

【事例編】

「事例編」の利用にあたって

1 「事例編」の目的

「改正障害者差別解消法」の施行や、バリアフリーの進展などにより、今後ますます障がいがある人とない人が関わり合う機会が増えていくものと思われます。こうした機会を通じて、お互いの理解を深めていくことが、共生社会の実現に重要です。

そのための一助として、「事例編」では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の提供」について、具体的な事例をとりまとめました。府民がこの事例集を活用することによって、障がいを理由とする差別の解消に向けた理解や取組みが広がるとともに、障害者差別解消法の意義や趣旨が、社会全体にさらに浸透していくことをめざしています。

2 事例参照上の留意事項

「事例編」では、日常生活や社会生活に深く関わる場面ごとに具体的な事例を掲載していますが、当該場面や登場する障がい種別に限らず、異なる場面や、異なる障がい種別に関しても、広く活用できる内容ですので、対応するときのヒントにしてください。

また、障がいは多様で、一人ひとり異なるため、この事例集に掲載されている事例に類似したできごとであっても、そこで求められる対応は、掲載されているものと異なることがあります。この「事例編」の内容を参考にしつつも、実際の事案においては柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断して下さい。

● 「不当な差別的取扱い」について

不当な差別的取扱いとなりうる事例に記載されていないものは差別ではないということではありません。また、記載されている事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。

● 「合理的配慮の提供」について

合理的配慮は障がいの特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。合理的配慮の内容としては、「物理的環境への配慮(車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡すなど)」、「意思疎通の配慮(筆談や読み上げ、手話などによるコミュニケーション、わかりやすい表現を使って説明をするなど)」、「ルール・慣行の柔軟な変更(休憩時間の延長など)」などが挙げられます。

「事例編」では合理的配慮の具体的な事例を記載していますが、過重な負担でないことを前提としていること、あくまでも例示としていることに留意する必要があります。また、記載されている事例以外の合理的配慮もあります。

● 「環境の整備」について

環境の整備は、個々の障がいのある人に対して合理的配慮の提供を的確に行うため、不特定多数の障がいのある人を主な対象とする事前的改善措置(いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化や職員研修など)として位置づけられています。ガイドラインでは環境の整備の具体例を記載していますので、是非とも取組みの参考にして下さい。また、環境の整備として記載されている事例以外の環境の整備もあります。

● 「不適切な行為」について

大阪府では、法上の差別の種類には該当しないが、障がいのある人に対する不適切な発言や態度のあった内容の事例については、「不適切な行為」として整理しています。

不適切な行為として事例に記載されていないものは、不適切ではないということではありません。また、記載されている事例であっても、不適切な行為かどうかは、個別の事案ごとに考えていく必要があります。

ガイドラインの対象分野とは？

このガイドラインでは、府民が具体的なイメージで理解できるよう、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の提供」の事例について、日常生活や社会生活に深く関わる場면을、6つの分野に整理しています。ただし、どの分野にも当てはまらない事例は、「その他の分野(自治会、マンション管理組合等)」として記しており、自治会、町内会、マンション管理組合、避難所運営委員会(組織)といった地域のコミュニティや、株主総会等のいずれの分野にも共通する事項などが含まれます。

また、あらゆる分野の共通事項として、障がいのある人への情報保障について記載しています。

※ただし、これらの分野はあくまでも例示であり、すべてではなく、具体的にイメージしてもらえるように設定したものです。各分野の事例等の記載は、障がいのある人と事業者間のやりとりを想定しています。(行政機関である府の対応は、別途「職員対応要領」で定めています。)

1 対象分野

<商品・サービス分野>

商品を購入したり、サービス提供を受けたりする場面



ここでのサービスには、有償無償を問わず、他の5分野におけるサービスを除く、日常生活にかかわるあらゆるサービスが含まれます。その他の分野として分類している自治会、マンション管理組合等は含まれません。

たとえば、スーパー、デパート、飲食店、宿泊施設、銀行、遊戯施設、理容・美容、イベント会社などです。

<福祉サービス分野>

福祉サービスを利用する場面



社会福祉法第2条第1項に規定する社会福祉事業(第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業)にかかわるサービス等が、福祉サービスに当たります。

たとえば、障がい福祉サービス、介護保険サービスや保育サービスなどです。

<公共交通機関分野>

公共交通機関を利用する場面



高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第2条第5号に規定する公共交通事業者等が当たります。

たとえば、鉄道事業者、路線バス事業者、航空事業者、旅客船事業者、タクシー事業者などです。

<教育分野>

教育を受ける場面



学校教育法第1条に規定する学校(幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校、大学及び高等専門学校)及び第124条第1項に規定する専修学校における教育が当たります。

なお、ガイドラインにおける教育分野は、私立学校を想定しています。行政機関である国公立学校の対応は、教育委員会等における職員対応要領にて定めています。

<住宅分野>

不動産の取引を行う場面



不動産の売買や賃貸、貸借権の譲渡や貸借物の転貸、不動産の取引が当たります。

<医療分野>

医療を受ける場面



医療法第1条の2に規定する医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手が行う医療が当たります。

<その他の分野>

自治会やマンション管理組合等へ参加する場面



2 障がいのある人に対する情報保障

(1) 情報保障の重要性

すべての人にとって、商品を選択したり、公共サービスを受けたりする場合など、日常生活のあらゆる場面で、情報を得たり自分の意思を発信したりすることは、日々の暮らしに必要不可欠です。特に、障がいの特性により、コミュニケーションが難しい場合の情報保障は重要であり、そのためには障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上が必要です。

障がいのある人がサービスを利用する際には、手話を含む言語だけでなく、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚など、情報提供やコミュニケーションに関する配慮が求められます。

令和4(2022)年5月25日、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律(以下「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」といいます。))が、公布・施行されました。

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法は、障がいのある人が必要な情報を十分に取得・利用し、円滑に意思疎通を図ることができるよう、行政機関等の責務を明らかにし、共生社会の実現に資することを目的としています。

【参考】障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法

内閣府ホームページ「障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進」を参照ください。

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



(2) 情報保障の配慮の姿勢

- 情報の重要性を認識し、障がいのある人が障がいのない人と同じように情報の取得・利用や情報発信を行い、他人とコミュニケーションを図ることができるよう工夫します。
- 障がいのある人の意向を尊重し、できる限りの配慮をします。
- 障がいは個々人で違うため、このガイドラインを参考にしつつも柔軟に対応し、どのような配慮が必要か考えて行動します。
- 障がいのある人の立場に立って、わかりやすく、丁寧に情報提供します。

(3) 情報保障の対応例

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法にも定められているとおり、すべての対象分野において、生活を営む地域に関わらず、障がいのある人が障がいのない人と同一の情報を同一時点で取得、利用および発信ができるようにすることは、誰もが暮らしやすい社会を築いていくために極めて重要です。

情報保障に関する対応とは、次のような例が挙げられます。

- 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ(コード化したものを含む)の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと。
- 手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書、分かち書きを使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明や対話を行うこと。
- 文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行ったりすること。
- 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、利用受付を行うこと。

このガイドラインでは、上記の例以外にも、具体的な場面に即してイメージできるように、それぞれの分野に関する事例を記載しています。情報保障に関わる合理的配慮を行う際の参考にしてください。



【参考】大阪府バリアフリートイレマップの紹介

- 大阪府「バリアフリートイレマップ」

https://www.pref.osaka.lg.jp/o130170/kenchi_kankyo/toiremap.html

大阪府では、高齢者や障がいのある方、お子さま連れの方などが、自分が使えるトイレを探しやすくなるよう、「大阪府バリアフリートイレマップ」を作成し、府内のトイレのバリアフリー情報を公開しています。



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、商品の販売もしくは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付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 障がいを理由として、窓口対応を拒否したり、資料の送付や商品の提供、パンフレットの提供等を拒んだりする。
- 身体障がい者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)を連れていたり、車いすを利用していることを理由に、入店を拒否する。
- 障がいを理由として、入店時間や入店場所を制限する。
- 保護者や支援者の同伴をサービスの利用条件にする。
- 本人を無視して、支援者や付添者のみに話しかける。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例

【運輸業、郵便業】

引っ越し業者が、障がいがあることのみを理由に、契約を拒否する。

宅配業者が、以前他の障がいのある人との金銭のトラブルがあったことを理由に、障がいのある人へ宅配を拒否する。

【卸売業、小売業】

小売り業者(スーパー)が、店内で車いす利用者が買い物をする際、「電動車いすは危ない」という思い込みから、手動車いすに乗り換えるよう買い物に条件を付ける。

店舗の電話相談窓口の職員が、言語・聴覚障がいのある人に対し、電話でのやりとりは難しいと決めつけて、電話での対応を拒否し、来店を対応の条件として付ける。

小売り業者(スーパー)が、障がい特性により走り出してしまったり、大きめの声を出してしまうことのある人に対して「他のお客様に迷惑である」という理由から、本人が落ち着いて買い物ができるための工夫について考える話し合いに応じず、店舗への出入りを一方的に拒否する。

小売業者(コンビニ)が、接客の際、本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。

【宿泊業、飲食サービス業】

飲食業者が、障がいのある人から注文を受ける際、聞き取りづらいという理由のみで注文を受けず、同伴者と来店するよう条件を付ける。

飲食業者が以前に他の障がい者とトラブルがあったことのみを理由に障がい者の入店を拒否する。

飲食業者が、障がいのある人への対応は、障がいのない人と比較して時間がかかり、店の回転率に影響するとして、障がいのある人の入店を拒否する。

ホテル・旅館業者が、障がいのある人が行う合理的配慮の提供の求めを、過剰なサービスの要求を受けていると誤って判断し、宿泊を拒否する。
【生活関連サービス業、娯楽業】
遊園地業者が、聴覚障がいのある人に対して、「緊急時のアナウンスが聞こえないこと」を理由にアトラクションの利用を拒否する。
遊園地業者が、障がいがあることを理由に、アトラクションの利用を拒否する、あるいは条件や制限を付ける。
遊園地業者が、障がい者手帳を所持している人のアトラクション利用を禁止するとの貼り紙をし、アトラクション利用を拒否する。
遊園地業者が、障がいのある人に対し、緊急時等の対応を理由に、具体的な危険性を検討することなく、アトラクション利用に際して、介助者の同伴を条件付ける。
スポーツジム業者が、障がいのある人が利用申込みをしたことに対し、介助者がいないことを理由に利用を拒否する。
スポーツジム業者が、自閉スペクトラム症の人に対し、感覚過敏によってスイミングキャップが被れないことを理由に、プールの利用を拒否する。
スポーツジム業者が、スイミングスクールについて障がいのある児童の保護者より問合せを受けた際、「発育や発達について指摘を受けた人は受講できない」との理由により受入を拒否する。
理美容業者が、障がいのある人は調髪用いすに座ってられないと決めつけて入店を拒否する。
理美容業者が、車いす利用者に対し「先に待っている客がおり、店内に車いすが入ることのできる待ちスペースがない」という理由から、順番が来れば電話などで呼び出すなどの代替手段を検討せず入店を拒否する。
理美容業者が、「身体障がい者補助犬を使用している障がい者の対応をしたことがない」という理由で、入店を拒否する。
旅行業者が、障がいのある人に対し、その人がツアー中の介助等の支援が必要ない、または添乗員等によって対応可能な軽微な措置で足りるにもかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加えたりする、または介助者の同行をツアー参加の条件とする。
旅行業者が、障がいのある人が、車いすの利用や、身体障がい者補助犬の同伴等、事前に必要な条件や配慮を申し出ているにもかかわらず、ツアー中の対応の可否や旅程への影響の有無等を確認することなく、一律にツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加えたりする。
婚活業者が、主催するイベントにおいて、障がいのある人に介助者の同伴参加を拒否する。
婚活業者が、「サービス提供の体制が整っていないこと」を理由に、障がいのある人の入会を拒否する。
婚活業者が、入会条件に、「障がいがないこと」と記載し、障がいのある人の入会を拒否する。
【教育、学習支援業】
料理教室運営業者が、車いす利用者から参加申込みを受けた際、「なにかあっては危ない」という理由から、参加を拒否する。

料理教室運営業者が、車いす利用者から料理教室の参加申込みを受けた際、参加にあたり、一律に用意された車いすに乗り換えることや、介助者の付き添いを必要とするなどの条件を付ける。

自動車教習所運営業者が、聴覚に障がいのある人は、今後の安全運転のために個別指導が必須であるため、高額なマンツーマンコースのみ受け入れ可能と条件を付ける。

講習会運営業者が、主催する講習会で、聴覚障がいのある人から手話通訳や要約筆記等の手配の申出があった際、具体的な検討や代替手段についての話し合いをせず、「特別扱いはできない」という理由で受講を拒否する。

【製造業】

製造業者が、工場見学への参加を希望している身体障がい者補助犬利用の障がいのある人に対して、衛生面や安全面の観点から問題がないにもかかわらず見学を拒否する。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

【参考】

宿泊施設における宿泊拒否の考え方については、下記を参考にすることが効果的です。

●旅館業法改正(厚生労働省)

令和 5(2023)年 12 月 13 日に、改正旅館業法が施行され、ホテルや旅館の営業者は、カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った人等の宿泊を拒むことができるようになりました。

しかし、障がいのある人が合理的配慮の提供を求めることや、障がいを理由とした不当な差別的取扱いを受けたことについて謝罪などを求めること、当該行為が障がいの特性によることが、本人や同行者から聴き取る等して把握できる場合などは、宿泊を拒むことができる理由にはなりません。

また、ホテルや旅館の営業者は、宿泊を拒むことができるようになったことで、障がいのある人への不当な差別的取扱いにつながることなく、かつ特性に応じた適切なサービスを提供できるようにするため、従業者に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないと定められました。

<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/index.html>



2 合理的配慮

障がいのある人が商品を購入したり、サービスの提供を受けたりする場面で、何らかの配慮を求め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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 車いす利用者に対し、段差がある場合に補助する(キャスター上げ、携帯スロープなど)。
- 高い所にある商品を取って渡す。
⇒物理的環境への配慮
- 筆談、読み上げ等によるコミュニケーションや、分かりやすい表現で説明する。
- 自筆が困難な人からの申出を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆する。
⇒意思疎通への配慮
- 注文や問合せ等に際し、インターネットでの受注が基本的なルールだが、障がいのある人からの申出があれば電話等でも対応する。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
スーパーで買い物をするとき、欲しい商品がどこにあるのか、価格がいくらなのか分からないため、案内してほしいと申し出る。	店員が、本人に欲しいものを聞き取り、陳列している棚まで案内し、価格や商品情報を説明するなどし、障がいのない人と同じように買い物ができるように配慮する。
スーパーで買い物をするとき、セルフレジしかなかったため、近くの店員に買い物ができるように配慮を申し出る。	店員はセルフレジの操作を補助し、障がいのない人と同じように買い物ができるように配慮する。
銀行で振込をしようと ATM を操作したものの、利用が困難であったため振込ができるよう配慮を求める。	銀行員が本人の意思を十分確認した上で、振込用紙の代読・代筆などをし、振込できるよう対応する。
店舗でトイレを利用したいが、便座の位置が分からないため、案内してほしいと申し出る。	同性の店員がトイレ内の便座まで案内する。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
服屋で衣類を購入する際に、色や柄が分からないため、商品の説明をしてほしいと申し出る。	店員が本人の手に持っている衣類の色や柄、サイズ感を伝え、肌触りも確かめてもらう。
講演会へ参加するにあたり、プロジェクターに映し出されるスライドだけでは情報が分からないため、配慮してほしいことを申し出る。	本人とどのような対応を行えば情報を提供できるか話し合い、事前にスライドの内容をテキストにして送付し、当日は音声でも補足説明をする。
飲食店で、定食など複数の食器に分かれて出される料理ではどこに何の料理があるのかわかりにくいいため、配慮してほしいことを申し出る。	店員が配膳する際、食器の位置や料理内容を、何時の方向にどの料理が置かれているかなど、クロックポジションを用いて説明をする。
飲食店で順番を待つ際、番号が書かれた整理券を配られ、モニターに映し出されたら窓口へくるよう言われたが、モニターの確認が難しいため、別の案内をしてほしいと申し出る。	受付担当の店員が、本人の整理券番号がモニターに映し出されたら本人へ声掛けし、店内へ案内することで対応する。
飲食店で列に並んで順番待ちをする際、列の終わりや、徐々に進んでいくタイミングがわからないため、配慮してほしいと申し出る。	店員が列の中での本人の位置を把握しておき、本人の順番がきたら声をかけることとし、本人には自分の順番までの間、列とは別の場所で待機してもらうように対応する。
点字の郵便物は分厚く、集合住宅のポストには入らないことがある。その際、不在通知が入っているが点字ではないため内容が分からない。点字に関する郵便物は、玄関まで配達してほしいと配慮を申し出る。	郵便局は、点字郵便物だけでなくすべての郵便物を玄関まで配達することとした。不在の場合も、点字の不在通知で知らせるよう対応する。
電力会社から届く電気使用料のお知らせ書類が点字で届くが、封書の表書きが点字でないためどこからの書類なのかわからない。封書の表書きも点字対応をしてほしいと申し出る。	電力会社は、封書の中身だけではなく、封書の表にも「電気使用料のお知らせ」と記した点字のシールを貼り対応する。
ショッピングモールの利用時、目的店舗までの道が分からないため、誘導してほしいと申し出る。	ショッピングモールの管理会社が、1階出入り口から目的店舗までの誘導について対応する。
ショッピングモールのサービスカウンターで、いくつかの店舗で買い物をしたいが、場所が分からないため案内をしてほしいと申し出る。	サービスカウンタースタッフが1店舗目の案内をし、2店舗目以降は買い物をした店の店員が案内をする、リレー形式で対応する。

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
イベントや講演会等へ参加するにあたり、マイクで何を話しているのかが分からないため、情報保障についての配慮を申し出る。	本人が情報を取得しやすい手段を確認し、手話通訳者や要約筆記者を配置する。諸事情により配置が困難なときは、代替手段について本人と確認し、話す内容を事前にテキストで提供する、音声認識文字化アプリを活用するなどして情報保障ができる対応をする。
飲食店で料理についての質問や注文を行う際、筆談ボードで対応してほしいと申し出る。	筆談ボードで料理についての質問を受けて返答し、注文に関しても筆談ボードで受ける。
飲食店で番号を呼ばれカウンターまで料理を取りに行く仕組みであったため、聞こえないので配慮してほしいと筆談等で申し出る。	店員は、本人の料理が完成すると、番号を呼ばずに本人のテーブルまで料理を持っていき提供する。
大型複合施設のサービスカウンターにコミュニケーションボードが設置されていたため、コミュニケーションボードを利用し店員に質問を行った。	店員は本人がコミュニケーションボードで「耳が聞こえません」という箇所を指し、その後に質問を受けたため、返答を口頭で行うのではなく、紙に書いて手渡す。
保険会社(A社)との保険金請求に関する手続きにおいて、電話窓口しかないためメールでの対応を配慮として申し出る。	保険会社(A社)は、通常、顧客とのメール対応は行っていないが、個別的にメールで対応する。
舞台を鑑賞する際、演者のセリフが分からないため、情報保障として事前に台本提供を求める。	イベント運営会社は、著作権者との交渉の結果、台本の貸し出しが可能となり、台本を読む場所等も提供する。
● 盲ろう者(視覚と聴覚の両方に障がいのある人)に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
飲食店で周囲の状況が分かりにくかったため、店員に空席があるか教えてほしいと申し出る。	店員が本人の手のひらに「○」(空席がある)か「×」(空席がない)かを指で書いて伝える。また、空席がある場合には、店員が席まで案内する。
通信販売業者に商品について問合せをする際、ホームページの問合せフォームに入力する仕組みとなっていたが、問合せフォームの場所が分からないため配慮を申し出る。	通信販売業者は、本人にメールアドレスを伝え、以後の問合せは問合せフォームではなく、メールでテキストデータに変換して対応する。

● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
飲食店で車いすを利用したまま飲食できるように配慮を求める。	店員は、テーブルに備えてあったいすを別の場所まで運び、車いすのまま着席できるようにした。また、高さを変更できるテーブルであったため、本人とどの高さであれば食べやすいのかを話し合い高さも調節する。
飲食店で、半身麻痺があり、フォークやスプーンを使って一人で食事することはできるが、皿を支えられず食べにくいことがあるため、配慮してほしいと申し出る。また、嚥下障がいがあるため料理を一口大サイズにカットしてほしいことも申し出る。	店員は、元々用意してあったすべりにくい素材のマットを本人のテーブルに敷き、その上に料理の入った食器を並べて提供する。その際、嚥下障がいへの配慮として調理バサミで料理を一口大サイズにカットする。
宿泊施設でバスルームにシャワーチェアがなかったため、転倒防止のため貸し出しを求める。	宿泊施設は、シャワーチェアを備えていないと本人に説明したところ、シャワーチェアでなくてもいすであれば構わないと話があったため、パイプいすであれば貸し出せることを提案し、本人が大丈夫と話したため貸し出す。
小売り店舗で買い物をする際、駐車場のスペースが狭く、車いすを自動車から降ろすことが難しかったため、購入希望の品を店外まで持ってきてほしいと駐車場から電話で申し出る。	店員が希望の品を電話で確認し駐車場まで持っていき、駐車場で会計も行う。
小売り店舗で買い物をする際、レジのある通路が狭く車いすで並ぶことが難しかったため、店員に別の方法で買い物できるように配慮してほしいと申し出る。	店員は本人から商品が入ったカゴを預かり、本人は店内の広いスペースに案内した上で待ってもらい、その間に商品をレジに通し、広いスペースで会計できるよう対応する。
宅配業者に対し、自宅内の荷物の移動が困難なため、玄関ではなくリビングで荷物を受け取りたいと申し出る。	宅配業者は、通常は玄関で荷物を渡すこととしていたが、事情をふまえて家の中まで荷物を運び渡すよう対応を変更する。
旅行業者が企画するバスツアーへの参加申込み時、バス車内の移動が困難であるため、座席の位置を搭乗口からできるだけ近い席にしてほしいこと、旅行中にスロープやエレベーターがあるルートがあれば、その都度紹介してほしいと申し出る。	旅行業者はバスの座席を本人の希望通り搭乗口からできるだけ近い席にするよう調整し、旅行中も添乗員がスロープやエレベーターのあるルートを本人に都度伝えるよう対応する。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
セルフサービスのガソリンスタンドで給油する際、インターホンで店員に対し配慮を申し出る。	店員は安全に配慮しつつ、本人の給油作業について、自ら行いにくい部分を中心に代わりに行ったたり手助けするなどの対応をする。
イベントに参加するにあたり公共交通機関では行きにくい場所であったため、自動車で行けるように配慮を申し出る。	イベント主催会社は、通常、自動車での来場を認めていないものの、障がいを理由とした申出であるため、イベント実施場所の施設に連絡し、駐車スペースを確保し、自動車での来場を認める対応をする。
スポーツジムでスイミングを行うにあたり、泳力に応じたコース設定となっており、自身の泳力だと壁際のコースになるが、障がいの特性上、壁際のコースだと泳ぎにくいいため、中央のコースで泳げるよう配慮してほしいと申し出る。	スポーツジムは、本人が泳ぐコースを、時間を限定し壁際から中央に変更するなどの対応をする。
● 内部障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
飲食店で、呼吸器機能の障がいにより、人工呼吸器を使用しており、外出中はバッテリーで駆動しているため、もし可能であれば充電させてほしいと申し出る。	店長は、通常客のコンセント利用を認めていないが申出を認め、コンセントが利用できる座席へ案内する。
自宅付近で工事がある際、騒音や振動等で体調不良が起こることがあるため、工事業者に対し、工事日時や内容の事前通知を配慮として行ってほしいと申し出る。	工事業者は、本人の自宅付近で工事を行う際は、事前に内容や工事日時を連絡するなどの対応をする。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
小売り店舗で知的障がいのある人が周囲の騒がしさ等で精神的に落ち着かなくなり、大声を出すなどの行動をとったため、家族が小売り店舗に対して、精神的に落ち着くまでの間、静かな環境で休ませてほしいと申し出る。	小売り店舗は、店舗内の比較的静かなスペースへ本人を案内し、用意したいすで落ち着くまで休むことができるように対応する。

● 精神障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
レンタル店で、強迫性障がいがあり、新たに会員証を作成することや、会員証を他人に触れられることが苦手なため、会員証を作らなくてもレンタルの対応をしてほしいと申し出る。	店員は、会員証の代わりに免許証を透明な袋に入れてもらえれば、店員が触らずにレンタルすることが可能であると提案し対応する。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
スポーツジムで感覚過敏によりスイミングキャップを被ることが困難であるため、配慮してほしいことを申し出る。	スタッフは、衛生面や循環装置への影響も考慮しつつ、スイミングキャップ非着用での利用を認める。
店舗において、他人との接触、多人数の中にいることによる緊張などにより、不随意の発声や吃音等があるため、落ち着ける個室を用意してほしいと申し出る。	店舗は、現在使用していない個室を利用することを検討し、本人に下見してもらったうえで、落ち着くまで利用できるよう対応する。
資格試験の受験にあたり、主催業者に対して、障がい特性により、他の受験者が視界に入ると集中力に影響するため、座席の配慮をしてほしいと申し出る。	主催業者は、本人に調整可能な座席を提示し、本人にその中から座席を選択してもらい、選択した座席で受験できるよう対応する。
● 化学物質過敏症のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
定期的にご利用している店舗に対して、消毒作業や殺虫剤の散布が行われた後の数日間は、店舗に行くとき頭痛などの症状が出るため、実施するときは事前に電話で教えてほしいと申し出る。	店舗は、店舗全体の消毒作業や殺虫剤の散布を実施する際は、本人へ実施日の事前連絡を電話で行う。

※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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

1 不当な差別的取扱い

障がい理由として、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付けることや、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、以下のような例があります。

- 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と、他の利用者と異なる手順を課す。

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。
サービス事業所が、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、正当な理由なく反対する。
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。
保育所が、障がいのある子どもだけに対し、危険であることを理由に所外保育への参加を断る。
保育所が、発達障がいの診断を受けたことを理由に、園児へ転所を求める。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 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。
⇒物理的環境への配慮
- 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。
⇒意思疎通への配慮
- 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。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
事業所内の物の配置が急に変わると分からなくなるため、なるべく変えないようにするか、変えたときは教えてほしいと申し出る。	事業所は、本人の申出通りに対応する。
物の位置を説明される際、「それ」、「あれ」、「こっち」、「このくらいの」といった指示語で表現されると分からないため配慮してほしいと申し出る。	事業所は、「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説明し対応する。
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
言葉でのコミュニケーションが難しいため、筆談でのコミュニケーションを希望する。	事業所は、筆談や音声認識文字化アプリを活用してコミュニケーションを行う。
● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
車いす利用者が、机が高く作業がしにくいいため、机の高さを調節してほしいと申し出る。	事業所は、本人の机の高さを変えることができる机に変更し、本人に確認しながら希望の高さに調節する。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
通所施設で作業を行う際、半身まひがあり筋力が低下してきているため、自身でも行える作業を提供してほしいと申し出る。	事業所は本人と話し合いながら、本人でも作業しやすいような工夫を行う。
脊髄損傷があり体温調節が困難になっているため、室温を一定に管理してほしいと申し出る。	事業所は、本人の申出を受け、定期的に室温をチェックし、室温を調整するなどの対応を行う。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
事業所から渡される書類の内容が分かりにくい ため、配慮してほしいと申し出る。	事業所が契約書をはじめ、しおり等の書類や掲示物について、わかりやすい表現に変更する、ふりがなを付ける、分かち書き(1つの文を分けて書く)するなどの対応をする。
事業所の職員から、自身への支援についての目的や必要性などの説明を受けるが、分かりにくかったため、分かりやすく説明してほしいと申し出る。	事業所の職員は、専門用語を避け、分かりやすい言葉やイラストなどでゆっくり支援内容を説明するとともに、都度、本人の理解の状況を確認するなどの対応を行う。
● 精神障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
事業所での作業中、気持ちが不安定な状態になったため、落ち着くまで1人になれる場所で休ませてほしいと申し出る。	事業所は、落ち着くまで1人になれる場所へ移動して休むことができるように対応を行う。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
職員から一度にたくさんの情報があると、優先順位が分からなくなることがあるため、ひとつひとつ順を追って伝えるなどの配慮をしてほしい。	職員は、次の手順をひとつひとつ本人のペースに合わせて伝える、手順を紙に書いて渡すなどの対応を行う。
事業所へ通所するにあたり、聴覚と触覚に過敏性があるため、大きな音や苦手な触感の物を扱う作業は避けてほしいと申し出る。	事業所はできるだけ静かなスペースで作業できるように調整し、本人と作業内容についても話し合いながら決定するなどの対応をする。

※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、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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

1 不当な差別的取扱い

障がい理由として、正当な理由なく、公共交通機関の利用を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 障がいがあることのみをもって、乗車を拒否する。
- 障がいがあることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、または障がいのない人に対して付けられない条件を付ける。
- 身体障がい者補助犬を同伴していることを理由に、乗車を拒否する。
- 航空旅行に関して、特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。
- 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難がある利用者の搭乗を拒否する。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例
バスの運転手が、知的障がいがあることを理由に、介助者の同乗を求める。
バスの運転手が、車いすスペースにいる車いすを利用していない乗客に対し、車内移動の協力を依頼することなく、車いすスペースが利用できないことを理由に乗車を拒否する。
バスの運転手が、車いす利用者に対し、混雑する時間の利用を避けてほしいと言い、乗車を拒否する。
タクシーの運転手が、車いす利用者や、白杖使用者など、外見から障がいがあるとわかった時点で、乗車を拒否する。
タクシーの運転手が、障がい者割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
介護タクシー業者が、身体障がい者補助犬を使用していることを理由に契約を拒否する。
フェリーの運転手が、「なにかあったら危ないのではないか」という理由のみで、具体的な検討をせず、障がいのある人の1人での乗船を断り、必ず支援者と乗船するよう条件を付ける。
航空業者が、飛行機搭乗の際、自力歩行できない障がいのある人に対して、搭乗を拒否する。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が公共交通機関を利用する場面で、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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 車いす利用者から申出を受け、列車に乗降する際に手伝う、段差がある場所で職員が補助する。
⇒物理的環境への配慮
- 窓口等で、筆談や読み上げなど、障がいの特性に応じたコミュニケーションで対応する。
- 利用者の希望があれば、代筆や代読等の対応を行う。
- 運賃支払いの手助けを必要とする障がいのある人については、障がいの特性に応じた配慮をする。
⇒意思疎通への配慮
- 旅客船のタラップが階段状で車いすのまま乗れなかったため、荷物運搬口から乗船できるよう、乗船場所を変更した。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
駅の中を安全に移動することができるよう、駅員に配慮を求める。	駅員は、声による案内を行う、点字の駅パンフレットを提供する、ホームへの通路を個別に案内するなどの対応をする。
特急券の購入がウェブサイトで行えず購入が難しかったため、電話でも販売してもらえるよう配慮を申し出る。	鉄道会社は、通常ウェブサイトでの販売しか行っていなかったが、個別的な対応として電話でも販売の対応をする。
飛行機の中で機内食を提供されたが、包装を開封することが困難であったため、客室乗務員に配慮を求める。	客室乗務員は、機内食を開封し、本人から向かって何時の方向にどのような食事があるかを伝えた上で提供する。

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
タクシー乗り場にタクシーがおらず、呼び出そうとしたところ、貼り出されている紙には電話番号しか書かれていないため、電話以外でも予約できるよう配慮してほしいとタクシー会社のホームページに記載されているメールアドレスに申し出る。	タクシー会社は、メールで場所を確認し手配したうえで、タクシー乗り場に貼り出している紙にファックスとメール番号も追記し、聴覚に障がいのある人からの予約にも対応できるようにする。
● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
タクシー乗車の際、自身でシートベルトを着用することが困難なため、配慮してほしいと申し出る。	タクシー運転手が本人に代わってシートベルトを装着し、装着確認を実施する。
タクシー乗車の際、車いす利用者が自ら荷物をトランクに入れることが困難なため、運転手へ代わりに自らの荷物をトランクへ入れてほしいと申し出る。	タクシー運転手が本人に代わって本人の荷物をトランクへと積み込む。
駅で駅構内の移動を安全に行いたいので、車いすを貸してほしいと申し出る。	駅員は、急病人が発生したときのために用意していた車いすを貸し出す。
駅で電車を乗り換える移動の際、駅員に介助を申し出る。	駅員は、介助を行うとともに、インターホンでの呼び出しがあれば駆け付けるが、他の用務で待ってもらう場合もあることを了解してもらいたいと説明する。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
電車が緊急停止した際、車内アナウンスで状況が伝えられていたが、説明が分かりにくかったため、分かりやすい言葉での説明を車掌に求める。	車掌は、本人が理解できているかどうかを確認しながら、分かりやすい言葉でゆっくりと緊急停車した理由を伝える。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
指定席券が必要な列車において、感覚過敏があり、苦手な音などが原因でパニック行動にいたることがあるため、支援者と隣同士に座りたいと申し出る。	2つ並んで空いている座席はなかったが、他の乗客の了解を得て、支援者と隣同士で座れるよう調整を行う。

※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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該

当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。



【参考】実際の実施例

●介助用スロープ板

介助用スロープ板を準備し、車いす利用者が電車を利用される際は、駅員が乗降の介助を行っています。

その際、乗降する車両の場所は、できる限り車いす利用者が希望される車両の車いすスペースにしています。



【参考】

公共交通分野における合理的配慮の具体例については、下記を参考にすることが効果的です。

●公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(国土交通省)

鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む交通事業者を対象に、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体的な場面ごとの接遇のあり方等が示されています。



https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html

1 不当な差別的取扱い

障がい者を理由として、正当な理由なく、住宅の賃貸等を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 物件一覧表に「障がい者不可」と記載する、あるいは物件広告に「障がい者お断り」として入居者募集を行う。
- 家主が、障がいのある人に対し、正当な理由なく、入居を拒否する。
- 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障がいのある人に対し、障がいがあることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- 宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障がいのある人に対し、車いすの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- 家賃保証会社が、障がいのある人に対し、正当な理由なく保証しない。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例

宅建業者が、障がいのある人に対して「火災を起こす恐れがある」等の偏見に基づく懸念を理由に、仲介を断る。
宅建業者が、一人暮らしを希望する障がいのある人に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。
宅建業者が、障がいのある人に対し、障がいを理由として誓約書の提出を求める。
宅建業者が、入居審査の際、障がいがあることを理由に、保証人の数を増やすよう求める。
宅建業者が、筆談等の代替手段によるコミュニケーションができるにもかかわらず、契約手続きができないとして、不動産物件の売買等の契約を拒否する。
宅建業者が、家を探している障がい者に対し、「障がいがあるため家賃債務保証会社の審査が通らないのでは」や、「審査が通っても家主が断るのでは」といったことを考え、仲介を断る。
家主が、親と同居していた障がいのある人が単身となったことを理由に、賃貸住宅の退去を促す。
家主が、家を借りようとする人や、同居する家族に精神障がいがあるとわかると、入居を拒否する。
家主が、障がいのある人に家を貸し、火事などのトラブルがあっては困るという理由から、障がいのある人のアパートへの入居を断る。
家主が、障がいのある人に家を貸すことは認めるが、外出時の服装などについて条件を付ける。
家主が、障がいのある人の入居要件を「自立していること」とし、「障がいの程度が重くなり自立した生活ができなくなれば出て行ってもらおう」などと条件を付ける。
不動産管理業者が、障がいのある人の意向を確認せずに、当該物件がバリアフリーに対応していないことを理由に、一方的に入居を拒否する。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が居住用の不動産の契約を行う場面等で、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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を手を添えて案内したりする。
- 障がいのある人の求めに応じて、バリアフリー物件等があるかを確認する。
⇒物理的環境への配慮
- 障がいの状態や求めに応じて、ゆっくり話す、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法で会話を行う。
- 様々な手続きにおいて、障がいのある人の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添えたりする。
⇒意思疎通への配慮

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
物件情報や契約条件等について、墨字文書だけでの説明では内容が分からないため、点字文書やテキストデータの提供、口頭での読み上げなどの配慮を申し出る。	宅建業者は、物件情報や契約条件が記載された文書をデータ提供する、本人に不明点等を確認し口頭で読み上げるなどの対応をする。
入居予定の物件について、物件内や共用スペースの気を付ける箇所を事前に確認しておきたいので、案内をしてほしいと申し出る。	宅建業者は、居住スペースや共用スペースを案内し、一緒に気を付ける箇所などを確認する。
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
家主との退去手続きの際、口頭でのコミュニケーションだけでは理解が困難なため、筆談での対応を求める。	家主は、申出を受け筆談でコミュニケーションを実施する。また伝えたい事項は口頭ではなく事前に文書を用意し伝えることとする。

● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
物件案内を受ける際、段差があり通行が困難な道があったため、携帯スロープをかけて車いすを押してほしいと対応を求める。	宅建業者は、あらかじめ用意していた携帯スロープを用い、段差を解消したうえ車いすを押すなどの対応をする。
物件案内を受ける際、当該物件までは自ら来てほしいと言われたが、指定された時間内での移動が困難であるため配慮を申し出る。	宅建業者が、自ら運転する車に障がいのある人に乗ってもらい、事務所と物件の間を送迎する。
車いす利用者が住宅を購入する際、車いすで生活がしやすいよう、間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換などのリフォームをするため、売主や業者への調整を申し出る。	宅建業者は、売主やリフォーム業者等に対して、本人の希望を適切に伝えるなどの調整を行う。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
賃貸住宅を契約するにあたり、契約書の内容が分かりにくかったため、配慮を申し出る。	宅建業者は、契約条件などの書類の漢字にふりがなを付けたり、分かりやすい言葉で表現するなどの配慮を行う。また、契約内容等に係る簡易な要約メモを作成したり、家賃以外の費用が存在することを分かりやすく提示したりするなど、契約書などに加えて、相手に合わせた書面などを用いて説明する。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
宅建業者に対して、聴覚過敏があり人がたくさんいる騒がしい環境が苦手なため、静かな環境で物件の説明をしてほしいと申し出る。	宅建業者は、店内の他の客がいるスペースではなく、奥にある静かな個室で対応できるよう調整する。

※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、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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

【参考】知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス

高齢者等(高齢者、障がい者、外国人世帯等)の入居に不安を感じる家主・不動産事業者に対するアドバイスをQ&A方式で紹介し、これらの不安の軽減に役立つ情報冊子です。

大阪府のホームページ「知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス」からダウンロードできます。



<https://www.pref.osaka.lg.jp/o130160/jumachi/advice/index.html>



※ガイドラインにおける「学校」は、私立学校を想定しています。

(行政機関である国公立学校の対応は、教育委員会等における職員対応要領にて定めています。)

1 不当な差別的取扱い

障がい理由として、正当な理由なく、教育の機会の提供を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否し、または対応の順番を後回しにする。
- 資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウムへの出席等を拒む。
- 社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等を利用させない。
- 学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒む。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例
障がいのある生徒の受験を拒否する。もしくは拒否しない代わりとして、正当な理由のない条件を付ける。
障がいの特性に応じた代替案の検討等の配慮も無く、障がいのある生徒の体育や実習科目への参加を拒否する。
学校行事や授業への参加に、保護者の付添いを条件として付ける。
試験等において、合理的配慮として時間を延長したことを理由に、その試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりする。
正当な理由なく、障がいがあることを理由として入学を認めない。
要介助の生徒の入学にあたって、保護者や専任の介助者が支援を担うことを条件として付ける。
課題提出等において、合理的配慮として提出期限を延長したことを理由に、成績の評価対象から外したり、評価に差を付けたりする。
私立高校が、障がいのある学生に対し、「自力で学生生活を送れること」を入学の条件として提示し、実質的に入学を拒否する。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が教育を受ける場面で、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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 聴覚過敏の生徒のために、机やいすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する。
- 周りの刺激に敏感で集中し続けることが苦手な生徒に対し、仕切りのある机を用意したり、静かな別室を用意する。
⇒物理的環境への配慮
- 手話や要約筆記のほか、絵や写真カード、タブレット型端末等を活用しコミュニケーションを行う。
- 教員の言葉だけでは内容を理解することが苦手な生徒に対し、絵や写真、図、実物などを見せることで、授業内容や活動予定を理解しやすいよう配慮する。
⇒意思疎通への配慮
- 支援員等の教室への同伴や、授業でのノートテイクやパソコン入力支援等を許可する。
- 学力試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する。
- 障がい特性により、話し合いや発表などの場面において、意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりする。
- 障がい特性により、授業を聞くこととノートを書くことの両立が難しい生徒に対し、黒板の撮影を認める。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更
- 学校入学前から本人、保護者とともに学校生活を送るにあたり、生じると思われるバリアを除去するための工夫について話し合い対応する。また、遠足や修学旅行、卒業式などの各種行事についても問題なく参加できるよう、本人、保護者とともに生じると思われるバリアを除去するための工夫を話し合い対応する。

⇒共通事項。教育事業者は、本人に障がいがあることを事前に把握していることが多く、本人に生じるバリアを予想しやすいため、本人や家族からの申出がない場合でもバリアを除去するための話し合いの機会を積極的に設定することが望ましいです。

また、提供した合理的配慮の内容は、個別の教育支援計画等に記載し、学年や学校の変更があっても、引き継がれていくことが重要です。

合理的配慮の提供の具体的な事例

● 視覚障がいのある人に関する事例

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
弱視があり小さな文字が見えにくいため、授業や試験の際に配布されるプリントについて、配慮をしてほしいと申し出る。	学校は、拡大文字で授業や試験で配布するプリントを作成し、拡大鏡の使用も許可する。また、教室での座席について、本人や家族の意思を確認しながら前方の席にするなど調整する。
色覚に特性があり、黒板に白色と黄色以外のチョークで書かれると識別しにくいため配慮してほしいと申し出る。	学校は、傍線や囲みなど、色以外で強調箇所を知らせる等の工夫を、本人に授業を行う教員全員に指示し対応する。

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
授業中の情報保障についての配慮を申し出る。	学校は、手話や指文字を用いるほか、タブレット型の ICT 機器を活用した音声情報の視覚化ソフトウェアの活用により情報保障を行う。併せて、大きく口を開いてゆっくり話してその動きでできるだけ理解できるようにする。
口頭での出席点呼では、誰が呼ばれているのかわからないため、配慮してほしいと申し出る。	学校は、手話や指文字のほか、視覚的な情報を加えて情報保障を行う。
教室の座席によっては、教員の口の動きが見えにくくなるため、座席を決める際は配慮してほしいと申し出る。	学校は、教員などの話者が見えやすい位置に座席を設定するとともに、生徒との位置関係に気を付け、日差しで情報が見にくくならないよう、カーテン等を設置する。
外国語のヒアリング試験の際、聞こえにくいことへの配慮を申し出る。	学校は、本人の聞こえにくさの状況に合わせ、音質や音量を調整したり、文字による問題を用意したりする。

● 肢体不自由のある人に関する事例

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
車いすを利用する保護者が、授業参観を行うにあたり、前方に他の保護者が立っていると見えにくいため配慮してほしいと申し出る。	学校は、車いすでも見えやすいスペースを別途設けて提供する。
障がいにより、移動に時間を要し授業開始時間に間に合わなかったため配慮してほしいと申し出る。	学校は、障がいが理由で授業に間に合わなかった場合は遅刻扱いとせず、移動時間軽減のための調整を行うなどの対応をする。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
学校生活を送るにあたり、バリアフリー化されたトイレを使用したいため、教室や座席についての配慮を申し出る。	学校は、本人がバリアフリートイレへの利用を行いやすいよう、教室や座席について決める際に調整する。
修学旅行へ参加するにあたり、移動中やホテルのバリアフリーについて配慮を申し出る。	学校は、移動時の車両、移動時間や休憩場所、宿泊場所、ホテルの部屋割りなどについて決める際、本人が参加しやすいよう調整する。
体育の授業内容を参加できる内容に変更してほしいと申し出る。	学校は、上肢・下肢の機能に応じてボール運動を行う際にボールの大きさや投げる距離を変更するなど、本人が参加可能な授業内容とする。
身体状況により、教室で仰向け姿勢や後傾姿勢で車いす等にいることが多いため、天井灯の光が眩しいと申し出る。	学校は、天井灯の手前に布を広げて吊るし、直接光が目に入らないようにする。
車いすを利用している保護者が、授業参観などで来校する際に、段差へ簡易スロープを付けるなどの配慮を希望する。	学校は、簡易スロープはなかったものの、段差がある箇所には教職員が同行のうえ、車いすを持ち上げる等の代替方法を提案し対応する。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
授業中でも何かの原因で気持ちが不安定になることがあるため、そうした場合、教室とは別の静かな場所で休ませてほしいと申し出る。	学校は、教室とは別の静かな部屋を用意し、落ち着くまでその場所で休むことができるようにする。
一度に複数の指示を伝えられると理解することが難しいため配慮してほしいと申し出る。	学校は、本人に対し指示を伝える時は、指示を一つずつ伝える、指示内容を図や数字で示すなどの対応をする。
知的障がいのある保護者が、学校からの連絡プリントに記載された漢字の読み方が難しいため、ふりがなを付けてほしいと申し出る。	学校は、当該保護者へのプリントにふりがなを付けるなどの対応を行う。
学習活動の内容や流れを理解することが難しく、何をやるのか、いつ終わるのかが明確に示されていないと、不安定になってしまい、学習活動への参加が難しくなるため、配慮してほしいと申し出る。	学校は、本人の理解度に合わせて、実物や写真、イラストなどで活動予定を示すなどの対応を行う。
● 精神障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
不安障がいがあり、大勢の前で発表することに強い不安があるため配慮してほしいと申し出る。	学校は、授業の理解度を教員が個別に聴くなどの代替方法で評価を行う。

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
強迫性障がいにより、受験の際に他の受験者に囲まれると集中できないことがあるため、座席の配慮をしてほしいと申し出る。	学校は、受験会場での座席設定時、会場中央付近を避けた座席を指定した。
● 発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
聴覚に過敏性があり多くの人が集まる場所が苦手なため、集会や行事への参加時に配慮してほしいと申し出る。	学校は集会や行事の際、本人と参加方法について話し合いながら、集団から少し離れた場所での参加やイヤーマフの利用を認めるといった対応をする。
触覚に過敏性があり給食で使うステンレス製の食器が苦手なため、プラスチック製の食器の持ち込みを申し出る。	学校は、プラスチック製の食器の利用を認める。
教室で周囲の物音により授業に集中することが難しいため、周囲の状況によって、耳栓の使用や別室での学習を認めてもらえるよう申し出る。	学校は、本人の申出に基づき、耳栓の使用や別室での学習を認める。
幼稚園の卒園式の練習にあたり、保護者が本人の障がい特性を園に伝え、口頭だけでなく文字や絵で練習方法を説明するよう配慮を申し出る。	幼稚園は、口頭での説明だけでなく、本人が歩く場所をテープで示し、立ち止まる場所に目印を付けるなどの対応をする。

※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、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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

【参考】

教育分野における合理的配慮の具体例については、下記を参考にすることが効果的です。

●インクルーシブ教育システム構築支援データベース（独立行政法人国立特別支援教育総合研究所）

「合理的配慮」実践事例データベース(文部科学省の「インクルーシブ教育システム構築モデル事業」において取り組まれている実践事例について検索するシステム)等を掲載しています。



<http://inclusive.nise.go.jp/>

●特別支援教育教材ポータルサイト（独立行政法人国立特別支援教育総合研究所）

特別支援教育の教材や支援機器、学校での実践事例を紹介しています。

<http://kyozai.nise.go.jp/>



●障害のある学生への支援・配慮事例（独立行政法人日本学生支援機構）

障がいのある学生に対し、全国の大学等が比較的最近実施した、支援・配慮事例を紹介しています。大学等の規模、設備、組織体制や実施支援・配慮ならびに実際の支援に至るまでの手続きなどの面で多様な事例を提供しています。



https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_shogai_hairyo_jirei/index.html

●合理的配慮ハンドブック～障害のある学生を支援する教職員のために～（独立行政法人日本学生支援機構）

前半部分で障害者差別解消法施行までの流れや国の施策、障がいの捉え方や合理的配慮の定義等の障がいのある学生への支援の基本的な考え方などが掲載されており、後半部分で障がい種別ごとに各障がいの概要やコラムを交えた支援例、関連情報として、参考となるウェブサイトや文献等が掲載されています。



https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/shogai_infomation/handbook/index.html

● 文部科学省 障害のある学生の修学支援に関する検討会報告(第三次まとめ)

令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行により、私立学校を含む全ての大学等において障がいのある学生に対する合理的配慮の提供が法的義務として求められることなど、障がいのある学生への修学支援体制の整備が急務として、障がいのある学生への支援に関する基本的な考え方や、諸課題への考え方と具体的な対処の取組み、大学等連携プラットフォームの枠組みの更なる活用等が取り上げられています。



https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/koutou/123/mext_01732.html

1 不当な差別的取扱い

障がいを経由として、正当な理由なく、医療の提供を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 医療機関や薬局において、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、障がいがあることを理由に、診療、入院、調剤等を拒否する。
- 正当な理由なく、診察などを後回しにしたり、サービス提供時間を変更したり限定したりする。
- 医療の提供に際して、必要な情報提供を行わない。
- 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、医療の提供を行う、または意思に沿った医療の提供を行わない。
- 診療等にあたって、わずらわしそうな態度を取ったり、大人であるにも関わらず子ども扱いをしたり、患者の身体への丁寧な扱いを怠ったりする。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例

医療機関や薬局内で、身体障がい者補助犬の同伴や待機を拒否する。
ベッドの上に1人で乗ることができないことを理由に、診察を断る。
パニックを起こすことがある知的障がいのある人に対し、対応の工夫をすることなく、次回以降の診療を断る。
障がいにより待てない、落ち着かない等の特性がある人に対し、待合室から出て行くよう求める。
院内が土足禁止であることを理由に、車いす利用者の診療を拒否する。
電動車いす利用者に対し、医療面や衛生面に問題がないにもかかわらず、手動車いすに乗り換えるよう条件を付ける。
車いす利用者に対し、検討や説明もなく、レントゲン撮影ができないと決めつけ受診を拒否する。
病院が、受入可能な体制であるにもかかわらず、難病の人の受診を拒否する。
正当な理由なく、診察する場所を指定したり、個室を利用するよう求めたりするなどの制限を行う。
正当な理由なく、保護者や支援者、介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件にする。
正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や、共用設備の利用を制限する。
診察や受付において、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。
聴覚障がいのある人に対し、聞こえないことを理由に、障がい状況の確認や必要となる配慮について具体的な検討をおこなわず、入院等を拒否する。
視覚障がいのある人が予防接種を受ける際、問診票に自筆での署名ができないことを理由に接種を断る。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が医療を受ける場面で、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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 車いす利用者が利用しやすいよう、カウンターが高すぎる場合、別の場所に対応する。
⇒物理的環境への配慮
- 説明文書の点字版や拡大文字版、テキストデータ、音声データ等の提供や、必要に応じて代読や代筆を行う。
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ルビ付き文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行う。
- 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、予約受付、案内を行う。
⇒意思疎通への配慮
- 診察等で待つ場合に、障がいの特性に応じて、患者が待ちやすい場所を用意するなど、ルールを柔軟に変更する。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
受付機の操作や問診票の記入が難しいため、代わりに操作したり記入してほしいと申し出る。	病院の受付職員は、本人の意思を確認しながら、代わりに受付機を操作したり問診票へ記入したりする。
マイナンバーカードを保険証として利用する際、資格確認端末機の操作が難しいため配慮を申し出る。	病院の受付職員は、資格確認端末機を手動モードに切り替え、顔写真を目視確認したり、本人の意思を確認しながら、代わりに資格確認端末機を操作する。
単身で生活し、術後の経過を確認する家族等がない視覚障がいがある人でも、美容脱毛施術を受けることができるよう配慮を申し出る。	美容クリニックは、契約書をデータで事前に提供したり、重要事項は読み上げるなどの意思疎通への配慮を行う。また、術後のチェックは通院により病院職員が実施するなどの対応をし、単身でも施術を受けることができるようにする。

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
病院での受付時、聴覚に障がいがあるため、筆談などの配慮を申し出る。	病院は、受付や診察を筆談で行ったり、診察の順番を知らせるときも番号で呼び出すのではなく、待合室にいる本人へ知らせに行くなどの対応をする。また、口の動きや表情が読みやすいように、何かを伝える時はマスクを外すなどの工夫をする。
● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
病院の敷地内にある段差について、簡易スロープをかけるなどの配慮を申し出る。	病院は、本人の受診に伴う移動に職員が付き添い、段差のある個所に簡易スロープを渡すなどの対応をする。
病院で入院する際、身体機能の状況によりナースコールの利用が難しいため、身体機能の状況に合わせたナースコールの設置を申し出る。	病院は、障がいのある人に配慮したナースコールの設置を行う(息でナースコールができるマルチケアコールや、機能障がいのある人用押しボタンなど)。
検査に伴う立位介助について、同性(女性)職員にしてほしいと申し出る。	病院は、職員の勤務体制を調整のうえ、複数の同性(女性)職員で介助できるように対応をする。
● 知的障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
受診時、家族が本人に代わり、本人はどこで何をやるのか、いつ終わるのがわからないと不安定になるため、見通しがもてるよう配慮してほしいと申し出る。	病院は、診察の手順を絵カードで示すなど、あらかじめ本人がわかる方法で示したうえで、診察や治療を行う。また、もし不安定になったときも、落ち着くまで静かに休むことができる場所を設けたので、利用希望があれば申し出てほしいことを伝える。
歯科医院での初診時、支援者が本人に代わり、慣れない場所が非常に苦手で、慣れるまでに時間がかかるため配慮してほしいと申し出る。	歯科医院は、いきなり治療を開始するのではなく、診察室のいすへ本人を案内し、普段の歯磨きの仕方などに関する話を丁寧に行うなど、本人が場に慣れるための時間を提供した。

● 発達障がいのある人に関する事例

困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
受診時、周りに人が多いと混乱したりパニックになりやすく、また、検査の手順が分からないと不安になるため配慮してほしいと申し出る。	病院は、受診の順番を待つ場として個室を提供し、検査の手順も丁寧に説明した。

※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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

【参考】発達障がいのある人が安心して診療を受けるために

発達障がいのある人が地域で安心して医療機関を受診できることを目的に作成したリーフレットです。発達障がいの特性や医療機関における基本的な対応のポイント、受診の際の配慮・工夫の例等について記載しています。

大阪府のホームページ「医療機関向けリーフレット「発達障がいのある人が安心して診療を受けるために」を作成しました」からダウンロードできます。

https://www.pref.osaka.lg.jp/o090070/chiikiseikatsu/hattatusyogai_osaka/2703hp_leaflet.html



【参考】全ての障がい児者が安心して入院できるように

医療機関・医療従事者の方向けに、全ての障がい児者が安心して入院できるように障がいへの理解と合理的配慮の提供をお願いすることを目的に作成した啓発チラシです。障がいのある人への不適切な対応の例や望まれる対応の例を記載しています。

大阪府のホームページ「大阪府障がい者地域医療ネットワーク推進事業 協力医療機関」内の「障がい者地域医療ネットワーク推進事業の一環で作成した冊子等」からダウンロードできます。

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090070/keikakusuishin/syogai-info/tiikiiryou-network1.html>

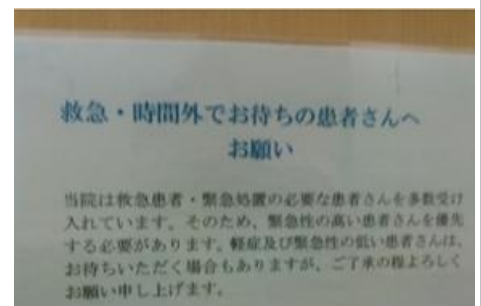
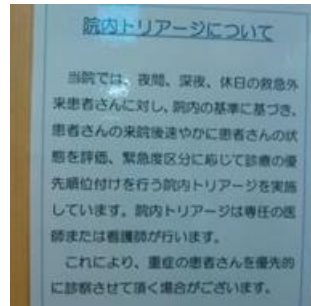


【参考】実際の取組み例(※環境の整備も含む)

- 院内における電光表示
診察室の隣に、電光表示版を設置して、番号で診察の順番がわかるようにしています。
視覚障がいのある人には、診察室の担当職員が声をかけて、案内するようにしています。



- 院内における重要情報の文字表示
順番を変更する場合がある等の患者にとっての重要情報は、文字情報でも掲示しています。

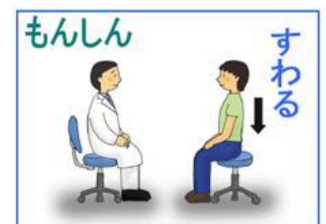


- 診察室ごとに補聴器(骨伝導型)を準備しています。



【参考】支援ツールの例

- 医療サポート絵カード
知的障がいなどがあり言いたいことが言えない人、医師や看護師の話を聞き取ることが苦手な人のために、「医療サポート絵カード」があります。安心して診察や検査を受けられるように絵などを使って、見てわかるように工夫しています。「医療サポート絵カード」を使うことで、不安の軽減にもつながります。



(使い方の例)

- 診察や検査の前にカードを見せながら、診察の流れを説明する。
- 家族・支援者にカードを渡しておき、次の診察時まで本人に見せておいてもらう。



大阪府のホームページ「障がい福祉 各種刊行物」からダウンロードできます。

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/kankou/index.html>



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、商品やサービス、各種機会の提供を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付けることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、以下のような例があります。

- 自治会において、障がいを理由に参加を認めない。または参加を制限する。
- 町内会において、障がいのある人にだけ回覧を回さない。
- ボランティア団体において、活動への参加条件に障がいがないことと一律に定める。
- 避難所運営委員会において、障がいを理由に委員会への参加を拒否する。
- マンション管理組合において、役員欠格事由を定める際、障がいのある人は一律に役員となることができないと定める。

不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例

自治会が、障がいのある人が生活するグループホームの建設にあたり、障がいに関する偏見が記された文書等を組織的に作成し、自治会内で回覧するなど組織的に反対活動を行う。

自治会の役割分担を決める際、障がいの特性上、できない作業があることを理由に、他の役割を担うことも一律に認めない。

町内会主催の地域のイベントにおいて、障がいのある人の参加を一律に認めない。

ボランティア団体において、障がいのある人から参加希望があった際、障がいを理由に参加を拒否する。

マンション管理組合において、障がいのある人は役員になることができないと規則で定める。

避難所運営委員会が、避難所の利用にあたり、「障がいのある人は家族や支援者と一緒に避難すること」と一律に条件を付ける。

※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、正当な理由によりやむを得ない対応の場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。

2 合理的配慮

障がいのある人が商品やサービス、各種機会の提供を受ける場面で、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。合理的配慮は、「物理的環境への配慮」、「意思疎通への配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つに大きく分けて考えることができます。

例えば、以下のような例があります。

- 車いす利用者が参加しやすいよう、町内会の集会時、本人の希望に沿った場所に対応する。
⇒物理的環境への配慮
- 説明文書の点字版や拡大文字版、テキストデータ、音声データ等の提供や、必要に応じて代読や代筆を行う。
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ルビ付き文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行う。
- 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、予約受付、案内を行う。
⇒意思疎通への配慮
- 自治会での役割を決める場合に、障がいの特性に応じて、本人が困難と感じる役割は他の人が担い、本人が得意とする役割を提供するなど、役割決めに関するルールを柔軟に変更する。
⇒ルール・慣行の柔軟な変更

合理的配慮の提供の具体的な事例	
● 視覚障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
自治会の集会で配布される資料が読めないため、事前に配布資料をデータで提供してほしい。	自治会は、集会で配布予定の資料を事前にメールで送付する。
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
ボランティア団体の会議時、周囲の発言が分からないため、情報保障をしてほしいと申し出る。	ボランティア団体は、パソコンの音声認識文字化機能の利用や、補助スタッフを配置するなどし、会議中の情報保障を提供する。
● 肢体不自由のある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
マンション管理組合が行う会議に出席したいが、集会場所がエレベーターのない2階のため、参加できるように配慮してほしいと申し出る。	マンション管理組合は、現在予定している場所から集会場所を変更することは難しかったため、本人と話し合い、本人は自宅からパソコンでオンライン参加できるように調整する。

● 精神障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
マンション管理組合の理事会へ出席を求められた際、強い不安や緊張を感じたため、欠席を認めるよう配慮を求める。	マンション管理組合の理事会は、本人の欠席を認めるとともに、当日の議題について個別に本人へ説明し意向を確認するなど、代替方法を検討する。
● 知的障がいや精神障がい、発達障がいのある人に関する事例	
困りごと(合理的配慮の申出)	合理的配慮の提供例
自治会活動において、順番に回ってくる役員の役割について、障がい特性上、担うことが困難と感じたため、自治会長に配慮してほしいと申し出る。	自治会長は、こういった役割なら担えそうかななどを本人と話し合い、本人が困難と感じる役割は他の人に担ってもらい、本人ができそうと感じる役割に変更できるよう調整する。

※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、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、過重な負担がある場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。しかし、その場合もどうすれば障がいのない人と同等のサービスを提供できるかを考え、代替方法について障がいのある人と話し合いを行う必要があります。

環境の整備に関する事例

障害者差別解消法(第5条)では、行政機関等および事業者は、合理的配慮を的確に行うための環境の整備を行うよう努めることとしています。環境の整備とは、不特定多数の障がいのある人を主な対象とした、いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、介助者などの人的支援、障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上などのことです。

環境の整備は、不特定多数の障がいのある人向けに事前的改善措置を行うものを指しますが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、特定の障がいのある人に対して、個別の状況に応じて講じられる措置です。したがって、各場面における環境の整備の状況により、提供できる合理的配慮の内容は異なるため、環境の整備と合理的配慮の提供に関する取組みは、両輪として進めることが重要です。

また、環境の整備は、障がいのある人との関係が長期にわたる場合において、その都度の合理的配慮の提供が不要になるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資すると考えられています。

環境の整備の具体的な事例

● 視覚障がいのある人に関する事例

視覚障がいのある人が受付を行う際、モニターを見ながら自分で入力するしくみになっているため利用できなかったことから、新たにハンドセット付きの受付機器を導入する。

視覚障がいのある人が飲食店を利用する際、これまでは店員がメニューを読み上げていたが、ゆっくり好みのメニューを選んで注文できるよう、点字のメニューを用意する。

パンフレットの文字について、同じような輪郭の文字だと弱視のため区別しにくいという申出を受け、ユニバーサルデザインフォントを使って作成する。

視覚障がいのある人が点字ブロックの近くにある商品にぶつかってしまわないよう、点字ブロックと商品の間を十分に空け、陳列位置に柵を設置するなど、店舗レイアウトを工夫する。

商店街の通路が煩雑としており利用しにくいいため、視覚障がいがある人とともに商店街をまわり、通路沿いにあるイートインスペースや鉢植えのレイアウトを見直すなど、意見を伺って反映する。

駅構内の案内サインを大型化し、ピクトサイン(案内用図記号)でわかりやすく表示する。また、色覚障がいに配慮した色の組み合わせにする。

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例

入口ドアに「耳マーク」を貼付し「耳が不自由なお客様に配慮したコミュニケーションが行える」ことが、入店前に分かるようにしている。

聴覚障がいのある人について、受付の順番で呼ばれてもわからないため、順番が来たら振動してお知らせする機器を導入する。

環境の整備の具体的な事例

● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例

難聴のため聞こえにくいのが、筆談するほどでもないのに、口頭で説明してほしいという申し出に対し、受付窓口に向向性の対話支援機器を備え、店員が話したことを聴き取りやすいようにする。

聴覚障がいのある人がテレビショッピングで購入したい商品があった際、電話受付のオペレーターだけでなく、ファックスや電子メールによる受付のオペレーターを配置する。

聴覚障がいのある人に対し、演劇鑑賞の際、ポータブル字幕機器を導入し貸出を行う。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにする。

補聴器を使っても授業で聞き取りにくいことがあるため、携帯できる FM 音声送信機を導入し、話し手はこれを装着して授業を行うこととする。また、本人から申し出があればノートテイクを配置できるようにする。

ゼミ形式の授業で議論のやりとりをする際に、聴覚障がいのある人へのフォローとして筆談で素早く内容を伝えるのが難しかったため、手話通訳者と派遣契約し、授業の補助員として配置する。

● 肢体不自由のある人に関する事例

商品の配列を考えて、車いす利用者が店舗内を移動しやすいようにする。

理髪店で散髪する際、調髪用いすに移れないため利用することができないといった場合に、調髪用いすのうち1つを可動式にし、車いすに座ったまま散髪できるようにする。

乗用カートや車いすの貸出を行うとともに、ホームページにて貸出の情報を掲載する。

車いす利用者が駅を利用する際に、係員が呼び出しに対応しやすいよう、連絡手段について工夫をする。

大型遊戯施設が、車いすの来場者から段差の改善についての求めを受けたことを機に、施設内のすべての箇所を点検し、段差のあった箇所の改善を実施した。

スポーツ団体がチケット販売にあたり、車いす席の購入方法が分かりにくいとの声を受けたことを機に、チケット販売するウェブページのレイアウトの改善を実施した。

学校が、肢体不自由のある生徒達の移動の負担を軽減するため、校舎にエレベーターを設置する。

エレベーターの規格が小さく、ストレッチャータイプの車いすでは利用できない場合があったため、そうした場合は通常開放していない業務用のエレベーターを開放できるように、運用規則を改める。

● 医療的ケア児に関する事例

学校が、医療的ケアの必要な生徒にも対応できるよう、看護師を配置するなど体制を整備する。

学校が、医療的ケアの必要な生徒でも、本人や保護者の希望に沿って通学できるようにするため、看護師の巡回などの体制や設備の整備を行う。

● 複数の障がい種別に共通する事例

身体障がい者補助犬を連れた人に対し、店員が誤って「ペットは不可ですから」と入店拒否をしてしまったことを受け、再発防止を目的に、店員の研修に補助犬に関する事項を追加する。

契約書類などにおいて、店舗スタッフに対し、同行者が代筆する場合および店舗スタッフが代筆する場合のそれぞれについて、どのように対応するのか具体的にマニュアルを定め、研修を実施する。

環境の整備の具体的な事例

● 複数の障がい種別に共通する事例

公共交通機関や施設などで、音声情報を示す電光掲示板や点字案内板、触知図を設置したり、貼り紙などを掲示したりする。

鉄道会社が、障がいのある人からの相談を受けたことを機に、全駅員を対象として、障がいに関する理解を深める研修を、障がいのある人を講師として招き実施した。

スポーツジムが、障がいのある人のスムーズな受け入れ方法について、事前に行政の窓口へ相談。そこで得た助言等を基にマニュアルを整備し、各店舗へマニュアルの周知を行う。

ホームページ等にて、障がいのある人に向けた情報をわかりやすく掲載するとともに、音声読み上げや文字拡大機能を付ける。

病院内放送での重要な情報を、電光表示や文字表示等でも知らせる。

トイレや病室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。

障がいがある人の誘導のため、気配りヘルパーやボランティア等を施設内に配置する。

教室の床で足をすべらせそうになってしまうという声があったため、ケガを未然に防止できるよう、床にすべりにくいコルクボードを敷き詰める。

障がいにより授業に集中できないときがあるため、生徒の希望や症状を聞いて、一部の授業にチューターを付けて学習を支援する。

大きな音に敏感な生徒にも対応できるよう、あらかじめ、いすのひきずる音等を軽減させるため、防音加工を教室に施す。

休憩時間から授業への気持ちの切り替えに時間がかかる生徒に対し、授業への気持ちが切り替えやすくなるよう、チャイム前に合図となる音楽を流すようにする。

大学の学生支援室が、合理的配慮の求めを受けたことを機に、関係する教職員だけではなく、全教職員を対象に障害者差別解消法についての理解を深める研修を実施した。

大学が、合理的配慮に関する取組みを推進するため、障がい学生支援室を新たに発足させる。

職員の障がいに関する理解を深めるため、障がい当事者に研修講師を依頼し、研修を実施した。

※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。

不適切な行為

不適切な行為に関する事例

大阪府では、法上の差別の類型には該当しないが、障がいのある人に対する不適切な発言や態度のあった内容の事例については、「不適切な行為」として整理しています。

差別につながる事業者側の「不適切な行為」は、法の趣旨を損なう行為であり、紛争の防止の観点から、適切に是正するなどの対応をすることが重要です。

不適切な行為となりうる具体的な事例
バス乗車中に、障がいのある人が運転手にぶつかってしまった際、運転手が暴言を浴びせる。
車いす利用者がタクシー乗車中に、運転手が「車いすを乗せるのは迷惑だ」などと発言する。
インターネット上に、障がいのある人に関する差別的発言が書き込みされており、配信元に申し入れるが、なかなか削除されない。
身体障がい者補助犬を連れた障がいのある人が家族と買い物をしている際に、店員が「同伴者がいるから補助犬は不要ではないか」と言う。
商品の販売に際し、店員が「この商品を障がい者が使うことが信じられない」など偏見に基づいた発言をする。
理美容室のスタッフが、「障がい者は時間がかかるから他の客の迷惑になる」などと発言する。
合理的配慮の提供を求められた際、事業者がその対応を行うために必要な範囲を越えて、証明書の提出を求めたり、本人に自身の障がい特性に関することを自筆させたり、本人の意に反した範囲で事業者内の共有を行ったりする。

※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。

【参考】大阪府内自治体の作成している差別解消啓発用リーフレット等の紹介

- 大阪市「障がいを理由とする差別の解消の推進に向けて」

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000340671.html>

相談窓口等の案内のほかに車いす、感染症、グループホーム、入居差別などのテーマについて、啓発資料が掲載されています。