

○衆議院事務局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（平成28年3月30日庁訓第7号）

最終改正 令和6年3月28日

（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、衆議院事務局職員（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（障害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。以下同じ。）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。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。

2 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、別紙中第2において「望ましい」とされている内容は、それを実施しない場合であっても法の趣旨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ものである。

（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の必要かつ合理的な配慮（別紙中第4を除き、以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

2 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。なお、別紙中第4において「望ましい」とされている内容は、それを実施しない場合であっても法の趣旨に反すると判断されることはないが、障害者基本法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ものである。

（監督者の責務）

第4条 室長相当職以上の地位にある職員（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、次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関する相談、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は、監督する職員に対して、適切に合理的配慮の提供をするよう指導すること。
- 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不提供をした場合、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。

(相談等に対応する体制の整備)

第6条 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、庶務部人事課に相談窓口を置く。

- 2 前項の相談等を受ける場合には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス及び電子メールに加え、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項の相談窓口に寄せられた相談等は、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ものとする。
- 4 衆議院事務局は、必要に応じ、第1項の相談窓口の充実を図るよう努めるものとする。

(啓発)

第7条 衆議院事務局は、職員に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、職員の意識の啓発を図るものとする。

(研修等)

第8条 前条に定めるもののほか、衆議院事務局は、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、障害者から話を聞く機会を設けるなどの研修その他の必要な措置を行うものとする。

- 2 次の各号に掲げる職員に対して前項の措置を実施する場合には、当該各号に定める事項がその内容に含まれるようにするものとする。
 - 一 新たに職員となった者 障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項を理解するために必要な事項
 - 二 新たに監督者となった者 障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割を理解するために必要な事項
- 3 前項に定めるもののほか、第1項の措置の内容、回数その他の詳細は、庶務部人事課企画室長が定める。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月29日）

本件は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（令和6年3月28日）

本件は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

衆議院事務局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。なお、車椅子、補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬をいう。以下同じ。）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）や、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供により障害者でない者と異なる取扱いをすること、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。衆議院事務局においては、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、損害発生防止等）及び衆議院事務局の事務の目的・内容・機能の維持等を勘案し、具体的場面や状況に応じて総合的かつ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（必要があると認める場合には、障害者に加えて、又は障害者に代えて、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人その他のコミュニケーションを支援する者。以下本項において同じ。）にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得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、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、「第2 正当な理由の判断の視点」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、一律に本会議及び委員会等の傍聴を拒む。
- 障害があることを理由として、一律に国会参観を拒む。
- 障害があることを理由として、一律に衆議院議長宛の陳情書又は要望書の受領を拒む。
- 障害があることを理由として、一律に衆議院事務局主催の説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 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。
- 衆議院事務局の事務の遂行上、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として、一律に来訪の際に保護者や支援者・介助者の同伴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、保護者や支援者・介助者の同伴を拒んだりする。
- 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接遇の質を一律に下げる。

(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部屋のような床面が傷つきやすい場所を移動する際に、敷物を敷く等、床面を保護するための対応を行う。(衆議院事務局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」とは、「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、行政機関等及び事業者に対し、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の必要かつ合理的な配慮（以下第4において「合理的配慮」という。）を提供することを求めている。

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であるといういわゆる「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、衆議院事務局の事務の目的・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、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 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素も考慮し、代替措置の選択も含め、障害者と職員の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、衆議院事務局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、その内容は、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や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（指点字、触手話、手書き文字（手のひらに指で文字を書く方法をいう。）等をいう。以下同じ。）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、法定代理人その他の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、法定代理人その他のコミュニケーションを支援する者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、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、どのような合理的配慮を提供するかについて、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、障害者（必要があると認める場合には、障害者に加えて、又は障害者に代えて、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人その他のコミュニケーションを支援する者。以下本項において同じ。）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、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や移動の支援等の補助、

スロープのある移動経路への案内等を行う。

- 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場合、別室を確保する。別室の確保が困難な場合には、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子等を移動させて臨時的な休憩スペースを設ける。また、障害者から、その障害の特性のため、その場所で休憩している旨の説明があった場合には、可能な限り当該障害者が休憩できるような対応をとるように努める。
- 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たり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送の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、電光掲示板、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。
- 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、落ち着かない様子の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)

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 筆談、読上げ、手話、要約筆記、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。
- 衆議院事務局主催の会議における資料について、通常の資料のほかにルビを振った資料や点字、拡大文字等を用いた資料を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、使用する。
- 衆議院事務局主催の会議において、視覚障害、発達障害等のある出席者に会議資料等を事前送付する際、読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）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。
- 駐車場などで通常は口頭で行う案内を、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、分かりやすく、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。

- 衆議院事務局主催の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出席者や知的障害等のある出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 衆議院事務局主催の会議の進行に当たっては、職員等が出席者の障害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。
- 文字の読み書きが苦手な障害者に対し、事前に図表・フローチャート等を用いて分かりやすく説明する、書類を送付する際には附箋を付ける等により記入箇所を分かりやすくする等の配慮を行う。

(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害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- 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、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 衆議院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、通常は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。
- 入館を認められた障害者がICカードゲートの設置されている入口を通過することが困難な場合、入館できるように代替措置を講じる。
- 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、発作や不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 衆議院事務局主催の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、障害のある出席者の理解を援助する者の同席を認める。

(上記のほか本会議及び委員会等の傍聴が認められた者に対する合理的配慮の例)

- 聴覚障害のある者が、傍聴の際、手話通訳者又は要約筆記者を同伴できない場合は、事前の要請により、外部の手話通訳者又は要約筆記者の派遣を求める。
- 障害者の傍聴に際し、同伴する手話通訳者等とのコミュニケーションを確保するために、可能な限り十分な場所を確保する等の配慮を行う。
- 補助犬を同伴して傍聴する障害者が、障害者でない者と同様に傍聴ができるようにエレベーターの使用又は傍聴する場所の確保に必要な配慮を行う。
- 視覚障害のある者については、白杖を携帯したままの傍聴を認める。また、車椅子を使用した障害者については、傍聴する場所の確保に必要な配慮を行う。
- 疲れやすい特性のある障害者、服薬や糖質調整等のため飲食が必要な障害者等から要望があった際に、速やかに休憩や飲食のできる場所に案内する等の配慮を行う。

(上記のほか国会参観が認められた者に対する合理的配慮の例)

- 聴覚障害のある者に対し、衛視による手話案内を行う。
- 参観者に車椅子の貸出し又は参観コースの変更などを行う。
- 障害者団体がバスで来た場合には入構させ、できるだけ出入口に近い場所で乗降してもらうよう配慮する。
- 視覚障害のある者に対し、参観受付入口において国会議事堂の模型に触れてもらい、説明を行う。また、点字版、音声読み上げ版、マルチメディアデジ版の参観案内パンフレットをそれぞれ用意する。
- 補助犬を同伴して参観する障害者が、障害者でない者と同様に参観ができるように衛視が付添いをする。
- 疲れやすい特性のある障害者、服薬や糖質調整等のため飲食が必要な障害者等から要望があった際に、いったん案内を中断したり、休憩や飲食のできる場所に案内したりする等の配慮を行う。

(上記のほか請願書又は陳情書を提出する際の合理的配慮の例)

- 視覚障害のある者に対し、点字による請願書又は陳情書の提出を認める。

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、前述の考え方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。
- 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、衆議院事務局主催の行事への参加に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該行事が参加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、参加者である障害者本人の個別事情や行事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衆議院事務局主催の行事において、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参加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衆議院事務局主催の行事への参加について、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、当該行事への参加機会を事前に確保しておくよう求められた場合に、このような対応を断る。(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)
- 来訪当日に、視覚障害のある者から職員に対し、施設内を付き添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)