

# 事業者による 合理的配慮の提供の 義務化について

令和元年11月14日

東京都福祉保健局障害者施策推進部

共生社会推進担当課長 島倉



# 障害者差別解消条例

## > 障害者差別解消条例

### U 障害者差別解消支援地域協議会

- ・ H28.6設置、年2～3回開催
- ・ 障害当事者、学識経験者、事業者、  
医療・福祉・教育機関等（34人）
- ・ 情報共有、普及啓発・研修の検討



# 障害者差別解消条例

> 障害者差別解消条例

U 知事所信表明（H28.12 四定）

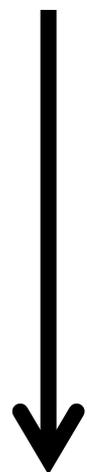
社会全体で障がいのある方々への  
理解を深め、差別をなくす取組を  
一層推進するための条例案について、  
検討を開始する



# 障害者差別解消条例

> 障害者差別解消条例

H29.3 検討開始



- ・専門部会の開催（9回）
- ・障害者・事業者団体ヒアリング
- ・パブコメ（H29.12～H30.1）

H30.6 二定に提案      H30.10 施行



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

U 条例検討部会（第8回）の議論

【基本的な考え方】

合理的配慮の提供を進める

不安や負担に対応する措置を講じる

合理的配慮の提供の義務化



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

## 【義務化賛成意見】

- ・「過重な負担のない範囲」なので、中小企業等にも配慮されている
- ・「過重な負担のない範囲」かつ「努力義務」という法の規定は分かりづらい
- ・通常の接客の範囲



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

## 【義務化反対意見】

- ・施設・設備改修などに繋がり、費用負担が重い場合がある
- ・混雑時に対応できない場合がある
- ・過重な負担の基準が不明確であり、事業者がそれを判断すること自体が負担



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

## 【ポイント1 基本的な姿勢】

- ・事業者による合理的配慮の提供を進めること自体を否定する意見はなかった

理念・方向性・目的の一致を確認



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

## 【ポイント2 不安】

- ・バリアフリー改修や職員研修が必要などと考えて「不安」
- ・障害者からの要望に対応できないこともあり、一律の義務化に「不安」

「環境の整備」などと混同しており、丁寧な普及啓発が必要



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

## 【ポイント3 負担】

- ・過重な負担の判断基準が不明確
- ・事業者自ら過重な負担の有無を判断することは、事業者負担

法令解釈や障害者への対応・説明等に  
困った時に、事業者に助言等を行う相談体  
制を整備



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

【ポイント その他（内部検討）】

- ・区市町村条例「努力義務」との整合性  
地方自治法 都道府県優先
- ・都内店舗で起きた事案の本社が他県  
都内店舗を対象



# 合理的配慮の提供

> 障害者差別解消条例

U 条例検討部会（第8回）の議論

【基本的な考え方】

合理的配慮の提供を進める

不安や負担に対応する措置を講じる

合理的配慮の提供の義務化



# 条例の特色

## > 障害者差別解消条例

### 東京都障害者への理解促進及び 差別解消の推進に関する条例

- 1 合理的配慮の提供の義務化
- 2 専門相談体制の整備
- 3 紛争解決の仕組みの整備
- 4 言語としての手話の普及



# 合理的配慮の提供 義務化

## > 障害者差別解消条例

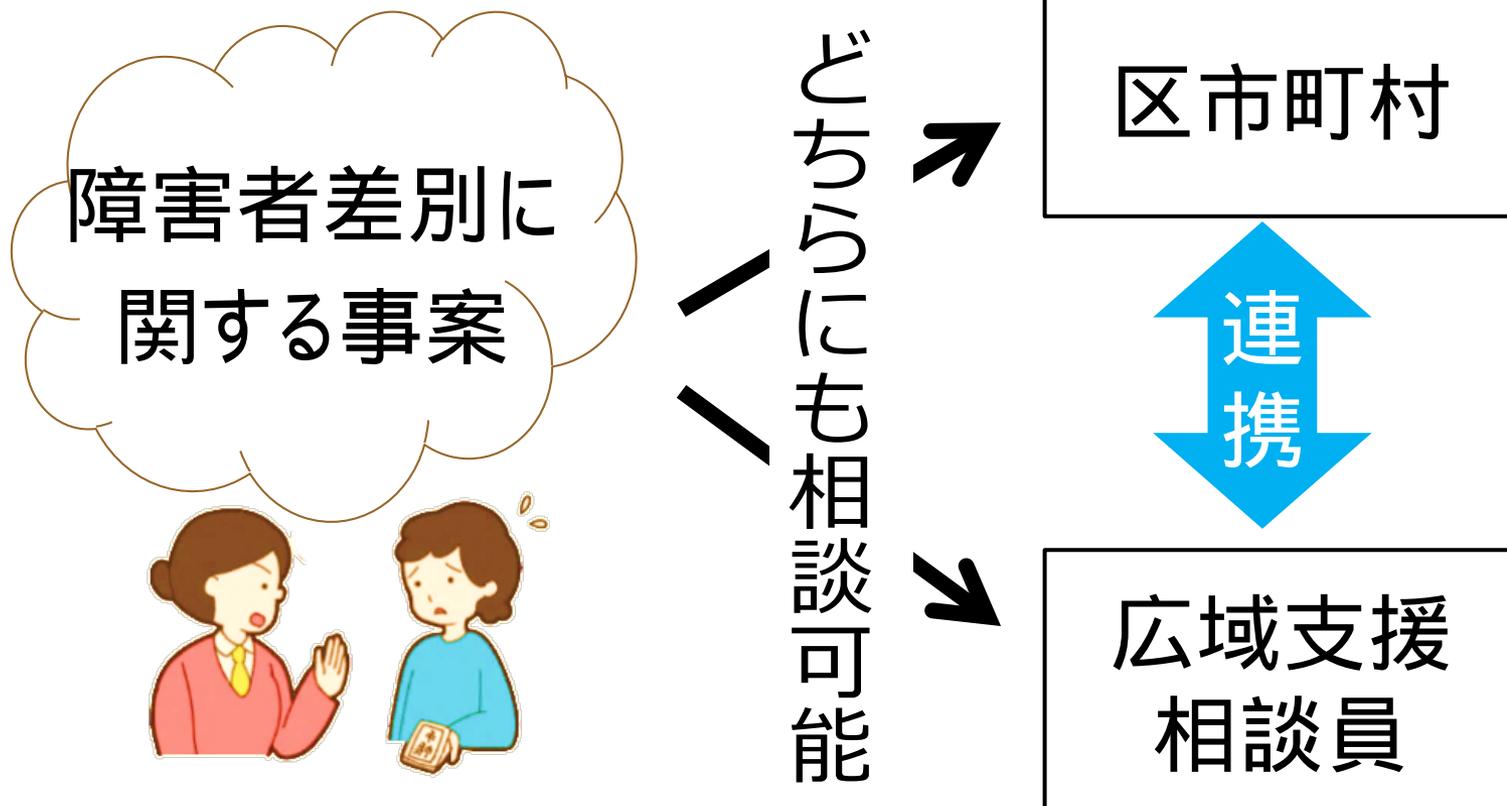
- u 都条例では、行政機関と同じく、事業者も義務
- u 「負担が過重でないとき」などの要件は法と同じ

	障害者差別解消法		都条例
	行政機関	事業者	行政機関 事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務	義務



# 広域支援相談員の役割

> 障害者差別解消条例



# 事業者向け普及啓発

> 東京都の取組 > 普及啓発

- ・パンフレット等を業界団体に配布
- ・業界紙、雑誌への寄稿
- ・事業者向け説明会（約280人）
- ・都内10ブロックで小規模研修会





# 啓発資料

> 東京都の取組 > 普及啓発

## U 合理的配慮等の好事例集

(H30.3作成)

- ・合理的配慮等の提供等の事例を生活場面ごとに掲載



# 啓発資料

> 東京都の取組 > 普及啓発

## U 障害者差別解消法ハンドブック

(H30.10改定版)

- ・理解すべき障害特性や  
配慮すべき事項を掲載



# 福祉保健モニター

> 東京都の取組 > 普及啓発

- ・福祉保健に関心のある人
- ・約400人（回答率73.3%）
- ・インターネットでアンケートに回答
- ・調査期間：H31.1.11～1.24



# 福祉保健モニター

> 東京都の取組 > 普及啓発

## U 障害者差別解消法の認知度

知っている 66.2% ( 61.3% )

・名前も内容も 35.5% ( 28.2% )

・名前のみ 30.7% ( 33.1% )

( )内の数字はH29.2調査時点 21



# 福祉保健モニター

> 東京都の取組 > 普及啓発

## U 障害者差別解消条例の認知度

知っている 44.2%

・名前も内容も 16.2%

・名前のみ 28.0%



# 相談実績

## > 相談実績

相談件数の増加 **約3倍**

	不当な差別	合理的配慮	その他	計
平成30年度	85	78	144	307
平成29年度	27	32	59	118

その他には、法や条例の解釈、質問、苦情等を含む



# 相談実績

## > 相談実績

相談者の分類（対前年度比較）

当事者 59件 139件（2.4倍）

事業者 4件 32件（8倍）

合理的配慮の提供に関する相談78件

うち、 サービス飲食等24件、

行政機関等22件、 教育18件



# 相談例

## > 相談実績

### 【聴覚障害者からの相談】

- ・インターネット通信回線の申込の際、電話による本人確認を求められた。電話リレーサービスで本人確認してほしい。

### 【事業者】

- ・メール確認で詐欺にあうケースが増大し、本人と直接、電話して契約完了する方針



# 相談例

## > 相談実績

### 【対応結果】

- ・電話リレーサービスでの本人確認を個別に認め、状況に応じて、本人とメールでやり取りする。
- ・相談者からも契約完了とセンターの対応に満足した旨の連絡あり。



# 相談例

## > 相談実績

### 【事業者からの相談】

- ・客がミシンを使える店で、店側はミシンの操作方法のみ教えている。車椅子のお客様に支援を求められたので、付き添いを求めると、「差別解消法違反、警察を呼ぶ」と怒ってしまった。予約も嫌と言う。どうしたら良いか。



# 相談例

## > 相談実績

### 【対応結果】

- ・センターから、法令説明とともに、対話を重ねて解決を図っていくことが大切と助言
- ・2回目以降は、当該のお客様に笑顔も見られ、楽しそう。店側は、操作設定、精算時にお金を出すなどの補助をしている。



**ご清聴**  
**ありがとうございました**

