

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 たいおうようりよう かいいていあん しんきゅうたいしょうひょう  
 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 (改定案) 新旧対照表

改定案	現行
<p>もくてき (目的)</p> <p>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、内閣府本府職員(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。</p>	<p>もくてき (目的)</p> <p>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(平成27年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(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。</p>
<p>ふとう さべつてきとりあつか きんし (不当な差別的取扱いの禁止)</p> <p>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。)でないもの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。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。</p>	<p>ふとう さべつてきとりあつか きんし (不当な差別的取扱いの禁止)</p> <p>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(発達障害を含む。))その他の心身の機能の障害をいう。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。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。</p>

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。)

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 [略]

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 [略]

2 [略]

相談体制の整備

第6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。

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。)

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 [同左]

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 [同左]

2 [同左]

相談体制の整備

第6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。

[一～四 略]

五 その他大臣官房人事課長が指名する者

[2～4 略]

(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、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・3 略]

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。

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

[一～四 同左]

五 障害者である職員等大臣官房人事課長が指名する者

[2～4 同左]

(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・3 同左]

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者にてきせつ たいおう ひつよう まにゅある の活用等により、意識の啓発を図る。

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。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

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  
理由を丁寧<sup>ていねい</sup>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。

### 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）

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、それらはあくまでも例示であ  
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）

○障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。

○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。

○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。

○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。

○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む。

○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。

○業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者は異なる場所での対応を行う。

○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。

(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)

○実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上

○障害を理由に窓口対応を拒否する。

○障害を理由に対応の順序を後回しにする。

○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。

○障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○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、付き添い者の同行を拒んだりする。

具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に  
対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障害者本人の  
安全確保の観点)

○車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く  
等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生  
の防止の観点)

○行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しよ  
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手続の意思等を  
確認すること(障害者本人の損害発生防止の観点)

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

##### 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つ  
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

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

##### 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つ  
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、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である。

2 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、事務又は事業の目的・  
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、当該障害者本人の意向を尊重  
しつつ「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を

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、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である。

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、事務又は事業の目的・  
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。

2 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  
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ものである。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、

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職員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、当該行政機関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。

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

障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

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、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、

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。

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

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は有効である。

る。  
[項を削る。]

### 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。

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<sup>じぎょうしゃ</sup>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、携帯スロープを渡すなどする。
- 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、頻り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。

- 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、これらはあ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。
- 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、頻り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し出があった際、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、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。

○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

○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。

○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。

[加える。]

[加える。]

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

○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

等とうのコミュニケーション手段しゅだんを用いる。

○会議資料等かいぎしりょうとうについて、点字てんじ、拡大文字等かくだいもじとうで作成さくせいする際に、各々さいの媒体間おのおのでページ番号等ばいはいかん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しいんに会議資料等かいぎしりょうとうを事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データじぜんそうふ（テキスト形式）で提供する。

○意思疎通が不得意な障害者しょうがいしゃに対し、絵カード等えかーどとうを活用して意思を確認する。

○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、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。

○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、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てメモを、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又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に

手段を用いる。

○会議資料等かいぎしりょうとうについて、点字てんじ、拡大文字等かくだいもじとうで作成さくせいする際に、各々さいの媒体間おのおのでページ番号等ばいはいかん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しいんに会議資料等かいぎしりょうとうを事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データじぜんそうふ（テキスト形式）で提供する。

○意思疎通が不得意な障害者しょうがいしゃに対し、絵カード等えかーどとうを活用して意思を確認する。

○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、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。

○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、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てメモを、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）

〔略〕

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  
およ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

対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。  
○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具体例）

〔同左〕

〔新設〕

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「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

<sup>ていきょう</sup><sup>う</sup> 提供を受けるためのものであることの観点)

○<sup>い</sup> <sup>べん</sup> <sup>と</sup> <sup>とう</sup> <sup>じつ</sup> イベント当日に、<sup>しかく</sup> <sup>しょう</sup> <sup>がい</sup> 視覚障害のある者から <sup>もの</sup> <sup>しょう</sup> <sup>くいん</sup> <sup>たい</sup> 職員に対し、  
<sup>い</sup> <sup>べん</sup> <sup>と</sup> <sup>かい</sup> <sup>じょう</sup> <sup>ない</sup> イベント会場内を <sup>つ</sup> <sup>そ</sup> <sup>ぶ</sup> <sup>ー</sup> <sup>す</sup> <sup>まわ</sup> 付き添ってブースを回ってほしい旨  
<sup>たの</sup> <sup>こん</sup> <sup>ざつ</sup> <sup>じ</sup> 頼まれたが、混雑時であり、<sup>たい</sup> <sup>おう</sup> <sup>じん</sup> <sup>いん</sup> 対応できる人員が少ないことから  
<sup>たい</sup> <sup>おう</sup> <sup>こと</sup> <sup>わ</sup> 対応を断ること。<sup>か</sup> <sup>じゅう</sup> <sup>ふ</sup> <sup>たん</sup> <sup>じん</sup> <sup>てき</sup> <sup>たい</sup> <sup>せい</sup> <sup>じょう</sup> <sup>せい</sup> <sup>やく</sup> <sup>かん</sup> <sup>てん</sup> (過重な負担(人的・体制上の制約)の観)点)