

どくりつぎょうせいほうじんこくりつびじゅつつかん しょうがい りゆう
独立行政法人国立美術館における障害を理由とする
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 ほう
差別の解消の推進に関する対応要領

へいせい ねん がつ にち
平成28年3月22日
り じ ちょう さい てい
理事長 裁定

もくてき
(目的)

だい じょう ようりよう い か たいおうようりよう 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
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 ほう
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。） だい じょうだい こう きてい もと しょうがい りゆう さべつ
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
かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい い か
解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「
きほんほうしん そく ほうだい じょう きてい じ ころ かん
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、
どくりつぎょうせいほうじんこくりつびじゅつつかん い か ほうじん やくいん およ しょくいん
独立行政法人国立美術館（以下「法人」という。）の役員及び職員（
ひじょうきん やくいん およ しょくいん ふく い か やくしょくいん てきせつ たいおう
非常勤の役員及び職員を含む。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たものである。

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 やくしょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ む また じぎょう
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
おこな あ 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 へつたつしょうがい ふく
行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含
む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下この対応要領において同
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
せいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい い か たいおう
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。以下この対応
ようりよう おな もの ふとう さべつてきとりあつか
要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい あ やくしょくいん べつし
障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、役職員は、別紙
さだ じ ころ りゆうい
に定める事項に留意するものとする。

ごうりてきはりよ ていきよう
(合理的配慮の提供)

だい じょう やくしょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ む また じぎょう
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
おこな あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね
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
い し ひょうめい ぼあい じっし ともな ふたん かじゅう
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、しょうがいしゃ けんりりえき しんがい どうがいしょうがいしゃ せいべつ
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、
ねんれいおよ しょうがい じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう
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
ごうりてき はりよ い か ごうりてきはりよ ていきよう
合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。
これに当たり、役職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

かんとくしゃ せきむ
(監督者の責務)

だい じょう やくしょくいん ほうじんそしききそくだい じょう きてい かちょうしょくいじょう
第4条 役職員のうち、法人組織規則第10条に規定する課長職以上の
ち い もの い か かんとくしゃ しょうがい りゆう さべつ
地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の
かいしょう すいしん つぎ かくごう かか じこう ちゅうい しょうがいしゃ たい
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
ふとう さべつてきとりあつか おこな ちゅうい しょうがいしゃ たい
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
ごうりてきはいりよ ていきょう つと
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。

いち にちじょう しつむ つう しどうとう しょうがいさべつ かいしょう かん かんとく
一 日常の執務を通じた指導等により、障害差別の解消に関し、監督する
やくしょくいん ちゅうい かんき しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん にんしき
役職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を
ふか
深めさせること。

に しょうがいしゃ 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
二 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、
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
苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

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

2 かんとくしゃ しょうがい りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい じんそく
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、迅速
てきせつ たいしよ
かつ適切に対処しなければならない。

ちようかいしょぶんとく
(懲戒処分等)

だい じょう やくしょくいん しょうがいしゃ たい ふとう さべつてきとりあつか く かい ばあい
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した場合、
また かじゅう ふたん しょうがいしゃ たい ふていきょう く かい
又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供を繰り返した
ばあい たいようとう しょうむじょう ぎ む いはん また しょうむ
場合には、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
おこた ばあいとう がいとう ちようかいしょぶんとく ふ
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。

そうだんたいせい せいび
(相談体制の整備)

だい じょう やくしょくいん しょうがい りゆう さべつ かん しょうがいしゃおよ かぞく
第6条 役職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族
た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう そうだんまどぐち ほんぶじ
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は、本部事
むきよくそうむきかくか
務局総務企画課とする。

2 ぜんこう まどぐち ひつよう おう そうだん ふんそうかいけつ たいおう やく
前項の窓口については、必要に応じて、相談や紛争解決に対応する役
しょくいん かくほ じゅうじつ ほか
職員の確保・充実を図るものとする。

けんしゅう けいはつ
(研修・啓発)

だい じょう ほうじん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん ほか やくしょくいん
第7条 法人は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、役職員
たい ひつよう けんしゅう けいはつ おこな
に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 あら やくしょくいん もの たい しょうがい りゆう さべつ かいしょう
新たに役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

かん きほんてき じこう りかい あら かんとくしゃ
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
やくしよくいん たい しょうがい りゆう さべつ かいしょうとう かん もと
た役職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる
やくわり りかい けんしゅう じっし
役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

- 3 やくしよくいん たい しょうがい とくせい りかい しょうがいしゃ てきせつ
役職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に
たいおう ひつよう まに ゆ あるとう いしき けいはつ はか
対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

ふ そく 附 則

ようりょう へいせい ねん がつ にち せこう
この要領は平成28年4月1日から施行する。

どくりつぎょうせいほうじんこくりつびじゅつかん しょうがい りゆう
独立行政法人国立美術館における障害を理由とする
さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かか りゆうい じこう
差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

だい ひとつ ふうとう さべつてきとりあつかい きほんてき かんが かつ
第1 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・
さーびす かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ たって ばしょ じかんたい
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。

ただし、しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう
ただし、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
とくべつ そち ふうとう さべつてきとりあつかい しょうがいしゃ しょうがい
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
とりあつかい しょうがいしゃ けんりりえき しんがい きんし
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
はわりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん ふうとう さべつてきとりあつかい
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。

このように、ふうとう さべつてきとりあつかい せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい
このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題
となる事務又は事業について、ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょうがいしゃ
となる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害者でな
いもの ふり あつかい 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。

だい せいとう りゆう はんたん してん
第2 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・
さーびす かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつかい きやつかんてき み せいとう
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
もくてき もと おこな じぎょう もくてき て え い
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
ばあい ほうじん せいとう りゆう そうとう いな ことば
場合である。法人においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の
じあん しょうがいしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ぼぜん
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、
そんがいほつせい ぼうしとう およ ほうじん じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じとう
損害発生防止等）及び法人の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の
かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき はんたん
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
ひつよう
必要である。

やくしよくいん せいとう りゆう はんたん ばあい しょうがいしゃ りゆう
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
せつめい りかい え つと のぞ
説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、そ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。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障害があること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。
- 障害があることを理由に法人が主催する説明会、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。

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、その事務又は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

としての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。

合理的配慮は、法人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。

2 合理的配慮は、障害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、多様かつ個別性の高いものであり、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、「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ものである。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する。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、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、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）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、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。

5 法人がその事務又は事業の一環として実施する事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ことが望ましい。

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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 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 合理的配慮の具体例

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、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、第5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。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- 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

するーぶ わた
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、前後・左右・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、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的な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。

ごうりてきはりよ あ え いしそつう はいりよ ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- 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たり、分かりやすい記述で伝達したりする。
- 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
用いずに説明する。
- 知的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。

るーる かんこう じゅうなん へんこう ぐたいれい
(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 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。
- 法人が実施する講座等において、スクリーンや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。
- 法人の敷地内において、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更す

る。

- 法人の敷地内の駐車場等において、障害者の来訪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。

- 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、施設の状況に応じて別室を準備

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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

第7 留意点

別紙中「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つても、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、可能な限り取り組むことが望まれることを意味する。