

観光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改定案 新旧対照表

本文

改 正 案	現 行
<p>平成27年12月2日 観光庁訓令第3号 令和5年〇月〇日改正</p> <p>(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。)</p> <p>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、観光庁の職員(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ことを目的とする。</p> <p>(不当な差別的取扱いの禁止)</p> <p>第2条 職員は、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(障害がある者であって、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)をいう。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。</p> <p>2 (同右)</p>	<p>平成27年12月2日 観光庁訓令第3号 (新設)</p> <p>(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。)</p> <p>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。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、観光庁の職員が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。</p> <p>(不当な差別的取扱いの禁止)</p> <p>第2条 職員は、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(障害がある者であって、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。</p> <p>2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙の第1から第3に示す事項に留意するものとする。</p>

(合理的配慮の提供)

第3条 (同右)

2 (同右)

(監督者の責務)

第4条 (同右)

2 (同右)

(懲戒処分)

第5条 (同右)

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、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。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙の第4から第6に示す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、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。

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、当該問題に迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分)

第5条 職員が障害者に対し、不当な差別的取扱い、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供、又はその他の法、基本方針若しくは対必要領の規定に違反する行為を行った場合には、その行為の態様等によっ

(相談体制の整備)

第6条 (同右)

2 (同右)

3 (同右)

4 (同右)

(研修・啓発)

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 (同右)

3 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

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<sup>しよぶん</sup>に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 障害者及びその家族その他の関係者からの相談等<sup>そうだんとう</sup>に的確<sup>てきかく</sup>に対応<sup>たいおう</sup>するための相談窓口を、総務課に設置する。

2 相談等<sup>そうだんとう</sup>に対応<sup>たいおう</sup>する際には、性別<sup>せいべつ</sup>、年齢<sup>ねんれい</sup>、状態等<sup>じょうたいとう</sup>にも配慮<sup>はいりょ</sup>するとともに、対面のほか、電話<sup>でんわ</sup>、ファックス、電子メールに加え、障害特性<sup>しょうがいとくせい</sup>に応じた多様なコミュニケーション手段<sup>しゅだん</sup>を可能な範囲<sup>はんい</sup>で用意<sup>ようい</sup>して対応<sup>たいおう</sup>するものとする。

3 第1項の相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>に寄せられた相談事例<sup>そうだんじれい</sup>等は、順次蓄積<sup>じゅんじちくせき</sup>を行うこととし、蓄積<sup>ちくせき</sup>した事例<sup>じれい</sup>は、相談者の個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>やプライバシー<sup>はいりょ</sup>に配慮<sup>はいりょ</sup>しつつ、関係者間で共有<sup>きょうゆう</sup>を図り、以後の相談等<sup>そうだんとう</sup>において適宜活用<sup>てきぎかつよう</sup>するものとする。

4 第1項の相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>は、必要<sup>ひつよう</sup>に応じ、充実に<sup>あふ</sup>図るよう努めるものとする。  
(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進<sup>すいしん</sup>を図るため、職員<sup>しよくいん</sup>に対し、必要な研修・啓発<sup>けんしゅう けいはつ</sup>を行うものとする。

2 新たに職員<sup>しよくいん</sup>となった者<sup>もの</sup>に対しては、障害<sup>しょうがい</sup>を理由とする差別<sup>さべつ</sup>の解消<sup>かいしょう</sup>に関する基本的な事項<sup>きほんてき じこう</sup>について理解<sup>りかい</sup>させるために、また、新たに監督者<sup>かんとくしゃ</sup>となった職員<sup>しよくいん</sup>に対しては、障害<sup>しょうがい</sup>を理由とする差別<sup>さべつ</sup>の解消<sup>かいしょう</sup>等<sup>とう</sup>に関し求められる役割<sup>やくわり</sup>について理解<sup>りかい</sup>させるために、それぞれ研修<sup>けんしゅう</sup>を実施<sup>じっし</sup>するものとする。

3 職員<sup>しよくいん</sup>に対し、障害<sup>しょうがい</sup>の特性<sup>とくせい</sup>を理解<sup>りかい</sup>させるとともに、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>へ適切<sup>てきせつ</sup>に対応<sup>たいおう</sup>するために必要なマニュアル等<sup>マニュアル とう</sup>により、意識<sup>いしき</sup>の啓発<sup>けいはつ</sup>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。

(新設)

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

<p>かい せい あん 改 正 案</p>	<p>げん こう 現 行</p>
<p>だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かた 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方</p> <p>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 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。<u>なお、車椅子、補助</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>理由とする不当な差別的取扱いに該当する。</u></p> <p>( とうみぎ 同右 )</p> <p>( とうみぎ 同右 )</p> <p>( とうみぎ 同右 )</p>	<p>だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かた 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方</p> <p>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 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。</p> <p>ただし、しょうがいしゃ しじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ 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、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 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 たしょうがいしゃ たい ごうりてきはいりょ ていきよう しょうがいしゃ もの こと 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 たいあつか ごうりてきはいいりょ ていきようとう ひつよう はんい 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 配慮しつつしょうがいしゃ しょうがい しょうきようとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか 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。</p> <p>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 しょうがいしゃ ちんだい 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 ものよりふり あつか ことである点に留意する必要がある。</p> <p>なお、この対応要領で「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 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 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。</p>
<p>だい せいとう りゆう はんだん してん 第2 正当な理由の判断の視点</p> <p>( とうみぎ 同右 )</p>	<p>だい せいとう りゆう はんだん してん 第2 正当な理由の判断の視点</p> <p>せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい 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</p>

<p>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<u>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。</u></p> <p>(同右)</p>	<p>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。観光庁においては、正当な理由に相当するか否かについて、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)及び観光庁の事務・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。</p> <p>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。</p> <p>なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」について、拡大解釈を行ったり具体的な検討を行うことなく、例えば単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨を形骸化する対応であり適切ではない。</p>
<p>第3 不当な差別的取扱いの例</p> <p><u>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</u></p> <p>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、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。</p>	<p>第3 不当な差別的取扱いの具体例</p> <p><u>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。</u></p>

( 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 )

障害以外の理由が無いにもかかわらず、障害があることを理由に窓口対応を拒否する。

障害以外の理由が無いにもかかわらず、障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。

障害以外の理由が無いにもかかわらず、障害があること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んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

障害以外の理由が無いにもかかわらず、障害があることを理由に説明会、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、障害があることを理由に、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 )

○ 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まれる障害特性のある障害者に対し、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図った上で、当該実習とは別の実習を

( 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。

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。

( 新設 )

( 新設 )

( 新設 )

( 新設 )

( 新設 )

せってい  
設定すること。(障害者本人の安全確保の観点)

○ 行政手続を行うため、申請者本人となる障害者本人に同行した者が

代筆をしようとした際に、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取引意思等を確認すること。

(障害者本人の財産の保全の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 (同右)

(同右)

(削除)

(新設)

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って、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。

合理的配慮は、観光庁の事務・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



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な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。また、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や、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。

合理的配慮は、合理的配慮の目的・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・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、職員が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。

3 意思の表明に当たっては、具体的な場面において、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

もの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・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な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、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。

(新設)

3 意思の表明に当たっては、具体的な場面において、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（手話通訳、要約筆記等を介するものを含む。）により伝えられる。その際、社会的障壁を解消するための方法等を相手にわかりやすく伝えることが望ましい。

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。

（同右）

- 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。

（削除）

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（手話通訳、要約筆記等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。

- 5 観光庁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

## 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、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、障害者に丁寧な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、第2に記載のとおり、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、建設的な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。

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

## 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、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。

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、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

なお、「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」について、拡大解釈を行ったり具体的な検討を行うことなく合理的配慮の提供を行わないといったことは、合理的配慮の提供を求める法の趣旨を形骸化する対応であり適切ではない。

## 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、それらはあくまでも例示であり、記載さ

(物理的環境への合理的配慮の例)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

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、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的休憩スペースを設ける。

(同右)

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

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。

(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教える。

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、左右・前後・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、頻回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的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。

(新設)

(新設)

(新設)

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。

(意思疎通に係る合理的配慮の例)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

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対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

(同右)

(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、絵カード等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対応する。また、なじみのない外来語はさける、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

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

(同右)

また、合理的配慮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  
ことに留意するものとする。

(合理的配慮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

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)

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、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り口に近い場所へ変更する。

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、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。

(新設)

(新設)

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。

○ 会場内の移動に際して支援を求めた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、内規上、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。

○ 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「特別扱いはいできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮義務に反しないと考えられる例)

○ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)

また、合理的配慮に当たっては、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ものとする。

(新設)

(新設)

