



障害者差別解消法について (具体的事例・合理的配慮について)

社会福祉法人 昴
相談支援センター Yeast
野崎剛

障害者差別解消法改正の経緯

- 2013（平成25）年 6月 障害者差別解消法の成立
- 2016（平成28）年 4月 障害者差別解消法の施行
- 2019（平成31）年 2月 障害者差別解消法の見直し検討開始
- 2021（令和3）年 3月 障害者差別解消法改正法案国会提出
5月 障害者差別解消法改正法の成立

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）の概要

I. 差別を解消するための措置

不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等
事業者

法的義務

【例1】受付の対応を拒否 【例2】介助者なしの入店を拒否



合理的配慮の提供

国・地方公共団体等

法的義務

事業者

法的義務！

【例1】携帯スロープで補助 【例2】意思を伝え合つために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う



具体的
対応

- (1) 政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定（閣議決定）
- (2)

国・地方公共団体等	⇒ 当該機関における取組に関する対応要領を策定（※地方の策定は努力義務）
事業者	⇒ 主務大臣が事業分野別の対応指針（ガイドライン）を策定

※雇用分野における対応については、障害者雇用促進法の定めるところによることとされている。

法改正で支援措置を強化！

II. 差別を解消するための支援措置

相談・紛争解決

- 相談・紛争解決の体制整備 ⇒ 既存の相談・紛争解決の制度の活用、充実

地域における連携

- 障害者差別解消支援地域協議会における関係機関等の連携

啓発活動

- 普及・啓発活動の実施

情報収集等

- 国内外における差別及び差別の解消に向けた取組に関わる情報の収集、整理及び提供

「合理的配慮の提供」とは

- 行政機関等と事業者においては、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合、**過重な負担がない範囲**で、社会的障壁を取り除くために**必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）**を行うことが求められる（行政機関等は義務、事業者は **義務**）
- 代替措置の選択も含め、双方の話し合い(建設的対話)により対応するもの
- 各事業分野の考え方等については、主務大臣が定める「対応指針(ガイドライン)」に規定

社会的障壁の例

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	障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある方への偏見など

具体例



1
段差がある場合に、スロープなどで補助する



2
意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

注：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成27年2月24日閣議決定）に基づき作成

留意事項

- ① 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
- ② 障害者でない者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
- ③ 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

過重な負担の判断

個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、**具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断**することが必要

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

行政と民間の義務程度の違い（法改正後）

	差別的取り扱い	合理的配慮
行政機関等	義務（禁止）	義務 （必ず提供）
民間事業者 ※ボランティア団体・サークル・ 町内会も該当	義務（禁止）	義務 （必ず提供）

※一般私人による差別は法の対象外。相談窓口は法務局

障害者差別に関する実際の事例

< 不動産 >

①知的障害・発達障害

一人暮らしをするためにアパートを借りようとした。

不動産会社事務員から「何かあった時のために、誓約書を書いてもらわないと、契約できない」

→基幹・行政も入り、不動産会社に障害者差別解消法について説明。誓約書はなしで、無事に契約。

②視覚障害

盲導犬を同伴し不動産会社を訪ね、アパートでは動物を飼えない、視覚障害者は火事の心配があるという理由で物件紹介を断られた。

→盲導犬はペットではない。火事を起こしやすい客観的根拠ない。
無事に入居。

< 行政 >

③ 肢体不自由（車いす）

GH利用者（生活保護）で他市に一人暮らしのため引っ越しをする際、通院先が遠くなり通えなくなるという理由で、生活保護担当者が引っ越し認めず

→ アパートが駅の近くで、通院にも問題ないと分かり無事引っ越し

④ 精神障害

障害特性で駐輪場の奥まで行けずに、入口付近に置かせてもらいたい（規定以外の場所に駐輪するとステッカーが貼られる）

→ 自転車に目印シールを貼ることで、入口付近に置けるようになる

< 教育 >

⑤発達障害（書字障害）

文字を書き写すことに非常に時間がかかる。時間内に黒板を最後まで書き写すことが出来ない

→タブレットのカメラで黒板の写真を撮影できるように配慮

⑥発達障害（自閉スペクトラム症）

入学試験の際、周囲の物音に敏感で、大勢のいる場面で集中が難しい

→耳栓の使用許可、個室での受験を可能にする配慮

< 公共交通 >

⑦知的障害

バス乗車時に障害者手帳を提示した際に、運転手に本物かどうか確認され、かつ個人情報を探えられた

→バス会社に問い合わせをし、今後は従業員に正しい取扱い等を周知・徹底させる。

⑧肢体不自由（車いす）

駅入り口で放置自転車防止ゲートがあり、車いすが通行できない

→一本ゲートを撤去してもらい、車いす通行可となった

< サービス >

⑨聴覚障害

診療の受付をする際に対応が窓口で電話のみで申し込むことが出来ない。

→FAX・メールで受け付けをする配慮

⑩肢体不自由

宿泊のホテルのお風呂にシャワーチェアがなく入浴出来ない

→シャワーチェアがなかったが、会議室のパイプ椅子で代用

<その他サービス>

⑪視覚障害

コロナ後コンビニでお釣りを手渡しされずどこにあるか分からず
→口頭で場所を示す。お釣りの受け皿を渡すなどの配慮

⑫難病

ペースメーカーをつけていて、採用された会社の合同合宿研修で
毎日ランニングがある
→障害のことを伝え、ランニングは免除

不当な差別的取り扱い

障害を理由として、**正当な理由もなく**、サービスの提供を**拒否**、**制限**、障害のない人にはない**条件**をつけることが禁止。

※正当な理由がある場合はその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めなければならない



正当な理由とは？

「正当なる理由」があるとするのは、サービス提供を行
拒否するなどの取り扱いが客観的に見て正当な下に行
わねたものであり、その目的に照らしてやむを得ない
と言える場合。

これに当たるかどうかは、個別の事案ごとに、本人、
事業者、第三者の権利利益の観点から、具体的な場面
や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要

障害ある人からの「EVのない4階の部屋まで荷物を運んで」という申し出は、タクシー運転手さんの本来業務にはあたらないことから、お断りしたとしても差別には当たらない



合理的配慮を考える際のポイント

「できる・できない」

二元論で考えない

建設的な対話が重要

合理的配慮の過重な負担の判断

- 個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断

(事務・事業の影響、実現可能性の程度、費用負担の程度等)

- 過重な負担に当たる場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める

合理的配慮の環境整備

- 合理的配慮は申し出を受けてからの対応が基本

但し、

- 事前の準備が推奨される（環境整備）

例：施設の改善・備品の購入・職員研修

☆環境整備をすることで、より効果的、低負担での配慮が提供可能

合理的配慮NGワード（考え方）

- もし何かあったら
- 特別扱いはできない
- 前例がない
- 無関心

合理的配慮の基本ステップ

- 相手と話し合う
 - 相手の希望を聞き
 - 対応可能な、納得の得られる配慮・代替案を行う（落としどころを探す）
- 建設的な対話をする

**難しく考えずに基本的には、一般的な顧客対応や行政サービスと何ら変わらない
建設的な対話は現場の対応力を高める**

今後に向けて

• 障害当事者と事業者双方に

障害者差別解消法の周知・啓発

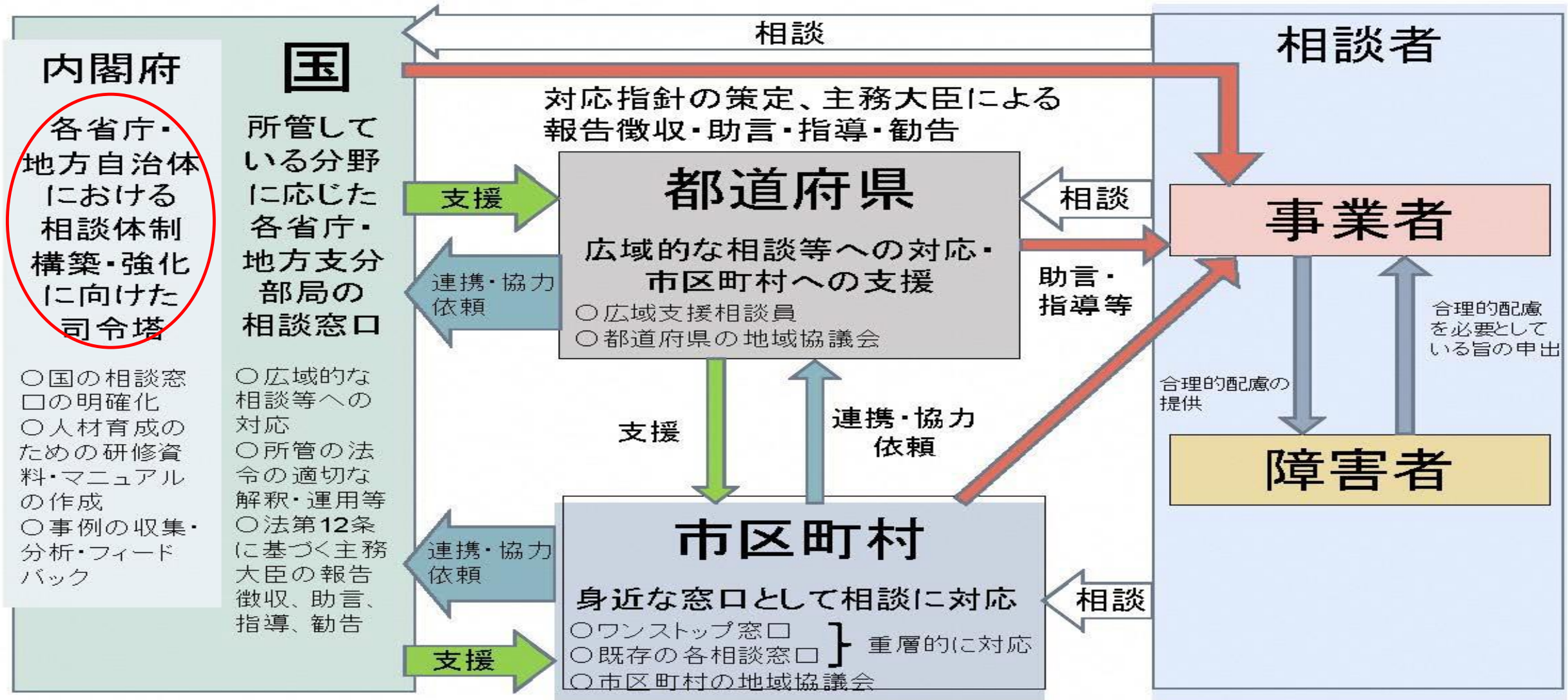
※ 当事者側：理解不足・拡大解釈

事業者側：合理的配慮負担

相談機能のさらなる充実に向けて

- 地域事業所の相談機能は地域協議会へ
- 今後は国の相談機能も必要になってくる

国・地方自治体が連携した体制の構築を



「内閣府＝司令塔としての役割」のために ～不可欠な国のワンストップ窓口

- どこに相談すればよいか分からない「迷子問題」
 - ①どの省庁かわかりにくい～ex.エステサロン（全国チェーン）
 - ②複数の省庁にまたがっている～ex.映画、テーマパーク
- 「司令塔」としての役割を果たすために
→内閣府にワンストップ窓口を設置することが必要

☆これが設置されることで、

- 担当省庁につながり
- 担当者が適切に対応
大きな効果を発揮し得る

最後に

障害者差別解消法がきちんと理解されると、

- 心のバリアフリー

- 誰もが暮らしやすく、理解しあえる社会

→共生社会への実現

参考・引用文献

- 合理的配慮、差別的取り扱いとは何か 2016 DPI日本会議
- 障害者が街を歩けば差別に当たる！？ 2017 DPI日本会議
- 障害者差別を問い直す 2020 荒井裕樹
- [合理的配慮等具体例データ集（合理的配慮サーチ）：障害者制度改革担当室 - 内閣府 \(cao.go.jp\)](#)
- [合理的配慮の提供等事例集：障害者制度改革担当室 - 内閣府 \(cao.go.jp\)](#)