

「障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けの対応指針（案）に関する御意見の募集について」に対して寄せられた御意見等について

平成 27 年 11 月 11 日
厚生労働省医薬・生活衛生局
生活衛生・食品安全部企画情報課

「障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けの対応指針（案）に関する御意見の募集について」について、平成27年8月25日から平成27年9月24日まで御意見を募集したところ、43件の御意見をいただきました（その他、今回の意見募集と関係しない御意見が3件）。

お寄せいただいた主な御意見の概要とそれらに対する考え方について、以下のとおり取りまとめましたので御報告いたします。

なお、パブリックコメントの対象となる案件についての御意見及び考え方のみを公表させていただきますので御了承ください。

皆様方の御協力に厚く御礼申し上げますとともに、今後とも厚生労働行政の推進に御協力賜りますようお願い申し上げます。

回答番号	御意見の内容	御意見等に対する考え方
第2（1）②「正当な理由の判断の視点」		
1	「正当化事由」についてのなお書き以下の記述は重要であるとする。削除しないでいただきたい。他1件	記載を残します。
2	カギカッコ内の文言を追加 （前略）～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、「また理解を得られない場合は、相談窓口等と調整を図ることが望まれます。」 （理由） 障害者から理解を得られない場合に、相談窓口が事業者と障害者の間に入ることで、調整・歩み寄りを図る必要がある	今後の参考とさせていただきます。
第2（2）① 合理的配慮の基本的な考え方		

3	<p>代替措置の選択も含め、障害者が必要とするコミュニケーション手段（「手話通訳者・要約筆記者等、」通訳を介するものを含む）を用意したうえで、というように「手話通訳者・要約筆記者等、」を加える。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
4	<p>意思の表明</p> <p>本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者・支援者、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。</p> <p>「法定代理人」を削除した上で、「家族・介助者等、意思決定やコミュニケーションを支援する者が」と、意思決定を支援する者を加えてください。</p>	<p>コミュニケーションを支援する者は多様であることから、例示的に「法定代理人」を記載しています。</p> <p>なお、下記の通り修文します。</p> <p>「障害者の家族、<u>支援者・介助者</u>、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…」</p>
5	<p>適切な合理的配慮の提供のために必要なこととして、</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害者団体と連携した研修の実施 ●合理的配慮の要望・実施に関するデータの蓄積を明記してください。 	<p>ご意見を踏まえ、第4に追記します。</p>
6	<p>「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」とされているが、本来的業務の範囲を厳格に解釈して、合理的配慮を提供すべき場面を限定すべきではない。</p>	<p>基本方針の内容を踏まえた記載としています。</p>
7	<p>「意思の表明に当たっては、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。」とあるが、（通訳を介するもの）を（言語通訳・手話通訳・要約筆記者・盲ろう通訳等を介するもの）とすべきである。</p>	<p>コミュニケーションを図る際に必要な手段は多様なものが想定されます。</p>
8	<p>カギカッコ内の文言を追加</p> <p>（前略）～代替措置の選択も含め、「障害者が必要とするコミュニケーション手段（手話通訳者・要約筆記者等、通訳を介するものを含む）を用意したうえで、」双方の建設的対話による相互理解を通じ、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</p> <p>（理由）</p> <p>障害者が必要とするコミュニケーション手段の準備があって、初めて双方の建設的対話ができる</p>	<p>コミュニケーションを図る際に必要な手段は多様なものが想定されます。</p>

9	<p>カギカッコ内の文言を追加 意思の表明にあたっては、(中略) 言語 (手話を含む。) のほか、(中略)、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 (「手話通訳者・要約筆記者等、」通訳を介するものを含む。) により伝えられます。 (理由) 障害者が適切に意思の表明ができるようにするためには、コミュニケーション方法の配慮だけでなく、コミュニケーションを支援する者についても明記する必要と考える</p>	<p>コミュニケーションを図る際に必要な手段は多様なものが想定されます。</p>
10	<p>カギカッコ内の文言を追加 (前略) …技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されています。「ただし、新しい技術の導入にあたっては、障害当事者の意見を踏まえ障害者が本当に必要とする支援を導入できるよう、検討が必要になります。」 (理由) 聴覚障害者を例にすると、テレビ電話による手話通訳サービスの導入により、手話通訳者の配置が削減されるべきではなく、新しい技術と人的支援の双方のメリットと障害者の意見を十分にふまえた環境整備が必要</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>第2 (2) ② 過重な負担の基本的な考え方</p>		
11	<p>「過重な負担」について、相互理解、客観的な根拠の定時を行うため、以下の記述も入れてください。 1 代替措置の検討 2 障害者との協議による相互理解 そのうえで、下記の文章を加筆してください。 『「過重な負担」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、「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供をもとめる法の趣旨が 形骸化されるべきではありません。』</p>	<p>代替措置や障害者との協議による相互理解については、過重な負担であるかどうかという視点も含めて、合理的配慮を行う際検討するものであり、第2 (2) にその趣旨を記載しています。</p>
12	<p>「○費用負担の程度」の項を削除されたい。 理由：費用が発生するので手話通訳者または要約筆記者を頼まないなど、意思疎通の権利が金銭に換算される風潮を助長する書き方には違和感を感じる。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>第3 (1) 不当な差別的取扱いと考えられる例</p>		

13	<p>不当な差別的取扱いと考えられる例に以下を加える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービスの利用に必要な配慮をしないこと ・手話通訳、要約筆記者の配置、補聴援助システムの利用を拒否すること 	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
14	<p>○サービスの利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをすること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由なく、本人又はその家族等の意思（障害のある方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（施設への入所など）を行うこと <p>上記も、たいへん重要な記述ですので、ぜひ残すようにしてください。</p>	<p>本例示については、福祉サービスを念頭に置いたものであり、衛生事業者のサービスにはなじまないため記載しないこととしました。</p>
<p>第3（2）合理的配慮と考えられる例</p>		
15	<p>○物理的な環境への配慮 に以下を加える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・逆光にならない位置、周囲の騒音が入らない環境を用意すること ・手話通訳、要約筆記者の立つ位置、要約筆記の投影スクリーンの設置、通訳利用者の見やすい位置に配慮すること 	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
16	<p>○補助器具・サービスの提供 に以下の例を加える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拡声電話または手話または文字による電話リレーサービスを使える環境を整備すること ・文字、手話等の表示用携帯端末を提供すること 	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
17	<p><情報提供・利用手続きについての配慮や工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと に以下を加える。 <p>「必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること」</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
18	<p><職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること に以下を追加すること。 <p>「手話・筆談等でコミュニケーションをすること。」</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
19	<p>○補助器具・サービスの提供</p> <p><建物や設備についての配慮や工夫></p> <p>「館内放送や事故などの緊急情報を聞くことが難しい障害者に対し、電光ボードや電光掲示板などを活用し、館内の目につきやすい場所に分かりやすい表現で掲示する</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>

	<p>こと。」を明記する。</p> <p>理由：聴覚障害者は、館内放送や緊急放送を聞くことができず状況が分からないため、聞こえる人も聞こえない人も、誰もが分かる方法で対応すべき。</p>	
20	<p>カギカッコ内の文言を削除</p> <p>「また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、」事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、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ます。</p> <p>(理由)</p> <p>例示されている合理的配慮が事業者にとって「過重な負担」であることが前提のように読める恐れがある</p>	<p>合理的配慮の提供については、個々の場面においてその内容は変わってくるものが想定されるため、例示通りの対応が、いかなる時も適用されるわけではないことを記載したものです。</p>
21	<p>カギカッコ内の文言を追加</p> <p>・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと、「必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を用意すること」</p> <p>(理由)</p> <p>具体的なコミュニケーション手段と人的支援の双方の例示が必要と考えます。また、事業者として手話通訳者・要約筆記者等を用意するという考え方も必要です。</p>	<p>具体的コミュニケーション手段と人的支援の双方とも記載しています。</p>
22	<p>カギカッコ内の文言を追加</p> <p>「手話・筆談等でコミュニケーションすること。」必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること</p> <p>(理由)</p> <p>具体的なコミュニケーション手段と人的支援の双方の例示が必要と考える</p>	
23	<p>「また、事業者に強制する性格のものではなく・・・」という記述に消極性を感じるので、下記の文章表現に変更。</p> <p>⇒「また、事業者に強制する性格のものではなく、事業者の規模等によっては過重な負担となる可能性があります。合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や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、環境の整備を考慮にいれることにより、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。事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じ、</p>	<p>環境の整備については、第2(2)①<環境整備との関係>に記載しています。</p>

	柔軟的かつ長期的な視点を持ち、対応することが期待されます。」他1件	
第3 (3) 障害特性に応じた対応について		
24	「聴覚・言語障害（ろうあ、難聴）」を「聴覚障害」とすること	ご意見を踏まえて修正します。
25	聴覚障害の〔主な特性〕の表現を以下に変更する。 ・聴覚障害者はその獲得した言語により、手話、読話、文字、音声などでコミュニケーションをとる。 ・音声を補聴器、人工内耳で聞こえを補う聴覚障害者も多い。	今後の参考とさせていただきます。
26	障害は、社会モデルとしてとらえるべきで、障害特性に対する記述は削除を求めます。 P19～P44 障害特性に応じた対応について この項目では、身体・視覚・聴覚・精神等、各障害別に特性や対応する際の留意点を示していますが、大変医療モデル的な書き方に終始しています。障害の特性への理解と配慮も必要ですが、そのためには、障害者団体と連携した研修の充実、個々のニーズを理解するための相互理解こそ、推進されるべきと考えています。そこで、この項目の全面的削除、障害の理解・その対応の周知のための研修の充実を求めます。	障害の特性等に対する理解を深めていただくための参考になるものと考えています。
27	障害の主な特性に「難聴者は補聴器や人工内耳で聴覚を補完する」とあるが、「聴覚障害者のコミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は補聴器や人工内耳で聴覚を補完するほか、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けている」という趣旨の説明に変えるべきである	ご意見を踏まえて修正します。
28	私は聴覚障害があります。 衛星事業者向けについて提案があります。 旅館やホテルなどに対しては、差別にあたる事例として、連絡の際は、電話だけではなく、メール FAX でのやりとりを拒否する事を入れてほしいです。電話以外の対応を認めないことは差別にあたり、聴覚障害者の為に代替手	コミュニケーションツールについては、具体的対応例に類似例を記載しております。 差別的な事例ではなく、合理的配慮として示すことが適切と考えられます。

	<p>段を明示することは合理的配慮となります。同様に、飲食店に関しても、電話だけではなく、聴覚障害者からのメール FAX での問い合わせに対応することが求められます。それらを拒否することも差別に当たるとい主旨が含まれる必要があります。</p> <p>公的な施設に関しては、職員への研修も義務付けてほしいです。合理的配慮として必要です。</p> <p>よろしく申し上げます。</p>	
29	<p>発話の障害である吃音（きつおん・どもり）をもっと詳細に記述してほしい。</p> <p>（理由）吃音というものを理解してほしい。</p>	<p>ご意見を踏まえて修正します。</p>
30	<p>カギカッコ内の文言を追加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話や文字表示、「手話通訳や要約筆記者の配置など、」目で見えてわかる情報を「提示したりコミュニケーションを」する配慮 <p>（理由）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的なコミュニケーション手段と人的支援の双方の例示が必要と考える。また、事業者として手話通訳者・要約筆記者等を用意するという考え方も必要。 	<p>ご意見を踏まえて修正します。</p>
<p>第4 事業者における相談体制の整備</p>		
31	<p>相談体制と相談方法の充実をさせてください。</p> <p>P45 事業者における相談体制の整備</p> <p>相談体制の整備の項に、連携先の一つとして障害者団体が追記されていることは評価できます。しかし、原案には、相談窓口への連絡方法が、記載されていません。電話、FAX、メールなど、様々な方法で相談できる体制が必要です。</p> <p>そこで、以下のような項目の追加を求めます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 職員の研修を行う際、障害者団体との連携が必要であること 2 できる限り、障害者の相談員を配置すること 3 相談窓口では、電話・ファックス・メール・手話・筆談・意思伝達装置等、障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用意すること 4 相談窓口を設置する際は、相談の内容の収集・分類に努めること 	<p>ご意見を踏まえ、下記のとおり修正します。</p> <p>「なお、事業所において相談窓口等を設置する際には、<u>ホームページ等を活用し、相談窓口等に関する情報の周知を図り、利用しやすいものとするよう努めるとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールなどの多様な手段を用意しておくことが重要です。・・・</u>」</p>

32	<p>カギカッコ内の文言追加</p> <p>(略) また、「相談窓口には障害の特性に関する専門知識を有する障害当事者を含む外部有識者を入れ、」地方自治体の相談窓口や～</p> <p>(理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害の特性についての理解があつて、はじめて障害者及びその家族等の相談に適切な対応ができると考える 	<p>相談体制については、各事業者の判断により行っていただくものと考えます。</p>
<p>第5 事業者における研修・啓発</p>		
33	<p>職員等関係者に対する障害特性理解のための障害別の研修会等を必ず実施することを要望する。研修会開催計画については内容や回数を明文化することに加えて実施の際は障害当事者を交えた研修会として開催する必要がある。また使用するマニュアルは障害者団体や当事者の監修のもと当事者が納得できるものにするを望む。</p> <p>例えば、視覚障害者については移動支援を必ず盛り込むなど当事者の必然性が反映されたものであることが必須である。</p>	<p>具体的な研修内容や実施方法については、各事業者の判断によって行っていただくものと考えます。</p>
<p>第7 主務大臣による行政措置</p>		
34	<p>事業者にも責務があることを明確にしてください。</p> <p>P49 の第7 主務大臣による行政措置にも一部記載がありますが、文科省の対応指針の4留意点(3ページ下)では、下記のように記載されています。法第12条の規定を明記しており、これは非常に重要なので、この項目を書き込んでください。本指針で「望ましい」と記載している内容は、関係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。</p> <p>なお、関係事業者における障害者差別解消に向けた取組は、本指針を参考にして、各関係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が、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、関係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は、法第12条の規定により、主務大臣は、特に必要があると認められるときは、関係事業者に対し、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。</p>	<p>前段は、第1(4)中、「本指針において定める措置については、法的義務でないものも含まれますが、法の目的を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟な対応を積極的に行うことが期待されているものです。」と記載しています。</p> <p>後段は、同内容を第7に記載していません。</p>

おわりに、参考ページ、その他		
36	<p>「福祉事業者向けガイドライン」を修正して作成していると思われ、衛生事業者向けではない部分が多い。</p> <p>例えば、「障害特性に応じた具体的対応例」で、保育所や障害者福祉施設等、老人ホームなどの事例がそのまま採録されている。この部分は衛生事業者が見ても理解できない事例が多いので衛生事業者向けの例に修正が必要である。</p> <p>(飲食店の事例などを幾つか追加してはいるが、飲食店、理美容業、映画館・劇場、旅館、公衆浴場など、障害者が利用する場合にトラブルの生じる可能性がある</p> <p>ので、実態に即した対応例を更に追加した方が事業者の理解が促進されると思われる。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者や発達障害者と接する機会の多い福祉事業者には理解できる文章も、そのような機会の少ない衛生事業者には理解が難しいのではないか。福祉事業者向けの文をそのまま使うのではなく、より丁寧な説明が必要である。 ・衛生事業者の場合、他の客からの苦情により不当な差別的取扱いに至ってしまうケースや、他の客の差別的な言辞等を放置することによって障害者が不利益を被るケースが想定される。そのような場合に、事業者から他の客に対し差別の解消について理解を深めるよう働き掛けるなどの文言を追加してはどうか。 	<p>具体事例については一部見直しを行います。</p> <p>その他は今後の参考とさせていただきます。</p>
37	<p>各省庁において実施された今回の障害当事者団体からのヒアリングは、回数・時間・内容のいずれにおいて極めて不十分で当事者の声を確認出来たとは到底考えられず当初の目的を達していない。施行に向けた各省庁の取組においては、障害者団体の声を十分に反映できる体制・方法に改善されることを強く要望する。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
38	<p>対応要領・対応指針等はじめとして今後提供されるすべての情報について視覚障害者のための情報補償に配慮し、点字（墨字ページ参照付）、音声、拡大文字、電子データ（テキスト、WEB）を必ず提供すべきである。</p> <p>WEB サイトによる情報提供はウェブアクセシビリティに関する日本工業規格「JIS X 8341-3:2010」に準拠することを要望する。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>

39	<p>施行後も継続的に様々な事例を蓄積し施行3年後には必ず障害当事者を交えた議論を行い問題点の改善をすべきである。</p>	<p>ご意見を踏まえ、「おわりに」を下記のとおり修文します。 「本指針は、そうした事業者の取組に資する様、今後も、より具体的な事例、特に好事例をお示しできるよう<u>随時見直しを図るなど努めて参ります。</u>」</p>
40	<p>表記上「…が望ましい」のような曖昧な表現ではなく、事業者には努力義務があることの意識を強くするために「が必要」という表現にすべきである。</p>	<p>第1（4）中、「本指針において定める措置については、法的義務でないものも含まれますが、法の目的を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟な対応を積極的に行うことが期待されているものです。」と記載しています。</p>
41	<p>障害者の特性理解を強化促進するため具体例や事例集はより一層内容を充実する必要がある。具体例や事例は常に変化するため追加・更新しやすくするため「別紙」とすべきである。その他、障害当事者間の情報共有のためWEBサイトの有効活用を促進し事例の即時掲載や障害当事者等から例示を収集する仕組みを設けることなどを要望する。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。 本指針については、今後も、より具体的な事例をお示しできるよう随時見直しを図ってまいります。</p>
42	<p>構成が悪い 冊子ページ P16, 18, 40, 42, 46, 48, 50 は付録として冊子末尾に移動し、P20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 34, 36, 38, のコラム的に挟まれて文書の流れを中断している「障害特性に応じた具体的対応例」は体験談として付録前に「体験談」としてまとめるか、いっそばっさりカットすべきである。でないまとまっておらず、見にくい。(各障害者への対処については各障害者の項に具体的な対処法がいくつか書かれているので、ここで「体験談」については対処の実例として併記する必要は薄い。) (とは言え、P16, 18等についてはページをめくる中で目にさせておきたいという意図の元にこの配置にしているのであればそれはそれで認められる。)</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>
43	<p>事業者を突き放している 第4、第5について、行政が支援する事についてあまり書かれておらず、かなり突き放したような姿勢である事が伺われる。他厚労省部署や他省庁と同様に、厚労省が対応マニュアルについて整理集積し、対処法の共有を図るといった事が書かれていない。(この冊子を通して読ん</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>

	<p>でも、事業者は何をどうすればいいのか、何が言いたいのか分からず、しかも支援についてもあまり書かれていないので頭が重くなるであろう。）</p>	
--	---	--