

ぶんきょうく しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうようりょう かか りゆういじこう つうたつ
対応要領に係る留意事項について（通達）

へいせい ねん がつ にち ぶんきょうく しょうがい りゆう さべつ かいしょう
平成28年4月1日から文京区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 へいせい ねん がつぶんきょうくくんれいだい ごう せこう
推進に関する対応要領（平成28年3月文京区訓令第13号）が施行される
こととなった。

くんれい しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねん
この訓令は、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

ほうりつだい ごう い か ほう だい じょうだい こう きてい もと ほうだい じょう
法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、法第7条

きてい じこう かん ぶんきょうくしよくいん ひじょうきんしよくいん りんじしよくいん ふく い か
に規定する事項に関し、文京区職員（非常勤職員及び臨時職員を含む。以下

しよくいん てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ
「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものである。

しよくいん じ むまた じぎょう おこな あ かき じこう りゆうい
については、職員がその事務又は事業を行うに当たって、下記の事項に留意の

うえ いかん と はか しょぞくしよくいん しゅうちてつてい
上、遺憾のないように取り計るよう、所属職員に周知徹底されたい。

き
記

ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
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

かくしゆきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい
スや各種機会の提供を拒否すること又は提供に当たって場所・時間帯などを

せいげん もし しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ
制限すること若しくは障害者でない者に対しては付さない条件を付けること

しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし
などにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

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
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

とくべつ 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
特別の措置は、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

もの 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
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

しょうがいしゃ 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
れた障害者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

とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうなど ひつよう はんい はいりよ
取扱いや、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

しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうなど かくにん ふとう さべつてきとりあつか
しつつ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

あ
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
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

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
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者でな

もの ふり あつか てん りゆうい ひつよう
い者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

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・

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
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

もくてき もと おこな もくてき て え い
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

ばあい ぶんきょうく せいとう りゆう そうとう いな こべつ
場合である。文京区においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別

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
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、

そんがいはっせい ぼうしなど およ ぶんきょうく じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じなど
損害発生防止等）及び文京区の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等

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 はんたん
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

ひつよう しょくいん せいとう りゆう はんたん ばあい しょうがいしゃ
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、障害者

りゆう せつめい りかい え つと
にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつ とりあつか ぐたいれい
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、2

しめ ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな こべつ
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

じあん はんだん い か きさい ぐたいれい
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

れいじ かぎ きやつかんてき み
はあくまでも例示であり、これらに限られるものではないこと、客観的に見て

せいとう りゆう そんざい ばあい ふとう さべつてきとりあつか がいとう ばあい
正当な理由が存在する場合は不当な差別的取扱いに該当しない場合があること

りゅうい ひつよう
に留意する必要がある。

一 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

しんたいしょうがいしゃほじょけん どうはん きよひ
ア 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ
イ 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
ウ 障害があること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
エ 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
など ことば
等を拒む。

しょうがい りゆう せつめいかい など しゅつせき ことば
オ 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。

じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい
カ 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

りゆう らいちょう さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ
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

とく ししょう つ そ しゃ どうこう ことば
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。

ほんにん むし しえんしゃ かいじょしゃ つきそいしゃ はな
キ 本人を無視して、支援者、介助者や付添者のみに話しかける。

ほんにん ねんれい ふさわ ようじ ことば せつ
ク 本人の年齢に相応しくない幼児の言葉で接する。

4 合理的配慮の基本的な考え方

一 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。

合理的配慮は、文京区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

もの ひかく どうとう きかい ていきょう う およ
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及

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
び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

りゅうい ひつよう
留意する必要がある。

に 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
二 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

じょうきょう おう こと たよう こべつせい たか とうがいしょうがいしゃ
や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

げん 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
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

ほうほう 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
方法について、「5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、

だいたいそ ち 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
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

ごうりてき はんい じゅうなん たいおう ぐうりてきはいりよ
つ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の

ないよう ぎじゅつ しんてん しゃかいじょうせい へんかなど おう か え
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。

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 じょうたいなど はいりよ
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

かんけいせい ちょうき ばあいなど つ ど ごうりてきはいりよ べつ
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とは別に、

こうじゅつ かんきょう せいび こうりよ い 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。

さん 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
三 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關す

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
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、

かくだいも じ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ など あいず しょつかく 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

を介するものを含む。)により伝えられる。

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、職員は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ものとする。

四 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エーション

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

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。

五 文京区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

しょうがいしゃ ふりえき う いたくなど じょうけん たいおうようりょう ふ
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

ごうりてきはいりよ ていきょう も こ つと
まえた合理的配慮の提 供について盛り込むよう努めるものとする。

5 過 重 な負担の基本的な 考 え方

かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ
過 重 な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考 慮し、具体的場面

じょうきょう おう そうごうてき きゃつかんてき はんだん ひつよう
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。

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
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

りかい え つと
するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

いち 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 ないようまた きのう そこ
一 事務又は事業への影 響 の程度（事務又は事業の目的、内容又は機能を損

いな
なうか否か)

に 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
二 実現可能性の程度（物理的・技 術 的制約、人的・体 制 上の制約）

さん ひよう ふたん ていど
三 費用・負担の程度

6 合理的配慮の具体例

しめ ごうりてきはいりよ ぐたいれい じょうきょう おう こと たよう
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

こべつせい たか ぐたいれい つぎ
かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。なお、

い か きさい ぐたいれい れいじ かぎ
以下に記載されている具体例についてはあくまでも例示であり、これらに限られる

きゃつかんてき み かじゅう ふたん せんざい ばあい ごうりてきはいりよ ふ
ものではないこと、客 観 的に見て過 重 な負担が存在する場合は合理的配慮の不

ていきょう がいとう ばあい りゅうい ひつよう
提 供に該当しない場合があることに留意する必要がある。

いち 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
一 合理的配慮に当たり得る物理的環 境 への配慮の具体例

ア 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。

イ 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伝える。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

キ 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、電光掲示板や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。

ク 会場等の案内表示を分かりやすいものにする。

二 合理的配慮に当たり得る意思疎通・情報提供の配慮の具体例

ア 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用

いる。その場合、文字の大きさ、声の大きさ、話す速度等は当該障害者に
とってわかりやすいかどうかを確認しながら行う。

イ 意思疎通が不得意な障害者に対し、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、
必要に応じて、コミュニケーションボード等を活用して、内容が理解された
ことを確認しながら対応する。また、比喩や暗喩、二重否定表現、なじみ
のない外来語は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記す
るなどの配慮をする。

ウ 視覚障害者に対し、「あちら」、「こちら」などの指示語は用いずに
具体的に説明する。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

キ 会議の進行に当たっては、障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧に
進行を心がける等障害の特性にあった配慮を行う。

ク 書類記入の依頼時等に、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。

ケ 印刷物を作成する際には、カラーユニバーサルデザインをふまえた見やすく、わかりやすいものとなるよう配慮する。

三 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

オ 文京区施設の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。

カ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

キ 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。

ク しきてん ぎょうじなど 式典や行事等において、くるまいすりようしゃ せきまた 車椅子利用者の席又はもうスペースを設ける。