

情報・コミュニケーションにおいて考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考
1	共通の視点	わかりやすい言葉を使う		添付「わかりやすい情報提供のガイドライン」参照
2		わかりやすい資料を作る		
3		接する人の「障害理解」	コンビニプロジェクト、ぼっぼやプロジェクト	
4	公共施設、公共交通機関	案内表示をわかりやすく(ルートを色づけ、矢印で案内)	都営地下鉄、大病院の床での案内表示	
5		料金の精算の省略	Suica、PASMO等のICカード	券売機で切符を購入することは困難を伴う
6		切符を買うときに音声入力できるという		同上
7		対人サービスの充実	例えば案内表示板の内容が理解できない人に対し、係員がわかりやすい言葉で個別に案内・説明する	
8		コミュニケーションボードの活用(シンボル添付)		
9		自治体のサービスの情報提供をわかりやすく	視覚的に分かる情報提供(具体的な内容で、イラスト等を使用した伝達方法の検討)	切符を買うときに音声入力できるという
10	公共サービスの利用のためのパンフレットの作成	ニュージーランドでは図書館利用のためのわかりやすいパンフレットが活用されている		
11	会議	わかりやすい日本語の利用(ガイドラインを利用した資料の作成)		添付「わかりやすい情報提供のガイドライン」参照
12		会議の進め方への配慮(会議開催時に配慮事項について周知する、会議のスピードを調整する、何について話しているのか説明しながら話す、本人の理解について確認してから進める、休憩時間を通常より頻回に取る)		
13	民間サービス	コミュニケーションボードの活用(シンボル添付)	銀行、羽田空港、タクシーなどで利用されている	
14		わかりやすいパンフレット		添付「わかりやすい情報提供のガイドライン」参照
15		書籍の情報提供をわかりやすく	マルチメディアデザイン(伊藤忠記念財団)	
16		契約書等の書面をわかりやすく	ニュージーランドでは国基準の雇用契約書がある	例えば携帯電話の契約書などがわかりづらい
17		サービスの説明をゆっくり、休憩を入れる		
18	わかりやすいサービス提供	スウェーデンのオンブズマンが民間サービスを評価している	知的障害者にとってのバリアフリー調査(例えば「街の合理的配慮を探そう!」)をしていくことも有効	
19	メディア	ニュースの字幕(ひらがなにするだけでは足りない)		添付「わかりやすい情報提供のガイドライン」参照。ただしわかりやすく書き換えるのは著作権の問題あり
20		知的障害者向けのニュース配信(紙媒体、ウェブ)	スウェーデン「8 Sidor」	同上
21		難しい内容をやさしく報じる配慮。ニュースの場合、前提と背景がないとわかりづらい	スポーツ新聞は見出しや写真の扱いが大きく、読みやすいと感じる人もいる	添付「わかりやすい情報提供のガイドライン」参照
22	災害時	何をすればいいかの明確なアナウンス		
23		避難所では、音声での情報提供だけではなく伝達事項をボードに記載する(例えばお風呂の時間、場所等)		
24		コミュニケーションボードの活用(シンボル添付)	知的障害・自閉症児のための読書活動を進める会・日本PIC研究会制作「災害時のコミュニケーションボード」	東日本大震災後に、全国の知的障害特別支援学校に配布
25		障害特性から避難所にいられないことによる情報の隔離への手当(通い慣れた作業所等代替的な避難場所の提供、個別的な情報提供等)	大阪手をつなぐ育成会堺支部では避難生活訓練を実施している	

サービスにおいて考えられる配慮の内容

場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考	
1	共通の視点	コミュニケーション、案内、情報提供における配慮		
2		人的支援体制の整備		
3		接する人の「障害理解」	接遇ハンドブックの作成、コンビニプロジェクト、ぽっぽやプロジェクト	
4	スーパー、コンビニ、ファストフードなど	平易な言葉でわかりやすい商品説明を行う		
5		支払などでトラブルにならないよう時間のかかる金銭のやりとりについて従業員に理解してもらい、日頃(客の少ない時間帯など)から買い物の練習をさせてもらう		
6		店員等の適切なガイドによるコミュニケーション		
7	テーマパークなど	待つことが苦手な人のため、待たなくとも入園あるいは利用ができる特別枠を設ける		
8		待つことが苦手な人のため、アトラクションの利用を待つための別室を用意する、または順番が来た場合に呼び出してくれる	東京ディズニーランド	「待つ機会を奪う」として、差別ではないかとの指摘あり(パリのディズニーランドについて、フランスの育成会から=国際育成会連盟サイトより)
9		アトラクションの制限をする場合にも、個別の障害特性に応じた最小限の制限にとどめる		熊本県「グリーンランド」では障害種別に応じた一律な制限が問題となった
10	飲食店	オープンな場所が苦手な人のため、個室(半個室)を用意する(時間帯を問わず予約を受ける)		障害者については必ず個室を案内するなど、事実上の「隔離」になっていないか注意が必要
11		写真付きのメニュー表を用意する		
12		複雑なトッピングメニュー以外に希望のメニューを注文できるようにする	ラーメン店であれば、味玉のトッピングではなく「味玉ラーメン」とメニューに記載するなど	
13		店員等の適切なガイドによるコミュニケーション		大阪府障がい者施策推進協議会差別解消部会「大阪府における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組みについて(提言)」より
14	デパートなど商業施設一般	案内をシンプルに、判別しやすいものにする		トイレの男女別の表記などについて、デザイン重視で判別しにくいものがある
15		休憩用のスペース(イスなど)を十分に用意する		
16	スポーツ施設など	使用に安全上の注意が必要な器具については、インストラクターが付くなどする(「安全の確保」を理由に利用拒否をしない)		プール、スポーツジムなどでの利用拒否が多い
17		更衣室について多目的な更衣室を設ける		母親が息子の更衣に付き添う場合などに必要性がある
18	その他	時々大声を上げてしまう特性がある人のため、クラシックのコンサート会場などでブースを設けて利用を認める		子連れの人の鑑賞にも有効である

住居において考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考
1	共通の視点	地域住民の「障害理解」		障害を理由とした契約の拒絶やグループホーム建設反対運動など、具体的配慮の前段階として無理解・偏見をなくしていく取組みが求められる
2	賃貸借契約等	契約内容をわかりやすく、ゆっくりと丁寧に説明する		
3		契約にあたり信頼できる第三者の立会を承諾する		大阪府障がい者施策推進協議会差別解消部会「大阪府における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組みについて(提言)」より
4		契約にあたり過度な防音対策を要求しない、または借主側で防音が必要と考える場合に防音工事を制限しない		
5		退去の手続等の際に、事前に書面や口頭で十分に説明をしたり、必要に応じて親族や支援者等の関係者に連絡する		大阪府福祉部障がい福祉室「大阪府障がい者差別解消ガイドライン(案)第1版」より
6	グループホーム	防火や耐震など「安全性確保」の名目で過剰な規制を行わない		建築基準関係法令、消防法等の改正が必要
7	その他	ごみ出しなどの地域ルールについて、本人に分かるように説明する		配慮を行うのは誰かという問題あり(家主か、町会か、行政か)

医療において考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考
1	共通の視点	医療従事者・本人双方の不安感の除去		受診拒否が多いのが現状。なお医師法19条1項は「診療に従事する医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な理由がなければこれを拒んではならない」と定めている
2		十分な情報提供と意思確認		
3		障害についての基本的な認識・知識をもつ		知的障害のことを知らない医師は意外と多い
4	受診の前提としての配慮	不安感を取り除くため、診療の手順を図式化する		
5		診療の手順ごとに段階を踏んで経験させる	例えば歯科診療において、1回目は部屋に入るまで、2回目は診察台に乗るまで、3回目は器具を口の中に入れるまでなど、不安感を取り除くために段階を踏む	
6		健診の環境を整える	体験できる設備を常設する、オリエンテーションを実施する、自宅で練習できるように手順を示す、実施できる日を特別に設ける、感覚過敏などへの配慮(金属製の器具を暖める等)	健診が十分に行えない事例は多い
7		受診時間をずらす	一般の診療時間外も対応するなどして待つ時間を減らす、安心感を与える	
8		待つ場所の配慮	別室を設ける、車中で待ってもらい呼びに来てもらう、時間がきたら携帯電話に連絡してもらう	
9		アクセスに関する配慮	白衣を着ずに診察する、自宅に往診するなど、受診へのハードルを下げる	
10	情報保障	受付、診察時のいずれも、ゆっくり、わかりやすい言葉(専門用語を多用しない)で説明する		
11		案内表示をわかりやすくする(ルートを色づけ、矢印で案内)		
12		院内放送を電光表示等でも知らせる		
13		絵カード、タブレット等視覚的な方法で説明する		
14		本人に説明内容を文章で伝える	本人にノートを持ってきてもらい医師が説明内容を記載する、説明内容をパソコンで入力して本人に渡す	
15		医薬品の誤飲等を防止するための視覚化など	1回の服薬分を一袋にまとめる、説明書に色づけする	
16	自己決定のための配慮	診療方針を図式化したもので説明し、これに同意をもらう		
17	人的配慮	支援者の付添を承諾する		本人のプライバシーに配慮する
18		支援者が付いていない場合、本人の意思確認・意思疎通のために説明者以外の者を立ち合わせる	「堺市重度障害者入院時コミュニケーション支援事業」では、重度の障害のため意思疎通に支援が必要な方が入院した場合に、本人をよく知るホームヘルパーやガイドヘルパーを病院に派遣し、医療従事者との意思疎通の仲介を行っている	
19		障害のある患者への情報提供、相談などについて院内で統括する役割の人を置く		例えばMSWを院内の統括者に位置づける
20		どの職員も対応できるようにするための研修		例えば看護師に研修を義務づけるなど
21	その他	個別ニーズに対応するための往診、訪問診療の拡充		報酬のさらなる拡充が必要

教育において考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考
1	共通の視点	個別的な教育、個別的な指導		
2		教員等の専門性、研修、必要な配置		
3		自分で選べる、自己決定ができるための配慮		
4	共に学ぶ環境作り	学校等の選択にあたり、本人や保護者等の意向を尊重する		
5		普通学級における合理的配慮の充実		
6	学校生活	社会におけるルールの視覚化など、自立に向けた教育における配慮		進路を見据えた配慮でもあり、長期的には障害のある人とない人が共に暮らしやすい社会の実現につながる
7		旅行等の行事に保護者の付添を強要しない		
8		行事において必要に応じて休憩を入れる		
9		体育の授業や運動会での音への配慮	ピストルの音や笛の音など大きな音に敏感な生徒へ配慮し、旗の使用等使用する器具を変更する	
10	人的環境	補助教員の配置等、補助人員による支援		
11		少人数学級に編成		
12	教室内での配慮	障害特性に基づくクラスメイトからの刺激や騒音など環境に由来する苦痛を避けるため場所的な環境(教室内スペース、別室)を提供する		
13		音に敏感な生徒や聞こえにくさへの配慮として、消音への配慮をする	机や椅子にテニスボール等の消音器具を付けるなど	国立特別支援教育総合研究所「インクルーシブ教育システム支援データベース」より
14	教材	授業の内容をわかりやすく構造化して示すことや使いやすい教材の工夫すること	手順カード	
15		視覚的教材の提供	写真、絵、お絵かきボード、デジタル教科書、タブレット型情報端末、大型テレビの使用	
16		生活年齢に即した知的障害者向け教科書や図書	文部科学省著作教科書(知的障害者用)、LLブック、イタリア(エミリア・ロマーニャ州)の取組み、全日本手をつなぐ育成会作成の教科書	
17	授業	簡単な言葉での指示・説明		
18		集中力が途切れないように休憩を入れる		
19		ルールの簡略化		
20		簡潔にゆっくり話す	適宜ジェスチャーを交え、簡潔にゆっくり話す	大阪府福祉部障がい福祉室「大阪府障がい者差別解消ガイドライン(案)第1版」より
21	わかりやすい板書	板書のキーワードはカードを作成して説明する	大阪府福祉部障がい福祉室「大阪府障がい者差別解消ガイドライン(案)第1版」より	
22	その他	学習量の調整		
23		個別指導の検討		
24	生涯教育	図書館、博物館、美術館、文化会館等の利用、講座の内容、パンフレットなどにおける知的障害のある人に対する全般的な配慮	近畿視覚障害者情報サービス研究協議会 LLブック特別研究グループ作成の図書館利用案内	「教育」を議論する際、生涯教育の視点が放置されがちである

政治参加(選挙等)において考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考
1	選挙情報の提供	選挙公報等の資料について、わかりやすい表現を用いたもの、振り仮名を付したものの等の作成・提供		
2		候補者によるわかりやすい演説	滝乃川学園、とぶき育成園、千葉市、狛江市の実践	
3	投票所における情報提供	模擬投票の実施による研修	狛江市の実践	
4		わかりやすい案内表示の設置		
5		知的障害者や発達障害者等に投票の手順を説明するためのコミュニケーションボードの作成・設置		狛江市福祉保健部・選挙管理委員会「選挙事務における成年被後見人の方、障がい者の方への理解と支援について」参照
6		投票所における視覚による情報伝達支援	投票用紙の記入ブースに貼ってある候補者名(「氏名等表示」(公選法175条))に顔写真を付けるなど	
7		投票所における手助けや案内等の人的配慮		
8		障害のある人自身が選んだ介助者の付添いを認めること		
9	投票方法	わかりやすい投票用紙の様式(例えば、あらかじめ投票用紙に候補者の氏名等を印刷しておき、これに順位や○・×などを記入する様式)	オーストラリア等世界の77%が記名式(日本は自書式)	公選法改正が必要(※地方選挙では可能)
10		代理による投票や自宅での投票(郵便による投票を含む。)等、障害特性に応じた適切な投票方法の整備及びそれを利用するための手続の簡易化等の配慮		
11		柔軟な代理投票の実施	指さし投票の実施方法(1回か2回か等) 選挙公報に基づく意思確認(選挙公報から写真を切り抜いて、または選挙ポスターを縮小してカードにしたものを使用した意思確認など)	代理による投票の際のプライバシーへの配慮も必要
12		電子投票の導入		公選法改正が必要(※地方選挙では可能)
13	入院・入所中の投票の機会	投票所への移動の支援、出張による投票、その他投票の機会を確保するための配慮		
14	政策決定過程への参画の機会	国や地方公共団体が実施しているパブリックコメントをアクセスしやすいものにする、政策に関する公聴会での情報保障を行う等の配慮	「情報・コミュニケーションにおいて考えられる配慮の内容」参照	パブリックコメント募集に関する説明、記入・提出が難しく意見を出せないという声がある

司法において考えられる配慮の内容

	場面	配慮の内容	具体例(好事例等)	備考		
1	共通の視点	情報伝達に関する合理的配慮				
2		コミュニケーションにおける合理的配慮				
3		統一的な研修の必要性	警察プロジェクト(全日本手をつなぐ育成会・厚生科学研究班(堀江班))、「障害をもつ方への接遇要領」(警察庁)			
4	民事 手続	相談	容易にアクセスができるようわかりやすい情報伝達に配慮する			
5			時間をかけて話を聞く、わかりやすい言葉を使う			
6		法的手続 全般	送達する書類の内容(手続の説明文書を含む。)をわかりやすくする		訴状の内容が理解できず自宅が競売にかけられたという事例がある(日本弁護士連合会人権擁護委員会「司法手続における障がいのある当事者・被告人等の特性に応じた意思疎通手段の確保をめぐるアンケート調査」より)	
7			専門用語をわかりやすい言葉に置き換える	用語の置換え表の作成など		
8			手続を十分理解できるように説明する	図式化するなどの視覚的な情報提供		
9		尋問	家族や支援者等の手続参加に柔軟に対応する			
10			わかりやすい言葉を使う			
11			家族や支援者等の立会いを認める			
12			十分な時間を確保する、適宜休憩を認める			
13			非公開での尋問や録音・録画での代替を認める	水戸アカス事件における扱い	イギリス等で実施される「司法面接」が日本でも制度化されることが望ましい	
14			判決	わかりやすい言葉を使う	判決に記載した内容とは別にわかりやすい表現で説明する	
15		刑事 手続	捜査 段階	障害がある可能性を踏まえた対応(障害の有無の確認、家族・支援機関等への連絡、特性を踏まえたコミュニケーションなど)	ハンドブック「知的障害のある人を理解するために」(全日本手をつなぐ育成会・厚生科学研究班(堀江班))	警察プロジェクト等を参考にした警察官等の研修が必要
16				逮捕、勾留、弁護人選任権、黙秘権等の意味、手続の流れをわかりやすく説明する	図式化するなどの視覚的な情報提供	
17				迎合性、被誘導性等の特性を十分理解して取調べを行う、正確に理解していることを確認して署名押捺をもらう		併せて捜査初期からの全面的な録音・録画が徹底されるべきである
18	取調べの立会いを柔軟に認める					
19	公判 段階		わかりやすい言葉を使う、手続の流れをわかりやすく説明する			
20			家族や支援者等の立会いを認める			
21			尋問において十分な時間を確保する、適宜休憩を認める			
22			法廷での本人の態度・様子について、障害特性を踏まえて評価する		「反省していない」などと安易に評価しない	
23	判決においてわかりやすい言葉を使う		判決に記載した内容とは別にわかりやすい表現で説明する			
24	受刑 段階		障害特性を踏まえた更生プログラムを実施する			
25		障害特性を踏まえた社会復帰後の環境調整		地域生活定着支援センター等の活動の拡充(入口支援の充実など)		
26	その他	被害者対応	被害状況について時間をかけて聞き取る、わかりやすい言葉を使う、手続をわかりやすく説明する			
27			被害の日時・場所等の周辺事実の供述ではなく、被害の存在を重視して対応する	水戸アカス事件、サングループ事件、浦安事件民事判決		