

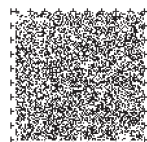
障害者への合理的配慮等に関する

# 事例集

感染症対策編

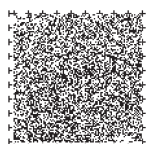


東京都福祉保健局



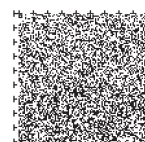
# 目次

1	はじめに（合理的配慮の基本的な考え方について）	1
2	新型コロナウイルス感染症の感染拡大における 課題と対応について	3
3	事例集について	4
●	身体的距離の確保	5
●	マスクの着用、手洗い・消毒	10
●	その他	17
■	東京都の普及啓発事業について	25
■	コラム 障害者に関するマーク	26
■	コラム 読書バリアフリー法	27
■	コラム 身体障害者補助犬とは	27
■	コラム 東京都手話言語条例	28
■	コラム 障害者情報アクセシビリティ・ コミュニケーション施策推進法	28
■	コラム デジタル技術を活用した聴覚障害者 コミュニケーション支援事業	29

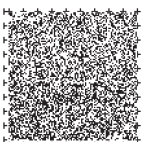


# 1 はじめに（合理的配慮の基本的な考え方について）

- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」といいます。）は、障害のある方が直面する社会的障壁について、本人の求めに応じて合理的配慮の提供を行うことを義務付けています。
- 合理的配慮の提供とは、個々の場面において、障害者から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をいいます。
- 合理的配慮を考えるうえでは、障害者権利条約の「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある方は、ある目的に対して、障害の特性に応じて、障害のない方とは異なる手段や方法を選択することで、障害のない方と平等な結果を得られるようになります。
- また、「共生社会」の本来の目的は、「お互いの人権や尊厳を大切にし支え合う」社会であり、合理的配慮の提供を行う中でも、ご本人にとって、必要であり理にかなった支援とならなければいけません。そのため、ご本人に対し、まず「①本人の意思の確認」「②建設的対話」「③合意形成に基づいた支援の提供」という段階を踏みながら行っていくことが重要です。



- 合理的配慮の提供は、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。障害のある方が実際に置かれている状況を踏まえ、選択しうる手段や方法について、提供する者にとって「過重な負担」を伴うものかどうか、様々な要素を考慮することが必要です。そして、双方の建設的対話による相互理解を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応がなされることが重要です。
- なお、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を行うこと等は、「合理的配慮の提供」とは異なる概念になり、「環境の整備」として、努力義務とされています。
- また、合理的配慮の提供に当たっては、下記事項に留意することが必要です。
  - ・ 事務または事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
  - ・ 合理的配慮の内容等は、可能な限り当事者に直接確認していくこと。あくまでも建設的対話の主体は障害者ご本人であるとの認識を持つこと。
  - ・ 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更すべきものであること。



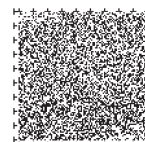
## 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大における課題と対応について

### ① 新たにできたルール

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、身体的距離の確保等、新たにできたルールがあります。しかし、こうしたルールは、障害特性によっては理解することや対応することが難しく、障害のある方にとって社会的障壁になることがあります。
- そのため、差別の意図はなくても障害特性への理解がなかったために、結果的に差別的な対応となってしまうことがあります。
- そのような事態にならないためにも、障害特性を理解し、柔軟な発想で適切な対応（具体的な場面におけるルールの変更・調整等）を考えていくことが大切です。

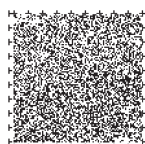
### ② 店舗等における人との接触を最小限にするための体制

- 今まで有人対応だったものが、タッチパネル等のシステムに代わったことで、画面が見えない、あるいは見づらいことや操作方法がわからないために、今までよりも買い物や手続きが難しくなり困ったという事例があります。
- また、買い物や手続きの際に、困ったことがあったとしてもすぐに聞けず、十分な買い物や手続きができなかったという事例もあります。
- 障害のある方が、周りの人の支援を受けることで、よりスムーズに買い物や手続き等を行えることがあります。
- ガイドライン等に基づき、感染防止対策を徹底したうえで、過重な負担にならない範囲でできるだけサポートをお願いします。なお、多数の方が同様の合理的配慮の提供を求めている場合は、環境の整備を検討していくことが大切です。



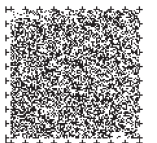
## 3 事例集について

- この事例集は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、視覚障害者がソーシャルディスタンスを適切に取れるような誘導や、マスクを着用した会話の際の聴覚障害者への配慮など、感染防止対策を踏まえた障害者への合理的配慮について、社会の理解を深めていただくための指針とすべく作成しました。
- 事例集に掲載している事例は、「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（以下「東京都障害者差別解消条例」といいます。）」により設置した「東京都広域支援相談員」が対応した事例や他自治体、関係機関から寄せられたものを一部改編し、対応例に加えて、対応のポイント、参考事例等を掲載しています。
- なお、本事例集に掲載しているものは、あくまで例示であり、個々の状況に応じて建設的に対話し、双方が合意できる代替手段を模索することが重要であることにご留意いただきますようお願いいたします。



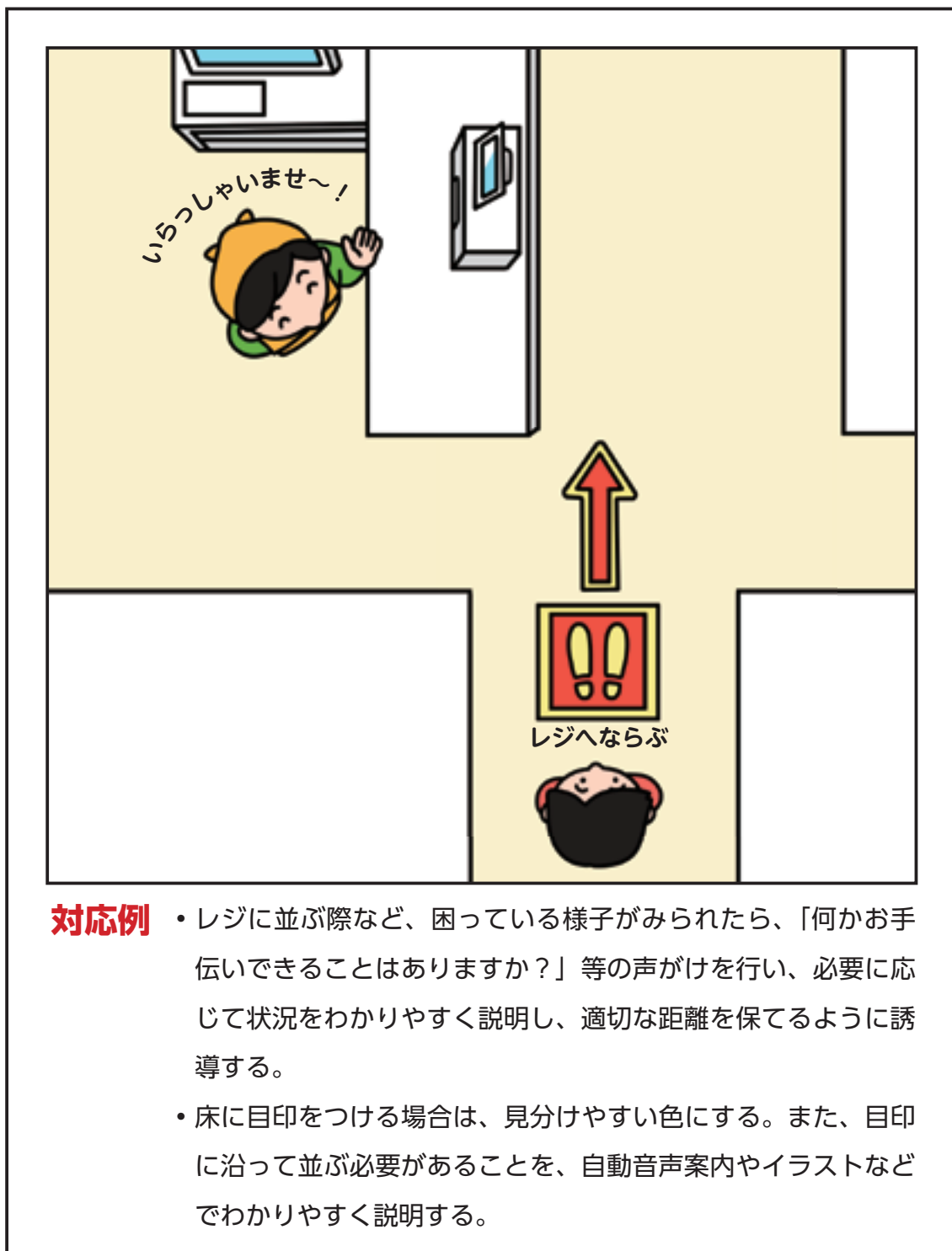


# 身体的距離の確保



身体的距離の確保  
1

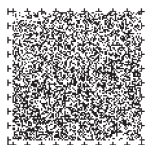
人との距離感をつかむことが難しく、近づいてしまうことがある。  
(視覚障害、盲ろう、知的障害、精神障害、発達障害、難病等)



- 対応例**
- レジに並ぶ際など、困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行い、必要に応じて状況をわかりやすく説明し、適切な距離を保てるように誘導する。
  - 床に目印をつける場合は、見分けやすい色にする。また、目印に沿って並ぶ必要があることを、自動音声案内やイラストなどでわかりやすく説明する。

**対応のポイント**

- ★ 障害特性のため、適切な距離を把握したり、距離を保つことが難しい方がいることを理解しましょう。
- ★ 距離を保てていないからといってすぐに注意するのではなく、まずは状況や理由を確認しましょう。





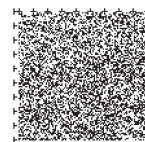
低身長の人や車いすの使用者は、相手が視線を合わせようと近づいてきてしまうことがあり、距離が近すぎて不安を感じる。(肢体不自由、難病等)



- 対応例**
- 感染防止対策を徹底したうえで、適切な距離を保つことを意識しながら対応する。
  - 車いす使用者に対して、飛沫感染を予防するため対面ではなく、斜めから距離をとって声がけをする。また、できる限り短時間で対応することを意識する。

### 対応のポイント

- ★ 視線の受け止め方は人によって様々です。どのように対応したらよいか、必要に応じて本人に確認しましょう。



身体的距離の確保  
3

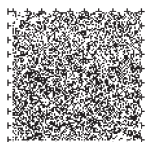
危険回避や情報保障等のために介助者や従業員等と密着して歩かなければならない。(視覚障害、盲ろう、肢体不自由、知的障害、精神障害、発達障害、難病等)



**対応例** ・困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行い、必要に応じて感染防止対策を徹底したうえで、誘導等を行う。

**対応のポイント**

- ★ 障害特性のため、危険回避や情報保障等のために介助者と行動する方がいます。
- ★ 誘導する際は、手洗い、消毒、マスクやアームカバーの着用等の感染防止対策を徹底し、どのように誘導したらいいか確認しましょう。
- ★ 障害特性によっては、周りの状況を説明しながら誘導することで、状況がわかり、安心できる方もいます。



身体的距離の確保  
4

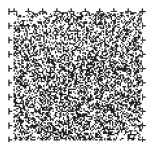
1 席ずつ空けて座ることがルール化されており、介助者が隣席に座れない。(視覚障害、盲ろう、肢体不自由、知的障害、精神障害、発達障害、難病等)

感染症対策のため  
1席空けて  
お座りください

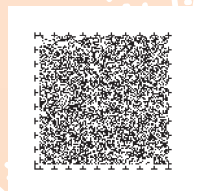
**対応例** ・こまめに換気する等、感染防止対策を徹底したうえで、障害者と介助者が隣席に座れるスペースを設ける。

**対応のポイント**

- ★ すぐの対応が難しい場合は、「少々お待ちいただくことは可能ですか？」等、建設的対話に努めましょう。
- ★ 席の配置の変更等により、他のお客さんに影響がある場合には、他のお客さんに状況を説明し、理解を得ましょう。



# マスクの着用、手洗い・消毒



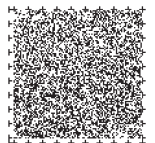
- コミュニケーションの際、口の動きや表情を参考にしているため、話している内容を理解するのが難しい。(聴覚障害、盲ろう等)
- 話しかけられても、声がこもって気付かない。(聴覚障害、盲ろう等)
- 複数人と話をする際、誰が話しているかがわかりにくい。(聴覚障害、盲ろう等)

**対応例**

- 筆談で対応可能であることを表示して、筆談用具や定型的なやり取りをまとめたコミュニケーションボードを用意し、音声以外の方法で対応する。
- 透明マスクやフェイスシールド、透明アクリル板等を活用して、口の動きが見えるようゆっくり、はっきりと伝える。
- 話し始める時は手を挙げるなど、視覚的に理解できるように合図する。

### 対応のポイント

- ★ コミュニケーションボードは、必要とする方が見やすく分かりやすい位置に配置するなど工夫しましょう。
- ★ 筆談をする場合は、短く簡潔に伝えることを意識しましょう。



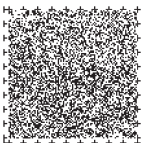
消毒液の置いてある位置が高くて（低くて）届かない等、消毒液が使用しづらい。（**肢体不自由、難病等**）



- 対応例**
- アルコール消毒液は様々な方が利用できるように高さを変えて複数設置する。
  - 簡単に押せるものや、センサーによる自動式などにする。

### 対応のポイント

- ★ 車いすを使用しているため消毒液が高い位置にあると届かない、下肢に障害があるためペダル式だと踏むことが困難など、障害特性によってニーズは様々です。
- ★ 誰もが使いやすい状況にすることが望ましいですが、難しい場合には、高い場所から一時的に消毒液が届く低い場所に移動させる、従業員が直接手に消毒液をだすなど、当事者との建設的対話を通じて代替手段を考えましょう。



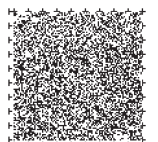


上肢に障害があるため、マスクの着脱や消毒液の取り出しがスムーズに行えない。(肢体不自由、難病等)



### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、動作に通常より時間がかかる場合があることを理解し、急かすようなことはせず、必要に応じてサポートしましょう。





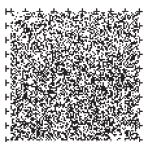
- 呼吸機能障害があり、マスクを着用すると呼吸が苦しくなるため、着用が難しい。(内部障害等)
- 感覚過敏のため、マスクの着用、手洗い、消毒が難しい(痛い、苦しい、違和感)。(知的障害・精神障害・発達障害等)
- 障害特性のためにマスクがつけられないので、周りから厳しい目で見られるため、外出しにくくなった。(内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病等)



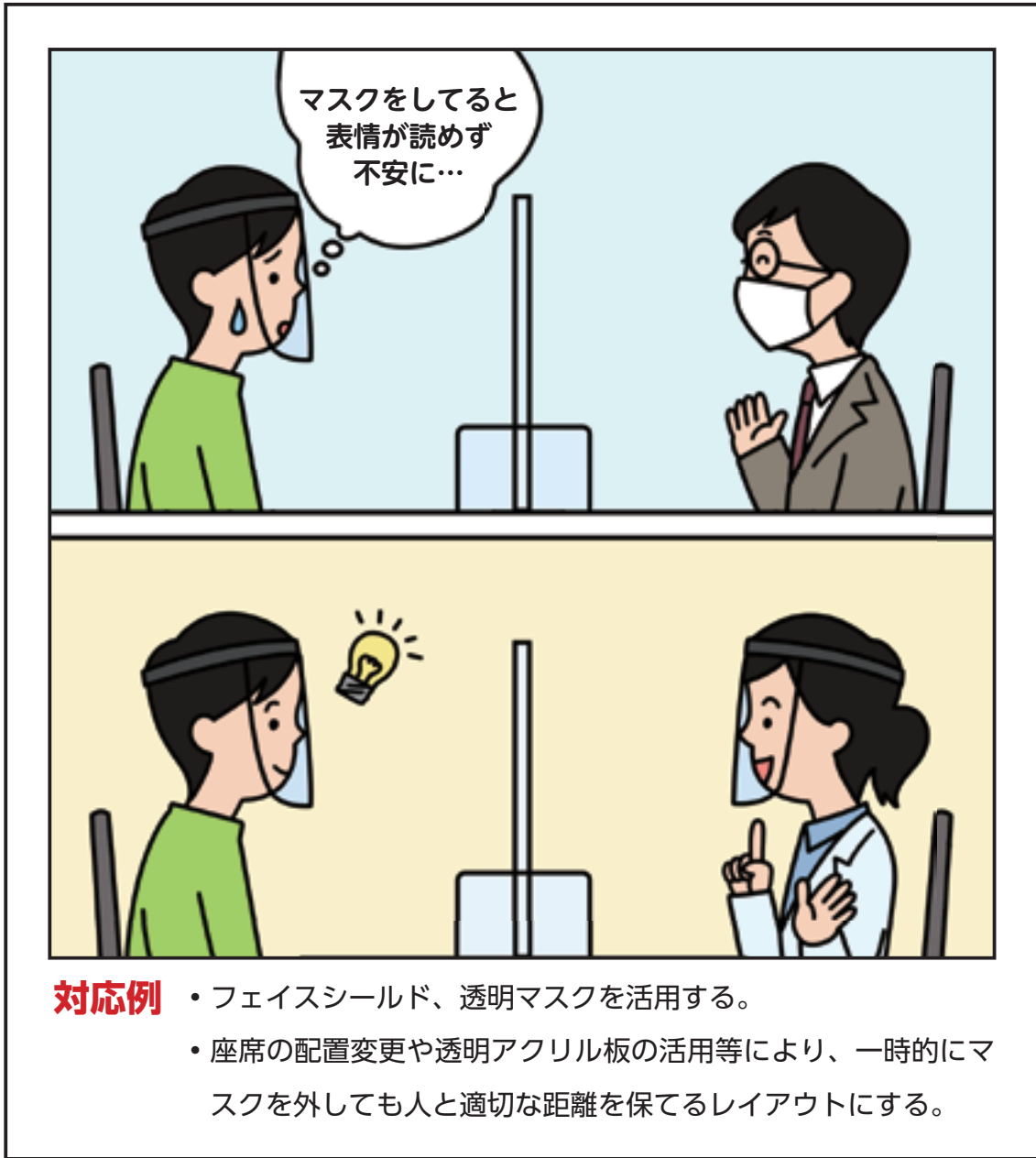
- 対応例**
- フェイスシールド、透明マスク等、マスクの着用に代わる方法を提案する。
  - 座席の配置変更や透明アクリル板の活用等により、一時的にマスクを外しても人と適切な距離を保てるレイアウトにする。

### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、マスクの着用等が難しい方がいます。
- ★ 合理的配慮の提供を行うことにより、他のお客さんに影響が出る場合は、そのことを説明し、周囲の理解を得ましょう。

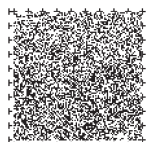


マスクで表情が見えないことに不安を感じてしまう。(知的障害、精神障害、発達障害等)



### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、表情が見えないと不安を感じる方がいます。
- ★ 準備が大変など抽象的な理由で断るのではなく、どの程度であれば対応が可能かを当事者と具体的に検討しましょう。

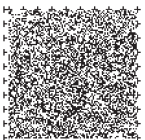


マスクの着用、手洗い、消毒等、感染防止対策が必要であることが理解できない。(知的障害、精神障害、発達障害等)

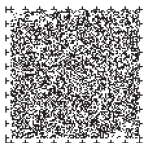


### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、マスクの着用等の必要性が分からない方がいることを理解しましょう。



# その他



その他  
1

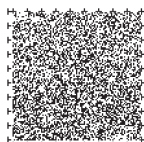
店舗等を利用するにあたって、よく見えないため、感染防止のためのレイアウトやルールの変更がわかりづらい（透明アクリル板の設置個所、消毒・体温測定の実施、営業時間の変更等）。（視覚障害、盲ろう等）



- 対応例**
- ・必要に応じてレイアウトやルールの変更などについて、口頭や店内放送等にて説明する。
  - ・事前にホームページ等で周知する。周知する際は、視覚障害があっても読みやすいようにテキストデータも活用する。
  - ・困っていることについて相談できる窓口を設置する。

**対応のポイント**

- ★ マスクの着用や透明アクリル板の設置により、声がこもり、聞き取りにくくなるため、はっきりと話しましょう。
- ★ 透明アクリル板を設置する際は、角に目立つ色のテープを貼るなど、見えにくい方でも把握しやすいよう工夫しましょう。
- ★ 環境の整備等の考え方を参考に、多くの方が安心して利用できる環境づくりを意識しましょう。



その他  
2

品物がよく見えないので、物を手にとって確かめたい。(視覚障害、盲ろう等)

商品の近くに、消毒スプレーを設置しています。

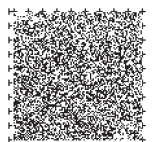
こまめな消毒をお願いします

**対応例**

- ・消毒をこまめに行えるよう、消毒液を多くの場所に設置する。
- ・消毒液の設置場所がわかるように周知する。

**対応のポイント**

★ 消毒液の置き場所がわかるように、店内放送や自動音声案内等を活用し、置いてある場所がわかるように工夫をしましょう。





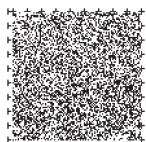
- セルフレジが増えており、画面へのタッチや操作が難しかったり、設置場所の前の道が狭く近づけない、設置台が高く（低く）手が届かない等、買い物がしづらい。（視覚障害、盲ろう、肢体不自由、知的障害、発達障害等）
- おつりがトレイの上に置かれるようになり、取るのに時間がかかる。（視覚障害、盲ろう、肢体不自由等）



- 対応例**
- レジ等で困っている様子が見られたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行う。
  - 必要に応じて、画面操作の代行、有人レジへの誘導を行う。
  - 「おつりはトレイの上です。」「トレイは12時の方向（上方向）にあります。」等具体的に伝える。
  - 感染防止対策をしたうえで、手渡しをする。
  - 困っていることについて相談できる窓口を設置する。

### 対応のポイント

- ★ 環境の整備等の考え方を参考に、多くの人が安心して利用できる環境づくりを意識しましょう。
- ★ 障害特性によっては、現金をスムーズに取り出せないため、複数の決済方法（クレジットカード、電子マネー等）を選べるようにすることも望ましい環境の整備の1つです。





その他  
4

- オンライン会議で、手話通訳者と資料を同時に見ることが難しい。(聴覚障害、盲ろう等)
- オンライン授業で、画面共有されている資料が見えない。(視覚障害、盲ろう等)



要約筆記のテキストを表示しています。ウェブ会議の音声を、文字に起こしています。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

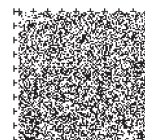
録音

**対応例**

- 資料を事前に配布する。視覚障害がある方には必要に応じて音声ソフト等で読みやすいように word やテキストデータで配布する。
- 発言は一人ずつ、ゆっくり、はっきり行う。誰が話をしているかがわかるように最初に名前を名乗ってから発言をする。
- 要約筆記の利用を検討する。
- チャット機能を活用し、情報保障を行う。

**対応のポイント**

★ 要約筆記を利用することで、タイムリーに話している内容が文字起こしされます。

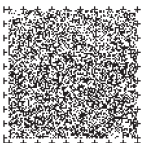


- いつもどおりでないと、パニックになる。(知的障害、精神障害、発達障害等)
- 会話を控えなければいけないことが理解できず、声をだしてしまう。(知的障害、精神障害、発達障害等)



### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、いつもどおりでないと不安になる方がいることを理解しましょう。
- ★ 外見からは障害がわかりにくくても、ヘルプマーク、ヘルプカードを身に着けている方もいます。身に着けている方がいた場合は、必要に応じて配慮をしましょう。

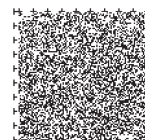




- 対応例**
- 感染防止対策を徹底していることを伝える。
  - 状況をわかりやすく説明したり、別室へ案内し、リラックスできる環境を提供する。
  - 不安な様子や、困っている様子がみられたら、「何かお手伝いできることはありますか？」等の声がけを行う。

### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、不安を感じてしまう方がいることを理解しましょう。



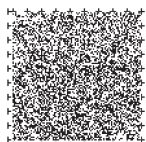
普段から様々な薬を服用しており、副反応の恐れからワクチン接種をしていない。今後、未接種を理由に施設の利用やサービスの提供を断られないか不安がある。(内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病等)



**対応例** ・ワクチン未接種であることを理由として、サービスの提供を断るのではなく、利用前に抗原検査の陰性証明や健康状態の確認をする。

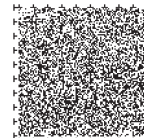
### 対応のポイント

- ★ 障害特性のため、ワクチン接種が困難な方もいます。
- ★ 利用前に抗原検査の陰性証明や健康状態の確認などの代替案を提案し、事前にそのことを説明し理解を得ましょう。



# 東京都の普及啓発事業について

## 各事例の参考となるページ



### 東京都障害者差別解消法 ハンドブック

法・都条例の内容を解説するとともに、対応例や障害の特性について解説しています。



事例	キーワード	参考ページ	
マスク・事例6	わかりやすい説明	P.60～	好事例9・10
その他・事例4	情報保障	P.49～	好事例1・2
その他・事例5	わかりやすい説明	P.60～	好事例9・10
その他・事例6	わかりやすい説明	P.60～	好事例9・10



### 障害者差別解消に関する 相談事例集 (東京都広域支援相談員による対応事例から)

条例により新たに設置した「東京都広域支援相談員」が、実際に相談対応した事例をもとに、具体的な対応例や対応のポイントについて詳しく解説しています。



事例	キーワード	参考ページ	
身体的・事例3	女性への配慮	P.9～	事例4
身体的・事例4	入店拒否	P.4～	事例1・2
	ルールの見直し	P.29～	事例10
マスク・事例4	入店拒否	P.4～	事例1・2
	ルールの見直し	P.29～	事例10
その他・事例5	パニック障害、ヘルプマーク、ヘルプカード	P.9～	事例4
	安全性への懸念に関する相談事例	P.16～	事例5・6
その他・事例7	障害特性の理解	P.42～	事例15
	ルールの見直し	P.29～	事例10



### 東京都障害者差別解消法 合理的配慮等の好事例集 (様々な場面における相談事例から)

障害者差別解消法の概要及び、生活場面ごとの「合理的配慮の提供」の好事例を紹介しています。



事例	キーワード	参考ページ	
身体的・事例3	女性への配慮	P.13～	3 (1)
マスク・事例1	情報保障	P.6～	1 (3)
その他・事例1	レイアウトの工夫	P.2～	1 (1)



### 東京都障害者差別解消条例パンフレット

都条例の内容を解説するとともに、対応例を4コマ漫画で分かりやすく紹介しています。

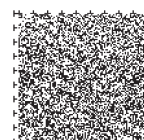


### 障害者理解促進のための東京都の特設サイト「ハートシティ東京」

イベント等のお知らせや、障害特性、障害特性に応じたサポート方法等を掲載しています。  
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/index.html>



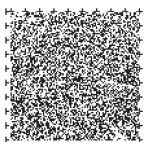
東京都のホームページでは各冊子の通常版、分かりやすい版、テキスト版などを掲載しています。  
[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/sabetsukaisho\\_yougo/sabekaikehatsu.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikehatsu.html)



# コラム

## 障害者に関するマーク

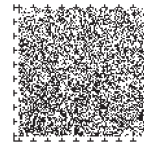
	<p><b>障害者のための国際シンボルマーク</b>          障害のある方が利用できる建物、施設であることを示す世界共通のマークです。</p>
	<p><b>盲人のための国際シンボルマーク</b>          世界盲人連合で 1984 年に制定された盲人のためのマークです。</p>
	<p><b>身体障害者標識（身体障害者マーク）</b>          肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された方が運転する車に表示するマークです。</p>
	<p><b>聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）</b>          聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付された方が運転する車に表示するマークです。</p>
	<p><b>耳マーク</b>          聞こえが不自由であることを示し、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を示すマークです。</p>
	<p><b>手話マーク</b>          手話を必要とする方のためのマークで、手話対応ができることを示すマークとしても使われています。</p>
	<p><b>筆談マーク</b>          筆談を必要とする方のためのマークで、筆談対応ができることを示すマークとしても使われています。</p>
	<p><b>ほじょ犬マーク</b>          身体障害者補助犬法の啓発マークです。補助犬は、盲導犬・介助犬・聴導犬の 3 種類あります。</p>
	<p><b>オストメイトマーク</b>          オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した方）であることと、オストメイトの方の設備があることを示すマークです。</p>
	<p><b>ハート・プラスマーク</b>          身体内部に障害のある方を示すマークです。</p>
	<p><b>「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク</b>          白杖を掲げて SOS のシグナルを見かけたら、声をか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。</p>
	<p><b>ヘルプマーク</b>          外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に、配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。（例：義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など）</p>





## コラム

### 読書バリアフリー法



- 令和元年6月に「読書バリアフリー法（正式名称：視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律）」が成立しました。
- この法律は、障害の有無に関わらず、全ての人を読書による文字・活字文化の恩恵を受けられるようにするための法律です。様々な障害のある方が、利用しやすい形式で、本の内容にアクセスできるようにすることを目指しています。
- 図書館の本も、書籍で販売される本も、一層利用しやすい形式になっていきます。  
例) 大活字本、点字図書、LLブック、布の絵本・さわる絵本、DAISY (※)、オーディオブック等



(※)「DAISY」とは、アクセシブルな情報システムの略称で、デジタル録音図書の国際標準規格です。目次から、読みたい見出しやページ移動することができます。

≪文部科学省ホームページ≫ (参考) 視覚障害者等の読書環境の整備 (読書バリアフリー) について

[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/ikusei/gakusyushien/1421441.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/gakusyushien/1421441.htm)

## コラム

### 身体障害者補助犬とは



「身体障害者補助犬」は、「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」の総称です。

#### 【盲導犬】

目の見えない人や見えにくい人の安全な歩行をサポート (白又は黄色のハーネス (胴輪) 着用)

#### 【介助犬】

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポート (介助犬の表示のある胴着着用)

#### 【聴導犬】

音が聞こえない人や聞こえにくい人の必要な生活音をサポート (聴導犬の表示のある胴着着用)

#### ●補助犬同伴の受入れ義務

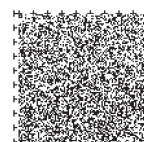
身体障害者補助犬法では、補助犬を同伴しての利用を拒否できないことが定められています。(公共施設、電車・バス等の公共交通機関、ホテルや飲食店等不特定多数が利用する民間施設)

#### ●補助犬のトイレ事情

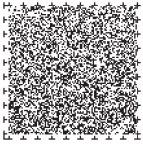
補助犬の排泄方法は様々です。補助犬専用のトイレや屋外の専用スペースのほか、補助犬ユーザーが車椅子利用者対応トイレを利用する場合などは、補助犬を連れて個室に入ることもあります。補助犬の排泄管理は補助犬ユーザーの大切な役割ですので、温かく見守ってください。

≪厚生労働省ホームページ≫ (参考) 補助犬ユーザー受け入れガイドブック及びパンフレット

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaihashukushi/hojoken/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/hojoken/index.html)







## コラム

### 東京都手話言語条例

- 令和4年6月に「東京都手話言語条例」が成立し、同年9月に施行されました。
- 条例では、手話が言語であるという認識の下、手話を必要とする者の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を目指しています。
- 都は、手話に対する理解の促進、手話の普及や手話を使用しやすい環境の整備を行うため、必要な施策を総合的かつ計画的に推進します。

《福祉保健局ホームページ》（参考）東京都手話言語条例について

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/shuwagengo\\_jourei.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shuwagengo_jourei.html)

都民・事業者の皆様は、条例の目的である共生社会の実現などに向けて理解を深めていただきますようお願いします。



「すけだちくん」

## コラム

### 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法

- 令和4年5月に「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法（正式名称：障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律）」が成立・施行されました。
- 全ての障害者があらゆる分野の活動に参加するためには、情報の十分な取得利用・円滑な意思疎通が極めて重要です。
- この法律は、障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策を総合的に推進し、共生社会の実現に資することを目指しています。

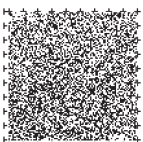
（基本理念）

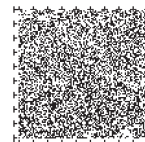
- 1 障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにする
- 2 日常生活・社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく情報取得等ができるようにする
- 3 障害者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにする
- 4 高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を通じて行う（デジタル社会）

《内閣府ホームページ》（参考）障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進

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

※情報保障の具体例については、障害者差別解消法ハンドブック 30 ページ「④ 情報アクセシビリティ」や障害者差別解消に関する相談事例集 25 ページ「障害特性に応じた情報保障の方法」をご参照ください。





## デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

東京都では、聴覚障害などのある方が、都庁や都事業所において円滑に情報を取得し、意思疎通ができるよう、デジタル技術を活用した遠隔手話通訳などのサービスを提供しています。

この事業は平成30年度から開始しており、現在は365日、午前8時から午後9時まで利用できます。

### <福祉保健局ホームページ>

デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/ictdeaf/index.html>

#### ●来庁者向け支援（遠隔手話通訳）

都庁や都事業所の窓口で、利用者自身のスマートフォン等で遠隔手話通訳のQRコードを読み込んで利用します。読み取ることで、手話通訳オペレーターに繋がり、手話でのコミュニケーションが可能となります。

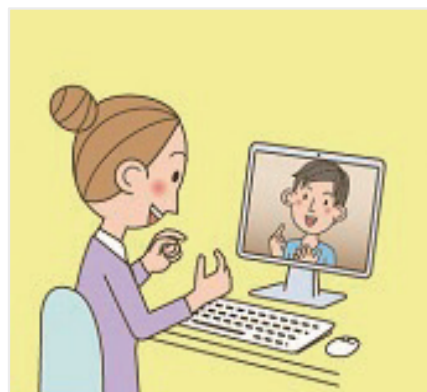


#### ●電話代理支援

都庁や都事業所へ電話で問い合わせをする際、テレビ電話（手話・筆談）か文字チャットにより、通訳オペレーター等が職員との電話を通訳します。

利用の際は、事業ホームページの専用ボタンを押すと、通訳オペレーターに繋がります。

聴覚障害のある方のコミュニケーション方法は様々です。手話・筆談対応など、まずは本人が希望するコミュニケーション手段を確認し、窓口カウンターなどの見やすく分かりやすい位置に、手話や筆談対応ができる旨を表示しましょう。



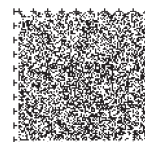
#### ■電話リレーサービス（総務省所管）

24時間365日、通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳して電話でつなぐ公共インフラとしてのサービスで、令和3年7月から提供開始しました。緊急通報、病院への連絡、家族や友人との会話など広く利用できます。

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

<https://nfrs.or.jp/>



登録番号 (4) 185

## 障害者への合理的配慮等に関する事例集 感染症対策編

令和4年12月発行

編集・発行／ 東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課  
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号  
電話 03-5320-4559  
FAX 03-5388-1413  
印刷／ 株式会社モモデザイン

