

合理的配慮の事例集

お願い 合理的配慮等について最低限のマニュアル化は必要かもしれないが、マニュアルに書いていないことを理由として対応を断るような、杓子定規な対応をしないでください。

(1) 物理的環境への配慮

【出入口・受付およびその周辺について】

増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- ワンストップを目指す（1階に窓口業務を全て集める）
- 車いす用駐車場の設置（建物内にも車いすへの配慮がある前提）
- 車いす用駐車場に他の人が駐車しないように、リモコン開閉式ゲート等の設置
- パーキング・パーミット制度の導入（身障者用駐車場利用証）
- エレベーターの設置
- 車いす対応のカウンターの増設（2名以上同時に利用可能な幅を設ける）
- 自動ドアの設置（開閉しにくいドア、重いドアは避ける）
- 階段に手すりをつける
- 段差の解消
- 点字ブロックの各階設置（車いすの方にとっては点字ブロックが障害となることもあるので、設置位置へも配慮が必要）
- 受付カウンターは玄関から入ってすぐ目につくところに設置する
（理由）障害がある方や高齢者は、注意力が落ちていることが多い。探すだけでもストレスが生じる。
- 受付カウンター内には、複数の職員が座れる広さを用意する。カウンター前には、椅子をいくつか用意する。
（理由）用事を足しに来た方が、建物内のどこに行けば用が足せるのか受付で尋ねたときに、はっきりと答えられなかったときには、詳しい職員に受付に来て対応してもらうため。疲れやすい精神障害者や高齢者、その他の障害がある方々が、たらい回しにならないための配慮。椅子は、疲れて建物にたどり着いて受付に問い合わせている間、及び受付で待たされたり込み入った会話をしていたりする間、少し休めるようにとの配慮。

努力により配慮可能なこと

- 車いすでの出入りを可能にするため、段差を解消できるスロープ板等を準備しておく
- 点字ブロックの上に荷物を置かない
- 点字案内板の増設
- カウンターの上の棚や荷物を減らし、見通しをよくする
- カウンターに呼び鈴を設置
- 入口ドアが開けられない人が使える呼び出しスイッチの設置
- 立ち位置がわかる足跡型
- ピクトグラムなどを活用し、わかりやすい表示に変更する
- 表示や案内板へふりがなをつける
- 受付カウンターをパーティションで仕切る

（理由）周りや人の目が気になり集中できないから。個人的な話を他の人に聞かれたくないから。

ピクトグラム例



【廊下・通路・室内全般】

増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- 車いすでも十分に通れる通路の幅を確保（角が曲がるように）
- 壁と床の配色を変える（視覚障害者への配慮）

努力により配慮可能なこと

- 車いすでの出入りを可能にするため、段差を解消できるスロープ板等を準備しておく
- 廊下等の通路に物を置かない（通路の幅と安全性の担保）
- 点字ブロック・案内板の点字表記の増設
- ガイドテープなど、誘導ツールの活用
- 部屋の配置や備品等の設置場所の固定化（視覚障害・発達障害への配慮）
- ピクトグラムなどを活用し、わかりやすい表示に変更する
- 表示や案内板へふりがなをつける
- 災害等の緊急時に聴覚障害の方でもすぐに状況がわかるようなランプや電光掲示板等の設置
- 車いすでも使用可能な公衆電話・自動販売機等の設置
- 静かで集中できる環境での相談や面接
- 建物内のところどころに、休憩コーナーを設け、椅子を置いておく

（理由）精神障害者は、突然調子が悪くなり、人の少ないところで静かにじっと座っていたくなる時がある。行動すると疲れやすくなるので、休息が必要である。高齢者や小さな子供を連れた親にも必要。

【トイレ】

増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- 車いす用トイレの各階設置
- 右マヒ用・左マヒ用・二人介助用など、いろいろなタイプの方に合わせたトイレの設置
- オストメイトの設置（普通の個室のうち一つをオストメイト有りにする 目立ちすぎない配慮）
- 洋式トイレの増設
- 大人の方用のおむつ替えスペースの確保
- 水飲み場をトイレの近くに設ける

（理由）精神障害者は、薬の副作用で多量の水分摂取を必要としている方が多い。経済的に豊かではないので、水飲み場があると清涼飲料水を買わずにすむ。

努力により配慮可能なこと

- トイレの介助方法を知り、求められたら援助する
- 同性介助の徹底
- トイレの場所を示す表示を、すぐにわかるよう目立ちやすいところにいくつも掲げる。
（理由）心配事で頭がいっぱいの精神障害者は注意力が低くなっている。上品な雰囲気にしようとしてトイレの案内表示を目立たないようにしてある建物があるが、精神障害により人に尋ねるのが苦手な方などはたどり着くまでの苦労が大きい。外出中にさまざまなストレスが重なると帰宅してからの疲労感が大きく、翌日の活動に影響する。
- トイレの位置（男性用・女性用・誰でもトイレ等）が表示だけではわからない視覚障害の方のために、アナウンスを流す方法があるが、常にアナウンスが流れている状況だと落ち着かない人もいる。人が近づいたらアナウンスが流れるセンサー式など、工夫が必要

(2) 意思疎通の配慮

情報伝達のためのツールを多種多様に用意しておくこと。

災害時にも対応（情報伝達・避難誘導）できるようにしておくこと。

【身体障害の方へ】

- 文字やイラストでの意思表示に対応（言語障害で話せない方やマヒで字を書くことが難しい方などに対応するため）
- 介助者を通じた意思表示にも対応（言葉によるコミュニケーションが難しい人で介助者がいる場合、介助者が代弁するため）

【視覚障害の方へ】

- 書類の点字対応化をはかる
- 文書を読み上げる
- 代筆への対応

【聴覚障害の方へ】

- 筆談やパソコン等を使った意思表示への対応
- 説明会や講演会には手話通訳をつける
- 文字による情報案内機器の設置
- 災害時の伝達方法の徹底

【知的・発達障害の方へ】

- わかりやすく簡潔な表現をする（比喩表現や遠回しな表現などは使わない）
- ふりがなをふる
- イラストや写真、図などを活用する（人によって、文字情報が有効な場合、イラストが有効な場合などがあるので、十分に伝わっているかを確認しながら、複数のツールを試す）
- 手順書や指示書を活用する
- 大きな声や威圧的な話し方を避ける（大きい声で話されると怒られていると思い、感情が高ぶって内容が伝わりにくくなるため）
- 伝わるまで繰り返しかえし説明する

【精神障害の方へ】

- 応対する職員は笑顔と礼儀正しく温かい態度で接遇する。
（理由）精神障害者は、人から失礼な態度で応対されて悔しい思いをすることがよくある。その経験は、自分の価値を否定する気持ちを深め、社会のすべての人から拒絶されていると思い込み、自殺にまで至ることがある。謙虚で親切的な態度で、難しい言葉は使わずに、分かりやすく、ゆっくりと繰り返し伝える。慎まなければならないのは、相手が精神障害者や知的障害者、生活保護受給者であるときなど、職員によっては手をポケットに突っ込んだり、両手を腰に当てたりして威張った印象を与える態度で応対することである。
- ボイスコントロールを心がけ、声のトーンや速さなどに気をつける
（理由）精神障害者は、強い口調や早口などに自分が責められていると感じてしまうため。
- 伝える事柄で重要なことは、紙にメモで書いて手渡す
（理由）精神障害者は説明を受けている間にいろいろなことに気が散って聞き落とすことが多い。または、聞き違いのために後で混乱したり、心配が膨らんだりして症状が悪化することがよくある。
- 水分補給やトイレなど、自分から言い出せない人が多いので、「大丈夫ですか」と促してほしい
（理由）薬の副作用で口渇がある。薬の副作用でトイレが近い。長時間集中力が維持できないので、適宜休憩が必要となるため。

- 急な予定変更は避ける。
 (理由) 臨機応変に対応することが難しいため。できれば所要時間や検討内容なども、事前に伝えておいてから話し合う。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更

- 書類の記入や各種申請の手続きについて、窓口での申請が難しい場合、電話、FAX、インターネット等を活用したさまざまな方法に対応して欲しい
- 市役所食堂で、食事をミキサーにかけるなどのペースト食対応があると良い。

【選挙に関すること】

- 選挙に関する情報のわかりやすいものを用意する
- 候補者がよくわかるような写真・大きく書かれた名前(ふりがな)の一覧ポスター等(できれば投票所の記入ブースにもあれば良い)
- 知的障害の方でも理解しやすいような、わかりやすい演説会があると良い
- 投票所でのわかりやすい手順の説明ボード、ガイドテープ、声掛けがほしい
- 必要に応じて投票時に介助者の立会いを認めて欲しい

(4) その他

【職員の採用に関すること】

- 府中市職員採用試験において、障害種別に合わせた配慮をはかる(知的障害も含む)
- 府中市役所内でも、精神障害者の雇用を進めてほしい。職場実習生を受け入れて、職員と精神障害がある実習生との接触の機会を増やし、受け入れのノウハウと合理的配慮の検討を進めてほしい。

【職員の研修に関すること】

- 職員研修の機会を増やす
- 職員研修に障害当事者を招く
- 職員研修では座学だけでなく、福祉事業所体験(1日~数日程度)を行う

【当事者団体等への配慮】

- 当事者会、親の会等の福祉団体で定期的に会合を開くための場所を確保したい(交通の便がよく、車いす等でも利用可能な場所を探すことが大変であるため)

【府中市からの働きかけを希望すること】

- 道路の段差を示す標識が適宜必要(車いすで通れると思って進んだ先に思いがけず段差があり、通行できず困ることがあるため)
- 車いすを理由に断られることを無くしていきたい
 (医療機関、飲食店、映画館、物販店、不動産賃貸契約等)