

# 企業と人権

—多様性と合理的配慮を切り口に—

大阪公立大学非常勤講師

松波 めぐみ

## — 目 次 —

はじめに

1. 障害のある人の人権・現代史
2. 何が問題なのか
3. 「障害の個人モデル・医療モデル」から「障害の社会モデル」へ
4. 障害者権利条約について
5. 企業が関係する2つの法律—障害者差別解消法と障害者雇用促進法—
6. 差別解消法・改正のポイント
7. こんなふうに差別は起こる
8. さまざまな「合理的配慮の欠如」

最後に：多様性と合理的配慮

はじめに

本日の簡単なメニューを「本日、お話ししたいこと」の中に書いております。今日は“多様性と合理的配慮”をテーマに掲げています。今日の話の中で、ぜひ今皆さんに知っていただきたい「障害の社会モデル」という考え方を最初に説明します。そして障害者の人権に関して国際的な条約、障害者権利条約が社会モデルをベースに作られてきたこと。企業が関係する障害者雇用促進法と障害者差別解消法という二つの法律について、共通点は多いのですが説明していきます。それから2024年の4月から障害者差別解消法が少し改正されますので、そのことにもふれながらキーワードである合理的配慮について、

具体例や差別と認められた事例等を話していきます。最後は特に企業側が求められる対応のポイントになります。

簡単に自己紹介をさせていただきます。私はもともと一般企業で8年ほど働いていました。その間に障害のある友人ができていろんな問題意識を持ち、その後大学院に入りなおした経緯があります。そこでは人権教育を学びながら、特に障害者の人権について関心を持って研究や実践を続けてきました。その中で介助の仕事、重度の障害がありながら地域の施設ではなく地域社会にある普通のアパートなどで生活している人の介護を始め、これは現在も続けております。また障害者権利条約に興味を持って、ニューヨークの国連で行われている会議を傍聴に行き、その中で権利条約の意義、それを今後日本でどう定着させていくのかということに興味を持ってきました。また、京都の方で差別禁止の条例をつくる運動に関り、あらゆる障害の差別など障害の種類、本人の団体、親の団体、企業さん、いろんな立場の人と一緒に条例を作る運動に関わってきました。そうした経験から障害者と人権、法制度について話をすることが一つのライフワークになっています。

## 1. 障害のある人の人権・現代史

障害のある人の人権について、実はそれほど長い歴史があるわけではないことも話しておきたいと思います。障害者への福祉制度の歴史はもう少し前からありますが、長らく障害者は社会の中で排除され教育も十分に受けられない状態が長くありました。障害のある人自身が活発に社会に向かって運動を始めたのがまだ半世紀ほど前のことです。でもその後、障害がある人たちが人間らしい暮らしがしたい、自由に生活がしたい、勉強したい、自由に移動するための交通機関を使いたいという運動や、いろんな努力が積み重なった結果少しずつ法制度が整備されてきました。

この中ほどに書いてありますが、2006年というそんな昔ではない時期に国連で障害者権利条約が採択され、それに合わせて日本国内でも障害者の人権に関する法律の整備、または新しい法を作ることが行われてきたわけです。このように障害者の人権については、実は大きな価値観の転換がこの数十年の間にありました。パラダイムシフトとも言います。これはどういう価値観の転換かと言うと、障害者とはどういう存在か、あるいは障害とはどういう問題かということの転換です。一つ目は「保護の対象」から「権利の主体」へと言われます。これは2006年の障害者権利条約の精神を説明するための用語としてよく使われます。障害者は保護の対象ではなくて権利の主体だということです。

そもそも人権とは、すべて人はどこでどんなふうに住んでいても、またすべての人は自分の権利を持っている。権利の主体であるはずですが、実際には長らくそうではなかった。ほぼ何かをしてあげなくてはいけない対象として扱われて、本人が主体という見方がされてこなかったのが障害者です。改めて障害者は何かをしてあげる対象ではなくて主体、本人に人権があるということを2006年にわざわざ宣言をしないといけなかった。それぐらい、それがつい無視されてしまうということが長く続いてきたんだと思います。そして二つ目のパラダイムシフトがより重要だと思います。障害という問題は、障害者と言われている人たちが何かと大変だとか、制限されているというイメージがありますし、実際に生活上の制限はあります。それは個人の足が動かないとか目が見えないとか、個人に起こっている悲劇ゆえのいろんな不幸だと見られてきました。しかしそうではなく、この私たちが暮らしている社会がバリアを作っている。この社会があたかも健常者ばかりが生活しているかのように社会を作ってきたゆえに様々なバリアがあるのだ。そのバリアを取り除くのが大切なのだという具合に、

大きく考え方が変わってきました。

## 2. 何が問題なのか

### (1) この人はなぜ困っているのか？

そのことをもう少し説明したいと思います。ここに非常にシンプルな絵があります。階段があって、この階段を登った先に電車の駅のホームがあると考えてください。ここで車いすのイラストの男性が困っています。この人は電車に乗りたと思って駅に来たけど困っています。なぜ困っているのでしょうかとなった時に、多くの人はこの人は車いすに乗っているから、自分の足で階段を登ることができずに電車に乗れないと思うでしょう。この人個人の身体に何らかの医学的な問題があって、これは生まれつきなのか交通事故等によるものかは分からないけど、自分の足で立って歩くことができないところにこの人の困難の原因があると見なしがちだと思います。

ところが、過去半世紀ほどの様々な障害者自身の運動により、そもそもどうしてこの駅にはスロープやエレベーターがないのかという、社会の環境の方に問題があるという見方がでてくるわけです。つまり障害者が電車に乗れないとしたら、それは歩けないから、階段を上がれないからという個人の問題にされてきたが、そうではなく、そもそも駅という公共的な場所に階段しかないことが問題なのではないか。車いすを使う人だけではなく、高齢者で足腰が弱った方、喘息とか呼吸器の疾患を持っている方、松葉杖を使っている方、ベビーカーの赤ちゃんを連れている方とか、いろんな人が階段しかない駅で困っていました。でもそれは重要視されなかったのです。多様な人が実際には社会の中にいるのに、元気に階段を登れる人だけが使える駅を作ってきました。そのことを疑問に思わなかった社会の側の問題だと、過去何十年間の間に考え方がより社会環境の方を変えるようにシフトしてきました。

### (2) もしも字幕がなかったら？

次は映画のワンシーンです。外国映画で「君の瞳に乾杯」という字幕があります。これは『カサブランカ』という古い名画ですが、こうした外国映画は日本語字幕、日本語の吹き替えによって私たちは映画を楽しむことができます。もしこの字幕が無くてフランス語のみ聞こえてくるということであれば、なかなか映画の中身を十分に楽しむことはできないと思います。実はこれと全く同じ状態が聴覚障害の人にとっての日本映画だったのです。日本の映画には字幕がありません。最近一部の映画館で字幕付き上映が始まっていますが、まだごく一部です。聴覚障害の人たちは、自分たちも映画を楽しみたいということで長年運動をしてこられたが、なかなか変わらないということをお聞きしました。全く自分自身では考えたことがなかったなということでショックを受けたことを覚えています。つまり、聞こえない人が日本映画を楽しめないということが、聴力の問題、聞こえないからだと言われてきたわけです。でも考えてみると外国映画には当然のように字幕が付きます。それは外国語が分からない人が大多数だからです。しかし、日本映画に字幕がないと楽しめない人たち、何十何人かの聴覚障害の方たちのことは無視されてきたと言わざるを得ません。それは聞こえる人たちにとっては、日本映画に字幕がないのが当然で、日本映画に字幕があったら何となく落ち着かないといった多数派マジョリティの方に配慮がされて、聞こえない人たちの切実な声は長年無視されてきました。これはもう人権の問題です。多数派中心でこの場合は耳が聞こえる人たちが中心の社会の中で少数の人たちの声は無視されてきました。こういうことは人権の問題です。こういうことが今お話ししているパラダイムシフ

トに関わっているわけです。

### (3)本が読めないのは、なぜ?

それから 2023 年度の芥川賞を受賞した「ハンチバック」という作品の冒頭にこういった言葉があります。「私は紙の本を憎んでいた。目が見えること、本が持てること、ページがめくれること、読書姿勢が保てること、書店へ自由に買いに行けること、5つの健全性を満たすことを要求する読書文化のマチズモを憎んでいた」。ちょっと分かりにくい用語もあると思いますが、これは難病によって重度の身体障害を持ち自分の手でページをめくるのが難しい、また筋力が衰えていくために本を持ち続け本を押さえておくことができない。そういった身体障害の方にとって読書、紙の本というのは非常に使いにくい、本が好きなのに読めないという困難を抱えていたことを示すものです。これは作家の市川さん自身がこういった難病の身体障害者でかつ読書が好き、本が好き、でも読むことが非常に困難でした。でも電子書籍とかオーディオブックとかになっていけば容易に読むことが出来るのです。でもそれはまだ数が少なく、電子図書で読みたい本があっても作家が認めなかったら電子図書になっていません。そこで読書が不自由という問題があることを市川さん自身が作品を通して訴えられています。目が見えない人は読書が困難、だから点字で読むというイメージは多くの人が持つかと思います。しかし点字で読める本はごく限られていますし、点字にするのも非常に時間がかかったりします。実は紙の本だけでなく電子図書、電子書籍が普及すれば身体障害の方も視覚障害の方ももっと容易に本を読むことができるのです。それは実は社会の側の問題ではないかということがここからも言えるのではないかと思います。

## 3. 「障害の個人モデル・医学モデル」から「障害の社会モデル」へ

いくつか例をあげてきましたが、障害のとらえ方を「個人モデル・医学モデル」という古い考え方ではなく「社会モデル」にして考えようと大きく流れが変わってきたことを説明するために出した事例です。古くからある障害のとらえ方は「個人モデル」あるいは「医学モデル」といいます。その人個人に目が見えないとか歩けないという医学的な問題があるからいろんな困難がある、というのが昔ながらの素朴な考え方です。現在でもそういうところが残っていますが、この古い考え方によればその障害がある人が困難を抱えている場合、それを克服するのは本人と家族の責任ということになります。実際に訓練とかリハビリをひたすら頑張らなくてはならないのはいけません。頑張っても健常者と一緒にはならないのに、ひたすら努力を強いられます。できなければあきらめるしかない状況に、長い間、障害のある人は置かれていたのです。こういう障害のとらえ方はおかしいという考えが出てきて広がったのが社会モデルという考え方です。

この「障害の社会モデル」は、障害のある人が何らかの困難に直面するのはその人の視覚障害、肢体不自由、聴覚障害、そういう個人の医学的な問題のせいではなく、多様な人がいるにもかかわらずそれを排除して健常者のことだけを考えて社会が作られてきたのが問題だという考え方なのです。先ほどの例でいうと、交通機関を使うのに段差があって車いすを使う人には非常に使いにくい。情報保障がない。情報保障というのは、例えば手話通訳とか字幕とか、そういった補助があることで情報が得られることを指しますが、それがごく一部にしかないということで情報のバリアがあるということ、またこれが当たり前としている慣行あるいは偏見です。そういった社会の中のいろんな障壁、バリアによって障害のある人が参加できずに、障害のない人と同じ権利を持ってない、あきらめさせられるという状況があ

ったのです。

しかし、こういった社会の環境は変えていくことができます。最初に駅の階段と車いすの話をしましたでしたが、私が会社員のころに障害のある友達と出会ったのは30年前です。1990年代、ほとんどの駅にはエレベーターがありませんでした。でもその後、友人たちが一生懸命運動する中で徐々に条例ができ法律ができ、そして2000年ごろから飛躍的に駅にエレベーターが作られることが広がっていきました。ずいぶん変わったなと思います。情報保障ということでもまだまだ不十分とはいえ、電子書籍、オーディオブックと言った障害のある人がアクセスしやすい書籍が増えてきたということ、また映画館で聴覚障害の人が楽しめるように字幕付きで上映するというのも一部の映画館が出てきました。社会の環境が変われば障害というものを全く意識せずに同じように電車に乗ったり、同じように映画を楽しんだり、同じように読書を楽しんだりできるのです。だからこの社会のバリアを無くして平等な社会にしていくことが障害者の人権を考えるうえで不可欠です。それが「障害の社会モデル」という考え方です。

この考え方が今では国連の障害者権利条約や、すでに日本で始まっている障害者差別解消法という法律のベースになっています。この社会モデルでは障害のある人ばかりが頑張れと言われるのではなく、バリアを無くしていくのは社会全体の責任で、変わるべきは社会の方だという理念があります。これは決して障害者のためということではないです。今のところ元気で健常者と言われている人たちも、特に高齢になると歩きにくくなったり、聞こえにくくなったり、目が見えにくくなったりということは誰でも起こりえます。そうした時にもう読書をあきらめなければいけない社会、映画を楽しめなくなる社会ではないほうがいいのは明らかです。すべての人が人間らしく生きられるために社会のバリアを社会全体として無くしていこうという考え方が「障害の社会モデル」と言われるもので、それが現在の人権を考える上での基本ということを知っておきたいと思います。

#### 4. 障害者権利条約について

この障害の社会モデルという考え方が広まったことによって、障害者の権利条約がようやく作られ始めます。国連の「JAPAN」と書かれた席の写真がありますが、左側に座っている男性が東俊裕さんという弁護士さんです。もしかしたら九州の方ではもっと有名かも知れないのですが、車いすの弁護士さんとして長く活躍してきた方です。今は熊本の方で活躍されていると思いますが、実際に東俊裕さんご自身も子どもの頃から障害者としていろんな苦労を味わい、弁護士になってからいろんな障害のある方の相談を受けてきました。こういった人が日本政府の顧問として政府の代表に入ったのです。この権利条約の特徴はものすごく多くの障害のある人が実際に参加してこの条約を作ったということです。もちろん障害者団体、障害者のNGO、政府組織もたくさん加わりましたが、政府代表の中にも実際に障害のある人が入るという徹底ぶりでした。

その権利条約が作られた時の有名なスローガンがここに書いてあるものです。「Nothing about us, without us!」（われわれ抜きで、われわれのことを何も決めるな！）と訳されています。これは言い換えると障害者の意見を聞かずに、障害者が参加することなく、障害者についての法律、障害者についての政策などがこれまで決められてきたが、それはもうやめて欲しいということです。例えば、障害者を隔離して交通が不便な場所に大きな施設を作って介護が必要な障害者は施設で暮らしてもらいましょうという政策は、障害者自身が望んだことでは決してなかったのです。そういうことも含めて実際に多種多様な障害のある人が入る形でこの障害者権利が定められていったわけであります。

障害者権利条約の大切な理念はインクルージョン、これは排除の反対です。そしてどこで誰とどんなふうに暮らすかは自分で決めることができ、少なくとも本人が望まないのに施設や病院の生活を強要されてはならないということが大事な権利として書かれています。誰でも地域社会の中でいろんな人と関わりながら暮らすことができるというのが大事な権利条約の理念です。

そしてまた教育は、子どもの頃から地域の近所の子や兄弟が行っている地域の小学校、中学校で教育を受ける権利がある。もちろん何の支援や配慮も無ければそれは質の低い教育になってしまうので、個々の障害にあわせた配慮は行いつつ、地域の学校で子どもの頃から障害のある子とない子が一緒に学んだり遊んだりすることが差別のない社会を作っていく。そういったことも重要な権利として書かれていますし、働いて生計を立てていくということも大事な権利です。

合理的配慮を企業等が提供しながら、障害がある人も働く権利がある。そして情報やコミュニケーションにアクセスできる。先ほどの例だと、映画やテレビのニュースに字幕が付く、手話通訳がある、そういったことも非常に重要ですし、公共交通機関を障害のある人も使えるようにする。これも重要な権利です。また障害のある女性は、障害者であるということと女性であるということが重なって、例えば性被害を受けても救済されるのが難しいとか、相談しにくいといった二重に困難な問題があります。こういったことに取り組まなければならないとか、いろんなことが権利条約で定められているのですが、一番重要なことは差別の禁止です。障害があることを理由に他の人と不当な差別を受けてはいけない。またバリアがあることで参加できないのであれば、それを取り除くための調整がされなければいけないということが条約に書かれています。

## 5. 企業が関係する2つの法律－障害者差別解消法と障害者雇用促進法－

その障害者権利条約を日本が批准するために法律を整備する必要があったのですが、その中で特に企業に関わるのが二つの法律です。一つが障害者差別解消法という、これは全ての人に関わる範囲が広い法律です。雇用と労働問題すべてをカバーしている法律といえます。2番目、雇用・労働に関しては、従来から障害者雇用促進法という法律があって、これは一定の割合で障害のある人を雇用することを企業側に求める法律です。その雇用促進法の一部を改正して障害のある従業員あるいは求職者の段階から企業が障害者を差別してはいけない、合理的配慮を提供しなければならないというかたちで形で法改正がされました。ごちゃごちゃしているように見えますが、どちらも基本は差別をしない、必要な配慮を行うというのが共通しています。企業からすると顧客のお客さんや消費者は障害者差別解消法によって、障害のあるお客さんを差別してはならない、障害のあるお客さんには合理的配慮を提供することが義務になっていきますし、また働くということについては雇用促進法に基づいて障害のある求職者や従業員に必要な配慮を行っていくということになります。

続いて障害者差別解消法の話をしていきたいと思います。この差別解消法の基本も社会モデルの考え方です。社会にバリアがあるために障害がある人は平等じゃなかった、権利を制限されてきたという考え方のもとで、いろんな場面でのバリアを取り除いていくことを通して共生社会を作るという法律になっています。法律の中身としては行政や民間事業者は障害のある市民を差別してはならないし、合理的配慮をしなくてはならないということです。2024年の3月までは合理的配慮を行うのは、行政は義務でしたが民間事業者は努力義務となっていました。しかし2024年4月をもって民間の事業者も合理的配慮を行うのが義務と変わります。差別解消法の配慮は非常に広く、およそ人間が生活している場面が

当たるといことです。

### (1) 差別解消法が禁止する2つの差別－不当な差別取扱い－

時間の関係で少しとぼしますが、障害者差別解消法ではどういことがこの法律上で差別になるかとい、一つ目は不当な差別的取扱いです。簡単にいると差別です。実際にあった例ですが、知的障害があるお子さんが絵が好きなので絵画教室に申し込もうとしたら、保護者の付き添いがないと参加できないと言われてしまいます。これは絵画教室側が、知的障害があれば何か暴れるのではないかと、いろんな極端なケースを想定して保護者の付き添いは必須であり、そうじゃなければ入れないとしてしまったのです。これは正当な理由ではないので、ちゃんと話し合いをするべきでした。二つ目の事例は未だによくあるケースですが、賃貸住宅で視覚障害のある人が部屋を貸してもらえないといことです。視覚障害がある人は火事を出すのではないかと心配をされるのですが、これは実際にそういう事例はゼロとていいぐらいありません。それでも偏見によって障害のある人が部屋を貸してもらえないといのが代表的な例かと思います。他の代表的な例をいくつか紹介をしているパンフレットをのせています。盲導犬を連れてくることを理由に飲食店に入ることを拒否される。これはそもそも身体障害者補助犬法でも規定されていることですが、未だにあります。それから、障害のある人は保護者や介助者、誰かが一緒ではないと対応しませんといのも実際によくある差別です。例えば知的障害があて、この人には説明が分からないのではないかとて思っても、まずはご本人と対話することが大切です。決めつけずに、きちんと本人と向かい合うことが大切です。それから、車いすの方がいて車いすの横にいる保護者か介助者と店員さんが話しているシチュエーションは非常によくあります。これは本人がお客さんとして買い物に来ているのに、店員さんが本人と話さずに隣にいる健常者と話そうとします。これは本当に車いすユーザーの本人にとつたらとてもつらくて悔しい、自分が一人の人間として思われていないといことです。これは30年前からすると少しは減ってきたかなと思いますが、未だにありますので本人にとつたら非常に嫌なことだといことをぜひ知っておいて欲しいと思います。障害のある人とあまり話したことがない方でどう話していいか分からないと思つたとしても、まず本人に向かって話す、本人と対話することが大切です。これは法律がどうこうとい以前の話ですが、あまりにも多い事例なのでこうやって例示化されるようになりました。

### (2) 差別解消法が禁止する2つの差別－合理的配慮を提供しないこと－

次に差別解消法では障害のある人が求めている合理的配慮、バリアを取り除くことをしないことも差別に当たると定められています。ただこれは企業の人からすると、それはちょっと厳しいのではないか、難しいこともあるのではないかとい質問や疑問を必ずいただきます。もちろん難しい場合はあります。その障害のある人が求めている合理的配慮をしようと思つても人手が足りない、予算がかかってしまう等、どうしても難しい場合があります。そうした場合は「過度な負担」があるといことで差別にはならないとい規定があります。だから、無茶なことを要求されたらどうしよう心配される必要はありません。ただ、そのあたりがなかなか理解されにくいところかなと思います。実際の例としては、車いすの方がお店の入り口でスロープがなくて階段が2段ほどあて入れない時にスロープの設置を求めたとします。どうしても物理的に難しい場合は、人の手でお手伝いしてお店に入れたらOKです。無視をすることがあてはいけません。

二つ目の例ですが、聴覚障害がある人が音声での情報が得られない商品について、説明をして欲しいけど音声の会話ではできないので書いて欲しいという動作をされることがあります。そういう時は筆談をして欲しいです。これを面倒だからといって無視することがあれば、これは合理的配慮をしないという差別になります。ただもちろん、今はスタッフが一人しかいないから仕事の都合でどうしても待ってもらわなければいけないということがあります。それはちゃんとお伝えすれば大丈夫なことなので、無視しないということが大事です。

三つ目の例は試験です。高校入試、大学入試、就職試験といった重要な場で合理的配慮が無ければ、これは障害のある人にとっては人生の岐路で進路を閉ざされることになります。ここにあげた事例はディスレクシア（読み書き障害）とあって、字を書くことが非常に難しいか、書けたとしてもものすごく疲れてしまう発達障害の一種です。そういった学生さんは学校ではキーボードやタブレットを使って勉強をしています。それで入学試験も鉛筆で書くのではなく、パソコンでの資料を希望するということが出てきています。それが合理的配慮として認められている例もたくさんありますが、まだ前例がないとか、鉛筆で書くのは基本だという考え方のもとで試験での合理的配慮を断られることがあります。でもこれは一生の選択肢に関わることなので、こういうことはちゃんと障害や合理的配慮についての知識を持って断ってはいけないことで、必要な配慮を行うことが必要です。

他にもいろんな例があります。電車の乗り降りをスロープでお手伝いしている場面は、皆さんもご覧になったことがあると思います。また講演会の時に手話通訳者を用意するとか、また目が見えにくい人に言葉で説明するとか、また自分で書くことが難しい人に代筆するなどのいろんな合理的配慮があります。ただこの合理的配慮は、障害者を助けてあげるとか障害があってできないことがあるから善意で手伝ってあげるといったように、誤解されやすい。そうではなくて社会の方に無理解とか物理的なバリアなどがあるから、障害がない人と同じようにできないことを保障するのだから当然のことだという考え方をぜひ持って欲しいと思います。合理的配慮の基本は、障害のある本人からのスロープを出して欲しい、筆談して欲しいと言ったような本人からの「意思の表明」です。聴覚障害者にはこうしたらいいんだろう、〇〇障害者にはこうすればいいんだろうと杓子定規に決めるのではなく、対話をするのが大事だということです。同じ障害の種類でも人によってニーズが異なることがありますので、対話をしながらその環境の方を変更・調整する必要な手立てをとることが合理的配慮になります。

これは、あくまでも平等のためです。障害のないお客さんが当たり前に行っていることを、障害のあるお客さんも出来るようにその環境を整える。つまり何もしなければ現状はマイナスになっている。障害のある人がサービスを利用できないとか参加できないことをゼロに近づけるためにやっているのであって、決して障害のある人を特別扱いしているとか、優遇していることではないということです。当たり前のことですが、まだまだ社会の中には誤解があると感じています。企業の方、民間事業者の立場からすると、障害のあるお客さんと言っても外見ではわからない障害はたくさんあります。聴覚障害の方も分かりませんし、また精神疾患や内臓の病気、あるいは難病で手に力が入りにくいなど、一見元気に見えても外見ではわからない疾患や障害を持っている方はいます。そうしたお客さんからこうして欲しいという何らかの申し出があれば、できる限り希望に添えるように努めることが企業が行う合理的配慮となります。どうしても難しい場合は、丁寧に説明すれば、それは過度な負担になるのでできませんということで決して差別にはなりません。ただ、直感で無理と決めつけるのではなくて、どうしたらできるのかを一緒に考えることが大事です。障害がある人がこうして欲しいと言ったことをその通りにできな



くても、対話をする中で妥協案が生まれることもあります。

例えば手話通訳を用意して欲しいと言われて、それは費用の関係でどうしても難しい場合、「ソコンで話されていることをざっと書いていくことならです」提案して、先方がOKを出せばそれでいいわけです。事業者の立場からすると、雇用に関わってはどのような合理的配慮をすればいいのかは対話によってしか分からないので、求職者と事前に十分なコミュニケーションをとって、どんな環境の調整をすればその人が働けるのかということを見極めることが大事です。そしてその方が無事働き始めることになれば、随時今の合理的配慮でいいのかを見直すことが必要になります。また健常者として入職して元気に働いていた方が事故や病気、障害等によって以前と同じように働けなくなった場合も合理的配慮があれば働き続けることが出来る場合がありますので、そこも十分に話し合うことが重要です。

つまり、この法律ができたということは、障害を持つことになっても合理的配慮を職場に求めることによって働き続けられるかもしれないといった意味で、働く人すべてに関わりがある法律かなと思います。合理的配慮は差別解消法という法律ができたことにより法制化されたわけですが、もちろん法律ができる前から合理的配慮という言葉を使わずに筆談を求めたり、スロープを求めたりという障害のある方はいたのです。しかしなかなか言い出しにくい、遠慮してしまうという方もたくさんいて、その結果として障害のある方の生活の範囲が狭くなってしまっていました。以前あのお店に行ったけど、断られたからもうやめておこうと思っていつも同じお店にしか行かないとか、またレジヤーをあきらめるという障害のある方はたくさんいました。でもこの法律ができて合理的配慮を求めてもいいということがきちんと法律に書かれるようになったので、諦めずにあのお店に行ってみよう、あのサービスを受けてみよう、就きたい仕事に挑戦しようと思えるようになったという意味で、障害がある人に対して堂々と平等な市民として生きていくことを後押しする積極的な意味があるということをぜひ押さえていただきたいと思います。

## 6. 差別解消法・改正のポイント

2024年4月から差別解消法が改正されますが、これまでは民間事業者による合理的配慮は努力義務でした。それは民間事業者の人いきなり合理的配慮のことを理解してもらうのは難しいだろうということや、中小企業の方には抵抗感が強いのではないかとといった経済界の意見もあって、とりあえず努力義務としてスタートしました。しかし7~8年経ってある程度周知され、「義務」にしてもいいだろうということになったわけです。どうしても合理的配慮ができない場合は過度な負担として差別にはならないという規定はそのまま残りますので、決して無茶なことを事業者に求める法律ではないということは重々お伝えしておきたいと思います。

もう一つのポイントは相談の仕組みです。差別かなと思われることを体験した障害者の人が相談しやすい仕組みを作るというのが法改正のポイントです。ただ、この差別解消法にしても雇用促進法にしても罰則はありません。罰則はないけども話し合いによってお互いに理解を深める。民間事業者であれば対話することによって障害のある人のニーズあるいは思い、いかにこれに参加したいか、これが自分にとって大事かという思いにふれるという意味でも大事ですし、対話によって解決方法が見つかることもありました。しかしながら一方では、そういう対話を拒むような悪質な事業者があった場合、なかなか問題解決が図られないことがあったし、また、障害がある人からすると勇気を出して行政の窓口相談しても、たらいまわしにされるということがありました。そういうことをなくすために、内閣府にワ

ンストップに近い窓口を設け、そこに一回相談すれば内閣府の方でいろいろ調整して答えを出すという機関が作られることも決まりました。

## 7. こんなふうには差別は起こる

これまでにどんな差別解消法に触れる事件があったのかを紹介します。聴覚障害のある家族が東京のレゴランドというレジャー施設に遊びに行った時に入り口で断られました。「災害があった時に館内放送が聞こえないから危険。安全が確保できないから聞こえる人、誰か付き添いとして聴覚障害がない人と一緒にないと家族全員聴覚障害がある人は入場できない」と断ってしまった。これも正当な理由ではないです。災害があった時という特殊な例を出して断ることもおかしいですし、館内放送という情報を伝える手段は大きく紙に書いて伝えるということもできますし、実際聴覚障害のある人は聞こえる人たちばかりの中で生活し働いているケースがほとんどです。このような特殊な例を出して入場を拒否するということが認められたら、それは本当に平等な社会生活が送れなくなってしまいます。

次の例は脳性麻痺という障害があって、言葉がスムーズに出てこず聞き取りにくいという方が電気屋さんで冷蔵庫を買いに行ったが、店員さんからきちんと対応をしてもらえなかったという事例です。確かに聞き取りにくいけれど、ゆっくり話をすればコミュニケーションできる方です。しかし、店員さんは「ご家族は？今度お母さんと一緒に来てね」と、まるで幼児に話しかけるような話し方をして、販売を拒否したのです。これは40代の車いすユーザーの方ですが、非常に屈辱だったとおっしゃっていました。言語障害がある人とのコミュニケーションは慣れていなければ最初は戸惑いますが、ゆっくりご本人の意向を知ろうという姿勢があればコミュニケーションができるはずですが、でもまだまだ障害がある人とどう接したらいいのか分からないという店員さんがいるんだなということを実感したケースです。

次も新聞で報道された例でもあります。車いすユーザーの方が、バンラエアという格安航空会社で大阪から奄美大島に行きました。でも行きは乗れたのに帰りの搭乗を断られます。それも自分の足で歩けないことを理由に搭乗を断ったのです。これは明確な差別解消法違反です。この方は仕方なくタラップを這い上がって飛行機に乗ったのですが、本来はちゃんと本人と対話をして合理的配慮として人の手でお手伝いするなどして乗せるべきでした。現にこの方はこれまでに何度も地方の設備がない空港などを使って旅行してきており、バリアフリーの設備がなくても飛行機に乗れるという体験をお持ちだったので、「おかしいな、差別解消法もあるのにこれは変だな」ということで行政の窓口で相談します。その結果バンラエアも行政からのアドバイスも受けて事実を認めて謝罪し、今後は車いすの方がスムーズに乗れるような設備を購入することを約束したのです。

これは、2019年に私が目の前で体験した事例ですが、車いすユーザーの方がワンステップバスというスロープが格納してあるバスに乗ろうとしたら、運転手が「スロープの出し方を知らない」と言って乗車を拒否されます。15分に1本のバスなのですが、3本後、つまり45分後のバスに乗ることを強いられたというケースがあったのです。でもこれもバス会社の方が謝罪をし、その後これは差別解消法ではなく別の法律に基づいてバス会社が処分を受けることになりました。これは車いすユーザーのお客さんに乗せることを面倒くさがり、少し時間がかかるのは確かですが、だからといって拒否することに正当な理由はありません。今でもこういったケースは起きますが、差別解消法ができたことによって問題はしやすくなったと感じることができた例です。

いくつか事例を紹介しましたが、これはそれぞれのお店の人や企業の人、個人の問題だとは言いきれ

ないと思うのです。障害のある人が身近な学校や職場にいない、そういう人が圧倒的に多い社会の側が作り出した問題だとも言えるのではないかと思います。障害のある人とどう接したらいいのか分からない、少し疑問が残るけど聞いていいかどうか分からない。聞いたら失礼になるのではないかと分からないから断ってしまうといった対応が実際に多いです。もし何かあったらどうしようという、知らないことによる不安から断ることが差別につながっています。なので対話を避けるのではなく、最初はぎこちなくて当然なので、障害のある本人と対話をする姿勢をぜひ皆様には持っていただきたいと思います。対話をするることによって相手のニーズを知ることができ、対話をすることで緊張がとけ、なるほどご本人に聞けばいいんだなと思える体験を多くの事業者の方がしてもらえたらと思います。先ほど紹介したのは本当に氷山の一角ですが、対話が進めば差別の事例も減っていくのではないかと思います。

## 8. さまざまな「合理的配慮の欠如」

時間の関係で簡単に紹介しますが、これまで報告されている合理的配慮がされなかった事例です。脳性麻痺という病気でどうしても身体が動いてしまう、不随運動という自分の意思では止められない身体の動きがある人が、病院の検査で「動くな！」と怒鳴られて、ますます体が動いてしまい非常に苦痛を受けてもう検査を受けることができなかつたのをきっかけに、病院に行くことから遠ざかってしまう人もいます。また、大腸の病気でお腹の中にパウチという袋を入れて排せつ物を処理するという人にとっては、オストメイトに対応しているトイレが限られていることが社会生活に影響しています。行政機関や裁判所、投票所、そういった場所にこのオストメイトに対応したトイレがなければ不安で外出できない、そういうことで社会参加の不都合が生じているという事例です。それから視覚障害がある人が飲食店に行っても点字のメニューが用意されていることはほとんどありません。でも店員さんがメニューを読み上げるとか、「麺類ですか、ご飯類ですか？だったら何とかラーメンどうですか」というふうに読み上げてもらったら、選択肢の中から選んで利用できるのですが、それが断られることがあるのであらかじめ「何でもいいです」とか、日替わりしか注文しないという人も多いと聞きます。

雇用に関しては企業の方はご存じの方も多いと思いますが、障害のある人を雇用する法定雇用率は2.7%に引き上げられることが決まっています。このようにして障害のある人が企業の中で働くことが今後ますます推進されていきます。そのためにも障害のある人のことをよく分からない、苦手だ、トラブルがあったらどうしようというのではなく、障害のある人も本人にとって必要な合理的配慮がなされれば力を発揮できる人なんだと積極的に考えて障害者の雇用にあたっていただきたいと思います。また、障害のある人自身の視点や障害のある人の経験から企業が学べること、商品開発やマーケティングに有用な知識をお持ちの方もいらっしゃいますから、そういった視点も大切だと思います。精神疾患がある方は、今後企業での雇用を進めていくためには体調の波があることを企業側が理解をして、「今日は体調がよくないので休みます」と言いやすい職場、また通院とか服薬について隠さなくていい職場の雰囲気があれば働き続けられる人は非常に多いと思います。これは今のところ障害がない、あるいは職場で顕在化していないもののメンタルにしんどい課題を持っている人はどこの企業、職場にもおられると思いますので、合理的配慮の考え方が浸透すれば、すべての人が働きやすい職場につながっていくと思います。

ただ、どうしても分からないことや難しいことがあると思いますので、障害のある人の雇用に関わる専門機関が様々にあります。企業だけで解決しようと思わずに、また本人との対話がうまくいかないとい

った場合、あきらめるのではなくて専門機関の知恵を借りることも重要だと考えます。繰り返しになりますが障害者差別解消法が改正され、また雇用率が上がっていく中で、事業者にとっても国や自治体との連携も容易になり相談できる場所も増えると考えられています。合理的配慮が行いやすくなるということは、すべての人にとって公平なサービスの提供がしやすくなることだと考え、積極的に取り組んでいただきたいと思います。障害のある人に対応しないといけない、雇用しないといけないとなると「つらい」、「そんな余裕はない」という声も出てくるのですが、これはより良い企業、より良いサービス提供のためのヒントと考えていただけるといいかなと思います。ただ、どうしても事業者の中には温度差もあります。積極的に障害のある人を雇用している企業もあれば、その反対もあります。無用な不安に駆られている人が身近にいればそうではないんだと、合理的配慮の考え方などを伝えていただければと思います。また法律が施行されて8年が経過する中で、いろんな合理的配慮の事例が作られて、内閣府のホームページにいろんな蓄積がありますので、そういった事例集も活用していただきたいと思います。

### 最後に：多様性と合理的配慮

今日の講演のタイトルに「多様性と合理的配慮」と書きました。多様性とは最近の流行りのようにダイバーシティ、インクルージョンと言われますが、そもそもこの社会の中には多様な人たちが暮らしているわけです。それが見えにくくされてきたと言えると思います。特に企業の中では障害のある人はあまり見かけません。私自身一般企業で8年間働いていた経験から本当に実感します。自分が働いていたところに障害のある人がいたのかな、いたかもしれないけど当時は全然気が付かなかったと思うのです。障害は目に見えないものが多いですし、目に見えないことに加えてそれを言葉にしにくい。言葉にすることで差別されるかもしれない、偏見を持たれるかもしれないということで障害をオープンにしない方もいますし、また障害があることで外出しにくい、いろんなバリアがあるから、社会参加をあきらめて家に引きこもっている方もいます。

でも、もっと多様性がオープンにできるような社会、またバリアがなくなっていけばもっと外出していろんなサービスを利用したり、いろんなレジャーを楽しみたいという人はたくさんいるのです。差別や偏見も含めてバリア、社会的障壁と言いますが、それがなくなっていけば本当にこの社会は多様な人たちが暮らしていると実感できると思うのです。そして、その多様な人たちが平等にいろんな場面に参加するために必要なのが合理的配慮です。多様な人たちがその人らしく働き、消費者としても企業の活動に参加できるようになっていくと、本当に人権が守られる豊かな社会と言えると思います。

今現在は健康で問題なく働けている人も、いつ障害や疾患を持つかわからない、そうなったとしても合理的配慮を求めたら今まで通り働け、今まで通りいろんなレジャーを楽しんだり、外に出かけたりできる社会として、このような法律ができています。そういうことをご理解いただけたらと思います。

少しかけ足になりましたが私の話はここまでにしたいと思います。ご清聴ありがとうございました。