

なぜ

ひつよう
必要なの？

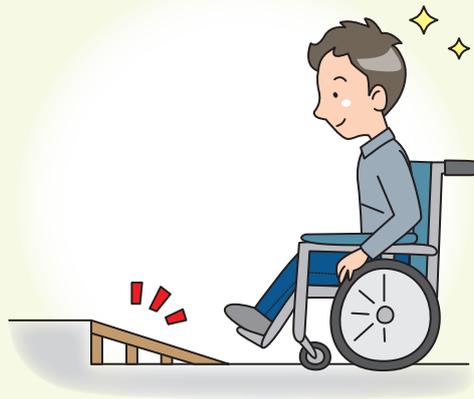


しょうがい ひと
障害のある人への

ごう り てき はい りよ
「合理的配慮」
って何？

どのようなことを

すれば良いの？

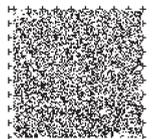


せんたい ししょうがい りがいそくしん
仙台市障害理解促進
キャラクター
「ココロン」

じぎょうしゃ みなさま しょうがい ひと いしひょうじ おう ごう り てき はい りよ
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
ていさよう きむ
提供する義務があります。

しょうがい ひと ひと せんだい めざ とく
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！

せん たい し
仙台市



そもそも「合理的配慮」ってどういうこと？

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※1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※2、仙台市障害者差別解消条例※3により義務づけられています。

- ※1 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。
- ※2 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）
- ※3 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）

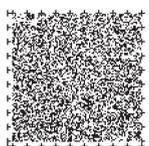
対象となる事業者は？

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。



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。



ぞん 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。

み 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。

なぜ必要なの？

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。

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

4つの
社会的バリア

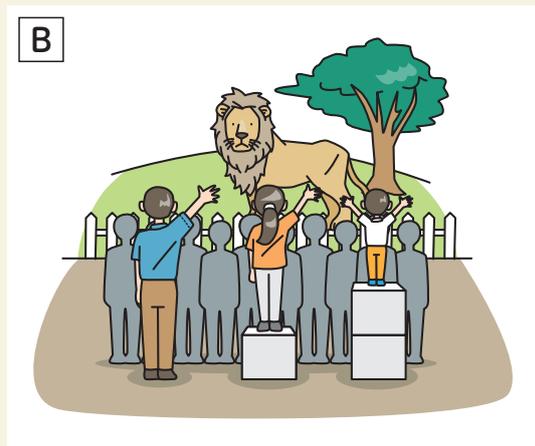
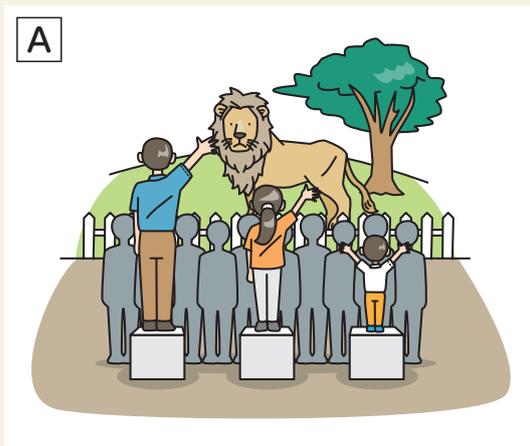
制度のバリア

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。

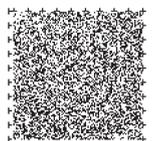
一方、Bのイラストでは、「全員が同様の機会を得ること」、つまり全員がライオンを見ることができるよう、そ
れぞれの人に必要な数の踏み台を提供しています。

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。**

合理的配慮の具体例は次ページに掲載しています！ →



「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 ~このような取り組みが

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。



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。



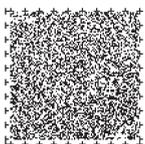
書類やパンフレット、
メニューを読み上げ
たり、手のひら書き
をするなどその人が
分かりやすい方法で
伝える。



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。



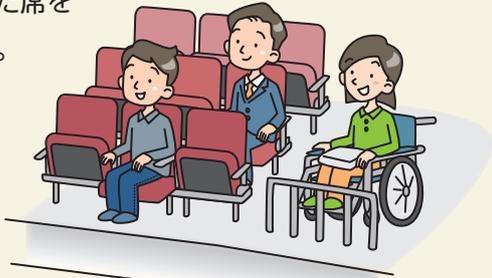
打合せやイベントを行う際、手話通訳者や要約筆記
者、盲ろう者通訳・
介助員などを配置
する。



合理的配慮にあたります～

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。



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。事情があっても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

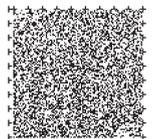
- 違う方法で対応することができないか
- 工夫して改善できる部分はないか

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。



ふとう さべつ てき とり あつか 不当な差別的取扱い ~法律・条例で禁止されています~

ふとう さべつ てき とり あつか 不当な差別的取扱いとは？

せいとう りゆう しょうがい りゆう ていきよう きよひ しょうがい
 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
 ひと ばしょ じかんたい せいげん じょうけん つ い
 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。

※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。

ふとう さべつ てき とり あつか 不当な差別的取扱いの具体例

ていきよう きよひ サービスの提供を拒否する

しょうがい
 障害があることだけを
 りゆう 理由にアパートの入居
 を断る。



しんたいしょうがいしゃ ほしよけん つ
 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。



ていきよう じかんたい ばしょ せいげん サービスの提供にあたり時間帯や場所を制限する

こんざつ しょうがい ひと まどぐち
 混雑時、障害のある人が窓口
 きた際に、対応の順序を後回し
 にする。

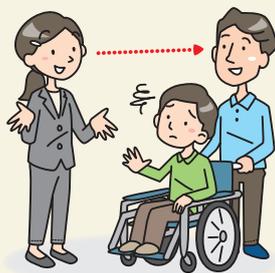


しょうがい
 障害があることだけを
 りゆう 本人の意図
 に反した座席
 を案内する。



しょうがい ひと こと たいおう 障害のない人と異なる対応をする

ようじこたば はな かいじよ
 幼児言葉で話したり、介助
 しゃつきそいん む
 者や付添人だけに向かって
 はなし
 話をします。



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。



ほか じれい し かた 知らない方はこちらをご覧ください



しょうがいしゃ さべつかいしよ かん じれい ないかくふ
 ◀ 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/>

ふとう さべつ てき とり あつか ほか ことり てきほいり ていきよう
 不当な差別的取扱いの他、合理的配慮の提供や
 環境の整備(次のページで説明)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。

しょうがいしゃ さべつかいしよ む りかいそくしん ないかくふ
 ▶ 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/>

ふとう さべつ てき とり あつか
 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。



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。



※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。



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。



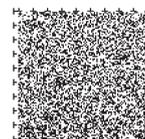
「合理的配慮」や「環境の整備」に関するアドバイザーを派遣します！

詳しい詳細はこちら



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 FAX：022-223-3573
メールアドレス：fuk005330@city.sendai.jp



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！

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

Web
申し込みはこちら



※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 FAX：022-216-0140

障害者差別に関する相談について

相談の流れ

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。

まずは対話による解決を目指しましょう。

- 対話を進めるうえでのポイントがわからない
- どのように話し合えばよいか分からない

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。

- 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。

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

電話 022-214-8551 FAX 022-214-8552
メールアドレス fuk005330@city.sendai.jp

24時間
365日受付

●総合相談窓口（受付時間：平日8時30分から17時）

名称	電話	FAX	差別相談員
青葉区障害高齢課	225-7211	211-5117	○
宮城総合支所障害高齢課	392-2111	392-0250	○
宮城野区障害高齢課	291-2111	291-2410	○
若林区障害高齢課	282-1111	282-1280	○
太白区障害高齢課	247-1111	247-3824	○
秋保総合支所保健福祉課	399-2111	399-2580	○
泉区障害高齢課	372-3111	372-8005	○

※各区役所、宮城総合支所には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	FAX
障害者総合支援センター（ウエルポートせんだい） （身体、高次脳機能障害、難病）	771-6511	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）	375-0110	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）	247-3801	247-3819
精神保健福祉総合センター（はあとぼーと仙台） （精神障害、こころの悩み）	265-2191	265-2190

※仙台市の市外局番は022です。

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 FAX：022-223-3573
メールアドレス：fuk005330@city.sendai.jp

パンフレットは
こちらからダウンロードできます

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

