



障がい者差別解消に向けた大阪府の取組紹介

大阪府 福祉部 障がい福祉室
障がい福祉企画課 権利擁護グループ



©2014 大阪府もずやん



(1) 障害者差別解消法のおさらい

障害者差別解消法の概要

(1)目的・基本的枠組み

- 目的:差別の解消の推進による**共生社会**の実現
- 対象分野:日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象
- 基本的枠組み:障がい者が訴訟を通じて権利を実現する民事法的アプローチではなく、行政措置によって実効性を確保する行政法的アプローチを採用

(2)差別の禁止

- 行政機関等及び事業者に対する差別の禁止(法第7条、第8条)

⇒ **不当な差別的取扱いの禁止は法的義務**
合理的配慮の提供は法的義務

令和6年4月の改正法の施行により事業者による合理的配慮の提供が「努力義務」から「**法的義務**」となりました

- 雇用分野の適用除外:

行政機関等や事業者が事業主としての立場で労働者に対して行なう取扱い

⇒ **障害者雇用促進法**の規定の適用



(3)差別を解消するための措置(具体的な対応)

- 政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する「**基本方針**」を策定
- 行政機関等は、職員が遵守すべき服務規律の一環として「**対応要領**」を作成
- 主務大臣は、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
- 法に反した取扱いを繰り返す事業者に対しては、「**主務大臣による報告徴収と助言・指導・勧告**」

(4)差別を解消するための支援措置

- 国と地方公共団体による相談・紛争解決のための**人材の育成や確保等の体制整備と啓発活動**
- 国と地方公共団体の機関による**障がい者差別解消支援地域協議会**の組織

障害者差別解消法における定義等

障がい者

- 身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい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。

⇒ **いわゆる障がい者手帳の所持者に限られない**

障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、様々な社会環境との相互作用や社会との関係性のあり方によって生ずるものであるという「**社会モデル**」の考え方を反映



行政機関等

- 国の行政機関、独立行政法人等
- 地方公共団体(地方公営企業法第3章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。)
- 地方独立行政法人(公営企業型地方独立行政法人を除く)

事業者

- 商業その他の事業(地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含む。)を行う者であり、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。

⇒ **個人事業者や自治会等の対価を得ない無報酬の事業を行う者も対象** 4

障がい者差別を解消するうえで重要な3つのキーワード

① 不当な差別的取扱い (法的義務)

② 合理的配慮の提供 (法的義務)

③ 環境の整備 (努力義務)

「不当な差別的取扱い」とは

障がい者として、**正当な理由**なく、商品やサービス等の提供を**拒否**したり、**制限**したり、**条件付け**したりすることなどにより、権利利益を侵害すること。



正当な理由についての判断は、**個別の事案**ごとに**具体的場面**や**状況に応じて総合的・客観的**に行うことが大切。正当な理由にあたりと判断した場合も、障がい者にその理由を説明するものとし、**理解を得る**ように努めることが望ましい。

【参考】身体障害者補助犬法

身体障がい者補助犬(以下、補助犬)とは、目や耳や手足に障がいのある人のお手伝いをする犬のことで、ペットではありません。特別な訓練を受けているので、社会のマナーを守れますし、衛生面も管理されています。そのため、公共施設や交通機関、飲食店などいろいろな場所に同伴できますが、補助犬への理解が進んでいないことから、同伴の受け入れを断られるケースもあります。

盲導犬

目に障がいのある人が安全に歩けるようサポートします。体に白または黄色のハーネスという胴輪をつけています。

介助犬

体に障がいのある人の手足となり日常生活をサポートします。外出時には介助犬と書かれた胴着をつけています。

聴導犬

耳に障がいのある人に、生活上必要な音を知らせて行動をサポートします。外出時には、聴導犬と書かれた胴着をつけています。



「合理的配慮」とは①

障がいのある人が、障がいのない人と同じように活動することができるよう、個々の場面で、物理的環境や、時間および場所等を調整したり、人的支援などを行うことにより同等の機会を提供することであり、その実施に伴う負担が過重でないもの。

事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要な範囲で、本来の業務に付随するものに限られ、その本質的な変更には及ばないものが対象です。例えば通常行っていないサービスや機会の提供を合理的配慮として求められたとしても、本来の業務に付随していない場合は、合理的配慮の提供義務の範囲外となります。

「合理的配慮」とは②

わかりやすく言うと…… 

バリアを取り除いてほしいとの申出に対し、その人に合った**工夫や調整**などをし、その人が他の人と同じように活動をするようにする対応を「**合理的配慮**」といいます。

行政機関や事業者は、申出通りに対応することの負担が重く、対応が難しい時も、丁寧に事情を説明し、何ができるのかを話し合い、別の方法を提案するなど、前向きに一緒に考えることが大切です。

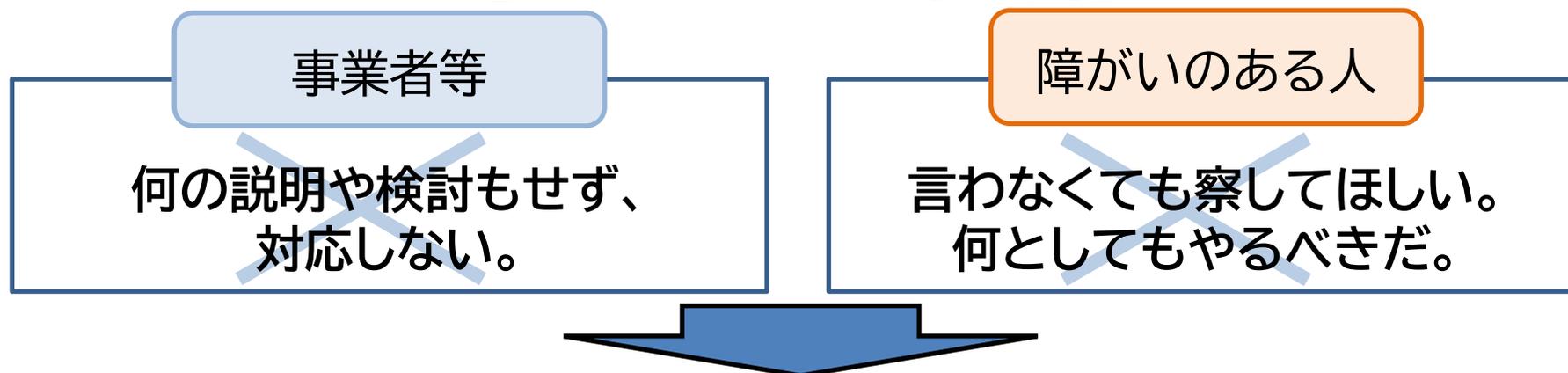
「過重な負担」の基本的な考え方

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・客観的に判断することが必要**。

- ▼ 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

「建設的対話」について

【望ましくない対応例】



【望ましい対応例】

話し合い、何ができるのか、お互いに考えましょう。

「合理的配慮」には対話が重要です！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障がいのある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障がいのある人からの申出への対応が難しい場合でも、障がいのある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代替りの手段を見つけしていくことができます。

「合理的配慮」についての対話の際に避ける言葉・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ります。前例がないことは、断る理由になりません。

○「特別扱いできません」

⇒合理的配慮の提供は、社会的障壁(バリア)を除去することで、障がいのある人が生活する上での制限を無くすことが目的であり、特別扱いするものではありません。

○「もし何かあったら・・・(危ない、困る等)」

⇒漠然と感じるリスクだけでは、合理的配慮の提供を断る理由になりません。

○「その障がい種別ならば」

⇒同じ障がい種別であっても程度や状況等によって適切な配慮は異なるため、この対応で大丈夫だなどと一括りにせず、意向に応じて個別に対応を検討する必要があります。

○「既存のルール(制度)では」

⇒ルールや制度が、不当な差別的取扱いの原因や、社会的障壁になる場合があります。不要で障壁となっているルール等であれば、変更を検討するなどし対応にあたります。

「環境の整備」とは

【障害者差別解消法第5条】

行政機関等や事業者は、合理的配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他必要な**環境の整備**に努めなければならない。

(努力義務)

ハード面の例: 公共施設や交通機関、店舗、建物におけるバリアフリー化、意思表示を含むコミュニケーションを支援するためのツールの事前準備、ホームページ等の改修による障がい者の円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上 など

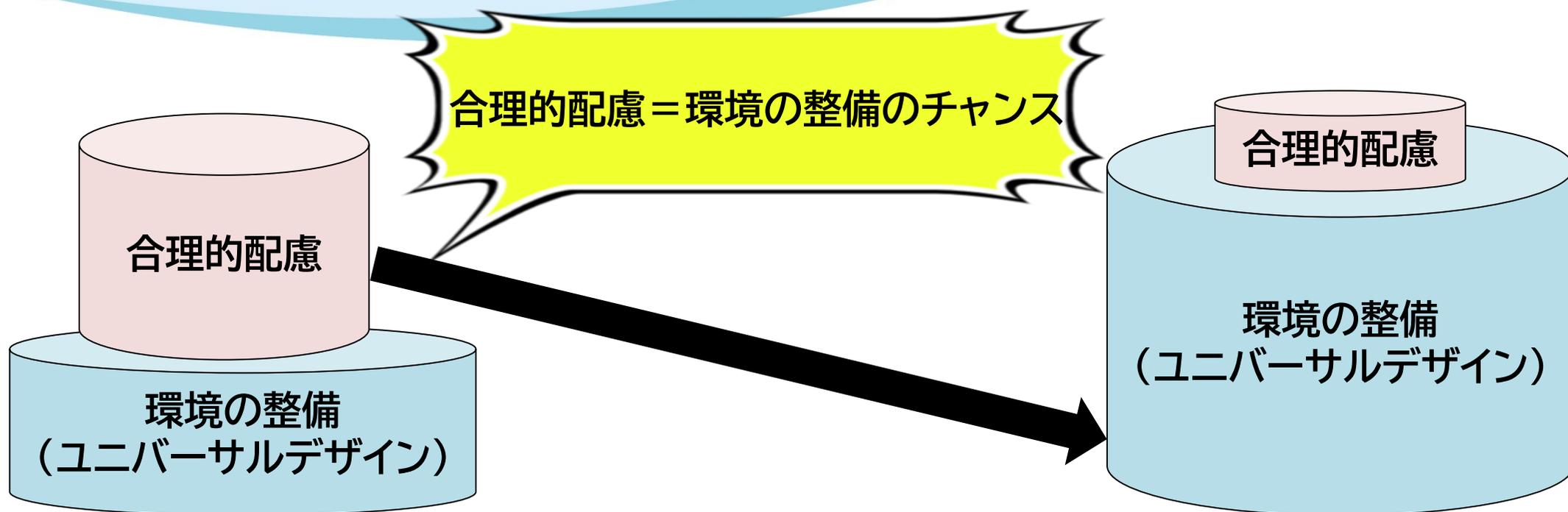
ソフト面の例: 職員の研修、内部規則やマニュアルの見直し など

「合理的配慮」 = その人に、その時、その場で行う個別的な対応のこと

「環境の整備」 = 合理的配慮を的確に行うため、不特定多数を対象とした事前的な対応のこと

「環境の整備」を進めることで中・長期的な視点で考えると、その都度の「合理的配慮」の提供が不要になるという点で、**コストの削減や効率化に繋がることもあります。**

「環境の整備」と「合理的配慮」の関係



「環境の整備」が進めば、「合理的配慮」の求めを受ける機会は減少します。このため、障がいのある方からの「合理的配慮」の求めは、「提供するサービス、製品、施設などが、誰もが自由に使いやすいデザイン(ユニバーサルデザイン)となっていないサイン」と言えます。

「合理的配慮」の求めを受けた内容に応じて、「環境の整備」を進めることで、障がいのある方や他の支援が必要な方の利便性が高まり、結果的により良いサービス等が生まれ、誰もが暮らしやすい社会に近づきます。



(2)府の取組のご紹介

大阪府における障がい者差別解消の取組

府の取組方針

「啓発活動」と「相談等の体制整備」を両輪として差別解消に取り組む

啓発活動

相談等の体制整備

<大阪府障がい者差別解消条例(H28.4施行、R3.4一部改正)>

○差別解消に向けた啓発活動を府の責務に位置付け

○公的な解決の仕組みを規定し、実効性をもった相談、紛争の防止・解決の体制等を規定（法第8条に関する相談関係）

大阪府障がい者差別解消ガイドライン

- 何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいか等、府民の関心と理解を深めることを目的として、平成27年3月に作成(令和7年3月に改訂)
- 分野(商品サービス、福祉サービス、公共交通機関、住宅、教育、医療、その他(自治会等)ごとに具体的な事例を記載
- 条例により「府民が適切に行動するための指針」に位置付け

主な啓発事業

- ふれあいキャンペーン
- 共に生きる障がい者フェスティバル
- ヘルプマークの周知・普及
- 心のバリアフリー推進事業
- 啓発冊子作成「障がい理解ハンドブック」(必要な配慮を考えるきっかけを提供)等

広域支援相談員の配置

- 市町村等の相談機関における相談事案(事業者における差別事象が対象)の解決を支援し、また、相談機関では解決が困難な広域的・専門的な相談事案等に対応するため、府に配置

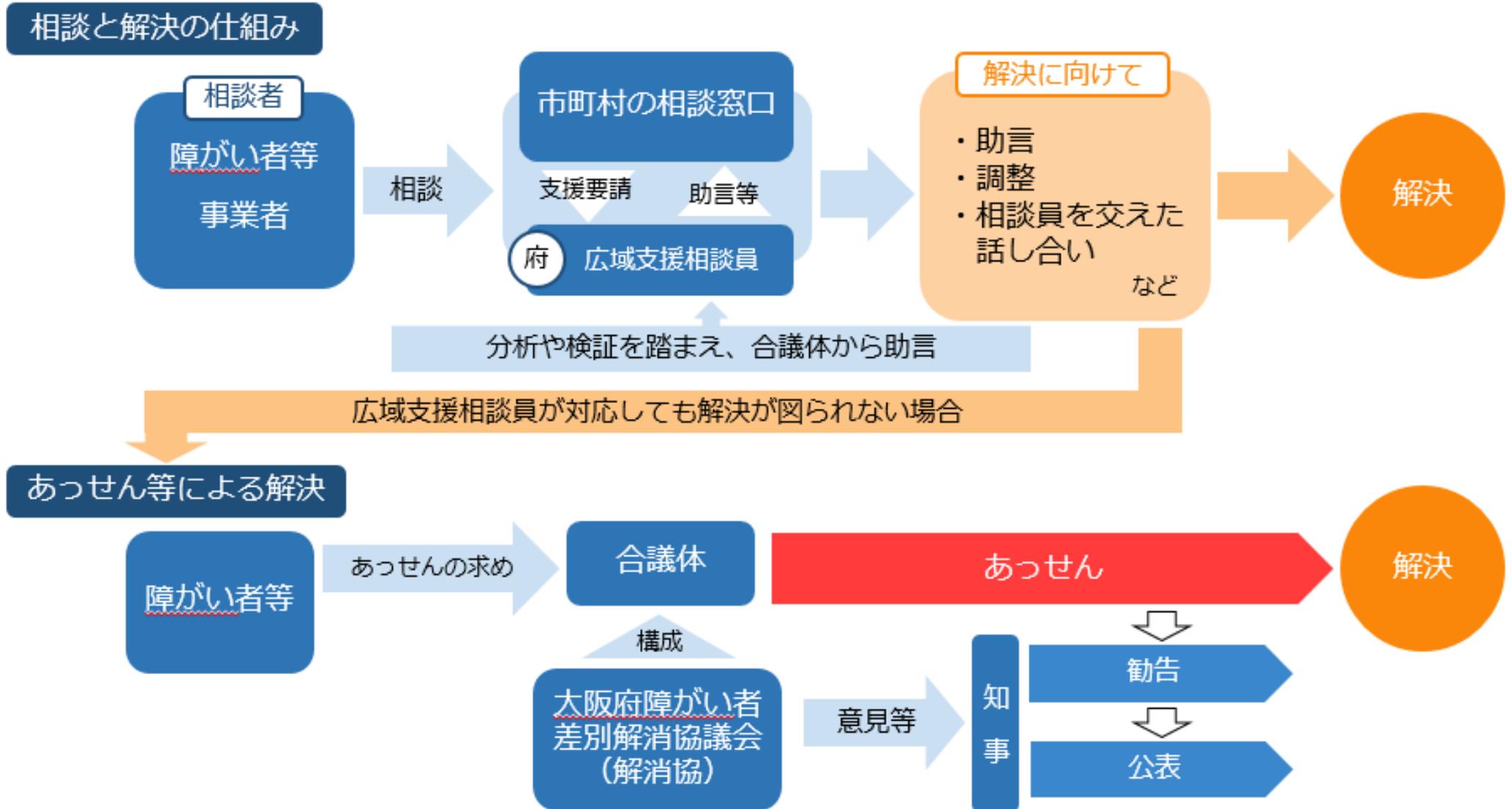
大阪府障がい者差別解消協議会

- 知事の附属機関として設置。障がい者差別解消の推進に関する事項を審議。「支援地域協議会」の機能を有する
- 学識経験者、障がい者、事業者等で構成(20人以内)

合議体

- 障がい種別等を踏まえ事案に応じて組織(5人)
- あっせん(不当な差別的取扱い・合理的配慮の不提供に関する事案)や広域支援相談員の職務への助言を実施

大阪府障がい者差別解消条例に基づく相談体制



大阪府障がい者差別解消条例に基づく相談対応状況

【広域支援相談員(条例に基づく障がい者差別専門の相談員)の令和6年度の対応実績】

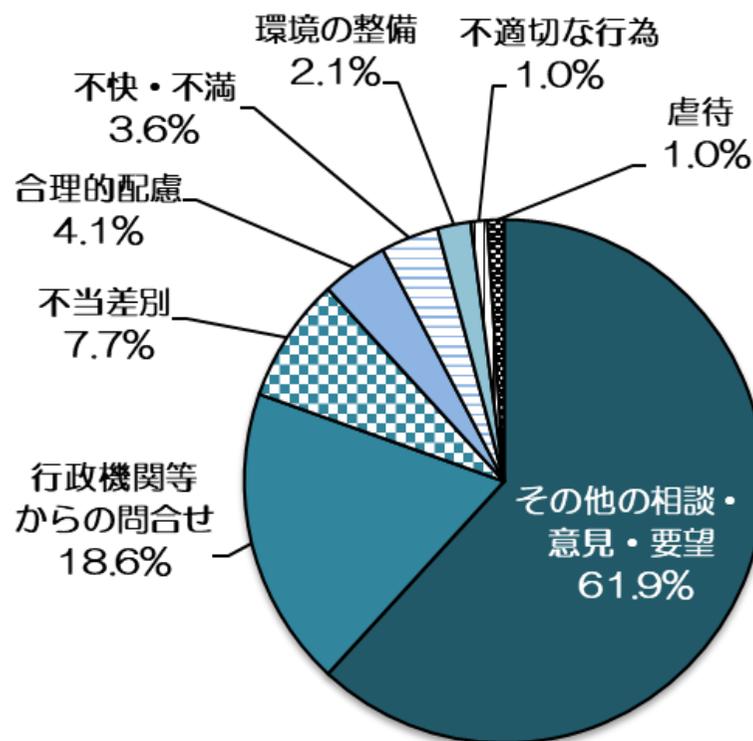
○新規相談件数は194件(R5年度からの継続件数3件と合わせ、実相談件数197件)。

(令和5年度は、新規相談件数148件)

対応回数は1,261回(令和5年度は、1,348回)。

○不当な差別的取扱いが15件で、合理的配慮の不提供は8件。障害者差別解消法で規定される差別に関する相談以外の相談や、要望や意見が最も多い。

【相談内容の種類】



大阪府障がい者差別解消協議会の取組み紹介

【委員の構成】

大学教授、弁護士、社会福祉協議会、人権協会、障がい者団体、民間事業者(障がい福祉、病院、鉄道、警備、百貨店)等の20名以内で構成。

【年間開催回数】

親会・・・2回

子会・・・1回以上(助言型1回+あっせん型随時)

【これまでの協議内容】

親会・・・大阪府の障がい者差別解消に関する取組みに関する協議、大阪府障がい者差別解消条例の改正(事業者による合理的配慮の義務化を国に先駆けて行う等が主な内容)の府への提言、大阪府障がい者差別解消ガイドラインの作成、改訂についての協議等

大阪府の啓発事業のご紹介

<大阪府の啓発冊子等>



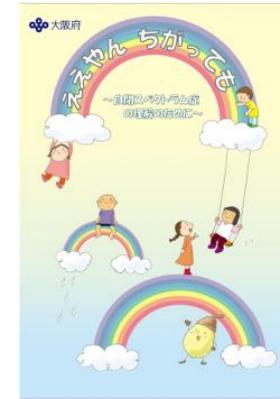
「ほんま、おおきに!!」
障がい理解ハンドブック



大阪府障がい者差別解消
ガイドライン第4版



「i-Welcome」
“合理的配慮”
接客のヒント集



ええやんちがっても
自閉スペクトラム症の理解のために



高次脳機能障がい
支援ハンドブック

<大阪府の啓発事業>



心のバリアフリー推進事業



大阪ふれあいキャンペーン



共に生きる障がい者
フェスティバル



心の輪を広げる障がい者
理解促進事業



大阪府障がい者等用
駐車区画利用証制度

大阪府ホームページからダウンロードできます。
<https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>

大阪府「障がいを理由とする差別に関する研修受講証明書」について

大阪府では「合理的配慮」の提供に積極的な事業者等の後押しをすることを目的に、本受講証明書を発行しています。

本研修は、大阪府が認める本受講証明書の発行対象研修です。

障がい者差別を解消するためには、事業者の1人、府民の1人だけが知っていればよいものではありません。

ぜひ本日の研修内容を事業所内や周囲の方へ**伝達**していただくようお願い申し上げます。

事業者の方は見本の受講証明書を参考に、事業所内での伝達研修後、実施日・事業所名の記入をお願いします。

証 明 書
あなたは、大阪府が認める「障がいを理由とする差別の解消に関する研修」を受講したことを証します。
受講日: 2024年12月3日 氏名: 権利守
 OSAKA, KANSAI, JAPAN EXPO2025
(以下、事業者が伝達研修を実施した場合) 上記研修内容に沿って事業所内で伝達研修をしました。 実施日: 2024年12月9日 事業所名: 株式会社 ホテル MAMORU 谷町四丁目店
 大阪府
©Expo 2025 非売品

大阪ふれあいキャンペーン公式SNSについて

障がい理解を深めるための様々な情報やお知らせを発信するSNS(Instagram・X [旧Twitter])アカウントを開設しました！

障がい種別ごとの「困りごと」、「配慮してほしいこと」などの紹介から、障がいに関するイベントなど幅広い内容を掲載しています。ぜひ、ご覧いただきフォローをお願いします。



Instagram



X [旧Twitter]

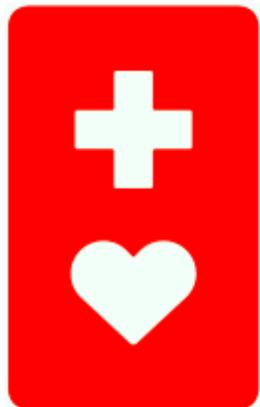


大阪ふれあいキャンペーン



Osaka_furecam

「ヘルプマーク」を知っていますか？



ヘルプマークとは

外見からはわからない援助や配慮を必要としている方々が、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、作成したマークです。

- ※ ヘルプマークは、赤色を背景に、白色の「+」「♥」を配置。
- ※ 東京都が作成し、全国に拡大しつつある。
- ※ 平成29年7月20日に、案内用図記号を規定する国内規格(JIS)となる。

対象者

援助や配慮を必要としている方

ヘルプマーク(help mark) (例) 義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期の方 など

- ☆ 大阪府では、一般財団法人大阪府地域福祉推進財団との協働事業として、オール大阪による啓発を進めており、平成29年6月から大阪府及び市区町村で配布を開始しています。
- ☆ ヘルプマークは「支援を必要としていることを知らせる効果」と「支援を促す効果」があります。ヘルプマークを見かけたら、思いやりのある行動をお願いします。

配布場所

- 大阪府(福祉部障がい福祉室障がい福祉企画課、府各保健所)
- 大阪府内市区町村

◆ 電車・バスの中で、席をお譲り下さい。

⇒外見では、健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。

◆ 駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。

⇒交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。

◆ 災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

⇒障がいなどにより、状況把握が難しい方、自力での迅速な避難が困難な方がいます。

エスカレーターの安全利用について

エスカレーターを利用する際は **歩かず、必ず立ち止まって** 利用しましょう。

歩いて利用する人がバランスを崩して転倒したり、駆け上がる際や駆け下りる際に、他の人に衝突して転倒させたりする等の事故が発生しています。

また、事例のようにエスカレーターを歩かれると困る方もいらっしゃいます。

事例1

障がいにより体の右側に麻痺があるため、右手で手すりをつかめない人が、エスカレーターの左側に立っていたところ、左側を歩く人が後ろからやってきて「何で歩かないのか」と、本来歩かず立ち止まって利用するはずなのに、苦情を言われた。



事例2

視覚障がいがありガイドヘルパーを利用されている方にとって、エスカレーターを安全に利用する際は、ガイドヘルパーの声が頼りになる。しかし、エスカレーターを歩く人がいたため、足音などでヘルパーの「ここでエスカレーターは終わりですよ」という声が聞こえづらくなり、危険を感じた。

【大阪府HP】



※エスカレーターは、踏段の上に立ち止まって利用するようにつくられています。

参考

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(内閣府)

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html#cao taio u](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html#cao_taio_u)



- 障がい者を理由とする差別の解消に向けて(大阪府)

<https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>



ご清聴ありがとうございました。

