

## 不当な差別的取扱い・合理的配慮の具体例



不当な差別的取扱いの例



合理的配慮の例

### 行政機関など ▶ (各省庁等)

※これらの具体例の多くは、各対応指針の具体例にも共通して見られます。

- × 窓口対応を拒否する、順番を遅くする、書面や資料を渡さない
- × 説明会などへの出席を拒む、必要のない付き添い者の同行など、過剰に条件を求める
- 駐車スペースを施設近くにする（来庁者数に応じて施設に近い一般車両区画も障害者用とする）
- 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）
- 高いところにある資料を取って渡す、資料を押さえて見やすいように補助する
- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の理解を得た上で手続き順を変更する
- 会場の座席など、障害者の特性に応じた位置取りにする
- 疲労や緊張などに配慮し別室や休憩スペースを設ける
- 筆談、読み上げ、手話などを用いる
- 案内の際、歩く速度を障害者に合わせる
- 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
- ホームページなど外部情報の発信の際、動画に字幕（文字情報）、テキストデータを付す

### 学校など ▶ (文部科学省ほか)

- × 学校への入学出願の受理、受験、入学、事業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加の拒否、正当な理由のない条件を付加する
- × 試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける
- 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や授業・試験での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、ICT 機器（タブレット端末等）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

## 病院・福祉施設など ▶ (厚生労働省 (医療従事者/福祉事業者) ほか)

- × 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける
- × 仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す
- 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
- 車椅子の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
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障害の特性に応じた休憩時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する

## 交通 (鉄道・バス・タクシー・飛行機など) ▶ (国土交通省)

- × 身体障害者補助犬の帯同を理由に乗車を拒否する
- × 障害があることのみをもって、乗車を拒否する
- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする (鉄道)
- 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う (バス)
- 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う (タクシー)
- 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う (飛行機)
- 障害の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

## 住まい ▶ (国土交通省 (宅地建物取引業者))

- × 「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する
- × 障害者向け物件は扱っていないと門前払いする
- × 障害者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- × 障害を理由とした誓約書の提出を求める
- 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
- 障害者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
- 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

## 銀行など ▶ (金融庁ほか)

- 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
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続きを絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する
- ATM 操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する

## 小売店など ▶ (経済産業省ほか)

- 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
- 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
- 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できるようにする
- 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
- 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

## 飲食店など ▶ (厚生労働省 (衛生事業者) ほか)

- × 身体障害者補助犬の同伴を拒否する
- × 保護者、介助者の同伴を条件とする
- エレベータ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
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く (手書き文字) など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする

※内閣府ホームページでは、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」の具体例を収集・整理した、合理的配慮具体例データ集『合理的配慮サーチ』を公開しています。