

こおりやまし しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん しょうくいんたいおうようりょう
郡山市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

へいせい がつ にちせいてい
平成28年3月28日制定

れいわ ねん がつ にちいちぶかいせい
令和3年4月1日一部改正

れいわ ねん がつ にちいちぶかいせい
令和6年4月1日一部改正

こおりやましちょう
郡山市長

こおりやましぎかいぎちょう
郡山市議会議長

こおりやましきょういくいいんかい
郡山市教育委員会

こおりやましせんぎょかんりいいんかい
郡山市選挙管理委員会

こおりやましだいひょうかんさいいん
郡山市代表監査委員

こおりやましのうぎょういいんかい
郡山市農業委員会

こおりやましじょうげすいどうじぎょう
郡山市上下水道事業

かんりしゃ
管理者

しゅし
(趣旨)

だい じょう ようりょう 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 ねん
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

ほうりつだい ごう い か ほう だい じょうだい こう きてい もとづき しょうがい りゆう
法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、障害を理由とする

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 にちかくぎけつてい い か きほんほうしん
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、本市の職員（県費負担教職員

およ きぎょうしょうくいん ふく い か しょうくいん てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ
及び企業職員を含む。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

めるものとする。

ようご ていぎ
(用語の定義)

だい じょう ようりょう つぎ かくごう かか ようご ていぎ とうがいかくごう さだ
第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定める

ところによる。

しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう はったつしょう およ こうじのうきのう
(1) 障がい 身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能

しょう ふくむ た しんしん きのう しょう なんびょうとう きいん しょう ふく
障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む

む。)をいう。

(2) 障がい者 障がいがある者であって、障がい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。

(3) 社会的障壁 障がいがある者にとって、日常生活又は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、観念その他一切のものをいう。

(4) 所属 次に掲げるものをいう。

ア 郡山市行政組織規則(平成6年郡山市規則第6号)第7条に規定する課、第8条に規定する会計課及び第3章に規定する出先機関

イ 郡山市教育委員会事務局等組織規則(昭和40年郡山市教育委員会規則第5号)第2条に規定する課(課に属する出先機関を含む。)及び教育機関並びに第4章に規定する小学校、中学校及び義務教育学校

ウ 議会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会の事務局

エ 郡山市上下水道局管理規程(昭和40年郡山市水道局規程第1号)第2条に規定する課

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3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、

障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。この場合において、職員は、別紙第1から第3までに規定する事項に留意するものとする。

ごうりてきはいろよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

第4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当たり、

障がい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、障がい者の権利利益を侵害することと

ならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態等に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。この場合において、職員は、別紙第4から第6までに規定する事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第5条 所属の長（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障がい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。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい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、障がい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) 障がい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、苦情の申出等（以下「相談等」という。）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、障がいを理由とする差別の解消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。

（相談体制の整備）

第6条 各所属は、障がい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、相談体制を整備する。

2 各所属は、前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる場合は、関係する所属と連携して対応するものとする。

- (1) 相談者の障がいの状態等により、相談を受けた所属において相談者とコミュニケーションを図ることが困難な場合

（2）相談等の内容が当該所属以外の所属に関係する場合

- 3 相談等を受けた職員が行った対応が障がい（理由とする差別に当たるとして、相談者から当該職員の所属以外の所属に相談したい旨の申出があった場合の相談窓口は、障がい福祉課又は別表に掲げる課とする。
- 4 職員が相談等を受ける場合は、相談者の性別、年齢、障がいの状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールその他障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用いて対応するものとする。
- 5 障がい福祉課は、相談等を受けた所属から相談があった場合において、相談者からの相談等の内容について外部の関係機関との調整が必要となるときは、当該所属と連携して対応するものとする。この場合において相談等の内容により必要と認めるときは、障がい福祉課は、外部の専門機関等に相談することができる。

（相談対応責任者の配置）

第7条 市は、相談者からの相談等に迅速かつ的確に対応するため、所属ごとに相談対応責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、監督者が指名する。

3 責任者は、相談等の内容を相談等記録簿（第1号様式）に記録し、監督者に報告するとともに、相談者のプライバシーに配慮した上で、所属及び関係所属で情報を共有し、以後の相談等において改善を図るものとする。

（相談等記録簿の取扱い）

第8条 相談等を受けた所属は、前条第3項の相談等記録簿の写しを障がい福祉課に提出するものとする。

2 障がい福祉課は、前項の相談等記録簿の写しを集約し、各所属において相談等への対応に有用な情報として活用するものとする。この場合において、相談者のプライバシーの保護を最大限に図らなければならない。

けんしゅうおよ けいはつ
(研 修 及 び 啓 発)

だい じょう し しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん はか しょうくいん たい ほう
第 9 条 市は、障 がい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
きほんほうしんとう しゅうち しょう しゃ はなし き きかい もう ひつよう けんしゅう
や基本方針等 の周知 や、障 がい者から 話 を聞く機会を設けるなど、必要 な 研 修

およ けいはつ おこな
及び啓 発を行 うものとする。

2 し あらた しょうくいん もの たい しょう りゆう さべつ かいしょう かん
市は、新たに 職 員 になった者に対しては 障 がいを理由とする差別の解 消 に関する
きほんてき じこう りかい あら かんとかくしゃ しょうくいん たい しょう
基本的な事項について理解させるために、新たに 監 督 者 となった 職 員 に対 しては 障
りゆう さべつ かいしょうとう かん もと やくわり りかい
がい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
けんしゅう じっし
れ 研 修 を実施するものとする。

3 し しょうくいん たい しょう とくせい りかい せいべつ ねんれいとう はいりよ
市は、職 員 に対し、障 がいの特性 を理解させるとともに、性別 や年齢等 に配慮
しょう しゃ てきせつ たいおう ひつよう かつようとう いしき
しつつ 障 がい者に適切 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
けいはつ はか
啓 発 を図 るものとする。

しみん けいはつ
(市民への啓 発)

だい じょう しょうくいん しみん しょう さべつ ほんにん かぞくとう ふか
第 10 条 職 員 は、市民が 障 がいによる差別が本人 のみならず、その家族等 にも深い
えいきょう およ にんしき ほう しゅし りかい ふか たよう ばいたい もち
影 響 を及ぼすことを認識 し、法の趣旨について理解を深めるために、多様な媒体 を用 い
しゅうちけいはつ せっきよくてき と く
た周知啓 発に積極 的 に取り組むものとする。

2 しょうくいん しょう じどうせいと ねんれいおよ のうりよく おう かのう かぎ しょう
職 員 は、障 がいのある児童生徒 が、その年齢及び能 力 に応じ、可能な限り障 がいのな
じどうせいと とも とくせい ふ じゅうぶん きょういく う
い児童生徒 と共に、 その特性 を踏まえた十 分な教育を受けることのできるインクルー
きょういく すいしん かてい がっこう はじ しゃかい きかい
シブ教 育 システムを推 進 する。また、家庭や学校 を始めとする社会 のあらゆる機会
かつよう こ ころ ねんれい と しょう かん ちしき りかい ふか すべ
を活用 し、子どもの頃 から年齢 を問わず 障 がいに関 する知識、理解を深め、全て
しょう しゃ しょう しゃ もの ひと きほんてきじんけん きょうゆう こじん
の 障 がい者が、障 がい者 でない者と等しく、基本的人 権 を享 有 する個人であること
にんしき しょう うむ とも たす あ まな あ せいしん よう
を認識 し、 障 がいの有無にかかわらず共に助け合い、学び合う精神 をかん養する。

ふ そく
附 則

この 要 領 は、平成 28 年 4 月 1 日 から施行する。

この 要 領 は、令和 3 年 4 月 1 日 から施行する。

べっぴょう だい じょうかんけい
別 表 (第 6 条 関 係)

そしき 組 織	そうだんまどぐち 相 談 窓 口
しちょうぶきょく 市 長 部 局 ぎかい せんきょかんりいいんかい かんさいいいんおよ のうぎょういいんかい じむきょく 議 会、選 挙 管 理 委 員 会、監 査 委 員 及 び 農 業 委 員 会 の 事 務 局	そうむぶじんじか 総 務 部 人 事 課
きょういくいいんかいじむきょくおよ きょういくいいんかい しょかん ぞく 教 育 委 員 会 事 務 局 及 び 教 育 委 員 会 の 所 管 に 属 す る きょういくきかん しょうがっこう ちゅうがっこうおよ ぎ む きょういくがっこう 教 育 機 関 (小 学 校 、 中 学 校 及 び 義 務 教 育 学 校 を のぞ 除 く 。)	きょういくそうむぶそうむか 教 育 総 務 部 総 務 課
しょうがっこう ちゅうがっこうおよ ぎ む きょういくがっこう 小 学 校、中 学 校 及 び 義 務 教 育 学 校	がっこうきょういくぶがっこう 学 校 教 育 部 学 校 かんりか 管 理 課
じょうげすいどうきょく 上 下 水 道 局	じょうげすいどうきょくそうむか 上 下 水 道 局 総 務 課

べっし 別紙

こおりやまし 郡山市における しょう 障がい を理由とする しょう 差別の しょう 解消の しょう 推進に関する しょう 職員対応要領に
かか 関係する しょう 留意事項

だい 第 1 ふとう さべつてきとりあつか 基本 的な しょう 考え方

ほう 法は、しょう 障がい者に対し、せいとう 正当な理由なく、しょう 障がいを理由として、ざい 財・サービスや かくしゅ 各種
きかい 機会の しょう 提供を ぎよひ 拒否する、または しょう 提供に当たって しょう 場所・時間帯などを せいげん 制限する、しょう 障がい者で
ない者に対しては しょう 付さない じょうけん 条件を付けることなどにより、しょう 障がい者の けんりえき 権利利益を しょう 侵害す
ることを кинし 禁止している。なお、くるまいす 車椅子、ほじょけん 補助犬、その他の しょう 支援機器等の しょう 利用や かいじょしゃ 介助者の しょう 付き
添い等の しょう 社会的 しょう 障壁を しょう 解消するための しょう 手段の しょう 利用等を理由とし行われる しょう 不当な しょう 差別的 しょう 取
あつか 扱ひも、しょう 障がいを理由とする しょう 不当な しょう 差別的 しょう 取扱ひに しょう 該当する。

また、しょう 障がい者の しょう 事実上の しょう 平等を しょう 促進し、または しょう 達成するために しょう 必要 なる しょう 特別 の しょう 措置
は、しょう 不当な しょう 差別的 しょう 取扱ひ ではない。したがって、しょう 障がい者を しょう 障がい者でない者 と しょう 比べて
ゆうぐう 優遇する しょう 取扱ひ（いわゆる せいっきよくてきかいぜんそち 積極的改善措置）、ほう 法に規定された しょう 障がい者に対する
ごうりてきはいりよ 合理的配慮の しょう 提供による しょう 障がい者でない者との しょう 異なる しょう 取扱ひや、ごうりてきはいりよ 合理的配慮を しょう 提供す
るために しょう 必要 なる しょう 範囲で、はいいりよ プライバシーに しょう 配慮しつつ しょう 障がい者の しょう 状況等を しょう 確認するこ
とは、ふとう 不当な しょう 差別的 しょう 取扱ひ には しょう 当たらない。

このように、ふとう 不当な しょう 差別的 しょう 取扱ひとは、せいとう 正当な理由なく、もんだい 問題となる しょう 事務又は しょう 事業につ
いて、しょう 障がい者を しょう 本質的に しょう 関係する しょう 諸事情が しょう 同 じ しょう 障がい者でない者 より しょう 不利に
あつか 扱ひうことである しょう 点に しょう 留意する しょう 必要 がある。

だい 第 2 せいとう 正当な理由の しょう 判断の しょう 視点

せいとう りゆう そうとう しょう しゃ たいして しょう りゆう ざい
正 当な理由に相 当するのは、障 がい者に対して、障 がい者を理由として、財 ・サービスや
かくしゅきかい ていきょう きょひ とりあつか きゃっかんてき み せいとう もくてき もと おこな
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。正 当 な理由に相 当
するか否 かにについては、個別の事案ごとに、 障 がい者、第 三者の権利利益 (例 : 安全
かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしなど) およ び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。

しょくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょう しゃ りゆう ていねい せつめい
職 員 は、正 当な理由があると判断 した場合には、 障 がい者にその理由を丁寧 に説明
し、理解を得るよう努めるものとする。その際 、 職 員 と 障 がい者 の双方 がお互いに
あいて たちば そんちょう そうごりかい はか もと
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。

だい 第 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 れいおよ せいとう
正 当な理由なく、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
りゆう
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 れられるもの
ではないこと、正 当 な理由に相 当 するか否 かにについては、個別の事案ごとに、前 述 の
かんてんとう ふ はんだん ひつよう せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか
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
ひつよう
が 必要 であることに留 意 する。

(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 れい)
(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)

- (1) しんたいしょう しゃほじょけん どうはん きょひ
身 体 障 がい者補助犬の同 伴を拒否すること。
- (2) ほんにん むし かいじょしゃ つ そ しゃ はな
本 人 を無視して、介 助 者や付き添い者 のみに話しかけること。

(3) 障がい^{しょうがい}を理由^{りゆう}として、一律^{いちりつ}に窓口^{まどぐち}の対応^{たいおう}を拒否^{きよひ}、又^{また}は対応^{たいおう}の順序^{じゅんじょ}を
あとまわ
後回し^{あとまわ}にすること。

(4) 障がい^{しょうがい}を理由^{りゆう}として、一律^{いちりつ}に書^{しょ}面^{めん}の交^{こう}付^ふ、資^し料^{りょう}の送^{そう}付^ふ、パンフレット^{ぱんぷれっと}の提^{てい}供^{きょうどう}等^{とう}
拒^こん^ばだ^り、資^し料^{りょう}等^なに^{かん}関^{かん}する^{ひつ}必^{ひつ}要^{よう}な^{せつ}説^{めい}明^{めい}を^は省^{はぶ}いた^りること。

(5) 障がい^{しょうがい}を理由^{りゆう}として、説^{せつ}明^{めい}会^{かい}やシンポジウム^{しんぽじうむ}等^{とう}へ^{しゅ}の^{しゅ}出^{しゅ}席^{せき}等^{とう}を^こ拒^こむ^ばこと。

(6) 事^じ務^む・事^じ業^{ぎょう}の^{すい}遂^{すい}行^{こう}上^{じょう}、特^{とく}に^{ひつ}必^{ひつ}要^{よう}で^はな^いい^にも^かか^わら^ず、障^{しょう}がい^{がい}を^り理^り由^{ゆう}と^{して}、
来^{らい}庁^{ちやう}の^{さい}際^{さい}に^つ付^つき^そ添^{しゃ}い^{しや}者^{しや}の^{どう}同^{どう}行^{こう}を^{もと}求^{もと}める^{じょう}な^{けん}ど^をの^{じょう}条^{じょう}件^{けん}を^{とく}付^{つけ}け^{たり}、特^{とく}に^し支^し障^{しょう}が^{ない}に^もか^わら^ず、付^つき^そ添^{しゃ}い^{しや}者^{しや}の^{どう}同^{どう}行^{こう}を^こ拒^こむ^ばこと。

(7) 障^{しょう}がい^{がい}の^{しゅ}種^{しゅ}類^{るい}や^{てい}程^ど度^ど、サ^{てい}ー^きビ^きス^き提^{てい}供^{きょうどう}の^ば場^ば面^{めん}に^{ほん}お^{にん}け^るる^だ本^{だい}人^{さん}や^{あん}第^{ぜん}三^{せい}者^{しや}の^{あん}安^{ぜん}全^{せい}性^{せい}な^どに^こつ^うい^てて^き考^{こう}慮^{りょ}する^{こと}な^く、漠^{ばく}然^{ぜん}と^{した}安^{あん}全^{ぜん}上^{じょう}の^{もん}問^{だい}題^{だい}を^り理^り由^{ゆう}に^し施^し設^{せつ}利^り用^{りよう}を^き拒^き否^ひする^{こと}。

(8) 業^{ぎょう}務^むの^{すい}遂^{すい}行^{こう}に^し支^し障^{しょう}が^{ない}に^もか^わら^ず、障^{しょう}がい^{がい}者^{しや}で^{ない}者^{しや}と^は異^{こと}なる^ば場^{しよ}所^所
で^{たい}の^お対^{たい}応^{おな}を^こ行^{こう}う^{こと}。

(9) 障^{しょう}がい^{がい}が^{ある}こ^とを^り理^り由^{ゆう}と^{して}、障^{しょう}がい^{がい}者^{しや}に^{たい}対^{たい}して、言^{こと}葉^は遣^{づか}いや^{せつ}接^{きやく}客^{かく}の^{たい}態^{たい}度^ど
な^ど一^{いち}律^{りつ}に^{せつ}接^{せつ}遇^{ぐう}の^{しつ}質^さを^さ下^さげ^るこ^と。

(10) 客^{きやく}観^{かん}的^{てき}に^みて、人^{じん}的^{てき}体^{たい}制^{せい}、設^{せつ}備^び体^{たい}制^{せい}が^と整^とつて^おり、対^{たい}応^{おう}可^{かのう}能^なである^{こと}に^も関^{かん}わ^らず、
教^{きょう}育^{いく}及^{およ}び^ほ保^い育^{いく}の^{てい}提^{てい}供^{きょうどう}を^き拒^き否^ひする^{こと}や、^{てい}提^{てい}供^{きょうどう}に^あ当^あた^{って}正^{せい}当^{とう}な^り理^り由^{ゆう}の^{じょう}な^いい^{けん}条^{けん}件^{けん}
を^つ付^{つけ}ける^{こと}。

(11) 教^{きょう}育^{いく}及^{およ}び^ほ保^い育^{いく}の^{てい}提^{てい}供^{きょうどう}に^あ当^あた^{って}、他^たの^り利^り用^{りよう}者^{しや}の^{どう}同^{どう}意^いを^{もと}求^{もと}める^{こと}な^ど、他^たの^り利^り用^{りよう}者^{しや}と
異^{こと}なる^て手^て順^{じゅん}を^か課^かす^{こと}。

(正^{せい}当^{とう}な^り理^り由^{ゆう}が^{ある}た^め、不^ふ当^{とう}な^さ差^さ別^{べつ}的^{てき}取^と扱^{かく}に^{がい}に^{かん}該^{がい}当^{たう}し^{ない}と^{かん}考^{かん}え^{られ}る^{れい}例^{れい})

(1) 実^{じっ}習^{しゅう}を^{とも}伴^{ばん}う^{こう}講^{こう}座^ざに^おい^て、実^{じっ}習^{しゅう}に^{ひつ}必^{ひつ}要^{よう}な^さ作^{さく}業^{ぎょう}の^{すい}遂^{すい}行^{こう}上^{じょう}具^ぐ体^{たい}的^{てき}な^き危^き険^{けん}の^は発^は生^{せい}が^み見^み込^こま^{れる}障^{しょう}がい^{がい}特^{とく}性^{せい}の^{ある}障^{しょう}がい^{がい}者^{しや}に^{たい}対^{たい}し、当^{とう}該^{がい}実^{じっ}習^{しゅう}と^は別^{べつ}の

じっしゅう せってい しょう しゃほんにんあんぜん かくほ かんてん
実 習 を 設 定 す る 。 (障 が い 者 本 人 安 全 の 確 保 の 観 点)

(2) 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 ぎ
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 の 観 点)

(3) ぎょうせいてつづ おこな しょう しゃほんにん どうこう もの だいひつ しょうとしたい さい
行 政 手 続 き を 行 う た め 、 障 が い 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 が い 者 本 人 に 対 し 障 が い の
じょうきょう ほんにん てつづき い しょう かくにん しょう 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 が い 者 本 人 の 損 害 発 生 の 防 止
の 観 点)

だい 第 4 ごうりてきはいりょ きほんてき かんが かな 第 4 合理的配慮の基本的な考え方

1 しょう しゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう
障 が い 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
ゆう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい
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
か ど ふたん か ていぎ
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 ぎょうせいきかんとう たい じ
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

むまた じぎょう おこな あ ここ ばめん しょう しゃ げん しゃかいてきしょうへき
務 又 は 事 業 を 行 う に 当 た り 、 個 々 の 場 面 に お い て 、 障 が い 者 か ら 現 に 社 会 的 障 壁 の

じょきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい じっし ともな
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

ふたん かじゅう しょう しゃ けんりりえき しんがい
負 担 が 過 重 で な い と き は 、 障 が い 者 の 権 利 利 益 を 侵 害 す る こ と と な ら な い よ う 、

しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ごうりてきはいりょ おこな もと
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 。

ごうりてきはいりょ しょう しゃ う せいげん しょう きいん
合 理 的 配 慮 は 、 障 が い 者 が 受 け る 制 限 は 障 が い の み に 起 因 す る も の で は な く 、

しゃかい さまざま しょうへき あいたい しょう
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 が い 者 の 権 利 利 益 を 侵 害 す る

こ と と な ら な い よ う 、 障 が い 者 が 個 々 の 場 面 に お い て 必 要 と し て い る 社 会 的 障 壁 を

じょきょ ひつよう ごうりてき とりくみ じっし ふたん かじゅう
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 ごうりてきはいりよ し じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
合理的配慮 は、市の事務又 は事業 の目的 ・内容 ・機能に照らし、必要 とされる
はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょう しゃ もの ひかく
範囲で本来 の業務 に付随するものに限 られること、障 がい者 でない者 との比較にお
いてどうとう きかい ていきょう う じ むまた じぎょう もくてき ない
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 するものとする。その提 供 にあ
たってはこれらの点 に留意 した上 で、当該障 がい者 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 かじゅう
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、
そうほう けんせつてきたいわ そうごりかい つう ひつよう ごうりてき はんい じゅうなん
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
たいおう がなされるものである。建設的対話 に当たっては、しょう しゃ しゃかいてき
障 壁 を除去 するための必要 かつ実現可能 な対応案を障 がい者 と職員 が共
かんが そうほう たが じょうきょう りかい つと じゅうよう
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。
たと しょう しゃほんにん しゃかいてきしょうへき じょきょ ふだんこう たいさく
例 えば、障 がい者本人が社会的 障 壁の除去 のために普段講 じている対策 や、
とうがいぎょうせいきかん たいおうかのう とりくみとう たいわ なか きょうゆう など けんせつてきたいわ
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
をつ そうごりかい ふか さまざま たいおうさく じゅうなん けんとう えんかつ
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
たいおう し かんが ごうりてきはいりよ ないよう ぎじゅつ しんてん しゃかい
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
じょうせい へんかとう おう か う ごうりてきはいりよ ていきょう あ
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、
しょう しゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ とく しょう じょ
障 がい者 の性別 、年齢 、状態等 に配慮 するものとし、特 に障 がいのある女
せい たい しょう くわ じょせい ふ たいおう もと
性 に対 しては、障 がいに加 えて女性 であることも踏まえた対応 が求 められること
りゅうい
に留意 する。

なお、ごうりてきはいりよ ひつよう しょう しゃ たすうみ こ ばあい しょう しゃ
合理的配慮 を必要 とする障 がい者 が多数見込まれる場合、障 がい者 との
かんけいせい ちょうき ばあいなど つど ごうりてきはいりよ べつ こうじゅつ
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

かんきょう せいび こうりょ い ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつか
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
つながることに留意 するものとする。

3 いし ひょうめい あ ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じょきよ かん
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
はいりょ ひつよう じょうきょう げんご しゅわ ふく てんじ
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、
かくだいもじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ とう あいず しょうかく いしでん
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
たつ 達 など、しょう しゃ たにん
障がい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
つうやく ようやくひっきとう かい ふく つた
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、しょう しゃ いしひょうめい しょう とくせいとう ほんにん いし
障がい者からの意思表明のみでなく、障がいの特性等により本人の意思
ひょうめい こんなん ばあい しょう しゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだいにんとう
表明が困難な場合には、障がい者の家族、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 が困難な障がい者が、家族、支援者 ・ 介助者、法定代理
にん ともな ばあい いし ひょうめい ばあい とうがいしょう しゃ
人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、当該障がい者
しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう めいはく ばあい とうがいしょう
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、当該障がい
しゃ たい てきせつ おも はいりょ ていあん けんせつてきたいわ はたら
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、じしゅてき とりくみ つと
ど、自主的な取組 に努めるものとする。

4 ごうりてきはいいりょ ふとくていたすう しょう しゃとう りよう そうてい じぜん おこな
合理的配慮 は、不特定多数の障がい者等の利用を想定 して事前に行 われる
けんちくぶつ か かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう こうじょう
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向上
とう かんきょう せいび きそ ここ しょう しゃ たい じょうきょう おう
等の環境 の整備を基礎として、個々の障がい者 に対して、その状況 に応じ
こべつ じっし そち かくばめん かんきょう せいび
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
じょうきょう ごうりてきはいいりょ ないよう こと しょう じょうたいとう
状況 により、合理的配慮 の内容は異なることとなる。また、障がいの状態等
へんか とく しょう しゃ かんけいせい ちょうき ばあいなど
が変化することもあるため、特に、障がい者 との関係性が長期 にわたる場合等 に
ていきょう ごうりてきはいいりょ てきぎ みなお おこな じゅうよう
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、

たすう しょう しゃ ちよくめん う しゃかいてきしょうへき じょぎょ かんてん
多数の障がい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、他の障がい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、
そうだん ふんそうじあん じぜん ぼうし かんてん ごうりてきはいりょ ていきょう かん そうだん
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
たいおうとう けいき ないぶきそく とう せいどかいせいとう かんきょう せいび はか
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。

だい 第 5 かじゅう ふたん きほんてき かんが かた 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し
ほう しゅし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりょ ぐたいてきばめん
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
じょうきょう おう そうごうてき きゃっかんてき はんだん ひつよう
状況にに応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

しょくいん かじゅう ふたん あ はんだん ばあい しょう しゃ ていねい りゆう
職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者に丁寧 にその理由を
せつめい りかい え つと さい ぜんじゅつ しょくいん
説明し、理解を得るよう努めるものとする。その際には前述のとおり、職員と
しょう しゃ そうほう たが あいて たちば そんちよう けんせつてきたいわ つう
障がい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
そうごりかい はか だいたいそ ち せんたく ふく たいおう じゅうなん けんとう もと
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。

- (1) じむ じぎょう えいきょう ていど じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう そこ
事務・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
いなか。）
- (2) じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく
実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) ひよう ふたん ていど
費用・負担の程度
- (4) じむ じぎょうき ぽ
事務・事業規模
- (5) ざいせい ざいむじょうきよう
財政・財務状況

だい 第 6 ごうりてきはいりょ れい 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、多様かつ個性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、記載した例については、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)

- (1) 市が設置する施設・敷地内において、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。
- (2) 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。
- (3) 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- (4) 障がいの特性により、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。
- (5) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難な場合は、その事情を説明し、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る。
- (6) 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、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。
- (7) 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がい者に対し、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。

(8) イベント 会 場 において知的 障 がいのある子どもが発 声 やこだわりのある 行 動 をし
てしまう場合に、保護者 から子どもの 特 性 やコミュニケーションの 方 法 等 について聞き
と 取ったうえで、お ち づ ち 落 ち 着 かない 様 子 の 時 は 個 室 等 に 誘 導 する。

(9) 視 覚 障 がいのある者 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 がい
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)

(1) 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。

(2) 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。

(3) 視 覚 障 がいのある委員に 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。

(4) 意 思 疎 通 が 不 得 手 な 障 がい者 に対 し、 絵 カ ー ド 等 を 活 用 して 意 思 を 確 認 する。

(5) 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。

(6) 会 議 や 講 演 会 、 研 修 会 等 で 手 話 通 訳 者 や 要 約 筆 記 者 を 配 置 する。

(7) 会 議 などの 資 料 や 通 知 文 、 教 材 等 の 紙 媒 体 において、点字や 拡 大 文 字 、 音 声
形 式 を 用 意 する。

(8) 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
お こ な 行 う。

(9) 比 喩 表 現 等 が 苦 手 な 障 がい者 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。

- (10) 障 がい者 から申出 があつた際 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、漢字にはふりがなを付け、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 に置き、必要 に応 じてメモを適時に渡 す。
- (11) 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 がいのある委員や知的 障 がいを持つ委員に対 し、ゆっくり、丁寧 な進行 を心
がけるなどの配慮 を行 う。
- (12) 会議の進行 に当たっては、職員等 が委員の 障 がいの特性 に合ったサポートを行
う等 、可能な範囲での配慮 を行 う。

(障 がい特性 に応 じたルール・慣行 の柔軟 な変更 の例)

- (1) 順 番 を待つことが苦手な 障 がい者 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。
- (2) 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 がい者 の順 番 が来るまで別室 や席 を用意する。
- (3) 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。
- (4) 車 両 乗 降 場所 を施設出入口 に近 い場所へ変更 する。
- (5) 駐 車 場 等 において、障 がい者 の来 庁 が多数見込まれる場合、通 常 、障
がい者専用 とされていない区画を 障 がい者専用 の区画に変更 する。
- (6) 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。
- (7) 他人との接 触 、多人数 の中 にいることによる緊張 や混乱 が見受けられる場合、
当該 障 がい者 に説明 の上 、障 がいの特性 や施設の 状 況 に応 じて別室 を

じゅんび
準備 する。

- (8) 非公表又は未公表情報^{ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう}を扱う会議等^{あつか かいぎなど}において、情報管理^{じょうほうかんり}に係る担保^{かかわ たんぽ}が得られることを前提^{ぜんてい}に、障がいのある委員^{しょう いいん}の理解^{りかい}を援助^{えんじょ}する者の同席^{もの どうせき}に配慮^{はいりょ}する。

また、合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}の提供義務違反^{ていきょうぎ むいはん}に該当^{がいとう}すると考えられる例^{かんが れい}及び該当^{がいとう}しないと考えられる例^{かんが れい}としては、次^{つぎ}のようなものがある。なお、記載^{きさい}されている内容^{ないよう}はあくまでも例示^{れいじ}であり、合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}の提供義務違反^{ていきょうぎ むいはん}に該当^{がいとう}するか否^{いな}かについては、個別^{こべつ}に事案^{じあん}ごとに、前述^{ぜんじゅつ}の観点等^{かんてんとう}を踏まえて判断^ふすることが必要^{はんだん ひつよう}であることに留意^{りゅうい}する。

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

- (1) 試験^{しけん}を受ける際^うに筆記^{さい}が困難^{ひつき}なためデジタル機器^{こんなん}の使用^{きき}を求め^{しょう}る申出^{もと}があった場合^{もうしで}に、デジタル機器^{きき}の持ち込み^もを認め^こめた前例^{みと}がないことを理由^{ぜんれい}に、必要^{りゆう}な調整^{ひつよう}を^{ちょうせい}行^{おこな}うことなく一律^{いちりつ}に対^{たい}応^{おう}を断^{ことわ}ること。

- (2) イベント会場内^{かいじょうない}の移動^{いどう}に際^{さい}して支援^{しえん}を求め^{もと}る申出^{もうしで}があった場合に、「何^{なん}かあったら困^{こま}る」という抽象^{ちゅうしょうてき}的な理由^{りゆう}で具体的^{ぐたいてき}な支援^{しえん}の可能性^{かのうせい}を検^{けん}討^{とう}せず、支援^{しえん}を断^{ことわ}ること。

- (3) 電話^{でんわ}の利用^{りよう}が困難^{こんなん}な障がい者^{しょう}から電話以外^{しゃ}の手段^{でんわいがい しゅだん}により各種^{かくしゅてつ}手続^{おこな}きが^{おこな}行^{おこな}えるよう対^{たい}応^{おう}を求め^{もと}られた場合^{ばあい}に、マニュアル上^{じょう}、当該^{とうがいてつ}手続^{りよう}きは利用者本人^{りようしゃほんにん}による電話^{でんわ}のみで手続^{てつづ}きを可能^{かのう}とすることとされていることを理由^{りゆう}として、メールや電話リレーサービス^{でんわ}を介^{かい}した電話等^{でんわとう}の代替措置^{だいたいそち}を検^{けん}討^{とう}せずに対^{たい}応^{おう}を断^{ことわ}ること。

- (4) 介助^{かいじょ}を必要^{ひつよう}とする障がい者^{しょう}から、講座^{しょう}の受講^{しゃ}に当たり介助者^{こうざ}の同席^{じゅこう}を求め^ある申出^{かいじょしゃ どうせき}があった場合^{もと}に、当該^{ばあい}講座^{とうがいこうざ}が受講者本人^{じゅこうしゃほんにん}のみの参加^{さんか}をルールとしていることを理由^{りゆう}として、受講者^{じゅこうしゃ}である障がい者^{しょう}の個別事情^{こべつじじょう}や講座の実施^{こうざ}状況^{じっしじょうきやうとう}等^{かくにん}を確認^{かくにん}することなく、一律^{いちりつ}に介助者^{かいじょしゃ}の同席^{どうせき}を断^{ことわ}ること。

(5) 自由席 での開催 を予定しているセミナーにおいて、弱視 の障がい者 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、事前のざせきかくほ 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)

(1) 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 られることのかんてん 観点)

(2) 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。(障がい者 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かんてん 観点)

(3) イベント当日 に、視覚障がいのある者 から職員 に対し、イベント会場内 をつ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) のかんてん 観点)