

けんさつちょうしょくいん
検察庁職員

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 ねんほう
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
りつだい ごう だい じょうだい こう きてい もと けんさつちょう しょうがい
律第65号）第9条第1項の規定に基づき、検察庁における障害を
りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう つぎ さだ
理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を次のように定める。

へいせい ねん がつ にち
平成27年12月3日

けんじそうちょう おお の こうたろう
検事総長 大野恒太郎
こういんしょうりやく
(公印省略)

けんさつちょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
検察庁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
対応要領

もくてき
(目的)

だい じょう ようりょう いか たいおうようりょう しょうがい りゆう
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
さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう いか
「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別
しょうがい りゆう さべつ
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
かいしょう すいしん かん きほんほうしん れいわ ねん がつ にちかくぎけつてい いか
「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、対
きほんほうしん そく ほうだい じょう きてい じこう かん たい
応要領が適用される検察庁の職員が適切に対応するために必要
おうようりょう てきよう けんさつちょう しょくいん てきせつ たいおう ひつよう
な事項を定めることを目的とする。

ていぎ
(定義)

だい じょう たいおうようりょう ようご ていぎ ほう きほんほうしんおよ けんさつ
第2条 対応要領における用語の定義は、法、基本方針及び検察
ちようほう しょうわ ねんほうりつだい ごう さだ
庁法（昭和22年法律第61号）に定めるところによる。

てきようはんい
(適用範囲)

だい じょう たいおうようりょう けんさつちょう しょくいん ひじょうきんしょくいん ふく いか
第3条 対応要領は、検察庁の職員（非常勤職員を含む。以下
しょくいん てきよう
「職員」という。）に適用する。

ふとう さべつてきとりあつか きんし
(不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょくいん じむ おこな あ しょうがい りゆう しょう
第4条 職員は、その事務を行うに当たり、障害を理由として、障
がいしゃ もの ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ けん
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
りりえき しんがい
利利益を侵害してはならない。

しょうくいん ぜんこう きてい じっし べっし さだ じこう りゆうい
2 職員は、前項の規定を実施するため、別紙に定める事項に留意しな
ければならない。

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん じむ おこな あ しょうがいしゃ げん しゃかいてき
第5条 職員は、その事務を行うに当たり、障害者から現に社会的
しょうへき じよきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい
障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、
じっし ともな ふたん かつちよう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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
おう しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ
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
いか ごうりてきはいりよ ていきょう
(以下「合理的配慮」という。)の提供をしなければならない。

しょうくいん ぜんこう きてい じっし べっし さだ じこう りゆうい
2 職員は、前項の規定を実施するため、別紙に定める事項に留意しな
ければならない。

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 かんток ちい もの いか かんтокしゃ
第6条 職員を監督する地位にある者(以下「監督者」という。)は、
ぜんにじょう きてい じこう かん かんток しょうくいん てきせつ たいおう
前2条に規定する事項に関し、その監督する職員が適切に対応する
つぎ かくごう かが じこう じっし
ために、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

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
(1) 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
しょう かん かんток しょうくいん ちゆうい かんき しょうがい りゆう
消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とす
さべつ かいしょう かん にんしき ふか
る差別の解消に関する認識を深めさせること。

しょうがいしゃ かぞくまた た かんけいしゃ いか しょうがいしゃとう
(2) 障害者、その家族又はその他の関係者(以下「障害者等」とい
ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう たい そうだん
う。)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 じょうきょう 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。

ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんток しょうくいん たい
(3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、その監督する職員に対
ごうりてきはいりよ ていきょう てきせつ おこな しどう
して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

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

ちようかいしよぶんとう
(懲戒処分等)

第7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合理的配慮を提供しなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第8条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等に的確に対応するため、各検察庁(区検察庁を除く。)の人事事務を所掌する課等に相談窓口を置く。

2 前項の相談窓口においては、対面、電話、電子メールのほか、障害者等がコミュニケーションを図る際に必要となる多様な連絡手段の確保に努めるとともに、障害者の性別、年齢、障害の特性等に配慮して対応するなど、必要に応じ、相談体制の充実を図るものとする。

(研修・啓発)

第9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 前項の研修は、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こと、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ことを目的として実施するものとする。

3 第1項の啓発は、職員が障害の特性を理解し、性別や年齢等にも配慮しつつ障害者に対して適切に対応するために必要なマニュアル等を活用することにより行うものとする。

附則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

附則(令和6年3月15日最高検企訓第1号)

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

べっし 別紙

けんさつちょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
検察庁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
対応要領に係る留意事項

だい しょうがいしゃ たいしょうはんいとう 第1 障害者の対象範囲等

しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがいおよ
「障害」とは、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及
こうじのうきのうしょうがい ふく た しんしん きのう しょうがい なんびょうとう
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
より起因する障害を含む。）」であり、「障害者」とは、「障害がある者
きいん しょうがい ふく しょうがいしゃ しょうがい もの
であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会
しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかい
生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」をいい、対応要領が対象
しょうがいしゃ しょうがいしゃてちょう しょじしゃ かぎ
とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られないことに
りゆうい
留意すること。

だい ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ 第2 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・
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかん
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
たい せいげん しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ
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、
くるまいす ほじょけん た しえんききとう りよう かいじょしゃ つきそ とう しゃかい
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
てきしょうへき かいしょう しゅだん りようとう りゆう おこな ふとう さ
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
べつてきとりあつか しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
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。

しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう
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
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
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
しょうがいしゃ 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
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
ち ほう きてい 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
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
もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう
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
はんい はいりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん
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
ふとう さべつてきとりあつか あ
ることは、不当な差別的取扱いには当たらない。

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
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、
もんだい じむ 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
問題となる事務について、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。

第3 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
・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
せいとう もくてき した おこな もくてき て え
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
い ばあい けんさつちよう せいとう りゆう そうとう いな
と言える場合である。検察庁においては、正当な理由に相当するか否かに
ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう
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
しゅし そこ こべつ じあん しょうがいしゃ だいさんもの けんりりえき
趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益
れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいほっせい ぼうしとう およ けんさつちよう じむ
(例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)及び検察庁の事務
もくてき ないよう きのう いじとう かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう
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。

しよくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう
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
ていねい せつめい りかい え つと さい しよくいん しょう
を丁寧に説明し、理解を得るよう努めるものとする。その際、職員と障
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 ほか
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
もと
が求められる。

第4 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
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
およ 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
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
れい いか きさい ないよう れいじ
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
いな こべつ じあん ぜんじゅつ かんてんとう ふ はんだん
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
ひつよう せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
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
ばあい ごうりてきはいりよ ていきよう もと ばあい べつとけん
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検
とう ひつよう りゆうい
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)

- しょうがい りゆう いちりつ たいおう きよひ
障害があることを理由として、一律に対応を拒否する。
- 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。

- 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、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付け、又は特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付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、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(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5 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
適切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、検察庁の事務の目的・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6 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、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、法の趣旨を踏まえ、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建設的対話を働き掛けるなど、自主的な取組に努めるものとする。

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も有効である。

- 5 検察庁がその事務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。

第6 過重な負担の基本的な考え方

検察庁においては、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、障害者に丁寧にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。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。

- 事務への影響の程度（事務の目的、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7 合理的配慮の例

第5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。
- 配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を手渡す。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、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩く、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞くなどする。
- 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。
- 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、職員が書類を押さえ、又はバインダー等の固定器具を提供する。
- 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困難な聴覚障害のある者に対し、手書きのボード等を用いて分かりやすく誘導する。
- 申請書類を記入するに当たり、設置されている記帳台の高さが合わず使うことができない障害者に対し、バインダー等を提供する。
- 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。
- 視覚障害のある者への配慮として、玄関前（庁舎外）への投光機

せっち きょうようぶしょうめい しょうどぞうきょう しにんせい こうじょう ふ はず ぼう
設置や共用部照明の照度増強による視認性の向上、踏み外し防
止のための共用部分階段への蛍光剤塗装及び衝突防止のためのガラ
ス扉への蛍光テープの貼付を行う。

- ごうりてきはいりょ あ え じょうほう しゅとく りようおよ いしそつう はいりょ れい
(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、身振りサイン、触覚による意思伝達等による合図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。
 - 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、又は分かりやすい記述で伝達する。
 - 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。
 - ホームページなどでの外部情報の発信の際に、動画に字幕などの文字情報を付す、拡大文字や読み上げソフトの利用に配慮し、テキストデータを付すなどする。
 - 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、丁寧に進行を心掛けるなど、障害の特性にあった配慮を行う。

かんこう じゅうなん へんこう れい
(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 順番を待つことが困難な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 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、板書及び手話通訳者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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 検察庁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。
- 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。別室の確保が困難である場合は、比較的周りにから視界が遮られるようなスペースに席を用意する。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 視覚又は聴覚等に障害があり、受付の順番になってアナウンスやモニターで呼ばれても分からない場合に、障害の特性に応じ呼び出し方法を変更する。

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害者から電話以外の手段により各種手続き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、抽選申込みの手続きを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

そ き添ってブースを回^{まわ}ってほしい旨^{むね}頼^{たの}まれたが、混^{こん}雑^{ざつ}時であり、対^{たい}応^{おう}できる
じんいん たいおう ことわ かしやう ふたん じんてき たいせいじやう
人員^{じんいん}がい^{ない}こと^{から}対^{たい}応^{おう}を^{こと}断^つること^わ（過^か重^{ちやう}な負^ふ担^{たん}（人^{じん}的^{てき}・体^{たい}制^{せい}上^{じやう}
せいやく かんてん
の制^{せい}約^{やく}）の観^{かん}点^{てん}）。