

事業者のみなさん 障害のある人への 合理的配慮を行いましょう

障害者差別解消法が改正されました



障害者差別解消法とは

障害者差別解消法とは、障害のある人もない人も、すべての人がお互いの人格や個性を尊重しながらともに生活できる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別の解消を目指す法律です。

※この法律の対象となる「障害のある人」とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害・高次脳機能障害を含む）、そのほか心身の障害（難病による障害も含む）があり、障害や社会のなかにある障壁によって日常生活や社会生活が困難になっているすべての人（障害児も含む）です。

●事業者にも合理的配慮が義務づけられました

この法律が改正され、2024年4月からは、事業者^{※1}による障害者の社会的障壁^{※2}を取り除くための「合理的配慮」の提供が、これまでの「努力義務」から「義務」になりました。

※1 この法律の対象となる「事業者」とは、営利・非営利、個人・法人を問いません。一般的な企業やお店だけでなく、個人事業者やボランティア組織なども含まれます。

※2 障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上で障壁となる事物・制度・慣行・観念などさまざまなもののこと。



合理的配慮とは

合理的配慮とは、障害のある人から社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要とする意思が伝えられたときに、過重な負担※とならない範囲でできる対応をすることです。国の行政機関や地方公共団体などと同様に、事業者にも合理的配慮の提供が義務づけられました。

求められた配慮が過重な負担となるときは、障害のある人に過重な負担となる理由を説明し、別の配慮を提案するなど建設的に話し合うことが大切です。

※「過重な負担」の判断は、具体的場面や状況に応じて、対応による事業への影響、必要となる費用、技術的・人的制約などを考慮して、総合的、客観的に判断することが必要です。

こんな合理的配慮の提供ができます

障害のある人への合理的配慮は、相手の立場になって考えるちょっとした心づかいからも生まれます。次に紹介する具体例を参考に、自分たちの職場などでは、どのような心づかいが障害のある人の役に立つのかを考えてみましょう。

●段差がある場所で…

電車の乗り降りや店舗の出入り口など段差がある場所では、スロープを設置するなどして車いすの人を補助する。



●メニュー選びのときに…

レストランなどで、視覚障害のある人にメニュー内容（料理名・値段・分量）などを店員が読み上げる。



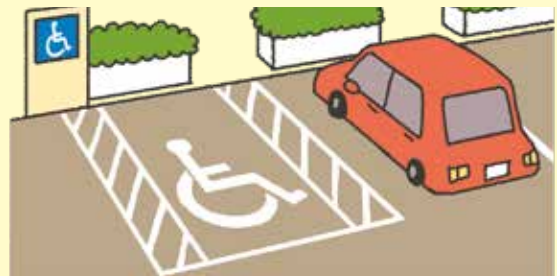
●受付でのやりとりを…

ホテルのフロントや施設の受付などで、聴覚障害のある人とのやりとりに筆談やタブレット端末を利用する。



●大型の駐車場に…

大型の駐車場なら、杖や車いすを利用する人などに必要な広さが確保された障害者用の駐車スペースをつくる。



●待合室の呼び出しで…

病院の待合室やホテルのロビーなどで、聴覚障害のある人を呼び出すときは、口頭ではなく座席まで呼びに行く。



●電話のみの予約を

電話のみで行っている予約受付を、聴覚障害のある人などのために、FAXでも行えるようにする。



●店内のレイアウトを…

飲食店などで、車いすの人も利用できるように、テーブルやいすの配置の一部を変更する。



●施設のフロアガイドに…

商業施設の案内所などで、知的障害のある人などにわかりやすいように、フロアガイド（店舗案内図）にフリガナをつけて渡す。



●事前に準備を…

会議などで障害のある人の参加が事前にわかっている場合は、障害に応じた資料の準備や、サポートする同伴者の参加を検討する。



●署名が難しいとき…

障害のある人から署名などの代筆を頼まれたら、代筆可能な書類の場合は意思を十分確認してから代筆する。



障害のある人との対話で次のような言葉は避けましょう

☹️「先例がありません」

差別の解消を目指すことが大切です。先例がないことは断る理由になりません。

☹️「特別扱いできません」

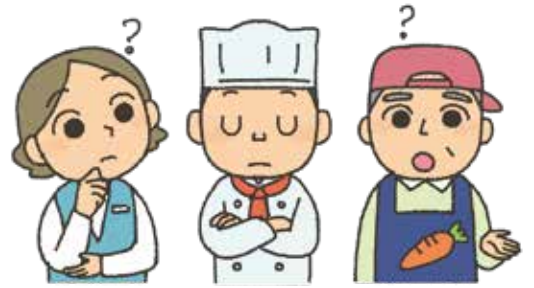
特別扱いではなく、障害のある人となない人の事実上の平等を整えることが目的です。

☹️「もし何かあったら…」

漠然としたリスクは断る理由にはなりません。リスクや対策は具体的に検討しましょう。また、同じ障害でも程度や個人差があります。ひとくりにした発言はやめましょう。



こんなときはどうしたらいい？ 合理的配慮 Q&A



Q 障害がある人から申し出のあった合理的配慮が過重な負担となる場合でも、行わなければなりませんか？

A 求められた合理的配慮の内容が事業者にとって過重な負担であるときは、申し出通り行う義務はありません。ただし、過重な負担とならない範囲の対応など解決策を検討することが重要です。

Q 障害のある人が合理的配慮を受けられなかったと感じただけで、合理的配慮の不提供となりますか？

A 障害のある人の感じ方のみで決まるのではなく、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断されます。

Q 相談や問い合わせの時間や回数などの制限は合理的配慮の不提供ですか？

A 一律に合理的配慮の不提供とはなりません。たとえば、ひとりが相談し続けていることで、ほかの相談者たちが長時間待っている場合などは、対応に区切りをつけても合理的配慮の不提供には当たりません。

Q 飲食店での食事介助や温泉施設での入浴介助など、いわゆる身体介護を断ることはできますか？

A 身体介護に当たる行為は、それを事業の一環として行っている場合を除いて、申し出を断っても合理的配慮の不提供にはなりません。

Q 障害により移動が困難な人から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしいと言われた場合、断ることはできますか？

A 自宅などへの送迎は、それを事業の一環として行っている場合を除いて、申し出を断っても合理的配慮の不提供にはなりません。

Q 障害により移動が困難な人から、開催されるイベントを自宅のパソコンなどにインターネット中継してほしいと言われた場合、断ることはできますか？

A 自宅などへのインターネット中継は、それを事業の一環として行っている場合を除いて、申し出を断っても合理的配慮の不提供にはなりません。

Q 主治医や相談員など担当者の変更を求められたら、断ることはできますか？

A 現担当者の業務遂行などに問題がなければ断れますが、問題があれば障害にかかわらず対処すべきことです。また、異性と話せないなど特殊な理由があるときは、担当者変更が合理的配慮の提供になる場合もあります。

Q 障害によるストレスや情緒不安定が影響している暴言や器物破損などの言動は、許容しなければいけませんか？

A 不適切な言動について、障害の影響を考慮した対応が望まれますが、過度なものは許容しなくとも合理的配慮の不提供にはなりません。

資料：「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://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

小豆島町健康づくり福祉課 (問い合わせ先 障害者福祉係)
住所 小豆郡小豆島町片城甲44番地95 電話番号82-7038 FAX番号82-1120