

# 合理的配慮 事例集



## 千歳市

保健福祉部障がい者支援課

## ◇合理的配慮として考えられる場面ごとの事例

ここでは、障がいの特性に応じて、一般的に考えられる事例を記載しますが、既述のとおり、合理的配慮は、障がいの特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施することを求めるものではありません。また、記載された事例の他にも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合があります。

それぞれの障がいや疾病の中でも個々の様子は様々で、例えば「視覚障がい」といっても、見え方の困難さはそれぞれ違い、多様な見えにくさがあります。

また、「内部障がい」や「高次脳機能障がい」のように外見だけではわからない障がいもあります。

対応に迷った際には、相手の方にどのようにすべきかを確認し、個別の状況に応じた対応に努めるよう配慮します。

対応が困難な場合にも、なにか手立てはないかということを経手の方と共に考える姿勢が大切です。

### ※内部障がい

内臓機能に障がいが生じている状態です。心臓や呼吸器、腎臓などの内臓機能が低下しているため、疲れやすかったり、体力が低下していることがあります。

### ※高次脳機能障がい

事故や病気などにより脳に損傷を受けた状態です。注意、思考、記憶、行為などに困難が生じ、周囲の人に理解されにくいばかりでなく、本人も自身の障がいを十分に認識できない場合があります。

## 《窓口などにおいて》

### [全ての障がい共通]

- ・ 書類の記入を依頼する時は、記入方法を示したり、わかりやすい記述で伝える。
- ・ 意思疎通のために絵や写真などを活用する。
- ・ 本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。(視覚障がいの場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう配慮する。)
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレットなどを取って渡したり、パンフレットなどの位置を分かりやすく伝える。
- ・ 来庁が困難な方について、申請などで可能なものは、郵送やメールなどで受付できるように努める。
- ・ 目的の場所まで案内する場合、相手の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、相手が職員(案内者)に対して望む位置(障がい者の前後左右)や距離に配慮して案内する。
- ・ 比喩的表現が苦手な方に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ・ なじみのない言葉や難しい行政用語は極力使わない。

- ・ パニック状態になったときは極力刺激しないようにし、周囲の人に理解を求めながら、落ち着くまで見守る。自傷行為や周囲の人に危険が及ぶなどの可能性がある場合には落ち着ける場所を提供するなどの工夫をする。
- ・ 順番を待つことが苦手な方に対し、待ち時間を伝えたり、周囲の人の理解を得たうえで順番を繰り上げたり、別室や席を用意する。

#### [視覚障がい]

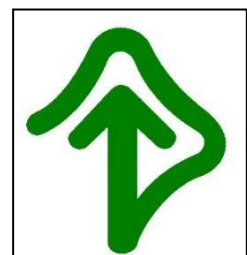
- ・ 案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物については「〇〇の申請書」など具体的に説明する。
- ・ 書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう配慮する。
- ・ 応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
- ・ 申請などで可能なものは、点字文書やメールなどで受付できるように努める。

#### [聴覚障がい]

- ・ 耳マーク(※1)、聴覚障がい者のコミュニケーション手段(※2)を窓口に設置し、本人の意向を確認して筆談などで対応する。
- ・ 筆談の際は、読み書きが困難な方がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。
- ・ 残存聴力を有し、補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。
- ・ 聞き取りにくかった場合は推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。
- ・ 相手の唇を読むことで話を理解する能力を持つ方がいるので、マスクを外すよう依頼があれば外す。(※2)
- ・ ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。

#### ※1 耳マーク

聴覚障がい者が、耳が不自由であることを表示し、協力を求めるなどコミュニケーションの円滑化を図る際に使用するために制定されました。使用方法としては受付などに掲示し、聴覚障がい者に筆談などの配慮に応じることを知らせるときに使用します。



#### ※2 聴覚障がい者のコミュニケーション手段

##### 筆 談

紙などに書いて伝える。

##### 口 話

相手の口(唇)の動きを読み取って、話の内容を理解する。

## 手話

手の形や動作などによって表現される。本来は独自の語彙や文法体系を持つ言語。

その他、情報提供手段として、「手話通訳」と「要約筆記(話の内容を手書き又はパソコンを用いて、要約してその場で伝える。)」が考えられる。

### [言語障がい]

- ・ 本人の意向を確認して筆談で対応する。
- ・ ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- ・ 依頼することは順番に1つずつ話す。
- ・ 特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。
- ・ 理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。

### [内部障がい・難病]

- ・ 体調に配慮し、必要に応じて、いすなどのあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。

### [知的障がい]

- ・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に、必要な場合は繰り返し話し、内容を理解されたことを確認しながら対応する。
- ・ 漢数字は用いない。
- ・ 時刻は、24時間ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を必要に応じて行う。
- ・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・ 説明は順番に1つずつ話し、2つ以上のことを同時に話さない。
- ・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。

### [肢体不自由]

- ・ 上半身の麻痺や不随意運動などにより書類などを押さえることが困難な障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダーなどの固定器具を提供する。
- ・ 長距離の移動が困難で複数の窓口で手続きが必要な場合は、1つの窓口にて全ての手続きの担当者を集める。

### [精神障がい]

- ・ 不安を感じさせないよう、穏やかな口調で話す。
- ・ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

### [発達障がい]

- ・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・ 依頼することは順番に1つずつ話す。

- ・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。
- ・ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

#### [高次脳機能障がい]

- ・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・ 説明は順番に1つずつ話し、2つ以上のことを同時に話さない。
- ・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。

## 《庁内の物理的環境に関する配慮の例》

### [全ての障がい共通]

- ・ 入口からの動線に配慮し、通路などに障害物を置かない。
- ・ 誘導用ブロックに障害物を置かない。
- ・ 障がい者用駐車場を目的外利用されないよう注意を促す。
- ・ 休憩用のいすなどを用意する。
- ・ 車いす利用者などに配慮した記載台や机などを用意する。
- ・ 文字だけでなく絵や図などを用いた分かりやすい案内表示に努める。
- ・ 緊急時を含む館内放送を行う場合は、掲示板やホワイトボードなどを活用し、音声以外での情報提供に配慮する。

## 《印刷物など》

### [視覚障がい]

- ・ 文字の大きさや配色などに配慮する。(※3)
- ・ 図や表を記載する場合には本文に図や表の要旨を入れ、本文を読むだけで理解できるよう説明書きをつけるなどの工夫をする。
- ・ 特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの希望を事前に確認して対応する。(※3)
- ・ 不特定多数の人を対象とする場合に、点字版や拡大版などの申し出があった場合は、可能であれば対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段も含めて検討する。(※3)
- ・ 郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に差出課などを点字でも記載する(点字シールを貼る)。
- ・ インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDFファイルを掲載する場合は、文字情報の入ったPDFファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。
- ・ 広報用ビデオやDVDなどを作成する場合や、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。

### ※3 視覚障がい者の情報提供手段

#### 点字版

点字を読むことができる人に有効。

#### 拡大版

主に弱視の方に有効。拡大コピー・拡大印刷したものを用意する。

#### 音声版

文字情報が録音された音声テープやCDなどを用意する。

#### テキストファイル

音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。

#### 音声コード(S Pコード)

視覚障がい者用活字文書読み上げ装置\*で読み取ることができる音声コード(文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード)を紙面に貼り付ける。

\*視覚障がい者用活字文書読み上げ装置「テルミー」は、市役所庁舎では障がい者支援課の窓口に設置し、その他千歳市社会福祉協議会や千歳市障がい者総合支援センターChipにも備え付けている。

#### [聴覚障がい]

- ・ 問合せ先として、ファックス番号を記載する。また、メールアドレスも極力記載する。
- ・ 広報用ビデオやDVDなどを作成する場合やインターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップを付けるなど音声以外での情報提供に配慮する。

#### [知的障がい・発達障がい]

- ・ 印刷物の内容や対象者などにより、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- ・ 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)にし、やさしい日本語の表現に留意する。

### 《会議：資料その他の準備など》

#### [全ての障がい]

- ・ 障がいや疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。
- ・ 資料などは早めに作成し、障がいの特性に合わせた資料を事前に送付する。
- ・ 紙をめくることが困難な方には、メールでデータを送付するなどの工夫をする。

#### [視覚障がい]

- ・ 資料は、点字版や拡大版などの希望を確認し、事前に送付する。(※3)
- ・ 最寄り駅又は駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役などを用意する。

[聴覚障がい]

- ・ 手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
- ・ 資料は事前に送付する。(手話通訳者や要約筆記者にも事前に送付する。)
- ・ 議事録を送付する。

[言語障がい・高次脳機能障がい]

- ・ 資料は事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)

[肢体不自由]

- ・ 最寄り駅又は駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役などを用意する。

[知的障がい・発達障がい]

- ・ 資料は、希望を確認してルビをつけ、事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)

[難病]

- ・ 会話や意思伝達が困難な方には、支援者がいる場合は、支援者にも資料を用意する。

《会議：会場など》

[全ての障がい]

- ・ 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合には会場の座席位置を出入り口付近にする。

[視覚障がい]

- ・ 席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。
- ・ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机などを片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ・ 出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。

[聴覚障がい]

- ・ 手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。
- ・ できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。

[言語障がい・高次脳機能障がい]

- ・ 必要に応じて支援者の席を用意する。

#### [肢体不自由・内部障がい・難病]

- ・ 入口からの動線など、席の位置に配慮する。
- ・ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机などを片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ・ 必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意する。

#### [知的障がい]

- ・ 必要に応じて支援者の席を用意する。

#### [精神障がい・発達障がい]

- ・ 不安を感じさせないように配席などに配慮する。

### 《会議：進行など》

#### [全ての障がい]

- ・ 長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- ・ 体調などに応じ、途中離席が可能であることを予め周知する。
- ・ 最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。

#### [視覚障がい]

- ・ スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。
- ・ 点字や拡大資料の場合は、ページの番号が違うので、説明に留意する。

#### [聴覚障がい・言語障がい・知的障がい・発達障がい・高次脳機能障がい]

- ・ 進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・ 進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら 議事を進める。
- ・ 進行役は、発言が重なることや、あまりにも議論の展開が速まらないように留意する(手話通訳・要約筆記にも意識する)。
- ・ 出席者は、説明や発言の際は早口にならないよう留意する(手話通訳・要約筆記にも意識する。通常の速さでよい)。

### 《イベントなど》

#### [全ての障がい]

- ・ 多機能トイレなどの設備について案内表示をする。
- ・ 休憩所(スペース)や救護所の設置に努める。
- ・ 意思疎通が得意ではない障がい者に対し、3色カードやコミュニケーションボードなどを活用して意思を確認する。



#### [視覚障がい]

- ・ 事前申込制の講演会や講座などでは、参加申込書などで、点字版や拡大版などの資料の希望を確認し、対応する。(※3)
- ・ 不特定多数の人を対象とする講演会などで、事前に点字版や拡大版などの資料の希望があった場合は、対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。(※3)
- ・ 事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネットの活用など、幅広い手段で行う。
- ・ 不特定多数の人を対象とするイベントなどでは、その内容や対象者などにより、必要に応じて点字版や拡大版などの資料などを準備するように努める。(※3)
- ・ 事前申込制の講演会や講座などでは、参加申込書などで、要約筆記の希望を確認し、対応する。
- ・ スクリーンや板書などがよく見える場所に席を確保する。
- ・ トイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

#### [聴覚障がい]

- ・ スクリーンや手話通訳者などがよく見える場所に席を確保する。
- ・ 不特定多数の人を対象とする講演会などで、事前に手話通訳や要約筆記の希望があった場合には対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。
- ・ 会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布などにより、音声以外での情報提供に配慮する。
- ・ 不特定多数の人を対象とするイベントなどでは、その内容や対象者などにより、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める。

#### [肢体不自由]

- ・ 受付の配置やパネル展示などは、車いす利用者にも配慮する。
- ・ 講演会などでは車いす利用者や支援者用のスペースを確保する。

#### [知的障がい・発達障がい]

- ・ 会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示など、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。
- ・ 講演会などでは静かで落ち着ける場所(部屋)の設置に努める。

#### [難病]

- ・ 難病患者の方の参加が多数見込まれる場合は、休憩所(スペース)を十分確保するとともに、救護所を設置し、医療・看護スタッフを配置するよう努める。

#### 障がいの特性について

- 障がいの特性は様々であり、それに応じて必要な措置も異なるため、まずは申出者の話を丁寧に聞き、何が課題なのか、何が必要なのかを考えます。
- 即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたりと判断した場合は、代替手段がないか、検討します。
- 必要に応じて、申出者との間で事案の解決に向けた話し合いを行い、対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めます。(建設的対話)

#### 《関連問合せ先》

- 手話通訳・要約筆記の派遣

社会福祉法人 千歳市社会福祉協議会

〒066-0042 千歳市東雲町1丁目11番地

電話：0123-27-2525 ファックス：0123-27-2528