

障がい<sup>しょうがい</sup>を理由とする差別の解消推進のための  
福島県職員対応要領

障がい<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>とない人<sup>ひと</sup>の間<sup>あいだ</sup>の壁<sup>かべ</sup>を  
トリ!サル!ケン!  
ふくしまけん!!



福島県

令和7年2月5日改訂

# 目 次

1	対応要領の目的	1
2	「障がい」「障がいのある方」の定義	3
3	不当な差別的取扱いの禁止	5
4	合理的配慮の提供	7
5	管理監督者の責務	11
6	相談体制の整備	12
7	研修・啓発	12

## 参考資料

1	障がい種別ごとの特性	13
2	具体的場面での合理的配慮	25
3	その他	33

「障がいのある人もない人も共に暮らしやすいふくしまけん」の動画について



この要領は、平成31年4月に県が作成した「障がいのある人もない人も共に暮らしやすいふくしまけん」の動画（18分19秒）を見ていただくとより理解を深めていただけます。福島県の公式YouTubeにもアップしております。

なお、参考動画での説明の順序は、この対応要領での掲載順と一部前後することがあります。

# 1 対応要領の目的

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、行政機関や事業者における障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び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義務付けている。

また、県では、平成31年4月に「障がいもある人もない人も共に暮らしやすい福島県づくり条例」（以下「条例」という。）を施行（令和6年4月一部改正）し、障がいのある方もない方もお互いを尊重し、支え合い、共に暮らしやすい社会の実現に向けて取り組んでいる。

県は、この法や条例の趣旨を実践するため、この要領（以下「対応要領」という。）において、法第10条第1項の規定に基づき、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、知事部局、企業局、病院局、議会事務局及び行政委員会（教育委員会及び公安委員会を除く。）に属する職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び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に関し、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

## 留意事項

### (1) キーワードは2つ！「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」

不当な差別的取扱いの禁止 ⇒ 詳しくは、5ページへ

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提供を拒否したり、条件をつけたり、制限をすること。

合理的配慮の提供 ⇒ 詳しくは、7ページへ

障がいのある方が困っているとき、障がいのない方と同じような暮らしができるように必要かつ合理的な配慮をすること。

しかし、実際は障がいのある方すべてが自分の困っている状況を上手に伝えられるわけではないので、相手が何に困っているかよく見たり一度声をかけて自分のできる範囲でサポートすることが大切である。

## (2) 法の趣旨

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関など	禁止	法的義務 (平成28年4月から)
民間事業者 (営利・非営利)	禁止	法的義務 (令和6年4月から)

行政機関等においては、法が施行された平成28年4月から不当な差別的取扱いは禁止、合理的配慮の提供も法的義務となっている。

また、民間事業者は、不当な差別的取扱いについては、法の施行時から行政機関と同様に禁止、合理的配慮の提供については努力義務であったが、令和6年4月に改正法が施行され、これにより合理的配慮についても法的義務となった。

### 【「障がい者」及び「障がいのある方」等の表記について】

県では、障害の「害」という漢字表記について、「障がい」と表記することとしています。

- 1 原則、人を表す言葉としては、「障がいのある方」と表記します。
- 2 名称等で「障がいのある方」と表記することが適当でない場合は、「障がい者」と表記します。  
(例) 障がい者スポーツ、障がい者施策 等
- 3 法律や条令等の名称、団体の名称、施設の名称、催し物の名称、行政の担当課の名称等の場合は、そのまま「障害者」と表記します。  
(例) 障害者虐待防止法、全国障害者スポーツ大会 等

## 2 「障がい」「障がいのある方」の定義

「障がい」とは、「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む。）」のこと。

「障がいのある方」とは、「障がいがある者であって、障がい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」をいい、対応要領が対象とする障がいのある方は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

### 留意事項

#### (1) 障がいのある方の現状

福島県の人口・・・・・・・・・・	約175.0万人
県内の障害者手帳保持者・・・・・・・・	約11.2万人
（内訳）身体障害者手帳・・・・・・・・	約7.4万人
療育手帳・・・・・・・・・・	約2.0万人
精神障害保健福祉手帳・・・・・・・・	約1.8万人
（令和6年4月1日現在）	

福島県民の約6%（約16人に1人）は、障害者手帳を持っている。

また、手帳を持っていないけれども生活に支障がある方もおり、配慮を必要とする方は、決して少なくない。

障がいのある方と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められている。代表的な障がい特性や対応については、参考資料「1 障がい種別ごとの特性」（p13～p24）に記載しているので、参考にされたい。

なお、同じ障がい種別であっても、程度には個人差があり、個別のケース毎に求められる対応が異なることがあり、必要な配慮についてお互いにコミュニケーションをとることが大切である。

## 【コラム】そもそも「障がい」とはなんだろう？

### ○ 障がいの「医学モデル」と「社会モデル」

「医学モデル」は、「障がい」を個人の心身機能によるものとし、個人的な問題として捉える考え方です。

「社会モデル」は、「障がい」は社会（モノ、環境、人的環境等）と個人の心身機能の障がいによって作りだされているものであり、その障壁を取り除くのは社会の責務であり社会の問題として捉える考え方です。

「社会モデル」は、国際連合で採択された「障害者権利条約」において考え方が示されており、「障がい」の概念は「医学モデル」から「社会モデル」へと変化しています。

例えば、「社会モデル」では、車いすの方が段差があってお店に入れない原因は、「そもそも入口に段差があるからだ」となり、段差をなくせば障がいがなくなり、車いすのままでもお店に入れるようになります。

車いすの方は何も変わっていませんが、周囲の環境が変わることによって障がいが解消することになります。



社会モデルに基づくと障がいのない方にとっても障がいは人ごとではないと考えられます。同じ状況であっても、人によってそれがバリアとなり、障がいが生じることがあるため、「合理的配慮の提供」や「環境の整備」によってバリアを取り除くことが求められています。

## 3 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者を理由として、障がいのない方と比べて不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある方の権利利益を侵害してはならない。（法第7条第1項）

### 留意事項

#### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいう。

なお、障がいのある方を障がいのない方と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がいのある方に対する合理的配慮の提供による障がいのない方との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある方に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

#### (2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がいのある方に対して、障がい者を理由として、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と言える場合である。

正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がいのある方、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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ある。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある方にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がいのある方の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

### (3) 不当な差別的取扱いの例

#### (正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 例1) 障がいがあることを理由に、窓口対応を拒んだり順序を後回しにしたりする。
- 例2) 必要ではないにもかかわらず、介助者や付添者の同行を求める。
- 例3) 本人の意思を無視して、介助者や付添人だけに話しかける。
- 例4) 障がいを理由に学校の受験や入学を拒否する。
- 例5) 身体障がいや精神障がい等を理由に交渉を断る。
- 例6) 車いすや補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)の同伴を理由に施設の利用を断る。

#### (正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- 例1) 障がいのある方本人の安全確保の観点から、実習を伴う講座などで、具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性がある方に対して、別の実習を設定する。  
(障がいのある方本人の安全確保の観点)
- 例2) 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷いて、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)
- 例3) 行政手続を行うため、障がいのある方本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がいのある方本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する。(障がいのある方本人の損害発生防止の観点)

## 4 合理的配慮の提供

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がいのある方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、障がいのある方の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある方の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

### 留意事項

#### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

##### ①合理的配慮とは

合理的配慮は、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある方から現に社会的障壁<sup>※1</sup>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、障がいのある方の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去を行うことである。

合理的配慮は、障がいのある方が受ける制限は、障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル<sup>※2</sup>」の考え方を踏まえたものである。

※1 社会に存在する生活を営む上で困難を生じさせるバリアのこと。

※2 障がいのある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいだけでなく、むしろ障がいがあることが考慮されずに作られた社会の仕組みや社会的な障壁に原因があるとする考え方。

##### ②合理的配慮を提供するにあたっての留意点

合理的配慮は、事務又は事業の目的・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ること、障がいのない方との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・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る。

また、その提供に当たっては、障がいのある方本人の意向を尊重しつつ、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て、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。

### ③障がいのある方からの意思の表明

意思の表明に当たっては、言語（手話を含む）のほか、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により伝えられる。

また、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある方の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれる。

なお、障がいのある方が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、職員のほうから適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

## (2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的な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ある。

- (ア) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- (イ) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (ウ) 費用・負担の程度

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある方に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

## (3) 合理的配慮と環境の整備

合理的配慮は、不特定多数の障がいのある方等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障がいのある方に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がいのある方との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

なお、多数の障がいのある方が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障がいのある方等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。



#### (4) 合理的配慮の例

##### (物理的環境への配慮の例)

- 例1) 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどをする。
- 例2) 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障がいのある方に対し、手書きのボード等を用いて分かりやすく誘導する。
- 例3) イベント会場において知的障がいのあるこどもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者からこどもの特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

##### (意思疎通の配慮の例)

- 例1) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 例2) 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）の提供を行う。
- 例3) 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

##### (ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 例1) 順番を待つことが苦手な障がいのある方に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 例2) スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 例3) 移動が困難な方に対して、車両乗降場所を施設出入口に近い場所に設けるよう努める。
- 例4) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がいのある方に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室等の確保に努める。

##### (合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- 例1) 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。（必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点）
- 例2) 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（障がいのない方との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点）

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 例1) 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- 例2) イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 例3) 介助を必要とする障がいのある方から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がいのある方本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- 例4) 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がいのある方からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

#### 【コラム】『ヘルプマーク』を知っていますか？

義足や人工関節を使用している方、  
内部障がいや難病の方、妊娠初期の方など、  
外見から分からなくても援助や配慮を必要と  
している方々が、周囲の方に配慮を必要とし  
ていることを知らせることができるマークです。

ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、

思いやりのある行動をお願いします。



## 5 管理監督者の責務

(1) 職員のうち、他の職員を監督する地位にある職員（以下「管理監督者」という。）は、「3 不当な差別的取扱いの禁止」、「4 合理的配慮の提供」に規定する事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- ① 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がいを理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- ② 障がいのある方、その家族又はその他の関係者（以下「障がいのある方等」という。）から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- ③ 合理的配慮の必要性が確認された場合、その監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

(2) 管理監督者は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。



## 6 相談体制の整備

- (1) 障がい理由とする差別に関する障がいのある方及びその家族その他関係者からの相談等に的確に対応するため、保健福祉部障がい福祉課に相談窓口（福島県障がい者差別解消相談専用ダイヤル）を置く。
- (2) 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がいのある方が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段について、適切な配慮をしながら対応するものとする。
- (3) 各所属で受けた障がいのある方からの合理的配慮の申出について判断に迷う場合やその他法全般に関する相談などについては、必要に応じて障がい福祉課（共生社会担当）に相談すること。

### 参考

県では、障がいを理由とする差別でお困りの御本人やそのご家族、合理的配慮について相談したい県内事業者の方などを対象として下記の相談窓口を設置している。

福島県障がい者差別解消相談専用ダイヤル

電話：024-521-8740 FAX：024-521-7929

E-mail：shougai Fukushima@pref.fukushima.lg.jp

## 7 研修・啓発

- (1) 県は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法や基本方針等の周知や、障がいのある方から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。
- (2) 県は、新たに職員となった者に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに管理監督者となった職員に対しては、障がいを理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- (3) 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢にも配慮しつつ障がいのある方に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

# 参考資料

## 1 障がい種別ごとの特性

個々の場面での合理的配慮の提供を的確に行うためには、あらかじめ障がい種別ごとの特性を理解しておくことも重要です。

### (1) 視覚障がい

視覚障がいのある方には、「視力がない」、「視野（見える範囲）が狭い」、「色の判別がつかない」などの障がいがあり、文字の読み書きや移動・歩行等に不自由があります。見え方も「まったく見えない（全盲）」、「見えにくい（弱視）」などいろいろで、見えにくくなった時期などによっても、生活上の不自由さに差があります。

また、視覚と聴覚の障がいをあわせ持つ「盲ろう」（詳しくは、16ページ）の方もいます。

#### 【主な特性】

- ・全盲の方には、音声や点字、触覚により情報を得ている方が多くいます。
- ・弱視の方には、音声や拡大文字により情報を得ている方が多くいます。
- ・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方も多くいます。
- ・慣れていない場所では、一人での移動が困難なため、案内や誘導が必要になります。
- ・文字を読むことや書類を記入することが難しい方が多いです。

#### 【主な対応例】

- ・こちらから声をかけるとともに、名乗ってから話します。  
周りの状況がわからないため、相手から声をかけられなければ、会話を始めることができないことがあります。声をかけられても、誰かわからないと、返事に困ってしまいますので、「白杖をお持ちの方」、「盲導犬をお連れの方」など自分に声がかけているのを分かって頂いた上で所属と名前を名乗ってから話します。
- ・指示語は使わないようにします。  
言葉で説明する際は、「あちら」、「こちら」等の指示語では、位置関係がわからないため、「30センチ右」、「時計の9時の位置」など具体的に説明します。
- ・点字や音声などにより情報提供をします。  
目で見得る情報を受け取ることが難しいため、点字や拡大文字、読み上げるなど、情報提供に工夫が必要です。本人の意向を確認して対応するとよいでしょう。  
なお、点訳は、福島県視覚障がい者協会(TEL:024-533-4085)に依頼することができます。

・書類の記入やタッチパネルの操作などが困難な場合は、本人の意思を十分に確認しながら代行します。

## 【コラム】補助犬ユーザーへの対応

### (1) 補助犬の種類

盲導犬・・・目の見えない方、見えにくい方が街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

聴導犬・・・音が聞こえない、聞こえにくい方に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

介助犬・・・手や足に障がいのある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

### (2) 補助犬の受け入れのポイント

- ① 補助犬を使う方には、補助犬の適切な行動や管理が義務付けられているので、補助犬の体は清潔に保たれ、狂犬病などの予防接種も定期的にきちんと受けています。そのため、多くの人があつまる場所へ補助犬を同伴することに問題はありません。
- ② 補助犬かどうかの確認が必要な場合は、事業者は使用者に認定証の提示を求めましょう。「認定証を確認させていただけますか？」と声をかけることは、使用者に対して失礼には当たりません。
- ③ 補助犬はペットとは違います。使用者と一緒にいるときの補助犬は、使用者のお手伝いをするという、大切な仕事を担っています。仕事中に突然声をかけたり食べものをあげたりすると補助犬の気が散って事故の原因にもなりますので、そっと見守ってあげてください。

補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)の同伴については、身体障害者補助犬法により、不特定多数の方が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられています。

しかしながら、公共施設、飲食店、旅館など受け入れを拒否された事例の相談が数多く寄せられています。法の趣旨を理解の上、受け入れをお願いします。



## (2) 聴覚障がい

聴覚障がいのある方には、人の声や物音がまったく聴こえない、または聴こえにくいため、話し言葉でのコミュニケーションや音声での情報を得ることに不自由があります。

「生まれつき聴こえない」、または「病気や事故、加齢のため聴こえない（難聴・中途失聴）」など、原因の違いや失聴の時期によって、コミュニケーションの取り方にも違いがあり、手話ができない方や筆談では理解することが難しい方などもいます。

また、聴覚と視覚の障がいを合わせ持つ「盲ろう」（詳しくは、16ページへ）の方もいます。

### 【主な特性】

- ・外見からは聞こえないことがわかりにくいため、「返事がない」、「無視された」などと誤解されることがあります。
- ・聴覚に障がいのある方には、声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・音や声による情報が得にくいため、文字や図などで情報を得ています。
- ・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方がいます。

### 【主な対応例】

- ・コミュニケーションの方法を確認します。

全ての聴覚に障がいのある方が、手話ができるとは限らず、コミュニケーション方法には、手話・筆談・口話などの方法がありますので、どのような方法にすれば良いか、本人の意向を確認します。
- ・話の内容がしっかりと伝わっているか、確認します。

難聴者がいるときには、ゆっくりはっきりと話し、複数の発言が交錯しないようにした上で、わからなければいつでも聞き直せるような丁寧な対応を心がけます。
- ・座席配置については、字幕や手話の見やすさを考慮して決めます。
- ・窓口などで順番を知らせるときは、身振りなどによっても伝えます。
- ・手話通訳を必要とする場合は、障がい福祉課（TEL:024-521-7170）に手話通訳員を配置しておりますので、ご相談ください。

このほか、手話通訳者と要約筆記者の派遣については、福島県聴覚障害者情報支援センター（TEL:024-522-0681）で行っています。

### (3) 盲ろう

盲ろうの方は目が見えず、耳が聞こえないという2つの障がいを合わせ持っています。盲ろうとは、障がいの程度によって4種類に分かれます。

目 \ 耳	聴こえない	聴こえにくい
見えない	全盲ろう	全盲難聴
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴

#### 【主な特性】

- ・光と音のない世界で生活しているため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。
- ・社会参加するためには、情報入手・コミュニケーションの支援や移動の介助を必要とする方が多くいます。
- ・障がいの程度（全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴）によってコミュニケーションの方法が異なります。

#### 【主な対応例】

- ・視覚障がいと聴覚障がいの障がい程度（全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴）によって、コミュニケーションの方法が異なるため、必要な配慮やコミュニケーション方法が異なります。
  - \* 指点字・・・点字タイプライターのキーの代わりに、盲ろう者の指を直接たたいて点字を表します。6本の指を点字の6点に見立てます。
  - \* 手書き文字・・・手のひらに指先などで文字を書き伝えます。
  - \* 接近手話（弱視手話）・・・見え方にあわせて、接近して手話を行います。
  - \* 触手話・・・相手の行う手話に触れて、手話の形で読み取ります。



- ・盲ろう者向け通訳・介助員の派遣については、福島県聴覚障害者情報支援センター（TEL:024-522-0681）で行っています。

#### (4) 肢体不自由

病気やケガなどで手や足や体幹などの体の一部の機能が損なわれ、長期にわたり、歩行や食事、入浴等の日常生活の動作に困難が伴う状態です。

障がいの部位や状況によってかなり個人差があり、「日常生活動作にさほど困難を感じない方」や、「日常生活動作に支障があるために、つえや車椅子、義手・義足などの補装具を必要とする方」、「日常生活動作の多くに介助を必要とする方」など、さまざまです。

#### 【主な特性】

- ・移動に制約がある方もいます。

ドアの開閉、高い場所や低い場所の物の取得、段差のある場所や急な坂道、車の乗り降りなどで動作に困難が生じることがあります。

- ・文字の記入などの手作業が困難な方もいます。

麻痺や筋力低下等により、食事や機械のボタン操作、文字の記入や物品の上げ下げなど、細かい作業に困難が生じることがあります。

- ・話すことが困難な方もいます。

脳性麻痺などによる発語の障がいのため、コミュニケーションが困難な場合もあります。

- ・体温調節が困難な方もいます。

脊髄を損傷した方は、手足が動かないだけでなく感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

#### 【主な対応例】

- ・車いすを使用している方の視線に合わせます。

立った姿勢で話すと上から見下ろされるため、身体的・心理的に負担を感じます。座るか姿勢を低くして同じ目線で対応しましょう。

- ・書類の記入やタッチパネルの操作などが困難な場合は、本人の意思を十分に確認しながら代行します。

- ・言葉が聞き取りにくい場合でも、介助者ではなく本人に意思を確認します。

発語の障がいのある方の対応でも、介助者に話しかけるのではなく、本人に意思を確認するようにします。また、聞き取れなかった場合は、聞き直して一語一語確認するようにします。

## (5) 内部障がい

内部障がいは、病気などで身体内部の臓器（心臓、腎臓、肝臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸）の働きが低下したり、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）により免疫機能が低下したりする障がいです。

継続的な医療的ケアが必要な方も多く、日常生活に支障が出る場合があります。

また、外見からは、わかりづらいことが多いので、公共交通機関の優先席の利用や障がいのある方用トイレを利用する時など、「健常者なのに…」などと誤解されることがあります。

### 【主な特性】

- ・外見からわかりにくい場合があります。  
外見ではわかりにくいため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい方もいます。
- ・疲れやすいことがあります。  
内臓機能の低下に伴い、体力がなく、疲れやすい状況にあり、長時間の作業や重い荷物の運搬など身体的負担を伴う行動が制限されます。
- ・携帯電話の影響が懸念される方もいます。  
心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを使用している方は、携帯電話などの電磁波の影響により誤作動するおそれがあるので配慮が必要です。
- ・トイレに不自由されている方もいます。  
ぼうこう・直腸機能障がいや人工肛門・人工ぼうこうを使用している方（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用トイレが必要です。
- ・呼吸器機能障がいのある方には、日常の動作でも息苦しさを感じたり、タバコの煙や冷房の風などを苦しいと感じる方もいます。

### 【主な対応例】

- ・負担をかけない対応を心がけます。  
内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、いすに座っていただくなど、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。
- ・呼吸器障がいのある方には、息苦しくならない姿勢でゆっくり話してもらうとともに、受動喫煙の防止や冷房の風が直接当たらない席の確保などの配慮を行います。
- ・他人に知られたくないような病名など、プライバシーには十分注意して対応する必要があります。

## (6) 重症心身障がい

重症心身障がいは、重度の肢体不自由と重度の知的障がいが重なっている障がいです。生まれつきである方や後から発症する方がおり、生活面すべてにおいて助けが必要です。

### 【主な特性】

- ・ほとんど寝たままで自力では起き上がれない方が多くいます。
- ・移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要です。
- ・言葉でのコミュニケーションが困難な方が多くいます。

### 【主な対応例】

- ・車いすやストレッチャーでの移動時に人手が必要と思われる場合、介護している方に声をかけて手助けします。
- ・書類の記入などが困難な場合は、本人の意思を十分に確認しながら代行します。

## (7) 知的障がい

知的障がいのある方は、おおむね18歳までの発達期に知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や学習面、社会生活への適応に困難をかかえています。

障がいの状況は軽度から重度まで様々で、ひとりで行動できる方もいれば、支援者の同行が必要な方もいます。そのため、障がいがあるとはすぐにわからないこともあります。

### 【主な特性】

- ・複雑な話や抽象的な表現は理解しにくい場合があります。
- ・読み書きや計算が苦手な方もいます。
- ・人に話しかけたり、意見を言うことが苦手な方もいます。

初対面の方とのコミュニケーションや想定外の臨機応変な対応が難しい場合があり、できないことも「できる」と言ってしまうなど、相手から誤解されることがあります。
- ・身のまわりのことをするのに時間がかかるため、ストレスから混乱したり、集団行動が苦手な方もいます。
- ・特定の行動に執着することがあります。

一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。また、質問に対してはオウム返しになる方もいます。

### 【主な対応例】

- ・短い文章で「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明します。

相手を気づかって分かっていなくても「わかりました」と言ってしまう時があるため、「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明し、理解しているか確認します。
- ・具体的にわかりやすく説明します。

資料により説明する場合は、できるだけ絵や図をつかったものを使用する、漢字にふりがなを付ける、抽象的な言葉を使わないなど、具体的にわかりやすく説明します。
- ・成人の方には、こどもに対するような接し方をしないようにします。
- ・穏やかな口調で話します。

社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、その際に強い調子で話しかけるのではなく、穏やかな口調で話します。
- ・本人の意思確認が必要です。

同伴者と行動することが多いですが、同伴者の意見だけでなく本人に対する意思確認が必要です。

## (8) 発達障がい

発達障がいは、生まれつき脳の一部の機能に障がいがあり、心と体の成長や発達がアンバランスになる障がいで精神障がいの一つに分類されます。その症状は、通常低年齢において発現します。

自閉症などの広汎性発達障がい（自閉症スペクトラム）、注意欠陥多動性障がい（ADHD）や学習障がい（LD）などがあります。

たくさんの種類があり、複数をあわせ持つこともあります。また、知的障がいを伴うかどうかでも特性が変わります。

外見からわかりにくいこともあり、周りの方に理解してもらえず、親のしつけや本人の努力不足が原因と誤解されることがあります。

### 【主な特性】

#### ○自閉症などの広汎性発達障がい（自閉症スペクトラム）

- ・会話の場面で気持ちを伝えること、相手の気持ちを読み取ることが苦手な方もいます。
- ・特定のことに関心やこだわりが強い方もいます。

#### ○注意欠陥多動性障がい（ADHD）

- ・年齢に比べて落ち着きがない、待てない、注意が持続しにくい、作業ミスが多いなどの傾向があります。

#### ○学習障がい（LD）

- ・全般的に知的発達に遅れはないものの、「読む」、「書く」、「計算する」、「推論する」などの特定の学習能力についてのみ極端に苦手であり、人の表情や会話の意味、その場の雰囲気かわからないことがあります。

### 【主な対応例】

- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫をします。

多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが苦手な人もいます。具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることは、有効です。

また、コミュニケーションが苦手な方には、言葉より絵、文字、写真、実物等を使って対応します。文字で理解しにくい方には、図・イラストなどを使って説明するなどの工夫をします。

- ・気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルールへの提示などの配慮をします。

## (9) 精神障がい

精神障がいは、精神疾患により、感情のバランスや行動に偏りが見られる状態のことをいいます。統合失調症、双極性障がい（躁うつ病）、認知症、依存症などの種類があり、てんかんを伴うこともあります。

この障がいのある方は、日々の生活や仕事、対人関係などにおいて、様々な生活のしづらさを抱えています。

適切な治療や服薬によって症状をコントロールできれば、地域の中で安定した生活を送ることができますが、精神疾患の症状や社会的経験の少なさからくる生活のしづらさのほか、病気に対する偏見や誤解によって生じる生活のしづらさもあります。

### 【主な特性】

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方がいます。  
不安やイライラする気持ちが続き、眠れなくなることがあります。（統合失調症）  
ハイテンションになったり、やる気のでない無気力な状態を繰り返すことがあります。（双極性障がい）
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。
- ・ 学生時代の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない方もいます。
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります。
- ・ 何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。
- ・ 外見ではわかりにくく、障がいについて理解されず孤立する方もいます。
- ・ 精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多くいます。

### 【主な対応例】

- ・ 不安を感じさせない穏やかな対応をします。  
初めての場所で初対面の方と話すような場面では非常に緊張しています。手続きのための窓口などで戸惑っている時は、やさしく声をかけて用件を聞くなどの配慮が必要です。
- ・ 短い文書で「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明します。  
一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応します。忘れやすい方には、後で確認できるよう説明事項をメモにして配付する方法もあります。

## (10) 高次脳機能障がい

高次脳機能障がいは、交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受け、記憶障がい、注意障がい、失語や感情のコントロールができないなどの障がいが引き起こされるものです。

症状は脳のどの部分にダメージを受けたかにより様々ですが、後天的な障がいのため、これまで出来ていたことが出来なくなったことに対して、本人も周囲も戸惑うことが多くあります。

### 【主な特性】

- ・外見からはわかりにくいことがあります。
- ・本人自身も障がいを十分認識できていないことがあります。
- ・高次脳機能障がいにより新しいことが覚えられない、物事の段取りや優先順位が決められない、感情をコントロールすることが難しい方もいます。
- ・周囲から障がい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。

### 【主な対応例】

- ・短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明します。  
何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられない場合は、単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- ・具体的に説明します。  
物事の優先順位を決められない方には、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- ・理解できているか頻繁に確認します。  
一つずつ、ゆっくり示し、理解しているかどうか、頻繁に確認します。

## (11) 難病

難病とは、原因が不明で治療方法が確立されておらず、後遺症を残す恐れが少なくない疾病で、種類は多岐にわたり、指定難病として認定されているものは300以上あります。

慢性の経過をたどるので、治療等のための経済的な負担のほか、介護に人手を要する場合などには、家族等の身体的、精神的な負担が大きいといわれています。

疾患によって、視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由、内部障がいを発現する場合があります。病気の種類や状態は個人により様々です。

指定難病について詳しくは、難病情報センターHPへ

<https://www.nanbyou.or.jp/>



### 【主な特性】

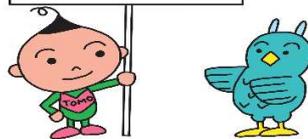
- ・一日の中でも症状に変化がある、日によって変化が大きい等の特徴があります。
- ・進行性の症状がある疾病では、大きな周期で良くなったり悪化したりを繰り返すという難病特有の症状が見られます。
- ・合併症のある方も多く、治療のために使用する薬の副作用により別の疾病を発症する等、機能障がい数年かけて進行するといったことがあります。
- ・病名が知られていないので、説明しても分かってもらえないことがあります。
- ・難病が感染すると誤解している方もおり、避けられる場合があります。

### 【主な対応例】

- ・負担をかけない対応を心がけます。  
疲れやすい、重い物を持つ事が出来ない等疾病により特徴があります。いすに座って対応するなど、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。
- ・コミュニケーションの方法を確認します。  
「言語障がい」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合がありますので、コミュニケーション方法を確認します。

## 2 具体的場面での合理的配慮

**注意**



### 【コラム】対話の際に避けるべき言葉

- ・「前例がありません」  
障害者差別解消法が施行されており、前例がないことは断る理由にはなりません。
- ・「特別扱いできません」  
特別扱いではなく、障がいのない方との比較のうえで、平等な機会を実現することが目的です。
- ・「もし何かあったら」  
漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。
- ・「その障がいならば」  
同じ障がい種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。

### (1) 庁内での案内・誘導の際の配慮

#### 【共通の配慮】

- ・ 入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「どうされましたか」、「何かお手伝いすることはありますか」と声がけます。
- ・ 声かけは、介助の方ではなく直接本人に対して行います。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ 廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすような荷物等を置かないようにします。
- ・ 目的の場所までの案内の際、歩行速度に留意します。
- ・ 説明に対する理解が困難な方には、「明確に」、「ゆっくりと」、「ていねいに」、「くり返し」説明します。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉を支援します。
- ・ 案内板は、必要により漢字にふりがなを付けます。
- ・ 会議等で来庁されるとき障がいのある方の座席は、できるだけ出入口に近い場所に設置します。

## 【障がい種別の配慮】

### ① 視覚障がいのある方

- ・職員であることを名乗った上で、何かお手伝いが必要なことがあるか声をかけ、周りの状況をわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、いす等に案内し順番が来たら声をかけて知らせます。
- ・移動を介助する場合は、肘や肩又は手首を握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上ります」などと声をかけます。

### ② 聴覚障がいのある方

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。
- ・手話通訳を必要とする場合は、障がい福祉課（TEL：024-521-7170）に手話通訳員を配置しておりますので、ご相談ください。

### ③ 肢体不自由（車いす使用者）

- ・段差がある場合に、本人の意向を確認の上、キャスター上げ（前輪を上げる）の補助や携帯スロープなどで移動を支援します。
- ・少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ・窓口には車いすの入るスペースを確保するなど利用しやすい工夫をします。
- ・車いす使用者にとって車いすは身体の一部のように感じているので、誘導介助の場合は、必ず本人の意向を確認します。

### ④ 肢体不自由（歩行困難、立っていることが困難な方）

- ・いすのある場所に案内し、職員がそこで用件を聞きます。

### ⑤ 知的障がいのある方

- ・絵や図、写真などのある資料を用いて、「ゆっくり」、「ていねいに」、「わかりやすく」説明します。

## (2) 相談・説明・窓口対応での配慮

### 【共通の配慮】

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・話が的確に伝わるように「明確に」、「ゆっくり」、「ていねいに」話します。
- ・必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・ポイントを明確に、専門的な用語を避け、わかりやすい言葉で説明します。
- ・書類の記入をする際、戸惑いを見せていたら「お手伝いしましょうか」などと声をかけます。
- ・入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「どうされましたか」、「何かお手伝いすることはありますか」と声がけします。
- ・視覚障がいのある方や肢体不自由などで自筆が困難な場合は、本人の意思を十分に確認しながら、代筆を行います。
- ・順番を長時間待つとパニックを起こすような場合は、周囲の理解を得た上で順番を入れ替えます。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合は、本人に説明の上、施設の状況により別室を準備します。

### 【障がい種別の配慮】

#### ① 視覚障がいのある方

- ・職員であることを名乗った上で、伝えたい内容をわかりやすく説明します。
- ・書類については必要な部分を読み上げます。読むときは、要点をまとめて読むのか原文をそのまま読むのかを事前に説明します。
- ・代筆した場合は、その内容を読み上げ確認してもらいます。
- ・色覚障がいのある方に資料を提示する場合は、色の違いでしか区別できないような文字や図等を作成しないようにします。色の違いで区別する場合でも、色覚障がいのある方が判別しづらい色づかいを避けます。  
(例：明度の似た寒色系及び暖色系の色の並びを避ける)

② 聴覚障がいのある方

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し用件を伺います。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。
- ・手話通訳を必要とする場合は、障がい福祉課（TEL:024-521-7170）に手話通訳員を配置しておりますので、ご相談ください。

③ 肢体不自由（車いす使用者）

- ・自由に閲覧できる場合でも配下棚の高いところに置かれている書類等を取って渡します。

④ 口頭での説明では理解が難しい方

- ・説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて漢字にふりがなを付けます。

⑤ 同じ話を何度も繰り返す方、つじつまの合わない話をする方

- ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・相手が声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・相談内容を箇条書きにし、内容を相互で確認したうえで相手に渡します。次回までに準備して欲しいことがあれば、アンダーラインを引くなどして課題を明確にします。

### (3) イベント等での配慮

#### 【案内・通知】

- ・聴覚に障がいがある可能性を念頭においた対応として、問い合わせ先にはできるだけ電話番号のほかFAX番号や電子メールアドレスなどを記載します。
- ・視覚に障がいがある可能性を念頭においた対応として、案内を郵送する際に、封筒に点字を施したり、文書に音声コード(Uni-Voice)を貼り付けて情報保障を行います。
- ・イベントに関する事前情報は、誰もが知ることができるよう、ポスターやチラシ、新聞などの視覚媒体だけでなく、ラジオなどの聴覚媒体、点字版など、できるだけ複数の情報伝達手段を合わせて使用します。

#### 【参加申し込み】

- ・障がいがあることを理由に、説明会、シンポジウム等の出席を拒んではいけません。
- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・申込書の様式において、備考欄や空欄を設けるなどして障がいのある方が参加するに当たって必要な配慮が記入できるようにします。又は、希望するサービス(介助の要否、手話通訳、要約筆記、拡大文字資料、点字資料、ふりがな付き資料、車いす使用者、身体障がいのある方駐車スペース、その他)を選択できるように欄を設けます。

#### (参加申込書記載例)

※ 参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェック願います。

- 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料
- ふりがな付き資料 車いす使用 身体障がいのある方駐車スペース
- その他配慮が必要な事項を記入してください。

( )

## 【会場内設営】

- ・階段や段差がある場合、板による簡易スロープを設置するなどの応急措置や、係員が車いすを持ち上げたり歩行介助するなどの人的支援の可否を検討します。
- ・広い会場で手話通訳者等を配置する場合は、必要により手話通訳者の手話が見えるよう聴覚障がいのある方の座席を前方に指定します。

## (4) 広報資料に関する配慮

- ・広報の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。
- ・聴覚障がいのある方等が問い合わせできるよう、電話番号だけでなく、FAX 番号やメールアドレスを掲載します。
- ・冊子やパンフレット等を作成する場合には、あらかじめ、文書等に音声コード (Uni-Voice) を掲載する方法もあります。
- ・漢字を読むことが苦手な方には、必要に応じて、ルビ付きの資料を提供します。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記するなどわかりやすい表現を心がけます。

### (音声コード (Uni-Voice) について)

印刷物の文字情報を二次元コードに変換したものです。音声コード (Uni-Voice) は、スマートフォンアプリや専用読み取り装置で読み取ることで情報を音声にすることができます。

なお、印刷物に音声コード (Uni-Voice) を添付する場合は、位置認識のための切り欠きを入れます。

音声コード作成ソフトについては、障がい福祉課にありますので、作成する際には、障がい福祉課にご相談ください。



## (5) ウェブサイト（ホームページ）における配慮

- ・県のホームページを作成する際は、「福島県ホームページウェブアクセシビリティガイドライン」に沿って作成します。  
（保存先：desknet's NEO>文書管理>総務部>知事公室>広報課>CMS操作マニュアル）
- ・色覚異常の方にも色が見分けられるよう文字の色と背景になる色は十分なコントラストをとり、見やすい色の組み合わせにします。
- ・文書をPDF形式で掲載する際は、音声読み上げソフトでも読めるよう、単なる画像ではなく適切なテキスト情報を含む形式で用意することが必要です。  
必要に応じて、PDF形式と併せてテキスト形式で掲載します。
- ・リンクは同一のウィンドウ内で遷移するように設定し、原則、新しいウィンドウを開くことがないようにします。新規ウィンドウを開く必要がある場合は、新しいウィンドウが開くことを明示します。
- ・見出し、段落等を適切に用いて、ページ内の構造を分かりやすく示します。
- ・外出機会が少ない方や電話等を使いづらい方にとってはウェブサイトが重要な情報源となることに留意し、必要とされる内容を想定した情報提供を行うとともに、古い情報、誤った情報が掲載され続けないようにします。
- ・全ての方がウェブサイトや各種情報機器を利用して情報を入手することができるわけではないことに留意し、他の情報提供手段も併用することが望ましいです。

## (7) 動画等における配慮

- ・ 視覚障がいのある方への配慮として、副音声によるナレーションや音声ガイドを付加することが望ましいです。
- ・ 聴覚障がいのある方への配慮として、手話通訳や字幕などの提供を併用したりすることが望ましいです。
- ・ 動画の中で問い合わせ先などを示す場合には、視覚（文字や画像）、聴覚（ナレーション）の両方で具体的な内容を提供します。  
(たとえば、「ご覧の電話番号」ではなく、電話番号の読み上げを行う。)

【参考動画例】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  
(障がい福祉課作成)

<https://youtu.be/W MYX7rYUnA>



『サービス業』  
宿泊施設や飲食、スポーツ施設、その他  
盲導犬の待機できるスペースを確保します。

身体障がい

盲導犬の待機できるスペースの確保や、  
時間帯をずらし貸切として使用できるよう対応します。

聴覚障がいのある方への配慮として字幕・手話によって情報保障

## (8) その他

- ・ イベントの実施や動画の作成などで県が事業者にも業務委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより、障がいのある方に不利益が生じることがないように、委託等の条件の中に、あらかじめ必要と想定される合理的配慮の提供について盛り込むようにします。  
(例えば、イベント開催にあたって、必要に応じて要約筆記、手話通訳や車いす席の準備などの合理的配慮を適切に対応することを業務委託の仕様書の中に盛り込む。)

### 3 その他

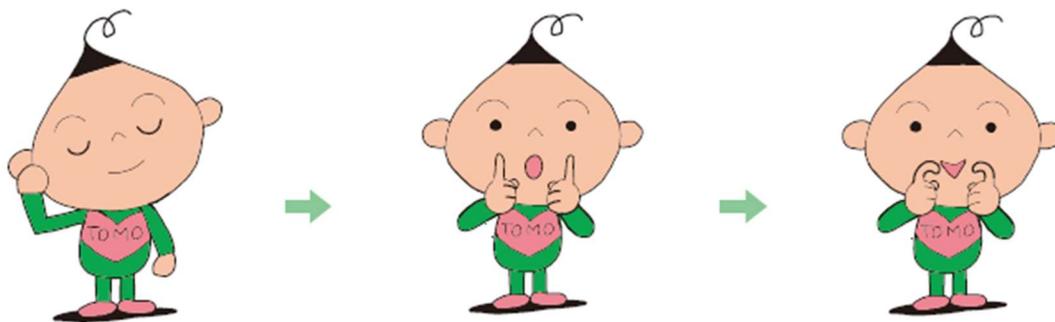
#### (1) 福島県手話言語条例について

福島県では、手話は言語であるとの認識に基づき、手話をもっと身近に感じてもらうことで見えない方とそれ以外の方がお互いを理解し、尊重し合いながら共生する社会を実現するために「福島県手話言語条例」を制定しています。

手話を見て、使ってみることで、手話を必要とする方のコミュニケーションが広がることを目指しています。

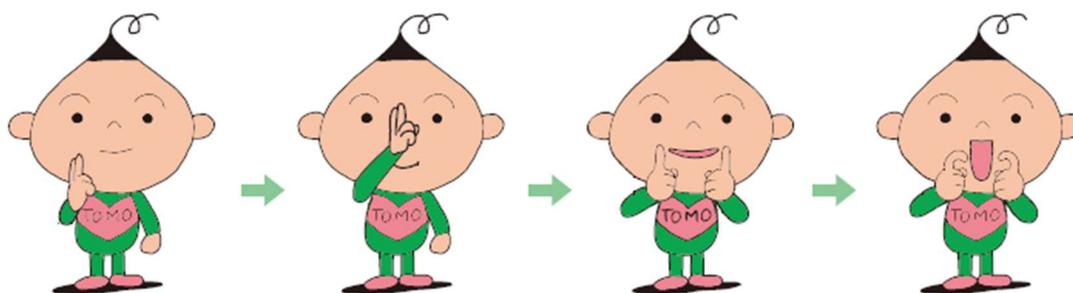
#### 【コラム】手話を使ってみよう！

##### ① おはようございます



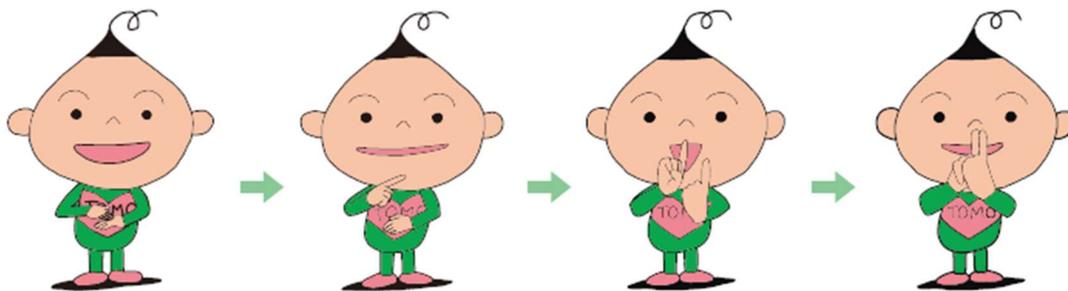
- ①こめかみに当てたこぶしを下ろすと同時に頭をおこします。      ②両手人差し指を向かい合わせます。      軽くお辞儀をしながら両方の指先を曲げます。

##### ② こんにちは



- ①右手の人差し指と中指を重ねて立てます。      ②立てた右手2指を顔の前方から額の中央へ当てます。      ③両手の人差し指を向かい合わせます。      ④両方の指先を曲げます。

③ はじめまして



①左手の甲の上に  
右手の指先をかぶ  
せるように乗せま  
す。

②右手の人差し指  
を立てて他の指を  
すぼめながら右  
手を上げます。

③続けて、人差し指  
を立てます。

④両手人差し指を  
前後に向かい合わ  
せ同時に近づけま  
す。

④ よろしくおねがいします



①握りこぶしを鼻先におき  
ます。

②手を開きながら中央あた  
りで立てます。

③立てたまま手を前方に下  
げます。

⑤ ありがとう



①左手の平を下向きに胸の  
前に水平におきます。

②左手の甲の上に右手を置  
きます。

③右手を上げながら頭を下  
げます。

## (2) お役立ち動画等リンク集及び参考文献

- ① 「障がいのある人もない人も共に暮らしやすいふくしまけん」 動画

(フルバージョン)

<https://www.youtube.com/watch?v=A12w6poaUeU>



- ② 「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」

(ショートバージョン)

<https://www.youtube.com/watch?v=rFoXlnQu8qU>



- ③ 「福島県手話言語条例」 (ショートバージョン)

[https://www.youtube.com/watch?v=3LOY9ZEK0\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=3LOY9ZEK0_Y)



- ④ 「障がいのある人もない人も共に暮らしやすいふくしまけん」 (パンフレット)

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/368007.pdf>



- ⑤ 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

【障害者差別解消法の概要編】 [https://youtu.be/W\\_MYX7rYUnA](https://youtu.be/W_MYX7rYUnA)

【合理的配慮事例編】 <https://youtu.be/govwoCn6f-w>



- ⑥ 合理的配慮ガイドブック

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/557733.pdf>



- ⑦ 【内閣府】 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



- ⑧ 【内閣府】 障害者差別解消法に関する事例データベース

<https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

