

【解説編】

障がいを理由とする差別とは？

障害者差別解消法では、「障がいを理由とする差別」を、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の2つに分けて考えています。

1 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。

不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人の権利利益を侵害することは、障がいを理由とする差別にあたります。

(1) 基本的な考え方

- I 「商品やサービス等の提供を拒否する」とは、商品やサービス、各種機会の提供を拒否することです。
「商品やサービス等の提供を制限する」とは、提供に当たって場所や時間帯などを制限することです。
「商品やサービス等の提供に条件を付ける」とは、障がいのない人には付けない条件を付けることです。
- I 「障がいを理由として」には、直接障がい理由とする場合だけでなく、障がいに関連する事由（車いす、身体障がい者補助犬その他支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合も含まれます。
- I なお、障がいのある人の事実上の平等を促進し、または達成するために必要となる特別な対応は、不当な差別的取扱いではありません。
- I したがって、障がいのある人を、障がいのない人と比べて優遇すること（障がい者雇用率制度などの積極的改善措置）、障がいのある人に対して、合理的配慮の提供により障がいのない人と異なる取扱いをすること、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいの状況等を確認することは、「不当な差別的取扱い」には当たりません。
- I また、「合理的配慮の不提供」によって「不当な差別的取扱い」となる可能性があり、両者が一体不可分となっている事案もあります。このため大阪府においては、合理的配慮が提供されなかったことが要因となって、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているものであると考えられるものについても、「不当な差別的取扱い」として取り扱っています。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由が存在する場合、つまりサービスの提供の拒否等が客観的に見て、正当な目的の下に行われたものであり、かつ、その目的に照らして当該取扱いがやむを得ないといえる場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

正当な理由の判断に当たって

動物アレルギーのお客様がいるときは、身体障がい者補助犬を連れてお客様の入店を断っているのでしょうか？



家主さんが障がいのある人を入居させたくないと言っているのですが、それを理由に入居を断ってもいいのでしょうか？

正当な理由かどうかの判断に当たっては、次の事項をポイントに判断して下さい。

- 正当な理由は、相手方（行政機関等や事業者。以下同じです。）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当該取扱いがやむを得ないと納得を得られるような客観的なものでなければなりません。
- 正当な理由について、具体的な検討をせずに拡大解釈することは、法の趣旨を損なうことになり、認められません。このため、個別の事案ごとに、障がいのある人、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）や相手方の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断する必要があります。
- 正当な理由があると判断した場合には、相手方は障がいのある人にその正当な理由を具体的に説明すること、理解を得るように努めることが求められます。

2 合理的配慮

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、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（必要な変更および調整）を行うこと。

合理的配慮の不提供により、障がいのある人の権利利益を侵害することは、障がいを理由とする差別にあたります。

(1) 基本的な考え方

- I 「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にするため、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、人的支援などを行なったることで、同等の機会を提供するためのものです。
- I 「合理的配慮」は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。
障がいのある人が置かれている状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、当事者間の対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。
さらに「合理的配慮」は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。
- I 「合理的配慮」の内容としては、「物理的環境への配慮（車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡すなど）」、「意思疎通の配慮（筆談や読み上げ、手話などによるコミュニケーション、わかりやすい表現を使って説明をするなど）」、「柔軟なルール・慣行の変更の配慮（休憩時間の延長など）」などが挙げられます。
- I 「合理的配慮」の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。
- I 「合理的配慮」は、行政機関等や事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がいのない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。
- I 「合理的配慮」は、障がいのある人から何らかの配慮を求める「意思の表明」があったときに、対応することが求められます。
「意思の表明」は、手話を含む言語だけでなく、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚などのコミュニケーション手段（通訳によるものを含みます。）によって行われます。
また、「意思の表明」には、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含みます。）等により、本人の意思の表明が困難な場合に、家族、介助者、支援者等コミュニケーションを支援する人が本人を補助して行う意思の表明も含まれます。
- I 障がいのある人（その家族、介助者、支援者等を含みます。）から、合理的配慮を求める意思の表明がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」にはあたりませんが、配慮を必要としていることが明らかな場合には、お互いに話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めることが望まれます。

【参考】

日常用語としての「配慮」という言葉には「思いやり」のようなニュアンスが含まれているだけに、この点はとくに注意しておくべきだろう。要するに、法制化された合理的配慮とは、個人の気持ち次第の「思いやり」ではなく、共生社会にとって不可欠の前提たる機会平等、障害者の意向、両当事者の対話を重視するものであり、また集団（一般）向けのものではなく個人向けのものなのである。

（引用）

川島聡 飯野由里子 西倉実季 星加良司, 2016, 「合理的配慮 — 対話を開く 対話が拓く」 有斐閣 (P.6)

（２）過重な負担の基本的な考え方

合理的配慮の提供を求められた側に、「過重な負担」が生じる場合は、合理的配慮の不提供には当たりません。

過重な負担の判断に当たって

お店が混雑している時でも、聴覚障がいのあるお客様から筆談を求められたら、対応しないといけないのでしょうか？



車いすのお客様が店の前の段差を越えられずに困っているようだけど店には私一人だけだし、持ち上げられないんじゃないかな。

過重な負担かどうかの判断に当たっては、次の事項をポイントに判断して下さい。

- 過重な負担については、経済的・財政的なコストの他に業務遂行に及ぼす影響等を考慮する必要があります。
また、事業者の規模や配慮に当たって求められる専門性や技術水準、事業の本質的内容を変更するようなものでないかどうかも考慮する必要があります。
- 過重な負担について、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈することは、法の趣旨を損なうことになり、認められません。このため、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。
- 過重な負担は、事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況等の点から、総合的・客観的に判断する必要があります。

3 その他、不適切な行為等

基本的な考え方

- Ⅰ 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事例について、「不適切な行為」として整理しています。
- Ⅰ また、差別があったということについて確認や判断ができないけれども、障がいのある人が差別だと感じるような事例について、「不快・不満」として整理しています。
- Ⅰ 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。

4 行政機関等と事業者に求められる対応

(1) 環境の整備

障害者差別解消法では、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置（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など）については、個別具体的な場面で行われる合理的配慮とは別の概念である「環境の整備」として、行政機関等や事業者に対する一般的な責務に位置付けています。

この環境の整備には、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人的支援、情報アクセシビリティの向上等のハード面のみならず、研修等のソフト面の対応も含まれます。

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、関係性が長期にわたる場合等には、中長期的な面から環境の整備を考慮することが重要です。また、新しい技術開発が負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた環境の整備が期待されます。

環境の整備は、都道府県・市町村等の行政機関等と事業者のどちらに対しても努力義務とされていますが、障がいを理由とする差別の解消のための取組みは、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、環境の整備の施策を着実に進めることが必要です。

(2) 行政機関等と事業者において守らなければならないこと

不当な差別的取扱いは、都道府県・市町村等の行政機関等と事業者のどちらに対しても禁止されています。一方、合理的配慮の提供は、障害者差別解消法においては行政機関等が法的義務、事業者は努力義務とされていますが、大阪府障がい者差別解消条例においては行政機関等・事業者ともに、しなければならない法的義務としています。

	法 律		条 例
	行政機関等	事業者	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)	禁止 (してはいけません)	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)	努力義務 (行うよう努めなければなりません)	法的義務 (しなければなりません)

※行政機関等には、都道府県や市町村だけでなく、国の機関や地方独立行政法人、公立学校も含まれます。
ただし、公立病院など公営企業型の地方独立行政法人等は、事業者に含まれます。

合理的配慮と環境の整備の違いについて

障害者差別解消法においては、合理的配慮の提供と環境の整備についての規定がおかれています。

合理的配慮は、障がいのある人からの求めに応じて、現場において過重な負担のない範囲で対応するものです。したがって、事業者は、障がいのある人からのあらゆる要望に全て応えなければならないわけではありません。まずは、障がいのある人からの要望を確認した上で、どのようなことであれば対応することができるのかを双方で話し合ってください。また、事業者はその要望が過重な負担であると判断した際は、その旨を障がいのある人に説明することが大切です。

一方で、環境の整備は、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われるもので、バリアフリー化のように多大な金銭的負担が生じたり、事前の計画を必要としたりするものであり、行政機関等、事業者ともに努力義務とされています。ただし、環境の整備が行われている方が、合理的配慮を提供しやすくなる（例えば、車いすを利用している人が、階段を上るためには、スロープが設置されていなければ、誰かに持ち上げてもらわないと上ることができませんが、階段にスロープが設置されていれば、自力で上れたり、誰かに後ろから押してもらっただけで上ることができるよになったりします）ことから、積極的な整備をお願いします。

障害者差別解消法（抜粋）

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な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の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵

害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

大阪府障がい者差別解消条例（抜粋）

(事業者による必要かつ合理的な配慮)

第7条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者からの現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明（当該障害者がある意思を表明することが困難な場合にあっては、その家族その他の支援者が当該障害者を補佐して行う意思の表明）があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(3) 対応要領

- Ⅰ 行政機関等は、障がいを理由とする差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供は法的義務とされています。そのため、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、当該機関の職員による取組みを確実なものとするために、職員が遵守すべき服務規律の一環として、対応要領を定める必要があります。
- Ⅰ 対応要領は、基本方針に即して、障がいを理由とする差別に関する基本的な考え方や具体例、相談体制の整備、職員への研修・啓発等について記載しています。
- Ⅰ 大阪府では、障害者差別解消法の施行とともに、大阪府知事部局、大阪府教育委員会、大阪府警と、任命権者ごとに対応要領を策定しています。
- Ⅰ 対応要領では、大阪府職員に向けて障がいを理由とする差別の禁止を義務付けるとともに、各部に設置する相談窓口を規定しています。

(4) 対応指針

- I 事業者における差別解消に向けた取組みは、事業を所管する主務大臣が、基本方針に即して、所管事業分野における対応指針を定め、これを参考として、各事業者が自主的に取り組むこととされています。
- I 対応指針は、障がいや理由とする差別に関する基本的な考え方や具体例、相談体制の整備、事業者における研修・啓発、国の行政機関（主務大臣）における相談窓口等について記載しています。
- I 事業者での実効性を確保する仕組みについては、各事業法に基づき監督権限を有する機関が、法違反を繰り返し、自主的な改善が困難な事業者に対し、必要に応じて、権限を行使する仕組みとなっています。

障害者差別解消法（抜粋）

（地方公共団体等職員対応要領）

第 10 条 地方公共団体等の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第 7 条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第 4 条において「地方公共団体等職員対応要領」という。)を定めるよう努めるものとする。

（事業者のための対応指針）

第 11 条 主務大臣は、基本方針に即して、第 8 条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）

第 12 条 主務大臣は、第 8 条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

事業者における相談体制の整備

各省庁の対応指針においては、「事業者における相談体制の整備」についても触れています。ここでは、厚生労働省が作成した対応指針における記載内容（一部抜粋）を紹介します。

- 障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。そのためには、法で定められた国や地方公共団体における相談及び紛争の防止等のための体制整備のみならず、障害者にサービス提供を行う事業者において、直接、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に適切に対応するための体制の整備や職員の研修・啓発を行うことが重要です。

- なお、事業所において相談窓口等を設置（事業所における既存の苦情解決体制や相談窓口を活用することも考えられます）する際には、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報の周知を図り、利用しやすいものとするよう努めるとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールなどの多様な手段を用意しておくことが重要です。
- また、相談等に対応する際には、障害者の性別・年齢・状態等に配慮することが重要です。実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望まれます。
- あわせて、地方自治体の相談窓口や障害者差別解消支援地域協議会、障害当事者団体、医療、教育、労働関係機関などとも連携して、差別解消に向けた取組を着実に進めていくことが望まれます。

【参考】

関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

<構成・内容に特色のある対応指針>

I 厚生労働省

- 「福祉事業者」「医療関係事業者」「衛生事業者」「社会保険労務士の業務を行う事業者」向けの4つの対応指針を作成
- 障がい種別ごとの主な特性・対応、障がい特性に応じた対応の具体例を記載
- 参考ページに、「身体障害者補助犬法」などの関係法令・施策を紹介

I 国土交通省

- 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例について、所管する10の事業分野（「不動産業」「設計等業」「鉄道事業」「一般乗合旅客自動車運送業」「一般乗用旅客自動車運送業」「対外旅客定期航路事業」「国内旅客船業」「航空運送業」「航空旅客ターミナル施設事業」「旅行業」）ごとに記載
- 合理的配慮の具体例について、過重な負担の程度との関係から、「積極的に提供を行うべき」「提供することが望ましい」の2つに分類して記載

I 文部科学省

- 別紙に、「学校教育分野」に加え、「スポーツ・文化芸術分野」として、スポーツに関する施設及び宗教団体、私立美術館などの分野における留意点を記載

I 金融庁

- 別紙に、銀行、信託、証券、保険、貸金業等の金融機関等における合理的配慮の具体例について記載

I 経済産業省

- 別紙に、経済産業省が所管する業種（小売店、新聞業等）における合理的配慮の具体例について記載

(5) 身体障がい者補助犬への対応

- Ⅰ 障害者差別解消法上、身体障がい者補助犬の同伴を拒否することは不当な差別的取扱いにあたる可能性があり、身体障害者補助犬法においても原則として禁止されています。
- Ⅰ 身体障がい者補助犬は、目や耳や手足に障がいのある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。
- Ⅰ 身体障がい者補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務づけられています。
- Ⅰ 身体障がい者補助犬の同伴を受け入れる義務があるのは以下の場所です。
 - ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設や公共交通機関（電車、バス、タクシー等）
 - ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院、ホテル等）
 - ・ 事務所（職場）－国や地方公共団体などの事務所－従業員 50 人以上の民間企業
- Ⅰ 身体障害者補助犬法については、厚生労働省ホームページ「身体障害者補助犬」を参照ください。
- Ⅰ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/hojoken/index.html

(6) 雇用分野の取扱い

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う取扱いについては、障害者差別解消法ではなく、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定められているため、このガイドラインでは対象としていません。

- Ⅰ 雇用の分野における、禁止される差別や合理的配慮の主な具体例については、国から差別禁止・合理的配慮指針が出されています。

厚生労働省ホームページ「平成 28 年 4 月（一部公布日又は平成 30 年 4 月）より、改正障害者雇用促進法が施行されました。」を参照ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaihakoyou/shougai_h25/index.html

5 対応のポイント

障がい理由とする差別をなくすためには、次のことが対応のポイントになります。

【望ましくない対応例】

事業者等

何の説明や検討もせず、
対応しない。

- 障がいの特性や求める内容は様々ですので、まずは、障がいのある人が求めている内容を聞いて、何ができるのか、考えてください。
- もし、求めている内容がすぐには対応できない場合は、代替手段がないか、検討してください。
- 対応できない場合でも、その理由を説明し、理解を得るように努めることが求められます。
- 障がいのある人の求める内容が明らかな場合には、適切と思われる配慮を提案するなど自主的に対応することが望まれます。

障がいのある人

言わなくても察してほしい。
何としてもやるべきだ。

- 障がいの特性や求める内容は様々ですので、障がいのある人（家族等を含む）から、具体的に求めている内容を伝えてください。
- また、正当な理由や過重な負担があるため、対応できないこともあります。

【望ましい対応例】

話し合い、何ができるのか、お互いに考えましょう。

- 建設的な対話を行うためには、それぞれが持っている情報（障がいの状態や提供できるサービス内容等）や意見を相手方に示すことが重要です。その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか、お互いに考えていくことが望まれます。
- 申出があった際の建設的な対話のためには、初期対応が大切です。コミュニケーションの不足や、傾聴しない姿勢が、障がい理由とする差別につながることも考えられます。差別解消を可能な限り迅速で円滑に図る観点から、障がいのある人に寄り添う姿勢を持つなど、特に初期対応を丁寧に行うことが求められます。

障がい者、事業者、府民とは？

1 障がい者

「障がい者」とは、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のことです。

- I 障がい者手帳（身体障がい者手帳・療育手帳・精神保健福祉手帳）を持っていない人も含まれます。また、年齢による制限はありませんので、18歳未満の障がい児も対象です。
- I なお、社会的障壁とは、障がいのある人にとって日常生活や社会生活を営む上で支障となるもののことです。社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備等）だけでなく、慣行（障がいのある人を意識していない慣習、文化等）や観念（障がいのある人への偏見等）も含まれます。

「社会モデル」の考え方

障害者差別解消法における「障がい者」は、「社会モデル」の考え方をふまえています。「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活または社会生活で受ける制限は、本人が有する心身の機能の障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずる、という考え方です。

例えば、車いす利用者が建物を利用しづらい場合、足に障がいがあることが原因ではなく、段差がある、エレベーターがない、といった建物の状況に原因（社会的障壁）があるという考え方で、障壁の解消に向けた取組みの責任を、障がいのある人個人ではなく、社会側に見出すものです。

社会的障壁とは、日常生活や社会生活における障がいのある人の活動を制限し、社会への参加を制約している一切のものとなりますので、ここには住民の意識上の障壁等も含まれます。

そのため、府民一人ひとりが「社会」のあり方を変えようと努力し続けること、そして、障がいについて、すべての人が自らのこと、社会のこととしてとらえることが重要です。

2 事業者

事業者とは、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のことです。

- I 事業者には、個人事業者、社会福祉法人や特定非営利活動法人といった非営利事業者も含み、さらにボランティア活動をするグループなども入ります。

障害者差別解消法（抜粋）

第2条

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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ものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- 七 事業者 商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいう。

3 府民

このガイドラインで、府民とは、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のことです。

I 府民には、障がいのある人も、障がいのない人も、事業者も含まれます。

個人の差別的行為

障害者差別解消法が定める、差別の禁止を含む差別の解消のための措置は、行政機関等や事業者を対象にしており、事業者でない一般私人の行為や個人の思想や言論は、法による規制にはなじまないと考えられることから、対象とされていません。

しかしながら、障害者基本法第4条においては、すべての人に対して差別行為が禁止されています。さらに障害者差別解消法第4条「国民の責務」においても、すべての人に障がいを理由とする差別をなくしていくことを求めており、個人の差別的行為は、法の趣旨にも反しているといえます。

何よりも、障がいや障がいのある人に対する理解を一人ひとりが深めていくことが、障がいを理由とする差別をなくすことにつながります。障がいのある人が、差別なく、社会に参加するためには、周囲の理解や協力が必要です。また、事業者も個人から構成され、個人の考えが事業方針や対応に反映されるといえます。そのため、すべての府民の理解を深めることが重要です。

障害者差別解消法（抜粋）

（国民の責務）

第4条 国民は、第1条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

障害者基本法（抜粋）

（差別の禁止）

第4条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

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？

1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

- Ⅰ 障がいを理由とする差別の解消を推進するために、障がいのある人やその家族、その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。また、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮することが大切です。
- Ⅰ 障害者差別解消法では、国および地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化や専門性の向上などを図ることにより、障がいを理由とする差別の解消を推進するための体制を整備することとしています。
- Ⅰ また、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組みを求めています。
- Ⅰ 具体的には、行政機関等においては、その職員が適切に対応できるようにするための「地方公共団体等職員対応要領」をそれぞれ自ら定め、それに基づく取組みを行うこととしています。仮に行政機関等の職員において法に違反する行為があった場合には、例えば行政機関等の内部における服務規律確保のための仕組みや、行政相談等の仕組みにより、是正が図られることとなります。
- Ⅰ 一方、事業者においては、各事業分野を所管する主務大臣が「対応指針」を作成し、事業者の自主的な取組みを促すこととしています。なお、特に必要があると認める場合は、主務大臣等が事業者に対し、報告を求めたり、助言、指導、勧告を行うことができるとされています。

障害者差別解消法（抜粋）

（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）

第12条 主務大臣は、第8条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第14条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

2 大阪府障がい者差別解消条例における相談体制の整備

(1) 障がいを理由とする差別に関する相談窓口

- I 大阪府内の市町村すべてに、障がいを理由とする差別に関する相談窓口を設けています。まずは、身近な窓口である市町村にご相談ください。障がいのある人等（その家族や支援者も含まれます。）や事業者からの相談に対応します。

※府内市町村の相談窓口は、大阪府ホームページ「市町村の相談窓口と府の広域支援相談員の連絡先」を参照してください。

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

(2) 広域支援相談員

- I 広域支援相談員は、大阪府における障がいを理由とする差別の解消に向けて条例に規定された相談員です。
- I 広域支援相談員は専門的・広域的な対応が求められる事案について中立かつ公正に、以下の職務を行います。
 - 府民にとって身近な相談窓口である府内市町村に対して相談事案の解決を支援するため、必要な助言、調査及び相談事案に関する関係者間の調整を行います。
 - 障がいのある人等や事業者からの直接相談に応じ、市町村と連携して、必要な助言、調査および相談事案に関する関係者間の調整を行います。
 - 相談事案に係る情報の収集及び分析を行い、府内市町村の相談機能を支援します。

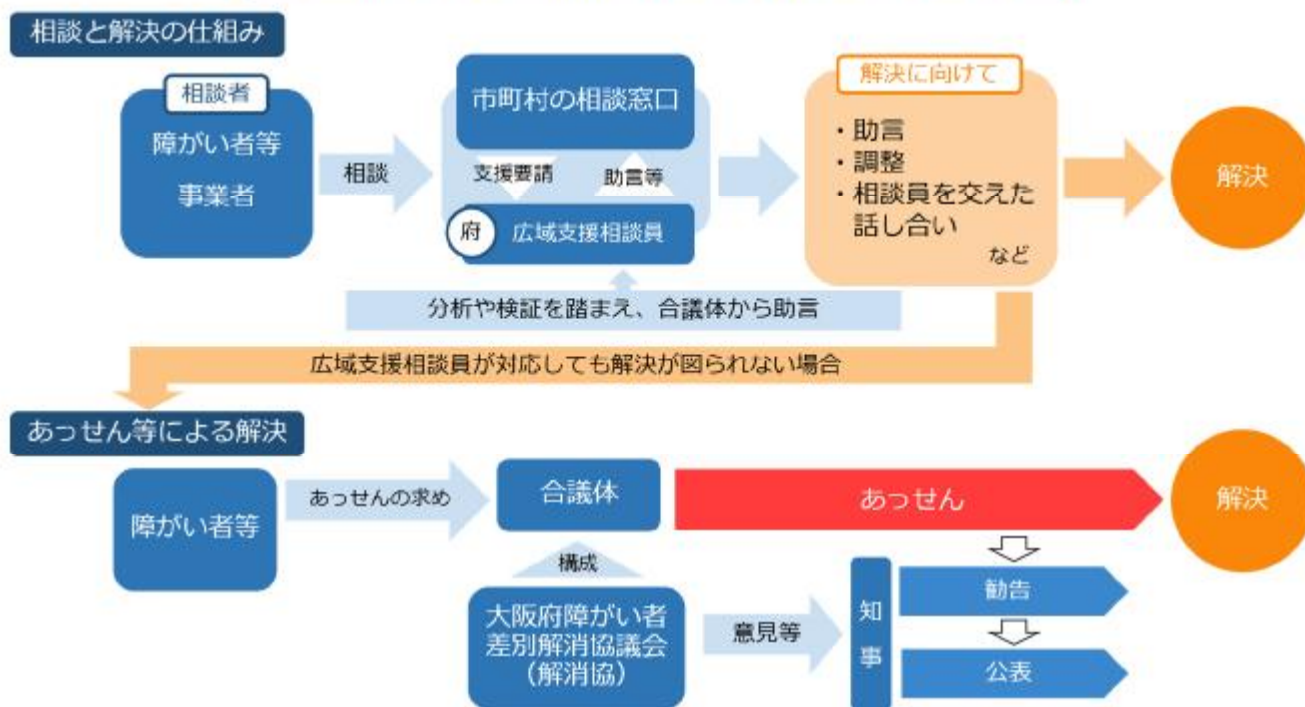
(3) 大阪府障がい者差別解消協議会

- I 大阪府障がい者差別解消協議会（以下、「解消協」という。）は、広域支援相談員への支援や、広域支援相談員では解決が困難な事案に対応するため、解消協の下に合議体を組織することとしています。
- I 合議体は、幅広い相談事案に的確に対応できるよう広域支援相談員へ助言を行います。
- I 事業者による不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に係る紛争事案で、広域支援相談員では解決が困難な場合は、合議体によるあっせんを行うことができます。
- I 合議体があっせんを行っても、事業者が正当な理由なく、あっせんに従わない等の場合、解消協は知事に勧告を求めることができ、知事は、必要があると認めるとき、事業者に対し必要な措置を講ずべきことを勧告することができます。
- I さらに、勧告を受けた事業者が正当な理由なく当該勧告に従わない場合、知事はその事実を公表す

ることができます。

- I 本条例では、障がいのある人が訴訟を通じて権利を実現する手法ではなく、行政、特に障がいのある人に身近な地方公共団体が簡易な手続きで、柔軟で迅速な対応で差別事案を解決することをめざしています。
- I また、差別のない社会を実現するためには、社会全体の理解を深めることが非常に重要であると考えられますので、法の趣旨の普及や障がい理解を促進する啓発活動に重点的に取り組みます。

大阪府障がい者差別解消条例に基づく相談と解決の流れ



障がい者差別解消支援地域協議会

- I 障害者差別解消法において、地方公共団体等は、障がいを理由とする差別の解消に資する体制の充実を図ることとしています。障がいを理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障がいのある人にとって身近な地域において主体的な取組みがなされることが重要です。
- I そのため法では、地域における障がい者差別に関する相談等について情報を共有し、差別を解消するための取組みを効果的にかつ円滑に行うネットワークとして、障がい者差別解消支援地域協議会（以下、「地域協議会」といいます。）を設置できることとしています。
- I 現在、より多くの地方公共団体において、地域協議会が設置され、有効に活用されることが期待されています。
- I なお、大阪府が設置する大阪府障がい者差別解消協議会は、条例に基づく相談、紛争の防止・解決の体制整備に加え、地域協議会の役割も果たしています。

※大阪府内市町村の地域協議会の設置状況は、下記ホームページを参照ください。

http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sichouson_torikumi.html

【参考】大阪府・国ホームページの参照先

大阪府

I 障がいを理由とする差別の解消に向けて

「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」や「大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例」をはじめ、大阪府の取組み内容を掲載しています。

大阪府ホームページ「障がいを理由とする差別の解消に向けて」を参照ください。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>

I 第5次大阪府障がい者計画

大阪府ホームページ「障がい者計画」を参照ください。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/>

国

I 障害者権利条約

外務省ホームページ「障害者の権利に関する条約」を参照ください。

https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html

I 障害者基本法

内閣府ホームページ「障害者施策の総合的な推進－基本的枠組み－」を参照ください。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html#kihonhou>

I 障害者差別解消法、基本方針、対応要領、対応指針

内閣府ホームページ「障害を理由とする差別の解消の推進」を参照ください。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

【その他、関連する条例のホームページ】

I 大阪府福祉のまちづくり条例

大阪府ホームページ「おおさかのあたりまえ／福祉のまちづくり」を参照ください。

http://www.pref.osaka.lg.jp/kenshi_kikaku/fukushi_top/

I 大阪府言語としての手話の認識の普及及び習得の機会の確保に関する条例

大阪府ホームページ「大阪府言語としての手話の認識の普及及び習得の機会の確保に関する条例について」を参照ください。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jiritsushien/jiritsushien/syuwagengojoyourei.html>