**事例の検討（公共交通機関、公共的施設・サービス等）分野**

資料２

**差別の分類・一般論化**

**＜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、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けること。

→事例も踏まえて、考えられる一般論化は以下の通り。

* 障がいを理由として、公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること
* 障がいを理由として、公共的施設の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること
* 障がいを理由として、公共サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

**＜合理的配慮の不提供＞**

障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害すること。

**その１　不当な差別的取扱い**

**１　不当な差別的取扱いとなりうる事例（大阪府による障がいを理由とした差別と思われる事例の募集から）**

* 以下の事例は、事例募集で寄せられたものから代表的な事例を引用したもの。

ただし、事例の詳細な状況や背景等が明らかでないため、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられる。

（１）障がいを理由として、公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

1. 市バスの運転手に「乗らないで」といわれた。（知的障がい）
2. タクシーに乗るためにタクシー乗り場で順番を待っていたところ、順番が来てタクシーのドアが開いて乗ろうとしたら、車椅子だからと乗車拒否された。運転手によって載せて暮れる人もいる。（肢体不自由）
3. 電車に乗ろうとすると、乗車する車両を、駅員さんに勝手に決められてしまい、自分が乗りたい車両に乗車させてほしいと頼むと、目的地の駅へこの車両に、乗車すると連絡しているので、今から変更はできないと言われました。こちらの都合もあって、乗りたい車両があるのに、乗れない。
4. 私は電動車椅子で、○○駅をよく利用しますが、「直ぐには向うと連絡が取れないので」を理由に、次に来る電車には必ずと言っていい程乗して貰えず、一本待たされ、二本待たされ、ひどい時には三本も待たされることがあります。目的地に着いた時は、時間に間に合わず遅刻で悲しい思いをする事が多々あります。
5. おしっこの管をつけていたら（膀胱カテーテル）、飛行機に乗る時、医者の診断書を航空会社に提出しなければ乗せてもらえない。医者からは問題なしと言われていたが、航空会社は診断書を提出しないと認めてくれなかった。（肢体不自由）

（２）障がいを理由として、公共的施設の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

1. 聴覚障害者の親子が遊戯施設に行った際に、「聞こえない」ことを理由にアトラクションの乗車を拒否された。
2. ○○市が指定整理している、室内温水プールの入水規則に、「オムツを使用している方は」入水できないことになっていました。でもこれは一般的なことで、成長してもオムツが必要な人も入水できないのかを、メールで質問しました。館長からの返信で衛生面の問題で、無理との事でした。障がい者専用のプールへ行って下さいとも書かれていました。（視覚障がい・肢体不自由）
3. 市営プールを利用したいと思い、プール管理者に相談したところ、「施設内での補助はできないので、家族等の付添いの人と一緒に利用してほしい」と言われた。ガイドヘルパーと一緒に利用しようと事業所に相談したところ、「プールサイドまではガイドできるが、水中には入れない」とのことだったので、そのことをプール管理者に説明すると、「洋服を着たままでの立ち入りはお断りしている。プールの塩素などで変色するなどのトラブルを防止するため」と言われた。結局断念せざるを得なかった。（視覚障がい）
4. 視覚障がい者がテーマパークで小学生の子どもとアトラクションを利用しようとしたところ、中学生以上の介護者と一緒でなければ利用できないと断られた。

（３）障がいを理由として、公共サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

事例無し

**２　正当な理由と考えられる一般論化の例**

（例１）障がい者の生命又は身体の保護のためやむを得ないと認められる場合

* 病状、体調が急に変化する恐れがあるため、支障がない旨の医師の診断書の提出を求める場合

（例２）公共交通機関・公共的施設の構造上やむを得ないと認められる場合

* 車いすで中に入ると、車両や施設等を損傷させてしまう可能性が高い場合

（例３）障がいの特性から、他の人に提供されるサービスの質が著しく損なわれる恐れがあると認められる場合

* 衛生上の理由から、プール内での水着以外（例：オムツ）の着用を禁止している場合

（例４）その他の正当な理由がある場合

* 正当な理由かどうかの判断に当たっては、相手方の主観的な判断に委ねられるのではなく、相手方の主張が客観的な事実によって裏付けられるもので、それが第三者の立場から見ても納得を得られるような客観性を備えたものでなければならない。

**その２　合理的配慮の不提供**

**１　望ましい合理的配慮の事例と考えられる大阪府内の企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫の実践例（大阪府における障がい者が必要とする社会的障壁の除去のための配慮や工夫の事例から）**

（１）バリアフリーに関すること

1. 段差を解消している。スロープを設置している。エレベーターを設置している。
2. 点字ブロックを設置している。
3. 階段に二段手すりを設置している。
4. 身体障がい者用トイレ、多機能トイレを設置している。
5. ライブラリー検索用のパソコン台の高さを低くして車いす使用者に利用しやすいようにしている。視聴ブースに車いす対応席を設置している。
6. 車いす使用者が利用しやすい身体障がい者対応型券売機を設置している。
7. 車いす使用者が通りやすい幅広改札口にしている。案内所、公衆電話等設置のカウンターを、車いす使用者に配慮した高さに設置している。
8. 出入り口に近いところに車いす使用者用駐車区画を確保している。

（２）コミュニケーション、案内、情報提供に関すること

1. 案内所に、筆談器、外部との連絡用のＦＡＸを設置している。
2. コミュニケーションボードを設置している。
3. 「サービス介助士」資格者（高齢の人や障がいがある人を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」を学び、相手に安心していただきながら手伝いができる人のことをいう。NPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定している民間資格）が、介助が必要な方に対する付き添い案内をしている。
4. 「サポートシール」を用意し、このシールを胸など目立つところに貼っている方には、スタッフが積極的に声をかけることにしている。
5. 駅に点字案内板や触知図を設置している。施設の案内の説明を点字表示している。パーク内の施設の位置を示す触知図を設置している。
6. ホームに、列車案内装置(列車が今どこまで来ているか分かる）を設置している。
7. 新型の車両には、運行状況や案内を伝えるLEDや液晶のモニターを設置している。
8. 案内サインを大型化するとともに、ピクトサイン（視覚記号）で分かりやすく表示している。また色覚障がい者に配慮した色の組み合わせにしている。
9. エレベーター、エスカレーターに音声案内を設置している。
10. ホームページをバリアフリー対応にしている。（文字の大きさ、文字の色、背景の色、リンクの色の変更が可能）

（３）その他

1. 車いす・電動車いすの貸し出しを行っている。
2. 園内への車両乗り入れを認めている。

**２　合理的配慮の不提供となりうる事例（大阪府による障がいを理由とした差別と思われる事例の募集から）**

* 以下の事例は、事例募集で寄せられたものから代表的な事例を引用したもの。

ただし、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではなく、均衡を失した又は過度の負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しない。

1. 電車の電光掲示板について。車内放送の内容がわからず、取り残されることがある。駅構内やホームでは表示があっても、走行中の車内では表示されていないことが多い。急な停車や、長時間の停車で何が起こっているのか把握できず不安になる。（聴覚障がい）
2. 交通機関（バス）で、例えば車イスの人が乗車する際に運転手さんが乗車補助されるが、白杖を持っている視覚障がい者に誘導がない。降車の際、料金箱がわからないにもかかわらず、それにも誘導がない。「ここ」の声掛けと指差しではわからない。（視覚障がい）
3. 歩行器を使用して町内のコミュニティバスを利用した際、歩行器を持ち上げられず苦労して乗車したが、運転手が全く手伝ってくれなかった。ようやく歩行器を持ち上げ乗車したが、座席に座る前にバスが発車し、転倒しそうになった。町のコミュニティバスなのに、運転手の配慮が全くなく、今後、怖くて利用できない。
4. FAXによるタクシー呼び出しの時間が限られている。（平日朝９時～１８時、日祝休み）
5. 博物館、美術館などで音声ガイドがないところ、学芸員がついて説明してくれるサービスがないところがまだ多く、ほとんど楽しめない。
6. 動物園へ行ったが、車椅子スペースがなく見にくかった。
7. 車椅子トイレがなかったり、せまかったりする。
8. アトラクションにて行列待ちしている間、アトラクションの説明をビデオで見せてくれるが、字幕も手話通訳も何も配慮が無いので、内容が全くわからないので楽しめない。
9. プラザ出張所がオープンされたころ、電話による証明書（住民票等）の時間外発行というサービスを利用し、代わりの人に電話してもらった。しかし、本人でないと対応できないと担当の方が冷たく拒否された。FAXで対応できるようお願いしたが、担当の方も〇○課も聞き入れてもらえなかった。
10. 役所の窓口で代筆をお願いした時、書かれている内容を読み上げながら記入してほしい。何を書かれているのか、自分自身把握できない。（視覚障がい）
11. 車で事故を起こした時のことです。現場に警察が来たのですが、私がろう者だとわかると、聴者の話ばかり聞き始めました。ろう者の話を聞くのは面倒だと言わんばかりの態度です。私が話そうとすると、「はいはい、もうわかりました。調書を書きましたのでサインして下さい」と言うのです。警察と聴者だけで作った調書です。読んでみると内容が全く違うので驚きました。サインを拒否すると「ハンコ忘れたの?」とか「拇印でいいよ」とこちらの意見を全く聞いてくれません。（聴覚障がい）
12. 郵便局でのインターネットで転移・転送サービスの手続きをする時、最後の本人確認が電話のみだった。

* 公共交通機関で、障がいの特性に応じて、行き先等の案内や乗降の支援等に配慮すること
* 公共的施設で、障がいの特性に応じて、字幕で説明する等の配慮をすること
* 公共的施設で、車いすで利用できるトイレ等を整備すること
* 公共サービスで、障がいの特性に応じて、ＦＡＸやメール等で対応すること