

こおりやまし しょう りゆう きべつ かいしょう すいしん かん しょ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 ねん 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

こおりやましせんき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

こおりやましすいどうじぎょうかんりしゃ  
郡山市水道事業管理者

しゅし  
(趣旨)

だいじょう しょうりょう しょうがい りゆう きべつ 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 しょうりょう 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。

(1) 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  
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 しょう ふうく  
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。）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

（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。

（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

しょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ いか ごうりてきはいりよ  
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

ていきよう ばあい しょくいん べっしだい だい きてい  
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

じこう りゆうい  
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 しょぞく ちょう いか かんたくしゃ ぜんじょう かが じこう かん しょう  
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

りゆう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かが じこう じっし  
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

かんたく しょくいん ちゅうい かんき しょう りゆう さべつ かいしょう かん にんしき ふか  
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

もうしでとう いか そうだんとう ばあい じんそく じょうきょう かくにん  
申 出 等 （以下「相 談 等 」という。）があつた場合は、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

ていきよう てきせつ おこな しょう  
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

てきせつ たいしよ  
つ 適 切 に 対 処 しな け れ ば な ら ない。

そうだんたいせい せいび  
（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

たいおう  
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

はか こんなん ばあい  
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者を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。

（研修及び啓発）

第9条 市は、障がい者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、障がい者から話を聞く機会を設けるなど、必要な研修  
及び啓発を行うものとする。

2 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  
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  
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  
れ研修を実施するものとする。

3 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  
啓発を図るものとする。

(市民への啓発)

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  
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  
た周知啓発に積極的に取り組むものとする。

2 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  
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  
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  
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  
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  
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。

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

## べっし 別紙

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 しょくいんたいおうようりょう  
郡山市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に  
かか りゆういじこう  
係る留意事項

### だい 第 1 ふうとう 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 しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう ざい かくしゆ  
法は、障がい者に対し、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種  
きかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしよ じかんたい せいげん しょう しゃ  
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、障がい者で  
もの たい ふ じょうけん つ しょう しゃ けんりえき しんがい  
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、障がい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 ほじよけん た しえんききとう りよう かいじよしゃ つ  
車椅子、補助犬 その他の支援機器等の利用や介助者の付き  
そ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう 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  
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行われる不当な差別的取  
あつか しょう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう  
扱いも、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

しょう しゃ じじつじょう びようどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち  
また、障がい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  
ふうとう さべつてきとりあつか しょう しゃ しょう しゃ もの くら  
は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて  
ゆうぐう とりあつか せつきよくてきかいぜんそち ほう きてい しょう しゃ たい  
優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がい者に対する  
ごうりてきはいりよ ていきょう しょう しゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょう  
合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供す  
るために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者の状況等を確認するこ  
とは、ふうとう さべつてきとりあつか あ  
とは、不当な差別的取扱いには当たらない。

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

### だい 第 2 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

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 きよひ 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 し じむまた じぎょう もくてき ないよう き  
の確保、財産の保全、損害発生防止等）及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 はんたん 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 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  
かんてんとう ふ はんたん 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  
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  
ひつよう りゆうい  
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 )

- しんたいしょう しゃほじょけん どうはん きよひ  
(1) 身体障がい者補助犬の同伴を拒否すること。
- ほんにん むし かいじょしゃ つ そ しゃ はな  
(2) 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) 障がい者として、一律に窓口の対応を拒否、又は対応の順序を

あとまわ  
後回しにすること。

(4) 障がい者として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等

拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりすること。

(5) 障がい者として、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。

(6) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい者として、

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こと。

(7) 障がいの種類や程度、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こと。

(8) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。

(9) 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

(10) 客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、教育及び保育の提供を拒否することや、提供に当たって正当な理由のない条件を付けること。

(11) 教育及び保育の提供に当たって、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者とは異なる手順を課すこと。

(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)

(1) 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がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の

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 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  
しょうきょう ほんにん てつづき いしとう 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 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、  
ごうりてきはいりょ しょうがいしゃ た もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてきじ  
「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

しゃかい かんが かつた ふ しょう しゃ けんりりえき しんがい  
「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、しょう しゃ ここ ばめん ひつよう しゃかいてきしょうへき  
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

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、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 に当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 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。建設的対話 に当たっては、障がい者 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がい者と職員 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。たとえば、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、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 が求められることに留意 する。

なお、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 こうりよ 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  
はいりよ 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 しょっかく 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 など、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、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 ほうていだりにんとう  
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 はいりよ 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、自主的 な取組 に努 めるものとする。

4 ごうりてきはいりよ 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 ごうりてきはいりよ 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 ちようき 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 ごうりてきはいりよ 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 じよきよ 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 ごうりてきはいりよ 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 ないぶぎそく 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  
ゆうこう  
は有効である。

## だい 5 かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ 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し  
ほう しゅし そこ こべつ じあん いか ようそとう こうりよ 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 そのさい 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  
否か。）
- (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 ぼ  
事務・事業規模
- (5) ざいせい ざいむじょうきょう  
財政・財務状況

## だい 6 ごうりてきはいりよ れい 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  
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、落ち着かない様子とき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  
形式を留意する。

(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  
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、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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席に配慮する。

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、個別に事案ごとに、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)

- (1) 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、デジタル機器の持ち込みを認めないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- (2) 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。
- (3) 電話の利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続きが行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続きは利用者本人による電話のみで手続きを可能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紹介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- (4) 介助を必要とする障がい者から、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、受講者である障がい者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。

(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)