

○^{そうむしょうくんれいだい ごう}総務省訓令第43号

^{そうむしょう}総務省における^{しょうがい りゆう}障害を理由とする^{さべつ かいしょう すいしん かん}差別の解消の推進に関する^{たいおうようりよう つぎ}対応要領を次のよ
うに^{さだ}定める。

^{へいせい ねん がつ にち}平成27年11月30日

^{そうむだいじん たかいち きなえ}総務大臣 高市 早苗

^{そうむしょう}総務省における^{しょうがい りゆう}障害を理由とする^{さべつ かいしょう すいしん かん}差別の解消の推進に関する^{たいおうようりよう}対応要領

(^{もくてき}目的)

^{だい じょう}第1条 この^{ようりよう}要領は、^{しょうがい りゆう}障害を理由とする^{さべつ かいしょう すいしん かん}差別の解消の推進に関する^{ほうりつ へいせい}法律（平成25
^{ねんほうりつだい ごう い か ほう}年法律第65号。以下「法」という。）^{だい じょうだい こう きてい もと}第9条第1項の規定に基づき、また、^{しょうがい り}障
^{ゆう}害を理由とする^{さべつ かいしょう すいしん かん}差別の解消の推進に関する^{きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい そく}基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即し
^{ほうだい じょう きてい じこう かん そうむしょうしょくいん ひじょうきんしょくいん ふく い か しょくいん}て、法第7条に規定する事項に関し、総務省職員（非常勤職員を含む。以下「職員」
^{という。）}が^{てきせつ たいおう}適切に対応するために^{ひつよう じこう さだ}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}第2条 職員は、^{ほうだい じょうだい こう きてい もと}法第7条第1項の規定に基づき、その^{じむまた じぎょう おこな}事務又は事業を行うに当
^{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 へつたつしょうがい ふく}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
^{しん きのう しょうがい}身の機能の障害をいう。以下この^{い か ようりよう}要領において^{おな}同じ。）を理由として、^{りゆう しょうがいしゃ}障害者
^{しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき}（障害及び社会的障壁により^{けいぞくてき}継続的に^{にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ}日常生活又は社会生活に^{そうとう せいげん}相当な制限を

受ける状態にあるもの。以下この要領において同じ。) 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、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)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、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。)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。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(以下「監督者」という。)

は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、

次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

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関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認すること。

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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導等を実施すること。

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。

（懲戒処分等）

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮を提供しなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

（相談体制の整備）

第6条 総務省に、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等受付窓口を、別表のとおり置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障害の状況に配慮するとともに、対面、手紙、電話、ファックス及び電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーション

を^{はか}図^{さい}る際^{ひつよう}に必要^{たよう}となる多^{しゅだん}様な手^{かのう}段^{はんい}を可能^{ようい}な範^{たいおう}圍^{たいおう}で用意^{たいおう}して対^{たいおう}応^{たいおう}するものとする。

3 相^{そうだんとう}談^{うけつけまどぐち}等^{そうだんとう}受^{ないよう}付^{おう}窓^{かんけいかとう}口^{しよくいん}は、相^{そうだんとう}談^{ないよう}等^{おう}の^{かんけいかとう}内^{しよくいん}容^{ぜんこう}に^{しより}応^{いらい}じ^{いらい}関^{いらい}係^{いらい}課^{いらい}等^{いらい}の^{いらい}職^{いらい}員^{いらい}に^{いらい}前^{いらい}項^{いらい}の^{いらい}処^{いらい}理^{いらい}を^{いらい}依^{いらい}頼^{いらい}す^{いらい}る^{いらい}こ^{いらい}と^{いらい}が^{いらい}で^{いらい}き^{いらい}る^{いらい}。

4 第^{だい}1^{こう}項^{そうだんとう}の^{うけつけまどぐち}相^よ談^{そうだんとう}等^{だいじんかんぼうひしよか}受^{しゅうやく}付^{しゅうやく}窓^{しゅうやく}口^{しゅうやく}に^{しゅうやく}寄^{しゅうやく}せ^{しゅうやく}ら^{しゅうやく}れ^{しゅうやく}た^{しゅうやく}相^{しゅうやく}談^{しゅうやく}等^{しゅうやく}は、大^{だい}臣^{じん}官^{かん}房^{ぼう}秘^ひ書^{しょ}課^かに^か集^い約^ごし、
相^{そうだんしゃ}談^{はいりよ}者^{かんけいしやかん}の^{じょうほうきようゆう}プ^{はか}ラ^いイ^いバ^いシ^いー^いに^い配^い慮^いし^いつ^いつ^い関^い係^い者^い間^いで^い情^い報^い共^い有^いを^い図^いり、以^い後^いの^い相^い談^い等^いが
あ^{ばあい}つ^{かつよう}た^{かつよう}場^{かつよう}合^{かつよう}に^{かつよう}活^{かつよう}用^{かつよう}す^{かつよう}る^{かつよう}もの^{かつよう}と^{かつよう}す^{かつよう}る^{かつよう}。

5 第^{だい}1^{こう}項^{そうだんとう}の^{うけつけまどぐち}相^{ひつよう}談^{おう}等^{そうだんたいせい}受^{じゅうじつ}付^{はか}窓^{つと}口^{つと}は、必^{ひつよう}要^{おう}に^{おう}応^{おう}じ^{おう}、相^{そうだんたいせい}談^{じゅうじつ}体^{はか}制^{つと}の^{つと}充^{つと}実^{つと}を^{つと}図^{つと}る^{つと}よ^{つと}う^{つと}努^{つと}め^{つと}る^{つと}も^{つと}の^{つと}と^{つと}す^{つと}る^{つと}。

(^{けんしゅう}研^{けいはつ}修^{けいはつ}・^{けいはつ}啓^{けいはつ}発^{けいはつ})

第^{だい}7^{じょう}条^{そうむしやう} 総^{しょうがい}務^{りゆう}省^{さべつ}は、障^{かいしやう}害^{すいしん}を^{はか}理^{しよくいん}由^{たい}と^{たい}す^{たい}る^{たい}差^{たい}別^{たい}の^{たい}解^{たい}消^{たい}の^{たい}推^{たい}進^{たい}を^{たい}図^{たい}る^{たい}た^{たい}め^{たい}、職^{しよくいん}員^{たい}に^{たい}対^{たい}し^{たい}、
必^{ひつよう}要^{けんしゅう}な^{けいはつ}研^{おこな}修^{おこな}・^{おこな}啓^{おこな}発^{おこな}を^{おこな}行^{おこな}う^{おこな}もの^{おこな}と^{おこな}す^{おこな}る^{おこな}。

2 総^{そうむしやう}務^{あら}省^{しよくいん}は、新^{もの}た^{たい}に^{たい}職^{しよくいん}員^{たい}と^{たい}な^{たい}つ^{たい}た^{たい}者^{たい}に^{たい}対^{たい}し^{たい}て^{たい}は、障^{しょうがい}害^{りゆう}を^{さべつ}理^{かいしやう}由^{さべつ}と^{さべつ}す^{さべつ}る^{さべつ}差^{かいしやう}別^{かいしやう}の^{かいしやう}解^{かいしやう}消^{かいしやう}の^{かいしやう}推^{かいしやう}進^{かいしやう}を^{かいしやう}図^{かいしやう}る^{かいしやう}た^{かいしやう}め^{かいしやう}、
関^{かん}する^{きほんてき}基^{じこう}本^{りかい}的^{りかい}な^{りかい}事^{あら}項^{かんたくしや}に^{しよくいん}つ^{しよくいん}いて^{しよくいん}理^{しよくいん}解^{しよくいん}さ^{しよくいん}せ^{しよくいん}る^{しよくいん}た^{しよくいん}め^{しよくいん}に^{しよくいん}、ま^{しよくいん}た^{しよくいん}、新^{あら}た^{かんたくしや}に^{しよくいん}監^{しよくいん}督^{しよくいん}者^{しよくいん}と^{しよくいん}な^{しよくいん}つ^{しよくいん}た^{しよくいん}職^{しよくいん}員^{しよくいん}に^{しよくいん}
対^{たい}して^{しよくいん}は、障^{しょうがい}害^{りゆう}を^{さべつ}理^{かいしやう}由^{かん}と^{もと}す^{やくわり}る^{りかい}差^{りかい}別^{りかい}の^{りかい}解^{りかい}消^{りかい}等^{りかい}に^{りかい}関^{りかい}し^{りかい}求^{りかい}め^{りかい}ら^{りかい}れ^{りかい}る^{りかい}役^{りかい}割^{りかい}に^{りかい}つ^{りかい}いて^{りかい}理^{りかい}解^{りかい}さ^{りかい}せ^{りかい}
る^{りかい}た^{りかい}め^{りかい}に^{りかい}、そ^{けんしゅう}れ^{じつし}ぞ^{じつし}れ^{じつし}、研^{けんしゅう}修^{じつし}を^{じつし}実^{じつし}施^{じつし}す^{じつし}る^{じつし}。

3 総^{そうむしやう}務^{しよくいん}省^{たい}は、職^{しょうがい}員^{とくせいとう}に^{りかい}対^{りかい}し^{りかい}、障^{しょうがい}害^{とくせいとう}の^{りかい}特^{りかい}性^{りかい}等^{りかい}を^{りかい}理^{りかい}解^{りかい}さ^{りかい}せ^{りかい}る^{りかい}と^{りかい}と^{りかい}も^{りかい}に^{りかい}、障^{しょうがい}害^{とくせいとう}者^{りかい}に^{りかい}適^{りかい}切^{りかい}に^{りかい}
対^{たいおう}応^{ひつよう}する^{ひつよう}た^{ひつよう}め^{ひつよう}に^{ひつよう}必^{かつようとう}要^{かつようとう}な^{かつようとう}マ^{いしき}ニ^{けいはつ}ュ^{はか}ア^{はか}ル^{はか}の^{はか}活^{はか}用^{はか}等^{はか}に^{はか}よ^{はか}り^{はか}、意^{いしき}識^{けいはつ}の^{はか}啓^{はか}発^{はか}を^{はか}図^{はか}る^{はか}。

附 則

この訓令は平成28年4月1日から施行する。

附 則 (平成29年3月31日総務省訓令第6号)

この訓令は平成29年4月1日から施行する。

附 則 (平成29年9月20日総務省訓令第43号)

この訓令は平成29年10月1日から施行する。

べつ びよう
別 表

<p>そ 組 しき く ぶん 組 織 区 分</p>	<p>そうだんとううけつけまどぐち 相談等受付窓口</p>
<p>ないぶがきよく 内部部局</p> <p>ぎょうせいふふくしんさかいじむきよく 行政不服審査会事務局</p> <p>じょうほうこうかい ・ こじんじょうほう 情報公開 ・ 個人情報</p> <p>ほごしんさかいじむきよく 保護審査会事務局</p> <p>かんみんきょうそうにゆうさつとうかんり 官民競争入札等監理</p> <p>いんかいじむきよく 委員会事務局</p> <p>でんきつうしんふんそうしより いんかい 電気通信紛争処理委員会</p> <p>じむきよく 事務局</p> <p>せいじしきんできせいかいんかいじ 政治資金適正化委員会事</p> <p>むきよく 務局</p>	<p>だいじんかんぼうひしよか 大臣官房秘書課</p>
<p>じちだいがっこう 自治大 学校</p>	<p>しよむか 庶務課</p>
<p>じょうほうつうしんせいさくけんきゅうじよ 情報通信政策研究所</p>	<p>そうむぶそうむか 総務部総務課</p>
<p>とうけいけんきゅうけんしゅうじよ 統計研究研修所</p>	<p>かんりか 管理課</p>
<p>かんくぎょうせいひょうかきよく (し 管区行政評価局 (四</p> <p>こくぎょうせいひょうかきよくをふく 国行政評価支局を む。)</p>	<p>そうむか 総務課</p> <p>ぎょうせいかんしぎょうせいそうだん 行政監視行政相談センターに駐在す ちゅうざい</p> <p>ちいきそうかつひょうかかん る地域総括評価官</p>

おきなわぎょうせいひょうかじむしょ 沖繩行政評価事務所	そうむか 総務課
そうごうつうしんきょく 総合通信局	そうむか 総務課
おきなわそうごうつうしんじむしょ 沖繩総合通信事務所	そうむか 総務課
ぎょうせいひょうかじむしょ 行政評価事務所	しよちょう 所長

べっし
別紙

そうむしょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かか
総務省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に係

りゆうい じこう
る留意事項

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 しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい かくしゅ
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

きかい ていきょう きよひ ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん また しょうがいしゃ
機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限する又は障害者で

もの たい ふ じょうけん ふ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
ない者に対しては付さない条件を付すことなどにより、障害者の権利利益を侵害する

きんし
ことを禁止している。

しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ そち
ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置

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 くら
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

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 しょうがいしゃ たい ごうり
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に対する合理

てきはいりょ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりょ ていきょうとう
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、合理的配慮を提供等す

ひつよう はんい はいりょ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん
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

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

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 ふり あつか
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り不利に扱

てん りゆうい ひつよう
ことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう はんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい
正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや

かくしゆきかい ていきょう きよひ とりあつか きゃつかんてき み せいとう もくてき もと おこな
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

もくてき て え い ばあい そうむしよう
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。総務省においては、

せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう かくだいかいしゃく
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拡大解釈するなどして

ほう しゆし そこ こべつ じあん しょうがいしゃおよ だいさんしゃ けんり りえき
法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益

れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしとう なら そうむしよう じむまた じぎょう
(例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等) 並びに総務省の事務又は事業の

もくてき ないよう きとう い じとう かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき
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・

きゃつかんてき はんだん ひつよう
客観的に判断することが必要である。

しょくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい りかい
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解

え つと のぞ
を得るよう努めることが望ましい。

のぞ
なお、「望ましい」とは、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、しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう きほんてき りねんおよ ほう もくてき ふ
とではないが、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。（以下この別紙において同じ。）

だい ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい
第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい い か ぜんじゆつ
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は、以下のとおりである。なお、前述のとおり

ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな こべつ じあん はんだん
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

ぜんてい れいじ きさい ぐたいれい
を前提としていること、さらに、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例

かぎ りゆうい ひつよう
だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

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

- しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ
障害を理由に窓口対応を拒否する。
- しょうがい りゆう たいおう じゆんじょ あとまわ
障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう こぼ
障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- しょうがい りゆう せつめいかい どう しゅつせき こぼ
障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- じむまた じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう
事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、
らいちょう さい つきそいしゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
来庁の際に付添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、つきそいしゃ どうこう こぼ
付添者の同行を拒んだりする。

だい ごうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ 第4 合理的配慮の基本的な考え方

しょうがいしゃ けんり かん じょうやくだい じょう ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ た
1 障害者の権利に関する条約第2条において、合理的配慮とは、「障害者が他の

もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてきじゆう きょうゆう また こうし
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

かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい とくてい ばあい ひつよう
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

きんこう しつ また かど ふたん か ていぎ
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 どうじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ ぎょうせいきかんとく たい じ む
法は、同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

また じぎょう おこな あ ここ ぼめん しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき
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

じょきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん
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

か じゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しゃかいてき
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

しょうへき じょきよ じっし ごうりてきはいりよ おこな もと ごうりてきはいりよ
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、

しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん しゃかい さまざま
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

しょうへき あいたい しょう しゃかい かんが かつ
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

ふ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい しょうがいしゃ
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

こ こ ぼめん 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
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

とりくみ じっし ともな ふたん かじゅう
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。

ごうりてきはいりよ そうむしょう 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、総務省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 ひかく
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

どうとう きかい ていきょう う じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう
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

ほんしつてき へんこう およ りゅうい ひつよう
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 じょきよ もと ぐたいてきぼめん
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 こべつせい たか しょうがいしゃ げん お
状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、障害者が現に置かれてい

じょうきょう ふ しゃかいてきしょうへき じょきよ しゅだんおよ ほうほう だい か
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 過

じゅう ふたん きほんてき かんが かつ かか ようそ こうりょ だいたいそち せんたく ふく そうほう
重なる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

けんせつてきたいわ そうごりかい つう ひつよう ごうりてき はんい じゅうなん たいおう
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

ごうりてきはいりよ ないよう ぎじゅつ しんてん しゃかいじょうせい へんかどう
れるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に

おう か う ごうりてきはいりよ ていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい
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、

じょうたいどう はいりよ
状態等に配慮するものとする。

ごうりてきはいりよ ひつよう しょうがいしゃ たすうみ こ ばあい しょうがいしゃ
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 ばあいどう つど ごうりてきはいりよ べつ こうじゅつ かんきょう
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とは別に、後述する環境

せいび こうりょ い ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつか てん
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

じゅうよう
は重要である。

い し ひょうめい ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じょきよ かん はいりよ ひつよう
3 意思の表明は、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

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

ていじ みぶ どう あいず しょつかく いしでんたつ しょうがいしゃ たにん
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

はか さい ひつよう しゅだん つうやく かい ふく つた
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

しょうがい ほんにん い し ひょうめい こんなん ばあい しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ
る。また、障害により本人の意思の表明が困難な場合に、障害者の家族、支援者、

かいじょしゃ ほうていだいにんどう しえんもの ほんにん ほさ おこな ばあい
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場合

ふく
も含む。

い し ひょうめい こんなん しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだいにんどう ともな
なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴

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

じょきよ ひつよう めいはく ばあい ほう しゅし かんが とうがい
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

しょうがいしゃ たい てきせつ おも はいりよ ていあん けんせつてきたいわ はたら
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

じしゅてき とりくみ つと のぞ
ど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 ごうりてきはいりよ しょうがいしゃとう りよう そうてい じぜん おこな けんちくぶつ
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

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

こ こ しょうがいしゃ たい じょうきょう おう こべつ じっし そち
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

かくばめん かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと
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

しょうがい じょうたいとう へんか とく しょうがいしゃ
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

かんけいせい ちょうき ばあいとう ていきょう ごうりてきはいりよ てきぎ みなお
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

おこな じゅうよう
行うことが重要である。

5 そうむしょう じ むまた じぎょう いったん じっし ぎょうむ じぎょうしゃ いたくとう ばあい
総務省がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合

ていきょう ごうりてきはいりよ ないよう おお さい しょう しょうがいしゃ ふり
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

えき う いたくとう じょうけん ようりょう ふ ごうりてきはいりよ
益を受けることのないよう、委託等の条件に、この要領を踏まえた合理的配慮の

ていきょう も こ つと のぞ
提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

だい かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ
第5 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かくだいかいしゃく ほう しゅし こそ
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

こべつ じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん じょうきょう
なうことのないよう、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

おう そうごうてき きゃっかんてき はんだん ひつよう
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 かじゅう ふたん あ はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい りかい
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

え つと のぞ
を得るよう努めることが望ましい。

- じ むまた じぎょう えいきょう ていど じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう そこ いな
事務又は事業への影響の程度(事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か)
- じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく
実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ひよう ふたん ていど
費用・負担の程度

だい ごうりてきはいりよ ぐたいれい 第6 合理的配慮の具体例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう こと たよう
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 ぐたいれい つぎ
個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

きさい ぐたいれい だい しめ かじゅう ふたん せんざい ぜんてい
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り、記載されている具体例だけに限ら

れるものではないことに留意する必要がある。

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 ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- だんさ ばあい くるまいすりようしゃ あ どう ほじょ けいたい
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

わた
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 つた
分かりやすく伝える。

- 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。
- 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。
- 災害や事故が発生した際に、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、例えば、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。
- (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。
- 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。
- 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)を提供する。

- 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、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。
- 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。
- 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、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。
- 会議の進行に当たって、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、丁寧な進行を心掛ける。
- 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。

(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、手順順を入れ替える。

- 立^たつて列^{れつ}に並^{なら}んで順^{じゆんばん}番^まを待^{ばあい}っている場^{しゆうい}合^{もの}に、周^り囲^{かい}の者^えの理^{うえ}解^{とうがい}を得^{とうがい}た上^{とうがい}で、当^{とうがい}該^{とうがい}
- 障^{しょうがい}害^{じゆんばん}者^くの順^{べっしつ}番^{せき}が来^{ようい}るま^{ようい}で別^{ようい}室^{ようい}や席^{ようい}を^{ようい}用^{ようい}意^{ようい}す^{ようい}る。
- スク^{しゆ}リ^{わつ}ン、手^{わつ}話^{やく}通^{しゃ}訳^{しゃ}者^{しゃ}、板^{ばん}書^{しよ}等^{とう}がよ^みく見^みえ^みるよ^みうに、スク^{とう}リ^{ちか}ン等^{せき}に近^{かく}い^{かく}席^{かく}を^{かく}確^{かく}保^{かく}す^{かく}る。
- 車^{しゃ}両^{りやう}乗^{じやう}降^{じやう}場^{じやう}所^{じやう}を施^し設^{せつ}出^{でい}入^{りぐち}口^{ちか}に近^{ぼしよ}い^{へん}場^{こう}所^{こう}へ^{こう}変^{へん}更^{こう}す^{こう}る。
- 総^{そう}務^む省^{しやう}の敷^{しき}地^ち内^{ない}の駐^{ちゆう}車^{しゃ}場^{じやう}等^{とう}にお^{とう}いて、障^{しょう}害^{がい}者^{じや}の来^{らい}庁^{ちやう}が^た多^た数^{すう}見^み込^こま^みれる場^{ばあい}合^{ばあい}、
- 通^{つう}常^{じやう}、障^{しょう}害^{がい}者^{じや}専^{せん}用^{よう}とさ^くれ^{かく}てい^くない^く区^く画^{かく}を^く障^く害^{かく}者^く専^く用^くの^く区^く画^くに^く変^く更^くす^くる。
- 入^に館^{ゆう}時^{かん}にIC^じカ^じード^じゲ^じート^じを^じ通^じ過^じす^じるこ^じとが^じ困^じ難^じな^じ場^じ合^じ、別^{べつ}ル^{べつ}ート^{べつ}か^{べつ}ら^{べつ}の^{べつ}入^に館^{ゆう}を^に認^{かん}め^みる。
- 他^た人^{にん}と^{にん}の^{にん}接^{せつ}触^{じゆく}、多^た人^た数^{じゆく}中^たに^たい^たる^たこ^たと^たによる^な緊^{きん}張^{ちやう}等^{とう}によ^{きん}り、発^{ほつ}作^{さく}等^{とう}が^{ほつ}あ^{ほつ}る^{ほつ}場^{ばあい}合^{ばあい}、
- 当^{とう}該^{がい}障^{しょう}害^{がい}者^{じや}に^{じや}説^{せつ}明^{めい}の^う上^う、障^{しょう}害^{がい}の^し特^{とく}性^{せい}や^し施^し設^{せつ}の^じ状^{じやう}況^{きやう}に^おう^おて^お別^{べつ}室^{しゆん}を^{じゆん}準^{じゆん}備^びす^{じゆん}る。
- 非^ひ公^{こう}表^{ひやう}又^{また}は^{また}未^み公^{こう}表^{ひやう}情^{じやう}報^{ほう}を^あ扱^かう^{かい}会^ぎ議^{どう}等^{とう}にお^じいて、情^じ報^{ほう}管^{かん}理^りに^かか^かる^か担^{たん}保^ぼが^え得^えら^えれ
- るこ^{ぜん}とを^{てい}前^{じやう}提^{がい}に、障^い害^いの^いあ^いる^い委^い員^いの^い理^い解^いを^い援^い助^いす^いる^い者^いの^い同^い席^いを^い認^いめ^いる。