2　合理的配慮の具体例

合理的配慮については、第２．２で示したとおり、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものである。次の具体例については、第２．２⑷で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

〔意思疎通の配慮の具体例〕

○入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。

○（身体的障害のある顧客に対しては、）書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。

○（視覚に障害のある顧客に対しては、）窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。

○（聴覚に障害のある顧客に対しては、）パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。

○（盲ろう者に対しては、）本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。

○明確に、分かりやすい言葉で、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応対するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、分かりやすい表現で説明を行う。

○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。

〔物理的環境への配慮の具体例〕

○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、携帯スロープを渡すなどする。

○エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。

○配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。

○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。

○疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。

○情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。

〔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、手続順を入れ替える。

○立って列に並んで順番を待っている場合に、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準備する。

○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において、当該障害者が了承した場合には、施設の状況に応じて別室を準備する。

○総務省告示第四百六号

無線設備規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号）第四十九条の二十五の二の二第一項第四号及び第三項並びに別表第二号第48並びに別表第三号32の規定に基づき、平成二十七年総務省告示第八十四号（二八GHz帯の周波数の電波を使用する陸上移動業務の無線局及び一八GHz帯の周波数の電波を使用する固定局の無線設備の技術的条件を定める告示）の一部を次のように改正する。

平成二十七年十一月二十六日

総務大臣　山本　早苗

第一項中「第四十九条の二十五の二第一項第四号」を「第四十九条の二十五の二の二第一項第四号」に改める。

第二項中「第四十九条の二十五の二第三項」を「第四十九条の二十五の二の二第三項」に改める。

○総務省告示第四百七号

電波法（昭和二十五年法律第百三十一号）第二十六条第一項の規定に基づき、周波数割当計画（平成二十四年総務省告示第四百七十一号）の一部を次のように変更する。

平成二十七年十一月二十六日

総務大臣　山本　早苗

第２の第２表中

6570—6870	固定	電気通信業務用 公共業務用 放送事業用 一般業務用	
	固定衛星（地球から宇宙） J 161	電気通信業務用 公共業務用	

を

6570—6870 J 187A	固定	電気通信業務用 公共業務用 放送事業用 一般業務用	
	固定衛星（地球から宇宙） J 161	電気通信業務用 公共業務用	

に、

7425—7750 J 189B	固定	電気通信業務用 公共業務用 放送事業用 一般業務用	
	固定衛星（宇宙から地球）	電気通信業務用 公共業務用	

を

7425—7750 J 187A　J 189B	固定	電気通信業務用 公共業務用 放送事業用 一般業務用	
	固定衛星（宇宙から地球）	電気通信業務用 公共業務用	

に

改める。

第２の国内周波数分配の脚注J187の次に次のように加える。

J 187A

この周波数帯は、固定業務の局及び固定衛星業務の局に対して有害な混信を生じさせないこと並びにこれらの局からの保護を要求しないことを条件として陸上移動業務の公共業務用にも使用することができる。