

～障がいを理由とする差別のない、
共に生きる大阪の社会をめざして～

大阪府障がい者差別解消ガイドライン

第2版（事例編）

差別をなくすにはどうすればいいのでしょうか

大切なのは 理解し合うこと
そのために 対話すること
立ち止まらず 考えること ではないでしょうか

ガイドラインはそのきっかけを提供するものです

障がい者への配慮のあるまちは
すべての人にとって暮らしやすいまちといえます
障がいを理由とする差別のない
共に生きる大阪の社会をめざして



©2014 大阪府もずやん

平成30年3月

大阪府

目次

はじめに

1	ガイドライン「事例編」の利用にあたって	
(1)	ガイドライン「事例編」の目的	1
(2)	事例参照上の留意事項	1
(3)	ガイドラインの定期的な見直し	2
(4)	雇用分野の取扱い	2
2	対応のポイント	3

ガイドラインの対象分野とは？

1	対象分野	4
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	6
(2)	情報保障の配慮の姿勢	6
(3)	情報保障の対応例	6

商品・サービス分野

1	不当な差別的取扱い	8
2	合理的配慮	9

福祉サービス分野

1	不当な差別的取扱い	11
2	合理的配慮	11

公共交通機関分野

1	不当な差別的取扱い	13
2	合理的配慮	13

住宅分野

1 不当な差別的取扱い	16
2 合理的配慮	16

教育分野

1 不当な差別的取扱い	19
2 合理的配慮	19

医療分野

1 不当な差別的取扱い	23
2 合理的配慮	24

環境の整備

環境の整備に関する事例	27
-------------------	----

その他、不適切な行為等

不適切な行為に関する事例	29
--------------------	----

【参考】障がいを理由とする差別に関する事例一覧	30
-------------------------------	----

【参考】国ホームページの参照先	41
-----------------------	----

※大阪府においては、「障害」の「害」についてひらがな表記していますが、
下記については「障害」と表記しています。

- ・法令、条例、規則等の例規文書
- ・団体名などの固有名詞
- ・他の文書や法令等を引用する場合 等

1 ガイドライン「事例編」の利用にあたって

(1) ガイドライン「事例編」の目的

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下「障害者差別解消法」といいます。)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、ガイドライン「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

ガイドラインでは、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。このガイドラインを参考にしつつも、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。

- 「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。

ガイドラインでは望ましい合理的配慮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、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。

- 「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。

- 「不適切な行為」について

大阪府では、サービスの拒否等といった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。

（3）ガイドラインの定期的な見直し

今後、ガイドラインは、国の動向等を含め、状況の変化等に応じて適切に見直しを行います。また、ガイドラインに記載する事例についても、実際の相談における対応事例を積み上げて、よりわかりやすいガイドラインとなるように、充実を図っていきます。

（4）雇用分野の取扱い

行政機関等や事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う取扱いについては、障害者差別解消法ではなく、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定められているため、このガイドラインでは対象としていません。

- 雇用の分野における、禁止される差別や合理的配慮の主な具体例については、国から差別禁止・合理的配慮指針が出されています。

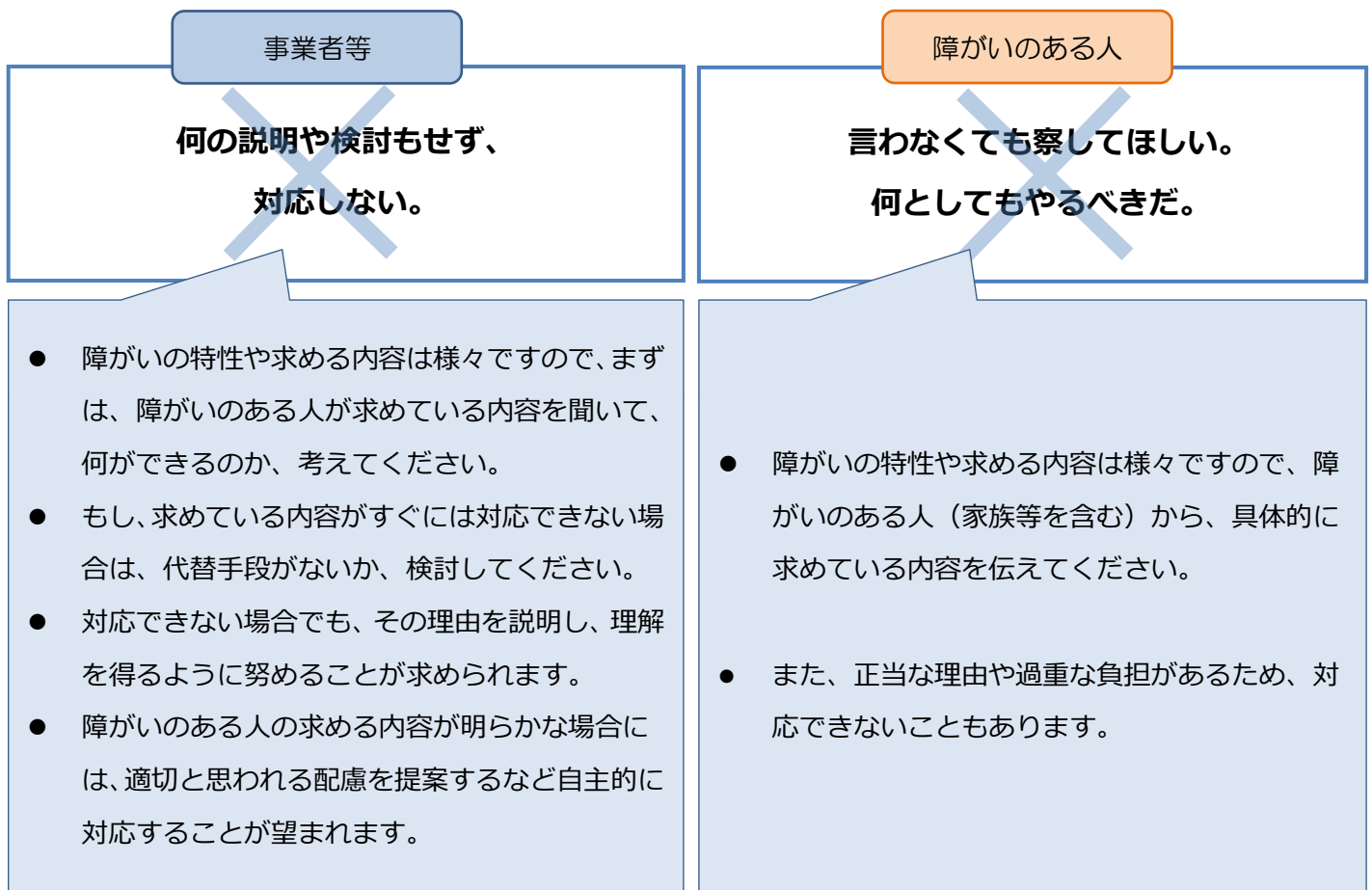
厚生労働省ホームページ「平成 28 年 4 月（一部公布日又は平成 30 年 4 月）より、改正障害者雇用促進法が施行されました。」を参照ください。

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisyakoyou/shougaisha_h25/index.html

2 対応のポイント

障がい理由とする差別をなくすためには、次のことが対応のポイントになります。

【望ましくない対応例】



【望ましい対応例】

話し合い、何ができるのか、お互いに考えましょう。

- 建設的な対話を行うためには、それぞれが持っている情報（障がいの状態や提供できるサービス内容等）や意見を相手方に示すことが重要です。その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか、お互いに考えていくことが望まれます。
- 申出があった際の建設的な対話のためには、初期対応が大切です。コミュニケーションの不足や、傾聴しない姿勢が、障がい理由とする差別につながることも考えられます。差別解消を可能な限り迅速で円滑に図る観点から、障がいのある人に寄り添う姿勢を持つなど、特に初期対応を丁寧に行うことが求められます。

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。

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、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。）

＜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

- 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提供が受けられるよう工夫します。
- 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


すべての対象分野において、必要な情報を得られ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うこと。
- 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、それぞれの分野において記載した「望ましい合理的配慮」のうち、「主に意思疎通に関する配慮」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。



【コラム】一人ひとりに合った合理的配慮

坂本 ヒロ子（大阪手をつなぐ育成会）

大阪手をつなぐ育成会では、平成 28（2016）年度から「合理的配慮ひろめ隊」という地域社会に合理的配慮の理解を深める取組みを推進しています。

「合理的配慮ひろめ隊」の活動をされている方から提供された、心温まるエピソードを一つご紹介します。

「久々に息子が病気になり受診後、薬局へ処方薬を受け取りに行きました。薬局の質問用紙の最後に、今までは気づかなかったことですが、記入欄に『気を付けてほしい事』という枠がありました。息子は、知的な障がいはあるけれど、筆談だとわかることを記入しました。記入したことで、薬剤師の方に、息子に対して筆談で、わかりやすい言葉で、ゆっくり、顔を見ながら説明をしていただけました。息子はとっても満足した表情をしていましたし、その様子を見ていた私も、とても温かな気持ちに包まれました。」

このエピソードを通じて、まさしく、障がい（こまりごと）は一人ひとり違うこと、相手に伝えなければ伝わらないこと、一人ひとりに合った合理的配慮が必要なことを改めて感じました。

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む。
- 身体障がい者補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に条件を付ける。
- 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】

- ・ 施設の構造上問題がないにもかかわらず、車いす利用者の入場を断る。
- ・ 飲食店等で、身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。
- ・ 「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に対して観光船の乗船を断る。
- ・ 聴覚障がいのある親子に対し、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。
- ・ 講習会で、聴覚障がいのある人から要約筆記の申出があった際、具体的な検討をせず受講を拒否する。
- ・ 盲ろう者がジムの利用を申込みした際に、聞こえる人の同伴がないことを理由に申込みを拒否する。
- ・ 理美容院において、障がいのある人の入店を拒否する。
- ・ 車いす利用者に対し、イベントの参加申込み時は参加可能と回答したにも関わらず、当日になって、十分な説明や具体的な検討をせずに参加を断る。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ スーパーにて、知的障がいのある人に対し、「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。

- ・ 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。

※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
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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、利用者からは「代用できるパイプいすでも構わない」という申出であったため、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。
 - ・ ATM等のタッチパネルの操作が困難な顧客に声かけし、操作を代行するなどの適切な対応を取る。
- 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補足説明をする。
 - ・ 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する。
 - ・ 視覚障がいのある人に対し、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。
 - ・ 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、筆談ボードを使用することによって、

料理に関する質問や細かい注文をできるようにする。

- ・ 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。
- ・ 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により示すようにする。

● 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること

- ・ 盲導犬を連れた客の来店時、他の客が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。
- ・ 通常の盛り付けでは食べづらい料理がある人に対し、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、同行者もいない人に対し、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、複数の店員が立ち会う。
- ・ 知的障がいのある子どもが買い物の会計で待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう場合に、会計場所に椅子を持っていき、「ここで座って待っていていようか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手をする。
- ・ 展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合に、一般入場口とは別のルートを設ける。

● その他

- ・ 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。

※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、介助者の同伴をサービスの利用条件にする。
- 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】

- ろうの子ども保育園入園の申請に対して、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。
- 保育所において、障がいのある子どもを担当している保育士がいるにもかかわらず、危険であることを理由に校外学習への参加を断る。
- 施設において、本人の意思に反して自宅に帰ることを反対する。
- 障がい福祉サービス事業者が、多動を伴う障がいのある人に対し、一律にサービスの利用を拒否する。

※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
 - ・ 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く。
- 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。
 - ・ 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、音声を文字に変換するものを活用して、筆談を補う。
 - ・ 説明がわからないときに提示するカードを活用したり、本人を良く知る支援者が同席するなど、本人が理解しやすくなる工夫をする。
 - ・ 補聴器や人工内耳を装用している人に対し、残響や反響のある音を聴き取ることが困難な場合に、磁気誘導ループを使用するなど、代替する対応を行う。
- 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に衝立などで区切る、クロ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）

※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、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、軽度な歩行困難な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】

- ・ 車いす利用者であることを理由にタクシーの乗車を拒否する。
- ・ バスの運転手が、知的障がいのある人の乗車を拒否する。
- ・ 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。
- ・ 盲導犬を同伴している人に対して、タクシーの乗車を拒否する。

※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。

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
 - ・ 駅員が、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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 航空機の利用にあたって、視覚障がいのある利用者や握力の弱い人に対して、機内食の包装の開封を手伝う。
- 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対し、音声による車内案内をこまめに行う。
 - ・ 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、その障がいの特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）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、事故発生で止まったり遅れたりするなどの異変が生じた場合、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。
- 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ことから、本人の了解を得た上で、平らになっている貨物用搬入口から、乗船してもらう。
 - ・ 人ごみが苦手なパニックになるため、必ず介助者の隣に座りたいという申出に対し、ほぼ満席で空席がなかったが、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。
 - ・ 定期的にバスを利用する車いす利用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。

※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】 実際の実例

- 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。



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】

- ・ 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、大家が入居を断る。
- ・ 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。
- ・ 手術の痕が残っている障がいのある人に対し、賃貸契約の条件として外出時の恰好等に条件をつける。

※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
 - ・ 住んでいるマンションの駐車場において、車いすの乗降に適さない場所があるため、車いすを利用している人に対し、車いすの乗降に適切な場所となる駐車場を別途設ける。
 - ・ 物件案内時に携帯スロープを用意したり、車いすを押し案内する。
- 主に意思疎通の配慮に関すること
 - ・ 障がいのある人から退去の申出があった際に、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、筆談等で相談等に応じたり、必要に応じて親族や支援者等の関係者に連絡したりする。
 - ・ 視覚障がいのある人や聴覚障がいのある人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等、必要な調整を行う。
 - ・ 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。

※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、または対応の順序を後回しにする。
- 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】

- ・ 何の説明や検討も無く、障がいのある子どもの入学や受験を拒否する。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も無く、障がいのある子どもの体育や実習科目の参加を拒否する。
- ・ 保護者の付添いがないという理由から、学校行事や授業への参加を拒否する。
- ・ 試験等において、合理的配慮の提供を受けたことを理由に、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。

※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。

- 意思疎通のために絵や写真カード、タブレット端末等を活用する。
- 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
 - ・ 修学旅行に他生徒と一緒に参加できるよう、移動時間や休憩場所、ホテルの部屋割りなどを検討し、できるだけ他生徒と一緒に行動できるようにする。
 - ・ 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、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。
- 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、という色覚障がいのある生徒に対し、発色の良いカラーチョークを用いたり、傍線や囲み等で黒板の書き方を工夫する。
 - ・ 聴覚障がいのある子どもに対し、授業では常に板書を行うとともに、教員ができるだけ大きく口を開いて話してその動きでできるだけ理解できるよう工夫したり、手話で伝えたりする。
 - ・ 試験の際、弱視で小さな文字が見えない生徒に対し、拡大文字で試験用紙を作成し、また拡大鏡などの補助具を使用できることとする。
 - ・ 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、絵などで活動の予定を示す。
- 主にルール・慣行の柔軟な変更に関すること
 - ・ 多くの人が集まる場が苦手な、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。
 - ・ 障がいの特性に応じて、前の席や明るい席等を配慮する、照明器具を用意する、持参する私用の拡大鏡、補聴器、松葉杖等に対応する。
 - ・ 文字の読み書きに時間がかかるため、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、黒板の写真を撮影できることとする。
 - ・ 周囲に多数の人がいる環境だと集中できない生徒に対し、大人数のいる授業の場合は別室で受けられるよう、その授業についてはモニター等を利用して別室で受講できるようにする。
- その他
 - ・ 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本人や保護者とともに検討して実行する。

- ・ 発達障がい等の特性に応じて、配慮事項をわかりやすく示すとともに、かかわる教職員と配慮事項を共有する。

※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】

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/>

- 大学等における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。

http://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/chosa_kenkyu/jirei/index.html

- 教職員のための障害学生就学支援ガイド（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。

http://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あるということではなく、1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。



【コラム】教育における合理的配慮について

小田 浩伸（大阪大谷大学）

教育における合理的配慮は、障がいのある子どもが、障がいのない子どもと同等の機会を得るために必要な変更・調整であり、教育活動に参加するための条件（スタート地点）を同等にしていくプロセスが大切です。そのため、教育活動の集団や場面に応じて、対象の子どもが他の子どもと同じように参加するために必要な合理性のある配慮が検討され、実施（提供）されることとなります。

合理的配慮の内容は、どのような集団で、どのような活動場面かによって変わり得るものであり、学校の基礎的環境の状況、すなわち「基礎的環境整備」の状況によって、提供される合理的配慮は異なります。

教育場面では、障がいのある子どもや配慮が必要な子どもとの関係性が長期にわたることから、その都度の合理的配慮ではなく、基礎的環境整備として取り組むことが望ましいといえます。

また学校では、地域で安心して生活していくためのツールである個別の教育支援計画の中に、合理的配慮の明記が求められており、合理的配慮が活動集団や場面に応じて継続的・効果的に引き継がれていくことが、個別の教育支援計画の新たな役割となります。

合理的配慮や基礎的環境整備の考え方は、その境界線を決めることができない側面があり、両者が一体となった取り組み（指導・支援、授業等）が期待されています。

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、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】

- 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て、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。
- 視覚障がいのある人に対し、受診の際に付き添いを求める。
- 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、院内で手動車いすに乗り換えるよう条件を付ける。
- 身体障がい者補助犬を伴った人に対して受診を拒否する。
- 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。
- 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のみ、事前に十分な説明をしないまま、異性介助をする。

※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、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、カウンターの高さに配慮する。
- 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。
 - ・ 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ルビ付き文書、絵カードを使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行う。
 - ・ 声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする。
 - ・ 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、機能障がい者用押しボタンなど）。
- 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む等、障がいの特性に応じてルールや慣行を柔軟に変更する。
- その他
 - ・ 診察の予約時に、患者から申出があった障がい特性などの情報を、スタッフ間で事前に共有する。

※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】 実際の実践例（※環境の整備も含む）

● 院内における電光表示

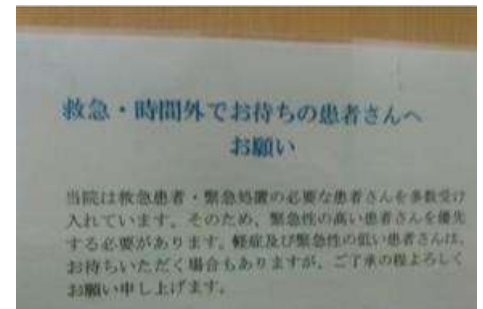
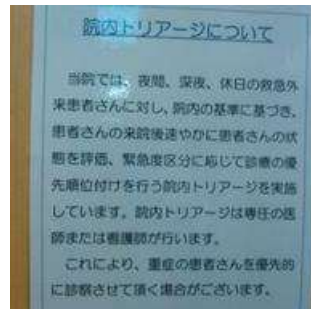
診察室の隣に、電光表示版を設置して、番号で診察の順番がわかるようにしています。

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

順番を変更する必要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。

<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

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。
- ・ 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、店舗レイアウトを変更する。
- ・ 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。
- ・ 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、FAXや電子メールによる受付ができる体制をとる。
- ・ 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。
- ・ 契約書類の作成の際に、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、店舗スタッフが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。
- ・ 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。
- ・ 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、貼り紙などを掲示する。
- ・ 障がいのある人への誘導のため、気配りヘルパーや病院ボランティア等を配置する。
- ・ 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。
- ・ 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に、ストレッチャータイプでの車いすでも利用できるエレベーターを設置する。

※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。



【コラム】「環境の整備」の重要性 ～航空会社の事例を通じて～

(大阪府)

下半身麻痺のある人が航空機搭乗の際、職員から「階段を足で歩いて自力で上れない場合は搭乗できない。同行者や職員が抱きかかえることや車いすを担ぐことは、会社の規則で安全上の理由から禁止されている。」と言われたことにより、結局は這ってタラップを上ったという事例がありました。ご本人は、前年度に施行された障害者差別解消法の手続きに従い、行政の相談窓口にご相談しました。その後、行政による事実確認を経て、航空会社は当月中に座った状態で運べる担架「アシストストレッチャー」や、階段昇降機を導入し、肢体不自由のある人も車いすのまま航空機の搭乗が可能になりました。

障がいのある人が自ら声を上げ、「環境の整備」(バリアフリー化)がなされたことにより、障がいを理由とする差別の解消が一步前進した事例ではないでしょうか。

法律では、合理的配慮を的確に行うために、ハード面・ソフト面で環境の整備に努めることとしています。一方で、環境の整備が不十分であったとしても、「設備がないからできない」「規則だからできない」といった対応をするのではなく、事業者と障がい当事者が対話し、合理的配慮を行うために、コミュニケーションをとりながら具体的な方法を一緒に見出すことが大切です。そうした積み重ねが、合理的配慮の提供の広まりや、その事前的改善措置である環境の整備の促進につながるものと思われます。

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、サービスの拒否等といった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】

- バス乗車時に、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に乗車する際、運転手が「車いすを乗せるのは迷惑だ」などと発言する。
- 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。
- 身体障がい者補助犬を連れた人がビルに入ろうとした際、ビルの警備員が補助犬について知らなかったため、「犬は入れない」と発言する。

※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。

参考資料

- ・ **障がいを理由とする差別に関する事例一覧**

(※国の対応指針等を参考にしています。)

- ・ **国ホームページの参照先**

【参考】障がいを理由とする差別に関する事例一覧

「不当な差別的取扱い」となりうる事例

【商品・サービス分野】

障がいを理由として、窓口対応を拒否する。
障がいを理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
障がいを理由として、商品の提供を拒否する。
身体障がい者補助犬を連れていたり、車いすを利用していることを理由として、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に条件を付ける。
保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件にする。
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、重度の障がいのある人や、多動性障がいのある人等の衛生サービスの利用を拒否する。
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。
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。
「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。
聴覚障がいのある親子に対して、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。
講習会で、聴覚障がいのある人から要約筆記の申出があった際、具体的な検討をせず受講を拒否する。
持ち帰りのできる飲食店で、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ず、次回からは同伴者と来店するよう条件を付ける。
盲ろう者のジムの利用申込みに対し、聞こえる人の同伴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、障がいのある人の入店を拒否する。
車いす利用者に対し、イベントの参加申込み時は参加可能と回答したにもかかわらず、当日になって、十分な説明や具体的な検討をせずに参加を断る。
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。
ショップ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、電話ではなくショップに行くよう伝え、電話の対応を拒否する。
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。
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。
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。
精神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。
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。
旅行会社において、障がいがあるという理由のみで、障がいの状況、ツアーの内容、介助者の同行の有無にかかわらず、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る。
障がいのある人に対し、その人がツアー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、身体障害者補助犬法に基づく補助犬の同伴等、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る。

【福祉サービス分野】

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、重度な障がいのある人、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、対応を後回しにしたり、サービス提供時間を変更または限定したりする。
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。
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。
サービスの利用に必要な情報提供を行わない。
保護者や支援者、介助者の同伴をサービスの利用条件にする。
サービスの利用にあたって、仮利用期間を設けたり、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。
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。
ろうの子ども保育園入園の申請に対して、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。
障がい福祉サービス事業所が、多動を伴う障がいのある人に対して、一律にサービスの利用を拒否する。
保育所において、障がいのある子どもを担当している保育士がいるにもかかわらず、危険であることを理由に校外学習への参加を断る。
施設において、本人の意思に反して自宅に帰ることを反対する。

【公共交通機関分野】

バスの運転手が、知的障がいのある人の乗車を拒否する。
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。
障がいのある人に対し、介護タクシーの契約を拒否する。
身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬等を同伴していることを理由に、乗車を拒否する。
運転手が、乗車スペースがあるとわかっていたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく、車いす利用者だけ乗車を拒否する。
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。
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。
障がい者割引に対して、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、個室の予約を断る。
盲導犬を同伴している人に対して、タクシーの乗車を拒否する。
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、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。
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。

【住宅分野】

物件一覧表に「障がい者不可」と記載したり、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て、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、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、車いすでの物件の内覧を希望する障がいのある人に対して、車いすで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。
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。
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。

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、大家が入居を断る。
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。

【教育分野】

何の説明や検討も無く、障がいのある子どもの入学や受験を拒否する。もしくは拒否しない代わりにして、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、障がいのある子どもの体育や実習科目への参加を拒否する。
保護者の付添いが無いという理由から、学校行事や授業への参加を拒否する。
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、又は対応の順序を後回しにする。
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、文化施設等やそれらのサービスの利用をさせない。
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、式典参加を拒んだり、これらを拒まない代わりにして正当な理由のない条件を付ける。
試験等において、合理的配慮の提供を受けたことを理由に、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る。

【医療分野】

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、医療機関や薬局内に、身体障がい者補助犬を同伴することを拒否する。
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。
正当な理由なく、診察室や病室の制限を行う。
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、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、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。
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。
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。
大人の患者であるにもかかわらず、幼児の言葉で接する。
わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかける。
診療等に当たって、患者の身体への丁寧な扱いを怠る。
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のみ、事前に十分な説明をしないまま、異性介助をする。

「望ましい合理的配慮」の事例

【商品・サービス分野】

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が、タッチパネル式の ATM を利用する際、店員が ATM 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は困るため、同性の店員がいる場合には、トイレの中まで案内する。
車いす利用者に対して、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。
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で一人で食事をすることができるが、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、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、着替え用のスペースがないため、プライバシーが保護できるように、人目につかずに横になって着替えられるスペースに案内したり、周囲をパーテーションで囲って簡易ベッドを用意したりする。
ATM 等のタッチパネルの操作が困難な顧客に声かけし、操作を代行するなどの適切な対応を取る。
他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意的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。
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。
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、音声で補足説明する。
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する。
サービスカウンターに、聴覚障がいのある人が使用するためのハンドブックを配布する。

聴覚障がいのある人に対し、飲食店で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。
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。
注文や問合せ等に際し、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。
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できるようにする。
盲導犬を連れた客の来店時、他の客が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、同行者もいない人に対し、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、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。
子どもが買い物会計で待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう場合に、会計場所に椅子を持っていき、「ここで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をする。
レジでの会計時に、持ち金が不足しており買いたいものが買えないことがわかると、納得できず動かなくなってしまう人に対し、そのレジでは本人の不満の折り合いがつくまで待ち、順番を待っている客については、事情を説明した上で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。
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。

【福祉サービス分野】

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。

車いす利用者が移動しやすいように、施設内の段差にスロープを渡す。
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く。
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。
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利用して、筆談を補う。
盲ろう者に対し、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。
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。
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に衝立などで区切る、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）

【公共交通機関分野】

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。
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。
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。
定期的にバスを利用する車いす利用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
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。
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タクシードライバーが行う。
航空機の利用にあたって、視覚障がいのある利用者や握力の弱い人に対して、機内食の包装の開封を手伝う。
航空機内にて、障がいのある人が化粧室に行く際に、移動を手伝う。
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。
視覚障がいのある人のために、音声による車内案内をこまめに行う。
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（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。
普段と異なる場面が苦手で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、事故発生で止まったり遅れたりするなどの異変が生じた場合、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。
利用者の希望があれば、代筆や代読等の対応を行う。
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ことから、本人の了解をもらった上で、平らになっている貨物用搬入口から、乗船してもらう。
人ごみが苦手なパニックになるため、必ず介助者の隣に座りたいという申し出に対し、ほぼ満席で空席がなかったが、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。

【住宅分野】

住んでいるマンションの駐車場において、車いすの乗降に適さない場所があるため、車いす利用者に対しては、車いすの乗降に適切な場所となる駐車場を別途設ける。
障がいのある人が物件を探す際に、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丁寧に案内する。
障がいのある人の求めに応じて、バリアフリー物件があるかを確認する。
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。
障がいのある人から退去の申し出があった際に、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、筆談等で相談等に応じたり、必要に応じて親族や支援者等の関係者に連絡したりする。
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。
障がいの状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字を用いる、筆談する、わかりやすい表現におきかえる等、相手に合わせた方法で会話を行う。
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等、必要な調整を行う。
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。
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。

【教育分野】

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。
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。
試験中に多機能トイレを利用したいという申出に対し、試験会場を多機能トイレの近くにある部屋にするとともに、座席についても部屋の入り口近くを割り当てる。
修学旅行に他生徒と一緒に参加できるよう、移動時間や休憩場所、ホテルの部屋割りなどを検討し、できるだけ一緒に行動できるようにする。
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あることが多いため、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。
意思疎通のために絵や写真カード、タブレット端末等を活用する。
視覚障がいがあるため、授業内容の復習のために授業を録音したいという生徒の申出に対し、授業の録音は禁止されているが、合理的配慮の提供のために、録音機器の使用を認める。
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、という色覚障害のある生徒に対し、発色の良いカラーチョークを用いたり、傍線や囲み等で黒板の書き方を工夫する。
試験の際、弱視で小さな文字が見えない生徒に対し、拡大文字で試験用紙を作成し、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、授業では常に板書を行うとともに、教員ができるだけ大きく口を開いて話してその動きでできるだけ理解できるよう工夫したり、手話で伝えたりする。
出席点呼を聞き取れない生徒に対し、口頭だけではなく、身振りや指文字、手話などを加えて、順番を伝えられるようにする。
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。
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。

支援員等の教室への同伴や、授業および試験でのノートテイクやパソコン入力支援等を許可する。
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。
板書のキーワードを、見やすいようにカードを作成して説明する。
適宜ジェスチャーを交えて、簡潔にゆっくり話す。
識字障がいや吃音のある子どもに関して、指名音読のときは障がいに応じた音読ができるように留意する。
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。
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で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。
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。
聞こえにくさのある生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質や音量を調整したり、文字による代替問題を用意したりする。
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、能動的な学習活動などにおいてグループを編成するときには、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりする。また、こだわりのある生徒等のために、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。
子どもが口元を読み取れるように、必ず子どもの方を向くようにする。
障がいの特性に応じて、前の席や明るい席等を配慮する、照明器具を用意する、持参する私用の拡大鏡、補聴器、松葉杖等に対応する。
個別の障がいの特性に応じて評価するようにする。
肢体不自由があるため、教室移動に時間を要する生徒に対し、障がいに起因する遅刻は認めることとし、成績評価においては、出席準備の緩和やレポート提出などの代替手段を設ける。
文字の読み書きに時間がかかるため、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、黒板の写真を撮影できることとする。
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。
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。
触覚に過敏さがあり、給食で使うステンレスの食器が使用できずに手づかみで食べようとする生徒に対し、シリコン製やプラスチック製など、学校にある素材の食器のうち、本人が受け入れやすい触感の食器を用いる。
聴覚に過敏さがあり、運動会のピストル音でパニックになる可能性があるため、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。
周囲の物音に敏感で集中することが難しい生徒に対し、教室内での耳栓使用や、別室移動ができるようにする。
授業で指名されるとパニックを起こしてしまう生徒に対し、各授業の担当教員が事前に情報共有し、他の生徒は気づかないように配慮しながら、指名しないようにする。
色覚過敏があり、絵画の授業でパニックになってしまうため、色味の薄い用紙や色鉛筆の使用ができるようにする。
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。
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。
肢体不自由のある生徒等に対し、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、スポーツ用車いすの使用を許可したりする。
治療等のため学習できない期間が生じる生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫する。
理工系の実験、地質調査のフィールドワークなどでグループワークができない学生等や、実験の手順や試薬を混同するなど、作業が危険な学生等に対し、個別の実験時間や自習課題を設定したり、個別のティーチングアシスタント等を付けたりする。

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本人や保護者とともに検討して実行する。
発達障がい等の特性に応じて、配慮事項をわかりやすく示すとともに、かかわる教職員と配慮事項を共有する。
車いすを使う子どもがいるクラスで、本人が必要な配慮をクラスみんなで考え、実行する。

【医療分野】

車いす利用者が利用しやすいよう、カウンターの高さに配慮する。
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。
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。
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。
声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする。
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)。
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。
診察等で待つ際に、順番が来たら電話で呼び込む等、障がいの特性に応じてルールや慣行を柔軟に変更する。
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。

「環境の整備」の事例

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ため、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、店舗レイアウトを変更する。
商店街の通路が煩雑としており利用しにくいと、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。
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、受付窓口指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、FAX 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。
商品の配列を考えて、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

<p>するのか具体的にマニュアルを定め、研修を実施する。</p>
<p>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。</p>
<p>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での車いすでも利用できるエレベーターを設置する。</p>
<p>理髪店で散髪する際、調髪椅子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、調髪椅子のうち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。</p>
<p>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。</p>
<p>ホームに、列車案内装置を設置している。</p>
<p>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。</p>
<p>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、貼り紙などを掲示する。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>障がいのある人への誘導のため、気配りヘルパーや病院ボランティア等を配置する。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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考慮して、一部の授業にチューターを付けて就学を支援する。</p>
<p>周囲に多数の生徒がいる環境だと集中できない人に対し、大人数のいる授業の場合は別室で受けられるよう、その授業についてはモニター等を利用して別室で受講できるようにする。</p>
<p>大きな音に敏感な生徒に対し、椅子のひきす音を軽減させるため、椅子の脚に防音加工を施す。</p>
<p>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。</p>
<p>医療的ケアが必要な生徒が、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。</p>

「不適切な行為」の事例

<p>バス乗車時に、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。</p>
<p>電動車いす利用者がタクシー乗車の際に、運転手が電動車いす使用について「電動車いすを乗せるのは迷惑だ」などと発言する。</p>
<p>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。</p>
<p>身体障がい者補助犬を連れて障がいのある人が家族と買い物をする際に、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。</p>
<p>身体障がい者補助犬を連れて人がビルに入ろうとした際、ビルの警備員は補助犬について知らなかったため、「犬は入れない」と発言する。</p>

【参考】国ホームページの参照先

- 合理的配慮等具体例データ集

内閣府ホームページ「合理的配慮サーチ」を参照ください。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

- 障害者差別解消法「合理的配慮の提供等事例集」（平成29年4月）

内閣府ホームページ「合理的配慮の提供等事例集」を参照ください。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

- 障害を理由とする差別の解消の推進に係る裁判例に関する調査結果について

（平成28年度内閣府障害者施策担当）

内閣府は、今後の法附則第7条に規定する検討等に資することを目的に、障がいを理由とする差別に係る判例に関する調査を実施し、調査の結果を取りまとめ、判例集として整理しています。

本調査結果については、内閣府ホームページ「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に係る裁判例に関する調査」を参照ください。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h28houritsu/index-w.html>

※なお、この調査では、以下のような事例について掲載されています。（内閣府「障がいを理由とする差別の解消の推進に係る裁判例に関する調査」目次より抜粋）

保育・教育		
1	同級生の介助による車椅子利用者の傷害事故について中学校を設置する市町村の損害賠償責任が認められた事例	大阪地判 平成元年7月27日
2	進行性の筋ジストロフィー症を理由とする高校入学不許可処分の取消しが認められた事例	神戸地判 平成4年3月13日
3	障害児の公立幼稚園への就園を仮に許可することを求めた申立てが認められた事例	徳島地決 平成17年6月7日
4	知的障害者の問題行動を理由とする公立高等学校の退学処分が適法であるとされた事例	東京地判 平成17年9月27日
5	障害児の保育所入所を承諾することを義務付ける訴えが認められた事例	東京地判 平成18年10月25日
6	肢体不自由者が就学すべき中学校として公立中学校を仮に指定することを求めた申立てが認められた事例	奈良地決 平成21年6月26日
7	公立中学校の特別支援学級への入級と在級の継続などが違法な差別的取扱いに当たらないとされた事例	富山地判 平成28年9月21日

公共交通		
8	電動車いす利用者に対する駅員からの侮辱的発言等について鉄道会社の損害賠償責任が認められた事例	大阪地判 平成 11 年 3 月 11 日
9	車いす対応トイレが鉄道の車両に設置されていないことは障害者に対する差別等に該当せず、その設置等が認められなかった事例	東京高判 平成 14 年 3 月 28 日
10	駅の介助職員の車いす利用者への対応（ホーム上でブレーキを掛けなかったこと）が安全配慮義務違反に当たるとされた事例	東京高判 平成 15 年 6 月 11 日
11	航空会社が身体障害者の単独での航空機搭乗を拒否したことにつき、会社側の債務不履行責任及び不法行為責任が認められなかった事例	大阪高判 平成 20 年 5 月 29 日
12	障害者の介護者に対する公共交通機関運賃割引制度を市の職員が説明しなかったことについて市の損害賠償責任が認められた事例	東京高判 平成 21 年 9 月 30 日
商品・サービス		
13	聴覚障害者と銀行との間で手話通訳者を介さずに締結された保証債務契約と根拠権設定契約の錯誤無効が否定された事例	東京地判 平成 14 年 5 月 20 日
14	賃貸マンションにおいて車椅子では利用できない箇所があることの説明を怠ったとしてマンションの賃貸人の義務違反が認められた事例	東京地判 平成 23 年 2 月 18 日
15	事業者によるうつ病患者の音楽教室受講拒否が不法行為とならないとされた事例	東京地判 平成 24 年 1 月 16 日
16	ネットカフェにおいて精神障害者の入店を拒否したことにつき、入店拒否をした店長の不法行為及びネットカフェを運営する会社の使用者責任があるとして、慰謝料請求が認容された事例	東京地判 平成 24 年 11 月 2 日
17	事業者による車椅子のままの入浴拒否と車椅子利用者への入浴配慮の不提供が不法行為を構成しないとされた事例	東京地判 平成 25 年 4 月 22 日
18	障害者等の少額預金の利子所得等の非課税の適用を受けるために必要な申込書を銀行に「郵送」したが受付を拒否されたことについて銀行及び国の責任が認められなかった事例	東京高判 平成 26 年 8 月 29 日
19	事業者による性同一性障害者のゴルフクラブ入会拒否が不法行為を構成するとされた事例	東京高判 平成 27 年 7 月 1 日

12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。



大阪府福祉部障がい福祉室
〒540-8570 大阪市中央区大手前3丁目2番12号
電話 06-6941-0351 ファックス 06-6942-7215