

## Example 例えば…

### 障害のある人が来店したとき



#### 合理的配慮の提供

※令和6年4月1日から事業者も義務化  
「合理的配慮の提供」に当たっては、障害のある人と事業者などが話し合い、互いに理解し合いながら共に対応案を検討すること（=建設的対話）が重要です。

#### 建設的対話のポイント

社会的なバリアを取り除くために  
合理的配慮の目的は、障害のある人にとっての社会的障壁（バリア）を取り除くことです。  
ある方法が難しくても別の方法で対応できないか、障害のある人と事業者などが一緒になって対応を考えていくことが大切です。本人が普段行っている対策や事業者の設備などの情報を共有し、互いの状況の理解に努めて柔軟に対応策を検討しましょう。

※社会的障壁（バリア）の例  
・通行・利用しにくい施設、設備など  
・利用しにくい制度など  
・障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など  
・障害のある人への偏見など

#### 不当な差別的取扱い



正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

#### 対話の際に避けるべき考え方

「前例がありません」  
個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。前例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」  
合理的配慮は障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的であり、「特別扱い」ではありません。

「もし何かあつたら…」  
漠然としたリスクは断る理由になりません。どんなリスクがあり、リスク低減のためにどんな対応ができるか、具体的な検討が必要です。

「〇〇障害のある人は…」  
同じ障害でも、程度などによって適切な配慮は異なります。ひとくくりにせず個別に検討しましょう。



「合理的配慮」ってどういうこと？  
令和6年4月から合理的配慮の提供が義務化！  
障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人の合理的配慮の提供が義務化されました。障害のある人も、互いに認め合いながら共に生きる社会の実現に向け、どのような取り組みができるか考えていきましょう！

## 合理的配慮とは

日常生活で提供されている設備やサービスなどについて、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく結果として活動などが制限されてしまう場合があります。このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。

### Who だれが

行政機関  
と  
事業者※1



※1  
商業などの事業を行う企業や団体、店舗であり、営利・非営利、個人・法人問わず、同じサービスなどを反復継続する意思をもって行う者。ボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります

### To Whom だれに

「社会的なバリアを取り除いて  
ほしい」と意思表明した  
障害のある人※2



※2  
障害者手帳を持つ人だけでなく、身体・知的・精神障害などのある人や、その他心や体の病気の人は、障害や社会の中にあるバリアで日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人

### What to do どうする

負担が重すぎない範囲※3で、  
社会的なバリアを取り除くために  
必要かつ合理的な  
配慮をする



※3  
個別の事案ごとに、事務・事業への影響や実現可能性、費用・負担の程度など考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります



「合理的配慮について何となく分かったけど、どういう対応が良いのかわからない……」という人も多いはず。  
次ページで、配慮の具体例や合理的配慮の提供義務違反に当たらない例、障害福祉サービス事業所の取り組みを確認しましょう！

