

障害者差別解消法に係る再周知要請等について

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室
製造産業局生活製品課

昨年 4 月、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。）が施行され、1 年が経過しました。同法の更なる普及啓発と適切な運用のため、以下の御協力をお願いします。

1. 貴団体の加盟企業等に対する障害者差別解消法の再周知要請

平成 27 年 11 月、当省は、障害者差別解消法に基づき、「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 27 年経済産業省告示第 250 号。以下、「対応指針」という）を策定、公表し、策定当初と昨年末に貴団体の加盟企業等に対する周知をお願いしたところですが、同法施行後 1 年が経過したところ、対応指針の内容について再度伝達いただくとともに、障害者差別解消法の趣旨に沿った運用がなされるよう周知をお願いします。

2. 貴団体の加盟企業等における「不当な差別的取扱い」等の好事例の収集

昨年度も同様の依頼をいたしましたが、障害者差別解消法の運用をさらに実効性のあるものとしていくため、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」「環境の整備」の事例を収集させていただきます。

つきましては、貴団体の加盟企業等において、障害者に対する「合理的配慮の提供」の好事例がございましたら、別添 3 の調査表に記入の上、以下の要領にて御返送ください。なお、既に貴団体において取りまとめているものがございます場合は、そちらをそのまま御送付ください。

なお、前回の調査に基づき、内閣府が「合理的配慮の提供等事例集」を作成しておりますので、併せての周知をお願いいたします（別添 4）。

【回答要領】

回答期限：平成 29 年 6 月 8 日（木）

回答先：（メール） keizaisangyo-sangyojinzai-s@meti.go.jp

（FAX） 03-3501-0382

（郵送） 〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室 酒井

3. 貴団体の加盟企業等に対する障害者雇用促進法の再周知要請

障害者差別解消法と同じく、障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律（平成 25 年法律第 46 号。）についても、昨年 4 月に施行されています。

同法は、事業主の障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務を定めております。同法についても、これまで、障害者差別解消法と併せて貴団体の加盟企業等に対する周知をお願いしてきたところですが、再度の周知をお願いします。

【関連資料】

- 別添1 「障害者差別解消法リーフレット」
- 別添2 「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
- 別添3 「調査表」
- 別添4 「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」
- 別添5 「障害者雇用促進法改正法パンフレット」

(お問い合わせ先)

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室 担当：松崎、酒井

電話：03-3501-1511（内線 2671）、03-3501-2259（直通）

FAX：03-3501-0382

製造産業局生活製品課 担当：大滝、花澤

電話：03-3501-1511（内線 3891）、03-3501-1705（直通）

FAX：03-3501-0316



へい せい ねん がつ つい たち
平成 28 年 4 月 1 日 から
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
が スタート しま す！

この法律は、障害のある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、
共に生きる社会をつくることを目指しています。

(注) 正式名称は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。



しょう がい しゃ さ べつ かい しょう ほう 障害者差別解消法って し 知っていますか？

この法律では「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めてています。そのことによって、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指しています。

ふとう さべつてきとりあつか きんし ごうりてきはいりょ ていきょう <不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供>

「不当な差別的取扱いの禁止」とは？

この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に對して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。
これを「不当な差別的取扱いの禁止」といいます。

「合理的配慮の提供」とは？

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。
この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき^(*)に、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めてています。

これを「合理的配慮の提供」といいます。

※ 言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。



たいしょう

しょうがいしゃ

対象となる「障害者」は?

この法律に書いてある「障害者」とは、障害者手帳をもっている人のことだけではありません。

身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害のある人も含む。）、その他の心や体のはたらきに障害がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象です。（障害児も含まれます。）

たいしょう

じぎょうしゃ

対象となる「事業者」は?

この法律に書いてある「事業者」とは、会社やお店など、同じサービスなどをくりかえし継続する意思をもって行う人たちです。

ボランティア活動をするグループなども「事業者」になります。

たい おう よう りょう

たい おう し しん

「対応要領」「対応指針」とは？

▼ 対応要領

国・都道府県・市町村などの役所は、それぞれの役所で働く人が適切に対応するために、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応要領」を、障害のある人などから意見を聴きながら作ることとされています。

役所で働く人は、この対応要領を守って仕事をします。

※ 都道府県や市町村など地方の役所は、「対応要領」を作ることに努めることとされています。

▼ 対応指針

事業を所管する国の役所は、会社やお店などの事業者が適切に対応できるようにするために、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」を、障害のある人などから意見を聴きながら作ることとされています。事業者は「対応指針」を参考にして、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されています。

事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合などには、国の役所に報告を求められたり、注意などをされることがあります。

定める機関

対象

たい おう よう りょう
対応要領

くに と どう ふ けん し ちょう そん やくしょ
国・都道府県・市町村などの役所

やくしょ はたらひと
役所で働く人

たい おう し しん
対応指針

じぎょうしゃ しょかん くに やくしょ
事業者を所管する国の役所

かいしゃ みせ じぎょうしゃ
会社やお店などの事業者

ふとう さべつてきとりあつか

不当な差別的取扱い

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害のない人にはつけない条件をつけることなどが禁止されます。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、理解を得よう努めることが大切です。

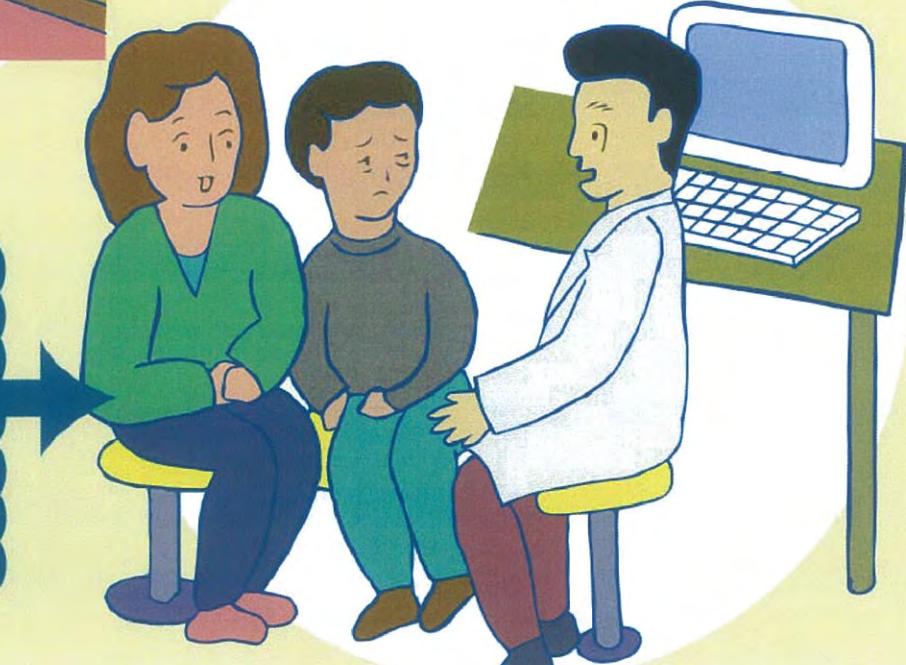
ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい

〈不当な差別的取扱いの具体例〉

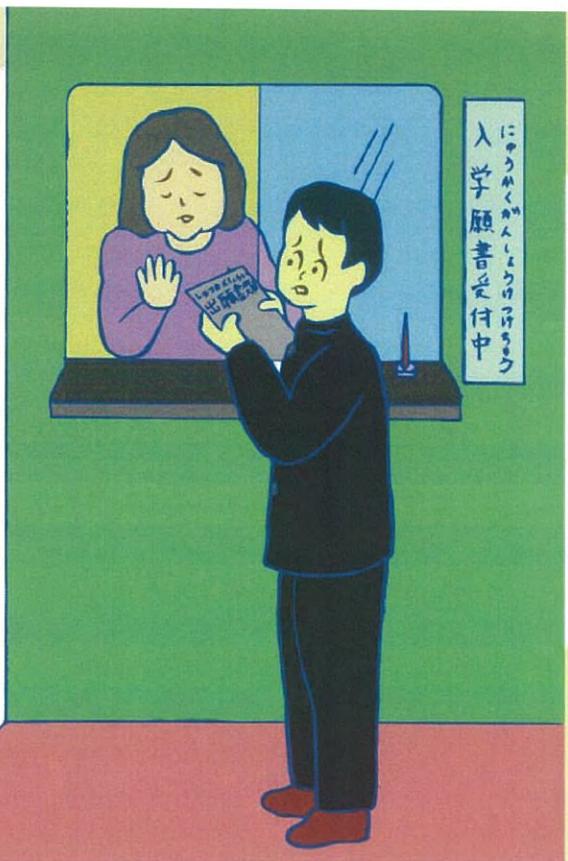


うけつけたいおうきょひ
受付の対応を拒否する。

ほんにんむし
本人を無視して
かいじょしゃしえんしゃ
介助者や支援者、
つきそひと
付き添いの人だけに
はな話しかける。



がっこう じゅけん にゅうがく きょひ
学校の受験や、入学を拒否する。



しょうがいしゃ む ぶっけん
障害者向け物件はないと
い たいおう 言って対応しない。

ほ ご しや かいじょしや
保護者や介助者が
一緒にいないと
お店に入れない。



合理的配慮

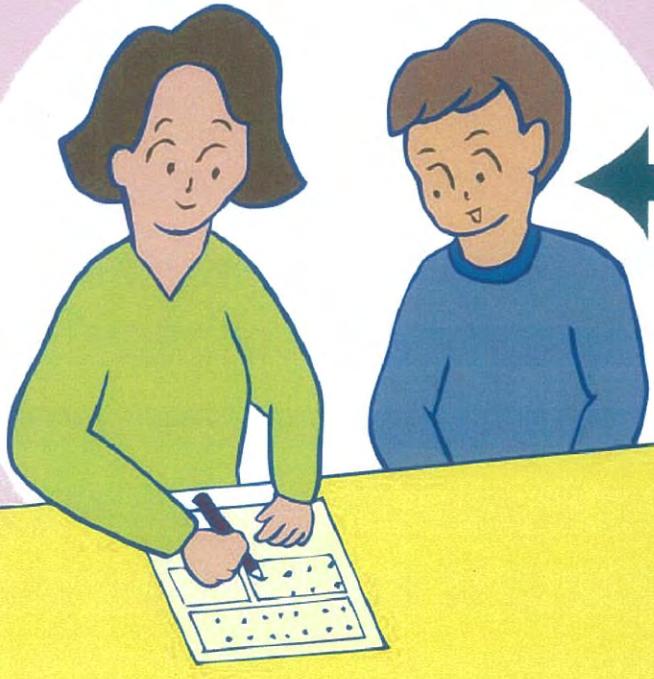
合理的配慮は、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）が求められるものです。重すぎる負担があるときでも、障害のある人に、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

たとえば、従業員が少ないお店で混雑しているときに、「車いすを押して店内を案内してほしい」と伝えられた場合に、話し合ったうえで、負担が重すぎない範囲で、別な方法をさがすなどが考えられます。その内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

合理的配慮の具体例



障害のある人の
障害特性に応じて、
座席を決める。



「自分で書き込むのが難しいので代わりに書いてほしい」と伝えられたとき、代わりに書くことに問題がない書類の場合は、その人の意思を十分に確認しながら代わりに書く。

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。



段差がある場合に、スロープなどを使って補助する。

合理的配慮の事例が内閣府のホームページにあります。

合理的配慮サーチ

検索

合理的配慮サーチでは、障害の種別や生活の場面から事例をさがすことができます。法の施行と相まって、今後、さらに具体例を収集・蓄積し、内容を充実させていきます。

こま

困ったときは…

ショウガイ ひと ふとう さべつてきとりあつかう ごうりてきはいりよ ていきょう
障害のある人は、不当な差別的取扱いを受けた、合理的配慮を提供してもらえなかつたなど、
こま ちいき みぢか そうだん うつ まどくち そうだん
困つたことがあつたら、地域の身近な相談を受け付ける窓口に相談してください。

ちいき なか

地域の中のつながり

とどうふけん しちょうそん しょうがいしゃ さべつ かいしょう とりくみ おこな
都道府県や市町村においては、障害者差別を解消するための取組を行うネットワークとして、
ちいき さまさま かんけい きかん しょうがいしゃ さべつかいしょう しえん ちいききょうぎ かい
地域の様々な関係機関などによる「障害者差別解消支援地域協議会」をつくることができることと
されています。

しょうがいしゃ さべつ かいしょう かんけいしゃ はな あば たが かおみ かんけい
障害者差別を解消するために、関係者が話し合う場をつくり、互いに「顔が見える」関係ができれば、
たが りかい
互いを理解しやすくなります。
しょうがい ひと ひとともく ちいき いっぽ ちいききょうぎ かい
障害のある人もない人も共に暮らせる地域づくりの一歩として、この地域協議会をつくることが
きたい
期待されます。



ないかくふせいざくとうかつかん きょうせいいしゃかいせいざくたんとう づきしょうがいしゃ さくたんとう
内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付障害者施策担当
とうきょうと ちよだく ながたちょう ちゅうおううどうちょうしゃ ごうかん
〒100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1 中央合同庁舎8号館

電話: 03-5253-2111 ファックス: 03-3581-0902

ホームページ: <http://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

協力校: 愛知県立半田特別支援学校 桃花校舎、筑波大学附属大塚特別支援学校、

福島県立いわき養護学校くぼた校
協力者: 佐々木 信行 氏、筑波大学 枝植 雅義 氏、明蓮館高等学校 南雲 明彦 氏

※このリーフレットは、知的障害のある方などから御意見をいただきながらつくられたものです。

経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

経済産業大臣臨時代理
国務大臣 山本 早苗

第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。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。）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、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）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」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）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」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

(2) 法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、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。

3 対応指針の位置付け

この指針（以下「対応指針」という。）は、法第11条第1項の規定に基づき、また、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第8条に規定する事項に関し、経済産業省が所管する分野における事業者*（以下「事業者」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものである。

* 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、一般社団法人や一般財団法人、公益社団法人や公益財団法人、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る。

4 留意点

対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合であっても、法に反すると判断されることはないと判断されることがないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、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、経済産業大臣は、特に必要があると認められるときは、法第12条の規定により、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とされている。

第2 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

1 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

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、その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。

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、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。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、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことなく、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、損害発生の防止等）の観点に鑑み、具体的な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。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。

（3）不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は別紙のとおりである。なお、第2の1（2）で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、別紙に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮

（1）合理的配慮の基本的な考え方

事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、その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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）をするように努めなければならない。

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、事業者に対し、その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、合理的配慮を行うことを求めている。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。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・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。

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な場面や状況に応

じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、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、第2の2（2）「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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ものである。さらに、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わり得るものである。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する。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、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とは別に、環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

ウ 意思の表明に当たっては、具体的な場面において、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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（言語通訳・手話通訳等を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思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も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、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。

エ 合理的配慮は、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の環境の整備を基礎として、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。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

オ 同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応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、事業者において、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的な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。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。

○ 事業への影響の程度（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
- 事業規模
- 財務状況

（3）合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例は別紙のとおりである。なお、第2の2（1）イで示したとおり、合理的配慮は、具体的な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り、掲載した具体例については、第2の2（2）で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。事業者においては、対応指針を踏まえ、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る。

第3 事業者における相談体制の整備

事業者においては、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、既存の顧客相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を整備することが重要である。

また、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することや、相談時の配慮として、対面のほか、電話、FAX、電子メールなどの障害の特性に応じた多様な手段を用意しておくことが望ましい。

第4 事業者における研修・啓発

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・啓発の機会の確保が重要なことから、このような研修等を通じて、相談事例の共有や法の趣旨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。

第5 経済産業省所管事業分野における相談窓口

（対応指針全般に係るもの）

- 経済産業省 本省 経済産業政策局 産業人材政策担当参事官室
- 経済産業省 地方支分部局（別表）
 - 経済産業局 総務企画部 総務課
 - 産業保安監督部 管理課
- 内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 政策課

（所管事業分野に係るもの）

- 経済産業省 本省 業所管課室
- 経済産業省 地方支分部局（別表）
 - 経済産業局 業所管課室
 - 産業保安監督部 業所管又は業務所管課室
- 内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 業所管課室

別表 地方支分部局

経済産業局	産業保安監督部
北海道経済産業局	北海道産業保安監督部
東北経済産業局	関東東北産業保安監督部東北支部
関東経済産業局	関東東北産業保安監督部
中部経済産業局	中部近畿産業保安監督部
近畿経済産業局	中部近畿産業保安監督部近畿支部
中国経済産業局	中国四国産業保安監督部
四国経済産業局	中国四国産業保安監督部四国支部
九州経済産業局	九州産業保安監督部
	那覇産業保安監督事務所

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

1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

※以下具体例については、本文第2の1（2）で示す正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない。

○ 障害を理由として以下を行うこと。

- ・窓口対応を拒否する。
- ・対応の順序を後回しにする。
- ・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○ 事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来訪の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付ける。

2 合理的配慮の具体例

※以下具体例については、本文第2の2（2）で示す過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではない。

【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の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つ以上のことと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応対する。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。
- 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、紙等に書く、絵カードを活用する等して示すようとする。
- 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。

以上

調査表**1. 回答要領**

回答期限：平成 29 年 6 月 8 日（木）

回答先：（メール） keizaisangyo-sangyojinzai-s@meti.go.jp

（FAX） 03-3501-0382

（郵送） 〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室 酒井

2. 回答項目（次ページ以降）

①事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

②事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

③事業者による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例等

2. 同一場面における（不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備の事例）

○公共施設を利用したいのだが、車イスを使っているため出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の利用を拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 職員が段差を乗り越える手伝いをする。

⇒ 段差に携帯スロープを架ける。

<環境の整備>

⇒ 携帯スロープを購入する。

⇒ 改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

○申込手続を行うときに、視覚障害があるため自筆では書類に記入することができないので、店員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の申込みを拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

<環境の整備>

⇒ 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。

【回答項目①】

< 障害者差別解消法第8条第1項 >

事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

[※特定の障害者、事業者、職員などの識別ができないように記入してください。]

Q 1 貴社名・ご担当者名・電話番号（任意）

貴社名	
ご担当者名	
電話番号	

Q 2-1 障害者の性別（複数者の場合には複数選択可）

ア. 男性 イ. 女性 ウ. 不明

Q 2-2 障害者の年代（複数者の場合には複数選択可）

ア. 10歳未満 イ. 10代 ウ. 20代 エ. 30代 オ. 40代
カ. 50代 キ. 60代 ク. 70歳以上 ケ. 不明

Q 2-3 障害の種別（重複障害／複数者の場合には複数選択可）

ア. 視覚障害 イ. 聴覚・言語障害 ウ. 盲ろう エ. 肢体不自由
オ. 知的障害 カ. 精神障害 キ. 発達障害 ク. 内部障害
ケ. 難病に起因する障害 ク. 重症心身障害 サ. その他（ ）

Q 3 本事例における不当な差別的取扱いの内容

※本事例における不当な差別的取扱いの内容を具体的に記入してください。

Q 4 本事例における不当な差別的取扱いを解消するための対応

※本事例における不当な差別的取扱いを解消するための対応を具体的に記入してください。

Q 5 Q 4 の対応後の状況

※改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、Q 4 の対応後の状況を具体的に記入してください。

【回答項目②】

< 障害者差別解消法第8条第2項 >

事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

[※特定の障害者、事業者、職員などの識別ができないように記入してください。]

Q 1 貴社名・ご担当者名・電話番号（任意）

貴社名	
ご担当者名	
電話番号	

Q 2-1 障害者の性別（複数者の場合には複数選択可）

ア. 男性 イ. 女性 ウ. 不明

Q 2-2 障害者の年代（複数者の場合には複数選択可）

ア. 10歳未満 イ. 10代 ウ. 20代 エ. 30代 オ. 40代
カ. 50代 キ. 60代 ク. 70歳以上 ケ. 不明

Q 2-3 障害の種別（重複障害／複数者の場合には複数選択可）

ア. 視覚障害 イ. 聴覚・言語障害 ウ. 盲ろう エ. 肢体不自由
オ. 知的障害 カ. 精神障害 キ. 発達障害 ク. 内部障害
ケ. 難病に起因する障害 ク. 重症心身障害 サ. その他（ ）

Q 3 本事例における合理的配慮の提供に至るまでの経緯

※障害者が困っていることや障害者からの合理的配慮の提供の申出など、本事例における合理的配慮の提供に至るまでの経緯を具体的に記入してください。

Q 4 本事例における合理的配慮の提供の内容

※本事例における合理的配慮の提供の内容を具体的に記入してください。

Q 5 Q 4 の提供後の状況

※改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、Q 4 の提供後の状況を具体的に記入してください。

【回答項目③】

< 障害者差別解消法第5条 >

事業者による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例等

[※特定の障害者、事業者、職員などの識別ができないように記入してください。]

Q 1 貴社名・ご担当者名・電話番号（任意）

貴社名	
ご担当者名	
電話番号	

Q 2-1 障害者の性別（複数者の場合には複数選択可）

ア. 男性 イ. 女性 ウ. 不明

Q 2-2 障害者の年代（複数者の場合には複数選択可）

ア. 10歳未満 イ. 10代 ウ. 20代 エ. 30代 オ. 40代
カ. 50代 キ. 60代 ク. 70歳以上 ケ. 不明

Q 2-3 障害の種別（重複障害／複数者の場合には複数選択可）

ア. 視覚障害 イ. 聴覚・言語障害 ウ. 盲ろう エ. 肢体不自由
オ. 知的障害 カ. 精神障害 キ. 発達障害 ク. 内部障害
ケ. 難病に起因する障害 ク. 重症心身障害 サ. その他（ ）

Q 3 本事例における環境の整備に至るまでの経緯

※障害者が困っていることや障害者からの環境の整備の申出など、本事例における環境の整備に至るまでの経緯を具体的に記入してください。

Q 4 本事例における環境の整備の内容

※本事例における環境の整備の内容を具体的に記入してください。

Q 5 Q 4 の整備後の状況

※改善された点や解決したのか否か（否であればなぜか）など、Q 4 の整備後の状況を具体的に記入してください。

障害者差別解消法

【合理的配慮の提供等事例集】

平成 29 年 4 月
内閣府障害者施策担当

～ 目 次 ～

1. 合理的配慮の提供事例	2
(1) 視覚障害	3
(2) 聴覚・言語障害	9
(3) 盲ろう	12
(4) 肢体不自由	14
(5) 知的障害	20
(6) 精神障害	23
(7) 発達障害	25
(8) 内部障害、難病に起因する障害	28
(9) 重症心身障害	30
2. 環境の整備事例	32
(1) 視覚障害	33
(2) 聴覚・言語障害	36
(3) 盲ろう	39
(4) 肢体不自由	40
(5) 知的障害	44
(6) 精神障害	45
(7) 発達障害	46
(8) 内部障害、難病に起因する障害	47
(9) 重症心身障害	48
参考	51
○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（抄）	52
○同一場面における 不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備の事例	53
○不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たらない事例	54

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う共生社会の実現のためには、合理的配慮の提供をはじめ、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。）で求められる取組やその考え方が、幅広く社会に浸透することが重要です。

障害者差別解消法が施行され、障害のある人とない人が実際に接し、関わり合う機会が増えると考えられます。こうした機会を通じて相互理解を深めていくことが、共生社会の実現にとって大きな意味を持ちます。

そのための一助として、障害のある人も社会参加しやすくするための合理的配慮の提供等の事例（想定事例を含む。）を、関係省庁、地方公共団体、障害者団体などから収集・整理し、事例集として取りまとめました。

この事例集を活用し、合理的配慮の提供をはじめ、障害者差別の解消に向けた取組の裾野が更に広がるとともに、障害者差別解消法の意義や趣旨などが、社会全体に一層浸透していくことを期待しています。

ただし、障害の種類は多様で程度も様々であり、この事例集に掲載されている事例に類似した出来事であっても、そこで適切となる合理的配慮の提供等は掲載されているものと異なることがあります。この事例集を参考としつつも、実際の事案においては柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断してください。

※ 雇用・就業については、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ります。

1. 合理的配慮の提供事例

障害者差別解消法（第7条第2項、第8条第2項）は、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つた場合において、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（合理的配慮の提供）を求めていきます。

これは、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す。

合理的配慮の提供は、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ります。

○事例紹介の見方

上段：障害者が困っていることや

合理的配慮の提供の申出などを記載しています。

下段：どのように合理的配慮を提供したのかを記載しています。

1 (1) 視覚障害

【生活場面例：行政】

1-(1)-1

役所に申請手続に来たが、慣れない場所なので、どこで受付すればよいのか分からぬ。

驚かせることのないように、正面から「私は〇〇ですが、何かお手伝いしましょか？」と声をかけて受付窓口までご案内した。

1-(1)-2

視覚障害者にとっては、代筆・代読もコミュニケーション手段として欠かせない。

視覚障害者が一人で役所に来られたときには、本人の希望を踏まえて、職員が代読・代筆をするようにした。特に代筆の場合には、複数の職員で確認するようにしている。

1-(1)-3

フォーラム当日のパンフレット配付では、何が書いてあるのか読めないので、フォーラムの内容が分かりにくくなってしまう。

事前に連絡があり、またパソコンの読み上げ機能を使えるということだったので、パンフレットの電子データを提供した。

1-(1)-4

図書館を利用するときに、蔵書の検索機を操作できず、書架のレイアウトも分からぬ。

要望に沿って職員が検索機を操作したり、本を代わりに取ってくるなどの配慮を行った。

1-(1)-5

博物館施設の見学イベントがあるので参加したい。直接触れることのできる展示物があるとありがたい。

展示物に触れるることは禁止されているが、差し支えないと思われるものについては触れてもよいこととした。

【生活場面例：教育】

1-(1)-6

後で復習するときに使いたいので、授業を録音させてほしい。

授業の録音は禁止されているが、障害の状況から合理的配慮の提供に当たると判断し、録音機器の使用を認めることとした。

1-(1)-7

黒板に書かれている重要な箇所について、赤色のチョークで強調されると、色覚障害があるため分からなくなってしまう。

強調したい箇所があるときは、他の見やすい色のチョークを用いたり、カラーチョークではなく波線によって強調したりするなど、黒板の書き方を工夫することとした。

1-(1)-8

通常のテスト問題用紙では、印刷された文字が小さくて、弱視なので読むことができない。

拡大文字を使ってテスト問題用紙を作成した。また、拡大鏡などの補助具を使用できることとした。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(1)-9

就職当初は職場環境（職員の配置、共用品の置き場所や使い方など）に関するオリエンテーションがないと、その後の業務が円滑に行えない。就職当初だけでなく、配置換えなど環境変化があった場合も同様。

口頭で説明するだけでなく、実際に移動しての位置確認を行った。また、電話機・シュレッダー・湯沸かし器などの共用品を実際に操作しながらの説明も行った。

1-(1)-10

視覚障害者本人や周囲の職員が人事異動した場合には、適切な業務分担のあり方が互いに分からず戸惑うことがある。

視覚障害者と業務上関係のある職員とが情報・意見交換する時間を設け、十分な意思疎通を図った。また、必要に応じてジョブコーチなど専門家の支援を受けることとした。

1-(1)-11

決裁書類や出張届などの定型書式が決まった書類では、紙媒体ではなく電子媒体であっても記入が難しい場合がある。

必要事項が記載されたテキストファイルを視覚障害者に提出してもらい、定型書式には他の職員が記入するようにした。

1-(1)-12

いつもは物が置いていない通路に物があると、つまずいて転倒する危険がある。

通行の妨げになるような場所に物を置かないようした。また、年度末などの一斉整理の時期などに物を置かざるを得ないときは、視覚障害者にその旨を伝えて注意を促した。

1-(1)-13

研修を受ける場合に、通常の内容では受講が難しいことがある。例えば、パソコンスキルであれば、画面の読み上げソフトの使用を前提にしない研修を受けても理解が困難。

視覚障害者向けの研修を受けられるよう配慮した。また、必要に応じて公共職業訓練（在職者訓練など）を活用することとした。

1-(1)-14

職場のミーティングにおいて、途中で参加者の出入りがあつて把握できない。

ミーティングを始めるときに今回の参加者を伝えるとともに、途中で出入りする者は「○○参加します／退席します」と声に出して知らせるようにした。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(1)-15

まず整理券を取り、受付の順番になると整理番号がモニターに表示される仕組みであったが、表示されても気づくことができない。

受付の担当者が整理番号を把握しておき、順番になったときには声かけを行った。

1-(1)-16

列に並んで順番待ちをする場合には、並ぶべき列の終端や徐々に進んでいくタイミングが分からない。

店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。

1-(1)-17

盲導犬を連れたお客様が来店したところ、他のお客様から犬アレルギーだという申出があった。

双方にご了解いただきたいうえで、お互いが離れた位置になるよう配席を変更した。

1-(1)-18

定食など複数の食器に分かれて盛り付けられている料理では、どこに何があるのか分かりにくい。

店員が配膳するときに、食器の位置や料理内容について説明する配慮を行った。

1-(1)-19

買いたい商品があるのだが、陳列棚のどこに置いてあるのか、また価格はいくらなのかが分からない。

商品が置いてあるところまでご案内し、価格や機能などの表示情報を読み上げてお伝えした。

1-(1)-20

自分の好みに合う衣料品を購入したい。

衣料品の形状や色について口頭で説明し、布地に触れて肌触りを確かめていただいた。

1-(1)-21

銀行のA T Mや食堂の券売機などを使用したいときに、タッチパネル式になっていると操作できない。

(A T Mについては暗証番号を聞くことについてご了解いただいたうえで) 店員がA T Mや券売機などのタッチパネル操作を代行した。

1-(1)-22

トイレの場所を聞いたときに入口まで案内してくれたのだが、複数の便器があるトイレだったので中で困ってしまった。

同姓の店員がいる場合には、トイレの中まで案内するようにした。

1-(1)-23

インターネットの通信販売で商品を注文したところ、P D F形式の確認書類が電子メール送付されてきたが、その記載内容が画像として情報認識されており、読上ソフトを使用することができない。

印刷した確認書類をスキャナーで読み込んでP D F形式に変換していたが、テキスト情報が残るように、パソコン上で形式変換したものを作成することとした。

1-(1)-24

駐車場から店舗までの通路にある点字ブロック上に、他のお客の自転車が置かれており立ち往生してしまった。

店舗まで店員がご案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させた。

【生活場面例：災害等】

1-(1)-25

避難所のレイアウトに慣れておらず、一人ではトイレに行くことが難しい。

避難所のスタッフがいない間もトイレに行けるように、トイレまでの導線が分かりやすい場所を割当スペースとした。

1-(1)-26

弱視により障害者向けの配慮を受けていたところ、他の被災者から「見えているのに不公平ではないか」と非難されてしまった。

本人の希望を踏まえて、弱視も視覚障害であることについて、周囲の理解を得られるように説明を行った。

1 (2) 聴覚・言語障害

【生活場面例：行政】

1-(2)-1

大きな会場で開催されるフォーラムでは、手話通訳者がいても見えにくい場合がある。

会場全体から手話通訳者の手話が見えやすいように、高さ 60cm ほどの台を用意し、手話通訳者を見やすい前の席を希望者向けに確保した。また、拡大スクリーンも設置し、後の席からも見やすないようにした。

1-(2)-2

多人数の登壇者がいるフォーラムでは、難聴により誰が発言しているのか区別しづらく、話の流れが分からなくなってしまう。

登壇者は複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言することとし、発言前にはその都度手を挙げて名乗るようにした。

1-(2)-3

会議の傍聴時にパソコンによるノートテイクを行いたいが、パソコンの持込みが禁止されている。

一律にパソコンの持込みを禁止するのではなく、個別に判断して必要と認められる場合には持ち込めるようにした。

【生活場面例：教育】

1-(2)-4

難聴がある影響で、授業を聞くこととノートを書くことの両立が難しいときがある。

授業の撮影は禁止されているが、障害の状況から合理的配慮の提供に当たると判断し、黒板の撮影を認めることとした。

1-(2)-5

出席点呼を聞き取れないが、他の生徒と同じように返事をしたい。

出席点呼をするときには、口頭だけではなく身振り・指文字・手話などを加えて、その生徒に自分の順番となったことが伝わるようにした。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(2)-6

補聴器を使っているが、業務連絡の放送が聞き取りにくく、放送自体に気づかないこともある。

対応が必要と思われる業務連絡の場合には、同僚が確認の声かけを行うようにした。また、業務連絡を電子メールでも行うこととした。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(2)-7

食券制の飲食店で、呼ばれたらカウンターまで自分で取りに行く仕組みになっていた。

呼ばれても分からぬという申出があったので、身振りによって料理ができたことを伝えた。それでも気づかなかつたようなので、店員が座席まで配膳した。

1-(2)-8

飲食店ではメニュー表への指差しで注文しているが、細かい希望を伝えることが難しい。

麺類を扱っているお店で、これまで注文された麺類を出すだけだったが、筆談ボードを使うことによって、「固い麺か柔らかい麺か」、味付けについて「辛口か甘口か」などを店員が聞けるようになり、他のお客と同じように細かい注文にも対応できるようになった。

1-(2)-9

イベント開催時に手話通訳者が配置されていたが、会場が薄暗くて手話がよく見えない。

スポットライトを調整し、手話通訳者の立ち位置が明るくなるようにした。

【生活場面例：災害等】

1-(2)-10

避難所で弁当の配給時間などのアナウンスがあっても、聞こえないの
で情報を得ることができない。

掲示板やホワイトボードなどを用いて、アナウンス内容を文字化し
てお知らせするようにした。

【生活場面例：その他】

1-(2)-11

地域で開催される住民行事（球技大会）に、聴覚障害のある子供も参
加できるよう配慮してほしい。

事前に行われるルール説明会において、聴覚障害のある子供も参加
する旨を伝えるとともに、他の参加者と一緒に競技できるよう音声で
はなく視覚的に伝える工夫について話し合って合意形成を図った。

1 (3) 盲ろう

【生活場面例：行政】

1-(3)-1

会議に出席したときに、資料の事前送付がなく、当日は点字化した資料が用意されていなかった。また、長時間の会議であったが、休憩時間が設けられていなかった。

資料を事前送付するとともに、資料の概要を点字化して会議で配布することとした。議事進行については、適時休憩を挟むこととした。

1-(3)-2

通訳・介助員を同行して会議に出席したが、通訳・介助員については、座席が決まっておらず、配布資料も準備されていなかった。

盲ろう者と意思疎通しやすい位置に、通訳・介助員の座席と配布資料を準備するようにした。

【生活場面例：教育】

1-(3)-3

大学入試（面接、小論文）の際に、通訳・介助員の派遣制度を利用したい。

面接では、事前に関係者（面接官、盲ろう者、通訳・介助員）で面接方法や会場レイアウトなどについて打合せを行ってから実施した。小論文では、通訳・介助員が同席したほか、時間延長やパソコン使用許可などの配慮を行った。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(3)-4

飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が分からない。店員が声をかけてくれても聞きとれないことがあり困ってしまう。

店員がそばまで行き、手のひらに「○」（空席がある）か「×」（空席がない）かを指で書いてお知らせした。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内した。

1-(3)-5

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。問い合わせ先と直接に電子メールでやり取りできるようにしてほしい。

問い合わせのやり取りを電子メールでも行えるようにした。また、盲ろう者にとっても使いやすいホームページとなるよう改善していくことにした。

1 (4) 肢体不自由

【生活場面例：行政】

1-(4)-1

車イスを使用しているが、庁舎の玄関に大きな段差があつて通れない
ので、携帯スロープを架けてほしい。

その庁舎では携帯スロープを準備しておらず、また重量のある大きな車イスのため職員が持ち上げて段差を乗り越えることもできなかつたが、通常は職員専用である段差が小さい通用口へご案内することで、
庁舎に入っていただくことができた。

1-(4)-2

申請書類の受付窓口が庁舎の2階にあるのだが、エレベーターがない
ため上ることができない。

使用していない会議室など1階の適宜の場所まで担当職員が移動
し、臨時に受付を実施することで対応した。

1-(4)-3

申請書類に記入したいのだが、設置されている記帳台が高すぎて使う
ことができない。

記帳台に代わるものとして、バインダーをお貸しした。

1-(4)-4

頸髄損傷により体温調節機能が損なわれているが、出席する会議の部
屋の冷房が不調で、室温が高い状態になっている。

会議の部屋に扇風機や氷枕型保冷剤を用意した。

1-(4)-5

図書館を利用するときに、蔵書の検索機を操作できないので、どこに
本があるのか探しづらい。

要望に沿って職員が検索機を操作したり、手が届かない位置にある
場合は代わりに取ってくるなどして、読みたい本を探せるようにした。

1-(4)-6

平らなところは歩けるが、段差や傾斜があると負担が大きい。フォーラム会場は自由席とのことだが、何らかの配慮をしてほしい。目立つような配慮をされると恐縮してしまうので、できるだけ自然な配慮をお願いしたい。

会場内の段差がない区域に「関係者席」として座席を確保しておき、そちらへご案内した。

【生活場面例：教育】

1-(4)-7

教室移動に時間要することなどによる遅刻を認めてほしい。

障害に起因する遅刻を認めることとし、成績評価においては、出席基準の緩和やレポート提出などの代替手段を設けた。

1-(4)-8

試験中にトイレへ行けるようにしてほしい。トイレは多機能トイレを希望する。

試験会場を多機能トイレの近くにある部屋にするとともに、座席についても部屋の出入口の近くを割り当てた。

1-(4)-9

下肢装具を着用しているが、皆と修学旅行に参加したい。現地では他の生徒と一緒に行動したい。

下肢装具を着用していることを前提として、移動ペース、休憩場所、ホテルの部屋割りなどを検討し、できるだけ他の生徒と一緒に行動できるよう計画した。

1-(4)-10

子供の運動会を見学したい。車イスを使用しているのだが、車イスのまま見学できる場所はあるだろうか。

保護者が見学する場所は先着順の自由スペースであり、車イスでは移動しにくい位置もあることから、車イスのまま見学しやすいスペースを別途設け、そちらへご案内した。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(4)-11

満員電車での通勤が困難だ。

オフピーク通勤や在宅勤務を活用し、満員電車の時間帯を避けて通勤できるようにした。

1-(4)-12

職場の机が車イス使用者には低すぎて、膝が当たってしまい着席できない。

机の脚の下に板を敷いて嵩上げすることで、車イスのままで着席できるようになった。

【生活場面例：公共交通】

1-(4)-13

旅客船のタラップが階段状になっているため、車イスのままで乗り込むことができない。

貨物用の搬入口が平らであったことから、本来は貨物用であることをご了解いただいたうえで、そちらから乗船していただいた。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(4)-14

飲食店へ行ったときに、まだ空きはあったのだが、車イスのまま利用できる入口付近のテーブルは、すでに他のお客様が使用していた。

入口付近のテーブルを使用していたお客様にご了解いただいたうえで、車イスのお客も利用できるよう配席を変更した。

1-(4)-15

大型の車イスを使用しており、また、貧血防止のためフットレストを上げたりリクライニングを倒したりすることがあるので、飲食店での配席時に配慮してほしい。

飲食店で配席するときに、後方のスペースが広く、テーブルの脚がない位置へご案内した。

1-(4)-16

人工呼吸器を使用しており、外出中はバッテリーで駆動しているので、もし可能であれば充電させてほしい。

飲食店で配席するときに、コンセントに近い場所へご案内し、コンセントを使用していただいても構わない旨をお伝えした。

1-(4)-17

半身麻痺はあるが、フォークやスプーンを使って一人で食事をすることができる。しかし、皿を支えることができずに動いてしまい、食べにくいことがある。

滑りにくい素材のマットがあったので、それを敷いて皿が動かないようにすることができた。

1-(4)-18

通常の盛り付けでは食べづらい料理がある。

料理を食べやすい大きさにカットし、取りやすさに加えて見栄えも考慮しながら盛り付けを行った。

1-(4)-19

ホテルに宿泊したときに、大広間へ移動して食事をすることになっていたが、体調不良のため、なるべく移動する機会を少なくしたい。

バイキング形式であったが、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運び、移動せずに食事できるようにした。

1-(4)-20

ホテルに宿泊したときに、バスルームで使えるシャワーチェアが備えられていなかった。

「代用できるためパイプ椅子でも構わない」という申出があったので、事務用にあったものをお貸しして、シャワーチェアの代わりとしていただいた。

1-(4)-21

申込書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。

十分に本人の意向を確認したうえで、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。

1-(4)-22

自動精算機の順番待ちにおいて、行列が折れ曲がるように配置されいると、車イスでは並べないことがある。

自動精算機ではなく、有人の窓口で精算を行った。

1-(4)-23

障害により指を動かすのが難しく、会計のときに財布から小銭を取り出すのに手間取ってしまう。

申出があったことから、本人によく確認しつつ、店員が代わりに小銭を取り出して会計を行った。

1-(4)-24

購入したい商品があったので車を自分で運転して向かったが、目的の店舗の駐車場が小さくて、車イスを降ろして店舗内へ入れるスペースがない。

駐車場から店舗に電話があったので、店員が商品を駐車場まで持つて行き、その場で代金もいただいた。

1-(4)-25

体温調節機能の障害により、テーマパークなどで炎天下に長時間並ぶことが困難だ。

スタッフが順番について把握しておき、順番となるまでは室内で待機できるようにした。

【生活場面例：その他】

1-(4)-26

住んでいるマンションの駐車場は、定期的に抽選で場所替えを行っているが、車イスの乗降に適さない場所がある。

車イスを使用している住民向けの駐車場は、一般の抽選枠とは分けることとし、乗降に適切な場所となるよう配慮して別途指定した。

1 (5) 知的障害

【生活場面例：行政】

1-(5)-1

役所が公表した調査報告書を読みたいのだが、平仮名しか読むことができないので、振り仮名を付けてほしい。

ページ数の多い調査報告書であり、全ての文章に振り仮名を付すことは作業量が膨大となるので、要点を抜粋した概要ペーパーを作成して振り仮名を付すこととした。

1-(5)-2

選挙の投票を行う際に、次々と他の投票者が来ると、急がされたような気持ちになってパニックを起こしてしまう。

他の投票者を止めることはできないが、他の投票者が少ないと予想される時間帯を前もってお知らせした。また、実際に来場したときは、他の投票者に間隔を空けてほしい旨をお願いした。

【生活場面例：教育】

1-(5)-3

学習活動の内容や流れが理解することが難しく、何をやるのか、いつ終わるのかが明確に示されていないと、不安定になってしまい、学習活動への参加が難しくなる。

本人の理解度に合わせて、実物や写真、シンボルや絵などで活動予定を示した。

1-(5)-4

咀嚼することが苦手であり、通常の給食では喉に詰まらせてしまう可能性がある。

大きな食材については、小さく切ったりミキサーで細かくしたりして、食べやすいサイズに加工することとした。

1-(5)-5

触覚に過敏さがあり、給食で使うステンレスの食器が使用できず、手づかみで食べようとする。

シリコン製やポリプロピレン製など、学校にある素材の食器のうちから受け入れやすい触感の食器を用いることとした。

1-(5)-6

多くの人が集まる場が苦手で、集会活動や儀式的行事に参加することが難しい。

集団から少し離れた場所で本人に負担がないような場所に席を用意したり、聴覚に過敏があるのであれば、イヤーマフなどを用いることとした。

1-(5)-7

聴覚に過敏さがあり、運動会のピストル音が聞こえると、パニックを起こしてしまうかもしれない。

ピストルは使用せず、代わりに笛・ブザー音・手旗などによってスタートの合図をすることとした。

1-(5)-8

卒業式での証書授与の際に、どこで立ち止まり、どこを歩くのかを理解するのが難しい。

会場の床に足形やテープなどで動線と目的の場所を示すことで、どこを歩くのかを理解しやすいようにした。

【生活場面例：公共交通】

1-(5)-9

パニック障害があるため、必ず介助者の隣に座りたい。

ほぼ満席になっており隣り合った空席がなかったが、他の乗客のご了解を得て座席を変更し、隣り合って座れるよう調整した。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(5)-10

子供が買物の会計時に待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう。

会計場所に椅子を持って行き、「ここに座って待っていいようか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手となった。いつも同じ場所に椅子を置くようにしたところ、その後は会計が終わるまで1人で椅子に座って待っていられるようになった。

1-(5)-11

レジでの会計の際に持ち金が不足しており買いたいものが買えないときは、不満が折り合えるまで会計を待ってほしい。

家族があきらめるように説得していたが、順番を待っている他のお客様から「早くしてくれ」と催促があったため、事情を説明した上で他のお客様は別のレジで対応した。

1 (6) 精神障害

【生活場面例：行政】

1-(6)-1

申請書類の記入に長い時間要するので、役所へ行ってからその場で記入するのは気が引けてしまう。

外部に持ち出しても問題の生じない内容であったことから、事前に申請書類を送付しておき、役所に来るときに記入済みのものを持参していただくことにした。

1-(6)-2

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

【生活場面例：教育】

1-(6)-3

障害の状況によっては、授業中に情緒不安定になってしまうことがある。

情緒不安定になったときには、落ち着くまで一人になれる場所へ移動して休むことができるようとした。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(6)-4

主治医が決まっており、外来の診察日が指定されているが、勤務のシフトとなかなか合わず、予定の日に受診できないこともある。

通院・受診の妨げにならない勤務体制を組むようにし、やむを得ない場合は、通院・受診のために休めるようにした。

1-(6)-5

周囲の同僚が、障害のある人とどのように接すればよいのか分からず、お互い話しかけづらい職場の雰囲気になってしまった。

本人の希望を踏まえて、障害の内容や必要な配慮などについて職場で説明を行った。

【生活場面例：公共交通】

1-(6)-6

考えていたことと違ったことや通常とは異なる場面への対応が苦手で、パニックになる場合がある。電車やバスなどを利用している際に、事故発生で止まったり遅れたりするなどの異変が生じたときは、状況が理解できるよう丁寧に伝えてほしい。

障害特性を理解して、アナウンスする場合は、分かりやすく丁寧なアナウンスを心掛けた。

1 (7) 発達障害

【生活場面例：教育】

1-(7)-1

文字の読み書きに時間がかかるため、授業中に黒板を最後まで書き写すことができない。

書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、黒板の写真を撮影することとした。

1-(7)-2

教員の話を聞いて想像することが苦手なため、内容を理解することができない。

絵、写真、図、実物などを見せることで、授業内容や活動予定を理解しやすいように配慮した。

1-(7)-3

周囲の物音に敏感なため気が散ってしまい、集中して学習に取り組むことができない。

教室内の耳栓使用や、別室への移動により、静かな環境で課題に取り組めるようにした。

1-(7)-4

パニックを起こしてしまうことがあるので、授業中に問題の回答者として指名しないでほしい。また、指名しないことを他の生徒には伝えないでほしい。

各授業の担当教員が事前に情報共有しておき、他の生徒は気づかないように指名対象から外す配慮を行った。

1-(7)-5

先を見通すことが苦手なため、初めての活動に対して不安になり、参加することができない。

活動を始める前に、これから活動する内容や手順について説明して確認することで、安心して取り組めるよう配慮した。

1-(7)-6

絵画の授業時にいつもパニックになってしまうので、落ち着いて授業参加できるようにしてほしい。

パニックの要因が色覚過敏であることが見込まれたため、色味の薄い用紙や色鉛筆の使用許可などを配慮し、落ち着いて授業参加できるようになった。

1-(7)-7

集団で行動する授業に適応できずにいるが、本人の希望としては参加したいと思っている。

無理のない形で段階的に移行することとし、徐々に集団で行動する時間を増やしていく授業スケジュールを計画した。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(7)-8

聴覚過敏のため人の話し声が気になってしまい、仕事が手につかないことがある。

人の行き来が少ない部屋で勤務できるようにするとともに、勤務中に耳栓やイヤーマフの使用を認めることとした。

1-(7)-9

一度に多くのことを理解して行動するのが苦手である。

「仕事の内容を一つずつ簡潔に指示する」「複雑な指示内容はメモなどで示す」など、仕事を行うときの配慮について部署内で個別性に合わせた業務指示を行うこととした。

【生活場面例：サービス（買物・飲食店など）】

1-(7)-10

プール施設でスイムキャップ着用が義務づけられているが、帽子類の着用を嫌がってしまい、スイムキャップもすぐに外してしまう。

衛生面や循環装置への影響を考えてスイムキャップ着用としているが、配慮すべき理由がある場合には、非着用でも利用を認めることとした。

【生活場面例：災害等】

1-(7)-11

長時間並んで待つのが苦手であったことから、避難所で配給の列に並べず、お弁当をもらうことができなかった。

障害者・乳幼児・高齢者など、長時間並ぶことが困難な人を対象に、別途配給するようにした。

1 (8) 内部障害、難病に起因する障害

【生活場面例：教育】

1-(8)-1

定期的な通院が必要であることから、授業や試験を欠席することが多くなってしまう。

担当教員の間で授業や試験における配慮について情報共有を行い、欠席が多くなる場合には、レポート提出などの代替手段を設けたとした。

1-(8)-2

生徒が学校にいる間も定期的に薬を飲む必要があるが、うっかり飲み忘れてしまうことが何度もあった。

生徒本人がアラーム機能付きの時計を持つようにしたほか、担当教員も一緒に時計のアラーム時間を設定して、薬の飲み忘れがないよう声をかけるようにした。

1-(8)-3

症状の特性などについて、クラス担任の教員だけではなく、各教科担任の教員にも知っておいてほしい。

クラス担任が聞いたことは教科担任へも伝え、関係者全体で情報共有するようにした。

1-(8)-4

マラソンなどの体育の授業は、体力が落ちてきており難しい。

参加が難しい競技は見学し、そのレポートを提出することで成績評価することとした。

【生活場面例：雇用・就業】

1-(8)-5

薬を服用したいのだが、1回に飲む数が多いので、他人の眼が気になってしまう。

使っていない会議室などを使用して服薬できるようにした。

1-(8)-6

定期的に通院する必要があるため休暇取得日数が多くなり、同僚に対して気が引けてしまう。

本人の希望を踏まえて、内部障害があることや必要な配慮について職場で説明を行うなど、本人が休暇を取得しやすい職場の雰囲気づくりを行った。

1-(8)-7

日によって体調が変動するので、一律に定められている就業時間・休憩時間では、業務を行うことが難しい日がある。

体調不良の日には、就業時間内でも休憩室を利用できることとした。

1-(8)-8

部署異動の話があったが、異動先は長時間の立ち作業を伴う業務なので、体調との関係で対応できるか不安だ。

本人の意向も聞きながら異動先を再検討し、体調の変動が少ないと思われる業務内容の部署への異動とした。

1 (9) 重症心身障害

【生活場面例：行政】

1-(9)-1

来庁者用の駐車場が玄関から離れているが、重度の障害により長距離の移動は負担となるため、玄関の近くに駐車させてほしい。

庁舎の玄関の近くにある空きスペースにカラーコーンを置いて、臨時の駐車場とすることで、駐車場から玄関までの移動距離が短くなるようにした。

【生活場面例：教育】

1-(9)-2

学校では仰向け姿勢や後傾椅子座位でいることが多いので、天井灯の光が視野に入り、眩しさから目を閉じてしまう。

天井灯の手前に白い布などを広げて吊るし、光が直接目に射しこまないようとしたところ、以前よりも目を開けることができるようになった。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

1-(9)-3

嚥下障害があるため、外食時に通常メニューの食事ができないが、できるだけ家族で同じメニューの食事をしたい。

予約の際に希望の食形態を聞き取り、それに合わせて可能な限り再調理対応し、なるべく元のメニューに近い食形態で提供した。また、専用のスプーンや食器を持参されたので、洗ってお返しした。

1-(9)-4

車イスがリクライニングタイプのため、スーパーの会計時にレジに並ぶこともレジ横を通ることも難しい。

レジにおいて、会計の順番が来るまで店員が買物カゴを預かり、順番になったときに声をかけるようにし、それまでは広いところで待てるよう配慮した。

1-(9)-5

デパートの多目的トイレには、成人用のおむつ交換用ベッドがないので不便だ。

おむつ交換が必要になったと申出があったので、救護室のベッドを利用していただいた。

1-(9)-6

プール施設を利用したいが、着替え用のスペース（ベッド）が無いため利用できない。

着替えるときのプライバシーを保護できるように、人目につかず横になって着替えられるスペースへご案内したり、周囲をつい立て囲った簡易ベッドを用意したりした。

2. 環境の整備事例

障害者差別解消法（第5条）は、行政機関等及び事業者に対し、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（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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・介助者などの人的支援、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など）については、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環境の整備として実施に努めることとしています。

新しい技術開発が環境の整備に係る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ます。また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修などのソフト面の対応も含まれることが重要です。

※ 合理的配慮の提供は、環境の整備を基礎として、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、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の提供の内容が異なることがあります。

○事例紹介の見方

上段：障害者が困っていることや
環境の整備の申出などを記載しています。

下段：どのように環境を整備したのかを記載しています。

2 (1) 視覚障害

【生活場面例：行政】

2-(1)-1

庁舎の広い玄関ホールに案内となるものがなく、どちらへ進めばよいのか分かりにくい。

玄関ホール内に出口付近から通路方向へ誘導する点字ブロックを設置した。

2-(1)-2

弱視のため階段の上り下りで段差を見誤ってしまうことがある。

階段の縁に目立つ色の滑り止めを設置し、弱視でも段差を認識しやすいようにした。

【生活場面例：公共交通】

2-(1)-3

バスに乗車してからは車内放送で行き先が分かるが、乗る前には分からないので、運行時間にずれがあると乗り間違えることがある。

バスの乗降口にスピーカを設置し、そこからドア開閉時に行き先について放送を流すようにした。

2-(1)-4

通学経路にある信号機は歩行者横断の時間設定が短くて、視覚障害により周囲の状況に注意しながら歩いていると渡りきれないことがある。

交通状況と信号機周期を検証し、通学時間帯はより長い横断時間を確保できるように時間設定を変更した。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

2-(1)-5

受付方法が、モニターを見ながら自分で入力する仕組みになっているため、利用することができない。

視覚障害のある方も利用できるように、新たにハンドセット付きの受付機器を導入した。

2-(1)-6

飲食店では、墨字（印刷された文字）のメニューしかないため、何を注文していいか分からぬ。

これまで店員がメニューを読み上げて対応していたが、忙しいときには難しいため、好みのメニューを注文してもらえるように点字のメニューも用意した。

2-(1)-7

これまでに何度も補助犬を連れて入店していたのだが、先日は「ペットは不可ですから」と入店を断られてしまった。

店員の中に、補助犬とペットの違いを理解していない者がいたことによる入店拒否であった。店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととした。

2-(1)-8

契約書類などにおいて、同行者が代筆できるようにしてほしい。同行者がいない場合には、店舗スタッフに代筆してほしい。

重要な書類のため代筆に躊躇してしまうという意見が店舗スタッフからあったので、同行者が代筆する場合と店舗スタッフが代筆する場合のそれぞれについて、どのように対応するのかを具体的にマニュアルで定め、研修を実施した。

2-(1)-9

商品パンフレットの文字について、同じような輪郭のものだと、弱視のため区別しにくい。

今後の商品パンフレットは、ユニバーサルデザインフォントを使って作成することとした。

2-(1)-10

点字ブロックのすぐ近くまで商品が置かれており、たびたび商品にぶつかってしまう。

点字ブロックと商品の間が十分に空くようにしたり、陳列位置に柵を設置したりするなど、店舗レイアウトを変更した。

2-(1)-11

商店街の通路が煩雑としている。視覚障害があっても利用しやすい商店街にしてほしい。

視覚障害者団体の方と一緒に商店街を回り、通路沿いにあるイトインスペースや鉢植えのレイアウトを見直すなど、各種意見を伺って反映させた。

【生活場面例：災害等】

2-(1)-12

避難所ではラジオから情報収集していたが、周囲からうるさいので止めてほしいと言われてしまった。

ラジオと合わせてイヤフォンも備蓄することとした。

2 (2) 聴覚・言語障害

【生活場面例：行政】

2-(2)-1

受付窓口が整理券方式なので、番号が呼ばれるまで担当者の口元をじっと見つめているか、自分の前の番号の者が呼ばれたら、受付窓口に近づいてスタンバイしなければならない。

視覚的にも順番が分かりやすいように、整理番号が表示される電光掲示版を設置した。

2-(2)-2

受付窓口に手話通訳者を常駐させてほしい。

予算面から常駐は難しかったので、定期的に手話通訳者が受付窓口に派遣される仕組みを設けるとともに、派遣される日を広報することとした。

2-(2)-3

通常の対応時間外の訪問では、インターホンで警備室に連絡してドアを開けてもらうようになっており、入館することができない。

カメラ・モニター付きのインターホンを設置し、身振りや筆談なども伝わるようにした。

【生活場面例：教育】

2-(2)-4

補聴器を使っているが、授業で聞き取りにくいことがある。

携帯できるFM音声送信機を導入し、話し手はこれを装着して授業を行うこととした。また、本人から申出があれば、ノートティカーを配置できるようにした。

2-(2)-5

頻繁に丁々発止の議論をするゼミ形式の授業なので、議論のやり取りをフォローするのが難しい。

筆談などにより議論のやり取りを素早く伝えるのは困難であったことから、手話通訳者と派遣契約をし、授業の補助員として配置した。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

2-(2)-6

受付の順番となって呼ばれていたとしても分からぬ。声に出して呼ぶ以外の方法はないだろうか。

順番になると振動してお知らせする機器を導入した。

2-(2)-7

難聴のため聞こえにくいか、筆談をするほどではないので、なるべく口頭で説明してほしい。

受付窓口に指向性の対話支援機器を備え、店員が話したことを聞き取りやすいようにした。

2-(2)-8

T V ショッピングで買いたい商品があっても、電話受付だけなので買うことができない。

電話受付のオペレーターに加え、F A Xや電子メールによる受付のオペレーターも配置することとした。

2-(2)-9

劇場で演劇など鑑賞するときには、聞こえている人と同じように楽しみたい。

ポータブル字幕機器を導入し、希望者への貸出を始めたこととした。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにした。

【生活場面例：災害時】

2-(2)-10

警報は音声によるものが多く、聴覚障害があると気づきにくい。

災害情報を登録された電子メールのアドレスへ配信する警報システムを導入した。また、普段は業務のお知らせなどを表示している電光掲示板に、災害時には緊急速報などの情報が表示されるようにシステム改修を行った。

2-(2)-11

災害などがあってもアナウンスが聞こえないので状況判断が難しく、周囲の動きを見て行動するしかない。せめて聴覚障害があることを示すものがほしい。

公的機関などで配布されている『災害時バンダナ』（耳が聞こえないことを示すバンダナ）を取り寄せて、非常時に着用できるようにした。

2 (3) 盲ろう

【生活場面例：行政】

2-(3)-1

会議で通訳・介助員による指点字通訳を受けているが、通訳を受けている間は手がふさがってしまい、自分で記録することができない。

会議の事務局において、通訳・介助員とは別に記録担当者を配置するようにした。

2-(3)-2

フォーラムで聴覚障害者向けの手話通訳者が配置されているが、視力が弱いため手話が読めず、話がよく分からなかった。

フォーラムの参加申込書に配慮してほしいことを記載する欄を設けることとし、記載内容に基づき手話通訳者のすぐ前に座席を設けるなどの配慮を行えるようにした。

【生活場面例：雇用・就業】

2-(3)-3

業務に常時従事するためには、通訳・介助などの支援者が必要になる。

職務遂行に必要な支援者を職場に配置する制度を導入した。

2 (4) 肢体不自由

【生活場面例：行政】

2-(4)-1

庁舎の玄関にスロープが設置されているものの、傾斜が急すぎて上がるのに苦労している。

スロープを改修し、より緩やかな傾斜に変更した。

2-(4)-2

新庁舎の建設予定があるが、障害のある人もない人も同じように利用できる施設にしてほしい。

設計段階から障害当事者や関係団体の意見を取り入れ、ユニバーサルデザインの採用などにより、新庁舎のバリアフリー化を図った。

【生活場面例：教育】

2-(4)-3

学校施設にエレベーターがないので、1階の教室でなければ移動時の負担が大きい。

エレベーター設置の見通しが立たないため、その生徒が所属するクラスが1階となるように校舎の教室配置を変更した。

2-(4)-4

医療的ケアが必要な生徒については、パート勤務の看護師が対応しているが、勤務時間に制限があるため、親も付き添っていなければならない。

常勤の看護師を配置し、親の付添いがなくとも医療的ケアを提供できる環境を整備した。

2-(4)-5

支援学級の教室の床で、足を滑らせそうになってしまう。

ケガなどを未然に防止できるように、床に滑りにくいコルクボードを敷き詰めた。

2-(4)-6

来年度に入学予定の生徒について、通常のトイレを使用することが難しいという旨の連絡があった。

トイレの一部を改修し、多目的トイレを設置した。

2-(4)-7

パソコンを使う授業では、手が不自由なためマウス操作が難しい。

タッチパネルで操作できるタブレット端末を導入した。

2-(4)-8

自宅からだと遠距離通学となるので、学生寮に入りたい。

学生寮は障害者の生活に対応していなかったので、段差解消や手すり設置などのバリアフリー化の改築を行った。

2-(4)-9

現在のスクールバスの巡回ルートでは、乗車から学校到着までの時間が長いため、体調面での負担が大きい。

短い時間での送迎を可能とするため、スクールバスの増車と巡回ルートの見直しを行った。

2-(4)-10

特別支援学校まで親が送迎しているが、遠方のため時間がかかってしまい負担が大きい。

学校と教育委員会で検討し、より近い場所に分校を立ち上げた。

【生活場面例：雇用・就業】

2-(4)-11

握力が弱いので、電話対応のときに受話器を持ち続けていることが難しい。

ヘッドセットを導入し、これを使って電話対応できるようにした。

2-(4)-12

外回りの業務も担当したいのだが、社用車が車イス対応ではない。

車イスでも乗り込める車両を社用車として導入した。

【生活場面例：公共交通】

2-(4)-13

バス乗車時に、運転手が車イスの固定方法を知らなかつたため、「車イスのブレーキで対応してください」と言われてしまった。バスが大きく揺れるたびに、転倒するかもしれないとヒヤヒヤした。

車イスの固定方法などの研修について、定期的に全ての運転手を対象として行うこととした。

2-(4)-14

電車の駅で、降車予定駅の駅員と連絡が取れるまで乗車させてもらえない。それにより到着している電車を見送ることになる場合もある。

駅員に連絡したり携帯スロープをかけたりしなくとも、いつでも車イスに乗ったまま自力で乗降できるように、各駅を改修してホームと電車の間がバリアフリーとなる乗降スロープを設置した。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

2-(4)-15

店舗の入口が乗り越えられない段差になっており、車イスを使ってい ると入店できない。

スロープ設置工事や携帯スロープ購入をすぐには実施できないの で、当面の間は頑丈な木の板を購入して対応することとした。

2-(4)-16

休日専用のA T Mコーナーの出入口が階段になっており、車イスでは 使用できなくなっている。

休日専用の出入口を改修してバリアフリー化を図った。

2-(4)-17

飲食店のカウンター席が固定椅子であるため、車イスのままで着席できない。

カウンター席の一部を改装し、入口に近い位置にある席の一部を可動椅子に変更した。

2-(4)-18

よく使っているホテルが改修されるので、その際に障害者用トイレにベッドを設置してほしいと要望した。

要望を取り入れて、障害者用トイレにはベッドも設置することとした。

2-(4)-19

既存の駐車場では、隣のスペースに他の自動車が止まっていると、幅が狭くて乗り降りできなくなってしまう。

駐車場の一部（店舗の出入口に近いもの）について、区切りの見直しを行って車イスの乗り降りにも対応できる駐車場とした。

2 (5) 知的障害

【生活場面例：教育】

2-(5)-1

発語はないが、実物や指差し、発声で要求や援助を伝えることができる。しかし、明確に相手に伝わらないことも多い。

本人の理解度や操作能力に合わせて、絵カードやタブレット端末、音声ペンなどの補助手段を導入した。

2-(5)-2

危険性の予知が難しく、校舎の窓から外へ出ようとすることがある。

落下を防ぐため、やや高めの窓手すりや柵を設置した。

【生活場面例：災害時】

2-(5)-3

予定外のことなどで不安になったり、パニックになったりすることがあり、災害時にも同様のことが予想される。

避難場所や避難する際の注意などを分かりやすく伝えるための視覚的な手がかりを用意した。また、学校内の避難経路は分かりやすいように、生徒の目線の位置に目印を掲示し、避難訓練の際もそれを手がかりにして避難するようにした。

2 (6) 精神障害

【生活場面例：教育】

2-(6)-1

障害により講義に集中できないときがあり、単位の取得が難しくなっている。

生徒の希望と症状の診断結果を考慮して、一部の講義にチューターをつけて修学支援することとした。

【生活場面例：雇用・就業】

2-(6)-2

細かい作業の段取りがなかなか覚えられず、急な手順の変化などには対応できない。

作業手順などを示した業務マニュアルについて、分かりやすい内容となるよう工夫して作成した。また、説明や指示は具体的に行うように職場スタッフに周知した。

2-(6)-3

調子が悪い場合に薬を飲んだり少し休みたいときがあるが、職場で周囲の目があると気が引けてしまう。

気兼ねなく服薬と小休止ができるように別室を設け、必要に応じて別室での休憩を認めることとした。また、本人の希望を踏まえて、障害の状況について理解を促すための職場研修を行った。

2 (7) 発達障害

【生活場面例：教育】

2-(7)-1

周囲に多数の生徒がいる環境だと集中できなくなってしまう。大教室で行われる講義については、別室で受けられるようにしてほしい。

大教室にカメラ、別室にモニターを設置し、別室において受講できるようにした。

2-(7)-2

大きな音に敏感な児童への対応が求められた。

椅子の引きずる音を減少させるため、全ての机と椅子の脚に防音加工を施した。

2-(7)-3

休憩時間から授業への気持ちの切替えに時間がかかるため、授業に集中できない。

休憩時間に好きな活動をしている途中でも授業への気持ちが切り替えやすくなるように、チャイム前に合図となる音楽を流すようにした。

2 (8) 内部障害、難病に起因する障害

【生活場面例：雇用・就業】

2-(8)-1

症状が悪化している時期には、1日8時間・週5日の勤務だと、体力が持たない場合がある。

時短勤務や在宅勤務など、柔軟に変更できる雇用制度を導入した。

2-(8)-2

定期的な通院が必要だが、通常の休暇制度では日数が足りなくなってしまう。

年次休暇とは別に、通院のために使用できる休暇制度を導入した。

2-(8)-3

勤務時間中に休憩する場合、自席では周囲の目が気になってしまい、十分に休むことができない。体調不良が著しい場合には、横になれるスペースも整備してほしい。

職場とは区切られたところに休憩スペースを設け、横になるときに使えるように簡易ベッドも備えた。また、本人の希望を踏まえて、障害の状況について理解を促すための職場研修を行い、休憩しやすい職場環境を整えた。

2 (9) 重症心身障害

【生活場面例：行政】

2-(9)-1

公共施設内のトイレにはベビー用のオムツ交換台はあるが、成人でも利用できる大きなシートが設置されていない。そのため外出時は自家用車に戻るか、多目的トイレの床に敷物を敷いてオムツ交換をしていた。これが外出を躊躇する一因になっている。

トイレに成人でも利用可能な壁取付型折りたたみ式オムツ交換シートを設置した。

【生活場面例：教育】

2-(9)-2

近隣の特別支援学校への通学を希望したが、医療的ケアがあるため、遠く離れた肢体不自由学校、病弱児学校を勧められてしまった。

本人及び保護者の希望に沿った形で近隣の学校へ通学が可能となるように、看護師の巡回などの体制・設備の整備を行った。

【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】

2-(9)-3

エレベーターの規格が小さく、重症心身障害児者の車イス（ストレッチャータイプ）では利用できない場合があり、車イスを担いで階段を移動しなければならず危険だった。

ストレッチャータイプの車イスでも利用できるエレベーターを設置した。

2-(9)-4

理髪店で散髪をしたいのだが、調髪椅子に移れないため利用することができない。

調髪椅子の一つを可動式にし、車イスに座ったまま散髪できるようにした。

【生活場面例：災害時】

2-(9)-5

在宅人工呼吸器使用者について、大規模な停電時に使える医療用電源を確保してほしい。

人工呼吸器等のバッテリーに充電するための発電機やインバーターを整備した。また、大規模な停電時には医療用電源ステーションを立ち上げる仕組みを整えた。

2-(9)-6

嚥下機能障害のある人の災害時の備蓄食料として、普段食べている形態かそれよりも容易に食べられる形態のものを用意する必要性がある。

災害時の備蓄食料に、ペースト食・ソフト食・トロミ剤などを加えた。

参 考

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) 抄

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

【環境の整備】

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、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。【不当な差別的取扱いの禁止】

2 行政機関等は、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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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。【合理的配慮の提供】

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その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。

【不当な差別的取扱いの禁止】

2 事業者は、その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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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するように努めなければならない。【合理的配慮の提供】

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供	環境の整備
行政機関等	義 務	義 務	努力義務
事 業 者	義 務	努力義務	努力義務

※ 雇用・就業については、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ります。

同一場面における
不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備の事例

公共施設を利用したいのだが、車イスを使っているため出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の利用を拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 職員が段差を乗り越える手伝いをする。

⇒ 段差に携帯スロープを架ける。

<環境の整備>

⇒ 携帯スロープを購入する。

⇒ 改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

申込手続を行うときに、視覚障害があるため自筆では書類に記入することができないので、店員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障害者の申込みを拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

<環境の整備>

⇒ 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。

不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たらない事例

<行政サービス>

Q 年金給付や生活支援などの行政サービスについて、障害者が希望する金額や回数などの水準を満たさない場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 行政サービスは、議会の議決を経た予算や法令により定められた審査などに基づいて決まりますので、その結果として障害者の希望と合わない点があっても、不当な差別的取扱いには当たりません。

※ 申請手続などの行政サービスの目的・内容・機能を損なわないものについては、必要に応じて柔軟な運用を検討してください。

<障害者割引>

Q 障害者割引について、身体障害者と知的障害者には適用され、精神障害者には適用されない場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 障害者割引は、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）となりますので、一部の障害種別のみを対象にしたものであっても、不当な差別的取扱いには当たりません。ただし、正当な理由なく障害種別によって取扱いに差が生じることは望ましくありませんので、精神障害者に対する割引への理解と協力を得て、より多くの事業者で取組が広がっていくことが期待されます。

<接客態度>

Q 接客態度について、挨拶がなかつたり丁寧でなかつたりする場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 障害の有無とは関係のない普段の接客態度に至らない点があつても、不当な差別的取扱いには当たりません。

※ 障害の有無によって接客態度を変えているのであれば、不当な差別的取扱いに当たります。

<相談／問い合わせ>

Q 相談／問い合わせについて、時間や回数などを制限した場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 相談／問い合わせの制限は、一律に合理的配慮の不提供に当たるのではなく、それが当たるのか否かを具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

※ 例えば一人が相談し続けていることで他の相談者たちが長時間待っている場合などは、対応に区切りをつけたとしても合理的配慮の不提供には当たりません。

<職員等配置>

Q 学校教員や店舗サービススタッフなどの職員等について、障害者が希望する人数を配置しない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 職員等配置は、環境の整備となりますので、障害者の希望と合わない点があっても、合理的配慮の不提供には当たりません。

ただし、恒常に障害者への対応に支障を来しているのであれば、増員などの環境の整備に努めてください。

※ 例えば車イスが段差を乗り越える手伝いをするために他フロアのサービススタッフも呼んでくるなど、一時的な職員等配置の変更については、合理的配慮の提供に当たります。

<スロープ／エレベーター>

Q スロープ／エレベーターについて、役所や店舗などに設置されていない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A スロープ／エレベーターの設置は、環境の整備となりますので、それらが設置されていなくとも、合理的配慮の不提供には当たりません。

ただし、恒常に障害者への対応に支障を来しているのであれば、施設改修などの環境の整備に努めてください。

<身体介護>

Q 飲食店での食事介助や温泉施設での入浴介助など、身体介護に当たる行為を求める旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 身体介護に当たる行為は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

※ 例えば学校における身体介護に当たる行為など、どのようなものが事務・事業の一環となるのかについては、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

<送迎>

Q 障害により移動困難な方から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 自宅などへの送迎は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

<インターネット中継>

Q 障害により移動困難な方から、開催されるイベントを自宅のパソコンなどにインターネット中継してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 自宅などへのインターネット中継は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

※ 新たに設備や通信ネットワークなどを準備して行うインターネット中継については、合理的配慮の提供ではなく、環境の整備として実施を判断することとなります。

雇用の分野で 障害者に対する差別が禁止され、 合理的な配慮の提供が義務となりました

●改正障害者雇用促進法が施行されました

「障害者の雇用の促進等に関する法律」が改正され、平成28年4月1日に施行されました。

改正のポイント

①雇用の分野での障害者差別の禁止

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が禁止されています。

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の提供が義務付けられています。

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が義務付けられています。
障害者からの苦情を自主的に解決することが努力義務とされています。

対象となる事業主の範囲は、

事業所の規模・業種に関わらず、すべての事業主が対象となります。

対象となる障害者は、

- ・ 障害者手帳を持っている方に限定されません。
- ・ 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他の心身の機能に障害があるため、長期にわたり職業生活に相当の制限を受け、または職業生活を営むことが著しく困難な方が対象となります。



厚生労働省・都道府県労働局・ハローワーク

募集・採用、賃金、配置、昇進、教育訓練などの雇用に関するあらゆる局面で、

- ・障害者であることを理由に障害者を排除すること
- ・障害者に対してのみ不利な条件を設けること
- ・障害のない人を優先すること

は障害者であることを理由とする差別に該当し、禁止されています。

<募集・採用時の差別の例>

- ◆単に「障害者だから」という理由で、求人への応募を認めないこと

※ 特例子会社を設置している親会社で求人募集を行う場合や、障害者のみを対象とする求人募集を行っている事業所において、別に求人募集を行う場合であっても、全ての求人において、障害者だからという理由で障害者の応募を受け付けないことは禁止される差別に該当します。

- ◆業務遂行上必要でない条件を付けて、障害者を排除すること

※ 障害者のみ一定の資格等を応募の要件とすることも禁止される差別に該当します。

<採用後の差別の例>

- ◆労働能力などを適正に評価することなく、単に「障害者だから」という理由で、異なる取扱いをすること

※ 単に障害者であることを理由として、昇進の対象としない、特定の職務を割り当てる（割り当てない）、雇用形態を変更する、障害者のみを退職の勧奨対象とすることなどが禁止される差別に該当します。

<禁止される差別に該当しない場合>

- ◇積極的な差別是正措置として、障害者を有利に取り扱うこと

例：障害者のみを対象とする求人（いわゆる障害者専用求人）

- ◇合理的配慮を提供し、労働能力などを適正に評価した結果として障害者でない人と異なる取扱いをすること

例：障害者でない労働者の能力が障害者である労働者に比べて優れている場合に、評価が優れている障害のない労働者を昇進させること

- ◇合理的配慮に応じた措置をとること

（その結果として、障害者でない人と異なる取扱いとなること）

例：研修内容を理解できるよう、合理的配慮として障害者のみ独自メニューの研修をすることなど

合理的配慮とは、

- ・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等な機会を確保するための措置
- ・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障となっている事情を改善するための措置のことを行います。

障害の種類によっては、見た目だけではどのような支障があり、どのような配慮が必要なのかわからない場合があります。また、障害部位・等級が同じ場合であっても、障害者一人ひとりの状態や職場環境などによって、求められる配慮は異なり、多様で個別性が高いものである点に留意が必要です。

具体的にどのような措置をとるかについては、障害者と事業主とでよく話し合った上で決めていただく必要があります。

● 募集・採用時の合理的配慮のための手順

障害者から事業主に対して、支障となっている事情や必要な配慮を申し出させていただきます。

申し出を受けた場合は、どのような合理的配慮を提供するかを当該障害者と事業主の間でよく話し合っていただくことが必要です。

● 採用後の合理的配慮のための手順

1. 配慮を必要としている障害者の把握・確認

労働者本人からの申し出の有無に関わらず、事業主から障害者に対して、職場で支障となっている事情の有無を確認してください。全従業員への一斉メール送信、書類の配付、社内報等の画一的な手段により、合理的配慮の提供の申し出を呼びかけることが基本となります。

2. 必要な配慮に関する話し合い

障害者本人から、障害の状況や職場で支障となっている事項、配慮事項への意向を確認することが必要です。障害者本人の意向が十分に確認できない等の場合は、障害者の家族や支援機関の担当者等から、支障となっている事項やその対処方法についての意見を聞くことも有効です。

3. 合理的配慮の確定

障害者の意向を十分に尊重しつつ、提供する合理的配慮を決め、障害者本人に伝えます。その際、障害者が希望する措置が過重な負担（※ P4）であり、より提供しやすい措置を講じることとした場合は、その理由を障害者本人に説明いただく必要があります。

4. 職場内での意識啓発・説明

障害者が職場に適応し、有する能力を十分に発揮できるよう、一緒に働く上司や同僚に、障害の特性と配慮事項を理解してもらえるように職場内の意識啓発が必要です。

なお、説明に当たっては、障害者本人の意向を踏まえ、説明内容や説明する対象者の範囲等について、障害者本人と十分に打ち合わせておくことが肝要です。

● 必要な配慮について話し合う際の参考例

どのような配慮が必要か話し合うに当たっては、障害特性や状況等を踏まえ、例えば次のような観点から進めることができます。

＜参考例＞

- ・就業時間・休暇等の労働条件面での配慮が必要か
- ・障害の種類や程度に応じた職場環境の改善や安全管理がなされているか
- ・職務内容の配慮・工夫が必要か
- ・職場における指導方法やコミュニケーション方法の工夫ができるいか
- ・相談員や専門家の配置または外部機関との連携方法はどうか
- ・業務遂行のために必要な教育訓練は実施されているか　など

● 合理的配慮の具体例

＜募集・採用時の合理的配慮の例＞

- ◆ 視覚障害がある方に対し、点字や音声などで採用試験を行うこと
- ◆ 聴覚・言語障害がある方に対し、筆談などで面接を行うこと

＜採用後の合理的配慮の例＞

- ◆ 肢体不自由がある方に対し、机の高さを調節することなど作業を可能にする工夫を行うこと
- ◆ 知的障害がある方に対し、図などを活用した業務マニュアルを作成したり、業務指示は内容を明確にしてひとつずつ行ったりするなど作業手順を分かりやすく示すこと
- ◆ 精神障害がある方などに対し、出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること

事業主が障害のある労働者に合理的配慮を提供する際に、参考となる事例を紹介しております。

- 「合理的配慮指針事例集」厚生労働省ホームページに掲載中
(URL:http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaishakoyou/shougaisha_h25/index.html)
- 「障害者雇用事例リファレンスサービス」(独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構)
(URL:<http://www.ref.jeed.or.jp/>)

● 過重な負担

合理的配慮は「過重な負担」にならない範囲で事業主に講じていただくものであり、合理的配慮の提供義務については、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合は除くこととしています。

過重な負担は、以下の6つの要素を総合的に勘案し、個別に判断します。

- | | | |
|--------------|----------|----------|
| ①事業活動への影響の程度 | ②実現困難度 | ③費用負担の程度 |
| ④企業の規模 | ⑤企業の財務状況 | ⑥公的支援の有無 |

3 相談体制の整備・苦情処理、紛争解決の援助

● 相談体制の整備

事業主は、障害者からの相談に適切に対応するために、相談窓口の設置などの相談体制の整備が義務づけられています。

<相談体制の整備その他の雇用管理上必要な措置>

- ◆相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ◆相談者のプライバシーを保護するために必要な措置をとること
- ◆相談したことを理由とする不利益な取扱いを禁止し、労働者にその周知・啓発をすること
(例:就業規則、社内報、パンフレット、社内ホームページなどで規定する)

など

● 苦情の処理

事業主は、障害者に対する差別禁止や合理的配慮の提供に関する事項について、障害者からの苦情を自主的に解決することが努力義務とされています。

● 紛争解決の援助制度

障害のある労働者と事業主の話し合いによる自主的な解決が難しい場合における紛争解決を援助する仕組みが整備されています。お困りの際は、都道府県労働局職業安定部にご相談ください。

- ①都道府県労働局長による助言、指導または勧告
- ②第三者による調停制度

労働者

事業主

自主的解決

解決しない場合

都道府県労働局 職業安定部に相談

簡単な手続きで、
迅速に行政機関に
解決してもらいたい場合

都道府県労働局長
による助言・指導・勧告

公平、中立性の高い第三者機関に
援助してもらいたい場合

障害者雇用調停会議
による調停

全国の都道府県労働局一覧 (2016年4月現在)

都道府県 労働局	所在地	電話番号	都道府県 労働局	所在地	電話番号
北海道	札幌市北区北8条西2丁目1番1号 札幌第1合同庁舎3階	011-709-2311	滋賀県	大津市梅林1丁目3番10号 滋賀ビル3階	077-526-8686
青森県	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎7階	017-721-2003	京都府	京都市中京区両替町通御池上ル 金吹町451	075-275-5424
岩手県	盛岡市盛岡駅西通1丁目9番15号 盛岡第2合同庁舎5階	019-604-3005	大阪府	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通F Nビル21階	06-4790-6310
宮城県	仙台市宮城野区鉄砲町1番地 仙台第4合同庁舎	022-299-8062	兵庫県	神戸市中央区東川崎町1丁目1番3号 神戸クリスタルタワー14階	078-367-0810
秋田県	秋田市山王3丁目1番7号 東カンビル5階	018-883-0010	奈良県	奈良市法蓮町387 奈良第3地方合同庁舎	0742-32-0209
山形県	山形市香澄町3丁目2番1号 山交ビル3階	023-626-6101	和歌山県	和歌山市黒田二丁目3-3 和歌山労働総合庁舎5階	073-488-1161
福島県	福島市霞町1-46 福島合同庁舎4階	024-529-5409	鳥取県	鳥取市富安2丁目89-9	0857-29-1708
茨城県	水戸市宮町1-8-31 茨城労働総合庁舎7階	029-224-6219	島根県	松江市向島町134番10 松江地方合同庁舎5階	0852-20-7020
栃木県	宇都宮市明保野町1-4 宇都宮第2地方合同庁舎2階	028-610-3557	岡山県	岡山市北区下石井1丁目4番1号 岡山第2合同庁舎	086-801-5107
群馬県	前橋市大渡町1-10-7 群馬県公社総合ビル8階	027-210-5008	広島県	広島市中区八丁堀5番7号 広島KSビル4階	082-502-7832
埼玉県	さいたま市中央区新都心11番地2 明治安田生命さいたま新都心ビル14階	048-600-6209	山口県	山口市中河原町6番16号 山口地方合同庁舎2号館	083-995-0383
千葉県	千葉市中央区中央4丁目11番1号 千葉第2地方合同庁舎	043-221-4391	徳島県	徳島市徳島町城内6番地6 徳島地方合同庁舎4階	088-611-5387
東京都	千代田区九段南1丁目2番1号 九段第3合同庁舎12階	03-3512-1664	香川県	高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎3階	087-811-8923
神奈川県	横浜市中区尾上町5-77-2 馬車道ウエストビル3階	045-650-2801	愛媛県	松山市若草町4番地3 松山若草合同庁舎5階	089-941-2940
新潟県	新潟市中央区美咲町1-2-1 新潟美咲合同庁舎2号館	025-288-3508	高知県	高知市南金田1番39号	088-885-6052
富山県	富山市神通本町1-5-5 富山労働総合庁舎6階	076-432-2793	福岡県	福岡市博多区博多駅東2丁目11番1号 福岡合同庁舎新館6階	092-434-9807
石川県	金沢市西念3丁目4番1号 金沢駅西合同庁舎5・6階	076-265-4428	佐賀県	佐賀市駅前中央3丁目3番20号 佐賀第2合同庁舎6階	0952-32-7217
福井県	福井市春山1丁目1番54号 福井春山合同庁舎9階	0776-26-8613	長崎県	長崎市万才町7-1 住友生命長崎ビル6階	095-801-0042
山梨県	甲府市丸の内1-1-11	055-225-2858	熊本県	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎A棟9階	096-211-1704
長野県	長野市中御所1丁目22-1	026-226-0866	大分県	大分市東春日町17番20号 大分第2ソフィアプラザビル3階	097-535-2090
岐阜県	岐阜市金竜町5丁目13番地 岐阜合同庁舎4階	058-245-1314	宮崎県	宮崎市橘通東3丁目1番22号 宮崎合同庁舎5階	0985-38-8824
静岡県	静岡市葵区追手町9番50号 静岡地方合同庁舎5階	054-271-9970	鹿児島県	鹿児島市西千石町1番1号 鹿児島西千石第一生命ビル1-3階	099-219-8712
愛知県	名古屋市中区栄2丁目3番1号 名古屋広小路ビルヂング15階	052-219-5507	沖縄県	那霸市おもろまち2丁目1番1号 那霸第2地方合同庁舎(1号館)3階	098-868-3701
三重県	津市島崎町327番2 津第二地方合同庁舎3階	059-226-2306			