

障害者差別解消法 県民・事業者ガイド
-合理的配慮等のための実践事例集-

兵庫県健康福祉部障害福祉局障害福祉課
平成28年3月

はじめに

障害者施策に関しては、平成 18 年に国連において障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）が採択されて以降、障害のある人の自立と権利擁護に向けた取組が国際的に進展しています。条約では、「障害の社会モデル(※)」という考え方にに基づき、社会のあり方そのものを見直すことが求められるようになりました。

※ 障害の社会モデル…障害のある人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（事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）と相対することによって生ずるものとする考え方。

平成 28 年 4 月には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行され、障害のある人への不当な差別的取扱いが禁止されるとともに、障害のある人への合理的配慮の提供が求められます。

この「障害者差別解消法 県民・事業者ガイド -合理的配慮等のための実践事例集-」は、事業者を含めた県民すべての方が、障害のある人が日常生活で直面している差別の実態や、どのような配慮を必要としているのかを学ぶことで、一人ひとりの意識を高め、障害者差別の解消や障害者虐待の防止に繋がることを期待し、作成したものです。

なお、本ガイドは、今後も随時、事例の追加・見直しなどを図っていく予定です。

（裏表紙に事例募集の案内を掲載しています。）

目次

はじめに

第1章 障害者差別解消法とは	1
1 法制定の背景	
2 法が目指していること	
3 法を読み解くキーワード	
4 国が示す不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例	
第2章 具体的な事例と望ましい合理的配慮例	5
参考資料	16
1 主な障害の特性	
2 障害のある人に関するマーク	
3 円滑なコミュニケーションのためのコツ	

第1章 障害者差別解消法とは

1 法制定の背景

我が国は、平成19年に障害の権利に関する条約に署名し、それ以降、同条約の批准に向けた国内法の整備が進められることとなりました。

国内法の整備は、平成23年の障害者基本法の改正から始まりましたが、同法第4条（差別禁止の基本原則）を具体化したものである障害者差別解消法は、その集大成ともいえる法律です。



CHECK

障害者基本法第4条第1項

何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 法が目指していること

それは『全ての人々が、障害の有無に関係なく、お互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる社会の実現』です。そのために、事業者には『不当な差別的取扱いの禁止』だけでなく『社会的障壁の除去のために必要かつ合理的な配慮の提供をすること』が求められています。

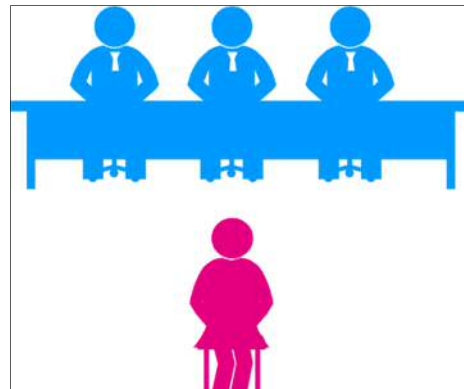


CHECK

法が定める事業者の責務を整理しましょう

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の不提供の禁止
財・サービスの提供等	法的義務	努力義務
事業者の立場で労働者に行う措置	法的義務	法的義務

<どんな事業者が？どんな時に？>



※例えば交通事業者のサービス提供時や、企業による採用面接の場面も対象！

3 法を読み解くキーワード

用語	定義
障害のある人（障害者）	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のある人であって、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ものをいう。

☑ check

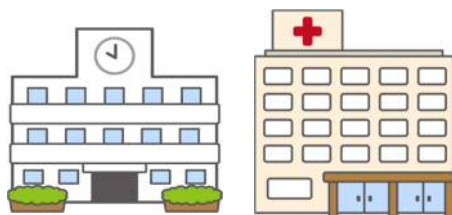
- ①障害のある人の範囲には、障害者手帳の有無は問いません。
- ②女性で障害のある人は、「女性」「障害」という複合的に困難な状況に置かれている場合があります。
- ③障害のある児童には、成人の場合とは異なる配慮や支援をする必要があります。

用語	定義
事業者	商業その他の事業を行う者で、営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者をいう。

☑ check

- ①学校法人や公営企業は事業者に含まれます。
- ②「事業」には、対価を得ない無報酬の事業のほか、社会福祉法人や特定非営利活動法人の行う非営利事業も含まれます。

※事業者に含まれる対象に要注意！



用語	定義
社会的障壁	障害の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、観念その他一切のものをいう。

☑ check

社会的障壁の例として、通路の段差、難読な漢字のある資料、周囲の一方的な決め付けなどが挙げられます。

用語	定義
障害を理由とする差別	障害のある人に対し、客観的に正当かつやむを得ないと認められる特別な事情なしに、障害を理由として、障害のない人と異なる不利益な取扱い（不当な差別的取扱い）をすること又は社会的障壁の除去の実施に必要なかつ合理的な配慮を怠ることをいう。

☑ check

- ①上記は、本県における定義です。
- ②障害のある人の事実上の平等を促進、達成するための措置は差別になりません（障害のない人と比べて優遇する取扱いや、合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱いなど）。
- ③障害のある人の権利利益（安全の確保、財産の保全等）及び事業者等の事務・事業の目的・内容・機能の維持などの観点から、正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めましょう。

用語	定義
合理的配慮	社会的障壁の除去の実施を現に必要と意思を表明している障害のある人又はその家族等（障害のある人がその意思を表明することが著しく困難である場合に限る。）に対し、社会通念上相当と認められる人的負担、物的負担又は経済的負担その他負担の範囲内で、障害のない人との平等な待遇を確保するために行う必要かつ適当な変更又は調整をいう。

☑ check

- ①上記は、本県における定義です。
- ②合理的配慮は多様かつ個別性の高いものです。過重な負担を考慮した代替措置も含め、相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応します。
- ③意思の表明がない場合であっても、配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましいとされています。



※意思の表明がなかったとしても、自主的な取組が望ましい！

4 国が示す不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例

不当な差別的取扱い

禁止!

例えば障害があることを理由に…

- ①窓口対応を拒否する。
- ②順番を後回しにする。
- ③書面交付、資料送付等を拒む。
- ④説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ⑤事務・事業の遂行上、特に必要ではないのに、付き添い者の同行を求める、あるいは、同行を拒むなどの条件を付ける。等

差別的取扱いにならない行為

- ①正当な理由がある場合の異なる取扱い（障害のある人へ要説明）
- ②障害のない人と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
- ③合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱い
- ④合理的配慮を提供する等のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある人に障害の状況等を確認すること 等

合理的配慮の具体例

物理的環境への配慮

- ①配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡す。
- ②障害特性で頻繁に離席の必要がある場合に、座席位置を扉付近にする。

意思疎通の配慮

- ①筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ②本人の依頼がある場合には、代筆や代読といった配慮を行う。

ルール・慣行の柔軟な変更

立って列に並んで順番を待つ必要がある場合に、周囲の者の理解を得た上で、順番が来るまで障害のある人のために別室や席を用意する。

第2章 具体的な事例と望ましい合理的配慮例

次のページから、事例を掲載していますが、以下の点に注意してください。

☑ check

- ① 不当な差別的取扱いや合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、個別の事案ごとに判断されるものです。
- ② 掲載した事例はあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではありません。



☑ check

- ① この事例集を作成するにあたっては、国の各省庁が所管事業者向けに作成している「対応指針」等を参考にしています。
- ② 「対応指針」には、福祉事業や不動産事業など、その事業を行う上での特殊性等に考慮して作られているものもあります。よりよい対応のために、ぜひ参考にしてください。

関係府省庁所管事業分野 対応指針

検索



※よりよい対応で住みやすい社会へ！

Fさんは視覚障害（弱視）があります。料理が好きで、10歳になる息子に好きな食べ物を作ってあげることが1つの生きがいです。

ある日、息子から「今夜はハンバーグを作ってよ。」とせがまれましたが、材料である肉や卵を切らしていることに気がつきました。材料を買いに行きたいところですが、夕方あたりが暗くなりかけていた頃だったため、移動に不安を覚えたFさんは、インターネットで即日宅配ショッピングサービスを利用することにしました。

しばらくして配達員が来て、商品を玄関の門扉の外に置き始めました。それに気づいたFさんが「目に障害があって暗くて見えづらいので、家の中まで運んでもらえないかしら？」とお願いしましたが、配達員からは「そんなサービスはしていない。特別扱いはできない。」と言われてしまいました。

やむなく、Fさんは足元に気をつけてゆっくりと荷物を運び入れていましたが、途中でつまずいてしまいました。Fさんは膝をすりむいて怪我をただけでなく、買ったばかりの卵を割ってしまったことで、結局その夜は息子にハンバーグを作ってあげることができなくなってしまいました。



Point

配達員は、障害のあるFさんから夜間は見えづらいからという理由で荷物の運び入れのお願い（社会的障壁の除去を必要とする意思の表明）を受けましたが、対応しなかったケースです。

望ましい対応例

- (1) 障害のある人から求められた内容が、事業者の業務範囲に含まれているかどうかに関わらず、事業者にとって過重な負担がない場合には、合理的配慮を提供することが望ましい対応です（例えばこのケースでは、荷物を家の中まで運び入れること）。
- (2) 視覚に障害がある人のほか、手や足を動かしづらい人や、内部障害や難病が原因で重い物が持てない人もいます。様々な人が配慮を必要としていることに気付いて、自主的に取り組むことが、より望ましい対応になると考えられます。

脳性麻痺のNさんは生まれつき運動機能に障害があります。移動するときには車椅子が欠かせません。

ある日、有名テレビゲームソフトのシリーズ最新作が発売されたとき、Nさんは衝撃を受けました。自分の大好きなゲームが発売され、しかも店頭販売限定でプレミアムグッズがもらえると案内があったからです。これはなんとしても店頭で足を運ぶしかないというNさんは決意しました。

最寄りの店舗はバス1本で行ける場所ですが、普段は乗らないバスに少し緊張しています。20分ほど待ってバスが来ましたが、運転手は明らかに不機嫌そうです。「乗客がいっぱいでダイヤも遅れが出ているから次のバスに乗ってくれませんか。」と言って走り去ってしまいました。

やむなく、また20分待ちました。今度のバスは乗客も少なかったようですが、運転手は「このバスにはリフトがないし、人手がないのですみません。」と言ってまた走り去ってしまいました。

Nさんはいつになったらバスに乗れるのでしょうか。



運転手は、乗車スペースがあると認識した上で、他の乗客への協力を依頼することなく乗車を拒否した場合、不当な差別的取扱いを行ったこととなります。

望ましい対応例

- (1) 低床式車両やリフト付きバスでない場合など、運転手1人で車椅子利用者の安全な乗車を行うことは無理と判断した場合には、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いして、乗車を助けます。
- (2) 車椅子利用者でなくても、肢体不自由等で移動が困難な人がいます。そのような人たちから、乗車に協力して欲しいというような意思の表明があった場合には、運転手が手や肩を貸すなどの対応が望ましいと考えられます。

Sさんは今の職場に勤めて10年になります。新人の頃から最前線で人一倍働いてきました。その活躍が認められて、Sさんは会社が推し進める重要プロジェクトのチームリーダーを任されることになりました。

そんな働き盛りのSさんでしたが、ある日、腎不全の悪化から、定期的に透析を受けることになりました。Sさんは最初こそショックを受けていましたが、とても前向きに障害のことを考え始めました。

上司には、透析のため週2日の早退や休暇を許してもらいたいと申し出ましたが、「君の抜けた穴は誰にも埋められない。業務に支障が出るから考え直して欲しい。」と言われ、受け入れてもらえませんでした。

Sさんは夜間の透析で睡眠時間を削りながら、なんとか業務を続けていましたが、普段から倦怠感が出やすくなったり、透析翌日の通勤ラッシュでは特に立ちくらみやめまいがひどかったりと、とても辛い日々でした。体調不良で急遽休まざるを得ない日が増えて、遂に重要プロジェクトからも外されてしまいました。

Sさんは転職を考えていますが、希望する会社で障害への理解や配慮を得られるかどうかは分からずに不安を抱えています。



障害のあるSさんから透析のために早退や休暇を取得させてもらいたいという意思の表明がありましたが、会社は対応しませんでした。透析への理解とともに、本人の負担を軽減させるような配慮が必要です。

望ましい対応例

- (1) 通院日やその翌日には休暇を認めたり、処置直後には大きな負担がかからないように重量物を取り扱うことや車の運転を控えさせたりします。ただし、本人の意思に反し、過剰に制限しすぎることはないように注意しましょう。
- (2) 内部障害のある人や難病を起因とする障害のある人には、医療的ケアなどから定期的な通院が必要となる場合があります。必要な配慮には個人差があるので、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ましょう。

Mさんは音声を全く聞き取ることができません。一人暮らしをしているため、来訪者に気づけるように光で知らせる補助装置などを導入しています。特に災害に関心のあるMさんは、他にも聴覚障害者用情報受信装置により緊急災害放送にいち早く気づけるように注意したり、地震の前触れを感知できるかもしれないと考えて猫を3匹飼ったりもしています。

これで安心だと考えていたMさんでしたが、デパートに外出していたときに火災の被害に遭ってしまいました。デパートでは館内放送により災害発生を伝えたり、避難場所へ誘導したりしていましたが、音声を聞き取れないMさんには伝わりません。逃げる店員を呼び止めて、状況を教えて欲しいと筆談を求めましたが、応じてもらえませんでした。

何が起こったのか、どうすればいいのか、全く分からずにMさんは立ち尽くしていました。そこへ、たまたま近所に住む知人が通りかかり、足を止めてジェスチャーや簡単な筆談で状況を教えてくれました。

何とか無事に建物の外に避難できたMさんでしたが、もし、これがもっと大規模な災害だったら、もし、Mさんのことを知っている知人が通りかからなかったら…、命が危なかったかもしれません。



施設からの災害情報発信を音声手段に頼っていたため、聴覚障害のある人に情報が伝わらなかったケースです。情報の取得・発信における利用しやすさを向上する必要があります。

望ましい対応例

- (1) 施設内に電光掲示板があれば、そこに災害情報や避難情報を表示したり、パトライトの設置により視覚的に情報を得られるようにしたりするなどの環境整備が求められます。
- (2) 障害によって、災害があったことを知ってもどうすればよいか分からない人や、どうすればよいか分かっているけど、思うように動けない人がいます。災害時などは特に本人からの意思の表明の有無に関わらず、自主的な支援を心がけましょう。

知的障害のあるKさんは、小さい頃から、祖父が創業して父が継いでいる飲食店が大好きで、いずれは自分がこの店を継ぎたいと考えていました。父もKさんに少しずつ仕事を覚えさせようとしていましたが、Kさんは、障害の特性のため、なかなか仕事が覚えられませんでした。

ちゃんと仕事を引き継げないうちに、父が病に倒れてしまい、店を続けることが出来なくなりました。店は、Kさんと、Kさんの姉の夫（義兄）が継ぐことになり、義兄が事業主となったため、Kさんは雇用される形でしたが、なんとか店を存続させることができました。

義兄はKさんの障害のことを理解せず、いつも「何でこんなことが出来ないんだ。障害があるKには任せられない。」と言って、Kさんの仕事は清掃だけに割り振って、給料もほとんど出さず、Kさんはとても辛い思いをしました。

母や姉からも障害への理解が得られないことから、家に居づらくなったKさんは、家業を継ぐことを諦めて家を出る選択肢しかないのかととても悩みました。



Point

事業主の立場で障害のある労働者に対して行う差別は、障害者雇用促進法で禁止されています。また、知的障害や発達障害がある人への説明は、絵や図などを用いたり、ゆっくり丁寧に話しかけたりすることで、相手に伝わりやすくなります。

望ましい対応例

- (1) 障害者雇用においては、就労に関する支援機関との協力も検討しながら、障害の種類や程度、本人の希望や意欲などから総合的に判断して、本人の能力に見合った職務に従事させることが重要です。
- (2) 任せられる仕事を見つけることが難しい場合でも、事業所内の仕事の内容を再確認し、コピー・シュレッダー作業、清掃作業など、簡易な作業を集約して新たな職務とするなど、職務の再構築を検討することも望ましい対応と考えられます。

Iさんは、統合失調症のため通院を続けています。優しくて口数の少ない夫と2人暮らしです。

普段は何も困ることなく過ごしているのですが、Iさんは一定周期で強い被害妄想などに見舞われます。「夫の口数が普段から少ないのは元暴力団員だからだ。話せない秘密があるんだ。話したことがばれると私も口封じに酷い目に遭うに違いない。」といったことや、「私と夫が自宅で会話していたことと同じことを近所の奥様方が話していた。自宅は盗聴されているに違いない。」といったことを繰り返し発言します。

Iさんは妄想により不安になって、普段通院しているクリニックに行き、医師に対して「2日間ほど私の自宅で待機して、私への継続した診察と見張りをお願いしたい。」と申し出ました。

クリニックには他にも利用者が大勢いるため、医師は、1人の患者に付き添い続けられないことなどの理由を、丁寧にIさんに説明し、また、夜間・休日の救急相談窓口の案内や、本当に盗聴器を探したいのならば専門業者と話をする必要のあることなどのアドバイスをしました。

落ち着いてきたIさんは、医師の説明に納得して帰宅しました。



Point

Iさんは意思の表明をしましたが、その内容はクリニックが対応できる範囲を超えていました。医師は、合理的配慮ができない理由の説明と代替案を提示して、Iさんに納得してもらえた好事例です。

望ましい対応例

- (1) 合理的配慮が難しい場合は「理由の説明」と「代替案の提示」をセットにして説明することが望ましい対応です。Iさんのケースにおける医師の対応は、障害者差別解消法での適切な対応のひとつと言えます。
- (2) 精神障害のある人が、社会との接点を保つことは治療に繋がるため、他人と交流することを見守る一方で、ストレスや環境の変化に弱いことも理解しましょう。また、症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに受診することなどを促したりすることが望ましい対応です。

Uさんは旅行に憧れる25歳の女性です。これまでは、経済的に苦しいといったことが理由で旅行が出来ませんでした。今回、両親からの経済的支援があり、旅行が出来ることになりました。

参加するのは知的障害のあるUさんと、難病（潰瘍性大腸炎）のある弟の2人だけです。Uさんは初めての旅行だったため、安心して旅行できるように添乗員が同行するツアーに申し込もうと考えました。

旅行代理店では、Uさんに知的障害があること、弟は難病により食事に配慮が必要であることを伝えて、ツアープランの案内をお願いしました。店員は、特別食を提供できるツアーを提案し、それが気に入ったUさんは早速ツアーに申し込みました。

ツアー当日、自由行動のときに、添乗員が集合時間や集合場所を参加者にアナウンスしていましたが、Uさんは障害の特性のため、説明を理解することができませんでした。Uさんは添乗員に事情を説明し、もう一度説明してもらいたいとお願いしましたが、「お連れの方にお聞きになってください。」と言われて、説明を拒否されてしまいました。



Point

旅行申込みを受けた際に、申告された障害の状況を踏まえて利用しやすいサービスを提案することは理想的な合理的配慮です。しかし、旅行中におけるUさんの意思の表明に対しては合理的配慮が欠けているケースです。

望ましい対応例

- (1) ツアー中、添乗員がいる場合には、添乗員が、重要な注意事項を大きなボードや画用紙などに記載して見せたり、それらが記載されたメモを配布したりするなど、分かりやすく案内することが望ましい対応です。
- (2) 旅行申込みに対して、適切に対応できるサービスを手配できず、やむをえず申込みを断らざるを得ない場合でも、障害のある人が安全、安心に参加できる旅行について相談に乗ることが合理的配慮になります。

Dさんには知的障害があり、他人とコミュニケーションを図ることや、自分の意思を表現することが苦手なため、学校ではよく一人でいます。

ある日、次の授業で、クラスを2つに分けて模擬裁判をすることが決まりました。Dさんは前もって、担任教師に、自主的にグループを組むのが苦手なので配慮して欲しいこと、意思を伝えることに時間がかかるので前もって討論テーマを教えて欲しいことをお願いしました。しかし、担任教師は「先生は障害があるからといって区別しません。皆平等です。」と言って、配慮はしてもらえませんでした。

模擬裁判当日のグループ分けは、生徒の出席番号が奇数か偶数かで決めることとなったために自然と分けられましたが、討論で意見を述べる場面では、やはりみんなの流れについていけず、何も喋ることができませんでした。「早く話して。」「席に戻ったら？」という声とともにクラスの雰囲気が悪くなりかけましたが、友人のMさんが「言いたいことが言えるまで待ってあげようよ！」とクラス全員に呼びかけたことがきっかけで、その日からDさんを理解する動きが進むようになりました。Dさんは少しずつクラスに馴染み、楽しい学校生活を送ることができました。



Point

模擬裁判が決まったときのDさんの意思表示に対して、学校が合理的配慮を提供しなかったケースです。Dさんの意思表示は、Dさんが他の生徒と平等に授業を受けるためのものであることに注意する必要があります。

望ましい対応例

- (1) 知的障害がある人を含めてグループ分けをする場合には、本人に事前に伝えるほか、話し合いや発表などの場面においては、十分に時間を確保したり個別に対応したりすることが望ましい対応になります。
- (2) 発達障害や高次脳機能障害などでも、自分の意思をうまく伝えることができない場合があります。どのような方法で本人への配慮を実施すべきか、本人の意向を確認することが重要です。

Eさんは精神障害のある22歳の男性です。

就職先を探すため、様々な求人を目を通して、精神障害のある人を受け入れる企業が少ない気がしました。改めてインターネットの求人サイトで検索してみましたが、やはり身体障害のある人を対象とした求人の方が多くあって驚きました。

これは精神障害のある人に対しての差別だと思ったEさんは、思わず身体障害のある人だけを募集している企業の1社に電話してみました。その企業の採用担当者からは「精神障害のある人は今後採用予定ですが、今は身体障害のある人のみ募集しています。申し訳ございません。」という返事がありました。

特定の障害のある人しか募集していないのは企業側の都合ではないのかと思うEさんは、なかなか納得できない様子でしたが、精神障害のある人を募集している企業に応募して無事採用されることが決まり、とりあえずはホッとしました。



Eさんが、「企業が身体障害のある人だけに限定して募集を行うことは差別ではないか」と疑問を持ったケースです（障害種別を限定して募集したことによる障害者間の異なる取扱いは差別にあたるかどうか）。

望ましい対応例

- (1) 障害者のみを対象として労働者を募集・採用する場合において、障害種別を限定して募集を行うことは、法が禁止する差別に該当しません。
しかし、障害のある人の自立と社会参加を支援するため、障害種別を限定せず、できる限り公正に能力を発揮する機会があることが望ましいと考えられます。
- (2) 労働者の募集及び採用に関しては、「応募者の持つ能力・適性が求人職種の職務を遂行できるか否かを基準とする」という公正な採用選考の考え方にに基づき、できるかぎり応募の機会を与えることが重要です。

Bさんは車椅子利用者で、これから自立した生活を実現するために、一人暮らしに挑戦することを決めました。

さっそく近所の不動産屋を訪ねて、初めて一人暮らしをすること、希望する家の雰囲気や住みたい地域があることを伝えました。しかし、不動産屋からは「障害のある人には物件を紹介できない。」と言われてしまいました。Bさんは仕方なくその不動産屋を諦めて、近くに別の不動産屋がないか探すことにしました。

ようやく見つけた2件目を訪れたBさんが、1件目と同様に希望を伝えると、この不動産屋は話を聞き入れて物件を紹介してくれました。

現地に移動したBさんは、紹介された物件を見て大変気に入ったのですが、1人で出入りするためには共用部分を一部バリアフリー化する必要があることが分かりました。どうしてもこの物件に住みたいと思ったBさんが、強い思いで不動産屋に何とかならないかとお願いしたところ「私が賃貸人に掛け合ってみますので、まずは賃貸人も含めて物件を再確認して、問題がある箇所について対策を考えましょう。」という提案を受け、Bさんは納得して、今後の予定を話し合いました。



Point

1件目では、Bさんは障害があることを理由に門前払いをされるといった不当な差別的取扱いを受けています。2件目では、積極的に合理的配慮などに取り組む姿勢が評価された好事例です。

望ましい対応例

- (1) 1件目では、Bさんの求めに応じて、バリアフリー物件などがあるかどうかを確認したり、賃貸人や家賃債務保証会社へ説明・交渉したりするなどの調整を行うことが合理的な配慮になり得ます。また、これらの配慮が難しい場合は、その理由を説明するように努めましょう。
- (2) この事例の他に、移動が困難な人にとって望まれる対応の例としては、物件案内時に持ち運びできる折りたたみ式のスロープを用意することや、移動の際には車で送迎するなどといった対応が挙げられます。事業者にとって過重な負担とならない場合には、合理的配慮への積極的な取組が、より望ましい対応になると考えられます。

参考資料

1 主な障害の特性

(1) 視覚障害

視力及び視野に障害を有しているものをいいます。全く見えない状態（全盲）や、見えづらい状態（弱視）があります。重複して聴覚障害のある人もいます（盲ろう）。

〔※弱視…視界がぼやける、ゆがむ、明暗によって見えづらい、
特定の色の識別が困難、視野の一部が欠ける 等〕



(2) 聴覚障害

聴覚の障害で、全く聞こえない状態や、聞こえづらい状態があります。障害が生じた時期によっては、発声・発言などに支障がある場合もあります。

(3) 肢体不自由

手足や体幹の麻痺・欠損などの障害で、障害のある箇所によって、移動や物を掴むこと、字を書くことなどに支障があります（上肢障害、下肢障害、体幹障害等）。

(4) 内部障害

内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では7種類の機能障害が定められています。

〔※①心臓機能、②じん臓機能、③呼吸器機能、④ぼうこう又は直腸機能、
⑤小腸機能、⑥ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能、⑦肝臓機能〕

(5) 知的障害

知的機能の障害が発達期に表れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるものをいいます。複雑な話や抽象的な概念の理解に支障があることなどから、社会生活への適応に困難があります。



人の気持ちを察するのが苦手な人がいます。



(6) 精神障害

気分が沈む、意欲が出にくい、考えがまとまりにくいといった傾向があり、状況の認識や正確な判断に支障があります。統合失調症やうつ病などがあります。

(7) 発達障害

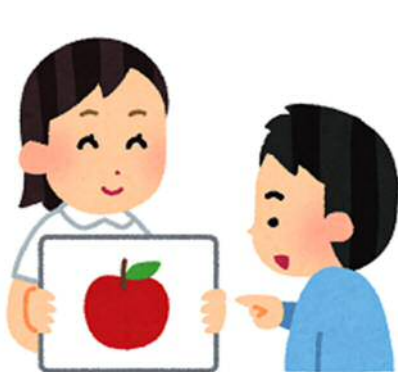
脳機能の障害であって、その症状が通常低年齢において発現するものを行います。対人関係の形成に支障があったり、注意力のコントロール、読み書き計算の習得に支障があったりします。

(8) 高次脳機能障害

事故など（脳外傷、脳血管障害等）によって脳が損傷されたために、認知機能（記憶、判断等）に障害がある状態です。注意力や集中力の低下、記憶に関する問題から日常生活、社会生活に支障があります。

(9) 難病に起因する障害

難病とは発病の機構が明らかでなく、かつ、治療法が確立していない希少な疾病であって、長期に渡り療養を必要とすることとなるものです。症状の変化が大きく、日常生活や社会生活に支障があります。



言葉だけでは理解が困難な人や、コミュニケーションが困難な人がいます。

2 障害のある人に関するマーク


障害のある人に関するマークには、主に次のようなものがあります。

街中でマークを見かけた場合には、それぞれの障害のある人への配慮をお願いします。

名 称	概要等
	<p>【障害者のための国際シンボルマーク】</p> <p>障害のある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。</p> <p>※このマークは「すべての障害のある人を対象」としたもので、特に車椅子を利用する方を限定し、使用されるものではありません。</p>
	<p>【身体障害者標識】</p> <p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>
	<p>【聴覚障害者標識】</p> <p>聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>
	<p>【盲人のための国際シンボルマーク】</p> <p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。</p> <p>視覚障害のある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられているほか、信号機や国際点字郵便物・書籍などで使用されています。</p>

名 称	概要等
	<p>【耳マーク】</p> <p>聞くことに不自由があることを表しているマークです。</p> <p>聴覚障害のある人は見た目には分かりにくいために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。</p>
 <p>(↑厚生労働省作成)</p>  <p>(↑宝塚市作成)</p>  <p>(↑全国盲導犬施設連合会作成)</p>	<p>【補助犬に関するマーク】</p> <p>身体障害のある人の補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>身体障害者補助犬法により、公共施設や交通機関、デパート、スーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できることとなっています。</p> <p>補助犬はペットではなく、体の不自由な方の一部となって働いており、社会のマナーもきちんと訓練され、衛生面でもきちんと管理されています。</p>

名 称	概要等
	<p>【オストメイトマーク】</p> <p>人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しているマークです。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p>
	<p>【ハート・プラス マーク】</p> <p>内部障害があることを表しているマークです。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障害がある人は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障害のある人の中には、電車などで優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p>
	<p>【譲りあい感謝マーク】</p> <p>内部障害のある人や難病に起因する障害のある人など、配慮の必要なことが外見からわかりにくい人々のためのマークです。外出する際に身につけることによって、バスや電車での座席の譲りあいをはじめ、周囲の人々が配慮を示しやすくするなど、障害や難病を抱える人たちの社会参加を応援し、みんなにやさしい環境づくりを進めていこうと兵庫県が制定しました。</p>
	<p>【ヘルプマーク】</p> <p>義足や人工関節を使用している人、内部障害のある人や難病に起因する障害のある人、または妊娠初期の人など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成されたマークです。</p>

名 称	概要等
	<p>【「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク】</p> <p>白杖を頭上 50cm 程度に掲げて SOS のシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖 SOS シグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。</p> <p>白杖による SOS のシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートすることが望まれます。</p> <p>※駅や路上などで危険に遭遇しそうになっている場合は、SOS のシグナルを示していなくても、声をかけてサポートする対応が望ましいです。</p>

3 円滑なコミュニケーションのためのコツ

(1) 視覚障害のある人への資料づくりのコツ

【具体的工夫例】 (弱視の方向けに印刷物・ホームページ等は、デザインや色に配慮)

① 識別しにくい色から識別しやすい色に変更

赤色 → オレンジ色 緑色 → 青色

② 色による強調表示 + α
 (下線) 文字強調 (白抜き) **文字強調** (ゴシック体) **文字強調**

③ 色の組み合わせ

× オレンジ色 + 黄色 ○ 青色 + 黄色
 赤色 + 黒色 緑色 + 白色

(2) 聴覚障害のある人との筆談のコツ

【具体的筆談例】

① 言葉は短く (丁寧さ・敬意は、表情や態度で伝える)

× 「お手元の資料の最後に添付されている申込用紙…」
 ○ 「資料末尾の用紙…」

② ややこしい言い回しをしない (分かりやすさを意識して具体的に伝える)

× 「できないわけではない」 × 「少し重たいかもしれない」
 ○ 「できる」 ○ 「2kg ぐらい」

(3) コミュニケーションボードの例



障害を理由とした差別等の体験事例の募集

兵庫県では、引き続き体験事例を募集します。実際に障害を理由とした差別や、配慮を受けた体験をした場合や、そのような場面に居合わせた場合には、下記連絡先までお送りください。様式は問いません。

<注意事項>

- ①内容はできるだけ具体的に記入し、個人が特定される情報（住所、氏名等）は書かないようにしてください。
- ②お寄せいただいた事例に対する回答はできませんので、あらかじめご了承ください。また、応募書類の返却は行いません。

<送り先>

兵庫県 健康福祉部 障害福祉局 障害福祉課 障害者権利擁護担当

[郵送] 〒650-8567 神戸市中央区下山手通 5-10-1

[ファクス] 078-362-3911 [E-mail] shougaika@pref.hyogo.lg.jp

[県ホームページ] http://web.pref.hyogo.lg.jp/kf08/sabetu_jirei.html