

よきんほけんきこう 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
預金保険機構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

ようりょう
要領

へいせい ねん がつ にち
平成28年1月29日

き て い だ い 1 ごう
規程第1号

かいせい れいわ ねん がつ にち
改正 令和〇年〇月〇日

き て い だ い 〇 ごう
規程第〇号

もくてき
(目的)

だい じょう しようりょう たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ
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
かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだいい ごう い か ほう だい
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
じゅうだい こう 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
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
かん きほんほうしん れいわ ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん
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。)
そく ほうだい じょう きてい じこう かん よきんほけんきこう い か きこう
に即して、法第7条に規定する事項に関し、預金保険機構(以下「機構」と
やくいんおよ しょくいん ひじょうきんしよくいん ふく い か やくしょくいん てきせつ
いう。)役員及び職員(非常勤職員を含む。以下「役職員」という。)が適切
たいおう ひつよう じこう さだ
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 ほうだい じゅうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな
第2条 役職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行
あ しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがい こうじのう
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

きのうしょうがい ふく ほかに しんしん きのう しょうがい なんびょうとう きいん
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
しょうがい ふく 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
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
しょうへき 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
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、
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい あ やくしょくいん べっし
障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、役職員は、別紙に
さだ りゆういじこう りゆうい
定める留意事項に留意するものとする。

べっしちゆう のぞ きさい ないよう じっし ばあい
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 ほん ほんだん しょうがいしゃきほんほう しょうわ
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
ねんほうりつだい ごう きほんてき りねんおよ ほう もくてき ふ とく
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)。

ごうりてきはいりよ ていきよう
(合理的配慮の提供)

だい じょう やくしょくいん 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
第3条 役職員は、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 じよきよ ひつよう むね い し
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
ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう
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、
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい どうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれい
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
およ しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし ひつよう
及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ
ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ ていきよう
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^あ当たり、^{やくしよくいん}役職員は、^{べっし さだ}別紙に定める^{りゅういじこう りゅうい}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}第4条 ^{やくしよくいん}役職員のうち、^{かちょうそうとうしよくいじょう}課長相当職^{ち い}以上の地位にある者^{もの}(以下「^{かんとくしゃ}監督者」と

いう。)は、^{ぜん じょう}前2条に掲げる事項^{かか}に関し、^{じこう かん}障害を理由とする^{しょうがい りゆう}差別の^{さべつ かいりょう}解消を

^{すいしん}推進するため、^{つぎ}次の各号^{かくごう}に掲げる事項^{かか}を実施^{じこう じっし}しなければならない。

^{いち}一 ^{にちじょう}日常の^{しつむ}執務^{つう}を通じた^{しどうとう}指導等^{しょうがい りゆう}により、^{さべつ かいしょう かん}障害を理由とする^{さべつ かいしょう}差別の^{かん}解消に

し、その^{かんとく}監督する^{しよくいん}職員^{ちゅうい}の^{かんき}注意^{しょうがい りゆう}を喚起し、^{さべつ かいしょう}障害を理由とする^{さべつ かいしょう}差別の^{かん}解消に

^{かん}関する^{にんしき}認識^{ふか}を^{かん}深め^{かん}させること。

^に二 ^{しょうがいしゃとう}障害者等^{ふとう}から^{さべつてきとりあつか}不当な^{ごうりてきはりよ}差別的^{ふていきょう}取扱い^{たい}、^{そうだん}合理的^{そうだん}配慮^{そうだん}の^{そうだん}不^{そうだん}提供^{そうだん}に対する^{そうだん}相談^{そうだん}、

^{くじょう}苦情^{もう}の^{でとう}申し出^{ばあい}等^{じんそく}があつた^{じょうきょう}場合は、^{かくにん}迅速^{かくにん}に^{かくにん}状^{かくにん}況^{かくにん}を^{かくにん}確認^{かくにん}すること。

^{さん}三 ^{ごうりてきはりよ}合理的^{ひつようせい}配慮^{かくにん}の^{ばあい}必要性^{かん}が^{かん}確認^{かん}された^{かん}場合^{かん}、^{かん}監督^{しよくいん}する^{かん}職員^{かん}に対して^{かん}、^{ごうりてき}合理的^{ごうりてき}配慮^{ごうりてき}の^{ごうりてき}提供^{ごうりてき}を^{ごうりてき}適切^{ごうりてき}に行^{ごうりてき}う^{ごうりてき}よう^{ごうりてき}指導^{ごうりてき}すること。

² ^{かんとくしゃ}監督者は、^{しょうがい りゆう}障害を理由とする^{さべつ かん}差別^{もんだい}に関する^{しょう}問題^{ばあい}が生^{じんそく}じた^{じんそく}場合には、^{じんそく}迅速^{じんそく}か

^{てきせつ}適切^{たいしよ}に対^{たいしよ}処^{たいしよ}しなければならない。

^{ちようかいしょぶんとう}
(懲戒処分等)

^{だい じょう}第5条 ^{しよくいん}職員が、^{しょうがいしゃ}障害者^{たい}に対し^{ふとう}不当な^{さべつてきとりあつか}差別的^も取扱い^もをし、^{かじゅう}若しくは、^{かじゅう}過重^{かじゅう}な

^{ふ たん}負担^{かか}がない^{ごうりてきはりよ}にも^{ふていきょう}関わらず^{ばあい}合理的^{たいようとう}配慮^{たいようとう}の^{たいようとう}不^{たいようとう}提供^{たいようとう}をした^{たいようとう}場合^{たいようとう}、^{たいようとう}その^{たいようとう}態^{たいようとう}様^{たいようとう}等^{たいようとう}によつ

では、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、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 機構は、その役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的確に対応するため、相談窓口を、総務部人事課に置く。

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は、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、必要に応じ、相談体制の充実を図るものとする。

5 第1項の相談窓口について障害者及び関係者にわかりやすい形で周知することとする。

(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、役職員に対し、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 新たに役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。

3 前項の内容、回数等の詳細は、総務部長が定める。

4 役員に対し、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活用等により、

意識の啓発を図る。

附 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和〇年〇月〇日から施行する。

べっし
別紙

よきん ほけん きこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
預金保険機構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 かか りゆういじこう
対応要領に係る留意事項

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
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
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、
しょうがいしゃ けんりえき しんがい きんし くるまいす ほじょけん
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
た しえん ききとう りよう かいじょしゃ つきそ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう
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
しゅだん りようとう りゆう おこな ふとう さべつてきとりあつか しょうがい りゆう
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
るふとう さべつてきとりあつか がいとう
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
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
そち 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
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
もの くら ゆうぐう とりあつか せっきよくてきかいぜん そち ほう きてい
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 ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか
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、ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ
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 じょうきょうとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
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ず

ない。

このように、^{ふとう さべつてきとりあつか}不当な差別的取扱いとは、^{せいとう りゆう}正当な理由なく、^{しょうがいしゃ もんだい}障害者を、問題となる^{じ むまた じぎょう}事務又は事業について、^{ほんしつてき かんけい}本質的に関係する諸事情が同じ^{しょうがいしゃ もの}障害者でない者より^{ふり あつか}不利に扱うことである点に^{てん りゆうい ひつよう}留意する必要がある。

第2 ^{せいとう りゆう ほんだん してん} 正当な理由の判断の視点

^{せいとう りゆう そうとう}正当な理由に相当するのは、^{しょうがいしゃ たい}障害者に対して、^{しょうがい りゆう}障害を理由として、^{ざい}財・サービスや^{かくしゅきかい ていきよう きよひ}各種機会の提供を拒否するなどの^{とりあつか}取扱いが^{きやつかんてき み}客観的に見て^{せいとう}正当な^{もくてき もと おこな}目的の下に行われたものであり、その^{もくてき て}目的に照らしてやむを得ないと^い言える場合である。^{きこう}機構においては、^{せいとう りゆう そうとう いな}正当な理由に相当するか否かについて、^{ぐたいてき}具体的な^{けんとう}検討をせず^{せいとう りゆう かくだいかいしゃく}に正当な理由を拡大解釈するなどして^{ほう しゅし そこ}法の趣旨を損なうことなく、^{こべつ じあん}個別の事案ごとに、^{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 ざいさん ほぜん}障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、^{そんがいはいっせい ぼうしどう およ ぎこう じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じとう かんてん}損害発生防止等）及び^{かんが}機構の^{ぐたいてきばめん じょうきよう おう}事務又は事業の^{そうごうてき きやつかんてき ほんだん}目的・内容・機能の^{ひつよう}維持等の観点に鑑み、^{かんが}具体的場面や^{ぐたいてきばめん じょうきよう おう}状況に応じて^{そうごうてき きやつかんてき ほんだん}総合的・客観的に^{ひつよう}判断することが必要である。

^{やくしよくいん}役員は、^{せいとう りゆう}正当な理由があると^{ほんだん}判断した場合には、^{ばあい}障害者にその理由を^{しょうがいしゃ りゆう ていねい}丁寧^{せつめい}に説明するものとし、^{りかい え つと}理解を得るよう努めることが^{のぞ}望ましい。その際、^{さい しょくいん}職員と^{しょうがいしゃ そうほう}障害者の^{たが あいて たちば そんちよう}双方が、お互いに相手の^{そうごりかい はか}立場を尊重しながら^{もと}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)

- 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。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来構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

いにかかわらず、障害を理由に付き添いの者の同行を拒む。

- 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、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防止の観点)

- 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。

2 合理的配慮は、機構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對しては、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等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、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明のみでなく、障害の特性等により本人の意思表明が困難な場合には、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、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

けんちくぶつ かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう
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
こうじょうとう かんきょう せいび きそ ここ しょうがい たい じょうきょう
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
おう こべつ じっし そち かくばめん かんきょう
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
せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと しょうがい
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
じょうたいとう へんか とく しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき
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、ていきょう ごうりてきはいりよ てきぎ みなお おこな
提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが
じゅうよう たすう しょうがいしゃ ちよくめん う しゃかいてきしょうへき
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 ほか しょうがい とう はきゅうこうか こうりよ
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
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、
ごうりてきはいりよ 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
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
せいどかいせいとう かんきょう せいび ほか ゆうこう
制度改正等の環境の整備を図ることも有効である。

だい 5 かじゅう ふたん きほんてき かんが かた 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
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
どうして ほう しゅし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりよ
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、
ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃっかんてき ほんだん ひつよう
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。
やくしよくいん かじゅう ふたん あ ほんだん ばあい しょうがいしゃ ていねい りゆう
役職員は、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
せつめい りかい え つと のぞ さい ぜんじゅつ
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。

○ 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、役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、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

ほんにん きぼう どうせい しょくいん あんない
本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

ごうりてきはいりよ あ う じょうほう しゅとく りようおよ い しそつう はいりよ れい
(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)

- ひつだん よ あ しゅわ てんじ かくだい も じ しょつかく い しでんたつ
筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達などのコミュニケーション手段を用いる。
- かいぎしりょうとう ひつよう おう てんじ かくだい も じ とう しょう てんじ
会議資料等について、必要に応じ点字、拡大文字等を使用する。また、点字、
かくだい も じ とう しりょう しょう ばあい おのおの ばいたいかん ばんごう とう
拡大文字等による資料を使用する場合には、各々の媒体間でページ番号等が
こと う りゆうい
異なり得ることに留意する。
- 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 ひつよう おう よ あ
視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、必要に応じ読み上げ
ソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）等で提供する。
- 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 かくにん
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。
- ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた
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。
- しょるいきにゆう いらい じ きにゆうほうほうとう ほんにん め まえ しめ
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、だいひつ だいどく
代筆や代読といった
はいりよ おこな
配慮を行う。
- ひ ゆ ひょうげんとう にがて しょうがい たい ひ ゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん もち
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
いずぐたいてき せつめい
いに具体的に説明する。
- しょうがいしゃ もう で さい ていねい く かせ せつめい ないよう
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)

- 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。
- 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

じゅんび
準備する。

- ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう あつか かいぎとう じょうほうかんり かか たんぼ え
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、しょうがい しょうがい いいん りかい えんじょ もの どうせき みと
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、ごうりてきはいりよ ていきょうぎ むいはん がいとう かんが れいおよ がいとう
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、きざい さいき ないよう
記載されている内容はあくまでもれいじ
例示であり、ごうりてきはいりよ ていきょうぎ むいはん がいとう いな
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、こべつ じあん
個別の事案ごとに、ぜんじゆつ かんてんどう ふ はんだん ひつよう
前述の観点等を踏まえて判断することが必要である
ことにりゅうい
留意する。

ごうりてきはいりよ ていきょうぎ むいはん がいとう かんが れい
(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- しけん う さい ひつき こんなん きき しょう もと もうして
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、ばあい きき もちこ みと ぜんれい りゆう ひつよう
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
ちようせい おこな いちりつ たいおう ことわ
調整を行うことなく一律に対応を断ること。

- かいじょうない いどう さい しえん もと もうして ばあい なに
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
あつたら こんなん」というちゆうしょうてき りゆう ぐたいてき しえん かのうせい けんどう
抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、
しえん ことわ
支援を断ること。

- でんわりよう こんなん しょうがいしゃ でんわいがい しゅだん かくしゅてつづき おこな
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
うたいおう 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
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

でんわ てつづきかのう りゆう
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

でんわ かい でんわとう だいたい そち けんとう たいおう ことわ
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。

- かいじよ ひつよう しょうがいしゃ こうざ じゅこう あ かいじよしゃ どうせき もとめ
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
もうして ばあい とうがいこうざ じゅこうしゃほんにん さんか
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等を確認すること
なく、いちりつ かいじよしゃ 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
ばあい じぜん ざせきかくほ たいおう けんとう とくべつあつか
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。

ごうりてきはいりよ ていきよう ぎ む ほん かんが れい
(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 ていきよう もと ばあい
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
ていきよう ことわ ひつよう はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ
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
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
おこな こんなん りゆう こうざ さんか じぜん かくほ
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、とうがいたいおう ことわ しょうがいしゃ もの ひかく
当該対応を断ること(障害者でない者との比較にお

いて同等どうとうの機会きかいの提供ていきょうを受けるためのものであることうの観点かんてん)

- イベント当日とうじつに、視覚障しかくしょうがい害者がいしやから職員しよくいんに対したい、イベント会場内かいじょうないを付き添つってブースを回まわってほしい旨頼むねたのまれたが、混雑時こんざつじであり、対応たいおうできる人員じんいんがないことから対応たいおうを断ことわること。(過重かじゅうな負担ふたん (人的じんてき・体制上たいせいじょうの制約せいやく))