

障害のある人に対する差別と 望ましい配慮に関する事例集

～こんな配慮もあります～

千葉県健康福祉部障害福祉課

目次

1	はじめに	1
2	障害のある人の権利擁護体制	2
	・千葉県における障害のある人の差別に係る権利擁護体制	
	①障害者差別解消法の成立	
	②障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例	
	・これからの課題と本事例集の目的、位置付け	
	①第五次千葉県障害者計画	
	②障害者差別解消法	
3	障害者差別解消法とは	4
	・法制定の背景	
	・障害者差別解消法でいう差別とは	
	①不当な差別的取扱い	
	②合理的配慮の不提供	
	・法の言葉の意味	
	①障害者	
	②事業者	
	③対象分野	
4	障害者条例解釈指針における合理的配慮の例	8
5	障害種別にみる障害のある人の障害特性 (情報保障のガイドラインより)	11
	①視覚障害のある人	
	②聴覚障害のある人	
	③盲ろうの人	
	④音声機能・言語機能障害のある人	
	⑤知的障害・重症心身障害のある人	
	⑥発達障害・高次脳機能障害・精神障害のある人	
	⑦四肢もしくは体幹に障害のある人(肢体に不自由のある人)	
6	障害のある人に対する望ましい配慮の事例として応募のあった事例	19
7	千葉県の行政機関で行われている障害のある人への配慮の例	32
8	障害者条例に基づく相談活動事例	42
9	障害のある人に対する不利益な取扱いと思われる事例	49
10	おわりに	52
11	本書に掲載されている絵・イラスト・マークの紹介	53

1 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」(いわゆる障害者差別解消法)が平成25年6月に成立し、平成28年4月1日から施行されます。

障害者差別解消法は、全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向け、障害者差別の解消を推進する事を目的としています。

障害者差別解消法には、その目的を実現するため、国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止することや、行政機関等ごと、分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」「対応指針」を作成するよう努めること等が定められています。また、差別を解消するための支援措置として、相談及び紛争の防止等のための体制の整備や、啓発活動等について定めています。

しかしながら、この法律では、何が差別になるのか具体的に列記されていないため、具体的な差別についての参考資料としていただくため、この事例集を作成しました。

障害のある人に対する差別は、ささいな事がきっかけで発生してしまうことがあります。その一方で、何気ないことが障害のある人にとっては望ましい配慮であることがあります。

今後、各所で差別事案に対応したり、差別を起こさないように図っていく上で、この事例集が皆様に参考としていただけることを期待しております。

県としても、既に制定されている、「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」の取組を有効に活用しつつ、障害の有無によって分け隔てられることなく、暮らしやすい千葉県を目指してまいります。

終わりに、この事例集の作成に当たり御協力を賜りましたワーキンググループや関係者各位、事例を提供いただいた皆様に、深くお礼を申し上げます。

平成28年3月 千葉県健康福祉部障害福祉課長 古屋勝史

2 障害のある人の差別に係る権利擁護体制

千葉県における障害のある人の差別に係る権利擁護体制

①障害者差別解消法の成立

平成25年6月、障害を理由とした差別のない社会を目指し「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）」が成立しました。この法律は、全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向け、障害者差別の解消を推進することを目的としており、平成28年4月に施行されます。

②障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例

本県においては、平成19年7月に障害のある人への差別をなくすことを目的とした「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例（以下「障害者条例」といいます。）」を全国に先駆けて施行しました。この条例は、何が「差別」に当たるのかを以下のように定義しています。そして、その「差別」を解消するために以下の3つの仕組みを定めています。この条例には「差別」についての罰則はなく、話し合いを通じて障害のある人への理解を促すこととしているのが特色です。

○差別の定義

1. 不利益取扱い
2. 合理的な配慮の欠如

○差別を解消するための仕組み

1. 個別事案解決の仕組み
2. 誰もが暮らしやすい社会づくりを議論する仕組み
3. 障害のある人に優しい取組みを応援する仕組み

また、県民共通の目標として

1. 障害のある人に障害を理由として他の人と異なる不利益な取扱いをしないこと
 2. 障害のある人の社会参加を阻む障壁（バリア）を解消すること
- の2点を掲げています。

これからの課題と本事例集の目的、位置付け

①第五次千葉県障害者計画

千葉県では平成27年3月に第五次千葉県障害者計画を策定し、同計画に基づいた施策を推進しているところです。

この計画においては、8つの主要施策のもと、「障害のある人がその人らしく暮らせる社会の構築」を目標としています。また、この計画策定に係り共通する基本的な考え方の一つとして「障害を理由とする差別の解消」を掲げ、障害のある人がその人らしく地域社会で生活していくための施策を推進しています。

【参考】第五次千葉県障害者計画

目標 「障害のある人がその人らしく暮らせる社会の構築」

基本的な考え方

- (1) 障害のある人等の意見の尊重と障害のある人自らの意思決定の支援
- (2) 障害のある人本位の総合的な支援
- (3) 障害特性等に配慮した支援
- (4) アクセシビリティの向上
- (5) 障害を理由とする差別の解消
- (6) 施策の総合的かつ計画的な取組の推進

②障害者差別解消法

障害者差別解消法は、障害者基本法第4条に規定される差別禁止の基本原則を具体化するものとして制定されましたが、障害を理由とする差別について、何が差別になり、どのような配慮が望ましいのかという具体的内容を列記していません。そのため、障害を理由とする差別や望ましい合理的な配慮とはどういうものなのか、障害者差別解消法の施行にあたり、差別をなくすため、具体的な例を積み重ねていく必要があります。



「夢に向かって」 後関 優太郎さん

3 障害者差別解消法とは

法制定の背景

近年、国際的に障害のある人の権利擁護に向けた取組みが進み、平成18年に国連において「障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という）」が採択され、我が国は平成19年に障害者権利条約に署名をしました。この条約を批准するために障害者基本法の改正、障害者総合支援法の成立といった国内法の整備を行い、平成25年6月には障害者差別解消法が成立しました。

障害者差別解消法は、障害者基本法第4条に規定される差別禁止の基本原則を具体化するもので、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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資することを目的としています。この法律の成立により我が国は平成26年1月に障害者権利条約に批准をしました。

いわば千葉県の取組が国連の条約に向けて国を動かしたともいえます。

障害者差別解消法でいう差別とは

障害者差別解消法では、障害を理由とする差別を「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の2つに分けて考えています。

①不当な差別的取扱い

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、条件を付け、制限することなどにより、障害者の権利利益を侵害することです。

○不当な差別的取扱いにあたらない場合

- ・ 障害のある人を障害のない人と比べて優遇することや合理的配慮を提供することにより障害のない人と異なる取扱いをすることは不当な差別的取扱いにはなりません。

○正当な理由とは

- ・ 正当な理由に相当するかは、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ない場合となります。
- ・ 正当な理由に相当するかは、個別の事案ごとに、障害のある人、事業者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全等）や相手方の事務・事業の内容等の観点から具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ・ 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望めます。

〔参考〕 障害者差別解消法

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

②合理的配慮の不提供

合理的配慮の不提供とは、障害のある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合に、負担が重くならない範囲でその社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組（合理的配慮）を行わないことで障害のある人の権利利益を侵害することです。

○留意点

- ・ 合理的配慮は行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、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、障害のない人と比べて同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。
- ・ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる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す。そのため、障害当事者の直面する環境の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。
- ・ 障害のある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、過重な負担を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものです。
- ・ 合理的配慮を提供するに当たり、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとします。

○意思の表明

- ・ 意思の表明に当たっては、言語や手話のみならず、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段により伝えられます。なお、ここには通訳を介するものを含みます。

- ・知的障害や精神障害（発達障害を含む）等により障害のある人本人の意思表示が困難な場合には、本人の家族や介助者等の支援者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- ・障害のある人からの意思の表明がない場合でも、本人が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であれば、法の趣旨に鑑み、自主的な取組に努めることが望ましいとされています。

○過重な負担とは

- ・行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに事業への影響の程度や実現可能性、費用・負担の程度、事業規模・財政状況等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
- ・過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

[参考] 障害者差別解消法

第七条

- 2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

第八条

- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

法の言葉の意味

①障害者

- ・障害者基本法第2条第1号に規定されています（参考に記載）。障害のある人が受ける制限は障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものとする「社会モデル」の考え方を踏まえています。
- ・法が対象とする障害のある人は障害者手帳の所持者に限られず、高次脳機能障害は精神障害に含まれます。

- ・特に、女性で障害のある人は、障害に加え、女性であることにより複合的に困難な状況にあり、また、障害児には成人とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

[参考] 障害者基本法

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

②事業者

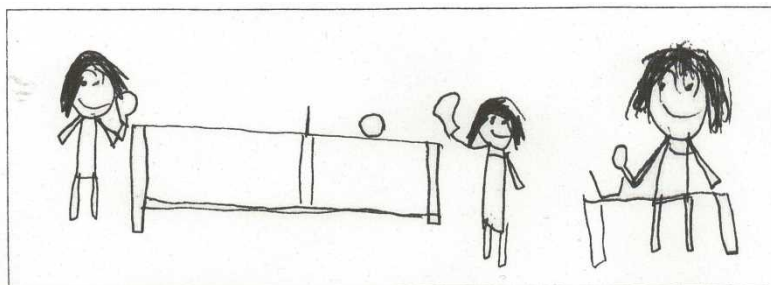
- ・目的の営利・非営利や個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者です。

③対象分野

- ・日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。ただし、雇用分野については障害者雇用促進法の定めるところによります。

Q 近所や知り合い・友達からひどいこと、差別的なことを言われましたが、これは障害者差別解消法における差別に当たりますか。

A 障害者差別解消法では、事業者でない一般私人の行為や個人の思想、言論については、法により規制することは不相当と考え対象としていません。ただし、差別をなくすには障害や障害のある人に対する理解を深めていくことが必要であるため、啓発活動を通じ法の趣旨を図っていくこととします。



「卓球をする僕」 田口 侑磨さん

4 障害者条例解釈指針における合理的配慮の例

障害者条例では、合理的な配慮に基づく措置について、解釈指針（逐条解説）において、以下のとおり例示をしております。なお、以下に記載するものは、障害のある人に対する合理的な配慮に基づく事例の一部であって、障害者差別解消法にいう合理的配慮の不提供の判断基準となるものではありません。

- 福祉サービスの分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、適切な情報伝達方法の使用や人的援助の提供などが考えられますが、具体的な例としては、以下のようなことが挙げられます。
 - 聴覚障害のある人が福祉サービスの内容などを理解しやすいように、筆談を交えて説明すること。
 - 知的障害のある人が福祉サービスの内容などを理解しやすいように、ゆっくりと分かりやすい言葉で説明すること。
 - 保育所に障害児保育について知識・経験等を有する保育士を配置すること。
- 医療の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、適切な情報伝達方法の使用や補助者の付添いの承諾などが考えられますが、具体的な例としては、以下のようなことが挙げられます。
 - 電光掲示板で順番を知らせている医療機関において、視覚障害者に直接声をかけて順番が来たことを知らせること。
 - 聴覚障害のある人が診察を受ける際、手話通訳者や要約筆記者が同席することを承諾すること。
 - 自閉症の子どもがパニックを起こさないよう、当日の治療や検査の内容を、絵や写真を利用するなど、工夫して本人に伝えること。
 - 医療機関の出入口に段差解消のためのスロープを設置すること、或いは職員が必要な介助をすること。

コミュニケーションボードの一例



○ 商品・サービスの提供の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、適切な情報伝達方法の使用、補助者の付添い承諾、補助機器・人的援助の提供などが考えられますが、具体的な例としては、以下のようなことが挙げられます。

- 車イスを利用するお客様のために、商品の陳列方法を工夫したり、店員が陳列棚の高い位置にある商品を取るのを手助けすること。
- 視覚障害のあるお客様のために、店の通路にものを置かないこと。
- 知的障害のあるお客様が理解できるように、商品のカタログに写真やふりがなを入れること。
- 買い物リストを持ってきた知的障害のあるお客様のために、店員が商品を揃えてあげること。
- 窓口等で音声と文字の両方で案内をすること。
- 店のカウンターの高さを車イスに合わせること。

○ 労働者の雇用の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、労働条件の設定又は変更の際に適切な情報伝達方法を使用すること、労働条件及び就業環境における不利益の除去対策を講じること、障害に対する偏見や障害のある人に対するいじめの除去対策を講じることなどが考えられますが、具体的な例としては、以下のようなことが挙げられます。

- 車イスを利用する従業員のために、車イスが入る机を用意することなど、障害特性に応じた職場環境づくりをすること。
- 精神障害がある従業員のために、仕事のローテーションを組み替えること。
- 仕事を進めるに当たって障害特性を踏まえるとともに、本人の仕事に対する意欲や可能性に配慮すること。
- 知的障害がある従業員のために、工程の単純化等職務内容を工夫すること。
- 障害を持ったことによる退職後の職場復帰にあたり、単純に従前の職務が務まるかではなく、段階的な復帰や職種の転換を考慮すること。
- エレベーターのないビルをオフィスとして使用している企業において、車イスを利用する従業員を1階の業務に配置すること。

○ 教育の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、幼児・児童・生徒本人が理解できる情報伝達方法を用いることや、本人に必要な教育環境を整備することなどが考えられますが、具体的な例としては以下のようなことが挙げられます。

- 障害特性に応じた教材を用意すること。
- 障害特性に応じた試験方法を行うこと。
- トイレの配慮など、校外学習等で本人が活動しやすいような条件を整えること。

○ 建物等・公共交通機関の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、バリアフリー化が考えられますが、具体的な例としては、以下のようなことが挙げられます。

建物 関係

- 自由な移動が困難な障害のある人のために駐車場を確保すること。
- 移動経路で高低差のある場所にスロープや手すり等を整備すること。
- オストメイトの方も利用できる多機能トイレを整備すること。
- 点字、拡大文字、音声等により館内を案内すること。



公共交通機関 関係

- 車イスを利用する人がタクシーを利用するときに運転手が乗降を介助すること。
 - バス停の時刻表にノンステップバスの運行を表示すること。
 - 駅員が知的障害のある人を電車のホームまで案内すること。
 - 航空機の中で自由な移動が困難な障害のある人がトイレに行き来するときに、乗務員が援助すること。(排せつの介助は含まれない。)
- 不動産の取引の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、契約の締結に当たり適切な情報伝達方法を使用すること、不利益除去に必要な限度で不動産の改造について承諾することなどが考えられますが、具体的な例としては、以下のようことが挙げられます。
- 重要事項の説明にあたり、聴覚障害者のために筆談等による丁寧な説明を行うこと。
 - 視覚障害者が契約をするときに、信頼できる第三者が立ち会うことを承諾すること。
 - 車イス用のスロープの設置など、障害のある人にとって必要な改造について承認すること。(ただし、賃借人に退去時の原状回復義務や原状回復に必要な担保の提供が課されることはある。)
- 情報の提供等の分野における「合理的な配慮に基づく措置」としては、国及び自治体等が、適切な情報伝達方法を使用して、公共的サービスを広報し、社会保障制度や災害情報等を周知すること、などが考えられますが、具体的な例としては、以下のようことが挙げられます。
- 会議で手話通訳者の同席を認めること。
 - 災害の緊急情報をビラの配付、音声、紙による掲示、ボランティアによる伝達など多面的な方法で提供すること。
 - 知的障害のある人が理解しやすいように、資料に写真やふりがなを入れること。
 - 障害のある人が理解しやすいホームページを作成すること。
 - 障害のある人が情報機器を活用できるよう学習の機会を提供すること。
 - 障害のある人が情報を得られるよう情報機器を用意又は提供すること。

5 障害種別にみる障害のある人の障害特性（情報保障のガイドラインより）

千葉県では、障害者条例に基づく推進会議における決定を受けて、平成21年に「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を作成しました。障害のある人の情報の発信や受信に向けて必要な合理的配慮をご理解いただくため、ガイドラインの抜粋を掲載します。

①視覚障害のある人

視力、視野、色覚など、見る機能についての障害です。

人によって見え方は多様で、全く見えない人（全盲）から、見えにくい人（弱視、Low Vision（ロービジョン）ともいう）までいます。見えにくい人には、次のような人がいます。

- ぼやける、細かい部分がよくわからない
- 見える範囲が狭い（視野狭窄…中心しか見えない、周辺部しか見えない、片側半分しか見えないなど様々です。）
- 光がまぶしいと順応できない（光覚障害）
- 暗い所で見えにくい（光覚障害）
- 特定の色が区別できない、わかりにくい（色覚異常）

など、様々な人がいます。

したがって、文字を読めても、歩くときに障害物にぶつかったりする人もいれば、歩行にはさほど困難はないものの、文字を読めない人もいます。

また、先天性の障害か、中途の障害かによっても、障害の内容には個人差があります。（例えば、先天性の障害がある人は、点字の教育を受けている人が多いですが、成人してから障害を有するようになった人は点字を学ぶ機会がなく点字ができない人が多くなっています。）

なお、色覚異常や光覚障害については、身体障害者福祉法で定める視覚障害には当たらないため、身体障害者手帳は交付されませんが、視覚に不自由があるため、配慮が必要です。

【主な特徴】

- ア. 全盲の人では、音声や点字、触覚により情報を得ている人が多いです。
- イ. 弱視の人では、音声や拡大文字により情報を得ている人が多いです。
- ウ. 点字は、重要な情報伝達手段ですが、中途失明者など、点字を読めない人の方が圧倒的に多くなっています。
- エ. 重度障害の人は視覚を使って文字の読み書きをすることは困難です。補助者による代読や代筆を必要とすることが多いです。
- オ. パソコン、インターネットの利用率は、若い人では高いですが、高齢の人は低く、個人差も大きくなっています。
- カ. 慣れていない場所では、一人での移動が困難です。案内や誘導が必要になります。

②聴覚障害のある人

聴力を中心とする「聞く」ことについての障害です。

人によって聞こえ方は多様です。補聴器がなくてもなんとか会話が聞き取れる人から、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器をつけると大きな音はわかるが会話は聞き取れない人、全く聞こえない人まで様々で、他にも片耳はよく聞こえるが、もう一方の耳が聞こえない人もいます。

言葉を覚える前に失聴した人などは、自身の発声・発語を確認することが困難となることから、二次的障害として、言語の発達に遅れが見られることがあります。

聞こえないことに起因する二次的障害は、他に、情報を得にくい、他人とコミュニケーションを取りにくい、対人関係を築くことが難しいなどがあります。

聴覚障害者には、ろう者、中途失聴・難聴者がいます。

※ ろう者

手話を主な使用言語とし、音声語の一部（書記語・文字）も使用する聴覚障害者で、音声語を習得する前に失聴した人が多いです。

自らを「難聴者」ではなく「ろう者」と認識しています。

※ 中途失聴・難聴者

音声語を主な使用言語とする聴覚障害者で、自らを「ろう者」ではなく「難聴者」と認識しています。

【主な特徴】

ア. 外見からは、その障害の有無がわかりにくいいため、挨拶をしたのに返事をせず無視されたと誤解されたりすることがあるなど、対人関係にバリアが生じたりしています。

イ. 発声・発語として上手に話せる人と話せない人がいます。話せない人だと、コミュニケーションに制約が生じます。また、話せる場合には、相手の話が聞こえていると周りに誤解されてしまうことがあります。

ウ. 文字や図などによる視覚情報の配慮が必要となります。

エ. さまざまな環境や要素により、音声での会話のほか、手話、指文字、筆談、口話など、必要とするコミュニケーションの方法に個人差があります。これらの中の1つの方法だけではなく、いくつかを組み合わせる人もいます。

オ. 補聴器で聞こえを補ったり、最近では人工内耳を装着している人も増えています。



このマークは、聞こえが不自由なことを表す「耳マーク」です。

口元を見せてはっきり話したり、筆談でやり取りするなどの配慮が必要です。

③盲ろうの人

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人を言います。盲ろう者には、全く見えなくて全く聞こえない人から、少し見えて少し聞こえる人までさまざまです。

一般的には、次の4種に大別されます。

- 全盲ろう 全く見えなくて全く聞こえない人
- 全盲難聴 全く見えなくて少し聞こえる人
- 弱視ろう 少し見えて全く聞こえない人
- 弱視難聴 少し見えて少し聞こえる人

障害の発生時期や障害の程度が異なるため、人によって情報の取得方法、コミュニケーションの方法は異なるので、それぞれ個別に対応する必要があります。

例えば、盲ろう者で、目の障害が先に現れ、さらに後から耳にも障害が現れた人（盲ベース）は、点字を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。一方、耳の障害が先で、後から目にも障害が現れた人（ろうベース）は、手話を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。

盲ろう者の中には、点字や手話のコミュニケーションの方法を学んだことのない人もいます。途中からこれらを学ぶ困難さもあります。そこで、手のひらに文字を書いてもらう方法や、紙に大きな字を書いて筆談するなどのコミュニケーション手段を用いたりすることもあります。このように、盲ろう者一人ひとりのコミュニケーション手段は様々です。

【主な特徴】

- ア. コミュニケーション、外出（移動）、情報収集の3つの面で困難さがあります。
- イ. 通訳・介助者のサポートが必要です。
- ウ. 人によりコミュニケーション手段が異なります。
- エ. 音声を出して話すことのできる人とできない人がいます。

④音声機能・言語機能障害のある人

音声機能障害は、喉頭や発声筋等の音声を発する器官に障害があるため、音声や発音、話し方に障害がある状態を言います。例えば、無喉頭や、発声筋麻痺などにより音声が出ない場合などです。

言語機能障害は、言語を構成するための神経調節機能に障害があるため、言葉の理解や表現に障害がある状態を言います。例えば、脳梗塞等による失語症や、先天性ろうあ者の二次的障害（生まれつき聞こえない、話せないため、結果として言語機能に障害がある）などがあります。

【主な特徴】

- ア. 外見からは、障害のあることが分かりません。
- イ. 言語機能障害のある人は、その原因によっては、聴覚障害を伴う場合があります。

⑤知的障害・重症心身障害のある人

知的障害

知的障害のある人は、先天的な原因又は発達期（おおむね 18 歳まで）において脳に障害が生じ、知的な働きが同年齢の人の平均と比べ遅れており、日常生活に支障が生じているため、何らかの福祉的な援助を必要としています。障害の程度により必要な援助の度合いにも差があります。

【主な特徴】

- ア. 複雑な事柄や抽象的な概念を理解しにくく、こみいった文章や会話を理解することが不得手です。
- イ. 漢字の読み書きが不十分で、おつりのやりとりのような計算が苦手な人もいます。
- ウ. 人にもものを尋ねたり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しい人もいます。
- エ. 周囲の状況の理解、未経験のできごと、急な状況変化に対応することが難しい人もいます。
- オ. 一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。

重症心身障害

重症心身障害とは、重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複していることを言います。

【主な特徴】

- ア. ほとんど寝たきりであるため、食事や水分補給、排泄、入浴、移動など、日常生活のほとんどすべてで援助を必要とします
- イ. 言語による理解は困難です。声は出せますがほとんど話すことができません。意思は口の動きや身振り、目での訴えなどで伝えますが、常時介護している人でないと理解はしにくいです。
- ウ. 医療的ケアが必要です。中には、食べ物を鼻から胃へ注入する管をつけたり、呼吸もうまくできないため人工呼吸器をつけたりして命を守っているなど、常に医師の管理が必要な人もいます。

⑥発達障害・高次脳機能障害・精神障害のある人

発達障害

発達障害とは、主に脳機能の障害であって、その症状が通常低年齢（18歳くらいまで）で発現するもので、次のように分類されています。

- ① 広汎性発達障害（PDD）…自閉症やアスペルガー症候群など。
- ② 学習障害（LD）
- ③ 注意欠陥多動性障害（ADHD）
- ④ その他これに類する脳機能の障害

【主な特徴】

ア. 自閉症

- 3歳くらいまでに現れ、他人との社会的関係の形成の困難さ、言葉の発達の遅れ、興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障害です。
- 呼びかけられても振り返らない、相手と視線を合わせようとしない、人の表情や感情を読み取れないなど、対人関係に障害があります。
- 人との会話が困難で、おうむ返しをする、独り言が多い、してほしいことを言葉で伝えられず、近くの人の手を引っ張るなどの行動をします。
- 自分のルールを曲げず、道順、手順、日課、物の置き場所などの決まりごとを変更すると不安を感じ抵抗したりします。

イ. アスペルガー症候群

- 知的発達の遅れを伴わず、かつ、自閉症の特徴のうち言葉の発達の遅れを伴わないものです。人の気持ちを理解するのが苦手で、コミュニケーションが難しく、関心のあることばかり一方的に話す人もいます。

ウ. 学習障害（LD）

- 基本的には全般的な知的発達に遅れはありませんが、聞く、話す、読む、書く、計算する又は推論する能力のうち特定のものの習得と使用に著しい困難を示す様々な状態を指します。人の表情や会話の意味、その場の雰囲気分からないことなどがあります。

エ. 注意欠陥多動性障害（ADHD）

- 年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力や多動性、衝動性を特徴とする行動の障害で、社会的な活動や学業の機能に支障をきたします。
- 忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座ってられない、考えもせずに衝動的に行動したりします。

<自閉症の特性>

千葉県手をつなぐ育成会提供



高次脳機能障害

高次脳機能障害とは、脳卒中や、交通事故、頭部のけがなどで脳が損傷を受けたため、言語や記憶などの機能に障害が起きた状態を言います。注意力や集中力の低下、比較的古い記憶は保たれているのに新しいことは覚えられない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの症状が現れ、周囲の状況に合った適切な行動が選べなくなり、生活に支障をきたすようになります。

【主な特徴】

- ア. 外見からは、障害のあることがわかりにくいです。
- イ. 本人自身も障害を十分認識できていないことが多いです。
- ウ. 障害は、在宅での日常生活、特に、職場、学校、買い物、事務手続、交通機関利用など、社会活動場面で出現しやすく、医療従事者が気づきにくいです。
- エ. 周囲から障害のことを理解してもらうことが難しく、「人が変わった」「怠け者になった」などの誤解を受けることもあります。

【主な症状】

- 記憶障害
今日の日付がわからない、自分のいる場所がわからない、自分のしたことを忘れる、一日の予定を覚えられない。
- 注意障害
気が散りやすい、長時間一つのことに集中できない、一度に二つ以上のことをしようとするとうる。
- 遂行機能障害
自分で計画を立てられない、指示してもらわないと何もできない、いきあたりばったりの行動をする。
- 社会的行動障害
すぐ怒ったり笑ったり、感情のコントロールができない、欲求が抑えられない、場違いな行動をする。

精神障害

精神障害とは、統合失調症、うつ病等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域社会の中で生活しています。

【主な精神疾患】

- 統合失調症

実在しないものが見える（幻視）、実在しない声や音が聞こえる（幻聴）、実際にはあり得ないことを信じる（妄想）、考えや話がまとまらなくなる（思考障害）などのほか、やる気がなくなる（意欲の低下）、閉じこもりがちになる（自閉傾向）など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、生活しづらくなる障害を引き起こします。薬によりこれらの症状を抑えることもできます。思春期に発病することが多く、社会に参加しようとして参加できず、やがて追い込まれていく「社会の入り口の病」と指摘する人もいます。およそ100人に1人がかかると言われています。

- 気分障害

主なものは「うつ病」で、気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったり、なんとなくだるかったりして強い苦痛を感じ、日常生活に支障が現れるまでの状態になります。およそ15人に1人が経験しているという調査結果があります。このほか、気分が上がり過ぎる「躁」の状態と気分が落ち込んでしまう「うつ」の状態を繰り返す「躁うつ病」があります。

- 不安障害

主なものとして「パニック障害」があります。突然強い恐怖や不快感を覚え、動悸、発汗、身震い、息苦しさ、吐き気、めまいなどの症状（パニック発作）が繰り返し起こり、そのため発作がいつ起きるかという強い不安（予期不安）が持続し、発作が起きたときに逃げられない、助けてもらえない、人に見られ恥をかくといった可能性が考えられる場所へ恐怖で行けなくなる（広場恐怖）などの症状を有し、日常生活に支障をきたす病気です。一生のうちに1~4%程度の人が罹患すると言われています。長期化すると「うつ」を併発する人が多くなっています。

- てんかん

慢性の脳疾患であって、大脳の神経細胞（ニューロン）の過剰な発射に由来する反復性の発作（てんかん発作）を主な特徴とします。大半の発作は一過性であり、適切な処置をすれば5分から20分程度で回復することが一般的です。「てんかん」は、100~200人に1人がかかっているとされていますが、薬により約8割の方は発作をコントロールできます。

【主な特徴】

- ア. ストレスに弱く、疲れやすい人が多いです。
- イ. 人と対面することや、対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- ウ. 外見からは、障害のあることが分かりにくいです。
- エ. 一度に説明されても理解できない人もいます。
- オ. 緊張して上手に話せない人もいます。
- カ. 周囲から障害について理解されず、孤立していたり、病気のことを他人に知られたくないと思っている人もいます。
- キ. 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- ク. 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。

⑦四肢もしくは体幹に障害のある人（肢体に不自由のある人）

肢体とは、四肢と体幹を意味し、四肢とは上肢（腕と手）と下肢（足と脚）、体幹は胴体を意味しています。障害がある箇所や使用している福祉用具により、困難や必要な支援に違いがあります。上肢や体幹の麻痺や欠損などにより機能障害のある人の中には、細かいものをつかんだり握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくることが、小さなボタンスイッチやタッチパネルの操作が困難な人がいます。

また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動、失語症などによりコミュニケーションを取ることが困難な人もいます。

【主な特徴】

- ア. 上肢に不自由がある人
 - 上肢のどの部分の障害かによって困難や必要な支援が違います。また、まひ等の外見上の違いがなくとも、物を持ってない、力が入らないといった困難がある人がいます。
- イ. 下肢に不自由がある人（車イス利用）
 - 下肢に不自由がある人以外にも、長距離移動が困難な人も利用することがあります。
 - 困難な場面としては、移動のとき（段差、斜面等）や設備（机の高さが合わない等）、十分な空間がない（入れない等）によって生じることが多いです。
- ウ. 下肢に不自由がある人（杖、義肢等利用）
 - 体幹や上肢、下肢の状態により杖等を使用します。
 - 車イスを利用する人よりは段差などのバリアは少ないものの、困難さは人によって異なります。

6 障害のある人に対する望ましい配慮の事例として応募のあった事例

本事例は、障害のある人に対し、実際にあった良い配慮の事例や、あったらよいと思う配慮の事例について、ホームページや障害福祉関係団体、関係機関に照会し、応募のあった事例をまとめたものになります。事例は障害のある人に対する事例の一部であって、障害者差別解消法にいう合理的配慮の不提供の判断基準となるものではありません。

○募集結果

- 目的 平成28年4月から施行される障害者差別解消法の施行に向け、「障害のある人への配慮はどのようなことが考えられるか」という疑問に対する参考資料として、障害のある人への配慮の事例を募集する。
- 募集期間 平成27年5月14日から平成27年6月19日まで
- 対象者 千葉県内にお住まいの方、又は千葉県内に通学・通勤されている方
- 応募件数 166件

内訳

分野別応募件数		障害種別応募件数（延べ数）	
福祉サービス分野	7件	知的障害	68件
医療分野	23件	精神障害	12件
商品・サービス分野	18件	発達障害	19件
雇用分野	5件	視覚障害	34件
教育分野	3件	聴覚障害	13件
建物・公共交通分野	29件	肢体不自由	19件
不動産取引分野	3件	内部機能障害	4件
情報の提供等	13件	高次脳機能障害	1件
その他	65件	難病	4件
		その他（不明・全般）	15件
合計	166件	合計	189件

※障害種別応募件数については、複数障害のある人について応募されていることがあるため、延べ数の合計は応募件数とは一致しません。

例) 知的障害及び発達障害の方に対する配慮について応募がある場合は、応募件数、分野別応募件数は1件だが、障害種別応募件数は知的障害1件、発達障害1件として計上しています。

○実際にあったこと

福祉サービス	施設・作業所	通所施設に通う送迎バス乗降場所で、通りやすいように木などの整理をして見回ってくれる。(知的)
		作業所において、数がわからない人には小分けのケースを利用し、向きがわからない人には色や模様で示す。集中時間が短い人には、道具に絵を書いて楽しくできるように工夫する。(知的)
		作業は出来ることを細かく分担して仕上げる。(知的)
		福祉作業所の住居内では、手すり、階段の滑り止め、段差転倒を防ぐため黄色のテープを貼り「黄色は注意」と認識できるよう声かけをしている。(知的)
		福祉作業所では、ひとりひとりの性格や癖などに合わせて声をかけるタイミング等注意を払っている。(知的)
支援者	夫婦で同行援護を行っている方がおり、そのため、旅行等では、視覚に障害がある夫婦ともども、一緒に同性介助をお願いできた。家族づきあいで行く旅行のようで楽しむことが出来た。(視覚)	
	苦情を訴える近隣に対して、本人に承諾を得た支援者が本人の状況を説明し、困った時用に支援事業所の連絡先を伝えた為、本人への理解が深まり心配してくれるようになった。(精神)	
医療	意思疎通	必ず本人に向かって声をかけてくれる。(知的)
		治療拒否の多い本人に対し、本人の興味のある話などをして、気を引こうとした。体に触る時も急に触らず、本人や場面にあった話し方(例えば、本人が子どもであれば、「みせてねー」とか「ちくっとするよ」といった話し方)をしていた。(知的・発達)
		病院へ通院した際に、看護師が「ちょっとまってね、すぐだからね」と声をかけてくれた。診察でも医師は本人に聞き、大人の一人として接してもらえたので、今後緊張せずに行くことができる。(知的)
	検査・意思疎通	病院へ通院した際に待ち時間なく通してもらえた。時間がはかれないのが一番大変なので、「あと何人」とか言ってくださったり、目でわかるように待ち人数を表示するボードがありよかった。(知的)
		検査においては、レントゲン、MRI 以外は付き添う。検査によっては車イスに座ったままであったり、事前に翼状針を指しておくなど。また、長時間になる場合は、いろいろ声かけ(「あと何分くらいだからね」とか、「もう少しだからね」)をしながら見通しを教えてくれる。(知的・発達)
	検査・診察	普段受診している医師は、現状で当事者が注意した方が良い事柄などを、必要に応じてメモで渡してくれる。口頭で聞いただけでは忘れてしまう記憶障害を持つ高次脳機能障害者に、忘れても対応可能となる配慮をしてくれる。(高次脳機能障害)

医療	検査・診察	待つのが苦手なので、診察時間を午前1番か午後1番に時間予約してくれる。また、診察時に医師がやさしい言葉で手順を1つ1つ説明してくれるので、予測ができ落ち着いて診察を受けることができる。(知的)
		歯科治療の際には、担当の先生との顔合わせから診察台に乗る練習、治療前に口をあける練習、口に器具を入れる練習など、段階を踏んで練習を行った。治療が始まると今何をしているか見ながら、口に入れる器具は使用前に説明をしながら治療を行っていた。また、治療後の歯磨き指導の際には親や支援者にわかりやすいよう説明してくれる。(知的)
		歯科の定期検診の時間を長くとってくれる。(知的)
		事前に本人の説明をしていたため、待合室での様子を見守ってくださり、空いている診察室で待たせてくれた。(知的)
		眼科検査ができなかったので、すいている時間に電話してもらって検査できた。(知的)
		視力検査のため、検査用の道具を練習用に貸してもらえた。(知的)
		予約制の診療なので、本人に時間の流れが伝わりやすく、待ち時間の検討がつく。(知的)
		複合施設に入居している医療機関の話。医療機関が入居しているフロア全体がバリアフリーで段差がなく、スリッパを履かなくても、車イスでそのまま診察が受けられる。また、電話予約をしたあと、診察30分前に連絡をもらえるので、待合室で長く待つこともなく、安心して治療を受けられた。(知的・肢体不自由)
	治療・入院等	近所の病院では、前もって電話をしておく、短い待ち時間で診てもらえる。待つことが苦手なのでとても助かる。(知的)
		摂食に課題がある時は薬を粉薬で対応してくれ、給食拒否が多いので可能な限り朝夕2回で処方してくれる。(知的)
		予防接種の際、通常は別室に移動する様子だったが、診察室で行ってもらえた。(知的)
		病院内で科をまたがったチームが成り立っており、医師間での連絡もスムーズで、適宜対応してもらえている。(知的)
		障害のため、病院での24時間付き添いの許可がおりた。(知的・発達)
		入院をしていた部屋にカーテンを吊るしたりしても何も言われなかった。看護師は、家族の本人に対する対応を見て、この人にはこれが必要だと思ったのではないか。(知的・発達)
リハビリそのものや、リハビリ室を嫌う本人に対し、器具のない病室や廊下で本人のペースに合わせてゆっくりと訓練を行った。(知的・発達)		
商品及びサービスの提供	購入・消費	お店に一人で買い物に行く際に、メモを持っていき、わからない時は店員さんが品物を選んでくれて、お会計時にはお釣りとレシートを一緒の袋に入れてくれた。(知的・聴覚)

商品及びサービスの提供	商品購入・消費	<p>お店において、目的のものがなく、代わりの品では金額が不足して購入できなかった。店員が本人に説明しても理解できなかったようで、店員が養護者に電話をしてくれた。無視されず丁寧な対応をしてもらえた。(知的・聴覚)</p>
		<p>買い物をしている際に買いたいものが見つからずおろおろ。店員の声かけで見つかったが、メーカーが違いイラつき始める。店員がある店を教えてくれて落ち着き、目当てのものが買えた。(知的)</p>
		<p>スーパーの買い物時、事前に店に電話をすることで買物の介助をお願い出来ている。(視覚)</p>
		<p>ファミレスなどはメニュー表が視覚でわかりやすくなっているので選びやすくして利用しやすい。(知的・聴覚)</p>
		<p>色弱の障害があることを店員に伝えたら、丁寧に色の説明をしてくれた。(視覚)</p>
		<p>買い物途中でてんかんの発作をおこし、トイレを汚してしまった。きれいにするためにトイレにあったペーパーを大量に使い、そのお詫びに行ったところ、「大丈夫ですよ。こちらでちゃんと掃除をするのでご心配なく」と笑顔で言ってもらいほっとした。(知的)</p>
	娯楽等	<p>箸が使えないので、宿泊先にスプーンを持参したが、食卓にスプーンを置き忘れた。次の食事の際に本人の座席にそのスプーンが置かれていた。(知的)</p>
		<p>旅行を計画し旅行会社に相談したところ、旅行代理店職員が「希望に添える事・希望に添えない事」をはっきり明示してくれ、出来ない事に代替案(広間での食事が基本だが、部屋食にしてもらった)を示し、宿泊先やレジャー施設に問合せをして親身に相談に乗ってくれたおかげで満足の出来る旅行が出来た。(視覚)</p>
		<p>テーマパークにおいて、表情豊かに身体を大きく使い、ダンスのように手話でパフォーマンスを行うことで世界観を伝えるようにする。(聴覚)</p>
	その他	<p>映画の封切り時、先着順で貰えるノベルティグッズについて、字幕付き同映画の公開が1ヶ月程遅くなる事から、事前に前売り券を購入していた当事者保護者が映画館に事情を伝えたところノベルティグッズを確保してもらえた。(聴覚)</p>
		<p>専門家に相談したいことがあったが、思考障害のため、まとまった話をするのが苦手だった。しかし、司法書士・精神保健福祉士・臨床心理士が同席する無料相談会で相談することが出来た。うまく話せないところはメモを用意しており、それを読んでいただく形で相談した。(精神)</p>
		<p>多目的ホールでの公演に行ったところ、その職員が休憩時間等に同行してくれたため、安心できた。疲れから席に戻ることをためらってロビーにいたところ、職員が声をかけて気遣ってくれた。(その他)</p>
		<p>多目的ホールの身体障害者用駐車場の利用申込をしていたため、ゲートでの職員の対応や駐車場への案内等職員の優しさを感じた。(その他)</p>

労働者の雇用	<p>同僚とのいさかいや困った時等、上司が声をかけて助けてくれた。上司の人がきちんと見守ってくれた。(知的)</p>	
	<p>職場で、サービス残業等口にしにくいことがあったが、人事や管理職に相談したところ、定期的な個別面談等を通じ、本人の状況把握に努めるようになった。(肢体不自由)</p>	
	<p>職場での職業指導に本人がついて行けず、うつ状態で休職。その後職業リハビリをし、職場にてジョブコーチ付きで職場訓練の後、職場復帰を果たした。復帰後も適宜ジョブコーチが職場に訪問しているため就労が継続出来ている。(知的)</p>	
教育	<p>学校の下校時に昇降口が非常に混みあい、近くに多くの生徒がいたため、「感覚過敏性」が原因でその場にいられなくなるという問題行動が発生した。そこで、学校から校内見回り隊という仕事をもらい、混んでいない時間に帰れること、仕事を任されたことにより楽しい時間が得られたことにより問題行動を誘発することがなくなった。(知的)</p>	
	<p>専門学校における実習の際に配慮が得られた。夜勤がなく、定期的な休みがあり、実習先も日替わりで回ったので、それが気分転換となって実習を無事終了することができた。(精神)</p>	
	<p>学校の連絡ノートに「〇〇が出来ない。迷惑である。さぼっている。」等教員の記述により保護者が精神的に不安定となる。教育委員会の個別サポート支援が入り、学校側の理解を得られ母親が精神的に安定したことが、結果本人の安定に繋がった。(発達)</p>	
建物等及び公共交通機関	公共交通機関	<p>電車の行き先、急行か各駅停車かの表示が車両ごとの外側に書いてあるので助かる。(知的・聴覚)</p>
		<p>日頃利用している駅の駅員さんが、本人がいつもと違う行き先の電車に乗った際などに、気にかけてくださり、毎日見守ってしてくれる。(知的・聴覚)</p>
		<p>駅において、障害の為、階段の上り下りが大変で手伝ってくれるよう依頼したところ、駅員に快く荷物を持ってもらい、違う駅でも同じように快く手伝ってもらえた。その際に「まったく悪いことでもなんでもないので、すぐに御連絡ください」と心のある言葉をかけてもらった。(肢体不自由・難病)</p>
		<p>飛行機に乗る際に添乗員の方が「お手伝いすることがあれば致します」と声かけをしてくださった。(知的)</p>
		<p>病院受診のためタクシーに乗車した際に、本人の苦しむ様子を見て「静かに運転します」と言ってもらい、病院に着いた際は受付の場所を確認してもらった。(肢体不自由・難病)</p>
		<p>特別支援学校近くのバス停で降りる学生に対して、「〇〇ちゃん、おはよう」とさりげなく声をかけ、周囲の客に配慮の必要なお子さんだとわかってもらう高度な合理的な配慮。(知的)</p>

建物等及び公共交通機関	建物等	駅前において、トイレまでの誘導ブロックが整備された。(視覚)
		駅のトイレにおいて、最近「右が男子トイレ、左が女子トイレです」というアナウンスがあり、助かる。(視覚)
		駅でホームへ上がるエレベーター、入口と出口が別だと、車椅子は方向転換しなくていいので楽である。(肢体不自由)
		市役所の障害福祉を担当する課の場所が1階の出入り口付近に移動し、便利になった。(全般)
不動産の取引	住居探しの入居審査において、「後見人がいるから」と断られるのではなく、本人面接を行い、後見人とも話し合い、医療機関を訪問する等時間をかけ、他の利用者の生活に迷惑をかけないかと判断し、入居できた。玄関先で拒否されるより「きちんと地域で生活出来る人」と太鼓判を押してくれた面もある。今後、収入面だけの審査が当然となればありがたい。(精神)	
	不安定なときに住まいで大声を出してしまう本人に対し近隣より苦情があった。不動産屋が本人の支援者にすぐに連絡をすることで、本人が体調を崩しかけるタイミングを把握し、重症化を未然に防ぐことができるようになった。(精神)	
	近隣から苦情を訴えられる本人と信頼関係を構築した不動産屋は本人の承諾を得て、近隣住民に対して本人の状況を説明することで近隣からの苦情が減った。(精神)	
情報の提供等	配布資料を分かりやすく拡大して事前に作って渡してくれた。(視覚)	
	いちばん前の席を用意してくれた。一人だと座りづらいだろうとの配慮から、席を二つ用意してさりげない配慮をしてくれた。(視覚)	
	ホワイトボードの掲示物が雑然として、重要な知らせが頭に入らない。当事者の意見を聞きながら整理し、結果的には全ての人に分かりやすい掲示版になった。(発達)	
	月間スケジュールは見やすいカレンダーなど、当事者の意見を参考に凶案を変更し、みんなが見えやすいものに改善された。(発達)	
その他	選挙	本人が投票できる方法を伝えて手伝いをお願いしたところ、本人に選挙公報を見せて、「どの人にしますか」と聞き、指差した人を投票用紙に書くときに本人が指差した人を示してそれを見て書けるよう手助けがあった。(知的)
		本人が納得するまでゆっくり候補者の顔写真を見せてくれ、投票用紙に代筆を行い、その用紙を本人自身で投票箱に入れることができた。(知的)
	理解促進	最近の子供用車椅子は幼児が乗るバギーに形状がよく似ている為に、様々な場面で車椅子を畳むように言われたり、しつけのため「歩かせる」と言われたりするため、母親たちの発案で独自にマークを作成し周囲への理解を促している。(肢体不自由)
市民祭りに当事者会としてブースを設け、当事者が店頭に立って健常者と触れあう事で見えない障害の理解への啓発が進んだ。(精神)		


その他	理解促進	市民祭りで駅前から市の協力を得て、障害当事者団体がパレードをし、障害への理解を広報した。(精神)	
	行政	市役所の障害福祉を担当する課の職員が親切に対応してくれる。窓口へ行くとすぐに声をかけてくれる。(全般)	
		所属と名前を名乗りながら声をかけてくれるのは有難い。(視覚)	
	その他	その他	買い物中に本人が養護者とはぐれてしまった。近くにいた人に声をかけられ、本人は迷子案内放送で帰宅できた。その人がずっとそばにいてくれて安心できたようである。(知的)
			イベントに参加した際に顔見知りの方に会い、一緒に行動。この方が何かを始める前、本人にわかるように説明してくれていたため不安なく参加できた。(知的)
			電車を待っている時に、駅のイスが全て座られていたが、若い方がすぐにイスを譲ってくれた。(肢体不自由・難病)
			電車の中で、7人がけの席に6人が座っていたため、つめてくれるよう伝えたら、つめてもらえたので座ることが出来た。(肢体不自由・難病)
			コインパーキングにおいて、両手のない方に対し、支払いの手伝い(支払機に駐車券を入れ、支払いをする)が行われた。(肢体不自由)
			地区で行われている障害に関する委員会の定例会に障害のある方をお誘いしたところ、他の障害のある方に仲間入りでき、話し相手ができるとても喜んでくれた。(視覚)
			障害のある人をガイドする人が近隣におられてボランティアで助けておられる。(不明)
			本人はコミュニケーションが苦手であり、依頼された業務を行うことに対し躊躇していた。発達障害を開示して話し合いを行った結果、その業務を代わってもらえることになったが、「出来ることはやる」という本人の意向をくみ、あまりコミュニケーションを必要としない業務を担うこととなった。(発達)
			電車の中で目がうつろで体中をかきむしり、体調が悪そうな方に対し、近くにいた乗客が役割を決めて分担し、救護をしていた。(不明)
			都内で配布されているヘルプマークをカバンに付けて電車等に乗車すると、優先席を譲ってくれる。(精神)
都内ですでに配布されている「ヘルプカード」は、助けが必要だけれど声を上げにくい人には周囲に配慮を促すのに使えるマークである。障害者のみならず、一時的に病気療養中の方などにも有用である。災害時に周囲の人に知らせることも出来る。(その他)			

○あったらよいと思うこと

医療	医療機関での検査において、薬が効いて眠るまで待ってもらえるが、待合で眠ってしまうことがあったので、服薬後すぐにベッドを貸してもらえると助かる。(知的)	
	体温を測る際に本人が嫌がり、体温を測れないことがあった。空港の検疫におけるサーモグラフィーのような機械があれば苦勞せずに済んだのではと思った。障害のある人にとって難しいことがテクノロジーでカバーできるのであれば積極的に導入してほしい。(知的)	
商品及びサービスの提供	買い物の時に、お金の支払いなどでは、店主は優しさを持って対応してほしい。(知的・発達)	
	「今、〇〇円お預かりしました。お代は〇〇円ですので〇〇円おつりです。」など声をかけて欲しい。(視覚)	
	多目的ホールの設備上、障害者用トイレを利用する場合には、エレベーターを使い移動しなければならないことがあった。公演等においては、休憩時間を長く取るといった対応をお願いしたい。(その他)	
	窓口業務をしている所は「配慮の必要な方はお申し付けください」と受付にボードを掲げたり、職員から声をかけて貰えると助かる。(その他)	
雇用	職場での窓口接客時、車イスを使用しているのに、椅子をずらしてもらおうお手伝いがあると助かる。(肢体不自由)	
	車イス使用のため、席の近くに作業用のロッカーがあると作業しやすい。(肢体不自由)	
建物等及び公共交通機関	公共交通機関	電車のホームと列車の間が離れているので、隙間をなくす配慮がほしい。(知的・肢体不自由)
		電車の相互乗り入れが増え、わかりにくくなっている。快速や各駅停車がある場合には、色で車体が区別されていればわかりやすいと思う。(知的・発達)
		駅の混雑する時間帯、ホームによっては上り下りが入れ替わるので丁寧なアナウンスがあればいい。(視覚)
		駅の時刻表は見えづらいので、もっと字を大きくしたり、配置を工夫して見えやすい時刻表を作成してほしい。(視覚)
		電車等で行われるアナウンスは、人によって丁寧さや聞き取りやすさが違うので、障害のある方、高齢の方も聞いているということを意識したアナウンスが行われるよう意識啓発を社内でするといった配慮をしてほしい。(視覚)
		駅の階段は、上りと下りで左右が分かっているが、それが守られない時があり、困ることがある。ポスターの掲示や係員の見守り、構内アナウンスを定期的実施するなど注意喚起して欲しい。(視覚)

建物等及び公共交通機関	公共交通機関	障害者のみならず子供・高齢者・酔った人・具合の悪い人など全ての人への対策として、線路への転落防止のため、ホーム柵やホームドアを設置して欲しい。(その他)
		バスや電車、タクシーでの移動において、障害の無い人から異様な行動、言動と思われる光景に対して、差別的行為、言動は絶対に行ってもらいたくない。交通機関に関係する職員には徹底してほしい。研修、施設見学、ボランティア活動を経験してほしい。(知的・発達)
		視覚障害などがあってもタクシーの運転手は「目的地までのご希望のルートなどございますか？」など聞いて欲しい。(視覚)
	建物等	身体障害者用トイレを障害のある人に優先していただけると助かる。(肢体不自由)
		トイレの位置や位置を知らせる表示をわかりやすくしてほしい。(視覚)
		新しいトイレを設置する場合、自動洗浄であれば、間違っても緊急呼び出しボタンを押すこともなく、便利である。それが難しい場合は、流すレバーやボタンの場所がどのトイレも同じ場所になればよい。(視覚)
		エスカレーターの上と下に「現在の時間、エスカレーターは登りです」などの自動アナウンスがあると良い。(視覚)
		エスカレーターを使いたい視覚障害者もいるのできちんとエスカレーターの手前まで点字ブロックを設置して欲しい。(視覚)
		車イスの利用者は駐車場の場所が一番心配になると思うのでわかりやすい場所にする必要がある。(肢体不自由)
		点字ブロックを有効に利用するためにも、ブロック周りの環境整備には気をつけてほしい。(視覚)
音響機付き信号機、音がしなくなる時があるので定期的に点検をして欲しい。(視覚)		
情報の提供等	バリアフリー、ノーマライゼーションなど叫ばれているが道路事情はまだまだ改善の余地がある。自転車が安全に走れる状況ではなく、電信柱など障害になっているところが多くあり、その辺の改善が安全に繋がるが多々あるのでは。(知的)	
	通路に物が置かれていると車イスが通れないで困ることがあるので、障害物は置かないよう配慮をお願いしたい。(肢体不自由)	
情報の提供等	講義や講演会で黒板やパワーポイントを指し示しながら「これ／それ／あれ／あっち／そっち／こっち」等の指示詞で特定のものを指し示されると分からない。具体的に分かるように説明する配慮が欲しい。(視覚)	
	病院等の待合室で待つときに、電光掲示板では分からない。職員が本人に順番が来たことを声掛けする、もしくは携帯用のブザーなどを持たせて分かるようにしてほしい。(視覚)	

情報の提供等	<p>ごみの分別について。ごみ箱に大きく何を捨てる用が目立つ所に書いてあると良い。(知的)</p>
	<p>文字情報は、大きな文字、漢字にはふり仮名、長い文章ではなく短い文章で。(知的)</p>
	<p>今日すべき事についてスケジュールが時系列で掲げている場合、終わったものは見えないようにする、あるいは今やることに目印を付けるなどして視覚化して欲しい。(発達)</p>
	<p>病院で待っている時に、自分の順番を口の動きを見て順番を見逃さないようにしているが、電光掲示板で知らせてくれると落ち着いて受診できる。(聴覚)</p>
	<p>災害が発生した場合、何が起きているかわからないことがあるので、災害や避難に関する情報を知らせてほしい。大事なことは文字で示してほしい。筆記用具がない場合は、手のひらに字を書いて伝えたり、空間にゆっくりひらがなで字を書きながら、口の形をはっきりさせて話してほしい。(聴覚)</p>
	<p>暗いと手話・筆談ができないので、明るさに配慮してほしい。(聴覚)</p>
	<p>(避難所において) テレビは字幕をオンにして、字幕放送を流してほしい。(聴覚)</p>
その他	<p>選挙の際に候補者が多いと判断が出来にくく、候補者の名前を書くのが大変なので、ナンバーで投票できるようになれば投票しやすいのでは。また、写真の掲載もあれば投票しやすいようになると思う。文字の読み書きが難しい人への配慮が必要。選挙をする前の候補者の周知についても配慮が必要。(知的)</p>
	<p>本人が漢字で覚えていた候補者名が投票時にはひらがな表記になっていたことがあるので、候補者名は漢字とひらがなの両方で書かれていたなら戸惑わずに投票できるのではないか。また、違うところに住んでいるため、本人と家族の投票所が違って、家族が投票所に同伴できたらよいと思う。(知的)</p>
	<p>どうしてほしいかを伝えようとしたところ、職員が話を全部聞く前に勘違いをしてしまったので、事前にどんな配慮してほしいか、代筆は必要かどうか(チェックできる)記入して提示する説明カードがほしいと思った。(知的)</p>
	<p>選挙公報紙を統一した書き方でわかりやすいものにしてほしい。(知的)</p>
	<p>同じ公報紙を置く。名前入りの写真を貼り、指差して選んで代理投票がお願いしやすいように配慮してほしい。(知的)</p>
	<p>地方選や国政選挙でも、最重度知的障害でもわかりやすい政策の内容を載せたリーフレットや投票用紙があればいいと思う。(知的・発達)</p>
	<p>選挙に関わる方々が、障害特性を理解するだけでなく、障害のある人とふれあう機会を作してほしい。(知的)</p>

その他	広報啓発・理解促進	差別は障害のある人に対する無理解や偏見から生じることが多く、地域の中での啓発活動が必要不可欠である。(知的)	 <p>「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。</p>
		見た目では分からない障害や難病もあるため、それを理解できるマタニティマークのようなものが作られ、周知されるとよいのでは。(全般)	
		障害理解の啓発の中に、単に「視覚障害」として紹介するのではなく、視覚障害にも「弱視」「全盲」など見え方に違いがあり、困り事も違うということ啓発するのはどうか。(視覚)	
		ストーマ(人工肛門・人工膀胱)装具を付けていても衛生面で問題なく入浴出来ることを分かって欲しい。公衆浴場に遠慮せずに入りたい。(内部障害)	
		年齢や性別、身体、国籍等あらゆる人に配慮したトイレが増加しているが、オストメイトへの理解が進んでいないため、理解が進んでほしい。(内部障害)	
		トイレや電車等の優先席、駐車場等にオストメイトマークを掲示して欲しい。(内部障害)	
	オストメイトそのものの周知が進んでおらず、障害への理解を求めたい。(内部障害)		
	災害	音声による情報提供が主になっている世の中なので、苦勞している聴覚障害者がいるということを知って欲しい。(聴覚)	
		優先席マーク、全国統一して欲しい。どのような方を対象として盛り込むか当事者と話し合って決めて欲しい。(その他)	
		ハートプラスマークも周知されると良い。(その他) ※39ページに記載有	
周囲の状況やお知らせなどの文字情報が分からないため、避難の必要性がある場合は、周りの人が声をかけてほしい。(視覚)			
災害	移動の際は、どこを歩いているのか、周囲の状況や危険な場所を伝えながら誘導してほしい。その場を離れる時は声をかけ、安全につかまれるところや座れるところを探し、周囲の状況を伝えてほしい。(視覚)		
	広い空間では自分の位置が把握しづらく移動が困難なため、現在いる場所や周囲との位置関係が把握しやすい場所で過ごせるような配慮が必要。(視覚)		
	周りの人から「何か手伝うことはあるか」と声をかけ、トイレに誘導する際は、入口まででなく、中の様子を説明してほしい。(視覚)		
	食事など運ぶ途中で落とすこともあるため、食料や救援物資などを手渡して届けるような配慮が必要。(視覚)		
	書類の記入を頼まれた場合は、代筆をお願いしたい。(視覚・肢体不自由)		
救助に来た時は、懐中電灯で照らすなどして救助者の存在を示してほしい。(聴覚)			
体温調節が必要な人には優先的に毛布を用意する配慮をお願いしたい。(肢体不自由)			

その他	災害	(災害のため)精神的な動揺が大きい場合、優しくおだやかに声をかけたり、笑顔で接して落ち着かせてほしい。(知的)
		誘導するときは、手を引くか、肩に軽く手をかけてゆっくりと誘導してほしい。(知的)
		危険な状態や避難の意味がわからなかったり、災害の状況が理解できなかったりする人には、ジェスチャーや絵などで伝えるような工夫をし、安全な場所へ誘導してほしい。(知的)
		(避難所において)人の少ない静かな環境を準備したり、落ち着いて過ごせる居場所を確保できるよう配慮してほしい。(精神)
		災害の不安から大声を出したり異常な行動をしている場合は時間をとり、気持ち落ち着くように接してほしい。(精神)
	コミュニケーション等	ルールがわからないことがあるため、具体的にどのようにしたらよいかを伝えてほしい。(発達)
		説明や指示はあいまいな表現はせず、短い文で一つずつ順を追って、具体的にする等の配慮をしてほしい。(発達)
		精神的動揺が大きい場合、穏やかに声かけをし、気持ちを切り替えられるよう場所を変えるなどしてほしい。(発達)
		物や行動へのこだわり、奇異に見える行動もその人なりの不安や恐怖の対処法であることがあるため、無理に行動を止めようとせず、落ち着くまで様子を見守ってほしい。(知的・発達)
		環境の変化が苦手な人の場合、周囲の人は冷静な態度で接し、落ち着いた声で言葉をかけてほしい。(知的)
		コミュニケーションが苦手なことがあるため、落ち着いた声で具体的に、ゆっくりと話してほしい。言葉だけでなく、絵や図、メモなどを活用してほしい。(知的)
		車イスを利用している方には少しかがんで同じ目線で話すよう配慮してほしい。(肢体不自由)
	その他	生活に必要な基本的なことに対しての絵文字や分かりやすい標識などについても考える必要がある。(知的)
		障害者用の部屋(補助者を配置)を図書館などに用意する。(知的・発達)
		障害のある人に対しては全てに手を貸してしまいすぎるのではなく、本人が努力していることには見守ることも大切である。(肢体不自由)
同行者と移動中、狭いところを通る時は当事者を前に出さず同行者が前を歩いて欲しい。(視覚)		
手帳を提示する際、周囲の人に障害があると思われるのに抵抗を感じる。他県の手帳は色が違うので、障害があるとわからないように自分でカバーをかえられるようにしたい。(知的)		
いきなり触らず、声をかけて欲しい(必要に応じ自分が誰か名乗る)。(視覚)		

その他	合理的配慮は大きな括りであり、考え方としては生きるための平等という意味もあると思う。障害によって必要な援助が違い、同じ障害であったとしてもまた違う。障害を持っている人にとって何が欠けているのか、その部分にどうしたら援助できるか、不便さを感じさせないようにするにはどうしたらよいかを考えていくと合理的な部分が緩和されるのでは。障害のある人の意思決定の尊重をそれぞれの立場で理解し、支援していくことが大切なのは。(全般)
	階段などにおいては、手すりの前は空けるようにしてほしい。(視覚)
	話しかけるときは、後ろから急に声をかけられると驚いてパニックになる。前からゆっくり優しく声をかけて欲しい。(精神)
	困っているように感じたらまず声をかけて欲しい。必要が無い時は断るが、嫌な気はしないので懲りずにどんどん声をかけて欲しい。(その他)



「みんなと幸せに」 伊藤 百花さん



「運動会」 田永 康平さん

7 千葉県の行政機関で行われている 障害のある人への配慮の例


本事例は、千葉県内の県庁（出先機関含む）等で実際に行っている障害のある人に対する配慮の事例です。以下に掲載されている事例は障害のある人に対する配慮事例の一部であって、掲載されている事例だけに限られているものではなく、また、障害者差別解消法にいう合理的配慮の不提供の判断基準となるものでもありません。また、「どの障害のある人に対する配慮なのか」により区別を行っております。

なお、記載した事例については、「過重な負担」が存在しないことを前提としており、全ての機関で行われているものではないことに御留意ください。

○県民に対して行われている配慮

	移動	職員等が目的地までの案内や移動の補助などの対応を行う。
		入口にインターホンを設置し、目的地まで案内や移動の補助を行う。
視覚障害	情報	資料等の視覚的な情報について、資料を配布するのみならず口頭による説明や資料の読み上げを行い、音声言語で補う。
		全て言葉による説明を心がけている。その際、相手に対して不快感を与えないよう、間の取り方や語調に注意を払っている。
		研修テキストの電子データ化と読み上げ用パソコンの用意を行う。または研修テキストを点字化する。
		ホームページ上に掲載する画像には、画像の意味する内容を具体的に説明する代替テキストを付けている。また、日付や時刻を音声読み上げソフトが正しく読み上げるよう表記している。
		ホームページにおいて、アクセシビリティ確保のため、ウェブページ本文での情報提供を基本とするが、PDF ファイルでの提供の場合は、アクセシビリティに配慮した PDF 形式で制作し公開するとともに、掲載の際には PDF ファイルの情報内容を説明するテキストの提供に努めている。
		テキストの電子データ化、テキストの点字化、読み上げ用パソコンの用意を行う。
		資料には SP コードを付与する。
		手で触って楽しめる美術品の紹介を行っている。
		資料を配布する際、必要に応じ、点字のシールを付けて配慮を行う。

視覚障害	機器の設置	ルーペや老眼鏡を備え貸出している。
		拡大読書器といった資料を拡大して判読できる設備や大活字図書を設置している。
		窓口にハンズフリーで利用可能なフレキシブルアーム付きの拡大ルーペを設置している。
	研修会・講演会・イベント・試験等	会場の様子やトイレの位置等を案内し、支援が必要な場合は声かけをしていただけるようお願いしている。また、必要時は活字文書読上げ装置（印刷物に掲載されている活字情報を読み上げる装置）を使用。
		弱視の方が出席する時は、本人に確認し、見やすい席に座ってもらう。
		ガイドヘルパーが隣席に座れるよう座席を配慮する。
		資料は事前に点訳・音訳したものや拡大文字の資料を用意する。
		研修実施時、受講者から申し出があった場合、点字教材・点訳等の必要な対応を行うことを呼びかけている。
		配布する資料についても白黒反転文字を使用し、視力が落ちてきた人にも見えやすいよう配慮をしている。
		障害のある人の特性に合わせた見やすい資料を作成する。
		会議や研修を実施する際には、事前に点字資料を作成依頼し、障害のある人本人宅へ送付する。
		点字表記の資料の受付を行う。
	物理的環境への配慮	建物内の備品、部屋等の配置については、整理整頓を行い、短期間で変更しないようにする。変更する際には、事前に告知や案内表示をするなど、周知期間を十分に設ける。（環境を把握するために一定の時間を要する）
		建物内の照明、曲がり角等に物を置かないようにする。
		廊下で立ち止まって話さない。必ず右側を通行。ドアの開けばなしは原則せず、荷物は絶対におかない。ということを共通理解としている。
	バリアフリー等	点字の案内板・案内表示や点字ブロックを設置。
		エレベーターや階段の手すり等に点字案内を表示している。
		外の降車場所から入口まで点字ブロックを設置したり、玄関・受付まで誘導・点字ブロックを設置している。
		建物内の主要な設備に音声案内誘導を設備。
		入口にインターホン（点字案内）の設置。
		建物内のトイレ表示を大きな文字としたり、わかりやすい場所に設置している。

視覚障害	バリアフリー等	スクリーンリーダや画面拡大ソフトを搭載したパソコンにより、視覚に障害のある人が単独で資料を探したり、業務を遂行できるようにしている。	 <p>「ほじょ犬マーク」 身体障害者補助犬 同伴の啓発のため のマーク</p>
		対面朗読室を設置し、プライバシーに配慮した対面朗読を行っている。	
		窓口に杖フックを設置している。	
	犬 盲導	盲導犬同伴での施設利用を可能としている。	
聴覚障害	手続き	本人同意のうえ、代筆を行っている。	
		署名欄の場所が手で触って分かるように、署名欄の部分のみ穴を開けたホルダーを利用してもらっている。書類は署名欄の場所と大きさが決まっている。	
	筆談・手話・要約筆記	窓口に耳マーク（※12ページ掲載）を掲示したり、筆談に対応する旨の文章を掲示し、筆談が必要な人には筆談による対応を行う。	
		「耳マーク」（※12ページ掲載）の掲示をし、関係事業所等で欲しいという希望があれば配布している。	
		筆談が必要な人には適宜筆談により対応を行う。	
		聴覚に障害のある方が出席する会議や講演会等に手話通訳や要約筆記の手配をする。	
		研修実施の際に、受講者から申し出があった場合、手話通訳や要約筆記者等の必要な対応を行うことを関係機関に呼び掛けている。また、その関係機関に対し、手話通訳等の手配について、問い合わせ先の紹介をしている。	
		窓口によっては、手話技能取得者を配置し、手話又は筆談により、窓口対応を行う。	
	意思疎通	聞こえにくい方に対しては大きな声でゆっくりと話す。また、近くで個別に説明をする。	
		障害のある人の順番になったときは、近くまで呼びに行く。	
	説明会・研修会等	説明会等に参加の場合は必ずマイクの使用をする。個人の補助機器を使用するなど必要に応じた対応をする。	
		面接といった日時や場所についての打ち合わせをメールで行う。	
要約筆記、補聴器使用者のために本人の希望を聞き、座席を配慮する。			
開催日に先立ち、座席の位置等をメールにて連絡している。			
情報提供	挨拶等をパワーポイント等で文章化し情報保障をする。		
	説明図や文字を記したパネルを用意する。		

聴覚障害	情報提供	音声情報を提供する場合、音声の内容を書き起こしたテキスト等の代替情報を提供する。
		DVD に手話説明の表示が選択できるようにしている。
	設備	施設内に磁気ループシステムを設置。
	受付	チラシ等の問い合わせ先に電話番号のみならず、FAX 番号やメールアドレスも加える。 FAX やメールによる相談や通報受付・問い合わせに対応する。
肢体不自由	移動補助	車イスを利用する人等の移動困難者に対し移動補助を行う。(段差を乗り越える場合や手動ドア・エレベーターの開閉、荷物運搬、希望があれば車イスを押す等) スロープ等が設置されていない個所には、傾斜板を使用し、車イスでの移動をやすくするなどの配慮を行う。
	環境補助	車イスを利用する人のために、安全な導線の確保や、レイアウトの配置をむやみに変更しないといった配慮を行っている。 車で来られた方に対し、専用駐車場スペースを案内。 通常はお断りしている自動車での来所を案内。
	受付等	2階等に事務室がある場合は、インターホンを設置し、上の階まで来られない人への対応をしている。 エレベーターがない建物において、受付窓口が上の階にあるときは、1階に臨時の受付場所を設置して対応をする。 書類への記入にあたり、手の震え等で筆記しづらい人には住所・氏名欄を除き代筆を行っている。 車イスを利用する人の場合は広いカウンターを案内する。 窓口にローカウンターを設置し、車イスのまま窓口で手続きができるようにしている。
	研修会・講習会・試験等	研修会、講習会等では、車イスを利用する人の座席について十分なスペースを確保し、その人が移動しやすい場所に席を配置している。 車イスを利用する人の来庁があったときは、動きやすいよう広い面接室を用意する。 講演会等を行うにあたり、車イスを利用する人に配慮し、エレベーターのある会場を選択し、教室を近くにする。もしくは、できるだけ、1階の教室を利用できるように配慮する。 全体説明後、個別に説明する時間を設ける。 選考等の際に時間を延ばしたり、定期的な休憩を入れる。

肢体不自由	研修会・講習会・試験等	説明会等への長時間の参加の場合は休憩スペースを用意する。
		障害のある人に対し、できる限り移動距離が少ないところの部屋を利用する。
		イベントにおいて、車イスを利用している人に優先席を用意している。また、可能な限り移動と閲覧がしやすい場所に案内している。
	情報	チケット購入や情報の発信など、インターネットサービスを行い、周知をしている。
		障害の状態や体調に応じて、建物内の移動ができるよう施設設備の利用ができる。(エレベーター、車イス、休憩椅子など)
	バリアフリー	駐車場に身体障害者用の駐車スペースを配備し、入口や段差解消機にはインターホンを設置。
		駐車場(駐車スペース)を玄関近くに用意。
		階段昇降機、車椅子用リフター設置。
		車椅子用リフター、エレベーターを設置している。
		階段や廊下に手すりを設置。
		建物内の段差はスロープの設置などにより、バリアフリーになっている。また、駐車場から建物までもスロープを設置している。
		廊下のスロープにすべり止めテープを貼付け、床面をすべりにくくしている。
		救護室の設置。
		車イスで利用できる席の設置。
		身体障害者用駐車場及び車イスの設置をし、車椅子は貸出を行う。
		身体障害者向けのトイレの設置
		身体障害者用トイレの設置や、トイレ内に非常用ベルの設置。
		洋式トイレの設置及びトイレマップを作成し、位置を案内している。入り口には、洋式トイレがあることを掲示物により案内する。
		車イスで入れるトイレを1階に設置している。
		車イス利用者のトイレ表示は、利用者の目線の高さに表示をする。
車イス等の方に対し、洗面所の鏡を下向きに設置し、座りながら利用できるようにしている。		
トイレにおいて、おむつ交換や衣服の着脱のためベッドを用意している。		
その他	介助犬の入場を認めている。	
	写真撮影の際は最前列にて撮影。	
	障害のある人(車イス等)に、障害者対応の自動販売機を設置している。	

内部機能障害		ペースメーカー使用の方のため、室内及び事業中は携帯電話の電源を切ることを決まりごととしている。
		BDS（持ち出し防止用ゲート）にペースメーカーの方のために注意喚起掲示をしている。「ペースメーカーを装着されている方は、ゲートを通過する際に職員に声をかけてくだされば誘導いたします。」
		多目的トイレ（オストメイトトイレ）の設置。
精神障害		精神疾患が疑われる人がいらっしゃった場合、本人の主訴をいったん受け止めて同意を得た上で、担当につなぐよう職員に依頼している。
		きつい言い方にならないよう、いつも以上に気を付ける。
知的障害	コミュニケーション	短い言葉で説明するよう心がけ、随時確認を取りながら会話をする。
		言語が未発達な人に対して、シンボルサインや絵カードを活用してコミュニケーションをとる。
	情報	写真や記号などの視覚による情報の提示を行っている。
		配布する資料や案内等には読み仮名をふったり、内容を簡潔にしたり、わかりやすい表現にする。また、文字を大きめにしたり、イラストを補足するなど、見やすい資料を作成する。
	設備	トイレに汚物処理のための設備を設置している。
		興奮状態を緩和するためのスペースを用意している。
	研修	障害のある人の対応を図るため、職員研修の実施や資格取得を奨励している。
その他	音に対して過敏に反応する人にイヤーマフの使用をすすめる。	
発達障害	コミュニケーション等	言語面が苦手な人に対しては図などを使って説明を行う。
		自閉症の人に対しては合理的で明確な説明を行う。
		ADHD（注意欠陥多動性障害）の人には静かな環境で伝えるようにする。
視覚聴覚		障害の種別により、視聴覚資料や映像資料も貸出対象とする。
		視覚もしくは聴覚に障害のある人からの要望等を踏まえ、音響信号機及びエスコートゾーン（横断歩道付近にある横断歩行の手がかりとなる突起体の列）の整備を推進している。
視覚肢体不自由		資料貸出のため、窓口に来ることが困難な人については、無料で郵送している。資料の貸出については、貸出期間を通常より伸ばしている。
		イベントの休憩時にトイレ案内や誘導等を行っている。

視覚 肢体 不自由	申請書への記入については、事前に記入できる箇所を記入し、利便を図っている。
	ホームページにおいて、リンクボタンのクリック、ページの移動、選択肢の決定など、マウスだけでなく、少なくともキーボードで操作ができるようにしている。
知的 精神	目線の合う位置で、ゆっくりとわかりやすい言葉を選んで説明する。
知的 発達	交通安全教室では、大きな音で驚かせる可能性があるため、見学位置の変更等についてあらかじめ伝えている。
視覚 聴覚 知的	写真やイラストを多用した、わかりやすいパンフレットを作成。
	見やすいホームページの作成に努める。
全般	災害発生時においても、障害のある人を迅速に避難誘導できるよう、関係機関との合同による訓練等を実施している。
	サービス介助士の資格を取得した職員による障害のある人への対応。

○職員に対して行われている配慮

視覚 障害	情報等	視覚障害のある職員に対して必要な情報や資料は電子データにて提供する。
		障害のある職員が出席する会議等の資料は音声で聞き取れるソフト（PCトーカー）を活用し、共通サーバーファイルに添付しておく。点字にデータを変換できるソフトを活用し、資料作成に偏りがないようにする。
		視覚障害のある職員に配布するパソコンに各種ソフト（読み上げソフト、OCRソフト、画面拡大ソフト）のインストールや各種機材（スキャナ、点字ディスプレイ）の貸与を行う。
	盲導犬	障害のある職員の為に盲導犬の場所を確保している。
聴覚 障害	手話等	聴覚に障害のある職員が出席する会議には、手話のできる職員を募り、交代で手話通訳を行った。
		内部職員によるキュードスピーチの実施。
	説明会・ 研修会	障害のある職員が出席する会議、研修、打合せにて事前に議題を伝える。
		障害のある職員が外部の研修会に参加する場合、主催者に連絡し、手話通訳や座席の配慮を依頼した。

肢体不自由	移動補助	<p>単独で公共交通機関を利用している職員が利用するバスについて、当該バス会社へ連絡し、その時間帯に低床バスを配車してもらう。</p> <p>長時間歩行が難しい講師に、最寄駅から送迎をしている。</p>
	環境的補助	<p>車イスを利用する人が移動しやすいように通路に荷物を置かない。また、共有の席を利用しやすいように、その周りに荷物を置かないようにしたり、使用後はイスを脇に寄せる。</p> <p>書棚の低い位置に利用頻度の高い書類を配置したり、手の届きやすいところに簿冊や事務用品を配置する。</p>
		<p>障害のある職員について、時差出勤を認めている。</p> <p>障害のある職員について、本人の障害の状況等を鑑み、負担となる仕事上の役職については、本人と相談したうえでその役職から除外する。</p> <p>障害のある職員について、仕事上、外出しなければならない分量を減らし、事務室内での業務を分担する。</p> <p>会議室等への移動時には資料等の荷物を同僚が持つ。</p> <p>イベントの準備や階段の昇降等、息切れのする作業から除外する。</p>
	呼吸機能障害	



「ハート・プラスマーク」
「身体内部に障害を持つ人」を表現しているマーク

○児童等に対して行われている配慮

視覚障害	試験・研修等	<p>試験や検査を行う際に、問題用紙及び解答用紙の拡大を行った。</p> <p>色弱に配慮した配色にする。</p> <p>資料の拡大の他、コントラストの強調を行う。</p>	
		移動	<p>全盲者、弱視者が目的地に到達できるように、ガイドヘルプや同行援助を行えるようにする。</p>
		物理的配慮	<p>ルーペや単眼鏡、書見台、タブレット等を準備し、状況等に応じて活用できるようにする。</p>
	聴覚障害	試験・研修等	<p>障害のある人が受講する試験においては、音量等の要望を聞き、試験に支障が無いように対応する。</p> <p>講師等の情報を提供する者は話す位置や座席の配慮など受け手側が受容しやすい場の設定を行う。</p> <p>視覚的にわかりやすい資料の活用や手話、サインの利用を積極的に行う。</p> <p>聞こえやすい位置になるように座席を配置する。</p> <p>学級等の座席において、本人の希望を確認し、前列の座席に配置する。</p>

聴覚障害	意思疎通	話す時は、相手に口が見えるようにして話す。
		指示を出す場合には、音声だけでなく、ホワイトボードなどの視覚的な補助を行うほか、並行して動作を取り入れる。
		初めての活動の場合等は、文字情報で事前に実施内容を知らせ、見通しを持って活動できるようにする。
設備	FM 補聴システムの活用。	
肢体不自由	移動	集会時は他の生徒よりも早めに移動させている。
		学校行事や授業等で車イスの移動補助をしている。
	設備	言葉を発することが困難で字を書くことも難しい人に対して、タブレット型端末を活用する。
	研修会・試験等	板書がわかりやすいように、蛍光チョークを使用したり、色の使い分けや枠等を使用したりしている。
		試験等において、障害のある人が自らの力で記述できるように、通常より拡大した解答用紙を用意している。
	支援的	本人及び保護者の意志を尊重し、補助が必要な時のみ、職員、生徒がついている。
	その他	給食において、二次調理食を用意している。
車イス乗車時に体が傾いてしまう人にカットテーブルを付けたり、クッションを体の前に置いたりして上体を安定させる。		
知的障害	コミュニケーション	本人に初めて会う人達に対して、本人が普段、コミュニケーションとしているサインを伝える。また、実態に応じて参加しやすいような工夫をしてもらう。
		様子に応じて分かりやすい言葉で絵カードや写真など具体物を示しながら対応する。
	情報	日課を文字と絵カード等で示し、一日の流れをわかりやすくする。また、一週間の日課をなるべく帯状に配置して、見通しをもちやすくする。
		説明は口頭＋手順書で行うなど、複数の方法で実施する。
支援的	障害者対応の職員1名が授業中も含め、常に傍にいて、個々に応じて支援・補助をしている。	

知的障害	その他	介助者同席のもと試験を実施する。
発達障害		口頭説明だけでなく、必要に応じてメモや板書、ホワイトボードを使って連絡等をする。
		視覚を利用した情報の提供を行う。
		使ったものを片づける場合、片づける場所には写真を付け、正しい状態が視覚的に分かるようにする。
		文字が書けないと予想される場合は、パソコンを用意する。
		1人で落ち着ける場所、外部刺激を抑える場所・設備を確保する。
知的発達		障害の状況に応じて数量や言語などの理解のための教材を工夫、活用する。(絵や写真でイメージを持たせながら、文字や数を使ったカードを工夫する。具体物の利用、パソコンでの指導など)
		衝動的な行動に対しての安全性を確保する。必要に応じてクールダウンなどのための場所を確保する。刺激を遮断し個別に話ができるスペースを確保する。
		実際的な生活や将来への社会生活能力へつなげるために、段階や順序を工夫して体験できるようにする。
精神発達		必要に応じて別室を用意して対応している。
		口頭説明だけでなく、必要に応じてメモや板書、ホワイトボードを使って連絡等をしている。



「車イスをおして」 今井 健人さん

8 障害者条例に基づく相談活動事例

千葉県における障害者条例では、障害のある人に対する差別の解消に向けた3つの仕組みを定めています。この章では、障害者条例における「個別事案解決の仕組み」である、広域専門指導員にどのような相談事例が持ち込まれ、どのように対応したのか、実際の事例を基に再構成した事例を掲載しています。（千葉県では、毎年、「広域専門指導員等活動報告書」を作成し、広域専門指導員の活動内容を報告しています。以下事例は、過去に作成された、広域専門指導員等活動報告書に掲載された事例となっております。）

障害者条例が施行された平成19年7月からの相談件数は以下の通りとなります。

分野別 相談件数	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	合計
福祉サービス	67	67	43	41	42	32	25	24	341
医療	29	14	9	24	21	14	6	6	123
商品・サービス	24	24	26	24	24	12	14	18	166
労働者の雇用	43	34	38	27	24	27	21	18	232
教育	13	20	15	16	9	12	14	13	112
建物・交通機関	37	39	24	22	11	9	17	12	171
不動産の取引	8	8	7	11	1	4	4	4	47
情報の提供等	14	7	3	9	4	3	0	4	44
その他	60	50	68	57	60	80	54	42	471
合計	295	263	233	231	196	193	155	141	1707

障害種別 取扱件数	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	合計
視覚障害	36	31	16	15	12	4	11	11	136
聴覚障害	10	20	7	14	4	10	3	7	75
言語障害等	6	3	1	0	2	0	1	0	13
肢体不自由	68	62	60	44	35	27	38	23	357
内部障害	10	5	4	6	11	8	10	5	59
知的障害	40	47	36	41	22	40	22	23	271
精神障害	88	66	76	90	82	77	52	53	584
発達障害	20	16	18	11	17	13	14	14	123
高次脳機能障害	1	2	6	2	1	4	1	1	18
その他	16	11	9	8	10	10	3	4	71
合計	295	263	233	231	196	193	155	141	1707

○事例1（平成21年度活動報告書より）

施設から一方的に通所を休むように言われたという相談

相談者：知的障害のある方の母親

相談内容：

本人は福祉施設に通所しているが、先日施設の嘱託医が来所した際に、パニックを起こしてしまい、その嘱託医から、「すぐにでも入院したほうがよい。」と言われ、次の日から通所休止となり、以来家庭で過ごす日々が続いている。

相談者としては、これまでも本人はパニックを起こすことがあったが、このパニックには必ず理由があるため、小まめに施設職員と連絡をとって対処してきており、施設側も、ある程度このパニックについては理解をしていると思っていた。それにもかかわらず、今回、パニックの場に居合わせた嘱託医の判断だけをもって、一方的に通所休止と判断した施設の対応に納得がいかないとのことであった。

パニックを起こした日の帰宅後、本人は、これまでと変わりなく落ち着いており、主治医の診察を受けたところ、入院の必要はなく、通所には問題ないとの結果であった。

対応：

広域専門指導員は地域相談員と同行して施設を訪問した。相談者の思いを伝えると共に、施設側の事情を確認したところ、施設側としては、即通所休止を考えていたわけではなく、主治医から本人の通所は問題ないとの連絡もあったので、今回の休みは本人や家族側の事情によるものと考えていたとのこと。また、施設も心配して相談者に電話をしていたが、連絡がついていなかったことが判明した。

施設側は、相談者に対して丁寧な説明を行わないまま、嘱託医の意見だけを伝えたことで、相談者に誤解を与えてしまったことを反省し、施設側から本人及び家族に陳謝し、本人がいつ来てもいいように準備を整えて待っているとの回答が得られ、相談者にその旨を伝えた。

結果：

広域専門指導員等の調整活動によって事態の詳細が明らかになり、その後、双方の意思疎通が図られ、相談者は「広域専門指導員が間に入って後押しをしてくれたおかげで助かりました。」と話され、終結となった。



「歌を歌っているところ」 鈴木 瑠璃さん

○事例2（平成21年度活動報告書より）

他の子どもと同じように運動会に参加させたいという相談

相談者：肢体不自由のある小学6年の子どもの母親

相談内容：

昨年の運動会では、本人は歩行器を使用して徒競走に参加したところ、本人がゴールする前に次の走者を発走させたり、他の競技では本人だけ母親の付き添いを求められるなど、学校の対応について不満に思ったが我慢した。

しかし、今年は小学校最後の運動会なので、競技に一人の児童として参加させたい。そのため本人の意向を汲んだ配慮をしてほしい。

対応：

広域専門指導員は、母親が同様に相談をしているという特別支援コーディネーターにまず連絡をとり、事情を確認した上で、学校の会議に参加した。

当初は、配慮することはできないという意見と、本人の意向や努力を認め、できる限り配慮すべきではないかという意見に二分されていたが、広域専門指導員から条例の趣旨等を説明し、本人への対応についての話し合いをお願いしたところ、可能な限り本人及び相談者の意向に沿う形で対応することとなった。

運動会当日は、入退場やダンスは母親の付き添いなしで、他の児童が車椅子を押すなどのサポートに付き、徒競走は本人がゴールするまで次の走者を発走させず、進行が滞っても、場内のアナウンスで、周りの人に理解してもらえるような配慮等を行った。

結果：

相談者は、「学校の理解が得られ、対応をしてもらえたことで、本人にとって楽しく思い出に残る運動会となった。」と話され、終結となった。

また、特別支援教育コーディネーターからは、「他の児童たちも自主的に本児への配慮を行っている姿を見て、子どもの力を見直すきっかけとなり、取り組んでよかった。」という意見が聞かれた。



「かよう祭」 坂中 直樹さん

○事例3（平成22年度活動報告書より）

精神障害があることを告げた途端、転院を勧められたという相談

相談者：精神障害のある方

相談内容：

第1子を出産した病院の産婦人科で、第2子の妊娠を診断された際に、第1子出産後に精神病を発症し、服薬をしていることを話したところ、「精神障害のある人の出産は診られない。出産のための入院もできないので、別の病院を自分で探してください。」と言われた。

今までずっとかかっていた病院で、医療に不満はなかったにもかかわらず、精神障害があることを知った途端、受診拒否されたことがかなりショックである。もうその病院にかかるつもりはないが、病院の対応に納得がいかないという相談であった。

対応：

広域専門指導員は、相談者の了承のもと、相手方である病院を訪問し、事務長と医療ソーシャルワーカーと面談した。

病院としては、服薬をしている方の出産計画は、精神科医と相談していく必要があるが、当該病院には精神科がないため、その対応ができないという事情があった。しかし、医師の説明が結論のみしか患者さん（相談者）に伝わっておらず、説明が足りなかったことを認め、病院として改めていきたいとの話があった。

結果：

その後病院から、医局、看護部、医事課等を各部署が交えて話し合いをもち、混雑した外来での対応を見直し、今後は患者さんが理解できるようゆっくりと説明していくことを検討したとの報告があり、それについて相談者に伝えたところ、納得されたため終結となった。

また、広域専門指導員は、相談者の出産に係る支援について、市の保健師に依頼をした。



「笑顔でゴール」 鷺澤 美咲さん

○事例4（平成22年度活動報告書より）

スーパーで、店員に商品をとる手伝いをお願いしたが断られたという相談

相談者：肢体不自由のある方

相談内容：

本人は電動車いすを利用して生活をしており、買い物の際、自分で商品をとって買い物かごに入れることができないため、近所のスーパーでは、店員に商品をとってもらっていた。

しかし、いつものように商品を買いかごに入れてもらうようお願いしたところ、最近交代したばかりの店長から、「ここは、商品を提供する場で、買い物のお手伝いをするところではない。」とあって、買い物の介助を断られてしまった。

本人からしてみれば、「今までやってくれたのに、どうしてやってくれないのか。」と納得がいかず、消費者センターに相談、消費者センターから紹介され、相談に至った。

対応：

本人は、数年前に事故で障害を受け、一時はふさぎ込みがちであったが、その後、自分でできることはできるだけ自分でしようと積極的に外出するようにしている。買い物も、本人にとっては一つの社会参加のきっかけと考えているため、この機会を失うことは障害者にとって、社会から排除されるような思いであると語った。

広域専門指導員は本人の意向を踏まえ、相手方であるスーパーを訪問した。

対応した店長は、はじめは、「このお店はセルフサービスを原則としているため、障害のある方だけに付いて商品をとる介助はできない。」との回答であったが、広域専門指導員から、条例の趣旨や相談者の思いを伝えたところ、社として検討していただけることとなった。

結果：

後日、スーパーの店長から広域専門指導員あてに連絡があり、引き続き商品をとる介助をしていただけることになった。

相談者にその旨伝えると納得されたため、終結となった。



「ぬくもり」 上東野 薫さん

○事例5（平成23年度活動報告書より）

同じ仕事しかさせてもらえないつらさや、広汎性発達障害の特性をわかってほしいという相談

相談者：広汎性発達障害があり、就労継続支援として訓練を受けている本人

相談内容：

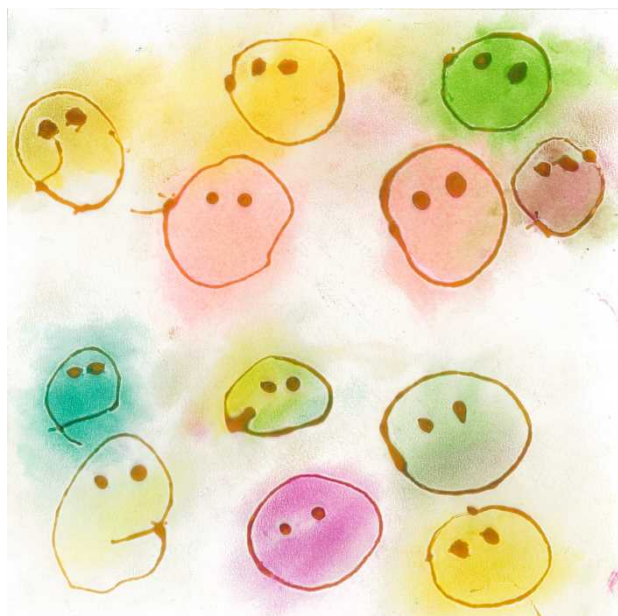
あるNPO施設に通い始めて、半年以上になるが仕事はトイレ掃除だけ。夏場は暑いしトイレ掃除はきついと話したら「少し休んではどうか。」と言われて8月一杯は休みを取り、9月から通所を再開した。ところが、またトイレ掃除だけだったので、仕事が前と同じトイレだけならきつから辞めたいと申し出た。「それでは、もう少しの間、休みなさい。」と言われ、それ以降ずっと休んでいる。トイレ掃除ばかりで奴隷のようだ。他の仕事もしたい。広汎性発達障害も理解してほしい。

対応：

施設を訪問して相談部室長と面談した。施設としては、「突発的に起こる不安への配慮から軽作業が望ましい。」という主治医の意見を参考に、①本人が苦手な利用者と接触しないように単独でできる、②短時間で終わる、③達成感を持てるなどの理由から、トイレの仕事を選んで任せたということだった。「トイレトペーパーの位置が気になり満足した出来上がりにならないし、いつも同じ仕事ばかりできなくて、奴隷みたいだ」と本人が感じていることを伝えると、訓練プログラムの意図を本人に説明しなかったことや本人の持ちやすい“こだわり”への配慮が不十分だったことに気が付き、本人と今後の計画について話し合いたいという申し出があった。

結果：

話し合いの結果、納得のいく作業の提案を受けたが、工賃で折り合いがつかず、結局、辞めることに決めたと連絡があり、相談は終結とした。



「みんなでお食事」 中嶋 麻衣さん

○事例6（平成23年度活動報告書より）

会議には、点字版の資料を用意してほしいという相談

相談者：視覚障害のある人

相談内容：

市主催の「福祉まつり」が10月に行われるが、準備のために4月から数回にわたり、会議が開催された。相談者は、数年間この会議に当事者の会の代表として出席してきたが、昨年、やっと点字版の資料を用意してもらえるようになった。今年は、代表を別の人に譲ったので、会議には出席していなかったが、9月の会議に代理で出席することになり、点字版資料を希望した。すると市担当者から「会議に間に合わないから、点字版資料は用意出来ない。」と言われた。障害のある人への配慮のない市役所に失望してしまい、「もう(用意しなくてもいい。)と言ってしまった。すると、事前説明もなく、当日の会議では、点字版資料も手元に用意されず、辛い思いをした。点字版資料が間に合わないのなら、せめて、事前に内容を口頭で説明してほしい。」

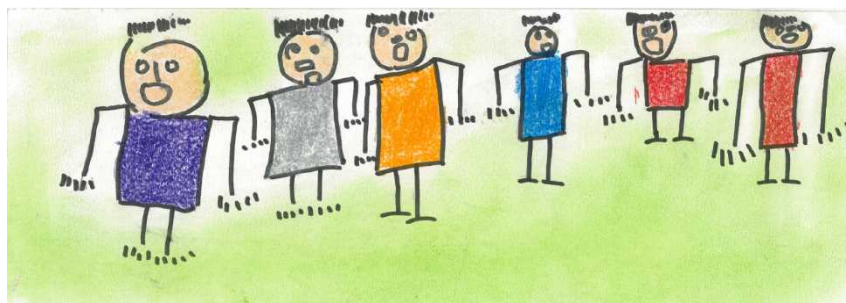
対応：

地域相談員とともに市役所担当課を訪問し、事情を確認した。すると、市役所では、「通常は、障害のある人の望む方法で配慮をしている。4月から会議に出席していただいた当事者の会の代表の方からは、点字版資料の希望はなく、読み上げ機能付きPCを使うので、事前に資料をデータでほしいと言われ、そのようにしていた。」「9月の会議に代理で出席していただいた方は、最終的には、ご本人が点字版の資料はいらぬと言ったので、用意はしなかった。会議後に点字版の資料を持参して、内容の説明に行く予定にしていた。」ということだった。条例相談があったのが、訪問予定の3日前だったので、市役所も驚きを隠せないでいた。

市役所としては、「事前に会議内容を説明せず、確かに配慮が足りなかったかもしれない。障害のある人のそれぞれの望むかたちで、できるだけ配慮していきたいと考えている。」ということだった。

結果：

市の意向を伝えると、「広域専門指導員が話してくれたので、市役所が動き出してくれました。最近、弱視の人から、拡大した資料を用意してくれたと聞きました。大変ありがとうございました。」と納得いただいたことで終結とした。



「合唱」 畑中 凱人さん

9 障害のある人に対する不利益な取扱いと思われる事例

千葉県では、障害者条例に基づき、障害のある人に対する差別に関する問題の解消のための取組を進めてきました。平成19年7月の施行から平成26年度末まで、障害のある人に対する差別の相談事案は延べ1,700件を超え、千葉県にはその事例の蓄積と経験があり、平成28年4月から施行する障害者差別解消法の円滑な施行のため、その事例の蓄積と経験の有効な活用が求められているところです。以下事例は、障害者条例制定時に寄せられた障害者差別に当たると思われる事例や、同条例に基づく相談窓口へ寄せられた事例で、障害者差別解消法において「不当な差別的取扱い」に該当すると思われるものです。

なお、以下に掲載している事例は、個人情報やプライバシーに留意し、一部情報の修正を行っております。また、記載した事例については、「正当な理由」が存在しないことを前提としていることに御留意ください。

さらに、以下に掲載されている事例は、障害者差別解消法にいう不当な差別的取扱いの判断基準となるものではありませんが、それぞれの障害の状況に応じ、どのような配慮ができるか、話し合いをする場面等において本事例を参考とし、柔軟な対応をお願いいたします。

福祉サービス	何かあったら責任問題になると、施設に利用を拒否される。
	発達障害のある子どもが、集団での行動ができないと学童保育を断られた。
	知的に障害のある子どもが施設において興奮してしまい、トラブルを起こした結果、施設の利用をしばらく休むよう言われた。
	精神障害のある人が支援機関に就労相談をしていたが、希望していない福祉サービスの利用を強いられた。
医療	病院へ盲導犬と通院する際に、他の患者に迷惑がかかるとして他の患者がいない時間帯を指定された。
	自閉症の子どもの診療のため病院に行ったが、医師の理解がなく、まず精神科へ行って受診できる状態にしてから来るようにと言われた。
	家族の手術について説明を聞く時、「目が見えない人に説明してもしょうがない」と言われた。
	精神に障害のある人が通院する際、必ず医師から付き添いを連れてくるよう強制された。また、付き添い人とばかり話をしていた。
	知的障害のある人が受診する際、「知的障害の人は騒ぐから大変。付き添いがいなければ診ない。」と言われ、受診拒否された。
	聴覚に障害のある人が病院に行ったところ、うちでは診られないと医師に言われた。

商品及びサービスの提供	盲導犬がいると衛生上よくない、他のお客に迷惑になると飲食店に入店を拒否された。
	知的に障害のある人と飲食店に行ったところ、他のお客から苦情があったとして入店を拒否された。
	精神に障害のある人が、商品にいたずらをしたと証拠もないのに犯人と決めつけられ、店への出入りを拒否された。
	視覚に障害のある人が、何かあった時に責任が持てないと任意団体（スポーツクラブ・サークル・習い事等）への加入を拒否された。
	習い事をするとき、「他から苦情が出るかもしれないので時間をずらして他の人が集中する時間は来ないでほしい」と言われたことがある。
	知的に障害のある人が会員カードを作ろうとしたが、「会員カードは本人名義では作れません。」と言われた。
	車イスや松葉杖での入室が拒否された施設がある。
	車イスでの外出時、ある店で段差があり「危ないから入るな。」と言われた。また、展示品に手が届かなかったときも「触らないで」と言われた。
	視覚に障害があり、サイン（署名）ができないため、カードの作成ができないと言われた。
	体育館を使用するにあたり、車イスを使用している場合は、ゴムマットを敷くよう指導がある。
	知的に障害のある児童が遊園地等でアトラクションを利用する際に、付き添いが必要となる。一人での利用を拒否される。
	知的に障害のある人が施設を利用する際に他のお客に迷惑がかからないようマンツーマンで人が付くように言われた。
	旅行申し込みをしたが、視覚に障害があり、安全が確保できないことを理由に断られた。
知的に障害のある人が、遊園地等でジェットコースターや高いところを渡る乗り物に乗る際、危険であると介助者がいても乗せてもらえなかった。	
雇用	昇給の試験で聴覚に障害があるとヒアリングができないので、その試験を受けられない。
	パソコンができる人も精神に障害のある人として就職すると、清掃等に職種が限られる。
	精神障害のある人についての相談。長年同じ会社に勤めているが、給料がほとんど上がらず、休日の勤務シフトは障害のない人は優先で決定される。
	求人で聴覚障害者というだけで断られる。
	うつ病のため休職しているが、復職をしたいと会社に相談したところ、復職が認められない。
	性同一性障害であることを理由に採用されなかった。

教育	知的に障害のある児童が学校の行事等参加する場合、何か起きてからでは遅いと家族の付き添いを求められた。
	「みんなと一緒にすることは無理」と言われ続け、授業参観で手を挙げているのに無視されたり、どの発表グループにも入れられない等の対応が続いた。
	発達に障害のある子が幼稚園に入園後、登園時間・日数を制限された。
	精神障害であることをオープンにして専門学校に入学したが、実習先で問題が起きると困るとして実習を受けさせてもらえなかった。
	親の付き添いを通常学級在籍の条件とされたため、親が付き添えない日は学校へ行けない。
公共交通機関 建物等及び	障害者用駐車場を視覚障害者が利用できない。
	床が傷つくからと、建物内に車イスで入ることを拒否された。
	車イス利用者の方がバスを利用しようとしたところ、スロープがないと拒否された。
	内部障害や精神障害など、見た目には障害があるとわからない人が障害者割引を受ける際に乗務員等から差別的な言動を受ける。
不動産の取引	盲導犬がいるため、アパート・マンションへの入居ができない。
	視覚障害のある人が、火事を出されると困るとアパートへの入居を断わられた。
	精神に障害のある人がはっきりとした理由もなく現在住んでいる家の立ち退きを迫られている。
	不動産業者から視覚に障害があることを理由に受け入れ（物件紹介）を拒否された。
	知的障害のある家族がいると話すとどこも断られてしまい、部屋を借りることができない。
情報の提供等	講習会で手話通訳を依頼したが、付けてもらえなかったため、十分理解できなかった。
	災害発生時、聴覚に障害のある人には放送が聞こえないために食料や物資をもらえないことがある。
	精神に障害のある人に対し、付き添い人がいると、本人の話を聞かず、付き添い人とばかり話をする。本人に説明をしない
	視覚障害のある人に対し、余計な情報提供をしない方がいいのではという配慮から、自治会のお知らせが回ってこなかった。

10 おわりに

社会の構成員のすべてにとってその人らしい人生を実現できる社会こそが、誰もが理想とするユニバーサルな社会です。しかし、人の尊厳はみな同じであるにもかかわらず、外見上異なる人たちの存在や異文化の人々・少数の人たちの存在が充分地域社会に受け入れられているとは言えない現実があります。そこで、千葉県では目指すべき地域社会の姿として、誰もが、ありのままに、その人らしく地域で暮らすことのできる「新たな地域社会像」を掲げ、平成 18 年、「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」を制定しました。これに加え、平成 28 年 4 月には新たに「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されることによって、「障害のある人もない人も当たり前にいる」という県民文化が醸成され、障害のある人もない人も共に暮らしやすい地域づくりに向けて進むことが期待されます。

この事例集は、障害のある人に対してどのように対応することが望ましいのか、また、どのようなことが差別となりうるのかを理解していただくことを目的に作成しました。皆さんの参考資料としてお読みいただければ幸いです。

障害のある人に対する偏見や差別の多くは、皆さんのちょっとした配慮や気づかいで解消できる事柄です。従って、どのようにしたら共に暮らしやすい地域にできるのか、まずは自分にできることを考え・行動していただくことが大切です。そして、障害のある人は、自分にとってどのような配慮が望ましいかを、周囲の人に伝える必要があります。障害のある人とない人とが互いにそうした努力を積み重ねることによって、何時の日か、あらゆる偏見や差別のない地域社会が実現することを期待しています。

千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会委員長
障害者差別解消法施行に係るワーキンググループ委員長 高梨憲司

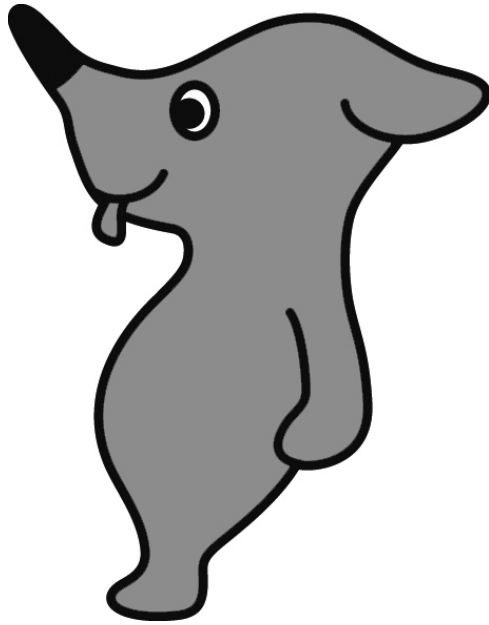
1 1 本書に掲載されている絵・イラスト ト・マークの紹介

本事例集作成にあたって、障害のある方による絵・イラストの作品を募集したところ、40点の応募をいただきました。そのうち、本事例集に掲載した作品は以下のとおりです。

ページ	題名	お名前	所属等
3	夢に向かって	後関 優太郎さん	特別支援学校流山高等学園
7	卓球をする僕	田口 侑磨さん	千葉盲学校 中学部
31	みんなと幸せに	伊藤 百花さん	特別支援学校流山高等学園
31	運動会	田永 康平さん	香取特別支援学校 高等部
41	車イスをおして	今井 健人さん	特別支援学校流山高等学園
43	歌を歌っているところ	鈴木 瑠理さん	千葉盲学校 中学部
44	かよう祭	坂中 直樹さん	香取特別支援学校 高等部
45	笑顔でゴール	鵜澤 美咲さん	香取特別支援学校 中学部
46	ぬくもり	上東野 薫さん	松戸特別支援学校 高等部
47	みんなでお食事	中嶋 麻衣さん	千葉盲学校 高等部
48	合唱	畑中 凱人さん	千葉盲学校 高等部

また、本事例集に掲載しているマークは以下の通りです。

ページ	マーク名	説明	出典元
12	耳マーク	聞こえが不自由なことを示すマーク。口元を見せてはっきり話したり、筆談でやり取りするなどの配慮が必要です。	一般社団法人全日本難聴者・失聴者団体連合会
29	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。	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
34	ほじょ犬マーク	身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマーク	厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室
39	ハート・プラスマーク	「身体内部に障害を持つ人」を表現しているマーク	特定非営利活動法人「ハート・プラスの会」



千葉県マスコットキャラクター
「チーバくん」

平成28年3月

千葉県健康福祉部障害福祉課