

環境の整備に関する事例

障害者差別解消法（第5条）では、行政機関等および事業者は、合理的配慮を的確に行うための環境の整備を行うよう努めることとしています。環境の整備とは、不特定多数の障がいのある人を主な対象とした、いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、介助者などの人的支援、障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上などのことです。

「環境の整備」となりうる具体的な事例
視覚障がいのある人が受付を行う際、モニターを見ながら自分で入力するしくみになっているため利用できなかったことから、新たにハンドセット付きの受付機器を導入する。
視覚障がいのある人が飲食店を利用する際、これまでは店員がメニューを読み上げていたが、ゆっくり好みのメニューを選んで注文できるよう、点字のメニューを用意する。
パンフレットの文字について、同じような輪郭の文字だと弱視のため区別しにくいという申出を受け、ユニバーサルデザインフォントを使って作成する。
視覚障がいのある人が点字ブロックの近くにある商品にぶつかってしまわないよう、点字ブロックと商品の間を十分に空け、陳列位置に柵を設置するなど、店舗レイアウトを工夫する。
商店街の通路が煩雑としており利用しにくいため、視覚障がいがある人とともに商店街をまわり、通路沿いにあるイトインスペースや鉢植えのレイアウトを見直すなど、意見を伺って反映する。
入口ドアに「耳マーク」を貼付し「耳が不自由なお客様に配慮したコミュニケーションが行える」ことが、入店前に分かるようにしている。
聴覚障がいのある人について、受付の順番で呼ばれてもわからないため、順番が来たら振動してお知らせする機器を導入する。
難聴のため聞こえにくい、筆談するほどでもない、口頭で説明してほしいという申出に対し、受付窓口に向向性の対話支援機器を備え、店員が話したことを聴き取りやすいようにする。
聴覚障がいのある人がテレビショッピングで購入したい商品があった際、電話受付のオペレーターだけでなく、ファックスや電子メールによる受付のオペレーターを配置する。
聴覚障がいのある人に対し、演劇鑑賞の際、ポータブル字幕機器を導入し貸出を行う。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにする。
商品の配列を考えて、車いす利用者が店舗内を移動しやすいようにする。
契約書類などにおいて、店舗スタッフに対し、同行者が代筆する場合および店舗スタッフが代筆する場合のそれぞれについて、どのように対応するのか具体的にマニュアルを定め、研修を実施する。
身体障がい者補助犬を連れて入店しようとしたところ、「ペットは不可ですから」と店員からの入店拒否があったことを受け、店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととする。
エレベーターの規格が小さく、重症心身障がい児者の使用するストレッチャータイプの車いすでは利用できない場合があり、車いすを担いで階段を移動しなければならず危険だったため、ストレッチャータイプでの車いすでも利用できるエレベーターを設置する。
理髪店で散髪する際、調髪用いすに移れないため利用することができないといった場合に、調髪用いすのうち1つを可動式にし、車いすに座ったまま散髪できるようにする。

障がい福祉サービス事業所において、利用者の障がい特性に合わせ作業工程をマニュアル化する。
ホームに、列車案内装置を設置している。
駅構内の案内サインを大型化し、ピクトサイン（案内用図記号）でわかりやすく表示する。また、色覚障がいに配慮した色の組み合わせにする。
公共交通機関や施設などで、音声情報を示す電光掲示板や点字案内板、触知図を設置したり、貼り紙などを掲示したりする。
ホームページ等にて、障がいのある人に向けた情報をわかりやすく掲載するとともに、音声読み上げや文字拡大機能をつける。
乗用カートや車いすの貸出を行うとともに、ホームページにて貸出の情報を掲載する。
病院内放送での重要な情報を、電光表示や文字表示等でも知らせる。
トイレや病室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。
障がいがある人の誘導のため、気配りヘルパーや病院ボランティア等を配置する。
補聴器を使っても授業で聞き取りにくいことがあるため、携帯できる FM 音声送信機を導入し、話し手はこれを装着して授業を行うこととする。また、本人から申出があればノートテイクを配置できるようにする。
ゼミ形式の授業で議論のやりとりをする際に、聴覚障がいのある人へのフォローとして筆談で素早く内容を伝えるのが難しかったため、手話通訳者と派遣契約し、授業の補助員として配置する。
学校施設にエレベーターがなく、肢体不自由のある人にとって1階でなければ移動の負担が大きいが、エレベーター設置までの見通しが立たない場合に、その生徒の所属するクラスが1階となるように校舎の教室配置を変更する。
医療的ケアが必要な生徒に対し、パート看護師の対応だけでは時間に限りがあるため親の付添いも必要であった場合に、常勤の看護師を配置することにより、親の付添いがなくとも医療的ケアを提供できる環境を整備する。
教室の床で足をすべらせそうになってしまうという申出に対し、ケガを未然に防止できるよう、床にすべりにくいコルクボードを敷き詰める。
障がいにより授業に集中できないときがあるため、生徒の希望や症状を聞いて、一部の授業にチューターを付けて学習を支援する。
大きな音に敏感な生徒にも対応できるよう、あらかじめいすのひきずる音等を軽減させるため、防音加工を教室に施す。
休憩時間から授業への気持ちの切り替えに時間がかかる生徒に対し、授業への気持ちが切り替えやすくなるよう、チャイム前に合図となる音楽を流すようにする。
医療的ケアの必要な生徒が、本人および保護者の希望に沿って通学できるようにするために、看護師の巡回などの体制や設備の整備を行う。
車いす利用者が駅を利用する際に、係員が呼び出しに対応しやすいよう、連絡手段について工夫をする。
特急列車の車いす用の座席を予約するにあたり、窓口での予約だけでなく、電話やネットからの予約も可能にする。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。

その他、不適切な行為等

不適切な行為に関する事例

大阪府では、法上の差別の種類には該当しないが、障がいのある人に対する不適切な発言や態度のあった内容の事例については、「不適切な行為」として整理しています。

差別につながる事業者側の「不適切な行為」は、法の趣旨を損なう行為であり、紛争の防止の観点から、適切に是正するなどの対応をすることが重要です。

「不適切な行為」となりうる具体的な事例

バス乗車中に、障がいのある人が運転手にぶつかってしまった際、運転手が暴言を浴びせる。

車いす利用者がタクシー乗車中に、運転手が「車いすを乗せるのは迷惑だ」などと発言する。

インターネット上に、障がいのある人に関する差別的発言が書き込みされており、配信元に申し入れるがなかなか削除されない。

身体障がい者補助犬を連れて障がいのある人が家族と買い物をしている際に、店員が「同伴者がいるから補助犬は不要ではないか」と言う。

※上記の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。

【参考】大阪府内自治体の作成している差別解消啓発用リーフレット等の紹介

- I 大阪市「障がいを理由とする差別の解消の推進に向けて」

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000340671.html>

相談窓口等の案内のほかに車いす、感染症、グループホーム、入居差別などのテーマについて、啓発資料が掲載されています。