

基本方針改定に係る事業者団体等からの意見一覧

目次

社会福祉法人	全国社会福祉協議会全国保育協議会	1
一般社団法人	日本ショッピングセンター協会	7
	日本チェーンストア協会	12
	東日本遊園地協会	17
一般社団法人	日本旅客船協会	22
	東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社	26
公益社団法人	全国賃貸住宅経営者協会連合会	31
公益社団法人	全日本不動産協会	34
公益財団法人	日本賃貸住宅管理協会	38
一般社団法人	日本フランチャイズチェーン協会	41

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：社会福祉法人 全国社会福祉協議会全国保育協議会

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・「基本方針」3, 4ページについて、憲法第14条を特に重視するべきである。
- ・「正当な理由があるとしても、その状態を改善する手立てを積極的に講じること」を追記して頂きたい。

（事例等）

- ・昨年まで、法人内施設で支援学校卒業生を3年間雇用した。そこにはさまざまな苦勞もあったが、いい機会であった。自立できるような給与を支給したわけではないし、子どもたちの目はなかなか辛辣であった。しかしながら、われわれのすべての施設が何らかの障害のある人たちを雇用できるような制度設計が必要だと考える。
- ・入所児の保護者が両親とも難聴で、日々の会話、子どもの状況報告に職員が苦慮した。当初は他の保護者も対応に苦慮したようだ。会話に入れず、孤立したこともあり、当事者了解のもと難聴であることを他の保護者に周知、理解を求めた。面談や懇談会には手話通訳者をお願いした。慣れるまで1年近くかかり、保護者間でも口を見せて会話する事や、筆談、あいうえお表などを交え交流が広がり、4人のお子さんを育て14年間保育園に通われた。園内の行事には手話も交えた発表も数多くされた。また、携帯電話のメールの普及で、緊急連絡、保育の相談はメールを多く用いた。

1.(1) イについて

（事例等）

- ・法人内各施設に1名の精神障害のある方の雇用に努めている。入職時に、会議内でその方の卒業校からの情報(氏名、性格、なぜ保育所に努めたいと思ったか、保護者の思いなど)などを共有するとともに、また職員には処遇の内容も伝える。保育作業は、「保育室の片づけ、午前のおやつ、園児の介助、おやつ片付け、部屋の掃除、保育参加、部屋の片づけ、給食準備、園児の介助、給食片付け(お昼休憩)お昼寝の見守り、布団片付け、おやつ準備、部屋掃除、保育参加」が毎日ルーティーンになっており、緊急作業は行わない。2歳児クラスか、1歳児クラスでの作業と決めている。(20年近く勤務している職員もいる)

（御意見等）

- ・個人差、適応能力と捉えて、もう少し理解を深めるための個人情報公開を行えないかと考える。ハンデの大小は有るものの、誰にでもあるという認識を改めて持てば職場内で対応は出来ることが多いと考える。
- ・職場内でのプライベートの付き合い方は、職場とは別に第3者のレクチャーがあると良いと思う。

1.(1) アについて

(御意見等)

- ・趣味においても生活においても仕事においても、ハンデの有無、大小にとらわれず、様々なものにチャレンジする機会は多く合った方がよいと思う。生命的に危険なもの、物理的クリアが出来ないものを除き、行うべきと思う。

(事例等)

- ・障害者の就労支援の補助金制度に時間制限を設けず、8時間働いても補助制度を継続して頂きたい。3時間、4時間程度しか働けない方もいれば、8時間働きたい方もいる。8時間働ける方はその職場の仕事が肉体的疲労は有っても精神的な負担になっておらず、8時間就労が可能な方もいる。

1.(1) イについて

(事例等)

- ・就労している精神障害のある方から保育園で8時間働きたいと相談される。相談の中に「8時間働くことで社会保険、年金を収め、社会人として自立した気がする。家計の足しにもなる。自分の収入で自活したい」とあった。就労して1年半が過ぎ自信が有るのは、理解していた。職員等の話し合いの中で「しっかりしている反面、作業の態度と作業内容の完成度に難がある」、「他のパート職員と同じ仕事は任せるのは難がある(個々のボディケア、排泄介助など)」、「誰かが指導と管理をする継続的必要性は負担になる」などの意見が出された。その結果を踏まえ、本人と話し合いをしたが2年を経て退職された。

1.(1) ウについて

(御意見等)

1.(1) エについて

(御意見等)

- ・障害内容の公開は共に働く者にとっては必要になってくる。個人情報の問題と照らし合わせ、当事者と保護者理解のもと、同僚が障害内容を知ること、必要性、アドバイスの必要性、責任の持たせる範囲が変わってくる。出来る仕事は任せる、無理な仕事は任せない、常に見守りと声掛けをして悩む事の無いようにし、作業効率を上げることで双方の精神的負担を無くす。

(事例等)

- ・保育所の乳児の生活のためには、タオルをすすぐ、絞る作業がよくある、最初は絞れない方が多く練習してもらい、納得いく作業が出来たらあとは口を挟まないが、すすぎや絞りが甘ければやり直しは行ってもらう。また、最初に基本的約束として、みんなに挨拶をする事と作業で分からない事は職員に聞くことから指導する。全ての作業を丁寧に教える、出来たら任せる、能力的に無理なものは任せないで手伝い程度にして本人がやる意思があれば再度試みる。本人が仕事をしている役立っていると思える実感、職員からは仕事を任せて安心、仕事の割り振りで楽になったと思える実感が大切になる。その様なやり取りは2～3ヶ月程度続く。

1.(2)アについて

(御意見等)

- ・現状の同法への社会全般の理解の実態を鑑みたとき、「合理的配慮」の質が担保され、「過重な負担」の上限が改善されるには、国や地方自治体の積極的な関与が欠かせないと考えられる。しかし、ここで示されている「内閣府及び関係行政機関は、今後、合理的配慮の具体例を蓄積し、広く国民に提供する」、あるいは前段(2 基本的な考え方)にある「地方公共団体等」・・・については・・・対応要領の作成は努力義務」となっている等、その関与の度合いにおいて消極的な内容になっている点が気がかりである。

(事例等)

1.(2)イについて

(事例等)

- ・障害児の入所には施設に対する応諾義務があるため皆さん入所されてきますが、以前のように入所を希望される施設に事前に情報を頂きたい。適正な職員配置、適応した職員配置、物的準備の無い中、入所ありきで話が進む。個人情報保護などに拘らず、事前相談会を行い、情報を入手したい。その結果、職員の加配が遅れても職員間は潤滑に回り、対応する児童、保護者にもご理解いただける内容になる。

- ・ 4歳児で入園、最初は弱視と聞いていたが、4歳児後半で光は入るが全盲となる。前例が無かったため、入園時より職員を加配し保育を行っていたが、本児が賢く勤の良い子であったため過剰な介助無く園生活を送った。郊外でのお泊り保育などにも参加し、初めて行く場所は手探りで確認を行い活動していた。他児との関係も良好で本児が要望すれば手伝うが見守る姿勢もあり普段と変わらず自分の事は自部で行っていた。卒園まで休むことも無く過ごしたが小学校は盲学校に進学した。

1.(2)ウについて

(事例等)

- ・ 障害児の保護者が、自分のお子さんの障害を認めないが、自分の子ども専属職員を配置してほしいと、要望を出されたケース。
- ・ 施設の状況や保育方針などを知らず入所された後、役所で受けた説明と違う言って苦情になるケース。
- ・ 就学を迎え子どもの成長に不安を持たれた保護者から急に相談が増え、職員の残業時間が増える。子どもの成長状態を小学校に説明するための資料作成を要望するケース、卒園までにクリアしたい成長を要望されるケースなど。

1.(2)エについて

(御意見等)

- ・ 利用者の感情に対して、証拠となるものを示すのは非常に難しいものが有るとされる。

1.(2)オについて

(御意見等)

- ・ 意思の疎通やその障害への理解が十分でないことから誤解を招きかねず、コーディネートができる福祉職の配置があつてこそ、「障害者を、問題となる事務・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」を回避することができる。と考える。
- ・ お互いの立場や状況を理解しあうこと。事業者がすでに仕組みを持っていたとしても、その内容を障害者がどこまで理解しているか、丁寧なすり合わせが必要だと思ふ。
- ・ 障害のある人が必要なことを伝えるためにサポートする人(手話通訳等)の介在が必要。

(事例等)

- ・ 保育士不足で入園受け入れができない場合は仕方がないが、障害の程度で入園を断るケー

スも見受けられる。具体的な対応例を広く紹介し、一つでも多くの園が障害児の受け入れを増やす必要がある。観察保育までして断られる保護者の心情を察すると現状の受け入れ態勢を変えていく必要がある。

2.(1)について

(御意見等)

- ・保育所等への入所は応諾義務があるため、入園を認める。しかし、特定の施設に集中してしまうなどがあったケースにおいては行政の配慮が有ってもしかるべき。保護者の要望であっても一施設に集中することは施設運営に支障をきたす。また、個人情報保護を理解のもと情報共有は必要不可欠である。子どもの成長を確認し保護者と施設間のナビゲーションをしっかりと頂きたい。
- ・障害者の立場に立つという姿勢は当然であると思うが、翻って事業者側の受け入れ体制等をどこまで理解していただけるかが不安である。
- ・就労にあたり、支援学校からの相談をよく受ける。決め打ち的な実習ではなく本人の希望と力量を考慮しながらも様々な業種、同じ業種でも違う複数事業所で実習体験を行ってから受験させるべき。適応性は一概に判断できない。
- ・入職後は1～2年程度は障害者と保育所等と保護者との相談、連絡的・中間機関としての役割を担って頂きたい。(紹介元・支援学校など)
- ・仕事もではあるがプライベートを障害者が相談できる機関があると望ましい。(趣味、異性、家族内、お金など)

2.(2)アについて

(御意見等)

- ・それぞれの事業においてさまざまな場面があると思う。なるべく具体的に、しかし、それが汎用性をもって受け入れられるような啓発をしてほしい。
- ・「差別」は知ることから少しずつ段差が低くなるを考える。基本方針を具体的に表現するチャートや図式でわかりやすくする等、啓発の方法を募ることも啓発につながるのではないかと。
- ・法の周知を進めるとともに、共生社会をめざす意識を地域住民一人ひとりに持ってもらうための取り組みが必要である(政府広報を利用する等)。

2.(2)イについて

(御意見等)

- ・行政機関は、取り組みを行って事業者の事例を積極的に情報収集（訪問する等、現場の実態を掌握する）し、他の事業者に好事例を示してほしい。

3. について

(御意見等)

- ・保育所の職員体制では入所するすべての子どもが基本的に健康で生活できることが想定されている。近年発達障害に対しては対応が進みつつあるが、保育士等の加配制度も人手不足から十分な利用ができていない。しかしながら保護者が民間保育所への入所を希望し、かつ行政の委託意志が優先された場合、応諾義務の観点からも入所が必然となっている。基本方針にある「合理的配慮」は、事業者において努力義務とされているとはいえ、実態としては個別に実施される措置が整っていない状況で保育が行われていることも考えられる。また「過重な負担」についても、実現可能性の程度を行政が委託段階で把握すべきであり、事業者が当事者（保護者）に理解を求める経路を取るべきではない。行政機関においての法的義務が、公立保育所の守備範囲となるか不明ではあるが、公的な役割を明確にしつつ対応することが必要と考える。
- ・障害者は身体、知的、精神等とさまざまであり、障害の程度もそれぞれである。他者とのコミュニケーションが取れる人は、この内容で良いと思うが、障害によりコミュニケーションを取ることが難しく、仕事の継続もままならないこともある。そうした中でも、成功例にあるようなしっかりとした指導者がいると仕事の継続もできるようになる。また、体調の変化で欠勤が多くなることもある。こうしたことから、障害者雇用では、本人との直接雇用でしか認められていないが、作業所のような団体で受けられるようにできれば、重度の障害者も自身のペースで仕事ができるのではないかと考える。そうすると中小企業等においても、この仕事(清掃や片付け等)をという限定した仕事であっても仕事の依頼ができるのではないかと考える。こうしたことで就労の機会が確保でき、企業も障害者の担当者を決めたりすることの人材の教育や経費負担も無くなると思われる。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：一般社団法人 日本ショッピングセンター協会

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・ SNS を介した差別行為はどう取り扱うか。
- ・ 専門用語が多く、意味を調べながら時間をかけて読まなければ理解が難しいため、一般的な知識でも理解しやすい表現にしていただけると助かる。

（事例等）

1.(1) イについて

（事例等）

（御意見等）

- ・ すべて含まれるべき

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・ 抽象的でわかりにくい
- ・ 専門用語が多く、意味を調べながら時間をかけて読まなければ理解が難しいため、一般的な知識でも理解しやすい表現にしていただけると助かる。
- ・ 例えば、慢性的に赤字で求めるサービスを整備・提供出来ないという説明が事業を継続している中で断る理由となり得るのか、疑問に思った。
- ・ 「正当な理由」があつての各種機会の提供拒否事例や「正当な理由」とはみなされない場合の各種機会の提供拒否事例などの具体的事例の記載の記載が必要だと感じている。

（事例等）

- ・ 買い物に対しての過剰な同伴要請（売り場をずっと案内してほしい 等）
- ・ トイレの介助をしてくれないとの意見あり。（「ズボンを下ろしてほしい」との希望）
- ・ 施設改善要望（些細な段差の是正要請 バリアフリートイレの増設 優先・長時間使用）

どこまでが常識の範囲でどこまでが過重な負担の範疇になるかの判断が困難。

1.(1) イについて

(事例等)

- ・障害の判断が外見上できないにも関わらず、対応に不備がある、との指摘を受け対応に苦慮することがある。
- ・大人の障害者のお客様のおむつ交換をご希望のお客様より大人用のおむつ交換ベッドが館内に設置が無く、代替案として救護室のベッドをご利用いただくようご案内しましたが、館内に設置が無いのは差別であると強く非難されてしまった事がございました。

1.(1) ウについて

(御意見等)

- ・説明責任は果たすべきだが、資料の提示は必要ない
- ・仮に証拠となる資料を開示した上でもご納得いただけなかった場合の対応についても、事業者側の共通認識として明記すべきだと考えます。(毅然と対応する等)

1.(1) エについて

(御意見等)

- ・障害者側と事業者側が互いにできることできないことがある前提での議論が不可決
- ・段階を踏んで、複数回に渡り話し合いを行う

(事例等)

福祉車両ご利用のお客様のために専用駐車スペースの案内資料を準備し、適切にご案内を行えるように事前準備している

1.(2) アについて

(御意見等)

(事例等)

1.(2) イについて

(事例等)

- ・視覚障がいを持つ女性のご来館時に施設内をご案内する際、買い物の内容によって同性からの案内を希望されたが、女性スタッフが不在で対応ができなかった。

1.(2)ウについて

(事例等)

車イスを利用しなければならない従業員から執務エリアに近い箇所へのトイレ設置を希望されたが、コストの考え方から若干遠方になる既存の車イス用トイレを使わざる得なかった。障害の重さや、車イス利用の大変さを主張された。

- ・問い合わせ内容問わず、お客様より強く要望されると実際には正当な理由があったとしてもこちらからお断りすることが難しい時がある。

1.(2)エについて

(御意見等)

説明責任は果たすべきだが、資料の提示までは必要ないのではないか

1.(2)オについて

(御意見等)

- ・定期的に関連団体同士での意見交換が必要。
- ・段階を踏んで、複数回に渡り話し合いを行う。
- ・建設的と思われる対話の事例紹介。

(事例等)

2.(1)について

(御意見等)

- ・典型的な障害の種類における対応パターン例を提示いただきたい。
- ・障がい者の方が従事されている業務等、様々な企業事例をご提供いただけると、採用活動時に参考になる。
- ・お客様とトラブルに発展した時、事案に則ったアドバイスをいただいたり、仲裁のご協力

をいただくこと。

・関わるスタッフ全員が、そもそもの知識を持ち合わせていないことが殆どであるため、若いスタッフでも気軽に知識を身に付けられる場を設けていただくとありがたいです。また、相談の際は、障害者と事業者のプライバシーを守れる態勢があると躊躇せずに相談する事ができ、ハードルが下がると感じます。

2.(2)アについて

(御意見等)

教育に組込む。小学校等の授業で学ぶことで、障害者 = 多様性を認める社会の重要性について学ぶべきだと思います。

2.(2)イについて

(御意見等)

・オンラインでの動画(講演、研修)、SNS(Instagram等)
・「正当な理由」「合理的な配慮」「過重な負担」等の表現がどうしても抽象的な表現に終始してしまうため具体例を用いた判断軸を提供してほしい。
・「事例」と「基本的な対応策」がセットになったマニュアルの提供があれば有難い。

3.について

(御意見等)

・障害者差別を解消する取組は健常者へのサービス向上にもつながるものであるため、社会全体として必要なものと考えます。

・双方が配慮し、時に理由を説明する定めになってはいますが、理解ある事業者と理解ある障害者が前提になっている様に思え、仮に紛争事が発生した場合には解決機関が必要である様に思います。

・障害者対応として、ハードの改修時や新築時において、必要なハード的な要求の実現が、SC 事業者側、テナント出店者ともに、コスト面も含め、ハードルが高い場面があり、これを人の手助けで対応できるよう、より柔軟な運用が認められるようにして欲しい。

・主導線がエスカレーターだが、車いすやベビーカーの方はエレベーター経由で移動が必要な場合、どちらも近くにあるのが理想だが建築設計上の都合やコストの兼ね合いで2つが離れてしまっており、エスカレーターに無理やり乗ってしまい事故に繋がってしまうなどの事例も発生しているのではないかと？エレベーター導線の案内強化などの好事例の事業

者側での共有とともに、利用者側への注意喚起も必要だと感じている。

・インフォメーションスタッフや店舗スタッフ等が、障害者側から逆にパワハラ、セクハラに近い状況を強いられる場面も発生している。単なる個人の問題とは思われるが、必要以上の平等や要求を受けた際しっかりと抗弁できる法律や、体制、環境も整えて欲しい。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：日本チェーンストア協会

1.(1) アについて

（御意見等）

（事例等）

1.(1) イについて

（事例等）

（御意見等）

いわゆる間接差別等の事例や発生の背景等は多種多様ですので、概念を巡る議論より、まずは今後整備される相談窓口の知見やネットワークを生かした個々のケースの解決の積み重ねに注力すべきと考えます。

1.(1) アについて

（御意見等）

（事例等）

1.(1) イの回答をご参照ください。

1.(1) イについて

（事例等）

知的障害のあるお客様が靴を購入。きちんと接客をして納得いただきご購入されたものと捉えていましたが、後日、返品申し出。しかし、既にその靴は数日屋外で履かれたのがあきらかで返品を受けても再販は不可能。よって、サイズ違いとは異なり、使用後であったため返品をお断りしたところ、ご家族からおたくは「障害者基本法」を知らないのか、私は法令に精通している、何なら出る場所に出てもいいのだが、まずは会社の見解を聞きたいとの連絡がありました。

お買い物の段階で十分な商品説明や試着を行っていただきましたので、本来返品は受けられないケースでしたが、販売者側がそれを証明する術がないため、その時に限り受けることにしました。ただし、今後同様の申し出があった場合、返品は受けられない旨をご説明することになります。

「障害者基本法第27条、消費者としての障害者の保護」は、買い物時の適切な情報提供や

万が一詐欺行為に遇わないためのもので、このケースの対応はそれに該当しないと考えます。同時に法律名や法令に精通しているとの言葉に対し、対応したスタッフは困惑したのが正直なところです。この事例は、その時の印象が障害者に対する誤った先入観につながり身構えてしまわないよう社内報告と情報共有は慎重に行いました。

1.(1) ウについて

(御意見等)

上記、1.(1) イの事例の場合、接客対応の会話内容等を証明することは事実上困難で、ご理解を得られるよう誠実にご説明するのが事業者の基本姿勢になります。

個々の状況に最善な解決策を見つけ出すための建設的対話、相互理解につながるコミュニケーションを十分行うことが最優先であり、証拠となる資料の提示の必要性は、理解を得るプロセスの中で個々のケースに即して判断していくことが望ましいものであって、一律に応じることを追記することは適当ではないと考えます。

1.(1) エについて

(御意見等)

私たちは接客・販売に携わる仕事に従事する者として、一人ひとりのお客様にご満足いただくための行動を一番に考え、大切にしています。これを前提とし、合理的配慮を行う際、障害者本人或いはその関係者から意思の表明を受ける、ここが対話の出発点になります。よって意思の表明をしていただくことは重要であると同時に、意思の表明をしやすい環境づくりが事業者に求められていると認識しております。

また、合理的配慮は本来の業務に付随するものであることを踏まえ、緊急時を除いてどこまでが対象の範囲になるか等、当事者間の認識を合わせることも大切と考えております。

さりとて合理的配慮の内容は多種多様であり、ひとつひとつが個別具体的です。類似する事象はすべて同じ対応でよいと限りません。対応におけるトラブルの多くが対話の失敗が要因であることから、その場で起きている困りごとを解決するためには、固定観念や先入観を取り除き、どこにトラブルの原因があったかをきちんと認識したうえで、個別の状況への対応が必要だと思えます。よって、このような個々のトラブルを解消するしくみが重要であり、仲立ちする助言機関の機能を充実させ広く周知・活用を促すことで、建設的対話の一助になると考えます。

(事例等)

視覚障害のお客様からネットサイトリニューアルに伴うウェブアクセシビリティの不備について指摘を受ける。問題点を洗い出し、あらゆる方が利用されることを前提に変更・改修

し利用環境を整えた。

1.(2)アについて

(御意見等)

(事例等)

1.(2)イについて

(事例等)

車いす利用の女性のお客様からトイレまでの介助誘導を依頼され、ご案内したのち、個室で生理用品交換の依頼を受けました。付き添った流れから何度か対処してはりましたが、介助に携わったスタッフからお客様の生理用品交換も仕事の範疇なのではないかとこの相談があり対応に苦慮しました(ここでの対応は緊急性がないことを前提)。

事業者としては、専門知識や介助士資格のないものが直接身体に触れる行為をすることは、場合によって医療行為とみなされることも不安視しています。お客様自身がこのような状況になることを予め想定できるか否かは個別具体的に変わってきますので軽々にこうあるべきとは言えませんが、事業者としてはお客様のみならず、対応したスタッフにも労いの言葉を添えたうえで考え方やあるべき姿を説明し理解を得るという点で非常に悩ましい事案でした。

1.(2)ウについて

(事例等)

店舗のお問い合わせカウンターに来られたお客様がスタッフの様子を気にしているのですがなかなか声をかけてきません。気になったスタッフがお声がけすると、聞こえない、発語できないことに気づきました。スタッフはとっさに眉間を指でつまむしぐさとともに頭を下げ、ポケットからメモ用紙とペンを取り出し、「筆談でもよろしいでしょうか」と書いてお見せしました。結果、お客様の質問にお答えすることができ、担当したスタッフはお役に立ててよかったとほっとしたそうです。この小売店では、日ごろから接客時に必要な代表的手話をミーティングの場で復唱しており、それが実際に生かされた事例です。

さり気ない出来事ですが、コミュニケーション手段として経済的負担となる電子メモパッド等の物的準備を考える前に、コミュニケーションを取ろうとする姿勢がいかに重要かを学ぶ出来事でした。この経験からも、まず最優先すべきは相互理解につながる建設的対話だと考えます。

1.(2)エについて

(御意見等)

1.(1) ウ同様、個々の状況に最善な解決策を見つけ出すための建設的対話、相互理解につながるコミュニケーションを十分行うことが最優先であり、証拠となる資料の提示の必要性は、理解を得るプロセスの中で個々のケースに即して判断していくことが望ましいものであって、一律に応じることを追記することは適当ではないと考えます。

1.(2)オについて

(御意見等)

1.(1) エの回答をご参照ください。

(事例等)

1.(1) エの回答をご参照ください。

2.(1)について

(御意見等)

事業者は相談に慎重、躊躇いがあると考えられます。その背景には相談窓口がどこかわかりにくいことや事業者からみた困りごとを受け止めてもらえるのかといった不安が挙げられます。これらの懸念は、相談窓口の取り組みが動き出し、年数を重ね充実していくことで解消が進むと期待を寄せております。

サービスや支援の参考例を挙げると、雇用(障害者雇用促進法)の分野は事業者からの相談体制や支援が整備されており、複数の相談・照会先が設けられ一定の認知もされています。新たに障害者雇用を始めるケースでは公共職業安定所から丁寧な助言が受けられます。雇用の対応でわからないこと、迷うことがあれば、障害者就業・生活支援センターと連携ができ、企業が社内に対応できる人材を配置・育成しようと考えれば、障害者職業生活相談員、職場適応援助者(ジョブコーチ)の講習や養成研修といった場があります。このように目的に応じた支援体制は、障害者雇用義務や雇用率制度の法的影響力を差し引いても自発的に連携を強めコミュニケーションを深める基盤になっており、長年にわたり積み上げられた雇用分野の取り組みは相談体制に生かせるヒントになると考えます。

なお、このような幾層もの体制が敷かれた雇用分野であっても、双方の話し合いで解決に至らない場合、権限を有する者からの助言・指導・勧告、さらには障害者雇用調停会議による調停といった援助体制が組みられています。よって、障害者差別解消法に係るトラブルにおいても相談体制に加えて紛争解決体制は必要であり機能充実をお願いしたい、或いは相談体制にその機能を含めていただきたいと考えます。

2.(2)アについて

(御意見等)

障害を理由とする差別をなくす、状況に応じて適切な合理的配慮を提供することは啓発の重点項目です。これらは研修等の学習に加え、日々のOJT、実践経験を通して知識を習得します。ただ、ひとつひとつが個別具体的ゆえに前述の対話の失敗等が発生しています。啓発活動の成果発揮に向けては、先行して取り組む自治体の対応事例に学ぶ点があること、情報はすでにいつでも取れる状況にあることから情報活用がポイントになります。啓発活動は動機づけを切らさずに持続させることが大切で、受け手側にとって選択肢が複数ある、或いは耳目を集めるキーワードがタイムリーに発信されると関心が高まるのではないかと考えます。

2.(2)イについて

(御意見等)

事例の多くは成功事例でそれらの内容から活用のヒントを得ております。一方、失敗事例や解決に至らなかった事例、要するに失敗に学ぶ観点があってもいいのではないかと感じています。ネガティブになりかねない啓発事例を提供するのは現実的でないのかもしれませんが、生きた事例を活用する点では事業者にとって参考になると考えます。

3.について

(御意見等)

事業者への合理的配慮義務化に伴い、「配慮」という言葉からイメージされる柔らかい部分、これは気遣いや心配りと違い「調整」または「変更」であるとの指摘があることを承知しています。ただし、一人ひとりのお客様にご満足いただく行動を一番に考える私たちの立場からは、従事するスタッフの基本姿勢に気遣いや心配りが備わっているのが大前提であり、必須要件と考えます。

そのうえで、実際にどう対応するのか、対話を通して調整や変更の一致点を見いだすことが求められています。対応には、障害者と事業者、行政機関等と事業者といった当事者や関係者間だけではなく、広く国民全体の理解も必要です。

基本方針改定の議論と同時に国民への啓発・周知の取り組み進ちょく、機運の高まりが感じられるか等も意識しながら検討を進めていただくことをお願いします。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：東日本遊園地協会

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

特にありません。

（御意見等）

間接差別等についても注意すべき内容と考えられますので、差別の概念に含めて考えることは適当と考えます。なお、典型的な差別に比べて気づきにくいケースが多いと考えられ、ハラスメント教育とともに研修や勉強会などを通じて理解を深めていくことが大切と考えています。

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

障がい者利用基準を定め、障がいの内容に応じて利用できる遊戯機、付き添いなどの安全配慮に関するお願い事項などを整理しています。

仮にご利用をお断りする場合も、基準表に記載されている内容をご説明することでご理解いただいています。

ゴンドラについては、足の不自由な方の乗降時にはゴンドラを停止させて安全に乗降できるよう配慮していますが、観覧車は機器の構造上、頻繁に止めることが難しいため、障がいの度合い、付き添いの方が歩行支援できるかどうかなどを踏まえてご利用を判断しています。

1.(1) イについて

（事例等）

1.(1) アの事例と同様です。

1.(1) ウについて

(御意見等)

科学的な根拠や数値基準などを明確に説明できないケースも想定されるため、必ずしも明記する必要はないと考えます。丁寧なコミュニケーションにより理由を説明し、ご理解いただくことが重要と考えており、その際に、判断根拠や判断のための資料を提示することは相互理解に有益と考えます。

1.(1) エについて

(御意見等)

上記と重複しますが、丁寧なコミュニケーションにより、ご利用相談に積極的に対応するとともに、安全配慮への説明を行い、ご理解いただくスタンスが重要と考えています。その際、利用基準や付き添いの要否、その理由などを提示することは相互理解に有益と考えます。

(事例等)

(1) アの事例と同様になりますが、障がい者利用基準を定め、障がいの内容に応じて利用できる遊戯機、付き添いなどの安全配慮に関するお願い事項などを整理しています。仮にご利用をお断りする場合も、基準表に記載されている内容をご説明することでご理解いただくように努めております。

1.(2) アについて

(御意見等)

特にありません。

(事例等)

合理的配慮は事業内容、障がい者の性別、年齢及び障がいの状態などによって対応すべき度合いが異なることが予想され、一律の判断基準を設けることは難しいと考えます。

障がい者の受け入れで難しいのは障がい内容が多種あることだと思います。大きく分けますと身体的と精神的なものです。

障がいの度合は一般的に1種2種や1級2級に分けられますが、基準が分かりにくい点があります。アトラクションの利用の際は、障がい内容の把握と遊戯機の特徴を障がい者へ説明することが重要と考えています。

また、スタッフの気遣いで対応できるものは多額のコスト負担がなく導入できますが、遊戯

機を障がい者が利用できるよう対応するとなると、(障がい者の利用が少ないにもかかわらず)設備投資やスタッフ増員など事業者への過重な負担が想定されます。また、障害特性に応じた物理的な配慮(バリアフリーなど)を全て実施することは、遊園地の土地の形状なども考えると非常に困難であると考えております。

補助金などの手当てがあると特に設備面での積極的な対応がしやすくなると思います。

1.(2)イについて

(事例等)

安全性の観点から、遊戯機によって年齢制限や身長制限を設けていますが、これはすべてのお客様に共通しており、障がい者に対する性別や年齢による基準は設けていません。安全性への配慮から、機種によっては自立歩行ができるか(高所で緊急停止した場合に避難可能か)、シートベルト・安全バンドで体を保持することができるか(安全運行できるか)など障がいの内容に応じた判断基準を設けています。

1.(2)ウについて

(事例等)

特にありません。

1.(2)エについて

(御意見等)

(1) ウと重複しますが、数値基準などを明確に説明できないケースも想定されるため、必ずしも明記する必要はないと考えます。いずれにしても、丁寧なコミュニケーションにより理由を説明し、ご理解いただくことが重要と考えています。

過重な負担の基本的な考え方において、事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況等を考慮し、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との記載がありますが、「正当な理由」に比べて、客観的な説明が難しいと感じます。

1.(2)オについて

(御意見等)

まずは、事業者が合理的配慮の定義、趣旨を理解することが重要と考えます。しかしながら、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る

ることから、対応に戸惑う場面が想定されます。

事業者が適切に対応できるよう、具体的取り組み事例などの情報を事業者が得られやすい環境を整備していただくことは有用と思われま

(事例等)

特にありません。

2.(1)について

(御意見等)

正当な理由、合理的配慮、過重な負担の妥当性判断が難しい場面が想定されます。上記の通り、事業者が適切に対応できるよう、具体的取り組み事例などを提供していただくことは有用と考えま

2.(2)アについて

(御意見等)

例えば、厚生労働省がホームページで提供しているハラスメント啓発に関する情報は理解しやすいと感じています。法律の概要、定義、企業が取り組むべき内容、具体的事例、判断基準などをわかりやすく説明しており、社内研修や啓発活動でも活用しています。

従業員が法律の趣旨を理解し、また、適切に対応するための情報を共有することが差別の解消に役立つと考えています。

2.(2)イについて

(御意見等)

業種や場面によって取り組みは多種多様と思われま

3.について

(御意見等)

遊戯機の利用にあたっては安全性を最優先に考えております。差別的に取り扱わないという基本的な考え方を浸透させることに重点を置きながらも、安全上、利用をご遠慮いただいた方が適当と考える施設については、利用できない理由(危険性、故障の場合の救助の

困難性など)を丁寧に説明してご理解いただくことが適切と考えています。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：一般社団法人 日本旅客船協会

1.(1) アについて

（御意見等）

基本方針の「正当な理由の判断の視点」に「個別の事案ごとに、・・・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」とありますが、事業者と障害者との間で、認識が一致しない事例があることから、基本方針に置くか主務大臣が作成する対応方針に置くかは別として、判断基準をより具体的に、また、判断事例を出来るだけ多く示していただきたい。

（事例等）

船舶は、海等の水上を航行するものであり、万一の際も陸上の交通機関とは異なる対応や備えが必要となること、また、気象・海象（波、風、潮流、霧など）等により船体性能や操縦方法とは無関係に動揺することがあるなどの特性を有しております。

このため、障害者に限らず、安全（船舶の航行、お客様自身の健康状態のいずれも含む）への配慮の観点から、例えば長時間航行し、容易に陸上に接岸できない航路などにおいて、お客様の健康状態等により、乗船をお断りせざるを得ないケースも生じます。

しかしながら、お客様の気持ちやご理解と事業者側の理解とが必ずしも一致するとは限らず、ことに障害をお持ちのお客様との関係では、「安全の確保をするという正当な理由」と「障害を理由とした不当な差別」とのボーダーラインに対する認識の相違に苦慮する場合があることについて、会員事業者からの声が寄せられています。

1.(1) イについて

（事例等）

これまでに、当協会にはご質問のような事例について、会員事業者からの声は寄せられておりません。

（御意見等）

現在の基本方針においても、不当な差別の判断が難しいことから、仮に間接差別等新たな事項を差別の概念に含まれることになる場合には、明確な定義及び例示が必要ではないかと考えます。

1.(1) アについて

(御意見等)

1.(1) アの回答と同様です。

(事例等)

1.(1) アの回答と同様です。

1.(1) イについて

(事例等)

1.(1) アの回答と同様です。

1.(1) ウについて

(御意見等)

現行の基本方針では、「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、理解を得るように努めることが望ましい。」とされており、事業者においても障害のある方に理解を得るように努めていることから、現行のままの記載で良いのではないかと考えます。

1.(1) エについて

(御意見等)

観念論的なお答えで、回答として不相応かもしれませんが、お互いの立場・事情を尊重し、お互いが冷静さを保ちながら対話を行うことが重要と考えますが、その際にも、具体的な判断基準や事例を示されていることが、より建設的な対話につながると考えます。

(事例等)

これまでに、当協会にはご質問のような事例について、会員事業者からの声は寄せられておりません。

1.(2) アについて

(御意見等)

合理的配慮の範囲や過重な負担の考え方について、どこまでが合理的配慮にあたるのか、どこからが過重な負担にあたるのかその判断に苦慮することがあることから、基本方針に置くか主務大臣が作成する対応方針に置くかは別として、判断基準をより具体的に、また、判断事例を出来るだけ多く示していただきたい。

(事例等)

宿泊を伴う長距離航路に、介助者なしで単独乗船された方が、入浴、トイレ、食事などの介助について、船員に依頼された事例があるとの声が会員事業者から寄せられています。

1.(2)イについて

(事例等)

これまでに、当協会にはご質問のような事例について、会員事業者からの声は寄せられておりません。

1.(2)ウについて

(事例等)

宿泊を伴う長距離航路で、車椅子利用者から部屋までの介助要請があり、部屋までご案内しました。その後、ベッドへの移動やトイレの介助を依頼されましたが、同伴者もおられたのでお断りしましたところ、その対応に納得されなかった事例があるとの声が会員事業者から寄せられています。

1.(2)エについて

(御意見等)

現行の基本方針では、「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。」とされており、事業者においても障害のある方に理解を得るよう努めていることから、現行のままの記載で良いのではないかと考えます。

1.(2)オについて

(御意見等)

観念論的なお答えで、回答として不相応かもしれませんが、お互いの立場・事情を尊重し、お互いが冷静さを保ちながら対話を行うことが重要と考えますが、その際にも、具体的な判断基準や事例を示されていることが、より建設的な対話につながると考えます。

(事例等)

旅客船の場合には、予約受付の際に、身障者の方々のご要望に沿えるよう事前に打ち合わせを行い、スムーズに乗船いただいた事例があるとの声が会員事業者から寄せられ

ております。

2.(1)について

(御意見等)

相談窓口のサービスや支援に関しては、相談にとどまらず、相手方との仲裁的な機能を担っていただきたいという意見もあります。

なお、会員事業者からどこに相談して良いかわからないという意見が寄せられていることから、事業者からの相談の窓口について明確していただきたい。

2.(2)アについて

(御意見等)

事例の共有をいただけることが有益な啓発活動となると考えます。

2.(2)イについて

(御意見等)

事例集の冊子等を作成し、事業者に提供いただければ活用しやすいと考えます。

3.について

(御意見等)

特にありません。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：東日本旅客鉄道株式会社

東海旅客鉄道株式会社

西日本旅客鉄道株式会社

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・ なし

（事例等）

- ・ 特定のハンドル形電動車いすをご利用のお客様が特急列車をご利用される際、省で定める利用基準に基づきご利用をお断りしたものの、個別の運用で対応を求められる等、ご理解いただけない場合があった。

1.(1) イについて

（事例等）

- ・ なし

（御意見等）

- ・ 「間接差別」「関連差別」等の各々の定義は明確でないことから、これらを差別の概念に含めることについては、慎重に判断するべきである。仮に、それらを含める場合は、その定義を明確化するとともに、それらに関する「不当な差別」とは何かを、事例も含めて示していただきたい。

1.(1) アについて

（御意見等）

- ・ なし

（事例等）

- ・ 特定のハンドル形電動車いすをご利用のお客様が特急列車をご利用される際、省で定める利用基準に基づきご利用をお断りしたものの、個別の運用で対応を求められる等、ご理解いただけない場合があった。

1.(1) イについて

（事例等）

東日本旅客鉄道株式会社・東海旅客鉄道株式会社・西日本旅客鉄道株式会社

- ・ 特定のハンドル形電動車いすをご利用のお客様が特急列車をご利用される際、省で定める利用基準に基づきご利用をお断りしたものの、個別の運用で対応を求められる等、ご理解いただけない場合があった。

1.(1) ウについて

(御意見等)

- ・ 事業者として、お客様のご理解を得られるように丁寧にご説明するように努めるが、根拠となる資料には、経営機密に関することや、個人情報その他秘匿性の高い情報も含まれるため、それらを提示することは困難な場合があることをご理解いただきたい。

1.(1) エについて

(御意見等)

- ・ 建設的対話とは、あくまで相互理解を前提とするものとする。鉄道事業者としては、職員の研修等を通じて障害理解の促進に努めている。お客様の安全や列車運行等に影響が及ぶ等正当な理由があり対応ができない場合があることをご理解いただきたい。

(事例等)

- ・ なし

1.(2) アについて

(御意見等)

- ・ 「過重な負担の基本的な考え方」のところに、安全配慮の要素、事業継続の要素も追加することが必要であると考え。
- ・ 「合理的配慮は、行政機関等及び事業者の事務・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、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない」という考え方についての具体的事例等も示していただきたい。下記事例はこの点から合理的配慮には該当しないと考えられるところ、お客様のご理解を得られず対応に苦慮している。

(事例等)

- ・ バリアフリー設備が整備されている地下自由通路がある駅において、車いすご利用のお客様から、駅の改札内を通り反対側出口に行きたいとのご要望があった際に、地下自由通路があることを丁寧に説明したが、合理的配慮に欠けると主張されて対応に苦

慮した。なお、改札内の施設を利用する場合には、入場券の購入をお願いしている。

- ・ 視覚障害のあるお客様から駅敷地外の施設での所用に付き添ってほしいと依頼され、駅社員は可能な限りで対応してきたが、依頼の頻度が増え、一回あたりの所要時間も長くなっているため対応に苦慮している。

1.(2)イについて

(事例等)

- ・ 子ども用車いすの外見はベビーカーと区別がつきにくい部分があるが、ヘルプマークの併用等をいただいているお客様には、必要に応じてお声がけしている。引き続き、子ども用車いすの認知を広げてまいりたい。

1.(2)ウについて

(事例等)

- ・ 車いすをご利用のお客様又は視覚に障害のあるお客様等から、直近の列車への乗車を強く要望された場合において、降車駅での出迎えの準備ができていないため当該列車へ乗車できない旨を説明しても、ご納得いただけない場合があった。

1.(2)エについて

(御意見等)

- ・ 事業者として、お客様のご理解を得られるように丁寧にご説明するように努めるが、根拠となる資料には、経営機密に関することや、個人情報その他秘匿性の高い情報も含まれるため、それらを提示することは困難な場合があることをご理解いただきたい。

1.(2)オについて

(御意見等)

- ・ 建設的対話とは、あくまで相互理解を前提とするものとする。過去における一部の事象・事例をもって、いたずらに拡大解釈をしないことや、代替措置のご提案も含め、柔軟な選択肢を検討することが望ましいということなどを、障害者と事業者双方で共有することが必要と考える。

(事例等)

- ・ 車いすをご利用のお客様より「無人駅を毎日、平日に通勤で使いたいが可能か」とのご相談をいただいた際、無人駅において毎日の対応については困難であると想定され

たが、隣の有人駅を利用するといった代替案がお客様から示され、結果として事業者の介助による車いすでの乗降を伴う列車通勤が可能となった。

2.(1)について

(御意見等)

- ・ 行政機関においては、事業者が対応に苦慮した事例を集約していただき、その事例に対する適切な対応方法も含めて定期的に共有していただきたい。
- ・ 法施行後、判例の積み上げもない状況において、お客様からのご相談が増えると想定され、また事業者と個々の障害者との認識の違いから、現場における混乱が生ずる可能性もある。そのため、行政機関においては、障害者と事業者間の相互理解を促進し、建設的な対話を実現するために、地域の相談窓口等において中立的な立場から紛争解決のサポートをしていただきたい。また、サポートいただく際には、事業者側からの相談を受ける体制の充実をより一層、図っていただくとともに、行政機関としての考え方やその判断に至った理由などをお示しいただきたい。

2.(2)アについて

(御意見等)

- ・ 政府機関や自治体等において、広く「心のバリアフリー」の重要性の周知および広報活動を継続的に実施していただきたい。

2.(2)イについて

(御意見等)

- ・ 相談窓口寄せられた事例について、その背景なども含めて出来るだけ具体的かつタイムリーに提供していただきたい。
- ・ 現場の目線から、注意が必要な言動をお示しいただくとともに、正当な理由、過重な負担であると判断された事例や、「建設的な対話」が行われた事例などを提供いただきたい。

3.について

(御意見等)

- ・ 「合理的配慮」・「過重な負担の無い範囲」等の判断基準を分かりやすく示したガイドライン等を整備していただきたい。また、その際には地域の特性や事業者の特性

東日本旅客鉄道株式会社・東海旅客鉄道株式会社・西日本旅客鉄道株式会社

(鉄道、バス、航空等)を踏まえて検討していただきたい。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会

1.(1) アについて

（御意見等）

・基本方針 P3(2(1)イ)「正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について」は「問題となる」の表現が分かりにくく気になります。「正当な理由なく、障害者に対し、事務・事業を実施する上で」の表現の方が分かりやすいのではと思います。

・どのような場合が不当な差別的取り扱いなのか、合理的配慮となるのか、事例を中心とした業界別のガイドラインで表現の問題まで取り上げていただきたい。例えば、バリアフリーを考慮していない賃貸住宅への入居希望があり、安全面の観点から入居をお断りすることもあると思うが、表現によっては差別になるなど。

（事例等）-

1.(1) イについて

（事例等）-

（御意見等）-

1.(1) アについて

（御意見等）

・基本方針 P4(2(2))「障害者に対して、障害を理由として」は「障害者に対して、障害のみを理由として」の方がより明確になると思います。

（事例等）-

1.(1) イについて

（事例等）

・電動車いすは重量があり、住戸内の床の補強をしないと入居することができない。多額の費用がかかるために断ると補強を強く要望（主張）され困惑しました。この場合、理解が得られない場合、業界別ガイドライン等で具体策を示すか、それを正当な理由かどうか判断をするような機関等があると理解を得られやすいと思います。

・車椅子使用の障害者が物件確認後入居されたが、その後スロープの改修等を強く要求された。入居後の状況の変化により入居時の建物、設備では生活の質が低下する状況になることもありえますが、このような場合「正当な理由」の考え方に入居当初と違いはありますか。

1.(1) ウについて

（御意見等）

・証拠となる資料については事業者として準備することは、特に一般家主や中小の事業者にはハードルが高すぎ、難しいと思います。資料の事例等を示していただき、それでも対応ができるかは事業者次第だと思います。

1.(1) エについて

(御意見等)

・両者が最初から対立した議論ではなく、対等な対話を行うために、行政機関等を含め、コーディネーター等が関与することが必要。

(事例等) -

1.(2) アについて

(御意見等)

・基本方針 P6 (3(2)) 過重な負担の基本的な考え方の事例の

○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)

は「に影響を及ぼす」等の表現にできないでしょうか。

(事例等) -

1.(2) イについて

(事例等) -

1.(2) ウについて

(事例等) -

1.(2) エについて

(御意見等)

・証拠となる資料については事業者として準備することは、特に一般家主や中小の事業者ではハードルが高すぎ、難しいと思います。(再掲)

1.(2) オについて

(御意見等)

・両者が最初から対立した議論ではなく、対等な対話を行うために、行政機関等を含め、コーディネーター等が関与することが必要。(再掲)

(事例等) -

2.(1) について

(御意見等)

・基本方針 P9 「障害者差別の解消を効果的に推進するには、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応じる」について事業者からの相談への対応も必要なことから「障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族、その他事業者等の関係

者からの相談等に的確に応じる」の表現を希望。 啓発活動(1)に共通

・相談窓口については県、政令市だけでなく小さな基礎自治体においても設置を推進していただきたい。また、中立的な立場での相談対応のために、国としてマニュアルやQ・A等の整備を進めていただきたい。(相談をすることで人的、経済的な負担の増加につながると認識されないように)

2.(2)アについて

(御意見等)

・事業者における研修について、特に中小の事業者では自社研修が難しいため、自治体からの講師派遣や研修動画配信等の対応を検討していただきたい。

2.(2)イについて

(御意見等)

・WEBでの提供はもちろんです、WEB利用が難しい方々のためにパンフレット等を活用した周知が必要。

3.について

(御意見等)

・「国土交通省所管事業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」についても、事例を充実させ、表現の問題まで詳細に取り上げた方がよいと思います。

・業界内でも賃貸、売買等の業種別に、本件に関する専門的な指導を行ったり、正当な理由や合理的配慮なのかどうかの相談や一定の判断をしたり、仲裁(ADRまでは必要ない)するような機関が必要と考えます。

・差別解消のためには、何よりも障害者と事業者が敵対的な意識にならず、対等な関係を意識し取り組んでゆくことが重要と考えます。そのためには「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を実現するために」と記載してあるように、障害当事者と事業者だけでなく、基本方針が直接関係ないと考えている多くの方々へ如何にして周知し、理解を得ることの重要性をわかりやすく丁寧に記載していただきたい。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益社団法人 全日本不動産協会

1.(1) アについて

（御意見等）

現行の記載に追記すべき点、又は記載を変更すべき点、いずれも特にございません。

（事例等）

特に承知しておりません。

1.(1) イについて

（事例等）

特に承知しておりません。

（御意見等）

「差別」の定義や概念について論じることはできませんが、一見配慮をしているか、あるいは少なくとも不当な差別をしていないとの外観があっても、結果として受け手側から不当な差別と同視される行為であれば、作為・不作為を問わずそれらについても改善すべき対象と考えるのが妥当ではないでしょうか。

1.(1) アについて

（御意見等）

事業者においてより具体的なケースを想定しながら積極的な取組みを図るうえで、この6年余りの経過の中でさらなる事例の集積があれば（基本方針に基づく「対応指針」としてでも）お示し願います。

（事例等）

特に承知しておりません。

1.(1) イについて

（事例等）

特に承知しておりません。

1.(1) ウについて

(御意見等)

事業者は「正当な理由」について、その根拠を示すことが必要と思われます。そのうえで、どういったものが「証拠となる資料」にあたるかわかりませんが、その用意・提供に際しても結局「過重な負担」と同じ考え方が当てはまるのではないのでしょうか。

1.(1) エについて

(御意見等)

相互に相手の立場を慮る姿勢が肝要だと考えます。そのために、事業者側では障害者本人やその家族・支援者らにおいて、どのようなことに苦慮しているか、またどのようなことを求めているかについて適切に把握したうえで、それに対し事業者として過重な負担とならない範囲で説明を行っていくことが必要ではないのでしょうか。

(事例等)

特に承知しておりません。

1.(2) アについて

(御意見等)

事業者においてより具体的なケースを想定しながら積極的な取組みを図るうえで、この6年余りの経過の中でさらなる事例の集積があれば(基本方針に基づく「対応指針」としてでも)お示し願います。

(事例等)

宅地建物取引の中でも特に賃貸取引の現場においては、現在、WEB 会議システムや VR を用いて、実際に来店することなく物件の内見から商談・申込みまで行い、かつ重要事項の説明もインターネットを利用して受けることができる、いわゆる「オンライン仲介」といったサービスを提供する事業者も徐々に増えていますので、アクセシビリティの向上につながっているものと考えられます。

1.(2) イについて

(事例等)

特に承知しておりません。

1.(2)ウについて

(事例等)

特に承知しておりません。

1.(2)エについて

(御意見等)

「正当な理由」に関して述べたのと同旨です。

1.(2)オについて

(御意見等)

1.(1) エと同じく、相互に相手の立場を慮る姿勢が肝要だと考えます。そのために、事業者側では障害者本人やその家族・支援者らにおいて、どのようなことに苦慮しているか、またどのようなことを求めているかについて適切に把握したうえで、それに対し事業者として過重な負担とならない範囲で合理的な配慮を行う取組みが必要ではないでしょうか。

(事例等)

特に承知しておりません。

2.(1)について

(御意見等)

窓口来所に限らず、電話・メールなど相談方法を拡げていただくこと、相談機関より事例に即しより多くの情報(対応例や説明の仕方など)を取得できることが望ましいです。心配なことは特にありません。

2.(2)アについて

(御意見等)

事業者への啓発・情報共有を図るうえでは、行政機関より事業者団体等に対し定期的に具体事例等の報告・周知を行い、それを団体から各加盟事業者へ展開する仕組みをつくる必要があると考えます。これにより、各事業者において、障害者に対する合理的配慮が

「日常業務の中で生じ得る当然の一場面」として認識されることに繋がるのではないのでしょうか。

2.(2)イについて

(御意見等)

形式的なことではあれば情報の一次取得者(事業者団体等)から所属会員等へ副次的に展開しやすくするため、紙ではなくデジタルデータ(メールのテキストデータや資料のファイルなど)で配信していただきたいと思います。

3.について

(御意見等)

当協会でもSDGsの理念に賛同し各種の取組みを行っておりますが、本基本方針の改定はまさにSDGsで謳われる「誰一人取り残さない」ことを目的とした重要な施策と考えられますので、この点への言及要否についてご検討いただければと思います。

「障害者団体ヒアリングにおいて提出された事例」中、視覚障害者というだけで住宅ローンの申込みを断られたとおぼしき件が紹介されていましたが、不動産の流通に携わる事業者団体としても、住宅取得を望む消費者が不当にその機会を閉ざされることのないよう、基本方針や細目的な対応指針が積極的かつ適切に活用されることを望みます。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

実際の事例は特にありません。

（御意見等）

「間接差別」、「関連差別」、「複合差別」等も差別の概念に当然該当するものと考えます。

1.(1) アについて

（御意見等）

特に意見はありません。個別の正当事由はそれぞれの業界が監督官庁と調整する必要があります。

（事例等）

実際の事例は特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

2階建てで移動が階段のみの賃貸物件において、賃貸借契約中に2階に住む入居者が身体障害者になった場合、本来ならば、正当な理由である構造上の問題で、エレベーター等の設置ができない中、管理会社が賃貸人と調整し、空室の1階部分に移ってもらった事例。

1.(1) ウについて

（御意見等）

可能な限り応じるべきと思いますが、エレベーターを設置することができないなどの建

物構造上の問題は、賃貸人と相談してどのような資料を出せばいいのか判断に迷うと思われま

1.(1) エについて

(御意見等)

合理的配慮につき、障害者と事業者双方の理解が求められます。そのために制度の周知徹底が必要です。

(事例等)

平成 25 年の改正の時は、行政の資料とは別に、業界団体として独自にその業界会員向けにリーフレットを作り、個別の推進を図りました。

1.(2) アについて

(御意見等)

合理的配慮を行う事例として、IT 技術を活用した文言を追記してはいかがでしょうか。例えば、『筆談、読み上げ、手話「や IT 機器」などによる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』のような記載です。

(事例等)

賃貸人や入居者が耳の不自由な身体障害者であった場合、IT 機器(iPad 等での意思疎通アプリ)を使い、コミュニケーションをはかった事例。

1.(2) イについて

(事例等)

賃貸管理業において、女性や子供等の年齢や性別において、合理的配慮の事例がありません。

1.(2) ウについて

(事例等)

過重な負担の説明にあたり、実際の事例はありません。

1.(2) エについて

(御意見等)

特にありません。

1.(2)オについて

(御意見等)

合理的配慮につき、障害者と事業者双方の理解が求められます。そのために制度の周知徹底が必要です。

(事例等)

平成25年の改正の時は、行政の資料とは別に、業界団体として独自にその業界会員向けにリーフレットを作り、個別の推進を図りました。

2.(1)について

(御意見等)

「正当な理由」や「加重的負担」に対し、障害者に理解を得るためにどのようにどこまで説明すればよいのかをアドバイスがあると事業者は活用すると思います。

2.(2)アについて

(御意見等)

障害者差別解消支援地域協議会が総合的に課題を吸い上げ、解消に向けて取り組めば、差別解消に役立つと思います。活動に期待しております。

協議会には、地域の支援に前向きな人が地域行政と一緒に活動するものと思われるので、強い意志のある方を登用して力を発揮してもらうことが差別解消に役立つものと考えます。

2.(2)イについて

(御意見等)

各行政機関のホームページへ文書やリーフレットの掲載だけでなく、動画で事例を提供してもらえると各業界団体も活用しやすいと考えます。

3.について

(御意見等)

特にありません。

(以上)

基本方針に関する御意見等（資料1 ヒアリング項目への回答）

団体名：一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

店舗/地区事務所によっては2階や3階に所在しているが、エレベーター設備がないところもあり、身体的な障がいのある方が実際には就労できない可能性があります

（御意見等）

特にありません。

1.(1) アについて

（御意見等）

特にありません。

（事例等）

特にありません。

1.(1) イについて

（事例等）

特にありません。

1.(1) ウについて

（御意見等）

正当な理由について根拠を交えて説明することには異存ありませんが、小売店舗において証拠となる資料を求められたとしても必ずしも応じることはできない旨ご理解いただきたい。

1.(1) エについて

(御意見等)

コンビニエンスストアについてはフランチャイズで展開している為、チェーン全体の対応として本部との対話を行うことをご了承いただきたい。

(事例等)

特にありません。

1.(2)アについて

(御意見等)

「合理的な配慮」や「過重な負担」の判断は企業により大きく異なってしまう懸念もあるため、当協会加盟のコンビニエンスストア全体で積極的に情報交換等実施したいと考える。

(事例等)

特にありません。

1.(2)イについて

(事例等)

特にありません。

1.(2)ウについて

(事例等)

立地条件(ビルイン等)や家主意向により単店としてはスロープ等設置できない場合もございます。

1.(2)エについて

(御意見等)

過重な負担について根拠を交えて説明することには異存ありませんが、その証拠となる資料を求められたとしても必ずしも応じることはできない旨ご理解いただきたい。

1.(2)オについて

(御意見等)

コンビニエンスストアについてはフランチャイズで展開している為、チェーン全体の対応として本部との対話を行うことをご了承いただきたい。

(事例等)

特にありません。

2.(1)について

(御意見等)

相談窓口の一層の充実とともに、障害者・事業者が双方の事情を正しく理解した上で建設的な対話ができるようなサポートをお願いしたい。

2.(2)アについて

(御意見等)

特にありません。

2.(2)イについて

(御意見等)

障害を理由とした差別の事例だけではなく、不当な差別的取扱いにおける「正当な理由」や合理的配慮における「過重な負担」についての具体的事例の収集・開示をお願いしたい。

3.について

(御意見等)

基本的に店舗において障害を理由に商品・サービスの提供をお断りすることは無いと考えます。しかし、コンビニエンスストアが社会インフラの一部となっている今、店舗では多種多様なサービスを提供していますので、全ての機器や設備において即時的に「合理的な配慮」をご提供できない場合もあると思われ、その点はご了承いただきたい。

店舗従業員が個別対応できるよう、協会として加盟コンビニエンスストア本部に働きかけを行なっていきます。

(以上)