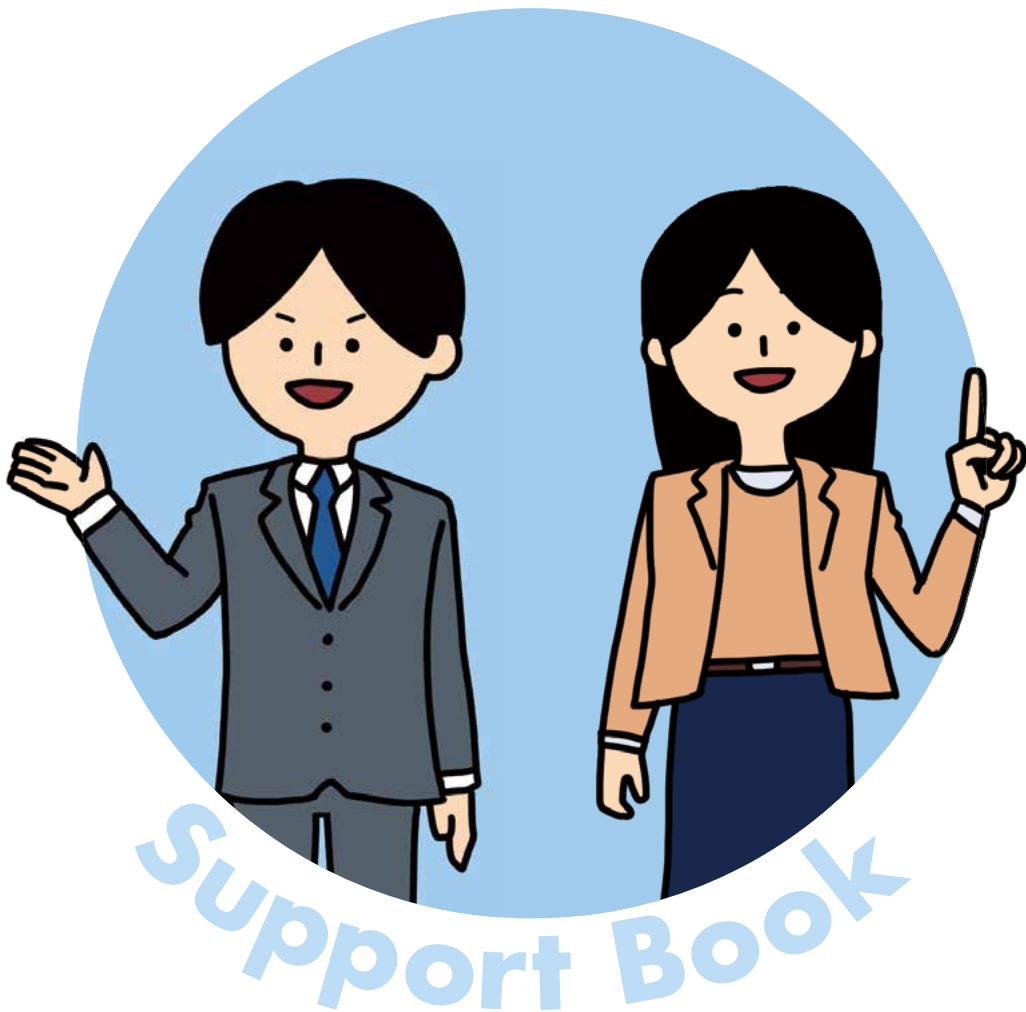




めざせ! やさしさ日本代表!
かわさきパラムーメント

合理的配慮の提供の サポートブック

市職員向け



所属

目次

1	はじめに	01
2	障害とは	02
3	合理的配慮とは	04
それぞれの困りごとへの対応方法		
4-1	肢体不自由者・車いす使用者の困りごとと対応方法	08
4-2	視覚障害者の困りごとと対応方法	12
4-3	聴覚障害者の困りごとと対応方法	16
4-4	知的障害者、発達障害者、精神障害者の困りごとと対応方法	20
4-5	身体障害者補助犬使用者の困りごとと対応方法	24
5	様々なマークの意味	26
6	合理的配慮に関するよくある疑問	27
巻末 付録	誰にでも優しい施設案内フォーマット イベント等における環境・対応チェックシート	



本市では、障害のあるなしに関わらず、「誰もが自分らしく暮らし、自己実現を目指せる地域づくり」を目指し、「人々の意識や社会環境のバリアを取り除き、誰もが社会参加できる環境を創り出す」ことを理念として、「かわさきパラムーブメント」を推進しています。また、令和4（2022）年1月に障害者差別解消法により義務化されている合理的配慮の提供について基本的な考え方や職員のあるべき姿などを定めた「合理的配慮の提供等に関する基本方針」を策定しました。

この中で、窓口対応をはじめとした行政サービスにおける本市職員等による一定水準の接遇を確保する必要があるため、最低限実施しなければならない行動事例として、「障害のある方へのサポートブック」を位置づけています。

この度、全ての職員が合理的配慮の提供を行う背景や心のバリアフリーを理解し、障害のあるなしに関わらず誰もが同じように行政サービスの提供を受けることができるよう、「障害のある方へのサポートブック」を障害の社会モデルの考え方を基本とし、より実践的で使いやすい内容に改定し、「合理的配慮の提供のサポートブック」（以下「サポートブック」という。）としました。「かわさきパラムーブメント」の目指す優しい社会の実現に向け、業務の参考にしていただくようお願いいたします。

「サポートブック」関係資料は、下記に掲載しています。

グルかわ > ライブラリ > 市民文化局 >

パラムーブメント推進担当 > 合理的配慮の提供等に関する基本方針



障害者差別解消法上の障害者とは、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害がある者であって、障害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」と定義されていますが、**あわせて高齢者、外国人、LGBTQ、妊産婦などに対して、それぞれの状況に応じて行政サービスを提供することを意識する必要があります。**

ワード 障害者差別解消法

（正式名：障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）

障害の有無によって分け隔てられることなく、障害のある人もない人も相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とした法律です。行政機関等及び事業者に対して障害を理由とした不当な差別的取扱いの禁止や、障害者への合理的配慮の提供などが定められています。



ポイント

- 障害者は、社会が作り出す障害によって“困っている”人です。
- 設備や対応のどのようなことが障害者を困らせているか考えましょう。
- 「障害の社会モデル」の考えを踏まえて障害を意識しましょう。

1 このサポートブックでの障害の捉え方

障害は、目が見えないことや足が動かせないという身体機能等の制約が障害の原因と捉えられてしまうことが多いです。この考え方で障害を考えてしまうと、階段を利用できないのは“歩けない”という個人の身体的な問題であって、その問題を克服するのはその人の努力や工夫、若しくは医療福祉で対処するものであると捉えられてしまいます。この考え方を「**障害の個人モデル**」といいます。

しかし、本当に個人の問題だけなのでしょうか。

足が不自由で車いすを使用している人が段差のある道を通れず困っている状況を想像してください。このような困った状況が生まれるのは、その人の足が不自由で歩けないからではありません。段差がなければ車いすでも歩ける人と同じように道を通ることができます。

ここで障害となっているのは段差であり、周りの環境です。このような社会の作りや環境などの社会的障壁（バリア）が障害の原因と捉える考え方を「**障害の社会モデル**」といいます。社会的障壁には、物理的障壁だけでなく、文化や観念も含まれます。

「障害の社会モデル」に基づき考えると、行政機関等が提供するサービスの中で生み出された社会的障壁を取り除くのはサービスを提供する側の責務であると考えられます。

※「障害の社会モデル」は障害者差別解消法や心のバリアフリー、本市で策定している合理的配慮の提供等に係る基本方針など、障害に関連する法律や行動指針の基本となる考え方です。

障害の個人モデル

障害は個人の心身的な問題にあるという考え方



障害の社会モデル

障害は周囲の環境にあるという考え方



障害の捉え方は社会モデルへと変わってきています



このサポートブックでは障害の社会モデルの考え方のもとに、障害者の困難を考えていきます。

2 社会的障壁

社会的障壁とは、障害者が社会参加や日常生活を困難にさせる“バリア・障壁”のことです。“バリア・障壁”という言葉からすると階段の段差など物理的なものをイメージしますが、“社会的”とあるように、物理的なものだけではなく、以下の4つの分類に整理して考えることができます。

● 社会的障壁の主な4分類

障壁の種類	内容	具体例
事物の障壁	施設や設備等	入口に階段がありスロープもない、ハイカウンターの窓口、狭い通路等
制度の障壁	ルールや条件等	同伴者を求める、欠格条項等
慣行の障壁	慣習や情報提供等	音声のみの緊急情報、資料提供がない講演会
観念の障壁	無知、無関心、偏見等	“障害者はできないだろう”、“障害者はかわいそう”という心のバリア



職場での社会的障壁を考えてみましょう。



“障害”表記について

チェック 音声読み上げ機能において“障がい／障がい者”という表記は“さわりがい／さわりがいしゃ”と読み上げられることから本書では“障害／障害者”と表記しています。また、本書は、「障害の社会モデル」の考えに基づいた記述をしています。障害は本人の意思によるものではないこと、また、社会的「障」壁によって、実際に権利利益の侵「害」を受けているという観点から、「障害」を経験している人のことを「障害者」と記載しています。



ポイント

- 合理的配慮の提供は、法律で義務付けられています。
- 合理的配慮はサービスを提供する側とサービスを受ける側のどちらかの都合で決まるものではなく、双方が納得できる建設的な対話が欠かせません。

1 合理的配慮とは

合理的配慮とは障害者の権利や機会の均衡を損なう社会的障壁を取り除くために、必要かつ合理的な配慮のことです。障害者差別解消法では行政機関等及び事業者に対し、その事務・事業を行うに当たり、障害者から社会的障壁の除去を必要としている意思の表明があった場合、合理的配慮を提供することが求められています。

2 なぜ合理的配慮が義務付けられているのか

● 機会の不平等を是正するため

行政機関等は市民が社会生活を送ることができるために様々な行政サービスを提供することがその役割といえます。そのような行政サービスにおいて障害者が何らかの社会的障壁によって利用ができない状況にあるとすれば、障害者は市民としての社会生活を送ることが阻害されてしまいます。障害者差別解消法で行政機関等の合理的配慮の提供が義務として定められているのは、行政サービスにおいて社会的障壁を作り出しているのは行政機関等自身であり、それを取り除くことを怠ることはできないからです。

(例) 書類の記入による申請制度

→目が見えて、自筆できることが前提の制度であり、視覚障害者等に対して申請という機会を阻害しています。代筆等の合理的配慮を提供し、制度の障壁を取り除きます。

3 合理的配慮の提供のポイント

① 当事者の意向の尊重と、建設的な対話

合理的配慮は障害者、行政機関等又は事業者どちらかの都合のみが優先されるものではありません。建設的な対話を通じて双方が納得した方法（手法）で提供されるものです。最初から“できない”と答えるのではなく、当事者の意向を尊重し、目的がどのような手法であれば達成できるか、対話を通じて考えましょう。

② 機会の平等を意識

合理的配慮は、特別扱いではなく、選択肢に制約のある障害者に向けて、選択肢の幅を広げ、機会を平等にするためのものという意識を持ちましょう。

③ 過重な負担を伴わない範囲で対応

合理的配慮は、“実施に伴う負担が過重でないもの”とされています。どの程度まで対応するかは以下の観点で考えます。

- ・ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ・ 意向が本来業務に付随しているかどうか
- ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ・ 費用・負担の程度・事務・事業規模・財政・財務状況

※過重かどうかの判断は、ひとりで行わず、組織で判断し、共有しましょう。

以上のような観点を総合的・客観的に判断することが求められますが、要望のあった配慮の提供が困難な場合も **代替可能な配慮を提案する姿勢が欠かせません。例えば、手話通訳者の配置ができなくても、筆談や要約筆記の対応等を提案します。**



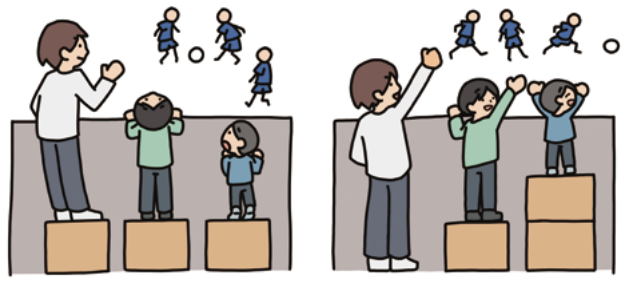
“平等” と “公平” の違い

チェック

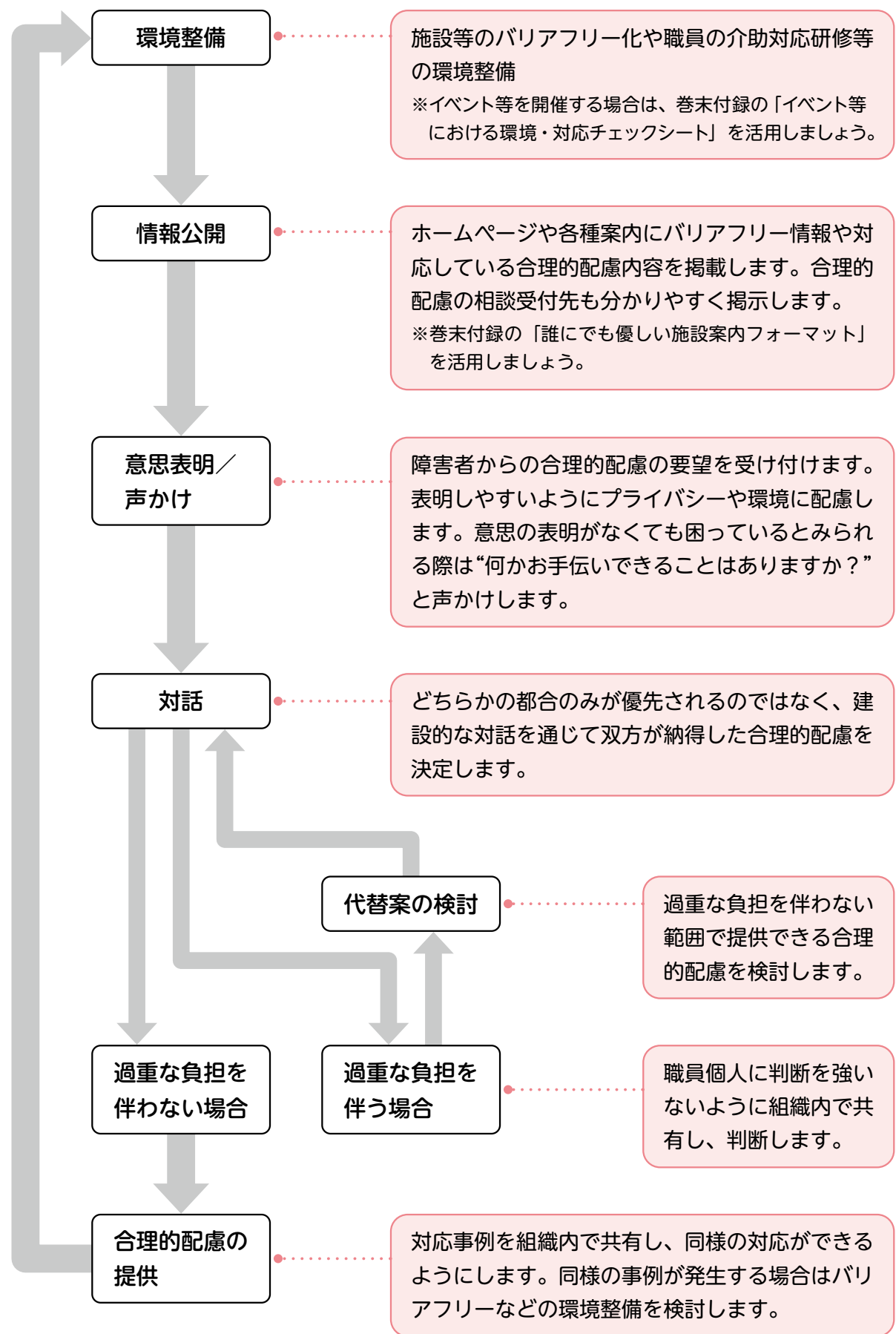
合理的配慮で“障害のない人に不公平になる”、という誤解をされることがあります。左側のイラストでは、個人の事情は考慮せずに“平等”に扱っているため機会を得ることができない人がいます。右側のイラストは個々のニーズに合わせた支援を提供することで“公平”に機会を提供しています。

このように現実では一見平等に見えても実際は障害者が不利になる社会構造があり、合理的配慮が必要なのです。“平等”と“公平”の違いに対する認識のずれは、“手段”と“目的”の認識が混同していることに原因があります。例えば講演開催時に、視覚障害者から資料をデータで欲しいという要望があったときに、通常は提供していないから断るのではなく、“講演の内容を理解する”という“目的”を達成するために、資料の提供が必要であるかを検討することで公平な機会提供を可能にします。

このような視点で考えると、現状の合理的配慮の提供の妥当性を考え直すことができます。



4 合理的配慮の提供の流れ



5 職場における合理的配慮内容の確認等

職場環境や来庁者の特性等により、最低限実施すべき合理的配慮の提供内容は異なることが考えられます。

そのため、職場で必要に応じて作成する「職場ごとの具体的な対応」も併せて確認し、随時見直しましょう。



本人に選択を委ねる声かけ

チェック 障害のある人のサポートは、どのような人であっても対応方法は画一的なものではなく、常に支援が必要であるとは限りません。障害のある人を見かけたらすぐにお手伝いをしなければならない、必ず困りごとがある、という偏見があると本人の意思が尊重されない接し方になります。サポートが必要かどうか、どのようにサポートすればいいのか判断できない場合は、自分で対応や支援の必要性を決めつけずに「何かお手伝いできることはありますか？」と、本人に選択を委ねる聞き方をしましょう。

それぞれの困りごとへの対応方法 肢体不自由者・車いす使用者の 困りごとと対応方法



ポイント

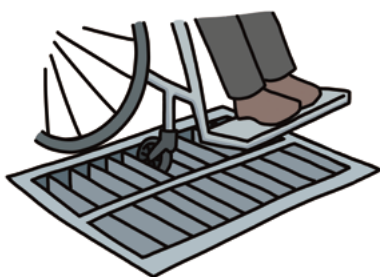
- 身体上の制約がない人が意識していない部分に社会的障壁が存在します。
- 目線や言葉遣いから相手が安心できる接遇が大切です。

1 肢体不自由者・車いす使用者の困りごと

肢体不自由とは、身体障害のひとつで上肢・下肢・体幹の運動機能の障害で、その原因・症状・程度は様々です。補装具として車いす・杖・義足・義手などを使用して生活しています。数センチの段差や溝、道幅、手すりの配置や陳列の高さなど、社会の様々な場面が身体上の制約がない人に合わせて作られているため、日々の生活において様々な困難に直面しています。

2 肢体不自由者・車いす使用者の困りごとの事例

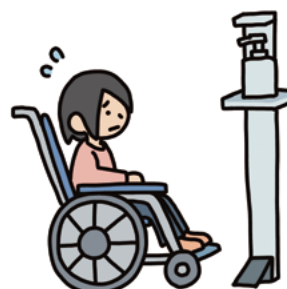
- ・ 数センチの段差や溝によって移動が困難になる。
- ・ 自動販売機等を利用する際、高い位置にしかボタンがないため利用しにくい。
- ・ 介助者がいると、介助者にだけ話しかけられるため、自分の意思を尊重してもらえない。
- ・ 足踏み式のアルコールスプレーしか用意されていないと、足が使えないと消毒ができない。
- ・ 手すりが左右片方だけの階段しかない、片まひがあると移動できない。
- ・ 道幅や順番待ちのレーンの幅が狭く、車いすで通行できない。



▲歩道にある溝



▲高い位置にあるボタン



▲足踏み式スプレー

ワード バリアフリースイレ

バリアフリースイレは、次のような方々に使われているトイレの総称です。

- ・ 車いす使用者
- ・ 発達障害など同伴が必要な人
- ・ 乳幼児連れの人
- ・ オストメイト（人工肛門等保有者）

必要としている人たちのために事前の情報提供や案内ができるようにしましょう。また、オストメイトなど外見からは判断できない人たちが使用することも理解しておきましょう。

3 肢体不自由者・車いす使用者への接遇のポイント

① 車いす使用者には腰を下ろし目線を合わせて挨拶をする

車いす使用者に立ったまま対応すると、威圧感ができるため、目線を合わせて挨拶、コミュニケーションをとります。

② 車いすを操作する場合は事前に声をかけてから動く

何も言わずに曲がったり、車いすが傾いたりすると車いすに乗る人は不安になります。“右に曲がります”、“少し後ろに傾きます”など、動作の前に声をかけることで、その人がどのような状態になるのかを伝えましょう。

③ 接遇において避けるべき言葉遣い

その人の状態を形容する際は、“杖の人”や“車いすの人”ではなく、“杖を使用している人”、“車いすを使用している人”が適切な表現です。また、混雑している場面で誘導対応をする際に“すみません、通ります”と、謝罪の言葉を周囲の人に連呼することは避けましょう。案内されている人からすると、自分が通行することで周囲に迷惑をかけているという気持ちにさせてしまいます。誘導時の周囲の人への声かけには“ご協力ありがとうございます”といった肯定的な表現を使用しましょう。

④ 車いすの操作で分からない場合は本人に確認する

車いすの形状や機能は使用する本人の状態に合わせて専用設計されている場合もあります。一時的に車いすを操作したり、預かったりする場合に使い方が分からない場合は本人にどのように動かせばいいのか確認しましょう。また、ご案内の際にも何か注意することはあるか聞いてみます。



◀車いす使用者との会話は目線を合わせて行います

提供：(公財)日本ケアフィット共育機構



チェック

市職員以外にも配慮情報は共有・連携し対応できるようにする

イベント等では市職員以外にも様々なスタッフが関わります。このことで障害者からの問合せに対して一部のスタッフに担当させていたために、スタッフ間をたらい回しにされることが発生します。市職員だけでなくスタッフ全員が同じ水準で障害者への対応ができるよう共有しましょう。



ポイント

- 既定のスペース以外でも対応できるよう柔軟にルールを変更しましょう。
- 陳列や機器の位置の高さで車いす使用者は利用できないものがあります。
- 介助者や複数名で来庁・来場することも想定して対応します。

1 窓口での対応

● **カウンターでの対応は座って対応できるスペースで行う**
立って対応することが前提になっているハイカウンターは、歩行が困難な肢体不自由者や車いす使用者には使うことができない構造です。案内を対応する場合はローカウンターや、座って対応できる場所で行います。必要であれば、折り畳み式の机を出す等の対応を行いましょう。

※車いすに座ったまま机にアプローチできるためには、机の下の奥行きが45センチ以上必要とされています。業務対応する環境も確認しましょう。

● 備え付けのいすに移動するか確認する

車いす使用者をローカウンターなどいすのあるエリアで対応する場合、人によってはいすに移動して対応を受けたい場合もあります。車いすに座ったままか、いすに移るか確認してみましょう。

● 自筆が困難な場合は代筆で対応する

マヒなどによって自筆が困難な場合は、介助者や職員による代筆対応をすることで文書作成をしましょう。記載内容については本人に確認しながら記入し、最終的に問題がないか本人に確認してもらいます。個人情報や機微情報に関わる代筆をする場合は、周囲に伝わらないように配慮し、複数名で内容を確認することが望ましいです。



2 イベント等での対応

● 介助者や車いす使用者が複数人で来場することも想定する

コンサートホールやスタジアム等でのイベント等では介助者を含めて複数人で来場することがあります。介助者やグループが分かれることのないようにすることや、障害者の座席を一律で指定せずに柔軟に選択できるようにします。

● 案内誘導時に地面の電気系統の配線に注意する

会場では音響や照明のために様々な電気系統の配線が地面に引いてあります。モールなどで車いすでも通行できるようにしましょう。



▲配線を養生するモール

● 入退場時に優先レーンや優先時間帯を用意する

長い距離の歩行や、順番待ちで長時間立つことを必要とする動線や、順番待ちの列が狭い場合、安全に移動できるように優先レーンを作ることや、優先時間帯を設定することも検討しましょう。

3 用意しておくべき支援ツール

- ・簡易スロープ：整備が行き届いていない段差などがある場合は、簡易スロープを取り付けましょう。
- ・車いす：緊急時の搬送でも使用するためメンテナンスは定期的に行いましょう。
- ・杖ホルダー：高齢者や障害者がよく訪れる相談窓口等の机に設置すると便利です。
- ・アルコールスプレー：センサー式や足踏み式は車いす使用者が利用できないため、座ったままでも手指消毒ができるように複数用意しましょう。

それぞれの困りごとへの対応方法 視覚障害者の困りごとと対応方法

ポイント



- 視覚障害の見え方は様々で、点字も全ての人が使えらるわけではありません。
- 社会の様々な情報が視覚情報を主体としており、社会的障壁になっています。
- 案内や誘導の際は具体的な情報を添えて説明します。

1 視覚障害者の困りごと

視覚障害には、視力障害や視野障害、色覚異常などが含まれます。全く見えない全盲と一部は見える弱視があり、視覚障害者の多くは弱視ですが、その程度も異なるため、見え方は人それぞれです。日常生活においても単独で白杖や盲導犬を携えて移動が可能な人もいれば、常に介助者が必要な人もいます。視覚情報のみの情報伝達しか用意されていないことや事前情報の提供がないことなど、社会の様々な場面で目が見えることが前提となっているため、日々の生活において様々な困難に直面しています。

2 視覚障害者の困りごとの事例

- ・ 無人化、機械化が進んでいるが視覚障害者が利用できる設計になっていない。
- ・ タッチパネル操作の機器が音声呼び上げ対応していない。
- ・ 講演やイベント等でスクリーン投影の情報が事前にデータ提供されない。
- ・ 一時的な工事によって普段利用する順路の変更が告知がない。
- ・ 配色が色覚異常のある人に配慮されていない。
- ・ 点字ブロック上に人や物があり通行できない。
- ・ 視覚障害者 = 全盲という偏見があり、見え方の程度に合わせた対応がされない。



▲音声読み上げ機能がないタッチパネル



▲配色やフォントが識別しづらい資料



▲点字ブロック上にある障害物



紙幣の識別マーク

チェック 紙幣には指で触って金額を判別できるように識別マークがついています。紙幣を渡す際は識別マークが重ならないように渡します。



一万円札



五千円札



千円札

出典：国立印刷局ホームページ (<https://www.npb.go.jp/ja/intro/ninsiki/index.html>)

3 視覚障害者への接遇のポイント

① 突然身体に触れずまずは声かけ

ご案内や移動のサポートをする際に、手引き誘導をしますが、誰でも突然身体を触られたら驚きます。まずはなるべく正面から声かけをしてからお手伝いが必要か、どのようにお手伝いすればいいのか確認しましょう。また、サポートの際は“市職員の〇〇です”と自分の所属と名前を名乗ることで、誰がサポートしているのかが分かり安心できるようにします。

② 指示語は使わない

“あちら”、“こちら”などの指示語や“少し先”、“ちょっと前”などの不明瞭な表現では視覚障害者が適切に状況を把握することが困難になります。“右手にお手洗があります”、“5メートル前方に受付があります”などと具体的な情報を伝えます。また、“1段の高さが15センチの上りの階段”など数字で表現するとより具体的にイメージできるようになります。

③ 手引きの基本：介助者が常に一步先に立つ

移動のサポート時の手引き誘導では、視覚障害者に手引き者の身体のどこかをつかんでもらい、手引き者は常に視覚障害者の一步先に立って安全を確保します。



▲手引きの基本姿勢



▲階段を下りる手引き



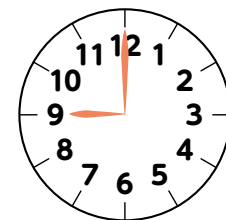
▲狭い道での姿勢



チェック

視覚障害者に方向を案内する“クロックポジション”

クロックポジションとは方向を時計の文字盤になぞらえて説明する方法です。例えば視覚障害者を時計の中心に位置するとして、“12時の方向に受付があります”、“9時の方向にお手洗があります”というように説明できます。





ポイント

- 視覚で伝えている情報を具体的に説明して理解できるようにしましょう。
- 色や形に配慮したカラーユニバーサルデザインの工夫が重要です。
- 資料などの文字情報は事前にデータ提供などで情報保障に努めましょう。

1 窓口での対応

● 弱視でも読める拡大資料や拡大鏡を用意する

通常の資料を拡大すれば自分で読むことができる弱視の人がいます。例えば A4 資料であれば A3 で印刷することや、拡大鏡（虫メガネ）を用意して読むことができますようにします。

● 代筆・代読の対応をする

自筆が困難で書類を読むことができない場合は職員が代筆と代読を対応します。肢体不自由者への代筆対応同様に、本人に確認しながら記入し、個人情報や機微情報に関わる部分は周囲の人に伝わらないよう配慮します。

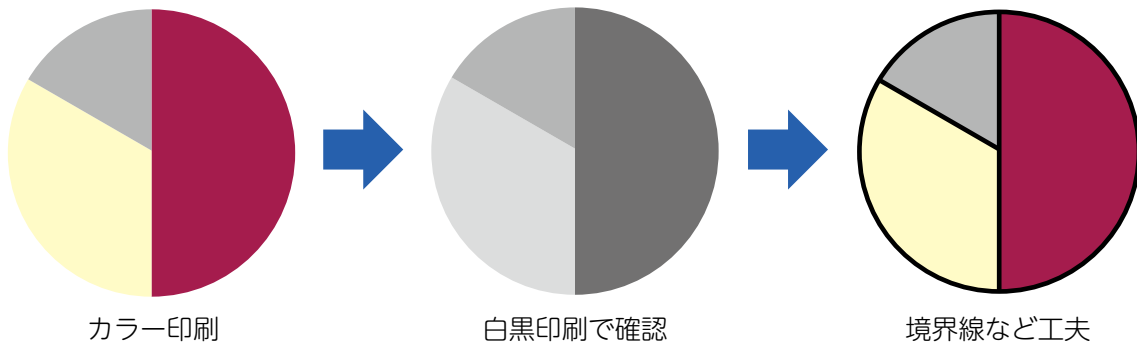
● 窓口で視覚障害者に対して金銭授受が発生する場合

視覚障害者から支払いを受け取る場合、受け取る前に出された金額を伝えて確認が取れてから受け取ります。例えば視覚障害者が一万円札を出した際は、受け取る前に“一万円札ですね”と伝えることで、本人の出し間違いを防ぐことができます。

2 文書作成での対応

● 色覚異常の人でも情報が理解できる配色を心がける。

白黒印刷をして、判別しづらければ配色の変更や、形・線に違いを出して色以外で情報が伝わる工夫をします。



公文書の作成に関しては「公文書作成におけるカラーユニバーサルデザインガイドライン（川崎市総務企画局作成）」を参考にしましょう。

3 イベント等での対応

● 座席位置の配慮

講演などのイベントにおいて、弱視の人が観覧できるようにステージ近くの席に案内することや出入口に近い移動がしやすい座席に案内するなどの対応をします。座席指定の場合は申込時にどのような配慮が必要か確認できるようにしましょう。

● 事前に資料などを電子データで配布

講演会や市民参加型の会議などでは可能な限り議題や資料を電子テキストデータで事前に共有することが望ましいです。講演でスライド投影する場合も同様に事前データとして提供するか、投影内容が分かるように説明します。

4 用意しておくべき支援ツール

- ・ **拡大鏡**：窓口や記載台に設置しておきましょう。
- ・ **点字案内資料**：よく説明する資料などをあらかじめ点字印刷して用意することで視覚障害者にスムーズに案内ができます。
- ・ **点字テープ印刷機**：点字の知識がなくても点字で印字できるテープがあると、各種機器のボタンや資料に張り付けて使用できます。
- ・ **サインガイド**：枠に沿って書くことによって自筆で署名できるようにします。



▲拡大鏡



▲点字テープ



▲サインガイド



文字認識・読み上げツール

チェック チラシやパンフレットなどの作成時に、2次元コードからアクセスして内容を視覚障害者が理解できるようにする専用の読み上げツールや、カメラ機能で印刷してある文字を読み取る OCR(光学的文字認識) アプリもあります。

「かわさきパラムーブメント」のチラシには、多言語及び日本語の読み上げ機能がついた2次元コードを記載しています。このようなコードを入れる場合は、写真右下の切れ込みのような目印を入れる必要があります。



それぞれの困りごとへの対応方法 聴覚障害者の困りごとと対応方法



ポイント

- 聴覚障害は外見から分かりにくい障害です。
- 全ての聴覚障害者が手話言語を使用できるわけではありません。
- 表情やジェスチャーも重要な情報になります。

1 聴覚障害者の困りごと

聴覚障害といっても聞こえ方は人それぞれで、生まれつき聞こえない人もいれば、人生の途中で聴力を失った、低下した人もいます。緊急時の情報などが音声のみになっているなど、社会の様々な場面で聞こえることが前提になっているため情報収集等が困難になることがあります。

2 聴覚障害者の困りごとの事例

- ・補聴器を付けていると、健聴者と同じくらい聞こえていると思われるが、小さな声や雑音の中などでは聞き取りづらくスムーズに会話ができない。
- ・発声ができる聞こえる人と思われ、筆談や手話通訳等の対応をしてもらえない。
- ・マスク着用によって口元が見えずコミュニケーションが取りにくい。

3 聴覚障害者への接遇のポイント

① コミュニケーションの基本は1対1で行う

聴覚障害者が手話やジェスチャー、口話（こうわ）が分かりやすいように1対1で対面してコミュニケーションを取ります。可能な限り明るく、静かな場所で表情や身振り手振りが分かるようにしましょう。

② 口話（こうわ）

聴覚障害者の中には口話の訓練等により、話者の口の動きから内容を読み取る人がいます。口話が分かりやすいように文節で区切って話しましょう。

③ 筆談

筆談は文章を書くのではなく、キーワードや単語などで簡潔に書き、横書きにし、書いているところが見えるようにします。スマートフォン等に文字入力する場合も筆談に準じます。筆談でキーワードだけにして、表情や口話で丁寧な説明を心がけましょう。



ポイント

- どのようなコミュニケーション方法がよいか確認しましょう。
- 筆談器等のツールは常に使えるように職員全員で共有しましょう。
- 複数のコミュニケーション手段を組み合わせるとコミュニケーションします。

1 窓口での対応

● どのようなコミュニケーション方法がよいか確認

本人の希望を確認してからコミュニケーション方法を決めましょう。また、ひとつのコミュニケーション手段だけでは内容を十分に伝えることができないこともあるため、口話だけでなく筆談やジェスチャーも加えて、複数のコミュニケーション手段を組み合わせると案内しましょう。

● 受付順番の呼び出し

受付順番を口頭で呼び出す方式では呼び出されたのか分からない場合があります。事前に番号を控え、順番がきた際に声かけをするようにします。振動で呼び出す機器などを用意することも検討しましょう。

● 筆談対応

申請や届け出書類作成の際の重要な情報は筆談で文字として正確に伝わるように配慮します。特に金額や申請条件、締切日等に関わる部分は筆談や重要部分をハイライトするなど、分かりやすいようにします。

● 挨拶等の基本的な手話 ※全ての人が手話を使用するわけではないので参考程度にしましょう。

【ありがとうございます】



- ①左手の手のひらを下にして前方に構え、その上に右手を手刀にして置きます。
②右手をゆっくり上の方にあげます。

【こんにちは】



- ①人差し指と中指を立てて顔の前に置きます。(時計の短針・長針で正午)
②両手の人差し指を向かい合わせて曲げます。(人が向かい合ってお辞儀)

2 文書作成での対応

リーフレットやイベント等のチラシなどを作成する場合はお問合せができるよう電話番号だけでなく、FAX 番号を記載しましょう。また、手話通訳や要約筆記などの情報保障方法についても記載しましょう。

3 イベント等での対応

●手話通訳・要約筆記の配置

ステージ発表や講演では手話通訳や要約筆記を配置して内容が常に分かるようにします。事前申し込み制度であれば、情報保障に関する支援の確認項目を設けます。

本市の指定管理施設である聴覚障害情報文化センターへの依頼方法及び料金については、[グルかわ](#)に記載しています。

掲載場所

健康福祉局→障害保健福祉部→障害者社会参加・就労支援課→手話通訳者・要約筆記者の派遣について

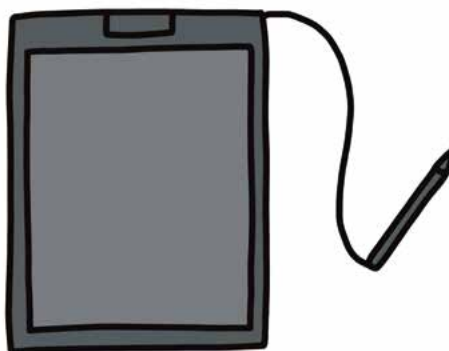


●字幕対応

講演などの内容を自動文字起こしソフトで文字情報化することや、要約筆記対応スタッフを配置してパソコンの画面で共有や、スクリーンに投影します。

4 用意しておくべき支援ツール

- ・簡易筆談器・筆談アプリ：すぐに使えるように、窓口に出しておきます。書いたものを消しながら使うため複雑な内容には紙とペンで書く筆談をします。
- ・音声認識文字起こしアプリ：会議などの会話内容を自動で文字起こしが可能ですが精度が完全ではないものもあり、適宜補足や支援が必要です。



▲簡易筆談ツール



遠隔手話通訳システム

チェック 各区役所・支所には、耳が聞こえない、聞こえにくい、手話の方がコミュニケーションを取りやすい方々に向けて、遠隔手話通訳システムを導入しています。

こんなお問合せに
しっかり答えていますか？



お問合せがある前に確認しておきましょう

- ・遠隔手話通訳システムにつながる二次元コードがどこにあるか確認しておきましょう。
- ・区役所・支所内のタブレットの場所や借り方を確認しておきましょう。※場所一覧はグルかわライブラリに掲載しています。
- ・システムの使い方を確認しておきましょう。

システムの不具合や、タブレット端末の貸出状況によって、手話通訳システムを利用できない場合は、その理由をしっかりと伝えし、代替案として“筆談”等を提案しましょう。※合理的配慮の観点から、理由なくシステムの利用を拒まないようにしてください。

遠隔手話通訳システムについての詳細はグルかわに格納しています！

市民文化局 > パラムーブメント推進担当 > 区役所・支所における遠隔手話・外国語通訳サービス

4-3

聴覚障害者の困りごとと対応方法

それぞれの困りごとへの対応方法 知的障害者、発達障害者、 精神障害者の困りごとと対応方法



ポイント

- 不明瞭なコミュニケーションの取り方が障壁となっていることがあります。
- 落ち着いて、分かりやすい表現や静かな環境の配慮が大切です。
- 周囲の人々の持つ偏見から、更なる困難が生まれることがあります。

1 知的障害者、発達障害者、精神障害者の困りごと

① 知的障害者

障害の度合いは一人ひとり大きく異なります。話し言葉の理解や文字の読み書きなどを苦手とする人が多いですが、発達障害を併せ持つ人もいて、その障害は多様です。

知的障害者の本人の特性に加えて、社会における明示されないマナーや暗黙の了解等により、コミュニケーションの方法や手順、慣習などが社会的障壁となり社会生活における困難が生じています。

② 発達障害者

コミュニケーションや人間関係における暗黙的な規範（常識）の理解が不十分なため、コミュニケーションや対人関係がうまくいかないことが多くありますが、環境や年齢によりどのような障害を経験するのか様々です。このため、発達障害について理解が進んでいない社会では様々な誤解が生まれることがあります。

③ 精神障害者

精神障害はこころ・脳の不調に加えて、怠けている、努力不足と誤解されるなどの周囲の環境要因が合わさることで不安や落ち込み、幻聴などの精神症状が起これ、日常生活に困難が生じます。

2 知的障害者・発達障害者・精神障害者の困りごとの事例

① 知的障害者

- ・ 予定の見通しが立たないことが混乱につながる。
- ・ 長い文章や抽象的な話、婉曲表現などを使われると意味を理解することが困難になる。

② 発達障害者

- ・ こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更が困難になる。
- ・ 音や光、においに敏感、若しくは鈍感。

③ 精神障害者

- ・ 危険な行動をするという偏見を持たれる。
- ・ 疲れやすく集中できないため考えをまとめることができない。

3 知的障害者、発達障害者、精神障害者への接遇のポイント

① 理解しやすい話し方

婉曲的な表現や抽象的な表現、過剰な敬語は避け、分かりやすい表現を用いて端的に伝えるなど理解しやすい説明を心がけます。“恐れ入りますが”や“ご面倒をおかけしますが”、“こちらの書類ではお受け取りできかねますので”等のクッション言葉の多用や、回りくどい言い回しなどは避けます。そして情報を一つずつ理解できるように、一つの文章に多くの情報を載せないようにして、ゆっくりと話します。このとき、小さい子どもに話しかけるような言葉遣いをする人がいますが、接遇のレベルは変える必要はありません。高音や甲高い声が苦手な人もいますので、落ち着いた声で話しましょう。また耳で聞くよりも目で見る情報の理解を得意とする人も多く、重要なポイントは紙に書いて伝えることも有効です。

② 否定語を使わずに具体的に伝える

否定語ではなくどのように行動したらいいかを分かりやすく具体的に伝えます。例えば、“騒がないで”ではなく、“座っていきましょう”と、どのように行動するのかを伝える表現に変えます。また、“〇〇さんはいません”ではなく、“〇〇さんは13時に戻ります”と見通しが分かる表現に言い換えます。

“はい”“いいえ”で答えられる質問形式や、選択肢を提示することも効果的です。

③ 落ち着いて話すことのできる環境に案内する

周囲に人がたくさんいて騒がしく、視線が気になって混乱や集中力の分散になることもあるので、職員とのコミュニケーションができるように落ち着ける空間で話ができるように案内しましょう。



文字の障壁：フォントの工夫

チェック

発達障害のひとつである学習障害（限局性学習症）の中には、文字の読み書きに困難がある識字障害（ディスレクシア）があります。言葉を聞いたり話したりすることができると、理解力や勉強不足と誤解されることがありますが実際はフォントや配色が障壁となっていることもあります。文字の太さが異なる明朝体等では、文字がゆがんで見えてしまうこともあり、近年はユニバーサルデザイン（UD）フォントが普及しています。



ポイント

- 説明や情報提供は具体的で簡潔な表現にします。
- 口頭の説明以外の方法で情報提供できるものを用意しましょう。
- 大きな音や光の刺激がストレスになることがあります。

1 窓口での対応

●情報や手続きは一つずつ進める

複数の情報を同時に提示すると混乱して内容を把握できない場合があります。全体の手順が分かるようにイラストやフローチャートで掲示できるような工夫とともに、一つずつ説明しましょう。

●イラストや箇条書きで情報を掲示する

具体的な説明や視覚情報で直感的に分かる情報ツールを合わせて利用することで具体的に何をすればいいのかが分かるようにしておきましょう。

案内に際してコミュニケーションボードを用意することで口頭での説明だけでなく自分のペースで理解と選択できる配慮をします。



●焦らずに記入できるように配慮する

記入に時間がかかる際には焦らないように見守るか、席を外して集中できるようにします。ストレスがかかることで更に記入に時間がかかる場合もあります。

2 文書作成での対応

●書類にルビ振りをする

難解な漢字や表現を理解することが困難な人もいます。UD フォントにしながら、漢字にはルビ(ふりがな)を振って漢字でなくても読むことができるように工夫します。ただし、フォントやルビを振れば問題がないということではないので、こちらが伝えようとしている情報が分かりやすく書面や説明に記載されているかということを見直す必要はあります。

3 イベント等での対応

●ピクトグラム・サイン表示の充実

不特定多数の来場者がいるイベント等では、提供する資料や会場内には人目につきやすいところにピクトグラムやサイン表示を掲示して提供内容を分かりやすい情報にするよう心がけましょう。

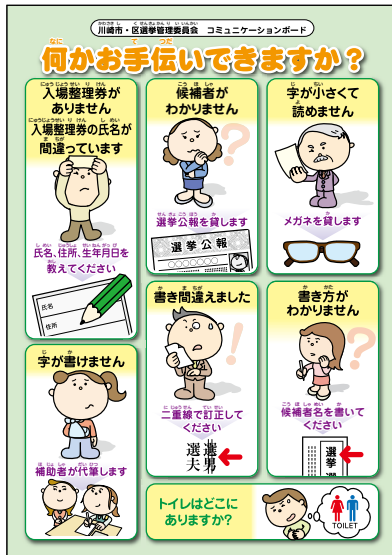
●静かに落ち着けるスペース

大勢の人や様々な音などの刺激によってパニックになってしまう人がいます。気持ちを落ち着かせることができるような静かなスペースを一時的に設定できるようにしましょう。パーテーションなどで一時的に空間を区切れるとよいでしょう。

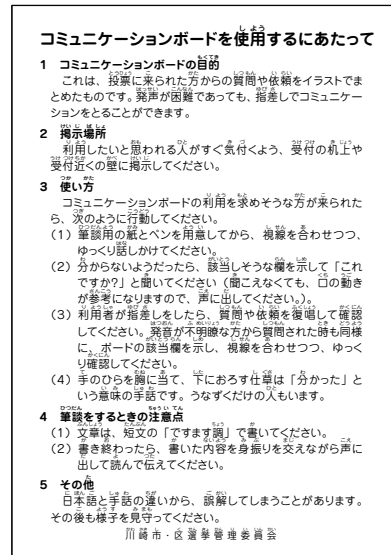
4 用意しておくべき支援ツール

●コミュニケーションボード

口頭での意思疎通が困難な人や、日本語を話すことができない人、文字での情報取得が困難な人等とコミュニケーションを取ることができるように、内容をあらかじめカテゴリでまとめて表示します。ルビ振りをした文字だけでなくイラストを見るだけでも伝えたいこと、答えたいことがある程度分かるようになっています。汎用性のあるものや担当部門に合わせて作成することを検討しましょう。



▲選挙・投票所の
コミュニケーションボード (表)



▲ (裏)

ワード カームダウン・クールダウンスペース

音や光等の刺激に敏感な感覚過敏の方が気持ちを落ち着かせるために周囲からの光や音、視線を一時的に遮ることのできる専用のスペースです。川崎市ではとどろきアリーナやカルッツかわさきに設置されています。



それぞれの困りごとへの対応方法 身体障害者補助犬使用者の 困りごとと対応方法



ポイント

- 補助犬の受け入れは身体障害者補助犬法で義務付けられています。
- 補助犬は仕事をしているため、話しかけたり触ったりしないようにします。
- 補助犬が判断できない場合は認定証を提示してもらいます。

1 身体障害者補助犬の概要

日本の法律では、盲導犬、介助犬、聴導犬の3種類を身体障害者補助犬といいます。平成14（2002）年、身体障害者の自立と社会参加の促進を目的として身体障害者補助犬法が施行されました。公共交通機関、公共施設、医療機関やいろいろな場所で補助犬の受け入れが義務付けられています。補助犬使用者にとって補助犬は身体の一部と同じで、障害を補い、生活の一部を担っています。

【補助犬の役割】

盲導犬：視覚障害のある人が街中を安全に歩けるようにサポートします。

介助犬：肢体不自由のある人の日常生活動作をサポートします。

聴導犬：聴覚障害のある人に生活の中の必要な音を知らせ、音源まで誘導します。



▲盲導犬



▲介助犬



▲聴導犬

写真提供：(特活) 日本補助犬情報センター

2 身体障害者補助犬使用者の困りごと

- ・身体障害者補助犬法への理解がなく、ペットとの区別がつけられないことが多い。
- ・ペットと勘違いされて商業施設や飲食店への入店を拒否されることがある。
- ・補助犬がいれば何でもできると思われ、困っていても声かけされないことがある。
- ・盲導犬が道を覚えていると誤解される。
- ・補助犬使用者の許可なく、なでる、餌を与えるなどされる。



海外の補助犬

チェック

海外には、日本の身体障害者補助犬法では定められていない補助犬（アシスタンス・ドッグ）も活躍しています。海外から補助犬と来日する場合は、補助犬法同様に盲導犬、介助犬、聴導犬であれば期間限定証明書が発行されます。

3 身体障害者補助犬使用者への接遇のポイント

① 補助犬を連れていてもお手伝いが必要かどうかを尋ねる

使用者は、補助犬がいることで自立した生活を送っているようにみえますが、補助犬が社会生活の全てをサポートできるわけではありません。補助犬がいれば周囲のサポートは不要、若しくは補助犬がいてもサポートをしなければならない、と考えるのではなく、まずは本人に声をかけしてお手伝いが必要かどうか確認しましょう。

② 補助犬に話しかけたりして注意力をそらすようなことはしない

補助犬はハーネス（胴輪）をつけているときは補助犬として仕事をしている最中です。しかし、周囲から話しかけられたり、撫でられたり、食べ物を出されたりしたら、集中力が途切れてしまうこともあります。周囲の人が補助犬の気を引くような行為をしていたら、仕事なのでやめるよう口添えをしましょう。

③ 補助犬かどうか判断できない場合は認定証を提示してもらう

盲導犬や介助犬は大型犬種が一般的ですが、聴導犬には小型犬種もいるため、補助犬と接する機会がない人にはペットと区別できないかもしれません。補助犬として仕事をしているときはハーネスや胴着に認定番号や補助犬の種類が表示されたものを身につけており、使用者は認定証の携帯が義務付けられています。認定証の確認は失礼に当たるものではありませんので、補助犬かどうか判断ができない場合は使用者に認定証を確認させてもらいましょう。

〇 〇 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った 指定法人の名称	
指定法人の 住所及び連絡先	

▲補助犬認定証

写真提供：(特活)日本補助犬情報センター


④ 犬アレルギーや犬が怖いという人が周囲にいる場合

補助犬は適切な訓練がなされるだけでなく、使用者側も審査と認定があります。使用者は犬アレルギーの原因となるふけや唾液のついた毛が飛散ないように日々のブラッシングやシャンプーなどの補助犬の衛生、健康管理が厳格になされています。そのような管理をされた補助犬であっても、犬の存在が怖いという人もいます。そのような場合は、使用者だけに調整を依頼するのではなく、その人に対して離れた場所へ移動してもらうようにする等双方に説明をしましょう。



ポイント

職員として知っておくべきマークや施設内で掲示すべきものを覚えましょう。

 	<p>【身体障害者標識（身体障害者マーク）】（掲示は努力義務） 【聴覚障害者標識】（掲示は義務）肢体不自由、聴覚障害があることを理由に運転免許に条件が付されている人が運転する車両に掲示する（努力義務）があります。このマークを付けた車両に幅寄せや割り込みを行った運転手は道路交通法規定により罰せられます。</p>
	<p>【ヘルプマーク（ヘルプカード）】 援助や配慮を必要としていることが外見から分からない人たちが周囲の人に配慮を必要としていることを知らせ、支援を得やすくなるように作成されました。</p>
	<p>【耳マーク】 聴覚障害者が聞こえない、聞こえにくいことを周囲に知らせ、不利や不便を解消することや、聴覚障害が見た目には分かりにくい障害であることを理解するためのマークです。</p>
	<p>【手話マーク】 耳が聞こえない人で手話でのコミュニケーションをすることを求めるときに提示したり、施設やイベント等で手話対応ができることを示すために使用します。</p>
	<p>【筆談マーク】 耳が聞こえない人や音声言語でコミュニケーションが取れない人が筆談でのコミュニケーションを求めるときや、施設やイベント等で筆談対応ができることを示すために使用します。</p>
	<p>【オストメイト設備／オストメイトマーク】 人工肛門・膀胱を造設し排泄機能に障害のある人をオストメイトと呼び、オストメイト対応設備のトイレを示すマークです。</p>
	<p>【ほじょ犬マーク】 身体障害者補助犬啓発のマークです。一般の人が制限なく利用できる場所は基本的に補助犬同伴を受け入れます。マークを掲示していないとしても受け入れは義務付けされています。</p>



見えにくい障害：

チェック

内臓疾患や難病などの内部障害などは一見すると障害のない人と区別ができないため様々な偏見を受けることがあります。社会生活では優先席に座っていると、ヘルプマークをつけていても不審な目で見られること等があります。行政サービスにおいても職員が疑う態度を取って、福祉や生活保障に関わる申請時に人格を傷つけるような対応をするケースもあり、外見では分からなくても、このような対応を含めた様々な困難と障壁があることを認識しましょう。

合理的配慮に関するよくある疑問

Q 施設の外まで送迎することを求められたらどうすべきか？
(通常業務で行わない対応に対する判断)

A 送迎対応が本来業務に付随するものであれば合理的配慮として対応すべきです。事業や業務に付随しないものであれば合理的配慮の不提供にはあたりませんが、代替案となる合理的配慮の検討と提案はしましょう。



Q 視覚障害のある人に資料のデータ提供を求められたが、障害のない人には行っていない対応は逆に不平等では？

A 目が見えて文字情報を取得できる人にだけ、それまで情報を提供していたということは、目の見える人だけを配慮した状態であったといえます。よって、視覚障害者に資料のデータを提供することは、公平な対応といえます。



Q 筆談対応は実際に時間がかかり、過重な負担になるため順番を後に回すのは差別にはならないのでは？

A 合理的配慮の提供時の過重な負担かどうかは総合的、客観的に判断する必要があります。例えば、障害がない人から説明に時間を要する問合せが来たとして、時間がかかるから後回しにしないのに、筆談対応というだけで順番を変えるのは差別的取扱いです。



Q 無料の30分の講演で手話通訳の配置を求められている際に、断ることは差別にあたるのか？

A 過重な負担の判断基準には、費用・負担の程度、事務・事業規模などから判断します。手話通訳配置が過重であると判断する場合、筆談や要約筆記対応など過重な負担にならない代替案を提案する必要があります。ただし、継続的に要望がある場合、環境整備が必要である状態だと認識しましょう。



巻末 付録

誰にでも優しい施設案内 フォーマット


次のような設備を必要とする人に向けて事前に情報をホームページ等で公開しておきましょう。


フォーマットは、グルかわに掲載しています。





記載例


と い れ トイレ Toilet				
  じっさい せつび 実際の設備	 ぼりあふりー バリアフリー と い れ トイレ Accessible toilet	 だんじょけんよう と い れ 男女兼用トイレ All gender toilet	 おす と め い と オストメイト Ostomate	 か い じ ょ う べ っ ど 介助用ベッド Care bed
	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし
	せつちばしよ 設置場所			
	かい かい 1階、3階	かい 1階	かい 1階	



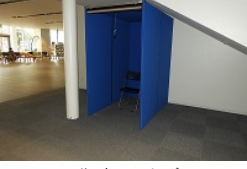


ちゅうしゃじょう 駐車場 Parking	
  じっさい せつび 実際の設備	 くるま しょうしゃよう 車いす使用者用 Wheelchair space <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	ちゅうしゃだいすう 駐車台数 <u>10</u> だい 台 くるま しょうしゃよう 車いす使用者用 よこはば センチメートル (横幅350cm) <u>2</u> だい 台








え れ べ ー た ー エレベーター Elevator	
	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
き う ち い っ き 2基の内一基は、 くるま しょう しゃ つか い ち 車いすをご使用の方が使いやすい位置に そうさばたん つか 操作ボタンが付いています。	

ぼりあふりーじゅんろ バリアフリー順路 Accessible route	
	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
も よ え き みち 【最寄り駅からの道のり】 じえいあーる かわさきえきひがしぐち え れ べ ー た ー し ょ う J R 川崎駅東口からエレベーターを使用します。 し ょ う め ん い り ぐ ち た ん さ かい 正面入口は段差がなく入ることができます。 ちゅうしゃじょう す る ー ぶ き た ぐ ち かい 駐車場からはスロープで北口から入ることができます。	

視覚障害のある人への配慮 People with visual impairment			
	施設フロアの点字案内 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	触地図 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし	拡大鏡 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	場所  1階受付付近	場所 	場所  各窓口に設置
	拡大資料 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	点字資料 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	代筆・代読対応 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	対応可能ですので お問い合わせください。	代読等いたします。	対応可能ですので お問い合わせください。

聴覚障害のある人への配慮 People with hearing impairment			
 耳マーク	簡易筆談器・筆談アプリ <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	自動文字起こしツール <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	遠隔手話通訳サービス <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし <small>※区役所支所には設置しています</small>
	ご用意しておりますので お問い合わせください。	ご用意しておりますので お問い合わせください。	ご用意しておりますので お問い合わせください。
	筆談：職員が対応します。		

見えない障害のある人への配慮 People with internal disabilities		
	 カームダウン・クールダウンスペース Calm down, Cool down  実際の設備 場所  1階階段横	 コミュニケーションボード Communication board <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 用意がある窓口もあります のでお問い合わせください。

乳幼児連れの人への配慮 People accompanied with small children					
				その他	
	おむつ交換台 Diaper changing table <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	授乳室 Baby feeding room <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	ベビーチェア Baby chair <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	給湯器や 電子レンジ	お問い合わせ ください。
	場所  1階、5階トイレ	場所  3階	場所  全ての階のトイレ		

その他：お困りのことがあればお気軽に職員にお問合せください。

イベント等における環境・ 対応チェックシート

イベント等を開催する場合は、会場となる施設のバリアフリー設備等を確認し、必要な配慮についてあらかじめ確認しましょう。

それぞれの項目を確認し、チェックをつけましょう。チェックがつけられない項目には、代替の対応内容を記載し、イベントスタッフに共有しましょう。

チェックシートは、グルかわに掲載しています。

記載例

項目	チェック内容	詳細・備考	<input type="checkbox"/>	実際の対応内容	
情報保障	合理的配慮の提供の希望の確認	事前申込み制であれば、申込フォームに記載欄を設け、申込不要の場合は、HP等に締切及び連絡先を掲載し、配慮の必要性を確認する	<input checked="" type="checkbox"/>	事前申込フォームに記載欄を設ける	
	必要な合理的配慮の確認	要望のあった配慮について、組織内で合理的配慮の提供方法を決定する。予算等との兼ね合いで提供が難しい場合は、代替案を検討する	<input checked="" type="checkbox"/>	要望があったため、手話通訳を派遣	
	チラシ	配色やフォントの見やすさ	「公文書作成におけるカラーユニバーサルデザインガイドライン」を参照	<input checked="" type="checkbox"/>	ガイドラインを参照し、白黒に印刷し組織内で共有、確認
		ルビ振りや分かりやすい表現		<input checked="" type="checkbox"/>	難しい表現がないか組織内で共有し確認した
	HP	読み上げ機能対応のテキストデータ等を掲載	読み上げ可能なテキストデータの掲載、もしくは「川崎市ホームページ作成ガイドライン」を参考に読み上げ可能なPDFを掲載する	<input checked="" type="checkbox"/>	ガイドラインに沿ったチラシのPDFをHPに掲載
移動	段差	段差解消の対応	簡易スロープ、介助対応	<input checked="" type="checkbox"/>	入口の段差は簡易スロープを用意
		バリアフリー順路の確認	エレベーター等確認	<input checked="" type="checkbox"/>	南側入口の段差のない順路を案内
	通路等	車いす使用者と歩行者がすれ違える幅がある	150cm以上	<input type="checkbox"/>	120cmしか幅がないため、事故に繋がらないよう誘導係を配置
		車いすが通れる入口がある	80cm以上	<input type="checkbox"/>	一部入口が狭いため、南側入口を誘導する
		通路の上に機材や荷物を置かない	転倒予防	<input checked="" type="checkbox"/>	責任者が最終確認
	その他	目線の高さに看板・装飾などぶつかりそうなものを置かない	視覚障害者の接触予防	<input checked="" type="checkbox"/>	各出展ブースに注意喚起
通行の動線を整理し、人の流れが重ならないようにする			<input checked="" type="checkbox"/>	出入口をレーンでわかる	

トイレ	車いす使用者が利用できるトイレ		<input checked="" type="checkbox"/>	1階、3階
	介助用ベッドの有無	会場になれば 代替案や近隣情報 を把握する	<input type="checkbox"/>	仮設スペースに簡易 ベッドを用意
	オストメイト (人工肛門・膀胱を持つ人) 対応		<input type="checkbox"/>	本庁舎 1階を案内する
	ベビーチェア、ベビーベッドなど 乳幼児を連れた人が利用できる トイレ		<input type="checkbox"/>	仮設スペースに簡易 ベッドを用意
駐車場	車いす使用者が乗り降りできる 幅がある		車幅と合わせて 350cm	<input type="checkbox"/>
座席	車いす使用者が観覧できる位置・ 通路幅		<input checked="" type="checkbox"/>	前列・左右に用意
	介助者等と複数人で観覧できる案内	同席のいす提供等	<input checked="" type="checkbox"/>	パイプいすを貸し出し
	手話通訳、要約筆記のスクリーンが 見やすい座席になっているか	手話通訳や要約筆記を必要とす る場合のみ	<input checked="" type="checkbox"/>	設営担当と確認
専用 スペース	カームダウン・クールダウン スペース	パーティション で用意	<input checked="" type="checkbox"/>	仮設スペース設置
	救護スペース、休憩スペース	貸出用車いす等 用意	<input checked="" type="checkbox"/>	同上
人的対応	介助、見守り・声かけ、 非常時案内等		<input checked="" type="checkbox"/>	○月●日の全体会議で共有

【サポートブック作成にあたり御協力いただいた方】

- ・ 中野泰志さん
（慶應義塾大学経済学部教授）
- ・ 中村奈津枝さん
（東京大学大学院教育学研究科バリアフリー教育開発研究センター特任研究員）
- ・ 御手洗潤さん
（東北大学大学院法学研究科・公共政策大学院教授）

（50音順）



めざせ! やさしさ日本代表!
かわさきパラムーブメント

令和5（2023）年4月 改定
市民文化局パラムーブメント推進担当
TEL 044-200-0529
FAX 044-200-3599
E-mail 25para@city.kawasaki.jp