

ちょうしょくいん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう  
みやき町 職員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

ちょう  
みやき町

ちょうぎかい  
みやき町議会

ちょうせんきよかんりいんかい  
みやき町選挙管理委員会

ちょうかんさいいん  
みやき町監査委員

ちょうのうぎょういんかい  
みやき町農業委員会

ちょうきょういくいんかい  
みやき町教育委員会

もくてき  
(目的)

だい じょう ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん  
第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進

かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう だい じょうだい こう きてい もと  
に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、

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 へいせい ねん がつ かかくぎけつてい  
また、障害を理由とする差別の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）

そく ほうだい じょう きてい じこう かん ちょうしょくいん ひびこようしょくいんおよひじょうきん  
に即して、法第7条に規定する事項に関し、みやき町職員（日々雇用職員及び非常勤

しょくいん ふく い か しょくいん てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ  
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。

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 しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じむまた じぎょう おこな あ  
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行うに当たり、

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 ほつたつしょうがい ふく た しんしん きのう しょう  
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障

がい い かおな りゆう しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょう  
害をいう。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

せいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい い かおな もの ふとう  
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。以下同じ。）でない者と不当な

さべつてきとりあつか しょうがいしゃ けんりりえき しんがい ばあい  
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。この場合にお  
いて、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

べつしちゆう のぞ きさい ないよう じっし ばあい ほう  
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  
はん はんだん しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう きほんてき りねん  
に反すると判断されることはないが、障害者基本法(昭和45年法律第84号)の基本的な理念  
およ ほう もくてき ふ と く のぞ いみ じじょう おな  
及び法の目的を踏まえ、取り組むことが望まれることを意味する(次条において同じ。)

ごうりてきはいりよ ていきょう  
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな あ  
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、  
しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい  
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  
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 ていきょう  
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、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

かんりしゃ せきむ  
(管理者の責務)

だい じょう しょくいん かちょうきゅういじょう しょくい もの い か かんりしゃ ぜん じょう  
第4条 職員のうち、課長級以上の職位にある者(以下「管理者」という。)は、前2条  
かか じじょう かん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かか  
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  
じじょう じっし  
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、その管理  
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。

(2) 障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）から不当な差別的  
取り扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等（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、管理する職員に対して、合理的配慮の提供  
を適切に行うよう指導すること。

2 管理者は、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。

(相談体制の整備)

第5条 町に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等

に的確に対応するため、総務課、障害担当主管課及び関係各課並びに町が委託する相談

支援事業所に相談窓口を置く。

2 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、対面のほか、電話、  
ファックス、電子メールに加え、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  
る多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者

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 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

第6条 町において、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要

けんしゅうおよ けいはつ おこな  
な研修及び啓発を行うものとする。

2 新たに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関する基本的な  
じこう りかい じょうがい りゆう さべつ かいしょう かん きほんてき  
事項について理解させるために、また、新たに管理者となった職員に対しては、障害を理由  
さべつ かいしょうとう かん もと やくわり りかい けんしゅう  
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  
じっし  
実施する。

3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するため、必要  
しょういん 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 たいおう ひつよう  
におう かつようとう いしき けいはつ はか  
に応じてマニュアルの活用等により意識の啓発を図る。

ふ そく  
附 則

ようりょう へいせい ねん がつ にち しこう  
この要領は、平成28年8月1日から施行する。

べっし  
別紙

ちようしょくいん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう  
みやき町 職員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

かか りゆういじこう  
に係る留意事項

だい たいしょう しょうがいしゃ  
第1 対象となる障害者

たいしょう しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ  
対象となる障害者は、「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

そうどう せいげん う じょうたい しょうがいしゃ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ  
に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活

う せいげん 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 ふく た  
において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、その他の

しんしん きのう しょうがい なんびょう きいん しょうがい ふく きいん しゃかい  
心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む）のみに起因するものではなく、社会にお

さまざま しょうへき そうたい しょう しゃかい かんが かた  
ける様々な障壁と相対することによって生じるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方

ふ たいおうようりょう たいしょう しょうがいしゃ しょうがいしゃてちょう  
を踏まえている。したがって、対応要領が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の

しょじしゃ かぎ こうじのうきのうしょうがい せいしんしょうがい ふく  
所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

だい ふとう さべつてきとりあつかい きほんてき かんが かた  
第2 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 かくしゆきかい  
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の

ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしよ じかんたい せいげん しょうがいしゃ しゃ たい  
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

ふ じょうけん つ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし  
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。

しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち ふとう  
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

さべつてきとりあつかい しょうがいしゃ しょうがいしゃ しゃ くら ゆうぐう とりあつかい  
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

せつきょくてきかいぜん 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  
(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

しょうがいしゃ しゃ 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  
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

はいりよ 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  
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

あ  
は当たらない。

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 じ むまた  
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

じぎょう ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょうがいしゃ もの ふり あつか  
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不利に扱うことである

てん りゆうい ひつよう  
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3 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 しょうがい りゆう ざい かくしゅきかい  
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・サービスや各種機会

ていきょう きよひ とりあつか きゃつかんてき み せいとう もくてき もと おこな  
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、

もくてき て え い ばあい ちょう せいとう りゆう そうとう  
その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。町においては、正当な理由に相当す

いな ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし そこ  
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

こべつ じあん しょうがいしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん  
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、

そんがいはっせい ぼうしとう およ ちょう じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じとう かんてん かんが  
損害発生防止等)及び町の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、

ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃくかんてき はんだん ひつよう  
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 しょうがいしゃ りゆう せつめい  
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、

りかい え つと のぞ  
理解を得るよう努めることが望ましい。

### だい ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい 第4 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ え ぐたいれい い か だい しめ  
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、

ふとう さべつてきとりあつか そうつう いな こべつ じあん はんだん  
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。

い か きさい ぐたいれい せいとう りゆう そんざい ぜんてい  
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。

ふとう さべつてきとりあつか あ え ぐたいれい  
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ  
○ 障害を理由に窓口対応を拒否する。

しょうがい りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ  
○ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。

しょうがい りゆう しよめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう こぼ  
○ 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。

しょうがい りゆう せつめいかい どう しゅつせき こぼ  
○ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

ほんにん むし しえんしゃ かいじょしゃ つ そ もの はな  
○ 本人を無視して、支援者・介助者や付き添い者のみに話しかける。

せいとう りゆうほんにん い しまた かぞくどう い し しょうがい かた い し かくにん  
○ 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認するこ  
とが困難な場合に限る。）に反して、対応する。

じ む じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう らいちよう さい  
○ 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

つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししろう つ  
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

そ しゃ どうこう こぼ  
添い者の同行を拒んだりする。

## だい ごうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ 第5 合理的配慮の基本的な考え方

しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か えんりじょうやく だい じょう ごうりてきはいりよ  
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」

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 きほんてきじゆう きょうゆう また  
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

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 とくてい ばあい  
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、町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

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場面や状況に

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、「第6 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

ていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ  
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。

ごうりてきはいりよ ひつよう しょうがいしゃ たすう み こ ばあい しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき  
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

ばあいなど つど ごうりてきはいりよ べつ こうじゆつ かんきょう せいび こうりよ い  
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

なか ちょうきてき さくげん こうりつか てん じゅうよう  
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。

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 はいりよ ひつよう  
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

じょうきょう げんご しゅわ ふく てんじ かくだいも じ ひつだん じつぶつ  
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

ていじ みぶ どう あいず しよっかく い しでんたつ しょうがいしゃ たにん  
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

はか さい ひつよう しゅだん つうやく かい ふく つた  
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。

たと せつめいかいなど かいさい しゅうち ばいたい はいりよ ひつよう ばあい あらかじ  
例えば説明会等の開催を周知する媒体などにおいて、配慮を必要とする場合には 予め

むね れんらく いらい しょうがいしゃ い し ひょうめい かんきょう  
その旨を連絡するよう依頼するなど、障害者が意思の表明をしやすい環境づくりをする

のぞ  
ことが望ましい。

しょうがいしゃ い し ひょうめい ちてきしょうがい せいしんしょうがい ほんたつしょうがい ふく  
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。）

どう ほんにん い し ひょうめい こんなん ばあい しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだいりじん  
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

どう しえん もの ほんにん ほさ おこな い し ひょうめい ふく  
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。

い し ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだいりじんとう ともな  
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

ばあい い し ひょうめい ばあい どうがいしょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じょきよ  
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

ひつよう めいはく ばあい ほう しゅし かんが どうがいしょうがいしゃ たい  
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

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 じしゅてき とりくみ つと  
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

のぞ  
めることが望ましい。

ごうりてきはいりよ しょうがいしゃなど りよう そうてい じぜん おこな けんちくぶつ か  
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、

かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう こうじょうとう かんきょう せいび きそ ここ  
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

しょうがいしゃ たい じょうきょう おう こべつ じっし そち かくばめん  
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

かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと しょうがい  
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

じょうたいとう へんか とく しょうがいしゃ かんけいせい ちょうき ばあいとう  
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

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。

ちょう じ むまた じぎょう いっかん じっし ぎょうむ じぎょうしゃ いたくとう ばあい ていきょう  
5 町がその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

ごうりてきはいりよ ないよう おお さい しょう しょうがいしゃ ふりえき う  
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

いたくとう じょうけん たいおうようりょう ふ ごうりてきはいりよ ていきょう も こ  
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

つと のぞ  
よう努めることが望ましい。

だい かにゅう ふたん きほんてき かんが かつ  
第6 過重な負担の基本的な考え方

かにゅう ふたん ぐたいてき けんとう かにゅう ふたん かくだいかいしゃく ほう  
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

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 じょうきょう おう  
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

そうごうてき きやくかんてき ほんだん ひつよう しょくいん かにゅう ふたん あ ほんだん  
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

ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい りかい え つと のぞ  
た場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

じ むまた 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 いな  
○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）

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）

ひよう ふたん ていど  
○費用・負担の程度

だい ごうりてきはいりよ ぐたいいい  
第7 合理的配慮の具体例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう こと たよう こべつせい  
第5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

たか  
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。

きさい ぐたいれい だい しめ かじゅう ふたん そんざい ぜんてい  
なお、記載した具体例については、第6で示した過重な負担が存在しないことを前提として  
れいじ きさい ぐたいれい かぎ  
いること、また、これらはい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  
りゅうい ひつよう  
ではないことに留意する必要がある。

ごうりてきはいりよ あ え ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい  
(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

だんさ ばあい くるまいすりようしゃ あ どう ほじょ けいたい わた  
○ 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や携帯スロープを渡すなどを

おこな み ふちど つ だんさ わ  
行う。または、見えやすい縁取りを付けて、段差があることが分かるようにする。

はいかだな たか ところ お どう と わた どう いち  
○ 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。また、パンフレット等の位置

わ つた  
を分かりやすく伝える。

しかくしょうがいしゃ たい ゆうどう つ そ おこな  
○ 視覚障害者に対して誘導(付き添い)を行う。

くるまいすりようしゃ たか ばあい ご たいおう た  
○ 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテ

うつ など できせつ おこな  
ーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。

つうこう つうろ かべ て きんべん しょうがいぶつ きけんぶつ お かいだん  
○ 通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物を置かない。また、階段

ひょうじ み めいりょう  
や表示を見やすく明瞭にする。

しせつ じょうげかい いどう よう ばあい じょうかい しょくいん かかい お  
○ エレベーターがない施設で上下階の移動を要する場合に、上階の職員が下階に下りて

てつづき どう はいりよ いどう  
手続する等の配慮をする。または、マンパワーにより移動をサポートしたりする。

しゅうい もの そんざい きんちょう ひろう かん などしょうがいしゃ べっしつ どりつ  
○ 周囲の者の存在に緊張する、疲労を感じやすい等障害者から別室や独立したスペース

めんだん きゅうけい もう で さい べっしつどう かくほ べっしつどう かくほ こんなん  
での面談・休憩の申し出があった際、別室等を確保する。もしくは、別室等の確保が困難

とうがいしょうがいしゃ じじょう せつめい しゅうい もの いちど はいりよ ばしょ  
であったことから、当該障害者に事情を説明し、周囲の者との位置取りに配慮した場所

めんだん おこな たいおうまどぐち ちか ながいす いどう りんじ きゅうけい もう  
で面談を行ったり、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  
るといった対応を行う。

ほっさ ほっせい ばあい りんじ きゅうけい もう  
○ パニック発作が発生した場合に、臨時の休憩スペースを設ける。

もくてき ばしょ あんない さい しょうがいしゃ ほこうそくど あ そくど ある ぜんご  
○ 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・

さゆう きより いちど しょうがいしゃ きぼう き  
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。

しょうがい とくせい ひんばん りせき ひつよう ばあい かいじょう ざせき いち とびらふきん  
○ 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。

ふずいいうんどうとう しょういとう お むずか しょうがいしゃ たい しょくいん しょうい お  
○ 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。

さいがい じこ ほっせい さい かんないほうそう ひなんじょうほうとう きんきゅうじょうほう き むずか  
○ 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

ちょうかくしょうがいしゃ たい でんこうけいじばん て が とう もち わ あんない ゆうどう  
聴覚障害者に対し、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。

ごうりてきはいりよ あ え いしそつう はいりよ ぐたいれい  
(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

ひつだん ようやくひつき しゅわ よ あ おんせいばん てんじ かくだいもじとう つか  
○ 筆談、要約筆記、手話、読み上げ、音声版、点字、拡大文字等を使ったコミュニケーシ  
ョンや情報提供を行う。

じょうほうほしょう かんてん み おう じょうほう ていきょう き ないよう りかい  
○ 情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解でき

せつめい しりょう かくだい かくだいもじまた てんじ もち しりょう とお うご はや  
る説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速い

さわ かくにん もけい しゃしんどう ていきょうとう き  
ものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等)、聞こえにくさに

おう しかくてき じょうほう ていきょう み き りょうほう ばあい おう  
応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた

じょうほう ていきょう て もじ か つた など ちてきしょうがい はいりよ じょうほう ていきょう  
情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供

つた ないよう ようてん ひつき かんじ ふ がいらいご さ など  
(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等)を

おこな さい かくばいたいかん ばんごうとう こと え りゆうい しよう  
行う。その際、各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。

こえ き くち うご ひょうじょう よ はず はなし  
○ 声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする。

など もじ たいおう  
○ パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。

かくしゅしよるい ていきょう ふ おこな しよるい さくせいじ おお もじ  
○ 各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字  
か きにゆうらん ひろ もう とう ひつよう ちょうせい おこな  
を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。

らいちょうじ こえ しょうがい じょうたい ふ きぼう き ひつよう おう  
○ 来庁時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて  
ゆうどう  
誘導する。

でんし たよう ばいたい じょうほうていきょう りよううけつけ おこな  
○ 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。

せつめいかいとう しょう しりょう うけつけおよ かいじょうない あんない せつめいとう てんじ かくだいもじ  
○ 説明会等で使用する資料や、受付及び会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、

おんせいよ あ きのう ふ よ わ ひょうげん おきか しゅわ ひつだん しょうがいとくせい  
音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障害特性

おう たよう しゅだん かのう はんい ようい たいおう ひつよう  
に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応する。また、必要

おう しゅわつうやく ようやくひつきしゃ はいち  
に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。

はな ことば き りかい い しそつう こんなん しょうがいしゃ たい え しゃしん  
○ 話し言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カー

たんまつとう あいしーていき き かつよう しかくてき つた  
ド、コミュニケーションボード、タブレット端末等のICT機器の活用、視覚的に伝える

じょうほう もじか しつもんないよう また たんてき こた  
ための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにす

いし かくにん ほんにん じこせんたく じこけつてい しえん  
ることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりする。

かんこう じゅうなん へんこう ぐたいれい  
(ルール・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 うえ てつづ じゅん い  
○ 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

か  
替える。

た れつ なら じゅんぼん ま ばあい しゅうい もの りかい え うえ どうがいしょうがいしゃ  
○ 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

じゅんぼん く べっしつ せき ようい  
の順番が来るまで別室や席を用意する。

しゅわつうやくしゃ ばんしょう み どう ちか せき かくほ  
○ 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。

しきちない ちゅうしゃじょうどう しょうがいしゃ らいちょう たすう み こ ばあい つうじょう しょうがいしゃ  
○ 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

せんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく へんこう  
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。

いどう こんなん しょうがいしゃ はや にゆうじょう せき ゆうどう くるまいす しょう しょうがいしゃ  
○ 移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者

きぼう おう き くるまいすよういがい きやくせき しょう  
の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりする。