

# 日本銀行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、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、法第7条に規定する事項に関し、日本銀行職員（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定めるものとする。

## （不当な差別的取扱いの禁止）

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（難病等に起因する障害を含む。）をいう。以下同じ。）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。

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。）。

## （合理的配慮の提供）

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の除去を必要としている旨の意思の

ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう  
表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい どうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれい  
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  
およ しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう  
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  
ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ ていきよう  
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。

#### かんとくしゃ せきむ (監督者の責務)

だい じょう しょくいん きかくやくきゅういじょう ちい もの い か かんとくしゃ  
第4条 職員のうち、企画役級以上の地位にある者（以下「監督者」という。）

は、ぜん じょう かか じこう かん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん  
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、つぎ かくごう かか じこう じっし  
ため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

いち にちじょう しつむ つう しどうとう しょうがい りゆう さべつ かいしょう 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 ちゅうい かん き しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
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  
かん にんしき ふか  
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 ふていきよう たい そうだん  
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、  
くじょう もうしでとう ばあい じんそく じょうきよう かくにん  
苦情の申出等があつた場合は、迅速に状況を確認すること。

さん ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとく しょくいん たい ごうりてき  
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  
はいりよ ていきよう てきせつ おこな しどう  
配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 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 じんそく  
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  
てきせつ たいしよ  
つ適切に対処しなければならない。

#### ちょうかいしょぶんとう (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 また かじゅう ふたん  
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ごうりてきはいりよ ふていきよう ばあい たいようとう  
合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によつて  
は、ちょうかいしょぶんとう ふ  
は、懲戒処分等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 じょうほう きよくおよ かくしてん しょくいん しょうがい りゆう さべつ  
第6条 情報サービス局及び各支店に、職員による障害を理由とする差別  
かん しょうがいしゃおよ かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう  
に関する障害者及びその家族その他関係者からの相談等に的確に対応する  
ためのそうだんまどぐち お  
ための相談窓口を置く。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、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図る際に必要となる多様な手段を、相談者の障害特性に応じて可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、総務人事局総務課に集約し、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、職員に対し、法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに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 前項の内容、回数等の詳細は、総務人事局人材開発課長が定める。
- 4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別、年齢及び状態等にも配慮しつつ障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

#### 附 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

日本銀行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る留意事項

## 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

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同行等の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、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。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、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もの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、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、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。日本銀行においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な

けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし そこ  
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  
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、  
そんがいほっせい ぼうしとう およ につぼんぎんこう じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じとう  
損害発生の防止等）及び日本銀行の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の  
かんてん かんが ぐたいてき ぼめん じょうきょう おう そうごうてき きゃつかんてき ほんだん  
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とが  
ひつよう  
必要である。

しょくいん せいとう りゆう ほんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう ていねい  
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丁寧  
せつめい りかい え つと のぞ さい しょくいん  
説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と  
しょうがいしゃ そうほう たが あいて たちば そんちよう そうごりかい はか  
障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが  
もと  
求められる。

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

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れいおよ  
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及び  
せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
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  
いか  
以下のとおりである。

なお、記載されている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、せいとう りゆう そうとう いな こべつ じあん  
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、ぜんじゆつ かんてんとう ふ ほんだん ひつよう せいとう りゆう  
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  
りふとう さべつてきとりあつか がいとう ばあい ごうりてきはりよ ていきょう もと  
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。

(せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
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)

- ア しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひ  
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。
- イ しょうがい りゆう いちりつ たいおう じゅんじょ あとまわ  
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。
- ウ しょうがい りゆう いちりつ しょめん こうふ しりょう そうふ  
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。
- エ しょうがい りゆう いちりつ せつめいかい とう しゅつせき  
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。
- オ じ む 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・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、  
らいこう さい しえんしゃ かいじょしゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう  
来行の際に支援者・介助者の同行を求めるなどの条件を付けたリ、特に支障

がないにもかかわらず、支援者・介助者の同行を拒む。

カ 障害の種類及び程度、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。

キ 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行う。

ク 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。

ケ 具体的な場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同行をサービスの利用条件とする。

(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)

ア 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、対応可能な取組について、障害者との対話の中で共有するなどした上で、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)。

イ 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(日本銀行の損害発生の防止の観点)。

ウ 手続を行うなどの目的で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手続の意思等を確認する(障害者本人の損害発生の防止の観点)。

#### 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、均衡を失っ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、日本銀行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、双方が対等な立場に立った上で、障害者の障害の種類及び程度に応じたコミュニケーション手段を選択して十分な意思疎通を行い、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、当該行政機関等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ることができる。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢及び

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には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、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。)により伝えられるが、その際、障害者による情報の取得の機会が十分に保障される必要があることに留意する必要がある。

また、障害者からの意思の表明のみでなく、障害の特性により本人の意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・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、支援者・介助者、法定代理人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、不特定多数の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、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するとい

う観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

## 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過重な負担を拡大解釈するな  
どして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧な理由を  
説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述の  
とおり、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設  
的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討す  
ることが求められる。

ア 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）

イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ 費用・負担の程度

なお、「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるものではなく、その主張  
が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られる  
ような「客観性」が必要とされるものである。また、「過重な負担」を根拠に、  
合理的配慮の提供を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈  
や具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わないといったことは適切では  
ない。

## 第6 合理的配慮の例

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、例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、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必要がある。

(合理的配慮に該当すると考えられる物理的環境への配慮の例)

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、エレベーターを利用したコース設定や前後・左右・距離の位置取りなどについて障害者の希望を聞いたり、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩く。

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る場合に、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的な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のある者に対し、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。

ク 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案内する。

ケ 視覚障害のある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。

コ 頻繁にトイレを利用するとの申出があった際には、いつでも申し出て構わない旨を伝えるとともに、休憩の回数を増やす。

（合理的配慮に該当すると考えられる情報の取得、利用及び意思疎通への  
はいりよ れい  
配慮の例）

ア 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等のコミ  
ニケーション手段を用いる。

イ 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。

ウ 視覚障害のある参加者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。

エ 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。

オ 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。

カ 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  
はいりよ おこな  
配慮を行う。

キ 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  
もち ぐたいてき せつめい  
用いずに具体的に説明する。

ク 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。

ケ 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  
聴覚に障害のある参加者や知的障害のある参加者に対し、ゆっくり、丁寧  
な進行を心がけるなどの配慮を行う。

コ 会議の進行に当たっては、職員等が参加者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、  
てつづきじゅん い か  
手順順を入れ替える。

イ 立たつて列れつに並ならんで順じゆんばん番ばんを待まっている場ばあい合しゆういに、周もの圍りの者りの理え解うえを得えた上うで、  
当とうがいしやうがいしや該じゆんばん障く害べつしつ者せきの順しゆうい番ばんが来きるままで別べつ室しつや席せきをようい用よう意いする。

ウ スクしゆわつうやくしやリばんしやうーン、手み話み通み訳み者み、板ばん書しよ等とうがよよく見みええるよように、スクとうリちかーン等とうに近ちかい席せきを確かく保ほする。

エ 車しやりやうじやうこうぼしよ両しせつ乗で降いり場ぐち所ちかを施ぼしよ設へんこう出へんこう入へんこう口へんこうに近へんこうい場へんこう所へんこうへ変へんこう更へんこうする。

オ 日にっ本ぽん銀ぎん行こうの敷しき地ち内ないの駐ちゆう車しや場じやうとう等とうにおおいて、障しやうがいしや害らいこう者たすうの来み行こが多た数すう見み込こまれ  
る場ばあい合つうじやう、通しやうがいしやせんよう常せんよう、障くかく害しやうがいしやせんよう者くかく専へんこう用へんこうとさされれていいない区く画かくを障くかく害しやうがいしやせんよう者くかく専へんこう用へんこうの区く画かくにへんこう変へんこう更へんこうする。

カ 入にゆうかんじ館じ時じに IC カつうーかドゲこんなんーばあいトをべつ通べつ過べつするこことが困こんなん難ばあいな場べつ合べつ、別べつルべつーべつトから  
入にゆうかん館みとを認みとめる。

キ 他た人にんとにんの接せつしよく触た、多た人にん数じゆうの中なかになかいいるここととによるきんちやうとう緊ほつ張きとう等きんちやうとうにより、発ほつ作きとう等ほつがあ  
る場ばあい合とうがいしやうがいしや、当せつめい該うえ障しやうがい害とくせい者しせつに説じやうきやう明おうの上べつしつ、障べつしつ害べつしつの性べつしつ質べつしつや施べつしつ設べつしつの状べつしつ況べつしつにべつしつ応べつしつじて別べつしつ室べつしつ  
を準じゆんび備じゆんびする。

ク 非ひ公こう表ひやう又または未み公こう表ひやう情あつか報かいぎとうを扱じやうほうかんりう会かか議たんぼ等かかにおおいて、情じやうほうかんり報かか管たんぼ理かかにかか係たんぼる担たんぼ保たんぼが  
得えられえるここととを前ぜんてい提しやうがいに、障さんか害しやのありる参り加かい者えんじよの理えんじよ解えんじよを援も助もする者もの同も席もを認みと  
めめる。

また、合ごうりてきはいりよ理ていきやうぎ的むい配いはん慮がいとうの提かんが供かんが義かんが務かんが違かんが反かんがに該かんが当かんがすると考かんがえられかんがる例かんが及かんがび該かんが当かんがしな  
いと考かんがえられかんがる例かんがとしてかんがは、次つぎのよつぎうな物つぎがある。

(合ごうりてきはいりよ理ていきやうぎ的むい配いはん慮がいとうの提かんが供かんが義かんが務かんが違かんが反かんがに該かんが当かんがすると考かんがえられかんがる例かんが)

ア 試しけん験うを受さいける際ひつきに筆こんなん記きが困き難きなたきめデジしやうタル機しやう器もの使も用もうを求もうめもうる申もう出もうが  
ああった場ばあい合きに、デジきタル機き器もちこの持みと込ぜんれいみを認りゆうめた前りゆう例りゆうがなりゆういこりゆうとを理りゆう由りゆうに、  
必ひつ要ちやうせいな調おこな整おこなをおこな行おこなうこおこなとなく一いち律りつにたい対お応ことわを断ことわる。

イ イベント会かいじやうない場いどう内さいの移しえん動もとに際もうしでして支ばあい援なにを求ばあいめなにる申ばあい出なにがあばあいった場ばあい合ばあいに、「何なにか  
あこまったら困ちゆうしやうてきる」といりゆうう抽ぐ象たいてき的しえんな理かのうせい由けんとうで具けんとう体けんとう的けんとうな支けんとう援けんとうの可けんとう能けんとう性けんとうをけんとう検けんとう討けんとうせけんとうず、  
支しえん援ことわを断ことわる。

ウ 電でん話わ利り用りやうが困こんなん難しやうがいしやな障でんわい害がい者しゆだんから電か話く以しゆ外だんの手かくしゆてつづき段おこなにより各おこな種おこな手おこな続おこなをおこな行おこなうこ  
とがでじやうきとうるよじやうう対とう応いてを求つづきめりらりれた場り合りに、マじやうニとうュいてアつづきル上り、当り該り手り続りは利り用り

しゃほんにん でんわ てつづきかのう りゆう  
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  
たいおう ことわ  
対応を断る。

エ かいじょ ひつよう しょうがいしゃ こうざ じゅこう あ かいじょしゃ どうせき もと  
介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求め  
る申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしてい  
ることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施  
じょうきょうとう かくにん いちりつ かいじょしゃ どうせき ことわ  
状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断る。

オ じゅうせき かいさい よてい じゃくし しょうがいしゃ  
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つ  
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」  
りゆう たいおう ことわ  
という理由で対応を断る。

ごうりてきはいりよ ていきょう ぎ むい はん がいとう かんが れい  
(合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例)

ア じ む いっかん おこな ぎょうむ ていきょう もと ぼあい  
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  
ていきょう ことわ ひつよう はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ  
提供を断る(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)。

イ ちゅうせんもうしこ こうざ さんか ちゅうせんもうしこ てつづき  
抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を  
おこな こんなん りゆう こうざ さんか じぜん かくほ  
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(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)。

ウ どうじつ しかくしょうがい もの しょくいん たい かいじょうない  
イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、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  
る人員がないことから対応を断る(過重な負担(人的・体制上の制約)  
の観点)。