

こじんじょうほうほごいいんかい しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
個人情報保護委員会における障害を理由とする差別の解消の  
すいしん かん たいおうようりよう  
推進に関する対応要領

へいせい ねん がつ にち  
平成28年1月13日  
こじんじょうほうほごいいんかいぐんれいだい ごう  
個人情報保護委員会訓令第21号  
さいしゅうかいせいれい わ ねん がつ にち  
最終改正令和7年1月25日

もくてき  
(目的)

だい じょう ようりよう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい  
第1条 この要領は、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、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 ねん がつ  
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  
かん こじんじょうほうほごいいんかい しょういん ひじょうきんしょういん ふく い か しょういん  
関し、個人情報保護委員会の職員（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。

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 しょういん ほうだい じょうだい こう きてい こじんじょうほうほごいいんかい じ む また  
第2条 職員は、法第7条 第1項の規定のとおり、個人情報保護委員会の事務又  
は事業に従事するに当たり、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  
は事業に従事するに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害  
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 しょうがい なんびょうとう き いん  
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  
するしょうがい ふく い か おな りゆう しょうがいしや しょうがいおよ  
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  
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 しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい  
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  
にある者をいう。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、  
しょうがいしや けん りり え き しんがい あ しょういん べっし さだ  
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  
るりゅういじこう りゅうい  
る留意事項に留意するものとする。

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 しょういん ほうだい じょうだい こう きてい こじんじょうほうほごいいんかい じ む また  
第3条 職員は、法第7条 第2項の規定のとおり、個人情報保護委員会の事務又  
は事業に従事するに当たり、しょうがいしや げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう  
は事業に従事するに当たり、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  
きは、しょうがいしや けん りり え き しんがい とうがいしょうがいしや せいべつ  
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、  
ねんれいおよ しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう  
年齢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。  
これに当たり、しょういん 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。

かんとかしや せきむ  
(監督者の責務)

だい じょう しょくいん かしつちょうそうとうしょくいじょう ち い もの い か かんとかしや  
第4条 職員のうち、課室長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」とい  
う。）は、次に掲げる事項をすること等により、障 害を理由とする差別の解 消  
を推進しなければならない。

いち にちじょう しつむ つう しどうとう しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん  
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、  
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。

に しょうがいしゃとう しょうがいしゃおよ かぞく た かんけいしゃ い か おな  
二 障害者等（障害者及びその家族その他の関係者をいう。以下同じ。）から  
ふとう さべつてきとりあつか ゑうりてきはいりよ ふていきょう たい そうだん くじょう もうしでとう  
不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があつ  
た場合は、迅速に状 況を確認すること。

さん ぐうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとか しょくいん たい  
三 合理的配慮の必要性が確認された場合は、その監督する職員に対し、  
合理的配慮の提 供を適切に行 うよう指導すること。

2 かんとかしや しょうがい りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい じんそく  
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  
てきせつ たいしよ  
適切に対処しなければならない。

ちょうかいしょぶんと  
(懲戒処分等)

だい じょう しょくいん しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか また かじゅう ふたん  
第5条 職員は、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 ゑうりてきはいりよ ふていきょう ばあい たいようとう  
合理的配慮の不提供をした場合には、その態様等によつて  
は、職務上の義務に違反し、又は職務を 怠 った場合等に該当することを理由と  
して、懲 戒 処分等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 じむきょく そうむか しょうがいしゃとう しょくいん しょうがい りゆう さべつ  
第6条 事務局総務課に、障害者等からの職員による障 害を理由とする差別に  
関する相談等に的確に対応するための相談窓口を置く。

2 ぜんこう そうだんまどぐち い か たん そうだんまどぐち つぎ かか しょくいん  
前項の相談窓口（以下単に「相談窓口」という。）は、次に掲げる職員をも  
って構成し、必要に応じ、充 実を図るものとする。

いち そうむかちょう  
一 総務課長

に しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん じむ たんとう そうむか きかくかん  
二 障 害を理由とする差別の解 消に関する事務を担当する総務課企画官、  
そうむかかちょう ほ さ およ そうむかかかりちょう  
総務課課長補佐及び総務課係 長

さん た そうむかちょう しめい しょくいん  
三 その他、総務課長が指名する職員

3 そうだんまどぐち たい そうだん おこな しょうがいしゃとう つぎ かか ほうほう た  
相談窓口に対して相談等を行 おうとする障害者等は、次に掲げる方法その他  
に 任意の方法を用いて相談することができる。

いち て が み ほうほう  
一 手紙による方法

〒 1 0 5 - 0 0 0 1 とうきょうとみなとくとのもん にちようめ とらのもん  
東京都港区虎ノ門二丁目 2 - 3 虎ノ門アルセアタ

かい  
ワ一 1 2 階

こじんじょうほう ほごいいんかい しょうがいしゃ そうだんまどぐちあて ゆうそう ほうほう  
個人情報保護委員会 障 害 者相談窓口宛に郵送する方法

に でんわ ほうほう  
二 電話による方法

0 3 - 6 4 5 7 - 9 6 8 0 (代 表) だいひょう しょうがいしゃ そうだんまどぐち ほうほう  
0 3 - 6 4 5 7 - 9 6 8 0 (代 表) から障 害 者相談窓口につながる方法

さん ふあつくす ほうほう  
三 F A X による方法

0 3 - 5 5 7 2 - 1 5 1 2 あて ふあつくす ほうほう  
0 3 - 5 5 7 2 - 1 5 1 2 宛に F A X をする方法

よん めーる ほうほう  
四 メールによる方法

こじんじょうほう ほごいいんかい ほーむぺーじ いけん かんそう ふおーむ しょう  
個人情報保護委員会のホームページのご意見・ご感想フォームを使用する  
ほうほう (けんめい) しょうがいしゃ そうだんまどぐち めい き  
方法 (件名に「障 害 者相談窓口」を明記)

- 4 そうだんまどぐち よ そうだんとう そうだんしゃ ぶら い ば しー はいりょ かんけいしゃ  
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  
かん じょうほうきょうゆう はか い ご そうだんとう かつよう  
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。

けんしゅう けいはつ  
(研 修・啓発)

だい じょう そうむかちょう 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 総務課長は、障 害を理由とする差別の解 消の推進を図るため、職 員に  
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 ひつよう  
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  
けんしゅう けいはつ おこな  
研 修・啓発を行 うものとする。

- 2 ぜんこう けんしゅう あら しょくいん もの たい しょうがい りゆう さべつ  
前項の研 修は、新たに職 員となった者に対しては障 害を理由とする差別の  
かいしょう かん きほんてき じこう あら かんたくしゃ しょくいん たい  
解 消に関する基本的な事項について、新たに監督者となった職 員に対しては  
しょうがい りゆう さべつ かいしょうとう かん もと やくわり り かい  
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、それぞれ理解  
させることを目的として実施するものとする。

- 3 だい こう けいはつ おこな あ しょくいん たい しょうがい とくせい り かい  
第 1 項の啓発を行 うに当たっては、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  
まに ゆ ある せいび  
マニュアルを整備するものとする。

ふ そく  
附 則

くんれい へいせい ねん がつ にち しこう  
この訓令は、平成 2 8 年 4 月 1 日から施行する。

ふ そく  
附 則

くんれい へいせい ねん がつ にち しこう  
この訓令は、平成 2 8 年 4 月 1 日から施行する。

ふ そく れいわ ねん がつ にちこじんじょうほう ほごいいんかい くんれいだい ごう  
附 則 (令和 6 年 3 月 2 8 日個人情報保護委員会訓令第 2 号)

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

附 則（令和7年11月20日個人情報保護委員会訓令第3号）  
この訓令は、令和7年11月25日から施行する。

こじんじょうほうほごいいんかい しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
個人情報保護委員会における障害を理由とする差別の解消の  
すいしん かん たいおうりょう かか りゅういじこう  
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 さーびす  
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  
およ かくしゅき かい ていきょう きょひ たい せいとう あ ばしょ じかんたい  
及び各種機会の提供を拒否すること、これらの提供に当たって場所・時間帯  
などを制限すること又は障害者でない者に対しては付さない条件を付すこ  
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、  
くるまいす ほじょけん た しえんききとう りょう かいじょしゃ つきそ とう しゃかいてきしょうへき  
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  
をかいしょう しょうだん りょうとう りゆう おこな ふとう さべつてきとりあつか  
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、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たつせい 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 せつきょくてきかいぜん そ ち ほう きてい  
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、及び合理的配慮の提供等のために必要な範囲で、プライバシーに配慮し  
およ ごうりてきはいりょ ていきょうとう ひつよう はんい ぷら い ば しー はいりょ  
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  
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  
がいとう  
該当しない。

ふとう さべつてきとりあつか もんだい じ む また じぎょう ほんしつてき かんけい  
不当な差別的取扱いとは、問題となる事務又は事業について本質的に関係  
しよじじょう おな せいとう りゆう しょうがいしゃ しょうがいしゃ  
する諸事情が同じであるにもかかわらず、正当な理由なく、障害者を障害者  
もの ふ り あつか しょういん てん りゅうい ひつよう  
でない者より不利に扱うことであり、職員は、この点に留意する必要がある。

なお、この留意事項において「望ましい」と記述している事項については、  
したが したが ただ ほうい はん はんたん  
これに従わなかったことをもって直ちに法違反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 しゅし ふ  
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趣旨を踏ま  
かのう かぎ と く のぞ い み  
え、可能な限り取り組むことが望まれることを意味する。

だい 2 せいとう りゆう はんたん してん  
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう がいとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい  
正当な理由に該当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・  
さーびす およ かくしゅき かい ていきょう きょひ とりあつか きやつかんてき み せいとう  
サービス及び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  
もくてき もと おこな もくてき て え い  
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  
ばあい  
る場合である。

しょういん せいとう りゆう がいとう いな こべつ じあん しょうがいしゃ  
職員は、正当な理由に該当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者

および第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）の観点並びに個人情報保護委員会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かつ客観的に判断することが必要である。

職員は、具体的な検討をせずに正当な理由に該当すると判断するといった、法の趣旨を損なうことをしてはならない。

また、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に説明するものとし、障害者の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）

- 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、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付したり、付添者の同行を拒む。
- 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)
- 車椅子の利用者が来訪した際に、敷物を敷く等、庁舎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。(障害者本人の損害発生の防止の観点)

#### 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 職員は、合理的配慮は、個人情報保護委員会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、障害者が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、及び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の提供ではなく、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 障害者からの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、障害者からの意思の表明のみでなく、障害の特性等により本人の意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、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、家族や支援者・介助者等を伴って  
いない場合など、意思の表明がなく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、職員は、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、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

職員は、過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、  
具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要であ  
る。

職員は、具体的な検討をせずに過重な負担に当たると判断するといった、法  
の趣旨を損なうことをしてはならない。

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、障害者の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などをする。
- 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出があった場合に、別室を確保したり、別室の確保が困難なときには、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けたりする。
- 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、読上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達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。
- 会議等において、視覚障害のある出席者に会議資料等を事前送付する際、読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。
- 駐車場等で通常、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えたりする。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、二重否定の表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申出があった際に、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出席者や知的障害のある出席者に対し、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、職員等が出席者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、手続順を入れ替える。
- 障害者が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。

- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、障害者に不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状態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、障害のある出席者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、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、対応できる人員がいなかった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)