

明石市障害者差別解消に関するガイドライン

別冊事例集

第1版

「障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例」にもとづき作成したガイドライン事例集です。

どんなことが差別にあたるのか、どんな配慮があればみんなが暮らしやすくなるのか、この事例を参考に一緒に考え、取り組みを進めていきましょう。

商品・サービス分野	……P 2
福祉サービス分野	……P 4
公共交通機関分野	……P 5
住宅分野	……P 6
教育分野	……P 7
医療分野	……P 8
雇用分野	……P10

※この事例集に書いている事例は、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。同じく、客観的に見て過重な負担がある場合には、合理的配慮が提供できないこともあると考えられます。なお、本事例集の内容については、必要に応じて見直しを行い、修正及び補足をしていきます。

平成28年6月

明石市

商品・サービス分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、商品の販売若しくはサービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること。

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- 車いすの使用者が、施設の構造上問題がないにもかかわらず、何の理由の説明もなく、入店・入場を断られる。
- 身体障害者補助犬法で定めがあるにもかかわらず、飲食店等で、盲導犬等の補助犬・介助犬を同伴することを拒否される。
- グループで旅行中、観光船に他の人たちは乗れるのに、「視覚障害者は危ないので乗らないでください。」と言われ、乗船を断られる。
- 客観的に見て対応可能であるのにも関わらず、介助者や家族の同伴、時間や場所の指定など正当な理由のない条件を付けられる。
- 聴覚障害者の親子が遊戯施設に行った際に、「聞こえない」ことを理由にアトラクションへの乗車を拒否される。
- 理容店で、障害の特性から、大声を出したり、急に動いたりすることがあるため、店長から「大声を出すなら、今後は来ないでください。」と言われ、次回以降の利用を拒否される。
- 窓口対応を拒否される、または対応の順序を後回しにされる。
- 商品の提供、資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒否される。
- 民間あるいは公的手続きで同意書などを求められたが、代筆不可のため、強制的に手にボールペンを握らされ手首をつかまれ、署名させられた。
- 視覚障害であることを了解をもらったうえで講習を受けたにもかかわらず、資格取得の試験を申し込む時になって受験を断られた。

2 合理的配慮の不提供

商品を購入したり、サービスの提供を受けたりする際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、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行わないこと。

【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
 - 視覚障害者への情報提供として、講演会等で、スライドだけでなく、音声で補足説明している。
 - 聴覚障害者への情報提供として、講演会等で、手話通訳と要約筆記を用意している。

- 聴覚障害者への情報提供として、講演会等で、磁気ループを設置している。
 - サービスカウンターに、聴覚障害者用の筆談ボードを用意している。
 - 入口にインターホンを設置し、呼び出しによって、一人で来店された視覚障害者等への介添いのサービス等を行っている。
 - 飲食店等で、視覚障害者用に点字メニューを用意している。
 - 聴覚障害者用に、予約を受け付けるときの対応方法をFAX、メール、電話リレーサービス等、前もっていくつか用意しておく。
 - 宅配便等の不在票の連絡を電話で行えない方のために他の方法を用意する。(FAX、メール等)
 - 聴覚障害者の方にメニューの注文の確認をするときは、口答ではなくメニューを指したり、筆談で行うようにする。
 - 聴覚障害者への番号案内は呼び出しブザーを利用する。
 - 視覚障害者の方のために、バスの運転手が席に座らせたり、降りる時優しく声かけをする
 - 何度も同じことを繰り返し言う障害者の方に対して何度も説明をする。
 - 視覚障害者の方のガイドが異性のため、トイレの前で困っておられる時は声をかける。便座、流すところ、ペーパーの位置、ドアの鍵の位置等をお伝えする。
 - 障害者によってサポートの仕方は違うので、まず「何かお手伝いすることはありますか」と声をかける。
- その他
 - 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。
 - 店舗、事務所等の入口等に段差がある場合、簡易スロープを設置している。
 - 視覚障害者へ個人情報に関わることを口答で説明する時は、別の部屋を用意する。
 - 視覚障害者歩行の妨げになるので、点字ブロックの上や手すり付近には商品を置かない。
 - 体の不自由な方や高齢者の方の歩行の妨げになるので、手すり付近には商品を置かない。
 - 車いす利用者のそばを歩くときは、歩きスマホや自転車スマホの人はぶつからないように気を付ける
 - 車いす利用者のために、スロープを設置する。
 - 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、休憩室等を用意している。
 - 体の不自由な方がATMをご利用される場合は、職員がお手伝いをする。
- バスに下肢障害者や杖利用の高齢者などが乗降するとき、席に着くまで発車を待つ。

福祉サービス分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、福祉サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。

障害を理由として、正当な理由なく、本人の意に反して、福祉サービスの提供を行うこと。

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 事業所にホームヘルパーを依頼する際、発達障害であることを伝えると、「今いっぱいです。」と言われ、利用を断られる。
- ・ 保育所で、障害のある子どもの担当の先生がいたにもかかわらず、「危険です。」と言われ、校外学習への参加を断られる。
- ・ 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、多動の障害者が福祉サービスの利用を拒否される。
- ・ 対応を後回しにされる。
- ・ サービス提供時間を変更または限定される。
- ・ サービス事業者選択の自由を制限される。
- ・ 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とされる。
- ・ サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課される（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

2 合理的配慮の不提供

福祉サービスを利用する際に、障害者に何らかの配慮が必要だと認識できる場合に、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行わないこと。

【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
 - ・ 契約書、しおり等書類や掲示物にルビ打ちをしている。
 - ・ 契約時に手話通訳者、要約筆記者を手配する
 - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
 - ・ 利用者の障害特性に合わせ作業工程をマニュアル化している。
 - ・ 写真・イラストの使用により視覚的に分かりやすくしている。
 - ・ 聴覚障害者用に窓口の番号案内を呼び出しブザーで代用する。
- その他
 - ・ 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、休憩室等を用意している。

- ・ 視覚障害者等に配慮して、事業所内の物の配置をなるべく変えないようにしている。

公共交通機関分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 知的障害者が、バスの運転手から「乗らないでください。」と言われ、乗車を拒否される。
- ・ 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される。
- ・ 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に乗車を拒否される
- ・ 乗車スペースがあるのに、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。
- ・ 車いす使用者が、混雑する時間帯の利用を避けてほしいと言われる。
- ・ 障害があるということだけを理由として、一律にツアーの参加を拒否される。

2 合理的配慮の不提供

公共交通機関を利用する際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、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行わないこと。

【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
 - ・ ホームに、列車案内装置を設置している。
 - ・ 案内サインを大型化している。ピクトサイン（案内用図記号）でわかりやすく表示している。また、色覚障害に配慮した色の組み合わせにしている。
 - ・ 駅に点字案内板や触知図を設置している。
 - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
 - ・ 聴覚障害者用に電車のリアルタイムな遅延情報を紙に書いて掲示する。
- その他
 - ・ 足の不自由な方が乗降する際は、通常よりゆっくり間を取り、必ず確認してからドアをしめる。
 - ・ 職員が、車いす利用者に対して、乗降口とホームの間に介助用スロープ板を渡し、乗降の介助を行っている。
 - ・ ノンステップバスでもより段差を少なくするために、できるだけ歩道に近づけてとめる。

- ・ バス停で待つのが困難な方のために、簡単な椅子を設置する。

住宅分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、住宅の賃貸等を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 障害者が母親とふたり暮らししていたところ、母親が亡くなり、単身生活になる。それに伴い、不動産管理会社より障害者の単身入居を理由に賃貸住宅から出て行ってほしいと言われる。
- ・ 親の会等の支援者団体がグループホームとして、住宅を借りようとしたが、精神の病気とわかると契約時に大家さんに断られる。
- ・ 視覚障害者が、火の用心のためという理由でアパートへの入居を断られる。
- ・ 入居のための審査で精神疾患を理由に入居を拒否されたり、精神疾患を理由に保証人の数を増やされたりする。
- ・ 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、売買等の契約を拒否する。
- ・ 物件一覧表に「障害者不可」と記載している
- ・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行っている
- ・ 障害者が、宅建業者から障害を理由とした誓約書の提出を求められる
- ・ 障害者施設設置計画に対する反対運動。

2 合理的配慮の不提供

居住用の不動産の取引を行う際に、障害者が何らかの配慮を必要としていると認識できる場合に、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行わないこと。

【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
 - ・ 視覚・聴覚障害者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している。
 - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
 - ・ 障害者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している。

- その他

- ・ 視覚障害者の方が家を借りる時に、火の心配をするのではなくIH等オール電化した物件を紹介する。

教育分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、教育の機会の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 障害のある人が、希望する学校に入学を拒否される。
- ・ 障害のある人が、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、式典参加を拒否されることや、これらを拒否しない代わりとして正当な理由のない条件を付される。
- ・ 障害のある人が、学校行事や授業で保護者の付添いを求められ、それを断ると、学校行事や授業への参加を拒否される。
- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否され、または対応の順序を後回しにされる。
- ・ 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拒否される。
- ・ 緊急時等に連絡網を通じて連絡がある際に、連絡網に名前が入っているのに連絡が回ってこない。

2 合理的配慮の不提供

教育を受ける際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、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行わないこと。

【合理的配慮の事例】

- 授業や行事に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- ・ 聴覚障害のある人に対し、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、その動きでできるだけ理解できるよう工夫している。
- ・ 色覚特性の子どもが見やすいように、板書するチョークの色を配慮している。
- ・ 聴覚障害のある人が口元を読み取れるように、必ず当事者の方を向くようにしている。
- ・ 板書のキーワードは、見やすいようにカードを作成して説明している。
- ・ 適宜ジェスチャーを交えて、簡潔にゆっくり話すようにしている。

(その他)

- 運動会や卒業式等各行事に参加できる工夫を障害のある本人や保護者とともに検討し、行っている。
- 識字障害や吃音のある人に関して、指名音読のときは障害に応じた音読ができるように留意している。
- 発達障害等の特性に応じて、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っている。
- 障害、疾患のある人に関する情報を担任の先生だけではなく教科担任も共有し、適切な対応をこころがける。
- 視野狭窄障害のある人のために、黒板を見渡す視野が確保されるように後ろの方の席にする。
- 難聴の人のために、子どもの耳に装着した補聴器と先生のワイヤレスマイクを無線でつなぎダイレクトに届けることで聞こえやすい授業を行う。
- 長期入院の障害のある人のために、病室と学校の教室とをテレビ電話でつないで、授業をリアルタイムで受けられるようにした。

● 試験に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- 拡大文字の問題用紙・解答用紙の用意をしている。

(その他)

- 障害の特性に応じて、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ようにしている。
- 個別の障害の特性に応じて評価するようにしている。

● 学校生活等に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- 発達障害等の特性に応じて、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している。

(その他)

- 車いすを使う人がいるクラスで、本人が必要な配慮をクラスみんなで考え、実行している。
- 学校や通学路の危険個所を障害のある本人や保護者等とともに確認し、障害の特性に応じた配慮を図っている。

医療分野

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、医療の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ベッドの上に一人で乗ることができないため、診察を断られる。
- 知的障害者が暴れたり、泣いたり、大声を出したりするため、次回以降の診療を断られる。
- 車いすで病院に行くと、障害があることや土足禁止を理由に診療を拒否される。
- 障害者が病院に行く際に正当な理由なく付き添いを求められたり、時間を制限されたりする。
- 診察時や会計の呼び出しが音声だけなので、気づかずに後回しにされる。

2 合理的配慮の不提供

医療を受ける際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、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行わないことで、障害者の権利利益を侵害すること。

【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
 - 筆談による受付や診察を行っている。
 - 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
 - 受付では、ゆっくりと大きな声で話すように心がけている。
 - 精神障害者の診療では、時間をかけて丁寧に説明し、不安を与えないようにしている。
 - 院内放送での重要な情報は、電光表示や文字表示等でも知らせている。
 - 気配りヘルパー、病院ボランティア等による必要部署への誘導を行っている。
 - 聴覚障害者用に窓口の番号案内を呼び出しブザーで代用する。
 - 聴覚障害者への連絡をFAXで行う。
 - 専門的な内容を説明するために設置手話通訳をおく。
- その他
 - 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。段差のある箇所については、職員が介助を行っている。
 - 肢体不自由の障害者、視覚障害者には検診ルートに職員が付き添っている。
 - 配慮が必要な人の情報は、電子情報で共有して、対応できるようにしている。

雇用分野

1 不当な差別的取扱い

募集及び採用

労働者の募集及び採用について、障害者に対して、障害者でない者と均等な機会を与えないこと。(障害者雇用促進法第34条)

採用後の待遇等

賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすること。(障害者雇用促進法第35条)

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

障害があることだけを理由にして、以下のような不当な差別的取扱いをされること

○募集・採用の機会

- ・ 身体障害、知的障害、精神障害、車いすの利用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否される など
- ・ 「心身共に健康なもの」と条件にあり応募できない。
- ・ 視覚障害を理由に就職できない。

○採用後の賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用など

- ・ 賃金を引き下げることや低い賃金を設定される。
- ・ 昇給がない。
- ・ 研修、現場実習を受ける機会を与えられない。
- ・ 食堂や休憩室の利用を認められない。
- ・ 精神障害の方に対し、上司から「無視したらいい」と言われた。
- ・ 障害者手帳を持ってない難病・慢性疾患患者は、法定雇用率にカウントされないため、病気を隠し健常者と同じ条件で、就職活動をしなければならない。

2 合理的配慮の不提供

【合理的配慮の事例】

○募集・採用の機会

- ・ 採用試験について、点字や音声等による実施や試験時間の延長を行うこと。
- ・ 面接時間について、体調に配慮すること。
- ・ 面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- ・ 面接の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行っている。
- ・ 聴覚障害者の方の採用にあわせて、手話教室を実施したり、社員全体でコミュニケーションツールに対する学習の取り組みを実施している。

○採用後の職場環境に関することなど

- 進行性の難病をもつ社員に対して、事務所を 1 階に移動したり、介護者を雇い入れる等の環境改善に取り組んでいる。
- 職場の会議等の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行っている。
- 出退勤時刻、休暇、休憩に関し、通院や体調に配慮する。
- 体温調整しやすい服装の着用を認める。
- 業務指示、連絡に際して筆談やメール等を利用する。
- 移動を妨げとなる物を通路に置かない、机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減する。
- 本人のプライバシーに配慮した上で他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明する。

○障害者雇用促進法○

労働（就労継続支援A型利用者を含みます）に関する障害を理由とする差別については、障害者配慮条例のほか、障害者雇用促進法にくわしく定められています。

労働に関するご相談は、この法律にもとづき、労働基準監督署の労働相談コーナーでできるほか、兵庫県労働局に置かれる紛争調整委員会による調停手続も利用することができます。