

分野別 合理的配慮等の事例

(商品・サービス分野)

平成 29 年 11 月に内閣府障害者施策担当において取りまとめられた 障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】から抜粋し、一部をわかりやすく改変したものです。

はじめに

この冊子は、大阪府が発行する障がい理解ハンドブック「ほんま、おおきに!!」（平成29年12月改訂）の別冊として、内閣府障害者施策担当において取りまとめられた「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」の【生活場面例：サービス（買物、飲食店など）】を、飲食・買物・宿泊等のサービス分野ごとに整理し、各分野における合理的配慮の提供事例や環境の整備事例を見やすくしたものです。

この冊子をご覧いただき、障がい者に対する差別の解消と、合理的配慮の提供の参考としていただきたいと考えています。

しかし、この冊子の事例はあくまで参考となるものであり、個々の障がい者については、障がい者本人の意向を十分に聞いたうえで、障がい者本人ができるだけ納得のできる対応に努めていただきたいと考えています。

また、事例以外の参考となるものも併せて、掲載していますので、しっかりご覧いただくよう、お願いいたします。

— 目 次 —

1 合理的配慮の提供事例

飲 食

・視覚障がい	1
・聴覚・言語障がい	2
・盲ろう(視覚と聴覚の重複した障がい)	3
・肢体不自由	3
・知的障がい	5
・精神障がい	5
・重症心身障がい(重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい)	5

買 物

・視覚障がい	6
・聴覚・言語障がい	7
・盲ろう	7
・肢体不自由	7
・知的障がい	8
・精神障がい	9
・重症心身障がい	9

宿 泊

・視覚障がい	10
・聴覚・言語障がい	10
・盲ろう	10
・肢体不自由	11
・発達障がい	11
・重症心身障がい	12

2 環境の整備事例

飲 食

・視覚障がい	13
・聴覚・言語障がい	13
・盲ろう	13
・肢体不自由	13
・重症心身障がい	14

買 物

・視覚障がい	15
・聴覚・言語障がい	15
・肢体不自由	15
・重症心身障がい	16

宿 泊

・視覚障がい	17
・聴覚・言語障がい	17
・盲ろう	17
・肢体不自由	18

理美容

・重症心身障がい	18
----------	----

参 考

○同一場面における 不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備に当たる事例	20
○不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たらない事例	21
○合理的配慮の提供における留意点	24

○事例の見方

上段：障がい者が困っていることや合理的配慮の申出などを記載しています。
 下段：どのように合理的配慮を提供したのかを記載しています。

1 合理的配慮の提供事例

飲 食

・視覚障がい

まず整理券を取り、受付の順番になると整理番号がモニターに表示される仕組みであったが、表示されても気づくことができない。

受付の担当者が整理番号を把握しておき、順番になったときには声かけを行った。

列に並んで順番待ちをする場合には、並ぶべき列の終端や徐々に進んでいくタイミングが分からない。

店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。

盲導犬を連れてお客が来店したところ、他のお客から犬アレルギーだという申出があった。

双方にご了解いただいた上で、お互いが離れた位置になるよう配席を変更した。

定食など複数の食器に分かれて盛り付けられている料理では、どこに何があるのか分かりにくい。

店員が配膳するときに、食器の位置や料理内容について説明する配慮を行った。

銀行のATMや食堂の券売機などを使用したいときに、タッチパネル式になっていると操作できない。

(ATMについては暗証番号を聞くことについてご了解いただいた上で) 店員がATMや券売機などのタッチパネル操作を代行した。

トイレの場所を聞いたときに入口まで案内してくれたのだが、複数の便器があるトイレだったので中で困ってしまった。

同性の店員がいる場合には、トイレの中まで案内するようにした。

駐車場から店舗までの通路にある点字ブロック上に、他のお客の自転車が置かれており立ち往生してしまった。

店舗まで店員が案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させた。

・聴覚・言語障がい

混み合っており満席の飲食店にて、入店の順番を待っているとき、呼び込まれても分からない。

通常入り口から次の客の名前を呼んでいるが、予め本人の顔と名前を把握し、順番が来たら本人の近くまで行って、筆談で対応した。

食券制の飲食店で、呼ばれたらカウンターまで自分で取りに行く仕組みになっていた。

呼ばれても分からないという申出があったので、身振りによって料理ができたことを伝えた。それでも気づかなかったようなので、店員が座席まで配膳した。

飲食店ではメニュー表への指差しで注文しているが、細かい希望を伝えることが難しい。

麺類を扱っているお店で、これまでは注文された麺類を出すだけだったが、筆談ボードを使うことによって、「固い麺か柔らかい麺か」、味付けについて「辛口か甘口か」などを店員が聞けるようになり、他のお客と同じように細かい注文にも対応できるようになった。

口話を用いたいが、店員がマスクをしているので読み取れない。

マスクを外し、早口にならないように話をした。

会員登録の内容を変更したいのだが、受付が電話のみのため手続を行うことができない。

受付用ではないが他の業務で使っているFAXがあったので、そちらに新しい登録事項を連絡してもらい変更手続をした。

・盲ろう（視覚と聴覚の重複した障がい）

飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が分からない。店員が声をかけてくれても聞き取れないことがあり困ってしまう。

店員がそばまで行き、手のひらに「○」（空席がある）か「×」（空席がない）かを指で書いてお知らせした。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内した。

受付窓口などでは、名前を呼ばれたり番号を電光掲示板に表示されたりしても分からない。

そばまで行って直接合図して受付窓口へ誘導した。

難聴のため筆談をお願いしたが、弱視でもあるので細いペンや小さな文字では読み取りづらい。

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。

問い合わせを電子メールでも受け付けることとした。

・肢体不自由

商業施設の2階にある店舗へ行きたいのだが、エレベーターが故障しており上がることができない。

裏口にある従業員用のエレベーターを使って2階まで上がっていただいた。

店舗の出入口が押し引きして開けるドアのため、一人で出入りするのが難しい。

出入口に着いたところで電話をかけてもらい、店員がドアの開閉を行った

商業施設で他のお客が多すぎて、通路を通れなかったり、エレベーターに乗れなかったりする。

目的の売場まで店員が誘導を行った。

飲食店へ行ったときに、まだ空きはあったのだが、車イスのまま利用できる入口付近のテーブルは、すでに他のお客が使用していた。

入口付近のテーブルを使用していたお客にご了解いただいた上で、車イスのお客も利用できるよう配席を変更した。

飲食店で車イスのまま着席したい。

机に備付けの椅子は片付けて、車イスのまま着席できるスペースを確保した。

飲食店で車イスから備付けの椅子に移動して着席したい。

移るときにふらつくことのないよう椅子を押さえたり、車イスを空きスペースで預かったりした。

大型の車イスを使用しており、また、貧血防止のためフットレストを上げたりリクライニングを倒したりすることがあるので、飲食店での配席時に配慮してほしい。

飲食店で配席するときに、後方のスペースが広く、テーブルの脚がない位置へ案内した。

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ので、もし可能であれば充電させてほしい。

飲食店で配席するときに、コンセントに近い場所へ案内し、コンセントを使用させていただいても構わない旨をお伝えした。

半身麻痺はあるが、フォークやスプーンを使って一人で食事をすることができる。しかし、皿を支えることができずに動いてしまい、食べにくいことがある。

滑りにくい素材のマットがあったので、それを敷いて皿が動かないようにすることができた。

通常の盛り付けでは食べづらい料理がある。

料理を食べやすい大きさにカットし、取りやすさに加えて見ばえも考慮しながら盛り付けを行った。

ホテルに宿泊したときに、大広間へ移動して食事をするようになっていたが、体調不良のため、なるべく移動する機会を少なくしたい。

バイキング形式であったが、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運び、移動せずに食事できるようにした。

障がいにより指を動かすのが難しく、会計のときに財布から小銭を取り出すのに手間取ってしまう。

申出があったことから、本人によく確認しつつ、店員が代わりに小銭を取り出して会計を行った。

・知的障がい

子供が買物の会計時に待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう。

会計場所に椅子を持って行き、「ここに座って待っていいようか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手となった。いつも同じ場所に椅子を置くようにしたところ、その後は会計が終わるまで1人で椅子に座って待ってられるようになった。

・精神障がい

異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしい。

同性の店員がいる場合には、その者が接客対応するようにした。

・重症心身障がい（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

嚥下障がいがあるため、外食時に通常メニューの食事ができないが、できるだけ家族で同じメニューの食事をしたい。

予約の際に希望の食形態を聞き取り、それに合わせて可能な限り再調理対応し、なるべく元のメニューに近い食形態で提供した。また、専用のスプーンや食器を持参されたので、洗ってお返しした。

食事をする部屋がテーブル席だったため、寝かせる姿勢をとることができなかった。

和室タイプの部屋もあり空いていたので、そちらに変更した。

買 物

・視覚障がい

列に並んで順番待ちをする場合には、並ぶべき列の終端や徐々に進んでいくタイミングが分からない。

店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。

買いたい商品があるのだが、陳列棚のどこに置いてあるのか、また価格はいくらなのかが分からない。

商品が置いてあるところまで案内し、価格や機能などの表示情報を読み上げてお伝えした。

弱視のため商品をタブレットで撮影・拡大して確認したいのだが、店内での撮影は禁止されている。

視覚障がいを補うための撮影は認めることとした。

自分の好みに合う衣料品を購入したい。

衣料品の形状や色について口頭で説明し、布地に触れて肌触りを確かめていただいた。

トイレの場所を聞いたときに入口まで案内してくれたのだが、複数の便器があるトイレだったので中で困ってしまった。

同性の店員がいる場合には、トイレの中まで案内するようにした。

インターネットの通信販売で商品を注文したところ、PDF形式の確認書類が電子メール送付されてきたが、その記載内容が画像として情報認識されており、読み上げソフトを使用することができない。

印刷した確認書類をスキャナーで読み込んでPDF形式に変換していたが、テキスト情報が残るように、パソコン上で形式変換したものを送付することとした。

駐車場から店舗までの通路にある点字ブロック上に、他のお客の自転車が置かれており立ち往生してしまった。

店舗まで店員が案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させた。

・聴覚・言語障がい

口話を用いたいが、店員がマスクをしているので読み取れない。
マスクを外し、早口にならないように話をした。

会員登録の内容を変更したいのだが、受付が電話のみのため手続を行うことができない。

受付用ではないが他の業務で使っているFAXがあったので、そちらに新しい登録事項を連絡してもらい変更手続をした。

・盲ろう（視覚と聴覚の重複した障がい）

難聴のため筆談をお願いしたが、弱視でもあるので細いペンや小さな文字では読み取りづらい。

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。

問い合わせを電子メールでも受け付けることとした。

・肢体不自由

商業施設の2階にある店舗へ行きたいのだが、エレベーターが故障しており上がることができない。

裏口にある従業員用のエレベーターを使って2階まで上がっていただいた。

店舗の出入口が押し引きして開けるドアのため、一人で出入りするのが難しい。

出入口に着いたところで電話をかけてもらい、店員がドアの開閉を行った。

商業施設で他のお客が多すぎて、通路を通れなかったり、エレベーターに乗れなかったりする。

目的の売場まで店員が誘導を行った。

申込書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。

十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。

自動精算機の順番待ちにおいて、行列が折れ曲がるように配置されていると、車イスでは並べないことがある。

自動精算機ではなく、有人の窓口で精算を行った。

障がいにより指を動かすのが難しく、会計のときに財布から小銭を取り出すのに手間取ってしまう。

申出があったことから、本人によく確認しつつ、店員が代わりに小銭を取り出して会計を行った。

購入したい商品があったので車を自分で運転して向かったが、目的の店舗の駐車場が小さくて、車イスを降ろして店舗内へ入れるスペースがない。

駐車場から店舗に電話があったので、店員が商品を駐車場まで持って行き、その場で代金もいただいた。

・知的障がい

子供が買物の会計時に待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう。

会計場所に椅子を持って行き、「ここに座って待っていらっしゃるか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手となった。いつも同じ場所に椅子を置くようにしたところ、その後は会計が終わるまで1人で椅子に座って待っていただけるようになった。

レジでの会計の際に持ち金が不足しており買いたいものが買えないときは、不満が折り合えるまで会計を待ってほしい。

家族があきらめるように説得していたが、順番を待っている他のお客から「早くしてくれ」と催促があったため、事情を説明した上で他のお客は別のレジで対応した。

・精神障がい

異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしい。

同性の店員がいる場合には、その者が接客対応するようにした。

・重症心身障がい（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

車イスがリクライニングタイプのため、スーパーの会計時にレジに並ぶこともレジ横を通ることも難しい。

レジにおいて、会計の順番が来るまで店員が買物カゴを預かり、順番になったときに声をかけるようにし、それまでは広いところで待てるよう配慮した。

デパートの多目的トイレには、成人用のおむつ交換用ベッドがないので不便だ。

おむつ交換が必要になったと申出があったので、救護室のベッドを利用していただいた。

宿 泊

・視覚障がい

盲導犬と温泉施設へ来たが、入浴している間に盲導犬が待機している場所はあるだろうか。

浴室や脱衣所に盲導犬の待機場所はないので、入浴している間は事務室で預かることとした。

駐車場から店舗までの通路にある点字ブロック上に、他のお客の自転車が置かれており立ち往生してしまった。

店舗まで店員が案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させた。

・聴覚・言語障がい

口話を用いたいが、店員がマスクをしているので読み取れない。

マスクを外し、早口にならないように話をした。

会員登録の内容を変更したいのだが、受付が電話のみのため手続を行うことができない。

受付用ではないが他の業務で使っているFAXがあったので、そちらに新しい登録事項を連絡してもらい変更手続をした。

フロントにて、館内利用に関する説明が述べられるそうだが、口頭だと内容が分からない。

館内利用に関する説明を書面にして説明した。

・盲ろう（視覚と聴覚の重複した障がい）

難聴のため筆談をお願いしたが、弱視でもあるので細いペンや小さな文字では読み取りづらい。

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。

問い合わせを電子メールでも受け付けることとした。

・ 肢体不自由

ホテルに宿泊したときに、大広間へ移動して食事をするようになっていたが、体調不良のため、なるべく移動する機会を少なくしたい。

バイキング形式であったが、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運び、移動せずに食事できるようにした。

ホテルに宿泊したときに、バスルームで使えるシャワーチェアが備えられていなかった。

「代用できるためパイプ椅子でも構わない」という申出があったので、事務用にあったものをお貸しして、シャワーチェアの代わりにしていただいた。

ホテルの大浴場を利用したいが、広いスペースと介助、複数枚のタオルが必要になるので気が引けてしまう。

事前に相談があったので、当日は通常よりも早く大浴場の準備を整え、本来の開放時間までの間に占有して入浴できるようにした。また、タオルも複数枚を準備しておいた。

申込書類に自分で記入することができず、同行者もないので、店員に代筆してほしい。

十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。

自動精算機の順番待ちにおいて、行列が折れ曲がるように配置されていると、車イスでは並べないことがある。

自動精算機ではなく、有人の窓口で精算を行った。

・ 発達障がい

プール施設でスイムキャップ着用が義務づけられているが、帽子類の着用を嫌がってしまい、スイムキャップもすぐに外してしまう。

衛生面や循環装置への影響を考慮してスイムキャップ着用としているが、配慮すべき理由がある場合には、非着用でも利用を認めることとした。

・**重症心身障がい**（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

プール施設を利用したいが、着替え用のスペース（ベッド）がないため利用できない。

着替えるときのプライバシーを保護できるように、人目につかず横になって着替えられるスペースへ案内したり、周囲をつい立で囲った簡易ベッドを用意したりした。

2 環境の整備事例

飲 食

・ 視覚障がい

飲食店では、墨字（印刷された文字）のメニューしかないため、何を注文していいかわからない。

これまでは店員がメニューを読み上げて対応していたが、忙しいときには難しいため、好みのメニューを注文してもらえるように点字のメニューも用意した。

これまでに何度も補助犬を連れて入店していたのだが、先日は「ペットは不可ですから」と入店を断られてしまった。

店員の中に、補助犬とペットの違いを理解していない者がいたことによる入店拒否であった。店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととした。

・ 聴覚・言語障がい

受付の順番となって呼ばれていたとしてもわからない。声に出して呼ぶ以外の方法はないだろうか。

順番になると振動してお知らせする機器を導入した。

・ 盲ろう（視覚と聴覚の重複した障がい）

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。

盲ろう者にとっても使いやすいホームページとなるよう改善していくことにした。

・ 肢体不自由

店舗の入口が乗り越えられない段差になっており、車イスを使っていると入店できない。

スロープ設置工事や携帯スロープ購入をすぐには実施できないので、当面の間は頑丈な木の板を購入して対応することとした。

出入口が片開き式のドアになっている店舗では、一人で開閉するときに難があり、重厚なものだと出入り自体できない。

店舗の出入口をスライド式のドアに改修した。

スロープがタイル貼りになっているが、雨が降って濡れると滑りやすくなってしまい危ない。

滑りにくい材質を用いたスロープに改修した。

飲食店のカウンター席が固定椅子であるため、車イスのままでは着席できない。

カウンター席の一部を改装し、入口に近い位置にある席の一部を可動椅子に変更した。

既存の駐車場では、隣のスペースに他の自動車が止まっていると、幅が狭くて乗り降りできなくなってしまう。

駐車場の一部（店舗の出入口に近いもの）について、区切りの見直しを行って車イスの乗り降りにも対応できる駐車場とした。

・**重症心身障がい**（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

エレベーターの規格が小さく、重症心身障がい児者の車イス（ストレッチャータイプ）では利用できない場合があり、車イスを担いで階段を移動しなければならず危険だった。

ストレッチャータイプの車イスでも利用できるエレベーターを設置した。

買 物

・ 視覚障がい

これまでに何度も補助犬を連れて入店していたのだが、先日は「ペットは不可ですから」と入店を断られてしまった。

店員の中に、補助犬とペットの違いを理解していない者がいたことによる入店拒否であった。店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととした。

商品パンフレットの文字について、同じような輪郭のものだと、弱視のため区別しにくい。

今後の商品パンフレットは、ユニバーサルデザインフォントを使って作成することとした。

点字ブロックのすぐ近くまで商品が置かれており、たびたび商品にぶつかってしまう。

点字ブロックと商品の間が十分に空くようにしたり、陳列位置に柵を設置したりするなど、店舗レイアウトを変更した。

商店街の通路が煩雑としている。視覚障がいがあっても利用しやすい商店街にしてほしい。

視覚障がい者団体の方と一緒に商店街を回り、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、各種意見を伺って反映させた。

・ 聴覚・言語障がい

窓口到手話通訳者を常時配置してほしい。

全ての店舗の窓口到手話通訳者を常時配置することは難しいので、事前に連絡をいただいて基幹店舗から派遣する仕組みを設けた。

・ 肢体不自由

店舗の入口が乗り越えられない段差になっており、車イスを使っていると入店できない。

スロープ設置工事や携帯スロープ購入をすぐには実施できないので、当面の間は頑丈な木の板を購入して対応することとした。

出入口が片開き式のドアになっている店舗では、一人で開閉するときには難があり、重厚なものだと出入り自体できない。

店舗の出入口をスライド式のドアに改修した。

スロープがタイル貼りになっているが、雨が降って濡れると滑りやすくなってしまい危ない。

滑りにくい材質を用いたスロープに改修した。

既存の駐車場では、隣のスペースに他の自動車が止まっていると、幅が狭くて乗り降りできなくなってしまう。

駐車場の一部（店舗の出入口に近いもの）について、区切りの見直しを行って車イスの乗り降りにも対応できる駐車場とした。

・重症心身障がい（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

エレベーターの規格が小さく、重症心身障がい児者の車イス（ストレッチャータイプ）では利用できない場合があり、車イスを担いで階段を移動しなければならず危険だった。

ストレッチャータイプの車イスでも利用できるエレベーターを設置した。

宿 泊

・視覚障がい

受付方法が、モニターを見ながら自分で入力する仕組みになっているため、利用することができない。

視覚障がいのある人も利用できるように、新たにハンドセット付きの受付機器を導入した。

これまでに何度も補助犬を連れて入店していたのだが、先日は「ペットは不可ですから」と入店を断られてしまった。

店員の中に、補助犬とペットの違いを理解していない者がいたことによる入店拒否であった。店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととした。

ホテルのホームページがリニューアルされ視覚的な演出が増えたことにより、視覚障がい者がホームページから入力して宿泊予約するのが難しくなってしまった。

視覚障がい者の意見も聞きながら、視覚的な演出と視覚障がい者にとっての使いやすさが両立するホームページに再構成した。

・聴覚・言語障がい

難聴のため聞こえにくいのが、筆談をするほどではない。

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聞き取りやすいようにした。

・盲ろう（視覚と聴覚に重複した障がい）

電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。

盲ろう者にとっても使いやすいホームページとなるよう改善していくことにした。

・ 肢体不自由

スロープがタイル貼りになっているが、雨が降って濡れると滑りやすくなってしまい危ない。

滑りにくい材質を用いたスロープに改修した。

よく使っているホテルが改修されるので、その際に障がい者用トイレにベッドを設置してほしいと要望した。

要望を取り入れて、障がい者用トイレにはベッドも設置することとした。

理 美 容

・ 重症心身障がい（重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複した障がい）

理髪店で散髪をしたいのだが、調髪椅子に移れないため利用することができない。

調髪椅子の一つを可動式にし、車イスに座ったまま散髪できるようにした。

参 考

同一場面における

不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備に当たる

事例

公共施設を利用したいのだが、車イスを使っているため出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障がい者の利用を拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 職員が段差を乗り越える手伝いをする。

⇒ 段差に携帯スロープを架ける。

<環境の整備>

⇒ 携帯スロープを購入する。

⇒ 改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

申込手続きを行うときに、視覚障がいがあるため自筆では書類に記入することができないので、店員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障がい者の申込みを拒む。

<合理的配慮の提供>

⇒ 本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

<環境の整備>

⇒ 申込手続きにおける適切な代筆の仕方について店員研修を行う。

※ おおよその考え方としては、一定の設備や組織・人員等の環境のもとで、個別の求めやあらかじめの申出に応じて対応するものが合理的配慮の提供であり、不特定多数向けに、設備や組織・人員等の確保など対応体制面の事前の改善措置を行うものが環境の整備です。

不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たらない事例

<総合的・客観的判断>

Q 障がい者が不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供を受けたと感じた場合には、それをもって常に不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 障がい者側からの感じ方のみで不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たると決まるのではなく、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

<接客態度>

Q 接客態度について、挨拶がなかったり丁寧でなかったりする場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 障がいの有無とは関係のない普段の接客態度に至らない点があっても、不当な差別的取扱いには当たりません。

※ 障がいの有無によって接客態度を変えているのであれば、不当な差別的取扱いに当たります。

<職員等配置>

Q 学校教員や店舗サービススタッフなどの職員等について、障がい者が希望する人数や有資格者などを配置しない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 職員等配置は、環境の整備となりますので、障がい者の希望と合わない点があっても、合理的配慮の不提供には当たりません。

ただし、恒常的に障がい者への対応に支障を来しているのであれば、増員などの環境の整備に努めてください。

※ 例えば車イスで段差を乗り越える手伝いをするために他フロアのサービススタッフも呼んでくるなど、一時的な職員等配置の変更については、合理的配慮の提供に当たります。

※ 学校の入学を断る理由が職員等配置である場合には、その状況について不当な差別的取扱いに関する観点（正当な理由に相当するのか）も検討してください。

<スロープ／エレベーター>

Q スロープ／エレベーターについて、役所や店舗などに設置されていない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A スロープ／エレベーターの設置は、環境の整備となりますので、それらが設置されていなくとも、合理的配慮の不提供には当たりません。

ただし、恒常的に障がい者への対応に支障を来しているのであれば、施設改修などの環境の整備に努めてください。

<身体介護>

Q 飲食店での食事介助や温泉施設での入浴介助など、身体介護に当たる行為を求める旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 身体介護に当たる行為は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

※ 例えば学校における身体介護に当たる行為など、どのようなものが事務・事業の一環となるのかについては、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

<送迎>

Q 障がいにより移動困難な方から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 自宅などへの送迎は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

<担当者変更>

Q 「主治医をA氏にしてほしい」「相談員からB氏を外してほしい」といった担当者変更を求める旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 担当者変更は、現担当者の業務遂行などに問題がないのであれば、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。問題があるのであれば、そもそも障がいの有無に関わらず対処すべきことなので、合理的配慮ではなく通常行うべきこととして変更を検討してください。

※ 異性と話すことができないなどの特殊な理由があるときは、担当者変更が合理的配慮の提供に当たる場合もあります。

<他の障がい種別向けの配慮>

Q 聴覚に障がいのない障がい者が文章でのやり取りを求めたり、体温調節機能に障がいのない障がい者が室温変更を求めたりなど、他の障がい種別向けの配慮を求める旨の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 他の障がい種別向けの配慮は、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。

<不適切な言動>

Q 暴言や器物破損などの不適切な言動について、障がいによるストレスや情緒不安定などが影響している場合には、許容しないと合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 不適切な言動は、障がいによる影響を考慮することが望ましいですが、過度なものを許容しなくとも、合理的配慮の不提供には当たりません。

合理的配慮の提供における留意点

(対話の際に避けるべき言葉)

「先例がありません」

⇒ 障害者差別解消法が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

⇒ 特別扱いではなく、障がいのある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

「もし何かあったら」

⇒ 漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「その障がい種別ならば」

⇒ 同じ障がい種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。(盲／弱視、ろう／難聴、全身／半身 など)

障がい者からの配慮の申出について、合理的ではないものや過重な負担があるものについては、その提供をお断りすることができます。

- ・膨大な分量の資料の全文読み上げを求められた
- ・筆談で十分対応できる簡潔なやり取りに手話通訳者の派遣を求められた
- ・必要性がないのに買物中は常に店員が同行することを求められた
- ・個人的な外出予定に沿うよう公共交通機関の時間変更を求められた
- ・否定されるとストレスで症状が悪化してしまうからと過度な要望であっても否定せずに実行することを求められた など

1 2月3日～9日は「障がい者週間」です。

「障がい者週間」とは

「障がい者週間」とは、障がいの有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、国民の間に地域社会での共生や差別の禁止などに関する理解を深めるとともに、障がい者が社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動への参加を促進することを目的として、障害者基本法に定められています。