





3 事業者の皆様へ「合理的配慮の提供が義務化されました！」

事業者のみなさん 令和6年4月1日から

合理的配慮の 提供が義務化

されました！

障害者差別解消法が変わりました

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体等	 禁止 不当な差別的取扱いが 禁止されます。	 法的 義務 障害者に対し、合理的配 慮を行わなければなりません。
民間事業者 ^(※) ※民間事業者には、個人事 業者、NPO等の非営利事 業者も含まれます。	 禁止 不当な差別的取扱いが 禁止されます。	 努力 義務 障害者に対し、合理的配 慮を行うよう努めなけれ ばなりません。

令和3年の法改正により、民間事業者の障害者への合理的配慮が、「努力義務」から「法的義務」に変わりました。

 **法的
義務**

障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。

障害者差別解消法とは

障害のある人とない人とが分け隔てられることなく、全ての人がお互いの人格や個性を尊重しあって、共に暮らせる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別の解消を目指す法律です。

※この法律で「障害のある人」とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害・高次脳機能障害のある人を含む）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含む）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって日常生活や社会生活が困難になっている人全てが対象です。（障害児も含む）

合理的配慮の提供とは

障害のある人から「社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応が必要」との意思が伝えられたときに、行政機関等や事業者が、負担が過重でない範囲で必要かつ合理的な対応を行うことです。

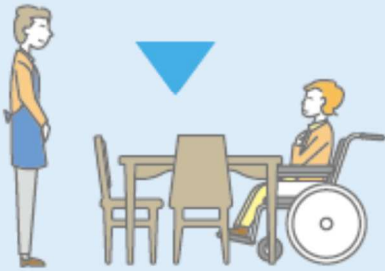
合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は個別の場面に依りて異なるものになりますので、以下の例はあらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意しましょう。

物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。

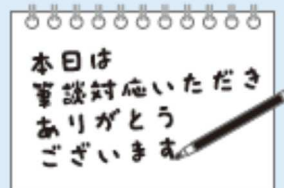


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

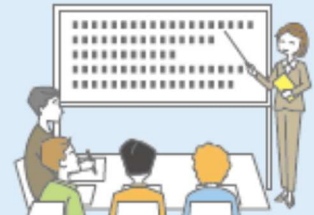


【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。

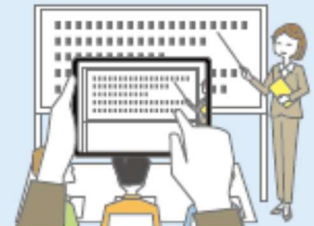


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



【障害のある人からの申出】
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影することとした。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

他にもこんな例が・・・

- 段差がある場所・・・電車の乗り降りや店舗の出入り口など段差がある場所では、スロープを設置するなどして車いすの人を補助する
- 電話のみの予約・・・電話のみで行っている予約受付を、聴覚障害のある人などのためにメール、FAXでも行えるようにする
- 署名が難しい・・・障害のある人から署名などの代筆を頼まれたら、代筆に問題がない書類の場合は、障害者の意思を十分確認しながら代筆する
- 待合室の呼び出し・・・病院の待合で、聴覚障害のある人に順番がわかるよう、受付番号の表示を行う

「合理的配慮」の留意事項

・「合理的配慮」は、事務・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する必要があります。

- 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
- 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

● 「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です。

- 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



☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

「合理的配慮」には対話が重要！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

障害のある人との対話の際に次のような言葉は避けましょう

××「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ります。前例がないことは断る理由にはなりません。

××「特別扱いできません」××

・特別扱いではなく、障害のある人とない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

××「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はなりません。リスクや対策は具体的に検討しましょう。

××「〇〇障害のある人は・・・」××

・同じ障害でも程度や個人差があります。ひとくりにせず、個別に検討する必要があります。

障害のある人へ適切に対応するためのチェックリスト

法令の内容と障害の特性等について理解しましょう

円滑なやり取りのためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認しておきましょう。

障害のある人にとってのバリアとなる社内のルールやマニュアル、設備等がないか確認しましょう

対話による相互理解と、共に解決策を検討することの大切さを理解しましょう

社内で相談対応ができるよう備えましょう

障害のある人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にしましょう。相談窓口は、既存の顧客相談窓口や、担当者でも構いません。

関連ホームページ

- 内閣府リーフレットはこちらからダウンロードできます。

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



- 内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を紹介しています。

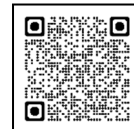
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>



- 事業者向けガイドライン（対応指針）

国（各省庁）が事業分野ごとに「対応指針」を策定しています。内閣府のホームページから各省庁の対応指針の検索ができます。

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



山梨県福祉保健部 障害福祉課

電話：055-223-1362 055-223-1460

FAX：055-223-1464

Eメール：shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp