

# 障がい者 福祉情報

168号 2024年11月

編集・発行

社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会

〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7  
クローバープラザ

TEL 092-584-3330 FAX 092-584-3319

<https://www.fuku-shakyo.jp/kikanshi/fukushi-back/>

## 合理的配慮の提供について

令和6年(2024年)4月1日から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。合理的配慮とは具体的にどのようなことを指すのでしょうか？また、事業者はどのような点に注意すべきなのでしょうか？

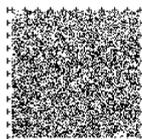
福岡県では、障がいを理由とする差別の解消を推進し、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に寄与することを目的として、平成29年3月30日「福岡県障がいを理由とする差別の解消の推進に関する条例」が制定されました。

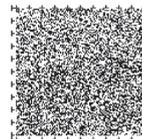
合理的配慮の提供にあたり、事業者と障がいのある人、両者が対話を重ね、一緒に解決策を検討していくことが重要です。今号では合理的配慮の具体例や理解を深めるためのポイントを確認していきます。

- 1 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
  - ・「合理的配慮の提供」とは？
  - ・「建設的対話」を重ねましょう
  - ・新しい相談窓口「つなぐ窓口」
- 2 障がいのある人の目や耳や手足となる大切なパートナー「身体障害者補助犬」への理解を深めましょう
  - ・障がいのある人をサポートする補助犬
- 3 知っていますか？街の中のバリアフリーと「心のバリアフリー」
- 4 障がいのあるお客様への対応、どうしたらいいの？（事業者向け研修会）

### もくじ / 通巻168号

- ・合理的配慮の提供について ..... 1～7
- ・パリパラリンピック2024について ..... 7
- ・福岡県からのお知らせ ..... 8





## 1 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

### 「合理的配慮の提供」とは？

社会生活において提供されていない設備やサービスなどは障がいのない人には簡単に利用できる一方で、障がいのある人にとっては利用が難しく、結果として障がいのある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障がいのある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障がいのある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配

慮の提供」といいます。

令和3年(2021年)に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。この改正法は令和6年(2024年)4月1日に施行されました。事業者が法に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合などには、国の行政機関から報告を求められたり、助言や指導、さらには勧告を受けたりする場合があります。

### 合理的配慮の具体例

#### 【物理的環境への合理的配慮】

##### 例：肢体不自由

飲食店で障がいのある人から「車椅子のまま着席したい」との申出があった。

##### 対応例

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。

#### 【意思疎通への合理的配慮】

##### 例：弱視難聴

障がいのある人から「難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望しているが、弱視でもあるため細かいペンで書いた文字や小さな文字は読みづらい」との申出があった。

##### 対応例

太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

#### 【ルールや慣行の柔軟な変更】

##### 例：学習障がい

障がいのある人から「文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへの参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない」との申出があった。

##### 対応例

書き写す代わりに、デジタルカメラやスマートフォン、タブレット端末などでホワイトボードを撮影できることとした。

### 合理的配慮の範囲

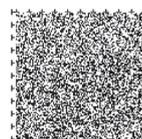
合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。

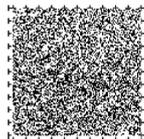
1、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。

2、障がいのない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。

3、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。

また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。





「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かどうか」

例・飲食店

飲食店において障がいのある人から食事介助を求める申出があった。

対応例

その飲食店は食事介助を事業の一環として行っていないことから、介助を断った。

この例は、合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

「過重な負担」かどうかの判断は？

合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的に判断することが必要です。

1、事務・事業への影響の程度

（事務・事業の目的・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、事務・事業規模

5、財政・財務状況

「人的・体制上の制約の観点」

例・小売店

小売店で混雑時に、視覚障がいのある人から店員に対して、「店内を付き添って買い物を補助してほしい」との申出があった。

対応例

混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備する旨を提案した。

この例は、合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

「建設的対話」を

重ねましょう

合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、事業者と障がいのある人との間で対話を重ね、共に解決策を検討する「建設的対話」が重要です。障がいのある人からの申出への対応が難しい場合でも、障がいのある人・事業者の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

対話の際に避けるべき考え方

事業者の皆さんには、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具体例についてあらかじめ確認した上で、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討することが求められます。その際に、対話で避けるべき考え方は、次のとおりです。

前例がないので、対応できません

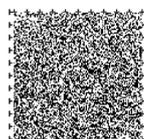
⇐

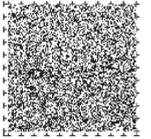
合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があるものであり、前例がないことは対応を断る理由にはなりません。

障がいのある人だけを特別扱いできません

⇐

合理的配慮は障がい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。





もし何かあったらいけないので、対応できません

←

漠然としたリスクの可能性だけでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスクを低減するためにどのような対応ができるのかを具体的に検討する必要があります。

〇〇の障がいがある人には、対応できません

←

同じ障がいでも程度などによって適切な配慮が異なるので、ひとつくりにせず、個別に検討する必要があります。

新しい相談窓口「つなぐ窓口」

「ここまでご紹介してきた」不当

な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」についての相談を地方自治体や各府省庁の適切な相談窓口につなぐほか、障害者差別解消法についての質問に回答する、新しい相談窓口として、「つなぐ窓口」が試行事業として開設されました。

障害者差別に関するご相談は「つなぐ窓口」

「つなぐ窓口」電話相談

0120-262-701

・対応時間：10時から17時

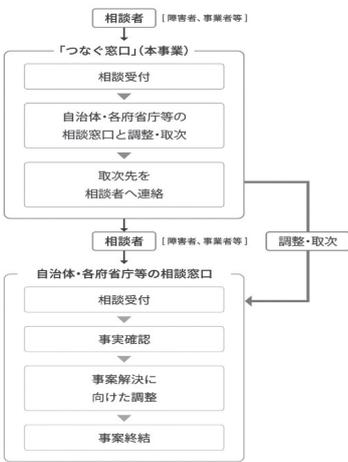
※週7日受付（祝日・年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

・メール相談：info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp

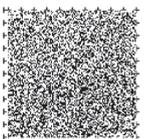
（※「@」を半角にして送付ください。）

・開設期間：令和7年（2025年）3月下旬まで

障がいのある人や事業者が「つなぐ窓口」に相談すると、「つなぐ窓口」が地方自治体や各府省庁の適切な相談窓口と調整を行い、相談内容の取次が済むと、相談者へ取次先の窓口の情報が伝えられます。相談者が取次を受けた地方自治体や各府省庁の窓口で相談すると、各窓口で取り次がれた相談内容を踏まえた上で、事実確認や事案解決に向けた調整が行われることとなります。「どこに相談すれば良いのかわからない」、「平日は仕事や学校があつて今まで相談できなかった。まずは話を聞いてみたい。」という方も、是非「つなぐ窓口」に気軽に相談してください。

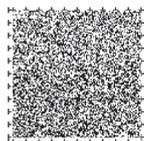


合理的配慮の内容は、障がいの特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なり、また、障がいのある人への対応が「不当な差別的取扱い」に該当するかどうかも、個別の場面ごとに判断する必要があります。障害者差別解消法に関し、困りごとがあれば、まずはお住まいの地方自治体の相談窓口や「つなぐ窓口」に相談してください。障がいのある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら共に生きる社会を目指していきましょう。



2 体に障がいのある人の目や耳や手足となる大切なパートナー「身体障がい者補助犬」への理解を深めましょう

身体障がい者補助犬（以下「補助犬」といいます。）は、目や耳や手足に障がいのある人のお手伝いをする犬のことで、ペットではありません。特別な訓練を受けてい



るので、社会のマナーを守れますし、衛生面も管理されています。そのため、公共施設や交通機関、飲食店などいろいろな場所に同伴できます。補助犬のこともっと知り、理解を深めましょう。

**障がいのある人をサポートする補助犬**

補助犬は体に障がいのある人の目や耳、手足となつて働くよう訓練された犬で、「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」の総称です。それぞれ一定の訓練基準により訓練され、国が指定した法人から認定を受けています。

社会に参加する上での障壁（バリア）

3 知っていますか？  
街の中のバリアフリーと  
「心のバリアフリー」

**聴導犬**  
耳に障がいのある人に、ブザー音や電話の呼び出し音など、生活上必要な音を知らせて行動をサポートします。外出時には、聴導犬と書かれた胴着をつけています。

**盲導犬**  
目に障がいのある人と一緒に歩き、交差点や段差で止まったり、障がい物や車の接近を知らせたりして、安全に歩けるようサポートします。体に白または黄色のハーネスという胴輪をつけています。

ア）をなくすことです。多様な人たちのことが考慮されていない社会は、心身機能に障がいがある人などにとつて様々なバリアを生み出しています。障がいの有無にかかわらず、高齢になつても、どんな立場でも、安心して自由に生活をするために、建物や交通機関などのバリアフリーだけでなく、一人ひとりが多様な人のことを思いやる「心のバリアフリー」を広げましょう。

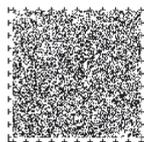
**バリアはどこにある？**  
多様な人のことを考えると「バリア」が見えてきます

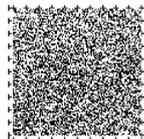
障がいのある人は、社会の中でどんなことにバリアを感じているのでしょうか。障がいのある人が社会の中で直面しているバリアには、大きく分けて4つあります。

(1) 物理的なバリア  
公共交通機関、道路、建物などにおいて、利用者に移動面で困難をもたらす物理的なバリアのこと。

例えば、路上の放置自転車、狭い通路、急こう配の通路、ホームと電車の隙間や段差、建物までの段差、滑りやすい床、座ったままでは届かない位置にあるものなど。

エレベーターのボタンが高い位置にあると、車いすを使っている人はボタンが押せません。





### (2) 制度的なバリア

社会のルール、制度によって、障がいのある人が能力以前の段階で機会の均等を奪われているバリアのこと。

例えば、学校の入試、就職や資格試験などで、障がいがあることを理由に受験や免許などの付与を制限するなど。



盲導犬に対する理解が不十分のため、盲導犬を連れての入店を断られることがあります。

### (3) 文化・情報面でのバリア

情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られないバリアのこと。

例えば、視覚に頼ったタッチパネル式のみでの操作盤、音声のみによるアナウンス。点字・手話通訳のない講演会。分かりにくい案内や難しい言葉。



車内アナウンスだけでお知らせしても、聴覚に障がいのある人は情報が伝わらず、どうしたらいいのか困ってしまいます。

### (4) 意識上のバリア

周囲からの心ない言葉、偏見や差別、無関心など、障がいのある人を受け入れないバリアのこと。

例えば、精神障がいのある人は何をするか分からないから怖いといった偏見。障がいがある人に対する無理解、奇異な目で見たりかわいそうな存在だと決めつけたりすることなど。



点状ブロックがあることに無関心で、その上に無意識に立ったり物を置いたりすることで、視覚障がいのある人のバリアをつくってしまいます。

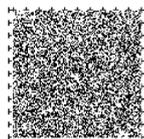
心のバリア  
フリーって？

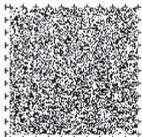
困っている人に  
気づくこと、声をかけること  
から始まります

意識上のバリアをなくすために大切なのが、一人ひとりの「心のバリアフリー」です。心のバリアフリーとは、バリアを感じている人の身になって考え、行動を起こすことです。

まず、自分の周りには、どのようなバリアを感じている人がいるか、どのようなバリアフリーの工夫があるかに目を向けてみましょう。様々なバリアフリーの工夫に気づいたら、障がいのある人などがそれを利用してやすいように配慮しましょう。

一人ひとりが心のバリアフリーを実践することで、バリアのない社会を広げていきましょう。





#### 4 障がいのあるお客様への対応、どうしたらいいの？（事業者向け研修会）

令和6年4月、改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者による合理的配慮が義務化されました。合理的配慮について、県の専門相談員がご説明に伺い研修会を行っています。社内研修会やイベント等に是非、ご活用ください。

～多彩な資料もご用意～



※合理的配慮の方法を分野別にまとめたガイドブック



※アニメーションや実写映像による解説動画(R4.3月完成)



※新しい生活様式下での配慮を紹介するリーフレット

##### 《注意事項》

- 申込方法: TEL又はFAX、メールでお申込みください。
- 実施日時: 平日・土日・祝日 10～20時(年末年始除く)
- 会場及び使用機材の手配、使用料等は申込者負担です。
- 講師派遣費用: 交通費の支給や謝礼等は不要です。

##### 《お申込み・お問い合わせ》

福岡県 福祉労働部 障がい福祉課 障がい者差別解消専門相談窓口  
〒812-8577 福岡市博多区東公園7-7  
TEL:092-643-3143 FAX:092-643-3304  
E-mail: [sabetsukaisyo@pref.fukuoka.lg.jp](mailto:sabetsukaisyo@pref.fukuoka.lg.jp)

## パリパラリンピック2024

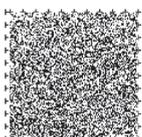
2024年8月28日から9月8日までの12日間の日程で史上最多の168の国と地域、それに難民選手団から約4,400人が参加しました。

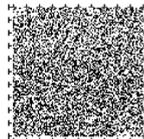
日本のメダル獲得数は、金14個・銀10個・銅17個の計41個でした。

福岡県内からは8名出場され、梶原大暉選手は2大会連続の金メダル獲得です。

おめでとうございます。

|          |       |    |                 |      |   |
|----------|-------|----|-----------------|------|---|
| 【バドミントン】 | 梶原大暉  | 選手 | 男子シングルス(車いすWH2) | 金メダル | 🥇 |
|          |       |    | 男子ダブルス(車いす)     | 銅メダル | 🥉 |
| 【柔道】     | 瀬戸勇次郎 | 選手 | 男子73kg級(J2)     | 金メダル | 🥇 |
| 【卓球】     | 古川佳奈美 | 選手 | 女子シングルス         | 銅メダル | 🥉 |
| 【陸上競技】   | 道下美里  | 選手 | 女子マラソン(T12)     | 銅メダル | 🥉 |





福岡県からのお知らせ

12月3日から9日は「障害者週間」です。

障害者基本法では、すべての障がいのある方に対し、「個人の尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有する」こと、「社会を構成する一員としてあらゆる分野の活動に参加する機会が与えられる」ことを宣言するとともに、「何人も、障がい者に対して、障がいを理由として差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」ことを明らかにしています。

この障害者基本法において、毎年12月3日から12月9日までの1週間が「障害者週間」として定められており、障がいに対する理解の促進と社会参加の推進のための取組みが全国で行われます。

県では、博多駅等での啓発活動のほか、県庁1階ロビーや県議会棟、各総合庁舎において、まごころ製品の販売会を行います。

また、県内市町村においても、各種イベント等開催されますので、ぜひ、この機会に「障がい」について、理解を深めてみてはいかがでしょうか。

■博多駅博多口等での啓発活動  
12月3日(火)から9日(月)

※2時間程度  
■まごころ製品販売会

①県庁1階ロビー

12月9日(月)から13日(金)  
午前11時から午後2時まで

②各総合庁舎

12月3日(火)から9日(月)  
※平日のみ

午前11時から午後2時まで  
③県議会棟

12月2日(月)  
午前9時45分から午後2時まで

■県内市町村の取組  
県ホームページ

(QRコード)をご覧ください。



QRコード

ふくおかまごころ駐車場制度について

県では、障がいのある方や高齢の方、妊産婦の方など、車の乗り降りや移動に配慮が必要な人が、公共施設や店舗等を安心して利用できるように「ふくおか・まごころ駐車場」制度を設けています。

利用証を車内に掲示すること  
で、「ふくおか・まごころ駐車場」のステッカーが掲示されている駐車場を利用することが可能です。

利用証の対象者  
など詳細は県ホームページをご覧ください。



QRコード

「FUKUOKA ART」 FUKUOKA Gallery 新作のレンタル開始

県では、文化芸術活動を通じて障がいのある方の収入向上・社会参加を推進するため、障がいのある方のアート作品(まごころアート)のレプリカを有料で貸し出し、その料金の一部(30%)を制作者

へ還元する取組(レプリカのレンタル)を行っています。

10月7日から、今

年度応募のあった中から選ばれた82作品のレンタルを新たに開始しました(昨年度までの登録分と合わせて、合計で131名のアーティストによる303作品がレンタル可能)。

レンタル作品はレプリカで、湿度・温度管理が不要のため、会議室やロビー、飲食コーナーなど場所を選ばず展示いただけます。

また、レンタル作品の一部は、県庁舎(1階ロビー)や各階エレベーターホール)や県有施設(もち文化センターや九州芸文館など)でも展示しています。お立ち寄りの際は、ぜひお楽しみください。  
※レンタル作品の確認や申込については、まごころアート FUKUOKA Gallery 事業のホームページをご覧ください。

https://fukuoka-artrental.org/



QRコード

