

聞くこと 工夫することから はじめる

— 合理的配慮の提供とは —

飲食店で車椅子のまま
食事できるように
お願いをしたらスペースを
用意してくれた。



聴覚障害があるため
筆談での
コミュニケーションで
対応してくれた。



2024年4月1日から
障害者差別解消法が
改正されます。

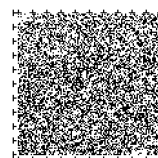


視覚障害があるため
配布資料の内容が
わからなかったが、
資料を読み上げて
説明してくれた。



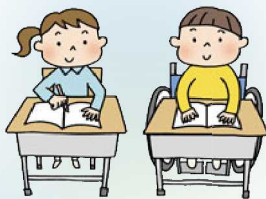
交通機関で、
駅員や係員が乗車の
手助けをしてくれた。

兵庫県



この音声コードをスマホアプリ
Uni-Voiceで読み取ると音声情報
で確認できます。

共生社会を 実現するために



兵庫県がめざす未来のすがた

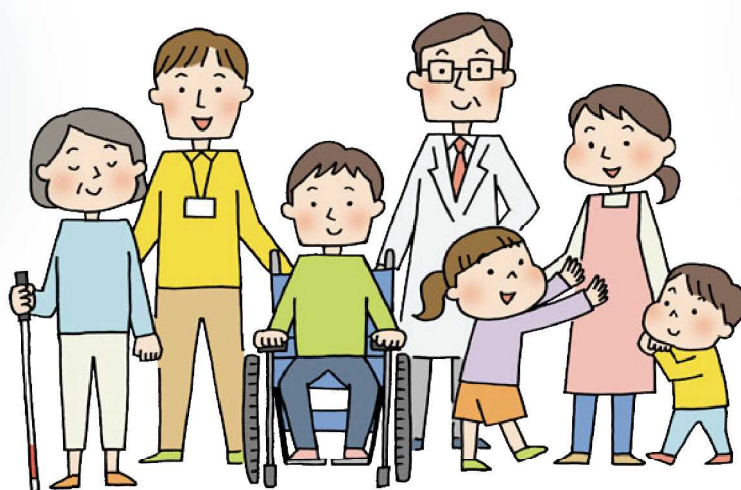


一人ひとりが尊重され、

互いへの思いやりとつながりが

ある中で、住みたい地域・場所で、

ともに暮らしていける社会

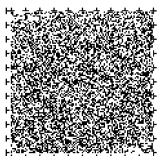


誰もが自分らしさを認められ、

まわりの人たちとやさしい気持ちでつながり合い、

住みたいところで、ともに暮らしていける、

兵庫県はそんな未来をめざしています。



法律の対象と合理的配慮の提供について

合理的配慮とは…

その場面の状況に応じて、社会の側にある障壁（バリア）を取り除くために調整すること

つまりは… 「理に適った工夫の積み重ね」と言えます。

障害者差別解消法の対象者 /

障害者とは



手帳の有無に関わらず、障害や社会の中にある障壁（バリア）によって日常生活や社会生活に相
当な制限を受けている人全てが対象です。

事業者とは



個人か団体か、営利目的か非営利目的かを問
いません。個人事業主や無報酬の事業を行う者
（ボランティア団体、自治会等）も対象となります。
（一般私人は対象外）

合理的配慮の提供 における観点

- 1 障害のある人からの意思表示があること（積極的に声をかけることも忘れずに）
- 2 障害のない人と比較し、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・機能を本質的に変更するものではないこと
- 4 過重な負担にならない範囲であること

case 1

| 習い事教室編

発達障害（聴覚過敏）のある
子どもが通う習い事教室に
遮音対応を断られた



障害のある人の保護者（発達障害）

うちの子どもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると習い事に集中できなくなって
しまうので、教室の窓を防音窓にしてもらえますか？

事業者（習い事教室）

防音窓の設置は、すぐに対応するのは難しいな。習
い事に集中できるようにするにはどんな工夫ができ
るかな。

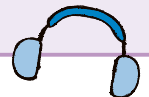
防音窓の設置は難しいので、別の策を一緒に考えま
しょう。普段はどのような対応をしていますか？

家ではイヤーマフをつけることが多いです。です
が、習い事では音声教材を利用することもあるので
つけさせていません。着用する時
は声かけや手伝いが必要です。



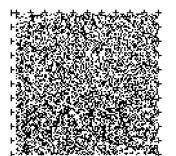
それでは、飛行機が通過する時間に先生がイヤーマ
フ着用のお手伝いをします。また、音声教材を使用
するタイミングも配慮します。

わかりました。子どもにイヤーマフを持っていかせま
す。また、「先生がお手伝いしてくれるからね。」と言っ
ておきます。



この対話のポイント

普段本人が行っている対策や、事業者が今ある設
備で活用できそうなものなど、情報を共有し、**双方**
がお互いの状況の理解に努
め、**柔軟に**工夫とアイデアを**積
み重ねていくこと**が大事です。



「合理的配慮」には対話が重要です。

実現可能な対応策を障害のある人と事業者が**一緒になって考えていくことが**重要です。

case 2

｜ライブハウス編

車椅子利用者がコンサートで通常席での参加を希望したが特別席を勧められた



障害のある人（車椅子利用者）

コンサートの通常席チケットを一枚お願いします。当日は、車椅子で参加する予定です。

事業者（ライブハウス）

以前、通常席で参加者と車椅子の方がぶつかって怪我をしてしまったことがあったな。

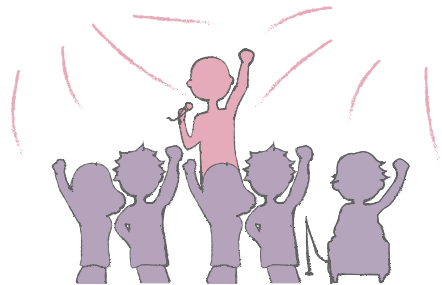
車椅子での参加ですね。このコンサートの通常席は立見席ですので、自由に動き回る参加者が大勢います。参加者が車椅子利用者の方にぶつかり、怪我をする恐れがあります。特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんがいかがですか。

特別席は値段が高いので難しいです。車椅子でも通常席に参加できる方法はないでしょうか。自由に動き回れなくても構いません。

障害者差別解消法に基づけば過去例で一律に判断せず、それぞれのお客様に合わせた対応を検討する必要があるんだっとな。

では、通常席エリアを一部区切って車椅子用スペースを設けます。そちらで鑑賞するのはいかがでしょうか。自由に移動はできませんが、安全です。

車椅子用スペースでの鑑賞で大丈夫です。通常席で鑑賞できるように安心しました。



この対話のポイント

過去に事故があり慎重になりつつも、どうすればうまくいくのか相互に対話することで、懸念や不安が解消し、理解が進むことにつながります。

対話の際に避けるべき考え方

「前例がありません」「特別扱いできません」「もし何かあったら…」「〇〇障害がある人は…」どれも理由にはなりません。互いに理解できる対応策を考えましょう。

合理的配慮の検討に前例は通用しない

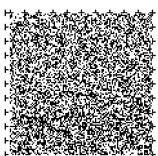
配慮が可能かどうか、また、どのような配慮ができるかについては、技術などの進展により、時代とともに変化します。その時の状況に応じた検討を加えることが大切です。

— 困ったときや、事前の対策のために — 合理的配慮アドバイザー



障害者支援などに精通した専門家が、事業者のお悩みについてサポートします。兵庫県では、アドバイザーの派遣を行っています。

詳しくはこちらから



不当な差別的取扱いとは

「障害を理由」とする不当な差別的取扱いは禁止されています。

障害があることを理由にサービス等の提供を拒否したり、提供の場所や時間を制限するなど、「障害のない人と異なる扱い」をすることにより、障害のある人を不利に扱うことはしてはいけません。

正当な理由がある場合

障害のある人に対する障害を理由とした異なる取扱いに正当な理由がある場合、すなわち当該行為が客観的に見て正当な目的のもとに行われたものであり、その目的に照らして止むを得ないと言える場合は「不当な差別的取扱い」にはなりません。

正当な理由になるか否かは、個別の事案ごとに、障害者・事業者・第三者の権利利益、行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

気づかないうちに 異なる取扱いを していませんか？

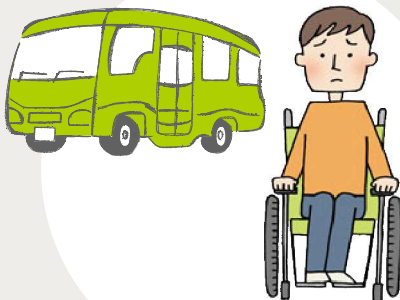
盲導犬を連れて
飲食店に入ろうとしたら
入店を断られた。



障害があることを理由に
店員の
接客の質が下がった。



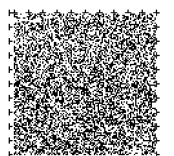
保護者や介護者が
居ないことを理由に
入店を断られた。



他の乗客に
迷惑がかかるからという理由で
乗車を断られた。



住宅案内所で
障害のある人向けの物件はないと
言って対応してくれなかった。



ケーススタディ集



より知りたい方はこちらから
【内閣府】
相談対応ケーススタディ集

スポーツジム編

case
3

ペースメーカー利用者が
スポーツジムの入会を
断られた



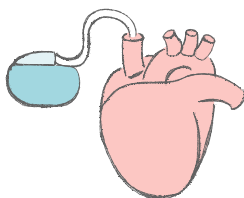
ペースメーカーを利用する内部障害者からの説明
フィットネスに参加したいと思いジムへの申込を行った。
ペースメーカー利用者であることを申し出たら、身体へ
負担がかかり体調不良になることを懸念し入会を断られ
た。適度な運動は主治医から認められている。

事業者（スポーツジム）からの説明

体へ負担がかかり体調不良になることを懸念し、本人
の安全確保のため入会を断らせていただいた。過去に
ペースメーカー利用者が体調を崩し、退会したことが
あったことから入会を断っていた。

事業者へのアドバイス

ペースメーカー利用者に対して一律に判断せ
ず、個別事情をよく聞いた上で判断することが
大切です。プライバシー
に配慮しながら必要な確
認をすることは不当な差
別的取り扱いには該当し
ません。



バスツアー編

case
4

聴覚障害者が
旅行会社主催のバスツアーで
介助者の同伴を求められた



聴覚障害者からの説明

バスツアーのプランに興味を持ち申込を行ったが、旅
行会社から添乗員との伝達手段を確保するため介助者
同伴で参加をお願いされた。発話を聞き取ることは難し
いが、筆談やスマホアプリ等で相互伝達が可能だった。

事業者（旅行会社）からの説明

聴覚障害者 1 人での参加は、休憩時などの点呼や緊急
時の呼びかけの際に相互伝達が難しいことから断らせて
いただいた。マニュアルに体の不自由な方が参加する場
合は、付き添いの同行を求めることと記載されていた。

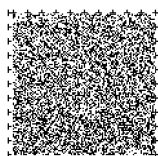
事業者へのアドバイス

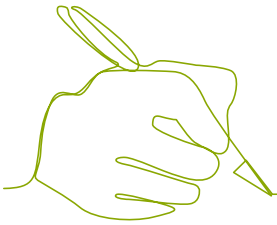


聴覚障害者への理解が不十分な
ことや、マニュアルが障害者に対
応していないことが原因と考えら
れます。マニュアルの整備や障害
特性に応じた対応時の留意事項等を補足す
る、従業員に対して研修等を行うことが必
要です。

あなたの職場では、障害のある人に適切な対応ができていますか。

- 障害のある人にとって障壁（バリア）となるルールや設備等がないか確認している。
- 法令の内容と障害の特性について従業員全てが理解している。
- 問題が起こった時、お互いに理解し合える解決策を探している。
- 組織的な対応ができるようにしている。
- 気軽に相談できる環境がある。





幹太くん！中学校ともお別れだねえ

幹太には障害があります。でも中学校ではその障害がなくなるのです。それは、先生方も生徒のみなさんも幹太を変えようとするのではなく「どうやったら幹太も参加できるのか」「どんな支えがあれば安心して過ごすことができるのか」。いつも幹太の内面に気持ちを向けて下さっているからです。学校生活の中で次々とやってくる障害も、いろんな方法を考え、その障害を取っ払ってくださいました。これは本当にすごいこと！障害者との共生社会の理想として世界レベルで語られている内容です。そんな周囲の働きかけに、幹太も少しずつ応えられるようになり、自らの意志でいろんなことにチャレンジできるようになっていきました。

いつでもどこでも安心して過ごすことができる中学校が、幹太は大好きでした。私たち家族もそんな幹太の姿を見ることができ、本当に幸せいっぱい3年間でした。幹太は「もうすぐ中学校ともお別れだねえ。なんだかさみしいよお」とよく言っています。

みなさんにもらった、たくさんのステキな思い出とたくさんの勇気を胸に、これからも幹太らしく生きていきます。そして、これから幹太が過ごすそれぞれの場所で、中学校と同じように幹太が幹太らしく居られる場所「安心できる居場所」を築いていけたらと思っています。

みなさんが想ってくれていたのと同じように幹太も中学校で出会ったみんながこれから先も幸せ一杯の毎日が続くように心から願っています。

3年間、本当にありがとうございました。みんなのこと、ずっとずっと大好きです。

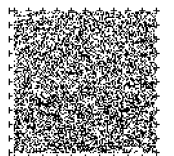


お手紙の全文を掲載しています。ぜひこちらからお読みください。
第2期ひょうご障害者福祉計画本編 P2-3

幹太の母

生活する環境・社会に 障壁（バリア）があることが 「障害」であるという考え方

障害の社会モデルとは、「障害は個人の問題ではなく、受け入れる社会の側に問題があつて起きている」と捉え、その障壁（バリア）を取り除くのは社会の責務であるという考え方です。



接客の 未来と テクノロジー

改正障害者差別解消法を考える
キックオフセミナーを開催しました！

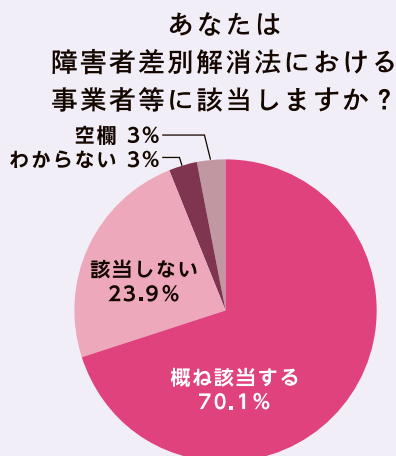
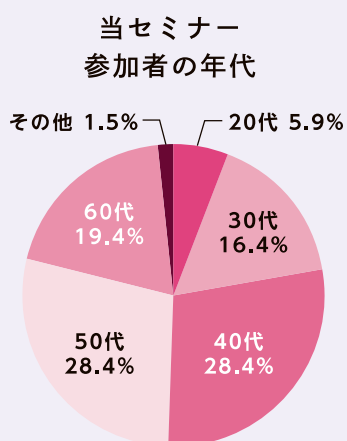
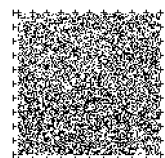
テクノロジーの進化を
感じていただくために /
メタバースを使い
セミナーを開催！

メタバースとは、
ネット上につくられた仮想空間で
自身のアバターを動かし、他者
との交流が行えます。社会参加
の場としても活用されています。



改正法の施行について広く
周知・啓発を図り機運を醸成するための
セミナーを開催しました。
障害者差別を解消していくために
事業者や当事者の視点から
考えてみましょう。

セミナー開催後
アンケートを
実施しました
(n=67)



当セミナー満足度
「やや満足」「とても満足」と
答えた人の割合

96%

合理的配慮の
考え方についての理解度
「よくわかった」「ある程度わかった」と
答えた人の割合

99%

障害の社会モデルを考える 制度とテクノロジー

ー ALS からみたインクルーシブな社会のためにー



私の母は100万人に3~5人の発症率のALS(筋萎縮性側索硬化症)を50代で発症しました。ALSは、神経難病、不治の病、全身性障害者、終末期と言われており、進行が早く、数年で全介助となります。現在、治療薬はいくつかありますが、完治はしないといった病気です。母は家族に迷惑をかけたくないという思いから呼吸器装着を拒みましたが、説得し装着の同意を得ました。身体的な障害に加えて、社会的な二次的障害があり、これは今日のテーマとも重なりますが、ALSの障害は複雑です。社会的な障害とは、医療的、看護的な負担であったり、社会から疎外されてしまうという脅威もあります。当時から、善意による治療の不開始やALSの介護技術を持つヘルパーが少ないことなどたくさん問題がありました。

安楽死合法化などの医療モデルとしての見方も

ありますが、社会モデルの考え方で、社会の側を変えていけば、ALSは生き続けられる病気だと思います。今は、実際にテクノロジーで普通の生活を営む患者が増えています。そして、30年以上生存する人がたくさんいます。天寿を全うできる病気であり終末期ではありません。テクノロジーの利用を後押ししていくことが我々の役割だと思います。

合理的配慮は"適切な適度な親切"ぐらいの翻訳でいいと思います。法律で決められたからではなく、人の内面から発動される無心の行為として期待したいと障害当事者は思っています。そして、障害者のニーズは誰もが経験する困りごとです。歳を取っていけば誰もが障害者ですから、ニーズの顕在化が経済の発展を促す、そう考えて社会の障害を見る化していくことが非常に大事なことでないでしょうか。

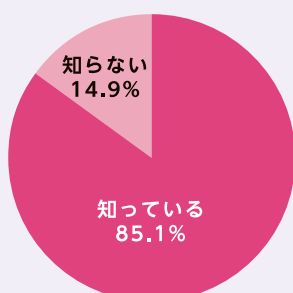
ノンフィクション作家/NPO法人さくら会理事/有限会社ケアサポートモモ代表取締役

かわぐち ゆみこ
川口 有美子氏

ALSを発症した母親の12年の介護経験をもとにした「逝かない身体ーALS的日常を生きる」で、第41回大宅壮一ノンフィクション賞を受賞。2013年、立命館大学先端総合学術研究科博士課程修了。



障害者差別解消法の内容を
知っていましたか。



こんな意見・感想をいただきました。

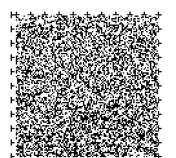
当事者家族、事業者、それぞれの目線で講義いただき、配慮の考え方を理解できました。

設備面の改善で、障害を意識しないで生活できるようになると改めて感じました。

私が思っている以上にテクノロジーが発展していることを知りました。

難しい問題だと思いますので、引き続きこのような周知活動が必要だと思います。

メタバースの利用もおもしろい取り組みでした。改正差別解消法への理解もですが、まず、興味を持ってもらうことが大事だと思います。



Seminar Program 2

- 先進テクノロジー企業の取組事例 -

企業における障害者雇用と合理的配慮の取り組み

お客さま体験ファーストで めざすみんなにやさしい 店づくり

企業活動において、障害者に関わるテーマの一つとして、障害者雇用があります。当社ではグループ全体で約 4,000 名障害のある従業員がいます。その中で新しい働き方の取り組みのひとつとして、遠隔操作型の分身ロボット「OriHime」を活用しています。当社グループで働く身体障害の従業員が遠隔操作して、実際に声を出してお客様に挨拶し、応接室までご案内しています。また当社グループにおいて、個人のお客様向けの事業を行っているのがNTTドコモですが、ドコモショップでの取り組みとして、ユニバーサルデザインを基本とした店づくりや、障害のあるお客様の来店時に筆談や手話サポート、遠隔操作支援など、お客様のご用件をしっかり受け止められるような対応を全店で行っています。また、現在のスマートフォンには、今自分がどのような操作をしているのか目の見えない方でも音声で確認できる機能が標準搭載されています。こういった機能を、ご購入された時点で障害者の方に役立つツールとして使用できるようにサポートする接客を現在検討しています。

さらなる取り組みとして、障害のあるお客さまを専門に対応する店舗があります。そこには手話スタッフが在籍しており、また聴覚障害のあるスタッフがお客様に対応する仕事もさせていただいております。まだまだ取り組みの途上です。今後もさまざまなお客さまのご意見や、その他企業の取り組みも参考にしていきたいと思っております。

日本電信電話（株）
総務部門ダイバーシティ推進室 室長 でぐち なおこ
出口 直子 氏

Seminar Program 3

- パネルディスカッション -

Q

以前、ホテルにご宿泊のお客様から「くつ下を履かせてほしい」という申出がありました。ですが、くつ下をはかせるのはプライベートなところでするのでその時はお断りをしました。どう対応すればよかったのでしょうか。



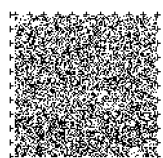
お客様への対応に関するお悩み
くつ下編

2

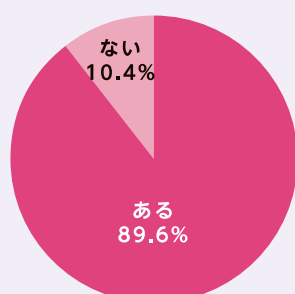
どうやって履いているかを聞くのは単刀直入で聞きにくい部分です。では、反対にどうやって脱いでいるのかを聞いたりすることでも、ヒントがえられるのではないのでしょうか。

受講者に聞いた 障害者差別解消への 理解と思い

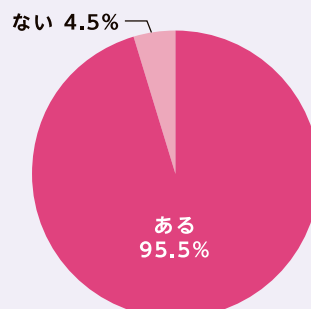
(n=67)



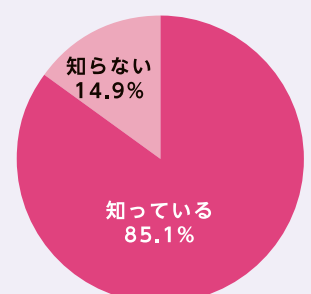
障害者権利条約の
名称を聞いたことは
ありましたか。



障害者差別解消法
という法律の名称を
聞いたことがありましたか。



法律が平成 28 年度から
施行されていることを
知っていましたか。



1
 (くつ下に限らず) お客様がふだんど
 ういった対応をしているかか
 ぎって
 みればヒントがえられるのでは
 ないで
 しょうか。「こうすべきだ」とい
 った答
 えを事前に決めておく必要はない
 かと
 思います。

Q
 肩に障害をお持ちのヨーロッパ
 から
 のお客様が、来店中に肩の状態
 が
 悪化し、救急車を要請しました。
 そ
 の方は救急車に乗ることへのネガ
 ティ
 ブな考え方が強く、対応に困り
 ま
 した。どう対応すればよかったです
 じ
 ょうか。

2
 いろいろな国の文化を知ること、
 日
 本の仕組み・制度を説明し理解
 し
 ていただくことが必要です。や
 は
 り、お互いのコミュニケーション
 が
 大切なんだと思います。

1
 医療の仕組みは国ごとに違いま
 す。
 お客様の国では救急車を要請す
 る
 のにお金がかかるなどの不安があ
 っ
 たのかもしれませんが。日本の医
 療
 制度を説明できるよう事前に用意
 し
 ておくとういことです。

お客様への対応に
 関
 するお悩み
 文
 化の違い編

接客の現場から 考 える合理的配慮

実際にあった事業者の
 悩
 みと工夫について考えました。
 目
 の前の障壁(バリア)をどう乗り越
 え
 ていくか
 一
 緒に考えていくことが大切です。

panelist

たつの市手をつなぐ育成会 会長

やの かずたか
 矢野 一隆 氏

森のすず社会福祉士事務所 代表

もりやすじゅんこ
 森保 純子 氏

(株)神戸ポートピアホテル 管理本部
 人事総務部 人事 副支配人

きむら ひさよ
 木村 寿代 氏

(株)三越伊勢丹 伊勢丹新宿本店
 営業運営部 店舗オペレーション マネージャー

はっとりともひろ
 服部 友洋 氏

こんな意見・感想をいただきました。

知らないところでも、様々な取り組みが実施
 さ
 れていることを知り、加速的に障害者への
 理
 解が進み、差別がない社会になり、誰も
 が
 暮らしやすくなるとういなと思いま
 した。

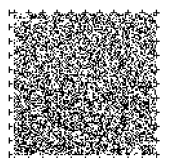
合理的配慮は障害者の方の状
 況
 によってそれぞれ対応が異
 な
 ることを頭に置きながら対応
 し
 ていきたいと思いました。

実体験に基づく内容で説得力
 が
 あり、当事者ならではの
 視
 点からお話いただき、
 非
 常に参考になりました。

事業者様の、合理的配
 慮
 が否か悩ましいことと、
 実
 際の対応の経験談が
 聞
 けてよかったです。

皆さん、熱意を持ってそれぞれに障害者
 差
 別とは何か、社会がどうあれば悲しい
 気
 持ちになりにくくなるのか、語って
 いた
 だき、心に響きました。

先進技術や企業の
 色
 々な取り組みが
 わ
 かり勉強になりました。



information

合理的配慮 アドバイザー派遣

事業者様のお悩みについて
サポートいたします！

兵庫県では障害者支援や
障害者雇用に精通した専
門家を無料で派遣し、事
業者様のお悩みについて
サポートします。

お申込・お問合せ先

TEL 078-362-9104

FAX 078-362-3911



詳しくはこちらから



兵庫県障害者差別解消 相談センター

障害者差別について
相談対応業務の経験豊かな
相談員が相談を受け付けます！

障害者差別に関するお悩
み等について経験豊かな社
会福祉士や精神保健福祉
士等が対応します。

TEL 078-362-3356

FAX 078-362-3911

平日 10時～16時

(12時～13時及び年末年始を除く)



詳しくは
こちらから



弁護士・福祉専門職 無料法律相談

三者同時通話システムを使い、
無料でご対応します！

障害のある人、家族、支援
機関職員、行政機関職員等
からの障害者差別に関する相
談について弁護士と福祉専
門職が一緒にご対応します。

TEL 078-362-0074

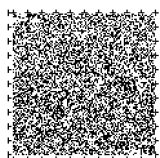
FAX 078-362-0084

火・木曜日 13時～16時

(祝日・年末年始を除く)



詳しくは
こちらから



発行：2024年2月 / 兵庫県

このパンフレットは
「兵庫県ホームページ / 障害者差別解消法について」から閲覧できます。
こちらのQRから兵庫県ホームページへ



本冊子で用いた表現は、
兵庫県障害者差別解消支援地域協議会で議論して反映したものです。

05 福 P2-091A4