

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かんする まつど しょくいんたいおうようりょう
障害を理由とする差別の解消の推進に関する松戸市職員対応要領

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、^{そく}法第7条に規定する^{ほうだい7じょう}事項^{きてい}に関し、^{じこう}松戸市職員^{かん}（^{まつどししょくいん}非常勤職員^{ひじょうきんしょくいん}を含む。^{ふく}

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 2 じょう しょくいん ほうだい 7 じょうだい 1 こう きてい じ む また じぎょう おこな
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

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 およ こうじ のう
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(難病等により起因する

しょうがい 障害を含む。)をいう。以下この対応要領において同じ。)を理由として、

しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃがいてき しょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃがいせいかつ
障害者 (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。以下この対応要領において同じ。)

でない者と比べて不当な差別的取扱い（正当な理由なく、障害を理由とし

て、^{さい}財・サービスや^{かくしゅきかい}各種機会の^{ていきょう}提供を拒否する又は^{きょひ}提供に^{また}当たって^{ていきょう}場所・^{ばしよ}

じかんだい せいげん しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ
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) をすることにより、^{しょうがいしゃ}障害者の^{けんりりえき}権利利益を^{しんがいはい}侵害してはならない。これ

にあたり、^あ職員^{しょくいん}は、^{べっし}別紙^{さだめる}に定める^{りゅういじこう}留意事項^{りゅうい}に留意するものとする。

ごうりてきはいいりよ ていきよう
(合理的配慮の提供)

だい3じよう しょくいん ほうだい7じよう だい2こう きてい
第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに

あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき しょうがい もの にちじようせいかつまた
当たり、障害者から現に社会的障壁（障害がある者にとって日常生活又は

しゃかいてきしょうへき いとな うえ しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう かんねん
社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念

たいいっさい い か たいおうようりよう おな じょきよ ひつよう
その他一切のもの。以下この対応要領において同じ。）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 ともな ふたん かじゅう
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

しょうがいしゃ けんりりえき しんがい とうがいしょうがいしゃ 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。

あ しょくいん べつし さだめる 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4じよう しょくいん しょくいん かんとく ち い もの い か かんとくしゃ
第4条 職員のうち、職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）

しょうがい りゅう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かか じこう
は、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に

りゅうい しょうがいしゃ たい ふとう さべつてき とりあつか おこな ちゅうい
留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないう注意し、また、

しょうがいしゃ たい ごうりてき はいりよ ていきよう つと
障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

にちじよう しつむ つう しどう とう しょうがい りゅう さべつ かいしょう かん
(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、

かんとく しょくいん ちゅうい かんき しょうがい りゅう さべつ かいしょう かん
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

にんしき ふか
認識を深めさせること。

しょうがいしゃとう ふとう さべつてき とりあつか ごうりてき はいりよ ふていきよう たい そうだん
(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、

くじよう もう でとう ばあい じんそく じょうきよう かくにん
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。

ごうりてき はいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとく しょくいん たい ごうりてき
(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

はいりよ ていきよう てきせつ おこな しどう
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。

(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、若しくは、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、処分その他の措置に付されることがある。職員のうち市立学校教員においては、教育長が地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年6月30日法律第162号）第39条及び第38条第3項の規定に基づき、千葉県教育委員会へ内申することができる。

(相談体制の整備)

第6条 松戸市に、その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（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するため、次に掲げる相談窓口を置く。

- (1) 障害者虐待防止・障害者差別相談センター
- (2) 障害福祉課
- (3) 人事課
- (4) 広報広聴課
- (5) 学校財務課
- (6) 教育総務課

2 前項に規定する相談窓口で相談を受け付ける場合は、相談者との意思疎通が

行えるよう配慮に努め、相談者の思いを傾聴する。また、必要に応じ、適切な対応機関を案内する。

3 相談を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メール、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。

4 相談の記録は、障害福祉課に集約し、松戸市個人情報保護に関する

条例（昭和63年松戸市条例第10号）に従って、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。

5 障害福祉課は、必要に応じ、相談体制の充実を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 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解消に

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、それぞれ、研修を実施するよう努めることとする。

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

しつつ障害者に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、

意識の啓発を図るものとする。

ふそく
附則

しこうきじつ
(施行期日)

この対応要領は、^{たいおうようりよう}平成^{へいせい}28年^{ねん}7月^{がつ}1日から^{しこう}施行する。

しこうきじつ
(施行期日)

この対応要領は、^{たいおうようりよう}令和^{れいわ}4年^{ねん}4月^{がつ}1日から施行する。

しこうきじつ
(施行期日)

この対応要領は、^{たいおうようりよう}令和^{れいわ}6年^{ねん}4月^{がつ}1日から^{しこう}施行する

別紙 障害を理由とする差別の解消の推進に関する松戸市職員 対応要領

係る留意事項

第1 目的

この留意事項は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する松戸市職員
対応要領 第2条及び第3条の規定に基づき、職員 について必要な留意事項を
定めるものとする。

なお、本留意事項中、「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 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。

第2 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。また、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。

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3 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。

松戸市においては、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）

及び松戸市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。

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、理解を得るよう努めることが望ましい。
その際、職員と障害者やその家族、支援者等の双方が、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4 不当な差別的取扱いの具体例

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。

併せて、教育委員会においては、文部科学省作成の同省職員を対象とする職員対応要領（以下、「文部科学省対応要領」という。）及び「文部科学省所管事業分野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指針」（平成27年文部科学省告示第180号。以下、「文部科学省指針」という。）も参考にすることが望ましい。

（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）

- 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。
- 障害があることを理由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けたり、特に支障がないに

もかかわらず、障害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、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。

○障害があることのみを理由に学校への入学手続き、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりにして正当な理由のない条件を付す。

○試験等において障害に関する合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりする。

○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。

(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)

○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、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、障害者である利用者に障害の状況等を確認する。

○障害のある幼児、児童及び生徒のため、特別支援学級において、また、通級による指導を実施する場合において、特別の教育課程を編成する。

○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)

くるまいす りようしゃ たたみじ こしつ きぼう さい しきもの し など 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
するための対応を行う。（行政機関の損害発生防止の観点）

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 さい
○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、
ひつよう はんい はいりょ しょうがいしゃほんにん たい しょうがい
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
じょうきよう ほんにん てつづき いし どう かくにん しょうがいしゃほんにん そんがいはっせい ぼうし
状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者 本人の損害発生防止
の観点）

第5 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（平成26年条約 第1号。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
びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてき じゅう きょうゆう また こうし
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。

ほう けんり じょうやく ごうりてき はいりょ ていぎ ふ ぎょうせいき かんどう
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
たい じむ また じぎょう おこな あ ここ ばめん しょうがいしゃ
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 や
その家族、支援者等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 しゃかいてきしょうへき じょきよ
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
じっし ごうりてき はいりょ おこな もと ごうりてき はいりょ しょうがいしゃ
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
う せいげん しょうがい きいん しゃかい さまざま
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
しょうへき と そうたい しょう しゃかい
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
かんが かつ ふ しょうがいしゃ けんり りえき しんがい
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、^{しょうがいしゃ}障害者^{ここ}が^{ばめん}個々の^{ひつよう}場面において必要としている^{しゃかいてきしょうへき}社会的障壁^{じょきよ}を除去
するための^{ひつよう}必要かつ^{ごうりてき}合理的な^{とりくみ}取組であり、その^{じっし}実施に伴う^{ともな}負担が^{ふたん}過重でな
いものである。なお、^{しょうがいしゃ}障害者^{かぞく}の^{しえんしゃ}家族や^{たい}支援者に対し^{ごうりてき}合理的^{はいりょ}配慮を^{ていきよう}提供し
ないことが、^{しょうがいしゃほんにん}障害者^{けんり}本人の^{りえき}権利利益に^{ふりえき}不利益を^{あた}与えることがあり^え得ること
に^{りゅうい}留意すること。

- 2 ^{ごうりてき}合理的^{はいりょ}配慮は、^{まつとし}松戸市の^{じむ}事務又は^{また}事業の^{じぎょう}目的・^{もくてき}内容・^{ないよう}機能に^{きのう}照らし、^{てら}
^{ひつよう}必要とされる^{はんい}範囲で^{ほんらい}本来の^{ぎょうむ}業務に^{ふずい}付随するものに^{かぎ}限られること、^{しょうがいしゃ}障害者^で
^{もの}ない者との^{ひかく}比較において^{どうとう}同等の^{きかい}機会の^{ていきよう}提供^うを受けるためのものであること、
^{じむ}事務又は^{また}事業の^{じぎょう}目的・^{もくてき}内容・^{ないよう}機能の^{きのう}本質的な^{ほんしつてき}変更には^{へんこう}及ばないことに^{およ}留意す
る必要がある。その^{ひつよう}提供^{ていきよう}に^あ当たってはこれらの^{てん}点に^{りゅうい}留意した上で、^{うえ}当該^{とうがい}
^{しょうがいしゃ}障害者^{げん}が^お現に置かれている^{じょうきよう}状況^ふを^{しゃかいてきしょうへき}踏まえ、^{じょきよ}社会的障壁^の除去のための
^{しゅだんおよ}手段及び^{ほうほう}方法について、「^{だい6}第6^{かじゅう} 過重な^{ふたん}負担の^{きほんてき}基本的な^{かんが}考え方^{かた}」に^{かか}掲げる^{ようそ}要素
を^{こうりょ}考慮し、^{だいたいそち}代替措置（^みそれに見^あ合う^た他の^{ほうほうなど}方法等）の^{せんたく}選択も^{ふく}含め、^{そうほう}双方の
^{けんせつてきたいわ}建設的対話による^{そうご}相互理解^{りかい}を通じて、^{つう}必要かつ^{ひつよう}合理的な^{ごうりてき}範囲で、^{はんい}柔軟^{じゅうなん}に対応
^{ひつよう}がなされる必要がある。建設的対話に^{けんせつてきたいわ}当たっては、^あ障害者^{しょうがいしゃ}にとつての^{しゃかいてき}社会的
^{しょうへき}障壁^{じょきよ}を除去するための^{ひつよう}必要かつ^{じつげんかのう}実現可能な^{たいおうあん}対応案を^{しょうがいしゃ}障害者^{しょくいん}と^{とも}職員^が共に
^{かんが}考えていくために、^{そうほう}双方が^{たが}お互いの^{じょうきよう}状況^{りかい}の^{つと}理解に^{じゅうよう}努めることが^{じゅうよう}重要である。
^{たと}例えば、^{しょうがいしゃほんにん}障害者^{しゃかいてきしょうへき}本人が^{じょきよ}社会的障壁^{ふだん}の除去のために^{こう}普段^{たいさく}講じている^{たいさく}対策や、
^{とうがいぎょうせい}当該行政^{たいおうかのう}機関として^{とりくみとう}対応可能な^{たいわ}取組等を^{なか}対話の中で^{きょうゆう}共有^{とう}する等、^{けんせつてき}建設的
^{たいわ}対話を^{つうじて}を通じて^{そうご}相互理解^{りかい}を^{ふか}深め、^{さまざま}様々な^{たいおうさく}対応策を^{じゅうなん}柔軟^{けんとう}に^{けんとう}検討していくことが
^{えんかつ}円滑な^{たいおう}対応に^{しする}資すると^{かんが}考えられる。さらに、^{ごうりてき}合理的^{はいりょ}配慮の^{ないよう}内容は、^{ぎじゅつ}技術の
^{しんてん}進展、^{しゃかいじょうせい}社会情勢^{へんか}の変化等に^{とう}応じて^{おう}変わり^か得るものである。^う合理的^{ごうりてき}配慮の^{はいりょ}

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等には、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・効率化につながることとなり得る。

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はなく、障害者の特性等に本人の意思

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的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6 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、職員と障害者や家族、支援者等の双方が、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7 合理的配慮の例

第5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。

また、合理的配慮の具体例については、障害者その他の関係者からの意見聴取等を通じ、随時に見直す。

(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。

○研修会等を開催する場合には、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。

○庁舎内や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、手書きのボード等を用いて、

分かりやすく案内し誘導を図る。

○移動に困難のある児童生徒のために、参加する授業で使用する教室をアクセ

スしやすい場所に変更したり、送迎する保護者等の駐車場を確保したりする。

○聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音

を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物

等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を

変更する

○介助等を行う保護者、支援員等の教室への入室、授業でのパソコン入力

支援、移動支援、待合室での待機を許可する。

○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、読み上げ、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。

○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。

○聴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、視覚的な
補助を行ったり、並行して動作を取り入れる。

○盲ろう者（視覚と聴覚の両方に障害のある者）の必要に応じて、可能な
範囲でその者のコミュニケーション方法での情報提供及び移動を支援する。

○言語障害などにより、発音が不明瞭である場合は、丁寧に話を聞く。

○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（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（たとえるものととえられるものをそれとなく示すこと）、二重

ひていひょうげん もち せつめい
否定表現などを用いずに説明する。

○説明をする際には、^{せつめい}短く^{さい}わかりやすい^{みじか}言葉で、^{ことば}口頭に加えて^{こうとう}手順書^{くわ}で行うなど、
^{ふくそう}複数の方法^{ほうほう}で^{じっし}実施する。

○障害者から^{しょうがいしゃ}申出^{もうしで}があった^{さい}際に、^{ていねい}ゆっくり、^く丁寧に、^{かえ}繰り返し^{せつめい}説明し、^{ないよう}内容が
^{りかい}理解されたことを^{かくにん}確認しながら^{おうたい}対応する。また、なじみのない^{がいらいご}外来語は
^さ避ける、^{かんすうじ}漢数字は^{もち}用いない、^{じこく}時刻は^{2 4}24時間^{じかんひょうき}表記ではなく^{ごぜん}午前・^ご午後^{ひょうき}で表記
するなどの^{はいりょ}配慮を^{ねんとう}念頭に^お置いた^{ひつよう}メモを、^{おう}必要に応じて^{てきじ}適時に^{わた}渡す。

○障害者から^{しょうがいしゃ}申し出^{もう}があった^{さい}際に、^{そうふ}送付する^{ぶんしょ}文書に^ふルビを^よ付与する、^{きょくりよく}極力^{もち}ひ
^{ひょうき}らがなを用いるなど^{ひょうき}わかりやすく表記する。

○パニック^{じょうたい}状態になったときは、^{しげき}刺激しないように、また^{きけん}危険がないように
^{はいりょ}配慮し、^{まわり}周りの^{ひと}人にも^{りかい}理解を^{もと}求めながら、^お落ち着く^つまでしばらく^{みまも}見守る。ま
た、パニック^{じょうたい}状態の^{しょうがいしゃ}障害者へ^{かのう}可能な^{かぎ}限り^お落ち着ける^つ場所を^{ばしょ}提供^{ていきょう}する。

○会議の^{かいぎ}進行に^{しんこう}当たり、^あ資料を^{しりょう}見ながら^{せつめい}説明を^き聞くことが^{こんなん}困難な^{しかくまた}視覚又は^{ちょうかく}聴覚
に^{しょうがい}障害のある^{いいん}委員や^{ちてきしょうがい}知的障害^もを持つ^{いいん}委員^{たい}に対し、^{ていねい}ゆっくり、^{しんこう}丁寧な^{しんこう}進行を
^{こころ}心がけるなどの^{はいりょ}配慮を^{おこなう}行う。また、^{かいぎ}会議の^{しりょう}資料は、^{かのう}可能な^{はんい}範囲で^{じぜん}事前に^{いいん}委員
へ^{そうふ}送付する。

○会議の^{かいぎ}進行に^{しんこう}当たっては、^あ職員等が^{しょくいんとう}委員の^{いいん}障害の^{しょうがい}特性に^{とくせい}合った^あサポートを
^{おこな}行う等、^{など}可能な^{かのう}範囲^{はんい}での^{はいりょ}配慮^{おこな}を行う

○会議資料等について、^{かいぎしりょうとう}点字、^{てんじ}拡大文字^{かくだいもじとう}等で^{さくせい}作成する^{さい}際に、^{おのおの}各々の^{ばいたいかん}媒体間で^ぺページ
^{ばんごうなど}番号等^こが^う異なり^{りゆうい}得ることに^{りゆうい}留意して使用する。

○意思疎通が^{いしそつう}不得意な^{ふとくい}障害者^{しょうがいしゃ}に対し、^{たい}絵カード^え等^{など}を活用^{かつよう}して^{いし}意思を^{かくにん}確認する。

(ルール・^{かんこう}慣行の^{じゅうなん}柔軟な^{へんこう}変更^{れい}の例)

○^{じゅんばん} 順番^ま を待つことが苦手な^{にがて} 障害者^{しょうがいしゃ} に対し、^{たい} 順番^{じゅんばん} を教^{おし} えてあとの^ま どのくらい待つ

のか^{しめ} 見通し^{しゅうい} を示したり、^{もの} 周囲^{りかい} の者^え の理解^{うえ} を得た上で、^{てつづき} 手続^き き 順^い を入れ替^か える。

○^た 立^{れつ} って列^{なら} に並^{じゅんばん} んで^ま 順番^ま を待^{ばあい} っている^{しゅうい} 場合に、^{もの} 周囲^{りかい} の者^え の理解^{うえ} を得た上で、

^{とうがいしょうがいしゃ} 当該^{じゅんばん} 障害者^く の^{べつしつ} 順番^{せき} が来^{ようい} るまで^{ようい} 別室^{ようい} や席^{ようい} を用意^{ようい} する。

○^{しゅわつうやくしや} スクリーン^{ばんしやう} 、手話通訳者^{ばんしやう} 、板書^み 等^み がよく見^み えるように、^{ほんにん} 本人^{いこう} の意^き 向^き を聞^き いた

う^{とう} えで、^{ちか} スクリーン^{せき} 等^{かくほ} に近^{かくほ} い^{かくほ} 席^{かくほ} を確保^{かくほ} する。

○^{しやりやうじやうこうばしよ} 車両^{ちゅうしやじやう} 乗降^{しせつ} 場所^{でいりぐち} や駐^{ちか} 車^{ばしよ} 場^{へんこう} を施設^{へんこう} 出^{へんこう} 入^{へんこう} 口^{へんこう} に近^{へんこう} い場所^{へんこう} へ変^{へんこう} 更^{へんこう} する。

○^{せつめいかいとう} 説明会^{ていきてき} 等^{きゆうけい} において、^い 定期^{しょうがいしゃ} 的な^も 休^で 憩^で を入^で れたり、^{しょうがいしゃ} 障害者^も から申^で し出^で があ^で った

^{さい} 際^{かのう} に、^{かぎ} 可能^{こべつ} な限^{せつめい} り^{せつめい} 個^{じかん} 別^{もう} に説^{もう} 明^{もう} をする^{もう} 時^{もう} 間^{もう} を設^{もう} ける。

○^{くるまいす} 車椅子^{しやう} を使用^{しょうがいしゃ} する^{きぼう} 障害者^{おう} の希^き 望^き に応^き じて、^{くるまいすやう} 決^{いがい} め^{きやくせき} られた^{きやくせき} 車椅子^{きやくせき} 用^{きやくせき} 以^{きやくせき} 外^{きやくせき} の客^{きやくせき} 席^{きやくせき}

も^{しやう} 使用^{しやう} できる^{しやう} ように^{しやう} し^{しやう} たり^{しやう} する。

○^{しけんとう} 試験^{ほんにん} 等^{ほごしや} において、^{きぼう} 本人^{しょうがい} ・保^{じやうきやうとう} 護^ふ 者^ま の希^ま 望^ま 、^{べつしつ} 障^{べつしつ} 害^{べつしつ} の状^{べつしつ} 況^{べつしつ} 等^{べつしつ} を踏^{べつしつ} ま^{べつしつ} え、^{べつしつ} 別^{べつしつ} 室^{べつしつ} での

^{じゅけん} 受^{かくだい} 験^{もじ} 、^{しけんもんだい} 拡^{しけんもんだい} 大^{ていきやう} 文^{おこな} 字^{おこな} による^{おこな} 試^{おこな} 験^{おこな} 問^{おこな} 題^{おこな} の提^{おこな} 供^{おこな} を行^{おこな} う。

○^{てん} 点^じ 字^{かくだい} や^{もじ} 拡^{おんせい} 大^あ 文^き 字^{のう} 、^{しやう} 音^{しやう} 声^{がくしゅう} 読^{じどうせい} み^{ととう} 上^{ととう} げ^{ととう} 機^{ととう} 能^{ととう} を使用^{ととう} して^{ととう} 学^{ととう} 習^{ととう} する^{ととう} 児^{ととう} 童^{ととう} 生^{ととう} 徒^{ととう} 等^{ととう} のた^{ととう} めに、

^{じゅぎやう} 授^{しやう} 業^{きやう} で使用^{しやう} する^{きやう} 教^{てん} 科^{やく} 書^{また} を点^{かくだい} 訳^{かくだい} 又^{かくだい} は^{かくだい} 拡^{かくだい} 大^{かくだい} した^{かくだい} もの^{かくだい} や^{かくだい} テ^わ キ^わ ス^わ ト^わ デ^わ タ^わ を渡^わ す。

○^き 聞^{じどうせい} こ^{じどうせい} え^{ととう} にく^{たい} さ^{たい} のある^{じゅぎやう} 児^{さい} 童^{おんしつ} 生^{おんしつ} 徒^{おんしつ} 等^{おんしつ} に対^{おんしつ} し、^{おんしつ} ヒ^{おんしつ} ア^{おんしつ} リ^{おんしつ} ン^{おんしつ} グ^{おんしつ} 授^{おんしつ} 業^{おんしつ} の際^{おんしつ} に、^{おんしつ} 音^{おんしつ} 質^{おんしつ} ・

^{おんりやう} 音^{ちやうせい} 量^{ちやうせい} を調^{ちやうせい} 整^{ちやうせい} する。

○^{したいふ} 肢^じ 体^じ 不^じ 自^じ 由^じ のある^じ 児^じ 童^じ 生^じ 徒^じ 等^じ に対^じ し、^{たい} 体^{たい} 育^{たい} の授^{じゅぎやう} 業^{さい} の際^{じやう} に、^か 上^き ・下^き 肢^き の機^き 能^き

に^{おう} 応^{うんどう} じて^{うんどう} ボ^お ー^お ル^お 運^な 動^な にお^{きより} ける^か ボ^か ー^か ル^か の大^き き^き さ^き や^き 投^き げ^き る^き 距^き 離^き を変^き え^き たり、^き 走^き

^{うんどう} 運^{はし} 動^{きより} にお^{みじか} ける^{みじか} 走^{きより} る^{きより} 距^{きより} 離^{きより} を短^{きより} く^{きより} し^{きより} たり、^{きより} ス^{きより} ポ^{きより} ー^{きより} ツ^{きより} 用^{きより} 車^{きより} 椅^{きより} 子^{きより} の使^{きより} 用^{きより} を許^{きより} 可^{きより} し^{きより} たり

する。

○^{ちてきはつ} 知^{おくれ} 的^{おくれ} 発^{おくれ} 達^{おくれ} の遅^{おくれ} れ^{おくれ} により^{おくれ} 学^{おくれ} 習^{おくれ} 内^{おくれ} 容^{おくれ} の^{おくれ} 習^{おくれ} 得^{おくれ} が^{おくれ} 困^{おくれ} 難^{おくれ} な^{おくれ} 児^{おくれ} 童^{おくれ} 生^{おくれ} 徒^{おくれ} 等^{おくれ} に対^{おくれ} し、^{おくれ} 理^{おくれ} 解^{おくれ} の

^{ていど} 程^{おう} 度^{おう} に^{おう} 応^{おう} じて、^{しかくてき} 視^わ 覚^わ 的^わ に^わ 分^{きやうざい} か^{きやうざい} り^{きやうざい} や^{きやうざい} す^{きやうざい} い^{きやうざい} 教^{きやうざい} 材^{きやうざい} を^{きやうざい} 用^{きやうざい} 意^{きやうざい} する^{きやうざい} こ^{きやうざい} と。

○日常的に医療ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もある

ことなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療

機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等との連携を図り、個々の

状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにする。

○慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じような運動ができない児童

生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、

病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するため

の工夫をする。

○治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、学習機会を

確保する方法を工夫する。

○読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業でのタブレット端末等

のICT機器使用を許可する。

○発達障害等のある児童生徒のため、次のような対応を行う。

・人前での発表が困難な場合、代替措置としてレポートを課したり、発表を

録画したもので学習評価を行ったりする。

・適切な対人関係の形成に困難がある場合、能動的な学習活動においてグルー

プを編成する時には、事前に伝えたり、状況に応じて、本人の意向を確認

したりする。

・こだわりのある児童生徒等には、話し合いや発表などの場面において、意思

を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保

したり個別に対応したりする。

○市役所の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。

○入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

○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。

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^{てつづき}手続可能とすることとされていることを理由^{りゆう}として、メールや電話^{でんわ}リレーサービス^{かい}を介した電話^{でんわ}等の代替措置^{だいたいそち}を検討^{けんとう}せずに対応^{たいおう}を断^{ことわ}ること。

○介助^{かいじょ}を必要とする障害者^{ひつよう}から、講座^{しょうがいしゃ}の受講^{こうざ}に当たり介助者^{じゅこう}の同席^あを求める

申出^{もうしで}があつた場合に、当該講座^{ばあい}が受講者^{とうがいこうざ}本人^{じゅこうしゃ}のみの参加^{しょうがいしゃほんにん}をルールとしていること^{さんか}を理由^{りゆう}として、受講者^{じゅこうしゃ}である障害者^{しょうがいしゃ}本人^{ほんにん}の個別事情^{こべつじじょう}や講座^{こうざ}の実施^{じっし}状況^{じょうきょう}等

を確認^{かくにん}することなく、一律^{いちりつ}に介助者^{かいじょ}の同席^{どうせき}を断^{ことわ}ること。

○自由席^{じゆうせき}での開催^{かいさい}を予定^{よてい}しているセミナー^{じゃくし}において、弱視^{しょうがいしゃ}の障害者^{しょうがいしゃ}からスクリ

ーンや板書^{ばんしょ}等^{とう}がよく見える席^みでのセミナー^{せき}受講^{じゅこう}を希望^{きぼう}する申出^{もうしで}があつた場合に、

事前^{じぜん}の座席確保^{ざせきかくほ}などの対応^{たいおう}を検討^{けんとう}せず「特別扱い^{とくべつあつか}はできない」という理由^{りゆう}で対応^{たいおう}を断^{ことわ}ること。

(合理的^{ごうりてき}配慮^{はいりよ}の提供^{ていきよう}義務^{ぎむ}に反^{はん}しないと考^{かんが}えられる例^{れい})

○事務^{じむ}の一環^{いつかん}として行^{おこな}っていない業務^{ぎょうむ}の提供^{もと}を求められた場合に、その提供^{ばあい}を

断^{ことわ}ること。(必要^{ひつよう}とされる範囲^{はんい}で本来^{ほんらい}の業務^{ぎょうむ}に付随^{ふずい}するものに限^{かぎ}られることのこと
観^{かん}点^{てん})

○抽選^{ちゅうせん}申込み^{もうしこ}となっている講座^{こうざ}への参加^{さんか}について、抽選^{ちゅうせん}申込み^{もうしこ}の手続^{てつづき}を行うこと^{おこな}

とが困難^{こんなん}であることを理由^{りゆう}に、講座^{こうざ}への参加^{さんか}を事前^{じぜん}に確保^{かくほ}しておくよう

求められた場合に、当該対応^{とうがいたいおう}を断^{ことわ}ること。(障害者^{しょうがいしゃ}でない者^{もの}との比較^{ひかく}におい
て同等^{どうとう}の機会^{ていきよう}の提供^うを受けるためのものであること^{かんてん}の観^{かん}点^{てん})

○イベント当日^{とうじつ}に、視覚^{しかく}障害^{しょうがい}のある者^{もの}から職員^{しょくいん}に対し、イベント会^{たい}場内^{かいじょうない}を

付^つき添^そってブース^{まわ}を回^{むねたの}ってほしい旨^{こんざつ}頼^じまれたが、混雑^{たいおう}時であり、対応^{たいおう}できる

人員^{じんいん}がい^{たいおう}ないこと^{ことわ}から対応^{かじめう}を断^{ふたん}ること。(過重^{じんてき}な負担^{たいせいじょう} (人的・体制上^{せいやく})の制約^{せいやく})
観^{かん}点^{てん})