

## 「復興庁所管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（案）」

### に対する意見募集で寄せられた主な意見に対する政府の見解

番号	カテゴリ	主な意見	見 解
1	全体 (1件)	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>「…が望ましい」という表現について、その考え方を明確にするために、次のとおり加筆いたします。</p> <p>「第1 4 留意点 事業者における障害者差別解消に向けた取組は、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえながら、対応指針を参考にし、事業者により自主的に取組が行われることが望ましい。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。」</p>
2	第1 2 法の基本的な考え方 (1件)	<p>下線部を追記。</p> <p>「<u>手帳を持っていることに限定しない。また女性である障害者や障害児は複合的な差別を受けやすいことを考慮する。</u>」</p>	<p>前段の「いわゆる障害者手帳の所持者に限られない」旨は既に記載しております。</p> <p>後段については、御意見を踏まえ、次のとおり修正いたします。</p> <p>「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。」</p>

番号	カテゴリ	主な意見	見解
3	第2 1 (2) 正当な理由 の判断の視 点 (3件)	厚労省案にもあるように、「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いったことは適切ではありません。」という文章を追加する。	御意見を踏まえ、次のとおり修正させていただきます。 「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ある。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いったことは適切ではない。」
4		下線部を追記。 「・・・障害者にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めること、 <u>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しい。</u> 」	相談窓口は障害者等からの相談に的確に対応できることが必要ですが、具体的に相談窓口にどのような機能を担わせるかは事業者において検討すべき事項であると考えます。
5		下線部を追記。 「・・・障害者にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。 <u>理解を得られない場合は、相談窓口と調整を図ること。</u> 」	
6	第2 2 (1) 合理的配慮 の基本的な 考え方 (3件)	下線部を追記。 「・・・代替措置の選択も含め、 <u>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て・・・</u> 」	意思の表明について具体的に記載している番号9及び10の御意見を踏まえた修正により対応いたします。
7		「合理的配慮は、事業者の事務又は事業の目的・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、本来の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。	「本来の業務」の範囲を不当に厳格に解釈して、合理的配慮を提供すべき場面を限定すべきではないことは、御意見のとおりと考えます。 なお、合理的配慮については、基本方針において基本的な考え方が整理・記述されており、これに基づく対応指針においても同様の記述としています。

番号	カテゴリ	主な意見	見解
8		下線部を追記。 「 <u>女性など、障害に加え複合的な困難を持ち、障壁の除去が容易ではない場合について留意する必要がある。</u> 」	法の対象となる障害者について具体的に記載している番号2の御意見を踏まえた修正により対応いたします。
9	第2 2 (2) 意思の表明 (4件)	下線部を追記。 「・・・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（ <u>手話通訳者・要約筆記者等、通訳を介するものを含む。</u> ）により行われる。」	御意見を踏まえ、次のとおり修正します。 「・・・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（ <u>手話通訳者、要約筆記者、盲ろう通訳者等を介するものを含む。</u> ）により行われる。」
10		下線部を修正。 「・・・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（ <u>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を含む。</u> ）により行われる。」	
11		下線部を追記。 「・・・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（ <u>手話通訳者・要約筆記等、通訳を介するものを含む。</u> ）により実施される。」 「 <u>障害者による意思の表明を可能にするために、事業者においてコミュニケーションを支援する者（手話通訳者・要約筆記者等）を用意すること。</u> 」 「なお、意思の表明が困難な障害者が、・・・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コミュニケーションを支援する者（ <u>手話通訳者・要約筆記者を含む</u> ）の配置等により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。」	前段については、番号9及び10の御意見を踏まえた修正により対応いたします。 中段及び後段については、事業者が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べき事項と考えられますが、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は多様であり、具体的にどのような体制にするかは事業者において検討すべき事項であると考えます。
12		下線部を修正。 「・・・建設的対話を働きかけるなど、 <u>自主的に取り組むものとする。</u> 」	御趣旨を踏まえ、番号1の御意見を踏まえた留意点の加筆により対応いたします。

番号	カテゴリ	主な意見	見解
13	第2 2 (4) 過重な負担の基本的な考え方 (2件)	下線部を追記。 「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し、理解を得るよう努めること、 <u>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しい。</u> 」	相談窓口は障害者等からの相談に的確に対応できることが必要ですが、具体的に相談窓口にどのような機能を担わせるかは事業者において検討すべき事項であると考えます。
14	第4 事業者における相談体制の整備 (11件)	下線部を追記。 「 <u>相談者の性別に配慮した相談体制となるよう、相談員のなかに女性を必ず配置する。</u> 」	御意見を踏まえ、次のとおり修正します。 「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、 <u>相談時には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、FAX、電子メール、その他可能な範囲で障害者が他人と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</u> 、障害特性や事業者の業務・事務特性、ビジネスモデル等に応じて用意しておくことが望ましい。」
15		下線部を追記。 相談窓口について「 <u>相談員は複合的な困難について理解している女性の相談員を必ず置くこと</u> 」	
16		下線部を修正。 「・・・対面のほか、電話、FAX、電子メール、 <u>点字、拡大文字、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など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して対応する。</u> 」	
17		下線部を追記。 「・・・実際の相談事例については当該事業者において、 <u>個人情報の保護に留意しつつ順次蓄積し・・・</u> 」	御意見を踏まえ、次のとおり修正します。 「・・・実際の相談事例については、当該事業者において <u>相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し・・・</u> 」
18		下線部を追記。 「なお、実際の相談事例については、当該事業者において <u>順次蓄積し、蓄積した事例は相談者の個人情報やプライバシーに格段の配慮を行い、以後の合理的配慮の提供等に活用する。</u> 」	

番号	カテゴリ	主な意見	見解
19		下線部を修正。 「・・・などの多様な手段を用意するものとし、 <u>実際の相談事例については順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用するものとする。</u> 」	「実際の相談事例については、当該事業者において順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用するものとする。」旨の記載は既にしております。
20		下線部を追記。 「・・・相談時における配慮として、 <u>対面は障害者の特性に応じて、手話、筆談を行う、分かりやすい表現に言い換える等、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で会話を行う。そのほか、電話、FAX、電子メールなどの多様な手段を用意しておくとともに、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。</u> 」	番号14～18の御意見を踏まえた修正により対応いたします。
21		下線部を追記。 「 <u>なお、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、障害当事者団体等からの委員で構成する第三者委員会の設置及び障害の特性に関する専門知識を有する担当者の配置や職員研修等により、窓口担当者の専門性と客観性を確保することが重要である。</u> 」	相談体制の具体的な内容は、事業者において検討されるべき事項であると考えます。
22		下線部を追記。 「 <u>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ることが望ましい。</u> 」	
23		下線部を追記。 「 <u>なお、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る。</u> 」	
24		下線部を追記。 「 <u>相談窓口は、合理的配慮の提供及び過重な負担についての説明等の際、障害者からの理解が得られない場合は、障害当事者団体に意見を求めたり相談する等、建設的な解決に努める。</u> 」	

番号	カテゴリ	主な意見	見解
25	第5 事業者における研修・啓発 (2件)	下線部を追記。 「 <u>研修のプログラムの中に、障害のある女性の複合的な困難に関する内容を盛り込み、その理解を促進させる。</u> 」	研修・啓発の具体的な内容は、事業者において検討されるべき事項であると考えます。
26		下線部を追記。 「 <u>職員への研修・啓発において、障害者団体とも連携して行う。その際、男性障害者の意見のみでなく、女性障害者からの意見も聞き取る。研修講師として当事者を招く場合はジェンダーバランスに考慮し、複合差別の知識を持った女性当事者を必ず入れる</u> 」	
27	第6 復興庁所管事業分野における相談窓口 (1件)	下線部を追記。 「 <u>事業者においても、復興庁の相談窓口について障害者及び関係者に分かりやすい形で周知すること。</u> 」	御指摘の点につきましては、事業者において検討すべき事項であると考えます。
28	別紙 2 〔意思疎通の配慮の具体例〕 (6件)	下線部を追記。 「 <u>(聴覚に障害のある顧客に対しては、)・・・行う。その際に、手話・筆談等多様なコミュニケーションに配慮し、必要に応じてコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆記者等)を用意する。また、会議、研修、説明会の進行の際には、委員の障害の特性に合った介助員を付ける等配慮すること。</u> 」  「 <u>(盲ろう者に対しては、)・・・行う。その際に、多様なコミュニケーションに配慮し、もしくは必要に応じてコミュニケーションを支援する者を用意する。また、会議、研修、説明会の進行の際には、委員の障害の特性に合った介助員を付ける等配慮すること。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。

番号	カテゴリ	主な意見	見解
29		下線部を追記。 「 <u>障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を確保すること。必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を用意すること</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
30		下線部を追記。 「 <u>必要に応じてコミュニケーションを支援する者（手話通訳者・要約筆記者等）を設置する。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
31		下線部を追記。 「 <u>（言語に障害のある顧客に対しては、）絵カード等を活用して意思を確認する。出来れば絵カード等を意思疎通の選択肢の1つとしてあらかじめ提示する方が望ましい。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
32		意思疎通の配慮の具体例に「要約筆記」を明記すべきである。	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
33		下線部を追記。 「 <u>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こと。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
34	別紙 2 [物理的環境への配慮の具体例] (4件)	下線部を追記。 「 <u>館内放送や天災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。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。
35		下線部を追記。 「 <u>館内放送や天災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館内の目につきやすい場所に設置する。</u> 」	対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。

番号	カテゴリ	主な意見	見解
36		<p>下線部を追記。</p> <p>「<u>館内放送や天災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場所に分かりやすい表現で掲示すること。</u>」</p>	<p>対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。</p>
37		<p>下線部を追記。</p> <p>物理的環境への配慮として、「<u>電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、音声ガイドの設置</u>」</p>	<p>対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。</p>
38	別紙 2 [ルール・慣行の柔軟な変更の具体例] (2件)	<p>「○ 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。」についてですが、もし発達障害者を想定したものであるならば、多少ご検討いただく余地があるかと思えます。</p> <p>確かに発達障害者の中には順番をまつことに非常にイライラしたりする方もいます。ですが、それは障害特性というよりは、「順番を守る」ことを学習しそこねた結果（未学習の結果）というべきものです（発達障害児者でも多くは学童期あたりまでには学習できるものです）。</p> <p>「順番の入れ替え」については、これを国レベルで推奨すべき合理的配慮としてしまうことにより、未学習のある当事者において「自分は発達障害だから優先されるべき」といった誤学習にもつながりかねず、いきすぎた配慮の要求や、自治体窓口や民間でのトラブルへの波及、ひいては訴訟等の増加等なども懸念されます。</p> <p>窓口対応などにおいては手続き順などを入れ替えてしまったほうがスムーズに行くといった面はあるかとは思いますが、社会と当事者の先々のためにも、この項目における「順番の入れ替え」部分については削除あるいは発達障害者の除外を明記していただきたく、ご検討お願い申し上げます。</p>	<p>この記載は、必ずしも特定の障害を念頭に置いたものではありません。障害には様々な種類があり、またその状況も人によって大きく異なることから、実際の運用に当たっては、ご本人や周囲の方に状況をお伺いしながら、適切な形で対応させていただきます。</p>
39		<p>下線部を追記。</p> <p>「<u>聴覚に障害のある顧客から、意思疎通を援助するもの（手話通訳等）の同席を求められた場合、その同席を認める</u>」</p>	<p>対応指針本文にもありますが、別紙記載の具体例はあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではありません。いただいた事例は、今後の参考とさせていただきます。</p>

番号	カテゴリ	主な意見	見解
40	その他 (9件)	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。	貴重な御意見として承り、本指針の施行に向けた取組の参考にさせていただきます。
41		対応要領・対応指針等を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。	貴重な御意見として承り、今後の行政運用上の参考にさせていただきます。
42		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。	いただいた御意見は、今後の参考とさせていただきます。 なお、基本方針第5 5（2）において、「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…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。」とされています。
43		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のを望む。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。	対応指針ではなく、対応要領への御意見かと思いますので、担当部署に伝えさせていただきます。
44		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。	いただいた御意見は、今後の参考とさせていただきます。

番号	カテゴリ	主な意見	見解
45		<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>具体例については、既に別紙としております。</p> <p>なお、基本方針第5 5（1）において、「内閣府においては…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。…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。」とされています。</p>
46		<p>私はひとり暮らしをしている障害者です。</p> <p>「障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」の削除を求めます。私は14年間ひとり暮らしをし仕事を1人の人間として当たり前生きてきました。</p> <p>今回の「障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」として国が示すのは障害者の地域生活を大きく後退させてしまいます。このままでは今まで私が行ってきた当たり前の生活すら継続できなくなってしまいます。</p> <p>ぜひ少しでも良いものを作るためにも「障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」の削除をお願いします</p>	<p>復興庁の対応指針には、「障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例」は記載しておりません。</p>
47		<p>最近障害者であることを理由に不当な要求をする者や団体も存在する（要求を拒否すると障害者差別であると騒ぐ）ので、障害者からの不当要求に対する毅然とした対応についても明記すべき。</p>	<p>本対応指針は、事業者が障害を理由とする差別の禁止及び合理的配慮の提供に関して適切に対応するため定めるものであり、御指摘のような趣旨で作られるものではありません。</p>
48		<p>問題ないと思われた。</p>	<p>御意見ありがとうございます。</p>