



介護事業所長の皆様へ

大阪府認知症介護基礎研修等のご案内

©2014 大阪府もずやん

介護に直接携わるすべての職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない方について、認知症介護基礎研修を受講することが令和3年4月から義務付けられ、令和6年3月31日をもって経過措置期間が終了しました。介護サービス事業所は同年4月1日より、対象者の受講についてご対応をお願いします。

また、新規採用、中途採用を問わず、事業所が新たに採用した従業者（医療・福祉関係の資格を有さない者に限る）に対する受講の義務付けについては、採用後1年間の猶予期間が設けられ、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講させることとされています。

◆認知症介護基礎研修とは

- ・認知症の人への介護に求められる基本的な理解や対応方法を習得するための研修です。
- ・大阪府では e ラーニングによる研修形式を導入しており、パソコンやスマートフォン等で24時間いつでも受講可能です。

◆対象者

- ・府内に所在するすべての介護サービス事業所〔無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護を除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く〕において、介護に直接携わる職員の方全員です。
- 但し、以下の受講義務が免除となる方は受講対象外です。

【受講義務が免除となる方】

○次のいずれかの資格を有している。

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師、柔道整復師、福祉用具専門員、歯科衛生士

○次のいずれかの条件に該当する。

- ・認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修、認知症介護指導者研修等の認知症介護に係る研修を修了した者
- ・養成施設で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書及び履修科目証明書により、事業所及び自治体が認知症に係る科目を受講していることが確認できること。）
- ・福祉系高校で認知症に係る科目を受講した者（卒業証明書が確認できること。）

◆受講方法について

申込方法や受講の流れなどについては、大阪府 HP をご覧いただき、指定研修法人の申し込み用 URL より直接お申込みください。

大阪府 HP 認知症介護基礎研修について⇒



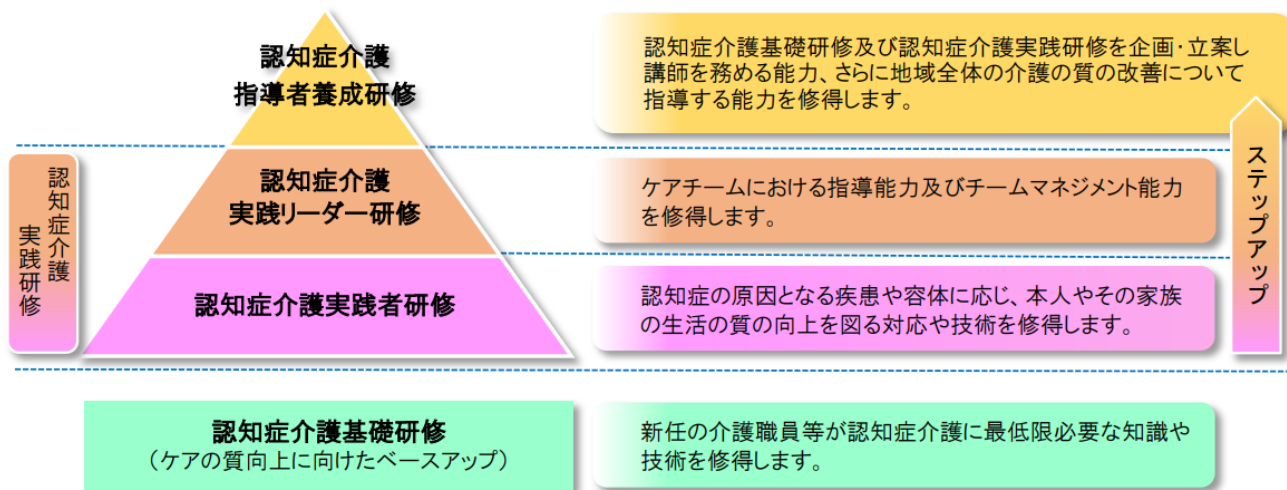
◆問い合わせ先

大阪府 福祉部 高齢介護室 介護支援課 認知症・医介連携グループ
電話：06-6944-7098

認知症介護実践者研修等のご案内

大阪府では、介護職員等に対して、認知症介護に関する実践的な知識及び技術を修得するための研修を実施しています。介護事業所職員の積極的な受講をご検討下さい。※認知症専門ケア加算の算定要件の1つでもある『認知症ケアに関する専門的研修等』に該当するものもあります。

【認知症介護実践者等養成事業の構造】



図引用：認知症介護研究・研修センター「認知症介護指導者養成研修」パンフレット

◆認知症介護実践者研修（6日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、認知症介護基礎研修を修了した者あるいはそれと同等以上の能力を有する者であり、身体介護に関する基本的知識・技術を修得している者であって、概ね2年程度の実務経験を有する者」です。

◆認知症介護実践リーダー研修（7日間の講義・演習＋4週間の現場実習）

研修受講要件は、「介護保険施設・事業者等に従事する介護職員等で、介護保険施設・事業者等において介護業務に概ね5年以上従事した経験を有する者であり、かつ、ケアチームのリーダーまたはリーダーになることが予定されるものであって、実践者研修(旧基礎課程を含む)を修了し1年以上経過している者」です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）のページをご覧ください。

[大阪府 HP 認知症実践研修（実践者研修・実践リーダー研修）について](#)⇒



◆認知症介護指導者養成研修

大阪府が実施する認知症介護基礎研修及び認知症介護実践研修を企画・立案し、講義、演習、実習を担当することができる能力を身につけるとともに、介護保険施設・事業者等における介護の質の改善について指導することができる方を養成することを目的とした研修です。

詳しくは、大阪府 HP「介護従事者の方向け研修情報」にある、認知症介護指導者研修のページをご覧ください。

[大阪府 HP 認知症介護指導者研修について](#)⇒



令和6年10月 受付開始!

介護事業所の指定申請等の「電子申請届出システム」による受付を開始します!

厚生労働省では、介護サービスに係る指定及び報酬請求(加算届出を含む。)に関連する申請届出について、介護事業者が全ての地方公共団体に対して所要の申請届出を簡易に行うことができるよう、「電子申請届出システム(以下、本システム)」を令和4年度下半期より運用開始しています。高槻市福祉指導課でも、令和6年10月(受付開始時点)より、「電子申請届出システム」による介護事業所の指定申請等の受付を開始します。

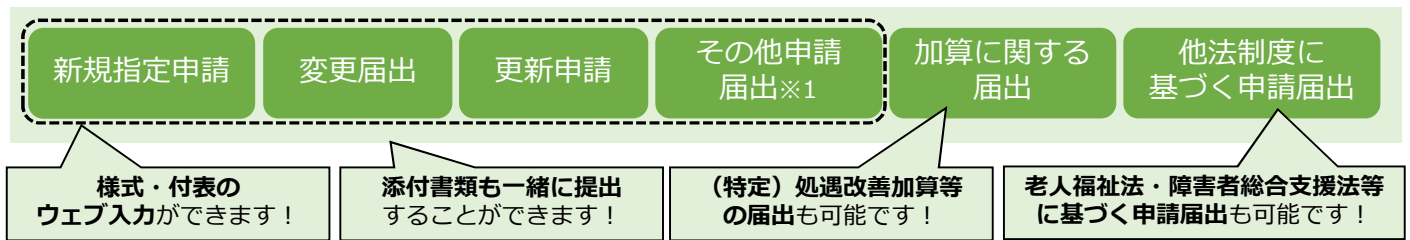
● 介護事業所の文書負担軽減につながります



介護事業所

- ✓ オンライン上の申請届出により、**郵送や持参等の手間が削減**されます
- ✓ 複数の申請届出を本システム上で行うことができます
- ✓ 一つの電子ファイルを複数の申請届出で活用でき、**書類の作成負担が大きく軽減**されます
- ✓ **申請届出の状況をオンライン上でご確認**いただけます
- ✓ 上記、削減できた手間・時間を、**サービスの質の向上にご活用**いただけます

● 本システムより受付可能な電子申請・届出の種類



● 本システム利用時の画面イメージ

指定権者によって実際の画面とは異なる場合があります。詳細はホームページをご確認ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/shinsei/>



登記事項証明書のご提出の際には、法務省「登記情報提供サービス」をご利用ください。

- ✓ 行政機関等へのオンライン申請等の際に、**当サービスによって取得した登記情報を登記事項証明書に代えて申請**することができるサービスです。
- ✓ **ご利用のためには利用登録が必要です。**お早めにご登録ください。

<https://www1.touki.or.jp/gateway.html>



「電子申請届出システム」のご利用のためには、 デジタル庁 gBiz IDの取得が必要です。 お早めにご取得ください！



●本システムは、**gBiz ID（プライム・メンバーのいずれか）**よりログインいただきます。

gBizIDは、**法人・個人事業主向け共通認証システム**です。

gBiz IDを取得すると、一つのID・パスワードで、複数の行政サービスにログインできます。

本システムのログインの際にも、gBiz IDアカウントをご使用いただきます。

本システムでご利用できるGビズIDのアカウント種類は、「gBiz IDプライム」と「gBiz IDメンバー」のみになります。

【本システムのログイン画面イメージ】



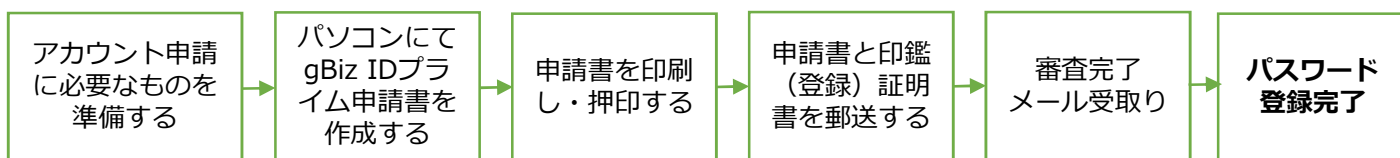
●gBiz ID（プライム）の申請の流れ

本システムの利用のためには、まずgBiz IDプライムの申請が必要です。

（gBiz IDメンバーのアカウントは、gBiz IDプライムが作成します。）

gBiz IDプライムの申請の流れは以下の通りです。

gBiz IDプライムは書類審査が必要であり、**審査期間は原則、2週間以内のため、予めIDを取得しておくことをお勧めします！**



●gBiz IDは電子申請届出システム以外の**省庁・自治体サービスでもご活用いただけます。**

【gBiz IDを活用して利用できる代表的な省庁サービス】（令和5年8月時点）

日本年金機構
「社会保険手続き
の電子申請」

厚生労働省
「雇用関係助成金
ポータル」

厚生労働省
「食品衛生申請等
システム」

中小企業庁
「中小企業者認定・
融資電子申請システ
ム(SNポータル)」

中小企業庁
「IT導入補助金
2023」

●詳細については**デジタル庁 gBiz IDホームページ**（<https://gbiz-id.go.jp/top/>）**をご参照ください。**



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ください。



☆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す！（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。

☆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

不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集

<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://shougaisa-sabetukaishou.go.jp/>



●自治体の相談窓口



大阪府

大阪府福祉部障がい福祉室
障がい福祉企画課
広域支援相談員

住所：〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
電話：06-6944-0721
ファックス：06-6942-7215
メール：
sabetsu-soudan@gbox.pref.osaka.lg.jp
ホームページ：
https://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai_soudan.html



内閣府

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>

障害者差別解消法が変わります！

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！※

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。

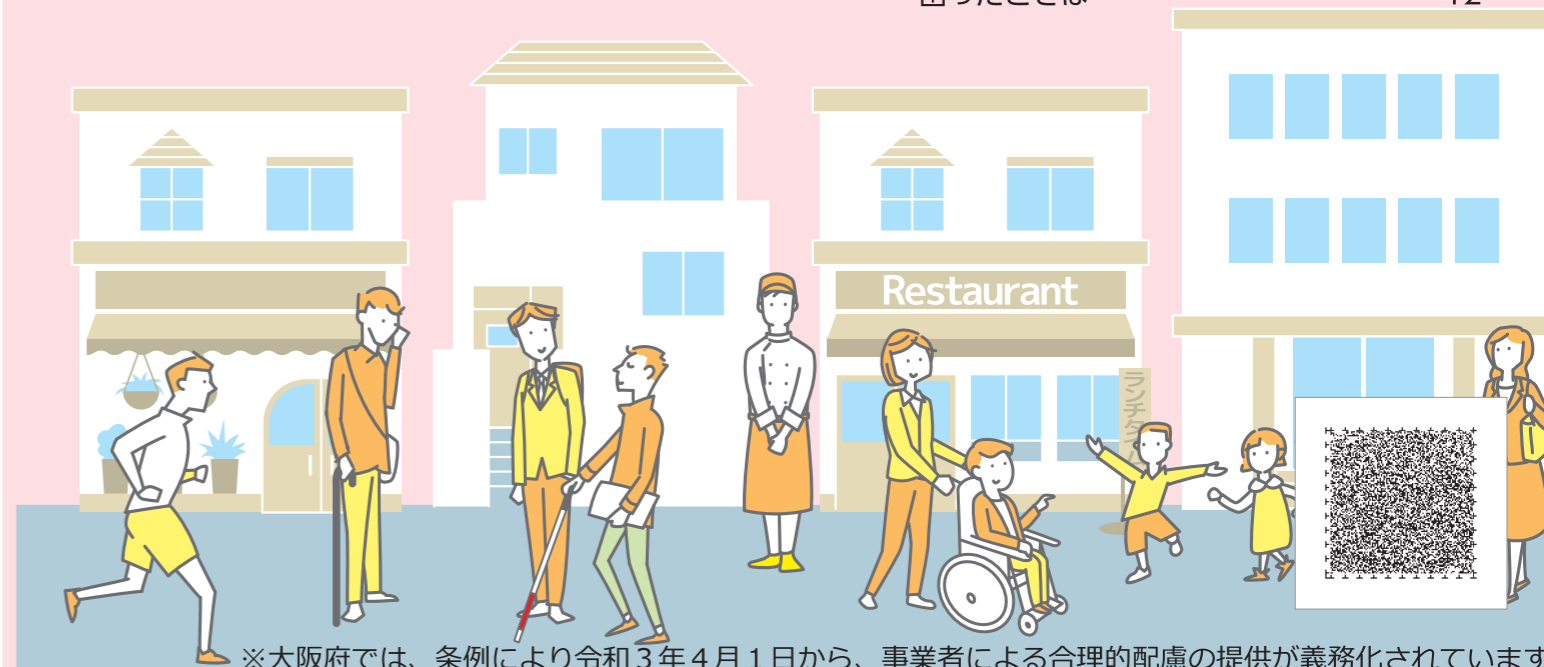
障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、事業者の皆さまもどのような取組ができるか、このリーフレットを通じて考えていきましょう！

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



※大阪府では、条例により令和3年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が義務化されています。

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年には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は令和6年4月1日に施行されます。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処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（障害のある子どもも含まれます）。

【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）の定めるところによります。

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も、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示が困難な場合に、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。

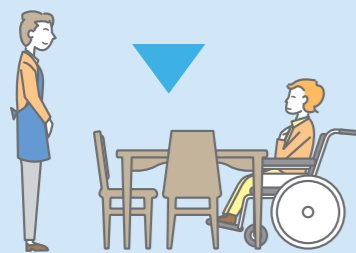
合理的配慮の具体例

※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。

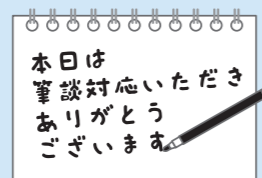


【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。

意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

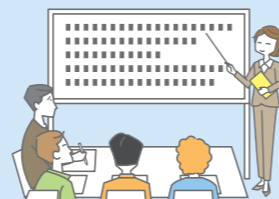


【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。



【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、混雑時のため付き添いはできないが、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」

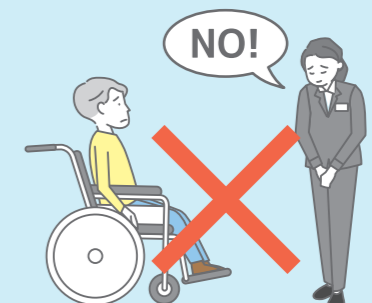
- ・ 合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

「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！

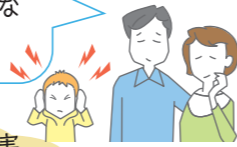
- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

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？

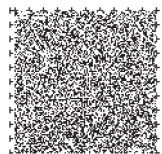
家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。

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ので、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。

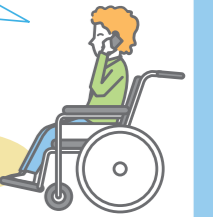


建設的対話の具体例②

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いので購入が難しいです。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。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。

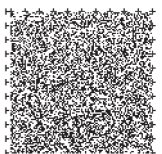
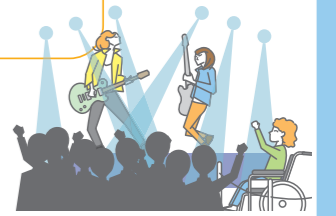
それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえそうです。

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  不動産・賃貸
障害のある人向けの物件はないと言っ
て対応しない
- 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」に相当するか否かについては、**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、損害発生の防止等)
 - ・ 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。

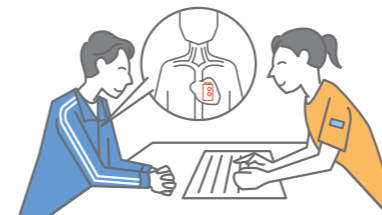
- 正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

「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へ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」に当たるのでしょうか？

対応のポイント

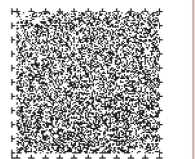
- ペースメーカーを利用されている方について、一律に判断をせず、個別事情をよく聞いた上で判断することが大切です。
- この例では、「ペースメーカーを利用している方は全て、ジムで運動することで体調不良になる可能性が高い。したがって、一律ジムへの入会はお断りした方が良いのではないか」と判断しており、問題があります。
- 例えば、「普段はどのような運動をしていますか」「主治医に参加可能なプログラムについてご相談いただけますか」などの対話を行って、利用者の健康状態や普段の運動への取組状況等を具体的に確認してみましょう。その上で、個別の事情を踏まえて、その方の安全確保上、制限が必要と判断された場合にのみ、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

不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供に係るケーススタディ集

<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。

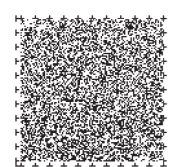
- マニュアルの見直しや研修の実施等のソフト面の対応や、施設のバリアフリー化等のハード面の対応といった、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を対象として行う事前改善措置のことを「環境の整備」といいます（「環境の整備」は努力義務）。
- 内閣府のポータルサイトでは「環境の整備」の事例についても紹介しています。

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」を参考にして、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（関係府省庁所管事務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

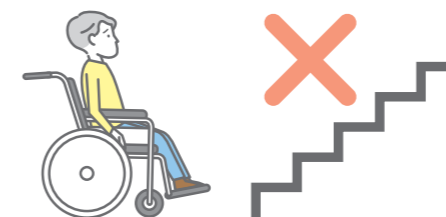
コラム：障害の「社会モデル」とは

- 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

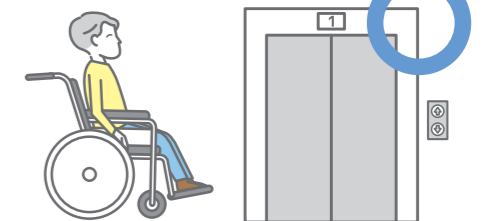


車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境



- 「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！

