

障害者に対する合理的配慮に関する序論的考察

角
田
光
隆

目次

1. はじめに
2. 障害者差別解消法の構造
3. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針
4. 障害者差別解消法に対する附帯決議
5. 関係府省庁の対応要領
 5. 1 不当な差別的取扱いの具体例
 5. 2 合理的配慮の具体例
 5. 2. 1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例
 5. 2. 2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例
 5. 2. 3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例
6. 関係府省庁の対応指針
 6. 1 対応指針の要点

- 7. 結語
 - 6. 4. 3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例
 - 6. 4. 2 意思疎通の配慮の具体例
 - 6. 4. 1 物理的環境への配慮の具体例
 - 6. 4 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例
 - 6. 3 不当な差別的取扱いに当たらない具体例
 - 6. 2 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

1. はじめに

障害者基本法は昭和四五年五月二一日に法律第四五号として成立した。その後平成一六年六月四日、平成二三年八月五日、平成二五年六月二六日に改正され今日に至っている。

障害者基本法第四条は、差別の禁止に関する条項である。すなわち、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

二 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

三 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする」と規定する。

この規定に基づく個別的な法律は、たとえば、障害を理由とする差別の解消に関する障害者差別解消法と障害者雇用促進法、権利擁護の推進に関する障害者虐待防止法である。さらに成年後見制度利用促進法なども含まれる。

差別の解消及び権利擁護の推進について、障害者基本計画に基づく平成二五年度の進捗状況^①によれば、障害者差別解消法に関連して、平成二五年一二月から平成二六年三月に開催された障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラム、障害者差別解消法リーフレット及びリーフレットわかりやすい版の作成と配布、障害者差別解消支援地域協議会の設置と運営のための障害者差別解消支援地域協議会の在り方検討会の開催、基本方針の策定後の対応要領及び対応指針の作成の準備がなされている。

障害者雇用促進法に関連して、改正障害者雇用促進法に基づく差別解消・合理的配慮の提供の指針の在り方に関する研究会の開催が挙げられている。

相談・紛争解決等を実施する体制の充実と利用促進に関連して、法務局・地方法務局及び支局における面談・電話による相談、公共施設・デパート等における人権相談所の開設、法務省のインターネット人権相談窓口、高齢者・障害者あんしん相談強化週間の実施、人権侵害事件に対する適切な救済措置の実施、事件の関係者に対する人権啓発、被害者に対する処理結果の通知とアフターケアが挙げられている。

障害者虐待防止法に関連して、市町村障害者虐待防止センターや都道府県障害者権利擁護センターの設置、障害者虐待防止対策支援事業の実施、虐待防止及び権利擁護に関する研修の指導者の養成の研修が挙げられている。

意思決定支援及び成年後見制度の利用促進に関連して、広報・普及活動や成年後見制度利用促進事業や成年後見制度法人後見支援事業がなされている。

当事者等により実施される障害者の権利擁護に関連して、ピアカウンセリングを位置づけた相談支援事業がなされている。

平成二六年度・平成二七年度の進捗状況^②によれば、障害者差別解消法に関連して平成二六年度において、障害者差別解消法の基本方針の策定、条例を既に制定または制定に向けた取組を進めている地方公共団体と連携した障害者差別の解消に資する取組の実施、障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラムの開催、障害者差別解消法リーフレットのわかりやすい版の増刷、各府省庁において職員向けの対応要領と事業者向けの対応指針の検討がなされている。

平成二七年度においては、基本方針に則した「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」に対応するた

めの各府省庁の職員に向けた対応要領と事業を所管する主務大臣の所管事業者に向けた対応指針の策定、障害者差別解消支援地域協議会設置の手引きの作成・改定と障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針の策定、障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラムの開催、障害者差別解消法リーフレットの改訂がなされている。

障害者雇用促進法に関連して平成二六年度において、改正障害者雇用促進法に基づく差別禁止・合理的配慮の提供の指針の在り方に関する研究会の報告書の作成、障害者差別禁止指針・合理的配慮指針の策定がなされている。

平成二七年度においては、解釈通知・Q & A（第一版）・合理的配慮指針事例集（第一版）の策定、事業主・就労支援機関等向けのブロック別説明会と管内の事業主・就労支援機関等向けの説明会の開催が挙げられている。

相談・紛争解決等を実施する体制の充実と利用促進、障害者虐待防止法、意思決定支援及び成年後見制度の利用促進、当事者等により実施される障害者の権利擁護に関連して、平成二六年度及び平成二七年度の両年度において平成二五年度と同様のことが採り上げられている。

障害者政策委員会は、第三次障害者基本計画を踏まえて課題を公表した^③。これによれば、差別の解消及び権利擁護の推進について、障害者の虐待に関するものが多い。

虐待事件の論点を挙げると、現実に虐待があったときの救済手順と被害救済のための機能を担う主体の明確さ、病院・学校・保育所を通報義務の中に入れること、障害者だけでなく家族も被害者になること、法務省で所管している人権救済にかかわる案件、障害者虐待防止法に基づく虐待の案件、障害者差別解消法の差別にかかわる案件の横断的な仕組みであるとする。

その他に、合理的配慮の提供に関連して、過重な負担という要素も含めた事例の集積の必要性が指摘されていた。以上のように、差別の解消及び権利擁護の推進の動向を障害者基本計画の進捗状況を紹介する仕方でも確認した。こ

れとともに、第三次障害者基本計画の課題の紹介も行った。

差別の解消及び権利擁護の推進はさらに個別的に生活支援、教育、行政などの各分野で扱われている。第四次障害者基本計画においては、今までの検討課題を考慮してさらに充実した施策が実施される予定である。

本稿は、これらの中で障害者差別解消法における障害者に対する合理的配慮に関する動向を踏まえて課題を確認し、若干の考察を行うことを目的としている。また、関係府省庁の対応要領と対応指針に記載されている不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例を分野横断的に列挙し整理しておくことにする。こうすることで多くの具体例の中で共通性のあるものと特殊なものがあることを理解することができる。これは具体例の検討にとって今後役立つと考えている。

注

- (1) 内閣府 障害者基本計画(第三次計画) 平成二五年度～平成二九年度) 平成二五年度実施状況 八 差別の解消及び権利擁護の推進 九三頁以下。
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/sinhokoku25_8.pdf
- (2) 内閣府 障害者基本計画(第三次)の実施状況【平成二六年度・平成二七年度】 八 差別の解消及び権利擁護の推進 四〇頁以下。
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/status_126-27_jisshi-joukyou.pdf
- (3) 内閣府障害者政策委員会「議論の整理～第三次障害者基本計画の実施状況を踏まえた課題～」平成二七年九月 一六頁。
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/giron_seiri.pdf

2. 障害者差別解消法の構造

障害者差別解消法施行令及び施行規則を伴う障害者差別解消法は、第一条で目的を定めている。

第一条は、障害者基本法の基本的な理念に則ること、全ての障害者が障害者でない者と等しく基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられその尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有すること、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項・行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めること、障害を理由とする差別の解消を推進しもって全ての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することという四種類に分類できる。

障害者基本法の基本的な理念は、前述した差別の禁止に関する障害者基本法第四条が直接関係する。

障害者の意味は、第二条の定義で定められているように、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害がある者であって、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とする。

したがって、障害者の範囲は、身体障害者手帳、愛の手帳、精神障害者保健福祉手帳の所持者に限定されず、その他の心身の機能の障害がある者とあるので広い。ただし、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ことから、一時的な制約は除かれることになる。したがって、障害者の範囲や継続性の有無でどちらに入るのかの問題が残る。

障害者の意味の中に出てくる社会的障壁とは、障害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とする。したがって、医学的な意味での障害だ

けでなく社会的障壁という社会的な制約も考慮して、障害者の意味が定まる。社会的障壁は社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものであるので、その範囲は広い。したがって、事物、制度、慣行、観念その他一切のものの範囲の確定の問題が残る。

行政機関等の範囲は第二条の定義規定で明らかである。しかし、事業者とは、商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいうとするので、その他の事業を行う者は法解釈論によって具体的に定まると言える。したがって、その他の事業を行う者の範囲の確定の問題が残る。

国及び地方公共団体は、第三条により障害を理由とする差別の解消の推進に必要となる施策を策定しこれを実施しなければならぬので、法的義務を負担する。国民は、第四条により障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならないので、法的義務でなく努力義務を負担する。行政機関等及び事業者は、第五条により社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならないので、法的義務でなく努力義務を負担する。したがって、努力義務としたことによる実効性の問題が残る。

第六条は、政府による障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針の作成義務に関する規定である。第七条から第一三条までは、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置に関する規定である。

第七条から第一三条までの行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置に関する規定は、第三条の国及び地方公共団体の責務、第四条の国民の責務、第五条の行政機関等及び事業者の責務についての

関連規定である。

行政機関等は、第七条によりその事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者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ので、不当な差別の禁止に関する法的義務を負担する。また、行政機関等は、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をしなければならないので、障害者に対する合理的配慮に関する法的義務を負担する。

これらの責務を実現するために、国等は第九条の国等職員対応要領の作成義務を負担し、地方公共団体等は第一条の地方公共団体等職員対応要領の作成努力義務を負担する。したがって、努力義務としたことによる実効性の問題が残る。

事業者は、第八条によりその事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者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ので、不当な差別の禁止に関する法的義務を負担する。また、事業者は、その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をするように努めなければならないので、障害者に対する合理的配慮に関する努力義務を負担する。したがって、努力義務としたことによる実効性の問題が残る。

これらの規定に関連して、主務大臣は、第一条により基本方針に即して第八条に規定する事項に関し事業者が適

切に対応するために必要な指針を定め、また、主務大臣は、第二二条により第八条の規定の施行に関し特に必要があると認めるときは対応指針に定める事項について当該事業者に対し報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができるとするので、事業者の責務の実現性を上げることができる。しかも、第二六条により第一二条の規定による報告をせず又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処するとする。

ただし、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、第一三条により障害者雇用促進法に基づくことになる。

第一四条から第二〇条までが障害を理由とする差別を解消するための支援措置に関する規定である。これらの規定は、障害者に対する不当な差別の禁止と合理的配慮の実現を高めることに寄与することができる。

第一四条は、国及び地方公共団体による障害者及びその家族その他の関係者からの相談及び紛争の防止等のための体制の整備に関する規定である。第一五条は、国及び地方公共団体による国民向けの啓発活動に関する規定である。

第一六条は、国による情報の収集、整理及び提供に関する規定である。

第一七条は障害者差別解消支援地域協議会に関する規定で、この協議会は国及び地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うための組織である。第一八条は協議会の事務等に関する規定で、差別を解消するための取組に関する協議と取組みを行う。第一九条は、秘密保持義務に関する規定である。第二〇条は協議会の定める事項に関する規定である。

付則の第七条によれば、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときはその結果に応じて所要の見直しを行

うものとして、障害者に対する合理的配慮に関する事業者の責務の再検討の余地を残している。

3. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針⁽⁴⁾は、障害者差別解消法第六条一項に基づいて作成されたものである。基本方針の中の特筆すべき点について言及する。

第一の障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向における基本方針と対応要領・対応指針との関係について、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人は対応要領の作成を努力義務としたが、積極的に取り組むことが望まれるとして対応要領の作成を促している。また、対応要領及び対応指針は具体例を盛り込みながら分かりやすく示すことを指摘している。具体例を盛り込む点は、行政機関等の職員に徹底させること、事業者の取組を促進すること、国民に周知することに役立つと評価できる。

条例との関係について、障害者差別解消法の制定前の上乗せ・横出し条例だけでなく制定後の新たな条例も制限されるのではないとする。これらは障害者にとって身近な地域における障害者差別を解消する取組みの推進から正当化されている。ただし、地域間で障害者差別を解消する取組みの内容が異なることになり、一面では長所であるが、他面では地域間の差が生ずることになり法による調整が必要になる。

第二の行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通の事項における障害者の概念について、高次脳機能障害は精神障害に含まれること、女性の障害者が女性であるため特殊な状況にあること、障害児が成人の障害者とは異なる支援が必要であることは正当な指摘である。精神障害（発達障害を含

む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)の個所は一般的に書かれているので、その範囲の特定の問題が残る。

事業者について、事業の目的の営利・非営利、事業者の個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者を含むとする。個人事業者、対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業の社会福祉法人、特定非営利活動法人を例示している。例示であるのでその他の事業者の確定の問題が残るし、それらの例示の中でも対価を得ない無報酬の事業を行う者の確定の問題が残る。

不当な差別的取扱いについて、障害者を障害者でない者と比べて優遇すること、障害者に対する合理的配慮の提供によって障害者でない者と異なる取扱いをすること、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害者に障害の状況等を確認することに関する指摘は、不当な差別的取扱いの判断にとって正当な指摘である。正当な理由の判断の視点のための諸要因が指摘されているが、具体例を示しておくことが正当な理由の判断にあたって参考になる。

合理的配慮について、現時点の一例として、車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡したり、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮、筆談・読み上げ・手話などによるコミュニケーション・分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮、障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更を挙げており、さらに合理的配慮の具体例を公表するとする。たとえ合理的配慮が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、技術の進展・社会情勢の変化等に応じて変わり得るとしても、合理的配慮の具体例を示すことは合理的配慮の判断にとって役立つものである。

社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明について、障害者差別解消法第七条及び第八条は障害者からの

意思の表明しか定めておらず、障害者が意思の表明をすることが困難な場合における支援者からの意思の表明を定めていない。この場合について、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とする。法律の文言からはこのように読めないで、「障害者または支援者から」というように改正すべきである。さらに、障害者が意思の表明をすることが困難で、支援者がある場面にいない場合を想定できる。この場合について、障害者からの意思の表明がない場合であっても、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、合理的配慮の自主的な取組みに努めるのが良いとする。これ自体は何ら異論がないのであるが、この場合も明確に法に規定すべきであると思う。

合理的配慮が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り、技術の進展・社会情勢の変化等に応じて変わり得る性格を持っていることから、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がなされた場合における合理的配慮の個別性の問題と、障害者との関係性が長期にわたる場合における見直しに関する指摘がある。これは合理的配慮の性格から生ずる帰結である。後者は障害者との関係性が長期にわたって状況が変化することを前提にしていると思う。

加重な負担について、この判断基準として事務・事業への影響の程度（事務・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、事務・事業規模、財政・財務状況で挙げる。具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断するとするが、恣意的になる余地があるので事例の集積が必要である。

第三の行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項における対応要領の記載事項について、趣旨、障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方、障害を理由と

する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例、相談体制の整備、職員への研修・啓発を挙げている。前述したように、障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を挙げる意義は大きい。障害者と支援者がアクセスしやすい相談体制の整備が必要である。

第四の事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項における基本的な考え方で指摘されている公設民営の施設など行政機関等がその事務・事業の一環として設置実施し、事業者に運営を委託等している場合には、委託等の条件に対応要領を踏まえた合理的配慮の提供を盛り込むように努めるとするのが良いとするが、障害者に不利益を与えないためにも法的義務とするのが良いと思う。

対応指針の記載事項について、趣旨、障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方、障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例、事業者における相談体制の整備、事業者における研修・啓発、国の行政機関（主務大臣）における相談窓口を挙げる。障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を示すことは意義があり、障害者と支援者がアクセスしやすい事業者の相談体制の整備と国の行政機関（主務大臣）における相談窓口が必要である。

主務大臣による行政措置について、報告徴収、助言、指導を基本として助言、指導、勧告を取りまとめて毎年国会に報告するとする。したがって、勧告は改善を促す基本的措置ではなく、厳しい措置であると理解できる。報告徴収は国会への報告から除外されている理由は明らかではない。報告徴収した事実も国会に報告する項目とすべきである。

第五のその他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項における環境の整備について、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置を環境の整備と言いい、具体的には公共施設や交通機関に

おけるバリアフリー化、サービス・介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等を指すとす。職員に対する研修等を含む心のバリアフリーはハード面のバリアフリーとともに強調されるべきである。

相談及び紛争の防止等のための体制の整備について、相談等に的確に応じるとは、相談等に対応する際に障害者の性別、年齢、状態等に配慮することを意味するとする指摘があり、明確になっている。既存の機関等の活用・充実に係る場合の留意点として、相談窓口の明確化と職員の業務の明確化・専門性の向上を挙げている。

啓発活動について、行政機関等における職員に対する研修、事業者における研修、地域住民等に対する啓発活動が指摘されている。地域住民等に対する啓発活動の中にインクルーシブ教育システムが含まれていることは重要な点である。

障害者差別解消支援地域協議会について、期待される役割として具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停・斡旋等による紛争解決などのほかに、合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析が指摘されているのは、注目に値する。

差別的解消に係る施策の推進に関する重要事項について、国内における具体例や裁判例等の収集・整理、海外の法制度や差別解消のための取組に係る調査研究等を通じた国際的な動向や情報の集積を行うとする。合理的配慮に関する国際比較調査として平成二七年度合理的配慮提供に際しての合意形成プロセスと調整に関する国際調査報告書が公表されている⁵⁾。これはアメリカとイギリスにおける合理的配慮提供に際しての合意形成プロセスに関する研究である。合理的配慮に関する我が国の裁判例の調査として平成二八年度障害を理由とする差別的解消の推進に関する法律に係る裁判例に関する調査が公表されている⁶⁾。このような我が国の裁判例や事例の検討及び国際比較調査は合理的配慮の判断構造を説明するために不可欠である。

障害者差別解消法の法施行後三年の見直しの対象として採り上げられているのは、基本方針、対応要領、対応指針、各種の国家資格の取得等に係る欠格条項である。必要があれば、障害者差別解消法自体も見直しの対象にすべきである。地方公共団体による上乘せ・横出し条例を認める場合に地域間格差が生ずる場合を考慮して統一を図るために障害者差別解消法の改正が必要である。

注

- (4) 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針 平成二七年二月二四日閣議決定 二頁以下。
(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/kihonhoushin/pdf/honbun.pdf>)
- (5) 内閣府 平成二七年度合理的配慮提供に際しての合意形成プロセスと調整に関する国際調査報告書
(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h27kokusai/index-w.html>)
- (6) 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に係る裁判例に関する調査
(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h28houritsu/index-w.html>)

4. 障害者差別解消法に対する附帯決議

障害者差別解消法の成立過程において衆議院と参議院で付帯決議がなされた⁽⁷⁾。衆議院の付帯決議から特に採り上げたいことは、法施行後の相談事例や裁判例の集積を踏まえて対応要領や対応指針を充実させること、合理的配慮に関する過重な負担の判断において中小零細企業への影響に配慮すること、相談・紛争解決制度の活用・充実及び報告徴収等の権限の活用により実効性を確保すること、障害者差別解消法の見直しの検討のため具体的な相談事例や

裁判例の集積を行うこと、事業者の合理的配慮の義務付けの在り方、実効性の確保の仕組み、救済の仕組みを検討すること、地方公共団体の上乗せ・横出し条例を認めることである。

これらの事項から相談事例や裁判例の集積と実効性の確保が重要であることが理解できる。地方公共団体の上乗せ・横出し条例も同様である。

衆議院の付帯決議で採り上げた事項以外で参議院の付帯決議から特に採り上げておきたいことは、障害女性や障害児に対する複合的な差別を認識すること、啓発活動は障害者への支援を行っている団体と連携すること、国の出先機関等が地域協議会に積極的に参加すること、相談事例や裁判例の集積等を踏まえ合理的配慮の不提供などの定義を検討すること、障害者差別解消支援地域協議会と連携して差別に関する個別事案を収集・公開・活用することである。これらの事項の中で障害女性や障害児に対する複合的な差別を認識することが最も重要である。特別規定を設けるのが望ましい。

注

(7) 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議（衆議院）

(http://www8.cao.go.jp/shougai/sushin/pdf/law_h25-65_ref1-1.pdf)

(8) 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議（参議院）

(http://www8.cao.go.jp/shougai/sushin/pdf/law_h25-65_ref1-2.pdf)

5. 関係府省庁の対応要領

関係府省庁の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領⁹は、目的、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供、監督者の責務、懲戒処分等、相談体制の整備、研修・啓発、付則からなり、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を付けている。

この留意事項は、不当な差別的取扱いの基本的な考え方、正当な理由の判断の視点、不当な差別的取扱いの具体例、合理的配慮の基本的な考え方、過重な負担の基本的な考え方、合理的配慮の具体例からなる。具体例を除いて、留意事項の考え方・視点は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に基づいている。

注

(9) 内閣府 関係府省庁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

(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taiyoryo.html>)

内閣官房

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_cas.pdf)

内閣法制局

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_cib.pdf)

内閣府

(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/taiyoryo.pdf>)

宮内庁

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jha.pdf)

公正取引委員会

- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jficc.pdf)
- 警察庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_npsc.pdf)
- 個人情報保護委員会
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_ppc.pdf)
- 金融庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_fsa.pdf)
- 消費者庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_caa.pdf)
- 復興庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_rec.pdf)
- 総務省
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mic.pdf)
- 公害等調整委員会
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_ded.pdf)
- 消防庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_fdma.pdf)
- 法務省
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_moj.pdf)
- 検察庁
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_ppo.pdf)
- 外務省
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mofa.pdf)
- 財務省
(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mof.pdf)

- 国税庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_nta.pdf
- 文部科学省 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mext.pdf
- スポーツ庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jisa.pdf
- 文化庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_aka.pdf
- 厚生労働省 http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/dunya/hukushi_kaigo/shougaihakukushi/sabetsu_kaisho/di/fukushi_youryou.pdf
- 中央労働委員会 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_circ.pdf
- 農林水産省 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_maff.pdf
- 林野庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_fa.pdf
- 水産庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jifa.pdf
- 経済産業省 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_meti.pdf
- 国土交通省 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mlit.pdf
- 観光庁 http://www.8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jta.pdf
- 気象庁

http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jma.pdf
 運輸安全委員会
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jisb.pdf
 海上保安庁
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_jcg.pdf
 環境省
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_env.pdf
 原子力規制委員会
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_nsr.pdf
 防衛省
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_mod.pdf
 防衛装備庁
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_atla.pdf
 人事院
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_npa.pdf
 会計検査院
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_baj.pdf

5. 1 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いの具体例として挙げられているのは、次の通りである。関係府省庁の具体例を整理して共通する部分と相違する部分を明らかにするために、左に記載してある関係府省庁は、右に書いてある具体例を採り上げて

いる関係府省庁を示している。一つの具体例に関係府省庁が多いことは、共通性が高いことを示している。

「障害を理由に窓口対応を拒否する。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

「障害を理由に対応の順序を後回しにする。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省(書面の交付、資料の送付の代わりに資料等の送交付とする)、国税庁(書面の交付、資料の送付の代わりに資料等の送交付とする)、文部科学省、スポー

ツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。」

(内閣官房、内閣法制局(シンポジウムがない)、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会(説明会の代わりに審問期日とする)、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、防衛省、防衛装備庁、人事院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害を理由に原子力規制委員会等各種会議、説明会及びシンポジウム等への出席及び傍聴を拒む。」

(原子力規制委員会)

「障害を理由に会計実地検査、説明会、シンポジウムなどへの対応、出席、参加等を拒否する。」

(会計検査院)

「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んだりする。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会(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場合がない)、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会(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場合がない)、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省(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場合がない)、防衛装備庁(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場合がない)、人事院、会計検査院(来庁の際の代わりに来庁又は会計実地検査の際にする。))

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「法務省の施設及び施設を利用する者に対する著しい損害発生のおそれ、その他のやむを得ない理由がないのに、身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬及び聴導犬)の同伴を拒む。」

(法務省、検察庁(身体障害者補助犬法(平成14年法律第49号)第7条第1項ただし書に定める理由がないとする。))
関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害を理由に、診療、入院等を拒否すること。」

(厚生労働省)

「本人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。）に反したサービス（施設への入所など）を行うこと。」

(厚生労働省)

以上のような不当な差別的取扱いの具体例が指摘されている。若干異なる具体例があるが、全体としては同じものである。

5. 2 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例として挙げられているのは、次の通りである。関係府省庁の具体例を整理して共通する部分と相違する部分を明らかにするために、左に記載してある関係府省庁は、右に書いてある具体例を採り上げている関係府省庁を示している。一つの具体例に関係府省庁が多いことは、共通性が高いことを示している。

5. 2. 1 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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁(車椅子の代わりに車椅子・歩行器とする。)、個人情報保護委員会(携帯スロープを渡すなどがない。)、金融庁、消費者庁(携帯スロープを渡すなどするがない。)、

復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。」

(財務省、国税庁)

「段差がある場合には、車いす利用者のために携帯スロープを渡す。なお、農林水産省本省庁舎(中央合同庁舎第1号館をいう。以下同じ。)本館と北別館とを結ぶ渡り廊下部分の段差は構造上車いす利用を想定したスロープ設置は困難なことから、必要に応じて1階玄関へ誘導する。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「車椅子利用者に対し、段差がある場合に、キャスター上げ等の補助をしたり、携帯スロープを渡したりする。」
(防衛省、防衛装備庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院)

「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。」

(公害等調整委員会、中央労働委員会、防衛省、防衛装備庁)

「車いす利用者のために可能な限り配架棚の低い所にパンフレットを配架し又は配架棚の高い所に配架さ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。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

「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く又は前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞く。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院)

「頻繁に離席の必要がある障害者に対し、会場の座席位置を出入口の付近にする。」

(防衛省、防衛装備庁)

「農林水産省本省庁舎の玄関に配置している車いすの利用を必要に応じて案内する。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「農林水産省本省庁舎内に設置されている多目的トイレを必要に応じて案内する。」

（農林水産省、林野庁、水産庁）

「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。」

（内閣官房、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、会計検査院）

「疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出がある等の場合には、別室の確保が困難なときには、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等の対応をする。」

（内閣法制局）

「疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった場合に、別室を確保したり、別室の確保が困難なときには、当該障害者に事情を説明し、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たりする。」

（個人情報保護委員会）

「疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際に、別室を確保したり臨時の休憩スペースを設けたりする。」

(人事院)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省(職員がない。)、国税庁(職員がない。)、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、金融庁(電光掲示板がない。)、消費者庁(電光掲示板がない。)、復興庁、総務省、公害等調整委員会(電光掲示板がない。)、消防庁、法務省(電光掲示板がない。)、検察庁(電光掲示板がない。)、外務省(電光掲示板がない。)、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、経済産業省(電光掲示板がない。)、環境省、原子力規制委員会、人事院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「一般参賀の際に車椅子を利用する参賀者には、宮殿東庭上に設けた特設場所に案内する。」

(宮内庁)

「障害者から申し出があった場合には、車椅子等の貸し出しを行い、手話通訳者、介添人等の同行に配慮する。」

(宮内庁)

「視覚障害者に対して誘導(付き添い)を行う。」

(外務省)

「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。」

(外務省)

「災害や事故が発生した際に、障害者本人に対し直接、知らせたり誘導をしたりすること。」

(財務省、国税庁)

「農林水産省本省庁舎内で災害や事故が発生した際、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。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「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、ボードなどを用いて、分かりやすく案内し、誘導を図る。」

(会計検査院)

5. 2. 2 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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、個人情報保護委員会、復興庁、総務省、公害等調整委員会(点字、拡大文字がない)、消防庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、農林水産省、林野庁、水産庁、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「筆談、要約筆記、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。」

(警察庁)

「筆談、読み上げ、手話(社会福祉団体の手話通訳者による対応が可能な場合等)などのコミュニケーション手段を用いる。」

(金融庁)

「筆談、読み上げ、要約筆記、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。」

(消費者庁)

「筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、身振りサイン等による合図などのコミュニケーション手段を用いる。」

(法務省、検察庁)

「筆談、読み上げ、手話、拡大文字等などのコミュニケーション手段を用いる。意思疎通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。」

(外務省)

「筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、拡大文字など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用い、分かりやすい表現を使って説明を行うこと。」

(財務省、国税庁)

「筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。」

(中央労働委員会、防衛省、防衛装備庁)

「筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミュニケーション手段を用いる。」

（経済産業省、原子力規制委員会）

「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。」

（内閣官房）

「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。」

（内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、消費者庁（点字がない。）、復興庁、総務省、消防庁、法務省、検察庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院）

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「会議資料等について、必要に応じ点字、拡大文字等を使用する。また、点字、拡大文字等による資料を使用する場合

には、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意する。」

(金融庁)

「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。」

(内閣官房、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、金融庁、復興庁、総務省、消防庁、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、人事院、会計検査院)

「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障害者、聴覚障害者等、障害者に対し、その特性に応じ、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなど配慮を行う。」

(消費者庁、公害等調整委員会)

「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、障害の特性にあった配慮を行う。」

(法務省、検察庁)

「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障害を持つ出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心

がけるなどの配慮を行う。」

(原子力規制委員会)

「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。」
 (内閣官房、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、金融庁、復興庁、公害等調整委員会、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、人事院、会計検査院)

「会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う。」

(総務省、消防庁)

「会議の進行に当たっては、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。」

(経済産業省)

「会議の進行に当たっては、職員等が出席者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。」

(原子力規制委員会)

「障害者が多様な手段で問い合わせを行うことができるよう、報道発表等を行う際には電話番号のみではなくファッ

クス番号等を明記する。」

(消防庁)

「ホームページなどでの外部情報の発信の際に、動画に字幕などの文字情報を付す、拡大文字や読み上げソフトの利用に配慮し、テキストデータを付すなどとする。」

(法務省、検察庁)

「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。」

(内閣官房、内閣府、宮内庁(事前送付の代わりに送付とする。)、公正取引委員会、警察庁(視覚障害のある委員の代わりに視覚障害者とする。)、個人情報保護委員会、消費者庁、復興庁、総務省、法務省、検察庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会(委員の代わりに出席者とする。)、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、必要に応じ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)等で提供する。」

(金融庁)

「視覚障害や読字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。」

(消防庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

「意思疎通が不得意な障害者に対し、図解した資料等を活用して意思を確認する。なお、意思疎通が不得意な障害者に対しては、通常より説明・承諾に時間が掛かることを承知しておく。」

(消費者庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興

庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁（駐車場などがない）、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院）

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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。」

（内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁（本人の代わりに障害者とする。）、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、消防庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院）

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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、わかりやすい記述で伝達したりする。」

（公害等調整委員会、法務省、検察庁、外務省、中央労働委員会）

「視覚障害者から申し出があった際に代筆する。」

（外務省）

「書類記入の依頼時に、記入方法等を障害者本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。また、障害者の家族や介助者等による代筆を可能とする。」

(防衛省、防衛装備庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会(「具体的に」がない)、金融庁、消費者庁(「具体的に」がない)、復興庁、総務省、公害等調整委員会(「具体的に」がない)、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、厚生労働省、中央労働委員会(「具体的に」がない)、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。」
(文化庁)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局(知的障害者の代わりに障害者とする。)、内閣府(知的障害者の代わりに障害者とする。)、宮内庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、公正取引委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、警察庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、個人情報保護委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、金融庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、消費者庁、復興庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、総務省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、公害等調整委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、消防庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、法務省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、外務省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、文部科学省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、スポーツ庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、文化庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、厚生労働省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、中央労働委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、農林水産省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、林野庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、水産庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、国土交通省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、観光庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、気象庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、運輸安全委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、海上保安庁(知的障害者の代わりに障害者とする。)、環境省(知的障害者の代わりに障害者とする。)、原子力規制委員会(知的障害者の代わりに障害者とする。)、人事院(知的障害者の代わりに障害者とする。)、会計検査院(知的障害者の代わりに障害者とする。))

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害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、必要に応じて説明内容を記載したメモを適時に渡すこととし、メモを作成するに当たっては、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する。」

(検察庁)

「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し、必要に応じてメモを渡すなどすること。」

(財務省、国税庁)

「障害者から申出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、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時間ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等に書いて伝達したり、書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分かち書き(文を書くとき、語と語の間に空白を置き書き方)を行ったりする。」

(経済産業省)

「障害者から申し出があった際に、一度に複数の内容を伝えるのではなく、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、馴染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、理解しやすいように語句間に区切りやスペースを入れ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。」

(防衛省、防衛装備庁)

「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ものなど触れ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）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供（筆談による面談、読み上げ原稿や図などを活用した見やすい資料の提供、要約筆者や手話通訳者の用意等）、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合にに応じた情報の提供（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（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）を行うこと。」

(財務省、国税庁)

「農林水産省ホームページにおいて、各コンテンツを一般的な音声読み上げに対応する措置を行うなど視覚障害者に配慮した情報発信を行う。」

(農林水産省、林野庁（農林水産省の代わりに林野庁とする。）、水産庁（農林水産省の代わりに水産庁とする。）

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。」

(経済産業省)

5. 2. 3 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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

「障害者への対応を優先すべき事情があるときは、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。」

(検察庁)

「順番を待つことが苦手な障害者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で手続き順を入れ替えたりする。」

(経済産業省)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁(文の先頭に「障害者が」を入れて)、個人

情報保護委員会（文の先頭に「障害者が」を入れて）。金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院）

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害者が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椅子などを用意すること。」

（財務省、国税庁）

「立って列に並んで順番を待っている障害者に対し、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。」

（防衛省、防衛装備庁）

「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。」

（内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、個人情報保護委員会（手話通訳者がない）、金融庁、消費者庁（手話通訳者がない）、復興庁、総務省、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、国土交通省、観光庁、

気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「スクリーン、板書、手話通訳者等がよく見えるように、それらに近い席を確保する。」

(公害等調整委員会)

「スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、それらに近い席を確保する。」

(経済産業省)

「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。」

(防衛省、防衛装備庁)

「車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。」

(内閣官房、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、経済産業省、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、防衛省、防衛装備庁、人事院)

「障害者が車で来庁する場合には、内閣法制局が入居する中央合同庁舎第4号館（以下「4号館」という。）の出入口に近い場所で乗降できるように施設管理者に申し入れ、その確保に努める。」

（内閣法制局）

「農林水産省本省庁舎の敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。」

（農林水産省、林野庁、水産庁）

「会計検査院の敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。」

（会計検査院）

「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。」

（内閣官房、内閣府（庁舎の代わりに内閣府本府とする。）、公正取引委員会（庁舎の代わりに公正取引委員会が入居する施設とする。）、警察庁（庁舎の代わりに警察庁とする。）、金融庁（庁舎の代わりに金融庁とする。）、消費者庁（庁舎の）がない。）、総務省（庁舎の代わりに総務省とする。）、公害等調整委員会（庁舎の代わりに公害等調整委員会が入居する庁舎とする。）、消防庁（庁舎の代わりに消防庁とする。）、法務省（庁舎の代わりに法務省とする。）、検察庁（庁舎の代わりに検察庁とする。）、外務省（庁舎の代わりに外務省本省とする。）、財務省（庁舎がない。）、国税庁（庁舎がない。）、文部科学省（庁舎の敷地内がない。）、スポーツ庁（庁舎の敷地内がない。）、文化庁（庁舎の敷地内がない。）、

い。)、厚生労働省(庁舎の代わりに厚生労働省とする。)、中央労働委員会(庁舎の代わりに中央労働委員会とする。)、経済産業省(庁舎の代わりに経済産業省とする。)、国土交通省(庁舎の代わりに国土交通省とする。)、気象庁(庁舎の代わりに気象庁とする。)、運輸安全委員会(庁舎の代わりに運輸安全委員会とする。)、海上保安庁(庁舎の代わりに海上保安庁とする。)、環境省(庁舎の代わりに環境省とする。)、原子力規制委員会(庁舎の代わりに原子力規制委員会とする。)、人事院(庁舎の代わりに人事院とする。)、会計検査院(庁舎の代わりに会計検査院とする。)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「多数の障害者が車で来庁することが見込まれる場合には、4号館の駐車場の敷地内において、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してもらいなどの配慮を施設管理者に申し入れ、その確保に努める。」

(内閣法制局)

「復興庁が入居する施設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、近隣の使用可能な駐車場所の確保に努める。」

(復興庁)

「農林水産省本省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。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「自衛隊の駐屯地、基地等において、行政上の手続、行事等で障害者が来庁する場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の駐車区画に変更する。また、多数の来訪者が見込まれる場合は、障害者の状況に応じて適切な配慮を行う。」

(防衛省)

「障害者の来訪が多数見込まれる場合は、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の駐車区画に変更する。」
(防衛装備庁)

「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。」

(内閣官房、内閣府、公正取引委員会、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、公害等調整委員会、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、経済産業省、国土交通省、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会、人事院、会計検査院)

「障害者が4号館に入館する際に、ICカードゲートを通過することが困難な場合には、別ルートからの入館を認めるなどの配慮を施設管理者に申し入れ、その確保に努める。」

(内閣法制局)

「入館時に通常使用するルートを使用することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。」
 (復興庁)

「障害者が多数で会議等に出席する場合は、使用するエレベーターを専用運転にする。」
 (経済産業省)

「入館時にICカードゲートを通過することが困難な障害者に対し、別ルートからの入館を認める。」
 (防衛省、防衛装備庁)

「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態に応じて別室を準備する。」

(内閣官房、内閣法制局(不随意の発声の代わりに発作とする。)、内閣府(不随意の発声の代わりに発作とする。)、宮内庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、公正取引委員会(不随意の発声の代わりに発作とする。)、金融庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、復興庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、総務省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、消防庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、法務省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、外務省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、文部科学省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、スポーツ庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、文化庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、厚生労働省(不随意の発声の

代わりに発作とする。)、中央労働委員会(不随意の発声の代わりに発作とする。)、経済産業省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、国土交通省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、観光庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、気象庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、運輸安全委員会(不随意の発声の代わりに発作とする。)、海上保安庁(不随意の発声の代わりに発作とする。)、環境省(不随意の発声の代わりに発作とする。)、原子力規制委員会(不随意の発声の代わりに発作とする。)、会計検査院(不随意の発生の代わりに発作とする。)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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、発作等がある障害者の場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状態に応じて別室を準備する。」

(警察庁)

「他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、障害者に不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状態に応じて別室を準備する。」

(個人情報保護委員会、消費者庁)

「他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明し、本人の意思を確認した上、施設の状態に応じて別室を準備する。」

(公害等調整委員会)

「障害者本人から申出がある場合又は他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合には、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。」

(検察庁)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張等により、発作等がある場合、緊張等を緩和するため、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こと。」

(財務省、国税庁)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張等により、発作等がある場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。」

(農林水産省、林野庁、水産庁)

「他人との接触や多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。」

(防衛省、防衛装備庁)

「他人との接触、多人数の中にあ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等のスペースを準備する。」

(人事院)

「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。」

(内閣官房、内閣法制局、内閣府、宮内庁、公正取引委員会、警察庁(会議等の代わりに会議とする。)、個人情報保護委員会(委員の代わりに出席者とする。)、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、公害等調整委員会(委員の代わりに出席者とする。)、消防庁、法務省、検察庁、外務省、財務省、国税庁、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、厚生労働省、中央労働委員会、農林水産省、林野庁、水産庁、国土交通省、観光庁、気象庁、運輸安全委員会、海上保安庁、環境省、原子力規制委員会(委員の代わりに出席者とする。)、防衛省、防衛装備庁、人事院、会計検査院)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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及びコミュニケーションを支援する者(手話通訳者・要約筆者等)の同席を認める。」

(経済産業省)

「事務手続の際に、障害者から申し出があった際には、職員等が必要書類の代筆を行うこと。」

(財務省、国税庁)

「災害時において障害者を円滑に救援できるよう、自治体等と協力しつつ、障害者の視点に立って、災害派遣を行う。」
 (防衛省)

以上のような合理的配慮の具体例が指摘されている。若干異なる具体例が指摘されているが、全体として同じ傾向を持っている。

6. 関係府省庁の対応指針

対応指針¹⁰⁾とは、主務大臣が事業者に対し不当な差別的取扱いと合理的配慮に関する指針を示したものである。対応指針の内容は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に立脚しており、不当な差別的取扱いと合理的配慮に関する具体例を伴っている。関係する府省庁のいずれの対応指針の説明も類似している。不当な差別的取扱いに当たり得る具体例と合理的配慮に当たり得る配慮の具体例は関係する府省庁において類似しているが、対象事業者に応じて異なる場合がある。関係府省庁の対応要領に挙げられている具体例が対応指針において採り上げられている場合があり、対応要領の中から選択して取り上げられている。

注

(10) 内閣府 関係府省庁所管事業分野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指針

- (<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/raioshishin.html>)
- 内閣府
- (<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin.pdf>)
- 国家公安委員会
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_npsc.pdf)
- 金融庁
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_fsa.pdf)
- 消費者庁
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ts_caa.pdf)
- 復興庁
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_rec.pdf)
- 総務省
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_mic.pdf)
- 法務省（債権管理回収業・認証紛争解決事業）
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_moj1.pdf)
- 法務省（公証人・司法書士・土地家屋調査士）
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_moj2.pdf)
- 法務省（更生保護事業）
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_moj3.pdf)
- 外務省
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/raioshishin_mofa.pdf)
- 財務省
- (http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ts_mof.pdf)
- 文部科学省
- (http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/_icsFiles/afieldfile/2015/11/24/1364727_01.pdf)

厚生労働省福祉事業者向けガイドライン

(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nukushi_kaigo/shougaisahnukushi/sabetsu_kaisho/dl/fukushi_guideline.pdf)

厚生労働省医療関係事業者向けガイドライン

(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nukushi_kaigo/shougaisahnukushi/sabetsu_kaisho/dl/iryuu_guideline.pdf)

厚生労働省衛生事業者向けガイドライン

(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nukushi_kaigo/shougaisahnukushi/sabetsu_kaisho/dl/eisei_guideline.pdf)

厚生労働省社会保険労務士の業務を行う事業者向けガイドライン

(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nukushi_kaigo/shougaisahnukushi/sabetsu_kaisho/dl/sharoushi_guideline.pdf)

農林水産庁

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/taishishin_maff.pdf)

経済産業省

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ts_mei.pdf)

国土交通省

(<http://www.mlit.go.jp/common/001180785.pdf>)

環境省

(http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ts_env.pdf)

6. 1 対応指針の要点

対応指針は、障害者差別解消法の制定の経緯を述べ基本的な考え方を説明している。障害者概念は社会モデルに立脚し、不特定多数の障害者を対象とする事前の改善措置は個々の障害者に対する合理的配慮を行うための環境整備として捉えられている。対応指針の法的根拠は障害者差別解消法の第一一条一項にあり、第八条に関する事項に関連し

て事業者の対応指針が示されている。すなわち、不当な差別的取扱いと合理的配慮である。

対応指針は、不当な差別的取扱いについて第八条一項の趣旨説明を行い、正当な理由の判断基準を示している。対応指針は、合理的配慮について第八条二項の趣旨説明を行い、社会モデルを踏まえて加重でない範囲で行われるとする。合理的配慮は多様かつ個別性の高いものであること、意思の表明の仕方、環境の整備との関係、加重な負担の判断基準について言及している。

その他に、対応指針は、事業者における相談体制の整備、事業者における研修・啓発などに言及している。

一五の関係府省庁の中で注意しておきたい場合として、文部科学省は、「文部科学省所管事業分野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指針について（通知）」^⑪において分野別の留意点を追加説明し、合理的配慮の留意点などに言及している。

厚生労働省は、福祉分野における事業者、医療分野における事業者、衛生分野における事業者、社会保険労務士の事業者向けの個別的な対応指針を作成している。^⑫ 不当な差別的取扱いと考えられる例、合理的配慮と考えられる例、障害特性に応じた対応がよく検討されている。合理的配慮と考えられる例と障害特性に応じた対応は相互に関連するが、障害特性に応じた対応については別に論ずることにして、ここでは一般的に指摘されている合理的配慮と考えられる例に限定して採り上げることにする。

国土交通省は、対象事業ごとに詳しく不当な差別的取扱いと考えられる具体例と合理的配慮と考えられる具体例を示している。^⑬

不当な差別的取扱いと合理的配慮に関する具体例は次の通りである。関係府省庁の具体例を整理して共通する部分と相違する部分を明らかにするために、左に記載してある関係府省庁は、右に書いてある具体例を採り上げている関

係府省庁を示している。一つの具体例に関係府省庁が多いことは、共通性が高いことを示している。

注

- (11) 文部科学省 「文部科学省所管事業分野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指針について（通知）」
(http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/tokubetu/material/1364725.htm)
- (12) 厚生労働省 各事業者向けガイドラインに「ことば」
(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaiigo/shougaisahukushi/sabetsu_kaisho/index.html)
- (13) 国土交通省 前掲注(10) 八頁以下。

6. 2 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

「窓口対応を拒否、又は対応の順序を後回しにすること。」

(内閣府、金融庁、消費者庁、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、財務省、環境省)

「障害があることを理由に窓口対応を拒否する。」

(国家公安委員会、復興庁、外務省)

「障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。」

(国家公安委員会、外務省)

「障害を理由に、窓口対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにすること。」

(農林水産省)

「学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにすること。」

(文部科学省)

「資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。」

(内閣府、消費者庁、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)(説明会がない)、財務省、文部科学省、環境省)

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「障害を理由に、資料の送付やパンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席を拒むこと。」

(農林水産省)

「障害を理由として以下を行うこと。」

- ・窓口対応を拒否する。

- ・対応の順序を後回しにする。

- ・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

- ・説明会、シンポジウム等への出席を拒む。」

(経済産業省)

「障害があることを理由に、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。」

(国家公安委員会、金融庁、復興庁、外務省)

「障害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。」

(国家公安委員会、外務省)

「障害があることを理由に、事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来訪の際に付添人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、付添人の同行を拒んだりする。」

(国家公安委員会、財務省)

「事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害を理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。」

(金融庁、消費者庁〔障害を理由として〕がない。)、復興庁、外務省、経済産業省)
 関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「客観的に見て、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、来訪の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けること。」

(環境省)

「障害を理由として、商品の提供を拒否する。」

(金融庁、復興庁)

「身体障害者補助犬を連れていたりことや車いすを利用していることを理由として、入店を拒否する。」

(金融庁、復興庁)

「障害を理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。」

(金融庁、復興庁)

「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関わらず、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すこと。」

(内閣府)

「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、来訪の際に付き添い者の同行を求め、又は他の利用者と異なる手順を課すなど、正当な理由のない条件を付すこと。」

(総務省)

「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、サービス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し、他の利用者と異なる手順を課すこと。」

(法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業))

「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関わらず、正当な理由なく対応を拒否したり、対応に当たり、正当な理由のない条件を付すこと。」

(法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士))

「客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、保護や支援等が可能であるにもかかわらず、正当な理由なく、それを拒否することや、他の被保護者と異なる条件を課すこと。」

(法務省(更生保護事業))

「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、障害を理由に、財・サービスの提供等を拒否することや、その代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。」

(農林水産省)

「教育及び保育の提供に当たって、仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めると、他の利用者とは異なる手順を課すこと。」

(内閣府)

「社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等やそれらのサービスの利用をさせないこと。」

(文部科学省)

「学校への入学の受入の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。」

(文部科学省)

「試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付したりすること。」

(文部科学省)

「○サービスの利用を拒否すること」

・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、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること

・身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

・正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること

・正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること

・正当な理由なく、サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業者をすすめるなど）

・サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

・保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること

・サービスの利用に当たって、他の利用者とは異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めするなど）

○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

・正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること

・正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと

- ・本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
 - ・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、福祉サービス（施設への入所、通所、その他サービスなど）を行うこと」
- （厚生労働省福祉分野における事業者）

「○サービスの提供を拒否すること

- ・医療機関や薬局において、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、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要です。
- ・正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること ※身体障害者補助犬については【参考ページ】「身体障害者補助犬とは」参照

○サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと
 - ・医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと
- サービスの提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
- ・正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とすること
- サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること
- ・正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと

又は意思に沿った医療の提供を行わないこと

- ・ 正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること
- ・ 本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ・ 大人の患者に対して、幼児の言葉で接すること
- ・ わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること
- ・ 診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

(厚生労働省医療分野における事業者)

「○サービスの利用を拒否すること」

- ・ 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、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の衛生サービスの利用を拒否すること
- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・ 対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・ 他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
 - ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
- ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること

- ・サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課すこと（他の利用者の同意を求めるなど）
 - サービスの利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - ・行事、娯楽等への参加を制限すること
 - ・本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること」
- （厚生労働省衛生分野における事業者）

「○役務の提供を拒否すること

- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否すること、また、身体障害者補助犬の同伴を理由に役務の提供を拒否すること

○役務の内容を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・正当な理由なく、対応を後回しにすること

○役務の提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・家族や支援者・介助者の同伴を役務の提供の条件とすること」

（厚生労働省社会保険労務士における事業者）

「・物件一覧表に「障害者不可」と記載する。

- ・物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。

・宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。

・宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。））があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。

・宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。

・宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。

・宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。

・宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。」

（国土交通省不動産業関係）

「障害者であることを理由に、設計等の業務を受けることを拒否する。」

（国土交通省設計等業関係）

「・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。

・障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。」

（国土交通省鉄道事業関係）

「・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。

・運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者だけ乗車を拒否する。

・車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。」

(国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係)

「・車いす使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

・障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。」

(国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係)

「・障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。

・障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。

・障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。

・船内宿泊の際、個室の予約を断る。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。」
 (国土交通省対外旅客定期航路事業関係)

「・障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。

・船内宿泊の際、個室の予約を断る。」

(国土交通省国内旅客船業関係)

「・航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。

・安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。

・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。

・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。

・障害があることのみをもって、立ち入る場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつけ

る。

・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。」

（国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係）

「・障害があるということだけを理由として、障害の状況、ツアー（参加者を募集するパッケージツアーを言う。以下同じ。）の内容、介助者の同行の有無にかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。」

・ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、当該障害者がツアーに参加しても、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じるおそれがないにもかかわらず、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。なお、「ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じる」場合とは、ツアー中の参加者全員（障害者本人を含む。）の安全を確保できない場合や、いずれかの参加者に対し旅程どおりのサービスを提供できなくなる場合等を指す。

・障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要ない、又は、支援措置が必要としても、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置で足りるにもかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、介助者の同行をツアー参加の条件とする。

・障害者が、車椅子の使用、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の同伴、特別食の準備等、ツアー参加に当たり必要となる条件、措置を旅行申込み時に申告しているにもかかわらず、ツアー中に利用する運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、及び、他の参加者への影響の有無

を確認することなく、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、障害者が必要とする条件、措置を拒否する。」

(国土交通省旅行業関係)

6. 3 不当な差別的取扱いに当たらない具体例

「合理的配慮の提供等のために必要な範囲で、プライバシーの保護に配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること。」

(消費者庁、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(更生保護事業)、財務省、国土交通省不動産業関係、国土交通省設計等業関係、国土交通省鉄道事業関係、国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係、国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係、国土交通省対外旅客定期航空事業関係、国土交通省国内旅客船業関係、国土交通省航空運送業関係、国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係、国土交通省旅行業関係、環境省)

「財・サービスや各種機会の提供に当たり、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、障害者に障害の状態等を確認することは、不当な差別的取扱いに当たらない。」

(農林水産省)

「障害のある刑務所出所者等の再犯を防止し、社会復帰を図るため、障害の特性等に応じた個別の処遇計画を作成する

い)。」

(法務省(更生保護事業))

「障害のある刑務所出所者等からの保護の申出について、事業者自らが適切な保護や支援等を行うことが困難である場合に、対応可能な施設や相談窓口に関する情報提供等を行うこと。」

(法務省(更生保護事業))

「学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、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、障害者である利用者に障害の状況等を確認すること。」

(文部科学省)

「障害のある幼児、児童及び生徒のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。」

(文部科学省)

「・車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す。

・車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座

席の調整等で乗降に時間がかかる。」

(国土交通省鉄道事業関係)

「・車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。

・低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。

・車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。」

(国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係)

「・車いすの乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車いすを使用したままの乗車を断る。

・セダン式タクシーの場合、手動車いすや簡易電動車いす等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに(ひも等で縛り)積載が可能であるが、大型電動車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。

・車いすからタクシー座席への移乗等に当たって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。

・駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。」

(国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係)

「・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。

・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係)

「・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。

・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。」

(国土交通省国内旅客船業関係)

「・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。」

- ・ 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。
- ・ 車いす利用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす利用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。
- ・ 国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。
- ・ 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。
- ・ 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。
- ・ 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。
- ・ 定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。
- ・ 使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。
- ・ 空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。
- ・ 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であること理由に、搭乗便の変更を依頼する。

・ストレッチャの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「・障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。

・障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同伴を拒絶する場合には、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。

・障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。」

(国土交通省旅行業関係)

6. 4 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

6. 4. 1 物理的環境への配慮の具体例

「障害者用の駐車場について、障害者でない者が利用することのないよう注意を促すこと。」

(総務省)

「障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。」

(経済産業省)

「困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。」

(経済産業省)

「事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。」

(内閣府、消費者庁、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、農林水産省、環境省)

「段差がある場合に、車椅子・歩行器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。」

(国家公安委員会)

「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。」

(金融庁、復興庁、外務省、経済産業省)

「施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡

すこと。」
 (財務省)

「管理する施設・敷地内において、車椅子利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。」

(文部科学省)

「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、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。」

(金融庁)

「エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。」

(金融庁、復興庁)

「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こと。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。」

(内閣府、国家公安委員会、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、財務省、農林水産省、環境省)

「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。」

(金融庁、消費者庁、復興庁、外務省)

「配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること。」

(文部科学省)

「配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。」

(経済産業省)

「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こと。」

(内閣府、国家公安委員会、金融庁、消費者庁、復興庁、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、外務省、財務省、農林水産省、環境省)

「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、介助する位置(左右・前後・距離等)

「について、障害者の希望を聞いたりすること。」

(文部科学省)

「売り場への案内の要望があつた場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、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。」

(経済産業省)

「移動に困難のある子供等のために、通園のための駐車場を確保したり、保育室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。」

(内閣府)

「移動に困難のある障害者の導線を確保するために、通路の拡幅やレイアウト変更を行うこと。」

(総務省)

「移動に困難のある障害者のために駐車場を確保したり、サービス提供場所をアクセスしやすい場所に変更したりすること。」

(法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業))

「移動に困難のある更生保護施設入所者のために、居室を施設内の移動がしやすい場所に変更すること。」

(法務省(更生保護事業))

「移動に困難のある学生等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。」

(文部科学省)

「疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があつた際、別室の確保が困難であつたことから、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。」

(国家公安委員会、消費者庁、総務省、外務省、文部科学省、経済産業省、環境省)

「疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があつた際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。」

(金融庁、復興庁)

「事業者が管理する施設・敷地内において、聴覚過敏の障害者のために机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な障害者のために掲示物等の情報量を減らすなど、障害者の障害の特性に応じて、個別の事案ごとに対応すること。」

(総務省)

「聴覚過敏の子供等のために保育室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な子供等のために掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。」

(内閣府)

「聴覚過敏の障害者のためにサービス提供場所の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な障害者のために掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。」

(法務省 (債権管理回収業・認証紛争解決事業))

「聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること。」

(文部科学省)

「視覚情報の処理が苦手な者のために掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。」

(法務省 (更生保護事業))

「視覚障害者等に対して誘導（付き添い）を行う。」

（外務省）

「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。」

（外務省）

「ATMの操作が困難な顧客には声掛けし、適切な対応を取る。」

（金融庁）

「情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。」

（金融庁、復興庁）

「一般に顧客が来店する頻度の高い店舗においては、次のような例も参考に、可能な限り障害のある顧客が利用しやすい施設となるよう工夫を施す。」

（金融庁）

「段差について、簡易スロープ等を設置する、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。」

(金融庁)

「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。」

(金融庁)

「視覚に障害のある顧客のために、音声案内装置や触知案内図等を準備する。」

(金融庁)

「店舗専用駐車場を設けている場合、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。」

(金融庁)

「大型店舗等で順番待ちが必要となる店舗の場合、順番が来たことを知らせるために振動呼出器の準備や番号表示板の設置等の工夫を行う。」

(金融庁)

「障害のある顧客が使いやすいATMを整備する。」

(金融庁)

「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こと。」

(財務省)

「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、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こと。」

(財務省)

「災害や事故が発生した際に、障害者本人に対し直接、知らせたり誘導をしたりすること。」

(財務省)

「学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害者に対し、災害時に関係事業者の管理する施設の職員が直接災害を知らせたり、緊急情報・館内放送を視覚的に受容することができると警報設備・電光表示機器等を用意したりすること。」

(文部科学省)

「介助等を行う学生（以下「支援学生」という。）、保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること。」

(文部科学省)

「施設内の段差にスロープを渡すこと」

・エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省医療分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「電光掲示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと

・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること

・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省医療分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること」

(厚生労働省福祉分野における事業者)

「トイレ、病室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること

障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと（息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタンなど）」

（厚生労働省医療分野における事業者）

「トイレなど各場所ごとの種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること」

（厚生労働省衛生分野における事業者）

「小売事業者による商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。」

（経済産業省）

「・障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、一軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧以案内する。

・車いすを使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整を行う。

・障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。」

「・物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。

・物件案内時に、車いすを押し込んで案内をする。

- ・物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。
- ・車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。」

「・物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。」

(国土交通省不動産業関係)

「・障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。

- ・券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。」

(国土交通省鉄道事業関係)

「・車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。

- ・運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。」

「・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。

- ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。

・視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実に図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。

- ・車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。」

(国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係)

「・障害者のタクシーへの乗降時の補助、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。」

・自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。」

(国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係)

「車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係)

「車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。」

(国土交通省国内旅客船業関係)

「車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係、国土交通省国内旅客船業関係)

「障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。」

(国土交通省航空運送業関係)

「調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「・身体障害者補助犬用のトイレを設置する。」

・車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席位置を決められる場合は、旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、座席位置に配慮する。」

(国土交通省旅行業関係)

「ツアー中、エスカレーターやスロープのあるルートが付近にある場合に、添乗員等がそのルートを紹介する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）」

(国土交通省旅行業関係)

6. 4. 2 意思疎通の配慮の具体例

「筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。」

(内閣府、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、環境省)

「筆談、要約筆記、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。」

(国家公安委員会)

「筆談、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手法、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。」

(消費者庁)

「筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明する、個々の障害の特性に応じた問合せ先を用意するなどの意思疎通の配慮を行うこと。」

(総務省)

「筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。」
 (外務省)

「筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、拡大文字など障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用い、分かりやすい表現を使って説明を行うこと。」

(財務省)

「筆談、読み上げ、手話など多様なコミュニケーションを用いて意思疎通に配慮すること。」

(農林水産省)

「学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行うこと。」

(文部科学省)

「筆談、読み上げ、手話、手書き文字(手のひらに文字を書いて伝える方法)等のコミュニケーション手段を用いる。」
 (経済産業省)

「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（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）を行うこと。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と。」

（内閣府、環境省）

「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）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、知的障害に配慮した情報の提供（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）を行うこと。」

（消費者庁）

「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る説明・資料、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情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害その他の障害を持つ障害者に配慮した情報の提供（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)を行うこと。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と。」
 (総務省)

「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、速くのものや動きの速い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(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等は避ける等)を行うこと。」

(法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業))

「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、速くのものや動きの速いものなどを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(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)を行うこと。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と。」

(法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士))

「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（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、法律用語等は分かりやすく言い換える等）を行うこと。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と。」

（法務省（更生保護事業））

「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ものなど触れ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）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供（筆談による面談、読み上げ原稿や図などを活用した見やすい資料の提供、要約筆者や手話通訳者の用意等）、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（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（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）を行うこと。」

（財務省）

「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)、聞こえにくさに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(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等)を行うこと。また、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と。」

(文部科学省)

「障害の特徴を察して、見えにくさに応じた情報の提供(例えば、拡大コピーした資料、文字の大きいパンフレット、老眼鏡などの拡大鏡を用意する)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供(例えば、事務手続を絵で示したコミュニケーションーションボードを用意する)、知的障害に配慮した情報の提供(例えば、内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、英語のように言葉と言葉の間にスペースを入れて分かりやすくする)により、情報を的確に伝えること。」

(農林水産省)

「見えにくさと聞こえにくさの両方がある障害者(盲ろう者)に、手のひらに文字を書いて伝えること。」

(農林水産省)

「要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。」

(経済産業省)

「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こと。」

(内閣府、国家公安委員会、消費者庁、総務省、消費省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、外務省、財務省、農林水産省、経済産業省、環境省)

「ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、通信・放送技術を活用し、視覚・聴覚障害者が利用しやすいものとする。」

(総務省)

「書類記入の依頼時に、記入方法等を障害者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。障害者の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。」

(国家公安委員会)

「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こと。」

(消費者庁、外務省)

「書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達する。また要望があつた際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。」

(経済産業省)

「比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、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こと。」

(内閣府、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、環境省)

「比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。」

(国家公安委員会、消費者庁)

「比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。」

(文部科学省、農林水産省)

「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。」

(外務省、財務省、経済産業省)

「知的障害者から申出があつた際に、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。」

(国家公安委員会)

「知的障害者、発達障害者及び精神障害者等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さける、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。」

(外務省)

「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し、必要に応じてメモを渡すなどすること。」

(財務省)

「知的障害者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等に書いて伝達する場合には、分ち書き(文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方)を行うよう努める。」

(経済産業省)

「入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。」

(金融庁、復興庁)

「(身体的障害のある顧客に対しては)書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。」

(金融庁、復興庁)

「(視覚に障害のある顧客に対しては)窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。」

(金融庁、復興庁)

「(聴覚に障害のある顧客に対しては)パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。」

(金融庁、復興庁)

「(盲ろう者に対しては)本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。」

(金融庁、復興庁)

「(吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては)障害特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、

発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにする。」

(金融庁)

「明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら応対するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、分かりやすい表現で説明を行う。」

(金融庁)

「明確に、分かりやすい言葉で、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など顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来明語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、分かりやすい表現で説明を行う。」

(復興庁)

「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、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。」

(金融庁、復興庁)

「障害のある顧客がコミュニケーションをしやすいするため、「筆談対応いたします。」など、可能な応対方法を案内するプレートを準備する。」

(金融庁)

「文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な顧客のために、主な手続を絵文字等で示したコミュニケーションボードを準備する。」

(金融庁)

「顧客の要望がある場合に、意思疎通を援助する者（手話通訳等）の同席を認める。」

(金融庁)

「説明会等で使用する資料や、受付および会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、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。」

(金融庁)

「障害者と話す際は、相手の正面を向いて口の動きが分かるように話すこと。」

(総務省)

「障害のある更生保護施設入所者等に対し、生活上必要な言葉等の意味を理解できるように説明すること。」

(法務省(更生保護事業))

「視覚障害者等から申し出があつた際に代筆する。」

(外務省)

「知的障害のある利用者等に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。例えば、サービスを受ける際の「手続」や「申請」など生活上必要な言葉等の意味を具体的に説明して、当該利用者等が理解しているかを確認すること。」

(文部科学省)

「子供である障害者又は知的障害、発達障害、言語障害等により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こと。」

(文部科学省)

「手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと」
 (厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分かりやすい説明を行うこと」
 (厚生労働省医療分野における事業者)

「文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省医療分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ(コード化したものを含む)の提供」

(厚生労働省衛生分野における事業者)

「館内放送を文字化したり、電光掲示板で表示したりすること」

「口話を読めるようマスクを外して話すること」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること」

「ICT（コンピュータ等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること」

（厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省医療分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者）

「・個人情報の保護に配慮した上で、施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること

・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事」

（厚生労働省医療分野における事業者）

「外見上、障害者であると分かりづらい患者（聴覚障害の方など）の受付票にその旨が分かる連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫すること

診療の予約時などに、患者から申出があった自身の障害特性などの情報を、スタッフ間で事前に共有すること」

（厚生労働省医療分野における事業者）

「○パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。

○注文や問合せ等の際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。

○店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話

す。

○商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的にわかりやすく説明を行う。

○精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等に書く、絵カードを活用する等して示すようにする。

○お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。」

(経済産業省)

「・障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分りやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。

・種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。」

(国土交通省不動産業関係、国土交通省設計等業関係)

「物件の案内や契約条件等の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。」

(国土交通省不動産業関係)

「重要事項説明や契約条件等の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。」

(国土交通省設計等業関係)

「窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げなど)で対応する。」

(国土交通省鉄道事業関係)

「コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。」

(国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係、国土交通省国内旅客船業関係)

「インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。」

(国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係)

「メモ等筆談により対応を行う。」

(国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係)

「窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係)

「パンフレット等の文字を大きくするなどへの対応をとる。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係)

「電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。」

(国土交通省対外旅客定期航路事業関係、国土交通省国内旅客船業関係)

「WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。」

・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。」

（国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係）

「航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。

・聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。

・航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。」

（国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係）

「点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。

・視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。」

（国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係）

「ツアーについて相談を受ける際、利用する運送機関等におけるバリアフリーの状況について情報を提供する。

・ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。」

・旅行申込み時に申告された障害の状況を踏まえ、利用しやすい運送サービス（リフト付きバス、車椅子席付きバス、特別食を提供できる飲食施設等）を提案、紹介する（既に利用する運送サービスが決定しており、その変更が困難なツアーについては、この限りではない。）」。

（国土交通省旅行業関係）

「取引条件説明書面、契約書面、申込書類、確定書面その他の契約に関する書面及び案内書面の重要な部分について、読上げによる説明、音声変換のためのテキストデータの交付等の措置をとる。

・ツアー中、聴覚障害者又は知的障害者のため、添乗員等が、集合・解散時間や重要な注意事項を大きなボードや画用紙等に記載して見せたり、それらが記載されたメモを交付する等して案内する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）」。

（国土交通省旅行業関係）

6. 4. 3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

「障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。」

（内閣府、消費者庁、総務省、法務省（債権管理回収業・認証紛争解決事業）、法務省（公証人・司法書士・土地家屋調査士）、法務省（更生保護事業）、財務省、農林水産省、環境省）

「障害者が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。」

(国家公安委員会、金融庁、文部科学省)

「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準備する。」

(復興庁、外務省、経済産業省)

「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、手続の順番を入れ替える。」

(国家公安委員会、復興庁、外務省)

「周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。」

(金融庁)

「順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。」

(経済産業省)

「スクリーン、手話通訳者、板書、教材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こと。」

(内閣府、消費者庁、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)(教材の代わりに資料とする。)、法務省(更生保護事業))

関係府省庁の下の括弧書きの部分は、右の具体例と異なった部分を意味する。

「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。」

(国家公安委員会、外務省、経済産業省)

「スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保する。」

(金融庁)

「スクリーン、板書、教材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こと。」

(消費者庁)

「スクリーン、手話通訳者等、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する、周囲の騒音が入りにくい環境を用意する等の措置を行うこと。」

(総務省)

「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こと。」

(財務省、環境省)

「学校、文化施設等において、板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保すること。」

(文部科学省)

「スクリーン、板書等がよく見えるように、状況に応じてスクリーン等に近い席を確保すること。」

(農林水産省)

「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、緊張を緩和するため、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こと。」

(内閣府、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士)、法務省(更生保護事業)、財務省、環境省)

「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、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて間仕切りで区切った空間や別室を準備すること。」

(農林水産省)

「他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある障害者の場合、当該障害者に説明の

上、施設の状態に応じて別室を準備する。」

(国家公安委員会)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状態に応じて別室を準備する。」

(金融庁)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状態に応じて別室を準備すること。」

(消費者庁、文部科学省)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張により、不随意の発声等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、施設の状態に応じて別室を準備する。」

(復興庁)

「他人との接触、多人数の中にあることによる緊張により、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態に応じて別室を準備する。」

(外務省)

「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、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。」

(経済産業省)

「展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。」

(経済産業省)

「○資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。」

○セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。」
(経済産業省)

「事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。」

(内閣府、総務省、法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業)、法務省(更生保護事業)、環境省)

「事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと(法令に特段の定めがある場合を除く。)」

(法務省(公証人・司法書士・土地家屋調査士))

「事務手続の際に、職員等が必要書類の代筆を行うこと。」

(消費者庁)

「事務手続の際に、障害者から申し出があった際には、職員等が必要書類の代筆を行うこと。」

(財務省)

「学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、事務手続の際に、職員や教員、支援学生等が必要書類の代筆を行うこと。」

(文部科学省)

「事務手続の際など、その場に居合わせた事業関係者等が、必要書類の代読・代筆を行うこと。」

(農林水産省)

「必要に応じ、障害の特性に応じた教育・保育時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること。」

(内閣府)

「必要に応じ、障害の特性に応じたサービス提供時間の調整などのルール・慣行を柔軟に変更すること。」

(法務省(債権管理回収業・認証紛争解決事業))

「障害の特性に応じて、施設内の日課や慣行を柔軟に変更すること。」

（法務省（更生保護事業））

「点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する子供等のために、教育・保育活動で使用する教材等を点訳又は拡大したものや、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難がある子供たちのために、教育・保育活動で使用する教材等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料・教材等の提供等をする。」

（内閣府）

「点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用する障害者のために、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難がある障害者のために、サービス提供で使用する資料等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料等の提供等をする。」

（法務省（債権管理回収業・認証紛争解決事業））

「点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用する障害者のために、シンポジウム等で使用する資料等を点訳又は拡大したものや、テキストデータを事前に渡す等すること。」

（法務省（更生保護事業））

「点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものとテキストデータを事前に渡すこと。」

(文部科学省)

「入園のための選考において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室における対応を行うこと。」

(内閣府)

「敷地内の駐車場等において、障害者の来訪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こと。」

(財務省)

「スポーツ施設、文化施設等において、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こと。」

(文部科学省)

「入学試験や検定試験において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。」

(文部科学省)

「聞こえにくさのある児童生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・音量を調整したり、文字による代替問題を留意したりすること。」

(文部科学省)

「知的発達の遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を留意すること。」

(文部科学省)

「肢体不自由のある児童生徒等に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたり、スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること。」

(文部科学省)

「日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること。」

(文部科学省)

「慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をすること。」

(文部科学省)

「治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること。」

(文部科学省)

「読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業や試験でのタブレット端末等のICT機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。」

(文部科学省)

「発達障害等のため、人前での発表が困難な児童生徒等に対し、代替措置としてレポートを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。」

(文部科学省)

「学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難がある児童生徒等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりすること。また、こだわりのある児童生徒等のために、話し合いや発表などの場面において、意思を伝えることに時間を要する場合はあることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりすること。」

(文部科学省)

「理工系の実験、地質調査のフィールドワークなどでグループワークができない学生等や、実験の手順や試薬を混同するなど、作業が危険な学生等に対し、個別の実験時間や実習課題を設定したり、個別のティーチング・アシスタント等を付けたりすること。」

(文部科学省)

「障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること」

(厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者)

「障害の特性に応じて施設のルール、慣行を柔軟に変更すること(診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所ですべて待っていたく、順番が来たら電話で呼び込むなど)。」

(厚生労働省医療分野における事業者)

「説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと」

（厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省医療分野における事業者）

「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、利用受付を行うこと」

（厚生労働省福祉分野における事業者、厚生労働省衛生分野における事業者）

「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、予約受付、案内を行うこと」

（厚生労働省医療分野における事業者）

「障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。」

（国土交通省不動産業関係）

「定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。」
「高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。」

（国土交通省一般乗合旅客自動車運送業関係）

「タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバートレーニング」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。」

〔国土交通省一般乗用旅客自動車運送業関係〕

「車いすの貸し出しを行う。」

〔国土交通省対外旅客定期航路事業関係、国土交通省国内旅客船業関係、国土交通省航空運送業関係〕

「乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。」

〔国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係〕

「・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。」

「・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。」

〔国土交通省対外旅客定期航路事業関係、国土交通省国内旅客船業関係〕

「・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。」

「・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。」

「・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。」

(国土交通省航空運送業関係)

「視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。」

(国土交通省航空運送業関係)

「・障害のある利用者専用の窓口を設置する。」

・膝を曲げることが困難な利用者には、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。」

・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。」

・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。」

(国土交通省航空運送業関係)

「ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「・利用者の希望があれば、代筆・代読等の対応を行う。」

・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。」

・障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。」

(国土交通省航空旅客ターミナル施設事業関係)

「旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、利用する運送機関等に、障害者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。」

(国土交通省旅行業関係)

7. 結語

障害者差別解消法の構造、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針、障害者差別解消法に対する附帯決議を概観しながら課題を指摘し、また、課題を指摘した上で解決の方向性を示した。

関係府省庁の対応要領と関係府省庁の対応指針の概観を行い、不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例を整理した。

この整理によれば、不当な差別的取扱いの具体例が同じである場合や合理的配慮の具体例が同じである場合があった。これらは不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例の共通する部分である。

また、趣旨は同じであるが言語表現が異なる不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例があった。言語表現が異なるので別のものとして分類しておいた。

関係府省庁独自の不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例もあった。これらはもちろん別々に分類しておいた。

関係府省庁が提示した不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例は基本となるものであり、これらに限定されるものではない。これらの具体例自体の検討はしていないが、これらの具体例の適用場面においてさらに具体的に分類することは必要であると思う。さらに場面ごとの具体例と障害特性に応じた対応方法の整合性を図る必要がある。

前述したように、国内における具体例や裁判例等の収集・整理、海外の法制度や差別解消のための取組に係る調査研究等を通じた国際的な動向や情報の集積を行うことは、重要な指摘である。すでに合理的配慮に関する国際比較調査と合理的配慮に関する我が国の裁判例の調査は実施されている。これらの調査を考慮しながら、不当な差別的取扱いの具体例を含めつつ、合理的配慮の具体例の事例の収集と分析が必要である。この収集と分析に当たって不

当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例が交錯する場合があることに注意を要する。

本稿は、この方向に向かった研究の序論として位置づけられている。本稿は、関係府省庁の対応要領と対応指針に提示されている不当な差別的取扱いの具体例と合理的配慮の具体例に限定して研究を行った。今後は各自治体や事業者の不当な差別的取扱いの具体例を含めつつ、合理的配慮の具体例の事例の収集と分析などを行いたいと考えている。民事法の分野では、不当な差別的取扱いと合理的配慮は、公序良俗、意思表示、契約、不法行為などの領域に係ってくるのである。