

国家公安委員会が所管する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指針

第1 趣旨

この指針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第11条第1項の規定に基づき、また、法第6条第1項の規定に基づく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）に即して、法第8条に規定する事項に関し、国家公安委員会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るものである。

第2 法制定の背景及び経過並びに法の基本的な考え方

1 法制定の背景及び経過

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）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきた。法は、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、相談体制の充実や情報の収集・提供の確保等障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする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改正する法律（令和3年法律第56号。以下「改正法」という。）が公布された。

2 法の基本的な考え方

- 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、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。）その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、障害者基本法第2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の該当性は、当該者の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。

- (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 留意点

本指針で「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、障害者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、本指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が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3 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（法第8条第1項関係）

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

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（以下「不当な差別的取扱い」という。）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・時間帯等を制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により、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、及び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。

事業者は、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ないかについて、具体的な検討をせずに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、個別の事案ごとに、障害者、事業者及び第三者の安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止その他の権利利益の観点に鑑み、具体的場面や状況に

おう そугоうてき きやつかんでき ほんだん ひつよう
応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

また、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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、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

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次のとおりである。

なお、記載されている例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、及び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。

ア 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

(ア) 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。

(イ) 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。

(ウ) 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等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

(エ) 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

(オ) 障害があることを理由として、事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来訪の際に付添人の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添人の同行を拒んだりする。

(カ) 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

あんぜんせいとう こうりよ ぼくぜん あんぜんじよう もんだい
の安全性等について考慮することなく、漠然とした安全上の問題を
りゆう しせつりよう きよひ
理由に施設利用を拒否する。

(キ) ぎよう む すいこう しししよう しょうがいしや もの
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
こと ばしよ たいおう おこな
異なる場所での対応を行う。

(ク) しょうがい りゆう しょうがいしや たい こと ばづか たい
障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや態
どとうせつぐう しつ いちりつ き
度等接遇の質を一律に下げる。

(ケ) しょうがい りゆう ぐたいき ぼめん じようきよう おう けんとう
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
おこな しょうがいしや たい いちりつ ほ ごしや しえんしや かいじしや
を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の
どうはん りようじようけん
同伴をサービスの利用条件とする。

イ 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
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
られる例

(ア) じっしゅう ともな こうざ じっしゅう ひつよう さぎよう すいこうじよう ぐたいき
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
きけん はつせい み こ しょうがいとくせい しょうがいしや たい とうがいじつ
な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実
じゅう べつ じっしゅう せつてい しょうがいしやほんにん あんぜんかく ぼ かんてん
習とは別の実習を設定する。(障害者本人の安全確保の観点)

(イ) くるまい す りようしや たたみ じ こしつ りよう きぼう さい しきもの
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
し たたみ ほご たいおう おこな じぎようしや そんがいはつせい
敷くなど、畳を保護するための対応を行う。(事業者の損害発生
ぼうし かんてん
の防止の観点)

(ウ) てつづき おこな しょうがいしやほんにん どうこう もの だいひつ
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
さい ひつよう はんい はいりよ しょうがいしやほんにん たい
際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対
しょうがい じようきよう ほんにん てつづき い しとう かくにん しょうがいしやほんにん
し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。(障害者本人
そんがいはつせいぼうし かんてん
の損害発生防止の観点)

2 合理的配慮(法第8条第2項関係)

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

じぎようしや ほうだい じようだい こう きてい じぎよう おこな あ
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
しょうがいしや げん しやかいてきしようへき じよきよ ひつよう むね い し
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
ひようめい ばあい じつし ともな ふたん かじゅう
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
しょうがいしや けんりりえき しんがい とうがいしやうがいしや せい
、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
べつ ねんれいおよ しょうがい じようたい おう しやかいてきしようへき じよきよ じつし
別、年齢及び障害の状況に応じて、社会的障壁の除去の実施について
ひつよう しょうがいしや かいりよ いか しょうがいしや とうがいしやうがいしや
必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)を提供するよう
に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。

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。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、改正法により、法的義務へと改められた。事業者においては、合理的配慮の提供の義務化を契機として、本指針に基づき、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。

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る。

したがって、その内容は、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。加えて、合理的配慮の提供にあたっては、障害者の性別、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

えた対応が求められることに留意する。

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、及び事業の目的・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。その提供に当た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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、下記(2)に掲げた要素も考慮し、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。

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、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、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有するなど、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な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。

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、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達等、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、障害の特性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、支援者・介助者、法定代理人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、事業者は、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合等、意思の表明がない場

あい とうがいしようがいしや しやかいてきしようへき じよきよ ひつよう
合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていること
めいはく ば あい ほう しゆし かんが とうがいしようがいしや たい
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
てきせつ おも はいりよ ていあん けんせつてきたい わ はたら
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
じしゆてき とりくみ つと のぞ
、自主的な取組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

かじゆう ふたん きほんてき かんが かつ
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
かじゆう ふたん かくだいかいしやく ほう しゆし そこ こべつ
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
じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん じよう
事案ごとに、以下のアからオまでの要素等を考慮し、具体的場面や状
きよう おう そうごうてき きやつかんでき ほんだん ひつよう
況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

また、事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に
じぎようしや かじゆう ふたん あ ほんだん ばあい しょうがいしや
丁寧^{ていねい}にその理由を説明するものとし、理解^{りかい}を得るよう努めることが望ま
しい。その際には前述^{ぜんじゆつ}のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに
さい ぜんじゆつ じぎようしや しょうがいしや そうほう たが
相手の立場^{あいて}を尊重^{そんちゆう}しながら、建設的対話^{けんせつてきたいわ}を通じて相互理解^{つう そうごりかい}を図り、代替
そち せんたく ふく たいおう じゆうなん けんとう もと
措置^{そち}の選択^{せんたく}も含めた対応^{ふく}を柔軟^{たいおう}に検討^{じゆうなん}することが求められる。

- ア 事業への影響の程度（事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ウ 費用・負担の程度
- エ 事業規模
- オ 財務状況

(3) 合理的配慮の例

合理的配慮の例は、次のアからウまでのとおりである。

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
ごうりてきはいいりよ れい
じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、記載されている例は、
こと たよう こべつせい たか きさい れい
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
れい じ じぎようしや かなら じつし
ないこと、また、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当す
きさい れい いがい ごうりてきはいいりよ がいとう
るものがあることに留意^{りゆうい}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
ごうりてきはいいりよ ていきようぎ む いはん がいとう かんが れいおよ がい
当^{とう}しないと^{かんが}考えられる例については、次のエ及びオのとおりである。こ
れらの例についても、記載されている例はあくまでも例示であり、合理
れい きさい れい れい じ ごうり
的配慮^{てきはいいりよ}の提供義務違反に該当する^{ていきようぎ む いはん がいとう}か否かについても、個別の事案ごとに
いな こべつ じあん

ぜんじゆつ かんてんとう ふ ほんだん ひつよう りゆうい
、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

。

ア 物理的環境への配慮の例

(ア) 段差がある場合に、車椅子・歩行器利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。

(イ) 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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。

(ウ) 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、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

(エ) 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、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。

(オ) 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

(カ) 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。

(キ) 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。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。

イ 情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例

(ア) 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、拡大文字、コミュニケーションボードの活用、触覚による意思伝達等による多様なコミュニケーション、振り仮名や写真、イラスト等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。

(イ) 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・資料や、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等触ることができないもの（確認できる模型や写真等の提供等）、聞こえにくさに対応し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（手のひらに文字を書いて伝えるなど）、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など）等を行う。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。

(ウ) 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。

(エ) 書類記入の依頼時に、記入方法等を障害者の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。障害者の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

(オ) 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。

(カ) 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

ウ ルール・慣行の柔軟な変更の例

(ア) 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。

(イ) 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

(ウ) スクリーン、手話通訳者、板書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。

(エ) 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

さとう しょうがいしや ばあい きんちよう かんわ とうがいしやしょうがいしや せつ
作等がある 障害者の場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説
めい じよう しょうがい とくせい しせつ じようきよう おう べつしつ じゆんび
明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

- (オ) しょうがい とくせい おう きゆうけいじ かん ちようせい ひつよう き きとう
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等の
しょう きよかとう おこな
使用の許可等を行う。

エ ぐうりてきはいりよ ていきようぎ む いはん がいとう かんが れい
合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- (ア) しけん う さい ひつき こんなん きき しょう もと
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
もうしで ばあい きき もちこ みと ぜんれい
申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないこ
りゆう ひつよう ちようせい おこな いちりつ たいおう ことわ
とを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断る。

- (イ) かいじようない いどう さい しえん もと もうしで ばあい
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
かのうせい けんとう しえん ことわ
可能性を検討せず、支援を断る。

- (ウ) でんわりよう こんなん しょうがいしや でんわ いがい しゆだん かくしゆてつづき
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
おこな たいおう もと ばあい じしや じよう とうがいて
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
つづき りようしやほんにん でんわ てつづきかのう
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
りゆう かい でんわとう
ることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等
だいたいそち けんとう たいおう ことわ
の代替措置を検討せずに対応を断る。

- (エ) かいじよ ひつよう しょうがいしや こうざ じゆこう あ かいじよしや どうせき
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
をもと もうしで ばあい とうがいこうざ じゆこうしやほんにん さんか
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
りゆう じゆこうしや しょうがいしやほんにん こ
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
べつじじよう こうざ じつしじようきようとう かくにん いちりつ かいじよしや
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
どうせき ことわ
同席を断る。

- (オ) じゆうせき かいさい よてい じやくし しょうがい
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
しや ばんしじょう み せき じゆこう きぼう
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
もうしで ばあい じぜん ざせきかくほう たいおう けんとう
する申出があった場合に、事前の座席確保等の対応を検討せずに
とくべつあつか りゆう たいおう ことわ
「特別扱いはできない」という理由で対応を断る。

オ ぐうりてきはいりよ ていきようぎ む はん かんが れい
合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- (ア) じぎようしや じぎよう いつかん おこな ぎようむ ていきよう
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
をもと ばあい ていきよう ことわ ひつよう はんい ほん
を求められた場合に、その提供を断る。(必要とされる範囲で本
らい ぎようむ ふざい かぎ かんてん
来の業務に付随するものに限られることの観点)

- (イ) ちゆうせんはんばい おこな げんていしやうひん ちゆうせんもうしこ て
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

つづき おこな こんなん り ゆう とうがいしようひん
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
べつ と かく ほ もと ば あい とうがいたいおう ことわ しょう
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。（障
がいしや もの ひ かく どうとう き かい ていきよう う
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）

(ウ) 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
しゅうだんじゅこう ないよう り かい むずか り ゆう たいめん こべつ
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
し どう もと ば あい とうがいたいおう じぎよう もくてき ないよう こと
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
ゆう とうがいたいおう ことわ じ む じぎよう もくてき ないよう
有していないため、当該対応を断る。（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）

(エ) 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
てん ぼとう こんざつじ し かくしやうがい もの てんいん たい てん
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
ない つ そ かいもの ほじよ もと ば あい こんざつじ つきそ
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
てんいん かいもの か と しょうひん じゅんび
ことができる旨を提案する。（過重な負担（人的・体制上の制約
むね ていあん か じゆう ふたん じんてき たいせいじよう せいやく
）の観点）

(4) 環境の整備との関係

ほうだい じよう こべつ ぼめん こ こ しょうがいしや たい
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
おこな ごう り てきはりよ てきかく おこな ふ とくていたすう しょうがいしや おも たい
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
しょう おこな じ ぜんてきかいぜん そ ち しせつ せつび か い
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
しひようじ し えん かいじよしやとう じん
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
てきしえん しょうがいしや えんかつ じようほう しゆとく りよう かつしん じようほう
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
こうじようとう かんきよう せいび じぎようしや どりよくぎ む
クセシビリティの向上等）を、環境の整備として事業者の努力義務
かんきよう せいび あたら ぎ じゆつかいはつ とうし ふたん けい
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負担の軽
げん ぎ じゆつしん ぼ どうこう ふ とりくみ き
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
たい めん しよくいん たい けんしゆう きてい
待される。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規程の
せいびとう たいおう ふく じゆうよう
整備等の対応も含まれることが重要である。

しょうがい り ゆう さ べつ かいしやう とりくみ ほう こうれいしや しょうがいしや
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
とう い どうとう 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
等の移動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
ていたすう しょうがいしや たいしやう じ ぜんてき そ ち きてい ほうれい もと
定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づくこ
かんきよう せいび かか しさく とりくみ ちやくじつ すず かんきよう せいび ごう
のような環境の整備に係る施策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ることが重要である。

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。合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例は次のとおりである。

ア 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

(ア) 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に、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、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する。（合理的配慮の提供）

(イ) 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（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を感じることをないように、ウェブサイトの改良を行う。（環境の整備）

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4 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（以下「障害者等」という。）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り相談窓口を整備すること、相談対応を行う担当者をあらかじめ定めておくこと等といった、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、障害者の性別、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、電子メール等障害者が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。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5 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や年齢等にも配慮しながら適切に対応し、また、障害者等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重要である。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。

加えて、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6 国家公安委員会が所管する事業分野に係る相談窓口

国家公安委員会が所管する事業分野に係る相談窓口は、その事業分野ごとに、当該事業分野における法第12条の権限に係る事務を所掌する課（警察庁の内部部局の課（課に準ずるものを含む。）をいう。）とする。