障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

（平成２８年１月１５日
規程第１３号）

改正　令和４年３月３１日規程第１０号
改正　令和６年１０月２９日規程第３号

（目的）

第１条　この対応要領は、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、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）の役員及び職員（非常勤の者を含む。以下「役職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第２条　役職員は、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構障害を含む。）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（以下「障害者差別」という。）により、障害者の権利利益を侵害してはならない。この場合において、役職員は、別紙の示す事項に留意するものとする。

（合理的配慮の提供）

第３条　役職員は、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。この場合において、役職員は、別紙の示す事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第４条　部等（組織規程（平成１５年規程第１号）第２条第１項及び第２項の規定により本部に置く部、内部監査室、監事室、研究担当職及び職業センターをいう。）及び施設（組織規程第５条に規定するもの及び同規程の他の規定によりこれらに置くものをいう。）の長（研究担当職にあっては、研究主幹とする。以下「監督者」という。）は、障害者差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

（１）日常の執務を通じた指導等により、障害者差別の解消に関し、監督する職員の注意を喚起し、障害者差別の解消に関する認識を深めさせること。

（２）障害者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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

（３）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すること。

２　監督者は、障害者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　役職員が障害者に対し、不当な差別的取扱いを繰り返す場合又は過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供を繰り返す場合、その態様等によっては信用失墜行為などに該当し、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　機構は、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窓口を、別表のとおり指定する。

２　前項に指定する窓口については、必要に応じて、相談や紛争解決に対応する職員の確保・充実を図るものとする。

（研修・啓発）

第７条　機構は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、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、研修を実施する。

３　職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等を整備し、意識の啓発を図る。

（雑則）

第８条　この対応要領に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

この対応要領は、平成２８年４月１日から施行する。

附　則（令和４年３月３１日規程第１０号）

この規程は、令和４年４月１日から施行する。

附　則（令和６年１０月２９日規程第３号）

この規程は、令和６年１１月１日から施行する。

別表

<table>
<tr><td colspan="2">本　部</td><td>総務部人事課長
企画部地方課長
求職者支援訓練部職業訓練課長
公共職業訓練部大学校課長
職業リハビリテーション部指導課長</td></tr>
<tr><td rowspan="3">施設</td><td>都道府県支部（組織規程（平成１５年規程第１号）第８６条第８項から第１１項までに規定する組織に限る。）</td><td>統括（統括の置かれていない都道府県支部にあっては総務課長）</td></tr>
<tr><td>地域障害者職業センター</td><td>次長（次長の置かれていない地域障害者職業センターにあっては所長、支所にあっては支所長）</td></tr>
<tr><td>職業能力開発促進センター（訓練センターを除く。）</td><td>次長（訓練センター所長が兼務している場合を除く。次長の置かれていない職業能力</td></tr>
</table>

		開発促進センターにあっては調査役、港湾労働分所にあっては分所長）
	訓練センター	調査役
	職業能力開発大学校	副校長
	附属職業能力開発短期大学校	能力開発部長（関東職業能力開発大学校附属千葉職業能力開発短期大学校成田校にあっては学務援助課長）
	港湾職業能力開発短期大学校横浜校及び港湾職業能力開発短期大学校神戸校	調査役
	国立職業リハビリテーションセンター	次長
	国立吉備高原職業リハビリテーションセンター	管理課長
	職業能力開発総合大学校	副校長（基盤整備センターにあっては所長）

別紙

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。また、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い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。

なお、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。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・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。機構においては、正当な理由に相当するか否かについて、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、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び機構の事務・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。

役職員は、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に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、役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相互理解を図ることが求められる。

第３　不当な差別的取扱いの例

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、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、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。

（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）

○　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。

○　障害があることを理由として、一律に対応の順序を劣後させる。

○　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。

○　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。

○　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として、来所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、障害があることを理由として付き添い者の同行を拒む。

○　障害の種類や程度、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。

○　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。

○　障害があることを理由として、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。

（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）

○　実習を伴う講座において、実習に際し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、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）。

○　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（施設の損害発生の防止の観点）。

○　手続を行うため、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本人の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・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、機構の事務・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・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ため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役職員が共に考えていくために、双方が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、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等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、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。

また、障害者からの意思表明のみでなく、障害の特性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、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。

役職員は、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。その際には前述のとおり、役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。

○　事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

○　実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○　費用・負担の程度

○　事務・事業規模

○　財政・財務状況

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必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

○　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。

○　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。

○　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、左右・前後・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、説明会、シンポジウム、職業訓練等の際に、頻回に離席の必要がある場合に、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し出があった際、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、適切な場所に長椅子等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、役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、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。

○　通路には物を置かない、事務用プリンタのそばに席を配置する、事務机の横に杖の収納スペースを設置する等により、職場内で移動する際の負担を減らす。

○　障害の特性により、公共交通機関を使った通勤では負担が生じる場合に、自家用車での通勤を許可したり、就業場所付近に駐車スペースを確保したりする。

○　上下肢機能の障害に対応できるよう、公用車のハンドルやアクセル等を改造する。

○　イベント会場において障害者が障害の特性等により発声やこだわりのある行動をする場合に、家族等からコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子のときは個室等に誘導する。

○　視覚障害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。

（合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例）

○　初めに、障害者本人にとって理解しやすいコミュニケーション方法を把握した上で、筆談、読み上げ、手話、電子メールなど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電子データ（テキスト形式）で提供する。

○　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。

○　会議において複数名の発言を同時に聞き取ることができるよう、補聴器に無線でつながるマイクロホンを整備する。

○　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、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。

○　障害者本人から申し出があった際に、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応対する。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。

○　障害者本人が作業の見通しを持ちやすくなるよう、作業指示をする際に、取り組む順序や期間等を記載したスケジュール表を渡したり、作業ごとの担当者を明確に伝えたりする。

○　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のある委員に対し、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、手続順を入れ替える。

○　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、スクリーン等に近い席を確保する。

○　機構が管理する敷地内において、車両乗降場所を施設出入り口に近い場所へ変更する。

○　機構が管理する敷地内の駐車場等において、障害者の来所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。

○　入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

○　他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、周囲に人が少なく静かな場所へ誘導する等、本人が安心できる環境を準備する。

○　利用者本人が必要とする場合に補助犬（介助犬、盲導犬、聴導犬）を同伴することを認める。

○　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。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、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。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

○　試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由として、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○　イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○　電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用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対応を断ること。

○　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状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

○　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った場合に、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」という理由で対応を断ること。

（合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例）

○　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、その提供を断ること（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）。

○　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行うことが困難であることを理由として、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の観点)。

○　イベント当日に、視覚障害者から職員に対し、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、対応できる人員がいないことから対応を断ること（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点)。