

共に助け合う社会をめざして

心をつなぐハンドブック

障害ってなんだろう？

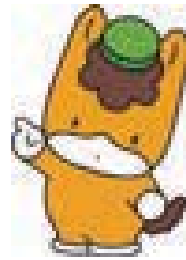
差別をなくすために 私たちにできること



群馬県

イラスト制作者 さいとうすずか

障害のある人は その障害や
社会の中にある さまざまな障壁（バリア）によって
生活しにくい場合がありますが
周囲の理解や配慮があれば
できることがたくさんあります



群馬県のマスコット
ぐんまちゃん

この本では、それぞれの障害ごとに、その障害の特性や、
社会の中にある障壁（バリア）を取り除くために、どの
ような配慮が必要かを紹介しています。

障害のある人にとって暮らしやすい社会は、誰にとっ
ても暮らしやすい社会です。

群馬県では、障害のある人もない人も、誰もがお互い
にその人らしさを認め合い、住み慣れた地域で、共に支
え合って、安心して幸せに暮らせる共生社会の実現をめ
ざしています。

この本が、県民のみなさんにとって、障害への理解と
障害のある人との関わりを考える一助となり、共生社会
の実現に向けた取組が、より一層進むことを願っていま
す。

目 次

障害者差別解消法について	2
障害特性と必要な配慮について	6
視覚障害	6
聴覚障害	8
音声機能・言語機能障害	11
盲ろう	12
肢体不自由	15
知的障害	21
精神障害	23
てんかん	26
発達障害	27
内部障害・難病	31
重症心身障害	34
高次脳機能障害	36
さまざまな場面における配慮の例	38
全般	38
行政	40
教育	41
雇用・就業	43
公共交通	46
医療・福祉	47
サービス(買い物、飲食店など)	48
災害時	49
相談窓口	52

障害者差別解消法について

『障害者差別解消法』って、何だろう？

障害のある人もない人も共に生きる社会の実現に向け、障害を理由とする差別をなくすことを目的として、「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」が、平成28年4月に施行されました。

この法律は、国・県・市町村といった行政機関や、会社やお店、病院などの事業者を対象としていますが、障害を理由とする差別をなくしていくことは、すべての人に求められることでもあります。

みなさん一人一人が障害について理解し、障害のある人それぞれの状態や状況において、何が差別となっているかに気づき、差別をなくすためにはどのような配慮が必要なのかを考え、具体的に行動していきましょう。

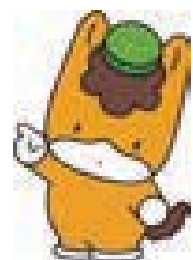
『障害を理由とする差別』って、どんなこと？

- ① 『不当な差別的取扱い』と
- ② 『合理的配慮をしないこと』が、

障害者差別解消法での『障害を理由とする差別』になります。

★ポイント

『合理的配慮をしないこと』も差別になる



『不当な差別的取扱い』って、どんなこと？

障害を理由に、正当な理由なく、商品や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。

不当な差別的取扱いの例

お店に入ろうとしたら、車いすを利用していることを理由に、断られた。

『合理的配慮』って、どんなこと？

障害のある人に合った必要な工夫などをすることが「合理的配慮」です。

重すぎる負担がないのに、「合理的配慮をしないこと」は差別になります。

合理的配慮の例

視覚に障害のある人に、書類を読み上げるなど障害に配慮した対応をする。

※重すぎる負担がないのに、書類を渡すだけで障害に配慮した対応をしないのは差別になります。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関	禁止	法的義務
事業者	禁止	努力義務

この法律において、合理的配慮の提供は、行政機関と事業者とでは、法的義務か努力義務かで分かれています。

『障害者（障害のある人）』って、どんな人？

この法律に書いてある「障害者」は、障害者手帳を持っている人だけではありません。

「障害者」とは、身体・知的・精神障害（発達障害や高次脳機能障害も含む）、その他の心や体の機能に障害（難病に起因する障害も含む）がある人で、障害や社会の中にある社会的障壁（バリア）によって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人です。

『社会的障壁』って、何だろう？

「社会的障壁」とは、障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上で障壁（バリア）となるような、社会における事物、制度、慣行、観念など、さまざまなもののことです。

具体的には、次のようなものをいいます。

- 事物：階段や歩道の段差、通行を妨げる障害物など
- 制度：障害を理由に、資格・免許等の取得を制限する
- 慣行：会議で点字資料や手話通訳がないことなど
- 観念：障害のある人への差別や偏見など



点字資料を読む
ぐんまちゃん

手話を表現している
ぐんまちゃん



『障害』は、どこにある？

障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上で障壁（バリア）となるような困りごとが多くあります。

この障壁（バリア）は、だれが解決していくべき問題なのでしょうか。次の2つの考えがあります。

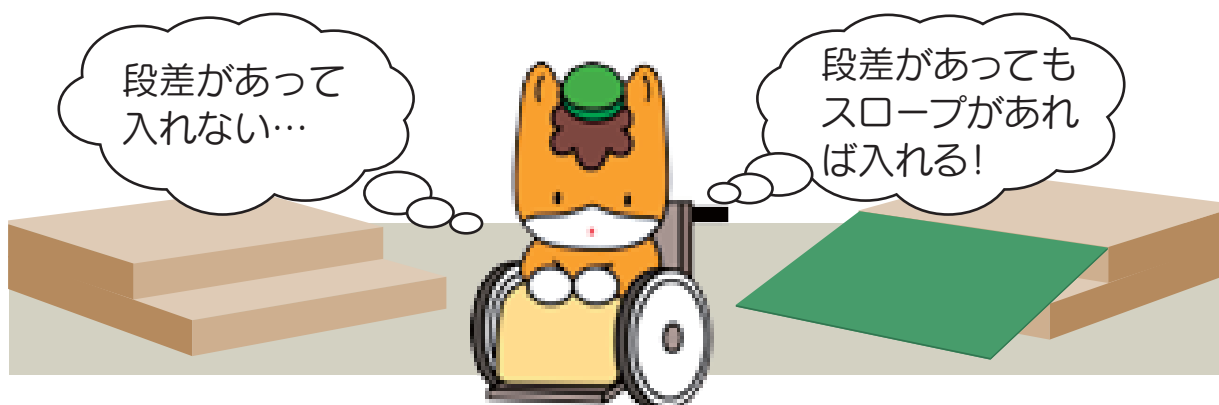
障害の医学モデル（個人モデル）

障害は、障害のある人の中であって、リハビリなどをして、社会に適應できるように「障害者本人が乗り越えなければならない」という考え。

障害の社会モデル

障害は、障害のある人の中にあるのではなく社会の中にある（社会が作り出している）のであり、障害を取り除くことが必要。

「障害を取り除いていくことは社会の責務である」という考え。



障害者差別解消法は、『障害の社会モデル』の考えを取り入れています。

障害特性と必要な配慮について

視覚障害



主な特性

視覚障害者には、全盲の人、弱視の人、中途失明の人と、いろいろな視覚障害の人がいます。目と耳の両方に障害のある人もいます。

また、歩行にも、白い杖を使う人、^{もうどうけん}盲導犬を使う人、ガイドヘルパーに誘導してもらう人とさまざまです。

点字で情報を得る人や、点字を使わず録音メディアなどで情報を得る人もいます。

「目が見えない」ために、日常生活のさまざまな場面で危険や困難なことがあります。適切な援助があれば、自立した生活をおくることができます。

必要な配慮

- 点字ブロックの上には、決して物を置かないでください。自転車などがあると大けがをすることがあります。
- 急に、白杖や手に触れられると不安になりますし、危険です。お手伝いするときは、ひと声かけましょう。
- 「30センチ右」「2歩前」というように位置関係を分かりやすく伝えます。

【「白杖SOS シグナル」 普及啓発シンボルマーク】

白杖を頭上に掲げている人を見かけたら、声をかけ困っていることなど聞きサポートしてください。



社会福祉法人日本盲人会連合推奨マーク

【盲人のための国際シンボルマーク】

視覚障害者のための世界共通のマークです。

視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。



聴覚障害



主な特性

聴覚障害者は、ろうの人、難聴の人、中途失聴（難聴）の人とさまざまで、支援方法も違います。

聴覚障害者のコミュニケーションの方法の一つに手話があります。手話は聞こえない人が集団の中で身につけた「見る言葉」です。

手話を使わずに、口話・筆談・指文字・身振りなどで意思伝達を行う人もいます。

必要な配慮

- 筆談・手話・コミュニケーションボード・FAXなど目で見て分かる方法を用いて意思疎通を行いましょう。

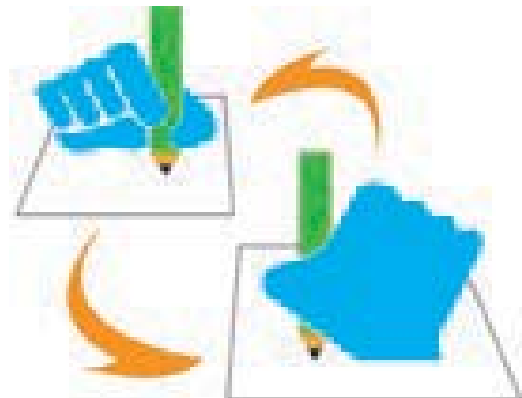
手話を知らなくても、携帯電話の機能を使い文字を表示するなどして伝えることもできます。自分ができる方法でコミュニケーションをとりましょう。

- 筆談の時は短い文でわかりやすく書きましょう。
- 呼ばれても気づかない場合があります。メモや身振りなどで伝えてください。
- 口話は正面からゆっくり、はっきり話し複数の発言が交錯しないようにしましょう。
- 言語障害により聞き取りにくい場合は分かったふりをせず、一語一語確認しましょう。

【手話マーク・筆談マーク】



(手話マーク)



(筆談マーク)

(主な使い方)

- ・ ろう者等がコミュニケーションの配慮を求めるときに提示
- ・ 手話対応、筆談対応ができるところで広く提示
- ・ イベント等の会場で手話ができる、筆談で対応する案内係がネームプレートで携帯

【耳マーク】

耳が不自由であることを示す国内で使用されているマークです。

外見では分からない障害のため耳が不自由であることを示し、配慮を求めるときなどに使われます。



【聴覚障害者標識】

聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。



音声機能・言語機能障害

主な特性

先天性または外傷や腫瘍切除などによって生じる音声機能の障害の人と、失語症などによる言葉の理解や表現が困難な言語機能の障害の人に分かります。

聞き取りにくいことなどがありますが、一人一人の状況に応じて、コミュニケーションをとり、温かく、普通に接しましょう。

音声機能の障害の人は、通常の発声機能を失ったため、食道発声の訓練により音声を出しています。

食道発声訓練をしても音声の出ない人は、電子^{でんし}喉頭器^{こうとうき}で、発声を調整しながら会話をしています。小さな声の人は、音声^{おんせい}拡張器^{かくちようき}を使用して会話し、コミュニケーションをとっています。

必要な配慮

- 会話に多少聞き取りにくい点がありますが、耳は聞こえますので、注意深く聞きとり、普通に会話をしましょう。

盲ろう



主な特性

目（視覚）と耳（聴覚）の両方に障害のある人のことを盲ろう者といいます。

「盲ろう者」と一口に言っても、その障害の状態や程度はさまざまです。見え方と聴こえ方の組み合わせによって

- 全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
 - 見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
 - 全く見えずに聴こえにくい状態の「盲難聴」
 - 見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」
- という4つのタイプに大別されます。

盲ろうになるまでの経緯も一人一人さまざまです。

- 盲(視覚障害)から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ろう(聴覚障害)から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- 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「先天的盲ろう」
- 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」といったタイプがあります。

盲ろう者が使用するコミュニケーション手段は、それぞれの障害の状態などにより異なります。

コミュニケーション手段には、音声、点字筆記、指点字、手話、触手話、要約筆記、手書き文字があります。

とくに、盲ベースの人には、指点字・点字又は音声、ろうベースの人には、手話又は触手話が、それぞれ有効な場合があります。

必要な配慮

- すぐそばに人がいても、わからない人もいます。そつと手や肩に触れてから、自分ができる方法でコミュニケーションを取りましょう。
- 説明なく手を放すと、情報を得る手段をなくし、不安になる人もいます。
- 見たり、聴いたり、話すこともできない場合もあるため、単独での外出は困難です。

盲ろう者とコミュニケーションができる、専門の通訳・介助員がいます。

特別なコミュニケーション手段を知らなくても、手のひらに文字を書くだけの「手書き文字」という方法もあります。



●コミュニケーション例「手書き文字」

盲ろう者の手のひらに指先などで、ひらがなやカタカナ、漢字などを書きます。多くの盲ろう者は手書き文字によるコミュニケーションをとることができます。



肢 体 不 自 由



主な特性

足や脊髄^{せきずい}などに障害があると、歩行などの移動に大きな困難が生じます。

手や腕に障害があると、文字が書けなかったり、道具が使いえなかったり、手すりがかめなかったりします。

脳性まひの人は、手足や体の不随意運動^{ふずいいうんどう}（意思と関係なく体が動いてしまう）などにより日常生活動作が制限されるほか、会話などにも困難が生じます。

松葉杖^{まつばづえ}や補装具^{ほそうぐ}、コルセットを利用している人も多くいますが、外見では分からない人もいます。

必要な配慮

- 杖を利用している人など足の不自由な人は、階段や少

しの段差でも困ることがあります。声をかけて必要な手助けをしましょう。

- 介助を依頼された時は、介助者が車道側を歩くなど安全性に配慮しましょう。片まひがある人の場合、介助者はまひ側に立ちましょう。
- 脳性まひの人との会話は一語一語確認しながら話をしましょう。また、成人の人に対しては、年齢相応の対応をしましょう。

車いすを利用している人の特性

自走式の車いすの人、電動車いすの人、介助者に車いすを押してもらう人と、車いすを利用する人の障害状況もさまざまです。

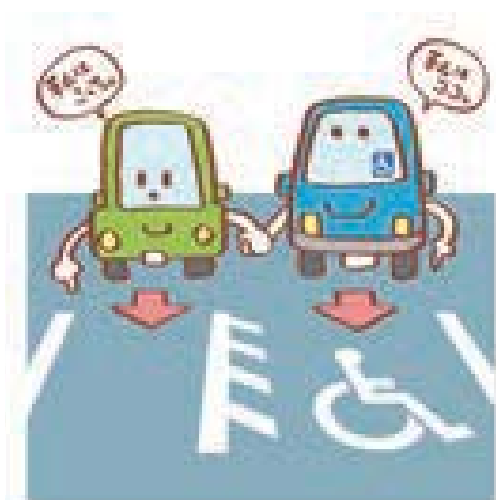
自分で車いすを動かしている人は、階段や段差があると一人では越えることができません。

また、車いすが倒れたり、キャスターが細いすき間や網状の下水蓋の溝に挟まると、自分では身動きできなくなります。

日常生活の中では、高い所に手が届かなかったり、床に落としたものが拾えない人もいます。

必要な配慮

- エレベーターは、車いすの人を優先しましょう。安全に乗り降りが終わるまで、「開」ボタンを押しましょう。
- 困っている車いすの人がいたら、まず声をかけましょう。
- 声かけをするときには同じ目線で話すようにします。
- 自分で移動できる人には過度な干渉は避け本人の意向を確認し、依頼された場合は、



積極的に手助けをしましょう。

- 車いすの利用者は、駐車場スペースに駐車し、ドアを大きく開け、車いすの積み下ろしを行い、車に乗り降りしています。障害のない人は、障害者用駐車スペースには駐車しないようにしましょう。
- 車いすの介助や援助は危険なことも生じます。決して無理をせずに、まわりの人に協力してもらいましょう。

【障害者のための国際シンボルマーク】

障害者が利用できる建築物や施設であることを明確に示す世界共通のマークです。このマークは、「すべての障害者を対象にしている」ものです。



【身体障害者標識】

この標識を表示した車は、肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転をしている車です。この標識を表示している車には、危険防止等やむを得ない場合を除き、幅寄せや、割り込みが禁止されています。



【ほじょ犬マーク】

このマークは、厚生労働省が作成した、身体障害者補助犬の同伴を啓発するためのものです。



●身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬とは、目・耳・手足に障害のある人の生活をサポートする「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。障害のある人のパートナーであり、ペットではありません。きちんと訓練され管理も行われているので、社会のマナーも守れますし清潔です。だからこそ、人が立ち入ることができる様々な場所に同伴できます。

• 盲導犬

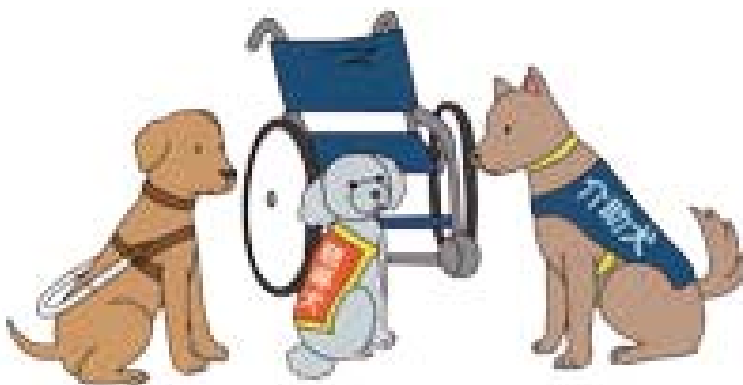
町中で視覚に障害のある人を、障害物をよけながら安全に誘導します。ハーネス(胴輪)をつけています。

• 聴導犬

聴覚に障害のある人に音を知らせます。お湯の沸いた音、ドアチャイム、電話の着信音などを聞き分けて伝えます。

• 介助犬

手や足などに障害のある人の日常生活動作をサポートします。電気をつけたり、物を拾って渡したり、着脱衣の介助などをします。「介助犬」と書かれた表示を付けています。



- 「思いやり駐車場利用証制度」にご協力ください。
- 肢体などに障害のある人は、目的施設に障害者用駐車場がないと外出をためらいます。
- 群馬県では公共施設や商業施設などに設置されている、歩行が困難な人のために設置された駐車施設の適正利用を推進するため、「思いやり駐車場利用証制度」を実施しています。利用証の交付を受けると、県と協定を結んだ事業者が管理する、歩行が困難な人のために設置された駐車施設を利用しやすくなります。
- 利用証の交付を受けた人の中には、内部障害など外見では分かりにくい障害がある人もいます。
- この制度とその趣旨がさらに普及するよう、事業者や駐車場を利用する人等のご理解とご協力をお願いいたします。



知的障害



主な特性

年齢相応に考えたり、行動できなかつたりなど、社会生活への適応のしにくさがある人です。

複雑な話や、抽象的な概念、数の概念が、理解しにくい傾向があります。

自分の意思を表現したり、相手の言葉や気持ちを理解したり、判断したりすることが苦手です。また、こだわりのある行動をする人もいます。てんかん、身体障害、発達障害などほかの障害がある人もいます。

障害の程度は、一人で日常生活がおくれるような状況から、周囲の助けを得て生活をするような重い状況まで差があります。

必要な配慮

- 成人の人に対しては、年齢相応の対応をしましょう。
- 障害があるからできないと決めつけずに、できることに目を向けて一緒に考えましょう。
- 社会的なルールが理解しにくいいため、突拍子もなく思える行動をとることがありますが、その理由の理解に努めましょう。
- 困っているような様子を見かけた場合は、「どうしましたか」など、おだやかな口調で話しかけてください。



【ボードの使い方】

硬貨の絵をさしながら、
どの硬貨が何枚必要かを説明します



精神障害



主な特性

統合失調症、気分障害（双極性障害、うつ病）などのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしにくさがある人です。

精神障害は誰にでも起こりうる可能性がある病気で、早期発見・早期治療と周囲の理解で病状はかなり改善します。

ストレスに上手く対処できなかったり、緊張しがちなため、小さなストレスでも不安になったり、疲れたりする傾向があります。

コミュニケーションをとることが苦手な人が多く、自分の困り事や希望などをうまく伝えることが難しい傾向

があります。

作業能力が低くなることがあるため、周りからは怠けているのではないかと誤解を受けやすいところがあります。

外見からは障害のあることがわかりにくいので、周囲から理解されず孤立したり、障害を他人に知られたくない人もいます。



必要な配慮

- その人らしさを尊重し、よい面を見つけるような気持ちで、普段どおり接しましょう。
- 人生の途中で障害のある状態になった人が多く、現実を見定める力が弱くなっているため、現在の状況に合

わせた目標を立てるのが難しいかもしれません。焦らずに、本人の希望をよく聞いて、できるだけそれに沿うよう支援しましょう。

- あまり神経質にならずに、障害のある人の自尊心を傷つけないよう配慮しましょう。
- 適切な治療を継続することで、症状が安定して回復する病気です。地域で安心して生活できるように支援しましょう。



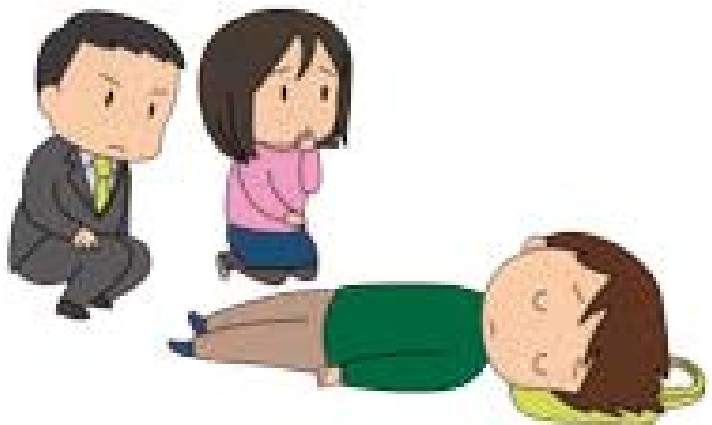
てんかん

主な特性

てんかんは、誰でもなる可能性がある脳の病気です。発作には、けいれんを伴うもの、とつぜん意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、さまざまなタイプのものがありますが、患者さんごとの症状はほぼ一定で、同じ発作を繰り返すのが特徴です。適切な薬物治療により、7～8割の人は発作を抑えることができます。

必要な配慮

- てんかん発作は、ほとんどの場合数分以内におさまり、自然に回復します。食べ物や嘔吐物などによる気道閉塞に気を付け、安全に配慮して冷静に見守りましょう。
- 発作が5～10分以上続いたり、意識が戻らないまま次の発作を起こしたり、頭部を強打している場合は救急対応が必要なこともあります。
- 発作時の様子は本人に分かりません。発作の時間、表情の変化を詳しく見て症状の把握に努めます。



発 達 障 害

主な特性

発達障害とは、自閉スペクトラム症（ASD）、注意欠如/多動症（ADHD）、限局性学習症（SLD）などの脳機能の障害です。

原因ははっきりしていませんが、脳機能の働きに生まれつきの特性があると考えられています。この特性は乳幼児期から存在しますが、表面化する時期は子どもから大人までさまざまです。

一見しただけではその特性や苦勞がわかりにくく、親の育て方や本人の努力不足などと誤解されやすい障害です。

基本的な特性は生涯にわたって継続しますが、特性を理解して、その人に合った環境を整え支援することで、障害はあっても環境に適応しやすくなります。

自閉スペクトラム症の特性

主な特性は、「社会性（対人関係）の困難」、「コミュニケーションの困難」、「パターンの言動、こだわり」「感覚の過敏」です。

特性は一人一人異なり、知的な遅れを伴うこともあり

ます。

障害であることがわかりにくいため、一生懸命頑張っているにもかかわらず、誤解されたり、集団の中で孤立するなど、社会生活をおくる上で困難があります。

障害があっても、状況に応じた適切な環境の中で、特性を活かし安定した生活をおくる人もいます。

必要な配慮

- 一人一人の特性に合わせた日常生活や教育・就業など社会生活の環境を工夫しましょう。
- 指示は具体的に一つ一つ短く伝えましょう。
- 先の見通しを分かりやすく示しましょう。

注意欠如/多動性障害（ADHD）の特性

自分の注意力、感情、衝動をコントロールする力が弱く、周りの刺激に注意がそれやすかったり、忘れ物や物を無くすことが多いなどの「不注意」、落ち着きがない、大声で騒いでしまう、一方的にしゃべりすぎてしまうなどの「多動性」、会話やゲームに割って入る、順番が待てずに騒いだりするなどの「衝動性」が特性です。

周りトラブルを起こしたり、自信を失うことが多く、

学習や社会生活に困難が生じることがあります。



必要な配慮

- 教え方や学習の仕方、興味を持って取り組めることがたくさんあります。
ほめたり、成功体験を積み、自己肯定感を育てましょう。



局限性学習症の特性

知的発達の遅れはないのに、読むこと、書くこと、計算することなど特定の学習が困難な特性があります。

勉強しても成績が上がらず、自信を失ったり、ストレスをかかえることが多くあります。

必要な配慮

- 認知特性にあった学習の仕方を、本人や家族と一緒に工夫しましょう。
- 状況によっては、スマホ・タブレットなどのICT機器の使用を考えましょう。



内 部 障 害 ・ 難 病

主な特性

腎臓機能障害、呼吸機能障害などの人は外見は障害がないように見えますが、疲れやすく、息切れがしたり、日常生活においても制約を受けていることがあります。

心臓機能障害で、ペースメーカーを埋め込んでいる人は、携帯電話等の電磁波で誤作用する恐れがあります。

直腸・膀胱障害の方は人工肛門・人工膀胱を造設しているため、排泄物を処理できるオストメイト対応のトイレが必要になります。

【オストメイトマーク】

オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設している人）のシンボルマーク。

オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。



【ハート・プラスマーク】

からだの内部に障害のある人（内部障害者）をあらわしま

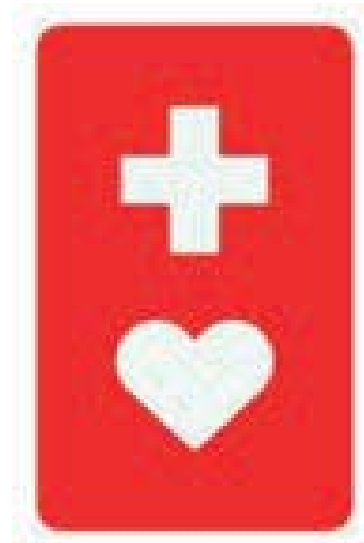


す。

外見から分かりにくいいため、このマークによって内部障害者に対する理解と配慮を求めています。

【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人、または妊娠初期の人など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の人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。



必要な配慮

- 症状に波があるので、症状に応じた柔軟な対応を行うようにしましょう。
- ペースメーカーや人工呼吸器などが必要なときには、それらの機器の使用について配慮しましょう。
- 体力低下がある人の場合、風邪などに感染しやすくなっています。病気をうつさないように接しましょう。
- 携帯用酸素ボンベを使用している場合、火気に近づくと大変危険です。喫煙所は、歩行者の動線からできるだけ離して設置します。歩きたばこの危険性にも留意

しましょう。

- 混雑した場所で携帯電話を使用すると、障害によっては命に関わることがあります。ルールやマナーを守って行動しましょう。



重症心身障害



主な特性

重症心身障害は、重度の肢体不自由と重度の知的障害などが重複している状態をいいます。ほとんど寝たままでは自力では起き上がれない状態が多く、移動、食事、排泄、入浴など、日常のさまざまな場面で介助者による援助が必要です。訪問看護サービスや福祉サービス等を利用しながら、自宅や専門施設で生活しています。

言語によるコミュニケーションは困難ですが、笑顔などの表情やちょっとした動作で気持ちを表しています。

食形態は、きざみ食、ミキサー食、ペースト食などが用いられます。咀嚼嚥下が困難な場合は、鼻から胃に直接注入する管を付けたりします。

呼吸が上手くできないため人工呼吸器で命を守っている人や、視力や聴力が不自由な人もいます。

医療的ケアが必要な人は、外出が制限されます。

心身機能に弱い面があっても、適切な支援でその人らしい普通の生活がおくれます。

必要な配慮

- 風邪などの感染は重篤な病気を招くことがあります。病気をうつさないように接しましょう。
- 車椅子やストレッチャーでの移動に支援が必要な様子が見られたら介護者に声をかけましょう。



高次脳機能障害

主な特性

高次脳機能障害とは、脳血管疾患や交通事故による頭部のけがなどにより脳が損傷を受けたために起こる障害です。損傷した脳の部位により、さまざまな障害が起こります。

生活する上で必要な情報処理を円滑に行うことができなくなったり、感情コントロールができず、対人関係がうまくいかなかったりします。

具体的には、うまくしゃべれなくなる、道具がうまく使えなくなる、集中力が続かなくなる、記憶力が悪くなる、効率的に行動したり計画を立てて行動したりできなくなるなどです。

そのため日常生活や社会生活に多くの困難があり、本人も大きなストレスを持ちますが、外見からは分かりにくく、周囲の理解が得られにくいという特性があります。

必要な配慮

- 「今までと様子が変わってしまった。」というような言動が生じる場合もあります。障害を理解し、温かく接して下さい。

- 社会活動の継続が有効なりハビリになります。まわりの人の理解と支援が必要です。
- ゆっくり、分かりやすく、具体的に話しましょう。言葉で伝えるほかメモをして渡しましょう。
- 疲労やイライラする様子が見られたら気分転換を促すようにしましょう。
- 「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、環境を調整することが大切です。



さまざまな場面における配慮の例

全 般

×不当な差別的取扱いの例

- 障害を理由に、窓口での対応を拒んだり、順序を後回しにしたりする。
- 障害を理由に、資料やパンフレットなどの提供、説明会やシンポジウムなどへの出席を拒む。
- 障害を理由に、必要がないにもかかわらず介助者の同行を求めるなどの条件を付けたり、支障がないにもかかわらず介助者の同行を拒んだりする。
- 本人を無視して介助者だけに話しかける。
- 合理的配慮の提供を受けたことを理由に、試験などにおいて評価対象から除外したり評価に差をつけたりする。



○合理的配慮の提供の例

- 筆談・読み上げ・手話などによる伝達、分かりやすい表現を使って意思疎通を行います。
- 字幕や手話などの見やすさを考慮して座席配置を決めます。
- 資料を拡大文字や点字によって作成したり、資料の内容を読み上げたりして伝えます。
- 案内する時は、障害のある人の歩行速度に合わせます。
- 知的障害の人にはコミュニケーションボードなどを用いたり、具体的に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、ていねいに、繰り返し話します。実物・写真・絵などの視覚的に分かりやすいものを用い、文章にふりがなを付けます。
- 本人の意思を確認して必要な支援をします。



行政

○合理的配慮の提供の例

- 段差がある場合に補助したり、高いところにある資料を取って渡したりします。
- 会場の座席などを障害者の特性に応じた位置取りにします。
- 疲労や緊張などに配慮して休憩できるようにします。
- 筆談・読み上げ・拡大文字・手話などを用いて意思疎通をはかります。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したり工夫します。
- 盲ろうの人には、触覚によって把握できるように工夫します。

<事例>

- イベント時に施設の障害者駐車場が不足したため、施設近くの駐車スペースを障害者用に確保した。
- 込み入った制度内容について正確に伝えるため、筆談に加えてろうあ者専門相談員と連携して応じた。
- エレベーター停止日に、2階の申請受付会場とは別に1階に臨時受付会場を設けた。

教 育

×不当な差別的取扱いの例

- 保護者が付き添わなければ入学を認めない。
- 遠足や修学旅行は保護者の付き添いがないと参加できない。

○合理的配慮の提供の例

- 聴覚過敏の児童生徒のために、机・いすの脚に緩衝材をつけて雑音を軽減します。
- 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し、集中できるように工夫します。
- 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、移動支援、待合室での待機を許可します。
- 意思疎通のために、絵や写真カード、ICT機器（タブレット端末など）を活用します。
- 入学試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可します。
- 言われたことを書き取ったり、板書を書き写すことが



苦手な場合は、メモやプリントを渡し、負担を軽くします。

<事例>

- 大学が、所在する地域の障害者施設と連携し、入学前から近隣や大学内での歩行訓練を行っている。
- 担任が声かけしやすいように、前方中央よりに席を設けた。
- 通常の椅子は本人の身体への負担が大きいことが分かり、肘置きとキャスターがついた椅子を購入した。
- 筆記が困難なため、代筆ノートテイク支援の利用希望があった。本人が所属する組織の大学院生が、専属支援学生として代筆支援を行った。



ノートテイク①

ノートテイク②

雇用・就業

○合理的配慮の提供の例

- 業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用して情報を共有します。
- 車椅子に合わせて机の高さを調節するなど作業を可能にする工夫を行います。
- 継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮します。
- 脊髄損傷などにより体温調整が困難な人には、エアコンなどで室温調整をします。
- 感覚過敏を緩和するためのサングラスの着用や耳栓の使用、体温調整しやすい服装の着用を認めるなど柔軟に対応します。
- 作業の優先順位を明確にし、指示を一つずつ出します。図などを活用し作業手順を分かりやすく示したマニュアルを作成するなどの対応をします。
- 細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しい人には、障害の特性に応じた休憩時間の調整など、ルール・慣行の柔軟な変更を行います。



- 曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えると対応できない人には、具体的な内容や優先順位を示すようにします。
- 情緒不安定になりそうなときには、別室などの落ち着ける場所で休めるように配慮します。
- 一度に多くの課題を出さずに、必要なことを一つずつ確認しながら進めます。また、大事なことは繰り返して伝えます。
- 本人の負担の程度に応じ、業務量などを調整します。
- 本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に対し、障害の内容や必要な配慮などを説明します。

<事例>

- 視覚障害者が使用するパソコンの基本機能に、文字のポイント上げや、拡大鏡機能・画面の白黒反転機能を取り入れ対応した。
- マッサージ師は時間を見ながら業務を行う必要があるのでタイマーを導入した。



- 保育園の絵本に、点字シールを貼り付け読み聞かせが可能になった。
- 当事者に見えにくい物などを聞き取り、配置の変更を行った。
- 暗い場所の段差には蛍光シールを貼った。
- 社内に手話の50音表を掲示して、社員一同で手話学習に取り組んだ。
- 聴覚障害の職員は、更衣室をロックしても分からないので、「使用中」の札を下げるようにした。



公共交通

×不当な差別的取扱いの例

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

○合理的配慮の提供の例

- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応できるようにします。
- 停留所名表示器などの設置のほか、音声案内をこまめに行います。
- 電車等の運行状況は、音声案内だけでなく、紙を貼りだすなどして、文字や視覚情報でも伝えるようにします。
- 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います。
- 障害のある利用者の、ベルト着用などの安全確認を手伝います。
- 障害の特性を理解した上で、適切な移動を行えるようにします。



医療・福祉

×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。

○合理的配慮の提供の例

- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりします。
- 車いすの利用者が利用しやすいように、カウンターの高さを調整します。
- 診察などの順番を待つときは、待機しやすく診察室に近い場所で待てるようにします。
- 外見上、障害者と分かりにくい人の受付票に連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫します。

<事例>

- 受付で名前を呼ぶ際に、あらかじめ呼び出し方法を確認しておき、聴覚障害の人や、待つことが苦手な障害の人には外来で呼出受信機を渡しています。
- 聴覚障害者専用の外来を設けています。



サービス（買物、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。

○合理的配慮の提供の例

- 段差がある場合に補助したり、高いところにある商品を取って渡しています。
- 手が不自由な人や不随意^{ふずいい}運動^{うんどう}のある人から依頼があったときは、代筆をします。



- メニューや商品表示を分かりやすく説明したり、写真を活用して説明します。
- ホワイトボードを活用したり、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を工夫します。
- 会計金額が分かるように、レジスターや電卓の表示板を見やすい位置に向けたり、紙などを書いて示します。
- 本人の意思を十分に確認しながら。書類の記入やタッチパネルの操作などを代行します。

災 害 時

○合理的配慮の提供の例

- 曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えず、具体的な内容や優先順位を示すようにします。
- 緊急時でも落ちついた声で、ゆっくり、はっきり伝えます。
- 災害情報や避難誘導の伝達を行うときは、障害特性に合わせたコミュニケーション方法を用い、音声だけでなく紙に書いて掲示するなど、速やかな伝達を図ります。
- 聴覚障害の人に緊急避難を伝える時は、身振りで大きく呼びかけ安全な場所に誘導します。



- ペースメーカーや人工呼吸器などが必要な人には、それらの機器の使用について配慮します。
- 避難路の段差をなくし、通路を荷物などでふさがない

ようにします。

- 移動（誘導）するときは、安全の確保を優先して、落ち着いて誘導します。触れられるのが苦手な人もいます。身振りで方向を示すなどして伝えます。



- 知的障害の人の誘導は、「ここにいるとケガをするから、避難所に一緒にいきましょう。」など、具体的な言葉をかけて誘導します。ことばが理解しにくい人には、手を引くか、軽く肩に手をかけて、恐怖心を与えないよう、やさしく誘導します。
- 避難所での環境の変化が理解できず情緒不安定になりそうな人には、仕切りを工夫した簡易個室などで、落ち着いて休めるようにします。

- 列に並んで順番を待つことが難しい人には、列から外れて順番を待てるようにします。
- 災害時の備蓄食料に、ペースト食、ソフト食、トロミ剤を加えます。
- 細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しい人には、障害特性にも十分に配慮したうえで、可能な限り柔軟に対応します。

相談窓口

心身障害者福祉センター

(電話：027-254-1010 FAX：027-254-2299)

身体障害者や知的障害者の様々な相談に応じ、医学判定や心理判定等を行うとともに、日常訓練や地域リハビリなどの事業を実施しています。

発達障害者支援センター

(電話：027-254-5380 FAX：027-254-5383)

発達障害に関する相談・就労等の支援、理解の普及・啓発及び人材育成を行います。

児童相談所

児童福祉に関する相談に応じるとともに、専門的な調査・判定・指導を行います。

中央児童相談所 (TEL027-261-1000 FAX027-261-7333)

中央児童相談所北部支所 (TEL0279-20-1010 FAX0279-22-2277)

西部児童相談所 (TEL027-322-2498 FAX027-322-5602)

東部児童相談所 (TEL0276-31-3721 FAX0276-32-3648)

児童相談所全国共通ダイヤル「189」(いちはやく)

・・・お近くの児童相談所につながります。

こころの健康センター

(電話：027-263-1156 Eメールkokoro@pref.gunma.lg.jp)

心の病気などについて、ご本人やご家族からの相談に応じます。

障害者110番

(電話：027-251-1100 FAX：027-255-6275)

障害者の権利侵害や日常生活における相談に応じます。
公益社団法人群馬県身体障害者福祉団体連合会内に設置しています。

障害者差別相談窓口

(電話：027-251-1166 FAX：027-255-6275)

障害を理由とする差別に関する相談に応じます。
公益社団法人群馬県身体障害者福祉団体連合会内に設置しています。

群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ

(電話：027-255-6633 FAX：027-255-6634)

聴覚障害者、家族、関係者からの日常生活の各種相談に応じます（※利用者は聴覚障害者とその関係者等です）。

このハンドブックは、群馬県が、
公益社団法人 群馬県身体障害者福祉団体連合会に
作成を委託して発行しました

また、このハンドブックの作成にあたり、次の団体から委員を推薦いただいて検討会を開催し、貴重な御意見をいただきました。御協力に感謝いたします。

<御協力いただいた団体>

- ・公益社団法人 群馬県視覚障害者福祉協会
- ・一般社団法人 群馬県聴覚障害者連盟
- ・群馬県身体障害者施設協議会
- ・群馬県せきずい損傷者協会
- ・群馬県難病団体連絡協議会
- ・公益社団法人 群馬県知的障害者福祉協会
- ・一般社団法人 群馬県手をつなぐ育成会
- ・群馬県重症心身障害児（者）を守る会
- ・群馬県自閉症協会
- ・群馬県精神障害者家族会連合会
- ・群馬県教育委員会事務局特別支援教育課
- ・群馬県心身障害者福祉センター
- ・群馬県発達障害者支援センター
- ・群馬県こころの健康センター

知ってください
気づいてください
少しの心くばりで
生活しやすくなる人がいます

平成30年3月発行

発行

群馬県健康福祉部障害政策課

〒371-8570 前橋市大手町一丁目1番1号

電話：027-226-2634 Fax：027-224-4776