

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。

環境の整備は、不特定多数の障がいのある人向けに事前的改善措置を行うものを指しますが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、特定の障がいのある人に対して、個別の状況に応じて講じられる措置です。したがって、各場面における環境の整備の状況により、提供できる合理的配慮の内容は異なるため、環境の整備と合理的配慮の提供に関する取組みは、両輪として進めることが重要です。

また、環境の整備は、障がいのある人との関係が長期にわたる場合において、その都度の合理的配慮の提供が不要になるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資すると考えられています。

環境の整備の具体的な事例
● 視覚障がいのある人に関する事例
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、通路沿いにあるイー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。
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。
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例
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。

環境の整備の具体的な事例
● 聴覚・言語障がいのある人に関する事例 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。 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。
● 肢体不自由のある人に関する事例 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。 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。 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。 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。 大型遊戯施設が、車いすの来場者から段差の改善についての求めを受けたことを機に、施設内のすべての箇所を点検し、段差のあった箇所の改善を実施した。 スポーツ団体がチケット販売にあたり、車いす席の購入方法が分かりにくいとの声を受けたことを機に、チケット販売するウェブページのレイアウトの改善を実施した。 学校が、肢体不自由のある生徒達の移動の負担を軽減するため、校舎にエレベーターを設置する。 エレベーターの規格が小さく、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ったため、そうした場合は通常開放していない業務用のエレベーターを開放できるよう、運用規則を改める。
● 医療的ケア児に関する事例 学校が、医療的ケアの必要な生徒にも対応できるよう、看護師を配置するなど体制を整備する。 学校が、医療的ケアの必要な生徒でも、本人や保護者の希望に沿って通学できるようにするため、看護師の巡回などの体制や設備の整備を行う。
● 複数の障がい種別に共通する事例 身体障がい者補助犬を連れた人に対し、店員が誤って「ペットは不可ですから」と入店拒否をしてしまったことを受け、再発防止を目的に、店員の研修に補助犬に関する事項を追加する。 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。

環境の整備の具体的な事例
● 複数の障がい種別に共通する事例
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。
鉄道会社が、障がいのある人からの相談を受けたことを機に、全駅員を対象として、障がいに関する理解を深める研修を、障がいのある人を講師として招き実施した。
スポーツジムが、障がいのある人のスムーズな受け入れ方法について、事前に行政の窓口へ相談。そこで得た助言等を基にマニュアルを整備し、各店舗へマニュアルの周知を行う。
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付ける。
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、気配りヘルパーやボランティア等を施設内に配置する。
教室の床で足をすべらせそうになってしまうという声があったため、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。
大学の学生支援室が、合理的配慮の求めを受けたことを機に、関係する教職員だけではなく、全教職員を対象に障害者差別解消法についての理解を深める研修を実施した。
大学が、合理的配慮に関する取組みを推進するため、障がい学生支援室を新たに発足させる。
職員の障がいに関する理解を深めるため、障がい当事者に研修講師を依頼し、研修を実施した。

※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。

不適切な行為

不適切な行為に関する事例

大阪府では、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た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。
商品の販売に際し、店員が「この商品を障がい者が使うことが信じられない」など偏見に基づいた発言をする。
理美容室のスタッフが、「障がい者は時間がかかるから他の客の迷惑になる」などと発言する。
合理的配慮の提供を求められた際、事業者がその対応を行うために必要な範囲を越えて、証明書の提出を求めたり、本人に自身の障がい特性に関することを自筆させたり、本人の意に反した範囲で事業者内の共有を行ったりする。

※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。

【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

- 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。

