

1 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、福祉サービスの提供を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件をつけることや、本人の意に反して福祉サービスの提供を行うことなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な人、重度の障がいのある人、多動を伴う障がいのある人について、福祉サービスの利用を拒否する。
- 正当な理由なく、対応の後回しや、サービス提供時間を変更または限定する。
- 正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定する。
- 保護者や支援者、介助者の同伴を福祉サービスの利用条件にする。
- 福祉サービスの利用にあたって、仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者とは異なる手順を課す。

といったものが挙げられます。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例
正当な理由なく、サービス事業所の選択の自由を制限する。
福祉サービスの利用に必要な情報提供を行わない。
正当な理由なく、行事や娯楽等への参加を制限する。
正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させない。
本人を無視して、支援者や介助者、付添者のみに話しかける。
正当な理由なく、本人の意思またはその家族等の意思に反して、福祉サービスを行う。
障がいのある子どもの保育所入所の申請に対して、責任を持ってないという理由から拒否する。
事業所にホームヘルパーの派遣依頼があった際、発達障がいがあることを理由に派遣を断る。
サービス事業所が、多動を伴う障がいのある人に対して、一律に福祉サービスの提供を拒否する。
保育所において、障がいのある子どもだけを危険であることを理由に所外保育への参加を断る。
入所施設からの一時帰宅を本人が希望しているにもかかわらず、正当な理由なく施設の職員が反対する。
保育所において、子どもが発達障がいの診断を受けたことを理由に、転所を提案する。
障がいのある人本人の意思を確認することなく、家族又は行政のみと相談して施設入所を決める。
福祉サービスの提供に当たって、身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられます。

2 合理的配慮

障がいのある人が福祉サービスを利用する場面で、何らかの配慮を求める意思の表明があったときは、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を提供することが求められます。

例えば、

- 車いす利用者が移動しやすいように、施設内の段差にスロープを渡す。
- 説明文書の点字や拡大文字を準備する、文書を読み上げて丁寧に説明する、手話や要約筆記を用意する等、本人が希望する方法で説明を行う。
- 色の組み合わせによる見えにくさを解消するため、表示物や案内図等の配色を工夫する。
- 障がい特性に応じた休憩時間の調整など、ルールを柔軟に変更する。

といったものが挙げられます。

望ましい合理的配慮の具体的な事例
● 主に物理的環境の配慮に関すること
クールダウンする場所、パニックや精神的に不安定になった場合でもリラックスできるよう静かな部屋、休憩室等を用意する。
視覚障がいのある人等に配慮して、事業所内の物の配置をなるべく変えないようにする。
車いす利用者に対し、机を車いすが入れる高さにしたり、作業が行いやすくなるように使用する物品を手の届く範囲に置いたりする。
エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
サービス提供場所を1階に移したり、トイレに近い場所にしたり工夫する。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
契約書、しおり等書類や掲示物にルビ打ちや分かち書きをする。
写真・イラストの使用により視覚的に分かりやすくする。
視覚障がいのある人に説明する際、「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」といった指示語で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」といった具体的な表現で話す。
スマートフォンなどのアプリで、音声を変換するものを活用して、筆談を補う。
盲ろうの人に対し、手のひらに文字を書いて対応する。
説明がわからないときに提示するカードを用意したり、本人を良く知る支援者が同席したりするなど、本人が理解しやすくなる工夫をする。
一度に多くの情報が入ると混乱する人に対し、伝える情報は紙に書くなどして整理して、ゆっくり具体的に伝える。
補聴器や人工内耳を装用する人に対し、残響や反響のある音を聴き取ることが困難な場合、磁気誘導ループを利用するなど、代替の対応を行う。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
脊髄損傷があり体温調整障がいを伴っている人に対し、部屋の温度管理に配慮する。
通所施設で作業を行う際、片手や筋力低下した人でもできるような作業を用意したり、作業しやすいような工夫をしたりする。
感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整をする。（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるよう配慮するなど）
高次脳機能障がいがあり、疲れやすい人に対し、通常のタイムスケジュールより、早目に休憩を入れるようにする。

電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、過重な負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。