

平成27年度
障害者支援状況等調査研究事業
報告書

障害者差別解消法施行に向けた事例調査

平成28(2016)年3月

みずほ情報総研株式会社

目次

障害者差別解消法施行に向けた事例調査

I. はじめに.....	1
1. 背景.....	3
2. 目的.....	3
3. 調査の種類.....	3
II. アンケート調査結果.....	5
1. 調査概要.....	7
1) 目的.....	7
2) 実施方法.....	7
3) 調査対象.....	7
4) 調査項目.....	7
5) 実施時期.....	8
6) 回収状況.....	8
2. 調査結果【本人票】.....	9
1) 回答者および当事者の属性.....	9
2) 合理的配慮事例について.....	11
3) 不当な差別的取扱いが疑われる事例について.....	15
3. 調査結果【事業者票】.....	18
1) 回答者及び当事者の属性.....	18
2) 合理的配慮提供事例について.....	19
3) 合理的配慮の申し出に対応できなかった事例について.....	26
4) 不当な差別的取扱いであるとの申し出があった事例／差別的取扱いにあたる のではないかと思った事例について.....	31
5) 障害者差別解消法についての意見等.....	34
4. アンケート調査のまとめ.....	36
1) 合理的配慮について.....	36
2) 不当な差別的取扱いが疑われる事例について.....	38
III. ヒアリング調査結果.....	39
1. 調査概要.....	41
1) 目的.....	41

2) 実施方法	41
3) 調査対象事業所	41
2. 調査結果	42
1) A事業所（子ども園）	42
2) B事業所（特別養護老人ホーム）：社会福祉法人品川総合福祉センター かえで荘	47
3) C事業所（介護老人保健施設・特別養護老人ホーム） ：医療法人社団明芳会／社会福祉法人明東会 クローバーのさと	51
4) D事業所（救護施設）：社会福祉法人白皇山保護園 救護施設 八尾園	53
5) E事業所（更生施設・宿所提供施設）	56
3. ヒアリング調査のまとめ	59
1) 障害のある人への配慮について	59
2) 事例の分類	59
3) 障害者差別解消法の範囲を超えた対応への困難	59

参考資料

I. はじめに

1. 背景

わが国では、平成 19 年に国際条約である障害者権利条約に署名して以来、国内法の整備を進めてきた。平成 23 年の障害者基本法改正では、「差別の禁止」を基本原則として規定し、同原則の具体化のため、平成 25 年 6 月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、障害者差別解消法）」が制定された。さらに、障害者差別解消法の制定を含めた一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、わが国は平成 26 年 1 月に障害者権利条約を締結した。

障害者差別解消法は、全ての国民が、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に向け、障害者差別の解消を推進することを目的としており、平成 28 年 4 月 1 日から施行される。この法律の施行に伴い、事業者には「不当な差別的取扱い禁止の義務」、「合理的配慮提供の努力義務」が課されることとなる。

障害者差別解消法の施行にあたっては、主務大臣が、事業者の適切な対応・判断に資するものとして対応指針を作成することとされており（第 11 条第 1 項）、厚生労働省は平成 27 年 11 月に「福祉事業者向けガイドライン」、「衛生事業者向けガイドライン」、「社会保険労務士の業務を行う事業者向けガイドライン」を、平成 28 年 1 月に「医療関係事業者向けガイドライン」を公表した。

各ガイドラインでは、参考ページとして「障害特性に応じた具体的対応例」を複数掲載しており、事業者がどのような合理的配慮を提供すればよいのかを、具体的な事例をもとに紹介している。

しかし、多様な障害の特性がある中で、事業者がどのようなことに留意して障害者と対していけばいいのかについてはまだ十分な情報が提供されているとはいえない状況にあり、今後は、ガイドラインに掲載されている事例の数や内容をさらに充実していくことが期待される。

2. 目的

本調査は、事業者が具体的な取組イメージを共有できるよう、「合理的配慮の好事例」および「不当な差別的取扱いが疑われる事例」を収集することを目的とする。事例の収集にあたっては、今後「福祉事業者向けガイドライン」の事例を充実することを念頭に置き、福祉事業関係分野における事例を中心に収集する。

3. 調査の種類

本調査においては、アンケート調査およびヒアリング調査の 2 種類の調査を実施した。

アンケート調査は、福祉事業関係（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉）分野における①合理的配慮の好事例、②不当な差別的取扱いが疑われる事例を広く収集することを目的に実施した。

ヒアリング調査は、障害のある方に対する合理的配慮の具体的な取組イメージを共有するため、事業所における取組事例を収集することを目的に実施した。

【参考】障害者差別解消法における「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮」の基本的な考え方

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項（その1）

1 法の対象範囲

(1) 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（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、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」（障害者基本法における「障害者」の定義と同じ。）
- 「社会モデル」^(※)の考え方を踏まえており、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。
※ … 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（難病に起因する障害を含む。）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、親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。
- 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。

(2) 事業者

商業その他の事業を行う者。目的の営利・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。（個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者も対象となる。）

(3) 対象分野

日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象（※ 雇用分野における障害者差別解消の措置については、障害者雇用促進法の定めるところによる。）

2 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

- 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、場所・時間帯などを制限、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る、障害者の権利利益の侵害を禁止。
- 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ではない。
〔例〕・ 障害者を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
 - ・ 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
 - ・ 合理的配慮の提供等に必要範囲で、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
- 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。

(2) 正当な理由の判断の視点

- 当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当。
- 行政機関等及び事業者は、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）及び行政機関等の事務・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。

3

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項（その2）

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

- 行政機関等及び事業者が、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、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。
- 行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意。
- 障害の特性や具体的場面・状況に応じて異なり、多様かつ個性が高く、「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるもの。さらに、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて内容が変わりうるもの。
〔例〕・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
 - ・ 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、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
 - ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更
- 意思の表明に当たっては、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。（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む。）
- 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

行政機関等及び事業者は、過重な負担について、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。

○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

4

内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（概要）」より抜粋

Ⅱ. アンケート調査結果

1. 調査概要

1) 目的

福祉事業関係（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉）分野における①合理的配慮の好事例、②不当な差別的取扱いが疑われる事例を広く収集することを目的とした。

2) 実施方法

- ・当社ホームページ上に、Web アンケートフォームを開設した。
- ・あわせて Web 上にワードファイルの調査票を掲載し、郵送での回答も受け付けた。
- ・視覚障害のある方に対しては点字の調査票を用意した。
- ・障害者団体・事業者団体等に対しメール及び郵送にて調査実施の旨連絡し、協力を仰いだ。

3) 調査対象

- ・本人票：障害者およびその家族、支援者等
- ・事業者票：福祉関係事業者（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉）

4) 調査項目

調査項目は以下のとおりである。

図表 2-1 調査項目一覧

本人票
<u>A. 合理的配慮又は不当な差別的取扱いを受けた方の属性</u> ・回答者 ・当事者の性別 ・当事者の年代 ・住んでいる都道府県 ・障害者団体への所属 ・障害種別 ・障害者手帳の有無・等級
<u>B. 合理的配慮について</u> ・事業（サービス）種別 ・場面 ・経験した合理的配慮の内容 ・最初に申し出た合理的配慮の内容
<u>C. 不当な差別的取扱いについて</u> ・事業（サービス）種別 ・場面 ・経験した不当な差別的取扱いの内容 ・してもらえばよかったと思う配慮
事業者票
<u>A. 事業所の属性</u> ・所在地 ・提供事業（サービス）種別

<u>B. 合理的配慮や不当な差別的取扱いについての申し出の有無</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を提供した事例の有無 ・合理的配慮の申し出に対応するか迷った事例／対応できなかった事例の有無 ・不当な差別的取扱いであると申し出があった事例／差別的取扱いにあたるのではないかと 思った事例の有無 	
<u>C. 合理的配慮を提供した事例について</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ・当事者の性別 ・当事者の年代 ・障害種別 ・事業（サービス）種別 ・場面 ・提供した合理的配慮の内容 ・合理的配慮を提供するまでに経た段階 	
<u>D. 合理的配慮の申し出に対応するか迷った事例／対応できなかった事例について</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ・当事者の性別 ・当事者の年代 ・障害種別 ・事業（サービス）種別 ・場面 ・申し出のあった合理的配慮の内容 ・対応に迷った／対応できなかった理由 	
<u>E. 不当な差別的取扱いについて</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ・当事者の性別 ・当事者の年代 ・障害種別 ・事業（サービス）種別 ・場面 ・申し出があった差別的取扱い／差別的取扱いにあたるのではないかと 思った事例の内容 ・事業所内や個人において起きた新しい取組や変化 	
<u>F. 障害者差別解消法についてのご意見等</u>	

5) 実施時期

2015年7月27日に当社ホームページへの掲載及び障害者団体・事業者団体等への連絡を行い、回答期限を2015年9月11日とした。

6) 回収状況

本人票の回収が1,055件、事業者票の回収が385件であった。

このうち合理的配慮事例への回答があったのは、本人票が379件、事業者票が89件であり、差別的取扱い事例への回答があったのは、本人票が222件、事業者票が17件であった。

図表 2-2 回収数と事例回答数の内訳

	回収数	設問群別の回答数			
		合理的配慮の事例	合理的配慮の困難事例	不当な差別的取扱い事例	意見
本人票	1,055	379	-	222	-
事業者票	385	89	34	17	110

2. 調査結果【本人票】

1) 回答者および当事者の属性

(1) 回答者

本人票の回答者は「障害のある本人（当事者）」が46.7%、「当事者の家族」が36.4%となっていた。

図表 2-3 回答者の内訳

回答者	人数 (N=1,055)	割合
障害のある本人(当事者)	493	46.7%
当事者の家族	384	36.4%
家族以外の支援者等	75	7.1%
無回答	103	9.8%

(2) 当事者¹の性別

当事者の性別は「男性」が58.9%、「女性」が38.6%となっていた。

あとに続く設問の「合理的配慮の事例」に回答があったのは、「男性」が212件、「女性」が159件であり、「差別的取扱いの事例」に回答があったのは、「男性」が129件、「女性」が91件であった。

図表 2-4 回答者の性別内訳

性別	人数 (N=1,055)	合理的配慮 回答者数 (N=379)		差別的取扱い 回答者数 (N=222)		割合
男性	621	212	129		58.9%	
女性	407	159	91		38.6%	
無回答	27	8	2		2.6%	

¹ 回答者が「当事者の家族」や「家族以外の支援者等」の場合には、当事者の性別・年齢階級・障害種別について回答を依頼した。

(3) 当事者の年齢階級

当事者の年齢階級は「70代以上」が26.7%と最も多く、次いで「60代」が17.8%となっていた。

あとに続く設問の「合理的配慮の事例」に回答があったのは、「60代」が66件と最も多く、「20代」から「70代以上」まで概ね50～60件の事例が収集できた。「差別的取扱いの事例」に回答があったのは、「70代以上」が43件と最も多く、「20代」から「70代以上」まで概ね20～40件の事例が収集できた。

図表 2-5 回答者の年齢階級内訳

年齢階級	人数 (N=1,055)	合理的配慮		割合
		回答者数 (N=379)	差別的取扱い 回答者数 (N=222)	
10歳未満	5	2	1	0.5%
10代	26	15	5	2.5%
20代	104	49	22	9.9%
30代	137	61	29	13.0%
40代	144	57	39	13.6%
50代	138	56	40	13.1%
60代	188	66	40	17.8%
70代以上	282	63	43	26.7%
無回答	78	10	3	7.4%

(4) 当事者の障害種別

当事者の障害種別は「肢体不自由」が36.1%と最も多く、次いで「知的障害」が34.6%となっていた。

あとに続く設問の「合理的配慮の事例」に回答があったのは、「知的障害」が166件と最も多かった。「差別的取扱いの事例」に回答があったのは、「知的障害」が77件と最も多かった。

図表 2-6 回答者の障害種別内訳（複数回答）

障害種別 (複数回答)	人数 (N=1,055)	合理的配慮		割合
		回答者数 (N=379)	差別的取扱い 回答者数 (N=222)	
視覚障害	97	56	33	9.2%
聴覚障害	103	43	40	9.8%
肢体不自由	381	117	68	36.1%
難病	45	20	16	4.3%
言語障害	89	31	28	8.4%
知的障害	365	166	77	34.6%
自閉症	84	48	22	8.0%
精神障害	52	17	18	4.9%
盲ろう	11	6	3	1.0%
内部障害	84	17	12	8.0%
発達障害	63	29	14	6.0%
その他	88	43	27	8.3%

2) 合理的配慮事例について

福祉事業関係分野において合理的配慮を経験した場合に、合理的配慮の具体的な内容について回答を求めた。

(1) 合理的配慮を経験した事業種別及び場面

合理的配慮の具体的な内容の内訳は、「障害福祉」分野が最も多く 72.6%であった。また場面としては「サービス利用時」が最も多く 46.8%を占めていた。

図表 2-7 合理的配慮事例の内訳（複数回答）

合理的配慮	場面（複数回答）					計	割合
	問い合わせ時	申請時	契約時	サービス利用時	その他		
利用事業							
障害福祉	50	71	55	197	20	393	72.6%
児童福祉	4	3	2	8	0	17	3.1%
高齢者福祉	6	4	5	11	4	30	5.5%
地域福祉	1	1	1	4	2	9	1.7%
その他	8	9	7	33	35	92	17.0%
計	69	88	70	253	61	541	
割合	12.8%	16.3%	12.9%	46.8%	11.3%		

※同一の事例で複数の場面にまたがる場合があるため、回収数と事例数は一致しない。

※割合は延べ事例数（541件）に対する割合を算出している。

(2) 経験した合理的配慮の内容

合理的配慮の具体的な内容のうち、具体的な合理的配慮の内容が分かりやすく記載されているもの、配慮が提供されるに至った流れが記載されているものを抽出し、表現を一部修正のうえケース概要としてまとめた。

なお、属性等が不明の場合には「-（ハイフン）」表記とし、利用事業が福祉事業分野ではない（「その他」を選択されている）事例は、巻末の参考資料に掲載した。

図表 2-8 合理的配慮の内容（自由記述）

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
1	体不自由 視覚障害・肢	30代／男性	障害福祉	サービス利用時	本人	柔軟な変更 ルール・慣行の柔	・通所するにあたり越境であるにも関わらず、本人のニーズに応じて頂き継続的な通所を認めて頂いた。

2 「配慮の内容」は、障害者差別解消法の基本方針を参考に「物理的環境への配慮」、「意思疎通の配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」の項目を設け、どれにも当てはまらない場合には「その他」とした。

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
2	聴覚障害	60代／女性	障害福祉	サービス利用時	本人	意思疎通の配慮	・要約筆記を要請した。広い会場でマイクを使っでの説明会だったが、聞き取れない声が多かったので安心した。手書きの要約筆記で話より遅れることが多かったが、説明の箇所を指さしてもらったりして内容を把握した。なにより居てもらえることが心強かった。
3	聴覚障害・知的障害	50代／女性	障害福祉	サービス利用時	—	意思疎通の配慮	・知的障害に加え、難聴である為、人の話が聞きとりにくく、理解することが難しいので、本人が本当に理解しているのか確認してもらい、理解していない場合は本人に分かりやすく話してもらっている。そのことにより本人が疎外感を味わうことなく安定した精神状態が保てている。
4	肢体不自由・知的障害	20代／男性	障害福祉	サービス利用時	—	物理的環境への配慮・ ルール慣行の柔軟な変更	・以前は知的障害のみであったが、後に腰の圧迫一部破裂骨折により車いすになった時、トイレに手すりをつけてもらい、それまで通っていた作業所に継続して通えることとなった。知的障害を抱えたまま足が不自由になり、他の作業所では受け入れがなかったため、知的障害者のみの作業所にそのまま残せてもらった。
5	肢体不自由	70代以上／男性	障害福祉	サービス利用時	本人	物理的環境への配慮	・私は車イス常用者であるが、利用施設にはスロープがなく、靴をぬいで入室する形式であった。改善を申し出たところ、3ヶ月ほどでスロープができ、土足で入室できるよう改善された。 ・一方で、スロープは後から設置したため、使いにくく、利用者の意見を聞いて設置すべきであると考えている。
6	言語障害・その他 (高次脳機能障害)	40代／男性	障害福祉	契約時・サービス利用時	本人	意思疎通の配慮	・私は高次脳障害、失語症者なので普通のスピードで話されると理解できないことがある。国リハや職リハでは契約時や授業を受ける際、できるだけゆっくりはっきり話してくれて助かった。
7	言語障害	50代／男性	障害福祉	問い合わせ時	家族	ルール慣行の柔軟な変更	・障害者用ハローワーク窓口で言語が不自由な旨を家族が伝えたところ、パソコン画面から選ぶよう指示された。本人は失語症でパソコン操作ができず、画面を理解できないため、家族が窓口申し入れ、家族が支援をしながら、窓口で受け付けてもらった。

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
8	知的障害	50代／女性	障害福祉	契約時・サービス利用時	家族	物理的環境への配慮・ ルール慣行の柔軟な変更	<ul style="list-style-type: none"> 本人は奇声や大声・泣き声等が苦手、ザワついた中にいると周りの人に爪立てや髪をひっぱる等の行為がみられる為、日中一時支援利用の際には落ち着いた環境の中で過ごせるよう要望した。 具対的な配慮としては、他の利用者や入所している方々から離れた所に机・ソファを置き、本人が好きなDVDも見られるように、テレビの配置も変える等してもらった。こうした中での利用で本人は少しずつ落ち着いていった。
9	知的障害	10代／男性	障害福祉	サービス利用時	—	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> 言葉での意思の疎通が難しくなることがあるので、大事な連絡等は口頭で本人に伝えるのみでなく、ノートに書いてもらっている。家庭と事業所の理解不足や誤解を防ぐのに役立っていると思う。
10	知的障害	10歳未満／—	児童福祉	サービス利用時	—	ルール・慣行の柔軟な 変更	<ul style="list-style-type: none"> 障害児2人に、担当保育士が1人ついた。保育所のカリキュラムによっては、同年齢のクラスに入れたり、年少のクラスに入れたりして、適切な保育が与えられた。
11	自閉症・知的障害	20代／男性	障害福祉	申請時	家族	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> 療育手帳の取得にあたっての程度判定面談時に、「本人の発する言葉をおうむ返しに返して頂く事により大変落ち着いて質問にある程度行動にて返答できる」と、説明したところ、聞き取りがスムーズに進み、程度判定面談が親も子供も納得する内容で完了した。
12	自閉症	10歳未満／—	児童福祉	サービス利用時	—	その他	<ul style="list-style-type: none"> 子供が軽い自閉症があった時に、保育園の先生に相談して一緒に対応を考えて下さった。また、私の不安な気持ち等も相談に乗って頂いた。
13	自閉症・知的障害	20代／女性	障害福祉	サービス利用時	—	物理的環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> 通所施設の利用を始めて長く経つのに、周りの人の名前を覚えられないのを不思議に思っていた。養護学校時代に、すぐに覚えられたのは校内服にゼッケンが付いていたからではないかと思ひ、施設の職員さんに自閉症で視覚優位な人には聞くだけでは理解は難しいこと、顔写真に名前がかかっているのが欲しいと伝えたところ、すぐに準備してもらえた。

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
14	精神障害・知的障害	20代／女性	障害福祉	契約時・サービス利用時	—	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人には社会に出て働きたいという意欲はあったものの、学生時代に経験したいじめや計算ができないというハンデがあった。現在就労支援を受けている特定非営利活動法人では、そのことへ職員全員が特別なご配慮をいただき、毎日明るく働いている。 ・ 具体的には、①常々声掛けしてくれる②困ったことに対し積極的にアドバイスしてくれる③生活面での指導してくれる、といった配慮がみられる。
15	精神障害	50代／男性	障害福祉	問い合わせ時	—	ルール・慣行の柔軟な変更	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者雇用の補助金で成り立っている福祉事業所で作業している様子を事前に見学させていただきました。
16	発達障害	10代／女性	児童福祉	問い合わせ時	—	ルール・慣行の柔軟な変更	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもが環境に慣れやすいように「体験利用」の機会を複数回にわたり設けてくれた。
17	発達障害	30代／男性	障害福祉	サービス利用時	—	物理的環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ たくさんの人の中で食事をする事につらさを感じていた時、パーティションで区切ってもらいました。
18	発達障害	—／男性	障害福祉	サービス利用時	—	物理的環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不安が出た場合に、1人で静かな場所をつくってもらい、自ら選択して場所を決めることができるようにしてもらおうといった要望をした。 ・ 静かで落ち着ける場所でトレーニングを行えるようになり、また、落ち着ける席を優先的に確保できるようになった。
19	その他（高次脳機能障害） ・ 肢体不自由	30代／男性	障害福祉	契約時・サービス利用時	家族	物理的環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 嚥下障害があるので、万が一窒息した時に備え、こちらが用意した吸引器具を備えさせてもらった。また、液体の飲み物はとろみをつけて飲まないといけませんが、本人が高次脳機能障害があるために、自覚できない。職員に声掛けや、見守りを行ってもらった。本人の障害の認識が低く、体の麻痺も残っていたので段差などの身体的に危なくない場所での作業など作業内容も考えてもらえた。

3) 不当な差別的取扱いが疑われる事例について

福祉事業関係分野において不当な差別的取扱いが疑われる経験³をした場合に、具体的な内容について回答を求めた。

(1) 不当な差別的取扱いが疑われる事例を経験した事業種別及び場面

不当な差別的取扱いが疑われる事例の具体的な内容の内訳は、「その他」分野が最も多く51.0%であった。また場面としては「その他」が最も多く31.5%、次いで「サービス利用時」31.1%となっていた。

図表 2-9 不当な差別的取扱いが疑われる事例の内訳（複数回答）

差別的取扱い	場面(複数回答)					計	割合
	問い合わせ時	申請時	契約時	サービス利用時	その他		
利用事業 障害福祉	19	18	13	50	12	112	39.2%
児童福祉	1	0	2	4	0	7	2.4%
高齢者福祉	3	2	1	5	1	12	4.2%
地域福祉	3	0	0	3	3	9	3.1%
その他	22	15	8	27	74	146	51.0%
計	48	35	24	89	90	286	
割合	16.8%	12.2%	8.4%	31.1%	31.5%		

※同一の事例で複数の場面にまたがる場合があるため、回収数と事例数は一致しない。
 ※割合は延べ事例数（286件）に対する割合を算出している。

(2) 経験した不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容

不当な差別的取扱いが疑われる事例のうち、具体的な内容が分かりやすく記載されているものを抽出し、表現を一部修正のうえケース概要としてまとめた。

なお、属性が不明の場合には「-（ハイフン）」表記とし、利用事業が福祉事業分野ではない（「その他」を選択されている）事例は、巻末の参考資料に掲載した。

図表 2-10 不当な差別的取扱いと考えられる内容（自由記述）

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	ケース概要
1	視覚障害	30代／女性	障害福祉	問い合わせ時	<ul style="list-style-type: none"> 多動行為がある障がいのある方を受け入れてくれる事業所が少ない。日中一時支援や短期入所事業所では、1対1の支援がマンパワー不足から困難であるとのことで、多動という言葉を出した途端に受け入れを断られる場合がある。 受け入れ方法がないか一緒に考えたり、他の事業を紹介したり、といった配慮が必要であると思う。

³ 調査票（本人票）では「不当な差別的取扱いと考えられる経験」と記載していたが、本報告書上では「不当な差別的取扱いが疑われる経験」として表現を統一している。

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	ケース概要
2	視覚障害	60代／男性	障害福祉	問い合わせ時・申請時	<ul style="list-style-type: none"> ・本人である自分ではなく、誘導者に話しかけられた。 ・本人である私に話したり質問したりしてもらえばいい。
3	聴覚障害	60代／男性	高齢者福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者施設に入所・通所しているろう者は周りの人（職員や他利用）とコミュニケーションが取れず孤立していることが多い。特に職員とコミュニケーションが取れない場合、伝えたいこと・訴えたいことがお互いに伝わらず、本人にあった適当なサービスを受けられない。 ・手話のできる職員を育てるか、聴覚障害のある方専用の高齢者施設を設置してほしい。
4	聴覚障害	50代／女性	高齢者福祉	問い合わせ時	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢となった主人の母親のためにあんしん電話を申請したところ、第一連絡先となる主人が聴覚障害であると分かると利用を拒否された。 ・第一連絡先が聴覚障害と分かっても、FAXやEメールでの対応を考える姿勢が見られなかった。
5	肢体的障害 肢体不自由・知的障害	10代／女性	障害福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校の時から、入浴介助をお願いしていた事業所さんに体が大きくなって、介助が大変になり、そのために付きたリフトの操作が難しいからと、入浴介助のサービス提供を断られた。 ・ヘルパーの仕事のスキルを上げるような努力をしてほしかった。
6	肢体不自由	40代／男性	障害福祉	問い合わせ時	<ul style="list-style-type: none"> ・デイケアに見学に行った時、足が不自由なのに「土足はダメ！！靴を変えて下さい！！」と言われた。体が不自由な場合、靴を変える、スリッパを履くことは大変難しい。
7	言語障害・肢体不自由	60代／女性	高齢者福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・会話支援者が不在のため、意思疎通支援が受けられず、自身の要望が理解してもらえずサービスの提供が満足に受けられなかった。失語症で何も言えないので、おとなしく世話の焼けない利用者と思われた。それぞれの障害者・高齢者への介護者の声かけ等の支援が欠かせないはずの高齢者福祉現場でも、そのような事が起きている。 ・失語症を理解し意思疎通のできる介護者がいれば、失語症者の要望が正確に伝えられ、適確なサービスを受けることができ、また孤立することも避けられた。
8	言語障害・肢体不自由	50代／男性	障害福祉	申請時・契約時	<ul style="list-style-type: none"> ・失語症という障害について、知識を持った担当者がおらず、当事者に適した仕事の紹介が出来なかった。また、失語症者の就労に役立つような自立訓練がない。生産年齢である障害者にとっては、就労も自立の一部と考えるべきである。 ・就労支援サービスの担当者には、最低一人、失語症者に対する正しい知識を持った者を配置してほしい。

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	ケース概要
9	知的障害	10歳未満／－	児童福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園に通う際に、家ではお昼寝ができるにも関わらず、他の園児の迷惑になるとの理由で、お昼寝を試すことなく、半日で帰されることが続いた。 ・ 保育園側がどうしたら一日過ごせるかを考えるべきだったと思う。
10	知的障害	10歳未満／－	児童福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 幼稚園の時、他の人の入園式、卒園式の際は手が掛かるので休ませて下さいと言われ、とても切ない気持ちになった。 ・ 支援者をつけることで、せめて園には行かせてほしかった。
11	自閉症	－／男性	障害福祉	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前に本人の特性情報を提供していたにもかかわらず、対応がわからなかった時や大きなパニックが起こった時、親が現場へかけつけ、息子のメンタルケアをしなくてはいけなかった。生活支援員の特性理解や、言葉がけの問題であったが、パニック時の不愉快状況のフラッシュバックが起こるようになり、1年ほど登所できなかった。 ・ 自閉症の研修を開く等、特性理解を支援者間で進めてほしい。発作の方の多い事業所であるため、発作に関する研修が重視されている。
12	精神障害	30代／女性	障害福祉	問い合わせ時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明会でその施設のプログラムに関する質問したことに関して、はぐらかされた。支援者が付いている人は、その支援者または親が質問をしており、その方たちにはきちんと回答していたので、明らかに差別だと感じた。 ・ 支援者を保護者として扱い、当事者を大人として扱わない風潮があり、おかしいと感じる。サービス利用者に対する意識が低い。

3. 調査結果【事業者票】

1) 回答者及び当事者の属性

(1) 事業所の提供サービス

事業者票の回答事業所が提供している事業（サービス）は、障害福祉が最も多く 82.6%となっていた。

図表 2-11 回答事業所が提供している事業（複数回答）

提供事業	回答数 (N=385)	割合
障害福祉	318	82.6%
児童福祉	55	14.3%
高齢者福祉	10	2.6%
地域福祉	8	2.1%
その他	58	15.1%

(2) 回答のあった事例数

事業者票で「合理的配慮を提供した事例」、「合理的配慮の申し出に対応できなかった事例⁴」、「差別的取扱いであると申し出の合った事例／差別的取扱いではないかと思った事例」へ回答のあった事例数は、それぞれ 89 件、34 件、17 件であった。

図表 2-12 回答のあった事例数（複数回答）

事例	回答数 (N=385)	割合
合理的配慮を提供した事例	89	23.1%
合理的配慮の申し出に対応できなかった事例	34	8.8%
差別的取扱いであると申し出のあった事例/ 差別的取扱いではないかと思った事例	17	4.4%

⁴ 調査票では「対応するかどうか迷った事例／対応できなかった事例」と併記して尋ねたが、「対応するかどうか迷った」としても対応できた事例は前頁の提供事例として回答があり、迷った結果対応できなかった事例のみがこの項目に回答されているため、本報告書上では「対応できなかった事例」と表記している。

2) 合理的配慮提供事例について

(1) 対象となる方の性別

事業者票で回答のあった「合理的配慮を提供した事例」89件における対象となる方（障害のある方）の属性の内訳は、性別は「男性」68.5%が多く、年齢階級は「30代」が20.2%と最も多くなっていた。

図表 2-13 合理的配慮を提供した対象者の性別・年齢階級内訳

合理的配慮 提供事例	年齢階級									計	割合
	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答		
性別 男性	3	6	13	13	8	6	7	4	1	61	68.5%
女性	1	3	2	5	4	4	4	1	0	24	27.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4.5%
計	4	9	15	18	12	10	11	5	5	89	
割合	4.5%	10.1%	16.9%	20.2%	13.5%	11.2%	12.4%	5.6%	5.6%		

(2) 対象となる方の障害種別

「合理的配慮を提供した事例」89件における対象となる方（障害のある方）の障害種別の内訳は、「知的障害」が57.3%と最も多く、次いで「肢体不自由」31.5%となっていた。

図表 2-14 合理的配慮を提供した対象者の障害種別内訳

障害種別	回答数 (N=89)	割合
視覚障害	15	16.9%
聴覚障害	9	10.1%
肢体不自由	28	31.5%
難病	3	3.4%
言語障害	4	4.5%
知的障害	51	57.3%
自閉症	8	9.0%
精神障害	7	7.9%
盲ろう	1	1.1%
内部障害	2	2.2%
発達障害	8	9.0%
その他	5	5.6%

(3) 合理的配慮を提供した事業種別及び場面

「合理的配慮を提供した事例」89件における利用事業の内訳は、「障害福祉」が67.3%と最も多かった。場面としては「サービス利用時」が最も多く62.4%となっていた。

図表 2-15 合理的配慮を提供した事例の内訳

合理的配慮 提供事例	場面(複数回答)					計	割合
	問い合わせ時	申請時	契約時	サービス利用時	その他		
利用事業							
障害福祉	7	2	5	48	6	68	67.3%
児童福祉	3	1	2	7	0	13	12.9%
高齢者福祉	0	1	1	2	0	4	4.0%
地域福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	5	1	1	6	3	16	15.8%
計	15	5	9	63	9	101	
割合	14.9%	5.0%	8.9%	62.4%	8.9%		

※同一の事例で複数の場面にまたがる場合があるため、回収数と事例数は一致しない。

※割合は延べ事例数(101件)に対する割合を算出している。

(4) 提供した合理的配慮の内容

合理的配慮の具体的な内容のうち、具体的な合理的配慮の内容が分かりやすく記載されているもの、配慮が提供されるに至った流れが記載されているものを抽出し、表現を一部修正のうえケース概要としてまとめた。

なお、属性等が不明の場合には「- (ハイフン)」表記とし、利用事業が福祉事業分野ではない(「その他」を選択されている)事例は、巻末の参考資料に掲載した。

図表 2-16 合理的配慮を提供した事例の内容(自由記述)

番号	障害種別 対象者の	年代/性別 対象者の	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
1	視覚障害	60代/男性	障害福祉	問い合わせ時	-	意思疎通の配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約時に書面だけでは不安のある利用者のため、契約書の内容を録音した音声CDの作成や点字の契約書を作成した。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所内での検討を経て作成に至った。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
2	聴覚障害・知的障害	30代／男性	障害福祉	申請時・契約時・サービス利用時	家族	意思疎通の配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象となる方は聴覚障害と知的障害を併せ持つ方であった。対象となる方の母親から本人の理解が浅く施設体験等をうまく行えるか不安であるとの申し出があった。手話を使用する方であったため、手話通訳士資格を持つ職員が同行し、本人への情報保障と施設への聴覚障害についての情報提供を行い、環境調整に努めた。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談時に対応した職員が、本来の職務は異なるものの手話通訳士資格を持つ職員が本ケースに関わることを提案し、実現に至った。
3	肢体不自由	50代／女性	障害福祉	その他	家族	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象となる方の母親から施設建物の和式の女子用トイレが、足が不自由であるため、とても利用しにくいとの申し出があった。トイレを洋式トイレに造り直し手すり等を付けた。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者及びその家族の意見・希望を聞く機会を増やし、その意見を取り入れ、障害のある方が利用しやすいよう、環境整備を行った。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
4	肢体不自由・知的障害	20代／男性	障害福祉	契約時・サービス利用時	—	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業所として車椅子利用者を支援できる体制がとれていなかった。車椅子利用者との話し合いの中で車椅子利用者が利用できるよう合理的配慮の申し入れがあった。主にトイレ使用工程に注力し以下の合理的配慮を提供した。 <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ使用完了を支援職員に知らせる合図の無線チャイムを考案した。 ・車椅子から便器への移動時の利用者の負担軽減の為にクッションマットを用意した。 ・車椅子対応作業テーブルを整備した。 ・車椅子利用者に対する支援体制の見直しを実施した。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用契約前に利用者及び保護者と話し合いをし、作業所で車椅子利用者の体験実習を行った。その中で、利用者の行動や作業上の課題を抽出した。その後、支援員関係者会議、利用契約時の利用者及び保護者との話し合いを経て合理的配慮の提供に至った。
5	難病・肢体不自由・知的障害	10歳未満／男性	児童福祉	サービス利用時	家族	ルール・慣行の柔軟な変更	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排尿の有無を告げてくる際に、トイレに連れていくよう変更した。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象となる方が幼児である為、保護者と話し合いながら進めていった。最初はオマルを使用していたが、プライバシーの面からトイレに連れて行ってほしいとの要望が保護者からあり、支援者として合理的配慮を考慮し、トイレへ行くことを嫌がっていた利用者（児）に対し、トイレにキャラクターの絵を貼り明るい雰囲気にする等の取組を行い、トイレを利用できるようにした。
6	知的障害	20代／女性	障害福祉	その他	家族	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設玄関前が、芝生により段差が生じていた。保護者から利用者は注意力に欠けるので、躓く危険があり、芝生を撤去してほしいとの要望があり、芝生スペースをセメント舗装し段差を解消した。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要望のあった後に利用者の転倒危険性を検証し、改修の必要性があると判断したため、改修に至った。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
7	知的障害・肢体不自由	10代／男性	児童福祉	サービス利用時	家族	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象となる方は重度の知的障害と肢体不自由が重複している医療型障害児入所施設に入所している児童であった。フローリングの居室で布団を敷いて過ごしていたが、発作や体動などで布団のない場所で転倒し床面に殴打して怪我をしたことから、家族から怪我を防ぐ対応を要望された。合理的配慮として、居室の床全体にクッション性の高いマットを敷いて、どこで転倒しても怪我をしないように環境を整えた。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 怪我が続いたことから、家族と担当職員で対応案を話し合った。その後、役職者の会議にて対応を決めた。施設は別法人の管理であったが、施設管理者からも実施の承認を得た。クッション性の高いマットの製作検討には担当者も関わり、事務と連携して購入手続きを行った。
8	知的障害	20代／男性	障害福祉	サービス利用時	本人・家族	ルール・慣行の柔軟な変更	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日中支援で生活介護を提供している利用者、保護者より同一法人経営の障害者支援施設において、短期入所を利用したい旨申し出があった。当該施設は通常の送迎コースから外れているものの、別便を出して送迎を行うこととして、円滑な短期入所利用につなげている。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保護者の意見を聞き、障害者支援施設との協議を経て実施した。他の利用者、保護者にも当該障害者支援施設での短期入所利用については同様の方法で対応する旨周知している。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
9	自閉症	10代／男性	児童福祉	サービス利用時	—	意思疎通の配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害のため、コミュニケーションが難しく、特定のコミュニケーションの方法しか受け入れられないので、支援者全員が同じ方法でコミュニケーションを取るよう配慮した。また、精神の安定のため、継続的な通院と投薬が必要であったため、服薬の管理を行うとともに、本人が意思を伝えられないことを代わりに伝え、治療の補助を行った。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 前利用施設、児相、障害福祉事務所、地域サポートステーションなど関連機関会議を定期的に持った。また、当施設退所後の利用施設とも定期的な連携会議もった。
10	精神障害	50代／男性	障害福祉	サービス利用時	—	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 周りの人の視線や、動きが気になりイライラしてしまう状態だった。対応を話し合い、周囲に簡易のついたてを作った。視界が遮られ、周りの状態が気にならなくなった。本人も「落ち着けるようになった」と環境に満足した。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者と現状の問題点を話し合った。その後、いくつかの対応策を提案し、その中から利用者を選んでもらった。
11	発達障害	20代／男性	障害福祉	サービス利用時	本人	物理的環境への配慮	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 作業中に他の利用者と同じ部屋では他の利用者の声がうるさくて作業に集中できないという訴えがあった。就職をすると集団で仕事をするともあると伝えた上で、個別に仕事ができる部屋を準備して、本人が作業できる環境を設定した。個別で作業を行うことで継続して取り組むことが出来るようになった。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人、家族、福祉事務所職員、担当職員で個別支援計画作成会議を行う。個別支援計画では本人の評価表を提示するが、ルビを振り、長所と課題が理解しやすい言葉を用いながら作成している。会議の中で、本人のニーズを聞き取り、作業場面や就職活動に出来る限り反映している。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
12	その他（人工呼吸器使用）・視覚障害・肢体不自由・知的障害	10歳未満／男性	児童福祉	サービス利用時	家族	ルール・慣行の柔軟な変更	<p>【合理的配慮提供事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 人工呼吸器使用の男児の保護者から、遠足をバスに乗って皆と一緒にいきたいとの相談があった。保護者から『他県ではリフト付きスクールバスを貸してもらえる。』との情報を得て、隣接の特別支援学校及びスクールバスを運行しているバス会社に打診したところ、ワンステップバスが借りられることになり、皆で一緒にバスに乗って遠足に行くことができた。 <p>【合理的配慮提供までに経た段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保護者の意向の把握、関係職種（医師，看護師，保育士，支援員）との話し合い、バス車内で容態が急変した場合の対応策を検討する等の取組を行った。

3) 合理的配慮の申し出に対応できなかった事例について

(1) 対象となる方の性別

事業者票で回答のあった「合理的配慮の申し出に対応できなかった事例」34件における対象となる方（障害のある方）の属性の内訳は、性別は「男性」64.7%が多く、年齢階級は「30代」が23.5%と最も多くなっていた。

図表 2-17 合理的配慮を提供した対象者の性別・年齢階級内訳

対応に迷った/ できなかった事例	年代									計	割合
	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答		
性別 男性	0	3	4	4	4	3	2	2	0	22	64.7%
女性	0	1	2	4	2	0	2	1	0	12	35.3%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
計	0	4	6	8	6	3	4	3	0	34	
割合	0.0%	11.8%	17.6%	23.5%	17.6%	8.8%	11.8%	8.8%	0.0%		

(2) 対象となる方の障害種別

「合理的配慮の申し出に対応できなかった事例」34件における対象となる方（障害のある方）の障害種別の内訳は、「知的障害」と「肢体不自由」が35.3%と最も多く、次いで「精神障害」29.4%となっていた。

図表 2-18 合理的配慮を提供した対象者の障害種別内訳

障害種別	回答数 (N=34)	割合
視覚障害	2	5.9%
聴覚障害	2	5.9%
肢体不自由	12	35.3%
難病	0	0.0%
言語障害	1	2.9%
知的障害	12	35.3%
自閉症	1	2.9%
精神障害	10	29.4%
盲ろう	6	17.6%
内部障害	0	0.0%
発達障害	2	5.9%
その他	1	2.9%

(3) 対応できなかった事例の事業種別及び場面

「合理的配慮の申し出に対応できなかった事例」34件における利用事業の内訳は、「障害福祉」が63.2%と最も多かった。場面としては「サービス利用時」が最も多く55.3%となっていた。

図表 2-19 合理的配慮の申し出に対応できなかった事例の内訳

対応に迷った/ できなかった事例	場面(複数回答)					計	割合
	問い合わせ時	申請時	契約時	サービス利用時	その他		
利用事業							
障害福祉	6	1	0	14	3	24	63.2%
児童福祉	1	0	0	3	0	4	10.5%
高齢者福祉	1	0	0	1	0	2	5.3%
地域福祉	1	1	0	0	0	2	5.3%
その他	0	1	1	3	1	6	15.8%
計	9	3	1	21	4	38	
割合	23.7%	7.9%	2.6%	55.3%	10.5%		

※同一の事例で複数の場面にまたがる場合があるため、回収数と事例数は一致しない。

※割合は延べ事例数（38件）に対する割合を算出している。

(4) 対応できなかった事例の内容

事例の具体的な内容のうち、具体的な困難点が分かりやすく記載されているものを抽出し、表現を一部修正のうえケース概要としてまとめた。

なお、属性等が不明の場合には「-（ハイフン）」表記とし、利用事業が福祉事業分野ではない（「その他」を選択されている）事例は、巻末の参考資料に掲載した。

図表 2-20 合理的配慮の申し出に対応できなかった事例の内容（自由記述）

番号	障害種別 対象者の	年代/ 性別	利用サービス	場面	申し出た者	ケース概要
1	視覚障害	50代/ 男性	障害福祉	サービス利用時	-	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 弱視、片目義眼の利用者で、事前にどの程度弱視かという情報はなかった。印刷物全ての字が見えないため、かなりの拡大文字にするか、テープに録音して下さいとの申し出があった。印刷物については可能な限り対応したが全てというわけにはいかず、その場で読み上げることにした。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><費用・負担の程度></p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての発行物を拡大資料（A4用紙に8字くらいの大きさでないとみえない）ということはレイアウト的に難しかった。また、全ての配布物をテープに録音できる時間も場所もなかった。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	ケース概要
2	聴覚障害	70代以上／男性	地域福祉	問い合わせ時・申請時	本人	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内の男性用トイレに洋式トイレが無く、また多目的トイレの入り口が女性用トイレと同じであるため、視線が気になり利用できない。高齢になり、足腰が弱って和式トイレは使えないため、男性用トイレにも、洋式トイレを設置してほしい、との申し出があった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><物理的・技術的制約></p> <ul style="list-style-type: none"> 事業実施者所有の施設ではないため、改修が困難である。多目的トイレの前に目隠し用のパーテーションを設置したが、不十分である。簡易便座の設置では、安全面・衛生面に不安があり、断念した。
3	肢体不自由	40代／男性	障害福祉	サービス利用時	—	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 電動車椅子利用者の外出支援をする際、コンサートが開催される飲食店へ同行したが、入り口に階段が5段ほどあり、段差を超えるのが危険なため入店を断念した。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ヘルパーと2人で階段を上がるのは、転倒の恐れがあり、危険が伴うため、断念した。
4	肢体不自由・知的障害	20代／女性	障害福祉	サービス利用時	—	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療的ケアにあたる喀痰吸引が必要な利用者。人的、設備的に整っていないため対応できず、現状では、必要な時には支援員がプロンキーパーを使用したり、抱きかかえて背中をさするなどして排痰の支援を行っている。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><人的・体制上の制約></p> <ul style="list-style-type: none"> 医療的ケアを行うための看護師の不足、必要機器などのハード面での不足により、喀痰吸引を安全に行うのは難しい。
5	知的障害	70代以上／男性	障害福祉	サービス利用時	—	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外出プログラムなどの実施の要望に対して、職員配置人数、シフト体制に限度があり、十分に答えきれなかった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><人的・体制上の制約><事務・事業への影響></p> <ul style="list-style-type: none"> 多数の利用者に対し職員配置数の限度がある。 要望に応えた場合、生活介護面での対応以外の日常業務が行えなくなる。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	ケース概要
6	知的障害	40代／男性	障害福祉	問い合わせ時	ー	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> インフルエンザ等における集団接種について相談を受けた。対象となる方は知的障害のある男性で、病院や特に注射に対する恐怖心があり、家族では病院へ付き添い対応することが難しい。そのため、事業所での集団接種実施の申し出があったが実施しなかった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> 予防接種はその時の利用者の体調や体質にも影響されやすいため、事業所内の生活介護事業に看護師を配置しているとはいえ、実施後の副作用や健康状態に責任が持てない面がある。
7	知的障害・その他	10代／男性	児童福祉	サービス利用時	家族	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> 重度の知的障害と強度行動障害のある障害児で施設入所している利用者。 普段は施設内で訪問学校や施設の活動に積極的に参加している。 強いこだわりのためにトラブルを起こすこともあるが、職員が適切に対応することにより問題行動は減少している。 頻繁ではないが大きな発作を起こすことがある。 <p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族と一緒に1泊旅行に行きたいが、家族だけでは連れていくことができないので施設の協力を得たい。具体的な協力内容としては、施設の看護師を1名同伴してほしい、との申し出があった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><人的・体制上の制約></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者が大きな発作を起こす心配もあったが、それよりも利用者の個別の企画に職員を配置することが困難であった。施設では年に1度、温泉1泊旅行という企画を設けており、その企画であれば看護師も参加するので対応が可能であると判断した。

(5) 対応できなかった理由

「合理的配慮の申し出に対応できなかった事例」34件における対応できなかった理由の内訳は、「物理的・技術的制約」が44.1%と最も多く、次いで「人的・体制上の制約」38.2%となっていた。

図表 2-21 合理的配慮の申し出に対応できなかった理由の内訳（複数回答）

対応できなかった理由	回答数 (N=34)	割合
人的・体制上の制約	13	38.2%
費用・負担の程度	7	20.6%
物理的・技術的制約	15	44.1%
事務・事業への影響	5	14.7%
解決策が分からない	0	0.0%
その他	13	38.2%

4) 不当な差別的取扱いであるとの申し出があった事例／差別的取扱いにあたるのではないかと思った事例について

(1) 対象となる方の性別

事業者票で回答のあった「不当な差別的取扱いであるとの申し出があった事例／差別的取扱いではないかと思った事例（以下、不当な差別的取扱いが疑われる事例）」17件における対象となる方（障害のある方）の属性の内訳は、性別は「男性」64.7%が多く、年齢階級は「30代」が29.4%と最も多くなっていた。

図表 2-22 不当な差別的取扱いが疑われる事例の対象者の性別・年齢階級内訳

差別的取扱い事例		年代								計	割合	
		10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上			無回答
性別	男性	1	0	3	3	2	1	1	0	0	11	64.7%
	女性	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	23.5%
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	11.8%
	計	1	0	5	5	2	1	1	0	2	17	
割合		5.9%	0.0%	29.4%	29.4%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%	11.8%		

(2) 対象となる方の障害種別

「不当な差別的取扱いが疑われる事例」17件における対象となる方（障害のある方）の障害種別の内訳は、「知的障害」が41.2%と最も多く、次いで「精神障害」23.5%となっていた。

図表 2-23 不当な差別的取扱いが疑われる事例の対象者の障害種別内訳

障害種別	回答数 (N=17)	割合
視覚障害	1	5.9%
聴覚障害	1	5.9%
肢体不自由	3	17.6%
難病	1	5.9%
言語障害	1	5.9%
知的障害	7	41.2%
自閉症	3	17.6%
精神障害	4	23.5%
盲ろう	1	5.9%
内部障害	1	5.9%
発達障害	1	5.9%
その他	1	5.9%

(3) 不当な差別的取扱いが疑われる事例の事業種別及び場面

「不当な差別的取扱いが疑われる事例」17件における利用事業の内訳は、「障害福祉」が63.2%と最も多かった。場面としては「サービス利用時」が最も多く42.1%となっていた。

図表 2-24 不当な差別的取扱いが疑われる事例の内訳

差別的取扱い事例	場面(複数回答)					計	割合
	問い合わせ時	申請時	契約時	サービス利用時	その他		
利用事業							
障害福祉	4	0	1	6	1	12	63.2%
児童福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
高齢者福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
地域福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	1	1	0	2	3	7	36.8%
計	5	1	1	8	4	19	
割合	26.3%	5.3%	5.3%	42.1%	21.1%		

※回答者が複数の事例を回答する場合があるため、回収数と事例数は一致しない。

※割合は延べ事例数(19件)に対する割合を算出している。

(4) 不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容・新しい取組や変化

「不当な差別的取扱いが疑われる事例」のうち、具体的な内容が分かりやすく記載されているものを抽出し、表現を一部修正のうえケース概要としてまとめた。

なお、属性が不明の場合には「- (ハイフン)」表記とし、利用事業が福祉事業分野ではない(「その他」を選択されている)事例は、巻末の参考資料に掲載した。

図表 2-25 差別的取扱いが疑われる内容(自由記述)

番号	障害対象者の種別	年代/性別	利用サービス	場面	ケース概要
1	知的障害・自閉症	20代/男性	障害福祉	サービス利用時	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中活動で図書館に行った際、遊びに来ていた小学校の女子児童がトイレでいたずらされるという事件が起こった。その際に見た目や服装などが怪しいという理由だけで、当該利用者が犯人扱いされた。その後事実確認(女児の話、時間軸の確認、防犯カメラの確認等)により、別人だと分かり収まった。 <p>【新しい取組や変化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の行動を把握し、問い合わせがあった際に利用者ではないとはっきり言えるようにしておく。一般の方に障害者に対し先入観、思い込みで判断しないよう、説明、周知、啓蒙活動を行う。

番号	対象者の障害種別	対象者の年代／性別	利用サービス	場面	ケース概要
2	知的障害・肢体不自由	20代／男性	障害福祉	問い合わせ時	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入浴サービスの支給時間の時間数についての問い合わせがあった。医療的ニーズが高く、慢性的な皮膚疾患のある利用者から入浴サービスの依頼を受け、相談員に繋げた時、行政的には入浴サービスは一律で2回までとしています、との返答があった。
3	自閉症	20代／女性	障害福祉	問い合わせ時	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所を利用したいとの問い合わせがあった際、ご本人の状態を見た結果、その時点で受入れが難しいと判断した。 <p>【新しい取組や変化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員体制の見直しを検討中である。
4	精神障害	20代／男性	障害福祉	問い合わせ時	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで、知的障害者中心の施設運営をしてきたため、重度の精神障害者の受け入れ時に、概況調査票を確認し、他害行為や強度行動障害のある方の場合は受け入れを躊躇し、先延ばしにしてしまう。 <p>【新しい取組や変化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門性をもった職員を育成し、身体・知的・精神のいずれの障害種別の方でも受け入れ可能な体制の構築を目指している。
5	盲ろう	50代／男性	障害福祉	その他	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に対し、通訳介助員が、「なぜ自分に依頼がないのか」「なぜ1人の盲ろう者に対して複数の通訳介助員がついているのか」などの批判的行動をとり、利用者から傷ついたとの申し出があった。

5) 障害者差別解消法についての意見等

障害者差別解消法について、事業者としての取組等、国に示してほしいこと等の意見を募った。事業者としての取組等としては、職員への周知・研修の受講等組織としての体制整備について、コミュニケーション上の工夫等具体的な取組について、取組に対する困難さについて等の意見があった。国に示してほしいこと等としては、法の内容についての周知等について、相談先・監督体制について、合理的配慮の負担について等の意見があった。

図表 2-26 障害者差別解消法についての意見等（自由記述）

事業者としての取組等	
組織としての体制整備についての意見（27件）例	
	法律の説明を職員に周知し、法律制定に関する研修会に職員を参加させ、他職員に対してフィードバックを実施した。
	聴覚障害者への情報保障ということでコミュニケーションを円滑に行なっていく為のスキルアップとして職員に手話検定を積極的に受験するよう促している。
	利用者からの申し出を待つことが多い。こちらから積極的に伺うこともあるが、表面的な問い掛けになりがちなので、利用者が安心して提案、相談できる環境を作っていくように職員間で話し合っている。
具体的な取組についての意見（13件）例	
	契約前の見学、面接等、写真やスライドを使用して伝わりやすい工夫をしている。契約書も文書でなく、スライドを活用する予定。
	掃除スタッフとして聴覚障害のある方を雇用した際、コミュニケーションツールとして、お絵書きタブレットを購入したり、手話の本を参考に簡単な手話を各所に掲示したりした。又、施設内のいたる所で鍵での管理を行っているため、開閉が分かりやすいように「右の回したら開」等の文字を鍵の側に貼ったりしている。障害特性によって対応が違ってくるが、まずは、この法律が一般の人にも理解してもらえるような取組（情報共有等）をしていくべきだと感じる。
	合理的配慮については、利用者の申し出のあるなしにかかわらず、入園時の面談にてご本人の状況をお伺いし、園での生活を安心かつ充実して過ごしていただくための対応として、それぞれの状況に合わせて取り組んでいます。
	当事業所では聴覚障害の職員が働いています。全職員での朝礼時には、手話、筆記で内容を伝える担当者を日替わりで置き、内容を伝えています。よく使う手話は聴覚障害の職員が直接教えてくれることもあり、また各職員も手話の本を見て自主的に勉強していますし、難しい内容の時には筆記で詳しく説明する等、コミュニケーションにおける差別が起きないように、心掛けています。
	毎月1回自治会を開催しており、その時間問題があれば（不満があれば）話し合っ解決しています。
取組に対する困難さの意見（9件）例	
	当施設では、社会体験を目的として、重度の障害があろうと、出来るだけ外食や、カフェへ出かけていくような計画を立て実行しております。しかしながら、実際に行ける場所は限られており、トイレの設備がなかったり、気持ちよい受け入れが難しい場所も多いのです。誰もが外へ出かけられる環境を望みます。
	合理的配慮については、それぞれ個々の思いや、感じ方によってもとらえ方がちがうので、支援側からすると大変難しい課題だと思っています。どちらかの思い込みで動くのではなく、

	<p>双方が、十分に意見を出しあって取り組んでいかないと、トラブルの原因となるように感じます。</p>
	<p>その他の意見（10件）例</p> <p>保護者に法の趣旨を説明しなければならないと思っている。</p> <p>現在のところ、合理的配慮、不当な差別的取扱いについての申し出の事例はありませんが、利用者ご本人、ご父兄様と、事業所間の密なコミュニケーションを図り、他の関係機関と連携しながら、より良い福祉サービスの向上に努力していきたい。</p>
	<p>国に示してほしいこと等⁵</p> <p>法の内容についての周知等の意見（33件）例</p> <p>合理的な配慮は、わかりやすいよう深く考えようとするとうわかりにくい課題に感じます。今回の取り組みのように事例を集めイメージしやすい具体例があると浸透すると思います。</p> <p>内閣府の広報用リーフレットの中に、障害のある方から何らかの配慮を求める意思があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会障壁を取り除くために必要で合理的配慮を行うことが求められますと説明されています。その負担になり過ぎない範囲がどこまで指すのか難しい。</p> <p>国民に対しての差別解消法の周知をお願いしたいと思う。</p> <p>相談先・監督体制についての意見（7件）例</p> <p>判断や対応に困った際に相談ができる窓口の設置や判断基準となる指針等の開示を希望します。</p> <p>よくも悪くもトラブルとなる事例が増えると思いますので、その対策も十分に準備をしておいてほしいと思います。</p> <p>自治体・行政に対する差別解消法に関する監視体制を強くしてほしい。</p> <p>合理的配慮の負担についての意見（7件）例</p> <p>今回の事例では現状取りあえず解決できる方向に進んでいるが、同じような申し出が他の利用者から続けて出てきた場合には、マンパワー的に対応できない。多種多様な要望に応えられるようなサービスの創設・開発が望まれる。</p> <p>既にある一定のガイドラインが国から示されているが、全てのケースにおいて同じように法を適用するのではなく、ある程度のキャパシティを保つべきだと思う。</p> <p>差別を無くす為の配慮や対応は必要な事と思います。一方、その為のマンパワーや設備を準備、用意する上で、どうしてもコストはかかる為、事業者へ努力を求めるだけでなく、努力に見合う配慮も大切だと思います。</p> <p>その他の意見（12件）例</p> <p>障害者雇用促進法も併せて改正されることとなりましたが、賃金が一般就労の基準（最低賃金）と同レベルまで改善されることを強く望んでいます。また障害者差別解消法は、民間事業者に対しては努力義務としていることから、実際にどこまで実行されるのか、疑問が残ります。当事者は、自分が不当な扱いを受けていることすら気づかないことが多く、自ら訴えることもできない可能性が高いので、どのように発見・解消していくかが重要だと考えます。</p>

※複数の意見を回答している場合があるため、回収数と意見数は一致しない。

⁵ 調査の実施後（平成 27 年 11 月）に、厚生労働省より「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」が公表されたことに留意が必要。

4. アンケート調査のまとめ

1) 合理的配慮について

本調査では合理的配慮の具体的経験・取組を中心に事例を収集した。このような具体的な内容について、事業者票の自由意見として、障害者差別解消法の施行に伴い事業所に課せられる合理的配慮の努力義務について、具体的な取組イメージを共有してほしいとの意見が複数散見された。本調査の実施時期が、厚生労働省から「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」が公表される以前であったこともありこのような意見が多く出されたと考えられるが、ガイドラインが公表された以降も事業者は具体的な取組イメージを引き続き必要としていることが推測される。そのため、多様な取組事例を収集した本事業の結果には一定の意義があると考えられる。

本調査で回答のあった合理的配慮の具体事例について、基本方針を参考に「物理的環境への配慮」、「意思疎通の配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」、「その他」の分類を実施した。「物理的環境への配慮」としては、スロープの設置や、パーテーションで区切る等の事例が、「意思疎通の配慮」としては、ゆっくりはっきり話す、分かりやすく話す等の事例が、「ルール・慣行の柔軟な変更」としては、受付時の特別な対応や着替えの場所の確保等の事例が報告された。

図表 2-27 合理的配慮事例の内容【抜粋・再掲】

物理的環境への配慮	
本人票の回答抽出	
・ トイレに手すりを設置	
・ スロープを設置	
・ 他の利用者等から離れた所に机・ソファを配置	
・ テレビの配置を変更	
・ 顔写真と名前を併記した一覧の作成	
・ パーテーションを設置	
・ 落ち着ける席を優先的に確保	
・ 吸引器具を配備	
事業者票の回答抽出	
・ トイレを洋式トイレに造り直し手すり等を設置	
・ トイレ使用完了を支援職員に知らせる合図の無線チャイムを考案	
・ 車椅子から便器への移動時の利用者の負担軽減の為クッションマットを用意	
・ 車椅子対応作業テーブルを整備	
・ 車椅子利用者に対する支援体制の見直しを実施	
・ 芝生スペースをセメント舗装し段差を解消	
・ 居室の床全体にクッション性の高いマットを整備	

	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易のついたてを設置
	<ul style="list-style-type: none"> ・個別に仕事出来る部屋を準備
意思疎通の配慮	
本人票の回答抽出	
	<ul style="list-style-type: none"> ・要約筆記を要請 ・手書きによる要約と資料の指し示し
	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が本当に理解しているのか確認し、理解していない場合は本人に分かりやすく話す
	<ul style="list-style-type: none"> ・できるだけゆっくりはっきり話す
	<ul style="list-style-type: none"> ・大事な連絡等はノートに書く
	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の発する言葉をおうむ返しに返す
	<ul style="list-style-type: none"> ・声掛け ・困ったことに対し積極的にアドバイス ・生活面での指導
事業者票の回答抽出	
	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書の内容を録音した音声CDの作成や点字の契約書を作成
	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳士資格を持つ職員の同行による、本人への情報保障と施設への聴覚障害についての情報提供
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が受け入れられる特定のコミュニケーションの方法への対応
ルール・慣行の柔軟な変更	
本人票の回答例	
	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供圏域外地域への柔軟な対応
	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害を抱えた後の知的障害向け作業所での受け入れ継続
	<ul style="list-style-type: none"> ・受付方法の変更（対面での対応）
	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所カリキュラムの柔軟な変更
	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用開始前の事前見学
	<ul style="list-style-type: none"> ・複数回にわたる体験利用実施
事業者票の回答例	
	<ul style="list-style-type: none"> ・排尿の申し出に応じてトイレに連れていく支援
	<ul style="list-style-type: none"> ・通常の送迎コース以外への送迎を実施
	<ul style="list-style-type: none"> ・ワンステップバスを借用

収集された事例をみると、スロープの設置やトイレの改修など、費用をかけて実施しなければならない合理的配慮の内容もある一方で、簡易のついたてを用意したり、話し方を工夫したりするなど、日常の業務における小さな配慮の結果であるものも多く挙げられていた。このような小さな配慮は、福祉事業分野の事業所では、これまでに実施されてきた業務の一部として既に取り組みされている内容も多いと推測される。小さな配慮の内容であっても判例集を積み上げていくことで、どのような取組が合理的配慮の提供にあたるのかわからないと

いう事業所の不安を解消できることが期待されるのではないか。

一方で、合理的配慮事例として回答のあった事例には、障害福祉サービスを利用すること自体や、福祉事業として提供される業務内容そのものを配慮と捉えている回答もあり、合理的配慮とそうでないサービスとの区別が難しいものもあった（要約筆記を利用した際に要約だけでなく資料の箇所を指し示しを行ってくれた、等）。特に利用者にとっては、合理的配慮の概念を十分に理解することが困難であることが考えられ、引き続き正確な情報を発信していくことが期待される。

また、事業者票では、合理的配慮に対応できなかった事例についてその理由の回答を求めたところ、対応できなかった事例の主な理由は「物理的・技術的制約」、「人的・体制上の制約」が中心となっていた。自由意見においても、合理的配慮の負担に関する記述も複数散見されたことから、過重な負担については、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や、過重な負担に当たると判断した場合、障害者にその理由を説明し理解を得るよう努めるとともに、代替措置の選択も含め、双方の建設的な対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものであることを、引き続き周知していくことが求められる。

2) 不当な差別的取扱いが疑われる事例について

不当な差別的取扱いが疑われる事例の回答内容には、差別的取扱いではなく合理的配慮の不提供にあたると思われる事例が含まれていた（足が不自由なのにスリッパに履き替えることを求められた、会話支援者が不在で意思疎通支援が受けられなかった、等）。「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」はいずれも差別であるが、一方が努力義務であるなど違いのある事項であるため、整理が必要と考えられる。

また、障害者差別解消法の施行により、利用者と事業者の間で合理的配慮の不提供か、不当な差別的取扱いかで捉え方の行き違いが発生するなどのトラブルも考えられることから、事業者票の自由意見に挙げられているように、相談窓口等についての周知も求められていると考えられる。

Ⅲ. ヒアリング調査結果

1. 調査概要

1) 目的

アンケート調査では福祉事業関係分野のうち障害福祉分野を除く3分野（児童福祉、高齢者福祉、地域福祉）における事例を十分に収集することができなかった。そこで、障害のある方に対する合理的配慮の具体的な取組イメージを共有するため、3分野（児童福祉、高齢者福祉、地域福祉）の事業所における取組事例を収集することを目的とした。特に、障害のある方の受け入れにおける特段の配慮、工夫点、取組の成果と課題について調査を行った。

2) 実施方法

調査対象は、児童福祉分野、高齢者福祉分野、地域福祉分野のいずれかにおいて活動している事業所で、すでに障害者の受け入れの実績がある事業所を、インターネット上での検索および有識者等の推薦にもとづき選出した。

事業所長、サービス提供担当者等に対して、障害のある方への配慮をおこなった事例、障害のある方への配慮をおこなうことが難しかった事例、その他ご意見等についてヒアリング調査を実施した。

調査は平成28年2月に実施した。

3) 調査対象事業所

インターネット上で障の検索および有識者等の推薦により、いくつかの調査対象事業所が選出され、その中で調査協力に同意いただいた以下の5事業所を調査対象とした。

図表 3-1 調査対象事業所

事業所名	所在地	調査対象とした事業	定員
A事業所 (匿名)	東京都	子ども園（児童福祉）	定員126人
B事業所 (社会福祉法人品川総合福祉センター かえで荘)	東京都	特別養護老人ホーム（高齢者福祉）	定員80人
C事業所 (医療法人社団明芳会／社会福祉法人明東会 クローバーのさと)	東京都	介護老人保健施設（高齢者福祉） 特別養護老人ホーム（高齢者福祉）	定員88人 定員200人
D事業所 (社会福祉法人白皇山保護園 救護施設 八尾園)	富山県	救護施設（地域福祉）	定員200人
E事業所 (匿名)	東京都	更生施設（地域福祉） 宿所提供施設	定員70人 定員27世帯54人

2. 調査結果

1) A事業所（子ども園）

(1) 概要

	概要
運営主体	・ 公立
対象事業	・ 子ども園（保育所・幼稚園）
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子育て支援事業（未就園児親子の交流、定期利用保育、一時保育、子育て相談）なども実施している。 ・ 0歳～2歳児の園舎と3～5歳児の園舎が離れた分園方式の設置。

(2) 具体的な配慮の事例

ケース名	障害	年代	ケース概要
a1	発達障害（非定型自閉症スペクトラム症候群）	4歳	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が2歳のときに「広汎性発達障害」と診断された。区の障害児保育の枠で受け入れることとなったため、非常勤職員の加配が行われている。 ・ 障害特性としては、社会性に乏しく、順番を待つ、この場所では静かにするなど、のルールが理解できず、集団生活で友達と一緒に活動が苦手である。そのため、運動会や発表会で、30分ほどの時間を椅子に座って他の子どもの演技を見ているなど、他の子どもと同じ行動をすることが難しい。 ・ 時折、自分の思い通りにできないと暴れたり、集団行動を乱したりする姿が多くなる。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 専門の療育機関にも通っているため、保護者から療育機関で取り組んでいる内容を伝達してもらうことで、特性にあわせた対応の工夫を取り入れている。例えば、発表会に向けての練習では、集団行動への参加に向けた見通しを並べたスモールステップのスタンプカード（すごろくのようなもの）を作成し、ひとつひとつの段階を踏んで「できること」を伸ばしている。スタンプカードを取り入れる前の園のイベント（運動会）では、ほとんど競技に参加できず、唯一自分の意思で参加した競技についても、自分の出番が終わったとたんにパニック状態になり、自分の行動の修正が難しくなってしまった。スタンプカードを活用して練習を重ねたイベント（発表会）では、パニックを起こすことなく発表会に参加することができた。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 男児に障害があることを他の保護者へ伝えていないため、他の母親から冷たい視線を浴びるなど、母親は肩身の狭い思いをしている。「わが子に障害があり、いろいろなことでみんなに迷惑をかけることがあるけれど・・・と他の保護者に伝えることは難しい。まわりにわかってもらうことで、何か変わるのだろうか？といつも不安でたまらない。」と、相談があった。

ケース名	障害	年代	ケース概要
a2	ダウン症による発育・発達の遅れ	2歳	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の障害児保育の枠で受け入れているため、非常勤職員の加配が行われている。 ・ダウン症という障害の特性上、発達の差は歴然としており、同じクラスの児童・保護者からも温かく見守られながら生活を送っている。 ・専門の療育機関にも通っているため、保護者から療育機関で取り組んでいる内容を伝達してもらうことにより、間接的に専門的な支援内容や成長発達についての意見を把握できている。 ・園の先生方はこれまでもダウン症児を受け入れてきた経験があるが、ダウン症児でも発達の進み方は個々に特徴が異なるため、対象となる男児の個性を見ながら対応している。 <p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男児に対しては健常児とできるだけ同じように遊びの時間を経験できるように配慮している。例えば公園への散歩の際、まだ歩くことのできなかつた男児のために、公園の一角にビニールシートを敷き、同じ公園内で這って遊べるスペースを確保するなどした。また、体力が弱く少しでも風邪をひいてしまうと外出ができないが、外へ出られなくても「ひとりぼっちでお留守番」とはならないよう、園に残る児童を複数名にすることで楽しく遊べるよう配慮した。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来年度3歳児のクラスに進むと園舎が変わることから、これまでとは異なる対応となることがいくつか想定され、早めに対策を検討し始めている。例えば、2歳でやっと歩行ができるようになったが、長距離の移動には今はまだベビーカー（本人保有のもの）を利用している。3歳児以上の園舎にはベビーカー置き場がなく、自宅も近いため、通園は歩いて来てもらうように今からお願いしている。ただ、お散歩の際には疲れてしまう可能性があり、園としてベビーカーを1台購入予定である。他の保護者への配慮もあり、「緊急用」の名目で予算を計上する予定である。また、男児は靴や上履き等も特殊な中敷で補正したものを利用している。3歳児以上では複数の靴（通園用、室内用、園庭用）を揃えてもらう必要があり、理由も含めて保護者に丁寧に説明している。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親が障害を受容できていなかったことから、園のイベントを通じて、父親にも男児のありのままの様子を受け入れられるような機会をセッティングした。具体的には、運動会での保護者の役割を担ってもらうという名目で参加してもらい、男児がクラスの友達や保護者と楽しく過ごしている姿を身近に見ることで、前向きな気持ちを持ってもらうことができた。

ケース名	障害	年代	ケース概要
a3	発達障害の疑い（衝動性が強いADHD傾向）	4歳	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2歳児より入園。診断名はついていないが、衝動性が強くADHD傾向があると考えられる。入園前、家庭でけいれん重積型急性脳症を発症し、現在、フェノバル（抗痙攣剤）の服用を続けている。フェノバルと衝動性を抑える薬との併用不可であるため、治療に結びついていない。 ・ 年齢相応の知的発達はしている。 ・ 転びやすく、ぶつかることがあっても、痛み鈍感である。また、常に体がふわふわした状態であり、逆さになったり揺れたりする遊びを好む。激しく運動するなど体を動かした後は、衝動性が落ち着く傾向がある。 ・ 普段は、衝動的な行動が多く、危険なことを自分で意識して止めることができない。そのため、友達とのトラブルが多く、相手にけがをさせることが目立つ。 ・ クラスでは乱暴な行動が目立つので、友達から「いつも遊んでいるものを壊すから一緒に遊びたくない。」と毛嫌いされることがあったり、何もしていないのに「A君がやった。」と言われたりすることがあった。誤解されやすい状況がある。 <p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集団で落ち着いた作業をするプログラムの際は、無理に押さえつけるのではなく、まずは園庭で十分に走り回るなど体を動かし、衝動性を落ち着かせてから取り組むように促している。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 何か物事に取り組むときには、「これはやってはダメ」と制限するのではなく、「Aのやり方とBのやり方だったら、どっちでやりたいか」と選択肢を複数与えるようにしている。自己決定したことであればルールを守って取り組む傾向にある。 <p>【配慮の例3】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 男児を叱らなければならない場面では、その場で叱るのではなく、一度場所を変えて気持ちを落ち着かせてから叱るようにしている。興奮している状況では周囲の意見を落ち着いて受け止められないためである。この対処方法については専門の療育機関から母親が指導を受けた内容を伝達された。 <p>【配慮の例4】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 刺激の強い児童（大きな声を出す、突発的な行動をとる等）同士と一緒に過ごすとお互いに影響しあって衝動が増幅することがある。そのため、複数の先生で目配せをしながら、チームプレーで衝突が起きないように気をつけている。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3歳児の頃、男児の母親が他の母親より「なぜ衝動的な行動が多いのか、うちの子が暴力をふるわれるのか」等の注意を受け、対応に悩んでいた。園長が母親の話聞き取り、「何とかしたいけれど自分だけではどうすることもできない」と話していたため、専門の療育機関を紹介し、親子で通所してもらうこととした。親子での遊びを通して、専門職からの指導をもらうことを継続している。

ケース名	障害	年代	ケース概要
a4	両親が全盲	1歳(当時)、両親の年齢不明	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1歳児より入園。 ・ 母親は全盲、光を感じる程度、父親もほとんどぼんやり程度しか視力はない。 ・ 登園や降園は、ボランティアなどの育児支援の手を借りて、児童を療育している。 ・ 入園前は、入浴中、児童が石鹸を飲んでしまい救急搬送されたことがあった。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 両親とも視覚障害があるため、園との連絡ノートが読めない。母親から、音声変換式のパソコンの利用ができるので、メールでのやりとりはできないだろうかという相談があった。行政の担当者の許可を得てメールでの連絡ノート交換を行うこととなった。また、連絡ノートだけではなく、園便りや献立表も、可能な限りメール配信して情報を共有できるよう取り組んでいる。個人情報に掲載されている箇所は削除するなどの加工をして送付している。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 園でできることはすべて行っているが、家庭での児童の見守りについて、どこまで公的機関でサポートできるか難しいケース。児童は視力に特に問題はないが、3歳児クラスから衝動性が強く、園での行動で保育者の制止を振り切り行動し規制がきかない傾向が強くなってきた。児童がもって生まれた衝動性なのか、保護者が児童を十分見ることができないという現象からくる衝動性なのか、見極めが難しい。

(3) ご意見等

	概要
専門チームによる支援の重要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な支援を提供するために、専門家からの支援があるとよい。 ・ A事業所のある自治体では、入園前に「入園及び保育環境検討会」を開催し、医師や専門療育機関の職員を交えた検討を行っている。また、園で受け入れ後も、自治体職員と臨床心理士等が公立・私立を問わず巡回する保育相談を年に2～3回実施している。巡回時に職員の保育方法や発達の気になる児童について相談することが可能であり、現場としては心強いサポートとなっている。
外見からはわかりにくい障害への対応が課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ LDやADHDのように、外見からはわかりにくい障害がある子どもへの対応が大きな課題である。他の子どもや保護者に障害の特性を理解してもらうことに担任が苦労している。
職員数の不足による負担感	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1つのクラスに個別配慮を必要とする児童が4人在籍している場合もある。全員が診断を受けているわけではないため、職員の加配は限られている。余裕がない中で、多様な障害特性に対応できるよう職員は自主的に勉強をしながら取り組んでいる。

	概要
利用者同士のトラブルへの対処に大きな困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の子どもの障害があることを周りの人に知られたくない保護者は少なくない。様々なトラブルがあっても、保護者は自分の子どもの特性について、保護者会などでは伝えていない。伝えるのはとても勇気のいることである。まして、園から話すように強制することはできない。それでも、障害がある子どもが起こしたトラブルに園はうまく対処しなければならない。 ・ ある園では、そうした障害のある子から危害を加えられた保護者が警察に訴えて刑事事件に発展しそうになったり、被害にあった児童の保護者が集団で「衝動性の強い児童の転園」を園長に詰め寄り実際に転園させたり、という事態が起きている。 ・ 障害者差別解消法の施行により、事業者には「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の努力義務」が課せられるが、保護者に対しては何もなく、板挟みとなることが想定される。

2) B事業所（特別養護老人ホーム）：社会福祉法人品川総合福祉センター かえで荘

(1) 概要

概要	
運営主体	・ 社会福祉法人
対象事業	・ 特別養護老人ホーム
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人としては障害福祉サービス（生活介護、施設入所、ショートステイ、就労継続支援A型・B型、自立訓練（機能訓練・生活訓練）、グループホーム）、保育園、高齢者福祉サービス（特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、デイサービス、居宅介護支援、高齢者住宅）を運営している。 ・ 上記のうち多くの機能がひとつの地区に集中した都市型複合施設となっている。 ・ 特別養護老人ホームの利用者には、同法人の障害者入所施設からの入所者もいる。

(2) 具体的な配慮の事例

ケース名	障害	年代	ケース概要
b1	慢性関節リウマチ・認知症	80代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 慢性関節リウマチによる両上肢機能障害のため、身体障害者手帳（1種2級）を有している。 ・ 移動の際の車いすをスタッフに押してもらうなど、移動に困難はみられるが、食事は自立している。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 白いご飯茶碗に白いごはんを入れると認識しづらく食べにくいいため、黒いお茶碗を利用している。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅での住み慣れた生活に近づけるため、ベッドではなく床にマットレスを直接置き、布団利用としている。

ケース名	障害	年代	ケース概要
b2	体幹機能障害・視神経萎縮・白内障	90代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 脊髄炎による体幹機能障害（起立困難）により身体障害者手帳（1種1級）を有している。車いすを利用している。 ・ 視神経萎縮および白内障によりほとんど視力がないようだが、本人は認めていない。 <p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋の中では物を置く位置が決まっているため、スタッフが清掃を行った後必ず元の場所に戻すようにしている。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員やボランティアと買い物に出かけた際には、視力が弱くても買い物を楽しめるよう、具体的な説明により本人が選択することを助けている。具体的には、「右手側の柿は〇〇産でいくらの値段、左手側の柿は××産でいくらの値段、色は〇〇産の方が良いけれど大きさは、」というように丁寧に説明している。本人はこのような外出・買い物をとても楽しんでいるようである。
b3	右半身麻痺	70代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 脳梗塞による右半身麻痺により身体障害者手帳（1種2級）を有している。 ・ 脳梗塞の後遺症であまり言葉を発さず、心を開かずにいる男性。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子に座ってテレビを見ることが好きだが、テレビを見ながらうたた寝をし、前に倒れてしまうことがあった。危険なので、夜はベッドに横になりながらテレビを見るように勧めたが本人は受け入れなかった。そこで職員がテレビを高い位置に配置し、やや見上げるような姿勢で見られるようにしたところ、うたた寝をしても車いすの背もたれに寄りかかるようになり、安心してテレビを見ることができるようになった。
b4	構音障害・言語機能障害	80代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 脳卒中による右上肢機能全廃兼体幹機能障害により身体障害者手帳（1種2級）を有している。脳卒中の後遺症として構音障害・言語機能障害もある。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 言語機能障害で長文での会話が難しい。Yes/Noの2択で答えられる質問や、短い単語で返事ができる質問など問いかけ方を工夫している。
b5	感音性難聴・言語機能喪失	90代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 感音性難聴および言語機能喪失により身体障害者手帳（1種1級）を有している。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族より自宅で利用していた言語カードの持込みがあった。「〇〇したいですか」などの端的な内容が書かれたカードであり、本人が「はい」「いいえ」の2択で回答できる質問となっている。

ケース名	障害	年代	ケース概要
b6	心機能障害・左上下肢機能障害	70代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> 心機能障害によりペースメーカーを装着しており、身体障害者手帳（1種1級）を有している。 脳卒中により左上肢・下肢ともに障害がある。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一人で食事をとることに困難があるが、できるだけ介助を受けずに自分で食べたいという本人の意向を尊重し、食べやすさを工夫している。例えば、ご飯をおにぎりにすることで、箸ではなく手で食べられるようにしたり、大きな介助皿にすべてのおかずを盛り付けたりしている。ひとつの介助皿に盛り付けるといふ工夫は本人からの申し出であるが、食事のメニューによっては水分の多いおかずもあり、配膳の際は味が混ざらないように注意を払っている。
b7	知的障害	80代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> 知的障害により手帳を有しており、措置時代から障害者施設に入所していたが、高齢になり介護が必要になったために特別養護老人ホームに移動した。 車いすを利用しているが、移動は自力で可能。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 複数の物からひとつを選ぶことに困難がある。施設のイベントであるバイキング食事会では、なかなか食べるものを選ばずに躊躇していた。職員が付き添って、ひとつずつのおかずについて「このおかずを食べますか？」と質問し、「はい」、「いいえ」の2択で回答できるようにすることで、他者と同様にバイキングを楽しむことができた。
b8	知的障害	80代	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> 知的障害により手帳を有しており、在宅時に法人のデイサービスを利用していた。 収集癖があり、きれいなものを集めてしまう特性がある。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ごみぶくろの中に捨てられたゼリーのふたや、来客用のマスクなど、気に入ったものを収集してしまう。特に大ごととならない限りは止めることなく、好きに集めてもらっている。収集されて困るものは手の届くところに置かないなどの環境整備が必要。また、定期的に職員が掃除に入り、片付けている。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 潔癖性である他の入居者が、ごみの中から収集する姿を見てから、両者の関係が悪化してしまった。両者の部屋を離すなどの対応が必要となった。

(3) ご意見等

	概要
高齢者施設での個別性の高いケア提供の困難さ	<ul style="list-style-type: none">・ 障害福祉では同性介護が基本であるが、高齢者施設では職員の性別と入居者の性別のバランスが悪く、同性介護を提供できていない。・ 車いすなどの自助具の提供についても、障害者福祉では本人に合わせたものを提供できるが、高齢者福祉では施設で保有している一律のものを利用をお願いすることになってしまう。
職員同士のノウハウ共有	<ul style="list-style-type: none">・ 法人が障害者福祉の施設・事業所を多く有しており、職員には配置異動で障害者と多く接してきた経験をもつ者も多い。そのため障害特性に対応した研修があるわけではないが、職員同士でノウハウを共有できている。・ 新しい職員、特に中途採用で別の業種から転職してきた職員の場合、福祉の発想をバックグラウンドにもっていないことも多く、どのように意識付けしていくかが課題。

3) C事業所（介護老人保健施設・特別養護老人ホーム）

：医療法人社団明芳会／社会福祉法人明東会 クローバーのさと

(1) 概要

概要	
運営主体	・医療法人／社会福祉法人
対象事業	・介護老人保健施設 ・特別養護老人ホーム
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内に医療法人の高齢者福祉サービス（介護老人保健施設、通所リハビリテーション、訪問看護ステーション、訪問介護ステーション、訪問リハビリテーション事業所、居宅介護支援事業所）および社会福祉法人の高齢者福祉サービス（特別養護老人ホーム、短期入所生活介護、通所介護、認知症対応型通所介護、都市型軽費老人ホーム）を有する大規模複合型施設。 ・介護老人保健施設では看護師を少人数のチームとし、一定の期間は固定のメンバーでチームとして患者を受け持つ「固定チームナーシング」を看護方式として採用しており、食事や特筆すべき特性については密な情報共有を行って取り組んでいる。 ・介護職員に対しては、基本的な介護技術習得のため、法人として研修プログラムを設け、受講を義務付けている。10程度ある評価項目について、すべてがA評価となるまで、複数年にわたって繰り返し研修受講をすることで、介護の質の向上に努めている。

(2) 具体的な配慮の事例

ケース名	障害	年代	ケース概要
㉔ （介護老人保健施設）	盲ろう	一	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もともと聴覚障害があり聞こえておらず、喋ることもできない。さらに高齢となり目が見えなくなりつつあるため、情報の伝達が非常に困難な事例。 ・コミュニケーションは本人の手のひらに文字を書く「手書き文字」を用いている。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視力があつた頃に取得した動作は自立してできるため、排泄行為も場所を覚えてしまえば自立してできる。ただし、トイレを使用中かどうかを確認できず、人の入っているトイレに誤って入ってしまうことがあつた。このような事故を未然に防ぐため、本人の居室から最も近い場所にある共有のトイレを、本人専用とし、同室の利用者には別の場所のトイレ利用をお願いするなどの対応をとつた。

ケース名	障害	年代	ケース概要
㉔ (特別養護老人ホーム)	聴覚障害 ／ 認知症	—	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害がある方はもちろんのこと、他の高齢者にも聞こえづらい、音声情報を理解しづらいという特性を有している方が多くいる。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報は文字にして伝える、大きめの声で話しかけるなど、職員全体として配慮をしている。また、ものごとの理解に時間がかかることもあり、根気強く向き合う姿勢を大切にしている。
㉕ (特別養護老人ホーム)	視力障害	—	<p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> 目が不自由であるため、誰がケアを提供しているのかを容姿から判断することができない。職員が自己紹介をしたり、声かけをする中で「声」で覚えてもらい馴染みの関係をつくる。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> 食事の際には食事の位置や、メニューを声で案内したり、移動の際には手を引いて誘導したり、手すりの位置を案内したり、入居者の方の必要に応じたサポートを提供している。

(3) ご意見等

	概要
障害者差別解消法の適用範囲について	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者福祉の利用者は、認知症がある、足が不自由であるなどの要素を何らか抱えている方ばかりである。知的障害のある利用者についても、サービス利用の理由は障害によるものではなく、加齢に伴う心身の状態の変化であることが多い。事業所としては障害者手帳の有無に関係なく、それぞれの利用者の特性に配慮しながらサービスを提供している。 障害者差別解消法の適用範囲はどこまでなのかわかりにくい。
症状の安定しない精神障害者等の受け入れに対する困難	<ul style="list-style-type: none"> 事業所としては職員配置や設備、報酬が包括となっていることなどから、医療的ケアが必要である方、状態が安定していない方、服用している薬の種類が多い方の受け入れは困難である。 精神障害がある方の場合、自傷・他害の行動障害が見られる場合には、入院等による症状の安定化をまずお願いすることとなる。
本人の意向と、家族の意見が分かれる場合の対応に苦労	<ul style="list-style-type: none"> ご本人と家族の申し出が異なる場合の対応に困ることがある。例えば、関節痛のある利用者の方に、家族からは「必ず毎日サポーターを装着してほしい」と依頼されていても、本人が「今日は暑いので装着したくない」などご意向を示されるときがある。本人の意向を優先しているが、家族から「依頼したことを守ってもらっていない」と苦情につながることもある。 職員が板ばさみとなり苦しまないためにも、丁寧に記録をとりながら、家族と方針のすり合わせを行っていく作業が必要であると考えている。

4) D事業所（救護施設）：社会福祉法人白皇山保護園 救護施設 八尾園

(1) 概要

概要	
運営主体	・ 社会福祉法人
対象事業	・ 救護施設 (身体上又は精神上著しい障害があるために日常生活を営むことが困難な要保護者を入所させて、生活扶助を行うことを目的とする施設。)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンクリートブロック製造・陶芸・園芸・室内作業などを取り入れており、利用者の体力、能力、ニーズをふまえ、好みの作業に参加できる体制を整えている。 ・ 年々高齢化が進み、平均年齢は67歳、80歳以上の入所者が1割を占め、介護の必要度も上がってきている。 ・ 以前は知的障害のある方の入所が8割を占めていたが、2014年4月の精神保健福祉法の改正・施行に伴い、精神障害のある方の入所が増加傾向にある。現在は手帳を有する方の割合は身体障害1割、知的障害2割、精神障害4割弱の構成となっている。

(2) 具体的な配慮の事例

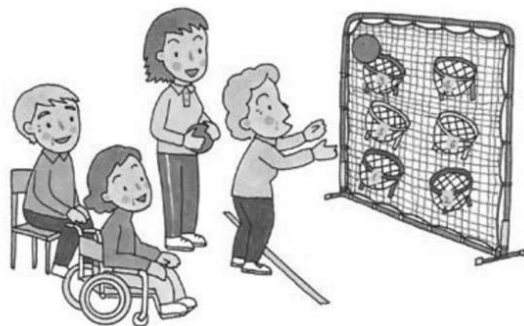
ケース名	障害	年代	ケース概要
d1	身体障害	—	<p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 室内作業（タオル折りなど）作業スペースが床に机のスペースであったため、下肢に障害がある方にとっては参加しにくい環境であった。部屋の一部を畳のスペースとしたり、低い机を配置したりすることで、多様な身体の障害によらず作業に参加できる環境を整えた。
d2	知的障害	—	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 作業内容のひとつである園芸は園芸用ハウスで花苗を育て、ボランティア団体・小学校・公民館・老人会等へ提供している。また、観賞用の鉢花を無料で公共施設に配布したり、公共用地への花の街道づくり・花壇づくりにも取り組んでおり、各種コンクールで入賞するなど、本格的な活動である。 <p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 知的障害のある利用者は、他人への干渉が強い特性があり、別の利用者に強い態度で指示を出してしまうことがある。一緒に作業をする相手が強く言い返せない性格だとストレスを溜め込んでしまうこともあり注意が必要である。職員が様子を見ながら、作業の配置転換をするなどし、衝突が生まれないように配慮している。出来る限り利用者と話し合いながら円満に進むように気を使っている。

ケース名	障害	年代	ケース概要
d3	身体障害 (車いす利用者)	—	<p>【背景】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車いすを利用する利用者が、平成元年には6名だったのに対して、現在は約30人と大幅に増加している。 ・ 比較的体面面に課題がない方々を中心とする利用者を対象としていた一律の支援から、障害や利用者のそれぞれの状態に応じた個別の支援が求められるように変化してきた。 <p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年に2回屋外で実施していた運動会は利用者も楽しみにしているイベントであったが、車いすの利用者は競技への参加はおろか、競技場までの道が悪く観戦もままならない状況であった。そこで、屋内（施設内）での室内競技大会に変更し、競技種目も大幅な見直しを行った。車いす利用者であっても参加できる競技としてロープ巻き（板にロープを巻き、先についている景品をたぐり寄せる競技）を取り入れたほか、他の利用者の競技を近くで応援することができた。 ・ 秋にはイベントの位置づけをレクリエーション大会に変更し、車いすでも参加できる競技（輪投げ、ポケネット）を増やした。また、同じ種目であっても身体活動レベルに応じて3つのレベルにルールを分け、それぞれのレベルに応じて得点を争うことができるようにした。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年3回企画されている旅行においても、バスの乗り降りや長時間の移動の問題、食事やトイレの配慮が必要であるために、参加者が年々減少していた。そのため、長距離移動が難しい方でも同じように楽しめるよう、訪問先を近郊に変更し、代わりにホテルでの長めの昼食時間を設けるなど工夫した。ホテルでの昼食会にあたっては、職員が食事形態の配慮をホテル側に交渉し、受け入れていただいた。

[ロープ巻きの様子]



[ポケネット]



株式会社モルデン カタログより掲載

(3) ご意見等

	概要
共同生活を困難とするコミュニケーション障害	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護施設における活動全般においては「皆が気持ちよく過ごせる・働ける」、「対等な関係である」ことが大事だと考えている。 ・ その中においてハードルとなるのは、障害そのものよりも、「コミュニケーション」が上手くとれないという特性であり、トラブルに発展しないよう職員が間に入って調整することも多い。
利用者からの要望の聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベントの企画などには利用者の声が反映されることも多いが、具体的に意見を収集することに特化した調査を行っているわけではない。日々の生活の中で出てきた意見や、個別支援計画を立てるために利用者の希望・要望を聞きだす中で、現状の生活支援上の課題を検討している。
職員配置の少なさを補う共助の考え	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護施設は特別養護老人ホームなどの高齢者福祉施設と比較して、職員の人員配置が少なく（生活指導員、介護職員、看護師又は准看護師の総数：1人/5.4以上）、利用者の介護必要度の増加に十分に対応できない面もある。そのような中で、利用者同士の支えあいに助けられる面も多い。

5) E事業所（更生施設・宿所提供施設）

（1）概要

概要	
運営主体	・ 社会福祉法人
対象事業	・ 更生施設 （身体上又は精神上の理由により養護及び生活指導を必要とする要保護者を入所させて、生活扶助を行なうことを目的とする施設。） ・ 宿所提供施設
特徴	・ 更生施設の在り者の属性としては、65歳以上高齢者が2割弱、身体・知的・精神障害の手帳取得者がそれぞれ1割弱、アルコール症の診断のある者が3割弱となっている。 ・ 平均入所期間は6ヶ月ほどで、1年を超える入所者は1割しかいない。 ・ 更生施設を退所した者を継続して支援するための「通所・訪問事業」も実施しており、生活指導や職業訓練などを提供している。 ・ 宿所提供施設の在り者の属性としては、単身女性が8割を占めており、高齢者が3割、身体障害の手帳取得者が1割である。

（2）具体的な配慮の事例

ケース名	障害	年代	ケース概要
e1	内部障害	—	<p>【配慮の例1】</p> <ul style="list-style-type: none"> 更生施設は共同浴室であるため、人工肛門の方が安心して入浴できるよう、時間帯を他の利用者とはずらして最後の順番にしたり、個室の風呂を優先して使えるようにするなど配慮している。 <p>【配慮の例2】</p> <ul style="list-style-type: none"> 人工透析を利用している方の場合は食事内容に気をつける必要がある。透析食は塩分をひかえ、カリウム、リンの制限があるため、栄養士と看護師で相談をしながら、出来る限り対応するようにしている。
e2	短期記憶障害	—	<p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 服薬管理が必要な利用者であり、職員が服薬の声かけをするなどの対応をとっていたが、「薬を飲んだかどうか」の記憶がなくなると、職員と「飲んだ／飲んでいない」の言い合いとなってしまうことがあった。職員が確認簿を見せても、偽装工作したのではないかと猜疑心が働き、トラブルは収まらなかった。そこで、服薬直後に確認簿に本人からの押印ももらう、という運用に変更したところ、「自分が飲んだと記録している」と納得でき、口論となることはなくなった。 これ以降、ささいな内容でも、相談したうえでの決定事項は本人の直筆でメモを取り、保管してもらうようにしている。お互いに記録を残しておくことでトラブルを防ぐことにつながった。

ケース名	障害	年代	ケース概要
e3	知的障害	—	<p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文字の理解力が低い利用者のため、しおり等へのルビの添付、複雑な説明には口頭だけでなくわかりやすい書面を用いるなど、障害特性に応じた対応を心掛けている。特に、生活保護の制度など複雑な話をする際には、説明文をわかりやすくするだけではなく、図を活用してイメージしやすいように配慮している。
e4	認知症	—	<p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症のある方がポケットにティッシュを入れたまま洗濯をしてしまい、洗濯物がティッシュまみれとなってしまう事態が起きた。その後の洗濯時には「洗濯する前に職員にひと声」かけてもらうこととし、一緒にポケットの中をチェックしながら洗濯機をまわす対応をとることとした。
e5	心疾患	—	<p>【配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 更生施設にはエレベーターがないため、フロア移動は階段を使うこととなる。心疾患のある方の負担にならないよう、できるだけ低いフロアの部屋に入っていくように部屋割りの調整を行った。

(3) ご意見等

	概要
建物（ハード）を所有していないことによる改修対応の困難	<ul style="list-style-type: none"> 現在の施設は公設民営（指定管理）のため法人所有ではない。そのため、運営（ソフト）の工夫で解決する配慮なら法人として取り組むことが出来るが、段差の解消、エレベータの設置など建物の改修工事を必要とするバリアフリー化には、設置元が了承し対応しない限りはできないという限界がある。居室やトイレも狭く段差があるなどの制約があるため、身体障害等でバリアフリーが対応必須である方はそもそも入所されない。
本人に障害の自覚がない場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> 本人に障害の認識・受容がない状態で入所となる方が多い。職員が特性を先に察知して、上手く生活できるやり方を探す。 本人の今後の生活を考えて、障害者として手帳取得をしたほうが良いのか、しないほうが良いのかを考える。たとえば、一般就労を目指すのであれば、障害傾向にあるという情報は不利となるし、就労の上でも配慮が必要なのであれば手帳を取得して障害者雇用や就労支援を利用したほうがよいこともある。手帳取得が今後の生活を良くすることにつながると判断できれば、心理相談や医療機関への受診を促し、丁寧な説明の中で障害の受容、手帳の取得を支援していく。 「障害」という言葉を使わないで接していくことも配慮だと考えている。「個人の特性によって生きづらさを抱えている」という表現であれば本人も受け止めやすい。今後の生活をどのように軟着陸させていくか、という視点を持って接している。

	概要
利用者同士の相互理解の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者同士の相互理解、差別意識の解消という点はまだまだ課題が多い。障害特性からくる心身の不安定さなど、特に外見から判断できない場合（精神・知的・聴力・内部障害等）に理解しにくく、仮に事情を知っていたとしても、個室ではない集団生活の中で自身の生活に影響が出れば排除の意識が働きがちである。職員からは「いろいろな事情を抱えた方が入所する施設なので他者を尊重して生活してほしい」と伝えてはいるが個人情報話すわけにはいかず限界がある。
合理的配慮による特別な扱いと差別的取扱いの違い	<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府が平成27年11月に実施した対応要領・対応指針に関する説明会資料で、病院・福祉施設などで「仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者とは異なる手順を課す」ことが不当な差別的取扱いの例として示されていた。精神障害者に対する退院前の一時入所支援事業は環境変化に対応するための「合理的配慮」にあたると思われる。「他の利用者とは異なる手順」をとっていることが差別的取扱いとみなされないよう、安心できる説明をしてほしい。
病院の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・発達障害の傾向がある女性が妊婦であった場合、多くの病院で出産の受け入れを断られる傾向にある。未受診妊婦の場合にリスクが高いという理由があることは理解できるが、できる限り積極的に受け入れてもらえることを希望する。

3. ヒアリング調査のまとめ

1) 障害のある人への配慮について

今回ヒアリング調査を実施した福祉分野の事業所においては、生活に不都合のある人を支援するという考えが根底にあり、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉の分野であっても障害のある人に対する理解や配慮が提供されていた。

特に、高齢福祉の分野における障害のある人は、本来の障害よりも加齢による身体能力や認知機能の低下による障害が生活に与える影響が大きい面があり、職員には「障害があるから特別な援助が必要」という意識はあまりなく、他の高齢者にサービスを提供することと同様に、配慮を行っていた。

障害者差別解消法の基本方針においては、合理的配慮の基本的な考え方として、「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」取り組まれることとされているが、ヒアリング調査を実施した事業所においては、本人や家族からこれまでの生活状況から、「このように対応してほしい」と依頼されれば、どの事業所も快く、できる限りの対応をとっていた。さらに、ヒアリング調査で聴取した事例には、障害者からの意思の表明がない場合でも、職員が配慮している内容が多くあった。

2) 事例の分類

事例として収集された配慮の内容について、基本方針を参考に、「物理的環境への配慮」、「意思疎通の配慮」、「ルール・慣行の柔軟な変更」、「その他」に分類すると、「物理的環境への配慮」としては、ベビーカーの購入、様々な高さの作業台の設置等の事例が、「意思疎通の配慮」としては、2択で答えられる質問をする、わかりやすく説明する等の事例が、「ルール・慣行の柔軟な変更」としては、競技大会の種目の工夫、本人を交えて記録を残す、風呂の順番を変更する等の事例が挙がっていた。その他には、「他の利用者との調整」を行うことにより環境を整える配慮、具体的には、刺激の強い児童同士の接点を減らす、特性に応じた作業の配置転換等の事例が挙げられていた。

利用者本人に障害がある事例が大半であったが、利用者の家族に障害がある事例も1事例収集できた(事例：a4)。

3) 障害者差別解消法の範囲を超えた対応への困難

ヒアリング調査では、本人・家族に障害があるという自覚がない場合、受容していない場合の対応方法に試行錯誤がみられた。本人・家族に自覚等がないため申し出がなされることはないが、配慮を必要としている事例がある。障害者差別解消法においては、障害者から社

会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合に、実施に伴う負担が過重でないときは配慮を提供することとされている。しかし福祉分野では本人からの申し出がない場合においても、配慮が必要と思われるものに広く対応していた。対応にあたっては、本人・家族が障害を受容できるように働きかけるのか、障害を受容しなくても他の表現（例えば、個人の特性によって生きづらさを抱えている、といった表現）で説明するほうが良いのか、本人の背景事情も踏まえた上で接し方を検討していた。

利用者間でのもめごとに対する事業所の介入の義務、対応方法にも困難が見られた。本人からの申し出に対しては事業所は対応を求められる一方で、個人情報保護の観点から「他の利用者との間に入って説明する」ことが難しく、板ばさみとなっていることについて意見があった（A事業所、E事業所）。

D事業所の意見として挙げられている「共同生活を困難とするコミュニケーション障害」に関連して、有識者からの意見として、他者との関係性の構築において問題を抱えている場合、障害特性によるコミュニケーションの難しさを抱えているのか、障害とは関係なく本人のわがままとして主張しているのか、判断が難しいことがあるとの問題提起がなされた。A事業所の意見としても挙げられているように、事業所内で配慮等を検討するだけでなく、必要に応じて「専門チームによる支援」を受けることが、事業所の安心にもつながっていた。

参考資料

1. 調査票（本人票）
2. 調査票（本人票・ルビあり）
3. 調査票（事業者票）
4. アンケート調査で収集された福祉事業分野以外の事例

1. 調査票（本人票）

福祉事業関係分野における 合理的配慮事例等に関するアンケート （本人・家族・支援者用）

本アンケートは、福祉事業分野（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉の各分野）における「合理的配慮の好事例」および「不当な差別的取扱いと考えられる事例」について調査するものです。今後福祉事業に携わる事業者の参考になる情報を得ることを目的としています。

調査結果は個別に公表されることはなく、今後の厚生労働省における具体事例提示の検討に用いられます。また、当社はプライバシーマークの付与・認定を受けており、本調査による情報は適切な保護措置を講じ、厳重に管理されます。

本調査への回答は任意であり、ご協力いただかないことで不利益を被ることはございませんが、本調査の趣旨をご理解の上、何卒ご協力をお願い申し上げます。

なお、1つのアンケートには、1人の方に関する、合理的配慮事例、差別的取扱い事例をご回答ください。別の方に関する事例をご回答いただける場合は、お手数ですが本調査票を複製（コピー）し、別々にご回答ください。

本調査にはインターネット上からもご回答いただけます。下記 URL にアクセスしてください。

【Web 回答フォーム URL】 <https://eresearcher.biz/ent/sgi386.html>

<調査の締め切り>

2015年8月21日（金）までに投函いただきますようお願いいたします

<お問い合わせ先>

みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 小松、近藤、渡邊

電話：0120-817-566（平日9時30分～17時00分）

Fax：0120-447-578（24時間受付）

電子メール：shogai-chosa@mizuho-ir.co.jp

<調査票の送付先>

〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3 竹橋スクエア8階

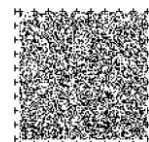
「障害者支援状況等調査研究事業」差別解消法調査 調査事務局行

<音声コード（Uni-Voice）>

本調査票の右下に貼付している音声コード（Uni-Voice）は、JAVIS(NPO 法人日本視覚障がい情報普及支援協会)が開発した2次元バーコードです。

携帯電話等に専用のアプリケーション（無料）をダウンロードすることで、どなたでも活用できます。

音声コード（Uni-Voice）



A Q1～Q8では、福祉事業関係分野において合理的配慮又は不当な差別的取扱いを受けた方の属性についてお伺いします。
以下の質問にお答えください。

Q1 この調査票にご回答いただいている方は、以下のどの項目に該当しますか。(1つ選択)

1. 障害のある本人(当事者)	⇒ Q2～Q8はご自身についてご回答ください。
2. 障害のある当事者のご家族	} Q2～Q8は障害のある本人(当事者)についてご回答ください。
3. 障害のある当事者の家族以外の支援者等	

Q2 性別(1つ選択)

1. 男性	2. 女性
-------	-------

Q3 年代(1つ選択)

1. 10歳未満	2. 10代	3. 20代	4. 30代	5. 40代
6. 50代	7. 60代	8. 70代以上		

Q4 お住まいの都道府県

_____ (都 / 道 / 府 / 県)

Q5 障害者団体に所属されていますか(保護者が所属している場合はその所属団体名)。

1. 所属していない	2. 所属している	→ 所属団体名
()	()	()

Q6 どのような障害がありますか。(複数選択可)

1. 視覚障害(全盲、弱視、その他)	2. 聴覚障害(ろう、難聴、中途失聴)			
3. 肢体不自由(電動車いす、手動車いす、その他)	4. 難病	5. 言語障害		
6. 知的障害	7. 自閉症	8. 精神障害	9. 盲ろう	10. 内部障害
11. 発達障害	12. その他()			

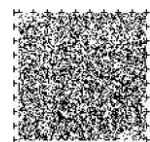
Q7 障害者手帳をお持ちですか。(1つ選択)

1. 持っている	2. 持っていない	→ 次のページへ
----------	-----------	----------

Q8 障害者手帳の種類を選び、その等級をお答えください。(複数選択可)

1. 身体障害者手帳	等級()級
2. 療育手帳	等級()級
3. 精神障害者保健福祉手帳	等級()級

音声コード(Uni-Voice)



B Q9～Q12では、福祉事業関係分野において実際に合理的配慮※を経験された方にお伺いします。

※「合理的配慮」とは、個々の場面において、障害者から社会的障壁の除去を必要としているという申し出があった場合に、提供される必要かつ合理的な配慮のことです。

本調査では、通常の方法やルールのままでは使いにくいサービス等がある場合や、障害のある人が困っている場合などに、障害のある方やその家族等が必要な工夫ややり方を相手に伝えて、相手がそれに応じて取り組んでくれることを「合理的配慮」とします。

Q9 合理的配慮を受けたのは、どの事業（サービス）を利用したときですか。（1つ選択）

1. 障害福祉（居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など）
2. 児童福祉（保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など）
3. 高齢者福祉（老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など）
4. 地域福祉（救護施設、更生施設、隣保事業など）
5. その他（ ）

Q10 どのような場面でしたか。（複数選択可）

1. 問い合わせ時
2. 申請時
3. 契約時
4. サービス利用時
5. その他（ ）

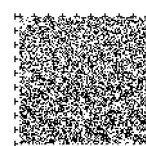
Q11 経験された合理的配慮の内容について具体的にお書きください。

Q12 Q11の合理的配慮は、あなたが最初に申し出た内容と同じでしたか。何らかの理由により、事業者との話し合いなどを経て、あなたの申し出とは別の方法で合理的配慮が提供された場合、最初にあなたが申し出た合理的配慮の具体的な内容を教えてください。

1. Q11の合理的配慮は、最初に申し出た内容と同じ
2. Q11の合理的配慮は、最初に申し出た内容とは違う

⇒ 最初に申し出た内容：

音声コード (Uni-Voice)



C Q13～Q16では、福祉事業関係分野において不当な差別的取扱い※を経験された方にお伺いします。

※「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事です。例えば、「障害がある」という理由だけで嫌な扱いを受けることや、車いすだからといって事業所に通えないことなどは、障害のない人と違う扱いを受けているので、「不当な差別的取扱い」と考えられます。ただし、他に方法がない場合などは「不当な差別的取扱い」にならないこともあります。

Q13 不当な差別的取扱いと考えられる経験をされたのはどの事業（サービス）を利用したときですか。（1つ選択）

1. 障害福祉（居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など）
2. 児童福祉（保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など）
3. 高齢者福祉（老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など）
4. 地域福祉（救護施設、更生施設、隣保事業など）
5. その他（ ）

Q14 どのような場面でしたか。（複数選択可）

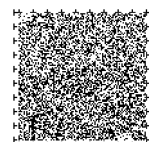
1. 問い合わせ時
2. 申請時
3. 契約時
4. サービス利用時
5. その他（ ）

Q15 経験された不当な差別的取扱いの具体的な内容についてお書きください（何に対してどのような不当な差別的取扱いを受けたのか等）。

Q16 Q15の不当な差別的取扱いを経験した際、してもらえればよかったと思う配慮はありますか。その配慮の内容について、具体的にお書きください。

◆調査にご協力いただきありがとうございました◆

音声コード (Uni-Voice)



2. 調査票（本人票・ルビあり）

ふくしじぎょうかんけいぶんや 福祉事業関係分野における

ごうりてきはいりよじれいとう かん 合理的配慮事例等に関するアンケート

ほんにん かぞく しえんしゃよう （本人・家族・支援者用）

本アンケートは、福祉事業分野（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉の各分野）における「合理的配慮の好事例」および「不当な差別的取扱いと考えられる事例」について調査するものです。今後福祉事業に携わる事業者の参考になる情報を得ることを目的としています。

調査結果は個別に公表されることはなく、今後の厚生労働省における具体事例提示の検討に用いられます。また、当社はプライバシーマークの付与・認定を受けており、本調査による情報は適切な保護措置を講じ、厳重に管理されます。

本調査への回答は任意であり、ご協力いただかないことで不利益を被ることはございませんが、本調査の趣旨をご理解の上、何卒ご協力をお願い申し上げます。

なお、1つのアンケートには、1人の方に関する、合理的配慮事例、差別的取扱い事例をご回答ください。別の方に関する事例をご回答いただける場合は、お手数ですが本調査票を複製（コピー）し、別々にご回答ください。

本調査にはインターネット上からもご回答いただけます。下記URLにアクセスしてください。

【Web回答フォーム URL】 <https://erearcher.biz/ent/sgi386.html>

<調査の締め切り>

2015年8月21日（金）までに投函いただきますようお願いいたします

<お問い合わせ先>

みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 小松、近藤、渡邊

電話：0120-817-566（平日9時30分～17時00分）

Fax：0120-447-578（24時間受付）

電子メール：shogai-chosa@mizuho-ir.co.jp

<調査票の送付先>

〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3竹橋スクエア8階

「障害者支援状況等調査研究事業」差別解消法調査 調査事務局行

A Q1～Q8では、福祉事業関係分野において合理的配慮又は不当な差別的取扱いを受けた方の属性についてお伺いします。

以下の質問にお答えください。

Q1 この調査票にご回答いただいている方は、以下のどの項目に該当しますか。(1つ選択)

1. 障害のある本人(当事者)	⇒ Q2～Q8はご自身についてご回答ください。
2. 障害のある当事者のご家族	} Q2～Q8は障害のある本人(当事者)についてご回答ください。
3. 障害のある当事者の家族以外の支援者等	

Q2 性別(1つ選択)

1. 男性	2. 女性
-------	-------

Q3 年代(1つ選択)

1. 10歳未満	2. 10代	3. 20代	4. 30代	5. 40代
6. 50代	7. 60代	8. 70代以上		

Q4 お住まいの都道府県

_____ (都 / 道 / 府 / 県)

Q5 障害者団体に所属されていますか(保護者が所属している場合はその所属団体名)。

1. 所属していない	2. 所属している → 所属団体名 (_____)
------------	-----------------------------

Q6 どのような障害がありますか。(複数選択可)

1. 視覚障害(全盲、弱視、その他)	2. 聴覚障害(ろう、難聴、中途失聴)			
3. 肢体不自由(電動車いす、手動車いす、その他)	4. 難病	5. 言語障害		
6. 知的障害	7. 自閉症	8. 精神障害	9. 盲ろう	10. 内部障害
11. 発達障害	12. その他 (_____)			

Q7 障害者手帳をお持ちですか。(1つ選択)

1. 持っている	2. 持っていない → 次のページへ
----------	--------------------

Q8 障害者手帳の種類を選び、その等級をお答えください。(複数選択可)

1. 身体障害者手帳	等級 (_____) 級
2. 療育手帳	等級 (_____)
3. 精神障害者保健福祉手帳	等級 (_____) 級

B Q9～Q12では、福祉事業関係分野において実際に合理的配慮※を経験された方にお伺いします。

※「合理的配慮」とは、個々の場面において、障害者から社会的障壁の除去を必要としているという申し出があった場合に、提供される必要かつ合理的な配慮のことです。
 本調査では、通常の方法やルールのままでは使いにくいサービス等がある場合や、障害のある人が困っている場合などに、障害のある方やその家族等が必要な工夫ややり方を相手に伝えて、相手がそれに応じて取り組んでくれることを「合理的配慮」とします。

Q9 合理的配慮を受けたのは、どの事業（サービス）を利用したときですか。（1つ選択）

1. 障害福祉（居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など）
2. 児童福祉（保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など）
3. 高齢者福祉（老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など）
4. 地域福祉（救護施設、更生施設、隣保事業など）
5. その他（ ）

Q10 どのような場面でしたか。（複数選択可）

1. 問い合わせ時
2. 申請時
3. 契約時
4. サービス利用時
5. その他（ ）

Q11 経験された合理的配慮の内容について具体的にお書きください。

Q12 Q11の合理的配慮は、あなたが最初に申し出た内容と同じでしたか。何らかの理由により、事業者との話し合いなどを経て、あなたの申し出とは別の方法で合理的配慮が提供された場合、最初にあなたが申し出た合理的配慮の具体的な内容を教えてください。

1. Q11の合理的配慮は、最初に申し出た内容と同じ
2. Q11の合理的配慮は、最初に申し出た内容とは違う
 ⇒ 最初に申し出た内容：

C Q13～Q16では、福祉事業関係分野において不当な差別的取扱い※を経験された方にお伺いします。

※「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す。例えば、「障害がある」という理由だけで嫌な扱いを受けることや、車いすだからといって事業所に通えないことなどは、障害のない人と違う扱いを受けているので、「不当な差別的取扱い」と考えられます。ただし、他に方法がない場合などは「不当な差別的取扱い」にならないこともあります。

Q13 不当な差別的取扱いと考えられる経験をされたのはどの事業（サービス）を利用したときですか。（1つ選択）

1. 障害福祉（居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など）
2. 児童福祉（保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など）
3. 高齢者福祉（老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など）
4. 地域福祉（救護施設、更生施設、隣保事業など）
5. その他（ ）

Q14 どのような場面でしたか。（複数選択可）

1. 問い合わせ時
2. 申請時
3. 契約時
4. サービス利用時
5. その他（ ）

Q15 経験された不当な差別的取扱いの具体的な内容についてお書きください（何に対してどのような不当な差別的取扱いを受けたのか等）。

Q16 Q15の不当な差別的取扱いを経験した際、してもらえればよかったと思う配慮はありますか。その配慮の内容について、具体的にお書きください。

◆調査にご協力いただきありがとうございました◆

3. 調査票（事業者票）

福祉事業関係分野における 合理的配慮事例等に関するアンケート (事業者用)

本アンケートは、福祉事業分野（障害福祉、児童福祉、高齢者福祉、地域福祉の各分野）における「合理的配慮の事例」および「不当な差別的取扱いと考えられる事例」について調査するものです。今後福祉事業に携わる事業者の参考になる情報を得ることを目的としています。

調査結果は個別に公表されることはなく、今後の厚生労働省における具体事例提示の検討に用いられます。また、当社はプライバシーマークの付与・認定を受けており、本調査による情報は適切な保護措置を講じ、厳重に管理されます。

本調査への回答は任意であり、ご協力いただかないことで不利益を被ることはございませんが、本調査の趣旨をご理解の上、何卒ご協力をお願い申し上げます。

なお、それぞれの設問のページで複数の方に関する事例をご回答いただける場合には、お手数ですが本調査票を複製（コピー）し、別々にご回答ください。

本調査にはインターネット上からもご回答いただけます。下記 URL にアクセスしてください。

【Web 回答フォーム URL】 <https://erearcher.biz/ent/sgi387.html>

<調査の締め切り>

2015年8月21日（金）までに投函いただきますようお願いいたします

<お問い合わせ先>

みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 小松、近藤、渡邊

電話：0120-817-566（平日9時30分～17時00分）

Fax：0120-447-578（24時間受付）

電子メール：shogai-chosa@mizuho-ir.co.jp

<調査票の送付先>

〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3 竹橋スクエア8階

「障害者支援状況等調査研究事業」差別解消法調査 調査事務局行

A 貴事業所についてお伺いします。以下の質問にお答えください。

Q1 貴事業所のある都道府県はどこですか。

_____ (都 / 道 / 府 / 県)

Q2 貴事業所では、どの事業（サービス）を提供していますか。（複数選択可）

1. 障害福祉（居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など）
2. 児童福祉（保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など）
3. 高齢者福祉（老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など）
4. 地域福祉（救護施設、更生施設、隣保事業など）
5. その他（ _____ ）

B Q3～Q5では事業の利用者やその家族、支援者等（以下利用者等とする）から合理的配慮や不当な差別的取扱いについての申し出があったか等をお尋ねします。ご回答いただき、2ページ目以降でご回答いただくべき設問をご確認ください。（C・D・Eのいずれかの設問に該当する／しないに関わらず、7ページのFにご回答ください。）

Q3 利用者等から合理的配慮の申し出があり、利用者等と協議しながら、合理的配慮を提供した事例

1. ある → 2～3ページのCをご回答ください	2. ない
--------------------------	-------

Q4 利用者等から合理的配慮の申し出があったが、その申し出に対応するかどうか迷った事例／対応できなかった事例

1. ある → 4～5ページのDをご回答ください	2. ない
--------------------------	-------

Q5 利用者等から不当な差別的取扱いであるとの申し出があった事例／差別的取扱いにあたるのではないかと思った事例

1. ある → 6～7ページのEをご回答ください	2. ない
--------------------------	-------

※「合理的配慮」とは、個々の場面において、障害者から社会的障壁の除去を必要としているという申し出があった場合に、提供される必要かつ合理的な配慮（過重な負担を伴わないもの）のことです。本調査では、通常の方法やルールのままでは使いにくいサービス等がある場合や、障害のある人が困っている場合などに、障害のある方やその家族等の求めに応じて事業者が取り組んでいる工夫や配慮のことを「合理的配慮」とします。

※「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事です。（障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・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するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁じています。）

◎「合理的配慮」や「不当な差別的取扱い」についての詳しい定義や情報を知りたい場合は、2015年2月24日に閣議決定された基本方針をご確認ください。
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

C Q6～Q10では、事業の利用者等から合理的配慮の申し出があり、利用者等と協議しながら、合理的配慮を提供した事例1つについてお伺いします。

(複数の方に対する事例がある場合には、お手数ですが調査票2～3ページをコピーしてご回答ください。)

Q6 合理的配慮を提供した対象となる方(障害のある方)の属性をご回答ください。

Q6-1 対象となる方の性別(1つ選択)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

Q6-2 対象となる方の年代(1つ選択)

- | | | | | |
|----------|--------|----------|--------|--------|
| 1. 10歳未満 | 2. 10代 | 3. 20代 | 4. 30代 | 5. 40代 |
| 6. 50代 | 7. 60代 | 8. 70代以上 | | |

Q6-3 対象となる方の障害(複数選択可)

- | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---------|--------|----------|
| 1. 視覚障害(全盲、弱視、その他) | 2. 聴覚障害(ろう、難聴、中途失聴) | | | |
| 3. 肢体不自由(電動車いす、手動車いす、その他) | 4. 難病 | 5. 言語障害 | | |
| 6. 知的障害 | 7. 自閉症 | 8. 精神障害 | 9. 盲ろう | 10. 内部障害 |
| 11. 発達障害 | 12. その他() | | | |

Q7 合理的配慮を提供したのは、どの事業(サービス)を提供したときですか。(1つ選択)

- | |
|---|
| 1. 障害福祉(居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など) |
| 2. 児童福祉(保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など) |
| 3. 高齢者福祉(老人福祉施設、認知症グループホーム、老人保健施設、訪問介護など) |
| 4. 地域福祉(救護施設、更生施設、隣保事業など) |
| 5. その他() |

Q8 合理的配慮を提供したのは、どのような場面でしたか。(複数選択可)

- | | | | |
|-----------|--------|--------|------------|
| 1. 問い合わせ時 | 2. 申請時 | 3. 契約時 | 4. サービス利用時 |
| 5. その他() | | | |

Q 9 提供した合理的配慮の内容について具体的にお書きください（どのような内容に対して合理的配慮の申し出があり、どのように対応したのか等）。

特に、利用者等との話し合いにより、当初の申し出とは別の方法で対応した場合、その内容の違いについてお書き下さい。

Q 10 合理的配慮を提供するまでに、どのような段階を経ましたか。利用者との話し合い、関係者間のサービス担当者会議開催など、具体的にお書きください。

D Q11～Q15では、利用者等から合理的配慮の申し出があったが、その申し出に対応するかどうか迷った事例／対応できなかった事例1つについてお伺いします。

(複数の方に対する事例がある場合には、お手数ですが調査票4～5ページをコピーしてご回答ください。)

Q11 合理的配慮の対象となる方(障害のある方)の属性をご回答ください。

Q11-1 対象となる方の性別(1つ選択)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

Q11-2 対象となる方の年代(1つ選択)

- | | | | | |
|----------|--------|----------|--------|--------|
| 1. 10歳未満 | 2. 10代 | 3. 20代 | 4. 30代 | 5. 40代 |
| 6. 50代 | 7. 60代 | 8. 70代以上 | | |

Q11-3 対象となる方の障害(複数選択可)

- | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---------|--------|----------|
| 1. 視覚障害(全盲、弱視、その他) | 2. 聴覚障害(ろう、難聴、中途失聴) | | | |
| 3. 肢体不自由(電動車いす、手動車いす、その他) | 4. 難病 | 5. 言語障害 | | |
| 6. 知的障害 | 7. 自閉症 | 8. 精神障害 | 9. 盲ろう | 10. 内部障害 |
| 11. 発達障害 | 12. その他() | | | |

Q12 合理的配慮に迷った／対応できなかったのは、どの事業(サービス)を提供したときですか。(1つ選択)

- | |
|--|
| 1. 障害福祉 (居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など) |
| 2. 児童福祉 (保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など) |
| 3. 高齢者福祉 (老人福祉施設、グループホーム、老人保健施設、訪問介護など) |
| 4. 地域福祉 (救護施設、更生施設、隣保事業など) |
| 5. その他() |

Q13 合理的配慮に迷った／対応できなかったのは、どのような場面でしたか。(複数選択可)

- | | | | |
|-----------|--------|--------|------------|
| 1. 問い合わせ時 | 2. 申請時 | 3. 契約時 | 4. サービス利用時 |
| 5. その他() | | | |

Q14 申し出があった合理的配慮の内容について、具体的にお書きください。

--

Q15 どのような理由で対応に迷った／対応できなかったのか、該当する項目に○をつけ、その内容について具体的にお書きください。(複数選択可)

理由	内容
1. 人的・体制上の制約	
2. 費用・負担の程度	
3. 物理的・技術的制約	
4. 事務・事業への影響	
5. 解決策が分からない	
6. その他 ()	
7. その他 ()	

E Q16～Q20では、利用者等から不当な差別的取扱いであるとの申し出があった事例／差別的取扱いにあたるのではないかと思った事例についてお伺いします。

(複数の方に対する事例がある場合には、お手数ですが調査票6～7ページをコピーしてご回答ください。)

Q16 対象となる方(障害のある方)の属性をご回答ください。

Q16-1 対象となる方の性別(1つ選択)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

Q16-2 対象となる方の年代(1つ選択)

- | | | | | |
|----------|--------|----------|--------|--------|
| 1. 10歳未満 | 2. 10代 | 3. 20代 | 4. 30代 | 5. 40代 |
| 6. 50代 | 7. 60代 | 8. 70代以上 | | |

Q16-3 対象となる方の障害(複数選択可)

- | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---------|--------|----------|
| 1. 視覚障害(全盲、弱視、その他) | 2. 聴覚障害(ろう、難聴、中途失聴) | | | |
| 3. 肢体不自由(電動車いす、手動車いす、その他) | 4. 難病 | 5. 言語障害 | | |
| 6. 知的障害 | 7. 自閉症 | 8. 精神障害 | 9. 盲ろう | 10. 内部障害 |
| 11. 発達障害 | 12. その他() | | | |

Q17 差別的取扱いがあった／そうではないかと思ったのは、どの事業(サービス)を提供したときですか。(1つ選択)

- | |
|--|
| 1. 障害福祉 (居宅介護、重度訪問介護、生活介護、自立訓練、就労移行支援など) |
| 2. 児童福祉 (保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設など) |
| 3. 高齢者福祉 (老人福祉施設、グループホーム、老人保健施設、訪問介護など) |
| 4. 地域福祉 (救護施設、更生施設、隣保事業など) |
| 5. その他() |

Q18 差別的取扱いがあった／そうではないかと思ったのは、どのような場面でしたか。(複数選択可)

- | | | | |
|-----------|--------|--------|------------|
| 1. 問い合わせ時 | 2. 申請時 | 3. 契約時 | 4. サービス利用時 |
| 5. その他() | | | |

Q19 申し出があった差別的取扱い／差別的取扱いにあたるのではないかと思った事例の内容について具体的にお書きください。

Q20 Q19の出来事があった後、事業所内や個人において、何か新しい取組や変化が起きていれば教えてください。

F 最後に、障害者差別解消法についてのご意見等についてお伺いします。

Q21 障害者差別解消法について、事業者として取組を始めていること、国に示してほしいことなどのご意見がございましたら、お書きください。

◆調査にご協力いただきありがとうございました◆

4. アンケート調査で収集された福祉事業分野以外の事例

1) 本人票：経験した合理的配慮の内容

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	配慮の内容	ケース概要
1	視覚障害	60代／女性	その他	その他	本人	ルール・慣行の柔軟な変更	<ul style="list-style-type: none"> ・病院の待合室では、最近では名前ではなく番号で呼ばれたり、表示されたりすることが多いため、弱視の自分には順番が来てもわからない。視覚に障害があることを説明し全ての場面で名前を呼んでほしいとお願いした。 ・診察室に入るときだけ名前を呼んでくれるようになった。ただ、病院によって対応の仕方にずいぶん差があると感じる。名前で呼ぶことにまったく対応してくれないところと、ボランティアが何人もいて手伝ってくれるおかげで、ひとりで病院に行っても全く不自由を感じないところもある。
2	聴覚障害・肢体不自由	50代／女性	その他	申請時	本人	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行で新しく口座をつくりたい時、難聴である事を告げ、耳マークと筆記用具の常備をお願いした。 ・その場では、窓口に準備してあった筆談用具でていねいに書いて、手続きをしてくれた。
3	知的障害・肢体不自由・知的障害	30代／男性	その他	その他	—	ルール・慣行の柔軟な変更	<ul style="list-style-type: none"> ・バス通勤しているので作業服に着替える場所がなかったが、着替える場所を確保して頂いた。悩みがある時1人でかかえこんでいたが企業側から相談にのっていただく担当の方を決めてもらった。
4	知的障害	20代／男性	その他	問い合わせ時	—	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に連絡をいただき、どういう事を注意したらいいか、どんな準備があれば大丈夫ですかと細かく聞いていただいた。それにより、当日は問題なく過ごすことができた。
5	盲ろう	60代／男性	その他	その他	—	意思疎通の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・資料が一般的な墨字で送られてきたため、弱視ろうの本人が読めるように、本人の所属する団体が拡大文字に変換した。送付元には拡大文字での資料の必要性を伝えた。
6	内部障害	70代以上／女性	その他	その他	—	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・オストメイト洗浄取付がトイレ（障）マークと共に表示され、安心して、外出出来るようになった。

2) 本人票：経験した不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	ケース概要
1	視覚障害	40代／男性	その他	問い合わせ時・サービス利用	<ul style="list-style-type: none"> ・盲導犬利用のため移動に問題はなかったが、商品の陳列状況がわからず店員に案内を依頼したところ、そういったサービスは行っていないと拒否された。後日、管理会社に連絡した際にも、「車イスの方にもそういったサービスはしていない」、「誰かといっしょにできればいい」の回答であった。 ・客が多く人手を出せない状況であれば理解できるが、初めから障害のある方を受け入れないという態度は改めてもらいたい。
2	聴覚障害	50代／女性	その他	申請時	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事をしたかったため、職安に行ったが、障害者用の窓口の人から「あなたが来る所ではない」「年金をもらっているのだから、仕事を無理にしなくても良いでしょう」と一蹴された。 ・障害について正しく知り、何が出来ないことかを正しく知った上で障害のある方に対応していただきたい。
3	知的障害・肢体的不自由	－／男性	その他	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・重症心身障害児のため、訓練を後回しにされた。早めに受付したのに、後から来た軽度の方が先に訓練を受け、最後に回されたという、「嫌な思いをした」ことがある。 ・なぜ後回しにしたのかその説明が必要であったと思う。
4	内部障害	70代以上／男性	その他	サービス利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴施設で、オストメイトは理由なく使用を拒否された。話し合いの余地もなかった。
5	内部障害・言語障害	50代／男性	その他	問い合わせ時・申請時	<ul style="list-style-type: none"> ・使える制度があるのにも関わらず、職員が理解していなかったためか、その制度を利用できなかった。ケースワーカーが制度を全て把握していない事が、不当な差別的取扱いケースになることは、無数にあると思う。障害者手帳も申請式であるが、自治体からのアドバイス等はなく、困っている方が多い。 ・制度を把握し、適切な処理を行ってほしい。また、説明も書面で行って、証拠が残る形をとるべきではないか。

3) 事業者票：対応できなかった事例の内容

番号	障害種別	年代／性別	利用サービス	場面	申し出た者	ケース概要
1	精神障害	20代／女性	その他	サービス利用時	—	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設で提供される食事を、指定された食事場所以外の場所で食べたい、との要望があった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> 集団給食の制限と衛生面での不安があったため、対応できなかった。
2	盲ろう	40代／男性	その他	申請時・サービス利用時	本人	<p>【対応できなかった事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人的な飲み会・交流会に通訳・介助員を派遣してほしいと依頼があった。 <p>【対応できなかった理由】</p> <p><人的・体制上の制約><費用・負担の程度></p> <ul style="list-style-type: none"> 依頼者のコミュニケーション方法が触手話であったが、触手話のできる通訳・介助員が少ない。 事業予算が決まっているので、予算の範囲内で派遣しなければならず、依頼内容について優先順位をつけなければならない。そのため、医療や公的なもの、生活に関わるものが優先され、個人的なものにはなかなか派遣できない。

4) 事業者票：不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容

番号	障害種別	年代	利用サービス	場面	ケース概要
1	聴覚障害	30代／男性	その他	その他	<p>【不当な差別的取扱いが疑われる事例の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行の予約をしたがキャンセルをしたいので、電話通訳をしてほしいとろう者から依頼があった。インターネットで予約したとすることで、その問い合わせ番号に電話をしたところ、本人確認の際、FAXでの確認はダメ、通訳を介しての確認もダメだった。

事業実施体制

本調査研究は「障害者支援状況等調査研究事業」の一環として実施した。

調査の設計・集計・報告取りまとめにあたっては、以下の構成員から成る検討会において有識者より指導・助言を受けた。

氏名	所属等
大塚 晃 勝又 幸子 下川 明美 福岡 寿 望月 春樹	上智大学総合人間科学部社会福祉学科 教授 国立社会保障・人口問題研究所 情報調査分析部長 東京都福祉保健局障害者施策推進部 事業調整担当課長 社会福祉法人高水福祉会 参与／日本相談支援専門員協会 顧問 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 (五十音順)
(オブザーバー) 小牟禮 まゆみ	厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部 企画課 課長補佐 (※本調査研究担当官のみ抜粋)
(事務局) 小松 紗代子 近藤 拓弥	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 コンサルタント リサーチアナリスト (※本調査研究担当者のみ抜粋)

(敬称略)

