



多摩市



ごう り てき はい りょ とう

合理的配慮等の

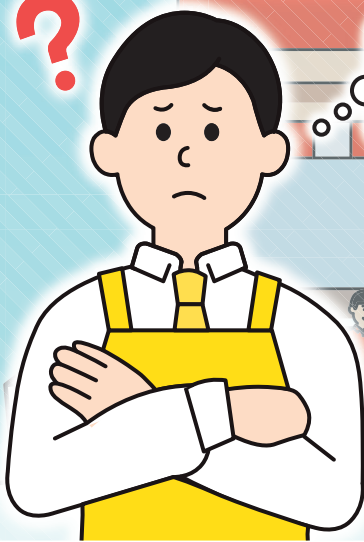


じ れい しゅう 事例集



2024(令和6)年4月から

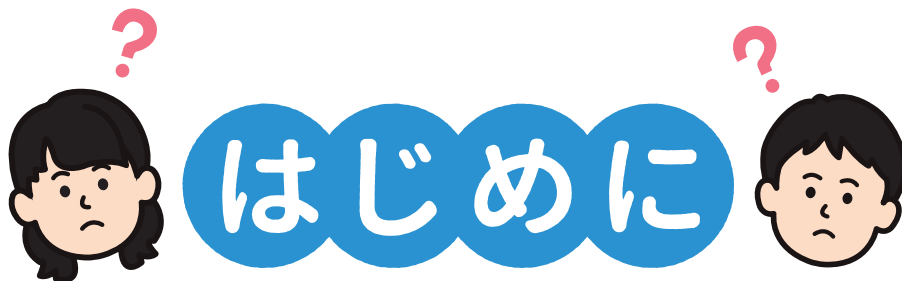
事業者による障がいのある人への
合理的配慮の提供が
義務化されました!



だれ はい みせ
誰もが入りやすいお店って
どんなお店だろう?

ごうりてきはいりょ
合理的配慮って
何をすればいいの?





本市では、令和2年7月に施行した「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」に基づき、障害の有無にかかわらず、誰もが安心して暮らせるまち（共生社会）を目指し、取組を進めています。

障害によって生じる困りごとを、話し合うことで解決する「合理的配慮」の提供については、本市では条例により国に先行して事業者による提供を義務化していますが、令和6年4月からは障害者差別解消法の改正により法的にも義務化されました。

こうしたことを踏まえ、**本事例集は、事業者の皆様が「合理的配慮」を提供する際に、その考え方を深く理解し、店舗等で実践できるように作成したものです。**

本事例集の作成にあたっては、「多摩市福祉に関するアンケート（令和5年7月）」、「市民アンケート（令和5年12月）」等を通じ、「お店で配慮があって嬉しかったこと」「職場で気づきがあって助かったこと」など、市民の皆様から幅広く実体験を募集しました。

そして、多摩市差別解消支援地域協議会（学識経験者、各分野の専門家、障がい当事者等で構成）、権利擁護専門部会（多摩市地域自立支援協議会の下部組織。障がい当事者、支援者等で構成）にて整理・検討を重ねました。

令和5年7月に実施した「多摩市福祉に関するアンケート調査」では、障がいのある人の約4割超が「障害に対する理解の促進」が自立し暮らすために必要な施策であると回答しております。

事業者の皆様には、ぜひ本事例集を活用いただき、社会のバリアをなくすための「合理的配慮」の提供等とともに、引続き、差別解消・共生社会の実現に向けた取組へのご協力をお願い申し上げます。

障害の「害」の字について

多摩市では、障がいのある人の気持ちを考えて、「ひと」をさす「障害」という言葉は、「障がい者」とひらがなを使っています。

ただし、法律などのルールや施設、組織、団体の名前については、そのままの文字を使っています。

もくじ

1

多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例について

2

障害特性について

3

事例紹介（合理的配慮の提供）

4

事例紹介（不当な差別的取扱い）

5

相談窓口等の紹介

表記
ひょうき

ほう
法

しょうがいしゃ さべつかいしょうほう
障害者差別解消法

じょうれい
条例

た ま し しょう しゃ さ べつ とも あん しん く
多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例

法・
じょうれいじょう
条例上の定義
ていぎ

しょうがい しゃ
障害者

しょうがい しゃ てちょう しょ じ しゃ さまざま しょう ひと
障害者手帳の所持者だけではなく、様々な障がいのある人で、障害や社会の中にあるバリアにより、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人のことをいいます。

じぎょうしゃ
事業者

しょうぎょう た じぎょう おこな きぎょう だん たい てん ぼ
商業その他の事業を行う企業や団体、店舗のことをいいます。目的の営利・非営利、個人・法人は問いません。

ほんさつし おも ぶつぽんてん ぼ いんしよくてん さーびす てん ぼ いとな じぎょうしゃ たいしょう
※本冊子では、主に物販店舗、飲食店、サービス店舗を営む事業者を対象としています。

1

多摩市障がい者への差別をなくし 共に安心して暮らすことのできる まちづくり条例について

本市では、障害理解を広げたり、差別をなくすために様々な取組をおこなって来ました。

しかし、未だに多くの方が差別・偏見等を感じている状況があります。そこで、さらに取組を進めていくため、令和2年7月に「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」ができました。

1

合理的配慮の提供

詳しくは
5～16ページを参照

市と事業者は、障がいのある方から「こうしてほしい」と必要な配慮について申し出（意思表示）があったとき、必要かつ合理的な対応をすることが求められます。



ポイント

お店の内外には、障がいのある方を想定していない設備、条件など様々なバリア（社会的障壁）があります。障がいのある方から申し出があった際には、お互いによく話し合って、過重な負担にならない範囲（詳しくは11ページを参照）で提供する必要があります。

2

「不当な差別的取扱い」の禁止

障がいのある方に対して、障害を理由として

差別をしてはいけません。

詳しくは
17～19ページを参照



ポイント

障害を理由としてサービスの提供を拒否したり、サービスを提供する場所・時間を制限したり、障がいのある人にだけ特別な条件を付けることは差別です。

3

差別解消・障害理解の取組の推進

市は、事業者の方々と協力しながら、まちのバリアフリー化を進める

とともに、差別をなくしていくため、

障害理解を広める取組を進めていきます。

店舗のバリアフリー化のための助成(12ページ参照)を行っています。ぜひ活用ください!他にも、差別をなくすための会議(多摩市差別解消支援地域協議会)で様々な取組を検討・実施しています。



2 障害特性について

肢体不自由（手や足などが不自由）

「歩きづらい」「物を持つことができない」「自分の力で座れない」人などがいます。言語障がい（はっきりと発音ができない、声が出にくい）や、えんげ障がい（食べ物をかんで飲み込むことができない）がある人もいます。

本人を無視して、付き添いの人に話しかけられることがあります。付き添いの人がいなくても、私に直接話してほしいです。



視覚障害

「まったく見えない」「ぼやけて見える」「視野が一部欠ける」「色の見え方が異なる」人などがいます。お店に行くときには、白杖を使った、盲導犬を連れていたり、ガイドヘルパーと一緒にいることもあります。

白杖や盲導犬のことを少しでも話題にしていたら、声かけが広まり、安全に行動できるようになります。ご協力をお願いします。



聴覚障害

「周りの音や人の声が聞こえにくい」「ほとんど聞こえない」「話せていても聞こえない」人などがいます。手話、筆談、身振りなど個々に応じたコミュニケーションが必要です。聴導犬を連れてくる人もいます。

話しかけても気が付かない様子の時には、目の前で合図したり、肩を軽く叩くなどして知らせしてほしいです。



知的障害

「物事を理解したり、覚えたりするのに時間がかかる」「言葉でうまく話すことが苦手」「はじめての出来事や急な変化についていくことが苦手」な人などがいます。

内容を理解するのに時間がかかります。ゆっくりとわかりやすく、短く説明してほしいです。絵や写真があるとわかりやすいです。



発達障害

生まれつきの特性で、「コミュニケーションが苦手」「落ち着かず、待つのが難しい」「注意が続きのくい」「読み書きや計算が難しい」人などがいます。

否定的な言葉をかけられると、
どうしたらよいかわからなくなることがあります。
具体的な説明だとわかりやすいです。



精神障害

「せん細でストレスに弱い」「緊張したり精神的に疲れやすい」「大きな音、強い光、混雑している場所が苦手」な人などがいます。

慣れない場所に行くと不安や緊張を感じやすいです。穏やかな対応だと助かります。



内部障害

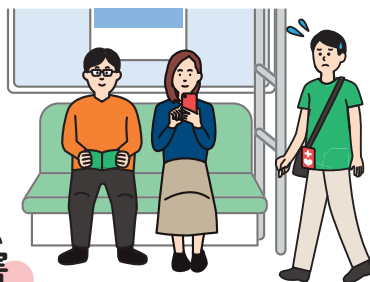
「心臓に障害があって、脈拍が不規則になってしまう」「お腹に人工のぼうこうや人工肛門を付けている」「肺に障害があって呼吸するのが難しい」人などがいます。

外見でわかりにくく、周りの人に気づいてもらえないことがあります。困っている様子の時には、声をかけてほしいです。



難病

原因が不明で、治療の方法がはっきりとわかっていない病気で、「疲れやすい」「重いものを持つことができない」「体調の変化が大きい」人などがいます。



病気の影響で疲れやすく、立ち続けることが難しいです。休憩スペースがあると助かります。

高次脳機能障害

事故や病気などで脳が傷つき、話すことや記憶するのが難しく、「言葉が出にくい」「新しいことを覚えられない」「内容の理解に時間がかかる」人などがいます。

たくさんのかたを一度に言われるとわからなくなります。メモでの説明や、絵や写真・図があるとわかりやすいです。



3 事例紹介（合理的配慮の提供）

ポイント1 困っていることに気がつく。声をかける。

ヘルプマーク（鞆などにつけて、サポートが必要なことを周囲に伝えるマーク）・ヘルプカードを持っている人や、困っている様子の人に気づいたら、「お困りですか?」「お手伝いしましょうか?」など進んで声をかけましょう。

スーパーで

市への相談

ヘルプマークを付けていましたが、市内のスーパーで清掃担当の従業員に声かけしたら無視され、その場から立ち去られてしまいました。知的障害



市の対応

清掃担当の従業員であっても、ヘルプマークを付け、店内で困っている様子の方から助けを求められた際には、従業員は合理的配慮を提供する義務があります。

このことについて、市から店舗責任者へお伝えしたところ、店舗責任者からは、今後、店舗スタッフ全員にミーティング等を通じて共有し、同じことが発生しないように徹底するとの回答がありました。

ヘルプマーク・ヘルプカードについて



ヘルプマーク

鞆などにつけて、手助けが必要なことを周囲に伝えるマーク

おもてめん
(表面)

うらめん
(裏面)

あなたの支援が必要です。 ヘルプカード 多摩市	～あなたの支援が必要です～ 私の名前 支援をしてほしい内容を詳しく記入したヘルプカードを に 入れています。よろしくお願いします。
--	--

多摩市ヘルプカード

手だすけをしてほしい内容や、緊急連絡先を周りの人に伝えるためのカード



飲食店で

体験談

自分は車椅子のため、飲食店に入るときは、段差があると入れないので、いつも気にしていましたが、以前から食べてみたいと気になっていた焼き鳥屋さんがあり、諦めきれず初めて入店してみました。

しかし、入り口に大きな段差があり、

やっぱり無理かと感じて諦めようとしたところ、

店員さんが、「車椅子を持ち上げましょうか？」と言ってくれて、

お店に入ることができました。

そのおかげで、美味しい焼き鳥を食べることができ、とても嬉しかったです。

どのお店でもスロープやエレベーターがあり、

バリアフリーになっていれば、自分たちも気軽に利用できますが、

古い建物の場合は、修繕できず、

段差があることは仕方がないことだと思います。

しかし、今回のように段差があっても、

店員さんの温かい配慮があれば、

入ることができるんだなと実感した体験でした。

車いすを持ち上げることは危険を伴うため、
声かけや対話により同意を得た上で提供することが大切です。



映画館で

体験談

映画館で、スタッフの方が映画のチケットの買い方を

教えてくれました。券売機の操作が難しく、

隣で一緒に操作しながら丁寧に教えてもらい、

嬉しかったです。知的障害



障害は自分で解決するもの？「社会モデル」の考え方

車いす利用者は、お店の前に階段があり、
お店に入れないことがあります。
その人を目の前で見かけたとき、
どのように考えるべきでしょうか。



むかしは…



今は…

段差のあることが障害となっています。段差がなくなれば、その人にとって障害はなくなるとおもいます。

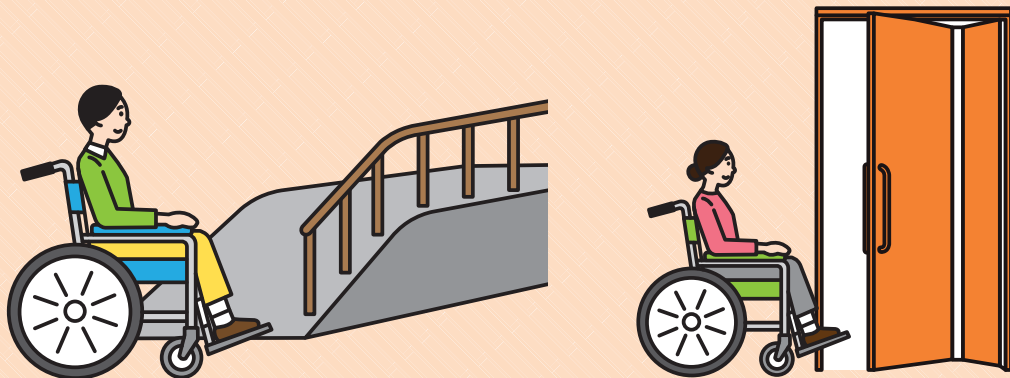


法律・条例では、障害はその人の心や身体にあるのではなく、「段差」のあることが障害であり、「障害はまち（社会）の構造や仕組みに原因がある」と考えます。

これを障害の「社会モデル」といいます。

例えば、お店の「階段」を「スロープ」に、扉を「引き戸」「折れ戸」に変えることで、車いすでも利用しやすくなり、買い物を楽しめるようになります。

こうした視点に立ち、まちの中にある障害をなくしていく必要があります。



多摩市では、店舗のバリアフリー化を支援する助成を行っています。
12ページを参照

ポイント 2

話をよく聞く。わかりやすく伝える。

一人ひとりで望んでいることは違いますので、

その人に聞くことが一番大切です。相手の気持ちになって話を聞き、話すときは、ゆっくりと、わかりやすい言葉を使いましょう。コミュニケーションが取りやすい環境整備も重要です。

15～16ページを参照

市役所で

体験談

- 片手が不自由のため、紙に書くとき紙が動いて書きにくいことがあります。そのことに気づいて押さえてくれたのが嬉しかったです。

肢体不自由

- 市役所の窓口で初めて1人で行った時、記入ミスをしていても気にしないようにとやさしく接してくれました。緊張していたので助かりました。

知的障害

- 市役所の手続きで、個人情報情報が周囲に伝わらないように、さりげなく書類を重ねてくれたり、声に出さずにペン等で伝えてくれて嬉しかったです。

精神障害

- 音声情報の理解に時間がかかるため、市役所の手続きなどでゆっくり話してくれて、ありがたかったです。

精神障害

- 話が聞こえにくい時に、大きな声で対応してくれました。聞き直しても嫌な顔をせず対応してくれました。

内部障害・精神障害



市役所における主な取組の紹介



図書館でのコミュニケーションボード活用

詳しくは市公式ホームページ

「市役所における合理的配慮の提供・改善事例」参照



タブレット通訳による窓口での手話対応

ポイント 3

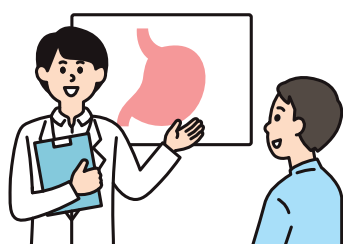
障害特性に応じた柔軟な対応

「合理的配慮」の内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なるため、個々の場面ごとに柔軟に対応を検討する必要があります。
その前提として、障害特性に関する理解を深めることが重要です。

病院で

体験談

- 病院で待つのが苦手な子どものために、空いている部屋を用意してくれ、おもちゃ等を持ってきてくれました。他人の視線が気にならず気持ちが楽になりました。 **発達障害**
- 病院の待ち時間に体調不良となった際に、空きベッドやソファで横にならせてもらえました。 **内部障害・精神障害**



図などを使ってわかりやすく
病気の説明をしていただ
くと助かります。



多摩市に住んでいる障がいのある方と一緒に作った 「心つなく・はんどぶっく」をご覧ください

障がい当事者の困りごとや必要な配慮等について、市内に住んでいる障がい当事者の意見や体験談をまとめた冊子です。ぜひご覧ください。



心つなく・はんどぶっく
(令和4年3月発行)



心つなく・はんどぶっく
(わかりやすい版)
(令和5年3月発行)



ポイント 4

建設的対話(対話を重ね、共に解決策を検討すること)

合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障がいのある人と事業者が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」といいます。

商業施設の駐車場で

この障がい者等用駐車スペースは、大型の福祉車両で後ろ向き駐車した場合、車いすでの乗降が難しくなってしまう。

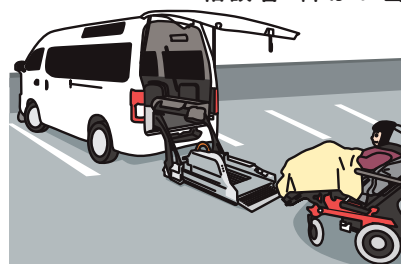


相談者：障がい当事者



多摩市

車いすでの乗降スペースが十分に確保されることが望ましいですね。事業者にご相談してみます。



社内で検討しました。新たに障がい者等用駐車スペースを1台分設置したいと考えています。ただ、すぐの対応は難しいため、当面は別の場所での乗降をお願いできないでしょうか。



事業者



多摩市

ありがとうございます。相談者へお伝えします。

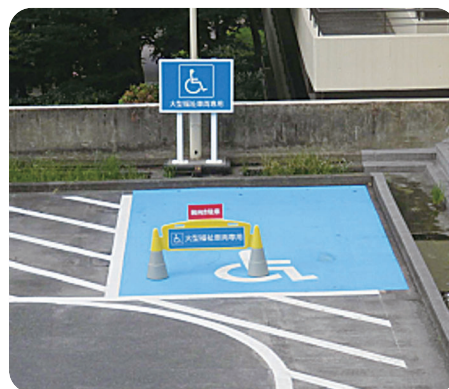
承知しました。ありがとうございます。



障がい当事者

その後、事業者により、新たに障がい者等用駐車スペースが1台分増設されました。新たなスペースは、一部歩道に接しているため、これまでよりもスムーズに乗降できるようになりました。

(本事例は、合理的配慮の一例となります。合理的配慮の提供にあたっては、個別事例ごとに検討していくことが大切です。(11ページ参照))



新たに設置された障がい者等用駐車スペース

「建設的対話」のポイント

- 合理的配慮は、障がいのある人にとっての社会的なバリアをなくすことが目的です。過重な負担を伴う場合など、ある方法で実施が難しい場合には、別の方法で実施できないか、実現可能な対応策を、障がいのある人と事業者と一緒に考えていくことが重要です。
- このためには、お互いに情報を共有し、状況を理解した上で、双方が納得できる形で対応策を検討していく必要があります。

合理的配慮の提供に当たっての留意点(対話の際に避けるべき考え方)

- ① 「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。前例がないことは断る理由になりません。
- ② 「特別扱いできません」
 - 合理的配慮は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。
- ③ 「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、そのリスクを減らすためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。
- ④ 「〇〇障がいのある人は…」
 - 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。一括りにせず個別に検討する必要があります。

過重な負担とは

合理的配慮の提供が事業者等にとって過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある方にその理由を説明し、理解や協力を得る必要があります。

過重な負担の判断の視点

- | | |
|----------------|------------|
| ① 事務・事業への影響の程度 | ② 実現可能性の程度 |
| ③ 費用・負担の程度 | ④ 事務・事業規模 |
| | ⑤ 財政・財務状況 |

事業者による合理的配慮の 提供促進に係る助成制度について

本市では、令和4年度から、障がいのある人もない人も安心してお店を利用できるように、バリアフリー化のための手すり設置工事、段差解消スロープ、点字メニュー、筆談ボードを設置する費用等を助成しています。
(※令和7年3月時点。実施状況についてはお問い合わせください。)

詳しくは
こちら



1

助成対象

多摩市内の物販店舗、飲食店、サービス店舗
(不特定多数の方が利用する、原則として、
面積が200㎡以下の店舗)

私たちのお店でもできること
から少しずつ始めています。



2

助成メニュー

工事の施工

助成限度額 **30** 万円 (補助率 4/5)

物品の購入

助成限度額 **10** 万円 (補助率 4/5)

コミュニケーションツール作成/購入

助成限度額 **3** 万円 (全額補助)

3

利用の流れ

1



市に事前相談の上、申請をお願いします。その後、審査を行います。

2



市の助成金の交付決定後、物品の購入や工事を実施します。

3



物品の購入や工事が完了したら、市に報告をお願いします。

4



市に助成金の請求をして、助成金を受取ります。

1 条例について

2 障害特性について

3 合理的配慮の提供

4 不当な差別的取扱い

5 相談窓口等の紹介

1 だん さ かいしょう こう じ
段差解消工事

きつ さ てん かい だん お たい へん
喫茶店に階段があって降りるのが大変でした。
すろーぷ が あれば 良い と思い ました。 知的障害



じょ せい せい ど り よう てん ば
助成制度利用店舗

くるま かた らく に ゆう てん
車いすの方が楽に入店できたらと
ずっと 思っ て いた ました。 車いす の 方 に
かぎ あし ふ じ ゆう かた ベービーカー
限らず、足の不自由な方、のりこ
の方、旅行カバンの方、色々 方 に
り よう
利用 して いた だ いて います。



2 て 手すり せつ ち こう じ
手すり設置工事

と い れ い だん さ おお
トイレに行こうとしたら段差が大きかったです。
て 手すり を つけて ほし い と思 っ ました。 肢体不自由



じょ せい せい ど り よう てん ば
助成制度利用店舗

こう れい しゃ わか もの あめ ひ
高齢者から若者まで、雨の日の
てん どう ぼう し あし こし じ しん
転倒防止や、足腰に自信がない
かた あん しん かい だん り よう
方も、安心して階段を利用して
いた だ
頂 け る よう に な り ました。



て
もっと手すりがあればより安全
だ と思 っ て いた ました。 つか
てん どう つな ば しよ て
ら転倒に繋がるような場所に手
すり を つけた の で、お 客 様 に も
あん しん
安 心 して いた だ いて います。



じょ せい せい ど り よう てん ば
助成制度利用店舗

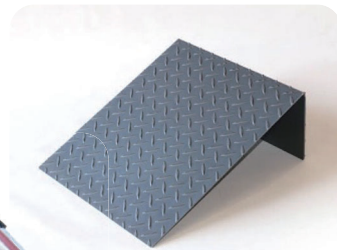
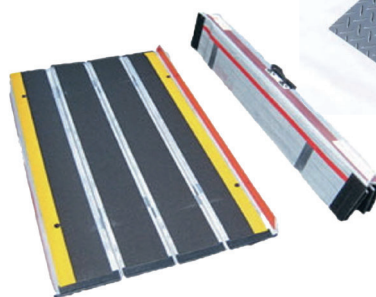
1 段差解消スロープ(折り畳み式スロープ)



じょ せい せい ど り よう てん ぽ
助成制度利用店舗



て 手すりやスロープが多くて
たす 助かります。 知的障害



2 ミキサー



た もの の こ
食べ物をかんで飲み込むことができなくても、
がい しょく たの
外食を楽しみたいです (ミキサー食の提供)。
しょうがい
えんげ障害



3 高さ可動式テーブルなど



いん しょく てん くるま ちゃく せき
飲食店で車いすのまま着席したいです。
い す こ てい て ー ぶ る たか
椅子が固定されていたり、テーブルの高さ
あ ばい
が合わず入れないことがあります。
したい ふ じ ゆう
肢体不自由



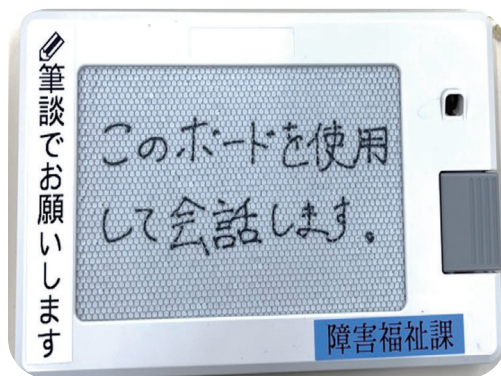
1 ひつ だ ん ぼ ー ど 筆談ボード

たい けん だ ん 体験談

- し や く し ょ び ょ う い ん は な し き と き ひつ だ ん たい お う た す
市役所や病院で話が聞きにくい時、筆談で対応してくれて助かりました。 **聴覚障害**
- じ ゃ く し ふ と お お も じ か ひつ だ ん お こ な
弱視ですが、太いペンで大きな文字を書いて筆談を行ってくれました。 **視覚障害**



ひつ だ ん ぼ ー ど で ん し き
筆談ボード(電子式)

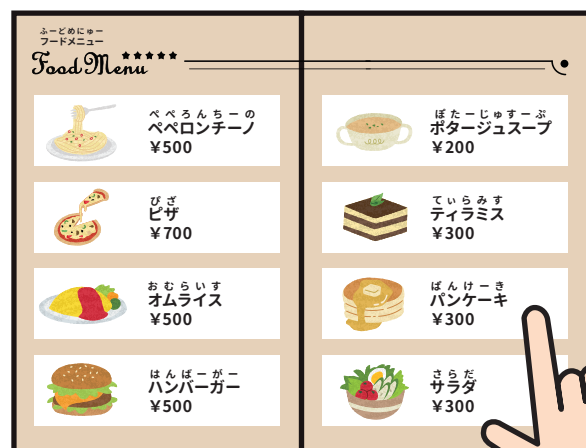


ひつ だ ん ぼ ー ど あ な ろ く し
筆談ボード(アナログ式)

2 ち ゅ う も ん め に ゆ ー (ゆ び さ め に ゆ ー) 注文メニュー(指差しメニュー)

たい けん だ ん 体験談

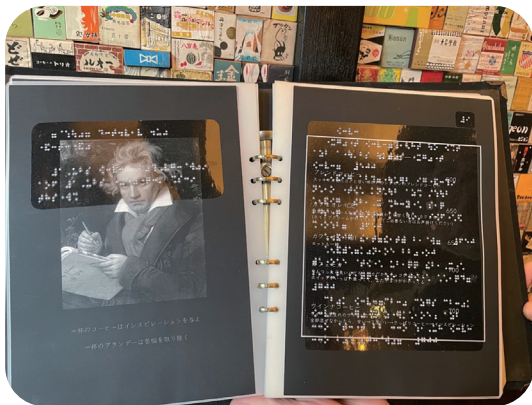
- れ す と ら ん ゆ び さ め に ゆ ー じ ふ ん た
レストランで指差しメニューがあり、ゆっくりと自分の食べたいものを選びました。 **知的障害**



れ す と ら ん ち ゅ う も ん め に ゆ ー る び
レストランの注文メニューにルビを
ふってほしいです。絵や写真も入れ
てほしいです。 **知的障害**



3 てんじめにゅー 点字メニュー



じやせいせいとりようてんぽ
助成制度利用店舗



じぎょうしゃ
事業者

しかくしょうがいの方にはもちろん、点字の必要性を知っていただけるよう来店された皆さんにも触れていただいています。みんなで学びながら、活用しています。

カフェで点字メニューが導入され、注文しやすくなりました。
視覚障害



職場等での差別や合理的配慮の提供について (障害者雇用促進法)

障害者差別解消法は、障がいのある人の日常生活や社会生活全般に係る幅広い分野が対象となりますが、障害者雇用に係る分野については、「障害者雇用促進法」が適用されます。

障害者雇用促進法では、事業主の障がい者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務が定められています。

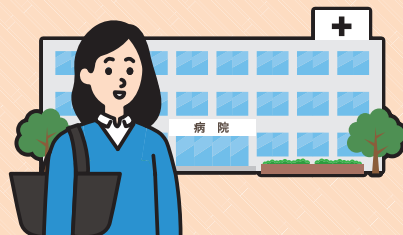
● 差別の事例



就職活動を行う際に、障害を開示しただけで求人応募を受け付けてもらえませんでした。精神障害

● 合理的配慮の提供好事例

通院等について職場の理解があり、お休みをとることができるようになりました。難病



4 事例紹介(不当な差別的取扱い)

法・条例では、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

「不当な差別的取扱い」とは、「障害がある」という理由だけで財・サービス・機会の提供を拒否したり、それらを提供するにあたって場所・時間帯を制限したりするなど、「障がいのない人と異なる不利な取扱い」をすることです。

ここでは、多摩市へ寄せられた「不当な差別的取扱い」の相談事例について、紹介します。

不動産屋で

市への相談

希望する賃貸物件へ入居するため、
不動産会社に相談したところ、
精神障害があることを理由に
入居申込の受付をしてもらえませんでした。

精神障害



市の対応

●精神障害があることを理由に、賃貸物件の入居申込の受付を断ることは「不当な差別的取扱い」に該当するため、市から不動産会社に対して、法・条例に基づく適切な対応を依頼しました。

事業者の対応

●不動産会社からは、今回の対応は誤りであったため、今後同じことが発生しないようにスタッフへの周知を行うことや、相談者の入居申込を受付の上、通常どおり保証会社・オーナーによる審査を行うとの回答がありました。

いんしょくてん 飲食店で

しへのそうだん 市への相談

いんしょくてん もうどうけん つ どうこうしゃ おとず さい
飲食店に盲導犬を連れて同行者と訪れた際、
てんいん どうこうしゃ たい
店員から同行者に対して
「じかい もうどうけん どうはん えんりょ
「次回から盲導犬の同伴はご遠慮ください。」
い
と言われてしまいました。 しかくしょうがい
視覚障害



し たいおう 市の対応

せいどう りゆう もうどうけん にゅうてん きょひ ふどう さべつてき とりあつか
正当な理由なく、盲導犬の入店を拒否することは「不当な差別的取扱
い」に該当するため、しからいんしょくてん てんちよう たい ほうりつ と し
市から飲食店の店長に対して、法律や都・市の
さべつかいしょうじょうれい もと てきせつ たいおう いらい
差別解消条例に基づく適切な対応を依頼しました。

じぎょうしゃ たいおう 事業者の対応

いんしょくてん てんちよう てんいん たい し どう てっぺい しょうがい りかい そくしん
飲食店の店長からは、店員に対する指導の徹底・障害理解を促進し、
どうよう はっせい かいどう
同様のことが発生しないようにするとの回答がありました。

ほじょけん ほじょ犬について

けん もうどうけん ちょうどうけん かいじょけん とくべつ くんれん
ほじょ犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)は、特別な訓練をしていて、
しょう ひと いろいろ ばしょ いっしょ い
障がいのある人と色々な場所に一緒に行くことができます。



けん まーく
ほじょ犬マーク

1 もうどうけん 盲導犬

め み ひと め か
目が見えない、見えづらい人の目の代わりとなって、
ひと もの かいだん えき
人や物にぶつからないようにしたり、階段や駅の
かいさつぐち ばしょ し たいせつ ばーとなー
改札口などの場所を知らせたりする大切なパートナーです。



2 ちょうどうけん 聴導犬

みみ ふじゆう ひと ぶざーおん てんわ よだ おん
耳が不自由な人に、ブザー音や電話の呼び出し音など
せいかつじょうひつよう おとし こうどう たす
生活上必要な音を知らせて行動を助けます。
ちょうどうけん か ふくどうぎ き
「聴導犬」と書かれた服(胴着)を着ています。



3 かいじょけん 介助犬

て あし ふじゆう ひと てあし
手や足などが不自由な人の手足となり、
お ひろ どあ かいへい
落としたものを拾ったり、ドアの開閉をしたりします。
かいじょけん か ふくどうぎ き
「介助犬」と書かれた服(胴着)を着ています。



スポーツジムで

市への相談(事業者から)

聴覚障がいのある方から、当スポーツジムへ
ボルダリングの体験利用の希望がありました。

ボルダリングは、後ろからの声かけによって

安全性を確保するスポーツであり、コミュニケーション不足になると
怪我や事故を引き起こす可能性があります。利用者同士のトラブルに
も発展する恐れがあるため、体験利用を断りたいと考えていますが、
この対応でよいのでしょうか。



市の回答

- 市からは、障害のあることで「コミュニケーション不足や利用者同士のトラブル発生」の恐れがある」と、**正当な理由**なく一律に判断することは、「不当な差別的取扱い」に該当すると考えられ、利用者との対話の上、どのような対応ができるか具体的な検討が必要なことを伝えました。

事業者の対応

- その後、プライベートレッスンによる体験利用を3回行った後、両者間で調整を行うこととなりました。その結果、当該施設への入会は、体験利用者の仕事の都合により見送られましたが、再度利用する際には連絡を取り合うことになりました。

「正当な理由」がある場合

障がいのある人に対する障害を理由とした異なる取り扱いが、

- 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やむを得ないと言える場合のことを言います。

「正当な理由」に該当するかどうかは、個別の事案ごとに判断することが重要です。「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にそう思われているから」といった理由で一律に判断することは「正当な理由」には該当しません。

具体的な場面や状況に応じて、安全の確保、事業の目的・内容、財産の保全などの観点から、総合的・客観的に判断する必要があります。

5 相談窓口等の紹介

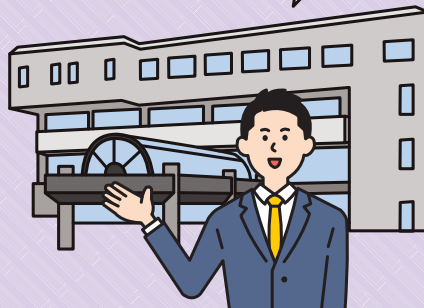
「合理的配慮」の提供について、障がいのある方から申し出があったが、どのように対応すればよいか迷っている、この対応は「不当な差別的取扱い」にあたらないか悩んでいるなどの際には、ぜひお気軽にご相談ください。



多摩市役所障害福祉課

場所：多摩市関戸6-12-1（本庁舎1階）
電話：042-338-6847
ファクシミリ：042-371-1200
メールアドレス：
tm214100@city.tama.tokyo.jp

わからないことや気になること
など何でもご相談ください！



東京都障害者権利擁護センター

場所：東京都新宿区西新宿2-8-1
電話：03-5320-4223
ファクシミリ：03-5388-1413
メールアドレス：syougaisyakenriyougou@section.metro.tokyo.jp



合理的配慮等の事例集

2024(令和6)年4月から事業^{じぎょうしゃ}者^{しやう}による障^{しょう}がいのある人への合理的配^{ひと}慮^{りょ}の提供^{ていきやう}が義務^{ぎむ}化^かされました！

へんしゅう はっこう
編集・発行

た ま し け ん こ う ふ じ ぶ し ょ う が い ふ じ し か
多摩市健康福祉部障害福祉課
 〒 2 0 6 - 8 6 6 6 東 京 都 多 摩 市 関 戸 6 - 1 2 - 1
 で ん 話 ち ょ う つ う
電話:042-338-6847(直通)

印刷物番号 6-51
令和7(2025)年3月発行