

平成 27 年 11 月 24 日

障害者差別解消法及び障害者雇用促進法改正法の施行について

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室
商務情報政策局日用品室

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）及び障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律（平成 25 年法律第 46 号。以下「障害者雇用促進法改正法」という。）については、一部を除き、来年 4 月 1 日から施行となります。

障害者差別解消法は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めています。同法第 11 条第 1 項に基づき、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」について、事業者が適切に対応・判断できるよう、今般、「経済産業省所管事業分野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指針」（平成 27 年経済産業省告示第 250 号。）を策定、公表いたしました。

また、障害者雇用促進法改正法は、事業主の障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務を定めており、本年 3 月に、厚生労働省より、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針が公表されております。

貴団体におかれましては、加盟企業等に対し、これら指針の内容について伝達いただくとともに、両法の趣旨に沿った運用がなされるよう、周知をお願い致します。

【関連資料】

別紙 1 「障害者差別解消法リーフレット」

別紙 2 「経済産業省所管事業分野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指針」

別紙 3 「障害者雇用促進法改正法パンフレット」

(お問い合わせ先)

経済産業省経済産業政策局産業人材政策室 担当：松崎、古澤

電話：03-3501-1511（内線 2671）、03-3501-2259（直通）

商務情報政策局日用品室 担当：宮村、飯塚

電話：03-3501-1511（内線 3891）、03-3501-1705（直通）

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

障害者差別 解消法

が制定されました



障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指し、「障害者差別解消法」が平成25年6月26日に公布されました。(平成28年4月1日施行)

障害者差別解消法 とは

この法律は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

概要

この法律では、主に次のことを定めています。

- ①国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止すること。
- ②差別を解消するための取組について政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
- ③行政機関等ごと、分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」・「対応指針」を作成すること。

また、相談及び紛争の防止等のための体制の整備、啓発活動等の障害を理由とする差別を解消するための支援措置について定めています。

障害を理由とする差別とは？

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。

また、障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明[※]があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的配慮(以下では「合理的配慮」と呼びます。)を行うことが求められます。こうした配慮を行わないことで、障害のある方の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

※知的障害等により本人自らの意思を表明することが困難な場合には、その家族などが本人を補佐して意思の表明をすることもできます。

●障害を理由とする不当な差別的取扱い(例)

障害を理由として、サービスの提供や入店を拒否してはいけません。



●合理的配慮(例)

筆談や読み上げなど、ちょっとした配慮で助かる人がいます。

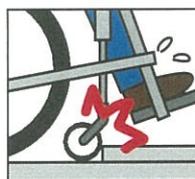


社会的障壁とは？

障害のある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指します。

- 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)

などがあげられます。



例 街なかの段差
3センチ程度の段差で車椅子は進めなくなります。



例 書類
難しい漢字ばかりでは、理解しづらい人もいます。



例 ホームページ
すべて画像だと読み上げソフトが機能しません。

本法のポイント 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されます

※民間事業者における合理的配慮の提供は、努力義務となります。

	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。

障害者差別解消法 Q & A

Q 「合理的配慮」の具体的な例を教えてください。

A どのような配慮が合理的配慮に当たるかは個別のケースで異なります。

典型的な例としては、車いすの方が乗り物に乗る時に手助けをすることや、窓口で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げなど)で対応することなどが挙げられます。

Q 日常生活の中で個人的に障害のある方と接するような場合も、この法律の対象になるのですか。また、個人の思想や言論も規制されるのでしょうか？

A 個人的な関係や、思想、言論といったものは対象にはしていません。

この法律では、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者などを対象にしており、一般の方が個人的な関係で障害のある方と接するような場合や、個人の思想、言論といったものは、対象にしていません。

Q 民間事業者による取組がきちんと行われるようにする仕組みはあるのでしょうか？

A 民間事業者の事業を担当する大臣から、事業者に対して報告徴収、助言・指導、勧告を行うことができます。

この法律では、同一の民間事業者によって繰り返し障害を理由とする差別が行われ、自主的な改善が期待できない場合などには、その民間事業者の事業を担当する大臣が、民間事業者に対し、報告を求めるとや、助言・指導、勧告を行うことができることにしています。

基本方針と対応要領・対応指針

基本方針とは、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するために作成するものであり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の基本的な方向等を定めるものです。

また、「対応要領」・「対応指針」は、行政機関等ごと、分野ごとに定められるものであり、当該行政機関等、当該分野における障害を理由とする不当な差別的取扱いになるような行為の具体例や合理的配慮として考えられる好事例等を示すものです。

相談や紛争解決の仕組みについて

障害のある方からの相談や紛争解決に関しては、すでに、その内容に応じて、例えば行政相談委員による行政相談やあっせん、法務局・地方法務局・人権擁護委員による人権相談や人権侵犯事件としての調査救済といった、さまざまな制度により対応しています。この法律では、すでにある機関の活用などにより、その体制の整備を図ることにしています。

障害者差別解消法 Q & A

Q 行政機関が「不当な差別的取扱い」を行ったり「合理的配慮」を行わないときの相談窓口はどこですか？

A その行政機関の苦情相談等窓口等にお申し出ください。

行政機関の職員の対応に問題がある場合などは、まずは、その職員が所属する行政機関の苦情相談等の窓口にお申し出ることが考えられます。そのほか、例えば、行政相談委員による行政相談や、人権に関わる相談であれば法務局や地方法務局などに相談することも考えられます。

Q 雇用における障害のある方に対する差別も、この法律の対象になるのですか？

A 雇用については、障害者雇用促進法に定めるところによります。

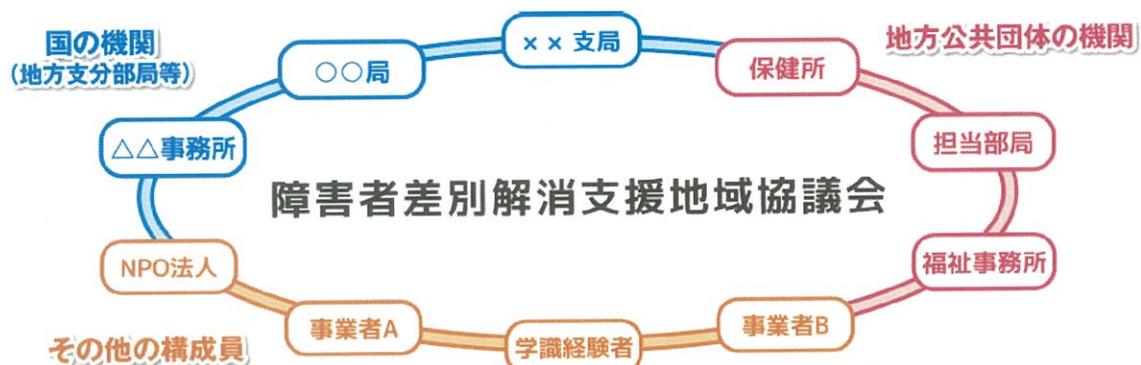
雇用の分野における差別については、相談や紛争解決の仕組みを含め、障害者雇用促進法に定めるところによります。

障害者差別解消支援地域協議会について

障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止、解決の取組を進めるため、国や地方公共団体の機関が、それぞれの地域で障害者差別解消支援地域協議会を組織できることにしています。

協議会が組織され、関係する機関などのネットワークが構成されることによって、いわゆる「制度の谷間」や「たらい回し」が生じることなく、地域全体として、差別の解消に向けた主体的な取組が行われることをねらいとしています。

● 組織イメージ図



内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付 障害者施策担当

〒100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1 中央合同庁舎8号館

代表:03-5253-2111 Fax:03-3581-0902 ホームページ <http://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

障害者施策

検索

経済産業省所管事業分野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指針

経済産業大臣臨時代理
国務大臣 山本 早苗

第1 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

(2) 法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としている。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、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こととされている。

3 対応指針の位置付け

この指針（以下「対応指針」という。）は、法第11条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第8条に規定する事項に関し、経済産業省が所管する分野における事業者*（以下「事業者」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものである。

* 対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・

非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがって、例えば、一般社団法人や一般財団法人、公益社団法人や公益財団法人、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となる。

4 留意点

対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、経済産業大臣は、特に必要があると認められるときは、法第12条の規定により、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。

第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

1 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害を理由として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、障害者の権利利益を侵害してはならない。

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。

イ したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、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ことは、不当な差別的取扱いには当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。事業者においては、正当

な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことなく、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、損害発生の防止等）の観点に鑑み、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ある。事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

(3) 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は別紙のとおりである。なお、第2の1(2)で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、別紙に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、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において、その実施に伴う負担が過重でないときは、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、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をするように努めなければならない。

ア 権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、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において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、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、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、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

イ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応

じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、第2の2(2)「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。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する。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

ウ 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、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(言語通訳・手話通訳等を介するものを含む。)により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害(発達障害を含む。)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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、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白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

エ 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

オ 同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことなく、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ある。事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

○ 事業への影響の程度(事業の目的・内容・機能を損なうか否か)

- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事業規模
- 財務状況

（3）合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例は別紙のとおりである。なお、第2の2（1）イで示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、掲載した具体例については、第2の2（2）で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。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。

第3 事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を整備することが重要である。

また、ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することや、相談時の配慮として、対面のほか、電話、FAX、電子メールなどの障害の特性に応じた多様な手段を用意しておくことが望ましい。

第4 事業者における研修・啓発

事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、研修・啓発の機会の確保が重要なことから、このような研修等を通じて、相談事例の共有や法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進に努めるものとする。

第5 経済産業省所管事業分野における相談窓口

（対応指針全般に係るもの）

- 経済産業省 本省 経済産業政策局 産業人材政策担当参事官室
- 経済産業省 地方支分部局（別表）
 - 経済産業局 総務企画部 総務課
 - 産業保安監督部 管理課
- 内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 政策課

（所管事業分野に係るもの）

- 経済産業省 本省 業所管課室
- 経済産業省 地方支分部局（別表）
 - 経済産業局 業所管課室
 - 産業保安監督部 業所管又は業務所管課室
- 内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 業所管課室

別表 地方支分部局

経済産業局	産業保安監督部
北海道経済産業局	北海道産業保安監督部
東北経済産業局	関東東北産業保安監督部東北支部
関東経済産業局	関東東北産業保安監督部
中部経済産業局	中部近畿産業保安監督部
近畿経済産業局	中部近畿産業保安監督部近畿支部
中国経済産業局	中国四国産業保安監督部
四国経済産業局	中国四国産業保安監督部四国支部
九州経済産業局	九州産業保安監督部
	那覇産業保安監督事務所

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

※以下具体例については、本文第2の1（2）で示す正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない。

- 障害を理由として以下を行うこと。
 - ・窓口対応を拒否する。
 - ・対応の順序を後回しにする。
 - ・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
 - ・説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来訪の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付ける。

2 合理的配慮の具体例

※以下具体例については、本文第2の2（2）で示す過重な負担が存在しないことを前提としていること、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではない。

【想定される場面例】

- ・事務所（来客、窓口、問合せ等）
- ・店舗（商品等販売、問合せ等）
- ・自宅への訪問（商品等販売、小売事業者による商品宅配等）

（物理的環境への配慮の具体例）

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等する。
- 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- 売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、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。
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。

- 小売事業者による商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。

(意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミュニケーション手段を用いる。
- 要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達する。また要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- 知的障害者から申し出があった際に、2 つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等を書いて伝達する場合には、分かち書き（文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方）を行うよう努める。
- パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。
- 注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。
- 店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。
- 商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的にわかりやすく説明を行う。
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 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別室や席を用意する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。

- スクリーンや板書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。
- 資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。
- セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。

以上

雇用の分野で 障害者に対する差別が禁止され、 合理的配慮の提供が義務となります

「障害者の雇用の促進等に関する法律」を改正 平成28年4月1日から施行

<改正のポイント>

Point 1

雇用の分野での障害者差別を禁止

障害者であることを理由とした障害のない人との不当な差別的取扱いが禁止されます。

Point 2

雇用の分野での合理的配慮の提供義務

障害者に対する合理的配慮の提供が義務となります。

Point 3

相談体制の整備、苦情処理 紛争解決の援助

障害者からの相談に対応する体制の整備が義務となります。
障害者からの苦情を自主的に解決することが努力義務となります。

対象となる障害者は、

- ・ 障害者手帳を持っている方に限定されません。
- ・ 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他の心身の機能に障害があるため、長期にわたり職業生活に相当の制限を受け、または職業生活を営むことが著しく困難な方が対象となります。



募集・採用、賃金、配置、昇進などの雇用に関するあらゆる局面で、

- ・ 障害者であることを理由に障害者を排除すること
- ・ 障害者に対してのみ不利な条件を設けること
- ・ 障害のない人を優先すること

は障害者であることを理由とする差別に該当し、禁止されます。

<募集・採用時の差別の例>

- ◆ 単に「障害者だから」という理由で、求人への応募を認めないこと
- ◆ 業務遂行上必要でない条件を付けて、障害者を排除すること

<採用後の差別の例>

- ◆ 労働能力などを適正に評価することなく、単に「障害者だから」という理由で、異なる取扱いをすること

<禁止される差別に該当しない場合>

◇ 積極的な差別是正措置として、障害者を有利に取り扱うこと

例：障害者のみを対象とする求人（いわゆる障害者専用求人）

◇ 合理的配慮を提供し、労働能力などを適正に評価した結果として障害者でない人と異なる取扱いをすること

例：障害者でない労働者の能力が障害者である労働者に比べて優れている場合に、評価が優れている障害のない労働者を昇進させること

◇ 合理的配慮に応じた措置をとること

（その結果として、障害者でない人と異なる取扱いとなること）

例：研修内容を理解できるよう、合理的配慮として障害者のみ独自メニューの研修をすること

など

合理的配慮とは、

- ・募集及び採用時においては、障害者と障害者でない人との均等な機会を確保するための措置
 - ・採用後においては、障害者と障害者でない人の均等な待遇の確保または障害者の能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するための措置
- のことをいいます。

＜募集・採用時の合理的配慮の例＞

- ◆視覚障害がある方に対し、点字や音声などで採用試験を行うこと
- ◆聴覚・言語障害がある方に対し、筆談などで面接を行うこと

＜採用後の合理的配慮の例＞

- ◆肢体不自由がある方に対し、机の高さを調節することなど作業を可能にする工夫を行うこと
- ◆知的障害がある方に対し、図などを活用した業務マニュアルを作成したり、業務指示は内容を明確にしてひとつずつ行なったりするなど作業手順を分かりやすく示すこと
- ◆精神障害がある方などに対し、出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること

合理的配慮は、障害者一人ひとりの状態や職場の状況などに応じて求められるものが異なり、多様で個別性が高いものです。したがって、具体的にどのような措置をとるかについては、障害者と事業主とでよく話し合った上で決めていただく必要があります。

合理的配慮は個々の事情がある障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべきものです。

合理的配慮のための具体的な手順

1. 支障となっている事情の申出・確認

- ・募集・採用時：障害者から事業主に対し、支障となっている事情などを申し出てください。
- ・採用後：事業主から障害者に対し、職場で支障となっている事情の有無を確認してください。

2. 合理的配慮に関する話し合い

合理的配慮に関する措置について、事業主と障害者で話し合ってください。

3. 合理的配慮の確定

- ・合理的配慮に関する措置を確定し、とることとした措置の内容と理由（「過重な負担」にあたる場合は、その旨とその理由）を障害者に説明してください。
- ・採用後において、措置をとるまでに一定の時間がかかる場合はその旨を障害者に説明してください。

※ 障害者の意向を確認することが困難な場合、就労支援機関の職員などに障害者の補助を求めても差し支えありません。

過重な負担

合理的配慮は「過重な負担」にならない範囲で事業主に講じていただくものであり、合理的配慮の提供義務については、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合は除くこととしています。

過重な負担は、以下の6つの要素を総合的に勘案し、個別に判断します。

- | | | |
|--------------|----------|----------|
| ①事業活動への影響の程度 | ②実現困難度 | ③費用負担の程度 |
| ④企業の規模 | ⑤企業の財務状況 | ⑥公的支援の有無 |

相談体制の整備、苦情処理 紛争解決の援助

事業主は、相談窓口の設置など、障害者からの相談に適切に対応するために必要な体制を整備しなければなりません。また、事業主は、障害者に対する差別や合理的配慮の提供に係る事項について、障害者からの苦情を自主的に解決することが努力義務とされています。

<相談体制の整備その他の雇用管理上必要な措置>

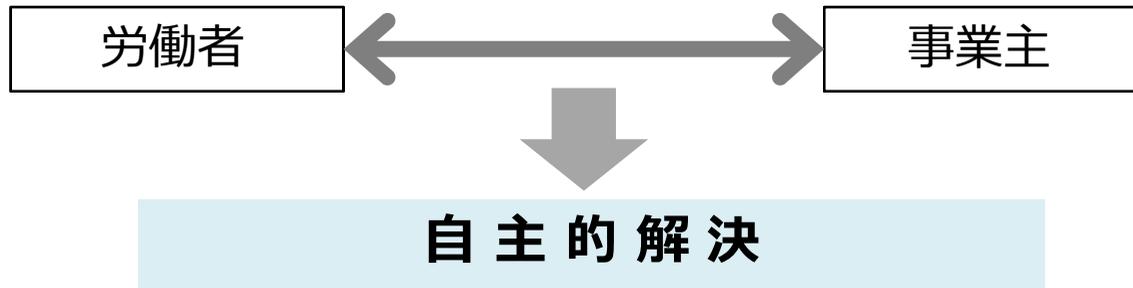
- ◆相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ◆相談者のプライバシーを保護するために必要な措置をとること
- ◆相談したことを理由とする不利益な取扱いを禁止し、労働者にその周知・啓発をすること
(例：就業規則、社内報、パンフレット、社内HPなどで規定する)

など

また、当事者の話し合いによる自主的な解決が難しい場合の紛争解決を援助する仕組みとして、

- ①都道府県労働局長による助言、指導または勧告
 - ②第三者による調停制度
- を整備しています。

<企業>



解決しない場合

<都道府県労働局>

都道府県労働局に相談

紛争解決の援助の求め

調停の申請

① 都道府県労働局長
による助言、指導または勧告

② 第三者による調停
調停委員による調停・
調停案の作成・受諾勧告

詳しくは、お近くの都道府県労働局にご相談ください。

よくあるご質問

Q1 特例子会社を設置している場合に、障害者については、親会社への応募は受け付けず、特例子会社への応募のみ受け付けることは可能ですか？

A. 親会社への応募も受け付けていただく必要があります。

障害者について、親会社への応募を受け付けないことは、単に障害者だからという理由で障害者の応募を拒否することに他ならず、障害者であることを理由とする差別に該当し、禁止されます。

Q2 事業主が、ある労働者について、入社前は障害者であることを知らず、入社後に障害者であることを知った場合にも、合理的配慮を提供する必要があるのですか？

A. 合理的配慮を提供していただく必要があります。

労働者が障害者であることを雇入れ時までには把握できなかった場合については、障害者であることを把握した時点で、事業主はその方に対し、職場において支障となっている事情の有無をご確認いただき、話し合いをした上で合理的配慮を提供していただきます。

ご不明な点があれば、お近くの都道府県労働局・ハローワークにお問い合わせ下さい。
また、詳細については、厚生労働省ホームページ「障害者雇用対策」に関係資料（障害者差別禁止指針、合理的配慮指針、解釈通知、Q & A、合理的配慮指針事例集など）を掲載しています。

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisyakoyou/shougaisha_h25/index.html

障害者雇用対策

検索

全国の都道府県労働局一覧 (2015年8月現在)

都道府県労働局	所在地	電話番号	都道府県労働局	所在地	電話番号
北海道	札幌市北区北8条西2丁目1番1号 札幌第1合同庁舎3階	011-709-2311	滋賀県	大津市梅林1丁目3番10号 滋賀ビル3階	077-526-8686
青森県	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎7階	017-721-2003	京都府	京都市中京区 両替町通御池上ル金吹町451	075-275-5424
岩手県	盛岡市盛岡駅西通1丁目9番15号 盛岡第2合同庁舎5階	019-604-3005	大阪府	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル21階	06-4790-6311
宮城県	仙台市宮城野区鉄砲町1番地 仙台第4合同庁舎	022-299-8062	兵庫県	神戸市中央区東川崎町1丁目1番3号 神戸クリスタルタワー14階	078-367-0810
秋田県	秋田市山王3丁目1番7号 東カンビル5階	018-883-0010	奈良県	奈良市法蓮町387 奈良第3地方合同庁舎	0742-32-0209
山形県	山形市香澄町3丁目2番1号 山交ビル3階	023-626-6101	和歌山県	和歌山市黒田二丁目3-3 和歌山労働総合庁舎5階	073-488-1161
福島県	福島市霞町1-46 福島合同庁舎4階	024-529-5463	鳥取県	鳥取市富安2丁目89-9	0857-29-1708
茨城県	水戸市宮町1-8-31 茨城労働総合庁舎7階	029-224-6219	島根県	松江市向島町134番10 松江地方合同庁舎5階	0852-20-7020
栃木県	宇都宮市明保野町1-4 宇都宮第2地方合同庁舎2階	028-610-3557	岡山県	岡山市北区下石井1丁目4番1号 岡山第2合同庁舎	086-801-5107
群馬県	前橋市大渡町1-10-7 群馬県公社総合ビル8階 ※平成27年11月24日から9階に移転	027-210-5008	広島県	広島市中区八丁堀5番7号 広島KSビル4階	082-502-7832
埼玉県	さいたま市中央区新都心11番地2 明治安田生命さいたま新都心ビル14・15階	048-600-6209	山口県	山口市中河原町6番16号 山口地方合同庁舎2号館	083-995-0383
千葉県	千葉市中央区中央4丁目11番1号 千葉第2地方合同庁舎	043-221-4392	徳島県	徳島市徳島町城内6番地6 徳島地方合同庁舎4階	088-611-5387
東京都	千代田区九段南1丁目2番1号 九段第3合同庁舎12階	03-3512-1664	香川県	高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎3階	087-811-8923
神奈川県	横浜市中区尾上町5-77-2 馬車道ウエストビル3階	045-650-2801	愛媛県	松山市若草町4番地3 松山若草合同庁舎5階	089-941-2940
新潟県	新潟市中央区美咲町1-2-1 新潟美咲合同庁舎2号館	025-288-3508	高知県	高知市南金田1番39号	088-885-6052
富山県	富山市神通本町1-5-5 富山労働総合庁舎6階	076-432-2793	福岡県	福岡市博多区博多駅東2丁目11番1号 福岡合同庁舎新館6階	092-434-9807
石川県	金沢市西念3丁目4番1号 金沢駅西合同庁舎5・6階	076-265-4428	佐賀県	佐賀市駅前中央3丁目3番20号 佐賀第2合同庁舎6階	0952-32-7217
福井県	福井市春山1丁目1番54号 福井春山合同庁舎9階	0776-26-8613	長崎県	長崎市万才町7-1 住友生命長崎ビル6階	095-801-0042
山梨県	甲府市丸の内1-1-11	055-225-2858	熊本県	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎A棟9階	096-211-1704
長野県	長野市中御所1丁目22-1	026-226-0866	大分県	大分市東春日町17番20号 大分第2ソフィアプラザビル3階	097-535-2090
岐阜県	岐阜市金竜町5丁目13番地 岐阜合同庁舎4階	058-245-1314	宮崎県	宮崎市橘通東3丁目1番22号 宮崎合同庁舎5階	0985-38-8824
静岡県	静岡市葵区追手町9番50号 静岡地方合同庁舎5階	054-271-9970	鹿児島県	鹿児島市西千石町1番1号 鹿児島西千石第一生命ビル1-3階	099-219-8712
愛知県	名古屋市中区栄2丁目3番1号 名古屋広小路ビルディング15階	052-219-5507	沖縄県	那覇市おもろまち2丁目1番1号 那覇第2地方合同庁舎(1号館)3階	098-868-3701
三重県	津市島崎町327番2 津第2地方合同庁舎3階	059-226-2306			