

設計者・建築主の方へ

「合理的配慮の提供」に関するチェックリスト

障害者差別解消法により、利用者が建物や店舗などを安全で快適に利用できるよう、事業者による「合理的配慮の提供」が義務となりました。このチェックリストは、事業者が適切かつ円滑に「合理的配慮の提供」を実践できるよう、必要な環境の整備や具体的な支援の内容を記載しています。

○ 設計者の方へ

上記を踏まえ、チェックリストを活用して、必要な対応を検討するよう、建築主に対して説明をしてください。

○ 建築主の方へ

チェックリストを確認し、署名のうえ、横浜市に提出をしてください。またチェックリストの記載内容について自ら実践するとともに、所有する建物や店舗などで事業を営む全ての人（事業者）に対して、「合理的配慮の提供」は義務であること、そして、実践においてチェックリストの記載内容を遵守することを、周知徹底してください。

なおご記入いただいたチェックリストは、横浜市が設置する「横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会」に提供を行うことがあります。

提出方法

<電子申請システムで提出する場合>

横浜市電子申請システムにて、チェックリストをアップロードしてください。最後に表示される8桁の申込番号を事前協議書の所定欄に記載してください。



「合理的配慮の提供」に関するチェックリスト提出フォーム

<書類で提出する場合>

健康福祉局福祉保健課（横浜州市庁舎15階南側）に、チェックリストを提出してください。その際に申込番号をお伝えしますので、事前協議書の所定欄に記載してください。

目次

・基礎知識	2	3. 設備点検・設備改善	5
・項目別チェックリスト		4. 事業主による自主研修の実施	6
1. コミュニケーション	3	5. 合理的配慮の提供	7
2. 情報提供	4	・署名欄	8

基礎知識

◆ 障害者差別解消法について

障害者差別解消法は、共生社会の実現を目的として、障害を理由とする「差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」を定めています。

改正された障害者差別解消法により、全ての事業者による「合理的配慮の提供」は義務となり、「合理的配慮の提供」を行わないことは、差別となります。なお、事業者には設計者・建築主も含まれます。

◆ 共生社会について

障害の有無にかかわらず、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし、支え合い、誰もが生き生きとした人生を送ることができる社会のことです。

◆ 「合理的配慮の提供」について

「合理的配慮の提供」は、社会が作り出している物理的なバリアに加えて、制度や慣習、偏見といったバリアによって生まれた不平等を正すために、行政や事業者が行う合理的な調整です。

具体的には、事業等を行うときに、障害者から「バリアを取り除いてほしい」と表明があった場合、過度な負担にならない範囲で、提供される必要かつ合理的な変更や調整です。

そして「合理的配慮の提供」にあたっては、障害者との「建設的対話」を通じて、共に対応案を検討していくことが重要となります。

（留意事項）

- ・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
- ・障害のある人が、障害者でない人と比較して同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ・事業等の目的や内容、機能の本質的な変更には及ばないこと

（過度な負担の判断）

過度な負担については、以下の要素を考慮して判断をする必要があります。

- ・事業への影響の程度（事業の目的や内容などを損なうか）
- ・実現可能なものか（物理的・技術的な制約、体制上の制約）
- ・費用や負担の程度
- ・事業の規模
- ・財政等の状況

1. コミュニケーション

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者本人に適したコミュニケーション方法をとるよう配慮します。	☐
支援を押し付けるのではなく求められていることを確認し、適切な対応を行います。	☐
特に安全面で配慮が必要な場合は、積極的な声掛けを行います。	☐

事例

・全般

困っていても自ら声を上げることができない人もいます。困っていそうなら、相手の正面から声をかけ、自らの身分や名前を伝えて下さい。

コミュニケーションは、介助者や家族ではなく、当事者本人と行うことを基本としてください。

・聴覚障害者（難聴者を含む）とのコミュニケーション

音によるコミュニケーションが難しいことから、メモができる紙とペンなど筆談の用意をしておきます。

筆談する際は「できるだけ簡単な短文で」「簡潔に」「具体的に」を意識してください。

・視覚障害者（弱視者を含む）とのコミュニケーション

目で見ている情報を声にして伝えてください。

「あっち」や「これ」といった指示語は使用を避けてください。

・言葉によるコミュニケーションが困難な場合のコミュニケーション

後ろから突然声を掛けられると、驚いてしまう方もいます。正面からゆっくりと声をかけてください。

コミュニケーションは「ゆっくり」「丁寧に」「くりかえし」を基本としてください。

「やさしい日本語」を使うことも有効です。

参考となる資料

- 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（国土交通省）
- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）
- 発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック（国土交通省）
- 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（観光庁）
- 「やさしい日本語」で伝える 分かりやすく 伝わりやすい日本語を目指して（横浜市）

2. 情報提供

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者に対して設備の情報などをホームページやパンフレットといった様々な手段を活用して提供します。	☐
問い合わせ方法や予約方法などは、電話やメールなど複数の手段を用意します。	☐
建物や店舗内の案内板やサインなどは、わかりやすいデザインと色使い、ピクトグラムや多言語表記を用いて、わかりやすさに配慮します。	☐

事例

・全般

高齢者や障害者は、事前にバリアフリー情報を含む施設情報を確認します。ホームページなどでは、積極的にバリアフリー情報を提供する必要があります。実物の写真や図があるとなおよいです。

利用者が建物を利用できるか、事前に判断ができるよう、バリアの情報を提供することも必要です。

・建物の情報

- ・最寄りの公共交通機関の駅やバス停からの経路に関する情報
- ・建物入口に段差があるか、スロープなどが設置されているかなどの情報
- ・駐車施設と車いす使用者用の駐車区画の設置数
- ・通路に段差があるかなどの情報
- ・エレベーターの有無と設置数や設置個所

・トイレの情報

- ・車いす使用者用のトイレの設置数や設置個所
- ・大人用介助ベッドの設置数や設置個所
- ・オストメイト対応設備の設置数や設置個所
- ・おむつ交換台の設置数や設置個所

・提供可能な人的対応の情報

- ・建物内での従業員による誘導対応の情報
- ・備品などを用いた従業員による支援の情報

参考となる資料

- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）
- 観光地におけるバリアフリー情報提供のためのマニュアル（国土交通省）
- 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル（観光庁）

3. 設備点検・改善

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗などに設置したバリアフリー設備については、定期的な点検と修繕や交換などを計画的に実施します。	☐
利用者の意見を聞き取り、建物や店舗の改善に活かします。	☐

事例

・全般

建物の質を高めるためには、利用者からのニーズをくみ取り、改善に繋げていくことが重要です。

・工夫

- ・建物の出入口に段差がある場合、可搬スロープを用意する。
- ・車いす使用者用のトイレがない場合、近隣にある車いす使用者用のトイレの情報を提供できるように備える。
- ・車いす使用者が使いやすいテーブルを用意する。

・点検

- ・バリアフリー設備が経年劣化していないか。
- ・建物の通路に車いすの通行に支障となるような障害物がないか。
- ・視覚障害者用のブロックがある場合は、その上に物が置かれていないか。
- ・建物内の案内が経年劣化により確認できないということがないか。

参考となる資料

- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）

4. 自主研修の実施

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗などで商業その他事業を営む全ての者に、以下のような研修の積極的な受講を推奨します。	☐
建物や店舗の安全で快適な利用のため、様々な利用者の特性を学ぶ研修。	
従業員などが、様々な特性を持つ利用者とコミュニケーションをとるために、接遇に関する研修。	
従業員などが、建物や店舗に用意されているバリアフリー設備の把握とその使い方を理解するための研修。	
非常時において情報の入手が難しい視覚障害者や聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、外国人等がいることを念頭に、情報伝達の手段を含めた避難計画と訓練。	

事例

・全般

障害の種別はさまざまで、同じ障害であっても人によって状態が異なることから、障害の多様性を理解することが大切です。

様々な団体が研修を実施していますので、それらのプログラムを活用することができます。特に障害のある当事者が講師として参加する実践的な研修を推奨します。

・障害理解に関する研修

それぞれの障害について理解してほしいこと、よくある困りごと、配慮してほしいことについて知ることができます。

・体験講座

車いすなどの体験講座を受けることで、どのような環境が便利で、どのような環境が不便なのかを知ることができます。

・接遇に関する研修

店舗や事務所における障害のある方への接遇について知ることができます。

・避難訓練

火災や地震の発生を想定して、施設の従業員に対して教育や訓練を実施することで、外国人や障害のある方へ、円滑に情報の伝達や避難誘導を行うことができます。特に避難訓練に障害のある当事者が参加すると効果的です。

参考となる資料

- 接遇研修モデルプログラム 鉄軌道編（国土交通省）
- 外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン（総務省消防庁）

5. 合理的配慮の提供

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者からの求めがあったときは、合理的配慮の提供が義務であることを踏まえて建設的な態度で対応をします。	☐
利用者から必要な配慮の提供について、求めがあったときは、積極的に対話に応じます。また意思表示を行うことが難しい人がいることから、自ら利用者に対してコミュニケーションを働きかけます。	☐
コミュニケーションにより利用者からの意思を確認したのち、過度な負担にならない範囲で、提供可能な配慮を説明します。	☐
合意に基づいた配慮を提供します。	☐
同じような配慮の提供についての求めが続く時、または多くの利用者から同じ求めがあった時は、建物の改修なども含めた改善を検討します。	☐

事例

合理的配慮は、障害のある方がそうでない方と同等の機会を受けるために実施する調整です。

- ・ 求めに応じて、店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。
- ・ 求めに応じて、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に係る対応を行うこと。
- ・ 障害者から代筆を求められた場合には、本人の意向を確認しながら従業員が代筆すること。
- ・ 車いすのまま飲食を行いたいと申し出があった時、備え付けの椅子を片づけてスペースを確保すること。

参考となる資料

- 合理的配慮等具体例データ集（内閣府）
- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）
- 障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集（内閣府）
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（内閣府）

署名欄

本チェックリスト及び参考資料をもとに、当該施設で事業を営む全ての者に、合理的配慮の提供の義務が課せられていることを周知し、環境の整備ならびに合理的配慮の提供を実践します。

____年 ____月 ____日

申請者 住 所 _____

法人名または屋号 _____

氏 名 _____

(法人の場合は、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)

設計者 住 所 _____

法人名または屋号 _____

氏 名 _____ 担当者氏名 _____

(法人の場合は、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)