

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 新旧対照表

※本新旧対照表中「[略]」の箇所も、一律「,」を「、」に変更しています。

改 正 後	現 行
<p>(目的)</p> <p>第1 この要領（以下「対応要領」という。）は、<u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律</u>（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定により、<u>また、</u><u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針</u>（<u>令和5年3月14日閣議決定</u>。以下「基本方針」という。）に即して、<u>法第7条に規定する事項</u>に関し、<u>職員が適切に対応するために必要な事項を定めること</u>を目的とする。</p> <p>(定義)</p> <p>第2 この要領において、<u>次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。</u></p> <p>一 [略]</p> <p>二 障害者 身体障害、<u>知的障害</u>、<u>精神障害</u>（<u>発達障害及び高次脳機能障害</u>を含む。）その他の心身の機能の障害（<u>難病等により起因する障害</u>を含む。）以下、「障害」と総称する。）がある者であって、<u>障害及び社会的障壁により継続的に日常生活及び社会生活に相当な制限を受ける状態</u>にあるものをいう。</p> <p>三 [略]</p>	<p>(目的)</p> <p>第1 この要領（以下「対応要領」という。）は、<u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律</u>（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定により、<u>また、</u><u>障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針</u>（<u>平成27年2月24日閣議決定</u>。以下「基本方針」という。）に即して、<u>法第7条に規定する事項</u>に関し、<u>職員が適切に対応するために必要な事項を定めること</u>を目的とする。</p> <p>(定義)</p> <p>第2 この要領において、<u>次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。</u></p> <p>一 [同左]</p> <p>二 障害者 身体障害、<u>知的障害</u>、<u>精神障害</u>（<u>発達障害</u>を含む。）その他の心身の機能の障害（以下、「障害」と総称する。）がある者であって、<u>障害及び社会的障壁により継続的に日常生活及び社会生活に相当な制限を受ける状態</u>にあるものをいう。</p> <p>三 [同左]</p>

<p>(不当な差別的取扱いの禁止) 第3 [略]</p> <p>(合理的配慮の提供) 第4 [略]</p> <p>(相談体制の整備) 第5 [略]</p> <p>(研修・啓発) 第6 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、<u>職員に対し、別紙に定める留意事項を踏まえ、障害を理由とする差別を解消し障害のある人もない人も共生する社会づくり条例等の周知や障害者から話を聞く機会を設けるなど、必要な研修を行うものとする。</u> 2 [略]</p> <p>(監督者の責務) 第7 [略]</p> <p>(その他) 第8 [略]</p>	<p>(不当な差別的取扱いの禁止) 第3 [同左]</p> <p>(合理的配慮の提供) 第4 [同左]</p> <p>(相談体制の整備) 第5 [同左]</p> <p>(研修・啓発) 第6 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、<u>職員に対し、別紙に定める留意事項を踏まえ、</u> <u>必要な研修を行うものとする。</u> 2 [同左]</p> <p>(監督者の責務) 第7 [同左]</p> <p>(その他) 第8 [同左]</p>
--	---

別紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いについて

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。

第2 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

別紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いについて

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。 _____

ただし、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。

第2 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例 _____
_____は以下のとおりである。なお、本文第3第3項で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断さ

するか否かについては、本文第3項で示したとおり、個別の事案ごとに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必要がある。

(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む。
 - 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・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、来庁の際に付添者と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との同行を拒む。
 - (障害者本人の状態を確認せず、) 付添者のみにだけ説明等を行う。
 - 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会議の出席や施設の利用等を拒否する。具体例としては、車椅子の使用や補助犬の同伴等を理由として、会議の出席や施設の利用等を拒むなどが挙げられる。
 - 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。

されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 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3 合理的配慮について

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。

また、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る。



This image shows a sheet of handwriting practice paper. It features ten sets of horizontal red lines. Each set consists of a top line, a middle line, and a bottom line, spaced evenly apart. The sets are arranged vertically down the page, providing a guide for letter height and placement.

第3 合理的配慮について

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。

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、県の事務又

2 合理的配慮は、県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ている。また、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り、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ぼ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、本文第4第3項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。

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。

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ている。また、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り、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ぼないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な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り、

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、本文第4第3項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。

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。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、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、具体的な場面において、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、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。

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。

第4 合理的配慮の例

第3で示したとおり、合理的配慮は、具体的な場面や状況に応じて異なる、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

3 意思の表明に当たっては、具体的な場面において、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、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）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、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。

4 合理的配慮は、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。

第4 合理的配慮の具体例

第3で示したとおり、合理的配慮は、具体的な場面や状況に応じて異なる、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、本文第4第3項で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、それらはあくまでも例示

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教える。
- 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、左右・前後・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る場合は、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。
- 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。

(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)

であり、記載されている具体例だけに限られるものではないこと _____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具体例)

- 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教える。
- 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、左右・前後・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る場合は、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。
- 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。

(合理的配慮に当たり得る _____ 意思疎通の配慮の具体例)

- 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。
- 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うることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員等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。
- 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に具体的に説明する。
- 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委員等や知的障害を持つ委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど、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)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字など、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うることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員等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。
- 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に具体的に説明する。
- 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委員等や知的障害を持つ委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 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。
- 車両乗降場所を施設出入り口に近い場所へ変更する。
- 県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。
- 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か否かについては、本文第4第3項で示したとおり、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意する必要がある。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 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。
- 車両乗降場所を施設出入り口に近い場所へ変更する。
- 県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。
- 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。

- 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)

- 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したが、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）の観点）

第5 [略]

第5 [同左]

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和 年 月 日から施行する。