

東京都障害者差別解消法ハンドブック
～みんなで支え合い、つながる社会をめざして～



「すけだちくん」



東京都福祉保健局



はじめに

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）は、我が国が障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」といいます。）を批准するに当たり、国内で進められた法整備の一環として定められたものです。

私たちが暮らす社会には、様々な障害のある方が、色々な施設やサービス等を利用して生活していますが、社会にはそうした方々を想定していない物やサービスがたくさんあり、障害のある方の暮らしにおける障壁となっています。

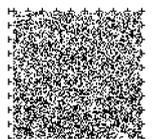
このため、障害者差別解消法は、行政機関等や民間事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止しています。

また、障害のある方が直面する社会的障壁について、本人の求めに応じて合理的な配慮を行うことを義務付けています（民間事業者における合理的配慮の提供は努力義務です。）。

このハンドブックは、平成28年4月の障害者差別解消法の施行に当たり、都内の自治体職員や、民間事業者の従業者である皆さんが、日々の活動の中で配慮すべき事項を分かりやすくまとめ、対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についても分かりやすく説明したもので、東京都の職員対応要領を補完する役割も有しています。

障害者に対する差別をなくしていくためには、皆さん一人ひとりが、障害のある方のことを「知らない」「分からない」とせず、自分たちの職場や地域で起こりうることとできることを考え、障害のある方と対話をし、具体的に行動することが大切です。

多くの皆さんにこのハンドブックを活用していただき、それぞれの立場から取組を進めていくことで、障害のある人とない人が共に交流し、支え合う共生社会を実現していきたいと考えています。



目次

第1 障害者差別解消法とは

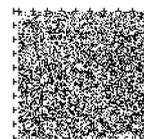
- 1 法の概要 1 ページ
- 2 行政機関等及び民間事業者に求められること 4 ページ

第2 障害者差別解消法が求めること

- 1 不当な差別的取扱いの禁止 8 ページ
 - (1) 基本的考え方
 - (2) 不当な差別的取扱いの具体例
 - (3) 正当な理由の判断の視点
- 2 合理的配慮の提供 10 ページ
 - (1) 基本的考え方
 - (2) 意思の表明の方法
 - (3) 過重な負担の考慮事項
 - (4) 建設的対話について

第3 様々な場面における対応の例

- 1 対応の基本と考え方 13 ページ
- 2 様々な場面における対応の例 15 ページ
 - (1) 行政機関等や店舗等における対応の例 15 ページ
 - ① 案内・誘導
 - ② 相談・説明
 - ③ 手続
 - ④ 情報アクセシビリティ
 - ⑤ 緊急時の対応



(2) 生活場面ごとの合理的配慮等の例	26 ページ
① 学校など	
② 病院・福祉施設など	
③ 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)	
④ 住まい	
⑤ 銀行など	
⑥ 小売店など	
⑦ 飲食店など	

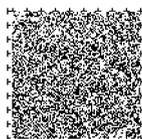
(3) 環境の整備	30 ページ
-----------	--------

第4 障害特性について

1 視覚障害	34 ページ
2 聴覚障害	35 ページ
3 盲ろう	36 ページ
4 肢体不自由	38 ページ
5 構音障害	39 ページ
6 失語症	40 ページ
7 高次脳機能障害	41 ページ
8 内部障害	42 ページ
9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者	44 ページ
10 知的障害	45 ページ
11 発達障害	45 ページ
12 精神障害	48 ページ
13 難病	51 ページ

第5 相談体制の整備等

1 相談体制の整備について	55 ページ
2 参考情報	57 ページ



第1 障害者差別解消法とは

1 法の概要

目的

この法律は、障害のある方への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指しています。

対象範囲等

① 障害者

障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです（いわゆる障害者手帳のない方も含みます。）。

② 行政機関等

国の府省庁や都道府県、区市町村などのことです。

③ 民間事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗などのことで、個人事業者や非営利のものも含みます（地方公営企業を含みます。）。

④ 対象となる分野

障害者が日常生活や社会生活で関わる全ての分野が対象です（障害者雇用に係る分野を除きます。）。

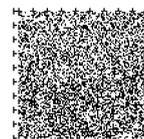
差別解消のための措置等

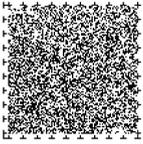
① 不当な差別的取扱いの禁止…行政機関等、民間事業者ともに法的義務

② 合理的配慮の不提供の禁止…行政機関等は法的義務、
民間事業者は努力義務

差別解消のための支援措置等

国や地方公共団体は、相談・紛争解決の体制整備、地域における連携、普及・啓発活動の実施等の取組を行うものとされています。





(1) 目的

- 障害者差別解消法は、我が国が障害者権利条約を締結する際の国内法の整備の一環として定められたもので、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を社会において推進することを目的に制定されました。

(2) 対象範囲等

① 障害者

- 障害者差別解消法において障害者とは、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としています。

※「社会モデル」の考え方を踏まえた障害者基本法における「障害者」の定義と同じ定義です。

※「社会モデル」とは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとする考え方です。

- 例えば女性の障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があること等にも留意が必要です。

② 行政機関等

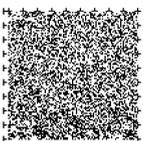
- 行政機関等とは、国の府省庁や独立行政法人等、都道府県や区市町村といった地方公共団体（地方公営企業を除く。）及び地方独立行政法人をいいます。

③ 民間事業者

- 民間事業者とは、商業その他の事業を行う者のことです。事業の分野や目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者であり、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者も対象となります（地方公営企業を含む。）。

④ 対象となる分野

- 障害者差別解消法は、障害者の日常生活及び社会生活全般に係る幅広い分野を対象としています。ただし、行政機関等及び民間事業者が事業主としての



立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）の定めるところによります（障害者雇用促進法の詳細は、6ページ参照）。

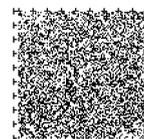
- なお、障害者差別解消法における差別は、一般の方が個人的な関係で障害者と接するような場合や、個人の思想、言論等は対象にしていませんが、差別の解消を進め、障害がある人もない人も共に交流し、支え合う共生社会を実現していくためには、都民の皆さんの理解が欠かせません。

（３） 差別解消のための措置等

- 行政機関等や事業者は、「不当な差別的取扱い」が禁止され、「合理的配慮の提供」が求められます。次ページ以降で詳しく解説します。

（４） 差別解消のための支援措置等

- 差別解消のための措置に対応するため、国が策定した基本方針に基づき、行政機関等では対応要領を策定することとされ（地方公共団体等は努力義務）、民間事業者に対しては、主務大臣が事業分野ごとに、対応指針（ガイドライン）を策定しています（対応指針の詳細は、5ページ参照）。
- なお、民間事業者における取組が適切に行われるための仕組みとして、同一の事業者によって繰り返し障害者の権利侵害に当たるような差別が行われ、自主的な改善が期待できない場合などには、その民間事業者の事業を担当する大臣が、民間事業者に対し、報告を求めたり、助言・指導、勧告を行うといった行政措置を行うことができることとなっています。



2 行政機関等及び民間事業者に求められること

行政機関等

不当な差別的取扱いの禁止（法的義務）

合理的配慮の不提供の禁止（法的義務）

職員対応要領を遵守

民間事業者

不当な差別的取扱いの禁止（法的義務）

合理的配慮の不提供の禁止（努力義務）

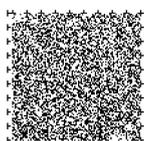
分野ごとの対応指針
を遵守

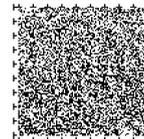
（１）行政機関等の職員に求められること

- 東京都や区市町村といった地方公共団体は、国と同様、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされています（５ページを参照してください）。
- 東京都では、職員の服務規律の一環として、職員対応要領を定めており、本ハンドブックは、これを補完するものです。８ページ以降に記載している対応の考え方や具体的な事例を踏まえ、東京都職員は適切な対応を取らなくてはなりません。
- 東京都が設置する施設や事業所等で、主務大臣が定める対応指針の分野に係る民間事業者として事業を行う場合やこれに類似する事業を行う場合等は、本ハンドブックだけでなく、該当する分野の対応指針にも従う必要があります。
- また、行政機関等が施設の運営や事務・事業を民間事業者へ委託する場合等には、民間事業者が適切に合理的配慮を提供できるよう留意が必要です。
- 区市町村においても、職員対応要領を作成し、障害者差別の解消に向けた取組を行う際の参考として、本ハンドブックを御活用ください。

（２）民間事業者の従業者に求められること

- 民間事業者には、不当な差別的取扱いの禁止が義務付けられる一方、その事業内容や規模により、障害のある方との関わり方や求められる配慮も多種多様であることから、合理的配慮の提供については一律に義務とはせず、努力義務とされています。民間事業者は、対応指針に従い、主体的な取組をお願いします。





- 本ハンドブックには、民間事業者にも共通する考え方や具体例を盛り込んでいますので、実際の場面での参考として御活用ください。
- 障害のある方への合理的配慮を進めることは、障害者差別の解消だけでなく、施設の利便性・サービスの質を高め、顧客満足度の向上にもつながります。是非、積極的な取組をお願いします。

※対応指針とは…

各府省庁において、所管する事業分野ごとに、民間事業者の適切な対応・判断に資するために主務大臣が作成した指針(ガイドライン)

(例)○内閣府(認定こども園)

- 文部科学省(教育分野、スポーツ分野、文化芸術分野等)
- 国土交通省(不動産関係、設計等業関係、鉄道事業関係、旅行業関係等)
- 厚生労働省(福祉事業者、衛生事業者、医療関係事業者等) 等

なお、各府省庁の定める対応指針は、内閣府ホームページで確認できます。

(URLは、57ページを参照してください。)

障害者差別解消法の概要

I. 差別を解消するための措置

差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等(第7条第1項)
民間事業者(第8条第1項)

法的義務

合理的配慮の不提供の禁止

国・地方公共団体等(第7条第2項)
民間事業者(第8条第2項)

法的義務

努力義務

具体的な対応

- (1) 政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定(閣議決定)
- (2) 国・地方公共団体等 ⇒ 当該機関における取組に関する要領を策定※
民間事業者 ⇒ 事業分野別の指針(ガイドライン)を策定 ※地方の策定は努力義務

実効性の確保

- 主務大臣による民間事業者に対する報告徴収、助言・指導、勧告

II. 差別を解消するための支援措置

紛争解決・相談

- 相談・紛争解決の体制整備 ⇒ 既存の相談、紛争解決の制度の活用・充実

地域における連携

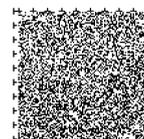
- 障害者差別解消支援地域協議会における関係機関等の連携

啓発活動

- 普及・啓発活動の実施

情報収集等

- 国内外における差別及び差別の解消に向けた取組に関わる情報の収集、整理及び提供



改正障害者雇用促進法について

事業主の障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務を規定した、改正障害者雇用促進法が、平成28年4月から施行されます。

改正のポイント

① 雇用の分野での障害者差別を禁止

障害者であることを理由とした障害のない人との不当な差別的取扱いを禁止

② 雇用の分野での合理的配慮の提供義務

行政機関か民間事業者かにかかわらず、障害者に対する合理的配慮（雇用分野における障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置）の提供を義務付け

③ 相談体制の整備、苦情処理・紛争解決の援助

障害者からの相談に対応する体制の整備を義務付け

障害者からの苦情を自主的に解決することは努力義務

【差別の主な具体例】

1 募集・採用の機会

- ・ 身体障害、知的障害、精神障害、車いすの使用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否すること 等

2 賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用

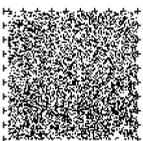
障害者であることを理由として、以下のような不当な差別的取扱いを行うこと

- ・ 賃金を引き下げること、低い賃金を設定すること、昇給をさせないこと
- ・ 研修、現場実習を受けさせないこと
- ・ 食堂や休憩室の利用を認めないこと 等

【合理的配慮の主な具体例】

1 募集・採用の配慮

- ・ 採用試験の問題用紙を点訳・音訳すること、試験などで拡大読書器を利用できるようにすること、試験の回答時間を延長すること・回答方法を工夫すること 等



2 施設の整備、援助を行う者の配置

- 車いすを使用する方に合わせて、机や作業台の高さを調整すること
- 文字だけでなく口頭での説明を行うこと、口頭だけでなく分かりやすい文書・絵図を用いて説明すること、筆談ができるようにすること
- 手話通訳者や要約筆記者を配置・派遣すること、雇用主との間で調整する相談員を置くこと
- 通勤時のラッシュを避けるため勤務時間を変更すること 等

※詳しくは、厚生労働省のホームページを参照してください。

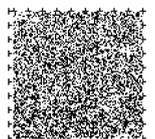
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html

「社会的障壁」とは

「社会的障壁」については、法において「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」と定義されていますが、具体的にはこういったものになるでしょうか。

★例★

- 事物
通行や利用がしにくい施設、設備等（例：入口の幅が狭く、車いすで通れない）
- 制度
利用しにくい制度（例：障害があると加入できない会員規約 等）
- 慣行
障害のある方の存在を意識していない慣習や文化等
（例：講演会の申込み先が電話番号しか示されていないため、聴覚・言語障害者が申し込めない 等）
- 観念
障害のある方への偏見など
（例：障害のある方は、〇〇と思うに違いない 等）



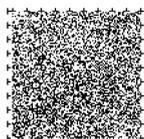
第2 障害者差別解消法が求めること

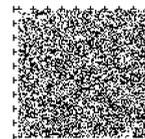
1 不当な差別的取扱いの禁止

- ・ 不当な差別的取扱いとは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- ・ 行政機関等又は民間事業者は、正当な理由なく、障害者の権利利益を侵害してはなりません。
- ・ 障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。
- ・ 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに判断することが必要です。

(1) 基本的考え方

- 障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。
- なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いではないことに留意する必要があります。
- したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、障害者差別解消法に規定された合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たりません。
- このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に取り扱うことである点に留意する必要があります。



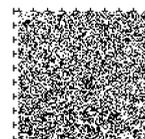


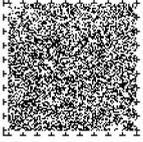
(2) 不当な差別的取扱いの具体例

- 次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。
 - ・ 障害があることを理由に窓口での対応を拒んだり、本人の同意なく対応の順番を劣後する。
 - ・ 障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
 - ・ 障害があることを理由に説明会、行事等への参加を拒んだり、施設等の利用を制限する。
 - ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。
- なお、具体例はあくまで例示であること、及び、個別の事案において(3)で述べる正当な理由が認められるときは、不当な差別的取扱いと判断されない場合があることに留意が必要です。

(3) 正当な理由の判断の視点

- 障害者に対する財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、不当な差別的取扱いであるかどうかは、その取扱いを行う正当な理由の有無により判断されます。
- 正当な理由に相当するのは、それが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。
- 正当な理由に相当するかどうかは、事案ごとに、障害者、民間事業者、第三者の権利利益の保護等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
(例：安全の確保、財産の保全、事務又は事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等)
- なお、「客観的に判断する」とは、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。
- 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが必要です。
- また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する障害者差別解消法の趣旨が形骸化されるべきではなく、単に抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。



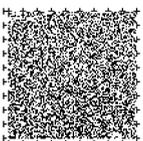


2 合理的配慮の提供

- ・ 行政機関等は、障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組を行わなければなりません（民間事業者については努力義務）。
- ・ 合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。
- ・ 過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び民間事業者が、事務・事業への影響の程度等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害者に説明することが必要です。

（１）基本的考え方

- 障害者差別解消法は、行政機関等に対し、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」といいます。）を行うことを求めています。また、民間事業者については、合理的な配慮をするように努めなければならない（できるだけ努力すること）としています。
- 合理的配慮について考える際には、障害者権利条約にも示されている「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある方は、ある一つの目的について、障害の特性に応じて、障害のない方とは違う方法をとることで、障害があっても、障害のない方と平等の結果を得られるようになります。この際、「違う方法」を取れるようにすることが、合理的配慮です。
- また、合理的配慮は、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意が必要です。
- 合理的配慮は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、取り得る手段及び

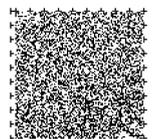


方法について、それが過重な負担を伴うものかどうか、様々な要素を考慮し、双方の建設的対話による相互理解を通じ、代替措置の選択も含め、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。

- なお、合理的配慮の内容等は、当事者の方に直接聞くことが重要です。
- また、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変遷することにも留意すべきです。
- 合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、後述の「環境の整備」を考慮し、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入を行うこと、障害理解等をテーマとした職員研修の実施等により、合理的配慮を円滑に提供できるようにすることが重要です。
- 合理的配慮の具体例については、「第3 様々な場面における対応の例」で詳しく説明しています。

(2) 意思の表明の方法

- 意思の表明は、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含みます。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含みます。）により伝えることをいいます。
- また、障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含みます。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行うものも含まれます。
- なお、意思の表明がない場合であっても、障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提供するために、職員自らが建設的対話を積極的に働きかけるなど、自主的に取り組むことが望まれます。

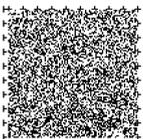


(3) 過重な負担の考慮事項

- 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
過重な負担に当たると判断した場合、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。
- 合理的配慮は、「ここまでしなければならない」という一律の考え方は馴染みません。以下のような視点を踏まえ、個別の状況等に基づき、対応することが重要です。
 - ① 事務・事業への影響の程度
 - ・ 事務・事業の目的、内容、機能を損なうか否か
 - ・ 当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度
 - ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - ・ 施設の立地状況や所有形態等、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の制約に応じた実現可能性の程度
 - ③ 費用の程度
 - ・ 当該措置を講ずることによる費用の程度
 - ④ 事務・事業規模
 - ・ 当該事業所等の規模に応じた負担の程度
 - ⑤ 財政・財務状況
 - ・ 当該事業所等の財政・財務状況に応じた負担の程度

(4) 建設的対話について

- 合理的配慮の方法は、一つではありません。申出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝え合い、建設的な対話に努めることで、目的に応じて代替となる手段を見つけていくことが大切です。
- このような建設的対話を通じて、様々な障害のある方のことを知ることが、差別のない社会の実現につながっていきます。

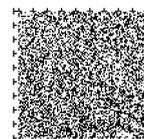


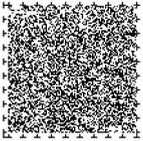
第3 様々な場面における対応の例

1 対応の基本と考え方

- ・ 「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- ・ 障害者差別解消法が求める対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。

- 障害者差別解消法は、全て一律の対応ではなく、様々な場合や、障害のある方の状況に応じ、柔軟に対応することを求めています。
- また、障害者は「障害」のある人ではなく、障害のある「人」です。障害に関する配慮は必要ですが、それ以上に、一人の個人として、対応することが大切です。
- 障害者との対話を通じて、日常生活や社会生活を送る中で生じる、障害を理由とする困難さを少しでも軽減するため、以下を参考に、これまでの取組を振り返ってみてください。
 - ① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ち対応します。
 - ・ 相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」分かりやすい対応を心がけます。
 - ・ 介助者や手話通訳者等ではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
 - ・ 思い込みや押し付けにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認します。
 - ② 困っている方には進んで声をかけます。
 - ・ 窓口等を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に、来庁者の中には障害者がいるかもしれないこと、自分から合理的配慮を申し出ることが難しい場合もあることを念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等と、こちらから声をかけるようにします。
 - ・ その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが





必要か」を本人に尋ねます。

- ・ 状況に応じて「はい」「いいえ」で答えられる質問を使い、相手の意思を確認します。

※ 本人が「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」を持っているときは、書かれた内容を確認し、必要な支援や緊急連絡先への連絡を行います。

(ヘルプマーク・ヘルプカードの詳細は、53、54ページを参照してください。)

③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

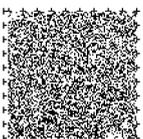
- ・ こちらから、挨拶や自己紹介をします。
- ・ 会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- ・ 聞き取れなかったり、分からなかったりした場合は、分かったふりをせず、相手を傷つけないよう尋ね方に留意した上で確認します。
- ・ 対応方法は一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- ・ 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。

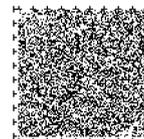
④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- ・ 差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉は使わず、馴れ馴れしい態度をとらないようにします。
- ・ 自分では、相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気付かずに使ってしまうこともないとはいえません。そのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすことはもとより、職員間で気付いた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
- ・ 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・ 仕事上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

※ このほか、障害を正しく理解し、障害特性に応じた対応を行えるよう、「第4 障害特性について」(34ページ)も参照してください。

なお、あくまでも一般的な障害特性を紹介するものであり、必要とする配慮は、一人ひとり異なります。実際の対応に当たっては、一人ひとり向き合うことが重要です。





※ あらかじめ、障害者が多く利用することが見込まれる場合や対応に迷ったときなどは、障害当事者の意見を聞いてみることも大切です。

2 様々な場面における対応の例

障害のある方への合理的配慮の提供については、既に各主体において様々な工夫がなされていると思いますが、ここでは改めて各場面における対応を例示します。これらの例を参考に、よりよいサービスを目指していきましょう。

(1) 行政機関等や店舗等における対応の例

ここでは、行政機関等の窓口、民間事業者の店舗等において、よくある場面ごとに、障害のある方にとって障壁（バリア）となることが想定される事例と、望ましい配慮等の対応の例を示します。

① 案内・誘導

共通的な事項

- 入口付近で困っていそうな方を見かけたら、「お手伝いしましょうか」等、積極的に声をかけます。
- 障害の特性に応じた方法で「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。声かけは、相手のペースに合わせて丁寧に行います。
- ドアの開閉が困難な方には開閉をお手伝いします。
- 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更します。

◆建物やフロアの入口付近◆

- 車いすを使用している、杖をついているなどにより、手動の扉を開けられず、中に入れない。
〈対応の例〉 扉の開閉を手伝う。
- 視覚障害者や知的障害者などが、目的地の建物までたどり着いたが、受付や目的の場所（窓口、部屋など）が分からない。
〈対応の例〉 職員から声をかけ、「どのように誘導しますか」等と誘導方法を確認し、訪問先まで案内（誘導）する。
- 聴覚障害者が、手話で職員に行き先を伝えようとしたが、手話が通じず、分かってもらえない。
〈対応の例〉 筆談（紙に書く等）で、行き先を確認して案内（誘導）する。
- 高次脳機能障害などにより、少し前のことを記憶するのが難しい方な



どが、建物まで来たものの、どこのフロアに行くのか、何をしに来たのか用件を忘れてしまった。

〈対応の例〉 行き先や用件、連絡先の書かれたメモ等を持参していないか確認する。

◆受付付近◆

- ・ 聴覚障害などにより、名前や受付番号を呼ばれても、呼ばれたことが分からないことがある。

また、視覚障害や知的障害などにより、「次の方」と呼ばれただけでは、自分のことを呼ばれているのか分からないことがある。

〈対応の例〉 あらかじめ本人と呼び出し方法等を確認し、順番が来た際には、直接本人を呼びに行く。

- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、周りの物音等が気になってしまい、混雑した場所などで順番を待つことが難しい。

〈対応の例〉 落ち着いた場所で待てるよう、別室等を案内する。

〈対応の例〉 他の利用者の合意を得て、待ち時間が短くなるよう順番を変更する。

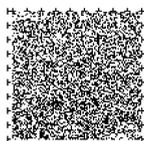
その他一般的な合理的配慮の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 車いす使用者が、段差で困っている場合、車いすのキャスター上げ等の補助をする、携帯用スロープを渡す等を行う。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 移動に困難を伴う方について、送迎バス等の車両の乗降場所を、施設などの出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 障害者の来庁が多数見込まれる場合、障害者専用とされていない駐車区画を一時的に障害者専用の区画に変更する。
- ・ 建物の入り口に段差がある等により、車いすを使用している方が、通常の入口から入館するのが困難な場合、別ルートからの入館を認める。



② 相談・説明

共通的な事項

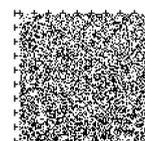
- 訪問した方の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないよう努め、安心して話ができる信頼関係を作ります。また、相談内容の把握が難しい場合は、必要に応じて複数の職員で対応します。
- 説明が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」話します。
- 伝えることや理解することに配慮が必要な方に対しては、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明します。
- 事前に訪問が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- 専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

- 視覚障害者が、窓口で職員に「書類の説明文を読んでもらいたい」と頼んだが、職員に内容を読み飛ばされてしまい、十分に理解できない。
〈対応の例〉 記載されている内容は、勝手に判断して省略せず、本人が必要とする情報を正確に伝える。
- 職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を全て文字に書いて説明すれば、情報を伝達できると誤解している。
〈対応の例〉 文章が不得手と思われる方には、長文で書かず、要点をまとめ、必要に応じて、図など言葉以外の情報も合わせて使用する。
- 知的障害や精神障害、発達障害などにより、伝えることや理解することに配慮が必要な方などは、急かされているように感じると、緊張してうまく話せない。また、一度に説明されても理解が難しい。
〈対応の例〉 内容を確認しながら用件を分けて説明し、その都度確認する。

その他一般的な合理的配慮の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- 車いすを使用している等により、配架棚の高い所に手が届かない方に対して、必要に応じ、パンフレット等を取って手渡す。



◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 本人の障害の特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手書き文字（手のひらに、指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えること）、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 比喩表現等が苦手な方に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに分かりやすく説明する。
- ・ 申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置き、必要に応じて適時メモ等を渡す。
- ・ 知的障害の方から申出があった際の対応として、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、必要に応じてルビを付した文字を用いたり、ひらがなを用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。
- ・ 筆談器や、簡易な白板・マジック等を用意しておく。



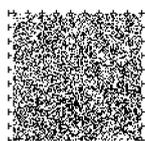
筆談器(砂鉄により文字が書けます)



手話を紹介したハンドブック

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ エレベーターのない建物の2階で開催する講演会、イベント、説明会等に車いすの方から参加の申込があった場合に、1階の会場が用意できる場合には、会場を変更して開催する。



③ 手続

共通的な事項

- 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
 - 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
 - 自筆が困難な場合には、本人の意思を確認した上で、可能な限り代筆を行い、代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておくことが必要になります。自署する場合は、署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）を別途用意することで、位置が明確になり署名しやすい方もいます。
-
- 視覚障害者や、知的障害などにより理解することに配慮が必要な方などは、書類が読めなかったり、文章が難しく内容が理解しにくかったりする。
 - 〈対応の例〉 書類を読み上げたり、記入場所が分かるように定規等の目印になるものを準備したりする。
 - 〈対応の例〉 記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。
 - 〈対応の例〉 できるだけ分かりやすい言葉で説明する。
 - 〈対応の例〉 必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。
 - 手や腕の不随意運動等により書類等を押さえることが難しい方の場合、そのままの状態では書類等が動いてしまい、記入する際にうまく書けない。
 - 〈対応の例〉 バインダー等を用意し、書類が動かないように固定する。
 - 〈対応の例〉 本人の同意の下に代筆し、記入内容を確認する。

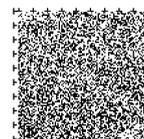
その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- 電話、電子メール、ホームページ、FAX など多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- 順番を待つことが苦手な障害者の場合、周囲の者の理解を得た上で、順番を入れ替える。



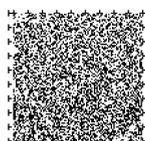
- ・ 立って列に並ぶのが難しい障害者に対して、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
 - ・ 他人との接触や多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
 - ・ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
 - ・ 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがあるので、本人に確認し、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。
- ※ 本人が「ヘルプカード」やメモ等を持っている場合には、状況に応じて、本人に了承を得た上で、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。
(ヘルプカードの詳細は、54ページを参照してください。)

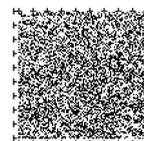
知っていますか？手話通訳者等の守秘義務について

聴覚障害者の暮らしをサポートするため、都内には多くの手話通訳者・要約筆記者が活躍しています。一般的に、手話通訳者等は、聴覚障害者個人のプライバシーや、企業内の情報など、業務上知り得た情報を第三者に提供することがないよう、守秘義務が課されています。

障害者差別解消法は、行政機関等（義務）や民間事業者（努力義務）に対し、個々の場面において、代筆・代読等を行うといった、合理的配慮の提供を求めています。

代筆・代読等を行う場合も、守秘義務を念頭において、対応することが必要です。





④ 情報アクセシビリティ

共通的な事項

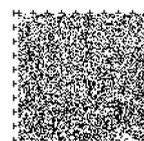
- 情報アクセシビリティとは、年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいいます。
- 行政機関等の広報やお知らせ、民間事業者の営業活動等においては、様々な方法で情報伝達が行われていますが、障害特性によっては、一つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があるので、障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いる等、必要な配慮を行います。
- 問合せ先等を記載する場合は、電話、FAX、メールアドレス等の複数の情報を盛り込みます。
- 行政機関等は、法の趣旨を踏まえ、積極的に対応することが望まれます。

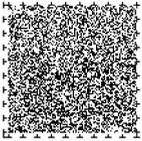
【説明・通知文書、冊子等の印刷物】

- 視覚障害がある場合、通常の紙の印刷物では内容が分からない。
〈対応の例〉 説明文書や通知、封筒について、点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（カセットテープや DAISY、音声コード化したものを含む。）など、対象となる方の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行う。
- 知的障害や発達障害などにより、理解することに配慮が必要な方の場合、専門用語や漢字の多い文書の内容が理解できないことがある。
〈対応の例〉 必要に応じて、漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。

【ホームページ】

- 画像データとして、目立つように文字の色を変えたり、文字が動いたり、点滅したりするホームページを作成した場合、視覚障害の方などがホームページの読み上げソフト等を利用する際に、うまく読み上げができず、内容が分かりにくいホームページになってしまうことがある。
〈対応の例〉 画像等を張り付ける場合は、説明用のテキストを作成する。
- 誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティの JIS 規格「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3）」を参照し、レイアウト等を行う。





【講演会、イベント、説明会】

- ・ 聴覚障害がある場合、説明者の話が聞こえないので、内容を知ることができない。

〈対応の例〉 講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、東京手話通訳等派遣センター等に連絡して、手話通訳や要約筆記者の手配をする。特に、行政機関等は、法の趣旨を踏まえ、積極的に対応することが望ましい。

なお、手話通訳等を行う際、手話通訳者の立ち位置や照明の加減等の配慮も必要となる。

(開催通知等の例及び参加申込書の例は、23ページ参照)

〈対応の例〉 聴力を補うための磁気ループを設置する。

(磁気ループの詳細は、33ページ参照)

- ・ 知的障害や発達障害などにより、理解することに配慮が必要な方などが、説明のペースについていけず、混乱してしまうことがある。

〈対応の例〉 説明内容を要約したり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行う。

また、必要に応じて、事前に口頭で説明し、意見を聞く場を設ける。なお、必要に応じて、「イエローカード」を用意する。

(イエローカードの詳細は、25ページ参照)

- ・ 視覚障害者は、会議資料等の確認に時間を要する。

〈対応の例〉 できるだけ確認しやすい形式で、事前に資料を送付するよう配慮する。

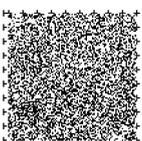
その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 会議資料等は、資料や資料の項目に番号をつけ、どの部分の話なのか、すぐに探せる工夫をする。また、視覚障害の方に向けて点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意する。
- ・ 資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員がいる会議では、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ・ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 視覚障害などにより遠くが見えにくい方に対して、申出に応じてスクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席等を確保する。



開催通知等の例

〇〇講演会の御案内

【記載例】

※点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等を御希望される場合は、事前に下記担当までお申し出ください。

※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめ御連絡ください。

上記の文章等を追加することで、必要な配慮について事前に確認することができます。

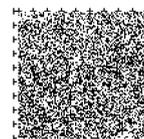
参加申込書の例

〇〇講演会参加申込書

お名前		御所属	
御連絡先	住所 〒 電話:	FAX:	
備考	以下について、必要がございましたら、印をつけてください。		
	<input type="checkbox"/> 車いすスペース	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記
	<input type="checkbox"/> 磁気ループ	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> その他()
	<input type="checkbox"/> 事前資料配布(<input type="checkbox"/> 点字資料、 <input type="checkbox"/> テキストデータ、 <input type="checkbox"/> 音声コード、 <input type="checkbox"/> 墨字)		
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する		<input type="checkbox"/> 同行しない

対応可能な配慮以外は、削除することも必要になります。

※お申し込みの個人情報については、本事業以外の目的には使用いたしません。
 ※状況により、御希望いただいた御要望に対応できない場合がございます。
 その場合は、あらかじめ御連絡をさせていただきますので、御了承ください。



⑤ 緊急時の対応

共通的な事項

- 火災等の緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- 日常的な避難訓練において、障害のある方を交えた上で、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な方の補助体制を確保できるように努めます。
- 避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- 急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

- 聴覚障害がある場合、緊急放送が流れても聞こえないので、何が起ったのか、どのような状況にあるのか分からず、食事や物資の提供等、必要な情報を得ることができないことがある。

〈対応の例〉 今起きていることなど、必要な情報は、音声だけでなく紙に書いて渡したり、掲示したりする等、複数の手段で伝える。

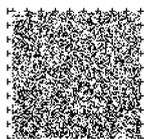
- 視覚障害等がある場合、避難口が分からない。
〈対応の例〉 職員等で、避難誘導を行う。
- 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがある。
〈対応の例〉 本人に確認の上、必要な支援を提供する。

※ 本人が「ヘルプカード」等を持っている場合があるので、その場合は、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。
(ヘルプマーク・ヘルプカードの詳細は、53、54ページを参照してください。)

その他一般的な合理的配慮の例

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- 災害時において、障害のある方を円滑に避難・誘導できるよう、障害のある方の視点に立った避難誘導の想定や当事者参加の訓練などを実施する。



＜配慮の例＞カードルールの導入

平成21年12月、障害者権利条約の締結に必要な国内法の整備等の障害者に係る制度の集中的な改革を目的として「障がい者制度改革推進本部」が設置され、この下で、障害者施策の推進に関する意見をまとめる「障がい者制度改革推進会議」が発足しました。

この会議には、多くの障害当事者が参加し、様々な合理的配慮が行われました。その取組の一つに、「カードルール」があります。

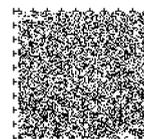
「カードルール」で使われるのは、レッドカード（ストップしてください）、イエローカード（ちょっと待って、もう少しゆっくり分かりやすく）、ブルーカード（同意します、分かります）の3種類のカードで、レッドカードとイエローカードは、パーの手の絵、ブルーカードは、指がグッドサインを示しています。

知的障害のある参加者が、このカードを出して、会議の進行を止めたり、分かりやすい表現に言い直してもらったりする「カードルール」は、国際的な知的障害者団体等では以前から使われていましたが、日本の政府の会議としては初めて導入されました。このように、様々な配慮を行うことで、知的障害の方も形式的な参加ではなく、「障害のない人と平等に」会議に参加することができました。

知的障害の方が参加する会議だけではなく、日頃の打合せも含め、活用できる配慮の一つではないでしょうか。

なお、会議等を開催する際に、事前に会議の内容についての説明を行うことや、進行に当たって、物理的な配慮だけではなく、意見表明をしやすい雰囲気づくりに努めることなども重要になります。

（イエローカードの例）



(2) 生活場面ごとの合理的配慮等の例

- ここまで、行政機関等や店舗等の各場面で共通する事例を詳しく紹介してきましたが、様々な生活の場面では、それぞれの業種に固有の対応等もあるかと思えます。
- 民間事業者は、各主務大臣が定める対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待されています。
- このハンドブックでは、主務大臣が作成する対応指針から各業種における不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体的な事例の一部を改めて紹介します。
- なお、以下の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されるものではありません。また、不当な差別的取扱いについては、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあると考えられます。合理的配慮の不提供についても、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、過重な負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しないことがあります。

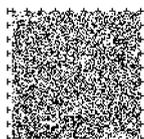
① 学校など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 学校への入学出願の受理、受験、入学、授業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒否したり、正当な理由のない条件を付加する
- × 試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける

【合理的配慮の例】

- 聴覚過敏の児童生徒のために机・椅子の脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する
- 意思疎通のために絵や写真カード、ICT機器（タブレット端末等）等を活用する
- 入学試験において、本来の目的を損ねない範囲で別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する



② 病院・福祉施設など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 本人を無視して、介助者・支援者や付添者のみに話しかける
- × 仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す

【合理的配慮の例】

- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする
- 車いす使用者が利用しやすいようカウンターの高さに配慮する
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整など、申出に応じてルール、慣行を柔軟に変更する

③ 交通（鉄道・バス・タクシー・飛行機など）

【不当な差別的取扱いの例】

- × 障害があることのみをもって、乗車を拒否する
- × 身体障害者補助犬の同伴を理由に乗車を拒否する

【合理的配慮の例】

- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする（鉄道）
- 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う（バス）
- 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う（タクシー）
- 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う（飛行機）
- 障害の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

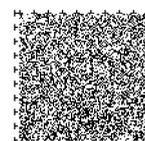
④ 住まい

【不当な差別的取扱いの例】

- × 「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する
- × 障害者向け物件は扱っていないと門前払いする
- × 障害者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- × 障害を理由とした誓約書の提出を求める

【合理的配慮の例】

- 最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を手を添えて案内する
- 障害者の求めに応じてバリアフリー物件等があるか確認する
- 物件案内時に携帯用スロープを用意したり、車いすを押して案内する



⑤ 銀行など

【合理的配慮の例】

- 自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続を絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する
- A T M操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する

⑥ 小売店など

【合理的配慮の例】

- 困っていると思われるときは、まず声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す
- 注文や問合せ等の際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣を分け、種類ごとに直接手に渡す
- 商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ

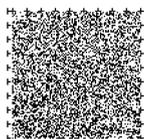
⑦ 飲食店など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 身体障害者補助犬の同伴を拒否する
- × 保護者、介助者の同伴を条件とする

【合理的配慮の例】

- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする
- 食券販売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、希望するメニューを伺う



身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



【盲導犬】

目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

【介助犬】

手や足に障害のある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行ないます。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

【聴導犬】

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

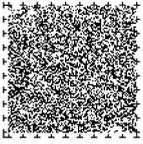
補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。

【補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所】

- ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設・ 公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
 - ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設—商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
 - ・ 事務所（職場）—国や地方公共団体などの事務所—従業員 50 人以上の民間企業
- ※ 事務所（職場）で、従業員 50 人未満の民間企業や民間住宅も努力義務です。

【補助犬の受入施設の方へ】

- 補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- 補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客様から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受入義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行なっていることを説明し、理解を求めてください。
- 補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- 補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をしたりコミュニケーションをとってください。



(3)環境の整備

- ・ 合理的配慮を必要とする障害者の利用が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、「環境の整備」を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要です。
- ・ 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員対応等のソフト面も含まれ、そのための職員研修等も含まれます。

○ 障害者差別解消法では、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備に努めることとしています。

○ この環境の整備とは、合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入などの対応を行うことです。

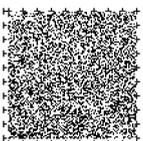
<整備の例>

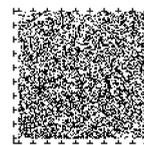
- ・ 受付や、相談・手続等の窓口などへの筆談ボードやコミュニケーションボードの設置とその使用方法を学ぶ研修等の実施、簡単な手話のできる職員の配置、受付番号等を表示できる掲示板の設置等を行う。
- ・ 行事等で、車いす使用者等の参加が見込まれる場合、あらかじめ車いす対応席等を設定する。
- ・ 参加者から申出があった場合に対応できるよう、車いす等の貸出しを行うほか、手話通訳者や介助者等の同行に配慮する。
- ・ 新しい施設の建設や施設の改修の際は、「東京都福祉のまちづくり条例」に従い段差の解消やだれでもトイレの設置などのバリアフリー化を行う。
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、掲示物や案内図等の配色を工夫する。
- ・ トイレ、作業室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。
- ・ 不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害者が、補聴器を通じて、音声を正確に聞き取ることができるよう、磁気ループを設置する。

○ また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

<研修の例>・ 障害当事者等を講師とした研修

- ・ 本ハンドブックを活用した研修 等





- 合理的配慮は、上述の、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、その上で、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。
- また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。
- 同時に、技術革新により、環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた上で、対応策を検討することが大切です。

音声による情報保障 ～DAISY・音声コード～

【DAISY とは】

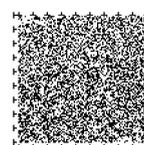
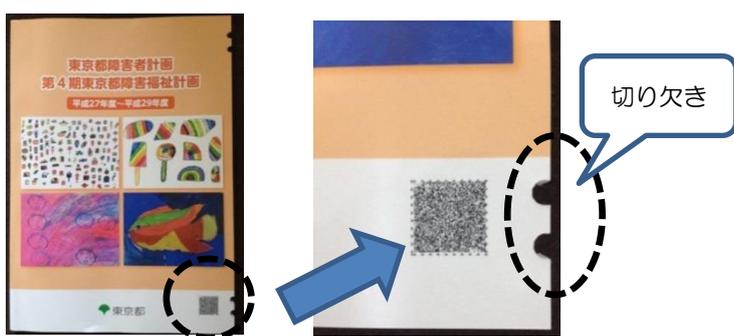
Digital Accessible Information System の頭文字をとったものです。

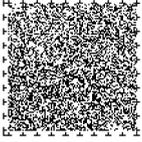
音声データを独自の形式で圧縮し、章や節ごとに「見出し」をつけることができる検索性の高い音声媒体です。最長でディスク一枚に 60 時間程度収録可能です。ただし、通常の CD 再生機では聞くことができない方式のもので、専用の再生機や、専用のソフトをインストールしたパソコンが必要になります。

【音声コードとは】

音声コードとは、QR コードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードです。漢字を含めた活字文書を約 800 文字格納できる音声コードは、マイクロソフト社製のワープロソフト「Word」に音声コード作成ソフトをインストールすることで簡単に作成することができ、活字文書読み上げ装置で読むことが可能です。ただ音声コードを印刷しても、視覚障害者がその印刷部に音声コードが添付されていることに気づきません。音声コードを添付した印刷物には、必ず切り欠きを入れることを忘れないようにしましょう。

音声コード掲載の例→
(冊子の右下)





福祉のまちづくりの取組を紹介

東京都では、全ての人々が安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、訪れることができるよう、ハード・ソフトの両面からユニバーサルデザインの視点に立った福祉のまちづくりを進めています。

区市町村や事業者、都民と協働して、福祉のまちづくりを推進していくため、以下のような資料を作成していますので、御参照ください。

○区市町村や事業者のための

「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」ガイドライン

学校や地域における学習や事業者内での社員教育、障害者等の理解促進に向けた普及啓発等の心のバリアフリー、また、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた取組の考え方と効果的な実例を掲載

○東京都福祉のまちづくり条例「施設整備マニュアル」

東京都福祉のまちづくり条例で定める「整備基準」について、図解も含めて詳しく解説するとともに、より高い水準である「望ましい整備」についても説明

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/manu26/index.html>

○店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイド

店舗等内部※のテーブル配置やカウンターの高さなど、条例に定める整備基準だけでは補いきれない整備の考え方をまとめたもの

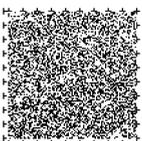
※店舗等内部：用品店であれば商品の陳列棚や試着室まで、飲食店であれば飲食を提供するテーブルまで、医療施設であれば診察を受ける席や診察台までの経路や設備などで、条例に定める整備基準の対象とならない部分

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/tenponaibu.html>

○みんながまた来たくなるお店づくり～だれにでもおもてなしのサービスを～

バリアフリー整備が困難な小規模店舗などで、「おもてなしのサービス」の対応をする際の具体的なポイントを整理

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise.html>



○障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン

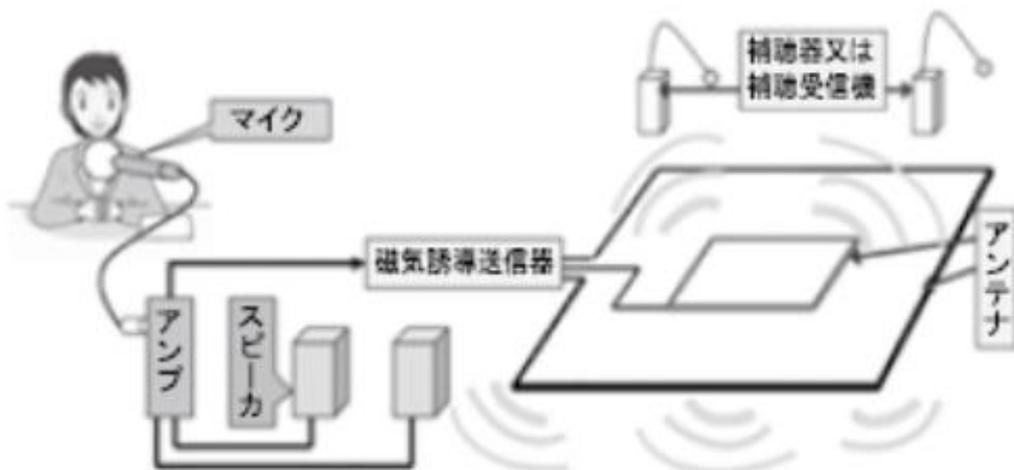
障害者等用駐車区画を整備した施設管理者が、適正利用に向けた対策を実施する際の参考となるよう、効果的な対策事例を紹介

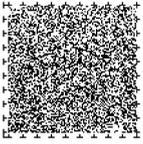
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>

磁気ループについて

磁気ループとは、補聴器を使用している聴覚障害者が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るために聴力を補うための集団補聴設備の一種で、音声データを磁気に変換し、敷設したワイヤーから発生された磁気を、ループ内側にある補聴器で受信して音声信号に変えることで、目的の音声を届けることができる設備です。

建物施工時に、ワイヤーを床下や天井に埋設・固定する「常設型」と、持ち運び可能な磁気発生アンプと巻き取り式のワイヤーを用いて必要な場所にループを設置できる「移動型」があります。





第4 障害特性について

障害のある方と接する際には、それぞれの障害に応じた対応が求められます。以下に、代表的な障害特性と対応時の配慮点を簡単にまとめています。いずれにおいても、「人」としてのコミュニケーションを大切にすることを忘れてはいけません。

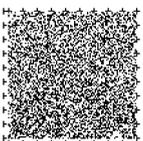
1 視覚障害

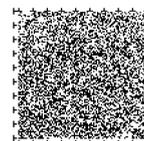
〔主な特性〕

- 生まれつき目が見えない場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い
- 視力障害は、視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる（全盲、弱視といわれることもある）
- 暗い所で極端に視力が落ちる方や、普通では眩しくない程度の光でも、過敏になり眩しきや痛みを感じる方もいる
- 視野障害は、目を動かさずに見ることのできる範囲が狭くなる

<例>

- 求心性視野狭窄
 - 見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる
 - 遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる
 - 中心暗点
 - 周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない
 - 文字等、見ようとする部分が見えなくなる
 - 視力障害、視野障害の状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い
- ※ 視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握しています
- ※ 文字の読み取りは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともあります（視覚障害者全てが、点字の読み書きができるとは限りません）
- ※ 視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ています
- ※ 見え方、見えづらさには、個人差が大きく、外見からでは判断できないことに留意が必要になります





〔主な対応〕

- 声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る
- 短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さない。歩行は、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることを基本とする
- 説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明する
- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮を提供する
- 成人してから障害が生じた人は、白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意する必要がある
- 普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障害者が使用しているものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠である
- 主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要となる

好事例1 アンケートも多様な方法で（視覚障害）

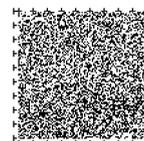
アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していましたが。すると、視覚障害の方から、電子データでほしいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できるからとのことでした。

紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

2 聴覚障害

〔主な特性〕

- 生まれつき耳の聞こえない方は、手話でコミュニケーションをとる人も多い
- 難聴者（少しでも音声聞こえる人）は、補聴器や人工内耳で聞こえを補うことが多い
- 補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じた音等、残響や反響のある音は、聞き取りにくい
- 聴覚障害は外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある



- ・ 聴覚障害者のコミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けている
- ・ 聴覚の活用による言葉の習得がしにくいことにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせる
- ・ 自らの声が聞こえないことから、発音が不明瞭な方もいる

〔主な対応〕

- ・ 手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見て分かる情報を提示したりコミュニケーションをとるよう配慮する
- ・ 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的情報も併用する
- ・ スマートフォンなどのアプリに音声を文字に変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる
- ・ 補聴器や人工内耳を装用している人に、マイクやスピーカーの音声を伝えるために、代替する対応（磁気ループの利用等）も必要に応じて検討する
- ・ 発音が不明瞭で聞き取れない場合、怪訝な表情をせず、分からない時は心情に配慮しながら聞き返す
- ・ 話をする際は、目や顔をしっかりと見て、十分に理解できたかどうか、目や顔の表情等を見て確認する

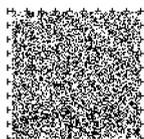
好事例2 研修会等での配慮（聴覚障害）

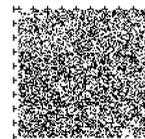
聴覚障害者のAさんは、ある研修会に参加することとなりました。事務局から研修担当者には、Aさんは聴覚障害があるので配慮するよう伝えていましたが、研修担当者はAさんは補聴器をつけていたので問題ないと思い、特段の配慮もなく研修が進められ第1日目が終わってしまいました。Aさんは、補聴器をつけていても、全て聞き取れる訳ではないことを事務局に相談したところ、次回以降、手話通訳者か要約筆記者（ノートテイク）で対応してくれることとなりました。

3 盲ろう

〔主な特性〕

- ・ 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）





(見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの)

- ① 全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」

(各障害の発症経緯によるもの)

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
- ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

- ・ 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる
- ・ テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないために、孤独な生活を強いられることが多い

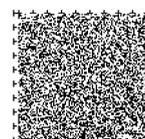
〔主な対応〕

- ・ 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける
 - ・ 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する
 - ・ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える
- <例> 状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など

好事例3 盲ろう者とのコミュニケーション（盲ろう者）

盲ろう者であるBさんは、通訳・介助者を同伴し、パソコン訓練を実施する施設に相談に行きましたが、盲ろう者との特殊なコミュニケーション方法である「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」ができる職員がいないとの理由で受入れを断られてしまいました。

後日、Bさんは通訳・介助者を同伴して盲ろう者関係機関に相談したところ、「Bさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設側に伝えたらよいのでは。」との助言を受け、改めて、Bさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設に説明した結果、施設側も理解を示し、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。



4 肢体不自由

○ 車いすを使用している場合

〔主な特性〕

- 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害等のほか、知的障害重複の場合もある）
- 脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- 原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない方や、ある程度の歩行ができる方まで状況は様々である
- ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い
- 上肢にも障害がある場合は、筆記等が困難な方もいる
- 車いす使用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- 脊髄損傷等により、体温調整が困難な人もいる
- 手動車いすの使用が困難な場合は、電動車いすを使用する場合もある
- 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある
- 自分で車いす操作ができる人は、バリアフリーな場所であれば、移動に支障がない場合もある
- 目線が低いため、立ったまま話されると、見下ろされたように感じ、威圧感を受ける場合がある

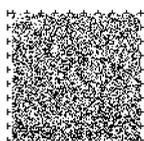
〔主な対応〕

- 段差をなくす、車いす移動時の幅・走行面の斜度、車いす用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮を行う
- 机アプローチ時に車いすが入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲を考慮する
- ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作のための配慮を行う
- 目線をあわせて会話する
- 体温調整障害がある場合は、部屋の温度管理に配慮する
- 自分で移動できる人には、過度な干渉は不要なこともあるので、本人の意向を確認する

○ 杖などを使用している場合

〔主な特性〕

- 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）



- 機能障害の程度が軽いため、杖や装具を使つての歩行が可能な場合や、義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い
- 歩行の障害など、目に見える障害だけでなく、失語症や高次脳機能障害がある場合もある
- 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮する必要がある
- 自分で動ける方には、過度な干渉は不要なこともあるので、本人の意向を確認する

〔主な対応〕

- 上下階に移動するときのエレベーターの設置や、階段の手すりの設置を行う
- 休憩できる椅子やベンチ等を設置する
- 滑りやすい床などは転びやすいので、雨天時などの対応に留意する
- トイレでの杖置きや、靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮を行う
- 上肢に障害がある場合は、片手や筋力低下等、障害の状況に応じて作業をサポートする

好事例4 障害への理解が深まれば（肢体不自由）

座骨部に褥瘡（床ずれ）発生を繰り返している脊髄損傷者Cさん。褥瘡は、長時間座位を保持していることが原因で発生していました。褥瘡悪化による手術で数か月単位の入院を繰り返していました。

納期が迫っており長時間作業をしなければならない場面でも、時間調整や褥瘡予防できる姿勢を確保するため途中で休憩をとることなど周囲の理解と協力を得ることで、褥瘡の発生を抑え、入退院を繰り返すことなく生活することが可能になりました。

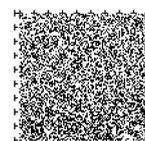
5 構音障害

〔主な特性〕

- 本人が話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態
- 話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの原因がある

〔主な対応〕

- しっかりと話を聞く
- 会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する



6 失語症

〔主な特性〕

○ 以下の症状が現れる場合がある

<聞くことの障害>

- ・ 音は聞こえるが「言葉」の理解に障害があり「話」の内容が分からない
- ・ 単語や簡単な文なら分かる人でも、早口や長い話になると分からなくなる

<話すことの障害>

- ・ 伝えたいことをうまく言葉や文章にできない
- ・ 発話がぎこちない、言いよどみが多くなったり、本人が考えていることと違う言葉が出てしまうこともある

<読むことの障害>

- ・ 文字を読んでも理解が難しい

<書くことの障害>

- ・ 書き間違いが多い、また、「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい

〔主な対応〕

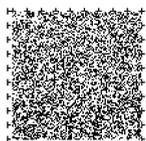
- ・ 表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかける
- ・ 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい
- ・ 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい
- ・ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる

※ 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

好事例5 話すことの障害（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のDさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Dさんが言葉をうまく話せないことが分かったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Dさんの欲しいものが判明し購入することができました。



7 高次脳機能障害

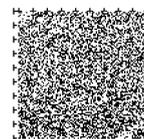
交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいいため「見えない障害」とも言われている。

〔主な特性〕

- 以下の症状が現れる場合がある
 - <記憶障害>
 - ・ すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする
 - <注意障害>
 - ・ 集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる
 - ・ 二つのことを同時にしようとするとう混乱する
 - ・ 主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある
 - <遂行機能障害>
 - ・ 自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない
 - <社会的行動障害>
 - ・ ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい
 - ・ こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない
 - ・ 思いどおりにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする
 - <病識欠如>
 - ・ 上記のような症状があることに気付かず、できるつもりで行動してトラブルになる
- 失語症（失語症の項を参照）を伴う場合がある
- 片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を伴う場合がある

〔主な対応〕

- 本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハビリテーション専門職、高次脳機能障害支援普及拠点機関、家族会等に相談する
- <記憶障害>
 - ・ 手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いている人も多いので、必要に応じて確認する



- ・ 自分でメモを取ってもらい、双方で確認する
- ・ 残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）

<注意障害>

- ・ こまめに休憩が取れるよう配慮する
- ・ 一つずつ順番にやる
- ・ 左側に危険なものを置かない

<遂行機能障害>

- ・ 手順書を利用する
- ・ 段取りを決めて目につくところに掲示する
- ・ スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する

<社会的行動障害>

- ・ 感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る
- ・ あらかじめ行動のルールを決めておく

好事例6 メモを活用して行き違いを防止（高次脳機能障害）

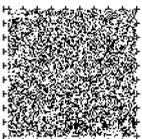
高次脳機能障害のEさんに、先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしていると注意したところ、聞いていなかった、知らないと逆に怒り出してしまいました。Eさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Eさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。

高次脳機能障害者は受傷前の知識や経験を覚えていることが多いのですが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルが起きなくなりました。

8 内部障害

〔主な特性〕

- ・ 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIVによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障がある
- ・ 常に医療的対応を必要とすることが多い
- ・ 外見からは、障害があることが分かりにくい人もいる
- ・ 疲れやすく、長時間の立位、早く歩くこと、負荷を伴う歩行や作業が困難な場合がある



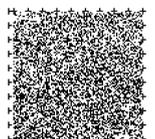
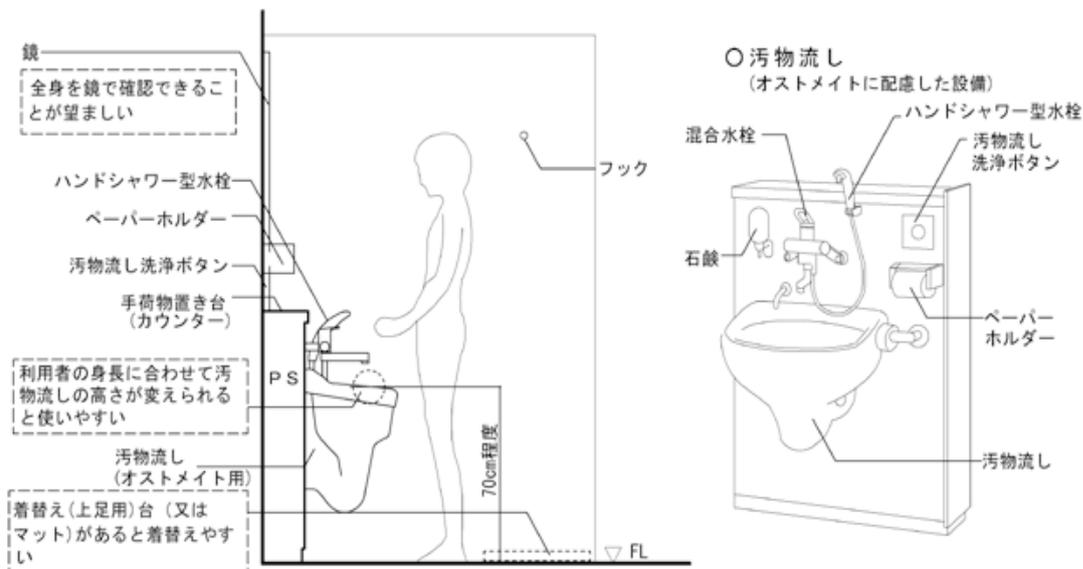
〔主な対応〕

- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに注意する
- 排泄に関し、人工肛門（ストマ）の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることに配慮する
- 人工透析が必要な方については、通院に配慮する
- 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮する
- 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解する

好事例7 人工肛門等を造設した方（オストメイト）への配慮（内部障害）

病気のため、人工肛門（ストマ）を活用することになったFさん。これまで外出先のトイレにおいてストマの処理を適切に行うことに困難を感じていましたが、最近では、旅館や公衆浴場でも多目的トイレが設置されてきており、トイレを安心して利用することができるようになりました。

オストメイト用汚物流しの例



9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

〔主な特性〕

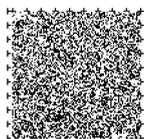
- 自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している
- てんかんを有していることが多い
- ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多く、長時間座っていることが困難な場合があるため、特殊型車いすやストレッチャー型車いすを使用して移動する
- 自力での移動、寝返り、着替え、洗面、トイレ、入浴などができないため、日常の様々な場面で介助者による援助や全面的な介助が必要である（オムツを使用していることが多い。）
- 自力で食事をするのが困難なため、スプーンなどで介助する
- 誤嚥を起こしやすいため、通常の食事が摂れない場合には、食事の形態を変えるなど特別な配慮が必要である
- 食事を摂れない人は、鼻に留置した管や胃ろうから医療用ミルクを注入する人もいる
- 常に医学的な管理を必要とし、人工呼吸器を使用する場合や、胃ろうや吸引など医療的ケアが必要な人もいる

〔主な対応〕

- 人工呼吸器などを装着して専用の車いすで移動する人もいるため、電車等の乗降時等人手が必要なときは、周囲の人が介助者に声をかけ、何を手伝えればよいか聞くなど配慮する
- 体温調整がうまくできないことも多く、常に医学的管理が必要なため、急な温度変化や一定の湿度の保持等環境に配慮する

好事例8 ちょっとした配慮で家族と一緒に外出（重症心身障害）

外食の際に、食事形態を整えるために持参した電源を要する器具を使用したいとお店の方に伝えたら、電源を快く使わせていただけました。胃ろうなどから注入をする場合でも、お店の方たちが温かい対応をしてくださり、家族と一緒に外出しやすくなりました。



10 知的障害

〔主な特性〕

- おおむね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる
- 「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- 理解できても、話したり、書くといった表現が苦手な方もいる
- 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要
- 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、又は先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある
- てんかんを合併する場合もある
- ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある

〔主な対応〕

- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話す
- 本人の返事をじっくり待つ
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合がある
- 写真、絵、ピクトグラムなど分かりやすい情報提供を工夫する
- 説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する

好事例9 飲食店のメニュー選び（知的障害）

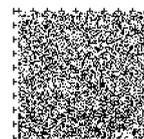
外食をしようとしたHさんは、飲食店等で料理を選ぶことが苦手でした。メニューが字だけで書かれている場合、内容を把握することがなかなか難しいからです。

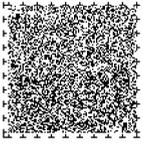
しかし、Hさんが利用した飲食店では、ほとんどのメニューに写真が活用されており、また、店員が分かりやすく説明をしてくれたため、好きな料理を選ぶことができました。

11 発達障害

<自閉症、

アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）>





〔主な特性〕

- 相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い
- 見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つ時はきちんとしている
- 大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦勞しているが、それが芸術的な才能につながることもある
- 自閉症スペクトラムの方の中には、知的障害を伴う方もいる

〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方を工夫する（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）
- スモールステップによる支援を行う（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど）
- 感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）
- 本人の返事をじっくり待つ

好事例10 個別の対応で理解が容易に（自閉症スペクトラム）

Iさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。

そこで、Iさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り、文字やイラストにして直接伝えるようにしたところ、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

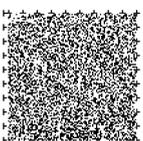
<学習障害（限局性学習障害）>

〔主な特性〕

- 「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手

〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 得意な部分を使って情報アクセスし、表現できるようにする



活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する)

- 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする
- ストレスケアを行う（傷つき体験への寄り添い、適応行動ができたことへのこまめな評価）

好事例11 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障害）

発達障害のJさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続の際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりません。

そこで、Jさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

<注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）>

〔主な特性〕

- 次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い

〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 短く、はっきりとした言い方で伝える
- 気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮を行う

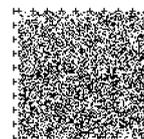
<その他の発達障害>

〔主な特性〕

- 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり、体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音といわれるような話し方なども、発達障害に含まれる

〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない
- 日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取り組まず、できることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える



12 精神障害

〔主な特性〕

- 精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なる
- 精神疾患には、いくつもの種類があり、その中には長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある
- 代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害等がある
- 障害の特性も様々であるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど関係機関と協力しながら対応する

<統合失調症の場合>

〔主な特性〕

- 発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気である
- 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られている

• 陽性症状

(幻覚)

実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のことなかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い

(妄想)

明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある

• 陰性症状

意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる

疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる
入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる 等

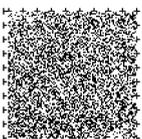
• 認知や行動の障害

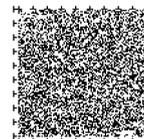
考えがまとまりにくく何が言いたいのか分からなくなる

相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない 等

〔主な対応〕

- 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある





- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る
- 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける
- 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す

<気分障害の場合>

〔主な特性〕

- 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ
- うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状がでる
- 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

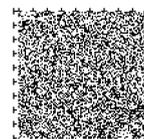
〔主な対応〕

- 専門医の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する
- 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する
- 自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などをうかがわせるような言動があった場合には、本人の安全を確保した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

<アルコール依存症の場合>

〔主な特性〕

- 飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる



- 体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る
- 一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう

〔主な対応〕

- 本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する
- 周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する
- 一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る

<てんかんの場合>

〔主な特性〕

- 何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作が起きる
- 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある

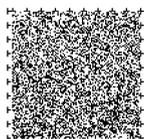
〔主な対応〕

- 誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの方が一般的な生活を送れることを理解する
- 発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない
- 薬の内服を適切に続けられるように配慮することが重要である
- 発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する

<認知症の場合>

〔主な特性〕

- 認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態である
- 原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症（ピック病など）がある
- 認知機能の障害の他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）がある



〔主な対応〕

- 高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する
- 各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなくできることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく
- 早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする
- BPSDには、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、様々な身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける
- 症状が変化した場合等には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す

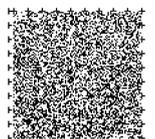
好事例12 薬が効くまでの時間をもらえると（精神障害）

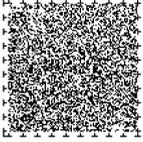
Kさんは、精神障害当事者としての経験を生かして、福祉サービス事業所でピアサポーターとして活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出現することがあり、Kさんは活動に支障が出ることをとても心配していました。職員に相談すると、「普段はどうしているのか？」と質問され、Kさんは頓服薬を飲んで1時間位静養すると治まってくると説明しました。すると、「自分で対処できるならそうしてください」「症状があっても、工夫をしながら活動を続けることが大切」「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はない」と言っ、て、幻聴が出た時は頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Kさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

13 難病

〔主な特性〕

- 「難病」とは、神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害を生じるもの
- 主なものとして、血液系、免疫系、内分泌系、代謝系、神経・筋、視覚系、感覚系、循環器系、呼吸器系、消化器系、皮膚・結合組織系、骨・関節系、腎・泌尿器系等、多種多様で、病気の状態や症状は個人差があ





り、重篤で全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人まで様々である

- 「障害」が固定せず、進行したり、体調や服薬の状況によって変動したりすることもある
- 外見からでは障害があることが分かりにくい人もいるなど、必要な配慮についても個々のケースによって大きく異なる
- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- 病態や障害が進行するケースが多い

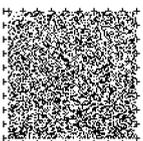
〔主な対応〕

- 専門の医師や東京都難病相談・支援センターなど、難病に詳しい専門機関等に相談する等により、病気について理解する
- それぞれ病気による症状や状態により特性が異なるため、その特性に合わせた対応をする
＜例＞ 「疲れやすい」という特徴のある人には、柔軟に休憩をとれるようにする（外見からでは病気が分かりづらい人などは、休憩をとっているのではなく、さぼっていると誤解されてしまうこともよくある）
- 体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する
- 疾患により「トイレに頻繁に行く」「暑さ寒さに気をつける」ことに留意する
- 状態の変動などに留意する
- 外見に目立つ症状がある疾患などは、難病に対する知識の不足から、うつる病気と誤解されることがあるが、難病は伝染病ではないため、誤解や偏見を招かないよう配慮する
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要である
- 多くの疾患では定期的な通院が不可欠であるが、定期的な通院をすることで、入院や長期の休みなどを予防することができるため、通院に配慮する

好事例13 色素性乾皮症（XP）児の保育所における対応（難病）

遮光対策が必要な疾病である色素性乾皮症患者のGちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するため窓は常時閉鎖しておくのでエアコンをとりつけること、日光に当たってしまった際の対応策などを保育所側に十分把握してもらった上で、他の保育園児・保護者への説明も十分行うことで疾病に対する理解を得て、安心して保育所に通うことができるようになりました。



ヘルプマーク

【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。

ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

○ 電車・バスの中で、席をお譲りください。

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。

また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

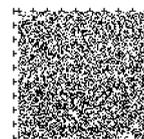
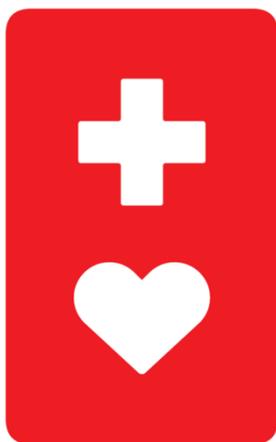
○ 駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。

○ 災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

視覚障害者や聴覚障害者等の状況把握が難しい方、肢体不自由者等の自力での迅速な避難が困難な方がいます。

(ヘルプマーク)



ヘルプカード

【ヘルプカード】

障害者が普段から身につけておくことで、緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするカードです。

※ ヘルプカードの活用場面

- 災害が発生したとき
- 災害に伴う避難生活が必要なとき
- 道に迷ってしまったとき
- パニックや発作、病気のとき
- ちょっとした手助けが必要なとき など

ヘルプカードには、緊急連絡先や必要な支援内容等が記載されています。記載内容に沿った支援をお願いします。

(表面：上部は都内統一デザイン)



(裏面：参考様式)

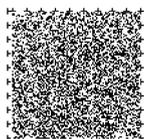
下記に連絡してください

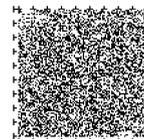
私の名前

(ア) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前

(イ) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前

(ヘルプカード)

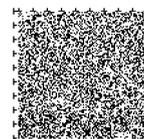




第5 相談体制の整備等

1 相談体制の整備について

- 障害者差別解消法は、幅広い分野の行政機関等や民間事業者が対象となるため、行政機関等においては、それぞれの事業を所管する部署が、都民からの相談に的確に応じられるようにすることが大切です。
- 民間事業者による差別については、一義的には当該事業者において対応することとなります。そのため、民間事業者において既存の苦情解決体制や相談窓口を活用したり、新たにお客様窓口等の相談窓口等を設置したりする際には、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報の周知を図り、利用しやすいものとするよう努めるとともに、対面のほか、電話、FAX、電子メールなどの多様な手段を用意しておくことが重要です。
また、相談等に対応する際には、障害者の性別・年齢・状態等に配慮が必要です。
実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望まれます。
- なお、様々な分野において、東京都や区市町村における事業所の指導監督権限を有する部署では、民間事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、都民や民間事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行いましょう。
- 東京都の職員による差別の相談については、東京都の各局等において相談窓口を定め、東京都福祉保健局のホームページ内で公開しています。
また、都内区市町村の障害者差別解消法所管一覧も掲載しています。
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/sabekai.html
- 障害者差別解消法の内容や運用については、以下にお問い合わせください。
東京都障害者権利擁護センター
電 話：03-5320-4223
FAX：03-5388-1413
(対応時間：平日 午前9時から午後5時まで)



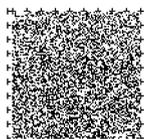
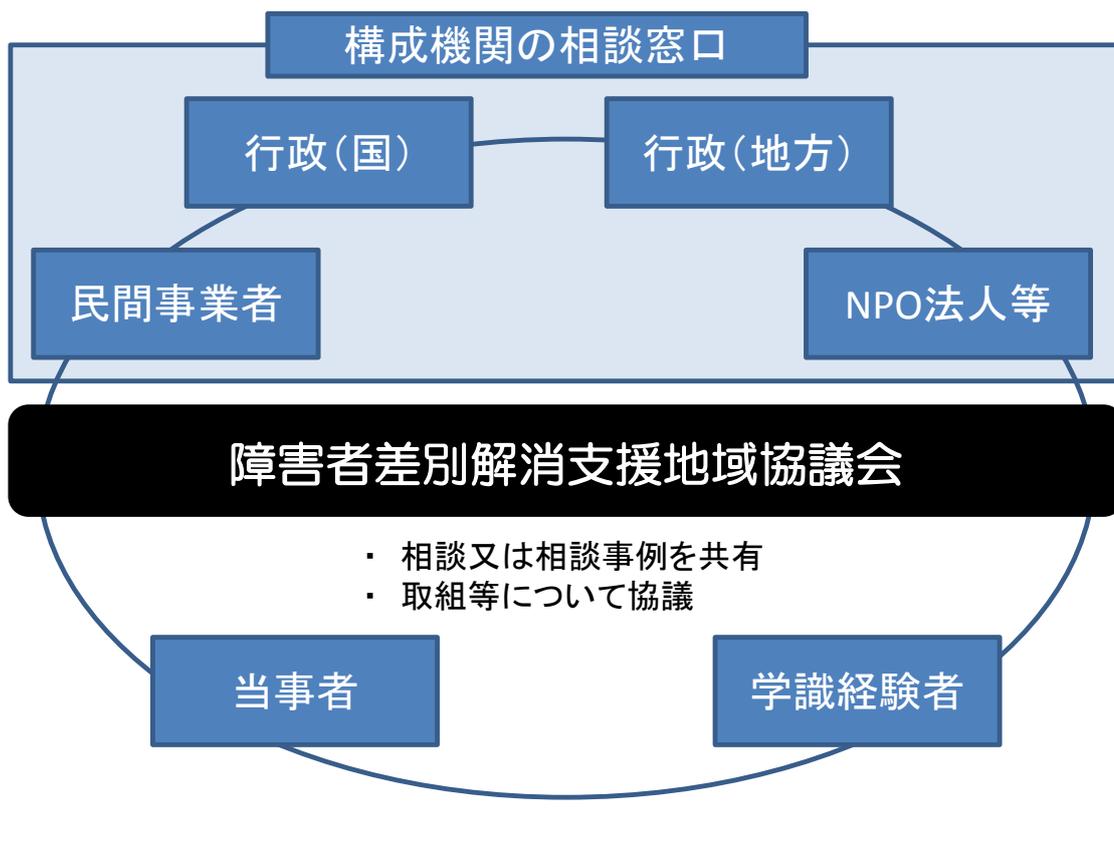
「障害者差別解消支援地域協議会」とは

障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止、解決の取組を進めるため、国や地方公共団体の機関が、それぞれの地域で障害者差別解消支援地域協議会を組織できることにしています。

協議会が組織され、関係する機関などのネットワークが構成されることによって、いわゆる「制度の谷間」や「たらい回し」が生じることなく、地域全体として、差別の解消に向けた主体的な取組が行われることをねらいとしています。

東京都においても、今後、障害者差別解消法の施行を踏まえて、本協議会を設置し、関係機関等が対応した相談事例の共有や、啓発などについての協議を行い、障害を理由とする差別の解消に取り組んでいきます。

●組織イメージ図



2 参考情報

○ 障害特性の理解

障害特性に応じた配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

- ・ ハートシティ東京（東京都福祉保健局障害者施策推進部）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/tokyoheart/>



- ・ 改訂版「障害のある方への接遇マニュアル（東京都心身障害者福祉センター）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/tosho/hakkou/index.html>

- ・ 公共サービス窓口における配慮マニュアル - 障害のある方に対する心の身だしなみ - （内閣府）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

- ・ 障害の種類と必要な就労支援機器の紹介（高齢・障害・求職者雇用支援機構）

<http://www.kiki.jeed.or.jp/inf/u0400.html>

○ 上記のほか、内閣府が「合理的配慮サーチ」（合理的配慮等具体例データ集）を構築しています。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>

○ 国等職員対応要領・民間事業者向け対応指針

国では、府省庁ごとに職員向けの対応要領と民間事業者向けの対応指針を作成しています。各府省庁の対応要領・対応指針は、内閣府ホームページから確認できます。

- ・ 対応要領

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html>

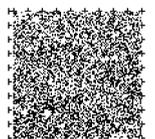
- ・ 対応指針

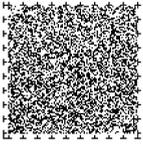
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

○ 障害者差別解消法全般について

法律全般に関する内容等について、詳しくは内閣府のホームページを参照してください。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>





おわりに

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、誰もがお互いの個性と人格を尊重し、理解し合うことによって、共生社会を実現することを目指しています。

しかし、社会に存在する障害者に対する差別は、障害者差別解消法が成立したことで直ちに解消するものではなく、この法律をきちんと理解し、誰もが暮らしやすい社会をつくるための行動が、皆さん一人ひとりに求められています。

そのためには、障害について理解し、障害のある方と対話し、お互いに考え、障害を理由とする権利侵害が起こらないよう、一人ひとりの取組が重要です。

今回のハンドブック作成に当たっては、各府省庁が作成した職員対応要領、各主務大臣が作成した対応指針等を参考にしました。

しかし、このハンドブックに記載していることは、あくまでも例示であり、記載された事例が全てではありません。

このハンドブックを活用いただき、どうすればいいのか考え、理解し合う、そんなきっかけにいただければ幸いです。

東京都は、皆さんとともに、障害を理由とした差別のない社会の実現を目指していきます。

このハンドブック作成に当たっては、ヒアリングを実施し、障害者団体等の皆さまから、御意見を頂戴しました。また、パブリックコメントも実施し、多くの方から御意見を頂きました。

貴重な御意見・御提案をお寄せいただき、ありがとうございました。

《ヒアリング参加団体一覧》

公益社団法人 東京聴覚障害者総合支援機構 東京都聴覚障害者連盟

公益社団法人 東京都身体障害者団体連合会

公益社団法人 東京都盲人福祉協会

社会福祉法人 東京都知的障害者育成会

社会福祉法人 東京都知的障害者育成会 本人部会

社会福祉法人 南風会

社会福祉法人 原町成年寮

障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会

東京都重症心身障害児（者）を守る会

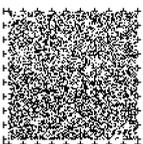
東京都精神障害者団体連合会

特定非営利活動法人 東京難病団体連絡協議会

特定非営利活動法人 東京都自閉症協会

特定非営利活動法人 D P I 日本会議

特定非営利活動法人 多摩在宅支援センター円



東京都障害者差別解消法ハンドブック

平成 28 年 3 月発行

印刷番号 (27) 445

編集・発行／東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課

〒163 - 8001

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電 話 03 - 5320 - 4559 (ダイヤルイン)

FAX 03 - 5320 - 1413

