

STEP 1

合理的配慮の提供を容易にするマーク ～主な合理的配慮の事例～

- 1  視覚が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 2  聴覚が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 3  手や腕の動作が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 4  歩行が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 5  車椅子利用者への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 6  多機能トイレを利用されている方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 7  複雑な表現が苦手な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 8  人混みや順番を待つことが苦手な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク
- 9  その他

・このマークを示すことで、障害者が必要とする具体的な支援が提供されるよう、合理的配慮の種類ごと（マークごと）にまとめました。

・このマークは、何らかの支援が必要な方が支援を求めるカードなどとあわせて利用することを想定していません。

・このマークは、常に障害者が見せるものではなく、合理的配慮の提供が必要な際に示すマークです。

・このレジュメに掲載された合理的配慮は一般的な事例に過ぎず、障害者が必要とする支援は、個々に異なります。そのため、障害のある方のニーズを十分に聞いてから、合理的配慮を提供してください。

・このレジュメに掲載された合理的配慮が提供できない場合、代替措置の選択も含め、双方の建設的な対話による相互理解を通じた柔軟な対応をお願いします。

*このマークは、障害者自身の障害種別や、障害者に配慮した設備を示すものではありません。

*案内用図記号（ピクトグラム）は、目でみただけで案内を可能とするための図や記号であり、主に設備や場所を示すことに使われています。

*案内用図記号で示されている設備を必要としている方には、その設備にピクトグラムが掲示してある旨も、あわせて説明してください。

1 視覚が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 職員が声をかける時は、前から近づき、名乗ってから、要件を伺う。
- 位置を知らせる場合は、「あちら」「こちら」などの指差しの言葉ではなく、具体的に「あなたの右」「あなたの後ろ」というように伝える。
- 誘導する時は、いきなり腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さない。手引きをする時は、介助者が立つ位置を確認し、肩または腕にふれてもらう。肩や腕に相手の手をふれてもらう時は、ふれることを言うてから行う。歩き出したら、速度も相手に確認する。
- 入口から目的場所（欲しい商品の陳列棚など）に誘導する。
- 声かけをして誘導依頼された場合は、レジへの案内や、出口への誘導を行う。
- イベントなどの開催時に、弱視の方の場合は、スクリーンが見えやすい場所に案内する。
- 本人の依頼がある場合には、代読を行う。
- 本人の依頼がある場合には、代筆を行う。
- 資料等について、点字、拡大文字、読み上げソフトに対応できる電子データ等を作成する。また、送付依頼があった場合は対応する。
- 盲導犬を伴っている人に対しては、方向を説明し、直接、盲導犬を引いたり、さわったりしない。本人に盲導犬に必要なことを聞き、対応する。
- 災害や事故が発生した際、状況を音声で伝える。

(交通機関の利用時の配慮)

- 行先や道順などの情報を、具体的に説明する。
- 駅やバスの乗降時に介助を行う。近くの席が空いている場合、声をかける。
- 災害や事故が発生した際、電車や駅構内の状況を音声で伝え、必要に応じて誘導する。

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- 視覚障害に対応したキーボードや拡大表示機など、本人の希望に沿った支援機器の導入やサポートが受けられるように努める。
- トイレや食堂など、日常的に利用する場所については、慣れるまでは誘導する。
- 会議の進行にあたり、発言者は、まず名乗ることをルールとする。

2 聴覚が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 筆談、手話など、可能な限り、本人の希望に沿ったコミュニケーション手段を用いる。
- マスクを外すなど口の動きが見えるようにして口をゆっくり大きく動かして話す。
- 難聴の方の場合、大きめの声で、ゆっくりと話す。
- 筆談に対応するため、窓口等には、紙とペンなどを用意しておく。
- 筆談にあたって、文章が苦手な方には、適度に短く切った文章で、説明内容の理解を確認しながら、説明などを進める。
- レジ等の対応にあたって、質問内容などを表にし、指で指し、質問する。
- 連絡にあたっては、電話でなく、ファックスや電子メールを基本とする。
- 問合せ先に、ファックス番号、電子メールアドレスを記載する。
- 映像の利用にあたっては、字幕付きや手話入りの映像を利用する。
- 講演会などの開催時には、手話通訳者、要約筆記者による通訳を確保する。
- 講演会など開催時には、スクリーン、板書、手話通訳者がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保したり、手話通訳者等の配置について柔軟に対応する。
- 講演会などの開催時には、発言者の口の動きが見えやすい席、声が聞き取りやすい席を確保する。
- 聴導犬を伴っている人の場合、本人に聴導犬に必要なことを確認し、対応する。
- 災害や事故が発生した際、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し、誘導する。
- 災害や事故が発生した際、絵カードを活用して意思を確認する。

(交通機関の利用時の配慮)

- 災害や事故が発生した際、駅構内の電光掲示板、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し、誘導する。

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- 就職活動の面談において、手話通訳者、要約筆記者、筆談用のホワイトボードを用意する。
- 職場に、筆談用のホワイトボードを用意する。
- 会議における映像の利用にあたっては、なるべく字幕付きや手話入りの映像を利用する。
- 会議の開催時には、手話通訳者、要約筆記者による通訳を確保する。
- 会議開催時には、スクリーン、板書、手話通訳者がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保したり、手話通訳者等の配置について柔軟に対応する。
- 会議開催時には、発言者の口の動きが見えやすい席、声が聞き取りやすい席を確保する。

3 手や腕の動作が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 本人の依頼がある場合には、代筆を行う。
- 書類の記入にあたって、職員が書類を押さえるなどの配慮を行う。
- 資料の閲覧がしやすいように、椅子席にサブテーブルなどを用意する。
- 資料が閲覧しやすいようにバインダー等の固定器具を提供する。
- 片麻痺の方が荷物を置きやすい側に、荷物置きを配置する。
- 介助犬を伴っている人の場合、本人に介助犬に必要なことを確認し、対応する。

・書類を押さえることが難しい方

・受話器をもちながら、書類の記入が難しい方

・キーボードなどの入力の不自由な方

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- コンピューター端末の利用にあたって、上肢の障害の方に適応した入力機器など、本人の希望に沿ったコミュニケーション機器を導入する。
- 本人が電話の受け答えがしやすいよう、配慮を行う。
- 片手や筋力の低下など、障害の状況に応じて、作業をサポートする。

4 歩行が不自由な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 立った状態で対応するのではなく、着席できる場所に案内のうえ、着席して対応する。
- 目的の場所までの案内の際に、本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、本人の希望を聞いたりする。
- 移動距離が少ないところの席や部屋の利用を配慮する。
- 上下移動にあたっては、エレベーターを利用した動線について、具体的に説明する。
- 来訪時の車両の乗降場所や駐車場を施設の出入り口に近い場所を案内するとともに、事前に乗降場所等からの動線の案内を行う。
- 雨天時は、通路、階段、床が滑りやすいので、動線に配慮する。
- 介助犬を伴っている人の場合、本人に介助犬に必要なことを確認し、対応する。

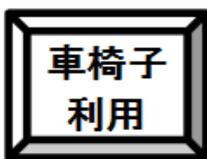
(交通機関の利用時の配慮)

- 改札口からホーム、乗り換えなどにあたり、移動距離が少ない動線について、具体的に説明する。

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- 通勤や外出に利用する車両の駐車場は、施設の出入り口に近い場所にする。
- 長距離の歩行や上下移動が頻繁な業務について配慮する。

5 車椅子利用者への合理的配慮の提供を容易にするマーク



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 段差がある場合、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をする。
- 本人の目線にあわせて会話する。
- 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。
- 商品落下防止に考慮し、車椅子からでも届く高さに商品のレイアウトを工夫する。
- カウンターなどでの対応が難しい場合は、職員が受付対応に出向く。
- 本人とカウンターなどで対応する際、椅子を移動し、車椅子ごと入れるスペースをつくる。
- レストランなどで食事をする場合、車椅子のまま、食事ができるスペースを空ける。
- 本人が書類を記載したり閲覧しやすいよう、低いカウンターに案内するとともに、必要な用紙やパンフレットを手渡しするなどの対応を行う。
- 移動距離が少ないところの席や部屋の利用を配慮する。
- 通常は片開きになっているドアを、車椅子で出入りできるよう、両開きで対応する。
- 車椅子がスムーズに通行できて、方向転換ができるよう、動線を確保する。
- 車椅子利用者用の駐車場を確保する。なお、健常者が利用しない工夫をあわせて行い、確保する。また、雨天時には屋根付きの駐車場への案内も考慮する。
- 車両の乗降場所や駐車場を、施設の出入り口に近い場所にするとともに、事前に動線の案内を行う。
- 建物入口に案内図を設置し、諸室やトイレ等の配置がわかりやすいようにマーク等で表示する。
- 車椅子利用者でオムツ交換や着替えができるベットを必要としている場合、ユニバーサルシートが設置されているトイレを案内する。またはユニバーサルシートに代わるスペースを提供する。
- 医療的な配慮が必要なため、大型の車椅子を利用している場合、ひと回り大きなスペースで対応するとともに、介助者の荷物を一時的に持ったり、ドアを先に押しあけておくなどの動線の確保について配慮を行う。
- 介助犬を伴っている人の場合、本人に介助犬に必要なことを確認し、対応する。

(交通機関の利用時の配慮)

- 建物内や乗降にあたって段差がある場合、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をする。
- ホームや車両の乗降場所について、事前に動線の案内を行う。
- 改札口からホーム、乗り換えなどにあたり、移動距離が少ない動線について、具体的に説明する。

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- 机について、車椅子が入れる高さにするとともに、作業を容易にするため、本人の手の届く範囲を考慮する。
- 本人が書類を記載したり閲覧しやすいよう、低いカウンターに案内するとともに、必要な用紙やパンフレットを手渡しするなどの対応を行う。コピー機の操作台に手が届かない場合、代わりにコピー機を操作する。
- 部屋の入口やフロア内に段差がある場合、簡易なスロープを渡すなどをする。
- 移動距離が少ない席や会議室の利用を配慮する。
- 車椅子を利用する職員用の駐車場を確保する。
- 通勤や外出に利用する車両の駐車場は、施設の出入り口に近い場所にする。

6 多機能トイレを利用されている方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



＜このマークが示された場合の主な合理的配慮の例＞

- このマークを示した方の意向に沿って、オストメイト対応トイレなどの設備を有する多目的トイレを案内する。

・オストメイト（人工肛門・人工膀胱の造設者）

・知的障害で排泄や着替えに介助が必要な方

・精神障害で排泄や着替えに介助が必要な方

・肢体不自由の方、車椅子を利用している方

○多機能トイレ設備の整備例

＜図1＞ 多機能トイレ

（多目的トイレ、だれでもトイレ、みんなのトイレ）



車いす使用者が利用できる広さや手すり(左の写真の便器両側)に加え、
 ・オストメイト対応トイレ(写真の左側)
 ・ユニバーサルシート(写真の右側)
 ・ベビーシートやベビーチェア
 (左の写真には掲載なし)
 などを備えて、多様な人が利用可能としたトイレ

＜図2＞ 車いす使用者対応トイレ



＜図3＞ オストメイト対応トイレ



＜図4＞ ユニバーサルシート

（多目的シート、大型ベッド）



（収納時）



（使用時）

＜図5＞ ベビーシート（乳幼児等用ベッド）



（収納時）



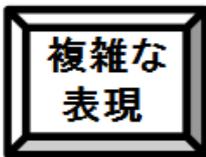
（使用時）

＜図6＞ ベビーチェア

（乳幼児等用チェア）



7 複雑な表現が苦手な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



＜このマークが示された場合の主な合理的配慮の例＞

- できるだけわかりやすい言葉、短い言葉を使って対応する。
- 本人の返事をじっくり待つ。
- 勝手に話が終わったことにせず、内容が理解されたことを確認する。
- 2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- 比喩（たとえ）や二重否定表現などを用いずに説明する。
- 記入方法などを本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 口頭での説明に加え、適宜、メモや図・絵を渡す。
- 書面で示す場合には、ルビを付したり、極力、ひらがなを用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を必要に応じて行う。
- 書面で示す場合には、漢数字は用いない。
- 時刻は、午前・午後で表記する。
- なじみのない外来語は避けて説明する。また、渡すメモも同様の配慮を行う。
- 必要に応じて、絵カードやコミュニケーションボードを活用して意思を確認する。
- メニューについて、写真を用いたシンプルなメニューを用意して対応する。
- 重要な事柄は、箇条書きにして示す。

（就職活動・就職後の職場での配慮）

- 仕事の手順を、わかりやすく表示する。
- 仕事の工程をいくつかに分けるなどの工夫をする。
- 職場での契約更新時の書類を、本人にわかりやすく、簡潔にする。

8 人混みや順番を待つことが苦手な方への合理的配慮の提供を容易にするマーク



・人混みや声掛けが苦手な方

・順番を待つことが苦手な方

・多動で落ち着きがない方

・見通しが持てないと不安になる方

<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- 声かけは、正面から、ゆっくりと落ち着いた声で行う。
- 本人からの依頼があった場合、周囲の方の理解を得たうえで、順番の優先を行う。
- 順番を教えるとともに、あとどのくらい待つのかの見通しを示す。
- イベントや講座などの見通しがわかるよう、休憩を含めた1日のスケジュールを記載した資料を用意し、必要に応じて、配布や掲示を行う。
- 人混みや順番待ちが難しい場合は、職員が受付対応に出向く。
- ざわざわした場所、人の出入りや動きが激しい入口付近は避け、静かで落ち着ける場所に誘導する。
- 隣席との間を十分にとる。もしくは、衝立を設置するなどパーソナルスペースを明確にして、落ち着いて食事等が行えるように配慮する。
- 面談にあたって刺激を減らすため、相談室内にできるだけ物を置かない。
- 別室での休憩の申し出があった際、誘導する。また、別室の確保が困難であった場合は、臨時の休憩スペースを設けて誘導する。
- 走り回って危険がないか、周辺を確認のうえ、保護者・支援者に必要な配慮について確認する。
- 保護者・支援者と離れてしまい、困っている場合、保護者等を探して誘導する。
- 独り言が止まらなかつたり、じっとしてられない状況に際して、保護者・支援者に必要な配慮について確認する。

(就職活動・就職後の職場での配慮)

- 職場内の作業工程表に、これから、どこで、何をするのか、それはどうなったら終わるのかを具体的に示す。
- 一度にたくさんのことを求めず、優先順位を示して、一つ一つの作業の完了を見守る。
- 不特定の来客者、電話などへの対応を担わせることを避ける。

9 その他



<このマークが示された場合の主な合理的配慮の例>

- ・ 1～8に該当しない合理的配慮について、このマークが示されます。
- ・ このマークが示された場合、障害者本人や家族、支援者に、具体的にどのような配慮が必要か、職員の方から伺ってください。
- ・ 1～8に該当しない主な合理的配慮の例は次のとおりです。

- 体調の変化や緊張などによって、話したいことを話すことができない方の場合、不安になることがあること、話したいことがまとまらないことがあることを理解して対応する。
- 失語症の方には、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示すなどにより、確認していく。
- 高次脳機能障害により記憶障害のある方は、直近のことを忘れてしまいがちのため、本人にその場でメモをとってもらい、双方で確認する。
- 職場等において、薬の内服など、自分で管理する日常的な治療を適切に続けるための配慮を行う。
- 職場等において、定期的な通院について配慮をする。
- 服薬後に、だるい場合や疲れやすい症状があらわれる方には、休憩の配慮を行う。
- 疾患や障害により、「トイレに頻繁に行く」「暑さ寒さに気をつける」ことがある方に配慮する。
- 体温調整に障害がある場合、事務室や相談室の温度管理に配慮する。
- 蛍光灯のちらつきや設備の稼働音など、環境に敏感な方の場合、事務室等の環境を調整するなどの配慮を行う。
- 人工透析が必要な方がメンバーの場合、可能な限り人工透析の日程などに配慮して、打ち合わせ、会議などを開催する。
- 褥瘡を予防するため、長時間、座位を保持せず、途中で休憩を入れたり、作業時間の調整を行う。
- 出入りに設置している磁気・タグ装置による影響が懸念されるペースメーカー装着者には、関係者専用の出入り口を入退館に使うなどの配慮を行う。
- 人工呼吸器を使用している方や胃ろうや吸引など医療的ケアが必要な方の場合、保護者・支援者に必要な配慮について確認する。
- 嘔むこと、飲み込むことがうまくいかず、誤嚥を起こしやすい方の場合、キッチンばさみで刻んだり、ミキサーにかけるなど、食事の形態を変えて提供する。