

そうむしょうしょかんじぎょうぶんや しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおう 総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応

ししん 指針

だい しゅし 第1 趣旨

しょうがいしゃさべつかいしょうほう せいてい はいけいおよ けいか 1 障害者差別解消法の制定の背景及び経過

わ くに へいせい ねん しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく
我が国は、平成19年に障害者の権利に関する条約（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。以下「基本法」とい

う。）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

かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだいい とう い か ほう きほんほう
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、基本法

さべつ きんし きほんげんそく ぐたいか すべ こくみん しょうがい う む
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

わ へだ そうご じんかく こせい そんちょう あ きょうせい しゃかい
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

じつげん む しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん もくてき へいせい
の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成

ねん がつ せいてい れいわ ねん がつ じぎょうしゃ ごうりてきはりよ
25年6月に制定された。また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の

ていきょう ぎ む づ ぎょうせいきかんそうごかん れんけい きょうか はか そうだんたいせい
提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制

じゅうじつ じょうほう しゅうしゅう ていきょう かくほ しょうがい りゆう さべつ かいしょう
の充実や情報の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するた

しえん そち きょうか ないよう かいせいほう こうふ しょうがい りゆう さべつ
めの支援措置の強化を内容とする改正法が公布された（障害を理由とする差別の

かいしょう すいしん かん ほうりつ いちぶ かいせい ほうりつ れいわ ねんほうりつだいい とう
解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号）。

ほう きほんてき かんが かつ 2 法の基本的な考え方

ほう たいしょう しょうがいしゃ ほうだい じょうだい ごう きてい しょうがいしゃ
(1) 法の対象となる障害者は、法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、

しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがいおよ こうじのうきのうしょうがい ふく
身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）そ

た しんしん きのう しょうがい なんびょうとう きいん しょうがい ふく い か しょうがい
他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と

そうしょう もの しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつ
総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活

また しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい きほんほうだい
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、基本法第2

じょうだい ごう きてい しょうがいしゃ ていぎ どうよう しょうがいしゃ にちじょうせいかつまた しゃかい
条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、障害者が日常生活又は社会

せいかつ う せいげん しょうがい きいん しゃかい さまざま
生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々

しょうへき あいたい しょう しゃかい かんが かつ
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

ふ ほう たいしょう しょうがいしゃ がいとうせい どうがいしゃ
を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の

じょうきょうとう おう こべつ ほんだん しょうがいしゃてちょう しょじしゃ かぎ
状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限
られない。

ほう にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつぜんばん かか ぶんや ひろ たいしょう
(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

じぎょうしゃ じぎょうぬし たちば ろうどうしゃ たい おこな しょうがい りゆう さべつ
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

かいしょう そち ほうだい じょう しょうがいしゃ こよう そくしんとう かん
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

ほうりつ しょうわ ねんほうりつだい ごう さだ
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

ししん い か たいおうししん ほうだい じょうだい ごう きてい もと
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（令和 5 年 3 月 14 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。

4 留意点

対応指針で「望ましい」と記載している内容は、事業者がそれに従わない場合で

あっても、法に反すると判断されることはないが、基本法の基本的な理念及び法の

目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

事業者における障 害を理由とする差別の解 消に向けた取組は、対応指針を参考

にして、各事業者により自主的に行 われることが期待される。しかしながら、事

業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、

事業者が法に反した取 扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難であ

る場合など、特に必要があると認められるときは、法第 12 条の規定により、事業者

に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされて
いる。

第 2 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、車椅子、補助犬その他

の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段

の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする

不当な差別的取扱いに該当する。

また、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

りゆう しょうがいしゃ もんだい じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな
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

しょうがいしゃ もの ふり あつか てん りゆうい ひつよう
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

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい
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

かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやつかんてき み せいとう もくてき もと
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

おこな もくてき て え い ばあい じ
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

ぎょうしゃ せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう
業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに

せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし そこ こべつ じあん
正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごと

しょうがいしゃ じぎょうしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん じぎょう
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

もくてき ないよう きのう い じ さんがいはっせい ぼうしとう かんてん かんが ぐたいてきばめん
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

じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき はんだん ひつよう じぎょうしゃ せいとう
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

りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう ていねい せつめい
な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、

りかい え つと のぞ さい じぎょうしゃ しょうがいしゃ そうほう たが
理解を得るよう努めることが望ましい。その際、事業者と障害者の双方が、お互

あいて たちば そんちょう そうごりかい はか もと
いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

(3) 不当な差別的取扱いの例

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れいおよ せいとう
正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な

りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい べっし
理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は別紙のとおり

である。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限ら

れるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごと

に、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり

不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる

場合には別途の検討が必要であることに留意する。

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。）をしなければならない。

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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ じぎょうしゃ たい
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

じぎょう おこな あ ここ ぼめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき
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

じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい じっし ともな
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

ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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、

しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ごうりてきはいりよ おこな もと
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。

ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん
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、

しゃかい さまざま しょうへき あいたい しょう
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

しゃかい かんが かつた ふ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
「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

しょうがいしゃ ここ ぼめん ひつよう しゃかいてき
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

しょうへき じょきよ ひつよう ごうりてき とりくみ じっし ともな ふたん
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

かじゅう
過重でないものである。

じぎょうしゃ ごうりてきはいりよ ていきょう どりよくぎ む れいわ
これまで事業者による合理的配慮の提供は努力義務とされていたが、令和3

ねん ほうかいせい ほうてきぎ む あらた じぎょうしゃ ごうりてき
年の法改正により、法的義務へと改められた。事業者においては、合理的

はいりよ ていきょう ぎ む か けいき ほんたいおうしん もと ごうりてきはいりよ ひつようせい
配慮の提供の義務化を契機として、本対応指針に基づき、合理的配慮の必要性

いっそうにんしき ふか もと
につき一層認識を深めることが求められる。

ごうりてきはいりよ しょうがい とくせい しゃかいてきしょうへき じょきよ もと ぐたいてきぼめん
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

じょうきょう おう こと たよう こべつせい たか
状況に応じて異なり、多様かつ個性の高いものである。したがって、その

ないよう こうじゅつ かんきょう せいび かか じょうきょう ぎじゅつ しんてん しゃかいじょうせい
内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や技術の進展、社会情勢の

へんかとう おう か う しょうがい じょうたいとう へんか
変化等に応じて変わり得るものである。また、障害の状態等が変化することも

とく しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ばあいとう ていきょう
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

ごうりてきはいりよ てきぎ みなお おこな じゅうよう くわ ごうりてき
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。加えて、合理的

はいりよ ていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ
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

とく しょうがい じよせい たい しょうがい くわ じよせい ふ
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

たいおう もと りゅうい
た対応が求められることに留意する。

ごうりてきはいりよ じぎょうしゃ じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
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

はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの ひかく
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

どうとう きかい ていきょう う じぎょう もくてき ないよう
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・

きのう ほんしつてき へんこう およ りゅうい ひつよう ていきょう あ
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。その提供に当た

てん りゅうい うえ どうがいしょうがいしゃ げん お じょうきょう ふ
ってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏

しゃかいてきしょうへき じよきよ しゅだんおよ ほうほう どうがいしょうがいしゃほんにん
まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人

いこう そんちょう だい かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ かか
の意向を尊重しつつ、第2の2(2)「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた

ようそ こうりよ だいたいそち せんたく ふく そうほう けんせつてきたいわ そうごりかい つう
要素も考慮し、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

ひつよう ごうりてき はんい じゅうなん たいおう ひつよう
じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。

けんせつてきたいわ あ しょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じよきよ
建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための

ひつよう じつげんかのう たいおうあん しょうがいしゃ じぎょうしゃ とも かんが
必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、

そうほう たが じょうきょう りかい つと じゅうよう たと しょうがいしゃ
双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者

ほんにん しゃかいてきしょうへき じよきよ ふだんこう たいさく じぎょうしゃ たいおうかのう
本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能

とりくみとう たいわ なか きょうゆう そうほう たいとう たちば た うえ しょうがいしゃ
な取組等を対話の中で共有する、双方が対等な立場に立った上で、障害者の

しょうがい しゅるいおよ ていど おう しゅだん せんたく じゅうぶん いしそつう おこな
障害の種類及び程度に応じた手段を選択して、十分な意思疎通を行い、お

たが じょうきょう りかい ふか など けんせつてきたいわ つう そうごりかい ふか さまざま
互いの状況の理解を深める等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な

たいおうさく じゅうなん けんとう えんかつ たいおう し かんが
対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

いし ひょうめい あ ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じよきよ かん
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

はいりよ ひつよう じょうきょう げんご しゅわ ふく
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、

てんじ かくだいもじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ どう あいず しょつかく
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

いしでんたつ しょうがいしゃ たにん はか さい ひつよう しゅだん
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

つうやく かい ふく つた
(通訳を介するものを含む。)により伝えられる。

しょうがいしゃ いしひょうめい しょうがい とくせいとうほんにん いし
また、障害者からの意思表明のみでなく、障害の特性等により本人の意思

ひょうめい こんなん ばあい しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだりにんとう
表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コ

しえんものほんにん ほさ おこな いし ひょうめい ふく
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。

いし ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだりにん
なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人

とう ともな ばあい いし ひょうめい ばあい とうがいしょうがいしゃ
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

しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう めいはく ばあい ほう しゅし
が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に

かんが とうがいしょうがいしゃ たい てきせつ おも はいりよ ていあん
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

けんせつてきたいわ はたら じしゅてき とりくみ つと のぞ
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。

さらに、意思の表明の前提条件として、情報の取得及び利用並びに意思

疎通が十分に保障されていることが必要であるため、障害者による情報の

取得及び利用並びに意思疎通についての配慮も必要となる。

(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、具体的な検討をせずに過重な負担を拡

大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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・客観的に判断することが必要であ

る。事業者は、過重な負担に当たると判断した場合には、障害者に丁寧にその

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。その際には前述

のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、

建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討

することが求められる。

- 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）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財務状況

(3) 合理的配慮の例

合理的配慮の例は別紙のとおりである。なお、(1)イで示したとおり、合理的配慮

は、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、掲載し

た例についてはあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するもので

はないこと、また、掲載した例以外であっても合理的配慮に該当するものがあること

に留意する。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと

考えられる例について、別紙のとおりである。これらの例についても、掲載されてい

る例はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについ

ても、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること

に留意する。

(4) 環境の整備との関係

法第5条においては、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる

合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる

事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを

支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の

取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備とし

じぎょうしゃ どりよくぎ む かんきょう せいび あたら ぎじゅつかいはつ とうし
て事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新しい技術開発が投資

ふたん けいげん ぎじゅつしんぽ どうこう ふ とりくみ きたい
負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待さ

めん しょくいん たい けんしゅう きてい せいびとう たいおう
れる。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規程の整備等の対応も

ふく じゅうよう
含まれることが重要である。

しょうがい りゆう さべつ かいしょう とりくみ ほう こうれいしゃ しょうがいしゃとう いどう
障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動

とう えんかつか そくしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう とうふとくていたすう しょうがいしゃ
等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）等不特定多数の障害者を

たいしょう じぜんてき そち きてい ほうれい もと かんきょう せいび かか しさく
対象とした事前的な措置を規定する法令に基づくこのような環境の整備に係る施策

とりくみ ちゃくじつ すす かんきょう せいび ごうりてきはいりよ ていきょう りょうりん すす
や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進められる

じゅうよう
ことが重要である。

かんきょう せいび ふとくていたすう しょうがいしゃ む じぜんてきかいぜん そち おこな
環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものである

ごうりてきはいりよ かんきょう せいび きそ じっし ともな ふたん かじゅう
が、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない

ばあい とくてい しょうがいしゃ たい こべつ じょうきょう おう こう そち
場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。し

かくばめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと
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

ごうりてきはいりよ ていきょう かんきょう せいび かんけい かか いちれい べっし
こととなる。合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例は別紙のとおりで
ある。

たすう しょうがいしゃ ちよくめん う しゃかいてきしょうへき じょきよ
なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという

かんてん た しょうがいしゃとう はきゅうこうか こうりよ かんきょう せいび おこな
観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うこ

ゆうこう かんきょう せいび しょうがいしゃ かんけい ちょうき ばあい
とは有効である。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合におい

ても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコスト

の削減・効率化にも資することとなる。

第3 事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に

対応するため、既存の相談窓口等の活用や窓口の開設による相談窓口の整備や、

相談対応を行う担当者をあらかじめ定めておく等といった、組織的な対応ができる

ような措置を講ずることが重要である。また、ホームページ等を活用し、相談窓口

等に関する情報を周知することや、相談時には、性別、年齢、状態等に配慮す

るとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールその他の障害者が他人とコ

ミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を、相談者の障害の特性に応

じて可能な範囲で用意して対応することが望ましい。なお、電話による相談窓口につ

いては、ナビダイヤルでは電話リレーサービスを利用できないことを踏まえ、一般

回線等も用意して当該サービスを利用できるようにすることが望ましい。さらに、

実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後

の合理的配慮の提供等に活用することが望ましい。

第4 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する

制度等の整備

事業者は、障害者に対して性別、年齢、状態等にも配慮しながら適切に対応

し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するた

め、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進

を図ることが望ましい。研修等の実施に当たっては、内閣府が障害者の差別解消

に向けた理解促進のためのポータルサイトにおいて提供している、事業者が

障害者に対応する際に参考となる対応例等、行政機関等が作成し提供する

周知・啓発資料等を活用することも考えられる。また、障害者から話を聞く

機会を設けることも有効である。

また、事業者の内部規則やマニュアル等について、障害者へのサービス提供等

を制限するような内容が含まれていないかについて点検することや、個別の相談事案

等への対応を契機として、必要な制度の改正等を検討するなど、障害を理由とする

差別の解消の推進に資するよう、制度等を整備することが重要である。

第5 総務省所管事業分野に係る相談窓口

総務省事業分野に係る相談窓口は以下のとおり。

(所管事業分野に係るもの)

情報流通行政局放送政策課	放送業等に係ること
情報流通行政局郵政行政部	郵便業（信書便事業を含む。）に係ること

きかくか 企画課	
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 総合通信基盤局電気通信事業部 じぎょうせいさくか 事業政策課	つうしんぎょう かか 通信業に係ること

た かか
(その他に係るもの)

だいじんかんぼうきかくか
大臣官房企画課

ふそく
附則

たいおうししん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ いちぶ
この対応指針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を

かいせい ほうりつ しこう ひ てきよう
改正する法律の施行の日から適用する。

べっし
別紙

しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか ぎょうりてきはいりょう れい
障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮等の例

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい
1 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひまた たいおう じゅんじょ あとまわ
○ 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否又は対応の順序を後回
しにすること。

しょうがい りゆう いちりつ しりょう そうふ ていきょう
○ 障害があることを理由として、一律に資料の送付、パンフレットの提供、

せつめいかい どう しゅっせきとう こぼ しりょうとう かん ひつよう せつめい
説明会やシンポジウム等への出席等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を

はぶ
省いたりすること。

しょうがい しゅるい ていど ていきょう ぼめんほんにん だいさんしゃ あんぜんせい
○ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性など
こうりよ ぼうぜん あんぜんじょう もんだい りゆう しせつりよう きよひ
について考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否す
ること。

ぎょうむ すいこう ししょう しょうがいしゃ もの こと ぼしょ
○ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での
たいおう おこな
対応を行うこと。

しょうがい りゆう しょうがいしゃ たい ことばづか せつきやく たいど
○ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など
いちりつ せつぐう しつ さ
一律に接遇の質を下げること。

しょうがい りゆう ぐたいてきばめん じょうきょう おう けんとう おこな
○ 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことな
しょうがいしゃ たい いちりつ ほごしゃ しえんしゃ かいじょしゃ どうはん りょうじょうけん
く、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件
とすること。

しょうがいしゃほんにん かいとう ほんにん むし ほごしゃ しえんしゃ
○ 障害者本人が回答できるのにもかかわらず、本人を無視して保護者や支援者・

かいじょしゃ はな
介助者だけに話しかけること。

- けいやくとう さい ほごしゃ しえんしゃ かいじょしゃ だいひつ いっさいみと
契約等の際に、保護者や支援者・介助者による代筆を一切認めないこと。

2 せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい 2 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

- じっしゅう ともな こうざ じっしゅう ひつよう さぎょう すいこうじょうぐたいてき きけん はっせい
実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生

みこ しょうがいとくせい しょうがいしゃ たい どうがいじっしゅう べつ じっしゅう せってい
が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定

しょうがいしゃほんにん あんぜんかくほ かんてん
すること（障害者本人の安全確保の観点）。

- くるまいす りょうしゃ たたみじ こしつ りょう きぼう さい しきもの し など たたみ
車椅子の利用者が畳敷きの個室の利用を希望した際に、敷物を敷く等、畳を

ほご たいおう おこな じぎょうしゃ そんがいはっせい ぼうし かんてん
保護するための対応を行うこと（事業者の損害発生防止の観点）。

- てつづき おこな しょうがいしゃほんにん どうこう もの だいひつ さい ひつよう
手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な

はんい はいりよ しょうがいしゃほんにん たい しょうがい じょうきょう ほんにん
範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の

てつづき いしどう かくにん しょうがいしゃほんにん そんがいはっせいぼうし かんてん
手続の意思等を確認すること（障害者本人の損害発生防止の観点）。

3 ごうりてきはいりよ がいとう かんが はいりよ れい 3 合理的配慮に該当すると考えられる配慮の例

(1) ぶつりてきかんきょう はいりよ れい (1) 物理的環境への配慮の例

- 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 りょう
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

ちゅうい うなが
注意を促すこと。

- じぎょうしゃ かんり しせつ しきちない くるまいす ほこうきりょうしゃ
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

あとう ほじよ また だんさ けいたい わた
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。

- 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・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。
- 移動に困難のある障害者の導線を確保するために、通路の拡幅やレイアウト
変更を行うこと。
- 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
位置を分かりやすく伝えること。
- 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
臨時の休憩スペースを設けること。
- イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をして
しまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き
取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導すること。
- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求め
に応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、
障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。

(2) 情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例

- 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、コミュニケーションボードの活用、

しょうかく いしでんたつ たよう ふ が な しゃしん
触覚による意思伝達などによる多様なコミュニケーション、振り仮名や写真、イラ

わ ひょうげん つか せつめい ここ しょうがい とくせい おう といあわ
ストなど分かりやすい表現を使って説明する、個々の障害の特性に応じた問合

さき ようい い し そつう はいりよ おこな
せ先を用意するなどの意思疎通の配慮を行うこと。

- じょうほうほしょう かんてん み おう じょうほう ていきょう き ないよう
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

りかい せつめい しりょう かくだい かくだいも じまた てんじ もち しりょう とお
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

うご はや さわ かくにん もけい しゃしんどう
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

ていきょうとう き おう しかくてき じょうほう ていきょう み
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

き りょうほう ばあい おう じょうほう ていきょう て もじ か
聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて

つた など ちてきしょうがい た しょうがい も しょうがいしゃ はいりよ じょうほう ていきょう
伝える等)、知的障害その他の障害を持つ障害者に配慮した情報の提供

つた ないよう ようてん ひっき かんじ ふ がいらいご さ
(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

など おこな さい かくばいたいかん ばんごうとう こと う りゅうい
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

しょう
使用すること。

- しょうがいしゃ はな さい あいて しょうめん む くち うご わ はな
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。

- ひ ゆ ひょうげんどう りかい こんなん しょうがいしゃ たい ひ ゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん
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

もち ぐたいてき せつめい
用いずに具体的に説明すること。

- い し そつう ふとくい しょうがいしゃ たい え とう かつよう い し かくにん
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。

- おんせいよ あ たいおう つうしん ほうそうぎじゅつ かつよう
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

しかく ちょうかくしょうがいしゃ りよう
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

しょうがいしゃ た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい りかい え うえ
○ 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、

とうがいしょうがいしゃ じゅんばん く い す ようい
当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。

しゅわつやくしゃとう ばんしょ きょうざいとう み どう
○ スクリーン、手話通訳者等、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等

ちか せき ようい しゅうい そうおん はい かんきょう ようい など そち おこな
に近い席を用意する、周囲の騒音が入りにくい環境を用意する等の措置を行うこ
と。

たにん せつしよく たにんずう なか きんちょうとう ほっさどう
○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある

ばあい きんちょうとう かんわ どうがいしょうがいしゃ せつめい うえ しょうがい とくせい しせつ
場合、緊張等を緩和するため、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の

じょうきょう おう べつしつ じゅんぴ
状況に応じて別室を準備すること。

じ む て つ づ き さ い し ゅ く い ん と う ひ つ よ う し ょ り い だ い ど く だ い ひ つ お こ な
○ 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。

しょうがい とくせい おう きゅうけいじかん ちょうせい ひつよう きき しょう きよか
○ 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可など

おこな
を行うこと。

4 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

しけん う さ い ひつき こんなん きき しょう もと もうしで
○ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった

ばあい きき もちこ みと ぜんれい りゆう ひつよう ちょうせい
場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を

おこな いちりつ たいおう ことわ
行うことなく一律に対応を断ること。

○ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○ 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう

対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話

のみで手続可能とすることとされていることを理由として、電子メールや電話リレー

サービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○ 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める

申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを

理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認

することなく、一律に介助者の同席を断ること。

○ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリー

ンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前

の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を

断ること。

5 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

○ 事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた

場合に、その提供を断ること（必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに

かぎ
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困難であることを理由に、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、当該対応を断ること（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）。

- オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること（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の観点）。

- 店舗等において、混雑時に視覚障害のある者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること（過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)。

6 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

- 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う（環境

せいび しょうがいしゃ だいひつ もと ばあい けんしゅうないよう ふ
の整備)とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏ま

ほんにん いこう かくにん てんいん だいひつ ごうりてきはりよ ていきょう
え、本人の意向を確認しながら店員が代筆すること(合理的配慮の提供)。

○ オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが

しょうがいしゃ りよう てつづき さい しえん
障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を

もと もうしで ばあい もと おう でんわ でんし たいおう おこな
求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う

ごうりてきはりよ ていきょう い ご しょうがいしゃ もうしこ さい ふべん
(合理的配慮の提供)とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便

かん かいりょう おこな かんきょう せいび
を感じることはないよう、ウェブサイトの改良を行うこと(環境の整備)。な

そうむしょう こうきょう うんよう ちょう
お、総務省においては、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、デジタル庁に

おいては、「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」及び「デザインシステ

こうかい かんが かた じっそう がか
ム」が公開されていることから、ウェブアクセシビリティの考え方や実装に係る

さんこう
参考とされたい。