

障がいのある人への対応事例集

今後、この事例集は、実際に活用する職員の皆さんや障がいのある人のご意見をいただきながら、改善していきます。

なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては個別の事案ごとに判断されることとなるため、その具体例は正当な理由が存在しないことを前提としています。また、合理的配慮については具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるため、その具体例は過重な負担が存在しないことを前提としています。したがって、これらはあくまでも例示であり、事例集に示す具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

目次

1 共通する対応の基本	1
2 コミュニケーションの留意点	2
3 場面ごとの対応	
1) 庁内での案内・誘導（入り口・受付け付近）	7
2) 窓口対応（相談・説明・手続き）	9
3) 行政情報の提供	13
4) 会議・講演会の開催	15
5) 施設利用	17
4 参考	
1) 視覚障がいのある人への基本的介助方法	18
2) 車いす使用の人への基本的介助方法	20
3) 筆談のコツ	22

【参考資料・引用】

- 「合理的配慮等具体例データ集（合理的配慮サーチ）」内閣府ホームページ掲載
- 「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障がいのある方に対する心の身だしなみ」 障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）発行
- 「障がいのある方への配慮マニュアル」岐阜県発行

1 共通する対応の基本

- 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。
 - ・ 相手の立場に立ち、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
 - ・ 介助の人や手話通訳の人などではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
 - ・ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人などの意見も聞くようにします。
- 2) 障がいの有無や種類にかかわらず、困っている人には進んで声をかけます。
 - ・ 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁者の中には障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
 - ・ 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。
- 3) コミュニケーションを大切にします。
 - ・ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- 4) 柔軟な対応を心がけます。
 - ・ 相手の話をよく聞き、来庁目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
 - ・ 対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
 - ・ 想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。
- 5) 不快になる言葉は使わないようにします。
 - ・ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにします。
 - ・ 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。
- 6) プライバシーには立ち入らないようにします。
 - ・ 障がいの原因や内容について、必要なこと以外は聞かないようにします。
 - ・ 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

2 コミュニケーションの留意点

<視覚障がいのある人>

■こちらから声をかける。

- ・ 周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないこともあります。時には、差し障りがなければ、本人の氏名を呼称していただくことが適切です。声をかけるときには前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△課の□です」など自ら名乗ります。

■指示語は使わない。

- ・ 「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では、「どこか」「何か」わかりません。場所は「30cm右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。
- ・ 動作や状態のイメージがつかみにくいため、言葉だけでなく手に触れてもらうなど、具体的に伝えるよう工夫します。

<聴覚障がいのある人>

■コミュニケーションの方法を確認する。

- ・ 聴覚障がいのある人との会話には、「手話」「指文字」「筆談」「口話（こうわ）（声を出して話をする事）」「読話（どくわ）（相手の口の動きを見て話を読み取る事）」、音声文字変換システムの活用（音声を文字に変換するパソコンやタブレット端末等のアプリケーションを活用して会話する）などの方法があります。人によってコミュニケーションの方法は異なるので、本人の意向を尋ねた上で、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認し、状況に応じて、筆談、読み上げ、手話等を活用します。
- ・ 筆談を求められた場合には、速やかに筆談で対応します。また、わかりやすい文字で、ポイントだけでなく、必要なことは省略せず、伝達します。
- ・ 補聴器をしている人に大きな声で話しかけると、補聴器の中で音が割れて更に聞き取りにくくなります。高音が聞こえにくい人や低音が聞こえにくい人、子音の区別が難しい人もいます。大きな声で話すのではなく、声の大きさはいつもどおりで、マスクをしている場合は外して、口の動きが読み取れるように正面から口をはっきり開け、ゆっくり、はっきり、単語を区切りながら話します。それでも聞き間違いが起きた場合、同じ言葉を大声で繰り返すのではなく、

表現を変え、身振りや文字を使うなど、対応方法を変えると伝わりやすくなります。

- ・ 視界に入らないところから急に触られると非常に驚くことがあります。聞こえていないかもと感じたら、正面から声をかけます。

■聞き取りにくい場合は確認する。

- ・ 言語障がいのある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

<内部障がいのある人>

■負担をかけない対応を心がける。

- ・ 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

■風邪などの感染症をうつさないようにする。

- ・ 体力の低下により感染しやすくなるので、対応者が風邪をひいている時などは、気をつける必要があります。

<難病のある人>

■負担をかけない対応を心がける。

- ・ 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

■風邪などの感染症をうつさないようにする。

- ・ 体力の低下により感染しやすくなるので、対応者が風邪をひいている時などは、気をつける必要があります。

<肢体不自由のある人>

■車いすを使用している人の視線に合わせる。

- ・ 車いすを使用されている場合、立った姿勢で話をすると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、少し姿勢を低くして同じ視線で話すようにします。

<知的障がいのある人>

■短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。

- ・ 一度にたくさんを言われると混乱されるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

■具体的にわかりやすく。

- ・ 案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボードを準備します。

※コミュニケーション支援ボード

http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/

■穏やかな口調で声をかける。

- ・ 社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」「何かお手伝いしましょうか?」と穏やかな口調で声をかけます。

■理解されたかの確認が必要。

- ・ 質問に答える際に相手の言動をそっくりそのまま返す人もいるので、こちらの意思を伝える場合、理解されるまでよく確認します。

■本人の意向確認が必要。

- ・ 支援者などの同伴者と行動することが多いので、同伴者にだけ意見を聞くのではなく、本人の意向確認も必要です。

■一人一人の状況が異なることを理解することが必要。

- ・ 障がいの程度や状況により、一人一人の状態像、行動が異なることを理解します。例えば、「読める」こと＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが「了解した、わかった」とは限らないことがあります。

<発達障がいのある人>

■抽象的な表現は用いず、短い文章で、ゆっくり、具体的に説明。

- ・ あいまいな表現や社会のルールなど暗黙の了解を理解することが苦手です。「ちょっと待って」ではなく「椅子に座って、5分間、待ってください」と伝えたり、「〇〇（公共の場）では、小さな声で、話しましょう」など、短い文で、具体的に伝えるようにします。

■写真や絵などを使用して説明する。

- ・ 言葉の説明だけでは十分に伝わらないことがあります。見ることのほうが得意な人もいたため、写真や絵、メモなどを見せながら伝えるようにします。

■安心できる落ち着いた静かな環境を整える。

- ・ 目に入る物事や聞こえてくる音などに敏感で、物事に集中できない、落ち着きがないことがあります。落ち着いた静かな環境で対応するようにします。

<精神障がいのある人>

■不安を感じさせないような穏やかな対応。

- ・ いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。本人に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。ストレスに弱く精神的に疲れやすいため、本人の調子を見ながら、無理をさせないように気をつけます。

■「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。

- ・ 一度にたくさんのかたのことを言われると混乱されるので、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

■話の内容を整理する。

- ・ 話のポイントがずれる、話題が飛ぶなど会話がまとまらない場合は、傾聴しつつも話の内容を整理し、本人の来庁目的とそれに対して職員が対応できる範囲を明確にして伝えます。質問する場合はあいまいな表現を避け、「はい」「いいえ」で答えられるように質問方法を工夫します。言葉だけでなく、整理した話の内容を紙に書きだすなど、文面化します。

<高次脳機能障がいのある人>

■主な特性に応じて必要な対応を心がける。

- ・ 記憶障がい：自分でメモを取ってもらい、双方で確認するようにします。
- ・ 注意障がい：短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどします。机上の物品に気が付かず、けがをするおそれがあるため、机上に刃物や尖ったものなどは置かないようにします。
- ・ 遂行機能障がい：手順書を利用します。
- ・ 社会的行動障がい：感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図ります。

<盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）>

■コミュニケーションの方法を確認する。

- ・ 障がいの状態の程度に応じ、視覚障がいのある人や聴覚障がいのある人と同じ対応が可能な場合がありますが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する必要があります。

■視覚的・聴覚的情報についても伝える。

- ・ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるようにします。

（例）状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など。

3 場面ごとの対応

1) 庁内での案内・誘導（入口・受付け付近）

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

【共通的な合理的配慮の具体例】

- ・ 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・ 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- ・ 誘導を必要とするか、直接本人にたずねます。
- ・ ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ・ 来庁されるとき車両乗降場所を施設の出入口に近い場所へ変更します。
- ・ 案内板は分かりやすい表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）にし、目的の場所を見つけやすくします。
- ・ 視覚障がい者誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。
- ・ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、早めに拭き取ります。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人の歩行速度に合わせて歩き、前後・左右・距離の位置取りについて、本人の希望を聞きます。
- ・ 立って列に並んで順番を待つことが困難な人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番が来るまで休憩スペース等を用意します。
- ・ こちらの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ 頻繁に離席の必要がある人には、扉や入口の近くに席を準備して案内します。

【障がい種別の配慮の具体例】

<視覚障がいのある人>

- ・ 正面から話しかけ、職員であること及び名前を名乗り、「こちら」「あちら」などあいまいな指示語を使わず、「2歩前」「3メートル右」等、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせます。

- ・ 移動を介助する際は、いきなり手をとらずに意向を確認します。手をとるときは上からではなく、下から添えるようにします。その人との背の高さの関係で肘（ひじ）肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「一歩先に段差があります」と声をかけます。

<聴覚障がいのある人>

- ・ コミュニケーションは手話、筆談、ゆっくり話す等、人により様々ですが、どれか一つあれば十分ということはなく、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせます。その人の用いるコミュニケーション手段を確認し、用件を伺います。
- ・ 呼び出しの音声が聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ・ 窓口には筆談できるメモ用紙や小さなホワイトボード等を用意しておきます。

<車いす使用の人>

- ・ 段差がある場合には、携帯用スロープを設置し、本人の意向を確認してキャスター上げの補助をするなどします。
- ・ 少し姿勢を低くして、目線が合う高さでお話しします。
- ・ 車いす使用の人にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導介助を行います。
- ・ 窓口には、車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車いす使用の人が利用しやすい工夫をします。

<身体に不自由のある人や、外見からわかりにくい内部障がい・内部疾患のある人、体調がすぐれない人>

- ・ できる限り移動を少なくします。立っているのがつらそうな場合は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

<知的障がいのある人>

- ・ 絵、図、写真等を使用してわかりやすく案内します。

2) 窓口対応（相談・説明・手続き）

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・ 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 事務や事業の遂行上、特に必要でもないにもかかわらず、障がいがあることを理由に付き添い者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒む。
- ・ 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供などを拒む。

【共通的な合理的配慮の具体例】

- ・ どのように配慮してほしいか、本人に確認します。
- ・ 順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。
- ・ 疲労を感じやすい人や、人との接触により不安や緊張が高まる人には、休憩スペースや落ち着いて話ができる別室を確保するようにします。
- ・ 体温調節が困難な人もいますので、待ち時間や窓口対応の際には、空調に配慮するとともに、必要に応じて、個別空調のある別室に案内するなどします。
- ・ 障がいの種別に関わりなく、相手の話を良く聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ・ 相手の話を良く聞き、来庁目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。相談内容や来庁の意図等が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応するようにします。
- ・ 担当職員を窓口と呼ぶ際に、来庁者の障がいや疾患名、申請の目的が周囲の人に分かってしまうような発言は慎みます。
- ・ 話が的確に伝わるように、「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。その際、ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉（なじみのない外来語、比喩表現、二重否定表現、指示代名詞等わかりにくい表現は用いない）で説明します。
- ・ 意思疎通が図りにくい場合や不安・緊張などで言葉が出てこない場合は、せかしたり、答えの無理強いをしたりせず、質問の仕方を「はい」「いいえ」で答えられるように、あるいは選択肢から答えを選べるように工夫します。
- ・ 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。

- ・パンフレット等の位置をわかりやすく伝えます。
- ・障がい特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ・書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きくわかりやすく表示しておきます。記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。
- ・障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。署名以外の欄については、手書きではなく、パソコン等電子データによる入力もできるよう配慮します。また、代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があります。必要に応じて、別室を用意して代筆をする配慮をします。
- ・不随意運動等により書類を押さえることが難しい人に対して、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりします。
- ・文書の交付や閲覧の際に、本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

【障がい種別の配慮の具体例】

<視覚障がいのある人>

- ・自分の肩書きと名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明します。「これ・あれ・それ」等の抽象的な指示語は使わず、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。
- ・一時的に席を離れる際や新たに應對する職員が加わるような場合は、その旨を伝えます。
- ・拡大文字の文章を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。
- ・金銭收受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

<聴覚障がいのある人>

- ・ 意思疎通を図る際は、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認し、状況に応じて、筆談、読み上げ、手話等を活用します。
- ・ 「耳マーク」カードを窓口に設置し、筆談を求められた場合には、速やかに筆談で対応します。
- ・ 筆談の際は、わかりやすい文字で、ポイントだけでなく、必要なことは省略せず、伝達します。
- ・ できるだけ静かな環境で対応できるよう配慮します。
- ・ 大きな声で話すのではなく、マスクをしている場合は外して、口の動きが読み取れるよう、正面から口をはっきり開けてゆっくり話します。
- ・ 問い合わせはファックス、Eメール等でもできるようにします。
- ・ 利用料や手数料などの数字はメモや電卓で示します。

<車いす使用の人>

- ・ 車いすを利用する人に対しては、高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡します。
- ・ 窓口対応の机に車いすが入らない場合は、車いすが入る高さの机で対応するなど、不便にならないよう配慮します。

<身体に不自由のある人、外見からわかりにくい内部障がい・内部疾患のある人や体調がすぐれない人>

- ・ 必要に応じて署名も含め、代筆に応じます。
- ・ 窓口スペースや待合スペースを確保します。
- ・ 身体に不自由のある人の金銭收受をする場合、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。

<口頭での説明の理解が難しい人や知的障がいがある人>

- ・ ゆっくり、丁寧に説明し、内容が正しく理解されたことを確認しながら対応する必要があります。説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、なじみのない外来語や漢数字は用いず、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- ・ 相談や申出の訴えの内容に対し直接的に対応することができない場合でも、できないことをそのまま伝えるだけでは不安を煽ることになってしまうため、できない理由の説明や代替手段の提案、他の相談先の紹介などを、分かりやすく伝えます。

<同じ話を何度も繰り返し、つじつまの合わない話をする人>

- ・ 話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・ 相手が声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・ 相談内容を箇条書きにし、内容を相互に確認した上で、相手に渡します。次回までに準備してほしいことがあればアンダーラインを引くなどして、課題を明確にします。

3) 行政情報の提供

【合理的配慮の具体例】

■電話

- ・ 電話での意思疎通ができない人に対しては、問合せ先のFAX番号やEメールアドレスを明示します。

■テレビ

- ・ 番組の中で、問合せ先等の連絡先を知らせる場合は、画面で表示するだけでなく、音声で伝えるようにします。
- ・ 一部の市政テレビ番組は、手話対応番組として制作します。

■印刷物

- ・ 印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人すべてが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。
- ・ 文字の大きさはできるだけ12ポイント以上にします。
- ・ 状況に応じて、点字・拡大版やふりがな付で提供するようにします。

■郵便物

- ・ 視覚障がいのある人への送付物は、封筒に点字ラベルを貼り、通知の左下に一つ穴を開け、向きがわかるようにします。状況に応じて、点字文書を同封するようにします。

■ホームページ

- ・ 岐阜市公式ウェブサイトについては、ウェブアクセシビリティ（高齢者や障がい者等心身の機能に制約のある人を含め、ウェブサイトで提供されている情報が誰に対してもきちんと伝わり、提供されている機能やサービスを誰もが容易に利用できること）への配慮を実現するため、「岐阜市ウェブアクセシビリティ・ガイドライン」に添って運営されています。
- ・ 添付ファイル等については、音声読み上げソフトに対応しているか確認する等の注意が必要です。

〔音声読み上げソフト〕

- ・ ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、ホームページに掲載されている情報を視覚にて取得することが困難な利用者が、音声にて取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアが正しく読み上げるためには、視覚に頼る表現を控えるとともに、テキスト情報だけで正確に伝えることができるような工夫や配慮が必要です。

〔音声読み上げ対応の留意点〕

文字の表記

- ・ 体裁を整えるために、単語の途中に空白を入れると、意図しない読み上げとなります。

画像の使用

- ・ 画像ファイルで表現される情報を音声で伝えるために、画像ファイルの情報を説明した文字列（代替テキスト）を付加する必要があります。

表の使用

- ・ 表は意図しない順序で読み上げる可能性があるため、表の使用は必要最低限にするとともに、表を使用する場合には、読み上げ順序に配慮した構造に配慮する必要があります。

PDFファイルの使用

- ・ PDFファイル等、特殊な添付ファイルの情報は音声読み上げソフトで正確に伝えることが困難なため、添付ファイルを掲載する場合には、HTML版による概要ページの作成や、問い合わせ先を明記する等により、添付ファイルと同等の情報を別の手段で取得できるように配慮する必要があります。

■館内放送

- ・ 館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりします。

4) 会議・講演会の開催

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・ 障がいがあることを理由に、説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

【合理的配慮の具体例】

■開催会場の確認

- ・ 障がいのある人の利用が可能であるか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無、冷暖房・換気・光の調整カーテン等の有無について、確認します。
- ・ 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能であるか、確認します。
- ・ 会議机について、車いす使用の人が足を入れることのできる高さのものであるか、確認します。
- ・ 体温調整が困難な人がいる場合には、空調設備の整っている会議室であるか、確認します。

■事前の情報提供

- ・ 講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページなど、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。
- ・ 視覚障がいのある人に会議に参加してもらう場合、事前に会議資料をテキストファイル（読み上げソフトに対応できるように）でメール送信し、内容を把握した上で出席してもらうように配慮します。

■参加申し込み

- ・ 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・ 申込書の様式は、障がいのある人が希望するサービスを事前に把握できるようにしておくと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

希望するサービス

◎参加するにあたり、希望するサービスがある場合には、項目にチェックを入れてください。

介助者の要否 要 否 （介助の内容

手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料

5) 施設利用

【合理的配慮の具体例】

■トイレ

- ・ トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないか等、こまめにチェックします。
- ・ トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。
- ・ 視覚障がいのある人には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ・ オストメイト対応を含めて多目的トイレの設置を進めます。
- ・ 多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。
- ・ 事務所利用時、併設のコミュニティセンターが休館で多目的トイレの利用に制限がある場合、申出に応じて休館施設内の多目的トイレの利用ができるよう事前に施設間での取り決めを協議しておきます。

■エレベーター・エスカレーター

- ・ 音声案内や点字表示、開閉時間延長等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ・ 階段の上端に点状ブロックを設置するとともに、階段の上り口の手すりに行き先の点字表示を付けます。
- ・ 階段の縁に見やすい色付けをします。

■ロビー又は休憩スペース

- ・ ゆったり座れる休憩スペースの確保を進めます。
- ・ 病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする人のための設備の設置を進めます。
- ・ 電話や自動販売機を設置する場合は、車いす使用者でも利用できる高さにします。
- ・ 呼び出し音が他の目的の呼び出し音と似ている場合（例：緊急地震速報）に不安と混乱を与えることもあるため、状況に応じて音種類や音質等を調節できるようにします。

■駐車場

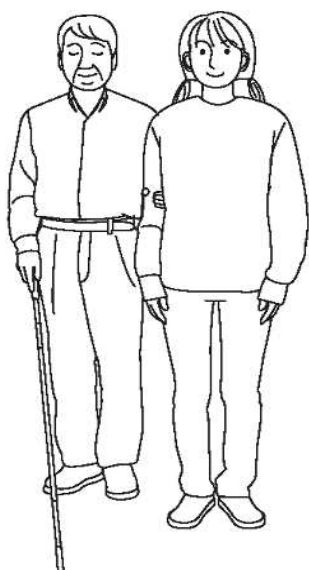
- ・ 車いす使用者が乗降するための広い駐車スペースや、身体に不自由のある人や内部障がい・内部疾患のある人等移動が困難な人のための駐車場の確保を進めます。

■その他設備

- ・ 電光表示板、磁気誘導ループ等の補聴装置の設置、音声ガイドの設置を進めます。
- ・ 視覚障がい者誘導用ブロックは、認識しやすい色を使用したブロックの敷設を進めます。

4 参考

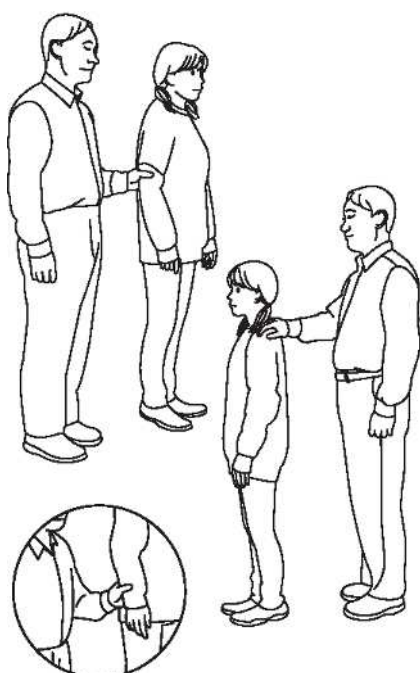
1) 視覚障がいのある人への基本的介助方法



<正面から見た基本姿勢>

相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。

※なお、立ち位置は相手に確認してから移動します。



<肘や肩、手首をつかんでもらう場合>

相手の肘の角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれている肘は、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背の高さが違う場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



<白杖を持っている人と階段を上る方法>

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、先に上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



<白杖を持っている人と階段を下りる方法>

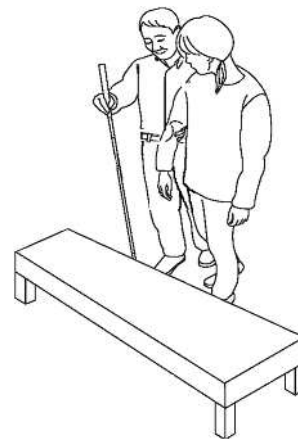
白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、先に下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



<いすに座るとき>

いすに座ることを伝え、いすのタイプ（一人掛け、長椅子等）を説明します。背もたれにさわってもらうことで位置や向き、いすのタイプ等を確認することができます。

※いすに座る際には手をつかむのではなく、下から添えるようにします。



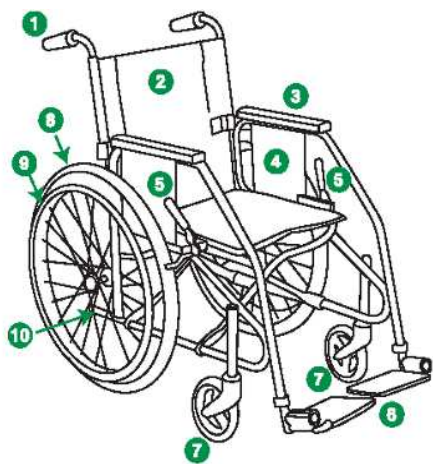
<白杖による誘導>

白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。

※白杖に触れる場合には、必ず本人に伝えてから触れるようにします。

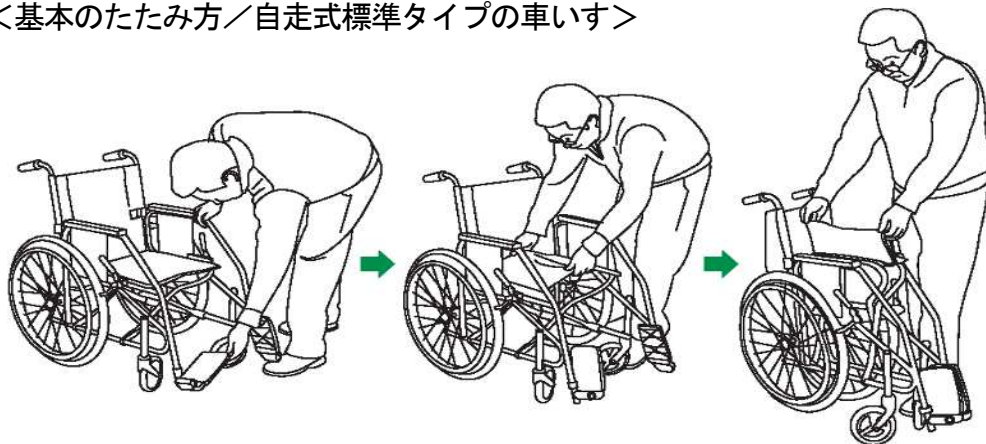
2) 車いす使用の人への基本的介助方法

<自走式標準タイプの車いすの各部の名前>



- ①ハンドル（介助者用にぎり）
- ②バックレスト（背もたれ）
- ③アームレスト（ひじ当て）
- ④スカートガード（がわ当て）
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ブレーキ（ストッパー）
＝両側についています。
- ⑥フットレスト
- ⑦キャスター
- ⑧後輪（大車輪）
- ⑨ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ティッピングバー
＝介助者がキャスター上げをするときに足で踏みこみます。

<基本のたたみ方／自走式標準タイプの車いす>



①フットレストを上げます。

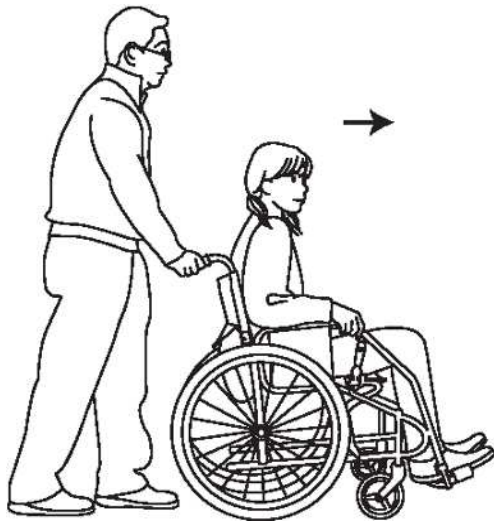
②シート中央部を持ち上げます。

③完全に折りたたみます。

<基本の広げ方／自走式標準タイプの車いす>



- ①外側に少し開きます。
- ②シートを押し広げます。
- ③両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



<自走式標準タイプの車いすの押し方>

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。

<ブレーキ（ストッパー）のかけ方>

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。



<キャスター上げ>

ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。

<キャスター上げでの移動>

ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。

3) 筆談のコツ

筆談とは？

筆談は、紙やホワイトボードなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。書いている時は相手から文字が見えるようにし、書き終わったら相手側に向きを変えて提示します。

・要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句でいいいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

○ <良い書き方の例>
調べるのに、約10分 かかります。

✕ <悪い書き方の例>
只今、込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。

・漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

○ <良い書き方の例>
調べるのに、約10分 かかります。

✕ <悪い書き方の例>
しらべるのに、やくじゅつぶんかかります。

・抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○ <良い書き方の例>
資料をお渡しするのに、約30分かかります。

✕ <悪い書き方の例>
資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。