

# 障がいのある人への 合理的配慮

## ガイドブック



### 福祉サービスの分野編



利用の受付等

P2



施設の利用

P3



福祉サービスの提供

P5

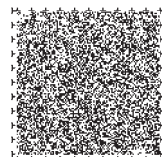


緊急時の対応

P7

〈凡例〉

- |                |              |                   |
|----------------|--------------|-------------------|
| 視覚 視覚障がいのある人   | 肢体 肢体不自由のある人 | 精神 精神障がいのある人      |
| 聴覚 聴覚障がいのある人   | 内部 内部障がいのある人 | 難病 難病に起因する障がいのある人 |
| 音声 音声機能障がいのある人 | 知的 知的障がいのある人 | 発達 発達障がいのある人      |



# はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「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」により、全ての人に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、また障がいのある人が直面する社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮が求められています。

県では、日常生活に深くかかわる事業分野ごとに特徴的な配慮事項をガイドブックとしてとりまとめました。各事業分野に共通するハード面やコミュニケーション等の対応についてまとめた「障がいのある人への合理的配慮ガイドブック(施設利用、情報提供、意思表示の受領編)」とあわせて従業員研修等に御活用ください。事業者の皆様にも、障がいを理由とする差別を解消する取組が浸透していくよう願っています。



## 障がいのある人への対応の基本

### ○ 望ましい対応

- 何が社会的障壁となっているのか、よく話を聞きましょう。
- 社会的障壁を除去するため、何ができるのか、よく話し合しましょう。
- 対応が困難な場合は、その理由を丁寧に説明しましょう。

### × 望ましくない対応

- 何が社会的障壁となっているのか、相手の話を傾聴しない。
- 何ができるか十分検討せずに「対応できない」と結論付ける。
- 対応できない理由を説明しない。

### 留意事項

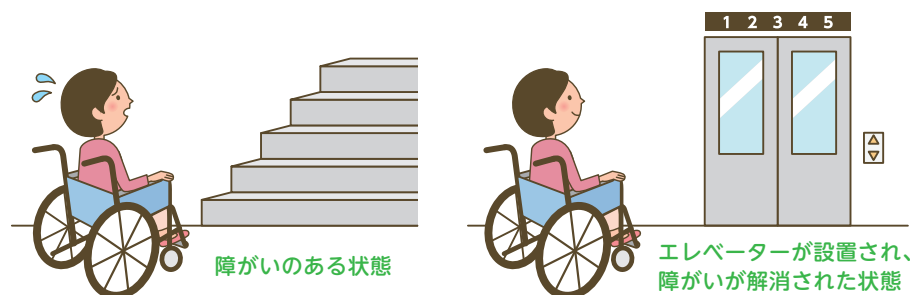
このガイドブックに掲載した内容は、あくまで一例です。障がいの状況は個人差<sup>※1</sup>があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障がいのある当事者<sup>※2</sup>と十分話し合ってください。

※1 特に発達障がいの場合は障がいの状況が多様であることに留意しましょう。

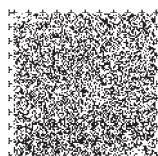
※2 本人の意思の確認が困難な場合は、本人の意思及び選好を推定しましょう。推定が困難な場合は本人の最善の利益を基に判断しましょう。

### 「障がい」の捉え方について

「障がい」は、個人の心身機能の障がいと、個人を取り巻く社会(モノ、環境、人的環境等)の障壁の相互作用によって作りだされているものです。この考え方を「障がいの社会モデル」といい、国連の「障害者の権利に関する条約」や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等は、この考え方に立っています。



周囲の環境が変わることで、障がいを解消していくことが必要です。



# 福祉サービスの分野について

福祉の専門知識及び技術をもって福祉サービス(児童福祉、母子福祉、高齢者福祉、障がい福祉、福祉サービス利用援助等)を提供する事業者は、日頃から、障がいに関する理解や障がいのある人の人権・権利擁護に関する認識を深めるとともに、より高い意識と行動規範をもって障がいを理由とする差別を解消するための取組を進めていくことが求められます。



## 1. 利用の受付等

### 受入環境を伝える

障がいのある人のハード面、ソフト面の受入環境について、ホームページ等により、広く発信しましょう。

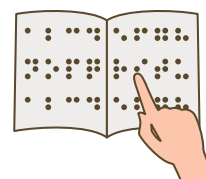


視覚

ホームページは、音声読み上げソフトやマウス以外の操作機器の使用、モノクロ画面での使用等、様々な利用環境で正しく情報が伝わるように配慮しましょう。

肢体

- 詳しくは、次の資料を参照ください。  
みんなが使えるホームページの作り方～ウェブアクセシビリティ12のポイント～(改訂版)平成18年9月独立行政法人情報通信研究機構
- ※ウェブアクセシビリティ規格「JIS X 8341-3:2016」制定前のもののため、当該JISの個別要件に必ずしも対応していません。



### 問い合わせや申し込みへの対応

聴覚  
音声  
肢体

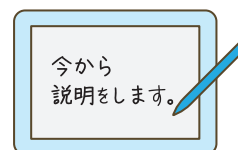
電話だけでなく、FAXや電子メール等でも問い合わせや利用申し込み等ができるようにしましょう。



### 分かりやすい説明を

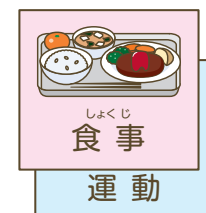
視覚

説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ(コード化したものを含む)の提供、文書の読み上げを行いましょ。



聴覚

手話、要約筆記、筆談など、本人が希望する方法で分かりやすい説明をしましょ。

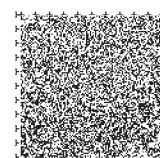


知的

ふりがなやイラストを使い、分かりやすく説明しましょ。

発達

説明内容の可視化を図りましょ。また、書類作成などの場合、記入方法の例を分かりやすく示し、必要に応じ支援しましょ。



## 利用の拒否や利用の制限について

次のような対応は、不当な差別的取扱いに該当する可能性があります。正当な理由に基づくものか、再考するとともに、人員体制や設備の整備に努めましょう。



- 障がい者を理由として福祉サービスの利用を拒否する。
- 本人の意思に反して、対応を後回しにする、サービスの提供時間や提供場所を変更する、事業所の選択を制限する。
- 保護者や支援者・介助者の同伴を利用条件としたり、他の利用者とは異なる手順（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）を課したりする。
- 行事、娯楽等への参加を制限する。
- 本人の意思に反して福祉サービスを行う。



## 2. 施設の利用

### 移動に関する配慮

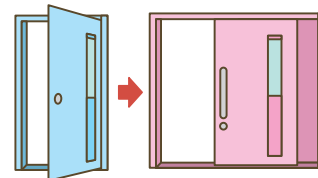
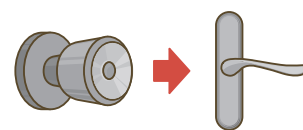
#### 肢体

施設内に段差がある場合、段差解消工事や仮設スロープの導入、人的サポートを行いましょう。

エレベーターがない場合、1階で用件が済むようにする等の配慮をしましょう。

靴の履き替えに困難を伴う人のために椅子を用意しましょう。

ドアは、ドアノブをレバー式に変更するほか、車いす利用者のため、開き戸を引き戸に改修することが望まれます。



#### 視覚

災害時も想定し、本人が動きやすい動線を確認しましょう。

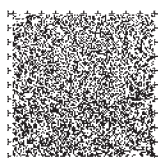
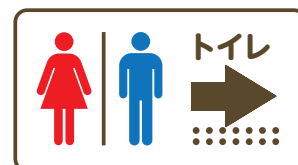
普段から通路(点字ブロックの上等)に通行の妨げになるものを置かないようにしましょう。

階段や柱、標示物を見やすく明瞭にしましょう。

色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫しましょう。

#### 知的

トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けましょう。



## 休憩スペースの必要性

内部

疲れやすかったり、体調が急変することもあり、休憩できるスペースを確保しましょう。

難病

体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保しましょう。

精神

情緒不安定になってしまったとき、落ち着くまで一人になれる場所で休めるようにしましょう。



## その他

肢体

トイレは、杖や車いすを利用する人のため、手すりの設置等のバリアフリー化をしましょう。

車いすでの利用に対応した机を用意しましょう。  
作業所等では、車いす利用者の手の届く範囲に物品を配置しましょう。

脊髄損傷者は体温調節が難しい場合があるため、部屋の温度管理に配慮しましょう。

視覚

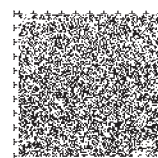
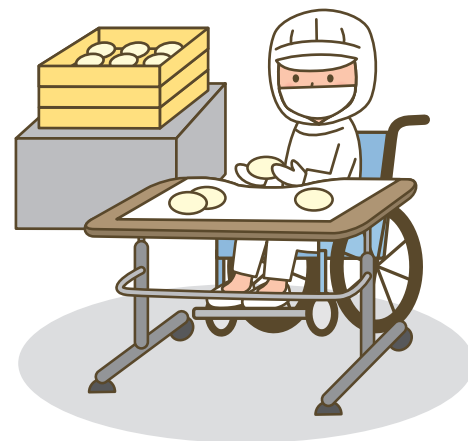
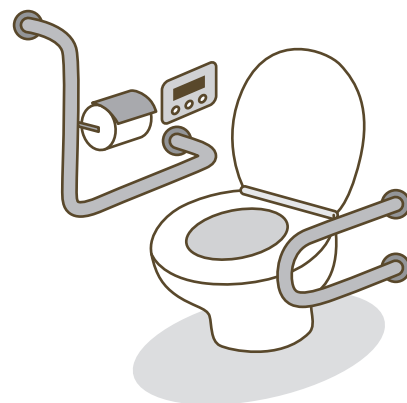
日頃視覚障がいのある人が使用しているものの位置を変えないようにしましょう。

弱視の人など、室内の照明の状況に応じ、窓を背にして座ってもらうなどの配慮をしましょう。

内部

オストメイトの場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることに配慮しましょう。

常時酸素吸入が必要な人は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解してください。





## 3. 福祉サービスの提供

障がいのある人に複数のスタッフが交代で対応する場合、配慮事項や障がいのある人の作業手順等をスタッフ間で共有し、混乱が起きないようにしましょう。

### 外見から障がいのあることが分かりにくい人への配慮の例

#### 〈高次脳機能障がいのある人〉

##### 記憶障がい

手がかりがあると思い出せる場合もあるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いてもらうなどしましょう。

##### 注意障がい

短期間なら集中できる場合もあるので、小まめに休憩時間を設ける等、勤務時間を工夫しましょう。

一つずつ順番に作業を行えるよう、手順書を作成しましょう。

半側空間無視の障がいがある場合、左側に注意が向かないため、左側に危険なものを置かないようにしましょう。

##### 遂行機能障がい

段取りを決めて目につくところに掲示しましょう。

スケジュール表や、チェックリストで確認しながら行動してもらいましょう。

##### 社会的行動障がい

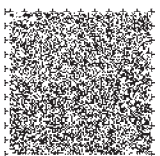
感情をコントロールできない状態にあるときは、話題や場所を変えてクールダウンを図りましょう。

#### 〈発達障がいのある人〉

##### 注意欠如・多動性障がい

気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮をしましょう。

ストレスケア(傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来た事への小まめな評価)をしましょう。



## 〈精神障がいのある人〉

### 統合失調症

薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるための配慮をしましょう。社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守りましょう。ストレスや環境の変化の影響を受けやすいことを理解して対応しましょう。症状が悪いときは無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促しましょう。



### 気分障がい

薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるための配慮をしましょう。うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるようにしましょう。躁状態の時は、金銭の管理や安全の管理などに気を付け、対応が難しいときには専門家に相談しましょう。



### アルコール依存症

アルコールに関する会話を目の前でするなど、周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があります。家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談してください。



## 〈内部障がいのある人〉

ペースメーカーは外部からの電気や磁力の影響を受けることがあるので、注意すべき機器や場所などの知識を持ちましょう。

人工透析が必要な人については、通院への配慮をしましょう。

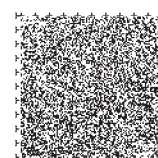
呼吸器機能障がいのある人は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮しましょう。



## 〈難病に起因する障がいのある人〉

進行する場合、病態・障がいの変化に応じた対応をしましょう。

排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意し、必要に応じ服薬や医療機関への連絡の支援をしましょう。





# 緊急時の対応

## 日頃からの準備

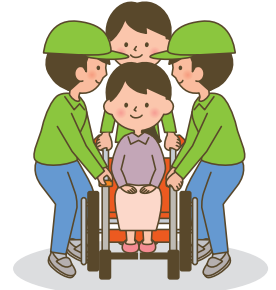
緊急時の誘導の準備(車いす利用者の搬送方法、視覚障がいや聴覚障がいのある人の誘導方法、聴覚障がいのある人への音声以外の伝達方法、人員体制など)をしておき、避難訓練は、障がいのある人の利用を想定して行いましょう。

避難経路へのスロープ設置や点滅型誘導音装置付誘導灯の設置がのぞまれます。

### 下肢障がいのある人の緊急時の誘導方法の例



1人で搬送+1人が車いすを運搬



3人で車いすのまま搬送

### ■参考文献

- 障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン～福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針～(平成27年11月厚生労働大臣決定)

### ■ガイドブックの入手先

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 合理的配慮ガイドブック

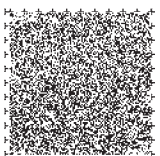
検索

## 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。お気軽にご相談ください。

**電話:092-643-3143 (月～金:9時～17時 ※県の閉庁日を除く)**

**ファクス:092-643-3304**



福岡県行政資料	
分類記号	所属コード
HD	4600419
登録年度	登録番号
令和1	0001

発行：福岡県福祉労働部障がい福祉課

令和元年 5月