

第一 趣旨

1 障害者差別解消法の制定の経緯

我が国は、平成19年に障害者権利条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成25年に制定された。

2 法の基本的な考え方

(1) 法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、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。）がある者であつて、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にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、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（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

(2) 法は、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る。ただし、事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、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ることとされている。

3 対応指針の位置付け

この指針（以下「対応指針」という。）は、法第11条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第8条に規定する事項に関し、総務省が所管する分野における事業者（以下「事業者」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めた

ものである。

第二 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

1 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

事業者は、法第8条第1項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。

イ したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者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当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、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、損害発生防止等）の観点に鑑み、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ある。事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

(3) 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例等は別紙のとおりである。なお、(2)で示

したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、別紙に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

事業者は、法第8条第2項の規定のとおり、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をするように努めなければならない。

ア 権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、その事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、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、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、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

イ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「(2) 過重な負担

基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

ウ 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示、身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害(発達障害を含む。)等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要とすることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

エ 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

オ 同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮

し、^{ぐたいてきばげん}具体的場面や^{じょうきょう}状況に^{おう}応じて^{そうごうてき}総合的・^{きゃつかんてき}客観的に^{ほんだん}判断することが^{ひつよう}必要である。^{じぎょうしゃ}事業者は、^{かじゆう}過重な^{ふたん}負担に^あ当たると^{ほんだん}判断した場合は、^{ばあい}障害者に^{しょうがいしゃ}その理由を^{りゆう}説明するものとし、^{りかい}理解を得るよう^え努めることが^{のぞ}望ましい。

- ^{じむ}事務・^{じぎょう}事業への^{えいきょう}影響の^{ていど}程度（^{じむ}事務・^{じぎょう}事業の^{もくてき}目的・^{ないよう}内容・^{きのう}機能を^{そこ}損なうか^{いな}否か）
- ^{じつげんかのうせい}実現可能性の^{ていど}程度（^{ぶつりてき}物理的・^{ぎじゆつてきせいやく}技術的制約、^{じんてき}人的・^{たいせいじょう}体制上の^{せいやく}制約）
- ^{ひよう}費用・^{ふたん}負担の^{ていど}程度
- ^{じむ}事務・^{じぎょう}事業^{きぼ}規模
- ^{ざいせい}財政・^{ざいむじょうきょう}財務^{じょうきょう}状況

(3) ^{ごうりてきはいりよ}合理的^{ぐたいれい}配慮の^{ぐたいれい}具体例

^{ごうりてきはいりよ}合理的^{ぐたいれい}配慮の^{べっし}具体例は^{しめ}別紙のとおりである。なお、^{ごうりてき}2（1）イで^{しめ}示したとおり、^{ごうりてき}合理的^{はいりよ}配慮は、^{ぐたいてきばげん}具体的場面や^{じょうきょう}状況に^{おう}応じて^{こと}異なり、^{たよう}多様かつ^{こべつせい}個別性の^{たか}高いものであり、^{けいさい}掲載した^{ぐたいれい}具体例については、^{しめ}2（2）で^{かじゆう}示した^{ふたん}過重な^{そんざい}負担が^{ぜんてい}存在しないことを^{ぜんてい}前提として^いいること、^{じぎょうしゃ}事業者に^{きょうせい}強制する^{せいかく}性格のものではないこと、また、^{れいじ}それらは^{れいじ}あくまでも^{れいじ}例示であり、^{きさい}記載されている^{ぐたいれい}具体例に限られるものではないことに^{りゅうい}留意する^{ひつよう}必要がある。事^{じぎょうしゃ}業者においては、^{たいおうししん}対応^ふ指針を^{ぐたいてきばげん}踏まえ、^{じょうきょう}具体的場面や^{じょうきょう}状況に^{おう}応じて^{じゅうなん}柔軟に^{たいおう}対応すること^{きたい}が^{きたい}期待される。

第三 ^{じぎょうしゃ}事業者における^{そうだんたいせい}相談^{せいび}体制の^{せいび}整備

^{じぎょうしゃ}事業者においては、^{しょうがいしゃおよ}障害者及び^{かぞく}その^た家族^{かんけいしゃ}その他の^{そうだんとう}関係者からの^{できかく}相談等に^{たいおう}的確に^{たいおう}対応する^{たいおう}ため、^{きぞん}既存の^{そうだんまどぐちとう}相談^{かつよう}窓口等の^{まどぐち}活用や^{かいせつ}窓口の^{そうだんまどぐち}開設により^{せいび}相談^{じゅうよう}窓口を整備することが^{じゅうよう}重要である。また、^{とう}ホームページ等を^{かつよう}活用し、^{そうだんまどぐちとう}相談^{かん}窓口等に^{じょうほう}に関する^{しゅうち}情報を^{そうだん}周知することや、^{じょうほう}相談^じ時の^{はいりよ}配慮として、^{たいめん}対面の^{でんわ}ほか、^{でんし}電話、^{たよう}ファックス、^{しゅだん}電子メールなどの^{ようい}多様な^{ようい}手段を用意し^{ようい}ておくとともに、^{じっさい}実際の^{そうだんじれい}相談事例については^{じゅんじちくせき}順次^い蓄積し、^ご以後の^{ごうりてきはいりよ}合理的^{ていきょうとう}配慮の^{たいおう}提供等に^{かつよう}活用することが^{のぞ}望ましい。

第四 ^{じぎょうしゃ}事業者における^{けんしゅう}研修・^{けいはつ}啓発

^{じぎょうしゃ}事業者は、^{しょうがいしゃ}障害者に対して^{たい}適切に^{てきせつ}対応し、また、^{しょうがいしゃおよ}障害者及び^{かぞく}その^た家族^{かんけいしゃ}その他の^{かんけいしゃ}関係者からの^{そうだんとう}相談等に^{できかく}的確に^{たいおう}対応するため、^{けんしゅうとう}研修等を通じて、^{ほう}法の^{しゅし}趣旨の^{ふきゅう}普及を^{はか}図るとともに、^{しょうがい}障害に関する^{かん}理解の^{りかい}促進を^{そくしん}図ることが^{のぞ}望ましい。

第五 ^{だいご}総務省^{そうむしょう}所管^{しよかん}事業^{じぎょう}分野^{ぶんや}に係る^{かか}相談^{そうだんまどぐち}窓口

^{そうむしょうじょうほうりゅうつうぎょうせいきょくほうそうせいさくか}総務省^{ほうそうぎょう}情報^{かか}流通^{かか}行政^{かか}局^{かか}放送^{かか}政策^{かか}課【^{ほうそうぎょう}放送業に係ること】
^{そうむしょうじょうほうりゅうつうぎょうせいきょくゆうせいぎょうせいぶきかくか}総務省^{ゆうびんぎょう}情報^{しんしよびんじぎょう}流通^{ふく}行政^{かか}局^{かか}郵政^{かか}行政^{かか}部^{かか}企画^{かか}課【^{ゆうびんぎょう}郵便業（^{しんしよびんじぎょう}信書便事業を含む。）に係ること

と】

そうむしょうそうごうつうしんきばんきょくでんきつうしんじぎょうぶじぎょうせいさくか つうしんぎょう かか
総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課【通信業に係ること】

そうむしょうだいじんかんぼうきかくか た かか
総務省大臣官房企画課【その他に係ること】

しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつかい ごうりてきはいりよとう ぐたいれい
障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮等の具体例

1 ふとう さべつてきとりあつかい あ とう ぐたいれい
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

しょうがいしゃ りゆう い か とりあつかい おこな
障害者であることのみを理由として、以下の取扱いを行うこと。

- まどぐちたいおう きよ ひまた たいおう じゅんじょ れつご
窓口対応を拒否又は対応の順序を劣後させること。
- しりょう そうふ ていきょう せつめいかい とう しゅつせきとう こぼ
資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。
- じんてきたいせい せつびたいせい との たいおうかのう らいほう さい
人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、来訪の際に
つきそい者の同行を求め、又は他の利用者と異なる手順を課すなど、正当な理由のな
い条件を付すこと。

2 ふとう さべつてきとりあつかい あ ぐたいれい
不当な差別的取扱いに当たらない具体例

- ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃ
合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者
に障害の状況等を確認すること。

3 ごうりてきはいりよ あ う はいりよ ぐたいれい
合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

(1) ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい
物理的環境への配慮の具体例

- しょうがいしゃよう ちゅうしゃじょう しょうがいしゃ もの りよう ちゅうい
障害者用の駐車場について、障害者でない者が利用することのないよう注意を
うなが
促すこと。
- じぎょうしゃ かんり しせつ しきちない くるまいす ほこうきりようしゃ
事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスタ
ー上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- もくてき ばしよ あんない さい しょうがいしゃ ほこうそくど あ そくど ある きゆう
目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・
ぜんご きより いちど しょうがいしゃ きぼう き
前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること。
- いどう こんなん しょうがいしゃ しょうぼじ むしつない どうせん かくほ つうる かくふく
移動に困難のある障害者の職場事務室内の導線を確保するために、通路の拡幅やレ
アウト変更を行うこと。
- はいかだな たか ところ お とう と わた とう
配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと。パンフレット等の
いち わ つた
位置を分かりやすく伝えること。
- じぎょうしゃ かんり しせつ しきちない ちょうかくかびん しょうがいしゃ つくえ い す あし
事業者が管理する施設・敷地内において、聴覚過敏の障害者のために机・椅子の脚
かんしょうざい つ ぎつおん けいげん しかくじょうほう しより にがて しょうがいしゃ けいじぶつとう
に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な障害者のために掲示物等
じょうほうりょう へ しょうがいしゃ しょうがい とくせい おう こべつ じあん たいおう
の情報量を減らすなど、障害者の障害の特性に応じて、個別の事案ごとに対応する
こと。
- ひろう かん しょうがいしゃ べっしつ きゅうけい もうしで さい べっしつ かくほ こんなん
疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難
ばあい とうがいしょうがいしゃ じじょう せつめい たいおうまどぐち ちか な がいすとう りんじ きゅうけい
である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くの長椅子等に臨時の休憩
もう
スペースを設けること。

(2) 意思疎通の配慮の具体例

- 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。
- 情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に合った情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。その際、各媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用すること。
- 障害者と話す際は、相手の正面を向いて口の動きが分かるように話すこと。
- 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、通信・放送技術を活用し、視覚・聴覚障害者が利用しやすいものとする。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。
- スクリーン、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備すること。
- 事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。