

障害を理由とする差別の解消の推進に関する

四市複合事務組合職員対応要領

もくてき (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10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、障害の有無によって分け隔てられることなく、誰もが個人としての尊厳が重んじられる共生できる社会をめざし、法第7条に規定する事項に関し、四市複合事務組合職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に、自ら進んで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)

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

はったつしょうがいおよ こうじのうきのうしょうがい ふく た しんしん きのう
（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
しょうがい なんびょうとう きいん しょうがい ふく い か
障害（難病等により起因する障害を含む。）をいう。以下この
たいおうようりょう おな りゆう しょうがいしゃ しょうがいおよ
対応要領において同じ。）を理由として、障害者（障害及び
しゃかいてきしょうへき しょうがい もの にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ
社会的障壁（障害がある者にとって日常生活又は社会生活を
いとな しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう
営むうえで障壁となるような社会における事物、制度、慣行、
かんねん た いっさい い か たいおうようりょう おな
観念その他一切のもの、以下この対応要領において同じ。）により
けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい
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 い か たいおうようりょう おな もの くら ふとう
る者。以下この対応要領において同じ。）でない者と比べ不当な
さべつてきとりあつか しょうがい りゆう せいとう りゆう ざい
差別的取扱い（障害を理由として正当な理由なく財・サービスや
かくしゅきかい ていきょう きよひ ばしょ じかんたい せいげん しょうがいしゃ
各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障害者でない
もの たい ふ じょうけん つ
者に対しては付さない条件を付けるなど）をすることにより、
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい あ しょくいん
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、
べっし さだ りゆういじこう りゆうい
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
なお、別紙中「望ましい」と記載している内容は、それを実施
ばあい ほう はん はんたん
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、
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 きほんてき りねんおよ ほう
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
もくてき ふ と く のぞ い み
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 きてい じ む また
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

じぎょう おこな あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう
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 むね い し ひょうめい ばあい じっし
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

ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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、とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ しょうがい じょうたい
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

おう しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ
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

い か ごうりてきはいりよ ていきょう
(以下「合理的配慮」という。)の提供をしなければならない。

あ しょうくいん 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。

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 しょぞくちょう た しょうくいん かんとく ち い
第4条 職員のうち、所属長その他職員を監督する地位にある

もの い か かんとくしゃ しょうがい りゅう さべつ かいしょう
者(以下「監督者」という。)は、障害を理由とする差別の解消

すいしん つぎ かくごう かか じこう りゅうい しょうがいしゃ たい
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対す

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
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

たい ごうりてきはいりよ ていきょう かんきょう せいび はか
に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らな

なければならない。

(1) 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。

(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對する相談、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関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その具体的態様（状態・様子・内容）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、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

そうだんたいせい せいび
(相談体制の整備)

だい じょう しょくいん しょうがい りゆう さべつ かん しょうがいしゃおよ
第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者及び

かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう そうだん
その家族その他関係者からの相談等に的確に対応するための相談

うけつけまどぐち じ む きよくかんりがかり
受付窓口は事務局管理係とする。

2 そうだん おこな もの てがみ でんわ でんし
2 相談を行おうとする者は、手紙、電話、ファクス、電子メール

また ちょくせつ ほうもん にんい ほうほう もち そうだん おこな
又は直接の訪問など任意の方法を用いて、相談を行うことがで

きることとする。

3 そうだん きろく そうだんしゃ はいりよ かんけいしゃかん
3 相談の記録は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で

じょうほうきょうゆう はか い ご そうだんとう かつよう
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。

けんしゅう けいはつ
(研修・啓発)

だい じょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん はか しょくいん
第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員

たい ほう きほんほうしんとう しゅうち しょうがいしゃ はなし き きかい もう
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

ひつよう けんしゅう けいはつ おこな
けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

2 あら しょくいん もの たい しょうがい りゆう さべつ かいしょう
2 新たに職員となった者に対し、障害を理由とする差別の解消

かん きほんてき じこう りかい あら しょぞく
に関する基本的な事項について理解させるため、また、新たに所属

ちょう しょくいん たい しょうがい りゆう さべつ かいしょうとう
長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

かん もと やくわり りかい けんしゅう じっし
に関し求められる役割について理解させるため、研修を実施する

よう^{つと}努めることとする。

- 3 職員^{しょくいん}に対し、障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}を理解^{りかい}させるとともに、性別^{せいべつ}や年齢^{ねんれい}等^{とう}にも配慮^{はいりよ}しつつ、障害者^{しょうがいしゃ}に適切^{てきせつ}に対応^{たいおう}するために必要なマニユアル^{ひつよう}の活用^{かつよう}等^{とう}により、意識^{いしき}の啓発^{けいはつ}を図^{はか}る。

ふ そく 附 則

この要領^{ようりょう}は、令和^{れいわ}6年^{ねん}5月^{がつ}21日^{にち}から施行^{せこう}する。

別紙 障害を理由とする差別の解消の推進に関する四市複合事務

組合職員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。

なお、障害者の家族や支援者に対する不当な差別的取扱いが障害者本人の権利利益に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

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

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 ごうりてきはいりよ
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 とりあつかい ごうりてきはいりよ
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

ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ
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

しょうがいしゃ かぞく しえんしゃとう しょうがい じょうきょうとう かくにん
障害者やその家族、支援者等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い あ
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 しょうがい もの ふり あつかい てん りゆうい ひつよう
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 不当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ しょうがい りゆう
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、

ざい かくしゆきかい ていきょう きよひ とりあつかい きやつかんてき
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。

せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう
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

せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゆし そこ
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、

こべつ じあん しょうがいしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ
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、

ざいさん ほぜん そんがいほっせい ぼうしとう およ じ む また じぎょう もくてき ないよう き の う
財産の保全、損害発生の防止等) 及び事務又は事業の目的・内容・機能

い じ とう かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき
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・

きゃっかんてき はんだん ひつよう
客観的に判断することが必要である。

しよくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者やその

かぞく しえんしゃとう りゆう ていねい せつめい りかい え つと
家族、支援者等にその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努める

のぞ さい しょういん しょうがいしゃ そうほう たが あいて
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

たちば そんちょう そうごりかい はか もと
立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

だい 3 ふとう さべつてきとりあつか れい 第3 不当な差別的取扱いの例

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
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

れいおよ せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
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

かんが れい い か きさい ないよう
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、せいとう りゆう そうとう いな こべつ じあん
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、

ぜんじゆつ かんてんとう ふ はんだん ひつよう せいとう
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

りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう ばあい
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、

ごうりてきはいりよ ていきょう もと ばあい べつと けんとう ひつよう
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

りゆうい
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)

- 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、研修会等への出席を拒む。
- 障害があることを理由として、一律に施設への入室を拒否したり、条件を付ける。
- 事務・事業の遂行上、特に必要が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、障害があることを理由に付添者の同行を拒む。
- 障害があることを理由として、一律に無視したり、子ども扱いをすること。

○施設及び施設を利用する者に対する著しい損害発生のおそれ、

その他のやむを得ない理由がないのに、身体障害者補助犬

(盲導犬、介助犬及び聴導犬をいう。)の同伴を拒む。

○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、障害者でない者とは異

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)

○行動を伴う作業において、作業の遂行上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、当該作業とは別の

作業を設定する。(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

かんてん
の観点)

ぎょうせいてつづき おこな しょうがいしゃほんにん どうこう もの だいひつ
○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
したさい ひつよう はんい はいりよ しょうがいしゃほんにん
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
たい しょうがい じょうきょう ほんにん てつづ い しょう かくにん
に対し障害の状況や本人の手続きの意思等を確認する。

しょうがいしゃほんにん せんがいはっせい ぼうし かんてん
(障害者本人の損害発生の防止の観点)

だい 第4 とうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ 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 へいせい ねんじょうやくだい ごう い か 障害者の権利に関する条約（平成26年条約第1号。以下

けんりじょうやく だい じょう ごうりてきはいりよ
「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、

しょうがいしゃ ほか もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてき
「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

じゆう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう
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

へんこうおよ ちょうせい とくてい ばあい ひつよう
な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるもの

であり、かつ、きんこう しつ また かど ふたん か
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

ていぎ
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
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

とう たい じ むまた じぎょう おこな あ ここ ばめん
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、しょうがいしゃ かぞく しえんしゃとう げん しゃかいてきしょうへき じょきよ
て、障害者やその家族、支援者等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
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ことなく、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。なお、障害者の家族や支援者に対し合理的配慮を提供しないことが、障害者本人の権利利益に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

- 2 合理的配慮は、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うえで、当該障害者が現に置かれてい

る状況^{じょうきょう}を踏まえ^ふ、社会的障壁^{しゃかいてきしょうへき}の除去^{じょきよ}のための手段^{しゅだんおよ}及び方法^{ほうほう}について、当該障害者^{とうがいしょうがいしゃ}の本人^{ほんにん}の意向^{いこう}を尊重^{そんちょう}しつつ「第5 過重な負担^{だい かじゅう ふたん}の基本的な考え方^{きほんてき かんが}」に掲げる要素^{かた かか}を考慮^{ようそ}し、代替措置^{こうりよ}（それに見合^{だいたい そち}う他の方法等^{み あ}）の選択^{ほか}も含め^{ほうほうとう}、双方^{せんたく}の建設的対話^{ふく}による相互理解^{そうほう}を通じて^{けんせつてきたいわ}、必要かつ合理的な範囲^{そうごりかい}で、柔軟^{じゅうなん}に対応^{たいおう}がなされる必要^{ひつよう}がある。建設的対応^{けんせつてきたいおう}に当たっては、障害者^あにとっての社会的障壁^{しょうがいしゃ}を除去^{しゃかいてきしょうへき}するための必要^{じょきよ}かつ実現可能^{ひつよう}な対応案^{じつげんかのう}を障害者^{たいおうあん}と職員^{しょうがいしゃ}が共に^{しよくいん}考えていくために、双方^{とも}がお互い^{かんが}の状況^{そうほう}の理解^{たが}に努め^{じょうきょう}ること

が重要^{りかい}である。例えば、障害者本人^{つと}が社会的障壁^{じゅうよう}の除去^{たと}のため^{しょうがいしゃほんにん}に普段講じている対策^{しゃかいてきしょうへき}や、当該行政機関^{じょきよ}として対応可能^{しょうがい}な取組等^{じょせい}（^{ふだんこう}）を対話^{たいさく}の中で共有^{とうがいぎょうせいきかん}する等^{たいおうかのう}、建設的対話^{とりくみとう}を通じて相互理解^{たいわ}を深め^{なか}、双方^{きょうゆう}の理解^{とう}を深め^{けんせつてきたいわ}、柔軟^{つう}に検討^{そうごりかい}していくことが円滑^{ふか}な対応^{さまざま}に資する^{たいおうさく}。

と考^{じゅうなん}えられる。さらに、合理的配慮^{けんとう}の提供^{えんかつ}に当たっては、障害者^{たいおう}の性別^し、年齢^{せいべつ}、状態等^{ねんれい}に配慮^{じょうたいとう}するものとし、特に障害^{とく}のある女性^{しょうがい}に対して^{じょせい}は、障害^{たい}に加えて女性^{しょうがい}であることも踏まえ^{くわ}た対応^{じょせい}が求め^ふられること^{たいおう}に留意^{もと}する。

なお、障害者^{しょうがいしゃ}との関係性^{かんけいせい}が長期^{ちようき}にわたる場合^{ばあい}には、その都度^{つど}の合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}ではなく、後述^{こうじゆつ}する環境^{かんきよう}の整備^{せいび}を考慮^{こうりよ}に入れ

ることにより、^{ちゅう}中・^{ちようきてき}長期的なコストの^{さくげん}削減・^{こうりつか}効率化につながるこ
ととなり^え得る。

3 ^{いし}意思の^{ひょうめい}表明に^あ当たっては、^{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}社会的障壁の
^{じょきよ}除去に関する^{かん}配慮を^{はいりよ}必要と^{ひつよう}している^{じょうきよう}状況にあることを^{げんご}言語
(^{しゅわ}手話を^{ふく}含む。)のほか、^{てんじ}点字、^{かくだいもじ}拡大文字、^{ひつだん}筆談、^{じつぶつ}実物の^{けいじ}掲示や^{みぶ}身振
りサイン等による^{とう}合図、^{あいず}触覚による^{しよつかく}意思伝達など、^{いし}意思伝達など、^{しょうがいしゃ}障害者が^{たにん}他人
と^{はか}コミュニケーションを^{さい}図る^{ひつよう}際に^{しゅだん}必要な^{つうやく}手段(通訳を^{かい}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}障害者からの^{いし}意思^{ひょうめい}表明のみでなく、^{しょうがい}障害の^{とくせいとう}特性等によ
^{ほんにん}り本人の^{いし}意思^{ひょうめい}表明が^{こんなん}困難な^{ばあい}場合には、^{しょうがいしゃ}障害者の^{かぞく}家族、^{しえんしゃ}支援者・
^{かいじょしゃ}介助者、^{ほうていだいりにんとう}法定代理人等、^{しえん}コミュニケーションを^{もの}支援する^{ほんにん}者が本人を
^{ほさ}補佐して^{おこな}行^{いし}う^{ひょうめい}意思の^{ふく}表明も^{ふく}含む。

なお、^{いし}意思の^{ひょうめい}表明が^{こんなん}困難な^{しょうがいしゃ}障害者が、^{かぞく}家族、^{しえんしゃ}支援者・^{かいじょしゃ}介助者、
^{ほうていだいりにんとう}法定代理人等を^{ともな}伴っていない場合など、^{ばあい}意思の^{いし}表明^{ひょうめい}がない場合で
あっても、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{しゃかいてきしょうへき}障害者が^{じょきよ}社会的障壁の^{ひつよう}除去を^{ふく}必要と^{ふく}していること
が^{めいはく}明白である^{ばあい}場合には、^{ほう}法の^{しゅし}趣旨に^{かんが}鑑みれば、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{たい}障害者に対し
^{てきせつ}て^{おも}適切と思われ^{はいりよ}る^{ていあん}配慮を^{けんせつてきたいわ}提案するために^{はたら}建設的対話を^{はたら}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、障害の状況等が
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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者やその

家族、支援者等に丁寧に理由を説明し、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、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。

○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・技術的制限、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)

○スロープ等が設置されていない場所では、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープ等を用意するなど、車椅子利用者への移動への配慮を行う。

○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、頻繁に離席する必要がある場合に、会場の

ざせき いち とびらふきん
座席位置を扉付近にする。

○研修会等を開催する場合には、移動距離が少ないところの部屋を
利用する。障害者の意向を確認したうえで可能な限り移動と
受講・閲覧がしやすい席を案内する。

○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（本人の意によらない）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。

○事務所等が2階にある等、障害者が窓口に行くことが困難な場合
は、職員が1階で受付対応をしたり、事務所等への移動の補助を
する。

○施設内に多目的トイレ等が設置されている場合は、必要に応じて
案内する。

○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^{とうもち}を用いて、分^わかりやすく案内^{あんない}し誘導^{ゆうどう}を図る。

○施設内^{しせつない}において、さまざま^{りゆう}な理由^{しんたいしょうがいしゃほじょけん}で身体障^い害者^{いちじてき}補助犬^いを一時的^いに

同伴^{どうはん}できない区域^{くいき}がある場合^{ばあい}は、あらかじめ身体障^{しんたいしょうがいしゃほじょけん}害者^い補助犬^いの

待機場所^{たいきばしょ}を^き決めておく。

○知的障^{ちてきしょうがい}害^いのある子ども^こが発声^{はっせい}やこだわり^{こうどう}のある行動^いをしてしま

う場合^{ばあい}に、保護者^{ほごしゃ}から子ども^この特性^{とくせい}やコミュニケーション^{ほうほう}の方法^い

等^{とう}について聞き取^きったう^とえで、落ち着^おかない様子^つのときは個室^{ようす}等^い

に誘導^{ゆうどう}する。

○視覚障^{しかくしょうがい}害^いのある者^{もの}からトイレ^{こしつ}の個室^{あんない}を案内^{もと}するよう求め^いがあつ

た場合^{ばあい}に、求め^{もと}に応じて^{おう}トイレ^{こしつ}の個室^{あんない}を案内^{さい}する。その際^い、同性^{どうせい}の

職員^{しょくいん}がいる場合^{ばあい}は、障^{しょうがい}害者^い本人^{ほんにん}の希望^{きぼう}に応じて^{おう}同性^{どうせい}の職員^{しょくいん}が

案内^{あんない}する。

(合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}に当^あたり得^える情^{じょうほう}報^{しゆとく}の取^り得^り、利用^{りよう}及^{およ}び意^い思^し疎^そ通^{つう}への

配慮^{はいりよ}の例^{れい})

○筆談^{ひつだん}、読^よみ上^あげ、手話^{しゅわ}、点字^{てんじ}、指^{ゆび}点字^{てんじ}、拡^{かく}大^{だい}文字^{もじ}、手書^{てが}き文字^{もじ} (手

のひらに文字^{もじ}を^か書^{つた}いて伝^{ほうほう}える方法^い)、トーキングエイド^いなどの

障^{しょうがい}害者^いが他人^{たにん}とコミュニケーション^いを図^{はか}る際^{さい}に必要^{ひつよう}となる手段^{しゅだん}

かのう はんい ようい たいおう
を可能な範囲で用意して対応する。

○電話での意思疎通が困難な場合には、電子メールやファクス等で
い し そつう おこな はいりよ
意思疎通を行うなどの配慮をする。

○窓口、受付などの机の上に筆談用のメモ用紙等を準備する。

○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
かいぎしりょうとう てんじ かくだい も じとう さくせい さい おのおの
媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。

○会議等の場面では、発言者が変わる度に発言者の名前を告げてか
かいぎとう ばめん はつげんしゃ か たび はつげんしゃ なまえ つ
ら話し始める。

○会議等においては、通訳を介することにより時差が生まれるので、
かいぎとう つうやく かい じ さ う
相手に通じたことを確認してから進行する。特に質問の有無の間

いかけ、多数決の場面は、タイムラグがあることを考慮する。

○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
しかくしょうがい いいん かいぎしりょうとう じぜんそうふ さい よ あ
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。

○視覚障害者に説明をするときは、口が見えるようにして話し、
しかくしょうがいしゃ せつめい くち み はな
視覚的な補助を行ったり、並行して動作を取り入れる。

○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
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
確認する。

○盲ろう者（視覚と聴覚の両方に障害のある者）に必要な応じて、
もう しゃ しかく ちょうかく りょうほう しょうがい もの ひつよう おう

その者のコミュニケーション方法（指点字、触手話等）での情報

提供と通訳及び移動を支援する。

○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、わ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（たとえによる表現）等が苦手な障害者に対し、

比喩（たとえ）や暗喩（たとえるものと たとえられるものを

それとなく示すこと）、二重否定表現などを用いずに説明する。

○説明をする際には、短くわかりやすい言葉で、口頭に加え手順書

で行うなど、複数の方法で実施する。

○障害者から申出があった際に、2つ以上のことを同時に説明する

ことは避け、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対応する。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

表記したり、時計盤を使用して伝達するなどの配慮を念頭に置き

たメモを、必要に応じて適宜渡す。また、紙等を書いて伝達したり、

書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力ひら

がな^{もち}を用いたり、分かち書き^{わかちかき}（文^{ぶん}をかくとき、語と語の^{あいだ}間に空白^{くわいはく}を置く書き方^{おきかた}）を行^{おこな}ったりする。

○パニック状態^{じょうたい}になったときは、刺激^{しげき}しないように、また危険^{きけん}がないように配慮^{はいりよ}し、周り^{まわ}の人^{ひと}にも理解^{りかい}を求めながら、落ち着^{おちつ}くまでしばらく見守^{みまも}る。また、パニック状態^{じょうたい}の障害者^{しょうがいしゃ}へ落ち着^{おちつ}ける場所^{ばしょ}を提供^{ていきょう}する。なお、提供^{ていきょう}にあたっては、可能^{かのう}な限り本人^{ほんにん}の意思^{いし}を尊重^{そんちょう}した配慮^{はいりよ}を行^{おこな}う。

○意思疎通^{いしそつう}が難^{むずか}しい障害者^{しょうがいしゃ}に対し情報^{じょうほう}を伝^{つた}えるときは、本人^{ほんにん}が領^{うなづ}いていたとしても、口頭^{こうとう}のみならずメモ^{わた}を渡^{でんたつじこう}し、伝達事項^{でんたつじこう}を確認^{かくにん}する。

○複数^{ふくすう}の伝達事項^{でんたつじこう}がある場合^{ばあい}、一枚^{いちまい}の紙^{かみ}でまとめて伝^{つた}えるなどの配慮^{はいりよ}を行^{おこな}う。

○会議等^{かいぎとう}の進行^{しんこう}に当^あたり、資料^{しりょう}を見ながら説明^{せつめい}を聞^きくことが困難^{こんなん}な障害者^{しょうがいしゃ}に対し、ゆっくり、丁寧^{ていねい}な進行^{しんこう}を心^{こころ}がけるなどの配慮^{はいりよ}を行^{おこな}う。

○会議^{かいぎ}の進行^{しんこう}に当^あたっては、職員等^{しょくいんとう}が例^{たと}えば進行^{しんこう}の予定^{よてい}や約束事^{やくそくごと}などを事前^{じぜん}に紙^{かみ}でまとめて知^しらせるなど、障害^{しょうがい}の特性^{とくせい}に合^あったサポート^{おこな}を行^{とう}う等^か、可能^{かのう}な範囲^{はんい}での配慮^{はいりよ}を行^{おこな}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、順番を教えてあとどのくらい待つのか見通しを示したり、周囲の者の理解を得たうえで、
手続順を入れ替える。

○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うえで、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、本人の意向を聞いたうえで、スクリーン等に近い席を確保する。

○車両乗降場所や駐車場、駐輪場等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。

○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、不随意（本人の意によらない）の発生等がある場合、当該障害者に説明のうえ、障害特性や施設の状況に応じて別室等のスペー

スを準備する。

○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。

○説明会や会議等において、定期的な休憩を入れたり、個別に説明する時間を設ける。休憩の際には、場所の確保等について障害特性に応じた配慮を行う。

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きが行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続きは利用者本人による電話のみで手続き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、場内を付
き添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
ない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)