

かいせいしょうがいしゃさべつかいしょうほう  
改正障害者差別解消法について

れいわ ねん がつ  
令和5年11月

ないかくふ せいさくとうかつかん せいさくちょうせいたんとう つき  
内閣府 政策統括官(政策調整担当)付

しょうがいしゃさくたんとう  
障害者施策担当

# 共生社会の実現に向けて

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、共に生きる社会(共生社会)を目指しています。

## 社会モデル

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

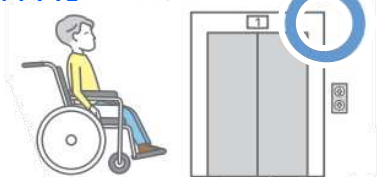
- 階段しかないので、2階には上がれない

⇒「障害」がある



- エレベーターがあれば、2階へ上られる

⇒「障害」がなくなった



- 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



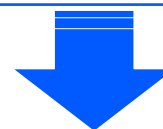
⇒「社会モデル」の考え方に基づけば、「階段」という障壁(バリア)があることで車椅子の方に「障害」が生じていることになる

障害者差別解消法

## 障害者差別解消法

不当な差別的  
取扱いの禁止

合理的配慮  
の提供



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

ことで、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」の実現へ!

# 障害者差別解消法の対象

## 分野

- **教育、医療、福祉、公共交通等、日常生活及び社会生活に係る分野が広く対象となる**

※雇用の分野については、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)の定めるところによる

## 障害者

- **身体障害、知的障害、精神障害(発達障害や高次脳機能障害のある人も含む)、その他心身の機能の障害(難病等に起因する障害も含む)がある者であって、障害や社会的障壁によって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けているもの**  
 ※障害者手帳を持っている人に限らない

## 事業者

- **商業その他の事業を行う企業や団体等であり、同種の行為を反復継続する意思をもって行うもの**
- **目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わない**  
 (※個人事業主やボランティア活動をするグループなども含まれる)
- **対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問わない。**



# 「不当な差別的取扱い」とは

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、**障害を理由として(①)、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより(②)、**障害者の権利利益を侵害してはならない。

2(略)

- **障害を理由として、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、正当な理由なく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を禁止。
- **車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱い**も、**障害を理由とする不当な差別的取扱い**に該当する。



## ぐたいれい 具体例



ほごしゃ かいじょしゃ  
保護者や介助者が  
いなければ入店を断る

1



しょうがいしゃむ ぶつけん  
障害者向けの物件はない  
と言って対応しない

2



しょうがい りゆう しょうがいしゃ  
障害を理由として、障害者に  
対して一律に接遇の質を下げる

3

# 「正当な理由がある場合」とは

しょうがい ひと たい しょうがい りゆう こと とりあつか せいとう りゆう ばあい  
●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

- ① その行為が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

ものは「不当な差別的取扱い」にはならない

せいとう りゆう そうとう いな こべつ じあん  
●「正当な理由」に相当するか否かについては、**個別の事案ごと**に

- しょうがいしゃ じぎょうしゃ だいさんしゃ けんりりえき  
・ **障害者、事業者、第三者の権利利益**

れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん じぎょう もくてき ないよう きのう いじ そんがいはっせい ぼうしどう  
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  
くたいてき ばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃっかんてき はんだん ひつよう  
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**がある



せいとう りゆう ばあい はんだん こべつ  
●「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

●「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ない

しょうがい ひと たい こべつ じぎょう はいりよ  
⇒ 障害のある人に対し、**個別の事情や、どういう配慮が**  
ひつよう とう かくにん おこな ゆうこう  
**必要か等の確認を行うことが有効**



# ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい 不当な差別的取扱いに該当する例

- せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい いか かんが  
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としては以下のようなものが考えられる。

## せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい 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

- ◆ しょうがい しゅるい ていど ていきょう ばめん ほんにん だいさんしゃ  
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  
あんぜんせい こうりよ ばくぜん あんぜんじょう もんだい  
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  
りゆう しせつりよう きよひ  
を理由に施設利用を拒否すること。



- ◆ ぎょうむ すいこう ししょう しょうがいしゃ もの こと ばしょ たいおう おこな  
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。
- ◆ しょうがい りゆう しょうがいしゃ たい ことばづか せつきやく たいど いちりつ せつこう しつ さ  
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。
- ◆ しょうがい りゆう ぐたいてき ばめん じょうきょう おう けんとう おこな しょうがいしゃ たい いち  
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  
りつ ほごしゃ しえんしゃ かいじょしゃ どうはん りょうじょうけん しょうがい もの 心  
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(障害のない者には付さな  
じょうけん 心  
い条件を付すこと)。

※ しょうきないよう れいじ ふとう さべつてきとりあつか がいとう いな こべつ じあん はんたん  
上記内容はあくまでも例示であり、不当な差別的取扱いに該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断す  
ひつよう りゆうい  
ることが必要であることに留意

# 不当な差別的取扱いに該当しない例

- 正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

## 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)



- ※ 上記内容はあくまでも例示であり、不当な差別的取扱いに該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要。

# 「合理的配慮の提供」とは

ほうかいせいご

(法改正後)

だい じょう りやく

第8条 (略)

じぎょうしゃ じぎょう おこな あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね いし

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の

表明があった場合(①)において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵

害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去につ

いて必要かつ合理的な配慮(③)をしなければならぬ。

※令和6年4月1日以降の条文

## ※ 義務化によって変わること・変わらないこと

しゃかいてき きはん かくりつ はか ごうりてきはいいりよ ひつようせい しゃかいぜんたい つよ にんしき

○ 社会的な規範としての確立が図られることで、合理的配慮の必要性が社会全体で強く認識されるようになる。

しょうがいしゃ いし ひょうめい ばあい じぎょうしゃ かじゅう ふたん はんい

○ 障害者からの意思の表明があった場合に、事業者は、過重な負担のない範囲でどのような

対応ができるかについて、**真摯に検討することが求められる**こととなる。

いっぽう ごうりてきはいいりよ ないようじたい ひ あ

○ 一方で、合理的配慮の内容自体がこれまでよりも引き上げられるものではない。



しょうがい ひと じぎょうしゃ おこな ざい かくしゅきかいとう  
「どのようにしたら、障害のある人が、事業者が行う財・サービスや各種機会等の  
提供を受けるために、障害となっている社会的障壁を除去することができるか」につ  
いて、個別の事案ごとに必要な対応を検討していくことが求められる。





# 「合理的配慮の提供」とは

ほうかいせいご  
(法改正後)  
だい じょう りやく  
第8条 (略)

2 事業者は、その事業を行うに当たり、**障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合(①)**において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)をしなければならない。

●合理的配慮の提供は、障害者から、「社会的障壁の除去を必要としています」という**意思の表明があった場合**に行う。

しゃかいてきしょうへき <b>社会的障壁</b> れい の例	しゃかい じぶつ ①社会における事物	つうこう りょう しせつ せつび 通行・利用しにくい施設、設備など
	せいど ②制度	りょう せいど 利用しにくい制度など
	かんこう ③慣行	しょうがい かた ぞんざい いしき かんしゅう ぶんか 障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
	かんねん ④観念	しょうがい かた へんけん 障害のある方への偏見など



## ●意思の表明とは

げんご しゅわ ふく てんじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ しょくかく いし でんたつ どう  
言語(手話を含む。)、点字、筆談、実物の提示、身振りサイン、触覚による意思伝達等、

しょうがいしゃ たにん はか さい ひつよう しゅだん つうやく かい ふく つた  
障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)により伝えられる。

※障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等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む。

✓ 意思の表明が困難な障害者が、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合には、法の趣旨に鑑み配慮を提案するために、建設的対話を働きかけるといった自主的な取組に努めることが望ましい。

# 「合理的配慮の提供」とは

ほうかいせいご  
(法改正後)  
だい じよう りやく  
第8条 (略)

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の  
表明があった場合(①)において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵  
害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去につ  
いて必要かつ合理的な配慮(③)をしなければならない。

- 合理的配慮は、個々の場面で、障害のある人が、障害のない人と同等に財・サービスや各種機会等の提供を受けることができるよう、問題となっている「社会的障壁」を除去するために行う対応。
- 法律上、事業者に求められる「必要かつ合理的配慮」については、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が必要。

- (a) 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
- (b) 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
- (c) 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



- さらに、合理的配慮は、障害特性・具体的場面等に加えて、性別・年齢にも配慮することに留意

# 「合理的配慮の提供」とは

ほうかいせいご  
(法改正後)  
だい じょう りやく  
第8条 (略)

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった  
場合(①)において、その実施に伴う負担が過重でないとき(②)は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、  
当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮(③)をしなければ  
ならない。

- 「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
  - (a) **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)
  - (b) **実現可能性の程度**(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
  - (c) **費用・負担の程度**
  - (d) **事務・事業規模**
  - (e) **財政・財務状況**

ここ じあん  
個々の事案・  
事業者ごとに  
こと  
異なる



- ・「過重な負担」に該当すると判断した場合には、**丁寧にその理由を説明し、理解を得るよう努める**  
ことが望ましい。
- ・さらに、その際には、建設的対話を通じて相互理解を図り、**代替措置の選択も含めた対応を柔軟**  
に検討することが求められる。

# 「建設的対話」とは

かいていきほんほうしん  
 (改定基本方針)  
 けんせつてきたいわ あ しょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう じつげんかのう たいおうあん しょうがいしゃ ぎょうせいきかんとく じぎょうしゃ  
 建設的対話に当たっては、**障害者**にとっての**社会的障壁**を**除去**するための**必要かつ実現可能な対応案**を**障害者と行政機関等・事業者**が  
 とも かんが そうほう たが じょうきよう りかい つと じゅうよう たと しょうがいしゃほんにん しゃかいてきしょうへき じよきよ ふだんこう  
**共に**考えていくために、**双方**が**お互い**の**状況**の**理解**に**努める**ことが**重要**である。例えば、**障害者本人**が**社会的障壁**の**除去**のために**普段講**  
 たいさく ぎょうせいきかんとく じぎょうしゃ たいおうかのう と く とう たいわ なか きょうめい とう けんせつてきたいわ つう そうごりかい ふか さまざま たい  
**じている**対策や、**行政機関等**や**事業者**が**対応可能な**取り組み等を**対話**の中で**共有**する等、**建設的対話**を通じて**相互理解**を**深め**、**様々な対**  
 おうさく じゅうなん けんとう えんかつ たいおう し かんが  
**応策**を**柔軟**に**検討**していくことが**円滑な対応**に**資する**と考えられる。

しょうがいしゃ もう で たいおう むずか ばあい けんせつてきたいわ そうごりかい ふか もくてき おう  
**障害者からの申し出への対応が難しい場合**でも、**建設的対話**と**相互理解**を**深める**ことで、**目的**に応じた  
 だいたいしゅだん かのう  
**代替手段**を**みつける**ことが**可能**となる。

## 建設的対話の例

とくてい おと たい ちょうかくがびん ひこうき おと き こうふん なら ごと しゅうちゅう  
 うちの**子ども**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  
 ひこうき おと き きょうしつ まど ぼうおんまど  
 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**？

しょうがいしゃ ほごしゃ  
**障害者の保護者**  
 はったつしょうがい  
 (発達障害)

じぎょうしゃ  
**事業者**  
 なら ごときょうしつ  
 (習い事教室)

ぼうおんまど せっち こうじ ひつよう たいおう むずか しょうがい こ  
**防音窓**の**設置**には**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  
 なら ごと しゅうちゅう ほか ひこうき おと き くふう  
**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**？

ぼうおんまど せっち むずか こ なら ごと しゅうちゅう いっしょ ほか ほうほう かんが  
**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  
 こ ふだん ひこうき おと き たいおう  
**え**ましよう。**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？

いえ ちゃくよう なら ごと おんせきょうざいりょう ちやくよう  
**家**では**イヤーマフ**を**着用**することがあるのですが、**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  
 ちゃくよう さい こえか てつだ ひつよう なら ごと つか せんせい めいわく  
**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**。

ひこうき つうか じかんたい だいたいき さい せんせい ちゃくよう こえか  
**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  
 てつだ おんせきょうざい しょう はいりよ おこな  
**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**。

も せんせい てつだ い  
**わかり**ました。**子ども**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。



# 「合理的配慮の提供」に関する例

- 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

## 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- ◆ 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、前例がないことを理由に必要な調整をせずに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き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、当該手続きは利用者本人による電話のみで手続き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。



※ 上記内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要。

# 「合理的配慮の提供」に関する例

- 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例としては以下のようなものが考えられる。

## 合理的配慮の提供義務違反に該当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旨を提案すること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

※ 上記内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要。

# 「環境の整備」

第5条 行政機関等及び事業者は、**社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。**

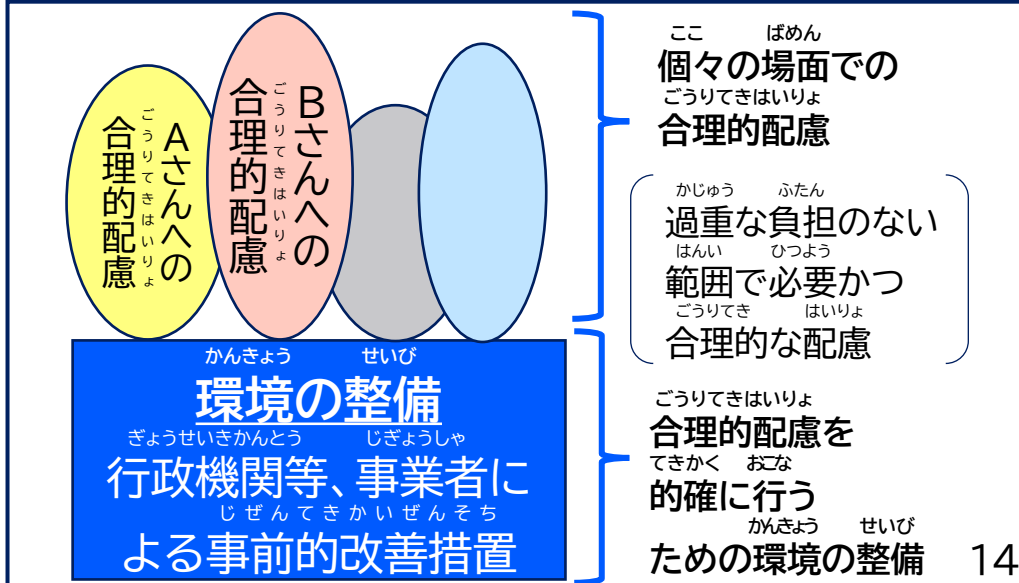
「環境の整備」の例 (不特定多数の障害者が主な対象)
携帯スロープを購入する
施設をバリアフリー化する
社員対応マニュアル整備・研修を実施する
アクセシビリティを担保したウェブサイト等を作成する



「合理的配慮」の例 (個々の場面における個々の障害者が対象)
段差があった場合、携帯スロープを架ける
(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)
マニュアル等に基づき、的確に合理的配慮を行う
(個々の配慮をせずとも、障害者が利用可能)

## 留意事項

- **他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備**を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の改正等の環境の整備を図ることは有効
- 「環境の整備」には、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれる



# けんしゅう けいはつ 研修・啓発

- 共生社会を実現するためには障害を理由とする差別は解消されなければならないこと、障害を理由とする差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすこと、障害を理由とする差別の解消のための取組は、障害者のみならず、全ての国民にとっての共生社会の実現に資するものであることについての理解を深めていただくことが重要。

- 事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者等からの相談に的確に対応するために、法令や障害に関する理解を促進することが重要。

➡ 研修等を通じて法、基本方針、対応指針、障害特性に関する理解を促進

☆ 内閣府では、事業者の方等に参照していただくことを目的としたウェブサイトや各種資料等を作成しています。

研修等の実施に当たってはぜひ御活用ください！





じぎょうしゃ そうだんたいせい せいび  
事業者における相談体制の整備

- しょうがいしゃとう そうだん う たいおう そうだんまどぐち じぜん き そしきてき  
障害者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  
たいおう そな じゅうよう  
対応ができるよう備えておくことが重要
- そうだんまどぐち せいび あ まどぐち かいせつ くわ きぞん こきやくそうだんまどぐち かつよう  
相談窓口の整備に当たっては、窓口の開設に加え、既存の顧客相談窓口の活用や、  
そうだんたいおう おこな たんとうしゃ さだ たいおう かんが  
相談対応を行う担当者をあらかじめ決めておくといった対応が考えられる
- そうだんまどぐち しゅうち はか そうだんうけつけじ たいめん でんわ でんし  
相談窓口の周知を図るとともに、相談受付時には、対面のほか、電話、FAX、電子  
そうだん おこな そうだんしゃ しょうがいとくせい おう かのう はんい たよう  
メールなどによる相談も行ったり、相談者の障害特性に応じて可能な範囲で多様な  
しゅだん ようい たいおう のぞ  
コミュニケーション手段を用意して対応することが望ましい
- じっさい そうだんじれい そうだんしゃ  
実際の相談事例については、相談者のプライバシーに  
はいりよ ちくせき い ご ごうりてきはいりよ ていきょうとう かつよう  
配慮しつつ蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用  
とう みなお かつよう かんが  
したり、マニュアル等の見直しに活用することも考えら  
れる



しょうがい りゆう さいべつ かいしやう すいしん かん ほうりつ いちぶ かいせい ほうりつ  
「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」の  
しこう たいおうじこう そうてい  
施行までの対応事項(想定)

きほんほうしん かいてい  
○基本方針の改定

しょうがいしやせいさくいいんかい ぎろん きほんほうしん かいていあん もと きほんほうしん かいてい れいわ ねん  
障害者政策委員会で議論された基本方針改定案を基に基本方針を改定(令和5年  
がつ にち かくぎ けつてい  
3月14日閣議決定)

じぎやうしや む たいおうしん かいてい  
○事業者向け対応指針の改定

かいていご きほんほうしん もと じぎやうしや じぎやう しょかん かくしゅむだいじん かんけいしや  
改定後の基本方針を基に、事業者の事業を所管する各主務大臣において、関係者の  
いけん き うえ じぎやうしや む たいおうしん かいてい  
意見を聴いた上で、事業者向け対応指針を改定

くに ちほうこうきやうだんたい そうだんたいせい せいび  
○国・地方公共団体における相談体制の整備

かいていご きほんほうしん ふ かくちほうこうきやうだんたいとう そうだんたいせい せいびとう じっし  
改定後の基本方針を踏まえ、各地方公共団体等において相談体制の整備等を実施  
ないかくふ しょうがいしや じぎやうしや ちほうじちたいとう そうだん たい ほうれい せつめい  
内閣府において、障害者、事業者、地方自治体等からの相談に対して法令の説明や  
てきせつ そうだんまどぐち やくわり にな そうだんまどぐちしこう じぎやう じっし れいわ ねんどじぎやう  
適切な相談窓口につなぐ役割を担う相談窓口試行事業を実施(令和5・6年度事業)

こくみんぜんたい しゅうちけいはつ  
○国民全体への周知啓発

しょうがいしや じぎやうしや ふく こくみんぜんたい しゅうちけいはつ  
障害者、事業者を含む国民全体への周知啓発

しこうきじつ れいわ ねん がつ にち  
施行期日:令和6年4月1日

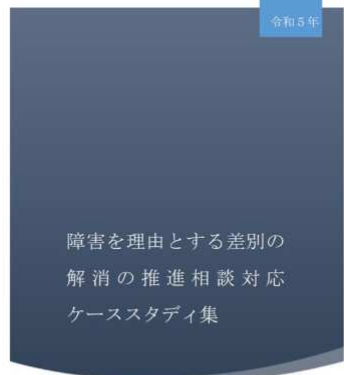
# 参考：障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集

● 内閣府では令和4年度調査研究事業において、有識者等による検討会での議論の下、国や地方公共団体の相談窓口等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して、令和4年度に「相談対応ケーススタディ集」を作成。

● 本ケーススタディ集では、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の法定判断の検討プロセスをフロー形式で示しつつ、法の考え方を解説。あわせて、具体的なケースを10件(いずれも架空の場面設定)用意し、各ケースをフローに沿って検討・解説を行っている。

● 相談窓口等担当者だけでなく、障害者や事業者が法の考え方の理解を深めるための参考資料としても活用可能。

【ケーススタディ集】<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>

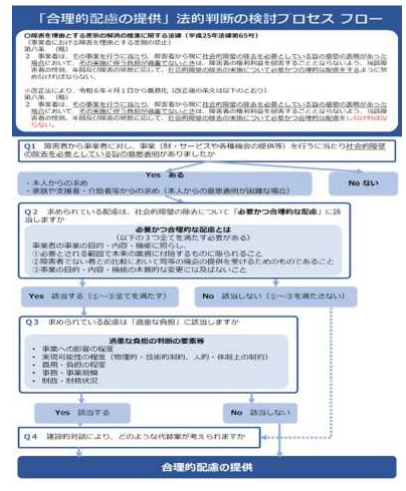


障害を理由とする差別の  
解消の推進相談対応  
ケーススタディ集

内閣府  
令和5年(2023年)3月

## ケーススタディ集の構成

- I. はじめに
- II. 本ケーススタディ集の構成・活用方法
- III. 障害者差別解消法について
  - ・ 法制定の背景・経過及び概要
  - ・ 「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」の法的判断の検討プロセス
- IV. ケーススタディ
  - ・ 「不当な差別的取扱い」ケース
  - ・ 「合理的配慮の提供」ケース
  - ・ 「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」複合ケース
- V. 相談対応事例インタビュー
- VI. 参考資料



▲「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセスフロー

# 参考: 障害を理由とする差別の解消の推進に関するその他の参考資料

- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougai-sha-sabetukaishou.go.jp/>

- 障害者差別解消に関する事例データベース

<https://jireidb.shougai-sha-sabetukaishou.go.jp>



- 行政機関等や事業者が障害者に対して行うこととされる「合理的配慮の提供」や「不当な差別的取扱いの禁止」など、障害者差別解消法に定められている事項について解説したポータルサイトを令和4年3月に公開。令和5年5月には同サイト上で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」も公開。

- 合理的配慮の提供等事例集

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

- 関係省庁や地方公共団体等から収集した事例等を基に障害種別や場面ごとに整理した事例集を、令和5年4月に改訂。

- 事業分野相談窓口(対応指針関係)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/sou dan/taiou shishin.pdf>

- 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整理した相談窓口一覧表を令和5年5月に公開。



事業分野	相談窓口	対応指針	備考	PDF	
障害者	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター
	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター	障害者相談センター
障害者(知的障害)	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター
	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター	知的障害者相談センター
障害者(身体障害)	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター
	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター	身体障害者相談センター
障害者(発達障害)	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター
	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター	発達障害者相談センター
障害者(高齢者)	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター
	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター	高齢者障害者相談センター
障害者(外国人)	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター
	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター
障害者(外国人)	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター
	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター	外国人障害者相談センター

令和5年10月16日(月)から

# 障害者差別に関する相談窓口の試行事業



## 「つなぐ窓口」がスタートします！

本事業の相談窓口は、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、取り次ぎします

### ■ 障害を理由とする差別に関する相談窓口 ■



#### 1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域や事業を営んでいる地域の自治体、各府省庁等に直接、質問・相談が可能です。

※自治体からの相談も各府省庁等と調整し、取り次ぎします

調整・取次

#### 2 「つなぐ窓口」(本事業)

障害者差別解消法に関する質問に対する回答や相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口につなげる窓口が試行的に設置されます。

New!

#### 1 自治体・各府省庁等の相談窓口

お住まいの地域、事業を営んでいる地域の自治体や各府省庁等が相談窓口を設置しています。

自治体・各府省庁等の相談窓口では、障害を理由とする差別に関する相談や、事業終結に向けた関係機関との調整を行っています。

#### 2 「つなぐ窓口」(本事業)

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通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月から令和7年3月まで、試行的に設置します。

### ■ こんな方におススメ！ ■

- どの相談窓口で相談すれば良いかわからない。
- 過去に相談をした際に、相談先から別の相談先を紹介されることが繰り返されて、結局相談できなかった。
- 平日は学校・仕事で今まで相談ができなかったが、まずは話を聞いてみたい。
- 障害があるので、お店に配慮やお願いしたいことがあるが、どうすれば良いかわからない。
- 障害をお持ちの方への合理的配慮の提供について、何をすれば良いかわからない。等

#### ● 事業に関するお問い合わせ



内閣府政策統括官  
(政策調整担当)付  
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>

#### ● 障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

● 試行期間：2023年10月16日～2025年3月下旬

● 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)

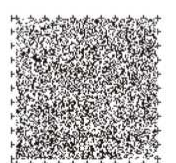
その他のご連絡：

[sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com](mailto:sabetsu-kaisyo@nttdata-strategy.com)

● 調査受託事業者：株式会社 NTT データ経営研究所

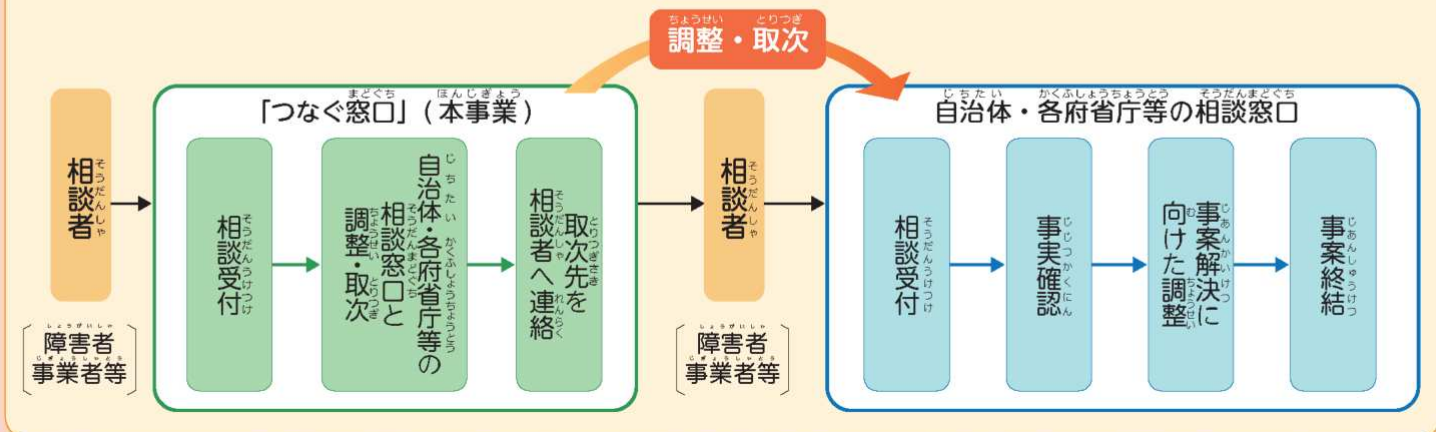
● コールセンター運営事業者：株式会社 AI サポート

お気軽にご相談ください！



# 「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と連絡を行うと、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。



※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事案の解決に努め、共生社会の実現を目指します。

## 障害者差別解消法について

### 法の考え方

障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁（バリア）を取り除くことが重要との考え方のもと、法は、障害者に対する「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対して、差別の解消に向けた具体的取組を求めています。（詳細な内容は参考情報を参照）

※令和6年4月から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ます。

### 障害者差別解消法の対象

- 障害者** 障害者手帳をお持ちの方に限りません。社会的障壁により多くの制限を受けている全ての方が対象です。
- 事業者** 商業その他の事業を行う企業や団体、店舗等であり、同じサービスを反復継続しているものを表します。営利/非営利、個人/法人は問いません。 ※「事業者」に該当するもの（一例） 株式会社、社団法人、NPO、医療機関、教育機関、個人のボランティア活動等
- 分野** 教育、医療、福祉、公共交通等、一般的に対象となります。ただし、雇用、就業関係は対象外となります。

### 本事業で取り扱う個人情報について

本事業では、障害を理由とする差別に関する相談を適切な機関に取り次ぐために、相談者の氏名や性別、お住いの地域、ご連絡先、障害の種別、差別と思われる事案の概要等を伺います。伺った情報はご本人の同意に基づき記録を行い、ご本人の同意の上で、取次先の自治体や国に提供いたします。また、個人が特定されないよう概略化した上で集計を行い、今後の障害を理由とする差別の解消に向けた施策の立案に活用いたします。個人が特定される情報が外部に公開・共有されることはございません。

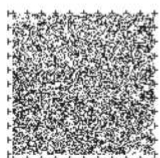
個人情報は、調査受託者である NTT データ経営研究所の監督の下、コールセンターを運営する株式会社 AI サポートにて管理を行います。

NTT データ経営研究所：プライバシーポリシー：

( <https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/> )

### 参考情報

リーフレットは以下の QR コードからダウンロード可能です。



障害者差別に関する相談窓口の試行事業「つなぐ窓口」がスタートします！



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！

