

## 第3節

# 対応要領、対応指針について

### (1) 対応要領

行政機関等は、その職員が、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供について適切に対応するために、基本方針に即して、具体例を盛り込んだ「対応要領」を作成することとされている（地方公共団体等は努力義務）。対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる。作成に当たっては、あらかじめ、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じることが求められている。

各行政機関等の対応要領に共通して見られる記載事項は、次のとおり。

- ・ 目的
- ・ 不当な差別的取扱いの禁止
- ・ 合理的配慮の提供
- ・ 監督者の責務
- ・ 懲戒処分等
- ・ 相談体制の整備
- ・ 研修・啓発
- ・ 対応要領に係る留意事項

不当な差別的取扱いの基本的な考え方  
正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いの具体例  
合理的配慮の基本的な考え方  
過重な負担の基本的な考え方  
合理的配慮の具体例

### (2) 対応指針

事業を所管する各主務大臣は、不当な差別

的取扱いの禁止や合理的な配慮の提供（事業者は努力義務）について、事業者が適切に対応・判断できるようにするため、基本方針に即して、具体例を盛り込んだ「対応指針」を作成することとされている。

各主務大臣の対応指針に共通して見られる記載事項は、次のとおり。

- ・ 趣旨
  - 法の制定の経緯
  - 法の基本的な考え方
  - 対応指針の位置付け
- ・ 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
  - 不当な差別的取扱い〔基本的な考え方、正当な理由の判断の視点 等〕
  - 合理的配慮〔基本的な考え方、過重な負担の基本的な考え方 等〕
- ・ 事業者における相談体制の整備
- ・ 事業者における研修・啓発
- ・ 主務大臣の事業分野に係る相談窓口
- ・ 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

### (3) 合理的配慮サーチ

障害者差別解消法に基づく合理的配慮等の具体例を収集・整理し、広く社会で共有するため、具体例データ集の「合理的配慮サーチ」を、平成27年12月から内閣府ホームページで公開している（<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>）。

合理的配慮サーチでは、利用者のニーズに応じた情報提供ができるよう、検索機能のほか、障害種別ごと、生活の場面ごとに具体例を一覧できる仕組みを構築しており、今後、障害者差別解消法を施行する中で、さらに具体例を収集し、内容の充実を図ることとしている。

■ 図表1-3 「合理的配慮サーチ」トップページ

**合理的配慮等具体例データ集**

合理的配慮サーチ

事例検索について

合理的配慮サーチでは、内閣府共通検索システムを使用して事例の絞り込みができます。

ページ上部にある検索欄に「合理的配慮サーチ」と入力し、スペース区切りでキーワードを入力してください。

検索例

- 合理的配慮サーチ 聴覚障害
- 合理的配慮サーチ 環境整備 接客

[合理的配慮サーチの手引き](#)

合理的配慮等具体例データ集

## 合理的配慮サーチ

**合理的配慮等具体例データ集について**

障害者差別解消法は、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、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成28年4月に施行されます。このページでは、合理的配慮等の具体的な事例をご紹介します。

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な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。建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものであり、本データ集に事例として掲載されていることを以て、当該事例を合理的配慮として提供しないことがただちに法に違反するもの（提供を義務付けるもの）ではない点にご留意ください。

**御利用にあたって**

参考事例集は、合理的配慮や不当な差別的取扱いの具体例だけでなく、いわゆる事前的改善措置・環境整備にあたる内容も含んでいます。

本データ集には、内閣府の管理下でない外部のウェブサイトへのリンクが多く含まれます。外部のウェブサイトの操作方法・不具合等は各ウェブサイトの管理者にご確認ください。

障害の種類から探す

1 全般	2 視覚障害	3 聴覚障害
4 盲ろう	5 肢体不自由	6 知的障害
7 精神障害	8 発達障害	9 性被害

生活の場面から探す

1 行政機関	2 教育	3 雇用・就業
4 公共交通	5 医療・福祉	6 サービス(買物、飲食店など)
7 災害時		