

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する東金市職員対応要領

(趣旨)

第1条 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項の規定に基づき、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）に即して、同法第7条に規定する事項に関し、東金市の職員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。

なお、主務大臣が定める対応指針によるべき事業者（地方公営企業）に当たる職員についても、各対応指針の内容と齟齬が生じるものではないこと、また、東金市の職員として障がい者に適切に対応することが求められることから、対応指針のほか、この要領の職員に含めるものとする。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する職にある者並びに同条第3項第2号、第3号及び第5号に掲げる特別職に属する職にある者をいう。
- (2) 障がい者 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がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む。）（以下「障がい」という。）がある者であって、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ものをいう。
- (3) 社会的障壁 障がい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をいう。
- (4) 合理的配慮 社会的障壁の除去の実施について行う必要かつ合理的な配慮をいう。
- (5) 監督者 所属長その他職員を監督する地位にある者をいう。
- (6) 障がい者等 障がい者及びその家族その他の関係者をいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、市の事務又は事業を行うに当たり、障がい者に対して、障がいを理由として障がい者でない者と比べて不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。この場合において、職員は、別紙第1から第3までに定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、市の事務又は事業を行うに当たり、障がい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表示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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、合理的配慮の提供をしなければならない。この場合において、職員は、別紙第4から第6までに定める留意事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第5条 監督者は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、その所管する事務又は事業に関し、次の各号に掲げる事項に留意して障がい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、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、その監督の対象となる職員に対し注意を喚起し、その認識を深めさせること。
- (2) 障がい者等から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の提供を必要と認めたときは、監督の対象となる職員に対して、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、その所管する事務又は事業に関し、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（懲戒処分等）

第6条 職員は、その職務の執行に際し、障がい者に対し、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合理的配慮の提供をしなかった場合は、その態様等によっては、職務上の義務違反、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。

（相談体制の整備）

第7条 職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者等からの相談等に的確に対応するための相談受付窓口は人事担当課及び社会福祉課とする。

- 2 相談等を受け付ける場合は、相談者との意思疎通を図るよう努め、相談者の思いを傾聴する。
- 3 相談者は、対面のほか、手紙、電話、ファックス、電子メール等の任意の方法を用いて相談等を行うことができる。
- 4 相談等の記録は、人事担当課に集約し、東金市個人情報保護条例（平成13年条例第2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共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 5 人事担当課及び社会福祉課は、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。

する。

(研修及び啓発)

第8条 市長その他の任命権者は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、次に掲げる研修を行うものとする。

- (1) 新たに職員となった者にあつては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項に関する研修
- (2) 新たに監督者となった者にあつては、障がいを理由とする差別の解消のために監督者に求められる役割に関する研修
- (3) その他市長その他の任命権者が必要と認める研修

2 市長その他の任命権者は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障がい者へ適切に対応するために意識の啓発を図るものとする。

附 則

この要領は、平成29年10月26日から施行する。

附 則

この要領は、令和6年6月1日から施行する。

この規定中、「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ものとする。

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否し、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、障がい者でない者に対しては付さない条件を付すことなどにより、障がい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、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

なお、障がい者の家族その他の関係者に対する不当な差別的取扱いが障がい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。

また、障がい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、障がい者を障がい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）、障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者等に障がい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、障がい者を、問題となる市の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がい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、障がい者に対して、障がい者を理由として、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。市長部局、議会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、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、障がい者又は第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）、市長部局、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。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者等にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることとする。その際、職員と障がい者の双方が、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、合理的な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。

また、教育委員会においては、文部科学省作成の同省職員を対象とする職員対応要領（平成27年文部科学省訓令第31号。以下、「文部科学省対応要領」という。）及び「文部科学省所管事業分野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指針」（平成27年文部科学省告示第180号。以下、「文部科学省指針」という。）も参考にすることが望ましい。

（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）

- 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障がい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。
- 障がい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。
- 障がいがあることを理由として、一律に説明会、シンポジウム、研修会等への出席を拒む。
- 障がいがあることを理由として、一律に施設への入室を拒否したり、条件を付ける。
- 市の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。
- 障がいがあることを理由に無視をしたり、子ども扱いをする。
- 障がいの種類や程度、サービスの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、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、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。(障がい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。(行政機関の損害発生の防止の観点)
- 行政手続を行うため、障がい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、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認すること(障がい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(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。

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、障がい者等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、障がい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、合理的配慮の提供を求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。

なお、障がい者の家族その他の関係者に対し合理的配慮の提供をしないことが、障がい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。

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(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。

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、障がい者等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、障がい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、合理的配慮の提供を求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、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對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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。なお、障がい者の家族その他の関係者に対し合理的配慮の提供をしないことが、障がい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。

- 2 合理的配慮は、市長部局、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、障がい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、当該障がい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、当該障がい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（それに見合う他の方法等）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、障がい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がい者と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、障がい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、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障がいのある女性に対しては、障がい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、障がい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・効率化につながる事となり得る。

- 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、障がい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、障がい者からの意思表示のみでなく、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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がい者が、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、当該障がい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、当該障がい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、不特定多数の障がい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、個々の障がい者に対して、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、提供する合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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、多数の障がい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、他の障がい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、障がい者等に丁寧にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとする。

その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、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。

- 市の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）
- 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

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。

なお、障がい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」を、教育委員会においては、文部科学省対応要領及び文部科学省指針も併せて参考とすることが望ましい。

（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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、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。
- 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。障がい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。
- 疲労を感じやすい障がい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、当該障がい者に事情を説明し、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。
- 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がい者に対し、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。
- 事務所等が2階にある等、障がい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
- 庁舎や施設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。
- 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がいのある者に対し、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。
- イベント会場において知的障がい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、落ち着かない様子のときは個室等に誘導する。
- 視覚障がい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、障がい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）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、手書き文字（手にひらに文字を書いて伝える方法）などの障がい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説明をするなどの意思疎通の配慮を行う。
- 会議資料等について、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。
- 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し始める。
- 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。
- 視覚障がい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。
- 聴覚障がい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
- 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、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配慮を行う。
- 比喩表現（たとえによる表現）等が苦手な障がい者に対し、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、短く分かりやすい言葉で、口頭に加え手順書で行うなど、複数の方法で実施する。
- 障がい者から申出があった際に、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、紙等を書いて伝達したり、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、パニック状態の障がい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がい者に対し情報を伝えるときは、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使う。また、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がい

のある委員や知的障がいを持つ委員に対し、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、職員が委員の障がい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がい者に対し、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、当該障がい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上で、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、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい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等により、不随意（本人の意によらない）の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室等のスペースを準備する。

○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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

○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る。休憩の際には、場所の確保等について障がい特性に応じた必要な配慮を行う。

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に、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がい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がい者から、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、受講者である障がい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、弱視の障がい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。