

ガイドラインの目的

大阪府障がい者差別解消ガイドライン第4版概要版(解説編)

障がい者差別の解消について、府民の理解を深め、「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

不適切な行為、不快・不満

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など

行政機関等と事業者求められる対応

障害者差別解消法および府条例

行政機関等／事業者

不当な差別的取扱い

禁止(してはいけません)

合理的配慮の提供

法的義務(しなければなりません)

環境の整備

努力義務(行うよう努めなければなりません)

国の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して

行政機関等は、当該機関における取組みを確実なものにするため、「職員対応要領」を作成

主務大臣は、事業分野ごとに事業者が適切に対応するために必要な「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・団体か、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が、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

- ・「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の提供」の具体的な事例を掲載し、府民の理解や取組みの広がりをめざす。
- ・障がいのある人に対する情報保障の重要性や、配慮の姿勢、対応例について掲載し、意思疎通に関する合理的配慮を行う際の参考を示す。

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」、「福祉サービス」、「公共交通機関」、「住宅」、「教育」、「医療」、「その他(自治会、マンション管理組合等)」の7分野に整理して記載。

商品・サービス分野

【不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例】
・飲食業者が、以前に他の障がい者とトラブルがあったことのみを理由に障がい者の入店を拒否する。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・ショッピングモールが、視覚障がいのある人から、目的店舗までの道が分からないため、誘導してほしいと申出を受け、管理会社の職員が、1階入り口から目的店舗まで誘導する。 など

住宅分野

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】
・家主が家を借りる人や、同居する家族に精神障がいがあるとわかると、入居を拒否する。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・宅建業者が、発達障がいのある人から聴覚過敏があるため静かな環境で物件説明をしてほしいとの申出を受け、静かな個室で対応をする。 など

福祉サービス分野

【不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例】
・福祉サービスの提供に当たって、身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・事業所が、知的障がいのある人から、渡される書類が分かりにくいと配慮してほしいと申出を受け、書類の内容をわかりやすい表現に変更する、ふりがなを付ける、分かち書きするなどの対応をする。 など

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として、正当な理由のない条件を付ける。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・学校が、精神障がいのある生徒から、不安障がいのため大勢の前で発表することに強い不安があると申出を受け、授業の理解度を個別に聴くなどの代替方法で評価を行う。 など

公共交通機関分野

【不当な差別的取扱いとなりうる具体的な事例】
・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。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・タクシー運転手が、肢体不自由のある人から、自身でシートベルト着用することが困難なため配慮してほしいと申出を受け、本人に代わりシートベルトを着用する。 など

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。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・病院が、知的障がいのある人の家族から本人が診察の見通しをもてるよう配慮してほしいと申出を受け、診察手順を絵カードで示すなどの対応をする。 など

その他の分野(自治会等)

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】
・マンション管理組合において、障がいのある人は役員になれないと規則で定める。 など

【合理的配慮の提供の具体的な事例】
・自治会が、視覚障がいのある人から集会で配布する資料を事前にデータで提供してほしいと申出を受け、事前にメールで送付する。 など

★「環境の整備」、「不適切な行為」についても具体的な事例を掲載。