

障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 新旧対照表

改正案	現 行
障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 共に生きる長野県 長野県では、令和４年（2022 年）に「障がいのある人もない人も共に生きる長野県づくり条例」（以下「条例」という。）を施行しました。目指しているのは、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら、支え合い、活かし合う社会の実現です。 令和６年（2024 年）には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「法」という。）の改正法が施行されました。 条例及び法の規定により、私たちが職務を行うときには、障がいのある人からの申出に基づいて合理的配慮を提供し、障がいを理由とした不当な差別的取扱いをしてはいけません。 この要領は、長野県職員（以下、「職員」という。）が県の実施する事務又は事業等（以下、「事業等」という。）において適切に対応するための基本的事項を法第10条第１項の規定により定めるものです。 本要領の対象職員：知事部局、企業局、議会事務局、教育委員会事務局（教育機関を含む）、監査委員事務局、人事委員会事務局及び労働委員会事務局に属する職員とする。 ※「障がい者の採用・活躍の場の拡大等」については本要領の対象ではありません。	障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 （平成28年３月31日27障第755号） 本県が目指す共生社会（「共に生きる長野県」） 長野県では、「しあわせ信州創造プラン」及び「長野県障害者プラン2012」に基づき、障がいのある人もない人も、お互いに個性を尊重し、支え合いながら、一人ひとりが地域社会の一員として「居場所と出番」を見出すことのできる“共に生きる長野県”の実現を目指しています。 「障がいを理由とする差別」の解消には、以下の視点を踏まえて取り組んでいく必要があります。 ① 障がいのある人もない人も等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重される。 ② すべての障がいのある人も社会を構成する一員であり、あらゆる分野の社会活動に参加する機会が確保されるとともに、地域生活を営む権利を有する。 ③ 障がいを理由とする差別の多くが障がいに対する無理解や偏見等に起因していることから、障がいに対する理解を広げることが必要である。 ④ 社会の構成員（障がいの有無にかかわらず、すべての県民・事業者・行政等）が主体的に、かつ、相互に協力して取組を行うことにより「障がいのある人もない人も共に生きる」という新たな県民文化を創造する。 【長野県「障害のある人もない人も共にいきる社会を目指す研究会」報告書より抜粋】

障がいのある人とは

障害者手帳の所持にかかわらず、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障害を含む。）、難病に起因する障がい、その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」という。）のある人であって、障がい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人を指します。

障がいのあることに加えて、女性であること、子どもであることなど、その他の要因が複合し特に困難な状況に置かれる場合には、異なる支援の必要性があることに留意しなければなりません。

（例）イベント・会議などの開催時には、性別の異なる職員を配置することで申出がしやすい環境を整える（トイレ、授乳の他、誘導などで身体的な接触を伴う配慮を提供することが想定される場合など）

社会的障壁とは

障がいの有無にかかわらず、私たちは置かれた環境によって様々な制約を受けますが、合理的な配慮があればその制約は解消されます。

しかしながら、障がいのある人は生活しにくい、生きづらいと感じる場面が多い状況にあります。それは、障がいのない人に合わせて社会がつくられているからです。

障がいは心身の機能障がいによる個人的な問題だけではなく、「心身の機能障がい」と「障がいのない人に合わせてつくられた社会環境」があいまって作り出されています。社会の中にある生活のしづらさ、生きづらさの原因を、バリアまたは社会的障壁といいます。

これらを取り除くことは、社会の責務であり、社会全体の問題として捉える必要があります。

さらに、長野県人権政策推進基本方針（平成22年2月策定）を踏まえ、県行政すべての分野で人権の視点に立ち、事務又は事業の企画立案及びその実施に当たっては、障がいのある人が、障がいのない人と等しく権利を行使できるように、また、機会の平等が確保されるようにしなければなりません。

第4章 人権施策の方向性

1 人権の視点に立った行政

県行政すべての分野で人権の視点に立ち、総合的に行政を推進することにより、人権が尊重される長野県を築いていきます。

例えば、障害者の「自己実現、自立、社会参加」を実現するためには、ユニバーサルデザイン化や仕事づくりなどの具体的な施策が必要なように、福祉部門だけでなく、建設部門・労働部門など様々な分野が関係してきます。

このため、すべての県職員が人権行政の担い手であることを自覚し、常に人権の視点に立って制度や施策の企画・実行・点検・改善に当たります。

【長野県人権施策推進基本方針より抜粋】

【障がいの「社会モデル」とは】

障がいの「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な制限は、心身の機能の障がいのみに起因するものではなく、社会的障壁と相対することによって生じるものという考え方です。

言い換えれば、合理的配慮の提供と環境を整えれば、障がいのある人も社会参加する機会が増えるという考え方のことです。

社会の中にある様々な障壁

事物：利用や通行がしにくい施設、設備等

（例）階段しかない、通路の幅が狭い、拡大・音声読み上げに対応などがなく情報取得できないなど

制度：利用しにくい制度等

（例）試験の時間や実施方法が厳格に定められており時間延長や筆記回答以外の選択肢がない、障がいがあると加入できない会員規則など

慣行：障がい者を意識していない慣習や文化等

（例）駅構内などのエスカレーターの片側に寄る慣習（身体の機能障がい等により左右どちらかの手すりしか掴むことができない人がいることが意識されていない慣習）、専門用語など難しい文言で書かれた契約書、連絡先に電話番号の記載しかない（FAXや電子メールの記載がない）など

観念：障がい者への偏見等

（例）理解できないに違いない、できるわけがない、危険だから無理だ、かわいそうなどの先入観など

障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 新旧対照表

《目次》	
第1	障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止
1	不当な差別的取扱いの禁止についての基本的な考え方…… 6
2	不当な差別的取扱いに該当しない場合の考え方…… 7
3	「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例 …… 8
	(1) 不当な差別的取扱いに該当すると考えられる事例…… 9
	(2) 差別的取扱いに該当しない事例…… 10
第2	合理的配慮の提供
1	合理的配慮の基本的な考え方…… 11
2	「過重な負担」の判断の視点…… 13
3	「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例 …… 15
	(1) 合理的配慮の提供に課題があった事例…… 16
	(2) 合理的配慮の提供の好事例…… 17
	(3) 合理的配慮の提供のに向けて話し合い、提供はしなかったが差別的 取扱いには該当しない事例…… 18
第3	事前的改善措置（環境整備）
1	事前的改善措置（環境整備）の基本的な考え方…… 19
2	合理的配慮の提供と事前的改善措置（環境整備）の整理…… 20
第4	障がいに対する理解促進のための研修…… 21
第5	障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備…… 21
第6	障がいのある人の立場に立った施策の推進…… 21
資料編	…… 22

《目次》	
第1	趣旨…… 4
1	本要領の対象職員…… 4
2	法が定める「障がいを理由とする差別の禁止」…… 4
第2	障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な 考え方…… 5
1	法が対象とする障がいのある人…… 5
2	不当な差別的取扱いの基本的な考え方…… 5
3	合理的配慮の基本的な考え方…… 6
第3	理解の促進のための研修…… 11
第4	障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備…… 11
第5	障がいのある人の立場に立った施策の推進…… 11
資料編	…… 12

第1 趣旨

この要領は、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10条第1項の規定により、長野県の事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由とする差別の禁止について、職員が適切に対応するための基本的事項を定めるものとする。

1 本要領の対象職員

知事部局、企業局（注1）、議会事務局、教育委員会事務局（教育機関を含む）、監査委員事務局、人事委員会事務局及び労働委員会事務局に属する職員とする。

2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

（行政機関における障害を理由とする差別の禁止）

法第7条 行政機関等（注2）は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者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。

2 行政機関は、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（注3）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配慮をしなければならない。

（地方公共団体職員対応要領）

法第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（中略）を定めるよう努めるものとする。（以下略）

《留意事項》

障がいを理由とする差別には、第7条第1項「不当な差別的取扱い」（作によるもの）と同条第2項「必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」と

いう。)の不提供」(不作為によるもの)の2種類がある。

注1 「企業局」は、法第2条第3号の規定により行政機関等から除かれているが、長野県職員がその事務又は事業を行っているため、本要領の対象とする。

注2 「行政機関等」とは、国の行政機関や地方公共団体等をいう。

注3 「社会的障壁」とは、障がいのある人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をいう。

- ・事物(通行や利用しにくい施設・設備や音声案内・点字・手話通訳の欠如など)
- ・制度(利用しにくい制度など)
- ・慣行(障がいのある人の存在を考慮しない習慣や文化など)
- ・観念(障がいのある人に対する偏見、誤解、差別的な意識など)

第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、以下の基本的な考え方を踏まえて、障がいを理由とした不当な差別的取扱いにより、障がいのある人の権利利益を侵害することのないようにするとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとする。

1 法が対象とする障がいのある人

身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)その他の心身の機能の障がい(以下「障がい」という。)のある人であって、障がい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人。

《留意事項》

対象となる障がいのある人は、障がい者手帳の所持者に限られない。

また、特に女性である障がいのある人は、障がいに加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、さらに、障がい児には、成人で障がいのある人とは異なる支援の必要性があることに留意する。

第1 障がい者を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

1 不当な差別的取扱いの禁止についての基本的な考え方

「不当な差別的取扱い」とは、職員一人ひとりが担当する業務において、障がいのある人に対して正当な理由なく拒否したり、又は条件（場所、時間帯など）を付けることなどによって、障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うことです。障がいそのものではなく、例えば、車いす等の利用及び盲導犬等の同伴を理由とした間接的な理由であっても、正当な理由なく障がいのある人を不利に扱うことは差別です。

また、合理的配慮を提供しないこと（不作為によるもの）は差別的取扱いにあたります。

なお、障がいのある人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（積極的優遇措置）は、不当な差別的取扱いにはあたりません。

2 不当な差別的取扱いに該当しない場合の考え方

障がいのある人に対して、障がいのない人とは異なる取扱いをする「正当な理由」は、一概に決めることはできません。

「正当な理由」は個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び県の事業の目的・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・客観的に判断します。その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ない場合には正当な理由があると認められます。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得よう努めましょう。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として（注4）、財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどによる、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止する。

《留意事項》

(1) 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務又は事業について諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うこと。

したがって、障がいのある人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。

(2) 「正当な理由」の判断の視点

ア 当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当する。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。

イ 正当な理由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、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び県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。

正当な理由と考えられる例

- ・ 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がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること（障がいのある人の安全の確保の観点）
- ・ 来庁に当たり障がいにより移動が困難なため最寄り駅や自宅に迎えにきてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・機能の維持等の観点）
- ・ パニック症状により研修会の開催時間に間に合いそうにないのでスタート時間を遅らせてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・機能の維持、第三者の利益の観点）
- ・ 障がいによるストレスや情緒の不安定を理由に担当者の変更の求めを断る（事業の目的・内容・機能の維持等の観点）
 - ※ 異性と話すことができないなどの特殊な理由があるときは、担当者変更が合理的配慮との提供に当たる場合もある
- ・ 障がいにより並ぶのが困難なため限定商品の置き置きをしてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・昨日の維持、第三者の利益の観点）

出典：障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）
及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（内閣府）から一部改変
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyo/>
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

3 「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例

※「国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」（内閣府作成）からフロー図を引用

■不当な差別的取扱いの例（例示であり、記載した具体例に限られるものではない）

- 例1）視覚障がいのある人が施設を利用する時に、盲導犬の同伴を断る。
- 例2）イベント会場で、電動車いすを使用していることを理由に入場を拒否する。
- 例3）障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 例4）障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 例5）障がい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。
- 例6）障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 例7）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、障がい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。

■不当な差別的取扱いには当たらない例

- 例1）障がいのある人を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 例2）合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱い
- 例3）合理的配慮の提供等に必要範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある人に障がいの状況等を確認すること。

注4 「障がいを理由として」とは、障がいを直接の理由とする場合と、障がいそのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行等のような障がいに関連する事由を理由とする場合も含まれる。

注5 「意思の表明」とは、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の必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられるもの。（障がいのある人の家族、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。）

(1) 不当な差別的取扱いに該当すると考えられる事例 ※出典：「障害者差別に関する相談事例集」（東京都福祉保健局（令和3年3月発行））から引用し、長野県が改編・加筆 (2) 差別的取扱いに該当しない事例 ※出典：長野県障がいを理由とする差別に関する相談窓口で対応した相談事例を改編	
第2 合理的配慮の提供 1 合理的配慮の提供の基本的な考え方 「合理的配慮」とは、社会的障壁の除去を必要としている障がい者に対し個別の対応として求められるものであり、意思表示があった場合において、実施に伴う負担が過重でない範囲で提供する義務が求められるものです。 過重な負担があるときでも、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含め、建設的対話により双方で解決策を考えることが大切です。 意思の表明は、書面等の提出が必要なものではなく、手話を含む言語、身振りやサイン等による合図など申出者の障がい状況に応じた意思伝達手段により伝えられるものです。 合理的配慮の申出は、事業等の目的・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です。また、障がいのない人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に限られ、事業等の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。 合理的配慮は申出を受けてはじめて実施が検討されるものです。その提供内容は、障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、必要かつ合	3 合理的配慮の基本的な考え方 事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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(注5)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に、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、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る。 合理的配慮は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは、心身の機能の障がい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する「社会モデル」の考え方を踏まえたものである。

理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものです。また、社会の状況、技術の進歩等によって変化します。「その時・その場・その人」に対して、よりふさわしい内容を代替措置も含め、申出者と十分なコミュニケーションを図ることが大切です。

合理的配慮の提供例

- ・ 車いすで来庁したいとの申出を受け、入口の段差を乗り越えるために二人体制で到着を待つ
- ・ 筆談の希望を受け、タブレット端末やメモ帳などを用いて意思を伝えあう
- ・ 受付のタッチパネル操作が難しいとの申出を受け、入力を代行する
- ・ 専門的用語が多い話は理解が難しいとの申出を受け、やさしい言葉に置き換えながら丁寧に説明を行う
- ・ 車いすのため高いところの書架に手が届かないとの申出を受け、書籍を手渡す
- ・ 健康診断で補助犬同伴で更衣室を利用したいとの申出を受け、通常の更衣室の利用は難しかったため、空いている更衣室の利用を提案する
- ・ 車イスとテーブルの高さが合わず使用しにくいとの申出を受け、底上げをして高さの調節を行う
- ・ 周囲の音が気になるので別室で待たせてほしいとの申出を受けたが、空いている部屋がなかったため人の利用の少ない休憩コーナーで待つことを提案する

社会モデルとは

社会モデルとは、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、その人個人の病気や外傷等（機能障がい）に原因がある（医学モデル）と考えられてきた。このため、障がいのある人への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能障がいを治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。

しかし、こうした施策は、障がいのある人を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がいのある人の存在を考慮しないで作られてきた。

今日では、障がいのある人を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっている。国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

《留意事項》

- (1) 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。
- (2) 障がいのない人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。
- (3) 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。
- (4) 障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。

資料編に＜障がい別の主な特性と配慮の例＞（P13～P18）を掲載したので留意すること。

2 「過重な負担」の判断の視点

過重な負担については、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。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めなければなりません。

過重な負担と考えられる事例

事業への影響の程度（事業の目的等を損なうか）

- ・ オンライン配信でのみ研修を行っているが、対面での指導の申出を受けた

実現可能性（物理的・技術的・人的制約）

- ・ エレベーターがないビルで、車いす利用者から高層階までの移動の申出を受けた
- ・ ワンフロアしかない施設で、別室（個室）を使用したいと申出を受けた

費用や負担の程度

- ・ 当日になって手話通訳者、同時筆記者を手配してほしいと申出を受けた
- ・ 混雑時の人手が不足している状況下で、買い物の付き添いをしてほしいと申出を受けた

(5) 提供する合理的配慮の内容については、相手方と代替措置も含め十分なコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たせるようにすることが必要である。

(6) 「過重な負担」の判断の視点

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。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその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。（注6）

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

注6 本要領中、「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。

過重な負担と環境整備が混在している事例

- ・ 階段は利用できないので、エレベーターを設置してほしいと求められた
- ・ 歩道橋は利用できないので、横断歩道を設置して欲しいと求められた
- ・ 公衆トイレに設置しているトイレ様式の変更を求められた
- ・ 設置されている信号機を音声付信号機に変更してほしいと求められた

【合理的配慮の提供に関するQ & A】

<過重な負担について>

Q： 障がい者から「合理的配慮の提供」として申出のあった具体的な手段が過重な負担であるときは、合理的配慮の提供をする必要はありませんか。

A： 障害者から申出のあった「合理的配慮の提供」の具体的な手段が過重な負担であるときは、求められたとおりの対応を行う義務はありません。ただし、その場合であっても、その申出に対し過重な負担のない範囲でできる対応について、障害者と話し合い、解決策を検討していくことが重要です。

<総合的・客観的判断について>

Q： 障害者が不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供を受けたと感じた場合には、それをもって常に合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A： 障害者側からの感じ方のみで合理的配慮の不提供に当たると決まるのではなく、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となります。

■求められる合理的配慮の例（代替措置・事前的措置を含む。）

3で示したとおり、合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個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、記載した具体例については、3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。

※各所属における実際の対応に当たっては、資料編＜障がいのある人への配慮のチェックリスト＞（P19～P22）を活用すること。

案内（入口・受付）・誘導

相談・説明・窓口対応

文書等の作成・送付

会議

講演会等のイベント開催

庁舎管理

緊急時の対応

※それぞれの場面での合理的配慮の提供例や環境整備の例を記載

<相談／問合せの制限について>

Q : 相談／問合せについて、時間や回数などを制限した場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A : 相談／問合せの制限は、一律に合理的配慮の不提供に当たるのではなく、それが不提供に当たるのか否かを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となります。

※ 例えば一人が相談し続けていることで他の相談者たちが長時間待っている場合などは、対応に区切りをつけたとしても合理的配慮の不提供には当たりません。

出典：障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）から一部改変

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyo/>

3 「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例

※「国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」（内閣府作成）からフロー図を引用

（１）合理的配慮の提供に課題があった事例

※出典：長野県障がいを理由とする差別に関する相談窓口で対応した相談事例を改編

（２）合理的配慮の提供の好事例

※出典：「障害者差別に関する相談事例集」（東京都福祉保健局（令和３年３月発行））から引用し、長野県が改編・加筆

(3) 合理的配慮の提供に向けて話し合い、提供はしなかったが差別的取扱いには該当しない事例 ※東京都がホームページに公開している事例を掲載	
第3 事前改善措置（環境整備） 1 事前改善措置（環境整備）の基本的な考え方 「事前改善措置（環境整備）」とは、障がいのある人だけでなく不特定多数の人を想定し、より生活しやすい環境を整備する取組のことです。事前に環境の整備を行うことにより、社会的障壁が小さくなり、個別の場面において障がいのある人に対して行われる合理的配慮の提供が行いやすくなるとともに、そのための負担を減らすことに繋がります。 そして、環境整備にはハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれ、行政機関・民間事業者共に努力義務となります。 また、合理的配慮が障がいのある人からの申出を出発点としていることから、令和4年に庁内に設置した「障がい者共生社会づくり連携会議」（各部局の次長等により構成）（以下、「連携会議」という。）において、不特定多数の者が集まる研修会、講演会等での申込書等に、「合理的配慮の申出欄」を設けることを全庁目標として取り組んでいるところです。これは障がいのある人が合理的配慮の申出をしやすくすることを目的とするものですが、主催者側にとっても事前にニーズを把握でき、「合理的配慮の提供」がしやすくなります。 2 合理的配慮の提供と事前改善措置（環境整備）の整理 合理的配慮の提供と事前改善措置の違いを整理すると、合理的配慮の提供は個別の障がいのある者の申出に基づいて、必要なときに対応するものであるのに対し、事前改善措置は不特定多数の障がい者に向けて、あらかじめ対応を準備しておくことといえます。 たとえば、入口に段差があって車いすを利用する人がその先に進めないという社会的障壁に対して、「合理的配慮の提供」では「車いすごと持ち上	

げる」など個別に対応することで社会的障壁を取り除きます。 「事前的改善措置（環境整備）」では、例えば「スロープを設置する」など、あらかじめ段差を解消する環境整備によって誰でも入口に入れるようにする対応です。 両者はどちらも大切に、組み合わせることで、より多くの人々が安心して暮らせる社会になります。	
第4 障がいに対する理解促進のための研修 「条例」では職員一人ひとりが障がいに応じた適切な配慮や支援が提供できるよう、第4条で職員研修等の受講に努めることを規定しています。 同条に基づいて実施される職員研修（「障がい者共生社会づくり研修（eラーニング）」）の受講は障がい者共生社会づくり連携会議（以下「連携会議」という。）の全庁目標の一つになっている重要な取組です。 第5 障がい理由とする差別に関する相談体制の整備 障がいのある人及びその家族等からの相談に対し適切に対応するため、次のとおり体制を整備します。また、障がい者支援課は、各所属が適切に対応できるよう、所属からの相談に応じます。	第3 理解の促進のための研修 職員一人ひとりが障がいのある人に対して適切に対応し、また、障がいのある人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には、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障がいやその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要である。 そのため、職員は健康福祉部障がい者支援課等が実施する差別を解消するための基本的な考え方に関する職員研修を受講するとともに、「信州あいサポート運動」（注7）のあいサポーター研修や障がいの理解に資する講演会、障がいのある人と接することができるイベント等に積極的に参加するよう努める。 注7 「信州あいサポート運動」とは、誰もが、多様な障がいの特性、障がいのある人への必要な配慮、障がいの有無にかかわらず共に生きる社会のあり方などを理解して、障がいのある人に対してちょっとした手助けや配慮を実践することにより、障がいのある人が暮らしやすい地域社会（共生社会）を県民の皆様と一緒につくっていく運動。 第4 障がい理由とする差別に関する相談体制の整備 障がい理由とする差別に関する障がいのある人及びその家族その他関係者からの相談に対し適切に対応するため、次のとおり体制を整備する。 ・ 所属毎（注8）に相談対応責任者を設置する。当該責任者は、中核となって所属における相談対応を監督する。 ・ 職員は、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対

障がい者を理由とする差別を解消するための職員対応要領 新旧対照表

- 1 職員は、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮し、障がいのある人がコミュニケーションを図る際に必要となる手段で、丁寧に相談に応じる。
- 2 本庁の課室、現地機関（地域振興局、保健福祉事務所及び建設事務所にあっては各課）及び教育機関（以下、「所属」という。）毎に、相談対応責任者を設置する。当該責任者は所属における相談対応を監督する
- 3 職員は、障がいのある人からの相談対応に当たり、チェックリスト（別紙1）及びフロー図（別紙2）を活用するとともに、必要に応じて相談対応責任者に対応の状況を報告し、プライバシーに配慮しつつ所属で情報を共有する。
- 4 組織で対応する中で、条例の解釈等に疑義が生じた場合には、チェックリスト及びフロー図のどの段階において疑義が生じているのかを明確にし、障がい者支援課に相談する。

第6 障がいのある人の立場に立った施策の推進

職員は、常に障がいのある人の立場に立ち、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互の人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け施策推進に取り組むものとします。

条例に謳われている II の基本的施策等の推進を全庁で進めていくために、連携会議を設置しています。部局を横断し、関係機関と連携を図りながら障がい者に寄り添った取組を総合的かつ計画的に進めることとします。

面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がいのある人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可能な範囲で用意して、丁寧に相談に応じる。

- ・ 職員は、相談内容を相談対応責任者に報告するとともに、相談者のプライバシーに配慮しつつ所属で情報を共有し、組織で対応する。

また、健康福祉部障がい者支援課は、職員が適切に対応できるようにするため、所属からの相談に応じるとともに、必要に応じて、所属と相談者の調整を行う。

注8 「所属」とは、本庁の課室、現地機関（地方事務所、保健福祉事務所及び建設事務所にあっては各課）及び教育機関。

第5 障がいのある人の立場に立った施策の推進

職員は、常に障がいのある人の立場に立ち、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互の人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け施策推進に取り組むものとする。

障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 新旧対照表

附 則 1 この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。 2 この要領は、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要がある と認めるときは、所要の見直しを行うこととする。 附 則 1 この要領は、令和 7 年 月 1 日から施行する。	附 則 1 この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。 2 この要領は、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。
資料編 ○障がいのある人もない人も共に生きる長野県づくり条例(令和 4 年 3 月 24 日長野県条例第 14 号) ○障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号） ○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） ○内閣府 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト ○内閣府「国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」 ○共生条例ちらし・共生条例事業者パンフレット ○各種チェックリスト（庁舎管理・・・） ○「障がいのある人が分かりやすい印刷物作成時のチェックリスト」 ○職員研修動画（共生社会づくり啓発動画）	資料編 ○ P 12…差別解消に向けた流れ ○ P 13…障がい別の主な特性と配慮の例 ○ P 19…障がいのある人への配慮のチェックリスト ○ P 23…障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）（抜粋） ○ P 23…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） <差別解消に向けた流れのフロー図> <障がい別の主な特性と配慮の例> 視覚障がい、聴覚・言語障がい、盲ろう、肢体不自由、内部障がい、重症心身障がい、知的障がい、発達障がい、精神障がい、依存症、てんかん、高次脳機能障害、難病、認知症 （あいさポーター研修テキスト等から抜粋）

障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領 新旧対照表

	＜障がいのある人への配慮のチェックリスト＞ 1 案内（入口・受付）・誘導 2 相談・説明・窓口対応 3 文書等の作成・送付 4 会議 5 講演会等のイベント開催
--	---