

～障がいを理由とする差別のない、共に生きる大阪の社会をめざして～

# 大阪府障がい者差別解消ガイドライン

(第3版・概要版)

差別をなくすにはどうすればいいのでしょうか

大切なのは 理解し合うこと  
そのために 対話すること  
立ち止まらず 考えること ではないでしょうか

ガイドラインはそのきっかけを提供するものです

障がい者への配慮のあるまちは  
すべての人にとって暮らしやすいまちといえます

障がいを理由とする差別のない  
共に生きる大阪の社会をめざして



# 大阪府障がい者差別解消ガイドライン（解説編）

## ガイドラインの目的

障がい者差別について、府民の理解を深める・「対話すること」「考えること」「理解し合うこと」のきっかけを提供・府民全体で差別の解消に取り組む

## 障がいを理由とする差別とは？

### 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、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、条件を付けたりすることで、権利利益を侵害すること

### 合理的配慮の不提供

障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を提供しないことで、権利利益を侵害すること

### その他、不適切な行為等

法上の差別の類型には該当しないが、障がいのある人に対する不適切な発言や態度

## 行政機関等と事業者求められる対応

|           | 障害者差別解消法   |                 | 府条例        |
|-----------|------------|-----------------|------------|
|           | 行政機関等      | 事業者             | 行政機関等・事業者  |
| 不当な差別的取扱い | してはいけません   | してはいけません        | してはいけません   |
| 合理的配慮の提供  | しなければなりません | 行うよう努めなければなりません | しなければなりません |

### 環境の整備

不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置（バリアフリー化や人的支援、情報アクセシビリティの向上等）を「環境の整備」として、行政機関等や事業者に対する一般的責務に位置づけ

国の基本方針に即して

当該機関における取組みについて「対応要領」を作成

事業分野別に主務大臣が「対応指針」を作成

## 障がい者、事業者、府民とは？

### 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のある人で、障がいや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人

### 事業者

商業その他の事業を行う者で、個人か法人・団体が、営利目的か非営利目的かを問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者

### 府民

府内に住み、働き、学ぶすべての人、府内に事務所や事業所がある法人や団体

## 障がいを理由とする差別に関する相談と解決の仕組みとは？

### 市町村

#### 相談窓口

大阪府内の市町村すべてに、身近な窓口として障がいを理由とする差別に関する相談窓口を設置

### 府

#### 広域支援相談員

市町村の相談機関における相談事案の解決を支援。障がいのある人等や事業者からの直接相談にも対応

### 府

#### 大阪府障がい者差別解消協議会（解消協）

- ・解消協の下に合議体を組織。合議体は広域支援相談員への助言や、解決困難な紛争事案のあっせんを行う
- ・事業者があっせんに従わない場合、知事は勧告や公表ができる

# 大阪府障がい者差別解消ガイドライン(事例編)

- ・共生社会の実現の一助として、「不当な差別的取扱い」や「望ましい合理的配慮」の具体的事例を掲載。
- ・府民が事例集を活用することにより、障がいを理由とする差別の解消に向けた理解や取組みが広がるとともに、障害者差別解消法の意義や趣旨の浸透をめざして作成。

## ガイドラインの対象分野とは？

### 対象分野

日常生活や社会生活に深く関わる場面を、

- 商品・サービス分野 ●福祉サービス分野 ●公共交通機関分野
  - 住宅分野 ●教育分野 ●医療分野
- の6分野に整理して記載。

### 障がいのある人に対する情報保障

日常生活のあらゆる場面で、情報を得たり自分の意思を発信したりすることは必要不可欠であり、障がいのある人に対して情報提供やコミュニケーションに関する配慮が重要

### 商品・サービス分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・小売店において、本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。
- ・美容室において、身体障がい者補助犬の使用者に対応したことがないという理由で、入店を拒否する。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・入口にあるインターホンの呼び出しによって、視覚障がいのある人等への介添えを行う。
- ・聴覚障がいのある人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たり、情報保障機器の利用について配慮したりする。

### 福祉サービス分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・障がいのある子どもの保育所入所の申請に対して、責任を持ってないという理由から拒否する。
- ・サービス事業者が、多動を伴う障がいのある人に対して、一律に福祉サービスの提供を拒否する。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・契約書、しおり等書類や掲示物にルビ打ちや分かち書きをする。
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整をする。

### 公共交通機関分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・車いす利用者や、白杖使用者等、外見上障がいがあるとわかった時点で、タクシーの乗車を拒否する。
- ・バスの運転手が、知的障がいがあることを理由に、介助者の同乗を求める。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・券売機の利用が難しい場合、障がいの特性に応じ、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする。
- ・視覚障がいのある人に対し、音声による車内案内を行う。

### 住宅分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・契約時に、精神障がいがあると判明すると、家主が入居を断る。
- ・入居のための審査の際、障がいがあることを理由に、保証人の数を増やすよう求める。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・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したりする。
- ・物件のバリアフリー対応状況がわかるよう、写真を提供する。

### 教育分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・障がいのある生徒の受験を拒否する。もしくは拒否しない代わりに、正当な理由のない条件を付ける。
- ・学校行事や授業への参加に、保護者の付添いを条件とする。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・授業中に情緒不安定になる生徒に対し、落ち着くまで静かに休む場所を用意し、その場所で休むことができるようにする。
- ・障がいの特性を考慮して、前の席や明るい席等を設定する。また、照明器具や拡大鏡等の使用に対応する。

### 医療分野

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・院内が土足禁止であることを理由に、車いす利用者の診療を拒否する。
- ・視覚障がいのある人に対し、受診の際に付添いを求める。

#### 【望ましい合理的配慮の事例】

- ・肢体不自由の人、視覚障がいのある人には検診ルートに職員が付添う。
- ・精神障がいのある人の診療の際、時間をかけて丁寧に説明し、不安を与えないようにする。

★「環境の整備」、「その他、不適切な行為等」についても具体的な事例を掲載。

※上記の事例は、ガイドラインより一部抜粋したものであり、あくまでも例示です。また、客観的に見て、正当な理由や過重な負担が存在する場合には、障がいを理由とする差別に該当しないものがあると考えられます。

# 大阪府の啓発事業のご紹介

## <大阪府の啓発冊子>



「ほんま、おおきに!!」  
障がい理解ハンドブック



「i-Welcome」  
“合理的配慮”接客のヒント集



ええやんちがっても  
広汎性発達障がいの理解のために



高次脳機能障がい  
支援ハンドブック

12月3日～9日は  
「障がい者週間」

「障がい者週間」とは、障がいの有無にかかわらず、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、国民の間に地域社会での共生や差別の禁止などに関する理解を深めるとともに、障がい者が社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動への参加を促進することを目的として、障害者基本法に定められています。

## <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展



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

大阪府福祉部障がい福祉室

〒540-8570 大阪市中央区大手前3-2-12

電話(代表) 06-6941-0351 FAX 06-6942-7215