

# 誰にとっても やさしいまちへ

4月から障害者差別解消法が改正され、事業者による障がいのある人への「合理的配慮の提供」が義務化\*されました。誰もが自分らしく共に生きる社会を目指し、私たち一人一人が取り組める事例を紹介します。

\*大阪府の条例では令和3年から義務化されています

**問** 障がい福祉課/Tel.674-7164

具体的な相談は、  
福祉相談支援課/Tel.674-7171へ

## 合理的配慮の例

「合理的配慮」とはどんなものか、まずは具体例から見ていきましょう。

### 物理的環境への配慮

#### 事例①

スーパーマーケットやドラッグストアなどで、商品を棚に陳列している場合、高いところにある商品に手が届かない人がいます。

本人からの申し出があれば、スタッフはどの商品かの確認を行い、代わりに取って渡します。

### 高い場所にあるものを取って渡す



### 目的の場所まで案内する



#### 事例②

銀行などの窓口で番号が呼ばれても、どの窓口に行けばよいのか分からない人がいます。

本人のところまで行き、窓口へ案内します。

## CHECK POINT

### 「不当な差別的取り扱い」は禁止

障害者差別解消法では、国・都道府県・市町村などの役所だけでなく、会社やお店などの事業者が、障がいのある人（障がい者）に対して、正当な理由なく、障がいを理由として差別することを禁止しています。

例えば…



保護者や介助者が一緒にいないとお店に入れない



本人を無視して付き添いの人だけに話しかける

\*「合理的配慮」の内容は、障がい特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。円滑な対応ができるよう、主な障がい特性や合理的配慮の例などをあらかじめ確認し、個々の場面で柔軟な対応を検討

### 対象となるのは

**【障がい者】** 障害者手帳を持っている人だけではなく、心や体の働きに障がいがあり、日常・社会生活に相当な制限を受けている人

**【事業者】** 会社やお店など、同じサービスを繰り返し行う人たち。ボランティア活動をするグループなども対象です



討することが求められます。今特集で扱う内容は例示であって、全ての事業者が必ずしも実施するものではありません。また例示以外でも合理的配慮に該当するものがあります

### ルール・慣例の変更

#### 事例③

お店などで、自筆で書類に記入することがルールになっている場合があります。しかし文字が読めない・書けない人からの申し出があった場合、前例に縛られず代替りの手段を検討します。

例えば、問題のない範囲で本人に確認を取りながら代筆で記入する、代筆に対し複数人でチェックを行うなど、ルール・慣例を変更するなど柔軟な対応を取ります。

### 文字を書くことが難しい人代わりに書類を記入する



### 意思疎通の配慮

### コミュニケーションを取るため 絵や写真を使う、筆談する



#### 事例④

レストランや小売店などで、商品を購入したくても、うまく伝えられない人がいます。

写真の付いたメニュー表を渡したり、指差しや筆談などでコミュニケーションを取ったりすると伝わりやすくなります。

# 理解

全ての人に分け隔てられることなく、誰もが安心して暮らしていくために、障がいのことや障がい者が困っていること、それらにどう配慮すべきなのかを、まずは知り、理解することから始めましょう。

## 合理的配慮とは 社会のバリアを取り除くこと

合理的配慮は、社会の中にある障壁（バリア）を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が、障がいのある人から伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応することです。

重すぎる負担があるときは、障がいのある人に理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

### 負担が重すぎない範囲

例えば、従業員が少ないお店で混雑しているときに、「車いすを押して店内を案内してほしい」と伝えられた場合、話し合った上で、過重な負担のない範囲で別の方法を探すなどが考えられます。その内容は、障がい特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

### 留意すること

事務・事業の目的・内容・機能に照らして、必要とされる範囲で本来業務に付随するものに限られること、同等の機会の提供を受けるためのものであること、本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

## 合理的配慮の一連の流れ



# 対話

合理的な配慮のためには、何ができるのかお互いに話し合い、考える「建設的対話」が重要です。あるイベントの運営に参加した障がい者と、団体の担当者とのやり取りから考えてみましょう。

## 情報を共有し、柔軟な対応を考える

合理的配慮の提供にあたり実現可能な解決策を見つけるために、障がい者本人が普段行っている対策や、事業者が今ある設備で活用できそうなものな

ど、お互いに情報を共有しながら、柔軟に対応策を考えることが重要です。



運営参加者

お昼休みは人の多い休憩室が苦手です。別室を用意してもらえませんか？

部屋が余っていないので別室を確保することは難しいです。休憩室内をパーティションで区切りましょうか。



休憩室のざわざわした状況がダメなんです。パーティションでは改善しないです。

それでは、昼休みの時間を変更して、人が少ない時間帯に休憩室を使ってみてはいかがでしょうか？



それなら大丈夫そうです。



団体担当者



## 全ての人安心して暮らせる社会へ 「理解」と「対話」を

民間事業者にも義務付けられた「障がい者への合理的配慮の提供」。言葉を聞くと難しく感じるかもしれませんが、私たちが普段から自然とやっていることでもあります。

ここで大切なのは、障がい者の枠に当てはめ一律の対応を決めつけるのではなく、相手を知ろうとする姿勢です。「障がい者だから」と、過度に構える必要はありません。障がいの特性や、それぞれの状況に応じて、その解決策は異なります。あらかじめ

具体例を確認し、想定しておく、対応がスムーズになると思います。

これは、障がいの有無に関係なく、どんな人との関わり方でも同じこと。社会にはさまざまな人がいます。誰もがその人らしさを認め合いながら安心して暮らせる「共生社会」を目指す上で、「合理的配慮の提供」は、大切な気付きを私たちに与えてくれるのではないのでしょうか。



市自立支援協議会 障がい者虐待防止・差別解消連絡会議 座長 守山篤さん

## コラム 障がいの「社会モデル」 バリアは個人ではなく社会にある

社会モデルとは、障がいのある人が社会生活の中で受ける制限は、障がいのある人個人の責任ではなく、社会のさまざまなバリア（在り方や仕組み）によって作り出される、という考え方。合理的配慮もこの考え方に基づくものです。

一人一人が「社会」の在り方を変えようと努力し続け、障がいについて、私たちの社会の問題として考えることが重要です。

※右上の「社会モデルの考え方」の例は環境の整備の例で、行政機関や事業者などの努力義務です

### 【社会モデルの考え方】

- 階段しかないで、2階には上がれない
- ▶「障がい」がある



車椅子の人は、何も変わっていない。変わったのは、あくまでも周囲の環境

「社会モデルの考え方」に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の人に「障がい」が生じていることとなります

- エレベーターがあれば、2階に上がれる
- ▶「障がい」がなくなった！



### <社会的障壁（バリア）の例>

①社会における事象	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障がいのある人の存在を意識していない習慣、文化など
④観念	障がいのある人への偏見など