

障害者を含めた包摂的社会 実現・合理的配慮について

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会 常務理事兼事務局長
(公社) 日本発達障害連盟 常務理事 (発達障害白書編集長)
内閣府障害者差別解消に向けた相談対等々に係る調査研究委員
厚生労働省障害児通所支援の在り方に関する検討会委員

又村 あおい

障害者差別解消法の
考え方は40年後の
我が国における
スタンダードとなります

我が国の障害者数

障害種別	総数	千人当たり
身体障害者	4 3 6 万人	3 4 人
知的障害者	1 0 9 . 4 万人	9 人
精神障害者	4 1 9 . 3 万人	3 3 人

（出典：令和6年障害者白書）

重複障害分を勘案しても、国民の約7.6%が何らかの障害を有している【平成28年は6.7%であり、人口減少局面なのに障害者数は増加】

それに加えて・・・

2065年には、高齢化率（65歳以上）が38.4％に達し、さらに75歳以上の割合も25.5％になる推計

（出典：令和6年版高齢者白書）

つまり、2065年には

65歳以上かつ障害者が相当数いるとしても、国民の50％程度は障害者または高齢者となる社会が到来

こうした時代が到来したとして、障害者や高齢者の利用はお断り、あるいはモノを売らないなどというビジネスモデルで持続可能性を高めることはできるでしょうか？

令和6年4月から
障害者差別解消法の
合理的配慮が義務化
されています

障害者差別解消法について(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

事業者

法的義務

法改正で法的義務に！

【例1】携帯スロープで補助



【例2】手話通訳・要約筆記を実施
障害者に前列の席を確保



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

II 差別を解消するための支援措置 ⇒ 法改正で支援措置を強化！

法改正は令和6年4月に施行！

相談・紛争解決

- 相談・紛争解決の体制整備 ⇒ 法改正で相談対応人材の育成と確保が責務に！

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

- 差別及び差別の解消に向けた取組の情報収集、整理及び提供 ⇒ 法改正で自治体も努力義務に！

行政と民間の義務程度の違い

	差別的取扱い	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	義務（禁止）	<u>法改正により 令和6年4月 から義務化</u>

障害者雇用促進法では

(差別の禁止)

募集・採用、賃金、配置、昇格・降格、教育訓練などにおいて、障害者であることを理由に排除する、不利な条件とするなどを禁止

(合理的配慮の提供)

障害があることで必要となる就業上の配慮を提供することを義務付け（障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき性質のもの）

すでに雇用場面の合理的配慮は義務化されている

【令和6年4月からは】

雇用・採用向けの障害者雇用
促進法、お客様向けの障害者
差別解消法、両方で「合理的
配慮」が義務化される（内外
ともに対応が必要）

差別的取扱い 合理的配慮・環境 整備について

障害者差別解消法の概要（差別的取扱い）

障害を理由とする差別の禁止（続き）

不当な差別的取扱い

1. 障害者であることのみを理由に、正当な理由なく 障害者に対する商品やサービスの提供を拒否する（権利利益を侵害する）ような行為
2. 実際の場面において「不当な差別的取扱い」に該当するかどうかは、個々の状況に応じ、事案ごとに判断（正当な理由がある場合には差別的取扱いにならない）

差別的取扱いとはどんなこと？

1. 差別的取扱いとは、障害のある人に対して、
「障害であることを理由として」「正当な理由なく」差別することで、全面禁止です
2. 目が見えない人を（自分で選べないからと）
店内に入れない、精神障害のある人に（面倒
そうだから）部屋を賃貸しない、知的・発達
障害のある人が一人で役所に来所した際
（ゆっくり話せば意思疎通できるのに）家族
の付き添いを条件にする・・・など

差別的取扱いとはどんなこと？

3. 障害が理由であっても、正当な理由がある場合は対象外となります（たとえば、心臓機能障害の人がジェットコースターに乗りたい場合に利用を拒否するようなケース）
4. また、第三者の権利を著しく侵害してしまう場合も正当な理由に当たる場合があります（クラシックコンサートで大きな声が出てしまう障害特性の人を断るなど）
5. 正当な理由がある場合には、説明が必要です

差別的取扱いを判断する際の視点

1. 個別の事案ごとに障害者、事業者（行政）、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、損害発生防止など）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断
2. 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい

障害者差別解消法の概要（合理的配慮）

障害を理由とする差別の禁止（続き）

合理的配慮

令和6年4月に民間事業者も含めて全面義務化

1. 日常生活や社会生活における制限（暮らしにくさ）をもたらす原因となる「社会的障壁」の取り除きを求める意思表示があった場合に、個別の状況に応じて講じられるべき措置（乗り物への乗車に当たっての職員等による手助け、筆談・読上げ等の障害特性に応じたコミュニケーション手段による対応、段差の解消のための渡し板の提供など）
2. 「意思の表明」は、言語（手話も含む）その他の意思疎通のための手段により伝えることを指し、知的障害等により本人が自ら意思を表明することが困難な場合には、その家族等が本人を補佐して意思の表明をする場合も含み得る

合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合、義務は生じない

合理的配慮とはどんなこと？

1. 合理的配慮とは、障害ゆえのバリア（これを「社会的障壁」と呼びます）を取り除くための手助けのことです
2. 基本的には、障害のある人から配慮の申し出があった場合に対応します
3. また、負担が重い場合や業務範囲を逸脱するような場合は対応しないこともありえます
4. 民間事業者については、令和6年4月に義務となります

合理的配慮とはどんなこと？

5. 障害のある人からの申し出については、日本語だけでなく、手話や筆談、家族や援助者による補助（代弁）も含まれます
6. 申し出を受けてから対応するため、基本的には「その場でできること」が中心です
7. ただし、従業員に対する配慮や、関係性が長期にわたる顧客（児童生徒、福祉サービス事業所利用者）などへの配慮については、一見さんとは異なる対応が求められます

合理的配慮の主な類型

物理的環境 への配慮	意思疎通 の配慮	ルールなどの 柔軟な変更
1. 携帯スロープを渡して段差を解消する、段差越えを手助ける 2. 高いところにある商品を取って渡す	1. 筆談や簡単な手話による意思伝達 2. 文字情報の読み上げ 3. 分かりやすい表現を用いた会話	1. 研修会などにおける休憩時間の調整 2. 障害特性に応じた手続き順や席の確保 3. 非公開会議への介助者同行

合理的配慮と環境整備

1. 合理的配慮は障害者等からの意思表示により提供 → 意思表示がなされた瞬間の環境によって提供すべき合理的配慮は異なる
2. たとえば段差が残っている建物における車いす利用者への合理的配慮と、スロープのある建物における合理的配慮は異なる（後者の方がより効果的・低負担で配慮を提供可能）
3. 事前に対応可能な施設の改善や備品の購入、職員研修などの環境整備が重要となる

障害者差別解消法の概要（第3条～第5条）

合理的な配慮に関する環境の整備

環境整備は法改正後も 引き続き努力義務

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

障害のある人からの意思表示があった場合において個別に求められる「合理的配慮」を的確に行うため、建築物をバリアフリー化する、職員に対する障害特性理解の研修などを行うといった「環境の整備」に関する取組みが計画的に行われるよう、努力義務を規定

過重な負担を判断する際の視点

1. 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
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）、実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況
2. 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい

こんな合理的配慮もあります

重度視覚障害で点字と音声読み上げソフトウェアの人が行政説明会へ参加した時のこと

（視覚障害のある人）

墨字では資料が読めないなので、資料を点訳してもらいたいのですが・・

（役所の職員）

点訳はソフトなどがないので困難ですが、読み上げ対応の電子データをお送りすることはできます

こんな合理的配慮もあります

重度肢体不自由で車いすユーザーの人が旅行先のホテルへ宿泊した時のこと

（肢体不自由の人）

部屋は車いす対応でありがたいのですが、浴室にシャワーチェアがないので入浴が危険です。シャワーチェアの手配はありますか？

（ホテルの支配人）

シャワーチェアは用意がないのですが、代用できそうなイスはお使いいただけます

こんな合理的配慮もあります

軽度知的障害があり、漢字にルビを振れば読める人が行政の会議へ参加した時のこと

（知的障害のある人）

会議の資料が100ページありますが、ルビがないので読めません。総ルビにしてもらいたいのですが・・・

（役所の職員）

総ルビは負担が重く困難ですが、資料概要をまとめた2ページくらいの資料は用意できます

こんな合理的配慮もあります

精神障害（統合失調症）のある人が、
混みあう病院で診察待ちをしている時のこと

（精神障害（統合失調症）のある人）

混みあう待合室では、誰かに監視されているような気がしてしまいます。不安なので診察順番を早めてほしいのですが・・・

（病院の医師）

診察順を早めることは困難ですが、待機室を用意して順番が来たら呼び出すことはできます

内閣府・合理的配慮事例集

1. 内閣府が全国から収集した、合理的配慮や環境整備に関する事例集です
2. 障害種別ごとに合理的配慮や環境整備に関する好事例を紹介、障害のある人の困りごとと、それに対する配慮等が掲載されています
3. 「内閣府 合理的配慮事例集」で検索、もしくは下記のURLへアクセスしてください

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

「できる・できない」
の二元論に陥らない
「建設的対話」の発想
が極めて重要です

「合理的配慮」 難しく考える必要なし！

合理的配慮を提供するまでの基本的なステップは

○相手と話し合いを行い、

○相手の希望に応じて、

○対応可能な、納得の得られる配慮を行うこと

建設的対話をして

すなわち

基本的な考え方は、一般的な顧客対応や他の行政サービスと何ら変わりません

建設的対話ってどういうこと？

1. 「建設的対話」とは、できる・できないの二元論で考えるのではなく、できる範囲で対応可能な代替案を提示することです
2. たとえば、視覚障害のある人から「文字の資料を点字にして欲しい」があった場合、その場で点訳対応できる人は少数ですが、文字を読み上げて録音してもらうことなら、多くの人がその場で対応できます
3. この「読み上げ」を相手方に提示するのが、建設的対話となります

建設的対話ってどういうこと？

4. 提示を受けた視覚障害のある人は、その内容が自分の希望することを代替しうるものかどうかを判断して、諾否を伝達します
5. 希望すること（障害者側）と実施できそうなこと（事業者や行政側）を、対話によって探っていくプロセスといえます
6. 特に窓口や接客では、日常的に行われています

多くの接客場面で自然にやっています

企業様に特有の
顧客との接客シーンや
取扱い商品などから
考えることも大切です

取扱い商品や接客シーンの整理

1. 取り扱っている商品やサービスの特徴
(これにより、対応可能性の 高い／低い 障害特性が導かれる)
2. 窓口（実店舗）対応の有無（これにより、いわゆる一見対応が中心と なる／ならない が導かれる)
3. 反復継続性の程度（これにより、踏み込んだ個別的配慮の 必要／不要 が導かれる)

取扱い商品や接客シーンの整理

- 4. **主な想定顧客**（これにより、重点的に対応すべき障害特性の **あり／なし** が導かれる）
- 5. **店舗などの特殊性**（これにより、環境面での配慮や環境整備の **容易／困難** が導かれる）

実際の対応を行う従業者（社員）に動いてもらうには、法の理念や会社・店舗の方針などとあわせて、管理者が「実務的になぜ必要なのか」「何をどれくらいまで対応するか」を説明できることが重要

差別解消法のことや
合理的配慮のことで
困った時に相談する
ことができる窓口など

令和5年10月16日(月)から

障害者差別に関する相談窓口の試行事業



「つなぐ窓口」がスタート！

本事業の相談窓口は、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、取り次ぎします

■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■

相談者

障害者



事業者



1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域や事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

調整・取次*

2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口を試行的に設置します。

New!

1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。

自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事案終結に向けた関係機関との調整を行っています。

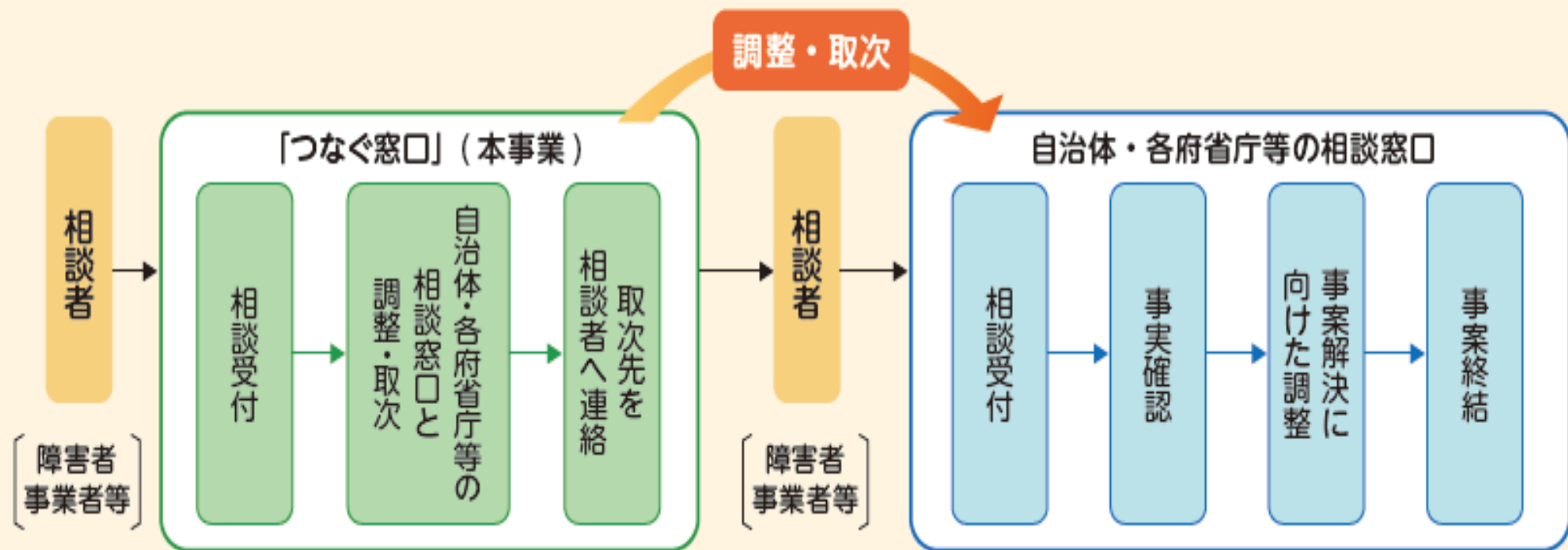
2 「つなぐ窓口」(本事業)

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に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

■「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ ■

「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と連絡を行うと、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。



※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事案の解決に努め、共生社会の実現を目指します。

つなぐ窓口の連絡先など

電話相談：

0 1 2 0 – 2 6 2 – 7 0 1

毎日 10時から 17時まで（祝日・年末年始を除く）

メール相談：

info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp

障害者差別解消法の概要（地域協議会）

障害者差別解消支援地域協議会

趣旨・目的

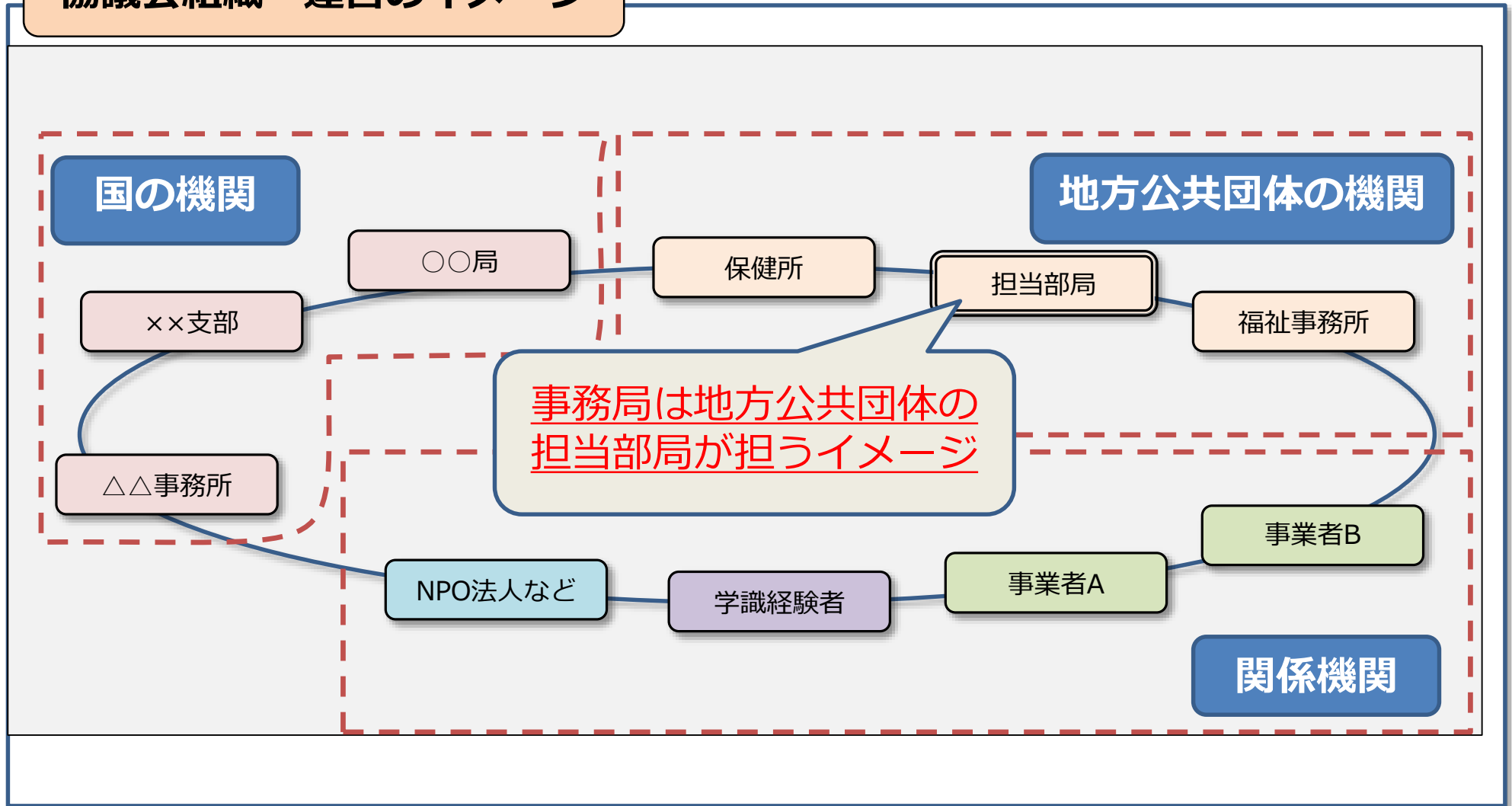
行政機関に対して障害者差別に関する相談等をした際に、各機関が有している権限は必ずしも明らかでなく、相談等を受けた窓口だけですべてに対応することが困難

そのため、国や地方公共団体の機関（関係機関）が「障害者差別解消支援地域協議会」を組織することにより、地域において障害者差別に関する相談や争いごとの防止や解決などを推進するためのネットワークを構築することが重要

協議会を通じて、いわゆる「制度の谷間」や「相談のたらいまわし」などが生じない体制の構築や地域全体での相談・紛争解決機能の向上を図る（協議会設置は各地方公共団体の判断（任意設置））

障害者差別解消法の概要（地域協議会）

協議会組織・運営のイメージ



合理的配慮の実装を 通じて、包摂的な 社会の実現を目指す

2065年を見通してみると

2065年には「4人に1人」となる75歳以上人が

老人性白内障なら → 視覚障害

老人性難聴なら → 聴覚障害

身体機能が低下したら → 肢体不自由

認知症なら → 精神障害

その他にも、内臓機能の低下は加齢によってリスク増大

2065年（40年後）を想像して

1. 視力障害のある顧客を想定して、文字ポイントの大きなチラシを用意【結果的に目が見えにくくなった高齢者にも有効】
2. 聴覚障害のある顧客を想定して、筆談対応や指差し注文などを実施【結果的に耳が遠くなった高齢者にも有効】

これらは、すべて差別解消法の「合理的配慮」です

2065年（40年後）を想像して

3. 知的障害のある顧客を想定して、できるだけ分かりやすい文章にイラストや写真などを添えた案内を作成【結果的に子どもや外国籍、あるいは軽度認知症の高齢者などにも有効】

差別解消法の「合理的配慮」を企業活動の中に実装していくことで、包摂的な社会の実現と事業活動の持続可能性向上が両立できるのではないのでしょうか

気づかないと合理的配慮・
建設的対話につながらない

→ 気づこうとしない
気づくことすらできない

ご清聴
ありがとう
ございました

ご参考まで・・・（その１）

全国手をつなぐ育成会連合会

2020年4月から、一般社団法人として生まれ変わりました。

<http://zen-iku.jp/>



または、「全国手をつなぐ育成会連合会」
で検索していただくとたいがいトップで
表示されます。

QRコードはこちら！

お待たせしました！ついに最新版発刊！！

育成会
の本

障害のある人が 使える支援

2024年8月
発刊

あたらしいほうりつの本
最新版！

● 簡単な説明とイラストでよくわかる ●

本書は、知的障害のある人が、福祉サービスや医療費の補助制度、年金や手当などお金に関する制度を、勉強できるように、工夫して出版しました。なるべく短い文章でわかりやすく制度を説明したり、目で見てわかるようにイラストをたくさん使ったりしています。

目次

- PART 1 障害者手帳について知ろう
- PART 2 お金のことについて知ろう
- PART 3 支援って何？どこで相談できるの？
- PART 4 住むことをお手伝いするサービス
- PART 5 通う・働くをお手伝いするサービス
- PART 6 障害のある子どもを支援するサービス

発行元 一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-17-6 第三和幸ビル2C

お求めは右記にて承ります▶

最寄りの都道府県政令都市育成会、
または滋賀事務所（電話 077-536-5297・ファクス 077-536-5299）まで

ホームページからもご注文・お問い合わせいただけます <http://zen-iku.jp/booklist>

当サイトからのメールは「siga-jimu@zen-iku.jp」で届きます。「siga-jimu@zen-iku.jp」からのメールを受信できるようなドメイン設定としていただくか、弊会ドメイン「zen-iku.jp」を受信リストに加えていただきますよう、お願い申し上げます。



又村あおい 著
B5判／122ページ 定価1540円(税込)
ISBN978-4-909695-05-5



ご参考まで・・・（その3）

賛助会員になると『手をつなぐ』が届きます

「手をつなぐ」は、知的な障害のある当事者（本人・家族）
に関しての各地の情報、わかりやすい制度の説明、各地で
元気に活動する人たち、親の声、本人の声が満載の情報誌。
賛助会員（年間4,100円）になると、毎月『手をつなぐ』
をお届けいたします。

1か月あたり約350円！

ホームページ <http://zen-iku.jp/publish/tsunagu>
（お問合せ）

電話：03-5358-9274（平日10時から19時）

メール：info@zen-iku.jp（24時間受付）



ご参考まで・・・（その４）

「おたすけプラン」シリーズ大好評です！

育成会の会員向けの福利厚生として展開する保険事業「おたすけプラン」シリーズは「所得補償保険」「がん保険」「傷害総合保険」の３種類で、いずれも障害のある人にもご加入いただけるよう、運用を工夫しています（障害以外の理由で加入できない場合があります）。加入対象は、育成会の会員〔障害のある人、障害のある人の家族（親、きょうだい）、障害福祉サービス事業所の職員、全国手をつなぐ育成会連合会の賛助会員〕の皆さまです。

（お問合せ）

電話：０３－５３５８－９２７４（平日１０時から１９時）

メール：info@zen-iku.jp（２４時間受付）



おたすけプランシリーズの概要

(1) がんのおたすけプラン：日本人の2人に1人は患う「がん」に特化した保険

⇒ 告知事項をシンプルにしたことで、知的障害のある本人が加入しやすく

(2) おたすけプラン・日ごろの備え：個人賠償責任保険+傷害総合保険+特定感染症補償

⇒ 日常生活での賠償トラブルを補償し、自転車の自賠責も兼ねる。手ごろな価格でご加入可能（年齢による保険料変動がなく、告知不要）

(3) 暮らしのおたすけプラン：所得補償に特化した保険

⇒ 病気やけがで長期休業（退職）になった場合に、給与の60%程度を補償（精神疾患による休職も2年間補償）

団体契約により保険料10%割引！

知的障害者を支える方向け
「暮らしのおたすけプラン」

所得補償保険
+ 葬祭費用等補償特約

知的障害者本人
の安心・安全・健康をサポート

がん保険

日ごろの備え
個人賠償+傷害+特定感染症

手をつなぐおたすけプラン

自閉スペクトラム症 マイペースなきみに

家族は すったもんだ

監修：井上雅彦
編集：全国手をつなぐ育成会連合会
イラスト：マリマリマーチ

◎ A5判 / 104頁
◎ 定価 1,430円 (本体 1,300円 + 税10%)
◎ 2022年11月発行
◎ 978-4-8058-8785-1

読み聞かせにも
（発行）次第アップストア

オールカラー！

【目次】

はじめに

自閉スペクトラム症の特徴と理解

はじめに / ASD 診断のある人・ない人 /
ASD の原因 / ASD のある人は増えている？ /
ASD のある子どもの子育てへの支援 /
読者のみなさんへ

すったもんだの日々

主な登場人物

- 1 学校
「何があっても学校は行くもの」(など全6話)
- 2 施設・病院
「お父さんの願望」(など全5話)
- 3 行事・外出(全10話)
- 4 家・日常生活(全13話)

<コラム>

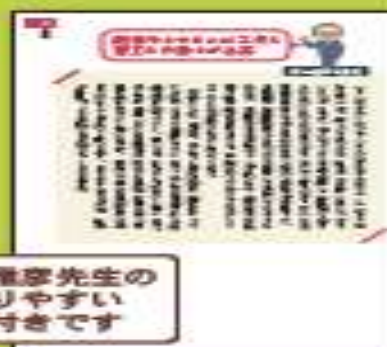
- 伝えるポイントは、「具体的に」と「視覚的に」
- 体験を重ねて不安をなくす 他2本

全国手をつなぐ育成会連合会の機関誌「手をつなぐ」に好評連載中の4コマまんが「毎日すったもんだ」が一冊の本になりました。

自閉スペクトラム症のある子の個性と向き合いながら、笑いあり涙ありの「すったもんだ」な家族の日常を、4コマまんがで切り取りました。学校、病院、外出など場面ごとのユニークなエピソードに、クスッとしたり、多様な個性を実感したり。解説付きで、かかわりの参考にもなる一冊です。



井上雅彦先生の
わかりやすい
解説付きです



ほのぼのとした
温かいイラストで描く
34のエピソード