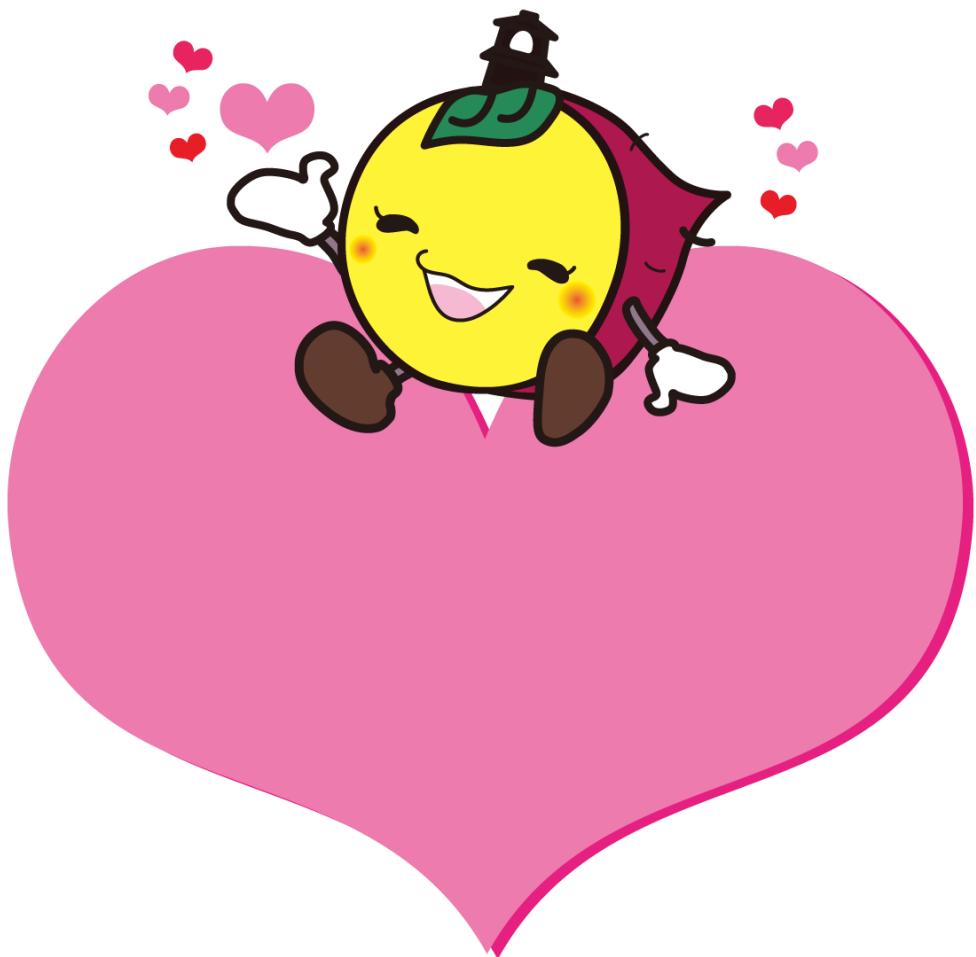


知ることからはじめる

障害を理由とする差別の解消のための

合理的配慮ガイドブック



川越市マスコットキャラクター ときも

もくじ

| | | |
|---|---------------------|----|
| 1 | 障害者差別解消法とは…………… | 1 |
| 2 | 不当な差別的取扱いとは…………… | 1 |
| 3 | 合理的配慮とは…………… | 2 |
| 4 | 障害別事例…………… | 3 |
| | (1)視覚障害のある方…………… | 3 |
| | (2)聴覚障害のある方…………… | 5 |
| | (3)盲ろうの方…………… | 7 |
| | (4)肢体不自由のある方…………… | 9 |
| | (5)内部障害のある方…………… | 11 |
| | (6)知的障害のある方…………… | 13 |
| | (7)発達障害のある方…………… | 15 |
| | (8)精神障害のある方…………… | 17 |
| | (9)高次脳機能障害のある方…………… | 19 |
| 5 | 関連ホームページ…………… | 20 |
| 6 | 相談窓口…………… | 20 |

1 障害者差別解消法とは

正式には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、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推進することを目的として、平成28年4月1日に施行されました。

国の行政機関や地方公共団体及び民間事業者による「不当な差別的取扱い」を禁止するとともに、「合理的配慮の提供」を求めています。

障害者差別解消法では、主に次のことを定めています。

- ① 企業や店舗などの事業者や国・都道府県・市町村などの行政機関等が、障害のある人にに対して、正当な理由なく、障害を理由とする差別を禁止すること。
- ② 事業者や行政機関等に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思を伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること。

2 不当な差別的取扱いとは

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ことです。

【例】

- ◇ 障害のある方は、介助者がいなければ入店できないと断られた。
- ◇ 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れた方が、施設や交通機関の利用を断られた。
- ◇ 契約する際、障害者手帳を所持している方は、保証人の立ち合いが必要と言われた。



川越市マスコットキャラクターときも

3 合理的配慮とは

合理的配慮とは、障害のある方から、社会的障壁(※)を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応することが求められるものです。また、合理的配慮は、障害の特性や、社会的障壁を取り除くことが求められる場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、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。



※社会的障壁とは

障害のある方が日常生活や社会生活を送る上で、支障となる事柄を指します。

○令和6年4月1日より民間事業者においても合理的配慮の提供が義務づけられました。

| | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮の提供 |
|-------------------|-----------|------------------|
| 国の行政機関 地方公共団体等 | 禁止 | 義務 |
| 事業者(※) | 禁止 | 努力義務 ⇒ 義務 |

※事業者には個人事業者やボランティア活動などを行っている非営利の事業者も含みます。

4 障害別事例

(1) 視覚障害のある方

視覚障害とは、視力や視野などの視覚機能に障害があり、見ることが不自由または不可能になっている状態を指します。視覚障害は、大きく「盲」と「弱視」に分けられます。全盲は、全く見えない状態、弱視は、眼鏡やコンタクトレンズで矯正しても十分な視力が得られない状態です。

日常生活や社会生活を送る上で、視覚障害のある方は、様々な困難に直面します。例えば、移動、読書、情報収集など「視覚」に頼るもののがあげられます。

視覚障害には次のようなものがあります。

- ◇ 視力障害：視力が低下し、文字を読むことや、遠くのものを見ることが困難な状態。
- ◇ 視野障害：見える範囲が狭くなる、一部が見えなくなるなどの状態。
- ◇ 色覚障害：色を識別することが難しくなる状態。
- ◇ 光覚障害：明るさや暗さを感じることが難しくなる状態。

対応や配慮（例）

- 話しかけるときは、まず名乗り、誰が声をかけているかわかるようにします。誘導する場合は、腕や肩に触れてもらい半歩前を歩き、周りの状況を伝えてください。相手のペースに合わせることも大切です。
- コミュニケーションは丁寧でより具体的な言葉を使います。
- 会話中にその場を離れるときは、その旨を伝えてください。
- 点字ブロックの上に物を置かないようにします。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

盲導犬を連れて食料品店に入ろうとしたが、混みあっているとの理由で入店することができなかった。



対応(事業者等)

他のお客様に了解を得た上で入店いただくようにした。

また、従業員が盲導犬を連れたお客様の入店を拒否することがないよう周知を徹底した。

事例(申出者)

買いたい商品があるが、陳列棚のどこに置いてあるのか分からぬ。また、価格がいくらなのか分からぬ。

対応(事業者等)

商品が置いてあるところまで案内し、価格や機能などの表示情報を読み上げて伝えた。

事例(申出者)

受付の際、順番になると整理番号がモニターに表示される仕組みであったが、表示されても気付くことができない。

対応(事業者等)

受付の担当者が整理番号を把握しておき、順番になったときは声かけを行った。

(2) 聴覚障害のある方

聴覚障害とは、耳の聞こえに何らかの障害があり、音が聞こえにくい、または全く聞こえない状態のことです。

聞こえの程度は人によって異なり、軽度の難聴から全く聞こえない状態まで様々です。

聴覚障害には、次のような方がいます。

- ◇ ろう者：生まれつき全く聞こえない、またはほとんど聞こえない方。
- ◇ 中途失聴者：生まれた時は聞こえていたが、後天的な原因で聞こえなくなった方。
- ◇ 難聴者：聞こえにくい状態の方。

聴覚障害は、見た目では分かりにくいため、周囲の理解と配慮が大切です。

対応や配慮（例）

- 話しかけるときは正面からゆっくり話しかけます。
- 音声による情報を得ることが困難なため、文字や記号などの視覚による情報が必要です。紙やスマートフォンを利用して文字を示すことも効果的です。
- コミュニケーション手段は手話、筆談など複数ありますが、相手の希望する手段を尊重して対話することが大切です。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

職場で開催する研修に聴覚に障害のある職員が参加するので、研修で使う資料を事前にほしい。

対応(事業者等)

スクリーンに投影する資料を読み原稿付きで事前に渡した。研修中はできるだけ読み原稿に沿って説明するよう心がけた。

また、不明点があれば研修終了後にメールで問い合わせるよう伝えた。

事例(申出者)

飲食店ではメニュー表への指差しで注文をしているが、細かい希望を伝えることが難しい。



対応(事業者等)

麺類を扱っているお店で、これまで注文された麺類を出すだけだったが、筆談ボードを使うことによって、「固い麺か柔らかい麺か」、味付けなどを従業員が聞けるようになり、他のお客さんと同じように細かい注文にも対応できるようになった。

事例(申出者)

講義の内容が雑音で聞き取りにくいときがあるので、座席を配慮してほしい。

対応(事業者等)

教員の口元が見え、本人の聞き取りやすい位置に座席を変更した。

(3) 盲ろうの方

盲ろうとは、視覚と聴覚の両方に障害がある状態を指します。見え方や聞こえ方によって、全盲ろう、弱視ろう、全盲難聴、弱視難聴など、様々なタイプに分けられます。コミュニケーション方法は、手話(触手話)、指点字など、個々の状態や状況によって異なります。

対応や配慮（例）

盲ろうの方は、その方の生活環境や障害の程度や障害発生時期により、通訳の方法がひとりひとり異なるのが大きな特徴です。

- 接するときは、急に触れず、声かけや軽い接触で存在を知らせます。
- コミュニケーションは手と手を触れながら手話を「触手話」や相手の指に点字のような文字を打って伝える「指点字」があります。どのような方法でのやりとりが可能か確認することが大切です。
- 触覚による情報提供として、模型や触地図など、触って理解できるものを提供することが挙げられます。
- 視覚的な情報提供としては、残存視力を活用した情報提供や、文字を大きく表示するなどの工夫をします。
- 聴覚的な情報提供として、音量を大きくしたり、音声情報を文字で伝えたりするなどの工夫をします。
- コミュニケーション支援の方法として、盲ろう者通訳・介助員によるサポートや、手話通訳、筆談など、個別のニーズに合わせた支援を行います。

○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

就職試験において、筆記困難なためパソコンを使用させてほしい。



対応(事業者等)

受験者の障害に対応しているパソコンの持ち込みを認め、電子データを用いて出題・回答を行った。

事例(申出者)

飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が分からない。店員が声をかけてくれても聞き取れないことがあり困ってしまう。

対応(事業者等)

従業員がそばまで行き、手のひらに『○』(空席がある)か『×』(空席がない)かを指で書いてお知らせした。また、空席がある場合には、従業員がそこまで案内した。

事例(申出者)



聴覚障害者向けのイベントに参加したところ手話通訳者が配置されていたが、弱視でもあるので手話が読み取りづらい。

対応(事業者等)

手話通訳者の直近の位置に配席した。

(4) 肢体不自由のある方

肢体不自由とは、病気や怪我などによって、手足の動きや体幹に障害がある状態を指します。これにより、歩行や着替え、食事など、日常生活を送る上で困難が生じことがあります。

障害の部位、不自由の程度、原因はさまざまで、例えば、体の片側が麻痺しているため、バランスが悪く常に転倒の危険性がある方や全身に障害があるため、姿勢の保持が困難な方もいます。

対応や配慮（例）

- 障害の程度や部位は人によって異なるため、相手の希望や状況に応じて柔軟に支援や配慮を行う必要があります。
- 手助けする前に声をかけ、どんな支援が必要か丁寧に聞くことが大切です。
- 「できないことを助ける」だけではなく、「できるように環境を整える」という視点も大切です。
- 手の不自由な方は、文字を書いたり、お金を扱ったりなどの細かな手先の作業は難しい面があるので、配慮が必要です。
- 足の不自由な方には、電車や自動車等の乗り物への乗降の際に困難な場合が多いので、周囲に注意を払い、安全な乗降のサポートが必要です。
- 車椅子を使用している方については、高いところに手が届きにくいことから、手の届く範囲に、物やスイッチを配置する必要があります。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

お手洗いの水道で手を洗う際、ポンプ式の石鹼だと、力を入れなければならないため難しい。

対応(事業者等)

自動式センサーの石鹼を設置し、手洗いをスムーズに行えるようにした。

事例(申出者)

飲食店へ行ったときに、まだ席はあったのだが、車椅子のまま利用できる入口付近のテーブルは、すでに他のお客さんが使用していた。



対応(事業者等)

入口付近のテーブルを使用していたお客様にご了解いただいた上で、車椅子のお客さんも利用できるよう配席を変更した。

事例(申出者)

店舗の出入口が押し引きして開けるドアのため、一人で出入りするのが難しい。

対応(事業者等)

出入口に着いたところで電話をかけてもらい、従業員がドアの開閉を行った。

(5) 内部障害のある方

内部障害とは、心臓、腎臓、呼吸器、膀胱、直腸、小腸、免疫、肝臓などの内臓の機能に障害がある状態を指します。体力や持久力の低下、疲労感などの全身症状から、歩行、階段、長時間の活動等が困難な場合があります。

継続的な医療的ケアが必要な方も多く、日常生活に支障が出る場合があります。内部障害がある方の特徴として、外見からは障害者と分かりにくいということがあります。

対応や配慮（例）

- 心臓にペースメーカーを埋め込んでいる方がいます。電波の影響を考え、電車等の優先席付近ではスマートフォン等の電子機器の使用には注意が必要です。
- 人工肛門や人工膀胱を使用されている方(オストメイト)は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

■ヘルプマーク・ヘルプカードとは

- ヘルプマークとは、内部障害のように援助や配慮を必要としていることが外見では分からない方々が、周りに配慮を必要なことを知らせることで援助を得やすくなるように用いられています。



- ヘルプカードとは、援助する方に伝えたい情報(名前、連絡先、障害や病気などの内容や知りたいことや配慮してほしいことなど)を記入できるものとなっています。これらを見かけた際は状況に応じた配慮が必要です。

ヘルプマーク（写真右）とヘルプカード（写真左）。ともに、赤色を基調としています。

○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

定期的に通院する必要があるため休暇取得日数が多くなり、同僚に対して気が引けてしまう。

対応(事業者等)

本人の希望を踏まえて、内部障害があることや必要な配慮について職場で説明を行うなど、本人が休暇を取得しやすい職場の雰囲気作りを行った。

事例(申出者)

日によって体調が変動するので、一律に定められている就業時間・休憩時間では、業務を行うことが難しい日がある。

対応(事業者等)

体調不良の日には、就業時間内でも休憩室を利用することとした。

事例(申出者)

必修の授業に実験があるが、ペースメーカーを使用しているため、実験機器によっては参加できない。

対応(事業者等)

担当教員と学生間で協議し、参加できない実験について、別室でオンラインによる視聴を行うことができるようにしたり、実験の流れや結果等が分かる動画や資料を提供した。

(6) 知的障害のある方

知的障害は、知的機能や適応能力において著しい制限があり、日常生活に支障をきたす状態を指します。具体的には、思考力、判断力、言語理解、問題解決能力などに困難が見られ、おおむね 18 歳までにその症状が現れることが多いとされています。

特徴の現れ方は一人ひとり違い、個人差が大きいものとなっております。その中でもよくある特徴は、「相手の言葉が理解できない」、「うまく伝えることが難しい」、「状況に応じた行動をすることが難しい」などが挙げられます。

対応や配慮（例）

- コミュニケーションをとる際は難しい言葉や抽象的な表現を避け、短く簡潔に、具体的に話します。また、言葉ではなく、図や絵、写真や実際にやって見せるなど視覚的に示すと分かりやすい場合があります。
- 漢字の読み書きが不十分な場合があるため、漢字の表記にはルビ(ふりがな)を付けて伝えます。
- 一人ひとりの理解力・生活能力に合わせて、分かりやすく丁寧に関わることが大切です。
- とがめるように話しかけたり、強い聞き方をされると、おびえてしまったり、話ができなくなってしまう方もいます。話しかける際は、言い方や口調に気を付けて、穏やかな口調で話しかけるようにします。必要に応じて何度も繰り返し伝えるようにします。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

学習活動の内容や流れを理解することが難しく、何をやるのか、いつ終わるのかが明確に示されていないと、不安定になってしまい、学習活動への参加が難しくなる。

対応(事業者等)

本人の理解度に合わせて、実物や写真、シンボルや絵などで、活動予定を示した。

事例(申出者)

言葉だけでの指示だと、内容を十分に理解できないので混乱してしまうことがある。



対応(事業者等)

身振り手振りやコミュニケーションボードなども用いて内容を伝えるようにした。

事例(申出者)

パニック障害があるため、必ず介助者の隣に座りたい。

対応(事業者等)

ほぼ満席になっており隣り合った空席がなかったが、他の乗客の御了解を得て座席を変更し、隣り合って座れるよう調整した。

(7) 発達障害のある方

発達障害とは、脳の発達に偏りがあることにより、認知や行動、対人関係、学習などに特性が現れる状態を指します。コミュニケーションや社会性、行動などに困難が生じることがあります、本人の努力不足や育て方によるものではありません。発達障害には、自閉スペクトラム症(ASD)、注意欠如・多動症(ADHD)、学習障害(LD)などが含まれます。

- ◇ 自閉スペクトラム症(ASD)：主に「他者との言葉でのコミュニケーションが苦手」、「形・色・位置・音等へのこだわりが強い(感覚的に過敏である)」等の特徴が幼児期から現れるとされています。また知的障害を伴う場合もあります。
- ◇ 注意欠如・多動症(ADHD)：集中力が持続せず別の事柄に注意が向いたり、じっとしていられない、衝動的に行動を起こしてしまうという特徴があります。
- ◇ 学習障害（LD）：知的発達には問題がないが、読む、書く、計算するといった特定の能力に著しい困難が見られます。

これらの障害の特徴やその程度には個人差があります。そのため、個々の特性を理解し、一人ひとりに合った対応を常に工夫し、その人にとって快適で安心できる環境を整えることが重要です。

対応や配慮（例）

- コミュニケーションをとる際には曖昧な表現を避け、明確で具体的に話します。
また、図や色で視覚的に説明する支援が有効なこともあります。
- スケジュールやルールを可視化して、予定の変更は事前に伝えます。
- 感覚が過敏な場合は静かな空間の提供をするなど、環境を整理し刺激を少なくする配慮を心がけます。

○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

聴覚過敏のため、人の話し声が気になってしまい、仕事が手につかないことがある。

対応(事業者等)

人の行き来が少ない部屋で勤務できるようにするとともに、勤務中に耳栓やイヤーマフの使用を認めることとした。



事例(申出者)

一度に多くのことを理解して行動するのが苦手である。

対応(事業者等)

仕事内容を一つずつ簡潔に指示する、複雑な指示内容はメモで示すなど、仕事を行うときの配慮について部署内で特性に合わせた業務指示を行うこととした。

事例(申出者)

文字の読み書きに時間がかかるため、授業中に黒板を最後まで書き写すことができない。

対応(事業者等)

書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、黒板の写真を撮影することとした。

(8) 精神障害のある方

精神障害とは、心の働きに関する障害や病気の総称であり、思考、感情、行動、人との関わり方などに影響を及ぼす状態を指します。日常生活や社会参加に困難をきたす程度や期間は個人差があり、病状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下することがあります。

精神障害には、統合失調症、うつ病、双極性障害、不安障害、依存症等様々な種類があり、気分が落ち込んだり、不眠になったり、幻聴が聞こえたり、アルコールや薬に依存するなど、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

周囲の人の理解があり、関係性が良好になると生活のしづらさは軽減されることがあります。

対応や配慮（例）

- 感情や症状を否定せず、辛さに寄り添い耳を傾け
ることが大切です。
- 一人ひとりの症状や困りごとを理解し、安心感を
与える態度で接するよう心がけます。
- 意思や希望を尊重し、無理強いせず、負担が少な
い関わりと支援を意識します。
- 仕事においては、目標を明確に提示すること、優先順位を分かりやすく提示すること、
本人の状況に応じて業務量を調整することが挙げられます。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

お店に車で行く際、駐車場の奥に駐車するのは
緊張感があり精神的負担である



対応(事業者等)

障害の状況を踏まえ、精神障害の方も身体障害
者用駐車スペースへの駐車を許可した。

事例(申出者)

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

対応(事業者等)

待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

事例(申出者)

授業で他者とコミュニケーションをとるときや難しい課題に取り組むとき、緊張やパニックが起こることがある。

対応(事業者等)

緊張したり気分が悪くなったりしたときは、教室から一時的に退出することを認め、クーリダウンさせることにした。

(9) 高次脳機能障害のある方

高次脳機能障害とは、脳梗塞やくも膜下出血といった脳血管障害や、事故などによる脳外傷、心肺停止による低酸素脳症などで脳がダメージを受けたことにより、注意力・記憶力・言語・感情のコントロール等がうまく働かなくなる状態を指します。

中途障害のため、以前できていたことがうまくいかなくなり、日常生活または社会生活に支障をきたしますが、外見からは分かりづらく「見えない障害」とも言われます。ご本人も周囲も症状に気づきづらいため、周囲から理解されにくく、ご本人・ご家族は辛い思いを抱えやすいです。

対応や配慮(例)

- 「手順を簡単にする」、「日課をシンプルにする」、「手がかりを増やす」などの環境調整が大切です。
- ゆっくり、分かりやすく、具体的に話す配慮をします。
情報を伝えるときは、メモや絵、写真などを活用するなどするとよい場合があります。



○合理的配慮の提供事例○

事例(申出者)

周りの視線が気になってしまい、仕事に集中できないとの申し出があった。

対応(事業者等)

机に視線を遮るためのパーテーションを設置して、仕事に集中できる環境を作った。

5 関連ホームページ

- リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました」（内閣府）
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html
- 障害者差別解消法リーフレット「合理的配慮を知っていますか？」（内閣府）
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet.html
- 合理的配慮等具体例データ集（内閣府）
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei>
- 合理的配慮の提供等事例集（内閣府）
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

6 相談窓口

○ 川越市 福祉部 障害者福祉課 計画担当

電 話 049-224-6307

FAX 049-225-3303

〔月曜日から金曜日 ※祝日、年末年始を除く
午前8時30分から午後5時15分まで〕

H P <https://www.city.kawagoe.saitama.jp>

お問い合わせ
フォーム



○ 障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

内閣府では、障害者差別解消法に関する質問や、障害を理由とする差別に関する相談を適切な相談窓口につなげるための調整・取り次ぎ窓口を設置しています。

URL等は以下となります。

H P <https://sabekai-tsunagu.go.jp>

電 話 0120-262-701

メール info★mail.sabekai-tsunagu.go.jp

(上記メールアドレス中の「★」は@にお読み替えください)

川越市 福祉部 障害者福祉課

〒350-8601 川越市元町1丁目3番地1

電話:049-224-6307 FAX:049-225-3303

H P <https://www.city.kawagoe.saitama.jp>

令和8年1月