

「合理的配慮の提供」とは？

障害者が、障害のない人と同じように社会に参加できるように、必要な支援や配慮を行うことです。

障害者差別解消法の改正により、事業者も合理的配慮の提供が令和6年4月から義務となりました。

※ 個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に含まれます。

「合理的配慮」には対話が重要です！

合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくこと（建設的対話）が重要です。

建設的対話を一方的に拒むことは合理的配慮の提供義務違反となる可能性もあるため、注意が必要です。

対話の際に避けるべき考え方

× 「前例がありません」

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ります。

× 「特別扱いてきません」

合理的配慮は障害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・・・」

漠然としたリスク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、そのリスク低減のためにどのような対応ができるか、具体的に検討する必要があります。

× 「〇〇障害のある人は・・・」

同じ障害でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、ひとくくりせず個別に検討する必要があります。

障害の「社会モデル」の考え方

障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活で受ける様々な「制限」は、自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

合理的配慮は、この「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

●階段しかないで、2階に上がれない

▶ 「障害」がある

●エレベーターがあれば、2階に上がれる

▶ 「障害」がなくなった！



車椅子の方は、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方に「障害」が生じていることとなります。

合理的配慮の提供について、何をすれば良いかわからない。

お店に配慮やお願いをしたいことがあるが、どうすれば良いかわからない。

出典：内閣府 リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました」

障害者差別解消法・合理的配慮の提供に関する相談窓口

内閣府 障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

(毎日10時～17時、祝日・年始を除く、令和7年3月下旬まで)

TEL：0120-262-701 E-mail：info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp



鹿児島県での障害者差別解消の取組については、県ホームページを御覧ください。

鹿児島県 障害者差別解消 検索

合理的配慮の具体例

障害のある人から申出があった場合は、無理のない範囲で、できることを考えてみましょう。

合理的配慮の内容は個別の場面に応じて異なります。
状況に応じて、総合的・客観的に判断しましょう。

物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)

【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。

↓
【申出への対応】
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。



意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため、細いペンや小さな文字では読みづらい。

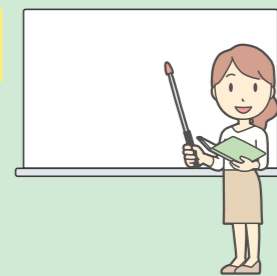
↓
【申出への対応】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。



ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)

【障害のある人からの申出】
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。

↓
【申出への対応】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影できることとした。



本来の業務に付随しない場合や負担が重すぎる場合等は、合理的配慮の提供義務には反しません

必ずしも申し出のとおりを実施する必要はありません。
対応が難しい場合は、理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めましょう。

【本来の業務に付随しない場合の例】

飲食店において食事介助を求められた場合に、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。

【負担が重すぎる場合の例】

小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、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ことを提案した。

障害者差別解消法の改正により
事業者も「合理的配慮の提供」が義務化されました。

