エ　合理的配慮は、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。

オ　同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。

⑵　過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、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。事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者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。

○　事業への影響の程度（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
○　事業規模
○　財務状況

⑶　合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例は別紙のとおりである。なお、第二の２⑴イで示したとおり、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り、掲載した具体例については、第二の２⑵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、事業者に強制する性格のものではないこと、また、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。事業者においては、対応指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

第三　事業者における相談体制の整備

事業者においては、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、既存の顧客相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を整備することが重要である。また、ウェブサイト等を活用し、相談窓口等に関する情報を周知することや、相談時には、性別、年齢、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、また、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、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。さらに、実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望ましい。

第四　事業者における研修・啓発

事業者は、障害者に対して適切に対応し、また、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、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進を図ることが重要である。

第五　環境省所管事業分野に係る相談窓口

大臣官房政策評価広報課

（別紙）

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

1　不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

障害を理由として、以下の取扱いを行うこと。

○　窓口対応を拒否、又は、対応の順序を後回しにすること。
○　資料の送付、パンフレットの提供、説明会、シンポジウム等への出席等を拒むこと。
○　客観的に見て、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に、来訪の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けること。

2　不当な差別的取扱いに当たらない具体例

○　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。

3　合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

⑴　物理的環境への配慮の具体例

○　事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
○　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こと。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
○　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こと。
○　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ったことから、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こと。

⑵　意思疎通の配慮の具体例

○　筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。
○　情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。その際、各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こと。
○　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こと。
○　比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、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こと。

⑶　ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

○　障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。
○　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こと。
○　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、緊張を緩和するため、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こと。
○　事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。