

ないかくかんぼう しょうがい りゆう とする さべつ かいしょう すいしん かん
内閣官房における障害を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうようりょう
対応要領

へいせい ねん がつ にち
平成27年11月16日

ないかくそうりだいじんけつてい
内閣総理大臣決定

もくてき
(目的)

だい じょう この ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう
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
さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう
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9条第1項の規定に基づき、また、しょうがい りゆう とする さべつ
の かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい い か
解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下
「基本方針」という。）に すぐ ほうだい じょう きてい じこう かん
即して、法第7条に規定する事項に関し、
ないかくかんぼうしよくいん ひじょうきんしよくいん ふく い か しよくいん てきせつ
内閣官房職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に
たいおう ひつよう じこう さだ
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 じょう しよくいん ほうだい じょうだい ごう きてい じむ また じぎょう
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
をおこな 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
を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害
を含む。）その他の心身の機能のしょうがい い か おな りゆう
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状態にあるものをいう。以下同じ。）でないものと不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

（合理的配慮の提供）

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当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要とす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。）をしなければならない。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。

（監督者の責務）

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、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を実施しなければならない。

一 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、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認識を深めさせること。

二 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。

三 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。

(懲戒処分)

第5条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合には、その態様等によって、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行等に該当し、懲戒処分に基づかれることがあることに留意しなければならない。

（相談体制の整備）

第6条 内閣官房に、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からの相談等に的確に対応する

ための相談員を置く。相談員は、次に掲げる職にある者をもって充てる。

一 内閣総務官が指名する内閣参事官

二 内閣総務官が指名する内閣総務官室企画官

三 内閣事務官（内閣総務官室において職員の仕事を担当する者）

四 障害者である職員等内閣総務官が指名する者

2 相談員は、相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮する

とともに、対面、電話、ファックス、電子メールなど、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多様な手段について、適切に

配慮しなければならない。

3 相談員に寄せられた相談等は、内閣総務官室に集約し、相談者のプ

ライバシーに配慮しつつ相談員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。

4 相談員は、相談等への的確な対応に必要な知識の修得等に努めな

ければならない。

けんしゅう けいはつ
(研修・啓発)

だい じょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん はか しょくいん たい
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、ひつよう けんしゅう けいはつ おこな とく あら しょくいん
必要な研修・啓発を行うものとする。特に、新たに職員となった
もの たい しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん きほんてき じこう
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 りかい させるものとする。また、あら かんたくしゃ しょくいん たい
しては、しょうがい りゆう さべつ かいしょうとう かん もと やくわり
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 りかい させるものとする。

2 しょくいん たい しょうがい とくせい りかい しょうがいしゃ てきせつ
職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に
たいおう
対応するために ひつよう
必要なマニュアル等により、いしき けいはつ はか
意識の啓発を図る。

ふ そく
附 則

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

別紙

ないかくかんぼう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
内閣官房における障害を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうようりょう かか りゆういじこう
対応要領に係る留意事項

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 ざい
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
ービスや各種機会かくしゅきかいの提供ていきょうを拒否きよひする又は提供ていきょうにあたって場所・時間帯
などを制限せいげんする、障害者しょうがいしゃでない者ものに対しては付さない条件じょうけんを付けるこ
となどにより、障害者しょうがいしゃの権利利益けんりりえきを侵害しんがいすることを禁止きんししている。

なお、障害者しょうがいしゃの事実上じじつじょうの平等びやうどうを促進そくしんし、又は達成たっせいするために必要ひつような
特別とくべつの措置そちは、不当ふとうな差別的取扱いさべつてきとりあつかではない。したがって、障害者しょうがいしゃを
障害者しょうがいしゃでない者ものと比べて優遇ゆうぐうする取扱いとりあつか（いわゆる積極的改善措置せつきよくてきかいぜんそち）、
ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ
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
もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう はんい
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、
ぷらいバシーに配慮はいりよしつつ障害者しょうがいしゃに障害しょうがいの状況じょうきやうとう等かくにんを確認することは、
ふとう さべつてきとりあつか あ
不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当ふとうな差別的取扱いさべつてきとりあつかとは、正当な理由なく、障害者しょうがいしゃを、問題
となる事務じむ又は事業じぎょうについて、本質ほんしつてき的に関係かんけいする諸事情しよじじょうが同じ障害者しょうがいしゃ

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。

なお、別紙中、「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、障害者基本法の基本的な理念を踏まえ、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 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。正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに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。

第3 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、第2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)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、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、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付いたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

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すべ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おいて、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。

合理的配慮は、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。

- 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は、「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。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する。

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(通訳等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、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、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。

- 5 事務又は事業の一環として実施する業務を、事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

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、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。

○ 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 合理的配慮の具体例

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、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、第5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、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、障害者の希望を聞きいたりする。

- 障害の特性により、頻回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ったことから、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、電光掲示板、手書きのボード等を活用するなど、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、拡大文字等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、拡大文字などの形式が異なる資料を使用する際は、ページ番号等の違いに配慮した説明を行う。
- 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、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行う。
- 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。
- 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。
- 知的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

せつめい ないよう りかい かくにん おうたい
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、なじみ
のない がいらいご は さ ける、かんすうじ は もち いない、じこく は 24時間 じかんひょうき
記 表記 するなどの へいりよ ねんとう お いたメモを、ひつよう おう
必要に 応
じて てきじ わた
適時に 渡す。

(ルール・かんこう じゅうなん へんこう ぐたいれい
慣行の 柔軟な 変更の 具体例)

- じゅんばん ま にがて しょうがいしゃ たい しゅうい もの りかい え
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
うえ てつづ じゅん い か
上で、手続き 順を 入れ替える。
- た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい もの りかい
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
え うえ どうがいしょうがいしゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい
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、しゅわつうやくしゃ ばんしょとう み
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
ちか せき かくほ
に近い 席を 確保する。
- しやりょうじょうこうばしょ しせつでいりぐち ちか ばしょ へんこう
車両 乗降 場所を 施設 出入口に 近い 場所へ 変更する。
- ちやうしゃ しきちない ちゅうしゃじょうとう しょうがいしゃ らいちやう たすう み こ
庁舎の 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 ばあい つうじょう しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく
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
へんこう
に変更する。
- にゅうかん じ つうか こんなん ばあい べつ
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
らにゅうかん みと
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、不随意の発声等がある場合、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。