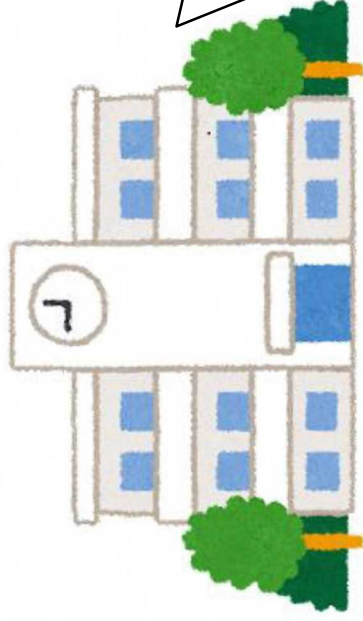


【例1】

発達障害

学校



- ・文字の読み書きに時間がかかるため、授業中に黒板を最後まで書き写すことができない

☆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、黒板の写真を撮影できることとした

【出典】（内閣府）障害者差別解消法に係る説明会資料より抜粋

【例2】

視覚障害

飲食店



- ・ 飲食店へ盲導犬を連れて来られた方が来店
- ・ 店内にいた他の客から犬アレルギーだと申出があったが、
どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆双方に了解を得てお互いが離れた位置になるように配席を変更した
→双方の合意に基づき位置が変更されたことは理想的
一方のみが我慢したり諦めたりすることがなるべくないよう調整すること
が大切である



【例3】

視覚障害

通信販売



- ・注文が届いたので、PDF形式の確認書類を電子メールで送付した
- ・記載内容が画像として情報認識されており、読み上げソフトを使用できないと連絡があったが、どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆印刷した確認書類をスキャナーで読み込んでPDF形式に変換していたが、テキスト情報が残るように、パソコン上で形式変換したものを送付した

→PDFには音声で読み上げ可能な形式とそうでない形式があることが、一般的にはなかなか知られていない環境の整備として、あらかじめ読み上げ可能な形式のPDFで書類を作成しておくことも考えられる

【例4】

聴覚障害

講習会



- ・開催予定の講習会に、左耳のほうが届き取りやすいので、講師に向かって右側の位置に配席してもらいたいと要望があったが、どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆希望に添う位置に配席した

→若干の配慮により、困難が軽減するケース
コストや労力をかけなくとも、障害のある人との対話によって合理的配慮の提供は十分可能である



- ・ 麺類を扱っているお店だが、聴覚・言語障害者から細かい希望を店員に伝えるのが難しいと相談があった
- ・ どのような合理的配慮の提供が考えられるのか？
- ・ 普段は、メニュー表の指差しで注文を受けている

☆これまでに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」などを店員が聞けるようになり、他の客と同じように細かい注文にも対応できるようにした

→筆談ボードの使用により、聴覚障害のある人も細かい注文ができるようになったケース
近年は、タブレットでの注文が増えたことにより、対面でのコミュニケーションが難しい聴覚障害者にとっての利便性も高まっている

【例6】

盲ろう

飲食店



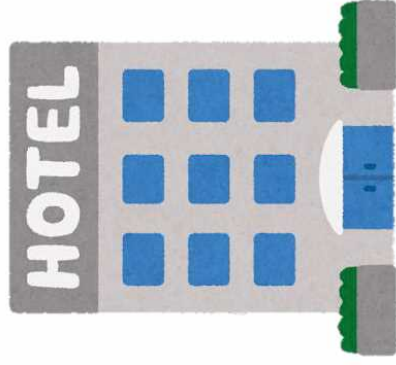
- ・飲食店で店員が水を運んできたことに気付かず、客の手が当たって水がこぼれてしまったことがあるが、どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆コップの位置が分かるように、店員が水の入ったコップを客の手に軽く触れて置くようにした

→盲ろうは、一見、視覚障害と区別がつきにくいですが、視覚と聴覚の両方に障害があり、聞こえない(にくい)・見えない(にくい)ことによる困難が非常に多く、非接触でのコミュニケーションが難しい場合が多い
触覚により飲食物の場所を提示することは非常に合理的な配慮といえる

肢体不自由

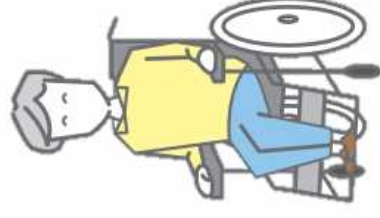
旅館業



- ・ホテルのバスルームを利用する際にシャワーチェアが必要であると宿泊者から連絡があったが、バスルームで使えるシャワーチェアは用意がない
- ・この場合にどのような合理的配慮が考えられるのか？

☆シャワーチェアは用意がないことを障害者本人に説明し、他のもので代用できないか等の対話を行ったところ「代用できるためパイプ椅子でも構わない」という申出があったので、事務用にあったパイプ椅子をお貸しし、シャワーチェアの代わりにしていただいた

→特別な支援機器がなくても、その場にある物で代用が可能な場合があることが示されたケース相談があった時に、要望通りとはならなくても、障害者本人等と建設的な対話を行ったうえで周囲の資源を積極的に活用していくことも重要



【例8】

肢体不自由

航空業



- ・ 足に障害があるので、搭乗日に空港内のバス降車場から航空会社カウンターまで車椅子の介助を依頼したいと連絡があった
- ・ どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆手の空いている職員が、バス降車場から航空会社のカウンターまで、車椅子での移動を介助し案内した

→ 駅や空港での介助は障害者の社会参加の拡大に伴いそのニーズが高まっている一方、人手不足により、こうしたサービスに人員を割けないケースや、事業者間でもたがる対応など課題も多く、行政を含めた対応が求められるようになっている

【例9】

知的障害

交通



- ・パニック障害があるため、必ず介助者の隣に座りたいと連絡があったが、どのような合理的配慮が考えられるのか？

☆ほぼ満席になっており、隣り合った空席がなかったが、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した

→座席の変更は、障害に関わらず日常的に発生するニーズでもあるが、双方への説明と合意形成が重要

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考え方



□前例がありません

合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要がある

前例がないことは断る理由にならない

□特別扱いできません

合理的配慮は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あり、「特別扱い」ではない

□もし何かあったら…

漠然としたリスクだけでは断る理由にならない

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る

□〇〇障害のある人は…

同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくりにせず個別に検討する必要がある