

JIS

アクセシブルサービスー 第 1 部：サービス提供者の基本的配慮事項

JIS Y 0201-1 : 2024

令和 6 年 3 月 21 日 制定

日本産業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本産業標準調査会標準第一部会 高齢者・障害者支援専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	倉片 憲 治	早稲田大学
(委員)	石原 恵 子	広島国際大学
	石渡 利 奈	国立障害者リハビリテーションセンター研究所
	伊藤 納 奈	国立研究開発法人産業技術総合研究所
	柏本 英 子	公益社団法人日本介護福祉士会
	河村 真紀子	主婦連合会
	北風 晴 司	一般社団法人日本福祉用具・生活支援用具協会
	黒岩 嘉 弘	公益財団法人テクノエイド協会
	齋藤 直 人	一般社団法人全国コープ福祉事業連帯機構
	園山 洋 一	公益社団法人日本包装技術協会
	武井 康 之	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	永山 はるみ	一般財団法人日本消費者協会
	二瓶 美 里	東京大学
	根村 玲 子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	畠中 順 子	一般社団法人人間生活工学研究センター
	藤木 和 子	日本障害者協議会
	星川 安 之	公益財団法人共用品推進機構
	森田 朝 子	一般財団法人在宅ケアもの・こと・思い研究所
	渡邊 慎 一	横浜市総合リハビリテーションセンター

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：令和 6.3.21

官 報 掲 載 日：令和 6.3.21

原案作成協力者：公益財団法人共用品推進機構

(〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4 OGA ビル TEL 03-5280-0020)

審 議 部 会：日本産業標準調査会 標準第一部会 (部会長 松橋 隆治)

審議専門委員会：高齢者・障害者支援専門委員会 (委員長 倉片 憲治)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成協力者又は経済産業省産業技術環境局 国際標準課 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1 E-mail: jisc@meti.go.jp 又は FAX 03-3580-8625) にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも5年を経過する日までに日本産業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
1 適用範囲	1
2 引用規格	1
3 用語及び定義	1
4 基本的配慮事項	1
5 サービスを提供するために配慮する要素	2
5.1 概要	2
5.2 サービスを提供するタイミングごとに配慮する要素	2
5.3 サービスを提供するときの配慮する要素の選択	2
附属書 A (参考) 表 1～表 5 の文章による説明	12
解 説	18

まえがき

この規格は、産業標準化法に基づき、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本産業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

アクセシブルサービスー

第1部：サービス提供者の基本的配慮事項

Accessible service—Part 1: General rules

1 適用範囲

この規格は、障害のある人々、高齢者などが自ら社会参加をするとき、例えば、博物館、美術館、図書館などの施設を利用するときに、サービス提供者が、様々な環境、障害の特性、年齢及び身体の機能・状態に応じて、アクセシブルサービス（以下、サービスという。）を提供することを可能にするための基本的配慮事項について規定する。コミュニケーション及び誘導に関するサービスにおいて、この規格で規定する基本的配慮事項に加えて、それぞれのサービスに特有な配慮事項については、それぞれ **JIS Y 0201-2** 及び **JIS Y 0201-3** に規定する。

注記 この規格は、施設などの利用以外の社会参加の場面でも参考となる。

2 引用規格

この規格には、引用規格はない。

3 用語及び定義

この規格で用いる主な用語及び定義は、次による。

3.1

アクセシブルサービス

サービス提供者が、障害のある人々、高齢者などのサービス利用者と共に考え、協力して作る利用しやすいサービス

4 基本的配慮事項

サービス提供者がサービスを提供するときの基本的配慮事項は、次による。

- サービス提供者は、サービス利用者の人格、尊厳及び選択の意思を尊重する。
- サービス提供者は、自身の経験、技能及び主観に過度に依存しない。
- サービス提供者は、サービス利用者の特性を理解し、適切にサービスを提供する。
- サービス提供者は、提供可能なサービスを明確にし、サービス利用者が選択することを可能にする。
- サービス提供者は、サービス利用者のニーズを把握することに努め、適切なコミュニケーションを図る。