法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者に対し、その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、合理的配慮を行うことを求めている。

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、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。

また、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、「⑷　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。

なお、代替措置の提供は、事業者の業務やビジネスモデル等の内容によっては、例えば、訪問等による能動的なサービスを提供することが、障害者のニーズを満たすこととなり、合理的配慮となる場合もあり得る。

合理的配慮の内容は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。また、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、障害の状態等が変化することもあるため、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。

⑵　意思の表明

現に社会的障壁の除去を必要としている旨の障害者からの意思の表明は、具体的場面において、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（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。）により行われる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、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。

⑶　事前的改善措置との関係

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及び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。このため、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。

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、事前的改善措置を考慮に入れることにより、中・長期的なコスト削減・効率化につながりうる点は重要である。

⑷　過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、合理的配慮の提供に努めるべきとする法の趣旨に十分留意しつつ、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ある。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

第３　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、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は別紙のとおりである。

第４　事業者における相談体制の整備

事業者においては、障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）からの相談に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等の活用を含め、相談窓口を整備することが重要である。

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、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、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。

なお、実際の相談事例については、当該事業者において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、以後の合理的配慮の提供等に活用するものとする。

第５　事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者等からの相談等に的確に対応するため、従業員に対する継続的な研修の実施や、啓発マニュアルの配付等を通じて、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を図ることが重要である。

第６　復興庁所管事業分野における相談窓口

事業者からの本対応指針等に関する照会・相談及び障害者等からの事業者の対応等に関する相談については、復興庁においては株式会社東日本大震災事業者再生支援機構に関する事務を担当する参事官を相談窓口とする。

（別　紙）

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

１　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

不当な差別的取扱いに当たるか否かについては、第２．１で示したとおり、個別の事案ごとに判断されることとなる。次の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、これら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ないことに留意する必要がある。

○障害があることのみを理由として、窓口対応を拒否する。
○障害があることのみを理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒否する。
○障害があることのみを理由として、商品の提供を拒否する。
○身体障害者補助犬を連れていることや車いすを利用していることのみを理由として、入店を拒否する。
○障害があることのみを理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
○事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることのみを理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。