

障がい者差別解消のための相談対応のフロー

流れについて

○相談内容としては、以下が考えられます。

1. 不当な差別的取扱いにかかる相談
2. 合理的配慮の不提供にかかる相談

【合理的配慮とは】

障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で社会的障壁を取り除くために必要な工夫や変更を行うこと

【不当な差別的取扱いとは】

障がい者として、正当な理由がないにもかかわらず、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすること

○流れ全体について

各窓口における実情に応じて可能な範囲において対応を図ります。合理的配慮の提供については、建設的対話による相互理解を目指します。

【建設的対話による相互理解について】

例えば、相談者の希望が完全に満たすことは相手側にとって過重な負担になるため、負担が重すぎない範囲でできる別のやり方を提案するなどの対話を進め、互いに理解を得ることを目指します。

○初動期の対応については、以下が考えられます。

- ・主訴の確認
相談にかかるポイントや最も望んでいることを整理して確認します。
(例)障がいを理由に入店ができなかった。
- ・状況の確認
主訴を取り巻く状況について、可能な限り確認します。
(例)断言や経過の説明が不明確な場合、再度尋ねるなど状況確認します。
- ・対応策の提案(必要に応じて)
建設的対話による相互理解に向けて対応策を提案します。
(例)事業者側にとって対応可能と思われる手法を提案します。
(例)相談者に、趣旨を説明して、理解を得ます。

初動期の対応で、解決(相互理解)を図ることが難しい場合やより適切な対応策について

アドバイスが必要とする場合
⇒基幹相談支援センターに支援・協働・アドバイスを依頼します。
⇒依頼にあたっては、所定の様式により行います。また、支援を依頼する希望部署があれば、所定の様式に記入します。

○基幹相談支援センターは、依頼があった機関に対して支援・協働・アドバイスを行います。支援等にあたっては、必要に応じて基幹相談支援センターが事例検討会議を開催し、関係者を招集して、今後の支援等の方針を検討します。対応としては、以下が考えられます。

【支援例、協働例】

(例)事業者にまで出向いて説明を行う必要が生じた場合などの困難ケース
⇒困難な部分について、基幹相談支援センターが対応します。

(例)事業者等既存の相談支援機関以外の部署との調整を図る必要性が生じた場合
⇒その部分について基幹相談支援センターが対応します。
⇒本市内の他部署との調整が生じた場合には、障がい福祉課が中心に調整します。

(例)既存の窓口担当者において相談者に説明したが理解が得られない場合
⇒既存の相談窓口で対応が難しい部分について、必要な調整を行ったうえで基幹相談支援センターが関係機関と連携又は協働して相談者に対して理解を求めます。

【アドバイス例】

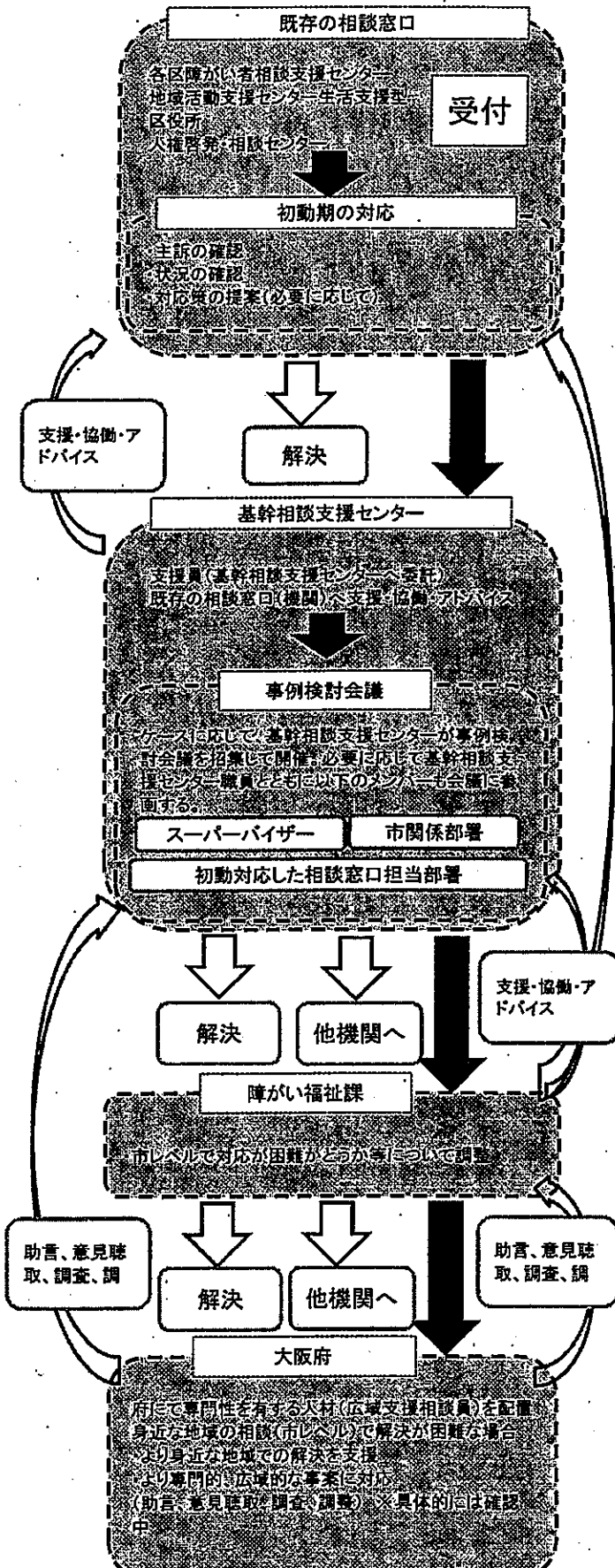
(例)不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する考え方について、既存の相談窓口へ情報提供したり、好事例について紹介します。

○障がい福祉課等は、基幹相談支援センターと連携して状況に応じて初動期から支援・協働・アドバイスに加わるなど、全体として円滑な対応となるよう取り組みます。対応としては、以下が考えられます。

(例)事業者まで出向いて説明を行う必要が生じた場合など、基幹相談支援センターのみによる対応が難しい場合
⇒同行するなどの対応を図ります。

(例)困難ケースなどについて
⇒事例検討会議に出席して協議します。

(例)市町村レベルでの調整が困難と思われる場合
⇒大阪府に対して助言、意見聴取、調査、調整のための依頼と調整を図ります。



※ 市職員による差別的行為等にかかる相談・苦情窓口は別途 (市役所各所属に設置)

条例による相談、紛争の防止・解決の体制整備のイメージ図

※ 法第8条に規定する相談事案に対応するもの。条例では、広域支援相談員・大阪府障害者差別解消協議会、実効性の確保のための措置を規定。

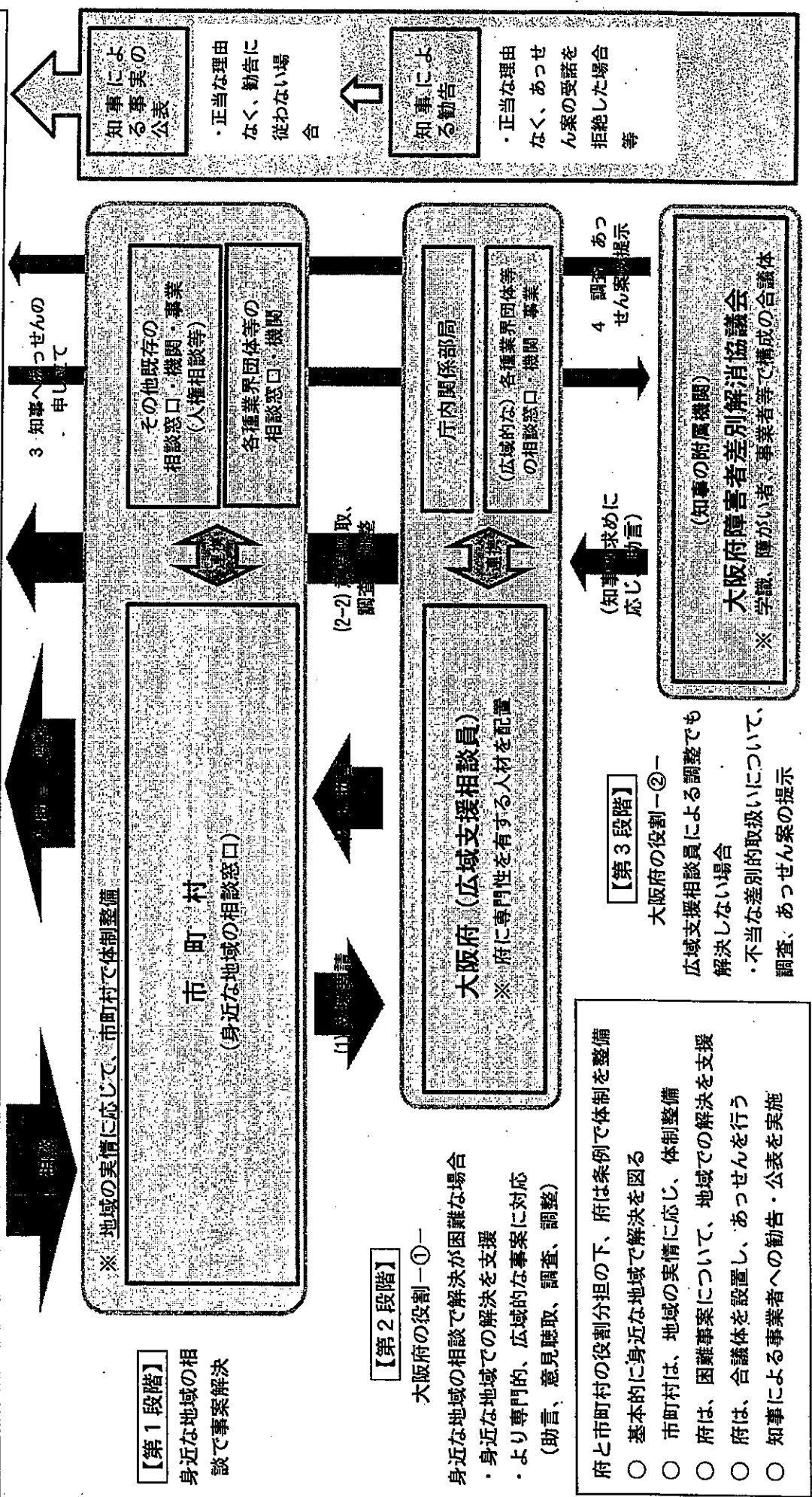
相談(話し合い・建設的対話)による解決

相談者(事案の当事者)

障がい者等(障がい者、家族、支援者)

事業者

※ 事業者からの相談にも対応。但し、あっせんの申し立ては障がい者等からのみで、不当な差別的取扱いに係る事案に限る。



【第1段階】
身近な地域の相談で事案解決

【第2段階】
大阪府の役割①—
身近な地域の相談で解決が困難な場合
・身近な地域での解決を支援
・より専門的、広域的な事案に対応
(助言、意見聴取、調査、調整)

府と市町村の役割分担の下、府は条例で体制を整備

- 基本的に身近な地域で解決を図る
- 市町村は、地域の実情に応じ、体制整備
- 府は、困難事案について、地域での解決を支援
- 府は、合議体を設置し、あっせんを行う
- 知事による事業者への勧告・公表を実施

【第3段階】
大阪府の役割②—
広域支援相談員による調整でも解決しない場合
・不当な差別的取扱いについて、調査、あっせん案の提示

(知事の附属機関)
大阪府障害者差別解消協議会
※ 学識、障がい者、事業者等で構成の合議体

知事による事実の公表
・正当な理由なく、勧告に従わない場合

知事による勧告
・正当な理由なく、あっせん案の受諾を拒絶した場合等

大阪府作成資料
実効性の確保のための措置

【× 毛】

相談日： H 年 月 日

障害者差別解消法にかかる
相談受付票

相談窓口	() 区	
受付No		受付対応者
障がい	身体 難病 知的 児童 精神 その他	

ふりがな				相談方法	
当事者氏名				来所 ・ 電話 ・ 訪問 ・ 文書 ・ FAX	
身障手帳 種 級				生年月日	年 月 日
難病 (疾患名)				年齢 (歳)	性別 (男・女)
療育手帳	A	B1	B2	現住所 〒	
精神福祉手帳	1級	2級	3級	TEL (自宅) () -	
障がい名				TEL (携帯) () -	
				FAX () -	
				E-mail	
ふりがな				★対応策の提案にあたり、	
相談者氏名				1 名前を示しての対応に同意する	
				2 名前を示しての対応に同意しない (匿名を希望)	
住所				3 2の場合、相談者が特定される可能性に同意する	
TEL ()				4 2の場合、相談者が特定される可能性に同意しない	
FAX ()				(相談者に確認の上で該当する番号に○をつける。)	
				※4の場合、相談対応を継続できない旨を説明すること	
分類	<input type="checkbox"/> 商品・サービス <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 医療 <input type="checkbox"/> その他				
特記事項					
◇相談内容					

障がい者差別解消にかかる支援等依頼票

大阪市障がい者基幹相談支援センター 様

平成 年 月 日

受付所属(事業所)名:

職名:

氏名:

電話番号:

メールアドレス:

初回受付日	平成 年 月 日
相談者の属性	障がい者(本人)・家族・支援者・相談支援事業者・事業者・その他()
障がい者の場合	障がい者手帳の有無(有・無) 手帳の種類/等級(/)
事業者の場合	業種() (個人事業者 / チェーン店 (市外にも事業所 有/無))
性別	男 ・ 女
年齢	10代以下 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代以上 ・ 不明
分類	不当な差別的取扱い ・ 合理的配慮の不提供 ・ その他()
相談内容の概要 ・相談の主訴 ・この間の調整経過 等を時系列で簡潔にご記入ください。	
支援等の要請理由及びその内容 ・基幹相談支援センター等に支援、協働、アドバイスなどを要請する理由とその要請内容について簡潔にご記入ください。	
事例検討会議に関する希望等	・開催希望の時期(例:すみやかに/○の確認後/基幹センターに任せる) ・会議出席希望者(例:障がい福祉課/弁護士/基幹センターに任せる) について、希望等があれば下記にコメントください。
添付資料(※)	有 . . 無

(※) 必要に応じて「対応記録」等を添付してください。(個人情報に該当する箇所は黒塗りにする等、ご注意ください。)

【× 毛】

職員対応要領にかかる

相談受付・対応記録票

所属	区・局・室
----	-------

相談年月日	平成 年 月 日	受付対応者	課・担当		
相談の方法	<input type="checkbox"/> 来庁 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 「市民の声」 <input type="checkbox"/> その他 ()				
相談者	ふりがな		連絡先	() -	
	氏名				
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ()			
<small>※可能な範囲で記載</small>	住所				
当事者	ふりがな		連絡先	() -	
	氏名				
	◇障がい※ <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 難病 () <input type="checkbox"/> その他 ()				
	<small>※可能な範囲で記載 ※相談者=当事者の場合は※のみ記載</small>	住所		性別※	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱いに関する相談 <input type="checkbox"/> 合理的配慮に関する相談 <input type="checkbox"/> 環境の整備に関する相談 <input type="checkbox"/> 上記以外の相談 ()					
【相談の概要】					
対応内容	<input type="checkbox"/> 特に説明や対応を求めるものではなかった（傾聴のみ） <input type="checkbox"/> 相談対象職員所属課又は事務事業所管課へ対応を依頼 ※次ページへ <input type="checkbox"/> 他の相談機関を紹介 ()				

相談引継日	平成 年 月 日	担当者	
所管課 による 対応	事実確認 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不実施 → 理由:		
	<input type="checkbox"/> 実施結果の概要		
	<input type="checkbox"/> 改善措置 (相談対象事実が確認された場合に実施)		
	<input type="checkbox"/> 再発防止措置 (相談対象事実が確認された場合に実施)		
	相談者への結果報告 <input type="checkbox"/> 実施 → 実施年月日: 平成 年 月 日 <input type="checkbox"/> 未実施 → 理由:		
結果報告 の方法	<input type="checkbox"/> 面会 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> その他 ()		
対応終了	平成 年 月 日		

課長	課長代理	担当係長	担当

Ⅲ 障害者差別解消法の概要

(目的)

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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資することを目的とする。

経緯は？

障害者施策に関しては、平成18年に国連において障害者の権利に関する条約が採択されるなど、近年、障害者の権利保護に向けた取組が国際的に進展してきたところ。

我が国においても、障害者権利条約の趣旨を踏まえ、平成23年に障害者基本法の改正が行われ、その第4条において、基本原則として「差別の禁止」が規定された。

本法は、差別の禁止に関するより具体的な規定を示し、それが遵守されるための具体的な措置等を定めることにより、この基本原則を具体化する法律として位置付けられるものであり、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するものである。（内閣府HP Q&A）

本法の名称について、「差別の禁止」ではなく「差別の解消」としている理由は？

本法においては、行政機関や事業者等における障害を理由とする差別を禁止するとともに、それを社会において実効的に推進するための基本方針や指針の策定等の措置や、相談・紛争解決の体制整備等の国や地方公共団体における支援措置についても定めており、これらを通じて差別のない社会を目指すものとして、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」としている。

（内閣府HP Q&A）

本法は、事業者でない一般私人の行為や個人の思想や言論も対象としているのか？

本法においては、事業者でない一般私人の行為や個人の思想、言論については、法により規制することは不相当と考えられることから対象としていない。一般私人については、第15条に規定する国や地方公共団体による啓発活動を通じ、本法の趣旨の周知を図っていくこととする。（内閣府HP Q&A）

障害者への誹謗中傷等、ネット上での書き込みは、本法により規制されるのか？

本法においては、事業者でない一般私人の行為や個人の思想、言論については、法により規制することは不相当と考えられることから対象としていない。ただし、国民に対して啓発を行っていくことは非常に重要と考えている。（内閣府HP Q&A）

本法で「障害を理由とする差別」の定義規定を置かない理由は？

個別の事案において特定の行為が差別に該当するか否かは、それぞれの事案に応じて個別具体的に判断されるものであり、本法では、「障害を理由とする差別」についてあらかじめ一律に定めることはしていない。

今後、本法に基づく対応要領や対応指針において具体的事例等を示すとともに、本法の施行後、具体的な相談事例や裁判例を積み上げていく中で、具体的にどのような行為が差別に当たり得るのかについて、国民の間で認識の共有が図られるよう、努めていくこととしている。

法施行3年後の見直しにおいて差別に関する定義を盛り込むかどうかについては、今後の具体的な相談事例や裁判例の集積を踏まえ、検討することになる。(内閣府HP Q&A)

(定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 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をいう。

二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体(地方公営企業法(昭和二十七年法律第二百九十二号)第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。)及び地方独立行政法人をいう。

四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。

イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関(内閣府を除く。)及び内閣の所轄の下に置かれる機関

ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法(平成十一年法律第八十九号)第四十九条第一項及び第二項に規定する機関(これらの機関のうちこの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)

ハ 国家行政組織法(昭和三十二年法律第二十号)第三条第二項に規定する機関(この政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)

ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法(昭和二十二年法律第七十号)第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条(宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。)の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。)

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人(独立行政法人を除く。)又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)をいう

法の対象範囲の考え方は？

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、即ち、「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。

また、特に女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する。

対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となる。（国基本方針）

「事業者 商業その他の事業を行う者」の範囲は？

個人か団体か、営利目的か非営利目的かを問わず、同種の行為を反復継続して行う者であつて、国、第二条第四号に規定する独立行政法人等、地方公共団体及び第二条第五号に規定する地方独立行政法人等を除いたものを指す。（内閣府HP Q&A）

事業を行う者の「事業」には、例えば、対価を得ない無報酬の事業や、社会福祉法人や特定非営利活動法人の行う非営利事業も含まれるのか？

本法における「事業」は、営利目的か非営利目的かを問わず、反復継続して行われる同種の行為であり、対価を得ない無報酬の事業や社会福祉法人や特定非営利活動法人の行う非営利事業も含まれる。（内閣府HP Q&A）

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)
第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

趣旨は？

本法では、教育、公共交通、医療、雇用、役務の提供、刑事手続等の行政機関による活動など、障害者基本法において「障害者の自立及び社会参加の支援等のための基本的施策」として規定されている分野も含めた広範な分野を対象としている。

なお、雇用分野については、本法の対象分野には含まれるものの、今国会で成立した障害者の雇用の促進に関する法律の改正法において、差別の禁止等の具体的な措置が定められることから、本法第3章に規定する差別の解消のための具体的な措置については、障害者雇用促進法の定めるところによることとしている。(内閣府HP Q&A)

「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮」とは？

本法第7条、第8条にいう「社会的障壁の除去についての必要かつ合理的な配慮」とは、障害者基本法第4条第2項を具体化するものとして本法に規定しているものであり、障害者が日常生活や社会生活において受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的な障壁を取り除くため、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べき措置である。

典型的な例としては、たとえば、乗り物への乗車に当たっての職員等による手助けや、筆談、読み上げ等の障害の特性に応じたコミュニケーション手段による対応、段差の解消のための渡し板の提供等が考えられる。

具体的にどのような行為が差別に当たり得るのかについては、今後、本法に基づく対応要領や対応指針において示すこととしている。(内閣府HP Q&A)

第5条に違反した場合どのような法的効力があるのか。第13条に規定する行政措置の対象となるのか？

第5条は事業者等の一般的な責務として「環境の整備」に努めなければならない旨を規定したものであり、第13条の行政措置の対象となるものではない。(内閣府HP Q&A)

事前的改善措置については、主務大臣による報告の徴収並びに助言、指導及び監督の規定(第12条)は適用されないが、事前的改善措置が不十分である場合、主務大臣は、必要な措置を講ずるよう指導等ができないのか？

第5条は、このような環境の整備が行われることが社会において差別の解消を推進していくに当たり重要であることから、本法において合理的配慮の提供が求められている行政機関等及び事業者に対する責務規定として環境の整備に努めるよう求めるものである。

本法においては、当該規定に係る主務大臣による指導等は規定していないが、例えば、バリアフリー法に基づく公共的施設や交通機関のハード面のバリアフリー化等、既存の法令に基づく取組については、当該法令に基づき所管大臣による指導等が行われることは考えられる。(内閣府HP Q&A)

いわゆるバリアフリー法や、放送法第4条第2項など、これまでも不特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の規定は存在しているが、これらとの第5条との関係は？

既存の法令に基づく不特定多数の障害者に対する「事前的改善措置」については、それぞれの法令の趣旨に照らし義務付け等の対象となっていることに加え、差別の解消の推進の観点から、本法第5条に規定する「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」としても位置付けられるものであり、本法及びそれぞれの法令に基づき積極的に推進されることが望ましいと考える。(内閣府HP Q&A)

合理的配慮の基本的な考え方は？

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、行政機関等及び事業者に対し、その事務・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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）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、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) 過重な負担の基本的な考え方」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。

現時点における一例としては、

・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮

・筆談、読み上げ、手話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をするなどの意思疎通の配慮

・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

などが挙げられる。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。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、実物の提示や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示のみでなく、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示が困難な場合には、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してい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（「第5」において後述）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。（国基本方針）

過重な負担の基本的な考え方は？

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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。行政機関等及び事業者は、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。

- ・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
- ・財政・財務状況（国基本方針）

環境の整備については？

法は、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（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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）については、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環境の整備として実施に努めることとしている。新しい技術開発が環境の整備に係る投資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れる。また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。

障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。（国基本方針）