

コロナ禍に対応した新たな日常生活における合理的配慮の提供等について

〈視覚障害〉

課題	対応例
<p><u>身体的距離の確保</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 距離を把握することが難しいため、気付かずに近づきすぎてしまうことがある。 ガイドヘルパーの肩や腕につかまり、密着して歩く必要があり、身体的距離を確保できない。 	<ul style="list-style-type: none"> レジに並ぶ際など、困っている様子の視覚障害のある人を見掛けしたら、「お手伝いしましょうか」など積極的な声かけを行い、サポートする。 密接が避けられないことを理解し、必要に応じて手引きする。ただ、感染防止ガイドラインに基づき、消毒、マスクやアームカバー等の対策を徹底しておく。
<p><u>店舗等での感染防止対策</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 感染防止対策のためのレイアウトの変更がわかりづらい（透明アクリル板の設置箇所、距離を保つための床の目印等）。 店舗等を利用するにあたっての新しいルールがわからない（消毒・体温測定の実施、入口・出口の固定、営業時間の変更等）。 	<ul style="list-style-type: none"> 感染防止対策やレイアウトの変更などを伝える。音声案内だけでなく、マスクなど感染対策をしてできる範囲で、横に並んで誘導などのサポートをする。マスクをしていると声がこもり、聞き取りにくくなるため、はっきりと話す。 店舗利用の新しいルール、周辺環境等について詳しく説明する。事前に拡大文字や点字等の説明資料、スマートフォンやパソコンの読上機能を使えるテキスト形式等のデータを作成して

<ul style="list-style-type: none"> • 店内の誘導、買い物や注文の手伝いを頼みにくい。 • セルフレジが増えており、画面へのタッチが難しく買い物がしづらい。 • 品物がよく見えないので、物を手にとって確かめたい。 • 金銭を以前は手渡ししてくれていたが、トレイの上に置かれるようになり、トレイの位置が分からず取るのに時間がかかる。 	<p>情報提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 感染対策をしてできる範囲で、「お手伝いしましょうか」と声をかけて誘導やセルフレジ等でのサポートをする。 • 実際に触れたり、目に近づけて見る必要があるので、消毒液を多くの場所に設置する。出入口等にある消毒液の置き場所が分かるように店内放送や自動音声案内などを実施する。 • 「おつりはトレイの上です。」「トレイは12時の方向にあります。」と伝える。 • 複数の決済方法（クレジットカード、電子マネー等）を選べるようにする。
--	---

〈聴覚障害〉

課題	対応例
<p><u>マスクの着用</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • コミュニケーションの際、口の動きや表情を参考にしていないため、話している内容を理解するのが難しい。 • 話しかけられても、声がこもって気付かない。 	<ul style="list-style-type: none"> • 筆談で対応可能であることを示して、筆談用具や定型的なやり取りをまとめたコミュニケーションボードを用意し、音声以外の方法で対応する。（お店の入り口などわかりやすい場所に「耳マーク」「筆談マーク」（筆談対応が可能であることを示すマーク）を掲示する。） • 透明マスクやフェイスシールド、

<ul style="list-style-type: none"> 複数人と話をする際に、誰が話しているかわからない。 	<p>透明アクリル板を活用して、口の動きが見えるようゆっくり、はっきりと伝える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な距離を確保できる場合等には、正面から口の動きが見えるようにマスクを外してコミュニケーションを取る。 話し始めるときには、手を挙げて合図する。
<p><u>オンライン会議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 手話通訳者と資料を同時に見るのが難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 資料を事前に配布する。 オンライン会議では1人ずつゆっくりと発言する。 音声情報を文字化するアプリケーションを使用する。必要に応じてチャット機能を併用する。

〈肢体不自由〉

<p>課題</p>	<p>対応例</p>
<p><u>身体的距離の確保</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 車いす使用者と話する時、立っている人よりも低い位置に顔があるため、相手が視線を合わせようと、近づいてきてしまう。 車いす使用者と介助者は介助中に距離をとるのが難しい。 1席ずつ空けて座ることがルール化されており、介助者が隣席に座れない。 	<ul style="list-style-type: none"> マスク、消毒など感染対策を徹底して、十分な間隔を保つことを意識しながら、できる範囲でサポートをする。 車いす使用者に対して、飛沫感染を予防するため対面でなく、斜めから距離をとって声掛けする。また、出来る限り短時間で行うことを意識する。 換気しやすい配置など、感染対策を徹底した上で、車いす使用者

	<p>かいじょしゃ となりせき すわ と介助者が隣席に座れるスペースを設ける。</p>
<p>マスクの着用、消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> 消毒液の置いてある位置が高くて届かない等、消毒液が使用しづらい点がある。 上肢に障害があるため、マスクの着脱や消毒液の取り出しがスムーズに行えない。 	<ul style="list-style-type: none"> アルコール消毒は多様な方が利用できるよう高さを変えて複数設置する。 多様な人が利用できるようプッシュ式、センサーによる自動式など複数のアルコール消毒を設置する。 使い捨ての手袋等を使用し、感染防止対策を行った上で、出来る範囲でサポートする。

〈内部障害〉

課題	対応例
<p>マスクの着用</p> <ul style="list-style-type: none"> 呼吸機能障害があり、マスクをすると呼吸が苦しくなるため、つけることが難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害や体質によってマスク等を着用することが難しい方もいることを理解する。また、フェイスシールドや扇子マスク等の使用などマスク着用に代わる方法を提案する。 座席の配置変更や透明アクリル板の活用等により、一時的にマスクを外しても人と適切な距離を保てるレイアウトにする。

〈知的障害・発達障害・精神障害〉

課題	対応例
<p>身体的距離の確保</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • 人との距離間をつかむことが難しく、近づいてしまうことがある。 • ガイドヘルパーなどの支援者は密着して支援をする場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> • 周りにいる人との適切な距離を確保することが難しい方もいることを理解し、適切な距離を確保できるよう誘導や声かけ等を行う。 • 密接は避けられないことを理解し、必要に応じて手引きする。ただ、感染防止ガイドラインに基づき、消毒やマスク、アームカバー等の対策を徹底しておく。
<p><u>マスクの着用、手洗い・消毒</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 感覚過敏のため、マスクの着用、手洗い、消毒が困難（痛い、苦しい、違和感） • 表情が見えないことに不安を感じてしまう。 • マスクをつけなければならないことが理解できない。 • マスクがつけられないがために周りから厳しい目で見られるため、外出しにくくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> • 障害特性によってマスクを着用することや消毒・手洗いが難しい人もいることを理解する。また、マスクに替わるフェイスシールドや扇子マスク等の使用、消毒・手洗いに替わる使い捨て手袋の使用など、進んで障害特性に合った代替方法を提案する。 • 透明マスクやフェイスシールド等を活用して、ゆっくり、はっきりと伝えるとともに、分かりやすい言葉を選びながら説明していく。 • マスクの着用や手洗い、消毒など、親和性が高く伝わりやすい感染症対応ピクトグラムを見せ て説明する。 • 感覚過敏や熱中症リスクの高い人など、障害や体質によって

	<p>マスク等を着用することが難しい方もいることを理解する。また、フェイスシールドの着用などマスク着用に代わる方法を実践している方もいることを理解する。</p>
<p><u>その他</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • コロナ禍という状況が理解できない。 • 感染症への強い不安を感じる。 • いつもどおりでないと、パニックになる。 • 会話を控えなければいけない場面でも、障害特性により声をだしてしまうことがある。 • 普段から様々な薬を服用しており、副反応の恐れからワクチン接種をしていない。今後、未接種を理由に施設の利用やサービスの提供を拒否されないか不安がある。 	<ul style="list-style-type: none"> • イラストや写真を使って簡潔に説明する。 • 不安になっている人や困っている人がいたら穏やかな口調で声をかける（ゆっくり、はっきり、簡潔に）。 • トラブルを防ぐには、ヘルプマークやヘルプカード等を身に付けている方に対し、声をかけてサポートするなど配慮する。 • 障害特性により、マスクを着けることが困難なことや、パニックになって大きな声を出してしまう方もいることを理解する。 • 一方的にワクチン未接種であることを理由として、サービス等の拒否をするのではなく、利用前に抗原検査の陰性証明や健康状態の確認をする。