

手続きをしたいが、
どこで受付をすれば
よいかわからない

驚かせないように、正面から
声をかけ、受付へ案内した

会議等の資料を当日配布
されても内容が読めない

パソコンの読み上げ機能が
使えたため、事前にテキスト
データを提供した

展示物の見学イベントで
直接触れることができ
とありがたい

原則、展示物に触れることを
禁止しているが、差し支えな
いと思われるものは触れてよ
いことにした

弱視のため、試験問題の
文字が小さくて、
読めない

拡大文字を使って問題用紙を
作成した
拡大鏡などの補助具の使用を
認めた

盲導犬同伴での予約を
したが、店員が補助犬の
ことをよくわかって
いないようで不安だ

店員が補助犬とペットの違い
を理解していなかったため、
研修の内容に補助犬に関する
事項を追加し、対応できる
ようにした

弱視なので、
試験問題の文字が
小さくて
読めません



大きな文字の
問題用紙を
作ります



拡大鏡を
使用しても
いいことに
します

聴覚・言語障害 の特性と適切な対応

まず、コミュニケーションをとる方法を聞く
(手話、筆談、読話など)



聞き取りにくい場合は、
わかったふりをしないで、
きちんと確認する

スマートフォンなどの
音声を文字に変換する
アプリを使用する

全く聞きとれない、
聞こえにくい、
片方だけ聞こえない など
症状に個人差がある
言語障害を伴う場合と
伴わない場合がある

各種案内等は、
音声だけでなく、
文字や画像による
案内も併せて行う

順番を待っているときは、
メモなどで順番が来たことを
知らせる

講演会などでは、
手話通訳や要約筆記が
見えやすい場所に
席を設ける

学校に避難して
ください！



聞こえません。
どうしたら
いいんですか？



聴覚・言語障害のある人への 合理的配慮の例

難聴のため、授業を聞く
こととノートをとることを
両立することが難しい

原則、授業の撮影は禁止だが、
障害の状況によって黒板の
撮影を認めることにした

補聴器では、業務連絡の
放送が聞き取りにくい

同僚による確認の声かけや、
電子メールでの連絡も行う
ようにした

TVショッピングで、
電話受付だけだと購入
できない

電話に加え、
FAXや電子メールでの受付も
行うことにした

災害時の警報は、
音声によるものが多く、
気づきにくい

災害情報を登録された
電子メールアドレスへ配信する
警報システムを導入した
お知らせ用の電光掲示板に、
緊急速報が表示されるように
システム改修を行った



お申込はこちらの
電話番号へどうぞ

FAXやメールでも
お受けします



TV
ショッピング

FAX・メール
OK

買いたいけど、
電話は無理！



盲ろう

の特性と適切な対応

コミュニケーションの方法
には、手書き文字、触手話、
指点字などがある



移動に、介助が必要な
場合が多い

視覚と聴覚の重複障害

全盲ろう（全く見えず聞きとれない）

弱視ろう（見えにくく聞きとれない）

盲 難 聴（全く見えず聞こえにくい）

弱視難聴（見えにくく聞こえにくい）

周りの状況もわからないため、
人に関する情報（人数や性別等）、
部屋の大きさや机の配置、雰囲気
等の環境に関する情報も伝える

社会的に孤立しがちにな
るため、様々な支援
があることを伝える

部屋の広さは30畳ほど
3脚ずつ椅子が置かれた机が10台
男性が14人と女性が10人いる
一番前の中央に席が空いている…



会議等で、指字通訳を受けている間は、自分で記録することができない

通訳・介助員とは別に記録担当者を配置した

手話通訳者が配置されていたが、視力が弱いため手話が読めなかった

参加申込書に配慮希望の記入欄を設け、記載に基づき、手話通訳者のすぐ前に席を設けた

大学入試(面接・小論文)の際に、通訳・介助員の派遣制度を利用したい

事前に関係者で面接について打ち合わせを行ったうえで実施し、論文では時間延長やパソコンの使用を許可した

飲食店で、混雑状況や空席状況がわからず、店員に声をかけられても聞き取れない

空席状況について手のひらに指文字で「O」「X」を書いて知らせるとともに、席まで案内した



店が混んでいるのかどうか
わからない…

席まで
ご案内します



知的障害

の特性と適切な対応



ゆっくりと簡単な言葉で話しかける

危険なことがわからない場合があるので、優しく知らせる

難しい言葉は、易しい表現に言い換える

知的な能力に障害があり、状態によって、言葉や文字、状況などの理解が困難、計算などが苦手

説明は、ゆっくり丁寧に、わかりやすく、図や絵などを使って行う

漢字にはルビを振る

パニック行動が起きたときは、落ち着ける場所に誘導する

理解したかどうかをその都度確認し、メモなどに書いて渡す

急かさずゆっくり話を聞く

安心させ、落ち着かせる



あ…、あ…

大丈夫！



どちらにする？

質問は答えやすいように

こっち!!

知的障害

のある人への 合理的配慮の例

選挙の投票の際、うしろに他の投票者が来るとパニックを起こす

投票者が少ないと予想される時間帯を前もって知らせ、来場時には、他の投票者に間隔を空けてもらった

多くの人が集まる場所が苦手で、集会活動や儀式等への参加が難しい

集団から離れた場所に席を用意し、聴覚過敏があればイヤーマフなどを用いることにした

パニック障害があるため交通機関利用時に必ず介助者の隣に座りたい

ほぼ満席のため、隣り合った空席はなかったが、他の乗客に了解を得て座席を変更した

発語がなく、実物や指差し、発声で要求や援助を伝えるが、明確に伝わらないことが多い

絵カードやタブレット端末、音声ペンなどの補助手段を導入し、本人の理解度や操作能力に合わせて使用できるようにした



パニックを起こすことがあるので付き添いの人の隣の席にしてほしいのですが



2人並んだ空席がないので、他の乗客の方に座席の変更をお願いしてみますね

精神障害

統合失調症

の特性と適切な対応

対人関係に敏感なため、陰口や批判的な言い方は避ける



ストレスや環境の変化に弱いため、対応に配慮する

症状が強い時は無理をさせず、休養や主治医の受診を促す

症状によって、幻聴や妄想が生じ、思考の混乱や判断力の低下があり、これらに伴う不安感、睡眠障害、行動や感情の変化がある

薬の服用が適切に続けられるよう配慮する



社会との接点を保つことも治療となるため、病気と付き合いながら他人と交流したり、仕事に就いたりすることを見守る

一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝えることは、整理して、ゆっくり、具体的に伝える

精神障害

気分障害

の特性と適切な対応

症状が重いときは、静養が必要である

十分な休養が必要なため、頑張りすぎないように配慮する



うつ病：気分が落ち込み、意欲が低下する
躁うつ病：「うつ」の状態と極端にハイな状態を繰り返す

薬の服用が適切に続けられるよう配慮する



社会から孤立しないよう、散歩に出かけたり友人と交流を持てるようにする

躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付ける

説明は、短く簡潔に

社会から孤立しないように
社会と接点を保ち、
交流することも大切



精神障害

てんかん

の特性と適切な対応

発作が起こったら、
まずはあわてず見守る

発作の時は、
体を押さえたりしない



脳の神経細胞の一部に突然
一時的に異常な電気発射が起こり、
発作を起こす病気
急に動きが止まってボンヤリしたり、
倒れて全身が痙攣したりする

薬の服用が適切に
続けられるよう
配慮する



発作が起こっていないほとんどの
時間は普通の生活が可能なので、
発作がコントロールされている
場合は、過剰に活動を制限しない

意識が回復しないまま
次の発作が連続して起きる、
痙攣発作が10分以上続く、
というような時は、
病院を受診させる

人の多い場所では周囲が
気になり落ち着かず、
順番待ちが難しい

別室を確保できなかったが、
周りからの視界が遮断できる
場所に椅子を移動し、順番待ち
してもらった

状況によって、授業中に
情緒不安定になることが
ある

情緒不安定になったときには、
落ち着くまで一人になれる
場所で休憩できるようにした

指定の診察日と勤務の
シフトが合わず受診
できないことがある

通院・受診の妨げにならない
勤務体制を組み、やむを得ない
場合は休めるようにした

職場の同僚が、接し方が
わからず、気まずい
雰囲気になってしまう

本人の希望を踏まえ、障害の
内容や必要な配慮などについて
職場で説明を行った

細かい作業の段取りが
なかなか覚えられず、
急な手順の変更に対応
できない

業務マニュアルをわかりやすい
内容に工夫し、説明や指示は
具体的に行うようにした

作業手順はわかりやすく

職場に必要な配慮の説明をする

