

第26回日本身体障害者団体連合会近畿ブロック
身体障害者相談員研修会

改正障害者差別解消法の施行について

令和6年10月

内閣府 政策統括官(政策調整担当)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。

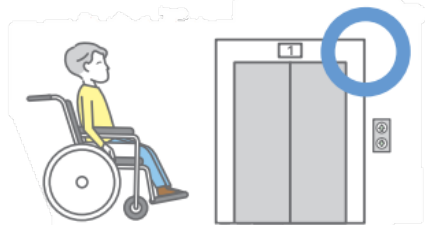
社会モデル

➤ 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」の考え方に基づけば、「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！

1. 目的

- 全ての国民が**障害の有無にかかわらず**、人格と個性を尊重し合いながら**共生する社会（共生社会）の実現**のため、**障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進**すること

2. 定義

障害者	障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他心身の機能の障害）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
社会的障壁	障害者が日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような 社会のバリア （事物、制度、慣行・観念その他一切のもの）

⇒ 上記の定義は、**障害者が受ける日常生活・社会生活上の制限は、社会における様々な障壁によって生ずるものとする障害者権利条約の考え方を踏まえたもの**

3. 基本原則

- ① 地域社会における共生等
- ② **差別の禁止**
 - ・ 何人も、障害者に対して、障害を理由として、**差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない**
 - ・ 社会的障壁の除去について**必要かつ合理的な配慮**がされなければならない
 - ・ 国は、**違反行為の防止に関する啓発及び知識の普及**を図るため、必要となる情報の収集、整理及び提供を行う
- ③ 国際的協調

4. 施策の基本方針

- 障害者の性別、年齢、障害の状態、生活実態に応じ、有機的連携の下に総合的に策定・実施
- 国及び自治体は、施策の実施に当たり、障害者その他の関係者の意見を聴き、尊重するよう努力

5. 障害者基本計画等

- 政府が講ずる障害者施策の最も基本的な計画（閣議決定による5か年計画）
- 障害者政策委員会の意見を聴いて策定
- 都道府県や市町村は、障害者基本計画を基本として、それぞれ障害者計画を策定

「障害者差別解消法」改正に関する経緯

- | | |
|----------------|--|
| 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 見直しの検討開始 |
| 2020（令和2）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 |
| | 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（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 |
| 2024（令和6）年 4月 | 障害者差別解消法 改正法の施行 |

I. 目的 障害者基本法の基本的な理念に則り、障害を理由とする差別を解消するための措置を定めるもの

II. 差別を解消するための措置

国・地方公共団体等、事業者に以下を義務付け

- 障害を理由として障害者でない者と**不当な差別的取扱い**をすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
- 障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、**障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。**

具体的 対応

- (1) 内閣府が定める「**基本方針**」に即して、
- (2) 関係省庁が職員が適切に対応するために必要な「**対応要領**」
- (3) 事業者が適切に対応するために必要な「**対応指針**」
を定め、行政機関等や事業者がそれぞれで研修・啓発を実施

(1) 基本方針 (各府省庁共通)

● 対応要領の記載事項や対応指針の記載事項

- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方や具体例
- 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) 対応要領 (各府省庁ごと、職員向け)

- 各行政機関の長は、上記基本方針に基づき、それぞれの機関における対応要領を作成しており、その中には、職員への研修・啓発に関する内容が盛り込まれている。

(3) 対応指針 (各分野ごと、事業者向け)

- 各主務大臣は、上記基本方針に基づき、それぞれの事業者における対応要領を作成しており、その中には、事業者の職員への研修・啓発に関する内容が盛り込まれている。
(例) 国土交通省：不動産業、一般乗用旅客自動車運送業 など
厚生労働省：衛生分野、福祉分野 など

III. 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

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

- 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

第1 差別解消推進に関する施策の基本的な方向 法制定の背景 / 基本的な考え方（法の考え方など）

第2 差別解消措置に関する共通的な事項

1 法の対象範囲

- 障害者 心身の機能に障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常・社会生活に相当な制限を受ける状態にある者
- 事業者 商業その他の事業を行う者全般
- 対象分野 障害者の日常・社会生活全般が対象※
※雇用分野は障害者雇用促進法の定めるところによる

2 不当な差別的取扱い

- 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・時間帯などを制限するなどによる、障害者の権利利益の侵害を禁止

※客観的に見て正当な目的の下に行われ、目的に照らしてやむを得ないといえる場合

- **社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当。**
- **不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる事例**

3 合理的配慮

- 行政機関等や事業者が事務・事業を行うに際し、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の表明があった時に行われる必要かつ合理的な取組であり、実施に伴う負担が過重でないもの
(例) 段差に携帯スロープを渡す／筆談、読み上げ、手話などの意思疎通／休憩時間の調整などの配慮
- **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の必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関・事業者等が共に考えていくためには、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）**
- **合理的配慮の提供義務違反に該当する／しないと考えられる事例**
- **環境の整備（合理的配慮を行うための、主に不特定多数の障害者に向けた事前的改善措置等）**

第3 行政機関等が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

- 行政機関等の職員による取組を図るため、対応要領を策定（※地方公共団体等は努力義務）

2 対応要領

（記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の基本的考え方、具体例、相談体制、研修・啓発

第4 事業者が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

- 主務大臣は**事業者による合理的配慮の義務化を踏まえ**、所掌する分野の特性に応じたきめ細かな対応を行う。

2 対応指針

（記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の考え方、具体例、事業者における相談体制・研修・啓発・**制度整備、主務大臣の所管する事業分野ごとの相談窓口**

第5 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

1 相談等の体制整備

- 市区町村、都道府県、国が役割分担・連携協力し、一体となって対応できるよう取り組む。このため、内閣府において、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て「つなぐ役割」を担う国の相談窓口の検討を進める。また、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図る。

2 啓発活動 行政機関等／事業者における研修、地域住民等に対する啓発活動／障害のある女性、障害のある子ども等への留意。

3 情報の収集、整理、提供 事例（性別・年齢等の情報含む）の収集・データベース化・提供

4 地域協議会 差別解消の取組を推進するため、地域の様々な関係機関をネットワーク化、事業者の参画、設置促進に向けた取組等

第6 その他重要事項 必要に応じた基本方針・対応要領・対応指針の見直し等

(参考)障害者雇用促進法の概要(昭和35年法律第123号)

総則	目的(障害者の職業生活において自立することを促進するための措置を総合的に講じ、もって障害者の職業の安定を図ること)、基本的理念、事業主の責務、国及び地方公共団体の責務、厚生労働大臣による障害者雇用対策基本方針・障害者活躍推進計画作成指針、国及び地方公共団体における障害者活躍推進計画の作成義務等
職業リハビリテーションの推進	
職業紹介等	ハローワークにおける求人の開拓・条件指導、職業指導、就職後の助言・指導、事業主に対する助言・指導等
障害者職業センター	障害者職業センターにおける障害者に対する職業評価・職業準備訓練、事業主に対する助言、職場適応援助者の養成・研修、関係機関に対する技術的助言等
障害者就業・生活支援センター	障害者就業・生活支援センター(都道府県知事指定)における障害者に対する指導・助言、関係機関との連絡調整、地域障害者職業センター等による職業準備訓練のあっせん等
障害者に対する差別の禁止等	事業主における障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務等
対象障害者の雇用義務等に基づく雇用の促進等	
対象障害者の雇用義務等	国及び地方公共団体における、法定雇用率が未達成の場合の採用計画の作成義務、民間事業主における、法定雇用率の達成義務等
障害者雇用調整金の支給等及び障害者雇用納付金の徴収	法定雇用率を上回った場合の障害者雇用調整金、施設・設備等の助成金の支給、法定雇用率が未達成の場合の障害者雇用納付金の徴収等
特定短時間労働者等に関する特例	週所定労働時間10時間以上20時間未満の重度身体・知的、精神障害者の実雇用率算定等
対象障害者以外の障害者に関する特例	手帳所持者以外の精神障害者等に関する助成金の支給業務の実施等
障害者の在宅就業に関する特例	在宅就業障害者等に対する業務発注に関する特例調整金の支給等
紛争の解決	事業主による苦情の自主的解決、都道府県労働局長による紛争の解決の援助(助言・指導・勧告)、紛争調整委員会による調停等
雑則	障害者雇用に関する優良な中小事業主に対する認定 障害者雇用推進者・障害者職業生活相談員の選任、解雇の届出及び書類の保存の義務等

(参考) 障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務について

◎ 障害者に対する差別禁止※1、合理的配慮の提供義務※2を規定【施行期日 平成28年4月1日】

※1 不当な差別的取扱いを禁止。このため、職業能力等を適正に評価した結果といった合理的な理由による異なる取扱いが禁止されるものではない。

※2 事業主に対して過重な負担を及ぼすときは提供義務を負わない。

◎ 必要があると認めるときは、厚生労働大臣から事業主に対し、助言、指導又は勧告を実施。

【差別の主な具体例】

募集・採用の機会	<ul style="list-style-type: none">● 身体障害(車いすの利用、人工呼吸器等の使用の否定を含む)、知的障害、精神障害があることを理由として、募集・採用を拒否すること など
賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用など	<p>障害者であることを理由として、以下のような不当な差別的取扱いを行うこと</p> <ul style="list-style-type: none">● 賃金を引き下げること、低い賃金を設定すること、昇給をさせないこと● 研修、現場実習をうけさせないこと● 食堂や休憩室の利用を認めないこと など

【合理的配慮の主な具体例】

募集・採用の配慮	<ul style="list-style-type: none">● 問題用紙を点訳・音訳すること・試験などで拡大読書器を利用できるようにすること・試験の回答時間を延長すること・回答方法を工夫すること など
施設の整備、援助を行う者の配置など	<ul style="list-style-type: none">● 車いすを利用する方に合わせて、机や作業台の高さを調整すること● 文字だけでなく口頭での説明を行うこと・口頭だけでなくわかりやすい文書・絵図を用いて説明すること・筆談ができるようにすること● 手話通訳者・要約筆記者を配置・派遣すること、雇用主との間で調整する相談員を置くこと● 通勤時のラッシュを避けるため勤務時間を変更すること など

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**となる
※雇用の分野については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによる

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）
- 対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない。



「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**）が禁止されている
- 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

具体例



1
保護者や介助者が
いなければ入店を断る



2
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

- 「**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
 - ◆ 行政機関等の事務・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**

「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。

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

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**

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

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**

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」(令和5年3月14日閣議決定)に基づき作成

「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」 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。

「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当たっては、社会的障壁を取り除くために必要な対応について障害者と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要（**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、障害者と事業者等の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ることが可能となる

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

⇒ **まずは障害者と事業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

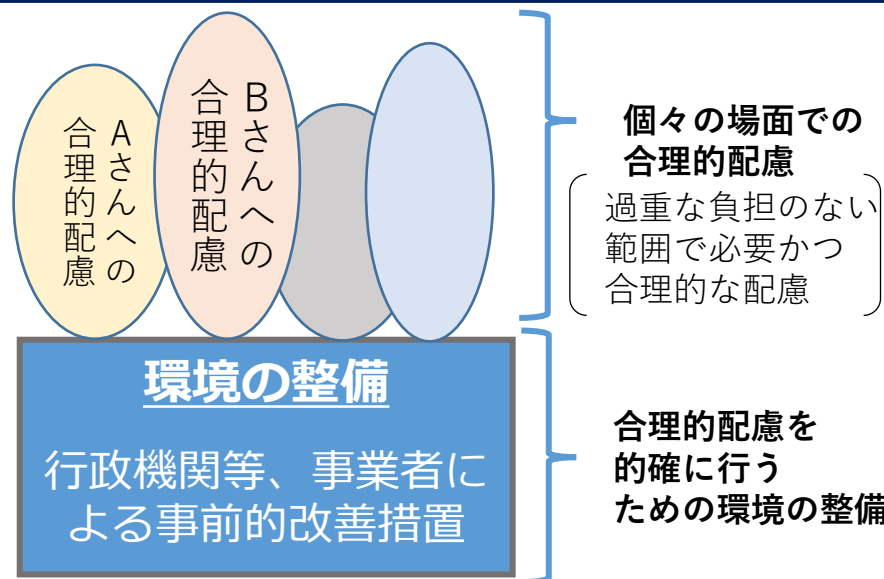
（個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能）

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）

留意事項

- 他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の改正等の環境の整備を図ることは有効
- 「環境の整備」には、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれる



対応要領・対応指針

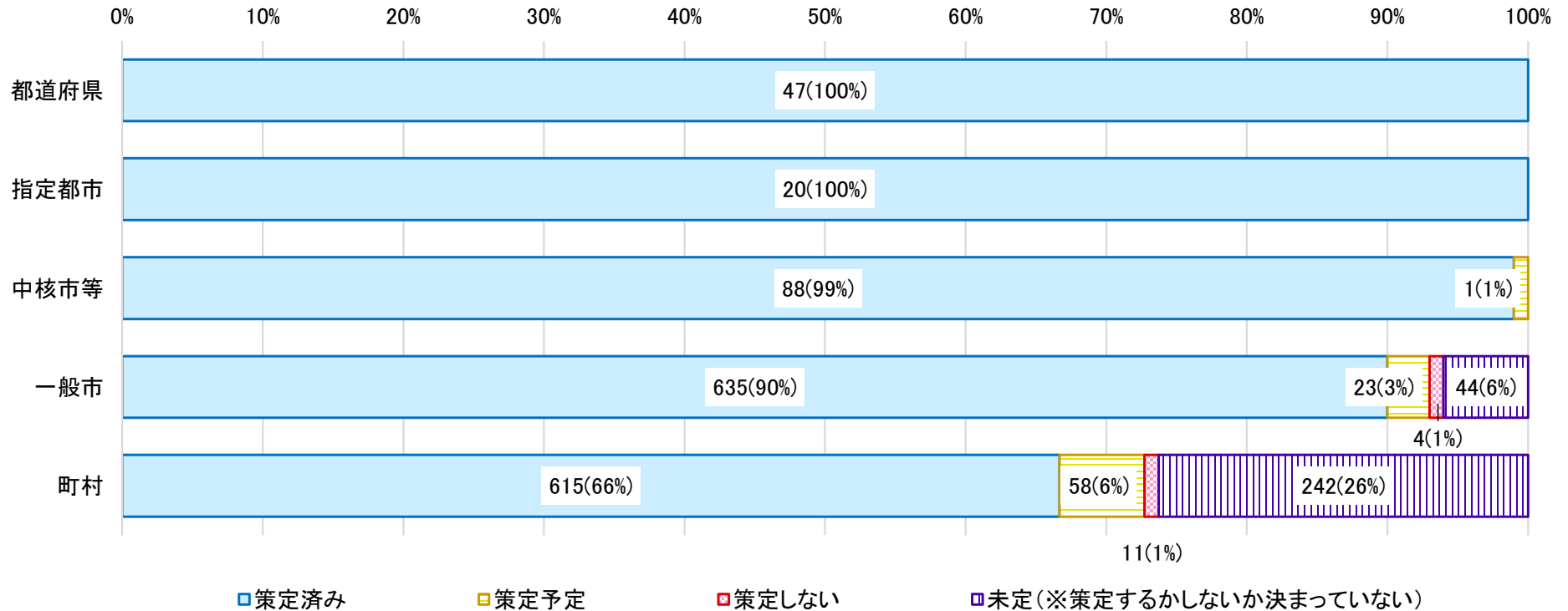
○これまで取り上げた「**不当な差別的取扱い**」や「**合理的配慮の提供**」「**環境整備**」等について適切に対応していくため、

◆**行政機関は、職員向けガイドラインである「対応要領」を策定**
(地方公共団体は努力義務)

◆**各主務大臣は、所管する事業者向けに、事業分野別のガイドラインである「対応指針」を策定**

対応指針の策定状況

- 都道府県、指定都市ではすべて策定。町村では未策定が多い。



※障害者差別解消法第10条に基づく対応要領を正式に策定していない場合でも、対応要領に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は、「策定済み」と整理している。

※都道府県及び指定都市については、平成30年度から全ての自治体で策定されている。

※令和5年4月1日時点。

相談・紛争防止等の体制整備

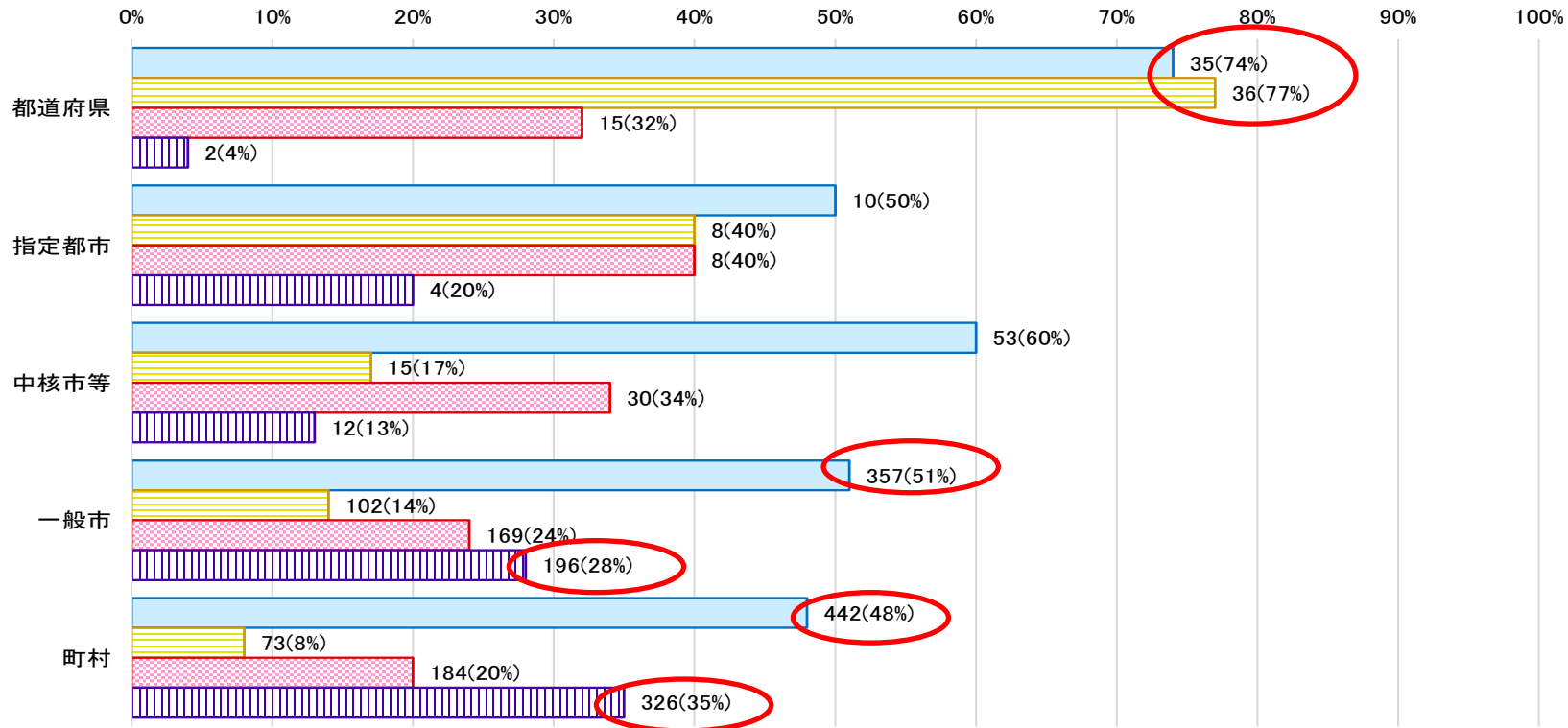
- **障害者差別解消法では、相談・紛争防止等のための新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしている**
- **国・地方公共団体では、相談窓口の明確化や職員の業務の明確化・専門性の向上等を通じ障害者差別解消の推進体制を整備**

※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

相談窓口の設置状況

- 相談体制は、都道府県、指定都市、中核市では整備が整っている反面、一般市、町村では整備が十分ではない。



- 障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている
- 障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している
- 全ての部署が統一した相談対応を図るため、疑義等が生じた場合に統一した解釈や判断を行う部局(又は担当者)を予め定めている
- その他(上記の3つ以外)

※「ワンストップ相談窓口」とは、原則として、障害者差別に関する相談について、分野を問わず一元的に受け付ける相談窓口を指す。相談受付から最終的な解決まで一貫して対応する窓口だけでなく、相談受付後に内容に応じた関係機関につなぐ窓口も含む。また、「障害者差別に関する相談を一元的に受け付ける窓口(ワンストップ相談窓口)を設置又は定めている」及び「障害者差別に関する相談員(専ら相談業務に対応する職員等)を配置している」は、いずれも、当該相談窓口や相談員が障害者差別以外の相談にも対応している場合を含む。

※「その他(上記のいずれにも該当しない)」に関しては、「明確な相談体制はなく、相談を受けた部署等に対応する。」等の回答があった。

※複数回答可(各割合の合計は必ずしも100%と一致しない)。

参考：国や地方公共団体の相談窓口等担当者への支援

令和5年

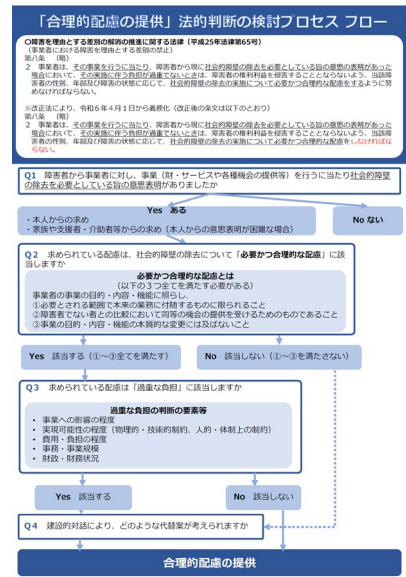
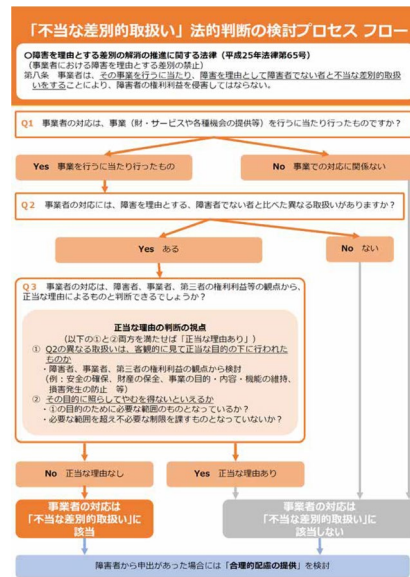
- 内閣府では、国や地方公共団体の相談窓口等担当者が相談対応業務を行うにあたり、障害者差別解消法や基本方針に沿った事案の分析・対応の検討を行う際の参考資料として、令和4年度に「相談対応ケーススタディ集」を作成。
- 本ケーススタディ集では、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の法定判断の検討プロセスをフロー形式で示しつつ、法の考え方等を解説。あわせて、具体的なケースを10件（いずれも架空の場面設定）用意し、各ケースをフローに沿って検討・解説を行っている。
- 相談窓口等担当者だけでなく、障害者や事業者が法の考え方の理解を深めるための参考資料としても活用可能。

障害を理由とする差別の
解消の推進相談対応
ケーススタディ集

内閣府

令和5年（2023年）3月

- 差別解消法の改正によって、国・地方公共団体の連携強化や相談対応を担う人材の育成及び確保についての責務が明確化。基本方針においても、内閣府において、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないよう取り組むほか、相談窓口等の対応力の強化等にも取り組むこととされた。
- 国や地方公共団体における相談対応を行う人材の更なる専門性向上、相談対応業務の質の向上を目指し、個別具体の相談への対応等に資するような相談対応マニュアルを作成。



▲「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセスフロー

地域協議会の概要

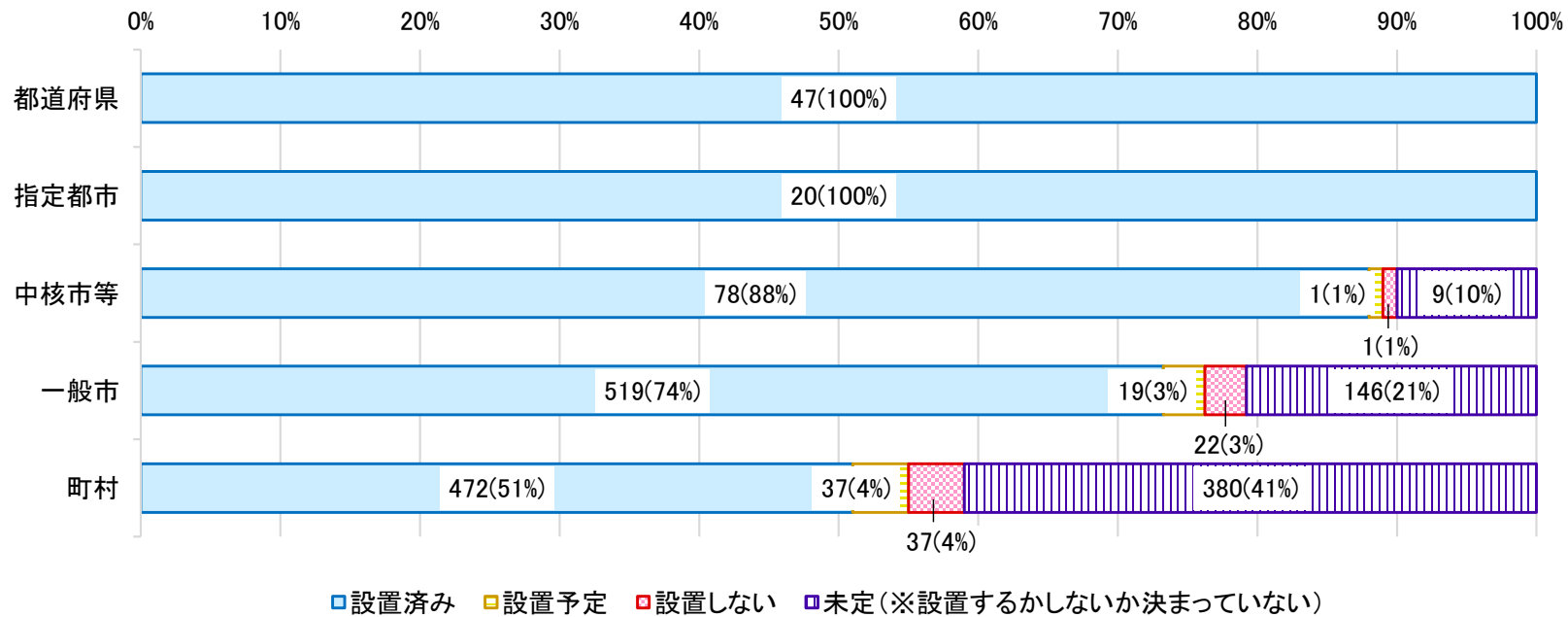
○地域における様々な関係機関が、地域の実情に実情に応じた差別解消の取組を主体的に行うネットワークとして、「地域協議会」を組織可能

○以下のような役割が期待されている

- ◆適切な相談窓口を有する機関の紹介
- ◆具体的事案の対応例の共有・協議
- ◆構成機関等の取組を通じた紛争解決
- ◆複数機関で紛争解決等に対応する後押し 等

地域協議会の設置状況

- 都道府県、指定都市ではすべて策定。一般市、町村では未設置が多い。



※障害者差別解消法第17条に基づく地域協議会を正式に設置していない場合でも、地域協議会の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで地域協議会の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「設置済み」と整理している。

※都道府県及び指定都市については、平成30年度から全ての自治体で設置されている。

※令和5年4月1日時点。

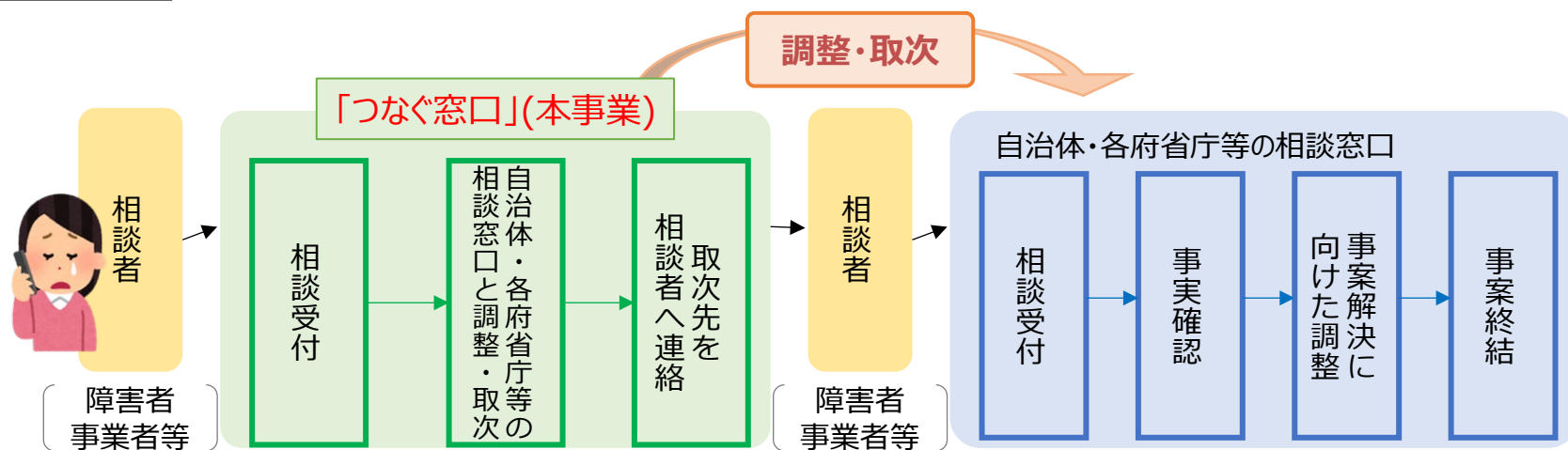
参考：障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

概要

障害者差別解消法に関する質問に回答すること及び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月から試行的に設置しています。

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。

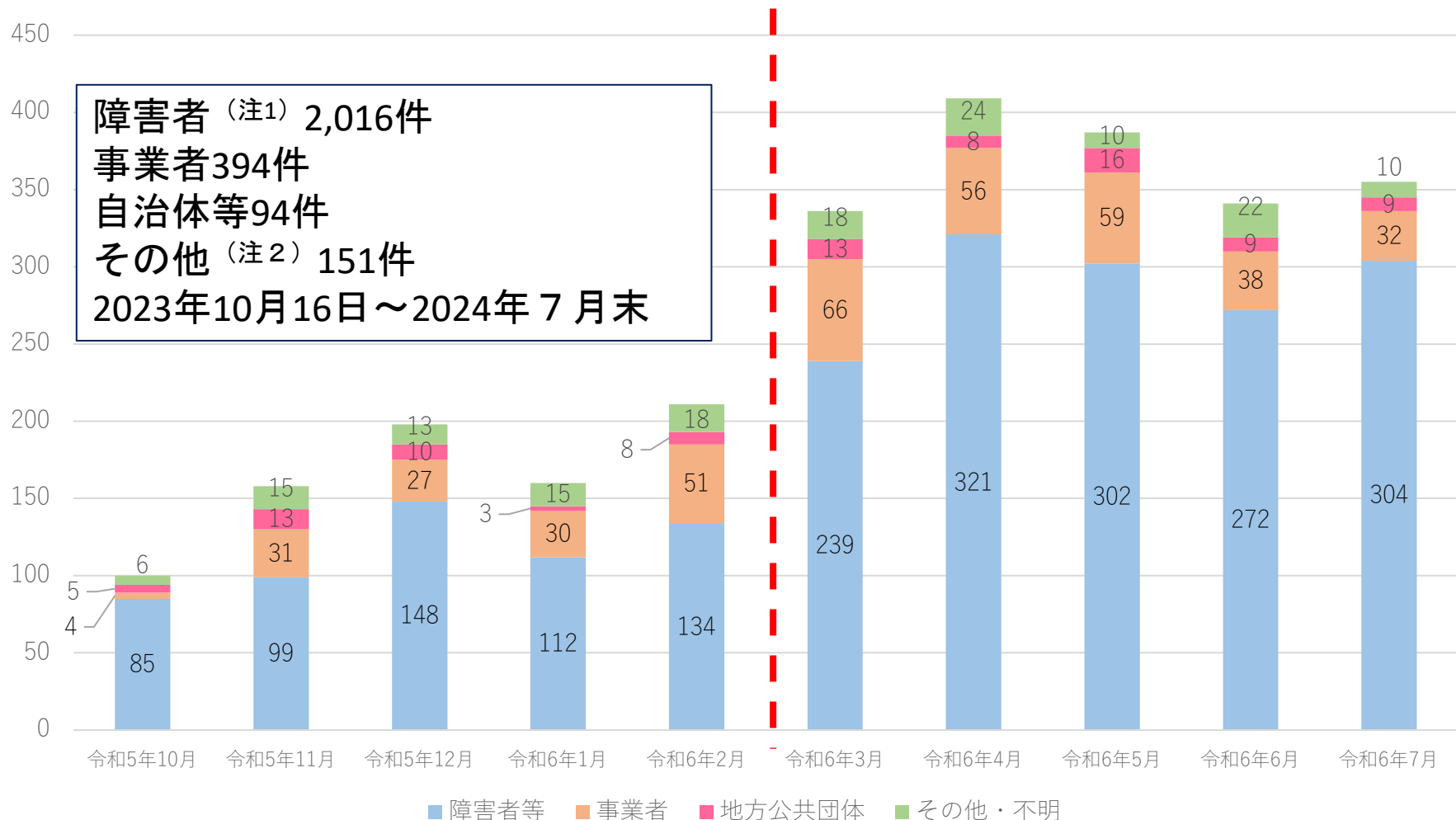
連絡先

- 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



参考：障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」への相談実績

- 本年7月までの相談実績は2,655件（うち自治体への取次354件（本年6月末））。
- 改正障害者差別解消法施行直前（本年3月）以降、相談件数が大きく増加。



（注1）障害当事者のほか、障害者の家族、支援者等からの相談を含む。

（注2）属性不明や障害者、事業者、自治体等以外の相談を計上。

