

会 議 録

会議名称		令和6年度つくば市障害者差別解消支援地域協議会		
開催日時		令和7年(2025年)3月19日 開会 10:00 閉会 11:40		
開催場所		つくば市役所本庁舎2階 職員研修室		
事務局(担当課)		福祉部障害者地域支援室		
出席者	委員	川島 映利奈、田邊 佐貴子、金森 裕輔、村上 隆浩、 吉田 美恵、大久保 安雄、井坂 美津子、原口 朋子、 吉田 真一、石田 奈津子、上岡 裕美子、飯島 弥生、 板橋 辰哉、新谷 幹英、藤原 優、中島 澄枝、枝松 慎次郎		
	事務局	障害福祉課 : 岡田課長 障害者地域支援室 : 福田室長、高谷主査、片桐主任		
欠席委員		根本 希美子、篠崎 純一、武田 真浩、中島 澄枝		
公開・非公開の別		<input type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input checked="" type="checkbox"/> 一部公開	傍聴者数	3人
非公開の場合は その理由				
議題		会議次第のとおり		
会議次第	1 開 会			
	2 あいさつ			
	3 議 事	当市での障害者差別解消法における相談対応について(当該地域協議会の再確認、事例紹介等)		
	4 その他			
	5 閉 会			

<会議内容>

1 開 会

○事務局（福田室長）

定刻となりましたので始めてまいります。令和6年度つくば市障害者差別解消地域支援協議会を開会いたします。本日、悪天候の中、また、皆様年度末のお忙しいところ、お集まりいただき誠にありがとうございます。進行を務めます障害者地域支援室の福田です。どうぞよろしく願いいたします。議事録作成にあたりまして、この会議の発言内容を録音しておりますので、ご了承いただきますようよろしくお願いいたします。

（マイクの操作方法を説明）

はじめに、本会議開催にあたりましては、つくば市障害者自立支援協議会において今年度座長代理としてご協力いただいております、飯島副座長からご挨拶をいただければと思います。よろしくお願いいたします。

2 あいさつ

○飯島副座長

皆さんお世話になっております。おはようございます。着座にて失礼いたします。飯島と申します。昨年度の2月にこの協議会を開催して以来、今年度の開催になります。その際には、まだ合理的配慮についても一部努力義務の箇所があって、この4月に法改正があって、義務化になってから初めての協議会になるかと思っております。本日は事例についても少しご準備をいただいているようですので、具体的な事例等を皆様と共有をしながら、それぞれのお立場でいろいろご意見、また現状、課題等を議論できればと思っておりますので、活発なご意見をいただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（福田室長）

ありがとうございます。それでは、つくば市障害者自立支援協議会の設置要項第5条2項において、座長は協議会を代表し会務を総理する及び同要項の第5条3項において副座長は座長を補佐し、座長事故ある時は職務を代理するというこ

とになっております。この後の進行につきまして、飯島副座長よろしくお願ひいたします。

○飯島副座長

はい。飯島です。よろしくお願ひいたします。では、はじめに会議の公開についてお知らせいたします。本会議は、つくば市附属機関の会議及び懇談会等の公開に関する条例及びつくば市情報公開条例第5条第1号（個人情報）に該当する情報を取り扱うことにより、一部公開といたします。

傍聴者の方に申し上げます。つくば市附属機関の会議及び懇談会等の公開に関する条例施行規則第7条の規定により写真、動画撮影、録音等はしないこととされておりますので、よろしくお願ひいたします。また、つくば市情報公開条例第5条第1号（個人情報）に該当する情報を取り扱う協議に移る際は、本会議を非公開とさせていただきます。その際は、事務局職員の案内に従ってご対応いただきますようよろしくお願ひいたします。ご賛同いただける方は拍手をお願ひいたします。

（拍手）

ありがとうございます。では、協議に入ります前に、事務局より本日の資料の確認をお願いします。

○事務局（福田室長）

（配布資料について説明）

3 議 事

○飯島副座長

ありがとうございます。それでは議事を進めていきたいと思ひます。次第3の議事、当市での障害者差別解消法における相談対応について、当該地域協議会の再確認、事例紹介等について事務局からご説明お願ひいたします。

○事務局（片桐主任）

皆様おはようございます。お天気が悪い中お越しいただきましてありがとうございます。つくば市障害者地域支援室の片桐と申します。本日はどうぞよろしくお願いたします。それでは次第にある当該地域協議会の再確認、事例紹介等に関してですが、当市でも障害者差別に関するご相談が年々コンスタントに、もしくは、これから少し増加が見込まれるのかなというような、そんな予感を感じさせる状況となっております。その事例の紹介に移る前にですね、この障害者差別解消支援地域協議会がどのような取り組みを行うかとか、つくば市においてどのような位置付けにあるかなどを今一度確認をしてまいりたいと思います。

それでは、まず参考資料①をご覧ください。こちらは自立支援協議会においても皆様お目にかかれたことがあるかもしれません。当協議会が、障害者自立支援協議会の中に位置付けられていることを示している図です。おそらく、本格的に当協議会が行われたのが昨年度からだったかと思いますが、障害者差別解消に関する内容にフォーカスしてですね、皆様と協議を進める会という位置付けとなっております。資料内にも当協議会について簡単な説明が記載されています。差別の相談事例等に係る情報共有、協議を通じて、それぞれ皆様ご所属の機関の役割に応じた事案解決のための取組、類似事案の発生防止の取組、地域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ネットワークという位置付けとなっております。

次に地域協議会の設置運営方針、概要など記載されている参考資料②をご覧ください。こちらは内閣府の資料を皆様と共有するという形でお示ししているものですが、今お伝えしました協議会の取組で具体的にどういったことを行うのか、また、会議の趣旨などが記載されています。例えば、地域協議会を組織する趣旨のところをご覧くださいいただければと思いますが、取組内容の一例が六つほどあり、まさに本日この協議会で関係機関等が対応した相談事例の共有といったところをメインに行っていくということが確認できると思います。そのほか、障害者差別に関する相談体制の整備、障害者差別の解消に資する取組の共有・分析、障害者特性の理解のための研修・啓発の取組の周知発信など、協議会における取組内容が示されています。ちなみにですが、この障害者差別として取り扱う事案は、資料にある障害者差別に係る事案に記載されているように、一般私人による事案は対象外となっております。想定としては、私人対事業者、その他法人等に関する

差別を事例を取り扱うものとなっております。

また、当協議会の基本的な仕組み、運営方法として、お互いに顔の見える関係を築くことから始めることが望ましいという記載がございます。当協議会におきましては、自立支援協議会で既に皆様顔の見える関係を重ねながら、この障害者差別に関する話題はもとより、市内における様々な課題について、共有、協議を行っている関係性ができているものと考えられますので、その関係性を利用した形での開催になっているかと考えます。今申し上げましたイメージが資料にも記載されています。実際、障害者差別に関する相談を受けたときにどのようなフローで対応・処理するかというものを示しているものです。この後の事例紹介でもお話しはいたしますが、現状、障害を理由とした差別を受けたというご相談が障害者地域支援室に來たりですとか、あとは県の方で運営している障害者差別解消相談室や内閣府でも取り組んでいるつなぐ窓口の皆様それぞれ相談されてるような状況が伺えます。そして、この相談体制を今後整備するにあたりまして、つくば市として障害者差別に対する対応の仕方や、おそらく皆様も困難さを感じていらっしゃると思われる合理的配慮の提供に関する具体的な判断などについて、皆様からご意見を伺いながら、つくば市としてどのような対応していくかというような形づくりに資するものと考えております。協議会の位置付け、体制等についての説明は以上でございます。

○飯島副座長

ありがとうございました。それでは今のご説明についてご意見やご質問等ある方いらっしゃったら、お願いいたします。ここについては国の資料等、皆さんご承知のことも多いのかなと思いますので、また後程あればその際にでもご質問等いただければと思います。

では、続きまして事務局、ご説明をお願いします。

○事務局（片桐主任）

では、続けて事務局より説明をいたします。事例紹介に入る前にですね、皆様重々ご承知おきのことかと思いますが、改めて再確認、再共有のために説明をさせていただきます。参考資料③をご覧ください。障害者差別解消の相談・対応にあたりまして、我々も障害者差別解消法に規定されている障害を理由とした不当

な差別の禁止や合理的配慮の提供の規定を基に対応している状況がございますので、この2点について皆様と共有していきたいと思います。こちらも内閣府発行のリーフレットですが、冒頭に飯島副座長からもご説明があった通り、合理的配慮の提供が、民間の事業者に対しても令和6年4月1日から努力義務から義務に変わっております。合理的配慮の提供という言葉ではよく耳にすることがあるかもしれませんが、実際にどういった事例があるのかとか、合理的というラインがどういう点にあるのかというようなことの解説が資料に記載されています。合理的配慮の提供について、障害のある人にとっては日常生活において、例えば、店舗の利用が難しいことなどがあり結果的に活動が制限されてしまう。それに対してお互い無理のない範囲で取り除くにはどうしたらいいか、建設的な対話を通して社会的障壁と言われているバリアを取り除くというような考え方になるかなというところですね。資料に具体例の記載がございますが、車椅子利用の方への物理的環境の配慮として、車椅子に乗ったまま飲食店に入り、注文ができたり、飲食ができたというように対応をしたりすることですとか、また、難聴の方に対して筆談によるコミュニケーションで対応をするなど、具体例が示されております。

合理的配慮の提供における留意点についてもいくつか記載がございます。前例がありません、特別扱いができません、もし何かあったらとかどうすればなどと対応を停止させるわけではなく、どうすればこちらとしてもその方の対応ができるかというようなことを考える姿勢が一つポイントになってくると考えられます。今、説明したような内容が資料にも記載がございます。資料にある具体例として、車椅子を利用しているがライブハウスで開催されるコンサートに参加したい。合理的配慮の提供という考えがなければ、車椅子の対応できるスペースがないので入場できませんというようなところで終わってしまうところ、ライブハウスの物理的な制約や環境がありながらも、どのような対応や工夫を行うことで、この方の参加ができるようになるかということが記載されています。できません、前例がないということではなくて、建設的な対話を始めることが合理的配慮の提供におけるポイントになっております。

続いて、不当な差別的扱い、障害を理由とした差別の禁止についてですが、障害者差別解消法では、障害を理由とした不当な差別的差別的な取り扱いは禁止されております。行政、民間問わずすべての事業者に対して義務化されているもの

です。例えば、介助者がいなければ入店はできないですとか、不動産屋さんで障害のある人には物件を貸しませんということがあったりなど、そのほか障害があることを理由に接遇の質を下げたりなどの具体例が資料に示されています。もしかしたら、日頃、皆様が支援をしている状況の中で、利用者の方から何かこんなふうなことを言われたですとか、在宅支援を進めるにあたってこのような場面に出くわしたということが、もしかしたらあるのではないかというふうに思われます。ただ、その一方で、正当な理由がある場合というような記載が資料にございまして、訴えることすべてが差別に該当するかといったらそうでもないというところがあり、不当な差別は一体どういうものかということ判断する難しさもあるのではと考えられます。その点について、内閣府の障害者差別に関するウェブサイトです、事例のデータベースというものがございまして、全国から寄せられた差別事例や対応事例がデータベース化されています。それは誰でも見ることができるものでして、我々の方でもですね、判断が難しい点に対しては皆様と意見交換協議をしながら、蓄積していく必要があることが実感としてありますので、改めて説明をさせていただきました。

○飯島副座長

ありがとうございました。参考資料③についてのご説明もいただきましたが、参考資料①、②も含めて質問等ある方いらっしゃいますか。私から一つ質問でもよろしいですか。民間の事業者さんへの周知っていうのは、つくば市では何かどのように行ったとかありましたら教えてください。商工会とかにでしょうか。

○事務局（片桐主任）

つくば市では合理的配慮の提供について一部補助する事業を事業者等向けに行っていて、その補助金の周知やご案内をする際に障害者差別の禁止や合理的配慮の提供についてリーフレット等を利用してお知らせしています。市のホームページに掲載しているほか、商工会のホームページと会報に補助金のことだけではなく、合理的配慮の提供などの考え方についても周知を依頼しています。去年は広報つくば 12月号に障害者週間の特集記事の中でも周知しております。

○飯島副座長

ありがとうございました。その他質問やご意見ありますでしょうか。よろしいですか。では、一旦この議事についてはここまでということで。

それではここからは、冒頭で申し上げましたように、事例の共有という形の時間に移らせていただきたいと思います。つくば市の情報公開条例第5条第1号（個人情報）に該当する情報を取り扱うため、これ以降は非公開とさせていただきます。傍聴者の方、恐れ入りますが事務局の職員の案内に従ってご移動をお願いします。では引き続き、事務局の方から、説明お願いいたします。

（以後、事例の共有についての議事は非公開）

4 その他

（議事なし）

5 閉会

○飯島副座長

ありがとうございました。それでは以上をもちまして議事を終了させていただきます、事務局にお戻ししたいと思います。よろしくをお願いいたします。

○事務局（福田室長）

飯島副座長ありがとうございました。皆さんもたくさんのご意見をいただきましてありがとうございました。

市の方でもですね、今後、皆様ご存知かと思えますけども障害者のある方の社会参加を促進するというのも目的にして、情報発信、情報取得などを促進することについての条例制定に向けて進めているところですので、そういった意味でも、我々も様々なことに気を配りながら、配慮しながら色々な事業を進めていかなければいけないなというふうに改めて感じました。

以上で令和6年度つくば市障害者差別解消支援地域協議会を閉会といたします。また引き続き来年度も続けてまいりたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。本日お忙しい中、また、悪天候の中お越しいただきましてありがとうございました。

配布資料一覧

(令和6年度つくば市障害者差別解消支援地域協議会)

1. 委員名簿
2. 次第
3. 参考資料① R5-R7つくば市障害者自立支援協議会組織図(令和6年5月24日現在)
4. 参考資料② 障害者差別解消地域協議会の設置・運営指針(概要)
5. 参考資料③ 改正障害者差別解消法リーフレット
6. ※ 事例A資料①②(非公開資料)
7. ※ 事例B資料①②(非公開資料)
8. ※ 事例C資料①②(非公開資料)

※事例A・B・C資料は、会議終了後に回収いたします。

R5-R7 年度 つくば市障害者自立支援協議会委員名簿(2024. 8. 1 現在)

R6年5月24日～R8年3月31日

No.	区 分	所 属	役 職・氏 名	部会
1	障害者福祉団体	かけはしねっと	代表 根本 希美子	1
2		自立生活センター ほにやら	代表 川島 映利奈	2
3	民生委員	つくば市民生委員児童委員連絡協議会	東谷田部地区会長 田邊 佐貴子	2
4	障害児通所支援・障害福祉サービス事業所	おもちゃ箱つくば南 (児童発達支援・放課後等デイサービス)	管理者 金森 裕輔	1
5		つくば市福祉支援センターさくら (児童発達支援)	児童発達支援管理責任者 村上 隆浩	1
6		カフェベルガ (就労移行、生活訓練)	管理者 吉田 美恵	2
7		ひまわり学園 (就労系、GH、特定・障害児相談)	理事長 大久保 安雄	2
8		多機能型事業所 どんぐりの家 (児童発達支援・放課後等デイサービス・生活介護)	管理者 井坂 美津子	1
9		つくば総合福祉センター	管理者 篠崎 純一	1、2
10		筑峯学園 (指定一般及び特定・障害児相談支援事業)	相談支援専門員 武田 真浩	1、2
11		つくばライフサポートセンターみどりの (指定一般及び特定・障害児相談支援事業)	相談支援専門員 原口 朋子	1、2
12		つくば市社会福祉協議会 (指定一般及び特定・障害児相談支援事業)	相談支援専門員 吉田 真一	1、2
13		雇用支援機関	つくば LSC 障害者就業・生活支援センター	主任就業支援担当 石田 奈津子
14	医療関係機関	茨城県立大医療大学 保健医療学部理学療法学科 つくば市リハビリテーション専門職協議会	教授・理学療法士 上岡 裕美子	2
15		茨城県リハビリテーション専門職協会	地域包括ケア推進室長補佐 飯島 弥生	1
16		筑波大学附属病院 医療連携患者相談センター	社会福祉士 板橋 辰哉	2
17	教育機関	茨城県立つくば特別支援学校 (地域支援センター)	地域支援センター 新谷 幹英	1
18		茨城県立つくば特別支援学校 (進路指導部)	進路指導部 藤原 優	2
19		つくば市教育局特別支援教育推進室	室長 中島 澄枝	1
20	発達障害者支援機関	COLORS つくば	発達支援担当 枝松 慎次郎	1

令和6年度つくば市障害者差別解消支援地域協議会

日 時：令和7年3月19日（水）10時00分から

場 所：つくば市役所本庁舎2階 職員研修室

次 第

1 開 会

2 あいさつ

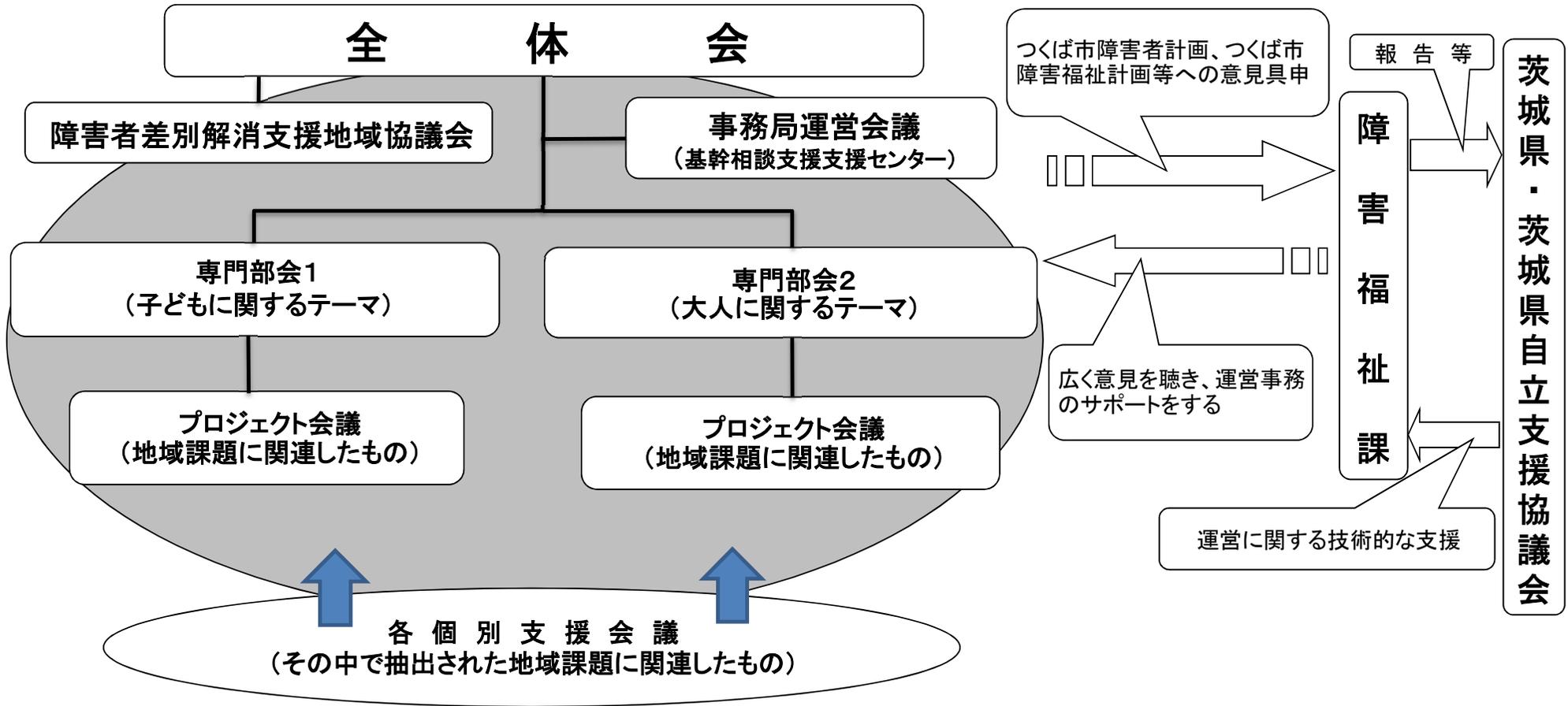
3 議 事

当市での障害者差別解消法における相談対応について（当該地域協議会の再確認、事例紹介等）

4 そ の 他

5 閉 会

R5-R7 つくば市障害者自立支援協議会組織図



<各会議等について>

- ◆全体会 :委員全員で障害者支援体制状況と当該協議会の方向性を共有・確認し、市の障害者福祉計画策定等について必要に応じて意見する。また、障害福祉計画令和6年度以降の目標値について、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築、障害児支援体制の整備(医療的ケア児支援など)の協議の場とする。
- ◆専門部会 :テーマを設け、個別事例等からの地域課題を協議・検討。全体会にて報告する。
- ◆事務局会議 :事務局業務を委託する相談支援事業所と行政担当者として構成し、定例開催。各専門部会長と企画運営の協議を行い、当該協議会の運営を管理する。
- ◆プロジェクト会議:これまでの当該協議会からの報告等を基に、障害者相談支援体制を充実させるための実践や調査等を行う。
- ◆個別支援会議 :委託相談支援事業所が中心となり、個別事例(ニーズ・課題・困難ケース等)の具体的な支援策を協議。抽出された地域課題を専門部会で随時取り扱う。
- ◆障害者差別解消支援地域協議会:差別の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り組みや類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取り組みを主体的に行うネットワーク

障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針(概要)

1 地域協議会を組織する趣旨

○地域協議会の事務の例

- ① 複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有
- ② 関係機関等が対応した相談事例の共有
- ③ 障害者差別に関する相談体制の整備
- ④ 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析
- ⑤ 構成機関等におけるあっせん・調整等による紛争解決の後押し
- ⑥ 障害特性の理解のための研修・啓発、取組の周知・発信

○対象となる障害者差別に係る事案

- ・一般私人による事案は対象外
- ・環境整備に関する相談や、制度等の運用に関する相談は対象とし、改善に向けた検討等の取組につなげていくことが考えられる

2 地域協議会の基本的な仕組み

○地域協議会の組織 ※条例を根拠とする必要はなく、名称も任意

- ・地域協議会を組織するに当たっては、地方公共団体(都道府県、市町村、特別区、一部事務組合、広域連合等)が主導して組織(複数の地方公共団体が事実上共同で組織することも可能)

※組織する際は、名称・構成員について適切な方法により公表する必要

- ・新たに地域協議会を組織するか、既存の会議体を地域協議会として位置付けるかは、各地方公共団体の判断

○運営方法

- ・お互いに「顔」の見える関係を築くことから始めることが望ましい
- ・代表者会議と実務者会議を別途設けることも考えられる

想定される地域協議会の構成機関等

		都道府県	市町村
行政	国の機関	法務局、労働局や運輸支局などの国地方出先機関等	法務局、公共職業安定所(ハローワーク)等
	地方公共団体	障害者施策主管部局、都道府県福祉事務所、保健所、精神保健福祉センター、都道府県消費生活センター、教育委員会、学校、都道府県警等	障害者施策主管部局、人権主管部局、福祉事務所、保健センター、市町村消費生活センター、教育委員会、学校、警察署、消防本部等
関係機関	当事者	障害者団体、家族会等	障害者団体、家族会等
	教育	校長会、PTA連合会等	校長会、PTA会長等
	福祉等	都道府県社会福祉協議会、民生・児童委員協議会、福祉専門職等団体、社会福祉施設等団体、障害者就業・生活支援センター等	市町村社会福祉協議会、相談支援事業者(基幹相談支援センター、市町村障害者相談支援事業者)、民生・児童委員等
	医療・保健	医師会(医師)、歯科医師会(歯科医師)、看護協会(保健師・看護師)、医療機関、病院団体等	医師、歯科医師、保健師、看護師等
	事業者	商工会議所、経営者協会、公共交通機関、事業者等	商工会議所、公共交通機関、事業者等
	法曹等	弁護士会(弁護士)、司法書士会、人権擁護委員連合会(人権擁護委員)等	弁護士、司法書士、行政書士、人権擁護委員等
その他	学識経験者、新聞社、放送局等	学識経験者、自治会等	

3 都道府県単位で組織する地域協議会と市町村単位で組織する地域協議会

○都道府県の地域協議会に期待される役割

- ① 事案の情報共有及び構成機関等への提言
- ② 地域における障害者差別解消の推進のための取組に関する協議・提案
- ③ 市町村の地域協議会から情報提供又は協力を求められた事案の対応に係る協議
- ④ 国の出先機関(都道府県単位又はブロック単位)との連絡調整
- ⑤ 広域展開する事業者、事業者団体、職能団体等への協力要請
- ⑥ 市町村から寄せられた相談事例・取組事例等の集積・分析
- ⑦ 広域実施が効果的な周知・啓発活動の企画立案、実施等の協議

○市町村の地域協議会に期待される役割

- ① 事案の情報共有及び構成機関等への提言
- ② 事案の解決を後押しするための協議
- ③ 事案について、都道府県の地域協議会への情報提供又は協力を求めること

3 都道府県単位で組織する地域協議会と市町村単位で組織する地域協議会(続き)

○都道府県の地域協議会と市町村の地域協議会の関係

①地域協議会を組織している市町村と都道府県との関係

- ・広域にわたる課題や市町村の地域協議会の構成機関等の権限に属さない事項については、都道府県の地域協議会に情報提供、協力、オブザーバー参加等を求めることが考えられる

②地域協議会を組織していない市町村と都道府県との関係

- ・未設置市町村で生じる問題への対応は都道府県の地域協議会が扱うことが考えられる(市町村はオブザーバー参加)

※政令指定都市の場合は、都道府県・市町村いずれの機能も有する地域協議会を設置することが想定される

4 地域協議会の事務局

○役割

- ・地域協議会の事務局は、運営の中核として地域の障害者差別の事案を取り巻く状況を的確に把握し、必要に応じて他の関係機関等との連絡調整を行うこと

- ① 地域協議会に関する事務の総括
- ② 取組の実施状況の進行管理
- ③ 取組の実施に係る関係機関等との連絡調整

○想定される部署

- ・各地方公共団体の障害福祉担当部署が一般的に想定されるが、具体的にどの部局を事務局とするかは各地方公共団体の判断

○その他の機能

- ・権限を有する他の機関につなぐコーディネート機能も望まれる
- ※当該機能を専門に担う相談員を別途配置するかは各地方公共団体の判断

5 相談及び紛争の防止等のための体制

○役割

以下の取組を通じ、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備

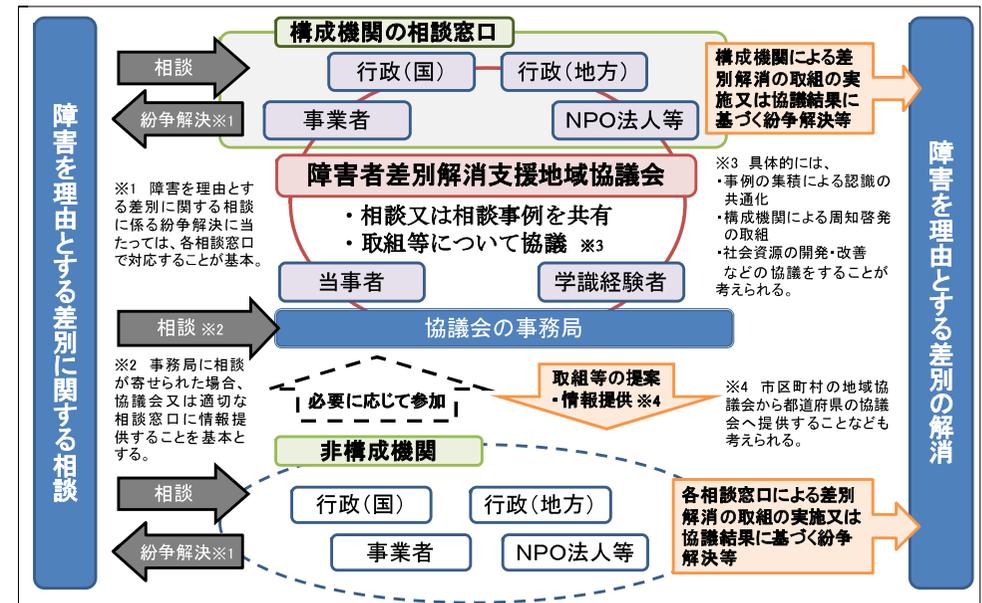
- ① 障害者差別に関する相談窓口の明確化
- ② 相談や紛争解決に対応する職員の業務の明確化・専門性の向上

○地域協議会への情報提供が望まれる事案

- ① 地域内に他の適切な機関がない事案
- ② 複数の機関による連携が必要と思われる事案
- ③ 紛争の解決に至った事案
- ④ 本人は障害者差別と認識していないが困難を抱えている事案

※情報提供に当たっては、本人の同意を得ること、又は個人情報や秘密に係る情報を特定できない範囲で提供を行うことが求められる

障害者差別に関する相談の流れイメージ



6 秘密保持義務

- ・秘密保持義務により、安心して相談できる環境を整備するとともに、地域協議会における積極的な情報交換及び官民間の連携の推進を担保
- ・個人情報を取り扱う際は、本人の同意を得るなどの手続を経るとともに、秘密が守られることを相談者に示すことが必要

障害者差別解消法が変わりました！

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

令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への
合理的配慮の提供が義務化されました。

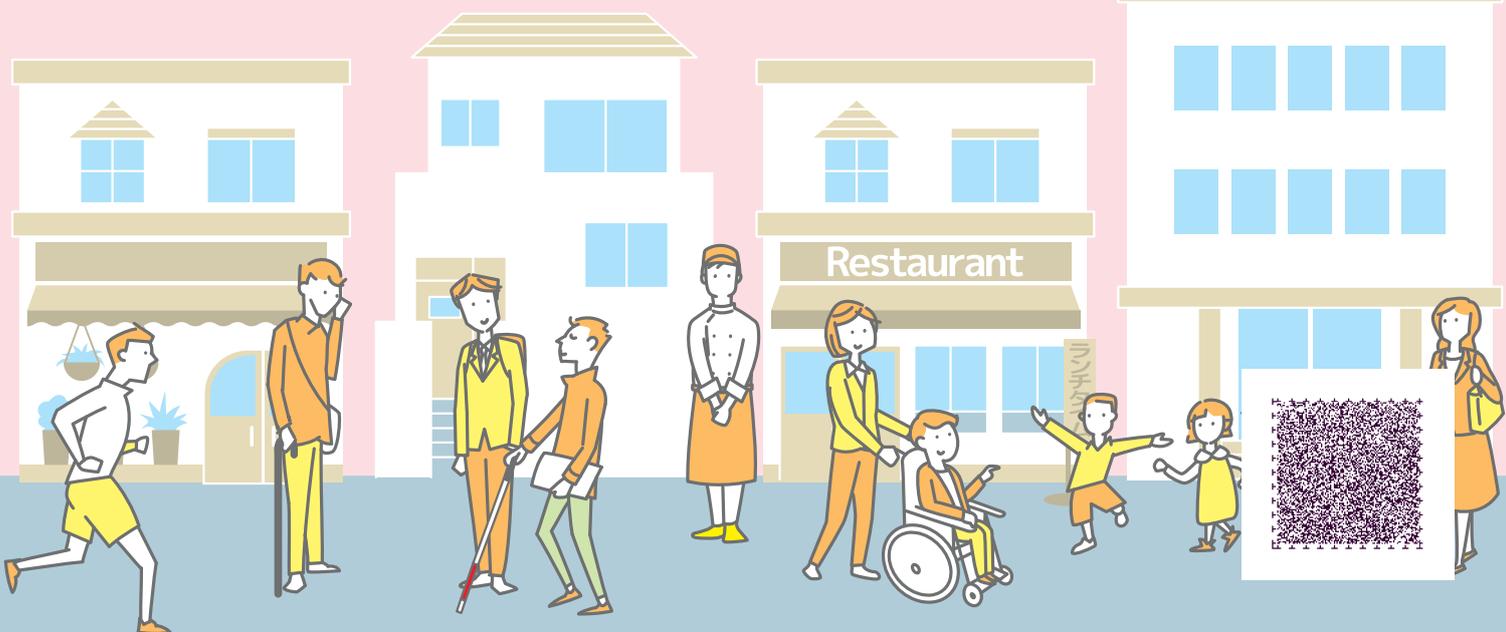
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら
共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、
このリーフレットを通じて考えていきましょう！

改正後

	行政機関等	事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 ⇒ 義務

目次

- 表紙 1
- 共生社会の実現に向けて 2
- 合理的配慮の提供とは 4
- 「合理的配慮」には対話が重要です！ 6
- 不当な差別的取扱いとは 8
- 障害のある人へ適切に対応するための
チェックリスト 10
- 困ったときは 12

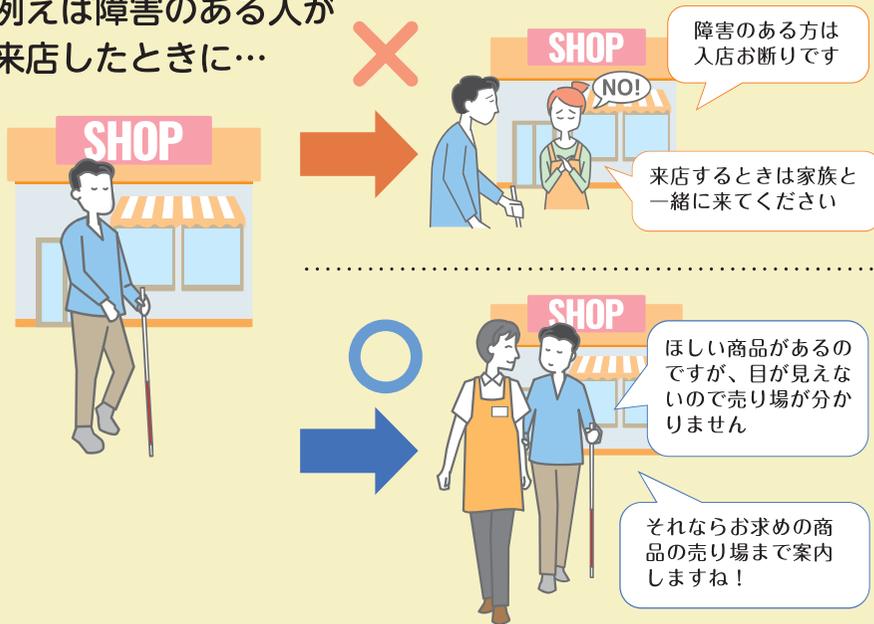


共生社会の実現に向けて

～障害者差別 解消法とは～

- 我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる 社会（共生社会）を実現することを目指しています。
- 「障害者差別解消法」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。
- 令和3年に障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。
- 改正障害者差別解消法が令和6年4月1日に施行されました。このリーフレットが障害のある人への差別を解消するための取組を進める一助となれば幸いです。

例えば障害のある人が
来店したときに…



不当な 差別的取扱い

禁止

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

☆「不当な 差別的取扱い」については8ページを参照

合理的 配慮の提供

令和6年4月1日から事業者も義務

- 障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。
- 障害のある人から、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示されたときには、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。
- 「合理的 配慮の提供」に当たっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対応案を検討することが重要です。

☆「合理的 配慮の提供」については4ページを参照

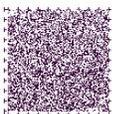
【留意事項】

「合理的配慮」の内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

また、障害のある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうか、個別の場面ごとに判断する必要があります。

事業者においては円滑な対応ができるよう、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た上で、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討することが求められます！

障害者差別解消法の対象



【障害者】

- 本法における「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことではありません。
- 身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、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まれます）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に相当な制限を受けている人全てが対象です（障害のあることも含まれます）。

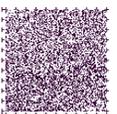
【事業者】

- 本法における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者となります。
- 個人事業主や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。

【分野】

- 教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

※雇用、就業については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」（昭和35年法律第123号）の定めるところとされています。



合理的配慮の提供とは

- 日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できて、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。
- このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、障害のある人に対する「合理的配慮」の提供を求めています。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等と事業者が、
 - ② その事務・事業を行うに当たり、
 - ③ 個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合に
 - ④ その実施に伴う負担が過重でないときに
 - ⑤ 社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずることとされています。

● 合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対応案を検討していくことが重要です（建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため注意が必要です）。

※「意思の表明」には、障害特性等により本人の意思表明が困難な場合に、障害者の家族や介助者など、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の表明も含まれます。

※「合理的配慮の提供」に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた配慮が求められることに留意する必要があります。

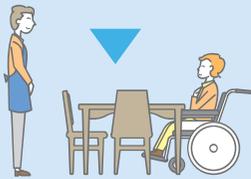
合理的配慮の具体例

※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。

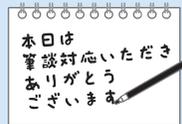


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

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。

「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

☆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。

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、その飲食店は食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断ること。
(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)
- 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難しいことを理由に、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、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)

※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。



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。

合理的配慮の提供における留意点（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ります。前例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

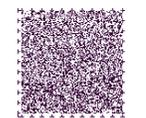
・合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

「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りません。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ります。

「〇〇障害のある人は…」

・同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりせず個別に検討する必要があります。



「合理的配慮」には対話が重要です！

- 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、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

建設的対話の具体例①

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？

障害のある人の
保護者
(発達障害)



防音窓の設置は、工事も必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害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？

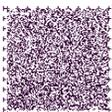
家ではイヤーマフを着用することがありますが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

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。

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 合理的配慮は、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去することが目的です。ある方法について実施することが困難な場合であっても、別の方法で社会的なバリアを取り除くことができないか、実現可能な対応案を障害のある人と事業者等と一緒に考えていくことが重要です。
- このためには、例えば、普段本人が行っている対策や、事業者が今ある設備で活用できそうなものなど、情報を共有し、双方がお互いの状況の理解に努め、柔軟に対応策を検討することが重要です。



建設的対話の具体例②

事業者
(ライブハウス)

そちらのライブハウスで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。当日は車椅子で参加する予定です。

障害のある人
(車椅子利用者)



以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがあったな。また事故が起きないか心配だ。

車椅子での参加ですね。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。このため、バランスを崩した参加者が車椅子利用者の方に倒れこんでケガをされるおそれがあります。値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

特別席のチケットは値段が高くて購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるのなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。

障害者差別解消法に基づけば、過去例だけで一律に判断せず、個別のお客様に応じて対応を検討する必要があるんだっただな。今の車椅子利用者の方のお話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

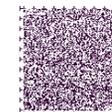
それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえそうです。

車椅子用スペースでの鑑賞でも大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。

承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておくようにします。ご来場、お待ちしております。

本ケースにおける建設的対話のポイント

- 本ケースのように、過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。



不当な差別的取扱いとは

- 障害者差別解消法では障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止しています。
- 企業や店舗などの事業者や、国・都道府県・市町村などの行政機関等においては、例えば「障害がある」という理由だけで財・サービス、各種機会の提供を拒否したり、それらを提供するに当たって場所・時間帯等を制限したりするなど、「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければなりません。
- 具体的には、
 - ① 行政機関等や事業者が、
 - ② その事務又は事業を行うに当たり、
 - ③ 障害を理由として、
 - ④ 障害者でない者と比較して、
 - ⑤ 不当な（正当な理由のない）差別的取扱いをすること等により、障害のある人の権利利益を侵害することが禁止されています。

不当な差別的取扱いの具体例

1



保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る

2



障害のある人向けの物件はないと言っ

3



障害があることを理由として、障害のある人に対して一律に接遇の質を下げる

正当な理由がある場合

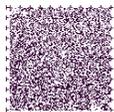
- 障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに「正当な理由がある場合、すなわち当該行為が
 - ① 客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、
 - ② その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は「不当な差別的取扱い」にはなりません。
- 「正当な理由」に相当するかどうかについては、個別の事案ごとに、
 - ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等)
 - ・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持
 等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。



☆例えば次のような例は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ます。

- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- ※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。

- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得よう努めることが望まれます。

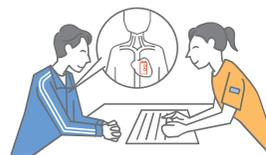


「もし何かあったら…」は正当な理由になりません！

～「正当な理由」は個別に判断しましょう～

- 「正当な理由がある場合」の判断は、個別のケースごとに行うことが重要です。
 - 「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、「正当な理由がある場合」には該当しません。個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、判断をすることが必要です。
 - また、そのためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが有効です。
- ※障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から判断するためや、合理的配慮の提供のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しながら、障害のある人に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには該当しません。

例：ペースメーカー利用者がスポーツジムの入会を希望している



ペースメーカーを利用されている方からスポーツジムへの入会申込みがありました。
プログラムに参加することで身体に負担がかかり体調不良になってしまわないか不安です。
障害のある人の安全の確保のためには、入会をお断りした方がよいと思うのですが、このような場合も、「不当な差別的取扱い」に当たるのでし

対応のポイント

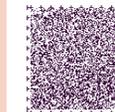
- ペースメーカーを利用されている方について、一律に判断をせず、個別事情をよく聞いた上で判断することが大切です。
- この例では、「ペースメーカーを利用している方は全て、ジムで運動することで体調不良になる可能性が高い。したがって、一律ジムへの入会はお断りした方がよいのではないか」と判断しており、問題があります。
- 例えば、「普段はどのような運動をしていますか」「主治医に参加可能なプログラムについてご相談いただけますか」などの対話を行って、利用者の健康状態や普段の運動への取組状況等を具体的に確認してみましょう。その上で、個別の事情を踏まえて、その方の安全確保上、制限が必要と判断された場合にのみ、必要な限度で、プログラムへの参加を制限するといった対応を行うことが必要です。



☆ 上記の例を始め、このリーフレットで紹介した例など、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちらを参照ください。

障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集

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



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。

- 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。

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

主な障害特性や合理的配慮の具体例等について確認したら、障害のある人へのサービス提供等を実質的に制限してしまうようなルールがないか、社内マニュアル等を改めて見直ししておくことも重要です。また、障害のある人から申出があった場合には、ルールを理由に一律お断りをするのではなく、その都度、柔軟に対応を検討しましょう。合理的配慮が提供しやすくなるよう、施設や設備の見直しを行うことも有効です。

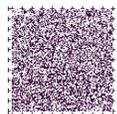
- マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。
- 内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

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

障害のある人の障害特性や個別の状況によって、必要な対応は異なります。障害のある人と事業者が対話を通じてお互いに理解し合い、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去するための対応案を共に検討していくことの重要性を、皆で共有しましょう。

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。



事業者向けガイドライン（対応指針）について

- 事業を所管する国の行政機関は、事業者が適切に対応できるようにするために、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応指針」を定めることとされています。事業者は「対応指針」を参考にし、障害者差別の解消に向けて自主的に取り組むことが期待されています。
- 事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。
- 事業者の事業を所管する国の行政機関の作成した「対応指針」については、下記のサイトに掲載しています。合理的配慮の具体例や業種ごとの留意事項等を確認する際には「対応指針」もあわせて参照しましょう。

⇒ 内閣府 HP（関係府省庁所管事業分野における対応指針）

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

⇒ 相談窓口一覧

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_shishin.pdf

コラム：障害の「社会モデル」とは

- このリーフレットでは、障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限（バリア）を取り除くために行うべきことなどについて紹介してきました。
- 共生社会を実現するために、障害のある人が直面するバリアを取り除いていくという考え方は、障害者権利条約の基本理念である障害の「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。
- 障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。

【社会モデルの考え方】

- 階段しかないで、2階には上がれない
▶「障害」がある



車椅子の方は、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」の考え方に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることとなります

- エレベーターがあれば、2階に上がれる
▶「障害」がなくなった！



<社会的障壁（バリア）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	障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある方への偏見など

- 障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる共生社会の実現のためには、このような考え方に基づき、障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことが重要です！



困ったときは...

☆「不当な差別的取扱い」をしないようにするにはどうすればよいのか、「合理的配慮の提供」を求められたが、どのように対応すればよいかわからない...など、障害者差別解消法に関し困りごとがあれば、まずは地域の身近な相談窓口にご相談してください。



☆このリーフレットで紹介した例や、ケースごとの考え方など詳しく知りたい方はこちら

障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集

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



☆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」に関する事例等を知りたい方はこちら

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/>



☆障害者差別に関する相談を自治体・各府省庁等の適切な相談窓口につなげる窓口詳しく知りたい方はこちら

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_tsunagu.html



☆このリーフレットをダウンロードしたい方はこちら

障害者差別解消法が変わりました！（リーフレット）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html



※このリーフレットの文章やイラストについては、出典を明記いただければ引用や二次利用を含め、自由にご利用いただけます。

● 自治体の相談窓口



内閣府政策統括官(共生・共助担当)付
内閣府 障害者施策担当

住所：〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1
中央合同庁舎 8 号館

電話：03-5253-2111

ファックス：03-3581-0902

ホームページ：

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

