



合理的配慮 ガイドブック

障がいのある人もない人も
共に暮らしやすい街づくりをしよう



平成28年4月に「障がい者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」という。）が施行され、県では平成31年4月に「障がいのある人もない人も共に暮らしやすい福島県づくり条例」を施行しています。

全ての県民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、互いに人格と個性を尊重し合いながら、共生する社会を実現することは、私たち全ての願いです。

しかしながら、今なお、障がいや障がいのある方に対する誤解や偏見、物理的な障壁といった様々な社会的障壁が存在しており、障がいのある方の社会参加や自立が妨げられるなど、障がいのある方やその家族が暮らしにくさを感じている状況があります。

こうした中、令和3年5月に「障害者差別解消法」について、事業者による合理的配慮の提供を義務づけるなどの改正が行われ、障がい者を理由とする差別を解消するための一層の取組が求められることとなりました。

このため県では、障がいのある方への差別的取扱いをなくすため、個別の状況に応じて配慮すべき内容についてわかりやすく説明したガイドブックを作成しました。障がいによって生じる様々な悩みや困りごとへの配慮の事例を紹介することで、県民の皆さんに障がいや障がいのある方への理解を深めていただき、共生社会の実現への第一歩につながれば幸いです。

なお、このガイドブックに記載している内容は、あくまで一例ですので、ここに書かれた対応がいつも正解とは限りません。障がいのある方の状況や意向を理解し、場面に応じた判断を心がけてくださいますようお願いいたします。

また、本ガイドブックとともに、合理的配慮に関する動画を作成いたしましたので、従業員研修や学習会など、様々な場面で御活用ください。

障がいのある方もない方も共に暮らしやすい福島県にするために



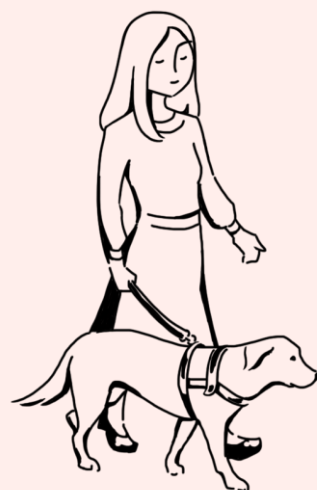
差別解消法の概要説明編



合理的配慮事例編

目次

- | | | |
|-----------|---|-------------|
| 01 | 障がいのある方の現状 | P.5 |
| 02 | 障害者差別解消法 | P.8 |
| 03 | 障がい特性
身体障がい/知的障がい/精神障がい/発達障がい | P.11 |
| 04 | 合理的配慮事例 | P.16 |
| 05 | 相談窓口 | P.24 |



障がい者に関するマーク

ヘルプマーク



援助や配慮を必要としている方が周囲に知らせるマーク

障害者のための国際シンボルマーク



障がいのある方が利用できる施設などであることを示すマーク

オストメイトマーク



人工肛門などを造設している方（オストメイト）のための設備があることを示すマーク

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬法の啓発のためのマーク

盲人のための国際シンボルマーク



視覚障がいのある方の安全に考慮した建物などを示すマーク

耳マーク



聞こえが不自由なため配慮が必要なことを表すマーク

ハート・プラスマーク



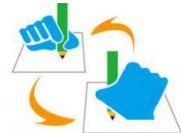
身体内部に障がいがあることを表すマーク

手話マーク



手話でのコミュニケーションの配慮を示すマーク

筆談マーク



筆談でのコミュニケーションの配慮を示すマーク

身体障害者標識



肢体不自由者が運転する車に表示するマーク

聴覚障害者標識



聴覚障害者が運転する車に表示するマーク

「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク



視覚障がいのある方がSOSのシグナルを示した際に、進んで支援することを啓発するマーク

01 障がいのある方の現状

障がいのある方とは

障害者差別解消法では『身体障がい』『知的障がい』『精神障がい』『その他の心身の機能の障がい』がある人で、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にある人をいいます。

障がいのある方（全国）

全国には身体障がい、知的障がい、精神障がいの3区分を合わせて合計**964万人**障がいのある方がいます。（概数）

- ・身体障がいのある方：**436万人**
- ・知的障がいのある方：**109万人**
- ・精神障がいのある方：**419万人**

※令和4年版 「障害者白書」

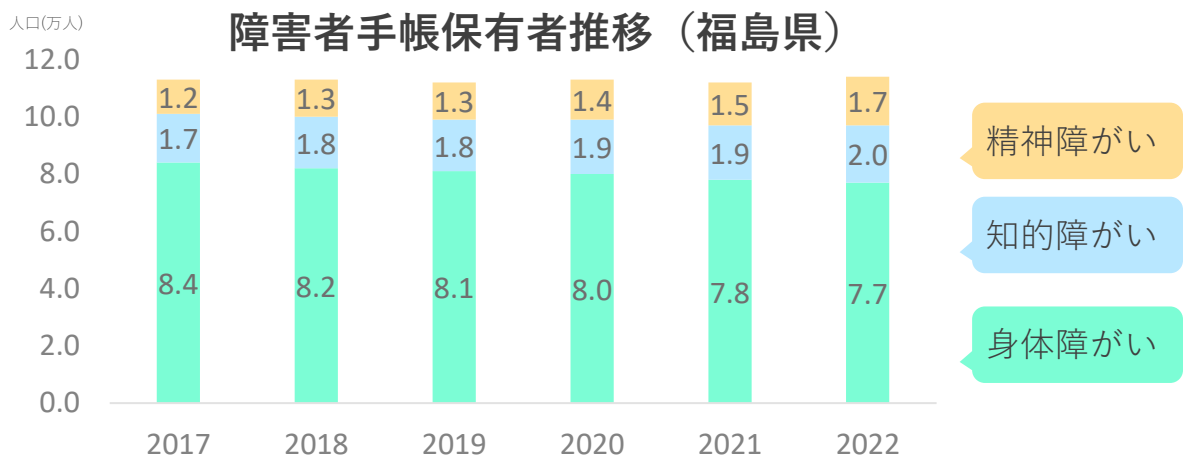
福島県の場合（福島県の総人口：180万人）※R4.4.1現在

福島県在住で障害者手帳をお持ちの方は合計**11.4万人**います。

- ・身体障害者手帳をお持ちの方：**7.7万人**（R4.4.1現在）
- ・療育手帳（知的障がい）をお持ちの方：**2.0万人**（R4.4.1現在）
- ・精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方：**1.7万人**（R4.3.31現在）

福島県民の約6%、16人に1人は何らかの障害者手帳をお持ちという結果になります。

※精神保健福祉センター「所報」、福島県障がい者総合福祉センター「業務概要」



※身体障害者手帳、療育手帳保有者数 各年4月1日現在
精神障害保険福祉手帳保有者数 各年3月31日現在

01 障がいのある方の現状

バリアフリーとは

「バリアフリー」は生活の中で不便を感じることで、様々な活動をしようとするときに障壁になっているバリアをなくすことです。

障がいのある方が社会の中で直面しているバリアは、大きく分けて4つあります。

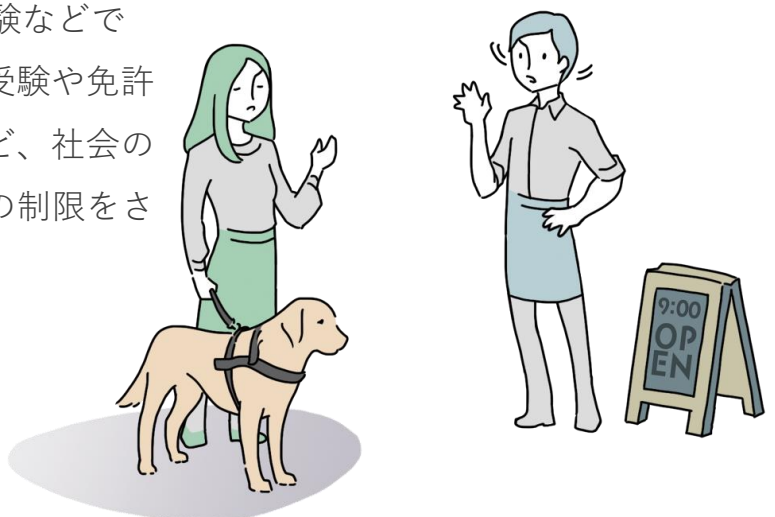
Case 1 物理的なバリア

建物の段差や狭い通路、座ったままでは届かないボタンなど、公共交通機関、道路、建物などにおいて、障がいのある方の移動を困難にするものです。



Case 2 制度的なバリア

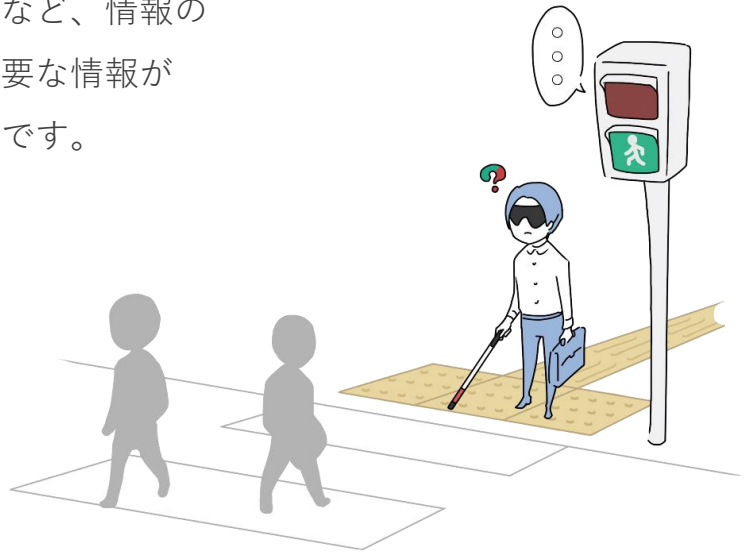
入学試験、就職や資格試験などで障がいがあることを理由に受験や免許などの付与を制限されるなど、社会のルール、制度によって行動の制限をされることです。



01 障がいのある方の現状

Case 3 文化・情報面でのバリア

文字のみの説明、音声のみのアナウンス、分かりにくい案内や難しい言葉など、情報の伝え方が不十分であるために必要な情報が平等に得られないバリアのことです。



Case 4 意識上のバリア

周囲からの心ない言葉、偏見や差別、無関心など、障がいのある方を受け入れないバリアのことです。



02 障害者差別解消法

障がいをも理由とする差別の解消の推進に関する法律

全ての国民が、障がい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、障がいをも理由とする差別の解消を推進することを目的としています。

この法律では行政機関等や民間事業者が『不当な差別的取扱いの禁止』と『合理的配慮の提供』について実施することを求めています。

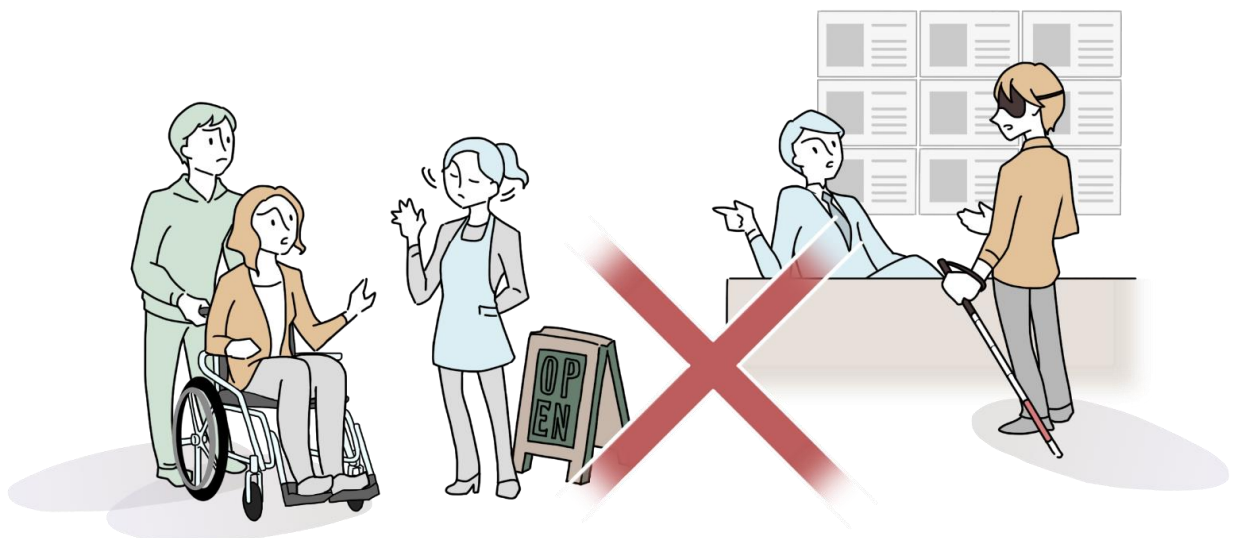
不当な差別的取扱いの禁止

障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいをも理由として、サービスの提供を拒否したり、場所や時間を制限したり、障がいのない方にはつけない条件をつけたりすることを禁止しています。



不当な差別的取扱いのポイント

- ・合理的配慮の否定（不提供）も差別的取扱いになる。
- ・障がいのある方が有利となる取扱いや、合理的配慮の提供により他の方と異なる対応をした場合は差別に当たらない。
- ・労働能力などを適正に評価した結果、異なる取扱いをした場合は差別に当たらない。



02 障害者差別解消法

合理的配慮の提供

障がいの有無にかかわらず、人権が同じように保障されるとともに、教育や就業、その他社会生活において平等に参加できるよう、それぞれの障がい特性や困りごとに合わせて障がいのある方から配慮を求める意思表示があった場合は、障壁を取除く配慮を行う必要があります。

※イメージ



Case 1 平等

平等に高くしても背が低いと見えない。

Case 2 公正

背の高さに応じて高さを変えれば全員が見られる。

Case 3 環境の整備

環境を整備すれば障壁を感じない。



合理的配慮のポイント

- ・当事者の事情や置かれている状況に応じて、多様性の高いものや代替手段の選択も含め、双方で対話から相互理解（合意形成）をもって対応を行う。
- ・正当な理由や過重な負担が生じる場合には、合理的配慮の不提供には当たらない。ただし、その場合であっても双方で十分に話し合い、お互いの意向を尊重した上で代替手段を検討することが必要となる。
- ・本来の業務が本質的に変わらない範囲で対応する。

合理的配慮のプロセス



意思表示



話し合い



合理的配慮の提供

過重な負担とは・・・

- ・事業活動への影響度合い
- ・実現可能性の程度
- ・費用負担の程度
- ・組織の規模
- ・財務状況

これらも含めて合理的配慮の提供に関して考える必要があります。

02 障害者差別解消法

合理的配慮に関する法改正

雇用分野以外での全般的な合理的配慮の提供については、行政機関等は法的義務で民間事業者は努力義務でしたが、令和3年5月の法改正によって、民間事業者も法的義務として合理的配慮が求められることとなります。（改正後3年以内に施行）

合理的配慮の提供の改正について

不当な差別的
取扱いの禁止

合理的配慮の提供

改正前



行政機関等



民間事業者

法的義務

法的義務

努力義務

改正後



行政機関等



民間事業者

法的義務

法的義務

03 障がい特性 身体障がい

身体障がいとは

先天的な理由あるいは病気や事故などの後天的な理由で、身体機能の一部に障がいを生じている状態、あるいはそのような障がい自体のことをいいます。

心臓や呼吸器、腎臓などの内部障がいは見た目では分かりにくいいため、障がいがあるとはすぐにわからないこともあります。



Check 代表例

視覚障がい

全く見えない、文字がぼやけて読めない、視野が狭くて見えにくい。

聴覚障がい

音が全く聞こえない、会話を聞きとることが難しい。

肢体不自由

腕や手、足、体幹の機能に麻痺や損傷があり、「立つ」、「座る」、「食事」、「着替え」など日常生活の動作が難しい。

内部障がい

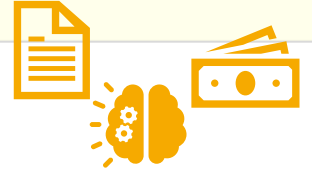
心臓や腎臓などの内臓機能が低下しているため、疲れやすい。

03 障がい特性 知的障がい

知的障がいとは

知的機能の障がいが発達期（おおむね18歳まで）にあらわれ、知能の遅れから日常生活や学習面などでさまざまな不自由が生じることがあります。

障がいの程度には個人差があり、障がいがあるとはすぐにわからないこともあります。



Check 代表例



自分の思っていることを説明することが苦手

知っている言葉が少なく、話したくても途中で忘れてしまったり、話したい内容がうまくまとまらず混乱してしまう。



状況に応じた行動をすることが難しい

漢字の読み書きやお金の計算が苦手であったり、集団のルールを守ることなどが苦手である。



相手の言葉を理解することが難しい

早口や複雑な会話、抽象的な概念の理解が苦手。また、同時にいくつものことを言われたりすると、理解できないことがある。



人とうまくコミュニケーションを取ることが苦手

自分が関心のあることを一方的に話してしまったり、周囲と違う話を急にしたり、コミュニケーションをうまくとれないことがある。

03 障がい特性 精神障がい

精神障がいとは

精神疾患によって感情のバランスや行動に偏りが見られる状態のことです。統合失調症、双極性障がいや依存症などの種類があります。症状も様々であり、それぞれの障がいの理解がより必要とされています。

Check 代表例



統合失調症

被害妄想・幻聴・興奮・思考の脈絡の乱れ・感情の平板化、意欲や自発性が低下し、閉じこもりがちになるなどの症状。



双極性障がい（躁うつ病）

うつ状態では、憂うつな気分・意欲の減退などの症状。
躁状態では、過剰な活動性、誇大的な考えなどの症状。



神経症・ストレス関連障がい

様々な不安障がいが含まれ、多くは本人の性格的な要因にストレスなど外的な要因が加わり生じる症状。※パニック障がい、強迫性障がい等



アルコールや薬物依存症

自分の意志だけではやめられず、身体面や社会生活に問題が生じて、周囲も大きな影響を受ける。

03 障がい特性 発達障がい

発達障がいとは

自閉症スペクトラム（ASD）、注意欠如・多動症(ADHD)、学習障がい（LD）など生まれつき脳の働き方に違いがあるという点が共通しています。

同じ障がいでも特性の現れ方が違ったり、複数の発達障がいを併せ持ったりする場合があります。

Check 代表例



自閉症スペクトラム（ASD）

会話の場面で気持ちを伝える、読み取ることが苦手。

特定のことに関心やこだわりが強い。



注意欠如・多動症（ADHD）

落ち着きがない、待てない（多動性-衝動性）、注意が持続しにくい、作業にミスが多い（不注意）といったことがある。



学習障がい（LD）

読む、書く、計算など特定の学習が困難。

知的な遅れを
伴うことも

自閉症スペクトラム（ASD）

- こだわりの強さ
- 言葉の発達の遅れ
- コミュニケーション障がい
- 対人関係・社会性障がい

注意欠如・多動症（ADHD）

- 不注意
- 多動・多弁
- 衝動的な行動をする

学習障がい（LD）

- 「読む」「書く」などの能力が、極端に苦手

03 障がい特性 当事者の意見



外見で分かるものだけが障がいではなく、
外見では分からないものもあり、
周囲の方に認知・理解されずに苦しんでいる方もいる。

障がいの種類、程度も様々であり、一律での対応は難しく
一人一人、障がい特性に合った配慮が必要。



障がいは誰にでも起こりうる身近なものであり、
障がいがあっても特別扱いされるのではなく普通の生活をしたい。

ポイント

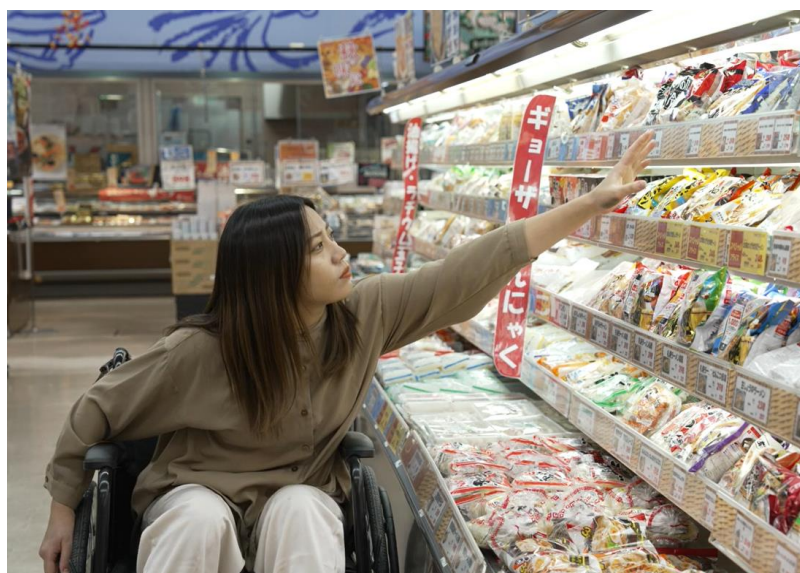
- ✓ 障がいのある方やその家族の努力だけでは解決できないバリアが数多くある。
- ✓ 障がいだけを見るのではなく、一人の人間として見る。
- ✓ 「障がいがあるからできない」と決めつけずに、どのような工夫を行えばできるかを一緒に考える。



04 合理的配慮事例

Case 1 買い物 身体障がい（肢体不自由）

商品が高い位置に陳列されているなど、車いすに乗っていると手が届きにくい場所もあります。



対応と配慮事項

手が届きにくい商品がある場合は、欲しい商品を確認して代わりに取るなどの手伝いをします。



04 合理的配慮事例

Case 2 受付 身体障がい（肢体不自由）

車いすは高さ調節が難しいため、受付窓口との高さが合わず、一般での受付が難しいことがあります。



対応と配慮事項

無理に受付窓口を利用せずに、別のやり方で受付を行うなどの対応をします。



04 合理的配慮事例

Case 3 街の中 知的障がい

工事などでいつも利用していた道が使えず、困ってしまうことがあります。



対応と配慮事項

どの道を通れば目的地に着くか説明し、いつも使っていた道に着くまで案内を行います。



04 合理的配慮事例 小売店

【来店時-肢体不自由】



出入口に段差や階段があり、車いすでは上がることが難しいことがあります。



スロープをかけて上がれるようにしたり、スロープが無い場合には、複数の人で車いすを持ち上げたりするなどの対応をします。

【買い物-視覚障がい】



弱視の方は、ポップの内容や注意書きを読むことができない場合があります。



QRコードを付けてスマートフォンで表示できるようにするなど、伝える方法を工夫します。

【買い物-視覚障がい】



商品がおいてある場所を探すことに苦労することがあります。



商品の場所まで案内を行い、説明の文字が小さい場合は代わりに商品説明（商品内容、値段、賞味期限など）をします。

【買い物-知的障がい】



広い店内から欲しい商品を理解して探すことが難しいことがあります。



何が必要か、どの商品を探しているか確認を行い、探すことをお手伝いし、分かりやすい表現で説明します。

【会計-聴覚障がい】



耳の聞こえ方やコミュニケーション手段も一人一人異なるため、口頭で確認されてもわからないことがあります。



手話や筆談、身振り手振りで伝えたり、実物がある場合は指差しで確認することなどで視覚的に伝えます。

04 合理的配慮事例 サービス業

【受付-視覚障がい】



書類の記入を行う際に、記入欄を探して記入することが難しい場合があります。



必要な情報を聞き取り、代筆での対応をします。

【受付-聴覚障がい】



音声ガイドや口頭での案内説明では、理解が難しいことがあります。



施設案内の情報をまとめた資料や電子機器のメモ機能などを使用して視覚的に伝えます。

【案内-視覚障がい】



施設内のどこに何があるかわからないことがあります。



施設内での現在地や部屋の場所を口頭で説明し、部屋の机や椅子など実際にふれていただきながら確認をします。

【案内-知的障がい】



口頭で説明を行っても反応がなかったり、理解してるか不明な場合があります。



絵を見せたり、身振りなど視覚的に説明を行い、理解できているか繰り返し確認をします。

【案内-精神障がい】



人が多いところが苦手であったり、人の目を気にされる方もいます。



人が少ない時間帯や人通りの少ない部屋に案内をするなどの工夫をします。

04 合理的配慮事例 サービス業

【案内-肢体不自由】



介助犬や車いす、歩行器具によりスペースを必要とする場合があります。



介助犬の待機できるスペースや、車いすや歩行器具の利用できるスペースの確保などが必要になります。

【案内-肢体不自由】



ホテルや温泉などで運行している送迎バスは、ほかの利用客がおり、車いすでの乗車が難しい場合があります。



車いす対応のリフト付バスを導入することや、その時間だけ貸し切りにするなどの対応をします。

【注文-聴覚障がい】



口頭で確認を行っても伝わらないことがあります。



手話や筆談、身振り手振り、電子機器のメモ機能などで視覚的に注文の確認をします。

【注文/配膳（飲食店）-視覚障がい】



メニューを視覚的に見ることができず、わからないことがあります。



商品名や特徴などを口頭でお伝えします。また、料理の配置ややけどなどのおそれがあるものに関しては、丁寧にお伝えします。

【イベント案内-聴覚障がい】



手話通訳や要約筆記を手配しても、イベント会場の隅や登壇者が見えにくい場所であると内容がわかりづらいことがあります。



登壇者や手話通訳の近くに案内したり、パンフレットを紙や電子媒体で事前に配布するなどします。

04 合理的配慮事例 そのほか

【街の中-精神障がい】



街の中で人が多いことに驚き、パニックになってしまうことがあります。



声をかけて人が少ない場所に案内します。

【不動産-知的障がい】



不動産で様々な案内をされて、理解が追いつかないことがあります。



繰り返し一つ一つ理解しているかどうか途中で確認を取りながら説明します。

【不動産-身体障がい】



自分の障がい特性にあったバリアフリーがわからず、物件探しに苦労することがあります。



実際の家での苦労などの聞き取りを行い、必要なバリアフリーなどを考えます。

【商業施設-知的障がい】



案内板の表示が漢字で書かれており、読むことができないことがあります。



代わりに漢字を読みあげることや案内板にフリガナを振ります。

【待合室-視覚障がい】



順番を待っている際、自分の番号が呼ばれてもどこに行けばよいかわからないことがあります。



順番になった際は、待合室の座席まで係員が出向いて案内します。

04 合理的配慮事例 そのほか

【待合室-精神障がい】



大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しいことがあります。



別室や比較的周りからの視界が遮られるような場所で順番待ちできるよう案内します。

【公共交通機関-聴覚障がい】



トラブルがあった際に流れる音声アナウンスを聞くことができず、対応に困ることがあります。



アナウンスの内容をモニターに表示したり、係員が手話や筆談、身振り手振りで案内します。

05 相談窓口



疑問や悩みを一人で抱え込まず、
お気軽にご相談下さい。

福島県障がい者差別解消相談専用ダイヤル



024-521-8740



024-521-7929



shougai Fukushima@pref.fukushima.lg.jp

相談時間：平日のみ 8:30～17:15 *祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く

福島県では専任の相談員である「障がい者差別解消推進員」を配置し、「障がいを理由とする差別」や「合理的配慮の提供」について相談を受け付けております。

電話、FAX、メール、来所等で相談を受け付けておりますので、お困りの際はお問い合わせください。

障がい者110番（福島県障がい者社会参加推進センター内）



024-563-5110



024-563-5129



shougaisha110@mbr.nifty.com

相談時間：平日のみ 8:30～17:00 *祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く

日常生活での心配ごとや悩み、トラブルで困ったときに、専任の相談員が対応します。電話、FAX、メール、来所、手紙で相談を受け付けております。

相続、財産、契約、人権問題などで困ったとき、相談の内容により弁護士などが対応します。

動画でも解説しています

障がいのある方もない方も
共に暮らしやすい福島県にするために



差別解消法の
概要説明編



合理的配慮事例編

障がいのある人もない人も
共に暮らしやすい福島県づくり条例



フルバージョン



ショートバージョン

