

## 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など、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。
<b>● 知的障がいのある人に関する事例</b>	
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。
<b>● 精神障がいのある人に関する事例</b>	
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。
<b>● 発達障がいのある人に関する事例</b>	
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。