

現在位置 [トップ](#) > [くらし・総合](#) > [家庭ごみの出し方](#) > [ごみの出し方](#) > [資源物とごみの分け方・出し方](#) > [粗大ごみ](#) >

粗大ごみの申し込みでオンライン決済が使えるようになりました

粗大ごみの申し込みでオンライン決済が使えるようになりました

公開日：2023年12月1日

更新日：2025年1月16日

令和5年12月1日より、インターネットで粗大ごみの申し込みをした際に、オンライン決済で粗大ごみ処理手数料を支払うことが可能になりましたのでお知らせします。

🔍 利用開始日

令和5年12月1日

🔍 利用対象

インターネット申請のうち、支払方法にて「キャッシュレス決済」を選択した方

🔍 利用可能な決済方法

・クレジットカード (VISA、MasterCard、JCB、AMERICAN EXPRESS、DinersClub)

・PayPay

🔍 オンライン決済における粗大ごみの出し方

– 1 収集を依頼する

» (1) インターネットから申し込む

粗大ごみのインターネット申請はこちら

[インターネット受付 \(24時間受付\)](#) [外部リンク](#)

» (2) 申込時に、支払方法にて「キャッシュレス決済」を選択

申込内容			
収集日	2023/06/02 (金)		
品目	申請	個数	小計
積み箱	500円	1個	500円
合計		1個	500円

お支払方法を選択してください。

粗大ごみ処理券
 キャッシュレス決済

- 入力した品目内容を変更したい場合は「品目選択に戻る」ボタンをクリックして、品目選択画面に戻ってください。
- 入力した収集日を変更したい場合は「収集日選択に戻る」ボタンをクリックして、収集日選択画面に戻ってください。
- 基本情報を変更したい場合は「申込みを中止する」ボタンをクリックしてください。
- 内容に間違いがなければ「確定する」ボタンをクリックしてください。
【※市部職員のみなさん、粗大ごみ受付センター (0570-044-530) よりお電話させていただきます。】

[品目選択に戻る](#) [収集日選択に戻る](#) [申込みを中止する](#) [確定する](#)

選択画面イメージ

» (3) 受付完了メールが届く

- ※受付完了後、**別途決済手続きが必要ですのでご注意ください。**
- ※過去にインターネット申請で申し込みをされた方は自動的に決済画面へ遷移します。

» (4) 受付完了メールに記載のある決済URLから決済を行う

» 決済手続き時の注意事項

- ・収集日の3日前まではキャンセル等による返金対応は可能ですが、それ以降は返金できませんのでご注意ください。
- ・また、キャンセルした料金は次回の粗大ごみの排出時に充てることができません。
- ・キャッシュレス決済の手続きは収集日前日までに完了ください。
- ・キャッシュレス決済時の領収書の発行は行っておりません。
- ・クレジットカード決済の場合、3Dセキュア認証が必要となる場合があります。ご不明な場合には、ご利用のカード発行会社にお問い合わせください。

※3Dセキュアとは、インターネットショッピングでのクレジットカード不正利用（なりすまし等）を防ぐための本人認証サービスです。決済時にカード情報に加え、カード利用者がカード会社に事前に登録した本人認証パスワードの入力を行うことで、本人であることの認証を行う仕組みです。3Dセキュアの設定方法やパスワード等がご不明な場合には、ご利用のクレジットカード会社にお問い合わせください。

決済方法の具体的な操作手順はこちら

PayPay([PDF形式, 584.17KB](#))

クレジットカード([PDF形式, 817.59KB](#))

» (5) 決済完了

川崎市粗大ごみインターネット受付



決済完了画面イメージ

- 2 粗大ごみを出す

» (1) 任意用紙に必要事項を記入し、ガムテープなどでしっかり貼り付ける

キャッシュレス決済の場合、粗大ごみ処理券に代わり任意用紙（広告や要らないプリントなどの裏紙でも可能）に必要事項（受付番号、収集日、金額）をご記入し、排出するそれぞれの粗大ごみに貼付ください。

なお、用紙の大きさは、1辺が20cm程度のものをご利用ください。

記入時は、雨天時に雨で濡れてしまう可能性があるため、水性インクのご使用はご遠慮ください。

任意用紙のひな型も準備しておりますのでご活用ください。[\(PDF形式, 15.16KB\)](#)

受付番号	
収集日	月 日
金額	



受付番号	
収集日	月 日
金額	

任意用紙イメージ

貼付イメージ

≫ (2) 収集日当日の朝8時までに指定された場所に排出

🔍 排出時の注意事項

- ・任意用紙が剥がれている、必要事項が記入されていない場合は収集できません。
- ・任意用紙を使用できるのはキャッシュレス決済を行った場合のみです

🔍 粗大ごみに出す前に、リユースを検討してみませんか？

株式会社ジモティーと連携してジモティースポット川崎を開設しています。

まだ使える不要品を持ち込んでいただき、無料で引き取りいたします。(久地は事前予約制、菅生は予約不要)

まだ使える不要品をお持ち込みください

 <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #0056b3;">予約不要</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #0056b3;">直接持ち込み可能</p>	 <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #0056b3;">5分で完了</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #0056b3;">持ち込んで渡すだけ</p>	 <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #0056b3;">無料引取</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #0056b3;">何品でもOK</p>
--	--	--

家電・スポーツ用品・子ども用品・衣料・食器など








川崎市 × ジモティー
ジモティースポット川崎

「ジモティースポット川崎」の詳細・予約受付は[こちら](#) 外部リンク

お問い合わせ先

粗大ごみ受付センター（申込・問合せ）

一般加入電話0570-044-530

携帯・IP電話044-930-5300

ファクス044-930-5310（電話・インターネットで申し込みができない方）

川崎市環境局生活環境部収集計画課

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地

電話044-200-2583

ファクス044-200-3923

メールアドレス30syusyu@city.kawasaki.jp

コンテンツ番号154967

同じ分類から探す

▶ [粗大ごみ](#)（この記事の分類）

▶ [粗大ごみの出し方](#)

▶ [粗大ごみ処理手数料](#)

▶ [粗大ごみの申し込みでオンライン決済が使えるようになりました](#)

▶ [粗大ごみ処理手数料を改定しました](#)

▶ [【注意喚起】粗大ごみ受付センターを名乗るフィッシングメールについて](#)

よくある質問FAQ

AIチャットボット

外部リンク

区役所

[川崎区](#)

[幸区](#)

[中原区](#)

[高津区](#)

[宮前区](#)

[多摩区](#)

[麻生区](#)

※赤色下線及び黄色ハイライトは川久保皆実議員による。

つくば市 デジタル・ガバメント推進方針

政策イノベーション部 情報政策課

2023年4月

2024年3月 改定

03 推進方針 方針の柱

本方針は、以下の6つの柱を軸に、目指すべき社会像を実現します。

01 データで市民と豊かになるまち

- 1 データの利活用推進
- 2 オープンデータの推進

03 誰もが参加できるデジタル社会

- 1 デジタルデバイド対策
- 2 多言語での情報発信や案内の充実
- 3 MaaS等を活用した交通手段のシームレス化
- 4 自治体DX推進のための環境づくり

05 デジタルを活用した ワークライフバランスの向上

- 1 デジタルツールを活用したBPRの取組の徹底
- 2 テレワークの推進
- 3 基幹系システムの標準化・共通化



02 デジタルを基本とした 行政サービス

- 1 行政手続のオンライン化
- 2 オンライン手続へ誘導するフローの見直し
- 3 スマートフォンアプリの活用
- 4 オンライン相談への対応
- 5 マイナンバーカードの普及促進

04 デジタル人材の育成・活用

- 1 ICT を活用した教育の推進
- 2 自治体DX推進のための人材育成
- 3 外部人材の活用

06 安全・安心な情報インフラ

- 1 情報セキュリティ対策の強化・徹底
- 2 災害に強い基盤の整備と業務の継続性強化

デジタルを基本とした行政サービスのために、次のとおり取り組みます。

02

デジタルを基本とした
行政サービス

- 1 行政手続のオンライン化
- 2 オンライン手続へ誘導するフローの見直し
- 3 スマートフォンアプリの活用
- 4 オンライン相談への対応
- 5 マイナンバーカードの普及促進

1 行政手続のオンライン化

つくば市戦略プランの施策でもある『書かない・待たない・行かないデジタル窓口』の実現のために、窓口でのデジタルツールの活用やオンラインで申請可能な手続を拡大し、市民の利便性向上と職員の業務効率化を図ります。

また、市民等が日常で利用している市の各種システムについては、適宜見直しを行いながら、利用しやすく、便利なオンラインシステムの構築を推進します。

2 オンライン手続へ誘導するフローの見直し
(迷わないオンライン手続)

オンライン化されている手続の周知や手続ページへのアクセスを見直すなど、オンライン手続の利用しやすさを改善することで、利用したい人が「迷わないオンライン手続」を目指します。

また、オンライン手続の情報を効果的に発信するために、ホームページ・SNS等を積極的に活用します。

※赤色下線及び黄色ハイライトは川久保皆実議員による。

6障地第750号

令和7年(2025年)年1月28日

各課(室)等の長様

福祉部障害者地域支援室長

障害者等への市主催講演会・イベント等における配慮について(周知)

障害者への合理的配慮の提供については、これまで障害者差別解消法の規定で地方自治体は義務、民間事業者は努力義務とされてきましたが、今年度から民間事業者においても合理的配慮の提供が義務化され、これまで以上に地方自治体として必要な配慮が求められています。

講演会やイベント等を主催する課等におかれましては、申込や周知に際して、障害者等への合理的配慮の有無を事前に周知できるものについては、別紙を参考に可能な限りの御案内をお願いいたします。

また、障害者からの申出が過重な負担でない限りは、合理的配慮の提供は義務となっているため御対応願います。判断に迷うような時は、障害者地域支援室まで御相談ください。

記

1 合理的配慮とは

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時に、負担が重すぎない範囲で対応することが求められるもの。

例えば・・視覚障害のある出席者等に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。

2 過重な負担の判断について

下記の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する。建設的な対話を行い、安易に「前例がない」「特別扱いはできない」「もし何かあったら危ない」などの説明は避ける。

- 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・・(ア)聴覚障害のある来庁者から手話通訳者にサポートしてほしいという申出に対し、当日は手話通訳者が休暇のため、②の理由からサポートは出来ないが、

窓口職員が筆談ボードを使って意思疎通の支援を行う代替案を提案する。

(イ) 車いす利用者からイベント参加の申出に対し、駐車場から会場入り口までスロープがなく、数段の段差があるため、急遽のスロープ仮設や会場変更は③や④の理由から出来ないが、当日の来場時間を確認し、業務の都合がつく応援職員2名で段差を乗り越える移動支援を行う代替案を提案する。

3 参考資料

- ・別紙1 市の事業案内における障害者等への合理的配慮情報の発信について
- ・別紙2 電子申請申込画面イメージ
- ・別紙3 チラシ記載例
- ・別紙4 内閣府リーフレット

「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました」

- ・内閣府ホームページ「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」

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

※合理的配慮等の具体的な事例が掲載されています。

【参考資料の格納場所】

(電子書庫>福祉部>障害者地域支援室>障害者差別解消法)

<http://www.tsukuba.city/ITW6b/library/indexHidden.asp?KEY=0019913720>

【問合せ先】

福祉部障害者地域支援室
山中 (内線 2213)

市の事業案内における障害者等への合理的配慮情報の発信について

1. 市主催イベントの周知・案内

ホームページ・チラシ・ポスター等

市民にイベント情報を公開する段階で、事業ごとに合理的配慮に対する方針をあらかじめ提示することで、何かしらの配慮を求めている市民がイベントへの参加の検討がしやすくなるような情報発信を行ってください。

(1) イベント会場やイベント参加時に提供可能な配慮が**ある**場合

→提供可能な配慮内容を提示する。

(例)「車いす席あり」、「手話通訳あり」など ※別紙3参照

(2) イベント会場やイベント参加時に提供可能な配慮が**ない**場合

→市は可能な範囲で障害者への配慮を提供する意思を示す文言や、「どのような配慮を希望するか」を確認する文言を含め、対応の可否について事業担当課等において検討する。

なお、配慮の申出があった場合は、各担当課での対応が可能な範囲での配慮を行うものとする。

(記載例) ※別紙3参照

「障害のある方で配慮が必要な場合は〇〇までお申し出ください。」

「車いすでお越しの場合は〇〇に御連絡ください。」

(「対応が可能な範囲での配慮」の例)

- ・段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする。
- ・障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- ・車両乗降場所をイベント等の施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・視覚障害のある出席者等に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。

※ 聴覚障害者から、手話通訳等の希望があり、担当課で通訳等派遣の予算がない場合、障害者地域支援室でも対応できる場合がありますのでご相談ください。

2. 市主催イベントへの申込時の留意点

事前申込制の場合

(1) イベント参加時に提供可能な配慮が**ある**場合

→電子申請フォーム等で、配慮可能な内容について、申込者に希望の有無を確認する。

※別紙2参照

(2) イベント会場やイベント参加時に提供可能な配慮が**ない**場合

→電子申請フォーム等に、市は可能な範囲で障害者への配慮を提供する意思を示す文言や、「どのような配慮を希望するか」を確認する文言などの記載に努める。事前に合理的配慮の提供方法について情報収集しておく。

(記載例) ※別紙3参照

「障害のある方で配慮が必要な場合は〇〇までお申し出ください。」

「車いすでお越しの場合は〇〇に御連絡ください。」

事前申込制でない場合

チラシやポスター、ホームページ等に、あらかじめ、市は可能な範囲で障害者への配慮を提供する意思を示す文言や、提供可能な配慮内容を掲載する。また、事前に合理的配慮の提供方法について情報収集しておく。

(掲載例) ※別紙3参照

「障害のある方で配慮が必要な場合は〇〇までお申し出ください。」

■視覚障害者

「視覚障害のある方で、テキストデータでの資料配布を希望の方は事前に御連絡ください。」

■聴覚障害者

「手話通訳者等の派遣を御希望の方は事前に御連絡ください。」

■車いす利用者

「座席の位置等に配慮が必要な方は御連絡ください。」

いばらき電子申請・届出サービス【つくば市】

プレビュー そば打ち入門講座

そば打ち入門講座

そば打ち入門講座

そば打ちを始めたい方、大歓迎。名人の手ほどきを受けながら本格的な手打ちそばを体験してみませんか。今年の年越しは、わが家で手打ちそばを楽しみましょう。

※これまでに同講座を受講された方は、ご遠慮ください

講師

対象者 18才以上

定員 10人

日程 12/13(金)全1回

時間 9:00~13:00

受講料 300円

材料費 1,000円

住所 必須

 つくば市内 つくば市外

選択解除

郵便番号 必須

〒

住所 必須

氏名（フリガナ） 必須

氏

名

氏名 必須

氏

名

年齢 必須

歳

電話番号 必須

電話番号

メールアドレス 必須

受講に関する決定通知や連絡を送信しますので、@city.tsukuba.lg.jpからのメールを受け取るアドレスを入力してください。メールが届かない場合、受講できませんので、アドレスの間違いや、受信設定にご注意ください。

メールアドレス

メールアドレス（確認用） 必須

上記と同じアドレスを再度入力してください。

メールアドレス

手話通訳（希望者のみチェックしてください）

講座を受講するにあたり、手話通訳を希望する方は、チェックしてください。
※手話通訳者が確保できないなどの理由により手話通訳者を配置できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

手話通訳を希望する

【事前申込制のイベントの場合】
電子申請の申込フォーム等に提供可能な配慮内容の希望の有無を確認する内容を入れてください。
対応可能なものがない場合は、不要です。

市内勤務先または学校名 選択肢の結果によって入力条件が変わります

所在地 選択肢の結果によって入力条件が変わります

電話番号 選択肢の結果によって入力条件が変わります

電話番号

閉じる

【操作に関するお問合せ先】
お問合せコールセンター
TEL : 0120-464-119
(平日 9:00~17:00 年末年始除く)

携帯電話コールセンター
TEL : 0570-041-001 (有料)
(平日 9:00~17:00 年末年始除く)

FAX : 06-6455-3268
e-MAIL : help-shinsei-ibaraki@s-kantan.com

【各手続等の内容に関するお問合せ先】
直接担当課にお問い合わせください。

イベント名

2024年

●●月●●日(●)

△:△~△:△(受付△:△~)

つくば市役所 ■■会議室
(つくば市研究学園1-1-1)

リード文



イベント内容

●記載例

・手話通訳あり ・車いす席あり

※対応可能な配慮がある場合は、内容を予め記載してください。

- ・ チラシの下部に下記のような文章を加え、配慮を行う意思を表示してください。
(記載内容はあくまで一例のため担当課で御判断ください。)
※要望があった場合は、担当課での対応が可能な範囲での配慮を行ってください。
- ・ あらかじめ提供可能な配慮がある場合、その内容を掲載してください。

●記載例

・障害のある方で配慮が必要な場合は、〇〇〇課までお申し出ください。
・手話通訳者等の派遣を御希望の方は事前に御連絡ください。

障害者差別解消法が変わりました！

令和6年4月1日から 合理的配慮の 提供が義務化 されました

令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への
合理的配慮の提供が義務化されました。

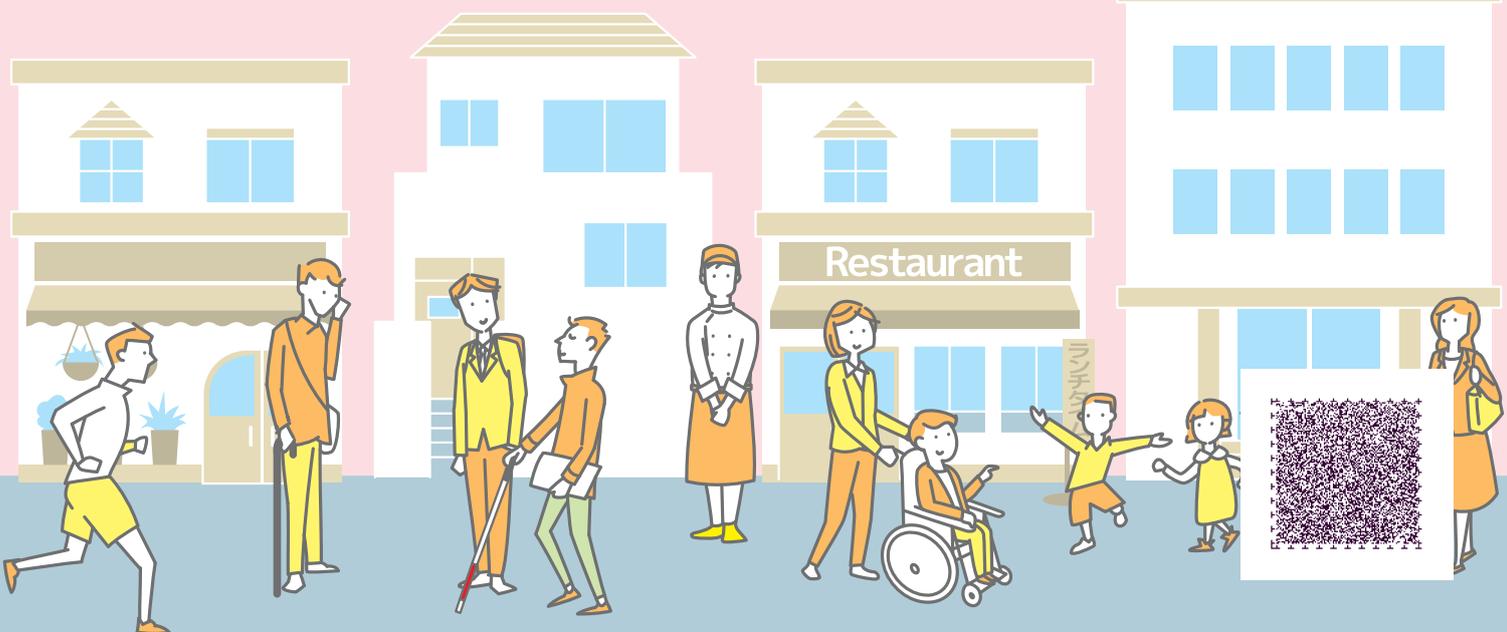
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら
共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、
このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒ 義務

目次

- 表紙 1
- 共生社会の実現に向けて 2
- 合理的配慮の提供とは 4
- 「合理的配慮」には対話が重要です！ 6
- 不当な差別的取扱いとは 8
- 障害のある人へ適切に対応するための
チェックリスト 10
- 困ったときは 12

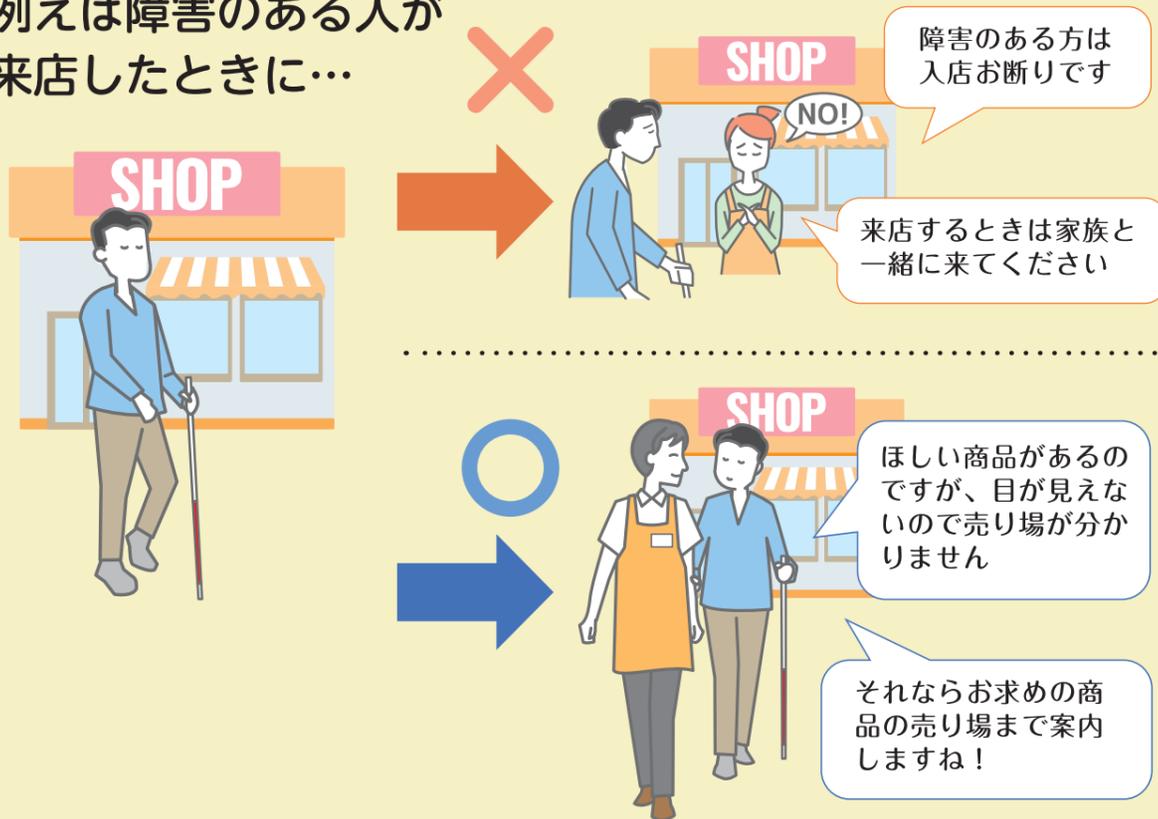


共生社会の 実現に向けて

～障害者差別 解消法とは～

- 我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる 社会（共生社会）を実現することを目指しています。
- 「障害者差別解消法」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。
- 令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。
- 改正障害者差別解消法が令和6年4月1日に施行されました。このリーフレットが障害のある人への差別を解消するための取組を進める一助となれば幸いです。

例えば障害のある人が
来店したときに…



不当な 差別的取扱い

禁止

- 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、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

☆「不当な 差別的取扱い」については8ページを参照

合理的 配慮の提供

令和6年4月1日から事業者も義務

- 障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。
- 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示されたときには、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。
- 「合理的 配慮の提供」に当たっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対処案を検討することが重要です。

☆「合理的 配慮の提供」については4ページを参照

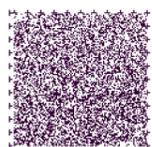
【留意事項】

「合理的配慮」の内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

また、障害のある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうか、個別の場面ごとに判断する必要があります。

事業者においては円滑な対応ができるよう、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た上で、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討することが求められます！

障害者 差別解消法 の対象



【障害者】

- 本法における「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことではありません。
- 身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人全てが対象です（障害のあるこどもも含まれます）。

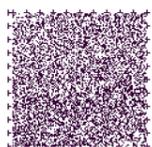
【事業者】

- 本法における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者となります。
- 個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

【分野】

- 教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

※雇用、就業については、「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ります。



合理的配慮の提供とは

- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めています。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等と事業者が、
 - ② その事務・事業を行うに当たり、
 - ③ 個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に
 - ④ その実施に伴う負担が過重でないときに
 - ⑤ 社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされています。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対応案を検討していくことが重要です（建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要です）。

※「意思の表明」には、障害特性等により本人の意思表明が困難な場合に、障害者の家族や介助者など、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。

※「合理的配慮の提供」に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた配慮が求められることに留意する必要があります。

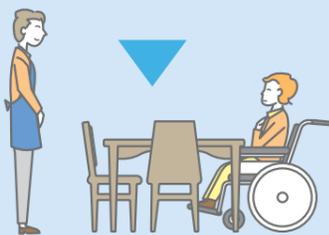
合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は個別の場面に依りて異なるものになりますので、以下の例はあらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意しましょう。

物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。

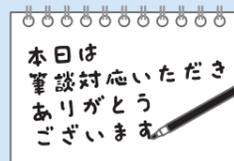


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

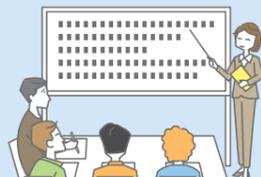


【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



【障害のある人からの申出】
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影することとした。

「合理的配慮」の留意事項

- 「合理的配慮」は、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は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、介助を断ること。
(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、対応を断ること。
(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)

※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。



過重な負担の判断

- 「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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は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ある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（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。

合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき考え方）

「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。



「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」と言います。
- 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、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

建設的対話の具体例①

事業者
(習い事教室)

うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

障害のある人の
保護者
(発達障害)



防音窓の設置は、工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

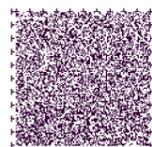
家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 合理的配慮は、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去することが目的ですので、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、実現可能な対応案を障害のある人と事業者等が一緒になって考えていくことが重要です。
- このためには、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。



建設的対話の具体例②

事業者
(ライブハウス)

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

障害のある人
(車椅子利用者)



以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。

車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

特別席のチケットは値段が高いため購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。

障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだったな。今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

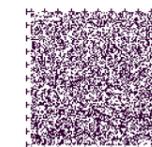
それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえそうです。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。

承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしております。

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると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できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。



不当な差別的取扱いとは

- 障害者差別解消法では障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止しています。
- 企業や店舗などの事業者や、国・都道府県・市町村などの行政機関等においては、例えば「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければなりません。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等や事業者が、
 - ② その事務又は事業を行うに当たり、
 - ③ 障害を理由として、
 - ④ 障害者でない者と比較して、
 - ⑤ 不当な（正当な理由のない）差別的取扱いをすること
 等により、障害のある人の権利利益を侵害することが禁止されています。

不当な差別的取扱いの具体例

1



保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る

2



障害のある人向けの物件はないと言って対応しない

3



障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる

正当な理由がある場合

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある場合」、すなわち当該行為が
 - ① 客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、
 - ② その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は「不当な差別的取扱い」にはなりません。
- 「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、事業者、第三者の権利利益
(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等)
 - ・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持
 等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。



- ☆例えば次のような例は正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられます。
- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- ※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。

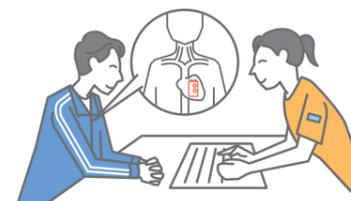
- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

「もし何かあったら…」は正当な理由になりません！

～「正当な理由」は個別に判断しましょう～

- 「正当な理由がある場合」の判断は、個別のケースごとに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」「世間一般に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」には該当しません。個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、判断をすることが必要です。
 - また、そのためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効です。
- ※障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を判断するためや、合理的配慮の提供のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しながら、障害のある人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該当しません。

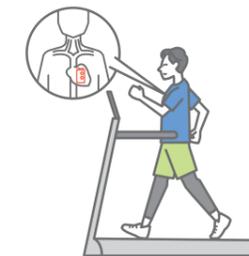
例：ペースメーカー利用者がスポーツジムへの入会を希望している



ペースメーカーを利用されている方からスポーツジムへの入会申込みがありました。
プログラムに参加することで身体に負担がかかり体調不良になってしまうか不安です。
障害のある人の安全の確保のためには、入会をお断りした方がよいと思うのですが、このような場合も、「不当な差別的取扱い」に当たるのでしょ

対応のポイント

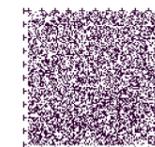
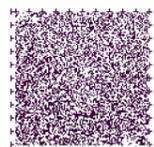
- ペースメーカーを利用されている方について、一律に判断をせず、個別事情をよく聞いた上で判断することが大切です。
- この例では、「ペースメーカーを利用している方は全て、ジムで運動することで体調不良になる可能性が高い。したがって、一律ジムへの入会はお断りした方が良いのではないか」と判断しており、問題があります。
- 例えば、「普段はどのような運動をしていますか」「主治医に参加可能なプログラムについてご相談いただけますか」などの対話を行って、利用者の健康状態や普段の運動への取組状況等を具体的に確認してみましょう。その上で、個別の事情を踏まえて、その方の安全確保上、制限が必要と判断された場合にのみ、必要な限度で、プログラムへの参加を制限するといった対応を行うことが必要です。



☆ 上記の例を始め、このリーフレットで紹介した例など、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちらを参照ください。

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

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



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://shougai-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。

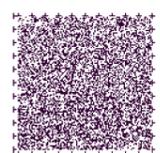
- マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。
- 内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

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（関係府省庁所管事業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

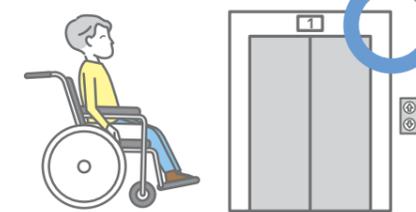


車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境



- 「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」が生じていることとなります

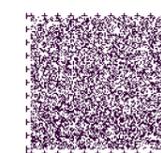
- エレベーターがあれば、2階に上がれる
▶「障害」がなくなった！



<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

- 障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる共生社会の実現のためには、このような考え方に基づき、障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことが重要です！



困ったときは...

☆「不当な差別的取扱い」をしないようにするにはどうすればよいのか、「合理的配慮の提供」を求められたが、どのように対応すればよいかわからない...など、障害者差別解消法に関し困りごとがあれば、まずは地域の身近な相談窓口にご相談してください。



☆このリーフレットで紹介した例や、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちら

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

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



☆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」に関する事例等を知りたい方はこちら

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/>



☆障害者差別に関する相談を自治体・各府省庁等の適切な相談窓口につなげる窓口詳しく知りたい方はこちら

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_tsunagu.html



☆このリーフレットをダウンロードしたい方はこちら

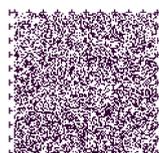
障害者差別解消法が変わりました！（リーフレット）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html



※このリーフレットの文章やイラストについては、出典を明記いただければ引用や二次利用を含め、自由にご利用いただけます。

● 自治体の相談窓口



内閣府政策統括官(共生・共助担当)付
内閣府 障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1
中央合同庁舎 8 号館

電話：03-5253-2111

ファックス：03-3581-0902

ホームページ：

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