

令和５年度第１回 東京都障害者差別解消支援地域協議会部会 次 第

(日 時) 令和５年１１月６日（月曜日） １３時半から１５時半まで
(会 場) 都庁第二庁舎３１階 特別会議室２７

１ 開 会

２ 議 事

障害者差別解消に係る広報物の改訂について

３ 閉 会

【配布資料】

- 資料１ 東京都障害者差別解消支援地域協議会設置要綱
- 資料２ 東京都障害者差別解消支援地域協議会部会委員名簿
- 資料３ 東京都障害者差別解消支援地域協議会部会の検討内容等について
- 資料４－１ 東京都障害者差別解消法ハンドブックの改訂について
- 資料４－２ ハンドブック原稿案について
- 資料５－１ 東京都障害者差別解消条例パンフレットの改訂について
- 資料５－２ パンフレット原稿案について
- 参考資料ア 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の概要
- 参考資料イ 改正障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

東京都障害者差別解消支援地域協議会設置要綱

平成28年6月15日

28福保障計第452号

一部改正 令和5年7月1日

5福保障計第487号

(目的)

第1 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「障害者差別解消法」という。）第17条の規定に基づき、東京都障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置し、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向けて、障害者差別の解消に係る事例共有、関係機関の連携推進、差別の解消に資する効果的な取組の検討、障害特性及び障害者への理解を促進するための普及啓発・研修等について協議を行うことにより、障害を理由とする差別を解消する取組を推進する。

(所掌事項)

第2 協議会は、前条の目的を達成するため、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 障害者差別の解消に係る事例共有、関係機関の連携等に関する事項
- (2) 障害特性及び障害者への理解を促進するための普及啓発・研修等に関する事項
- (3) 障害者差別解消法に係る取組に関する事項
- (4) その他、障害者の差別解消及び障害者の権利擁護に関する事項

(構成員等)

第3 委員は、障害当事者・家族等関係団体、事業者等関係団体、有識者等により構成する。

2 委員は、福祉局長が委嘱する。

3 委員の任期は、選任の日から2年以内において福祉局長が定める期間とし、再任を妨げないものとする。

4 委員に欠員が生じた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(臨時委員)

第4 協議会に、審議の必要に応じ、臨時委員を置くことができる。

2 臨時委員は、次に掲げる者のうちから福祉局長が任命する。

- (1) 学識経験者
- (2) 公共交通機関、サービス業、教育分野等の事業者団体代表者等
- (3) 前各号に掲げる者のほか、福祉局長が必要と認める者

3 臨時委員の任期は、調査審議する当該特別の事項又は専門の事項の調査審議に必要な期間とする。ただし、再任を妨げない。

(会長及び副会長)

第5 協議会に、会長及び副会長を置く。

- 2 会長は、委員の互選により決定する。
- 3 会長は、会務を総理し、必要に応じて協議会を招集する。
- 4 副会長は、会長が委員の中から指名する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときはその職務を代理する。
- 6 会長及び副会長の任期は、委員としての任期と同じとする。

(関係者の意見聴取)

第6 協議会は、所掌事項の審議に際し、必要があると認めるときは、関係者から意見を聴くことができる。

(幹事)

第7 協議会及び部会における協議・検討の充実及び効率化を図るため、委員のほかにオブザーバー及び幹事を置く。

- 2 オブザーバー及び幹事は、福祉局長が任命する。
- 3 オブザーバー及び幹事は、協議会に出席し、協議・検討に必要な情報を提供するとともに、協議会で検討された事項に関する取組及び普及に努めるものとする。

(部会)

第8 協議会は、必要があるときは部会を設置することができる。

- 2 部会の設置及び構成は、会長が定める。

(協議会の公開)

第9 協議会の会議は、公開する。ただし、出席した委員の3分の2以上の多数で議決したときは、公開しないことができる。

(協議会に係る資料の取扱い)

第10 協議会に係る資料は、公開とする。ただし、出席した委員の3分の2以上の多数で議決したときは、公開しないことができる。

(庶務)

第11 協議会に関する庶務は、東京都福祉局障害者施策推進部企画課において処理する。

(秘密の保持)

第12 協議会の委員、これらの会議に出席した者等協議会の関係者は、相談事例に係る障害者等の個人情報の保護に十分留意し、正当な理由なくその職務に関して知ることのできた情報を他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(補則)

第13 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し、必要な事項は、別に定める。

附 則（平成28年6月15日28福保障計第452号）

この要綱は、決定の日から施行する。

附 則（令和5年7月1日5福保障計第487号）

この要綱は、決定の日から施行する。

東京都障害者差別解消支援地域協議会部会 委員名簿

◎部会長

※ 分野ごとに五十音順、敬称略

分野		所属	委員
学識経験者		東洋大学人間科学総合研究所客員研究員	川内 美彦
関係団体	障害のある人	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会本人部会	加園 千亜紀
		特定非営利活動法人D P I 日本会議バリアフリー部会長補佐	工藤 登志子
		公益社団法人東京都盲人福祉協会副会長	宮川 純
		公益社団法人東京聴覚障害者総合支援機構東京都聴覚障害者連盟副会長	唯藤 節子
		東京都精神保健福祉民間団体協議会運営委員	本田 道子
		公益社団法人東京都身体障害者団体連合会理事	宮澤 勇
		社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会副理事長	森山 瑞江
		特定非営利活動法人東京難病団体連絡協議会	吉田 洋子
	医療	公益社団法人東京都歯科医師会副会長	湯澤 伸好
	事業者	東京都中小企業団体中央会常勤参事	加藤 仁
		東京商工会議所産業政策第二部課長	清田 素弘
	教育	学校法人武蔵野東学園小中統括校長	石橋 恵二
	法曹	弁護士	関哉 直人

◎

東京都障害者差別解消支援地域協議会部会の検討内容等について

1. 部会における検討テーマについて

来年度4月1日より、障害者差別解消法の改正法が施行され、全国的に事業者による「合理的配慮の提供」が義務化されるため、それに伴い、「東京都障害者差別解消法ハンドブック」及び「東京都障害者差別解消条例パンフレット」を一部改訂し、法と東京都障害者差別解消条例のさらなる周知を行っていくため、部会において具体的な掲載内容を検討する。

2. 今後のスケジュールについて

(1) 第1回（本日）

- ・ハンドブック及びパンフレットの事務局案の提示

(2) 第2回（令和6年1月頃）

- ・第1回部会で出たご意見の反映案を提示、再度意見を伺う

※その後、部会案を確定し、協議会委員等へ報告を行う。

※来年度、各広報物の事業者等への周知を行う。

東京都障害者差別解消法ハンドブックの改訂について

1 概要

本ハンドブックは、事業者や、区市町村及び都庁内各部局が障害者差別解消法に適切に対応するための資料として、平成28年3月に作成した。

平成30年度、東京都障害者差別解消条例の施行に当たり、その内容等を盛り込んでおり、今回は2回目の改訂となる。

2 改訂内容（詳細は裏面を参照）

（1）改正法及びその基本方針の内容を変更、追加

（2）具体的な対応事例の追加

事業者の合理的配慮の提供の義務化に当たり、参考となる事例を追加する。

（3）各障害種別の配慮事項や事例の追記

事業者の合理的配慮の提供の義務化に当たり、参考となる配慮方法や事例を追加する。

（4）その他、分かりやすくするため表記の変更及びイラスト等を追加

3 スケジュール

○令和6年1月まで 部会の実施、部会での案の確定

○2月 障害者差別解消支援地域協議会の委員等へ周知、意見募集

○3月 原稿の最終確定

○令和6年4月以降 墨字版・ルビ版・拡大文字版の印刷、点字版・デージー版の作成、都ホームページへの掲載、行政職員・事業者等へ周知

改訂後ハンドブックの構成について

第1 障害者差別解消法とは 更新

⇒ 改正法及び基本方針に沿って内容を修正・追加

第2 障害者差別を解消するには 更新

1 不当な差別的取扱いの禁止

2 合理的配慮の提供

⇒ 改正法及び基本方針に沿って内容を修正・追加

第3 東京都障害者差別解消条例とは

1 条例制定の背景

2 事業者による「合理的配慮の提供」を義務化 更新

⇒ 法の上乗せに係る内容を修正

3 相談体制について

4 紛争解決の仕組み

5 共生社会実現のための基本的施策 更新

⇒ 東京都手話言語条例について記載

第4 様々な場面における対応の例 更新

1 対応の基本と考え方 2 様々な場面における対応の例

⇒ 各コラム等を時点更新、情報アクセシビリティ法に関する追記

第5 障害特性について 更新

1 視覚障害 2 聴覚障害 3 盲ろう 4 肢体不自由 5 構音障害 6 失語症

7 高次脳機能障害 8 内部障害 9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

10 知的障害 11 発達障害 12 精神障害 13 難病

⇒ 各障害特性につき配慮事項や事例等の追記

第6 相談体制の整備等 更新

⇒ 相談窓口や参考情報の追記・変更等

ハンドブック原稿案について

R6.4
改訂版

東京都障害者差別解消法ハンドブック ～みんなで支え合い、つながる社会をめざして～



「すけだちくん」



東京都福祉局

はじめに

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「障害者差別解消法」といいます。）は、我が国が障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」といいます。）を締結するに当たり、国内で進められた法整備の一環として定められたものです。

私たちが暮らす社会には、様々な障害のある方が、色々な施設やサービス等を利用して生活していますが、社会にはそうした方々を想定していない物やサービスがたくさんあり、障害のある方の暮らしにおける障壁となっています。

このため、障害者差別解消法は、行政機関等や事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止しています。

また、障害のある方が直面する社会的障壁について、本人の求めに応じて合理的な配慮の提供を行うことを義務付けています。

このハンドブックは、平成28年4月の障害者差別解消法の施行に当たり、都内の自治体職員や、事業者の方々が、日々の活動の中で配慮すべき事項を分かりやすくまとめ、対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についても分かりやすく説明したもので、東京都の職員対応要領を補完する役割も有しています。

平成30年10月、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（以下「東京都障害者差別解消条例」又は「都条例」といいます。）の施行に当たり、新たに条例で定めた事業者による合理的配慮の提供の義務化や紛争解決の仕組みなどについて、分かりやすい説明を追加しました。

さらに、令和6年4月からの障害者差別解消法の改正法の施行に当たり、新たに法で定められた事業者による合理的配慮の提供の義務化等の内容を反映させるなど見直しを行いました。

障害者に対する差別を無くしていくためには、皆様一人ひとりが、障害のある方のことを「知らない」「分からない」とせず、自分たちの職場や地域で起こり得ることとできることを考え、障害のある方と対話をし、具体的に行動することが大切です。

多くの方々にこのハンドブックを活用していただき、それぞれの立場から取組を進めていくことで、東京に暮らし、東京を訪れる全ての人が、障害の有無によって分け隔てられることなく、支え合う共生社会を実現していきたいと考えています。

目次

第1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 とは

1 法の概要	1
2 行政機関等及び事業者に求められること	4
コラム：障害者雇用促進法について	6
コラム：「社会的障壁」とは	7
コラム：「障害の社会モデル」とは	8

第2 障害者差別を解消するには

1 不当な差別的取扱いの禁止	9
(1) 基本的考え方	
(2) 不当な差別的取扱いの具体例	
(3) 正当な理由の判断の視点	
2 合理的配慮の提供	12
(1) 基本的考え方	
(2) 合理的配慮の提供の具体例	
(3) 意思の表明の方法	
(3) 建設的対話について	
(4) 過重な負担の考慮事項	

第3 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に 関する条例とは

1 条例制定の背景	18
2 事業者による「合理的配慮の提供」の義務化	18
(1) 都条例における事業者とは	
(2) 都内で事業を行う事業者に求められること	

3	相談体制について	20
	(1) 広域支援相談員による相談受付	
	(2) 広域支援相談員の業務	
	(3) 相談体制における区市町村との関係について	
4	紛争解決の仕組み	22
	(1) あっせん	
	(2) 勧告	
	(3) 公表	
5	共生社会実現のための基本的施策	24
	(1) 情報保障の推進	
	(2) 言語としての手話の普及	
	(3) 教育の推進	
	(4) 事業者による取組の支援	

第4 様々な場面における対応の例

1	対応の基本と考え方	26
2	様々な場面における対応の例	29
	(1) 行政機関等や店舗等における対応の例	29
	① 案内・誘導	
	② 相談・説明	
	③ 手続	
	コラム：知っていますか？手話通訳者等の守秘義務について	34
	④ 情報アクセシビリティ	
	コラム：開催通知等の例・参加申込書の例	37
	コラム：障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策 推進法	38
	コラム：デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション 支援事業	39
	コラム：電話リレーサービス	39

⑤ 緊急時の対応

コラム：＜配慮の例＞カードルールの導入 41

(2) 生活場面ごとの合理的配慮の提供等の例 42

① 学校など

② 病院・福祉施設など

③ 交通（鉄道・バス・タクシー・飛行機など）

④ 住まい

⑤ 銀行など

⑥ 小売店・飲食店など

コラム：東京都作成 障害者差別解消に係る事例集について 45

コラム：身体障害者補助犬とは 46

(3) 環境の整備 47

コラム：音声による情報保障 ～DAISY・音声コード～ 49

コラム：情報保障の推進に係る各局の取組を紹介 50

コラム：福祉のまちづくりの取組を紹介 52

コラム：ヒアリングループ（磁気ループ）について 53

第5 障害特性について

1	視覚障害	54
2	聴覚障害	56
3	盲ろう	58
4	肢体不自由	59
5	構音障害	61
6	失語症	61
7	高次脳機能障害	62
8	内部障害	64
9	重症心身障害・その他医療的ケアが必要な障害者	66
10	知的障害	67
11	発達障害	68
12	精神障害	70
13	難病	74

コラム：ヘルプマーク	76
コラム：ヘルプカード	77

第6 相談体制の整備等

1 相談体制の整備について	78
コラム：「障害者差別解消支援地域協議会」とは	80
2 参考情報	81

第1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 とは

1 法の概要

目的

この法律は、障害のある方への差別を無くすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指しています。

対象範囲等

① 障害者

心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のこと^で、障害者手帳のない方も含みます。

② 行政機関等

国の府省庁や都道府県、区市町村などのことです。

③ 事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗などのことで、地方公営企業（水道、交通、病院等）や個人事業者、非営利のものも含み、^{対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。}

④ 対象となる分野

障害者が日常生活や社会生活で関わる全ての分野が対象です。^{ただし、雇用に係る分野を除きます。}

差別解消のための措置等

- ① 不当な差別的取扱いの禁止…行政機関等、事業者ともに法的義務
- ② 合理的配慮の提供…行政機関等、事業者ともに^{法的義務}

差別解消のための支援措置等

法改正により、令和6年4月1日から事業者による合理的配慮の提供が義務となりました。

国や地方公共団体は、相談・紛争解決のための体制整備、地域における連携、普及・啓発活動の実施等の取組を行うものとされています。

（１） 目的

- 障害者差別解消法は、我が国が障害者権利条約を締結する際の国内法の整備の一環として定められたものです。

全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を社会において推進することを目的に制定されました。

（２） 対象範囲等

① 障害者

- 障害者差別解消法において障害者とは、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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」としています。

※「障害の社会モデル」の考え方を踏まえた障害者基本法における「障害者」の定義と同じ定義です。

※「障害の社会モデル」とは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁（バリア）と相対することによって生ずるものとする考え方です（「障害の社会モデル」の詳細は、８ページ参照）。

- また、例えば女性の障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があること等にも留意が必要です。

② 行政機関等

- 行政機関等とは、国の府省庁や独立行政法人等、都道府県や区市町村といった地方公共団体（地方公営企業を除く。）及び地方独立行政法人をいいます。

③ 事業者

- 事業者とは、商業その他の事業を行う者のことです。事業の分野や目的の営利・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り、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者も対象となります（地方公営企業を含む。）。

④ 対象となる分野

- 障害者差別解消法は、障害者の日常生活及び社会生活全般に係る幅広い分野を対象としています。ただし、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（以下「障害者雇用促進法」という。）の定めるところによります（障害者雇用促進法の詳細は、6 ページ参照）。
- なお、障害者差別解消法における差別は、一般の方が個人的な関係で障害者と接するような場合や、個人の思想、言論等は対象にしていませんが、差別の解消を進め、障害のある人もない人も共に支え合う共生社会を実現していくためには、都民の皆様の理解・協力が欠かせません。

（３） 差別解消のための措置等

- 行政機関等や事業者は、「不当な差別的取扱い」が禁止され、「合理的配慮の提供」が求められます。次ページ以降で詳しく解説します。

（４） 差別解消のための支援措置等

- 差別解消のための措置に対応するため、国が策定した基本方針に基づき、行政機関等では対応要領を策定することとされ（地方公共団体等は努力義務）、事業者に対しては、主務大臣が事業分野ごとに、対応指針（ガイドライン）を策定しています（対応指針の詳細は、5 ページ参照）。
- なお、事業者における取組が適切に行われるための仕組みとして、同一の事業者によって繰り返し障害者の権利侵害に当たるような差別が行われ、自主的な改善が期待できない場合などには、その事業者の事業を担当する大臣が、事業者に対し、報告を求めたり、又は助言・指導若しくは勧告を行うといった行政措置を行うことができることとなっています。

都条例では、「公表」の措置まで定めています。

2 行政機関等及び事業者に求められること

行政機関等

不当な差別的取扱いの禁止（法的義務）

合理的配慮の提供（法的義務）

職員対応要領を遵守

事業者

不当な差別的取扱いの禁止（法的義務）

合理的配慮の提供（法的義務）

分野ごとの対応指針
を遵守

R6.4.1 から法改正により、事業者の合理的配慮の提供が法的義務となりました。

（１）行政機関等の職員に求められること

- 東京都や区市町村といった地方公共団体は、国と同様、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」が法的義務とされています（詳細は、9 ページから 17 ページ参照）。
- 東京都では、職員の服務規律の一環として、職員対応要領を定めており、本ハンドブックは、これを補完するものです。9 ページ以降に記載している対応の考え方や具体的な事例を踏まえ、東京都職員は適切な対応を取らなくてはなりません。
- 東京都が設置する施設や事業所等で、主務大臣が定める対応指針の分野に係る事業者として、事業を行う場合やこれに類似する事業を行う場合等は、本ハンドブックだけでなく、該当分野の対応指針にも従う必要があります。
- また、行政機関等が施設の運営や事務・事業を事業者へ委託する場合等には、事業者が適切に合理的配慮を提供するよう留意が必要です。
- 区市町村においても、職員対応要領を作成し、障害者差別の解消に向けた取組を行う際の参考として、本ハンドブックを御活用ください。

（２）事業者求められること

- 事業者には、不当な差別的取扱いの禁止が義務付けられる一方、その事業内容や規模により、障害のある方との関わり方や求められる配慮も多種多様であることから、合理的配慮の提供については、法においては努力義務とされていましたが、法改正により、令和 6 年 4 月 1 日から、事業者においても合理的配慮の提供が義務となっています。事業者は、対応指針に従い、積極的な

取組が求められます。

- 障害のある方への合理的配慮の提供を行うことは、障害者への理解を深め、障害者差別を解消するとともに、施設等の利便性やサービスの質を向上させ、誰にでも優しく使いやすい施設等やサービスを提供することにもつながります。
- 本ハンドブックには、行政機関等のみならず、事業者にも共通する考え方や具体例を盛り込んでいますので、実際の場面での参考として御活用ください。

※対応指針とは…

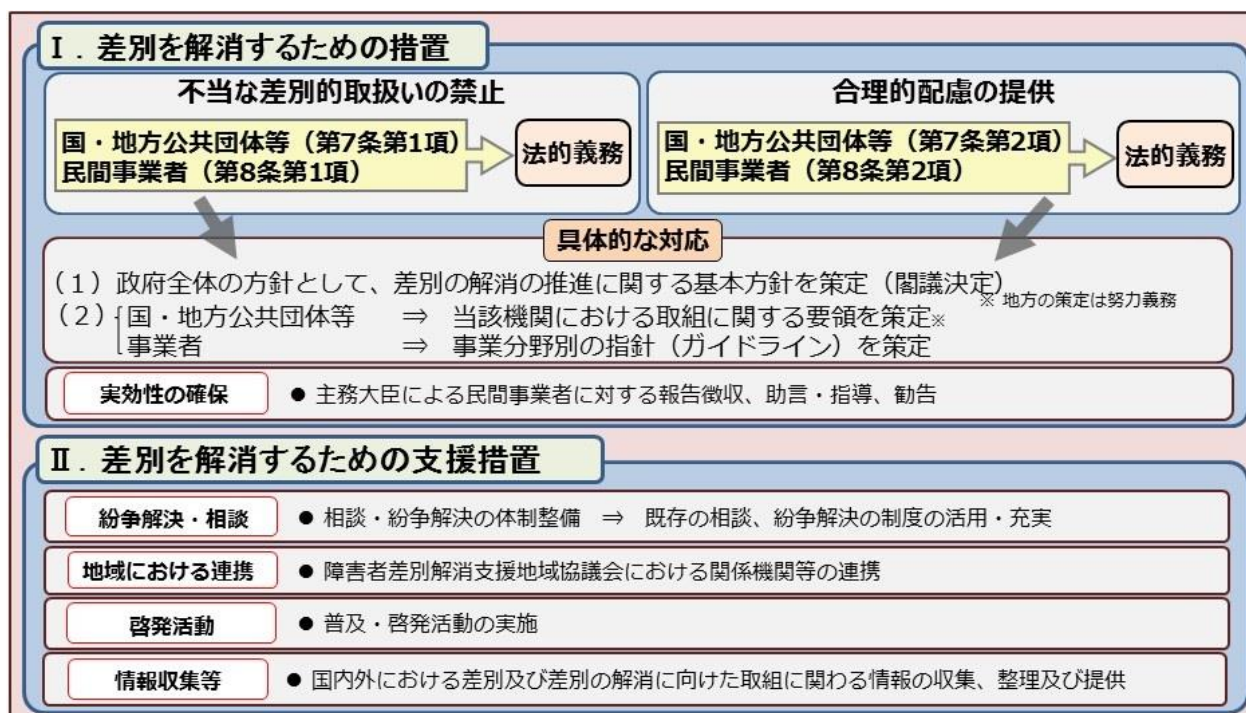
各府省庁において、所管する事業分野ごとに、事業者の適切な対応・判断に資するために主務大臣が作成した指針(ガイドライン)を指します。

<例>

- 内閣府（認定こども園）
- 文部科学省（教育分野、スポーツ分野、文化芸術分野等）
- 国土交通省（不動産関係、設計等業関係、鉄道事業関係、旅行業関係等）
- 厚生労働省（福祉事業者、衛生事業者、医療関係事業者等）等

なお、各府省庁の定める対応指針は、内閣府ホームページで確認できます（詳細は、81ページ参照）。

障害者差別解消法の概要



障害者雇用促進法について

障害者雇用促進法では、事業主の障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮義務が定められています。

ポイント

① 雇用の分野での障害者差別を禁止

障害者であることを理由とした障害のない人との不当な差別的取扱いを禁止

② 雇用の分野での合理的配慮の提供義務

障害者に対する合理的配慮（雇用分野における障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置）の提供を義務付け

③ 相談体制の整備、苦情処理・紛争解決の援助

障害者からの相談に対応する体制の整備を義務付け

障害者からの苦情を自主的に解決することは努力義務

【差別の主な具体例】

1 募集・採用の機会

- ・ 身体障害、知的障害、精神障害、車いすの使用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否すること 等

2 賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用

障害者であることを理由として、以下のような不当な差別的取扱いを行うこと

- ・ 賃金を引き下げること、低い賃金を設定すること、昇給をさせないこと
- ・ 研修、現場実習を受けさせないこと
- ・ 食堂や休憩室の利用を認めないこと 等

【合理的配慮の提供の主な具体例】

1 募集・採用の配慮

- ・ 採用試験の問題用紙を点訳・音訳すること、試験などで拡大読書器を利用できるようにすること、試験の回答時間を延長すること・回答方法を工夫すること 等

2 施設の整備、援助を行う者の配置

- 車いす使用者に合わせて、机や作業台の高さを調整すること
- 文字だけでなく口頭での説明を行うこと、口頭だけでなく分かりやすい文書・絵図を用いて説明すること、筆談ができるようにすること
- 手話通訳者や要約筆記者を配置・派遣すること、雇用主との間で調整する相談員を置くこと
- 通勤時のラッシュを避けるため勤務時間を変更すること 等

※詳しくは、厚生労働省のホームページを参照してください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisha_koyou/shougaisha_h25/index.html

「社会的障壁」とは

「社会的障壁」とは、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの」と定義されています。

具体的にはどのようなもののでしょうか。

【社会的障壁の例】

- 事物…通行や利用がしにくい施設、設備等
(例：階段があり、車いすで通れない 等)
- 制度…利用しにくい制度
(例：障害があると加入できない会員規約 等)
- 慣行…障害のある方の存在を意識していない慣習や文化等
(例：講演会の申込先が電話番号しかないため、聴覚・言語障害者が申し込めない 等)
- 観念…障害のある方への偏見など
(例：障害のある方は、〇〇と思うに違いない 等)

「障害の社会モデル」とは

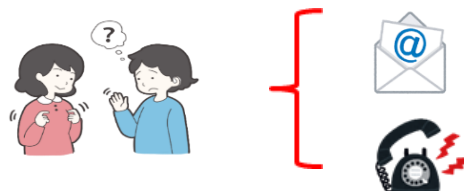
- 「障害の社会モデル」とは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生じるという考え方です。
- 障害者権利条約では、「障害の社会モデル」の考え方にに基づき、社会の側に障壁を取り除く責任があり、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮を提供しないこと」は、どちらも「差別」に当たります。
- 「障害の社会モデル」の考え方に立つことで、社会の中で見過ごされている「障壁」に気付くことができます。そのような障壁を、どのようにすれば取り除くことができるか、考えていきましょう。

【障害の社会モデルの例】

- ① 講演会の申込先が電話番号しかないため、聴覚・言語障害者が申し込めない。
→ 講演会の申込を電話でのみ受け付けるという「慣行」による「社会的障壁」があるケース
- ② 階段があり、車いすで通れない。
→ 階段という「事物」による「社会的障壁」があるケース

では、①②の障壁は、どうしたら取り除くことができるでしょうか。

- ①については、「申し込みをメールでも受け付ける」ことで解決できます。



- ②については、「工事を行う」・「簡易スロープをつける」といった対応が考えられます。



第2 障害者差別を解消するには

1 不当な差別的取扱いの禁止

- ・ 不当な差別的取扱いとは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- ・ 行政機関等又は事業者は、正当な理由なく、障害者の権利利益を侵害してはなりません。
- ・ 障害者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な措置を行うことは、不当な差別的取扱いには当たりません。
- ・ 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに判断することが必要です。

(1) 基本的考え方

- 障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する、サービス等の提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付すなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。
- 車椅子、補助犬といった支援機器等の利用や介助者の付添い等（社会的障壁を解消するための手段の利用等）を理由に、不当な差別的取扱いをすることも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに当たります。
- なお、障害者を障害者でない者と事実上平等にするために、障害者に対して特別な対応をすることは、不当な差別的取扱いではありません。
- 障害者を障害者でない者と事実上平等にする対応は、下記のような対応を指します。
 - ・ 障害者に対して障害者でない者と平等な機会をつくるために、必要な範囲で、障害者を障害者でない者よりも優遇すること（いわゆる積極的改善措置）。
 - ・ 障害者差別解消法に規定された合理的配慮の提供により、障害者でない者と異なる取扱いをすること。

- ・ 合理的配慮を提供するために、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること。

- つまり、不当な差別的取扱いとは、事務・事業の諸事情が同じ状況において、正当な理由なく、障害者を障害者でない者より不利に取り扱うことを指します。

（２）不当な差別的取扱いの具体例

- 次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。
 - ・ 障害があることを理由に、窓口での対応を拒んだり、本人の同意なく対応の順番を後回しにしたり、業務の遂行に支障がないにもかかわらず障害者でない者と別の場所に対応をすること。
 - ・ 障害があることを理由に、書面の交付・資料の送付・パンフレットの提供等を拒むこと。
 - ・ 障害があることを理由に、説明会・行事等への参加を拒んだり、施設等の利用を制限すること。
 - ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けること。
 - ・ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
 - ・ 障害があることを理由として、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

- なお、具体例はあくまで例示であり、また、個別の事案において正当な理由が認められるときは、不当な差別的取扱いと判断されない場合があります。

（３）正当な理由の判断の視点

- 障害者に対する各種行為が、不当な差別的取扱いであるかどうかは、「正当な理由」の有無により判断されます。
- 正当な理由に相当するのは、それが客観的に正当な目的（例：安全の確保、財産の保全、事務又は事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）のもと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。

○ 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は、例えば下記のとおりです。

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業を行う際に具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。（障害者本人の安全確保の観点）
- ・ 飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。（事業者の損害発生の防止の観点）
- ・ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人の同行者が代筆をする際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。（障害者本人の財産の保全の観点）
- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で、必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。（事業の目的・内容・機能の維持の観点）

○ 正当な理由に相当するかどうかは、事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益の保護等の観点から、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す。

○ 「客観的に判断する」に当たっては、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」があることが必要です。

○ 各主体において、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが必要です。その際、行政機関あるいは事業者と障害者双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められます。

○ なお、正当な理由があることを根拠に、対応しないというのは、障害者差別解消法の趣旨に反します。例えば、単に「事故の危険がある」といった不確実な理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。他に何か解決する方法はないか、障害者本人とも話し合いながら、柔軟に考えて取り組んでいくことが必要です。

2 合理的配慮の提供

- ・ 合理的配慮の提供とは、障害者から社会的障壁の除去（「社会的障壁」の詳細は、7 ページ参照）を必要としている旨の意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときに、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組を行うことをいいます。
- ・ 行政機関等及び事業者は、合理的配慮の提供が法的義務です。事業者は、法改正により、令和6年4月1日から、合理的配慮の提供が法的義務となっています（それ以前は努力義務）。
- ・ 合理的配慮の提供の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、「建設的対話」を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。
- ・ 過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び事業者が、事務・事業への影響の程度等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害者に説明することが必要です。
- ・ なお、合理的配慮の提供は、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であるため、不特定多数の障害者を主な対象として行われる措置である「環境の整備」（環境の整備の詳細は、47 ページ参照）とは異なります。

（1）基本的考え方

- 障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、個々の場面において、障害者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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」といいます。）を行うことを求めています。
- 合理的配慮の考え方は、障害者権利条約の「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある方は、ある目的に対して、障害の特性に応じて、障害のない方とは異なる手段や方法を選択することで、障害のない方と平等な結果を得

られるようになります。

- 合理的配慮の提供は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、選択し得る手段や方法について、「過重な負担」を伴うものかどうか、様々な要素を考慮することが必要です。

そして、双方の建設的対話による相互理解を通じ、代替措置の選択も含め、柔軟に対応がなされることが必要です。

- なお、いわゆるバリアフリー化や情報保障のための機器の導入を行うこと等は、「環境の整備」として、「合理的配慮の提供」とは異なる概念になります（環境の整備の詳細は、47ページ参照）。

- また、合理的配慮の提供にあたっては、下記事項に留意することが必要です。

- ・ 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- ・ 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ること。
- ・ 障害者でない者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ること。
- ・ 合理的配慮の内容等は、当事者に直接確認していくこと。
- ・ 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更すべきものであること。

- 例えば、下記の事例は、合理的配慮の提供違反にあたらぬ可能性があります。

（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ることの事例）

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。

（障害者でない者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ることの事例）

- ・ 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。

（２）合理的配慮の提供の具体例

- 次のような対応が「合理的配慮の提供」に当たります。

- ・ 車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高いところの陳列商品をとって渡すこと（物理的環境への配慮）
- ・ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミ

ユニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をすること（意思疎通の配慮）

- ・ 障害特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用を許可すること（ルール・慣行の柔軟な変更）
- ・ 店内の移動や商品場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買い物の支援を行うこと（ルール・慣行の柔軟な変更）

○ なお、上記の内容はあくまで例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないことにご留意ください。

○ 障害者から配慮の申し出があったにも関わらず、対応の検討を行わずに断る場合などは、合理的配慮の提供の義務違反に該当するおそれがあります。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障害者から、電話以外の手段により手続きが行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、利用者本人による電話のみで手続き可能とされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- ・ 座席が自由席のセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書がよく見える席での受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

○ なお、上記の内容はあくまで例示であり、合理的配慮の提供義務違反に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに判断することが必要です。

○ 合理的配慮の提供の具体例は、「第4 様々な場面における対応の例」（26ページ以降）でも詳しく説明しています。

（3）意思の表明の方法

- 意思の表明の方法は、言語（手話を含みます。）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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含みます。）によって行われます。その際に、障害者側は、社会的障壁を解消するための方法等を相手にわかりやすく伝えることが望ましいといえます。
- また、障害者本人からの意思の表明だけでなく、知的障害や発達障害を含む精神障害等の障害特性により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、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ものも、意思の表明に含まれます。
- なお、障害者等から意思の表明がない場合であっても、障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、当該障害者に対して適切と思われる配慮を行うために、各主体から障害者に対し建設的対話を積極的に働きかけるなど、自主的に取り組むことが望ましいといえます。

（４）建設的対話について

- 合理的配慮の提供に当たっては、障害者からの社会的障壁の除去についての申出の内容（「社会的障壁」の詳細は、７ページ参照）と、その申出に対し過重な負担のない範囲でできる対応について、障害者と事業者が対話を重ね、解決策を検討していくことがとても重要です。このような双方のやりとりを「建設的対話」といいます。
- 合理的配慮の提供の方法は、一つではありません。申出のあった方法では対応が難しい場合でも、障害者と、行政機関・事業者双方が持っている情報や意見を伝え合い、お互いに相手の立場を尊重しながら建設的対話に努めることで、目的に応じて代替となる手段を見つけていくことができます。
- 例えば、障害者本人が、社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等あるいは事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応につながります。
- なお、事業者が次ページ「（５）過重な負担の考慮事項」に照らし合わせ、過重な負担に当たると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明し、障害者の理解を得るよう努めることが必要です。
- このような建設的対話を通じて、様々な障害のある方や、その方を取り巻

く社会的障壁を理解していくことが、差別のない社会の実現につながります。

(5) 過重な負担の考慮事項

○ 合理的配慮の提供は、「ここまでしなければならない」という一律の考え方は馴染みません。過重な負担については、以下の視点を踏まえ、個別の状況等に基づき、総合的・客観的に判断することが必要です。

① 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

② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

- ・ 施設の立地状況や所有形態等、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の制約に応じた実現可能性の程度

③ 費用の程度

- ・ 当該措置を講ずることによる費用の程度

④ 事務・事業規模

- ・ 当該事業所等の規模に応じた負担の程度

⑤ 財政・財務状況

- ・ 当該事業所等の財政・財務状況に応じた負担の程度

○ 例えば、下記のような事例は、「過重な負担」との兼ね合いで、合理的配慮の提供義務違反にならない可能性があります。

(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの事例)

- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、障害者から、オンラインでの集団受講では理解が難しいため、対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導が可能な人的体制・設備も有していないことから、対応を断ること。

(過重な負担（人的・体制上の制約）の観点)

- ・ 小売店の店員が、混雑時に視覚障害者から、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。

○ 過重な負担にあたると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましいです。その際には、行政機関及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択を含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

第3 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例とは

1 条例制定の背景

- 東京都では、社会全体で障害者への理解を深め、差別を無くす取組を一層推進するため、平成29年3月より、障害のある方、事業者や学識経験者等様々な立場の方で構成される委員会において、条例制定の検討を行ってきました。
- 東京都は、障害者権利条約、障害者基本法及び障害者差別解消法の理念のもと、障害を理由とする差別を禁止するとともに、建設的対話等を通じて、差別を解消していく仕組みを定めることにより、東京に暮らし、東京を訪れる全ての人々が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指し、平成30年に「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」を制定しました。

2 事業者による「合理的配慮の提供」の義務化

(1) 都条例における事業者とは

- 都条例の対象となる事業者は「都内で事業を行う者」です。
- 例えば、事業者の本社や事務所が都内にあっても、都内で事業を行っていない場合は、都条例の対象とはなりません。一方で、都内で事業を行っていれば、事業者の本社や事務所が都外であっても、都条例の対象となります。

(2) 都内で事業を行う事業者に求められること

- 障害者への制限は、社会における様々な障壁と相対することで生じているという「障害の社会モデル」（障害の社会モデルの詳細は、8ページ参照）の考え方にに基づき、都は、障害者差別解消法の改正（※）に先立ち、平成30年に制定した都条例で、都内の事業者による合理的配慮の提供を義務化しました（※令和6年4月1日以降、法改正により、全国的に事業者による合理的配慮の提供が法的義務となっています。）。
- 「合理的配慮の提供」として求められることは、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であり、「環境の整備」とは異なります（合理的配慮の提供の詳細は、12ページから17ページ参照・環境の整備の詳細は、47ページ参照）。

- なお、合理的配慮の提供に当たっては、「過重な負担がなく」できることは何か、障害者・事業者の双方が対話による相互理解を通じて、代替手段の検討も含めて問題の解決を図ることがとても重要です。

★問題の解決方法は1つではありません。

「建設的対話」などを通じて、障害者・事業者双方が理解し合い、柔軟な解決方法を探していくことが必要です。



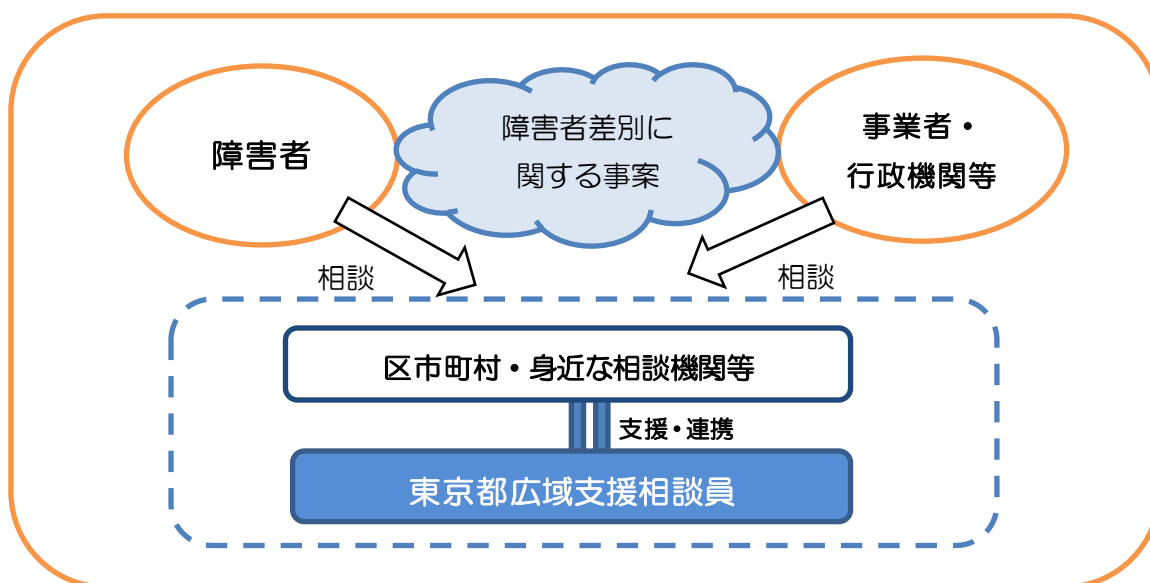
障害者差別解消法と都条例の比較

	障害者差別解消法		都条例
	行政機関等	事業者	行政機関等・事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒義務（※）	義務

※障害者差別解消法の改正により、令和6年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が法的義務となりました。

3 相談体制について

都条例では、障害者差別に関する事案解決に向けて、相談体制を設けています。



(1) 広域支援相談員による相談受付

- 東京都及び区市町村において、既に障害者差別解消法に係る相談体制を整えていますが、都条例制定に伴い、知識経験のある「広域支援相談員」を東京都（東京都障害者権利擁護センター内）に配置しています（相談窓口の詳細は、78ページをご覧ください）。
- 障害者御本人や周りの関係者の方からの相談はもちろんのこと、事業者からの相談も含め、幅広く相談を受け付けます。

(2) 広域支援相談員の業務

- 広域支援相談員は、区市町村と連携し、相談者への助言や調査、情報提供及び関係者間の調整などを行います。

(3) 相談体制における区市町村との関係について

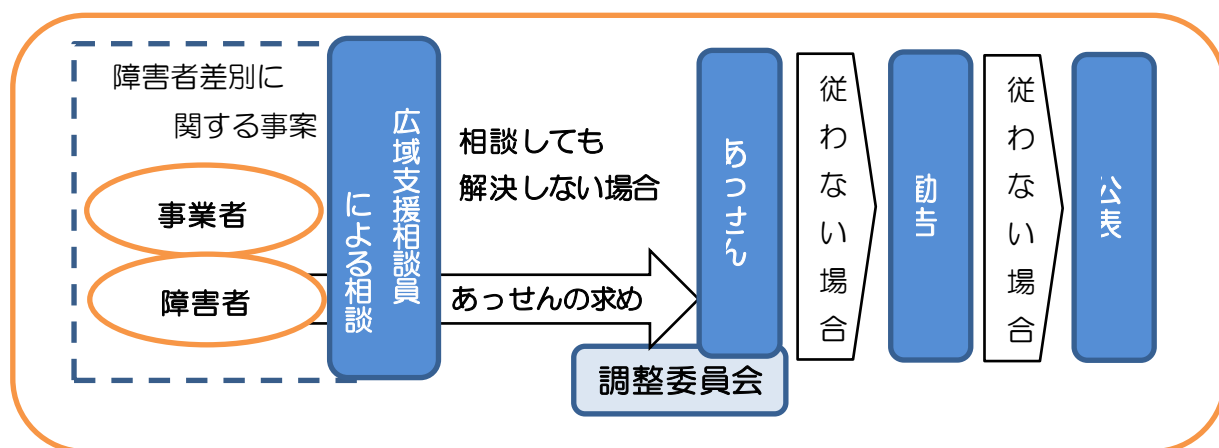
- 国の基本方針では、相談対応等において、地域における障害を理由とする差別の解消を促進し、共生社会の実現に資する観点から、まず相談者にとって一番身近な市区町村が基本的な窓口の役割を果たし、都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一時的な相談窓口の役割を担うことが考えられると定められています。

- そのため、まずは、身近な区市町村窓口にご相談していただきたいと思います。なお、東京都の広域支援相談員へ直接ご相談いただくことも可能です。

4 紛争解決の仕組み

都条例では、広域支援相談員に相談しても、なお紛争事案が解決されない場合の紛争解決の仕組みとして、あっせん、勧告及び公表の仕組みを設けました。

手続に当たっては、公正中立な東京都障害を理由とする差別解消のための調整委員会（以下「調整委員会」といいます。）が関わり、解決を目指します。



（１）あっせん

- 広域支援相談員に相談をしても、障害者・事業者の間の問題が解決されない場合、紛争事案の当事者である障害者は、東京都に「あっせん」を求めることができます。あっせんとは、公正かつ中立な第三者機関である調整委員会による解決を目指すものです。
- あっせんを行うことが適当である場合、東京都から調整委員会へあっせんを求め、調整委員会は公正かつ中立に審議・事実調査を行った上で、紛争事案の当事者にあっせん案（つまり解決案）を示します。
- なお、都内の行政機関（国、独立行政法人、地方公共団体及び地方独立行政法人）については、地方公務員法等による紛争解決の手段があるため、あっせんの対象外です。

（２）勧告

- あっせんを行っても問題が解決されず、それが特に悪質な事案である場合、調整委員会は、知事に対し「勧告」を行うよう求めることができます。
- 勧告とは、東京都から、事業者に対し、事業者による不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供など必要な対応をするよう求めるものです。

(3) 公表

- 勧告を行っても、事業者が正当な理由なく勧告に従わないときは、東京都はその旨を「公表」することができます。
- なお、公表は社会的影響が大きいため、実施に当たっては、あらかじめそのことを事業者へ通知し、意見を聴取するなど、慎重な手続を行います。
- 勧告も公表も、事業者を対象としており、事業者の従業員を公表することはありません。

★東京都では、4コマ漫画で合理的配慮について分かりやすく説明している都条例パンフレットも作成しています。
詳しくは、45ページの福祉局HPをご覧ください。



5 共生社会実現のための基本的施策

東京都は、以下のとおり、共生社会実現のための基本的施策に取り組みます。

(1) 情報保障の推進

- 障害者への理解を深め共生社会を実現する上で、障害者が必要な情報を取得することは必要不可欠です。また、情報保障を行うことで、障害の有無に関わらず全ての人の間で相互理解やコミュニケーションを促進することができます。
- そのため、東京都は、障害者のみならず都民及び事業者にとっても重要であると考え、情報保障の推進に引き続き取り組んでいきます。

(2) 言語としての手話の普及

- 障害者権利条約や障害者基本法では、手話は言語として規定されており、東京都は、手話は一つの言語であるという認識に立ち、この認識を広げることとは重要であると考えています。

○ そこで、東京都では、令和4年「東京都手話言語条例」を制定しました。条例では、手話が独自の文法を持つ一つの言語であるという認識の下、手話を必要とする方の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を目指しています。

- 東京都は、今後も、手話は音声言語と対等であるという「言語としての手話」の認識を広げることや、都民及び事業者において手話の利用が進むよう取り組んでいきます。

(3) 教育の推進

- 障害のある人もない人もともに暮らす社会の実現に向け、すべての教育関係者、幼児・児童・生徒が、障害、障害者及び障害の社会モデルや差別の解消に関する理解を深めることは重要です。
- そのため、東京都は、幼児・児童・生徒に対し、障害等への理解を深める教育を推進するとともに、引き続き教育関係者に対し、人権課題について正しい理解と認識を深める研修等を実施していきます。

(4) 事業者による取組の支援

- 合理的配慮の提供の義務化は、事業者が過重な負担のない範囲で取り組むべきものですが、どのように取り組むべきか迷うことが想定されます。
- そのため、東京都は、障害者と事業者の間に生じた相談解決に向けて支援を行うとともに、研修等を通じて、「合理的配慮の提供」に関する考え方や好事例等を広く周知することにより理解促進を図っていきます。

第4 様々な場面における対応の例

1 対応の基本と考え方

- ① 相手の人格・**尊厳**を尊重し、相手の立場に立って対応します。
- ② 困っている方には進んで声をかけます。
- ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。
- ④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- ・ 「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- ・ 障害者差別解消法が求める対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。

- 障害者差別解消法は、全て一律の対応ではなく、様々な場合や、障害のある方の状況に応じ、柔軟に対応することを求めています。
- また、障害者に対し、障害に関する配慮は必要ですが、それ以上に、一人の個人として対応することが大切です。
- 障害者との対話を通じて、日常生活や社会生活を送る中で生じる、障害を理由とする困難さを少しでも軽減するため、以下を参考に、これまでの取組を振り返ってみてください。

- ① 相手の人格・**尊厳**を尊重し、相手の立場に立って対応します。
 - ・ 相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」分かりやすい対応を心がけます。
 - ・ 介助者や手話通訳者等ではなく、障害者**本人**に直接対応するように心がけます。
 - ・ 思い込みや押し付けにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認します。

② 困っている方には進んで声をかけます。

- ・ 窓口等を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に、訪問者の中には障害者がいるかもしれないことや、自分から合理的配慮の提供を申し出ることが難しい場合もあることを念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等、こちらから声をかけるようにします。
- ・ その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。
- ・ 体力低下により、息切れや疲れやすいといった外見からは障害があることを分かってもらえない方や、足の不自由な方には、椅子を用意するなどの配慮が大切です。
 - ・ なお、座位から立ち上がることが困難である場合、立ったままの姿勢のほうが楽な方もいることに留意しましょう。
- ・ 状況に応じて「はい」「いいえ」で答えられる質問を使い、相手の意思を確認します。
- ・ 言葉が出ずに困っているときは、具体的な選択肢を挙げて質問しましょう。



※ 本人が「ヘルプマーク」を身に着けていたり、「ヘルプカード」を持っているときは、書かれた内容を確認し、必要な支援や緊急連絡先への連絡を行います（ヘルプマーク・ヘルプカードの詳細は、76、77ページ参照）。

③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

- ・ こちらから、挨拶や自己紹介をします。
- ・ お声がけをした際に、相手が聞こえていない場合や、聞こえていても理解できない場合があります。また、相手が発したコミュニケーション手段をこちらでうまく受け取れない場合もあります。そういった場合は、相手の様子を見ながら、どのような方法でコミュニケーションが取れるかを探っていく必要があります。
- ・ 会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- ・ 聞き取れなかったり、分からなかったりした場合は、分かったふりをせ

ず、相手を傷つけないよう尋ね方に留意した上で確認します。

- ・ 状況に応じて、身振りや文字で伝えたり、「はい」「いいえ」で答えられる質問や具体的な選択肢を挙げて質問しましょう。対応方法の一つではないことに留意し、建設的対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- ・ 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めましょう。

④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- ・ 差別的な言葉はもとより、子供扱いするような言葉は使わず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。幼児に対するような話し方や態度は、非常に失礼です。馴れ馴れしい態度をとらないようにします。
- ・ 相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現を、自分では気付かずに使ってしまうこともあるかもしれません。そのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすとともに、職員間で気付いた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
- ・ 障害の原因や内容について、必要がない場合は聞かないようにします。
- ・ 仕事上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

※ このほか、障害を正しく理解し、障害特性に応じた対応を行えるよう、「第5 障害特性について」（54ページ以降）も参照してください。

なお、本章は、あくまでも一般的な障害特性を紹介するものであり、必要とする配慮は、一人ひとり異なります。実際の対応に当たっては、一人ひとりと向き合うことが重要です。

※ あらかじめ障害者が多く利用することが見込まれる場合や、対応に迷ったときなどは、障害当事者の意見を聴いてみることも大切です。

2 様々な場面における対応の例

障害のある方への合理的配慮の提供については、既に各主体において様々な工夫がなされていると思いますが、ここでは改めて各場面における好ましい対応を例示します。これらの例を参考に、よりよいサービスを目指していきましょう。

(1) 行政機関等や店舗等における対応の例

ここでは、行政機関等の窓口、事業者の店舗等において、よくある場面ごとに、障害のある方にとって障壁（バリア）となることが想定される事例と、望ましい配慮等の対応の例を示します。

① 案内・誘導

共通事項

- ・ 入口付近で困っていそうな方を見かけたら、「お手伝いしましょうか」等、積極的に声をかけます。
- ・ 障害の特性に応じた方法で「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。声かけは、相手のペースに合わせて丁寧に行います。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉をお手伝いします。
- ・ 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更します。

◆建物やフロアの入口付近◆

- ・ 車いすを使用している、杖をついているなどにより、手動の扉を開けられず、中に入れない。
〈対応の例〉 扉の開閉を手伝う。
- ・ 視覚障害者や知的障害者などが、目的地の建物までたどり着いたが、受付や目的の場所（窓口、部屋など）が分からない。
〈対応の例〉 職員から声をかけ、「どのように誘導しますか」等と誘導方法を確認し、訪問先まで案内（誘導）する。
- ・ 聴覚障害者が、手話で職員に行き先を伝えようとしたが、手話が通じず、分かってもらえない。
〈対応の例〉 筆談（紙に書く等）で、行き先を確認して案内（誘導）する。
- ・ 高次脳機能障害などにより、少し前のことを記憶するのが難しい方などが、建物まで来たものの、どこのフロアに行くのか、何をしに来たのか用件を忘れてしまった。

＜対応の例＞ 行き先や用件、連絡先の書かれたメモ等を持参していないか確認する。

◆受付付近◆

- ・ 聴覚障害などにより、名前や受付番号を呼ばれても、呼ばれたことが分からないことがある。
また、視覚障害や知的障害などにより、「次の方」と呼ばただけでは、自分のことを呼ばれているのか分からないことがある。
＜対応の例＞ あらかじめ本人と呼び出し方法等を確認し、順番が来た際には、直接本人を呼びに行く。
- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、周りの物音等が気になってしまい、混雑した場所などで順番を待つことが難しい。
＜対応の例＞ 落ち着いた場所で待てるよう、別室やカームダウンエリア(気持ちを落ち着かせる場所)等を案内する。
＜対応の例＞ 他の利用者の合意を得た上で、待ち時間が短くなるよう順番を変更する。

その他一般的な合理的配慮の提供の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 車いす使用者が、段差で困っている場合、車いすのキャスター上げ等の補助をしたり、携帯用スロープを渡す等を行う。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ・ なお、座位から立ち上がることが困難である場合、立ったままの姿勢のほうが楽な方もいることに留意する必要がある。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 移動に困難を伴う方について、送迎バス等の車両の乗降場所を、施設などの出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 障害者の来客が多数見込まれる場合、障害者専用とされていない駐車区画を一時的に障害者専用の区画に変更する。
- ・ 建物の入り口に段差がある等により、車いす使用者が、通常の入口から入館するのが困難な場合、車いすが利用できる別ルートからの入館を案内する。

② 相談・説明

共通事項

- ・ 訪問に来た方の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないよう努め、安心して話ができる信頼関係を作ります。また、相談内容の把握が難しい場合は、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・ 説明が的確に伝わるように、「はっきりした言葉で」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」話します。
- ・ 伝えることや理解することに配慮が必要な方に対しては、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明します。
- ・ 事前に訪問が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ・ 専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

- ・ 視覚障害者が、窓口で職員に「書類の説明文を読んでもらいたい」と頼んだが、職員に内容を読み飛ばされてしまい、十分に理解できない。

〈対応の例〉 記載されている内容は、勝手に判断して省略せず、本人が必要とする情報を正確に伝える。

- ・ 職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を全て文字に書いて説明すれば、情報を伝達できると誤解している。

〈対応の例〉 長い文は前後の関係が複雑になり、理解しにくくなるため、長文で書かず、要点をまとめる。必要に応じて、図など言葉以外の情報も併せて使用する。

○：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

×：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。

- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、伝えることや理解することに配慮が必要な方などは、急かされているように感じると、緊張してうまく話せない。また、一度に説明されても理解が難しい。

〈対応の例〉 用件を分け、用件ごとに理解度を確認しながら説明する。

その他一般的な合理的配慮の提供の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 車いすを使用している等により、書棚の高い所に手が届かない方に対して、必要に応じ、パンフレット等を取って手渡す。

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 本人の障害の特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手書き文字（手のひらに、指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えること。）、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 比喩表現等が苦手な方に対し、比喩や二重否定表現などを用いずに分かりやすく説明する。
- ・ 申出があった際に、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、馴染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き、必要に応じて適宜メモ等を渡す。大事な内容を伝えるときは、復唱してもらうと良い。
- ・ 知的障害の方から申出があった際の対応として、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、必要に応じてルビを付した文字を用いたり、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）を行ったりする。
- ・ 筆談器や、簡易な白板・マジック等を用意しておく。



筆談器(磁気式のメモボードが一般的です。)



手話を紹介したハンドブック

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ エレベーターのない建物の2階で開催する講演会、イベント、説明会等に車いす使用者から参加の申込みがあった場合に、1階の会場が用意できる場合には、会場を変更して開催する。

③ 手続

共通事項

- ・ 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ・ 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- ・ 自筆が困難な場合には、本人の意思を確認した上で、可能な限り代筆を行い、代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておくことが必要になります。自署する場合は、署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）を別途用意することで、位置が明確になり署名しやすい方もいます。
- ・ 代筆する時は、周りの人に住所等プライバシーを知られないように配慮しましょう。
- ・ 視覚障害者や、知的障害などにより理解することに配慮が必要な方などは、書類が読めなかったり、文章が難しく内容が理解しにくいことがある。
 - 〈対応の例〉 書類を読み上げたり、記入場所が分かるように定規等の目印になるものを準備する。
 - 〈対応の例〉 記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。
 - 〈対応の例〉 できるだけ分かりやすい言葉で説明する。
 - 〈対応の例〉 必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。
- ・ 手や腕の不随意運動等により書類等を押さえることが難しい方の場合、書類等が動いてしまい、記入する際にうまく書けない。
 - 〈対応の例〉 バインダー等を用意し、書類が動かないように固定する。
 - 〈対応の例〉 本人の同意のもとに代筆し、記入内容を確認する。

その他一般的な合理的配慮の提供の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 電話、電子メール、ホームページ、ファクシミリなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。

◆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害者の場合、周囲の人の理解を得た上で、順番を入れ替える。
 - ・ 立って列に並ぶのが難しい障害者に対して、周囲の人の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
 - ・ 他人との接触や多人数の中にいることによる緊張により、自分の意志によらない不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室やカームダウンエリアを準備する。
 - ・ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報がきちんと守られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
 - ・ 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなることがあるので、本人に確認し、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。
- ※ 本人が「ヘルプカード」やメモ等を持っている場合には、状況に応じて、本人に了承を得た上で、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や必要な支援を行う（ヘルプカードの詳細は、76ページ参照）。

知っていますか？手話通訳者等の守秘義務について

聴覚障害者の暮らしをサポートするため、都内には多くの手話通訳者・要約筆記者が活躍しています。手話通訳者等は、聴覚障害者個人のプライバシーや、企業内の情報など、業務上知り得た情報を第三者に提供することがないよう、守秘義務が課されています。

障害者差別解消法は、行政機関等や事業者に対し、個々の場面において、代筆・代読等を行うといった、合理的配慮の提供を求めています。

代筆・代読等を行う場合も、守秘義務を念頭において、対応することが必要です。

④ 情報アクセシビリティ

共通事項

- 情報アクセシビリティとは、年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいいます。
- 行政機関等の広報やお知らせ、事業者の営業活動等においては、様々な方法で情報伝達が行われていますが、障害特性によっては、一つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があるので、障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いる等、必要な配慮を行います。
- 問合せ先等を記載する場合は、電話、ファクシミリ、メールアドレス等の複数の情報を盛り込みます。
- 行政機関等は、法の趣旨を踏まえ積極的に対応することが望まれます。

【説明・通知文書、冊子等の印刷物】

- 視覚障害がある場合、通常の紙の印刷物では内容が分からない。
〈対応の例〉 説明文書や通知、封筒について、点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（カセットテープやDAISY、音声コード化したものを含む。）など、対象となる方の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行う。
- 知的障害や発達障害などにより、理解することに配慮が必要な方の場合、専門用語や漢字の多い文書の内容が理解できないことがある。
〈対応の例〉 必要に応じて、漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。

【ホームページ】

- 画像データとして、目立つように文字の色を変えたり、文字が動いたり、点滅したりするホームページを作成した場合、視覚障害の方などがホームページの読み上げソフト等を利用する際に、うまく読み上げができず、内容が分かりにくいホームページになってしまうことがある。
〈対応の例〉 画像等を張り付ける場合は、説明用のテキストを作成する。
- 〈対応の例〉 誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティのJIS規格「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス— 第3部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3）」を参照し、レイアウト等を行う。

【講演会、イベント、説明会】

- ・ 聴覚障害がある場合、説明者の話が聞こえないので、内容を知ることができない。

〈対応の例〉 講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、東京手話通訳等派遣センター等に連絡して、手話通訳や要約筆記者の手配をする。特に、行政機関等は、法の趣旨を踏まえ、積極的に対応することが望ましい。

なお、手話通訳等を行う際、手話通訳者の立ち位置や照明の加減等の配慮も必要となる。

(開催通知等の例及び参加申込書の例は、37ページ参照)

〈対応の例〉 聴力を補うためのヒアリンググループ(磁気ループ)を設置する。

(ヒアリンググループの詳細は、53ページ参照)

- ・ 知的障害や発達障害などにより理解することに配慮が必要な方などが、説明の速さについていけず、混乱してしまうことがある。

〈対応の例〉 説明内容を要約したり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行う。

また、必要に応じて、事前に口頭で説明し、意見を聞く場を設ける。なお、必要に応じて、「イエローカード」を用意する。

(イエローカードの詳細は、41ページ参照)

- ・ 視覚障害者は、会議資料等の確認に時間を要する。

〈対応の例〉 できるだけ確認しやすい形式で、事前に資料を送付するように配慮する。

その他一般的な合理的配慮の提供の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 会議資料等は、資料や資料の項目に番号をつけ、どの部分の話なのか、すぐに探せる工夫をする。また、視覚障害の方に向けて点字、拡大文字等で作成する際に、各媒体でページ番号等が異なり得ることに留意する。
- ・ 資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害・聴覚障害のある委員や知的障害のある委員がいる会議では、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、職員等が委員の障害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。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 視覚障害などにより遠くが見えにくい方に対して、申出に応じてスクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席等を確保する。

開催通知等の例

〇〇講演会の御案内

【記載例】

※点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等を希望される場合は、事前に下記担当までお申し出ください。

※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめ御連絡ください。

上記の文章等を追加することで、必要な配慮について事前に確認することができ

参加申込書の例

〇〇講演会参加申込書

お名前			御所属	
御連絡先	住所 〒		FAX:	
	電話:			
備考	以下について、必要がございましたら、印をつけてください。			
	<input type="checkbox"/> 車いすスペース	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記	
	<input type="checkbox"/> 磁気ループ	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> その他()	
	<input type="checkbox"/> 事前資料配布(<input type="checkbox"/> 点字資料、 <input type="checkbox"/> テキストデータ、 <input type="checkbox"/> 音声コード、 <input type="checkbox"/> 墨字)			
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する		<input type="checkbox"/> 同行しない	

※対応可能な配慮以外は、削除することも必要に
たのます

※お申込みの個人情報については、本事業以外の目的には使用いたしません。
※状況により、お申し出いただいた御要望に対応できない場合がございます。
その場合は、あらかじめ御連絡をさせていただきます。御了承ください。

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法について

令和4年5月に「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法（正式名称：障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律）」が成立・施行されました。

全ての障害者があらゆる分野の活動に参加するためには、情報の十分な取得利用・円滑な意思疎通が極めて重要です。

この法律は、障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策を総合的に推進し、共生社会の実現に資することを目指しています。

（基本理念）

- 1 障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにする
- 2 日常生活・社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく情報取得等ができるようにする
- 3 障害者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにする
- 4 高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を通じて行う（デジタル社会）

○ 内閣府ホームページ

障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku.html>

★東京都では、「ハートシティ東京」サイトにて、障害特性に応じた情報提供の方法のページをご紹介します。

是非一度ご覧ください。

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/jouhou/index.html>



デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

東京都では、聴覚障害などのある方が、都庁や都事業所において円滑に情報を取得し、意思疎通ができるよう、デジタル技術を活用した遠隔手話通訳などのサービスを提供しています。

この事業は平成30年度から開始しており、現在は365日、午前8時から午後9時まで利用できます。

<福祉局ホームページ>

デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/ictdeaf/index.html>

① 来庁者向け支援（遠隔手話通訳）

都庁や都事業所の窓口で、利用者自身のスマートフォン等で遠隔手話通訳のQRコードを読み込んで利用します。

読み取ることで、手話通訳オペレーターに繋がり、手話でのコミュニケーションが可能となります。



② 電話代理支援

都庁や都事業所へ電話で問い合わせをする際、テレビ電話（手話・筆談）か文字チャットにより、通訳オペレーター等が職員との電話を通訳します。

利用の際は、事業ホームページの専用ボタンを押すと、通訳オペレーターに繋がります。

聴覚障害のあるかたのコミュニケーション方法は様々です。手話・筆談対応など、まずは本人が希望するコミュニケーション手段を確認し、窓口カウンターなどの見やすく分かりやすい位置に、手話や筆談対応ができる旨を表示しましょう。



電話リレーサービス（総務省所管）

24時間365日、聴覚や発話に困難のある人ときこえる人の会話を、通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳して電話で即時双方向につなぐ公共インフラとしてのサービスです。仕事での活用、緊急通報、病院への連絡など幅広く利用できます。

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

<https://nftsr.or.jp/>



⑤ 緊急時の対応

共通事項

- ・ 火災等の緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
 - ・ 日常的な避難訓練において、障害のある方を交えた上で、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な方の補助体制を確保できるように努めます。
 - ・ 避難路の段差を無くし、荷物等で通路をふさがないようにします。
 - ・ 急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。
- ・ 聴覚障害がある場合、発災時等は、緊急放送が流れても聞こえないので、何が起こったのか、どのような状況にあるのか分からないことがある。また、その後の避難時においては、食事や物資の提供等、必要な情報を得ることができないことがある。
- ＜対応の例＞ 今起きていることなど、必要な情報は、音声だけでなく紙に書いて渡したり、掲示したりする等、複数の手段で伝える。
- ・ 視覚障害等がある場合、避難口が分からない。
- ＜対応の例＞ 職員等で、避難誘導を行う。
- ・ 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなることがある。
- ＜対応の例＞ 本人に確認の上、必要な支援を提供する。

※ 本人が「ヘルプカード」等を持っている場合があるので、その場合は、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う（ヘルプカードの詳細は、74ページ参照）。

その他一般的な合理的配慮の提供の例

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 災害時において、障害のある方を円滑に避難・誘導できるよう、障害のある方の視点に立った避難誘導の想定や当事者参加の訓練などを実施する。

＜配慮の例＞カードルールの導入

・平成21年12月、障害者権利条約の締結に必要な国内法の整備等の障害者に係る制度の集中的な改革を目的として「障がい者制度改革推進本部」が設置され、このもとで、障害者施策の推進に関する意見をまとめる「障がい者制度改革推進会議」が発足しました。

・この会議には、多くの障害当事者が参加し、様々な合理的配慮の提供が行われました。その取組の一つに、「カードルール」があります。

・レッドカード（「ストップしてください」パーの手の絵）、イエローカード（「ちょっと待って、もう少しゆっくり分かりやすく」パーの手の絵）、ブルーカード（「同意します、分かります」指がグッドサイン）の3種類の赤黄青のカードが用いられ、知的障害のある参加者が、このカードを出して、会議の進行を止めたり、分かりやすい表現に言い直してもらったりできるように運用されました。

・「カードルール」は、国際的な知的障害者団体等では以前から使われていましたが、日本の政府の会議としては初めて導入されました。このような配慮を行うことで、知的障害の方も形式的な参加ではなく、「障害のない人と平等に」会議に参加することができます。

・東京都障害者差別解消支援地域協議会においても、「カードルール」として、イエローカードを用いて会議を行っています。障害当事者が参加される場合は、カードルールを配慮の一つとして実践されてはいかがでしょうか。

その際、事前に会議内容について、障害者本人がわかるように説明を行うことや、進行に当たって意見表明をしやすい雰囲気づくりに努めることなども重要です。ぜひ併せてご対応ください。

（イエローカードの例）



(2) 生活場面ごとの合理的配慮の提供等の例

- 事業者は、各主務大臣が定める対応指針を参考に、主体的に取り組むことが期待されています。
- ここでは、主務大臣が作成する対応指針をもとに、各業種における固有の対応等の例として、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の提供」の事例を載せています。対応する上で御参照ください。
- なお、客観的に見て、正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。また、過重な負担が伴う場合には、合理的配慮の不提供に該当しないことがあります。
- 以下の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されるものではありません。合理的配慮の提供は、個別具体的な状況によって、柔軟に取り組まれるべきものであることに留意いただき、本ハンドブックや主務大臣が作成する対応指針等を参照し、実際の対応に当たってください。

① 学校など

【不当な差別的取扱いの例】

- ✗ 学校への入学出願の受理、受験、入学、授業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加等を拒否したり、正当な理由のない条件を付加する
- ✗ 試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり、評価に差をつける



【合理的配慮の提供の例】

- 聴覚過敏の生徒のために、机・椅子の脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な生徒のために、黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や、授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する
- 意思疎通のために、絵や写真カード、ICT 機器（タブレット端末等）などを活用する
- 入学試験において、本来の目的を損ねない範囲で別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する

② 病院・福祉施設など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 本人を無視して、介助者・支援者や付添者のみに話しかける
- × サービスの利用に当たって、仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す



【合理的配慮の提供の例】

- 施設内放送を文字化や、電光表示板で表示する
- 車いす使用者が利用しやすいよう、カウンターの高さに配慮する
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整など、申出に応じてルール、慣行を柔軟に変更する

③ 交通（鉄道・バス・タクシー・飛行機など）

【不当な差別的取扱いの例】

- × 障害があることをもって、乗車を拒否する
- × 身体障害者補助犬の同伴を理由に乗車を拒否する



【合理的配慮の提供の例】

- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応する（鉄道）
- 停留所名表示器の設置のほか、音声による案内をこまめに行う（バス）
- 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う（タクシー）
- 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う（飛行機）
- 障害の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

④ 住まい

【不当な差別的取扱いの例】

- × 「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する
- × 障害者向け物件は扱っていないと門前払いする
- × 障害者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- × 障害を理由とした誓約書の提出を求める



【合理的配慮の提供の例】

- 視覚障害者に対して、最寄駅から一緒に歩いて確認したり、住居内の様子を手を添えて案内する
- 障害者の求めに応じてバリアフリー物件等があるか確認する
- 物件案内時に携帯用スロープを用意したり、車いすを押して案内する

⑤ 銀行など

【合理的配慮の提供の例】

- 自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを用意する
- A T M操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する



⑥ 小売店・飲食店など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 身体障害者補助犬の同伴を拒否する
- × 保護者、介助者の同伴を条件とする

【合理的配慮の提供の例】

- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、上階にある商品を持ってくる等、代行可能な用件であれば代わりに行う
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする
- 食券販売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、希望のメニューを伺う
- 困っていると思われるときは、まず声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す
- 注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣を分け、種類ごとに直接手に渡す
- 商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定された所まで運ぶ



東京都作成 障害者差別解消に係る事例集について

東京都では、共生社会・ダイバーシティの実現に向け、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」について、都民や事業者の理解を深め、取組を進めることを目指し、障害者差別解消に係る様々な事例集を作成しています。是非ご参照ください。

なお、各事例集に掲載されているものは、あくまで例示であり、個別の事案ごとに対応は異なることに ご注意ください。

・東京都障害者差別解消法 合理的配慮等の好事例集

（様々な場面における相談事例から）

様々な障害のある方の日常生活における様々な場面について、事例を取り上げ、対応のポイント等とともに解説しています。

・障害者差別解消に関する相談事例集

（東京都広域支援相談員による対応事例から）

東京都障害者差別解消条例により新たに設置した「東京都広域支援相談員」が、実際に相談対応した事例をもとに、相談を受けてから対応終了に至るまで詳しく記載しています。

・障害者への合理的配慮等に関する事例集 感染症対策編

視覚障害者がソーシャルディスタンスを適切に取れるような誘導や、マスクを着用した会話の際の聴覚障害者への配慮など、感染症対策を踏まえた障害者への合理的配慮等について掲載しています。

○ 東京都福祉局のホームページ

東京都福祉局 > 障害者 > 障害者施策 > 障害者差別解消と権利擁護 > 障害者差別解消法に関する普及啓発

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yogo/sabekaikehatsu.html



身体障害者補助犬とは

- 「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



【盲導犬】

目の見えない人や見えにくい人が、街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えます。ハーネス(胴輪)をつけています。

【介助犬】

手や足に障害のある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきてたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

【聴導犬】

音が聞こえない人や聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

- 補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。

【補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所】

- ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・ 不特定多数の人が利用する民間施設—商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- ・ 事務所（職場）—国や地方公共団体などの事務所、政令で定める一定規模の従業員数以上の民間企業（政令：身体障害者補助犬法施行令）

※ 事務所（職場）で、上記従業員数未満の民間企業や民間住宅も努力義務があります。

【補助犬の受入施設の方へ】

- 補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- 補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客様から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受入義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行っていることを説明し、理解を求めてください。
- 補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- 補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をするなどのコミュニケーションをとってください。

【補助犬を連れていたら】

- 補助犬を連れている場合は、その犬が工作中だということを忘れないで、邪魔をせず温かく見守ってください。

(3) 環境の整備

- ・ 「環境の整備」とは、不特定多数の障害者を主な対象として行われる措置で、「合理的配慮の提供」（合理的配慮の提供の詳細は、12ページから17ページ参照）とは異なり、努力義務とされています。
- ・ 例えば、バリアフリー化や情報保障のための機器の導入などのハード面の対応や、職員に対する研修やマニュアルの整備などを行うソフト面の対応が「環境の整備」に当たります。
- ・ 合理的配慮を必要とする障害者の利用が多数見込まれる場合や、障害者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、「環境の整備」を行うことで、中・長期的なコストの削減・効率化につながります。

○ 障害者差別解消法では、個々の障害者に対して行われる合理的配慮の提供を的確に行うために、環境の整備に努めるべきであるとされています。

○ この環境の整備とは、合理的配慮の提供が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等に、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入などの対応を行うことです。

<整備の例>

- ・ 受付や、相談・手続等の窓口などへの筆談ボードやコミュニケーションボードの設置とその使用方法を学ぶ研修等の実施、簡単な手話のできる職員の配置、受付番号等を表示できる掲示板の設置等を行う。
- ・ 行事等で、車いす使用者等の参加が見込まれる場合、あらかじめ車いす対応席等を設定する。
- ・ 参加者から申出があった場合に対応できるよう、車いす等の貸出しを行うほか、手話通訳者や介助者等の同行に配慮する。
- ・ 新しい施設の建設や施設の改修の際は、「東京都福祉のまちづくり条例」（詳細は、52ページを参照）等に基づき、段差の解消やだれでもトイレの設置などのバリアフリー化を行う。
- ・ 色の組み合わせによる見えにくさを解消するため、掲示物や案内図等の配色を工夫する。
- ・ トイレ、作業室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。

- ・ 不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害者が、補聴器を差し、音声を正確に聞き取ることができるよう、ヒアリングループを設置する。

○ また、環境の整備は、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

- ＜研修の例＞・ 障害当事者等を講師とした研修
 ・ 本ハンドブックを活用した研修 等

○ 「合理的配慮の提供」は、このような環境の整備（障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等）を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。したがって、各場面において、合理的配慮の提供の内容は異なります。

○ 環境の整備・合理的配慮の提供どちらも対応をしている事例を紹介します。

＜代筆の事例＞

- ・ （環境の整備）障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行うこと。
- ・ （合理的配慮の提供）障害者から代筆を求められた場合に、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆すること。

＜オンライン手続きの事例＞

- ・ （環境の整備）障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることもないよう、ウェブサイトの改良を行っていくこと。
- ・ （合理的配慮の提供）オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続に際しての支援を求める申し出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う。

○ 障害者との関係性が長期にわたる場合、障害の状態等の変化を考慮しつつ、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を行うことで、中・長期的なコストの削減につながる場合もあります。

音声による情報保障 ～DAISY・音声コード～

【DAISY とは】

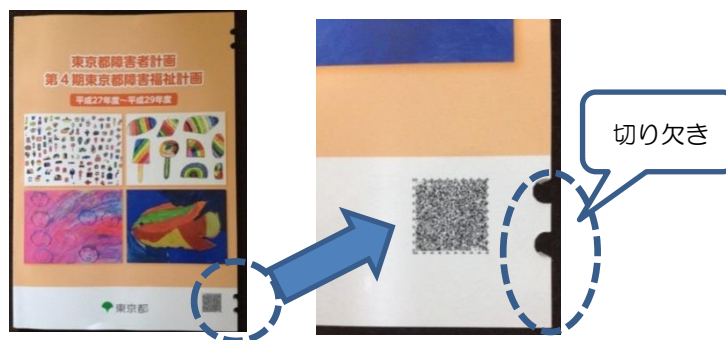
Digital Accessible Information System の頭文字をとったものです。

音声データを独自の形式で圧縮し、章や節ごとに「見出し」をつけることができる検索性の高い音声媒体です。最長でディスク一枚に 60 時間程度収録可能です。ただし、通常の CD 再生機では聞くことができない方式のもので、専用の再生機や、専用のソフトをインストールしたパソコンが必要になります。

【音声コードとは】

音声コードとは、QR コードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードです。漢字を含めた活字文書を約 800 文字格納できる音声コードは、マイクロソフト社製のワープロソフト「Word」に音声コード作成ソフトをインストールすることで簡単に作成することができ、活字文書読み上げ装置で読むことが可能です。ただ音声コードを印刷しても、視覚障害者がその印刷物に音声コードが添付されていることに気づきません。音声コードを添付した印刷物には、必ず切り欠きを入れ、裏面に音声コードを印刷する際には、左側に音声コードを添付するようにしましょう。

音声コード掲載の例⇒
(冊子の右下)



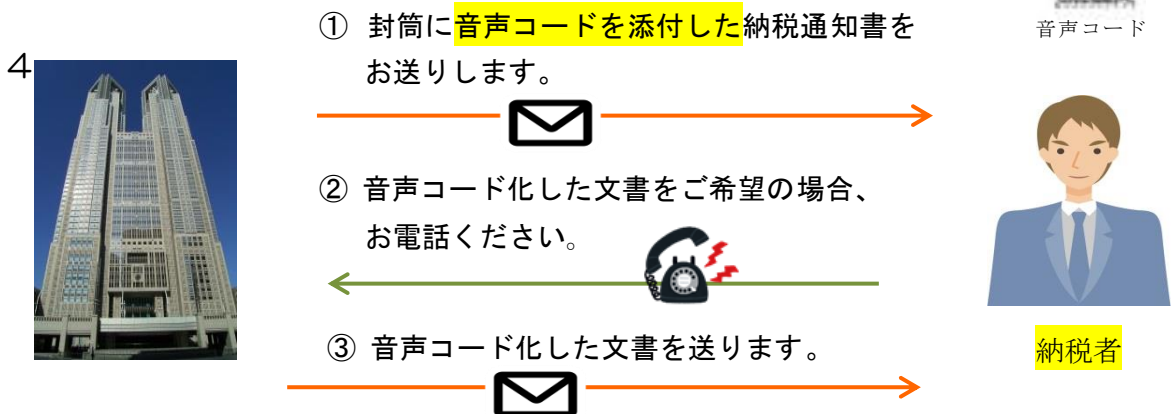
情報保障の推進に係る各局の取組を紹介

都条例では、東京都が行う「共生社会実現のための基本的施策」の1つとして「情報保障の推進」をあげています（詳細は、24ページ参照）。
庁内各局では、例えば、以下のような情報保障に取り組んでいます。

○主税局

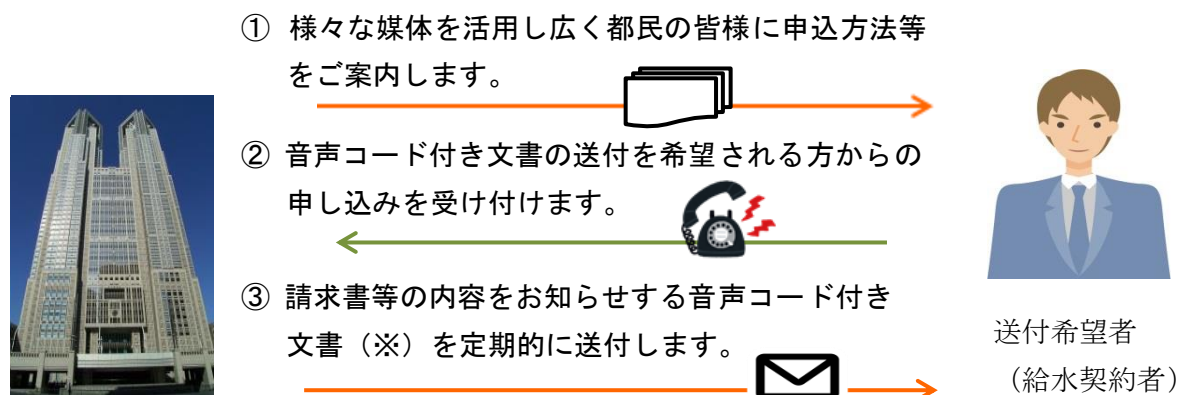
納税通知書の封筒に、音声コード（音声コードの詳細は、49ページ参照）を添付し、通知書の内容を音声で取得できる旨を案内しています。

また、希望者に対し、税額や納期等の情報を音声コード化した説明文書をお送りしています。



○水道局

給水契約者で希望される方に音声コード付き文書をお送りしています。



※ お知らせ文書の内容

「使用月分、水道ご使用量、請求金額、支払期限等」をお知らせします。
請求書は、お知らせ文書に同封して送付します。

○政策企画局

毎月1回発行している「広報東京都」について、点字版・音声版を発行しています。
また、音声ファイルはHPに公開しています。

※ 点字版・音声版の申込みについては、
電話 03-5388-3093 までご連絡ください。



<参考> 広報東京都 HP

<https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/>

○議会局

「都議会だより」の点字版・音声版を年4回発行しています。また、音声ファイルはHPに公開しています。

※ 点字版・音声版の申込みについては、
電話 03-5320-7126 までご連絡ください。



<参考> 都議会だよりHP

<https://www.gikai.metro.tokyo.lg.jp/newsletter.html>

福祉のまちづくりの取組を紹介

東京都では、全ての人が安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、訪れることができるよう、ハード・ソフトの両面からユニバーサルデザインの視点に立った福祉のまちづくりを進めています。

区市町村や事業者、都民と協働して、福祉のまちづくりを推進していくため、以下のような冊子等を作成していますので、御参照ください。

○「心のバリアフリー」の実践に向けたハンドブック

心のバリアフリーに対する都民の理解促進や実践につながるよう、まちなかでの具体的な事例を交えながら、その対応策やバリア解消に向けた配慮のポイントを紹介

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro_handbook.html

○区市町村・事業者のための

「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」ガイドライン

学校や地域における学習や事業者内での社員教育、障害者等の理解促進に向けた普及啓発等の心のバリアフリー、また、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた取組の考え方と効果的な事例を掲載

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro_joho/kokoro_joho.html

○東京都福祉のまちづくり条例「施設整備マニュアル」

東京都福祉のまちづくり条例で定める「整備基準」について、図解も含めて詳しく解説するとともに、より高い水準である「望ましい整備」についても説明

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/manual05.html>

○店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイドライン

店舗等内部※のテーブル配置やカウンターの高さなど、条例に定める整備基準だけでは補いきれない整備の考え方をまとめたもの

※店舗等内部：用品店であれば商品の陳列棚や試着室まで、飲食店であれば飲食を提供するテーブルまで、医療施設であれば診察を受ける席や診察台までの経路や設備などで、条例に定める整備基準の対象とならない部分

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/tenponaibu.html>

○みんながまた来たくなるお店づくり～だれにでもおもてなしのサービスを～

バリアフリー整備が困難な小規模店舗などで、「おもてなしのサービス」の対応をする際の具体的なポイントを整理

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/omise.html>

○障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン

障害者等用駐車区画を整備した施設管理者が、適正利用に向けた対策を実施する際の参考となるよう、効果的な対策事例を紹介

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>

○多様な利用者のニーズに配慮したユニバーサルデザインのトイレづくりハンドブック

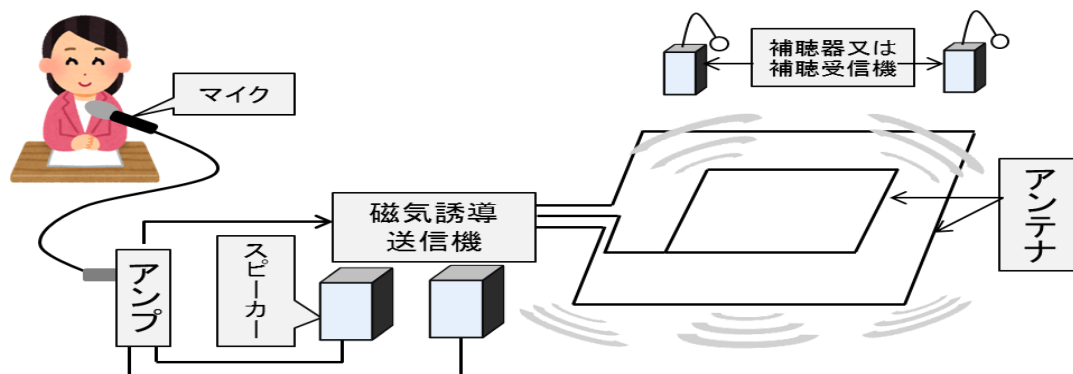
高齢者、障害者、子供を含めた全ての人がストレスなく利用できるトイレ環境を実現するため、公共施設、公園、商業施設、鉄道駅等の各施設で自発的な取組を行う際の参考となるよう、トイレ利用の困りごとを解消する事例を紹介

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/toilet_handbook.html

ヒアリンググループ（磁気ループ）について

ヒアリンググループ（磁気ループ）とは、補聴器を使用している聴覚障害者が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るために聴力を補うための集団補聴設備の一種で、音声データを磁気に変換し、敷設したワイヤーから発生させた磁気を、ループ内側にある補聴器で受信して音声信号に変えることで、目的の音声を届けられることができる設備です。

建物施工時に、ワイヤーを床下や天井に埋設・固定する「常設型」と、持ち運び可能な磁気発生アンプと巻き取り式のワイヤーを用いて必要な場所にループを設置できる「移動型」があります。



第5 障害特性について

障害のある方と接する際には、その方の障害特性や、その方が日常生活・社会生活で相対している「社会的障壁」（社会的障壁の詳細は、7ページ参照）について理解し、その社会的障壁の除去に向けて対応することが大切です。

以下に、代表的な障害特性と、社会的障壁を取り除くための対応時の配慮点をまとめています。

障害者への制限は、社会における様々な障壁と相対することで生じているという「障害の社会モデル」（障害の社会モデルの詳細は、8ページ参照）の考え方に立ち、障害があっても「人」としてのコミュニケーションを大切にしながら対応しましょう。

1 視覚障害

〔主な特性〕

- ・ 生まれつき目が見えない場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症や網膜色素変性症などで受障される方も多く、高齢者では、緑内障や黄斑変性症が多い
- ・ 視力障害は、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方と、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方に大きく分けられる（全盲、弱視といわれることもある）
- ・ 暗い所で極端に視力が落ちる方や、普通では眩しくない程度の光でも、過敏になり眩しさや痛みを感じる方もいる
- ・ 視野障害は、目を動かさないで見ることのできる範囲が狭くなる
- ・ ひとことで視覚障害と言っても、様々な見え方がある（まったく見えない、文字がぼけて読めない、物が半分しか見えない（次ページ図A）、筒状の物を通してのようにしか見えない（次ページ図B）など）

<例>

【求心性視野狭窄】

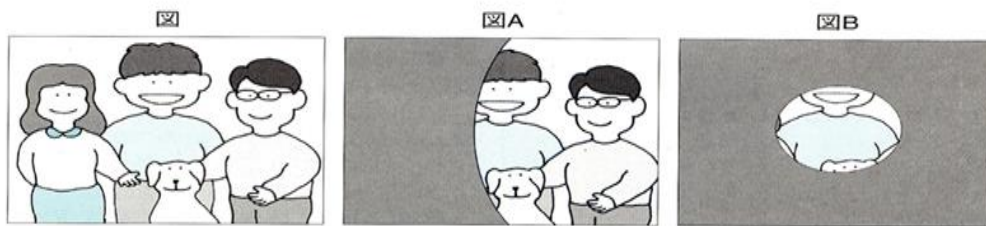
- ・ 見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる
- ・ 遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる

【中心暗点】

- ・ 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

- ・ 視力障害、視野障害の状況によって、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
- ・ このため、文字を読めても、歩くときに障害物にぶつかってしまう方や、

障害物を避けて歩くことはできても、文字を読めない方がいる



- ※ 視力をほとんど活用できない方の場合、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ます
- ※ 文字の読み取りは、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ります（視覚障害者全てが、点字の読み書きができるとは限りません）
- ※ 視力をある程度活用できる方の場合は、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ます
- ※ 見え方、見えづらさには、個人差が大きく、外見からでは判断できないことに留意が必要になります

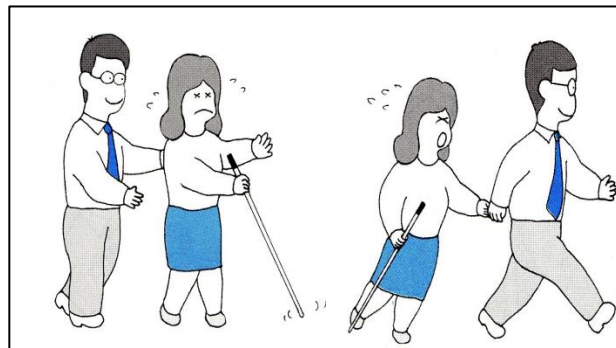
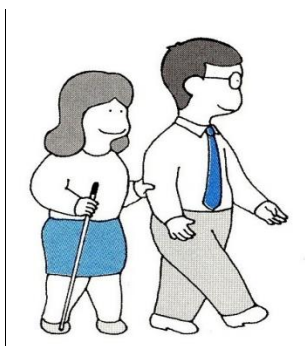
〔主な対応〕

- ・ 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
- ・ 短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さない
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する

○：誘導の基本

×：後ろから押す

×：手でひっぱる



- ・ 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する

○：良い例



方向や位置を説明するときは、視覚障害者の向きを中心にしてください

×：悪い例



向かい合っていると、説明者とは左右が反対になるためです

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮を行う
- 成人してから障害が生じた場合、白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な方も多いため留意する必要がある
- 普段から通路（視覚障害者誘導用ブロック（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、視覚障害者が日頃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である
- 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となる

好事例１ アンケートも多様な方法で（視覚障害）

アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障害の方から、「電子データでほしい」と要望がありました。「電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できる」とのことでした。

☛ 紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

2 聴覚障害

〔主な特性〕

- 生まれつき耳の聞こえない方は、手話でコミュニケーションをとる方も多い

- 難聴者（少しでも音声が聞こえる方）は、補聴器や人工内耳で聞こえを補うことが多い
- 補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じた音等、残響や反響のある音は、聞き取りにくい
- 聴覚障害は外見上分かりにくい障害であり、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
- 聴覚障害者の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、多くの聴覚障害者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
- 聴覚の活用による言葉の習得がしにくいことにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせる
- 自らの声が聞こえないことから、発音が不明瞭な方もいる

〔主な対応〕

- 手話等や文字表示、手話通訳者や要約筆記者の派遣など、目で見て分かる情報を提示したりコミュニケーションをとるよう配慮する
- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的な具体的情報も併用する
- スマートフォンなどのアプリに音声を文字に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
- 補聴器や人工内耳を装用している方に、マイクやスピーカーの音声を伝えるために、代替する対応（ヒアリンググループの利用等）も必要に応じて検討する
- 発音が不明瞭で聞き取れない場合、げげんな表情をせず、分からない時は心情に配慮しながら聞き返す
- 話をする際は、目や顔の表情等をしっかりと見て、十分に理解できたかどうか確認する

好事例2 研修会等での配慮（聴覚障害）

聴覚障害者のAさんは、ある研修会に参加することになりました。事務局から研修担当者には、Aさんは聴覚障害があるので配慮するよう伝えていましたが、研修担当者はAさんは補聴器をつけていたので問題ないと思い、特段の配慮もなく研修が進められ第1日目が終わってしまいました。

☞ Aさんは、補聴器をつけていても、全て聞き取れる訳ではないことを事務局に相談したところ、次回以降、手話通訳者か要約筆記者（ノートテイク）で対応してくれることになりました。

3 盲ろう

〔主な特性〕

- ・ 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障害、聴覚障害の項も参照）

（見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの）

- ① 全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」

（各障害の発症経緯によるもの）

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「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害を発症する「先天性盲ろう」
- ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「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、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害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ている方もいる

〔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
- ・ 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の方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

好事例3 盲ろう者とのコミュニケーション（盲ろう）

盲ろう者であるBさんは、通訳・介助者を同伴し、パソコン訓練を実施する施設に相談に行きましたが、盲ろう者との特殊なコミュニケーション方法である「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」ができる職員がいないとの理由で受入れを断られてしまいました。

☛ 後日、Bさんは通訳・介助者を同伴して盲ろう者関係機関に相談したところ、「Bさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設側に伝えたらよいのではないか」との助言を受け、改めて、Bさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設に説明した結果、施設側も理解を示し、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。

4 肢体不自由

＜車いすを使用している場合＞

〔主な特性〕

- ・ 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）、脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害等、知的障害重複の場合もある）、脳血管障害（片麻痺、運動失調）に主に起因している
- ・ 原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない方、ある程度の歩行ができる方、言語障害や知的障害がある方など状況は様々である
- ・ 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方の割合が高い
- ・ 上肢にも障害がある場合は、筆記等が困難な方もいる
- ・ 車いす使用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ・ 脊髄損傷等により、体温調整が困難な方もいる
- ・ 手動車いすの使用が困難な場合は、電動車いすを使用する場合もある
- ・ 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある
- ・ 自分で車いす操作ができる方は、バリアフリーな場所であれば、移動に支障がない場合もある

〔主な対応〕

- ・ 段差を無くす、車いす移動時の幅・走行面の斜度、車いす用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮を行う
- ・ 机アプローチ時に車いすが入れる高さや、作業を容易にする手の届く範囲を考慮する

- ・ ドア、エレベーター内のスイッチなどの機器操作のための配慮を行う
- ・ 視線が低い場合、立ったまま話すと見下ろされたように感じ、威圧感を受ける場合があるので、視線を合わせて会話する
- ・ 体温調整障害がある場合は、部屋の温度管理に配慮する
- ・ 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、本人の意向を確認する

＜杖などを使用している場合＞

〔主な特性〕

- ・ 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）
- ・ 機能障害の程度が軽い場合、杖や装具を使っでの歩行が可能な場合や、義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活の動作は自立している方が多い
- ・ 歩行の障害など、目に見える障害だけでなく、失語症や高次脳機能障害がある場合もある
- ・ 長距離の歩行が困難だったり、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るので、配慮する必要がある
- ・ 自分で動ける方には、過度な干渉は不要なこともあるので、本人の意向を確認する

〔主な対応〕

- ・ 上下階に移動するエレベーターの設置や、階段の手すりの設置を行う
- ・ 休憩できる椅子やベンチ等を設置する
- ・ 滑りやすい床などは転びやすいので、雨天時などの対応に留意する
- ・ トイレでの杖置きや、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を行う
- ・ 上肢に障害がある場合は、片手や筋力低下等、障害の状況に応じて作業をサポートする

好事例4 障害への理解が深まれば（肢体不自由）

座骨部に褥瘡（床ずれ）発生を繰り返している脊髄損傷者Cさん。褥瘡は、長時間座位を保持していることが原因で発生していました。褥瘡悪化による手術で数か月単位の入院を繰り返していました。

☛ 納期が迫っており長時間作業をしなければならない場面でも、時間調整や褥瘡予防できる姿勢を確保するため、途中で休憩をとることなど周囲の理解と協力を得ることで、褥瘡の発生を抑え、入退院を繰り返すことなく生活することが可能になりました。

車いす使用者への配慮のポイント ～段差や溝がある場合～

1 昇るとき

昇る手順は「持ち上げます」と声をかけます。

- ①ティッピングレバー（後車輪の内側の棒）を踏み、
- ②同時にハンドグリップ（持ち手）を押し下げて前輪キャストアーを上げます。
- ③後車輪だけでバランスを保ちながら段差に近づきます。
- ④前輪キャストアーを段に乗せてから、後輪を押し上げます。



2 降りるとき

降りる手順は、後ろ向きになり、「降ろします」と声をかけます。相手が安心できるよう配慮しながら、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。



ティッピングレバー



3 小さい段差や溝があるときは、斜めに通るか、後ろ向きで通ります。

車いすは、少しでも段差や溝があると前輪のキャストアーがつかえたり、はまり込んだりするので注意しましょう。

5 構音障害

〔主な特性〕

- ・ 発音が不明瞭だったり、話し言葉のリズムがスムーズでなかったりする
- ・ 話す運動機能の障害、聴覚障害、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〕

○ 以下の症状が見られる場合がある

＜聞くことの障害＞

- ・ 音は聞こえるが「言葉」の理解に障害があり、話の内容が分からない
- ・ 単語や簡単な文は分かっても、早口や長い話になると分からなくなる

<話すことの障害>

- 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、言いよどみが多くなったり、本人が考えていることと違う言葉が出てしまうこともある

<読むことの障害>

- 文字を読んでも理解が難しい

<書くことの障害>

- 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〕

- 表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分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・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

好事例5 話すことの障害（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のDさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

☛ 店員は、Dさんが言葉をうまく話せないことが分かったため、「食べ物」「飲み物」「日用品」等、徐々に的を絞って確認していったところ、Dさんの欲しいものが判明し購入することができました。

7 高次脳機能障害

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

〔主な特性〕

- 以下の症状が見られる場合がある

＜記憶障害＞

- ・ 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

＜注意障害＞

- ・ 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混乱する
- ・ 主に左側で、残してある食べ物に気が付かなかったり、障害物に気が付かないことがある

＜遂行機能障害＞

- ・ 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

＜社会的行動障害＞

- ・ 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
- ・ 思いどお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付かず、できるつもりで行動してトラブルになる

- 失語症（失語症の詳細は、61 ページ参照）を伴う場合がある

- 片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を伴う場合がある

〔主な対応〕

- 本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハビリテーション専門職、高次脳機能障害支援普及拠点機関、家族会等に相談する

＜記憶障害＞

- ・ 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いる方も多いので、必要に応じて確認する
- ・ 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付近では迷わず行動できるなど）

<注意障害>

- こまめに休憩が取れるよう配慮する
- 一つずつ順番にやる
- 左側に危険なものを置かない

<遂行機能障害>

- 手順書を利用する
- 段取りを決めて目につく所に掲示する
- 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

<社会的行動障害>

- 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
- あらかじめ行動のルールを決めておく

好事例6 メモを活用して行き違いを防止（高次脳機能障害）

高次脳機能障害のEさんに、「先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしている」と注意したところ、「聞いていなかった、知らない」と逆に怒り出していました。Eさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Eさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。

☛ 高次脳機能障害の方は、受傷前の知識や経験を覚えている場合が多いが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルが起きなくなりました。

8 内部障害

〔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害により日常生活に支障がある
- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- 外見からは、障害があることが分かりにくい方もいる
- 疲れやすいため、長時間の立ち姿勢、速く歩くこと、負荷を伴う歩行や作業が困難な場合がある

〔主な対応〕

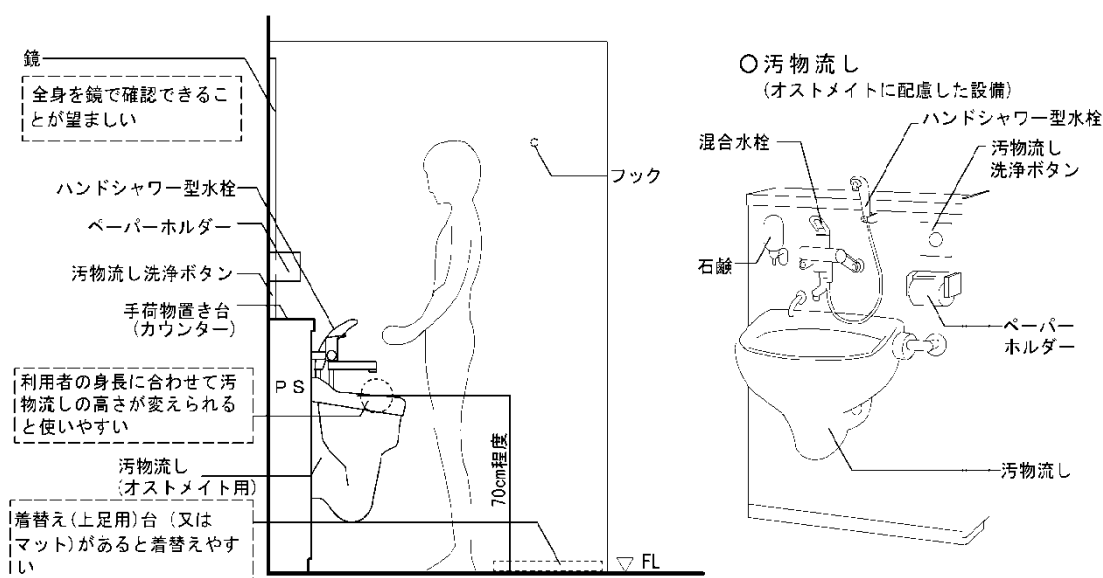
- 常に医療的対応を必要とすることが多い

- ・ ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに注意する
- ・ 排泄に関し、人工肛門（ストマ）の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることに配慮する
- ・ 人工透析が必要な方については、通院に配慮する
- ・ 呼吸器機能障害のある方は、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する
- ・ 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する

好事例7 人工肛門等を造設した方（オストメイト）への配慮（内部障害）

病気のため、人工肛門（ストマ）を活用することになったFさん。これまで外出先のトイレにおいてストマの処理を適切に行うことに困難を感じていました。
 ☛ 最近では、旅館や公衆浴場でもオストメイト用の水洗設備のあるトイレが設置されてきており、トイレを安心して利用することができるようになりました。

オストメイト用設備の例



※オストメイトへの配慮

排泄機能障害が主たる障害なので、恥ずかしい思いをせずに安心して話をするように、同性の対応が望ましいでしょう。

9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な障害者

〔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害が重複している場合がある
- ・ てんかんを有していることが多い
- ・ ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多く、長時間座っていることが困難な場合があるため、特殊型車いすやストレッチャー型車いすを使用して移動する
- ・ 移動、寝返り、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で介助者による援助や全面的な介助が必要（オムツを使用していることが多い）
- ・ 自力で食事をするのが困難なため、スプーンなどでの介助が必要
- ・ 誤嚥を起こしやすいため、通常の食事が摂れない場合には、食事の形態を変えるなど特別な配慮が必要
- ・ 食事を経口で摂れず、鼻に留置した管や胃ろう等から、児童に対しては医療用ミルク、成人の場合は半消化態栄養剤を注入する方もいる
- ・ 常に医学的な管理を必要とし、人工呼吸器を使用する場合や、胃ろうや吸引など医療的ケアが必要な方もいる
- ・ 言葉でのコミュニケーションが困難な方が多い

〔主な対応〕

- ・ 人工呼吸器などを装着して専用の車いすで移動する方もいるため、電車等の乗降時等で人手が必要なときは、周囲の人が介助者に声をかけ、何を手伝えればよいか聞くなど配慮する
- ・ 体温調整がうまくできないことも多く、常に医学的管理が必要なため、急な温度変化を避け、一定の湿度の保持等環境に配慮する

好事例8 ちょっとした配慮で家族と一緒に外出（重症心身障害）

・ 外食の際に、食事形態を整えるために持参した電源を要する器具を使用したいと思いました。

☞ お店の方に伝えたら、電源を快く使わせていただきました。胃ろうなどから注入をする場合でも、お店の方たちが温かい対応をしてくださり、家族と一緒に外出しやすくなりました。

・ 外出先のトイレに、大人用の折りたたみ式ベッドがありませんでした。

☞ お店の方に伝えたら、別室に案内していただき、おむつ交換をすることができました。

10 知的障害

〔主な特性〕

- おおむね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる
- 考える、理解する、読む、書く、計算する、話す等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- 理解できても、話す・書くといった表現が苦手な方もいる
- 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応について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、又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、知的な発達の遅れがみられることが多い、心臓に疾患を伴う場合があることがあげられる

〔主な対応〕

- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話す
- 本人の返事をじっくり待つ
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合がある
- 写真、絵、ピクトグラム（絵文字）など分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

好事例9 飲食店のメニュー選び（知的障害）

外食をしようとしたGさんは、飲食店等で料理を選ぶことが苦手でした。メニューが字だけで書かれている場合、内容を把握することがなかなか難しいからです。

☛ Gさんが利用した飲食店では、ほとんどのメニューに写真が活用されており、また、店員が分かりやすく説明をしてくれたため、好きな料理を選ぶことができました。

1 1 発達障害

<自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（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ちんとしている
- 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
- 自閉症スペクトラムの方の中には、知的障害を伴う方もいる

〔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、視覚的な伝え方を工夫する（「〇〇をしましょう」とシンプルに伝える、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を行う（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行うなど）
- 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）
- 本人の返答や返事をじっくり待ち、焦らないで話ができるようにする

好事例 10 個別の対応で理解が容易に（自閉症スペクトラム）

Hさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。

☛ そこで、Hさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り、文字やイラストにして直接伝えるようにしたところ、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

<学習障害（限局性学習障害）>

〔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
- ・ 得意な部分を使って情報アクセスし、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
- ・ ストレスケアを行う（傷つき体験への寄り添い、適応行動ができたことへのこまめな評価）

好事例 1 1 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障害）

発達障害の I さんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続の際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりませんでした。

☛ そこで、I さんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

<注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）>

〔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を行う

<その他の発達障害>

〔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、一般的に吃音といわれるような話し方なども、発達障害に含まれる

〔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り組まず、でき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

1 2 精神障害

〔主な特性〕

- 精神障害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、その障害特性や制限の度合いは異なる
- 精神疾患には、いくつもの種類があり、その中には、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害等がある
- 障害の特性も様々であるため、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

<統合失調症の場合>

〔主な特性〕

- 発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱の割合で発症する、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害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
とりわけ、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 誰かに嫌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
- 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
疲れやすく集中力を持続できず、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 等
- 認知や行動の障害
考えがまとまりにくく何が言いたいのか分からなくなる

相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせることができない 等

〔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、配慮した対応を心がける
- ・ 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がける
- ・ 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

＜気分障害の場合＞

〔主な特性〕

- ・ 気分の波が主な症状として見られる病気で、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、双極性障害（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出る
- ・ 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、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

〔主な対応〕

- ・ 専門医の診察の上で、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、自殺などをうかがわせるような言動があった場合には、本人の安全を確保した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

＜アルコール依存症の場合＞

〔主な特性〕

- 飲酒したいという強い欲求を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〕

- 本人や家族に病識がなくても、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、本人や家族等の周囲が理解する
- 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

＜てんかんの場合＞

〔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、発作が起きる
- 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、専門家の指導のもとに内服治療を行うことで、多くの方が一般的な生活を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
- 薬の内服を適切に続けられるように配慮することが重要である
- 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

＜認知症の場合＞

〔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害

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、アルツハイマー病、脳血管障害、レビー小体病、前頭側頭変性症（ピック病など）がある
- 認知機能の障害の他に、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〕

- 超高齢社会を迎え、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馴染みのある暮らし方や人間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、小さな異変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
- 行動・心理症状（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、様々な身体症状、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
- 症状が変化した等の場合には、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

好事例12 薬が効くまでの時間をもらえると（精神障害）

Jさんは、精神障害当事者としての経験を生かして、福祉サービス事業所でピアサポーター（※）として活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出ることがあり、Jさんは活動に支障が出ることをとても心配していました。

☛ 職員に相談すると、「普段はどうしているのですか？」と質問され、Jさんは「頓服薬を飲んで1時間位静養すると治まってくる」と説明しました。すると、「自分なりの対処方法があるのはよいことです」「症状があっても、工夫をしながら活動を続けることが大切です」「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はありません」と言われ、幻聴が出た時は、頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Jさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

※ピアサポーター：同じ症状や悩みをもち、同じような立場にある仲間を、英語で「ピア」と言い、体験を語り合い、回復を目指す取組（＝「ピアサポート」）を行う人を指します。

1 3 難病

〔主な特性〕

- 「難病」とは、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害を生じるもの
- 主なものとして、血液系、免疫系、内分泌系、代謝系、神経・筋、視覚系、感覚系、循環器系、呼吸器系、消化器系、皮膚・結合組織系、骨・関節系、腎・泌尿器系等、多種多様で、病気の状態や症状は個人差があり、重篤で全面介助の生活を送っている方もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている方まで様々である
- 「障害」が固定せず、進行したり、体調や服薬の状況によって変動したりすることもある
- 外見からでは障害があることが分かりにくい方もいるなど、必要な配慮についても個々のケースによって大きく異なる
- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- 病態や障害が進行する場合が多い
- 難病のうち、医療の確保の必要性が高いもので一定の要件を満たすものは、指定難病として医療費助成の対象で、その数は、平成30年4月1日現在331疾病であり、今後も指定難病は追加される可能性がある

〔主な対応〕

- 専門の医師や東京都難病相談・支援センターなど、難病に詳しい専門機関等に相談する等により、病気について理解する
- それぞれ病気による症状や状態により特性が異なるため、その特性に合わせた対応をする

<例>

「疲れやすい」という特徴のある方には、柔軟に休憩をとれるようにする（外見からでは病気が分かりづらい方などは、休憩をとっているのではなく、さぼっていると誤解されてしまうこともよくある）

- 体調がよくない時に休憩できる場所を確保する
- 疾患により、トイレに頻繁に行く・暑さ寒さに気をつけることに留意する
- 状態の変動などに留意する
- 外見に目立つ症状がある疾患などは、難病に対する知識の不足から、うつる病気と誤解されることがあるが、難病は伝染病ではないため、誤解や偏見を招かないよう配慮する
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要である

- 多くの疾患では定期的な通院が不可欠であり、定期的な通院をすることで、入院や長期の休みなどを予防することができるため、通院に配慮する

好事例13 色素性乾皮症（XP）児の保育所における対応（難病）

遮光対策が必要な疾病である色素性乾皮症患者児のKちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

☛ 入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するために窓は常時閉鎖してエアコンを取り付けることのほか、保育所側に日光に当たってしまった際の対応策などを十分把握してもらった上で、他の保育園児・保護者への説明も十分行い疾病に対する理解を得ることで、安心して保育所に通うことができるようになりました。

ヘルプマーク

【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるためのマークです。

ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

○ 電車・バスの中で、席をお譲りください。

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。

また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

○ 駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。

○ 災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

視覚障害者や聴覚障害者等の状況把握が難しい方、肢体不自由者等の自力での迅速な避難が困難な方がいます。

(ヘルプマーク)



ヘルプカード

【ヘルプカード】

障害のある方等が普段から携帯しておくことで、緊急時や災害時、困った際に、自己の障害等への理解や支援を得やすくするためのカードです。

※ ヘルプカードの活用場面

- 災害が発生したとき
- 災害に伴う避難生活が必要なとき
- 道に迷ってしまったとき
- パニックや発作、病気の時
- ちょっとした手助けが必要なとき など

ヘルプカードには、緊急連絡先や必要な支援内容等が記載されています。
記載内容に沿った支援をお願いします。

(表面：東京都標準様式)



(裏面：参考様式)

下記に連絡してください。

私の名前

- (ア) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前
- (イ) 連絡先の電話
連絡先名(会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前

第6 相談体制の整備等

1 相談体制の整備について

- 行政機関等においては、それぞれの事業を所管する部署が、都民からの相談に的確に応じられるようにすることが大切です。
- 事業者による差別については、まず当該事業者において対応することとなります。事業者においては、下記ポイントを検討していくことが必要です。
 - ・ 既存の苦情解決体制や相談窓口を活用すること。
 - ・ 新たにお客様窓口等の相談窓口等を設置したりする際には、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こと。
 - ・ 対面のほか、電話、FAX、電子メールなどの多様な手段を用意しておくこと。なお、相談等に対応する際には、障害者の性別・年齢・状態等に配慮が必要です。また、実際の相談事例は、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、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。
- 東京都や区市町村における事業所の指導監督権限を有する部署では、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、都民や事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行いましょう。
- 東京都の職員による差別の相談については、東京都の各局等において相談窓口を定め、東京都福祉局のホームページ内で公開しています。
また、都内区市町村の障害者差別解消法所管一覧も掲載しています。

東京都福祉局 > 障害者 > 障害者施策 > 障害者差別解消と権利擁護 > 障害を理由とする差別に関する相談窓口
・ 東京都職員による差別の相談（各局等の相談窓口）
https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/soudanmadoguchi/kakkyoku.html
・ 都内区市町村の障害者差別解消法に係る相談窓口
https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/soudanmadoguchi/kushichouson.html
- 障害者差別に係るご相談、障害者差別解消法及び都条例の内容や運用については、下記窓口にご相談・お問い合わせください。
 - 東京都障害者権利擁護センター(対応時間：平日 午前9時から午後5時まで)

電 話：03-5320-4223

FAX：03-5388-1413

メール：syougaisyakenriyogo@section.metro.tokyo.jp

相談受付フォーム：<https://logoform.jp/form/tmgform/261738>

※QR コードつける

「障害者差別解消支援地域協議会」とは

障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止、解決の取組を進めるため、国や地方公共団体の機関が、それぞれの地域で障害者差別解消支援地域協議会を組織できることとなっています。

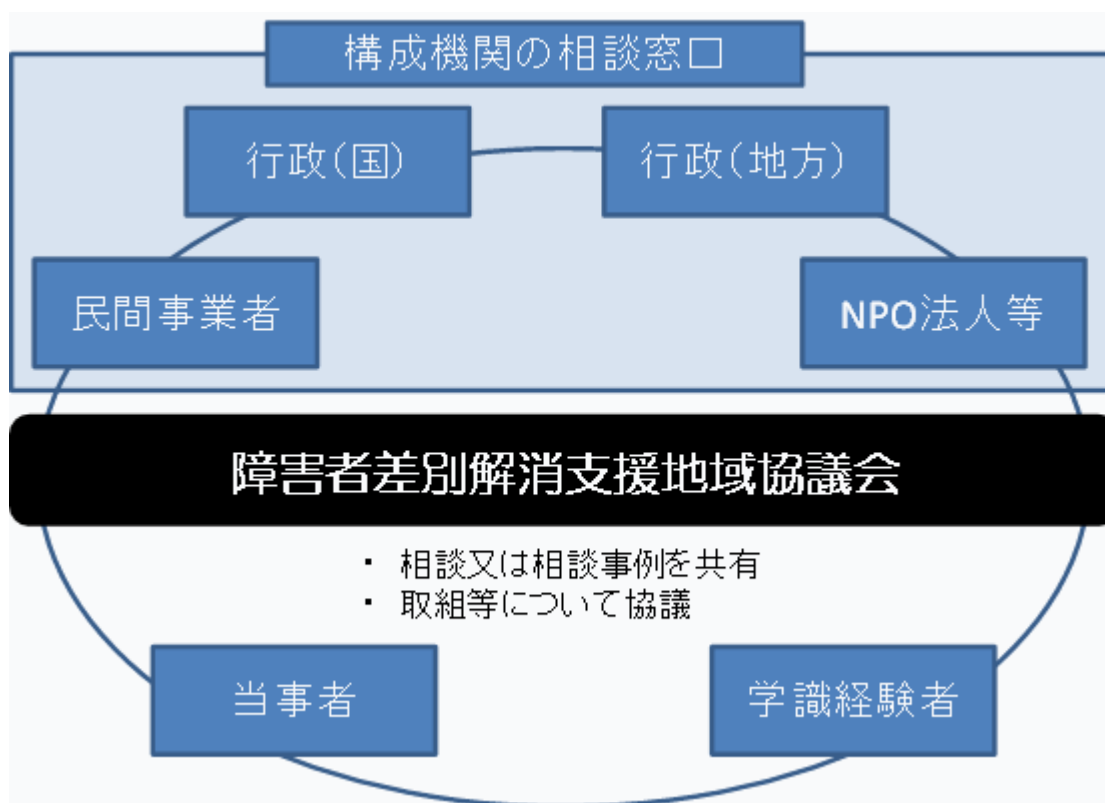
協議会が組織され、関係する機関などのネットワークが構成されることによって、いわゆる「制度の谷間」や「たらい回し」が生じることなく、地域全体として、差別の解消に向けた主体的な取組が行われることが目的とされています。

東京都においては、障害者差別解消法の施行後、本協議会を設置し、都条例の制定に向けて検討を行ってきました。今後も、関係機関等が対応した相談事例の共有や、啓発などについての協議を行い、障害を理由とする差別の解消に取り組んでいきます。

＜参考＞福祉局ホームページ

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/tiikikyougikai.html

●組織イメージ図



2 参考情報

○ 障害特性の理解

障害特性に応じた配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

- ・ ハートシティ東京（東京都福祉局障害者施策推進部）

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/>



- ・ 公共サービス窓口における配慮マニュアル - 障害のある方に対する心の身だしなみ - （内閣府）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

- ・ 障害の種類と必要な就労支援機器の紹介（独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構）

<https://www.kiki.jeed.go.jp/inf/u0400.html>

○ 「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」（内閣府）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

○ 国等職員対応要領・事業者向け対応指針

国では、府省庁ごとに職員向け対応要領と事業者向け対応指針を作成しています。各府省庁の対応要領・対応指針は、内閣府ホームページから確認できます。

- ・ [対応要領](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html) <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html>

- ・ [対応指針](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html) <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

○ 障害者差別解消法全般について

法律全般に関する内容等について、詳しくは内閣府のホームページを参照してください。 <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

内閣府ホーム > 内閣府の政策 > 政策調整トップ > 障害者施策 > もっと詳しく > 基本的枠組み > 障害を理由とする差別の解消の推進

○東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例

目次

前文

第一章 総則（第一条—第六条）

第二章 障害を理由とする差別に関する相談及び紛争の防止又は解決のための体制等

第一節 障害を理由とする差別の禁止（第七条）

第二節 障害を理由とする差別に関する相談体制（第八条）

第三節 障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決のための体制（第九条—第十三条）

第四節 調整委員会（第十四条）

第三章 共生社会実現のための基本的施策（第十五条—第十八条）

第四章 雑則（第十九条・第二十条）

附則

平成十八年、国際連合において、全ての障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し、及び確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障害者の権利に関する条約が採択された。

その後、我が国は、条約の締結に向けて、障害者基本法の改正、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の制定等、国内法の整備を進め、平成二十六年、障害者の権利に関する条約を締結した。

しかしながら、今なお、障害及び障害者への誤解や偏見その他理解の不足により、障害者は、日常生活や社会生活の様々な場面において、障害を理由とする不当な差別的取扱いを受け、自立や社会参加が妨げられている。中でも、障害のある女性は、障害を理由とする差別と性に基づく差別という二重の差別を受ける場合がある。これら障害者が日常生活や社会生活で受ける差別や制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁によって作り出されているのであって、障壁を取り除くことは社会全体の責任である。

多様性こそが都市としての発展の原動力であるとの認識の下、東京都は、障害及び障害者への都民の理解を深めるとともに、障害を理由とする不当な差別的取扱いを無くし、建設的な対話と合理的配慮の提供を通じ、社会的障壁の除去の取組を進めていかなければならない。

ここに、障害者の権利に関する条約、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律等の理念の下、東京に暮らし、東京を訪れる全ての人が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指し、この条例を制定する。

第一章 総則

（目的）

第一条 この条例は、障害を理由とする差別の解消の推進に関し、基本理念を定め、東京都（以下「都」という。）、都民及び事業者の責務を明らかにするとともに、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号。以下「法」という。）第十四条に規定する相談及び紛争の防止又は解決のための体制の整備（以下「体制整備」という。）並びに法第十五条に規定する啓発活動（以下「啓発活動」という。）の実施に関し必要な事項等を定めることにより、障害を理由とする差別を解消し、もって共生社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この条例において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害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をいう。

二 事業者 法第二条第七号に規定する事業者のうち、都の区域内において商業その他の事業を行う者をいう。

三 社会的障壁 法第二条第二号に規定する、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

四 共生社会 障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会をいう。

五 障害の社会モデル 障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会的障壁と相対することによって生ずるものとする考え方をいう。

（基本理念）

第三条 障害を理由とする差別の解消は、次に掲げる事項を基本理念（以下「基本理念」という。）として推進するものとする。

一 全て都民は、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されること。

二 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。

三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話等を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

四 全て障害者は、障害のある女性が障害及び性別による複合的な原因により特に困難な状況に置かれる場合等、その性別、年齢等による複合的な原因により特に困難な状況に置かれる場合においては、その状況に応じた適切な配慮がなされること。

五 障害を理由とする差別の解消は、障害及び障害者に対する誤解、偏見その他理解の不足の解消が重要であることに鑑み、多様な人々により地域社会が構成されているという基本認識の下に、全ての都民が相互理解を進め、障害、障害者及び障害の社会モデルに関する理解を深めることを基本として推進すること。

（都の責務）

第四条 都は、基本理念にのっとり、障害を理由とする差別を解消するため、必要な体制整備を図るものとする。

2 都は、基本理念にのっとり、障害、障害者及び障害の社会モデルについて、都民及び事業者の関心と理解を深め、適切に行動するために必要な啓発活動を行うものとする。

（都民及び事業者の責務）

第五条 都民及び事業者は、基本理念にのっとり、障害、障害者及び障害の社会モデルについて自ら積極的に関心と理解を深めるとともに、都が実施する障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に協力するよう努めなければならない。

（区市町村との連携）

第六条 都は、体制整備及び啓発活動を実施するときは、特別区及び市町村（以下「区市町村」という。）との連携に努めなければならない。

2 都は、区市町村が体制整備及び啓発活動を実施するときは、情報の提供及び技術的助言その他必要な支援を行うよう努めなければならない。

第二章 障害を理由とする差別に関する相談及び紛争の防止又は解決のための体制等

第一節 障害を理由とする差別の禁止

（障害を理由とする差別の禁止）

第七条 都及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 都及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者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（知的障害、発達障害を含む精神障害等により本人による意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者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を含む。）があつた場合において、当該障害者と建設的な対話を行い、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢、障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

第二節 障害を理由とする差別に関する相談体制

（広域支援相談員）

第八条 法第十四条の規定による相談に的確に応ずるため、広域支援相談員を置く。

2 広域支援相談員は、障害を理由とする差別の解消に関する知識及び経験を有する者のうちから、知事が任命する。

3 広域支援相談員は、次に掲げる職務を行う。

一 障害者及びその家族その他関係者並びに事業者からの障害を理由とする差別に関する相談に応じ、区市町村等と連携して、必要な助言、調査、情報の提供及び関係者間の調整を行うこと。

二 区市町村における障害を理由とする差別に関する相談の解決を支援するため、相互の連携を図るとともに、必要な助言、調査、情報の提供及び関係者間の調整を行うこと。

三 障害を理由とする差別に係る相談の情報の収集及び分析を行うこと。

4 広域支援相談員は、前項各号に掲げる職務を公正中立に行わなければならない。

第三節 障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決のための体制

（あっせんの求め）

第九条 障害者並びにその家族及び後見人その他障害者を現に保護する者は、第七条各項の規定に違反する取扱いを受けたと認める場合で、第八条第三項の規定により相談を行い、当該相談について広域支援相談員が対応してもなおその解決が見込めないときは、知事に対し、紛争の解決のために必要なあっせんを求めることができる（以下「あっせんの求め」という。）。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、あっせんを求めることができない。

一 行政庁の処分又は職員の職務の執行に関する場合であって、他の法令等に基づく不服申立て又は苦情申立て等を行うことができるとき。

二 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第二百二十三号）に規定する障害者に対する差別の禁止に該当するとき。

三 同一の事案について、過去に前項の規定によるあっせんの求めを行ったことがあるとき。

四 障害者の家族及び後見人その他障害者を現に保護する者が前項の規定によるあっせんの求めを行う場合において、当該あっせんの求めが当該障害者の意に反するとき。

（事実の調査）

第十条 知事は、前条第一項の規定によるあっせんの求めがあったときは、その職員（広域支援相談員を含む。この条において同じ。）に、当該あっせんの求めがあった事案（以下「紛争事案」という。）に係る事実を調査させるものとする。

2 紛争事案の当事者（前条第一項の規定によるあっせんの求めを行った者及び当該あっせんの求めにおいて第七条各項の規定に違反する取扱いを行ったとされた事業者をいう。以下同じ。）その他関係者（以下「関係者」という。）は、正当な理由がある場合を除き、前項の調査に協力しなければならない。

3 第一項の調査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。第十一条第五項の規定による調査をする場合も、同様とする。

(あっせん)

第十一条 知事は、前条第一項の調査の結果に基づき、都民への影響が大きい事案であり、紛争事案の解決のために必要があると認められるときは、次項各号に該当する場合を除き、東京都障害を理由とする差別解消のための調整委員会（以下「調整委員会」という。）にあっせんを付託するものとする。

2 調整委員会は、前項の規定によるあっせんの付託があったときは、次に掲げる場合を除き、あっせんを行うものとする。

一 紛争事案について、第九条第一項の規定に基づきあっせんの求めを行った者が、自らあっせんの求めを取り下げる意思を示した場合等、あっせんの必要がないと認めるとき。

二 紛争事案について、法第十四条の規定に基づき国又は他の地方公共団体が現に紛争の防止又は解決を図っている場合等、あっせんを行うことが適当でないと認めるとき。

3 調整委員会は、紛争事案の解決のために必要があると認めるときは、当該紛争事案の当事者及び関係者に対し、必要な調査を行うことができる。

4 第十条第三項前段の規定は、前項の調査について準用する。この場合において、同条第三項中「第一項」とあるのは「第十一条第三項」と、「職員」とあるのは「調整委員会の委員」と読み替えるものとする。

5 調整委員会は、必要があると認めるときは、知事に第三項の調査の全部又は一部を行わせることができる。この場合において、知事は、第十条第一項に規定する職員に当該調査を行わせるものとする。

6 紛争事案の当事者及び関係者は、正当な理由がある場合を除き、第三項の規定による調査（前項の規定により知事はその全部又は一部を行う場合を含む。次条において同じ。）に協力しなければならない。

7 調整委員会は、紛争事案の解決のため必要なあっせん案を作成し、これを紛争事案の当事者に提示するものとする。

8 あっせんは、次のいずれかに該当したときは、終了する。

一 あっせんにより紛争事案が解決したとき。

二 あっせんによつては紛争事案の解決の見込みがないと認めるとき。

9 調整委員会は、第二項各号に該当する場合としてあっせんを行わないこととしたとき又は前項の規定によりあっせんを終了したときは、その旨を知事に報告するものとする。

(勧告)

第十二条 調整委員会は、知事に対し、次の各号のいずれかに該当する場合は、事業者に対して、障害を理由とする差別の解消に必要な措置を講ずるよう勧告を求めることができる。

一 前条第二項の規定によりあっせんを行った場合において、当該事業者が、正当な理由なく、あっせん案を受諾せず、又は受諾したあっせん案に従わず、これを放置することが障害を理由とする差別の解消の推進に著しい支障があると認められるとき。

二 当該事業者が、正当な理由なく前条第三項の調査を拒み、妨げ、又は忌避したとき。

三 前条第三項の調査に対し、当該事業者が虚偽の資料を提出し、又は虚偽の説明を行ったとき。

2 知事は、前項の規定による勧告の求めがあった場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対して、障害を理由とする差別の解消に必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(公表)

第十三条 知事は、前条第二項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由なく当該勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定による公表に当たっては、あらかじめ、当該勧告を受けた事業者に対し、公表をしようとする旨を通知し、当該事業者又はその代理人の出席を求め、意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

3 知事は、第一項の規定による公表に当たっては、あらかじめ、第九条第一項の規定によるあっせんの求めを行った者及び調整委員会の意見を聴くことができる。

第四節 調整委員会

(調整委員会)

第十四条 あっせんの求めがあった事案の解決を図るため、公正中立な調査審議及びあっせんを行う知事の附属機関として、調整委員会を置く。

2 調整委員会は、紛争事案の公正中立な調査審議及びあっせんを行うことができ、障害者の権利擁護について優れた識見を有する者のうちから、知事が任命する十五名以内の委員で組織する。

3 委員の任期は二年とし、補欠の委員の任期は、前任者の在任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員は、非常勤とする。

5 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

6 第二項から前項までに定めるもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、知事が定める。

第三章 共生社会実現のための基本的施策

(情報保障の推進)

第十五条 都は、障害者が円滑に情報を取得し、意思疎通ができるようになることは、障害者だけでなく都民及び事業者にとっても必要であるという認識に基づき、手話、筆談、点字、拡大文字、読み上げ、分かりやすい表現その他障害者が分かりやすく利用しやすい方法（以下「障害者に配慮した方法」という。）による情報の提供が普及するよう必要な施策を講ずるものとする。

2 都は、関係機関と連携し、意思疎通を仲介する者の養成のために必要な施策を講ずるものとする。

3 都は、障害者が都政に関する情報を速やかに得ることができるよう、可能な限り、障害者に配慮した方法によって情報の提供を行うものとする。

（言語としての手話の普及）

第十六条 都は、独自の文法を持つ手話は一つの言語であるという認識に基づき、都民及び事業者において言語としての手話の認識を広げるとともに、手話の利用が普及するよう必要な施策を講ずるものとする。

（教育の推進）

第十七条 都は、障害、障害者及び障害の社会モデルに関する正しい知識を持つための教育が行われるよう、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

（事業者による取組の支援）

第十八条 都は、事業者による共生社会の実現に向けた自主的な取組を促進するため、先進事例の収集及び公表その他の情報の提供並びに技術的助言並びに障害者と事業者との連携の促進その他必要な施策を講ずるものとする。

第四章 雑則

（委任）

第十九条 この条例の施行に関し必要な事項は、東京都規則で定める。

（罰則）

第二十条 第十四条第五項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

附 則

1 この条例は、平成三十年十月一日から施行する。

2 都は、社会環境の変化及びこの条例の規定の施行の状況その他障害を理由とする差別の解消の推進の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

おわりに

障害者差別解消法及び都条例はどちらも、障害の有無によって分け隔てられることなく、誰もがお互いの個性と人格を尊重し、理解し合うことによって、共生社会を実現することを目指しています。

しかし、社会に存在する障害者に対する差別は、障害者差別解消法や都条例が成立したことで直ちに解消するものではなく、この法律や都条例の内容をきちんと理解し、誰もが暮らしやすい社会をつくるための行動が、皆様一人ひとりに求められています。

そのためには、障害について理解し、障害のある方と対話し、お互いに考え、障害を理由とする権利侵害が起こらないよう、一人ひとりが取り組むことが重要です。

ハンドブック作成に当たっては、各府省庁が作成した職員対応要領、各主務大臣が作成した対応指針等を参考にしました。

2度の改訂に当たっては、まず平成30年10月東京都が新たに制定しました東京都障害者差別解消条例の内容を加え、この度、令和6年4月から施行される障害者差別解消法の改正法の内容を追加しています。

このハンドブックに記載していることは、あくまでも例示であり、記載された事例が全てではありません。しかし、このハンドブックを活用いただき、どうすればよいのか考え、理解し合うきっかけにいただければ幸いです。

東京都は、皆様とともに、障害を理由とした差別のない社会の実現を目指していきます。

このハンドブック作成・改定に当たっては、障害者団体・事業者団体等の皆様から、御意見を頂戴しました。

また、作成時にはパブリックコメントも実施し、多くの方々から御意見を頂きました。貴重な御意見・御提案をお寄せいただき、どうも有難うございました。

《御協力団体一覧》

東京都障害者差別解消支援地域協議会 委員・オブザーバーの皆様

障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会

東京都重症心身障害児（者）を守る会

東京都精神障害者団体連合会

特定非営利活動法人 東京都自閉症協会

東京都障害者差別解消法ハンドブック

平成28年3月発行、
平成30年10月改訂、
令和6年4月改訂

印刷番号(6)

編集・発行／東京都福祉局障害者施策推進部企画課・
東京都心身障害者福祉センター

〒163-8001

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03-5320-4559 (ダイヤルイン)

FAX 03-5388-1413

東京都障害者差別解消条例パンフレットの改訂について

1 概要

本パンフレットは、条例の内容を広く都民へ理解を求めるための資料として、平成30年10月に作成した。今回が初めての改訂となる。

2 改訂内容（※詳細は裏面を参照）

- （1）改正法及びその基本方針の内容を変更、追加
- （2）その他、分かりやすくするため表記の変更及びイラスト等の変更

3 スケジュール（予定）

- 令和6年1月ごろまで 部会の実施、部会での案の確定
- 2月 障害者差別解消支援地域協議会の委員等へ周知、意見募集
- 3月 原稿の最終確定
- 令和6年4月以降 墨字版の印刷、点字版・デージー版の作成、都ホームページへの掲載、行政職員・学校等へ周知

※分かりやすい版（ルビあり）を墨字版といたします。

改訂後パンフレットの構成について

※「分かりやすい版」をもとに作成しています。

- わたしたちのまわりでこんなことはありませんか？ **更新** (P3～)
病院、不動産、駅、路上、スーパーでの事例の4コマ漫画
⇒ ひらがなの吹き出しの文章を、漢字と振り仮名に修正する。

- 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例 (P9～)
 - ・ 障害者差別解消法の変更点 **更新** (P10)
⇒ 法の改正、都条例の法の上乗せに係る内容を修正
 - ・ 条例の3つの大きな特徴 **更新**
⇒ あっせんの文言修正、相談フォームの追加、組織変更に係る修正 (P13～14)

- そのときわたしたちにできる合理的配慮の提供 **更新** (P15～)
病院、不動産、駅、路上、スーパーでの事例の4コマ漫画
⇒ ひらがなの吹き出しの文章を、漢字と振り仮名に修正する。

- ヘルプマーク、ヘルプカードの内容 **更新**
⇒ 組織変更に係る修正 (P21)

- 障害者差別解消法・都条例で求める2つの対応 **新規** (P22)
⇒ 不当な差別的取り扱い・合理的配慮の提供の概念と具体例を提示

- 共生社会実現に向けた東京都の取組 **更新** (P23)
⇒ 広報物内容の更新、組織変更に係る修正

パンフレット原稿案について

☆ 表紙

みんなで^{ささあ}支え合う^いともに^{とうきょう}生きる東京へ

—^{とうきょうとしょうがいしゃ}東京都^{りかいそくしんおよ}障害者への^{さべつかいしょう}理解促進^{すいしん}及び^{かん}差別^{じょうれい}解消の^{じょうれい}推進に関する^{じょうれい}条例—

※テニスをしている^{くるま}車いすの^{じょせい}女性、^{はくじょう}白杖^もを持っている^{しかくしょうがい}視覚^{だんせい}障害の^{だんせい}男性のイラストがあります。

※おたすけニャンという^{ねこ}猫の^{みぎて}キャラクターが^{きょうせいしゃかい}右手を^{じつげん}あげて、^{きょうせいしゃかい}共生社会の^{じつげん}実現を^よ呼びかけているイラストがあります。

☆ 2 ページ

^{しょうがい}障害を^{りゆう}理由に^{こま}困ったと^{かん}感じる^{かな}ことや^{おも}悲しい^{おも}思いを^{おも}することが^{おも}なくなるよう

^{とうきょうと}東京都では^{へいせい}平成^{ねん}30年^{がつ}10月^{せいてい}に^{せいてい}制定した

「^{とうきょうとしょうがいしゃ}東京都^{りかいそくしんおよ}障害者への^{さべつかいしょう}理解促進^{すいしん}及び^{かん}差別^{じょうれい}解消の^{じょうれい}推進に関する^{じょうれい}条例」^{もと}に基づき

^{さまざま}様々な^{とく}取り組み^{おこな}を行っています。

☆ 3 ページ

^{しゃかい}社会^{なか}の中^{みう}に見^{さべつ}受け^{さべつ}られる^{さべつ}差別

わたしたちのまわりでこんなことがありますか？

※おたすけニャンが^{ぼうえんきょう}望遠鏡^{つか}を使って、^{まわ}周り^{みまわ}を見^{みまわ}回り^{みまわ}しているイラストがあります。

☆ 4 ページ

● 病院で…

※精神障害のある若い女性が家族とともに総合病院に行った際に、待つことが難しく別の場所で待ちたいと申し出ましたが、断られて、諦めて帰宅したという内容の4コマ漫画です。

・そちらの診察室の前でおまちになって掲示板に番号がでたらお入りください。

・人がたくさんいるわね

・娘は人が多いと苦しいので ほかで まっていいですか？

・でもはなれられると順番がきてもわかりませんよ ここにいてください

・今日はあきらめましょう

☆ 5 ページ

● アパートやマンション探しで…

※弱視の男性が、不動産仲介店でアパートを探そうとしましたが、障害者向けの物件はないと店員に断られたという内容の4コマ漫画です。

・アパートをさがしてるんですが 相談を

・目のご不自由ですね…

・ええ見えにくいです

・そういうかたの部屋はないんですよー

・階段とか危ないですし！ふつうのお部屋では無理です…

☆ 6 ページ

● えき 駅で…

※車いすの年配の女性が、切符販売機に手が届かず、困っていますが、周囲には、イヤホンで音楽をきいている若者や、忙しそうに見て見ぬふりする人たちが通り過ぎていくという内容の4コマ漫画です。

・ さあきつぷを^か買って^{かえ}おうちへ帰りましょう

・ あっ つかえて^{とど}届かないわ どうしよう

・ だれか…

スタスタ スタスタ

☆ 7 ページ

● ろじょう 路上で…

※道に迷っている聴覚障害のある女学生が、通行人に、自分は聴覚障害があることを伝えようとしながら地図を指差し、都庁への道をたづねようとしますが、通行人は、いそがしそうに断って通り過ぎていくという内容の4コマ漫画です。

・ …

・ ? ^{いそ}急いでいるので

・ わからないわ わたしじゃだめよ

☆ 8 ページ

● スーパーのレジで…

※知的障害のある男性が、スーパーのレジでポイントカードの更新を店員から提案され、記入用紙を渡されましたが、男性はわからず記入できず、更新できないと店員から言われてしまうという内容の4コマ漫画です。

・ ポイントカードは^{あた}新しくなりました もっていなければ^{あた}新しいカードにでき

ます

こちらの紙^{かみ}に書^かいてください

・ポイントカード...これかなあ

・紙^{かみ}には名前^{なまえ}、住所^{じゅうしょ}、電話番号^{でんわばんごう}を...あれ、名前^{なまえ}のほかにも書^かいてください

・わかりません…

・住所^{じゅうしょ}、電話番号^{でんわばんごう}を書^かいてくれないと、新^{あた}しいカードはわたせません

・次^{つぎ}のかた おまたせしました

☆ 9 ページ

だれ^{だれ}もが共生^{きょうせい}する社会^{しゃかい}を目指^{めざ}して定め^{さだ}めました

とうきょうとしょうがいしゃ^{とうきょうとしょうがいしゃ}への理解^{りかい}促進^{そくしん}及び差別^{さべつ}解消^{かいしょう}の推進^{すいしん}に関する条 例^{かん じょうれい}

とうきょう く^{とうきょう}、とうきょう おとず^{とうきょう} すべ^{おとず} ひと^{すべ}、たが^{ひと}、その人^{ひと}らしさを

みとあ^{みとあ} ともに生きる社会^{しゃかい}を目指^{めざ}し、差別^{さべつ}をなくしていく仕組^{しく}みを

さだ^{さだ}めたものです。

※おたすけニャンが巻物に拇印を押すイラストがあります。

☆ 10ページ

しょうがいしゃさべつかいしょうほう へんこうてん
障害者差別解消法の変更点

● しょうがいしゃさべつかいしょうほう と じょうれい ひかく
障害者差別解消法と都条例の比較

	しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法		と さだ じょうれい 都が定めた条例
	やくしょ 役所	みせ お店など	と ない やくしょ みせ 都内の役所・お店 など
ふとう さべつてき 不当な差別的 とりあつか 取扱い	×：してはいけ ない	×：してはいけ ない	×：してはいけな い
ごうりてきはいりよ ていきょう 合理的配慮の提供	○：しなければ ならない	△⇒○：しなけ ればならない	○：しなければ ならない

ごうりてきはいりよ ていきょう
○合理的配慮の提供について

もともと、^{ほう}法において、^{みせ}お店などの^{みんかんじぎょうしゃ}民間事業者は「^{どりよく}△：努力する」よう^{さだ}定められて

いましたが、^{へいせい}平成30年10月から、^{と じょうれい}都条例により、^{と ない}都内では「しなければな

^{ぎ む}らない義務」になりました。

そして、^{ほう}法が見直され、^{れいわ}令和6年4月から、^{にほんじゅう}日本中で「^{ぎ む}しなければならぬ義務」

になりました。

※おたすけニャンのイラストがあります。

しょうがい ひと こま
障害のある人から困っていることを伝えられたとき、できることを話し合う

など、^{しょうがいしゃ}障害者と^{じぎょうしゃ}事業者（^{みせ}お店など）が^{た が り かい}お互いを理解して、^{たいおう}対応することが大切
です。

☆ 11 ページ

知^しっておきま^しょう 「社会的障^{しゃ}壁^{かい}と障^{しょう}害^{がい}の社会モデル」

障^{しょう}害^{がい}者が日^ひごろ、生活^{せい}しに^かく^ついと思^{おも}うことは、心^こや体^{からだ}の障^{しょう}害^{がい}のみでなく、

社会^{しゃ}にも原因^{げん}因^{いん}となるバ^りア^あがあるという「障^{しょう}害^{がい}の社会モデル」の考^{かん}えでル^るール

を^さだ^めました。

さまざ^まなバ^りア^あ

例^たえ^とば、電^{でん}車^{しゃ}が止^とま^つたことをアナウ^なンスのみで伝^つえ^つると、聴^ち覚^{よく}障^{しょう}害^{がい}のある人^{ひと}

は分^わかりま^せん。音^{おん}声^{せい}のみで伝^つえ^つず、掲^{けい}示^じ板^{ばん}で知^しらせるなど、工^く夫^{ふう}するこ^とによ

り、誰^{だれ}もが暮^くらしや^しやすい社会^{しゃ}を^めざ^す目指^めせます。

※車^{くるま}内^{うち}で、「事^じ故^このため運^{うん}転^{てん}を見^み合^あわ^わせてお^おりま^すす」と伝^つえ^つるアナウ^なンスがあり、
車^{くるま}内^{うち}から出^でる男^{おとこ}性^{せい}と、状^{じょう}況^{きやう}が分^わか^らない様^{よう}子^この女^め性^{せい}のイラ^いス^すトが^ありま^す。

☆ 12 ページ

じょうれい 条^{じょう}例^{れい}の3^{さん}つの大^おきな特^{とく}徴^{ちやう}

1 「合^{ごう}理^り的^{てき}配^{はい}慮^{りょ}の提^{てい}供^{きやう}」を義^ぎ務^む化^かしま^した

とうきやうと 都^と京^{きやう}都^とでは、国^{くに}に先^{さき}駆^かけて、都^と内^{うち}のお店^{みせ}などでの「合^{ごう}理^り的^{てき}配^{はい}慮^{りょ}の提^{てい}供^{きやう}」を義^ぎ務^む化^かしま^した。

くに 国^{くに}でも法^{ほう}の見^み直^{なお}しがな^なされ、令^{れい}和^わ6^{ねん}年^{ねん}4^{がつ}月^{げつ}1^{いち}日^{にち}から、日^に本^{ほん}のど^{どこ}こでも、お^お店^{みせ}など

での「合^{ごう}理^り的^{てき}配^{はい}慮^{りょ}の提^{てい}供^{きやう}」が義^ぎ務^むにな^なってま^ます。

※「合理的配慮の提供」については、22ページをご覧ください。

★障害のある人と接するための対話の手段

筆談、手話、点字、読み上げ、分かりやすい表現に置き換えるなど、障害者に

あった方法で話す必要があります。お互いのことを考えて理解するようにしましょう。

※おたすけニャンがウインクしているイラストがあります。

◇ 13ページ

条例3つの大きな特徴

2 問題解決の仕組みをつくりました

障害者への差別に関係することで、特に難しい問題は、新たに設けた調整

委員会で、あっせん・勧告・公表を行えるようになります。

※紛争解決の仕組みをあらわす図があります。

- あっせんとは、調整委員会がそれぞれの事情を聴いて解決を目指す手続きです。
- 勧告とは、東京都が事業者に対し、必要な対応を求めることです。
- 公表とは、特に悪質な事業者のことを、広く都民に知らせることです。

☆ 14ページ

しょうれい おお とくちょう
条例の3つの大きな特徴

3 こういきしえんそうだんいん はいち
広域支援相談員を配置しました

しょうがいしゃ かぞく みせ じぎょうしゃ そうだん おう
障害者やその家族からだけでなく、お店などの事業者からの相談にも応じる

こういきしえんそうだんいん とうきょうとちょう
広域支援相談員が東京都庁にいます。

とうきょうとしょうがいしゃけんりようご こういきしえんそうだんいん
東京都障害者権利擁護センター（広域支援相談員）

TEL: 03-5320-4223（平日午前9時～午後5時）

FAX: 03-5388-1413

メールアドレス：syougaisyakenriyugo@section.metro.tokyo.jp

そうだんうけつけ
相談受付フォーム：<https://logoform.jp/form/tmgform/261738>

※QRコードをつける

す くしちょうそん そうだんまどぐち い か とうきょうとふくしきょく
お住まいの区市町村の相談窓口は、以下のとおり、東京都福祉局のホームページ

からご覧いただけます。

とうきょうとふくしきょく しょうがいしゃ そうだんまどぐち しょうがい りゆう さべつ かん そうだんまどぐち
東京都福祉局＞障害者＞相談窓口＞障害を理由とする差別に関する相談窓口

☆ 15ページ

しょうがい とくせい おう こと しゅだん ほうほう せんたく
障害の特性に応じて異なる手段や方法を選択

そのときわたしたちにできる合理的配慮の提供

※おたすけニャンが高い本棚から、本を取り出し、車いすを利用する女性に渡して手助けしているイラストがあります。

※近くで、すけだち君が応援しているイラストもあります。

☆ 16ページ

● ^{びょういん}病院で…

※精神障害のある若い女性が家族と総合病院に行った際に、受付スタッフがヘルプマークを付けていることに気づき声をかけ、女性が、待つことが難しいことを伝えたところ、個室を案内してもらえました。また、順番を抜かされたと勘違いした他の患者にもスタッフが説明し理解を得たという内容の4コマ漫画です。

・ ^{きょうこ}今日も混んでいますね

・ ヘルプマークをつけた^{かんじゃ}患者さんだわ

・ なにかおこまりですか？

・ じつは人^{ひと}混^ごみが…^{にがて}苦手です くるしい

・ ^{いま}今あいている^{へや}部屋を^{つか}使ってください。 ^{すたっふ}スタッフが^よお呼びします

・ ^{じゅんぱん}順^ぬ番を抜かされた？あのかたも^ま待ってもらっているんですよ！^{あんしん}安心して^まお待ちください

☆ 17ページ

● アパートやマンションを探しているとき…

※弱視の男性が、不動産仲介店に行った際に、店員から資料を拡大コピーして渡してくれ、物件の下見を案内されるという内容の4コマ漫画です。

・ おうかがいします

・ どうですか？もっと^{かくだい}拡大しましょうか？

・ さっそくお^{へや}部屋を^み見ますか？チェックしたいことは^い言ってください わたし

^{かくにん}が^{かくにん}確認します

☆ 18ページ

● えき りよう 駅を利用しているとき…

※車いすの年配の女性が切符を買うための自動販売機に手が届かず困っているときに、それに気づいた通行人の男性が声をかけ、切符を購入でき、駆けつけた駅員がその後の案内をするという内容の4コマ漫画です。

- ・おてつだいしましょうか？
- ・どちらまで？^{かたみち}片道で？
- ・^{えきいん}駅員さんだ よかった ではおきをつけて
- ・^{あんない}案内ありがとうございます あとは、わたしがご案内いたします

☆ 19ページ

● みち まよ 道で迷っているとき…

※道で迷っている聴覚障害のある女子学生に、通行人の男性が声をかけ、聴覚障害があることに気づいた男性が、筆談で行きたい場所を確認し、ノートに書き示しながら道案内をするという内容の4コマ漫画です。

- ・なにかおこまりですか？
- ・^{しゅわ}手話はできなくて…^{とちよう}都庁？
- ・^{とちよう}都庁へ行きたい？
- ・いま、ここです。^{かみ}紙に^か書きましょうね

☆ 20ページ

● スーパーのレジで…

※知的障害のある男性がスーパーのレジに並んだ際に、店員は、ポイントカードの更新をするか聞きますが、男性は書類を書けず、本人住所の書かれたヘルプカ

ードを差し出しました。店員は本人の了承を得て、家族へ連絡をとり、難しそう
なところは、店員が代筆を行ってポイントカードの更新をしたという内容の4
コマ漫画です。

・ポイントカードをあたらしくしますか？

・かみに ^{なまえ} 名前、^{じゅうしょ} 住所、^{でんわばんごう} 電話番号を書いてほしいのですが…

なにかわかるものとか…

・ヘルプカード？

・うらに ^{でんわばんごう} 電話番号が ^か 書いてあるわ！ ^{みせ} お店から ^{でんわ} 電話しますね

・かぞくの ^{りょうかい} 了解をもらって、すこし ^{だいひつ} 代筆もしたから、あたらしいカードがわた
せたわ

☆ 21 ページ

ヘルプマーク

^{えんじょ} 援助が ^{ひつよう} 必要な ^{かた} 方のためのマーク

^{えんじょ} 援助や ^{はいりょ} 配慮の ^{ひつよう} 必要なことが ^{がいけん} 外見から ^{かた} わからない方のためのマークです。

^み 身に ^つ 着けている方を見かけたら ^み 席を ^{せき} ゆずるなど、^{おも} 思いやりのある ^{こうどう} 行動を ^{ねが} お願いします。

ヘルプカード

^{こま} 困ったときに ^{てだす} 手助けを ^{もと} 求めるためのカード

^{しょうがい} 障害のある ^{かた} 方などが、^{さいがいの} 災害時や ^{にちじょうせい} 日常生活の中で ^{なか} 困ったとき、^{こま} 周囲の人に ^{しゅうい} 手助け

を ^{もと} 求めるためのカードで、^{れんらくさき} 連絡先や ^{てだす} 手助けしてほしいことなどが ^か 書いてありま

す。^{きさいないよう} 記載内容に沿った ^そ 支援を ^{しえん} お願いします。^{ねが}

お問い合わせ先：東京都福祉局障害者施策推進部企画課

電話：03-5321-1111（内線 33－241）

FAX：03-5388-1413

※すけだちくんとおたすけニャンが思いやりのある行動を呼びかけているイラストがあります。

☆ 22ページ（新規ページ）

障害者差別解消法と都条例で求める2つの対応

① 不当な差別的取扱いの禁止

障害者であるという理由だけで、拒んだり、条件をつけたりしてはいけないということです。

たとえば

・学校で…障害者であるという理由で、学校の受験や入学を断ってはいけません。

・お店で…盲導犬や聴導犬がいるからといって、お店に入るのを断ってはいけません。

② 合理的配慮の提供

障害者から困っていることを伝えられたとき、それを解決するための責任や

費用が重すぎない範囲で、色々な方法を考えて、障害にあった対応をすることです。

たとえば、

がっこう たが きも った ひつだん たんまつ つか
・学校で…お互いの気持ちを伝えるために、筆談やタブレット端末を使うこと。

みせ ところ ま ひと べつ へ や ま
・お店で…みんなのいる所で待てない人に、別の部屋で待てるようにすること。

☆ 23ページ

きょうせいしゃかいじつげん む どうきょうと とりくみ
共生社会実現に向けた東京都の取組

- どうきょうとしょうがいしゃさべつかいしょうほう
東京都障害者差別解消法ハンドブック

しょうがいしゃさべつかいしょう りかい ふか
障害者差別解消について、理解を深めることができます。

- しょうがいしゃさべつかいしょうほうごうりてきはいりょう こうじれいしゅう
障害者差別解消法合理的配慮等の好事例集

ごうりてきはいりょう ぐたいれい ばめんべつ けいさい
合理的配慮の具体例を場面別に掲載しています。

- ウェブサイト「ハートシティ東京」
どうきょう

※QRコードをつける ※ハートシティ東京イラストをつける

しょうがいしゃ ほうほう しょうがいしゃさべつ ぎやくたい そうだんさき し
障害者のことやサポート方法、障害者差別・虐待の相談先を知ることができます。

しょうがいしゃさべつかいしょう む とりくみ い か どうきょうと ふくしきょく
障害者差別解消に向けた取組については、以下のとおり、東京都福祉局のホームページからご覧いただけます。

どうきょうと ふくしきょく しょうがいしゃ しょうがいしゃしきく しょうがいしゃさべつかいしょう けんりようご
東京都福祉局 > 障害者 > 障害者施策 > 障害者差別解消 と 権利擁護 >

しょうがいしゃさべつかいしょう かんする ふきゅうけいはつ
障害者差別解消に関する普及啓発 ※QRコードをつける

◇ 裏表紙

しょうがいしゃ たい さべつ ひとり しょうがい ひと
障害者に対する差別をなくしていくためには一人ひとりが障害のある人のこ

とを「知らない・分からない」とせず、理解することが大切です。

だれ ささ あ しゃかい め ざ ぐたいでき こうどう
誰もが、支え合う社会を目指し、具体的に行動していきましょう。

と あ さき
お問い合わせ先

とうきょうと
東京都

ふくしきよく
福祉局

しょうがいしゃしきくすいしんぶ
障害者施策推進部

きかくか
企画課

〒163-8001 とうきょうとしんじゅくにしんじゅくにちょうめ ばん ごう
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

でんわ
電話：03-5320-4559（ダイヤルイン）

FAX；03-5388-1413

れいわがんねん がつはっこう
令和元年9月発行、

れいわ ねん がつかいてい
令和〇年〇月改訂

はっこう

とうきょうとふくしきよくしょうがいしゃしきくすいしんぶ きかくか
発行：東京都福祉局障害者施策推進部企画課

へんしゅう

編集・デザイン：株式会社ドウ・アーバン

いんさつ
印刷：●●

※おたすけニャンがハートをもって、共生社会の実現を願うイラストがあります。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の概要

(令和3年法律第56号)

経緯

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「障害者差別解消法」という。)附則第7条においては、施行(平成28年4月)後3年を経過した場合に事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について所要の見直しを行う旨規定されている。このため、障害者政策委員会において議論が行われ、令和2年6月に意見書が取りまとめられている。この意見書等を踏まえ、以下の措置を講ずる。

概要

障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすることを義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁(障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの)の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

3. 障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

- (1) 基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加する。
- (2) 国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化する。
- (3) 地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報(事例等)の収集、整理及び提供に努めるものとする。

施行期日

公布の日(令和3年6月4日)から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日

参考

障害者差別解消法では、行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)を行うことを求めている。

(障害者差別解消法(改正法施行前)では、行政機関等は義務、事業者は努力義務とされている。)



段差がある場合に、スロープなどで補助する



意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

注 「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)に基づき作成

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

政府は、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。）第 6 条第 1 項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を策定する。基本方針は、障害を理由とする差別の解消に向けた、政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すものである。

第 1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

1 法制定の背景及び経過

近年、障害者の権利擁護に向けた取組が国際的に進展し、平成 18 年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）が採択された。我が国は、平成 19 年に権利条約に署名し、以来、国内法の整備を始めとする取組を進めてきた。

権利条約は第 2 条において、「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義し、その禁止について、締約国に全ての適当な措置を求めている。我が国においては、平成 16 年の障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正において、障害者に対する差別の禁止が基本的理念として明示され、さらに、平成 23 年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第 2 条第 2 号において、社会的障壁について、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」と定義されるとともに、基本原則として、同法第 4 条第 1 項に、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、また、同条第 2 項に、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定された。

法は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定された。我が国は、本法の制定を含めた一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、平成 26 年 1 月に権利条約を締結した。

また、令和 3 年 6 月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行

政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布された（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号））。

2 基本的な考え方

（１）法の考え方

法は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進することで、共生社会の実現に資することを目的としている。全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要である。このため、法は、後述する、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人一人が、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもある。こうした取組を広く社会に示しつつ、また、権利条約が採用する、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）のみに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ものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方の国民全体への浸透を図ることによって、国民一人一人の障害に関する正しい知識の取得や理解が深まるとともに、障害者や行政機関等・事業者、地域住民といった様々な関係者の建設的対話による協力と合意により、共生社会の実現という共通の目標の実現に向けた取組が推進されることを期待するものである。

（２）基本方針と対応要領・対応指針との関係

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人（以下「地方公共団体等」という。）については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされているが、積極的に取り組むことが望まれる。

対応要領及び対応指針は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、障害種別に応じた具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

(3) 条例との関係

地方公共団体においては、障害を理由とする差別の解消に向けた条例の制定が進められるなど、各地で障害を理由とする差別の解消に係る気運の高まりが見られるところである。法との関係では、地域の実情に即した既存の条例（いわゆる上乘せ・横出し条例を含む。）については引き続き効力を有し、また、新たに制定することも制限されることはなく、障害者にとって身近な地域において、条例の制定も含めた障害を理由とする差別を解消する取組の推進が望まれる。

第2 行政機関等及び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共通的な事項

1 法の対象範囲

(1) 障害者

対象となる障害者は、法第2条第1号に規定する障害者、即ち、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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である。これは、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

(2) 事業者

対象となる事業者は、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り、また対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない。

(3) 対象分野

法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となる。ただし、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによることとされている。

2 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、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、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、障害者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、不当な差別的取扱いではない。

イ したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、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害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービス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ある。行政機関等及び事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、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、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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る。

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

（正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例）

- ・ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

- ・ 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。
(障害者本人の安全確保の観点)
- ・ 飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。(事業者の損害発生の防止の観点)
- ・ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。(障害者本人の財産の保全の観点)
- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。(事業の目的・内容・機能の維持の観点)

行政機関等及び事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 権利条約第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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等及び事業者に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者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において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者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、必要かつ合理的な配慮を行うこと（以下「合理的配慮」という。）を求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに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ものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を

除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

イ 合理的配慮は、障害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る。また、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

合理的配慮は、行政機関等及び事業者の事務・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ること、障害者でない者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ること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、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て、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされる必要がある。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等や事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

ウ 現時点における合理的配慮の一例としては以下の例が挙げられる。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する。

(合理的配慮の例)

- ・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- ・ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- ・ 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも

例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはいできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。(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ることの観点)
- ・ 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者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ることの観点)
- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)
- ・ 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

また、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

エ 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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。その際には、社会的障壁を解消するための方法等を相手に分かりやすく伝えることが望ましい。

また、障害者からの意思表示のみでなく、障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、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む。なお、意思の表明が困難な障害者が、家族や支援者・介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

（２）過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、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る。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- 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）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

（３）環境の整備との関係

ア 環境の整備の基本的な考え方

法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、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・介助者等の人的支援、障害者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）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要である。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の

円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要である。

イ 合理的配慮と環境の整備

環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものであるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。したがって、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る。

合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例としては以下の例が挙げられる。

- ・ 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する（合理的配慮の提供）。
- ・ オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮の提供）とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることはないよう、ウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点からは合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、行政機関等及び事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなる。

第 3 行政機関等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基本的な事項

1 基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、障害を理由とする差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、国の行政機関の長及び独立行政法人等は、当該機関の職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であり、対応要領においてこの旨を明記するものとする。

2 対応要領

(1) 対応要領の位置付け及び作成・変更手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式に従って定められることが考えられる。

国の行政機関の長及び独立行政法人等は、対応要領の作成・変更に当たり、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成等の後は、対応要領を公表しなければならない。

(2) 対応要領の記載事項

対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。なお、具体例を記載する際には、障害特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意することとする。

- 趣旨
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例
- 相談体制の整備
- 職員への研修・啓発

3 地方公共団体等における対応要領に関する事項

地方公共団体等における対応要領の作成については、地方分権の趣旨に鑑み、法においては努力義務とされている。地方公共団体等において対応要領を作成・変更する場合には、2(1)及び(2)に準じて行われることが望ましい。国は、地方公共団体等における対応要領の作成等に関し、適時に資料・情報の提供、技術的助言など、所要の支援措置を講ずること等により協力しなければならない。

第4 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基本的な事項

1 基本的な考え方

事業者については、令和3年の法改正により、合理的配慮の提供が法的義務へと改められた。これを契機として、事業者においては、各主務大臣が作成する対応指針に基づき、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。主務大臣においては、所掌する分野の特性を踏まえたきめ細かな対応を行うものとする。各事業者における取組については、障害を理由とする差別の禁止に係る具体的取組はもとより、相談窓口の整備、事業者の研修・啓発の機会の確保、個別事案への対応を契機とした障害を理由とする差別の解消の推進に資する内部規則やマニュアルなど制度等の整備等も重要であり、対応指針の作成・変更に当たっては、この旨を明記するものとする。

2 対応指針

(1) 対応指針の位置付け及び作成・変更手続

主務大臣は、個別の場面における事業者の適切な対応・判断に資するための対応指針を作成するものとされている。作成・変更にあたっては、障害者や事業者等を構成員に含む会議の開催、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成等の後は、対応指針を公表しなければならない。

対応指針は事業者の適切な判断に資するために作成されるものであり、盛り込まれる合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、それだけに限られるものではない。事業者においては、対応指針を踏まえ、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る。

また、対応指針は事業者に加え、障害者が相談を行う際や、国や地方公共団体における相談機関等が相談対応を行う際等にも、相談事案に係る所管府省庁の確認のため参照され得るものであることから、対応指針においては、各主務大臣が所掌する分野及び当該分野に対応する相談窓口を分かりやすく示すことが求められる。

(2) 対応指針の記載事項

対応指針の記載事項としては、以下のものが考えられる。なお、具体例を記載する際には、障害特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意することとする。

- 趣旨
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例
- 事業者における相談体制の整備
- 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備
- 国の行政機関（主務大臣）における所掌する分野ごとの相談窓口

3 主務大臣による行政措置

事業者における障害を理由とする差別の解消に向けた取組は、主務大臣の定める対応指針を参考にして、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る。しかしながら、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、例えば、事業者が法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には、主務大臣は、法第12条に基づき、特に必要があると認められるときは、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令（平成28年政令第32号。以下「施行令」という。）第3条により、各事業法等における監督

権限に属する事務を地方公共団体の長等が行うこととされているときは、法第 12 条に規定する主務大臣の権限に属する事務についても、当該地方公共団体の長等が行うこととされている。この場合であっても、障害を理由とする差別の解消に対処するため特に必要があると認めるときは、主務大臣が自らその事務を行うことは妨げられていない。

こうした行政措置に至る事案を未然に防止するため、主務大臣は、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行うものとする。特に、事業者による合理的配慮の提供の義務化に伴い、事業者から様々な相談が寄せられることが見込まれることから、円滑な相談対応等が可能となるよう、各主務大臣は、相談事案に関係する他の主務大臣や地方公共団体など関係機関との連携を十分に図ること等が求められる。また、主務大臣による行政措置に当たっては、事業者における自主的な取組を尊重する法の趣旨に沿って、まず、報告徴収、助言、指導により改善を促すことを基本とする必要がある。主務大臣が事業者に対して行った助言、指導及び勧告については、取りまとめて、毎年国会に報告するものとする。

第 5 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項

1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

(1) 障害を理由とする差別に関する相談対応の基本的な考え方

法第 14 条において、国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう、人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図るものとされている。

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、公正・中立な立場である相談窓口等の担当者が、障害者や事業者等からの相談等に的確に応じることが必要である。

国においては、主務大臣がそれぞれの所掌する分野ごとに法第 12 条に基づく権限を有しており、各府省庁において所掌する分野に応じた相談対応を行っている。また、地方公共団体においては、障害を理由とする差別の解消に関する相談につき分野を問わず一元的に受け付ける窓口や相談員を配置して対応する例、各部署・機関の窓口で対応する例などがある。

相談対応の基本的なプロセスとしては、以下のような例が考えられる。相談対応過程では相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望ましい。その際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、個人情報の適正な取扱いを確保することが重要である。なお、相談窓口等の担当者とは別に、必要に応じて、相談者となる障害者や事業者に寄り添い、相談に際して必要な支援を行う役割を担う者を置くことも円滑な相談対応に資すると考えられる。

その上で、基本的な対応での解決が難しい場合は、事案の解決・再発防止に向けた次の段階の取組として、国においては、法第 12 条に基づく主務大臣による行政措置や、地方公共団体においては、前述の施行令第 3 条に基づく措置のほか、一部の地方公共団体において条例で定められている報告徴収、助言、指導、勧告、公表などの措置や紛争解決のための措置による対応が考えられる。

(相談対応のプロセスの例)

- 相談者への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、対応方針の検討
- 相手方への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、事案の評価分析、対応方針の検討
- 相談者と相手方との調整、話合いの場の設定

なお、障害を理由とする差別に関する相談を担うこととされている窓口のみならず、日常的に障害者や事業者と関わる部局等も相談の一次的な受付窓口としての機能を担い得ることに留意する。

(2) 国及び地方公共団体の役割分担並びに連携・協力に向けた取組

国及び地方公共団体には、様々な障害を理由とする差別の解消のための相談窓口等が存在している。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしているところ、差別相談の特性上、個々の相談者のニーズに応じた相談窓口等の選択肢が複数あることは望ましく、国及び地方公共団体においては、適切な役割分担の下、相談窓口等の間の連携・協力により業務を行うことで、障害を理由とする差別の解消に向けて、効率的かつ効果的に対応を行うことが重要である。

相談対応等に際しては、地域における障害を理由とする差別の解消を促進し、共生社会の実現に資する観点から、まず相談者にとって一番身近な市区町村が基本的な窓口の役割を果たすことが求められる。都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一次的な相談窓口等の役割を担うことが考えられる。また、国においては各府省庁が所掌する分野に応じて相談対応等を行うとともに、市区町村や都道府県のみでは対応が困難な事案について、適切な支援等を行う役割を担うことが考えられる。

相談対応等においては、このような国・都道府県・市区町村の役割分担を基本としつつ、適切な関係機関との間で必要な連携・協力がなされ、国及び地方公共団体が一体となって適切な対応を図ることができるような取組を、内閣府が中心となり、各府省庁や地方公共団体と連携して推進することが重要である。このため内閣府においては、事業分野ごとの相談窓口の明確化を各府省庁に働きかけ、当該窓口一覧の作成・公表を行うほか、障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進め、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないように取り組む。また、(3)の各相談窓口等に従事する人材の確保・育成の支援及び3の事例の収集・整理・提供を通

じた相談窓口等の対応力の強化等にも取り組むこととする。

(3) 人材の確保・育成

障害を理由とする差別に関する相談の解決を図るためには、障害者や事業者等からの相談を適切に受け止め、対応する人材の確保・育成が重要である。相談対応を行う人材は、公正中立な立場から相談対応を行うとともに、法や解決事例に関する知識、当事者間を調整する能力、連携・協力すべき関係機関に関する知識、障害特性に関する知識等が備わっていることが望ましい。国及び地方公共団体においては、必要な研修の実施等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図ることが求められる。人材育成に係る取組に格差が生じることのないよう、内閣府においては、相談対応を担う人材育成に係る研修の実施を支援すること等を通じ、国及び地方公共団体における人材育成の取組を推進することとする。

2 啓発活動

障害を理由とする差別については、国民一人一人の障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられる。全ての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するためには、障害者に対する障害を理由とする差別は解消されなければならないこと、また障害を理由とする差別が、本人のみならずその家族等にも深い影響を及ぼすことを国民一人一人が認識するとともに、障害を理由とする差別の解消のための取組は、障害者のみならず、全ての国民にとっての共生社会の実現に資するものであることについて、理解を深めることが不可欠である。このため、内閣府を中心に、関係行政機関等と連携して、いわゆる「社会モデル」の考え方も含めた各種啓発活動に積極的に取り組み、国民各層の障害に関する理解を促進するものとする。また、各種啓発活動や研修等の実施に当たっては、障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより合理的配慮の提供を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があるといった意見があること、障害のある性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のあるこどもには、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることについても理解を促す必要があることに留意する。

(1) 行政機関等における職員に対する研修

行政機関等においては、所属する職員一人一人が障害者に対して適切に対応し、また、障害者や事業者等からの相談等に的確に対応するため、法や基本方針、対応要領・対応指針の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

(2) 事業者における研修

事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、研修等を通じて、法や基本方針、対応指針の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進に努めるものとする。内閣府においては、障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイトにおいて、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例等の提供を通じ、事業者を含め社会全体における障害を理由とする差別の解消に向けた理解や取組の進展を図ることとする。

(3) 地域住民等に対する啓発活動

- ア 国民一人一人が法の趣旨について理解を深め、建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知・啓発を行うことが重要である。このため、内閣府を中心に、関係省庁、地方公共団体、事業者、障害者団体、マスメディア等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、アクセシビリティにも配慮しつつ、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組む。
- イ 障害のあるこどもが、幼児教育の段階からその年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のないこどもと共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできる、権利条約が求めるインクルーシブ教育システムの構築を推進しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、こどもの頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養する。障害のないこどもの保護者に対する働きかけも重要である。
- ウ 国は、グループホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことを十分に周知するとともに、地方公共団体においては、当該認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うことが望ましい。

3 情報の収集、整理及び提供

障害を理由とする差別の解消を推進するためには、事例の共有等を通じて障害を理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮の考え方等に係る共通認識の形成を図ることも重要である。内閣府では、引き続き各府省庁や地方公共団体と連携・協力して事例を収集するとともに、参考となる事案の概要等を分かりやすく整理してデータベース化し、ホームページ等を通じて公表・提供することとする。

事例の収集・整理に当たっては、個人情報データの適正な取扱いを確保しつつ、特に障害のある女性やこども等に対し実態を踏まえた適切な措置の実施が可能となるよう、性別や年齢等の情報が収集できるように努めることとする。あわせて、海外の法制度や差別解消のための取組に係る調査研究等を通じ、権利条約に基づき設置された、障害者の権利に関する委員会を始めとする国際的な動向や情報の集積を図るものとする。

4 障害者差別解消支援地域協議会

(1) 趣旨

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要である。地域において日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、国の地方支分部局を含め、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域における障害を理由とする差別の解消の機運醸成を図り、それぞれの実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができることとされている。協議会については、障害者及びその家族の参画を進めるとともに、性別・年齢・障害種別等を考慮して組織することが望ましい。また、情報やノウハウを共有し、関係者が一体となって事案に取り組むという観点から、地域の事業者や事業者団体についても協議会に参画することが有効である。内閣府においては、協議会の設置状況等について公表するものとする。

(2) 期待される役割

協議会に期待される役割としては、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等が考えられる。このほか、関係機関において紛争解決に至った事例や合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析を通じて、構成機関等における業務改善、事案の発生防止のための取組、周知・啓発活動に係る協議等を行うことも期待される。

(3) 設置促進等に向けた取組

各地方公共団体における協議会の設置促進のためには、協議会の単独設置が困難な場合等に、必要に応じて圏域単位など複数の市区町村による協議会の共同設置・運営を検討することや、必要な構成員は確保しつつ、他の協議会等と一体的に運営するなど開催形式を柔軟に検討することが効果的と考えられる。

また、市区町村における協議会の設置等の促進に当たっては都道府県の役割が重要であり、都道府県においては、管内市区町村における協議会の設置・実施状況の把握や好事例の展開等を通じて、市区町村における取組のバックアップを積極的に行うことが望ましい。加えて、都道府県において組織される協議会においても、紛争解決等に向けた取組について、市区町村において組織される協議会を補完・支援する役割が期待される。内閣府においても、地方公共団体の担当者向けの研修の実施を通じ、地域におけ

る好事例が他の地域において共有されるための支援を行うなど、体制整備を促進する。

第6 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものであり、こうした動向や不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例の集積等を踏まえるとともに、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、基本方針、対応要領及び対応指針を見直し、適時、充実を図るものとする。基本方針の見直しに当たっては、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。対応要領及び対応指針の見直しに当たっても、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

行政機関等においては、各種の国家資格の取得等において障害者に不利が生じないよう、高等教育機関に対し、入学試験の実施や国家資格試験の受験資格取得に必要な単位の修得に係る試験の実施等において合理的配慮の提供を促すとともに、国家資格試験の実施等に当たり、障害特性に応じた合理的配慮を提供する。民間資格の試験を実施する事業者に対しても同様に、試験の実施等に当たっての合理的配慮の提供を促す。また、いわゆる欠格条項について、各制度の趣旨や、技術の進展、社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、必要な見直しを検討するものとする。

附 則

この基本方針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行の日から適用する。