

ないかくふほんぶ しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう
内閣府本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対応要領

へいせい ねん がつ にち
平成 27 年 1 月 2 日

ないかくふくふんれいだい ごう
内閣府訓令第 39 号

さいしゅうかいせい れいむ ねんないかくふくふんれいだい ごう
最終改正 令和 2 年内閣府訓令第 18 号

もくてき
(目的)

だい じょう ようりょう い か たいおうようりょう
第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）は、しょうがい りゆう さべつ かいしょう
障害を理由とする差別の解消の
すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう
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
もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん
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（平成 27 年
がつ にちかくぎけつてい そく ほうだい じょう きてい じこう かん ないかくふほんぶしよくいん
2 月 24 日閣議決定）に即して、法第 7 条に規定する事項に関し、内閣府本府職員
ひじょうきんしよくいん ふく い か しよくいん てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ
（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定
めるものとする。

ふとう さべつてきとりあつかい きんし
(不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しよくいん ほうだい じょうだい ごう きてい じむまた じぎょう おこな あ
第 2 条 職員は、法第 7 条 第 1 項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、
しょうがい したいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はつたつしょうがい ふく た しんしん きのう
障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の
しょうがい い か おな りゆう しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき
障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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。以下同じ。）でない者
ふとう さべつてきとりあつかい しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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。
あ しよくいん べっし さだ りゅういじこう りゅうい
これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

べっしちゅう のぞ きさい ないよう じっし ばあい
なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であって

も、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）

（合理的配慮の提供）

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、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。

一 日常の執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。

二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

三 合理的配慮の必要性が確認された場合、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。

二 監督者は、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。

(懲戒処分等)

第五条 職員が、障害者に対し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した場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第六条 内閣府本府に、その職員による障害を理由とする差別に関する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、次に掲げる相談窓口を置く。
ただし、沖縄総合事務局にあっては、沖縄総合事務局長が別に置く。

一 大臣官房参事官(人事課担当)

二 大臣官房人事課調査官

三 大臣官房人事課課長補佐又は専門官(職員のサービスを担当する者)

四 政策統括官(政策調整担当)付参事官(障害者施策担当)の職にある者

五 障害者である職員等大臣官房人事課長が指名する者

二 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要と

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項の相談窓口に寄せられた相談等は、大臣官房人事課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者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・啓発)

第7条 内閣府本府において、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、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 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、また、新たに監督者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。
- 3 前項の内容、回数等の詳細は、大臣官房人事課長が定める。
- 4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

附 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この訓令は、令和2年8月1日から施行する。

別紙

内閣府本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対応要領に係る留意

事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・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けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、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や、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、問題となる事務又は事業について、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。

第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。内閣府本府においては、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
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、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)及び内閣府本府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。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したと
おり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されるこ
ととなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないこと
を前提としていること、さらに、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例
だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

障害を理由に窓口対応を拒否する。

しょうがい りゆう たいおう じゆんじょ あとまわ
障害を理由に対応の順序を後回しにする。

しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう こば
障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

しょうがい りゆう せつめいかい とう しゅっせき こば
障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう らいちょう さい
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、来庁の際
につ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、
つき添い者の同行を拒んだりする。

だい 4 ごうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう ごうりてき
1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的

はいりよ しょうがいしゃ た もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてきじゆう きょうゆう
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

ばあい ひつよう きんこう しつ また かど ふたん か
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ ぎょうせいきかんとう たい じむ
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

また じぎょう おこな あ ここ ばめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ
又は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

ひつよう むね いし ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう
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、しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しゃかいてきしょうへき じよきよ
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

じっし ごうりてきはいりよ おこな もと ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う
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

せいげん しょうがい きいん しゃかい さまざま しょうへき あいたい
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 しょう しゃかい かんが かつ ふ
によって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、

しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しょうがいしゃ こ こ ばめん ひつよう
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、しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう ごうりてき とりくみ じっし ともな
う負担が過重でないものである。

ごうりてきはいりよ ないかくふほんぶ じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
合理的配慮は、内閣府本府の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる
はんい ほんらい ぎょうむ ふすい かぎ しょうがいしゃ もの ひかく
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
どうとう きかい ていきょう う じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう
同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の
ほんしつてき へんこう およ りゆうい ひつよう
本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 2 ごうりてきはいりよ しょうがい とくせい しゃかいてきしょうへき じょきよ もと ぐたいてきばめん じょうきょう
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
おう こと たよう こべつせい たか どうがいしょうがいしゃ げん お
応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている
じょうきょう ふ しゃかいてきしょうへき じょきよ しゅだんおよ ほうほう だい かじゅう ふたん
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、「第5 過重な負担
きほんてき かんが かつ かか ようそ ごうりよ だいたいそ ち せんたく ふく そうほう けんせつてきたいわ
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 そうごりかい つう ひつよう ごうりてき はんい じゅうなん たいおう
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る。
さらに、ごうりてきはいりよ ないよう ぎじゅつ しんてん しゃかいじょうせい へんかとう おう か え
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。ごうりてきはいりよ ていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいどう はいりよ
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する。

ごうりてきはいりよ ひつよう しょうがいしゃ たすう み こ ばあい しょうがいしゃ かんけいせい
なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が
ちょうき ばあいとう つ ど ごうりてきはいりよ べつ こうじゅつ かんきょう せいび ごうりよ
長期にわたる場合等には、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
い ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつが てん じゅうよう
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。

- 3 いし ひょうめい あ ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じょきよ かん はいりよ
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
ひつよう じょうきょう げんご しゅわ ふく てんじ かくだいも じ ひつだん
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、知的障害や精神障害(発達障害を含む。)

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、法定代理人など、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。

4 合理的配慮は、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。

5 内閣府本府がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する

場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が

不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の

提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

第5 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。

事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

第6 合理的配慮の具体例

第4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、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない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具体例）

段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。

はいかだな たか ところ お 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。

もくてき ばしょ 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いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

しょうがい とくせい により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。

ひろう かん 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。

ふずい いうんどう により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

さいがい じ こ ばっせい さい かんないほうそう ひなんじょうほうとう きんきゅうじょうほう き 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

ひつだん よ あ しゅわ てんじ かくだいもじなど 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。

かいぎしりょうとう について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

しかくしょうがい いいん かいぎしりょうなど じぜんそうふ さい よ あ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。

いしそつう ふとくい しょうがいしゃ たい え とう かつよう いし かくにん
意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた
駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

しよるいきにゆう いらいじ きにゆうほうほうなど ほんにん め まえ しめ わ
書類記入の依頼時に、記入方法等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。ほんにん いらい ばあい だいどく だいひつ はいりよ おこな
本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

ひ ゆ ひょうげんとう にがて しょうがいしゃ たい ひ ゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん もち
比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに

ぐたいてき せつめい
具体的に説明する。

しょうがいしゃ もう で さい ていねい く かせ せつめい ないよう りかい
障害者から申し出があった際に、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応対する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用い

ない、じこく じかんひょうき こそん ごご ひょうき はいりよ ねんとう お
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、ひつよう おう てきじ わた
メモを、必要に応じて適時に渡す。

かいぎ しんこう あ しりょう み せつめい き こんなん しかくまた ちょうかく しょうがい
会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害

のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの

はいりよ おこな
配慮を行う。

かいぎ しんこう あ しょくいんとう いいん しょうがい とくせい あ おこな とう
会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、

かのう はんい はいりよ おこな
可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

じゅんばん ま にがて しょうがいしゃ たい しゅうい もの りかい え うえ てつづ じゅん い
順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入

か
れ替える。

た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい もの りかい え うえ どうがいしょうがいしゃ
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用意する。

スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

内閣府本府の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、

通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。

入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

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、当該

障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られること

を前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。