

## Example 例えは...

### 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案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

**禁止**

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。

「もし何かあったら…」

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。



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への合理的配慮の提供が義務化されました。障害のある人もない人も、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を考えていきましょう！

「合理的配慮」ってどうするの？  
～令和6年4月から合理的配慮の提供が義務化～

## 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」と意思表示した  
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、その他心や体のはたらきに障害がある人で、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 何を

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、具体的場面や状況に応じた総合的・客観的に判断する必要があります



「合理的配慮については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！



## Interview

障害福祉サービス事業所で、実際にどんな配慮をしているかインタビュー！  
あなたなら、どんな取り組みができそうですか？



社会福祉法人 あおぞら福祉会  
**フォルムのシティ**

所在地：稲荷 1-58

生活介護や就労系事業などを行う事業所。社会参加と自立支援を目的に「カフェののの木」を運営し、地域の中で働き交流しながら成長できる場所としている。また、農園「ハッスル郷」で農作物の栽培も行う。

▼「おいしい」を自信に変えて  
生活介護と就労継続支援B型の人  
が同じ建物で活動しています。B型  
では、お菓子製造やカフェ、配達な  
どの仕事をします。以前は企業から  
の軽作業がメインでしたが、自分た  
ちの商品を作りたいという思いでお  
菓子作りを始めました。「福祉施設の  
商品」という感じではなく、他店と  
並んでも遜色ない見た目や品質を目  
指してきて、今では多くの人に知っ  
ていただけています。イベントなど、  
利用者さんが自分の言葉で説明でき  
る機会も増えてきました。「おいし  
い」と喜んでもらえることが自信に  
繋がっています。



フォルムのシティ (菓子工房&コーヒーのの木)  
支援員 **安谷 英記子** さん

▼得意を生かした働き方  
こつこつと仕事をするのが得意な  
人や、人と接するのが好きな人など、  
その人の個性や特性に合わせて営業  
の機会を増やしたりコツコツ数を数  
える作業を多くしたりと調整してい  
ます。また、パソコンの仕事で、数  
字が苦手な人には文章を打つ作業か  
ら始めてもらうなど、順番をちょっ  
と変えるだけでより生産性が上がる  
ことがあります。得意なことから始  
める方が良いでしょう。  
伝え方にも気を付けています。知  
的障害の人へは、伝えることを一つ  
に絞ったり、紙に書くこととセット  
で伝えたりしています。

### ▼配慮を考えている人へ

まずは、周りのペースに合わせる  
のが難しい人がいることを知ってほ  
しいです。困っていたら「何に困っ  
ているのか」を優しい眼差しで観察  
し、同じ目線で会話してみてください  
い。本人も、何が分からないかをう  
まく言葉にできず困っていると思い  
ます。支援する側が落ち着いて見て  
あげてほしいです。



多機能型事業所 椿  
施設長 **米林 勇人** さん

▼足りないところをお手伝い  
B型事業では、社会に出ることを  
目指し「らーめん虎」で色々な仕事  
を行っています。合理的配慮と言っ  
ても、全部やってしまうと合理的で  
はなく、本人の力を生かし  
つつ一定の足りないところだけお手  
伝いしています。障害特性によつて、  
会話での理解が難しい場合には、文  
字や写真で作業を示した手順書を用  
意しています。また、文字を書ける  
人には注文を取ってもらい、それが  
できないけれどお店で頑張りたいと  
いう人にはお水くみや食後の片付け、  
注文を聞くことが難しい人には厨房  
でご飯を量る仕事をしてもらうなど、



特定非営利活動法人 あじさいの家  
**多機能型事業所 椿**  
所在地：扇が丘 3-50

▼半歩ずつの譲り合い  
「義務化されたからどうにかしなく  
ては」ではなく、どうしたらお互い  
のコミュニケーションが上手くいく  
かという気遣いを持って考えてほし  
いです。合理的配慮は、お互いの半  
歩ずつの譲り合いだと思うんです。  
互いが互いに好意を持ちながら、片  
側だけでなく双方が「こうしたらや  
りやすいよ」という落としどころを、  
対話しながらかつていくことが一  
番大切なところかなと思います。

### ▼障害のあるお客さん

らーめん虎は、障害のあるお客さ  
んも多く利用されます。お店がバリ  
アフリーなのはもちろん、聴覚障害  
や場面緘黙(※学校や公共の場所な  
ど、特定の場面で話せなくなる症状)  
で声を出せない人などが注文などの  
コミュニケーションを取れるよう、  
コミュニケーションボードを設置し  
ています。

## こんな対応策も？！ 合理的配慮を知ろう！



※配慮内容は場面に応じて異なります。以下の例は全ての事業者が実施するものでは  
ないこと、例以外の合理的配慮もあることに注意しましょう

### 合理的配慮の具体例

#### 1 物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)

障害のある人からの申し出  
飲食店で、車椅子のまま着席し  
たい。

#### 2 意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

障害のある人からの申し出  
難聴のため筆談を希望したが、  
弱視もあるため細いペンや小さ  
な文字では読みづらい。

#### 3 ルールの柔軟な変更 (例：学習障害)

障害のある人からの申し出  
文字の読み書きに時間がかかる  
ため、セミナーでホワイトボー  
ドを最後まで書き写せない。

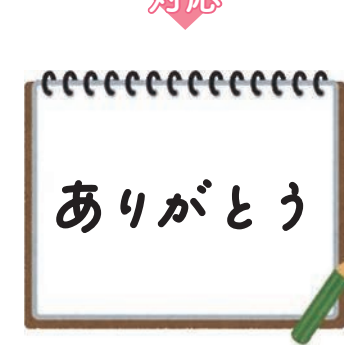
### 建設的対話 障害のある人と事業者などが話し合い、共に対応策を検討

#### 対応



机に備え付けの椅子を片付けて、  
車椅子のまま着席できるスペー  
スを確保した。

#### 対応



太いペンで大きな文字を書いて  
筆談を行った。

#### 対応



書き写す代わりに、スマート  
フォンなどで、ホワイトボード  
を撮影できることとした。

### 義務違反に当たらない例

「合理的配慮」は、以下の3つを満たすもので  
あることに留意する必要があります。

- ①本来の業務に付随するものに限られること
- ②障害のない人と同じ機会を提供するためのものであること
- ③仕事やサービスの本質的な変更にならないこと  
例えば次のような場合は合理的配慮の提供義務に反しなないと考えられます。

●飲食店において食事介助を求められた場合に、  
その店が本来行っていないことであるため、断  
ることができます。(①の観点)

●限定商品を抽選販売する際、手続きが難しいと  
いう理由で商品を確認するよう求められた場合、  
断ることができます。(②の観点)

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際に  
は個別に判断する必要があります

### もっと知りたい！ 合理的配慮の提供

#### 障害者の差別解消に向けた 理解促進ポータルサイト

「障害者差別解消法」の内容などを理解  
するためのサイトです。事例動画など  
で分かりやすく説明しています。



#### 障害者差別解消に関する 事例データベース

「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮  
の提供」などについて、相談窓口へ寄  
せられた具体例を、障害種別などに応  
じて検索できます。



【参考】内閣府リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」