



ごうりてきはいりよ

合理的配慮 ガイドブック

しょう ひと ひと
障がいのある人もない人も
とも く まち
共に暮らしやすい街づくりをしよう



ふくしまけん
 福島県

れいわ ねん がつはっこう
令和4年12月発行



はじめに

平成28年4月に「障がい者差別解消法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



さべつかいしょうぼう がいようせつめい
差別解消法の概要説明編



ごうりてきはいりよじれいへん
合理的配慮事例編

もくじ 目次

- 01 しょう 障がいのある方かたの現状げんじょう P.5
- 02 しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法 P.8
- 03 しょう 障がい特性とくせい P.11
しんたいしょう 身体障がい / ちできしょう 知的障がい / せいしんしょう 精神障がい / はったつしょう 発達障がい
- 04 ごうりてきはいりよじれい 合理的配慮事例 P.16
- 05 そうだんまどぐち 相談窓口 P.24



しょう しゃ かん 障がい者に関するマーク

ヘルプマーク



えんじょ はいりよ ひつよう
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

しょうがいしゃ 障害者のための こくさい 国際シンボルマーク



しょう かた りよう
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



じんこうこうもん ぞうせつ
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

けん ほじょ犬マーク



しんたいしょうがいしゃほじょけんほう けい
身体障害者補助犬法の啓
発のためのマーク

もうじん 盲人のための こくさい 国際シンボルマーク



しかくしょう かた あん
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

みみ 耳マーク



き ふじゆう はい
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



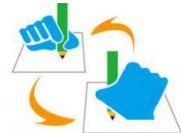
しんたいないぶ しょう
身体内部に障がいがある
ことを表すマーク

しゅわ 手話マーク



しゅわ
手話でのコミュニケー
ションの配慮を示すマー
ク

ひつだん 筆談マーク



ひつだん
筆談でのコミュニケー
ションの配慮を示すマー
ク

しんたいしょうがいしゃひょうしき 身体障害者標識



したいふじゆうしゃ うんてん
肢体不自由者が運転する
車に表示するマーク

ちょうかくしょうがいしゃひょうしき 聴覚障害者標識



ちょうかくしょうがいしゃ うんてん くるま
聴覚障害者が運転する車
に表示するマーク

はくじょう 「白杖SOSシグナル」 ふきゅうけいはつ 普及啓発シンボルマーク



しかくしょう かた
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

しょう かた
障がいのある方とは

しょうがいしゃさべつかいしょうほう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう た
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
の心身の機能のしょう しょう ひと しょう およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょう
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。

しょう かた ぜんこく
障がいのある方 (全国)

ぜんこく しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう くぶん あ ごうけい まんにん
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**

しょう かた がいすう
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**

れいわ ねんぱん しょうがいしゃはくしょ
※令和4年版 「障害者白書」

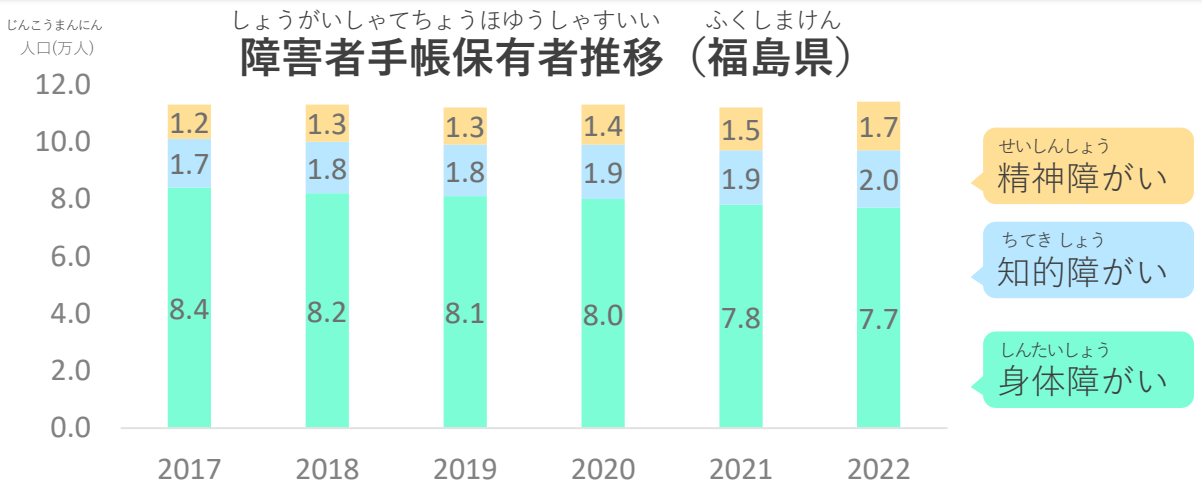
ふくしまけん ばあい ふくしまけん そうじんこう まんにん
福島県の場合 (福島県の総人口：**180万人**) ※R4.4.1現在

ふくしまけんざいじゅう しょうがいしゃてちょう も かた ごうけい まんにん
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)

ふくしまけんみん やく にん ひとり なん しょうがいしゃてちょう も けっか
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。

せいしんほけんふくし しょう ぶくしまけんしょう しゃ そうごうふくし ぎょうむがいよう
※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」



しんたいしょうがいしゃてちょう りょういくてちょうほゆうしゃすう かくねん がつついたちげんざい
※身体障害者手帳、療育手帳保有者数 各年4月1日現在
せいしんしょうがいほけんふくしてちょうほゆうしゃすう かくねん がつ にちげんざい
精神障害者保健福祉手帳保有者数 各年3月31日現在

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を、さまざま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。

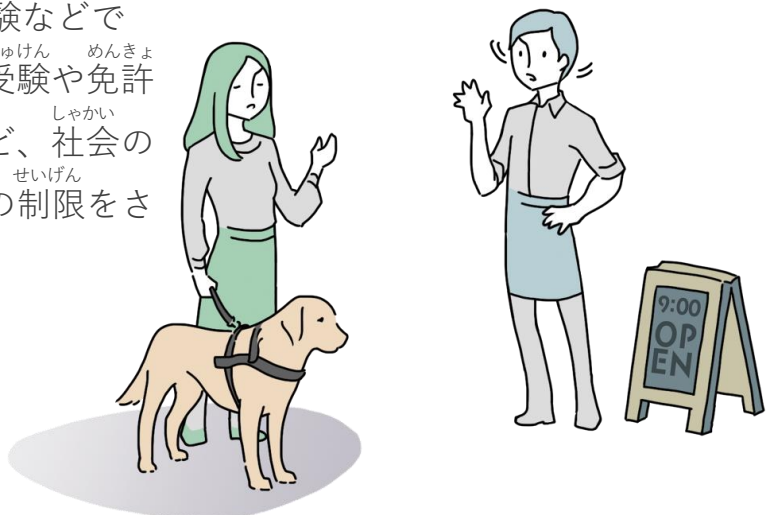
Case 1 物理的なバリア

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。



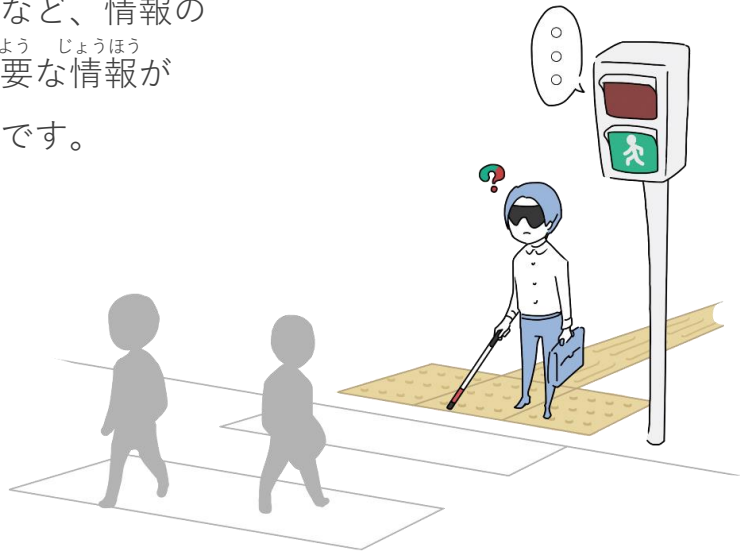
Case 2 制度的なバリア

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。



Case 3 ぶんか じょうほうめん 文化・情報面でのバリア

もじ せつめい おんせい
文字のみの説明、音声のみのアナウンス、
わ あんない むずか ことば じょうほう
分かりにくい案内や難しい言葉など、情報の
つた かた ふじゅうぶん ひつよう じょうほう
伝え方が不十分であるために必要な情報が
ひょうどう え
平等に得られないバリアのことです。



Case 4 いしきじょう 意識上のバリア

しゅうい ところ ことば へんけん さべつ
周囲からの心ない言葉、偏見や差別、
むかんしん しょう かた う いれ
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。



しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ
障がい理由とする差別の解消の推進に関する法律

すべ こくみん しょう うむ わ へだ そうご じんかく
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
こせい そんちょう あ きょうせい しゃかい じつげん む しょう りゆう さべつ
個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障がいを理由とする差別の
かいしょう すいしん もくてき
解消を推進することを目的としています。

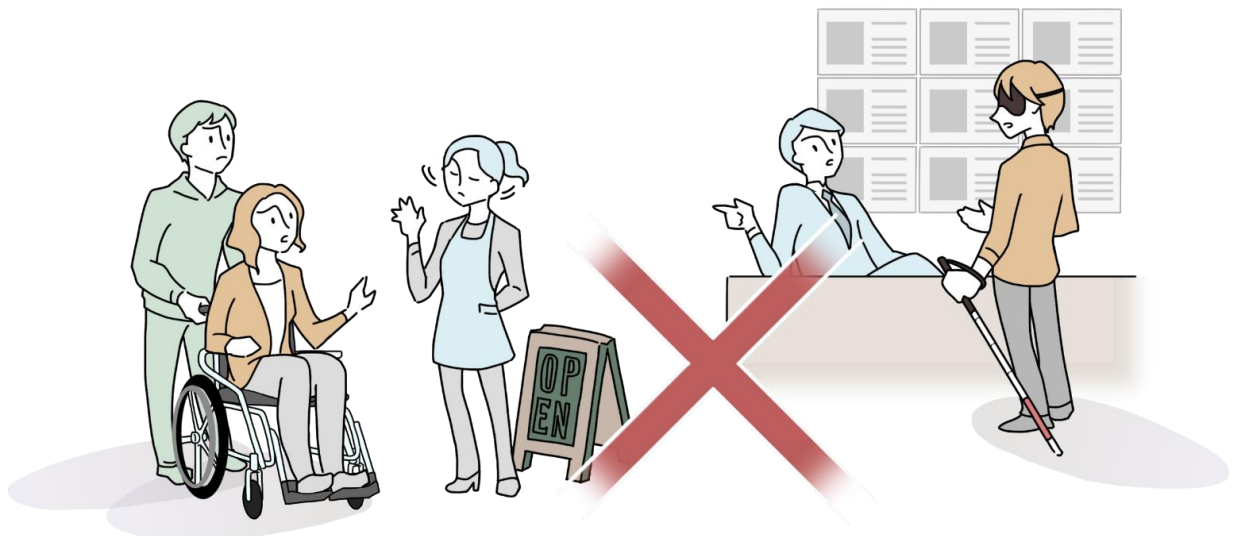
ほうりつ ぎょうせいきかんとく みんかんじぎょうしゃ ふとう さべつてきとりあつか きんし ごう
この法律では行政機関等や民間事業者が『不当な差別的取扱いの禁止』と『合
りてきはいりょ ていきょう じっし もと
理的配慮の提供』について実施することを求めています。

ふとう さべつてきとりあつか きんし
不当な差別的取扱いの禁止

しょう かた たい せいとう りゆう しょう りゆう
障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、サービスの
ていきょう きよひ ばしょ じかん せいげん しょう かた じょうけん
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。

ふとう さべつてきとりあつか
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

しょうがいしゃの有無にかかわらず、じんけんが同じようにほしょうされるとともに、きょういくやしゅうぎょう、その他社会生活において平等に参加できるよう、それぞれのしょうがい特性や困りごとに合わせてしょう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
 びやうどう せ
 平等に高くしても背が
 ひく み
 低いと見えない。

Case 2 公正
 こうせい
 せ たか おう たか
 背の高さに応じて高さを
 か ぜんいん み
 変えれば全員が見られる。

Case 3 環境の整備
 かんきょう せいび
 かんきょう せいび しょうへき
 環境を整備すれば障壁を
 かん
 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



かじゆう ふたん
過重な負担とは・・・

- じぎょうかつどう えいきやうどあ
・ 事業活動への影響度合い
- じつげんかのうせい ていど
・ 実現可能性の程度
- ひやうふたん ていど
・ 費用負担の程度
- そしき きぼ
・ 組織の規模
- ざいむじやうきやう
・ 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。

ごうりてきはいりよ かん ほうかいせい
合理的配慮に関する法改正

こようぶん やい がい ぜんぱんてき ごうりてきはいりよ ていきょう ぎょうせいきかんとう ほうてきぎ
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
む 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
ほうてきぎむ ごうりてきはいりよ もと かいせいご ねん いない し
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
こう
行）

ごうりてきはいりよ ていきょう かいせい
合理的配慮の提供の改正について

ふとう さべつてき
不当な差別的
とりあつか ぎんし
取扱いの禁止

ごうりてきはいりよ ていきょう
合理的配慮の提供

かいせいまえ
改正前



ぎょうせいきかんとう
行政機関等



みんかんじぎょうしゃ
民間事業者

ほうてきぎむ
法的義務

ほうてきぎむ
法的義務

どりよくぎむ
努力義務

かいせいご
改正後



ぎょうせいきかんとう
行政機関等



みんかんじぎょうしゃ
民間事業者

ほうてきぎむ
法的義務

ほうてきぎむ
法的義務

しんたいしょう

身体障がいとは

せんてんてき りゆう びょうき じこ こうてんてき りゆう しんたいきのう いちぶ しょう
 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。
 しんぞう こきゅうき じんぞう ないぶしょう み め わ しょう
 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

だいひょうれい
代表例しかくしょう
視覚障がい

まったく見えない、文字がぼやけて読めない、視野が狭くて見えにくい。

ちょうかくしょう
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。

したいふじゆう
肢体不自由

うで て あし たいかん きのう まひ そんしょう た すわ
 腕や手、足、体幹の機能に麻痺や損傷があり、「立つ」、「座る」、
 しょくじ きが にちじょうせいかつ どうさ むずか
 「食事」、「着替え」など日常生活の動作が難しい。

ないぶしょう
内部障がい

しんぞう じんぞう ないぞうきのう ていか つか
 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。

ちてきしょう
知的障がいとは

ちてききのう しょう はったつき さい ちのう おく
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
にちじょうせいかつ がくしゅうめん ふじゆう しょう
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。

しょう ていど こじんさ しょう
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

だいひょうれい
代表例じぶん おも せつめい にかて
自分の思っていることを説明することが苦手

し ことば すく はな とちゆう わす
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、
はな ないよう こんらん
話したい内容がうまくまとまらず混乱してしまう。

じょうきよう おう こうどう むずか
状況に応じた行動をすることが難しい

かんじ よ か かね けいさん にかて しゅうだん
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
まも にかて
守ることなどが苦手である。

あいて ことば りかい むずか
相手の言葉を理解することが難しい

はやくち ふくざつ かいわ ちゅうしょうてき がいねん りかい にかて どうじ
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。

ひと と にかて
人とうまくコミュニケーションを取ることが苦手

じぶん かんしん いっぽうてき はな しゅうい ちが はなし
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
きゅう
急にしまったり、コミュニケーションをうまくとれないことがあ
る。

せいしんしょう

精神障がいとは

せいしんしっかん かんじょう こうどう かたよ み じょうたい
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。

とうごうしつちょうしょう そうきょくせいしょう いぞんしょう しゆるい
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。

しょうじょう さまざま しょう りかい ひつよう
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

だいひょうれい
代表例とうごうしつちょうしょう
統合失調症

ひがいもうそう げんちょう こうふん しこう みやくらく みだ かんじょう へいばんか いよく
被害妄想・幻聴・興奮・思考の脈絡の乱れ・感情の平板化、意欲
じはつせい ていか と しょうじょう
や自発性が低下し、閉じこもりがちになるなどの症状。

そうきょくせいしょう そう びょう
双極性障がい（躁うつ病）

じょうたい ゆう きぶん いよく げんたい しょうじょう
うつ状態では、憂うつな気分・意欲の減退などの症状。

そうじょうたい かじょう かつどうせい こだいてき かんが しょうじょう
躁状態では、過剰な活動性、誇大的な考えなどの症状。

しんけいしょう かんれんしょう
神経症・ストレス関連障がい

さまざま ふあんしょう ふく おお ほんにん せいかくてき よういん
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
がいてき よういん くわ しょう しょうじょう しょう ぎょうはくせいしょう など
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

やくぶついぞんしょう
アルコールや薬物依存症

じぶん いし しんたいめん しゃかいせいかつ もんだい しょう
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、
しゅうい おお えいきょう う
周囲も大きな影響を受ける。

はったつしょう

発達障がいとは

じへいしょう

自閉症スペクトラム (ASD)、

ちゅういけつじょ

たどうしょう

がくしゅうしょう

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。

おな

しょう

とくせい

あらわ

かた

ちが

ふくすう

はったつしょう

あわ

も

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

ばあい

する場合があります。

Check

だいひょうれい

代表例



じへいしょう

自閉症スペクトラム (ASD)

かいわ

ばめん

きも

つた

よ

と

にがて

会話の場面で気持ちを伝える、読み取ることが苦手。

とくてい

かんしん

つよ

特定のことに関心やこだわりが強い。



ちゅういけつじょ

たどうしょう

注意欠如・多動症 (ADHD)

お

つ

ま

たどうせい

しょうどうせい

ちゅうい

じぞく

落ち着きがない、待てない (多動性-衝動性)、注意が持続しに

さぎょう

おお

ふちゅうい

くい、作業にミスが多い (不注意) といったことがある。



がくしゅうしょう

学習障がい (LD)

よ

か

けいさん

とくてい

がくしゅう

こんなん

読む、書く、計算など特定の学習が困難。

ちてき おく
知的な遅れを
ともな
伴うことも

じへいしょう

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

ちゅういけつじょ

たどうしょう

注意欠如・多動症 (ADHD)

- 不注意
- 多動・多弁
- 衝動的な行動をする

がくしゅうしょう

学習障がい (LD)

- 「読む」「書く」などの能力が、極端に苦手



がいけん わ しょう
外見で分かるものだけが障がいではなく、
がいけん わ
外見では分からないものもあり、
しゅうい かた にんち りかい くる
周囲の方に認知・理解されずに苦しんでいる方もいる。

しょう しゅるい ていど さまざま いちりつ たいおう むずか
障がいの種類、程度も様々であり、一律での対応は難しく
ひとり ひとり しょう とくせい あ はいりょ ひつよう
一人一人、障がい特性に合った配慮が必要。



しょう だれ おこ みじか
障がいは誰にでも起こりうる身近なものであり、
しょう とくべつあつかい ふつう せいかつ
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

しょう かた かぞく どりよく
✓ 障がいのある方やその家族の努力だけでは
かいけつ かずおお
解決できないバリアが数多くある。

しょう み
✓ 障がいだけを見るのではなく、
ひとり にんげん み
一人の人間として見る。

しょう き
✓ 「障がいがあるからできない」と決めつけずに、
くふう おこな いっしょ かんが
どのような工夫を行えばできるかを一緒に考える。



Case 1

か もの しんたいしょう したいふじゆう
買い物 身体障がい (肢体不自由)

しょうひん たか いち ちんれつ
商品が高い位置に陳列さ
れているなど、くるま
に乗っていると手が届きに
くい場所ばしょもあります。



たいおう はいりよじこう
対応と配慮事項

て とど しょうひん
手が届きにくい商品があ
る場合は、ほしい商品を
かくにん か と
確認して代わりに取るな
どてつだの手伝いをします。



Case 2

うけつけ しんたいしょう したいふじゆう
受付 身体障がい (肢体不自由)

くるま たか ちょうせつ むずか
車いすは高さ調節が難し
いため、うけつけまどぐち たか
のため、受付窓口との高
さがあ いっぱん う
さが合わず、一般での受
つけ むずか
付が難しいことがあります。



たいおう はいりよじこう
対応と配慮事項

むり うけつけまどぐち りよう
無理に受付窓口を利用せ
ずに、べつ かた うけつけ
別のやり方で受付
をおこな たいおう
を行うなどの対応をしま
す。



Case 3

まち なか ちてきしょう
街の中 知的障がい

こうじ 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。



たいおう はいりよじこう
対応と配慮事項

みち とお もくてきち
どの道を通れば目的地に
つか せつめい
着くか説明し、いつも
つか みち つ
使っていた道に着くまで
あんない おこな
案内を行います。



らいてんじ したいふじゆう
【来店時-肢体不自由】



でいりぐち だんさ かいだん くるま あ むずか
 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。



あ な ばあい
 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、
 ふくすう ひと くるま も あ たいおう
 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。

か もの しかくしょう
【買い物-視覚障がい】



じゃくし かた ないよう ちゅういが よ ばあい
 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。



つ ひょうじ つた
 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
 ほうほう くふう
 る方法を工夫します。

か もの しかくしょう
【買い物-視覚障がい】



しょうひん ばしょ さが くるう
 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。



しょうひん ばしょ あんない おこな せつめい もじ ちい ばあい か しょうひん
 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
 せつめい しょうひんないよう ねだん しょうみきげん
 説明（商品内容、値段、賞味期限など）をします。

か もの ちてきしょう
【買い物-知的障がい】



ひろ てんない ほ しょうひん りかい さが むずか
 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。



なに ひつよう しょうひん さが かくにん おこな さが てつだ
 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、 わ ひょうげん せつめい
 分かりやすい表現で説明します。

かいけい ちょうかくしょう
【会計-聴覚障がい】



みみ き かた しゅだん ひとり ひとり こと こうどう
 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
 かくにん
 で確認されてもわからないことがあります。



しゅわ ひつだん みぶ てぶ つた じつぶつ ばあい ゆびさ かく
 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。

うけつけ しかくしょう

【受付-視覚障がい】



しよるい きにゆう おこな さい きにゆうらん さが きにゆう むずか ばあい
 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。



ひつよう じょうほう き と だいひつ たいおう
 必要な情報を聞き取り、代筆での対応をします。

うけつけ ちょうかくしょう

【受付-聴覚障がい】



おんせい こうとう あんないせつめい りかい むずか
 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。



しせつあんない じょうほう しりょう でんしきき きのう しよう
 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
 しかくてき つた
 視覚的に伝えます。

あんない しかくしょう

【案内-視覚障がい】



しせつない なに
 施設内のどこに何があるかわからないことがあります。



しせつない げんざいち へや ばしょ こうとう せつめい へや つくえ いす
 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
 じっさい かくにん
 実際にふれていただきながら確認をします。

あんない ちてきしょう

【案内-知的障がい】



こうとう せつめい おこな はんのう りかい ふめい ばあい
 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。



え み みぶ しかくてき せつめい おこな りかい く
 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
 りかえ かくにん
 返し確認をします。

あんない せいしんしょう

【案内-精神障がい】



ひと おおい にかて ひと め き かた
 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。



ひと すく じかんたい ひとどお すく へや あんない くふう
 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。

あんない したいふじゆう
 【案内-肢体不自由】


かいじょけん くるま ほこうきぐ ひつよう ばあい
 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。



かいじょけん たいき くるま ほこうきぐ りよう
 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。

 あんない したいふじゆう
 【案内-肢体不自由】


おんせん うんこう そうげい りようきゃく
 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、
 くるま じょうしゃ むずか ばあい
 車いすでの乗車が難しい場合があります。



くるま たいおう つき どうにゅう じかん か き
 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。

 ちゅうもんちょうかくしょう
 【注文-聴覚障がい】


こうとう かくにん おこな つた
 口頭で確認を行っても伝わらないことがあります。



しゅわ ひつだん みぶ てぶ でんしきき きのう しかくてき ちゅうもん
 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
 かくにん
 の確認をします。

 ちゅうもん はいぜん いんしょくてん しかくしょう
 【注文/配膳（飲食店）-視覚障がい】


しかくてき み
 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。



しょうひんめい とくちょう こうとう つた りょうり はいち
 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。

 あんない ちゅうかくしょう
 【イベント案内-聴覚障がい】


しゅわつうやく ようやくひっき てはい かいじょう すみ どうだんしゃ み
 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
 ばしょ ないよう
 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。



どうだんしゃ しゅわつうやく ちか あんない かみ でんしばいたい
 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
 じぜん はいふ
 で事前に配布するなどします。

まち なか せいしんしょう
【街の中-精神障がい】



まち なか ひと おお おどろ
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。



こえ ひと すく ばしょ あんない
声をかけて人が少ない場所に案内します。

ふどうさん ちてきしょう
【不動産-知的障がい】



ふどうさん さまざま あんない りかい お つ
不動産で様々な案内をされて、理解が追い付かないことがあります。



く か ひと ひと りかい とちゅう かくにん と せつめい
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。

ふどうさん しんたいしょう
【不動産-身体障がい】



じぶん しょう とくせい ぶっけんさが くろう
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。



じっさい いえ くろう き と おこな ひつよう
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
かんが
考えます。

しょうぎょうしせつ ちてきしょう
【商業施設-知的障がい】



あんないばん ひょうじ かんじ か よ
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。



か かんじ よ あんないばん ふ
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。

まちあいしつ しかくしょう
【待合室-視覚障がい】



じゅんばん ま さい じぶん ばんごう よ 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。



じゅんばん さい まちあいしつ ざせき かかりいん でむ あんない
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。

まちあいしつ せいしんしょう

【待合室-精神障がい】



おおぜい ひと
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
つ かつ
着かず、待合室での順番待ちが難しいことがあります。



べっしつ ひかくてき まわ
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
しかい さえぎ
よう案内します。

こうきょうこうつうきかん ちょうかくしょう

【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
さい なが おんせい き たい
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
ないよう ひょうじ かりいん しゅわ ひつだん みぶ
り手振りで案内します。

そうだんまどぐち
05 相談窓口



ごもん なや ひとり かか こ
疑問や悩みを一人で抱え込まず、
きがる そうだんくだ
お気軽にご相談下さい。

ふくしまけんしょう しゃ さべつかいしょう そうだんせんよう
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

そうだんじかん へいじつ
相談時間：平日のみ 8:30～17:15

しゅくさいじつ ねんまつねんし のぞ
*祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く

ふくしまけん せんニン そうだんいん しょう しゃ さべつかいしょうすいしんいん はいち しょう
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
りゆう さべつ ごうりてきはいりよ ていきょう そうだん う つ
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。
でんわ らいしょう そうだん う つ こま さい
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
と あ
お問い合わせください。

しょう しゃ ばん ふくしまけんしょう しゃしゃかい さんか すいしん ない
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

そうだんじかん へいじつ
相談時間：平日のみ 8:30～17:00

しゅくさいじつ ねんまつねんし のぞ
*祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く

にちじょうせいかつ しんぱい なや こま せんニン そうだんいん たいおう
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。でんわ らいしょ てがみ そうだん う つ
電話、FAX、メール、来所、手紙で相談を受け付けております。
そうぞく さいさん けいやく じんけんもんだい こま そうだん ないよう べんごし
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
たいおう
が対応します。

どうが かいせつ
動画でも解説しています

しょう かた かた
障がいのある方もない方も
とも く ふくしまけん
共に暮らしやすい福島県にするために



さべつかいしょうまう
差別解消法の
がいようせつめいへん
概要説明編



ごうりてきはいりよじれいへん
合理的配慮事例編



しょう ひと ひと
障がいのある人もない人も
とも く ふくしまけん じょうれい
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

