

障がい者等の施策について

誰もが暮らしやすい社会をめざして



鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局
障がい福祉課

障害者の権利に関する条約の締結

条約締結に向けた世界、日本の動き

2006年12月 国連総会で条約を採択

※条約にはすべての障がい者の尊厳と権利の保障を明記

2007年 9月 日本による条約署名(条約の内容に賛成)

2008年 5月 条約が発効

～ 条約締結に先立ち、障がい当事者の意見を聴きながら、
国内法令の環境整備を推進～

2009年(H21年)11月 鳥取県発「あいサポート運動」開始！

2011年 8月 障害者基本法の改正(合理的配慮の概念を規定)

2012年 6月 障害者総合支援法が成立

2013年 6月 障害者差別解消法が成立及び障害者雇用
促進法を改正

⇒ 2013年11月19日衆議院本会議、12月4日の参議院
本会議において全会一致で締結が承認された。

(2014年1月に批准。)

「障がい」の捉え方（2つの側面）

「障がい」の
捉え方

医学モデル

社会モデル

医学モデル

「障がい」を個人の心身機能や病気、外傷等に起因する「個人の問題」と捉える考え方です。



「障がい」の
捉え方

医学モデル

社会モデル

社会モデル

「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（社会的障壁）となるものを「障がい」と捉える考え方です。



障害者権利条約や法において、社会モデルの考え方を反映



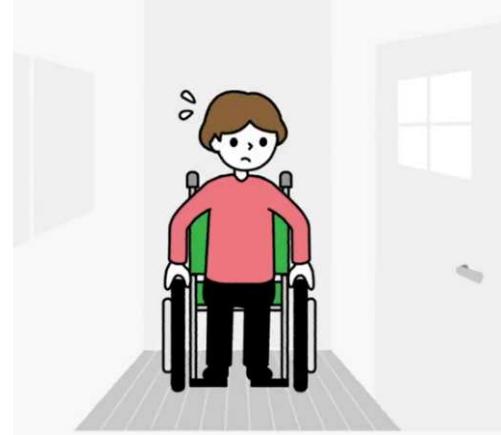
社会モデルにおいて、「障がい」は、かわりうるものであり、障がいのある方と、環境による障壁・まわりの人たちの態度との間の“相互作用”に起因するものとされています。

- 階段という障壁があることで車いすの方に障がいが生じていた。
- 車いす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

事物の障壁（バリア）

車椅子利用者にとっての段差や視覚障がい者にとっての点字ブロックのない歩道など



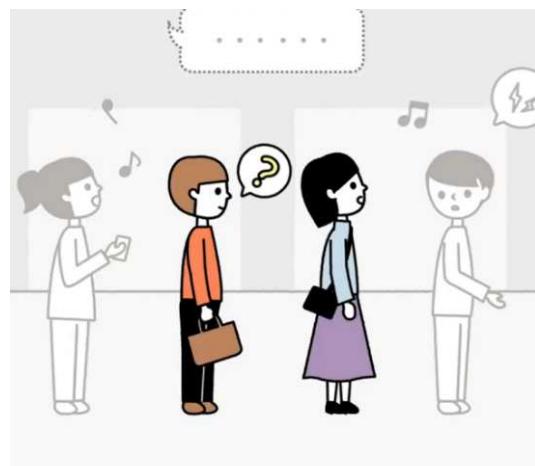
制度的障壁（バリア）

障がいを理由として利用を断つたり、制限したりするなど



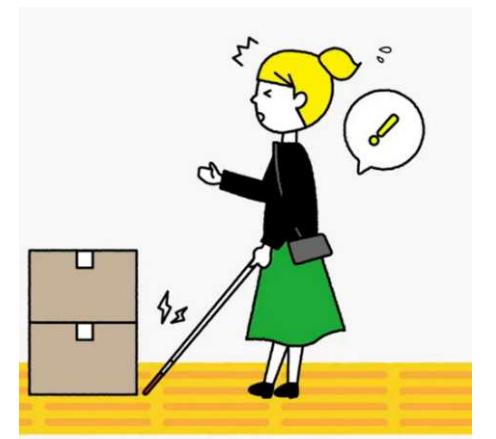
慣行の障壁（バリア）

手話通訳や字幕、点字などの情報保障が不十分なために、文化に親しめなかつたり、情報面で制約されたりするなど



観念の障壁（バリア）

「障がいのある方は大変」「可哀想」などの偏見や無理解、無関心といった意識上の障壁



障害者差別解消法 平成28年4月施行

(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)

目的

障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体、民間事業者などにおける障がいを理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげる。

こんな法律です

- 国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として差別する「不当な差別的取扱い」を禁止しています。
- 役所や事業者に対して、障がいのある人から、社会の中にあるバリア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ときに、負担が重すぎない範囲で対応する「合理的配慮の提供」を求めています。
- 差別を解消するための取組について政府全体の方針を示す「基本方針」を作成することを定めています。
- 行政機関等ごと、分野ごとに障がいを理由とする差別の具体的な内容等を示す「対応要領・対応方針」を作成することを定めています。

出典:内閣府作成リーフレット「障害者差別解消法が制定されました」「平成28年4月1日から障害者差別解消法がスタートします！」
「合理的配慮を知っていますか？」

障害者差別解消法 平成28年4月施行

(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)

対象となる「障がい者」は?

障がい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。）

対象となる「事業者」は?

※行政はもちろん対象

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」になります。

日常生活の中で個人的に障がいのある方と接するような場合も対象?

この法律は、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者などを対象にしており、一般の方が個人的な関係で障がいのある方と接するような場合や、個人の思想、言論といったものは、対象とていません。

障害者差別解消法の改正 令和3年6月4日公布

障害者差別解消法のこれまでの動き

2013年 6月 障害者差別解消法の成立

2016年 4月 障害者差別解消法の施行

2021年 5月 改正障害者差別解消法の成立（6月4日公布）**※令和6年4月1日施行**

主な改正内容

- 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加
- 事業者の社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的配慮の提供の義務化
- 障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

- ①基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加
- ②国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化
- ③地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報（事例等）の収集、整理及び提供に努める

	合理的配慮の提供（改正前）	→	合理的配慮の提供（施行後）
行政機関等	義務		義務
民間事業者	努力義務		義務

障がいを理由とする不当な差別的取扱いとは

- 障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を
 - 拒否する
 - 場所や時間を制限する
 - 障がいのない人にはつけない条件をつける
- などにより、障がい者の権利利益を侵害すること(不当な差別的取扱い)が禁止されている

正当な理由の判断

- 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場合は、正当な理由があるとされ「不当な差別的取扱い」には該当しない。
- 「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、

◆障がい者、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、損害発生の防止等

◆行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持などの観点から、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

留意事項

◇ 間接的な差別

車椅子・補助犬の同伴、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場合も、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

◇ 障がい種別間の異なる取扱い

障がい者間での取扱いの差異(障がい種別間での優遇制度の違いに基づく異なる取扱い等)は対象外となる。

具体例



①保護者や介助者等がいなければ入店を断る。



②障がいのある人向けの物件はないと言って対応しない。

「不当な差別的取扱いの禁止」ポイント

「正当な理由なく差別的取扱いをする」

⇒ 正当な理由がある場合は対象外

⇒ 正当な理由があると判断した場合には、障がいのある方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とされている

Point

◆ 個別事案ごとに、障がい者・事業者・第三者の権利利益や、事業目的・内容等を踏まえ、具体的場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断 → 事例の積み上げが必要

① 肢体不自由(軽度麻痺)があり、細かな作業が難しい生徒が実験実習に参加。危険な試薬を扱うため、本人及び第3者の安全確保の観点から、作業を一部制限。

② 聴覚障がいのある方が、ガイド案内付きの美術品鑑賞ツアーを応募。「ガイドが聞こえない方は応募できません」と受付を拒否。

・ 参加を拒否する「正当な理由」はあるか。

⇒ 手話通訳と一緒に参加していただくことは。紙での作品説明を配ることで代替することは。

⇒ そういう説明・調整を行って、参加していただくことができたのでは。

③ クラシックコンサートで、頻繁に大きな声ができる障がい特性のある方の入場を断る。

・ 第三者の権利を著しく侵害する場合は、「正当な理由」に当たる場合がある。

⇒ ご本人の状態を正確に理解した上で判断したか。説明を尽くしたか。

⇒ 出口に近い席を用意し、症状がでた場合は外に出ていただくといった対応はできなかつたか。

合理的配慮の提供とは

- 事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、
 - ・障がいのある方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において
 - ・その実施に伴う負担が過重でないときは
 - ・当該障がいのある方の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

合理的配慮の留意事項

事務・事業の目的・内容・機能に照らし、

- 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障がいの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

過重な負担の判断

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

- 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

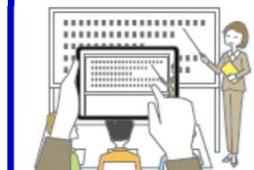
具体例



①段差がある場合に、スロープなどで補助する。



②意思疎通のために絵・写真やタブレット端末などを使う。



③文字の読み書きに時間がかかる方に対して、ホワイトボードの内容を書き写す代わりに電子機器等で撮影できるようにする

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	障がいのある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障がいのある方への偏見など

「合理的配慮の提供」ポイント

①「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」

- 基本的には、障がい者から、配慮の申し出があったときに対応
※ 「何も言わなければ、何もやらなくていい」というわけではない。通常の接客と一緒に。
※ 申し出の方法は、手話や筆談、家族や援助者による代弁等も含まれ得る。

②「その実施に伴う負担が過重でないとき」

「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しなければならない」

- **過重な負担**とは、例えば以下のような場合が考えられる（個別ケースによる）。
 - ① 建物の全ての扉を自動ドアにしてほしい。
 - ② （人的余裕がないが）建物に滞在するすべての時間、職員が介助でついてほしい。
- 過重である場合、それを**説明し理解**を求める。加えて、**対応可能な別のやり方を提案**。
 - ① 全てを改修工事するのは、時間的・費用的に難しい。
ただ、ご使用になる部屋のドアは、あらかじめストッパーで開放しておく。
 - ② 受付に一人しかいないので、常時同行することはできない。
ただ、お困りのことがあれば隨時対応するので、いつでも声をかけてほしい。
- **合理的配慮の種類や内容**は、例えば以下のようなものが挙げられる。
具体的に何を必要としているか／できるかは、対話の中で探り・すり合わせていく必要。
 - ① 物理的な環境（段差、高低、トイレ設備…）
 - ② ルールや運用（行列、同行者、席確保…）
 - ③ コミュニケーション方法（筆談、読み上げ、わかりやすい表現…）

双方の建設的対話
が重要

建設的対話の重要性

(基本方針)

建設的対話に当たっては、障害のある人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のある人と行政機関等・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、障害のある人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。



障がいのある方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み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？

障がいのあるお子さんの
保護者(発達障がい)



防音窓の設置には工事も必要だし、すぐに対応することは難しいな。障がい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。

合理的配慮の提供における留意事項 ～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…

- ・合理的配慮は障がい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。

□ ○○障がいのある人は…

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

同一場面における 不当な差別的取扱い/合理的配慮の提供/環境の整備に当たる事例

- ◎ 公共施設を利用したいが、車いすを使っているため、出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障がい者の利用を拒む

<合理的配慮の提供>

⇒ 職員が段差を乗り越える手伝いをする、段差に携帯スロープを架ける。



<環境の整備>

⇒ 携帯のスロープを購入する、改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

- ◎ 申込手続を行うときに、視覚障がいがあるため自筆では書類に記入することができないので、店員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

⇒ 正当な理由なく障がい者の申込みを拒む

<合理的配慮の提供>

⇒ 本人の意向を確認しながら店員が代筆する。

<環境の整備>

⇒ 申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う。



【おおよその考え方】

- ・合理的配慮の提供：一定の設備や人員等の環境のもとで、**個別の求めに応じて対応するもの**
- ・環境の整備：不特定多数向けに設備や人員等の確保など対応体制面の**事前の改善措置を行うもの**

「環境の整備」

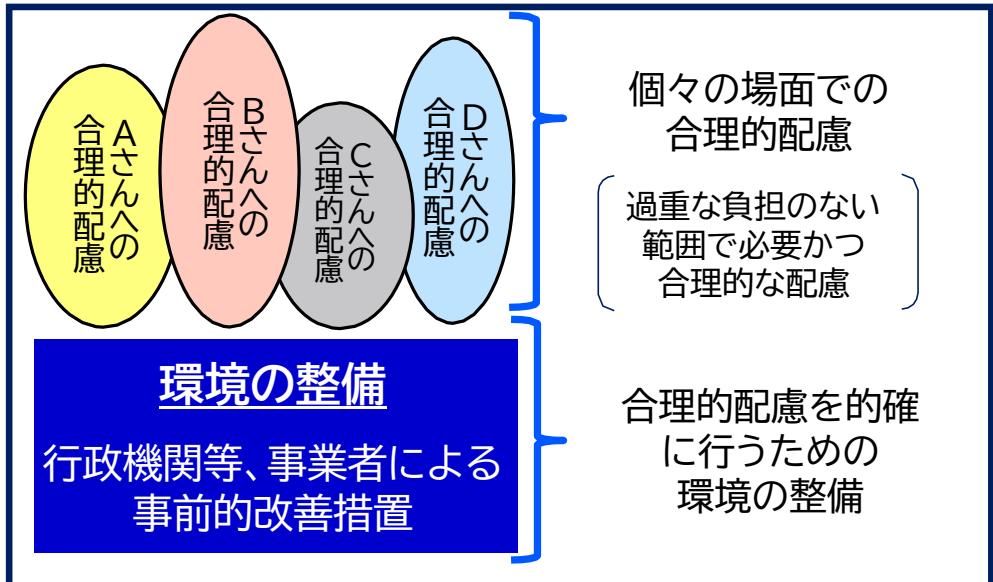
第5条 行政機関等及び事業者は、**社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を的確に行うため**、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修**その他の必要な環境の整備に努めなければならない。**

「環境の整備」の例 (不特定多数の障がい者が主な対象)
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、障がいのある人が利用可能)
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、障がいのある人が利用可能)

留意事項
● <u>他の障がいのある方等への波及効果についても考慮した環境の整備</u> を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、 <u>合理的配慮の提供に関する相談対応等</u> を契機に、 <u>内部規則やマニュアル等の改正等</u> 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



障害者差別解消法の改正への対応について

- まずは、事業所内の従業員へ障害者差別解消法等の研修を行う、内閣府のホームページへ掲載しているリーフレットをみてもらうなど法律の内容の周知に御協力ください。
- 内閣府のホームページには、合理的配慮の提供等事例集などを掲載していますので、従業員に確認してもらい、実際に合理的配慮等の申し出があった場合に備えていただくことも有効です。
- 各事業者や店舗において定められているマニュアルや規則等がある場合は、見直しを行うことも有効です。
※ 関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針も内閣府のホームページに公開されていますので、そちらも参考にしてください。

【関係府省庁所管事業分野別対応方針】

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



具体的な事例について

◆障害者差別解消法の概要や、障がい特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を知りたい

▶ **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/>



◆法で定める不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供、環境の整備について、実際の相談窓口に寄せられた具体例を知りたい

▶ **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/>



◆法で定める不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供例、ケースごとの考え方などを詳しく知りたい

▶ **不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集**

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



あいサポート運動スタート

～法整備に先立ち、県民運動としてスタート～



あいサポート運動とは

2006年の**障害者権利条約の合理的配慮などの理念を実践**するため、多様な障がいの特性、困っていること、必要な配慮などを理解し、障がいのある方に対するちょっとした手助けや配慮を通じて、**障がいのある方が暮らしやすい地域社会（共生社会）を県民とともにつくる運動**。2009年（平成21年）11月に鳥取県でスタート。

あいサポートー

障がいについて、

- ①「その内容や特性」
- ②「障がいのある方が日常生活で困っていること」
- ③「ちょっとした手助けや配慮の方法」

の三つを知ってもらい、行動として実践していただく方。

障がいのある方にちょっとした手助けをする意欲がある方であれば誰でも可。

あいサポートー研修の実施

地域や学校などで出前研修を実施

あいサポートメッセンジャー

あいサポート運動を教える講師

あいサポートバッジ



「あいサポート企業・団体」 認定制度

従業員等を対象として「研修」に取り組む企業・団体をして認定

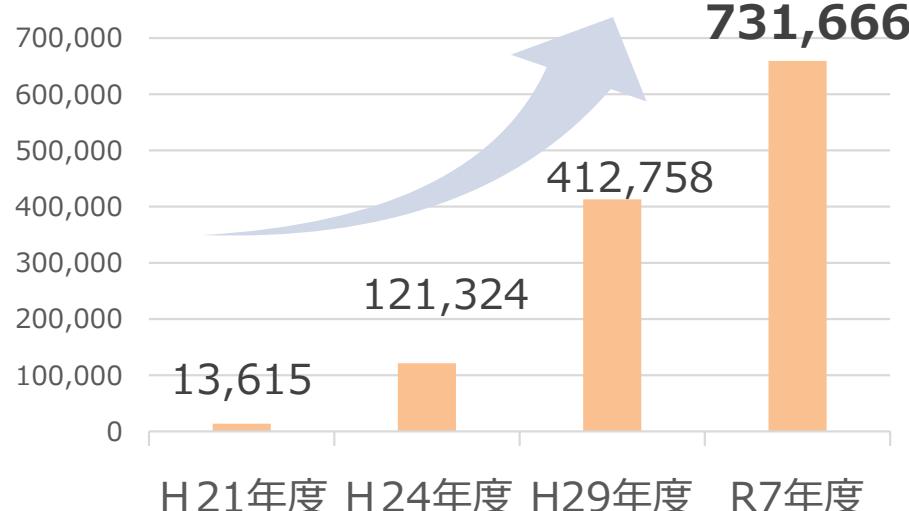
障がいのある方を支える
「心」を2つのハートを
重ねることで表現。
後ろの白いハートは障がいのある方を支える様子
を表すとともに、
「supporter
(サポートー)」の
「S」を表現している。



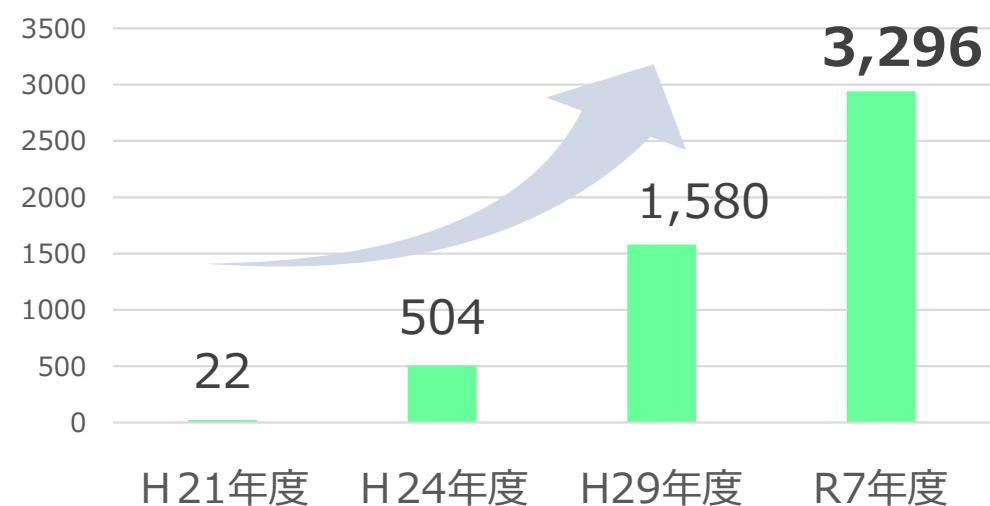
鳥取から全国へ広がるあいサポート運動

全国にあいサポートが広がり、73万人を突破！！

あいサポート数（人）



あいサポート企業・団体数



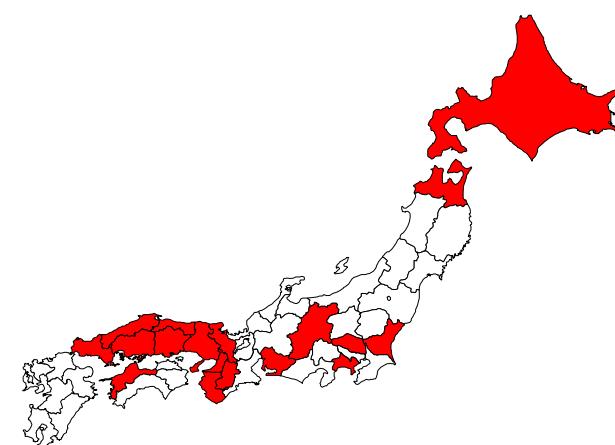
R7年度は11月末時点

鳥取県とのあいサポート運動

連携協定締結自治体数

8県19市6町&韓国江原道

R7年度は12月末時点



研修で伝えること(障がい特性や困っていること)



①見えない・見えにくい方がセルフレジ(タッチパネル)の前に立っている場面



- ・画面に何が表示されているかわからない
 - ・どこをタッチしてよいかわからない
 - ・カードやお金をどこに入れるのかわからない
 - ・そもそもセルフレジがどこにあるのかわからない
- などなど

«タッチパネルをよく見かける場所»
スーパー・コンビニ、飲食店、銀行ATMなど

②きこえない・きこえにくい方が待合で待っている場面(窓口の人が番号を呼んでいます)



★音声のみだと

- ・呼ばれていることに気づかない
 - ・情報が伝わらない
 - ・窓口でのやりとりがわからない
- などなど
- «想定される場面»
銀行、病院、駅、行政窓口など

研修で伝えること(どのような対応ができるのか)



①見えない・見えにくい方がセルフレジ(タッチパネル)の前に立っている場面



- ・スタッフが操作等の手伝いをする。
- ・有人レジに案内し、対応する。
- ・口頭での注文を受け付ける。
- ・文字等を拡大できる支援機器を用意する。
- ・表示内容の色をハッキリさせ、大きな文字を使い、簡単な項目にする。など

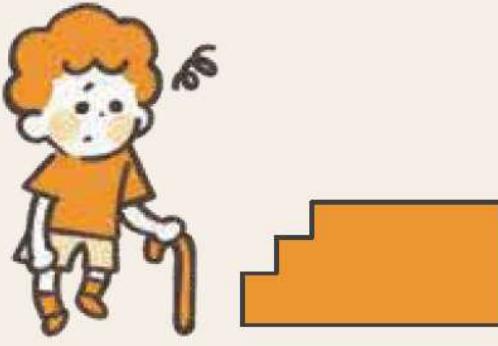
②きこえない・きこえにくい方が待合で待っている場面(窓口の人が番号を呼んでいます)



- ・待合で待っている人の前までいき、番号を表示するなどして、知らせる。
- ・文字情報を提示するなど、音声以外の情報でコミュニケーションを図る。など

こまっている場面は他にもあります

段差があつて移動しづらい



- ・簡易スロープなどを設置する。
- ・段差を越えるため介添えをする。
- ・スロープやエレベーター等のある所に移動するためにサポートする。

高いところに届かない



- ・高い所や低い所にあるものを取る(ボタンを押す)手伝いをする。
- ・陳列する位置を変える。
- ・(自動販売機等であれば)低い所にボタンを設置する。

災害時など緊急情報がきこえない



- ・音声だけでなく、文字情報も発信する。
- ・手話言語や要約筆記などの情報を付ける。
- ・ライト(光)、振動などで知らせる(情報を伝える)。

疲れやすいのに椅子に座れない



- ・内部障がいなど、外見からは分かりにくい方の場合であつても、ヘルプマーク等を身につけておられれば、席を譲ったり、声かけをしたりして、必要な配慮を行う。

がんばっているのに……



- ・精神障がいのある方など、応援しているつもりでも、声かけの仕方によって苦しくなることがある。がんばっているね、など、がんばりを認める声かけなどが重要。

一度にたくさんのことと言われると



- ・知的障がいのある方など、一度にたくさんのことと伝えるなどすると伝わりにくいことがある。わかりやすい説明を心掛けることが重要。



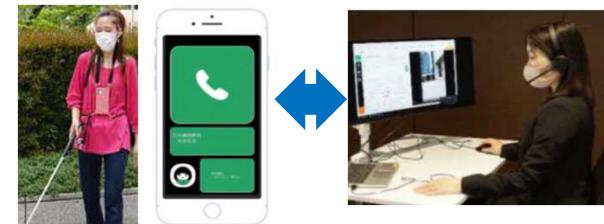
障がいのあるなしに関わらず、みんなに必要な配慮。

鳥取県はアクセシビリティ先進県へ

▶ ICTを活用した視覚障がい者の移動支援

遠隔地にいるオペレーターが、利用者のスマホから映し出された映像を通じて、視覚情報を音声で伝える遠隔サポートシステムを導入。

(遠隔サポートシステムイメージ)



▶ 公共インフラの「電話リレーサービス」、「ヨメテル」の普及

地元自治体が利用者の利用料負担を支援する「地域登録」を活用した電話リレーサービス、ヨメテルの利用促進（地域登録を活用した支援は、鳥取県が全国初）。

全国初！ 手話リンクの導入（令和7年4月～）

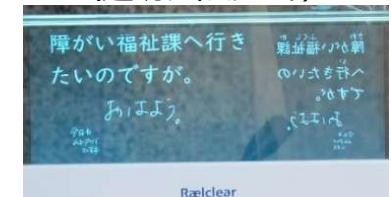
電話リレーサービスを使用して県ホームページから直接、県の窓口等に手話で問合せが可能。



▶ 聴覚障がい者向け音声文字変換システム（全国で初めて自治体窓口に導入）

音声を文字変換できるUDトークが使用できる端末を設置。R4年度には、UDトークと組合せて文字を表示する透明ディスプレイを県内18か所に設置。

(透明ディスプレイ)



▶ 情報アクセス・コミュニケーション支援

手話通訳者等の養成・派遣、資料の点字化・音声化等による情報発信を実施。

▶ 障がい者サポートの取組事例

障がい特性に応じた支援センターを設置し、相談支援を行うほか、ICTサポート窓口の開設、日常使用するICT機器の使い方を説明する学習会、字幕付DVDの貸出し、歩行訓練等を実施。