

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうようりょう かいていあん
る対応要領（改定案）

へいせい ねん がつ にち たつだい ごう
平成28年3月7日 達第12号

かいせい れいわ ねん がつ にち たつだい ごう
改正 令和 年 月 日 達第 号

もくてき
（目的）

だい じょう
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
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 だい じょうだい ごう
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
きてい 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 れいわ
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
ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん そく ほうだい じょう きてい
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
じこう かん どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ い か やくしょくいん
事項に関し、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の役職員
ひじょうきんしょくいん じむほじょいん ふく い か やくしょくいんとう てきせつ たいおう
（非常勤職員、事務補助員を含む。以下「役職員等」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 きんし
（不当な差別的取扱いの禁止）

だい じょう やくしょくいんとう 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
第2条 役職員等は、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
あ しょうがい shintaiしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい ほつたつしょうがいおよ こうじのうきのうしょうがい
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
ふく た しんしん きのう しょうがい なんびょうとう きいん しょうがい ふく
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。
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 にちじょうせいかつまた
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
しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい い かおな もの くら ふとう
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^{さべつてきとりあつか}的取扱い^をすることにより、障害^{しょうがいしゃ}者の権利利益^{けんりりえき}を侵害^{しんがい}してはならない。これに^あ当たり、役職員^{やくしよくいんとう}等は、別紙^{べっし}に定める事項^{さだ}に留意^{じこう}するものとする。

なお、別紙^{べっしちゆう}中、「望ましい^{のぞ}」と記載^{きさい}している内容^{ないよう}は、それを実施^{じっし}しない場合^{ばあい}であつても、法^{ほう}に反^{はん}すると判断^{はんだん}されることはないが、障害^{しょうがいしゃ}者基本法^{きほんほう}（昭和^{しょうわ}45年法律^{ねんほうりつだい}第84号^{ごう}）の基本的な理念^{きほんてき}及び法の目的^{りねんおよ}を踏まえ^{ほう}、できるだけ^{もくてき}取り組む^ふことが望まれる^とことを意味^いする（次条^{じじょう}において^{おな}同じ。）。

（合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}）

第3条^{だい} 役職員^{じょう}等は、法^{やくしよくいんとう}第7条^{ほうだい}第2項^{じょうだい}の規定^{こう}のとおり、その事務^{きてい}又は事業^じを行^むうに^{また}当たり、障害^{しょうがいしゃ}者から現^{げん}に社会的障壁^{しゃかいてきしょうへき}の除去^{じょきよ}を必要^{ひつよう}としている旨^{むね}の意思^いの表明^{ひょうめい}があつた場合^{ばあい}において、その実施^{じっし}に伴^{ともな}う負担^{ふたん}が過重^{かじゆう}でないときは、障害^{しょうがいしゃ}者の権利利益^{けんりりえき}を侵害^{しんがい}することとならないよう、当該^{とうがいしょうがいしゃ}障害^{せいべつ}者の性別^{ねんれいおよ}、年齢^{しょうがい}及び障害^{じょうたい}の状態^{おう}に応じて、社会的障壁^{しゃかい}の除去^{てきしょうへき}の実施^{じょきよ}について必要^{じっし}かつ合理的な配慮^{ひつよう}（以下「合理的配慮^{ごうりてき}」^{はいりよ}という。）の提供^いをしなければ^{ごうりてきはいりよ}ならない。これに^あ当たり、役職員^{やくしよくいんとう}等は、別紙^{べっし}に定める留意事項^{さだ}に留意^{りゆうい}するものとする。

（監督者^{かんとくしゃ}の責務^{せきむ}）

第4条^{だい} 役員^{じょう}及び職員^{やくいんおよ}のうち課長^{しよくいん}相当職^{かちょうそうとうしよくいじょう}以上の地位^ちにある者^い（以下「監督者^{かんとくしゃ}」^{もの}という。）は、障害^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする差別^{さべつ}の解消^{かいしょう}を推進^{すいしん}するため、次の各号^{つぎ}に掲げ^{かくごう}る事項^{かか}に留意^{じこう}して障害^{しょうがいしゃ}者に対する^{たい}不当な差別^{ふとう}的取扱い^{さべつてきとりあつか}が行^{おこな}われ^{ちゆうい}ないように注意^し、また、障害^{しょうがいしゃ}者^に対して合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}がなされるよう環境^{かんきよう}の整備^{せいび}を^{はか}図らなければならない。

(1) 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、その監督する職員等の注意を喚起し、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。

(3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員等に対して、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 職員等が障害者に対し、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、又は職務を怠った場合に該当し、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 センターに、その役職員等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。

(1) 総務部長

(2) 総務課長

(3) 総務部長が指名する職員等

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長に集約し、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 センターは、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、役職員等に対し、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 新たに役職員等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 役職員等に対し、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。

ふ そく へいせい ねん がつ にち たつだい ごう
附 則 (平成28年3月7日 達第12号)

この達^{たつ}は、平成^{へいせい}28年^{ねん}4月^{がつ}1日^{にち}から施行^{しこう}する。

ふ そく れいわ ねん がつ にち たつだい ごう
附 則 (令和 年 月 日 達第 号)

この達^{たつ}は、令和^{れいわ} 年^{ねん} 月^{がつ} 日^{にち}から施行^{しこう}する。

どくりつぎょうせいほうじんこくみんせいかつ しょうがい りゆう
独立行政法人国民生活センターにおける障害を理由とする

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 りゆういじこう
差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第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 かくしゅ
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 ばしよ 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
もの たい ふ じょうけん つ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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
きんし くるまいす ほじょけん た しえんききとう りよう かいじょしゃ
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
つ そ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう しゅだん りようとう りゆう おこな
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
ふとう 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
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。

しょうがいしゃ じじつじょう びようどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そ ち
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、
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
とりあつか せっきよくてきかいぜん そ ち ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはりよ
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
ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはりよ ていきょうとう
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
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 かくしん
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、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。

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
このように、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
ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ もの しょうがいしゃ ふり あつか
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、障害者を不利に扱
てん りゆうい ひつよう
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。センターにおいては、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）及びセンター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。

役職員等は、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、役職員等と障害者の双方が、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

さべつてきとりあつか 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
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

べつと けんとう ひつよう りゆうい
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
○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
ていきょうとう こぼ しりょうとう かん ひつよう せつめい はぶ
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
らいしよ さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししよ
に、来所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、しょうがい りゆう つ そ しゃ どうこう こぼ
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。

しょうがい しゅるい ていど ていきょう ばめん 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
こうりよ ぼくぜん あんぜんじょう もんだい りゆう しせつりよう きよひ
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 ししよ しょうがいしゃ もの こと ばしよ 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
おこな
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
せつぐう しつ さ
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
○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

こ 込まれる しょうがいとくせいのある しょうがいしゃ たい 障害者に対し、 とうがいじっしゅう とは別の べつ じっしゅう 実習を せってい 設定する。

しょうがいしゃほんにん あんぜんかくほ かんてん
(障害者本人の安全確保の観点)

○くるまいす りようしゃ たたみ じ こしつ きぼう さいに、 しきもの し とう たたみ ほご
○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

たいおう おこな そんがいほっせい ぼうし かんてん
の対応を行う。(センターの損害発生の防止の観点)

○かくしゅてつづき おこな しょうがいしゃほんにん どうこう もの だいひつ さいに、 ひつよう
○各種手続を行うため、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

はんい はいりよ しょうがいしゃほんにん たい しょうがい じょうきょう ほんにん てつづき
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

い しとう かくにん しょうがいしゃほんにん そんがいほっせい ぼうし かんてん
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)

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
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

てきはいりよ 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
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

きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい
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、 とくてい ばあい ひつよう きんこう しつ また かど
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

ふたん か ていぎ
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く 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 ぼめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき
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

じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい じっし ともな
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

ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しゃかい
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

てきしょうへき じょきよ 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
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、

しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん しゃかい きまざま
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、センター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役職員等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、センター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ることができる。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

はいりよ
に配慮するものとし、とく しょうがい じよせい たい
特に障害のある女性に対しては、しょうがい くわ じよせい
障害に加えて女性であるこ
ともふ まえた たいおう もと
踏まえた対応が求められることにりゅうい
留意する。

なお、しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ばあい
障害者との関係性が長期にわたる場合には、そのつど ぎょうりてきはりよ
都度の合理的配慮とは別
に、こうじゆつ かんきょう せいび ぎょうりよ い
後述する環境の整備を考慮に入れることにより、ちゅう ちょうきてき
中・長期的なコストのさくげん
削減・
こうりつか
効率化につながる点はじゅうよう
重要である。

3 いし ひょうめい あ 意思の表明に当たっては、ぐたいてきばめん 具体的場面において、しゃかいてきしょうへき じよきよ かん 社会的障壁の除去に関する

はいりよ ひつよう じょうきょう
配慮を必要としている状況にあることを、げんご しゅわ ふく
言語（手話を含む。）のほか、かくだい
拡大

もじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ とう
文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等によるあいず しょつかく
合図、触覚によるいしでんたつ
意思伝達な

ど、しょうがいしゃ たにん
障害者が他人とコミュニケーションをはか さい ひつよう しゅだん つかやく かい
を図る際に必要な手段（通訳を介するも

のをふく
含む。）によりつた
伝えられる。

また、しょうがいしゃ いしひょうめい
障害者からの意思表明のみでなく、しょうがい とくせいとう ほんにん いしひょうめい
障害の特性等により本人の意思表明

がこんなん ばあい
困難な場合には、しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじよしゃ ほうていだいにんとう
障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケー

ションをしえん
支援する者がほんにん ほんにん ほさ おこな いし ひょうめい ふく
本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、いし ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく かいじよしゃとう ともな ばあい
意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、

いし ひょうめい ばあい
意思の表明がない場合であっても、とうがいしょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう
当該障害者が社会的障壁の除去を必要として

いることがめいはいく ばあい
明白である場合には、ほう しゅし かんが
法の趣旨に鑑みれば、とうがいしょうがいしゃ たい てきせつ
当該障害者に対して適切

と思われおも
る配慮をはいりよ ていあん
提案するためにけんせつてきたいわ へたら
建設的対話を働きかけるなど、じしゅてき とりくみ つと
自主的な取組に努

めることがのぞ
望ましい。

4 ぎょうりてきはりよ 合理的配慮は、ふとくていたすう しょうがいしゃとう りよう そうてい じぜん おこな けんちくぶつ 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、か かいじよしゃとう じんてきしえん じょうほう
介助者等の人的支援、情報アクセシビリティのこうじょうとう
向上等の「かんきょう
環境

「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は有効である。

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。

役職員等は、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、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、役職員等と障害者の双方が、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。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。

○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・体制上の制約の有無又はその程度）

○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

わかりやすく伝える。

○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、役職員等が

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。

○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、同性の役職員等がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の役職員等が案内する。

(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、筆記用具、拡大文字など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、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に電子データ(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^{ちゆうしゃじやう}車^{つうじやう}場^{こうとう}などで通^{おこな}常^{あんない}、口^{かみ}頭^{わた}で行^{わた}う案^{わた}内^{わた}を、紙^{わた}にメ^{わた}モ^{わた}を^{わた}して^{わた}渡^{わた}す。

○書^{しよるいきにゆう}類^{いらいじ}記^{きにゆうほうほうとう}入^{ほんにん}の依^め頼^{まえ}時^{しめ}に、記^わ入^{まじゆつ}方^{まじゆつ}法^{まじゆつ}等^{まじゆつ}を本^{まじゆつ}人^{まじゆつ}の目^{まじゆつ}の前^{まじゆつ}で示^{まじゆつ}したり、分^{まじゆつ}か^{まじゆつ}り^{まじゆつ}や^{まじゆつ}す^{まじゆつ}い^{まじゆつ}記^{まじゆつ}述^{まじゆつ}で^{まじゆつ}伝^{まじゆつ}達^{まじゆつ}したり^{まじゆつ}す。本^{まじゆつ}人^{まじゆつ}の依^{まじゆつ}頼^{まじゆつ}が^{まじゆつ}あ^{まじゆつ}る^{まじゆつ}場^{まじゆつ}合^{まじゆつ}に^{まじゆつ}は、代^{まじゆつ}読^{まじゆつ}や^{まじゆつ}代^{まじゆつ}筆^{まじゆつ}とい^{まじゆつ}つ^{まじゆつ}た^{まじゆつ}配^{まじゆつ}慮^{まじゆつ}を^{まじゆつ}行^{まじゆつ}う。

○比^ひ喩^ひ表^ひ現^ひ等^ひが苦^ひ手^ひな障^ひ害^ひ者^ひに^ひ対^ひし、直^ひ喩^ひや^ひ暗^ひ喩^ひ、二^ひ重^ひ否^ひ定^ひ表^ひ現^ひな^ひど^ひを^ひ用^ひい^ひず^ひに^ひ具^ひ体^ひ的^ひに^ひ説^ひ明^ひす。

○障^{しやうがいしや}害^{もうしで}者^{さい}か^{さい}ら^{さい}申^{さい}出^{さい}が^{さい}あ^{さい}つ^{さい}た^{さい}際^{さい}に、ゆ^{さい}っ^{さい}く^{さい}り、丁^{さい}寧^{さい}に、繰^{さい}り^{さい}返^{さい}し^{さい}説^{さい}明^{さい}し、内^{さい}容^{さい}が^{さい}理^{さい}解^{さい}さ^{さい}れ^{さい}た^{さい}こ^{さい}と^{さい}を^{さい}確^{さい}認^{さい}し^{さい}な^{さい}が^{さい}ら^{さい}応^{さい}対^{さい}す。ま^{さい}た、な^{さい}じ^{さい}み^{さい}の^{さい}な^{さい}い^{さい}外^{さい}来^{さい}語^{さい}は^{さい}避^{さい}け^{さい}る、漢^{さい}数^{さい}字^{さい}は^{さい}用^{さい}い^{さい}な^{さい}い、時^{さい}刻^{さい}は^{さい}2^{さい}4^{さい}時^{さい}間^{さい}表^{さい}記^{さい}で^{さい}は^{さい}な^{さい}く^{さい}午^{さい}前^{さい}・午^{さい}後^{さい}で^{さい}表^{さい}記^{さい}す^{さい}な^{さい}ど^{さい}の^{さい}配^{さい}慮^{さい}を^{さい}念^{さい}頭^{さい}に^{さい}置^{さい}いた^{さい}メ^{さい}モ^{さい}を、必^{さい}要^{さい}に^{さい}応^{さい}じ^{さい}て^{さい}適^{さい}時^{さい}に^{さい}渡^{さい}す。

○会^{かいぎ}議^{しんこう}の進^あ行^{しりよう}に^み当^{せつめい}たり、資^き料^きを^き見^きな^きが^きら^き説^き明^きを^き聞^きく^きこ^きが^き困^き難^きな^き視^き覚^き又^きは^き聴^き覚^きに^き障^き害^きの^きあ^きる^き委^き員^きや^き知^き的^き障^き害^きの^きあ^きる^き委^き員^きに^き対^きし、ゆ^きっ^きく^きり、丁^き寧^きな^き進^き行^きを^き心^き掛^きけ^きる^きな^きど^き配^き慮^きを^き行^きう。

○会^{かいぎ}議^{しんこう}の進^あ行^{しりよう}に^み当^{せつめい}た^きつ^きて^きは、役^き職^き員^き等^きが^き委^き員^きの^き障^き害^きの^き特^き性^きに^き合^きつ^きた^きサ^きポ^きー^きト^きを^き行^きう^き等^き、可^き能^きな^き範^き圍^きで^きの^き配^き慮^きを^き行^きう。

(ル^{かんこう}ール^{じゅうなん}・慣^{へんこう}行^{れい}の柔^{れい}軟^{れい}な^{れい}変^{れい}更^{れい}の^{れい}例^{れい})

○順^{じゆんばん}番^まを^ま待^まつ^まこ^まと^まが^ま苦^ま手^まな^ま障^ま害^ま者^まに^ま対^まし、周^ま圍^まの^ま者^まの^ま理^ま解^まを^ま得^また^ま上^まで、手^ま続^ま順^まを^ま入^まれ^ま替^まえ^まる。

○立^たっ^たて^た列^たに^た並^たんで^た順^た番^たを^た待^たつ^たて^たい^たる^た場^た合^たに^た、周^た圍^たの^た者^たの^た理^た解^たを^た得^たた^た上^たで、当^た該^た障^た害^た者^たの^た順^た番^たが^た来^たる^たま^たで^た別^た室^たや^た席^たを^た用^た意^たす。

○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。

○センターの敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○センターの敷地内の駐車場等において、障害者の来所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。

○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、デジタル機器の持ち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

もと ばあい じょう とうがいてつづき りようしゃほんにん でんわ てつづき
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
かのう
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。

○かいじょ ひつよう しょうがいしゃ こうざ じゅこう あ かいじょしゃ どうせき もと もうしで
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、
いちりつ かいじょしゃ どうせき ことわ
一律に介助者の同席を断ること。

○じゅうせき かいさい よてい じゃくし しょうがいしゃ
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
ばんしょとう み せき じゅこう きぼう もうしで ばあい じぜん
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
ざせきかくほ たいおう けんとう とくべつあつかい りゆう たいおう ことわ
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）

○じむ いっかん おこな ぎょうむ ていきょう もと ばあい ていきょう ことわ
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）

○ちゅうせんもうしこ こうざ さんか ちゅうせんもうしこ てつづき おこな
抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが
こんなん りゆう こうざ さんか じぜん かくほ もと ばあい
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
う
受けるためのものであることの観点）

○いべんと とうじつ しかくしょうがいしゃ やくしょくいんとう たい かいじょうない ふ そ
イベント当日に、視覚障害者から役職員等に対し、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、対応できる人員がないことか

たいおう ことわ
ら対応を断ること。(かじゅう ふたん じんてき たいせいじょう せいやく かんてん)
過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)