

共生社会づくりを目指す

心のバリアフリーハンドブック



埼玉県マスコット「コバトン&さいたまっち」

みんなでつくる「共生社会」

「共生社会」とは、障害を理由とする差別をなくし、障害のある人もない人も分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重しながら、地域の中で共に手を取り合って暮らすことのできる社会のことです。

心のバリアをなくすことで、障害のある人もない人もすべての人が参加しやすい社会にしていくために、皆さんに知っていただきたいことをこの本にまとめました。

目次

第1章 共生社会実現のために

| | |
|-------------------------|----|
| 心のバリアフリーと社会や環境にあるバリア | 1 |
| 不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供 | 2 |
| 合理的配慮の提供の流れ・対象となる障害のある人 | 3 |
| 不当な差別的取扱いの例 | 4 |
| 様々な場面における合理的配慮の例 | 6 |
| 合理的配慮提供のための環境の整備の例 | 8 |
| バリアをなくすって？ | 10 |

第2章 各障害に応じた配慮のポイント

| | |
|---------|----|
| 視覚障害 | 12 |
| 聴覚障害 | 13 |
| 盲ろう | 14 |
| 肢体不自由 | 15 |
| 内部障害 | 16 |
| 知的障害 | 17 |
| 精神障害 | 18 |
| 発達障害 | 19 |
| 高次脳機能障害 | 20 |
| 難病 | 21 |

第3章 事業者が留意すべき「合理的配慮の提供」

| | |
|-------------------|-----|
| 「合理的配慮」の留意事項 | 22 |
| 「合理的配慮」には対話が重要です！ | 23 |
| 過重な負担の判断 | 24 |
| 対話の際に避けるべき考え方 | 25 |
| 障害者差別に関する相談窓口 | 裏表紙 |

障害者差別解消法

(平成28年4月施行) (改正法：令和6年4月施行)

この法律は、障害を理由とする差別の解消を推進し、すべ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つなげることを目的としています。

なお、雇用に関する不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供については、障害者雇用促進法で定められています。

埼玉県共生社会づくり条例

(平成28年4月施行) (改正条例：令和6年4月施行)

この条例は、障害者の権利に関する条約、障害者基本法及び障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、共生社会の推進に関し、基本理念を定め、県、県民、地域活動団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、施策の基本となる事項を定めることにより、共生社会の実現に寄与することを目的としています。

※正式名は「埼玉県障害のある人もない人も全ての人が安心して暮らしていける共生社会づくり条例」

第1章 共生社会実現のために

心のバリアフリーと社会や環境にあるバリア

(1) 社会や環境にあるバリア

障害のあることがバリアなのではなく、障害のある人を含めたすべての人に配慮していない社会や環境がバリアとなっています。社会や環境にあるバリアをなくしていくことが大切です。

(2) 心のバリアフリー

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人が、相互に理解を深めようとコミュニケーションを取り、支え合うことです。



「心のバリアフリー」は、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要です。「心のバリアフリー」を実現するためのポイントは3つです。

- (1) 障害のある人にとっての社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害のある人への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供

「心のバリアフリー」を実現するためには、障害のある人やその家族に対する差別を行わないように徹底することが重要です。

差別をしないためには、①不当な差別的取扱いをしないこと、②合理的配慮を提供することが求められます。

①不当な差別的取扱いの禁止

正当な理由なく障害があることを理由にサービスなどの提供を拒否したり、障害のない人には付けられない条件を付与してはならないこと

②合理的配慮の提供

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

不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供は、**障害者差別解消法**と**埼玉県共生社会づくり条例**に定められており、行政機関等や事業者において、不当な差別的取扱いは「禁止」、合理的配慮の提供は「法的義務」とされています。

| | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮の提供 |
|-------|-----------|----------|
| 行政機関等 | 禁 止 | 法的義務 |
| 事 業 者 | 禁 止 | 法的義務（*） |

（*）令和6年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が義務化となりました。

そのほか、合理的配慮を提供しやすくするために、行政機関等や事業者があらかじめ準備する**環境の整備**が努力義務として規定されています。（⇒P8）

合理的配慮の提供の流れ

社会的バリアを
取り除くための申出

～できなくて困っています。

～だと助かります。

建設的対話

～することで
いかがでしょうか。

～をお手伝いしましょう。

合理的配慮の提供

※過重な負担となる場合を除く

対象となる障害のある人

身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病に起因する障害その他の心身の機能の障害がある人で、障害や社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象で、**障害者手帳を持っている人に限られるものではありません。**

※ 障害のある人の中には、どれか一つの障害だけでなく、重複している人もいます。

不当な差別的取扱いの例

①車いす使用者のレストランなどへの入店を断る。



②障害があることを理由にアパートなどを貸さない。



③学校の受験や入学を拒否する。



④盲導犬を同行した入店、乗車を拒否する。



⑤本人を無視して付添いの人だけに話し掛ける。



「もし何かあったら……」は正当な理由になりません！

「不当な差別的取扱い」とは、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、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことです。

「正当な理由がある場合」の判断は、個別のケースごとに具体的場面や状況に応じて行うことが重要です。

「過去に同じようなことがあったから」、「世間一般はそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、「正当な理由がある場合」に該当しません。

様々な場面における合理的配慮の例

① 買い物

- 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したり、商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教えたりする。
- 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、具体的に分かりやすく説明を行う。
- 視覚障害等の障害のある人が一人でセルフレジの操作をすることが困難な場合に、店員がサポートを行うなど柔軟な対応を行う。



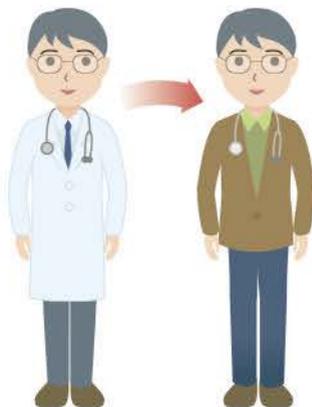
② 食事

- 会計を席で行う。
- メニューや商品表示を分かりやすく説明したり、写真を活用して説明したりする。
- タッチパネル操作の機器以外にも代替手段を用意しておく。



③ 医療

- 白衣に強く反応し、診察を拒否する
という場合には、必要に応じて通常
の服に着替えて対応する。
- 外見上、障害者であると分かりづら
い患者（聴覚障害の人など）の受付
票にその旨が分かる連絡カードを
添付するなど、プライバシーに配慮
しつつスタッフ間の連絡体制を工
夫する。
- 極力、患者が少ない時間帯で予約を
取る。



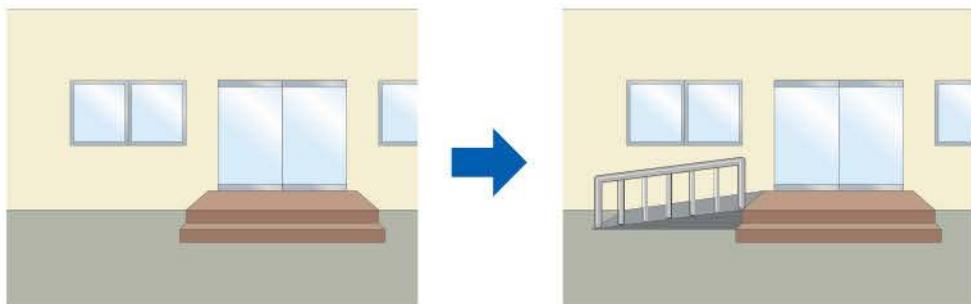
④ 公共交通

- 乗換駅で本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改
札口までの案内誘導をする。
- 車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空
けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- タクシーに乗る際、メモを用いた筆談や IT 機器（タブレット等による
図や絵）の活用等によりコミュニケーションを取り、行先や要望事項を
確認する。
- 視覚障害のある人がタクシーを
待っているとき、低速走行のエン
ジン音が小さく停車しても分か
らないことがあるので、乗車可能
であれば声を掛けて誘導する。



合理的配慮提供のための環境の整備の例

①車いす利用者などのために出入り口にスロープを設置する。



②説明書やパンフレットの文字を大きくしたり、
ふり仮名を付けたりする。



③施設の受付などで、筆談や手話など音声以外の方法で
コミュニケーションを取る体制を整えておく。

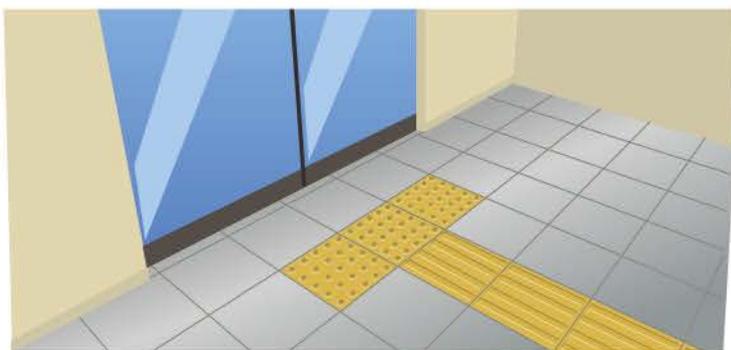


④オストメイト(*)対応のトイレに改修する。



(*) 人工肛門・人工膀胱を
造設した人のこと (⇒P16)

⑤視覚障害のある人が移動しやすくするために 入口、施設内に点字ブロックを設置する。



「環境の整備」って何だろう？

「環境の整備」とは、合理的配慮を提供しやすくするために、障害のある人に向けてあらかじめ準備することであり、行政機関や事業者の**努力義務**とされています。(障害者差別解消法第5条)

例えば、携帯用スロープの購入や施設のバリアフリー化といったハード面の整備と、社員対応マニュアルの作成や研修の実施といったソフト面の整備があります。

環境の整備によって、個々の配慮をしなくても、障害のある人が利用可能になり、合理的配慮の提供が達成されます。

バリアをなくすって？

～障害のある人が障害のない人と同じようにできるようにする～

合理的配慮を考える



配慮 が何もないと…左と真ん中の子は、試合が見えない。



平等 同じ高さの踏み台を用意ではあるけれど左の子はまだ見えない…



公平 その子に必要な高さの踏み台を用意さが担保されて全員が試合を見られる！



環境 壁を網目のフェンスに変更を変えればそもそもハンディキャップは生じない！

topics

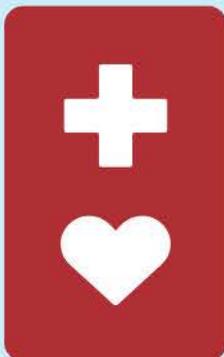
【ヘルプマーク】

ヘルプマークを知っていますか？
援助が必要な人のためのマークです。

例えば、内部障害など外見からは分からなくても援助が必要な人がいます

このマークを見かけたら、電車内で席を譲る、困っているようであれば声を掛ける等、

思いやりのある行動をお願いします。



第2章 各障害に応じた配慮のポイント

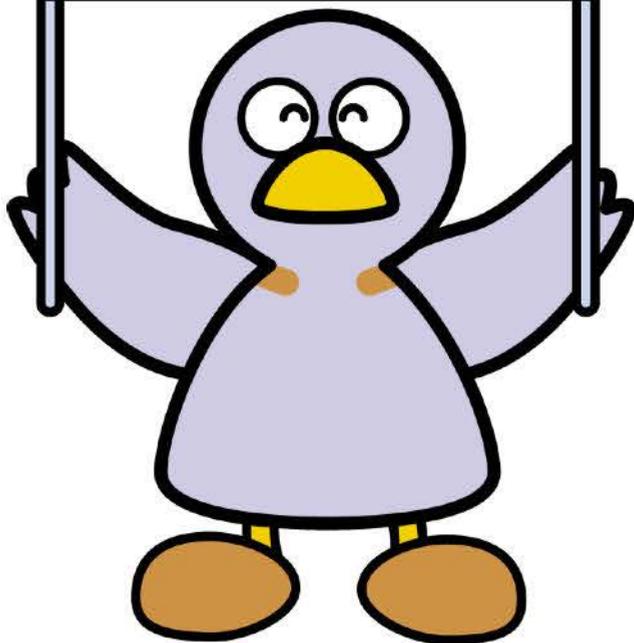
ここで掲載していることは、すべてが当てはまるものではありませんが、代表的な障害特性と配慮のポイントをまとめました。

各障害のページには関連するマークも掲載しています。

—各ページの構成—

- 障害の特性
- 困っていること
- 配慮の方法(例)

関連する障害のマーク



視覚障害

● 視覚障害の特性

全く見えない（全盲）、見えないけれど光が感じられる（光覚）、眼鏡等で矯正しても視力が弱い（弱視）、見える範囲が狭い（視野狭窄）、色の見え方が異なる（色覚異常）などがあります。

● 困っていること

- 車を降りたときなど、自分がどこにいるか、側に誰がいるか説明がないと分からない。
- 飲食店などでメニューが読めない。
- 音声設備のない信号では、信号が変わったことが分からない。
- 店舗での料金表示（レジの表示）が見にくい。
- 点字ブロックの上に立ち止まっている人がいたり、物が置いてあると非常に危険。
- 「白杖使用者は全盲」という誤解から、白杖を使用する弱視者に対する偏見がある。

● 配慮の方法（例）

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮が必要。
- 声を掛けるときは前から近づき「何かお手伝いしましょうか」「どちらへ行かれますか」などこちらから声を掛ける。
- 説明するときには「それ」「あれ」「こっち」といった表現ではなく、「あなたの正面」「5歩前」「1メートル左」などと具体的に説明する。
- 視覚障害のある人をガイドするときは、腕や肩を押したり、白杖に触ることはせずに、本人に声を掛け、肩や肘を軽くつかんでもらい案内する。
- 普段から通路（点字ブロックの上など）に通行の妨げになるものを置かない、視覚障害のある人が使用している施設内のものの位置を勝手に変えない。

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。

補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のことをいいます。

身体障害者補助犬法に基づき、不特定多数の人が利用する施設では、補助犬の受入れが義務付けられています。

盲人のための 国際シンボルマーク



世界盲人連合で1984年に設定された盲人のための世界共通のマークです。

(社会福祉法人
日本盲人福祉委員会)

「白杖 SOS シグナル」 普及啓発シンボルマーク



白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声を掛けて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

聴覚障害

● 聴覚障害の特性

全く聞こえない人（ろう者）、聞こえにくい人（難聴者）など、聞こえ方には個人差があります。また、声を出して話すことや口形を読み取ることが難しい人もいます。ろう者は手話を第一言語として日常的に使っています。

一方で難聴者は、文字や相手の口の動き等の視覚情報がコミュニケーション手段の中心で、手話ができるとは限りません。

● 困っていること

- 駅の構内などで緊急放送があっても、何があったのか分からない。
- 外見から分かりにくいいため、返事をしないなどと誤解されることがある。
- 筆談のとき、長い文で説明されると理解しにくい。
- マスクをしたまま話されても、口の動きが見えないと分からない。
- 手話を使えば分かると思われてしまう。（難聴者）

● 配慮の方法（例）

- どのような方法（手話や文字・ジェスチャー・口話等）でコミュニケーションを取ればよいか本人に尋ねる。
- あいさつなど手話を覚えておくとコミュニケーションが円滑になる。
- 手話を知らなくても、ジェスチャーや口話を組み合わせることで、話の内容が伝わりやすくなることがある。
- 筆談を行う際は、話し言葉などの文章や専門用語などは使用せず、やさしい日本語で重要な要点をまとめて簡潔に書き記す。
- 口話をする場合は、「ゆっくり」「はっきり」とした口の動きをする。
- 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する。

聴覚障害者標識 (聴覚障害者マーク)



聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付された人が車に表示するマークです。

手話マーク



手話を必要としている人を対象に使用されているマークです。

筆談マーク



筆談を必要としている人を対象に使用されているマークです。

耳マーク



聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合に使用されているマークです。

ヒアリングループマーク



補聴器などに内蔵されているTコイルを使って利用できる施設等であることを表示するマークです。

盲ろう

● 盲ろうの特性

盲ろう者とは、「目(視覚)と耳(聴覚)の両方に障害を併せ持つ人」のことをいいます。盲ろう者は大きく以下の4つに分類されます。

- 全盲ろう……………全く見えず聞こえない状態
- 弱視ろう……………見えにくく聞こえない状態
- 全盲難聴……………全く見えず聞こえにくい状態
- 弱視難聴……………見えにくく聞こえにくい状態

● 困っていること

- 障害の特性上、主に「他者とのコミュニケーション」、「移動」、「情報入手」に関する困難がある。
- テレビやラジオを見ることや聴くことができず、また、点字が読めない人は本を楽しむこともできない。
- 街を歩くのにも、歩行者用信号機は見えづらく、誘導音も聞き取りづらいので不安がある。
- 街の中の表示も気がつかず、トイレを男女間違っ入ってしまうこともある。

● 配慮の方法 (例)

- 指点字や触手話が必要となる場合がある。
- 盲ろう者の表情や仕草を見ながら、ゆっくりコミュニケーションを取る。
- 盲ろう者の手の甲や肩などをポンポンと軽く叩いてあいづちを打つことで、盲ろう者に「話を聞いてくれている」という安心感を得られるようにする。
- 本人に伝わりにくい場合は、例えば、手書き文字で「ひらがな」を使っていたら「カタカナ」にするなど、伝え方を変えてみる。
- 本人ができることは、手を出したり代わったりするのではなく、できるだけ見守る。
- 置いた場所が分からなくなるので、本人が自分で置いた場所から物を移動させない。
- 目や耳に障害があるからといって、何も判断ができないということではないので、本人の意思を尊重する。

■ 肢 体 不 自 由

● 肢体不自由の特性

手や足の麻痺や欠損、体幹の機能障害で、体のどこかが動かない、動かしにくいなど様々な状態があります。日常生活を送るために、義足などの補装具や杖、車いすなどを使用することもあります。障害の程度には個人差があり、いくつかの障害を併せ持つことがあります。

● 困っていること

- 道路の段差や傾斜・開き戸などが移動の大きなバリアとなる。
- 商品棚の高いところや床のモノは拾いにくい。
- 店舗の通路に商品が置いてあると、車いすを使用している人が方向転換できないことがある。
- エレベーターやバリアフリートイレ、障害者用駐車スペースがないと困る。
- 狭いスペースへの文字の記入が困難なことがある。
- 電車やバスなどでは乗降に時間がかかったり、車内での移動に気配りや手助けが欲しい場合がある。

● 配慮の方法（例）

- 段差をなくす、車いす用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮が必要。
- 車いすを使用している人に話し掛けるときは、腰をかがめて目線を合わせるように気を配る。
- ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作のための配慮が必要。
- 障害者用駐車場には必要な人以外は駐車しないようにする。

身体障害者標識（身体障害者マーク）



肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された人が車に表示するマークです。
やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。

内部障害

● 内部障害の特性

心臓や腎臓、呼吸器、腸や膀胱、肝臓、免疫機能など、身体の内部の障害により、日常生活に支障があります。外見から分かりにくいですが、疲れやすく、長時間の立位や作業が困難であったり、頻繁にトイレに行く必要があったりします。

● 困っていること

- 電車やバスなどの優先席に座っていると、不審な目で見られることがある。
- 風邪を引くと命の危険にさらされることがある。
- オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した人）対応のトイレが必要となる。

● 配慮の方法（例）

- ヘルプマークを身に着けた人が電車やバスなどで立っていたら、優先席でなくても積極的に席を譲る。
- 風邪を引いているときは、マスクをするなどうつさないよう最大限注意する。
- 疲れやすさ、体調の変動のしやすさについて理解し、配慮する。
- 常に医療的対応を必要とする人もいることに留意する。
- 便や尿を溜めておく袋（パウチ）を洗浄するための特殊な設備が必要となることへの配慮が必要。

ハート・プラスマーク



内部に障害のある人を表しています。心臓疾患などの内部障害・内部疾患は外見から分かりにくいいため、理解と協力を広げるために作られたマークです。

オストメイトマーク



オストメイトを示すマークです。オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。

知的障害

● 知的障害の特性

生活や学習面での知的な働きや発達がゆっくりとしていて、読み書きや計算をしたり、抽象的な概念や複雑なことを理解したり、判断したりすることが苦手です。外見からは分かりにくい障害で、身の回りの全面的な支援が必要な人から、社会生活を送り会社で働いている人まで、障害の現れ方は様々です。

● 困っていること

- とっさのトラブルが発生したときに、臨機応変な判断ができずに動けなくなったり、パニックになったりすることがある。
- 処理に時間がかかったり、忘れてしまったりすることがある。
- 言われていることが理解できず、すべてに「はい」と答えてしまい、トラブルになることがある。

● 配慮の方法（例）

- 短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「分かりやすく」「くりかえし」説明する。
- 具体的な表現を使い、分かりやすい言葉を選んで話す。
- 必要に応じて写真や絵など分かりやすい情報提供を工夫する。
- 安心して話ができるようゆったりとした気持ちで話を聞き、穏やかな口調で声を掛ける。
- 「はい」「いいえ」で回答できるような具体的な問い掛けをする。
- 成人に対しては、こども扱いせず年齢に応じた対応をし、敬意をもって接する。
- それを行うことで何が起こり、なぜそうなるのかが伝わるように、分かりやすい表現を心掛ける。

精神障害

● 精神障害の特性

精神疾患のために日常生活や社会生活に制限があります。原因となる精神疾患によって、障害特性や制限の度合いが異なり、長期にわたるものもあります。ストレスや生活環境の変化によって、誰もがかかりうるものです。外見からは分かりにくいいため、理解されないことが多いです。

● 困っていること

- 考えがまとまらず、自分の状況などをうまく説明できないことがある。
- エステやジムなどの問診で既往歴を見て、サービスを拒否されることがある。
- 突然理由もなく激しい不安に襲われて、心臓がドキドキする、めまいがしてふらふらする、呼吸が苦しくなるといった状態になることがある。
- 対人関係に困ることがある。
- 電車など人ごみの中にいることが困難なことがある。
- とても疲れやすい傾向がある。

● 配慮の方法（例）

- 感情的になったり、考えがまとまらなかったりしたとき、何がそうさせているのか想像し、穏やかに想像したことを説明し、コミュニケーションを図る。
- 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必要がある。
- 一度に多くの情報が入ると情報を整理しきれなくなる場合があるため、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。
- 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。
- 症状が強いときには無理をさせず、しっかりと休養をとることや、速やかに主治医を受診することなどを促す。

発達障害

●発達障害の特性

発達障害とは、自閉スペクトラム症（コミュニケーション・対人関係等が苦手）、学習障害（読み・書き・計算等が苦手）、注意欠如多動性障害（不注意・多動・衝動性が特徴）など、脳機能の発達に関係する生まれつきの障害です。これらの特徴は重複することも多く、人によって異なります。他人との関係づくりやコミュニケーションなどが苦手な人が多いですが、特定の分野に集中して取り組み、成果を上げることもあり、できることと不得意なことのアンバランスな様子が理解されにくいことがあります。

●困っていること

- 急に予定が変わったり、初めての場所に行くなど、見通しが立ちづらいことには不安になることがある。
- 人によって異なるが、音や声、光といった聴覚・視覚などの感覚刺激に対して敏感又は鈍麻であることがある。
- コミュニケーションの苦手さ、あるいは衝動的な言動によって、悪気はないのに、相手に不快な思いをさせてしまうことがある。
- 感情のコントロールが苦手なことがある。
- 集中力が続かなかったり、忘れ物が多くなったりすることがある。
- 「読む」、「書く」、「計算する」など、特定の能力の習得と使用に著しい困難を抱えることがある。

●配慮の方法（例）

- 予定や予定の変更は、メモや音声データを渡すなど、後で確認できる方法で提示する。予定の変更は、その予定が始まる前に伝える。
- イヤーマフの使用、不要なものを隠すなど、刺激の調整をする。
- 「あっち」や「ちゃんと」などのあいまいな表現を避け、「走らないで」ではなく「歩こう」といった肯定的な短い文で、一つずつ順を追って伝える。
- 伝えたい内容を相手に十分理解してもらうために、相手が普段使っている分かりやすい言葉と写真、イラスト等の視覚的情報を同時に使い、具体的に伝える。
- 一人になれるような静かな場所（クールダウンスペース）に移動を促す。
- 苦手な部分については、本人に努力を強いるのではなく、ほかの方法（パソコン・タブレットなど、本人が使いやすいものの使用）を積極的に認める。

高次脳機能障害

● 高次脳機能障害の特性

事故や病気などが原因で脳が損傷され、話す・考える・覚える・集中することなどが難しくなり、生活に支障をきたします。高次脳機能障害を引き起こす原因には、主に「脳卒中（脳血管障害）」、「脳外傷（頭部外傷）」、「脳炎・低酸素脳症」の3つがあります。症状は損傷を受けた脳の部分や範囲によって異なり、失語・失行・失認のほか記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害などがあります。

● 困っていること

- よく知っている場所や道で迷子になってしまう。
- 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。
- ぼんやりしていて、間違いが多い。
- 簡単な段取りができない。
- イライラした気分や、急に怒りの感情を爆発させるなど、情動のコントロールができない。

● 配慮の方法（例）

- 名前・住所・連絡先が記載されたカードや、GPS 機能付き携帯電話、GPS 端末を身に着ける。
- 自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。
- 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。
- 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したりする。
- 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。

■ 難 病

● 難病の特性

様々な疾病により多様な症状が生じます。定期的に通院する必要があるなど、常に医療的対応を必要とすることが多いため留意が必要です。ストレスや疲労により症状が悪化したり、病態や障害が進行したりする 경우가多く、また、外見から分かりにくい場合が多いです。

● 困っていること

- 電車やバスなどの優先席に座っていると、不審な目で見られることがある。
- 風邪を引くと命の危険にさらされることがある。
- 疲れやすかったり、集中力が低下してしまったりすることがある。
- 周りからの理解が得られず、無理をしてしまうことで症状が悪化してしまう場合がある。
- 難病のある人自身や家族の経済的・身体的・精神的な負担が大きい。

● 配慮の方法（例）

- ヘルプマークを身に着けた人が電車やバスなどで立っていたら、優先席でなくても積極的に席を譲る。
- 風邪を引いているときは、マスクをするなどうつさないよう最大限注意する。
- 疲れやすさ、体調の変動のしやすさについて理解し、配慮する。
- 常に医療的対応を必要とする人もいるので、留意する。
- 体調や通院日を考慮して負担がない勤務日数・時間とする。

第3章 事業者が留意すべき「合理的配慮の提供」

「合理的配慮」の留意事項

事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 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
- ② 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
- ③ 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

例えば次のような例が合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、その飲食店は食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断る。
(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)
- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、対応を断る。
(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)
- オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断る。
(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

「合理的配慮」には対話が重要です！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「**建設的対話**」といいます。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

ポイント！

- ある方法について実施することが困難な場合であっても、別の方法で社会的なバリアを取り除くことができないか、実現可能な対応策を障害のある人と事業者等と一緒に考えていくことが重要です。
- 例えば、普段本人が行っている対策や、事業者が今ある設備で活用ができそうなものなど、情報を共有し、双方がお互いの状況の理解に努め、柔軟に対応策を検討することが重要です。
- 当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得ができる形で社会的なバリアの除去が可能となることもあります。



過重な負担の判断

「合理的配慮の提供」は、**負担が重すぎない範囲**で対応することとされています。

「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下のことを考慮し、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。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

例えば次のような例が合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 小売店において、混雑時に視覚障害の人から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。

（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

「過重な負担」に該当する場合

- 合理的配慮の提供に当たり、行政機関や事業者等にとって「過重な負担」に該当する場合も当然あり得ます。
- その際は、障害のある人に丁寧とその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましいとされています。
- また、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

× 「前例がありません」

- ・ 合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。前例がないことは断る理由になりません。

× 「特別扱いできません」

- ・ 合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

× 「もし何かあったら……」

- ・ 漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

× 「〇〇障害のある人は……」

- ・ 同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりにせず個別に検討する必要があります。



障害者差別に関する相談窓口

市町村に相談窓口が設置されています。

詳細は埼玉県ホームページを御覧ください。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0604/sabetu/madoguchi.html>

広域調整機関として、県にも相談窓口を設置しています。

— 埼玉県障害者差別解消相談窓口 —

(社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会権利擁護センター)

〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65

彩の国すこやかプラザ内

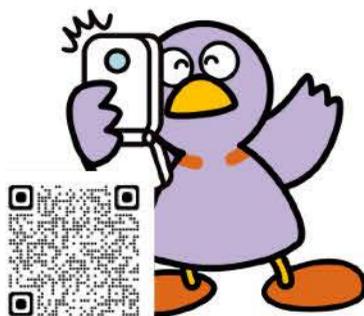
TEL : 048-822-1297 FAX : 048-822-1406

E-Mail : skenri@fukushi-saitama.or.jp

受付：月曜日から金曜日

午前9時から午後5時まで（祝日、年末年始を除く）

こちらからも
埼玉県ホームページを
御覧いただけます。



令和6年10月発行

発行：埼玉県福祉部障害者福祉推進課

〒330-9301

さいたま市浦和区高砂3-15-1

電話：048-830-3310 FAX：048-830-4789

E-Mail : a3310-01@pref.saitama.lg.jp