

【合理的配慮の具体例】※単なる思いやりではなく、障害のある人からの意思の表明を基に、障害のない人と平等な機会・待遇を確保するために、対応のしかたを具体的に変更・調整することです。

区分	場所の案内・誘導等	窓口・コミュニケーション	情報提供	イベント・講座、会議等
視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> ・通路や誘導用ブロック等に障害物を置かない。 ・点字、拡大文字、音声等により案内・誘導する。 ・方向や位置等を説明するときは、「あなたの右、2時の方向」「〇〇ぐらいの大きさ」と具体的に説明する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・拡大鏡、老眼鏡を設置する。 ・書類などを手渡すときに読み上げる、拡大コピーを渡すなどの配慮をする。 ・名乗ってから話し掛ける。 ・対応中に席を外すときや戻ってきたときは一声掛ける。 ・「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」といった表現をせず、具体的に説明する。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。 ・本人の依頼に応じて、代読や代筆を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書類や印刷物は、見分けやすい配色で作成する。また、点字版、拡大文字版、音声版を作成する。図や表には、説明書きを付ける。 ・HPやメールでの情報発信は、読み上げソフトで内容が分かるよう、テキストデータ(文字のみで構成されているデータ)を用いる。 ・【学校】特性に応じた教材・教具(点字、音声、拡大文字・読書器、音声読み上げ器、近用ルーペなど)を用意する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネット等を活用する。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・拡大文字や点字による会議資料を用意するとともに、ページ番号が資料によって異なることに留意する。 ・事前に資料を送付する際は、読み上げソフトに対応できるようテキスト様式のデータを提供する。図や表には、説明書きを付ける。 ・スクリーンなどが見えやすいように、近い席を用意する。
視覚と聴覚の重複障害(盲ろう)	障害の状態や程度に応じて視覚障害又は聴覚障害と同様の対応が可能な場合がある。また、手書き文字や触手話、指字などのコミュニケーション方法がある(詳細は、参考情報を参照)。			
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> ・動線や目的の場所が視覚的に理解できるように案内する。 ・通常口頭で行う案内を紙にメモをして渡す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人に確認したうえで、手話、筆談、口話等のコミュニケーション方法を用いる。 ・よく聞かれることは、紙を渡せるようにしておく。 ・窓口に耳マーク(筆談等に応じることを示す)を設置する。 ・筆談をするための筆記用具、ボード等を用意する。 ・手話通訳者ではなく本人に話し掛ける。 ・口話の場合は、顔の見える位置でゆっくり話す。筆談の場合は、短い文で簡潔に書く。 ・いくつかのコミュニケーション方法を組み合わせる。 ・視覚的な情報を活用して説明する。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ先として、FAX番号やメールアドレスを記載する。 ・広報用のDVDや動画に、字幕、手話等を付ける。 ・緊急情報について、音声によるアナウンスだけでなく、FAXやメール、張り紙や掲示板など目で見て分かる方法で知らせる。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 ・【学校】わかりやすい板書、教科書の音読箇所の位置の明示などにより視覚的な情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせや申込みの方法として、FAXやメールでも行えるようにする。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮(手話通訳又は要約筆記の希望等)を確認する。 ・手話通訳、要約筆記を配置する。 ・磁気ループを設置する。 ・開始時、再開時に、会場外にいる人にプラカードで知らせる。 ・会議後、実施概要のまとめを渡す(手話通訳を見ながらメモを取ることが難しいため)。
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> ・段差がある場合に、車いす利用者のために携帯スロープを設置する。移動を人力で補助する。 ・歩行速度に合わせて案内する。案内する際の位置取りについて希望を聞く。 ・通路等に障害物を置かない。雨天時等に床が滑らないよう拭くなどする。 ・手の届かない所に置いてある物を取って渡す。 ・靴の履き替えが必要な場合にいすを用意する。 ・多目的トイレを障害のない人が長時間利用しないよう呼び掛ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・援助する際は、一声掛けて意向を確認してから行う。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。 ・声を出すのが困難な人のため、窓口に呼び鈴やブザーを設置する。 ・聞き取りにくい言葉を文字で書く等、内容を確認しながら進める。 ・手が不自由な人のため、文字を書く際に、紙が動かないよう文鎮などで押さえる。 		<ul style="list-style-type: none"> ・受付の配置は車いす利用者にも配慮する。 ・車いすの利用者及び支援者用のスペースを確保する。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・体温調整が難しい方への配慮として、部屋の温度管理に注意する。
内部障害	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレを障害のない人が長時間利用しないよう呼び掛ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間立ってもらえないよう着席を勧める。 ・その人にとって、楽な姿勢でゆっくり話してもらおうよう配慮する。 ・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 		<ul style="list-style-type: none"> ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。 ・病状が急変したとき、本人かかりつけ医療機関への連絡に協力する。
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションボード(*)等を活用して、行きたい場所を確認する。 ・案内表示が分かりにくい方には、口頭で説明したり、目的の場所に同行するなど状況に応じて誘導する。 *言葉では意思や状況を伝えたり、聞いたりするのが難しい場合に、場面に応じたイラストを指差すことでコミュニケーションを支援するもの。聴覚言語障害の方や外国人にも有効である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・抽象的な言葉は避け、具体的な言葉で、簡潔に、短く、はっきりと話す。 ・支援者ではなく本人に話し掛ける。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・絵カードやコミュニケーションボードを活用して意思を確認する。 ・相手がゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、あせらず待つ。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。 ・比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。 ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、絵、写真、実物で示したりする。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書類や印刷物、HPの文字を大きくしたり、漢字にルビをふる等する。 ・パンフレット等の「わかりやすい版」を作成する。 ・難しい表現は使わない。 ・絵記号(ピクトグラム*)、イラスト、写真を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・【学校】話し方や文章の長さを調整、絵カード・文字カードを活用する。 *表現対象の事物や情報から視覚イメージを抽出、抽象化し、文字以外のシンプルな図記号によって表したもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・資料の文字を大きくしたり、漢字にルビをふったりする。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。

【合理的配慮の具体例】※単なる思いやりではなく、障害のある人からの意思の表明を基に、障害のない人と平等な機会・待遇を確保するために、対応のしかたを具体的に変更・調整することです。

区分	場所の案内・誘導等	窓口・コミュニケーション	情報提供	イベント・講座、会議等	
精神障害	(注)この表には、障害の特性に一定の注意を払うべきとの観点から、障害の有無にかかわらず一般的な対応とも言えるものや、特に頼まれなければ普通に対応すればよいものを記載している場合があります。	<ul style="list-style-type: none"> ・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・予約なしでも当日の窓口対応に極力応じる。 ・穏やかに対応する。 ・一度に伝える情報は必要最小限に絞り、ゆっくり具体的に伝える。 ・相手がゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、あせらず待つ。 ・否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話し掛ける。 ・家族や支援者等に連絡する際には、本人に確認してから連絡する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物の整理整頓、メモ等の視覚情報の活用など、伝達する情報を整理して提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。 	
精神障害 発達障害	自閉症	<ul style="list-style-type: none"> ・抽象的な言葉は避け、具体的な言葉で、簡潔に、短く、はっきりと話す。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。意図や目的を伝える。 ・比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話し掛ける。 ・5W1Hを示して、話しやすくする。 ・書類の記入が必要な欄に○を付けたり、付箋を貼って示す。 ・人の少ない静かな場所(別室等)で待ったり、手続をしたりできるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・絵記号(ピクトグラム)、イラスト、写真等を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 ・【学校】教室に余分なものを覆うカーテンを設置して必要な情報だけが届くようにする。 ・【学校】黒板に1日の予定を書いて、いつでも確認できるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。 ・音、光、室温等の感覚面の調整を行う。 ・気の散りにくい座席の位置の工夫(例:廊下側、窓側刺激の受けやすい場所は避ける)。 ・会議資料の文字について、大きさや色使いへ配慮する、漢字にルビをふる。 	
	注意欠陥多動性障害(ADHD)	<ul style="list-style-type: none"> ・自閉症等で知的障害を伴う場合は、知的障害と同様の配慮が必要となる。 ・注意欠陥多動性障害の場合には、気が散りにくいような配席にする、その場でのルールを分かりやすく提示するといったことが考えられる。 ・読むことが不得手な学習障害の場合には、文字の判別がしやすいよう色や大きさでメリハリをつけるといったことが考えられる。 			
	学習障害(LD)				
高次脳機能障害	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示がわかりにくい方には、口頭での案内ではなく、目的の場所に行けることが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・一度に伝える情報は必要最小限に絞り、ゆっくり具体的に伝える。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。手順書を渡す。 ・「簡潔に」「具体的に」話すとともに、必要に応じてメモを渡す。また、自分でメモを取ってもらい確認する。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、絵、写真、実物で示したりする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物の整理整頓、メモ等の視覚情報の活用など、伝達する情報を整理して提供する。 ・絵記号(ピクトグラム)、イラスト、写真等を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。 	
難病		<ul style="list-style-type: none"> ・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・長時間立ってもらえないよう着席を勧める(立ち上がるのが難しい方は、補助する。) 		<ul style="list-style-type: none"> ・体温調整が難しい方への配慮として、部屋の温度管理に注意する。 	

◎女性への配慮

女性の障害者は、男性職員には頼みづらいことがあることに留意する必要がある。(例:視覚障害のある方の女子トイレへの誘導、肢体障害のある方の体に触れての支援など)

◎子ども(障害児)への配慮

障害のある子ども(障害児)は、成人とは異なり発達段階にあることから、それぞれの個性・能力、成長の段階に応じた配慮が必要であることに留意する必要がある。また、一般的な子育ての場合に比べ、子どもを養育する家族等への配慮がより必要である。