

資料3-2 コロナ禍に対応した新しい日常生活における合理的配慮の提供等に関する事例集（仮称）～主な課題と対応例～

① 身体的距離の確保

No	事例	対応例	対応のポイント	参考
1	・ 人との距離間をつかむことが難しく、近づいてしまうことがある。（視覚障害、盲ろう、知的障害、精神障害、発達障害、難病）	・ レジに並ぶ際など、困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行い、必要に応じて状況をわかりやすく説明し、適切な距離間を保てるように誘導するなどの配慮をする。 ・ 床に目印をつける場合は、目印と床が見分けやすい色の組合せにする。また、目印に沿って並ぶ必要があることを、自動音声案内やイラストなどでわかりやすく説明する。	★ 障害特性のため、距離を把握したり、距離間をつかむことが難しい人がいることを理解しましょう。 ★ 距離を保てていないからとすぐに注意するのではなく、まずは状況や理由を確認しましょう。	■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P.30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の方法」(P.25～)
2	・ 低身長の人や車いすの使用者は、顔が立っている人よりも低い位置にあるため、相手が目線を合わせようと近づいてきてしまうことがあり、距離が近すぎて不安を感じる。（肢体不自由、難病）	・ 感染対策を徹底したうえで、適切な間隔を保つことを意識しながら対応する。 ・ 車いす使用者に対して、飛沫感染を予防するため対面でなく、斜めから距離をとって声がけをする。また、できる限り短時間で対応することを意識する。	★ 目線の受け止め方は人によって様々です。どのように対応したらよいか、必要に応じて確認しましょう。	—
3	・ 介助者や従業員等と密着して歩く必要がある。（視覚障害、盲ろう、肢体不自由、知的障害、精神障害、発達障害、難病）	・ 困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行い、必要に応じて感染防止対策を徹底したうえで、誘導等を行う。	★ 障害特性のため、危険回避や情報保障等のために介助者と行動する人がいることを理解しましょう。 ★ 誘導する際は、手洗い、消毒、マスクやアームカバーの着用等の感染防止対策を徹底しましょう。 ★ 誘導をお願いされた場合は、歩くスピードなど、どのように誘導したらいいか確認しましょう。 ★ 障害特性によっては、周りの状況を説明しながら誘導することで、状況がわかり、安心できる方もいます。	—

4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1席ずつ空けて座ることがルール化されており、介助者が隣席に座れない。（視覚障害、盲ろう、肢体不自由、知的障害、精神障害、発達障害、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 換気しやすい配置等、感染対策を徹底したうえで、障害者と介助者が隣席に座れるスペースを設ける。 	<p>★ <u>混雑時や繁忙期等、すぐの対応が難しい場合も想定されます。その場合は、「少々お待ちいただくことは可能ですか？」等、建設的対話に努めましょう。</u></p> <p>★ <u>合理的配慮の提供により、他のお客さんに影響がある場合には、他のお客さんに状況を説明し、理解を得ましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事例集事例1・2(P. 4～) ■ 事例集事例10(P. 29～) ■ 事例集事例12(P. 33～)
---	--	--	--	---

② マスクの着用、手洗い・消毒

No	事例	対応例	対応のポイント	参考
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの際、口の動きや表情を参考にしているため、話している内容を理解するのが難しい。（聴覚障害、盲ろう） ・ 話しかけられても、声がこもって気付かない。（聴覚障害、盲ろう） ・ 複数人と話をする際、誰が話しているかがわかりにくい。（聴覚障害、盲ろう） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 筆談で対応可能であることを表示して、筆談用具や定型的なやり取りをまとめたコミュニケーションボードを用意し、音声以外の方法で対応する。 ・ 透明マスクやフェイスシールド、透明アクリル板等を活用して、口の動きが見えるようゆっくり、はっきりと伝える。 ・ 適切な距離を確保できる場合などには、正面から口の動きが見えるようにマスクを外してコミュニケーションを取る。 ・ 話し始める時は手を挙げるなど、視覚的に理解できるように合図する。 	<p>★ <u>コミュニケーションボードは、レジのテーブルの上など、必要とする方が見やすく分かりやすい位置に配置するなど工夫しましょう。</u></p> <p>★ <u>筆談をする場合は、短く簡潔に伝えることを意識しましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例2(P. 50) ■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P. 30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の放送」(P. 25～) ■ 耳マーク、筆談マーク：事例集(P. 12～)
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消毒液の置いてある位置が高くて（低くて）届かない等、消毒液が使用しづらい。（肢体不自由、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ アルコール消毒は多様な方が利用できるように高さを変えて複数設置する。 ・ 多様な人が利用できるように、簡易に押せるものや、センサーによる自動式などにする。 	<p>★ <u>車いすを使用しているため消毒液が高い位置にあると届かない、下肢に障害があるためペダル式だと踏むことが困難など、障害特性によってニーズは様々ということを理解しましょう。</u></p> <p>★ <u>誰もが使いやすい状況にすることが望ましいですが、難しい場合には、高い場所から一時的に消毒液が届く低い場所に移動させる、従業員が直接手に消毒液をだすなど、当事者との建設的対話を通じて代替手段を考えましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事例集事例3(P. 8～)
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上肢に障害があるため、マスクの着脱や消毒液の取り出しがスムーズに行えない。（肢体不自由、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使い捨て手袋等を使用するなど、感染防止対策を徹底したうえで、必要に応じてサポートする。 	<p>★ <u>障害特性のため、動作に通常より時間がかかる場合があることを理解し、急かすようなことはせず、必要に応じてサポートしましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例4(P. 53)

4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 呼吸機能障害があり、マスクを着用すると呼吸が苦しくなるため、着用が難しい。（内部障害） ・ 感覚過敏のため、マスクの着用、手洗い、消毒が難しい（痛い、苦しい、違和感）。（知的障害・精神障害・発達障害） ・ 障害特性のためにマスクがつけられないので、周りから厳しい目で見られるため、外出しにくくなった。（内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フェイスシールド、透明マスク、扇子マスク等、マスクの着用に代わる方法を提案する。 ・ 座席の配置変更や透明アクリル板の活用等により、一時的にマスクを外しても人と適切な距離を保てるレイアウトにする。 	<p>★ <u>障害特性のため、マスクの着用等が難しい方がいることを理解しましょう。</u></p> <p>★ <u>合理的配慮の提供を行うことにより、他のお客さんに影響が出る場合は、そのことを説明し、周囲の理解を得ましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事例集事例1・2(P. 4～) ■ 事例集事例10(P. 29～) ■ 事例集事例12(P. 33～)
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスクで表情が見えないことに不安を感じてしまう。（知的障害、精神障害、発達障害） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フェイスシールド、透明マスクを活用する。 ・ 座席の配置変更や透明アクリル板の活用等により、一時的にマスクを外しても人と適切な距離を保てるレイアウトにする。 	<p>★ <u>障害特性のため、いつもどおりでないと不安を感じる方がいることを理解しましょう。</u></p> <p>★ <u>準備が大変など抽象的な理由ですぐに断るのではなく、どの程度であれば対応が可能かを当事者との建設的対話を通じて検討しましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例9～12(P. 60～) ■ 事例集事例3(P. 8～)
6	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスクの着用、手洗い、消毒等、感染防止対策が必要であることが理解できない。（知的障害、精神障害、発達障害） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染防止対策が必要であることをイラストや写真、言葉の言い換え等を通じてわかりやすく説明する。 	<p>★ <u>障害特性のため、マスクの着用等の理解が難しい方がいることを理解しましょう。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例9～12(P. 60～) ■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P. 30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の方法」(P. 25～)

③ その他

No	事例	対応例	対応のポイント	参考
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗等を利用するにあたって、よく見えないため、感染防止のためのレイアウトやルールの変更がわかりづらい（透明アクリル板の設置箇所、消毒・体温測定の実施、入口・出口の固定、営業時間の変更等）。（視覚障害、盲ろう） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じてレイアウトやルールの変更などについて、詳しく説明する。 ・ 店内放送や自動音声案内等を活用してアナウンスする。 ・ 拡大文字や点字により情報を提供する。 ・ 事前にホームページ等で周知する。周知する際は視覚障害があっても読みやすいようにテキストデータも活用する。 	<p>★ マスクの着用や透明アクリル板の設置により、声がこもり、聞き取りにくくなるため、はっきりと話しましょう。</p> <p>★ <u>透明アクリル板を設置する際は、角に目立つ色のテープを貼るなど、見えにくい方でも把握しやすいよう工夫しましょう。</u></p> <p>★ <u>環境の整備等の考え方を参考に、多くの人が安心して利用できる環境づくりを意識しましょう。</u></p>	<p>■ ハンドブック好事例1 (P. 49～)</p> <p>■ 事例集事例3 (P. 8～)</p> <p>■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P. 30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の方法」(P. 25～)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 品物がよく見えないので、物を手にとって確かめたい。（視覚障害、盲ろう） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消毒をこまめに行えるよう、消毒液を多くの場所に設置する。 	<p>★ 消毒液の置き場所がわかるように、店内放送や自動音声案内等を活用し、置いてある場所がわかるように工夫をしましょう。</p>	<p>■ 事例集事例3 (P. 8～)</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ セルフレジが増えており、画面へのタッチや操作方法が難しく買い物がしづらい。（視覚障害、盲ろう、知的障害、発達障害） ・ おつりを以前は手渡ししてくれていたが、トレイの上に置かれるようになり、トレイの位置が分からず取るのに時間がかかる。（視覚障害、盲ろう） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ レジ等で困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行う。 ・ 必要に応じて、画面操作の代行、有人レジへの誘導を行う。 ・ 「おつりはトレイの上です。」「トレイは12時の方向にあります。」等具体的に伝える。 ・ 複数の決済方法（クレジットカード、電子マネー等）を選べるようにする。 	<p>★ <u>環境の整備等の考え方を参考に、多くの人が安心して利用できる環境づくりを意識しましょう。</u></p>	<p>■ ハンドブック好事例1 (P. 49～)</p> <p>■ 事例集事例3 (P. 8～)</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン会議にて、手話通訳者と資料を同時に見ることが難しい。（聴覚障害、盲ろう） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料を事前に配布する。 ・ 発言は一人ずつ、ゆっくり、はっきり行う。 ・ <u>ノートテイクの利用を検討する。</u> ・ チャット機能を使用する。 	<p>★ <u>ノートテイク</u></p> <p><u>ノートテイクを利用することで、タイムリーに会議の内容が文字起こしされます。文字起こしした内容は、テキストファイルとして保存することも可能です。</u></p>	<p>■ ハンドブック好事例2 (P. 50～)</p>

5	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもどおりでないと、パニックになる。（知的障害、精神障害、発達障害） ・ 会話を控えなければいけないことが理解できず、声をだしてしまう。（知的障害、精神障害、発達障害） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>すぐにサービスの提供を拒否したり、制限することはせず、まずは状況を確認し、必要に応じて現在の状況やルール等についてわかりやすく説明する。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ★ <u>障害特性のため、新しい状況を瞬時に理解することが難しい方がいることを理解しましょう。</u> ★ <u>外見からは障害がわかりにくい人の中には、ヘルプマーク、ヘルプカードを身に着けている場合があります。身に着けている人がいた場合は、必要に応じて配慮をしましょう。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例9～12(P. 60～) ■ 事例集事例4(P. 9～)※パニック障害、ヘルプマーク、ヘルプカードについても記載があります。 ■ 事例集事例6(P. 17～) ■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P. 30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の方法」(P. 25～)
6	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染することへの強い不安を感じる。（知的障害、精神障害、発達障害、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>感染予防を徹底していることを伝える。</u> ・ <u>必要に応じて状況をわかりやすく説明したり、別室へ案内し、リラックスできる環境を提供する等の配慮をする。</u> ・ <u>不安な様子であったり、困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行う。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ★ <u>障害特性のため、状況を的確に理解することが難しいために、人よりも不安を感じてしまう方がいることを理解しましょう。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハンドブック好事例9～12(P. 60～) ■ 情報保障：ハンドブック「④ 情報アクセシビリティ」(P. 30～)、事例集「障害特性に応じた情報保障の方法」(P. 25～)
7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普段から様々な薬を服用しており、副反応の恐れからワクチン接種をしていない。今後、未接種を理由に施設の利用やサービスの提供を拒否されないか不安がある。（内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>ワクチン未接種であることを理由として、一方的にサービスの提供を拒否するのではなく、利用前に抗原検査の陰性証明や健康状態の確認をする。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ★ <u>障害特性のため、ワクチン接種が困難な人がいることを理解しましょう。</u> ★ <u>利用前に抗原検査の陰性証明や健康状態の確認が必要な場合には、事前にそのことを説明し理解を得ましょう。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事例集事例1・2(P. 4～) ■ 事例集事例10(P. 29～) ■ 事例集事例12(P. 33～)

〈略称説明〉

ハンドブック：障害者差別解消法ハンドブック

事例集：障害者差別解消に関する相談事例集

★ 広報物電子データ：東京都福祉保健局ホームページ

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.html