

令和 6 年 4 月 1 日から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。

# 「合理的配慮」を 知っていますか？

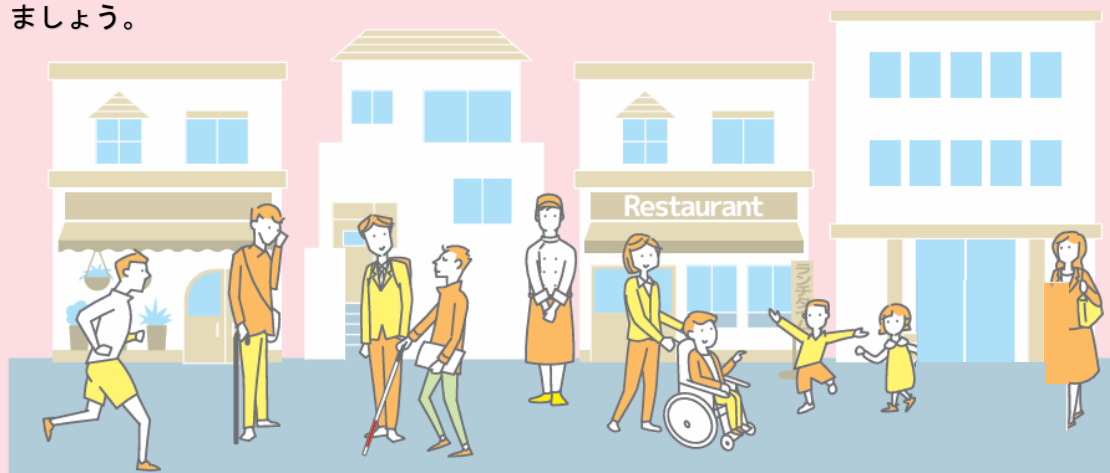
マンション管理の現場でも  
「合理的配慮」は必要です。

管理会社と区分所有者の関係

管理組合と区分所有者等の関係

★管理会社及び管理組合も適用対象となります。

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ともに生きる社会の実現に向け、皆さまもどのような取組ができるか、考えていきましょう。



一般社団法人 マンション管理業協会

## はじめに

令和6年4月1日に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(令和3年法律第56号)により、事業者は社会的障壁(障害があるものにとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念、その他一切のもの)の除去の実施について必要かつ合理的な配慮の提供を行うことが、「努力義務」から「義務」化されました。

法の基本的な考え方として、対象者は、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の方であり、いわゆる障害者(※)手帳の所持者に限定されません。また、対象の事業者は、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う特定非営利活動法人も対象となり、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ます。

なお、マンション標準管理委託契約書コメント13 第13条関係①【抜粋】では、「管理業者は、管理組合から、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の提供に関する助言を求められた場合には、地域包括支援センター等の支援施設の役割や連絡先に関する情報を提供するなどの対応を行うこと。」としています。

また、マンション標準管理規約コメント第32条関係⑨では、認知症の兆候がみられ、共同生活や共用部分の管理に支障を及ぼすおそれがあると認められる事案が発生した場合、緊急連絡先を把握している場合には、当該緊急連絡先に連絡し、緊急連絡先を把握していない場合や進展のない時は、地域包括支援センター等へ相談を行うことが望ましい、としています。

本法に伴い、管理会社及び管理組合も法の適用対象となることから、内閣府公表のリーフレットを参考に、留意点を取りまとめましたので、ご参考としてください。

### ※【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(障害のある子供も含まれます)。

# 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、とも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明が困難な場合に、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・客観的に判断する必要があります。
  - 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。

## 【ご参考】 分譲マンションの住戸を障害者用グループホームとして 利用することに関する判例(2024.7.1)

障害者向けのグループホームとして使用している住戸を使用しないように、賃借人である社会福祉法人へ求めた訴訟の控訴審があり、大阪高裁は、障害者基本法の基本理念を挙げて和解を勧告し成立したという事例がありました。

争点は、管理規約における専有部分の用途の「住宅専用」と規定された条項で、高裁では障害者である入居者の生活拠点となっている事実を挙げ、「共同の利益に反する行為に該当するとはいえない」と判断されました。

本件では、障害者基本法の「地域共生社会の実現により、障害者の有無にかかわらず多様性を認め合いながら地域で共に生活することを目指す」とされた基本理念について言及されています。

# 「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、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

## 【管理会社と区分所有者の関係】建設的対話の具体例①

### 障害のある人

(聴覚障害者)



耳に障害があるため、重要事項説明会の会場では「手話」ができる方から説明を受けたいのですが。

以前「手話」の技術者が入った時、法律の通訳に錯誤があったから心配…。

「手話」ができる管理業務主任者がいないため、弊社でご要望に沿うことは難しいです。いつも「手話」の方法が取れない際はどのようにされていますか？



ゆっくり話していただいたり、手書き文字(手のひらに指で文字を書いて伝える方法)や、筆談を取り入れたりしています。

それでは、事前に資料をご確認いただき書面でご質問いただければ、筆談形式でご対応いたします。



## 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。

## 障害のある人

(視覚障害者)



目が不自由なため、マンションの「管理規約」を「点字」で冊子にしたものをいただけませんか？

時間、費用、他の組合員との公平性を考えるとすぐには難しいな…



理事長

「点字」の資料をご用意することは難しいので、違う方法を一緒に考えましょう。いつも各種お手続き等の際には、例えば、マンションのご契約の際にはどうされましたか？



理事長

サポート会社の方に同伴いただき、内容関係の代読やフォロー等の手伝いをさせていただきました。



分かりました。障害の状態を情報共有してよろしければ、口頭にはなりますが、規約等の不明点等をご説明できるように関係者へ周知をしておきます。また、サポート会社の方を介して対応をされたいようでしたら、理事会へ都度ご相談いただくようなことでいかがでしょうか。



理事長

それでは、よろしくお願いいたします。



## 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。

## 障害のある人

(車椅子利用者)



私は車イスを使用していて、毎回、共用部分のエントランスの段差を上るのに苦労しています。管理組合において、スロープの設置を検討してもらえませんか。

多額の費用が掛かりそうだな。他の組合員の理解が得られるだろうか…

過去に前例がなく、特別扱いもできそうにありません。



理事長

金銭の問題であれば、行政の補助金等を利用するという事も考えたのですが。



障害者差別解消法に基づけば、過去例で一律判断せず、個別に対応を検討する必要があるんだっただな。今の話を踏まえ、何か工夫できることはあるだろうか。

大規模修繕工事を考える中で、市のマンション共用部バリアフリー化補助事業を確認してみましょう。居住者の高齢化問題もあわせて検討してみるのが、よいかもしれないですね。



理事長

それでは、下調べや行政確認等、一緒に協力をさせてください。よろしくお願いいたします。



## 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、ひとくくりにせず個別に検討する必要があります。



## 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してください。



### ●障害を理由とする差別に関する試行相談窓口

## 「つなぐ窓口」

ご相談を適切な相談機関と調整し、取り次いでいただける内閣府設置の試行相談窓口です。

●試行期間：令和5年10月16日～令和7年3月下旬

●連絡先

電話相談：0120-262-701

10:00-17:00 週7日（祝日・年末年始除く）

メール相談：

[info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp](mailto:info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp)



一般社団法人 マンション管理業協会