



しょう りゆう さべつ かいしょう む  
障がい<sup>しょう</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の解消<sup>かいしょう</sup>に向けた<sup>む</sup>

ごうりてきはいいよ じれいしゅう  
合理的<sup>ごうりてきはいいよ</sup>配慮<sup>じれいしゅう</sup> 事例集



へいせい30ねん8がつ31にちかいていばん  
平成30年8月31日改訂版

ほっかいどう ほけんふくし ぶふくし きょくしょう しゃほけんふくしか  
北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

## ごうりてきはいりよじれいしゅう もくてき ＜合理的配慮事例集の目的＞

この事例集は、平成27年12月に作成した、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」(以下、「サポートブック」という。)の内容を補足することを目的とし、日常生活におけるさまざまな場面での具体的な事例を紹介いたします。

なお、この事例集は道職員が障がいのある方や病気を抱える方への対応の際に参考とするものですが、道内各市町村の合理的配慮取組事例についても掲載しておりますので、道内各市町村、民間事業者におかれましても対応の参考にしていいただければ幸いです。

## ごうりてきはいりよじれいしゅう つか かた ＜合理的配慮事例集の使い方＞

この事例集は、サポートブックで各障がい種別の基本的な特性と対応を理解した方が、実際に来客等があり、対応を考える時や研修会などで来客等を想定し対応を考える時のヒントとしていただくためのものです。そのため、この事例集を読む前には、サポートブックをよく読みご理解ください。

また、対応する機会が多い基本的な事例のみを紹介していますので、より多くの事例を参考にしたい場合には、内閣府のホームページにある「合理的配慮サーチ」をご活用ください。

なお、<sup>ほんじれいしゅう</sup>本事例集には、<sup>どうないかくしちょうそん</sup>道内各市町村の<sup>ごうりてきはいりよとりくみじれい</sup>合理的配慮取組事例、<sup>せんくてきよせいせいど</sup>先駆的助成制度も

<sup>しょうかい</sup>紹介していますので、<sup>ひび</sup>日々の<sup>ぎょうむ</sup>業務や<sup>こんご</sup>今後の<sup>せいさくなど</sup>政策等の<sup>さんこう</sup>参考にご<sup>かつようくだ</sup>活用下さい。

<sup>さいご</sup>最後に、<sup>じっさい</sup>実際の<sup>たいおう</sup>対応においては、<sup>しょう</sup>障がいによる<sup>こんなん</sup>困難は<sup>たき</sup>多岐に<sup>ひつよう</sup>わたり、必要な

<sup>はいりよ</sup>配慮は<sup>ひと</sup>人により<sup>せんさばんべつ</sup>千差万別です。そのため、<sup>しょう</sup>障がいの<sup>ごほんにん</sup>ある御本人とよく<sup>はなしあい</sup>話し合い、

<sup>なに</sup>何をしてほしいか、<sup>なに</sup>何が<sup>できる</sup>出来るかを<sup>ていねい</sup>丁寧に<sup>かくにんしあう</sup>確認し合うことが<sup>ひじょう</sup>非常に<sup>じゅうよう</sup>重要です。

そのときに、この<sup>じれいしゅう</sup>事例集で<sup>しょうかい</sup>紹介する<sup>たいおう</sup>対応の方法を<sup>ほうほう</sup>ヒントとして<sup>ひんと</sup>いただければ

<sup>さいわい</sup>幸いです。

<sup>ほんじれいしゅう</sup>本事例集でご<sup>しょうかい</sup>紹介する<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮のほか、それぞれの<sup>しょう</sup>障がいの<sup>とくせい</sup>特性や<sup>せいかつ</sup>生活の<sup>ばめん</sup>場面に<sup>おう</sup>応じた<sup>じれい</sup>事例などを<sup>ないかくふほ</sup>内閣府ホームページにおいて、<sup>しょうかい</sup>紹介しておりますので、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の<sup>ていきょう</sup>提供に<sup>あ</sup>当たっての<sup>さんこう</sup>参考としてください。

<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の事例は・・・

**合理的配慮サーチ**

**検索**



※ <sup>こめじるし</sup>合理的配慮サーチでは、<sup>しょう</sup>障がいの<sup>しゅべつ</sup>種別や<sup>せいかつ</sup>生活の<sup>ばめん</sup>場面から<sup>じれい</sup>事例を<sup>さが</sup>探すことができます。

もくじ  
～目次～

1	身体障がい(肢体不自由) <small>しんたいしょう      したいふじゆう</small>	...	P 1
2	身体障がい(視覚障がい) <small>しんたいしょう      しかくしょう</small>	...	P 6
3	身体障がい(聴覚障がい) <small>しんたいしょう      ちょうかくしょう</small>	...	P10
4	知的障がい <small>ちてきしょう</small>	...	P13
5	精神障がい <small>せいしんしょう</small>	...	P15
6	発達障がい <small>はったつしょう</small>	...	P17
7	内部障がい <small>ないぶしょう</small>	...	P20
8	難病等 <small>なんびょうなど</small>	...	P21
9	合理的配慮先駆的事例紹介 <small>ごうりてきはいいりょせんくてきじれいしょうかい</small>	...	P22

# 1. 身体障がい(肢体不自由)

## ワンポイント解説

車いすを利用している方にとっては、階段だけでなく、ちょっとした段差や、手動のドア、通路が物で塞がれていることなどが移動時の大きな障害になります。

段差については、スロープの設置ができない場合でも、複数人で持ち上げたり、段差の少ない別の通路を伝えたりするなどし、対応することができます。

また、手動のドアについては、開閉を補助するだけでも当事者の負担を軽減することができます。

通路上にある物を移動出来る場合には、通るときに移動させ、また、移動できない場合には、その通路を通らなくて済むよう対応場所を変えるなどの対応が考えられます。

### 【事例 1-1】

車いすを利用しているAさんが、複数の手続きをするために役所を訪れました。

Aさんが、まず1階の窓口に行ったところ、最初の担当者が、全ての必要な手続きを担当する者を1階に集めてくれました。

その結果、Aさんは、他の別の階にある窓口へ移動することなく、手続きを行うことができました。



### 【事例 1-2】

車いすを利用するAさんは、外出の際、介助者と共に向かいます。いつも手続きの関係で役所に行くと、Aさんが話しかけも返事は介助者に返ってきます。

「私が話しているのに、なぜ私に言ってくれないのだろう。」と思っていたAさんは、あるとき、担当者にそのことを話しました。すると、無意識に介助者に返事をしてしまっていた担当者ははっとして次からは、どの職員さんもAさん本人に返事をするようになり、気持ちよく話すことができるようになりました。

【事例 1-3】

普段電動車を利用しているAさんは、あるとき、バスに1人で乗車しようとバス会社に電話して乗車目的とバス停を伝え、ノンステップバスの配車を依頼しましたが、「介助人なしでは乗せられない」と言われ、乗車を断られてしまいました。

そこで差別の解消や暮らしづらさの相談などを受け付ける北海道(各振興局に設置)の地域づくり委員会に相談したところ、バス会社に事情を説明してくれて、その結果、バス会社は規定を見直し、運転手に対する研修を行いました。

研修は、Aさんの協力も得ながら、実際にバスを使った乗降や乗車後の車いすの固定方法を学ぶものでした。

運転手は具体的な方法がわかったことで、安心してサービスができるようになり、今では、電動車を利用していても、単独で乗車できるようになりました。

【事例 1-4】

車いすを利用しているAさんが、車で役所を訪れた際、駐車場が混んでいて、多くの駐車スペースしか空いていませんでした。

遠くの駐車スペースに駐車すると、そこから役所まで長い距離を車いすで移動しなければならず、困っていると、それに気づいた役所の職員が、入口付近のスペースを駐車場として利用できるように調整してくれました。

その結果、Aさんは長い距離を移動することなく、役所の中に入ることができました。

\* 近くの優先スペースを健常者が使用しており、使えない場合も多くあります。必要な方が必要な時に使える状態にしておく配慮も必要です。

【事例 1-5】

車いすを利用するAさんにとっては、混雑するラッシュ時に電車に乗ることが非常に大変でした。そのことを勤務する会社に相談したところ、ピーク時を避けて出勤できるよう勤務時間を調整してもらうことができ、安心して通勤できるようになりました。

### 【事例 1-6】

車いすを利用するAさんが出席した会議では、会議室がトイレやエレベーターからだいぶ遠い位置にありました。Aさんにとって初めての場所での移動は不安も多く、大変です。

そこで、次回からは、トイレやエレベーターの近い会議室にして欲しいと要望したところ、2回目からは、会議室からトイレもエレベーターも直線移動が可能など配慮してもらえました。

\* 飲食店などでも車いすを利用する方の導線が確保出来る席へ案内するなど  
の配慮が必要です。

### 【事例 1-7】

足に障がいのあるAさんは、長時間立って待つことが難しいため、あるフォーラムに参加する際に受付時間前に行きましたが、到着したときにはすでに長蛇の列になっていました。そのため、担当者に座って待たせてもらえないか相談してみました。すると、イスを用意し、元々並ばなければならない位置の順番が来れば案内してくれることとなりました。

これにより、足に負担をかけることなく待つ、受付することができました。

### ワンポイント解説

肢体に障がいのある方の中には、体力があまりない方もいます。そういった方が、長時間並んだり、会議に参加したりすることはとても大変な場合があります。そのため、座って待つことができたり、小まめに休憩を入れたりする配慮が必要となります。



【事例 1-8】

ある日、見学可能な施設に車いすを利用しているAさんが訪れました。しかし、その施設にはエレベーターがなく、その時は職員が1人しかいなかったため、2階の見学をすることができませんでした。すると、職員の方から、2階の見学が出来ない理由の説明を丁寧に受けたほか、後日、複数体制で対応出来る日に改めて見学に来ていただければとの提案を受けました。

それにより、後日改めて訪れた際は、2階も含め、見学ができました。

【事例 1-9】

Aさんは神経の障がいのため、自分の思うとおりに指を動かすことが難しく、店のレジで会計をする際に、財布から小銭を出すのに手間取ってしまい、他のお客様を長時間待たせてしまうことが多くあり、その際は焦りや心苦しさを感じていました。

しかし、何度もその店に通ううちに、店員さんが、Aさんに確認しながら、代わりにお金を数えて、会計を手伝ってくれるようになり、他のお客様を待たせずに済むようになりました。

ワンポイント解説

手を動かすのが大変な方には、そうでない方が気づかないところで苦勞をしてしまうことがあります。

筆記用具やお箸、電話の受話器、PCの機器など様々です。人によっても使いづらさは様々なので、本人と話し確認することが重要です。

また、筆記用具が持てないために、代筆を求められることもあります。その場合、後のトラブルを避けるために本人の意向を十分に確認し、また、複数人で立ち会いながら対応するなどの工夫をすると良いでしょう。

【事例 1-10】

足に障がいのあるAさんは、住んでいる町の図書館に本を借りに行きました。借りたい本がたくさんありましたが、Aさんには多くの本を持ち運ぶことがとても大変でした。そのことを職員に相談したところ、本のタイトルや作者を言えば、本を貸出カウンターまで持ってきてもらえることとなりました。



### 【事例 1-11】

電動車いすを利用するAさんは、大型ショッピングモールで色々なお店をみるのが好きで毎週のように通っていました。しかし、車いすのバッテリーが切れることが怖く、予備バッテリーが切れてしまうことを考えるとあまり長時間滞在することが出来ませんでした。

電動車いすのバッテリーの充電には、通常の家計用コンセントがあれば十分に特別な設備はいらなかったため、ショッピングモールの管理会社にコンセントを借りられないか相談してみました。すると、近くにいる職員に伝えれば、事務室で充電してくれるようになり、バッテリーの充電をしている間、安心して買い物を楽しむことができるようになりました。

### ワンポイント解説

合理的配慮の提供は、必ずしも提供しなければいけないという考えではなく、可能な範囲で行うことが大切です。

例えば、【事例1-11】のような状況でも小規模の店舗や電力供給量に規制がある場合などは、対応出来ないことも想定されます。

そういった場合は、事情を説明し、断ることがあっても合理的配慮の不提供とはなりません。あくまでも障がいや理由に断ることが、合理的配慮の不提供となるのです。



## 2. 身体障がい(視覚障がい)

### ワンポイント解説

視覚障がいのある方は、徐々に人が動く、折り返し地点があるなどの動きが見えないことに不安を感じています。周囲の方が、行列の進み具合や周囲の状況をわかりやすく伝えることで、不安は軽減されます。

また、突然、肩を叩いたり、腕を引っ張る行動は、動きが見えず、驚いてします。まずは一声掛けてからにしましょう。

### 【事例 2-1】

視覚障がいのあるAさんは、会社内で移動しているとき、突然腕を引っ張られて誘導されびっくりしてしまうことがありました。親切心からの行動なので、気が引けてしまい直接言うことは出来ませんでしたが、一言「何かお手伝いしましょうか」と声をかけて欲しいと思っていました。そこで、上司に相談したところ、朝礼の際に連絡事項としてそのことを伝えてもらえることになりました。

### 【事例 2-2】

視覚障がいのあるAさんは、バスに乗車する際に、乗降口付近での車外放送などが流れておらず、また行き先のアナウンスが小さいため、いつも不安な思いをしていました。

Aさんは、同じ不安を持っている仲間と一緒に、視覚障がいの団体を通して、バス会社に対応を要請しました。

それを受け、バス会社は、車外放送の実施の徹底やアナウンス音量をあげることで、また白杖を持っていたり、補助犬を連れていたりするお客様が近くにいる場合は停車時間をいつもより長くすることで対応して貰えるようになり、視覚障がいのある方も迷うことなく、バスに乗車できるようになりました。

【事例 2-3】

ある市役所が、市民向けのフォーラムを開催した際に、視覚障がいのあるAさんが参加し、拡大文字の資料を希望しました。

市役所では、事前に拡大文字の資料を作成していなかったため、A4の資料をA3に拡大コピーすることで対応しました。

その結果、Aさんも資料を読むことができました。

【事例 2-4】

ある日、市役所に、役所に向かうバスの運転手から、「今から全盲の方が役所前のバス停で降りるから迎えに来てほしい」と連絡がありました。

その電話連絡を受けた職員は、役所前の停留所に行き、バスの到着を待ち、全盲のお客様を迎えました。バスの運転手からの事前連絡があったことで、全盲のお客様に腕を掴んでもらい、バス停から役所まで安全に誘導することができました。



【事例 2-5】

視覚障がいのあるAさんは、役場に来た際に、書類を書くのに代筆を断られてしまい、書類を提出できずに帰ってきてしまいました。そこで、代筆が認められるよう改めて障がいについて説明し、代筆・代読が重要なコミュニケーション手段であることを丁寧に説明しました。すると、事情を分かってもらい、複数の職員たちあいながらの代筆であれば対応してもらえることになりました。

ワンポイント解説

代筆や代読により対応する場合には、本人の意向を十分に確認すること、複数の職員による立ち会いにより確認することが重要です。

【事例 2-6】

市民向けのフォーラムに参加したAさんは視覚障がいのため、メモを取ることが困難で家に帰ってから思い出すことが難しいと感じました。そこで、他のフォーラムに参加するときに、事前にICレコーダーにより録音をしたいことを主催者に相談すると、快く承諾いただけました。

【事例 2-7】

弱視でありルーペなどの補助具があれば読み書きができるAさんは、ある会社の採用試験を受けようと思いましたが、どうしても読み書きに時間がかかってしまうため、筆記試験に不安を抱えていました。そこで、その会社に事情を話し相談したところ、通常の試験時間よりも時間を延長してもらい、また、面接を重視して採用を検討するよう配慮してもらうことが出来ました。

【事例 2-8】

色覚障がいにより黒色と赤色の区別が付きにくいAさんは、社内研修を受ける際、黒板の赤色チョークが見えないことに不安を感じていました。そこで、研修の担当者に事情を説明し、講師には強調する場合には波線や二重線により表現してもらうよう伝えてもらえることになりました。

【事例 2-9】

視覚障がいのあるAさんは、職場での歩行に白杖を用いていますが、いつも物がおいていない通路に物があると転倒することもあり危険な思いをしていました。そこで、上司に相談し、通常時は通路には物を置かないこと、大掃除など通路に物を置かざるを得ない場合には、Aさんに事前に伝えてもらえることになりました。



【事例 2-10】

視覚障がいのあるAさんは、町が行う会議に参考人として呼ばれ意見を求められることとなりました。当日に点字資料を渡されたのでは、読解に時間がかかってしまうと思ったAさんは、パソコンの読み上げソフトで事前に資料を把握するため、メールで資料を送っておいて欲しいとお願いしました。

事情を理解した町は、Aさんが理解するのに十分な時間が確保できるよう2週間前には資料をメールで送付してくれることとなりました。



【事例 2-11】

近所の駅を利用するAさんは視覚障がいがあるため、誘導用ブロックを利用して歩行しています。しかし、よく、誘導用ブロック上に物が置いてあり、不便利をしていました。そこで、駅員さんに相談すると、点字ブロックの上に物を置かないよう注意書きを張り出すこと、また、定期的アナウンスをすることで対応してもらえることになり、物を置く人はとても少なくなりました。

ワンポイント解説

視覚障がいのある方にとっては、誘導用ブロックは重要な道標になっています。誘導用ブロックが設置されていない場合でも、危険箇所にロープをはり、鈴など音が鳴るものをつけることで、危険箇所を知らせることができます。

### 3. 身体障がい(聴覚障がい)

#### ワンポイント解説

聴覚障がいのある方の中には手話ができない方多くいらっしゃいますので、筆談は重要なコミュニケーション手段です。もし、筆談での対応が可能である旨の掲示をする場合には、人が並んでいても見える位置など掲示する場所にも配慮しましょう。

※北海道では、平成29年6月に窓口対応における筆談対応の表示を行っています。



#### 【事例 3-1】

聴覚障がいのあるAさんは、大学に通っており奨学金の申請などのため、大学の窓口を利用することがあります。窓口では手話に対応できる職員がいる場合でしか対応してもらえず、不便に感じていたため筆談で対応してもらいたいと思っていました。

そこで、学生支援課に相談したところ翌週から窓口「筆談でも対応します」と掲示されとてもうれしく思いました。



【事例 3-2】

聴覚障がいはあるが口話（発話時の口の形状から発言を知り、発語することができる）によりコミュニケーションを取ることができるAさんは、会社での会議で困っていることがありました。それは、誰が発言しているのかわからなかったり、発言者の口元が確認できない状況であったりして理解が遅れてしまうことでした。そこで、そのことを社内の障がい者に対する相談窓口（そうだん）に相談したところ、Aさんが出席する会議の際には、必ず手をあげること、また、Aさんは、参加者全員の口元を確認できる席に配置すること、口元が分かるようマスクの着用などはしないことなどの配慮をしてもらうことができるようになりました。

ワンポイント解説

口話に限らず、手話、要約筆記においても、聴覚障がいのある人がそのメッセージを受け取ることが出来る位置に配置されることが重要です。遠い位置や暗くて見づらい位置などは避けましょう。

また、口話の場合にはゆっくり話すなどの工夫をしましょう。

【事例 3-3】

聴覚障がいのあるAさんが、会社の研修に参加することになりました。Aさんは手話も口話も出来ないため、要約筆記を配置してもらうよう研修の担当者（かいしゃ）にお願いしましたが、予算の都合から配置出来ませんでした。しかし、手の空いているスタッフがAさんの隣に座り、講師などの発言の要旨をノートに書留め、見せてもらえることになりました。要約筆記はありませんでしたが、これにより十分に研修の内容を理解することが出来ました。

【事例 3-4】

聴覚障がいのあるAさんは、料理ができた時に呼ばれて取りに行くシステムの飲食店で、呼ばれたことに気づけないため困っていました。そこで、店員さん（いんしょくてん）にお願いし、料理が出来た時は直接知らせてもらうようにしてもらいました。

【事例 3-5】

ある役所で、市民向けのフォーラムを開催した際に、聴覚障がいのあるAさんから参加の申込みがありました。

そこで、手話通訳者の派遣を行っている団体に対し、手話通訳者の派遣を依頼したところ、スケジュールの関係上、3時間の講演に必要な3名の内、2名しか確保できませんでした。

このため、役所の職員の中で、手話ができるものに依頼することで、3名体制を確保し、フォーラムを開催することができました。



ワンポイント解説

長時間連続で手話通訳をすると、手話通訳者が疲労し正しい手話通訳ができなくなるので、長時間の手話通訳は複数の手話通訳者が交替で行う体制を確保する必要があります。

【事例 3-6】

聴覚障がいのあるAさんは、インターネットの契約手続きをしようとした際に、「本人確認の手続きは電話でしか対応していません」と言われ、通訳者を通した電話確認についても対応してもらえませんでした。

後日、このことについて、そのインターネット会社に要請文を送り、対応の検討を要請したところ、聴覚障がいのある方に対する本人確認はファックスやメールなどで対応できるようになりました。



## 4. 知的障がい

### ワンポイント解説

知的障がいのある方にとっては、漢字や難しい表現、長文、口頭での早い説明の理解が苦手な人がいます。るびを付けたり、平易で簡潔な表現に置き換えたり、ゆっくり話したりするなどの工夫を心がけましょう。また、目的地への行き先など文章や口頭での説明が難しい物については、図や表など視覚的に分かりやすく伝えることも大切です。

知的障がいのある方ができること、できないことは人それぞれで異なります。何よりも、本人と相談しながら何が出来るか確認していくことが大切です。

#### 【事例 4-1】

知的障がいのあるAさんは、ある日、引っ越しの手続きをするため、役所に行きました。役所の窓口で、引っ越しの手続きに必要な書類を渡されました。

書類には、ふりがなが付いていたので、読むことはできましたが、知的障がいのあるAさんにとって、書いてある内容が難しく、書類に何を書いたら良いかわかりませんでした。

Aさんが困っていると、役所の職員が声をかけてくれて、書類の内容をわかりやすく説明してくれたので、Aさんは、引っ越しの手続きを終えることができました。

#### 【事例 4-2】

知的障がいのあるAさんは、複雑な作業をするのが苦手です。そこで作業に就いたときに、単純な作業から始め、徐々に複雑な作業に変更していくこと、また、Aさんが行う作業については分かりやすいマニュアルを作ってもらおうこととしました。このことにより、今ではAさんは複雑な作業もこなせるようになりました。

【事例 4-3】

知的障がいのあるAさんは、会社の研修会に参加しましたが、途中から難しく内容を理解することが出来ませんでした。

このことを先輩職員に相談すると、研修の担当者に伝えてもらう事ができ、分からなくなった場合には3色カードを活用することで講師に伝えられるよう対応してもらえることとなりました。



ワンポイント解説

3色カードについては、サポートブックの24ページを参考にしてください。また、会議以外でも仕事の場面で、わからないことを聞きやすくするために担当者を固定し、バッチなど目印になるものをつけ、わからないことがあればいつでも聞くよう示すなどの工夫が大切です。



【事例 4-4】

知的障がいのあるAさんは、自分で自分の健康状態を管理することが苦手で、具合が悪くても誰にも言わず、仕事で無理をしすぎてしまうことがあります。そこで、会社の上司は本人と相談し、来たときには必ず、体調を聞き、小まめに休憩を促し、またその際には、疲労具合について確認することにしました。これにより、Aさんは安全に仕事をする事が出来るようになりました。

## 5. 精神障がい

### ワンポイント解説

精神障がいのある方の中には、不安やストレスにより、体調を崩しがちになる方もいます。本人に小まめに体調やストレスの状況について確認することも重要です。

また、体調を崩すだけでなく、パニックになってしまう場合もあります。そうした場合には、あらかじめ本人の理解を得た上で周囲の人間には事情を伝えておき、パニックが発症した場合に休むことができるスペースを確保しておくとも良いでしょう。

なお、精神障がいのある方の中には、曖昧な状況に強くストレスを感じる方もいます。そういった場合には、曖昧さを取り除き、一つ一つ明確に示すことも重要です。

### 【事例 5-1】

精神障がいのあるAさんは、仕事で不安に思ったときに誰に相談していいのかわからず体調を崩してしまいました。そこで、上司とAさんで話し合い、相談相手となる先輩職員を決めること、また、先輩職員と定期的に面談したり、日誌の交換を行ったり、悩み事や体調について相談できるようにしました。これにより、Aさんが体調を崩すことも少なくなり、安心して仕事に就くことができるようになりました。

### 【事例 5-2】

精神障がいのあるAさんは、仕事での優先順位が分からなく大きなストレスを抱えてしまいました。そこで、仕事をする際には、上司が優先順位と次にやる仕事、いつまでに終わらせるかなどその都度指示をすることになりました。これにより、ストレスを抱えることなく安心して仕事を行うことが出来るようになりました。



【事例 5-3】

精神障がいのあるAさんは、何事にも手を抜けず頑張りすぎてしまう傾向があり、そのことにより仕事が大きな負担となってしまうことがありました。そこで上司と相談し、負担になりすぎないように一度に多くの仕事を渡さず、少量ずつ分けるなど仕事の量を調整することで対応してもらいました。

【事例 5-4】

精神障がいのあるAさんは、役所で申請書に長い時間がかかってしまうことに不安を感じていました。そこで、役所の担当者と相談し、外部に持ち出しても構わない書類については、事前に送付してもらい、記入済みのものを提出してもらう事で対応してもらいました。

【事例 5-5】

精神障がいのあるAさんは、大勢の人がいるところでは、周囲が気になってしまい落ち着かなくなります。あるとき、役所にいくこととなり、不安を感じたAさんは、役所の担当者に事情を説明しました。すると、個室などを確保することはできないが、比較的人が少ないところにパーティションを立て、周りからの視界を遮られるようなスペースを確保してもらえることになりました。



## 6. 発達障がい

### ワンポイント解説

発達障がいのある方の中には、言葉によるコミュニケーションが苦手であったり、漢字が極端に苦手であったり、曖昧な指示や記述が苦手だったり、一度に多くの指示が苦手だったり、スケジュール管理ができなかったりと、人によってできることできないことは様々です。本人とよく確認して対応することが大切です。

#### ・曖昧な表現の例

「できるだけ早くやって」、「あれはどうした」

このような表現は、発達障がいのある方にとって、苦手な部分です。

→「明日の会議資料を〇時までには〇〇部コピーしてください」（実物を見せると良い）

→「午前中に頼んだ、赤い箱の中身の整理はいくつまで進みましたか」

というように、具体的な表現を用いると良いでしょう。

### 【事例 6-1】

発達障がいのあるAさんは、口頭によるコミュニケーションが苦手だったため、採用試験を受けることとなった会社に相談をしたところ、面接の際には、口頭だけでなく、図や文章によるやりとりでも対応してもらえるようになりました。

### 【事例 6-2】

発達障がいのあるAさんは、暗黙のルールや言葉にされていない相手の意図、曖昧な指示を理解することが苦手で、会社での人間関係がうまくいきませんでした。そこで、上司と相談したところ、Aさんが作成した自分の発達障がいに関する特性について説明している文書に関わりのある人に配付することで、理解を深めてもらい、円滑なコミュニケーションをとれるようになりました。

### ワンポイント解説

【事例6-2】の場合は、個人情報保護の観点や本人の気持ちのあり方などから本人がその手段を望んだ時に限るなどの配慮が必要です。

【事例 6-3】

発達障がいのあるAさんは、吃音があり緊張すると言葉が出にくくなってしまいます。そのため、役場の窓口でのやりとりをする際には、本人が発話できるようになるまで待つて話を聞くよう対応してもらっています。



【事例 6-4】

発達障がいのあるAさんは、何事にも手を抜けず頑張りすぎてしまう傾向があり、そのことにより仕事が大きな負担となってしまうことがありました。そこで上司と相談し、負担になりすぎないように一度に多くの仕事を渡さず、少量ずつわかるなど仕事の量を調整することで対応してもらいました。

【事例 6-5】

発達障がいのあるAさんは、仕事で急な変更があると混乱してしまいうまく仕事をこなすことが出来ませんでした。そこで上司と相談し、変更がある場合は、一日の流れと、変更点を一つ一つ確認し、出来そうかどうか必ず確認することとしました。これにより、無理なく働くことが出来るようになりました。



【事例 6-6】

発達障がいのあるAさんは、障がいの特性上\*、慣れていない場所や、たくさんの方がいる場所で待つことが苦手ですが、ある時、病院で診察を受ける際に、他の患者さんが多い場所で、長時間待つ必要がありました。

すると、病院のスタッフが、Aさんが落ち着いて待てるよう、通常の待合室とは別に部屋を用意し、順番が来た時に呼びに来てくれました。

### 【事例 6-7】

発達障がいのあるAさんは、聴覚が過敏で少し大きな音でもとても不快に感じてしまいます。会社の中で異動があったとき、席がコピー機の近くになってしまったため、コピー機が動作する度に不快な思いをしてしまいました。そこで上司に相談したところ、コピー機から離れた席に移動させてもらい、また、周りの騒音が不快になった場合には、耳栓をつけて勤務していいことになりました。

### ワンポイント解説

発達障がいのある方の中には、音や光、においなどに感覚過敏により過剰な敏感さを持っている方もいます。そうした場合には、耳栓やサングラスなどの着用を認めたり、より適した環境を整備したりするといった配慮も必要です。

(詳しくは、「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」

15ページ、16ページを参照。)

## 7. 内部障がい

### ワンポイント解説

内部障がいのある方の中には、日によって体調が異なるだけでなく、体力が低く疲れやすい、また、そのために長時間の起立や、重労働が出来ないなど様々な困難を抱える場合があります。本人によく確認の上、できる対応を考えてみましょう。

#### 【事例 7-1】

内部障がいのあるAさんは、日や時間帯によって症状が異なります。そのため、Aさんが務める会社では、急な不調にも対応できるよう必ず先輩職員と一緒に行動するようチーム体制を作っています。

#### 【事例 7-2】

内部障がいのあるAさんは、定期的に透析をしなければならない症状がありますが、病院に通わずとも周りを遮るスペースさえあれば自己腹膜透析により自分で透析を行えます。

あるとき、会社の研修に出席することになったAさんは、そのようなスペースがあるか確認してみました。すると、障がい者専用トイレを長時間独占することはできないので、事務室の一角を周りに見えないよう遮断したスペースを作ってくれてくれるということでした。

これにより、安心して研修に出席することができました。

\* 北海道では、全道の保健所にて、申し出があった際にスペースの確保ができるよう対応しています。

#### 【事例 7-3】（難病の方も似たような配慮が必要な場合があります。）

町が実施する町民向けのフォーラムに参加することにしたAさんは、内部障がいのため寒さに弱く、冷房が効きすぎると体調を崩してしまいます。そこで、事前に寒い場合には全身を毛布で覆って聞いて良いか確認をとり、無事、体調を壊さず参加することが出来ました。



## 8. 難病等

### ワンポイント解説

難病のある方の中には、日によって体調が異なるだけでなく、体力が低く疲れやすい、また、そのために長時間の起立や、重労働が出来ないなど様々な困難を抱える場合があります。本人によく確認しできる対応を考えてみましょう。  
(内部障がいのある方と抱える困難課題が似ています。)

#### 【事例 8-1】 (事例 7-1)

難病のあるAさんは、日や時間帯によって症状が異なります。そのため、Aさんが務める会社では、急な不調にも対応できるよう必ず先輩職員と一緒に行動するようチーム体制を作っています。

#### 【事例 8-2】

難病のあるAさんは、発話に難がありコミュニケーションに時間がかかってしまいます。そのため、役所でやりとりをする際には、時間がかかっても丁寧に話を聞くよう対応してもらっています。

#### 【事例 8-3】

難病のあるAさんは、筋力低下のために受話器を取ることが困難です。そこで、上司と相談しAさんにつながる電話については、イヤホンマイク付き携帯電話にするよう対応していただきました。

#### 【事例 8-4】

難病のため視野が狭く、前を向くと足下が見えなくなってしまうAさんにとっては、足下に物があるとつまずいて転んでしまう危険性があります。

そのため、Aさんが務める会社では、通路に物を置かないこと、おいたとしても目に見える高い位置に物があることが分かるよう表示するよう徹底しています。

## 9. 合理的配慮先駆的事例紹介(道内)

### 【苫小牧市】

- ・ 制度の対象者：商業者などの民間事業者（※苫小牧市内に事業所を置き、直接的に市民サービスを行うものに限る）
- ・ 助成内容

助成内容	上限額	補助率
ツールの作成	5万円	1 / 2
物品の購入	10万円	
工事の施工	20万円	



### 【厚岸町】

- ・ 制度の対象者：障がい者の利用が見込まれる町内の飲食店等
- ・ 助成内容

障がい者が利用する際の障壁に対する配慮のため、

助成内容	上限額	補助率
助聴器の購入や手すり取り付けなどの改修工事の経費	—	1 / 2 (1円未満の端数があるときは、切り捨て)
点字メニュー、会話ボード、その他コミュニケーションツールの作成	—	5万円 (同一年度において、一事業者あたり)
筆談ボード、折り畳み式スロープ、簡易様式トイレその他の物品 (コミュニケーションツール除く)	—	10万円 (同一年度において一事業者あたり)
簡易スロープ、階段等の手すりの設置、段差の解消、その他の既存事業所等の改修工事	—	10万円 (同一年度において一事業者あたり)

しょう りゆう さべつ かいしょう むけた ごうりてきはいりよ じれいしゅう  
障がい理由とする差別の解消に向けた 合理的配慮 事例集

へいせい 28 ねん 5 がつ 25 にち はっこう  
平成28年5月25日発行

へいせい 29 ねん 8 がつ 31 にち かいてい  
平成29年8月31日改訂

へいせい 30 ねん 8 がつ 31 にち かいてい  
平成30年8月31日改訂

はっこう ほっかいどう  
発行 北海道

へんしゅう ほっかいどう ほけんふくし ぶ ふくし きょくしょう しゃ ほけん ふくし か  
編集 北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

ゆうびんぼんごう さつぼろしちゅうおうくきた3じょうにし6ちようめ  
〒 060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

TEL 011-231-4111 (内線 25-726)

FAX 011-232-4068