

障害のある人へ適切に対応するためのチェックリスト

法令の内容と障害の特性等について理解しましょう

円滑なやり取りのためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認しておきましょう。

●内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を紹介しています。

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>

障害のある人にとってのバリアとなる社内のルールやマニュアル、設備等がないか確認しましょう

主な障害特性や合理的配慮の具体例等について確認したら、障害のある人へのサービス提供等を実質的に制限してしまうようなルールがないか、社内マニュアル等を改めて見直しておくことも重要です。また、障害のある人から申出があった場合には、ルールを理由に一律お断りを

するのではなく、その都度、柔軟に対応を検討しましょう。合理的配慮が提供しやすくなるよう、施設や設備の見直しを行うことも有効です。

●マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。

●内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

対話による相互理解と、共に解決策を検討することの大切さを理解しましょう

障害のある人の障害特性や個別の状況によって、必要な対応は異なります。障害のある人と事業者が対話を通じてお互いに理解し合い、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去するための対応案を共に検討していくことの重要性を、皆で共有しましょう。

社内で相談対応ができるよう備えましょう

障害のある人等から相談を受けたときに対応する相談窓口を事前に決めておき、組織的な対応ができるようにしましょう。相談窓口は、既存の顧客相談窓口や、担当者でも構いません。

事業者向けガイドライン（対応指針）について

●事業を所管する国の行政機関は、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」を定め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等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。

●事業者の事業を所管する国の行政機関の作成した「対応指針」については、下記のサイトに掲載しています。合理的配慮の具体例や業種ごとの留意事項等を確認する際には「対応指針」もあわせて参照しましょう。

➡内閣府 HP（関係府省庁所管事務分野における対応指針）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

➡相談窓口一覧

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf

コラム：障害の「社会モデル」とは

●このリーフレットでは、障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限（バリア）を取り除くために行うべきことなどについて紹介してきました。

●共生社会を実現するために、障害のある人が直面するバリアを取り除いていくという考え方は、障害者権利条約の基本理念である障害の「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

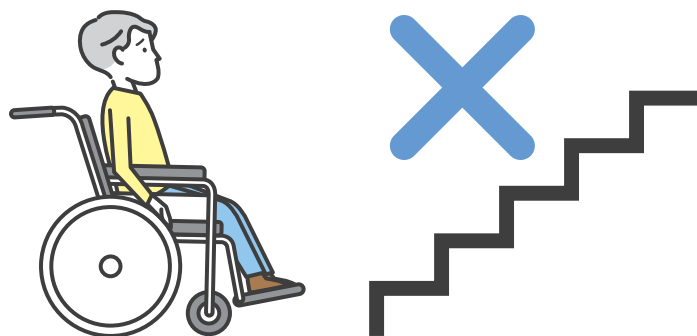
●障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。

【社会モデルの考え方】

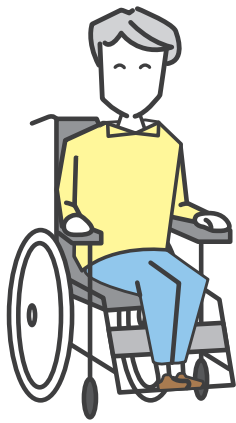
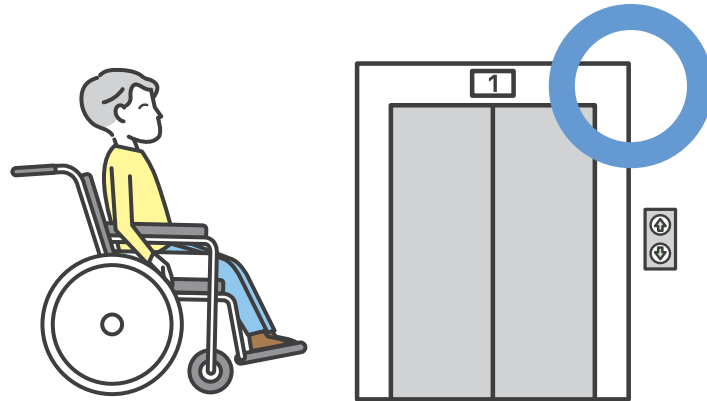
●階段しかないので、2階には上がれない

▶「障害」がある



●エレベーターがあれば、2階に上がれる

▶「障害」がなくなった!



車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境

●「社会モデル」の考え方に基づけば、
「階段」という障壁（バリア）がある
ことで車椅子の方に「障害」が生じて
いることになります

<社会的障壁（バリア）の例>

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある方への偏見など