

障害者差別解消法の概要と 合理的配慮のポイントについて

令和6年1月31日（水）

川崎市健康福祉局障害保健福祉部障害計画課

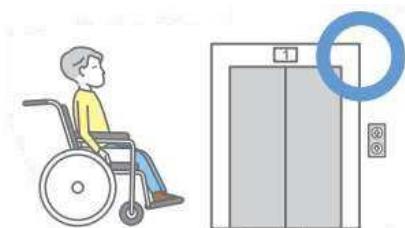
共生社会の実現に向けて

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！

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

第8条 **事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として(①)、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(②)、**障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 (略)

- **障害を理由として**、財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、**正当な理由なく障害のない人と異なる取扱い**をすることにより障害のある人を不利に扱うことを禁止。
- 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**社会的障壁を解消するための手段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**に該当する。



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



3
障害を理由として、障害者に対して一律に接遇の質を下げる

「正当な理由がある場合」とは

- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「**正当な理由**」がある場合、すなわち
 - ① 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、
 - ② その目的に照らしてやむを得ないと言えるものは「**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**がある



- 「正当な理由がある」場合の判断は、個別のケースごとに行うことが重要
- 「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、正当な理由がある場合には該当しない
⇒ 障害のある人に対し、**個別の事情や、どういう配慮が必要か等の確認を行うことが有効**



不当な差別的取扱いに該当する例

- 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

- ◆ 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（障害のない者には付さない条件を付すこと）。

※ 上記内容はあくまでも例示であり、不当な差別的取扱いに該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意

不当な差別的取扱いに該当しない例

- 正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

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）



※ 上記内容はあくまでも例示であり、不当な差別的取扱いに該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要。

不当な差別的取扱いに関する留意点

- 次のような理由により一律に判断を行うことは「正当な理由がある場合」には該当しない
 - ・ もし何かあったら・・・
 - ・ 過去に同じようなことがあったから
 - ・ 世間一般にはそう思われているから
- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めることが望まれる
- 障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効
- 正当な理由があり、不当な差別的取扱いに該当しない場合でも、合理的配慮の提供を求められる場合には別途検討が必要

※ 障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を判断するためや、合理的配慮のために必要な範囲でプライバシーに配慮しながら、障害のある人に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いに該当しない



「合理的配慮の提供」とは

(法改正後)

第8条 (略)

- 2 **事業者は、**その事業を行うに当たり、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(①)において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)をしなければなら**ない。**

※令和6年4月1日以降の条文

※ 義務化によって変わること・変わらないこと

※法改正により義務化されます。

- 社会的な規範としての確立が図られることで、合理的配慮の必要性が社会全体で強く認識されるようになる。
- 障害者からの意思の表明があった場合に、事業者は、過重な負担のない範囲でどのような対応ができるかについて、**真摯に検討することが求められる**こととなる。
- 一方で、合理的配慮の内容自体がこれまでよりも引き上げられるものではない。



「どのようにしたら、障害のある人が、事業者が行う財・サービスや各種機会等の提供を受けるために、障害となっている社会的障壁を除去することができるか」について、個別の事案ごとに必要な対応を検討していくことが求められる。



「合理的配慮の提供」とは

(法改正後)

第8条 略

2 事業者は、その事業を行うに当たり、**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(①)**において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)をしなければならない。

- 合理的配慮の提供は、障害者から、「社会的障壁の除去を必要としています」という**意思の表明があった場合に行う。**

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



- **意思の表明**とは

言語（手話を含む。）、点字、筆談、実物の提示、身振りサイン、触覚による意思伝達等、

障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

※障害の特性等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。


- ✓ 意思の表明が困難な障害者が、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合には、法の趣旨に鑑み配慮を提案するために、建設的対話を働きかけるといった自主的な取組に努めることが望ましい。

「合理的配慮の提供」とは

(法改正後)

第8条 略)

2 事業者は、その事業を行うに当たり、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(①)において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、**当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)**をしなければならない。

- 合理的配慮は、個々の場面で、障害のある人が、障害のない人と同等に**財・サービスや各種機会等の提供を受けることができるよう、問題となっている「社会的障壁」を除去するため**に行う対応。
 - 法律上、事業者求められる「必要かつ合理的配慮」については、**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**に留意が必要。
 - (a) **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**
 - (b) **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**
 - (c) **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**
- 
- 個々の事案ごとに判断
- さらに、合理的配慮は、障害特性・具体的場面等に加えて、**性別・年齢にも配慮することに留意**

「合理的配慮の提供」とは


(法改正後)

第8条 略)


2 事業者は、その事業を行うに当たり、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(①)において、**その実施に伴う負担が過重でないとき(②)**は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)をしなければならない。

- 「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

- (a) **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)
- (b) **実現可能性の程度** (物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- (c) **費用・負担の程度**
- (d) **事務・事業規模**
- (e) **財政・財務状況**



個々の事案・事業者ごとに異なる

- 
- ・ 「過重な負担」に該当すると判断した場合には、**丁寧にその理由を説明し、理解を得るよう努める**ことが望ましい。
 - ・ さらに、その際には、建設的対話を通じて相互理解を図り、**代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討**することが求められる。

「建設的対話」とは

(改定基本方針)

建設的対話に当たっては、**障害者にとっての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等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要**である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等や事業者が対応可能な取り組み等を対話の中で共有する等、**建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資する**と考えられる。

➡ **障害者からの申し出への対応が難しい場合**でも、建設的対話と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、と言っておきます。

障害者の保護者
(発達障害)



「合理的配慮の提供」に関する例

- 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- ◆ 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、前例がないことを理由に必要な調整をせずに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。



※ 上記内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要

「合理的配慮の提供」に関する例

- 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

合理的配慮の提供義務違反に該当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、混雑時のため付き添いはできないが、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）

※ 上記内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要

合理的配慮の提供における留意点

対話の際に避けるべき考え方

□ 前例がありません

合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要がある

前例がないことは断る理由にならない

□ 特別扱いできません

合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではない

□ もし何かあったら・・・

漠然としたリスクだけでは断る理由にならない

どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要がある

□ 〇〇障害のある人は・・・

同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくりにせず個別に検討する必要がある



「環境の整備」

第5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。**

「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

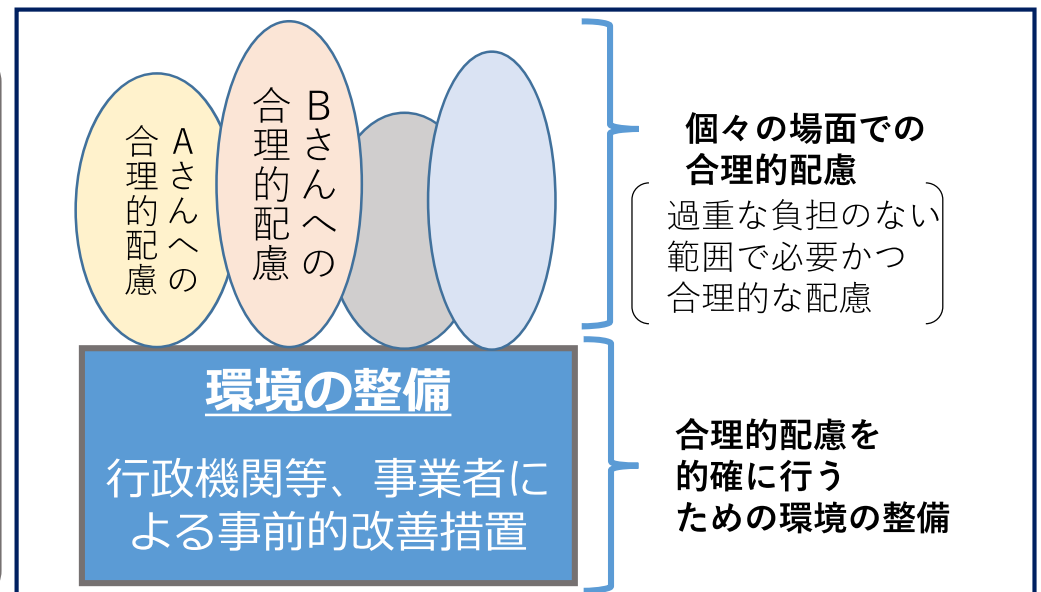
(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)

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



研修・啓発

- 共生社会を実現するためには障害を理由とする差別は解消されなければならないこと、障害を理由とする差別が、**本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼす**こと、障害を理由とする差別の解消のための取組は、**障害者のみならず、全ての国民にとっての共生社会の実現に資するものであること**についての理解を深めていただくことが重要。
- 事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者等からの相談に的確に対応するために、法令や障害に関する理解を促進することが重要。

➡ 研修等を通じて法、基本方針、対応指針、障害特性に関する理解を促進

☆内閣府では、事業者の方等に参照していただくことを目的としたウェブサイトや各種資料等を作成しています。研修等の実施に当たってはぜひ御活用ください！



事業者における相談体制の整備

- 障害者等から相談を受けたときに対応する相談窓口を事前に決めておき、組織的な対応ができるよう備えておくことが重要
- 相談窓口の整備に当たっては、窓口の開設に加え、既存の顧客相談窓口の活用や、相談対応を行う担当者をあらかじめ定めておくといった対応が考えられる
- 相談窓口の周知を図るとともに、相談受付時には、対面のほか、電話、FAX、電子メールなどによる相談も行ったり、相談者の障害特性に応じて可能な範囲で多様なコミュニケーション手段を用意して対応することが望ましい
- 実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用したり、マニュアル等に見直しに活用することも考えられる



「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」の 施行までの対応事項（想定）

○基本方針の改定

障害者政策委員会で議論された基本方針改定案を基に基本方針を改定（令和5年3月14日閣議決定）

○事業者向け対応指針の改定

改定後の基本方針を基に、事業者の事業を所管する各主務大臣において、関係者の意見を聴いた上で、事業者向け対応指針を改定

○国・地方公共団体における相談体制の整備

改定後の基本方針を踏まえ、各地方公共団体等において相談体制の整備等を実施
内閣府において、障害者、事業者、地方自治体等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口につなぐ役割を担う相談窓口試行事業を実施（令和5・6年度事業）

○国民全体への周知啓発

障害者、事業者を含む国民全体への周知啓発

施行期日：令和6年4月1日

参考：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

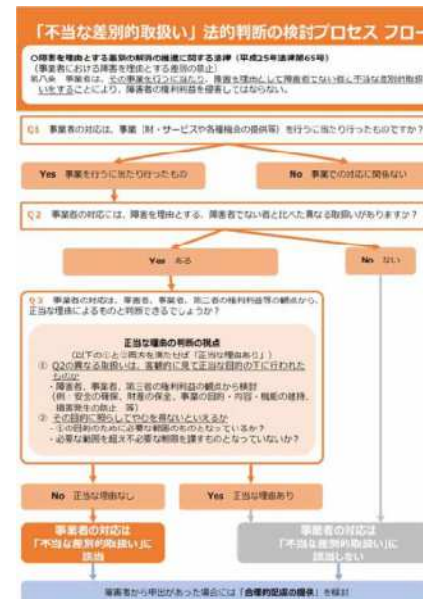
- 内閣府では令和4年度調査研究事業において、有識者等による検討会での議論の下、国や地方公共団体の相談窓口等担当者が相談対応業務を行うに当たり、障害者差別解消法や基本方針に沿った事案の分析・対応の検討を行う際の参考資料として、令和4年度に「相談対応ケーススタディ集」を作成。
- 本ケーススタディ集では、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の法定判断の検討プロセスをフロー形式で示しつつ、法の考え方等を解説。あわせて、具体的なケースを10件（いずれも架空の場面設定）用意し、各ケースをフローに沿って検討・解説を行っている。
- 相談窓口等担当者だけでなく、障害者や事業者が法の考え方の理解を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



【ケーススタディ集】 <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>

ケーススタディ集の構成

- I. はじめに
- II. 本ケーススタディ集の構成・活用方法
- III. 障害者差別解消法について
 - 法制定の背景・経過及び概要
 - 「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」の法的判断の検討プロセス
- IV. ケーススタディ
 - 「不当な差別的取扱い」ケース
 - 「合理的配慮の提供」ケース
 - 「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」複合ケース
- V. 相談対応事例インタビュー
- VI. 参考資料



参考：障害を理由とする差別の解消の推進に関するその他の参考資料

- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

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

- 障害者差別解消に関する事例データベース

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



- 行政機関等や事業者が障害者に対して行うこととされる「合理的配慮の提供」や「不当な差別的取扱いの禁止」など、障害者差別解消法に定められている事項について解説したポータルサイトを令和4年3月に公開。令和5年5月には同サイト上で参考事例を障害種別等で検索できる「障害者差別解消に関する事例データベース」も公開。

- 合理的配慮の提供等事例集

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

- 関係省庁や地方公共団体等から収集した事例等を基に障害種別や場面ごとに整理した事例集を、令和5年4月に改訂。



- 事業分野相談窓口（対応指針関係）

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

- 各主務大臣が所掌する分野及び当該分野に対応する相談窓口を整理した相談窓口一覧表を令和5年5月に公開。

事業分野	相談窓口	対応指針	備考
総務省	総務省 行政手続の推進に関する法律（行政手続法）	行政手続法第10条（行政手続の透明性の確保）	行政手続法第10条の2（行政手続の透明性の確保）
	総務省 行政手続の推進に関する法律（行政手続法）	行政手続法第10条（行政手続の透明性の確保）	行政手続法第10条の2（行政手続の透明性の確保）
厚生労働省	厚生労働省 労働基準法	労働基準法第15条（労働者の健康確保）	労働基準法第15条の2（労働者の健康確保）
	厚生労働省 労働基準法	労働基準法第15条（労働者の健康確保）	労働基準法第15条の2（労働者の健康確保）
経済産業省	経済産業省 労働安全衛生法	労働安全衛生法第15条（労働者の健康確保）	労働安全衛生法第15条の2（労働者の健康確保）
	経済産業省 労働安全衛生法	労働安全衛生法第15条（労働者の健康確保）	労働安全衛生法第15条の2（労働者の健康確保）
国土交通省	国土交通省 国土利用計画法	国土利用計画法第15条（国土利用の確保）	国土利用計画法第15条の2（国土利用の確保）
	国土交通省 国土利用計画法	国土利用計画法第15条（国土利用の確保）	国土利用計画法第15条の2（国土利用の確保）
環境省	環境省 自然環境保全法	自然環境保全法第15条（自然環境の確保）	自然環境保全法第15条の2（自然環境の確保）
	環境省 自然環境保全法	自然環境保全法第15条（自然環境の確保）	自然環境保全法第15条の2（自然環境の確保）
農林水産省	農林水産省 農業者保護法	農業者保護法第15条（農業者の保護）	農業者保護法第15条の2（農業者の保護）
	農林水産省 農業者保護法	農業者保護法第15条（農業者の保護）	農業者保護法第15条の2（農業者の保護）
文部科学省	文部科学省 教育基本法	教育基本法第15条（教育の確保）	教育基本法第15条の2（教育の確保）
	文部科学省 教育基本法	教育基本法第15条（教育の確保）	教育基本法第15条の2（教育の確保）
デジタル庁	デジタル庁 デジタル行政推進法	デジタル行政推進法第15条（デジタル行政の推進）	デジタル行政推進法第15条の2（デジタル行政の推進）
	デジタル庁 デジタル行政推進法	デジタル行政推進法第15条（デジタル行政の推進）	デジタル行政推進法第15条の2（デジタル行政の推進）

障害特性ごとの主な特徴について

視覚障害のある方について

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいる

[見えづらい方]

- ・細部がよくわからない
- ・光がまぶしい
- ・暗いところで見えにくい
- ・見える範囲が狭い(視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方)
- ・特定の色がわかりにくい

主な特徴

- ・一人で移動することが困難
- 慣れていない場所では、一人で移動することが難しい方が多い
- ・音声を中心に情報を得ている
- 目から情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手している
- ・文字の読み書きが困難
- 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多い



聴覚・言語障害のある方について

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいる
言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいる
言語障害のある方は、その原因によって聴覚障害を伴う場合がある



主な特徴

- ・外見から分かりにくい
 - 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがある
- ・視覚を中心に情報を得ている
 - 音や音声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手している
- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない
 - 聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいるが、相手の話は聞こえていない場合がある
- ・補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない
 - 補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多い

盲ろうの方について

盲ろうは、視覚と聴覚の両方に障害がある状態

見え方や聞こえ方の程度によって、
様々なタイプに分けられ、大きく分けると4つのタイプがある

- ・全盲ろう
- ・弱視ろう
- ・全盲難聴
- ・弱視難聴

見え方の違い、聞こえ方の違いに加えて、コミュニケーション方法もさまざまである

【盲ろうの方の多様性】

	聞こえない	聞こえにくい
見えない	全盲ろう	全盲難聴
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴



肢体不自由のある方について

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方等がいる

移動には、杖や松葉杖、義足、電動の車椅子等を使用する方、自力歩行の方等がいる

主な特徴

・移動に制約のある方もいる

→下肢に障害のある方は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方もいる
歩行が不安定で、転倒しやすい方もいる

車椅子を使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくい

・文字の記入が困難な方もいる

→手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な方もいる

・体温調節が困難な方もいる

→脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方もいる

・話すことが困難な方もいる

→脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいる



内部障害のある方について

内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能、肝臓機能などの機能障害がある

○心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいる

○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいる

○腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいる

○ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口(ストマ)を造設している方もいる

○小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいる

○ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服用している方

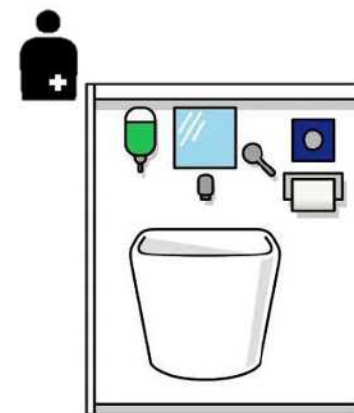
○肝臓機能障害

肝臓の機能が低下した障害で、倦怠感(だるさ)、黄疸(皮膚や白目が黄色くなる)、出血傾向(あざがしやすい)、易感染性(感染しやすい)、吐血、意識障害などが生じやすくなる方もいる

内部障害のある方について

主な特徴

- ・外見から分かりにくい
 - 外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にある
- ・疲れやすい
 - 障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重たい荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限される
- ・タバコの煙が苦しい方もいる
 - 呼吸機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方がいる
- ・トイレに不自由されている方もいる
 - ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方(オストメイト)は、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要



難病に起因する障害のある方について

難病に起因する障害とは、発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする疾病などに起因する障害

主な特徴

- ・症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えづらい方もいる
- ・進行性の症状を有する、大きな周期でよくなったり悪化したりする方もいる
- ・同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す疾患もある



知的障害のある方について

知的障害のある方とは、概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方
重度の障害のため同伴者と行動される方もいるが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢いる

主な特徴

- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる



重症心身障害のある方について

重症心身障害とは、

- ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由
- ・年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害
の2つが重複している状態

その状態にある子どもを重症心身障害児、さらに成人した人を含めて「重症心身障害児(者)」と呼ぶ

主な特徴

- ・ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態の方が多い
- ・移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、
日常の様々な場面で介助者による援助が必要な方もいる
- ・声が出せても会話で意思を伝えることは難しいことが多い
- ・口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えるが、
日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともある



精神障害のある方について

精神障害のある方とは、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方
適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られている

○統合失調症

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障害を引き起こすが、薬によってこれらの症状を抑えることもできる

○うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味がなくなったりして、日常生活に支障が現れる

○てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞(ニューロン)の活動が突然崩れて激しい電氣的な乱れが生じることによって、発作が現れる病気で、薬によって約8割の方は発作を止められるようになった

主な特徴

- ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる
- ・気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる



発達障害のある方について

発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)等、脳機能障害であって、通常低年齢において症状が発現するもの
自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがある

主な特徴

- ・外見から分かりにくい
- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい方もいる
- ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ・関心あることばかり一方的に話す方もいる



合理的配慮の提供の事例

視覚障害

- ① 盲導犬を連れてきた客が来店したところ、他の客から犬アレルギーだという申し出があった。
⇒双方に御了解いただいた上で、お互いが離れた位置になるよう配席を変更した。

- ② 盲導犬と温泉施設へ来たが、入浴している間に盲導犬を待機させる場所はあるか。
⇒浴室や脱衣所に盲導犬の待機場所はないので、入浴している間は事務室で預かることとした。

聴覚障害

- ① 食券制の飲食店で、呼ばれたらカウンターまで自分で取りに行く仕組みになっているが、呼ばれても分からない。
⇒呼ばれても分からないという申し出があったので、身振りによって料理ができたことを伝えた。それでも気付かなかったようなので、店員が座席まで配膳した。

- ② 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。

肢体不自由

- ① 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。
- ② 申し込み書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。
⇒十分に本人の意向を確認したうえで、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。

内部障害

- ① 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。
- ② ホテルに宿泊したときに、大広間へ移動して食事をするようになっていたが、体調不良のため、なるべく移動する機会を少なくしたい。
⇒バイキング形式であったが、およそ一人前の料理を取り分けて客室まで運び、移動せずに食事できるようにした。

※出典：内閣府「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf> 2023年10月25日時点

心のバリアフリー認定制度（参考）

観光庁では、バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を創設しています。

また、認定された観光施設には、観光庁が定める認定マークが交付されます。

●対象施設

宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館

●認定基準 ※以下の基準を「全て」満たす必要があります。

①施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、ご高齢の方や障害のある方が施設を安全かつ快適に利用できるような工夫を行っていること。

例：浴室内備品（シャワーチェア等）、発達障害者向けのパーテーションの貸出し
車椅子の通行幅を確保するための机・椅子の配置、移動 等

②バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施していること。

例：障害を持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部研修に参加
観光庁の作成したマニュアルを活用し、社内勉強会を実施 等

③自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアに関する情報などのバリアフリー情報を積極的に発信していること

例：宿泊予約サイト、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト等にバリアフリー情報を掲載 等

<心のバリアフリー認定制度に関するお問い合わせ先>

●国土交通省 観光庁 参事官（産業競争力強化）

観光施設における心のバリアフリー認定制度担当

TEL：03-5253-8111（内線：27-308）

Email：hqt-kanko-bfnintei@ki.mlit.go.jp

申請方法等詳細につきましては、
こちらのページに掲載されておりますので御確認ください。

・ホームページ

https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/innovation_00001.html



[観光庁ホームページ]

ご清聴ありがとうございました。
今後ともよろしくお願いいたします。

- 川崎市ホームページ 障害者差別解消法のページ
<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000076080.html>



[川崎市ホームページ]

※本資料のP 1 からP 3 3 は内閣府作成の資料を用いています。

■お問合せ先■ 川崎市健康福祉局障害保健福祉部障害計画課
電話：044-200-2654 FAX：044-200-3932
メール：40syokei@city.kawasaki.jp