

障がいのある人への 合理的配慮

ガイドブック



商品、サービス、役務の提供の分野編



来店

P2



店舗内外のバリアフリー

P3



接客

P3



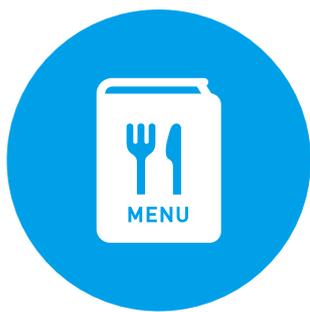
買い物

P4



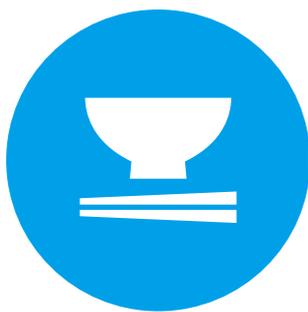
席への案内

P5



注文等

P6



料理の提供

P6

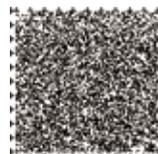


その他

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。事業者の皆様は、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

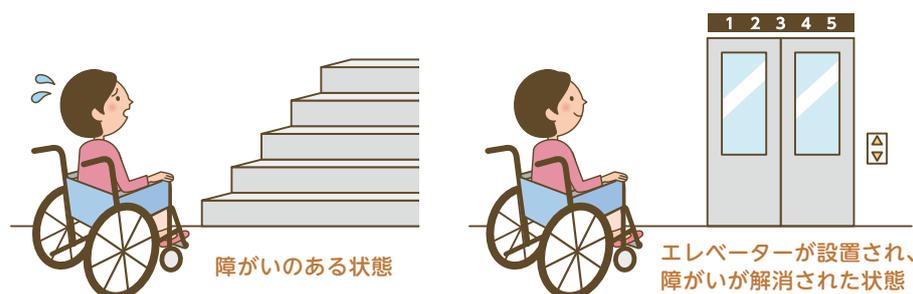
このガイドブックに掲載した内容は、あくまで一例です。障がいの状況は個人差^{※1}があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障がいのある当事者^{※2}と十分話し合ってください。

※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、本人の意思及び嗜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。

1. 共通の配慮事項



1. 来店

受入環境を伝える

ホームページ等で障がいのある人の施設利用にかかわるハード面やソフト面の情報を発信しましょう。

(例) ハード面… ◎アクセス ◎駐車場 ◎段差

◎多目的トイレ(有無だけでなく、手すりの向きや背もたれの有無等、内部の情報も)

◎館内の動線 等

ソフト面… ◎混雑する時間帯 ◎スタッフが充実している時間帯 ◎どのようなサポートを受けられるか 等

視覚

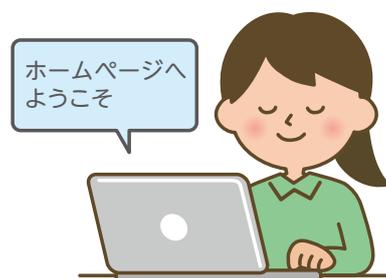
ホームページは、音声読み上げソフトやマウス以外の操作機器の使用、モノクロ画面での使用等、様々な利用環境で正しく情報が伝わるように配慮しましょう。

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。



問い合わせや予約への対応

聴覚

電話だけでなく、FAXや電子メール等でも問い合わせや

音声

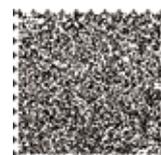
利用申し込み等ができるようにしましょう。

肢体

障がいのある人の受け入れのため前向きな検討を

障がいのある人が必要とするサポートは人によって様々です。店舗の造りが古い、スタッフが少ないといった場合でも、どうすれば障がいのある人を受け入れられるか相手方と前向きに話し合い、解決策を見付けていきましょう。

障がいのある人の来店を想定した段差の解消やメニューの工夫など、事前の取組み(環境の整備)も大切です。



1. 共通の配慮事項



2. 店舗内外のバリアフリー

肢体

施設内に移動の支障となる段差がある場合、段差解消工事や仮設スロープの導入、人的サポートを行きましょう。

車いすで移動しやすいよう、必要な通路幅(歩行者が横向きになれば車いすとすれ違える幅として概ね120cm)を確保しましょう。

視覚

店舗の外の点字ブロックの状況を小まめに確認し、自転車等の障害物が置かれないようにしましょう。

点字ブロックのすぐ近くまで商品を置かないようにしましょう。

トイレに案内するとき、複数の便器がある場合は、トイレの中まで案内しましょう。



3. 接客

肢体

車いす利用者と会話をするときは、目線の高さをあわせましょう。

聴覚

コミュニケーションのため、筆談ボード、メモ帳、パソコン、スマートフォン、タブレット等を用意しましょう。

よく使うやりとりについて、イラストやアイコンで示すコミュニケーションボードを用意しましょう。

相手の口の動きや表情から読みとる読話をする人に対応する場合、口元が見えるようマスクを外し、ゆっくり話しましょう。

知的

文字だけでなく、写真やイラスト、コミュニケーションボードを利用しましょう。

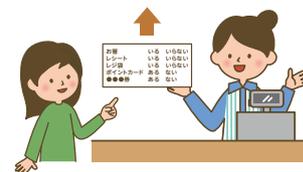
説明するときは、ゆっくり、簡潔に、優しく伝えましょう。

精神

不安を感じさせないように、優しく丁寧な口調で話掛けましょう。

コミュニケーションボードの例

お箸	いる	いない
レシート	いる	いない
レジ袋	いる	いない
ポイントカード	ある	ない
●●●券	ある	ない



1,500円
いただきました
200円の
おつりです



支払い

聴覚

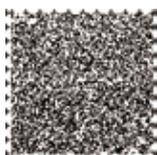
精算時、金額が分かりやすいように紙に書く等の対応をしましょう。

視覚

金銭の授受の際は、金種を声に出しましょう。
電子マネーへの対応を検討しましょう。

肢体

財布の出し入れは、本人の意思表示に基いて支援しましょう。



2. 買い物

店内の移動等

視覚

大規模な店舗では、トイレやエレベーターの場所の表示を目立つようにしましょう。触地図を用意することも望まれます。



商品の陳列等

視覚

洋服などの商品の情報(色や形、サイズ、価格等)を説明しましょう。



店内で商品の撮影を禁止していても、商品をタブレットで撮影・拡大して確認することを容認しましょう。

肢体

商品を低い位置に陳列するか、高い所にある商品を取って渡しましょう。



衣料品店では、試着しやすいよう、試着室に椅子を置く等の配慮をしましょう。

支払い

肢体

レジの幅が狭く車いすで利用できない場合、店員が買い物かごを預かり、広い場所で待ってもらい、順番になったとき声をかけましょう。



行動を注意するとき

知的

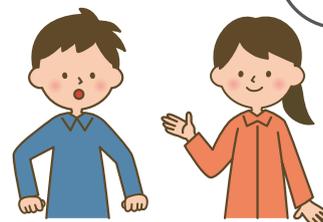
いろいろな商品を必要以上に触る、店内を走り回る、大声を出す等の行為がある場合、否定的な言い方ではなく肯定的な言葉をかけましょう。

発達

やめましょう
走り回らないで
大声で話さないで

終わりにしましょう
歩きましょう
小さな声で話しましょう

歩きましょう



補助犬の受け入れ

補助犬は生鮮食料品売り場にも同伴できます。(県食品衛生法施行条例で動物の立ち入りが禁止されているのは調理場、保管場所等です。)

介助犬による買い物介助(商品を咥える)を断るときは、使用者に丁寧に説明し、代わりにスタッフが手伝いましょう。



3. 飲食店



1. 席への案内

肢体

車いす利用者でも、歩行ができる人や座席に乗り移ることができる人がいます。テーブル席と決めつけず、どのような席を希望しているか確認しましょう。

入口やトイレに近い席を希望される場合があります。距離だけでなく、移動しやすさも確認しましょう。障がいのある人に都合の良い席に他の客が座っている場合は、相手の了解を得て配席を変更しましょう。

カウンター



テーブル



視覚

立っている位置からどの位置にテーブルと椅子があるのかや、椅子の形状を伝えましょう。本人から希望があれば、「お手をお借りします」等声を掛けた上で椅子に直接触ってもらいましょう。

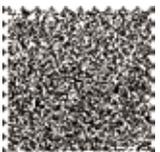


補助犬の同伴受け入れ

補助犬は使用者の足元で静かに待機するので、店内が狭いから等の理由で入口に係留させたりしないでください。

畳の部屋でも歩き回ったりせず、使用者が持参したタオルで足を拭き、敷物の上でじっとしています。爪切りもしているので畳を傷つけることはありません。補助犬の同伴を拒むことは身体障害者補助犬法で禁止されています。

犬アレルギーや犬が苦手な客がいる場合は、双方が了解した上で互いに離れた席になるよう配席を変更しましょう。





2.注文等

メニュー

聴覚

メニューには写真を載せ、指差しで細かい注文ができるようにしたり、注文をとる際に筆談ボードを使用して、料理に関する質問や細かい注文(かたさや辛さ、アレルギー物質、菜食等)に対応しましょう。注文をとった後の確認は、口頭ではなく、注文表を見せる等の配慮をしましょう。

視覚

見えにくい人のため、大きくはっきりした文字にしましょう。

見えない人のため、点字メニューを用意することが望まれます。点字メニューがない場合、メニューを全て読み上げる必要がありますが、品数が多い場合等、本当に食べたいものを注文しづらくなる恐れがあります。



券売機

肢体

券売機がタッチパネル式になっている場合など、店員が操作を代行しましょう。

視覚

バイキング形式時のサポート

肢体

バイキング形式で食べ物を自ら取ることが困難な場合は、スタッフが付き添って対応したり、着席したまま注文できるようにしましょう。

視覚



3.料理の提供

盛り付け

肢体

通常の盛り付けでは食べづらい料理がある人に対し、料理を食べやすい大きさにカットする等の対応をしましょう。

料理を出すとき

視覚

料理を出すとき、食器の位置や料理の内容を説明しましょう。

聴覚

呼ばれたらカウンターまで自分で料理を取りに行く仕組みの場合、呼ばれても分からない人には、身振りで伝えるか、店員が座席まで持っていきましょう。



この説明の方法をクロックポジションといいます。

4.その他

公衆浴場

内部

オストメイトの人は、ストーマ装具を適切に装着していれば問題なく公衆浴場に入浴できるので、入浴を断らないでください。

他の利用者からクレームがあったときは、衛生上問題ないことを説明してください。

理髪店

肢体

調髪椅子に移ることができない人のため、車いすに座ったまま調髪ができるようなスペースを設けることが望まれます。

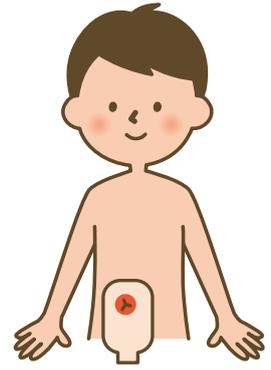
発達

何をされるのか見通しが立たず不安になり、パニックになることがあります。

絵カードを使うなどの工夫をして、今から何をするのか分かりやすく説明しましょう。

また、いつまでかかるのか時計を示すなどして、具体的に伝えることも大切です。

バリカンの音に恐怖感を覚える人の場合は、ハサミを使用しましょう。



今から前髪を切ります



宿泊、旅行業

「高齢の方、障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」(観光庁)をご覧ください。

■参考文献

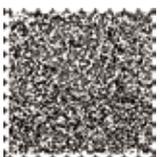
- 大阪府障がい者差別解消ガイドライン第2版(事例編)(大阪府)
- オストメイトの公衆浴場への入浴にご理解ください(厚生労働省)

■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



福岡県行政資料	
分類記号 HD	所属コード 4600419
登録年度 令和1	登録番号 0007

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

発行：福岡県福祉労働部障がい福祉課
令和元年 5月