

社員研修・啓発 実施の参考資料

- 1.障害者差別解消法とは…………… 2
- 2.障がい理解…………… 15
- 3.さらに学ぶ、当事者と出会うための情報
…20

この資料は、障害者差別解消法に関する社内研修や啓発を行う際等に活用していただくための資料です。
研修講師をされる前の事前学習、社内啓発を実施される時の参考資料、研修以外でさらに学びたいと思われた方への情報提供として等、必要に応じてご活用ください。

大阪府

1. 障害者差別解消法とは

障がいの「社会モデル」

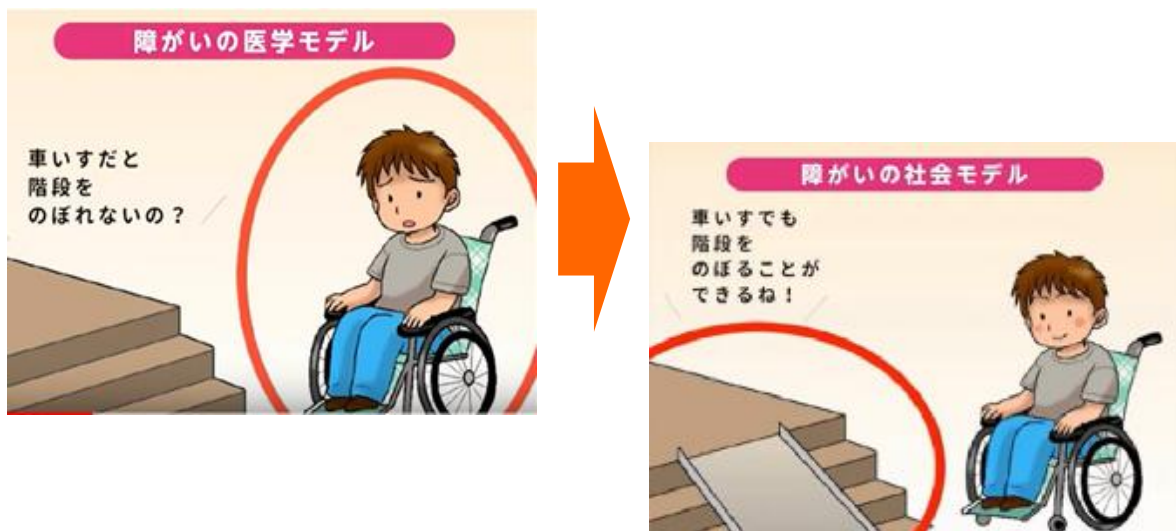
障害者差別解消法は、障がいの「社会モデル」をふまえ、人が障がいの有無によって分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現をめざしています。

従来の「障がい」の捉え方は、心身の機能の障がいのみに起因とする、いわゆる「医学モデル」の考え方を反映したものでした。一方、障害者差別解消法では、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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ものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方が貫かれています。

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、ここには市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。



障がい者、事業者とは？

(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。

- ・ 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。
- ・ 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。

(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。

- ・ 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、障がい者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

○ 商品やサービス等の提供を拒否すること



(例)

- ・ 障がいを理由として、受付の対応を拒否したり、商品やパンフレットなどの提供を拒んだりすること
- ・ 身体障がい者補助犬を連れていたり、車いすを利用していることを理由に、入店を拒否すること

○ 商品やサービス等の提供を制限すること



(例)

- ・ 対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・ 他の者と区別して別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
- ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

○ 商品やサービス等の提供に際し条件を付すこと



(例)

- ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- ・ 正当な理由なく、入店時間や入店場所に条件を付けること
- ・ 本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ・ サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課すこと
(他の利用者の同意を求める等)

- ・ 「障がいを理由として」には、直接障がいを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、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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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

問 障がいのある人や他の利用者の生命に危険が及んでしまう場合、老朽化した建物で構造的に改修できない場合は、正当な理由と考えられますか？

答 上記のような場合が考えられるところですが、正当な理由かどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。

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、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）や事業者の事務・事業の目的・内容・機能の本質的変更には及ばないことに留意し、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、事業者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（合理的配慮）を行うこと。

合理的配慮の不提供により、障がい者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

- ・ 「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りすることで、同等の機会を提供するためのものです。
- ・ 「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。
- ・ 「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。

○ 物理的環境への配慮



(例)

- ・施設内の段差をなくすためや、電車の利用時に乗降口とホームの間などに介助用スロープを渡すこと
- ・高い所にある商品を取って渡すこと
- ・タッチパネルの操作が困難な人に、操作の代行をするなどの対応をすること

○ 意思疎通の配慮



(例)

- ・筆談、読み上げ等によるコミュニケーションや、わかりやすい表現で説明すること
- ・電子メール、ホームページ、ファックスなど、多様な方法で情報提供や利用受付を行うこと
- ・文書の点字版、拡大版、テキストデータ、音声データの提供を行うこと
- ・手話や要約筆記、図解、ふりがな付文書、分かち書きなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと

○ ルール・慣行の柔軟な変更



(例)

- ・必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ・障がいの状況に応じて、周囲の客の了解を得て、配席を変更すること
- ・注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力だけでなく電話等でも対応すること

- ・ 「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。
- ・ 「合理的配慮」は、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。
- ・ 「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佐して行う意思の表明も含まれます。
- ・ 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。

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あたりません。

過重な負担の判断に当たって

問 経済的コストや従業員体制上の負担が大きいことは、過重な負担と考えられますか？

答 上記のようなことが考えられますが、過重な負担かどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。

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。

【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である。

（引用）

川島聡 板野由里子 西倉実李 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）

(3) 行政機関等と事業者に求められる対応

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を的確に行うための「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。

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。

大阪府福祉のまちづくり条例

大阪府では、平成4年にすべての人が自らの意思で自由に移動でき、その個性と能力を発揮して社会に参加できる「福祉のまちづくり」を実現するため、「大阪府福祉のまちづくり条例」を制定しました。現在では「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（以下、「バリアフリー法」という。）と一体となって、安全で容易に利用できる施設の基準を定めるなど、誰もが出かけやすいまちづくり、使いやすい施設づくりを推進しています。

大阪府内において、建築物の新築・改築・増築等を計画されている場合、用途・規模に応じ、バリアフリー法及び福祉のまちづくり条例で定める基準（移動等円滑化基準）に適合させる必要があります。

また、条例の理念や趣旨をはじめ、バリアフリー法や条例に規定する基準をご理解いただき、誰もが出かけやすいまちづくり、使いやすい施設づくりを進めていただくため、施設の設計や維持管理時の配慮事項をまとめた「大阪府福祉のまちづくり条例ガイドライン」を作成しています。

障がい者差別解消法だけでなく、これらの法令等に定められている内容を確認しながら、環境整備に努めていくことが必要です。

*詳しくは次の URL を参照

http://www.pref.osaka.lg.jp/kenshi_kikaku/fukushi_top/jigyosya-muke.html

【コラム】①「障害者差別解消法って？」 松波めぐみさん

(大阪府人権教育教材「見方を変える」より抜粋)

障害者差別解消法は、ごくごく簡単に言えば、障害のある人が生活していく上で直面する様々な「社会のバリア」を少しずつでもなくしていき、誰も排除されない共生できる社会を作るための法律です。

この法律では、市民の間での差別的な出来事は対象になりません。差別してはならない主体は国・地方自治体・事業者（企業やお店）です。

「差別」には大きく2種類あって、『障害を理由とした不当な差別的取扱い』と『合理的配慮を提供しないこと』です。

1 つ目は、端的に言えば「車いすの人は入店お断り」「障害者には部屋を貸しません」というような、分かりやすい差別です。

2 つ目は、ちょっと分かりにくいのですが、「合理的配慮（障害のある人が社会で生きていく中でのバリアを取り除くのに必要な変更・調整）」を障害のある人が求めているのにやらないこと。例えば、車いす利用者が段差の前で困っているときにスロープを出す、手伝うなどのことをやらない、聴覚障害のある人が筆談を求めても無視するといったことです。これも「差別」だと認められるようになったのです。なお、「合理的配慮の提供」は、国や地方自治体には義務ですが、事業者には今のところ努力義務です。でも「努力義務だからしなくてもいい」ということではありません。法律の考え方を社会に浸透させていく中で、いずれ義務にされるだろうとされています。

「合理的配慮」は、「配慮」という言葉に引きずられてしまって誤解されやすいのですが、思いやりとはちょっと違います。「社会モデル」の考え方に基づいて、障害のある人が困っているのは社会環境に原因があると考えて、そのバリアになるものを取り除くために具体的に行動することが、「合理的配慮」の意味なのです。

これまで、障害のない人が当たり前に行えることが、障害のある人は拒否されたり排除されたりしてきました（飲食店で食事する、スポーツクラブに入会する、ツアーに参加するなど）。そうしたことがないように、ソフト面・ハード面とも、障害のある人が「バリアを取り除いてほしい」と言いやすいように、「合理的配慮」という概念が導入されたのです。障害のある人にとっては、あきらめたり泣き寝入りせざるを得なかった場面でも、法律ができたことによって、たとえ一人であっても「この講座に参加したい／ここでご飯を食べたい、合理的配慮をしてほしい」と言えるようになったのです。

公共施設であれ一般のお店であれ、障害のある人から「こうしてほしい」（筆談してほしい、読み上げてほしい、段差があるので手伝ってほしいなど）と求められたら、きちんと対話をして、できるだけのことをしなくてはならなくなりました。これは特別扱いではなく、障害のない人と同様の権利を享受できるように社会環境を変えていこうという意味です。

注意してもらいたいのは、「何か求めてきたら全部しなければならない」というものではありません。負担が重すぎる場合は、きちんと対話して、お互いが納得することが必要になります。逆に、対話する中でちょうどいい「落とし所」が見つかることもあります。

障害のある人とない人との対話を活発にしていくことが、バリアの除去や相互理解につながっていくのです。

【コラム】②「環境の整備」の重要性 ～航空会社の事例を通じて～

(大阪府障がい者差別解消ガイドライン第2版(事例編)より抜粋)

下半身麻痺のある人が航空機搭乗の際、職員から「階段を足で歩いて自力で上れない場合は搭乗できない。同行者や職員が抱きかかえることや車いすを担ぐことは、会社の規則で安全上の理由から禁止されている。」と言われたことにより、結局は這ってタラップを上ったという事例がありました。ご本人は、前年度に施行された障害者差別解消法の手続きに従い、行政の相談窓口にご相談しました。その後、行政による事実確認を経て、航空会社は当月中に座った状態で運べる担架「アシストストレッチャー」や、階段昇降機を導入し、肢体不自由のある人も車いすのまま航空機の搭乗が可能になりました。

障がいのある人が自ら声を上げ、「環境の整備」(バリアフリー化)がなされたことにより、障がいを理由とする差別の解消が一步前進した事例ではないでしょうか。

法律では、合理的配慮を的確に行うために、ハード面・ソフト面で環境の整備に努めることとしています。一方で、環境の整備が不十分であったとしても、「設備がないからできない」「規則だからできない」といった対応をするのではなく、事業者と障がい当事者が対話をし、合理的配慮を行うために、コミュニケーションをとりながら具体的な方法と一緒に見出すことが大切です。そうした積み重ねが、合理的配慮の提供の広まりや、その事前的改善措置である環境の整備の促進につながるものと思われま

コラム③「地域で暮らすことは権利」ってどういうこと？

松波めぐみさん

(大阪府人権教育教材「見方を変える」より抜粋)

「あなたは地域で暮らせていますか？」 こう聞かれたらどう答えますか。「は？」と戸惑ってしまうのではないのでしょうか。当たり前すぎて、これが「権利」だなんて思えないでしょう。

障害の重い人は、かつて、親元で面倒を見てもらいながら暮らすか施設に入所するしかないとされてきました。多くの施設が郊外に作られましたが、それは本人よりも家族、そして世間の要望によるものでした。施設ではその人らしい自由な生活を送れず、多様な人と出会いながら社会参加する機会も奪われます。また、閉鎖的な環境で虐待も起こりやすいことが指摘され、「施設から地域へ」というスローガンが世界中で唱えられ、大きな流れとなりました。日本でも広がった「ノーマライゼーション」という言葉は、施設での集団生活は「普通の（ノーマルな）生活」とは言えないという考えから発展してきた、福祉の理念です。具体的には、誰もが地域で普通の（ノーマルな）暮らしができるように社会を変えていくという意味です。

介護や支援が必要でも、地域にある普通の一軒家、アパート、マンション、グループホームなどで暮らせるようにという取組が長年にわたって続けられ、福祉サービスのあり方も変わってきました。

障害者権利条約の第 19 条では、誰でも地域の中で自立した生活を営む権利があることが明記されています。「地域で暮らす」というごく当たり前のことが明記されなければならないくらい、障害のある人は「地域で暮らす」権利が簡単に奪われてきたのです。

身体障害のある人の地域での自立生活（ヘルパーなどの支援を得ながらアパートなどで暮らすこと）は相当広がってきましたが、それでも、ケース1で見たような、知的障害のある人が家族と一緒にではなく一人で暮らすことは、まだまだ一般的ではありません。知的障害があってもコミュニケーションに支援が必要な人にも、「施設しかない」「グループホームしかない」ではなく、障害のない人と同様に自分の希望に応じて住む場所を選ぶ権利があります。

たとえ知的障害があっても、重複障害があっても、その人らしく暮らせるような仕組みを作り、そして、障害のある人が地域で暮らすことを当たり前と思えるように市民全体の理解が深まっていくことが求められます。

【コラム④】大阪のまちで「普通に」暮らすために

西尾 元秀（障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議）
（大阪府障がい者差別解消ガイドライン第2版（解説編）より抜粋）

「松葉杖をおあずかりしましょうか？」狭いお店で席に座ると、そう聞かれる時がある。少し迷いながらも頼まないことの方が多い。「必要なときはいつでも言ってくださいね」と言ってくれるが、忙しくなってくると、なかなか持ってきてもらえないこともあるのだ。そんな時、お店の人は松葉杖を「道具」と思ってるんだろうなと思う。私にとって松葉杖は「足」なのだが。

車いすを使っている仲間からは、「車いすは道具」と思われているような経験をよく聞く。「（電動から）手動車いすに乗り換えてもらえないか」「電動のスイッチを切つて、介護者に押してもらおうようにしてもらえないか」と言われた・・・などなど。

障がい者は他の人と同じように、「普通に」暮らしたいと思っている。交通機関を使って自由に移動し、お店で買い物をして、アミューズメント施設で楽しみ、友達と外食をする。しかし実際には、まだまだ「普通に」使えないことも多い。それは段差や階段などの目に見えるバリアが原因のこともあれば、お店の人の障がい者に対する思いこみや理解不足など見えないものが原因のこともある。

障害者差別解消法が制定され、大阪府では障がい者差別解消条例もできた。まずは「障がい者も、あれはダメ、これはムリと言われることなく、皆さんと同じように社会資源をストレスなく使って、日々の生活を送りたい」ということを理解して欲しいと思う。

そしてそのために必要な、いろいろな工夫や改善を、いっしょに考えてもらいたい。大阪が日本で一番、それができる地域になるように、これからもがんばっていきたいと思っている。

2.障がい理解

- 各種の障がい者福祉施策が進展する一方、障がいや障がいのある人に対する理解不足などから、障がいがあることを理由に不利益な扱いをされるなど、様々な場面で暮らしにくさを感じている人も少なくありません。
- 障がいは多種多様で、障がいの現れ方も一律ではありません。外見からはわからない障がいのために、理解されず苦しんでいる人もいます。
- 様々な場面において、周囲の理解や配慮があることで、それぞれの人が持つ能力を発揮して、できることもたくさんあります。
- 障がいの有無に関わらず、誰もがお互いに人格と個性を尊重し、共に支え合う「共生社会」を実現するためには、障がいや障がいのある人を正しく理解し、必要な配慮を考えていくことが大切です。
- 一人ひとり、必要となる配慮は異なりますので、まずは、困っている人がいれば、声をかけ、必要となる配慮を確認する姿勢が大切です。

ほんま、おおきに!!

- 「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけたりすることから、温かい社会づくりは始まります。
- 困っているときに、誰かに声をかけてもらえると、うれしい気持ちになります。
- 誰か困っている人のお手伝いをして、『ありがとう』と言われると、うれしい気持ちになります。
- 一方で、困っている状況は一人ひとり異なりますので、「何が 필요한のか、何をすればいいのかわからない」と悩むこともあります。
- 障がいのある人もない人も、お互いに理解して支え合うためには、家庭や学校・職場、さらには街中で、人と人とのふれあいが大切です。
- 『ほんま、おおきに!!（ありがとう）』でつながる、温かい社会をめざして。

障がいのある人への配慮など

暮らしのなかでできること

駅のホーム・道路など

視覚障がいのある人は、方向がわからずに、駅のホームから線路へ転落してしまう、道路では車道へ出てしまうなどのおそれがあります。

通行しやすくするとともに、周りの様子がわからなくて困っている人や危険な状況を見かけた時には声をかけて、必要となる配慮をしましょう。



音声アナウンスなど

聴覚障がいのある人は、駅の構内、電車やバスの車内、デパートやスーパーなど様々な場所における音声アナウンスが聞き取れません。

電光掲示板などのある場所を示したり、筆談で情報を知らせたりするようにしましょう。



公共交通機関の座席など

視覚障がい、肢体不自由、内部障がいのある人など、必要とされる人には、なるべく座席をゆずりましょう。

優先座席付近では、心臓ペースメーカーを使用している心臓機能障がいのある人がいる可能性が高いため、電波による誤作動を防止するため、混雑時には、携帯電話の電源を切るなどの配慮をしましょう。

また、車いすを使用している人が乗車してきたら、車いすスペースを利用できるように配慮しましょう。



出入り口やエレベーターなど

視覚障がいや肢体不自由のある人が通行しやすいように、すすんでお店などの出入り口の扉を開閉するようにしましょう。

また、扉にぶつかったり、挟まったりしないように声かけしながら、相手のペースにあわせて、ゆっくりと開閉しましょう。

エレベーターでは、必要な人が利用しやすいようにゆずりあい、目的のフロアを確認して案内するなどの配慮をしましょう。



トイレでは

視覚障がいのある人をトイレに案内するときは、入口までではなく、個室まで案内して様子（「和式か洋式か」「便器の向き」「トイレトーパーの位置」「水洗ボタンの位置」、「個室の鍵の位置や形状」など）を確認してもらいましょう。異性の場合は近くの同性に協力を求めましょう。

また、車いすの人やオストメイト（人工肛門・人工ぼうこうを使用している人）に対応できる機器や広めのスペースが確保された「多目的トイレ」があります。必要な人が利用できるように配慮しましょう。



自動販売機・自動券売機など

視覚障がいや肢体不自由のある人は、細かいスイッチやボタンを押すことや必要なものを選択することに手助けが必要な場合があります。



スーパー・図書館など

車いすの人などの場合は、棚などの高い場所にあるものをとったり、床に落ちたものを拾ったりすることが困難です。手が届きにくいなもの、代わりにとるなどの配慮をしましょう。

また、視覚障がいのある人が物を落とした場合には、声をかけて渡しましょう。



駐車場では

多くの駐車場には、通常よりも幅の広い「障がい者等用駐車区画」が設けられています。この区画は、車いすの人や、歩行困難な人などの乗降に必要な幅を確保した駐車場スペースです。必要のない人は利用しないようにしましょう。



コミュニケーションにおいてできること

相手の話をよく聞く

まず、相手の話をよく聞こうとする姿勢が大切です。相手が話しやすいと思えるような環境を整えるように心がけましょう。

また、障がいによっては発語が難しく聞き取りにくい場合もありますが、わかったふりをせずに、きちんと内容を確認しましょう。



相手が話しやすいように

障がいに応じて、相手に合わせた視点（位置）で話すことが基本です。

例えば、車いすの人と話すときは、腰をかがめて、相手の目線で話すようにしましょう。



具体的に伝える

視覚障がいのある人に位置を伝えるときは、「あちら」「こちら」などの指示語は使わず、「テーブルの手前側（向こう側）」「30センチ右」など、本人から見た具体的な方向や距離を伝えましょう。

また、テーブルの上にある物の位置を時計に見立てて、手前側を「6時」、向こう側を「12時」と説明することもあります。

本人のわかりやすい方法（表現）で、説明するようにしましょう。



理解しやすい方法でゆっくりと

障がいによっては、複雑な内容や抽象的な表現などの理解が難しい人もいます。焦らずに、相手が理解しやすい方法でゆっくりと伝えるようにしましょう。

手話や筆談によるコミュニケーション、言葉に加えて絵カードや写真などを示すことで理解しやすいなど、それぞれの障がい特性に応じたコミュニケーション方法があります。

相手を子ども扱いしたり、命令口調でこちらの主張や提案を押しつけたりしないようにしましょう。



障がいのある人にかかわるしるし

■ 障がい者のための国際シンボルマーク

車いすを利用する人だけでなく、障がいのあるすべての人を対象として、障がいのある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。



■ 視覚障がいのある人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で制定された盲人のための世界共通マークです。視覚障がいのある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。

■ 耳マーク

聞こえが不自由なことを表すマークです。聴覚障がいのある人は見た目にはわからないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。



■ 補助犬マーク

身体障がい者補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。身体障がい者補助犬法により、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障がい者補助犬が同伴できるようになりました。

■ オストメイトマーク

人工肛門・人工ぼうこうを造設している人（オストメイト）のための設備があることを示すマークです。オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。



■ ハート・プラスマーク

「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある人は外見からはわかりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。

■ 身体障がい者標識

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。



■ 聴覚障がい者標識

聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。

■ ヘルプマーク

外見からはわからない援助や配慮を必要としている方のためのマークです。このマークを見かけたら、電車内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。



このページに記載した他にも様々なマーク・標識があります。

3.さらに学ぶ、当事者と出会うための情報

様々な学びや出会いの情報

人と接していくときは、まずは相手のことを理解しようとする、相手の立場にたって物事を考え、行動することがコミュニケーションの基本となります。これは、お客様対応にも同様のことが言えます。

障がいのある方の社会参加が進んできたとは言え、まだまだ当事者と日常的に接する機会のあまりない場合もあります。

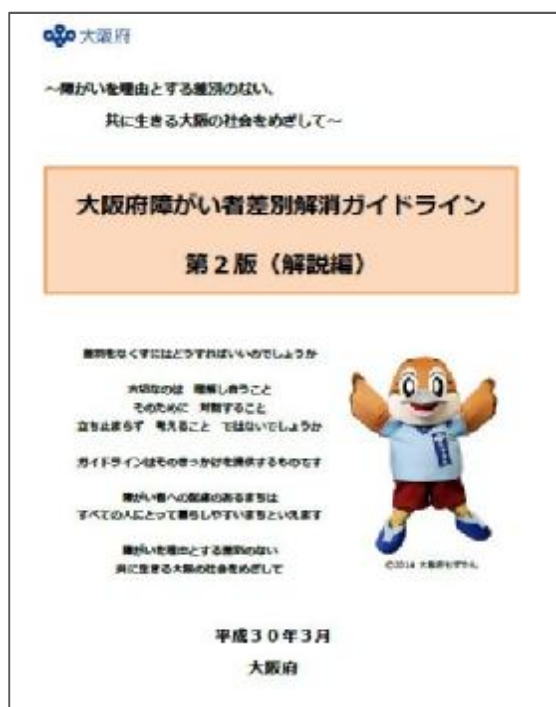
社内での研修だけでなく、障がいに関わる様々なことを学び、当事者に出会い、ふれあう機会を持つことにより、より理解が促進されます。

そういった機会のポータルサイトや、大阪府の他の啓発冊子をご紹介しますので、ご活用ください。

① 学びや出会いのポータルサイト ふれあいキャンペーン

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-info/eventinfo.html>

② 大阪府の啓発冊子の紹介



大阪府障がい者差別解消ガイドライン

障害者差別解消法や国の基本方針に基づき、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいのかなどについて基本的な考え方や、具体的な事例等をわかりやすく記載。



「ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～」障がい理解ハンドブック

必要となる配慮を障がい特性ごとに分かりやすく紹介



「i-Welcome」“合理的配慮”接客のヒント集

障害者差別解消法施行を踏まえ、サービス業の事業者に向けて、サービス提供時における「合理的配慮」とは何か考えるきっかけとなる事例を掲載した接客のヒント集

障がいのあるお客様との接し方
～外食の場面を中心に～

障がいのあるお客様との接し方について、障がいのあるお客様との接し方、接客場面での対応方法を学ぶ。

障がいのあるお客様との接し方
～外食の場面を中心に～

DISC1 よく分かる障害者差別解消法
DISC2 障がいのあるお客様との接し方～外食の場面を中心に～

DVD 2枚組1セット **2,000円(税別)**

「障がいのあるお客様との接し方 外食の場面を中心に」

Disc1 よく分かる障害者差別解消法

Disc2 障がいのあるお客様との接し方～外食の場面を中心に～

映像を通じて、障害者差別解消法の内容や障がいのあるお客様との接し方について、勤務形態に応じ、自学自習など多様な方法で学習可能