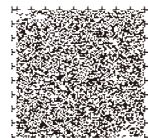


しょう ひと ごう り てき はい りよ
障がいのある人への合理的配慮
ガイドブック

し せつ り よう じょう ほう てい きょう い し ひょう じ じゅ り よう へん
施設利用、情報提供、意思表示の受領編



この冊子のつかい方

平成28年4月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行され、県では、平成29年3月、「福岡県障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する条例」を制定しました。

これにより、全ての人に対し、障がいを理由とする差別の解消と、障がいのある人への合理的配慮が求められることとなりました。このため県では、障がいのある人への差別的取扱いをなくすため、個別の状況に応じて配慮すべき内容について分かりやすく説明したガイドブックを作成しました。本編は、多くの事業分野に共通する施設利用や情報提供、コミュニケーションをテーマとしています。

求められる対応は、相手の障がいの状況や意思、年齢、性別、体調などに加え、場所、設備、天候、時間などによっても異なってきます。障がいのある人への対応を、相手の個別の状況を考慮せずに一括りで考え、一方的に決めつけてしまうことは、偏見や差別につながります。

このガイドブックに記載している内容は、あくまで一例ですから、ここに書かれた対応がいつも正解とは限りません。実際の場面で、障がいのある人の状況や場面に応じた判断を心掛けてくださいますようお願いいたします。

予断を持たずに相手の状況や意向を理解し、丁寧に寄り添うことや、行き届いた対応をすることが重要です。そうした姿勢は必ずや相手の心に伝わるでしょう。

環境面 ↑ ↓ **意識面**

この冊子では、「環境面」と「意識面」の両方からできるサポートや配慮を例示しています。障がいのある人が自ら自分のことを行えるよう、設備や制度など「環境面」の整備に加え、意識面での対応を行うことで、障がいのある人が自らできる範囲が大きく広がります。

音声コード

視覚障がいのある人などへの情報提供に役立てられている音声コードを掲載しています。専用の読み取り機を用いることで、情報を音声で聞くことができます。



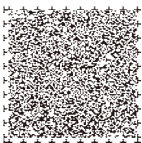
みみ 耳マーク



ヘルプカード



はくじょう 白杖シグナル



もくじ



1. 施設の利用① P.03

施設の利用② P.05



2. 受付①基本的な対応と書類の記入 P.07

受付②座席への案内 P.09



受付③受付での呼び出し P.11

3. コミュニケーション①理解しやすい言葉や方法で伝える P.13

コミュニケーション②相手の視点に立ち伝える P.15



4. アナウンス P.17

5. 緊急時 P.19



6. 仕事 P.21

しょう ひと 障がいのある人とは

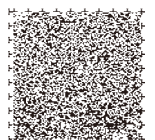
障害者差別解消法では、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む）、難病を原因とする障がいその他の心身の機能の障がいがある人であって、障がい及び社会的障壁により継続的又は断続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人を全ていいます。この場合、障がい者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）の有無や種類は問われません。

ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱いとは

障がい又は障がいに関連する事由を理由としてされる、財・サービス又は各種機会の提供の拒否又は提供の場所若しくは時間帯の制限、障がいのない人に対して付さない条件の付加等の区別、排除、制限その他の異なる取扱いであって、当該取扱いを受けた人の権利利益を侵害することとなるものをいいます。

ごうり てきはいりよ ていきよう 合理的配慮の提供とは

障がいのある人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において、障がいのない人と同等の機会及び待遇が確保され、又は同等の権利を行使できるよう、当該障がいのある人の性別、年齢及び障がいの状態その他個々の具体的場面及び状況に応じて行う必要かつ適切な現状の変更又は調整をいいます。



1. 施設の利用①

車いすを使用している人が入り口に段差がある施設を訪れた場合

車いすを使用している人にとっては、5cm程度の段差でも通行を妨げる要因となる可能性があります。また急な坂道や階段ではどのような対応を行うか検討が必要です。

配慮の例

環境面

バリアフリー改修を行う

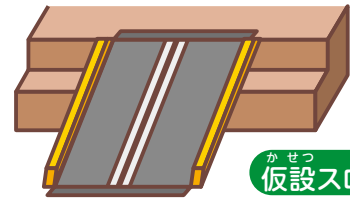
スロープや昇降機などの設置やバリアフリー改修がもっとも望ましい対応です。

仮設スロープを導入する

1～3段ほどの段差の場合には、低コスト・省スペースで設置でき、導入が比較的容易です。

人的サポートで対応する

複数人のサポートがあれば、車いすを持ち上げることで段差の昇降も可能です。

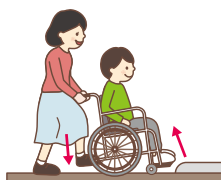


仮設スロープ

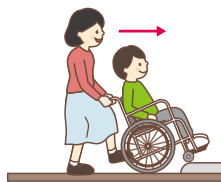
段差がある場合のサポートを身につけましょう

上りの場合

段差の前で、後部の棒(ティッピングレバー)を踏み、前輪を持ち上げる。



前輪を持ち上げた状態で、前進し、前輪を段差の上に乗せる。

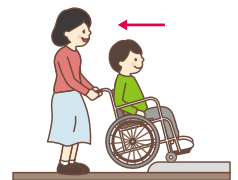


後輪を押し切った所で、車いす全体を持ち上げて、段の上に乗上げる。

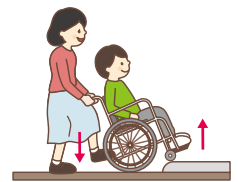


下りの場合

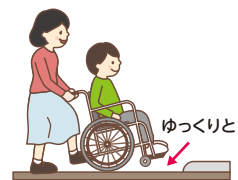
後ろ向きになり、後輪をゆっくりとおろす。



ティッピングレバーを踏み、前輪を上げ車いすを後ろに下げる。

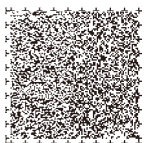


車いすを足先が段差に当たらないところまで下げたら前輪を着地させる。



階段でのサポート

段差が2段以上ある場合は、サポートなしでは昇り降りができないことがあります。(P20「下肢障がいのある人の緊急時の誘導方法の具体例」参照)また、車いす使用者だけではなく、麻痺や杖歩行などの肢体不自由のある人も、サポートや手すりが必要な場合があります。



電動車いすを使用している人が施設を利用する場合

電動車いすは近年、小型・軽量化が進んでいます。電動車いす使用者が施設利用をしやすいよう、本人にどのようなサポートが必要か確認することが重要です。

配慮の例

環境面

電動車いすの大きさを理解し、通路を確保する

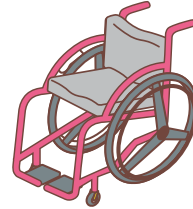
必要な通路幅(車いすが通行しやすく、歩行者が横向きになれば車いすとすれ違える幅として概ね120cm)や転回に必要な空間を確保しましょう。

店舗や施設利用時に可能な配慮を確認する

スペースが狭い場合も、椅子や机などの障害物を移動させることで、改善することも可能です。これにより麻痺や杖歩行などの肢体不自由のある人も移動しやすくなります。

意識面

手動車いす



電動車いす



十分なスペースを取る



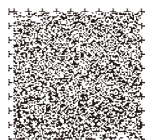
精神障がいがある人が施設を利用する場合

精神障がいは、うつ病などの「気分障がい」や「依存症」などが原因で、生活のしづらさが生まれる状態です。幻覚や妄想、感情や意欲の低下という側面から、外出先での困難が生じる可能性があります。しかし、周囲の接し方で本人の負担を軽減できる場合があるため、適切なコミュニケーションを取りましょう。

配慮の例

精神障がいのある人が困っている場合、こちらからゆっくり声をかけましょう。質問は要点をまとめ、簡潔に問いかけましょう。

また、焦らないよう、本人のペースに合わせて返答を待ちましょう。精神障がいがある人の中には、否定をすると「拒絶された」と感じてしまう人もいます。まずは傾聴することを心がけましょう。



1. 施設の利用②

補助犬を同伴している人が店舗や施設を訪れた場合

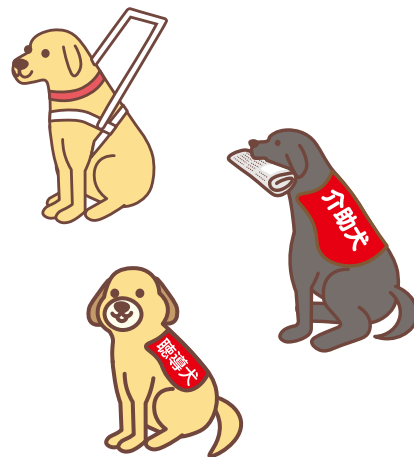
身体障害者補助犬法では、店舗や施設など不特定多数の人が利用する施設において、障がいのある人のパートナーである補助犬の同伴受け入れを義務づけています。補助犬の同伴を拒否することは、障がいのある人に対する差別行為です。補助犬に対する正しい知識を事務所全体で共有しましょう。

補助犬の種類

盲導犬 視覚障がいのある人が安全に歩けるよう、通路上の障害物や角・段差を知らせます。

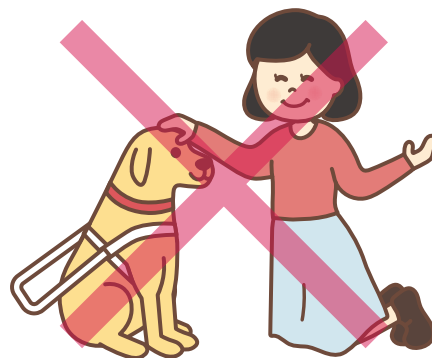
介助犬 手や足に障がいのある人のために物を運んだり、落とした物を拾うなど日常生活動作を助けます。

聴導犬 聴覚障がいのある人に非常ベルやチャイムなどの生活音を伝え、音源まで誘導します。



配慮の例

ハーネス(胴体に取り付けられた胴輪)が取り付けられている「工作中」の補助犬に勝手に触る、見つめるなど補助犬の気をひく行為はやめましょう。また、補助犬を同伴していても、困っている様子を見かけたら、声かけや筆談でのコミュニケーションをとってください。

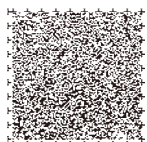


周囲の人との関わり方

補助犬の同伴に対し、周囲の人から苦情がある場合は、法律で受け入れの義務があること、きちんとしつけられており、また衛生的であることを説明し、理解を求めてください。

配慮のポイント

補助犬は障がいのある人のサポーターであり、様々な場所での受け入れが義務づけられています。補助犬の同伴を拒否することは、障がいのある人に対する差別行為です。補助犬に対する正しい知識を事業所全体で共有することが必要です。



視覚障がいのある人が店舗や施設を訪れた場合

視覚障がいのある人は、白杖を使って一人で行動する人や盲導犬や友人・家族・ガイドヘルパーと行動する人など様々です。サポートの内容は、状況、場所、時間、天候などで変わってきます。どのようなサポートを望んでいるかを本人に確認しましょう。

配慮の例

環境面

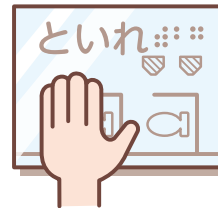
点字ブロックや触地図を用意する
公共施設などでは点字ブロック、触地図の設置が求められます。

音声でのアナウンスを用意する
アナウンスなど音声による情報提供をすることで、店舗や施設を安全かつ円滑に利用できるようになります。

視覚障がいがある人を誘導する
お手伝いが必要かどうか、まずは本人に確認をしましょう。

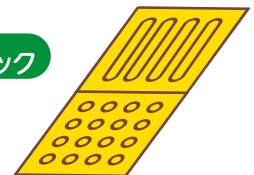
意識面

触地図



視覚障がいのある人が、触って情報をえられる。

点字ブロック



視覚障がいがある人の誘導方法を身につけましょう



まずは、声をかけましょう。
例：「何かお手伝いできることはありますか」



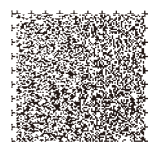
誘導者が一歩から半歩前に立ちます。肩やひじなどを添えてもらう場所を確認しましょう。



細い道の場合は、「狭くなります」と伝え、誘導者が手を後ろに回し誘導しましょう。

配慮のポイント

- 施設改修や人的サポートなど多様な手段から最適な方法を用いる。
- 車いすで1段の段差を越えることができる人もいるため、その人に合ったサポート方法を理解する。
- 視覚障がいのある人を誘導する際には、誘導する人が前を歩く。



2. 受付① 基本的な対応と書類記入

記入用のカウンターが車いす使用者にとって高い場合

記入用のカウンターは、立ったまま利用するものが多く、車いすでの利用が困難な場合があります。車いす使用者が自分で記入できるように、準備をしておくことが大切です。

配慮の例

かんきょうめん
環境面

高さたかが低いひくカウンターのせつち設置

カウンターの一部に低い部分(約80cm)をつくりましょう。

テーブルに案内する

カウンターより低いテーブルに案内すると、車いすに
乗ったままでも記入しやすくなります。

バインダーなどの補助用具の準備

バインダーや膝に乗せる簡易記帳台を準備することで、
車いすの人は膝の上で筆記ができます。

いしきめん
意識面



バインダー

聴覚障がいのある人とやりとりをする場合

聴覚障がいのある人に資料の説明をするときは、相手の意向を確認し必要な配慮を行いましょう。

配慮の例

かんきょうめん
環境面

筆談機器、コミュニケーションボードを準備する

筆談ボード、メモ帳・パソコン・スマートフォン・タブレットなど、最適な方法を考えましょう。イラストやアイコンで示すコミュニケーションボード(P14参照)なども活用しましょう。

ふりがなを振る

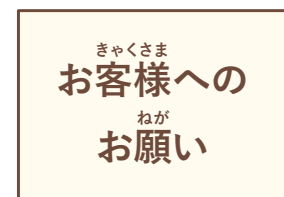
手話でコミュニケーションをとる人の中には、難しい漢字が読みづらい人もいます。資料中の難しい漢字にふりがなを振ったり難しい言葉に対する説明資料を用意することで、聴覚障がいのある人に限らず、コミュニケーションは円滑になります。また、二重否定表現を使わないようにしましょう。

いしきめん
意識面



筆談ボード

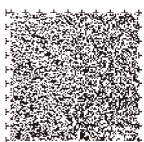
ふりがな



お客様への
お願い

※聴覚障がいの支援機器

話し手の声を聞き取りやすい音に変換して大きくするスピーカー型のものや、受話器を通して話し手の声を大きくしたり、骨の振動で聞き取りやすくするものがあります。



障がい^{しょうがい}の特性^{とくせい}により文字^{もじ}が書けず^か自筆^{じひつ}の書類^{しょるい}作成^{さくせい}ができない場合^{ばあい}

視覚障がいのある人や腕や指に障がいがある人の中には、自身で書類の記入や確認ができない人もいます。筆記が困難であることを理由にサービスの利用を拒むことなく、代筆を認めるなど、可能な範囲で制度を整えましょう。

配慮^{はいりょ}の例^{れい}

環境面^{かんきょうめん}

受付担当者が代筆する

本人の意向により担当者が代筆に当たる場合は2名以上で記入後、記入内容を読み上げ、本人に確認してもらうことが大切です。

同行者が代筆する

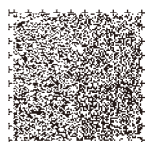
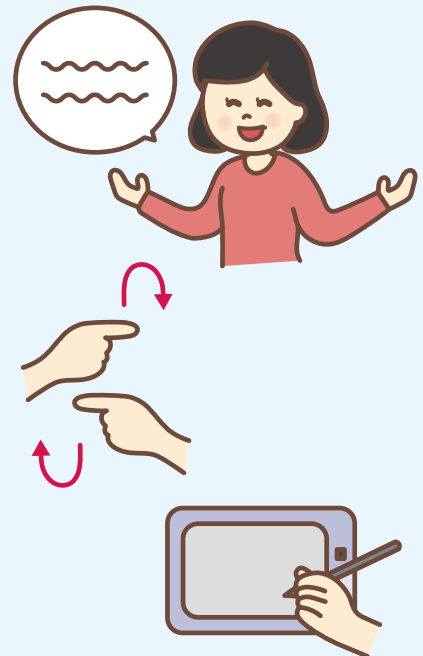
同行者がいる場合は、その人に代筆を依頼できるか、本人及び同行者に相談しましょう。記入内容に誤りがないかを読み上げて、本人及び代筆者に確認してもらうことが大切です。

意識面^{いしぎめん}



配慮^{はいりょ}のポイント

1. できるかできないかではなく、
必要なサポート^{ひつよう}について尋ねる^{たず}
自分で文字を書くのが難しそうな人でも、自分で書きたいと思われている人はたくさんいます。困っているような様子を見かけた場合は、お手伝いできることはないか、本人に確認をしましょう。
2. 本人と会話をする^{ほんにん}
本人にとって、同行者とだけコミュニケーションを取られることは、気持ちの良いものではありません。まずは本人との会話を心がけましょう。
3. 様々な方法でコミュニケーションをとる^{さまざま}
コミュニケーションの取り方は様々です。相手にとって最適な方法をとりましょう。



2. 受付② 座席への案内

車いすを使用している人を席へ案内する場合

「車いす使用者＝テーブル席」と考えがちですが、座席に移ることができる人、座敷を希望する人など一人ひとり状況は異なります。思い込みで席を決めつけたりせず、まずは本人の意向を確認しましょう。

配慮の例

カウンター席、テーブル席など希望を確認する

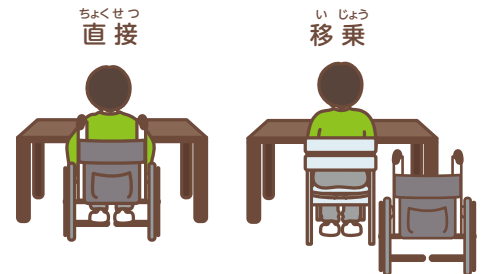
車いすを使用している人も、歩行ができる人や座席の乗り移りができる人がいます。車いすだからテーブル席と決めつけずにどのような席を希望しているか確認しましょう。

1. どのような席を希望しているか？
2. 手伝えることはないか？



「座席への移乗」を希望していないか確認する

席に案内する際、本人に確認せずに椅子を外すことは控えましょう。車いすのままの利用と座席へ乗り移りのどちらを希望しているか、まずは確認を取りましょう。



視覚障がいのある人を席へ案内する場合

視覚障がいのある人は、テーブルの近くに案内しただけでは椅子の位置がわからない場合があります。本人が椅子の位置を認識できるように案内しましょう。

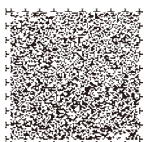
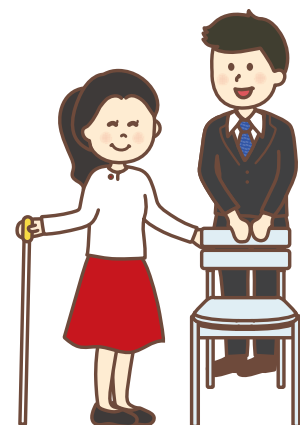
配慮の例

椅子の位置、形状を説明する

立っている位置からどの位置(右・左)にテーブルと椅子があるか、椅子はどんな形状かを伝えましょう。

手を借りて確認してもらう

説明だけでは不安を抱えられている場合は、「お手をお借りします」などと声をかけた後、椅子に直接触ってもらい位置を確認してもらいましょう。



知的障がいのある人が長時間待つ必要がある場合

知的障がいがある人の中には、長時間待つことが苦手な人もいます。本人の希望を聞き、可能な範囲で柔軟な対応を心がけましょう。

配慮の例

別室で待機することなどを案内する

人が大勢いる場所ではなく別室に誘導する、周りを意識しなくて良いスペースを作る、事前に空いている時間を教えるなどの対応が考えられます。本人との会話が難しい場合は家族とも話し合い、最適な方法で対応しましょう。



配慮のポイント

提供すべき情報について事前確認する

障がいのある人から、席やトイレの場所・設備・仕様などを尋ねられることがあるので、事前に把握しておくことが大切です。

1. 入り口やトイレに近い席

入り口やトイレに近い席を希望する人がいます。距離だけでなく、移動しやすさも確認しましょう。

2. 椅子やテーブルの高さや仕様

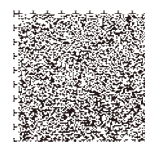
車いすを使用する人が椅子への乗り移りを希望する際、以下の情報を求められることがあります。事前に状況を把握しておきましょう。

- ① 椅子やテーブルの高さ ② 固定式・可動式 ③ 背もたれの有無

3. 多目的トイレの有無・周辺の設置場所

多目的トイレの有無は重要な情報です。また、多目的トイレがない場合は、周辺でどこにあるか、確認しておくことも大切です。

一般トイレでも、人的なサポートがあれば利用可能である人もいるため、和式・洋式／段差の位置や高さ／広さ／温水洗浄トイレの有無などの情報を事前に調べておきましょう。



2. 受付③ 受付での呼び出し

受付で聴覚障がいのある人を呼び出す場合

聴覚障がいのある人は、音での呼び出しに気づかない場合があります。呼び出すときにはお客さまを見渡し、肩を叩いて声かけをするなどの配慮が必要です。

配慮の例

環境面

呼び出しがあったことを視覚的に分かりやすくする

呼び出し番号を視覚的に伝えるため、電光掲示板やパトランプの設置も有効です。番号の変化が光や振動で判断できる機器の導入も解決策の一つです。

聴覚障がいがあり、サポートが必要であることを申し出やすい環境をつくる

あらかじめ聴覚障がいがあることを伝えてもらうことで、その人に合った呼び出しを行うことができます。

意識面



耳マークが持つ2つの意味

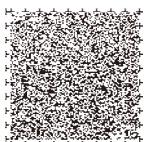
受付に表示する場合

聴覚障がいのある人に対して筆談や手話などの対応ができることを表す耳マークの設置をお勧めします。「筆談で対応します」「手話対応します」などと表示することで、サポートが必要であることを申し出やすくなります。



本人から提示する場合

聴覚障がいのある人が耳マークを提示する場合は、聴覚に障がいがあることを示すと同時に、どんなサポートが必要か書かれていることがあります。



受付けで視覚障がいのある人を呼び出す場合

視覚障がいのある人への対応として音声で呼び出しを行うなどの配慮が必要です。

配慮の例

環境面

音や振動で案内する機器を用いる

音や振動で伝える呼び出し機器の貸し出しにより、視覚障がいのある人への円滑な案内が可能となります。

番号の読み上げだけでなく、名前を呼ぶ

番号札に点字を入れたり、事前に名前を控えておき、順番がきたら名前を呼ぶ、または番号を口頭で伝えておくなどの対応を行いましょう。

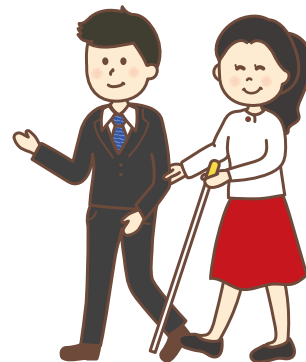
意識面

振動による呼び出し機



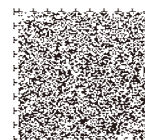
呼び出しの後は案内をしましょう

視覚障がいのある人が待合室で呼び出された場合、目的の場所まで案内が必要か確認をしましょう。



配慮のポイント

- 障がいのある人が、必要とするサポートを申し出やすいような場作りを心がけましょう。
- 障がいがある人の呼び出しに有効な、音や振動で判断できる機器を用いましょう。
- 必要に応じ、目的の場所まで案内が必要か尋ねましょう。



3. コミュニケーション① 理解しやすい言葉や方法で伝える

聴覚障がいがある人とのコミュニケーション

聴覚障がいがある人の中には手話で会話をする人や、補聴器をつけて聞き取ることができる人、口の動きから会話を判断(口話)する人がいます。相手の状況に合わせて適切なコミュニケーション手段を選択しましょう。

配慮の例

環境面

筆談やコミュニケーションボードを用いる

筆談は口話よりも正確に伝達することができます。また、コミュニケーションボードは、指差して意思の疎通が可能です。



意識面

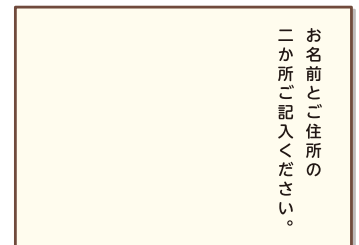
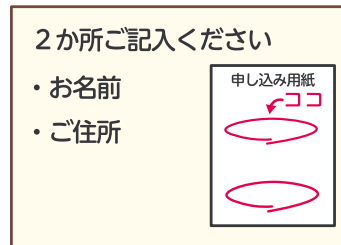
わかりやすい話し方を心がける

聞こえない人・聞こえづらい人でも、口話で内容を理解できる人もいます。ゆっくりと表情をつけて話しましょう。



筆談のポイント

- ① 大きく丁寧に書く
- ② 短く簡潔な言葉で書く
- ③ 横書きとし、アラビア数字を使う
- ④ 絵や図など、視覚的情報も含める
- ⑤ 二重否定表現を使わない
- ⑥ 表情や身振り手振りを加える



口話のポイント

- ① 顔がはっきりと見えるよう、正面に立って話す
話し手の口元の形や表情は、内容を理解するための大切な情報です。
- ② 単語や言葉のまとまりで区切って話す
1音ずつ区切るのではなく、単語や言葉のまとまりで区切る。
- ③ 手がかりになる言葉を加える
似ている言葉には、言葉を加えたり、筆談など他のコミュニケーションの手段を使いましょう。(例)「たまご」「たばこ」→「食べるたまご」



知的障がいがある人とのコミュニケーション

会話^{かいわ}が難しい人、読み書き^{よみかき}が難しい人など、障がい^{しょうがい}の程度は一人ひとり異なります。伝わりやすい方法^{ほうほう}を考え^{かんが}ましょう。

配慮^{はいりょ}の例^{れい}

環境面^{かんきょうめん}

現物^{げんぶつ}や写真^{しゃしん}、コミュニケーションボード^{コミュニケーションボード}を交えて^{まじ}解説^{かいせつ}する

文字^{もじ}だけでなく具体的な^{くたいてき}イメージ^{イメージ}ができるよう写真^{しゃしん}や現物^{げんぶつ}、シンボル^{しんぼる}やイラスト^{いらすと}で示^{しめ}すと伝わりやすくなります。

文字^{もじ}の大きさに配慮^{はいりょ}し、ふりがな^{ふりがな}を用いる

見出し^{みだし}や文字^{もじ}の大きさに強弱^{きょうじやく}をつけたり漢字^{かんじ}にふりがな^{ふりがな}を振ると理解^{りかい}しやすくなります。

分かりやすい説明^{せつめい}を心がける

ゆっくり^{ゆっくり}、簡潔^{かんけつ}に伝え^{つた}え、年齢^{ねんれい}に関係^{かんけい}なく優しく^{やさ}話^{はな}しましょう。

意識面^{いしきめん}

コミュニケーションボード

ご用件をお伝えください。

手続き

変更

変更

口座開設

通帳記入

カード

名前

預け入れ

引き出し

通帳

住所

振込

両替

印鑑

印鑑

精神障がいがある人とのコミュニケーション

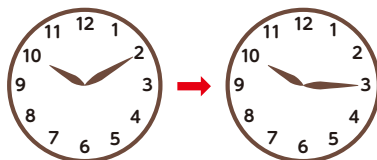
精神障がい^{せいしんしょうがい}がある人の中には、人と接^なすること不安^{ふあん}を感じている人もいます。安心感^{あんしんかん}を与える話し方^{はなしかた}を心がけ^{こころ}ましょう。

計算^{けいさん}や書類^{しよるい}の記入^{きにゅう}が困難^{こんなん}な人、また社会生活^{しゃかいせいいかつ}に慣れていない人^ななど様々^{さまさま}です。伝わりづらい場合^{つた}は言い方^いを変えるなど、臨機応変^{りんきおうへん}に対応^{たいおう}しましょう。

- ① 不安^{ふあん}を感じさせないように優しく^{やさ}丁寧^{ていねい}な口調^{くちやう}で話^{はな}しかける
- ② 聴覚過敏^{ちやうかくかびん}がある人には声^{こえ}の大きさは抑え^{おさ}、低め^{ひく}の声^{こえ}で話^{はな}す
- ③ 難しい言葉^{むずかしいことば}や複雑^{ふくざつ}な表現^{ひやうげん}を避け^さ、ゆっくり^{ゆっくり}、はっきり^{かんけつ}、簡潔^{かんけつ}に伝え^{つた}える
- ④ 抽象的^{ちゆうしやうてき}な表現^{ひやうげん}を避け^さ、なるべく具体的に^{くたいてき}説明^{せつめい}する

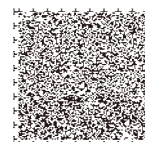
例^{れい}：「少々^{しょうしょう}お待ち^{まち}ください」

→「こちらにお掛け^かになって5分^{ぶん}（時計^{とけい}の長い針^{ながい}が3の所^{ところ}に来^くるまで）お待ち^{まち}ください」など



配慮^{はいりょ}のポイント

1. 会話^{かいわ}や文字^{もじ}だけに頼^{たよ}らず、図^ずや実物^{じつぶつ}を交えて^{まじ}意思疎通^{いしそつう}をはかることが大切^{たいせつ}です。
2. 早口^{はやぐち}での説明^{せつめい}を避け^さ、ゆっくり^{ゆっくり}はっきり^{はっきり}説明^{せつめい}しましょう。



3. コミュニケーション② 相手の視点に立ち伝える

車いすを使用している人とのコミュニケーション

車いすを使用している人は目線が低いいため、会話の際に見下ろされているように感じたり、掲示物を見ることができないことがあります。車いす使用者の目線からはどのように見えているのか考えてみましょう。

配慮の例

環境面

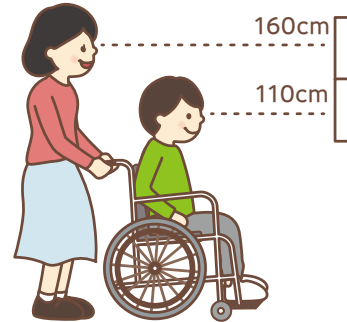
配置等の工夫

掲示物の表示位置や商品の配置などは、車いすのま
までも利用しやすいように工夫しましょう。また自動
販売機は、車いすでの利用に配慮されたタイプの導
入を検討しましょう。



表示の工夫

掲示物の表示位置を低くできない場合、離れた場所
からも見えるよう、大きな文字にしましょう。



目線を合わせてコミュニケーションを取る

車いすを使用している人との会話は、しゃがんで目線
を合わせるように心がけましょう。

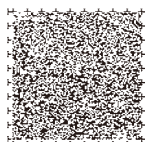


その他のサポート

高い位置にあるものを手に取ることができない、券売
機やタッチパネル式の操作盤など画面の位置が高く
利用しづらい、といった場合もあります。声を掛け
たり、サポートを依頼しやすい環境を作ることが求めら
れます。



意識面



視覚障がいのある人とのコミュニケーション

視覚障がいのある人は、障がいの程度により視覚から得られる情報が大きく異なります。見えにくい人には、文字の大きさやカラーユニバーサルデザイン(CUD)への配慮など、見えない人には点字や音声で具体的に伝えることが大切です。

配慮の例



見やすさへの配慮や点字等の使用

見えにくい人にとっては、小さな文字や色の薄い文字は認識できないことがあります。大きくはっきりとした文字が適切です。
見えない人に対しては、音声情報や点字など、本人の希望を聞き、可能な範囲で対応しましょう。

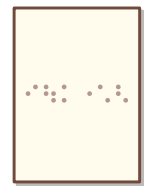
具体的な情報を伝える

「どのくらいの大きさで、どんな色・形状をしており、価格は〇〇円です。」などと具体的に伝えましょう。

拡大メニュー



点字メニュー

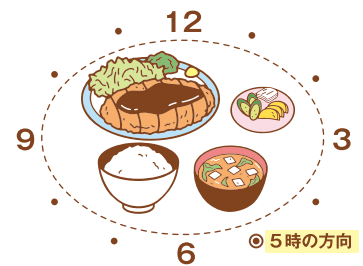


飲食店でのコミュニケーション

出入り口やトイレに近い席、遠くても静かな席など、どのような席が良いか本人に確認をしてから案内をしましょう。また、メニューについては、点字や拡大文字、口頭での読み上げなどの配慮をしましょう。

料理を出す際には、どの位置にどんな料理を置いたか説明しましょう。本人の手でお皿を直接触って確認してもらう方法や時計の文字盤に見たてて位置を伝える「クロックポジション」という方法もあります。

クロックポジション



5時の方向に味噌汁があります。

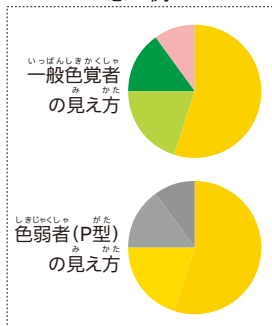
カラーユニバーサルデザイン(CUD)とは

人間の色覚の多様性に配慮し、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方。

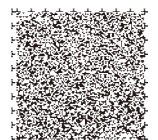
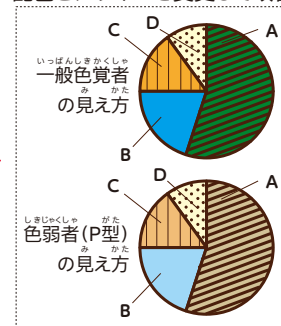
NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構HP参照



悪い例



配色とデザインを変更して改善



4. アナウンス

聴覚障がいがある人に情報を伝える場合

聴覚障がいのある人は、音声だけのアナウンスから情報を得ることが困難です。音声アナウンスが流れた際に、周囲の状況がわからず困っている人がいれば、筆談など音声以外の方法で伝達することが必要です。

配慮の例

かんきょうめん
環境面

音声だけではなく、電光掲示板などでも伝える

音声だけでは伝えるべき情報が伝わらないことがあります。電光掲示板などの表示設備を活用し、案内を行いましょう。

困っている場合は、サポートを申し出る

聴覚障がいのある人は耳マークやヘルプカード（援助や配慮を必要としていることを知らせるカード）を身に付けていることがあります。アナウンスが分からず困っている場合があるので、サポートが必要か確認しましょう。

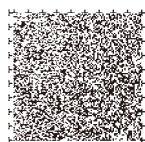
いしきめん
意識面



障がいのある人から、情報を受ける際の課題と解決策

聴覚障がいのある人の中には、話すことが難しい人（言語障がいや重複している人）がいます。カメラ機能が無い非常ボタンやインターフォンでは、本人が話せず、状況を把握できない場合があります。非常ボタンやインターフォンが鳴っても無言の場合、できるだけ現場に出向いて状況確認を行いましょう。

その際には、筆談ボードや紙など、音声以外の方法でコミュニケーションを取る準備をしておきましょう。



視覚障がいがある人に情報を伝える場合

視覚障がいのある人は、アナウンスが聞きとれたとしても、アナウンスされた方向が分からず次の行動に移るのが難しい場合があります。

配慮の例

かんきょうめん
環境面

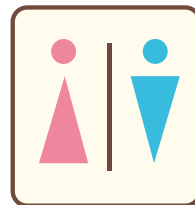
サインや案内を見やすくする

案内標識は、設置場所の明るさ、文字の大きさ、色のコントラストに配慮して設けることが大切です。

必要な場所まで誘導を行う

視力がほとんどない人、全く見えない人に対しては、人的なサポートが必要な場合があります。半歩から一歩前に立ち、肩や肘に手を添えてもらいましょう。(P4参照)

いしきめん
意識面



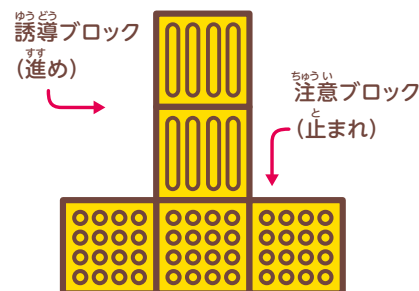
うすいろ
薄い色
あいまい
曖昧な形



こいろ
濃い色
はっきりした形
かたち

視覚障がいのある人を誘導するための設備：点字ブロック

街で見かける黄色のブロックは視覚障がいのある人を誘導するための設備です。視覚障がいのある人は白杖と呼ばれる杖で足元を確認しながら歩きます。周囲の色と同系色にしないこと、看板や自転車など妨げになるものを置かないことが求められます。

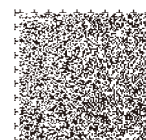


白杖SOSシグナル

このポーズは、視覚障がいのある人が街中で迷ったり、不安や危険を感じたりしたときに、周りの人に助けを求めるときのシグナルです。

このポーズを見かけたら、すすんで声をかけ、手助けしてください。またこのポーズを示していなくても、困っている様子であれば、声をかけて必要なサポートをしましょう。

(社会福祉法人福岡県盲人協会では、この「白杖SOSシグナル」を全国に広める運動を行っています。)



5. 緊急時

避難が必要な場合など、緊急時における障がいのある人への配慮

緊急時に必要なサポートは障がいの種類や程度により様々ですので、次のことを日頃から意識しましょう。

- ①本人に必要なサポートを確認しましょう。
- ②決めつけではなく選択肢を提示しましょう。

視覚障がいのある人

音声は認識できるものの、周囲の情報を把握できずに、避難ができないことがあります。また通路上の落下物に気付かずに、転倒して怪我をする危険性があります。

サポートのポイント

火災の場所や落下物がどちらにあるかを細かく伝えることで、危険を避けることができます。周囲の騒音もあるため、大きな声ではっきり伝えましょう。



聴覚障がいのある人

緊急時の音やアナウンスを把握できない人もいます。外見からは障がいが見えないため、周囲からサポートを得られず逃げ遅れる可能性があります。また電話ができずに家族などとの連絡が困難なことがあります。

サポートのポイント

緊急時であることを筆談や身振り手振り、口話で伝えましょう。避難後、ご自身で家族とメールなどで連絡を取る人もいますが、災害伝言ダイヤルや電話など代理での連絡が必要な場合もあります。連絡手段も含め確認をしましょう。

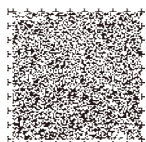


肢体不自由のある人

下肢に障がいがある場合などは、緊急時に円滑な移動ができず、逃げ遅れる危険があります。階段や段差の移動の際にサポートが必要となる場合があります。

サポートのポイント

一人での避難が難しい人には、移動のサポートを行いましょう。複数人でサポートする必要がある場合もあります。(次ページ参照)



知的障がいのある人、精神障がいのある人、その他サポートが求められる人

サイレンやベルの音に不安を感じてしまい、落ち着いた行動や一人での避難が不可能となる人や、見た目では障がいがあることがわかりづらく、サポートが必要なことを気づいてもらえない人がいます。できるだけ多くの人に情報が行き渡るように、アナウンスなどは複数の方法で行いましょう。また、困っている様子の人がいれば声をかけ、必要に応じて付き添って安全な場所まで誘導しましょう。

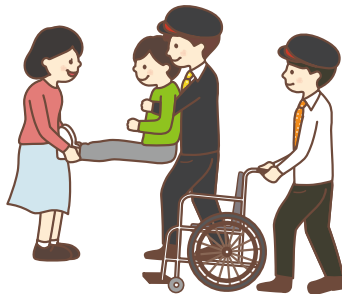
ヘルプカードなど、緊急連絡先が分かるものを携帯している場合は、その連絡先に連絡をしましょう。



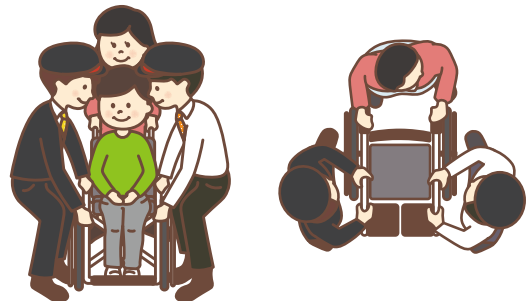
下肢障がいのある人の緊急時の誘導方法の例

障がいのある人によっては、緊急時に特別な方法で誘導を行う必要があります。現場や障がいの程度によって対応は異なりますので、本人の意思を尊重し双方で確認しながら状況に合わせて最適な対応を判断しましょう。ここでは車いすの運搬方法をお示します。

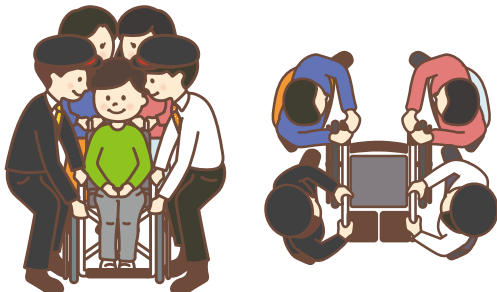
■ 2人で搬送+1人が車いすを運搬



■ 3人で車いすのまま搬送



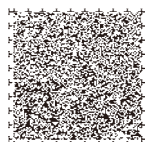
■ 4人で車いすのまま搬送



■ 1人で搬送+1人が車いすを運搬



■ 階段は、「上りは前から、下りは背中から」が基本ですが、どちら向きが良いか、本人に確認しましょう。



6. 仕事

障がいのある人と共に仕事をする場合

障がいのある人が能力を発揮し円滑に職務を遂行するためには、障がい特性や、どのようなことに支障を感じているのか、どのようなサポートが必要であるかを、周囲が理解する必要があります。

配慮のポイント

- ① 様々な障がいに共通する配慮として、業務指導や相談がスムーズにできるように担当者を定める。
- ② 通院・体調に配慮し出退勤時刻や休憩時間を決める。
- ③ 本人の負担の程度に応じ業務量を調整するなどの対応。



視覚障がいのある人

環境面

- ・拡大文字、音声ソフトなどを活用する
- ・通路に物を置かない、机の配置や打ち合わせ場所の工夫により、職場内での移動の負担を軽減する

意識面

- ・職場内の机などの配置、危険箇所を事前に確認する



聴覚・言語障がいのある人

環境面

- ・研修やセミナー会場への要約筆記・手話通訳者の派遣※
- ・会議などの場面では、ホワイトボードに要約をメモするなどして、意思疎通を心がける

意識面

- ・業務指示や連絡に関して、筆談・メールなどを利用する



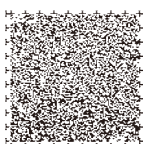
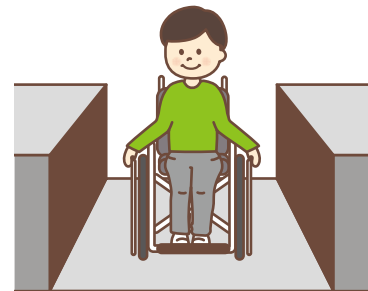
肢体不自由の人

環境面

- ・スロープ、手すり、多目的トイレ・洋式トイレ・温水洗浄トイレ、優先又は専用駐車場などを設置する

意識面

- ・通路に物を置かない、机の配置や打ち合わせ場所を工夫するなど、職場内での移動の負担を軽減する
- ・体温の調節が難しい場合もあるため、体温調整しやすい服装の着用を認める



※社会福祉法人福岡県聴覚障害者協会(電話:092-582-2414)や福岡県手話の会連合会(電話:092-584-3649)などで、紹介を受けることができます。(別途費用が必要)

発達障がいのある人

かんきょうめん
環境面



いしきめん
意識面

- 静かな部屋やヘッドホンの着用の許可など、集中しやすい環境をつくる
- 感覚過敏の人は光や音により集中できないことがあるため、サングラスや耳栓の使用を認める
- 業務指示やスケジュールを明確にし、指示を一つずつ出す



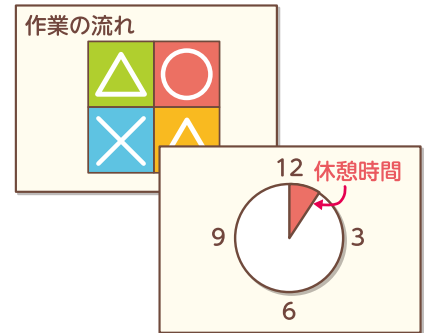
知的障がいのある人

かんきょうめん
環境面



いしきめん
意識面

- 図やイラストを使った業務マニュアルを作成する
- 業務指示は内容を明確にし一つずつ行うなど、作業手順を分かりやすく示す
- 否定的な言葉を使わない、不安を取り除く声かけなどコミュニケーションの配慮を行う



精神障がいのある人

かんきょうめん
環境面



いしきめん
意識面

- 受診やカウンセリングのための休暇や、出退勤時間について配慮する
- できるだけ静かな場所で、こまめに休憩できるようにする
- 業務の優先順位や目標を明確にし、前向きなフィードバックを行う



内部障がいのある人

かんきょうめん
環境面

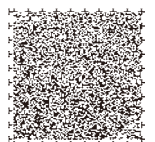


いしきめん
意識面

- 自覚症状がないまま悪化することもあるため、無理をさせないように業務量を調整する
- 職場内で、障がい特性の理解に努める
- 緊急時に備え、家族や主治医の連絡先を確認する



内部障がい…心臓機能障がい、腎臓機能障がい、膀胱・直腸機能障がい、呼吸機能障がいなどの、体の内部の障がい。外見では障がいがあることがわからない場合が多い。



障がい者差別解消専門相談(福岡県庁2階 障がい福祉課内)

県では、障がいを理由とする差別や合理的配慮の提供に関する相談を受け付けます。

お気軽に御相談下さい。

電話: 092-643-3143 ファクス: 092-643-3304

月～金: 8時30分～17時15分(県の閉庁日を除く)

障がい者差別解消、合理的配慮の提供に関する資料(内閣府ホームページ)

障害を理由とする差別の解消の推進

検索

合理的配慮等具体例データ集(合理的配慮サーチ)

検索

障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】

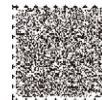
検索

音声コードの活用のススメ

作成するチラシやパンフレットなどの印刷物に音声コードを付けることで、視覚に障がいのある人などの情報の入手方法を広げることができます。音声コードを活用していきましょう。

音声コードは、ソフトウェアを使用して、簡単に作成することができます。専用機器やスマートフォンアプリを使って聞くことができます。詳しくは、特定非営利法人日本視覚障がい情報普及支援協会(JAVIS)ホームページをご覧ください。

音声コード



JAVIS

検索

ガイドブック入手先

このガイドブックは、県ホームページでも公開しています。事業所内での研修等で使用される際は、ご自由にお使いください。

福岡県ホームページ > 健康・福祉 > 障がい福祉 > 障がい福祉「障がいのある人への合理的配慮ガイドブック」

発行: 福岡県福祉労働部障がい福祉課

電話: 092-643-3262 ファクス: 092-643-3304

