



「合理的配慮<sup>ごうりてきはいりょ</sup>」という言葉聞いたことはあるでしょうか？

このハンドブックでは、ミュージアム\*で実際に起こった事例<sup>ケース</sup>を通して、「合理的配慮」という概念について学び、考えていきます。

ミュージアムには、毎日たくさんの方が訪れます。  
一人で来る人、子どもを連れた人、  
日本で生まれた人、海外にルーツがある人、  
障害がある人、障害のある人に寄り添う人……  
ミュージアムを訪れる人に制限はありません。

ミュージアムを楽しむことは、だれもがもつ権利です。

しかし、時としてその人その人の特別な状況やニーズに対応がないために、その権利を平等に受けられない場合があります。

そこで大切になるのが「合理的配慮」です。

ミュージアムではたらく人を含め、そこに関係する人々が「合理的配慮」を理解し、提供すること。  
そのことが法律で義務化されているのを知らない人も多いかもしれません。

言葉が難しいためにちょっとわかりづらい「合理的配慮」。  
この大切な概念について、ハンドブックを通して、  
一緒に考えていきましょう。

\*このハンドブックでの「ミュージアム」は、美術館を含め博物館法に基づく博物館全般を対象としています。

# 目次

## 「合理的配慮」を提供することは法律によると……

第7条の2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、  
第8条の2 事業者は、その事業を行うに当たり、

障害者から現に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おいて、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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

障害者差別解消法（平成25年公布・令和3年一部改正）より



「合理的配慮」を考える前に……………	4
なぜ、今「合理的配慮」なのか？／どこに障害があるの？——人のせい？ミュージアム(社会)のせい？／ どうやって解決するの？——個別のニーズへの対応／ハンドブックの目的	
「合理的配慮」実現までの3つのプロセス……………	8
ミュージアムの <sup>ケース</sup> 事例から考える合理的配慮……………	9
CASE 1 聞こえないIさんが、講演会に参加したい	
CASE 2 見えないHさんが、作品を鑑賞したい	
CASE 3 フルリクライニング式の車椅子に乗ったCさんが、移動するためにエレベーターを利用したい	
CASE 4 重度の身体障害のあるJさんが、大人用のオムツ替えができるトイレを利用したい	
CASE 5 発達障害のあるTさんが、安心して展示を見に行きたい	
CASE 6 発話しづらいSさんが、電話以外の方法で問い合わせをしたい	
CASE 7 内部障害のあるOさんが、酸素ポンペをミュージアムで交換したい	
CASE 8 赤ちゃんを連れたYさんが、授乳をしたい	
「合理的配慮」のポイント……………	26
「対話」の重要性／調整・変更／工夫できる範囲で／「特別扱い」ではなく、社会的障壁をなくすこと	
「合理的配慮」が実現されなかった事例……………	28
施設(ハード・ソフト面)がないことを理由に断るケース／ルールの変更を検討せずに断るケース／ 個別のニーズへの対応がされないケース	
だれもがミュージアムを楽しむ「権利」を守るために……………	30
ミュージアムと人権の保障／公平性(Equity)と平等性(Equality)の違い	
参考文献・ウェブサイト／「DEAI リサーチラボ」とは……………	34

## 「合理的配慮」を考える前に

### なぜ、今「合理的配慮」なのか？

「合理的配慮」とは、**障害者の権利をはばむ社会的障壁を除去するために、個別の状況に応じて必要かつ適当な、変更や調整をさします。**

この考え方は、2006年に国際連合の総会で採択された「しょうがいしゃけんりじょうやく障害者権利条約」で明文化されました。日本ではこの条約に批准するために国内法を整備する必要があり、2013年に「しょうがいしゃさべつかいしょうほう障害者差別解消法」が成立しました。この法律では、国をはじめとする公的機関・自治体は「合理的配慮」の提供を行うことが義務化されています。加えて、法改正により2024年4月からは民間事業者も含め完全に義務化されることになりました。

障害者から個別の状況を聞き対応していく「合理的配慮」は、21世紀において国際的にも標準の考え方であり、「共生社会」を実現するうえでも重要な概念です。

### どこに障害があるの？ —— 人のせい？ ミュージアム(社会)のせい？

「障害がある人」「障害者」と聞くと、どのようなイメージを思い浮かべますか？

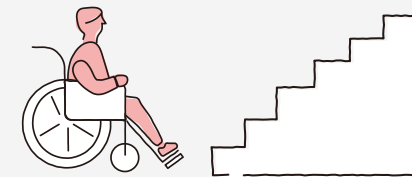
一般的に「目が見えない」「耳が聞こえない」「立って歩けない」などの身体や精神面の機能に違いがあることを「障害」だと捉えがちですが、実はよく考えると、社会や環境のあり方・仕組みが「障害」をつくり出しているともいえるのです。

例えば、耳の聞こえない人がミュージアムで行われる講演会を楽しみたいとき、何が障害になるのでしょうか？ 右図の「障害の個人モデル」とは、障害を医療・福祉の領域の問題だと捉え、耳の聞こえない人が補聴器をつけたり手術を受けたりして「聞こえる」状態に治すなど、個人の努力や訓練などで対応するという考え方です。それに対して「**障害の社会モデル**」とは、社会や組織の仕組み、文化や慣習などが多数派(マジョリティ)の都合でつくり出されているために、障害者など少数派(マイノリティ)との間に「**社会的障壁(バリア)**」となる障害ができていくという考え方です。つまり、**社会が「障害」をつくり出していると考え、それを解消するのは社会の責務**だと捉えます。先ほどの例で考えると、耳の聞こえない

人が講演会に参加できない「障害」が生まれた場合には、ミュージアムが手話通訳の手配や筆談対応を行うなどして、この「障害」を解消する必要があるということです。

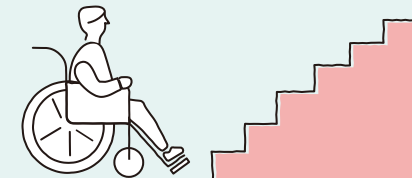
このハンドブックでは、「障害の社会モデル」という視点に立って考えていきます。ここで取り上げる「障害がある人」というのは、障害者手帳を持つ人だけではなく、ミュージアムへ行くときに何らかの「障害」があると感じる人を指します。さらに障害者差別解消法では、障害者手帳を持つ人に限らず心身のはたらきに何らかの障害がある人が合理的配慮の対象とされていますが、ここでは、対象を広く捉え、さまざまな社会的障壁がある事例も含めています。心理的、経済的、文化的な場面において**バリア(社会的障壁)**を感じる、あらゆる人の「ミュージアムでの困りごと」を可視化し、その「障害」をなくすことに一歩でもつなげることがねらいです。

#### 障害の個人モデル(医学モデル)



障害や困難・不利益が生まれるのは、個人の身体面・精神面の機能が原因であるという考え方。

#### 障害の社会モデル



障害や困難・不利益が生まれるのは、多数派を前提に作られた社会の状況や仕組みに原因があるという考え方。

## どうやって解決するの？ —— 個別のニーズへの対応

障害がある人への対応として、日本では1990年代以降、ハートビル法やバリアフリー新法の制定などにより、ミュージアムにおいて主に環境・施設面での対応が進められてきました。

具体例として、

- ・車椅子に対応したスロープを設置する
- ・視覚障害に対応した点字ブロックを設置する
- ・聴覚障害に対応した筆談ボードやヒアリングループを設置する

など、さまざまな障害がある人に対応できるように設備を整え、「バリアフリー」の考え方もずいぶん浸透してきました。

加えて、ワークショップやイベントなどで対応する実践事例も増えてきました。例えば、「手話通訳付きのギャラリートーク」や、視覚障害のある人が触りながら楽しむための「触るツール」、認知症の人も参加できる認知症フレンドリーな企画など、設備面だけでなく多様な層の人がミュージアムを利用できることを目指す取り組みも増えてきました。

しかし、これらは「不特定多数」の人の来館を想定して対応しているものです。いわゆる施設のバリアフリー化やプログラムの企画などは、「**環境の整備**」と呼ばれ、全体に対応した取り組みであって、個別に対応する「**合理的配慮**」とは異なります。

もちろん、「環境の整備」により来館のハードルが下がったり、多様な人がミュージアムにアクセスする機会が増えたりすることは間違いありません。ただし、全体への対応だけで一つひとつの「社会的障壁」がなくなるわけではないのです。全体への対応と合わせて、**個別のニーズに応えるために「合理的配慮」**が求められています。

### バリアフリー法などによる

#### 全体への対応

### 環境の整備

- ◆スロープの設置
- ◆点字ブロックの設置
- ◆筆談ボードの設置
- ◆手話通訳付きのギャラリートーク
- ◆触察・触図ツールの開発
- ◆認知症フレンドリーの取り組み

### 障害者差別解消法による

#### 個別のニーズへの対応

### 合理的配慮

- ◆耳が聞こえないAさんから通常の講演会に参加したいという要望があったので手話通訳を手配した。
- ◆目が見えないBさんから作品を触りながら鑑賞したいという要望があったため、触るツールを用意した。

## ハンドブックの目的

このハンドブックでは、ミュージアムを利用するときに「障害（社会的障壁）」を感じるあらゆる人に対して、ミュージアムが対応できるようになること、つまり**対話のある「合理的配慮」**が実現されるようになることを目指しています。

国立アートリサーチセンターでは2023年8月に「DEAI（であい）リサーチラボ」（p35参照）を立ち上げ、ミュージアムで実際に起こった「合理的配慮」の事例を集めました。集めた事例をもとに、ラボメンバーがミュージアムにおける「合理的配慮」について、約半年間かけて検証と議論を重ねてきた内容がまとめられています。

ハンドブックを通じて、ミュージアムに関わる人が「合理的配慮」の理解を深め、さらに行動変容を起こすことを目的にしています。だれもがミュージアムを利用できる公平な場にしていくために、そしてその先にある**共生社会を実現するために**、私たちは「合理的配慮」について理解する必要があるのです。



## 「合理的配慮」実現までの3つのプロセス

### 「合理的配慮」とは？

障害がある人から、社会的障壁 (p4参照) を取り除いてほしい、という意味が伝えられたときに、行政機関等や事業者がその人の特性や状況に合わせて調整したり変更したりする対応のこと。

### 実現までのプロセス

#### 1 要望

障害がある人が、ミュージアムを利用したいときに感じる困りごとをなくすために、合理的配慮を希望する意思を伝えます。障害のある人本人だけでなく、支援者や家族が意思を伝えることもあります。



#### 2 対話

障害がある人からの要望を受けて、ミュージアムはその人と対話する機会をつくり、応えます。どのような対応ができるのかをお互いに考える、もっとも重要なプロセスです。ミュージアム側の負担が過重でない範囲で合意することも重要です。



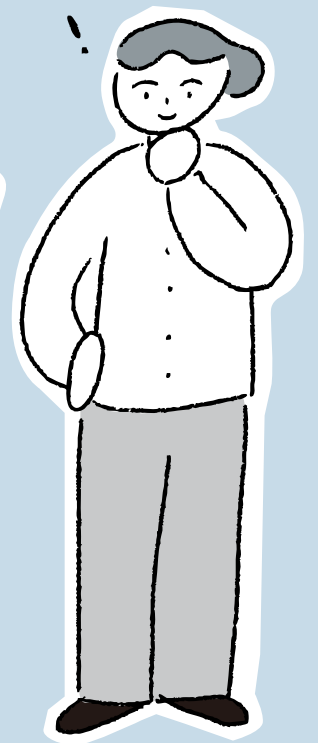
#### 3 実施

障害がある人とミュージアムが対話を通して最終的に合意した内容を実施します。ただし、実施した内容がその人のニーズに100%応えられないこともあります。

ミュージアムの  
ケース  
事例から  
考える  
合理的配慮

ここからは、「DEAI リサーチラボ」(p35参照) の調査で集めた、実際に起こった「合理的配慮」の事例を紹介します。困りごとや要望は、一人ひとりの状況や対応するミュージアムの状況によって、異なります。

さまざまな困りごとに対応し、実現に至るまでのプロセスを整理し、「なぜ、その合理的配慮が実現できたのか」や「その要望が必要とされる背景や理由」を考察としてまとめています。また、「合理的配慮」が実現しやすくなるためにも、一緒にすすみたい環境の整備のチェック項目も紹介します。



ミュージアムではたらく  
Mさん

## 1 要望



Iさん

耳が聞こえないので、講演会の内容を理解するために手話通訳を希望している。



## 2 対話

聴覚に障害があり**情報保障\***をつけてもらうことはできますか？



Iさん

＼ 声かけのポイント！ /

どのようなサポートが必要ですか？

手話通訳があるとよいのですが、可能ですか？

手話通訳や文字通訳は、事前に連絡をもらえれば対応できます。ただ、講演会の直前なので今からだと難しいです…。音声認識のアプリケーションが入ったタブレットを貸し出すこともできますが、サポートになりますか？



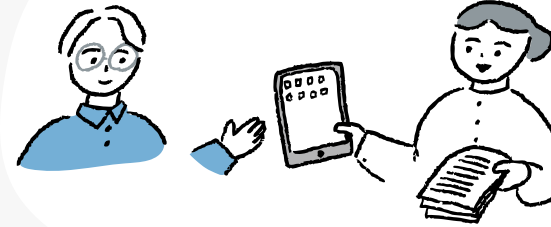
Mさん

それでは、タブレットを借りたいです。可能であれば講演会で投影されるスライド資料を事前にもらえると、話の見通しがあらかじめわかるのですが、お願いすることは可能でしょうか…。

スライド資料については講演者に確認してみますので、お待ちください。

ごう  
い  
合意

## 3 実施



- ・音声認識アプリケーションが入ったタブレット端末を用意した。
- ・スライド資料は講演者に了承を得たうえで、当日印刷したものを渡した。


## この事例を通しての考察

- この事例に限らず、「できる・できない」ではなく、まずは「どのような対応が必要なのか？」を聞くことが大事なポイント！
- 聞こえない、聞こえにくい人への情報保障には、手話言語による通訳、文字による通訳などの方法がある。そのときの相手のニーズに合わせて対応することが大切。
- 事前の準備が必要な場合など、対応が難しいときは、理由を含めてきちんと伝える。
- 聞こえない、聞こえにくい人は、手話通訳とスライドを同時に見ることが難しいため、スライドなどの情報を事前に提供すると、あらかじめ内容の見通しが立てやすく情報の取得がよりスムーズになる。

## 一緒にすすめたい環境の整備

- 簡単なコミュニケーションをとるための筆談ボードを用意しておく
- 手話通訳や文字通訳の提供ができるように普段から体制を整えておく
- 音声認識のアプリケーションやモニター、タブレット端末、Wi-Fiなどのデジタル機器への備えを日頃からしておく

伝える方法は  
いろいろ  
あるね



\* 情報保障… 特定の障害のある人が情報を収集できないときに、代替手段を用いて提供し、その人の「知る権利」を保障すること。

## 1 要望



Hさん

目が見えないので、触ったり音声で説明してもらったりするなど、視覚以外の情報が必要である。できれば作品を触りながら鑑賞したい。



Hさん

全盲なので、触って楽しめる作品はありますか？

＼ 声かけのポイント！ /

展示室内にはないのですが、野外に常設展示されている彫刻作品があります。作品を保護するために専用の手袋をして触ってもらうことになりましたが、いかがでしょうか。

本当は直に触れると嬉しいが、ぜひお願いしたい。いつ行っても触ることができるのですか？

スタッフが立ち会うので、あらかじめ来館日時を知らせてください。それまでに対応できるように館内で調整します。

ごうい  
合意

## 2 対話



Mさん

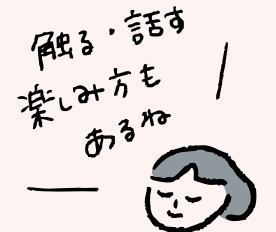


## 3 実施

- ・Hさんの来館希望日に対応できる学芸員を調整し、当日鑑賞した。
- ・手袋を用意し、野外彫刻作品を触りながら鑑賞してもらった。

## この事例を通しての考察

- 普段は触ることができないが作品保護をふまえて対応できると判断し、ルールを調整したのがポイント！
- 見えない、見えにくい人の「見え方（見えにくさ）」は人それぞれ。そのときの相手の「見え方（感じ方）」を尊重し、どのような内容を希望しているのかを聞き、対応することを心がける。
- 作品に触る以外にも、見える人と見えない人が一緒に話しながら鑑賞する楽しみ方もある。何人かで一緒に、見たままの視覚情報や、見て感じたことなどを言葉にして伝え合う鑑賞ワークショップも広がりつつある。



## 一緒にすすめたい環境の整備

- 触ることができる作品または作品の複製模型、作品に使われている素材、<sup>しよくず</sup>触図\*など、<sup>しよくさつ</sup>触察\*ができるツールを用意しておく
- 解説パネルやキャプションに書かれた文字の情報保障として、点訳版（点字の文章に翻訳したもの）や見えにくい人のために大きな文字版を印刷しておく
- 見えにくい人の鑑賞の助けとして、作品画像のデータを拡大表示したり、明るい画面で見たりできるタブレット端末などの機材を活用する。目の見えにくい人以外にも、作品まで距離や高さがあるため見えにくい車椅子の人など幅広い人へのアクセシビリティにもつながる

\* 触図…描かれている要素を点・線・面などに置き換え、触ってわかるように、凹凸をつけて表したもの。

\* 触察…触って感じ取ること。視覚で観察するのと同じように、触覚を用いて把握すること。



CASE  
3

フルリクライニング式の車椅子に乗ったCさんが、移動するためにエレベーターを利用したい

1  
要望



生徒Cさんと  
特別支援学校の教員Kさん

フルリクライニング式の車椅子だと通常のエレベーターに乗れない…。他に移動手段はないかな？

2  
対話



Kさん

校外学習で美術館を訪れたいのですが、下見で館内のエレベーターは大型の車椅子が乗れないことがわかりました。他に移動方法はないですか？

展示物を搬入するための大型のエレベーターがありますが、基本的に一般利用者の方は乗車できないのです……。

2階の展示室に入れないというのは残念。生徒たちにとっては社会的経験を広げる貴重な機会です。もし調整できるなら、生徒が展示室に行かれるようにしてもらえるとありがたいです。

＼ 声かけのポイント！ ＼

承知しました。館内で相談してみます。  
利用できる場合は日時を調整する必要があります。

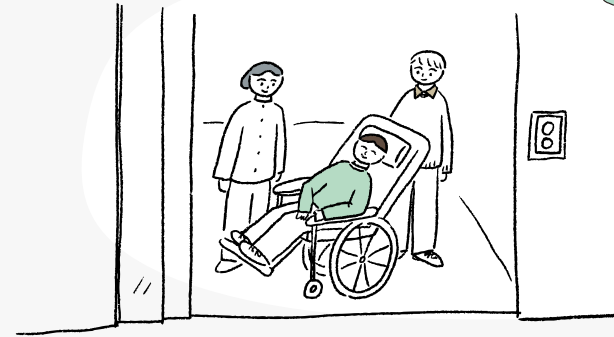
できるだけ美術館に対応いただける日程に授業を調整しますので、よろしくお願いします。



Mさん

ごうい  
// 合意 //

3 実施



- 大型の業務用エレベーターを利用できるように、館内の関係部署と調整した。
- 来館日を調整し、当日はスタッフ1名が立ち会いのもとエレベーターを動かし、生徒Cさんはスムーズに展示室に入ることができた。

この事例を通しての考察

- 普段の運用ルールを調整することができた！「一般利用者用ではないから使えない」と断るのではなく、対応できそうな方法を前向きに検討することが大切。
- エレベーターの設置によってバリアフリーになると考えられるが、それでもすべてに対応できるわけではない。「バリアフリー」とは、特定の設備が充実している状態だけではなく、多様な人が社会に参加するうえでの障壁をなくすこと。
- エレベーター以外にも、大型の車椅子が通れないところがないか、トイレを利用する場合はどこにあるかなど、他の状況もまとめて確認できるとよりよい。

色々な種類の  
車椅子が  
あるんだね！

一緒にすすめたい環境の整備

- 移動以外にも排泄や食事などのさまざまな場面において、車椅子利用者がスムーズに利用できるかを検証しておく
- 作品の展示や館内の設備は、車椅子利用者がアクセスできるかを意識して設計する
- ミュージアムが貸し出す車椅子として、展示物を見やすくするために座面の高さを変えることができる「昇降式」のものを用意している例もある

# CASE 4

重度の身体障害のあるJさんが、大人用のオムツ替えができるトイレを利用したい

## 1 要望



Jさんと  
介助者のNさん

Jさんはオムツを着用しているので定期的に交換する必要がある。ミュージアムの中に大人がオムツ替えできる十分なスペースはあるかな？



## 2 対話



Nさん

大人のオムツ替えができる台のあるトイレはありますか？

＼ 声かけのポイント！ ＼

残念ながら当施設は大人のオムツ替えができるトイレを設置していませんが、近隣施設にないか調べてみましょうか？

それでも助かるのでお願いします。

----- (数日後) -----

ミュージアムに一番近い公共施設に大人用のオムツ台付きのトイレがあることがわかりました。ミュージアムからは徒歩5分以内、約300メートルの距離です。

それであれば、ミュージアムに行く途中で利用できそうなので安心です。ありがとうございます。



Mさん



## 3 実施



- ・館内には設置していなかったが、オムツ替えができる近隣の施設のトイレを案内。
- ・JさんとNさんはミュージアムに行く前後に利用し、安心してミュージアムを楽しむことができた。

### この事例を通しての考察

- 設備をすぐに変えることは難しいが、館外の利用できる場所も活用しながら案内することができた！
- 別の声かけの方法として、設備がないことを理由に断るのではなく「どんなスペースが必要なのか？」と本人が希望する状況を確認することもできる。空いている会議室などのスペースを提供した事例もある。

多目的トイレって  
言わないんだね！

### 一緒にすすめたい環境の整備

- 一般的なトイレを使いづらい人が安心して利用できる「**バリアフリートイレ\***」を設置する
- ホームページやフロアマップに、「バリアフリートイレ」の有無を含め、バリアフリー対応の設備情報を明示しておく。加えて近隣施設の情報も載せておくと、来館するうえでの選択肢が増え、利用者の助けとなる

\*バリアフリートイレ…一般のトイレが利用しにくい人（障害者や高齢者）のために設置されたトイレの総称。多様な利用者に対応した「多機能トイレ」が普及したが、本来の目的から外れて使う人が増えた結果、必要な人が使えなくなるという事態を受けて、2021年3月にバリアフリー法による指針を改正したことで名称が更新された。

CASE 5

発達障害のあるTさんが、安心して展示を見に行きたい

1 要望



Tさんと妹のRさん

Tさんは、感覚特性として聴覚過敏があり、大きな破裂音を連想する「風船」が苦手。ミュージアムに風船がないかを事前に知っておきたい。



Rさん

姉のTは聴覚過敏があり、特に風船を見ただけでパニックを起こすことがあります。ミュージアムの中に風船の飾り付けや、風船が描かれた作品は展示されていないでしょうか？

声かけのポイント！

会場を確認してから回答しますね。風船以外に苦手な音や苦手なことなど、他に確認しておきたいことはないですか。

初めて行くところに対してその場所の環境がわからないと不安に思ってしまうことが多いのですが、その確認で大丈夫です。

----- (数日後) -----

展示室内を含め、ミュージアムの中や近隣施設を確認したところ、風船の絵や飾り付けはありませんでした。そのときに撮影した展示室の写真を送ります。

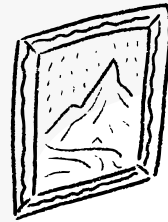
ありがとうございます。風船がないということがわかり、安心しました。写真も事前に送ってもらえると助かります。

2 対話



Mさん

ごうい 合意



3 実施



- ・展示室内外、そして近隣地域に風船がないかを確認した。
- ・展示室のさまざまな写真もあったおかげで、Tさんはどういう場所かを事前に理解することができ、より安心して出かけることができた。

この事例を通しての考察

- 風船など、本人にとって苦手なものがあるだけで、ミュージアムに出かける障壁となってしまう場合もある。その障壁を少しでもなくしておくために可能な限り対応した例。
- その人が何を苦手としているか、何を求めているかを聞く姿勢が重要。
- 「<sup>かんかくびん</sup>感覚過敏」の症状とは、聴覚や視覚、嗅覚、触覚などの諸感覚が敏感なために日常生活に困難さを抱えている状態をさす。人によっては、直接的な音や光などによってパニックになったり、あるいはその感覚に対する強いこだわりがあったりすることがある。



一緒にすすめたい環境の整備

- 感情や緊張が高まったときに、外部の音や視線などを遮断し、気分を少しでも落ち着かせられる占有のスペースを用意しておく。「カームダウンルーム」と呼ばれる、落ち着くための専用の部屋がある事例もある
- 感覚過敏にとって不安に感じられる、音や光、混雑具合などの情報をフロアマップに落としこんだ「**センサーマップ\***」を用意する
- 事前に社会的なルールや状況の見通しをもつための社会学習ツール「**ソーシャルストーリー\***」を用意する

\* **センサーマップ**……音や光など五感に関する情報をマップに記したもの（感覚過敏地図）。事前にこのマップを見ておくことで、自分が苦手とする場所を避けることができたり、休憩場所を検討したりするのに活用することができる。

\* **ソーシャルストーリー**……社会的な場面やルールについて前もって理解できるよう、主に発達障害のある人と関係者をサポートする。その状況や活動内容などの情報をお互いに理解し、安心できる状態をつくることを目的としている。

CASE 6

発話しづらいSさんが、電話以外の方法で問い合わせをしたい

1 要望



発話しづらい Sさん

言語障害により発話がしづらく普段は電話を使わないが、ミュージアムに問い合わせをしようとしたら電話番号だけが書かれていて困った。



Sさん

ミュージアムを管轄している市役所にメールで連絡

ミュージアムに問い合わせたいのですが、発音しづらい障害があるので電話以外の方法を知りたいです。例えば、メールなどで連絡することはできますか？



Aさん (市役所職員)

ミュージアムに確認しますね。Sさんの連絡先をミュージアムに伝えてよいでしょうか。

はい、お願いします。



AさんからMさんへメール→MさんからSさんにメール

Aさんより教えてもらいました。問い合わせ内容について、私とメールでやりとりできればと思います。



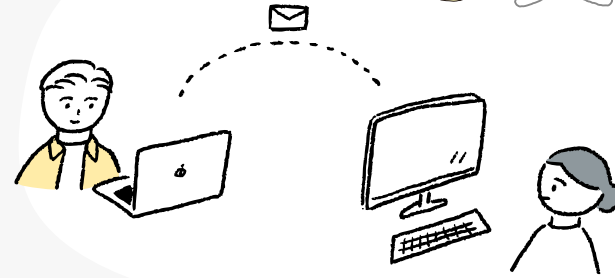
Mさん

ありがとうございます。連絡ができるようになってよかったです。

ごうい 合意

2 対話

3 実施



メールで連絡をとることができる市役所経由で、SさんとミュージアムのMさんがメールでやりとりすることができた。

この事例を通しての考察

- ミュージアムの連絡先として電話番号のみだと、問い合わせができない人がいる。言語障害のある人や聴覚障害のある人、美術館の開館時間帯に電話ができない人など...
- ミュージアムの代表アドレスなどを伝えて連絡してもらおう方法もある。
- ミュージアムのアクセシビリティとは、来館前の「連絡をとりたい」「ウェブサイトで調べたい」などの段階も含まれる。またオンラインプログラムの利用など、直接来館しない場合も含み、多様な人々がミュージアムを利用する方法を考える必要がある。

一緒にすすめたい環境の整備

- 代表メールアドレスや、問い合わせフォームなど、電話番号以外の問い合わせ先を用意する (問い合わせを想定した運営体制も整える)
- 問い合わせする連絡先や体制が整ったら、ウェブサイトやチラシ等にその情報を掲載する
- デジタル庁が公開している「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」などを参照し、ウェブサイトのチェックを行う。障害がある人を含む第三者の視点を入れてユーザーテストを実施している事例もある

いろいろなアクセスの石確認も大事だね





# CASE 7

内部障害のあるOさんが、酸素ポンベをミュージアムで交換したい

## 1 要望



Oさん

呼吸器機能障害があり、酸素ポンベを日常生活で使う必要がある。ミュージアムで安心して過ごすために、あらかじめ交換用のポンベを送ってきたい。



## 2 対話



Oさん

呼吸器機能障害があり、外出先で交換用のポンベが必要です。重くて運ぶのが難しいため、あらかじめミュージアムに送り、来館する日にそれを受け取りたいのですが、対応をお願いすることはできますか？

声かけのポイント！

普段は個人の荷物の受け取りはしていませんが…  
もう少し詳しく聞かせてください。  
それはどれくらいの大きさですか？  
来館する日は決まっているのでしょうか？



Mさん

携帯用酸素ポンベで、40cm前後の大きさです。  
2週間後を予定しており、その前日に届くようにしようと思います。

わかりました。開館時間帯に到着するように指定して送ってもらえますか。

ありがとうございます。○月○日に届くように送ります。

ごうい  
合意

## 3 実施



- ・Oさんより、日時指定による宅配便で酸素ポンベを送った。
- ・Oさんが来館したときに酸素ポンベを受付で渡した。

### この事例を通しての考察

- 「一般の人の荷物の受け取りができない」というルールを一時的に変更して対応した。当事者の事情をふまえて対応できる範囲で実施したことにより、来館につながったことが重要。
- 内部障害がある人は、外見からはわかりにくい場合もあり、呼吸器や内臓の機能障害などによって日常生活に支障をきたすことがある。体力的に疲れやすかったり、トイレに不自由したりタバコの煙によって苦しくなるなど、周囲の環境に影響を受けやすい。

外見ではわからない障害もあるんだね！

### 一緒にすすめたい環境の整備

- 「ヘルプマーク\*」を身につけている人には、援助や配慮を必要としていることを理解したうえで対応する。また、内部障害がある人は体力が低下しているため、本人の希望を聞いたうえでの配慮が必要
- 内部障害がある人を含め、身体的な障害がある人に対応するために、休憩室などの休むためのスペースや「オストメイト\*」用設備を整備する。バリアフリー法により、「オストメイト」用設備を設置することが義務付けられている



\*ヘルプマーク…内部障害がある人や、妊娠初期の人、義足や人工関節を使用している人など、外見からはわからないが、援助や配慮を必要としていることを明示するマーク。

\*オストメイト…事故や病気により、お腹から排泄するためのストーマ（人工肛門、人工膀胱）を付けた人のこと。



# 1 要望



赤ちゃんと一緒に  
美術館に来たYさん

赤ちゃんを連れてミュージアムへ出かけるのに、授乳する必要がある。どうやら授乳室はなさそうだが、どこで授乳できるかを知りたい。

\*障害者差別解消法の対象ではないですが、ミュージアムに求められる「困りごと」のケースとして紹介します。



Yさん

こどもに授乳したいのですが、どこかに授乳スペースはありますか？

＼ 声かけのポイント！ /

専用の授乳室はないのですが、仮設的にスペースを設けることはできます。いかがでしょうか。

助かります。

椅子と荷物入れをそこに用意しますね。他に必要なものはありますか？

もしも可能でしたら調乳用のお湯もあると嬉しいのですが…。

併設のカフェで調乳用のお湯を受け取ることができるので、ご案内しますね。



# 2 対話



# 3 実施

- ・館内の一角に、椅子と荷物を置くためのカゴを用意して、授乳できるスペースを確保した。
- ・調乳用のお湯を受け取るカフェを案内した。

## この事例を通しての考察

- 「授乳スペース」という設備がなくても、仮設的にでも対応できたことがポイント。
- ただスペースを用意するだけでなく、安全に、そして安心して授乳できる環境を整えることも大切。
- 授乳スペースやオムツ替えスペースについて、プライバシーの確保を求められた場合、対応をすること。

小生別関係なく  
過ごせる環境が  
大事だね



## 一緒にすすめたい環境の整備

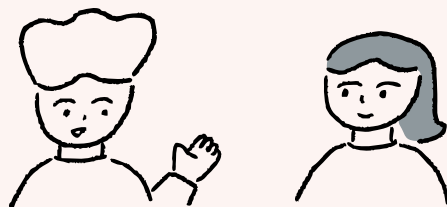
- 授乳する人が公共施設において安心して心地よく過ごすために、「授乳室」や「オムツ替えスペース」などの設備を用意する。自治体によっては条例で義務化されている場合がある。性別に限らず使いやすくすることを心がける
- 調乳用のお湯を提供する給湯設備を設置する
- 乳幼児や未就学児などがのびのびと過ごせるスペースや託児サービスなどを取り入れると、よりミュージアムに行きやすくなる。また、乳幼児と保護者が一緒に楽しめる、ベビーカーツアーなどを開催している事例もある

## 「合理的配慮」のポイント

### 重要性 「対話」の

「合理的配慮」が実現されるプロセスにおいて、もっとも重要なのが双方の「対話」です。ミュージアムを利用する立場と、運営する学芸員やスタッフの立場の両者が対等に対話を重ねることが欠かせません。ミュージアム側は「相手が何に困って、何を求めているのか」をよく聞き、状況を把握し、工夫する必要があります。また、要望を出す側も障害の特性や実現したいことを明確に伝えることが大切です。利用者

の要望に十分に答えることが結果的にできなくても、対話を通して双方が合意すること。機械的な対応ではなく、共に向き合って対話し考えてみるというコミュニケーションが重視されている点が、合理的配慮の特徴です。



## 工夫できる範囲で

障害者差別解消法第7条の2と第8条の2には、行政機関や事業者が「合理的配慮」を実施するのは「実施に伴う負担が過重でないとき」と書かれています。つまり、利用者からの要望通りにすべて実現しなければならないというわけではありません。多大な手間や予算をかけないと実現できない場合などは、要望にどのように応えるか、事業への影響や費用、実現可

能性の程度などを考えて、総合的・客観的に判断する必要があります。「合理的」に行うということは、利用者にとってだけでなく、ミュージアム側の双方にとって必要なステップなのです。どうしても対応ができない場合であっても、理由を丁寧に説明しながら理解を得て、最後には双方が「合意」する必要があります。



reasonable accommodation



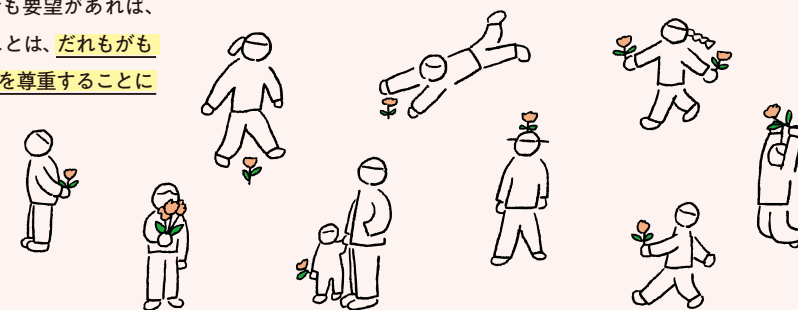
## 調整・変更

合理的配慮の「配慮」という言葉から、「善意」や「思いやり」と捉えられてしまいがちですが、この概念が意味しているのはそうではありません。社会的障壁を除去するために、個別の状況やニーズに合わせて必要かつ適当な「変更」や「調整」を行うことをさしています。つまり、実現すること・実行することが前提となります。

「合理的配慮」という日本語は、2006年に国際連合の総会で採択された障害者権利条約に書かれている「reasonable accommodation」が原語となっています。「accommodation」には調整や適応などの意味があります。その場に応じて「調整」をしながら、状況に合ったやり方で進め実現させることが本来の意味なのです。

「特別扱い」  
ではなく、  
社会的障壁を  
なくすこと

ミュージアムの利用者に対し「一人だけ特別扱いにできない」、あるいは、そのニーズ自体が「わがままなのは」と考える人も多くいるようです。しかし、前提として障害がある人にミュージアムを利用する「機会」があるかどうか、という視点で考えてみてください。既存の運営体制や制度が社会的障壁となって、障害がある人の利用をはばむ事態もあるのです。ミュージアムを楽しむ機会自体に限られるという不公平な状態をなくすために、「合理的配慮」があります。たった一人からでも要望があれば、その一人のために対応することは、だれもがもつミュージアムを楽しむ権利を尊重することにつながるのです。



## 「合理的配慮」が実現されなかった事例



「合理的配慮」は提供することが法律で義務化されており、正当な理由なく断ることは、「差別的扱い」に当たります。しかしながら、いまだに間違った対応も多く見られます。利用者との対話をしなかった（一方的に断ってしまった）、利用者の要望をきちんと聞かずミュージアムだけの都合で決めてしまったなど、「合理的配慮」への理解が足りないために、その人の権利が守られないということが見受けられます。ミュージアムでよく見られる、「合理的配慮」を実現するうえでNGとされる事例を見ていきましょう。

### 設備（ハード・ソフト面）がないことを理由に断るケース

「大人用オムツ替えができる設備がない」

「手話通訳の手配はできない」

「メールアドレスで対応できる窓口が設定されていないため、対応できない」

と断った

「～がないから対応できない」と既存の設備がないことを理由に断るのではなく、「違う方法でなら対応できるかもしれない」と、ミュージアムに「あるもの」で工夫して考え、提案してみましょう。

### ルールの変更を検討せずに断るケース

「作品は触れません」

「大型のエレベーターは一般の方は使用できません」

「前例のないことだから」

と断った

ミュージアム側が「～したことがないからできない／しない」ではなく、利用者側が安心してミュージアムを利用できるように、既存のルールを変更・調整することで改善できる点を模索してみましょう。

### 個別のニーズへの対応がされないケース

「一人に対して特別対応ができない」

「他の利用者に同様の対応ができない」

という理由で断った

障害がある人への対応は、その人の症状や状況により異なります。どの困りごとも、個別性の高いケースに対応するのが合理的配慮です。「全員に同一の対応をする必要がある」という考えはやめ、機会の公平性を達成するために個別のニーズへの対応をしていくことが求められています。

## だれもがミュージアムを 楽しむ「権利」を守るために

### ミュージアムと人権の保障

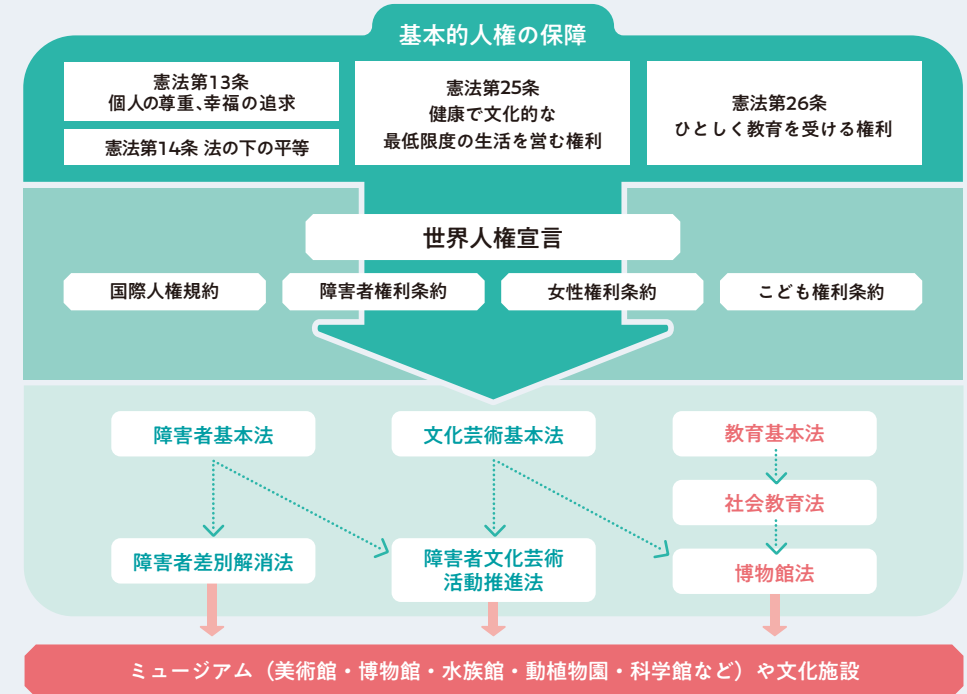
「合理的配慮」に対応することは、単に法律を守るためではなく、その人のミュージアムを楽しむ権利を守ることです。一般的にはあまり意識されることがないのですが、公共（パブリック）の役割が求められているミュージアムは、人間の権利とも密接に関わっているのです。この「ミュージアムで人権を守る」という基本的な姿勢の背景にあるいくつかの法律や条約などを見ていきましょう。

右ページの図は、基本的人権の保障とミュージアムとの関係を示したものです。まず、ミュージアムについて定めた博物館法は元をたどると日本国憲法第26条につながります。このことから、「だれもが教育を

受ける権利（教育権）」を保障することがミュージアムの大きな目的となっていると言えるでしょう。また、文化芸術基本法では「だれもが文化を享受する権利（文化権）」について触れていますが、これは憲法第25条「すべて国民は健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する（生存権）」に由来すると言われています。障害者差別解消法もまた、障害者の権利擁護という観点から憲法第13条や第14条などに基づいています。つまり、「基本的人権の保障」という視点において、すべて共通しているのです。

さらに、「条約」も法律や憲法との関係性において重要な意味をもっています。日本が批准した障害者権利条約などは憲法の

### 人権に関する法令とミュージアムの関係



下であり、法律の上位に位置付けられています。

中でも代表的なのが「世界人権宣言」です。これは、あらゆる人権の基本的な方針を明文化したものです。この方針に基づいて国際人権規約、女性権利条約、子ども権利条約、障害者権利条約などが採択されました。日本で障害者差別解消法の制定が実現できたのも、障害者権利条約がつけられたという背景があるからなのです。

「世界人権宣言」などのこうした国際人権法は、ICOM (International Council of Museums、国際博物館会議) のミュージアムの定義をはじめとした国際標準（グローバルスタンダード）の設計にも大きな影響を与えています。

このように法的な観点から見ると、「ミュージアムと人権の保障は切っても切り離せない関係にある」と言えるでしょう。



## 公平性 (Equity) と平等性 (Equality) の違い

「合理的配慮」を理解するにあたり重要な考え方となるのが、「**公平性(Equity)**」です。この概念は、「平等性(Equality)」と間違えられることが多いため、その違いについて考えていきます。

ミュージアムはだれに対しても開かれていることが原則なのですが、現実とは違います。「当たり前」に行くことや、楽しむことができない人もいます。その手前で困っている人がいること、その人たちの困りごとの状況もさまざまだということが、8つのケースからもわかると思います。「行きたい」と思ったときにすぐに行かれないということは、「ミュージアムに行こう」とするときの最初のスタートラインが、当たり前に行かれる人と異なっている、ということなのです。

スタートラインの差を埋めるには、どのようしたらよいのでしょうか。そこで大事になる考え方が「**機会の公平性**」です。

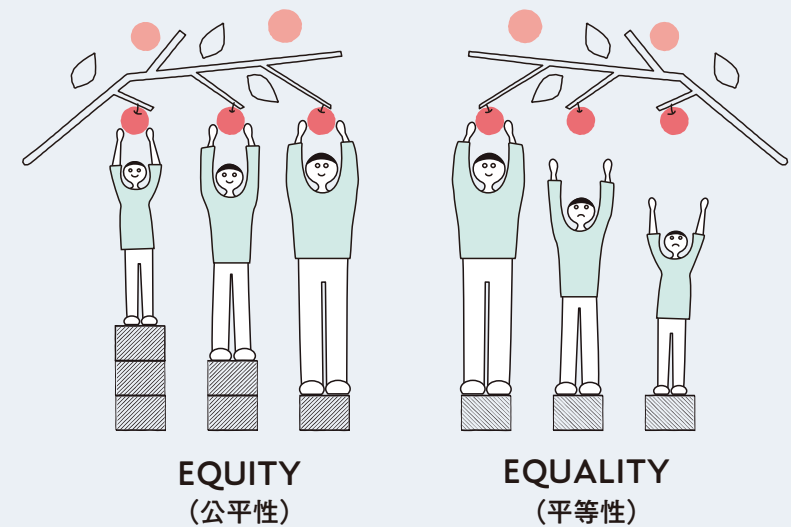
右ページのイラストを見てください。状況の異なる3人が果物を取るという目的を達する状態をつくるのが「**機会の公平性**」と

言えます。

今度はミュージアムを例に考えてみましょう。状況の異なる3人がミュージアムへ行くとしたときに、それぞれ困りごとがあり、3人に同じ対応をしてもミュージアムにたどり着けません。つまり、「平等に」対応するのでは、全員が「ミュージアムに行く」という目的が達せられません。そこで、3人それぞれに対し「合理的配慮」を提供します。この「公平な」対応により、だれもがミュージアムに行く状態を実現することができるのです。

「公平性」において大事なことは、「あらゆる人に同じ対応をする」ことではなく、「**だれもが目的を達することができるように、公平な土台に立つ機会をつくる**」ことです。

ミュージアムを利用する機会自体が限られている不公平な状態をなくすために「合理的配慮」が必要です。たった一人からでも、「ミュージアムに行きたいのでこういう対応をお願いしたい」という意思の表明があり、もしそこに社会側がつくっている障壁があるのなら、その一人が来館できるように



社会側で対応することが責務であると言えます。それは、その一人の「ミュージアムに行く、ミュージアムを楽しむ」という、だれもが等しくもっている「権利」を尊重するために必要なことです。

世界人権宣言の第27条には、このような権利が書かれています——

*だれにでも、絵や文学や音楽を楽しみ、科学の進歩とその恵みをわかちあう権利があります。*

(条文訳：谷川俊太郎、アムネスティ日本)

この条文には、**だれもが人間として、文化を享受する権利をもつことが示されています**。こうした人間の権利(ヒューマンライツ)について、日常生活の中では意識することも少ないかもしれませんが、共生社会を実現していくためには、人間の権利を改めて認識し、だれにとっても尊厳が守られる環境を日々つくっていくことが大切です。

開かれた公平な場であるミュージアムもまた、善意や思いやりではなく、「合理的配慮」というプロセスを通して、あらゆる人びとの権利を守ることが求められているのです。



## 参考文献・ウェブサイト

- 川島聡、飯野由里子、西倉実季、星加良司『合理的配慮—対話を開く、対話が拓く』(有斐閣、2016年)
- 中村美帆『文化的に生きる権利:文化政策研究からみた憲法第二十五条の可能性』(春風社、2021年)
- 星加良司『障害とは何か—ディスアビリティの社会理論に向けて』(明石書店、2007年)
- 外務省「障害者権利条約」パンフレット  
[https://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr\\_ha/page25\\_000772.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr_ha/page25_000772.html)
- 公益財団法人 日本ケアフィット共育機構  
[https://www.carefit.org/social\\_model/](https://www.carefit.org/social_model/)
- 公益社団法人 アムネスティ・インターナショナル日本「世界人権宣言」  
<https://www.amnesty.or.jp/lp/udhr/>
- 仙台市 障害理解促進・啓発 仙台市が発行している各種パンフレット  
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/panfu/daremogakurashiyasumachi.html>
- 東京都都市整備局 建築物のバリアフリーの取組について  
<https://www.toshiseibi.metro.tokyo.lg.jp/bunyabetsu/machizukuri/bfree/>
- 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
- NHK福祉情報サイト「ハートネット」  
「合理的配慮」がよく分かる 考え方と具体例 (2023年8月28日公開)  
<https://www.nhk.or.jp/heart-net/article/843/>
- 福祉をたずねるウェブマガジン「ココ」  
ココスタディ Vol.18 「合理的配慮」は「ずるい」「わがまま」なのか？  
インクルージョン研究者 野口晃菜さんによる解説 (2023年12月15日公開)  
[https://co-coco.jp/series/study/reasonable\\_accommodation/](https://co-coco.jp/series/study/reasonable_accommodation/)

## 「DEAIリサーチラボ」とは

独立行政法人国立美術館 国立アートリサーチセンター (NCAR)は、「アートをつなげる、深める、広げる」をキーワードに、国内外の美術館、研究機関をはじめ社会のさまざまな人々をつなぐ新たな拠点として2023年3月に設立されました。アートを通して私たちだれもが新しい価値や可能性を見出せる未来をめざし、さまざまな事業を行っています。国際的な動向を視野に入れつつ、専門領域の調査研究(リサーチ)、国内外への発信、コレクションの活用促進、人的ネットワークの構築、ラーニングの拡充、アクセシビリティの推進、アーティストの支援などに取り組んでいます。

事業のひとつである「アクセシビリティの推進」の一環として、2023年8月に「DEAI(であい)リサーチラボ」を設立しました。頭にある「DEAI」とは、以下の4つの単語の頭文字をつなげたアクロニム(略語)です。

Diversity : 多様性

Equity : 公平性

Accessibility : アクセシビリティ

Inclusion : 包摂性

「DEAIリサーチラボ」では、世界的な潮流にもなっている、このDEAIの理念についてリサーチするとともに、日本のミュージアムのアクセシビリティの基準を底上げするための具体的な方法や要件を検討しています。2023年度は、4人の外部有識者と3人のNCAR研究員によって構成し、国内のミュージアムにおける「合理的配慮」について調査しました。

2023年(令和5年)度ラボメンバー(五十音順)

- ・伊東俊祐(NCAR客員研究員)
- ・亀井幸子(元徳島県立近代美術館エドゥケーター)
- ・柴崎由美子(NPO法人エイブル・アート・ジャパン代表理事)
- ・鈴木智香子(NCAR研究員)
- ・高尾戸美(元多摩六都科学館特別研究員・多文化共生コーディネーター)
- ・高橋梨佳(NPO法人エイブル・アート・ジャパン「みんなでミュージアム」事務局)
- ・中野詩(NCAR研究補佐員)

ラボメンバーによる「DEAI調査レポート」を公開中！

<https://ncar.artmuseums.go.jp/archive/reports/accessibility/research/>



---

ミュージアムの<sup>ケース</sup>事例から知る！学ぶ！

「合理的配慮」のハンドブック

企画・制作 独立行政法人国立美術館 国立アトリサーチセンター (NCAR)

執筆 鈴木智香子 (NCAR 研究員)、伊東俊祐 (NCAR 客員研究員)

編集 米津いつか

デザイン 栗谷川舞

イラスト いそのけい

発行 独立行政法人国立美術館 国立アトリサーチセンター

発行日 2024年3月31日

Copyright ©2024 National Center for Art Research, Japan