

国立大学法人旭川医科大学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日制定

令和5年12月13日改正

学 長 裁 定

(目的)

第1条 障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(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「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)に即して、国立大学法人旭川医科大学の職員(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ことを目的とする。

(定義)

第2条 この対応要領において、次に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障害者 第2条第1号に規定する障害者、即ち、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。)(以下「障害」と総称する。)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とし、国立大学法人旭川医科大学(以下「本学」という。)における教育、研究、診療その他本学が行う活動全般において、そこに参加する者すべてをいう。
- (2) 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。

(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基本的な考え方)

第3条 この対応要領において、不当な差別的取扱いとは、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、教育、研究、診療その他本学が行う活動全般について機会の提供を拒否すること、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、又は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いう。また、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。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な特別な措置は、不当な差別的取扱いには該当しない。

- 2 前項の正当な理由に相当するか否かについては、単に一般的・抽象的な理由に基づいて判断するのではなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益及び本学の教育、研究、診療その他本学が行う活動の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的な状況等に応じて総合的・客観的に検討を行い判断するものとし、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丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければならない。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。
- 3 この対応要領において、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重な負担を課さないものをいう。
- 4 前項の過重な負担については、単に一般的・抽象的な理由に基づいて判断するのではなく、個別の事案ごとに、次の各号の要素等を考慮し、具体的な状況等に応じて総合的・客観的に検討を行い判断するものとし、職員は、過重な負担に当たると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければならない。その際には、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て柔軟に対応を検討することが求められる。
- (1) 教育、研究、診療その他本学が行う活動への影響の程度（その目的・内容・機能を損なうか否か。）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 本学の規模、財政・財務状況

（障害を理由とする差別の解消に関する推進体制）

第4条 本学における障害を理由とする差別の解消の推進（以下「障害者差別解消の推進」という。）に関する体制は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 管理責任者 学長をもって充て、障害者差別解消の推進及びそのための環境整備等（施設等のバリアフリー化の促進、必要な人材の配置、障害のある入学希望者や学内の障害のある学生等に対する受入れ姿勢・方針の明示、情報アクセシビリティの向上等）に関し、本学全体を統括し、監督責任者が適切に障害者差別解消の推進を行うようリーダーシップを発揮するとともに、最終責任を負うものとする。
- (2) 監督責任者 大学（病院を除く。）においては教育担当の副学長、病院においては医療担当の副学長をもって充て、管理責任者を補佐するとともに、職員に対する研修・啓発の実施等、本学全体における障害者差別解消の推進に関し必要な措置を講ずるものとする。

- (3) 監督者 国立大学法人旭川医科大学組織及び運営規則（平成 16 年旭医大達第 148 号）第 22 条、第 24 条から第 28 条及び第 32 条に規定する各組織の長（分野を置く講座においては各分野の長、看護学科においては学科責任者、病院においては病院に置かれる部署の長及び事務局においては課の長をいう。）をもって充て、監督責任者を補佐するとともに、次条に規定する責務を果たすものとする。

（監督者の責務）

第 5 条 監督者は、障害者差別解消の推進のため、次に掲げる事項に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう監督し、また、障害者に対して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。

- (1) 日常の業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、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。
- (2) 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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、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、監督責任者に報告するとともに、その指示に従い、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第 6 条 職員は、その業務を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 職員は、前項に当たり、別紙「国立大学法人旭川医科大学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おける留意事項」（以下「留意事項」という。）に留意しなければならない。

（合理的配慮の提供）

第 7 条 職員は、その業務を行うに当たり、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合理的配慮の提供をしなければならない。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。また、障害のある性的マイノリティについても同様に留意する。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も有効である。

- 2 前項の意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、筆談、身振りサイン等による合図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により伝えられること及び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、介助者等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ことに留意するとともに、意思の表明がない場合であっても、当該障害者がその除去を必要としていることが明白である場合には、当該障害者に対して適切と思われる合理的配慮を提案するよう努めなければならない。
- 3 職員は、前2項の合理的配慮の提供を行うに当たり、「留意事項」に留意しなければならない。

（相談体制の整備）

第8条 障害者、その家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるための相談窓口は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 学生に関する分野 学生支援課
- (2) 入試に関する分野 入試課
- (3) 図書館に関する分野 図書館情報課
- (4) 病院に関する分野 （患者に関すること）医療支援課
（患者以外に関すること）経営企画課
- (5) 第1号から前号までに掲げるもの以外の分野 人事課

（紛争の防止等のための体制の整備）

第9条 障害を理由とする差別（正当な理由のない不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供等）に関する紛争の防止又は解決を図るための委員会等は、下記のとおりとする。

- (1) 学生に関する分野 旭川医科大学教務・厚生委員会、旭川医科大学大学院博士課程小委員会又は旭川医科大学大学院修士課程小委員会
- (2) 入試に関する分野 旭川医科大学入学試験委員会、旭川医科大学大学院博士課程小委員会、旭川医科大学大学院修士課程小委員会
- (3) 図書館に関する分野 旭川医科大学図書館委員会
- (4) 病院に関する分野 旭川医科大学病院運営委員会又は旭川医科大学病院患者医療相談等に係る検討委員会
- (5) 第1号から前号までに掲げるもの以外の分野 旭川医科大学役員会

（職員への研修・啓発）

第10条 本学は、障害者差別解消の推進を図るため、職員に対し、次に掲げる研修・啓発を行うものとする。

- (1) 新たに職員となった者に対して、障害を理由とする差別に関する基本的な事項について理解させるための研修
- (2) 新たに監督者となった職員に対して、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる責務・役割について理解させるための研修
- (3) その他職員に対し、障害特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等による、意識の啓発

(懲戒処分等)

第11条 職員が、障害者に対して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、就業規則に規定する懲戒事由に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

附 則

この対応要領は、平成28年3月30日から施行する。

附 則（令和5年12月13日学長裁定）

この対応要領は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

国立大学法人旭川医科大学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おける留意事項

国立大学法人旭川医科大学職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領第6条及び第7条に定める留意事項は、以下のとおりとする。

第1 不当な差別的取扱いに関する例（第6条関係）

対応要領第3条第1項及び第2項のとおり、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が、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、次のとおりである。

なお、ここに記載す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こと。

（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に窓口等での対応順序を劣後させる、サービスの提供時間を変更又は限定すること。
- 障害があることを理由に式典、行事、説明会及びシンポジウムへの出席を拒否すること。
- 障害があることを理由に施設等の利用やサービスの提供を拒否すること。
- 本学が行う活動全般において、合理的配慮の合意形成に向けて努力することなく、障害があることを理由として参加することを本人が自発的に辞退するように促すこと。
- 身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること。
- 障害があることを理由に本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること。
- 障害があることを理由に大人の本人に対して幼児の言葉で接すること。
- 障害があることを理由に煩わしそうな態度や、傷つけるような言葉をかけること。
- 障害があることを理由に受験を拒否すること。
- 障害があることを理由に入学を拒否すること。
- 障害があることを理由に授業の受講を拒否すること。
- 障害があることを理由に研究指導を拒否すること。
- 障害があることを理由に実習、研修、フィールドワーク等への参加を拒否すること。
- 手話通訳、ノートテイク、パソコンノートテイクなどの情報保障手段を用意できない

からという理由で、障害のある学生等の授業の受講や研修、講習、実習等への参加を拒否すること。

- 試験等において、合理的配慮を受けたことを理由に評価に差を付けること。
- 人的体制及び設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること（特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要である。）。
- 障害があることを理由に診察室や病室の制限を行うこと。
- 障害があることを理由に医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと。
- 障害があることを理由に保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療等の条件とすること。
- 障害があることを理由に本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと。
- 障害があることを理由に診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること。
- 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、一律あるいは漠然とした安全上の問題を理由に学内の施設利用を拒否又は制限すること。

（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）

- 実習において、アレルギーとなる材料を使用するなど、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者に対し、アレルギーとならない材料に代替し、別の部屋で実習を設定すること。

第2 合理的配慮に関する例（第7条関係）

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、必要な人材の配置、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。その内容は、対応要領第3条第3項及び第4項のとおり、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的状況等に応じて異なり、多様かつ個別性が高いものであり、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、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応する必要があるが、例としては、次に掲げるとおりである。

なお、これらの例はあくまでも例示であり、ここに記載す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、また、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意すること。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

- 車椅子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。
- 移動に困難のある障害者が階段通行や段差を越えられない場合等に、補助を行うこと。
- 配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること。
- 図書館や情報処理実習室、実験・実習室等の施設・設備を、他の利用者と同様に利用できるように改善すること。
- 移動に困難のある障害者のために、玄関に近い位置に駐車場を確保すること。
- パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること。
- 障害特性により、授業中、頻回に離席の必要がある学生等について、座席位置を出入口の付近に確保すること。
- 移動に困難のある学生等が参加している授業で、使用する教室をアクセスしやすい場所に変更すること。
- 易疲労状態の障害者からの別室での休憩の申し出に対し、休憩室の確保に努めるとともに、休憩室の確保が困難な場合、長いす等を置いて臨時の休憩スペースを設けること。
- 電光掲示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置等の配慮を行うこと。
- 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること。
- トイレ、病室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること。
- 息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタン等の障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと。
- ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など。）を設置すること。
- 視覚障害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こと、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こと。

（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の例）

- 間接的・抽象的な表現が伝わりにくい場合に、より直接的・論理的な表現を使って説明すること。
- 授業や実習、研修、行事等の様々な機会において、手話通訳、ノートテイク、パソコンノートテイク、補聴システムなどの情報保障を行うこと。

- ことばの聞き取りや理解・発声・発語等に困難を示す障害者のために、必要なコミュニケーション上の配慮を行うこと。
- 各種手続きの際に、職員や支援者・介助者が必要書類の代筆を行うこと。
- 障害者で、視覚情報が優位な者に対し、授業内での指示や事務的な手続き・申請の手順を文字やイラスト等で視覚的に明示し、わかりやすく伝えること。
- 文書を点字版、拡大文字版、テキストデータ及び音声データ（コード化したものを含む。）で提供することや必要に応じて代読・代筆を行うこと。
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解及びふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分かりやすい説明を行うこと。
- 文書を読み上げる等、口頭による丁寧な説明を行うこと。
- 声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようマスクを外して話をする。
- シラバスや教科書・教材等の印刷物にアクセスできるよう、学生等の要望に応じて電子ファイルや点字・拡大資料等を提供すること。
- 聞き取りに困難のある学生等が受講している授業で、ビデオ等の視聴覚教材に字幕を付与して用いること。
- 授業中教員が使用する資料を事前に提供し、事前に一読したり、読みやすい形式に変換したりする時間を与えること。
- 授業中のディスカッションに参加しにくい場合に、発言しやすいような配慮をしたり、テキストベースでの意見表明を認めたりすること。
- 入学試験や定期試験において注意事項や指示を、口頭で伝えるだけでなく文書や黒板に書いて示すなど、視覚的な情報として伝達すること。
- 個人情報の保護に配慮した上で、院内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること。
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、予約受付及び案内を行うこと。
- 外見上、障害者であると分かりづらい患者（難聴者など）の受付票にその旨がわかる連絡カードなどを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫すること。
- 診療の予約時などに患者から申し出があった自身の障害特性などの情報をスタッフ間で事前に共有すること。

（ルール・慣行の柔軟な変更の例）

- 外部の人々の立入りを禁止している施設等において、支援者・介助者等の立入りを認めること。
- 大学行事や講演、講習、研修等において、適宜休憩を取ることを認めたり、休憩時間

を延長したりすること。

- 不随意運動等により特定の作業が難しい障害者に対し、職員や支援者・介助者を配置して作業の補助を行うこと。
- 視覚障害や肢体不自由のある障害者の求めに応じて、窓口での職員や支援者・介助者の代筆による手続きを認めること。
- 入学試験や定期試験において、個々の学生等の障害特性に応じて、試験時間を延長したり、別室受験や支援機器の利用、点字や拡大文字の使用、休憩時間の調整等を認めたりすること。
- 成績評価において、本来の教育目標と照らし合わせ、公平性を損なわない範囲で柔軟な評価方法を検討すること。
- 移動に困難のある学生等に配慮し、車両乗降場所を教室の出入り口に近い場所へ変更すること。
- 学外で実施する実習において、合理的配慮の提供が可能な機関での実習を認めること。
- 実習授業において、事前に実習施設の見学を行うことや、通常よりも詳しいマニュアルを提供すること。
- 外国語のリスニングが難しい学生等について、リスニングが必須となる授業を他の形態の授業に代替する、又はリスニングと等価であると判断される学習活動（字幕動画読み取り等）に代替すること。
- 実験・実習等において、障害の特性により指示の伝達や作業の補助等が必要となる場合に、特別にティーチングアシスタント等を配置すること。
- 授業中、ノートを取ることが難しい学生等に、IC レコーダー等を用いた授業の録音や板書を写真撮影することを認めること。
- 感覚過敏等がある学生等に、サングラス、イヤーマフ及びノイズキャンセリングヘッドフォン等の着用を認めること。
- 体調が悪くなるなどして、レポート等の提出期限に間に合わない可能性が高いときに、期限の延長を認めること。
- 教室内で、講師や板書・スクリーン等に近い席を確保すること。
- 履修登録の際、履修制限のかかる可能性のある選択科目において、機能障害による制約を受けにくい授業を確実に履修できるようにすること。
- 入学時のガイダンス等が集中する時期に、必要書類やスケジュールの確認などを個別に行うこと。
- 病気療養治療等で学習空白が生じる学生等に対して、ICT を活用した学習活動や補講を行う等、学習機会を確保できる方法を工夫すること。
- 授業出席に支援者・介助者が必要な場合には、支援者・介助者が授業の受講生でなくとも入室を認めること。

- 診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待つていただき、順番が来たら呼び込むなど障害の特性に応じてルール、慣行を柔軟に変更すること。

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)

- 入学試験や定期試験等において、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。
- 自由席で開講している授業において、弱視の学生等からスクリーンや板書等がよく見える席での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、一律に「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。
- 視覚障害者が、点字ブロックの無いイベント会場内の移動に必要な支援を求める場合に、「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、参加や支援を断ること。
- 学生等が、支援者と共に更衣室を利用することを希望した場合に、空いている教室など代替施設を検討することなく、設備が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)

- オンライン授業の配信のみを行っている場合に、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた際、字幕や音声文字変換システムの利用など代替措置を検討したうえで、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備を有していないことを理由に、当該対応を断ること。(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)
- 図書館等において、混雑時に視覚障害者から職員等に対し、館内を付き添って利用の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、職員が聞き取った書籍等を準備することができる旨を提案すること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)
- 発達障害等の特性のある学生から、得意科目で習得した単位を不得意な科目の単位として認定してほしい(卒業要件を変更して単位認定をしてほしい)と要望された場合、不得意科目における環境調整や受講方法の調整などの支援策を提示しつつ、卒業要件を変更しての単位認定は、自大学におけるディプロマ・ポリシーに照らし、教育の目的・内容・機能の本質的な変更にあたることから、当該対応を断ること。(事務・事業の目的・

内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)

さらに、環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものであるが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して個別の状況に応じて講じられる措置である。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。合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例は、次のとおりである。

(合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例)

- 障害者差別解消の推進を図るための職員への学内研修を実施（環境の整備）するとともに、職員が、学生一人一人の障害の状態等に応じた配慮を行うこと。(合理的配慮)
- エレベーターの設置といった学内施設のバリアフリー化を進める（環境の整備）とともに、肢体不自由のある学生等が、実験室等で実験実施の補助を必要とした際に、その補助を行うティーチングアシスタント等を提供すること。(合理的配慮)
- 障害者から申込書類等への代筆を求められた場合には、本人の意向を確認しながら担当者が代筆すること。(合理的配慮)
- オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続に際しての支援を求める申出があった際は、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮）とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないように、ウェブサイトの改良を行うこと。(環境の整備)
- 講演会等で、情報保障の観点から、手話通訳者を配置したり、スクリーンへ文字情報を提示したりする（環境の整備）とともに、申し出があった際に、手話通訳者や文字情報が見えやすい位置に座席を設定すること。(合理的配慮)