

人権・同和問題啓発講演会（Web セミナー）  
（開催日：2021 年 10 月 5 日）  
（配信期間：2021 年 10 月 8 日～2022 年 3 月 31 日）

改正障害者差別解消法を踏まえた金融機関における合理的配慮について

一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会  
又村 あおい 氏

## 改正障害者差別解消法を踏まえた金融機関における合理的配慮について

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会

又村 あおい 氏

### ■はじめに

2016年に施行された障害者差別解消法は、2021年6月に改正され、今日のテーマである合理的配慮の部分が大きく変わった。今日は、合理的配慮を中心に、「金融機関においてどのような取り組みが考えられるのか」、もう少し遡れば、「そもそもこの差別解消法とはどのような意図・趣旨の法律なのか」といったことを、是非皆さまと一緒に考えていく時間になればと思っている。

少しだけ私の自己紹介をしたい。資料をご覧くださいとお分かりになると思うが、私は、知的障害がある人とご家族、それから支援者の方で構成されている障害者団体「全国手をつなぐ育成会連合会」という事務局に所属している。「している」と申しあげたが、し始めたのは2020年の4月からである。その前は、神奈川県平塚市で市の職員をしていた。市の職員は、通常、市役所だけで勤務をするが、私の場合には、内閣府のほうに1年間出向していた。その頃がちょうど2014年度で、この差別解消法が成立した翌年だった。内閣府に出向していた時には、基本方針の策定に関わらせていただいたことがあった。出向を終えた後、市役所に戻り、転職し、育成会の事務局に入った。特にこの差別解消法を中心とした障害のある人の権利擁護に関しては、様々なところでお声がけをいただく機会が多い。当時、経済産業省主催の差別解消法に関するパネルディスカッションに参加させていただいたときのご縁で今日皆様とご一緒させていただくことになった。

余談だが、又村は、非常に珍しい苗字だと思う。金融機関の方はいろいろな名前に接する機会があると思うが、さすがに又村という苗字は初めての方が多いのではないだろうか。さらに、「あおい」というひらがなの名前も珍しいと思う。これは芸名でも偽名でもなく、本名である。本当に「又村」という苗字で、本当にひらがなで「あおい」という名前の者である。名前と顔はほとんど1回で覚えていただくことが多い。是非皆さまもお見知りおきいただければと思う。ちなみに人生で一番ショックだったことは、19歳のときに晴れ着のお知らせが送られてきたことである。なぜ送られてきたかはだいたいお分かりだろう。次から、本題に入りたいと思う。

### ■障害者差別解消法は40年後の日本におけるスタンダード

今日は、この障害者差別解消法、さらにはこの合理的配慮と呼ばれている話を深めていきたい。この障害者差別解消法は、平たく言うと「ニッチな話」という捉え方をなさる方

には怒られるかもしれないが、大風呂敷を広げると、40年後の日本では、むしろスタンダードになっていく、ならざるを得ない、そのような社会的な情勢がある。

金融機関にお勤めの皆さまには釈迦に説法だと思うが、障害者数あるいは高齢者数をデータから紐解くと、例えば、障害者数は、平成30年のデータによると、国民の7.4%が何らかの障害がある。平成28年のデータでは6.7%ということから、当然この後も徐々に上がっていくことが予想される。今、こういった状況にある。もちろん、障害者数が増えている背景には、いわゆる要介護の状態になったことによって障害者手帳を認定した方も多い。

高齢者と障害者が重なっている部分は確かにある。高齢者の数は、2065年、今からおおむね40年後は、高齢化率が約40%、つまり75歳以上の後期高齢者が4人に1人という社会に必ずなる。国民の定義を変えない限り、超高齢化社会となる。

このような状況になったときに、40%が高齢者、今のままでいくとおそらく約10%は障害者である。足すと、50%になる。2065年の日本は、全国民の半数が高齢者または障害者の国になる。当然、高齢者は認知症になる可能性も高い。例えば、65歳を過ぎた人が若い人と同じように、階段を一段飛ばしでとんとん上がっていくなどということは通常ない。多くの方は、階段よりはスロープ、スロープよりはエスカレーター、エスカレーターよりはエレベーターを選択するだろう。ハード面だけ見ても、国民の半分がこのような状況に該当することになる。高齢化率が上がると、当然認知症の方の人数も上がる。そうなってくると、平たく言うと国民の半分の問題になってくる。つまり、少数のニッチな問題ということにはならないのではないか。これを一つ冒頭で押さえておいていただければと思っている。

#### ■「障害」はどこにあるのか

そのうえで、今日のテーマである「障害」とは一体どこにあるのか少しお話をしたい。

資料5頁を見ていただきたい。今、ここに車いすの方がいる。車いすに乗っている方は、どこに障害があるだろうか。少し考えてみてほしい。このイラストだけを見れば、「足が悪い」ということになる。もちろん、足が悪いということは事実で、これは障害である。嘘ではない。ただ、今の日本は、「車いすに乗っている、足が悪い、だから障害者」というところに着目しすぎな面がある。

次に、資料6頁を見ていただくと、階段の前に車いすの方がいる。当然のことながら、車いすに乗っているのに、自力で階段は上れないことがわかる。つまり、2階に上がれない。垂直移動に「障害」があるわけである。一方、最近では、乗った方向と同じ方向のまま出られるエレベーターが増えた。このようなエレベーターがもし各所に設置されていれ

ば、この車いすの方にとって、垂直移動の「障害」はなくなる。足が悪いことは事実、車いすに乗っていることも事実、しかし、自力で2階に上がれるか上がれないかという生活面に着目した「障害」に焦点を当てると、階段は「ある」、エレベーターは「ない」わけである。

そして、資料6頁、7頁のスライドを見比べてほしい。もう一つ重要なことは、この車いすの方の状態は全く変わっていない。場所まで変わっていない。変わったのは何かと言うと、階段からエレベーターに変わったということである。

では、この階段、エレベーターを、障害のある人側の責任に問うことができるかどうかという話になる。今日ご参加の皆さまは、コモンセンスをお持ちの方々ばかりなので、「障害者の側に責任なんかないだろう」と当たり前と思う。車いすに乗っている方に対して、「あなたが車いすだから階段を自力で上れない、上りたいのであれば、あなたのお金でエレベーターを設置すべきだ」なんて言う人は、1万人ぐらい探したら1人ぐらいいるかもしれないが、基本的には100人に聞いたら100人ともそんなことは言わない。つまり、階段なのか、エレベーターなのかというのは、障害者、車いすユーザー本人の責任ではない。責任を負うのは、社会の側なのである。

これが実は重要な考え方である。障害というのは、障害者本人の機能障害だけを指すのではなく、社会の側にある様々な障壁、つまりバリアを指す。社会の側にバリアがあれば困るし、なければ困らない。つまり、多くの場合、この障害のある本人の側ではない。社会全体のポジション、あり方、ものの考え方、建物のつくり、金融機関における対応の仕方、そういったものがバリアになるのであれば、それは障害である。そこにバリアがないのだったら、障害はないという考え方が、世界的には潮流である。これを「社会モデル」と呼んでいる。

この社会モデルの考え方にもとづいて、この障害を捉えることによって、「こういうことで困っているのではないのかな」、「今までの対応って、その照らし合わせ方でよかったのかな」というところに、少し意識を置いていただければと思う。

冒頭、障害者差別解消法が改正されたと申しあげた。今回の法改正の最大のポイントは、この合理的配慮の義務化である。合理的配慮が義務化されたことによって、今後非常に多くの動きがあるだろう。

とは言っても、そもそも差別解消法とはどのような法律なのかを押さえておかなければならないので少し説明をしたい。

## ■障害者差別解消法について

今ご覧いただいている資料10頁のスライドは内閣府の資料をそのまま流用させてもら

っている。いわゆる差別解消法を、一枚のスライドで説明しているものである。障害者差別解消法には、3つのポイントがある。1つ目のポイントは、この法律は、金融関係の各種法律とは異なり、いわゆる社会法と呼ばれている。「社会のありようとしてこういうことを目指しましょう」というざっくりした法律なので、「こういう運用のときには必ずこの手続きをしなければいけない」、「このサービスのことはこういう名称で呼ぶ」といった内容は事細かには決められていない。ではざっくり何を決めているか。平たく言うと、「障害者差別を解消していきましょう。ついては、障害者差別に当たり得る行為は、こういうことですよ。」ということを決めている。

2つ目のポイントは、いったい誰がこの法律を守るのか、あるいは、どういう仕組みで相談を受け止め、どのように啓発するのかという周辺部分である。差別の考え方だけを示しても仕方がないので、どのように解決していくのかという仕組みがポイントである。罰則、あるいは懲役というものは一切出てこない。あくまで社会のあり方として提示をしている法律である。ただ、そうは言っても義務はある。

この差別解消法では2つのことを取り上げている。1つ目が、不当な差別的取り扱いの禁止である。例として、「あなたは目が見えないから銀行には入れません」、「あなたは耳が聞こえないので、付き添いの方がいないとお金は引き出すことができません」等が挙げられる。障害を理由に、まっとうな理由がないのに差別すること、これを「不当な差別的取扱い」と呼んでいる。これは法律ができたときから禁止されている。金融機関において、まさか「車いすだから入店を拒否します」なんていうおかしい話はないはずである。まさにコモンセンス、社会的に考えて当たり前だという考え方が一つである。しかしながら、社会的に常識ではあるものの、何かしらの理由をつけて入店させない、物件を貸さないといった隠れ障害者差別のような問題は多くある。

2つ目が今日の本題である合理的配慮の提供である。分かりやすく伝えるために、ざっくりいうと、「合理的配慮とは、障害があるときに、あるいは障害があるがゆえにお困りの状況があったら手助けしましょうね」という考え方のことである。この合理的配慮は、今までは、国・地方公共団体、つまり役所のみ義務であった。民間事業者は努力義務になっていた。努力義務とは、平たく言うと、「頑張って努力してください。門前払いをしてはいけません。でも、いろいろ考えた結果、『今は無理です』『やっていられないです』という場合は、それはそれで仕方がない」というものである。これが今度、役所と同じように、民間事業者に対しても法的義務が求められる。義務ということは、しなければならないということになる。合理的な配慮、つまり障害があることでお困りの状況があったときは、「手助けしなければならなくなる」ということになる。

もう一度「何をすると差別に当たりうるか」という表現で整理すると、1つは、まっ

うな理由がないのに差別的な取扱いをすること、2つ目が、法改正を踏まえて、「障害があるがゆえにお困りのときに手助けをしないことも差別に当たりうる」ということになる。この2つが、差別解消法でいうところの差別的取扱いと合理的配慮ということになる。まずこれを法で定めたわけである。

そのうえで、実際にどのように後ろ盾していくのか。差別を解消するための支援措置として、1つは相談対応窓口や紛争解決の仕組みが挙げられる。多くの場合には、市区町村あるいは都道府県の窓口、金融機関であれば金融機関の総合相談窓口において、差別に関する相談を受ける。紛争解決に関しては、最終的には、裁判で損害賠償請求といった訴訟につながる。そのほか、人権擁護委員も法的な権限を有する位置づけになっている。

金融機関においては、コンプライアンス意識を非常に高く持ち、これまでも取り組んでおられると思うので、訴訟や人権擁護委員のお世話になるというよりは、おそらく銀行協会を中心に「こういうときには、こうしよう」と対応策を考えておられるだろう。いずれにしても相談窓口や紛争解決は、今ある既存の仕組みや障害者差別専用の窓口ではなく、銀行であれば、お客様コールセンターみたいなところが一括して受けるという整理になるだろう。

それから、2つ目として、地域における連携体制、話し合いの場を作るということで、障害者差別解消支援地域協議会がある。そして、3つ目として啓発・情報収集がある。このあたりは、行政の業務でもあるので、行政主体で行なっていく。ただ、啓発活動に関しては、おそらく金融機関においても、例えば、認知症の方向けに、対応策を促す等それぞれの立場で啓発されることはあるかもしれない。

いずれにしても、差別解消法は、「何をすると差別に当たるか」ということを決めている、差別に関する相談窓口、連携体制を定めている法律ということになる。今回の法改正で大きく変わったことは、合理的配慮の提供が、民間事業者も義務になったことである。まだ政省令の具体的な示しはないが、法改正されたのは令和3年6月なので、施行準備期間の3年を考えても、遅くとも令和6年中には施行される予定である。もしかしたら、もう少し早くなるかもしれないが、それ以上延びることはない。少なくとも「気づいたら令和10年になっていました」ということはない。今、令和6年中までには施行されるスケジュール感で進んでいる。

#### ■行政と民間の義務程度の違い

行政と民間について、義務の程度が変わってくる。何度もお伝えするが、金融機関で「あなたは目が見えないから入れません」、「車いすの人は必ず付き添いがなければ入れません」とやっているところはないと確信している。差別的取扱いは禁止であり、今までも行われ

ていないし、これからもありえないということでお話を進める。問題は合理的配慮である。現時点では、行政機関は必ず提供しなければならないが、民間事業者は「提供を努力しましょう」となっている。だが、先ほども申しあげたように、3年以内には「必ず提供する」になる。必ず提供するとしたら何をするのかということがポイントになるので、少し詳しくご説明したい。

## ■合理的配慮

合理的配慮とは、先ほど「障害があって困っているなら手助けしましょうね」と申しあげたが、法律上はそんな単純な話ではない。合理的配慮とは、当事者本人から「社会的障壁（社会側のバリア）」を取り除いてほしいという意思表示を受けて、個別の状況に応じて講じられるべき措置とされている。つまり、環境が整っているのであれば、そもそも障壁はないわけである。障壁がなければ、合理的配慮も発生しない。これがまず大前提である。

しかし残念ながら、社会的障壁というのは何らかのかたちで存在していることが多い。「バリアがあるから取り除いてほしい」と当事者本人（ご本人とは限らず、家族や支援者かもしれない）側から意思表示があるということが入口になる。もちろん意思表示がないからやっちはいけないということではない。合理的配慮の法的な整理では、「困っていますよ」と言われてからスタートするということが原則になる。

当然のことながら、個別の状況に応じて講じる必要がある。同じ「足が悪い」と言っても、杖を突いている人もいれば、車いすに乗っている人もいる。一律に、「何があっても持ち上げます」と決めてしまうと、例えば、杖を突いている方から「少し段差がしんどいです」と言われたときに、「じゃあ持ち上げます」といって持ち上げることはあり得ない。

では、意思の表明というのはどのようなことを指すのか。意思表示の手段は、言葉で「困っていますよ」と伝えるほか、手話や筆談、電話、メール、ファックス、手紙、なんでもいい。とにかく何らかのかたちで表明をする。「これからおたくの銀行に行くけれど、こういう事情があって困っています」、あるいは銀行に着いてから、「こういう事情で困ってます」ということがあって、「ちょっと手助けしてもらえませんかね」ということが表明されたら、それが意思表示である。

さらに言えば、知的障害や重度の肢体不自由、体がご自身で動かせないぐらいの重度の身体障害の方だと、言語、あるいはご自身で意思表示することが困難な方もいらっしゃる。そういう場合は、家族や支援者が本人を補佐して、事実上代弁して意思表示をする場合も含む、とされている。したがって、「言語的なコミュニケーションが取れないので意思表示がいただけませんでした」ではなくて、何らかのかたちでお困りのことがあるのであれば、本人でなくても、あるいは言語でなくても、意思表示があればそれは有効という考え方

になる。

とは言え、意思表示を頂いてからスタートするので、特に窓口対応レベルであれば、基本的には「その場でできること」が中心になる。例えば「この用紙は全部文字で書いてあるようだけど、私は目が見えないから、悪いけどこれを全部点字にしてほしい」という話がありあつたらどうだろうか。「私は文字が読めないという社会的障壁がある、ついでには自分も読めるように書類をすべて点訳してほしい。」これも意思表示である。これはできるだろうか。それは難しいというより無理である。その場でできることではないことは少しハードルが高いということが言えると思う。このハードルの高さ、合理的配慮をするのかしないのかという話は密接に関係するので、これは後でお話する。

#### ■合理的配慮の主な類型

合理的配慮を内閣府のほうで大きく三つに類型化している。

1 つ目は物理的環境に配慮することである。例えば、車いすユーザーの方が銀行にお見えになって、高い所にあるチラシが取れないとする。代わりに行員がチラシをとって、お客様にお渡す。こちら、合理的配慮にあたる。

2 つ目は意思疎通である。例えば、耳の不自由な人には、筆談、目が見えない人には文字情報を読み上げる、あるいはわかりやすい表現をできる限り用いて、短く話す。これは知的障害、認知症の人などには、標準的な配慮と言えると思う。

最後に3つ目はルールを変えることである。ルールを変えることは、金融機関ではなかなか難しいかもしれない。例えば、勉強会を開催したときに、車いすユーザーの方が想定よりも多くお見えになった場合をイメージしていただきたい。通常、休憩時間は10分も取れば充分かもしれない。しかし、車いすユーザーの方がお手洗いにいくとなると、多くの場合、障害者対応のお手洗いは一つしかないため、並ぶ時間も踏まえると10分では短い。合理的配慮の対応として、「通常は10分の休憩だが、今日だけ20分にします」と声がけをすることも方法の一つである。

あるいは、手続きをご案内するうえで、障害の特性に応じて、手続の対応を配慮する方法もある。例えば、障害が認められるのであれば、ペンを持つことが苦手な方に対して、手続きの順番を入れ替える、また、声のボリュームがうまく調節できないタイプの方に対しては、場合によって個室を用意して、そちらにお通しするといった対応が考えられる。

今お話した内容は、もちろん現場のトップの方の判断を仰ぐようなことかもしれないが、その場の行動でできる対応になる。これが、合理的配慮の基本であり考え方になる。

#### ■合理的配慮と環境整備



この基本の考え方をもう少し広げて考えると、こういうことが起こる。今申しあげたように合理的配慮は「言われたその場でできること」が中心になる。したがって、言われたその場が「良い場」なのか「良くない場」なのかによって、提供すべき合理的配慮が変わってくる。

例えば、段差が残っている不便な建物と整備された今風の建物（フルフラット、スロープ、車いす対応のエレベーター、各階に障害者対応のトイレ設備付き等）の2つがあり、その建物に、車いすの方がやってきたとする。段差が残っている建物に車いすの方がお見えになったら、提供すべき合理的配慮は何だろうか。それは、車いすを持ち上げるしかない。車いすを持ち上げるには、最低4人必要である。場合によっては6人必要である。前後左右均等に力をかけて、車いすを持ち上げないと危なくて仕方がないので、1人や2人ではあり得ない。最低でも4人必要である。

一方、スロープが完備されている建物で、スロープの傾斜が少し急な場合、車いすの方から「急だから、悪いけど押してもらえませんか」と言われたら、車いすを後ろから1人で押して差しあげればいいわけである。

この2つ、全く同じ人が合理的配慮を求めたときに、その場が「良い場」（環境整備された場）であれば、効果的かつ低負担になるわけである。今の2つの例を思い返してほしい。どちらのほうの方が効果的で低負担だろうか。もう議論の余地はないだろう。明らかに、今どきの建物のほうがいいわけである。

別に歴史的建造物をけなしているわけではない。ただ一般論としては、段差が残っている昔ながらの建物と、スロープやエレベーター等が完備されている今風の建物では入り口が違う。この「入り口が違う」中で、あらかじめどれだけ配慮することができるかという考え方が「環境整備」である。環境整備には、事前に対応できる施設の改善や備品の購入、職員の研修も含まれる。今日の研修もその一環になると嬉しい。このようにあらかじめ言われていなくても、一般論として、できるところまではやっておきましょうということを求めているものが環境整備である。

実は、この環境整備と合理的配慮を混ぜて考えている方が多い。環境整備とは、スロープやエレベーターの新設、あるいは職員研修など、人・モノ・お金・時間を要して行われることを指すわけである。これを、その場でやってくれと言われても無理である。だからこの合理的配慮と環境整備は法律上、条文も分かれている。

#### ■障害者差別解消法の概要（第3条～第5条）

環境整備に関しては、差別解消法改正後も引き続き努力義務である。考える際には、合理的配慮で進められる話なのか、それとも少し時間はかかるが環境整備をしなければいけ

ない話なのか、分けて整理する必要がある。

差別解消法第5条が、環境整備に関する条文になり、合理的配慮は「必要かつ的確に行うため」に対し、環境整備は、先ほどの言い方で私なりに解釈すれば、「効果的かつ低負担に行なうため」になる。つまり、可能な範囲で構造改善、設備整備、職員研修を行うという考え方である。このところは少し入口の整理をしておいていただけると良いと思う。

だからと言って環境整備をしなくていいわけではない。せっかく建物を建て替えるチャンスなのに、「階段のままでいいよ」と今どきの人は思わないだろう。そのようなことを是非意識していただき、他方で、障害のある人からの申し出があったときに、「その話は合理的配慮なのか、環境整備なのか」ということを、少し仕分けて捉えていただいたら良いかと思う。

#### ■過重な負担を判断する際の視点

では、合理的配慮は何があっても、絶対の条件でやらなければいけないものなのか。もちろんそうではない。やりたくてもできない場合は、やれないわけである。これを「過重な負担」と呼んでいる。

過重な負担とは何か。簡単に言うと、個別の事案に応じて、様々な要素を考慮した結果、対応できるに越したことはないが、現状では困難な状況を指す。

例えば、事務・事業への影響がある。金融業においては、お金に関する様々な相談に応じたり、商品を販売したり、お金を引き出す、預け入れるといった業務を行っている。金融業の本来の業務に当たらないところにまで配慮を求められても、やらないわけである。

非常に極端な例だが、例えば目の見えない方が銀行にお見えになったとする。係員の方が「どうされましたか。引き下ろしでしたら窓口、もしくは私どものほうでも対応させてもらいます」とマンツーマンでやっているうちに、ゲリラ豪雨がやってきて、とんでもない雨になったとする。窓口の対応が無事に済み、目の不自由な人が帰ろうとするが、まだ変わらず大雨が降っている。ここで目の不自由な人が、傘を持っているとして、「えらい降りだから、ちょっと待たせてもらいます」と行員に言ったとする。これは、普通に待ってもらっても、何の問題もない。配慮でさえないかもしれない。店舗の当たり前のサービスだろう。

しかし、もし、目の不自由な人が行員に「申し訳ないけど、いま対応してくれたあなた、こんな雨の中、外に買い物に行くと濡れてしまうから、3軒隣のコンビニに行って弁当を買ってきてくれ、この雨で目の見えない人が外を歩くななんて危ないことがわかるでしょう。だからコンビニの弁当を買ってきてほしいのよ。それが配慮ってものでしょう。」と言われたとしたら、皆さまはコンビニの弁当を買いに行くだろうか。行かないだろう。なぜ行か

ないか。当たり前すぎて笑っている人がいるかもしれないが、真面目に考えると、それは金融機関の仕事ではないからである。

本来のそれぞれの業務の範囲の中で提供すべきサービスにまつわる部分は当然、合理的配慮の守備範囲になるが、そこを逸脱しているものにまで配慮を求められても、銀行の仕事にはならない。だから、やらないという話である。それを全部受け始めたら、金融機関としての事務・事業の目的・内容・機能を損なってしまう。だからやらないのである。常識で考えてくれという話かもしれないが、法律的にはこれは過重な負担にあたる。

現実的には、実現可能性の程度、あるいは費用の問題、あと事業者規模による問題もある。やったほうがいいことはわかっている。先ほどの例にもあったが、車いすの方が段差でお困りの中、お手伝いもしたいが今事務所に二人しかいないということもある。それはどうしようもない。人的体制が無理なら、お手伝いすることは難しい。あるいは、文字で書いてある説明書を点字ユーザーの方に点訳してほしいとお願いされた場合も、点訳できるに越したことはないが、技術的に無理だから対応することはできない。これも過重な負担といった話にあたる。

このように、合理的配慮と言いながらも、過重な負担ということがあれば、それはお断りすることができる。ただ、お断りする以上は、障害者側にその理由の説明をしなければいけない。これが法律上のルールである。

合理的配慮は義務になる。しかし、過度な負担をしてまでしなければいけないというルールにはなっていない。基本編で押さえていただきたい部分になる。

徐々に応用編に入っていくが、では合理的配慮と呼ばれているものは、非常に素晴らしいことをしなければいけないのか。おそらく、特に金融機関の場合だと、窓口にお見えになる、あるいは来店されるお客様に対して、店舗ごとに「どうされましたか」とお声がけする方がいる。その方が、お困りの状況があれば状況に応じて、ある程度の配慮はなさっていると思う。つまり、日ごろの顧客対応でかなり自然に展開しているのではないかと考えている。

資料 18 頁から 22 頁に掲載されたものは全て例である。資料 18 頁を見ていただきたい。点字と音声読み上げを使っている視覚障害の方が行政説明会に参加した。資料が全て文字のみの墨字だった。先ほどのお話のように、「読めませんから資料を点訳してください」と合理的配慮の申し出があったとする。申し出を受けた役所側は、「点訳は、専用のソフトもプリンターも紙もないため無理です。申し訳ございません。」と終わりにすることもできる。しかし、そうではなく、「点訳はできませんが、読み上げはできます。あるいは、資料のテキストデータをメールで送ります」という対応は、合理的配慮にあたりうる。

続いて資料 19 頁に移りたい。車いすユーザーの方が、ホテルに宿泊した際に「浴室に

シャワーチェアがあれば助かるのですが」とホテルの支配人に言ったとき、支配人は、「買いに行ってください」とはもちろん言えない。しかし、「代用できる椅子をお貸しします」と言って、本当に代用できる椅子を持ってきてくれたケースもある。別にシャワーチェアでなければいけないと言っているのではない。入浴の危険性が回避できる何らかのグッズがあれば貸してもらいたいというように捉え直しができるかどうか非常に重要である。

資料 20 頁では、漢字にルビを振ることによって文字を読むことができる軽度の知的障害の人がいるとする。障害のある人から「資料が 100 ページあるので全部ルビを振ってもらえませんか」と申し出があったとする。実際に、100 ページの資料にルビを振るとするのは大変なことである。「資料全てにルビを振ることは難しいのですが、資料の概要をわかりやすい言葉でまとめたダイジェスト版ならご用意します」と提案することも、合理的配慮にあたりうる。

資料 21 頁では、色覚過敏があるお子さんが学校で美術の授業を受けようとしたら、学校指定の絵の具の色が濃かったというケースである。お子さんは、「色が濃いからもう無理」と言って、美術の授業を放棄しようとしていた。学校側は、「授業の免除はできませんが、色味の薄い色鉛筆やわら半紙を持ち込んで描画してもいいですよ」、「学校指定の絵の具を使わなくてもいいですよ」といった配慮を行った。学校の規則の中で、絵の具のルールだけを変えたのである。目的は、美術の授業を受けることであり、別に学校指定の絵の具を使わせることが目的ではない。「自分ができる方法を探していただき、いい方法があれば認めますよ」というやり方もある。

資料 22 頁にうつりたい。もしかしたら、銀行でもあるかもしれない。統合失調症の方から、「病院での順番待ちは無理だ、これ以上は待てない」と言われたらどうするか。たしかに、待合室の中にはざわついている場所もある。金融機関においても、場所や時間帯によってはざわつくので、症状を患っている方の中でもとても不安に思う方はいる。そういう方はだいたい「順番を早めてくれ」と言う。しかし、順番を早めるということは、なかなかできない。これは病院の例だが、銀行・金融機関でも順番を早めることは無理である。その際、「別の待機室やざわざわしない環境ならご用意できます」、「順番になったら呼び出しますのでこちらでお待ちください」と言って案内することはできるだろう。

このように、いくつかの切り口から合理的配慮の具体的な例をご紹介したが、何らかの合理的配慮は、おそらく日ごろの窓口対応等でなさっているのではないかということで挙げさせていただいた。その他にも、ご紹介した内閣府の「合理的配慮サーチ」や、あるいは合理的配慮事例集というものがあるのでよければ参考にいただければと思う。

■ 「できる・できない」の二元論に陥らない「建設的対話」の発想が極めて重要となる

ここから先が応用編の本丸である。今まで申しあげたように合理的配慮というのは、「障害がある」、「バリアがある」、「困っている」、「手助けする」だが、負担が重い場合は「できない」というのが原則である。しかし、先ほどの例でもわかるように、「できるのか、できないのか」という二元論に陥らないことが重要である。内閣府では、これを「建設的対話」と名付けている。差別解消法の重要キーワードとして私も各所でお話をしている。建設的対応の発想が極めて重要になる。

この建設的対応とは何かと言うと、合理的配慮を考える際のステップだと思ってほしい。合理的配慮は冷静に考えると難しく考える必要は全くない。顧客対応の延長線なのである。相手の方に「何かお困りのことはありませんか？」と聞いて、先方から「こういうことで困っている」というお話をお聞きして、対応可能な範囲で納得が得られる配慮ができれば、すなわちそれが合理的配慮に該当する。その中で重要なことは、先方の要望を聞いて、対応可能な、納得が得られる配慮ができるかどうかは、建設的対話の成立に関わっている。

建設的対話とは、できる・できないの二元論で考えるのではなく、できる範囲で対応可能な代替案を示すことである。建設的対話とは何か、一言で言うならば、私は「代案の提示」と言っている。障害のある人とのやりとりで、「あれはできないのか。こうしてほしいのに」というやりとりを頂いたときに、「おっしゃっていることはわかった。だけど、言っていることをそのまま対応することはできない。でも我々のできる範囲でここまでならやれそうだ」というときの「ここまでならやれそうだ」を提示することが、建設的対話なのである。

視覚障害の人ばかり例に出して申し訳ないが、例えば、「文字の資料を点字にしてほしい」、これが申し出、先様からのご要望であったとする。しかし、その場で点訳対応できる人は、本当にごくわずかである。私も点訳はソフトを使わなければ対応することができない。「点訳ができない」、つまり、負担が過重なわけである。「負担が過重なので申し訳ない、無理です」と言うことも、法律上では、できることはできる。ただ、できるのかできないのかという二元論で考え始めてしまうと、おそらく現状では、できることはうんと少なくして、できないことばかり例が多く出てきてしまう。そのままだと、差別解消法が目指す共生社会、さらにいうと 40 年後の日本において、国民の半分以上が高齢者と障害者の国になったときに、できない例ばかりが積みあがっていても、前向きではないわけである。だから、できる・できないの二元論で考えるのではなく、できる範囲で代案を提示すること、これが建設的対話の考え方とお考えいただければと思う。

重要なのは、対話である。この「建設的対話」という考え方が各銀行で文化として沁みわたってくると何が起こるか。表現としてはあまり良くないが、今日は、銀行協会主催ということもあるので、やや銀行側に立った言い方をすると、金融機関・銀行はお客様相手

の仕事なので、どうしても先方から一方的に言われてばかりのことが多い。「あれはできるのか、これはできるのか、これはどうなのか、あれはどうなのか」という話になる。

私も去年の3月までいた市役所の窓口でも、やはりそのようなことが多いわけである。建設的対話は、読んで字のごとく「対話」なので、先方からの申し出に対して、こちらでできることをお返しする。返すと何が起ころか。会話のボールは障害者側に渡るのである。つまり、提示した内容が視覚障害のある人にとって代替しうるものなのか、代案になっているのか、それを判断して、また先方から諾否が伝わってくる。多くの場合「諾」だろうが、もし仮に「否」であったとしても、それは一方的に「できるのか、できないのか」とつるし上げられて「できません」と言っているわけではない。「こちらとしてはできることをお伝えしましたが、残念ながら今回、あなた様にとってはお受けいただけない内容でございました。ただ私どもとしては代替できると考えてご提案した内容なので、今回は大変申し訳ありませんが、過重な負担というかたちになります」という形になる。少なくとも対話していく中で、一往復半のやり取りがある。これが大事である。できることとできないことがあるのは当たり前である。できることをきちんと伝えて、先方にボールをお返しする。これが、建設的対話のポイントである。

今の考え方でさえ、窓口ではおそらく普通に行われていると思う。いきなり「点訳してくれ」と言うお客様に対して、「点訳できませんから帰ってください」とは普通言わない。最終的に、できるかできないかは結論として出るが、そのプロセスの中に、「このようなことならできますが、いかがですか」とお返しできるか、できないか、これが非常に重要なポイントである。「建設的対話」は、差別解消法のキーワードになっている。この考え方は、頭の片隅ではなく、是非頭の真ん中に置いていただけるといいと思う。

#### ■金融機関において想定される合理的配慮

では、今までのお話を踏まえて、金融機関でどのようなことが想定されるのか。今日、ご参加の皆さまは、すでにもう金融庁から示されている指針、ガイドラインをおそらくご覧になっていると思う。その中には、金融庁が、障害者団体の皆さまとヒアリングをしながら、金融機関で起こり得ることを想定して、一定程度踏み込んだ内容が記述されている。

資料 30 頁にある内容は、もうすでにご覧になっていると思うので、あまり細かくは言わないが、一般に想定される配慮として、例えば、書類の開封・受け渡しに難しい場合には必要なサポートを提供することが挙げられる。簡単に言うと、書類を開けてあげましょうということである。障害のある人の中には、上半身が不自由な方もいらっしゃる。「書類が来たけど、自分の握力ではうまく開けられない」ということであれば、ご本人承諾のうえ、目の前で係員が書類を開けたとしても別に悪いことではない。

その他にも例として、窓口までの誘導、先方が言い終えるまでゆっくり待つこと等が挙げられる。おそらく、窓口でベテランとされる方になればなるほど、もう当たり前になさっていると思う。今日、私は、この研修の中で、講演時間も限られているため、いい調子でボンボン話しているが、やはりご高齢の方にお話する際には、話し方を少しゆっくりにしている。場合によっては、同じ話を繰り返し伝えるというようなこともある。いずれにしても、特に金融機関・銀行の場合は、お金にまつわる何かがあって先方は来ているわけである。そういう意味では、先方のお話を途中で切ってしまうのではなく、出来る限り言い終えるまで待つこと、それも配慮の一つである。

また、特に知的障害や認知症等のうち、いわゆる軽度の方々には、わかりやすく明確に、ゆっくり、丁寧に、繰り返しお話することが必須である。私は、知的障害の方から「又村さんはベラベラ喋りすぎだ」、「ゆっくり喋ってくれ」とよく言われる。当然、知的障害の方と話すときには、それなりにゆっくり話している。「明確に」、「わかりやすく」、「ゆっくり」、「丁寧に」、「繰り返す」、これは基本の考え方になる。

あとは、資料 31 頁に記載されているとおり、1.対応時間の制限を設けない、2.段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助、4.臨時の休憩スペースを設ける、5.手順順を入れ替える等明確に書いてある。5.については、周囲の方の理解が得られるかどうかという問題もある。可能であるならば、手順順を入れ替えることは良いと思うが、個人的には、6.のように、お待ちいただけるスペースを用意すれば、順番そのものは変えないほうがいいのではないかと思う。順番を待っている間に、立って待つのはしんどい。だから、相談ブースを開放して「そちらでお待ちいただけます」とご案内することは、比較的理解が得られやすいのではないだろうか。10人並んでいる中で、9番目に並んでいる人を8人抜かして1番にしますというのは、事情が分かっていたとしてもなかなか難しい。この31頁のスライドは、金融庁の対応指針に書いてあることである。

もう少し具体的な話をする。これは有名な話なのでご存知の方も多いただろう。千葉県は、全国の中でも、障害者差別をなくしていくための取り組みを先駆けて行なった地域である。独自の条例を作り、その条例にもとづいて、県下の地方銀行が連携して、検討会を立ち上げた。その検討会の中で、視覚障害に特化したルールを策定した。内容は、①視覚障害のある人がATMを利用する際は、行員が個別に操作のサポートを行うようにする、②窓口の振込手数料とATMの振込手数料の額を合わせる、③行員による代筆の範囲の整理を行うといったものである。

①については、視覚障害のある人にとって、タッチパネル式のATMは見えない。行員による慎重なサポートが必要となる。③については、あくまで、申し込みや手続きを行うのは、視覚障害の本人である。代筆であり、行為代理ではない。目が見えず、所定の場所

にサインをすることが難しいので、その部分について行員が代筆するといったルールである。このようなことを視覚障害者団体と銀行、つまり当事者間で話し合っ、ルールを決めていったという事例である。

今申しあげたような個別サポート、行員による代筆という事例は、なかなか思い切っている。振込手数料の話に関しては、全体の意思決定があったと思うが、少なくとも個別サポートと代筆はやろうと思えばその場でできることである。だが、現段階でおそらく全国共通のルールにまでなっていないのではないかと。共通のルールになっていないと、どこまでやっていいかわからない。わからないことはできない。そういったことがなくなっていけば、障壁はたしかになくなるだろう。

合理的配慮のルール化は、環境整備に近い。先ほど、環境整備は、「努力義務」と申しあげたが、やはり大事である。お金をかけなくてできる環境整備がある。それがまさにこの千葉県の実例の①と③である。合理的配慮ができるような環境を作ってあげたわけである。県内全体の地方銀行が連携して共通ルールにし、そのルールにもとづいて行員が個別サポートするのであれば、要するに、後から言われなくて済む。その環境ができたから、個別の合理的配慮が提供されている。この事例は、銀行の中で取り組みをしたからということもあるが、先進事例として非常に注目されている。又村個人としては、環境整備と合理的配慮の関係性が非常に美しく、ルール化をすることも1つの環境整備だと感じる。

#### ■知的・発達障害者に対する配慮

知的発達障害の人から私のもとへ相談があった。一部の銀行でもなさっていることなので、別に責めているわけではない。最近、小銭を銀行に大量に持っていくと、入金手数料がかかるようになった。知的発達障害の特性で、お札ではなくて小銭がいいという方がやはり一定数いらっしゃる。あるいは、そもそもの話で、障害者年金しか収入がない人が山ほどいるので、そんなにお札を持っていない。人によっては、月額7万円ぐらいしか年金は出ない。その中から月々のお金を払っていくと、どうしても最後に小銭が残る。この小銭を銀行に集めて、少しずつでも本人の口座に貯めていこうとしている。

言うまでもないが、銀行の窓口で知的障害を理由に入店相談を拒否することはあり得ない。では、知的障害ゆえの特性で、小銭などを収集したい人に対して配慮をするのか、しないのか。これは判断が割れるだろう。私も今日、答えを携えてきたわけではない。このような事例があるということの頭の片隅に置いていただければと思う。ではこの手数料、あるいは条件を緩和するかどうかについては、悩ましい。育成会の立場では是非そのあたりをご配慮いただければとても嬉しいが、手数料はいわば銀行業の根幹であるため、勝手にいじれるのかという問題もあるかと思う。



## ■認知症の人に対する配慮

認知症は、精神疾患である。したがって、障害者手帳を持っているか持っていないかにかかわらず、差別解消法の対象である。もちろん、ごく稀に、認知症は発症しているが、日常生活には困りごとがなく、言語でコミュニケーションも十分に取れ、思い違いやいわゆる妄想的なものもないという方も、中にはおられる。だが、多くの場合、認知症の方は、すぐ忘れてしまったり、あるいは、やや被害的な感じ方をしやすくなったりといった特徴がある。こうした認知症の方は手帳の有無関係なく、差別解消法の対象である。

しかし、知的障害あるいは精神障害の方の中にも一部おられるが、障害や認知症の病識がない場合は、いわゆる外形的な判断が極めて難しい。本人に病識がないため、配慮の申し出もないわけである。障害者側からの申し出がないため、法律的には配慮のしようもない。このタイプの方は、おそらく、銀行で行員が「どうなさいましたか」と声をかけても「大丈夫です」と答える。ここまでいってしまうと、打つ手がない。しかし、窓口で対応すると、「うーん、どうも認知症……、認知症とまでは言わないけど、この方お一人だけで対応を進めてしまっているのかな」という方がいるはずである。法律上のことだけで申しあげると、「法の対象ではあるけれど、申し出がないので配慮のしようがない」というのが実態なのである。

合理的配慮の応用編 2 つ目になるが、もし、窓口対応で「あれ？」と思ったときには、チームで対応できるかどうか非常に重要である。加えて、2021年2月に公表された金融取引の代理等に関する考え方が指針として示されているので、これをベースにされるとよいだろう。

私が拝見した限りでは、認知症の人は限定していろいろな媒体で取り上げられているが、知的障害者や精神障害者にも援用可能である。したがって、窓口で「あれ？」と思ったときの対応全般の話として、この2月に公表された考え方を参考にしながら、窓口対応を職員の方一人に背負わせないことがポイントである。このあたりは是非、お気遣いを頂ければと思う。

その他、合理的配慮の提供が義務になったことにより、「適切な配慮をすべきである」、「可能な限り本人取引を目指すべきである」という考え方も示されている。日弁連は、「障害者施策全般、特に国連の障害者権利条約の考え方にもとづくうえで、適切な配慮があり、本人取引が目指せるのであれば、目指すべきである」ということを非常に明確に示しているわけである。知的障害、精神障害、発達障害、そして認知症の方々は、外形的、あるいは少しお話したぐらいではお困りごとが見えにくい。こういった方々への配慮は、少しテクニカルに考えていく必要がある、というより、考えざるを得ない。なぜなら、義務にな

るからというところがある。

そのためには、合理的配慮の構造を理解することが極めて重要である。

#### ■知的障害や認知症への合理的配慮

できるだけわかりやすくお伝えしたいと思っているので、「合理的配慮とは何か」という問いに対して、私は、先ほど、「障害があることで困っている人を手助けすること」と申しあげた。嘘は言っていない。ただ、やや不正確である。たしかに、外形的に困っていることがわかりやすい方（車いすユーザーの方等）は、比較的に見えやすい合理的配慮なわけだが、知的障害や認知症のように外形的には見えにくい障害がある人の合理的配慮の場合は、「何がバリアなのか」というアセスメントが重要になってくる。もう少し言うと、合理的配慮というのは、「困っているときに手伝えることなんだ」と思われる方がおられるが、正確に言うと、合理的配慮というのは、「見つけて」「手伝える」のである。合理的配慮には一件の例外もない。100%そうである。

ただ、車いすユーザーの方のように、外形的に困っていることがわかりやすい方の場合は、「見つける」というプロセスがほぼ要らない。それはコモンセンスだからである。「車いすの人が自力で段差は超えられないだろう」ということは、100人いれば100人知っている常識だから、「わざわざ見つけている」という認識を持たない。だからいきなり「手伝っている」ような錯覚に陥る。だが、正確には、まず車いすは自力では段差を超えられないという障壁を見つけて、「持ち上げる」という具体的なお手伝いをしている。だから、「見つけて」「手伝える」のである。

目の見えない人から「これを点字にしてよ」と言われた場合も全く同じである。「目の見えない人は、文字を認識することはできない、だから読めない」ということがまず見つけられる。だから、点訳できる場合は、「点字にする」という具体的なお手伝いをしている。したがって、すべてが「見つけて」「手伝える」である。一事が万事、一件の例外もない。

知的障害や認知症の方の場合は、外形的に特定しがたいため、より総合アセスメントをしなくてはいけない。この総合アセスメントをした結果として困っていることが明確になった場合は、配慮が提供される。つまり、支援環境や関わり方を配慮し、困りごとを解消していく。このプロセスが実は必ず必要になってくる。

もちろん、今申しあげたことを金融機関で一人一人に「丁寧なアセスメントをしましょう」と言うつもりはない。それは無理である。それこそ過重な負担である。ただ、今後、合理的配慮が義務になることを踏まえれば、少なくとも知的障害や認知症とはどのような障害なのか、そして、そこに求められる基本的な配慮はどういうものなのか、あるいは発達障害、自閉症の方の特徴とはどういうものなのかという入口のノウハウぐらいは必

要になってくるだろう。金融機関・銀行の場合は、相手が顧客である可能性が高いので、そこから先は、顧客対応に関して一定の個別性がある構わないわけである。おそらくベースの知識と顧客対応としての個別性を組み合わせる形にこれからはなっていくのではないだろうか。機会があれば、知的障害、認知症、あるいは内臓の障害、見えにくいとされる障害について知る機会を是非持っていただければと思う。

#### ■障害者差別解消支援地域協議会（地域協議会）

他方、実際に、わが地域（都道府県ぐらゐの範囲）で、相談できる場所、あるいは困ったことを話し合える場所はないのか。その場が、先ほど少し申しあげた障害者差別解消支援地域協議会である。略して地域協議会と呼んでいる。この機関が差別解消法の具体的な困りごと、あるいは啓発を進めていくための重要な機関となる。

地域協議会は、都道府県および政令市においてはすでに 100%設置済みである。簡単に言うと、都道府県や市町村の障害者部局が窓口となって、国の関係機関、あるいは民間の事業者、学識経験者や障害者団体などといった方々をメンバーにお呼びして、障害者差別とされる事案や、合理的配慮とされる事案について、意見交換をする。そこで、それぞれの事業所、あるいはそれぞれの協会などで行なっている取り組みをお話し、障害者団体とともに意見交換をしている。意見交換の場をより多く作ることで、それぞれの機関の顔が見える関係になっていくことを目指している。それぞれのエリアの銀行協会、あるいは金融機関全体の協議会や協議組合には、是非、この地域協議会にご参画をいただき、意見交換いただければと思う。

地域協議会では、具体的には何をしているか。例えば資料 41 頁にあるようなアンケート、あるいはフォーラム、研修会などを開いている。場合によっては、全国銀行協会のほうで、銀行の窓口対応で困ったこと、また、お客様からこういう配慮をしてほしいと言われて、対応した結果喜ばれたこと等の事例を収集すると、地域協議会に参加するときの手土産になるので、非常に喜ばれるのではないかと思う。

あとは、資料 42 頁にある 5. が非常に重要である。事例の収集をすることによって、合理的配慮のあり方や建設的対話の好事例、アイデアが徐々に蓄積されていくわけである。蓄積されたものを踏まえて、困ったときには地域協議会の事務局にまずは相談してみる。そうすると、地域協議会のデータベースから似たような事情を探することができる。この機能があることによって、それぞれの地域で困ったときに「とりあえず地域協議会に相談しよう」ということが、まさに文化として根付いていく可能性がある。

是非この地域協議会にはご参画をいただければと思う。もちろん毎回フル参戦しなくていいと思う。困ったことが起きたときや、あるいは年に一回という関わり方でも充分なの

で、とにかくつながっておくことが非常に重要なポイントかと思う。

#### ■合理的配慮義務化時代の心構え

まとめに近い話である。合理的配慮が義務化されるわけである。いきなり結論めいた話をするが、残念ながら前例はあまりない。もしかしたら、全国各地の銀行で似たような事例は起きているかもしれないが、私の記憶している限り、全国の銀行の窓口で起こった合理的配慮関連の事案がデータベースで蓄積されているという話は聞いていない。そうすると、「何かあったらどうするのか」と思われることは当然である。ただ、義務化される以上は、「ゆえに対応しない」ではなく、「ゆえに必要な配慮を聞いて対応可能な範囲を見極める」という視点、あるいは少なくとも、先方にお返しをして対話をするといったことが求められる。対話をした結果、ダメだったという場合は、仕方がないと思う。しかし、少なくとも、「無理なのでできません。過重な負担です。」と言って門前払いをするという対応は、合理的配慮義務化時代の状況の中で望ましくない。

また、「特別扱いに当たるのではないか」という話はよく聞く。これに関しては、そうおっしゃる方の考えも理解できる。障害のある人に対して、必要な対応や配慮を行ううえで、時と場合により、周りの人にも「条件を同じにするために行っている行為である」ということを説明する必要が求められる。その説明により周囲の理解につながる可能性もある。

個人的には、先ほど例にも挙げたが、順番待ちをしているときに、8人抜きをして先に対応するよりは、待ってもらいが、待つための場所として静かな場所を用意するというタイプの配慮のほうが周囲の理解は得られやすくなると思う。銀行の皆さまの立場で考えれば、合理的配慮が必要な顧客ばかりではない。むしろその周りには何十人という、そうではないお客様がいる。そうではないお客様に対してどう説明するのかと銀行の皆さまが思っているのはよくわかっている。よくわかっているので、そこは説明できる範囲がベースだと、私は思っている。

しかし、だからと言って、ざわざわしたところにいると頭が痛くなってしまうような人に対して、「全員同じ扱いにしなくてはいけないので、頭が痛くても、ざわざわした中で待ってください」というのは、無茶苦茶である。ざわざわしたところにいたことで、頭が痛くなり、本当に調子が悪くなってしまいう障害の特性がある人に対しては、配慮は必要である。その配慮とは、ざわざわしたところで待つことによる著しい不調の障害を取り除いてあげることが必要である。取り除き方はいくつかあるが、金融庁の指針によれば、8人抜きしてしまってもいいということも書いてある。それも一つの方法である。その方法が取れるなら、それでもいい。だが、待っている残りの8人に説明がつかないというのであれば、ざわざわした環境でなければ待てるわけだから、静かなお部屋を用意すると良いだろ

う。つまりイコールフットイングということである。

とにかく合理的配慮は、今までやっていないわけではないが、義務ではなかったため、前例がない。なので、今はやはり積み上げのステージだと思う。

先ほど申しあげたように、もし時間に余裕があるならば、全国銀行協会で、銀行窓口における合理的配慮の提供に関するアンケート、あるいは合理的配慮で困ったというときの「困った集」といったものをデータベースで蓄積するのが重要である。それを皆さまで共有することによって、皆さまの積み上げたデータベースが完成する。積み上げていったものができれば、それはまさに義務化のステージにたどり着くのではないかと思う。

#### ■気づかないと合理的配慮や建設的対話につながらない

私が、以前勤めていた平塚市役所の話である。障害者差別解消法の担当をしていた職員から、気づこうとしないと気づくことすらできないという話を聞いた。役所というのは、福祉サービスや手当てを出す・出さない、あるいはヘルパーを 30 時間認める・認めないといった白黒はっきりした内容の話が多い。その話を担当している職員が、ある事例で、双方の話し合いによって、合理的配慮に結び付くのではないかという事案の相談を持ち込まれた。ところが最初に対応した職員は、普段、支給を決定するかしないかということをやっている職員だったので、その話を聞いたときに、「気持ちはわかりますが、ヘルパーとしては対応できません」みたいなことを言ってしまったのである。結果的にその方は諦めることになってしまった。

ところがたまたま横に、差別解消法の担当をしている職員がいて、すぐに気づき、「それはたしかにヘルパーさんを出す・出さないの話で言うと、○か×かかもしれませんが、相談に来た人と相手方との話し合いによって、事業所の配慮で対応できることではないでしょうか」ということを助言したのである。その結果は聞いていないが、おそらく合理的配慮や建設的対話に少なくともつながったということだった。

これはまさに「気づかないとつながらない」ということだった。さらにその前に、気づこうとしないと、気づくことすらできないということだ。それぞれの銀行の窓口では、おそらく気づきのチャンスはあると思う。会話の中で、それなりに込み入ったお話もなさるだろうし、当然、外形的にわかりやすい障害であれば、一目瞭然だと思う。そうでないとしても、気づきのチャンスがあるだろう。「気づこうとしないと」と言ったら失礼な言い方かもしれないが、気づくというところに視点を置いていただけるといいと思うので、申しあげた。

最後に私が勤めている育成会の紹介がいくつかある。もしよろしかったらご覧いただければと思う。

また法律制度のことが知りたいという方もおられるかと思う。この資料 47 頁に掲載している「あたらしいほうりつの本」は、法律解説本としては非常にわかりやすく、イラストと短い文章のみで作られている障害者福祉の解説本である。よろしかったら、お手に取っていただければと思う。

## ■ 質疑応答

質問:「障害」という言葉に対して、日本人は一般的に、「その人のどこに障害があるのか」といったことを考えることが多いと思うが、本日の先生のご説明を聞いて、世界の潮流の考え方とは乖離があると理解した。この乖離の原因は、教育、文化、法律、何が原因だと考えられるか。

又村氏: 今のお話、実は大変重要な視点である。今日は差別解消法に少し特化したので、「障害がどこにあるのか」というところについては、あまり深掘りせずにお話をしてきた。例えば、車いすに乗っている方のどこに障害があるのか。足が悪いというのは事実である。これもまた障害の考え方ではある。「足が悪いから障害なんだ」という考え方を「医学モデル」と呼んでいる。この医学モデルによる障害の考え方は、1949年に身体障害者福祉法という法律ができた際、この考え方が取り入れられた。もちろん、当時は終戦直後だから、戦傷病者の方も多くおられて、身体的な意味で障害があるという方が多数おられた。日本の障害福祉は身体障害からスタートしているが、この身体障害を中心に、障害の概念が「どこかが悪いから障害なんだ」という考え方からスタートしたというのは、個人的には無理からぬことだとは思っている。しかし、この考え方があまりに強く押し出されてしまった結果、特に、学校教育の場面でも、障害の社会モデルといった考え方を少なくとも私は受けていない。昭和 48 年生まれの私が学校で習った障害の概念というのは、少なくとも医学モデルだった。障害は克服すべきもの、あるいは、障害があっても、頑張っていることが尊ばれるような、そういう社会情勢で教育を受け、大人になってきた。今、社会の中核を担っていると言われる 30 代から 60 代、70 代ぐらいまでの方は、おそらく医学モデルの考え方で育ってきている。日本の福祉は、戦争禍の中、身体障害からスタートしたので、医学モデルになりやすかった。それが教育の分野においても固定的に伝えられてきた。

あともう一つは、決して特定のテレビ番組を指しているわけではないが、障害がある中で頑張っている姿をマスコミは美しいものとして報道する傾向がある。もちろん、感動を呼ぶことではあるのだが、そのような状況が「障害というのは克服すべきもの」、「障害があっても頑張っているところが美しい」といった考え方につながってしまうのではないか

と思う。そういったものが強く打ち出された結果として、「障害者とは何か、それはどこかが悪い人」という発想につながってしまう可能性がある。その結果、この人はどこかが悪いけれども、「社会参加を頑張っています」、あるいは「努力をして、成し遂げました」というところに、プライオリティが置かれている、置かれすぎている社会というのができてしまったのではないかと考えている。

だからといって、この社会モデルは、もちろん、障害のある人がご自身の努力をすることを否定するものではないのだが、例えば「障害はあるけれども、それを克服して一生懸命仕事に出ています、それはすごいことです」といったときに、社会の状況が、段差だらけ、あるいは、会社に行っても車いすに全く対応していない設備である場合、社会参加するために働く環境が整っていないのではないかとと思う。もちろんご本人も、ご本人ができる範囲での頑張りはある。それは大前提である。その頑張りが社会との接点になりうるかどうかは、社会の側に問題がある。この部分は非常に大事である。この社会の側の問題をなぜ突き詰めていかなければいけないかという、冒頭申しあげているように、あと 40 年すると日本は国民の半分以上が高齢者と障害者になるからだ。高齢の人というのは、一般的にはリタイアしていく。その結果、直截な表現で申し訳ないが、はっきり言って、社会構成上、若い世代の障害者に働いてもらわなければ困るのである。社会の側が、障害のある人が当たり前で働ける環境を作っていくというのは、言わばこれは社会的使命である。というより、やらないと日本は沈没する。言い過ぎかもしれないが、それに近いぐらいの危機感を私は持っている。歴史的な背景があって医学モデルが主流になっているのだが、これから先は社会モデルの考え方が是非主流になっていただきたいと思っている。