

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ちばけんしよくいんたいおうようりょう 障害を理由とする差別の解消の推進に関する千葉県職員対応要領

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
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
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 だい じょうだい
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10条第1
こう きてい もと 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
項の規定に基づき、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
れいわ ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん そく ほうだい じょう
（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に
きてい じこう かん ち じぶきょく ぎかいじむきょくおよ ぎょうせいいんかい ちほうじちほうだい じょう
規定する事項に関し、知事部局、議会事務局及び行政委員会（地方自治法第180条
の5の規定により設置される県の委員会及び委員、ただし教育委員会及び公安委員会
のぞ い か たいおうようりょう おな じむきょくとう ぞく すべ しょくいん ひじょうきん
を除く。以下この対応要領において同じ。）の事務局等に属する全ての職員（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 はつたつしょうがいおよ こうじのうきのうしょうがい ふく
り、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（難病等により起因する障害を含む。）をいう。
い か たいおうようりょう おな りゆう しょうがい ひと しょうがいおよ しゃかいてき
以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害のある人（障害及び社会的
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 そうとう せいげん う じょうたい
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。
い か たいおうようりょう おな もの くら ふとう さべつてきとりあつか しょうがい
以下この対応要領において同じ。）でない者と比べて不当な差別的取扱い（障害を

理由として正当な理由なく財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯など

を制限、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなど) をすることによ

り、障害のある人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。

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(昭和45年法律第84号)

の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを

意味する(次条において同じ。)

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、障害のある人から現に社会的障壁(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。以下この対応要領において同じ。)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、障害のある人の

権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の

状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮(以下

「合理的配慮」という。)の提供をしなければならない。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。

しょぞくちょうとうかんりかんとくしゃ せきむ
(所属長等管理監督者の責務)

だい じょう しょくいん しょぞくちょうとうかんりかんとくしゃ しょうがい りゆう さべつ かいしやう すいしん
第4条 職員のうち、所属長等管理監督者は、障害を理由とする差別の解消を推進

つぎ かくごう かなか じこう りゆうい しょうがい ひと たい ふとう さべつてき
するため、次の各号に掲げる事項に留意して障害のある人に対する不当な差別的

とりあつか おこな ちゆうい しょうがい ひと たい ごうりてきはいりよ ていきやう
取扱いが行われぬよう注意し、また、障害のある人に対して合理的配慮の提供が

なされるよう環境の整備を図らなければならない。

いち にちじやう しつむ つう しどうとう しょうがい りゆう さべつ かいしやう かん
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

かんたく しょくいん ちゆうい かんき しょうがい りゆう さべつ かいしやう かん にんしき ふか
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。

に しょうがい ひととう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきやう たい そうだん
二 障害のある人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、

くじやう もうしでとう ばあい じんそく じやうきやう かくにん
苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

さん ごうりてきはいりよ ひつやうせい かくにん ばあい かんたく しょくいん たい ごうりてきはいりよ
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

ていきやう てきせつ おこな しどう
提供を適切に行うよう指導すること。

2 しょぞくちょうとうかんりかんとくしゃ しょうがい りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい
所属長等管理監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、

じんそく てきせつ たいしよ
迅速かつ適切に対処しなければならない。

ちやうかいしよぶんとう
(懲戒処分等)

だい じょう しょくいん しょうがい ひと たい ふとう さべつてきとりあつか も ごうりてき
第5条 職員が、障害のある人に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、合理的

はいりよ ふていきやう ばあい ぐたいてきたいやう じやうたい やうす ないやう とう しょくむじやう
配慮の不提供をした場合、その具体的態様(状態・様子・内容)等によっては、職務上

ぎむ いはん また しょくむ おこた ばあいとう がいとう ちやうかいしよぶん た そち ふ
の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分その他の措置に付さ
れることがある。

そうだんたいせい せいび
(相談体制の整備)

だい じょう ち じ ぶきよく ぎかいじむきよくおよ ぎょうせいいいんかい じむきよくとう しょくいん
第6条 知事部局、議会事務局及び行政委員会の事務局等において、その職員によ

しょうがい りゆう さべつ かん しょうがい ひとおよ かぞく た かんけいしゃ
る障害を理由とする差別に関する障害のある人及びその家族その他の関係者からの

そうだんとう てきかく たいおう そうだんうけつけまどぐち しょうがいしゃふくしすいしんか
相談等に的確に対応するための相談受付窓口は障害者福祉推進課とする。

しょうがいしゃふくしすいしんか そうだん う つ ばあい せいべつ ねんれい しょうがい じょうたいどう はいりよ
2 障害者福祉推進課が相談を受け付ける場合は、性別、年齢、障害の状態等に配慮

そうだんしゃ い し そつう おこな はいりよ つと そうだんしゃ おも けいちよう
するとともに、相談者との意思疎通が行えるよう配慮に努め、相談者の思いを傾聴

ひつよう おう こういせんもんしどういん けんない かくけんこうふくし しょうがいしゃそうだん
する。また、必要に応じ、広域専門指導員（県内の各健康福祉センターや障害者相談

はいち しょうがい ひと ひと とも く ちばけん
センターに配置された障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり

じょうれい もと せんもん そうだんいん あいてがた ちょうせい てきせつ たいおうきかん あんない
条例に基づく専門の相談員) による相手方との調整や、適切な対応機関の案内をす
る。

そうだん おこな もの てがみ でんわ ふあつくす ちやくせつ ほうもん にんい
3 相談を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メール、直接の訪問など任意の

ほうほう もち そうだん おこな
方法を用いて、相談を行うことができることとする。

そうだん きらく しょうがいしゃふくしすいしんか しゅうやく ちばけんこじんじょうほうほ ごじょうれい へいせい
4 相談の記録は、障害者福祉推進課に集約し、千葉県個人情報保護条例（平成5

ねんじょうれいだい ごう したが そうだんしゃ はいりよ かんけいしゃかん じょうほう
年条例第1号) に従って、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報

きょうゆう はか い ご そうだんとう かつよう
共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

しょうがいしゃふくしすいしんか ひつよう おう そうだんたいせい じゅうじつ はか つと
5 障害者福祉推進課は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

けんしゅう けいはつ
(研修・啓発)

だい じょう けんこうふくしじょう 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
第7条 健康福祉部長は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に

たい ほう きほんほうしんとう しゅうち しょうがい ひと はなし き きかい もう ひつよう
対し、法や基本方針等の周知や、障害のある人から話を聞く機会を設けるなど必要な

けんしゅう けいはつ おこな
研修・啓発を行うものとする。

2 健康福祉部長は、新たに職員となった者に対し、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理解させるため、また、新たに所属長等管理監督者とな

った職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割につ

いて理解させるため、研修を実施するよう努めることとする。

3 総務部長は、前項の研修の実施について、健康福祉部長の求めがある場合は、必要

な協力に努めることとする。

4 健康福祉部長は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等

を踏まえた対応の必要性について、意識の向上を図るものとする。

ふ そく 附 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

この対応要領は、平成29年4月1日から施行する。

この対応要領は、令和6年4月1日から施行する。

べっし しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ちばけんしよくいんたいおうようりょう かか
別紙 障害を理由とする差別の解消の推進に関する千葉県職員対応要領に係る

りゅういじこう
留意事項

だい ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがい ひと たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい
法は、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス

かくしゆきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかんたい せいげん しょうがい
や各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害

ひと たい ふ じょうけん つ しょうがい ひと けんりりえき
のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益

しんがい きんし くるまいす ほじょけん ほか しえん き きとう りょう
を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や

かいじょしゃ つきそ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう しゅだん りょうとう おこな
介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる

ふとう さべつてきとりあつか しょうがい りゆう ふとう さべつてき とりあつか がいとう しょうがい
不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。また、障害

ひと かぞく しえんしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか しょうがい ひとほんにん けんりりえき
のある人の家族や支援者に対する不当な差別的取扱いが障害のある人本人の権利利益

ふりえき あた う りゅうい
に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

しょうがい ひと じじつじょう びょうどう そくしん また たつせい ひつよう とくべつ
ただし、障害のある人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

そち ふとう さべつてきとりあつか しょうがい ひと しょうがい ひと
措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害のある人を障害のない人と

くら ゆうぐう とりあつか せつきよくてきかいぜんそち ほう きてい しょうがい ひと
比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害のある人に

たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがい ひと こと とりあつか ごうりてきはいりよ
対する合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱いや、合理的配慮を

ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ しょうがい ひと かぞく
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のある人やその家族、

しえんしゃとう しょうがい じょうきょうとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
支援者等に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

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 ひと もんだい
このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、問題と

なる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害のない人より不利に

扱 うことである点に留意する必要がある。

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、障害のある人に対して、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。知事部局、

議会事務局及び行政委員会の事務局等においては、正当な理由に相当するか否かについ

て、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうこと

なく、個別の事案ごとに、障害のある人、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）及び知事部局、議会事務局及び行政委員会の事務局等の事務

又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合

的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人やその家族、支援者等

にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と

障害のある人の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求め

られる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由が

あるため、^{ふとう さべつてきとりあつか}不当な差別的取扱いに^{がいとう}該当しないと^{かんが}考えられる例は以下のとおりである。

なお、^{きさい}記載されている内容はあくまでも^{ないよう}例示であり、これらの例だけに^{れい}限られるもので

はないこと、^{せいとう りゆう そうとう いな}正当な理由に相当するか否かについては、^{こべつ じあん}個別の事案ごとに、^{ぜんじゆつ かんてん}前述の観点

等を^{とう ふ}踏まえて^{ほんだん}判断することが^{ひつよう}必要であること、^{せいとう りゆう}正当な理由があり^{ふとう さべつてきとりあつか}不当な差別的取扱いに

^{がいとう}該当しない場合であっても、^{ごうりてきはいりよ ていきよう もと}合理的配慮の^{ぼあい}提供を^{べつと けんとう ひつよう}求められる場合には^{べつと けんとう ひつよう}別途の検討が必要

であることに^{りゆうい}留意する。

^{ふとう さべつてきとりあつか あ う れい}
(不当な差別的取扱いに^あ当たり得る例)

○^{しょうがい}障害があることを^{りゆう}理由に^{いちりつ}一律に^{まどぐちたいおう きよひ}窓口対応を拒否する。

○^{しょうがい}障害があることを^{りゆう}理由に^{いちりつ}一律に^{たいおう じゆんじよ あとまわ}対応の順序を^{あとまわ}後回しにさせる。

○^{しょうがい}障害があることを^{りゆう}理由に^{いちりつ}一律に^{しょめん こうふ しりよう そうふ ていきようとう}書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を^{こぼ}拒んだり、^{しりようとう かん ひつよう せつめい ぼふ}資料等に関する必要な説明を^{ぼふ}省いたりする。

○^{しょうがい}障害があることを^{りゆう}理由に^{いちりつ}一律に^{せつめいかい けんしゅうかいとう しゅつせき こぼ}説明会、シンポジウム、研修会等への^{けんしゅうかいとう}出席を^{しゅつせき}拒む。

○^{じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう}事務・事業の^{すいこうじょう}遂行上、^{とく}特に必要ではないにもかかわらず、^{しょうがい}障害があることを^{りゆう}理由に、

^{らいちよう きい つきそいしや どうこう もと}来庁の際に^{じようけん}付添者の^{とく}同行を^{しりよう}求めるなどの^{しりよう}条件を^{しりよう}付けたり、^{とく}特に^{しりよう}支障がないにもかかわらず

^{つきそいしや どうこう こぼ}わらず、^{つきそいしや}付添者の^{どうこう}同行を^{こぼ}拒んだりする。

○^{しょうがい}障害の種類や^{しゆるい ていど}程度、^{ていきよう ぼめん}サービス^{ほんにん だいさんしや あんぜんせい}提供の^{ほんにん}場面における^{だいさんしや}本人や^{あんぜんせい}第三者の^{あんぜんせい}安全性などについて

^{こうりよ}て^{ぼくぜん}考慮することなく、^{あんぜんじよう もんだい りゆう しせつりよう きよひ}漠然とした^{あんぜんじよう}安全上の^{もんだい}問題を^{りゆう}理由に^{しせつりよう}施設利用を^{きよひ}拒否したり、

^{じようけん}条件を^つ付ける。

○^{ぎょうむ すいこう しりよう}業務の^{すいこう}遂行に^{しりよう}支障がないにもかかわらず、^{しょうがい}障害のない^{ひと}人とは^{こと}異なる^{ばしよ}場所での^{たいおう}対応を

おこな
行 う。

○障害があることを理由として、障害のある人に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

○実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害のある人に対し、当該実習とは別の実習を設定する。
(障害のある人本人の安全確保の観点)

○車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生の防止の観点)

○行政手続を行うため、障害のある人本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害のある人本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。(障害のある人本人の損害発生の防止の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(平成26年条約第1号。以下「権利条約」とい

う。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎と

して全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要

かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、

かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていき ふ ぎょうせいきかんとく たい
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
じむまた じぎょう おこな あ ここ ぼめん しょうがい ひと かぞく
事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人やその家族、
しえんしゃとう 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
支援者等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
ばあい じっし ともな ふたん かじゅう しょうがい ひと けんりりえき
場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益
しんがい しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ごうりてきはいりよ
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
おこな もと ごうりてきはいりよ しょうがい ひと う せいげん しょうがい
行うことを求めている。合理的配慮は、障害のある人が受ける制限は、障害のみ
きいん しゃかい さまがま しょうへき あいたい しょう
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、しょうがい ひと
の権利利益を侵害することとならないよう、しょうがい ひと ここ ぼめん
障害のある人が個々の場面において
ひつよう しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう ごうりてき とりくみ
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
じっし ともな ふたん かじゅう しょうがい ひと かぞく しえんしゃ
実施に伴う負担が過重でないものである。なお、しょうがい ひと かぞく しえんしゃ
対し合理的配慮を提供しないことが、しょうがい ひとほんにん けんりりえき ふりえき あた
えることがあり得ることに留意すること。

- 2 ごうりてきはいりよ ち じぶきょく ぎかいじむきょくおよ ぎょうせいいいんかい じむきょくとう じむまた じぎょう
合理的配慮は、知事部局、議会議務局及び行政委員会の事務局等の事務又は事業の
もくてき ないよう きのう て ひつよう はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ
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、しょうがい ひと ひかく どうとう きかい ていきょう う
障害のない人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、じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう ほんしつてき へんこう およ りゅうい
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
うえ とうがいしょうがい ひと げん お じょうきょう ふ しゃかいてきしょうへき
した上で、当該障害のある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の
じょきよ しゅだんおよ ほうほう だい かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ かか
除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲

ける要素を考慮し、代替措置（それに見合う他の方法等）の選択も含め、双方の

建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなさ

れる必要がある。建設的対話に当たっては、障害のある人にとっての社会的障壁を

除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害のある人と職員が共に考えてい

くために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害

のある人本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関と

して対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を

深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得る

ものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人の性別、年齢、障害の

状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性で

あることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障害のある人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・効率化につながることとなり得る。

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、

障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するも

のを含む。)により伝えられる。

また、障害のある人からの意思表示のみでなく、障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障害のある人の家族、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のある人が、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、当該障害のある人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、当該障害のある人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、不特定多数の障害のある人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、個々の障害のある人に対して、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、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして

ほう しゆし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきぼめん
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

じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき ほんだん ひつよう
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 かじゆう ふたん あ ほんだん ばあい しょうがい ひと かぞく しえんしゃとう
職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人やその家族、支援者等

ていねい りゆう せつめい りかい え つと のぞ さい ぜんじゆつ
に丁寧にその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。その際には前述の

とおり、しょくいん しょうがい ひと そうほう たが あいて たちば そんちょう けんせつてき
とおり、職員と障害のある人の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的

たいわ つう そうごりかい はか だいたいそ ち せんたく ふく たいおう じゅうなん けんとう もと
対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求
められる。

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 ぎじゆつてきせいやく 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 れい 第6 合理的配慮の例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきぼめん じょうきょう おう こと たよう
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

こべつせい たか れい つぎ
個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。

きさい れい だい しめ かじゆう ふたん そんざい ぜんてい
なお、記載した例については、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、これらはあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、

きさい れい かぎ りゆうい しょうがい ひと とくせい
記載されている例だけに限られるものではないことに留意し、障害のある人の特性に

はいりよ ひつよう しょうがい ひと はいりよ ちばけん さくせい しょうがい
配慮する必要がある。なお、障害のある人への配慮は千葉県が作成した「障害のある

ひと たい じょうほうほしょう さんこう のぞ
人に対する情報保障のためのガイドライン」を参考とすることが望ましい。

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

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
○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
わた
を渡すなどする。

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。パンフレット等の位置を
わ
分かりやすく伝える。

もくてき ばしょ あんない さい しょうがい ひと ほこうそくど あ そくど ある
○目的の場所までの案内の際に、障害のある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、
ぜんご さゆう きより いちど しょうがい ひと きぼう き
前後・左右・距離の位置取りについて、障害のある人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 ぎせきいち 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は、会場の座席位置を扉付近に
する。

けんしゅうかいどう かいさい ばあい いどうきより すく へ や りよう しょうがい
○研修会等を開催する場合には、移動距離が少ないところの部屋を利用する。障害の
ひと いこう かくにん うえ かのう かぎ いどう じゅうこう えつらん せき あんない
ある人の意向を確認した上で可能な限り移動と受講・閲覧がしやすい席を案内する。

まるひろう かん しょうがい ひと べっしつ きゅうけい もうしで さい べっしつ
○疲労を感じやすい障害のある人から別室での休憩の申出があった際、別室の
かくほ こんなん ばあい どうがいしょうがい ひと じじょう せつめい たいおうまどぐち ちか
確保が困難である場合に、当該障害のある人に事情を説明し、対応窓口の近くに
ながいす いどう りんじ きゅうけい もう
長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。

ふずい ほんにん い うんどうどう しよるいどう お むずか しょうがい
○不随意(本人の意によらない)運動等により書類等を押さえることが難しい障害の
ひと たい しょくいん しよるい お どう こていきぐ ていきよう
ある人に対し、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。

じむしょどう かい どう しょうがい ひと まどぐち い こんなん ばあい しょくいん
○事務所等が2階にある等、障害のある人が窓口に行くことが困難な場合は、職員が
かい うけつきたいおう じむしょどう いどう ほじょ
1階で受付対応をしたり、事務所等への移動の補助をしたりする。

ちやうしゃない たもくてき どう せっち ばあい ひつよう おう あんない
○庁舎内に多目的トイレ等が設置されている場合は、必要に応じて案内する。

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

ちょうかくしょうがい ひと たい でんこうけいじばん て が どうもち わ
い聴覚障害のある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりや
あんない ゆうどう はか
すく案内し誘導を図る。

かいじょう ちてきしょうがい こども はっせい こうどう
○イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてし

ぼあい ほごしゃ こども とくせい ほうほうどう き と
まう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取
うえ お つ ようす こしつどう ゆうどう
った上で、落ち着かない様子のおときは個室等に誘導する。

しかくしょうがい ひと こしつ あんない もと ぼあい もと おう
○視覚障害のある人からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応

こしつ あんない さい どうせい しょくいん ぼあい しょうがい ひとほんにん
じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害のある人本人
きぼう おう どうせい しょくいん あんない
の希望に応じて同性の職員が案内する。

ごうりてきはいりよ あ う じょうほう しゅとく りょう およ いし そつう はいりよ れい
(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

しょうがい ひと しょうがい しゅるい ていど おう しゅだん じょうほう しゅとく きげん
○障害のある人が障害の種類・程度に応じた手段で情報が取得できるようにし、期限

どう もう ぼあい よゆう じょうほうていきょう
等を設ける場合には、余裕をもって情報提供する。

ふぞくきかん かいぎ かいさい あ どうがいかいぎ かいさい ひ しゅうかんまえ
○附属機関の会議を開催するに当たっては、当該会議が開催される日の1週間前までに

けんみんどう じょうほうていきょう つと しょうがい ひと ぼうちょうどう
県民等へ情報提供するように努めることとされているが、障害のある人は、傍聴等に

はいりよ ひつよう ぼあい そうてい きゅうじつどう こうりよ かいさい しゅうち じゅうぶん きかん
配慮が必要な場合が想定されることから、休日等を考慮し開催の周知に十分な期間

もう りゅうい
を設けることに留意すること。

ひつだん よ あ しゅわ てんじ ゆびてんじ かくだいもじ てが もじ て もじ か
○筆談、読み上げ、手話、点字、指字、拡大文字、手書き文字(手のひらに文字を書

つた ほうほう しょうがい ひと たにん はか さい ひつよう
いて伝える方法)などの障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要

となる手段を可能な範囲で用意して対応する。

○会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

○会議等の場面では、発言者が変わる度に発言者の名前を告げてから話し始める。

○会議等においては、通訳を介することにより時差が生まれるので、相手に通じたことを確認してから進行する。特に質問の有無の問いかけ、多数決の場面は、タイムラグがあることを考慮する。

○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に電子データ（テキスト形式）で提供する。

○聴覚障害のある人に説明をするときは、口が見えるようにして話し、視覚的な補助を行ったり、並行して動作を取り入れる。

○意思疎通が不得意な障害のある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

○盲ろう者（視覚と聴覚の両方に障害のある人）に必要な応じて、その者のコミュニケーション方法（指点字、触手話等）での情報提供と通訳及び移動を支援する。

○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、わ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（たとえによる表現）等が苦手な障害のある人に対し、比喩（たとえ）

や暗喩（たとえるものとたとえられるものをそれとなく示すこと）、二重否定表現

などを用いずに説明する。

○説明をする際には、短くわかりやすい言葉で、口頭に加え手順書で行うなど、複数
の方法で実施する。

○障害のある人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・午後で表記したり、時計盤を使用して伝達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。また、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力ひらがなを用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。

○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のある人へ落ち着ける場所を提供する。なお、提供に当たっては、可能な限り本人の意思を尊重した配慮を行う。

○意思疎通が難しい障害のある人に対し情報を伝えるときは、本人が領いていたとしても、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。

○会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける

はいろよ おこな
などの配慮を行う。

かいぎ しんこう あ しょくいんどう いいん しょうがい とくせい あ おこな
○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

とう かのう はんい はいろよ おこな
等、可能な範囲での配慮を行う。

かんこう じゅうなん へんこう れい
(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

じゅんばん ま にがて しょうがい ひと たい じゅんばん おし ま
○順番を待つことが苦手な障害のある人に対し、順番を教えてあとどのくらい待つ
みとお しめ しゅうい もの りかい え うえ てつづ じゅん い か
のか見通しを示したり、周囲の者の理解を得た上で、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 え うえ どうがいしょうがい
○立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害
ひと じゅんばん く べっしつ せき ようい
のある人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 ばんしょとう み ほんにん いこう き うえ
○スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、本人の意向を聞いた上で、
とう ちか せき かくほ
スクリーン等に近い席を確保する。

しゃりょうじょうこうばしよ ちゅうしゃじょう しせつでいりぐち ちか ばしよ へんこう
○車両乗降場所や駐車場を施設出入口に近い場所へ変更する。

しきちない ちゅうしゃじょうとう しょうがい ひと らいちょう たすう み こ ばあい つうじょう
○敷地内の駐車場等において、障害のある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、
しょうがい ひとせんよう くかく しょうがい ひとせんよう くかく へんこう
障害のある人専用とされていない区画を障害のある人専用の区画に変更する。

たにん せつしよく たにんずう なか きんちょう ふずい ほんにん い
○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（本人の意によ
はっせいとう ばあい どうがいしょうがい ひと せつめい うえ しせつ じょうきょう おう
らない）の発声等がある場合、当該障害のある人に説明の上、施設の状況に応じ
べっしつとう じゅんび
て別室等のスペースを準備する。

ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう あつか かいぎとう じょうほうかんり かか たんぼ え
○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
ぜんてい しょうがい いいん りかい えんじよ もの どうせき みと
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。

○説明会や会議等において、定期的な休憩を入れたり、個別に説明をする時間を設ける。休憩の際には、場所の確保等について障害特性に応じた必要な配慮を行う。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事実ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

○試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合には、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○電話利用が困難な障害のある人から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを紹介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○介助を必要とする障害のある人から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由と

して、受講者である障害のある人本人の個別事情や講座の実施状況等を確認すること

となく、一律に介助者の同席を断ること。

- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害のある人からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)

- 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

- イベント当日に、視覚障害のある人から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)