

障害のある人もない人も共生する
社会づくり条例ガイドライン
(未定稿)

令和〇年〇月

目次

一 作成趣旨・概要

- 1 はじめに
- 2 条例制定の背景
- 3 目的
- 4 条例の対象範囲
 - (1) 障害のある人
 - (2) 事業者
 - (3) 何人も
 - (4) その家族その他の関係者
- 5 対象分野
- 6 法や他の条例との関係
 - (1) 法と条例の関係
 - (2) 他の条例との関係
- 7 その他
 - (1) 社会的障壁とは
 - (2) 障害の社会モデルとは
 - (3) ガイドライン参照にあたっての留意事項

二 障害特性を理解する

- 1 肢体不自由
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
- 2 視覚障害（視力障害・視野障害）
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 主なコミュニケーション手段
 - (3) 必要な配慮・対応
- 3 聴覚障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 主なコミュニケーション手段
 - (3) 必要な配慮・対応
- 4 言語障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 主なコミュニケーション手段

- (3) 必要な配慮・対応
- 5 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 主なコミュニケーション手段
 - (3) 必要な配慮・対応
- 6 内部障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
 - (3) 内部障害の種類とその特性
- 7 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
- 8 知的障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
- 9 精神障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
 - (3) 精神障害の種類とその特性
- 10 発達障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
- 11 高次脳機能障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
- 12 難病に起因する障害
 - (1) 主な障害特性
 - (2) 必要な配慮・対応
 - (3) 難病の種類とその特性

三 障害を理由とする差別

- 1 不当な差別的取扱い
 - (1) 基本的な考え方
 - (2) 正当な理由の判断の視点
 - (3) 分野別の考え方

- 2 合理的配慮
 - (1) 基本的な考え方
 - (2) 留意点
 - (3) 意思の表明
 - (4) 過重な負担の判断
 - (5) 建設的な対話
 - (6) 環境の整備

四 分野別の不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例

- 1 福祉サービス
 - (1) 不当な取扱いの例
 - (2) 合理的配慮の例 (以下2～9まで同じ)
- 2 医療
- 3 商品販売・サービス
- 4 労働・雇用
- 5 教育
- 6 建築物の利用
- 7 交通機関の利用
- 8 不動産取引
- 9 情報の提供・コミュニケーション

五 相談体制と紛争解決

- 1 相談対応
- 2 助言・あっせんでの紛争解決

六 その他

- 1 障害のある人に関するマーク
- 2 用語解説

一 作成趣旨・概要

1 はじめに

県では、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のため、その基本理念や実現に向けた方策を掲げた「障害のある人もない人も共生する社会づくり条例（仮称）（以下「県条例」という。）」を令和3年3月に制定しました。

県条例は、障害を理由とする差別の解消について、基本理念を定め、県や県民、事業者の責務や障害者団体の役割を明らかにするとともに、県が実施する施策の基本事項を定めており、令和3年4月1日から施行されます。

また、手話を言語として認識し、手話及びろう者に対する理解の促進と手話の普及を図り、ろう者が手話を使用して暮らしやすい地域社会の実現を目指す「手話言語条例（仮称）」についても、同時に施行されます。

このガイドラインは、県条例及び手話言語条例に規定している内容について、その考え方を示すために策定したものであり、相談対応や紛争解決の際の判断基準ともなるものです。

障害や障害のある人に対する理解を深め、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と手話の普及を目指す指針として、このガイドラインをご活用願います。

2 条例制定の背景

障害のある人の権利に関する包括的・総合的な国際条約として「障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）」が国際連合において平成18年に採択され、平成20年に発行されました。

我が国においても、平成19年に障害者権利条約に署名した後、障害者権利条約の批准に向けて、「障害者基本法」の改正、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」、「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推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）」の制定等、関係法令の整備が行われ、平成26年に障害者権利条約の批准が行われました。

こうした中、県では、障害のある人のための施策に関する県の基本計画である「みやぎ障害者プラン」を平成30年に策定し、重点施策の一つとして、障害を理由とする差別の解消を掲げ、障害を理由とする差別の解消に関し、合理的配慮の提供や普及啓発、広報活動等の施策を推進し、障害のある人の社会参加や自立を進めてきました。

そして、障害を理由とする差別の解消を図るためには、県民一人一人が、障害について理解を深め、差別解消を自らの責務として捉え、行動することが大切であるとの考えの下、障害者差別解消法の補完と情報保障の推進など共生社会の実現に向けた施策を柱とした

条例（県条例）を新たに制定することにしました。

3 目的

障害者差別解消法や県条例では、「障害を理由とする差別の禁止」として、

- ① 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止
- ② 合理的配慮の提供義務

を規定しています。

○県条例

（障害を理由とする差別の禁止）

第八条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱い（障害を理由として、正当な理由なく、商品、サービス若しくは各種の機会の提供を拒否すること、その提供に当たって場所、時間帯等を制限すること又は障害のない人に対し付さない条件を付すことその他の障害のない人と異なる不利益な取扱いをすることをいう。）をすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

2 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害のある人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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害のある人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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び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。

3 県民は、前項の規定に関し、県又は事業者から必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めるものとする。

このガイドラインは、障害を理由とする差別を未然に防止するとともに、障害や障害のある人への理解を深めていただくために策定するものです。

このガイドラインには、様々な障害について、その特性や配慮すべき事項を説明するとともに、障害を理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮について、その基本的な考え方や具体例を記載しております。

障害を理由とする差別は、障害や障害のある人に関する理解不足が原因と考えられる

ことが少なくありません。このガイドラインを通じて、障害や障害のある人に対する関心と理解を深めていただきますようお願いします。

4 条例の対象範囲

(1) 障害のある人

県条例では、「障害のある人」を、「身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病に起因する障害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」と定義しています。

○県条例

(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 障害のある人 身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病に起因する障害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をいう。

これは、定義の仕方に若干の差異はあるものの、障害者基本法や障害者差別解消法で定義している「障害者」と同じであり、「障害のある人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のではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるもの」という、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえています。

したがって、条例が対象とする「障害のある人」は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られません。

なお、「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」には、「断続的又は周期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」が含まれます。

また、特に、障害のある女性は、障害に加えて女性であることで、さら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、成人の障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意しなければなりません。

(2) 事業者

県条例の対象となる「事業者」は、県の区域内において、商業その他の事業を行う者

(国、独立行政法人、地方公共団体及び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す。

○県条例

(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。

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

したがって、例えば個人事業主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す。

(3) 何人も

県条例での、「何人も」とは、障害の有無にも、個人・法人の別にも、営利・非営利の別にかかわらず、県、県民、事業者を含むあらゆる人を指します。

○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第八条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱い（障害を理由として、正当な理由なく、商品、サービス若しくは各種の機会の提供を拒否すること、その提供に当たって場所、時間帯等を制限すること又は障害のない人に対し付さない条件を付すことその他の障害のない人と異なる不利益な取扱いをすることをいう。）をすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

なお、障害者差別解消法では、障害を理由とする差別の禁止の主体として「行政機関等及び事業者」を規定しており、県条例の方が差別禁止の主体を広く規定しています。

(4) その家族その他の関係者

県条例では、障害のある人に対する差別を禁止するとともに、障害のある人の家族や、

その他の関係者に対する差別についても、同様に禁止しています。

ここでいう、「その他の関係者」とは、例えば、同行援護や意思疎通支援を行うなど、障害のある人を支援する者のことです。

なお、障害者差別解消法では、障害を理由とする差別の禁止の対象は「障害者」のみを規定しており、県条例の方が差別禁止の対象を広く規定しています。

5 対象分野

障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となります。

なお、法律では、障害者差別解消法のほか、「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。）」において、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等についての規定が置かれています。

6 法律や他の条例との関係

(1) 法律と条例の関係

① 障害者基本法及び障害者差別解消法との関係

障害者基本法では、「全ての国民が、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ものである」という理念の下、基本原則の一つとして「差別の禁止」を掲げるとともに、医療、教育、雇用、公共交通などの分野について、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めています。

障害者差別解消法は、障害者基本法第4条に規定された「差別の禁止」の基本原則を具体化し、同法に規定する施策の分野も含む広範な分野を対象として、差別の禁止に関するより具体的な規定を示し、それが遵守されるような具体的な措置等を定めています。

障害者差別解消法では、地方公共団体が地域の実情に即して、いわゆる上乘せ、横出し条例を含む障害を理由とする差別に関する条例を制定することを認めています。

そこで、県条例では障害者差別解消法との比較において、以下の部分について、対象範囲等を広げております。

【不当な差別的取扱いの禁止】

障害者差別解消法では、「行政機関等と事業者」が「障害者」に対して、不当な差別的取扱いをすることを禁止しています。

一方、県条例は、「何人も」「障害のある人及びその家族その他の関係者」に対して、不当な差別的取扱いをすることを禁止しています。

【合理的配慮の提供義務】

障害者差別解消法では、行政機関等は「義務」、事業者は「努力義務」としています。

一方、県条例は、事業者にも合理的配慮の提供を「義務」付けするとともに、県民に対して、合理的配慮に関し、県又は事業者から必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めるもの（努力義務）としています。

■障害者差別解消法と県条例の比較

		障害者差別解消法	県条例
不当な差別的 取扱いの禁止	主体	行政機関 事業者	何人も
	客体	障害者	障害のある人及びその家族その 他の関係者
合理的配慮の 提供義務	県	義務	義務
	事業者	努力義務	義務
	県民	規定なし	県及び事業者への協力について 努力義務

② 改正障害者雇用促進法との関係

県条例は、障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となりますので、障害者雇用促進法が規定する分野も対象としております。

もっとも、障害者雇用促進法には、雇用分野の特性を踏まえた差別の禁止等に関する規定や紛争解決の規定があることから、県条例では、障害者雇用促進法の規定に基づき紛争の解決を図ることができる場合は、助言又はあっせんの申立てはできないこととしています。

(2) 他の条例との関係

① だれもが住みよい福祉のまちづくり条例との関係

県では、県条例とは別に、高齢の人も若い人も、障害のある人もない人も、共に支えあいながら住みなれた地域に住み続けられる社会の実現を目指し、「だれもが住みよい福祉のまちづくり条例（福祉のまちづくり条例）」を平成8年7月に制定しています。

福祉のまちづくり条例では、県や県民、事業者の役割について定めているほか、高齢の人や障害のある人に配慮した建物、道路、公園などの整備に関することや防災上の配慮が定められています。

県条例では、合理的配慮の提供に関する環境整備の規定は設けていませんが、これらの内容は福祉のまちづくり条例で規定されており、相互に補完し合う関係となっています。

② 手話言語条例（仮称）との関係

当初、県条例は、「障害を理由とする差別の解消」と「手話の公的認知を含む情報保障」を柱として検討していましたが、障害者団体等の御意見を尊重し、手話の公的認知について、手話言語条例として別制定することとしました。

そのため、県条例と手話言語条例はそれぞれ条例の目的や対象に違いがあります。

県条例の目的は、障害を理由とする差別の解消を図り、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寄与することであり、障害のある人全般について規定しています。

手話言語条例（仮称）は、言語としての手話及びろう者に対する理解の促進と手話の普及を図り、ろう者が手話を使用して暮らしやすい地域社会の実現を目的としており、対象を「聴覚障害者のうち、手話を使用して日常生活又は社会生活を営む者」に限定しています。

7 その他

（1）社会的障壁とは

社会的障壁とは、障害のある人が日常生活や社会生活を送る上で障壁（バリア）となるものすべてを指します。

例えば、

- 社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備等）
- 制度（利用しにくい制度等）
- 慣行（障害のある人の存在を意識していない慣習、文化等）
- 観念（障害のある人への偏見等）などです。

（2）障害の社会モデルとは

障害の社会モデルとは、障害のある人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ずるという考え方です。

例えば、車椅子を利用している人が日常生活や社会生活において受ける制限には、どのようなものがあるでしょうか？

もちろん「立って歩けない」という制限もありますが、「高いところにある物に手が届かない」、「階段を登れない」といった制限もあります。しかし、物が手の届く高さであれば届きますし、エレベーターがあれば別の階へ移動することができます。

つまり車椅子を利用している人が受ける制限の中には、その人の身体的な障害だけで起こっているのではなく、何らかの状況が重なって発生しているものもあるのです。

このように考えると、車椅子を利用している人が日常生活や社会生活において受け

る制限は、「立って歩けない」という心身機能の障害による制限のみではなく、「高いところに物を置いた陳列」や「階段しかない施設」などの、社会の仕組みや慣習などが作り出している制限もあるということが分かります。

このような考え方を「障害の社会モデル」といいます。また、障害のある人にとって制限となる社会の仕組みや慣習などが（１）で説明した「社会的障壁」です。

「障害の社会モデル」においては、「社会的障壁」を取り除くのはそれらを作り出している社会の責務であるとされています。

また、近年では、障害がアイデンティティーを構成する要素の一つであり、障害に関する法律及び政策では、障害のある人の多様性を考慮に入れなければならないとする「障害の人権モデル」の考え方も主張されています。

（３）ガイドライン参照にあたっての留意事項

本ガイドラインで「望まれます」と記載している内容は、それに従わない場合であっても、障害者差別解消法や県条例に反すると判断されることはありませんが、障害者基本法の基本的理念や、障害者差別解消法と県条例の目的を踏まえて、できるだけ取り組むことが望まれることを意味しています。

また、本ガイドラインに記載している「障害を理由とする不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の具体例は、それぞれ「正当な理由」や「過重な負担」が存在しないことを前提としています。また、これらの具体例は、あくまでも例示であり、一律に実施を求めたり、記載のないものは差別ではないということではありません。

実際には、個別の事案ごとに具体的場面やその場の状況に応じて判断することが必要です。

二 障害特性を理解する

障害のある人と接する際には、それぞれの障害特性に応じた対応が求められます。以下に、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について簡単にまとめています。

このほか、障害児については、成人の障害のある人とは異なる支援の必要性があります。子どもは成長、発達の上上にあり、乳幼児期の段階から、個々の子どもの発達の段階に応じて一人ひとりの個性と能力に応じた丁寧に配慮された支援を行う発達支援が必要です。また、子どもを養育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの家族支援が必要です。特に保護者が子どもの障害を知った時の気持ちを出発点とし、障害を理解する態度を持つようになるまでの過程においては、関係者の十分な配慮と支援が必要です。

また、医療的ケアを要する障害児については、配慮を要する程度に個人差があることに留意し、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行うことが必要です。

1 肢体不自由

肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行や筆記、食事、入浴などの日常生活動作に困難がともなう状態をいいます。

肢体不自由者となる原因は様々で、先天的なものもあれば事故等による後天的なものもあります。その障害の程度や不都合に感じることはかなりの個人差があり、障害の状態に応じて、車椅子や義肢、装具等を使用することで失われた機能を補いながら生活している人もいます。

健常者であれば何でもない日常の動作であっても、肢体不自由であるために不便に感じることは多々ありますが、適切な対応、配慮をすることでそれらが緩和されることがあります。

【主な障害特性】

- ◆主に下肢の障害のため歩行が不安定な人や車椅子、杖などを使用している人は階段など段差があるところでの昇降に苦労します。
- ◆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人の割合が高い
- ◆段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ◆手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子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

【必要な配慮・対応】

- ◆段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子トイレ、施設のドアを引き

戸や自動ドアにするなどの配慮

- ◆机アプローチ時に車椅子が入れる高さや、作業を容易にする手の届く範囲の考慮
- ◆ドア、エレベータの中のスイッチなどの機器操作のための配慮
- ◆視線をあわせて会話する
- ◆脊髄損傷者は体温調節障害を伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮

【車椅子を使用している方への配慮】

- ◆麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い
- ◆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であったり、階段、段差、エスカレータや人ごみでの移動が困難な場合もある

◎基礎知識

補助犬を連れている人について

補助犬とは、身体に障害のある人を補助する「盲導犬」、「介助犬」、「聴導犬」の総称です。盲導犬は、視覚に障害のある人の移動の支援をします。視覚に障害のある人の指示に従って、安全に誘導をします。介助犬は、肢体に障害のある人の動作を助けます。着脱衣の補助、扉の開閉、手の届かないところに落としたものを拾ったりします。また聴導犬は、聴覚に障害のある人の耳の代わりとなります。赤ちゃんの鳴き声、FAXの呼び出し音、ドアのチャイムなどを、聴覚に障害のある人へ知らせます。

・「身体障害者補助犬法」により、公共の施設や交通機関、デパートやスーパー、飲食店などの不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないことになりました。この法律をきっかけに、今まで以上に補助犬を受け入れる体制作りに積極的に取り組もうとするお店や施設が増えてきました。

【介助のポイント】

- ◆補助犬の場所の確保をお願いします。通常は、利用者の左横になります。
- ◆車椅子を押すとき、補助犬にぶつからないように気をつけてください。
- ◆補助犬の集中力が途切れるような行動（触る、声をかける、見つめる、食べ物を与えるなど）は、しないようにしてください。
- ◆どのような状況でも、利用者の意見を尊重することをこころがけてください。たとえば、補助犬を同伴している人が電車に乗ったり、補助犬に水を飲ませたりしているとき、周囲の人が利用者へ確認をせずに補助犬に手を出すことは避けましょう。

2 視覚障害（視力障害・視野障害）

視覚障害とは、視力、視野など「見る」機能についての障害です。

先天性で受障されている方のほか、糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い

○視力障害

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人と、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人に大きく分けられる（全盲、弱視と言われることもある）

【主な障害特性】

- ◆視力をほとんど活用できない人の場合、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る
- ◆視力をある程度活用できる人の場合は、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る
- ◆文字の読み取りは、点字に加えて、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る ※点字の読み書きができる人ばかりではない

○視野障害

目を動かさないと見ることのできる範囲が狭くなる

- ①救心性視野狭窄：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
遠くは見えるが足下が見えず、つまずきやすくなる
- ②中心暗転：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

【主な障害特性】

- ◆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

【(共通) 必要な配慮・対応】

- ◆音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- ◆中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要
- ◆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
- ◆説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明
- ◆普段から通路（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
- ◆日頃使用しているものの位置を変えない
- ◆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

【(共通) 主なコミュニケーション手段】

視覚障害者とのコミュニケーション手段には、主に次のようなものがあります。

どのような方法をとればよいのか、本人に確認しましょう。

◆点字，拡大文字（22～28ポイント程度，太ゴシック）の文書

◆音声による読み上げ，デイジーや音声を録音したCDなどの音声データ

デイジーとは，録音データなどに目次や章などに該当する区切りを設定することで，聞き手が容易に目的の箇所を探せるように工夫されたデータ形式です。

◆音声コード

音声コードとは，専用の機器やスマートフォンアプリなどを使って音声で読み上げができる2次元コードです。

◆パソコン音声読み上げソフトにより利用可能なテキストデータ

テキストデータとは，文字だけの情報です。パソコンの読み上げ機能には，様々なものがありますが，テキスト形式（「〇〇.txt」メモ帳形式）であれば多くの場合で対応しています。

◎基礎知識

視覚障害者のコミュニケーション手段についての説明

○点字	指先の触覚により読み取る視覚障害者用の文字
○音声コード	日本で開発された高密度の二次元記号。デジタル化された文字情報がコード内に含まれているため，コードを元に音声を出力することが出来る。音声化する機械に活字文書読み上げ装置がある。

3 聴覚障害

聴覚障害とは，音や声が聞こえない，あるいは聞こえにくい障害です。

【主な障害特性】

- ◆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
- ◆聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、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
- ◆補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ◆聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、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あわせる

【必要な配慮・対応】

- ◆手話や文字表示（電光掲示板、要約筆記、筆談、字幕など）、手話通訳や要約筆記者の配慮など、目で見て分かる情報の提示やコミュニケーションをとる配慮
- ◆補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ◆音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用
- ◆スマートフォンなどのアプリに音声を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
- ◆補助犬（聴導犬）を同伴している場合の受入体制の整備

【(共通) 主なコミュニケーション手段】

聴覚障害者とのコミュニケーション手段には、主に次のようなものがあります。

どのような方法をとればよいのか、本人に確認しましょう。

- ◆筆談（紙に書く、手のひらや空間に指で文字を書く）
- ◆要約筆記（話の要点をまとめ、紙やスクリーンに表示する）
- ◆手話（手や指、表情、体で表現する視覚言語）
- ◆読話（相手の口の動きで言葉を読み取る）
- ◆スマートフォンやタブレットなどの電子機器の活用
一部のアプリでは、発話した内容を文字にする、画面に指で文字が書けるなど、筆談を補助するものもあります。

※ろう者が利用しやすいサービスの具体例について

○受付（環境）

筆談のための器具をそろえるなど、申出がしやすい環境を整える。

○受付（呼び出し）

順番を音声以外で知らせるため、電光掲示板などの設備を利用するほか、番号を掲げる、直接呼びに行く等の方法が考えられる。

○コミュニケーション

騒音や雑音の少ない場所など対応場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲に聞こえないようにする。また、手話や筆談が見えないようにする配慮も必要。

○催し（会議・イベント等）

手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（磁気ループ等）の設置を行い、発言が早すぎにならず、語句と語句の間に時間を空けるようにする。また、小さな会場であってもマイクが利用できるようにする。

◎基礎知識

聴覚障害者のコミュニケーション手段についての説明

○手話	手の形、位置、動きをもとに、表情も活用する独自の文法体系をもった、音声言語と対等な言語です
○筆談	口で話す代わりに、互いに文字で書いて意思を伝え合うこと
○要約筆記	話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝えるコミュニケーションの手段です
○口話	聴覚障害者（ろう者）」が、「健聴者（口頭会話者）」の口の動きを読み取り、ろう者が表現したい言葉を「発話（口の形と音声）」で表す、特殊な技術の事。
○ヒアリングループ（磁気誘導ループ）	聴覚障害者用の補聴器を補助する放送設備で、磁界を発生させるワイヤーを輪のように這わせて使用します。

4 言語障害

言語障害とは、言語の適切な理解と表現が困難な病態にあることを言います。

○構音障害

【主な障害特性】

- ◆話し方がぎこちなくなる，ブツブツ途切れる，息の音が混じる，不規則になる，不明瞭になる，または単調になることがあります
- ◆通常は言語を理解して使用する能力には異常がないため，構音障害がある人のほとんどは正常に読み書きができます

【必要な配慮・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

○失語症

【主な障害特性】

- ◆聞くことの障害： 音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり，「話」の内容が分からない
単語や簡単な文なら分かる人でも，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
発語がぎこちない。また，言いよどみが多くなったり，誤った言葉で話したりする
- ◆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： 聞き間違いが多い。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

【必要な配慮・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

【主なコミュニケーション手段】

言語障害者とのコミュニケーション手段には，主に次のようなものがあります。

どのような方法をとればよいのか，本人に確認しましょう。

- ◆筆談（紙に書く，手のひらや空間に指で文字を書く）
- ◆要約筆記（話の要点をまとめ，紙やスクリーンに表示する）
- ◆手話（手や指，表情，体で表現する視覚言語）
- ◆読話（相手の口の動きで言葉を読み取る）
- ◆スマートフォンやタブレットなどの電子機器の活用

一部のアプリでは，発話した内容を文字にする，画面に指で文字が書けるなど，筆談を補助するものもあります。

5 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

盲ろうとは，視覚と聴覚の両方に障害のあることです。

【主な障害特性】

- ◆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
- ◆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、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に、孤独な生活を強いられることが多い

※【見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの】

- ①全盲ろう：全く見えず聴こえない状態
- ②弱視ろう：見えにくく聴こえない状態
- ③盲難聴：全く見えず聴こえにくい状態
- ④弱視難聴：見えにくく聴こえにくい状態

※【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先天性、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」

【必要な配慮・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人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、手のひら書きや触手話、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（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）など）

【主なコミュニケーション手段】

盲ろう者とのコミュニケーション手段には、主に次のようなものがあります。
どのような方法をとればよいのか、本人に確認しましょう。

◆手のひら書き

手のひらに指などで文字を書いてコミュニケーションをとります。

◆接近手話，触手話

接近手話は，見える範囲に近づいて手話を行うことで，触手話は，手に触れて，表している手話の形を手で読み取ることで，コミュニケーションをとります。

◆指点字

点字タイプライターのように，盲ろう者の指を叩いてコミュニケーションをとります。

また，盲ろうとなるまでの経緯により，次のような人がいます。

◆最初に視覚障害者となり，その後，盲ろう者となった人

音量や聞きやすい方向などを確認した上で音声による会話ができる人や，点字が読める人，指点字ができる人がいます。一方，手話（接近手話や触手話）によるコミュニケーションが難しいです。

◆最初に聴覚障害者となり，その後，盲ろう者となった人

手話ができる人や，接近手話，触手話ができる人もいます。一方，点字によるコミュニケーションが難しいです。

◎基礎知識

聴覚障害者のコミュニケーション手段についての説明

○接近手話	盲ろう者が弱視の場合，その盲ろう者が見える範囲内で手話を表わす方法で，弱視手話ともいいます
○触手話	手話を表現している手に直に触れ，手話の形を触覚的に認識することで，手話の表現する文意を読み取るというコミュニケーション方法

◎コラム

多様な情報提供の方法について

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，障害のある人の状況を想定し，複数の情報伝達方法を用いる等，必要な配慮を行うことが望まれます。

○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りません。

そのため，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（カセットテープやデジタイズ，音声コード化したものを含む。）などにより対応することが考えられます。

また，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ります。

このような場合には，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を作成することが考えられます。

○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，視覚障害者の方などがホームページ等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ります。

そのため，画像等を貼り付ける場合は，説明用のテキストを作成するなどの対応が考えられます。

6 内部障害

内部障害とは，心臓機能，腎臓機能，呼吸器機能，膀胱・直腸機能，小腸機能，肝機能，

H I Vによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活や社会生活に障害がある状態です。

【主な障害特性】

- ◆外見からは分らず，周りの人に理解してもらいにくい
- ◆疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある
- ◆常に医療的対応を必要とすることが多い

【必要な配慮・対応】

- ◆ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ
- ◆人工透析が必要な人については，通院の配慮
- ◆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，楽な体勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮
- ◆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
- ◆排泄に関し，人工肛門の場合，パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮

※内部障害の種類とその特性

○心臓機能障害

不整脈，狭心症，心筋症等のために心臓機能が低下してしまう障害で，ペースメーカー（胸部に埋め込み，心臓に刺激を与えて脈拍を正常に調整する医療機器）等を使用している人もいる。

○腎臓機能障害

腎臓の機能が低下した障害で，定期的に人工透析（腎臓の機能を人工的に代替する医療行為）を行っている人もいる。

○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で，酸素ボンベを携帯したり，人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいる。

○ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で，排泄物を体外に排泄するための人工肛門や人工膀胱（ストーマー）を付けている人（オストメイト）もいる。

○小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で，食事を通じた栄養維持が困難なため，定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいる。

○肝臓機能障害

肝臓の機能が低下している障害で，脂肪肝，肝炎，肝硬変，肝がんなどがあり，初期

症状はほとんどないが、悪化してくると、倦怠感、黄疸、腹水などの症状が現れる。

○ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、日和見感染症やがんの発生が特徴。発症前でも体重減少、疲労感、発熱や下痢、貧血などの症状が出る人もいる。

◎コラム

目に見えない障害であるが故の不理解

体の内部に障害を有するため、外見上では他者に理解を得づらく、障害者用の駐車スペースに車を置くと注意される、また、公共交通機関の優先席の利用や障害者用トイレを利用する時などに冷ややかな目で見られるなどのほか、就職・就業にも支障が出る場合があります。

内部障害のある方には、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、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。

県では、義足や人工関節を使用している方や、内部障害や難病の方など、外見からは分からなくても配慮や手助けを必要としている方が身につける「ヘルプマーク」を配布しております。このマークを見かけた際には、困っていないか気にかける、手伝えることがないか声をかけるなどの気づかいをお願いします。

7 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

重症心身障害とは、重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複している状態をいいます。

す。

【主な障害特性】

- ◆殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い
- ◆移動，食事，着替え，洗面，トイレ，入浴などが自力ではできないため，日常の様々な場面で介助者による援助が必要
- ◆常に医学的管理下でなければ，呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる
- ◆重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが，人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる

【必要な配慮・対応】

- ◆人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため，電車やバスの乗降時において，周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要
- ◆体温調整がうまくできないことも多いので，急な温度変化を避ける配慮が必要

8 知的障害

知的障害とは，知的機能の障害が発達期（おおむね18歳まで）にあらわれ，日常生活

に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態をいいます。

【主な障害特性】

- ◆概ね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
- ◆「考えたり」「理解したり」「読んだり」「書いたり」「計算したり」「話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- ◆金銭感覚、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に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、また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、筋肉の低緊張や、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある

【必要な配慮・対応】

- ◆言葉による説明などを理解しにくい「ゆっくり」「丁寧に」「分かりやすく」話すことが必要
- ◆文章は、漢字を少なくしてルビを振る、文章を分かりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障害の特性により異なる
- ◆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

9 精神障害

精神障害とは、何らかの脳の器質的変化あるいは機能的障害が起こり、さまざまな精神

症状、身体症状、行動の変化が見られる状態です。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ほか、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ります。

○統合失調症

【主な障害特性】

- ◆発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的に病気になる
- ◆「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なかでも、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。誰かにいや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がある
- ◆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
 - 疲れやすく集中力が保てず、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 など
- ◆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わからなくなる
 - 相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない など

【必要な配慮・対応】

- ◆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、配慮した対応を心掛ける
- ◆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掛ける
- ◆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

【主な障害特性】

- ◆気分の波が主な症状としてあらわれる病気。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でる
- ◆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、自分は何でも出来ると思いついで人の話を聞かなくなったりする

【必要な配慮・対応】

- ◆専門家の診察の上で、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、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

○依存症（アルコール）

【主な障害特性】

- ◆飲酒したいという強い欲求が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

【必要な配慮・対応】

- ◆本人に病識がなく（場合によっては家族も）、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・家族・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

【主な障害特性】

- ◆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、発作がおきる
- ◆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である

【必要な配慮・対応】

- ◆乳幼児から高齢者までどの年齢層でも発病する可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者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
- ◆内服を適切に続けることが重要である。また、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

10 発達障害

発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意

欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害をいいます。

○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）

【主な障害特性】

- ◆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っちりしている
- ◆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。

【必要な配慮・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、視覚的な伝え方の工夫（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、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する支援（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にするなど）
- ◆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（耳全体を覆うタイプの防音保護具）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）

○学習障害（限局性学習障害）

【主な障害特性】

- ◆「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

【必要な配慮・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
- ◆得意な部分を積極的に使って情報を理解し、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

○注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

【主な障害特性】

- ◆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ーに様々なことに取り組むことが多い

【必要な配慮・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
- ◆ストレスケア（傷つき体験への寄り添い，適応行動が出来たこつへのこまめな評価）

○その他の発達障害

【主な障害特性】

- ◆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，一般的に吃音と言われるような話し方なども，発達障害に含まれる

【必要な配慮・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出来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 1 高次脳機能障害

高次脳機能障害とは，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

ことで生じる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、外見ではわかりにくい「見えない障害」ともいわれています。

【主な障害特性】

- ◆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： 集中力が続かなかつたり、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
主に左側で食べ物を残したり、障害物に気がつかないことがある
- ◆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
思い通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づかず、できるつもりで行動してトラ
ブルになる
- ◆失語症： 失語症を伴う場合がある（失語症については20ページ参照）
- ◆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持つ場合がある

【必要な配慮・対応】

- ◆本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次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もらうなどする
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
自宅周囲では迷わず行動できるなど）
- ◆注意障害： 短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする
ひとつずつ順番にやる
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ところに掲示する
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
予め行動のルールを決めておく

12 難病に起因する障害

難病とは、治療方法が確立していない特殊な疾病で、長期の療養を必要とするもの。場

合によっては、肢体不自由、視覚障害等の障害が重複する場合もある。

【主な障害特性】

- ◆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様な障害を生じる
- ◆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

【必要な配慮・対応】

- ◆専門の医師に相談する
- ◆それぞれの難病の特性が異なり，その特性に合わせた対応が必要
- ◆進行する場合，病態・障害の変化に対応が必要
- ◆排泄の問題，疲れやすさ，状態の変動などに留意が必要
- ◆体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する

※難病の種類とその特性

○ベーチェット病（免疫系疾患）

口腔粘膜，皮膚，外陰部，眼に炎症や潰瘍ができる病気で，人に感染する病気ではありません。①舌や唇に繰り返しできる丸く浅い潰瘍，②結節性紅斑様皮疹・座瘡様皮疹などの皮膚症状，③外陰部の潰瘍，④眼球を包むぶどう膜の炎症による視力低下の代表的な症状があります。

○網膜色素変性症（視覚系疾患）

網膜の病気で，見え方（視力や視野）が変化します。人に感染する病気ではありません。暗いところで物が見えにくくなったり（夜盲），視野が狭くなったりすることから始まり，その後視力の低下，色覚異常へと進行します。

○筋無力症（神経・筋疾患）

神経と筋肉の接合部に異常が起こることによって筋肉の力が弱くなる病気で，視覚に症状が出る眼筋型と全身に症状が出る全身型があります。まぶたが垂れ下がる症状（眼下垂）や，ものが二重に見える症状（複視）など，目の筋肉に症状が現れます。また，腕や脚がだるくなって動かなくなる四肢筋の症状，食べ物が飲み込めない，ろれつが回らない，呼吸がしにくいといった症状が現れることもあります。

○パーキンソン病（神経・筋疾患）

脳の神経伝達物質であるドーパミンの減少により，筋肉の動きがうまく調節できなくなる病気で，運動症状と非運動症状に分かれます。①安静時でも手足がふるえる（静止時振戦），②筋肉がこわばる（筋固縮），③動作の開始が遅くなる，動作自体も遅くなる（動作緩慢・無動），④小刻みな歩き方になる，バランスを取りにくく転びやすくなる（姿勢保持障害）などの症状により，歩行が困難になったり，文字を書くこと，ボタ

ンをかけることが難しくなったりします。また、非運動症状には、便秘や排尿の困難、立ちくらみや睡眠障害のほか、もの忘れや計画遂行局の低下、意欲低下や抑うつ期分など精神的な症状が見られることもあります。

○後縦靭帯骨化症（骨・関節系疾患）

脊椎の個々の骨を上下に連結する靭帯が骨に変化してしまう病気で、麻痺や感覚障害を起こします。胸椎・腰椎靭帯の骨化では、足の脱力やしびれで立ったり歩いたりすることが困難になり、頸椎靭帯の骨化では、首から指先に痛みやしびれが出て細かい手先の作業が難しいこともあります。また、圧迫の程度によって排尿や排便の障害を伴うこともあります。

○サルコイドーシス（呼吸器系疾患）

初期症状として多いのは目の不調や皮膚の異常ですが、肺、心臓、リンパ節、唾液腺など多様な部位に肉芽腫という固まりが作られる病気で、症状は幅広く、発病後の臨床経過は多様、多くの場合自然治癒しますが、1～2割は治りにくく難病に指定されています。目の症状が代表的で、視力低下、霧がかかって見える、かすみ目、まぶしく感じる、充血、飛蚊症（虫のような黒い点が動いて見える）などの症状が現れます。手足に赤い斑点ができるなどの皮膚の症状や、顔面神経麻痺など神経の症状がしばしば見られます。また、肺での発症であれば呼吸困難、心臓での発症であれば不整脈が起こる可能性があります。

◎コラム

難病であることによる差別について

難病とは、一般に病気の原因が不明であり、治療法が確立しておらず、希少な疾病であって、経過が長期にわたるものです。障害者総合支援法では、①治療法が確立していない、②長期療養を必要とする、③客観的な審査基準（またはそれに準ずるもの）が定まっている、の3条件を満たす疾病を難病と定義し、令和元年7月1日現在361疾病が対象となっています。平成27年より施行された難病法では、難病医療費助成制度の対象とする疾病（指定難病）とし、上記3条件に加え、④発病の機構が明かでない、⑤患者数が本邦において一定の人数（人口の約0.1%程度）に達しない、の2条件を必要とし、令和元年7月1日現在333疾病が対象となっています。

ほとんどの難病はうつる種類の病気ではありませんが、疾患によっては皮膚など外見に目立つ症状があることや、「難病」という名前のイメージにより、「病気がうつるのではないか」と誤解された経験を持つ難病の方は多くいます。

また、難病のことが世間一般に知られていないことから、難病の方が、病気のことを打ち明けることをためらったり、打ち明けても周囲に正しく理解されず、誤解がなかなか払拭されないという現状があります。

外見や先入観、偏見をもたず、病気のことと、難病の方のことを正しく理解することが大切です。

三 障害を理由とする差別

1 不当な差別的取扱い

(1) 基本的な考え方

○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第八条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱い（障害を理由として、正当な理由なく、商品、サービス若しくは各種の機会の提供を拒否すること、その提供に当たって場所、時間帯等を制限すること又は障害のない人に対し付さない条件を付すことその他の障害のない人と異なる不利益な取扱いをすることをいう。）をすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

条例は、障害のある人やその家族、関係者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

- 商品・サービスや各種機会の提供を拒否する
 - 商品・サービスや各種機会の提供にあたって、場所や時間帯などを制限する
 - 障害のある人に対して、障害のない人には付けない条件を付ける
 - 障害のある人に対して、障害のない人とは異なる取扱いをする
- 等によって、障害のある人やその家族、関係者の権利利益を侵害することを禁止しています。

つまり、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、問題となる事務・事業について関係する諸事情が本質的に同じである障害のない人と比べ、不利に扱うことです。

したがって、障害のない人と事実上平等にするために、障害のある人に対して特別な対応を行うことは、不当な差別的取扱いではありません。

<特別な対応の例>

- 障害のない人と比べて優遇する取扱いをすること（積極的改善措置）
- 合理的配慮を提供するため、障害のない人との異なる取扱いをすること
- 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害の状況等を確認すること

(2) 正当な理由の判断の視点

障害を理由とする不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、「その取扱いを行

う正当な理由があるかどうか」がポイントとなります。

正当な理由に相当するのは、「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」です。

正当な理由に相当するかどうかについては、「個別の事案ごとに、障害のある人、その取扱いを行う人、第三者の権利利益（例：安全の確保、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）について、具体的場面やその場の状況に応じて総合的・客観的に判断する※こと」が必要です。

判断にあたっては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなど、障害者差別解消法や県条例の趣旨を損なうことのないようにしなければなりません。「事故が起こるかもしれない」、「危険かもしれない」といった抽象的なことを「正当な理由」として、サービスや各種機会の提供等をしないことは適切ではありません。

また、正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることも望まれます。

※ 客観的に判断するとは、判断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をいいます。

(3) 分野別の考え方

障害のある人の日常生活や社会生活に関わる分野における障害を理由とする不当な差別的取扱いの例として、以下のものが考えられます。

なお、いずれの場合も、障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合や法令に特別の定めがある場合など正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いには該当しません。

分野		障害を理由とする不当な差別的取扱い
福祉・サービス	障害のある人に福祉サービスを提供する場合	◆障害を理由として、福祉サービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。 ◆障害を理由として、障害のある人の意に反して障害者支援施設などへの入所や入居を強制すること。
医療	障害のある人に医療を提供する場合	◆障害を理由として、医療の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。 ◆障害を理由として、障害のある人の意に反して長期間の入院などの医療を受けることを強制したり、隔離したりすること。

商品販売 ・サービス	障害のある人に 商品を販売したり、 サービスを提供 する場合	◆障害を理由として、商品の販売やサービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
労働・雇用	労働者の募集や 採用を行う場合	◆障害を理由として、応募や採用を拒否したり、これらに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
	障害のある人を 雇用する場合	◆障害を理由として、賃金や労働時間等の労働条件、配置(業務の配分や権限の付与を含む)、昇進、教育訓練、福利厚生について不当な差別的取扱いをしたり、解雇したりすること。
教育	障害のある人に 教育を行う場合	◆障害のある人の年齢や能力に応じ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導や支援を講じないこと。 ◆本人やその保護者への意見聴取や必要な説明を行わずに、又はこれらの者の意見を十分に尊重せずに、就学すべき学校を決定すること。
建築物の 利用	障害のある人が 不特定かつ多数 の者が利用する 建物その他の施 設を利用する場 合	◆障害を理由として、建物やその他の施設の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
交通機関 の利用	障害のある人が 交通機関を利用 する場合	◆障害を理由として、交通機関の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
不動産取引	障害のある人や 障害のある人と 同居する者等と 不動産の取引を 行う場合	◆障害を理由として、不動産の売却、賃貸、転貸、賃借権の譲渡を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いを行うこと。
情報の提供 コミュニケー ション	障害のある人から 情報提供を求めら れた場合	◆障害を理由として、情報の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
	障害のある人が 意思を表示する 場合	◆障害を理由として、意思の表示を受けることを拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。

2 合理的配慮

(1) 基本的な考え方

○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第八条 略

2 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害のある人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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害のある人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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び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。

合理的配慮とは、障害のある人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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、障害のある人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に、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び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なされる必要かつ合理的な配慮のことです。

一例としては、

- 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への配慮
- 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更などが挙げられます。

条例は、県及び事業者に対し、その事務・事業を行うに当たり、合理的配慮を行うことを義務付けています。

(2) 留意点

合理的配慮は、障害のある人が受ける制限は、障害のみに起因するのではなく、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「障害の社会モ

デル」の考え方を踏まえたものであり、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある人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す。

そして、合理的配慮は、県及び事業者の事務・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、障害のない人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ります。

また、合理的配慮は、障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものであり、障害のある人の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

このため、障害のある人の状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、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する必要があります。

さらに、合理的配慮は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得るものでもあります。

(3) 意思の表明

意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話通訳者や要約筆記者等の通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障害のある人からの意思表示のみでなく、知的障害や発達障害を含む精神障害等により本人の表明が困難な場合には、障害のある人の家族や支援者、介助者、法定代理人など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まれます。

なお、意思表示が困難な障害のある人が介助者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、必要とされている配慮が明らかな場合には、適切な配慮をするために、障害のある人に話しかけるなど、自主的に必要な配慮を行うことが望まれます。

(4) 過重な負担の判断

過重な負担に相当するかどうかについては、個別の事案ごとに、次の判断要素等を考慮し、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す。

また、県及び事業者は、過重な負担に相当すると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることも望まれます。

<「過重な負担」を判断する要素>

- 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

（5）建設的な対話

建設的対話とは、相手の状況を相互に理解し、双方が歩み寄るための手法です。事業の目的に照らし、歩み寄りが困難な場合もありますが、柔軟に対応できる領域においては、相手の立場に立った対応が求められます。

求められる対応をすることが困難な場合でも、代わりとなる配慮をすることができないかの検討や、ここまでなら対応できるが、これで足りるかなど、配慮を求める側と配慮を提供する側が対話し、互いの状況を理解することで、必要な配慮の提供が実現されることもあることから柔軟な対応と双方の歩み寄りが重要です。

（6）環境の整備

合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人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とは別に、環境整備を考慮することも必要です。

なお、環境整備には、施設等のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーション支援のためのサービス、支援者や介助者等の人的支援、障害のある人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のほか、職員や従業員に対する研修等も含まれます。

合理的配慮は、障害のある人の利用を想定して事前に行われるこれらの環境整備を基礎として、個々の障害のある人に対して、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ける環境の整備の状況によって合理的配慮の内容は異なる場合があります。また、障害の状況等が変化することもあるため、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことも重要です。

四 分野別の不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例

1 福祉サービス

(1) 不当な取扱いの例

事業者が福祉サービスを提供するに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用を拒否すること

- ・人的体制，設備体制が整っており，対応可能であるにもかかわらず，医療的ケアの必要な障害者，重度の障害者，多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・対応を後回しにすること，サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・他の者とは別室での対応を行うなど，サービス提供場所を限定すること
- ・サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業所をすすめるなど）
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・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
- ・サービスの利用に当たって，他の利用者とは異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける，他の利用者の同意を求めるなど）

○サービスの利用・提供に当たって，他の者とは異なる取扱いをすること

- ・行事，娯楽等への参加を制限すること
- ・年齢相当のクラスに所属させないこと
- ・本人を無視して，支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ・本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して，福祉サービス（施設への入所，通所，その他のサービスなど）を行うこと

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれます。

○物理的環境への配慮

- ・施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ・場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること
- ・電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・色の組み合わせによる見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こと
- ・トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示を工夫すること
- ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

○意思疎通の配慮

- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと
- ・文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- ・電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと
- ・館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・必要に応じて手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・口話が読めるよう透明マスクを着用して話をする事
- ・ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を文字変換する、表示された絵などを選択すること

ができる機器など)を設置すること

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール，慣行を柔軟に変更すること

※ 三二（六）環境整備との関係においても触れましたが，不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前の改善措置については，合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。そのうち，バリアフリーに関しては下記のような整備が一例として考えられます。

- ・施設内の段差を解消すること，スロープを設置すること
- ・トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応すること
- ・床をすべりにくくすること
- ・階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

2 医療

(1) 不当な取扱いの例

事業者が医療分野のサービスを提供するに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの提供を拒否すること

- ・医療機関や薬局において、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要です。
- ・正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること※身体障害者補助犬については【参考ページ】「身体障害者補助犬とは」参照

○サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと
- ・医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと

○サービスの提供に際して条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とすること

○サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと
- ・正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること
- ・本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること・大人の患者に対して、幼児の言葉で接すること・わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること
- ・診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮

- ・施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ・場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること
- ・電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと・色の組み合わせによる見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こと
- ・トイレ、病室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示を工夫すること
- ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること
- ・障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと（息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタンなど）

○意思疎通の配慮

- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ・身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと
- ・文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- ・電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、予約受付、案内を行うこと
- ・個人情報の保護に配慮した上で、施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする

- ・ I C T（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する，音声を変換する，表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること
- ・ 診療の予約時などに，患者から申出があった自身の障害特性などの情報を，スタッフ間で事前に共有すること

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・ 診察室等で待つ場合，障害の特性に応じて，患者が待ちやすい近くの場所で待ってもらい，順番が来たら電話で呼び込むなど柔軟に対応する
- ・ 聴覚障害者など，外見上，障害があると分かりづらい患者の受付票にその旨が分かる連絡カードを添付するなど，スタッフ間で配慮事項を伝達する体制を作っておく

3 商品販売・サービス

(1) 不当な取扱いの例

事業者が商品の販売やサービスを提供するに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用を拒否すること

- ・見学にきた障害のある人に対して、障害があるという理由だけで、本人の話も聞かずに、見学もさせないこと
- ・障害があるという理由だけで、障害のある人の様子なども見ずに、「無理です」とサービスを断ること
- ・障害のある人が、身体障害者補助犬の同伴やその他サービスの利用にあたり必要となる配慮等を事前に申し出ているにもかかわらず、その対応の可否を検討することなく、一律に、サービスの利用を拒否したり、制限を加えたりすること
- ・障害のある人がスポーツクラブに入会しようとする際、障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、事情も説明せず、入会を一律に断ること
- ・施設の構造上問題がないにもかかわらず、車椅子を利用しているとの理由だけで、事情も説明せず、入場を断ること。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・障害があるという理由だけで、対応を後回しにしたり、サービスの提供時間を限定すること
- ・障害があるという理由だけで、資料の送付や、パンフレットの提供を拒むこと

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・旅行ツアーやホテルの宿泊の申込み等において、障害の状態や必要な配慮等について確認等することなく、障害があることを理由に、事情も説明せず、付き添いを一律に求めること

○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・障害のある人に対し、飛行機搭乗手続きをする際、航空旅行に関して特段の支障がないにもかかわらず、医師許可証の提出を求めること
- ・遊戯施設において、保護者がいるにもかかわらず、聴覚障害のある子どもに対して、「聞こえない」、「危ない」等を理由にアトラクションへの乗車を拒否すること

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的な場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

【想定される場面例】

- ・ 事務所（来客、窓口、問合せ等）
- ・ 店舗（商品等販売、問合せ等）
- ・ 自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）

○物理的環境への配慮の具体例

- ・ 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等する。
- ・ 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- ・ 売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、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。
- ・ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- ・ 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。
- ・ 小売事業者による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ところまで運ぶ。

○意思疎通の配慮の具体例

- ・ 筆談、読み上げ、手話、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミュニケーション手段を用いる。

- ・要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- ・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。
- ・書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達する。また要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- ・比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- ・知的障害者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、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、なじ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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等に書いて伝達する場合には、分かち書き（文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方）を行うよう努める。
- ・パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。
- ・注文や問合せ等の際に、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。
- ・店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。
- ・商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に具体的にわかりやすく説明を行う。
- ・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、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

○ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、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、多人数の中にいることによる緊張等により、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- ・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を確保する。
- ・資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。

- ・セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。

4 労働・雇用

(1) 不当な取扱いの例

事業者が雇用の分野において、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。ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○障害者であることを理由に障害者を排除すること

(募集及び採用時)

- ・単に障害者だからという理由で、障害者の応募を拒否すること。

(採用後)

- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者を昇進の対象としないこと。
- ・一定の職務に従事する者を対象とする教育訓練を行うに当たって、同一の職場における障害者でない者は教育訓練の対象としているが、障害者は教育訓練の対象としないこと。
- ・企業が福利厚生の措置を行っている場合に、単に障害者だからという理由で、当該福利厚生措置の対象としないこと。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、一般職から総合職への変更の対象から排除すること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、パートタイムからフルタイムへの変更の対象から排除すること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、解雇の対象とすること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して解雇の対象とすること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ、労働契約を更新しないこと。

○障害者に対してのみ不利な条件を設けること

(募集及び採用時)

- ・単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ特定の資格を有することを応募要件とすること。

(採用後)

- ・採用後において、障害者でない者と同様の職務に従事しているにもかかわらず、労働能力等に基づかず、単に障害者であることを理由として、障害者でない者と比較して、雇用形態、賃金、賞与、昇進、退職金などにおいて不利な取扱いをすること。

- ・単に障害者だからという理由で、障害者について一律に試用期間を長くすること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ賞与を支給しないこと。
- ・昇給に当たって、障害者に対してのみ試験を課すこと。
- ・障害者専用の賃金テーブルを設け、その賃金テーブルに障害者を一律に当てはめること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、特定の仕事を割り当てること。
(合理的配慮として、障害者本人の障害特性や労働能力、適性等を考慮して特定の仕事を割り当てる場合を除く。)
- ・営業職への配置に当たって、障害者に対してのみ資格取得を条件とすること。
- ・障害者に対してのみ上司の推薦を昇進の要件とすること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者に対してのみ降格の対象とすること。
- ・障害者でない者については成績が最低の者のみを降格の対象とするが、障害者については成績が平均以下の者を降格の対象とすること。
- ・降格基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して降格の対象とすること。
- ・一定の職務に従事する者を対象とする教育訓練を行うに当たって、労働能力等に基づかず、障害者については、障害者でない者と比較して長い勤続年数を教育訓練の受講要件とすること。
- ・私的保険制度の補助、奨学金の支給等の福利厚生措置を行っている場合に、障害者に対してのみ、特別な条件を付すこと。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者だけを総合職から一般職に変更させること。
- ・一般職から総合職への職種の変更に当たって、障害者に対してのみ長期の勤続年数の要件を付すこと。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者だけを、フルタイムからパートタイムに変更させること。
- ・労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者のみを退職の勧奨の対象とすること。
- ・障害者でない者については成績が最低の者のみを退職の勧奨の対象とするが、障害者については平均以下の者を退職の勧奨の対象とすること。
- ・退職の勧奨の対象となる基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者を優先して退職の勧奨の対象とすること。
- ・障害者でない者には定年を定めない一方で、障害者のみ定年を60歳と定めること。

- ・障害者でない者の定年は65歳とする一方で、障害者の定年は60歳とすること。
- ・障害者でない者については成績が最低の者のみを解雇の対象とするが、障害者については成績が平均以下の者を解雇の対象とすること。
- ・労働契約の更新の際、障害者に対してのみ、一定以上の成績を上げていることを条件とすること。

○障害のない人を優先すること

(募集及び採用時)

- ・採用基準を満たす者が複数名存在した場合に、その労働能力等に基づかず、障害者でない者から順番に採用すること。

(採用後)

- ・営業職への配置の基準を満たす労働者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づかず、障害者でない者から順番に営業職に配置すること。
- ・昇進基準を満たす者が障害者を含めて複数いる場合に、労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、障害者でない者を優先して昇進の対象とすること。
- ・労働能力等に基づかず、障害者でない者を優先して労働契約更新の対象とすること。
- ・障害者と障害者でない者が等しく要件を満たしているにもかかわらず、障害者でない者を優先して住宅資金の貸付等の福利厚生措置の対象とすること。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、募集及び採用時においては、障害者と障害者でない人との均衡を確保するための措置を、採用後においては、障害者と障害者でない人の均等な待遇の確保または障害者の能力の有効な発揮の支援となっている事情を改善するための措置が求められています。

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表示があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここ記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮

(募集及び採用時)

- ・面接の際にできるだけ移動が少なく済むようにすること。

(採用後)

- ・職場内の机等の配置，危険箇所を事前に確認すること。
- ・移動の支障となる物を通路に置かない，机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減すること。
- ・危険箇所や危険の発生等を視覚で確認できるようにすること。
- ・移動の支障となる物を通路に置かない，机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減すること。
- ・机の高さを調節すること等作業を可能にする工夫を行うこと。
- ・スロープ，手すり等を設置すること。

○意思疎通の配慮

(募集及び採用時)

- ・募集内容について，音声等で提供すること。
- ・面接を筆談等により行うこと。

(採用後)

- ・拡大文字，音声ソフト等の活用により業務が遂行できるようにすること。
- ・業務指示，連絡に際して，筆談やメール等を利用すること。

○ルール・慣行の柔軟な変更

(募集及び採用時)

- ・採用試験について，点字や音声等による実施や，試験時間の延長を行うこと。
- ・面接時に，就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- ・面接時間について，体調に配慮すること。
- ・面接・採用試験について，文字によるやりとりや試験時間の延長等を行うこと。

(採用後)

- ・業務指導や相談に関し，担当者を定めること。
- ・出退勤時刻・休暇・休憩に関し，通院・体調に配慮すること。
- ・感覚過敏を緩和するため，サングラスの着用や耳栓の使用を認める等の対応を行うこと。
- ・体温調整しやすい服装の着用を認めること。
- ・できるだけ静かな場所で休憩できるようにすること。
- ・本人の負担の程度に応じ，業務量等を調整すること。
- ・本人の状況を見ながら業務量等を調整すること。
- ・本人の習熟度に応じて業務量を徐々に増やしていくこと。
- ・図等を活用した業務マニュアルを作成する，業務指示は内容を明確にし，一つずつ行う

等作業手順を分かりやすく示すこと。

- 業務の優先順位や目標を明確にし，指示を一つずつ出す，作業手順を分かりやすく示したマニュアルを作成する等の対応を行うこと。
- 業務指示やスケジュールを明確にし，指示を一つずつ出す，作業手順について図等を活用したマニュアルを作成する等の対応を行うこと。
- 仕事内容等をメモにする，一つずつ業務指示を行う，写真や図を多用して作業手順を示す等の対応を行うこと。
- 本人のプライバシーに配慮した上で，他の労働者に対し，障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

5 教育

(1) 不当な取扱いの例

事業者が教育分野のサービスを提供するに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用を拒否すること

- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否すること。
- ・資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウムへの出席等を拒むこと。
- ・社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等やそれらのサービスへの利用をさせないこと。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応の順序を後回しにすること。
- ・学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒むこと。

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。

○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・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、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

なお、以下は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、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、障害者である利用者に障害の状況等を確認すること。
- ・障害のある幼児、児童及び生徒のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮

- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害者に対し、災害時に関係事業者の管理する施設の職員が直接災害を知らせたり、緊急情報・館内放送を視覚的に受容することができる警報設備・電光表示機器等を用意したりすること。
- ・管理する施設・敷地内において、車椅子利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- ・配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること。
- ・疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設けること。
- ・移動に困難のある学生等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。
- ・聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝剤を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること。

○意思疎通の配慮

- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。
- ・情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に

- じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。また、その際、各媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用すること。
- ・知的障害のある利用者に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。例えば、サービスを受ける際の「手続」や「申請」など生活上必要な言葉等の意味を具体的に説明して、当該利用者等が理解しているかを確認すること。
 - ・障害児又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等のICT機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。
 - ・比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・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、介助する位置（左右・前後・距離等）について、障害者の希望を聞いたりすること。
- ・介助等を行う学生（以下「支援学生」という。）、保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること。
- ・学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、事務手続の際に、職員や教員、支援学生等が必要書類の代筆を行うこと。
- ・障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張のため、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意すること。
- ・学校、文化施設等において、板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保すること。
- ・スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりすること。
- ・入学試験や検定試験において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。
- ・点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で

使用する教科書や資料，問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡すこと。

- 聞こえにくさのある児童生徒等に対し，外国語のヒアリングの際に，音質・音量を調整したり，文字による代替問題を用意すること。
- 知的発達が遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し，理解の程度に応じて，視覚的に分かりやすい教材を用意すること。
- 肢体不自由のある児童生徒等に対し，体育の授業の際に，上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり，走運動における走る距離を短くしたり，スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること。
- 日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し，本人が対応可能な場合もあることなどを含め，配慮を要する程度には個人差があることに留意して，医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り，個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し，過剰に活動の制限等をしないようにすること。
- 慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し，運動量を軽減したり，代替できる運動を用意したりするなど，病気等の特性を理解し，過度に予防又は排除をすることなく，参加するための工夫をすること。
- 治療等のために学習できない期間が生じる児童生徒等に対し，補講を行うなど，学習機会を確保する方法を工夫すること。
- 読み・書き等に困難のある児童生徒等のために，授業や試験でのタブレット端末等のICT機器使用を許可したり，筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。
- 発達障害等のため，人前での発表が困難な児童生徒等に対し，代替措置としてレポートを課したり，発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。
- 学校生活全般において，適切な対人関係の形成に困難がある児童生徒等のために，能動的な学習活動において，グループを編成する時には，事前に伝えたり，場合によっては本人の意向を確認したりすること。また，こだわりのある児童生徒等のために，話し合いや発表などの場面において，意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して，時間を十分に確保したり個別に対応したりすること。
- 理工系の実験，地質調査のフィールドワークなどでグループワークができない学生等や，実験の手順や試薬を混同するなど，作業が危険な学生等に対し，個別の実験時間や実習課題を設定したり，個別のティーチング・アシスタント等を付けたりすること。

6 建築物の利用

(1) 不当な取扱いの例

事業者が施設利用に関する分野のサービスを提供するに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用を拒否すること

- ・障害があることのみをもって、施設の利用を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として施設の利用を拒否する。

○サービスの利用を制限したり条件を付すこと（場所・時間帯などを制限したり、障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

なお、以下は、障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・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、利用者に障害の状況等を確認する。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮

- ・乗用カート及び車椅子の貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。

- ・ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。
- ・身体障害者補助犬用のトイレを設置する。
- ・車椅子利用者の目線に合わせた自動販売機，カウンター等を設置する。

○意思疎通の配慮

- ・WEBサイトにて，障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに，音声読みあげ，文字拡大機能をつける。
- ・聴覚障害，言語障害，知的障害，精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して，その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ，筆談ボード，手話ができるスタッフの配置，コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。
- ・利用者の希望があれば，代筆・代読等の対応を行う。
- ・施設内のパンフレットに，ピクトグラム（絵文字）等案内表示の解説を記載する。
- ・聴覚障害のある利用者に対して，施設に関する情報や緊急情報について，音声情報とともに視覚的情報手段（手話，字幕等）を提供する。
- ・施設内にある資料，情報誌等について，点字等に対応する。
- ・点字ブロック，音声案内機を適所に設置する。
- ・視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・災害時の避難誘導について，障害の特性に応じた対応を実施する。
- ・障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者，高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で，適切な接遇・介助を行うことが出来るよう，職員へ教育を行う。
- ・タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について，視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。
- ・利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。

7 交通機関の利用

【鉄道】

(1) 不当な取扱いの例

交通事業者が、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用を拒否すること

- ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限する。

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・障害があることのみをもって、障害者でない者に対して付さない条件をつける。

なお、以下は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・車椅子等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す。
- ・車椅子等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車椅子座席の調整等で乗降に時間がかかる。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮

- ・障害のある方が列車に乗降する，又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。

○意思疎通の配慮

- ・窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談，読み上げなど）で対応する。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・券売機の利用が難しい場合，障害の特性に応じ，窓口での発売や券売機操作を手伝う。

【バス】

（１）不当な取扱いの例

○サービスの利用を拒否すること

- ・障害があることのみをもって，乗車を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬，聴導犬，介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・運転者が，乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず，介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子使用者だけ乗車を拒否する。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・障害があることのみをもって，乗車できる場所や時間帯を制限する。
- ・車椅子使用者に対し，混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・障害があることのみをもって，障害者でない者に対して付さない条件をつける。

なお，以下は，正当な理由があるため，不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合，車椅子使用者に説明した上で，次の便への乗車を願います。
- ・低床式車両やリフト付きバスでない場合，運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し，他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが，車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合，説明をした上で発車する。

- ・車椅子がバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。

(2) 合理的配慮の例

○物理的環境への配慮

- ・定期的にバスを利用する車椅子利用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
- ・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
- ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
- ・車椅子利用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。

○意思疎通の配慮

- ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・車椅子使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車椅子スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ・運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。
- ・インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。
- ・視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。
- ・高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。

【タクシー】

(1) 不当な取扱いの例

○サービスの利用を拒否すること

- ・車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。

なお、以下は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。
- ・セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。
- ・車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。
- ・駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。

（２）合理的配慮の例

○意思疎通の配慮

- ・メモ等筆談により対応を行う。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・障害者のタクシーへの乗降時の補助、車椅子等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。
- ・自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。
- ・タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講する。

【船舶】

（１）不当な取扱いの例

○サービスの利用を拒否すること

- ・障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。

なお、以下は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。

- ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。

(2) 合理的配慮の例

○物理的環境への配慮

- ・車椅子使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。

○意思疎通の配慮

- ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・車椅子の貸し出しを行う。
- ・電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。
- ・車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
- ・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。
- ・車椅子固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

【飛行機】

(1) 不当な取扱いの例

○サービスの利用を拒否すること

- ・安全上の問題などがなくにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。
- ・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。
- ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。

なお、以下は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例です。

- ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。
- ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。
- ・車椅子利用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車椅子利用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。
- ・国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。
- ・食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。
- ・包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。
- ・定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。
- ・使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。
- ・空港要件（エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど）によって、飛行機のドア付近での車椅子の受託ならびに返却を断る。
- ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。
- ・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。

(3) 合理的配慮の例

○物理的環境への配慮

- ・安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。
- ・障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。
- ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。
- ・膝を曲げることが困難な利用者に、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- ・調整可能な範囲で、車椅子を使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。

○意思疎通の配慮

- ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。
- ・車椅子の貸し出しを行う。
- ・利用者自身で使用する車椅子は無料で預かる。
- ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。
- ・車椅子使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。
- ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。
- ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
- ・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車椅子のサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車椅子を搭乗口にて預かる。

8 不動産取引

(1) 不当な取扱いの例

事業者が不動産取引を行うに際して、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○サービスの利用（仲介等）を拒否すること

- ・ 物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- ・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。
- ・ 宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- ・ 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害（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（難病に起因する障害を含む。））があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ・ 宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。
- ・ 宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・ 宅建業者が、車椅子で物件の内覧を希望する障害者に対して、車椅子での入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。

○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・ 宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担と

なる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○物理的環境への配慮の具体例

- ・障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内する。
- ・車椅子を使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車椅子用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整を行う。
- ・障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。
- ・物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。
- ・物件案内時に、車椅子を押して案内をする。
- ・物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。
- ・車椅子使用者のために、車椅子専用駐車場を確保する。

○意思疎通の配慮の具体例

- ・障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。
- ・種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。
- ・物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。

○ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。
- ・障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。

9 情報の提供・コミュニケーション

(1) 不当な取扱いの例

障害のある人から情報の提供を求められた場合や障害のある人とコミュニケーションをとる場合に、事業者が、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。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

○情報の提供や意思の表示を受けることを拒否すること

- ・ 障害を理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 知的障害のある人には分からないだろうと勝手に判断し、商品やサービスの説明を求められているのに応じない。

○情報の提供や意思の表示を受けることについて、制限したり、条件を付けたりすること

- ・ 聴覚障害のある人が筆談での情報提供を申し出たが、それを一律に断り、手話通訳者の付き添いを要求する。
- ・ 盲ろう者が触手話によりコミュニケーションを行うために通訳・介助者の同席を求めたが、それを断る。

(2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。

○合理的配慮と考えられる具体例

- ・ 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。
- ・ 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に

書きやすいように手を添える。

- 視覚障害者や盲ろう者に資料提供をする際、読み上げソフトや点字変換ソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 視覚障害者や盲ろう者に対し、会合や研修会で点字資料を提供したり、あらかじめデータ資料を提供したりする。
- 拡大文字等で資料等を作成した際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 聴覚障害のある人に対し、必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置したり、必要な情報や連絡事項等をメモに書いて渡したりする。
- 知的障害者から申出があった際に、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。・言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が不得手な障害者に対し、絵カードやタブレット端末等のICT機器を活用して意思を確認する。

五 相談体制と紛争解決

1 相談対応

県条例では、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等について、障害のある人やその家族等からの相談に応じるための体制整備について規定しています。

○県条例

(障害を理由とする差別に関する相談)

第九条 障害のある人及びその家族その他の関係者は、県に対し、法第十四条の規定による障害を理由とする差別に関する相談をすることができる。

2 県は、前項の相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

- 一 相談者に対して、必要な助言及び情報提供を行うこと。
- 二 当該相談に係る関係者間の必要な調整を行うこと。
- 三 関係行政機関への通知その他当該相談の処理のために必要な事務を行うこと。

(障害を理由とする差別に関する相談の委託)

第十条 県は、前条第二項各号に掲げる業務を行わせるため、相当と認める者に、当該業務の全部又は一部を委託することができる。

2 前項の規定による委託を受けた者は、正当な理由なく、その委託を受けた業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。その業務に従事する者でなくなった後においても同様とする。

相談者が相手方との間の調整を希望しない相談や、話を聞くことで解決する相談については、相談者に対して助言や情報提供等を行います。

相談者が相手方との間の調整を希望する場合は、相手方に事実確認を行うなどの関係者間の必要な調整を行うとともに、相談内容によっては、法務局や労働局などの関係行政機関への通知などの問題解決のために必要な事務を行います。

県は、相当と認められる者に、これらの相談業務の全部又は一部を委託することができ、県から委託を受けた者には、相談業務に関して知り得た秘密について、守秘義務が課せられます。

なお、障害を理由とする差別に関する相談については、障害者差別解消法第14条の規定により、県だけではなく市町村でも対応しておりますので、お住まい近くの相談窓口も利用することができます。

2 助言・あっせんでの紛争解決

(1) 助言又はあっせんの申立て

相談では解決を図ることができない、事業者による障害を理由とする差別に関する事案について、障害者やその家族その他の関係者は、知事に、事案の解決のために必要な助言又はあっせんの申立てをすることができます。

○県条例

(助言又はあっせんの申立て)

第十一条 障害のある人及びその家族その他の関係者は、障害を理由とする差別に関し、事業者による第七条第一項又は第二項に係る事案（以下「対象事案」という。）について、第八条の相談を経ても当該対象事案の解決が見込めないときは、知事に対し、当該対象事案の解決のために必要な助言又はあっせんを求める旨の申立て（以下「助言又はあっせんの申立て」という。）をすることができます。

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、助言又はあっせんの申立てをすることができない。

一 対象事案が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）の規定に基づき紛争の解決を図ることができるとき。

二 同一の事案について、過去に前項の助言又はあっせんの求めを行ったことがあるとき。

三 対象事案の発生日（継続する行為にあっては、その行為の終了した日）から三年を経過したものであるとき（その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由がある場合を除く。）。

四 障害のある人の家族その他の関係者が助言又はあっせんの申立てを行う場合において、当該助言又はあっせんの申立てが当該障害のある人の意に反するとき。

ただし、その事案が以下の場合に当てはまる場合は申立てすることができません。

- ① 申立ての事案が、障害者雇用促進法の規定に基づき紛争の解決ができる場合は、同法に基づき雇用分野の特性を踏まえた紛争解決ができることから、条例の助言・あっせんでの紛争解決の対象外としています。（第1号）

- ② 同一の事案について、過去に助言又はあっせんの申立てを行ったことがあるときは、紛争を一回の手続きで解決し、蒸し返しを防ぐ観点から再度の助言又はあっせんの申立てはできません。(第2号)

「同一の事案」に該当するかは、「当事者が同一」であることと、「事案が同一」であることの2つの要件を満たすかで判断します。

「当事者が同一」であるかは、助言又はあっせんの申立てを行った者と、その相手方である事業者が同一であるかで判断します。

「事案が同一」であるかは、当該事案が発生したとされる時間、場所、障害を理由とする差別の内容が同一であるかで判断します。たとえ、障害を理由とする差別の内容が同一であったとしても、時間や場所が異なるものは、事案が同一とはなりません(別の事案となります)。

なお、過去に助言又はあっせんの申立てを行ったことがある事案について、新たな事実が発覚したことにより、以前に申立てが行われたときとは異なる内容の差別があったと認められる場合も、事案が同一とはなりません。

- ③ 申立ての事案が、当該事案の発生日(継続する行為にあっては、その行為の終了した日)から3年を経過したものであるとき(その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由がある場合を除く。)は、助言又はあっせんの申立てができません。(第3号)

これは、対象事案の発生から時間が経過すると事実の確認が困難になるとともに、民法上、不法行為の消滅時効は3年とされているためです。

助言又はあっせんの申立てがなされると、その申立てに係る事案について事実の調査を行うこととなりますが、不法行為の消滅時効である3年を経過した事実についての調査協力義務を事業者に課すことは、事業者に対して過度な負担を求めることになるため、原則として、発生から3年を経過した対象事案については、助言又はあっせんの対象外としております。

ただし、申立人が入院治療している場合など、期間の経過がやむを得ない場合は、「正当な理由がある場合」に該当し、3年を経過していても申立てできます。

(2) 事実の調査

助言又はあっせんの申立てがあった場合は、知事は、その申立てのあった事案について、事実の調査を行います。

○県条例

(事実の調査)

第十二条 知事は、助言又はあっせんの申立てがあったときは、当該助言又はあっせんの申立てに係る対象事案に係る事実の調査を行うものとする。

2 前項の対象事案の当事者（当該対象事案に関し、助言又はあっせんの申立てを行った者及び第八条第一項又は第二項の規定に違反する取扱いを行ったとされる事業者をいう。以下同じ。）その他関係者（以下「対象事案関係者」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。

知事が行う事実の調査について、助言又はあっせんの申立てのあった事案の関係者は正当な理由がある場合を除き、調査に協力する義務を負います。

調査に当たっては、申立人の認識と事業者の認識に食い違いがないか等の事実関係を確認するとともに、事業者があっせんによる解決を望むか、その意向を確認し、あっせんによる紛争解決が見込めるか探ります。

これは、当事者間の事実関係の認識に大きな隔たりがあり、当事者の互譲による妥協の余地が全くない場合や、事業者があっせんによる事案の解決を望まない場合は、あっせんによる紛争解決は適さないためです。

なお、「正当な理由がある場合」とは、法令に特段の定めがある場合、医師、弁護士等が職務上知り得た秘密について守秘義務に基づき調査を拒否する場合、入院治療が必要な場合、又は災害、交通や通信の途絶等、調査対象者の責めによらない外的事情により調査に応じることができない場合をいいます。

(3) 助言又はあっせん

知事は、調査の結果に基づき、当事者に対して事案の解決のための助言を行うことで解決が見込める場合は助言を行います。

また、助言ではなく、あっせん案を提示することが事案の解決に資する場合は、調整委員会（以下「委員会」という。）にあっせんを行うよう求めます。

○県条例

(助言又はあっせん)

第十三条 知事は、前条第一項の調査の結果に基づき、必要があると認めるときは、当事者に対し、その対象事案の解決のための助言を行い、又は委員会（第二十条第一項に規定する委員会をいう。以下本条及び次条において同

じ。)にあっせんを行うよう求めるものとする。

- 2 委員会は、前項の規定によるあっせんの求めがあったときは、その対象事案を解決するため、あっせんを行うものとする。ただし、当該対象事案の性質上あっせんを行うことが適当でないとき認めるときは、この限りでない。
- 3 委員会は、あっせんのために必要があると認めるときは、第一項の規定によるあっせんの求めがあった対象事案に係る対象事案関係者に対し、説明又は資料の提出を求めることその他の必要な調査を行うことができる。
- 4 委員会は、必要があると認めるときは、知事に前項の調査の全部又は一部を行わせることができる。
- 5 対象事案関係者は、正当な理由がある場合を除き、第三項の規定による調査（第四項の規定により知事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。
- 6 委員会は、第一項の規定によるあっせんの求めがあった対象事案の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当該対象事案の当事者に提示するものとする。
- 7 あっせんは、次の各号のいずれかに該当したときは、終了する。
 - 一 あっせんにより対象事案が解決したとき。
 - 二 あっせんによっては対象事案の解決の見込みがないと認めるとき。
- 8 委員会は、第二項の規定により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、当事者にその旨を通知するとともに、知事に当該助言又はあっせんの申立てへの対応結果を報告するものとする。

条例のあっせんは、障害を理由とする差別の解消に向けて、委員会が申立人と事業者の間に入り、あっせん案を提示して両当事者の合意の成立に向けて協力することにより、紛争の迅速な解決を図る制度です。

委員会は、知事からあっせんの求めがあった場合は、申立てのあった事案を解決するためあっせんを行います。あっせんは、当事者が互いに譲歩することが期待できるような紛争をその対象とするものであり、また、あっせんによる紛争の解決を当事者に強制するものではありません。

そのため、事案の性質上、当事者の互譲による妥協の余地が全くない場合や、事業者があっせんではなく裁判等、他の手段による紛争の解決を望む場合は、あっせんを行うことは適当ではありません。

委員会は、あっせんのために必要があると認めるときは、関係者に対して、説明や資料の提出を求めるたり、その他の必要な調査を行うことができます。

なお、これらの調査の過程において、申立人と事業者の主張に大きな隔たりがあったり、事実関係を確認することができないことが判明した場合等、あっせんを行うことが適当でないと思えられる場合には、あっせんは行いません。

申立てのあった事案の関係者は、知事が行う事実の調査の場合と同様に、正当な理由がある場合を除き、委員会の行う調査に協力する義務を負います。

委員会は、調査の結果に基づき、申立てのあった事案の解決に必要なあっせん案を作成し、これを当事者に提示します。

申立人と事業者の双方があっせん案を受諾した場合には、民法上の和解が成立したこととなり、あっせんは終了します。

また、申立人と事業者の一方又は双方においてあっせん案を受諾しない場合には、あっせんによっては申立てのあった事案の解決の見込みがないと認められ、この場合もあっせんは終了します。

委員会は事案の性質上、あっせんを行わないこととしたときや、あっせんを終了したときは、申立人と事業者にその旨を通知するとともに、知事にも対応結果を報告します。

(4) 勧告

障害を理由とする差別の解消についての実効性を担保するために、条例では知事による勧告の規定を設けています。

○県条例

(勧告)

第十四条 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、事業者に対して必要な措置を講ずるよう勧告すること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ないとき。

二 当該事業者が、正当な理由なく前条第三項の規定による調査を拒んだとき。

三 当該事業者が、前条第三項の規定による調査に対し、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必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

委員会は、知事に対し、以下のいずれかに該当する場合は、事業者に対して必要な措置を講ずるよう勧告することを求めることができます。

- ① 事業者が、正当な理由がないにも関わらず、あっせん案の受諾を拒否した場合や、受諾したあっせん案に従わない場合は、勧告の対象となります。(第1号)

委員会が提示するあっせん案は、その受諾を事業者に強いるものではありませんが、正当な理由がないにも関わらず、あっせん案を受諾しない場合は、勧告の対象とすることにより、あっせんによる紛争解決の実効性を担保しています。

「正当な理由」とは、事業者が廃業する場合など、あっせん案に従うことのできないやむを得ない事情等がある場合をいいます。

- ② 事業者が、正当な理由なく、委員会による説明や資料の提出の求めや、その他の調査を拒んだときは、勧告の対象となります。(第2号)

「正当な理由」とは、法令に特段の定めがある場合、医師、弁護士等が職務上知り得た秘密について守秘義務に基づき調査を拒否する場合、入院治療が必要な場合、又は災害、交通や通信の途絶等、調査対象者の責めによらない外的事情により調査に応じることができない場合が該当します。

- ③ 事業者が、委員会による説明や資料の提出の求めに対し、虚偽の資料を提出したり、虚偽の説明を行ったときは、勧告の対象となります。(第3号)

(5) 公表

知事は、勧告を受けた事業者が正当な理由なく勧告に従わないときは、その旨を公表することができます。「正当な理由」とは、勧告を受けた事業者が廃業する場合など、勧告に従うことのできないやむを得ない事情等がある場合をいいます。

○県条例

(事実の公表)

第十五条 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をしようとするときは、当該公表の対象となる事業者に対し、あらかじめその旨を通知し、当該事業者又はその代理人の出席を求めて、意見の聴取を行わなければならない。ただし、これらの者が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、この限りでない。

この条例に基づく事実の公表は、行政手続条例第2条第5号に定義する不利益処分には該当しませんが、慎重に行うべきものであることから、意見の聴取を行うよう定め

ています。

なお、正当な理由とは、入院治療が必要な場合、又は災害、交通や通信の途絶等、事業者の責めによらない外的事情により意見の聴取に応じることができない場合が該当します。

六 その他

1 障害のある人に関するマーク

障害のある人等に関する各種のマークや標識は、障害のある人に対応した設備や取組、ルールなどが存在することを示したり、障害のある人等が支援を必要としていることを伝えたりするものです。

	障害者のための国際シンボルマーク
	<p>障害のある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害のある人の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>※このマークは「すべての障害のある人を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障害のある人に限定し、使用されるものではありません。</p>

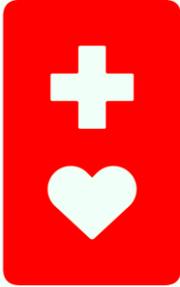
	盲人のための国際シンボルマーク
	<p>世界盲人連合で、1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p>

	「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク
	<p>白杖を頭上に掲げている視覚障害者を見かけたら進んで支援しようという「白杖SOSシグナル」運動を啓発するマークです。</p> <p>白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートするよう御理解、御協力をお願いいたします。</p>

	耳マーク
	<p>聞こえが不自由なことを表すマークです。聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。</p>

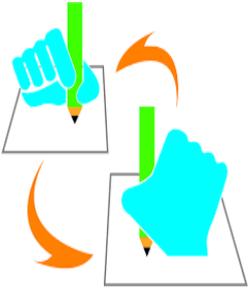
	オストメイトマーク
	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。</p>

	ハート・プラスマーク
	<p>身体内部（心臓，呼吸機能，じん臓，膀胱・直腸，小腸，肝臓，免疫機能）に障害がある人を表しています。身体内部に障害がある人は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えて欲しい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について御理解、御協力をお願いいたします。</p>

	ヘルプマーク
	<p>人工関節を使用している方、内部障害や難病の方など、外見からは分からなくても配慮や手助けを必要としている方は身につけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合は、電車内で席をゆずる、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。</p>

	ほじょ犬マーク
	<p>身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。</p> <p>補助犬はペットではありません。体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。</p> <p>お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れていらっしゃる方を見かけた場合は、御理解、御協力をお願いいたします。</p>

	手話マーク
	<p>「手話で対応します」「手話でコミュニケーションできる人がいます」ということを表すマークです。</p> <p>行政機関、公共施設、民間施設及び交通機関等の窓口等への掲示や、緊急災害時の支援者が身につけるビブスなどに掲示されます。</p> <p>また、聴覚障害者自身がコミュニケーションの配慮を求めるときなどに提示されます。</p>

	<p style="text-align: center;">筆談マーク</p> <p>「筆談で対応します」ということを表すマークです。</p> <p>行政機関、公共施設、民間施設及び交通機関等の窓口等への掲示や、緊急災害時の支援者が身に付けるビブスなどに掲示されます。</p> <p>また、聴覚障害者自身がコミュニケーションの配慮を求めるときなどに提示されます。</p>
---	--

	<p style="text-align: center;">身体障害者標識</p> <p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。このマークをつけた自動車に無理な幅寄せや追い越しをすると交通違反になります。</p>
--	--

	<p style="text-align: center;">聴覚障害者標識</p> <p>聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。このマークをつけた自動車に無理な幅寄せや追い越しをすると交通違反になります。</p>
---	---

	<p style="text-align: center;">宮城県適合マーク</p> <p>「だれもが住みよい福祉のまちづくり条例」の整備基準に適合している公益的施設（不特定かつ多数の方が利用する施設）について、施設所有者の方などの請求に基づき交付しています。</p> <p>このマークは、高齢の人や障害のある人だけでなく、「だれもが利用しやすい施設」であることをお知らせするマークです。</p>
---	---

ゆずりあい駐車場利用制度のマーク	
	<p>ゆずりあい駐車場制度は、車椅子マーク駐車場を必要としている人が、より使いやすく、安心して使えるようにした制度で、このマークは、駐車場が制度の対象区域であることを示すものです。</p> <p>この区域を利用する場合は、利用証を車内のルームミラーにひっかけるなどして掲示します。</p> <p>この利用証は、車椅子を使用している人、体の不自由な人、妊娠中の人など、歩くことが大変な人が宮城県に申し込むことで、利用証を受け取ることができます。</p> <p><利用症></p>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>

2 用語解説

(作成中)