

八王子市指定管理者における

差別解消に向けたガイドライン

福祉部障害者福祉課

平成28年4月 策定

【 目 次 】

1. はじめに	3
2. 経過	3
3. 不当な差別的取扱いの禁止	3
(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	4
(2) 正当な理由の判断の視点	4
(3) 不当な差別的取扱いの具体例	4
4. 合理的な配慮の提供	5
(1) 合理的な配慮の基本的な考え方	6
(2) 過重な負担の基本的な考え方	7
(3) 合理的な配慮の具体例	7
① 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例	8
② 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例	8
③ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例	9
5. 指定管理者としての心構え	9
6. その他	10
(1) 障害者の範囲	10
(2) 差別禁止条例による合理的な配慮の義務の適用範囲	10
(3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	10
(4) 主務大臣が定める対応指針	11
7. 参考資料	12
(1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	12
(2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	19
(3) 障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例	31

1. はじめに

八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン（以下「本ガイドライン」という。）は、平成28年4月1日施行の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「差別解消法」という。）」及び同日付で改正された「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例（以下「差別禁止条例」という。）」の趣旨に則り、指定管理者がその事務・事業を実施するに当たり、障害を理由とする差別をすることのないよう、また、適切に合理的な配慮がなされるよう、基本的事項の考え方や具体例などを示すものです。

指定管理者の皆様におかれましては、差別解消法及び差別禁止条例をはじめ、国の基本方針（6（3）に記載）、関係省庁の作成する対応指針（6（4）に記載）及び本ガイドラインを参考に、適切な対応をお願いいたします。

2. 経過

本市は、平成24年4月に差別禁止条例を施行しました。これは、障害のある人が、障害のない人と等しく、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、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に安心して暮らせるまちの実現を目指して制定されたものです。

さらに、平成28年4月に差別解消法が施行されました。この法律は、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や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間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などについて定めることによって、すべ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つなげることを目的としています。

こういった社会情勢の中、市、市民、事業者等は、障害者の権利擁護のための取組を推進していくことが必要となっています。

3. 不当な差別的取扱いの禁止

差別解消法では、「事業者は、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。（第8条第1項）」と規定されています（指定管理者は、同法における「事業者」に当たります。）。

また、差別禁止条例では、「何人も、障害者に対し、差別をしてはならない。（第6条第1項）」としています。

差別解消法及び差別禁止条例に基づき、適切な対応をお願いします。

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、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です。

ただし、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ありません。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）、差別解消法及び差別禁止条例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や、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りません。

このように、不当な差別的取扱いとは、同様の事務又は事業をするに当たり、障害者を、障害者でない者より、正当な理由なく不利に扱うことである点に留意する必要があります。

(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す。

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正当な理由を拡大解釈するなどして差別解消法及び差別禁止条例の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び指定管理者の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等の観点に鑑み、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す。指定管理者は、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必要があります。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。

また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないとすることは適切ではありません。

(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は次のとおりです。

なお、3(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ります。また、次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ります。

(具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否すること。
- 利用に際し、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬及び介助犬）の同伴を拒むこと。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにすること。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来館・来所の際に付き添い者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、付き添い者の同行を拒んだりすること。
- 障害者本人の意思又はその家族等の意思（障害者本人の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービスの提供を行うこと。

4. 合理的な配慮の提供

差別解消法では、「事業者は、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をするように努めなければならない。（第8条第2項）」と規定されています。

しかし、本市の差別禁止条例では、指定管理者は市の施設を管理運営しており、市と同様の対応が求められることから、「市、指定管理者及び市外郭団体は、その事務又は事業を行うに当たり、・・・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をしなければならない。（第7条第1項）」とし、指定管理者においても合理的な配慮の提供を義務付けています。

※ 合理的な配慮の提供とは・・・

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をすること（例えば聴覚障害者とのコミュニケーションを図る際に筆談で行うこと、知的障害者に対して、相手のペースでわかりやすい言葉を用いて説明することなど）です。

（１）合理的な配慮の基本的な考え方

障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第２条において、「合理的な配慮」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」と定義されています。合理的な配慮は、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す。合理的な配慮は、指定管理者の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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、事務又は事業の目的、内容及び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ります。

合理的な配慮は、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、４（２）に定める「過重な負担の基本的な考え方」の要素を考慮し、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す。さらに、合理的な配慮の内容は、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す。合理的な配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。なお、合理的な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、その都度の合理的な配慮とは別に、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す。

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。）

により伝えられます。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、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まれます。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、差別解消法及び差別禁止条例の趣旨に鑑みれば、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必要があります。

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す。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的な配慮の内容は異なることとなります。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、提供する合理的な配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

（２）過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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及び条例の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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す。指定管理者の職員は、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必要です。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

（３）合理的な配慮の具体例

４（１）で示したとおり、合理的な配慮は、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すが、具体例としては、次のようなものがあります。
なお、記載した具体例については、４（２）で示した過重な負担が存在しないこ

とを前提としていること、また、これらはい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ります。

① 物理的環境への配慮の具体例

- ア 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をし、又は携帯スロープを渡すなどすること。
- 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したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- 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こと。
- エ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること。
- オ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、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の休憩スペースを設けること。
- カ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりすること。
- キ 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こと。

② 意思疎通の配慮の具体例

- ア 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いること。
- イ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の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。
- ウ 視覚障害のある利用者に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること。
- エ 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。
- オ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡すこと。
- カ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人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こと。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行うこと。
- キ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明すること。
- ク 障害者から申し出があった際に、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こと。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こと。

ケ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行うこと。

コ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行うこと。

③ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

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、手続き順を入れ替えること。

イ 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こと。

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こと。

エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること。

オ 市の敷地内の駐車場等において、障害者の来館・来所が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更すること。

カ 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、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること。

キ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること。

5. 指定管理者としての心構え

不当な差別的取扱いをしないために、また適切な合理的な配慮を提供するためには、あらかじめその具体的場面を想定し、事前に対応の仕方などを考えておく必要があります。例えば、施設の利用申請や講座の受講受付に関し、原則電話での受付にしている場合、聴覚障害の方は電話を使用できないため、FAXでの受付も可能とすることや、催し物の際、視覚障害者や車いす利用者がスムーズに移動できるよう、十分な動線を確保するなど、常に障害者の視点に立った見方を意識し、全職員で共有することが非常に重要です。

障害者への適切な対応をするためにも、指定管理者内で事前の想定やそれぞれの対応の仕方などの共有を図り、また、関連所管と連携・情報共有するなどして適切な対応を

するようお願いいたします。

6. その他

(1) 障害者の範囲

対象となる障害者・障害児は、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」です。

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對することによって生ずるというモデル（いわゆる「社会モデル」）の考え方を踏まえているものです。したがって、差別解消法及び差別禁止条例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りません。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれています。

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、さら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必要があります。

(2) 差別禁止条例による合理的な配慮の義務の適用範囲

差別禁止条例では、指定管理者に対し、合理的な配慮を提供することを義務としていますが、これは指定管理業務についてその事務・事業を行う場面においてに限定されます。よって、本来の貴団体の業務については、差別解消法及び差別禁止条例においては、共に「事業者」として合理的な配慮に努めるものとされています。

また、指定管理者が、指定管理業務の一部を第三者に委託する場合は、当該第三者は「事業者」であるため、差別禁止条例による合理的な配慮の提供義務は適用されず、差別解消法及び差別禁止条例においては、共に「事業者」として合理的な配慮に努めるものとされます。しかし、指定管理業務の一部を行う当該第三者においても適切な対応がなされるよう働きかけることが大切です。

(3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

差別解消法第6条第1項の規定に基づき、「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）が策定されました。

この基本方針は、障害を理由とする差別の解消の推進は、雇用、教育、医療、公共交通等、障害者の自立と社会参加に関わるあらゆる分野に関連し、各府省の所掌

に横断的にまたがる施策であるため、政府として、施策の総合的かつ一体的な推進を図るとともに、行政機関間や分野間における取組のばらつきを防ぐため、施策の基本的な方向等を示したものです。7（2）を参照ください。

（４）主務大臣が定める対応指針

差別解消法第11条第1項の規定に基づき、主務大臣は、6（3）の基本方針に即して、事業者が同法第8条に規定する事項に関し、適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めることとされています。よって、福祉分野は厚生労働省、スポーツ分野については文部科学省というように各省庁が各分野について策定していますので、関係省庁の作成する対応指針に則り、適切な対応をお願いします。

なお、事業者は、障害を理由とする差別を解消するための取組を行うに当たり、法、基本方針及び対応指針に示す項目のほか、各事業に関連する法令等の規定を順守しなければなりません。

対応指針については各省庁のホームページなどを参照ください。

7. 参考資料

(1) 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6月26日号外法律第65号

第一章 総則

(目的)

第1条 この法律は、障害者基本法（昭和45年法律第84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。

(定義)

第2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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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27年法律第292号）第3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7号、第10条及び附則第4条第1項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。
- (4) 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11年法律第89号）第49条第1項及び第2項に規定する機関（これらの機関のうちニ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23年法律第120号）第3条第2項に規定する機関（ホ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39条及び第55条並びに宮内庁法（昭和22年法律第70号）第16条第2項の機関並びに内閣府設置法第40条及び第56条（宮内庁法第18条第1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8条の2の施設等機関及び同法第8条の3の特別の機関で、政令で定めるもの

へ 会計検査院

(5) 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11年法律第103号）第2条第1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

(6) 地方独立行政法人 地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人（同法第21条第3号に掲げる業務を行うものを除く。）をいう。

(7) 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。

（国及び地方公共団体の責務）

第3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4条 国民は、第1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5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。

第2章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第6条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

(2) 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

(3) 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

- (4) その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項
- 3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
 - 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。
 - 5 内閣総理大臣は、第3項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
 - 6 前3項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第3章 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

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又は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。

- 2 行政機関等は、その事務又は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をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、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。

- 2 事業者は、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をするように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第9条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第3条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞な

く、これを公表しなければならない。

4 前2項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。

4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。

5 前3項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

第11条 主務大臣は、基本方針に即して、第8条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

2 第9条第2項から第4項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第12条 主務大臣は、第8条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、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。

(事業主による措置に関する特例)

第13条 行政機関等及び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、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。

第4章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第14条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第15条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を

図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第16条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第17条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第2項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

(1) 特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体

(2) 学識経験者

(3) その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者
(協議会の事務等)

第18条 協議会は、前条第1項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第2項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第19条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第20条 前3条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第五章 雑則

(主務大臣)

第21条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第22条 第12条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第23条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第24条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第6章 罰則

第25条 第19条の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

第26条 第12条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、20万円以下の過料に処する。

附 則

(施行期日)

第1条 この法律は、平成28年4月1日から施行する。ただし、次条から附則第6条までの規定は、公布の日から施行する。

(基本方針に関する経過措置)

第2条 政府は、この法律の施行前においても、第6条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第6条の規定により定められたものとみなす。

(国等職員対応要領に関する経過措置)

第3条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第9条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第9条の規定により定められたものとみなす。

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第4条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第10条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第10条の規定により定められたものとみなす。

(対応指針に関する経過措置)

第5条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第11条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第11条の規定により定められたものとみなす。

(政令への委任)

第6条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

(検討)

第7条 政府は、この法律の施行後3年を経過した場合において、第8条第2項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の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

(障害者基本法の一部改正)

第8条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

(内閣府設置法の一部改正)

第9条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

(2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

政府は、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6条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を策定する。基本方針は、障害を理由とする差別（以下「障害者差別」という。）の解消に向けた、政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すものである。

第1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

1 法制定の背景

近年、障害者の権利擁護に向けた取組が国際的に進展し、平成18年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）が採択された。我が国は、平成19年に権利条約に署名し、以来、国内法の整備を始めとする取組を進めてきた。

権利条約は第2条において、「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる差別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義し、その禁止について、締約国に全ての適当な措置を求めている。我が国においては、平成16年の障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正において、障害者に対する差別の禁止が基本的理念として明示され、さらに、平成23年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第2条第2号において、社会的障壁について、「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。」と定義されるとともに、基本原則として、同法第4条第1項に、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、また、同条第2項に、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定された。

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、障害者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。我が国は、本法の制定を含めた一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、平成26年1月に権利条約を締結した。

2 基本的な考え方

(1) 法の考え方

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は、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要である。このため、法は、後述する、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものである。

(2) 基本方針と対応要領・対応指針との関係

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人（以下「地方公共団体等」という。）については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされているが、積極的に取り組むことが望まれる。

対応要領及び対応指針は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

(3) 条例との関係

地方公共団体においては、近年、法の制定に先駆けて、障害者差別の解消に向けた条例の制定が進められるなど、各地で障害者差別の解消に係る気運の高まりが見られるところである。法の施行後においても、地域の実情に即した既存の条例（いわゆる上乘せ・横出し条例を含む。）については引き続き効力を有し、また、新たに制定することも制限されることはなく、障害者にとって身近な地域において、条例の制定も含めた障害者差別を解消する取組の推進が望まれる。

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関

する共通的な事項

1 法の対象範囲

(1) 障害者

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。

(2) 事業者

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。

(3) 対象分野

法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となる。ただし、行政機関等及び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。

2 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

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や、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。行政機関等及び事業者においては、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）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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。行政機関等及び事業者は、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 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

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（「V」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。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

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、障害者と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

第3 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、国の行政機関の長及び独立行政法人等は、当該機関の職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であり、対応要領においてこの旨を明記するものとする。

2 対応要領

(1) 対応要領の位置付け及び作成手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律

の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式に従って定められることが考えられる。

国の行政機関の長及び独立行政法人等は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成後は、対応要領を公表しなければならない。

(2) 対応要領の記載事項

対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。

- 趣旨
- 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
- 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具体例
- 相談体制の整備
- 職員への研修・啓発

3 地方公共団体等における対応要領に関する事項

地方公共団体等における対応要領の作成については、地方分権の趣旨に鑑み、法においては努力義務とされている。地方公共団体等において対応要領を作成する場合には、2(1)及び(2)に準じて行われることが望ましい。国は、地方公共団体等における対応要領の作成に関し、適時に資料・情報の提供、技術的助言など、所要の支援措置を講ずること等により協力しなければならない。

第4 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障害者との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供については、努力義務とされている。このため、各主務大臣は、所掌する分野における対応指針を作成し、事業者は、対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待される。主務大臣においては、所掌する分野の特性を踏まえたきめ細かな対応を行うものとする。各事業者における取組については、障害者差別の禁止に係る具体的取組はもとより、相談窓口の整備、事業者の研修・啓発の機会の確保等も重要であり、対応指針の作成に当たっては、この旨を明記するものとする。

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。また、公設民営の施設など、行政機関等がその事務・事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等している場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

2 対応指針

(1) 対応指針の位置付け及び作成手続

主務大臣は、個別の場面における事業者の適切な対応・判断に資するための対応指針を作成するものとされている。作成に当たっては、障害者や事業者等を構成員に含む会議の開催、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成後は、対応指針を公表しなければならない。

なお、対応指針は、事業者の適切な判断に資するために作成されるものであり、盛り込まれる合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、それだけに限られるものではない。事業者においては、対応指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

(2) 対応指針の記載事項

対応指針の記載事項としては、以下のものが考えられる。

- 趣旨
- 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
- 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具体例
- 事業者における相談体制の整備
- 事業者における研修・啓発
- 国の行政機関（主務大臣）における相談窓口

3 主務大臣による行政措置

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、主務大臣の定める対応指針を参考にして、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、主務大臣は、特に必要があると認められるときは、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。

こうした行政措置に至る事案を未然に防止するため、主務大臣は、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、事業者からの照会・相談に丁寧に対応

するなどの取組を積極的に行うものとする。また、主務大臣による行政措置に当たっては、事業者における自主的な取組を尊重する法の趣旨に沿って、まず、報告徴収、助言、指導により改善を促すことを基本とする必要がある。主務大臣が事業者に対して行った助言、指導及び勧告については、取りまとめて、毎年国会に報告するものとする。

第5 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

1 環境の整備

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。

2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

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ことが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要である。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを図ることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとする。内閣府においては、相談及び紛争の防止等に関する機関の情報について収集・整理し、ホームページへの掲載等により情報提供を行うものとする。

3 啓発活動

障害者差別については、国民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、内閣府を中心に、関係行政機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、国民各層の障害に関する理解を促進するものとする。

(1) 行政機関等における職員に対する研修

行政機関等においては、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

(2) 事業者における研修

事業者においては、障害者に対して適切に対応し、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に努めるものとする。

(3) 地域住民等に対する啓発活動

ア 障害者差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、国民一人ひとりが認識するとともに、法の趣旨について理解を深めることが不可欠であり、また、障害者からの働きかけによる建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知・啓発を行うことが重要である。

内閣府を中心に、関係省庁、地方公共団体、事業者、障害者団体、マスメディア等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組む。

イ 障害のある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできるインクルーシブ教育システムを推進しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子供の頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、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であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養する。障害のない児童生徒の保護者に対する働きかけも重要である。

ウ 国は、グループホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことを十分に周知するとともに、地方公共団体においては、当該認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うことが望ましい。

4 障害者差別解消支援地域協議会

(1) 趣旨

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要である。地域において日常生活、社会生活を営む

障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができることとされている。協議会については、障害者及びその家族の参画について配慮するとともに、性別・年齢、障害種別を考慮して組織することが望ましい。内閣府においては、法施行後における協議会の設置状況等について公表するものとする。

(2) 期待される役割

協議会に期待される役割としては、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等が考えられる。

なお、都道府県において組織される協議会においては、紛争解決等に向けた取組について、市町村において組織される協議会を補完・支援する役割が期待される。また、関係機関において紛争解決に至った事例、合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析を通じて、構成機関等における業務改善、事案の発生防止のための取組、周知・啓発活動に係る協議等を行うことが期待される。

5 差別の解消に係る施策の推進に関する重要事項

(1) 情報の収集、整理及び提供

本法を効果的に運用していくため、内閣府においては、行政機関等による協力や協議会との連携などにより、個人情報の保護等に配慮しつつ、国内における具体例や裁判例等を収集・整理するものとする。あわせて、海外の法制度や差別解消のための取組に係る調査研究等を通じ、権利条約に基づき設置された、障害者の権利に関する委員会を始めとする国際的な動向や情報の集積を図るものとする。これらの成果については、障害者白書や内閣府ホームページ等を通じて、広く国民に提供するものとする。

(2) 基本方針、対応要領、対応指針の見直し等

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものであり、法の施行後においては、こうした動向や、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例の集積

等を踏まえるとともに、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、基本方針、対応要領及び対応指針を見直し、適時、充実を図るものとする。

法の施行後3年を経過した時点における法の施行状況に係る検討の際には、障害者政策委員会における障害者差別の解消も含めた障害者基本計画の実施状況に係る監視の結果も踏まえて、基本方針についても併せて所要の検討を行うものとする。基本方針の見直しに当たっては、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。対応要領、対応指針の見直しに当たっても、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

なお、各種の国家資格の取得等において障害者に不利が生じないよう、いわゆる欠格条項について、各制度の趣旨や、技術の進展、社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、必要な見直しを検討するものとする。

(3) 障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例

平成23年八王子市条例第24号

私たちのまち八王子は、全ての人が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という認識に立ち、障害の有無にかかわらず、誰もが地域社会で共に支え合い、安心して暮らせるまちを目指し、障害のある人に対する福祉の向上のため、様々な施策を推進してきた。

しかしながら、依然として障害のある人は、障害に対する誤解や偏見により不利益な取扱いを受け、配慮不足により日常生活の様々な場面で不自由を感じている状況にある。

このような中、障害のある人もない人も、共に支え合い、安心して暮らせるまちの実現のため、市、市民、事業者など全ての者が連携し、障害のある人の生活を困難にしてきた心の壁、社会参加を困難にする物理的環境、社会的制度、情報の不足など、社会的障壁を取り除き、障害のある人に対するいかなる差別もなくす取組が私たちに求められている。

このため、私たちは、障害のある人が、障害のない人と等しく、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、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に安心して暮らせるまちの実現を目指し、この条例を制定する。

(目的)

第1条 この条例は、障害者に対する市民及び事業者の理解を深め、障害者に対する差別をなくすための取組について、基本理念を定め、市、市民及び事業者の責務を明らかにするとともに、当該取組に係る施策を総合的に推進し、もって市民が障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に安心して暮らすことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 差別 障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をいう。

(基本理念)

第3条 障害者に対する差別をなくすための取組は、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前提として行わなければならない。

- 2 障害者に対する差別をなくすための取組は、差別の多くが障害者に対する誤解、偏見その他の理解の不足から生じていることを踏まえ、障害及び障害者に対する理解を広げる取組と一体のものとして行わなければならない。
- 3 障害者に対する差別をなくすための取組は、様々な立場の市民がそれぞれの立場を理解し、相互に協力して行わなければならない。

(市の責務)

第4条 市は、前条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、障害及び障害者に対する理解を広げ、差別をなくすための施策を総合的かつ計画的に実施する責務を有する。

- 2 市は、前項の差別をなくすための施策を実施するときは、障害者の性別、年齢及び障害の状態に十分配慮するものとする。

(市民等の責務)

第5条 市民及び事業者は、基本理念にのっとり、障害及び障害者に対する理解を深め、市が実施する障害者に対する差別をなくすための施策に協力するよう努めなければならない。

(差別の禁止等)

第6条 何人も、障害者に対し、差別をしてはならない。

- 2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

(合理的な配慮)

第7条 市、指定管理者（地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定により、公の施設の管理を行わせることができるものとして市長が指定する法人その他の団体をいう。以下同じ。）及び市外郭団体（市が出資又は出せんする団体で、市長が別に定めるものをいう。以下同じ。）は、その事務又は事業を行うに当たり、次に掲げる場合には、前条第2項の規定の趣旨を踏まえ、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をしなければならない。

- (1) 不特定多数の者が利用する施設（公共交通機関を含む。）を提供するとき。
- (2) 意思疎通を図るとき及び不特定多数の者に情報を提供するとき。
- (3) 商品を販売し、又はサービスを提供するとき。
- (4) 不動産の取引を行うとき。
- (5) 労働者の募集、採用及び労働条件を決定するとき。
- (6) 医療又はリハビリテーションを提供するとき。

- (7) 教育を行うとき。
- (8) 保育を行うとき。
- (9) 療育を行うとき。
- (10) その他社会的障壁となつて、障害者に対し日常生活又は社会生活に相当な制限を与えているとき。

2 市民及び事業者（指定管理者及び市外郭団体を除く。）は、前項各号に掲げる場合には、前条第2項の規定の趣旨を踏まえ、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をするよう努めるものとする。

（市民等の理解の促進）

第8条 市は、市民及び事業者が障害及び障害者に対する理解を深めるよう、普及啓発その他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長及び教育委員会は、児童及び生徒が障害及び障害者に対する理解を深めるための教育の重要性を認識し、その実施について相互に連携を図るものとする。

3 市は、障害者に対する支援を適切に行うため、全ての職員並びに指定管理者及び市外郭団体が障害及び障害者についての知識を習得し、及び理解を深めるために必要な措置を講ずるものとする。

（移動手段の確保）

第9条 市は、障害者の社会参加を推進するため、障害者が必要とする移動の手段が確保できるよう、公共交通事業者その他の関係者の理解及び協力を得るよう努めるものとする。

（情報伝達）

第10条 市は、障害者が自ら選択するコミュニケーション手段（字幕、手話通訳、要約筆記、音声解説等）を利用できるよう、コミュニケーション手段の普及啓発及び利用拡大の支援に努めるものとする。

（医療及びリハビリテーション）

第11条 市は、地域で生活する障害者に必要な医療及びリハビリテーションが受けられるよう医療関係団体との調整に努めるものとする。

（教育）

第12条 市は、障害者である児童及び生徒がその年齢及び能力に応じ、その特性を踏まえた教育を受けることができるよう必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

（保育）

第13条 市は、障害者である乳幼児及び児童が、その特性を踏まえた保育を受けることができるよう必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

（療育）

第14条 市は、障害者である子どもが、可能な限りその身近な場所において療育その

他これに関連する支援を受けられるよう適切な措置を講ずるよう努めるものとする。
(関係法令等との調和)

第15条 市は、障害者に対する理解を広げ、差別をなくすための施策の推進に当たっては、障害者基本法（昭和45年法律第84号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）、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「障害者差別解消法」という。）その他の関係法令との調和を図らなければならない。
(差別に関する相談、助言等)

第16条 障害者及びその関係者は、障害者本人に係る差別に該当すると思われる事案（以下「対象事案」という。）について、市に相談することができる。

- 2 市は、対象事案に関する相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。
- (1) 相談に応じ、関係者への事実の確認及び調査を行うこと。
 - (2) 相談に応じ、関係者に必要な助言及び情報提供を行うこと。
 - (3) 相談に係る関係者間の調整を行うこと。
 - (4) 関係行政機関への紹介を行うこと。

(相談員)

第17条 市は、相談支援事業者（市から委託を受けて障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第77条第1項第3号に規定する事業を行う者をいう。）に、前条第2項各号に掲げる業務の全部又は一部を委託することができる。
(助言及びあっせんの申立て)

第18条 障害者は、対象事案があるときは、市長に対し、対象事案を解決するために必要な助言又はあっせんを行うよう申し立てることができる。

2 障害者の保護者又は関係者は、当該障害者に代わり、前項の申立てをすることができる。ただし、当該障害者の意に反することが明らかであると認められるときは、することができない。

3 前2項の申立ては、その対象事案が次の各号のいずれかに該当する場合は、することができない。

- (1) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令により、審査請求その他の不服申立てをすることができる事案であって、行政庁の行う処分取消し、撤廃又は変更を求めるものであるとき。
- (2) 申立ての原因となる事実のあった日（継続する行為にあつては、その行為の終了した日）から3年を経過しているものであるとき（その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由がある場合を除く。）。
- (3) 現に犯罪の捜査の対象となっているものであるとき。

(事実の調査)

第19条 市長は、前条第1項又は第2項の申立てがあったときは、当該申立てに係る

事実について調査を行うことができる。この場合において、調査の対象となる者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

(助言又はあっせん)

第20条 市長は、第18条第1項又は第2項の申立てがあったときは、八王子市障害者の権利擁護に関する調整委員会(第22条に規定する八王子市障害者の権利擁護に関する調整委員会をいう。以下この条において同じ。)に対し、助言又はあっせんを行うことの適否について諮問するものとする。

2 八王子市障害者の権利擁護に関する調整委員会は、前項の助言又はあっせんを行うことの適否を判断するために必要があると認めるときは、当該対象事案に係る障害者及び関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 市長は、八王子市障害者の権利擁護に関する調整委員会が助言又はあっせんを行うことが相当であると判断した場合には、差別をしたと認められる者に対し、助言又はあっせんを行う。

(勧告)

第21条 市長は、前条第3項の助言又はあっせんを行った場合において、差別をしたと認められる者が、正当な理由なく当該助言又はあっせんに従わないときは、当該助言又はあっせんに従うよう勧告することができる。

(調整委員会)

第22条 障害者に対する差別をなくすための取組を効果的かつ円滑に行うため、市長の附属機関として、八王子市障害者の権利擁護に関する調整委員会(以下「調整委員会」という。)を置く。

2 調整委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

(1) 対象事案に係る申立てについての調査審議に関すること。

(2) 障害者差別解消法第18条第1項及び第3項に規定する事務に関すること。

(3) 差別と思われる事案に係る協議及び当該事案に係る事実についての調査に関すること。

3 調整委員会は、委員20人以内をもって組織する。

4 調整委員会の委員は、障害者差別解消法第17条第2項各号に定める者及び障害者の権利の擁護に関し優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

5 調整委員会の委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 調整委員会の委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

7 第19条後段の規定は、第2項第3号の調査について準用する。

8 前各項に定めるもののほか、調整委員会の運営について必要な事項は、別に定める。

(委任)

第23条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則

- 1 この条例は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 市長は、この条例の施行後3年を目途として、障害者に係る法制度の動向を勘案し、この条例の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

附 則（平成25年2月28日条例第3号）

この条例は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月29日条例第27号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。