

障害者差別解消法って ご存知ですか？

〔令和6年4月1日から合理的配慮の提供が
すべての事業者に義務化されました〕



障害者差別解消法（正式名称：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」）では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めています。そのことによって、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ながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。

不当な差別的取扱いとは

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限したり、条件を付けたりと障害のない人にはつけない条件をつけたりするような行為のことです。

合理的配慮の提供とは

障害のある方々の人権が障害のない方々と同じように保証されるとともに、教育や就業、その他社会生活において平等に参加できるよう、それぞれの障害特性や困りごとに合わせておこなわれる配慮のことです。事業者は、過重な負担にならない範囲で配慮することが求められます。

障害者差別解消法が改正され、令和6年4月1日から事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました

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

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です。

- 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

対象となる「障害者」は？

この法律における「障害者」とは、障害者手帳をもっている人のことだけではありません。身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害のある人も含む）、その他の心や体のはたらきに障害がある人で、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が対象です（障害児も含まれます）。

対象となる「事業者」は？

この法律における「事業者」とは、会社やお店など、同じサービスなどをくりかえし継続する意思をもって行う人たちです。個人事業者やボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

対象となる「分野」は？

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となります。

障害のある人も社会参加しやすくするための合理的配慮の提供等の事例（想定事例を含む）を、事例集として取りまとめました。

視覚障害者

いつもは物が置いていない通路に物があると、つまずいて転倒する危険がある。通行の妨げになるような場所に物を置かないようにした。また、年度末などの一斉整理の時期などに物を置かざるを得ないときは、視覚障害者にその旨を伝えて注意を促した。

職場ですれ違うときの挨拶などで、誰が発言者か分からないことがあって困る。

「おはようございます、〇〇です」というように、挨拶などと合わせて発言者が名乗るようにした。



列に並んで順番待ちをする場合には、並ぶべき列の終端や徐々に進んでいくタイミングが分からない。

列の最後尾の位置や前に進むタイミングが分かりにくい場合の配慮として、店員が近くに並んでいる人に、列の動きを伝えていただけるよう協力をお願いした。

（災害時に避難所で）弱視により障害者向けの配慮を受けていたところ、他の被災者から「見えているのに不公平ではないか」と非難されてしまった。

本人の希望を踏まえて、弱視も視覚障害であることについて、周囲の理解を得られるように説明を行った。

通学経路にある信号機は歩行者横断の時間設定が短くて、視覚障害により周囲の状況に注意しながら歩いていると渡りきれないことがある。

交通状況と信号機周期を検証し、通学時間帯はより長い横断時間を確保できるように時間設定を変更した。

これまでに何度も補助犬を連れて入店していたのだが、先日は「ペットは不可ですから」と入店を断られてしまった。

補助犬とペットの違いを理解していない店員がいたことによる入店拒否であった。店員の研修に補助犬に関する事項を追加し、今後の再発を防ぐこととした。



聴覚・言語障害者・失語症者

多人数の参加者がいる会議では、難聴により誰が発言しているのか区別しづらく、会議の流れが分からなくなってしまう。

複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言することとし、発言前にはその都度手を挙げて名乗るようにした。

飲食店ではメニュー表への指差しで注文しているが、細かい希望を伝えることが難しい。

麺類を扱っているお店で、これまでは注文された麺類を出すだけだったが、筆談ボードを使うことによって、「固い麺か柔らかい麺か」、味付けについて「辛口か甘口か」などを店員が聞けるようになり、他のお客と同じように細かい注文にも対応できるようになった。

口話を用いたいが、店員がマスクをしているので読み取れない。

マスクを外し、早口にならないように話をした。



災害などがあってもアナウンスが聞こえないので状況判断が難しく、周囲の動きを見て行動するしかない。せめて聴覚障害があることを示すものがほしい。公的機関などで配布されている『災害時バンダナ』（耳が聞こえないことを示すバンダナ）を取り寄せて、非常時に着用できるようにした。

盲ろう者

通訳・介助者を同行して会議に出席したが、通訳・介助者については、座席が決まっておらず、配付資料も準備されていなかった。

盲ろう者と意思疎通しやすい位置に、通訳・介助者の座席と配付資料を準備するようになった。

受付窓口などでは、名前を呼ばれたり番号を電光掲示板に表示されたりしても分からない。

そばまで行って直接合図して受付窓口へ誘導した。



駐車場が現在無人化になっているため、トラブルがあっても伝えられない。パーキングに設置してある機械には呼び出しボタンがあるものの、音声対応のみで困る。

音声以外でのコミュニケーションができる環境を整えることが求められる。

肢体不自由者（車いす使用者・医療的ケア者含む）

飲食店へ行ったときに、まだ空きはあったのだが、車イスのまま利用できる入口付近のテーブルは、すでに他のお客が使用していた。

入口付近のテーブルを使用していたお客にご了解いただいた上で、車イスのお客も利用できるよう配席を変更した。

店舗の出入口が押し引きして開けるドアのため、一人で出入りするのが難しい。

出入口に着いたところで電話をかけてもらい、店員がドアの開閉を行った。

人工呼吸器を使用しており、外出中はバッテリーで駆動しているので、もし可能であれば充電させてほしい。

飲食店で配席するときに、コンセントに近い場所へ案内し、コンセントを使用していただいても構わない旨をお伝えした。

高層階で勤務しているが、自力では階段の上り下りができないので、エレベーターを使えない災害時に速やかに外へ避難することが難しい。

階段避難車（歩行困難な方を上層階から階段を使用して避難させることができる機器）を職場に備えることとした。

内部障害、難病に起因する障害者

定期的に通院する必要があるため休暇取得日数が多くなり、同僚に対して気が引けてしまう。

本人の希望を踏まえて、内部障害があることや必要な配慮について職場で説明を行うなど、本人が休暇を取得しやすい職場の雰囲気づくりを行った。



日によって体調が変動するので、一律に定められている就業時間・休憩時間では、業務を行うことが難しい日がある。

体調不良の日には、就業時間内でも休憩室を利用できることとした。

定期的な通院が必要だが、通常の休暇制度では日数が足りなくなってしまう。

年次休暇とは別に、通院のために使用できる休暇制度を導入した。

オストメイト（人工肛門・人工膀胱保有者）

人工肛門・人工膀胱造設者（以下、オストメイト）は、外見からは障害が分からないため、障害者用トイレの使用をためらってしまう。

トイレの外に説明板を付けるなどオストメイトへの理解を促進してほしい。

オストメイトは腹部に排泄物を溜める装具を付けているため、旅館の大浴場や公衆浴場の利用を遠慮してしまう。

施設のウェブサイトや浴場の入り口に「オストメイト利用可」の趣旨を表示してほしい。

知的障害者

言葉だけの指示だと、内容を十分に理解できないで混乱してしまうことがある。

身振り手振りやコミュニケーションボードなども用いて内容を伝えるようにした。

多くの人が集まる場が苦手で、集会活動や儀式的行事に参加することが難しい。

集団から少し離れた場所で本人に負担がないような場所に席を用意したり、聴覚に過敏があるのであれば、イヤーマフなどを用いることとした。



災害時、大勢の方々と同じエリアでの避難生活を送ることが難しい。

エリアを分けるなどの配慮が必要。

精神障害者

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

周囲の同僚が、障害のある人とどのように接すればよいのか分からず、お互い話しかけづらい職場の雰囲気になってしまった。

本人の希望を踏まえて、障害の内容や必要な配慮などについて職場で説明を行った。

発達障害者等

先を見通すことが苦手なため、初めての活動に対して不安になり、参加することができない。

活動を始める前に、これから活動する内容や手順について説明して確認することで、安心して取り組めるよう配慮した。



長時間並んで待つのが苦手であったことから、避難所で配給の列に並べず、お弁当をもらうことができなかった。

障害者・乳幼児・高齢者など、長時間並ぶことが困難な人を対象に、別途配給するようにした。

重症心身障害者

食事をする部屋がテーブル席だったため、寝かせる姿勢をとることができなかった。

和室タイプの部屋もあり空いていたので、そちらに変更した。

事例から学ぶ合理的配慮のポイント

障害の種類は多様で程度も様々であり、「合理的配慮」の内容は障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

また、障害のある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうか、個別の場面ごとに判断する必要があります。この事例集に掲載されている事例に類似した出来事であっても、適切となる合理的配慮の提供等は掲載されているものと異なることがあります。事業者においては円滑な対応ができるよう、主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認した上で、個々の場面や状況に応じて柔軟に対応を検討することが求められます。

合理的配慮を提供する際の留意事項

「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があります。

- 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

より詳しく知っていただくために

- 障害者差別解消法の概要や障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を知りたい方はこちら

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）

<https://shougai-sha-sabetukaishou.go.jp/>



- 事業者向け 事業分野相談窓口（対応指針関係）（内閣府）

障害者差別解消法に関する相談や問い合わせができる、各事業分野の相談窓口一覧です。合理的配慮や不当な差別的取扱いへの対応について相談したい場合にご活用ください

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf



監修

- 公益財団法人川崎市身体障害者協会

・ 特定非営利活動法人 川崎市視覚障害者福祉協会

・ 川崎市脳性マヒ者協会

・ 川崎市オストミー協会

・ 特定非営利活動法人 川崎地域腎臓病連絡協議会

・ 特定非営利活動法人 川崎市ろう者協会

・ 全国脊髄損傷者連合会川崎協会

・ 特定非営利活動法人 川崎市中途失聴・難聴者協会

- 特定非営利活動法人 川崎市精神保健福祉家族会連合会 あやめ会

○ 川崎市育成会手をむすぶ親の会

○ 川崎市精神障害者地域生活推進連合会

○ 一般社団法人 川崎市自閉症協会

○ 川崎市肢体不自由児者父母の会連合会

障害のある方へ

困ったときは

障害のある人は、不当な差別的取扱いを受けた、合理的配慮を提供してもらえなかったなど、困ったことがあったら、地域の身近な相談を受け付ける窓口にご相談ください。

相談窓口一覧

地域みまもり支援センター・健康福祉ステーション						
名称	郵便番号	所在地	高齢・障害課 障害者支援係／精神保健係		最寄りの 駅・バス停	
			電話	FAX		
川崎区役所 地域みまもり支援センター	211-8570	川崎区 東田町 8	身体・知的 精神	201-3215 201-3213	201-3291	JR 線・京急線 川崎駅
幸区役所 地域みまもり支援センター	212-8570	幸区 戸手本町 1-11-1	身体・知的 精神	556-6654 556-6695	555-3192	市バス 幸区役所入口
中原区役所 地域みまもり支援センター	211-8570	中原区 小杉町 3-245	身体・知的 精神	744-3296 744-3297	744-3345	JR 線・東急線 武蔵小杉駅
高津区役所 地域みまもり支援センター	213-8570	高津区 下作延 2-8-1	身体・知的 精神	861-3252 861-3309	861-3249	JR 線 武蔵溝ノ口駅 東急線 溝の口駅
宮前区役所 地域みまもり支援センター	216-8570	宮前区 宮前平 2-20-5	身体・知的 精神	856-3304 856-3262	856-3163	東急線 宮前平駅
多摩区役所 地域みまもり支援センター	214-8570	多摩区 登戸 1775-1	身体・知的 精神	935-3302 935-3324	935-3396	JR 線 登戸駅 小田急線 向ヶ丘遊園
麻生区役所 地域みまもり支援センター	215-8570	麻生区 万福寺 1-5-1	身体・知的 精神	965-5159 965-5259	965-5206	小田急線 新百合ヶ丘駅

*川崎市の市外局番は 044 です

川崎市障害者社会参加推進センター（公益財団法人 川崎市身体障害者協会内）

〒 210-0834 川崎市川崎区大島 1-8-6 川崎市南部身体障害者福祉会館 3 階
TEL 044-246-6941 FAX 044-246-6943 ホームページ <http://kawashinkyo.la.coocan.jp/>



このパンフレットは Web 版もご用意しています。QR コードをスキャンして、パソコンやスマートフォンでもお読みいただけます → http://kawashinkyo.la.coocan.jp/files/r6_suisin_panhu.pdf

