

事業者による「合理的配慮の提供」等について



京都府健康福祉部障害者支援課

障害者差別解消法制定までの経過

- 平成18年12月
国連総会で障害者権利条約の採択(平成20年発効)
 - 日本は平成19年に同条約に署名
→条約批准に向け、障害者制度の改革を進めることを決定
 - 平成23年 障害者基本法改正
 - 平成25年 障害者総合支援法成立(同年施行)
 - 平成25年 **障害者差別解消法成立**、障害者雇用促進法改正(平成28年施行)
 - 平成26年 障害者権利条約批准
- その他、関連法としては、読書バリアフリー法(令和元年)、医療的ケア児支援法(令和3年)、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(令和4年)がそれぞれ施行

障害者権利条約の考え方

障害者権利条約の中には、「**社会モデル**」と呼ばれる考え方が反映されています。

※社会モデル…「障害」は障害者ではなく、社会が作り出しているという考え方

→ 障害者が直面する「社会的障壁」に対して社会で取り組んでいく必要がある
との認識のもと、条約が定められています。

参考

身体障害、知的障害、精神障害の3区分について、各区分における障害者数の概数
全国で身体障害者436万人(京都府14万3千人)、全国で知的障害者108万2千人(京都府2万8千人)、
全国で精神障害者419万3千人(京都府2万3千人)

障害者差別解消法改正後のポイント

- 令和3年5月に障害者差別解消法の一部改正法が改正(令和3年6月4日公布)され、令和6年4月1日から事業者による合理的配慮の提供が義務化
- 「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」についても、法改正を踏まえ同日付けで条例改正を予定

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

「障害者差別解消法」と府条例の関係

○制定時期

平成25年 差別解消法成立(平成28年施行)

平成26年 京都府いきいき条例成立

○内容

規制部分については表現が若干異なるが、
原則同じ内容

平成27年施行

障害の有無にかかわらず共生社会の実現に向け、紛争解決の体制整備など、京都府全体が一体となって総合的・計画的に取り組む方針を定めています。

府条例について

<権利利益を擁護する施策>

①障害を理由とする不利益取扱いの禁止等

・不利益取扱いの禁止 → 府、事業者…**義務**

・合理的な配慮の提供 → 府…**義務**、事業者…**努力義務(R6.4.1から義務化)**

②相談員を設置し、障害者の相談に身近な地域で応じる体制を構築

③より専門性の高い事案等を解決する「調整委員会」を設置

<共生社会の実現に向けた施策の推進>

①障害に関する府民理解等を深めるための啓発活動を実施

②雇用・就労の促進、スポーツ・芸術活動をはじめとする社会活動を推進

③条例の取組を京都府全体で推進するための「推進協議会」を組織

障害者差別解消法の対象

障害者

「障害者」

- 本法における「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことだけではない。
- 身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人を含む）、その他心や体のはたらきに障害のある人（難病等に起因する障害を含む）で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべて（障害のある子どもを含む）が対象。

事業者

「事業者」

- 本法における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者
- 個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入る。

分野

「分野」

- 教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象
※雇用、就業については、障害者雇用促進法の定めるところによる。

障害者差別解消法「不当な差別的取扱い」

不当な差別的取扱いとは

- 事業者や行政機関等において、「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、場所・時間帯等を制限するなど、障害のある人を不利に扱うことを禁止
- 具体的には、①行政機関等や事業者が、②その事務又は事業を行うに当たり、③障害を理由として、④障害者でない者と比較して、⑤不当な(正当な理由のない)差別的取扱いをすること等により、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止

不当な差別的取扱いの具体例

- (例1) 保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る
- (例2) 障害のある人向けの賃貸物件はないと言って対応しない
- (例3) 障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる

正当な理由がある場合

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある」場合、すなわち当該行為が①客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、②その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は「不当な差別的取扱い」にはならない。
- 「正当な理由」に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、
 - ・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、損害発生の防止等）
 - ・行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。
- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれる。

障害者差別解消法「合理的配慮」①

合理的配慮の提供とは

- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、障害のある人の活動などが制限されてしまう場合がある。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があるため、本法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めている。
- 具体的には、①行政機関等と事業者が、②その事務・事業を行うに当たり、③個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に④その実施に伴う負担が過重でないときに⑤社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされている。

合理的配慮の具体例

(例1) 飲食店で車椅子のまま着席したい。

→机に備え付けの椅子を片付け、車椅子のまま着席できるスペースを確保

(例2) 難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため小さいとか細かい文字は読みづらい。

→太いペンで大きな文字を書いて筆談を行う。

(例3) 文字の読み書きに時間がかかるため、セミナー参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。

→デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードの撮影を認めた。

障害者差別解消法「合理的配慮」②

合理的配慮の留意事項

- 合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要
 - ① 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

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる。

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断ること。（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の観点）
- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、対応を断ること。（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の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要

過重な負担の判断

- 過重な負担の有無については、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

☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる

- 小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要

障害者差別解消法「合理的配慮と環境の整備」

環境の整備とは


- 法は、**障害者**に対して行われる個々の合理的配慮を的確に行うための不特定多数の**障害者**を主な対象として行われる**事前的改善措置**を、環境の整備として行政機関及び事業者の**努力義務**としている。

<例> ・施設や設備のバリアフリー化

- ・意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援
- ・障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上
- ・職員に対する研修、規定の整備等

合理的配慮と環境の整備

- 「環境の整備」＝不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うもの
- 「合理的配慮」＝環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の**障害者**に対して、個別の状況に応じて講じられる措置

 各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なる

<関係例>

- ・障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続きにおける適切な代筆の仕方について店員研修を行う(**環境の整備**)とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する(**合理的配慮の提供**)
- ・オンラインでの申込手続きが必要な場合に、手続きを行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続きに際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う(**合理的配慮の提供**)とともに、以降、障害者がオンライン申込の際に不便を感じることはないよう、ウェブサイトの改良を行う(**環境の整備**)

障害者差別解消法 内閣府「合理的配慮サーチ」記載例①

<行政>

- ・ 段差がある場合に補助したり、高いところにある資料を取って渡したりする。
- ・ 会場の座席などを障害者の特性に応じた位置取りにする。
- ・ 疲労や緊張などに配慮して休憩できるようにする。
- ・ 筆談、読み上げ、手話などを用いて意思疎通する。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。

<教育>

- ・ 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて雑音を軽減する。
- ・ 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板回りの掲示物の情報量を減らす。
- ・ 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可する。
- ・ 意思疎通のために絵や写真カード、ICT機器(タブレット端末等)を活用する。
- ・ 入学試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する。

<雇用・就業>

- ・ 業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用する。
- ・ 机の高さを調節すること等作業を可能にする工夫を行う。
- ・ 感覚過敏を緩和するためのサングラスの着用や耳栓の使用、体温調整しやすい服装の着用を認める等の対応を行う。
- ・ 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整する。
- ・ 本人のプライバシーに配慮した上で、他の職員に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明する。

障害者差別解消法 内閣府「合理的配慮サーチ」記載例②

<公共交通>

- ・ 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする。(鉄道)
- ・ 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う。(バス)
- ・ 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う。(タクシー)
- ・ 障害のある利用者のベルト着用などの安全確認を手伝う。(飛行機)
- ・ 障害の特性を理解した上で、適切な移動を行えるようにする。

<医療・福祉>

- ・ 施設内放送を文字化したり、電光掲示板で表示したりする。
- ・ 車いすの利用者が利用しやすいようカウンターの高さを配慮する。
- ・ 患者が待ちやすい近くの場所で待てるようにする。
- ・ 外見上、障害者と分かりづらい患者の受付票に連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫する。
- ・ 障害の特性に応じた時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する。

<サービス(買物、飲食店など)>

- ・ 段差がある場合に補助したり、高いところにある商品を取って渡したりする。
- ・ メニューや商品表示を分かりやすく説明したり、写真を活用して説明したりする。
- ・ ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く(手書き文字)など、コミュニケーションにおいて工夫する。
- ・ 金額が分かるようにレジスターや電卓の表示板を見やすいように向けたり、紙等にかいたりして示すようにする。
- ・ 本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する。

障害者差別解消法 内閣府「合理的配慮サーチ」記載例③

<災害時>

- ・ 列に並んで順番を待つことが難しいときには、列から外れて順番を待てるようにする。
- ・ 細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しいときには、時間やルールなどの柔軟な運用を行うようにする。
- ・ 曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えると対応できないときには、具体的な内容や優先順位を示すようにする。
- ・ 情緒不安定になりそうなときには、別室などの落ち着ける場所で休めるようにする。
- ・ ペースメーカーや人工呼吸器などが必要なときには、それらの機器の使用について配慮する。

出典：内閣府合理的配慮等具体例データ集（合理的配慮サーチ）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>

国・市町村における相談対応について

○政府は基本方針を策定すると共に、関係府省庁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要領・対応指針を定め、相談窓口を設置しています。

内閣府では「つなぐ窓口」(0120-262-701)を設置しています。

(参考:内閣府ホームページ)

▪ <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html#law>

▪ https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_tsunagu.html)

○雇用における障害を理由とする相談は、各ハローワークで受け付けています(参考:京都府事例集48頁)。

○人権問題全般に関する相談は、京都地方法務局の「みんなの人権110番」(0570-003-110)で受け付けています。

(参考:法務省ホームページ(インターネット受付))

<https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.html>)

○各市町村の障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮に関する相談は、各市町村の障害福祉担当課で受け付けています(参考:京都府事例集46頁)。

府条例に基づく相談対応について

＜条例における相談の対象＞

条例では、府内で発生した次に掲げる相談を相談活動の対象としています。

- 1 不利益取扱いによる障害者の権利利益の侵害に関する事
- 2 合理的配慮に関する事
- 3 障害者に不快の念を起こさせる言動に関する事
- 4 障害者虐待に関する事
- 5 障害及び性別、年齢等による複合的な原因により特に困難な状況に置かれる場合の、その状況に応じた適切な配慮に関する事

★府条例に基づく相談体制

相談体制と助言・あっせんの仕組み

- 相談による解決(不利益取扱い、合理的な配慮などの事案)
- 調整委員会の助言・あっせん(不利益取扱いの事案)



★京都府広域専門相談員の配置

府内で発生した事案の相談に対応するため、京都府障害者支援課に広域専門相談員を2名配置しています。

事業者の方からの合理的配慮に関するご相談にも対応しています。

京都府改善事例①

タクシー注文アプリの仕組み改善へ(聴覚障害)

事 例	タクシー利用における仕組みを改善して欲しいという相談
相 談 者	聴覚障害のある人
相 談 種 別	合理的配慮
相 談 内 容	夫婦共に聴覚障害者で、いつも利用しているタクシーのアプリでタクシーを呼ぶ際、聴覚障害者であることを入力しているが、運転手は聴覚障害者であることを知らずに迎車する。タクシー会社は、アプリの入力情報と各運転手が連携を取れる仕組みにして欲しい。
対 応	タクシー会社に相談者の要望を伝えたところ、要望に応えられるよう検討中だが、会社が全国展開をしているため、調整に1ヶ月を要すると回答があった。その旨相談者に手紙で報告をした。その後1ヶ月かからずに、タクシー会社はアプリを改善し、全タクシー車両に「耳マーク」を装備した。

この事例は、相談者の要望に応えようと、事業者が早急に対応した好事例であり、アプリが改善され、筆談対応のみならず、社員に対する手話教育の機会ともなったそうです。こういった障害当事者の声や気づきが事業者を動かすことにつながり、障害者によってよりスムーズなタクシーを含む公共交通機関の環境整備につながっていきます。

京都府改善事例②

スーパー入店拒否から配置の改善へ(知的障害)

事 例	スーパーの入店を断られたという相談
相 談 者	知的障害のある人の支援者
相 談 種 別	合理的配慮
相 談 内 容	知的障害のある人がヘルパー同伴で買い物に行った際、障害特性からスーパーの入りに買い物カゴが斜めにして置かれていることが気になり、置きなおしてしまうことに対して、店舗スタッフがヘルパーにやめさせるように言い、やめなければ入店は断ると言った。
対 応	店舗に事実確認を行うとともに、障害者差別解消法と条例の説明を行い、合理的配慮の提供を依頼した。他方、相談者の家族からは店舗スタッフの発言に本人が傷ついていることや、今後も同店で買い物をしたいとの思いを聴き取った。店舗の責任者と家族が面談を行い、責任者から家族にお詫びがされ、買い物カゴの置き方を工夫するとの説明があり、その後買い物カゴの置き方は本人が気にならないよう何段にも分けて低く積まれるという工夫がなされた。

この事例は、知的障害のある人が苦手な分野や障害の状態は一人ひとりによって異なることを店舗側も理解し、どのようなカゴの置き方をすれば、他のお客さんもカゴを従前と同様に取りやすく、かつ、本人も気にならないかを建設的な対話を重ねることで導き出して、工夫することができた好事例です。

京都府改善事例③

銀行による化学物質過敏症への配慮(難病)

事例	銀行は化学物質過敏症への配慮をして欲しいという相談
相談者	難病のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	カードの手続で銀行とやり取りした際、化学物質過敏症のため郵便物を開封することができないので電話対応をお願いしたにもかかわらず、電話での対応は少なく、郵便物の送付があった。合理的配慮の不提供である。
対応	銀行に事実確認を行ったところ、当初は難病の情報がなかったため特性に応じた対応がわからなかった。銀行としては、今後は障害や難病の特性に合わせて丁寧な対応をしていくとの回答があり、相談者にその旨を報告した。

この事例は難病のある人からの相談でしたが、難病は患者数が少ないことから周りの人に理解されにくいことが特徴です。(内部障害という身体内部の障害も外見からは分かりにくいいため、周りの人に理解されにくい障害です。)難病も内部障害も、疲れやすい、たばこの煙で苦しくなる、携帯電話の電波が悪影響を与える、オストメイトの人はトイレ利用時に対応設備が必要など、周囲の方の理解や配慮、環境整備が必要となります。

京都府広域専門相談窓口

専用電話：075-414-4609

専用メール：kyousei-soudan@pref.kyoto.lg.jp

FAX：075-414-4597(障害者支援課と共通)

京都府改善事例については、「障害を理由とする差別の解消のための事例集～共生社会の実現に向けて～」(京都府・京都市共同作成)もご覧ください。

<https://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/news/jireishu.html>

市町村相談窓口

- 京都市 福祉保健局 障害保健福祉推進室
電話:075-222-4161 FAX:075-222-2940
Eメール:syogai@city.kyoto.lg.jp
- 福知山市 福祉保健部 障害者福祉課 コミュニケーション推進係
電話:0773-24-7017 FAX:0773-22-9073
Eメール:shogaishafukushi@city.fukuchiyama.lg.jp
- 舞鶴市 福祉部 障害福祉・国民年金課 障害福祉係
電話:0773-66-1033 FAX:0773-62-7957
Eメール:s-fukushi@city.maizuru.lg.jp
- 綾部市 福祉保健部 障害者支援課
電話:0773-42-4254 FAX:0773-42-8953
Eメール:shogaishashien@city.ayabe.lg.jp

- 宇治市 福祉こども部 障害福祉課
電話:0774-21-3141 FAX:0774-22-7117
Eメール:shougaiukushi@city.uji.kyoto.jp
- 宮津市 健康福祉部 社会福祉課 障害福祉係
電話:0772-45-1622 FAX:0772-22-8438
Eメール:shougaiukushi@city.miyazu.kyoto.jp
- 亀岡市 健康福祉部 障がい福祉課
電話:0771-25-5031 FAX:0771-25-5511
0771-25-5189
Eメール:syogai-fukusi@city.kameoka.lg.jp
- 城陽市 福祉健康部 福祉課 障がい福祉係
電話:0774-56-4033 FAX:0774-56-3999
Eメール:fukushi@city.joyo.lg.jp
- 向日市 市民サービス部 障がい者支援課
電話:075-874-2574 FAX:075-932-0800
Eメール:syogai@city.muko.lg.jp
- 長岡京市 健康福祉部 障がい福祉課
電話:075-955-9549 FAX:075-952-0001
Eメール:syougaiukushi@city.nagaokakyo.lg.jp

八幡市 福祉部 障がい福祉課 障がい福祉係
電話:075-983-2129 FAX:075-972-2520
Eメール:syogaifukusi@mb.city.yawata.kyoto.jp

京田辺市 健康福祉部 障がい福祉課
電話:0774-64-1372 FAX:0774-63-5777
Eメール:shogai@city.kyotanabe.lg.jp

京丹後市 健康長寿福祉部 障害者福祉課 障害福祉係
電話:0772-69-0320 FAX:0772-62-1156
Eメール:shogaishafukushi@city.kyotango.lg.jp

南丹市 健康保健部 社会福祉課 障害者福祉係
電話:0771-68-0007 FAX:0771-68-1166
Eメール:s-fukushi@city.nantan.lg.jp

木津川市 健康福祉部 社会福祉課 障害者福祉係
電話:0774-75-1211 FAX:0774-75-2083
Eメール:fukushi@city.kizugawa.lg.jp

大山崎町 健康福祉部 福祉課 社会福祉係
電話:075-956-2101 FAX:075-957-4161
Eメール:fukushi@town.oyamazaki.lg.jp

- 久御山町 民生部 福祉課 高齢介護障がい係
電話:075-631-9902 FAX:075-632-5933
Eメール:jumin@town.kumiyama.lg.jp
- 井手町 高齢福祉課
電話:0774-82-6165 FAX:0774-82-5055
Eメール:kourei@town.ide.lg.jp
- 宇治田原町 福祉課 福祉係
電話:0774-88-6635 FAX:0774-88-3231
Eメール:shougai@town.ujitawara.lg.jp
- 笠置町 保健福祉課 福祉係
電話:0743-95-2303 FAX:0743-95-3021
Eメール:hokenfukushi@town.kasagi.lg.jp
- 和束町 福祉課 福祉係
電話:0774-78-3006 FAX:0774-78-2799
Eメール:fukushi@town.wazuka.lg.jp
- 精華町 健康福祉環境部 社会福祉課 共生社会係
電話:0774-95-1904 FAX:0774-95-3974
Eメール:fukushi@town.seika.lg.jp

南山城村 税住民福祉課 福祉係
電話:0743-93-0103 FAX:0743-93-0444
Eメール:d_zeijyu@vill.minamiyamashiro.lg.jp

京丹波町 福祉支援課 社会福祉係
電話:0771-82-1800 FAX:0771-82-0446
Eメール:fukushi@town.kyotamba.lg.jp

伊根町 保健福祉課 福祉係
電話:0772-32-0504 FAX:0772-32-1009
Eメール:info@town.ine.lg.jp

与謝野町 福祉課 障害者福祉係
電話:0772-43-9021 FAX:0772-42-0528
Eメール:fukushi@town.yosano.lg.jp

ご清聴ありがとうございました