

ひがしおおさかし しょうがいしゃさべつかいしょうそだんたいおうが い どりいん
東大阪市における障害者差別解消相談対応ガイドライン

だい1ばん
第1版

たが こせい そんちょう あんしん じりつ せいかつ かんぜんさんか
『お互いの個性を尊重し、安心して自立した生活のできる完全参加と

びょうどう ひがしおおさか じつげん
平等のまち・東大阪の実現』をめざして



絵：西山晶さん

東大阪市

はじめに

平成 25 年 6 月に“障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律”（以下「障害者差別解消法」といいます）が制定され、平成 28 年 4 月から施行されることとなりました。

大阪府では何が差別にあたるのか、合理的配慮としてどのような措置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することで、障害を理由とする差別について府民の皆様の関心と理解を深めるために、平成 27 年 3 月「大阪府障害者差別解消ガイドライン（第 1 版）」を策定・公表されました。

東大阪市は障害者基本法の改正を受けて、平成 26 年 3 月に策定した「第 3 次東大阪市障害者プラン」において、『お互いの個性を尊重し、安心して自立した生活のできる完全参加と平等のまち・東大阪の実現』を基本理念に、「権利の主体としての障害者の尊厳の保持」「当事者本位の総合的な支援」「ともに生き、ともに支え、支えられる地域社会の実現」「社会のバリアフリー化の推進」「差別のない社会の実現」「多様な主体による共同の推進」を基本的視点として施策を推進してきました。

東大阪市では、「差別のない地域の実現」を目指すには、身近なところで相談窓口を設置し、相談体制を整備することが大切であると考え、「東大阪市における障害者差別解消相談対応ガイドライン（第 1 版）」を策定しました。

このガイドラインが『お互いの個性を尊重し、安心して自立した生活のできる完全参加と平等のまち・東大阪の実現』をめざす一役になればと思います。

障害者差別解消法

第 1 条（目的）この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

第 4 条（国民の責務）国民は、第一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。

目次

はじめに

障害者差別解消法（第1条：目的、第4条：国民の責務）

第3次東大阪市障害者プラン・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

障害を理由とする差別とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

- 1 不当な差別的取扱い
- 2 合理的配慮の不提供
- 3 行政機関と事業者において守らなければならないこと
- 4 正当な理由と過重な負担
- 5 （留意事項）個人の差別的行為と雇用の相談・紛争事案

障害者、事業者、市民とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

- 1 障害者
- 2 事業者
- 3 市民

ガイドラインの対象分野とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

相談体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

- 1 東大阪市における相談の流れ
- 2 大阪府との連携・助言体制

参考・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

東大阪市・大阪府・国ホームページの参照先

第3次東大阪市障害者プラン

国の動向や市民のニーズを十分に踏まえつつ、障害の有無にかかわらず、市民誰もが相互に人格と個性を尊重し、支え合う共生社会の実現に向け、社会が当事者を受け入れ（受け止め）て合理的配慮が広がるよう、平成26年3月に策定されました。

【基本理念】

お互いの個性を尊重し、安心して自立した生活のできる
完全参加と平等のまち・東大阪の実現

本計画では後期計画で示した「ノーマライゼーション」の考え方として障害の有無にかかわらず、市民が相互に個性を尊重し、平等に生活し活動できる社会を目指していくことに加えて、等しく基本的人権を享有するかけがいのない個人として尊重されるという新たな考え方にもとどり、すべての市民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、必要な配慮が実践される場として地域社会が築かれ、その地域の中でともに自立し支え合う社会（インクルーシブな社会）の実現を目指します。

また、この計画ではこのような社会の実現に向けて、障害者を、必要な支援を受けながら、自らの決定に基づき社会のあらゆる活動に参加する主体としてとらえ、障害者が自らの能力を最大限に発揮して実現できるよう支援するとともに、障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的な障壁を除去するため、本市が取り組むべき障害者施策の基本的な方向を定めるものとします。

計画の基本的な視点として、

- (1) 権利の主体としての障害者の尊厳の保持
- (2) 当事者本位の総合的な支援
- (3) とともに生き、ともに支え、支えられる地域社会の実現
- (4) 社会のバリアフリー化の推進
- (5) 差別のない社会の実現
- (6) 多様な主体による協働の推進

をあげ、施策を推進しています。

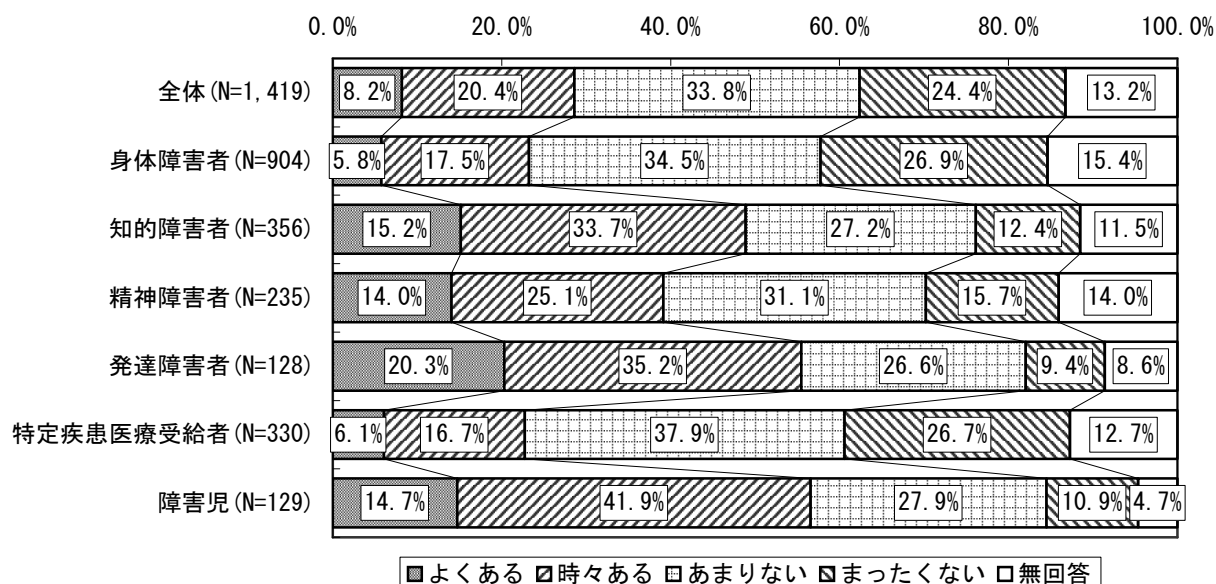
東大阪市では平成23年8月、障害者基本法の改正を受けて「第3次東大阪市障害者プラン」を策定するにあたり、平成25年度に障害者ニーズ調査を実施しました。その中の「人権尊重について」「都市基盤とバリアフリー、住居について」より抜粋して記載します。

<差別や偏見の経験>

差別や偏見の経験をみると、「あまりない」が33.8%で最も多く、次いで「まったくない」(24.4%)となっています。

「よくある」と「時々ある」の合計は身体障害者と特定疾患医療受給者は2割程度ですが、発達障害者や障害児では5割を上回っており、障害の種類によって大きく傾向が異なります。

図 差別や偏見の経験



<差別や偏見を感じる時>

差別や偏見の経験がある方について、差別や偏見を感じる時をみると、「まちかどでの人の視線」が45.6%で最も多く、次いで「近所付き合い」(28.6%)、「学校生活」(26.1%)となっています。

精神障害者では「近所付き合い」、発達障害者では「学校生活」、それ以外では「まちかどでの人の視線」がそれぞれ最も多くなっています。

表 差別や偏見を感じる時(複数回答)

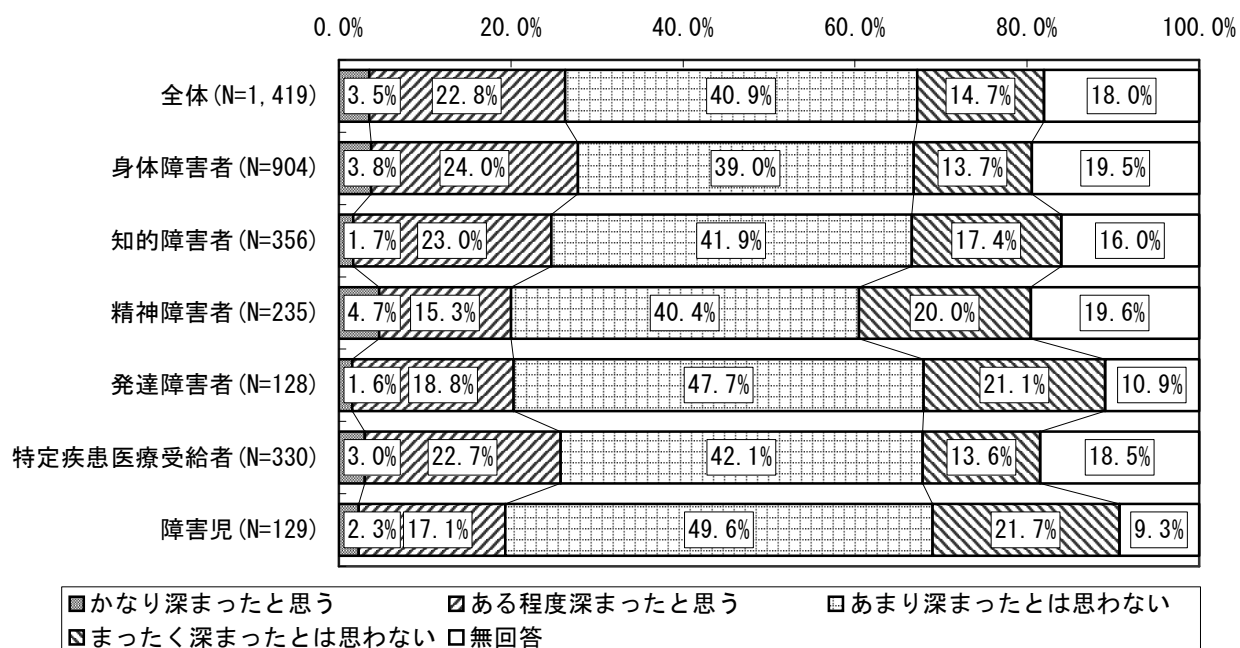
	全体	身体障害者	知的障害者	精神障害者	発達障害者	特定疾患医療受給者	障害児
	N=406	N=210	N=174	N=92	N=71	N=75	N=73
入学や進学するとき	16.3%	13.3%	27.0%	6.5%	29.6%	9.3%	32.9%
学校生活	26.1%	19.0%	45.4%	12.0%	54.9%	18.7%	50.7%
就職するとき	17.7%	16.2%	12.1%	31.5%	15.5%	10.7%	2.7%
職場生活	18.5%	18.1%	13.2%	33.7%	14.1%	14.7%	0.0%
結婚するとき	7.4%	8.1%	2.9%	14.1%	1.4%	9.3%	1.4%
近所付き合い	28.6%	25.2%	25.9%	40.2%	28.2%	30.7%	30.1%
地域の行事や集まり	12.1%	12.9%	12.1%	14.1%	14.1%	10.7%	9.6%
商店での入店拒否や店員の態度	12.3%	11.9%	14.9%	12.0%	15.5%	6.7%	13.7%
マンションや借家での入居拒否	7.1%	4.8%	5.2%	19.6%	5.6%	1.3%	0.0%
医療機関での診療拒否	9.6%	9.0%	9.8%	10.9%	14.1%	5.3%	9.6%
タクシー等での乗車拒否	5.4%	8.1%	4.0%	2.2%	2.8%	8.0%	6.8%
まちかどでの人の視線	45.6%	47.6%	50.6%	31.5%	45.1%	52.0%	56.2%
交通機関や建築物が障害者の利用に配慮されていないこと	23.9%	34.8%	24.1%	14.1%	14.1%	26.7%	17.8%
公的機関等での職員の対応・態度	16.5%	13.8%	19.5%	22.8%	23.9%	17.3%	16.4%
その他	6.2%	8.1%	2.3%	7.6%	4.2%	6.7%	0.0%

<市民の障害者に対する理解の浸透具合>

市民の障害者に対する理解の浸透具合をみると、「あまり深まったとは思わない」が40.9%で最も多く、次いで「ある程度深まったと思う」(22.8%)となっています。深まったと思う人(「かなり深まったと思う」と「ある程度深まったと思う」の合計)は26.3%となっています。

身体障害者では深まったと思う人が27.8%と、全体での比率をやや上回っています。

図 市民の障害者に対する理解の浸透具合

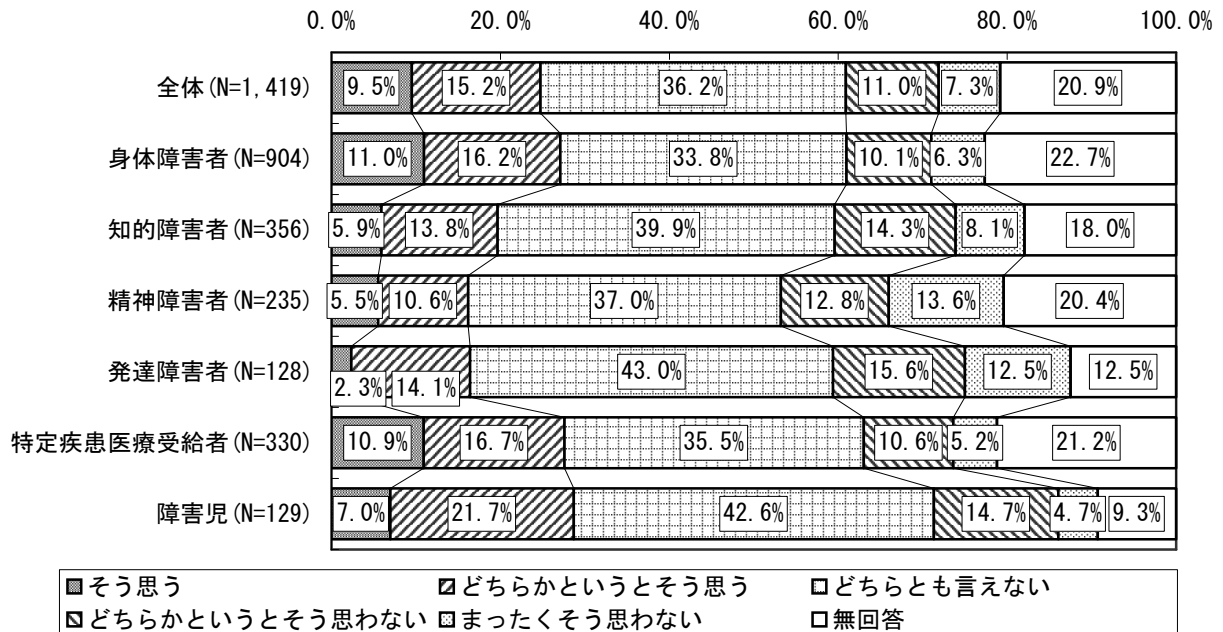


<(障害者)居住地の評価>

居住地の評価をみると、「A. 高齢者や障害者、小さな子どもなどに理解があり、親切な人が多い」では『思う』(「そう思う」と「どちらかというと思う」の合計)が24.7%で、『思わない』(「まったくそう思わない」と「どちらかというと思わない」の合計)の18.3%を6.4ポイント上回っています。

特定疾患医療受給者(11.8ポイント差)、身体障害者(10.7ポイント差)、障害児(9.3ポイント差)では『思う』が『思わない』を上回っており、発達障害者(11.7ポイント差)、精神障害者(10.2ポイント差)、知的障害者(2.8ポイント差)では『思わない』が『思う』を上回っています

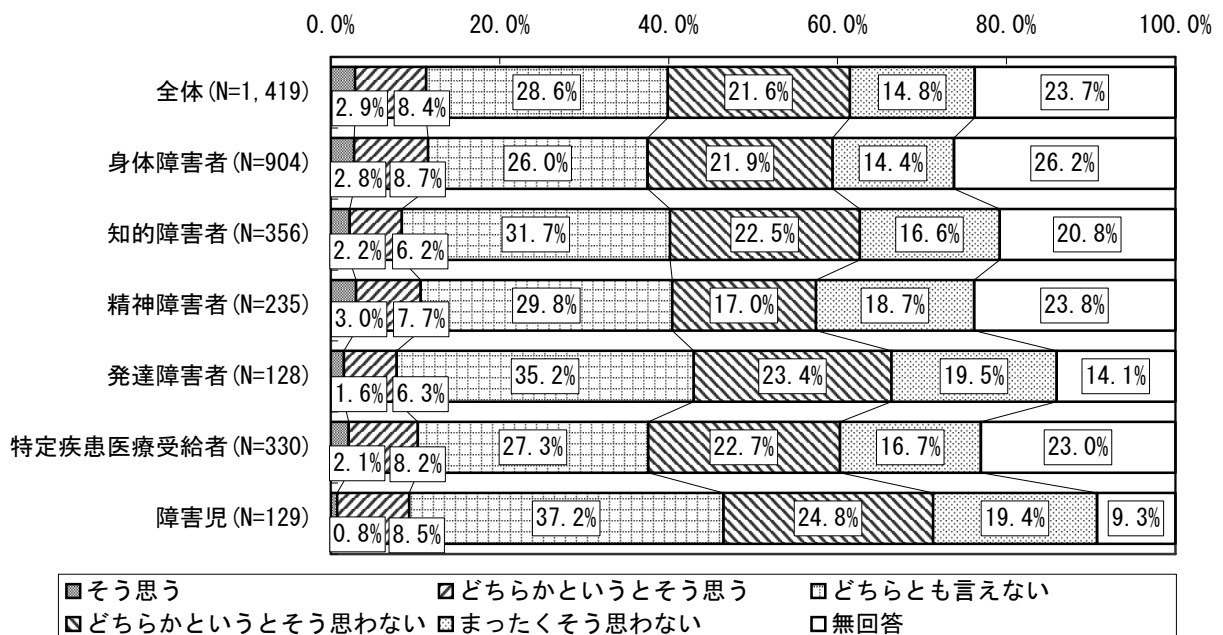
A. 高齢者や障害者、小さな子どもなどに理解があり、親切な人が多い



「B. まちのバリアフリー化などが進み、高齢者や障害者等が外出しやすい」では、『思わない』(36.4%)が『思う』(11.3%)を25.1ポイント上回っています。

障害の種類に関わらず『思わない』が『思う』を上回っており、特に発達障害者(35.2ポイント差)、障害児(34.9ポイント差)などで差が大きくなっています。

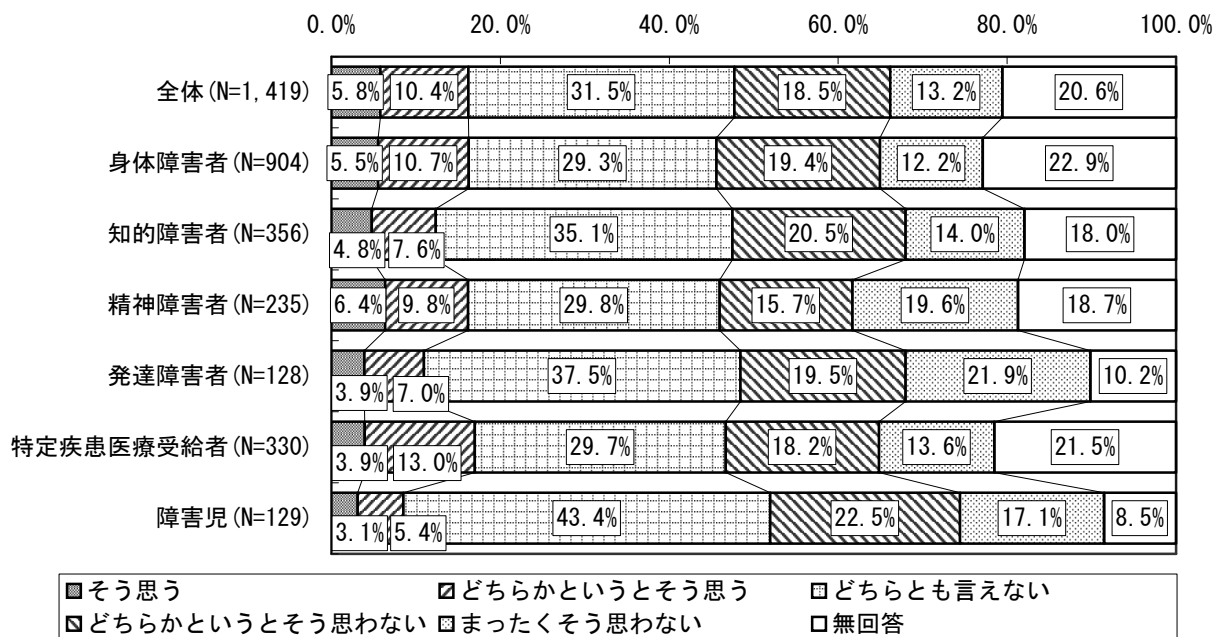
B. まちのバリアフリー化などが進み、高齢者や障害者等が外出しやすい



「C. 全体として、高齢者や障害者が暮らしやすい地域だと思う」では、『思わない』(31.7%)が『思う』(16.2%)を15.5ポイント上回っています。

障害の種類に関わらず『思わない』が『思う』を上回っており、特に障害児(31.0ポイント差)、発達障害者(30.5ポイント差)などで差が大きくなっています。

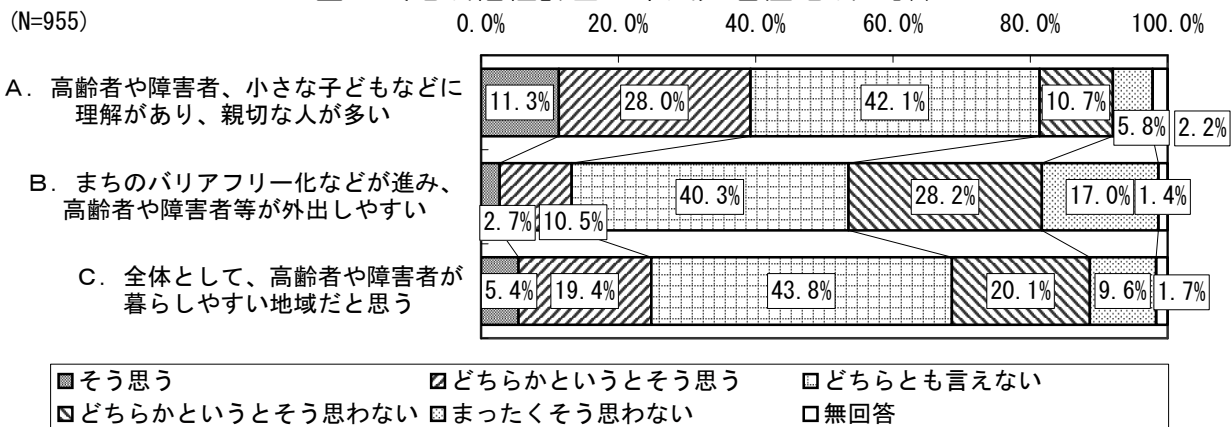
C. 全体として、高齢者や障害者が暮らしやすい地域だと思う



＜(地域福祉計画・市民) 居住地域の評価＞

市民アンケートの結果と比較すると、『思う』はいずれも市民よりも少なく、特に「A. 高齢者や障害者、小さな子どもなどに理解があり、親切な人が多い」では市民(39.3%)に比べて14.6ポイント下回っています。

図 (地域福祉計画・市民) 居住地域の評価



障害を理由とする差別とは・・・

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

1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、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、障害者の権利利益を侵害すること。

2 合理的配慮の不提供

障害者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）を行わないことで、障害者の権利利益を侵害すること。

3 行政機関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も事業者も禁止され、してはいけないこととなります。一方、合理的配慮は、行政機関は法的義務ですが、事業者における合理的配慮の提供は努力義務です。

	行政機関	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)
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)

※ 行政機関には、都道府県や市町村だけでなく、独立行政法人や公立学校も含まれます。

4 正当な理由と過重な負担

(1) 不当な差別的取扱いと正当な理由

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。

（２）合理的配慮の不提供と過重な負担

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。

5 留意事項

（１）個人の差別的行為

行政機関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。

（２）雇用の相談・紛争相談

雇用の相談・紛争相談は、労働紛争という性格があるので、状況等を把握した上で障害者雇用促進法に定める労働局などの相談や紛争解決の仕組みにつなぐことが適切であると考えます。

障害者、事業者、市民とは・・・

1 障害者

障害者とは、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のある人で、障害者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。

よって、障害者手帳（身体障害者手帳・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歳未満の障害児も対象です。

※ なお、社会的障壁とは、障害者にとって日常生活や社会生活を営む上で支障となることからを指します。社会的における事物（通行、利用しにくい施設、設備等）だけでなく、慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化等）や観念（障害者への偏見等）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もので、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もののことです。よって、事業者には、個人事業者、社会福祉法人、特定非営利活動法人といった非営利事業者も含まれます。

※ 国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人等は除きます

3 市民

このガイドラインで、市民とは、東大阪市内に住み、働き、学ぶすべての人、市内に事務所や事業所がある法人や団体のことです。

よって、市民には障害者も障害のない人も、事業所も含まれます。

ガイドラインの対象分野とは・・・

日常生活と社会生活全般にかかわるもので、大阪府と同じく6つの分野としました。

商品・サービス分野



福祉サービス分野



公共交通機関分野



住宅分野



教育分野



医療分野



※なお、雇用分野は、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、このガイドラインは対象とはしていません。

相談体制

1 東大阪市における相談の流れ

第3次東大阪市障害者プラン 計画の基本的な視点として（5）差別のない社会の実現を目指すには、身近なところで相談を受け、紛争の防止・解決のしくみをつくることが必要と考えました。（東大阪市における障害者差別解消のための相談フロー 参照）

— 相談窓口 —

・ 障害者支援室 東中西の福祉事務所障害福祉係 東中西の保健センター

障害のある人、保護者、関係者からの相談は幅広く捉え、生活上の相談も含め、受け付けます。

（1）生活上の相談の場合・・・相談機関等につなぎ、支援をしていきます。

（2）障害者虐待と判断した場合・・・障害者虐待対応フローにて支援をしていきます。

（3）差別事例や合理的配慮を行うべきと判断した場合・・・障害者差別解消のための相談フローにて対応していきます。障害者支援室に置く障害者差別解消コアメンバー会議で判断をし、対応方針を決定します。

※ 事業者からの個別具体的な相談にも対応していきます。

— 障害者差別解消コアメンバー会議 —

構成メンバー：障害者支援室管理職・障害者差別解消対応チーム

対応方針：不当な差別的取扱い、又は合理的配慮の不提供かの判断も含め対応方針を決定します。不当な差別的取扱い、又は合理的配慮の不提供と判断した場合、調整会議に入ります。

— 調整会議 —

構成メンバー：相談当事者・事業者・障害者支援室管理職・障害者差別解消対応チーム

調整内容：相談当事者や対象分野（商品・サービス分野、福祉サービス分野、公共交通機関分野、住宅分野、教育分野、医療分野）の事業者と協議し、相談内容の解消に向けた調整を行います。必要に応じて、東大阪市障害者差別解消支援地域協議会に助言を求めます。

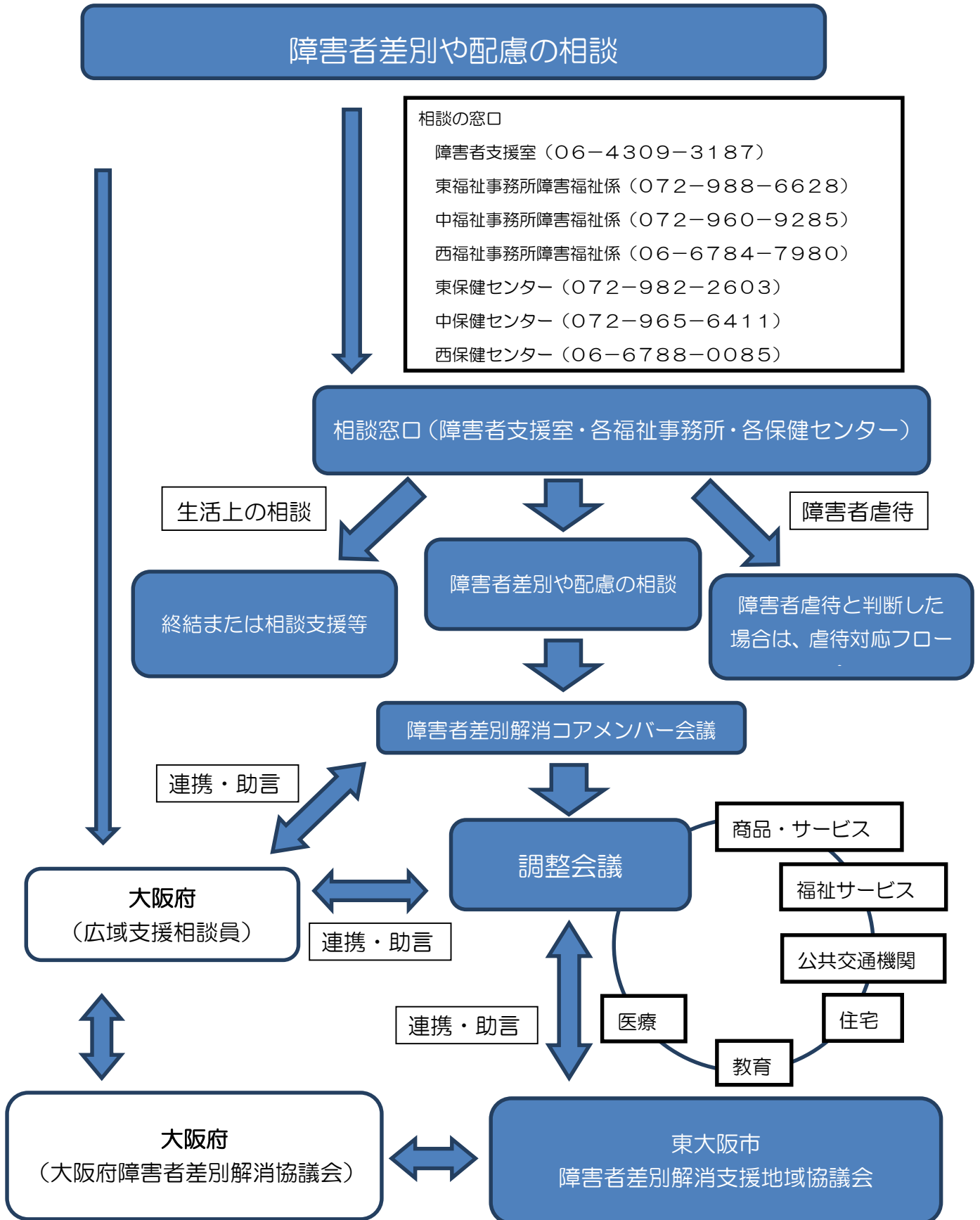
※ なお、地域で解決できなかった相談については、大阪府が設置している広域支援相談員と連携し助言をもらいながら解決に向け支援します。

— 東大阪市障害者差別解消支援地域協議会 —

構成メンバー：弁護士・障害当事者・委託相談支援事業所代表・権利擁護部会代表・対象分野の代表等

協議内容：相談事例の収集・分析、情報交換や今後のあり方等を協議し、障害者差別のない東大阪市になるよう提案・提言していきます。

東大阪市における障害者差別解消のための相談フロー



2 大阪府との連携・助言体制

市町村等身近な地域・既存の相談機関等（以下「地域・既存の相談機関等」という。）の活用・充実を図ることを基本としつつ、府・市町村の適切な役割分担のもと、府は広域的な立場から、府における相談、紛争の防止・解決の体制整備を図ります。

（大阪府における障害者差別解消の相談、紛争の防止・解決等の体制 参照）

— 広域支援相談員 —

地域・既存の相談機関等における解決を支援する仕組みとする。

構成メンバー：専門性を有する相談員で組織される。

業務：地域・既存の相談機関等に対する助言
相談当事者に対する意見聴取、調査
相談員を交えた当事者間の話し合い（協議）や関係機関の調整
地域・既存の相談機関等間の連携促進
相談事例の収集と分析

他

※ 広域支援相談員による調整で解決に至らなかったときは、大阪府障害者差別解消協議会で解決を図ります。

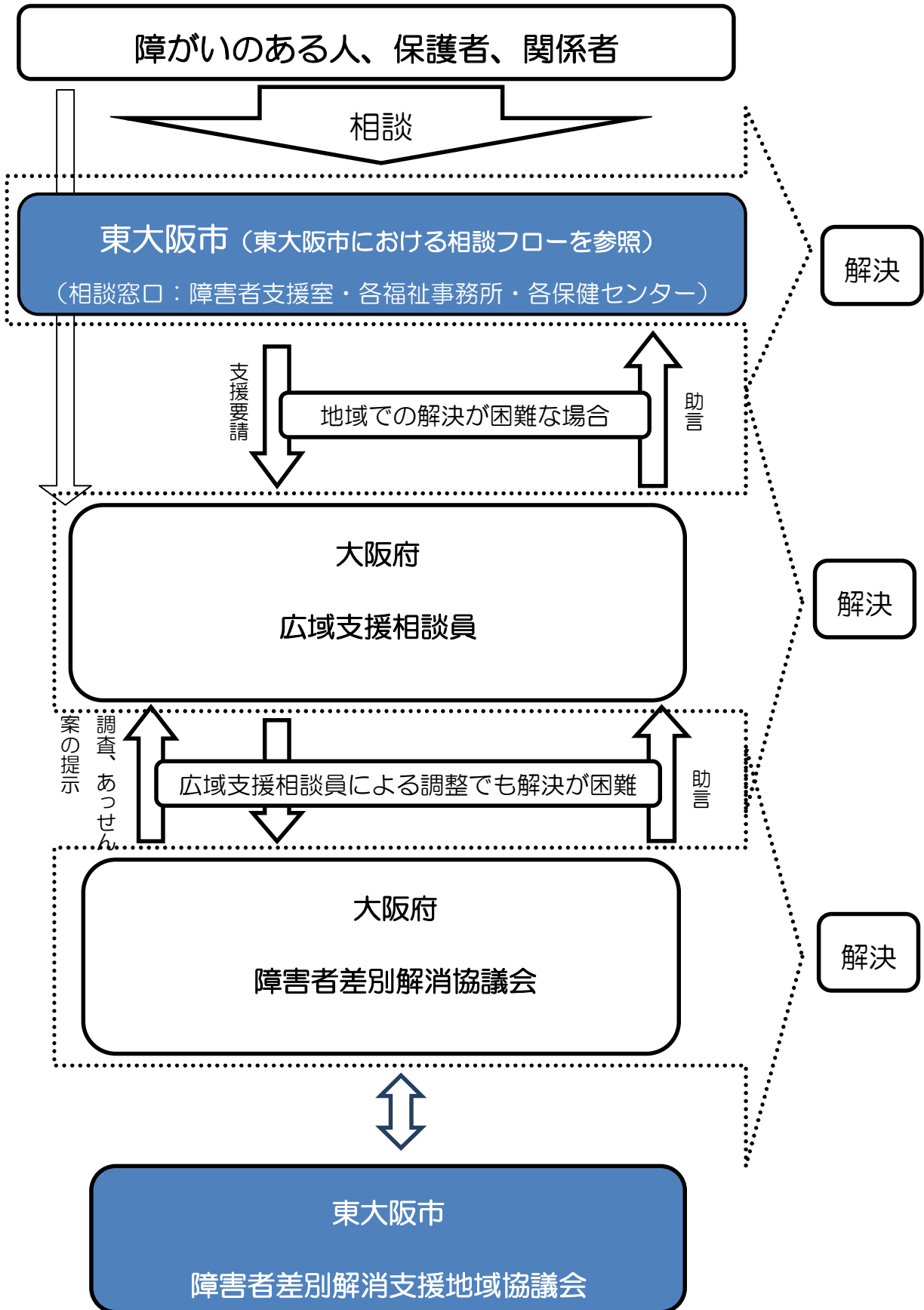
— 大阪府障害者差別解消協議会 —

構成メンバー：学識経験者、障害当事者、事業者団体等

協議内容：広域支援相談員への助言
不当な差別的取扱いについて調査、あっせん案の提示
相談事例の収集・分析、情報交換、今後のあり方など

※ なお、大阪府障害者差別解消協議会で扱うあっせんは、不当な差別的取扱いに限ります。合理的配慮の不提供に係る相談については、当事者間のコミュニケーションの中で決まってくるものであるため、広域支援相談員が調整という形で解決を図っていくのが適切であり、大阪府障害者差別解消協議会では取り扱いません。

大阪府における障がい者差別解消の相談、紛争の防止・解決等の体制



参考

東大阪市・大阪府・国ホームページの参照先

東大阪市

- 第3次東大阪市障害者プラン
<http://www.city.higashiosaka.lg.jp/0000002113.html>
- 第4期東大阪市障害福祉計画
<http://www.city.higashiosaka.lg.jp/0000015438.html>

大阪府

- 大阪府障がい者差別解消ガイドライン
<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>
- 第4次大阪府障がい者計画
<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/4jikeikaku.html>

国

- 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」
http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html
- 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－」
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html#kihonhou>
- 障害者差別解消法、基本方針
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」
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

※「障害」の「害」の表記について

東大阪市が作成する文書等においては、「害」と漢字表記することとされていますが、大阪府はひらがなで表記しています。

そのため、本ガイドライン文中の大阪府が作成した文章については、「害」をひらがなで表記しています。

しょうがいしゃさべつ う おも そろだんまどぐち
「障害者差別を受けた」と思ったときの相談窓口

しょうがいしゃしえんしつ
障害者支援室 (06-4309-3187)

ひがしふくしじむ しょうがいのふくしかかり
東福祉事務所障害福祉係 (072-988-6628)

なかふくしじむ しょうがいのふくしかかり
中福祉事務所障害福祉係 (072-960-9285)

にしふくしじむ しょうがいのふくしかかり
西福祉事務所障害福祉係 (06-6784-7980)

ひがしほけん
東保健センター (072-982-2603)

なかほけん
中保健センター (072-965-6411)

にしほけん
西保健センター (06-6788-0085)

