

新潟市の事業者における障がい等を理由とする
差別の解消の推進に関する対応指針

平成28年2月

新潟市

はじめに

平成 28 年 4 月 1 日から「新潟市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例（以下「条例」という。）」が施行されます。

この条例は、市・事業者に対し障がい等を理由とする差別を法的義務で禁止するとともに、相談機関や紛争解決機関の設置について規定することで、障がいのある人もない人も、安心して暮らせる社会を実現することを目的としています。

また、この条例においては、合理的配慮の発生要件を、障がいのある人の意思の表明があった場合だけではなく、周囲の気づきによるものも含めたことや、事業者に対する合理的配慮の不提供を法的義務で禁止するなど、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）」を上回る規定を設けています。

そのため、この対応指針は、条例の規定に基づき、新潟市の事業者向けに、障がいのある人に対し不利益な取扱いをしないこと、また必要かつ合理的な変更及び調整を行うために必要な考え方などを記載しています。

日々の業務の参考にしていただき、障がいのある人に対する差別のない社会を目指しましょう。

目 次

第1 趣旨	3
(1) 条例制定の経緯	3
(2) 対象となる障がいのある人	3
(3) 新潟市の事業者向け対応指針	3
第2 障がい等を理由とする不利益な取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方	4
(1) 不利益な取扱い	4
①不利益な取扱いの基本的考え方	
②正当な理由の判断の視点	
(2) 合理的配慮	5
①合理的配慮の基本的な考え方	
②過重な負担の基本的な考え方	
第3 障がい等を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例	8
(1) 不利益な取扱いと考えられる例	8
(2) 合理的配慮と考えられる例	8
(3) 障がい特性に応じた対応について	8
第4 事業者における相談体制の整備	9
第5 事業者における研修・啓発	9
第6 市の相談窓口	10
第7 市長による助言・あつせん、勧告、公表	10
別紙1 不利益な取扱い・合理的配慮と考えられる具体例	11
1. 不利益な取扱いと考えられる具体例	11
2. 合理的配慮と考えられる具体例	11
(1) 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例	11
(2) 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例	12
(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例	12
3. その他の具体例	13
別紙2 代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項	15

第1 趣旨

(1) 条例制定の経緯

新潟市においては、平成25年4月に「(仮称)障がいのある人もない人も一人ひとりが大切にされいかなされる新潟市づくり条例検討会」を設置し、約2年間にわたり検討を重ね、障がいのある人に対する差別を解消するとともに、障がいのある人もない人も安心して暮らせる共生社会の実現を目的とした条例を制定しました。

なお、詳細な条例制定の経緯については、市のホームページをご覧ください。

(<http://www.city.niigata.lg.jp/iryo/shofuku/oshirase/tomonikiirujyourei.html>)

(2) 対象となる障がいのある人

対象となる障がいのある人は、条例第2条第1号に規定する障がいのある人、すなわち、「身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、難病を原因とする障がいその他の心身の機能の障がい(以下「障がい」と総称する。)がある者であって、障がい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(障害者基本法に規定する障害者と同様の考え)」です。

これは、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、難病を原因とする障がいその他の心身の機能の障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるというモデル(いわゆる「社会モデル」)の考え方を踏まえているものです。したがって、条例が対象とする障がいのある人は、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

また、特に女性である障がいのある人は、障がいに加えて女性であることにより、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がいのある子どもには、成人の障がいのある人とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

(3) 新潟市の事業者向け対応指針

法第11条第1項の規定に基づき、主務大臣は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」(平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。)に即して、事業者が法第8条に規定する事項に関し、適切に対応するために必要な指針(以下「対応指針」という。)を定めることとされています。

しかし、条例では、合理的配慮に関して、下記の3点で法を上回る規定を設けていません。

	障害者差別解消法	条例
合理的配慮の提供	努力義務	法的義務
合理的配慮の発生要件	①障がいのある人から意思の表明があった場合 ②障がいのある人の意思の表明が	①障がいのある人から意思の表明があった場合 ②障がいのある人の意思の表明が

	困難な場合は、その支援者による求めがあった場合	困難な場合は、その家族等による求めがあった場合 ③意思の表明がなくても、周囲の人が何らかの配慮が必要なことを認識しうる場合
合理的配慮の提供に当たって尊重すべき事項	規定なし	障がいのある人の人格、人権及び意向を尊重

そのため、市独自の対応指針を策定しています。

事業者は、障がい及び障がいに関連する事由（以下「障がい等」という。）を理由とする差別を解消するための取組を行うに当たり、条例及び本指針に示す項目のほか、各事業に関連する法令等の規定を順守しなければなりません。

なお、「事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となる。」とされています。

第2 障がい等を理由とする不利益な取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

(1) 不利益な取扱い

①不利益な取扱いの基本的考え方

条例は、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がい等を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない人に対しては付さない条件を付するなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、障がいのある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不利益な取扱いではないことに留意する必要があります。

したがって、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、条例に規定された障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある人に障がいの状況等を確認することは、不利益な取扱いには当たりません。

不利益な取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がいのない人より不利に扱うことです。

② 正当な理由の判断の視点

不利益な取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、障がい等を理由として、サービス等や各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に相当するか否かについて、事業者は、個別の事案ごとに、障がいのある人、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など）の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、原則として理解を得るよう努めなければなりません。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。

また、「正当な理由」を根拠に、不利益な取扱いを禁止する条例の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービス等を提供しないといったことは適切ではありません。

< 正当な理由と考えられる例 >

- ・ 映画館、劇場、コンサートホール等において、障がいの特性により、じっとしていられずに、当該サービスの提供に不可欠な静寂さを壊してしまい、他の観客に対して本来のサービス提供が困難になる場合
- ・ 障がいのある人が勤務場所において、補助機器を活用したり、労働環境を整備するなどの配慮をしても、なお業務を遂行することが不可能な場合
- ・ 聴覚障がいのある方が参加する会議において、手話通訳者を配置する予定としていたが、会議当日の交通事故により手話通訳者の配置が困難となったため、手話による対応ができない場合

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の基本的な考え方

< 合理的配慮とは >

障害者の権利に関する条約第2条において、合理的配慮は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。

条例は、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合、又

は障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としている場合であって、周囲の人が、そのことを認識しうるときにおいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な変更及び調整（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めています。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られ、障がいのない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであり、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障がいのある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について様々な要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変遷することにも留意すべきです。

合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の人格、人権及び意向を尊重し、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮しなければなりません。

<意思の表明>

意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がいのある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話通訳、要約筆記等を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障がいのある人からの意思の表明のみでなく、知的障がいや精神障がい、発達障がい等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障がいのある人の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、支援者・介助者等を伴っていないことなどにより、意思の表明がない場合であっても、当該障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としていることを、周囲の人が認識しうるときは、当該障がいのある人に対して適切と思われる配慮を提案するため、建設的対話の働きかけなどを行わなければなりません。

<事前的改善措置との関係>

法は、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表

示やコミュニケーションを支援するためのサービス・支援者・介助者等の人的支援及び障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等)については、個別の場面において個々の障がいのある人に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしています。

このため、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合や障がいのある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、事前の改善措置の実施も考慮に入れることにより、中長期的なコスト削減・効率化につながりうる点は重要です。

なお、社会情勢の変化に伴い、事前の改善措置と合理的配慮の関係が変わりうることにも注意が必要です。

②過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして条例の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、過重な負担に当たると判断した場合、障がいのある人にその理由を説明するものとし、原則として理解を得るよう努めなければなりません。

「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。

＊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）

当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。

＊実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

事業所の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。

＊費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障がいのある人から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障がいのある人に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

＊事務・事業規模

当該事業所の規模に応じた負担の程度。

＊財務状況

当該事業所の財務状況に応じた負担の程度。

第3 障がい等を理由とする不利益な取扱い及び合理的配慮の例

(1) 不利益な取扱いと考えられる例

事業者がサービス等を提供するに際して、別紙1にある取扱いをすることは「不利益な取扱い」となるおそれがあります。

別紙1に記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合(第2(1)②参照)は、不利益な取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

(2) 合理的配慮と考えられる例

事業者は、個々の場面において、障がいのある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合、又は障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としている場合であって、周囲の人が、そのことを認識しうるときには、別紙1にある合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障がいのある人の人格、人権及び意向を尊重し、障がいのある人の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

別紙1に記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、別紙1に記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、条例及び本指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

なお、福祉サービスを提供する事業者等の場合、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画(サービス等利用計画、ケアプラン等)に位置付けるなどの取組も望まれます。

(3) 障がい特性に応じた対応について

障がいのある人と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます。別紙2では、代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項について簡単にまとめています。

このほか、障がいのある子どもについては、成人の障がいのある人とは異なる支援の必要性があります。子どもは成長、発達の途上にあり、乳幼児期の段階から、個々の子どもの発達の段階に応じて一人ひとりの個性と能力に応じた丁寧に配慮された支援を行う発達支援が必要です。また、子どもを養育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの家族支援が必要です。特に、保護者が子どもの障がいを知った時の気持ちを出発点とし、障がいを理解する態度を持つようになるまでの過程においては、関係者の十分な配慮と支援が必要です。

また、福祉サービスを提供する事業者等の場合、医療的ケアを要する障がいのある子どもについては、配慮を要する程度に個人差があることに留意し、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行うことが必要で

す。

第4 事業者における相談体制の整備

障がいのある人に対する差別の解消を効果的に推進するには、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。そのため、市では相談機関や紛争解決機関を設置することとしていますが、障がいのある人にサービス等の提供を行う事業者においても、直接、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に応じるための体制の整備や職員の研修・啓発を行うことが望まれます。

中でも、福祉の専門知識及び技術をもって福祉サービスを提供する事業者については、特に、その基本的専門性に鑑み、より充実した相談体制の整備をはじめ、日頃から、障がいに関する理解や人権意識の向上・障がいのある人の権利擁護に向けた職員の研修に積極的に取り組むことが重要です。

なお、事業所において相談窓口等を設置（事業所における既存の苦情解決体制や相談窓口を活用することも考えられます）する際には、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報の周知を図り、利用しやすいものとするよう努めるとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールなどの多様な手段を用意しておくことが重要です。また、相談等に対応する際には、障がいのある人の性別・年齢・状態等に配慮することが重要です。実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、事業所内で情報共有を図り、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望まれます。あわせて、市の相談窓口（「第6」参照）や条例第8条に規定する条例推進会議、障がい当事者団体、医療、教育、労働関係機関などとも連携して、差別解消に向けた取組を着実に進めていくことが望まれます。

第5 事業者における研修・啓発

障がいのある人に対する差別は、障がいに関する知識・理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされることが大きいと考えられることから、障がいや障がいのある人に対する職員の理解を深める取り組みを行うことが重要です。

障がいや障がいのある人に対する理解が深めることは、障がいのある人に対する差別や、障がいのある人が時に感じる大人の障がいのある人に対する子ども扱い、障がいのある人に対する命令的、威圧的、強制的な発言などの解消にもつながるものと考えられます。

このため、条例では、事業者の役割として、障がいのある人の生きづらさ及び思いを理解し、障がいのある人との交流を深めるよう努めることとしています。

なお、障がいのある人に対する差別の理解には、障がい者虐待防止に関する理解も極めて重要になってくることから、併せて研修を行うことが望まれます。

第6 市の相談窓口

相談窓口においては、障がい種別・相談内容を問わず、全ての相談に応じます。また、障がいのある人だけでなく、事業者が何か困りごとがあった場合、相談機関に相談することができます。

条例第9条に基づき、下記の窓口を設けていますので、ご活用ください。

- (1) 障がい福祉課
- (2) 障がい者基幹相談支援センター 東
- (3) 障がい者基幹相談支援センター 秋葉
- (4) 障がい者基幹相談支援センター 西
- (5) 障がい者基幹相談支援センター 中央

第7 市長による助言・あっせん、勧告、公表

事業者における障がいのある人に対する差別解消に向けた取組は、本指針を参考にし、各事業者により自主的に取組が行われることが期待されています。しかし、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、相談機関による調整によっても、解決できない可能性があります。事業者が条例に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認められるときは、市長は、助言・あっせん、勧告、公表を行い、条例の実効性を確保します。

不利益な取扱い・合理的配慮と考えられる具体例

1. 不利益な取扱いと考えられる具体例

- 障がい等があることを理由にして窓口対応を拒否する。
 - 障がい等があることを理由にして対応の順序を後回しにする。
 - 障がい等があることを理由にして書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
 - 障がい等があることを理由にして説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
 - 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい等があることを理由にして、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。
- （出典：「各省庁の職員対応要領」より抜粋）

2. 合理的配慮と考えられる具体例

（1）合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
 - 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
 - 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がいのある人の希望を聞いたりする。
 - 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
 - 疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
 - 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
 - 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障がいのある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。
 - 視覚障がいのある人に対して誘導（付き添い）を行う。
 - パニック発作が発生した場合に、臨時の休憩スペースを設ける。
- （出典：「各省庁の職員対応要領」より抜粋）

(2) 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障がいのある人から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。
- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。

（出典：「各省庁の職員対応要領」より抜粋）

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 市の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを

前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

(出典：「各省庁の職員対応要領」より抜粋)

※ 対応指針・第2(2)①合理的配慮の基本的な考え方<事前的改善措置との関係>においても触れましたが、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置については、合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。そのうち、バリアフリーに関しては下記のような整備が一例として考えられます。

- ・施設内の段差を解消すること、スロープを設置すること
- ・トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応にすること
- ・床をすべりにくくすること
- ・階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

(出典：「福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針」より抜粋)

3. その他の具体例

その他の各分野における具体例については、国の各省庁が発出する下記の対応指針をご覧ください。(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>)

省庁	各省庁の対応指針
内閣府	内閣府本府所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
国家公安委員会	国家公安委員会が所管する事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
金融庁	金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
消費者庁	消費者庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
復興庁	復興庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
総務省	総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

法務省	法務省所管事業（債権管理回収業・認証紛争解決事業）分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
	法務省所管事業（公証人・司法書士・土地家屋調査士）分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
	法務省所管事業（更生保護事業）分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
外務省	外務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
財務省	外務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
文部科学省	文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
厚生労働省	福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針
	医療分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針
	衛生分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針
	社会保険労務士の事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針
	障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針
	雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するために事業主が講ずべき措置に関する指針
農林水産省	農林水産省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
経済産業省	経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
国土交通省	国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
環境省	環境省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項

1. 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）

〔主な特性〕

- ・先天性で受障される方のほか、最近では糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い
- ・視力障がい：視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる（全盲、弱視といわれることもある）
 - * 視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握している
 - * 文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともある（点字の読み書きができる人ばかりではない）
 - * 視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている
- ・視野障がい：目を動かさずに見ることのできる範囲が狭くなる
 - 「求心性視野狭窄」見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる
 - 「中心暗転」周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない
 - 文字等、見ようとする部分が見えなくなる
- ・視力障がい、視野障がいの状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い

〔主な対応〕

- ・音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- ・中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要
- ・声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る
- ・説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明
- ・普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障がいのある人が使用しているものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠
- ・主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要

2. 聴覚障がい

〔主な特性〕

- ・聴覚障がいは外見上わかりにくい障がいであり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある
- ・聴覚障がいのある人は補聴器や人工内耳を装用するほか、コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障がいのある人は話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けている
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障がいのある人の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況にあわせる

〔主な対応〕

- ・手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見てわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮
- ・補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用
- ・スマートフォンなどのアプリに音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる

3. 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

〔主な特性〕

- ・視覚と聴覚の重複障がいの人を「盲ろう」と呼んでいるが、障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障がい、聴覚障がいの項も参照のこと）
＜見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの＞
 - ①全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
 - ②見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
 - ③全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
 - ④見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」
＜各障がいの発症経緯によるもの＞
 - ①盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴った「盲ベース盲ろう」
 - ②ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴った「ろうベース盲ろう」
 - ③先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症する「先天性盲ろう」
 - ④成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」
- ・盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障がいの状態や程度、盲ろ

うになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障がいとの重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる

- ・テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないため、孤独な生活を強いられることが多い

〔主な対応〕

- ・盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける
- ・障がいの状態や程度に応じ視覚障がいや聴覚障がいの人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する
- ・言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える
(例) 状況説明として、人に関する情報(人数、性別等)や環境に関する情報(部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等)など

4. 肢体不自由

○ 車椅子を使用されている場合

〔主な特性〕

- ・脊髄損傷(対麻痺又は四肢麻痺、排泄障がい、知覚障がい、体温調節障がいなど)
- ・脳性麻痺(不随意運動、手足の緊張、言語障がい、知的障がい重複の場合もある)
- ・脳血管障がい(片麻痺、運動失調)
- ・病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある
- ・ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い
- ・車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ・手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある
- ・障がい重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある

〔主な対応〕

- ・段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設・店舗のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮
- ・机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮
- ・ドア、エレベータの中のスイッチなどの機器操作のための配慮
- ・視線をあわせて会話する
- ・脊髄損傷者は体温調整障がいを伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮

○ 杖などを使用されている場合

〔主な特性〕

- ・ 脳血管障がい（歩行可能な片麻痺、運動失調）
- ・ 麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い
- ・ 失語症や高次脳機能障がいがある場合もある
- ・ 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要

〔主な対応〕

- ・ 上下階に移動するときのエレベーター設置・手すりの設置
- ・ 滑りやすい床など転びやすいので、雨天時などの対応
- ・ トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮
- ・ 上肢の障がいがあれば、片手や筋力低下した状態で作業ができる配慮

5. 構音障がい

〔主な特性〕

- ・ 話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態
- ・ 話す運動機能の障がい、聴覚障がい、咽頭摘出などの原因がある

〔主な対応〕

- ・ しっかりと話を聞く
- ・ 会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する

6. 失語症

〔主な特性〕

- ・ 聞くことの障がい
音は聞こえるが「ことば」の理解に障がいがあり「話」の内容が分からない
単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる
- ・ 話すことの障がい
伝えたいことをうまく言葉や文章にできない
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする
- ・ 読むことの障がい
文字を読んでも理解が難しい
- ・ 書くことの障がい
書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難

しい

〔主な対応〕

- ・表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける
 - ・一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい
 - ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい
 - ・話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる
- * 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

7. 高次脳機能障がい

交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障がい。身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいため「見えない障がい」とも言われている。

〔主な特性〕

- ・以下の症状が現れる場合がある
 - 記憶障がい：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする
 - 注意障がい：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる
 - 二つのことを同時にしようとするとうる乱する
 - 主に左側で、食べ物を残したり、障がい物に気が付かないことがある
 - 遂行機能障がい：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない
 - 社会的行動障がい：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい
 - こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない
 - 思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする
 - 病識欠如：上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる
- ・失語症（失語症の項を参照）を伴う場合がある
- ・片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいがある場合がある

〔主な対応〕

- ・本障がいに詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次脳機能障がい支援普

及拠点機関、家族会等に相談する

・記憶障がい

手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いてもらうなどする

自分でメモを取ってもらい、双方で確認する

残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）

・注意障がい

短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする

ひとつずつ順番にやる

左側に危険なものを置かない

・遂行機能障がい

手順書を利用する

段取りを決めて目につくところに掲示する

スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する

・社会的行動障がい

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る

予め行動のルールを決めておく

8. 内部障がい

〔主な特性〕

- ・心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIV による免疫機能のいずれかの障がいにより日常生活に支障がある
- ・疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い

〔主な対応〕

- ・ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ
- ・排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮
- ・人工透析が必要な人については、通院の配慮
- ・呼吸器機能障がいのある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮
- ・常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解

9. 重症心身障がい・その他医療的ケアが必要な者

〔主な特性〕

- ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障がい重複している
- ・殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い
- ・移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要
- ・常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる
- ・重度の肢体不自由や重度の知的障がいはないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる

〔主な対応〕

- ・人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要
- ・体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要

10. 知的障がい

〔主な特性〕

- ・概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障がいにより、生活上の適応に困難が生じる
- ・「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要
- ・主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある
- ・てんかんを合併する場合もある
- ・ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある

〔主な対応〕

- ・言葉による説明などを理解しにくいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要
- ・文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障がいの特性により異なる
- ・写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する
- ・説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する

11. 発達障がい

○自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい（自閉症スペクトラム）

〔主な特性〕

- ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い
- ・見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つ時はきっちりしている
- ・大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労しているが、それが芸術的な才能につながることもある。

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「○○をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）
- ・スモールステップによる支援（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど）
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）

○学習障がい（限局性学習障がい）

〔主な特性〕

- ・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする（ICTを活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する）
- ・苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする

○注意欠陥多動性障がい（注意欠如・多動性障がい）

〔主な特性〕

- ・次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・短く、はっきりとした言い方で伝える
- ・気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮

- ・ ストレスケア（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価）

○その他の発達障がい

〔主な特性〕

- ・ 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に「どもる」と言われるような話し方なども、発達障がいに含まれる

〔主な対応〕

- ・ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・ 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない
- ・ 日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取組まず出来ることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える

12. 精神障がい

- ・ 精神障がいの原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障がい特性や制限の度合いは異なる
- ・ 精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある
- ・ 代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障がい等がある
- ・ 障がいの特性もさまざまであるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど、関係機関と協力しながら対応する

○統合失調症

〔主な特性〕

- ・ 発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気である
- ・ 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障がいとして表れることが知られている
- ・ 陽性症状
 - 幻覚：実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のこと。なかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い
 - 妄想：明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある
- ・ 陰性症状
 - 意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる

疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる
入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる など

・ 認知や行動の障がい

考えがまとまりにくく何が言いたいかわからなくなる

相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない など

・ 感情の障がい

感情の動きが少なくなる

他人の感情や表情についての理解が苦手になる

その場にふさわしい感情表現ができなくなる など

〔主な対応〕

- ・ 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ・ 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る
- ・ 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- ・ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける
- ・ 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す

○気分障がい

〔主な特性〕

- ・ 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障がい（躁うつ病）と呼ぶ
- ・ うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状がでる
- ・ 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思いついで人の話を聞かなくなったりする

〔主な対応〕

- ・ 専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ・ うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する

- ・躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する
- ・自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

○依存症（アルコール）

〔主な特性〕

- ・飲酒したいという強い欲求がコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる
- ・体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る
- ・一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう

〔主な対応〕

- ・本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する
- ・周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する
- ・一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る

○てんかん

〔主な特性〕

- ・何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきる
- ・発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある

〔主な対応〕

- ・誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者が一般的な生活が送れることを理解する
- ・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
- ・内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する

○認知症

〔主な特性〕

- ・認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障がいなど認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態である
- ・原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症（ピック病など）がある
- ・認知機能の障がいの他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）がある

〔主な対応〕

- ・高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する
- ・各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなく、できることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく
- ・早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする
- ・BPSDについては、BPSDには、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、さまざまな身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける
- ・症状が変化した場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す

13. 難病

〔主な特性〕

- ・神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障がいを生じる
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い
- ・病態や障がいが増進する場合が多い

〔主な対応〕

- ・専門の医師に相談する
- ・それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要
- ・進行する場合、病態・障がいの変化に対応が必要
- ・排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要
- ・体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する

出典：「福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針」