

合理的配慮に関するQ&A

Q
1
A

複数人の障がいのある方々が、求める配慮が異なっていたらどうしたらいいのか？

「どちらか一方に偏らず、両者の配慮を両立できる方法を一緒に考えることが大切です。例えば、「静かにしてほしい人」と「音声ガイドが必要な人」が共存するなら、時間帯を分けたり、個別空間を用意するなどの工夫が考えられます。」

Q
2
A

過重な負担※だと判断した場合、何もしなくていいのか？

「いいえ。代替案や部分的な対応ができないかを検討し、**本人に説明することが大切です**。配慮が一部でも可能なら、出来る範囲での対応を行うことが望まれます。」

※過重な負担にあたるかどうかは、個々の事業ごとに影響の程度や実現可能性の程度等を考慮して、総合的・客観的に判断します。

Q
3
A

補助犬を同伴して、飲食店に入店したが、周りのお客様のことを考え、入店を拒んでもいいのか？

「**補助犬の受け入れ拒否**については、「身体障害者補助犬法」や「障害者差別解消法」で**禁止されています**。他のお客様で犬が苦手な方がいましたら、障がいのある方を離れた席に誘導するなど、合理的配慮をお願いします。詳しくは厚生労働省ホームページ「身体障害者補助犬」をご覧ください。」

厚生労働省
ホームページ

宇都宮市障がい者差別解消相談窓口

障がいを理由とする差別に関する相談窓口を設置しております。



受付方法

電話、ファックス、メール、来訪、書面などにて受け付けます。

相談日と時間

月曜日から金曜日（祝祭日および年末年始を除く）
午前 8:30～午後 5:15上記相談窓口及び
パンフレットに
関する問合せ先宇都宮市役所 障がい福祉課 企画グループ
TEL：028-632-2353 FAX：028-636-0398
Mail：u1904@city.utsunomiya.tochigi.jp障がいのある人への
「合理的配慮」って何だろう？

合理的配慮って何？

合理的配慮とは、障がいのある人に特別な配慮をするのではなく、障がいのない人が利用できている施設・モノ・サービスを障がいのある人も利用できるように平等性を確保することです。

こんな考え方をしていますか？



障がいのある人から、〇〇をお願いされたが、前例がないので断ります！

合理的配慮の提供は、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。**



障がいのある人から、〇〇をお願いされたが、特別扱いになるので断ります！

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。**



障がいのある人から、〇〇をお願いされたが、もし何かあったら大変なので断ります！

漠然と断るのではなく、**どんなリスクが生じ、どうしたら対策できるか、具体的な検討が必要です。**



〇〇の障がいがある人は△△と決めつけて断ります！

同じ障がいでも、程度によって適切な配慮が異なるので、**個別に検討する必要があります。**



POINT

合理的配慮は、障がいのある人と事業者等が歩み寄り対話し、お互いが納得する実施可能な案を見つける姿勢が大切です。



宇都宮市

障がい種別ごとの合理的配慮の事例集

事例1 肢体不自由

▶ 症状例 身体や体幹の機能が損なわれ、日常生活の動作に困難が伴います。

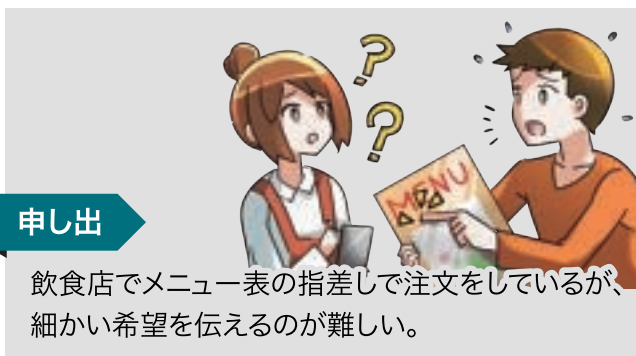


申し出への対応
(合理的配慮の提供)

備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま利用(着席)できるスペースを確保した。

事例2 聴覚障がい

▶ 症状例 音や声が聞こえない、あるいは聞こえにくいです。

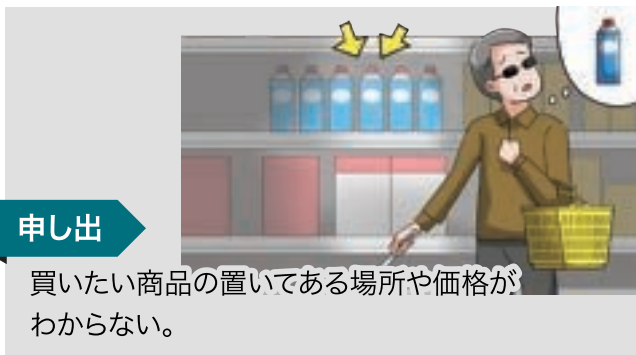


申し出への対応
(合理的配慮の提供)

筆談により料理の希望の意思疎通をはかり、細かい注文へ対応した。

事例3 視覚障がい

▶ 症状例 ものが見づらい、あるいは全く見えません。



申し出への対応
(合理的配慮の提供)

商品の置いてある場所を案内し、価格を読み上げた。

事例4 内部障がい

▶ 症状例 内臓機能の異常や喪失により、医療的ケアが必要です。外見からはわかりにくい不便さを抱えており、体力がなく、疲れやすいです。



申し出への対応
(合理的配慮の提供)

窓口のスタッフが待合室の座席に行き、手続きを行うこととした。

事例5 知的障がい

▶ 症状例 読み書き・計算や、考える、理解するなどの知的機能に発達の遅れがあります。複雑な説明や抽象的な概念が理解できない場合があります。



申し出への対応(合理的配慮の提供)

身振り手振りやコミュニケーションボードなどを用いて内容を伝えるようにした。

事例6 精神障がい

▶ 症状例 ストレスや環境の変化に弱く、対人関係が苦手な方もいます。症状に波があります。



申し出への対応
(合理的配慮の提供)

別室の確保が困難であったため、待合室の中で比較的周りからの視線が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるようにした。

不当な差別的取扱いの禁止とは？

障害者差別解消法では、正当な理由なく、障がいを理由として、サービスの提供の場所や時間帯を制限したり、障がいのない人にはつけられない条件をつけたりすることを禁止する「不当な差別的取扱いの禁止」が義務付けられています。

例



車いすを利用していることを理由に入店を断る。



障がいがあることを理由にアパートの契約を断る。



権利侵害に当たるような差別を繰り返した場合には、主務大臣からの行政措置が取られることがあります。