

ようりようだい177ごう  
要領第177号

ふくりじちょうけつてい  
副理事長決定

へいせい28ねん3がつ23にちせい  
平成28年3月23日制定

へいせい28ねん4がつ1にちしこう  
平成28年4月1日施行

へいせい28ねん10がつ1にちかいせい しこう  
平成28年10月1日改正・施行

へいせい29ねん4がつ1にちかいせい しこう  
平成29年4月1日改正・施行

れいわ5ねん4がつ1にちかいせい しこう  
令和5年4月1日改正・施行

れいわ5ねん11がつ1にちかいせい しこう  
令和5年11月1日改正・施行

にっぽんねんきんきこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりよう  
日本年金機構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要領

もくてき  
(目的)

だい1じょう  
第1条 この要領は、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  
（平成25年ほうりつだい65ごう い か ほう だい9じょうだい1こう きてい もと  
（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  
5ねん3がつ14にちかくぎけつてい い か きほんほうしん そく ほうだい7じょう  
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  
規定するじこう かん やくいんおよ しょういん い か やくしょういん  
規定する事項に関し、役員及び職員（以下「役職員」という。）が、  
しょうがいしゃ いこう ただ はあく てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ  
障害者の意向を正しく把握し、適切に対応するために必要な事項を定めるこ  
とをもくてき  
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2じょう  
第2条 役職員は、ほうだい7じょうだい1こう きてい  
（以下「法」という。）第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行  
うにあたり、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およ  
（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び  
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  
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 しょうがいしゃ 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  
しょうがいしゃ い かおな もの ふとう さべつてきとりあつか  
状態にあるもの。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、しょうがいしゃ けんりりえき しんがい あ やくしょういん  
より、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、役職員は、  
べっし にっぽんねんきんきこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
別紙「日本年金機構における障害を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうりょう にかか りゆういじこう さだ じこう りゆうい  
対応要領に係る留意事項」に定める事項に留意するものとする。

（合理的配慮の提供）

だい3じょう やくしよくいん ほうだい7じょうだい2こう きてい じ む また じぎょう おこな  
第3条 役職員は、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、当該障害者の性別、  
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  
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。  
また、日本年金機構（以下「機構」という。）は、合理的配慮の提供につい  
て、お客様の声を反映した改善を継続して行うとともに、年金制度に関す  
る周知については積極的な活動を行う。これに当たり、役職員は、別紙に  
定める事項に留意するものとする。

（監督者の設置）

だい4じょう きこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かくぶしょ  
第4条 機構は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、各部署に  
「監督者」を置く。

- 2 監督者は、本部各部（室）にあつては各部（室）長、年金センターにあ  
つては年金センター長、事務センターにあつては事務センター長、年金  
事務所にあつては年金事務所長をもって充てる。

（監督者の責務）

だい5じょう かんとかくしゃ せきむ  
第5条 監督者は、第2条及び第3条に掲げる事項に関し、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、障害を理由とする差別の解消に関  
し、役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。
- （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、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。
- （3）合理的配慮の必要性が確認された場合、役職員に対して、合理的配慮の

ていきよう てきせつ おこなう しどう  
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  
たいしよ  
に対処しなければならない。

せいさいしよぶん  
(制裁処分)

だい6じよう やくしよくいん しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか また かじゆう ふ  
第6条 役職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は過重な負  
たん かん ごうりてきはいりよ ふていきよう ばあい たいようとう  
担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合であって、その態様等  
しよくむじよう ぎ む いはん また しよくむ おこた ばあいう がいう ばあい  
が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場合は、  
につぼんねんきんきこうやくいんせいさいきてい きていだい 4 3 ごう およ につぼんねんきんきこうしよくいんせいさいきてい  
日本年金機構役員制裁規程（規程第43号）及び日本年金機構職員制裁規程  
きていだい 4 0 ごう もと せいさいしよぶん ふ  
（規程第40号）に基づき制裁処分に付されることがある。

そうだんたいせい  
(相談体制)

だい7じよう しょうがい りゆう さべつ かん しょうがいしやおよ かぞく た かんけいしゃ  
第7条 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  
から しょうだんとう てきかく たいおう そうだんまどぐち お  
からの相談等に的確に対応するための相談窓口を置く。

2 前項に規定する相談窓口は、日本年金機構サービス改善規程（規程第  
ぜんこう きてい そうだんまどぐち につぼんねんきんきこう かいぜんきてい きていだい  
9号）に定めるお客様の声責任者（緊急又は不在の場合は、監督者から  
9 ごう さだ きやくさま こえせきにんしゃ きんきゆうまた ふざい ばあい かんとくしゃ  
指名された者）をもって充てる。

3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮し、対面、手紙、電話、  
しょうだんとう う ばあい せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ たいめん てがみ でんわ  
ファックスなど、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる  
しょうがいしゃ たにん はか さい ひつよう  
手段について、可能な範囲で対応するものとする。

4 第2項の相談窓口が受けた相談内容は、お客様の声対応要領（要領第  
だい2こう そうだんまどぐち う そうだんないよう きやくさま こえたいおうようりよう ようりようだい  
22号）に基づき、情報伝達及び必要な対応を行う。

けんしゅう けいはつ  
(研修・啓発)

だい8じよう きこう しょうがい りゆう さべつ かいしよう すいしん はか やく  
第8条 機構において、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、役  
しよくいん 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  
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  
ひつよう けんしゅう けいはつ おこな  
など必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに役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  
あら やくしよくいん もの たい しょうがい りゆう さべつ かいしよう  
関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となっ  
かん きほんてき じこう りかい あら かんとくしゃ  
た役職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる  
やくしよくいん たい しょうがい りゆう さべつ かいしようとう かん もと

やくわり りかい けんしゅう じっし  
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。

- 3 やくしよくいん たい しょうがい とくせい りかい せいべつ ねんれいとう  
役職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも  
はいりよ しょうがいしゃ てきせつ たいおう ひつよう かつようとう  
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、  
いしき けいはつ はか  
意識の啓発を図る。

かんけいきかん れんけい  
(関係機関との連携)

だい9じょう きこう ちいき しょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい ほうだい  
第9条 機構は、それぞれの地域で障害者差別解消支援地域協議会（法第  
17じょうだい1こう きてい しょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい  
17条第1項に規定する「障害者差別解消支援地域協議会」をいう。）に  
きょうりょく かんけいきかん れんけい しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
協力するなど、関係機関と連携して、障害を理由とする差別の解消を  
すいしん  
推進するものとする。

た  
(その他)

だい10じょう ようりょう かいはい ふくりじちょう けつてい  
第10条 この要領の改廃については、副理事長が決定する。

ふ そく  
附 則

しこうきじつ  
(施行期日)

だい1じょう ようりょう へいせい28ねん4がつ1にち しこう  
第1条 この要領は、平成28年4月1日から施行する。

かんとくしゃ せっち かん けいかそち  
(監督者の設置に関する経過措置)

だい2じょう とうぶん あいだ さっしん かいはずぶちょうおよ みらいせんりやくしつちょう だい4じょうだい  
第2条 当分の間、刷新システム開発部長及び未来戦略室長は第4条第  
2こう きてい かんとくしゃ  
2項に規定する監督者とみなす。

にっぽんねんきんきこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおう  
日本年金機構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  
ようりょう かか りゆういじこう  
要領に係る留意事項

だい ふう 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 さい  
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 かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん  
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、  
しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ  
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  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし くるまいす ほじょけん  
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  
た しえんききとう りょう かいじよもの つきそ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう  
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  
しゅだん りょうとう りゆう おこな ふとう さべつてきとりあつか しょうがい りゆう  
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 たっせい ひつよう とくべつ  
措置は、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ  
措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、しょうがいしゃ しょうがいしゃ  
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  
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  
もの くら ゆうぐう とりあつか せっきよくてきかいぜん そち ほう きてい  
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、  
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  
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  
ごうりてきはいりょ ていきょうとう ひつよう はんい はいりょ  
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  
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 あ  
ない。

このように、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい  
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、じむ また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ もの  
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  
ふり あつか てん りゆうい ひつよう  
り不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい 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 しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう さい  
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 かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやつかんてき み せいとう もくてき  
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  
もと おこな もくてき てら え い ばあい  
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。機構においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、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）及び機構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。

役職員は、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、理解を得よう努める。その際、役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、障害があることを理由に、来所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、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。

- 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来所を拒否する。
- 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)

- 講習会において、講習の受講に当たり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、当該講習とは別の講習を設定する。  
(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。(行政機関等の損害発生防止の観点)
- 申請、届出等の手続を行うため、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こと。(障害者本人の損害発生防止の観点)

#### 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というモデル（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 合理的配慮は、機構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、主治医等の専門的知見も参考にしつつ、「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役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、機構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等には、その都度の合理的配慮とは別に、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、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。

- 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

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も有効である。

## 第5 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に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。役  
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、理解を得るよう努める。その際には前述のとおり、役  
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、次のようなものが考えられ  
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をする、携帯ス  
ロープを置くなどする。
- 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し出があった際、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、役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、館内放送などの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、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導する。
- 知的障害のあるこどもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者からこ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取った上で、落ち着かない様子のときは別室等に誘導する。
- 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意思疎通の配慮の例)

- 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。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、意思疎通を図るためのツール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。

- 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対応する。
- 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や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧に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、役職員等が委員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、手続き順を入れ替える。
- 待合室等に相談窓口に近い席や車いす等のスペースを考慮した席等、障害者の利便性に配慮した席を用意する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来所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)

- 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。
- 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、ファックス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。
- 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「特別扱いはいできない」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。(障害者でない者との

ひかく とうとう きかい ていきょう う かんてん  
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)