



しょう りゆう さべつ かいしょう む
障がい 理由とする差別の解消に向けた

ごうりてきはいいょ じれいしゅう
合理的配慮 事例集

へいせい ねん がつ にちかいていばん
平成29年8月31日改訂版

ほっかいどう ほけんふくし ぶ ふくしきょくしょう しゃほけんふくしか
北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

＜合理的配慮事例集の目的＞

この事例集は、平成27年12月に作成した、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」(以下、「サポートブック」という。)の内容を補足することを目的とし、日常生活におけるさまざまな場面での具体的な事例をご紹介します。

なお、この事例集は道職員が障がいのある方への対応の際に参考とするものですが、民間事業者におかれましても対応の参考にいただければ幸いです。

＜合理的配慮事例集の使い方＞

この事例集は、サポートブックで各障がい種別の基本的な特性と対応を理解した方が、実際に来客等があり、対応を考える時や研修会などで来客等を想定し対応を考える時のヒントとしていただくためのものです。そのため、この事例集を読む前には、サポートブックをよく読み御理解ください。

また、対応する機会が多い基本的な事例のみを紹介していますので、多くの事例を参考にしたい場合には、内閣府のホームページにある「合理的配慮サーチ」を御活用ください。

最後に、実際の対応においては、障がいによる困難は多岐にわたり、受けた配慮は人により千差万別です。そのため、障がいのある御本人とよく話し合

い、何^{なに}をしてほしいか、何^{なに}が出来るか^{で き}を丁寧^{ていねい}に確認^{かくにん}し合うことが非常^あに重要^{ひじょう じゅうよう}です。そのときに、この事例集^{じれいしゅう}で紹介^{しょうかい}する対応^{たいおう}の方法^{ほうほう}をヒント^{ひん と}としていただければ幸^{さいわ}いです。

本事例集^{ほんじれいしゅう}で御紹介^{ごしょうかい}する合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}のほか、それぞれの障^{しょう}がいの特性^{とくせい}や生活^{せいかつ}の場面^{ばめん}に応^{おう}じた事例^{じれい}などを内閣府ホームページ^{ないかくふ ほーむ ペー じ}において、紹介^{しょうかい}しておりますので、合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}の提供^{ていきょう}に当た^あった参考^{さんこう}としてください。

ごうりてきはいりょ じれい
合理的配慮の事例は・・・

ごうりてきはいりょ さーち
合理的配慮サーチ

けんさく
検索



※合理的配慮サーチでは、障^{しょう}がいの種別^{しゅべつ}や生活^{せいかつ}の場面^{ばめん}から事例^{じれい}を探^{さが}すことができます。

もくじ
～目次～

1	しんたいしょう 身体障がい (した い ふ じ ゆ う 肢体不自由)	…	ページ P 1
2	しんたいしょう 身体障がい (しかくしょう 視覚障がい)	…	ページ P 9
3	しんたいしょう 身体障がい (ちょうかくしょう 聴覚障がい)	…	ページ P 15
4	ちてきしょう 知的障がい	…	ページ P 20
5	せいしんしょう 精神障がい	…	ページ P 23
6	はったつしょう 発達障がい	…	ページ P 25
7	なんびょうなど 難病等	…	ページ P 28
8	ないぶしょう 内部障がい	…	ページ P 30

1. 身体障がい(肢体不自由)

【事例 1-1】

くるま りよう えー 車いすを利用しているAさんが、複数の手続きをするために役所を訪れました。

えー Aさんが、まず1階の窓口に行ったところ、最初の担当者が、全ての必要な手続きを担当する者を1階に集めてくれました。

その結果、Aさんは、他の別の階にある窓口に移動することなく、手続きを行うことができました。



<ウツポイント解説>

くるま りようしや かいだん 車いす利用者にとっては、階段だけでなく、ちょっとした段差や、手動のドア、通路が物で塞がれていることが移動時の大きな障害になります。

だんき だんき 段差については、スロープの設置ができない場合でも、複数人で持ち上げたり、段差の少ない別の通路を伝えたりするなどに対応することができます。

また、手動のドアについては、開閉を補助するだけでも当事者の負担を軽減することができます。

つうろじよう だんき 通路上にある物を移動出来る場合には、通るときに移動させ、また、移動できない場合には、その通路を通らなくて済むよう対応場所を変えるなどの対応が考えられます。

【事例 1－2】

くるま いすを利用しているAさんが、コンビニに買い物に行った際、欲しい商品
が高いところにあり、自分では取ることが出来ませんでした。そこで、欲しい
商品を持っていた手帳にリストアップして、店員さんに取ってもらうようお願い
しました。店員さんは快く引き受け、Aさんは、無事欲しいものを買うこと
が出来ました。

【事例 1－3】

ふだんでんどうくるま いすを利用しているAさんは、あるとき、バスに1人で乗車し
ようとバス会社に電話して乗車目的とバス停を伝え、ノンステップバスの
配車を依頼しましたが、「介助人なしでは乗せられない」と言われ、乗車を
断られてしまいました。

どう ちいき いんかい そうだん ばす がいいしや じじょう せつめい
道の地域づくり委員会に相談したところ、バス会社に事情を説明してくれ
て、その結果、バス会社は規定を見直し、運転手に対する研修を行いました。
た。

けんしゅう えー きょうりよく え じっさい ばす つか じょうこう じょうしやご
研修は、Aさんの協力も得ながら、実際にバスを使った乗降や乗車後
の車いすの固定方法を学ぶものでした。

うんでんしゅう ぐたいてき ほうほう あんしん さーびす
運転手は具体的な方法がわかったことで、安心してサービスができるよう
になり、今では、電動車いすを利用している、単独で乗車できるよう
になりました。

【事例 1-4】

くるま いすを利用するAさんは、よくかいじょしゃ とともに で、ぱー と か もの い 行きますが、Aさんからてんいん さんに話しかけてもへんじ 返事はいつもかいじょしゃ かえ 介助者に返ってきます。

「わたし はなし しているのに、なぜ わたし い 言ってくれないのだろう。」とおも 思っていたAさんは、あるとき、てんいん さんにそのことをはなし 話しました。すると、むいしき 無意識にかいじょしゃ 介助者にへんじ 返事をしてしまっていたてんいん さんははっとしてつぎ 次からは、どのてんいん 店員さんもAさんほんにん 本人に返事をするようになり、きもちよく か もの 買い物ができるようになりました。

【事例 1-5】

あし しょう 足に障がいがありいどう たいへん 移動が大変であるAさんは、くるま すーぱー い 車でスーパーに行き、いりぐち 入口にちか 近いところにあるしょう 障がい者用しやうちゆうしゃ す 駐車スペースをりよう 利用しようと思いましたが、すべ う 全て埋まっておりりよう 利用することができませんでした。

Aさんはいぜん 以前から、しょう 障がいのない方もこのすぺーす つか 空間を使っているという話をき 聞いていたので、みせ しょう 店に障がいのある方がつか 使えるようはいりよ 配慮してほしいと申しで 出ました。すると、よくしゅう 翌週から、このすぺーす つか 空間を使う場合にはちゆうしゃじょう 駐車場にいるけいびいん 警備員にもう で 申し出ることがるーる か 規則化され、しょう 障がいのあるひと 人がりよう 利用しやすいようになりました。



【事例 1-6】

車いすを利用しているAさんが、車で役所を訪れた際、駐車場が混んでいて、遠くの駐車スペースしか空いていませんでした。

遠くの駐車スペースに駐車すると、そこから役所まで長い距離を車いすで移動しなければならず、困っていると、それに気づいた役所の職員が、入口付近のスペースを駐車場として利用できるように調整してくれました。

その結果、Aさんは長い距離を移動することなく、役所の中に入ることができました。

【事例 1-7】

車いすを利用するAさんにとっては、混雑するラッシュ時に電車に乗ることが非常に大変でした。そのことを勤務する会社に相談したところ、ピーク時を避けて出勤できるよう勤務時間を調整してもらうことができ、安心して通勤できるようになりました。

【事例 1-8】

車いすを利用するAさんは、食事を摂ろうとレストランに入ったところ、トイレからだいぶ遠い位置に案内されました。レストランは広く多くのお客さんたちで賑わっており、車いすでトイレに行こうとすると大変だと思ったAさんは、案内してくれた店員さんに、よりトイレに近い場所に座れないか聞いてみました。

事情を理解した店員さんは、できる限りトイレに近く、また、トイレに行く際に他のお客様との接触がなさそうな席に案内してくれました。

【事例 1-9】

肢体不自由であり、通常のトイレの利用は1人では出来ず介助者が必要でした。あるとき、友人とお酒を飲みに行くことになり、お店に予約をする際に十分な広さのある障がい者専用トイレがあるか確認したところ、そのお店の中には無いということでした。友人と楽しみにしていたお店だったので、どうにかならないかお店に相談したところ、同じフロアの別の会社のオフィスペースに十分な広さの障がい者専用トイレがあることが分かり、お店からその会社に使用してもらえないか聞いてもらえるということでした。

後日、無事、障がい者専用トイレを利用できることとなり、Aさんは友人とともに楽しみにしていたお店に行くことが出来ることとなりました。

【事例 1-10】

Aさんの勤める施設に、ある日、車いすを利用している方が見学に訪れました。

しかし、Aさんの勤めるその施設にはエレベーターがなく、その時はAさん1人しかいなかったもので、2階を見学していただくことができませんでした。

そこで、Aさんは、理由を丁寧に説明し、後日、複数体制で対応出来る日に改めて見学に来ていただくことを提案しました。

それにより、後日改めて見学に訪れていただいた際には、車いすを利用している方に、2階も含め、見学していただくことができました。

【事例 1-11】

足に障がいのあるAさんは、街で評判のラーメン屋さんに行きました。その日は、とても長い行列が出来ており、長時間立って待つことが難しいAさんは、店員さんに事情を話し、座って待たせてもらえないか相談してみました。すると、お店の隅にイスを用意し、元々並ばなければならない位置の順番が来れば案内してくれることとなりました。

これにより、足に負担をかけることなく待つて、美味しいラーメンを食べることができました。

＜ウツポイントと解説＞

肢体に障がいのある方の中には、体力があまりない方もいます。そういった方が、長時間並んだり、会議に参加したりすることはとても大変な場合があります。そのため、座って待つことができたり、小まめに休憩を入れたりする配慮が必要となります。

【事例 1-12】

Aさんは神経の障がいのため、自分の思うとおりに指を動かすことが難しく、店のレジで会計をする際に、財布から小銭を出すのに手間取ってしまい、他のお客様を長時間待たせてしまうことが多くあり、その際は焦りや心苦しさを感じていました。

しかし、何度もその店に通ううちに、店員さんが、Aさんに確認しながら、代わりにお金を数えて、会計を手伝ってくれるようになり、他のお客様を待たせずに済むようになりました。

<ウンポイント解説>

上の事例のように、手を動かすのが大変な方には、そうでない方が気づかないところで苦勞をしてしまうことがあります。

筆記用具やお箸、電話の受話器、PCの機器など様々です。人によっても使いづらは様々なので、本人と話し確認することが重要です。

また、筆記用具が持てないために、代筆を求められることもあります。その場合、後のトラブルを避けるために本人の意向を十分に確認し、また、複数人で立ち会いながら対応するなどの工夫をすると良いでしょう。

【事例 1-13】

足に障がいのあるAさんは、住んでいる町の図書館に本を借りに行きました。借りたい本がたくさんありましたが、Aさんには多く本を持ち運ぶことがとても大変でした。そのことを職員に相談したところ、本のタイトルや作者を言えば、本を貸出カウンターまで持ってきてもらえることとなりました。

【事例 1-14】

車いすを利用するAさんはあるとき、近くのカフェに入りました。天気も良かったため、人気のある窓際の明るい席に優先的に案内をしてもらいましたが、体温調整が難しいAさんにとってはあまり良くない席でした。そのため、事情を店員さんに話したところ、直接日光の当たらない席に移動させてもらうことができました。

【事例 1-15】

電動 車 いすを利用する A さんは、大型ショッピングモールで色々なお店を
みるのが好きで毎 週のように通っていました。しかし、車 いすのバッテリー
が切れることが怖く、予備バッテリーが切れてしまうことを考えるとあまり
長時間滞在することが出来ませんでした。

電動 車 いすのバッテリーの充 電には、通 常の家庭用コンセントがあれば
十 分で特別な設備はいらなかったため、ショッピングモールの管理会社に
コ ン セ ン ト を 借 り ら れ な い か 相 談 し て み ま し た 。 す る と 、 近 く に い る 職 員 に
伝 え れ ば 、 事 務 室 で 充 電 し て く れ る よ う に な り 、 バ ッ テ リ ー の 充 電 を し て い
る 間 、 安 心 し て 買 い 物 を 楽 し む こ と が で き る よ う に な り ま し た 。



2. 身体障がい(視覚障がい)

【事例 2-1】

視覚障がいのあるAさんは、会社内で移動しているとき、突然腕を引っ張られて誘導されびっくりしてしまうことがありました。親切心からの行動なので、気が引けてしまい直接言うことは出来ませんでしたが、一言「何かお手伝いしましょうか」と声をかけて欲しいと思っていました。そこで、上司に相談したところ、朝礼の際に連絡事項としてそのことを伝えてもらえることになりました。

【事例 2-2】

視覚障がいのあるAさんは、バスに乗車する際に、乗降口付近での車外放送などが流れていなかったため、乗車したいバスかどうかかわからず、とても不安な思いをしていました。

Aさんは、同じ不安を持っている仲間と一緒に、視覚障がいの団体を通して、バス会社に対応を要請しました。

それを受け、バス会社は、車外放送の実施を徹底し、視覚障がいのある方も迷うことなく、バスに乗車できるようになりました。

【事例 2-3】

視覚障がいのあるAさんは、バスに乗るときアナウンスが小さいため行き先が分からずいつも大変な思いをしていました。そこで、思い切ってバス会社に相談してみたところ、アナウンスの音量を上げること、また、白杖を持っていたり補助犬を連れていたりするお客様が近くにいる場合には、停車時間をいつもより長くすることで対応してもらえるようになりました。

【事例 2-4】

役所に勤めるAさんが、市民向けのフォーラムを開催した際に、視覚障がいのある方が参加し、拡大文字の資料を希望しました。

Aさんは、事前に拡大文字の資料を作成していなかったため、A4の資料をA3に拡大コピーすることで対応しました。

その結果、参加した視覚障がいのある方も資料を読むことができました。

【事例 2-5】

弱視でありルーペなどの補助具があれば読み書きができるAさんは、ある会社の採用試験を受けようと思いましたが、どうしても読み書きに時間がかかってしまうため、筆記試験に不安を抱えていました。そこで、その会社に事情を話し相談したところ、通常の試験時間よりも時間を延長してもらい、また、面接を重視して採用を検討するよう配慮してもらうことが出来ました。

【事例 2-6】

色覚障がいにより黒色と赤色の区別が付きにくいAさんは、社内研修を受ける際、黒板の赤色チョークが見えないことに不安を感じていました。そこで、研修の担当者に事情を説明し、講師には強調する場合には波線や二重線により表現してもらうよう伝えてもらえることになりました。

【事例 2-7】

市民向けのフォーラムに参加したAさんは視覚障がいのため、メモを取ることが困難で家に帰ってから思い出すことが難しいと感じました。そこで、他のフォーラムに参加するときに、事前にICレコーダーにより録音をしたいことを主催者に相談すると、快く承諾いただけました。

【事例 2-8】

視覚障がいのあるAさんは、職場での歩行に白杖を用いていますが、いつも物が置いていない通路に物があると転倒することもあり危険な思いをしていました。そこで、上司に相談し、通常時は通路には物を置かないこと、大掃除など通路に物を置かざるを得ない場合には、Aさんに事前に伝えてもらえることになりました。



【事例 2-9】

Aさんの勤める役所に、ある日、役所に向かうバスの運転手から、「今から全盲の方が役所前のバス停で降りるから迎えに来てほしい」と連絡がありました。

その電話連絡を受けたAさんは、役所前の停留所に行き、バスの到着を待ち、全盲のお客様を迎えました。

バスの運転手からの事前連絡があったことで、全盲のお客様に腕を掴んでもらい、バス停から役所まで安全に誘導することができました。



【事例 2-10】

視覚障がいのあるAさんは、役場にきた際に、書類を書くのに代筆を断られてしまい、書類を提出できずに帰ってきてしまいました。そこで、代筆が認められるよう改めて障がいについて説明し、代筆・代読が重要なコミュニケーション手段であることを丁寧に説明しました。すると、事情を分かってもらい、複数の職員で立ち会いながらの代筆であれば対応してもらえることになりました。

＜ウツポイント解説＞

代筆や代読により対応する場合には、本人の意向を十分に確認すること、複数の職員による立ち会いにより確認することが重要です。

【事例 2-11】

視覚障がいのあるAさんは、町が行う会議に参考人として呼ばれ意見を求められることとなりました。当日に点字資料を渡されたのでは、読解に時間がかかってしまうと思ったAさんは、パソコンの読み上げソフトで事前に資料を把握するため、メールで資料を送っておいて欲しいとお願いしました。

事情を理解した町は、Aさんが理解するのに十分な時間が確保できるよう2週間前には資料をメールで送付してくれることとなりました。

【事例 2-12】

テーマパークに行くことが大好きなAさんは、視覚障がいがあるため、徐々に進むタイミングがわからなく、行列のできる人気のアトラクションはいつも避けていました。しかし、行列のできるアトラクションにどうしても乗りたいと思い、テーマパークの職員に相談してみました。

すると、行列を待ってもらうことになるが、職員が順番を把握しており、その間は、別の場所で待ってもらい、順番がこれば声をかけることで対応してもらえらることとなりました。これ



【事例 2-13】

視覚障がいのあるAさんは期間限定の新商品のお菓子を買うことが好きで、よく近所のスーパーに通っています。そこでは、以前にAさんから相談があったことから、店員さんに欲しい商品について伝えれば、その商品の陳列棚まで案内してもらうことができ、また、商品の価格などについて読み上げてもらえることになっています。このため、Aさんは安心して買い物が出来ています。

【事例 2-14】

近所の駅を利用するAさんは視覚障がいがあるため、誘導用ブロックを利用して歩行しています。しかし、よく、誘導用ブロック上に物が置いてあり、不便な思いをしていました。そこで、駅員さんにそのことを相談すると、点字ブロックの上に物を置かないよう注意書きを張り出すこと、また、定期的にアナウンスをすることで対応してもらえることになり、物を置く人はとても少なくなりました。

<ウツポイントと解説>

視覚障がいのある方にとっては、誘導用ブロックは重要な道標になっています。誘導用ブロックが設置されていない場合でも、危険箇所にロープをはり、鈴など音が鳴るものをつけることで、危険箇所を知らせることができます。

3. 身体障がい(聴覚障がい)

【事例 3-1】

聴覚障がいのあるAさんは、大学に通っており奨学金の申請などのため、大学の窓口を利用することがあります。窓口では手話に対応できる職員がいる場合でしか対応してもらえず、不便に感じていたため筆談で対応してもらいたいと思っていました。

そこで、学生支援課に相談したところ、翌週から窓口で「筆談でも対応します」と掲示されとてもうれしく思いました。

<ワンポイント解説>

聴覚障がいのある方の中には手話ができない方も多くいらっしゃいますので、筆談は重要なコミュニケーション手段です。もし、筆談での対応が可能である旨の掲示をする場合には、人が並んでいても見える位置など掲示する場所にも配慮しましょう。

【事例 3-2】

聴覚障がいがあるが口話（発話時の口の形状から発言を知り、また、発語
することができる）によりコミュニケーションを取ることができるAさんは、
会社での会議で困っていることがありました。それは、誰が発言しているのか
分からなかったり、発言者の口元が確認できない状況であったりして理解が
遅れてしまうことでした。そこで、そのことを社内の障がい者に対する相談
窓口で相談したところ、Aさんが出席する会議の際には、必ず手をあげるこ
と、また、Aさんは、参加者全員の口元を確認できる席に配置すること、口元
が分かるようマスクの着用などはしないことなどの配慮をしてもらうことが
できるようになりました。

<ウツポイントと解説>

口話に限らず、手話、要約筆記においても、聴覚障がいのある人がその
メッセージを受け取ることが出来る位置に配置されることが重要です。遠い位置や暗
くて見えづらい位置などは避けましょう。

また、口話の場合にはゆっくり話すなどの工夫をしましょう。

【事例 3-3】

聴覚障がいのあるAさんは、会社の研修に参加することになりました。A
さんは手話も口話も出来ないため、要約筆記を配置してもらうよう研修の
担当者をお願いしましたが、予算の都合から配置出来ませんでした。しかしな
がら、手の空いているスタッフが、Aさんの隣に座り、講師などの発言の要旨
をノートに書留、見せてもらえることになりました。要約筆記はありませんで
したが、これにより十分に研修の内容を理解することが出来ました。

【事例 3-4】

やくしょ つと えー
役所に勤めるAさんが、しみんむ ふ おーら む かいさい さい ちょうかくしょう
市民向けのフォーラムを開催した際に、聴覚障
いのある方から、さんか もうしこ
参加の申込みがありました。

そこで、しゅわつうやくしや はけん おこな だんたい たい しゅわつうやくしや はけん
手話通訳者の派遣を行っている団体に対し、手話通訳者の派遣を
いらい す け じ ゅ ー る かんけいじょう じかん こうえん ひつよう めい うち めい
依頼したところ、スケジュールの関係上、3時間の講演に必要な3名の内、2名
しかかくほ
確保できませんでした。

このため、えー やくしょ しよくいん なか しゅわ もの いらい
Aさんは、役所の職員の中で、手話ができる者に依頼することで、
めいたいせい かくほ ふ おーら む かいさい
3名体制を確保し、フォーラムを開催することができました。

<ワンポイント解説>

長時間連続で手話通訳をすると、手話通訳者が疲労し正しい手話通訳ができなくなるので、長時間の手話通訳は複数の手話通訳者が交替で行う体制を確保する必要があります。



【事例 3-5】

聴覚障がいのあるAさんは、大学の講義を受講することになりましたが、教室の最前列の席と教卓までは距離があり、読唇^{*1}しながら授業を聞くことが難しい状況でした。

AさんはFM補聴器^{*2}をもっていたので、マイクを毎回講師に渡して、首からかけてもらおうと思いましたが、お願いすることに対して心苦しく感じていました。

Aさんが大学の学務係に相談したところ、学務係の担当者が学生支援センターと連携して、Aさんが所有していたFMシステムを教室にある既存の音響機器に設置してくれました。

その結果、マイクを通した声（音）が直接補聴器及び人工内耳に届くようになり、鮮明に聞こえるようになりました。

*1 読唇とは、人が話している唇の動きを見てその人が何を言っているのかを判別する、聴覚障がいのある方のコミュニケーション方法の一つです。

*2 FM補聴器とは、話し手の声を送信機からFM電波で利用し、それを受信機（補聴器）で受信し、話し手の声を聞き取りやすくするシステムです。

この事例では、既存の音響機器（マイク）が発信機となるよう、FMシステムを設置することで、毎回、Aさんが専用のマイクの使用を講師に頼む必要がなくなりました。

【事例 3-6】

聴覚障がいのあるAさんは、料理ができた場合に呼ばれて取りに行くシステムの飲食店で、呼ばれたことに気づけないため困っていました。そこで、店員さんをお願いし、料理が出来た場合は直接来て知らせてもらうようにしてもらいました。

【事例 3-7】

聴覚障がいのあるAさんは、インターネットの契約手続きをしようとした際に、「本人確認の手続きは電話でしか対応していません」と言われ、通訳者を通じた電話確認についても、対応してもらえませんでした。

後日、このことについて、そのインターネット会社に要請文を送り、対応の検討を要請したところ、聴覚に障がいのある方に対する本人確認はファックスやメールなどで対応できるようになりました。

4. 知的障がい

【事例 4-1】

知的障がいのあるAさんは、ある日、引っ越しの手続きをするため、役所に行きました。役所の窓口で、引っ越しの手続きに必要な書類を渡されました。

書類には、ふりがなが付いていたので、読むことはできましたが、知的障がいのあるAさんにとって、書いてある内容が難しく、書類に何を書いたら良いかわかりませんでした。

Aさんが困っていると、役所の職員が声をかけてくれて、書類の内容をわかりやすく説明してくれたので、Aさんは、引っ越しの手続きを終えることができました。

<ウツポイント解説>

知的障がいのある方にとっては、漢字や難しい表現、長文、口頭での早い説明の理解が苦手な人がいます。るびを付けたり、平易で簡潔な表現に置き換えたり、ゆっくり話したりするなどの工夫を心がけましょう。また、目的地への行き先など文章や口頭での説明が難しい物については、図や表など視覚的に分かりやすく伝えることも大切です。

【事例 4-2】

知的障がいのあるAさんは、複雑な仕事をするのが苦手です。そこで仕事に就いたときに、単純な仕事から始め、徐々に複雑な仕事に変更していくこと、また、Aさんが行う仕事については分かりやすいマニュアルを作ってもらい、としました。このことにより、今ではAさんは複雑な仕事もこなせるようになりました。

<ウツポイント解説>

知的障がいのある方ができること、できないことは人それぞれで異なります。何よりも、本人と相談しながら何が出来るか確認していくことが大切です。

【事例 4-3】

知的障がいのあるAさんは、会社の研修会に参加しましたが、途中から難しく内容を理解することが出来ませんでした。このことを先輩職員に相談すると、研修の担当者に伝えてもらう事ができ、分からなくなった場合には3色カードを活用することで講師に伝えられるよう対応してもらえることとなりました。

<ウツポイント解説>

3色カードについては、サポートブックの25ページを参考にしてください。また、会議以外でも仕事の場面で、わからないことを聞きやすくするために担当者を固定し、バッチなど目印になるものをつけ、わからないことがあればいつでも聞くよう示すなどの工夫が大切です。



【事例 4-4】

知的障がいのあるAさんは、仕事で急な変更があると混乱してしまいうまく仕事をこなすことが出来ませんでした。そこで上司と相談し、変更がある場合は、一日の流れと、変更点を一つ一つ確認し、出来そうかどうか必ず確認することとしました。これにより、無理なく働くことが出来るようになりました。

【事例 4-5】

知的障がいのあるAさんは、自分で自分の健康状態を管理することが苦手で、具合が悪くても誰にも言わず、仕事で無理をしすぎてしまうことがあります。そこで、会社の上司は本人と相談し、来たときには必ず、体調を聞き、こまめに休憩を促し、またその際には、疲労具合について確認することになりました。これにより、Aさんは安全に仕事をすることが出来るようになりました。

【事例 4-6】

知的障がいのあるAさんは、選挙の投票を行う際に、次々と他の投票者が来ると急かされている気持ちになりパニックになってしまいます。そこで、選挙を担当する部署に相談したところ、他の投票者を止めることはできないが、事前に人の少ない時間帯を教えてもらえることとなり、安心して投票をすることが出来るようになりました。

5. 精神障がい

【事例 5-1】

精神障がいのあるAさんは、仕事で不安に思ったときに誰に相談していいのかわからず体調を崩してしまいました。そこで、上司とAさんで話し合い、相談相手となる先輩職員を決めること、また、先輩職員と定期的に面談したり、日誌の交換を行ったり、悩み事や体調について相談できるようにしました。これにより、Aさんが体調を崩すことも少なくなり、安心して仕事に就くことができるようになりました。

<ウツポイント解説>

精神障がいのある方の中には、不安やストレスにより、体調を崩しがちになる方もいます。本人に小まめに体調やストレスの状況について確認することも重要です。また、体調を崩すだけでなく、パニックになってしまう場合もあります。そうした場合には、あらかじめ本人の了解を得た上で周囲の人間には事情を伝えておき、パニックが発症した場合に休むことができるスペースを確保しておくとういことが大切です。

【事例 5-2】

精神障がいのあるAさんは、仕事での優先順位が分からなく大きなストレスを抱えてしまいました。そこで、仕事をする際には、上司が優先順位と次にやる仕事、いつまでに終わらせるかなどその都度指示をすることにしました。これにより、ストレスを抱えることなく安心して仕事を行うことが出来るようになりました。

<ウツポイント解説>

精神障がいのある方の中には、曖昧な状況に強くストレスを感じる方もいます。
そういった場合には、曖昧さを取り除き、一つ一つ明確に示すことも重要です。

【事例 5-3】

精神障がいのあるAさんは、何事にも手を抜けず頑張ってしまう傾向があり、そのことにより仕事が大きな負担となってしまうことがありました。そこで上司と相談し、負担になりすぎないよう一度の与える仕事の量を調整することで対応してもらいました。

【事例 5-4】

精神障がいのあるAさんは、役所で申請書に長い時間がかかってしまうことに不安を感じていました。そこで、役所の担当者と相談し、外部に持ち出しても構わない書類については、事前に送付してもらい、記入済みのものを提出してもらう事で対応してもらいました。

【事例 5-5】

精神障がいのあるAさんは、大勢の人がいるところでは、周囲が気になってしまい落ち着かなくなります。あるとき、役所にいくこととなり、不安に感じたAさんは、役所の担当者に事情を説明しました。すると、個室などを確保することはできないが、比較的人が少ないところにパーテーションを立て、周りからの視界を遮られるようなスペースを確保してもらえることになりました。

6. 発達障がい

【事例 6-1】

発達障がいのあるAさんは、口頭によるコミュニケーションが苦手だったため、採用試験を受けることとなった会社に相談をしたところ、面接の際には、口頭だけでなく、図や文章によるやりとりでも対応してもらえるようになりました。

<ウツポイント解説>

発達障がいのある方の中には、言葉によるコミュニケーションが苦手であったり、漢字が極端に苦手であったり、曖昧な指示や記述が苦手だったり、一度に多くの指示が苦手だったり、スケジュール管理ができなかったりと、人によってできることできないことは様々です。本人とよく確認して対応することが大切です。

【事例 6-2】

発達障がいのあるAさんは、暗黙のルールや言葉にされていない相手の意図、曖昧な指示を理解することが苦手で、会社での人間関係がうまくいっていませんでした。そこで、上司と相談したところ、Aさんが作成した自分の発達障がいに関する特性について説明している文書を関わりのある人に配付することで、理解を深めてもらい、円滑なコミュニケーションをとれるようになりました。

<ウツポイント解説>

発達障がいのある方の中には、曖昧な表現を理解するのが苦手な方もいます。そういった場合には具体的に「〇枚コピーをとって下さい。」「〇時までに〇〇をして下さい。」というように伝えることが重要です。

【事例 6-3】

発達障がいのあるAさんは、吃音があり緊張すると言葉が出にくくなってしまう。そのため、役場の窓口でのやりとりをする際には、本人が発話できるようになるまで待つて話を聞くよう対応してもらっています。

【事例 6-4】

発達障がいのあるAさんは、何事にも手を抜けず頑張ってしまう傾向があり、そのことにより仕事が大きな負担となってしまうことがありました。そこで上司と相談し、負担になりすぎないように一度に多くの仕事を渡さず、少量ずつわせるなど仕事の量を調整することで対応してもらいました。



【事例 6-5】

発達障がいのあるAさんは、聴覚が過敏で少し大きな音でもとても不快に感じてしまいます。会社の中で異動があったとき、席がコピー機の近くになってしまったため、コピー機が動作する度に不快な思いをしてしまいました。そこで上司に相談したところ、コピー機から離れた席に移動させてもらい、また、周りの騒音が不快になった場合には、耳栓をつけて勤務していいことになりました。

＜ウツポイント解説＞

発達障がいのある方の中には、音や光、においなどに感覚過敏により過剰な敏感さを持っている方もいます。そうした場合には、耳栓やサングラスなどの着用を認めたり、より適した環境を整備したりするといった配慮も必要です。

【事例 6-6】

発達障がいのあるAさんは、障がいの特性上*、慣れていない場所や、たくさんの方がいる場所で待つことが苦手ですが、ある時、病院で診察を受ける際に、他の患者さんが多い場所で、長時間待つ必要がありました。

すると、病院のスタッフが、Aさんが落ち着いて待てるよう、通常の待合室とは別に部屋を用意し、順番が来た時に呼びに来てくれました。

*発達障がいのある方には、不安が強い、感覚が過敏などの特性がある方もいます。

(詳しくは、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」

15ページ、16ページを参照。)

7. 難病等

【事例 7-1】

難病のあるAさんは、日や時間帯によって症状が異なります。そのため、Aさんが務める会社では、急な不調にも対応できるよう必ず先輩職員と一緒に行動するようチーム体制を作っています。

<ウシポイント解説>

難病のある方の中には、日によって体調が異なるだけでなく、体力が低く疲れやすい、また、そのために長時間の起立や、重労働が出来ないなど様々な困難を抱える場合があります。本人によく確認しできる対応を考えてみましょう。

【事例 7-2】

難病のあるAさんは、発話に難がありコミュニケーションに時間がかかってしまいます。そのため、町の役場でやりとりをする際には、時間がかかっても丁寧に話を聞くよう対応してもらっています。

【事例 7-3】

難病のあるAさんは、あるとき、近所のカレー屋さんに行きました。難病による腰痛のため、Aさんは移動が大変で階段を上がることが難しいため、店員さんに事情を説明しました。すると、一階の席を用意してもらうことができ、楽しく食事をすることができました。

【事例 7-4】

難病のあるAさんは、筋力低下のために受話器を取ることが困難です。そこで、上司と相談しAさんにつながる電話については、イヤホンマイク付き携帯電話にするよう対応していただきました。

【事例 7-5】

難病のため視野が狭く、前を向くと足下が見えなくなってしまうAさんにとっては、足下に物があるとつまずいて転んでしまう危険性があります。

そのため、Aさんが務める会社では、通路に物を置かないこと、おいたとしても目に見える高い位置に物があることが分かるよう表示するよう徹底しています。

【事例 7-6】

町が実施する町民向けのフォーラムに参加することにしたAさんは、難病のため寒さに弱く、冷房が効きすぎると体調を崩してしまいます。そこで、事前に寒い場合には全身を毛布で覆って聞いて良いか確認をとり、無事、体調を壊さず参加することが出来ました。

8. 内部障がい

【事例 8-1】

内部障がいのあるAさんは、日や時間帯によって症状が異なります。そのため、Aさんが務める会社では、急な不調にも対応できるよう必ず先輩職員と一緒に行動するようチーム体制を作っています。

<ウツポイント解説>

内部障がいのある方の中には、日によって体調が異なるだけでなく、体力が低く疲れやすい、また、そのために長時間の起立や、重労働が出来ないなど様々な困難を抱える場合があります。本人によく確認の上、できる対応を考えてみましょう。

【事例 8-2】

内部障がいのあるAさんは、定期的に透析をしなければならない症状がありますが、病院に通わずとも周りを遮るスペースがさえあれば自己腹膜透析により自分で透析を行えます。

あるとき、アミューズメントパークに行きたいと思ったAさんは、そのようなスペースがあるか確認してみました。すると、障がい者専用トイレを長時間独占することはできないので、事務室の一角を周りに見えないよう遮断したスペースを作って貸してくれるということでした。

これにより、安心してアミューズメントパークを楽しむことができました。

【事例 8－3】

町が実施する町民向けのフォーラムに参加することにしたAさんは、内部障
がいのため寒さに弱く、冷房が効きすぎると体調を崩してしまいます。そこ
で、事前に寒い場合には全身を毛布で覆って聞いて良いか確認をとり、無事、
体調を壊さず参加することが出来ました。

しょう りゆう さべつ かいしょう む ごうりてきはいりょ じれいしゅう
障がい^{しょう}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}に向けた^む合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}事例集^{じれいしゅう}

へいせい ねん がつ にちほっこう
平成28年5月25日発行

へいせい ねん がつ にちかいてい
平成29年8月31日改訂

はっこう ほっかいどう
発行 北海道

へんしゅう ほっかいどう ほけんふく し ぶ ふく し きょくしょう しゃほけん ふく し か
編集 北海道保健福祉部福祉局 障がい者保健福祉課

〒060-8588 さっぽろしちゅうおうくきた じょうにし ちょうめ
札幌市中央区北3条西6丁目

TEL 011-231-4111 (ないせん 25-726)
FAX 011-232-4068