



□障害者差別解消法に係るQ&A

	質問	回答
1	「障がい」の考え方はどのようなものですか？	「障がい」の考え方として、「医学モデル」「社会モデル」というものがあります。 医学モデルは、「障がい」を個人の心身機能や病気、外傷などに起因する個人の問題ととらえる考え方です。一方、社会モデルは、障がいのある方にとって日常生活又は社会生活を営む上で、障壁となるものを障がいと捉える考え方です。 「障がい」は、個人だけにあるものではなく、社会全体にあるものと考えべきです。この社会の中の障がい(社会的障壁)は、社会が変わることで解消されていきます。
2	社会的障壁とは何ですか？	障がいがある方にとって、日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他の一切のものをいいます。 それぞれの障壁に関する考え方は以下のとおりです。 ①「事物」の障壁：段差など物理的な障壁 ②「制度」の障壁：障がいを理由とした利用制限等の制度面の障壁 ③「慣行」の障壁：障がいのある方の存在を意識していないために、手話言語、字幕、点字、音声等の情報保障が不十分であることから情報面での制約があるなどの障壁 ④「観念」の障壁：障がいのある方は大変、可哀想などの偏見や無理解、無関心などの意識上の障壁
3	障害者差別解消法の対象となる障がい者の範囲はどうなりますか？	障害者手帳を持っている人のことだけではありません。 身体障がいのある人、知的障がいのある人、精神障がいのある人(発達障がい、高次脳機能障がいの人も含む。)、その他の心や体のはたらきに障がいがある人で、障がい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全てが対象です。(障がい児も含まれます。)
4	障害者差別解消法の対象となる「事業者」はどういったものですか？	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。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。
5	不当な差別的取扱いとはどのようなものでしょうか。	障がいを理由として、正当な理由なく、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない人には付さない条件を付けるなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することです。保護者や介助者が一緒にいなければ一律に入店を断る、障がいのある方向けの物件はないと言って対応しない、障がいがあることを理由として一律にサービスの質を下げるなどが該当します。
6	個人情報保護等の観点から、障がいのある方に対し一定の制約を設けてもよいのでしょうか。	個人情報の保護や本人確認等の観点から、連絡の手段や対応者を限定する事例が見受けられます。 例えば、現在公共サービスとして提供されている「電話リレーサービス(きこえない・きこえにくい人ときこえる人をつなぐ電話)」の利用を一律に断る、窓口業務において、見えない・見えにくい方に一律に家族や介助者との来店を求め、代筆対応等も家族等に任せる(窓口の職員は対応しない)なども不当な差別的取り扱い、合理的配慮の不提供に該当し得ます。これらの対応が、客観的にみて正当な理由があると言えるのかをしっかりと考えていく必要があります。
7	合理的配慮とはどういったものですか？	障がいのある方から、社会の中にあるバリア(社会的障壁)を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられた場合、その実施に負担が過重でないときに行う対応のことを言います。
8	合理的配慮を行うことは義務なのでしょうか？	法的義務です。

9	合理的配慮を行う上で、気をつけることはどのようなことでしょうか？	<p>まず、障がい等に対する正しい知識を得ること、そして対話をしっかり行いましょう。合理的配慮は、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に提供される必要があります。一方的な意見・対応の押し付けがなされると、問題が複雑化したり、一向に対応が改善されないなど、誰にとってもメリットのない状況になる可能性があります。</p> <p>また、合理的配慮の提供の判断を行う前提として、必要な考え方は、以下のとおりです。</p> <p>①「前例がない」は、合理的配慮の提供を断る理由にはならない。 ⇒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ります。前例がないことは断る理由にはなりません。</p> <p>②合理的配慮の提供は、特別扱いではない。 ⇒合理的配慮の提供は、障がいのある方もない方も同じようにできる環境を整えることが目的であり、特別扱いではありません。</p> <p>③「もし何かあったら」という漠然とした不安も合理的配慮の提供を断る理由にはならない。 ⇒漠然としたリスクだけでは断る理由になりません。具体的に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を検討する必要もあります。</p> <p>④「〇〇障がいのある方は」とひとくくりにして、一律な対応をしない ⇒同じ障がいでも程度などによって必要な配慮が異なります。ひとくくりにせず、個別に検討する必要があります。</p>
10	障害者差別解消法に掲げられる「建設的対話」とはどういうことですか？	「建設的対話」は、合理的配慮を求める障がい者の意向を丁寧に聞き、仮に十分な配慮を行うことが困難な場合はその理由を説明する、また、それに代わる代替案を提案する等、当該障がい者との意思疎通(やりとり)を十分に行之、理解が得られるように話し合うことです。
11	障がいのある方からの意思表示がなければ対応しなくてもよいのでしょうか？	意思表示は、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、その家族、介助者など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表示を含みますので、本人から意思表示がないからといって対応しなくてよい、ということにはなりません。また、意思表示がない場合であっても、障がいのある方が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、適切と思われる配慮を提案するなど、自主的な取組に努めることが望ましいです。
12	合理的配慮における過重な負担とはいったものですか？	<p>過重な負担については、一律に定められるものではなく、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事務・事業への影響(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か。)</li> <li>○実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)</li> <li>○費用・負担の程度</li> <li>○事務・事業規模</li> <li>○財政・財務状況</li> </ul>
13	客観的にみて、合理的配慮の提供を行わないことがやむを得ない場合、何も対応しなくても問題ないのでしょうか？	合理的配慮の提供を検討する際、障がいのある方との「建設的対話」が重要になります。建設的対話に当たっては、障がい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がい者と合理的配慮を提供する側が共に考えていくために、お互いの状況等の理解に努めることが重要です。やむを得ない理由で求められた対応が難しい場合であっても、対応可能な代替の手段を検討し提案する、それについて改めて意見交換をするなど対話を重ねていくようにしてください。その上で、どうしても対応が難しい場合にあっては、その理由を説明し、理解を求めることも必要です。
14	自治体等が実施する、期間を定めた「実証実験」や「試行的な事業」は、障害者差別解消法の例外になるのでしょうか？	障害者差別解消法において、「実証実験」や「試行的な事業」を例外とするような規定等はありません。

15	障がい者から指摘を受けた行政機関や事業者が、「不当な差別」や「合理的配慮の不提供」ではないと自分たちの判断のみで決めてよいのですか？	障がい者から「不当な差別」や「合理的配慮の不提供」にあたると指摘された行政機関や事業者が、一方的に自分たちの解釈・判断のみをもって「不当な差別」や「合理的配慮の不提供」ではないと決めつけることは適当ではありません。障がいのある方と事業者等が建設的対話を通じ、相互を理解し、対応方法を検討することが必要です。
16	法で定める環境の整備(事前的改善措置)とはどのようなものですか？	個別の場面において、不特定多数の障がいのある方を対象として行われる環境整備のことで、施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障がいのある方の円滑な情報取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等のことで、職員に対する研修や規定の整備なども含みます。 鳥取県では、社会的障壁の除去を目的とした補助制度も設けていますので、ぜひ、ご活用ください。 ※ <a href="https://www.pref.tottori.lg.jp/263836.htm">https://www.pref.tottori.lg.jp/263836.htm</a> 
17	業界、業種によって求められる対応は異なると思いますが、対応の参考になるものはないですか？	各業界の所管省庁において、対応要領等を定めています。また、ケーススタディ集なども公開されていますので、そちらも御確認ください。 なお、対応要領等に記載されているものが全てではなく、記載されていないから対応しない、差別ではないなどということはありません。個別の事案ごとに必要な対応を行っていくことが重要です。 ※ <a href="https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html">https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html</a> 
18	障害者差別解消支援地域協議会とはどのようなものですか？	国や地方公共団体が設置することのできる、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域における障がいを理由とする差別の解消の機運醸成を図り、それぞれの実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行う協議会のことです。
19	不当な差別的取り扱いや合理的配慮の不提供となる行為を行った場合、罰則等がありますか？	行為そのものに対する罰則の規定はありません。ただし、所管省庁からの指導の対象になったり、他法令の規定による罰則等が適用されたりする可能性もあります。
20	雇用の場についても、障害者差別解消法の範疇になりますか？	雇用の分野では、障害者差別解消法ではなく、「障害者雇用促進法」が適用されます。障害者雇用促進法においても、障がいを理由とする差別の禁止や合理的配慮の提供義務が規定されています。