

# 消費者庁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27年12月10日

最終改正 令和6年1月10日

## 目的

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）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、消費者庁職員（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。

## （不当な差別的取扱いの禁止）

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、障害（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（難病等により起因する障害を含む。）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。）でない者と比べ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。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

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、

ほう はん はんだん しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう  
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  
きほんてき りねんおよびほう もくてき ふ と く のぞ い み  
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。）。

ごうりてきはいりよ ていきょう  
（合理的配慮の提供）

だい じょう しょくいん 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、  
しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい  
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  
じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ ていきょう  
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、別紙に定める事項に留意するものとする。

かんとくしゃ せきむ  
（監督者の責務）

だい じょう しょくいん かちょうそうとうしょくいじょう ち い もの い か かんたくしゃ しょうがい  
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、障害  
りゆう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かなか じこう りゆうい しょうがいしゃ  
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に留意して障害者に  
たいするふとう さべつてきとりあつか おこな ちゅうい しょうがいしゃ たい ごうりてき  
対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的  
はいりよ ていきょう かんきょう せいび はか  
配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

いち にちじょう しつむ つう しどう しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん かんたく  
一 日常の執務を通じた指導により、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。

に しょうがいしゃどう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう たい そうだん くじょう もうしで  
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。

2 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5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かかわらず合理的配慮の提供を行わなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務をおこたった場合に該当し、懲戒処分等が行われることがある。

（相談体制の整備）

第6条 消費者庁に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者又は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の相談窓口として、次の各号に掲げる者を充てる。

一 総務課長

二 総務課課長補佐（職員の分限及び懲戒を担当する者）

三 総務課人事企画室人事企画係長

四 その他総務課長が指名するもの

2 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、ファクシミリ、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の情報は、当該相談の処理の後に総務課人事企画室人事企画係に集約し、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、充実を図るよう積極的に努めるものとする。

#### （研修・啓発）

第7条 総務課人事企画室人事企画係は、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、法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・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、研修を実施するものとする。

3 前項の内容、回数等の研修の詳細は、総務課長が定めるものとする。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの配付等により、意識の啓発を図るものとする。

#### 附 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

#### 附 則（令和2年消費者庁訓令第8号）

この訓令は、消費者庁組織規則の一部を改正する内閣府令の施行の日（令和2年4月1

日）から施行する。

附 則（令和6年消費者庁訓令第1号）

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

しょうひしゃちゆう 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 かかわ りゆうい  
消費者庁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

じこう  
事項

だい  
第1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが がた  
1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい しゆ  
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  
きかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかんたい せいげん しょうがいしゃ  
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  
もの たい ふ さべつてき じょうけん つ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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。なお、くるまいす ぼじょけん た しえんききとう りょう かいじょしゃ つきそ  
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  
とう しゃかいてきしょうへき かいしょう しゆだん りょうとう りゆう おこな ふとう  
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  
さべつてきとりあつか しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう  
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、しょうがいしゃ じじじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち  
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、  
ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ しょうがいしゃ もの くら ゆうぐう  
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  
とりあつか せつきよくてきかいげん そち ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ  
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  
ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうとう  
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  
ひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん  
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、  
ふとう さべつてきとりあつか あ  
不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう もんだい じ むまた じぎょう  
不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、問題となる事務又は事業に  
ほんしつてき かんけい しよじじょう おな しょうがいしゃ もの しょうがいしゃ ふり あつか  
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、障害者を不利に扱うこ  
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いえる場合である。消費者庁においては、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）および消費者庁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。なお、理解を得られない場合は、相談窓口を通じて調整を図るものとする。

## 第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

がいとう ばあい とうりてきはいりよ ていきょう もと ばあい べつと けんとう ひつよう  
該当しない場合にあっても、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。

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
(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)

しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひ  
○障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。

しょうがい りゆう いちりつ たいおう じゅんじょ あとまわ  
○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。

しょうがい りゆう いちりつ しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょう  
○障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供  
等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

しょうがい りゆう いちりつ せつめいかい とう しゅつせき こぼ  
○障害があることを理由として、一律に説明会、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  
○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、  
来庁の際に付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、障害を理由に付添い者の同行を拒む。

しょうがい しゅるい ていど ていきょう ぼめん ほんにん だいさんしゃ あんぜんせい  
○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。

ぎょうむ すいこう しじょう しょうがいしゃ もの ことなるばしょ たいおう  
○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。

しょうがい りゆう しょうがいしゃ たい ことばづか せつきやく たいど いちりつ  
○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。

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
(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)

じっしゅう ともな こうざ じっしゅう ひつよう さぎょう すいこうじょうぐたいてき きけん はっせい みこ  
○実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込





であり、<sup>しょうがいしゃ けんりりえき しんがい</sup>障害者の権利利益を侵害することとならないよう、<sup>しょうがいしゃ ここ ぼめん</sup>障害者が個々の場面に  
<sup>ひつよう しゃかいてきしょうへき じよきよ</sup>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  
<sup>じっし ともな ふたん かじゆう</sup>の実施に伴う負担が過重でないものである。

- 2 <sup>ごうりてきはいりよ しょうひしゃちよう じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう</sup>合理的配慮は、消費者庁の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされ  
<sup>はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの ひかく</sup>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  
<sup>どうとう きかい ていきよう う じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう</sup>て同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能  
<sup>ほんしつてき へんこう およ りゆうい ひつよう ていきよう あ</sup>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  
<sup>てん りゆうい うえ とうがいしょうがいしゃ げん お じょうきよう ふ しゃかいてきしょうへき</sup>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  
<sup>じよきよ しゅだんおよ ほうほう とうがいしょうがいしゃほんにん いこう そんちよう だい</sup>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5  
<sup>かじゆう ふたん きほんてき かんが かつ かか ようそ こうりよ だいたいそち せんたく ふく そうほう</sup>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  
<sup>けんせつてきたいわ 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</sup>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  
<sup>ひつよう けんせつてきたいわ あ しょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じよきよ</sup>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  
<sup>ひつよう じつげんかのう たいおうあん しょうがいしゃ しょくいん とも かんが そうほう</sup>ための必要かつ実現可能な対応案を障害者と職員が共に考えていくために、双方が  
<sup>たが じょうきよう りかい つと じゅうよう たと しょうがいしゃほんにん しゃかいてき</sup>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  
<sup>しょうへき じよきよ ふだんこう さく とうがいぎょうせいきかん たいおうかのう とりくみとう</sup>障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等  
<sup>たいわ なか きょうゆう とう けんせつてきたいわ つう そうごりかい ふか きまざま たいおうさく じゅうなん</sup>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  
<sup>けんとう えんかつ たいおう し かんが ごうりてきはいりよ ないよう</sup>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  
<sup>ぎじゆつ しんてん しゃかいじょうせい へんかとう おう か う ごうりてきはいりよ</sup>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  
<sup>ていきよう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ とく しょうがい</sup>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  
<sup>じよせい たい しょうがい くわ じよせい ふ たいおう もと</sup>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。

- 3 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掛けるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、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

そ ち かくぼめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ  
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  
ないよう こと しょうがい じょうたいとう へんか とく  
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、  
しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ぼあいとう ていきょう ごうりてきはいりよ てきぎ  
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、  
みなお おこな じゅうよう たさう しょうがいしゃ ちよくめん え しゃかいてきしょうへき  
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  
あらかじめじょきよ かんてん た しょうがいしゃとう はきゅうこうか こうりよ  
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  
かんきょう せいび おこな そうだん ふんそうじあん じぜん ぼうし かんてん ごうりてきはいりよ  
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  
ていきょう かん そうだんたいおうとう けいき ないぶきそく とう せいどかいせいとう かんきょう  
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  
せいび ほか ゆうこう  
整備を図ることも有効である。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かじゅう ふたん かくだいかいしゃく ほう  
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  
しゅし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきぼめん  
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  
じょうきょう おう そうごうてき きやくかんてき はんだん ひつよう  
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。

しよくいん かじゅう ふたん あ はんだん ぼあい しょうがいしゃ ていねい りゅう せつめい  
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し、  
りかい え つと のぞ さい ぜんじゆつ しよくいん しょうがいしゃ  
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  
そうほう たが あいて たちば そんちよう けんせつてきたいわ つう そうごりかい ほか だいたい  
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  
そ ち せんたく ふく たいおう じゅうなん けんとう もと りかい え  
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。なお、理解を得られない  
ぼあい そうだんまどぐち つう ちょうせい ほか  
場合は、相談窓口を通じて調整を図ることとする。

じ むまた じぎょう えいきょう ていど じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう そこ いな  
○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）

じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゆつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく う むまた ていど  
○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約の有無又はその程度）

ひよう ふたん ていど  
○費用・負担の程度

## 第6 合理的配慮の例

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、例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、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、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする。

○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。

○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。

○障害の特性により、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。

○疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、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。

○不随意運動等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。

○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のある者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し、誘導す

る。

○障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。

○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個室等に誘導する。

○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。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。

(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)

○筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、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。

○会議資料等について、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。

○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。

○意思疎通が不得意な障害者に対し、図解した資料等を活用して意思を確認する。なお、意思疎通が不得意な障害者に対しては、通常より説明・承諾に時間が掛かることを承知しておく。

○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。

○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。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。

○比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。

○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、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。

○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障害のある者、聴覚障害のある者等、障害者に対し、その特性に応じ、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなど配慮を行う。

○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、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

○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、手順順を入れ替える。

○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。

○スクリーンや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。

○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により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、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。

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、記載されている内容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)

○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、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。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

○事務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)

○抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に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られるためのものであることの観点)

○イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回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なかった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)