

第1章 共に支えあって暮らすために

1 啓発・理解促進

現状と課題

2016（平成 28）年 7 月に神奈川県相模原市の障がい者支援施設において、元施設職員により多数の施設入所者が殺傷されるという大変痛ましく許しがたい事件が発生しました。

この事件は、障がいや障がいのある人への偏見や差別的思考から引き起こされたものであり、このような事件が再び起こるようなことがあってはなりません。また、これまで障がい者支援施設等では地域の人たちとの交流や活動を通じて、地域とともに歩む取組を進めてきており、こうした事件で障がいのある人や施設が地域で孤立することもあることはなりません。

2016（平成 28）年 4 月に「障害者差別解消法」が施行され、8 年が経過しましたが、現在も、障がいや障がいのある人に対する理解不足などから、大阪市においても、様々な分野で、障がいを理由とする差別と思われる事案が発生しています。

2024（令和 6）年 4 月には、事業者による合理的配慮の提供の義務化を主な変更点として「障害者差別解消法」が改正されます。

すべての国民が、障がい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のためには、障がいや障がいのある人への理解を深めていくことが必要です。

大阪市では、市民が「人権が尊重されるまち」になったと実感できる、住んで良かったと誇りを持って語れる「国際人権都市大阪」をめざし、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」を策定しています。その中で「人権教育・啓発」を「人権が尊重されるまち」へ導くための原動力（エンジン）と位置づけ、継続的・総合的に推進しています。

すべての市民は障がいの有無にかかわらず、基本的人権を持ったひとりの人として尊重されなければなりません。

障がいを理由として分け隔てられたり、排除されることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共に住民として地域で生活することができる社会を実現するため、本計画の基本方針について市民の理解を深めるために今後とも積極的な啓発・広報活動が必要です。

これまで身体障がいや知的障がいをはじめ、様々な障がいに関する理解促進に取り組んできましたが、まだ十分に理解が進んでいるとは言えません。精神障がいのある人は、現在も根強い差別と偏見の対象になっており、すべての人が自らの問題として正面から向き合い、正しい知識を持ち理解を深める必要があります。

大阪市では、令和3年2月から精神障がいにも対応した地域包括ケアシステムの構築に向けて「保健・医療・福祉関係者による協議の場」を設置し、障がいの有無にかかわらず安心して自分らしく暮らすことができるよう重層的な連携による支援体制づくりに取り組んでいます。精神障がいにも対応した地域包括ケアシステムの構築においては、精神疾患・精神障がいに関する普及啓発が最も重要な要素の一つとされており、市民一人ひとりの態度や行動の変容につながる普及啓発が求められています。

発達障がいについては、2011（平成23）年の「障害者基本法」の改正において、「障がい」の定義の中に「発達障がい」が明確に位置付けられました。また、2016（平成28）年8月に施行された改正「発達障害者支援法」において、発達障がいのある人の支援は「社会的障壁」を除去するために取り組まなければならないことが基本理念として明記されました。発達障がいは、特徴の現れ方が一人ひとり異なり、周囲の理解を得にくいことから、今後も、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて、正しい理解と適切な支援を広めるための取組が必要です。

感染症や難病については、誤った知識により差別や偏見が存在しているという事実があり、正しい知識の普及・啓発をさらに推進していく必要があります。

補助犬に関しては、2002（平成14）年10月に「身体障害者補助犬法」が施行され、社会の理解が進む一方、不特定多数の人が利用する民間施設においては未だに同伴拒否事

例があり、苦情相談が寄せられています。引き続き、補助犬の施設等への受入れが進むよう、普及啓発が必要です。

学校等においては、障がいのあるこどもに対するいじめや人権侵害の事象について、早期発見・早期対応に努めるなど、その解決のための取組が必要です。

大阪市においては、区役所、区障がい者基幹相談支援センター、地域活動支援センター（生活支援型）及び大阪市人権啓発・相談センターに「障がいを理由とする差別に関する相談窓口」を設置し、差別事案などに関する相談に対応しています。障がいのある人もない人も互いに尊重し合う共生社会の実現のためには、市民や事業者に対しての周知啓発活動とともに、相談窓口での的確な対応が重要です。

また、障がいを理由とする差別の解消を効果的に推進するため、「大阪市障がい者施策推進協議会」の専門部会として「障がい者差別解消支援地域協議部会」を設置し、相談事例等の共有や、実効性のある取組に関する協議を進めています。

大阪府では、法律に先行して令和3年4月に「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」が改正され、大阪府域を含む大阪府内において、事業者による合理的配慮の提供が義務化されるとともに、紛争事案の解決等がより円滑に進むよう体制が整えられています。

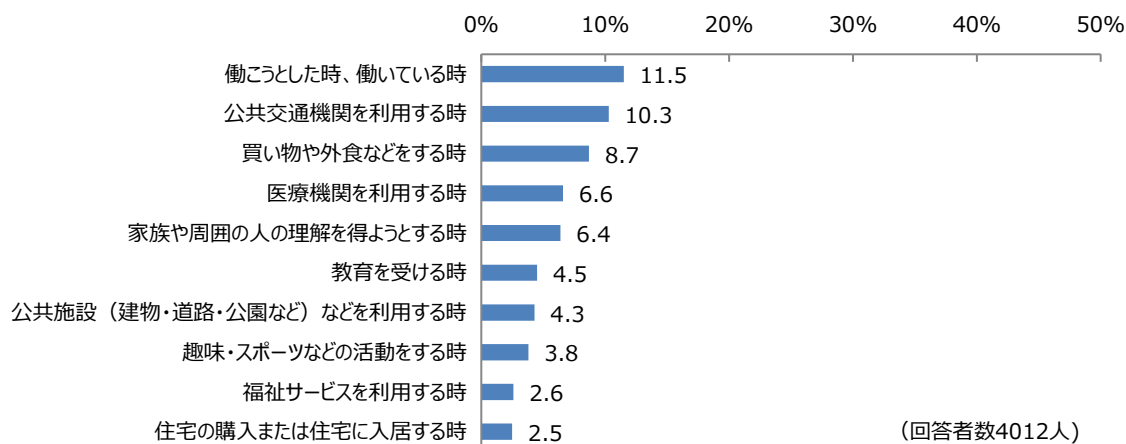
大阪市としては、障がいを理由とする差別の解消のために、引き続き、あらゆる関係機関と連携して周知啓発を行うなど効果的な取組を進めていかなければなりません。

また、住まいの確保や住みやすい環境を整備する観点からの住宅部局等との連携強化をはじめ、それぞれの部局において障がい理解に基づいた施策を進めることができるよう、連携を強化する必要があります。

◆◆◆◆◆◆◆2022（令和4）年度大阪市障がい者等基礎調査結果から◆◆◆◆◆◆◆

○ 障がいを理由に不快（差別）や不便さを感じた場面【複数回答】（障がい者本人用調査票）

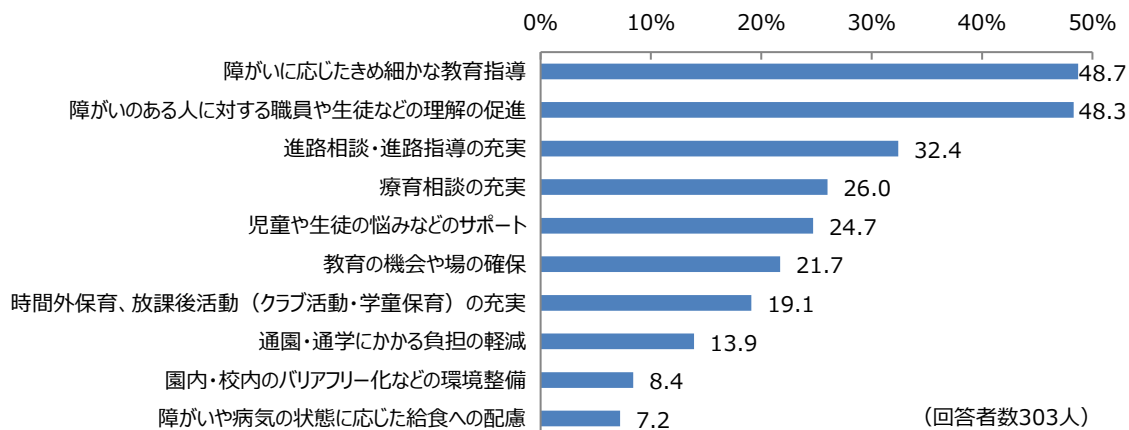
（上位10項目のみ掲載）



様々な場面において、障がいを理由に不快（差別）や不便さを感じたと回答されており、障がいや障がいのある人に関する理解の促進とともに、必要な配慮が求められています。

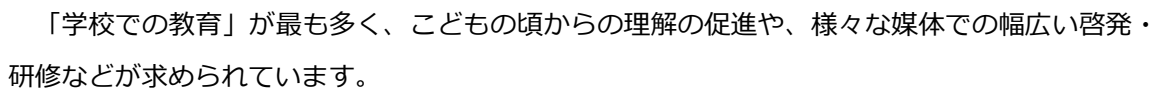
○ 保育や教育で充実してほしいこと【複数回答】（障がい者本人用調査票）

（上位10項目のみ掲載）



「障がいに応じたきめ細かな教育指導」、「障がいのある人に対する職員や生徒などの理解の促進」を回答された方が多く、障がいのある人に関する理解促進のための啓発活動が求められています。

(障がい者本人用調査票)



① 啓発・広報の推進

イ 広報の充実

② 人権教育・福祉教育の充実

③ 障がい者を理由とする差別の解消に向けた取組

イ 障がい者差別解消支援地域協議部会での協議

ウ 他都市との連携

施策の方向性

(1) 啓発・広報の推進

障がいのある人の日常生活や社会参加を制約している社会的障壁を取り除くために、障がいに関する正しい理解を広め、市民意識の高揚を図れるよう、市民や地域団体と協働しながら、理解促進に取り組みます。

ア 啓発・研修の充実

- ・ 「障がい者週間」(12月3日～9日)を中心とした啓発活動においても、広く市民の参加を求め関係者が協力し、より効果的な啓発となるよう内容の充実に努めます。
- ・ 市民、事業者、地域活動協議会、地縁団体、NPO、社会福祉法人など、地域のさまざまな活動主体に対し、障がいや障がいのある人に対する理解を深められるよう、啓発活動に取り組みます。
- ・ とりわけ、「障害者差別解消法」が改正され、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事業者すべてに合理的配慮の提供が義務化されることから、広く事業者に対して法制度の趣旨の理解を深められるよう、さまざまな機会を通じて周知・啓発を強化します。
- ・ 精神障がいのある人に対する誤解や偏見の解消のため、広報誌等の活用や当事者を交えての精神保健市民講座の開催など、様々な啓発活動に取り組みます。
- ・ 広く市民に難病に対する理解を得るため、各区保健福祉センターに啓発媒体を設置するとともに、大阪市主催のイベント等の機会を活用し、パネル展示を実施するなど啓発に努めます。
- ・ HIV陽性者及びハンセン病回復者等感染症に対する偏見・差別を解消するために、ホームページ・パンフレット等の充実を図り、市民への正しい知識の普及啓発に努めます。また、各関係先への健康教育や研修の実施により、HIV感染症に関する理解の促進に努めます。

- ・ 発達障がいに対する正しい理解の促進を図るため、「世界自閉症啓発デー」（4月2日）、「発達障がい啓発週間」（4月2日～8日）を中心に関係機関・団体と連携し、一層の啓発に努めます。また、発達障がい者支援センター（エルムおおさか）においても、啓発講座や親支援講座の開催、ホームページを通じた啓発など、情報提供や理解促進に努めます。
- ・ 外見からはわからなくても援助や配慮を必要としていることを周りの人に知らせることで、援助が得やすくなる「ヘルプマーク¹」の普及を大阪府と連携して進めます。
- ・ 市民や企業等を対象として様々な障がいの特性について理解する「あいサポーター」を養成するとともに、「あいサポート企業（団体）」の認定を行うなど、障がいのある人が困っている様子を見かけたら、必要な声掛けや、配慮を行う「あいサポート運動²」の取組を進めます。
- ・ 障がいのある人の地域での生活を支援する「障がいのある方のための各種マーク」について、ホームページやパンフレット等を用いて一層の普及を図ります。
- ・ 補助犬の受入れについて、ポスター、パンフレット、ステッカー等を活用し、関係機関と連携を図りながら、普及啓発に努めます。
- ・ 障がい者スポーツや文化活動の振興を通じて、障がいや障がいのある人への理解を深めるよう取組を進めます。
- ・ 障がいのある人への理解や、合理的配慮の内容等について、正しく理解し、適切に対応できるよう、全職員を対象とした研修を実施します。

¹ 義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得やすくなるよう作成されたマークのことです。

² 様々な障がいの特性を理解し、障がいのある人に温かく接するとともに、障がいのある人が困っているときに「ちょっとした手助け」を行うことにより、誰もが暮らしやすい地域社会をつくっていく運動です。

イ 広報の充実

- ・ テレビ・ラジオや広報紙等のマスメディアを活用するなど、多様な機会の創出を図り、障がいのある人に対する認識や理解の促進を図るための広報を行います。
- ・ 様々な機会をとらえ、パンフレット等の作成やホームページ・SNS等の活用により、障がいのある人が関係する事業についての紹介を積極的に行います。

(2) 人権教育・福祉教育の充実

こどもの頃から、障がいや障がいのある人に関する認識と理解を深められるよう、教育実践・学習機会の充実を図ります。

- ・ 各学校園において、障がいのあるこどもに対するいじめ・虐待が発生しないよう、障がいの理解をはじめ、周りのこどもとのより良い関係づくりを進めます。
- ・ 障がいや障がいのある人に対する認識と理解をこどもの頃から深めるため、学校教育においては、「大阪市教育振興基本計画」に基づき、施策や教育実践、研究の充実を図ります。また、市民を対象とした各種講習会を幅広く開催し、人権教育・福祉教育の充実に努めます。
- ・ こどもの頃から「福祉のこころ」を育む事業として、小中学生地域福祉学習事業を実施し、作成したリーフレットや福祉読本を教育現場において活用して福祉の大切さを学ぶ機会を提供します。

(3) 障がい理由とする差別の解消に向けた取組

相談対応力の向上に取り組むとともに、個別の相談事例を通じて効果的な取組を検討し、障がいの理解を深めるための研修・啓発につなげます。

ア 相談対応機能の強化

- ・ 「障がい理由とする差別に関する相談窓口」の周知を図り、障がいのある人が困ったときに気軽に相談できる環境づくりに取り組みます。
- ・ 「障がい理由とする差別に関する相談窓口」において、的確に相談対応ができるよう、対応力の向上に向けた窓口職員への研修を実施します。
- ・ また、合理的配慮の提供³に関する事例を収集、分析し、より適切な対応が迅速にできるよう、わかりやすい窓口対応マニュアルの整備に取り組みます。

イ 障がい者差別解消支援地域協議部会での協議

- ・ 引き続き、「障がい者差別解消支援地域協議部会」において、相談機関等が対応した事例等の共有や、差別解消のための取組についての分析、周知、発信等に関する協議を行います。
- ・ また、相談事例から見てきた傾向や課題などから効果的な取組を検討し、法制度及び障がいや障がいのある人に対する理解を深めるための研修・啓発につなげていきます。

ウ 他都市との連携

- ・ 障がい理由とする差別に関する相談事案には、市民が大阪市外の事業者から差別

³ 障がいのある人から、「社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を必要としている。」との意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること。

を受けた場合をはじめ、事業者が全国展開している場合など、市域外での対応が必要な場合があります。広域にわたる事案についても、迅速かつ適切な対応ができるよう、大阪府及び関係市町村と連携して対応します。

2 情報・コミュニケーション

現状と課題

コミュニケーションや情報取得等の保障は、障がいのある人が、地域で生活するうえで重要なことであり、自己選択・自己決定を推進する観点からも、障がいの状況や特性に応じた配慮や支援が必要です。

大阪市では、2016（平成 28）年 1 月に施行した「大阪市こころを結ぶ手話言語条例」に基づき、2017（平成 29）年 3 月に「大阪市手話に関する施策の推進方針」を策定しており、手話が言語であるという認識に基づき、手話を必要とするすべての人が手話を通じて容易に必要な情報を取得し、十分なコミュニケーションを図ることのできる社会の実現をめざしています。

本市の条例制定と同じ年に「全国手話言語市区長会⁴」が設立され、手話言語条例等を制定する動きは全国に拡大しています。

2020（令和 2）年度には、視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する基本的な計画が示されたことに伴い、大阪市としても計画に基づく取組が求められています。

2022（令和 4）年 5 月に施行された「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」では、可能な限り、障がいのない人が取得する情報と同一の内容の情報を同一の時点において取得することができるようにしていくことが求められています。

デジタル技術の革新が進むなか、新たな情報格差が生じることのないよう、障がいのある人の情報通信機器等の円滑な利用を進め、情報バリアフリーを推進する必要があります。

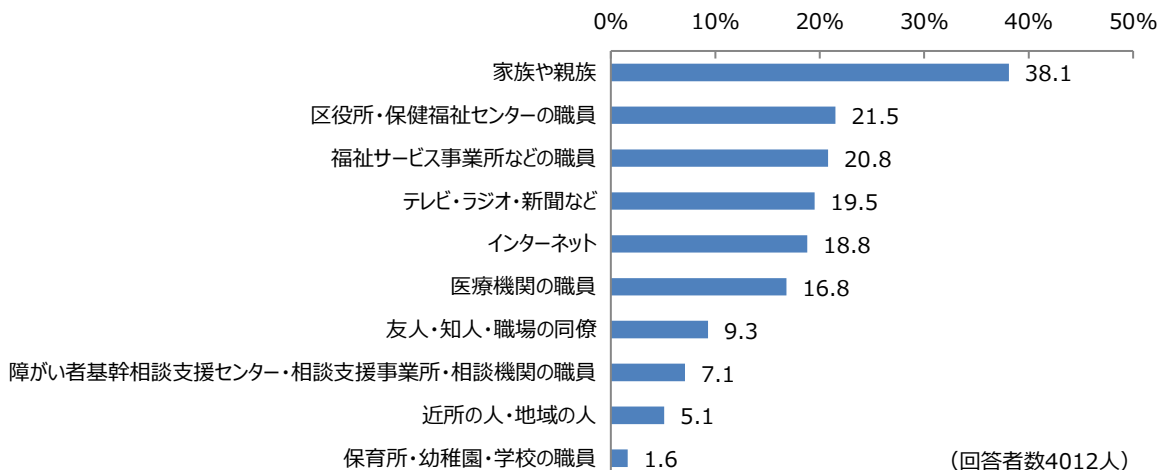
大阪市においても職員対応要領に沿って、障がいのある人が求める配慮に対し適切に対応できるよう、引き続き、全庁的な取組を推進していきます。

⁴ 手話言語条例等の制定を全国に拡大するための取組を進めるとともに、各自治体における手話に関する施策展開の情報交換等を行うため「全国手話言語市区長会」が設立されました。

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆2022（令和4）年度大阪市障がい者等基礎調査結果から◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

○ 福祉に関する情報の入手源【複数回答】（障がい者本人用調査票）

(上位 10 項目のみ掲載)



「家族や親族」「区役所・保健福祉センターの職員」等のほか、「福祉サービス事業所などの職員」「テレビ・ラジオ・新聞など」と回答された方も多く、様々な手段で情報を発信していく必要があります。

(課 題)

① わかりやすい情報発信

ア 多様な情報提供

② 意思疎通・情報へのアクセスの支援

ア コミュニケーション・情報取得に関する支援の充実

イ 環境の整備

施策の方向性

(1) わかりやすい情報発信

障がいのある人が、社会の一員としてあらゆる活動に参加することができるよう、障がいの状況や特性に応じたわかりやすい情報発信や、I C T等を活用した情報提供に取り組みます。

ア 多様な情報提供

- ・ 障がいのある人が利用できる施策・サービスの情報や、地域での生活に必要な情報を、障がいの状況や特性に応じて、わかりやすく活用しやすい形で提供します。
- ・ 障がいのある人をはじめ、誰もが情報や機能を利用しやすい大阪市ホームページを運用します。
- ・ 障がいのある人やその家族が利用できる制度や施設を紹介した「福祉のあらし」を作成し、わかりやすい情報提供に取り組みます。
- ・ 知的障がいのある人への福祉サービスに関して、「やさしい日本語」で書いた「“はーとふる”ガイド」を作成し、障がいの状況に応じた情報提供に取り組みます。
- ・ 音声認識翻訳ソフト、タブレット端末を用いた遠隔手話通訳及びインターネット等、様々なI C Tを活用した情報提供を進めます。
- ・ ルビやイラスト、コミュニケーションボードなどを活用して、さまざまな障がいに配慮した、わかりやすい情報提供に努めます。
- ・ 障がいのある子どもに対して、タブレットやノートパソコン、電子黒板などのI C Tを活用した授業づくりを進め、支援のあり方についてさらなる研究を行います。
- ・ 国の「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する基本的な計画」に基づき、取り組むべき事項や課題ごとに、関係者間で連携して取り組む体制づくりの検討を進めます。

(2) 意思疎通・情報へのアクセスの支援

コミュニケーション手段の充実や、情報へのアクセシビリティの向上に取り組み、障がいのある人が社会参加しやすい環境づくりを進めます。

ア コミュニケーション・情報取得に関する支援の充実

- ・ 手話通訳、要約筆記、電話リレーサービス⁵、NET119⁶などにより、聴覚障がいのある人の意思疎通の支援の推進に取り組みます。
- ・ 手話への理解の促進や、手話による意思疎通の支援に関する施策が、大阪市の施策全体に広がるように各所属の連携強化に努めます。
- ・ 点字、録音、対面朗読などにより、視覚障がいのある人が情報にアクセスしやすくなるような支援の推進に取り組みます。
- ・ 音声読み上げソフトや拡大読書器の普及により、情報を自由に入手できる環境づくりに取り組みます。
- ・ 大阪府と連携し、視覚と聴覚の重複障がいのある人に対応した触手話、指点字等のコミュニケーション手段の保障や理解の促進に努めるとともに、各分野で行われている講習会を支援し、人材の養成・確保に努めます。

イ 環境の整備

- ・ 障がいのある人の情報通信機器の利用を促進するため、その使用方法等を学ぶ機会の確保に取り組むとともに、各所で開催されている講座等の周知に努めます。
- ・ 市立図書館や学校図書館、点字図書館等において、各館の特性や利用者のニーズに

⁵ きこえない・きこえにくい人ときこえる人を、オペレーターが“手話や文字”と“音声”を通訳することにより、電話で即時双方向につながるサービスのことです。

⁶ 聴覚や発話に障がいのある人のための新しい緊急通報システムのことです。スマートフォン、携帯電話のインターネット接続機能を利用して、簡単な操作で素早く119番通報することができます。

応じた、円滑な利用のための支援の充実を図るため、関係部局・機関が協働して取組を進めます。

- ・ 市立図書館においては、点字図書や録音図書をはじめとしたアクセシブルな書籍等の収集や製作を継続し、学校においては、「共に学び、共に育ち、共に生きる教育」を推進する立場のもとに市立図書館等との連携を一層進め、障がいのある人一人ひとりのニーズへの対応を行います。