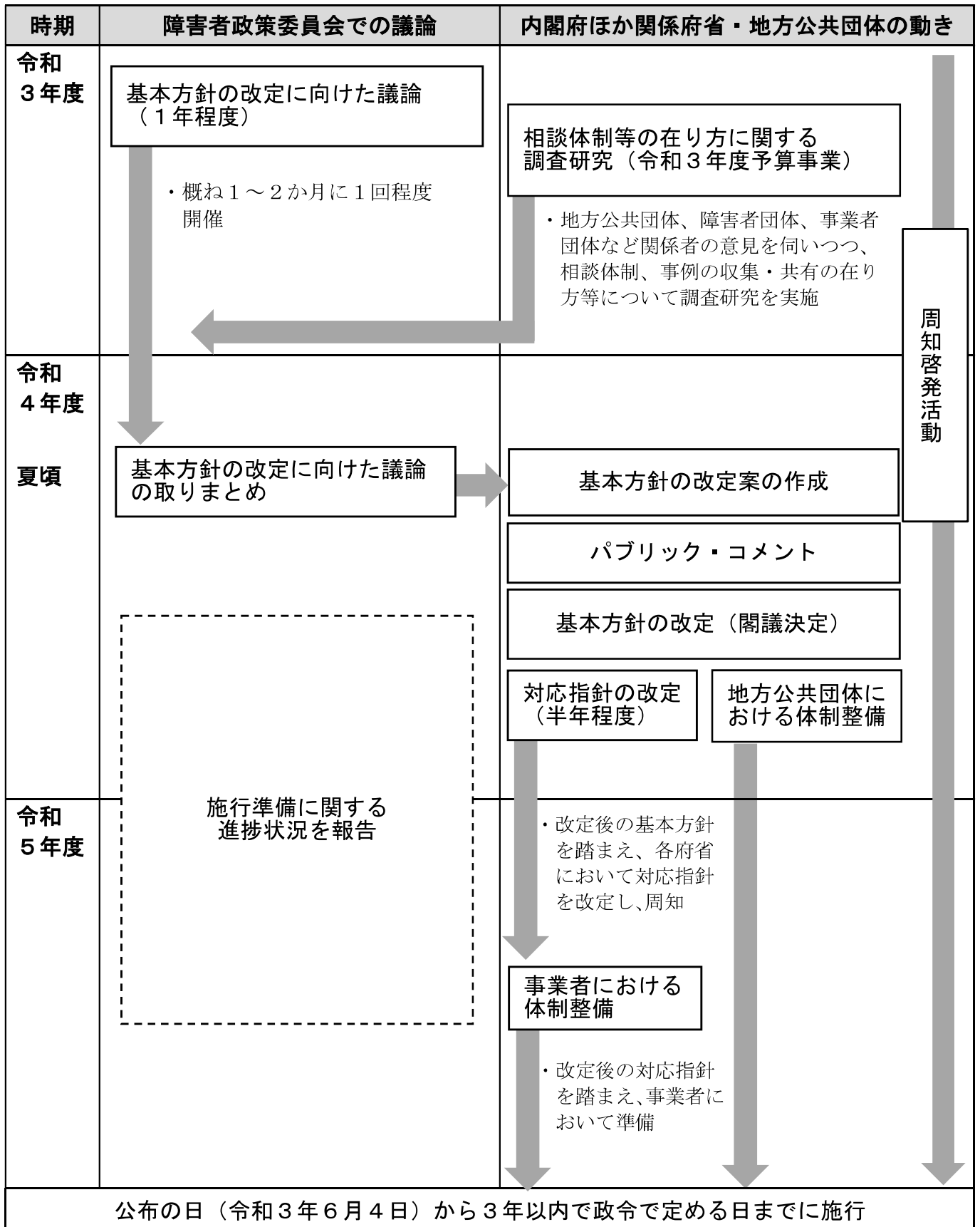


障害者差別解消法改正法の施行に向けたスケジュール (イメージ)



改正障害者差別解消法の概要

| 改正法・基本方針案（R4.8.1時点） | 本県の対応状況 | | | | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|-----------------------------|---|
| <p>国・地方公共団体の連携協力の責務の追加</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">市町</td> <td>障害者差別解消の基本的な相談窓口</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">県</td> <td>市町への助言 広域・専門的な事案の支援・連携 必要に応じて一次的な相談窓口</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">国</td> <td>各府省庁の相談対応 市町や県へ対応困難事案の支援</td> </tr> </table> | 市町 | 障害者差別解消の基本的な相談窓口 | 県 | 市町への助言 広域・専門的な事案の支援・連携 必要に応じて一次的な相談窓口 | 国 | 各府省庁の相談対応 市町や県へ対応困難事案の支援 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 県障害者差別解消相談センターの設置 ○ 弁護士・福祉専門職による法律相談 |
| 市町 | 障害者差別解消の基本的な相談窓口 | | | | | | |
| 県 | 市町への助言 広域・専門的な事案の支援・連携 必要に応じて一次的な相談窓口 | | | | | | |
| 国 | 各府省庁の相談対応 市町や県へ対応困難事案の支援 | | | | | | |
| <p>事業者の合理的な配慮の提供の義務化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者は合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。 ○ 個別事案への対応等を契機とした事業者のマニュアル整備等も重要 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 合理的配慮アドバイザーの派遣 | | | | | | |
| <p>基本方針に差別解消支援措置の基本事項を追加</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 相談及び紛争の防止等のための体制の整備 <ul style="list-style-type: none"> ○ 相談対応のプロセスの例示 ○ 日常的に障害者や事業者と関わる部局等も一次的相談窓口機能を担い得る 2 啓発活動 <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者における研修 ○ 地域住民等に対する啓発活動 3 情報の収集、整理及び提供 <ul style="list-style-type: none"> ○ 内閣府で事例をデータベース化 4 障害者差別解消支援地域協議会 <ul style="list-style-type: none"> ○ 市町の設置促進のため、県が実施状況把握や好事例展開等を行うことが望ましい | <ul style="list-style-type: none"> ○ 県障害者差別解消相談センターの設置 ○ 弁護士・福祉専門職による法律相談 ○ 職員対応要領・職員研修 ○ 合理的配慮アドバイザーの派遣 ○ 障害者週間の啓発グッズ配布 ○ 事例集の作成・見直し | | | | | | |
| <p>国・地方公共団体が差別相談人材を育成・確保する責務を明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 研修等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図る | <ul style="list-style-type: none"> ○ 差別相談センター相談員意見交換会 ○ 事例集の作成・見直し ○ 障害者委員会等の意見共有 | | | | | | |
| <p>地方公共団体は、差別や差別解消の取組事例等の収集、整理及び提供に努める</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事例共有等を通じて共通認識形成を図る | <ul style="list-style-type: none"> ○ 事例集の作成・見直し | | | | | | |

■障害者差別の事例分析 1

知的障害のため対面による手続説明を求められた時に合理的配慮はどこまで提供すべきか

主な論点

- 遠方の知的障害者が電話で手続説明を理解できない場合に、対面による手続説明を行うのは過重な負担か。
- 建設的対話による代替案はなかったか。

【事案の概要】

- 1 知的障害者のA氏は、けがによる入院時、保険会社の電話相談窓口へ入院給付金の手続方法を問い合わせたが、理解できなかったため、対面による説明を求めたところ、電話相談窓口の担当者から「当社は対面による手続説明は行っていない」と対応を拒否された。A氏は、市役所の窓口では図や書類等で丁寧に説明してもらい、手続を行うことができている。
- 2 保険会社によると、手続説明は電話・電子メールのみで受け付けており、対面による説明の窓口は設けられていない。また、保険会社はA氏の居住地から遠方に所在し、対面説明は「事務・事業への影響の程度」や「人的・体制上の制約」の観点から、対応が難しいと判断した。なお、保険会社は、A氏の居住地の近隣にある保険代理店と、個別の顧客対応も含め、普段から連携を行っている。
- 3 このような対応は、障害者への対応として不適切ではないのか。

【考察のポイント】

- 1 求められている配慮は、必要かつ合理的な配慮に該当するか。
- 2 合理的配慮の提供について、事業者は努力義務とされている。一方、保険会社では入院給付金の手続説明を電話・電子メールでのみ受け付けることを前提とした人員体制となっており、対面の窓口は設けられておらず、また、A氏から遠方である体制下で、対面の説明の要望は、過重な負担となり得るのか。

障害者は一人で日帰りバスツアーに参加できないのか

主な論点

○聴覚障害（ろう者）に対し、日帰りバスツアーに介助者同伴を求めることは、差別的取扱いにあたるか。

【事案の概要】

- 1 聴覚障害（ろう者）のB氏は、旅行会社の窓口で日帰りバスツアーの申込手続きを行おうとしたところ、「添乗員とのコミュニケーション手段を確保するため、聴覚障害のある方は介助者同伴の上で参加してほしい」と言われた。B氏は、筆談やジェスチャーの他、スマートフォンのコミュニケーション支援アプリによる音声と文字の相互変換機能の活用等によってコミュニケーションを取ることができる。
- 2 旅行会社によると、パーキングエリアでの休憩時や現地散策時の集合点呼、緊急時の避難誘導等において発話による意思疎通が難しいことから、安全確保できない恐れがあること、また、聴覚障害者とのコミュニケーションに時間を要するため、スケジュール通りにバスツアーを運行できない恐れがあることから、問題があると考え参加に条件を付けたとのこと。
- 3 旅行会社の業務マニュアルには、集合時間を過ぎても集合場所に到着しない参加者がいる場合には、直接電話連絡すること、緊急時には「旅のしおり」の対応プロセスを前提に避難の声かけを行うことが定められていた。このため、聴覚障害者が一人で参加した場合には、当該マニュアルに従った対応が困難であると判断し、介助者の同行を求めていた。

【考察のポイント】

- 1 旅行会社の対応は、正当な理由によるものと言えるか。
- 2 このような事案が今後起きることのないよう、どのような環境整備が考えられるか。

店員が合理的配慮を提供できなかったケースへの事業者の対応

主な論点

○事業者の障害者への対応方針が店員に理解されていないことで、合理的配慮を提供できなかったケースを繰り返さないための、事業者がとるべき対応は。

【事案の概要】

- 1 全国に店舗を広げるチェーン店である某レストランでは、ライス・サラダ・スープ・飲み物などがセルフ式である。
- 2 電動車いす利用者のC氏は、よく当該レストランを利用している。しかし、D市で同店を利用した際に、自分ではスープを取れないので店員に取ってほしい旨を伝えると「基本的に自分で取って頂くルールで、次回から取れない方は入店をお断りする可能性がある」と言われた。
- 3 他の市では、店員さんに手伝ってもらったことがあるのに、D市だけ「入店拒否することがある」と言われ、非常に残念な気持ちになった。
少なくとも入店拒否までは言わず、他の言い方などがあったのではないか。

【考察のポイント】

- 1 レストラン経営会社では、身体的障害を理由に入店を拒否することはなく、介助が必要な場合は対応に少々時間がかかっても応じる認識だったが、今回は、会社側と対応した店員側との認識の誤りで起きた出来事である。
- 2 店舗における個々の合理的配慮は、店員の理解によるところもあり、事業者による研修やマニュアルだけでは、店舗での具体的対応には限界があるのではないか。

兵庫県障害者委員会でいただいたご意見

(令和4年9月9日開催)

県の障害者差別解消に向けた取組状況

- 知的障害者本人が差別解消相談センター等に直接相談するのは難しい。代弁することも想定して家族の人への周知もお願いしたい。
- コロナ関連の相談事例はあるか。
- 12月の障害者週間における普及啓発はどのような内容か。
- 障害当事者が参画して、啓発活動の効果的な方法について検討してほしい。

改正障害者差別解消法への対応

- 差別対応事例を作成する過程に、障害当事者を参画させるべき。
- 合理的配慮の不提供にあたらぬ事例を示すと、ここまでは提供しなくてもいいと捉えられてしまうので、合理的配慮提供の好事例を示すのがよい。
- 国で作成を進めているケーススタディ集は、答えではなく思考プロセスを学び、建設的対話につなげていくことを目的としている。
- 合理的配慮アドバイザーについて、もっと派遣実績ができるよう積極的な取組をすべき。
- コロナ禍では特に地域住民への啓発が難しいので、差別解消法の啓発は県がリーダーシップをとって進めてほしい。
- 合理的配慮の法的義務化に伴い、事業者側からの相談が増える。相談センターと合理的配慮アドバイザー制度をもっと連携させていくのはどうか。

事例1 (知的障害のため対面による手続説明：保険会社)

- 当該保険会社は、手続説明は電話・電子メールのみで受け付けしている。
- オンライン化が進み、電話の対応がなくなり高齢者・障害者が置き去りにされている。対面の対応は必要である。
- 軽度の知的障害であれば、解決策は対面に限らず、ビデオ通話など様々な代替手段を提示できる。
- 本人による申請手続が困難であれば、合理的配慮で代行入力する方法がある。

事例2（聴覚障害（ろう者）者の日帰りバスツアー参加：旅行会社）

- 当該バス会社は、聴覚障害者に対して、介助者同伴を参加条件としていた。
- バスツアーは、休憩時間や集合時間など事前に書面で案内できる。緊急時であっても、スマホの音声認識アプリや筆談で十分コミュニケーション可能である。緊急時は、障害の有無にかかわらず時間をかけて対応するはず。
- 私たち障害当事者は、身体は動くので旅行は1人で行きたい。聴覚障害を理由に介助者を求めるのは差別的取扱いである。
- 障害者、高齢者に優しい会社をセールスポイントにすればいい。
- 障害者は何もできないと考える人に、行政が積極的に働きかけることが重要。合理的配慮アドバイザー制度も活用してほしい。

事例3（車いす利用者のセルフサービスのサラダバー利用時の介助：飲食店）

- 会社側は介助する対応方針だったが、店員に理解されていなかった。
- 事例を見ると、障害者差別解消法がどれだけ浸透していないかを感じる。
- 最近の飲食店では、タブレット端末で注文するシステムが多いが、弱視で扱えない場合に、店員によって口頭注文を受けてくれる人と嫌がる人がいる。
- スープの位置を車椅子でも取りやすく2段に分けて工夫する店がある。また、サービス介助士という資格があり、しゃがんで話したり、お手伝いを申し出る対応をされる。
- 社会の理解を。自分も当事者になりうること、障害者の日常でこんなことが大変なんだということを多くの人に訴えていくことも大切。