

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）第 9 条第 1 項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（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、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を次のように制定する。

令和 6 年 3 月 28 日

独立行政法人情報処理推進機構理事長

独立行政法人情報処理推進機構における障害を理由とする  
差別の解消の推進に関する対応要領

（目的）

第 1 条 この要領（以下「対応要領」という。）は、法第 9 条第 1 項の規定に基づき、また、基本方針に即して、法第 7 条に規定する事項に関し、独立行政法人情報処理推進機構（以下「機構」という。）役員及び職員（非常勤職員を含む。以下「役職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第 2 条 役職員は、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、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。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この対応要領において同じ。）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。これに当たり、役職員は、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 役職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、役職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 役職員のうち、役員及び職員を監督する地位にある者（以下、総称して「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する役職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する役職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(服務上の措置)

第5条 役職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、信用失墜行為、機構の役職員としてふさわしくない非行に該当すると認められるときは、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 機構において、その役員による障害を理由とする差別に関して、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口を総務企画部総務グループとする。

2 相談を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなどの方法を用いて相談を行うことができることとする。

3 前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・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、役職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに役職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった役職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 役職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (令和6年3月28日 2023情総企第806号)

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

## 別紙

どくりつぎょうせいほうじんじょうほうしゅりすいしんきこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
独立行政法人情報処理推進機構における障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
たいおうようりよう かか りゆう い じこう  
る対応要領に係る留意事項

### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい さーびす かくしゅきかい  
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  
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 しょうがいしゃ もの  
の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者  
たい ふ さない じょうけん つ しょうがいしゃ けんり りえき しんがい  
に対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  
きんし  
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介助者の付添い等の  
しゃかいてきしょうへき かいしょう しゅだん りやうとう りゆう おこな ふとう さべつてきとりあつか  
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不当な差別的取扱  
いも、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  
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、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち  
また、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、  
ふとう さべつてきとりあつか  
不当な差別的取扱いではない。したがって、しょうがいしゃ しょうがいしゃ もの くら ゆうぐう  
障害者を障害者でない者と比べて優遇す  
とりあつか せっきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ  
る取扱い（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  
ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうとう  
提供による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  
ひつよう はんい ぶらいぼしー はいりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきやうとう かくにん  
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は、  
ふとう さべつてきとりあつか あ  
不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、<sup>ふとう さべつてきとりあつか</sup>不当な差別的取扱いとは、<sup>せいとう りゆう</sup>正当な理由なく、<sup>しょうがいしゃ もんだい</sup>障害者を、問題となる<sup>じむ</sup>事務

また <sup>また じぎょう</sup>又は事業について、<sup>ほんしつてき かんけい</sup>本質的に関係する諸事情が同じ <sup>しょうがいしゃ</sup>障害者でない者より <sup>もの ふり</sup>不利に扱 <sup>あつか</sup>うことである点に <sup>てん りゆうい ひつよう</sup>留意する必要がある。

## 第2 <sup>せいとう りゆう はんたん してん</sup> 正当な理由の判断の視点

<sup>せいとう りゆう そうとう</sup>正当な理由に相当するのは、<sup>しょうがいしゃ たい</sup>障害者に対して、<sup>しょうがい りゆう</sup>障害を理由として、<sup>ざい さーびす かくしゅ</sup>財・サービスや各種 <sup>きかい ていきよう きよひ</sup>機会の提供を拒否するなどの <sup>とりあつか</sup>取扱いが <sup>きやつかんてき み</sup>客観的に見て <sup>せいとう もくてき もと おこな</sup>正当な目的の下に行われたものであり、<sup>もくてき て</sup>その目的に照らして <sup>え</sup>やむを得ない <sup>い</sup>と言える <sup>ばあい</sup>場合である。<sup>どくりつぎょうせいほうじんじょうほうしより</sup>独立行政法人情報処理 <sup>すいしんきこう い か きこう</sup>推進機構（以下「機構」という。）においては、<sup>せいとう りゆう そうとう</sup>正当な理由に相当するか否かについて、<sup>ぐたいてき けんとう</sup>具体的な検討をせず <sup>せいとう りゆう かくだいかいしゃく</sup>に正当な理由を拡大解釈するなどして <sup>ほう しゅし そこ</sup>法の趣旨を損なうことなく、<sup>こべつ じあん</sup>個別の事案ごとに、<sup>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 ほせん そんがいほっせい</sup>障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生 <sup>ぼうしとう およ きこう 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</sup>の防止等）及び機構の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の <sup>ぐたいてき</sup>観点に <sup>あ</sup>鑑み、<sup>ぐたいてき</sup>具体的 <sup>ばめん じょうきよう おう</sup>場面や状況に <sup>そうごうてき きやつかんてき はんたん</sup>応じて <sup>ひつよう</sup>総合的・客観的に判断することが必要である。

<sup>やくしよくいん</sup>役職員は、<sup>せいとう りゆう</sup>正当な理由があると判断した <sup>はんたん</sup>場合には、<sup>ばあい</sup>障害者に <sup>しょうがいしゃ りゆう ていねい</sup>その理由を丁寧 <sup>せつめい</sup>に説明 <sup>りかい え つと</sup>し、理解を得るよう努めることが望ましい。<sup>のぞ</sup>その際、<sup>さい しょくいん しょうがいしゃ そうほう</sup>職員と障害者の双方が、<sup>たが</sup>お互いに <sup>あいて たちば そんちょう</sup>相手の立場を <sup>そうごりかい はか</sup>尊重しながら <sup>もと</sup>相互理解を図ることが <sup>もと</sup>求められる。

## 第3 <sup>ふとう さべつてきとりあつか</sup> 不当な差別的取扱いの例

<sup>せいとう りゆう</sup>正当な理由がなく、<sup>ふとう さべつてきとりあつか</sup>不当な差別的取扱いに <sup>がいつう</sup>該当すると <sup>かんが</sup>考えられる例及び <sup>れいおよ せいとう りゆう</sup>正当な理由

があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。

なお、記載した内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではない

こと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏

まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当し

ない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要である

ことに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害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たり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。
- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

○ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応をおこなう。

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

(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者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障害者本人の安全確保の観点)

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

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

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の

場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さない  
もの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は  
事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を  
必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重で  
ないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の  
実施について、合理的配慮を行うことを求めている。

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会にお  
ける様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考  
え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者  
が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な  
取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

- 2 合理的配慮は、機構の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲  
で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の  
機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的  
な変更には及ばないことに留意する必要がある。その提供に当たってはこれらの点に  
留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去の  
ための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ「第5 過重な負担



の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話

による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ

実現可能な対応案を障害者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の

理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普

段講じている対策や、機構として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的

対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に

資すると考えられる。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等

に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、

状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性である

ことも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供

ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの

削減・効率化につながる点は重要である。

3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を

必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、

実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人と

コミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられ

る。

また、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者からの<sup>い し ひょうめい</sup>意思表示のみでなく、<sup>しょうがい とくせいとう</sup>障害の特性等により<sup>ほんにん</sup>本人の<sup>い し ひょうめい</sup>意思表示が  
<sup>こんなん</sup>困難な場合には、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>かぞく</sup>家族、<sup>かいじょしゃとう</sup>介助者等、<sup>こみゆにけーしょん</sup>コミュニケーションを<sup>しえん</sup>支援する者が<sup>ほんにん</sup>本人を  
<sup>ほき</sup>補佐して<sup>おこな</sup>行う<sup>い し ひょうめい</sup>意思の<sup>ふく</sup>表明も含む。

なお、<sup>い し ひょうめい</sup>意思の<sup>こんなん</sup>表明が<sup>しょうがいしゃ</sup>困難な<sup>かぞく</sup>障害者が、<sup>かいじょしゃとう</sup>家族、<sup>ともな</sup>介助者等を<sup>ばあい</sup>伴っていない場合など、<sup>い し</sup>意思  
<sup>ひょうめい</sup>の<sup>ばあい</sup>表明がない場合であっても、<sup>とうがいしょうがいしゃ</sup>当該障害者が<sup>しゃかいてきしょうへき</sup>社会的障壁の<sup>じよきよ</sup>除去を<sup>ひつよう</sup>必要としていること  
<sup>めいはく</sup>が<sup>ばあい</sup>明白である場合には、<sup>ほう</sup>法の<sup>しゆし</sup>趣旨に<sup>かんが</sup>鑑みれば、<sup>とうがいしょうがいしゃ</sup>当該障害者に対して<sup>たい</sup>適切と思われる<sup>おも</sup>配  
<sup>りよ</sup>慮を<sup>ていあん</sup>提案するために<sup>けんせつてきたいわ</sup>建設的対話を<sup>はたら</sup>働きかけるなど、<sup>じしゆてき</sup>自主的な<sup>とりくみ</sup>取組に<sup>つと</sup>努めることが<sup>のぞ</sup>望まし  
い。

- 4 <sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮は、<sup>ふとくていたすう</sup>不特定多数の<sup>しょうがいしゃとう</sup>障害者等の<sup>りよう</sup>利用を<sup>そうてい</sup>想定して<sup>じぜん</sup>事前に行われる<sup>おこな</sup>建築物の  
<sup>ばりあふりーか</sup>バリアフリー化、<sup>かいじょしゃとう</sup>介助者等の<sup>じんてきしえん</sup>人的支援、<sup>じょうほうあくせしびりてい</sup>情報アクセシビリティの<sup>こうじょうとう</sup>向上等の<sup>かんきょう</sup>「環境の<sup>せいび</sup>整備」  
<sup>きそ</sup>を<sup>こ</sup>基礎として、<sup>こ</sup>個々の<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者に対して、<sup>たい</sup>その<sup>じょうきょう</sup>状況に応じて<sup>おう</sup>個別に<sup>こべつ</sup>実施される<sup>じっし</sup>措置である  
<sup>そち</sup>る。したがって、<sup>かくぼめん</sup>各場面における<sup>かんきょう</sup>環境の<sup>せいび</sup>整備の<sup>じょうきょう</sup>状況により、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の<sup>ないよう</sup>内容は<sup>こと</sup>異な  
<sup>こと</sup>ることとなる。また、<sup>しょうがい</sup>障害の<sup>じょうたいとう</sup>状態等が<sup>へんか</sup>変化することもあるため、<sup>とく</sup>特に、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者との<sup>かんけいせい</sup>関係性  
<sup>ちょうき</sup>が<sup>ばあいとう</sup>長期的にわたる場合等には、<sup>ていきよう</sup>提供する<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮について、<sup>てきぎ</sup>適宜、<sup>みなお</sup>見直しを<sup>おこな</sup>行うこと  
<sup>じゅうよう</sup>が<sup>そうだん</sup>重要である。なお、<sup>ふんそうじあん</sup>相談・<sup>じぜん</sup>紛争事案を<sup>ぼうし</sup>事前に<sup>かんでん</sup>防止する観点から、<sup>ごうりてきはいりよ</sup>合理的配慮の<sup>ていきよう</sup>提供に  
<sup>かん</sup>関する<sup>そうだんたいおうとう</sup>相談対応等を<sup>けいき</sup>契機に、<sup>ないぶぎそく</sup>内部規則や<sup>まにゆあるとう</sup>マニュアル等の<sup>せいどかいせいとう</sup>制度改正等の<sup>かんきょう</sup>環境の<sup>せいび</sup>整備を<sup>はか</sup>図る  
<sup>ゆうこう</sup>ことも有効である。

また、<sup>きこう</sup>機構においては、<sup>きこうこうしきほ</sup>機構公式<sup>ーむ</sup>ホームページが、<sup>もと</sup>JIS X 8341-3:2016 に<sup>おお</sup>基づき多くの

利用者<sup>りようしゃ</sup>に確実<sup>かくじつ</sup>かつ正確<sup>せいかく</sup>に情報<sup>じょうほう</sup>伝達<sup>でんたつ</sup>されるよう、JIS X 8341-3:2016 のレベル<sup>レベル</sup> AA に準拠<sup>じゆんきよ</sup>

することを目標<sup>もくひょう</sup>としている。

## 第5 過重<sup>かじゅう</sup>な負担<sup>ふたん</sup>の基本的な<sup>きほんてき</sup>考え方<sup>かんが</sup>

過重<sup>かじゅう</sup>な負担<sup>ふたん</sup>については、具体的<sup>ぐたいてき</sup>な検討<sup>けんとう</sup>をせず<sup>かくだい</sup>に拡大<sup>かくだい</sup>解釈<sup>かいしゃく</sup>するなどして法の趣旨<sup>ほう</sup>を損な<sup>しゆし</sup>うことなく、個別<sup>こべつ</sup>の事案<sup>じあん</sup>ごとに、以下<sup>いか</sup>の要素<sup>ようそ</sup>等を考慮<sup>こうりよ</sup>し、具体的<sup>ぐたいてき</sup>場面<sup>ばめん</sup>や状況<sup>じょうきよう</sup>に応じて総<sup>そう</sup>合的<sup>ごうてき</sup>・客観<sup>きやくかん</sup>的に判断<sup>はんだん</sup>することが必要<sup>ひつよう</sup>である。

役職員<sup>やくしよくいん</sup>は、過重<sup>かじゅう</sup>な負担<sup>ふたん</sup>に当たると判断<sup>あ</sup>した場合は、障害者<sup>はんだん</sup>に丁寧<sup>ばあい</sup>にその理由<sup>しょうがいしゃ</sup>を説明<sup>ていねい</sup>し、理解<sup>りゆう</sup>を得るよう努め<sup>せつめい</sup>ることが望ましい。その際には前述<sup>ぜんじゆつ</sup>のとおり、職員<sup>しよくいん</sup>と障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>の双方<sup>そうほう</sup>が、お互い<sup>たが</sup>に相手<sup>あいて</sup>の立場<sup>たちば</sup>を尊重<sup>そんちよう</sup>しながら、建設<sup>けんせつ</sup>的対話<sup>てきだいわ</sup>を通じて相互<sup>つう</sup>理解<sup>そうごり</sup>を図<sup>かい</sup>り、代替<sup>たいてい</sup>措置<sup>そち</sup>の選択<sup>せんたく</sup>も含め<sup>ふく</sup>た対応<sup>たいおう</sup>を柔軟<sup>じゅうなん</sup>に検討<sup>けんとう</sup>することが求め<sup>もと</sup>られる。

- 事務<sup>じむ</sup>又は事業<sup>また</sup>への影響<sup>じぎよう</sup>の程度<sup>えいきよう</sup>（事務<sup>ていど</sup>又は事業<sup>じむ</sup>の目的<sup>また</sup>、内容<sup>じぎよう</sup>、機能<sup>もくてき</sup>を損な<sup>ないよう</sup>うか否<sup>きのう</sup>か）
- 実現<sup>じつげん</sup>可能性<sup>かのうせい</sup>の程度<sup>ていど</sup>（物理<sup>ぶつりてき</sup>的・技術<sup>ぎじゆつてき</sup>的制約<sup>せいやく</sup>、人的<sup>じんてき</sup>・体制<sup>たいせい</sup>上の制約<sup>じょう</sup>）
- 費用<sup>ひよう</sup>・負担<sup>ふたん</sup>の程度<sup>ていど</sup>

## 第6 合理的<sup>ごうりてき</sup>配慮<sup>はいりよ</sup>の例<sup>れい</sup>

第4で示<sup>だい</sup>したとおり、合理的<sup>しめ</sup>配慮<sup>ごうりてき</sup>は、具体的<sup>ぐたいてき</sup>場面<sup>ばめん</sup>や状況<sup>じょうきよう</sup>に応じて異<sup>お</sup>なり、多様<sup>こと</sup>かつ個別<sup>たよう</sup>性の高い<sup>こべつせい</sup>ものであるが、例<sup>たか</sup>としては、次<sup>れい</sup>のようなものがある。

なお、記載<sup>きさい</sup>した内容<sup>ないよう</sup>はあくまでも例示<sup>れいじ</sup>であり、必ず<sup>かなら</sup>実施<sup>じっし</sup>するものではないこと、記載<sup>きさい</sup>

しいがい 合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、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るなどして臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類を押さえることが難しい障害者に対し、役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等したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

- 情報処理技術者試験において、試験の案内書に定める期間に問題冊子及び答案用紙の拡大に係る申請があり、かつ、許可があった場合、可能な範囲で拡大を行う。
- 情報処理技術者試験において、発話が困難な者に対し、特別措置（点字受験、筆談等）に係る質問を受け付けるためのメールアドレス等を、機構のホームページにおいて公開する。
- 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った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- 視覚障害者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。  
(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)
- 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）などのコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- 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  
う電子データ（テキスト形式）で提供する。

- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、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説明する。
- 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さける、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、回  
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。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、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。

- 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。
- 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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 機構の事務所が所在する建物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。
- 入館時に IC カードを必要とするドア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。
- 障害者が多数で会議に出席する場合は、使用するエレベーターを専用運転にする。
- 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、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室等を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 情報処理技術者試験において、試験時間中に試験監督員では行えない介助が必要な場合、試験の案内書に定める期間に申請があり、かつ、許可があった場合、当該介助を行う付き添い者の入室を認める。

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

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 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、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者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。



○ 情報処理技術者試験において、身体に障害のある受験希望者から試験の申込みがあった場合、事前に受験者の障害の状況や本人の希望等を考慮した具体的な対応策を検討せず、前例がないことを理由に対応を断ること。

○ 情報処理技術者試験において、身体に障害のある受験希望者から前例にない措置の実施を求められた場合に、試験運営体制や費用面等を理由に具体的な検討を実施しないこと。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

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

○ 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること(障害者でない者との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、視覚障害者から職員に対し、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、対応できる人員がいなかった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)