

(別添5) 障害者差別解消法に基づく衛生事業者  
向けガイドラインについては、旅館業以外の関係  
者も含めて引き続き調整中

参考資料3

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 とりまとめ

令和5年10月10日

## 目次

1. はじめに	1
2. 改正旅館業法の政省令事項（案）及び指針（案）	2
3. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等に関する補足事項	2
4. 宿泊拒否制限に関する補足事項	3
(1) 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき	3
(2) 条例の検討にあたっての留意事項	4
①法第5条第1項第1号との関係	4
②法第5条第1項第3号との関係	4
③感染防止対策への協力の求めに正当な理由なく応じない場合との関係	5
④法第5条第2項との関係	5
5. 差別防止の徹底等に関する補足事項	5
(1) 障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインに係る内容	5
(2) 障害者の宿泊に係る安全上の問題と情報の伝達について	6
(3) 研修ツール	8
6. その他の事項	9
(1) 相談窓口	9
(2) 旅館業法の改正の内容及び指針等の周知	10
(3) フォローアップについて	11
(4) 見直し検討について	11
別添	
1 改正旅館業法の政省令事項（案）	13
2 旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針（案）	16
3 宿泊しようとする者が来館した際等に協力の求めを行う場合のフローのイメージ（特定感染症国内発生期間）	62
4 特定感染症国内発生期間における健康状態等の確認・報告の様式サンプル	63
5 障害者差別解消法に基づく衛生事業者ガイドライン（改定案）	69
6 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会開催要綱、構成員名簿、開催状況	135
7 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ開催要綱、構成員名簿、開催状況	138

## 1. はじめに

○ 新型コロナウイルス感染症（病原体がベータコロナウイルス属のコロナウイルス（令和2年1月に、中華人民共和国から世界保健機関に対して、人に伝染する能力を有することが新たに報告されたものに限る。）であるものに限る。以下同じ。）の流行期に、宿泊者に対して感染防止対策への実効的な協力の求めを行うことができず、旅館業（旅館・ホテル営業、簡易宿所営業及び下宿営業をいう。以下同じ。）の施設の適切な運営に支障が生じることがあったほか、いわゆる迷惑客について、旅館業の営業者（以下「営業者」という。）が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあった等の意見が寄せられた。

- ※ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和4年8月に調査した結果によれば、
- ・ 宿泊者が感染拡大防止の協力の求めに応じずに対応に苦慮した事例や改正前の法の下で感染症に関連して宿泊を拒否するか対応に苦慮した事例があったと回答した施設が23.4%であった。
  - ・ いわゆる迷惑客等、過重な負担であって対応困難なものを繰り返し求められて対応に苦慮した事例があったと回答した施設が46.4%であった。

このように、旅館業の施設における感染防止対策に係る課題が顕在化し、また、旅館業等の事業環境は厳しさを増した。こうした情勢の変化に対応して、旅館業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図ることが必要とされた。

このため、旅館業の施設において適時に有効な感染防止対策等を講ずることができるようにするとともに、旅館業等の営業者が必要に応じ円滑かつ簡便に事業譲渡を行えるようにすることを目的として、「生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律」（令和5年法律第52号。以下「改正法」という。）が、政府案を一部修正の上、令和5年6月7日に成立し、同月14日に公布されたところである。

○ 改正法の施行に当たっては、旅館業の施設において、改正法による改正後の法が適切に運用されることが極めて重要である。特に、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事案等を踏まえれば、改正法の施行後も、旅館業の施設において特定感染症の患者等や障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう、営業者、国、都道府県等（都道府県、保健所を設置する市及び特別区をいう。以下同じ。）は十分に注意しなければならない。法の規定が遵守されることはもとより、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号。以下「感染症法」と

いう。) 制定までの歴史的経緯や社会的背景及び同法第4条、障害者基本法(昭和45年法律第84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。)等を踏まえ、患者等や障害者等に対する差別防止が徹底されることが必要である。また、法第4条の2及び第5条の規定は、必要な最小限度においてのみ適用すべきである。

- このような前提の下、宿泊者や従業員の安全確保も含めて、適切な施設運営が行えるようにする観点から、法第3条の5第2項、第4条の2及び第5条の規定に関し、令和5年7月から、「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」において、旅館業法施行令(昭和32年政令第152号。以下「令」という。)及び旅館業法施行規則(昭和23年厚生省令第28号。以下「則」という。)とともに、法第5条の2の指針について、患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体から意見をお伺いし、検討を重ねてきたところである。

本とりまとめは、その検討結果に基づき、政省令事項(案)及び指針(案)等を示すとともに、検討会での議論を踏まえた考え方を整理するものである。

## 2. 改正旅館業法の政省令事項(案)及び指針(案)

- 改正旅館業法を踏まえた、政省令事項(案)及び指針(案)については、別添1及び2に掲載するとおりである。
- 指針(案)については、
  - ・ 一覧性を高めるため、関連する法律や政省令も併せて併記する案としている。
  - ・ 各規定の理解を深めるため、解釈や背景も併記する案としている。
- 今後、パブリックコメント等を経た上で、基本的には、令及び則は本とりまとめの内容に沿って改正され、また、指針も本とりまとめの内容に沿って策定されることが求められる。それらの内容を踏まえて、営業者において改正法による改正後の法が適切に運用され、不当な差別はあってはならないという前提の上に、宿泊者や従業員が守られ、旅館業の施設が誰もが気持ちよく過ごせる場となり、旅館業の事業活動の継続に資する環境の整備につながることを期待したい。

## 3. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等に関する補足事項

- 旅館業の施設における感染症のまん延防止対策については、特定感染症(法第2条第6項に規定する「特定感染症」をいう。以下同じ。)は、感染

症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症に応じて、指針の改定等を通じ、具体的な基準や手引き、様式例等を速やかに示すこととし、現時点では、指針において、特定感染症に共通する内容を記載することが適当である。

- 他方、特定感染症国内発生期間になった際に、すぐさま具体的に動けるよう、研修ツール等として、例えば五類感染症に移行する前の新型コロナウイルス感染症を念頭に置いて、宿泊しようとする者が来館した際等に協力の求めを行う場合のフロー図（別添3）や特定感染症国内発生期間における健康状態等の確認・報告の様式サンプル（別添4）を用いて、研修を図ることが適当である。

#### 4. 宿泊拒否制限に関する補足事項

##### (1) 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき

- 附帯決議において「旅館業の営業者が適切に対処するために必要な指針の策定に当たっては、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当した場合であっても医療機関等が逼迫しており入院調整等に時間を要するときは宿泊拒否ではなく感染防止対策への協力を求め個室等で待機させることが望ましいこと（中略）を明確にすること」とされており、これに対応する記載を指針においても記載すべきである。
- 他方、構成員からは、前提として、感染拡大期において医療逼迫が起こることがないように、医療提供体制を構築することが必要との指摘もあった。
- この点については、改正法の法案審議においても、厚生労働省から、特定感染症の患者等については、「原則、都道府県等の確保する医療機関等において必要な治療、療養を受けるべきもの」と答弁がされているところであり、都道府県等においては、新たに特定感染症が発生した際に地域の医療提供体制や検査体制が逼迫することがないように、引き続き、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律等の一部を改正する法律（令和4年法律第96号）の施行に向けた準備を進めていくべきである。

併せて、都道府県等においては、特定感染症国内発生期間に宿泊者から特定感染症の患者等が発生した場合等であっても、地域の医療機関・宿泊療養施設が適切に対応することができるよう、地域における営業者その他の関係者に対し、

- ・ 特定感染症国内発生期間に、営業者が相談できる都道府県等の窓口
- ・ 特定感染症国内発生期間に、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当した場合に連絡できる保健所の連絡先

等を、平時から周知・確認しておくべきであるほか、特定感染症国内発生期間であって、特定感染症の患者等が入院や宿泊療養が難しい例外的な状況下にある場合には、そうした状況下にあることについて、管下の旅館業の施設に対して情報共有すべきであり、厚生労働省においては、省内外の関係部局の連携の下で、都道府県等に対し関係者間の連携をはかるよう通知等で促すことが適当である。

## (2) 条例の検討にあたっての留意事項

- 改正法による改正後においても、都道府県等が地域の実情に応じた宿泊拒否事由を定めることができることに変わりはない（法第5条第1項第4号）が、改正法に関連して条例の検討にあたっての留意事項を整理すると以下の通りであり、今後、厚生労働省において、各都道府県等に対して十分に周知することが望まれる。

### ① 法第5条第1項第1号との関係

- 条例において法に定める特定感染症以外の感染症の患者に該当する場合も宿泊拒否を行うことができることとするのは、
  - 入院等の措置が適用されない感染症であっても宿泊拒否できるとするものであり、感染症法や新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成21年法律第31号）といった他の法令と比較して過度な行動制限となりうるほか、
  - 感染状況等の一定の基準に基づく合理的な運用が全国的になされないことが懸念され、
  - 更に、改正法における法第5条第1項第1号の改正趣旨が感染症に係る差別防止等の観点から改正前の同号の規定範囲を限定・明確化するものであることから、法第5条第1項第1号の趣旨に沿わないと考えられる。

### ② 法第5条第1項第3号との関係

- 条例においていわゆる迷惑客等に関する宿泊を拒むことができる事由が定められている場合は、法第5条第1項第3号の事由に加えて、条例で定める事由も宿泊を拒むことができる事由となり、条例を改正する必要性は必ずしもないと考えられるが、法第5条第1項第3号と規定内容として重複がないように調整することが望ましい。

③感染防止対策への協力の求めに正当な理由なく応じない場合との関係

- 条例において感染防止対策への協力の求めに正当な理由なく応じない場合を宿泊拒否事由として規定することについては、法第5条第1項において、宿泊を拒むことができる事由を限定的に規定している中で、不当な宿泊拒否が生じるおそれ等の懸念を踏まえて、衆議院の修正により、宿泊拒否事由から、感染防止対策への協力の求めを受けた者が正当な理由なく応じない場合が削除された経緯を踏まえると、法第5条の趣旨に沿わないと考えられる。

④法第5条第2項との関係

- 改正法で新設された法第5条第2項において、「営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、前項各号のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする」とされていることを踏まえ、既に条例で宿泊拒否事由を規定している都道府県等においては、当該宿泊拒否事由に関し、営業者が適切に対処するために必要な事項を整理して公表することや、必要に応じて条例の改正の可否を検討することが望ましい。

5. 差別防止の徹底等に関する補足事項

(1) 障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインに係る内容

- 患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体から意見聴取をする中で、各団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを営業者に求めたいかも聴取してきた。

その内容のうち、障害者団体から聴取した内容の中には、障害者差別解消法に係る内容が多く含まれていた。

- 折しも、障害者差別解消法については、令和6年4月1日に事業者の合理的配慮の義務化がなされることに伴い、同法に基づく衛生事業者向けガイドライン（旅館業も同ガイドラインの対象に含まれる。）の改訂がなされる状況にある。

営業者が同法に係る内容を参照するにあたっては、同法に基づく衛生事業者向けガイドラインに情報が集約されていることが望ましいことから、本検討会で聴取した同法に係る内容は、「旅館業法の見直しに係る検討会」で聴取した障害者差別解消法に係る内容と併せて、同ガイドラインに盛り込むことが適当である。これを踏まえ、別添5の通り同ガイドラインにつ

いて旅館業に関わる内容を中心に改定案を整理しているため、厚生労働省は、この案をもとに所要の調整を行った上で同ガイドラインの改定を行い、営業者が研修を行う上で参照できるようにすることが適当である。

- また、各旅館・ホテル団体においては、好事例やトラブルとなった事例等を営業者間で共有する仕組みの構築を検討することが望ましい。
- 検討会においては、各旅館・ホテル団体において、旅館業の施設の表彰制度などがあると良いのではないかと、という意見もあった。

## (2) 障害者の宿泊に係る安全上の問題と情報の伝達について

- 営業者は、宿泊契約に基づき宿泊者の安全に配慮する必要があると解されるが、宿泊者が障害者である場合には、必要な配慮の内容を検討するとともに、人員・設備等に照らして当該配慮を提供できるかどうかを検討することとなる。その検討に際しては、抽象的に検討することは不適切であり、障害の内容・程度・介助者の同行の有無といった状況等に即し、具体的に検討する必要がある。

※ ネットカフェにおいて、精神障害がある者の入店を拒否したことにつき、店側の債務不履行責任及び不法行為責任が争われた事例（東京地判平成 24 年 11 月 2 日・内閣府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に係る裁判例に関する調査結果について（総括表）16 番）では、店側が、別の障害ある者に無銭飲食をされたことなどを理由として精神障害ある者の入店を拒否する運用をとったことにつき、裁判所は、このような拒否は専ら障害があることのみを内容とするものであって、公序良俗に反する違法な差別行為である旨判示した。

また、身体障害がある者が単独で航空機に搭乗しようとしたところ、航空会社側がその搭乗を拒否したことにつき、航空会社側の債務不履行責任及び不法行為責任が争われた事例（大阪高判平成 20 年 5 月 29 日・前記総括表 11 番）では、航空会社側が障害者に通常想定されるサービスを超えた特別な援助が必要であって、安全上の問題があると判断したことにつき、裁判所は、想定されるサービスの内容を詳細に検討した上でそれらのサービスは通常想定される範囲内のものであるから、特別な援助が必要と判断し、単独搭乗を拒否したことには根拠がない旨判示した。

これらの裁判例は、障害者差別解消法の制定前のものであり、民事上の責任を示したものではあるが、その考え方は同法にも通じるものであり、同法が整備された現行法下において、さらに旅館業法においては努力義務となる研修では障害の特性も含めて一定習熟することを想定していることも踏まえれば、営業者が、必要な配慮の内容を検討するには一層慎重な判断が求められる。

- 他方、営業者は、宿泊者が障害者である場合に、障害の内容・程度・介助者の同行の有無といった状況等に即して必要な配慮を人員配置や設備等の観点から検討するに当たっては、これらに関する正確な情報が必要となる。

また、仮に、宿泊予約をしていた障害者が、来館当日に営業者から宿泊を拒まれた場合や、求める配慮を受けることができなかった場合には、旅



館業法第5条第1項各号該当性の他に、営業者側に債務不履行責任及び不法行為責任が問題となり得るところ、債務不履行責任及び不法行為責任は営業者側に故意又は過失が認められる場合に成立するものであり、故意・過失のいずれにおいても、営業者側がどのような事実を認識していたか、あるいは認識し得たかが考慮要素となる。

したがって、宿泊しようとする者においても、営業者側に適切な配慮を求め、あるいは営業者の責任を適切に追及するためには、自己の状況についてできる限り正確に伝えることが望ましいものと考えられる。ただし、宿泊予約の際に事前に障害について申告が必要とすることは障害を理由とした不当な差別的取扱いになりうることが考えられる。

※ 駅で車椅子利用者の介助に当たった職員がホーム上でブレーキをかけなかったことについて、駅職員の債務不履行責任・不法行為責任が争われた事例（東京高判平成15年6月11日・前記総括表10番）では、裁判所は、駅職員が当該車椅子利用者との会話を通じて被控訴人に言語障害があることを感じていたこと、また、当該車椅子利用者がその胸部付近をシートベルトで固定してようやく上体を支えていたことを目視していたことを前提とした上で、駅職員において当該車椅子利用者の様子をよく観察し、丁寧に話を聞けば、同人が静止していることができず、その腕、上体、首等が不随意・不規則に揺れ動く障害に苦しみ、またその障害ゆえに車いすのブレーキを自ら操作することができない不自由な身であり、その車いすにブレーキを掛けないで放置すると、その車いすが被控訴人の身動きが原因となって動き出すおそれがあることを認識し得たこと等を根拠に債務不履行責任を肯定した。

また、前記大阪高判平成20年5月29日（総括表11番）の事例では、最終的に航空会社側の債務不履行責任・不法行為責任を否定したが、裁判所は、その理由として、航空会社側が特別な援助が必要であったかどうかを判断するには、搭乗開始時点までに認識し、把握できた事実関係等に基づいて、検討せざるを得なかったとした上で、「それには、まず、控訴人の身体の状態をある程度正確に認識し、把握した上で、これに対する適切な援助が何であるかを確定する作業が必要であった。」とし、搭乗までの短い時間の中で限られた情報しか提供されていなかったことについて「上記の検討の前提となる事実関係を確定できない状態であり、したがって、上記の作業をする手掛かりさえつかめなかった」と判示し、特別な配慮が必要と判断したことについて故意・過失があったとまではいえないとした。

- なお、障害を理由とする宿泊拒否は、少なからず発生しているとみられる（※1）ほか、旅館業の施設における合理的配慮の認知度や令和6年4月に施行される事業者による合理的配慮の提供の義務化の認知度、研修の実施率のデータ（※2）から、障害者として障害の状況等を営業者に伝達した場合、宿泊拒否を含む不当な差別的取扱いを受けるのではないかと懸念することも考えられる。

※1 認定NPO法人全国盲導犬施設連合会「盲導犬受け入れ全国調査」報告（2020年3月25日）（抜粋）

1年間で盲導犬の受入れ拒否を受けたことがあるのは52.3%であり、その拒否に遭った場所としては、飲食店が77.4%、宿泊施設が19.9%。

※2 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「障害者差別解消法に関するアンケート

Web アンケート集計結果」(2023年9月)(抜粋)

「合理的配慮」という言葉を知っていると答えた施設は42.6%、意味は分からないが聞いたことはある施設は27.3%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は30.1%。

障害者差別解消法の改正により、令和6年4月から、障害者への「合理的配慮」が事業者も義務化されることについて、知っていると回答した施設は28.9%、聞いたことはあると回答した施設は32.1%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は39.0%。

障害の特性や障害者差別解消法、合理的配慮、障害がある方に対するサポートや理解に関する研修について行っていると回答した施設は13%、未実施だが1年以内に行う予定と回答した施設は10%。

○ これらを踏まえ、合理的配慮の提供に向けての事業者側の行動の変容は、障害者側からの障害の状況等に関する情報の伝達を促すことにつながると考えられるため、指針において、次のような点に留意するよう業者に注意を促すことが適当である。

- ・ 事業者は、障害者差別解消法に関する研修を行う等して、合理的配慮等に関する知識の浸透に努めること
- ・ 安全上の問題も障害者差別解消法上の正当な理由の一事由になりうると考えられるが、それが本当に正当と言えるかどうかは慎重な判断が求められると考えられること
- ・ 緊急時の対応など安全上の懸念がある場合には、建設的な対話を通じて検討し、代替案を提示すること等が重要であること
- ・ 施設面等の環境整備やその情報の公開は、障害の特性を踏まえた対応を行う上での前提となる重要な一部でもあること
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針において、「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」とされていること

### (3) 研修ツール

○ 改正法施行までの期間が限られていることから、厚生労働省は、まずは改正法や政省令、指針の趣旨や内容を中心に、分かりやすく簡潔にまとめた研修ツール(動画を含む。)を作成し、施行までの期間、その内容の浸透に努めることが適当である。

○ また、障害者差別解消法が令和6年4月に事業者についても合理的配慮の義務化の施行を迎えることから、それまでの間に障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインの改訂版における旅館業関係の内容を研修ツールとしてまとめて公表することが適当である。その際、合理的配慮と建設的対話のプロセスが理解できるものとすることが適当である。

- 更に、以下の研修ツールについては、一定の時間を要するものであるとの前提の下、意見聴取先からの意見を踏まえ、厚生労働省においてその作成等を検討すべき。
  - ・ 国土交通省が作成した公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン・接遇研修プログラムも参考に、営業者、患者等団体や障害者団体等の協力を得て、経験や事例に即し、高齢者、障害者、患者等その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するための内容に関し、旅館業の施設特有の接客シーンを想定した具体的な内容をできる限り盛り込んだ研修ツール
  - ・ 旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講ずるための研修ツール（例えば、五類感染症になる前の新型コロナウイルス感染症を念頭に置いたもの）
- 従業者のみならず、営業者も研修内容を理解することが重要であるため、厚生労働省は、都道府県等に対し、その点に関して営業者に指導をするよう呼びかけるとともに、営業の許可や変更等、営業者と接点を持つ際に、厚生労働省で研修ツールを用意している旨を営業者に周知し、活用するよう促すことを呼びかけることが適当である。

## 6. その他の事項

### (1) 相談窓口

- 意見聴取において、利用者側が営業者から不当な協力の求めや宿泊拒否がなされた場合や、営業者側が協力の求めや宿泊拒否に関して悩んだ場合の相談窓口を整備すべきこと、業界団体においても相談窓口の設置をすることについて、意見があった。
 

この点、

  - ・ 都道府県等において相談窓口（旅館業の所管部局等が想定される。）を明確にした上で広報し、都道府県等の相談窓口は、利用者側から不当な協力の求めや宿泊拒否がなされたとの申し出があった場合には、必要に応じて、法第7条に基づき報告の徴収等を行うとともに、営業者側から協力の求めや宿泊拒否に関して相談があった場合には適切に助言することが求められること
  - ・ 当該相談窓口において障害者差別解消法にも関わる相談を受けた場合には、都道府県等における同法担当部署と適切に連携することが求められること
  - ・ 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号）を踏まえ、電話やFAXだけでなく

電話リレーサービスやメール等でも問い合わせを行うことができるようにすること（SNSでも問い合わせを行うことができるようにすることが望ましいこと）

について、今後、厚生労働省から都道府県等に対して通知等で働きかけることが適当である。

- 更に、事例を営業者間で共有する観点や営業者にとっての相談窓口の多様化を図る観点から、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会において営業者用の相談窓口の設置を検討することが望ましい。

また、国内外の宿泊しようとする者にとっての相談窓口の多様化を図る観点から、宿泊しようとする者が相談できる都道府県等以外の窓口について、厚生労働省は周知をすることが適当である。

- 厚生労働省においては、旅館業の施設内に掲示できる相談窓口一覧の資料を用意するほか、これらの相談窓口において適切に対応できるように相談窓口の支援を行うとともに、これらの相談窓口で集積された事例について、必要に応じてこれらの相談窓口に対してアンケート調査等を行い、プライバシーに配慮した上で、研修ツールの改定や見直し検討に活用することが適当である。

## (2) 旅館業法の改正の内容及び指針等の周知

- 衆議院及び参議院の附帯決議 10.において、「旅館業の営業者と宿泊しようとする者が混乱することなく対応できるよう、本法による旅館業法の改正の内容及び指針について、周知徹底すること」とされていることを踏まえ、厚生労働省において法改正の内容及び指針等について十分に周知していくべきである。

その際、検討会における議論や意見聴取先からの意見を踏まえ、営業者及び宿泊しようとする者双方に対して、

- ・ 改正法の趣旨やカスタマーハラスメントに当たる行為は許されないことを含めて周知することとし、
- ・ 障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインも併せて周知徹底を図るとともに、
- ・ 障害者が、障害の特性から、表面上、法第5条第1項第2号及び第4号に該当しうる行為を行う可能性があるが、同行者にその特性について聴取する等し、その特性を踏まえた適切な対応を行うとともに、法第5条第2項の規定を踏まえ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないよう周知すること

が適当である。

(3) フォローアップについて

- 法第7条に基づき、都道府県等は、この法律の施行に必要な限度において、営業者その他の関係者から、
  - ・ 法第4条の2第1項の規定に基づいて行った協力の求めの内容（適正性や公平性を含む。）
  - ・ 法第5条第1項各号の規定に該当すると認め、宿泊しようとする者の宿泊を拒んだこと
  - ・ 法第3条の5第2項の規定に基づいて行った研修の実施の有無・内容等について、必要な報告を求めることができる。

- 都道府県等は、
  - ・ 営業者が不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求めを行っていることを把握した場合、営業者に対して、法第7条の報告徴収等を行い、法第5条第1項第1号又は第3号に係る事案の場合は、改正法附則第3条第2項の規定により記録することとされている宿泊拒否の理由等についても確認すること
  - ・ 必要な場合は法第8条により営業の許可の取消や営業の停止を行うこと

も含めて検討するよう、厚生労働省から通知等で働きかけることが適当である。

また、研修の実施の有無・内容等についても定期的に（少なくとも3年に1度）確認するよう、厚生労働省から都道府県等に対して通知等で働きかけることが適当である。

- 厚生労働省は、改正法による改正後の法の施行状況等について把握するため、その施行状況、効果、事例等についてフォローアップを行うことが適当である。

(4) 見直し検討について

- 改正法附則第2条第1項において、政府は、法第4条の2第1項の規定による協力の求めを受けた者が正当な理由なくこれに応じないときの対応の在り方について、旅館業の施設における特定感染症のまん延防止を図る観点から検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。

その措置を講ずるに当たっては、国会における宿泊拒否事由の削除等の修正があったことを受け止め、患者・障害者の差別助長防止に配慮し、まずは宿泊拒否事由の拡大以外の事項の検討を行うこととの附帯決議がな

されていることを踏まえ、厚生労働省において今後適切に対応されることが望まれる。

※ 本検討会においても、法第4条の2第1項の規定による協力の求めを受けた者が正当な理由なくこれに応じないときの対応に関しては、構成員から具体的な対応策が指針において示されるべきとの意見もあった。これに対応して、指針において、法第5条第1項各号で対応できる事例について言及するとともに、対応に苦慮する場合は、都道府県等に相談することについて示唆している。

- また、改正法附則第2条第2項において、政府は、過去に旅館業の施設において改正法による改正前の旅館業法第5条の規定の運用に関しハンセン病の患者であった者等に対して不当な差別的取扱いがされたことを踏まえつつ、法第5条第1項の規定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、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。
- 更に、改正法附則第2条第3項において、政府は、改正法の施行後3年を経過した場合において、改正後の規定の施行の状況を勘案し、必要があると認めるときは、当該規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。
- 加えて、検討会においては、これらの観点のほかに、今般の改正が旅館業の施設における感染防止対策やカスタマーハラスメントへの対応として十分だったか、問題はなかったか等についても検証すべきとの意見があった。
- これらを踏まえ、上記6(3)のフォローアップの結果も用い、旅館業の施設は、宿泊を必要とする者が、不当な差別を受けることなく、安心して利用できる安全な宿泊の場であることを、そして旅館業の施設で働く者が安心して働ける場であることを、社会全体として今後とも実現できるよう、政府は、改正法の施行後3年を経過した場合において、今後の社会情勢も見ながら、他の制度や施策、関係者の取組、法的な課題も含め、検討を深めていくべきである。

※本政省令事項（案）は、今後、法制上の審査の過程においても修正される場合がある。

改正旅館業法の政省令事項（案）

法律	施行令に定める内容案	施行規則に定める内容案
<p>【旅館業法】</p> <p>第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。</p> <p>一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力</p> <p>イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか<u>が明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認する</u>ために必要な事項として<u>厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。</u></p> <p>ロ <u>当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの</u></p>	<p>⇒ 政令で定める者：(A) 特定感染症の症状を呈している者、(B) 特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者</p> <p>⇒ 政令で定めるもの：客室等での待機、健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認、発生した特定感染症に際して感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するものとして指針で定めるもの</p>	<p>⇒ 厚生労働省令で定めるもの：(1) 医師の診断の結果、(2) 特定感染症の症状を呈している者において、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項</p> <p>⇒ 厚生労働省令で定めるところ：書面又は電子的方法（やむを得ない場合は口頭）</p> <p>⇒ 厚生労働省令で定める事項：(1) 特定感染症が現に発生している外国の地域での滞在の有無、(2) 媒介動物との接触の有無、(3) 特定感染症の患者等との接触の有無、(4) 特定感染症の症状を呈している者において、特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者（上記(B)）に該当するかどうか</p>

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがある者などないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一項第一号において同じ。）前号ロに掲げる協力

三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

2 前項の特定感染症国内発生期間は、次の各号に掲げる特定感染症の区分に応じ、当該各号に定める期間（特定感染症のうち国内に常在すると認められる感染症として政令で定めるものにあつては、政令で定める期間）とする。（後略）

3 （略）

4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

⇒ 厚生労働省令で定める者：発生した特定感染症を人に感染させるおそれがほとんどないと医師が診断した者

⇒ 厚生労働省令で定める事項：特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者（前頁(B)）に該当するかどうか

⇒ 政令で定めるもの：健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認、発生した特定感染症に応じて感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するものとして指針で定めるもの

⇒ 政令で定めるもの：結核

⇒ 政令で定める期間：通常時とは異なる措置を講ずる必要があるとする期間



法律	施行規則に定める内容案
<p>【旅館業法】</p> <p>第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。</p> <p>一・二 (略)</p> <p>三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として<u>厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。</u></p> <p>四 (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>【改正法附則】 ※一部略</p> <p>第三条 (略)</p> <p>2 営業者は、当分の間、新旅館業法第五条第一項第一号又は第三号のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだときは、<u>厚生労働省令で定める方法</u>により、その理由等を記録しておくものとする。</p> <p>3 (略)</p>	<p>⇒ 厚生労働省令で定める要求：以下のいずれかに該当するものであって、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるもの</p> <p>(1) 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第2条第2号に規定する社会的障壁の除去を求めめる場合を除く。）</p> <p>(2) 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条第1項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であつて、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの</p> <p>⇒ 厚生労働省令で定める方法：新旅館業法第5条第1項第1号又は第3号に掲げる場合ごとに、宿泊を拒んだ理由等に関する記録を文書、電磁的記録を用いて作成し、当該記録を作成した日から3年間保存する方法。</p>

※本指針（案）の内容は、今後、法制上の審査の過程においても修正される場合がある。

## 旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針（案）

### 目次

1. はじめに .....	1
2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等 .....	4
(1) 特定感染症の定義と趣旨（法第2条第6項関係） .....	4
(2) 感染防止対策への協力の求め（法第4条の2関係） .....	5
① 協力の求めの対象者 .....	7
② 協力の求めの内容 .....	9
③ 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間） .....	17
④ 協力の求めに応じない正当な理由等 .....	18
3. 宿泊拒否制限 .....	21
(1) 特定感染症の患者等であるとき（法第5条第1項第1号関係） .....	21
(2) 実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき（法第5条第1項第3号関係） .....	22
① 規定趣旨等 .....	22
② 特定要求行為の具体例 .....	27
③ 特定要求行為に該当しないものの例 .....	28
(3) 宿泊拒否に関するその他の留意事項 .....	29
① みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係） .....	29
② 宿泊拒否の理由等の記録（改正法附則第3条第2項関係） .....	30
③ 法第5条に関する基本的事項等 .....	31
4. 差別防止の更なる徹底等 .....	34
(1) 従業者への研修機会の付与に関する努力義務（法第3条の5第2項関係） .....	34
(2) 従業者に研修機会を付与するに当たっての留意点 .....	35
① 旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な対策 .....	35
② 宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供 .....	36
(3) その他 .....	37
① 障害者差別解消法との関係での留意点 .....	37
② 施設面等の環境整備等 .....	39
5. その他 .....	40
(1) 報告徴収等（法第7条第1項等関係） .....	40
(2) 法以外の事項 .....	41
(3) 相談窓口等 .....	43

※ 特定感染症は感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やそのフェーズに応じて、具体的な基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載している。ただし、この内容についても、発生した特定感染症の状況に応じて変更があり得ることに留意されたい。

## 1. はじめに

○ 旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）は、その第1条に規定しているとおり、旅館業（旅館・ホテル営業、簡易宿所営業及び下宿営業をいう。以下同じ。）の業務の適正な運営を確保すること等により、旅館業の健全な発達を図るとともに、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進し、もって公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的としている。

○ 旅館業の営業者（以下「営業者」という。）と宿泊者は、民対民の関係であり、本来、営業者には営業の自由があり、契約自由の原則が適用されるが、法においては、公衆衛生と、旅行者等の利便性といった国民生活の向上等の観点から、一定の規制を設けている。

具体的には、法第5条では、営業者は、伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき等の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、宿泊しようとする者の宿泊を拒んではならないとしてきた。

○ こうした中、新型コロナウイルス感染症（病原体がベータコロナウイルス属のコロナウイルス（令和2年1月に、中華人民共和国から世界保健機関に対して、人に伝染する能力を有することが新たに報告されたものに限る。）であるものに限る。以下同じ。）の流行期に、宿泊者に対して感染防止対策への実効的な協力の求めを行うことができず、旅館業の施設の適切な運営に支障が生じることがあったほか、いわゆる迷惑客について、営業者が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、法律上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあった等の意見が寄せられた。

※ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和4年8月に調査した結果によれば、

- ・ 宿泊者が感染拡大防止の協力の求めに応じずに対応に苦慮した事例や改正前の法の下で感染症に関連して宿泊を拒否するか対応に苦慮した事例があったと回答した施設が23.4%であった。
- ・ いわゆる迷惑客等、過重な負担であって対応困難なものを繰り返し求められて対応に苦慮した事例があったと回答した施設が46.4%であった。

このように、旅館業の施設における感染防止対策に係る課題が顕在化し、また、旅館業等の事業環境は厳しさを増した。こうした情勢の変化に対応して、旅館業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図ることが必要とされた。

このため、旅館業の施設において適時に有効な感染防止対策等を講ずることができるようにするとともに、旅館業等の営業者が必要に応じ円滑かつ簡便に事業譲渡を行えるようにすることを目的として、生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一

部を改正する法律（令和5年法律第52号。以下「改正法」という。）が、政府案を一部修正の上、令和5年6月7日に成立し、同月14日に公布されたところである。

- 改正法の施行に当たっては、旅館業の施設において、改正法による改正後の法が適切に運用されることが極めて重要である。特に、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事案等を踏まえれば、改正法の施行後も、旅館業の施設において特定感染症の患者等や障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないう、営業者、国、都道府県等（都道府県、保健所を設置する市及び特別区をいう。以下同じ。）は十分に注意しなければならない。法の規定が遵守されることはもとより、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号。以下「感染症法」という。）制定までの歴史的経緯や社会的背景及び感染症法第4条、障害者基本法（昭和45年法律第84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。）等を踏まえ、患者等や障害者等に対する差別防止が徹底されることが必要である。

※ 感染症法

前文

（略）

一方、我が国においては、過去にハンセン病、後天性免疫不全症候群等の感染症の患者等に対するいわれのない差別や偏見が存在したという事実を重く受け止め、これを教訓として今後に生かすことが必要である。

（国民の責務）

第四条 国民は、感染症に関する正しい知識を持ち、その予防に必要な注意を払うよう努めるとともに、感染症の患者等の人権が損なわれないようにしなければならない。

※ 障害者基本法

（差別の禁止）

第四条 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。

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。

※ 障害者差別解消法

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 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。

(注) 令和6年4月1日からは、「合理的な配慮をしなければならない。」となる。

- また、法第4条の2及び第5条の規定は、宿泊しようとする者の人権に重大な関係を有するものであるから、営業者においては、宿泊しようとする者の自己決定権、プライバシー権、宿泊の自由、平等原則等の基本的人権を最大限尊重し、旅館業が国民生活において果たしている重要な役割に鑑みてこれらの規定を必要な最小限度においてのみ適用すべきであって、これを拡張して解釈するようなことがあってはならない。
- このような前提の下、宿泊者や従業者の安全確保も含めて、適切な施設運営が行えるようにする観点から、法第3条の5第2項、第4条の2、第5条等に関して、令和5年7月から、「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」において、旅館業法施行令（昭和32年政令第152号。以下「令」という。）及び旅館業法施行規則（昭和23年厚生省令第28号。以下「則」という。）とともに、法第5条の2の指針の策定に向けて、患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体から意見をお伺いし、検討を重ねてきたところであり、今般、これらの議論を踏まえ、営業者が適切に対処するための指針（以下「本指針」という。）を策定するものである。
- なお、旅館業の施設における感染症のまん延防止対策については、特定感染症（法第2条第6項に規定する「特定感染症」をいう。以下同じ。）は、感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やそのフェーズに応じて、具体的な基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載している。ただし、この内容についても、発生した特定感染症の状況に応じて変更があり得ることに留意されたい。
- また、法においては、「宿泊しようとする者」は、
  - ア) これから1泊目の宿泊をしようとする者
  - イ) 既に1泊以上宿泊していて2泊目以降の宿泊をしようとする者のいずれも含むものである。
- 本指針において「障害者」とは、障害者差別解消法第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（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（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をいう。これは、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、いわゆる「社会モデル」の考え方（障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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する考え方)を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

## 2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等

### (1) 特定感染症の定義と趣旨（法第2条第6項関係）

法第二条（略）
2～5（略）
6 この法律で「特定感染症」とは、次に掲げる感染症をいう。
一 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成十年法律第百十四号。以下「感染症法」という。）第六条第二項に規定する一類感染症（第四条の二第一項第二号及び第二項第一号において単に「一類感染症」という。）
二 感染症法第六条第三項に規定する二類感染症（第四条の二第一項第二号及び第二項第一号において単に「二類感染症」という。）
三 感染症法第六条第七項に規定する新型インフルエンザ等感染症（第四条の二第一項第二号及び第二項第二号において単に「新型インフルエンザ等感染症」という。）
四 感染症法第六条第八項に規定する指定感染症であつて、感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条若しくは第二十条又は第四十四条の三第二項の規定を準用するもの（第四条の二第一項第二号及び第二項第三号において単に「指定感染症」という。）
五 感染症法第六条第九項に規定する新感染症（第四条の二第一項第二号及び第二項第二号において単に「新感染症」という。）

- 営業者が感染防止対策の協力の求めや宿泊を拒むことができる事由の対象となる感染症については、特定感染症として定義を明確化し、感染症法における一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症、新感染症及び指定感染症（入院等の規定が適用されるもの）としている。
- これらの感染症を法において特定感染症と位置づけている趣旨は、感染症法において特定感染症に当たるものの患者等は、感染力及び罹患した場合の重篤性等に鑑みて、入院、宿泊療養等の対象となり、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、又は療養すべきとされるものであり、
  - ・ 旅館業の施設内で感染者が発生した場合に、不特定多数の者が長時間

同一の空間を共有して宿泊する際に他の宿泊客や従業者に感染がまん延し、感染した場合の症状が重篤となるおそれがあること

- ・ 感染拡大防止のために必要な業務が、通常提供する宿泊に関するサービスの範囲を大きく超え、営業者や従業者に過大な負荷がかかると想定されること

を踏まえたものである。

- これにより、改正法による改正前の法（以下「旧法」という。）第5条において、宿泊を拒むことができる事由のうち「伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」の対象に含まれるかどうかは条文のみでは不明確だったハンセン病元患者、HIV/エイズ等の感染者や患者等が改正法による改正後の法においては法第5条第1項第1号の対象に含まれないことが明確化された。

## (2) 感染防止対策への協力の求め（法第4条の2関係）

法第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一項第一号において同じ。）前号ロに掲げる協力

- 三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの
- 2 前項の特定感染症国内発生期間は、次の各号に掲げる特定感染症の区分に応じ、当該各号に定める期間（特定感染症のうち国内に常在すると認められる感染症として政令で定めるものにあつては、政令で定める期間）とする。
- 一 一類感染症及び二類感染症 感染症法第十六条第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、同項の規定により国内での発生がなくなつた旨の公表が行われるまでの間
- 二 新型インフルエンザ等感染症及び新感染症 感染症法第四十四条の二第一項又は第四十四条の十第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、感染症法第四十四条の二第三項の規定による公表又は感染症法第五十三条第一項の政令の廃止が行われるまでの間
- 三 指定感染症 感染症法第四十四条の七第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われ、かつ、当該感染症について感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条若しくは第二十条又は第四十四条の三第二項の規定が準用されたときから、感染症法第四十四条の七第三項の規定による公表が行われ、又は当該感染症について感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条及び第二十条並びに第四十四条の三第二項の規定が準用されなくなるときまでの間
- 3 厚生労働大臣は、第一項第一号ロ及び第三号の政令の制定又は改廃の立案をしようとするときは、あらかじめ、感染症に関する専門的な知識を有する者並びに旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者の意見を聴かなければならない。
- 4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

※ 政省令が定まり次第、併せて記載予定。

- 旧法においては、営業者が感染防止対策の協力を求める法律上の根拠がなかった。
- このため、旅館業の現場から、新型コロナウイルス感染症の流行期には宿泊者に対して実効性を伴った協力の求めを行うことができず、宿泊者の



安全確保も含めて旅館業の業務の適正な運営を確保することが困難であったとの声があった。

- 改正後の法では、旅館業の施設における特定感染症のまん延を防止し、宿泊者や従業者の健康・安全を確保するため、当該施設において適時に有効な感染防止対策を講じられるよう、営業者は、宿泊者に対し、基本的人権を最大限尊重しつつ、特定感染症のまん延防止に必要な限度において、協力を求めることができることとしている。なお、新型コロナウイルス感染症は、令和5年5月8日をもって五類感染症に移行し、旅館業法における特定感染症には該当しないものとなった。
- 以下①～④に記載する内容は、あくまで、特定感染症国内発生期間において、営業者が法第4条の2の規定に基づいて協力の求めを行う場合の留意点等を示したものである。この点を踏まえた上で、以下①～④の内容に共通して、
  - ・ 特定感染症国内発生期間中であっても、営業者は、法第4条の2の規定に基づいて協力の求めを行うことも行わないこともできること
  - ・ 営業者は、法第4条の2の規定に基づく協力の求めについては、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性及び内容を判断する必要があること
  - ・ 営業者は、医師の診断の結果の報告や客室等待機をはじめ、協力の求めについて、事実上の強制にわたるような求めや威圧的な求めをすべきではないこと
  - ・ 協力の求めの趣旨等について理解を得られるように丁寧に説明をした上で、協力の求めに応じることについて同意を得ることが考えられることについて、十分な留意が必要である。

#### ①協力の求めの対象者

- 特定感染症国内発生期間においては、営業者は、必要な限度において、全ての宿泊しようとする者に感染防止対策への協力の求めを行うことができる。ただし、特定感染症の症状の有無等で次のとおり対象者を区分し、その区分ごとに営業者が求めることができる感染防止対策への協力の求めの内容が定められている（法第4条の2第1項）。協力の求めの内容は②に後述する。
  - (A) 特定感染症の症状を呈している者（以下「(A)有症状者」という。）
  - (B) 特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者（以下「(B)特定接触者」という。）

(C) 特定感染症の患者等（以下「2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等」において「(C) 患者等」という。）

(D) その他の者

- (B) 特定接触者については、対象となる特定感染症の性質に照らし、都道府県等（主に保健所が想定される。）が「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と判断した者（感染症法第 15 条や第 44 条の 3 第 1 項等の規定に基づく措置が必要であると判断した者をいう。）であり、(C) 患者等の同行者又は同室者であること等をもって営業者が判断できるものではない。

※ 新型コロナウイルス感染症の流行期において「濃厚接触者」と称していたものは、(B) 特定接触者に当たる。

- (C) 患者等とは、次のいずれかに該当する者をいい、医師が他人にその感染症を感染させるおそれがほとんどないと診断したもの（退院基準を満たした結核患者が現時点で想定される。）を除く（法第 4 条の 2 第 1 項第 2 号）。

- ・ 特定感染症（新感染症を除く。）の患者

※ 特定感染症の患者は、医師の確定診断のあった者をいい、医師の診断の結果を申告すれば、診断書の提示までなくとも、特定感染症の患者とする。

- ・ 感染症法第 8 条（感染症法第 44 条の 9 第 1 項の規定に基づく政令によって準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症（入院等対象に限る。）の患者とみなされる者

※ 感染症の患者とみなして、感染症法に基づく入院等の対象とされており、原則として、医療機関等において必要な治療を受けるべき者であり、具体的には、感染症法上の疑似症患者（感染症法第 6 条第 10 項）や無症状病原体保有者である。

感染症法においては、同法第 12 条の規定に基づいて医師が診断の上、都道府県知事等に患者の届出を行うことになっており、ある者を感染症法上の措置が必要な感染症の患者等かどうかを判断することができる者は医師となっていることから、法における (C) 患者等に該当するかどうかについても、こうした感染症法における考え方に従って、原則として、医師の診断に基づいて判断されることとなる。

なお、こうした疑似症患者や無症状病原体保有者に当たるかどうかについては、感染症ごとに異なるものであり、科学的知見や専門家の意見等に基づいて判断されることとなる。

- ・ 新感染症の所見がある者

※ 感染症法における考え方に従って、原則として、医師の診断に基づいて判断さ

れることとなる。

- なお、営業者は、宿泊しようとする者が(A)有症状者、(B)特定接触者又は(C)患者等に該当すると明らかに認められる場合を除き、当該者を(D)その他の者に該当するものとして取り扱うものとし、特定感染症の症状を呈している者であっても、(C)患者等に該当すると明らかに認められる場合を除き、(A)有症状者に該当するものとして取り扱うこととする。
- 特定感染症は感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、(A)有症状者、(B)特定接触者、(C)患者等について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて変更し得る。

## ②協力の求めの内容

### ②-1 概要

- 改正後の法第4条の2第1項の規定により、営業者は、特定感染症国内発生期間中に、施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、
  - ・ (A)有症状者又は(B)特定接触者（以下「有症状者等」という。）に対して、以下 i～iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる
  - ・ (C)患者等に対して、以下 ii～iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる
  - ・ (D)その他の者に対して、以下 iii 及び iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができることとしている。i～ivの詳細は(②-2)に後述する。
- 法第4条の2第1項の規定に基づいて次の i 及び ii の協力を求めたときは、当該協力の求めを行った日時や対象者の氏名、求めた内容等を記録しておくことが考えられる。

#### i 報告

宿泊しようとする者が(C)患者等であるかどうか明らかでない場合において、当該者が(C)患者等であるかどうかを確認するため、次のいずれかを、原則として書面又は電磁的記録（タブレット型端末にて報告に関する様式を示し、必要事項を記入させることをいう。以下「2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等」において同じ。）によって報告すること。

一) 医師の診断の結果

二) 特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項

ii 客室待機

当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないこと。

iii 健康状態等の確認

(A) 有症状者、(B) 特定接触者、又は(C) 患者等の場合は、体温その他の健康状態、直近で滞在した国・地域（外国に限る。）、特定感染症の患者や媒介動物との接触歴、(A) 有症状者にあつては(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。(D) その他の者の場合は、体温その他の健康状態、(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。

iv その他の感染防止対策

宿泊しようとする者自らによる当該特定感染症の感染の防止に必要な措置であつて、特定感染症国内発生期間において以下のいずれかに即するものとして本指針で定めるもの。

- ・ 厚生労働大臣が感染症法の規定に基づいて感染症の予防又はそのまん延の防止に必要なものとして公表している内容
- ・ 新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成 24 年法律第 31 号。以下「特措法」という。）に基づく基本的対処方針において定められた内容（新型インフルエンザ等感染症、新感染症及び指定感染症の場合）

②-2 協力の求めの具体的な内容

②-2 i 報告

○ 営業者は、(A) 有症状者又は(B) 特定接触者が、(C) 患者等であるかどうか明らかでない場合において、当該者が(C) 患者等であるかどうかを確認するため、当該者から、次の事項について書面又は電磁的記録による報告を求めることができる。

一) 医師の診断の結果

二) 特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項

障害を有している、又は幼少であること等により、宿泊者本人が記載できない場合は、同行者が代わりに記入しても差し支えない。その場合、代筆した者の氏名と続柄も記入させることが考えられる。

- 旅館業の施設において集団感染が発生した際には、感染源及び感染経路の特定において発熱等の症状を呈していた時期及びその原因等の情報が正確であることが迅速かつ的確な感染拡大防止策につながるため、報告は、口頭ではなく、情報として明確に残る書面又は電磁的記録で報告を受けるものとする。

なお、

- ・ 1回の宿泊について、診断書の受領等に係る負担をかけてまで、営業者が医師の診断及び疾患に関する詳細な情報を把握する必要性はないため、診断書の提出までは求められない。
  - ・ 当該書面又は電磁的記録の保存期間は特に定めていない。営業者において、後に虚偽の記載であることが判明したときの証拠として用いることができるものとして、当該感染症の潜伏期間や感染力の持続期間に応じ適宜保存する。
  - ・ 宿泊しようとする者が医療機関を受診した結果、特定感染症の患者であると診断され、入院することとなった場合、営業者はその報告を書面又は電磁的記録によって得ることが困難であることが想定される。また、当該者が何らかの障害を有する場合や子どもの場合にもその報告を書面又は電磁的記録によって得ることが困難であることが想定される。このような場合は「やむを得ない事情があると認められる場合」として、当該者や家族等から口頭で報告を受けることもできる。その際、営業者は、口頭で報告を受けた内容について書面を作成し又は電磁的記録によって保存しておくことも考えられる。
- 報告内容が虚偽であると疑われ、営業者がその真偽を確かめることに対して、宿泊しようとする者が拒絶した場合において、後に報告内容が虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、法第4条の2第4項に反することとなる。営業者は、あらかじめこの旨を宿泊しようとする者にも周知することが望ましい。

○ なお、

- ・ 特定接触者にまで報告の求めを行うことが法第4条の2の「必要な限度」内と言えるかどうかは、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、本指針の改定等を通じて示す。
- ・ 口頭で報告を求める場合は、他の宿泊客に個人情報漏れ伝わらないよう、会話する場所等について配慮する必要がある。

②-2 i-1) 「医師の診断の結果」

- i-1) 「医師の診断の結果」の報告により、(C)患者等であることが確認されなかった場合は、何かしらの症状を呈していたとしても、それは特定感染症の症状ではないため、上記(D)その他の者として対応することになる。

ただし、(C)患者等であることが確認されなかった後の感染等の可能性も考えられることから、(C)患者等であることが確認されなかった後の状況に応じて、継続した症状とは別の症状が生じた場合、必要な限度において、iii健康状態等の確認を行い、その結果に基づき、上記(A)有症状者として対応することもあり得る。

- i-1) 「医師の診断の結果」の報告により、(C)患者等であることが確認された場合は、入院、宿泊療養等の対象として、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療・療養を受けるものであり、(C)患者等への対応は、医療機関や都道府県等の指示に従うことになる。

- 新たに受診を要するような医師の診断の結果の報告を求めることについては、宿泊しようとする者に諸々の負担がかかることを踏まえ、宿泊しようとする者の基本的人権を最大限尊重しつつ、必要な限度に留めるべきことに特に留意されたい。

また、受診については、基本的に宿泊しようとする者が自ら行うものであるが、営業者は、宿泊しようとする者に対し、法第4条の2第1項第1号イに掲げる協力(医師の診断の結果の報告に係る部分に限る。)を求めるに当たっては、当該者に対し、適切な医療機関を知らせる等の支援を行うことが望ましい。

また、営業者は、宿泊しようとする者に対し法第4条の2第1項第1号イに掲げる協力(医師の診断の結果の報告に係る部分に限る。)を求める場合に備えて都道府県等、医療機関その他の関係者との連携を確保することが望ましい。

- また、診断結果が判明するまでに要する時間は、感染症ごとに症状や地域の感染状況、検査方法等によって異なることになるが、待機が必要となり、宿泊しようとする者の行き場がなくなるおそれがある場合であって、満室等でない限りは、営業者は、宿泊しようとする者に対して感染防止対策への協力の求めを行い、客室等で待機させることが求められる。
- なお、法第4条の2第1項第1号イは、宿泊しようとする者が特定感染症の症状を呈しているものの(C)患者等に該当するかどうか明らか

でない場合に、営業者の独自の判断ではなく、医師の診断の結果などの客観的な事実に基づいてその者の状態に応じた適当な措置を講じられるよう当該営業者が必要な報告を求められるようにする趣旨の規定であり、当該営業者に対して、宿泊しようとする者を医療機関に受診させる権利を直接的に規定したのではなく、営業者が宿泊しようとする者に対して医師の診断を受けることを強制できるものではない。

来館前にあらかじめ症状を呈する要因が特定感染症によるものかどうかを医師に相談し、その診断の結果などが報告された場合は、その時点で宿泊しようとする者に対して改めて医療機関を受診するよう求めることとはせず、状況に応じて適切に医師の診断の結果の報告を求めることとすることに留意する必要がある。

- 宿泊しようとする者が受診しようとした時間帯が医療機関の診療時間外等で受診をできない場合は、法第4条の2第4項の「正当な理由」がある場合に該当するが、営業者は、宿泊しようとする者に対して感染防止対策への協力の求めを行い、客室等での待機を求めることができる。
- 宿泊しようとする者が(C)患者等であることを営業者が既に把握している場合は、法第4条の2第1項第1号イの宿泊しようとする者が(C)患者等に該当するかどうかは明らかでない場合には当たらない。

②-2 i 二)「特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」

- 特定感染症は感染症ごとに症状が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、「当該症状が特定感染症以外によるもの」として考えられる要因について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて変更し得る。

- i 二)「当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」の報告については、まずは宿泊しようとする者の自己申告によって把握することになるが、報告内容が虚偽と疑われる場合は、営業者から宿泊しようとする者に対し、確認のための手段としての資料の提示等を求めることもできる。

また、②-2-iのとおり、宿泊しようとする者が単に資料の提示等を拒絶しただけでは、宿泊を拒むことができる事由とはならないが、報告内容が後に虚偽の記載であることが確認された場合、宿泊者は報告の求めに応じていないこととなる。

- i 二)「当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠とな

る事項」の報告により、特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項を確認した場合は、医師の診断結果の報告は求めないことになるが、引き続き、上記(A)有症状者として、営業者は、上記 ii ~ iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる。

ただし、報告の求めを受けた者が、当該症状が特定感染症以外により生じたものであることについて、医師の診断結果又はそれに準ずる客観的事実を示した場合には、法第4条の2第1項において「旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において」と規定されている趣旨を踏まえて、協力を求める内容を必要な限度に留める必要がある。

- また、営業者は、特定感染症以外の症状について報告を求めることができるが、要因として報告を求めることができる範囲は、「特定感染症以外の疾病」や「予防接種の副作用」等の大まかな区分に限られ、具体的には発生した特定感染症やフェーズに応じて様式例を示すので、参照されたい。発熱を例にとっても、当然のことながら、感染症等の疾病以外にも発熱することがあるが、宿泊しようとする者が、症状は特定感染症以外によるがプライバシーの観点から上述のような区分のいずれに当てはまるかも伝えたくない旨報告することもあり得る。この場合、宿泊しようとする者が明らかにしたくない情報の報告を強制することは当然できず、宿泊しようとする者の置かれている状況等を配慮し、以下の取扱いとすること。
  - ・ (A) (B)有症状者等が、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が(C)患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業者に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告は求めずに宿泊を認めること。
  - ・ (D)その他の者についても、仮に当該者が(C)患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業者に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の確認は求めずに宿泊を認めること。

#### ②-2 ii 客室待機

- 営業者は、(A)有症状者、(B)特定接触者や(C)患者等に対して、当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことを求めることができる。
- この場合、営業者は、客室等での待機を求めた宿泊者に対して、待機している客室等での食事とする、他の宿泊者と場所・時間をずらした食事とする等の対応を行うことが望ましい。



また、営業者は、客室等での待機を求めた宿泊者に必要が生じた場合（例えば、トイレが客室内になく、トイレを使用する場合等）には、客室等から出ることを認める必要がある。その必要性については、当該者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で適切に判断されることが必要である。

- 客室等での待機は宿泊者の行動の自由に対する制限であることを踏まえ、営業者においては、その求めについて、宿泊しようとする者の基本的人権を最大限尊重しつつ、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度に留めるべきことに特に留意されたい。
- なお、客室等での待機を求めた宿泊者が障害者である場合は、障害者差別解消法の規定も踏まえ、
  - ・ 聴覚障害者には遠隔でチャット等のコミュニケーションが可能となるように工夫すること
  - ・ 車椅子利用者が当初は一般客室で宿泊していたとしても、待機が長期にわたることとなった場合にはバリアフリールームへの変更を検討すること
  - ・ 障害者が待機対象となり、介護者が待機対象ではなかったとしても、介護者が当該障害者と同じ客室に待機することを妨げないこと等、その障害の特性に応じた配慮を行うことが求められる。  
また、子どもが待機対象となり、保護者が待機対象ではなかったとしても、保護者が子どもと同じ客室に待機することを妨げないこと等の配慮を行うことが求められる。

#### ②-2 iii 健康状態等の確認

- 営業者は、以下を要請することができる。
  - ・ (A) 有症状者、(B) 特定接触者、又は(C) 患者等に対しては、体温その他の健康状態、直近で特定感染症が発生している外国の地域への滞在歴、特定感染症の患者や媒介動物との接触歴、(A) 有症状者にあつては(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。
  - ・ (D) その他の者に対しては、体温その他の健康状態、(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。
- 特定感染症は感染症ごとに症状や症例定義が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、健康状態等の確認内容について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて

変更し得る。

- 健康状態の確認については、非接触型体温計やサーモグラフィー等により体温を測定するとともに、健康に関するセルフチェックシート等でチェックイン時等に宿泊しようとする者に記入を求めることが考えられ、確認内容は、感染症の種類による。
- 特定感染症の病原体ごとの潜伏期間等を踏まえた期間内において、宿泊しようとする者に当該特定感染症の発生地域（国外）の滞在歴があるか否かを確認することが想定される。
  - なお、
    - ・ 全国的に特定感染症の発生が確認されている場合に特定地域における滞在歴があるか否かを確認することは、法第4条の2第1項の「必要な限度」を超えている。本項目を確認することが「必要な限度」を超えるか否かは、発生した特定感染症の状況等に応じて、本指針の改定等をもって示す。
    - ・ 特定感染症が発生している国に滞在していたことのみをもって宿泊を拒否することはできないことに留意する必要がある。
- 発生した特定感染症が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令（平成10年政令第420号）第5条各号に掲げる感染症である場合には、同号に定める動物との接触の有無を確認することが想定される。
- 「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者に該当するかどうか」については、本人が都道府県等から特定感染症に「かかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と判断されたかどうかを申告してもらうことが想定される。
- 口頭で健康状態等の確認を行う場合は、他の宿泊客に個人情報漏れ伝わらないよう、会話する場所等について配慮する必要がある。

#### ②-2 iv その他の感染防止対策

- 営業者は、(A)有症状者、(B)特定接触者、(C)患者等、(D)その他の者に対して、宿泊しようとする者自らによる当該特定感染症の感染の防止に必要な措置であって、特定感染症国内発生期間において以下のいずれかに即するものとして指針で定めるものを要請することができる。
  - ・ 厚生労働大臣が感染症法の規定に基づいて感染症の予防及びそのまん延の防止に必要なものとして公表している内容
  - ・ 特措法に基づく基本的対処方針において定められた内容（新型インフルエンザ等感染症、新感染症及び指定感染症の場合）

- 本指針で定める内容については、感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、感染症法や特措法による措置の状況を踏まえ、本指針の改定等により速やかに示し、周知する予定である点、留意されたい。なお、当該内容は諸般の状況を踏まえて変更し得る。
- その他の感染対策については、場面に応じた咳エチケット、手指消毒・手洗い、食事・入浴の場面で大声を控えること等が考えられるが、旅館業の施設内だけ過剰な協力の求めを行うことにならないよう、政府によって国民へ推奨されている感染対策と整合性を保つこととしている。

③協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）

- 国内における感染症の発生及びまん延の防止等の感染症対策を定める感染症法や特措法に基づく対策状況に合わせて対策を講じることにより、旅館業の施設において感染症のまん延防止対策が適切に講じられるよう、営業者が感染防止対策への協力の求めができる期間は、次のとおり特定感染症国内発生期間としており、これらの期間について、特定感染症が国内で発生した際に、厚生労働省から営業者や国民に対し、ホームページや通知等によって速やかに周知を行っていく（法第4条の2第2項）。

	始期	終期
一類感染症・ 二類感染症（※1）	感染症法により、厚労大臣・都道府県知事が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚労大臣・都道府県知事が国内での発生がなくなった旨を公表したとき。
新型インフルエンザ等感染症（※2）	感染症法により、厚労大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚労大臣が、その感染症が国民の大部分の免疫獲得等により新型インフルエンザ等感染症と認められなくなった旨を公表したとき。
指定感染症（感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されるものに限る。）（※2）	感染症法により、 ① 厚労大臣が病状の程度が重篤であり、かつ、全国的かつ急速なまん延のおそれがあるものと認めて、国内で発生した旨を公表し、	感染症法により、 ① 厚労大臣が、その感染症について国民の大部分の免疫獲得等により全国的かつ急速なまん延のおそれがなくなった旨を公表したとき。 又は、

	かつ、 ② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されたとき。(※3)	② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養及び自宅療養に係る規定がいずれも準用されなくなったとき。
新感染症(※2)	感染症法により、厚労大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、その感染症について感染症法の一類感染症に係る規定を適用する政令が廃止されたとき。

※1 結核は国内に常在すると認められる感染症である。そのため、その特定感染症国内発生期間は、厚生労働大臣が、旅館業の施設における結核のまん延のおそれがある場合において、その事態に対処するため結核に関し法第4条の2第1項の規定による協力の求めができるようにする必要があると認めるときは、その旨を告示することとしており、結核に係る特定感染症国内発生期間は、当該告示をした日から、当該事態が消滅したと認めた旨を告示する日までの間とされている(法第4条の2第2項柱書き)。

指針公表日時点では、結核については特定感染症国内発生期間ではない。結核の特定感染症国内発生期間ではない期間については、法第4条の2第1項柱書きにおいて「特定感染症国内発生期間に限り」と規定していることを踏まえ、結核の患者だったとしても、他の(C)患者等でない限り、法第4条の2第1項に基づいて協力の求めを行うことはできない。

仮に結核に関して特定感染症国内発生期間になったとしても、結核の患者のうち医師が他人にその感染症を感染させるおそれがほとんどないと診断した者は、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないため、結核に関して(C)患者等から除かれることとなる。(法第4条の2第1項第2号)

※2 一類感染症・二類感染症を除き、特定感染症国内発生期間の始期の要件となる公表をした場合は、特措法に基づき、厚労大臣は総理大臣に報告し、これを基に政府対策本部が設置され、終期の要件となる公表をした場合は、特措法に基づき、政府対策本部が廃止される。

※3 例えば、新型コロナウイルス感染症の特定感染症国内発生期間の始期については、当時の感染症法の規定は今と異なっており、一概にはいえないが、国内で発生した旨の公表は令和2年1月16日、指定感染症に指定され入院等の規定が準用されたのは令和2年2月1日であり、同日時点で「病状の程度が重篤であり、かつ、全国的かつ急速なまん延のおそれがあるもの」と認められていた場合は、令和2年2月1日が始期に当たったと考えられる。また、令和5年5月7日が終期に当たったと考えられる。

#### ④協力の求めに応じない正当な理由等

- 法第4条の2第4項において、宿泊しようとする者は、営業者から感染防止対策への協力の求めがあったときは、正当な理由がない限り、そ

の求めに応じなければならないこととしている。

- これは、営業者は、宿泊拒否制限がかかっている中であっても、法第4条第1項において、旅館業の施設について宿泊者の衛生に必要な措置を講じなければならない義務を課されており、当該義務を果たすためには相応の法令上の根拠をもって宿泊客に対して感染防止対策への協力の求めをできるようにする必要があるため、規定しているものである。
- 法第5条の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、法第4条の2第1項の協力の求めに正当な理由なく応じないことのみをもって、営業者が宿泊を拒むことは認められないほか、宿泊しようとする者に罰則が科されるものでもない。
- 他方で、改正法により、
  - ・ 営業者による宿泊者への感染防止対策の協力の求めは、法に基づくものとなるとともに、
  - ・ 宿泊者は、正当な理由がない限り、感染防止対策への協力の求めに応じなければならないという規定が設けられたところであり、営業者におかれては、宿泊しようとする者に対し、こうした点のほか、旅館業の施設において適時に有効な感染防止対策等を講ずるためには宿泊しようとする者の協力が必要であることを宿泊しようとする者に理解を得られるよう説明した上で、協力を求めることが考えられる。また、対応に苦慮する場合は、都道府県等（主に保健所が想定される。）に相談することが考えられる。
- 特定感染症は、感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やフェーズに応じて、協力の求めに応じない「正当な理由」の内容を速やかに本指針の改定等により示すが、「正当な理由」の内容としては、基本的には個人により左右できない理由により感染対策への協力が困難である場合が想定され、例えば以下のような内容が考えられる。
  - i 医師によって(C)患者等と診断されたかの報告を求められたが、
    - ① 医療機関が診療時間外であることや遠方であること等により医師の診察が受けられないこと。
    - ② 既往歴等の関係で特定の医療機関以外の受診を避ける必要があるとの申し出があること。
    - ③ 呈している症状等により、医師の診察を受けに行くことが困難であること。
    - ④ 「症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」

の報告により、営業者に対し、特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項を確認させたこと。

- ii マスク着用を求められたが、年齢の低い子どもである、障害・疾患がある等によりマスク着用が困難であること。
  - iii 手指消毒を求められたが、消毒用アルコールへのアレルギーがあり、又は足踏み式の消毒のために車椅子使用者では対応できない等の事情により、手指消毒が困難であること。
  - iv 認知症により認知機能が低下し、協力の求めに応じることが困難であること。
  - v 協力の求めに応じるにあたり必要となる情報や器具等に関して、営業者からサポートがないこと（体温の確認にあたり営業者から検温器の貸し出しがない、アクセス可能な医療機関を知らせない（車椅子利用者に対してバリアフリーの医療機関を知らせないことを含む。）等）。
- i ②や③、ii～ivに関し、既往歴があることや障害があること等については、申告で足りることとし、他の宿泊者等が聞こえない場所で申告を受けるよう配慮するとともに、iiはその障害の詳細を聴取するのではなく、障害があることのみをもって申告内容として足りるものとする。
  - なお、上記の i に該当する場合は、営業者は、(A) 有症状者に対して、みだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことを求めることができることになる。
  - また、上記の ii に該当する場合に関して、営業者は、宿泊しようとする者に対して来館前に施設に相談するよう周知し、相談があった場合には、協力の求めを行っている感染対策以外の感染対策の選択肢を提示することが考えられる。ただし、フェイスシールド等についても、障害や疾患によっては着用が困難な場合があるが、そうした場合には一定の距離を離れることを依頼すること等が考えられる。
  - 上記の iii に該当する場合は、営業者は、手指消毒に代わる選択肢として、手洗いを求めることができる。
  - 営業者は、全ての利用者に対して、以下 URL に記載の内容を周知する等して、「感染症対策がしづらい人がいること」への理解を促していくことが重要である。  
(マスク等の着用が困難な状態にある方への理解について)  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_14297.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14297.html)
  - 法第4条の2第4項に規定する「正当な理由」については、上記 i～v で網羅されるものではなく、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性の有無及び協力の内容について

適正性・公平性が図られるよう、柔軟に幅広く解釈・運用することに留意されたい。

- 当然のことながら、協力の求めの内容が法令に規定されていないものや必要な限度を超えたものである場合には、法第4条の2第4項の「第一項の規定による協力の求め」ではないため、正当な理由の有無にかかわらず、同項の規定の対象外である。

### 3. 宿泊拒否制限

#### (1) 特定感染症の患者等であるとき（法第5条第1項第1号関係）

法第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。

二～四 （略）

2 （略）

- 旧法第5条第1号の「伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」は、確定診断等により明らかに伝染性の疾病であると認めるときを指すものとして運用してきたが、伝染性の疾病の具体的な範囲が明確でなかったことから、改正法により、宿泊を拒むことができる事由の対象となる感染症について、特定感染症として定義を明確化し、感染症法における一類感染症・二類感染症・新型インフルエンザ等感染症・新感染症及び指定感染症（入院又は宿泊療養若しくは自宅療養に係る感染症法の規定が準用されるものに限る。）としている。
- 法第5条第1項第1号により、営業者は、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるときは、宿泊を拒むことができる。  
ただし、法第5条第2項の規定を踏まえる必要がある。  
例えば、障害者は代替りの宿泊場所を見つけることが困難であることに留意されたい。
- 特定感染症の患者等については、感染症法に基づく措置の対象となる。また、営業者は医療の専門的知識があるわけではなく、また、新型インフルエンザ等感染症、新感染症及び指定感染症について言えば、全ての旅館業の施設が感染症法第44条の3第2項の厚生労働省令で定める基準（新型インフルエンザ等感染症の患者が療養を行う宿泊施設の基準）を必ずしも満たしているものではない。このため、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、又は療養すべきものである。  
他方、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当した場合であつ

ても、医療機関等が逼迫しており、都道府県等の関係者が尽力してもなお入院調整等に時間を要し、その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養、自宅療養ができない例外的な状況が生じ得る。こうした状況下では、法第5条第2項において「旅館業の公共性を踏まえ、かつ宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにする」とされ、無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得ることに留意し、都道府県等からの協力の求め等を踏まえつつ、宿泊を拒むことによって特定感染症の患者等である宿泊しようとする者の行き場がなくなることがないように、営業者は、宿泊拒否ではなく、感染防止対策への協力の求めを行い、客室等で待機させる必要性が大きく、また、客室等で待機させることが望ましい。なお、客室等で待機させる場合には、(2)②-2 ii に記載した点に留意すること。

- また、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当する場合に地域において適切に対応することができるよう、平時から、都道府県等が構築する連携及び協力の体制の下で、関係者間の役割を確認しておくことが望ましい。

(2) 実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき（法第5条第1項第3号関係）

法第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一・二 （略）

三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

四 （略）

2 （略）

※ 省令が定まり次第、併せて記載予定。

①規定趣旨等

- 法第5条第1項第3号により、営業者は、宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したときは、宿泊を拒むことができる。



- 実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返す行為（以下「特定要求行為」という。）については、営業者が無制限に対応を強いられた場合には、宿泊者の衛生に必要な措置をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、法律上求められる業務の遂行に支障をきたすおそれがあるため、宿泊を拒むことができる事由として規定しているものである。
- 法第5条第1項第3号の「負担が過重」という文言は、障害者差別解消法第8条の文言の用い方も参考にしつつ、法第5条第1項第3号において、実施に伴う負担が過重でない要求についてまで宿泊拒否の対象とするものでないことを明らかにするため、負担が過重という文言を使用している。
 

過重な負担については、営業者において、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。

  - ・ 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
- また、「他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある」との要件については、旅館業の施設が提供するサービスのうち宿泊サービスについてのみ法第5条の規定により拒否制限がかかることを踏まえ、当該要件を明記することにより、法第5条第1項第3号の適用範囲を限定的にするものである。
- 「繰り返し」の要件については、
  - ・ 旅館業における宿泊サービスは、一般的に長時間にわたって提供するため、営業者の注意喚起により事態が改善することを期待する余地が考えられること
  - ・ 法第5条により旅行者等への宿泊場所の提供という公共の福祉に資する対応が求められていること
 を踏まえ、法第5条第1項第3号の適用範囲をさらに限定するものである。
 

なお、後述の通り、宿泊に関して障害者差別解消法第2条第2号の社会的障壁の除去を求める場合については、法第5条第1項第3号に該当

しないため、建設的対話を通じて社会的障壁の除去を繰り返し求めたとしても、当然に法第5条第1項第3号に該当しない。

- 「厚生労働省令で定めるもの」として省令で規定することとしたのは、営業者による恣意的な運用がなされないよう明確かつ限定的な内容とする趣旨である。改正障害者差別解消法が令和6年4月から施行される中、その円滑な施行の妨げにならないことにも留意している。
- 営業者が、宿泊しようとする者から、法第5条第1項第3号に該当する要求を求められ、当該要求に応じられない場合は、まずは、「そうした要求には応じられないが、宿泊自体は受け入れること」を説明し、当該説明を行ってもなお、当該要求を求められる場合は、宿泊を拒むことができる。
- ただし、障害者差別解消法との関係では、
  - ・ 法第5条では宿泊を拒むことができる事由として障害があることが規定されていないため、営業者は、障害があることを理由として宿泊を拒むことは当然できない。例えば、「当ホテルは障害のある方のご宿泊をお断りしています」等と断ることは認められない。
  - ・ 旅館・ホテルの実施に伴う負担が過重でない要求は宿泊拒否事由に当たらない。
  - ・ 宿泊に関して障害者差別解消法第2条第2号の社会的障壁の除去を求める場合（障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項に基づく合理的配慮の提供を求める場合を含む。以下同じ。）については、障害者差別解消法の枠組みで対応が検討されるべきものであり、法第5条第1項第3号に該当せず、同項の他の各号に該当する場合を除き宿泊を拒否することはできない。

※ 障害者差別解消法

（定義）

第二条 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。

一 （略）

二 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。

三～七 （略）

※ 障害者基本法

（差別の禁止）

第四条 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。

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。

3 (略)

※ 社会的障壁の例（リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」より抜粋）

- ・ 社会における事物：通行・利用しにくい施設、設備など
- ・ 制度：利用しにくい制度など
- ・ 慣行：障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
- ・ 観念：障害のある方への偏見など

※ 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）

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

(前略) 合理的配慮は、(中略) 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。

	社会的障壁の除去の求め	それ以外の求め
要求内容が過重でない負担	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外(※)</b></p> <p>○障害者差別解消法第8条に基づく合理的配慮の提供の求めに当たる。 「合理的配慮」：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</p> <p>例) 下肢障害者に対し出入口付近の駐車スペースを確保した</p>	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外(※)</b></p> <p>例) モーニングコールやアメニティの交換など、通常のサービスで対応が可能と想定されるもの</p>
要求内容が過重な負担	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外(※)</b></p> <p>○省令で適用対象外であることを明確化。</p> <p>例) 深夜で業者に連絡がつかない中で社会的障壁の除去を繰り返し求める場合など</p>	<p><b>法第5条第1項第3号の対象</b></p> <p>○省令で適用対象外としない。 (「繰り返し」等のその他の要件を満たす場合は第5条第1項第3号に該当)</p> <p>例) 従業員に対し、宿泊料の不当な割引や不当な部屋のアップグレード等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める場合</p>

(※) これらにおいても、方法が粗野又は乱暴な言動その他の従業員の心身に負担を与える言動（事業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条第1項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であり、かつ、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるものであって、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるもの場合は、法第5条第1項第3号に該当し得る。

○ 改正後も、営業者は、障害者基本法や障害者差別解消法を遵守する必要があることは当然であり、障害者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしてはならず、「具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害があることを理由として一律に宿泊拒否を行うこと」は、障害者差別解消法第7条第1項又は第8条第1項にも反するものと解される。

合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、建設的対話を通じて必要かつ合理的な範囲で柔軟に社会的障壁の除去を行うことが求められることに留意すること。

※ 障害者差別解消法

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 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)

第八条 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。

(注) 障害者差別解消法第8条第2項については、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(令和3年法律第56号。施行日は令和6年4月1日。)により、努力義務規定から義務規定に改正されている。

○ **また、「身体障害者補助犬の同伴拒否」も身体障害者補助犬法第9条第1項及び障害者差別解消法第8条第1項に反するものと解される。**

※ 身体障害者補助犬法(平成十四年法律第四十九号)

(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)

第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)

「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。」

○ **また、法第5条第1項第3号に該当することが、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)に規定する「正当な理由」には該当しないことに留意すること。**

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

(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、損害発生の防止等）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。

（略）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。

## ②特定要求行為の具体例

○ 特定要求行為に該当すると考えられるものとしては、例えば、以下が考えられる。

- ・ 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なレイトチェックアウト、不当なアーリーチェックイン、契約にない送迎等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為
- ・ 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊客を入れないことを繰り返し求める行為
- ・ 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、特定の者にのみ自身の対応をさせること又は特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為
- ・ 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を繰り返し求める行為
- ・ 泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為
- ・ 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、対面や電話、メール等により、長時間にわたって、又は叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為
- ・ 要求の内容の妥当性（※1。以下同じ。）に照らして、当該要求を実現するための手段・態様（※2。以下同じ。）が不相当な言動を交えての要求を繰り返し行う行為

※1 「宿泊しようとする者の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

○当該旅館・ホテルの提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合

○要求の内容が、当該旅館・ホテルの提供するサービスの内容とは関係がない場合

※2 「要求を実現するための手段・態様が不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつよう）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業者個人への攻撃、要求  
(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)
- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く。）

### ③特定要求行為に該当しないものの例

- 例えば、以下については特定要求行為に該当しないと考えられる。
  - ・ 宿泊に関して障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の規定による社会的障壁の除去を求める場合。
    - 例えば、特に合理的な配慮の求めに一般的に当たると考えられるものの例として、以下のものが挙げられる。
      - 聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（又はフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること。
      - フロント等で筆談でのコミュニケーションを求めること。
      - 視覚障害者の部屋までの誘導を求めること。
      - 車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること。
      - 車椅子利用者がベッドに移動する際に介助を求めること。
      - 車椅子利用者が高いところの物を従業者に代わりに取ってもらうよう求めること。
      - 精神障害のある者がエレベーターや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること。
      - 発達障害のある者が待合スペースを含む空調や音響等についての通常設定の変更を求めること。
  - ・ 医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること。
  - ・ 介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること。
  - ・ 障害者が障害を理由とした不当な差別的取扱いを受け、謝罪等を求めること。
  - ・ 当該行為が障害の特性によることが、当該障害者又はその障害者の

### 同行者にその特性について聴取する等して把握できる場合

※ 障害によっては、一見すると障害があることが分からないものの、障害の特性により、例えば、気になったところを何度も従業者に質問することや、場に応じた声の音量の調整ができないまま従業者に声をかけること等により、従業者との円滑なコミュニケーションができないことも想定され得るが、それらが障害の特性によることが把握できる場合であるにもかかわらず、営業側が「他の宿泊者に迷惑がかかる」等の理由で、特定要求行為に該当するとして宿泊を拒むことはできない。

※ 後述4(3)①のとおり、営業者は、従業者が適切に把握・対応できるように、研修の中で障害の特性について従業者にしっかり習熟させることが重要。

- ・ 旅館業の施設側の故意又は過失により、宿泊しようとする者又はその家族等の関係者が損害を被り、何かしらの対応を求めること（ただし、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なものであれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、特定要求行為に該当しうる。）。

### (3) 宿泊拒否に関するその他の留意事項

#### ① みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係）

##### 法第五条（略）

2 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、前項各号のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする。

○ 法第5条第2項により、営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、宿泊拒否事由のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとされている。

○ 法第5条第1項においては、「営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない」とされており、同項各号のいずれかに該当する場合でも、実際に宿泊を拒むかどうかの判断は営業者に委ねられている。

同条第2項の「みだりに宿泊を拒むことがないようにする」は、法第5条第1項各号に該当する場合であっても、無思慮に宿泊を拒むことがないようにするという趣旨で規定されていると考えられるため、宿泊しようとする者の状況等への配慮が著しく欠けたまま宿泊を拒むような場

合は、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る。

例えば、

- ・ 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当した場合であっても、医療機関等が逼迫しており、都道府県等の関係者が尽力してもなお入院調整等に時間を要し、その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養、自宅療養ができない例外的な状況下で、無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る。
  - ・ 障害を有する宿泊者が、外形上、法第5条第1項第2号に当たる行為を行っていたとしても、当該行為が障害の特性によることが把握できる場合に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る（障害者差別解消法上の差別的取扱いにも該当し得る。）。
- また、「客観的な事実に基づく判断」の方法に関しては、営業者が主観的な判断によって宿泊を拒むのではなく、例えば、
- ・ 宿泊しようとする者が法第5条第1項第1号の特定感染症の患者等に該当するかどうかについて判断する際は、医師の診断の結果など、特定感染症の患者に該当するかどうかの報告内容等に基づいて判断すること、
  - ・ また、宿泊しようとする者が法第5条第1項第3号の要求を繰り返したかどうかについて判断する際は、営業者に対して実際に特定要求行為を行っているという事実に基づいて判断すること
- などが求められる。

## ② 宿泊拒否の理由等の記録（改正法附則第3条第2項関係）

改正法附則

第三条（略）

2 営業者（新旅館業法第三条の二第一項に規定する営業者をいう。）は、当分の間、新旅館業法第五条第一項第一号又は第三号のいずれかに該当することを理由に宿泊（旅館業法第二条第五項に規定する宿泊をいう。次項において同じ。）を拒んだときは、厚生労働省令で定める方法により、その理由等を記録しておくものとする。

3（略）

※ 省令が定まり次第、併せて記載予定。

- 改正法附則第3条第2項により、営業者は、当分の間、法第5条第1項第1号又は第3号のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだときは、同各号に掲げる場合ごとに、書面又は電磁的記録に宿泊を拒んだ理由等を記載し、当該書面又は電磁的記録を作成した日から3年間保存



する方法により、宿泊を拒んだ理由のほか、その日時や拒否された者及びその対応に係る責任者の氏名、同項第3号に該当することを理由とする場合にあっては宿泊を拒むまでの経過の概要等を記録しておく必要がある。

- 本規定は、宿泊拒否事由の規定の運用状況を都道府県等が適切に把握できるよう、営業者は、法第7条第1項又は第2項の規定に基づき都道府県等から報告を求められ、又は質問を受けることとなる場合に備えて、宿泊拒否の理由等を記録しておくべきとされたものと解される。
- 法第5条第2項において、営業者は、宿泊を拒む場合には、宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする規定とも関連することに留意されたい。

### ③ 法第5条に関する基本的事項等

法第5条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 (略)
- 二 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。
- 三 (略)
- 四 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

#### 2 (略)

- 法第5条第1項にない宿泊拒否事由を宿泊約款に規定したとしても、無効であり、同項にない事由による宿泊拒否は、法違反となる。
- 法改正後においても、「宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき」に、宿泊を拒むことができることに変わりはない(法第5条第1項第2号)。

従前の「旅館業における衛生等管理要領」(平成12年12月15日厚生省生活衛生局長通知)に記載してきた内容と基本的には同様に、例えば、宿泊しようとする者が次に掲げる場合には、法第5条第1項第2号に該当し得るものと解釈される。

- 1) 暴力団員等であるとき。
- 2) 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- 3) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき(法第5条第1項第3号に該当する場合や宿泊しようとする者が障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の

規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)

なお、以下のような場合は、暴行罪や威力業務妨害罪等に該当し得るため、警察に協力を依頼することが適切であると考えられるほか、法第5条第1項第2号に該当し得る。ただし、宿泊しようとする者が、障害の特性から、以下に該当し得る行為を行う可能性もあるため、同行者にその特性について聴取すること等により、その特性を踏まえた適切な対応を行うとともに、法第5条第2項の規定を踏まえ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするものとする。

- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に接近してことさらに咳を繰り返す、つばを吐きかけるなどした場合や、従業者や他の宿泊客につかみかかり又は突き飛ばした場合は、暴行罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、法第4条の2第1項に基づく協力を求めた従業者を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、あるいは他の宿泊客がいる場で特定感染症に罹患しているなどと吹聴して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合や、その他旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、従業者を大声で罵倒する等して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合には、威力業務妨害罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に対し、その同意がなく又は同意がないことの表明が困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為を行った場合には、不同意わいせつ罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に対し、公衆の目に触れるような場所で殊更に裸体を見せつける場合は、公然わいせつ罪や軽犯罪法違反が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、施設内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合は、器物損壊罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、「SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」「このホテルに火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知した場合は、脅迫罪が成立し得る。

- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、「宿泊料をタダにしなれば SNS にこの旅館の悪評を載せるぞ」等と脅す場合は、恐喝未遂罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合は、強要罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、不特定多数の者の前で「馬鹿」「ブス」等と侮辱する場合は、侮辱罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、他の宿泊者に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた場合は、軽犯罪法違反が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、人数を偽って宿泊する場合や宿泊料を期日までに払わない場合は、詐欺罪が成立し得る。
- 改正法による改正後の法においても、「宿泊施設に余裕がないとき」に、宿泊を拒むことができることに変わりはない（法第5条第1項第4号）。
- また、「旅館等の宿泊施設における新型コロナウイルス感染症への対応に関するQ&A」（令和2年4月13日厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課事務連絡）に記載しているとおり、「宿泊施設に余裕がないとき」とは、必ずしも満室の場合だけを指すものではなく、施設の営業休止や営業規模の縮小に伴い十分な宿泊サービスを提供できない場合も含まれると解される。
- 災害により、宿泊施設に物的被害が生じたり、従業者が出勤できなかつたり、といった非常に深刻な場合には、「宿泊施設に余裕がないとき」に該当し、宿泊を拒むことは可能であると考えられる。
- なお、営業休止や営業規模の縮小等により、宿泊を断らざるを得ない場合においても、トラブル防止のため、宿泊を断る事情について、丁寧に説明することが重要である。
- 宿泊しようとする者に対し、営業者が、満室ではないにもかかわらず満室であると偽ってその宿泊の求めに応じないことは、実質的に宿泊拒否事由に該当しないにもかかわらず宿泊を拒否した場合に該当し、法第5条第1項の規定に違反することに留意されたい。
- また、改正法による改正後の法においても、都道府県等が地域の实情

に応じた宿泊拒否事由を定めることができることに変わりはない（法第5条第1項第4号）。

これに関して、条例においていわゆる迷惑客等に関する宿泊を拒むことができる事由が定められている場合は、法第5条第1項第3号の事由に加えて、条例で定める事由も宿泊を拒むことができる事由となる。

他方、条例で「言動が著しく異常」や「挙動不審」等の宿泊拒否事由が規定されている場合においても、宿泊しようとする者が、その障害の特性から、当該宿泊拒否事由に該当し得る行為を行う可能性もあるが、同行者にその特性について聴取する等し、その特性を踏まえた適切な対応を行うとともに、法第5条第2項の規定を踏まえ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするものとする。

- また、特定感染症国内発生期間のような状況下においても、医療機関や福祉施設の従業者であることのみを持って宿泊拒否できないことに留意されたい。
- 宿泊契約締結（予約成立）前に、まだ宿泊しようとする者からの宿泊の申込みがなされないままやりとりを終えたとき又は宿泊しようとする者からの宿泊の申込みが撤回されたときは、宿泊拒否にはあたらない。
- 宿泊施設を利用する客のうち、宿泊をせず、飲食店のみを利用する者は、宿泊しようとする者ではないため、法第5条第1項各号の対象ではないことから、同項各号に該当しない場合であっても、飲食サービスの提供を拒否することは宿泊拒否制限に反するものではないが、障害者差別解消法等の他法令や契約に基づいて対応する必要がある。

#### 4. 差別防止の更なる徹底等

##### (1) 従業者への研修機会の付与に関する努力義務（法第3条の5第2項関係）

###### 法第三条の五 （略）

2 営業者は、旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講じ、及び高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するため、その従業者に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならない。

- 法第3条の5第2項により、営業者は、旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講じ、及び高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するため、その従業者に対して必要な研修の機会を与

えるよう努めなければならない。

- 衛生管理に関する研修や高齢者・障害者等への配慮については、これまでも旅館業の振興指針（令和2年厚生労働省告示第52号）において求めてきた。従業者への研修機会の付与に関する努力義務については、特定感染症のまん延防止対策を適切に講ずるとともに、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事例も踏まえ、改正が感染症患者や障害者等の不当な差別的取扱いにつながることをないようにし、高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切なサービスを提供できるようにするため、旅館業の従業者に対して必要な研修を行うことにより、これらの趣旨を徹底し、適正な運用を確保していく趣旨で導入されたものである。研修に当たっては、こうした趣旨を踏まえるとともに、特定感染症のまん延防止対策については、協力が必要となる内容やその理由について説明する資料や連携する医療機関のリスト等をあらかじめ用意する等により、従業者が宿泊しようとする客に丁寧に説明できるように研修されたい。
- 研修に当たっては、厚生労働省において研修ツールを別途用意しているため、適宜活用されたい。従業者への研修の方法については、営業者が従業者に対して行う研修のほか、旅館業の団体が行う全国研修や都道府県研修等に従業者が参加することも想定される。なお、研修を担う人材の育成に関し、旅館ホテル生活衛生同業組合の組合員であれば当該組合に問い合わせれば、講師の紹介等の支援を受けることができる。
- 法第3条の5第2項の規定による研修は、従業者の就職時のみならず、就職後も定期的実施することが求められていることに留意されたい。また、旅館業の施設内の飲食店等で働く者であって、営業者の従業者でない者に対しても、それぞれの飲食店等の営業者において、提供するサービスの性質等に応じて、必要な研修等が行われることが望ましい。
- なお、営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的確認が行われる予定であるので、協力されたい。

## (2) 従業者に研修機会を付与するに当たっての留意点

### ① 旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な対策

- 営業者は、旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講じることができるよう、従業者に対し、法や本指針等の内容のほか、感染症法や特措法について、研修を受講させるよう努める必要がある。
- 研修の内容としては、特定感染症に関する基本的な知識や感染成立に

関する知見等が考えられる。

- 研修に当たっては、国において順次作成する研修ツールを活用するほか、旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること等が考えられる。

## ② 宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供

- 営業者は、差別防止の更なる徹底や配慮を要する宿泊者の特性に応じた適切なサービスの提供に向けて、従業者に対し、法や本指針の内容のほか、障害者基本法や障害者差別解消法等について、研修を受講させるよう努める必要がある。
- 特に、障害者差別は、障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされることが大きいと考えられることから、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を従業者が理解することが重要である。

また、こうした理念が真に理解されることが、障害者差別や、障害者が時に感じる大人の障害者に対する子ども扱い、障害者に対する命令的、威圧的、強制的な発言などの解消にもつながるものと考えられる。

このため、営業者は、従業者の研修等を通じて、障害者差別解消法の趣旨の普及を図り、建設的対話を浸透させるとともに、施設の地域の取組のなかで近隣住民への理解も促していくことが重要である。

- 研修の内容としては、
  - ・ 感染症法前文の意味とその経緯
  - ・ ハンセン病元患者や HIV 患者等に対する宿泊拒否事件
  - ・ 新型コロナウイルス感染症の流行初期における患者差別の実情と要因
  - ・ 障害者差別解消法の合理的配慮と建設的対話
  - ・ 障害の多様性や特性
  - ・ 障害者や認知症患者とのコミュニケーション上の留意点
  - ・ 障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法
  - ・ ヘルプマークなど障害者に関係するマークを用いた障害理解等について理解する内容が考えられる。

その際、誰でも感染症患者にはなり得るものという前提の理解を促すとともに、単に知識だけを伝達するのではなく、上記 1 点目に関連して言えば、「人はなぜ感染症の患者を差別するのか」、「どうすれば差別を防げるのか」、「感染症の患者にどのように接すればよいのか」等を主体的に考える機会も設け、人権感覚を涵養するものとするのが望ましい。

- 研修に当たっては、国において作成する研修ツールや障害者差別解消

法に基づく衛生事業者向けガイドラインを活用するほか、

- ・ 旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること
  - ・ 障害者団体や自治体の障害者部局と協力して、実際に障害者の話を聞くこと（どのような行為を差別と感じるかの質疑応答を含む。）
  - ・ 社会的障壁の除去の必要性を理解するための社会モデル研修を行うこと
  - ・ 患者団体等と協力して実際に感染症患者等の話を聞くこと
- 等が考えられる。

（障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン）

URL:[https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougai Shahukushi/sabetsu\\_kaisho/index.html](https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/sabetsu_kaisho/index.html)

### (3) その他

#### ① 障害者差別解消法との関係での留意点

- 協力の求めや宿泊拒否事由の該当性の判断を含め、営業者は、障害の特性を踏まえて対応することが求められる場面が考えられるが、

- ・ そうした場面でも適切に対応できるように、研修の中で障害の特性について従業員にしっかり習熟させることが重要である。
- ・ 宿泊予約の際に事前に障害について申告が必要とすることは障害を理由とした不当な差別的取扱いになり得ることが考えられる。

このとき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針において、「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」とされていることに留意されたい。

- ※ 営業者において、障害者に対する必要な配慮を検討することを目的として、宿泊予約の際に事前に障害について申告することを求めることは不当な差別的取扱いに当たらないが、事前申告を行わなかった障害者が宿泊予定日に来訪した際、障害について事前申告しなかったことのみを理由として宿泊拒否をすることは、法第5条第1項に違反するほか、不当な差別的取扱いになる。

- 他方、障害を理由とする宿泊拒否は、少なからず発生しているとみられる（※1）ほか、旅館業の施設における合理的配慮の認知度や令和6年4月に施行される事業者による合理的配慮の提供の義務化の認知度、研修の実施率のデータ（※2）から、障害者として障害の状況等を営業者に伝達した場合、宿泊拒否を含む不当な差別的取扱いを受けるのではないかと懸念することも考えられる。

※1 認定NPO法人全国盲導犬施設連合会「盲導犬受け入れ全国調査」報告（2020

年3月25日) (抜粋)

1年間で盲導犬の受入れ拒否を受けたことがあるのは52.3%であり、その拒否に遭った場所としては、飲食店が77.4%、宿泊施設が19.9%。

※2 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「障害者差別解消法に関するアンケート Web アンケート集計結果」(2023年9月) (抜粋)

「合理的配慮」という言葉を知っていると答えた施設は42.6%、意味は分からないが聞いたことはある施設は27.3%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は30.1%。

障害者差別解消法の改正により、令和6年4月から、障害者への「合理的配慮」が事業者も義務化されることについて、知っていると回答した施設は28.9%、聞いたことはあると回答した施設は32.1%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は39.0%。

障害の特性や障害者差別解消法、合理的配慮、障害がある方に対するサポートや理解に関する研修について行っていると回答した施設は13%、未実施だが1年以内に行う予定と回答した施設は10%。

- これを踏まえても、営業者は、障害者差別解消法に関する研修を行う等して、合理的配慮等に関する知識の浸透に努めるよう留意されたい。
- また、例えば、営業者として、障害の特性に応じて、どのような合理的配慮の提供ができるかをホームページ上で明らかにした上で、宿泊予約のホームページ等において、「配慮が必要なことがありましたら、ご自由に記載ください」等と記載すること等が考えられる。また、障害によっては外見からはわからない場合もあることから、旅館業の施設に来訪された方で、困っている様子の方やヘルプマーク等を身につけている方、対応が必要と思われる方がいる場合は、まずは声をかけ、その特徴を把握し、どのような対応をすべきかを判断することが重要である。また、当該者が混乱しているような状況の場合は、「配慮が必要なことがありましたら、お申し付けください」等と伝えること等が考えられる。
- 安全配慮義務との関係では、「旅館業における衛生等管理要領」において、営業者に対して、
  - ・ 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応のための体制を整備する等して、宿泊者の安全や利便性の確保ができていること
  - ・ 災害時の事故防止を図るため災害時の態勢を常に整えておくことを求めているところであり、緊急時の対応など安全上の懸念がある場合には、障害のある方に説明を尽くした上で、その方の障害の状況やそれに応じた提供し得る配慮があるかどうかなどを、建設的な対話を通じて検討し、代替案を提示すること等が重要である。

また、安全上の問題も障害者差別解消法上の正当な理由の一事由になり得ると考えられるが、それが本当に正当と言えるかどうかは慎重な判断が求められると考えられる。



障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に宿泊を拒否することは、「宿泊施設に余裕がないとき」にも当たらないと考えられるほか、障害者差別解消法上の不当な差別的取扱いに該当すると考えられることに留意されたい。

## ② 施設面等の環境整備等

- 障害者差別解消法第5条において、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、関係職員に対する研修のほか、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備その他の必要な環境の整備に努めなければならないとされている。
- 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）において、ホテルや旅館は特別特定建築物と位置づけられており、一定規模以上の特別特定建築物の建築等を行う場合には、建築物移動等円滑化基準への適合が義務づけられているほか、一定規模未満の特別特定建築物の建築等を行う場合や、既に建築されている特別特定建築物については、建築物移動等円滑化基準への適合に向けた措置が努力義務となっている。同法及び法第3条の5第1項を踏まえ、
  - ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会におけるシルバースター登録制度
  - ・ 国土交通省による宿泊施設バリアフリー促進事業等の活用も検討しつつ、施設面での環境整備にも努めることが重要である。
- また、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号）において、事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に協力するよう努めなければならないとされている。

例えば、

  - ・ 聴覚障害者が、従業員に問い合わせをできるよう、電話だけでなくメールでも問い合わせを行うことができるようにすることや、聞こえづらくとも使用できるよう、字幕表示の設定が可能なテレビ等の設備を備えること
  - ・ 災害発生の際に、非常警報が分かるようパトライトなどの表示灯の

設置をすること

- ・ 障害の特性から、列に並ぶ等の施設上のルールが自閉症等の障害者には理解しにくいことが考えられるため、足形やロープを張るといった構造化や「順番に並んで下さい」等の表示の視覚的支援を行うこと等を検討することが重要である。

○ 営業者におかれては、こうした施設面等の環境を整備した際には、ホームページ等で情報を公開することが望ましい。

また、こうした施設面等の環境整備やその情報の公開は、前記(3)①において記載した障害の特性を踏まえた対応を行う上での前提となる重要な一部でもあることに留意されたい。

## 5. その他

### (1) 報告徴収等（法第7条第1項等関係）

法第七条 都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、営業者その他の関係者から必要な報告を求め、又は当該職員に、旅館業の施設に立ち入り、その構造設備若しくはこれに関する書類を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2～4（略）

法第七条の二 都道府県知事は、旅館業の施設の構造設備が第三条第二項の政令で定める基準に適合しなくなつたと認めるときは、当該営業者に対し、相当の期間を定めて、当該施設の構造設備をその基準に適合させるために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2 都道府県知事は、旅館業による公衆衛生上の危害の発生若しくは拡大又は善良の風俗を害する行為の助長若しくは誘発を防止するため必要があると認めるときは、当該営業者に対し、公衆衛生上又は善良の風俗の保持上必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

3 都道府県知事は、この法律の規定に違反して旅館業が営まれている場合であつて、当該旅館業が営まれることによる公衆衛生上の重大な危害の発生若しくは拡大又は著しく善良の風俗を害する行為の助長若しくは誘発を防止するため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該旅館業を営む者（営業者を除く。）に対し、当該旅館業の停止その他公衆衛生上又は善良の風俗の保持上必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

法第八条 都道府県知事は、営業者が、この法律若しくはこの法律に基づく命令の規定若しくはこの法律に基づく処分に違反したとき、又は第三条第二項各号（第四号を除く。）に該当するに至つたときは、同条第一

項の許可を取り消し、又は一年以内の期間を定めて旅館業の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。(略)

法第十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、これを五十万円以下の罰金に処する。

- 一 第五条又は第六条第一項の規定に違反した者
- 二 第七条第一項又は第二項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は当該職員の検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対し答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者
- 三 第七条の二第二項又は第三項の規定による命令に違反した者

- 法第7条に基づき、都道府県等は、この法律の施行に必要な限度において、旅館業の営業者その他の関係者から、
- ・ 法第4条の2第1項の規定に基づいて行った協力の求めの内容
  - ・ 法第5条第1項各号の規定に該当すると認め、宿泊しようとする者の宿泊を拒んだこと
- 等について、必要な報告を求めることができるとされている。
- 営業者におかれては、以下の点に留意されたい。
- ・ 都道府県等は、営業者が不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求めを行っていることを把握した場合、営業者に対して、法第7条の報告徴収等を行い、必要な場合は法第8条により営業の許可の取消や営業の停止を行うことがあり得ること。
  - ・ 営業者が法第5条第1項の宿泊拒否制限の規定に反して宿泊拒否をする場合や、法第7条の報告徴収等に応じない場合等は、法第11条により罰則の対象となり得ること。

## (2) 法以外の事項

- 特定感染症国内発生期間中の旅館業の施設における体調不良の者への対応について、施設のホームページや入館時の案内等において、あらかじめ利用者に概要を周知することが望ましい。また、発熱や咳・<sup>せき</sup>のどの痛みなどの症状がある者に対しては、来館を控えるよう呼びかけることも考えられる。
- 不特定多数の者が宿泊する旅館業の施設において、感染症の拡大防止の観点から、換気の徹底は重要な対策の一つであり、新たな感染症発生時に、科学的知見に基づいて換気を行えるよう、必要な対策を講じることが望ましい。

※ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）第2条に基づく特定建築物（延べ床面積が3000㎡以上の旅館業の施設も特定建築物に該当する。）では、建築物環境衛生管理基準に従って当該建築物の維持管理を行うことが

義務づけられており、二酸化炭素濃度を1,000ppm以下とすることは当該基準の一つとして規定されている。なお、「感染拡大防止のための効果的な換気について（令和4年7月14日 新型コロナウイルス感染症対策分科会）」では、必要な換気量（一人当たり換気量30 m<sup>3</sup>/時を目安）を確保するため、二酸化炭素濃度を概ね1,000ppm以下に維持とすることとされている。

○ 法においては、どのような場合に宿泊料等の費用負担が発生するかは定めておらず、それぞれの宿泊契約によるため、あらかじめ宿泊契約において以下のような場合の宿泊料等の費用負担の取扱いを定めておくことが考えられる。

- ・ 法第5条第1項各号のいずれかに該当すると認め、宿泊しようとする者の宿泊を拒む場合の宿泊料の取扱い
- ・ 症状を呈した宿泊者に特定感染症の患者等に該当するか報告を求めたところ、検査結果が出るまで待機が必要となり、当初予定を超えて宿泊することとなった場合の追加の宿泊料等の費用
- ・ 宿泊しようとする者が宿泊中に特定感染症の患者等であることが判明した場合の当該客室の消毒等の費用

○ プライバシーの侵害とならないよう、営業者が、感染防止対策への協力の求めの際に、宿泊しようとする者から個人情報を取得する場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等に基づき、

- ・ 個人情報の利用目的をできる限り特定した上で、当該利用目的の通知又は公表等を適切に行うこと（個人情報保護法第17条第1項・第21条第1項）
- ・ 要配慮個人情報（※）を取得する場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得ること（個人情報保護法第20条第2項）  
※ 「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう（個人情報保護法第2条第3項）。
- ・ 関係機関等に対して個人データの第三者提供を行う場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得ること（個人情報保護法第27条第1項・同条第2項）
- ・ 原則として、あらかじめ本人の同意を得ないで、上記で特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱わないこと（個人情報保護法第18条第1項）

等が徹底される必要がある。

特定感染症国内発生期間において、宿泊しようとする者のプライバシーに関わる情報の記録や保存、アクセス権限者の設定等、個人情報の管

理について、最善の注意を払う必要がある。

営業者が個人情報を取り扱うに当たって、個人情報保護法に違反する場合は、個人情報保護委員会が勧告・命令を行うことができ、その命令に違反したときは罰則が適用され得る(個人情報保護法第178条)ほか、感染症法において、感染症の患者であるとの人の秘密を業務上知り得た者が、正当な理由なくその秘密を漏らしたときは罰則の対象となり得る(感染症法第74条第1項)。

- 外国人に対しては、一般的な感染症対策(法の規定を含む。)について厚生労働省ホームページにおいて周知するので、これを適切に活用することが望ましい。

また、訪日外国人旅行者向けに、相談窓口や体調を崩した場合の医療機関の受診方法等について日本政府観光局のウェブサイトにおいて周知しているので、これらを活用することも考えられる。

URL : [https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html)

### (3) 相談窓口等

- 相談窓口(令和5年10月10日時点)

- ・自治体 : 【URL等を追って記載】

- ・営業者向け :

団体名	連絡先	対応日時等
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)	TEL : ●●●●	
日本司法支援センター(法テラス)	TEL : 0570-078374 (おなやみなし) メールでのお問合せも受け付けています。 <a href="https://www.houterasu.or.jp/index.html">https://www.houterasu.or.jp/index.html</a>	平日 9:00 ~ 21:00 土曜日 9:00 ~ 17:00 (日曜日・祝日は除)

		く)
--	--	----

人権相談は、こちら

	連絡先	対応日時等
法務局	TEL : 0570-003-110 (みんなの人権110番) その他の人権相談の方法はこちら <a href="https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html">https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html</a> (法務省HP (人権相談))	平日 8:30 ~ 17:15

・利用者向け :

契約トラブルについては、こちら

団体名	連絡先	対応日時等
消費生活センター等	TEL : 188 消費者ホットライン188 : 消費生活センターや消費生活 相談窓口が案内されます。	各相談窓口による
日本司法支援センター (法テラス)	TEL : 0570-078374 (おなやみなし) メールでのお問合せも受け付けています。 <a href="https://www.houterasu.or.jp/index.html">https://www.houterasu.or.jp/index.html</a>	平日 9:00~21:00 土曜日 9:00~17:00 (日曜日・祝日は除く)
公益社団法人全国消費生活相談員協会 (週末電話相談室)	TEL : 03-5614-0189 (東京)	土曜日・日曜日 10:00~12:00 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
	TEL : 06-6203-7650 (大阪)	日曜日 10:00~12:00 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
	TEL : 011-612-7518 (北海道)	土曜日 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
公益社団	TEL : 03-6450-6631 (東京)	日曜日

法人日本 消費生活 アドバイザー・コン サルタント・相談員 協会（ウィ ークエン ド・テレホ ン）		11:00～16:00 （年末年始を除く。）
	TEL : 06-4790-8110（大阪）	土曜日 10:00～12:00 13:00～16:00 （年末年始を除く。）

人権相談は、こちら

	連絡先	対応日 時等
法 務 局	TEL : 0570-003-110（みんなの人権110番） その他の人権相談の方法はこちら <a href="https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html">https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html</a> <u>（法務省HP（人権相談））</u>	平日 8:30～ 17:15

・外国人利用者向け：

契約トラブルについては、こちら

団体名	連絡先	対応日時等
訪日観 光客消 費者ホ ットラ イン	TEL : 03-5449-0906  ※対応言語： 英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム 語、フランス語、日本語	平日 10:00～16:00 （土日祝・ 12/29～1/3は 除く。）

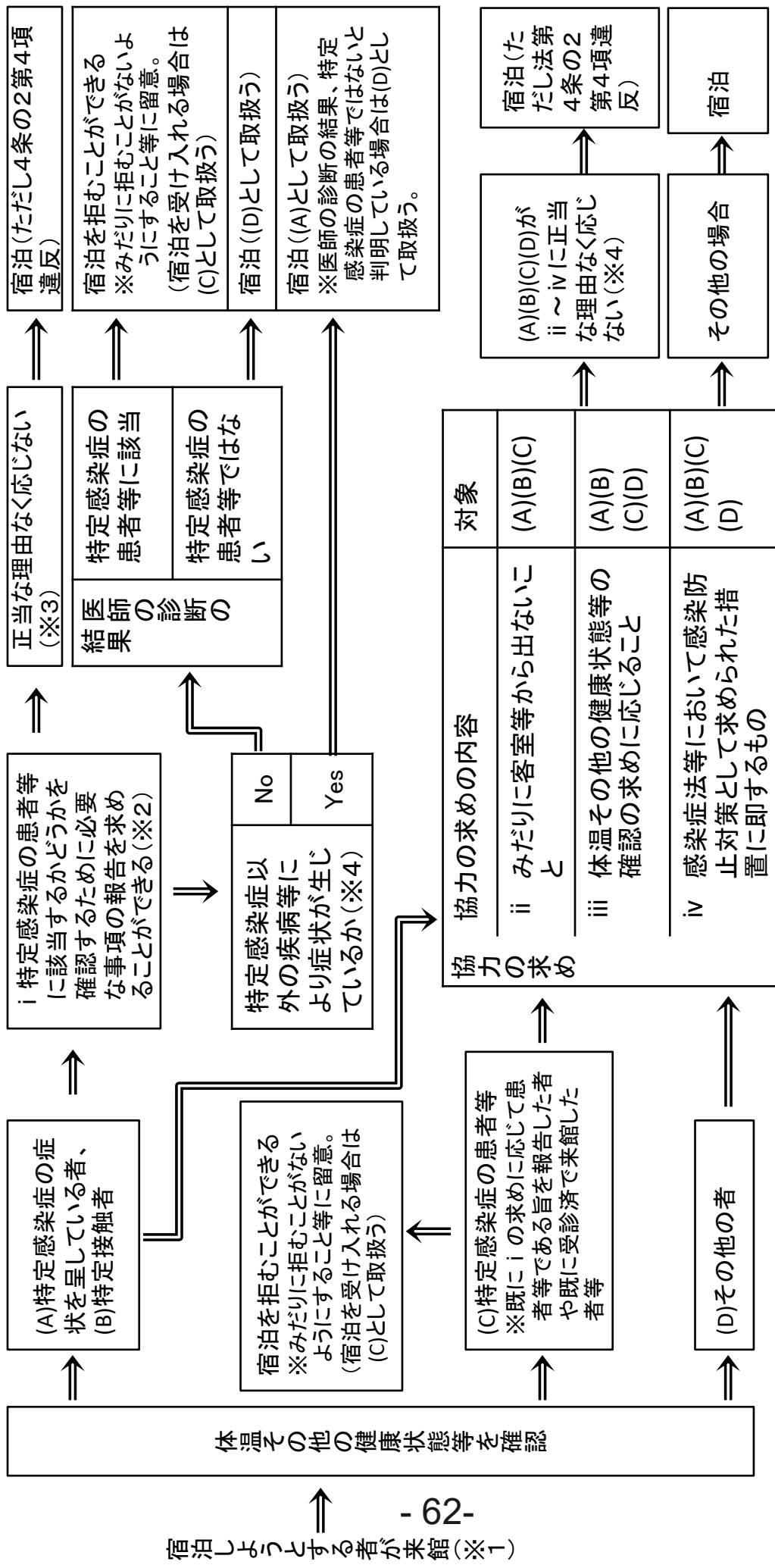
○ 厚生労働省HP：【URL等を追って記載】

※ 厚生労働省において、旅館業の施設内に掲示できる相談窓口一覧の資料を用意しているため、必要に応じて施設内に掲示することが考えられる。

特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合のフローのイメージ（特定感染症国内発生期間）

別添3

※特定感染症発生期間において、当該特定感染症に応じたフロー図を示すので、下記のイメージはこのまま利用できないことに留意すること。



※1 来館時だけでなく、必要な限度において2泊目以降についても同様のフローで取り扱うことができる。

※2 報告の求めを受けた者が医療機関を受診する場合には、営業者は、適切な医療機関を知らせることが望ましい。

※3 宿泊しようとする者は、営業者から協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。(法第4条の2第4項)

※4 宿泊しようとする者が明らかにしたくない情報(報告を強制することはできず、営業者は、宿泊しようとする者の置かれている状況を十分に考慮し、(A)(B)が、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が特定感染症の患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告は求めずに宿泊を認めること。

・ (D)も、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の確認は求めずに宿泊を認めること。



特定感染症国内発生期間における健康状態等の確認・報告の様式サンプル

1. 来館時に記載を求める場合の様式サンプル

**特定感染症に関する確認票**

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

<宿泊者情報>

住所	
フリガナ	
氏名	

新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをこのまま使用できないことに留意すること。

<確認事項>

質問	回答
来館時の体温	度
1. 特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 . . .	□はい □いいえ
2. 過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	□はい □いいえ
1. に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。	
医療機関を受診することや予防接種会場で副反応の説明を受けること等によって症状の原因が特定感染症以外であることが判明している。 □特定感染症以外の疾患 □医薬品の副作用、予防接種の副反応 □医学的処置、手術、治療、施術 □その他	□はい □いいえ
1 又は 2 に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。	
過去●日以内に特定感染症の流行国・地域（外国に限る）に滞在した。 流行国・地域名（ ）	□はい □いいえ
過去●日以内に特定感染症を人に感染させるおそれが高いとされる動物と接触した。 □ 動物 A □ 動物 B □ 動物 C . . .	□はい □いいえ
過去●日以内に特定感染症の患者等と必要な感染予防策なしで●分以上の会話等をした。	□はい □いいえ

<旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）>

第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一号において同じ。） 前号ロに掲げる協力

三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

2・3 （略）

4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

※ 関連する政省令も内容が決まった段階で併せて記載することを想定。

## 2. 宿泊開始後に記載を求める場合の様式サンプル

### 健康確認票

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

#### < 宿泊者情報 >

部屋番号	
フリガナ	
氏名	

新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをそのまま使用できないことに留意すること。

質問	回答
体温	度
特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 . . . □その他気になる症状 ( )	□はい □いいえ
過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	□はい □いいえ

<旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）>

第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一号において同じ。） 前号ロに掲げる協力

三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

2・3 （略）

4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

※ 関連する政省令も内容が決まった段階で併せて記載することを想定。

3. 1又は2で特定感染症が疑われる症状を呈しており、その原因が判明していない者が医療機関を受診した場合に記載を求めるときの様式サンプル

## 報告票

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めます。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※空欄・太枠内にご記入又はチェックを入れてください。

< 宿泊者情報 >

部屋番号	
フリガナ	
氏名	

特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをそのまま使用できないことに留意すること。

当旅館・ホテルでの宿泊に当たって、健康状態等から医療機関を受診したため、その結果を以下のとおり報告いたします。

受診した医療機関名	
受診した日	年 月 日
受診の結果、症状の原因が特定感染症であることが確認された。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
受診の結果、症状が特定感染症以外によるものであるとされた。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

その他に連絡しておくべき事項があれば、ご記入ください。

--

<旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）>

第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一号において同じ。） 前号ロに掲げる協力

三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

2・3 （略）

4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

※ 関連する政省令も内容が決まった段階で併せて記載することを想定。

# 障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン

～衛生分野における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対応指針～

(案)

令和〇年〇月

厚生労働大臣決定

## はじめに

「障害者差別解消法」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。

この対応指針は、「障害者差別解消法」の規定に基づき、衛生分野における事業者が障害者に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また必要かつ合理的な配慮を行うために必要な考え方などを記載しています。

日々の業務の参考にしていただき、障害者差別のない社会を目指しましょう。



## 目 次

第1 趣旨	
(1) 障害者差別解消法制定の背景及び経過	1
(2) 対象となる障害者	3
(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	3
(4) 衛生分野における対応指針	4
第2 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	
(1) 不当な差別的取扱い	
① 不当な差別的取扱いの基本的考え方	9
② 正当な理由の判断の視点	9
(2) 合理的配慮	
① 合理的配慮の基本的な考え方	10
② 過重な負担の基本的な考え方	14
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例	
(1) 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例	15
(2) 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例	17
(3) 合理的配慮に当たり得る配慮の例	17
(4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例	21
(5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例	22
(6) 障害特性に応じた対応について	22
第4 事業者における相談体制の整備	43
第5 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備	44
第6 国の行政機関における相談窓口	45
第7 主務大臣による行政措置	45
おわりに	46
別冊「旅館業の施設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例」	47
参考資料	54

## 第1 趣旨

### (1) 障害者差別解消法制定の背景及び経過

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し、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。）が採択されました。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ました。

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区別、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ます。

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っ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」ことが規定されました。

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。)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 月に制定されました。我が国は、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ました。また、令和 3 年 6 月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や事例の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずることを内容とする改正法が公布されました(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(令和 3 年法律第 56 号。以下「改正法」という。))。

#### ■ 障害者差別解消法関係の経緯

平成 16 年 6 月 4 日	障害者基本法改正 ※ 施策の基本的理念として差別の禁止を規定
平成 18 年 12 月 13 日	第 61 回国連総会において障害者権利条約を採択
平成 19 年 9 月 28 日	日本による障害者権利条約への署名
平成 23 年 8 月 5 日	障害者基本法改正 ※ 障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
平成 25 年 4 月 26 日	障害者差別解消法案閣議決定、国会提出
6 月 26 日	障害者差別解消法 公布・一部施行
平成 26 年 1 月 20 日	障害者の権利に関する条約締結
平成 27 年 2 月 24 日	障害者差別解消法「基本方針」閣議決定
平成 28 年 4 月 1 日	障害者差別解消法施行

令和 3年 6月 4日	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律 公布
令和 5年 3月 14日	障害者差別解消法「基本方針」の変更 閣議決定

## (2) 対象となる障害者

対象となる障害者・障害児（以下「障害者」という。）は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（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、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

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。

## (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

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」（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）が策定されました。

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。

#### （４）衛生分野における対応指針

法第 11 条第 1 項の規定に基づき、主務大臣は、基本方針に即して、事業者が法第 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。

本指針は、上に述べた法の目的を達成するため、特に衛生分野に関わる事業者の対応指針を定めたものです。

本指針において定める措置については、「望まれます」と記載されている内容等法的義務では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るものです。

本指針の対象となる衛生事業者の範囲は、生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律（昭和 32 年法律第 164 号）第 2 条第 1 項各号に掲げる営業を営む者、水道法（昭和 32 年法律第 177 号）第 6 条第 1 項の認可を受けて水道事業を営む者、同法第 26 条の認可を受けて水道用水供給事業を営む者及び同法第 16 条の 2 第 1 項により水道事業者からの指定を受けた給水装置工事事業者です。

※本指針の対象となる衛生事業一覧

- ・食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）の規定により許可を受けて営む営業のうち飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業及び冰雪販売業
- ・理容業（理容師法（昭和 22 年法律第 234 号）の規定により届出をして理容所を開設することをいう。）
- ・美容業（美容師法（昭和 32 年法律第 163 号）の規定により届出をして美容所を開設することをいう。）
- ・興行場法（昭和 23 年法律第 137 号）に規定する興行場営業のうち映画、演劇又は演芸に係るもの
- ・旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）に規定する旅館業
- ・公衆浴場法（昭和 23 年法律第 139 号）に規定する浴場業
- ・クリーニング業法（昭和 25 年法律第 207 号）に規定するクリーニング業
- ・水道法（昭和 32 年法律第 177 号）に規定する水道事業、水道用水供給事業
- ・水道法の規定により水道事業者からの指定を受けた給水装置工事事業者

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、基本方針及び本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遵守しなければなりません。

また、生活衛生関係営業に係る事業者については、当該業種に係る営業の振興に必要な事項に関する指針（振興指針）における障害者等への配慮に係る記載事項についても留意する必要があります。

なお、基本方針において、「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。」と規定されています。

注) 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おり、同法に基づき別途定められた「障害者差別禁止指針（※1）」及び「合理的配慮指針（※2）」を参照してください。

※1 「障害者に対する差別の禁止に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針」

（平成 27 年厚生労働省告示第 116 号）

※2 「雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会若しくは待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するために事業主が講ずべき措置に関する指針」（平成 27 年厚生労働省告示第 117 号）

## ■ 本指針に関する障害者差別解消法の参照条文

### 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）

（目的）

第 1 条 この法律は、障害者基本法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。

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を定めなければならない。

2～6 （略）

（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しなければならない。

（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を定めるものとする。

2 （略）

（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時は、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。

## ■ 国の「基本方針」に定められた「対応指針」に関する規定

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）

### IV 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

#### 2 対応指針

##### （1）対応指針の位置付け及び作成・変更手続

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・変更にあたっては、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、作成等の後は、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。

また、対応指針は事業者に加え、障害者が相談を行う際や、国や地方公共団体における相談機関等が相談対応を行う際等にも、相談事案に係る所管府省庁の確認のため参照され得るものであることから、対応指針においては、各主務大臣が所掌する分野及び当該分野に対応する相談窓口を分かりやすく示すことが求められる。

##### （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。なお、具体例を記載する際には、障害特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意することとする。

###### ①趣旨

②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

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

④事業者における相談体制の整備

⑤事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備

⑥国の行政機関（主務大臣）における所掌する分野ごとの相談窓口



■ 生活衛生関係営業における振興指針について

生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律（昭和 32 年法律第 164 号）

（振興指針）

第 56 条の 2 厚生労働大臣は、業種を指定して、当該業種に係る営業の振興に必要な事項に関する指針（以下「振興指針」という）を定めることができる。

2 振興指針には、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 目標年度における衛生施設の水準、役務の内容又は商品の品質、経営内容その他の振興の目標及び役務又は商品の供給の見通しに関する事項

二 施設の整備、技術の開発、経営管理の近代化、事業の共同化、役務又は商品の提供方法の改善、従事者の技能の改善向上、取引関係の改善その他の振興の目標の達成に必要な事項

三 従業員の福祉の向上、環境の保全その他の振興に際し配慮すべき事項

3 振興指針は、公衆衛生の向上及び増進を図り、あわせて利用者又は消費者の利益に資するものでなければならない。

■ 水道法における供給規程について

水道法（昭和 32 年法律第 177 号）

（供給規程）

第 14 条 水道事業者は、料金、給水装置工事の費用の負担区分その他の供給条件について、供給規程を定めなければならない。

2 前項の供給規程は、次の各号に掲げる要件に適合するものでなければならない。

一～三 （略）

四 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。

五 （略）

3 （略）

## 第2 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

### (1) 不当な差別的取扱い

#### ①不当な差別的取扱いの基本的考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・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するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる差別的扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

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ことに留意する必要があります。

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。

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す。

#### ②正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。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、事業者は、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、損害発生防止など）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り、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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。その際、事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められます。

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。

## （2）合理的配慮

### ①合理的配慮の基本的な考え方

#### <合理的配慮とは>

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」と定義されています。

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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をするようにしなければなりません。

これまで事業者による合理的配慮の提供は努力義務とされていましたが、令和3年度の法改正により、法的義務へと改められました。事業者におきましては、合理的配慮の提供の義務化を契機として、本対応指針に基づき、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められます。

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す。したがって、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。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す。加えて、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し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する必要があります。

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ります。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、第2の(2)②「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、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必要があります。

ます。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要です。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられます。

### ＜意思の表明＞

意思の表明にあたっては、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、障害者からの意思の表明のみでなく、障害の特性等により本人からの意思の表明が困難な場合には、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・介助者等を伴っていないことなどにより、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ときには、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供するために自主的に取り組むことが望まれます。

### ＜環境の整備との関係＞

法第5条においては、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（施設や設備のバリアフリー化、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）を、環境の整備として事業者の努力義務としています。環境の整備においては、新しい技術開発が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ます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要です。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法やいわゆるバリアフリー法等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づくこのような環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進められることが重要です。

環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものですが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置です。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。

一方で、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことは有効です。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなります。

なお、環境の整備のうち、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に関する環境の整備については、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号）第5条において、「事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるよ

うにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に協力するよう努めなければならない」と規定されており、事業者は「事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者がその必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努める」とされています。

## ②過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、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の趣旨を損なうことなく、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り、過重な負担に当たると判断した場合、障害者に丁寧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れます。その際には前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

なお、過重な負担に当たると判断した場合であっても、法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・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するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止していることに留意することが必要です。

\* 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）

当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。

\* 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

事業所の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。

\* 費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障害者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害者に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

＊事務・事業規模

当該事業所の規模に応じた負担の程度。

＊財務状況

当該事業所の財務状況に応じた負担の程度。

### 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例

#### (1) 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

事業者が衛生サービスを提供するに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合(第2(1)②参照)は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。なお、旅館業における(1)から(4)に該当する具体例については、以下(1)から(4)までに記載するもののほか、別冊「旅館業の施設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例」を参照してください。

#### ○サービスの利用を拒否すること

- ・ 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者の衛生サービスの利用を拒否すること
- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- ・ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設



利用を拒否すること

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・ 正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・ 正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
- ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- ・ サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

○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

- ・ 正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
- ・ 正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
- ・ 本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること

〈具体的な事例〉

- ① 車椅子ユーザーの友人とカフェに行った際、店員からは店内が狭いから、テーブルの高さが車いすに合わないから、他のお客さんがいて危ないから、等の理由で店内にすら入れてもらえなかった。
- ② 映画館でチケットを購入する際、本人（障害者）が話しているにもかかわらず、受付のスタッフは本人の存在を無視して、介助者とのみ会話をされた。
- ③ 電動車いすで飲食店に入店したところ、車いすを店内に入れることを断られたので、普通の席に座り、車いすは店の外に出しておこうとした

が、「車椅子を通路におかれては迷惑」と言われ、入店を諦めた。

- ④ 飲食店の利用において、予約は障害のない者が行い、聴覚障害のある者が店を利用しようとしたところ断られた。

## (2) 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりです。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意が必要です。

- 手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認すること。(障害者本人の損害発生防止の観点)
- 客から障害者である他の客に関する申出があった場合に、その障害の特性について説明し、不安を払拭するような声かけを行うこと。

## (3) 合理的配慮に当たり得る配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の事例以外であっても合理的配慮に該当する

ものがあることに留意してください。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、具体的場面や状況によりその実施に伴う負担は異なり、事業者の事業規模や人員体制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。合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、建設的対話を通じて必要かつ合理的な範囲で柔軟に社会的障壁の除去を行うことが求められることに留意してください。

#### ○基準・手順の柔軟な変更

- ・ 障害の特性に応じた休憩時間等の調整や必要なデジタル機器の使用などのルール、慣行を柔軟に変更すること
- ・ 周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替えること
- ・ 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準備すること
- ・ スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保すること
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること

#### ○物理的環境への配慮

- ・ 施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・ エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ・ 場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること

#### ○補助器具・サービスの提供

<情報提供・利用手続きについての配慮や工夫>

- 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- 手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書や写真、イラスト、コミュニケーションボードの使用、触覚により意思伝達する（手のひらに指で文字を書く等）など、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと
- 文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと

<建物や設備についての配慮や工夫>

- 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること
- トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

<従業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>

- 館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、触覚による意思伝達（手のひらに指で文字を書く等）など多様な意思疎通の配慮を行うこと
- 振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明すること
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- 口話が読めるようマスクを外して話をする事
- ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を変換する、表示さ

れた絵などを選択することができる機器など)を設置すること

- ・ 部屋でフロントのスタッフに緊急に連絡したいとき、メールで連絡ができるようにすること
- ・ 緊急時の呼び出し方法として、振動呼び出し機を用意し、必要に応じて貸し出せるようにし、又はテレビなどのモニターにより、緊急事態である旨を表示できるようにすること
- ・ タッチパネル操作の機器以外にも代替手段を用意しておくこと

※ 第2(2)①合理的配慮の基本的な考え方<環境の整備との関係>においても触れましたが、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前の改善措置については、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されています。

<バリアフリーに関する環境の整備の例>

- ・ 施設内の段差を解消すること、スロープを設置すること
- ・ トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応にすること
- ・ トイレの中の「流す」、「非常呼び出し」のボタンを触ってわかるようにすること
- ・ 床をすべりにくくすること
- ・ 階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・ 車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること
- ・ 非接触式エレベーターなど新たな利用環境の説明に関し、障害の特性に応じた説明をわかりやすく行うこと(エレベーターの開閉や階数のボタンに点字をつけること等)

<その他の環境の整備の例>

- ・ 代筆を求められた場合に対応できるよう、あらかじめ適切な代筆の仕方について職員研修を行う
- ・ オンラインでの手続が必要な場合に、ウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求められた場合に、電話や電子メールでの対応を行うとともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行う

#### (4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例については、下記のとおりです。これらの例についても、掲載されている例はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要です。

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

## (5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例については、下記のとおりです。これらの例についても、掲載されている例はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要です。

- 事業者において、事業の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の観点)

## (6) 障害特性に応じた対応について

障害者と接する際には、それぞれの障害特性に応じた対応が求められます。以下に、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について簡単にまとめています。

このほか、障害児については、成人の障害者とは異なる支援の必要性があります。子どもは成長、発達の途上にあり、乳幼児期の段階から、個々の子どもの発達の段階に応じて一人ひとりの個性と能力に応じた丁寧に配慮された支援を行う発達支援が必要です。また、子どもを養育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの家族支援が必要です。特に、保護者が子どもの障害を知った時の気持ちを出発点とし、障害を理解する態度を持つようになるまでの過程においては、関係者の十分な配慮と支援が必要です。

※以下の〔主な対応〕は、あくまで望ましい配慮について例示したものであり、必ずしも法に基づく「合理的な配慮」として実施が義務付けられるものではなく、また、実施しないことがそのまま不当な差別に当たるということではありません。

### **視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）**

〔主な特性〕

- ・ **視力障害**：視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる

(全盲、弱視といわれることもある)

- \* 視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握している
- \* 文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコン等で行うこともある(点字の読み書きができる人ばかりではない)
- \* 視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている
- 視野障害：目を動かさずに見ることのできる範囲が狭くなる
  - 「求心性視野狭窄」見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる  
遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる
  - 「中心暗転」周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない  
文字等、見ようとする部分が見えなくなる
- 視力障害、視野障害の状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い

〔主な対応〕

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- 中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要
- 声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る
- 説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明
- 普段から通路(点字ブロックの上等)に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障害者が使用しているものの位置を本人に知らせた上で変えるなど周囲の協力が不可欠



- ・主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要

## 聴覚・言語障害（ろうあ・難聴）

### 〔主な特性〕

- ・聴覚障害は外見上わかりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある
- ・聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、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
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の国語力にあわせる

### 〔主な対応〕

- ・手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配慮など、目で見てわかる情報を提示したり、コミュニケーションをとる配慮
- ・補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用
- ・スマートフォンなどのアプリとして音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる

## 視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）

### 〔主な特性〕

- ・ 視覚と聴覚の重複障害の方を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）

＜見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの＞

- ①全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ②見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ③全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ④見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

＜各障害の発症経緯によるもの＞

- ①盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
  - ②ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
  - ③先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
  - ④成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」
- ・ 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる
  - ・ テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないため、孤独な生活を強いられることが多い

〔主な対応〕

- ・ 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける
- ・ 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する
- ・ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える  
 （例）状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など

## 肢体不自由者（車椅子使用）

○車いすを使用されている場合

〔主な特性〕

- ・ 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- ・ 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害、知的障害重複の場合もある）
- ・ 脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- ・ 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある
- ・ ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い
- ・ 車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ・ 手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある
- ・ 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある

〔主な対応〕

- ・ 段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、店舗のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮
- ・ 机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮
- ・ ドア、エレベータの中のスイッチなどの機器操作のための配慮
- ・ 視線をあわせて会話する
- ・ 脊髄損傷者は体温調節障害があるため、部屋の温度管理に配慮

○杖などを使用されている場合

〔主な特性〕

- ・ 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）
- ・ 麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い

- ・失語症や高次脳機能障害がある場合もある
- ・長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要

#### 〔主な対応〕

- ・上下階に移動するときのエレベータ設置・手すりの設置
- ・滑りやすい床など転びやすいので、雨天時などの対応
- ・トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮
- ・上肢の障害があれば、片手や筋力低下した状態で作業ができる配慮

### 構音障害

#### 〔主な特性〕

- ・話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態
- ・話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの要因がある

#### 〔主な対応〕

- ・しっかりと話を聞く
- ・会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する

### 失語症

#### 〔主な特性〕

- ・聞くことの障害

音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり「話」の内容が分からない

単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる

- ・話すことの障害

伝えたいことをうまく言葉や文章にできない

発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする

- ・ 読むことの障害

文字を読んでも理解が難しい

- ・ 書くことの障害

書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい

〔主な対応〕

- ・ 表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける
- ・ 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい
- ・ 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい
- ・ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる

\* 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

## **高次脳機能障害**

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくいため「見えない障害」とも言われている。

〔主な特性〕

- ・ 以下の症状が現れる場合がある

記憶障害：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする

注意障害：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる

二つのことを同時にしようとするとう混乱する

遂行機能障害：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない

社会的行動障害：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい

こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない

思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする

病識欠如：上記のような症状があるという認識が乏しく、できるつもりで行動してトラブルになる

- 失語症を伴う場合がある（失語症の項を参照）
- 片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合がある

#### 〔主な対応〕

- 本障害に詳しいリハビリテーション専門医や専門職、高次脳機能障害支援拠点機関、家族会等に相談する

- 記憶障害

手がかりがあると思出しやすいので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩くなどする

自分でメモを取ってもらい、双方で確認する

残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）

- 注意障害

短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする

ひとつずつ順番にやる

- 遂行機能障害

手順書を利用する

段取りを決めて目につくところに掲示する

スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する

- 社会的行動障害

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る

予め行動のルールを決めておく

## **内部障害**

〔主な特性〕

- 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIV による免疫機能等の障害により日常生活に支障がある
- 疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある

〔主な対応〕

- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ
- 排泄に関し人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮。
- 人工透析が必要な人については、通院の配慮
- 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮
- 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解

## **重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者**

〔主な特性〕

- 自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している

- ・ 殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い
- ・ 移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要
- ・ 常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる
- ・ 重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる

#### 〔主な対応〕

- ・ 人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要
- ・ 体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要

### 知的障害

#### 〔主な特性〕

- ・ 概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる
- ・ 「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- ・ 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要
- ・ 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある
- ・ てんかんを合併する場合もある
- ・ ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある

#### 〔主な対応〕



- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障害の特性により異なる
- 写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する
- 説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する

## **発達障害**

### ○自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

#### 〔主な特性〕

- 相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い
- 見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しの立つ時はきっちりしている
- 大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労しているが、それが芸術的な才能につながることもある。

#### 〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）
- スモールステップによる支援（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにする）
- 感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温などの感覚面の調整を行う（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように

配慮するなど)

## ○学習障害（限局性学習障害）

〔主な特性〕

- ・ 「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手

〔主な対応〕

- ・ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・ 得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする（ICTを活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する）
- ・ 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする

## ○注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

〔主な特性〕

- ・ 次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギーに様々なことに取り組むことが多い

〔主な対応〕

- ・ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・ 短く、はっきりとした言い方で伝える
- ・ 気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮
- ・ ストレスケア（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価）

## ○その他の発達障害

〔主な特性〕

- 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に「どもる」と言われるような話し方なども、発達障害に含まれる

#### 〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない
- 日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取組まず出来ることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える

### **精神障害**

#### 〔主な特性〕

- 精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なる
- 精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある
- 代表的な精神疾患として、統合失調症等がある
- 障害の特性もさまざまであるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど関係機関と協力しながら対応する

#### ○統合失調症

##### 〔主な特性〕

- 発症の原因はよく分かっていないが100人に1人弱かかる、一般的な病気である
- 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られている
- 陽性症状

幻覚：実態がなく他人には認識ができないが、本人には感じ取れる感覚のこと

なかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い  
妄想：明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害的妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある

- 陰性症状

意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる  
疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもるようになる  
入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる など

- 認知や行動の障害：

考えにまとまりにくく何が言いたいかわからなくなる  
相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない など

- 感情の障害：

感情の動きが少なくなる  
他人の感情や表情についての理解が苦手になる  
その場にふさわしい感情表現ができなくなる など

〔主な対応〕

- 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る
- 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける

- ・症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す

## ○気分障害

### 〔主な特性〕

- ・気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ
- ・うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状がでる
- ・躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

### 〔主な対応〕

- ・専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する
- ・薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ・うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する
- ・躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する

### ＜躁うつ病（気分障害）の場合＞

- ・自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

## ○依存症（アルコール）

### 〔主な特性〕

- 飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる
- 体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る
- 一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう

#### 〔主な対応〕

- 本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する
- 周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する
- 一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る

## 〇てんかん

#### 〔主な特性〕

- 何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきる
- 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある

#### 〔主な対応〕

- 誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者が一般的な生活が送れることを理解する
- 発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない
- 内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する

## ○認知症

### 〔主な特性〕

- ・ 認知症は、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態（生活障害）を表している。
- ・ 原因となる主な疾患としては、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症などがある
- ・ 認知機能の障害の他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（不眠、幻覚、妄想など）がみられる場合がある
- ・ 認知症の多くは、発症後 10 年前後から 20 年以上の長い経過をたどる。いきなり多様な症状や生活障害がでるのではなく、初期は外見上、気づかれにくく、徐々に症状とそれに伴う生活障害が重度化していく
- ・ 認知症は、原因疾患のみではなく、環境による影響を大きく受け、その人が置かれた環境（人の関わりも含む）によって状態像が大きく変動する
- ・ 認知症は、65 歳以上の高齢者のみではなく、65 歳未満の人でもなりうる（若年性認知症）

### 〔主な対応〕

- ・ 高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する
- ・ 各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなく、できることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、まずは見守り、必要なことのみを支援していく
- ・ 早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする
- ・ 本人が安心・安定した言動をとれるために、ストレスをかけないように、本人自身に

笑顔で向き合い、ゆっくり、わかりやすい簡潔な説明や対応に努める

- 本人がスムーズにできない場合でも、急がせず、一呼吸待つ
- 言葉のみではなく、必要に応じてボディランゲージをつかったり、筆記や図なども用いる
- 既存の説明文や記入用紙、館内や室内の説明文等が、簡潔でよみやすく、わかりやすいかを、点検し、改善をする
- 本人に渡す説明文等で、本人に特にわかってほしい点を、マーカー等で色付けしたり印をつけて渡すなどの工夫が望ましい
- ロビーや廊下、室内、食堂、浴室等の環境や備品等にわかりやすい表示や説明があるか、物品がシンプルで扱いやすいか等、本人の視点にたって点検・改善をはかる
- BPSD は、身体の病気が隠れている場合があることに注意するほか、慣れない環境やなじみのない人の関わり、睡眠や生活リズムの乱れ、身体症状、孤立、不安によって引き起こされ増幅されやすいため、まずは周囲が落ち着いて対応し、本人が静かに落ち着きを取り戻せるようにする。
- 症状が変化した等の場合には、本人の家族や支援者等の連絡先が分かり、かつ、本人の同意がある場合には、そうした者と連絡・相談をしながら、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す

## **難病**

〔主な特性〕

- 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害を生じる
- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- 病態や障害が進行する場合が多い

〔主な対応〕

- 専門の医師に相談する
- それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要
- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要
- 体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する



## ■障害特性に応じた具体的対応例（その1）

### アンケートも多様な方法で（視覚障害①）

アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障害の方から、電子データでほしいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できるからとのことでした。

紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

### 飲食店の配慮（視覚障害②）

視覚障害のあるAさんは、食事をするため外出しましたが、一般の飲食店では視覚障害の方がスタッフの手伝いなく注文を行うことや配膳された食事の位置などを把握することは困難でした。

しかし、飲食店によっては、点字メニューを準備しており、また、料理が配膳された際に、店員が料理内容や食事の位置を具体的に説明してくれる店舗もあるため、外食する自由を楽しめるようになりました。

### 旅館・ホテルでのコミュニケーションツール等について（聴覚障害①）

聴覚障害者のCさんは、宿泊の際、旅館・ホテルの受付で対応に困ることがよくありました。しかし、最近では手話のできるスタッフが配置されていたり、連絡用の貸し出しFAXが配置されていたりするため、スムーズに宿泊手続を行うことができ、快適に宿泊することができました。

また、部屋のテレビが字幕対応のものだったことから、退屈することがなく、楽しんで過ごすことができました。

### 映画館での配慮（肢体不自由障害①）

肢体不自由者のAさん映画館を訪れましたが、介助者は観ないということなのでAさん一人で観ることになりました。しかし、ケガの後遺症で介助者がいないと一人でエレベーターに乗れないため、係員に「介助者がいないと2階のシアタールームに行けない」と相談したところ、シアタールームに入る時と帰る時に介助者が出入りしても構わないと言ってくれ、障害者本人のチケット代だけで映画を観ることができました。

## ■障害特性に応じた具体的対応例（その2）

### 会計時等の気配り（聴覚障害②）

聴覚障害者のAさんは、飲食店等を利用した際に、席への誘導、メニューの選択や支払いの時などに、口頭で説明を受けても聞こえず困ることがありました。しかし、飲食店によっては、身振り手振りで誘導してくれたり、オススメメニューを指で示してくれたり、ホワイトボードにより筆談ができるように準備されているなどの配慮がされており、で困ることが少なくなりました。

### 建物の段差が障壁に（肢体不自由②）

車椅子を使用している身体障害者（1級）Aさんが、外出中、建物に入ろうとすると大きな段差があり立ち往生してしまいました。

スタッフに協力をお願いしてみると、段差を車椅子で乗り越える手伝いを申し出てくれました。介助のお陰で、無事に建物に入ることができました。

### オストメイトへの配慮（肢体不自由③）

病気のためストマを活用することになったBさん。これまで外出先のトイレにおいてストマの処理を適切に行うことに困難を感じていましたが、最近では、旅館や公衆浴場でも多目的トイレが設置されてきており、トイレを安心して利用できるようになりました。

### 映画の楽しみ方（肢体不自由④）

事故に遭い車椅子を利用しているCさんは昔から映画館をよく利用していましたが、車椅子のため座席に着席することに困難を感じていました。

しかし、最近では座席をとりはずすことにより車椅子用のスペースを確保することができる映画館もあり、不自由に感じることは少なくなりました。

### 入浴の自由について（肢体不自由⑤）

事故に遭い車椅子を利用しているAさんは、外出先で入浴する際、浴槽の高さまで足をあげることに困難を感じていました。先日、家族で旅館に宿泊することになりましたが、車椅子利用者に配慮した浴場となっているか事前に確認したところ、イスに座ると浴槽の高さまで上昇するリフトが設置され、車椅子利用者への配慮がなされているとのことでした。このため、Aさんは、安心して入浴を楽しむことができました。

## ■障害特性に応じた具体的対応例（その3）

### 話すことの障害（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のAさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Aさんが言葉をうまく話せないことがわかったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Aさんの欲しいものが判明し購入することができました。

### 飲食店のメニュー選び（知的障害）

外食をしようとしたDさんは、飲食店等で料理を選ぶことが苦手でした。メニューが字だけで書かれている場合、内容を把握することがなかなか難しいからです。

しかし、Dさんが利用した飲食店では、ほとんどのメニューに写真が活用されており、また、店員が分かりやすく説明をしてくれたため、好きな料理を選ぶことができました。

### 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障害）

発達障害のCさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりませんでした。

そこで、Cさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

### 高齢者、障害者へのサービスの充実等について（高齢者）

Cさん（高齢者）は、加齢によりデイサービスを利用していましたが、在宅時や施設利用時にケア理容師の講習を受けた資格者による出張理容サービスを活用することによって、充実したサービスを受けることができました。

#### 第4 事業者における相談体制の整備

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す。そのためには、法で定められた国や地方公共団体における相談及び紛争の防止等のための体制整備のみならず、障害者にサービス提供を行う事業者において、直接、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に応じるための体制の整備や職員の研修・啓発を行うことが望まれます。

なお、事業所において相談窓口等を設置（事業所における既存の苦情解決体制や相談窓口を活用することも考えられます）する際には、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用な手段を相談者の障害特性に応じて可能な範囲で用意しておくことが重要です。また、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す。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れます。あわせて、地方自治体の相談窓口や障害者差別解消支援地域協議会、障害当事者団体、医療、教育、労働関係機関などとも連携して、差別解消に向けた取組を着実に進めていくことが望まれます。

## 第5 事業者における研修・啓発、障害を理由とする差別の解消の推進に資する制度等の整備

障害者差別は、障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされることが大きいと考えられることから、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を職員が理解することが重要です。

また、こうした理念が真に理解されることが、障害者差別や、障害者が時に感じる大人の障害者に対する子ども扱い、障害者に対する命令的、威圧的、強制的な発言などの解消にもつながるものと考えられます。

このため、事業者においては、障害者に対して性別や年齢等にも配慮しながら適切に対応し、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、事業所の地域の取組のなかで近隣住民への理解を促していくことが重要です。研修等の実施に当たっては、内閣府が障害者の差別解消に向けた理解促進のためのポータルサイトにおいて提供している、事業者が障害者に対応する際に参考となる対応例等、行政機関が作成し提供する周知・啓発資料等を活用することも考えられます。また、障害者から話を聞く機会を設けることも有効です。

また、事業者の内部規則やマニュアル等について、障害者へのサービス提供等を制限するような内容が含まれていないかについて点検することや、個別の相談事案等への対応を契機として、必要な制度の改正等を検討するなど、障害を理由とする差別の解消の推進に資するよう、制度等を整備することが重要です。

なお、障害者差別の理解には、障害者虐待防止に関する理解も極めて重要になってくることから、併せて研修を行うことが望まれます。

## 第6 国の行政機関における相談窓口

法第14条において、「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」と規定されています。

相談に際しては、地域の自治体の様々な相談窓口（福祉事務所、児童相談所など）や各都道府県において組織される障害者差別解消支援地域協議会などもご活用ください。

厚生労働省における衛生関係の担当窓口は以下のとおりです。

(1) 生活衛生関係営業関係

健康・生活衛生局生活衛生課

(2) 水道事業者、水道用水供給事業者、給水装置工事事業者

健康・生活衛生局水道課

## 第7 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、本指針を参考にして、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ています。しかし、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、主務大臣は、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ます。（法第12条）

## おわりに

障害者差別解消法の理念を実現していくには、国民一人ひとりの障害に対する理解と適切な配慮が不可欠であり、差別と解される事例についても、お互いの意思疎通不足や理解の不足が起因していると思われることも見受けられます。法に定められたからということで身構えるのではなく、事業者や障害者が歩み寄り理解を深めていくことが、差別解消の第一歩につながると考えられます。

本指針は、そうした事業者の取組に資するよう、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努めてまいります。

事業者のみなさまの本法に関するより深い理解と、障害者差別解消に向けた取組を積極的に進めて頂きますようお願いいたします。

## 附 則

この対応指針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号）の施行の日から適用する

旅館業の施設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例



## 第1 はじめに

衛生事業者一般に関わ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例は、本文第3に記載したとおりであるが、とりわけ旅館業に関しては、令和3年8月27日から令和4年7月14日までの間に開催された「旅館業法の見直しに係る検討会」のほか、生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律（令和5年法律第52号）による改正後の旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）第3条の5第2項、第4条の2及び第5条等に関して、政省令及び指針の策定に向けた検討を行うために令和5年7月28日から同年10月10日までの間に開催された「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」による検討及び意見聴取の過程等においても様々な事例の集積が行われたところである。本別冊は、これらを踏まえ、旅館業の施設特有の不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例について、本文第3とは別にとりまとめることとしたものである。

## 第2 旅館業の施設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例

### **（1）正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例**

旅館業の営業者が衛生サービスを提供するに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

- 盲導犬同伴の受け入れについて宿泊施設に確認したところ、「旅館で畳である」ことを理由に宿泊を断られた。
- 聴覚障害者個人やその団体が宿泊の申込みをしたところ、付き添いの有無

などを聞かれ、「聴覚障害者のみ」と告げると、個々の障害や状況等を確認しないまま、「安全が確保できない」と断られた。

- 聴覚障害者の団体がホテル宿泊の申込みに際して、障害のない者を含むような条件を付けられた。
- 盲ろう者が多く参加する行事で使用するため宿泊施設を予約しようとしたら、個々の障害や状況等を確認しないまま、宿泊施設内は階段や段差が多いため危ないという理由で利用を断られた。
- インターネットの宿泊サイトで、「車椅子・杖をご利用の方については大浴場の利用はご遠慮ください」との記載があった。
- 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、危険であるとの理由で、聴覚障害者が宿泊を断られた。
- チェックイン時に知的・行動障害があることを伝えたところ、大浴場の利用時間を（利用客が少ないと思われる）深夜に指定され、入浴時間や就寝時間に大きな影響を受けた。
- ホテルの予約を取ろうとした際、人工呼吸器の持ち込みを「過去にそういう対応をしたことがない」という理由から宿泊を断られた。
- 精神障害者手帳を提示した女性が、ホテル側に事前に精神障害者である旨を連絡していたにもかかわらず、チェックイン時に「安全上の理由」で宿泊を断られた。女性は、障害者差別解消法に基づき、ホテル側に対して合理的な配慮を求める訴えを提起したが「ホテル側は客室内で発生する可能性のある事故やトラブルを防止するために必要な措置を講じた」と受け入れられなかった。
- 乳がんの患者が大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用して入浴することを拒否された。

(2) 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる

## 例

正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりです。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意が必要です。

- 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、障害者の状況等を確認すること。
- 車椅子の利用者が畳敷きの個室の利用を希望した際に、敷物を敷く等、施設・設備を保護するための対応を行うこと。
- 知的障害者の中には、食事がビュッフェ方式の場合、会場が大人数になることで不安定になってしまう人もいることから、食べる分量を客室に持ち帰って食べられるような配慮など必要な配慮を、宿泊予約時やチェックイン時に聞き取ること。
- 車椅子等を使用して宿泊する場合、著しい段差が存在し、スタッフが補助を行っても施設内の移動が困難等の理由により、宿泊可能な部屋や他の宿泊施設を紹介する。
- ホテルのスタッフの本来の業務に付随するものではないため、食事・化粧室の利用等の長時間にわたる介助が必要な宿泊者に対して、付き添いの方の同伴を求める。

### (3) 合理的配慮に当たり得る配慮の例

旅館業の営業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の事例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意してください。また、旅館業の営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、具体的場面や状況によりその実施に伴う負担は異なり、旅館業の営業者の事業規模や人員体制等によっては過重な負担となる可能性があるため、旅館業の営業者においては、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。合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、建設的対話を通じて必要かつ合理的な範囲で柔軟に社会的障壁の除去を行うことが求められることに留意してください。

#### <建物や設備についての配慮や工夫>

- 聴覚障害者や盲ろう者が視覚・触感的にわかるよう、フロントに説明書（イラストや点字、QRコード等）を置き、壁に看板（イラストや点字、QRコード等）を張り付け、フロントや部屋に呼び出しや緊急ベル（音声と光、振動）を設置し、又はコミュニケーション支援ボード（点字、QRコード）を置くこと。
- 無人フロントや受付スタッフが不在の場合において、入口やフロントに説明書きや案内を表示し、電話や電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をし、また呼び出しボタン等の位置をわかるように案内すること。
- 車椅子利用者が通れるよう、雑誌や電話帳を重ねたり、外に出てレンガやブロックを探したりして、対応すること。また、障害の特性に応じて、移動のしやすさを考慮し、ベッドやテーブルなどの位置を変える等すること。
- 障害者が宿泊する際、バリアフリールーム等にシャワーを利用する時に利用するシャワーチェアその他の必要なアメニティや備品を置いておく又は貸し出すこと。

- 聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマホや「振動呼び出し機」、強い発光機能付きの機器などを利用すること、またフロント近くの客室を用意すること。
- バイキング形式での食事において、トレーで食器を運ぶことが難しい中、キャスターを用意すること。
- 客室のテレビを字幕表示に対応するものとする。
- 宿泊者にオストメイトや「入浴着」を着用した方の大浴場での入浴に理解をいただけるよう、オストメイトや「入浴着」に関する説明やポスターを脱衣場等に掲載すること。
- 視覚障害者の方の同行者に対して、その視覚障害者が宿泊する客室の鍵を追加で共有するなどの配慮を行うこと。

<従業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>

- 施設の構造、客室の位置、客室内の構造、アメニティの場所などがわかるように説明書きを準備し、又は誘導しながら案内すること。
- 朝食バイキングで障害者が困っている場合に声をかけて手伝いをする
- こと。
- 認知症の方に対して、後ろから声をかけるのではなく、前から声をかけること。
- レストランにおいて発達障害のために偏食がある子に対し、料理内容の工夫等を行うこと。
- 障害により大部屋での食事が難しいとの申し出があったときに、部屋食への切り替えや大部屋でのパーティションでの間仕切りをすること。
- レストランにおいて車椅子に座ったまま食事することを認めること。
- 客室にある高価な置物等を不注意で壊してしまうかもしれないので片付けておいてほしいとの申し出に応じること。
- 障害があるとの申し出があった際に、客室での布団敷き等で客室を訪

ねることがある場合には、あらかじめ何時に何人程度で訪ねる旨を伝達すること。

- 宿泊施設の予約サイトにおいて、車椅子利用者が宿泊できるかどうか、客室がユニバーサルルームかどうか、騒音の状況を表示すること。
- 電話やメールや SNS、筆談や音声認識、電話リレーサービス、文字だけでなくイラストも用いるなど、障害の特性に応じた、予約時や問い合わせ時の連絡手段、宿泊施設のコミュニケーション手段を確保すること。
- 観光案内や施設等の障害者割引などの関係情報の積極的な提供

#### (4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例については、下記のとおりです。これらの例についても、掲載されている例はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについても、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要です。

- 宿泊施設において、肢体不自由の障害者から客室内のトイレの入口の段差解消のために、椅子貸し出しの申出があった場合に、具体的な検討をしないまま貸し出しを断り、別の階の障害者用トイレの使用を求められた。
- 知的・行動障害の特性として、床を強く踏み鳴らしてしまう行動もあることから、階下の宿泊客に迷惑とならないよう1階の部屋に変更することを希望したところ、空室があるにもかかわらず、また入室前にもかかわらず、変更を断られた。
- 車椅子利用者が、スタッフに施設内での移動やベッドへの移乗の際の一時的な手伝いをお願いしたところ、一律に、対応していないと断られた。

## 参 考 资 料

## ■ 障害者権利条約とは

障害者権利条約は、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障害者の権利の実現のための措置等について定めた条約です。

2006（平成18）年12月13日に国連総会において採択され、2008（平成20）年5月3日に発効しました。我が国は2007（平成19）年9月28日に条約に署名し、2014（平成26）年1月20日に批准書を寄託しました。また、同年2月19日に同条約は我が国について効力を発生しました。

この条約の主な内容としては、以下のとおりです。

### (1) 一般原則

障害者の尊厳、自律及び自立の尊重、無差別、社会への完全かつ効果的な参加及び包容等

### (2) 一般的義務

合理的配慮の実施を怠ることを含め、障害に基づくいかなる差別もなしに、すべての障害者のあらゆる人権及び基本的自由を完全に実現することを確保し、及び促進すること等

### (3) 障害者の権利実現のための措置

身体的自由、拷問の禁止、表現の自由等の自由権的権利及び教育・労働等の社会権的権利について締約国がとるべき措置等を規定。社会権的権利の実現については漸進的に達成することを許容

### (4) 条約の実施のための仕組み

条約の実施及び監視のための国内の枠組みの設置。障害者の権利に関する委員会における各締約国からの報告の検討

## ■ 障害者総合支援法の対象となる疾病について

平成25年4月より、難病等が障害者総合支援法の対象となり130疾病を対象としましたが、指定難病（医療費助成の対象となる難病）の検討を踏まえ、順次見直しを行い、令和3年11月より、障害者総合支援法の対象疾病が366疾病を対象にしています。

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougai-shahukushi/hani/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai-shahukushi/hani/index.html)

対象となる方は、障害者手帳（※1）をお持ちでなくても、必要と認められた障害福祉サービス等（※2）が受けられます。

※1 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳

※2 障害者・児は、障害福祉サービス・相談支援・補装具及び地域生活支援事業（障害児は、障害児通所支援と障害児入所支援も含む）

\* 難病の特徴（症状の変化や進行、福祉ニーズ等）については、「難病患者等に対する認定マニュアル（平成27年9月）を参照ください

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-12200000-Shakai-engokyo-kushougai-hoken-fukushibu/0000116601.pdf>



■ 障害者に関するマーク

「R4年版 障害者白書」(内閣府)より



【障害者のための国際シンボルマーク】  
所管：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会



【身体障害者標識】  
所管：警察庁



【聴覚障害者標識】  
所管：警察庁



【盲人のための国際シンボルマーク】  
所管：社会福祉法人日本盲人福祉委員会



【耳マーク】  
所管：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会



【ヒアリングループマーク】  
所管：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会



【ほじょ犬マーク】  
所管：厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部



【オストメイトマーク】  
所管：公益社団法人日本オストミー協会



【ハート・プラスマーク】  
所管：特定非営利活動法人ハート・プラスの会



【「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク】  
所管：岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課



【ヘルプマーク】  
所管：東京都福祉保健局障害者施策推進部  
計画課社会参加推進担当



【手話マーク】  
所管：一般財団法人全日本ろうあ連盟



【筆談マーク】  
所管：一般財団法人全日本ろうあ連盟

## ■コミュニケーション支援用絵記号の例

「R4年版 障害者白書」(内閣府)より

### 【絵記号の例】



わたし



あなた



感謝する



助ける

### 【絵記号による意思伝達の例】



朝起きたら、顔を洗って歯を磨いてください。

## ■ 身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことで

す。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



### 補助犬の種類

#### ○盲導犬

目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

#### ○介助犬

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行ないます。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

#### ○聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるように義務づけられています。「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

### 補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

- ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設—商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- ・ 事務所（職場）—国や地方公共団体などの事務所—従業員 43.5 人以上の民間企業

### 補助犬の同伴を受け入れる努力をする必要がある場所

- ・ 事務所（職場）—従業員 43.5 人未満の民間企業
- ・ 民間住宅

### 補助犬の受け入れ施設の方へ

- 補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- 補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客様から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受け入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行なっていることを説明し、理解を求めてください。
- 補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- 補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をしたりコミュニケーションをとってください。

## ■ 障害特性や特性ごとの配慮事項等を知る

※障害特性や特性ごとの配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

【内閣府】 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

【青森県】 障害を知るためのガイドブック

<https://www.pref.aomori.lg.jp/soshiki/kenko/syofuku/kyouseishakai.html>

【群馬県障害者社会参加推進協議会】 障害のある方へのマナーブック

[http://www.normanet.ne.jp/~gunmasin/pdf/syogai\\_mb.pdf](http://www.normanet.ne.jp/~gunmasin/pdf/syogai_mb.pdf)

【千葉県】 障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン

<https://www.pref.chiba.lg.jp/shoufuku/shougai-kurashi/jouhouhoshou/guideline/index.html>

【東京都心身障害者福祉センター】 改訂版「障害のある方への接遇マニュアル」

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/tosho/hakkou/index.html>

【八王子市】 みんなちがってみんないい（障害のある人を理解するためのガイドブック）

<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/welfare/005/014/009/p021337.html>

【武蔵野市】 心のバリアフリーハンドブック

<https://safe.menlosecurity.com/doc/docview/viewer/docNBD3AF92058ECf0285f81eaceef71585fbaa16f5e595968691892d1c32771cbb3b3eeff5f0798>

【厚木市】 この街でともに…～障害のある人を理解するためのガイドブック～

<https://www.city.atsugi.kanagawa.jp/soshiki/shogaifukushika/9/12/1889.html>

【富山県】 障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちづくりのためのアドバイス事例集（障害のある人が「困った」事例から）

[http://www.pref.toyama.jp/cms\\_sec/1209/kj00011743.html](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1209/kj00011743.html)

【大阪府】 障がい者が必要とする社会的障壁の除去のための配慮や工夫の事例について

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/go-hai/>

【島根県・鳥取県】 障がいを知り、共に生きる～まず、知ることからはじめましょう～

<http://www.pref.shimane.lg.jp/medical/fukushi/syougai/ippan/aisupport/supporter.data/H26panhu.pdf>  
<http://www.pref.tottori.lg.jp/aisupport/>

【熊本県】 障害のある人もない人も共に生きる熊本づくりのために（パンフレット）

[http://www.pref.kumamoto.jp/kiji\\_3020.html](http://www.pref.kumamoto.jp/kiji_3020.html)

【宮崎県】 障がい理解のためのハンドブック

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/cases/case\\_0051\\_out\\_72.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/cases/case_0051_out_72.html)

【沖縄県】 こころのバリアフリー2（各種冊子）

<http://www.pref.okinawa.lg.jp/site/kodomo/shogaifukushi/keikaku/jorei/bf2.html>

【名古屋市】 こんなときどうする？ - 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック -

<http://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/22-2-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

【福岡市】 ユニバーサルデザインに配慮した印刷物作成の手引き

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/kankoubutsu-video/ud.html>

## ■ 権利擁護に関連する法律（その1）

### 【障害者虐待の防止、障害者の擁護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）】

#### 1. 目的

障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的としています。

#### 2. 障害者に対する虐待の禁止と早期発見の努力義務

何人も障害者を虐待してはならない旨を定め、障害者の虐待の防止に係る国等の責務や、障害者虐待の早期発見の努力義務を定めています。

#### 3. 「障害者虐待」の通報義務

「障害者虐待」を受けたと思われる障害者を発見した者に速やかな通報を義務付けています。

#### 4. 「障害者虐待」とは

①～③の人たちが、㉗～㉜の5つの虐待行為を行った場合を「障害者虐待」として扱います。

①養護者（障害者の世話をしている家族等）

②障害者福祉施設従事者等（障害福祉サービスの職員等）

③使用者（障害者を雇用している者等）

5つの行為（具体的要件は、虐待を行う主体ごとに微妙に異なる。）

㉗身体的虐待：障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること

㉘放棄・放置：障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置等による㉗㉙㉚の行為と同様の行為の放置等

㉙心理的虐待：障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと

㉚性的虐待：障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること

㉜経済的虐待：障害者から不当に財産上の利益を得ること

#### 5. 通報先

市町村・都道府県の部局等は、障害者虐待の通報や対応の窓口等となる「市町村障害者虐待防止センター」、「都道府県障害者権利擁護センター」の機能を果たしています。

#### 6. 学校、保育所、医療機関における虐待の防止

就学する障害者、保育所等に通う障害者及び医療機関を利用する障害者に対する虐待への対応について、その防止等のための措置の実施を学校の長、保育所等の長及び医療機関の管理者に義務付けています。

## ■ 権利擁護に関連する法律（その2）

### 【児童虐待の防止等に関する法律】

児童に対する虐待の禁止、児童虐待の予防及び早期発見その他の児童虐待の防止に関する国及び地方公共団体の責務、児童虐待を受けた児童の保護及び自立の支援のための措置等を定めることにより、児童虐待の防止等に関する施策を促進し、もって児童の権利利益の擁護に資することを目的とする法律です。

- 「児童虐待」とは保護者がその監護する児童について行う次の行為をいいます。
- ①身体的虐待：殴る、蹴る、投げ落とす、激しく揺さぶる、やけどを負わせる、溺れさせる、首を絞める、縄などにより一室に拘束する など
  - ②性的虐待：子どもへの性的行為、性的行為を見せる、性器を触る又は触らせる、ポルノグラフィの被写体にする など
  - ③ネグレクト：家に閉じ込める、食事を与えない、ひどく不潔にする、自動車の中に放置する、重い病気になっても病院に連れて行かない など
  - ④心理的虐待：言葉による脅し、無視、きょうだい間での差別的扱い、子どもの目の前で家族に対して暴力をふるう（ドメスティック・バイオレンス：DV） など

### 【高齢者虐待防止法】

高齢者の虐待防止等に関する国等の責務、虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援の措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする法律です。

- 虐待防止施策には、①養護者（家族等）による虐待に対するものと、②養介護施設従事者等による虐待に対するものに大別されます。
- 虐待の類型には、①身体的虐待、②養護を著しく怠る（ネグレクト）、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待があります。

詳細は、

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/boushi/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/boushi/index.html)

よりご覧ください。

### 【配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（配偶者暴力防止法）】

配偶者からの暴力に係る通報、相談、保護、自立支援等の体制を整備し、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護を図ることを目的とする法律です。

- 配偶者：男性、女性を問いません。事実婚や元配偶者\*も含まれます。
- \*離婚前に暴力を受け、離婚後も引き続き暴力を受ける場合
  - \*生活の本拠をともにする交際相手、元生活の本拠をともにする交際相手も対象
- 暴力：身体的暴力のみならず、精神的・性的暴力\*も含まれます。
- \*保護命令の申し立ては身体に対する暴力又は生命等に対する脅迫のみ対象

## ■ 発達障害者支援法とは

### I. 目的

親をはじめとする身近な人、保育所や学校などの担任、病院や福祉機関で支援に携わる者、行政機関の職員、その他様々な立場の国民全体が、発達障害の特性を理解し支援ができるようにするために

- ・ 早期発見・発達支援に関する国・地方公共団体の責務を明らかにしました。
- ・ 発達障害のある人の自立や社会参加のために、様々な分野で支援の充実を図る必要

性があることが示されました。

### II. 定義（発達障害とは）

自閉症やアスペルガー症候群などを含む広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などが代表的ですが、このほかにもトゥレット症候群、吃音症など様々なものがあります。

現時点では、確かな原因は明らかにはなっていませんが、様々な調査から、脳の機能が平均的な世の中の人とは違う発達の仕方をしているらしいということが徐々に分かってきています。

「発達障害」という名前から、「発達しない」「子どもの時期だけの障害」などというイメージが持たれることもありますが、これは誤解です。その人に合った支援があれば、自立や社会参加の可能性は高まります。また、発達障害の特性を踏まえた支援は、子どもの時期だけではなく成人期や老年期にも必要になります。

### III. 相談機関等（発達障害について相談したいとき）

まずは、現在住んでいる地域の中にある様々なサービス機関（たとえば、市町村の役場、保育所、学校、医療機関、ハローワークなど）でも、発達障害に対する知識が年々高まってきています。

また、都道府県や政令市には、発達障害者支援センターが必ず置かれていますので、お住まいの地域の発達障害者支援センターに連絡をしたりホームページを確認したりするのも良いでしょう。

国においても、発達障害情報・支援センターのホームページを随時更新し、様々な情報を掲載しています。（掲載先）<http://www.rehab.go.jp/ddis/>

### IV. 普及啓発

発達障害については、日本だけではなく世界中で関心が高まりつつあります。たとえば、平成19年には国連総会において「4月2日を世界自閉症啓発デーと定める」決議、平成24年には「自閉症スペクトラム障害、発達障害及び関連する障害によって受けている個人や、家族、社会が必要とする社会・経済的ニーズへの対応」に関する決議が採択されています。

日本国内でも、4月2日の世界自閉症啓発デーには様々な場所で建物を青くライトアップする取組や、4月2日から8日を発達障害啓発週間として様々な啓発イベントが行われる用になっています。

（掲載先）<http://www.worldautismawarenessday.jp/htdocs/>

## ■ 関連ホームページ

障害者権利条約（外務省）

[http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index\\_shogaisha.html](http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html)

障害者差別解消法（内閣府）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

障害者基本法（内閣府）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html>

厚生労働省

<http://www.mhlw.go.jp/>



## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会開催要綱

## 1 趣旨・目的

生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律（令和5年法律第52号）による改正後の旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）第3条の5第2項、第4条の2及び第5条等に関して、政省令及び指針の策定に向けた検討を行うため、本検討会を開催する。

## 2 検討事項

法第3条の5第2項、第4条の2及び第5条等に関する政省令及び指針の内容

## 3 構成等

- (1) 本検討会の構成員は別紙のとおりとし、構成員の互選により選出した座長を1名置く。
- (2) 座長は検討会を代表し、会務を総括する。
- (3) 座長に事故が生じた場合は、あらかじめ座長が指名する者がその職務を代理する。
- (4) 構成員は、その申出により、構成員が指名する者を代理で出席させることができる。
- (5) 本検討会は、必要に応じ、構成員以外の者の意見を求めることができる。その際、座長は、必要があると認めるときは、検討会の下に意見聴取のためのワーキンググループを設けることができる。

## 4 運営

- (1) 本検討会は、厚生労働省健康・生活衛生局長が開催する。
- (2) 本検討会は、原則公開とし、会議資料及び議事録も、後日厚生労働省ホームページで公開する。ただし、座長が非公開とすることが必要であると認める場合は、非公開である旨及びその理由を公開し、会議終了後、可能な範囲で会議資料及び議事要旨を公開する。
- (3) 本検討会の庶務は、厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課が行う。
- (4) この要綱に定めるもののほか、本検討会の運営に関して必要な事項は、座長が検討会の了承を得て決定するものとする。

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 構成員名簿

阿部 一彦	日本障害フォーラム（JDF） 代表
石原 健	一般財団法人日本ホテル教育センター 研究員 ／ホスピタリティ教育研究会 会長
遠藤 弘良	聖路加国際大学 名誉教授
越智 良典	東洋大学国際観光学部国際観光学科 客員教授 ／一般社団法人日本旅行業協会 アドバイザー
尾上 浩二	認定 NPO 法人 DPI（障害者インターナショナル） 日本会議 副議長
掛江 浩一郎	一般社団法人日本ホテル協会 専務理事
釜 范 敏	公益社団法人日本医師会 常任理事
亀岡 勇紀	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 専務理事
國分 守	福島県保健福祉部 部長／衛生部長会 会員
坂元 茂樹	公益財団法人人権教育啓発推進センター 理事長
櫻田 あすか	サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 会長
清水 嗣能	一般社団法人全日本ホテル連盟 会長
◎ 玉井 和博	立教大学観光研究所 特任研究員
徳田 靖之	ハンセン病訴訟弁護団
中澤 よう子	神奈川県予防医学協会集団検診センター 副所長
永山 久徳	一般社団法人日本旅館協会政策委員会 委員長 ／新型コロナウイルス対策本部 副本部長
藤田 利枝	長崎県県央兼壱岐保健所 所長／全国保健所長会 副会長
増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長
三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所銀座オフィス 所長弁護士

(五十音順、敬称略)

※ ◎は座長

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 開催経過

### 第1回 令和5年7月28日

1. 検討会の開催趣旨について
  2. 本検討会における検討事項等について
  3. 今後の進め方（案）について
- ※ 尾上構成員から提出資料があった。

### 第2回 令和5年9月5日

1. ワーキンググループで聴取した意見の共有
  2. 政省令及び指針（案）について
  3. 今後の対応方針（案）について
- ※ 阿部構成員、尾上構成員及び徳田構成員から提出資料があった。

### 第3回 令和5年9月29日

1. 取りまとめに向けた議論
- <再意見照会において意見書を提出した団体>
- NPO 法人 日本障害者協議会
  - 一般社団法人 全国がん患者団体連合会
  - 一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会
  - 一般社団法人 日本自閉症協会
  - 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会
  - 社会福祉法人 全国盲ろう者協会
  - 社会福祉法人 日本 視覚障害者団体連合
  - 全国「精神病」者集団
  - 全日本ろうあ連盟
  - 日本認知症本人ワーキンググループ
  - ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護団連絡会
- ※ 掛江構成員、亀岡構成員、清水構成員及び永山構成員から提出資料があった。

### 第4回 令和5年10月10日

1. 取りまとめに向けた議論

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ 開催要綱

## 1 趣旨・目的

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会（以下「検討会」という。）での検討にあたり、患者等団体、障害者団体、高齢者等関係団体及び事業者団体からの意見聴取を行うため、改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ（以下「ワーキンググループ」という。）を開催する。

## 2 構成等

- (1) 本ワーキンググループの構成員は別紙のとおりとし、各ワーキンググループには、検討会の座長が指名する主査を1名置く。主査代理は、主査が指名することができる。
- (2) 主査はワーキンググループを代表し、会務を総括する。
- (3) 構成員は、その申出により、構成員が指名する者を代理で出席させることができる。
- (4) 本ワーキンググループ構成員は、必要に応じ、他のワーキンググループへ参加することができる。
- (5) 各ワーキンググループの意見聴取対象者は、座長一任とする。

## 3 運営

- (1) 本ワーキンググループは、厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課長が開催する。
- (2) 本ワーキンググループは、原則公開とし、会議資料及び議事録も、後日、厚生労働省ホームページで公開する。ただし、主査が非公開とすることが必要であると認める場合は、非公開である旨及びその理由を公開し、ワーキンググループ終了後、可能な範囲で会議資料及び議事要旨を公開する。
- (3) 本ワーキンググループの庶務は、厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課が行う。
- (4) この要綱に定めるもののほか、本ワーキンググループの運営に関して必要な事項は、主査がワーキンググループの了承を得て決定するものとする。

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ 構成員名簿

## ○ワーキンググループ1

- 阿部 一彦 日本障害フォーラム (JDF) 代表
- 尾上 浩二 認定 NPO 法人 DPI (障害者インターナショナル) 日本会議 副議長
- 掛江 浩一郎 一般社団法人日本ホテル協会 専務理事
- 釜 菴 敏 公益社団法人日本医師会 常任理事
- ◎ 玉井 和博 立教大学観光研究所 特任研究員
- 永山 久徳 一般社団法人日本旅館協会政策委員会 委員長  
／新型コロナウイルス対策本部 副本部長

## ○ワーキンググループ2

- 石原 健 一般財団法人日本ホテル教育センター 研究員  
／ホスピタリティ教育研究会 会長
- ◎ 遠藤 弘良 聖路加国際大学 名誉教授
- 亀岡 勇紀 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 専務理事
- 徳田 靖之 ハンセン病訴訟弁護団
- 坂元 茂樹 公益財団法人人権教育啓発推進センター 理事長
- 櫻田 あすか サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 会長
- 三浦 雅生 五木田・三浦法律事務所銀座オフィス 所長弁護士

## ○ワーキンググループ3

- 越智 良典 東洋大学国際観光学部国際観光学科 客員教授  
／一般社団法人日本旅行業協会 アドバイザー
- 國分 守 福島県保健福祉部 部長／衛生部長会 会員
- 清水 嗣能 一般社団法人全日本ホテル連盟 会長
- ◎ 中澤 よう子 神奈川県予防医学協会集団検診センター 副所長
- 藤田 利枝 長崎県県央兼壱岐保健所 所長／全国保健所長会 副会長
- 増田 悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

(五十音順、敬称略)

※◎は主査

## 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ 開催経過

### 第1回 令和5年8月17日

#### ○ 関係団体からの意見聴取（ワーキンググループ1）

- ・ 一般社団法人全日本ろうあ連盟
- ・ 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- ・ 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ・ 特定非営利活動法人日本補助犬情報センター
- ・ 公益社団法人全国精神保健福祉会連合会
- ・ 一般社団法人全国児童発達支援協議会
- ・ 一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ

### 第2回 令和5年8月21日

#### ○ 関係団体からの意見聴取（ワーキンググループ2）

- ・ 一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- ・ らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護団
- ・ ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会
- ・ 公益社団法人認知症の人と家族の会
- ・ 一般社団法人全国がん患者団体連合会
- ・ 全国「精神病」者集団
- ・ 一般社団法人日本発達障害ネットワーク
- ・ 一般社団法人日本自閉症協会

### 第3回 令和5年8月23日

#### ○ 関係団体からの意見聴取（ワーキンググループ3）

- ・ 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・ 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- ・ 認定NPO法人日本障害者協議会
- ・ 日本肝臓病患者団体協議会/全国B型肝炎訴訟原告団・弁護団
- ・ 認定NPO法人ぷれいす東京
- ・ 東京HIV訴訟原告団/大阪HIV訴訟原告団

#### 意見書提出のみの団体

- ・ 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- ・ 薬害肝炎全国原告団/薬害肝炎全国弁護団
- ・ 全国ハンセン病療養所入所者協議会
- ・ ハンセン病家族訴訟原告団