

宿泊施設に関する障害者差別解消法 ～障がいを理由とする差別を解消し共生社会を実現するには～

大阪府 福祉部 障がい福祉室
障がい福祉企画課

本日の内容

○「障がい」について

○障害者差別解消法について

○3つのキーワード

「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の提供」、「環境の整備」

○旅館業法と障害者差別解消法との関係

○啓発資料や相談窓口等についてのご案内

障害の「がい」の字の表記について

本資料では行政文書は原則としてひらがなで表記していますが、法律上の文言を引用する場合などは漢字で表記しています。

「障がい」について

大阪府内の障がい者手帳取得状況(令和6年3月31日現在)

大阪府内の障がい者手帳所持者数(単位:人)

手帳種別	身体障がい者手帳	療育手帳	精神障がい者保健福祉手帳	合計	参考:大阪府毎月推計人口(R6.4.1付)
人数	372,963 (5,439)	104,638 (32,981)	126,668	604,269	8,761,190

※()内は18歳未満(障がい児)の人数。精神障がい者保健福祉手帳は障がい児を含む。

※府内の障がい者手帳所持率は、6.8%であり、およそ15人に1人が手帳を所持している。

また、内閣府の障害者白書(令和6年版)によれば、国民のおよそ9.2%が何らかの障がいを有しているとも推計されている。

何が「障がい」なのか？

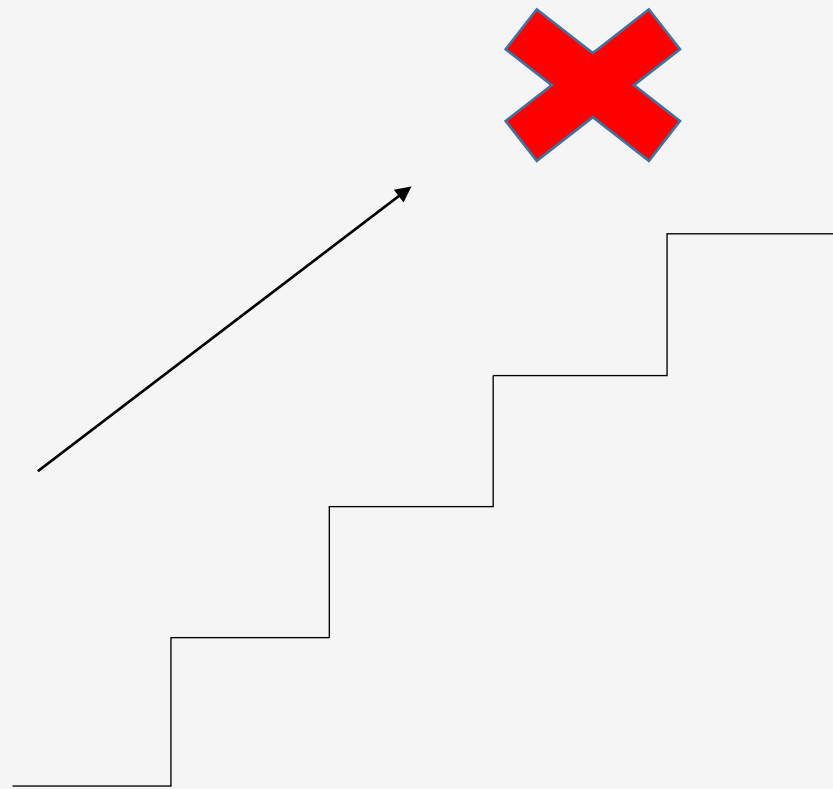
「障がい」とは何を指すのか考えてみましょう

車いすを使用している人をイメージしてみてください



何が「障がい」なのか？

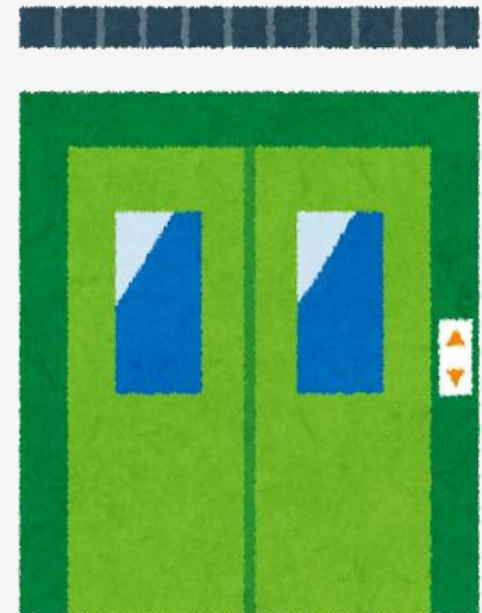
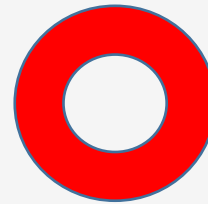
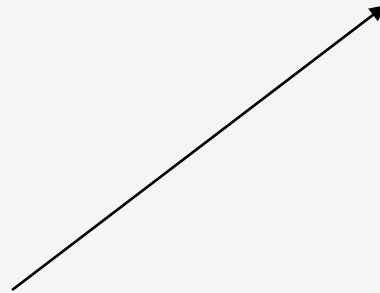
階段しかないところでは、2階に上がることができません



何が「障がい」なのか？

エレベーターがあれば、2階に上がることができます

車いすを使用している人は何も変わっていませんが、
周囲の環境が変わることで困りごとが解消されました。



障がいの社会モデル

「障がい」は個人の心身のはたらきの障がいのみでなく、
社会の環境やあり方・仕組みが「障がい」を作り出している

⇒「障がいの社会モデル」

社会的障壁(バリア)…障がいのある人にとって、日常生活や社会生活を営むうえで支障となるもの

物理的な障壁	階段や歩道の段差などの障壁 など
制度の障壁	障がいを理由に入学試験や資格試験、 免許の取得を制限することによって生じる障壁 など
文化・情報の障壁	音声情報や文字情報など、 必要不可欠な情報が提供されていないことで生じる障壁 など
観念(心)の障壁	障がいのある人への差別や偏見、 障がいに対する理解がないことで生じる障壁 など

障害者差別解消法について

障害者差別解消法

平成28年4月施行 → 令和6年4月改正法施行

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	法的義務	努力義務➡法的義務
環境の整備	努力義務	努力義務

事業者による「合理的配慮の提供」については、法律の施行当初は努力義務にとどまっていたが、法律の改正があり、令和6年4月より**法的義務に改められました**。

ただし、大阪府では「障がいを理由とする差別の解消に関する条例(障がい者差別解消条例)」において、令和3年4月より事業者による「合理的配慮の提供」について、すでに義務化されていました。

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(第7条及び第8条)
⇒ **不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供は法的義務**
- 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を適用**

(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
- 事業者に対し、**「主務大臣は、特に必要があると認めるときは報告徴収と助言・指導・勧告」**を実施

(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

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者。 ⇒ <u>障がい者手帳の所持者に限りません！</u>
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。 ⇒ <u>個人事業者(民泊営業者含む)や、ボランティアなど無報酬で行う事業者も対象です！</u>

障害者差別解消法の3つのキーワード

- ◆ 不当な差別的取扱い
- ◆ 合理的配慮
- ◆ 環境の整備

「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。正当な理由にあたると判断した場合も、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。

「不当な差別的取扱い」の例①



【拒否】

- ・聴覚障がいのある方が宿泊施設の予約をしようとしたところ、「緊急事態が起きたとき、非常ベルや館内放送があっても気付かないので危険」との理由で宿泊を断られた。
- ・盲導犬を同伴して宿泊施設に訪れた視覚障がいのある方が、「旅館で畳である」こと理由に宿泊を断られた。
- ・障がいのある方がグループで宿泊施設に予約しようとしたところ、「障がい者のみの宿泊は安全が確保できない」との理由で宿泊を断られた。

【条件付け】

- ・障がいのある方がグループで宿泊施設に予約をしようとしたところ、グループに障がいのない人を含めるよう言われた。
- ・障がいのある方が宿泊施設を予約しようとしたところ、1人での予約は受け付けることができないため、付き添い者と一緒に宿泊することを求められた。



「不当な差別的取扱い」の例②



【制限】

- ・ 宿泊施設へのチェックイン時、知的障がいであることを伝えると、大浴場の利用を他の客が少ない深夜時間帯のみ可能と時間を制限された。
- ・ 障がいのある方がレストランを利用しようとしたところ、特に理由の説明もなく、自室で食事をするよう場所を制限された。

【他の者とは異なる取扱い】

- ・ 宿泊施設スタッフが障がい者本人の存在を無視して、同行している支援者とのみ会話した。
- ・ レストランスタッフが障がいがあることを理由として、障がいのない人に対する言葉遣いや態度とは異なる対応をし、接遇の質を下げた。



【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。

もっと知って!

ほじょ犬

盲導犬
目が不自由な人の歩行をサポートします。

聴導犬
耳が不自由な人へ音を運びます。

介助犬
身体が不自由な人の暮らしをサポートします。

補助犬

「補助犬」は、電車・飛行機・コンビニ・スーパー・デパート・飲食店・病院など、自由に同伴できます。

第2回 もっと知って 補助犬キャンペーン実施中!!

主催：公益財団法人日本補助犬協会
後援：厚生労働省・日本医師会・日本ホテル協会・連合

平成14年に施行された「身体障害者補助犬法」をご存知ですか？
この法律によって、身体障害者の方が補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を伴って、不特定多数の方が出入りするレストランやデパートなどの施設を自由に利用できるようになりました。

公益財団法人 国家公安委員会・厚生労働省指定法人
日本補助犬協会 ほじょ犬

「合理的配慮」とは？

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。例えば宿泊施設で通常行っていないサービス(観光地までの送迎、食事や入浴の介助、客室への常駐など)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、法が求める合理的配慮の提供義務の範囲外となります。

わかりやすく言うと……

障がいのある人のバリアを取り除いてほしいとの申出に対し、その人に合った必要な**工夫や調整**などをして、その人が他の人と同じように活動することができるようにする対応を「**合理的配慮**」といいます。

「合理的配慮」とは？

では、どんなことが「合理的配慮」になるか事例から考えてみましょう。

車いすを使用しているお客様で、その方がホテルの湯船に入るためにはシャワーチェアが必要です。
湯船に手すりは取り付けられていますが、それだけでは湯船に入ることができないので、お客様からホテルのスタッフに対し、「シャワーチェアを用意してほしい」との申出がありました。



「合理的配慮」とは？

シャワーチェアは置いていない…
すぐに用意することは難しい…

シャワーチェアに代わるものとして、
他の椅子であればすぐに用意でき
るかもしれない…



「合理的配慮」とは？

ホテルスタッフより申出のあったお客様に対し、シャワーチェアは当ホテルでは備品として保有しておらず、貸出ができないことを丁寧に伝えました。
その際、代替方法として、他の椅子であればすぐに用意できると提案したところ、お客様より「他の椅子でもシャワーチェアの代わりになるので、他の椅子を貸してほしい」と申出があり、ホテルスタッフが客室まで持っていきました。

この場合、「代替方法を提案し他の椅子を貸し出した」対応が「合理的配慮」にあたります。

合理的配慮は「過重な負担にならない範囲」で提供することがもとめられます。今回の事例で考えますと、ホテルはシャワーチェアをすぐに買いに行くという対応までは求められません。しかし、求められる対応が難しい場合でも、対応可能な方法を提案するなど、障がいのある人との対話が大切です。

「合理的配慮」に大切なことは？

お互いにコミュニケーションをとり、お互いが納得できるやり方を一緒に探して実行することが大切です。

このプロセスのことを「**建設的対話**」といいます。

何に困っているのか、どうしたらそれを解消できるのか、どのような対応ができるのか、建設的な対話をしながら相互理解をし、対応策を柔軟に検討していくことが重要となります。

【建設的対話を妨げるNGワード】

「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」

- ・合理的配慮は障がいのある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

「もし何かあったら…」

- ・漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスクの低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「〇〇障がいのある人は…」

- ・同じ障がいでも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりにせず個別に検討する必要があります。

「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)**

(例)公共施設や交通機関、店舗、建物においてのバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのツールの事前準備や支援者養成、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、職員の研修、内部規則やマニュアルの見直し等

「合理的配慮」＝特定の障がいのある方に、その時、その場で行う個別的な対応のこと

「環境の整備」＝不特定の障がいのある方を対象に行う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。

旅館業法と障害者差別解消法

旅館業法の改正(令和5年12月13日施行)

…**カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った者**の宿泊を拒むことができることとされました。

！ しかし、次のような場合は特定要求行為には当たらず、宿泊を拒否 **！**
● できる事由には該当しません

○障がいのある方が社会の中にある障壁(バリア)の除去を求める場合

○障がいのある方が障がいを理由とした不当な差別的取扱いを受け、謝罪等を求めること

○障がいの特性により、場に応じた音量の調整ができないまま従業者に声をかける等、その行為が障がいの特性によることが本人やその同行者に聴くなどして把握できる場合

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、ぜひ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



©Expo 2025

非売品

障がい者差別に関するお問い合わせ

府内市町村すべてで、相談窓口を設けています。
まずは、お近くの市町村の相談窓口にご相談ください。

大阪府 市町村の相談窓口 連絡先

検 索



https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html

大阪府においても事業所が2つ以上の市町村にまたがる事業者等からの直接相談を受け付けています。

大阪府広域支援相談員 の連絡先	電話	06-6944-0721
	FAX	06-6942-7215
	メール	sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp

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

大阪府の啓発事業のご紹介

<大阪府の啓発冊子等>



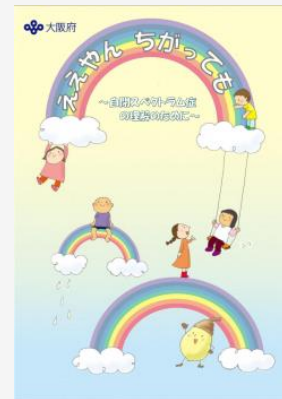
「ほんま、おおきに!!」
障がい理解ハンドブック



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

一部を除きこちらの2(3)
からダウンロードできます



<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

「ヘルプマーク」を知っていますか？



ヘルプマーク(help mark)

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

(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」と苦情を言われた。本来歩かず立ち止まって利用するはずなのに…。

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、足音が原因で、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。



※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。

ご参考いただきたいホームページ

●障害を理由とする差別の解消の推進(内閣府)



●障害者差別解消法衛生事業者向けガイドライン(厚生労働省)



●障がいを理由とする差別の解消に向けて(大阪府)



さいごに

障がいを理由とする差別を解消し、障がいの有無によって分け隔てられることなく、互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる社会(共生社会)を実現するためには、大阪府民全体で取組を進めていくことが必要です。障がいのある人に対する配慮は、誰もが使いやすいサービス・製品・施設などの改善や開発にも繋がります。すべての人が暮らしやすい社会となっていきます。

今後とも障がい者差別の解消に向けて、ご理解ご協力をお願いいたします。

大阪府 福祉部 障がい福祉室
障がい福祉企画課

〒540-8570 大阪府中央区大手前3-2-12

電話:06-6944-6271

メール:syogaikikaku-02@gbox.pref.osaka.lg.jp