



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！

このリーフレットは、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（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（旅館業関係）の要約です。

障害者差別解消法とその改正の概要

我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会（共生社会）を実現することを目指しています。
「障害者差別解消法」では、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて「共生社会」を実現しようとしています。

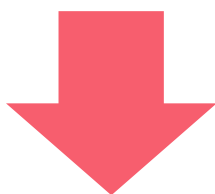
令和6年4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行され、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されます。



合理的配慮の提供とは？

事業者や行政機関等が、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を求められたときに、負担（※）が重すぎない範囲で対応を行うことです。

1 社会的バリアを取り除くための申出



＜社会的障壁（バリア）とは＞
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います。

2 建設的対話



障害のある人と事業者等が話し合っ、ともに対応策を検討

⇒障害者からの申出への対応が難しい場合でも、建設的対話と相互理解を深めることで、目的に応じた代替手段を見つけることが可能となります。

3 合理的配慮の提供

例）数センチの段差があり、車椅子が進めなくなる事象が生じたため、建設的対話の結果、段差に一時的に板等でスロープを渡す 等

（※）「過重な負担」の有無については、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す。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。

①事務・事業への影響の程度、②実現可能性の程度、③費用・負担の程度、④事務・事業規模、⑤財政・財務状況

「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 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
- ② 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
- ③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと



衛生事業者向けガイドライン

衛生分野に関わる事業者（旅館業の営業者を含みます。）が、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に関し、適切に対応するために、定めるものです。

特に、旅館業の営業者は、令和5年12月に施行された旅館業法改正により、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の研修の努力義務が課せられていることもあり、このガイドラインの内容についても、従業者への浸透を図ることが重要です。

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の例

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」に該当し得る事例、該当しない事例は、次のとおりです。

なお、ここに記載する事例はあくまで例示であり、これら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。

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

1 障害者が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。



4 宿泊サイトで、「車椅子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。



2 盲導犬同伴の受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。
※補助犬ユーザーの受入れについて（P42）：
<https://www.mhlw.go.jp/content/000872312.pdf>

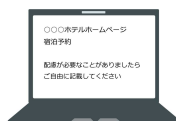
5 ホテルの予約を取ろうとした際、人工呼吸器の持ち込みを「過去にそういう対応をしたことがない」という理由から宿泊を断られた。

3 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条件を付けられた。

6 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。

正当な理由があり、不当な差別的取扱いに該当しない例

1 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。



2 車椅子等を使用して宿泊する場合、著しい段差が存在し、スタッフが介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。

3 車椅子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。

4 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。

旅館業の施設における合理的配慮の例

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。

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、営業者においては、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。

合理的配慮に当たり得る配慮の例 <建物や設備についての配慮や工夫>

1

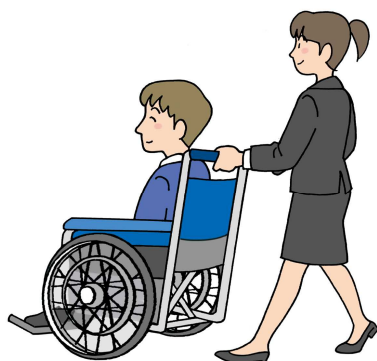
フロントに説明書（イラストや点字等）を置く、壁に看板（イラストや点字、QRコード等）を張り付ける、コミュニケーション支援ボードを置く等すること。

2

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。

3

段差がある場所において、車椅子利用者が通れるよう、スロープがない状況でもスロープの代わりに雑誌や電話帳を重ねたり、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。



4

障害者が宿泊する際、バリアフリールーム等にシャワー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。

5

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。

6

客室のテレビを字幕表示に対応するものとする。

7

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。



合理的配慮に当たり得る配慮の例

<コミュニケーションやサービス提供についての配慮や工夫>

1

施設の構造、客室の位置、客室内の構造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。



5

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。

2

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。

3

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。

4

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。

6

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。



合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

1

知的・発達障害の特性として、床を強く踏み鳴らしてしまう行動もあり得ることから、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、理由なく変更を断られた。

2

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。

その他の留意事項

営業者は、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律及び旅館業法第3条の5第1項を踏まえ、施設面での環境整備にも努めることが重要です。また、障害者差別解消法第5条及び旅館業法第3条の5第2項を踏まえ、研修に努めなければなりません。

法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。

ご相談は、まず一番身近な自治体の相談窓口にご相談ください。厚生労働省における生活衛生関係営業分野の担当窓口は健康・生活衛生局生活衛生課です。ご相談先が分からないときは、内閣府の「つなぐ窓口」（令和7年3月下旬迄）をご活用ください。

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_tsunagu.html

関連資料

- 衛生事業者向けガイドライン
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou/seikatsu-eisei33/index_00011.html
- 旅館業法の研修ツールについて
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00006.html

