

障害者差別解消法

【イベント等における合理的配慮の提供事例】

大田区福祉部 障害福祉課

令和3年7月作成

イベント等における合理的配慮の提供事例

1 合理的配慮の提供事例	2
1-（1）視覚障がい	2
1-（2）聴覚・言語障がい	2
1-（3）視覚及び聴覚の重複障がい	3
1-（4）肢体不自由	3
1-（5）知的障がい	3
1-（6）精神障がい	4
1-（7）発達障がい	4
2 環境の整備事例	4
2-（1）視覚障がい	4
2-（2）聴覚・言語障がい	5
2-（3）視覚及び聴覚の重複障がい	5
2-（4）肢体不自由	5
2-（5）知的障がい	5
2-（6）精神障がい	5
2-（7）発達障がい	5
3 参考	6
4 配慮のポイント	7
車いす使用者への補助	7
視覚障がい者への説明・案内	7
筆談の良い例と悪い例	8

※事例紹介の見方

上段：障がいのある方が困っていることや、
合理的配慮の提供の申出などを記載しています。

下段：どのように合理的配慮の提供をしたのか記載しています。

1 合理的配慮の提供事例

1-（1）視覚障がい

1-（1）-1

フォーラム当日のパンフレット配付では、何が書いてあるのか読めないので、フォーラムの内容が分かりにくくなってしまふ。

事前に連絡があり、また、パソコンの読上機能を使えるということだったので、パンフレットの電子データを提供した。

1-（1）-2

博物館施設の見学イベントがあるので参加した。直接触れることのできる展示物があるとありがたい。

展示物に触れることは禁止されているが、差し支えないと思われるものについては触れてもよいこととした。

1-（2）聴覚・言語障がい

1-（2）-1

大きな会場で開催されるフォーラムでは、手話通訳者がいても見えにくい場合がある。

会場全体から手話通訳者の手話が見えやすいように、高さ 60 cmほどの台を用意し、手話通訳者が見えやすい前の席を希望者向けに確保した。また、拡大スクリーンも設置し、後ろの席からも見えやすいようにした。

1-（2）-2

大人数の登壇者がいるフォーラムでは、難聴により誰が発言しているのか区別しづらく、話の流れが分からなくなってしまう。

登壇者は複数の発言が交錯しないように、一人ずつ発言することとし、発言前にはその都度手を挙げて名乗るようにした。

1-（2）-3

会議の傍聴時にパソコンによるノートテイクを行いたいが、パソコンの持込みが禁止されている。

一律にパソコンの持込みを禁止するのではなく、個別に判断して必要と認められる場合には持ち込めるようにした。

1-（2）-4

イベント開催時に、手話通訳者が配置されていたが、会場が薄暗くて手話がよく見えない。

スポットライトを調整し、手話通訳者の立ち位置が明るくなるようにした。

1-(2)-5

地域で開催される住民行事（球技大会）に、聴覚障がいのある子どもも参加できるよう配慮してほしい。

事前に行われるルール説明会において、聴覚障がいのある子どもも参加する旨を伝えるとともに、他の参加者と一緒に競技できるよう音声ではなく視覚的に伝える工夫について話し合って合意形成を図った。

1-(3) 視覚及び聴覚の重複障がい

1-(3)-1

会議に出席したときに、資料の事前送付がなく、当日は点字化した資料が用意されていなかった。また、長時間の会議であったが、休憩時間が設けられていなかった。

資料を事前送付するとともに、資料の概要を点字化して会議で配布することとした。議事進行については、適時休憩を挟むこととした。

1-(3)-2

手話等の通訳・移動介助を受けて会議に出席したが、通訳・介助員については座席が決まっておらず、配布資料も準備されていなかった。

本人の意思疎通しやすい位置に、通訳・介助員の座席と配布資料を準備するようにした。

1-(4) 肢体不自由

1-(4)-1

車いすを使用しているが、入口に大きな段差があって通れないので、携帯スロープを架けてほしい。

携帯スロープを準備しておらず、また、重量のある大きな車イスのため職員が持ち上げて段差を乗り越えることもできなかったが、職員専用の段差が小さい通用口へご案内することで入っていただくことができた。

1-(4)-2

平らなところは歩けるが、段差や傾斜があると負担が大きい。フォーラム会場は自由席とのことだが、何らかの配慮をしてほしい。目立つような配慮をされると恐縮してしまうので、できるだけ自然な配慮をお願いしたい。

会場内の段差がない区域に「関係者席」として座席を確保しておき、そちらへご案内した。

1-(5) 知的障がい

1-(5)-1

学習活動の内容や流れを理解することが難しく、何をやるのか、いつ終わるのかが明確に示されていないと、不安定になってしまい、学習活動への参加が難しくなる。

本人の理解度に合わせて、実物や写真、シンボルや絵などで活動予定を示した。

1-(5)-2

多くの人が集まる場が苦手で、集会活動や儀式的行事に参加することが難しい。

集団から少し離れた場所で、本人に負担がないような場所に席を用意したり、聴覚に過敏があるのであれば、イヤーマフなどを用いることとした。

1-(5)-3

感染症予防のため、マスク着用が必要な劇場で観劇をしたいが、感覚過敏があり、マスクの着用が難しい。

障がい特性を理解し、マスクの非着用を認めた。観劇の際は、隣の席と間隔をあける等の工夫をした。

1-(6) 精神障がい

1-(6)-1

考えていたことと違ったことや通常とは異なる場面への対応が苦手で、パニックになる場合がある。事故発生などの異変が生じたときは、状況が理解できるよう丁寧に伝えてほしい。

障がい特性を理解して、アナウンスする場合は、分かりやすく丁寧なアナウンスを心がけた。

1-(7) 発達障がい

1-(7)-1

先を見通すことが苦手なため、初めての活動に対して不安になり、参加することができない。

活動を始める前に、これから活動する内容や手順について説明して確認することで、安心して取り組めるよう配慮した。

1-(7)-2

プール施設でスイムキャップ着用が義務付けられているが、帽子類の着用を嫌がってしまい、スイムキャップもすぐに外してしまう。

衛生面や循環装置への影響を考慮してスイムキャップ着用としているが、配慮すべき理由がある場合には、非着用でも利用を認めることとした。

2 環境の整備事例

2-(1) 視覚障がい

2-(1)-1

弱視のため階段の上り下りで段差を見誤ってしまうことがある。

階段の縁に目立つ色の滑り止めを設置し、弱視でも段差を認識しやすいようにした。

2-（2）聴覚・言語障がい

2-（2）-1

劇場で観劇するときには、聞こえている人と同じように楽しみたい。

ポータブル字幕機器を導入し、希望者への貸出を始めることとした。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにした。

2-（3）視覚及び聴覚の重複障がい

2-（3）-1

フォーラムで聴覚障がい者向けの手話通訳者が配置されているが、視力が弱いため手話が読めず、話がよく分からなかった。

フォーラムの参加申込書に配慮してほしいことを記載する欄を設けることとし、記載内容に基づき手話通訳者のすぐ前に座席を設けるなどの配慮を行えるようにした。

2-（4）肢体不自由

2-（4）-1

床で足を滑らせそうになってしまう。

ケガなどを未然に防止できるように、滑りにくいコルクボードを床に敷き詰めた。

2-（5）知的障がい

2-（5）-1

発語はないが、実物や指差し、発声で要求や援助を伝えることができる。しかし、明確に相手に伝わらないことも多い。

本人の理解度や操作能力に合わせて、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た。

2-（6）精神障がい

2-（6）-1

調子が悪い場合に薬を飲んだり少し休みたいときがあるが、周囲の目があると気が引けてしまう。

気兼ねなく服薬と小休止ができるように別室を設け、必要に応じて別室で休憩できるようにした。

2-（7）発達障がい

2-（7）-1

大きな音に敏感な児童への対応が求められた。

椅子の引きずる音を減少させるため、全ての机と椅子の脚に防音加工を施した。

3 参考

スロープ・エレベーターについて、役所や店舗などに設置されていない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

スロープ・エレベーターの設置は、環境の整備となりますので、それらが設置されていなくとも、合理的配慮の不提供には当たりません。ただし、恒常的に障がい者への対応に支障を来しているのであれば、施設改修などの環境の整備に努めてください。

飲食店での食事介助や温泉施設での入浴介助など、身体介護に当たる行為を求める旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

身体介護に当たる行為は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供に当たりません。

※例えば、学校における身体介護に当たる行為など、どのようなものが事務・事業の一環となるのかについては、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となります。

障がいにより移動困難な方から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

自宅などへの送迎は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

障がいにより移動困難な方から、開催されるイベントを自宅のパソコンなどにインターネット中継してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

自宅などへのインターネット中継は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

※新たに設備や通信ネットワークなどを準備して行うインターネット中継については、合理的配慮の提供ではなく、環境の整備として実施を判断することとなります。

4 配慮のポイント

車いす使用者への補助

- 目線が低いと、立ったまま話すと見下されたように感じ、威圧感を受ける場合があるので、目線を合わせて会話します。
- 自分で移動できる方には、過度な干渉は不要なこともあるので、本人の意向を確認します。
- 段差や溝がある場合の補助方法は以下のとおりです。
〔昇るとき〕
 - ①まず「持ち上げます」と声をかけます。
 - ②後車輪の内側の棒（ティッピングレバー）を踏み、
 - ③同時に持ち手（ハンドグリップ）を押し下げて前輪キャストを上げます。
 - ④後車輪だけでバランスを保ちながら段差に近づきます。
 - ⑤前輪キャストを段に乗せてから、後輪を押し上げます。

〔降りるとき〕

- ①後ろ向きになり、
 - ②「降ろします」と声をかけ、相手が安心できるよう配慮します。
 - ③車いすの背を身体で支えながら、衝撃を与えないようにそっと降ろします。
- ※車いすは、少しでも段差や溝があると前輪のキャストがつかえたり、はまり込んだりするので、後ろ向きで通るなどして注意しましょう。

視覚障がい者への説明・案内

- 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。」など自ら名乗ります。
- 歩行は、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせ、小さな段差についても情報提供することを基本とします。
※腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押すのは危険です。
- 説明する時には、「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」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、具体的に説明します。
※方向や位置を説明するときは、視覚障がい者の向きを中心にしてください。

筆談の良い例と悪い例

- 聴覚障がい者は、聴覚の活用による言葉の習得がしにくいという特徴があります。筆談の場合は、相手の表情等をしっかりと見て、十分に理解できたかどうかを確認しましょう。
- 長い文は前後の関係が複雑になり、理解しにくくなります。長文で書かず、要点をまとめるようにします。また、必要に応じて、図など言葉以外の情報も併せて使用します。

[筆談の例]

×：悪い例

チケットの申込みは15日から始まりますが、申込み方法については5日に発表されますので、5日以降に当店に問い合わせてください。



○：良い例

チケット申込み→15日開始
※申込み方法は、5日以降に問い合わせる
問い合わせ先：〇〇株式会社