この冊子には8個の音声コードがついています。

アイホンで読み取るときは、アプリの声をご使用ください。

表紙。

事業者の皆様へ。

障害のある人への合理的配慮って何？

なぜ必要なの？

どのようなことをすれば良いの？

事業者の皆様は、障害のある人からの意思表示に応じて、合理的配慮を提供する義務があります。

障害がある人もない人も暮らしやすい仙台を目指して、どのような取り組みができるかをみんなで考えていきましょう。

仙台市障害理解促進キャラクターココロンのイラスト。

仙台市。

１ページ目。

そもそも合理的配慮ってどういうこと？なぜ必要なの？

合理的配慮とは？

障害のある人から、社会的バリアを取り除いてほしいという意思が伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で、その人の障害特性や状況に合わせた必要な対応を行うことをいいます。事業者による合理的配慮の提供は、障害者差別解消法、仙台市障害者差別解消条例により義務づけられています。

負担が重すぎない範囲、については財務状況や事業規模などの観点から、個別の事案ごとに総合的・客観的に判断することが必要です。

障害者差別解消法について。正式名称は障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律。令和6 年4 月1日法改正により、事業者による合理的配慮の提供を義務化。

仙台市障害者差別解消条例について。正式名称は仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例。令和5 年10 月1日条例改正により、事業者による合理的配慮の提供を義務化。

対象となる事業者は？

商業をはじめ、同じサービスなどを繰り返し継続して提供する者で、営利・非営利や個人・法人を問いません。

ボランティア団体やクラブ・サークル活動を行う団体、自治会や町内会なども対象となります。



1ページ目の続き。

対象となる障害のある人は？

身体障害、知的障害、精神障害、発達障害や高次脳機能障害、その他難病などを含む心や体のはたらきに障害のある人で、これらの障害や社会的バリアによって、日常生活や社会生活に制限を受けている人が対象となります。子どもも含みます。障害者手帳を持っている人に限定されません。

ご存じですか、 ヘルプマーク。

外見からは分からない難病や内部障害も含む障害のある人が、周囲に援助や配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるためのマークです。

見かけたら電車やバスで席を譲る。

困っている様子なら声をかける。など、思いやり・支えあいをお願いします。

2ページ目。

社会的バリアって何？

障害のある人のことを考えずに作られた社会の仕組みのことを言います。現状では、障害のある人が生活するにあたり様々なバリアがあります。

4つの社会的バリア

物理的なバリア。

歩道の段差、車いすの通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差など。

情報のバリア。

タッチパネルのみの操作、音声のみによる案内、分かりにくい案内や難しい言葉など。

制度のバリア。

障害があることを理由に資格・免許等を与えないことなど。

心のバリア。

心ない言葉や視線、差別や偏見、無関心、障害のある人を受け入れないことなど。

なぜ、障害のある人に合理的配慮が必要なの？

AとB、2枚のイラストを比べます。

イラストの説明。塀の向こう側にライオンがおり、身長が違う3人が踏み台に立っているイラストAとBが並んでいる。Aのイラストでは、3人に1つずつ同じ高さの踏み台が与えられており、身長が低い人はライオンを見ることができない。Bのイラストでは、身長が低い人に２つ、身長が中くらいの人に1つの踏み台が与えられており、皆がライオンを見ることができる。イラストの説明ここまで。

2ページ目の続き。

Aのイラストでは、全員に対して平等な対応として、同じ踏み台を一つずつ提供しています。しかしこの場合、ライオンが見えない人がいます。

一方、Bのイラストでは、全員が同様の機会を得ること、つまり全員がライオンを見ることができるように、それぞれの人に必要な数の踏み台を提供しています。

障害のある人への合理的配慮はBのイラストの考え方を基本としています。

障害のある人から合理的配慮の求めがあった場合は、障害のない人と同様の機会を得ることができるよう、障害特性やその時の状況に応じた対応を行う必要があります。

ココロンのコメント

特別扱いをすることではないんだね。

合理的配慮の具体例は次ページに掲載しています。

3ページ目。

合理的配慮の具体例　このような取り組みが合理的配慮にあたります。

項目1

物理的環境への配慮。

高いところにある商品を手に取って渡す。

セルフレジでの会計が難しい人のサポートをする。

車いすのままでもテーブルに着けるよう、備え付けの椅子を片付けてスペースを確保する。

周囲の音や光、匂いなどに過敏になっているときは、個室やパーテーションを用意する。

項目2

意思疎通・情報提供の配慮。

筆談やタブレット端末などを使って会話をする。

書類やパンフレット、メニューを読み上げたり、手のひら書きをするなどその人が分かりやすい方法で伝える。

資料にふりがなを付けたり、図や番号、イラストを付け足す。

打合せやイベントを行う際、手話通訳者や要約筆記者、盲ろう者通訳・介助員などを配置する。

4ページ目。

項目3

ルール・慣行の柔軟な変更。

出口に近い席や前方の席など、障害のある人の状況に合わせた席を確保する。

4ページ目の続き。

電話で問い合わせが難しい人向けに、メールやFAXでも問い合わせができるようにする。

自分で文字を書くことが難しい人には、本人の意思表示に基づき複数人で確認の上、代筆する。

長時間並ぶことが体に大きな負担となる人が列に並んでいると分かった時は、順番がくるまで別の場所で休めるようにする。

注意。

ここで紹介したものは一例です。困りごとや必要な配慮は一人一人異なります。障害のある人に対し、どのような対応が必要か、その都度確認しましょう。

合理的配慮は、提供を前提に考えることが重要です。事案ごとに組織的な判断を行いましょう。

事情があって対応できない場合でも、理由を丁寧に説明して相手の理解を得る必要があります。

次のような考え方は避けましょう。

前例がないからできない。

一人だけ特別扱いはできない。

もし何かあったら困るからできない。

このように考えましょう。

違う方法で対応することができないか。

工夫して改善できる部分はないか。

他の事例も知りたい方はこちらをご覧ください。

合理的配慮等具体例データ集

合理的配慮サーチ　内閣府ホームページ

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

障害の種別や生活場面ごとの具体的事例が確認できます。

5ページ目。

不当な差別的取扱い　法律・条例で禁止されています。

不当な差別的取扱いとは？

正当な理由なく、障害を理由としてサービスなどの提供を拒否することや、障害のある人だけに場所や時間帯を制限するなどの条件を付けることを言います。

5ページ目の続き。

正当な理由に該当するかどうかは、安全面や財務状況などの観点から、個別の事案ごとに総合的・客観的に判断することが必要です。

不当な差別的取扱いの具体例

項目１

サービスの提供を拒否する。

障害があることだけを理由にアパートの入居を断る。

身体障害者補助犬を連れていることを理由に入店を断る。

項目２

サービスの提供にあたり時間帯や場所を制限する。

混雑時、障害のある人が窓口に来た際に、対応の順序を後回しにする。

障害があることだけを理由に、本人の意図に反した座席を案内する。

項目３

障害のない人と異なる対応をする。

幼児言葉で話したり、介助者や付添人だけに向かって話をする。

サービスなどの手続きを行う時に、一律に付添人の同伴を求める。

他の事例も知りたい方はこちらをご覧ください。

障害者差別解消に関する事例データベース　内閣府

<https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

不当な差別的取扱いの他、合理的配慮の提供や次のページで説明する環境の整備の事例について、障害種別や場面から絞り込み検索ができます。

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト　内閣府

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

不当な差別的取扱いをはじめとする、障害者差別解消法の考え方について確認できます。

6ページ目。

対応のポイント。

対話を行い、お互いの事情や考えを伝えあいましょう。

同じ障害でも状態は一人一人異なります。障害のある人との対話を通じて、どのような対応が必要か確認しましょう。

正当な理由があり、障害のある人が希望する対応ができない場合でも、理由を丁寧に説明したり、別の方法で対応できないか相談するなど、対話を行いながらより良い解決策を検討することが大切です。

6ページ目の続き。

対話は障害のある本人と行うことが必要ですが、障害の特性により意思表示が困難な場合には、家族や介助者など、コミュニケーションを支援する人が対話を補佐することもあります。

ココロンのコメント

事情や考えを伝えあい、お互いが納得する方法を一緒に考えることが大切なんだね。

環境の整備を進めることも重要です。

障害のある人から合理的配慮の求めを受ける前に、あらかじめ社会的バリアを取り除いておくことも重要な取り組みの一つです。環境の整備には、施設設備の改修などのハード面だけではなく、従業員や職員に対する研修やマニュアル整備などのソフト面での対応も含まれます。

具体例

車いすを使用する人が移動できるように、建物の入り口や段差にスロープを設置する。

聴覚や言語機能に障害のある人が意思表示をしやすいよう、窓口にコミュニケーションボードを設置する。

障害のある人への対応について従業員向けに研修会を開催する。

合理的配慮や環境の整備に関するアドバイザーを派遣します。

障害のある人がアドバイザーとして実際にお伺いし、合理的配慮や環境の整備を行う際にどのようなポイントに気をつけたら良いかを一緒に考えます。アドバイザー派遣にかかる費用は無料です。派遣を希望される方は、仙台市障害企画課へご相談ください。

仙台市障害企画課

電話。022-214-8163

ファックス。022-223-3573

メールアドレス　fuk005330@city.sendai.jp

詳細はこちら

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotofukushi/shogai/torikumi/adviser.html>

裏表紙。

障害理解サポーター養成研修について。

皆様のニーズに合わせて企画・提案し、研修をコーディネートします。

ココロンのコメント

まずは障害のある人への理解を深めることが大切だね。

障害に対する良き理解者を養成するために、仙台市では、障害のある人が講師となり、実体験を交えた講義を行う、障害理解サポーター養成研修を実施しています。

障害とは何かを一緒に考えることで、日常生活や営業活動、接客などでの必要な配慮について学ぶことができます。講師派遣費用は無料です。お気軽にお問い合わせください。

研修実施内容例　車いす実技体験、グループワーク、テーマに合わせた講話など。

本事業は仙台市が仙台市社会福祉協議会、及び仙台市障害者福祉協会に委託する事業です。

問い合わせ先、社福 仙台市社会福祉協議会

電話。022-262-7294。　ファックス。022-216-0140。

Web申し込みはこちら

<http://www.shakyo-sendai.or.jp/n/supporter>

障害者差別に関する相談について。

仙台市では各区役所・宮城総合支所に障害者差別解消相談員を配置しており、障害者差別に関する内容について相談することができます。

相談の流れのフロー

１.まずは対話による解決を目指しましょう。

２.対話を進めるうえでのポイントが分からない。

どのように話し合えばよいか分からない。

３.相談員が解決方法を見つけるための助言や事実確認を行います。

４.相談で解決しなかった場合は、仙台市障害者差別相談調整委員会による助言・あっせんにより差別の解消を図ります。

申立は障害者とその家族、関係者に限ります。

正当な理由なく助言・あっせんに従わない場合は、市長による勧告・公表を行います。

裏表紙の続き。

仙台市の相談窓口

障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル

受付時間　24時間365日

電話。022-214-8551。 ファックス。022-214-8552

メールアドレス fuk005330@city.sendai.jp

総合相談窓口　受付時間　平日8時30分から17時

名称、電話、ファックスの順です。

青葉区障害高齢課。022-225-7211、022-211-5117

宮城総合支所障害高齢課。022-392-2111、022-392-0250

宮城野区障害高齢課。022-291-2111、022-291-2410

若林区障害高齢課。022-282-1111、022-282-1280

太白区障害高齢課。022-247-1111、022-247-3824

秋保総合支所保健福祉課。022-399-2111、022-399-2580

泉区障害高齢課。022-372-3111、022-372-8005

各区役所、宮城総合支所には差別相談員と手話に対応できる職員がいます。

曜日や時間帯については各窓口にお問い合わせください。

障害に関する専門相談窓口　受付時間　平日8時30分から17時

名称、対象とする障害、電話、ファックスの順です。

障害者総合支援センター　ウェルポートせんだい。　身体、高次脳機能障害、難病。

022-771-6511、022-371-7313

北部発達相談支援センター　北部アーチル。　発達、知的、重症心身障害、障害のある児童。

022-375-0110、022-375-0142

南部発達相談支援センター　南部アーチル。　発達、知的、重症心身障害、障害のある児童。

022-247-3801、022-247-3819

精神保健福祉総合センター　はあとぽーと仙台。　精神障害、こころの悩み。

022-265-2191、022-265-2190

パンフレット内容に関するお問い合わせ。

仙台市健康福祉局障害企画課。

〒980-8671

仙台市青葉区国分町3丁目7番1号

電話。022-214-8163。ファックス。022-223-3573

メールアドレス　fuk005330@city.sendai.jp

パンフレットは、ダウンロードできます。

https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/panfu/daremogakurashiyasuimachi.html

初版　令和5年9月