

# 障害者への差別の解消に向けた 合理的配慮の提供について

令和8年3月3日

内閣府 政策統括官(共生・共助担当)付  
参事官(障害者施策担当)

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

## 障害の「社会モデル」

- 障害のある人が日常生活等で受ける様々な「制限」は、社会的障壁があることによって生じるものであり、これを取り除くのは社会の責務であるという考え方

## 障害者差別解消法の概要

### 国・地方公共団体等、事業者に以下を義務付け

**不当な差別的取扱いの禁止**

**合理的配慮**の提供

※事業者は2024年4月から義務化

※**環境の整備**の努力義務も規定

### (1) 政府は、「基本方針」を作成

- 障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮の基本的考え方や具体例
- 相談体制の整備
- 職員や事業者への研修・啓発
- 障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備
- 国の行政機関（主務大臣）における所掌する分野ごとの相談窓口

### (2) 各行政機関の長は、基本方針に即して、 「対応要領」（各府省庁ごと、職員向け）を作成

### (3) 各主務大臣は、基本方針に即して、 「対応指針」（各分野ごと、事業者向け）を作成

※雇用における障害者差別の解消に関しては、障害者雇用促進法に規定

## 障害者差別解消法に基づく基本方針（令和5年3月14日閣議決定）

### 差別解消措置に関する共通的な事項

#### 不当な差別的取扱い ⇒ **該当する／しない例を新たに記載**

- 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否・制限する等による、障害者の権利利益の侵害を禁止
- 社会的障壁の解消手段（車椅子、介助者等）の利用を理由とした不当な差別的取扱いについて明確化**

#### 合理的配慮 ⇒ **具体的な例・違反に該当する／しない例を新たに記載**

- 個々の場面で障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示時に行われる必要かつ合理的な取組で、実施に伴う負担が過重でないもの
- 建設的対話・相互理解の重要性（社会的障壁を除去するため障害者と行政機関・事業者等との建設的対話を通じお互いの状況の理解に努めることが重要）**
- ※合理的配慮の提供にあたっては性別や年齢等の配慮が必要であることを明記。

### 国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

#### 相談等の体制整備

- 国・地方が一体となって対応
- 内閣府で、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口に「つなぐ役割」を担う国の相談窓口を検討

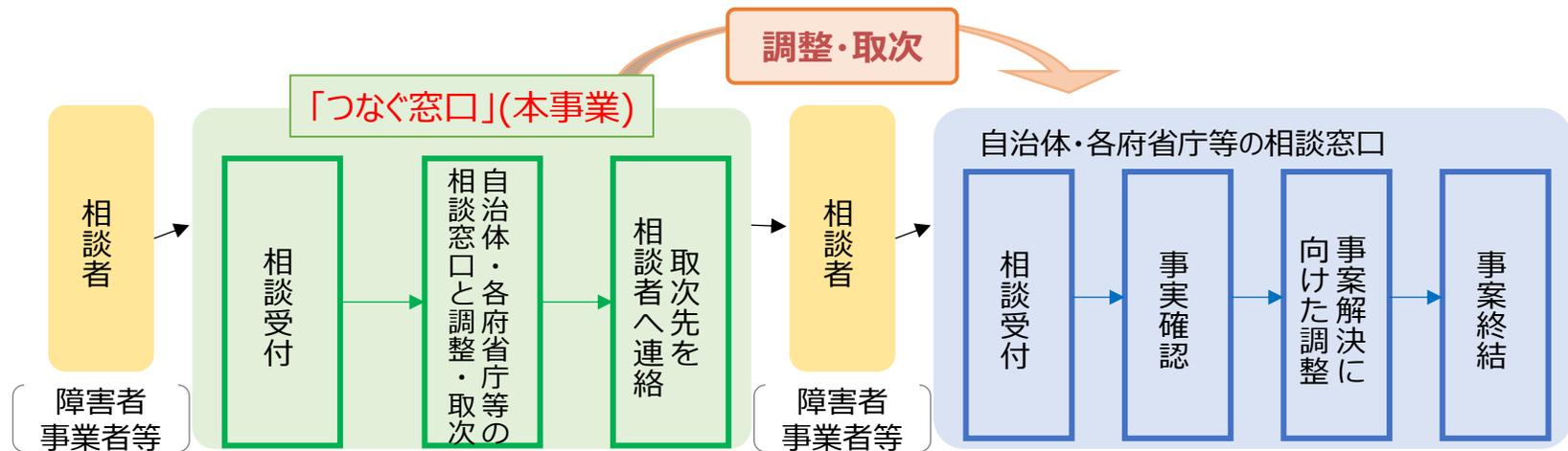
# 障害者差別に関する相談窓口 「つなぐ窓口」

## 概要

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等に関する相談を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑に繋げるための調整・取次を行うことを目的に、令和5年10月から設置しています。

## 障害者差別解消法に関するご相談を適切な相談機関と調整し、取り次ぎます

### 基本的な流れ



「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口へ連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次がれた相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。

### 連絡先

- 電話相談 : 0120-262-701 10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)
- メール相談 : [info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp](mailto:info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp)
- 専用ウェブサイト : <https://sabekai-tsunagu.go.jp/>

NEW!

## 事例① ファーストフード店における配慮（身体障害者×飲食店スタッフ）

【相談者】 半身麻痺により自分で食事を席まで運べないため、店員に席までの運搬をお願いしたが、店内が空いているにもかかわらず、断られた。

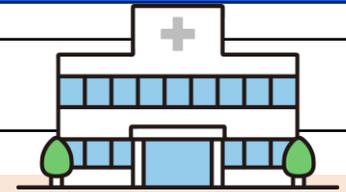
⇒居住地自治体（市）が、事実確認・指導を実施。



【発生地自治体(市)】 事実確認を行い、当該事業者に対して合理的配慮の提供が義務付けられていることを説明した。

【事業者】 内部調査を実施し、スタッフの対応が「合理的配慮」を欠いていたことを認めた上で、店舗スタッフに対し、繁忙時間帯であること等により対応が難しい場合にはその旨を丁寧に説明する等、対応方法について個別指導を実施した。また事業所内において、顧問の社会保険労務士による研修実施を検討する等して再発防止策に努めている。

## 事例② 健康診断の胃透視検査における配慮（聴覚障害者×医療スタッフ）



【相談者】胃透視検査において、聴覚・言語障害で指示が通らないことを理由に検査を拒否された。指示が伝わるような合理的配慮の申出を行うも、話し合いもなかった。  
⇒居住地自治体(市)が事実確認を行い、指導



【居住地自治体(市)】相談者の居住地自治体(市)が、事実を確認した上で、当該病院に対して、正当な理由なく、障害を理由として検査拒否することは「不当な差別的取扱い」に当たることを説明した。

【事業者】双方に意思疎通の不安があることが分かり、市の聴覚情報センターと連携し、手話通訳による意思疎通を提案して、意思疎通支援の調整と検査可能な体制整備の確認を行った。相談者は、予定どおり胃透視検査を受診することができた。

# 合理的配慮の提供に係る対応の参考資料

## ● 障害者差別解消に関する事例データベース

同サイト上には参考事例を障害種別等で検索できる「障害者差別解消に関する事例データベース」を令和5年に開設。開設後、収集した事例の掲載を随時行っており、現時点では186件登録されている。<https://jireidb.shougai-sha-sabetukaishou.go.jp/>

### 掲載例)

事例	合理的配慮の提供
障害の種別	視覚障害
障害者の性別	男性
障害者の年代	60代
事例が生じた場面	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】 <u>視覚障害のある相談者が銀行に住所変更の手續に訪れた。</u> 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名役席者）で個別の対応を行うこととした。具体的には、 <u>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。</u>
対応後の状況	対応の結果、相談者の住所変更手續をスムーズに行うことができた。

## ● 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

障害者差別解消法に定められている事項等について解説したポータルサイトを公開中。

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

### 【主な掲載コンテンツ】

#### ▶ 障害者差別解消法

改正障害者差別解消法についての説明

#### ▶ 不当な差別的取扱い

不当な差別的取扱いの具体例や不当な差別的取扱いに関するQ&A等について

#### ▶ 合理的配慮の提供

障害種別ごとの合理的配慮の提供事例紹介や合理的配慮に関するQ&A等について

#### ▶ 環境の整備

障害種別ごとの環境の整備の紹介や環境の整備に関するQ&A等について

#### ▶ 障害者差別解消に関する事例データベース

#### ▶ 資料集

障害者差別解消法に係る資料を紹介

#### ▶ リンク集

内閣府、各省庁の障害者差別解消に向けた取組等についてのリンク紹介





# 令和7年度 企業担当者のための障害者差別解消法に関するセミナー

障害者差別解消法で企業に求められる対応、「合理的配慮」の考え方について理解や実践を知っていただくことを目的とする「企業担当者のための障害者差別解消法に関するセミナー」を実施。

## 【内容】

- 1 内閣府による行政説明
- 2 玉木幸則氏講演
- 3 ケアフィット協会 富樫正義氏による解説及び事例紹介等
  - ・長野市障害者に優しいお店(有限会社ドンキホーテ(飲食店)、縁起居酒屋 鶴亀(飲食店))
  - ・企業による取組や事例の紹介 ※開催日によって違います。  
全日本空輸株式会社、積水ハウス株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、株式会社ファーストリテイリング、株式会社三井住友銀行

## 【開催日程】

3月16日(月)	13:00~14:30	全日本空輸株式会社
	16:00~17:30	積水ハウス株式会社
3月17日(火)	13:00~14:30	西日本旅客鉄道株式会社
	16:00~17:30	株式会社ファーストリテイリング
3月18日(水)	13:00~14:30	株式会社三井住友銀行

## 【開催・申込方法】

オンライン開催。下記URLまたは2次元コードよりお申し込み可能(3月11日締切)。

URL:<https://forms.gle/XJUduLdNQgMH7e6eA>



## 【問合せ先】

障害者差別解消法に関する説明会事務局(株式会社フロンティアチャンネル内)

Tel:03-6410-7343 メールアドレス:[sabetukaishou@event-support.jp](mailto:sabetukaishou@event-support.jp)

# 今後の対応

○企業が合理的配慮の提供に関して参照しやすいよう、障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査の結果を踏まえ、事業者の障害者差別に関する取組状況や合理的配慮の好事例集及び相談事例集を充実させていく。

○障害者差別解消法に関する理解を促進するための資料の更新を予定。

(現在活用している資料)

・左：[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki\\_hairyo2/print.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo2/print.pdf)

・右：[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki\\_hairyo2/chirashi.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo2/chirashi.pdf)

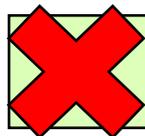


○障害特性の理解を促す障害当事者団体等の普及啓発活動について、一覧的に紹介するサイトを作成する予定。

# 參考資料

# 「不当な差別的取扱い」と考えられる例

- ・ 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、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- ・ 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。



「漠然とした安全上の問題を理由に」「障害があることを理由として」  
「業務遂行に支障がないにもかかわらず」「一律に」

# 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

- ・ 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**
- ・ 飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。  
→ **事業者の損害発生防止の観点**
- ・ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、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取引意思等を確認すること。  
→ **障害者本人の財産の保全の観点**
- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。  
→ **事業の目的・内容・機能の維持の観点**

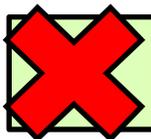
# 「合理的配慮の提供」の例

- 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

※合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、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対応が求められることに留意する。

# 「合理的配慮の提供」 義務違反と考えられる例

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。



「前例がない」「何かあったら困る」「特別扱いはできない」  
代替策を検討しない、一律に対応を断る

## 「合理的配慮の提供」 義務違反と考えられる例

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

# 「合理的配慮の提供」に反しないと考えられる例

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、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
- ・ 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
- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、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
- ・ 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、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