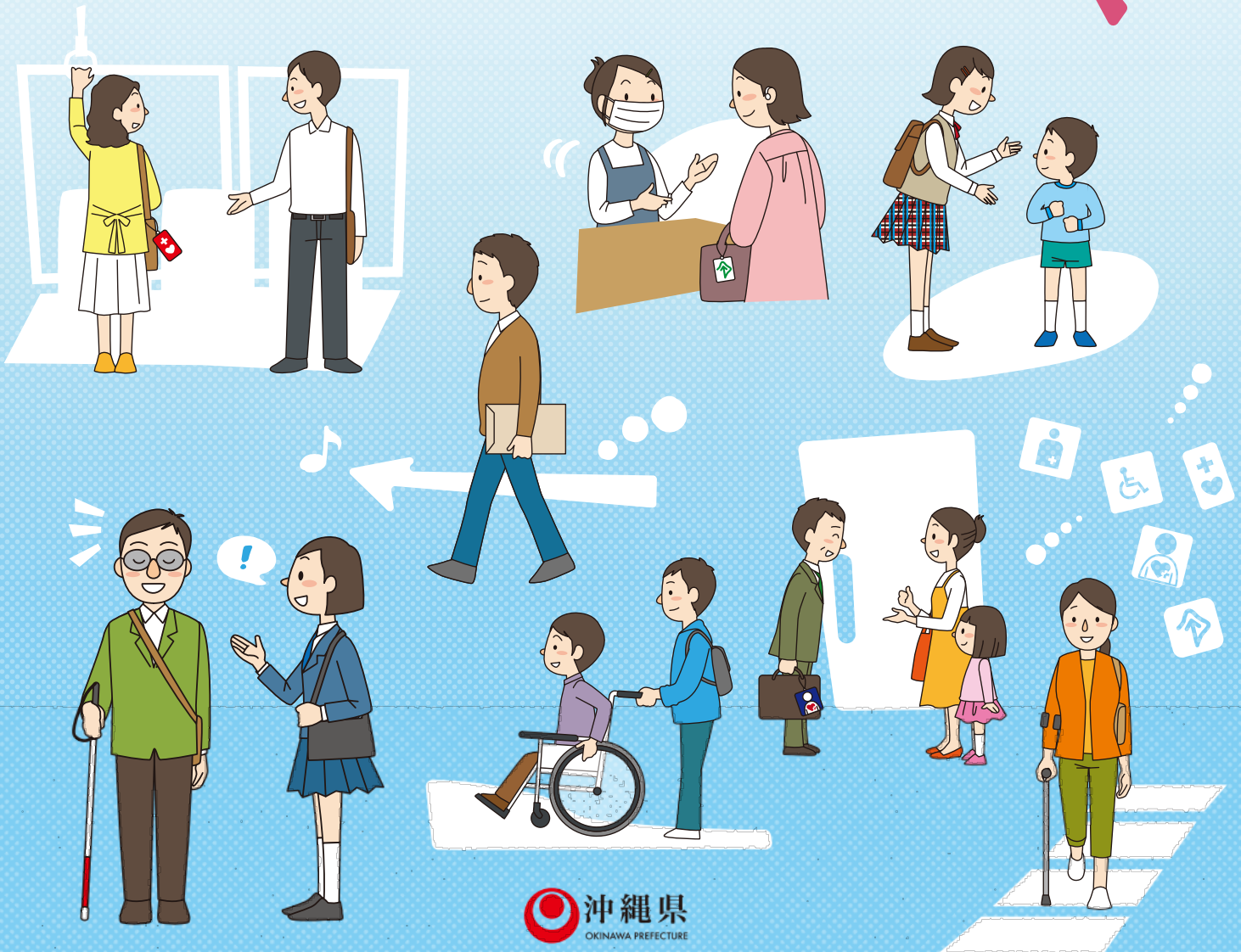


実践！^{まじに}心のバリアフリー
ココロつながるプロジェクト

はじめよう！

ご う り て き は い り よ

合理的配慮 ハンドブック



合理的配慮ってなに？

「合理的配慮」とは、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**意思が伝えられたとき**^{※1}に、**負担が重すぎない範囲で**^{※2}対応することが求められるものです。

「過重な負担」があるときでも、障害のある人に、なぜ「過重な負担」があるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

意思が伝えられたとき^{※1}

言語（手話を含む）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により本人の意思が伝えられることも含まれます。

負担が重すぎない範囲で^{※2}

「過重な負担」の判断は、具体的場面や状況に応じて、以下の要素等を考慮し、総合的・客観的に判断することが必要です。

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）

実現可能性の程度

（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

費用・負担の程度

事務・事業規模

財政・財務状況

民間事業者による合理的配慮の提供が法的義務となります

障害者差別解消法とは

障害者差別解消法は、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資することを目的として、平成28年4月1日から施行されました。

この法律では、「不当な差別的取扱い」の禁止や、「合理的配慮の提供」が定められており、このことによって障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指しています。

障害者差別解消法の改正内容について

令和3年5月に、障害者差別解消法の一部が改正され、**民間事業者による合理的配慮の提供が**、それまでの「**努力義務**」から「**法的義務**」となりました。

この法改正は、令和3年6月4日の公布の日から3年以内に施行されます。

改正法のポイント	改正前	改正後
	努力義務	義務(法的義務)
対象となる事業者	すべての事業者 [非営利事業を行う社会福祉法人、特定非営利活動法人も含む]	
対象となる障害者	●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がある者 ●障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの	

沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例（沖縄県共生社会条例）について

この条例は、全ての県民が障害の有無によって分け隔てられることなく社会の対等な構成員として安心して暮らすことができる共生社会の実現に寄与することを目的として制定され、平成26年4月から施行されています。

同条例第7条第2項においては、次のように規定しています。

“ 何人も、障害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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をしなければならない。 ”

このように、この条例では「何人も…合理的な配慮をしなければならない」と定めており、合理的配慮の実施主体を「行政機関や地方公共団体」や「民間事業者」などのように制限していないことが特徴です。

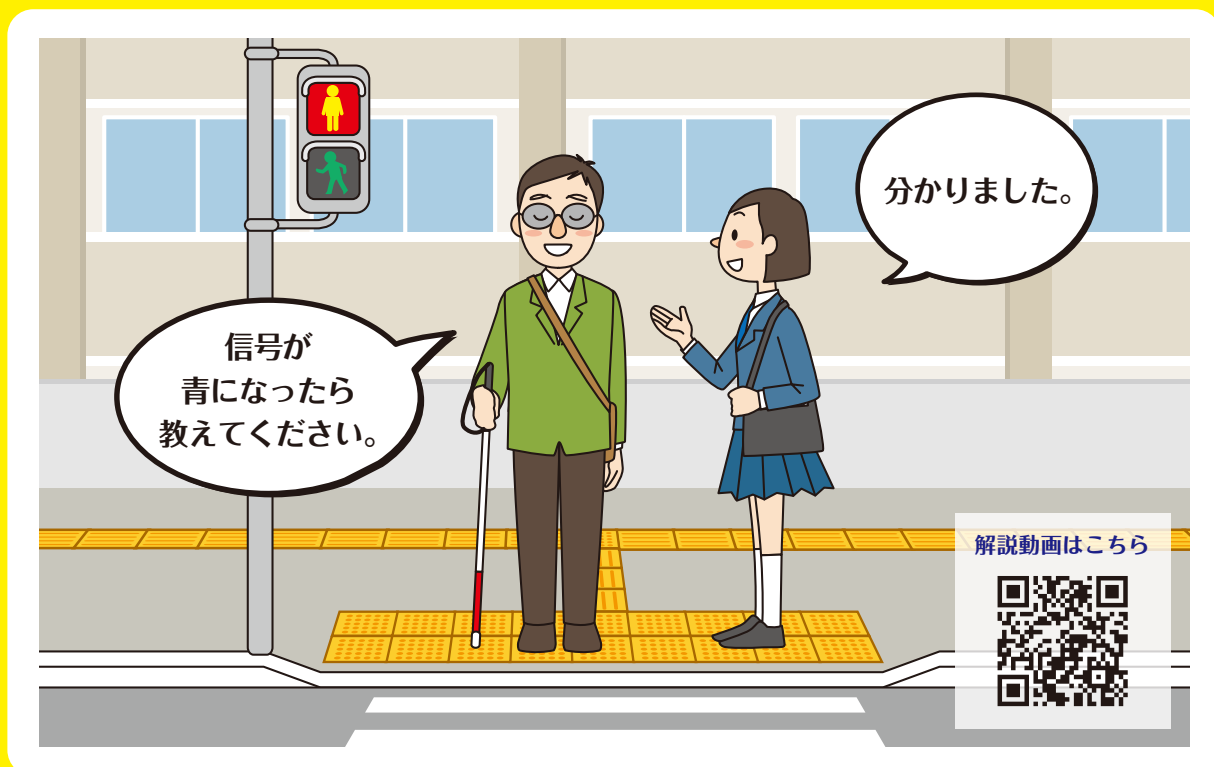
合理的配慮は、障害の特性や、具体的な場面や状況に応じて異なるものです。
次のページから、障害の種別ごとにどのような合理的配慮が考えられるか、見ていきましょう。

視覚障害

※目が全く見えない、または見えにくい状態をいいます。
視覚的な情報を得ることや、移動することに
バリアがあります。

※全く見えない「全盲」や、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲（視野）が
せまい「視野狭窄」などがあります。先天性や病気や事故による障害（中途障害）にもより、
見え方には個人差があります。

迷っている様子があれば、 そっと声をかけてみましょう。



バス停、歩道、交差点で困っている様子の視覚障害者を見かけたら、驚かせることのないように声をかけてみましょう。道の方向を説明する時は、「そっち」などの指示語や、「赤い看板」といった視覚情報を表す言葉は避け、具体的な方向や距離を示すようにします。

その他の合理的配慮の例

- まず整理券を取り、受付の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、表示されても気づくことができない。
▶ 受付の担当者が整理番号を把握しておき、順番になったときには声かけを行った。
- 買いたい商品があるのだが、陳列棚のどこに置いてあるのか、また価格はいくらかの分からない。
▶ 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お伝えした。

聴覚障害

耳が聞こえない、または聞こえにくい状態をいいます。
全く聞こえない人から、ある程度聞こえる人まで
状態は様々です。

手話が分からなくても大丈夫。 携帯電話のメモ機能等で伝えてみよう



携帯電話のメモ機能などを使用した筆談

聴覚障害は音声による情報が得られにくいことにバリアがあります。
クラクションや緊急放送が聞こえないため、緊急時にとっさの対応ができないので注意が必要です。
例えば、空港での搭乗口変更のアナウンスなどが音声情報だけだと、聴覚障害のある方には伝わりません。筆談や携帯電話のメモ機能などを使ってコミュニケーションをとり、必要に応じてサポートしましょう。

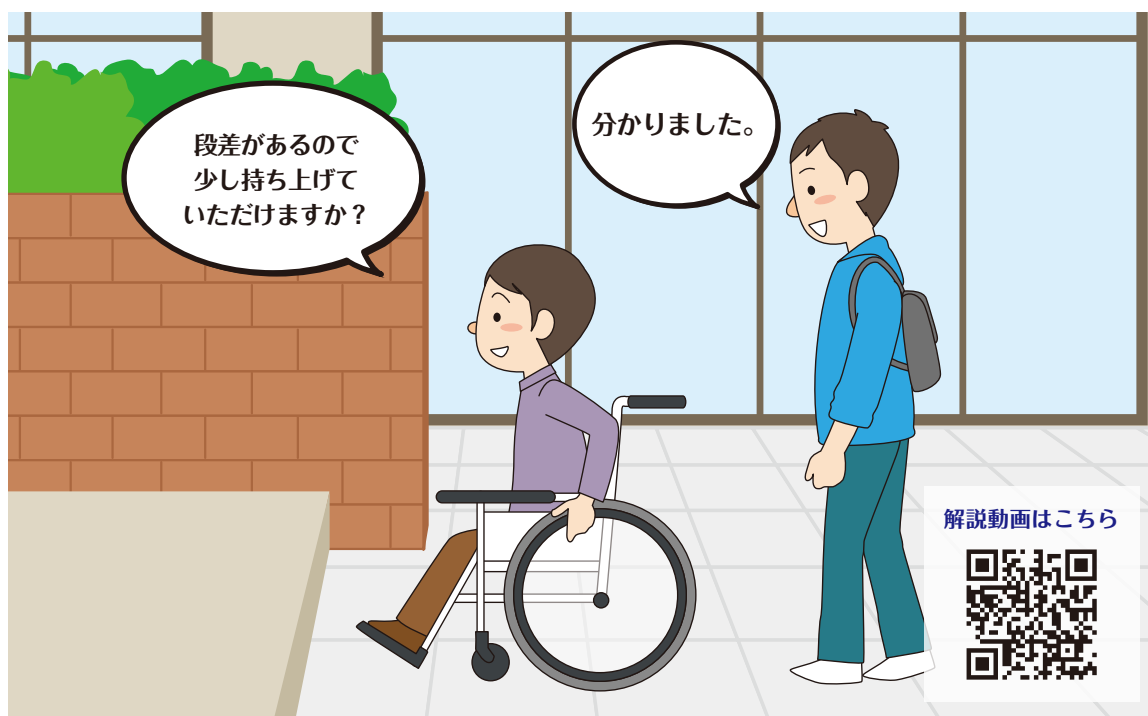
その他の合理的配慮の例

- 食券制の飲食店で、呼ばれたらカウンターまで自分で取りに行く仕組みになっていた。
▶ 呼ばれても分からないという申出があったので、身振りによって料理ができたことを伝えた。
それでも気づかなかったようなので、店員が座席まで配膳した。
- 口話を用いたが、店員がマスクをしているので読み取れない。
▶ マスクを外し、早口にならないように話をした。

肢体 不自由

手や足、体幹のどこかが動かない、または動かしにくい状態にあることを言います。上肢や下肢に欠損や機能障害のある方、姿勢維持の困難な方、脳性まひの方など、様々な状態があります。

街中のちょっとした段差でも 車椅子の人にとっては サポートが必要な場合があります。



少しの段差が
車椅子利用者にとって
移動に影響をおよぼす
ことがあります。



自力歩行のできる人もいますが、車いすや杖を使う人もいます。杖などでの歩行が不安定で転倒しやすかったり、段差や障害物などで車いすが進まないことがあります。移動の際の段差や障害物などがバリアになります。困っている様子があれば必要に応じてサポートをしましょう。

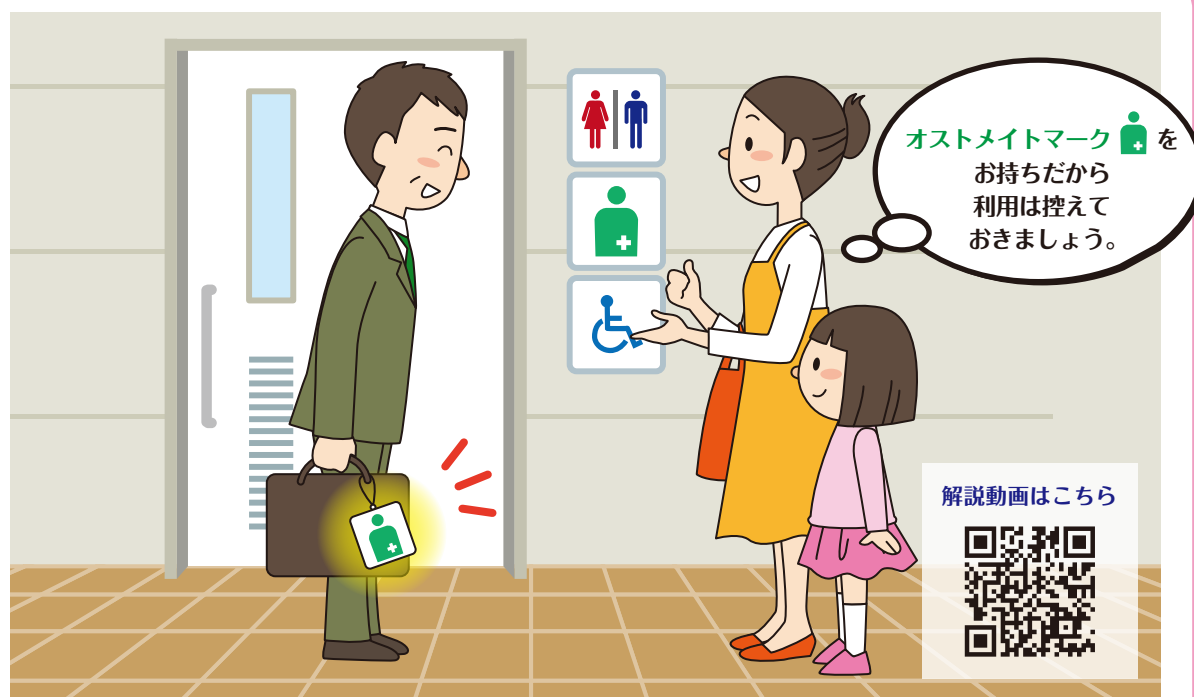
- 商業施設で他のお客が多すぎて、通路を通れなかったり、エレベーターに乗れなかったりする。
▶ 目的の売場まで店員が誘導を行った。
- 申込書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。
▶ 十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。

内部障害 難病による 障害

内部障害とは、心臓、肝臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、直腸、小腸などの内臓の機能障害や、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害のことです。また、難病(発病の機構が明らかではなく、治療方法が確立していない希少な疾病で、長期の療養を必要とするもの)などに起因する障害を有する方もいます。

いずれも、外見から障害があることが分からないことがあり、必要なサポートが得られないことがあります。

障害があることやサポートを必要とすることを示すシンボルマークを身に着けている方もいます。



障害があることやサポートを必要とすることを示すシンボル「ヘルプマーク」や「ハートプラスマーク」を身につけている方を見かけたら、席を譲るなどの配慮をしましょう。またオストメイトマークのあるバリアフリースイレ等の施設は、人工肛門・人工膀胱を造設している「オストメイト」のための設備があることを表しています。

※その他の種類についてはP11をご覧ください。

その他の合理的配慮の例

- 内部障害があり光に対して感覚過敏があるので、レストランの座席に合理的配慮をしてほしい。
▶日の当たらない座席を用意した。日の当たらない座席が用意できない場合はカーテンやブラインドを閉めることとした。
- 難病が原因で身体障害があり、カウンターが高く、立った姿勢を保つのが難しいので、座ったまま(低いカウンター)で手続きをしたい。
▶窓口のスタッフが待合室の座席に行き、手続きを行うこととした。

知的障害

複雑な事柄の理解・判断、未経験の出来事、状況の変化への対応などが苦手な人が多いです。

知的障害は、知的な能力の発達に関わる障害で、実際の年齢に対して、知的な能力の発達に明らかな遅れがあり、程度はさまざまです。社会生活を営むうえで支援が必要な場合があります。

やさしい言葉で ゆっくりと伝えましょう。



一度に
要件を伝えたり
複雑な言葉遣いと
理解しづらい
ことがあります



初めての場所や慣れない場所では、道に迷うこともあります。そんな時は優しく声をかけて、不安や緊張を解きほぐしてあげてください。説明をするときは、短い簡単な文章や単語で、ゆっくり・丁寧に説明してください。また、相手が理解できていない場合はくり返し説明することも大切です。

その他合理的配慮の例

- 契約時の要望などを自分で説明することが難しいため、同行する介助者から話を聞いてほしい。
▶ 個人情報にも関わることなので通常は本人から聞くことになっているが、必要に応じて介助者から説明を聞くこととした。
- 子供が買物の会計時に待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう。
▶ 会計場所に椅子を持って行き、「ここに座って待ってようか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手となった。いつも同じ場所に椅子を置くようにしたところ、その後は会計が終わるまで1人で椅子に座って待ってられるようになった。

精神障害

統合失調症、躁うつ病、うつ病、てんかん、アルコールや薬物の依存症、パーソナリティ障害などの精神疾患により、周囲の理解が得られなかったり、社会の仕組みやサポートが整っていないことで、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている障害です。

困っている様子に気づいたら、優しく声をかけてください。



精神障害は、妄想や幻聴、幻視などの症状がある人もいます。ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手な人もいます。適切な治療や服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールでき、大半の方は安定した生活を送られています。

例えば、人と話すことの不安や緊張から、自分から声をかけられないことがあります。もし困っている様子に気づいたら、優しく声をかけてください。

その他合理的配慮の例

- 1時間以上連続して業務を行うと強いストレスを感じ、業務効率も落ちてしまう。
▶ 休憩時間の配分を調整し、1時間おきに休憩できるようにした。
- 異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしい。
▶ 同性の店員がいる場合には、その者が接客対応するようにした。

発達障害

自閉症スペクトラム障害(ASD)、学習障害(LD)、注意欠陥多動性障害(ADHD)などの脳機能の発達に関する障害をまとめた呼び方です。

何か困っている様子であれば、
障害特有の行動であることと理解し、
温かい目で見守ってあげましょう。



発達障害は、困っているところ、苦手としているところが一人一人異なります。
外見から障害があることが分かりにくい場合があり、不安になって奇妙な行動をしたり働きかけに強い抵抗を示すことがあり、障害を原因とする行動について誤解されることがあります。
例えば、パニックを起こしているときなどは、障害特有の行動であることを理解し、温かい目で見守ってあげてください。コミュニケーションをとるときは、相手の話すスピードに合わせて、短く、わかりやすい言葉で話しかけましょう。

その他合理的配慮の例

- 資格取得のための講義において、座学での読み書きや筆記テストに難がある。
▶ タブレットの使用許可など、学校で行われることが想定される合理的配慮に準じた対応を行った。
- 一度に多くのことを理解して行動するのが苦手である。
▶ 「仕事の内容を一つずつ簡潔に指示する」「複雑な指示内容はメモなどで示す」など、仕事を行うときの配慮について部署内で個性に合わせた業務指示を行うこととした。

知ってる？ 障害に関するマーク

街中には障害に関するたくさんのマークが表示されており、それぞれに大切な意味があります。その一例を紹介します。

障害者のための
国際シンボルマーク



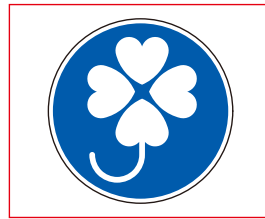
障害者が利用できる建築物、施設であることを示している。すべての障害者を対象としている。

盲人のための
国際シンボルマーク



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る。

身体障害者標識



肢体不自由者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されている。

聴覚障害者標識



聴覚障害者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されている。

耳マーク



外観からは判断されにくい聴覚障害者への配慮をしやすいするため、身につけたり提示したりする。

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬同伴の啓発のために施設や店の入口に表示されている。

オストメイト
マーク



人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを示している。

ハート・
プラスマーク



外観からは判断されにくい内部障害のある人への配慮をしやすいするため、身につけたり提示したりする。

ヘルプマーク



外観からは判断されにくい障害や疾患などがある人が、支援や配慮を必要としていることを周囲に知らせるマーク。

マタニティマーク



周囲が妊産婦への配慮をしやすいするため、妊産婦が身につけている。

白杖SOSシグナル
普及啓発
シンボルマーク



白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようというマーク。

沖縄県ちゅらパーキング利用証制度

公共施設や商業施設、店舗などに設置されている障害者等用駐車区画を適正にご利用いただくために、障害のある人、高齢者、妊産婦などのうち、歩行が困難な方、移動の際に特別な配慮が必要な方に、共通の「利用証」を交付する制度です。



■ 沖縄県ちゅらパーキングを利用するには

利用証は3種類あります。



駐車区画を利用する際は、利用証をルームミラーにかけて使用します。

利用証の交付を希望される方は、交付申請書に、必要な添付書類を添えて申請してください。



車いす使用者



その他の障害者、高齢者など



妊産婦、一時的なけが人など

利用証の申請方法

ちゅらパーキング
で検索！

交付申請書(専用ホームページからダウンロードできます)に必要な添付書類を添えて、窓口または郵送で申請できます。ご家族などが代理で申請する場合には、代理人の本人確認書類が必要となります。交付対象者、申請方法について詳しくは沖縄県のHPをご覧ください。



この案内表示のある
駐車区画が
利用できます。



車いす使用者
優先区画



プラスワン区画
[障害者・高齢者・
妊産婦など優先]

■ 協力施設を募集しています！

この制度は、障害者・高齢者・妊産婦など、**駐車に関する配慮が必要な方が生活しやすい環境を整備するための制度です**。誰もが、安心して、いつでも駐車ができる社会にするために、公共施設や商業施設の施設管理者の皆様は協力区画の登録にご協力ください。

★登録方法については上記HPをご覧ください。