

# 【事例編】

# 「事例編」の利用にあたって

## 1 「事例編」の目的

「障害者差別解消法」が施行され、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、共生社会の実現にとって重要です。

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「望ましい合理的配慮」について、具体的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、個々人で異なるため、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。

### Ⅰ 「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。

### Ⅰ 「望ましい合理的配慮」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」では望ましい合理的配慮の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、望ましい合理的配慮として記載されている事例以外の合理的配慮もあります。

## I 「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行なわれる合理的配慮を的確に行うための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事例を記載していますが、一律に必ず実施することを求めるものではありません。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。

## I 「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「望ましい合理的配慮」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記しています。

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、すべてではありません。

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。

なお、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、他の除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。

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4項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。

## ＜住宅分野＞

居住用の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。

## ＜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。)

## ＜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。

## 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。

### (2) 情報保障の配慮の姿勢

- Ⅰ 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。
- Ⅰ 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。
- Ⅰ 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。
- Ⅰ 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

すべての対象分野において、必要な情報の取得、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、例えば、

- 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。
- などが挙げられます。

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。

## 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つけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 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）を連れていることや、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。

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
<b>【運輸業、郵便業】</b>
「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、視覚障がいのある人の観光船の乗船を断る。
障がいがあることを理由に、引越し業者が契約を拒否する。
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、障がいのある人の名義での契約を拒否する。
<b>【卸売業、小売業】</b>
スーパーでの買い物の際、「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条件をつける。
店舗の電話相談窓口の職員が、発声や言語の聞き取りに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、来店を求める。
スーパーにて、知的障がいのある人に対して「店舗にいると迷惑である」という理由から、店舗への出入りを拒否する。
小売店において、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。
<b>【宿泊業、飲食サービス業】</b>
飲食店で、言語障がいのある人から注文を受ける際、障がいがあるため伝わらなかったため、他の手段を提案することなく、聞き取りづらいという理由のみで同伴者と来店するよう条件を付ける。
飲食店において、以前にトラブルがあったことを理由に車いすの利用者に対して入店を断る。
<b>【生活関連サービス業、娯楽業】</b>
聴覚障がいのある人に対して、聞こえないことを理由に遊戯施設のアトラクションの利用を拒否する。
盲ろうの人がジムの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申込みを拒否する。
理美容院において、障がいにより調髪用いすに座っていただけないと決めつけて入店を拒否する。
混雑している理美容院で、車いす利用者に対し「車いすが入る待ちスペースがない」という理由から、車いす利用者のみサービスを拒否する。
感覚過敏がある自閉症の人に対し、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。
スポーツ施設にて、精神障がいがあることを理由に、利用を拒否する。

障がいのある人に対し、旅行会社での飛行機搭乗手続きをする際、航空旅行に関して特段の支障がないにもかかわらず、医師許可書の提出を求める。
障がいがあることを理由に、遊園地にて遊戯設備の利用を拒否する、あるいは条件や制限を付ける。
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。
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。
遊園地において、障がい者手帳を所持している人のアトラクション利用禁止の貼り紙をする。
障がいのある人に対し、緊急時等の対応を理由に、遊園地のアトラクションで介助者の同伴を求める。
婚活イベントにおいて、障がいのある人に対して、介助者との同伴参加を拒否する。
結婚相談所において、サービス提供の体制が整っていないことを理由に、具体的な検討をせず一方的に、障がいのある人の入会を拒否する。
婚活事業者への入会条件に、障がいの程度により入会を拒否すると捉えることが可能な表現を記載する。
美容室において、身体障がい者補助犬の利用者に対応したことがないという理由で、入店を拒否する。
【教育、学習支援業】
車いす利用者から料理教室の参加申込みを受けた際、危ないという理由から、十分な検討をせずに参加を拒否する。
【その他】
事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由として、来訪の際に付添者の同行を求めるなどの条件をつける。
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、重度の障がいがある人や、多動性の障がいがある人等の衛生サービスの利用を拒否する。
施設の構造上問題がないにもかかわらず、車いすの利用者の入場を断る。
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派遣の申出があった際、具体的な検討をせず受講を拒否する。
車いす利用者に対し、イベントの参加申込みの際に、十分な説明や具体的な検討をせずに参加を断る。
車いす利用者や介助が必要な人に対し、店内が混雑してきたことを理由に退店するよう促すなど、他の利用者と異なる制限を加える。
多動性の障がいがある人に対し、店内が狭いことを理由に、入店を拒否する。
イベントの申込みで身分証明書の提示が必要な際に、障がい者手帳は期限が有効なものであるにもかかわらず、証明書として使用できないと拒否する。
身体障がい者補助犬を使用する利用者に対して、他の利用者に犬嫌いな人がいることや衛生面・安全面を理由に、入店を拒否する。
会員制の施設利用において、精神障がいのある人は入会できないという規定をつくり、入会を拒否する。
以前トラブルがあったことを理由に、講座の受講要件に、精神障がいのある人の受講を拒否する記載を入れる。
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。
- 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。
- 注文や問合せ等の際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応する。

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
視覚障がいのある人が買い物をする際に、陳列棚にどの商品があるのか、価格がいくらなのか分からないため、店員が商品の置いてあるところまで案内し、価格や商品情報を説明する。
入口にあるインターホンの呼び出しによって、視覚障がいのある人等への介添えを行う。
視覚障がいのある人など <b>ATM</b> 等のタッチパネルの操作が困難な顧客に声かけし、店員が <b>ATM</b> の暗証番号等を聞くことについて了解をもらった上で、その操作を代行する。
視覚障がいのある人がトイレを利用する際に、複数の便器があるトイレで困っていたので、同性の店員がトイレの中まで案内する。
車いす利用者が飲食店に行った際、車いすのまま利用できるテーブルは他の客が使用していたため、店員がその客に了解をとった上で、配席を変更する。
大型の車いすを使用しており、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ため、飲食店での配席において、後方のスペースが広く、テーブルの脚がない位置へ案内する。
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をすることはできるが、皿を支えられないため食べにくいことがあるという人に対し、すべりにくい素材のマットを皿の下に敷いて動かないように工夫する。
宿泊施設にて、大部屋へ移動してバイキング形式で食事をするようになっていたが、体調不良もあり移動する機会を少なくしたいという申出に対し、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運ぶ。
宿泊施設にて、バスルームで使えるシャワーチェアが備えられておらず、車いす利用者からは「代用できるパイプいすでも構わない」という申出があったため、事務用のパイプいすを貸して、シャワーチェアとして利用してもらう。
店舗の駐車場が狭く、車いすを降ろして店舗内へ入れるスペースがなかったため、店員が希望の商品を駐車場まで持っていき、その場で代金の支払いも行う。
プール施設利用の際、車いす利用者用の着替えスペースがないため、周囲をパーテーションで囲って簡易ベッドを用意する。
他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、本人が了承した場合には、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
障がいのある人用の駐車場について、障がいのない人が利用することのないよう注意を促す。
お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類ごとに直接手に渡す。

商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。
貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席を決められる場合、旅行申込時に申告された障がいの状況や希望をふまえ、座席位置に配慮する。
添乗員が同行するツアーにおいて、エスカレーターやスロープのあるルートが付近にある場合に、添乗員等がそのルートを紹介する。
レジが店内の奥にある販売店において、身体障がいがあり、移動が困難であるため入口付近でお会計を希望される人に対し、希望される場所に対応する。
障がいにより移動が困難な図書館利用者で、コピー機が1階にないため職員による代理複写を希望される場合はサービスカウンターで受付を行い、通常の料金で対応する。
旅行ツアー会社に障がいを理由とする航空機内での座席の配慮の申出があり、座席指定の調整が航空会社との間で可能な場合には、申出について対応する。
出入口の扉が手動などで開きづらい場合、車いす等の利用者が入りやすいよう、扉の開閉に配慮する。
商業施設での買い物の際に、視覚障がいのある人から、1階の入り口から他階店舗までの案内の申出があったため対応する。
<b>● 主に意思疎通の配慮に関すること</b>
視覚障がいのある人への情報提供として、講演会等で、スライドだけでなく、音声でも補足説明をする。
視覚障がいのある人に、飲食店にて、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があるのかわかりにくいいため、店員が配膳する際に、食器の位置や料理内容について説明する。
視覚障がいのある人が衣服を購入する際に、店員がその衣服の色や形などを説明し、布地に触れて肌触りを確かめてもらう。
視覚障がいのある人が、インターネットで商品を購入する際、PDF形式の書類で読み上げソフトを使用することができない場合に、テキストデータに変換してメールを送付する。
聴覚障がいのある人への情報提供として、講演会等で、手話通訳と要約筆記を用意したり、情報保障機器（補聴器、FM ロジャー、UD トークなど）の利用について配慮したりする。
サービスカウンターに、聴覚障がいのある人とのコミュニケーションを補助する冊子（よくある質問事項を記載しているほか、追加の説明が書きこめるようになっているもの）を配架し、質問があった際などに活用する。
聴覚障がいのある人に対し、飲食店での食事の注文において、筆談ボードを使用して、料理に関する質問や細かい注文をできるようにする。
盲ろうの人に対し、飲食店の混雑状況や空席状況などについて、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する。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内する。
サービスに関する問合せをする際、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、盲ろうの人が利用できなかったため、問合せのやりとりを電子メールでも行えるようにする。
精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスターまたは電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
イベント開催にあたり手話通訳を配置した際、暗い会場内でも手話が見えやすいよう、スポットライトを調整し、手話通訳者の立ち位置を明るくする。
店舗での中古品の買取の際に、自筆署名が困難な人からの申出を受けて介助者等が代筆対応を行う。
金融機関等における契約にあたり、視覚障がいのある人の代筆対応を行う。
<b>● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること</b>
視覚障がいのある人が、整理券を取って受付の順番になると整理番号がモニターに表示されるしくみのサービスについて、表示されても気づくことができないため、受付担当者が整理番号を把握しておき、順番が来たときに声をかける。
視覚障がいのある人は、列に並んで順番待ちをする場合に、列の終端や、徐々に進んでいくタイミングがわからないため、店員が順番を把握し、本人には順番がくるまで列とは別のところで待機してもらうようにする。

身体障がい者補助犬を連れてきた客の来店時、他の客から犬アレルギーであるという申出があったため、双方が了解した上で、互いに離れた位置になるよう配席を変更する。
食券制で呼ばれたときにカウンターまで取りに行くしくみの飲食店において、聴覚障がいのある人に対し、店員が身振りで伝えたり、それでも気づかなければ座席まで配膳したりする。
飲食店にて、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いう申出に対し、コンセントに近い座席を案内し、コンセントの使用可とする。
通常の盛り付けでは食べづらい料理のある人に対し、料理を食べやすい大きさにカットし、取りやすさと見栄えに考慮して盛り付けをする。
申込書類に自筆することができず、同行者もない人に対し、本人の意向を確認した上で、店員が代筆する。その際、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う。
自動精算機の順番待ちにおいて、曲がっている行列だと車いす利用者が並べないことがあるため、有人の窓口で精算を行う。
レジでの会計時に、障がいのために動きが遅くなったり止まったりする人に対して、それを待ったり支援したりする。順番を待っている他の客については、別のレジで対応する。
プール施設にて、スイミングキャップを被ることを嫌がる人に対し、衛生面や循環装置への影響も考慮しつつ、非着用での利用を認める。
嚥下障がいがあり、外食時に通常メニューであると食事ができない人に対し、予約の際に希望を聞き、できる限り元のメニューに近いかたちで調理する。
車いす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んだり、レジ横を通ったりすることが難しい人に対し、会計の順番が来るまで店員が買い物かごを預かり、本人には広いスペースで待ってもらい、順番が来たときに声をかけるようにする。
デパートにて、成人用のおむつ交換ベッドがないため、おむつ交換が必要になったという申出があった際に、救護室のベッドを利用してもらう。
展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別のルートを設ける。
セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、配慮の申出があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。
通常は一般の方の駐車場の予約を受け付けていない施設において、その施設で実施されるイベント参加にあたり、障がいにより車の利用を希望している人に対し、駐車場の確保を行う。
チケットの購入時に、通常は求められる画像認証を、視覚障がいのある人に対しては、別の認証方法を設ける。
資格試験受験にあたり、障がい特性により座席の変更などが必要な申出があった場合に配慮する。
本人確認が必要な申込みにおいて、電話などの音声による確認方法以外に代替手段を設ける。
<b>● その他</b>
旅行ツアーについて相談を受ける際、利用する交通機関等におけるバリアフリーの状況について情報を提供する。
資格試験の受験にあたり、試験の公平性を欠かずに提供することが可能な合理的配慮について、本人と話し合いを行う。

※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。

## 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。

## 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つけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 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。
- 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
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。
車いす利用者や、白杖使用者等、外見上障がいがあるとわかった時点で、タクシーの乗車を拒否する。
身体障がい者補助犬使用者の介護タクシーの契約を拒否する。
バス運転手が、他の乗客への車内移動の協力を依頼することなく、車いす利用者の乗車を拒否する。
車いす利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言って乗車を拒否する。
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。
フェリー乗船を予約していた車いす利用者に対し、当日、単独での乗船を拒否する。
船内宿泊の際、事故等の際に対応できないという理由で、個室の予約を断る。
飛行機搭乗の際、タラップを自力歩行できない人に対して、搭乗を拒否する。
安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。

※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。

例えば、

- 車いす利用者が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。
  - 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。
- 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
職員が、車いす利用者に対し、乗降口とホームの間に介助用スロープ板を渡し、乗降の介助を行う。
券売機の利用が難しい場合、障がいの特性に応じ、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする。
スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
障がいのある人のタクシーへの乗降時の補助や、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。
タクシー乗車の際、自身でシートベルトを装着することができない人の場合、シートベルトの装着と装着確認を運転手が行う。
航空機の利用にあたって、視覚障がいのある人や握力の弱い人に対して、機内食の包装の開封補助の声かけをする。
航空機内にて、障がいのある人が化粧室に行く際に、申出があれば移動を手伝う。
車いす利用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
フェリーに車で乗船する際に、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。
人的対応が可能な場合で、視覚障がいや肢体不自由のある人から希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
視覚障がいのある人に、音声による車内案内を行う。
安全に関する案内について、視覚障がいのある人に対し、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。
聴覚障がいや言語障がいのある人に対して、その障がいの特性に応じたコミュニケーション手段（メモ・筆談・アプリ等）を用いて対応する。
普段と異なる場面が苦手なパニックになることのある人が、電車やバスなどを利用している際に、事故等のトラブルが生じた場合、状況が理解できるよう、わかりやすく丁寧にアナウンスする。
聴覚障がいのある人のために、タクシーの手配を電話による方法だけでなく、他の方法（メールやファックス等）も利用できるようにする。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
旅客船のタラップが階段状のため、車いすでは乗り込めない場合、貨物用搬入口を利用する等、他の手段を提案する。
人ごみが苦手なパニックになるため、介助者の隣に座りたいという申出に対し、他の乗客の了解を得て座席を変更し、隣り合って座れるよう調整する。



駅において、駅構内の移動のために車いすの貸出しを希望する人に、急病人のために設置している車いすの貸出しを行う。

※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。

## 【参考】 実際の実施例

### I 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。



## 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つけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 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。

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
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。
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、不動産会社が賃貸住宅の退去を促す。
契約時に、精神障がいがあると判明すると、家主が入居を断る。
火事などのトラブルがあっては困るという理由から、視覚障がいのある人のアパートの入居を断る。
入居のための審査の際、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。
筆談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。
精神障がいがあることを理由に、入居を拒否する。
高次脳機能障がいがあり、手術の痕が残っている人が、賃貸契約において、外出時の恰好等について条件をつけられる。
管理会社が、障がいのある人の意向を確認せずに、バリアフリーに対応していない物件であることを理由に、一方的に入居を拒否する。
子どもに障がいがある家族に対し「集合住宅ではなく、戸建て住宅を選んでほしい。」と伝える。
宅建業者が、賃貸住宅を借りるための相談に対し、障がいのため保証会社の審査が通らないと断る。

※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。

例えば、

- 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。
- 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。
- 種々の手続きにおいて、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。

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
マンションの駐車場において、車いす利用者専用の駐車スペースを設ける。
物件案内時に携帯スロープを用意したり、車いすを押して案内したりする。
車いす利用者のために、車いす専用駐車場を確保する。
転居のためアパートの契約をしたいが、聴覚過敏があるため、人がたくさんいる店内が苦手な人からの申出に対して、宅建業者が店内の奥にある個室で対応する。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
障がいのある人からの入退去手続き等について、事前に書面や口頭で十分な説明をしたり、申出があれば筆談等で相談等に応じたりする。
視覚障がいのある人や聴覚障がいのある人等と契約手続きをすすめるにあたって、契約書や重要事項説明書等について、読み上げや筆談等を積極的に活用する。
物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビをふる、書類の作成時に大きな文字が書きやすいように記入欄を広く設ける。
物件のバリアフリー対応状況がわかるよう、写真を提供する。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
車いす利用者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バスやトイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換等を行うにあたって、必要な調整を行う。
物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な人に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。
視覚障がいのある人が入居する際に、居住スペースや共用スペース内の危険箇所等を事前に宅建業者と一緒に確認する。

※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。

## 【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。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jumachi/advice/>



※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

障がいを理由として、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つけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 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。

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
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する。
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する。
病弱・身体虚弱のある生徒に対し、課題提出期限の延長という合理的配慮を行ったことを理由に、成績の評価対象から外したり、評価に差をつけたりする。

※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。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。

例えば、

- 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。
- 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。
- 意思疎通のために、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する。
- 入学試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する。

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
試験中にバリアフリー化されたトイレを利用したいという申出に対し、バリアフリー化されたトイレに近い部屋を試験会場とするとともに、座席についても部屋の出入り口近くを割り当てる。
修学旅行において、移動時間や休憩場所、ホテルの部屋割りなどを検討する。
授業中に情緒不安定になる生徒に対し、落ち着くまで静かに休む場所を用意し、その場所で休むことができるようにする。
車いすを利用している家族に対し、運動会等の見学の際に、車いすでも見学しやすいスペースを別途設ける。
学校では仰向け姿勢や後傾椅子座位でいることが多いため、天井灯の光で眩しい、といった申出に対し、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。
障がいの状況に応じた校内の案内表示等の工夫（文字の大きさや表示色、段差等のめじるし、音声案内等）を行い、移動時の安全を確保する。
周りの刺激に敏感で集中し続けることができない生徒に対し、仕切りのある机を用意したり、別室でテストを受けられるようにしたりする。
医療的ケアが必要な生徒に対し、衛生的かつ給湯設備のある個別の部屋を確保する。
聴覚が敏感な生徒に対し、ノイズを除去することを目的にいすの脚に緩衝材をつける。
病弱・身体虚弱のある生徒に対し、授業の録音、板書の写真撮影等支援機器使用、テレビ会議システム等を利用した授業参加等の支援を行う。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
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、という色覚特性のある生徒に対し、傍線や囲みの色に因らない強調のしかたなどで、黒板の書き方を工夫する。
弱視で小さな文字が見えにくい生徒に対し、拡大文字で試験用紙などを作成し、また拡大鏡などの補助具を使用できることとする。
聴覚障がいのある生徒に対し、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。
出席点呼を聴き取れない生徒に対し、手話や指文字のほか、視覚的な情報を加えて伝える。
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、いつ終わるのがわからないと不安定になる生徒に対し、本人の理解度に合わせて、実物や写真、シンボルや絵などで活動の予定を示す。

<p>教員の話聞いて想像することが苦手で、内容を理解することが難しい生徒に対し、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。</p>
<p>板書のキーワードのカードを作成し、ポイントを分かりやすく示したうえで説明する。</p>
<p>発達障がい等の特性に応じて、授業の流れを示す、準備のタイミングを明示するなど、わかりやすい授業の工夫や支援を行う。</p>
<p>卒業式で証書授与する際、どこで立ち止まり、どこを歩くのか理解することが難しい生徒に対し、会場の床に足形やテープなどを用いて動線や止まる場所を示すことで、理解しやすいようにする。</p>
<p>先を見通すことが苦手で、初めての活動に対して不安になる生徒に対し、活動を始める前に、これからの活動内容や手順について説明し、安心して取り組めるようにする。</p>
<p>聞こえにくさのある生徒に対し、外国語のヒアリングなどの際に、文字による代替問題を用意したり、音質や音量を調整したりする。</p>
<p>学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難がある生徒のために、学習活動などにおいてグループを編成するときには、内容を事前に伝えて事前学習をしたり、場合によって活動内容の軽減を図ったりする。</p>
<p>障がい特性のために、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可能性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。</p>
<p>聴覚障がいのある生徒に対し、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る。また、日差しで情報が見えなくならないようカーテン等を設置する。</p>
<p>教員の話聞きながら、板書やメモをとることが苦手な生徒に対し、書く・聞く等の作業を分割する。</p>
<p>複数の指示を一度で理解することが苦手な生徒に対し、指示を一つずつ伝えたり、指示内容を図や数字で示したりする。</p>
<p>予定の把握や変更が難しい生徒に対し、1日の予定を教室内の見える場所に提示したり、予定変更の際には個別に声掛けしたりする。</p>
<p><b>● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること</b></p>
<p>難聴があるため、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。</p>
<p>障がいの特性を考慮して、前の席や明るい席等を設定する。また、照明器具や拡大鏡等の使用に対応する。</p>
<p>学習の評価にあたって、障がいの状況をふまえた評価方法を検討し、生徒の学習の過程や成果等を適切に評価する。</p>
<p>肢体不自由のある生徒に対し、移動に時間を要したために生じた遅刻は出席と認めることのほか、移動時間軽減のための工夫やレポート提出などの代替手段を設ける。</p>
<p>障がいにより文字の読み書きに時間がかかるなどのため、授業時間内に最後まで黒板を書き写すことが難しい生徒に対し、デジタルカメラやタブレット型端末等により、黒板の写真を撮影することや、ノートに書くことの代替としてのパソコン入力、ボイスレコーダーでの録音、動画撮影などの ICT 機器の利用を認める。</p>
<p>多くの人が集まる場が苦手で、集会や行事に参加することが難しい生徒に対し、集団から少し離れた場所で、本人に負担がないような場所に席を用意したり、聴覚過敏があるのであれば、イヤーマフを用いたりする。</p>
<p>咀嚼することが苦手で、通常の給食では喉につまらせてしまう生徒に対し、大きな食材を小さく切ったり、ミキサーで細かくしたりして、食べやすいサイズにする。</p>
<p>触覚が過敏なため、給食で使うステンレスの食器が使用できない生徒に対し、シリコン製やプラスチック製など、本人が受け入れやすい材質の食器を用いる。</p>
<p>聴覚が過敏なため、運動会のピストル音で動揺する可能性がある生徒に対し、ピストルではなく笛やブザー、手旗等でスタートの合図をする。</p>
<p>周囲の物音に敏感で集中することが難しい生徒に対し、教室内で耳栓使用や、別室移動ができるようにする。</p>
<p>色覚が敏感な生徒に対して、絵画の授業の際に、色味の薄い用紙や色鉛筆の使用ができるようにする。</p>
<p>集団に参加することが苦手だが、他の生徒とともに活動したいという希望のある生徒に対し、無理のないかたちで段階的に移行することとし、徐々に集団で行動する時間を増やす計画を立てる。</p>

<p>肢体不自由のある生徒に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたりする。</p>
<p>治療等のため学習できない期間が生じる生徒等に対し、ICT 機器を活用したオンラインでの活動や、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫する。</p>
<p>理工系の実験で、実験の手順を守れなかったり、薬品を混同するなど、危険な状況が起きやすい生徒に対し、個別のティーチングアシスタント等を付けたり、個別の実験時間や自習課題を設定したりする。</p>
<p>障がいの特性や家庭の生活状況など個々の状況に応じて、バス送迎の出発時間について変更する。</p>
<p>学校の授業や実習での情報保障機器（補聴器、FM ロジャー、UD トークなど）の使用や、障がい特性に応じた配慮を認める。</p>
<p>課題の提出を忘れてしまうなど、不注意の特性がある生徒に対して、全体への提出期限の指示に加え、個別にプリントを渡したり、ICT 機器のリマインダー機能の利用を認めたりする。</p>
<p>慢性的な病気等のために他の生徒と同じような運動ができない場合、本人・保護者・主治医等と相談し、運動量を軽減したり、代替の運動や課題を用意したりする。</p>
<p>聴覚障がいがあるためにセミナーを聞くことが難しい生徒に対し、パソコンテイクの支援を行う。</p>
<p>● その他</p>
<p>学校や通学路の危険箇所を生徒本人や保護者等とともに確認し、障がいの特性に応じた配慮を図る。</p>
<p>指名音読の際、聴覚障がいや識字障がい、吃音のある生徒等に対する配慮として、本人の希望を確認した上で、代替的な活動を行う。</p>
<p>運動会や卒業式等各行事に参加できる工夫を障がいのある生徒本人や保護者とともに検討して実施する。</p>
<p>障がいのある生徒の学校生活における配慮について、教職員全体で共通認識できるように定期的に情報共有の機会を設定する。</p>
<p>車いすを利用しており介助が必要な保護者が、授業参観などで来校する際に、介助を希望する申出がある場合は、介助の対応や何らかの配慮をする。</p>

※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。



## 【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。

- I 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/>

- I 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/>

- I 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/gakusei/tokubetsu\\_shien/chosa\\_kenkyu/jirei/index.html](https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/chosa_kenkyu/jirei/index.html)

- I 教職員のための障害学生修学支援ガイド（独立行政法人日本学生支援機構）  
障がいのある学生の支援にあたり、支援の基本的な考え方や参考となる情報を掲載しており、障害者差別解消法の合理的配慮規定等が施行されることも考慮した内容となっています。

[https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu\\_shien/guide\\_kyouzai/guide/index.html](https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/guide_kyouzai/guide/index.html)

※なお、これらに示されているもの以外は提供する必要がないということではなく、一人ひとりの障がいの状態や教育的ニーズ等に応じて決定されることが望まれます。

## 【参考】

- I 地域支援整備事業

大阪府では、支援学校によるセンター的機能を活用し「地域支援整備事業」を実施しており、求めに応じて支援学校のリーディングスタッフが地域の小中学校等へ出向き、指導や研修講義を行ったり、訪問相談等に応じたりしております。ぜひ、ご活用ください。

- I 『『ともに学び、ともに育つ』支援教育の視点を踏まえた学校づくり

～支援教育の視点を踏まえた学校経営のあり方について～（大阪府教育庁 平成31年3月）

平成29・30年度の実践研究を踏まえ、上記研究冊子を作成しました。研究指定校による実践なども記載していますので、ご参照ください。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/shienkyoiku/shienkyoikunositen/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、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つけることなどは、不当な差別的取扱いにあたります。

例えば、

- 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。

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、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。
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。
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。
視覚障がいのある人に対し、受診の際に付添いを求める。
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。
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。
入浴介助を行うにあたり、人員体制が整っているにもかかわらず、重度の知的障がいのある成人女性に異性介助をする。
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行わず、入院等を拒否する。
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に求める。
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。

例えば、

- 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。
- 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。
- 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。

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
バリアフリー化に努めているが、建物が古く完全ではないため、段差のある箇所については、職員が介助を行う。
肢体不自由の人、視覚障がいのある人には検診ルートに職員が付き添う。
パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設ける。
● 主に意思疎通の配慮に関すること
筆談による受付や診察を行う。
受付では、ゆっくりと大きな声で話すように心がける。
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。
口の動きや表情を読めるようにマスクを外すなど工夫して話をする。
精神障がいのある人の診療の際、時間をかけて丁寧に説明し、不安を与えないようにする。
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）。
障がい状況により、安全性の確保が困難と思われる検査について、検査を受診できるかは個別に判断し、その内容を本人が理解できるように説明する。
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人に対し、手順をあらかじめ本人にわかる方法で示したうえで、診察や治療を行う。
聴覚が過敏で大きな声が苦手な人に対して、声の大きさに留意したり、筆談やジェスチャーなどで丁寧に説明したりする。
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、予約受付、案内を行う。
障がいにより受付機の操作や問診票の記入ができない人により、その意思を確認しながら、職員が操作したり記入したりする。
● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
診察等で待つ際に、順番が来たら電話で呼び込んだり、その人のところまで行って直接知らせたりするなど、障がいの特性に応じてルールや慣行を柔軟に変更する。
体調が優れないことが多いなどの困難がある人に対して、必要な書類の提出期限に余裕を設けてお願いする。
障がい特性により、初めて行く歯科医院では極端に施術を怖がる人に対し、診察室のいすに座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、場になれるだけの機会を設けた。

● その他

外見上、障がいがあるとわかりづらい患者の受付票に、その旨がわかる連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫する。

診察の予約時に、患者から申出があった自身の障がい特性などの情報を、スタッフ間で事前に共有する。

高次脳機能障がいによる記憶障がいがある人が、診察のほか、検査も必要だったので、いく窓口の順序を受付でメモして渡す。

※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。

## 【参考】実際の実践例（※環境の整備も含む）

### I 院内における電光表示

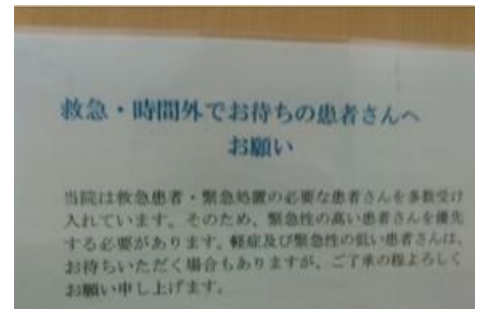
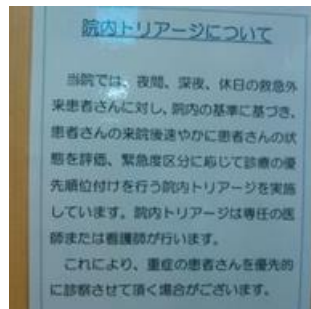
診察室の隣に、電光表示版を設置して、番号で診察の順番がわかるようにしています。

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。



### I 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。



### I 診察室ごとに補聴器（骨伝導型）を準備しています。



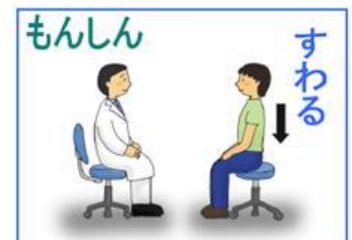
## 【参考】支援ツールの例

### I 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。



(1) 問診(座る)



(2) 胸部触診(正座)

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。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/kankou/>

### **【参考】医療機関等における障がい者配慮ガイドブック**

身近な地域の医療機関等において安心して受診できるよう、障がいの特性及びその状況に応じたケアや配慮について記載したガイドブックです。視覚障がいのある人、ろうあ者、中途失聴・難聴者、知的障がいのある人についてそれぞれ記載されています。

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。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/kankou/>

### **【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。

[http://www.pref.osaka.lg.jp/chikiseikatsu/hattatsusyogai\\_osaka/2703hp\\_leaflet.html](http://www.pref.osaka.lg.jp/chikiseikatsu/hattatsusyogai_osaka/2703hp_leaflet.html)

## 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」となりうる具体的な事例
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。
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。
難聴のため聞こえにくい、筆談するほどでもない、口頭で説明してほしいという申出に対し、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。
商品の配列を考慮して、車いす利用者が店舗内を移動しやすいようにする。
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。
身体障がい者補助犬を連れて入店しようとしたところ、「ペットは不可ですから」と店員からの入店拒否があったことを受け、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する。
エレベーターの規格が小さく、重症心身障がい児者の使用する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り、車いすを担いで階段を移動しなければならず危険だったため、ストレッチャータイプの車いすでも利用できるエレベーターを設置する。
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。

障がい福祉サービス事業所において、利用者の障がい特性に合わせ作業工程をマニュアル化する。
ホームに、列車案内装置を設置している。
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。
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。
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つける。
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。
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、気配りヘルパーや病院ボランティア等を配置する。
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。
学校施設にエレベーターがなく、肢体不自由のある人にとって1階でなければ移動の負担が大きいが、エレベーター設置までの見通しが立たない場合に、その生徒の所属するクラスが1階となるように校舎の教室配置を変更する。
医療的ケアが必要な生徒に対し、パート看護師の対応だけでは時間に限りがあるため親の付添いも必要であった場合に、常勤の看護師を配置することにより、親の付添いがなくとも医療的ケアを提供できる環境を整備する。
教室の床で足をすべらせそうになってしまうという申出に対し、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。
医療的ケアの必要な生徒が、本人および保護者の希望に沿って通学できるようにするために、看護師の巡回などの体制や設備の整備を行う。
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。
特急列車の車いす用の座席を予約するにあたり、窓口での予約だけでなく、電話やネットからの予約も可能にする。

※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。



## その他、不適切な行為等

### 不適切な行為に関する事例

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。

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。

※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

- I 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。