

日本中央競馬会における障害を理由とする差別の解消の推進 に関する対応要領

(平成28年3月24日 理事長達第8号)

(目的)

第1条 この要領は、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。）第9条第1項の規定に基づき、また、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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、本会の役員（総括監、顧問及び参与を含む。以下同じ。）及び職員（嘱託を含む。以下同じ。）（以下「役職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この要領において「障害」とは、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。）をいう。

2 この要領において「障害者」とは、障害がある者であつ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者をいう。

3 この要領において「社会的障壁」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う。

4 この要領において「合理的配慮」とは、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つた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときに、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た、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いう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 役職員は、その業務を行うに当たり、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。

(合理的配慮の提供)

第4条 役職員は、その業務を行うに当たり、障害者に対し合理的配慮の提供をしなければならない。

(管理又は監督の地位にある職員の責務)

第5条 役員及び管理又は監督の地位にある職員（日本中央競馬会職員給与規程（平成21年理事長達第43号）第16条の規定により役付手当の支給を受ける者をいう。以下同じ。）（以下「監督者」と総称する。）は、前2条に規定する事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

(1) 日常の業務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その管理又

は監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

- (2) 障害者及びその家族その他の当該障害者に関係する者（以下「障害者等」という。）から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談若しくは苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合は、その管理又は監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

- 2 監督者は、その業務を行うに当たり、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（懲戒等）

第6条 本会は、職員がその業務を行うに当たり、障害者に対して不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供を繰り返す場合は、当該職員に対し日本中央競馬会職員就業規則（平成19年理事長達第40号）第37条の規定に基づく懲戒等を行うことがある。

- 2 本会は、役員に前項に規定する行為があったと認められた場合においては、必要な措置を講ずるものとする。

（相談体制の整備）

第7条 本会は、障害者等からの相談等に的確に対応するため、別に定める相談窓口を設置する。

- 2 障害者からの相談等を受ける場合には、当該障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、障害者がコミュニケーションを図る際に、その障害の特性に応じて必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項に掲げる相談窓口に寄せられた相談等は、当該相談等を行う障害者等のプライバシーに配慮しつつ当該相談等に関係する者の間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項の規定に基づき設置する相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

（研修及び啓発）

第8条 本会は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法、基本方針等の周知等必要に応じて研修及び啓発を行うものとする。

- 2 本会は、新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、及び新たに管理又は監督の地位にある職員となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる管理又は監督の地位にある職員としての役割について理解させるために、それぞれ研修を実施するものとする。

- 3 本会は、障害の特性の理解及び性別、年齢等に配慮した対応に必要なマニュアルを作成し、当該マニュアルを活用する等により職員に対し意識の啓発を図るものとする。

(その他)

第9条 この要領に定めるもののほか、合理的配慮の対応方法等に関する事項は、理事長が別に定める。

附 則

この通達は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (令和6年3月21日理事長達第11号)

この通達は、令和6年4月1日から施行する。

日本中央競馬会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する 対応要領に係るガイドライン

(平成 28 年 3 月 24 日設定)

(令和 6 年 3 月 21 日改定)

第 1 目的

このガイドラインは、日本中央競馬会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年理事調達第 8 号。以下「対応要領」という。）第 9 条に基づき、合理的配慮の対応方法等を定めることを目的とする。

第 2 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

対応要領第 3 条に定める「不当な差別的取扱いの禁止」に関する基本的な考え方は、次のとおりとする。

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、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス又は各種機会の提供を拒否すること、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。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き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、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。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及び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。

このように、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ある点に留意する必要がある。

(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場合である。本会においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどをして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）、本会の事務又は事業の目的・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。

職員は、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しい。その際、職員と障害者の双方が、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る。

（３）不当な差別的取扱いの例

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及び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ある。なお、記載されている例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、正当な理由に相当するか否かについては、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あること、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する。

（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）

- 障害があることを理由として、一律に窓口等での対応を拒否すること。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにすること。
- 障害があることを理由として、一律に競馬場等の施設内への入場等、勝馬投票券の発売・払戻等、レーシングプログラム等の提供などを拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりすること。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来場時に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付き添い者の同行を拒んだりすること。
- 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。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れている者に対して、業務上の理由や安全上の問題その他特段の事情がないにもかかわらず、入場前に引き止めて待機させたり、入場を拒んだりすること。

（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）

- 車椅子利用者が体験乗馬等の体験型イベントに参加することを危険と判断し、丁寧に説明した上で、参加をお断りすること。（障害者本人の安全確保の観点）
- 馬とのふれあいイベントにおいて、知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしており、馬が興奮して危険と判断したため、一旦お待ちいただく必要があることを丁寧に説明した上で、馬が落ち着いて問題がないことを確認し

てからふれあいにご参加いただくこと。危険があると判断される際には、理解を得るよう丁寧にその理由を説明した上で、参加をお断りすること。(障害者本人の安全確保の観点)

- 馬場開放イベントにおいて、車椅子の利用者が参加を希望した際に、転倒等の危険がある場合や馬場保全の関係から通行が出来ない場合には、理解を得るよう丁寧にその理由を説明した上で、参加をお断りすること。(障害者本人の安全確保の観点、本会の損害発生の防止の観点)
- 障害により転倒等の危険性がある者について、状況を丁寧に説明した上で、混雑が予想される場所ではなく少し離れた比較的空いている場所に案内すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- 電動車椅子・電動カートの利用者が施設の利用を希望した際に、施設の形状や混雑状況等により、設備・備品や他の来場者に衝突する危険がある場合には、貸出し用車椅子等の代替手段をご案内する等、丁寧に説明しながら、電動車椅子・電動カートの利用をお断りすること。(障害者本人の安全確保の観点、本会の損害発生の防止の観点)
- 本会の施設や本会が提供するサービスを利用するため、障害者本人に同行した者が代理で手続きをしようとした際に、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意思等を確認すること。(障害者本人の損害発生の防止の観点)

第3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

対応要領第4条に定める「合理的配慮の提供」に関する基本的な考え方は、次のとおりとする。

一 障害者の権利に関する条約(昭和26年条約第1号。以下「権利条約」という。)

第2条において、「合理的配慮」とは、「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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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(いわゆる「社会モデル」)との考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、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とする。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たが、令和3年の法改正によ

り、法的義務へと改められた。本会においては、合理的配慮の提供の義務化を契機として、本ガイドラインに基づき、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る。

- 二 合理的配慮は、本会の事務・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に留意する必要がある。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3（2）過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。

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本会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ある。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、本会として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る。さらに、合理的配慮の内容は、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ある。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。なお、障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 三 意思の表明に当たっては、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。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 四 合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の「環

境の整備」を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。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る。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ある。なお、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や、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることも有効である。

（２）過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどを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る。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、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しい。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方が、お互いに相手の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る。

- 事務・事業への影響の程度
(事務・事業の目的、内容又は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、人的又は体制上の制約）
- 費用・負担の程度

（３）合理的配慮の例

第３（１）で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。

なお、記載されている例はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ず実施するものではないこと、記載されている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する必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

- 段差がある場合には、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助を行うなど、可能な限り障害者の行動が制限されることのないよう努めること。
- 車椅子利用者のために可能な限り配架棚の低い所にレーシングプログラム等を配架し又は配架棚の高い所に置かれたレーシングプログラム等を取って渡すこと。レーシングプログラム等の位置を分かりやすく伝えること。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩く又は前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞くこと。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、座席位置等について可能な限り配慮を行うこと。

- 障害者から障害の特性により別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であった場合は、当該障害者に事情を説明し、確保出来るスペースの近くに椅子等を用意して臨時の休憩スペースを設けること。
- 本会の施設内に設置されている多目的トイレを必要に応じて案内すること。また、視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内すること。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。
- 障害者から申出があった場合に、本会が救護所等に設置する車椅子の利用を必要に応じて案内すること。
- キャラクターショー等のイベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子のときは、会場の周辺で落ち着ける席・場所に誘導すること。

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

- 障害者に対しては、障害の特性に応じて、筆談、読み上げ、触覚による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いるほか、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などの意思疎通の配慮を行うこと。
- 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること。また、馴染みのない外来語はさける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡すこと。
- 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明すること。
- 障害者に対しては、駐車場などで行う口頭による案内を、必要に応じて紙にメモをして渡すこと。
- マークカード等の記入方法を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人から代筆の申出があった場合には、可能なかぎり対応すること。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 順番で列に並ぶ等で待機する障害者に対しては、障害の特性に応じて、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の場所で待機するなどの措置を必要に応じて行うこと。
- 駐車場等において、障害者専用の区画を可能なかぎり競馬場等の入場口に近い場所に確保するように努めること。
- 競馬場等の敷地内において、通常のエリアを通行することが困難な場合、別ルートからの通行方法等を許可するなどの配慮に努めること。
- 競馬場等の敷地内において、他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に丁寧に説明

- の上、障害の特性や施設の状況に応じて落ち着ける席・場所に誘導すること。
- 申込手続等の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記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は、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あることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- マークカードへの筆記が困難であることから、補助の申出があった場合に、補助の末に買い間違い等が発生するリスクがあることや、補助の対応に相当の時間が見込まれることから、代筆やタッチパネル投票、他の係の応援による対応等を検討することもせず、一律に対応を断ること。
- 障害のため歩行器等を椅子代わりにしている者に対し、場内ルールで禁止されているため座ってはいけないと注意すること。
- 障害が理由で入場待ちの待機列に並べない者に対し、別の待機場所を検討する等の対応を行わず、並んでいないことを理由に列がなくなるまで入場させないこと。
- 車椅子利用者からマークカードと現金を渡されて代理購入を依頼された際に、一般のお客様への対応においては代理購入について認めていないことから、状況の確認や別の対応手段の検討をすることなく、当該対応を一律に断ること。
- 施設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支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

(合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例)

- 事務・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)
- 抽選により限定賞品や参加権の当選を決定しているイベントについて、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該賞品や参加権をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(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の観点)
- 視覚障害のある者から職員に対し、施設内を付き添ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいらないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

第4 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る。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から、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規程の整備等の対応も含まれることが重要である。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、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）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ることが重要である。

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あるが、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ある。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る。合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例は次のとおりである。

（合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例）

- 障害者からマークカードへの代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ適切な代筆の仕方やコミュニケーションの取り方等について研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら丁寧に代筆すること。（合理的配慮の提供）
- 車椅子利用者の視界や導線を把握するため、貸出用の車椅子を利用した研修を行い、実際に車椅子利用者が来場された際には、お客様の要望を事前に察知し、ホスピタリティのある対応ができるようにすること。（環境の整備）

第 5 相談窓口

障害者等からの相談等に対応する相談窓口の設置

対応要領第 7 条第 1 項に定める相談窓口は、お客様の安全確保に関することを所掌する者として、お客様部 接客・販売室 安全企画課長とする。

なお、相談窓口に寄せられた相談等は、相談等を行う障害者等のプライバシーに配慮しつつ次の各号に掲げる者と情報の共有を図り的確に対応するものとする。

- 一 総務部 総務課長（他の所掌に属しない事項に関すること）
- 二 お客様部 接客・販売室 接客サービス課長（接客サービスや案内体制に関すること）
- 三 お客様部 接客・販売室 販売サービス課長（現金投票に関すること）
- 四 お客様部 ネット販売室長（電話・インターネット投票に関すること）
- 五 お客様部 映像・ウェブプロデュース室長（映像及び音声を利用したサービス、「J R A ホームページ」における情報の提供に関すること）
- 六 ウインズ部 ウインズ事業室長（場外勝馬投票券発売所に関すること）

七 一から六までに掲げる者及びお客様部 接客・販売室 安全企画課長が指名する者

附 則

このガイドラインは、日本中央競馬会における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領の施行の日（令和6年4月1日）から施行する。