

障害を理由とする差別の解消のための事例集

—「障害のある人もない人も共に暮らしやすい山口県づくり条例」の理解のために—

令和 5 年 2 月

山口県障害者支援課

目 次

はじめに	1
第1 基本的な考え方	
1 記載事例参照上の留意点について	1
2 県条例について	2
3 事例等の出典について	3
第2 障害種別ごとの主な特徴と合理的配慮の事例	
1 視覚障害のある方について	9
2 聴覚・言語障害のある方について	10
3 盲ろうの方について	11
4 肢体不自由のある方について	12
5 内部障害のある方、難病に起因する障害のある方について	13
6 知的障害のある方について	15
7 重症心身障害のある方について	16
8 精神障害のある方について	17
9 発達障害のある方について	19
第3 事業分野ごとの事例	
1 福祉	20
2 医療	22
3 衛生	24
4 商品販売・サービス	28
5 教育	31
6 公共交通	35
7 不動産取引	43
8 設計等	45
9 旅行	46
10 銀行、保険、証券等	48

はじめに

山口県では、障害を理由とする差別を解消し、県民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、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を目指し、令和4年10月に「障害のある人もない人も共に暮らしやすい山口県づくり条例」（令和4年山口県条例第31号。以下「県条例」という。）を制定しました。

県条例では、障害者差別解消法の規定に即し、県及び事業者に対し、障害を理由とする差別に当たるものとして、障害を理由とする不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供を禁止するとともに、差別禁止規定の実効性を確保するため、差別事案に係るあっせん等の紛争解決の仕組みについて規定しています。

この事例集は、どのような対応が不当な差別的取扱いに当たるのか、どのような合理的配慮が望まれるのかなどの具体的な事例を示すことにより、広く県民、事業者等の皆様に条例の内容について理解を深めていただくことを目的に作成しました。

県民、事業者等の皆様には、障害や障害のある人に対する理解を深め、必要な配慮を考えていただく参考としてこの事例集をご活用ください。

第1 基本的な考え方

1 記載事例参照上の留意点について

- この事例集に記載する「障害を理由とする不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の事例は、あくまでも例示であり、これに限られるものではありません。
- 例えば、障害を理由とする差別に該当する可能性がある事例として記載されていなければ差別に該当しないということではなく、障害を理由とする差別に該当するかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。
また、記載された事例であっても、客観的に見て正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いに該当しないことがあります。
- 合理的配慮は、障害特性や求められる具体的場面や状況に応じて異なることから、多様で個別性の高いものです。
本事例集には望ましいと考えられる合理的配慮の事例を記載していますが、必ずしも一律に実施することを求めるものではありません。事業者においては、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮し、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

2 県条例について

(1) 県条例における障害を理由とする差別の禁止規定

県条例では、「障害を理由とする差別」として、県及び事業者に対し、

- ① 障害を理由とする不当な差別的取扱い
 - ② 合理的配慮の不提供
- を禁止しています。

第2章 障害を理由とする差別の禁止

(不当な差別的取扱いの禁止)

第7条 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 県及び事業者は、障害者に対して障害を理由として障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすることにつき不当な差別的取扱いに該当しない正当な理由があるときは、当該障害者に対し、その理由を説明し、理解を得るよう努めなければならない。

(合理的配慮)

第8条 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

- 2 県及び事業者は、前項の意思の表明があった場合において、社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重であるため合理的配慮をすることができないときは、当該障害者に対し、その理由を説明し、理解を得るよう努めなければならない。

県条例は、障害者差別解消法と相まって障害を理由とする差別の解消を推進していく趣旨から、障害を理由とする差別の禁止の規定及びその考え方については、障害者差別解消法の規定及び考え方に即しています。ただし、第7条第2項及び第8条第2項の障害者への理由の説明に係る規定は、法の考え方に基づく県独自の規定です。

(2) 障害を理由とする差別の禁止規定の対象範囲

① 障害者

差別の禁止規定の相手方となる「障害者」とは、

- 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害があること
 - 障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあること
- のいずれにも該当する人です。

この「障害者」の考え方は、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

したがって、「障害者」は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られません。難病のある方についても、難病に起因する心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けている状態にある人は、「障害者」に該当します。

なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれます。

また、特に女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

② 事業者

差別の禁止規定の対象である「事業者」とは、県内で商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)であり、個人か団体か、営利目的か非営利目的かを問わず、同種の行為を反復継続して行う者を指します。

したがって、個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

③ 対象分野

教育、医療、福祉、公共交通など、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

(3) 障害を理由とする差別の禁止規定の基本的な考え方

① 不当な差別的取扱いの禁止

(不当な差別的取扱いの考え方)

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

- 財・サービスや各種機会の提供を拒否する
 - 財・サービスや各種機会の提供に当たって場所・時間帯などを制限する
 - 障害者でない者に対しては付さない条件を付けること
- などにより、障害者の権利利益を侵害してはいけません。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いには該当しません。

したがって、

- 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)
- 法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
- 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認すること

などは、不当な差別的取扱いには該当しません。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

（正当な理由の判断の視点）

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

県及び事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、

- 障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）
 - 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持
- 等の観点に鑑み、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が必要です。

【不当な差別的取扱いの具体例】

- 受付の対応を拒否する
- 本人を無視して介助者や支援者、付き添いの人だけに話しかける。
- 保護者や介助者が一緒にいないとお店に入れない。

出典：内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」

【不当な差別的取扱いに関するQ&A】

<総合的・客観的判断>

Q 障害者が不当な差別的取扱い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となるのでしょうか。

A 障害者側からの感じ方のみで不当な差別的取扱い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。

<障害者間の取扱い>

Q サービスの提供などにおいて障害特性等を踏まえた障害者間の異なる取扱い（例えば、身体障害者と知的障害者とで異なる取扱いとすること等）は不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 禁止される差別は障害者と障害者でない者の不当な差別的取扱いであり、障害者間の異なる取扱いは該当しません。

<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 障害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。

※ 障害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。

出典：内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」

② 合理的配慮の提供義務

（合理的配慮の基本的な考え方）

県及び事業者は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うことが求められています。

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものです。

（社会的障壁）

合理的配慮によって取り除くこととされている「社会的障壁」とは、「障害がある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念」であり、具体的には次のようなものをいいます。

- ① 社会における事物・・・通行、利用しにくい施設、設備など
- ② 制度・・・利用しにくい制度など
- ③ 慣行・・・障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
- ④ 観念・・・障害のある方への偏見など

（意思の表明）

「現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明」には、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含みます。

なお、障害者からの意志の表明がない場合は、合理的配慮を行う義務はありません。これは、配慮を求められる相手方から見て、その人が障害者なのか、配慮を必要としているか否か分からない場合についてまで、具体的に配慮を義務付けることが難しいためです。

しかしながら、障害者からの意思の表明がない場合にも、自主的に適切な配慮を行うことは、条例の趣旨から望ましいものといえます。

(過重な負担の基本的な考え方)

過重な負担については、県及び事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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が必要です。県及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることとします。

- 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

【合理的配慮の具体例】

- 意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う。
- 段差がある場合に、スロープなどを使って補助する。
- 障害者から「自筆が難しいので代筆してほしい」と伝えられたとき、代筆に問題がない書類の場合は、障害者の意思を十分に確認しながら代筆する。

出典：内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」

★ 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、障害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。
- 「その障害種別ならば」
→ 同じ障害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。
- ※ 全盲（視覚的な情報を全く得られない状態等）／弱視（視覚的な情報をほとんど得られない状態等）、ろう（補聴器等をつけても音声判別できない状態等）／難聴（残存聴力を活用してある程度聞き取れる状態等）など

出典：内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」

★ 「合理的配慮の提供」として障害者から求められた具体的な手段のうち、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

出典：内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」

3 事例等の出典について

この事例集の事例等の出典は以下のとおりです。

- 第2 障害種別ごとの主な特徴と合理的配慮の事例
 - ・・・内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」
- 第3 事業分野ごとの事例
 - 1 福祉
 - ・・・厚生労働省「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」
 - 2 医療
 - ・・・厚生労働省「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」
 - 3 衛生
 - ・・・厚生労働省「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」
 - 4 商品販売・サービス
 - ・・・経済産業省「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」)
 - 5 教育
 - ・・・文部科学省「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
 - 6 公共交通
 - ・・・国土交通省「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
 - 7 不動産取引
 - ・・・国土交通省「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
 - 8 設計等
 - ・・・国土交通省「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
 - 9 旅行
 - ・・・国土交通省「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
 - 10 銀行、保険、証券等
 - ・・・金郵庁「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」

第2 障害種別ごとの主な特徴と合理的配慮の事例

1 視覚障害のある方について

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。

見えづらい方の中には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。

また、特定の色がわかりにくい方もいます。

(1) 主な特徴

- 一人で移動することが困難
→ 慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。
- 音声を中心に情報を得ている
→ 目から情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- 文字の読み書きが困難
→ 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

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。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

視覚障害を補うための撮影は認めることとした。

○ 事例②

【障害者からの申出】

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

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

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。

○ 事例③

【障害者からの申出】

申込書類等にマーカーで線を引いて説明をされても、他の下線と色が同じに見えるので分からない。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

該当箇所に数字や記号等の印をつけて説明をした。

2 聴覚・言語障害のある方について

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。
さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。
また、言語障害のある方は、その原因によって聴覚障害を伴う場合があります。

(1) 主な特徴

- 外見から分かりにくい
→ 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- 視覚を中心に情報を得ている
→ 音や音声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- 声に出して話せても聞こえているとは限らない
→ 聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない
→ 補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

病院の待合室で診察順を待っている時、呼び込まれても分からない。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

通常は、診察室から次の受診者の名前を呼んでいるが、待合室の座席まで呼びに行くようにした。

○ 事例②

【障害者からの申出】

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

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

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」など店員が聞けるようになり、他のお客さんと同じように細かい注文にも対応できるようになった。

○ 事例③

【障害者からの申出】

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。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

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。

3 盲ろうの方について

盲ろうは、視覚と聴覚の両方に障害がある状態をいいます。見え方や聞こえ方の程度によって、様々なタイプに分けられ、大きく分けると全盲ろう、弱視ろう、全盲難聴、弱視難聴の4つのタイプがあります。

見え方の違い、聞こえ方の違いに加えて、コミュニケーション方法もさまざまです。

(1) 盲ろうの方の多様性

	聞こえない	聞こえにくい
見えない	全盲ろう	全盲難聴
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

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。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

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。

○ 事例②

【障害者からの申出】

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てもわからない。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

スタッフがそばまで行って直接合図するようにして、受付窓口へ誘導した。

○ 事例③

【障害者からの申出】

難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細かいペンや小さな文字では読みづらい。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

4 肢体不自由のある方について

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力歩行や電動の車いすを使用される方などがいます。

(1) 主な特徴

- 移動に制約のある方もいる
 - 下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で、転倒しやすい方もいます。車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。
- 文字の記入が困難な方もいる
 - 手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な方もいます。
- 体温調節が困難な方もいる
 - 脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方もいます。
- 話すことが困難な方もいる
 - 脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

- 事例①
 - 【障害者からの申出】
飲食店で車いすのまま着席したい。
 - ⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備付けの椅子は、片付けて、車いすのまま着席できるスペースを確保した。
- 事例②
 - 【障害者からの申出】
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。
 - ⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】
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他の店員が立ち会った。
- 事例③
 - 【障害者からの申出】
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。
 - ⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】
出入口に着いたところで店舗に電話をかけて来店したことを伝えるようにしてもらい、店員がドアの開閉を行った。

5 内部障害のある方、難病に起因する障害のある方について

(1) 主な特徴

① 内部障害

内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能などの機能障害があります。

○ 心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

○ 呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。

○ 腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

○ ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

○ 小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

○ ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服用している方です。

○ 肝臓機能障害

肝臓の機能が低下した障害で、倦怠感(だるさ)、黄疸(皮膚や白目が黄色くなる)、出血傾向(あざがしやすい)、易感染性(感染しやすい)、吐血、意識障害などが生じやすくなる方もいます。

(主な特徴)

○ 外見から分かりにくい

→ 外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

○ 疲れやすい

→ 障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重たい荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

- タバコの煙が苦しい方もいる
→ 呼吸機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方がいます。
- トイレに不自由されている方もいる
→ ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

② 難病に起因する障害

難病に起因する障害とは、発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする疾病などに起因する障害です。

（主な特徴）

- 症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えづらい方もいます。
- 進行性の症状を有する、大きな周期でよくなったり悪化したりする方もいます。
- 同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す疾患もあります。

（2）「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

内部障害があり光に対して感覚過敏があるので、レストランの座席に合理的配慮をしてほしい。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

日の当たらない座席を用意した。日の当たらない座席が用意できない場合はカーテンやブラインドを閉めることとした。

○ 事例②

【障害者からの申出】

検定試験中に薬と水を机上に置くことと、試験中に服薬することを認めてほしい。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

試験監督者が事前に確認を行った上で、机上に置いて試験中に服薬することを認めた。

○ 事例③

【障害者からの申出】

難病が原因で身体障害があり、カウンターが高く、立った姿勢を保つのが難しいので、座ったまま（低いカウンター）で手続をしたい。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

窓口のスタッフが待合室の座席に行き、手続を行うこととした。

6 知的障害のある方について

知的障害のある方は、概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

(1) 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

イベント会場において、知的障害のある子供が、発声やこだわりのある行動をしてしまう。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

会場のスタッフが母親から、子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取り、落ち着かない様子ときは個室に誘導するなどの対応をした。

○ 事例②

【障害者からの申出】

フロアガイド（店舗案内図）の漢字が読めないので振り仮名を振ってほしい。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

フロアガイド（店舗案内図）に振り仮名を振って渡した。

○ 事例③

【障害者からの申出】

初めて行く歯科医院だと、極度に施術を怖がってしまう。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

事前に相談があったので、施術室の椅子に座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、施術をしないで場に慣れるだけの機会を設けた。

7 重症心身障害のある方について

重症心身障害とは、自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している状態をいい、その状態にある子どもを重症心身障害児、さらに成人した人を含めて「重症心身障害児（者）」と呼びます。

(1) 主な特徴

- ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態の方が多いです。
- 移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要な方もいます。
- 声が出せても会話で意思を伝えることは難しい。口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えるが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともあります。

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

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ぶこともレジ横を通ることも難しい。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

レジにおいて、会計の順番が来るまで店員は買物かごを預かり、順番になった時に声をかけるようにし、それまで広いところで待てるよう配慮した。

○ 事例②

【障害者からの申出】

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

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

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。

○ 事例③

【障害者からの申出】

イベントに、大型の車イスを使う重度障害のある子供が参加したい。会場内におむつ交換等ができるような空間もほしい。

⇒【申出への対応（合理的配慮の提供）】

大型の車イスが会場まで通れる通路と出入口があり、大型の車イスで参加でき、合わせて会場内でおむつ交換等もできる広い会場で開催することとした。また、段ボール類などの用具でおむつ交換等用の仕切りを作り、適宜空気の入替えを行うこととした。

8 精神障害のある方について

精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

○ 統合失調症

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状を抑えることもできます。

○ うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味がなくなったりして、日常生活に支障が現れます。

○ てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて激しい電氣的な乱れが生じることによって、発作が現れる病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

(1) 主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い。
- 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる。
- 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる。
- 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある。
- 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる。

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

○ 事例②

【障害者からの申出】

障害の状況によっては、セミナー参加中に情緒不安定になってしまうことがある。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

情緒不安定になったときには、落ち着くまで一人になれる場所へ移動して休むことができるようにした。

○ 事例③

【障害者からの申出】

店舗の窓口でポイントカード等の申込をするときに署名を求められることがあるが、自分で判断することに不安があるので断ってしまう。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

申込の内容に応じて家族に同席してもらうこととし、署名が必要な場合には、本人の意思を確認するようにした。

9 発達障害のある方について

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

(1) 主な特徴

- 外見から分かりにくい
- 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい方もいる
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- 関心あることばかり一方的に話す方もいる

(2) 「合理的配慮の提供」の事例

○ 事例①

【障害者からの申出】

資格取得のための講義において、座学での読み書きに難がある。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

カメラ機能や画面に指で触れて書ける機能のついたタブレットの使用を許可した。

○ 事例②

【障害者からの申出】

文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードの写真を撮影できることとした。

○ 事例③

【障害者からの申出】

イベント会場において、発達障害により大きな声を出してしまったときにはロビーに出ることになったが、ロビーでも楽しめるようにしてほしい。

⇒ 【申出への対応（合理的配慮の提供）】

ロビーでも音声付きでモニター鑑賞ができるようにした。

第3 事業分野ごとの事例

1 福祉

(1) 不当な差別的取扱いと考えられる例

- サービスの利用を拒否すること
 - ・ 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障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
 - ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）
 - ・ 正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・ 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こと
 - ・ 正当な理由なく、サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業者をすすめるなど）
 - ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
 - ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
 - ・ サービスの利用に当たって、他の利用者と異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）
- サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - ・ 正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
 - ・ 正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
 - ・ 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こと
 - ・ 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、福祉サービス（施設への入所、通所、その他サービスなど）を行うこと

(2) 合理的配慮と考えられる例

合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれます。

- 基準・手順の柔軟な変更
 - ・ 障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること

○ 物理的環境への配慮

- ・ 施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・ 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こと
- ・ 場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること

○ 補助器具・サービスの提供

<情報提供・利用手続きについての配慮や工夫>

- ・ 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

<建物や設備についての配慮や工夫>

- ・ 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること
- ・ トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- ・ 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こと

<職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫>

- ・ 館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・ 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・ 口話が読めるようマスクを外して話をする事
- ・ ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

2 医療

(1) 不当な差別的取扱いと考えられる例

- サービスの提供を拒否すること
 - ・ 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、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要です。
 - ・ 正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること
- サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）
 - ・ 正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・ 正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと
 - ・ 医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと
- サービスの提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
 - ・ 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・調剤等の条件とすること
- サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - ・ 正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと
 - ・ 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こと
 - ・ 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こと
 - ・ 大人の患者に対して、幼児の言葉で接すること
 - ・ 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こと
 - ・ 診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

(2) 合理的配慮と考えられる例

- 基準・手順の柔軟な変更
 - ・ 障害の特性に応じて施設のルール、慣行を柔軟に変更すること（診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待っていただく、順番が来たら電話で呼び込むなど）。
- 物理的環境への配慮
 - ・ 施設内の段差にスロープを渡すこと
 - ・ 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こと

○ 補助器具・サービスの提供

<情報提供等についての配慮や工夫>

- ・ 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
- ・ 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分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、予約受付、案内を行うこと

<建物や設備についての配慮や工夫>

- ・ 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること
- ・ トイレ、病室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- ・ 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こと
- ・ 障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと（息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタンなど）

<職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫>

- ・ 個人情報の保護に配慮した上で、施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・ 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・ 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
- ・ ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

<職員同士での連絡手段の工夫>

- ・ 外見上、障害者であると分かりづらい患者（聴覚障害の方など）の受付票にその旨が分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こと
- ・ 診療の予約時などに、患者から申出があった自身の障害特性などの情報を、スタッフ間で事前に共有すること

(1) 不当な差別的取扱いと考えられる例

- サービスの利用を拒否すること
 - ・ 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障害者、重度の障害者、多動の障害者の衛生サービスの利用を拒否すること
 - ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）
 - ・ 対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・ 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こと
 - ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
 - ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
 - ・ サービスの利用にあたって、他の利用者とは異なる手順を課すこと（他の利用者の同意を求めるなど）
- サービスの利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - ・ 行事、娯楽等への参加を制限すること
 - ・ 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こと

(2) 合理的配慮と考えられる例

- 基準・手順の柔軟な変更
 - ・ 障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること
- 物理的環境への配慮
 - ・ 施設内の段差にスロープを渡すこと
 - ・ 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こと
 - ・ 場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること
- 補助器具・サービスの提供
 - <情報提供・利用手続きについての配慮や工夫>
 - ・ 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
 - ・ 手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付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

<建物や設備についての配慮や工夫>

- ・ 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配食を工夫すること
- ・ トイレなど各場所ごとの種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- ・ 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こと

<従業員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫>

- ・ 館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・ 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・ 口話が読めるようマスクを外して話をする
- ・ ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

■ 障害特性に応じた具体的対応例

○ アンケートも多様な方法で（視覚障害①）

アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障害の方から、電子データでほしいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できるからとのことでした。

紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

○ 飲食店の配慮（視覚障害②）

視覚障害のあるAさんは、食事をするため外出しましたが、一般の飲食店では視覚障害の方がスタッフの手助けなく注文を行うことや配膳された食事の位置などを把握することは困難でした。

しかし、飲食店によっては、点字メニューを準備しており、また、料理が配膳された際に、店員が料理内容や食事の位置を具体的に説明してくれる店舗もあるため、外食する自由を楽しめるようになりました。

○ 旅館・ホテルでのコミュニケーションツール等について（聴覚障害①）

聴覚障害者のCさんは、宿泊の際、旅館・ホテルの受付で対応に困ることがよくありました。しかし、最近では手話のできるスタッフが配置されていたり、連絡用の貸し出しFAXが配置されていたりするため、スムーズに宿泊手続を行うことができ、快適に宿泊することができました。

また、部屋のテレビが字幕対応のものだったことから、退屈することがなく、楽しんで過ごすことができました。

○ 会計時等の気配り（聴覚障害②）

聴覚障害者のAさんは、飲食店等を利用した際に、席への誘導、メニューの選択や支払いの時などに、口頭で説明を受けても聞こえず困ることがありました。しかし、飲食店によっては、身振り手振りで誘導してくれたり、オススメメニューを指で示してくれたり、ホワイトボードにより筆談ができるように準備されているなどの配慮がされており、困ることが少なくなりました。

○ 建物の段差が障壁に（肢体不自由①）

車椅子を使用している身体障害者（1級）Aさんが、外出中、建物に入ろうとすると大きな段差があり立ち往生してしまいました。

スタッフに協力をお願いしてみると、段差を車椅子で乗り越える手伝いを申し出てくれました。介助のお陰で、無事に建物に入ることができました。

○ オストメイトへの配慮（肢体不自由②）

病気のためストマを活用することになったBさん。これまで外出先のトイレにおいてストマの処理を適切に行うことに困難を感じていましたが、最近では、旅館や公衆浴場でも多目的トイレが設置されてきており、トイレを安心して利用することができるようになりました。

○ 映画の楽しみ方（肢体不自由③）

事故に遭い車椅子を利用しているCさんは昔から映画館をよく利用していましたが、車椅子のため座席に着席することに困難を感じていました。

しかし、最近では座席をとりはずすことにより車椅子用のスペースを確保することができる映画館もあり、不自由に感じることは少なくなりました。

○ 入浴の自由について（肢体不自由④）

事故に遭い車椅子を利用しているAさんは、外出先で入浴する際、浴槽の高さまで足をあげることに困難を感じていました。先日、家族で旅館に宿泊することになりましたが、車椅子利用者に配慮した浴場となっているか事前に確認したところ、イスに座ると浴槽の高さまで上昇するリフトが設置され、車椅子利用者への配慮がなされているとのことでした。このため、Aさんは、安心して入浴を楽しむことができました。

○ 話すことの障害（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のAさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Aさんが言葉をうまく話せないことがわかったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Aさんの欲しいものが判明し購入することができました。

○ 飲食店のメニュー選び（知的障害）

外食をしようとしたDさんは、飲食店等で料理を選ぶことが苦手でした。メニューが字だけで書かれている場合、内容を把握することがなかなか難しいからです。

しかし、Dさんが利用した飲食店では、ほとんどのメニューに写真が活用されており、また、店員が分かりやすく説明をしてくれたため、好きな料理を選ぶことができました。

○ 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障害）

発達障害のCさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりません。

そこで、Cさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

○ 高齢者、障害者へのサービスの充実等について（高齢者）

Cさん（高齢者）は、加齢によりデイサービスを利用していましたが、在宅時や施設利用時にケア理容師の講習を受けた資格者による出張理容サービスを活用することによって、充実したサービスを受けることができました。

4 商品販売・サービス

(1) 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- 障害を理由として以下を行うこと。
 - ・ 窓口対応を拒否する。
 - ・ 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等を拒む。
 - ・ 説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来訪の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付ける。

(2) 合理的配慮の具体例

【想定される場面例】

- ・ 事務所（来客、窓口、問合せ等）
- ・ 店舗（商品等販売、問合せ等）
- ・ 自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）

○ 物理的環境への配慮の具体例

- ・ 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等する。
- ・ 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- ・ 売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ・ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- ・ 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。
- ・ 小売事業者による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。

○ 意思疎通の配慮の具体例

- ・ 筆談、読み上げ、手話、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達する。また要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- ・ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- ・ 知的障害者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等を書いて伝達する場合には、分かち書き（文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方）を行うよう努める。
- ・ パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。
- ・ 注文や問合せ等の際に、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できるようにする。
- ・ 店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。
- ・ 商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的にわかりやすく説明を行う。
- ・ 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又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。
- ・ お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

○ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・ 順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。

- ・ 展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- ・ スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- ・ 資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。
- ・ セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。

5 教育

(1) 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

障害のみを理由として、以下の取扱いを行うこと。

- ・ 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こと。
- ・ 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こと。
- ・ 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こと。
- ・ 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、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
- ・ 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、当該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こと。

(2) 不当な差別的取扱いに当たらない具体例

- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者である利用者に障害の状況等を確認すること。
- ・ 障害のある幼児、児童及び生徒のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。

(3) 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

○ 物理的環境への配慮や人的支援の配慮の具体例

① 主として物理的環境への配慮に関するもの

- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害者に対し、災害時に関係事業者の管理する施設の職員が直接災害を知らせたり、緊急情報・館内放送を視覚的に受容することができる警報設備・電光表示機器等を用意したりすること。
- ・ 管理する施設・敷地内において、車椅子利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- ・ 配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること。
- ・ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けること。
- ・ 移動に困難のある学生等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する

授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。

- ・ 聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること。

② 主として人的支援の配慮に関するもの

- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、介助する位置（左右・前後・距離等）について、障害者の希望を聞いたりすること。
- ・ 介助等を行う学生（以下「支援学生」という。）、保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること。

<意思疎通の配慮の具体例>

- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行うこと。
- ・ 情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に合わせた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。また、その際、各媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用すること。
- ・ 知的障害のある利用者等に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。例えば、サービスを受ける際の「手続」や「申請」など生活上必要な言葉等の意味を具体的に説明して、当該利用者等が理解しているかを確認すること。
- ・ 子供である障害者又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等の ICT 機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。
- ・ 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。

<ルール・慣行の柔軟な変更の具体例>

- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、事務手続の際に、職員や教員、支援学生等が必要書類の代筆を行うこと。

- ・ 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張のため、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意すること。
- ・ 学校、文化施設等において、板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保すること。
- ・ スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりすること。
- ・ 入学試験や検定試験において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。
- ・ 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡すこと。
- ・ 聞こえにくさのある児童生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・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こと。
- ・ 知的発達が遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意すること。
- ・ 肢体不自由のある児童生徒等に対し、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、スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること。
- ・ 日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること。
- ・ 慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をすること。
- ・ 治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること。
- ・ 読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業や試験でのタブレット端末等の ICT 機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。

- ・ 発達障害等のため、人前での発表が困難な児童生徒等に対し、代替措置としてレポートを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。
- ・ 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児童生徒等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、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こと。また、こだわりのある児童生徒等のために、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こと。
- ・ 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、個別の実験時間や実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こと。

6 公共交通

【鉄道】

(1) 差別的取扱いの具体例

- ① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
 - ・ 障害があることのみをもって、乗車を拒否する。
 - ・ 障害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、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
 - ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな
いと考えられる事例
 - ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
 - ・ 車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す。
 - ・ 車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

- ① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例
 - ・ 窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。
- ② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例
 - ・ 障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。
 - ・ 券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。

【バス】

(1) 差別的取扱いの具体例

- ① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 障害があることのみをもって、乗車を拒否する。
- ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識し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使用者だけ乗車を拒否する。
- ・ 車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな いと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ 車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。
- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。
- ・ 車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。
- ・ 定期的にバスを利用する車いす使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。
- ・ 車いす使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。
- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。
- ・ 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。
- ・ バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
- ・ 視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。

- ・ 車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。
- ・ 高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。

【タクシー】

(1) 差別的取扱いの具体例

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 車いす使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたりと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ 車いすの乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車いすを使用したままの乗車を断る。
- ・ セダン式タクシーの場合、手動車いすや簡易電動車いす等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。
- ・ 車いすからタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合は乗車を断る。
- ・ 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ 障害者のタクシーへの乗降時の補助、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。
- ・ 自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシート

ベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。

- ・ メモ等筆談により対応を行う。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。

【船舶】

(1) 差別的取扱いの具体例

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・ 船内宿泊の際、個室の予約を断る。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたりと認められる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。
- ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ 車いすの貸し出しを行う。
- ・ 車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。
- ・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。
- ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。

- ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。
- ・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

【飛行機】

(1) 差別的取扱いの具体例

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 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。
- ・ 安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな いと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。
- ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。
- ・ 車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。
- ・ 国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。
- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。
- ・ 定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。

- ・ 使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。
- ・ 空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。
- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。
- ・ ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。

（２）合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。
- ・ 車いすの貸し出しを行う。
- ・ 利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。
- ・ 杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。
- ・ 車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。
- ・ 安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、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。
- ・ 聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害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。
- ・ 視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。
- ・ 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ 障害のある利用者専用の窓口を設置する。
- ・ 膝を曲げることが困難な利用者には、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、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。
- ・ 人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。
- ・ 調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。

【空港施設】

(1) 差別的取扱いの具体例

- ① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると懸念される事例
 - ・ 障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。
 - ・ 障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
 - ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。
- ② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例
 - ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、利用者に障害の状況等を確認する。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

- ① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例
 - ・ WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読みあげ、文字拡大機能をつける。
 - ・ 乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。
 - ・ ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。
 - ・ 聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。
 - ・ 利用者の希望があれば、代筆・代読等の対応を行う。
 - ・ 災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。
 - ・ 障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。
- ② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例
 - ・ 利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。

- ・ タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。
- ・ 航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。
- ・ 聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。
- ・ 航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。
- ・ 利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。
- ・ 点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。
- ・ 視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。
- ・ 身体障害者補助犬用のトイレを設置する。
- ・ 車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。

7 不動産取引

(1) 差別的取扱いの具体例

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- ・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。
- ・ 宅建建物取引業者（以下「宅建業者」という。）が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- ・ 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。））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、障害者に対して、「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害者に対して、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、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、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、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな いと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ 障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内する。
- ・ 車いすを使用する障害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・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場合、必要な調整を行う。
- ・ 障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。
- ・ 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、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の会話を行う。

- ・ 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、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。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ 物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。
- ・ 物件案内時に、車いすを押して案内をする。
- ・ 物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。
- ・ 車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。
- ・ 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、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を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分かるよう、写真を提供する。
- ・ 障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。

8 設計等

(1) 差別的取扱いの具体例

- ① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
 - ・ 障害者であることを理由に、設計等の業務を受けることを拒否する。
- ② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな
いと考えられる事例
 - ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者
に障害の状況等を確認する。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

- ① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事
例
 - ・ 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて
伝える方法）、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
での会話を行う。
 - ・ 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、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。
- ② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例
 - ・ 重要事項説明や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行
う、書類の作成時に大きな文字を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。

(1) 差別的取扱いの具体例

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 障害があるということだけを理由として、障害の状況、ツアー（参加者を募集するパッケージツアーを言う。以下同じ。）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。
- ・ ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、当該障害者がツアーに参加しても、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じるおそれがないにもかかわらず、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。なお、「ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じる」場合とは、ツアー中の参加者全員（障害者本人を含む。）の安全を確保できない場合や、いずれかの参加者に対し旅程どおりのサービスを提供できなくなる場合等を指す。
- ・ 障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要ない、又は、支援措置が必要であるとしても、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない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、又は、介助者の同行をツアー参加の条件とする。
- ・ 障害者が、車椅子の使用、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の同伴、特別食の準備等、ツアー参加に当たり必要となる条件、措置を旅行申込み時に申告しているにもかかわらず、ツアー中に利用する運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、及び、他の参加者への影響の有無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、又は、障害者が必要とする条件、措置を拒否する。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたりと認められる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ 障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。
- ・ 障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同伴を拒絶する場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。
- ・ 障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の

参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。

(2) 合理的配慮の提供の具体例

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ・ ツアーについて相談を受ける際、利用する運送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。
- ・ ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。
- ・ 旅行申込み時に申告された障害の状況を踏まえ、利用しやすい運送等サービス（リフト付きバス、車椅子席付きバス、特別食を提供できる飲食施設等）を提案、紹介する（既に利用する運送等サービスが決定しており、その変更が困難なツアーについては、この限りではない。）。
- ・ 貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席位置を決められる場合は、旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、座席位置に配慮する。
- ・ 旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、利用する運送機関等に、障害者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。
- ・ ツアー中、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（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ・ 取引条件説明書面、契約書面、申込書類、確定書面その他の契約に関する書面及び案内書面の重要な部分について、読上げによる説明、音声変換のためのテキストデータの交付等の措置をとる。
- ・ ツアー中、聴覚障害者又は知的障害者のため、添乗員等が、集合・解散時間や重要な注意事項を大きなボードや画用紙等に記載して見せたり、それらが記載されたメモを交付する等して案内する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。

10 銀行、保険、証券等

(1) 不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

- ・ 障害を理由として、窓口対応を拒否する。
- ・ 障害を理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害を理由として、商品の提供を拒否する。
- ・ 身体障害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。
- ・ 障害を理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
- ・ 事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害を理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

(2) 合理的配慮の具体例

○ 意思疎通の配慮の具体例

- ・ 入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- ・ (身体的障害のある顧客に対しては、) 書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
- ・ (視覚に障害のある顧客に対しては、) 窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。
- ・ (聴覚に障害のある顧客に対しては、) パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。
- ・ (盲ろう者に対しては、) 本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。
- ・ (吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、) 障害特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにする。
- ・ 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら対応するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、分かりやすい表現で説明を行う。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。

- ・ 障害のある顧客がコミュニケーションをしやすいするため、「筆談対応いたします。」など、可能な対応方法を案内するプレートを準備する。
- ・ 文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な顧客のために、主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを準備する。
- ・ 顧客の要望がある場合に、意思疎通を援助する者（手話通訳等）の同席を認める。
- ・ 説明会等で使用する資料や、受付および会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応する。

○ 物理的環境への配慮の具体例

- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- ・ 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- ・ エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ・ 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。
- ・ A T Mの操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。
- ・ 情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。
- ・ 一般に顧客が来店する頻度の高い店舗においては、次のような例も参考に、可能な限り障害のある顧客が利用しやすい施設となるよう工夫を施す。
- ・ 段差について、簡易スロープ等を設置する、または、見えやすい縁取りを付けて、段差があることが分かるようにする。
- ・ 通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物を置かない。
- ・ 視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。
- ・ 店舗専用駐車場を設けている場合、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。
- ・ 大型店舗等で順番待ちが必要となる店舗の場合、順番が来たことを知らせるために振動呼出器の準備や番号表示板の設置等の工夫を行う。
- ・ 障害のある顧客が使いやすいA T Mを整備する。

○ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・ 周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- ・ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を準備する。
- ・ スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保する。
- ・ 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、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。