



障害のある方への 差別解消に関する

事例集

はじめに

神奈川県では、平成 29 年 3 月に「障害のある方への差別解消に関する事例集」を作成し、障害の理解促進に取り組んで参りました。月日は経過し、令和 5 年 4 月 1 日に「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例～ともに生きる社会を目指して～」が施行され、「誰もがその人らしく暮らすことのできる地域社会の実現」を目指している今日、多くの事例が蓄積がされています。

障害者差別解消法では、令和 6 年 4 月 1 日より事業所に対して差別的取り扱いの禁止に加え、合理的配慮の提供も義務化されました（行政は従来から義務）。しかし、何が差別的取扱いになるのか、何が合理的配慮の提供になるのか、具体的に認識をしなければ実行には移せません。そこで、これまで行政機関や事業所、当事者家族の皆様で蓄積された事例を共有し、事業者や県民の皆様が、実際に障害のある人と接する際の参考資料としていただくため、令和 6 年度に改めてアンケート調査を実施し、ご回答いただいた内容やこれまでに寄せられた相談実績をもとに、事例集を改訂しました。

同じ障害の種別や、同じような事例であっても、それぞれの方の状態や症状、ニーズは、一人ひとり違い、また、それぞれの場面によって違いますので、同じ対応をするのではなく、柔軟な対応が必要です。この事例集の事例は、あくまでも一つの目安ですが、障害のある人に対する差別的取扱いが行われることなく、また合理的配慮の提供が適切に行われるように、この事例集が皆様の参考となることを期待しております。

もくじ

1	障害者差別解消法について	1
2	不当な差別的取扱いについて	1
3	合理的配慮の提供について	2
4	建設的対話について	2
5	障害別事例について	
○	視覚障害のある方	3
○	聴覚障害のある方	5
○	盲ろう（視覚と聴覚の両方に障害がある）の方	7
○	肢体不自由のある方	9
○	内部障害のある方	11
○	知的障害のある方	13
○	発達障害のある方	15
○	精神障害のある方	17
○	高次脳機能障害のある方	19
○	難病のある方	20
6	場面別事例について	21
7	障害者の雇用の促進等に関する法律について	29
8	障害者差別に関する相談について	30

1 障害者差別解消法（※1）について

この法律は、すべての方が障害の有無によって分け隔てられることなく、お互いを尊重しながら共生する社会の実現を目指し制定されています。国・都道府県・市町村などの行政機関及び民間事業者による「不当な差別的取扱い」の禁止をするとともに、社会的な障壁（バリア）を取り除いていくために「合理的配慮」を行うことを定めています。また、それらを実効的に推進するための基本方針や指針の策定等の措置、相談、紛争解決の体制を行政機関において整えることを定めています。

※1：正式名称は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。

2 不当な差別的取扱いについて

障害のある方に対して、正当な理由がないのに、障害を理由としてサービスの提供を拒否や制限をしたり、条件をつけたりすることです。

○財・サービスや各種機会の提供を拒否する。

例：視覚障害のある方が旅行ツアーの参加申し込みをしたところ、断られた。

○提供に当たって場所・時間帯などを制限する。

例：肢体不自由の障害により車椅子を使用する方が飲食店に行ったところ、混雑するランチタイムの入店を断られた。

○障害のある人だけ条件を付ける。

例：契約をする際、障害者手帳を所持している方は、保証人の立ち会いが必要と言われた。

3 合理的配慮の提供について

障害のある人が、行政や民間事業者の利用などにあたって、困っていることを伝えて配慮を求めた時に、行政や民間事業者の負担になりすぎない範囲で、その人の障害にあった必要な工夫や、やり方などの配慮を行うことです。

これら配慮をしないことにより不利益を与えることは差別にあたり、禁止されます。

※令和6年4月1日より民間事業者においても義務となっています。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関 地方公共団体等	禁止	義務
事業者 ※事業者には個人事業者 やNPO等の非営利事業者 も含まれます。	禁止	義務

4 建設的対話について

社会的なバリア（障壁）を取り除くために必要な対応について、事業者と障害のある人との間で対話を重ね、ともに解決策を検討することをいいます。

前例がない、特別扱いができない、何かあったら危ない、困るは合理的配慮の提供を否定することになりがちな言葉です。合理的配慮の提供が難しい場合でも、建設的対話を続け、その理由などを説明する必要があります。

5 障害別事例について

■ 視覚障害のある方

視覚障害とは、視力等に何らかの障害があることを言います。様々な見え方や見えにくさに特徴があり、眼の不自由な方のことを、視覚障害者と呼んでいます。

- 視力の障害：全く見えない全盲と、眼鏡等で矯正しても視力が 0.3 未満である弱視があります。
- 視野の障害：本来なら見える範囲の中で、見えない部分があったり、筒を覗いて見たように、見える範囲が狭い状態があります。
- 光の加減で見えやすさ、見えにくさが変わる障害があります。
- 特定の色彩に対し判別しづらい障害があります。

対応や配慮

- 話しかけるときは
 - ・まず名乗ってください。「どのようにお手伝いしたらよいですか？」と聞いて、本人が希望する方法で行います。移動（歩行）するときには、半歩前を歩いて、周囲の状況や足元の状態を伝えてください。
- 駅のホーム・バス停、電車やバスの中などで
 - ・「乗りますか？」「降りますか？」などと状況を尋ねてください。
 - ・「急に電車、バスが止まった。」そのような時は、なぜ止まったのか、周囲の状況などを伝えて不安を取り除きます。
 - ・乗客の列が動いたら「前に進めます」「列が動きました」等を伝えてください。
- 横断歩道等で「青になりました」「黄色になりました」「点滅しています」等、具体的に状況を伝えてください。

【事例】

① 視覚障害の方がバスツアーに申し込もうとした際に、盲導犬（補助犬）の同伴を断られ参加できませんでした。

→(ツアー会社側)補助犬の同伴が理由で参加を断ってはいけません。身体障害者補助犬法で規定されています。管理者だけでなく従業員への周知も必要です。※飲食店の利用も同様です。

② 視覚障害の方が銀行の窓口で、同行者の代筆で申請しようとした際に、「本人でないと申請受理できません。代筆は認められません」と申請を却下されました。

→(銀行側)本人確認及び意思の確認ができれば代筆を認める対応を検討する必要があります。

③ 高校生です。光覚障害があり、朝の登校時に日差しがまぶしくて歩行の危険があることを学校に相談しました。

→(学校側)登校時のサングラスの着用を許可しました。

④ 視覚障害があり、普段はパソコンを使用し文章を作成しているため、就職試験においてもパソコンの使用を企業にお願いしました。

→(企業側)相談者(受験者)の障害に対応しているパソコンの持ち込みを認めて相談者(受験者)は電子データを用いて出題を受け、それに対して解答を作成し提出しました。

⑤ 弱視があります。最近、飲食店でタッチパネル式の注文が増えていますが、細かな部分まで見えにくく操作ができません。

→(お店側)読み上げ式のタッチパネルの導入もご検討ください。状況により、店員が注文を聞く対応も引き続き行ってください。

■ 聴覚障害のある方

聴覚障害とは、耳の聞こえない状態、または聞こえにくい状態（難聴）のことをいいます。

身体障害でも、聴覚に障害のある方は、外見で判断できないので、周囲の方に障害者と気づいてもらえないことが多いです。このため、聴覚障害のある人が後ろから来る車や自転車の音に気付かず怖い思いをしたり、電車やバスのアナウンスが聞こえず困ってしまうことがあります。

しかし、聴覚障害の方はそれぞれのコミュニケーション方法があるので、そのことを知ることが大切です。手話、筆談、読話（話し手の口の形や動きで話を読み取る）など、場面に応じた対応をします。

対応や配慮

- 駅、空港や建物の放送などの音声による情報を得ることが困難ですので、文字や記号などの視覚による情報が必要です。スマートフォンを利用して文字で示してあげることも効果的です。
- コミュニケーション手段は手話、筆談などいろいろあり、短い文で簡潔に伝えることが大切です。
- 窓口等の案内をする場所には視覚的に案内することが大切です。

- 読話の際には口の動きを読み取るため、マスクを外し口元が見えるようにする対応も必要です。

文字が
書けます

【筆談ボード】



【事例】

① 地域の催し物に申し込みをしようとしたのですが、電話のみの受付になっており、申し込みできませんでした。

→(主催者側)受付(問い合わせ)先は、電話以外にFAXやEメールなど幅広い方法を採用し掲載しましょう。(ナビダイヤルは電話リレーサービスからの接続が不可になる可能性があるため注意が必要)

② スーパーマーケットにて、商品について尋ねたかったのですが、筆談をお願いしましたが、断られてしまいました。

→(お店側)接客場面や手続き窓口などには、いつ聴覚障害の方が来られても良いように筆談ボードやコミュニケーションボードを用意しましょう。(当課では音声電子掲示板をご用意しています。)

③ 電車が急に停止するなど、その理由や再開の見通しが分からないことが多くあります。

→(周囲の方)電車内や駅の電光掲示板の整備が求められますが、聴覚障害の方から聞かれた時や、周囲の方が気づかれた場合はスマートフォン等で視覚的に伝えてください。

④ 講習会に参加予定ですが、右耳が聞こえないので、座席を配慮してほしいです。

→(主催者側)講師に近く、左耳に声が届きやすい座席に設定しました。

⑤ ショッピングモールのフードコーナーを利用したいが、注文品が出来上がっても音声で呼ばれるので分からないことがあります。

→(お店側)振動等で伝える端末等の使用もご検討下さい。

■ 盲ろう（視覚と聴覚の両方に障害がある）の方

盲ろうとは、視覚と聴覚の重複障害のことをいいます。

- 全盲ろう：全く見えず、聞こえない状態
- 全盲難聴：全く見えず、少し聞こえる状態
- 弱視ろう：少し見えて、全く聞こえない状態
- 弱視難聴：少し見えて、少し聞こえる状態

盲ろうになる経過も、先天的になったか後天的になったか、時期は出生時か乳幼児期か成人期以降か等、人によって様々です。

対応や配慮

- 盲ろう者は、その方の生活環境や障害の程度や障害発生時期により、通訳の方法がひとりひとり異なるのが大きな特徴です。
- 盲ろうの方への支援は、本人と対応者にあったコミュニケーション手段を探すことが必要になります。触覚を用いたコミュニケーション、触手話（手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝えます）、指点字（盲ろう者の指を点字タイプライターのキーにみたてて直接指をたたきます。）、手書き文字（盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝えます。）などの対応手段があります。

【事例】

① 飲食店に入りましたが、混雑状況や空席状況が分からず、難聴もあり喧騒に店員の声もかき消されてしまいました。

→(お店側)店員が傍まで行き、手のひらに「〇空席がある」と指で書いて伝えてくれました。※手書き文字

② 飲食店で店員が飲み物を運んでくれましたが、どの位置に置いてくれたかはつきり分かりませんでした。

→(お店側)店員が飲み物が入ったコップを手に軽く触れて置くようにします。

③ 弱視難聴があり、補聴器をしています。参加したイベントで配慮の意味でスピーカーの音を大きくしていただきましたが、音量が大きすぎて反対に聞き取りにくいことがありました。

→(主催者側)音量が大きければ良いわけではありませんので、個別対応ができる際は障害の程度と必要な配慮を伺い、調整しましょう。

④ 全盲難聴です。銀行のATMや飲食店の券売機などを使用したいときに、タッチパネル式になっていると操作できません。

→(銀行側)暗証番号を聞くことについて確認し、ATMの操作を代行しました。

→(飲食店側)混雑している等の有無を問わず、店員が操作を代行しました。

※金融機関ごとの対応がありますので、事前に確認するとよいです。

■ 肢体不自由のある方

肢体不自由とは、四肢（手や足）又は体幹（胴体）や顔に何らかの障害があることをいいます。上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性まひの方などがいます。先天的だけでなく、病気や事故で肢体不自由となる場合があり、移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足などを使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。身体のみまひや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

対応や配慮

- 障害の部位や障害の状況、使用している補装具等により、必要な配慮は様々ですが、車椅子の利用等のため、段差などに配慮が必要です。
- 車椅子を利用している方は、高いところに手が届きにくいことから、手の届く範囲に、物やスイッチを配置する必要があります。
- バリアフリートイレを必要な時に使えるよう、一般トイレを使用できる人は利用について配慮しましょう。

【事例】

-
- ① 飲食店に入店しようとしたところ、入口に段差があり、お店の方にお手伝いを頼みました。店内は混雑した様子ではありませんでしたが、介助者と一緒に来店するよう言われました。
→(お店側)合理的配慮の不提供にあたるため、お店の方が協力し、車椅子を持ち上げる等協力が必要です。
-
- ② 車椅子で行政窓口に行きましたが、案内や手続きカウンターが目線の高さより高い印象があり相談しました。

→(行政側)職員が必要手続き書類を持ち、車椅子を利用する相談者のもとで手続きをしました。

③ 両手感覚が麻痺しているため、商品購入のための契約書等への代筆を店員に依頼しました。

→(お店側)十分に購入の意思を確認したうえで、記入する店員とは別の店員もダブルチェックのために立ち会いました。

④ いつも利用するお店に多目的トイレがあるのですが、引き戸となっており、手に力がないため開くことができません。

→(お店側)店員に声をかけてもらい、店員がドアの開閉を行いました。

⑤ 肢体不自由があり、ホテルの大浴場を介助者とともに利用したいのですが、タオルを湯舟につけてしまうことや、人目が気になる旨を相談しました。

→(ホテル側)タオルの用途に制限をしないことや、他の利用客の利用時間外の入浴を許可しました。

【取組み例のご紹介】

平塚市インクルーシブ遊具広場整備

http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/koen/page70_00080.html

○整備の目的

誰もが遊べるインクルーシブ遊具は、障害児だけでなく、健常児も一緒になって遊ぶ中で、両者が自然に交流し、一緒にいることが当たり前の環境を醸成するきっかけとなることを目的としています。

(平塚市ホームページより一部抜粋)

■ 内部障害のある方

内部障害とは、内臓機能障害であり身体障害者福祉法では、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種の機能障害が定められています。

継続的な医療的ケアが必要な人も多く、日常生活に支障が出る場合があります。内部障害がある方の特徴として、外見からは障害者と分かりにくいということがあります。そのため、内部障害を表すマーク（ヘルプマーク等）をかばんなどに付けている方もいます。



ヘルプマーク

対応や配慮

- 障害のある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。
- 心臓にペースメーカーを入れている方は、混雑した場所で、携帯電話を使用されると誤作動を起こさないか不安に感じます。
- ぼうこう・直腸機能障害で、人工肛門や人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。
- ストーマ（人工肛門・人工膀胱などの手術で腹部に造設した排泄口）を装着されている方がいます。

【事例】

- ① 内部障害により、起床時に嫌悪があるため職場に時差出勤の相談をしました。
→(職場側)出勤時間だけでなく体力面にも考慮し、休憩時間も相談して決めています。
- ② 病気により、疲れやすいため、バスの優先席に座ったところ、障害の方のために席を空けるよう注意されました。
→(ご本人側)ヘルプマークを着用するなどして障害があることを周囲に伝え、配慮を得るようにします。(神奈川県内バス事業者、鉄道会社へ、ヘルプマークの周知啓発を行っています。)精神障害がある方への配慮も同様です。
- ③ 資格試験を受験する際、ストーマを装着しているため、オストメイトトイレが近い試験室にしてほしい旨、試験主催者に相談しました。
→(主催者側)最近はおストメイトトイレも増えてきましたが、試験事業者は会場内にオストメイトトイレがあるか改めて確認し、経路から一番近い試験室に相談者の座席を設定しました。
- ④ 腎臓機能障害により人工透析のため定期通院をしており、体調の変化を職場へ相談しています。
→(職場側)人工透析当日だけでなく、その前後日も含めて体調の変化を考慮し、早退や別室で静養、自宅でのリモートワークなど体調と相談した勤務形態にしています。
- ⑤ 心臓疾患のため、ペースメーカーを装着して生活することとなりました。そのことを職場に伝えました。
→(職場側)電波を発する機材がないか確認してくれて、仕事も電気系統に触れる内容がないものに配慮してくれました。

知的障害のある方

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、日常生活や社会生活への適応のしにくさがあります。障害の状況は軽度から重度まで様々で、1人で行動できる人もいれば、常に支援者の同行が必要な人もいます。

重度の知的障害と重度の肢体不自由が重複している状態を重症心身障害といいます。

対応や配慮

○複雑な事柄や抽象的な概念を理解しにくいいため、難しい言葉ではなく、簡単な言葉で短く簡潔に説明します。また、言葉ではなく、図や絵、写真で視覚的に示すと分かりやすい場合があります。

○漢字の読み書きが不十分な場合があるため、漢字の表記にはルビ（ふりがな）を付けて伝えます。

(重症心身障害)

○ほとんど寝たきりの場合が多く、食事や水分補給、排せつ、入浴、移動など、日常生活において援助を必要とします。

○言語による理解は難しく、ほとんど話すこともできないため、意思は口の動きや身振り、視線で訴えたりします。

○医療的ケアが必要です。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る場合があります。



コミュニケーションボードの例

引用元：神奈川県地域福祉課

【事例】

① 図書館等、静かにすべき場所で大声を出して本を読んでしまいます。

→(公共施設側)可能な限り、別室を用意して利用してもらいます。

② 知的障害の児童ですが、特定のキャラクターが好きで、いつも自宅で使用している食器でないと放膳してしまうので、学校で使用してよいでしょうか。

→(学校側)使用を許可する、または学校でのみ使用する食器を児童本人と一緒に決めるとよいです。

③ 障害者雇用で働いていますが、時間が経つと作業の順番や細かな手順が分からなくなってしまうので職場内で相談しました。

→(職場側)コミュニケーションボードの使用、作業工程を張り出すなど視覚的に分かるように対応してもらいました。

④ 玩具イベントに大型車椅子を利用している重症心身障害児を参加させたいのですが、会場にオムツ交換ができる場所を確保してほしいです。

→(主催者側)救護室などを利用しパーテーションも組み合わせ、常時使用できる空間を確保しました。事前の連絡(予約)がなくても使用できるようにしています。

⑤ 大型車椅子では、買い物などの際にはレジの間を通ることも並ぶことも難しい、どうしたらよいでしょうか。

→(お店側)順番になるまで店員が買い物かごを預かり、それまで広い場所で待ってもらいました。お会計の際も支払い端末を利用する場合があるので補助しています。

■ 発達障害のある方

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）、トゥレット症候群、その他これに類する脳機能の障害で、通常低年齢において症状が発現するものです。知的な遅れがある場合とない場合があります、言葉が話せる人でも他者とのコミュニケーションや自分の状況等を説明することが難しい人がいます。また、大きな声や雑踏、騒音、光の刺激等に敏感で、苦痛を感じる場合があります。

- 自閉症(スペクトラム)：他者と言葉でのコミュニケーションが苦手で、形や色、位置、音等へのこだわりが強く、見通しがないと不安になります。
- 注意欠陥・多動性障害（ADHD）：集中力が持続せず別の事柄に注意が向いたり、じっとしてられない、衝動的になります。
- 学習障害（LD）：知的障害ではないものの、読み書き計算のいずれかに対して困難性があります。

対応や配慮

- コミュニケーションが苦手な人には絵、文字、写真など視覚的に示します。
- 見通しが持てず、不安な時は、予定を示します。
- 否定的な言動に過敏な人もいるため、できるだけ肯定的な言い方で話します。 例：ダメ→ ○○しましょう。
- 聴覚が過敏な人にはヘッドホンの使用を認めたり、視覚過敏の人にはサングラスの使用などを認めます。
- 学校の授業などに集中できず、落ち着かない場合はパーテーションなどを活用して、落ち着く場所を確保します。

【事例】

- ① 自閉症の児童が新型コロナワクチンの予防接種において集団接種会場であると落ち着かなくなるため個別に対応できないか行政に相談しました。

→(行政側)ADHDの方や重度知的障害の方だけを対象とした接種会場を設けてくれて、本人と介護者だけが座るスペースがパーテーションで区切られており、医師と看護師の方が巡回して予防接種してくれました。介助者も短時間、一緒に座っていれば良いだけでとても助かりました。

【コロナ禍において】

- ② 発達障害のある子どもとその家族が、飲食店を利用しようとしたところ、マスクを着けていないことを理由に入店を断られてしまいました。

→(お店側)発達特性上、顔回りにマスク等をつけることを極端に嫌がるため、感染症予防に手洗い等こまめに行う対策で入店を許可する配慮が必要です。
(感覚過敏やしななければいけないという不安から不安定になる場合があります)

- ③ 音楽鑑賞会において、特定楽器のソロパートになると大きな声を出してしまう(特定楽器が好きなため)ため鑑賞会への参加を見合わせたほうがよいでしょうか。

→(主催者側)事前に演目が分かるようであれば、特定楽器のソロパート部分のみ、声を出してもよい別室で鑑賞できるよう対応されることが理想です。

- ④ 障害者雇用(自閉症)の建築現場において、日頃から注意事項を読み合わせて危険なことを確認していましたが、注意事項を忘れてしまい、危険個所で作業をして怪我をしてしまいました。

→(職場側)読み合わせだけでなく、視覚的にいつでも分かるように注意事項を自ら記載し張り出しました。他者からも確認してもらうようお願いしました。

■ 精神障害のある方

精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等の様々な精神疾患により、気分が落ち込んだり、やる気が出なかったり、不眠になったり、幻聴が聞こえたり、アルコールや薬に依存するなど、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。精神疾患は生涯を通じて5人に1人がかかるとも言われており、決して稀な障害ではありません。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、安定した生活を送ることができますが、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。

対応や配慮

- 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多くいます。物事を被害的に受け止めたり、一方的な会話になってしまう方もいます。
- 精神障害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。
- 過度な励ましは逆効果になることもあるため、内容を否定せず、話を聞くだけ(傾聴と受容)で楽になることもあります。

【事例】

-
- ① 不動産屋に物件の相談に行った際に、収入のことを聞かれたので、「精神障害者です」と伝えたら、契約できないと言われました。近隣トラブルや家賃滞納を懸念されたようです。
→(不動産屋側)障害を理由として契約しないことは差別的取扱いです。

.....

② 大学在学中にうつ病になってしまい休学していましたが、復学を考えて大学の学生課に相談しました。集合授業では精神的負担が大きいので、オンライン授業で受講したいと思い、相談しましたが、前例がないので対応できないと言われました。

→(大学側)各教授と調整しオンラインで受講できるようになり、その受講がきっかけで集合授業にも出席できるようになりました。(行政が仲介しました)

.....

③ 行政窓口で申請書を記入するのは、他の人の視線が気になって緊張感があるため、自宅で記入することは可能か相談しました。

→(行政側)外部に持ち出しても問題ない申請書であったので、了承し、郵送送付も可能としました。

.....

④ 緊張が著しいので、会社でのプレゼンテーションは避けたいと相談しました。

→(職場側)人前でのプレゼンテーションではなく、専用用紙に記載し共有することとしました。

.....

⑤ お店に車で行く際に、駐車場の奥に駐車するのは緊張感があり精神負担なので入り口付近にある身体障害者用駐車スペースに停めてよいかお店に相談しました。

→(お店側) 障害の状況を踏まえ、精神障害の方も身体障害者用駐車スペースへの駐車を許可しました。

.....

■ 高次脳機能障害のある方

交通事故での頭部のけがや脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受け、記憶障害（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）、注意障害（注意力や集中力の低下）、失語や感情のコントロールができないなどの障害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、後天的な障害のため、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。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こともあります。

対応や配慮

- 記憶に障害があり、少し前のことを忘れてしまう場合は、言葉だけでなく、仕事のスケジュールや指示などはメモ等の書面（視覚化）で渡します。
- 集中力が続かない場合には、こまめに休憩を設定し、複数の仕事を一度に頼まないようにします。
- 失語があり、物の名前を思い出すのに苦労しているような場合は、実物や写真絵カード、文字などで確認します。

【事例】

-
- ① 年金事務所へ電話し、必要な手続きの説明を受けたいが、忘れやすいため録音を許可してもらおうよう依頼しました。
→(年金事務所側)録音を許可し、その周知のためのポスターを作成、掲示しています。

■ 難病を原因とする障害のある方

発病の原因が不明で、治療方法が確立されておらず、希少な疾病であり、長期の療養を必要とします。また、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えづらいう、進行性の症状を有する、大きな周期でよくなったり悪化したりする方もいます。

対応や配慮

○疾患によって、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害を発現する場合があります。これまで述べてきた、それぞれの障害特徴を理解の上、配慮をお願いします。

【事例】

① 光に対して感覚過敏があるので、レストランの座席を窓側でない場所にしてもらいたいと訴えました。

→(お店側)日の当たらない座席を用意しました。座席が用意できない場合は周囲のお客さんに断りカーテンやブラインドを閉めることとしました。

② 短間隔で薬の服用が必要なので、試験中、卓上に薬と水を置くことを認めてほしいと訴えました。

→(試験監督者側)事前に確認して、認めることにしました。

③ 難病が原因で車椅子を利用しており、カウンターでの手続きが難しいです。

→(窓口職員側)待合室の座席まで出向き、手続きを行いました。

6 場面別事例

■ 窓口対応において

【事例】

① 障害により指を動かすことが難しく、申請書を記入することが難しい旨相談すると、職員による代筆対応をしてもらえました。

→可能な限り代筆対応を取り入れることや、窓口その場での申請書提出によらず持ち帰り、後日提出等の配慮も求められます。

② 市役所にて整理券番号を取り、呼び出されたら窓口へ伺うということですが、聴覚障害があり、電光掲示板を見つけるまで呼ばれたことが分かりませんでした。

→視覚障害の方には音声での対応も求められます。障害のある方それぞれの対応を検討することが求められます。

③ 知的障害や発達障害のある方に、窓口で説明する際に、言葉や書類だけではなく、図や文字で書きながらわかりやすく説明しています。

→好事例です。P. 13 の例のコミュニケーションボード等の使用が効果的です。

④ 会話や筆談することが難しいため、音声出力と文字表示ができる携帯型の意味伝達装置を持参したいです。

→やり取りが円滑になるため、職員側も装置の仕組みを理解しましょう。

■ 広告、書類等において

【事例】

① 全盲の障害があり、音声の出るパソコンを使用しています。申し込みをする際（全般的に）、PDFで資料等が送られてきますが、読み取りにくい場合があります。改善をお願いしました。

→事業者側は事前に障害の内容を確認したうえで、メールではテキスト形式でやりとりすることや、ホームページの掲載には音声読み取りコードを張り付ける対応が求められます。

② 視覚障害があり、銀行で取引明細を点字にしてほしい旨、伝えると対応していただけました。

→金融機関での点字明細の発行は拡大しています。他の企業等においても、視覚障害のある方が必要とされる資料等については、確認の上、点字発行の対応をご検討下さい。

③ ルビ（ふりがな）対応等、見えやすい資料になっていますが、文字が小さくかえって読みにくいことがあります。

→本事例集は14ポイントで作成しています。文字を拡大することでページ数が増えてしまいますが、読みやすさを求めた資料にしていくことが重要です。メイリオなどは見やすいフォントとされています。

■ 商業施設・飲食店において

【事例】

.....

① 肢体不自由があり、車椅子を利用しています。洋服を買いに行き、試着をしようとしたのですが、試着室が狭く車椅子ごと入れなかったため、お店に相談すると、別室を用意してくれました。

→好事例です。試着室を広くして欲しいという要求は過重な負担に繋がりますが、別室を用意する等臨機応変な対応が求められます。

.....

② 人工呼吸器を使用しており、外出中はバッテリーで駆動しているので、充電を許可していただける店舗があればよいと思いました。

→飲食店で配席するときに、コンセントに近い場所へ案内し、使用を許可することや、各商業施設においても、申し出があれば、使用を許可することが求められます。

.....

③ 肢体不自由があり、大型車椅子を利用しています。飲食店の利用の際に、そのまま車椅子で食事を摂りたいです。

→机に備付けの椅子は片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保しました。※可能な限り、お店に事前連絡し相談することが必要です。

.....

■ 公共交通機関において

【事例】

.....
① 駅のホームの幅が狭いことや点字ブロックなどの段差があり、介助者が大型車椅子を上手く押せないため、駅員さんに相談しました。

→ 駅の構造を把握した駅員さんが、一緒に車椅子を押してくれたり、改札口やバリアフリートイレ等目的地までの最短ルートを同行して案内してくれました。

.....
② 障害のある方がタクシーを利用される際に、停車場においても段差がない場所を選ぶ等の配慮も必要です。

→ 過重な負担にならない範囲で一緒に荷物を運ぶ等の対応をお願いします。

.....
③ 飛行機に搭乗した際に、安全ベルトの装着案内がされましたが、手が不自由なためベルトを締めることができませんでした。客室乗務員の方に声をかけていただき、ベルトを締めてもらいました。

→ 優先搭乗など、障害のある方への配慮が様々あります。ご自身の障害の内容について事前に空港係員に伝えて、必要な配慮を受けることが重要です。

機内に搭乗してからではなく、予約の際や搭乗前に事前に伝えるがポイントです。

.....

■ 施設の利用において

【事例】

.....

① 視覚障害のある方が公営スポーツクラブに利用申請されたため、利用前にトレーニングマシンの使用方法や盲導犬の待機場所の確認、白杖の使用許可について話し合い利用してもらっています。

→好事例です。民間事業者フィットネスクラブなども同対応が求められます。

.....

② 施設利用者のレクリエーションでいちご狩りに行きました。知的障害の方が利用する旨伝えると、移動が少ないよう駐車場から一番近いビニールハウスを用意してもらえて、刺激が少ないように他のお客様からも離れた場所でした。

→好事例です。他の施設でも同様の対応が求められます。

.....

③ テーマパークにおいて、アトラクションに乗るため長時間列に並ぶことが難しい障害特性があるため、事前に相談しました。時間になると乗り場まで案内してもらえ、併せて本人の希望で周囲の方へ配慮をお願いしました。

→好事例です。障害のある方が列に並ぶことや利用の際の配慮を周囲の方に伝えることも重要です。

.....

④ ホテルに宿泊した際に、難病の症状が出てしまい、食事会場に移動できなくなっていました。

→ホテル側は食事を客室まで運び、移動せずに食事ができるようにしました。

.....

■ 教育（学校）において

【事例】

① 学校のテストにて、学習障害があるため配慮を求めましたが、対応してもらえませんでした。

→ 試験時間の延長や、ひらがな回答の許可、拡大文字で試験用紙を作成するなどの配慮が必要です。

② 聴覚障害があるため、入試では、面接の際に手話通訳者に同席してもらいたい旨相談しました。

→手話通訳者の同席を許可することや、障害により、入試内容を変更する対応が求められています。

③ 文字の理解と書くことに時間がかかるため、授業中に最後まで板書ができず困ることがありました。

→後で書き写せるように、タブレット端末等で黒板の写真撮影を許可する対応が求められます。

④ 難病があり、薬を定期服用していますが、授業時間中であつたため学校に相談して、服用を許可してもらい、飲み忘れ防止のためにアラームを設定しました。

→通常の学校生活においてだけでなく、入試等の試験中にも対応できるように、事前相談し、試験官が把握しておくことも重要です。

■ 職場において

【事例】

① 就労支援事業所において、利用者が集中しやすいように、壁側に作業机を向けて視覚的刺激を少なくしたことによって集中力が上がり、緊張感も減ることで作業効率が上がりました。

→好事例です。知的障害のある方、発達障害のある方、精神障害のある方への配慮として、企業においても取り組むべき事例です。

② 職場において、片耳に聴覚障害のある職員の座席を、聞きやすい耳側に同じ業務を担当する職員を配置し、聞こえの面でやりとりしやすいよう工夫しました。

→好事例です。外見から分かりにくい障害がある方についても、負荷がないように窓口から席を離すという事例もありました。

③ 職場において、外部の方と障害雇用の職員がメールでやりとりする際に、その対応に負荷がかからないように、別職員も内容を共有することにしています。

→好事例です。メール送信の際に CC で共有すること、外部の方にもそのことをお願いすることが重要です。

■ 全体において

【事例】

① 銀行で障害のある方が本人口座を開設しようとした時、本人に口座管理能力がないこと及び自署不可であることを理由に、口座開設を断られました。

→障害であることを理由に断ることは禁止されています。建設的対話を基に合理的配慮の提供をしましょう。

② 講習会に参加予定ですが、当日にプログラム等の資料が配られると内容を整理することが大変です。

→障害種別問わず、事前に資料を送付する対応が求められます。視覚障害のある方には拡大文字や点字版を、知的障害のある方にはルビ版を個別に用意しましょう。

③ あらゆる場面で、障害当事者の方へ障害の程度やその内容を確認する際の配慮を考えてほしいです。

→公共交通機関等、周囲の人々が多い中で、障害（個人情報）の確認には声のトーンを抑えたり、筆談を取り入れる等工夫が必要です。

7 障害者の雇用の促進等に関する法律について

「障害者の雇用の促進等に関する法律」により、雇用の分野における障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置（合理的配慮の提供義務）を定めています。

(1) 障害者に対する差別の禁止

雇用の分野における障害を理由とする差別的取り扱いを禁止。

・採用拒否 ・賃金引下げ ・環境の配慮

(2) 合理的配慮の提供義務

事業主に、障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置を講ずることを義務付ける。（ただし、当該措置が事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなる場合を除く。）

・採用試験における配慮 ・作業環境の調整 ・勤務時間の調整等

(3) 苦情処理・紛争解決援助

事業主に対して、(1) (2)に係るその雇用する障害者からの苦情を自主的に解決することを努力義務化。また、それに係る紛争について、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の特例（紛争調整委員会による調停や都道府県労働局長による勧告等）を整備。

【上記(1) (2)については、お住まいの住所を管轄するハローワークの「専門援助部門」にご相談ください】

神奈川県内のハローワーク一覧

<https://jsite.mhlw.go.jp/kanagawa-hellowork/list.html>

【その他ご不明な点については下記にお問い合わせください】

神奈川県労働局 職業対策課

電話番号：045-650-2801 ファクシミリ番号：045-650-2805

8 障害者差別に関する相談について

本県では、障害のある方やご家族から、民間事業者等による差別的取扱いについての相談は、障害福祉課が委託する事業者で相談を受け付け、その民間事業者を指導する権限を持った担当部署に引き継ぎます。

また、差別的取扱いや合理的配慮の提供に関する民間事業者からの相談も、障害福祉課が委託する事業者で受け付けることができます。

「神奈川県障害者差別相談窓口」

(令和5年度より 公益社団法人かながわ福祉サービス振興会へ委託)

相談窓口の電話番号：045-514-4772 ファクシミリ番号：045-663-5080

メールアドレス：s-soudan@kanafuku.jp

電話での相談受付は、月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）

9時30分から16時00分まで（12時から13時除く）

なお、民間事業者については、障害のある方との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様です。そのため、「障害者差別解消法」の規定に基づき、各省庁が所掌する分野ごとに「対応指針」を作成しています。

「対応指針」には、民間事業者が障害のある方に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また必要かつ合理的な配慮を行うために必要な考え方などを記載しています。

内閣府のホームページ「障害を理由とする差別の解消の推進」に、各省庁の対応指針が掲載されていますので、民間事業者の皆様の日々の業務の参考にしていただきますようお願いします。

内閣府のホームページ「障害を理由とする差別の解消の推進」

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

手話通訳者・要約筆記者・盲ろう者通訳・介助員の派遣について

神奈川県聴覚障害者福祉センターで、手話通訳者・要約筆記者の派遣事業、盲ろう者通訳・介助員の派遣事業を実施しています（いずれも有料）。

また、番組等の映像に手話を付ける場合も（手話挿入事業、有料）、神奈川県聴覚障害者福祉センターにご相談ください。

詳細は神奈川県聴覚障害者福祉センター ホームページ
(<http://www.kanagawa-wad.jp/>) でご確認ください。



神奈川県

福祉子どもみらい局福祉部障害福祉課

横浜市中区日本大通1 〒231-8588 電話(045)210-4703(直通)