

国図総1603292号  
平成28年3月31日  
改正 国図総2110273号  
令和3年11月16日  
改正 国図総2402143号  
令和6年2月21日

## 国立国会図書館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要領

### (目的)

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9条第1項の規定及び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。）の趣旨を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、国立国会図書館職員（非常勤職員を含む。以下「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ものとする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定の趣旨を踏まえ、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能障害を含む。）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（障害がある者であって、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により、障害者の権利利益を侵害してはならない。職員は、不当な差別的取扱いの禁止について、別紙中第1から第3までに定める事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、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（次条において同じ。）。

### (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定の趣旨を踏まえ、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。）の提供をしなければならない。職員は、合理的配慮の提供をするに当たり、別紙中第4から第6までに定める事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第4条 職員のうち、室長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 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、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- 二 障害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。
- 三 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5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の提供をしなかった場合、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、国会職員法（昭和22年法律第85号）の規定に基づく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 国立国会図書館は、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総務部人事課に置く。

2 前項の相談窓口が相談等を受ける場合は、相談者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、電話リレーサービス、ファクシミリ、郵送、電子メール等に加え、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ものとする。

3 第1項の相談窓口寄せられた相談等の内容については、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。

4 第1項の相談窓口については、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 国立国会図書館は、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、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 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、それぞれ、研修その他の必要な措置を講ずるものとする。

3 前項の措置の内容、回数等の詳細は、総務部人事課長が定める。

4 職員に対し、障害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害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（令和3年国図総2110273号）

この要領は、令和3年11月16日から施行する。

附 則（令和6年国図総2402143号）

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

## 国立国会図書館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すことなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。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、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、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。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、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。国立国会図書館においては、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、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び国立国会図書館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、障害者及び必要に応じて障害者の家族、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、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、一律に入館、図書館資料の利用、国立国会図書館主催の講演会、研修、会議、説明会等への参加等を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に書面等の交付、パンフレットの提供等を拒否する。
- 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、障害があることを理由に、来館の際に付添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、付添者の同行を拒否する。
- 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)
- 車椅子を利用する障害者が畳敷きの部屋を移動する際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(国立国会図書館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をしようとした際に、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（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、国立国会図書館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。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、国立国会図書館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、障害のある女性や性的少数者等への複合的な差別の解消についても留意しつつ、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

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、指点字・触手話・手書き文字等の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示のみでなく、障害の特性等により本人の意思表示が困難な場合には、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、支援者・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。

また、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。

なお、国立国会図書館がインターネット等を通じて提供するサービスのウェブアクセシビリティについては、国立国会図書館が定めるウェブアクセシビリティ方針に基づき、多くの利用者への確実かつ正確な情報伝達に努めている。

## 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、障害者及び必要に応じて障害者の家族、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、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。

（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。
- 書架やラックの高い所に置かれた図書館資料やパンフレット等を取って渡す。図書館資料やパンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 館内施設の利用に際して、車椅子及び杖の貸与、目的地への移動介助等を行う。また、目的地までの案内の際には、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩き、また、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞く。
- 障害の特性に応じて閲覧席の位置に配慮する。また、機器操作の支援及び代行等を適切に行う。
- 国立国会図書館主催の講演会、研修、会議、説明会等において、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希望があった際、健康管理室を案内する。健康管理室が利用できない場合には、当該障害者に事情を説明し、別室を用意するなど臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類や図書館資料等を扱うことが難しい障害者に対し、書類や図書館資料等を固定できるものを提供し、又は職員がページをめくる。
- 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のある者に対し、避難誘導員が誘導旗を示し、非常文字表示装置や筆談等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。
- 視覚による表現の認識が困難な利用者に対して、必要に応じて、拡大鏡、電子ルーペの貸出しや拡大読書器の操作支援を行う。その他、点字ディスプレイ・点字キーボード、音声拡大読書器、DAISY再生ソフト又は画面読上げソフトをインストールした視覚障害者用端末の利用を希望する場合は、障害者閲覧室等を案内し、必要に応じて、操作支援を行う。

- 代読者・通訳者等と来館し図書館資料を利用する場合は、希望に応じて障害者閲覧室等を提供する。
- 最寄りの公共交通機関までの単独移動が困難な障害者に対しては、公共交通機関までの移動補助やタクシー乗車までの見送りをを行う。
- イベント会場において知的障害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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- 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。

(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、触覚による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いる。
- 卓上型対話支援スピーカーや補聴器サポートシステムを要望又は必要に応じて使用する。
- 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。
- 国立国会図書館の各カウンター等で通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 利用者登録や図書館資料の利用に関する書類への記入時に、本人の希望がある場合には、記入方法を本人の目の前で示し、分かりやすい記述で伝達し、また、代読や代筆等の配慮を行う。
- 比喩表現等の理解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。
- 障害者から希望があった際に、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、必要に応じて渡す。
- 国立国会図書館主催の講演会、研修、会議、説明会等において、障害のある講師や参加者に対し、その障害の特性に応じた支援を行う。
- 国立国会図書館主催の講演会、研修、会議、説明会等の出席者に資料等を事前送付する際、読み上げソフト等に対応できるよう電子データ（テキスト形式等）で提供するなど、柔軟に対応する。
- 問合せへの対応の際には、電話、電話リレーサービス、ファクシミリ、郵送、電子メール等の様々な媒体を用意する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 利用者入口からの入館が困難な障害者に対し、申出があれば、職員が当該障害者を迎えに行き、必要な場合は事務用エリアを通して、利用者入口まで誘導する。
- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、職員が順番待ちを代行する等の配慮を行う。
- 立って列に並んで順番を待つことが困難な障害者に対し、待機するための席を別に用意して、職員が手続を代行する等の配慮を行う。
- 自動車で来館した障害者に対しては、利用者用駐車場の身体障害者用の駐車スペース及びその他の駐車スペースが満車である場合又は荒天時は、業務用駐車場への駐車を認める。
- ICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入退館を認める。
- 必要に応じて、通常は持込禁止品と定めているものの持込みを認める。
- 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、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性に応じて障害者閲覧室等に案内する。
- 電動車椅子の充電が必要な場合、利用者エリアの電源を使用することを認める。
- 服薬や糖質調整のための飲食が必要な場合、図書館資料を汚損しないことを前提に、柔軟に対応する。
- 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。

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。
- 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。
- 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。
- 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。

- 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。

(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。

(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。(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、視覚障害のある者から職員に対し、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、対応できる人員がないことから対応を断る。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)