

表紙

合理的配慮の提供入門ハンドブック

みんなで作るやさしい、さがんまち

音声コードの説明

目の不自由なひとのための音声コード

音声コードは 1 センチメートルかくの中で約千文字の情報が記載できるもので、専用の読み取り機がコードを音声に変換し、文章内容を読み上げます。

右の切り欠きは、目の不自由なひとがコードのある場所を認識するためのものです。

表紙イラストについて

中心に佐賀ブルーナーズのマスコットキャラクターのバルタンの写真を掲載し、中心のバルタンを囲むように5枚の写真を掲載している

1 枚目

車椅子利用者を、バルタンがスロープを使用しながらバスに乗車させている様子

2 枚目

バルタンがお店のレジで、コミュニケーションボードを使用しながら対応している様子

3 枚目

盲導犬ユーザーがお店に入店しており、バルタンがそばで付き添っている様子

4 枚目

車椅子利用者に、高いところにある商品をバルタンが取って、渡している様子

5 枚目

お店で注文の際に、聴覚障害のあるひとに、バルタンが筆談をしている様子

1 ページ

はじめに

佐賀県では、誰もがともに暮らしやすい地域社会の実現を目指して、平成30年9月に「障害のあるなしにかかわらず、ともに暮らしやすい佐賀県をつくる条例」（いわゆる佐賀県障害者差別解消条例）を制定しています。

障害のある人の想いに寄り添い、日常生活や社会生活の不便さや困難さに気づき、その解消に努めることは、障害のある人の社会参加のみならず、誰もが暮らしやすい地域社会づくりにつながっていきます。

互いにその人らしさを認め合い、交流し、支え合いながら、私たちの社会をよりよいものにしていきましょう。

佐賀県障害者差別解消条例に込めた想い

人にはみな違いがあり、世界で一つのその人らしさがある。

みな互いにその人らしさを認め合い、交流し、支え合うことで、それぞれの個性や能力を発揮しながら、私たちの社会をよりよいものにしていくことができる。

障害のある人の想いに寄り添い、日常生活や社会生活の不便さや困難さに気づき、その解消に努めることは、障害のある人の社会参加のみならず、誰もが暮らしやすい地域社会づくりにつながっていく。

本県は「人を大切に、世界に誇れる佐賀づくり」を目指している。

人が人を大切にする、そのことが、障害のあるなしにかかわらず、ともに暮らしやすい地域社会をつくることにつながっていく。

（条例前文抜粋）

佐賀県障害者差別解消条例の改正について

令和5年10月に佐賀県障害者差別解消条例を改正し、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供を義務化しました。（令和6年4月1日から施行）

国の行政機関・地方公共団体など

不当な差別的取扱い

禁止（してはいけない）

障害者への合理的配慮

義務（しなければならない）

民間事業者

不当な差別的取扱い

禁止（してはいけない）

障害者への合理的配慮

義務（しなければならない）

※民間事業者とは、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービスなどを反復継続する意思をもって行うものをいいます。

個人事業ぬしやボランティア活動をするグループなども含みます。

2 ページ

人権・権利に関すること

障害を理由とする偏見や差別をなくすために

全ての人が、障害の有無によって分け隔てることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生できる社会にするために、障害を理由とする偏見や差別に気づき、なくしていくことが必要です。

障害のある人といっても、その障害はいちようではありません。

人の多様性に対応できていない社会は、障害のある人の自立と社会参加を阻む様々な障壁を作り出しています。

どのような障壁があるのか考える上で、まずはそれぞれの障害について知ることが大切です。

障害者の権利について

障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）及び障害者基本法では、障害者の権利を実現するために必要なことを決めています。

障害のある人の人権や自由を守るための条約・法律であり、もともと持っている自分らしさを大切にしています。

具体的には、以下のようなことが示されています。

- ・ 障害者のあらゆる人権や基本的自由について、障害のない人と平等の権利を持つこと
- ・ 自立した生活と地域で共に暮らすこと。
- ・ 施設やサービスが障害者にとって使いやすくなるよう、バリアをなくしていくこと。
- ・ 障害者に関わることを決めるときは、障害者とよく相談すること。
- ・ 障害者への不当な差別をしないこと、合理的配慮の提供を行うこと。
- ・ 障害とは単に病気や外傷などから生じる個人の問題ではなく、社会の様々な障壁によって作られる問題である。

3 ページ

目次

- ・はじめに・・・・・・・・・・ 1 ページ
- ・人権・権利に関すること・・・・ 2 ページ
- ・目次・・・・・・・・・・ 3 ページ
- ・合理的配慮とは・・・・・・・・ 4 ページ
- ・合理的配慮の提供事例・・・・ 5 ページから 9 ページ
- 障害の特性を知ってサポートしよう！
- ・聴覚・言語障害のあるひと・・・・ 10 ページ
- ・視覚障害のあるひと・・・・ 11 ページ、12 ページ
- ・肢体不自由のあるひと・・・・ 13 ページ、14 ページ
- ・知的障害のあるひと・・・・ 15 ページ、16 ページ
- ・精神障害のあるひと・・・・ 17 ページ、18 ページ
- ・発達障害のあるひと・・・・ 19 ページ
- ・内部障害のあるひと・・・・ 20 ページ
- ・高次脳機能障害のあるひと・・・・ 21 ページ
- ・重症心身障害のあるひと・・・・ 22 ページ
- ・難病のあるひと・・・・ 23 ページ
- ・不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例・・・・ 24 ページ
- ・合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例・・・・ 25 ページ
- ・障害者と事業者の双方の理解促進のために避けたほうがよいフレーズ・・・・・・・・ 26 ページ
- ・コミュニケーションのポイント・・・・・・・・ 27 ページ
- ・基本的な介助方法・・・・・・・・ 28 ページ
- ・相談窓口・・・・・・・・ 29 ページ、30 ページ

ハンドブックの3つの特徴

障害のない人は利用できるにもかかわらず、障害のある人には利用できない設備やサービスがあることで、障害のある人は日常の生活に様々な困難を抱えています。このハンドブックは、お店や会社で使っていただけるよう、障害のある人への配慮の事例などについて分かりやすくまとめています。

1 「知る・気付く」

障害のある人などからいただいた御意見を参考に、どういったことに困っているのか、どういった配慮（調整）が望ましいのかなどについて、障害の特性とともに事例などを盛り込んで紹介することで、具体的な場면을イメージしやすい構成となっています。

2 「きっかけを作る」

みなさまのお手元に置いていただき、日頃からどうすればいいのか話し合い、考え、理解し合うきっかけとしてもご活用ください。

3 「行動に移す」

設備投資を伴わなくてもできることはたくさんあります。取り組みやすい事例を中心に紹介していますので、「まずは、できることから」を意識して取り組んでください。

4 ページ

合理的配慮とは

障害のない人との平等を基本として、障害のある人が障害のない人と同じ機会を得られるようにするために、必要かつ適当な調整を行うことを「合理的配慮の提供」といいます。

事業者のみなさんに対して過度な負担を課すものではありませんが、その場合、過重な負担にならない方法がないか、障害のある人と話し合いながら検討しましょう。

また、障害のある人の個々の事情（障害の種別・程度や支援者のうむなど）や具体的な場面や状況によって必要な調整が異なることに注意しましょう。

「合理的配慮」の基本的な考え方

例えば、背の高さの「違い」により、見るできない人がいる。

イラストの説明

展望台から、三人が風景を眺めている。

大人は身長が高いため眺めることができるが、子ども、ふたりは身長が低いため、板の柵によって眺めることができない。

そのため、

みんなそのままの高さから見えるよう必要な分の台を置いてみる。

※なお、環境の整備（柵を透明ガラス等で整備）を行うことで、台を置かなくても、見ることができます。

イラストの説明

台を置いたことで、三人が風景を眺めることができるようになっている。

また、柵を透明ガラスにすることで、台がなくても眺めることができる。

1. 物理的環境への配慮

飲食店で車椅子のまま着席したい。

机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるようスペースを確保した。

2. 意思疎通への配慮

難聴で筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため、細いペンや小さな文字で読みづらい。

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

3. 慣例の柔軟な変更

文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへの参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。

書き写す代わりに、カメラやスマホなどでホワイトボードを撮影できることとした。

5 ページ

合理的配慮の提供事例を4コマイラストで説明

身体障害（車いす）のあるひとへの配慮

1 コマ目

身体障害（車いす）のあるひとが、お店の入り口に段差があり、お店に、入ることができない様子

2 コマ目

お店の中から店員が、身体障害（車いす）のあるひとが困っていることに気づく

3 コマ目

店員が、「段差があるので少し持ち上げましょうか？」とお伝えし、身体障害（車いす）のあるひとが「ありがとうございます」とお伝えする様子

4 コマ目

店員が、身体障害（車いす）のあるひとをサポートしながらお店に入る様子

身体障害（車いす）のあるひとへの配慮

1 コマ目

身体障害（車いす）のあるひとがお店に入店し、店員に「車いすのまま席に着くことはできますか？」と伝えている様子

2 コマ目

店員が、すでにテーブル席に座っていたお客さんに、「あちらの席に移っていただくことは可能ですか？」とお座敷席を案内し、
お客さんが「もちろんです」と伝えている様子

3 コマ目

店員が、身体障害（車いす）のあるひとに、「イス、おさげしますね」と伝えており、身体障害（車いす）のあるひとが、店員に「ありがとう」と伝えている様子

4 コマ目

身体障害（車いす）のあるひとが、テーブル席に案内され、店員がメニューをお渡ししている様子。

また、お座敷に案内されたお客さんも笑顔の様子

段差があるところや、飲食店の席などでは、車いすの人に配慮をするバル！

6 ページ

合理的配慮の提供事例を4コマイラストで説明

身体障害（車いす）のあるひとへの配慮

1 コマ目

身体障害（車いす）のあるひとが、ホテルのパーキングパーミットに車を駐車しようとしたところ、

入り口付近で工事が行われており、パーキングパーミットに駐車できない様子。

2 コマ目

ホテルの中から従業員が、身体障害（車いす）のあるひとが困っている様子に気づく。

3 コマ目

従業員が、工事現場の担当者に、「入り口から一番近くて安全な駐車スペースはどこですか？」と尋ね、

工事現場の担当者が、「あのあたりなら大丈夫です」と伝えている様子

4 コマ目

従業員が、身体障害（車いす）のあるひとに対して「こちらに誘導しますね」と言いながら、安全な一般駐車スペースに誘導する様子

身体障害（手が不自由）のあるひとへの配慮

1 コマ目

銀行に、身体障害（手が不自由）のあるひとが来ているが、手が震えて、受付で記入しにくそうにしている様子

2 コマ目

銀行員が、「代筆でも大丈夫ですよ」と伝えている様子

3 コマ目

身体障害（手が不自由）のあるひとが「代筆お願いします」と銀行員に伝えて、銀行員が代筆をしている様子

4 コマ目

銀行員が、「受付完了です」と伝え、身体障害（手が不自由）のあるひとが「ありがとうございました」と伝えている様子

駐車場や受付では、手足が不自由な人に配慮をするバル！

7 ページ

合理的配慮の提供事例を4コマイラストで説明

視覚障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

視覚障害のあるひとが、食券販売機を前に、「食券のメニューが見えにくいな」と感じている様子

2 コマ目

店員が近づいてきて、「席でのご注文もできますが、いかがでしょうか」と視覚障害のあるひとに伝え、視覚障害のあるひとが、「よろしくお願いします」と伝えている様子

3 コマ目

テーブル席で、店員が、「佐賀牛ハンバーグ、佐賀牛ステーキ」などとメニューの読み上げを行っている様子

4 コマ目

視覚障害のあるひとが、「佐賀牛ステーキをお願いします」と伝えている様子

聴覚障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

聴覚障害のあるひとが、お店のレジで、袋が欲しいと手話で伝えている様子

2 コマ目

店員が、コミュニケーションボードを使ったほうが分かってもらいやすいかも、と気づく様子

3 コマ目

店員が、コミュニケーションボードの、レジ袋の絵を指さしている様子
それに対して、聴覚障害のあるひとがうなずいている様子

4 コマ目

店員が、「ありがとうございました」と言いながら、商品をお渡しし、
聴覚障害のあるひとが笑顔で受け取る様子

メニューの読み上げや、コミュニケーションボードで、視覚や聴覚に障害のある人に配慮をするバル！

8 ページ

合理的配慮の提供事例を4コマイラストで説明

内部障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

酸素ボンベや呼吸器をつんだ運搬車を持っている内部障害のあるひとが、バス内で「おります」と言いながら、車内前方に移動している様子

2 コマ目

バスの運転手が、運搬車を「持ちましょうか」と聞いて、内部障害のあるひとが「お願いします」と伝えている様子

3 コマ目

バスの運転手が運搬車を持ち上げて、内部障害のあるひとと一緒に外に降りている様子

4 コマ目

内部障害のあるひとが、バスを降りて笑顔でサガアリーナに歩いていく様子

内部障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

お店の中で、バッグにヘルプマークをつけた内部障害のあるひとが、手すりを持ちながら、苦しそうな様子

2 コマ目

内部障害のあるひとがヘルプマークを付けていることに店員が気づき、近づきながら、「どうされましたか？」と声をかけている様子

3 コマ目

店員が、内部障害のあるひとに、「少し休むことができますよ」と声をかけている様子

4 コマ目

内部障害のあるひとが別室のソファでゆっくり休んで、「体調悪かったから、休憩できてよかった」とホッとしている様子

ヘルプマークを身に付けている人が困っている様子のときは、用具をお持ちしたり、休憩スペースに案内するなど、声をかけて思いやりのある行動をするバル！

9 ページ

合理的配慮の提供事例を4コマイラストで説明

知的障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

お店のレジで、知的障害のある子どもに対して、母親がお会計をしながら、「お母さんがお金を払うまで待っててね」と声をかける様子

2 コマ目

店員が、知的障害のある子どもに、「そのソファに座って待ってようか」と声をかける様子

3 コマ目

店員が、知的障害のある子どもに「この店のお食事は、おいしかった？」と聞いている様子

そして母親が、ホッとしている様子

4 コマ目

会計が終わり、店員が「ありがとうございました」と伝え、母親が、「落ち着いてお会計ができてよかった」と感じている様子

高次脳機能障害のあるひとへの配慮

1 コマ目

お店のレジで、店員が「1,610円です」と伝えたが、高次脳機能障害のあるひとが、財布を持ちながらレジの支払い中にお困りの様子

2 コマ目

店員が、高次脳機能障害のあるひとへ「小銭を揃えるのに時間がかかるようでしたら、一緒に確認しましょうか？」と伝えている様子

3 コマ目

高次脳機能障害のあるひとが「お願いします」と伝え、店員がレジのそとまで出てくる様子

4 コマ目

店員と高次脳機能障害のあるひとが、一緒にお金を確認している様子

10 ページ

合理的配慮の提供事例

障害の特性を知ってサポートしよう

聴覚・言語障害のあるひと

障害の特性

聴覚障害

- ・全く聞こえない「ろう」の人と聞こえにくい「難聴」の人がいます。

聴覚障害・言語障害

- ・手話ができる人や筆談をする人、もしくはそれらが苦手な人など様々です。
- ・失語症や吃音症など、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。

お困りのこと

聴覚障害

- ・周囲に気づいてもらえず、返事をしないなどの誤解をされることがあります。
- ・音によって周囲の状況を判断することが困難なことがあります。
- ・難聴者は、補聴器や人工内耳で聞こえを補うことが多いです。
(普通のイヤホンと区別が難しいこともあります)

言語障害

- ・会話が困難なため、音声だけの会話では、情報を得られないことがあります。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

聴覚障害

- ・手話通訳者や要約筆記者がいても、ご本人に話しかけるようにしましょう。
また、口元を見せてゆっくりはっきり話しましょう。
- ・補聴器を使用している人に話しかける際は、必要以上に大きな声で話しかけないようにしましょう。
- ・聴覚障害のある人が参加する講習会やイベントなどでは、手話通訳者や要約筆記者の派遣サービスを利用しましょう。

聴覚障害・言語障害

- ・手話、筆談、「UD トーク」アプリなど、ご本人が希望するコミュニケーション方法を確認しましょう。
- ・大事な内容を伝える際は、内容を紙に書いて渡したり再確認したりしましょう。
- ・筆談などを申し出やすいように、窓口に「耳マーク」を設置しましょう。

「UD トーク」アプリ

UD トークとは、主に聴覚障害のあるひととのコミュニケーションをスマホやパソコンを使って行うための無料でダウンロードできるアプリです。

手話を覚えるのが苦手な人も、UD トークを利用することで聴覚障害のある人とのコミュニケーションをとることができます。

視覚障害のあるひと

障害の特性

- ・全く見えない人（全盲）や、見えづらい人（弱視）がいます。
- ・見えづらい場合には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い、特定の色がわかりにくいなどの症状があります。

お困りのこと

- ・慣れていない場所では、一人で移動することが困難です。
- ・慣れている場所でも、工事中や商品の場所を変更した際などは、説明がないと 周りの状況が分かりません。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・店舗の通路や誘導ブロックじょうに物を置いたりしないようにしましょう。
- ・看板や説明書類などは視覚障害のある人にも見やすい配色となるよう配慮をしましょう。
(めいあん差・のうたんなど)
- ・自筆のサインが難しい場合は、ご本人の意向を確認して代筆しましょう。
- ・セルフレジやタッチパネルの操作が難しい場合は、ゆうじんレジへ案内したり、直接注文を受け付けたりするようにしましょう。
- ・説明書類などを渡す際は、文章の読み上げを行ったり、スマホなどでの読み上げに使えるよう電子化したテキストデータを渡すなどしましょう。
- ・代金のおつりを渡すときは、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら手渡ししましょう。

12 ページ

お声かけから誘導までのポイント

1. 名前を名乗ってから話しかけましょう
2. できるだけ前から声をかけましょう
3. どのように誘導してほしいか、ご本人の意向を確認しましょう
4. 「こちら」などの指示語は使わず、「2ほまえ」など具体的に説明しましょう

盲導犬の受け入れについて

盲導犬を理由とした入店拒否は、盲導犬ユーザーを拒否していることとなります。

盲導犬の受け入れを断ることは身体障害者ほじょけんほうに反します。

盲導犬は衛生管理がされていますので、周囲の人にも理解が得られるよう説明しましょう。

補助犬のいろは

補助犬とは

盲導犬・介助犬・ちょうどうけんの総称

1. 健康と清潔

食事

食事・いんすいの時刻と量を決めることで、排泄の時刻や健康を管理しています。

トイレ

補助犬の体調に合わせて、指示した場所で排泄をするようにマナーを守っています。

ブラッシング

毎日のブラッシングと、定期的なシャンプーを行い、清潔を保っています。

ときに、洋服やケープを着せ、抜け毛を防止しています。

定期的な予防接種と検診

衛生を確保するため、健康診断は年に2回以上、検便や血液学的検査は年に1回以上実施しています。

2. 移動と施設利用

交通機関

シートなどを汚さないように足もとで静かに待機します。

公共施設

導線を確認し、おとなしくテーブルの下やイスのそばなどで待機します。

補助犬への接し方

- ・食べ物は与えないようにしましょう
- ・気を引く行為は避けましょう。
- ・温かく見守りましょう。

肢体不自由のあるひと

障害の特性

- ・手足や、しんたいの運動機能障害を肢体不自由といいます。
- ・具体的には、手や指、膝や足、身体の姿勢維持が難しい人などがいます。
- ・車椅子を利用されている人だからといって、足だけが不自由とは限りません。

お困りのこと

・つえをついている人、車椅子を利用している人にとって、高さ・段差・狭さに困ることがあります。

トイレーやエレベーターに十分なスペースがないことや、階段やグレーチング（そっこうふた）、少しの段差などが、外出時や施設利用時、通行の妨げとなります。

・発語の障害やマヒのため、言葉で自分の意思をじゅうぶんに伝えることができないことがあります。

- ・手のマヒや脳性マヒで、文字の記入やレジでのお金の支払いなどが困難な人がいます。

14 ページ

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・文字を書くことに時間を要する人に対し、急がすことがないように、空いている机などに案内しましょう。
- ・通路などに通行を妨げる物を置かないようにしましょう。
- ・声を出すのが困難な人のために、筆談するためのメモ用紙、筆談ボードなどを用意しましょう。
- ・多目的トイレや車いす優先トイレなどにおいて、車いすが転回するような場所に、くずかご（ゴミ箱）などを置かないようにしましょう。

お声かけのヒント

1. 車椅子を利用している人の年齢に応じた話しかたで話しかけましょう
2. 圧迫感を与えないように斜め前から話しかけましょう
3. 車椅子を、しんたいの一部と考えている人もいるので、許可なく車椅子に触れないようにしましょう
4. 介助が必要かどうか、介助方法など、ご本人の意向を確認しましょう。
また、言語障害などにより聴き取りづらい場合でも、聞き返してしっかり確認をしましょう。

知的障害のあるひと

障害の特性

発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。

考える、理解する、読む、書く、計算する、話すといったことが苦手な人が多いです。

ひとつの行動にこだわったり、同じ質問を繰り返したりする人もいます。

お困りのこと

・危険の認知ができずに危ない行動をしてしまう場合や、うまく助けを求めることができない場合があります。

・災害時や緊急時など、状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動（ひっくりかえる、泣きわめく、飛び跳ねるなど）が起きることがあります。

・言葉や行動の意味がうまく伝わらず、周りから誤解や偏見を受けることがあります。

・複雑な物の理解や判断、込み入った文章や会話の理解が苦手な場合もあります。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・内容を理解しているかどうかを確認しながら、その人に応じて、理解しやすい方法でゆっくりと説明しましょう。
- ・絵や写真などを合わせていじすることで、うまく伝わる場合があります。
- ・子ども扱いせず、その人の年齢に応じた対応をしましょう。
- ・支援者が一緒にいても、必ずご本人の意思を確認しましょう。
- ・相手がゆっくり考えて言葉を返すことができるよう、あせらずに待ちましょう。
- ・ダメなことはダメだとはっきり伝えましょう。
- ・コミュニケーションボードを利用し、指差しで答えられるようにしましょう。

お声かけのヒント

1. ゆっくり、はっきり、簡潔に伝えましょう
2. 穏やかな口調で話しかけましょう
3. 質問する場合は「はい」
「いいえ」で答えられるように問いかけましょう

障害の特性

「統合失調症」「うつ病」「双極性障害（そううつ病）」「依存症（アルコール、薬物、ギャンブルなど）」「てんかん」などの精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

妄想、幻聴などの症状がある人もいますが、適切な治療・服薬でコントロールすることが可能です。

周囲のサポートで安定して生活している人もたくさんいます。

お困りのこと

- ・病状によっては、判断や行動のコントロールが難しくなることがあります。

- ・ストレスに弱く精神的に疲れやすい傾向があります。

また、集中力が低下したり、無気力になったりします。

- ・外見からは分かりにくいいため、「やる気がない」「怠けている」などと誤解されることもあります。

そのため孤立したり、病気を隠したりすることがあります。

- ・対人関係やコミュニケーションが苦手な人がいます。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・不安を感じさせない穏やかな対応を心がけましょう
- ・相手の伝えたいことをゆっくりと、こんきよく最後まで聞くようにしましょう
- ・何度も聞き返したり、問い詰めたりしないようにしましょう
- ・まずは、相手の話をしっかり受け止めてから、説明・提案をしましょう。
- ・服薬の中断や多くのストレスにより、病状が悪くなることがあるため、周囲のサポートが必要です。
- ・精神障害へのまちがった知識や思い込みによる偏見をなくし、正しい知識を身に付けましょう。

お声かけのヒント

1. まずは笑顔で、やさしく声をかけましょう
2. 一つずつゆっくり丁寧に説明しましょう
3. 「少し」「しばらく」など曖昧な表現は避け、具体的な時間などを伝えましょう
4. 強い口調や否定的な言葉を避け、肯定的な表現に置き換えて話しかけましょう
また、相手を尊重する気持ちを持ちましょう。

発達障害のあるひと

障害の特性

「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であって、その症状が通常低年齢において発現するもの」（発達障害者支援法第2条）です。

生まれつきの脳の機能障害によるものと考えられており、本人の怠慢やしつけの問題、育った環境が原因ではありません。

自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害は、自閉スペクトラム症（エーエスディー）という名称でも使用されます

学習障害は、げんきよくせい学習症・げんきよくせい学習障害（LD）という名称でも使用されます

注意欠陥多動性障害は、注意欠如・多動症、注意欠如・多動性障害（ADHD）という名称でも使用されます

お困りのこと

自閉スペクトラム症（エーエスディー）

- ・あいまいな言葉の理解や、相手の意図を読み取ることが苦手な人もいます。
- ・一般的な社会のルールを理解したり、顔の表情などから相手の気持ちを推測して行動することが難しい場合があります。
- ・「知らないこと」「初めてのこと」や変化に対応することが苦手な人もいます。
- ・外見からは分かりにくいいため、周囲から「空気が読めない」、「融通がきかない」、「やる気がない」と誤解されることもあります。
- ・コミュニケーションや対人関係を築くことが苦手な人がいます。

注意欠如・多動症（ADHD）

- ・じっとしていることが苦手で、考える前に行動に移してしまったり、ミスを繰り返してしまったりすることがあります。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・あいまいな表現を避け、何をどうしてほしいかなど、伝えたい内容を具体的に説明しましょう。
 - ・一度にたくさんの指示があると、すべてを理解することが難しかったり、優先順位をつけるのが難しくなったりする場合があります。
- ひとつひとつ順を追って伝えたり、内容をメモに書いて渡すなどの配慮があると、理解しやすくなります。
- ・苦手なことに注目するだけでなく、その人の強みや興味関心を活かすことも考えながら、その人に合った方法を相談して決めていくようにしましょう。
 - ・会話の返答や返事はじっくり待ち、焦らずに話ができるようにしましょう。

内部障害のあるひと

障害の特性

内部障害とは、心臓機能、腎臓機能、呼吸機能、膀胱・直腸機能障害など、身体内部の障害のことです。

外見からは分かりにくいいため、周りの人に理解されにくい障害です。

お困りのこと

- ・内部障害が全身に影響し、体力がなく疲れやすい状態にあります。
- ・内部障害のある人は体力がなく、免疫も落ちている場合も多いです。
- ・オストメイト用設備があるかないかで、外出先が限られてしまいます。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・免疫力が低下している人が多いので、かぜや感染症などの病気をうつさないように注意しましょう。
- ・疲労がたまりやすく、集中力やコンキが続かないなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、望ましい対応を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。
- ・オストメイト対応の多機能トイレや、休憩スペースなどを分かりやすく案内表示しましょう。

オストメイト用設備・オストメイトとは

病気や事故が原因となって手術でストーマ（排泄こう）をおなかにつくり、ストーマを介して人工的に排便や排尿をしている人のことをオストメイトといいます。

オストメイト対応トイレには、排泄物の処理、ストーマ装具（パウチ）の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗浄・廃棄などができる設備が備わっています。

高次脳機能障害のあるひと

障害の特性

脳卒中などの病気や交通事故により、脳に損傷を受けたことが原因で生じる認知障害のことをいいます。

損傷した脳の部分によって症状は異なりますが、新しい情報を覚えたり、物や人に集中したり、物事を計画的に進めたり、感情をコントロールし、相手の気持ちを理解することなどが難しくなるといった症状があります。

外見からは分かりにくい障害であるため、周囲の人が理解しにくく、本人に自覚のない場合もあり、円滑な日常生活・社会生活を送りづらくなる状態をいいます。

お困りのこと

- ・約束や予定を忘れたり、何度も同じことを聞いたりしてしまいます。
- ・気が散りやすく、集中力を持続させることが苦手です。

同じミスを繰り返してしまうことがあります。

- ・計画を立てて物事を実行できなかつたり、言われないと行動できなかつたりします。
- ・感情や行動を自分でコントロールするのが難しくなります。
- ・二つのことを同時にしようとすると混乱してしまいます。
- ・相手の気持ちを考えられなかつたり、自己中心的にふるまうことがあります。
- ・言葉が出てこない、言葉の意味が分からないことがあります。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

・疲れたり、イライラしている様子が見られたら、休憩所に案内するなどして、気分転換を促しましょう。

- ・「ゆっくり、わかりやすく、具体的に」伝え、一つずつお願いしましょう。

また、忘れないようにメモにして渡したり、メモをしてもらったり工夫をしましょう。

- ・会話を復唱して、ちゃんと理解されているかどうかの確認をしましょう。

・「何かあれば店員にお声がけください」などの案内を、目につくところに掲示して、店員に尋ねやすい雰囲気づくりをしましょう。

・その人の性格や人間性だろうといった思い込みや偏見をなくし、障害への正しい知識を身に付けましょう。

重症心身障害のあるひと

障害の特性

先天性、後天性を問わず、重度の身体障害（肢体不自由）と重度の知的障害が重複した状態をいいます。

基本的に障害の発症時は、しょうにであり、体の機能は発達する一方、早期に機能が低下する可能性もあり、また合併症を起こすこともあります。

合併症は時には重症化するなど、命にかかわる状態となることもあります。

お困りのこと

- ・免疫力が低下している人が多いので、かぜや感染症でも体調を崩してしまいます。
- ・体温調整が困難な人が多く、細やかな衣服の調整が必要です。
- ・言葉による理解や意思の伝達が困難で、表現力が弱いです。
- ・移動、寝返り、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で介助者による援助や全面的な介助が必要です。
- ・常に医学的な管理を必要とし、人工呼吸器を使用する場合や、胃ろうや吸引など医療的ケアが必要な人もいます。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・支援者が一緒にいても、必ず本人の意思を確認しましょう。
- ・コミュニケーション方法は人によって異なるため、言葉だけでなく絵や写真などを合せて提示するなど、様々な方法を試して、その人にあった方法を見つけましょう。
- ・人工呼吸器などを装着して専用の車いすで移動する人もいるため、エレベーター利用時などで人手が必要なときは、介助者に声をかけ、何を手伝えればよいかお声かけをしましょう。

難病のあるひと

障害の特性

原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれが少なくない疾病で、経過が慢性にわたる疾病です。

難病の人は、その人の症状に合わせた配慮があれば、病気がない人と同じように仕事や社会生活を営むことができます。

お困りのこと

- ・痛みやしびれ、食事の制限、疲れやすさなどがある人もいます。
- ・運動制限があり、感染症に弱い人もいます。
- ・いちにちのうちに体調が変動することがあります。
- ・医療的ケアを必要とし、病態や障害が進行する場合があります。

周りが配慮できること（合理的配慮の提供事例）

- ・個々の疾病により、症状や注意する点が異なるため、本人の状態を正しく理解したうえで、その人に合わせた配慮が必要です。
- ・症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。
- ・体調がよくない時に利用できる休憩場所を提供しましょう。

不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否したり、サービスの提供の場所や時間帯を制限したり、障害のない人にはつけない条件をつけたりすることは法律で禁止されています。

障害者本人の安全確保

実習を伴う講座で、具体的なリスクが見込まれる障害特性のある障害者に対し、別の実習内容を設定すること。

障害者本人の財産の保全

銀行で口座開設手続きを行うため、預金者となる障害者本人の同行者が代筆しようとしたときに、必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思などを確認すること。

事業者の損害発生防止

飲食店で、車椅子ユーザーが畳しきの個室を希望したときに、敷物を敷くなど、畳を保護するための対応を行うこと。

事業の目的・内容・機能の維持

空港で電動くるまいすユーザーに対して、通常よりも搭乗手続きや保安検査に時間を要することから、じゅうぶんな研修を受けたスタッフの配置や関係者かんの情報共有により所要時間の短縮を図ったうえで、必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港にきてもらうよう依頼すること。

合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること

飲食店で食事介助などを求められた場合に、食事介助の業務を事業の一環として、おこなっていないことを理由に断ること。

障害のない人と比較し、同等の機会の提供を受けるためのものであること

抽選販売している限定商品について、抽選申込みの手続きを行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保するよう求められた場合に、そのような対応を断ること。

事業の目的・内容・機能の本質的な変更になること

オンライン講座の配信のみ行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に、対面での個別指導を求められた場合に、そのような対応は事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備もゆうしていないことを理由に断ること。

過重な負担（人的・体制・施設整備上の制約）になること

小売店で混雑時に、視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買い物の補助をするよう求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。

飲食店で、障害により移動が困難な人から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしい旨の配慮の申し出があった場合に、送迎業務を事業の一環としておこなっていないことを理由に断ること。

飲食店や小売店などで、障害者のためのスロープやエレベーターを設置しておらず、障害者からスロープやエレベーターの設置をするよう申し出があった場合、理由を説明し、階段を昇降する際に介助を行うなどの代替案を提案すること。

窓口や受付で、他の人たちが、長時間待っているにも関わらず、一人のかたが長時間相談し続けている場合に、時間や回数を制限して対応すること。

障害者と事業者の双方の理解促進のために、避けた方がよいフレーズ

1 「先例がありません」

障害者差別解消法、障害者差別解消条例が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

2 「特別扱いはできません」

障害者への合理的配慮の提供は特別扱いではなく、障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

3 「もし何かあったら」

漠然としたリスクでは断る理由になりません。

障害のあるここじんの状況・状態を考慮し、具体的にどのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、検討する必要があります。

4 「その障害種別だったら」

同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりにしたり決めつけたりせず検討する必要があります。

盲、弱視、

ろう、難聴、

全身まひ、半身まひ

など

27 ページ

コミュニケーションのポイント

手話のポイント

挨拶などの基本的な手話を覚えましょう。

ただし、聴覚障害のある人でも、手話が通じない人もいらっしゃるので注意しましょう。

<簡単な手話を覚えよう>

「ありがとう」や「何か困ったことは、ありますか？」など

口話のポイント

ゆっくりとした口の動きから話し言葉を理解し、伝えたいことを声に出して話す聴覚障害のある人のためのコミュニケーション方法、併せて、手話や身振りを加えるとよりわかりやすく伝えることができます。

筆談のポイント

お互いに文字を書いて伝えることで、特別な知識がなくても意思疎通が可能です。

表情や身振り手振りなどを加えることで、より円滑にコミュニケーションをとることができます。

1. 読みやすい文字で書く。

例：大きい文字で「お会計ですか？」

2. 短い言葉で書く

良い例：カレー、ハンバーグどちら？

悪い例：今日はカレーとハンバーグがありますがどちらになさいますか？

3. 難しい言い回しを避ける。

良い例：お待ちください。

悪い例：お待ちいただいてよろしいですか？

4. 適度に漢字を使う。

例：今日は晴れですね。

「今日」と「晴れ」という文字は漢字を使う

5. うなずき、表情、人差し指などの身振り手振りを加え、確認しながら筆談を進める。

6. 絵や地図なども活用し、視覚的にも伝える。

コミュニケーションツールを活用しよう

コミュニケーションボード

知的障害者、自閉症、聴覚障害者のコミュニケーション支援を目的として作成するずはん。

指さしして用いることが想定される。

透明文字盤

アクリル板などの透明な板に、「はい」「いいえ」や「50音」、また「用事表」などを書いて、介護者が透明文字盤を「指さし」したり、当事者と介護者が透明文字盤を介して視線を合わせながら、意思疎通を図る道具です。

基本的な介助方法

階段を利用する（視覚障害のある人の場合）

はくじょうを持っていないがわの半歩程度前に立ち、同じ方向を向き、肘の少し上を握ってもらいます。

階段が始まることを口頭でつげ、あなたから、のぼりくだりを始めます。

スピードや階段の終わりについても口頭で伝えましょう。

障害物をさける（視覚障害のある人の場合）

階段や配線があるとき、「もうすぐ段差があります」、「コードがあります」など口頭で伝え、相手が十分理解したと判断して障害ぶつをさけるよう誘導しましょう

動かしかた（車いす利用者の場合）

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体でゆっくり押すようにします。

「進みます」「押します」などと声をかけてください。

傾斜（くだり）のとき（車いす利用者の場合）

傾斜（くだり）があるときは、危険防止のため後ろ向きに回転し、「後ろ向きにゆっくり進みます」や「段差があります」など、行動や状況を口頭で伝えましょう。

県・しまちの相談窓口

県・しまちの障害者差別解消に係る相談窓口

※相談専用ダイヤル

佐賀県 障害者差別に関する相談専用ダイヤル

電話番号 0952-25-7099

佐賀県 障害福祉課

電話番号 0952-25-7143 、 ファックス 0952-25-7302

佐賀市 障がい福祉課

電話番号 0952-40-7251 、 ファックス 0952-40-7379

唐津市 障がい者相談支援センター

電話番号 0955-72-9272 、 ファックス 0955-74-5628

鳥栖市 高齢障害福祉課

電話番号 0942-85-3642 、 ファックス 0942-85-2009

鳥栖市 鳥栖・三養基地区総合相談支援センター キャッチ

電話番号 0942-87-8956 、 ファックス 0942-85-9003

多久市 高齢・障害者支援課 障害者支援係

電話番号 0952-75-4823 、 ファックス 0952-74-3398

伊万里市 福祉課障がい者生活支援センター

電話番号 0955-23-3512 、 ファックス 0955-23-3676

武雄市 福祉課障がい福祉係

電話番号 0954-23-9235 、 ファックス 0954-20-1355

鹿島市 福祉課 障がい福祉係

電話番号 0954-63-2119 、 ファックス 0954-63-2128

小城市 高齢障がい支援課

電話番号 0952-37-6108 、 ファックス 0952-37-6162

嬉野市 福祉課

電話番号 0954-42-3322 、 ファックス 0954-43-1157

神埼市 高齢障がい課

電話番号 0952-37-0111 、 ファックス 0952-52-1120

吉野ヶ里町 福祉課

電話番号 0952-37-0343 、 ファックス 0952-53-1106

基山町 福祉課

電話番号 0942-92-7964 、 ファックス 0942-92-7184

基山町 鳥栖・三養基地区総合相談支援センター キャッチ

電話番号 0942-87-8956 、 ファックス 0942-85-9003

上峰町 健康福祉課

電話番号 0952-52-7413 、 ファックス 0952-52-4935

上峰町 鳥栖・三養基地区総合相談支援センター キャッチ

電話番号 0942-87-8956 、 ファックス 0942-85-9003

みやき町 子育て福祉課

電話番号 0942-94-5724 、 ファックス 0942-94-5720

みやき町 鳥栖・三養基地区総合相談支援センター キャッチ

電話番号 0942-87-8956 、 ファックス 0942-85-9003

玄海町 福祉・介護課

電話番号 0955-52-2220 、 ファックス 0955-52-2813

有田町 健康福祉課

電話番号 0955-43-2237 、 ファックス 0955-43-2301

大町町 福祉課

電話番号 0952-82-3185 、 ファックス 0952-82-3060

江北まち 健康福祉課

電話番号 0952-86-5614 、 ファックス 0952-86-2130

江北まち 白石町・江北まち 障がい者総合相談支援センター

電話番号 0952-84-2191 、 ファックス 0952-84-2191

白石町 長寿社会課

電話番号 0952-84-7117 、 ファックス 0952-84-6611

白石町 白石町・江北まち 障がい者総合相談支援センター

電話番号 0952-84-2191 、 ファックス 0952-84-2191

太良町 町民福祉課

電話番号 0954-67-0718 、 ファックス 0954-67-2103

ヘルプマークを知っていますか？

援助が必要な人のためのマークです。外見からは分からなくても援助が必要な人がいます。このマークを見かけたら、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

30 ページ

国の相談窓口

令和5年10月16日(月曜日)から障害者差別に関する相談窓口の施行事業「つなぐ窓口」がスタートしました！

電話相談 0120-262-701

本事業の相談窓口は、障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎします。

障害を理由とする差別に関する相談窓口について、相談者(障害者や事業者)からの相談先には、

1. 自治体・各府省庁などの相談窓口、もしくは
2. 「つなぐ窓口」(本事業)

が、あります

自治体・各府省庁などの相談窓口について、お住まいの地域や事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

「つなぐ窓口」(本事業)について、障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口が試行的に設置します。

この「つなぐ窓口」(本事業)では、自治体・各府省庁等の相談窓口にて調整・取次を行います。

自治体からの相談も各府省庁などと調整し、取り次ぎします

自治体・各府省庁などの相談窓口の説明

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁などが相談窓口を設置しています。

自治体・各府省庁などの相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事案終結に向けた関係機関との調整を行っています。

「つなぐ窓口」(本事業)の説明

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を適切な自治体・各府省庁などの相談窓口にて円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

こんな人におすすめ

- ・どこの相談窓口で相談すれば良いか分からない。
- ・過去に相談をした際に、相談先から別の相談先を紹介されることが繰り返されて、結局相談できなかった。
- ・平日は学校・仕事で今まで相談ができなかったが、まずは話を聞いてみたい。
- ・障害があるので、お店に配慮やお願いしたいことがあるが、どうすれば良いか分からない。
- ・障害のある人への合理的配慮の提供について、何をすれば良いか分からない。

など

事業に関するお問い合わせ

内閣府政策統括官(政策調整担当) つき

障害者施策担当

住所

郵便番号 100-8914

東京都千代田区永田町1の6の1 中央合同省庁8号館

電話 03-5253-2111 、 ファックス 03-3581-0902

障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

試行期間

2023年10月16日から2025年3月下旬

連絡先

電話相談 0120-262-701

10時から17時

週7日

(祝日・年末年始除く)

調査受託事業者

株式会社NTTデータ経営研究所

コールセンター運営事業者

株式会社AIサポート

裏表紙

佐賀県障害者差別解消支援地域協議会

郵便番号

840-8570

佐賀市城内 1-1-59

(佐賀県障害福祉課内)

電話番号

0952-25-7143

ファックス番号

0952-25-7302

相談専用ダイヤルについて

佐賀県は、障害者差別に関する相談専用ダイヤルを開設しています。

電話番号

0952-25-7099

受付時間

平日 8時30分から17時15分

利用者

障害者や事業者などどなたでも御利用いただけます。

その他

電話によるご相談が難しい場合は、佐賀県障害福祉課へメールまたはファックスでご相談ください。

ファックス 0952-25-7302

障害者差別解消「出前講座」について

佐賀県では障害者差別解消に関する出前講座を実施しています。

お気軽にご相談ください。

なお、当ハンドブックには、佐賀ブルーナーズ（ビーリーグ、ビーわん所属）

マスコットキャラクターのバルたんを使用しています。