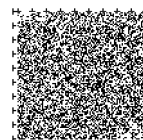


障害者差別解消法ハンドブック

《都立学校版》

平成28年3月
東京都教育委員会



はじめに

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）は、我が国が障害者の権利に関する条約を批准するに当たり国内で進められた、法整備の一環として定められたものです。

私たちが暮らす社会には、様々な障害のある人が、いろいろな施設やサービス等を使って生活していますが、社会にはそれを想定していないものやサービスがたくさんあり、障害のある人の暮らしにおける障壁となっています。

このため、障害者差別解消法は、行政や民間事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、障害のある人が直面する具体的な障壁について、本人の求めに応じて合理的な配慮を行うことを義務付けています（民間事業者の場合は努力義務）。

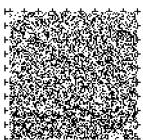
都立学校においても、障害のある児童・生徒や保護者等から、社会的障壁を取り除くことを必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときには、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その障害の特性や必要性に応じて、合理的な配慮を行わなければならないとされています。

「障害者差別解消法ハンドブック《都立学校版》」は、平成 28 年 4 月の障害者差別解消法の施行に当たり、都立学校において、日々の学校生活の中で配慮すべき事項を分かりやすくまとめ、学校生活全般における対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についても分かりやすく説明したものです。

教職員の皆さん一人一人が、本ハンドブックを活用し、適切な対応を行うとともに、管理職を中心に学校全体として取組を進めることにより、障害者差別の解消を推進していくことが期待されています。

平成 28 年 3 月

東京都教育委員会



目 次

第1 障害者差別解消法とは

1 趣旨

- (1) 障害者差別解消法の制定の経緯 1
- (2) 障害者差別解消法の基本的な考え方 1
 - ア 目的
 - イ 対象となる障害者
 - ウ 対象とする分野
- (3) 本ハンドブックの位置付け 1

2 行政機関等の職員（学校職員を含む。）に求められること . . . 3

第2 障害者差別解消法が求めること

1 不当な差別的取扱いの禁止

- (1) 基本的な考え方 4
- (2) 不当な差別的取扱いの具体例 4
- (3) 正当な理由の判断の視点 5

2 合理的配慮の提供

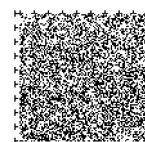
- (1) 基本的な考え方 6
- (2) 意思の表明の方法 7
- (3) 過重な負担の考慮事項 8
- (4) 建設的な対話について 8

第3 様々な場面における対応の例

1 対応の基本と考え方 9

2 様々な場面における対応の例

- (1) 公の施設（学校を含む。）における対応の例 11
 - ① 案内・誘導
 - ② 相談・説明
 - ③ 手続
 - ④ 情報アクセシビリティ
 - ⑤ 緊急時の対応
- (2) 生活場面ごとにおける合理的配慮の例 17
- (3) 環境の整備 19



第4 障害特性について

I 視覚障害	21
II 聴覚障害	25
III 肢体不自由	28
IV 知的障害	33
V 病弱・身体虚弱	36
VI 言語障害	39
VII 情緒障害	42
VIII 発達障害	
1 自閉症	44
2 学習障害	48
3 注意欠陥多動性障害	51
IX 精神障害	
1 統合失調症	54
2 気分障害	55
《コラム》ヘルプマーク ヘルプカード	57

第5 相談体制の整備・その他

1 相談体制の整備について	58
2 その他	59

都立学校における障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱

61

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

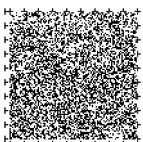
64

【別紙1】合理的配慮の具体的な対応例（中高一貫教育校・高等学校編）

71

【別紙2】合理的配慮の具体的な対応例（特別支援学校編）

76



第1 障害者差別解消法とは

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 年の障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）への署名以降、障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正をはじめとする国内法の整備等を進めてきました。

障害者差別解消法は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年に制定されました。

(2) 障害者差別解消法の基本的な考え方

ア 目的

障害者の日常生活及び社会生活全般における、差別を解消するための措置（障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供）等を定めることによる共生社会の実現を目指しています。

イ 対象となる障害者

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」としています。

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、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であるとする「社会モデル」の考え方を踏まえています。

障害者差別解消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りません。

なお、難病に起因する障害は心身の機能の障害に含まれ、高次脳機能障害は精神障害に含まれます。

ウ 対象とする分野

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ます。

ただし、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、障害者差別解消法第 13 条の規定により、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ます。

(3) 本ハンドブックの位置付け

教育の分野にあっては、国及び地方公共団体は、教育基本法（平成 18 年法律第 120 号）第

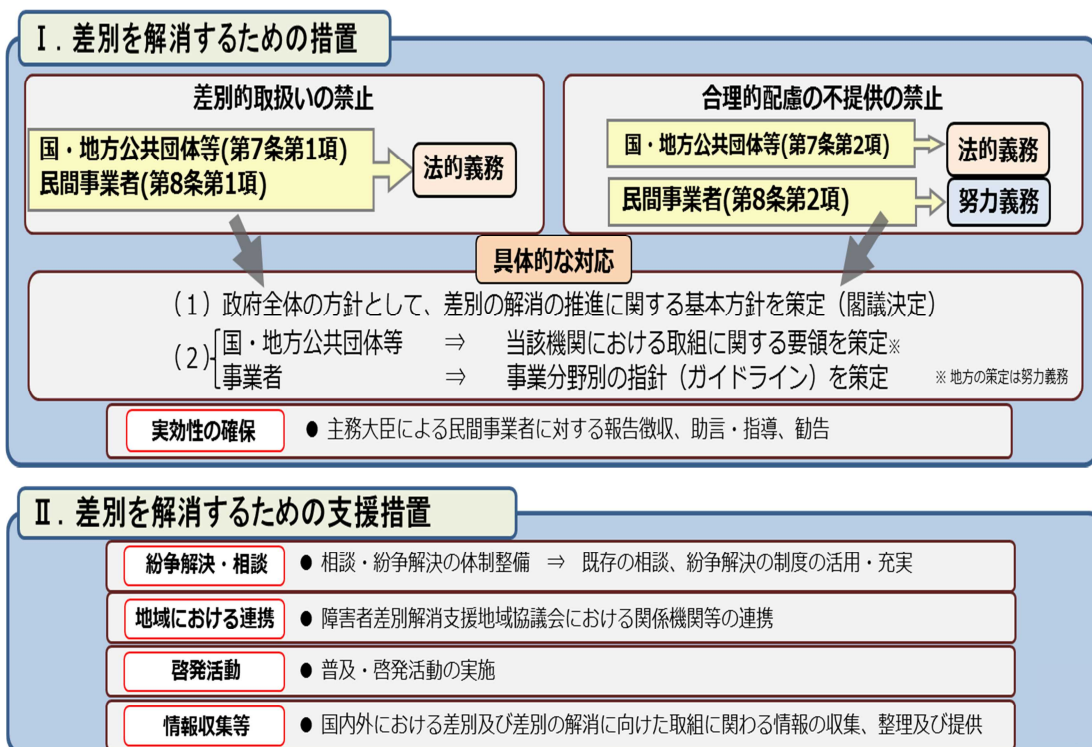
4条第2項において「障害のある者が、その障害の状態に応じ、十分な教育を受けられるよう、教育上必要な支援を講じなければならない」とされているほか、障害者基本法第16条第1項において「障害者が、その年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育を受けられるようにするため、可能な限り障害者である児童及び生徒が障害者でない児童及び生徒と共に教育を受けられるよう配慮しつつ、教育の内容及び方法の改善及び充実を図る等必要な施策を講じなければならない」とされています。

今回の障害者差別解消法は、行政機関等において、差別解消のための措置に対応するため、国が策定した基本方針に基づき、対応要領を策定することとしており（地方公共団体の策定は努力義務）、また、「文部科学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」では、「学校教育が担う重要な役割を認識し、幼児、児童及び生徒の指導や保護者との連絡に携わる教職員一人一人が、研修等を通じて、障害者差別解消法の趣旨を理解するとともに、障害に関する理解を深めることが重要」としています。

都教育委員会は、都立学校の職員が適切に対応するために必要な要領を定めることとし、東京都立学校職員服務規程を改正し、「都立学校における障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」を制定しました。これと併せて、都立学校において障害のある児童・生徒や保護者等から障壁の除去を必要とする意思の表明があった場合に具体的な対応を行う際の指針として、本ハンドブックを定めることとしました。

本ハンドブックを踏まえ、差別を解消するための措置に関して教職員間で共通理解を図り、適切に対応していくことが求められています。

【国・都道府県における障害者差別解消法の概要】



2 行政機関の職員（学校職員を含む。）に求められること

- 不当な差別的取扱いの禁止（法的義務）
- 合理的配慮の提供（法的義務）

東京都や区市町村といった地方公共団体は、国と同様、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされています。

- 都教育委員会では、教職員の服務規律の一環として職員対応要領を定めており、本ハンドブックは、これを補完するものです。記載されている対応の考え方や具体的な事例を踏まえ、都立学校に所属する教職員は適切な対応をお願いします。
- また、具体的な対応に当たっては、本ハンドブックだけでなく、主務大臣が定める対応指針（※）や福祉保健局が定める「東京都障害者差別解消法ハンドブック」も踏まえる必要があります。
- なお、都立学校が施設や事務・事業の運営を事業者に委託している場合は、民間事業者にも適切に合理的配慮を提供させるよう留意することが必要です（例：環境整備委託、図書館管理業務委託等）。

【参考：民間事業者に求められること】

- 民間事業者には、不当な差別的取扱いの禁止が義務付けられている一方、その内容や規模により、障害のある人との関わりや求められる配慮も多種多様であることから、合理的配慮の提供については一律に義務とはせず、努力義務とされています。民間事業者は、対応指針に従い、主体的な取組が求められています。

※対応指針とは

各省庁において、所管する事業分野の事業者に向けた個別の場面における事業者の適切な対応、判断に資するために主務大臣が作成する指針

都立学校の場合は、文部科学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が該当する。

〈文部科学省の対応指針ホームページ URL〉

http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/tokubetu/material/1364725.htm

第2 障害者差別解消法が求めること

1 不当な差別的取扱いの禁止

- 不当な差別的取扱いとは、障害があることを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- 行政機関又は民間事業者は、正当な理由なく障害者の権利利益を侵害してはなりません。
- 障害者の事実上の平等を促進する、又は達成するために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。
- 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに判断することが必要です。

(1) 基本的な考え方

- 障害者差別解消法は、障害者に対して、障害を理由として、正当な理由なく、サービス等の提供を拒否する、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すなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。
- 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ことに留意する必要があります。
- 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）、障害者差別解消法に規定された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りません。
- このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じである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ります。

(2) 不当な差別的取扱いの具体例

- 次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。
- なお、具体例はあくまで例示であること及び個別の事案において、(3)で述べる正当な理由が

認められるときは、不当な差別的取扱いと判断されない場合があることに留意が必要です。

〔例〕

- ・障害があることを理由に窓口での対応を拒んだり、本人の同意なく対応の順番を後回しにしたりする。
- ・障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・障害があることを理由に説明会、行事等への参加を拒んだり、施設等の利用を制限したりする。
- ・事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に来校等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。

(3) 正当な理由の判断の視点

- 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の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障害者に対し、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す。
- 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、学校運営、第三者の権利利益の保護（例：安全の確保、財産の保全、事務又は事業（教育活動等）の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など）等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要となります。
- なお、「客観的に判断する」とは、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。
- 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し、理解を得るよう努めることが必要です。
- また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する障害者差別解消法の趣旨が形骸化されるべきではなく、単に抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。
- 以下のような場合で、障害があることを理由としないとき、又は正当な理由があるときには、不当な差別的取扱いには当たらない可能性があります。
 - ・安全上の理由から職員での対応が難しい場合に障害者に付添いの人の同行を求める。
 - ・窓口等が混雑しているため、障害者の同意を得た上で、個別の対応をするために他の利用者と順番を変更する。

2 合理的配慮の提供

《合理的配慮の定義（障害者権利条約第2条）》

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

- 行政機関等は、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、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しないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮を行わなければなりません。
※民間事業者については努力義務
- 合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的な対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。
- 過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び民間事業者が、事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度及び費用の程度などの観点を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断の上、障害者に説明することが必要です。

（1）基本的な考え方

- 障害者差別解消法は、行政機関等に対し、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、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（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めています。また、民間事業者については、合理的な配慮をするように努めなければならない（できるだけ努力すること）としています。
- 合理的配慮について考える際には、障害者権利条約にも示されている「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある児童・生徒は、ある一つの目的について、障害の特性に応じて、障害のない児童・生徒等とは異なる方法を取ることで、障害があっても、障害のない人と平等の結果を得られるようになります。この際、「異なる方法」を取れるようにすることが、合理的配慮です。

- 合理的配慮は、事務又は事業の目的、内容、機能の本質的な変更には及ばないことに留意が必要です。
- 合理的配慮は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、取り得る手段及び方法について、それが過重な負担を伴うものかどうか、様々な要素を考慮しつつ、双方の建設的な対話による相互理解を通じて、代替措置の選択も含め、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。
- なお、合理的配慮の内容等は、当事者である障害者に直接確認することが重要です。ただし、当事者が説明できない場合もあるため、その際には保護者への確認も必要です。
- また、合理的配慮の内容は、技術の進展や、社会情勢の変化等に応じて変遷することにも留意すべきです。
- 合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたったりする場合などには、後述の「環境の整備」（19ページ）を考慮し、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入、障害理解等をテーマとした職員研修の実施等により、合理的配慮を円滑に提供できるようにすることが重要です。
- 合理的配慮の具体例については、「第3 様々な場面における対応の例」で詳しく説明しています。

（2）意思の表明の方法

- 意思の表明は、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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えることをいいます。
- なお、障害者からの意思の表明のみではなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- また、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者等を伴っていないことなどにより、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ときには、障害者差別解消法の趣旨に鑑み、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提

供するために、職員自らが建設的な対話を積極的に働き掛けるなど、自発的に取り組むことが望まれます。

(3) 過重な負担の考慮事項

○ 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担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、以下の観点を検討し、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、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し、理解を得るよう努めることが望まれます。

○ 合理的配慮は、「ここまでしなければならない」という一律の考え方はなじみません。以下の観点を踏まえ、個別の状況等に基づき、対応することが重要です。

① 事務・事業（教育活動、その他の学校運営）への影響の程度

目的、内容、機能を損なうか否か。

当該措置を講ずることによる教育活動への影響、その他の学校運営への影響の程度

② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

施設の立地状況や施設の所有形態等の制約も踏まえた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度

③ 費用の程度

当該措置を講ずることによる費用の程度

④ 事務・事業規模

学校の運営や施設の規模に応じた負担の程度

⑤ 財政・財務状況

財政・財務状況に応じた負担の程度

※設置者である
都教委との協議

(4) 建設的な対話について

○ 合理的配慮の方法は、一つではありません。申出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝え合い、建設的な対話に努めることで、目的に応じた代替手段を見つけていくことが大切です。

○ このような建設的な対話を通じて、様々な障害者のことを知ることが、差別のない社会の実現につながっていきます。

第3 様々な場面における対応の例

1 対応の基本と考え方

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

○ 障害者差別解消法では、全て一律の対応ではなく、様々な場合や、障害者の状況に応じて、柔軟な対応をすることが求められています。

○ また、障害者は「障害」のある人ではなく、障害のある「人」です。障害に関する配慮は必要ですが、それ以上に、一人の個人として対応することが求められます。

○ 障害者との対話を通じて、日常生活や社会生活を送る中で生じる、障害を理由とする困難さを少しでも軽減するため、以下を参考に、これまでの取組を振り返ってみてください。

① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

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

② 困っている人には進んで声を掛けます。

- 窓口等を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではないため、来校者の中には障害者がいるかもしれないこと、自分から合理的配慮を申し出ることが難しい場合もあることを常に念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、こちらから声を掛けるようにします。
- その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。
- 状況に応じて、「はい」「いいえ」で答えられる質問により、相手の意思を確認します。

※ 本人がヘルプマークや必要な支援を書いた「ヘルプカード」を持っている場合は、書かれた

内容を確認し、必要な支援や緊急連絡先への連絡を行います。

＜ヘルプマーク、ヘルプカードの詳細は、57ページ参照＞

- ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心掛けます。
- 会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感のもてる対応を心掛けます。
 - 聞き取れなかったり、分からなかったりした場合は、分かったふりをせず、傷つかないように尋ね方に留意した上で確認します。
 - 対応方法は一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心掛けます。
 - 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。
- 差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉やなれなれしい態度は慎むべきです。
 - 自分では、相手に不快感を与える言葉・表現と気付かずに使ってしまうこともないとは言えません。このような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めておわびし、今後の対応に生かすことはもとより、職員間で気付いた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
 - 障害の原因や内容について、必要がない場合には尋ねないようにします。
 - 仕事上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

※ このほか、障害を正しく理解し、障害特性に応じた対応を行えるよう「第4 障害特性について」も参照してください。

なお、あくまでも一般的な障害特性を紹介するものであり、必要とする配慮は、一人一人異なります。実際の対応に当たっては、一人一人と向き合うことが重要です。

※ あらかじめ障害者が多く利用することが見込まれる場合や、対応に迷ったときなどは、障害者本人に意見を聞いてみることも大切です。

2 様々な場面における対応の例

障害者への合理的配慮の提供については、これまでも様々な工夫がなされていると思いますが、ここでは改めて各場面における対応の例示をします。これらの例を参考に、より良い対応・サービスを目指していきましょう。

以下の事例は、公の施設（学校を含む。）における対応事例の一部を記載しています。学校における様々な場面における合理的配慮の具体的事例については、基礎的な環境整備の状況が異なる

ため、中高一貫教育校・高等学校（【別紙1】）と特別支援学校（【別紙2】）とに分けてそれぞれまとめています。今後、新たな事例も適宜更新していきますので、必要に応じて参照してください。

（1）公の施設（学校を含む。）における対応の例

① 案内・誘導

共通的な事項

- ・ 入口付近で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いしましょうか」と積極的に声を掛ける。
- ・ 障害の特性に応じた方法で「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明する。声掛けは、相手のペースに合わせて丁寧に行う。
- ・ 扉の開閉が困難な場合は開閉を手伝う。
- ・ 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更する。

【建物やフロアの入口付近】

- ・ 車いすを使用している、つえを突いているなどにより、手動の扉を開けられず、中に入れない。

＜対応の例＞ 扉の開閉を手伝う。

- ・ 視覚障害者や知的障害者などが、目的地の建物までたどり着いたが、受付や目的の場所（窓口、部屋など）が分からない。

＜対応の例＞ 職員からそっと（急にではなく）声を掛けて、訪問先まで案内（誘導）する。

- ・ 聴覚障害者が、手話で職員に行き先を伝えようとしたが、手話が通じず、分かってもらえない。

＜対応の例＞ 筆談（紙に書く等）により、行き先を確認して案内（誘導）する。

- ・ 高次脳機能障害などにより、少し前のことを記憶するのが難しい人などが、建物まで来たものの、どのフロアに行くのか、何をしに来たのか用件を忘れてしまった。

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

【受付付近】

- ・ 聴覚障害者が、名前や受付番号を呼ばれても呼ばれたことが分からなかったり、視覚障害者や知的障害者などが、「次の方」と呼ばれただけでは自分のことを呼ばれているのかわからなかったりすることがある。

＜対応の例＞ あらかじめ本人と呼出方法等を確認し、順番が来た際には、直接本人を呼びに行く。

- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、周りの物音等が気になってしまい、混雑し

た場所などで順番を待つことが難しい。

〈対応の例〉 落ち着いた場所で待てるよう、別室等を案内する。

〈対応の例〉 障害者本人、他の利用者の同意を得て、予約札などを渡し、順番が来る頃に再来してもらうようにする。

【その他一般的な合理的配慮の例】

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 段差がある場合、車いす利用者にキャスターを上げる等の補助をする、携帯用スロープを段差に掛ける等を行う。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 移動に困難を伴う児童・生徒等について、送迎バス等の車両の乗降場所を、建物などの出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 障害者の来校が多数見込まれる場合、敷地内の駐車場等において、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ・ 建物の入り口に段差がある等により、車いすを使用している人が、通常の入り口から入場するのが困難な場合、別のルートからの入場を認める。

② 相談・説明

【共通的な事項】

- ・ 障害者の意識が説明する側に向いていることを確認する。その上で話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、誠実な対応を心掛け、安心して話ができる信頼関係を築く。
また、相談内容の把握が難しい場合は、必要に応じて複数の教職員で対応する。
- ・ 説明が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」話す。
- ・ 伝えることや理解することに配慮が必要な児童・生徒や来校者等に対しては、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明する。
- ・ 事前に訪問が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておく。
- ・ 専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明する。

【障害種別による対応例】

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

〈対応の例〉 記載されている内容は、勝手に判断して省略せず、正確に情報を伝える。

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

〈対応の例〉 文章が不得手と思われる方には、長文で書かず、要点をまとめる。必要に応じて、図など言葉以外の情報も併せて使用する。

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

〈対応の例〉 内容を確認しながら用件を分けて説明し、その都度、理解の程度を確認する。

その他一般的な合理的配慮の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 車いすを使用している等により、棚やロッカー等の高い所に手が届かない障害者に対して、必要に応じ、取って手渡す。

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 本人の障害の特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手書き文字（手のひらに、指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えること。）、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 比喩表現等が苦手な人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに分かりやすく説明する。
- ・ 申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置き、必要に応じて適時メモ等を渡す。
- ・ 知的障害のある人から申出があった際の対応として、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、必要に応じてルビを付した文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ エレベーターのない建物の2階で開催する説明会等に車いすを使用する児童・生徒、保護者等から参加の申込みがあった場合に、1階の会場が用意できる場合には、会場を変更して開催する。

③ 手続

共通的な事項

- ・ 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておく。

- 書類の記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声を掛ける。
- 自筆が困難な場合には、本人の意思を確認した上で、可能な限り代筆を行い、代筆した内容を本人に確認してもらうとともに、その旨を記録しておくことが必要になる。なお、署名欄の部分だけを切り取った枠(サインガイド)を別途用意することで位置が明確になり、署名しやすくなる人もいる。
- 視覚障害や、知的障害などにより理解することに配慮が必要な児童・生徒等は、書類が読めなかったり、文章が難しく内容が理解しにくかったりする。
 - 〈対応の例〉 書類を読み上げたり、記入場所が分かるように定規等の目印になるものを準備したりする。
 - 〈対応の例〉 記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。
 - 〈対応の例〉 できるだけ分かりやすい言葉で説明する。
 - 〈対応の例〉 必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。
- 手や腕の不随意運動等により書類等を押さえることが難しい人の場合、そのままの状態では書類等が動いてしまい、記入する際うまく書けない。
 - 〈対応の例〉 バインダー等を用意し、書類が動かないように固定する。
 - 〈対応の例〉 本人の同意の下に代筆し、記入内容を確認してもらう。

その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

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

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、順番を入れ替える。
 - 立って列に並んで順番を待っている場合に、列に並ぶのが難しい状況の人に対して、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により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
 - 体調の変化が大きい児童・生徒等は、急に体調が悪くなり動くことができなくなったりすることがあるので、本人に確認の上、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。
- ※ 本人が必要な支援を書いた「ヘルプカード（57ページ参照）」やメモ等を持っている場合があるので、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。

- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、守秘義務に係る担保が得られることを前提に、障害のある出席者の理解を援助する者の同席を認める。

④ 情報アクセシビリティ

共通的な事項

- ・ 情報アクセシビリティとは、年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいう。
- ・ 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ため、障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いる等、必要な配慮を行う。

【説明・通知文書、冊子等の印刷物】

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

【ホームページ】

- ・ 画像データとして、目立つように文字の色を変えたり、文字が動いたり、点滅したりするホームページを作成した場合、視覚障害の人などがホームページの読み上げソフト等を利用する際に、うまく読み上げができず、内容が分かりにくいホームページになってしまうことがある。
〈対応の例〉 誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に従って、レイアウト等を行う。

【講演会、説明会等】

- ・ 聴覚障害者の場合、説明者の声が聞こえないので、内容を知ることができない。
〈対応の例〉 説明会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、手話通訳や要約筆者の手配等をする。
- ・ 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人などが、説明のペースについていけず、混乱してしまうことがある。
〈対応の例〉 説明内容を要約したり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行う。

その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 会議資料等について、視覚障害のある委員等に向けて点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なる場合があることに留意する。
- ・ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のあ

る委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。

- ・ 会議の進行に当たっては、職員等が出席者の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 視覚障害などにより遠くが見えにくい人に対して、必要に応じてスクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い位置を確保する。

開催通知等の例

〇〇説明会の御案内

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

※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめ御連絡ください。

上記の文章等を追加することで、事前の申出を確認することができます。

参加申込書の配慮例

お申込・問合せ先

〇〇〇

電話：〇〇

ファクシミリ：△△△

Eメール：◆◆◆@□□□

お名前			ご所属
ご連絡先	住所		
	〒 電話： またはファクシミリ		
備考	以下について、必要がございましたら、印を付けてください。		
	<input type="checkbox"/> 車いすスペース	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記
	<input type="checkbox"/> 磁気ループ	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> その他()
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する		<input type="checkbox"/> 同行しない

※個人情報については、本事業以外の目的には使用いたしません。

※磁気ループについては、20ページ参照

⑤ 緊急時の対応

共通的な事項

- ・ 火災等の緊急時には、児童・生徒一人一人の障害特性に応じた伝達方法（避難訓練時に確認しておく。）により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導する。
- ・ 日常的な避難訓練において、障害のある児童・生徒等を交えた上で、車いすやアイマスクを用いた擬似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な児童・生徒等の補助体制を確保できるように努める。
- ・ 避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路を塞がないようにする。
- ・ 急病時に障害者本人が、掛かり付けの医療機関への連絡を希望する場合は、協力する。

【障害種別による対応例】

- ・ 聴覚障害者の場合、緊急放送が流れても聞こえないので、何が起こったのか、どのような状況にあるのか分からず、食事や物資の提供等、必要な情報を得ることができないことがある。

＜対応の例＞ 今起きていることなど、必要な情報は、音声だけでなく紙に書いて渡したり、掲示したりする等、複数の手段で伝える。

- ・ 視覚障害者などの場合、避難口が分からない。

＜対応の例＞ 職員等で、避難誘導を行う。

- ・ 体調の変化が大きい人などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがある。

＜対応の例＞ 本人に確認の上、必要な支援（※）を提供する。

※ 本人が必要な支援を書いた「ヘルプカード」等を持っている場合があるので、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。

＜ヘルプマーク、ヘルプカードの詳細は、57ページ参照＞

その他一般的な合理的配慮の例

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

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

(2) 生活場面ごとにおける合理的配慮の例

ここまで、各場面で共通する事例を詳しく紹介してきましたが、様々な生活の場面では、それぞれの障害の特性や基礎的環境の整備状況によって、固有の対応等もあるかと思えます。

本ハンドブックでは、各学校における合理的配慮の具体的な事例を紹介します。

実際の場面では、記載した例示だけではなく、障害のある児童・生徒等一人一人に応じた配慮が必要となります。

《参考》

■ 身体障害者補助犬とは

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

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。

【補助犬の種類】

○盲導犬

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

○介助犬

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

○聴導犬

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

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。「犬だから」という理由で受入れを拒否しないでください。



補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

- ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設（学校を含む。）・ 公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設—商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- ・ 事務所（職場）—国や地方公共団体などの事務所、従業員 50 人以上の民間企業

補助犬の同伴を受け入れる努力をする必要がある場所

- ・ 事務所（職場）—従業員 50 人未満の民間企業
- ・ 民間住宅

補助犬の受入施設の方へ

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

(3) 環境の整備

- 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ではなく、「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す。
- 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員対応等のソフト面や、そのための職員研修等も含まれます。

○ 障害者差別解消法は、第5条で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の実施に努めることとしています。

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

〈整備例〉

- 受付や相談・手続等の窓口などへの筆談ボードやコミュニケーションボードの設置及びその使用方法を学ぶ訓練の実施、簡単な手話のできる職員の配置、受付番号等を表示できる掲示板の設置等を行う。
 - 行事等で、車いす利用者等の参加が見込まれる場合、あらかじめ車いす対応席等を設定する。
 - 参加者から申出があった場合に対応できるよう、車いす等の貸出しを行うほか、手話通訳者や介助者等の同行に配慮する。
 - 新しい施設の建設や施設の改修の際は、「東京都福祉のまちづくり条例」に基づき、段差の解消や誰でもトイレの設置などのバリアフリー化を行う。
 - 色の組合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。
 - トイレ、作業室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。
 - 不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害者が、補聴器を通じて音声を正確に聞き取ることができるよう、磁気ループを設置する。
- 環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。
- 合理的配慮は、上述の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、その上で、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、合理的配慮の内容は異なることとなります。
- 障害の状態等が変化することもあるので、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す。

- 同時に、技術革新により、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上で、対応策を検討することが大切です。

◎筆談器(砂鉄により文字が書けます)



磁気ループについて

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

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

