

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
第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、しょうがい りゆう さべつ かいしょう
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

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
項の規定に基づき、また、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
（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、法第7条

こう きてい もと
に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

へいせい 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
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

きてい じこう かん ち じぶぎょく ぎかいじむぎょくおよ ぎょうせいいいんかい ちほうじちほうだい
委員会を除く。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

じょう きてい せっち けん いいんかいおよ いいん きょういくいいんかいおよ こうあん
（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を

いいんかい のぞ い か たいおうようりょう おな じむぎょくとう ぞく すべ しょくいん
定めるものとする。

ひじょうきんしよくいん 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
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

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 はったつしょうがい ふく た しんしん
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

きのう しょうがい い か たいおうようりょう おな りゆう しょうがいしゃ しょうがい
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 しゃかいてきしょうへき 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
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

じょうたい 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
状態にあるもの。以下この対応要領において同じ。）でない者と比べて不当な差別的

とりあつか しょうがい りゆう せいとう りゆう ざい かくしゅきかい ていきょう きよひ
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、

ばしょ じかんたい せいげん しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ
場所・時間帯などを制限、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)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。

べっし ちゅう のぞ きさい ないよう じっし ばあい
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。)

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

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、障害者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、職員は、別紙に定める留意事項
に留意するものとする。

しょぞくちょうなと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 ほか じこう りゆうい しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか
するため、次の各号に掲げる事項に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが

おこな ちゆうい しょうがいしゃ たい ごうりてきはいりよ ていきやう
行われぬよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう

かんきやう せいび ほか
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

かんとく 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 しょうがいしゃとう 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 くじやう
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

もう であう ばあい じんそく じやうきやう かくにん
申し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 かんとく 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 しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか も ごうりてきはいりよ
第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、合理的配慮の

ふていきやう ばあい ぐたいてきたいよう じやうたい いうす ないよう とう しょくむじやう
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、職務上の

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
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 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 しょうがいしやおよ かぞく た かんけいしや そうだん
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

とう てきかく たいおう そうだんうけつけまどぐち しょうがいしやふくしすいしんか
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。

しょうがいしやふくしすいしんか そうだん う つ ばあい そうだんしや いしそつう おこな
2 障害者福祉推進課が相談を受け付ける場合は、相談者との意思疎通が行えるよう

はいりょ つと そうだんしや おも けいちよう ひつよう おう こういきせんもんしどういん けんない
配慮に努め、相談者の思いを傾聴する。また、必要に応じ、広域専門指導員（県内の

かくけんこうふくし しょうがいしやそうだん はいち しょうがい ひと ひと
各健康福祉センターや障害者相談センターに配置された障害のある人もない人も

とも く ちばけん 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
共に暮らしやすい千葉県づくり条例に基づく専門の相談員）による相手方との調整

てきせつ たいおうきかん あんない
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 ちよくせつ 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 しょうがいしやふくしすいしんか 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 そうだんしや はいりょ かんけいしやかん 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。

しょうがいしやふくしすいしんか 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 けんこうふくしぶちょう 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 ひつよう けんしゅう けいはつ おこな
対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

けんこうふくしぶちょう あら しょくいん もの たい しょうがい りゆう さべつ かいしょう
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

かん きほんてき じこう りかい あら しょぞくちょうとうかんりかんとくしゃ
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 しょくいんのうりよくかいほつ しょちょう ぜんこう けんしゅう じっし けんこうふくしぶちょう もと
職員能力開発センター所長は、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 けんこうふくしぶちょう しょくいん たい しょうがい とくせい りかい いしき こうじょう
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、意識の向上を
図るものとする。

ふ そく 附 則

たいおうようりょう へいせい ねん がつ にち せこう
この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

たいおうようりょう へいせい ねん がつ にち せこう
この対応要領は、平成29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 しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい かくしゆ
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 また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん しょうがいしゃ
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

もの たい ふ じょうけん つ 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けることなどにより、障害者の権利利益を侵害す

きんし しょうがいしゃ かぞく しえんしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか
ることを禁止している。なお、障害者の家族や支援者に対する不当な差別的取扱いが

しょうがいしゃほんにん けんりりえき ふりえき あた え りゅうい
障害者本人の権利利益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は、

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 ゆうぐう
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

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 はいりよ しょうがいしゃ かぞく しえんしゃとう しょうがい
必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者やその家族、支援者等に障害の

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
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 しよじじょう 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うこ

てん りゅうい ひつよう
とである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう ほんだん 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 きやつかんてき 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

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

じむきよくおよ ぎょうせいいいんかい じむきよくとう せいとう りゆう そうとう いな
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、

ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゆし そこ
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、

こべつ じあん 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 ほぜん そんがいほつせい
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

ぼうしとう およ 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 じむまた じぎょう
の防止等）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

もくてき ないよう きのう 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 きやつかんてき
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・客観的

はんだん ひつよう
に判断することが必要である。

しょうくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ かぞく しえんしゃとう
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者やその家族、支援者等にそ

りゆう せつめい りかい え つと のぞ
の理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。

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 だい しめ
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、第2で示した

ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな ぐたいてき けんとう せいとう
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、具体的な検討をせずに正当

りゆう かくだいかいしゃく ほう しゆし そこ こべつ じあん はんだん
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、個別の事案ごとに判断され

い か きさい ぐたいれい せいとう りゆう そんざい
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

ぜんてい れいじ きさい
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り、記載されてい

ぐたいれい かぎ りゆうい ひつよう
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。

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
○障害があること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 じゅんじょ あとまわ
○障害があることを理由に対応の順序を後回しにさせる。

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。

しょうがい りゆう せつめいかい けんしゅうかいとう しゅっせき こぼ
○障害があることを理由に説明会、シンポジウム、研修会等への出席を拒む。

しょうがい りゆう しせつ にゅうしつ きよひ じょうけん つ
○障害があることを理由に施設への入室を拒否したり、条件を付ける。

じむ じぎょう すういこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう
○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。

しょうがい りゆう むし こ あつか
○障害があることを理由に無視をしたり、子ども扱いをすること。

だい 4 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

1 しょうがいしゃ けんり かん じょうやく へいせい ねんじょうやくだい ごう い か けんりじょうやく
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、その

じむまた じぎょう おこな あ ここ ばめん しょうがいしゃ かぞく しえんしゃとう
事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者やその家族、支援者等

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 ぼあい
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
もと 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
じょきよ 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。 なお、障害者の家族や支援者に対し合理的配慮を提供しないことが、
しょうがいしゃほんにん けんりりえき ふりえき あた え りゆうい
障害者本人の権利利益に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

ごうりてきはりよ 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 じむまた じぎょう
合理的配慮は、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
もくてき ないよう きのを て ひつよう はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ
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
りゆうい ひつよう
に留意する必要がある。

2 ごうりてきはりよ 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 こべつせい たか どうがいしょうがいしゃ 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、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、「第

5 かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ かか ようそ こうりよ だいたいそち みあ
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（それに見合う

ほか ほうほうとう 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
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

ごうりてき はんい じゅうなん たいおう ごうりてきはいりよ ないよう
合理的な範囲で、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 う ごうりてきはいりよ
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

ていきよう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいなど はいりよ
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、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 ごうりてきはいりよ ていきよう こうじゆつ
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

かんきよう せいび こうりよ い ちゅう ちょうきてき さくげん こうりつか
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 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 じょきよ かん
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 じょうきよう げんご しゆわ ふく てんじ かくだい
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

もじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ どう あいず しょうかく い しでんたつ
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、

しょうがいしゃ たにん はか さい ひつよう しゆだん つうやく かい
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

ふく つた
含む。)により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害(発達障害を

ふく どう 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 しえんしゃ かいじょしゃ
含む。)等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、

ほうていだりにんとう しえん もの ほんにん ほさ おこな いし
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

ひょうめい ふく
表明も含む。

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

ともな 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
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

しょうへき じょきよ ひつよう めいはく ばあい ほう しゅし かんが
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、

とうがいしょうがいしゃ 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
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

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
一化、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。

しかつて、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、障害の状況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。

5 知事部局、議会事務局及び行政委員会の事務局等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こ

とが望ましい。

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 かじゅう ふたん かくだいかいしゃく
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 しゅし そこ こべつ じあん い か ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん
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 はんだん 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 はんだん ばあい しょうがいしゃ 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、障害者やその家族、支援者等にそ

りゆう せつめい りかい え つと のぞ
の理由を説明し、理解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 かじゆう ふたん そんざい 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し、障害者の特性に配慮する必要がある。なお、障害者

への配慮は千葉県が作成した「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」

さんこう のぞ
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 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 とう ほじよ 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 とう と わた とう 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 かつた
分かりやすく伝える。

もくてき ぼしょ あんない さい しょうがいしゃ ほんごうそくど あ そくど ある
○目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、

ぜんご さゆう きょり いちど しょうがいしゃ きぼう き
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。

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 ざせき 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、会場の座席位置を扉付近に
する。

けんしゅうかいとう かいさい ばあい いどうきょり すく へや りょう しょうがいしゃ
○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。障害者
の意向を確認したうえで可能な限り移動と受講・閲覧がしやすい席を案内する。

ひろう かん しょうがいしゃ べっしつ きゅうけい もう で さい べっしつ かくほ
○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。

ふずい ほんにん い うんどうとう しょういとう お むずか
○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。

じむしょとう かい どう しょうがいしゃ まどぐち い こんなん ばあい しょういん かい
○事務所等が2階にある等、障害者が窓口に行くことが困難な場合は、職員が1階
で受付対応をしたり、事務所等への移動の補助をする。

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 はっせい 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。

ごうりてきはいりよ あ う いしそつう はいりよ ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

ひつだん よ あ しゅわ てんじ ゆびてんじ かくだいまじ てが もじ て もじ か
○筆談、読み上げ、手話、点字、指點字、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）、トーキングエイドなどの障害者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。

かいぎしりょうとう てんじ かくだいまじとう さくせい さい おのおの ぼいたいかん ばんごう
○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。

かいぎとう ばめん はつげんしゃ か たび はつげんしゃ なまえ つ はなしはじ
○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始める。

かいぎとう つうやく かい じさう あいて つう
○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。

しかくしょうがい いいん かいぎしりょうとう じぜんそうふ さい よ あ たいおう
○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。

ちやうかくしょうがいしゃ せつめい くち み はな しかくてき ほじょ おこな
○聴覚障害者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。

いしそつう ふとくい しょうがいしゃ たい え とう かつよう いし かくにん
○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。

もう しゃ しかく ちやうかく りょうほう しょうがい もの ひつよう おう もの
○盲ろう者（視覚と聴覚の両方に障害のある者）に必要な応じて、その者のコミ

ュニケーション方法（指點字、触手話等）での情報提供と通訳及び移動を支援する。

ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かみ わた
○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）等が苦手な障害者に対し、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

の障害者へ落ち着ける場所を提供する。なお、提供にあたっては、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者に対し情報を伝えるときは、本人が頷いていたとして

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を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

○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

等、可能な範囲での配慮を行う。

(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、順番を教えてあとどのくらい待つのか

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。

○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、本人の意向を聞いたうえで、

スクリーン等に近い席を確保する。

○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。

○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。

○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

らない)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

とう じゅんび
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 たんぽ 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 えんじょ 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。

せつめいかい かいぎとう ていきてき きゅうけい い こべつ せつめい じかん もう
○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

きゅうけい さい ぼしょ かくほう しょうがいとくせい おう ひつよう はいりょ おこな
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。