

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（平成27年2月24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。

平成28年3月30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（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害者（障害およ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。

### (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、その役職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族

その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口として総務部総務グループを指名する。

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。

## 別紙

どくりつぎょうせいほうじんじょうほうしよりすいしんきこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
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

すいしん かん たいおうようりょう かかわ りゆういじこう  
推進に関す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  
法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービ  
スや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限  
する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし  
障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

たゞし、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  
ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の  
そ ち ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ しょうがいしゃ もの  
措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者  
と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者  
たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか  
に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、  
ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ  
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  
しょうがいしゃ しょうがい じょうきやうとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ  
障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい  
このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題と  
なるじむ また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ もの  
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者でない者よ

ふり あつか 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、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。独立行政法人情報処理推進機構（以下「機構」という。）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、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び機構の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的な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。

役職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

## 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のようなものが考えられる。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されて

いる具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、  
さらに、それらはあくまでも例示であることに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害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。
- 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、付き添い者の同行を拒んだりする。

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として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 ていぎ ふ ぎょうせいきかんとう 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、  
じ む また じぎょう おこな あ ここ ばめん しょうがいしゃ げん  
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  
しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい  
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、  
じっし ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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、しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし ごうりてきはいりよ おこな  
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  
もと  
を求めている。

ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん  
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、  
しゃかい さまざま しょうへき あいたい しょう  
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 しゃかい かんが かた ふ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
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、しょうがいしゃ ここ ばめん ひつよう  
障害者が個々の場面において必要としている  
しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう ごうりてき とりくみ じっし ともな  
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  
ふたん かじゅう  
負担が過重でないものである。

ごうりてきはいりよ きこう じ む また じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう  
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  
れるはんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの  
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  
ひかく どうとう きかい ていきょう う じ む また  
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  
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 りゆうい ひつよう  
事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要が  
ある。

2 ごうりてきはいりよ しょうがい とくせい しゃかいてきしょうへき じよきよ もと ぐたいてき ばめん  
合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や

じょうきょう おう こと たよう こべつ たか とうがいしょうがいしゃ げん  
状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に  
お じょうきょう ふ しゃかいてきしょうへき じよきよ しゅだんおよ ほうほう  
置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法につい  
て、「第5 かいじゅう ふたん きほんてき かんが にかか ようそ こうりよ だいたい そち  
で、「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  
のせんたく ふく そうほう けんせつてきたいわ そうごりかい つう ひつよう こうりてき  
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  
はんい じゅうなん たいおう こうりてきはいりよ ないよう  
範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、  
ぎじゆつ しんてん しゃかいじょうせい へんかとう おう か え こうりてきはいりよ  
技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮  
のていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ  
の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、こうりてきはいりよ ひつよう しょうがいしゃ たすう み こ ばあい しょうがいしゃ  
なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との  
かんけいせい ちょうき ばあいとう つど こうりてきはいりよ ていきょう  
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、  
こうじゆつ かんきょう せいび こうりよ ちゅう ちょうきてき  
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  
さくげん こうりつか てん じゅうよう  
削減・効率化につながる点は重要である。

3 い し ひょうめい あ ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じよきよ かん  
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  
はいりよ ひつよう じょうきょう げんご しゅわ ふく てんじ  
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、  
かくだいもじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ とう あいず しよつかく い し  
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  
でんたつ しょうがいしゃ たにん はか さい ひつよう しゅだん つうやく  
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  
かい ふく つた  
介するものを含む。）により伝えられる。

また、しょうがいしゃ い し ひょうめい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はつたつしょうがい  
また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害  
ふく とう ほんにん い し ひょうめい こんなん ばあい しょうがいしゃ かぞく かいじよしゃ  
を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

なお、機構ウェブアクセシビリティ方針においては、機構公式ホームページが、JIS X 8341-3:2010 に基づき多くの利用者に確実かつ正確に情報伝達されるよう、JIS X 8341-3:2010 の等級AA に準拠することを目標としている。

5 機構がその事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等  
する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることによ  
り障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を  
踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努める。

## 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拡大解釈するなどして法の  
趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的  
場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

役職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明  
し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なう  
か否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用負担の程度

## 第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、  
多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものが

かんが  
考えられる。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であることに留意し、障害者の特性に配慮する必要がある。

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

- 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的な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。

- 情報処理技術者試験において、受験申込期間に試験に関する紙面の文字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を、機構のホームページにおいて公開する。

（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、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

はいりよ おこな  
配慮を行 う。

- ひゆひょうげんとう にながて しょうがいしゃ たい ひ ゆ あん ゆ にじゅうひていひょうげん もち  
○ 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  
せつめい  
に説明する。

- ちてきしょうがいしゃ もう で があつた さい に、2 つ以上のことを同時に説明するこ  
とを避け、ゆっくり、ていねい く かえ せつめい ないよう りかい かくにん  
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  
しながらおうたい  
しながら対応する。また、なじみのないがいらいご  
がいらいご  
外来語はさける、かんすうじ もち  
漢数字は用いない、  
じこく じかん ござん ごご ひょうき どう はいりよ ねんどう お  
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、  
ひつよう おう てきじ わた かみとう か でんたつ しょめん しめ ばあい  
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、ルビをふよ もじ もち きょくりよくひらがな もち わ が ぶん  
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  
をか ととき、ご とご あいだ くわく お か かた おこな  
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、しげき  
しげき  
刺激しないように、またきけん  
きけん  
また危険がないように  
はいりよ まわ ひと りかい もと お つ みまも  
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、パニック状態のしょうがいしゃ お つ ばしよ ていきよう  
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具体例)

- じゅんばん ま にながて しょうがいしゃ たい じゅんばん おし しゅうい もの りかい  
○ 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  
え うえ てつづ じゅん い か  
を得た上で手続き 順 を入れ替えたりする。  
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  
○ 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、

とうがいしょうがいしゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい  
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。
- 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  
たすう み こ ばあい つうじょう しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう  
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  
くかく へんこう  
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  
にゅうかん じ みと  
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  
しょうがいしゃ たすう かいぎ しゅつせき ばあい しょう せんよううんてん  
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  
たにん せつしょく たにんずう なか きんちよう ふずい い はつせいとう  
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。  
ばあい とうがいしょうがいしゃ せつめい しせつ じょうきょう おう べっしつとう じゅんび
- 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  
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 かわ たんぽ  
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  
え ぜんてい しょうがい いいん りかい えんじょ もの どうせき みと  
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  
じょうほうしりぎじゅつしゃしけん しけん じかんちゆう しけん かんとくいん おこな  
介助が必要な場合、受験申込期間に申請があり、かつ、許可があった場合、当該  
かいじよ ひつよう ばあい じゅけんもうしこみきかん しんせい きよか ばあい とうがい  
介助を行う付き添い者の入室を認める。  
かいじよ おこな つ そ しゃ にゅうしつ みと