

H28.12.11

障害差別解消法と 名古屋市障害者 差別相談センターについて

名古屋市障害者差別相談センター
(社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会)

福岡 良太

※「障害」の表記について
本会では、「障がい」と表記することを原則としておりますが、本資料では
法の名称等を掲載していることもあり、「障害」という漢字表記で統一しています。

本日本お伝えする内容

- 1、障害者差別解消法と法律の背景について
- 2、名古屋市障害者差別相談センターについて
- 3、センターで受ける相談の紹介



1 - (1) 障害者権利条約

- ・平成18年(2006年)に国連で採択
- ・国際人権法に基づいた人権尊重の視点
- ・障害は個人ではなく、社会にあるという視点
- ・スローガン「私たちのことを、私たち抜きに決めないで」
(英語: Nothing about us without us)

- ・第2条(日本政府公定訳)より抜粋

「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であつて、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別(合理的配慮の否定を含む。)を含む。

1 - (2) 障害者権利条約と国内の法整備

- ・平成18年(2006年) 国連で**障害者権利条約**が採択
- ・平成19年(2007年) 日本国政府による条約署名
- ・平成23年 障害者虐待防止法成立、**障害者基本法改正**

<改正のポイント>

- ★2条 「障害者」「社会的障壁」を定義
- ★4条1項 「障害を理由とした差別の禁止」
- ★4条2項 「合理的配慮」を規定

- ・平成24年 障害者総合支援法成立
- ・平成25年 **障害者差別解消法成立、障害者雇用促進法改正**
⇒施行は平成28年4月1日から
- ・平成26年(2013年) **障害者権利条約**を批准

※批准=国としての確認と同意

1 - (3) 現在の障害の定義

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。

「障害者基本法」第二条の定義より
「障害者差別解消法」第二条も同様の定義



1 - (4) 社会的障壁とは

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。

「障害者基本法」第二条の定義より

<障壁となる一例>

- 事物：階段しかない駅、段差のある建物など
- 制度：障害を理由にした欠格事項など
- 慣行：障害者の存在を意識していない習慣、文化など
- 観念：障害者への偏見など

1 - (5) 障害者差別解消法の概要

・正式名称「**障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律**」

・「**障害者基本法**」の

4条1項「**障害を理由とした不当な差別の禁止**」

4条2項「**合理的配慮**」を具体的にしたもの

障害の定義も同じ（手帳所持者に限らない等）

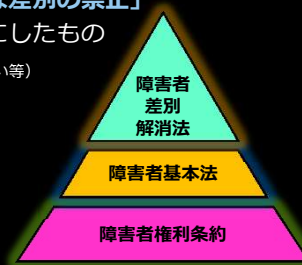
・この法律の目的

『障害の有無によって

分け隔てられることのない

共生社会の実現』

= 「**障害者権利条約**」の理念



1 - (6) 障害を理由とした不当な差別とは

障害を理由とした差別とは、**正当な理由**がないのに、
サービスを拒否したり、制限したり、障害のない人には
付けられないような条件を付けたりすること。

<具体例>

- ・障害を理由に窓口対応やサービスを拒否する
- ・ “ 対応やサービスの順番を後回しにする
- ・ “ 付き添いを求めたり、逆に付き添いの人を拒否する

<正当な理由って何？>

- ・障害者の平等を促進するための措置や、障害者を優遇する措置(積極的改善措置)は差別とならない可能性があります。
- ・また第三者の権利利益を守ること(安全確保、財産保全、損害の発生防止)や、本来の事業の目的・内容・機能を損ねないための取り扱いも差別とならない可能性があります。

内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」より



1 - (7) 合理的配慮とは

障害のある人とない人で、受けられるサービスや機会に差が出ないように平等にすること。障害のある人などからの**意思表明に沿って、その社会的障壁を取り除くために配慮すること。**

<具体例>

- ・ 段差があり店に入れない → スロープを設置する、店の人が介助する
- ・ 説明が難しくて分からない → 分かりやすい言葉を使う、メモを渡す



<どこまでが合理的？>

- ・ 配慮の実施に伴う負担(費用や人手など)が過重な場合は、配慮できなくても差別には当たりませんが、客観的な事実の確認や、丁寧な説明が必要です。また本来の事業目的や内容に付随するもので、本質的な変更には及ばない範囲とされています。
- ・ 合理的配慮は、配慮が必要な場面や状況、時期、事業者側の状況や、障害のある人の状態などによっても変わります。
- ・ 配慮を求める側と配慮を行う側との間で、じっくりと建設的に話し合うことがとても重要です。

内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」より

1 - (8) 法の対象範囲

◆対象となるのは「行政機関等及び事業者」

- ・ 事業の営利、非営利は問わない。
- ・ 事業者とは同種の行為を反復継続して行う者。
(例：ボランティア団体、サークル、町内会なども該当)

◆雇用における差別は「障害者雇用促進法」(通称)

- ・ 不当な差別の禁止と、合理的配慮の提供の義務を定めている。
- ・ 雇用における相談窓口は労働局(ハローワーク)。

◆「一般私人」による差別は法の対象外

- ・ 内閣府では事業者でない一般私人の行為や、個人の思想や言論を法によって規制することは不適当として、法の対象にしていない。
- ・ ただし、国及び地方公共団体は全ての国民に対して差別解消のために啓発活動を行うことが定められている。
- ・ 一般私人間における相談窓口は法務局。

1 - (9) 差別解消法の義務及び努力義務

	不当な差別的 取扱いの禁止	合理的配慮 の提供
地方公共団体	法定義務があります (7条1項)	法定義務があります (7条2項)
民間事業者 (事業や会社の形態や、 団体の営利/非営利は 問いません)	法定義務があります (8条1項)	努力義務があります (8条2項)

2、名古屋市障害者差別相談センターについて

(1) 本センターの設置に係る法的根拠 (第4章第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に必要な体制の整備を図るものとする。

(2) 開設場所・時間

- ・ 名古屋市総合社会福祉会館5階

- ・ 月曜日～金曜日、第3土曜日
(祝日・年末年始を除く)

9:00～17:00
(水曜日は、20:00まで)



(3) 職員配置

- ・統括責任者 1名、センター長 1名、相談員 3名
当事者相談員（事務職兼務）1名
- ・社会福祉士、介護支援専門員、教員免許等の専門資格や相談業務の経験を有する職員を配置。

センター運営の基本理念

人権が尊重され、誰もが
いきいきと過ごせるまち
名古屋を目指します！



(4) 事業内容

① 障害者差別に関する相談対応及び調査、調整等

障害当事者、家族、事業者等からの相談に、相談者の気持ちに寄り添い対応します。そして、関係者間の建設的な対話を行い、差別をなくすための方策や、合理的配慮について調整します。

② 連絡調整会議の運営（毎月開催）

学識経験者や弁護士等から相談事案の解決に向けたスーパーバイズを受け、相談事案への対応方法等を検討します。また最終した事案の振り返りもを行い、障害者差別に関する知識やノウハウを蓄積します。

③ 障害者差別に関する相談に従事する人材の育成

区役所や保健所等には、障害者差別に関する様々な相談が寄せられることが予想されます。また、相談者が差別と認識していない場合も考えられます。それらの相談を受ける窓口職員に対し、障害者差別の知識やノウハウを伝達するため、研修会等を開催します。

④ 障害者差別解消の推進を目的とする広報啓発事業

相談内容や対応した事案、収集した情報を元に、様々な方法で広報啓発活動を実施し、差別のない地域づくりを行います。

⑤ 障害者差別解消に関する調査研究及び情報収集

対応した事案の分析や、他の事案に活かせるような先駆的な取組などの情報を積極的に収集し、事業内容に反映させます。

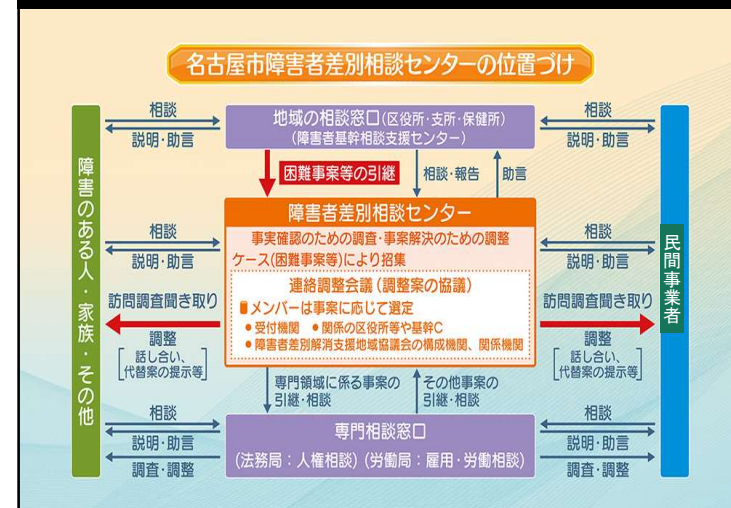
⑥ 障害者差別に関する実績の集計（毎月実施）

センターだけでなく、他の相談窓口も含めて名古屋市内で寄せられた障害者差別に関する相談を集計し、分析を行います。

⑦ 名古屋市障害者差別解消支援会議の運営協力

名古屋市が運営・開催する障害者差別解消支援会議に協力し、名古屋での事案の蓄積や課題の整理を行います。

(5) センターの位置づけ



(6) センターの運営姿勢

丁寧な傾聴

相談をしっかり聞き、相談者（障害当事者）の気持ちに寄り添います。

課題の把握

相談には虐待や権利侵害等の様々な課題が潜在します。課題の本質を捉えることに努めます。

連携

障害者差別に関する課題を解決するため、様々な関係者と連携を図ります。

対話

建設的な対話により事案の解決を図るとともに、差別のない地域を作ります。

人権が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち
名古屋を目指します。

3- (1) センターで受ける相談の分類

相談受付
来所・電話・メール・FAX

相談者の主訴確認

- ・現場はどこ？
- ・相手方は誰？

「近所のお店で！」
「役所の窓口で！」

「職場で！」

「お隣の人から！」

「病気や障害のことで…」
「今後の生活が不安で…」

「旅行先のA県で！」
「勤務先のB市で！」

障害者差別解消法の対象範囲※

- 市内の民間事業者（指定管理含む）で起きた事案
- 市内の行政窓口（市の直営のもの）で起きた事案

雇用に関する事案

私人間に関する事案

差別ではない様々な相談（不安の傾聴等）

市外（行政・民間問わず）で起きた事案

※ 法律に相談窓口が対象とする範囲は明記されていませんが、名古屋市及び当センターでは差別解消の取り組みには地域の実情を把握し、実情に即した継続的な取組や、相談ノウハウの蓄積が必要と考えるため、市外での差別相談は当該市町村の窓口での対応を推奨しています。

8～10月に受理した相談事案の実績について
(H28.11.30時点)

(1) 障害者差別に関する相談
対応件数 **29件** (受付件数27件、引継ぎ件数2件)

ア 受付方法

電話※	FAX	メール	来所	合計
21件	1件	0件	7件	29件

※引継ぎ2件を含む

イ 対応延回数

電話	FAX	メール	来所	訪問	内部会議	合計
180回	5回	31回	14回	30回	18回	278回

ウ 調整の有無

有	調整レベルA (うち対応が継続した件数：3件)
12件	
無	調整レベルB 9件 (相手方に主訴を伝えて対応を継続した件数：4件)
17件	調整レベルC 8件 (傾聴及び情報提供して対応を継続した件数：6件)

(2) その他の相談件数 (取材、問い合わせ、市外の事業所、不受理の訴えなど)
相談件数 **96件**

3- (2) 相談例の紹介

◆賃貸マンションでの事案

①相談者の基本情報

- ・M区在住、男性、50代、視覚障害（全盲）
- ・10月に転居、妻と2人世帯、外出時はヘルパーを利用

②相談者の主訴

- ・転居したばかりの賃貸マンションのエレベーターに点字等がなく、階数が分からずボタンの押し間違いが起きている。
- ・自分で点字シールを貼り、目印にしたが、すぐに誰かにはがされてしまった。
- ・大家さんに点字シールをはがさないように他の住人に注意喚起（張り紙など）をしてほしいと頼んでほしい。

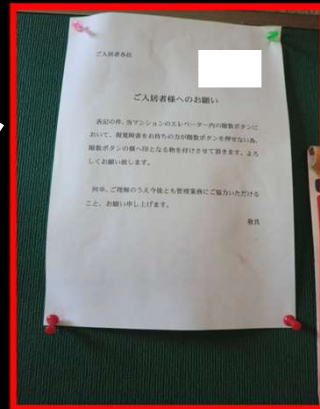
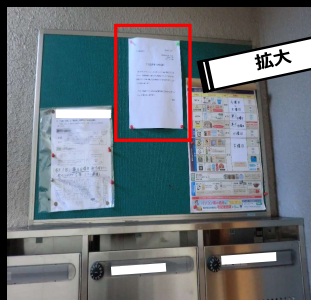
③対応の経過

- ・相談者に、現地確認をしに行く申し出をしたところ、相談者から同時に管理者の担当者に同様の申出をされていたため、後日業者と一緒に訪問し、現場を3者で確認することとなった。
- ・相談者宅を訪問し、現場確認。相談者が不慣れなことに加え、エレベーターのボタンはほぼ平板で各階のボタン位置の把握はしづらい。また音声アナウンスも無いため、間違った階に下りてもすぐに気づけないという状況であった。
- ・相談者が自ら用意したシールは透明で直径1センチ未満の円形のもの、小さな突起がある。
使用するボタンの横に貼れば位置把握ができるということで、他の住人に迷惑がかかることは考えづらい。相談者は、そのシールを貼って良いか大家に確認してほしいという意向であったため、業者の担当者から大家に確認を取り、了承が得られれば、併せて他の住人向けに注意喚起も行うとのことであった。

◆ビフォー



◆アフターその1



◆アフターその2





ご清聴、ありがとうございました。