

	No.	御意見の概要	御意見に対する考え方
第一	1	<p>留意点の説明 意見：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、貴省にも書き加えてください。</p> <p>「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。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、文部科学大臣は、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>御意見を踏まえ、次のとおり加筆いたします。 「4 留意点 対応指針で「望ましい」と記載している内容は、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。事業者における障害者差別解消に向けた取組は、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、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	<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>	
第一 2(1)	3	<p>(意見)「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。」の一文を追記する。 (理由)性差別と障害者差別を受ける立場にある女性障害者は、その一方から見ただけでは解決されない問題がある。また障害児は成人の障害者とは異なった配慮が必要である。複合的な視野でみる必要があることを明記しないと見過ごされがちである。</p>	<p>第二の2(1)柱書で合理的配慮の考え方を示す中に「当該障害者の性別、年齢(略)に応じて」合理的配慮すべきとしており、また同イの中でも「合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢(略)に配慮する」と記載しております。 さらに、御意見を踏まえ、第三を次のとおり修正いたします。 「相談時には、当該障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか」</p>
	4	<p>【意見の内容】 以下の文章を「正当な理由の判断の視点」に加筆すべきである。 「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。」</p> <p>【意見の理由】 障害者差別解消法は差別を解消(なくす)する目的で制定された。よって正当な理由を拡大解釈して法律の趣旨を過小評価するものではない。</p>	<p>御意見を踏まえ、次のとおり修正いたします。 「正当な理由に相当するか否かについて、正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに」</p>

第二 1(2)	5	意見：厚労省福祉事業者向けガイドライン、経産省の対応指針案に下記の文章が書かれています。これは非常に大事な視点なので、貴省にも書き加えてください。 『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。』	
	6	「相談窓口は障害者からの理解が得られない案件に関し、障害者団体等に意見を求めたり相談する等、建設的な解決に努める。」の文言を入れてください。 理由：合理的配慮の提供や過重な負担についての説明に障害者の理解が得られない等、障害者と担当者間で解決が難しい案件は相談窓口を中心に解決に当たれるよう明文化が必要なため。	
	7	(意見) カギカッコ内の文言を追加してください。 (前略)～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しい。」 (理由) 障害者から理解が得られない場合に、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ります。	個々の事業者における個別事案への具体的な対応に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはいたしません。頂いた御意見は、今後の参考とさせていただきます。

<p>第二 2(1)</p>	<p>8</p>	<p>本案では、法及び基本方針に掲げられている「環境整備」の記述が不十分と考える。基本方針の「第5 その他重要事項」に記述されている「1 環境の整備」全体、又は以下の文章を「(1)合理的配慮の基本的な考え方」の末尾等、本案内に追記することを求める。</p> <p>「障害者差別の解消のための取組は、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、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、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。」</p> <p>理由 1.建築物のバリアフリー化やホームページのアクセシビリティ対応等は、不特定多数を対象にしたものであり、個々の障害者から合理的配慮の意思表示を待つまでもなく、環境の整備として事前に進められるべき重要施策である。しかし、現状の文案では環境の整備に関する記述が不十分であり、この状態で各事業者が環境の整備に取り組むか、極めて期待薄の状態である。特に、各分野にインターネットが浸透している現在、情報アクセシビリティの向上は明確に記述される必要がある。 2.内閣府が策定した基本方針では、「第2 共通的な事項」「3 合理的配慮」の中で、「必要とする障害者が多数見込まれる場合等は、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。(1)」と記した後、「環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なる。(2)」と合理的配慮との関係を記している。そして、その後「第5 その他重要事項」の中で「1 環境の整備」という一つの項目を設け、「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については、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。(3)」と法においても明確に記していることを説明した後、「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、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。(4)」とその重要性を記している。しかし本案では、上記(1)(2)の記述はあるが、環境の整備の必要性・重要性を示した(3)(4)の記述が存在せず、不十分なものとなっている。 3.P3のイ末尾に「後述する環境の整備」という記述があるが、これに対応した「環境の整備」を説明する記述がない。P4のエに「環境の整備」という文言はあるが、これは合理的配慮に関する記述である。基本方針にも対象箇所と同一の記述があるが、この「後述」は上記意見にも示した「第5 その他重要事項」を指している。</p>	<p>御意見を踏まえ、第一の2に次のとおり加筆いたします。</p> <p>「(3) 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(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号。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る。」</p>
<p>9</p>	<p>9</p>	<p>(意見) カギカッコ内の文言を追加してください。 (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ある。 (理由) 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つて、初めて双方の建設的対話ができます。</p>	<p>コミュニケーション手段についてはウの意思の表明において記述しております。イの該当部分は合理的配慮の多様性や個別性について記載しているものであるもので、コミュニケーション手段まで詳述することなく、原文のままいたします。</p>
<p>第二 2 (1)ア</p>	<p>10</p>	<p>「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>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。</p>

第二 2 (1)ウ	11	「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」を明記してください。 理由:聴覚障害者による合理的配慮の表明、相談では手話通訳者、要約筆記者等の支援が必要なため。また、合理的配慮の例でもある。	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、当該記述の前段で複数の例示をしているところであり、また、これらの例示に限られるものではないため、原案のとおりとします。
	12	意思の表明について、「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(通訳を介するものを含む。)とされているが、(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。	
	13	(意見) カギカッコ内の文言を追加してください。 (前略)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。)により行われる。 (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があります。	
第二 2 (2)	14	【意見の内容】 過重な負担についても、正当な理由と同じように拡大解釈されてしまうおそれがある。過重な負担を判断することは、あくまでも事業者側に委ねられており、無限に拡大解釈されてしまうおそれがある。障害者の特性、程度、種類等は様々であり、それぞれの障害者が不当な差別的取扱いをされないこと、合理的配慮をすることがこの法の趣旨である。差別を禁止する法の趣旨を鑑み正当な理由については上記の文言を追加し極めて限定的にすべきであり、正当な理由と同様に過重な負担が、軽々しく認められるべきではない。 【意見の理由】 障害に理解のある職員とそうでない職員によっては、対応に差異が生じる。過重な負担の範囲が極めてあいまいである。障害者権利条約全文に記載された基本的人権基本的自由の完全かつ平等な享有を確保するために過重な負担及び正当な理由については、障害者当事者が権利利益を侵害されることのないように、慎重に判断すべきである。	御意見を踏まえ、次のとおり修正いたします。 「事業者において、 <u>過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに</u> 」
	15	意見:障害のない人が普通に行使できる権利を制限する「過重な負担」という抗弁(差別行為の正当化)はあくまでも例外的なものであり、国や独立行政法人などの省庁機関は民間の手本となるよう、それらについてはできるだけ慎重に判断すべきである。そのため、下記の文章を書き加えてください。 『「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求める法の趣旨が形骸化されるべきではありません。』	
	16	「相談窓口は障害者からの理解が得られない案件に関し、障害者団体等に意見を求めたり相談する等、建設的な解決に努める。」の文言を入れてください。 理由:合理的配慮の提供や過重な負担についての説明に障害者の理解が得られない等、障害者と担当者間で解決が難しい案件は相談窓口を中心に解決に当たれるよう明文化が必要なため。	

	17	<p>(意見) カギカッコ内の文言を追加してください。 (前略)～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しい。」 (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、調整・歩み寄りを図る必要があります。</p>	<p>個々の事業者における個別事案への具体的な対応に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはいたしません、頂いた御意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
第三	18	<p>「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」を明記してください。 理由:聴覚障害者による合理的配慮の表明、相談では手話通訳者、要約筆記者等の支援が必要なため。また、合理的配慮の例でもある。</p>	<p>相談の際の手法については、個々の事業者における相談体制の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはいたしません、頂いた御意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
	19	<p>相談窓口について「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」の一文を追記すること。 (理由) 女性であり、障害者である女性障害者の複合差別は、容易に理解されにくく、相談窓口で更に差別を受けることがある。また女性特有の相談もあるため、男性には話しにくいこともある。そのため知識を持った相談員が対応できることが必要である。</p>	
	20	<p>(意見) 下記の文言を追加してください。 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。 (理由) 障害の特性についての理解があって、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ます。</p>	
	21	<p>意見:相談への対応に当たり、“既存の相談窓口等の活用や…”とあります。これでは、本当に障害者及びその家族等の相談に的確に対応できるのでしょうか？障害の特性についての理解及び客観性の確保がなければ、的確な対応ができないのではないかと、大変、危惧と不安感を感じます。 下記の文章を入れてください。 「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。」</p>	
	22	<p>意見:“…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…”の表現について、相談者の個人情報やプライバシーはどうなるのかと、相談に二の足を踏みかねません。 「…実際の相談事例については当該事業者において、個人情報の保護に留意しつつ順次蓄積し…」と変えてください。</p>	

第四	23	<p>【意見の内容】 追加挿入する。職員に対し、必要な研修・啓発を行うことについて障害当事者と当事者家族、介助者、支援者、障害者団体、障害に理解のある社会福祉士や弁護士など、所管省庁との連携協力を十分に図るべきである。</p> <p>【意見の理由】 ①障害は多種多様であり、種類も特性も程度もひとりひとり全く違う。また、いくつかの障害が重複する障害者もいる。6ページから7ページに記載されている合理的配慮の具体例の例示があまりにも少なすぎて、それぞれの障害者に当てはめることが全く不可能である。意思の表明は、障害者当事者とその家族介助者等も含まれることから、障害者当事者とその家族、障害者団体等と十分に連携協力し、当事者家族の同意を得た上で、必要に応じ情報共有し、具体例を順次更新していきそれに基づいて研修・啓発を行うべきである。職員の研修・啓発に取り入れ、障害を知らないこと(障害があることにより、意思の表明等が健常者と全く異なる障害者もいる)による重大な差別的取扱い、重大な人権侵害を絶対に起こさないようにするべきである。 ②障害者権利条約第4条第3項に法令及び政策の作成及び実施において～障害者を代表とする団体を通じ、障害者と緊密に協議し、および障害者を積極的に関与させる。と記載されていることから。</p> <p style="text-align: center;">内閣府政策統括官（共生社会政策担当）付障害者施策担当パンフレットより</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">役所</td> <td style="text-align: center;">会社・お店など</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">不当な差別的取扱い</td> <td style="text-align: center;">してはいけない</td> <td style="text-align: center;">してはいけない</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合理的配慮</td> <td style="text-align: center;">しなければならない</td> <td style="text-align: center;">するように努力</td> </tr> </table>		役所	会社・お店など	不当な差別的取扱い	してはいけない	してはいけない	合理的配慮	しなければならない	するように努力	<p>個々の事業者における研修・啓発の具体的な在り方に係る事項と考えられるため、対応指針に盛り込むことはいたしません。頂いた御意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
		役所	会社・お店など									
不当な差別的取扱い	してはいけない	してはいけない										
合理的配慮	しなければならない	するように努力										
24	<p>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聴き取る。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」という一文を追記する。 (理由) 権利条約の基本的な理念である「私たち抜きに私たちのことを決めないで」を実践するため、当事者の声を聴くことが必要。ただ障害者団体などは男性が長であることが多いので、その団体の代表者を出すととなると男性に偏りがちとなる。積極的改善をするために女性当事者をいれることを明文化すべきである。</p>											
第五	25	<p>【意見の内容】 ①相談窓口の連絡先を記載する。 ②相談窓口においては、来庁による面談、メール、ファクシミリ、電話など障害者にとり相談しやすい方法で行い、差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処する。を追加挿入する。</p> <p>【意見の理由】 「障害者のあらゆる人権及び基本的人権を完全に確保し、及び促進することを約束すること。」と記載された障害者権利条約第4条第1項に照らし、置き換えるべきである。障害者差別をなくす(解消する)のための相談窓口は行政機関は民間の手本となるように積極的に充実を図ることが必要である。</p>	<p>消費者庁の相談窓口の連絡先については指針そのものに記載がなくても容易に確認できるものと考えます。また、当該相談窓口については、主務大臣に対する事業者からの対応指針に関する疑義解釈等の照会を主に想定しております。</p>									
(別紙) 具体例 1	26	<p>追加 ○窓口対応時に聴覚障害者に対して、手話通訳・要約筆記・筆談などの対応をしないこと ○説明会やシンポジウム等で手話通訳・要約筆記などの情報保障をしないこと</p>	<p>第二の1(3)にもあるとおり、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。頂いた事例は、今後の参考とさせていただきます。</p>									

(別紙) 具体例 3	27	<p>【意見の内容・理由】 合理的配慮の具体例が少なすぎて全ての障害者(重複障害者を含む)を網羅していない。合理的配慮の具体例については、障害当事者とその家族・介助者・支援者・障害者団体・障害者に理解のある社会福祉士や弁護士等又は所管省庁と協力連携し、蓄積し追加挿入し随時更新していくべきである。(具体例は固定化するべきではない。)</p>	
(別紙) 具体例 3(1)	28	<p>追加 順番待ちの聴覚障害者に電光掲示板や札を使って待ち時間を知らせること。 振動するブザーなどを渡して順番がきたことを知らせること。 音声で提供される情報を目に見える情報でも提供すること。 (視覚や振動で知らせる方法を活用する等の具体例を加えてください)</p>	
	29	<p>物理的環境への配慮として、「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」を加えるべきである。</p>	
	30	<p>(意見) 下記の文言を追加してください。 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。 (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、対応するべきです。</p>	
	31	<p>意見:物理的環境への配慮の具体例に、聴覚障害者への具体例が見られません。下記を具体例に加えてください。 「具体例: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。」</p>	<p>第二の2(3)にもあるとおり、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。頂いた事例は、今後の参考とさせていただきます。</p>
	32	<p>「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」を明記してください。 理由:聴覚障害者による合理的配慮の表明、相談では手話通訳者、要約筆記者等の支援が必要なため。また、合理的配慮の例でもある。</p>	
	33	<p>追加 意思疎通の配慮について対応方法が分からないときは、事前に自治体や都道府県・政令市の聴覚障害者情報提供施設に相談して手話通訳者や要約筆記者を手配するしくみを作っておくこと。</p>	

(別紙)
具体例
3(2)

34	<p>吃音とは、音の繰り返し、ひき伸ばし、言葉を出せずに間があいてしまうなど、一般に「どもる」と言われる話し方の障害です。スムーズな会話が自分の意思と反してできないことがあり、法的には発達障害支援法の枠内であり、コミュニケーション上の障害といえます。貴庁所管事業者各位が適切な配慮ができるように合理的配慮の具体例について、追加提案いたします。</p> <p>(対象部分) 対応指針案の6ページ目の「(2)意思疎通の配慮の具体例」に下記意見を追加していただきたい (追加意見)○意思疎通が不得意な障害者に対しては、通常より説明・承諾に時間が掛かることを承知しておく。 (理由)消費活動は当然障害者にも必須である。意思疎通に時間が掛かるからとの事由で、説明・承諾を十分にしないで商品を販売するのは問題がある。逆に、意思疎通に時間が掛かるからとの事由で、障害者が欲する商品を販売しないのも許されない。</p>
35	<p>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。</p>
36	<p>意見:意思疎通の配慮の具体例に、下記を加えてください。 「具体例:取引・相談・問い合わせ・苦情受付等の手段を、対面のほか、電話、FAX、電子メール、テレビ電話等、非対面の手段を含めて複数用意し、障害者がそれぞれの障害の特性に応じた利用しやすい手段を選択できるようにする。」</p>
37	<p>(意見) カギカッコ内の文言を追加してください。 筆談、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手法、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。「必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を用意すること」 (理由) 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>
38	<p>「会議の進行の際には、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。」を明記すること。 理由:改正障害者基本法33条2にあるように、「会議における合理的配慮事例」の記述が必要。例えば、聴覚障害者は音声情報が入らないため、資料と手話又は文字通訳を同時に見ることができず、そのための介助員が必要。</p>
39	<p>意見:ルール・慣行の柔軟な変更の具体例に、下記を加えてください。 「具体例: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」</p>

(別紙) 具体例 3(3)	40	私は自閉症スペクトラム障害の当事者で、6年ほど前から大阪で成人発達障害当事者の自助会(アスパラガスの会)を主宰している者です。いささか思うところがあり意見提出させていただきます。 6ページ末尾の3行「(3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例」中の ○ 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、多少御検討いただく余地があるかと思えます。確かに発達障害者の中には順番を待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)。 「順番の入替え」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、行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。 窓口対応などにおいては手順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「順番の入替え」部分については削除又は発達障害者の除外を明記していただきたく、御検討お願い申し上げます。	御指摘のような考え方もあると思われる一方、多様な障害者がいる中で、具体的場面や状況に応じて、手続き順を入れ替えるということも合理的配慮の一つとして考えられますので、以下のとおり修正します。 「周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替えること。」
その他	41	施行後に変更すべき点も出てくると思うが、ひとまずこれで良いのではないかと考える。	賛同の御意見として承ります。
その他	42	最近では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るべき。	事業者が適切に対応するため、本指針において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を示しております。
その他	43	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でき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。	頂いた御意見は、今後の本指針運用上の参考にさせていただきます。
その他	44	【意見の内容・理由】 障害者権利条約第4条などにより、対応指針は一度策定された後も随時見直し改善を図ること。障害者差別解消法は、差別促進法ではない。差別を解消(なくす)法律である。過重な負担と正当な理由で法の趣旨をゆがめられてはならない。そのための見直しは必須事項である。	頂いた御意見は、今後の本指針運用上の参考にさせていただきます。
その他	45	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。	頂いた御意見は、今後の本指針運用上の参考にさせていただきます。
その他	46	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。	頂いた御意見は、今後の本指針運用上の参考にさせていただきます。
その他	47	対応要領・対応指針等を始めとして今後提供される全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。	頂いた御意見は、今後の本指針運用上の参考にさせていただきます。

48	<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下、当事者が納得できるものにするを望む。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。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の消費者行政運用上の参考にさせていただきます。</p>
49	<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>	