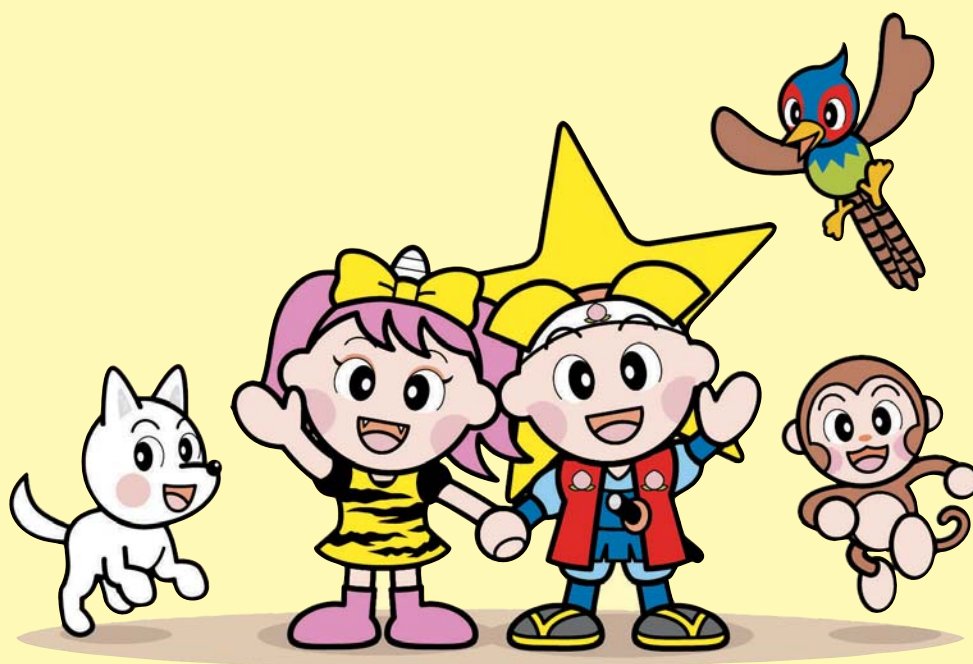


障害者差別解消法 あいサポート運動 実践事例集

～障害のある人もない人も笑顔で輝く共生社会を目指して～



平成29年3月

岡山県

1 はじめに

平成28年4月に施行された障害者差別解消法では、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供を義務付けています。

不当な差別的取扱いとは、障害があるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、事情が同じ障害のない人には付けない条件を付け、不利に扱うような行為を、また、合理的配慮とは、障害のある人が、役所や民間事業者の利用などにあって、困っていることを伝えて配慮を求めたときに、役所や民間事業者の負担になりすぎない範囲で、その人の障害にあった必要な工夫ややり方などの配慮を、それぞれ行うことですが、具体的にはどのような行為がそれに該当するのか分かりにくいので、県ではこのたび、この事例集を作成しました。

また、県では、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人の特性を理解し、自分たちにできる配慮を実践する「あいサポート運動」を推進しており、その優良な実践事例も併せて掲載しています。

この事例集を参考にしていただき、障害の有無に関わらず、すべての人が相互に人格と個性を尊重しながら支え合うとともに、障害のある人が住み慣れた地域で安心して暮らすことができる共生社会の実現に向けて、県民の皆さんのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

目 次

1	はじめに	1
2	合理的配慮の考え方	2
3	県や市町村で行った合理的配慮の具体例	2
4	県の相談窓口寄せられた事例	4
5	あいサポート企業・団体が行っている優良事例	6
6	不当な差別的な取扱いの具体例	14
7	福祉施設等での配慮例(厚生労働省の資料から抜粋)	15
8	教育現場での配慮例(岡山県教育委員会職員対応要領から抜粋)	19
9	障害の特性に応じた具体的対応例	20

2 合理的配慮の考え方

障害者差別解消法は、障害のある人に対する不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供を差別と規定し、差別の解消に向け、行政機関や事業者に対し、具体的取組を求めるとともに、国民に対しても、それぞれの立場において、自発的に取り組むことを促すものです。

また、合理的配慮は、事務・事業を行うにあたり、障害のある人から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合に、その負担が過重でないときは、個別の状況に応じ、講じられるべき措置です。

個別の場面や状況に応じ、この事例集でお示ししている具体例を参考に、障害のある人との対話による相互理解を深めながら、事務や事業への影響、実現可能性や費用・負担の程度なども考慮して総合的に判断していただき、適切な判断がなされるようお願いいたします。

県では、職員対応要領を定め、職員研修等で障害の種別ごとの具体的な合理的配慮の説明を行い周知を図っているところであり、県政広報番組への手話導入の拡大や県庁ホームページの閲覧支援ソフトの導入、研修会等での手話通訳や要約筆記者の配置など、それぞれの場面において状況に応じた取組を行っているところです。

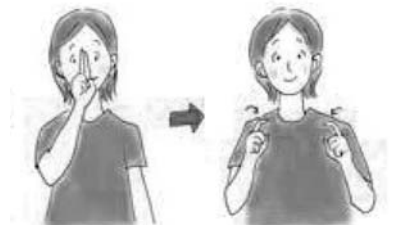
3 県や市町村で行った合理的配慮の具体例

① 視覚障害のある方から、自宅にはダイレクトメールなど多くの郵便物が届くが、県からの文書が判別しやすいようにしてほしいとの申出がありました。

(配慮) 視覚障害のある方が、県からの文書が判別できるよう「県からの大切なお知らせ」と記載した赤色の点字シールを作成し、県からの文書に添付しました。(県障害福祉課)

② 県民室にいられた聴覚障害のある方から手話のわかる人に対応してほしいとの申出がありました。

(配慮) 障害福祉課の手話通訳ができる職員が県民室に行き対し、用件を確認するとともに、担当する課に案内した上で、担当者とのやり取りの補助を行いました。(県障害福祉課)



③ 県消費生活センターにいられた相談者ご本人から、聴覚障害があるとの申出がありました。

(配慮) 隣接の聴覚障害者センターに依頼して、手話通訳者に同席してもらって相談内容を聞き取りました。(県消費生活センター)

④ 聴覚障害のある方から講演会に参加したいので配慮をしてほしいとの申出があり

ました。

(配慮) メールで会場には手話通訳を配置する予定があると伝え、了解を得ました。その時に、手話がわからない聴覚障害のある方もいるので、次回からは要約筆記の配置も考えてほしいとの要望がありました。(県国際課)



⑤ 聴覚障害のある職員から講習会に参加したいため要約筆記などの配慮をしてほしいとの申出がありました。

(配慮) 職員の所属長と相談し、要約筆記を手配しました。(県教育庁教職員課)

②～⑤(説明) 同じ聴覚障害のある方でも、聞こえなくなった時期などによって、筆談、口話、手話などコミュニケーションの仕方が異なります。聴覚障害の方の約2割は手話を使用していますが、難聴や中途失聴の方は要約筆記を望まれますので、まずは筆談やメールで必要なコミュニケーションの方法を確認してください。

⑥ 視覚障害のある職員から研修講座資料の事前送付及び駐車場に関する配慮の依頼がありました。

(配慮) 事前に資料を送付し、当日は駐車場を玄関付近に確保しました。(県総合教育センター)

⑦ 障害者や高齢者等の難聴者の方の受付時に、大声を出さず最適なコミュニケーションが可能となるコミュニケーション(1台)を福祉課で購入して活用しています。各種の相談、申告等に庁舎内で、貸出しも行っています。(井原市)



⑧ 視覚障害のある方から庁舎の照明が暗い、特に玄関が暗いと、外との明るさの違いで見えなくなるので配慮してほしいとの要望がありました。

(配慮) 玄関ホールを節電のため半照としていたものを全日全照としました。(真庭市)

⑨ 視覚障害のある方から市役所からの案内文書等の文字が小さく薄いので、大きく濃くしてほしいとの要望がありました。

(配慮) システムから出力する帳票等は困難ですが、できる範囲で文書の文字を大きく濃くしました。(真庭市)

⑩ 障害者差別解消法の認知度等について全職員にアンケート調査を実施し、それを基に職員研修会を実施し、合理的配慮について理解を深めました。(吉備中央町)

⑪ 内部障害の方など外見からは援助や配慮を必要としていることがわからない方が周囲の方に配慮が必要であることを知らせるヘルプマーク、ヘルプカードを導入しました。(浅口市、井原市)

⑫ 各区役所(既設の本庁・北区役所を除く)に手話通訳者を新規配置しました。(岡山市)

⑬ 障害福祉担当部局に手話通訳ができる職員を配置しました。(美作市)

⑭ 車いすを利用する新入生のために、入学前に大学内の移動等について体験してもらい、机を使いやすいものに替えるなど配慮を行いました。また、入学後、その学生が部活動に参加したことから、部室棟の入口にスロープを設置するとともに、他のサークルの理解と協力を得て、加入サークルの部室を2階から1階に移動しました。(岡山県立大学)



4 県の相談窓口寄せられた事例

県では、各所属が相談に応じるとともに、平成28年4月から県障害者差別解消相談センターを設置しており、相談窓口寄せられた具体的事例を基に、県障害者差別解消支援地域協議会において検討し情報の共有を図っています。

【参考】県障害者差別解消支援地域協議会

関係機関が、相談事例等を情報共有し、連携を図りながら、差別解消のための取組を主体的に行うネットワークとして平成27年11月に設置しています。

①委員:市町村、福祉事業者、商工会議所、障害のある人、学識経験者、医療関係者、法務局、労働局、弁護士会の代表者など24名で構成

②協議事項

- (1) 県内の市町村障害者差別解消支援地域協議会の活動支援に関すること。
- (2) 障害者差別に関する相談体制の充実に関すること。
- (3) 障害者差別に関する関係機関の連携強化と情報共有に関すること。

相談窓口寄せられた主な事例は次のとおりです。

①(相談) 盲の子どもが民間スイミングスクールに1歳から通っていましたが、突然指導を継続できないといわれました。運動できる施設は少なく、喜んで通っていたので残念です。障害者差別ではないでしょうか。

(対応) 民間事業者は、指導に手がかりすぎる場合には、合理的配慮における過重な負担となる場合があり、合理的配慮は努力義務となっています。

事業者には障害者差別解消法の趣旨を説明し配慮を求めましたが、盲の子どもの指導は負担が重く経営が成り立たないし、次に盲の生徒の入会の希望があっても対応できないということでした。保護者と事業者で話し合いましたが、この施設で指導を継続することはできないという結論となり、別の受入先を探すということで、期間を限って指導を延長することとなりました。

②(相談) 知的障害のある方から、グループホームから一般のアパートに転居したいとの相談があり、不動産仲介業者に相談したところ、医師の診断書が必要と言われましたが、障害者差別ではないでしょうか。

(対応) 入居に際し診断書の提出を条件にしたり、障害のあることを理由に物件を紹介しないことなどは、障害者差別に当たります。

仲介業者に確認したところ、診断書の提出を求めたのではなく、身分証明書として障害者手帳の提示を求めたとのことでしたので、法の趣旨と国土交通省の対応指針等を事業者の説明し理解をしてもらい、その結果を相談者に伝え納得してもらいました。

③(相談) ある市の職員の対応が冷たく、丁寧な説明もなく、障害者差別を受けていると感じています。市の対応を改善してほしいです。

(対応) 法は、地方自治体が障害のある方に対して、分かりやすく丁寧な説明をすることを、合理的配慮の提供として法的な義務としています。

市の課長に法の趣旨を説明し、事実関係を確認して丁寧に対応してもらうようお願いしました。

④(相談) 講演会を行いたいが、どうしても手話通訳を配置しなくてはならないのでしょうか。

(対応) 法は障害のある方の意思の表明があった場合に合理的配慮を求めています。講演会を案内する時に、参加申込書で手話や要約筆記が必要かどうかを確認してもらいたいのですが、聴覚障害のある方には必ずしも手話だけでなく、要約筆記等でも対応できることもあり、その方の要望に対して個別の合理的な対応が求められることを説明しました。

⑤(相談) 大学に入学予定の娘は車いす利用者ですが、列車通学を考えています。車両に乗車するには段差があるため、携帯スロープによる移動支援が必要ですが、鉄道会社に相談したところ、大学最寄駅は無人駅であり、職員を派遣してまで支援はできないと言われました。

(対応) 事業者が過重な負担で対応できないと判断したことを行政が指導するのは困難となります。大学と保護者で話し合った結果、鉄道会社は携帯スロープを無人駅に常時

配備し、それを使って大学の職員や学生が移動支援を行うことを検討することになりました。

⑥(相談)市の体操教室に参加したいが、難病のため運動に関する主治医の意見書を求められました。別の市の同様な教室は、体調管理を条件に参加できたのに、障害者差別ではないでしょうか。

(対応)参加に際して健康状況を確認することは適切ですが、配慮すれば参加できるのに参加を拒否するのは差別にあたります。両者に法の趣旨を説明し話し合いを行った結果、健康管理に留意することを条件として、健康教室に参加できることとなりました。

⑦(相談)車いすを利用する人を雇用する場合、駐車スペースを敷地内に確保しなくてはならないのでしょうか。

(対応)改正障害者雇用促進法は、事業主に雇用の分野での差別を禁止するとともに、過重な負担にならない範囲で、採用時並びに採用後も合理的配慮を行うことを求めています。職場の状況によって個別に対応するものなので、どのような対応がよいのか、障害のある方とよく話し合ってもらいたいと助言しました。

5 あいサポート企業・団体が行っている優良事例

① 障害者週間(12/3～9)に合わせ、障害のある方の社会参加を促進するため、障害のある方が作成したアート作品の展示や障害のある方が働く事業所の製品の販売、また、障害者差別解消法やあいサポート運動の啓発などを行う「あいサポートフェスタ♥2016」を県や各種障害者団体と連携して実施しました。

当日はステージイベントとして、介助犬の紹介や障害のある方の歌や踊りなどを行いました。(岡山県知的障害者福祉協会／岡山県社会就労センター協議会：岡山県セルプセンター)

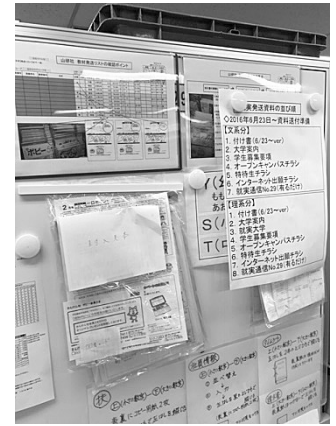
② お客様と合理的配慮の円滑な実現とコミュニケーションを図るために、社員一人一人が持っているタブレット端末(iPad)で、支援・便利機能や筆談などのアプリを役立てています。(メガネの三城)

③ 障害のある方に作業工程をはっきりと明示するために、口頭だけではなく、工程に



沿った写真を用意して、各工程の注意点、重要点の理解を深めています。(キャリアプランニング)

④ 朝礼を実施し、日々の作業の確認を行う際に、体調管理の確認も同時に実施し、体調によりその日の業務の内容、配置の転換も考慮しています。また、体調のみならず、心のケアとして、体調不良者に対して管理者の面談等を随時実施し、早退や出勤時間の調整も行っています。(キャリアプランニング)



⑤ 認知症サポーターの研修を社員が受講し、それが分かるようにオレンジリングを着用し、認知症サポーターがいる旨のポスターを出入口へ掲示しています。また、車いすの目線でトイレや自動販売機のサインを設置しています。(全功)

⑥ 車いすを利用する職員のために、室内を移動しやすいよう通路の動線に配慮するとともに、医療機関を受診する場合には、勤務時間の調整等を行っています。(岡山県社会就労センター協議会:岡山セルプセンター)

⑦ 身体障害で褥瘡(床ずれ)^{しよくそ}がある方に対し、毎日、褥瘡の観察とガーゼ交換を実施し、褥瘡の早期発見と予防に努め、褥瘡のために入院や長期休暇にならないように努めるとともに、負担軽減のため、身体が自由に移動しやすい作業場に配置するなどの配慮を行っています。(パナソニック吉備)



⑧ イベントで、視覚障害のある方に「ワイヤレスイヤホン」を貸し出し、ステージイベントを音声解説で体験してもらうとともに、介助犬のブースを設け啓発活動を実施しました。(オフィスダン)



⑨ 雇用に関わったコーディネーターや障害者就業・生活支援センターからのフォロー、障害者雇用をしている他社と障害の特性や問題の事例などを情報交換しながら職場環境を整えています。また、雇用前に障害の特性を従業員に伝え、障害者への誤解が起こらないように配慮しています。(両備トランスポートカンパニー)

⑩ 現場管理者と事務所員数名で手話教育を実施するとともに、時には障害のある方が講師役として参加し、理解しやすい声のかけ方や指示の出し方を教えてもらう場を作っ

ています。(両備トランスポートカンパニー)

⑪ 切符売り場にコミュニケーションボードを置いて、障害のある方などの案内に使用しています。コミュニケーションボードに筆談の案内もあり、筆談が必要な方には筆談による対応を行っています。(両備フェリーカンパニー)

⑫ 障害のある従業員に病状や業務の負担等についての面談を実施し、本人の意見を聴取して就業内容を話し合っています。(両備ストアカンパニー、両備システムイノベーションズ)

⑬ 障害のある従業員と定期的に面談し、本人の状況や意見を把握しています。また、スペシャルオリンピックスのボウリング練習の会場として利用してもらったり、多くの障害者施設にボウリングの利用を働きかけ障害者スポーツを支援しています。(両備スポーツセンターカンパニー)

⑭ バス車内に筆談に対応する旨の表示をし、筆談が必要な方には筆談による対応を行っています。(井笠バスカンパニー)

⑮ 障害者差別解消法の施行に伴い、全てのバスに筆談用品(メモ帳、鉛筆等)を自主的に設置し、筆談が必要なお客様には筆談による対応を行っています。(岡山電気軌道)

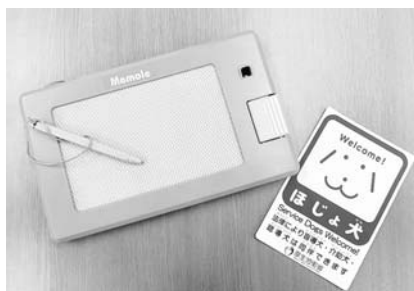
⑯ 車いすごと乗車できる車両を導入しています。また、筆談が必要な方には筆談による対応を行っています。(岡山交通)



⑰ 盲導犬や介助犬について理解したり、車いすを使用している方等への対応が適切になされるよう車内での周知・教育を行っています。(総社両備タクシー)

⑱ 筆談が必要な方には筆談による対応を行っています。(両備住宅)

⑲ 全営業店に「耳マーク」、「コミュニケーションボード」、「簡易筆談器」、「助聴器」、「老眼鏡」、「障害者対応用ATM」を設置すると



ともに身体障害者補助犬の入店が可能であることを周知するための「ほじょ犬マーク」を掲示しています。(中国銀行)

⑳ サービス介助士資格取得者を配置し、障害者の方へのサービス向上のための取組を実施しています。(中国銀行)

㉑ 点字ブロックやスロープ、多目的トイレ等の設置を拡大するとともに、耳マークの表示やコミュニケー



ションボード等を全店に設置し、車いすに座ったまま伝票等を記入できるロータイプ記帳台を設置しました。(トマト銀行)



㉒ 点字や代筆・代読や遠隔手話通訳サービスを導入するとともに、ホームページの読み上げ機能やユニバーサルデザイン通帳を採用しました。(トマト銀行)



㉓ 本部内に障害者差別に関する相談窓口を設置しました。(トマト銀行)



㉔ 本人参加型の行事では、事前に手順書やスケジュールを示し、当日も掲示等を行っています。また、会主催のセミナーを開催する際には、ユニバーサル・カラーを使用したチラシを作製しました。(岡山県自閉症協会)

㉕ 窓口に設置したタブレット端末を利用し、接続先に常駐する手話通訳士が、来店された聴覚障害のある方と手話によるコミュニケーションを図る遠隔手話通訳サービスを導入しました。(おかやま信用金庫)

㉖ 軽・中度の難聴の方が補聴器等を使用せずに会話することが可能となるよう高音域の明瞭度を高め、小型スピーカーからクリアな音声を発する卓上型対話支援システム「COMUOON(コミュニケーション)」を導入しました。(おかやま信用金庫)

㉗ 「認知症サポーターキャラバン」の活動に賛同し、認知症サポーターの養成に取り組むとともに、車いす体験講座、アイマスク体験講座等の体験研修を実施しています。(おかやま信用金庫)

⑳ 視覚障害のある方には、点字シートを利用し、内服薬は一包化をして、補助シールを貼って触って判断できるようにする服薬法を指導しています。また、聴覚、言語障害のある方には、紙を使用して筆談。要点を書いた紙を一緒に渡し、読唇術のできる方には、ゆっくりと大きく口を開けて伝えています。(岡山県薬剤師会)

㉑ 講演会を開催した時に、受付で聴覚障害のある受講者に手話で挨拶し、メモで連絡事項を伝え、席まで案内しました。また、舞台に手話通訳を配置しました。(岡山県介護支援専門員協会)



㉒ 利用者の方が、日課に見通しが持ちやすいよう、行事等の時間・場所を固定しています。(同仁会[のぞみ園])

㉓ 視覚障害のある利用者宅へ訪問した時に、郵便物の代読・説明や必要に応じて手続き支援等を行っています。(同仁会[相談支援事業所のぞみ])

㉔ 脳性麻痺のある利用者の方が外出する際に、小銭が扱いにくいいため、ICカードを使用し、公共交通機関等を利用しています。(同仁会[のぞみホーム])

㉕ メモ、板書、ホワイトボードの使用により聴覚障害のある利用者とコンタクトを取っています。(アイ薬局)

㉖ 当所で開催している「ひまわりカフェ」で、地域住民の皆様を対象に研修会を開催、皆さんから「積極的に声かけして、力になりたい」との声をいただき、今後も地域ぐるみであいサポート運動を展開します。(多機能型事業所ひまわり)



㉗ 障害のある方のファッションショーを多くのボランティアと一緒に実施していますが、説明の時などに、スタッフには言葉が出ない方にも目を見て話し掛けてほしい、本人がイライラして落ち着かない時は「どうしたの?」とやさしく聞いてほしいなど、障害のある方に対する配慮をお願いしています。(きっかけの樹)

㉘ 声帯を切除している患者様の場合、窓口に大きめの用紙を常に設置しており、話しづらそうな時には、すぐに筆談での対応ができるように準備、配慮しています。(大谷薬局)

㉙ 足が不自由な患者様の場合、自動車は運転できるが歩行が不安定な方は、できるだ

け車までお身体を支えにいくようにしています。(大谷薬局)

③⑧ 両手に障害がある男性会員の方から、研修会開催の時に、「椅子に座った状態で足でメモを取ることのできる高さのテーブルを用意してほしい。」との要望があったので、低いテーブルを用意して対応しました。(岡山県社会福祉士会)

③⑨ シンポジウム参加申込みの際には必要な配慮を事前に聞いて、手話通訳と要約筆記を用意して対応しています。また、チラシを作成する際には、「音声コード(S Pコード)」を付けています。(岡山県社会福祉士会)

④⑩ 弱視の方が使えるように、拡大読書器を設置するとともに、カウンターに「耳マーク」を掲示し、筆談ボードや iPad の筆談アプリを必要に応じて使用しています。また、利用案内を点字、デイジーで欲しいという要望に応え実施しています。(金光図書館)



④⑪ 障害のある方が地域で安心して暮らしていけるよう、差別や偏見がなくなることを目指し、劇や疑似体験を用いて、他人から見てわかりにくい障害(発達障害等)の理解を広める啓発活動を約40名で実施しています。(美作福祉部隊リカイヒロメタインジャー)



④⑫ 体育施設等受付窓口(本部、奥市公園野球場管理事務所等)に耳マークや筆談に対応する旨の文章を掲示し、筆談器を設置しています。

④⑬ 毎月、行政機関に行かないといけないが精神的な負担を感じ一人で行くことが困難な方に対し、一人で行けるようになるまで毎月同行し、1年後には一人で行けるようになりました。(岡山県障害福祉施設等協議会:障害者支援施設あお空)

④⑭ 公園の物品の調達や清掃等の障害者施設への優先的発注に加え、イベント時の出店を積極的に依頼するとともに、障害者スポーツの会場として、参加される障害のある方に対する配慮を行っています。(岡山市公園協会)



- ④⑤ サービス利用に伴う事業所の見学や面接の際、公共交通機関の時間や経路を紙に書き、視覚的に理解できるようにしました。(岡山県障害福祉施設等協議会:障害者支援施設あお空)
- ④⑥ 車いすを利用する方等が利用しやすいように段差等を改善するとともに、対人関係に配慮した食事のグループ分け等を行っています。(岡山県障害福祉施設等協議会:ふなぐら荘)
- ④⑦ 聴覚障害のある保護者に、その日の指導意図や指導内容、子どもの発言等をメールで伝えています。(岡山県障害福祉施設等協議会:岡山かなりや学園)
- ④⑧ 就労継続支援A型で働いている利用者より、特定の人話し声が気になり仕事に集中できないため辞めたいとの相談があり、個々に合った作業メニューを提供し、定期的に従業員と話をしながら様子を見ています。(岡山県障害福祉施設等協議会:ヴィレッジ興産)
- ④⑨ 毎日、仕事内容、事務連絡等について連絡ノートを用いて情報交換を行っています。(岡山県障害福祉施設等協議会:吉備路学園)
- ④⑩ 見通しをもって行動しやすいように、口頭で伝えるだけでなく、スケジュールボードを用いたり、外出先に関するしおりを作成したりして、視覚的ツールを用いてコミュニケーションを図っています。(岡山県障害福祉施設等協議会:ももどの学園)



- ⑤① 指示・支援内容を障害特性に合わせて、絵やイラストで表示しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:福祉ワークセンター阿新)
- ⑤② 知的障害のある方への連絡には、口頭説明だけではなく、必要に応じてメモやホワイトボードを使用しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:自然の森エスポール)
- ⑤③ 周りの刺激が強すぎるため集中や取組が難しい利用者の方には、個室を用意したり、

個々の机の間に関仕切りをして環境に配慮しています。
(岡山県障害福祉施設等協議会:笠岡学園)



⑤④ 知的障害のある方に対して、ルビをふったり、分かりやすい言葉で書いた資料を提供しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:多機能型事業所かさおか)

⑤⑤ 車いすを使用している職員の業務スペースに配慮するとともに、身体の状態に応じ業務縮小や業務中の姿勢に配慮しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:竜ノ口寮)

⑤⑥ 人工内耳を入れている職員は、耳に汗などが入ると故障しやすいため、業務から入浴介助を外しました。(岡山県障害福祉施設等協議会:竜ノ口寮)

⑤⑦ 発達障害のある利用者、パーテーションを利用し、周囲が気にならないようにしたり、スケジュール表を使用し、見通しを持って一日過ごせるように配慮しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:さくらワークヒルズ)

⑤⑧ 知的障害がある職員に対して、毎日行う業務の従事時間や、業務のやり方が分かりやすく理解できるよう統一しています。(岡山県障害福祉施設等協議会:ケアセンターひばり)

⑤⑨ 掃き掃除や拭き掃除が難しい利用者の方は、除菌シートやちりとり、窓の掃除用具などを用いて本人にあった方法で掃除をしています。(岡山県障害福祉施設等協議会:障がい者デイセンターさくら)



⑥⑩ 聴覚障害と平衡機能障害がある利用者が、トイレ等で席を離れ一人で歩行する際に転倒の危険が伴うので、ワイヤレスコールを設置しました。用事がある時はワイヤレスコールの呼出しボタンを押してもらおうことにしました。(吉備の里[たんぼぼ])



⑥⑪ 視覚優位の障害特性のある自閉症の利用者に対して、日課表に文字だけでなくイラストなど用いながら、安心して生活できるように工夫しています。(吉備の里[つばき寮])

⑥⑫ こだわりや多動が強く表れる自閉症の利用者の興味や行動の傾向を繰り返し観察し、あらわれる行動を制限するのではなく興味関心(特性)に着目し、作業設定と作業の流れを本人に合わせて組立てを行いました。その結果、作業中の多動がほとんどあられわれず、

集中して作業に取り組むことができるようになりました。(吉備の里[ひなぎく])

⑬ イベントを通じて子供たちに障害者スポーツに興味を持っていただくことを目的として、パラリンピック種目である車いすバスケットボールの体験会及び地元チーム選手によるデモンストレーションと写真撮影会を実施しました。(イオンモール岡山)



⑥ 不当な差別的な取扱いの具体例

① 車いすを利用している方が、事情の説明もなくレストランへの入店を断られました。

(説明) 車イスだからという理由だけで入店拒否することは不当な差別的取扱いにあたります。障害のある方の障害の状況や求められる配慮等を十分聞き、理由がある場合には、きちんと説明する必要があります。



② プールを、ひとりで利用することに問題がなく、同じような状態の高齢の方も利用しているのに付添いなしでは、利用できないと言われました。

(説明) 事情の同じ障害のない人には付けない条件をつけることは、不当な差別的取扱いにあたり、禁止されます。

また、正当な理由がある場合には、きちんと理由を説明して、理解をしてもらえるように努めることが求められます。

③ 盲導犬を連れて、タクシーに乗ろうと呼び止めましたが、「犬はお断り」と乗車拒否されました。

(説明) 障害のある方をサポートする盲導犬、聴導犬、介助犬は、身体障害者補助犬法で、人が入ることのできる様々な場所等へ同伴することができ、公共施設や交通機関のほか、スーパー、ホテルなど不特定かつ多数が利用する民間施設でも、受入れ義務があります。

④ 障害があるということだけを理由に、校外学習・地域行事などへ参加を一律に認められませんでした。

(説明) 障害があるということだけを理由として、行事への参加を一律に認めないことは、不当な差別的取扱いにあたります。障害の状況や必要な配慮などについて十分に聞き、相談して対応することが必要です。

⑤一人暮らしをするためにアパートを借りようと不動産屋に行きましたが、精神障害のある人には貸せないと断られました。

(説明)障害があることだけを理由に、障害のある方が入居すると他の入居者が退去してしまうと決めつけたり、賃貸借契約を断ることなどは不当な差別的取扱いにあたります。障害の状況や求められる配慮等を十分聞き相談することが必要です。



⑥ 歯医者に連れて行ったら、自閉症の方は診察しないとわれ、診療を断られました。

(説明)障害があることだけを理由に医療機関が診療を断ることは、不当な差別的取扱いにあたります。障害のある方の障害の状況や、求められる配慮等を聞くことが必要です。

ただし、歯の治療の際に、障害のある方がパニックを起こしてしまったなど、治療を継続すると口腔内を傷つけるおそれがあり、診療を中断せざるを得ないといった場合は、障害のある方の身体や生命の保護のためにやむを得ないと判断されます。

⑦ 障害者サービスを利用しようとしたのですが、車いすを使用しているという理由だけで、利用を断られました。

(説明)車いすの使用だけを理由に一律に利用を断ることは、不当な差別的取扱いにあたります。障害のある方の障害の状況や、求められる配慮等を聞き、合理的配慮を行うことができるか相談する必要があります。

7 福祉施設等での配慮例(厚生労働省の資料から抜粋)

① 全盲の視覚障害者Aさんは、地域の福祉センターを訪問する際、案内看板等が見えず単独で行くことができませんでした。しかしセンター入り口付近にガイドボランティアが配置され、手助けが必要な人に一声かけてくれるようになったことから、付添いがなくても一人で通うことができるようになりました。

また併せて、エレベーターや階段の手すりにも点字シールを表示することになり、ガイドボランティアと離れていても、自分のタイミングで移動することが可能になり、ご本人の気持ちもとても自由になりました。



② アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障害の方から、電子データで欲しいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソ

フトを利用して回答できるからとのことでした。

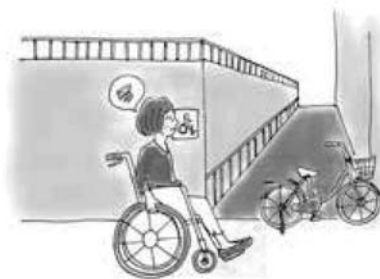
紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

③ 聴覚障害者(発語可能・4級)のBさんは事務手続きのため、受付を済ませ呼出しを待っていましたがなかなか呼ばれませんでした。受付に、呼ばれていないことを申し出ると、「名前を呼びましたが、返事がありませんでした」とのことでした。音声による通常の呼出ししか行われなかったためです。

その後、事務局は対応を検討し、聴覚障害のある方には、文字情報などでも呼出しを伝え、手続きに関するやりとりに関しても筆談等で対応することとしました。

④ 車いすを使用している身体障害者(1級)Aさんが、外出中、建物に入ろうとすると大きな段差があり立ち往生してしまいました。

スタッフに協力をお願いしてみると、段差を車いすで乗り越える手伝いを申し出てくれました。介助のお陰で、無事に建物に入ることができました。



⑤ 失語症(発語がうまくできない)のAさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探ることができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Aさんが言葉をうまく話せないことがわかったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Aさんの欲しいものが判明し購入することができました。

⑥ 高次脳機能障害のAさんに、先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしていると注意したところ、聞いていなかった、知らないと逆に怒り出してしまいました。Aさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Aさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。

高次脳機能障害者は受傷前の知識や経験を覚えている場合が多いのですが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようしたら、トラブルがおきなくなりました。

⑦ 知的障害のAさんは、作業能力はあるけれど、不安が強くなると本来の作業能力が発揮できなくなってしまう。Aさんの担当は清掃作業。1フロアを一人で担当するように任されていたが、広い範囲を一人で任されることに不安を感じ、本来の作業能力を発揮できずミスが増えていました。

作業量は変えずに2フロアを二人で担当するようにしたところ、Aさんの不安が減少し、本来の能力を発揮できるようになり、ミスも減りました。

⑧ 一人暮らしをしながら地域の作業所に通う知的障害のCさんは、身の回りのことはほとんど自分でできますが、お金の計算、特に何をかうのいくらかかるのかを考えて使うのが苦手なため、日常の金銭管理をしてくれる福祉サービス(日常生活自立支援事業)を利用することになりました。

生活支援員と必要なお金について1週間単位で相談し、一緒に銀行に行ってお金を下ろし、生活することになりました。買い物のレシートをノートに貼ることもアドバイスを受け、お金を使い過ぎることがなくなりました。また、お金がどれくらいあるのか心配なときは、支援員さんに聞けば分かるので安心とCさんは話しています。

⑨ 発達障害のAさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。



そこで、Aさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り文字やイラストにして直接伝えるようにしたら、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

⑩ 発達障害のBさんは、就労継続支援事業を利用していますが、広い作業室の中で職員を見つけることができない方でした。職員に連絡したくても連絡できず、作業の中で分からないことや聞きたいことがあってもそれが聞けず、不安や混乱が高まっていた。

そこで、来所時にあらかじめBさんに職員の場所を図で示したり、現地を確認する、ユニフォームの違いを伝えるなど、職員を見つけるための手がかりを知らせておくようにしたら、Bさんは安心して作業に集中できるようになりました。

⑪ 発達障害のCさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりません。

そこで、Cさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したと

ころ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

⑫ Cさんは、精神障害当事者としての経験を活かして、福祉サービス事業所でピアサポーターとして活動しています。しかし、月に一度くらいは幻聴が出現することがあり、Cさんは活動に支障が出ることをとても心配していました。職員に相談すると、「普段はどうしているのか？」と質問され、Cさんは頓服薬を飲んで1時間くらい静養すると治まってくると説明しました。すると、「ご自分で対処できるならそうしてください」「症状があっても、工夫をしながら活動を続けら



れるといいですね」「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はないと思います」と言われて、幻聴が出た時は頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Cさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

⑬ 保育所に通う発達障害児のBちゃんは、靴をそろえる、トイレにしっかり座るといった日常生活の動作の一部が十分に身についていません。言葉による説明よりも、視覚情報による説明の方が伝わりやすいため、これらの動作の順番を具体化した絵を作成し、必要に応じて見せるようにしています。また、話しかける際にも、顔を見ながら、穏やかに静かな声で話しかけるようにしています。

⑭ 自閉症スペクトラム(発達障害)のAさんは知的にはかなり高い児童ですが、ちょっとした思い込みや刺激がもとで、トイレや空室に長時間(長い場合は10時間近く)急に籠もってしまうことが多くありました。

そこで、不適応を起こしそうな場合(「起こす前」がポイント)に、事前に決めておいたルールに基づいて(例えば何色かのカードを用意し、イエローカードを見せたら事務室でクールダウンする、レッドカードであったら個別対応の部屋に行きたい等)自らがサインを出して対応方法を選択する経験を繰り返し積むことで、徐々にカードを使用せずに感情の自己コントロールができるようになってきました。約半年ほどで不適応を示すことがほとんどなくなり、生活が安定しました。

⑮ 介護老人保健施設で、様々な障害があっても生活がしやすいように、点字ブロック、車いす用のトイレ、入所者用の居室階へ行くためのエレベーターの設置などを行いました。また、聴覚障害のある入所者とコミュニケーションを図れるよう部屋に筆談用の用具を置くなどの配慮を行っています。



⑯ Bさん(精神障害者)は、要介護認定を受け、介護保険のデイサービスを利用する

こととなりました。しかし、家族から、Bさんは、知らない人と接することが苦手でありデイサービスのような人が集まる場に行くことは、精神的な負担が大きいのではないかと心配の声が寄せられていました。

そこで、デイサービスの職員は、いきなりデイサービスを利用するのではなく、まずはBさんの自宅で交流を重ね、Bさんと親しくなることにしました。その後、Bさんは親しい職員がいることで、安心してデイサービスの場に通うことができるようになりました。

8 教育現場での配慮例(岡山県教育委員会職員対応要領から抜粋)

① 管理する施設・敷地内において、車いす利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。

② 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害のある人に対し、災害時に関係事業者の管理する施設の職員が直接災害を知らせたり、緊急情報・館内放送を視覚的に受容することができる警報設備・電光掲示機器等を用意したりすること。



③ 移動に困難のある児童生徒等のために、保護者等が送迎するための駐車場等を確保したり、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。

④ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、拡大文字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行うこと。

⑤ 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すること。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行うこと。

⑥ 障害のある人から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡すこと。

⑦ 障害のある子ども又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が不得意な障害のある人に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等のICT機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。



⑧ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害がある人や知的障害のある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行うこと。

⑨ 庁舎、学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等の敷地内の駐車場等において、障害のある人の来庁(校・所)が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更すること。

⑩ スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害のある人を早めに入場させ席に誘導したり、車いすを使用する障害のある人の希望に応じて、決められた車いす用以外の客席も使用できるようにしたりすること。

9 障害の特性に応じた具体的対応例

県では、障害のある人の特性や障害ごとに必要な配慮についてまとめた障害者差別解消法とあいサポート運動のガイドブック「バリアフリー社会のおもいやり」を作成しています。詳しくは、県障害福祉課のホームページをご覧ください。

ここでは、その中の概要を参考までに紹介します。

(県障害福祉課ホームページ <http://www.pref.okayama.jp/soshiki/39/>)





障害のある人もない人も、チャンス・待遇は平等です。

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



この法律は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めており、すべ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つなげることを目的としています。



障害を理由とする差別とは？



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ような行為をいいます。

また、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明*があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮(以下では「合理的配慮」と呼びます。)を行うことが求められます。こうした配慮を行わないことで、障害のある人の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

*知的障害等により本人自らの意志を表明することが困難な場合には、その家族などが本人を補佐して意志の表明をすることもできます。

障害を理由とする不当な差別的取扱い【例】

- 障害を理由として、サービスの提供や入店を拒否してはいけません。

合理的配慮【例】

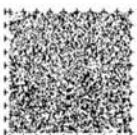
- 筆談や読み上げなど、ちょっとした配慮で助かる人がいます。



「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されます

※民間事業者における合理的配慮の提供は、努力義務となります。

	不当な差別的取扱い	障害のある人への合理的配慮
国の行政機関 地方公共団体 等	禁止 不当な差別的取扱いが禁止されます	法的義務 障害のある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 <small>※民間事業者には、個人事業者、NPO等の非営利事業者も含まれます。</small>	禁止 不当な差別的取扱いが禁止されます	努力義務 障害のある人に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。



あいサポート運動

「あいサポート」とは、「愛情」の「愛」、私の「I」に共通する「あい」と、支える、応援する意味の「サポート」を組み合わせ、障害のある人を優しく支え、自分の意志で行動することを意味しています。あいサポート運動は、平成21年11月に鳥取県で創設され、岡山県もこの運動の趣旨に賛同し、平成28年1月に鳥取県と連携協定を締結しました。

様々な障害の特性や障害のある人が困っていること、そしてそれぞれに必要な配慮を理解し、日常生活でそれを実践していく、「あいサポート運動」を推進し、誰もが暮らしやすい地域社会(共生社会)の実現にご理解とご協力をお願いします。

あいサポーターになるためには

意欲のある方は、研修会に参加し、あいサポートバッジを受け取ることで、誰でもあいサポーターになることができます。

SUPPORTER

サポーター宣言



- ♥ わたしたちは、多様な障害の特性を理解し、お互いが分かり合えるように努めます。
- ♥ わたしたちは、日常生活で障害のある方が困っている場面を見かけたら、声をかけ、手助けを行います。
- ♥ わたしたちは、「あいサポート」バッジを身につけ、気軽に声をかけやすい環境をつくれます。
- ♥ わたしたちは、「あいサポート」の仲間の輪を広げ、共に生きるよるこびを伝えます。

県では、あいサポート運動に協力いただける企業・団体を「あいサポート企業・団体」として認定証を交付し、県のホームページで紹介しています。

取り組んでいただく内容は、社員等の皆さんに、このガイドブック等を読み、障害の特性について理解していただいたり、あいサポートバッジを着用していただくことなどです。

詳しくは、県障害福祉課のホームページをご覧ください。

(県障害福祉課ホームページ <http://www.pref.okayama.jp/soshiki/39/>)

あいサポート企業・団体一覧(平成29年3月15日現在)

認定番号	企業・団体名
1	株式会社 オフィスダン
2	株式会社 エムアイ・カンパニー
3	専門学校 ワールドオブティカルカレッジ
4	株式会社三城 岡山エリア
5	株式会社 キャリアプランニング
6	岡山県障害福祉施設等協議会
7	岡山県知的障害者福祉協会
8	パナソニック吉備 株式会社
9	株式会社 ビーハッピー
10	リライアンス・セキュリティー株式会社 岡山事務所
11	社会福祉法人 吉備の里
12	株式会社 全功
13	特定非営利活動法人 岡山県精神障害者家族会連合会
14	一般社団法人 岡山県手をつなぐ育成会
15	公益財団法人 岡山県身体障害者福祉連合会
16	赤磐市立 磐梨中学校
17	特定非営利活動法人 岡山県社会就労センター協議会
18	美作福祉部隊リカイヒロメタインジャー
19	特定非営利活動法人 まちづくり推進機構岡山
20	両備ホールディングス株式会社 両備経営サポートカンパニー
21	両備ホールディングス株式会社 両備バスカンパニー
22	両備ホールディングス株式会社 両備津山カンパニー
23	両備ホールディングス株式会社 両備トランスポートカンパニー
24	両備ホールディングス株式会社 両備タクシーカンパニー
25	両備ホールディングス株式会社 両備フェリーカンパニー
26	両備ホールディングス株式会社 両備スカイサービスカンパニー
27	両備ホールディングス株式会社 両備ストアカンパニー
28	両備ホールディングス株式会社 岡山まちづくりカンパニー
29	両備ホールディングス株式会社 両備テクノカンパニー
30	両備ホールディングス株式会社 両備スポーツセンターカンパニー
31	両備ホールディングス株式会社 ソレックスカンパニー
32	瀬戸内観光汽船 株式会社
33	東備バス 株式会社
34	株式会社 井笠バスカンパニー
35	株式会社 両備ヘルシーケア
36	岡山電気軌道 株式会社
37	岡山交通 株式会社
38	両備グレースタクシー 株式会社
39	岡山タクシー 株式会社
40	浅口タクシー 株式会社
41	総社両備タクシー 株式会社
42	株式会社 両備タクシーセンター
43	株式会社 リョービツアーズ
44	株式会社 両備システムズ
45	株式会社 両備システムイノベーションズ

認定番号	企業・団体名
46	株式会社 リョービシステムサービス
47	株式会社 両備システムソリューションズ
48	株式会社 リオス
49	岡山三菱ふそう自動車販売 株式会社
50	株式会社 両備エネシス
51	株式会社 青野石油店
52	両備商事 株式会社
53	両備モーターズ 株式会社
54	アール空調システムズ 株式会社
55	両備住宅 株式会社
56	株式会社 アール・エステートサービス
57	株式会社 トーキョー・リョービ
58	株式会社 中国銀行
59	株式会社 トマト銀行
60	株式会社 天満屋
61	イオンモール株式会社 イオンモール岡山
62	特定非営利活動法人 岡山県自閉症協会
63	おかやま信用金庫
64	井原商工会議所
65	備前商工会議所
66	津山商工会議所
67	特定医療法人万成病院 多機能型事業所ひまわり
68	一般社団法人 岡山県薬剤師会
69	アイ介護タクシー
70	社会福祉法人 同仁会
71	有限会社 アイ薬局
72	きっかけの樹
73	大谷薬局
74	一般社団法人 岡山県社会福祉士会
75	金光図書館
76	特定非営利活動法人 就労継続支援A型事業所協議会
77	株式会社 藤水
78	岡山商工会議所
79	特定非営利活動法人 岡山南就業支援センター ZENKO
80	特定非営利活動法人 岡山県介護支援専門員協会
81	岡山県要約筆記団体連絡会
82	公益財団法人 岡山市公園協会
83	吉備高原小学校 吉備高原小学校PTA
84	岡崎嘉平太記念館
85	(株)吉備高原都市サービス
86	赤磐市環境センター(エコプラザあかいわ)
87	社会保険診療報酬支払基金 岡山支部
88	在宅介護研究会
89	特定非営利活動法人 なでしこ会

まず、障害について理解してください

障害は、「身体障害」（視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害）、「知的障害」、「精神障害」（発達障害、高次脳機能障害その他の精神疾患）、「難病等」の4つに大別することができます。

障害は誰にでも生じ得るものです。

病気や事故はいつ起こるかわかりません。同様に、障害はいつでも誰にでも生じ得るものなのです。

障害は多種多様で同じ障害でも一律ではありません。

障害の種類も程度もさまざまであり、同じ障害でも、その症状は一律ではありません。また、複数の障害を併せ持つ場合もあります。

外見でわかるものだけでなく、外見ではわからない障害のため、理解されず苦しんでいる方もいます。

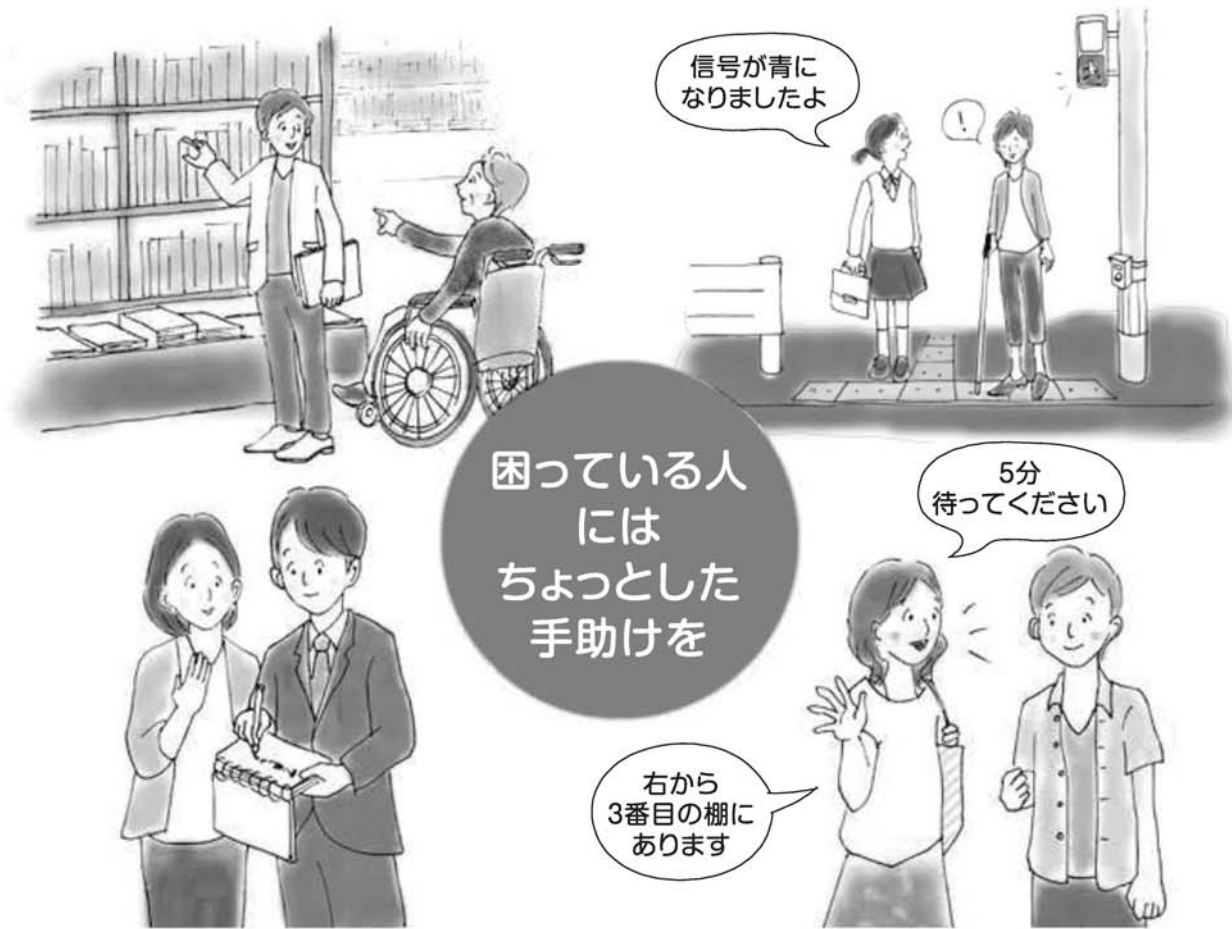
障害は多種多様であり、外見だけでは障害があることがわからないこともあるため、周囲に理解されず、苦しんでいる方もいます。

周囲の理解や配慮があれば、活躍できることがたくさんあります。

障害はあっても建物の段差や制度、慣行に基づく社会的障壁を取り除くことで、日常生活、社会生活を自由に制約なく送ることができる障害のない社会が実現できます。そのようなバリアフリー社会を皆さんのちょっとした気遣いで一緒に作り上げてみませんか。



そして、こんな配慮をお願いします



障害のある人に対して冷たい視線を送ったり、見て見ないふりをするのは避けて、こうした配慮をしながら接してください。

困っていそうな場面を見かけたら

「何かお困りですか」と一声かけて、自分でできるサポートをしましょう。見守ることと、時には支える姿勢が大切です。

「障害があるから」と決めつけず

それぞれの個性や能力が活かせることを一緒に考えてみましょう。

介助者がいても

介助者ではなく本人に話しかけましょう。

自分のイメージですべての障害のある人を見ないでください。

障害だけを見るのではなくその人の人柄を見て接しましょう。

各種障害の特性と求められる配慮

視覚障害

何らかの原因で視覚に障害があることにより、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。見えづらい場合の中には「暗いところで見えにくい」などの症状があります。

配慮のポイント

- 突然、腕をつかんだり引っ張ったりしないで、まず声をかけてください。
- 説明は、具体的に伝えてください。視覚障害のある人にとって駅のホームは危険で不安を感じる場所です。説明だけでなく車両乗降口等まで誘導してください。
- 誘導は、視覚障害のある人にひじか肩をもってもらいます。



聴覚・言語障害

聴覚障害は、「ろう」「中途失聴」「難聴」があり、一人ひとり違います。聞こえの程度や聞こえなくなった時期などによって、筆談、口話、手話、代用発声などコミュニケーション方法が異なります。

配慮のポイント

- まずは、コミュニケーション方法を確認してください。
- 重要な情報は、アナウンスのような音声伝達だけでなく、掲示板のような文字情報の組み合わせが必要です。
- 聞き取りにくい場合は、分かったふりをせず、きちんと内容を確認してください。



盲ろう

視覚と聴覚の両方に障害があることを「盲ろう」といいます。見え方・聞こえ方は大きく分けると、全盲・ろう、全盲・難聴、弱視・ろう、弱視・難聴の4つに分けられます。

配慮のポイント

- コミュニケーションの支援や移動の介助が必要な場合が多いです。まず、話しかけてみましょう。
- 盲ろう者は、お互いの会話の内容だけでなく、周りの状況もわかりません。周りの状況を説明することも大切。
- 社会的に孤立しがちです。様々な支援があることを伝えてください。

肢体不自由

事故による損傷や先天性の疾病などが原因で、上肢・下肢に欠損やまひ、筋力低下などが生じています。そのため、日常の動作や姿勢の維持が不自由になります。車いすを使用している方が多くいます。

配慮のポイント

- 困っていそうなときは積極的に声を掛けてください。
- 車いすは、急にかわす動きができません。自転車ですれ違う時には、減速してください。
- 車いすでは、自分で障害物を移動させることができません。障害物を見かけたら邪魔にならないように動かしてください。



重症心身障害

重度の身体障害と重度の知的障害が重複している障害です。移動や食事などを自分一人ですることが困難なため、自宅で福祉サービスを受けたり、医療などを提供する専門施設に入所したりしています。

配慮のポイント

- どんなに重い障害があっても真剣に生きています。周囲の人々に勇気と希望を与えている大切な命を見守ってください。
- 車いすやストレッチャーでの移動時など、困っていそうな時は、声をかけてください。

内部障害

内臓などの機能が低下している状態であり、身体障害者福祉法では、「心臓機能」「腎臓機能」「ぼうこう・直腸機能」「呼吸器機能」「小腸機能」「肝臓機能」「ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能」に係る7種類の機能障害が定められています。

配慮のポイント

- 「外見からは分かりにくい障害」があることを理解してください。
- 車内等で携帯電話を使用する時は、ルールやマナーを守った行動をしましょう。
- 風邪などをうつさないように注意してください。



知的障害

18歳くらいまでの発達期において、知的な能力が年齢相応に発達していないため、何らかの特別な援助を必要とする状態です。「言葉を使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」ことに時間がかかることが主な特徴です。

配慮のポイント

- ゆっくりと簡単な言葉で話し掛けてください。
- 危険なことが分からない場合があります。優しく知らせてください。
- 「ひっくりかえる」「泣きわめく」などのパニック行動が起こることがあります。そのような時は、落ち着ける場所に誘導しましょう。

発達障害

発達障害は、脳機能の発達に関連する生まれつきの障害です。コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手で、「自分勝手」「変わった人」と誤解されますが、それは親のしつけや教育の問題ではなく、脳機能の障害によるものと理解してください。

配慮のポイント

- コミュニケーションをとる際には、「ゆっくり」「短く」「具体的に」してください。
- 優先順位を明確に具体的に伝え、一度に二つの指示は出さず、視覚的な情報を提示して伝えてください。
- 行動の修正が必要なときには、否定的な表現（～してはいけません）よりも肯定的な表現（～をしましょう）で伝えてください。

精神障害

統合失調症や気分障害（そううつ病）などの精神疾患では、幻覚や妄想、不安やイライラ感などが認められます。これらの症状は、薬を服用することや環境が安定することにより、軽くなっていきます。

配慮のポイント

- こころの病気は誰もがかかる可能性があります。何をするかわからず危険であるなどの誤解に基づく先入観等の心のバリアをなくして、みんな仲良く生き活きと暮らせる社会を実現しましょう。
- 「がんばれ」よりも「がんばってるね」がうれしいです。
- 再発予防に注意し、時には休養も必要です。

てんかん

脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、「てんかん発作」が繰り返し起きる病気です。遺伝病ではなく、どの年代でも見られる身近な病気で、薬や外科治療によって発作のほとんどはコントロールできます。

配慮のポイント

- てんかんについて正しく理解してください。
- 発作が起こったら、まずはあわてず見守ってください。
- 発作のときは、体を押さえたりしないでください。
- 意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる、けいれん発作が10分以上続くような時には、病院を受診しましょう。

高次脳機能障害

交通事故などによる頭部外傷や脳血管疾患、その他の病気により脳が損傷を受けると、身体の障害とは別に、思考や記憶などの脳機能の一部に障害が起きることがあります。これが、高次脳機能障害です。

配慮のポイント

- 家族・周囲の人が高次脳機能障害を正しく理解し、支援をしてください。
- 感情のコントロールが難しいときは気分転換をさせてください。
- 1日の予定などが紙に書いてあると行動しやすくなる場合があります。

難病

「難病」は、発病の機構が明らかでなく、かつ、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とすることとなるものをいいます。平成25年4月から難病等のある人が障害者総合支援法の対象とする障害者に加わりました。

配慮のポイント

- 周りから理解されず苦しんでいる人もいます。外見からわかりにくい障害があることを理解してください。
- 職場内での適切な環境整備や配慮によって、多くの場合、難病であっても就労を継続することは可能になります。病気を理解して就労への配慮や支援をお願いします。

「ほっとパーキングおかやま」駐車場利用証制度



この制度は、車いすマークの駐車場(身体障害者等用駐車場)を利用できる方(障害のある人や高齢の方、妊産婦などで歩行が困難な人)に専用の利用証を交付する一方、県と協定を結んだ施設に駐車スペースを確保し、利用証を交付された方がそのスペースを優先して利用できるよう、適正な利用を図るものです。

「ほっとパーキングおかやま」駐車場は、車の乗り降りのためにドアを全開にしなければならない方、歩行困難などによりできるだけ建物に近い位置に駐車する必要がある人の駐車スペースです。利用証をお持ちでない人は、利用証を申請いただくか、駐車を控えてくださるようお願いします。

案内表示がある協力施設の車いすマーク駐車場などで利用できます。

バリアフリー環境

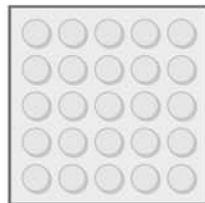
高齢の人や障害のある人が安心・安全に生活できるように、さまざまなバリアフリー環境の整備に取り組んでいます。

点字ブロック

点字ブロックは、正式名称を「視覚障害者誘導用ブロック」といい、視覚障害のある人が安全で快適に移動するための道しるべです。点字ブロックには、線状ブロックと点状ブロックの2種類があります。原則として、JIS(日本工業規格)の定める形状とされており、色は弱視の人が見やすく、周りとの区別がしやすい黄色とされています。



線状ブロック
(誘導ブロック)



点状ブロック
(警告ブロック)

点字ブロックの上やその周囲30cm以内に物が置かれて
いると、視覚障害のある人がつまずいたりぶつかったりし
て、とても危険です。

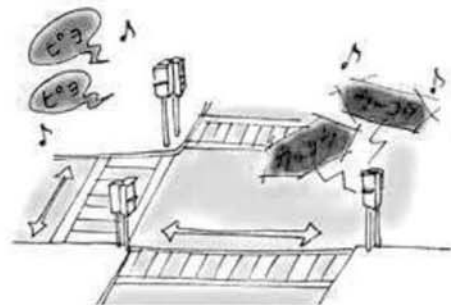
知っていますか?

点字ブロックは 岡山で生まれました!

点字ブロックは、視覚障害者の安全かつ快適な移動を支援するための設備として、1965年(昭和40年)に三宅精一氏によって考案され、1967年(昭和42年)3月18日、岡山県立岡山盲学校に近い国道250号原尾島交差点付近(現:岡山市中区)に世界で初めて敷設されました。

歩行者に優しい信号機

交差点では、横断している歩行者の安全を図るため、歩行者に優しい信号機として、「音響式信号機」「高齢者等感応式信号機」「歩行者感応式信号機」を設置して、交通の安全と円滑を図っています。



身体障害者補助犬

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、人が立ち入ることのできる様々な場所に同伴できます。



盲導犬

平成14年に施行された身体障害者補助犬法では、公共施設や交通機関のほか、飲食店やスーパー、ホテルなど不特定かつ多数の人が利用する民間施設でも、補助犬の同伴を受け入れることが義務付けられています。

障害のある人に関するマーク



サポートマーク

山口県では、あいサポートの障害のある方への配慮や声掛けを促進するために、障害のある方（特に外見からは配慮を必要としていることが分からない方）が配慮を必要としていることを示すマークとして、「サポートマーク」を作成し、活用を呼び掛けています。



ヘルプマーク

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、また、妊娠初期の方など、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、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。



ヘルプカード

ヘルプマークを活用し、いざというときに、手助けしてもらいたいことや自分の情報を記載したカードです。このカードは岡山県障害福祉課のホームページからダウンロードすることができます。



耳マーク

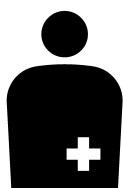
耳の不自由な人であることをあらわすマーク。耳が聞こえない、聞こえにくいということは外見からはわかりにくいので、それらの不安をもった人たちのコミュニケーションをサポートするためにつくられました。このマークをみかけたら、ゆっくりと話したり、手話や筆談するなどの配慮をしましょう。



ハート・プラスマーク

「身体内部に障害がある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。

このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について御理解、御協力をお願いいたします。



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表しています。オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。

障害を知り、共に生きる
バリアフリー社会のおもいやり



シンボルマークのデザインは
障害のある方を支える「心」を
2つのハートを重ねることで表現しています

編集・発行
問合せ先

障害者差別解消法・あいサポート運動実践事例集

平成29年3月作成

岡山県 保健福祉部 障害福祉課
電話:086-226-7343 Fax:086-224-6520

(一社)岡山県社会福祉士会・岡山県障害者差別解消相談センター
電話:086-224-3279(さべつなく) Fax:086-201-5340
E-mail: sabetsunaku@csw-okayama.org