



企業に義務付けられる 障害者への 「合理的配慮の提供」とは？

ことし4月に改正障害者差別解消法が施行され、自社が雇用する障害者だけでなく、客として店舗等を訪れる障害者に対しても、「合理的配慮の提供」が企業の法的義務となりました。具体的にどのような配慮が求められるのか、「合理的配慮」の考え方と実務上の留意点を解説します。

「合理的配慮の提供」 に向けた前提

(1) 障害に関わる法律の改正

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）の改正により、2024年4月から、これまで民間事業者には努力義務だった「合理的配慮の提供」が法的義務となりました。

「うちで働いている障害者の人にもちゃんとした配慮をしないといけないんだ」という声を聞くこともありますが、雇用の分野では、障害者雇用促進法（障害者の雇用の促進等に関する法律）の改正により、すでに2016年から法的義務となっています（図表1）。

今回の改正は、雇用以外の分野（たとえば店に来た客）において、障害のある人にとって「壁」になっている事物や制度に対して調整や変更をする、すなわち「合理的配慮」の提供を義務付けたというものです。

ところで、そもそも「合理的配慮」を提供する「障害者」とは、誰を指しているのでしょうか。

障害者基本法や障害者差別解消法では、「障害者」とは「身体障

図表1 「合理的配慮」義務化の対象

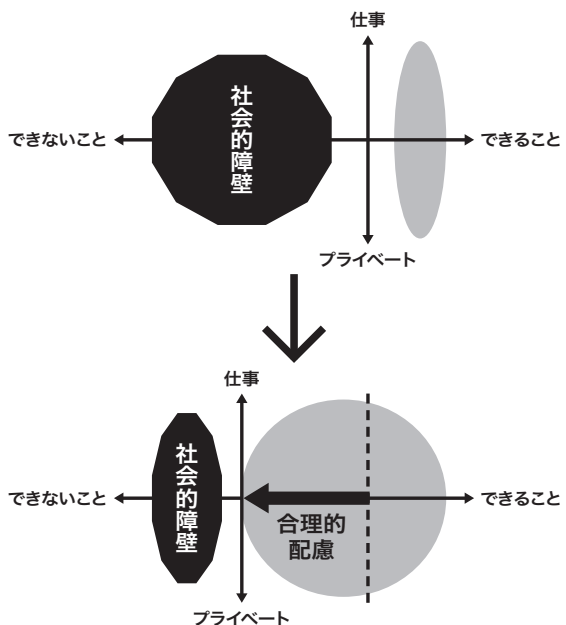
	2016年改正 障害者雇用 促進法（雇用の 分野）	2021年改正 障害者差別 解消法（雇用 以外の分野）
民間事業者（個人事業主、NPO等の非営利事業者も含む）	2016年 4月1日より 法的義務	2024年 4月1日より 法的義務
国の行政機関・地方公共団体など	法的義務	法的義務

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、障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう」と定義されています。

「合理的配慮の提供」においての「障害者」に、障害者手帳を持っているかどうかは関係ありません。「障害者雇用率の算定」においては障害者手帳を持っている人が対象であるため、混同しやすい部分でもあります。

少し整理すると「合理的配慮」を提供する対象となる障害者の人は、「障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生

図表2 「合理的配慮」による効果のイメージ



このために必要な変更や調整が「合理的配慮」であり、「合理的配慮」を提供しないことは差別にあたるというのが法律の趣旨です。

「自分にはできないから、この仕事は向いていない」「やりたくてもできないから、この仕事は無理」。そういった「できないこと」の原因が、障害のない人がつくり上げた「社会構造」にあるとするなら、その構造を少し変更・調整することが「できること」を広げる一助となり、障害のある人の活躍の可能性や能力の発揮につ

活に相当な制限を受ける状態にある人ということになります。そして「社会的障壁」という言葉が、「合理的配慮の提供」におけるポイントになると考えます。

(2) 障害者の困難さはどこからきているか

「しょうがい」の表記については、「障害」「障がい」「障碍」などさまざまなものがあります。表記に関しては、統一されたものはありません。いずれの表記も、「さわり・妨げ」という意味を持ち合わせています。

ます。ですが、たとえば、車椅子を使っている人の場合、足がうまく動かせないという身体機能の特性と、段差が多く、エレベーターも整備されていないという社会的障壁との相互作用から「障害」が生み出されているのであり、ご本人に問題があると表現しているものではありません。

「障害のない人」によってつくられた社会であるが故に、「障害のある人」ととっては壁となる物やルール、偏見といった「社会的障壁」が存在してしまい、「障害のある人」が制限を受けているのです。それならば、その壁を取り払ったり、変更したり、調整したりすれば、「障害のある人」としてはもっと生活しやすい世の中になるのではないのでしょうか。

(3) できることを広げる

障害のない人たちがつくり上げた社会には、障害のある人にとってはさまざまな「障壁」が存在するのですが、言い換えるとそれは、障害のある人の「できないこと」を社会の側がつくり上げていくということです。

仕事に置き換えて考えてみましょう。

われわれも就職などの際に、「できること・できないこと」や「やりたいこと・やりたくないこと」「向いていること・向いていないこと」などを判断基準に活躍の場を求めるとしています。

障害のある人は、これまでの生活において、「社会的障壁」の存在により、やりたくてもやれないこと、やりたくてもできないことがたくさんあったはずで

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基盤としてすべての人権および基本的自由を享有し、または行使することを確保するための必要かつ適当な変更および調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失したまたは過度の負担を課さないものをいう。

とあります（2条）。

「必要かつ適当な変更および調整」が中心的な内容ですから、わ

ながります。

それが「合理的配慮」の意図するところ（図表2）。

合理的配慮の2つの誤解

(1) 「気遣い」より「対話」

「配慮」という言葉から、障害のある人に何かしら手を差し伸べたり、気遣いをしたりというイメージを抱くかもしれませんが、そればかりではありません。

そもそも「合理的配慮」という言葉は、障害者権利条約のなかで「reasonable accommodation」として登場しました。

障害者権利条約には、

れわれが想起しやすい「配慮」とはちよつとイメージが違います。

障害者権利条約においては「配慮」という言葉は用いられていないのですが、国内での議論を経て「合理的配慮」と表現することになりました。

「合理的＝理にかなった」という言葉からもわかるとおり、多額の費用を要したり、大幅な変更を伴ったりするような、「過度の負担」を伴う調整や変更は求められていません。

では、どのようにして理にかなっているかどうかを判断するのでしょうか。

ここで大切になるのが、障害のある人との「(建設的)対話」です。障害のある人からの何かしらの申し出に対し、

「なぜそう思ったのか」

「どのような調整が必要とされるのか」

「どこまで実現が可能か」など、「対話」のなかで合意形成を図っていくのです。

とかく、「提供が可能か否か」に焦点が当たりがちですが、「なぜそういった配慮を必要としているのか」を聞き、理解していくことも大切です。まずは「合理的配

慮」が存在する意味を知りながら、「対話」を重ねることが前提になると考えます。

(2) 「大がかり」より「個別性」

「合理的配慮」と聞くと、大がかりな施設や設備の変更といった、物理的な環境への配慮を思い浮かべるかもしれません。これも、少し誤解があります。

物理的な環境整備については、障害者差別解消法では「環境の整備」という言葉で「努力義務」に位置付けられています。

「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として行なわれる事前的改善措置です。

たとえば、会社のホームページを音声読上げに対応させたり、動画に字幕を入れたりする「ウェブアクセシビリティ」対応にする、視覚障害、発達障害など多くの人への情報保障につながります。これも「環境の整備」です。

「環境の整備」が不特定多数の障害者を対象にしている一方、「合理的配慮」は個別の障害者への対応です。

配慮の内容は人によって異なるため、ある人への合理的配慮の提供が、他の人への配慮に該当しない場合もあります。これが「個別

性への対応」の所以です。

「環境の整備は努力義務なら、急いで対応する必要はないな」と思われるかもしれませんが、「環境の整備」は特別支援学校などにおいては「基礎的環境整備」と呼ばれており、その名のとおおり、「合理的配慮」の基礎となる大切なものです。基礎が盤石であるほど、「合理的配慮」の効果も高まりますので、「過度な負担」にならない範囲で「環境の整備」への検討も必要です。

「合理的配慮の提供」の具体例

前述のとおり、「合理的配慮」は「個別性」が高く「対話」を必要とします。また、「環境の整備」と違って配慮の内容を一般化することは困難です。

とは言え、具体的な事例から理解することも大事ですので、社内(雇用の分野)と社外(雇用以外の分野)に分けて、合理的配慮の提供事例をいくつかお伝えしたいと思います。

(1) 社内での配慮事例

まずは社内での「合理的配慮の提供事例」についてです。「個別

性」に加え、障害種別によっても提供する配慮は異なり、採用前から採用後かによって提供プロセスも異なります。

厚生労働省の「合理的配慮指針」を元に、いくつか事例を挙げながら、どんな障害種別の人のどんな困りごとにアプローチできるのかを見ていきます。

合理的配慮の提供事例①

「業務指導や相談に関し、担当者を定める」

担当者の配置は、すべての障害種別にとって有効です。

たとえば視覚障害の人について考えてみます。私たちは情報の多くを視覚によって取り入れているので、視る力に困難さがあるということは、情報を取り入れることに困難さがあるということにもなります。

職場で部下や後輩に教育をする場合、「これ読んでおいて」「やり方を見せるから、覚えてね」など、視覚情報を元にした指示をすることが多いのではないでしょうか。その際に、指示内容を伝え直したり、うまく遂行できない業務に関して相談したりする担当者がいてくれると、視覚障害の人はとても助かります。

また、「理解」や「判断」を苦手とする人にとつても、担当者の存在は心強いでしょう。

合理的配慮の提供事例 2

「業務指示・連絡に際して、筆談やメール等を利用する。業務指示内容をマニュアル化する」

聴覚障害の人に対して、筆談やメールなど情報を視覚化して伝えることが大切なのは想像に難くないと思います。最近では、会議や打合せをオンラインで行なう企業も増えてきています。その際、コミュニケーション支援アプリやパワポの字幕機能などを活用し、言葉のやり取りを視覚化する配慮があると助かります。

また、何気ない雑談においても、みんなが楽しそうに話している姿が見えるけれど、話している内容がわからないと、聴覚障害の人は孤独を感じてしまいます。雑談の際にも、音声認識ツールを用いると安心するでしょうし、集団への帰属意識も高まっていくはずです。

また、業務のマニュアル化は、知的障害、精神障害の人たちに有効な場面が多いと考えられます。言葉のみの説明や、「あれ、これ、それ」などの指示語を多用した説

明だと理解しづらい人たちにとつて、マニュアルがあると助かりますし、指示を出す上司や先輩にとつても、マニュアルに基づいて教育することができそうです。

合理的配慮の提供事例 3

「同僚に対して障害の内容や必要な配慮について説明する」

大前提として、本人のプライバシーに配慮することが必須です。そのうえで、可能な範囲で同僚へ障害のある人について説明することとは、職場で一緒に働くうえで大切です。

たとえば、昨今は、働き方の見直しのなかで、「フリーアドレス」や「職場のレイアウト変更」を行なう企業も多いと思います。これらが視覚障害者にとつては「障壁」となるケースがあります。

視覚障害者の人は、頭のなかに職場のレイアウトを記憶して、誰がどこにいるか、何がどこにあるかを判断しています。それがフリーアドレスによって、どこに誰がいるのかわかりづらかったり、レイアウト変更によって、何がどこにあるのかわからなくなったりすると、業務遂行の妨げになってしまいます。

そんなとき、可能な範囲で障害

や配慮について同僚に説明しておくことで、同僚から率先して「誰を探していますか?」「何を探していますか?」と声をかけることができるのです。

また、内部障害や精神障害の人の通院や通勤、休憩の取り方への個別の対応も、周囲への説明が不十分だと「なんであの人は特別扱いされているんだ?」と勘違いが生じてしまいます。

お互いが気持ちよく働くためにも大切な情報提供だと言えます。

(2) 社外での配慮事例

ここからは、社外（雇用以外の場面）での合理的配慮について、内閣府の「合理的配慮の提供等事例集」を元に、店舗にきた障害者の客を想定しながら考えていきたいと思います。

合理的配慮の提供事例 4

「目的の場所（売り場）まで、店員が誘導する」

視覚障害や肢体不自由の人にとつて、初めて訪れる店舗や通路の狭い店舗での移動は困難を伴います。可能な範囲で、店員が目的の売り場まで誘導してくれると非常に助かるケースがあります。

ただ、人によつては支援を必要としていないケースもありますの

で、「お手伝いしましょうか?」と声をかけてから、本人の意思を確認したうえで、必要であれば可能な範囲で支援をします。

合理的配慮の提供事例 5

「受付の際に機器を導入するなど、待機方法への配慮」

サービスによっては、受付票を取って待機したり、レジに並んだりといった、順番待ちをする場面があると思います。障害によって、自分の順番が来るまで他の人と同じように待機することが困難な場合や、順番が来たことに気づきにくいという場合があります。

たとえば、

- 別室で座って待機してもらい、順番が来たら店員が声がける
- 順番が来たら、振動してお知らせする機器を渡す

といった配慮が考えられます。

また、これらの対応を社員同士で振り返り、蓄積したノウハウをマニュアル化することで、対応の平準化や強化につながります。

今回は、「障害とは?」という大きなテーマから、「合理的配慮」の提供事例まで考えてみました。障害のある人と共生する環境づくりの一助となれば幸いです。 ●

しおな 公認心理師。中小企業診断士。教育現場で障害のある児童・生徒の自立指導、教員の指導力向上研修の講師などを務めた後、起業。障害者の活躍や組織のインクルージョンを支援。