

# 障害者差別解消法と合理的配慮 について

令和7年度企業担当者のための障害者差別解消法に関するセミナー

政策統括官(共生・共助担当)付参事官(障害者施策担当)  
古屋 勝史

# 共生社会の実現に向けて

我が国では、障害のある人もない人も、  
互いにその人らしさを認め合い、共に生きる社会（共生社会）を  
目指しています。

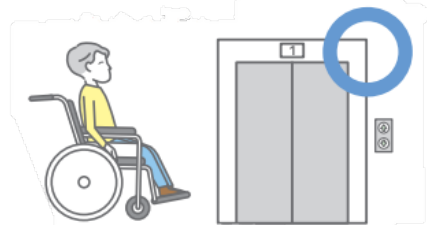
## 社会モデル

➤ 障害の「社会モデル」：障害のある人が日常生活等で受ける様々な「制限」は、社会の側に様々な障壁（バリア）があることによって生じるものという考え方

- 階段しかないので、2階には上がれない  
⇒「障害」がある



- エレベーターがあれば、2階へ上げられる  
⇒「障害」がなくなった



- 車椅子の方は何も変わっていない
- 変わったのは、あくまでも周囲の環境
- ⇒ 「社会モデル」の考え方に基けば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることになる

## 障害者差別解消法

**不当な差別的  
取扱いの禁止**

**合理的配慮  
の提供**



障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことで、障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる  
**「共生社会」の実現へ！**

# 「障害を理由とする差別の解消に関する法律」に関する経緯

- 2007年 9月 **障害者権利条約の署名**
- 2011年 7月 **障害者基本法改正法の成立**（一部を除き公布日施行）
- 2013年 6月 **障害者差別解消法の成立**
- 2014年 1月 **障害者権利条約批准**（翌月発効）
- 2016年 4月 **障害者差別解消法の施行**
- 2019年 2月 **障害者差別解消法の見直しの検討開始**
- 2020年 6月 **障害者政策委員会において  
障害者差別解消法見直しに関する意見書取りまとめ**
- 2020 10月 **障害者差別解消法見直しに関する  
事業者団体・障害者団体ヒアリング**
- 2021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**
- 2024年 4月 **障害者差別解消法改正法の施行**

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

## 障害の「社会モデル」

- 障害のある人が日常生活等で受ける様々な「制限」は、社会的障壁があることによって生じるものであり、これを取り除くのは社会の責務であるという考え方

## 障害者差別解消法の概要

**国・地方公共団体等、事業者に以下を義務付け ※罰則は設けていない**

**不当な差別的取扱いの禁止**

**合理的配慮**の提供

※事業者は2024年4月から義務化

※**環境の整備**の努力義務も規定

### (1) 政府は、「基本方針」を作成

- 障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮の基本的考え方や具体例
- 相談体制の整備
- 職員や事業者への研修・啓発
- 障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備
- 国の行政機関（主務大臣）における所掌する分野ごとの相談窓口

### (2) 各行政機関の長は、基本方針に即して、 「対応要領」（各府省庁ごと、職員向け）を作成

### (3) 各主務大臣は、基本方針に即して、 「対応指針」（各分野ごと、事業者向け）を作成

※雇用における障害者差別の解消に関しては、障害者雇用促進法に規定

## 障害者差別解消法に基づく基本方針（令和5年3月14日閣議決定）

### 差別解消措置に関する共通的な事項

#### **不当な差別的取扱い ⇒ 該当する／しない例を新たに記載**

- 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否・制限する等による、障害者の権利利益の侵害を禁止
- 社会的障壁の解消手段（車椅子、介助者等）の利用を理由とした不当な差別的取扱いについて明確化**

#### **合理的配慮 ⇒ 具体的な例・違反に該当する／しない例を新たに記載**

- 個々の場面で障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示時に行われる必要かつ合理的な取組で、実施に伴う負担が過重でないもの
- 建設的対話・相互理解の重要性**（社会的障壁を除去するため障害者と行政機関・事業者等との建設的対話を通じお互いの状況の理解に努めることが重要）
- ※合理的配慮の提供にあたっては性別や年齢等の配慮が必要であることを明記。

### 国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

#### **相談等の体制整備**

- 国・地方が一体となって対応
- 内閣府で、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口に「つなぐ役割」を担う国の相談窓口を検討

# 障害者差別解消法の対象

## 分野

- 教育、医療、福祉、公共交通等、**日常生活及び社会生活に係る分野が広く対象**  
※雇用の分野については、他の法律で規定

## 障害者

- 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害や高次脳機能障害のある人も含む）、その他心身の機能の障害（難病等に起因する障害も含む）がある者であって、**障害や社会的障壁によって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けているもの**  
※**障害者手帳を持っている人に限らない**

## 事業者

- 商業その他の事業を行う企業や団体等であり、**同種の行為を反復継続する意思をもって行うもの**
- 目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わない（※個人事業主やボランティア活動をするグループなども含まれる）



# 「不当な差別的取扱い」とは

- **行政機関等と事業者**は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を
  - ◆ 拒否する
  - ◆ 場所や時間を制限する
  - ◆ 障害のない人にはつけない条件をつけるなどにより、障害者の権利利益を侵害すること（**不当な差別的取扱い**）を禁止
- 各事業分野の考え方等、主務大臣が定める「対応指針(ガイドライン)」に規定

## 具体例



障害者については、保護者や介助者がいなければ入店を断る

※他の法律において、補助犬を受け入れ拒否も禁止されている。



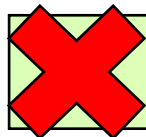
不動産業において、障害者向けの物件はないと言って対応しない

# 「正当な理由がある場合」の判断基準等

- **「正当な理由」がある場合**、すなわち、その行為が客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、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、損害発生防止等
  - ◆ 事業者・行政機関の事務・事業の目的・内容・機能の維持などの観点から、**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**
- 事業者等が「正当な理由」があると判断した場合、障害者にその理由を丁寧に説明する必要

# 「不当な差別的取扱い」と考えられる例

- ・ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- ・ 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。



「漠然とした安全上の問題を理由に」「障害があることを理由として」  
「業務遂行に支障がないにもかかわらず」「一律に」

# 正当な理由があるため「不当な差別的取扱い」に該当しないと考えられる例

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。

→障害者本人の安全確保の観点

- ・ 飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。

→事業者の損害発生の防止の観点

- ・ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。

→障害者本人の財産の保全の観点

- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。

→事業の目的・内容・機能の維持の観点

# 「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
- **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



段差がある場合に、スロープなどで補助する



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

# 「過重な負担」の判断基準等

## 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

## 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**

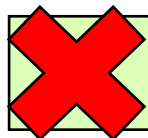
※ **合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。**

# 「合理的配慮の提供」の例

- 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

## 「合理的配慮の提供」 義務違反と考えられる例

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。



「前例がない」「何かあったら困る」「特別扱いはできない」  
代替策を検討しない、一律に対応を断る

# 「合理的配慮の提供」に反しないと考えられる例

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、**当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。**
  - **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困難であること**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、当該対応を断ること。**
  - **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**
- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に**対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していない**ため、当該対応を断ること。
  - **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の観点**
- ・ 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。
  - **過重な負担(人的・体制上の制約)の観点**

# 「建設的対話」とは

- 合理的配慮の提供には、障害者と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討することが重要  
**(建設的対話)**
- 障害者からの申出への対応が難しい場合でも、双方が持っている情報や意見を伝え合うなどの**建設的対話を通じて相互理解を深める**ことで、目的に応じた代替手段を見つけられる

## 建設的対話の例

事業者  
(習い事教室)



うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？

防音窓の設置には工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。

障害者の保護者  
(発達障害)



- 建設的対話を通じて個別事情等を共有すれば、事業者と障害者の双方が納得できる形での社会的障壁の除去が可能となることもある

⇒ **まずは障害者との対話を始めることが重要！**

※ 建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要

# 「環境の整備」とは

- 障害者差別解消法では、合理的配慮を的確に行えるようにする「環境の整備」  
(不特定多数の障害者に向けた事前改善措置)を、行政機関、事業者の努力義務としている。

## 「環境の整備」の例 (不特定多数の障害者が主な対象)

携帯スロープを購入する

施設をバリアフリー化する

社員対応マニュアル整備・研修を実施する

アクセシビリティを担保したウェブサイト等を作成する



## 「合理的配慮」の例 (個々の場面における個々の障害者が対象)

段差があった場合、携帯スロープを架ける

(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)

マニュアル等に基づき、  
的確に合理的配慮を行う

(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)

# 相談・紛争防止等の体制整備

- 障害者差別解消法では、相談・紛争防止等のための新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしている
- 国・地方公共団体では、相談窓口の明確化や職員の業務の明確化・専門性の向上等を通じ障害者差別解消の推進体制を整備

※障害者に関する既存の相談窓口の例

福祉事務所、地方公共団体の担当部局、保健所、教育委員会、法務局・地方法務局、都道府県労働局、ハローワーク、児童相談所、基幹相談支援センター、障害者権利擁護センター、障害者虐待防止センター等

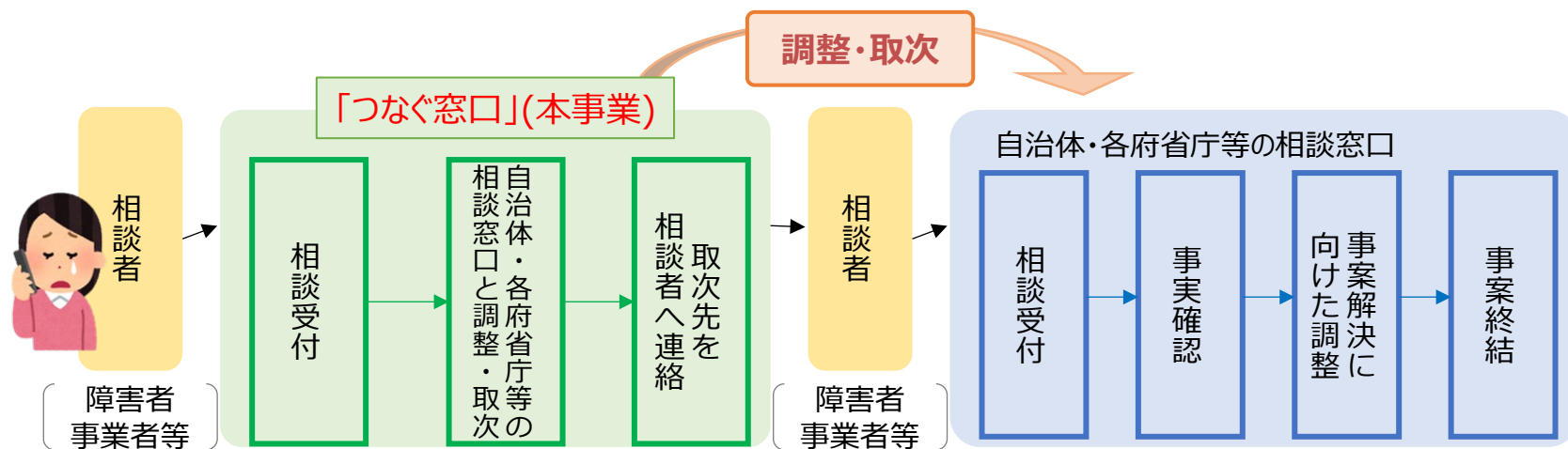
# 障害者差別に関する相談窓口 「つなぐ窓口」

## 概要

内閣府では、障害者差別解消法に関する質問に回答することや、障害を理由とする差別等に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑に繋げるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から「つなぐ窓口」を設置しています。（本格実施は令和7年4月から）

## 障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎます

### 基本的な流れ



「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口へ連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。

### 連絡先

- 電話相談 : 0120-262-701 10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)
- メール相談 : [info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp](mailto:info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp)
- WEBフォーム相談 : <https://sabekai-tsunagu.go.jp/>



## ● 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

障害者差別解消法に定められている事項等について解説したポータルサイトを公開中。

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

### 【主な掲載コンテンツ】

- ▶ **障害者差別解消法**  
改正障害者差別解消法についての説明
- ▶ **不当な差別的取扱い**  
不当な差別的取扱いの具体例や不当な差別的取扱いに関するQ&A等について
- ▶ **合理的配慮の提供**  
障害種別ごとの合理的配慮の提供事例紹介や合理的配慮に関するQ&A等について
- ▶ **環境の整備**  
障害種別ごとの環境の整備の紹介や環境の整備に関するQ&A等について
- ▶ **障害者差別解消に関する事例データベース**
- ▶ **資料集**  
障害者差別解消法に係る資料を紹介
- ▶ **リンク集**  
内閣府、各省庁の業種別の対応指針等のリンク



# 障害者差別の解消に向けた自治体の取組例

## ●登録・認定制度

- ・ 合理的配慮の提供に積極的に取り組む事業者や、環境の整備等によって「心のバリアフリー」を推進する事業者を登録

## ●環境整備のための補助

- ・ 合理的配慮の提供に要する費用(バリアフリー化の工事費用、コミュニケーションツールの作成費用)の助成
- ・ イベント等を開催する際に、手話通訳者や要約筆記者の派遣費用の助成

## ●出前講座等

- ・ 合理的配慮について助言等を行うアドバイザーの派遣
- ・ 企業や団体を対象とした、障害者差別解消法等に関する出前講座の実施
- ・ 障害者差別解消法や合理的配慮の提供に関するハンドブック等の作成

# むすびにかえて

- 「障害」は、本人ではなく、社会の側の障壁によって生じる。
  - 慣行やルールなども改めて見直していくことも必要。
  - デジタル時代に合った対応を検討してみることも重要。
- 「合理的配慮」は「建設的対話」から
  - 「前例がないからできない」、「過重な負担のためできない」ではなく、なぜできないのか、どのようなことならできるのかを対話の中ですり合わせながら考えることが重要。
  - まずは当事者との対話が必要。