

障害を理由とした 差別に関する相談事例集



広島市

はじめに

本市では、障害のある人もない人も、全ての市民が互いに人格と個性を尊重し、支え合い、自立しながら、暮らしと生きがい、地域を共に創る「まち」広島の実現に向けて、様々な取組を行っています。この事例集は、障害者差別解消法における「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の考え方と、望まれる対応のあり方について、市民や事業者の皆様に広くご理解いただけることを目的に、作成したものです。

事例集の活用について

どのような場合に「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」となるのか、検討できる図表を6・7ページに掲載しています。また、障害のある人や事業者等から広島市役所に寄せられた具体的な相談事例等を8ページ以降に掲載しています。各事例の後には、対応する際の着眼点を記載していますので、参考としてください。

障害の種類は、多様で人により程度も様々であり、性別や年齢等によっても必要となる配慮は変わってきます。また、事業者についても、事業規模や組織体制等の状況は様々です。掲載されている事例以外にも、その場面に適した対応はありますので、具体的場面や状況に応じた柔軟な対応を心がけてみてください。

目次

<第1章>

- ・ 障害者差別解消法とは 3ページ
- ・ 「不当な差別的取扱い」検討プロセス 6ページ
- ・ 「合理的配慮の提供」検討プロセス 7ページ

<第2章>

- ・ 事例1
- ・ 事例2
- ・ 事例3
- ・ 事例4
- ・ 事例5
- ・ 事例6
- ・ 事例7

作成中

- ・ 困ったときは 15ページ

第 1 章

- ・ 障害者差別解消法とは
- ・ 「不当な差別的取扱い」検討プロセス
- ・ 「合理的配慮の提供」検討プロセス

障害者差別解消法とは

目的

障害を理由とする差別を無くすことで、障害のある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。

対象範囲

① 障害者

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）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ている人全てが対象です（障害のある子どもも含まれます。）。
ここでの障害者は障害者手帳所持者に限らないことに注意が必要です。

※社会的障壁とは、障害のある人が日常生活を送る上で障壁となる以下のようなものを指します。

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある人への偏見など

② 事業者

商業その他の事業を行う企業や団体等であり、同種の行為を反復継続する意思をもって行うもののことをいいます。目的の営利・非営利、個人・法人の別を問いません（個人事業主やボランティア活動をするグループなども含まれます。）。対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。

③ 分野

教育、医療、福祉、公共交通等の日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象です。

※雇用分野については、障害者雇用促進法の定めるところによります。

※私人間（個人的な人間関係）での問題や個人の思想・言論は対象外です。

障害を理由とする差別

障害を理由とする差別とは、不当な差別的取扱いをすること、又は合理的配慮がされないことをいいます。
行政機関も事業者も、不当な差別的取扱いは禁止されており、合理的配慮の提供は義務となっています。

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

不当な差別的取扱いとは

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりなどの行為をいいます。

<具体例>

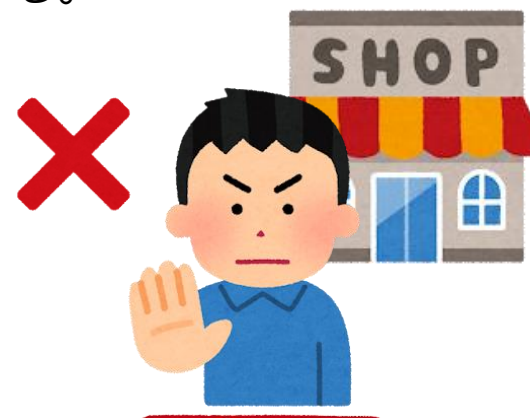
障害のある人に対して、一律に接遇の質を下げる。



本人の了解なく、介助者や付き添い者のみに話しかける。



店舗や施設等の利用を拒否、制限する。



合理的配慮の提供とは

障害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、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な変更や調整を行うことです。こうした配慮を行わないことで、障害のある人の権利利益が侵害される場合も、差別にあたります。

※知的障害などにより自分で意思を表明することが困難な人は、その家族や介助者などが本人を補佐して意思の表明をすることができます。

<具体例>

書類の記入が難しい人に、代筆をする。



文字情報だけでは理解しづらい人に、絵や写真、コミュニケーション支援ボードを使って説明する。



車椅子を利用している人に、乗降の補助をする。



環境の整備とは

不特定多数の障害のある人を主な対象として行う事前の改善措置のことです。合理的配慮の提供とは異なり、努力義務とされています。合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合や障害のある人との関係性が長期にわたる場合は、その都度、合理的配慮を提供するよりも「環境の整備」を行うことが効果的です。

<具体例>

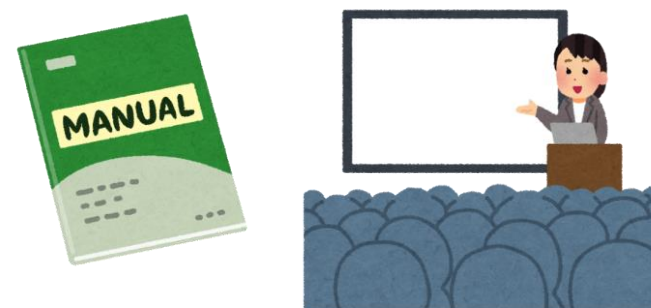
障害のある人も利用できる多機能トイレに改修する。



講演会やイベントの際に、手話通訳・要約筆記を配置する。



障害のある人への対応についてマニュアルで定め、社員へ研修を行う。



建設的対話とは

- 社会的障壁を取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくためのやり取りのことを言います。
- 障害のある人からの申出をそのまま実行することが難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、代替案を探っていくことが大切です。

【建設的対話の具体例】

事業者
(習い事教室)

障害のある人の保護者
(発達障害)

うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置は、工事も必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

「不当な差別的取扱い」検討プロセス

参考事例
〇〇

事業(サービスの提供等)を
行うに当たり行ったものか？

はい

いいえ

障害を理由として、障害のない人と
比べて異なる取扱いがあるか？

はい

いいえ

障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、
正当な理由があるか？

下記の①と②の両方を満たしているか

①異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか
・障害者・事業者・第三者の権利利益
〔例:安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、
損害発生防止 等〕

②①の目的に照らしてやむを得ないと言えるか

- ・①の目的のために必要な範囲のものとなっているか
- ・必要な範囲を超え不必要な制限を課すものとなっていないか

いいえ

はい

「不当な差別的取扱い」に当たる

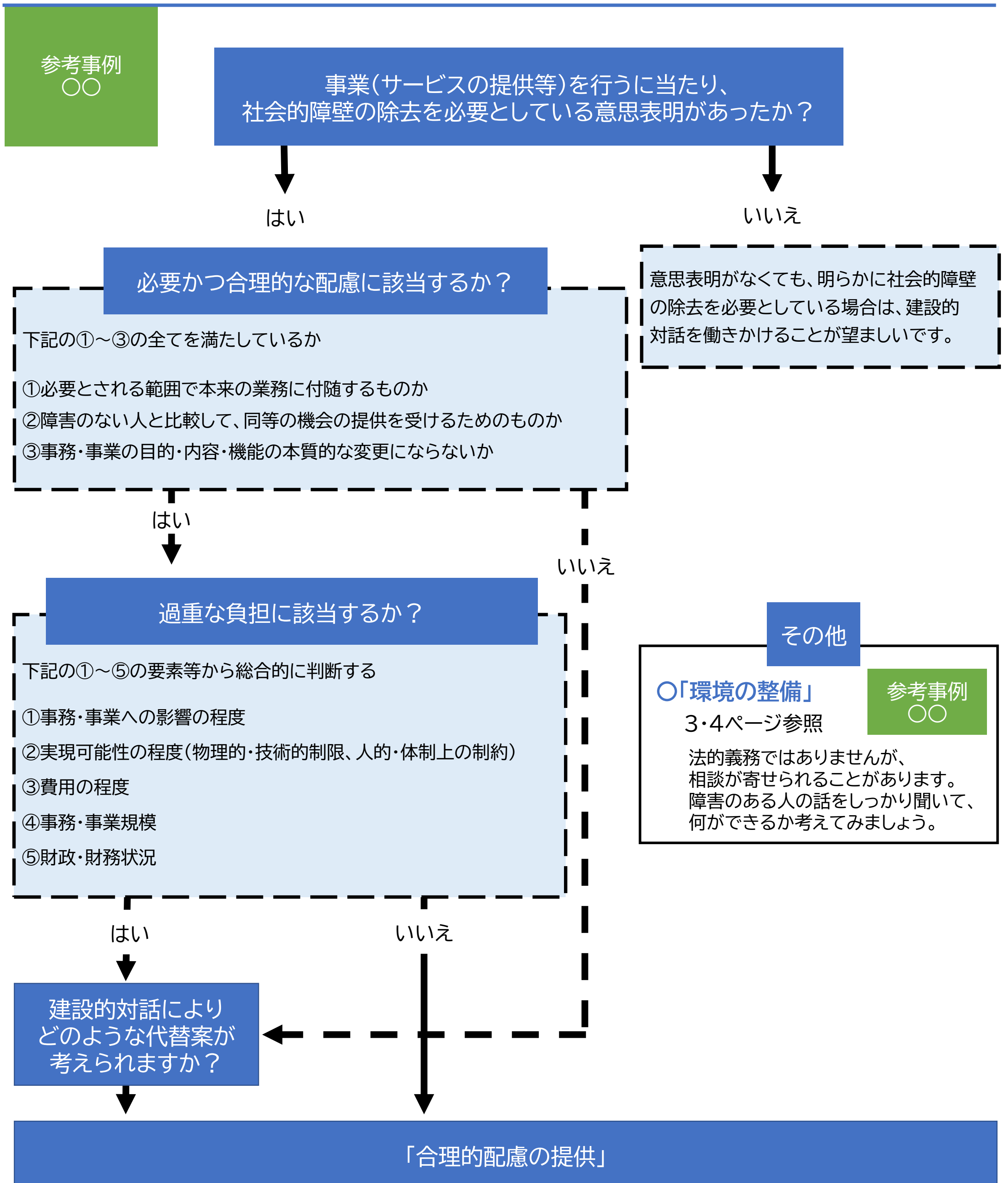
「不当な差別的取扱い」には当たらない

改善

申し出があった場合は「合理的配慮の提供」を検討

「障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集」(内閣府)を加工して作成
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>

「合理的配慮の提供」検討プロセス



第 2 章

- ・ 相談事例(1～7)

※ 個人情報保護等の観点から、一部変更し掲載しています。



相談内容

作成中



対応結果

作成中



着眼点

作成中

困ったときは・・・

国のホームページや資料を見る

- 障害者差別解消法の概要や障害特性を知りたい。
⇒ 「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>
- 「合理的配慮の提供」に関する事例を知りたい。
⇒ 「合理的配慮の提供等事例集」 内閣府作成
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf
- 「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の判断の検討プロセスなど、もっと詳しく知りたい。
⇒ 「障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集」 内閣府作成
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>
- 府省庁ごとに作成している事業者向けの対応指針を確認したい。
⇒ 「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>

広島市の相談窓口へ相談する

- 障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者110番」
窓 口:(福)広島市手をつなぐ育成会
所在地:〒733-0004 広島市西区打越町17番27号
電 話・FAX:082-537-1777
相談日・時間:月～金 9:00～17:00 ※左記の時間以外は、留守番電話またはFAXで24時間受付
- 広島市健康福祉局障害福祉部障害福祉課
所在地:〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6-34
電 話:082-504-2147
F A X:082-504-2256
メールアドレス:shougai@city.hiroshima.lg.jp
- 市役所・各区役所の窓口や事務・事業を実施する課等

発行元

広島市健康福祉局障害福祉部障害福祉課