

## 第2節

## 改正障害者差別解消法の施行に向けた取組

## 1. 「国等職員対応要領」の関係府省庁の改定概要及び「地方公共団体等職員対応要領」の策定状況

## (1) 「国等職員対応要領」の関係府省庁の改定概要

「障害者差別解消法」第9条に基づき、同法第6条に定める基本方針に即して、国の行政機関の長等<sup>※1</sup>は同法第7条に規定する不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供に関し、国の行政機関等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下本章では「国等職員対応要領」という。）を定めることとされている。

「改正障害者差別解消法」の施行に向けては、2023年3月に「改定基本方針」を閣議決定したところ、国の行政機関等は、「改定基本方針」に即して、「改正障害者差別解消法」の施行前に、「国等職員対応要領」の改定を行った。

改定に当たっては、同法第9条第2項及び第4項において、「国等職員対応要領」を改定するときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならないとされていることから、国の行政機関等においては、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングを行った後、パブリックコメントを経て、「国等職員対応要領」の改定を行った。

改定内容は、国の行政機関等ごとに様々であるが、多くの国の行政機関等においてみられる主な変更点としては、「改定基本方針」に即して、建設的対話を通じて相互理解を図ることの重要性や、事前的改善措置として環境の整備を図ることの有効性について追記したこと、「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」や「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」、「合理的配慮に当たり得る配慮の例」、「合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例」、「合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例」などの具体例について整理・充実したことなどがあげられる。

※1 「国の行政機関の長等」には、国の行政機関の長のほか、独立行政法人などが含まれる。

## (2) 「地方公共団体等職員対応要領」の策定状況

「障害者差別解消法」第10条において、地方公共団体の機関等<sup>※2</sup>は、「基本方針」に即して、同法第7条に規定する不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供に関し、地方公共団体の機関等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下本章では「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとされている。

2023年4月1日時点において、全ての都道府県及び指定都市が「地方公共団体等職員対応要領」を策定しているほか、中核市等（中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。））においては99%、一般市（指定都市及び中核市等のいずれにも該当しない市）においては90%、町村においては66%が「地方公共団体等職員対応要領」を策定しており、一般市や町村における策定割合についても増加傾向にある。未策定の地方公共団体からは、人員不足や専門知識が不足しており、策定に至るノウハウがないなどの理由があげられていることから、内閣府としては、2024年1月に、改定後の「内閣府本府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要領」を周知するとともに、都道府県に対して、「地方公共団体等職員対応要領」が未策定である市町村に対する情報提供等の協力依頼を行った。

※2 「地方公共団体の機関等」には、地方公共団体の機関のほか、地方独立行政法人（一部を除く）が含まれる。

## ■ 図表 1-6 「地方公共団体等職員対応要領」の策定状況

### (1) 地方公共団体における策定状況

選択肢	計		都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
策定済み	1,405	79%	47	100%	20	100%	88	99%	635	90%	615	66%
策定予定	82	5%	—	—	—	—	1	1%	23	3%	58	6%
策定しない	15	1%	—	—	—	—	—	—	4	1%	11	1%
未定(策定するかしないか決まっていない)	286	16%	—	—	—	—	—	—	44	6%	242	26%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%

資料：内閣府

注1：各数値は、2023年4月1日時点の値を示している。

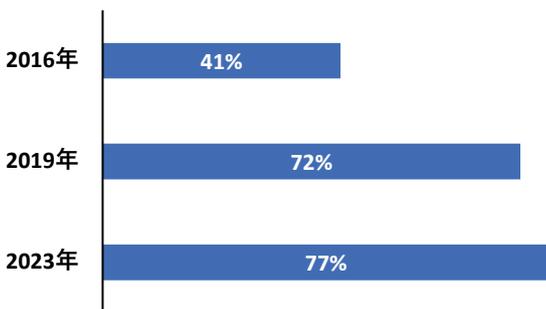
注2：「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。）を示している。

注3：「一般市」とは、指定都市及び中核市等のいずれにも該当しない市を示している。

注4：割合の値は、小数点以下を四捨五入している。

注5：「障害者差別解消法」第10条に基づく「地方公共団体等職員対応要領」を正式に策定していない場合でも、「地方公共団体等職員対応要領」に相当する手引き、マニュアル等が別途存在し、これらに基づき相談体制の整備や職員への研修・啓発等の必要な取組を行っている場合は、「策定済み」と整理している。

### (2) 一般市及び町村における策定状況の推移



資料：内閣府

注1：2016年の割合は、10月1日時点の値を示している。

注2：2019年・2023年の割合は、各年の4月1日時点の値を示している。

注3：割合の値は、小数点以下を四捨五入している。

## 2. 関係府省庁における「対応指針」の改定概要

### (1) 関係府省庁における改定概要

「障害者差別解消法」第11条第1項において、主務大臣は、「基本方針」に即して、同法第8条に規定する事業者における不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下本章では「対応指針」という。）を定めることとされている。

また、同条第2項において準用される同法第9条第2項から第4項までの規定により、「対応指針」の作成・変更にあたっては、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成・変更の後は「対応指針」を公表しなければならないとされている。

「対応指針」は事業者の適切な判断に資するために作成されるものであり、盛り込まれた合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、それだけに限られるものでは

ないが、事業者においては、「対応指針」を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

「改正障害者差別解消法」により、事業者による合理的配慮の提供が義務化されることを契機に、事業者においては、各主務大臣が作成する「対応指針」に基づき、合理的配慮の必要性について一層認識を深めることが求められる。このため、「改定基本方針」においては、障害を理由とする差別の禁止に係る具体的取組はもとより、相談窓口の整備、事業者の研修・啓発の機会の確保、個別事案への対応を契機とした障害を理由とする差別の解消の推進に資する内部規則やマニュアルなど制度等の整備等も重要であるとされ、「対応指針」の作成・変更に当たってはこの旨を明記するものとされたほか、「対応指針」は事業者に加え、障害者が相談を行う際や、国や地方公共団体における相談機関等が相談対応を行う際等にも、相談事案に係る所管府省庁の確認のため参照され得るものであることから、「対応指針」においては、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わかりやすく示すことが求められる旨が追記された。

これを受け、「国等職員対応要領」と同様、各主務大臣においては、「改定基本方針」に即して、「改正障害者差別解消法」の施行前に、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングを行った後、パブリックコメントを経て、「対応指針」の改定を行った。

改定内容は、主務大臣や事業分野ごとに様々であるが、多くの主務大臣や事業分野においてみられる主な変更点としては、「改定基本方針」に即して、建設的対話を通じて相互理解を図ることの重要性や、事前的改善措置として環境の整備を図ることの有効性について追記したこと、相談窓口の整備・事業者の研修等の機会の確保に係る記載を充実したこと、「正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例」や「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」、「合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例」、「合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例」、「合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例」などの具体例について整理・充実したことなどがあげられる。

## (2) 不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等の事例

不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等に関する事例については、主務大臣や事業分野ごとに、障害種別ごとの障害特性や事業内容等を踏まえ、様々な事例が記載されているが、以下は、そうした事例の一部について、一部要約等を行い、同一又は類似した事例を記載している府省庁や事業分野の例を示した上で関係すると考えられる障害種別ごとに整理したものである。

なお、以下においては、事例を特定の障害種別に当てはめて記載しているが、事例を記載した障害種別以外の障害種別にも関係する場合もあることに注意する必要がある。

また、本項目に記載している「障害特性と主な配慮事項」はあくまでも一例であり、障害の種類は同じでも、程度や症状、必要とする配慮やニーズは多様であるため、画一的ではなく、柔軟に対応することが求められる。

## 【視覚障害】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

視覚障害には、全く見えない場合（全盲）と見えづらい場合（視機能の障害）がある。

#### 〔見えづらい場合〕

- ・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

#### 【主な配慮事項】

- 一人で行動することが困難  
→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  
→視覚から情報が得にくいため、音や音声、手で触ること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。

## 【視覚障害に関係すると考えられる事例】

### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。（国土交通省・一般乗用旅客自動車運送業）

### 〈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〉

- 混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで、待合スペースでの待機を提案する。（安全の確保）（国土交通省・航空運送業）
- 手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、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手続の意思等を確認すること。（障害者本人の損害発生防止の観点）（内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省）

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。（内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省）

- 理容店や美容店で、視覚障害者の髪を切る際、次に何をするのか細かく声をかけるほか、カットの仕上がりを、頭を触って長さ等を確認してもらうこと。(厚生労働省・衛生分野)
- 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。)に応じて、重要事項説明や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。(国土交通省・不動産業)
- 振込等の手続を行うに当たって、ATMの操作が困難な顧客を窓口へ誘導する場合に、振込手数料をATM利用時と同等に減額して取り扱う。(金融庁)
- スクリーン、手話通訳者、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)

#### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 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。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)
- 視覚障害者が、点字ブロックのないイベント会場内の移動に必要な介助を求める場合に、「安全上何かあったら困る」という理由で移動介助の可能性を検討せず、一律に介助を断ること。(文部科学省)

#### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 店舗等において、混雑時に視覚障害のある者から店員に対し、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)(内閣府、国家公安委員会、こども家庭庁、総務省、外務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)
- 図書館等において、混雑時に視覚障害者から職員等に対し、館内を付き添って利用の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、職員が聞き取った書籍等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)(文部科学省)

#### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行う(環境の整備)。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省)

## 【聴覚・言語障害】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

聴覚障害には、全く聞こえない場合と聞こえにくい場合がある。また、言語障害を伴う場合とほとんど伴わない場合もあり、言語障害のある場合にはその状況等に応じて他者とのコミュニケーションに困難を生じる場合がある。

#### 【主な配慮事項】

- 外見からわかりにくい
  - 外見からは聞こえないことがわかりにくいいため、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。
- 補聴器や人工内耳を付けても会話が通じるとは限らない
  - 補聴器や人工内耳を付けている方もいるが、それらを使用しても、明瞭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。

## 【聴覚・言語障害に関係すると考えられる事例】

### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、危険であるとの理由で、聴覚障害者の宿泊を断ること。(厚生労働省・衛生分野(旅館業))

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- (聴覚に障害のある顧客に対しては、)パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。(金融庁)
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。(国家公安委員会、環境省)
- 口話を読めるようにマスクを外して話をする事。(厚生労働省)
- スクリーン、手話通訳者、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)【再掲】

### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 聴覚障害等のある者から入電があり、電話リレーサービスを介した問合せを希望する旨の意思の表明があった場合に、本人確認ができないこと等を理由に対応を拒否すること。(経済産業省)

- 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。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省)

#### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- 講演会等で、情報保障の観点から、手話通訳者を配置したり、スクリーンへ文字情報を提示したりする（環境の整備）とともに、申出があった際に、手話通訳者や文字情報が見えやすい位置に座席を設定すること。(合理的配慮の提供) (文部科学省)
- 公共インフラとしての電話リレーサービスや独自の手話通訳サービスの利用により、残高照会、取引照会、キャッシュカード等の紛失時の手続等を行えるよう、マニュアル等を整備し、職員に周知する（環境の整備）とともに、障害者から対応を求められた場合には、マニュアル等を踏まえ、適切に職員が対応する（合理的配慮の提供）。(金融庁)

### 【盲ろう】

#### 〈障害特性と主な配慮事項〉

盲ろうは、視覚と聴覚の両方に障害がある状態をいう。見え方や聞こえ方の程度及びその重なり方によって様々なタイプに分けられ、大きく4つのタイプがある。

	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

#### 【主な配慮事項】

- 見え方の違い、聞こえ方の違いに加え、コミュニケーション方法も様々である

### 【盲ろうに関係すると考えられる事例】

#### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- （盲ろう者に対しては、）視覚・聴覚の両方に障害があることを踏まえ、本人の希望や障害の程度に応じて、手のひら書き等のほか、多様なコミュニケーション手段により情報の伝達及び本人の意思確認を行う。(金融庁、復興庁)
- 盲ろう者が使用する触手話や指点字ができる職員がいない際、手のひらに書く（手書き文字）コミュニケーション手段により、情報の伝達を行う。(厚生労働省・福祉分野)

## 【肢体不自由】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

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。

また、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。運動機能を補完するため、義肢・装具・車椅子等の補装具を利用している。

#### 【主な配慮事項】

##### ○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、歩行が不安定で、転倒しやすいなどの制約がある。車椅子を使用されている方は、高い所には手が届きにくく、床のものは拾いにくいといわれている。

##### ○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したりすることが困難な場合がある。

##### ○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場合がある。

##### ○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。

## 【肢体不自由に関係すると考えられる事例】

### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。(国土交通省・鉄道事業)
- 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、一律にあるいは漠然とした安全上の問題を理由に社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等の施設利用を拒否すること。例えば、車椅子利用者が体育館の利用を希望した場合に、他の利用者の活動に支障がないにも関わらず、単にタイヤの跡が付いてしまうという理由で体育館の利用を拒否すること。(文部科学省)
- 特定転貸事業者が、障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して敷金や保証金等を通常より多く求める。(国土交通省・不動産業)
- 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。(国土交通省・一般乗用旅客自動車運送業)【再掲】

### 〈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〉

- 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車をする場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。(安全の確保)(国土交通省・鉄道事業)
- 車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。(権利・利益の保護)(国土交通省・鉄道事業)
- 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。(安全の確保)(国土交通省・一般乗合旅客自動車運送業)

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省)
- 介助者は映画を観ないのでチケットを買っていなかったが、障害者1人ではシアタールームへの出入りが困難であるため、出入りの際のみ介助者の付き添いを認めること。(厚生労働省・衛生分野)
- 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。)に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。(国土交通省・鉄道事業)
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)
- 食事面では、ナイフ・フォークの使用が難しいときは、一口サイズにカットする等の配慮や、バイキング形式の食事ではトレーで食べ物を運ぶのが難しいため配膳の補助やワゴンを用意する。(厚生労働省)

### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。(国土交通省・鉄道事業)
- 劇場・音楽堂等において、車椅子利用者から施設の構造上もしくは前席の観客の体格や行動等により舞台がよく見えないこと等を理由として、観覧席の変更を求める申出があった場合に、車椅子利用者観覧席の床面を嵩上げしたり、良好な視野を確保できる別の場所や席に案内したりといった対応が可能かどうかの検討を行うことなく、一律に対応を断ること。(文部科学省)

### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 車椅子利用者が試合直前になって介助者を同伴してスポーツを観戦することになった場合に、介助者席として車椅子利用者の隣の席は用意できなかったが、できるだけ近接した席を用意すること。（過重な負担（物理的・技術的制約）の観点）（文部科学省）
- 歩行に困難のある児童生徒やその保護者から段差でつまづかないように特別支援教育支援員を追加で配置するよう求めがあった場合に、つまづきを防止するための方策について検討した結果として、例えば簡易スロープによる段差の解消といった代替案を提案すること。（過重な負担の観点）（文部科学省）
- 改修設計において段差の解消を求められた場合において、構造等の制約により対応できないことが判明したため、その事情を丁寧に説明し、手すりの設置等の代替対応策を提案する。（実現困難なもの）（国土交通省・設計等業）

### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- 設置者が、エレベーターやバリアフリートイレ、スロープの設置といった学校施設のバリアフリー化を進める（環境の整備）とともに、教職員が、車椅子を利用する児童生徒の求めに応じて教室間の移動等の補助を行うこと。（合理的配慮の提供）（文部科学省）

## 【内部障害・難病に起因する障害】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

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、腎臓機能、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。

内臓機能の障害は難病（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）などに起因することもある。症状の変化が毎日あり、日によって変化が大きく、進行性の症状を有することが多い。同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す場合もある。

#### ○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している方もいる。

#### ○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。
- 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（あざができやすい）、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。

### 【主な配慮事項】

- 外見からわかりにくい  
→外見からは障害がわかりにくいいため、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もいる。
- 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。

### 【内部障害・難病に関係すると考えられる事例】

#### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者のサービスの利用を拒否すること。（厚生労働省）

#### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 児童生徒等が医療的ケアを必要とする場合、障害の状態や特性に配慮しながら、医療的ケアの実施のための別室等を用意するなど、衛生的な環境を提供すること。（文部科学省）

#### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 医療的ケア児が体調不良のため登校ができない場合に、医療的ケア看護職員に家庭での個別の体調管理を依頼する等、事業の一環として行っていない業務の提供を保護者等から求められた場合に、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）（文部科学省）
- 座席指定制を導入する乗合バスにおいて、車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないように、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）（国土交通省・一般乗合旅客自動車運送業）

## 【知的障害】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

知的機能の障害が発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、日常生活の中で様々な不自由が生じることをいう。例えば、複雑な事柄やこみいった文章・会話の理解が不得手であったり、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算が苦手だったりするなど、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさを有している。

また、障害のあらわれ方は個人差が大きく、少し話をしただけでは知的障害の状況がわかりにくいこともある。しかし、自分の置かれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難であったりする方は多く、支援の仕方も一人一人異なる。

#### 【主な配慮事項】

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいこともある
- 人に尋ねたり、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
- 自分が納得できるまで同じ質問を繰り返す方もいる

## 【知的障害に関係すると考えられる事例】

### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- チェックイン時に知的・行動障害があることを伝えたと、大浴場の利用時間を（利用客が少ないと思われる）深夜に指定され、宿泊者の入浴時間や就寝時間に大きな影響を受けた。（厚生労働省・衛生分野（旅館業））

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 知的障害のある利用者等に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。例えば、「手続」や「申請」などのサービスを受ける際に必要な言葉の意味を短い言葉で分かりやすく具体的に説明して、当該利用者等が理解しているかを確認すること。（文部科学省）
- 障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。）に応じて、契約内容等に係る簡易な要約メモを作成したり、家賃以外の費用が存在することを分かりやすく提示したりする等、契約書等に加えて、相手に合わせた書面等を用いて説明する。（国土交通省・不動産業）
- 知的障害者の中には、食事がビュッフェ方式の場合、会場が大人数になることで不安定になってしまう人もいることから、食べる分量を客室に持ち帰って食べられるような配慮など必要な配慮を、宿泊予約時やチェックイン時に聞き取ること。（厚生労働省・衛生分野（旅館業））
- イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着いた様子ときは個室等に誘導すること。（内閣府、国家公安委員会、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、財務省、農林水産省、経済産業省、環境省）

### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 不動産管理業者が重要事項の説明等を行うにあたって、知的障害を有する者やその家族等か

ら分かりづらい言葉に対して補足を求める旨の意思の表明があったにもかかわらず、補足をすることなく説明を行った。(国土交通省・不動産業)

- 知的・発達障害の特性として、床を強く踏み鳴らしてしまう行動もあり得ることから、階下の宿泊客に迷惑とならないよう1階の部屋に変更することを希望したところ、空室があるにもかかわらず、また入室前にもかかわらず、理由なく変更を断られた。(厚生労働省・衛生分野(旅館業))

#### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- 社会教育施設等を利用する知的障害者や読字に障害のある方に向けて、わかりやすい資料を準備したり、施設内の看板や表示にるびやピクトグラムを使用したりする(環境の整備)とともに、利用者一人一人の障害の状態等に応じて、スタッフがわかりやすい言葉を用いて説明、代読する等の配慮を行うこと。(合理的配慮の提供)(文部科学省)
- 飲食店において、メニューに写真を活用する(環境の整備)とともに、利用者に対して、分かりやすく説明を行うこと。(合理的配慮の提供)(厚生労働省・衛生分野)

### 【重症心身障害】

#### 〈障害特性と主な配慮事項〉

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をいう。

その状態にあるこ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)」という。

#### 【主な配慮事項】

- ほとんど寝たまま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
- 体温調整がうまくできないことも多いため、急な温度変化を避ける配慮が必要な方もいる

### 【重症心身障害に関係すると考えられる事例】

#### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者のサービスの利用を拒否すること。(厚生労働省)【再掲】

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 児童生徒等が医療的ケアを必要とする場合、障害の状態や特性に配慮しながら、医療的ケアの実施のための別室等を用意するなど、衛生的な環境を提供すること。（文部科学省）【再掲】

### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 医療的ケア児が体調不良のため登校ができない場合に、医療的ケア看護職員に家庭での個別の体調管理を依頼する等、事業の一環として行っていない業務の提供を保護者等から求められた場合に、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）（文部科学省）【再掲】
- 座席指定を導入する乗合バスにおいて、車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないように、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）（国土交通省・一般乗合旅客自動車運送業）【再掲】

## 【精神障害】

### 〈障害特性と主な配慮事項〉

精神障害のある方は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症、摂食障害等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている。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っている。

#### ○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なる、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。

#### ○気分障害

気分の波が主な症状としてあらわれる病気である。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ。うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状が出る。躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、些細なことにも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりする。

#### ○てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（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、発作があらわれる病気である。薬によって約8割の方は発作を止められるようになっている。

### ○高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害である。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため「見えない障害」ともいわれている。

#### 【主な配慮事項】

- 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
- 外見からはわかりにくく、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
- 学生時代に発病したことや、入院が長くなったことなどで、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

#### 【精神障害に関係すると考えられる事例】

##### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設けること。(国家公安委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、法務省、文部科学省、経済産業省、環境省)

#### 【発達障害】

##### 〈障害特性と主な配慮事項〉

発達障害とは、自閉症、学習障害(LD)、注意欠如・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。発達障害には、知的障害を伴う場合と伴わない場合とがある。

#### 【主な配慮事項】

- 外見からわかりにくい
- 相手の言っていることを、そのまま繰り返す可能性がある
- 遠回しの言い方や曖昧な表現だと理解が難しい方もいる
- 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
- 想定外のことが起きた際に自分で立て直すことが苦手な方もいる
- 一般的な社会的コミュニケーションスキルが十分ではない方もいる
- 関心あることばかり一方的に話す方もいる

○知的発達に遅れないものの、流暢に音読することができない方もいる

## 【発達障害に関係すると考えられる事例】

### 〈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〉

- 発達障害や愛着障害、強度行動障害を有するこども等、集団での行動に留意が必要なこどもを、それぞれの特性に応じて他のこどもとは異なる取扱いをしたり、他のこどもの安全のために距離を確保したりするなどの取扱いをすること。（こども家庭庁）

### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- （吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、）障害の特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、又は発話以外のコミュニケーション手段も選択できるようにする。（金融庁、復興庁、厚生労働省）
- レストランにおいて発達障害のために偏食がある方に対し、料理内容の工夫等を行うこと。（厚生労働省・衛生分野（旅館業））
- 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明すること。（内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省）
- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、障害のある子供が必要以上の発声やこだわりのある行動をするなど落ち着かない状況にある場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着くことができるよう、個室等を提供すること。（文部科学省）

### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 知的・発達障害の特性として、床を強く踏み鳴らしてしまう行動もあり得ることから、階下の宿泊客に迷惑とならないよう1階の部屋に変更することを希望したところ、空室があるにもかかわらず、また入室前にもかかわらず、理由なく変更を断られた。（厚生労働省・衛生分野（旅館業））【再掲】

### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 発達障害等の特性のある大学生から、得意科目で習得した単位を不得意な科目の単位として認定してほしい（卒業要件を変更して単位認定をしてほしい）と要望された場合、受講方法の調整などの支援策を提示しつつ、卒業要件を変更しての単位認定は、自大学におけるディプロマ・ポリシー等に照らし、教育の目的・内容・機能の本質的な変更にあたるかの判断から、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）（文部科学省）

### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- 社会教育施設等を利用する知的障害者や読字に障害のある方に向けて、わかりやすい資料を準備したり、施設内の看板や表示にるびやピクトグラムを使用したりする（環境の整備）とともに、利用者一人一人の障害の状態等に応じて、スタッフがわかりやすい言葉を用いて説

明、代読する等の配慮を行うこと。(合理的配慮の提供)(文部科学省)【再掲】

### 【その他、幅広い障害種別に関係すると考えられる事例】

#### 〈正当な理由がないため、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例〉

- 障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要ない、又は、支援措置が必要であるとしても、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置で足りるにもかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、介助者の同行をツアー参加の条件とする。(国土交通省・旅行業)
- 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、先に契約が決まった事実がないにもかかわらず、「先に契約が決まったため案内できない」等、虚偽の理由にすり替えて説明を行い、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。(国土交通省・不動産業)
- 教育、保育、養育等の提供に当たって、正当な理由なく、日常の保育活動や行事等への参加を制限する、年齢相当のクラスに所属させないなど、他の利用者とは異なる取扱いをすること。(こども家庭庁)
- 障害者本人が回答できるのにもかかわらず、本人を無視して保護者や支援者・介助者だけに話しかけること。(総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省)
- 障害者が多く参加する行事で使用するため宿泊施設を予約しようとしたら、個々の障害や状況等を確認しないまま、宿泊施設内は階段や段差が多いため危ないという理由で利用を断られた。(厚生労働省・衛生分野(旅館業))

#### 〈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〉

- 障害者の状況等を考慮した適切な物件紹介や適切な案内方法等を検討するため、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。(権利・利益の保護)(国土交通省・不動産業)

#### 〈合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例〉

- 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで一旦列から抜けて別室や席等を用意すること。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容、取引の性質等に照らして特段の問題がないと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。(国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、国土交通省)

#### 〈合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例〉

- 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。(内閣府、国家公安委員会、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、環境省)

- 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、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。(内閣府、国家公安委員会、消費者庁、こども家庭庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省)
- 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。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)

#### 〈合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例〉

- 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)(内閣府、国家公安委員会、金融庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、外務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省)

#### 〈合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例〉

- 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ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(環境の整備)とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する(合理的配慮の提供)。(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、こども家庭庁、復興庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省)

【内閣府ホームページ：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>】

## 3. 相談体制の整備

### (1) 基本的な考え方

「障害者差別解消法」第14条において、国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとされている。

また、「改正障害者差別解消法」において、事業者による合理的配慮の提供が義務化されるとともに、国及び地方公共団体の連携協力や相談対応等を担う人材の育成及び確保のための措置等が明確化された。

「改正障害者差別解消法」施行後は、事業者からの相談も含め、障害を理由とする差別に関する相談が増加することが見込まれる。このような中で、障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するためには、相談対応等に当たり、国及び地方公共団体が役割分担・連携協力し、一体となって適切な対応を図ること、また、国や地方公共団体において相談対応等を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質の向上を図ることが重要となる。このため、「改定基本方針」においては、  
・障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、公正・中立な立場である相談窓口等の担当者が、障害者や事業者等からの相談等に的確に応じることが必要であること

- ・相談対応等に際しては、地域における障害を理由とする差別の解消を促進し、共生社会の実現に資する観点から、まず相談者にとって一番身近な市区町村が基本的な窓口の役割を果たすことが求められること、都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一次的な相談窓口等の役割を担うことが考えられること、国においては各府省庁が所掌する分野に応じて相談対応等を行うとともに、市区町村や都道府県のみでは対応が困難な事案について、適切な支援等を行う役割を担うことが考えられること
  - ・このような国・都道府県・市区町村の役割分担を基本とし、適切な関係機関との間で連携・協力がなされ、国及び地方公共団体が一体となって適切な対応を図ることができるような取組を、内閣府が中心となり、各府省庁や地方公共団体と連携して推進することが重要であること
  - ・内閣府においては、事業分野ごとの相談窓口の明確化を各府省庁に働きかけ、当該窓口一覧の作成・公表を行うほか、障害者や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進め、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないように取り組むとともに、各相談窓口等に従事する人材の確保・育成の支援及び事例の収集・整理・提供を通じた相談窓口等の対応力の強化等にも取り組むこと
  - ・国及び地方公共団体においては、必要な研修の実施等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図ることが求められること
- などが明記され、内閣府においては以下のような取組を実施している。

## (2) 事業分野相談窓口

「改定基本方針」に基づき、内閣府において、関係省庁に働きかけを行い、各事業分野における国の相談窓口について、整理・一覧化し、「事業分野相談窓口（対応指針関係）」として、内閣府ホームページに公表している。

【内閣府ホームページ：[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou\\_shishin.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf)】

## (3) 相談窓口試行事業「つなぐ窓口」

内閣府においては、2023年10月から2025年3月まで、障害のある人や事業者、都道府県・市区町村等からの障害者差別に関する相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口として、「つなぐ窓口」を試行的に実施している。（詳細は31頁のTOPICS(1)「相談窓口試行事業「つなぐ窓口」(2023年10月16日設置)」を参照。）

## (4) 人材の確保・育成

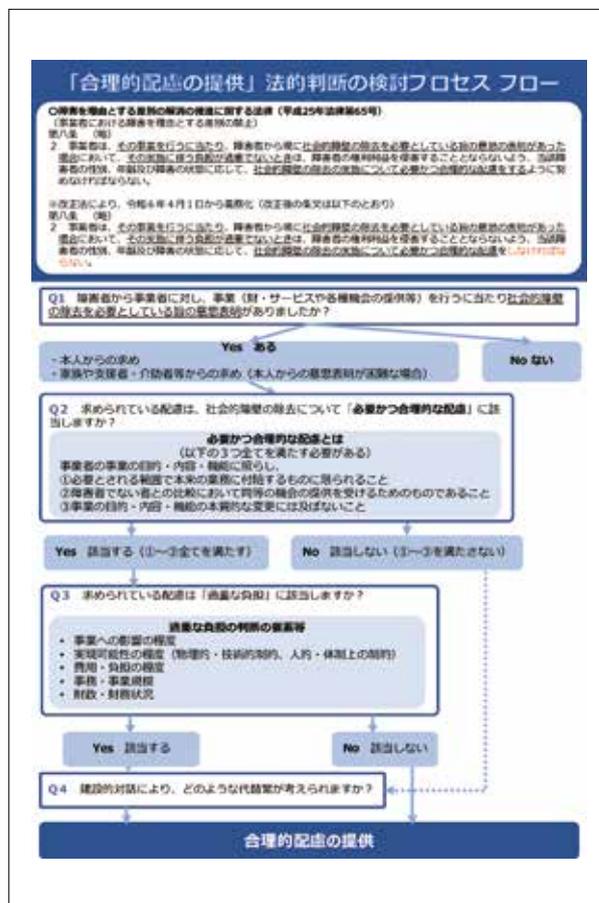
内閣府においては、2022年度は「障害を理由とする差別の解消に向けた事例の収集・分析に係る調査研究」として国や地方公共団体の相談窓口等の担当者が相談対応業務を行うに当たり「障害者差別解消法」や「改定基本方針」に沿った事案の分析・対応の検討を行う際の参考資料となるような相談対応ケーススタディ集を作成した。同ケーススタディ集は内閣府ホームページにおいて公表している。

【内閣府ホームページ：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>】

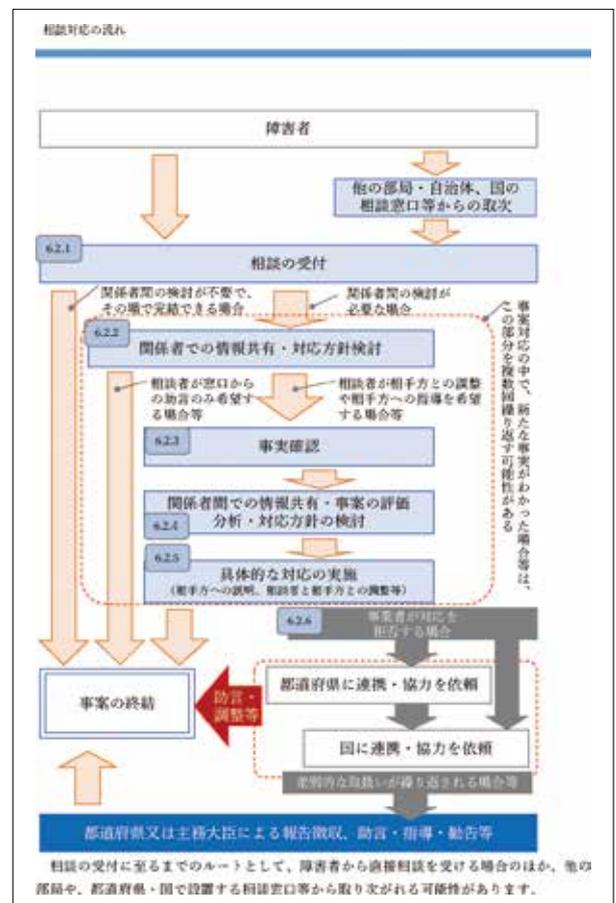
2023年度は「障害を理由とする差別の解消に向けた相談対応等に係る調査研究」として、障害当事者や有識者による検討会を立ち上げ、同検討会での議論を踏まえ、国や地方公共団体における相談対応や相談対応を担う人材の育成に資する相談対応マニュアル（「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル」）を作成した。同相談対応マニュアルは、実践編と法令編の二部で構成されており、実践編には、関係機関の役割や、相談対応の一連の流れや留意事項等、個別具体の相談事案への適切な対応に資する事項等を盛り込み、法令編には、「障害者差別解消法」等の基本的な法令知識や関係する相談窓口の連絡先等が盛り込まれている。

【内閣府ホームページ：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/soudan-manual.html>】

内閣府においては、この相談対応マニュアルについて、各省庁や地方公共団体に通知するとともに、内閣府ホームページに掲載するなど周知を図っている。



ケーススタディ集（抜粋）  
資料：内閣府



相談対応マニュアル（抜粋）  
資料：内閣府

第1章第2節 3. 相談体制の整備

／内閣府

# TOPICS(トピックス) (1)

## 相談窓口試行事業「つなぐ窓口」(2023年10月16日設置)

### 1. 相談窓口試行事業「つなぐ窓口」について

「改定基本方針」において、障害を理由とする差別に関する相談対応について、内閣府において、障害のある人や事業者、都道府県・市区町村等からの相談に対して法令の説明や適切な相談窓口等につなぐ役割を担う国の相談窓口について検討を進め、どの相談窓口等においても対応されないという事案が生じることがないように取り組むことが明記された。

これを受け、内閣府では2023年10月から2025年3月まで、「障害者差別解消法」に関する質問に回答すること及び障害を理由とする差別に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口に円滑につなげるための調整・取次を行う役割を担う相談窓口である「つなぐ窓口」を試行的に実施している。



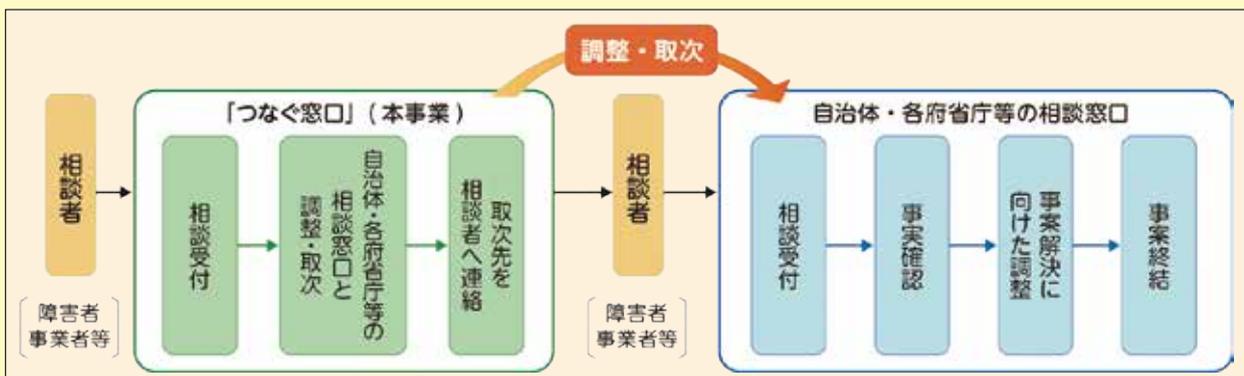
資料：内閣府

【内閣府ホームページ：[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/sabekai/tsunagu\\_leaflet.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/sabekai/tsunagu_leaflet.pdf)】

### 2. 「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ

「つなぐ窓口」では、「障害者差別解消法」に関する説明を行うとともに、相談者の希望等に応じて、適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行っている。

「つなぐ窓口」で取次を行った事案については、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた事案の内容等を踏まえ、事実確認や事案解決に向けた調整等を行うこととしている。



資料：内閣府

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

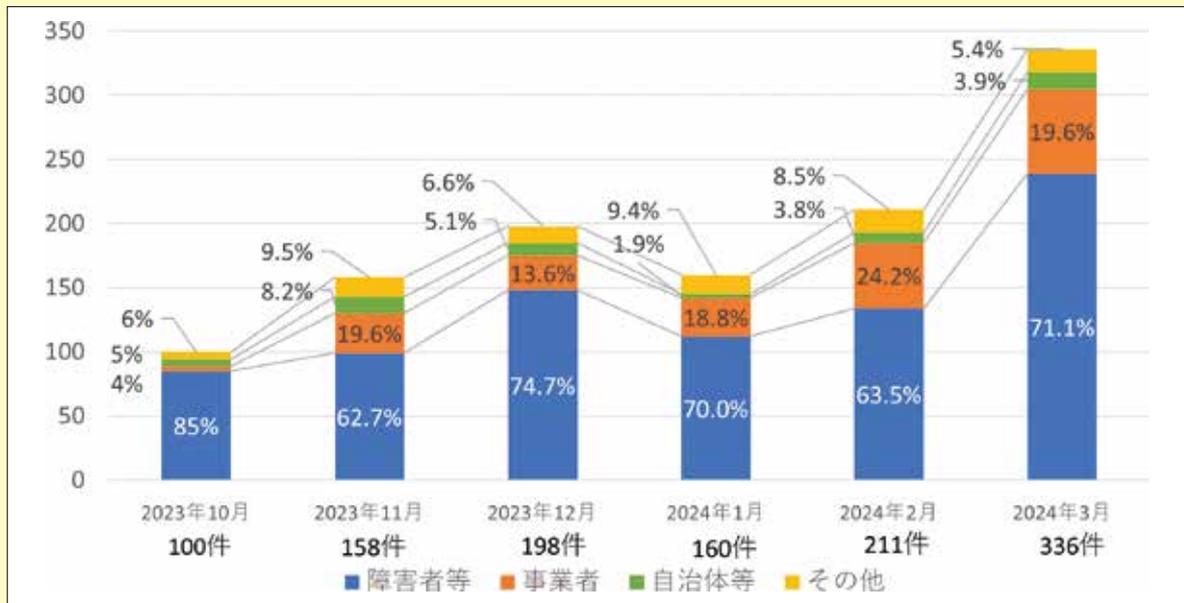
第6章

参考資料

### 3. 「つなぐ窓口」での相談件数

①相談対応件数（2023年10月16日～2024年3月31日）：1,163件

（うち、障害のある人やその家族等817件、事業者209件、自治体等52件、その他85件）



資料：内閣府

②①のうち、自治体等取次案件：121件（※）

※2024年3月31日現在において、国や自治体等に取り次いだ案件及び取り次ぐこととしている案件の合計件数

③障害者差別に関する主な相談内容の例

「つなぐ窓口」に寄せられる相談の内容は様々であるが、比較的多くみられる相談内容としては、以下のようなものがあげられる。

➤ 障害のある人からの相談

- ・事業者から差別的な対応をされたため、対応を改め謝罪を求めたい。
- ・事業者に合理的配慮の提供を求めたが、対応してもらえなかったため、対応するよう事業者と調整してほしい。
- ・事業者から〇〇されたが、障害者差別ではないのか。
- ・事業者に合理的配慮として〇〇をしてほしいが、どうすればよいのか。

➤ 事業者からの相談

- ・「改正障害者差別解消法」の施行により何がかわるのか教えてほしい。
- ・「改正障害者差別解消法」の施行により合理的配慮の提供が義務化されると聞いたが、具体的に何をすればよいのか教えてほしい。
- ・「改正障害者差別解消法」により施設のバリアフリー化やウェブアクセシビリティの確保は義務化されるのか教えてほしい。

## 4. 障害者の差別解消に向けたその他の取組等

### (1) 周知・啓発

政府においては、障害者の差別解消に向けた国民各層の関心と理解を深めるとともに、建設的対話による相互理解を通じた合理的配慮の提供等を推進するため、必要な周知・啓発活動を行うこととしている。

内閣府では以下のような周知・啓発活動に取り組んでおり、これらの活用を通じて、合理的配慮の提供を始めとする障害者差別の解消に向けた取組の裾野が更に広がるとともに、「障害者差別解消法」に対する国民の理解が一層深まることが期待される。

#### 内閣府における周知・啓発の取組

- ・「改正障害者差別解消法」の施行に向けて、事業者を対象に、「改正障害者差別解消法」の説明や有識者による講演を内容とするオンライン説明会を2023年11月に合計8回実施。また、2023年12月には、「改正障害者差別解消法」の説明動画を内閣府ホームページに掲載。



資料：内閣府

【内閣府ホームページ：<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/kyoseisyakai/syogaisyasabetu-kaisyoho/>】

- ・2021年度から、事業者団体、障害者団体等が主催する講演会等において、「改正障害者差別解消法」の説明・周知を実施。2023年度は合計10回開催。
- ・2021年度から、地方公共団体職員等を対象に、「改正障害者差別解消法」の説明、有識者による講演、グループディスカッションを内容とする「障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化ブロック研修会」を実施。2023年度は合計6回開催。
- ・政府広報
  - ①新聞広告（2023年10月）

「改正障害者差別解消法」に関する突出し広告を掲載。（全国紙、ブロック紙、地方紙 合計73紙）
  - ②インターネット広告（2023年12月以降）

「改正障害者差別解消法」に関するインターネット広告を実施。
  - ③政府広報オンライン（2024年2月）

「改正障害者差別解消法」に関する広報動画・解説記事を掲載。



(①新聞突出し広告)



(②インターネット広告)



(③政府広報オンライン)



資料：内閣府

- ・「障害者差別解消法」に基づく合理的配慮の提供や環境の整備に関する事例を関係省庁、地方公共団体、障害者団体等から収集し、障害種別や生活場面別に整理した上で、「合理的配慮の提供等事例集」として取りまとめ、内閣府ホームページに掲載。

【内閣府ホームページ：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>】

- ・企業や店舗などの事業者や国・都道府県・市区町村などの行政機関等における「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」など、「障害者差別解消法」により定められている事項について一層の広報啓発を推進することを目的として、「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」を2022年3月に公開。2023年には同サイト上で「障害者差別解消に関する事例データベース」も公開。

【内閣府ホームページ

「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/>】

▼（上図：ポータルサイト、下図：データベース）



資料：内閣府

- ・「改正障害者差別解消法」や「つなぐ窓口」に関するリーフレットやチラシを制作し、内閣府ホームページに掲載。音声コードの付与、大活字版の制作、テキストデータの提供など、多様な利用者に配慮した情報保障を実施。また、毎年「障害者週間」（12月3日から9日）に開催する「『障害者週間』作品展」などで配布。

【内閣府ホームページ：[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai\\_leaflet-r05.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html)】

▼「改正障害者差別解消法」リーフレット（左）・チラシ（右）



資料：内閣府

## (2) 障害者差別解消支援地域協議会の設置の促進

「障害者差別解消法」において、国及び地方公共団体の機関は、「障害者差別解消支援地域協議会」（以下本章では「地域協議会」という。）を組織することができることとされている。「地域協議会」を設置することで、その地域の関係機関による相談事例等に係る情報の共有・協議を通じ、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などを行うネットワークが構築されるとともに、障害者や事業者からの相談等に対し、「地域協議会」の構成機関が連携して効果的な対応、紛争解決の後押しを行うことが可能となり、差別解消に関する地域の対応力の向上が図られる。

「改定基本方針」においては、「地域協議会」において情報やノウハウを共有し、関係者が一体となって事案に取り組むという観点から、地域の事業者や事業者団体も参画することが有効であるとしている。また、設置促進に向けた取組として、「地域協議会」の単独設置が困難な場合等に、必要に応じて圏域単位など複数の市区町村による「地域協議会」の共同設置・運営を検討することや、必要な構成員は確保しつつ、他の協議会等と一体的に運営するなど開催形式を柔軟に検討することが効果的と考えられることや、市区町村における「地域協議会」の設置等の促進に当たっては都道府県の役割が重要であることが明示されている。

2023年4月1日時点において、全ての都道府県及び指定都市が「地域協議会」を設置しているほか、中核市等（中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。））においては88%、一般市（指定都市及び中核市等のいずれにも該当しない市）においては74%、町村においては51%が「地域協議会」を設置しており、一般市や町村における設置割合についても増加傾向にある。しかしながら、比較的小規模の地方公共団体を中心に未設置の地方公共団体が多くなっており、その理由としては人員不足や専門的な知識及びスキルの不足などがあげられている。また、既に設置している地方公共団体においてもその活動の活性化を図っていく必要がある。このため、「改定基本方針」においては、内閣府において、地方公共団体の担当者向けの研修の実施を通じ、地域における好事例が他の地域において共有されるための支援を行うなど、体制整備を促進することとしている。こうした状況を踏まえ、各都道府県等で「地域協議会」の設置や活性化に向けた確かな助言等ができる人材育成等を図ることを目的とした「障害者差別解消支援地域協議会に係る体制整備・強化ブロック研修会」を、2023年度は6ブロック（北海道・東北、関東甲信越、東海北陸、近畿、中国四国、九州・沖縄）で開催した。

## ■ 図表1-7 「地域協議会」の設置状況

### (1) 地方公共団体における設置状況

選択肢	計											
			都道府県		指定都市		中核市等		一般市		町村	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
設置済み	1,136	64%	47	100%	20	100%	78	88%	519	74%	472	51%
設置予定	57	3%	—	—	—	—	1	1%	19	3%	37	4%
設置しない	60	3%	—	—	—	—	1	1%	22	3%	37	4%
未定(設置するかしないか決まっていない)	535	30%	—	—	—	—	9	10%	146	21%	380	41%
計	1,788	100%	47	100%	20	100%	89	100%	706	100%	926	100%

資料：内閣府

注1：各数値は、2023年4月1日時点の値を示している。

注2：「中核市等」とは、中核市、特別区及び県庁所在地の市（指定都市を除く。）を示している。

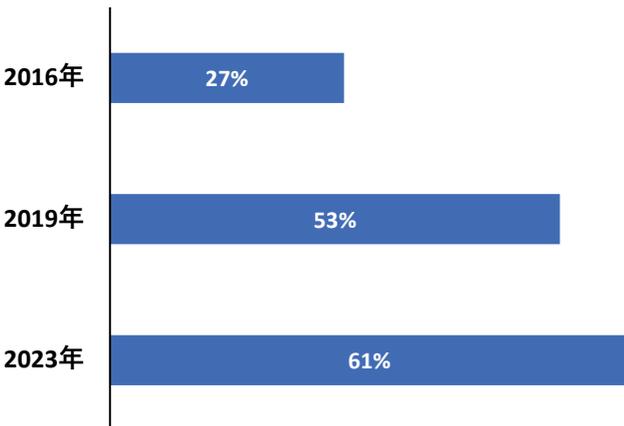
注3：「一般市」とは、指定都市及び中核市等のいずれにも該当しない市を示している。

注4：割合の値は、小数点以下を四捨五入している。

注5：「障害者差別解消法」第17条に基づく「地域協議会」を正式に設置していない場合でも、「地域協議会」の事務に相当する事務を行う組織、会議体、ネットワーク等の枠組みが別途存在しており、かつ、過去に当該枠組みで「地域協議会」の事務に相当する事務を行った実績がある場合は、「設置済み」と整理している。

注6：複数の地方公共団体が共同で「地域協議会」を設置している場合は「設置済み」と整理している。

### (2) 一般市及び町村における設置状況の推移



資料：内閣府

注1：2016年の割合は、10月1日時点の値を示している。

注2：2019年・2023年の割合は、各年の4月1日時点の値を示している。

注3：割合の値は、小数点以下を四捨五入している。

# TOPICS(トピックス) (2)

## 障害者差別解消に関する取組事例 (地方公共団体)

### 福島県における改正障害者差別解消法施行に向けた取組

2024年4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行され、事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されることも踏まえ、事業者は、地域における共生社会の実現を図る重要な担い手となることが一層期待されている。ここでは、事業者の参画の下、障害を理由とする差別の解消に向けた様々な取組を行っている地方公共団体として、福島県（以下本章では「県」という。）における取組を紹介する。

#### 1. 相談体制の構築

県では「障害者差別解消法」の趣旨を踏まえ、障がいのある人もない人も互いを理解し、尊重し、支え合い、共に暮らしやすい社会の実現を目指して「障がいのある人もない人も共に暮らしやすい福島県づくり条例」(以下本章では「条例」という。)を2019年4月1日に施行している。条例に基づき、県では、障害を理由とする差別に関する相談やその解決のために、2019年4月より専用の相談窓口である「障がい者差別解消相談専用ダイヤル」(以下本章では「相談ダイヤル」という。)を設置した。相談ダイヤルには専門の相談員を配置し、障害のある人やその家族から寄せられる障害を理由とする差別についての相談だけでなく、県内事業者からも合理的配慮の提供等に関する相談を受け付けており、事案の解決に至るまでの支援を行っている(専門の相談員は、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師のうち、いずれかの資格を有するものと定めている)。

また、県では知事の附属機関として「福島県障がい者差別解消調整委員会」を設置し、障害を理由とする差別に関する事案について、県が相談対応を行っても解決しない場合に、相談者の申立てに基づき、同委員会が調査審議し、解決に向けた助言・あっせんを行うことができることとしている。事案を調査審議し解決に向けた助言・あっせんを行うためには、多様な視点からの事案の検討が必要との観点から、同委員会では幅広い分野からの代表を委員として委嘱している。

▽福島県障がい者差別解消調整委員会

構成員	障害当事者、福祉、医療、商工、教育、運輸、法曹等の各分野の団体の代表、学識経験者(計18名)
-----	--



出典「障がいのある人もない人も共に暮らしやすい福島県づくり条例リーフレット」

## 2. 「地域協議会」における取組状況

県では、障害者差別に関する相談などについて情報共有し、障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、福島県自立支援協議会の専門部会として2016年に「障がい者差別解消支援部会」（以下本章では「支援部会」という。）を組織した。

▽福島県自立支援協議会障がい者差別解消支援部会

構成員	障害当事者、福祉、医療、商工、法曹等の各分野の団体の代表、学識経験者、行政機関（人権、雇用、福祉、運輸、教育、警察）の関係者（19名）
開催頻度	年1～2回程度

支援部会は、複数名の障害当事者を含む、様々な関係団体や行政機関からの代表で構成されており、2023年度の支援部会では、条例の一部改正や相談ダイヤルに寄せられた相談事案について検討を行うとともに、県内市町村の「障害者差別解消法」の施行状況や障害者差別に関する各団体の取組等について情報を共有した。

## 3. 周知啓発活動

県では、広報物や研修・イベントの開催などを通じて、多くの県民や事業者が障害についての理解を深めるための取組を進めている。ここでは主に「改正障害者差別解消法」を対象とした周知啓発活動を紹介する。

### （1）合理的配慮に関する動画・ガイドブックの作成

県では、「改正障害者差別解消法」により、事業者による合理的配慮の提供が義務化されることから、その普及啓発のために、県内の事業者向けに合理的配慮の提供に関する動画「障がいのある方もない方も共に暮らしやすい福島県にするために」を作成し、県の公式YouTubeチャンネルに掲載したほか、障害のある方への差別的取扱いをなくすため、個別の状況に応じて配慮すべき内容についてわかりやすく説明した「合理的配慮ガイドブック」を作成して県ホームページに掲載し、県内の事業者にこれらを活用した従業員研修の実施を要請している。

### （2）ふくしま共生サポーター養成講座の実施

県では、条例の施行に伴い、障害や障害のある方への理解を深め、障害のある方に対する差別や偏見をなくすための取組の一つとして、県民向けに「ふくしま共生サポーター養成講座」を実施している。障害に関する基礎的な情報と「障害者差別解消法」についての講座を受講した方には受講証を交付し、「ふくしま共生サポーター」として職場や地域において障害についての理解に関する情報発信や障害のある方への積極的な支援などの役割を担っていただいている。2023年度末現在で931名の方が「ふくしま共生サポーター」として活躍している。

また、「ふくしま共生サポーター」の趣旨に賛同し、組織ぐるみで活動いただく企業（団体）を「ふくしま共生サポーター協賛企業（団体）」に認定し、地域における障害のある方への理解を更に促進している。

### （3）民間事業者を対象としたセミナーの実施

県では、「改正障害者差別解消法」が施行され、2024年4月から事業者の合理的配慮の提供が義務化されることに伴い、障害や障害のある方への具体的な合理的配慮の提供について学び、企業や団体内で実践してもらうための取組の一つとして、2024年2月に企業向けの理解促進活動事業である「合理的配慮セミナー」を開催した。Web参加も含めて248名が参加し、障害全般に関することや合理的配慮の提供、簡単な手話について講義を受けた。

また、補助犬の受入れ拒否を無くすため、民間事業者を対象とした補助犬セミナーを開催している。2023年度は宿泊施設関係者や観光事業者等を対象に3回開催し、補助犬のデモンストラーションやユーザーの体験談を交えながら、補助犬の役割や配慮が必要なポイント等についての講義を実施した。

# TOPICS(トピックス) (3)

## 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイトの運営

「障害者差別解消法」第15条により、国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとされている。

事業者に対し合理的配慮の提供を義務付けることなどを内容とする「改正障害者差別解消法」が2024年4月1日に施行されることなどを踏まえ、内閣府は、「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」（以下本章では「ポータルサイト」という。）を開設した。

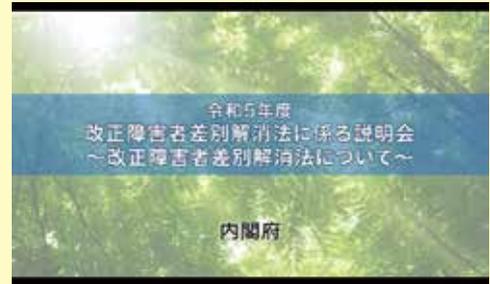
ポータルサイトでは、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」を始めとした、「障害者差別解消法」により定められている事項などについて、イラストや動画でわかりやすく解説している。また、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」、「環境の整備」の具体例を、障害の種別などに応じて検索できる「障害者差別解消に関する事例データベース」（以下本章では「データベース」という。）も運営している。

※「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/>)



### ○ポータルサイトの主な内容

- ①「共生社会の実現」とは
- ②「障害者差別解消法」とは
  - ・「改正障害者差別解消法」説明動画・資料等
- ③「不当な差別的取扱い」とは
- ④「合理的配慮の提供」とは
  - ・障害種別ごとの主な特徴や事例紹介、事例動画
- ⑤「環境の整備」とは
  - ・障害種別ごとの主な特徴や事例紹介
- ⑥事業者の障害者差別解消に関する取組事例
- ⑦障害者差別解消に関する事例データベース



「改正障害者差別解消法」の説明動画  
資料：内閣府



トップページ



障害種別ごとの事例紹介

資料：内閣府

## ○データベース

ポータルサイトでは、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」、「環境の整備」について国民の理解を深めるとともに、実際の対応時の参考となるよう、行政機関等の相談窓口に寄せられた具体例をデータベースとして公開している。このデータベースは、利用者の要望に応じた事例を提供できるよう、キーワード検索のほか、障害の種別や事例が生じた場面ごと等の検索ができる。さらに、検索によって抽出された各事例の内容・経緯・背景や事例を解決するための対応などについても詳細に確認できるシステムとなっている。

### (データベースで確認できる各事例の主な項目)

「障害の種別」、「障害者の性別」、「障害者の年代」、「事例が生じた場面」、「事例の内容・経緯・背景」、「事例を解決するための対応」など

**事例検索画面**

障害者差別解消に関する事例データベース

データベースのロゴ

検索結果：15件

15件中1～10件目を表示 (1/2ページ目)

1 2 次のページへ

**事例検索結果**

障害の種別	障害者の性別
視覚障害	男性
障害者の年代	事例が生じた場面
60代	金融、保険

事例の内容・経緯・背景

【視覚障害者から銀行の担当者に対し、書類の記入が難しいとの相談があった件】視覚障害のある相談者が銀行に住所変更の手続に訪れた。その際、必要書類への記入を行うことが難しいとの申出があった。

事例を解決するための対応

銀行の事務規則に則り、担当の行員2名（1名役員者）で個別の対応を行うこととした。具体的には、個人情報に配慮するため応接室に誘導し、1名の職員が代筆内容を読み上げ、もう1名の職員が確認を行いながら住所変更の届け出用紙に読み上げられた内容を記入した。

> 詳細を見る

キーワードから探す

クリックで検索開始

検索

クリックでさらに詳細を確認

> 検索

データベースの「事例検索画面」及び「事例検索結果（事例の詳細表示）画面」  
資料：内閣府