

合理的な配慮のための 環境整備事例集



 **宮城県**
Miyagi Prefectural Government

令和7年1月発行

「合理的な配慮のための環境整備」とはどんなこと？

障害のあるなしに関わらず、すべての人が暮らしやすい社会にするための一つの手段が、合理的な配慮のための環境整備です。
その推進を図るために、「障害者差別解消法」による義務付けが始まっています。

障害者差別解消法とは

「障害者差別解消法」は、国・都道府県・市町村などの役所や、会社や店などの事業者が、障害のある人への差別（不当な差別的取扱い）を禁止し、障害がある人に配慮すること（合理的配慮の提供）を義務とする法律です。令和6年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が努力義務から義務に変更されました。

障害者差別解消法	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」。2016年4月1日からスタート。
事業者	この法律に書かれている「事業者」とは、会社や店のほか、同じサービスなどを繰り返し継続する意思をもって行う人たちをいい、ボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。
障害者	この法律に書かれている「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことだけではありません。身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他の心や体のはたらきに障害（難病に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象です（障害児も含まれます）。

「合理的配慮の提供」とは

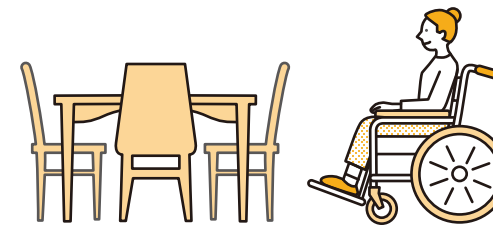
障害のない人が普段利用している設備やサービスなどが、障害のある人にとっては利用しにくく、活動が制限されてしまう場合があります。障害のある人の活動などを制限しないためには、その“バリア”を取り除く必要があります。障害のある人から、バリアを取り除くために対応を必要としているとの意思が伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者は対応に努めること）が「合理的配慮」です。

合理的配慮の提供の際には、バリアを取り除くために必要な対応について、障害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」（具体例は4P）と言います。また、重すぎる負担があるときでも、障害のある人に、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るように努めることが大切です。

合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は場面によって異なるため、以下の例は必ず実施するものではありません。

物理的環境への配慮【肢体不自由の例】



障害のある人からの申出

「飲食店で車いすのまま着席したい」



合理的配慮の提供

机に備え付けの椅子を片付けて、車いすのまま着席できるスペースを確保

意思疎通への配慮【弱視難聴の例】



障害のある人からの申出

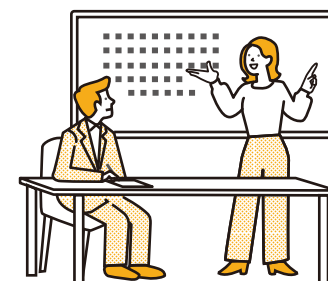
「難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい」



合理的配慮の提供

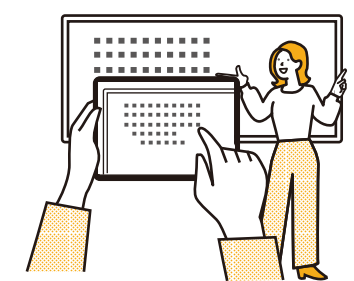
太いペンで大きな文字を書いて、筆談を行う

慣行の柔軟な変更【学習障害の例】



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」



合理的配慮の提供

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にする

合意的配慮の留意事項

「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に合わせて、次の3つを満たすものに限られます。

- ① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ② 障害のない人との比較において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・機能の本質的な変更には及ばないこと

合理的配慮の提供義務に反しない例

- 飲食店において食事介助を求められた場合に、その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、介助を断ること。
(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)
- 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが難しいことを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、対応を断ること。
(障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。



過重な負担の判断

「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ① 事務・事業への影響の程度
(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)
- ② 実現可能性の程度
(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況



合理的配慮の提供義務に反しない例

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すること。

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

建設的対話の具体例

合理的配慮の提供の際に必要なのが「建設的対話」です。建設的対話は、バリアを取り除くために必要な対応について、障害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。障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていくことができます。

ライブハウス
スタッフ Aさん



車椅子利用者 Bさん



そちらで開催されるコンサートの通常席チケットを1枚お願いします。
当日は車椅子で参加する予定です。

ありがとうございます。このアーティストのコンサートの通常席は立見席のみとなっており、通常席エリアを自由に動き回ったり、飛んだり跳ねたりされる参加者が大勢いらっしゃいます。以前、通常席で他の参加者と車椅子の方がぶつかってケガをしてしまったことがありました。そのため、値段は高くなりますが、特別席なら他の参加者とぶつかる心配もありませんし、通常席にはない特典もありますがいかがでしょうか。

POINT ▶ 過去の例を考慮して提案

特別席のチケットは値段が高いため購入が難しいです。車椅子でも通常席に参加できるような手段は何かないでしょうか。通常席での参加ができるなら、他の立見席の参加者のように通常席エリアであちこち自由に動き回れなくても構いません。



それでは、例えば通常席のエリア内を一部区切って車椅子用スペースを設けることとし、そのスペースでコンサートを鑑賞していただくというのはいかがでしょうか。他の参加者にもお声がけをして、車椅子用スペースにご配慮いただけるように周知をします。この方法ですと、通常席エリア内であちこち移動することは難しくなりますが、他の参加者とぶつかる可能性も低くなるので、安全性を確保した上で、通常席に参加してもらえそうです。

POINT ▶ 今の車椅子利用者の方のお話から工夫できることを提案

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



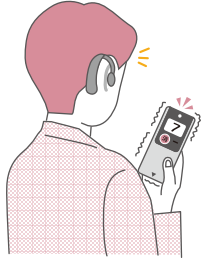
承知いたしました。それではコンサート当日は車椅子用スペースを用意しておきます。ご来場、お待ちしております。

POINT

過去例等を踏まえると当初は対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有すれば、事業者と障害のある人双方にとって納得できる形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。このため、**まずは障害のある人との対話を始めることが重要です。**

合理的な配慮のための環境整備例

様々な障害にどのような環境を整備することで、合理的な配慮につなげられるかがわかる例を紹介します。
ぜひ環境整備の参考にしてみてください。

視覚障害	聴覚・言語障害	盲ろう
＜行政分野＞ 庁舎の玄関ホールにおいて、動線を分かりやすく整備した例。 ▼ 玄関ホール内に出入口付近から通路方向へ誘導する点字ブロックを設置した。 ＜交通・移動分野＞ バスに乗る前に行き先が確認できるようにした例。 ▼ バスの乗降口にスピーカを設置し、そこからドア開閉時に行き先について放送を流すようにした。	＜サービス分野＞ 聴覚障害者に受付の順番が来たことを伝えられるよう機器を導入した例。 ▼ 順番になると振動してお知らせする機器を導入した。 	＜サービス（小売店、飲食店など）分野＞ 保険契約の内容の代読を希望された場合に円滑に対応できるよう工夫した例。 ▼ 代読に関するルールをマニュアルとして整備し、マニュアルに基づいて対応した。 ＜教育分野＞ 盲ろうの生徒が校内を単独で安全に移動ができるよう校内を整備した例。 ▼ 点字ブロックの補修や講義棟に自動ドアを設置した。
肢体不自由	内部障害、難病に起因する障害	知的障害
＜交通・移動分野＞ 駅構内の表示を分かりやすく整備した例。 ▼ バリアフリールートを分かりやすく表示した駅構内図をHP上に掲載した。 	＜教育分野＞ 気管切開で吸引処置が必要な生徒の入学に備え研修を行った例。 ▼ 学校でも吸引処置を行えるように学校看護職員を配置し、養護教諭等にも手技の研修等を行った。 ＜サービス分野＞ 来客者用トイレを改修した例。 ▼ ストーマを装着した方が来客した際にも使用できるよう、オストメイト対応の多機能トイレに改修した。	＜教育分野＞ 時間の見通しを視覚的に分かるようにするための工夫を行った例。 ▼ 学校の予算で時間の流れが視覚的に分かるタイマーを購入し各教室に設置した。 ＜教育分野＞ 危険性の予知が難しく、校舎の窓から外へ出ようとする生徒がいる場合に備え校舎の整備を行った例。 ▼ 生徒の落下を防ぐため、やや高めの窓手すりや柵を設置した。
重症心身障害	精神障害	発達障害
＜行政分野＞ 障害の状態に応じてオムツ交換が必要な方に対応できるよう設備を改修した例。 ▼ トイレに成人でも利用可能な壁取付型折りたたみ式オムツ交換シートを設置した。 ＜教育分野＞ スクールバスの中でも医療的ケアができるよう人的配置を行った例。 ▼ 看護職員などの医療的ケアに対応できる者もスクールバスに乗車するよう勤務時間を変更した。	＜行政分野＞ 行政機関の窓口を利用しやすくするため職員に周知を行った例。 ▼ 窓口対応を行う職員に対して、説明をする際は分かりやすい表現を使い本人が理解しているかを確認するなどの対応方法について周知した。 ＜教育分野＞ 講義に集中することが難しい生徒に修学支援を行った例。 ▼ 生徒の希望と症状の診断結果を考慮して、一部の講義にチューターを付けて修学支援できることとした。 	＜教育分野＞ 多数の生徒がいる環境では集中できない生徒が授業を受講しやすくなるよう機器の導入を行った例。 ▼ 大教室にカメラ、別室にモニターを設置し、別室において受講できるようにした。 

事例① 株式会社遠藤商店

宮城県石巻市

車いすなどの足の不自由な方も心からくつろげる環境づくりを



遠藤商店株式会社 管理部部長

島周の宿さか井では高齢者など、足の不自由なお客様の利用率が高く、数年前から貸切風呂を増設するなどのバリアフリー環境の整備を進めています。大浴場の入口とその近くのトイレは、最も使用頻度の高い場所。車いす利用の方などにとって開き戸は開けにくさがあったため、今回は最優先に改修を行うことにしました。今後も補助金などを利用しながら、客室を含めた全館での整備を進めていきたいと考えています。



株式会社遠藤商店

現在は「日常を抜けて、何も無い、を楽しむ」がコンセプトの島周の宿さか井と、海鮮レストランなぎさを経営。オーシャンビューと海の幸を楽しむホテルは、長年地域に愛される宿です。

リフォーム内容 大浴場・化粧室の扉を、開き戸（前後への押し引きで開閉）から引き戸（左右へのスライドで開閉）に改修。

環境づくり①

大浴場は軽く、途中で止められる扉に



弱い力でも開けられる軽い扉にしたこと、扉が自動で戻ることなく、開けたままでゆっくり移動できるようにしたことがポイント。お客様から「使いやすくなった」という声が届いています。

環境づくり②

使用頻度の高いトイレも引き戸へ改修



こちらのトイレは大浴場から近く、大浴場内にトイレがないため、多くのお客様が利用します。大浴場の扉と同じく、軽く、自動で戻らないようにしています。

診察台への段差の解消や筆談用タブレットの活用で、 さまざまな方の治療を可能に。



ゆずりは歯科医院 院長 小西初恵様

足や耳が不自由な方に利用していただく機会が多く、移動や会話の不自由さを少しでも解消したいと思い、取り外しができるスロープと筆談用タブレットを導入しました。患者さんはもちろんですが、付き添われるご家族の方の負担も少し和らげられていると感じています。今後は障害のある方にも安心してご来院いただければと思います。



ゆずりは歯科医院

仙台市青葉区宮町3-7-44 グリーンリーフ宮町A101

在宅患者さんや施設に入居されている患者さんに対する訪問治療を中心に、完全予約制の歯科医院として、地域の方に利用されています。

リフォーム内容 > 歯科診療チェアまでの段差解消のために取り外しができるスロープ、筆談用タブレットを購入。

環境づくり ①

取り外しができる
スロープで段差の負担を軽減



賃貸物件のため常設のスロープの取り付けは難しい状況だったため、取り外し可能なものを購入。簡単に持ち運べて設置できますので、様々な場所で活用でき便利です。

環境づくり ②

筆談用タブレットで
コミュニケーションを



3台を購入し、院内のほか、訪問治療でも活用。耳の不自由な方に、「口を開けてください」「痛いところはどこですか?」などさまざまなシーンで使っています。

カームダウンスペースと用途の広いタブレットで 快適なホテルステイを。



松月産業株式会社
代表取締役 今中 美恵様

すべての人に心地よくお過ごしいただくために、これまでも必要な対応や工夫を重ねて来ましたが、今回の一斉導入によりお客さまへのサービスが向上したと考えています。それに加え、スタッフ側もオペレーションを確立し、対応効率化を図ることができました。整備をお悩みの方には、難しく考えずにまずは行政に相談することをお勧めしたいですね。



仙台市に13のホテル
HOTEL Green Chain SENDAI

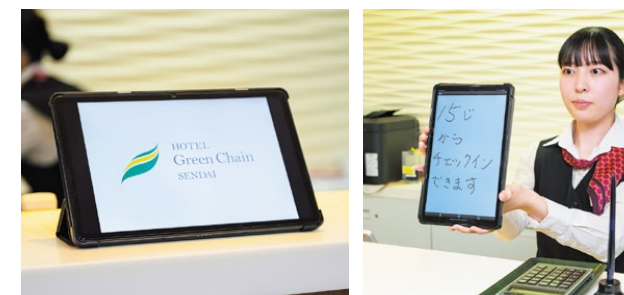
松月産業グループ

松月産業株式会社、株式会社グリーンライトの2社で、仙台市内で13店舗のビジネスホテルを経営。ロケーションの良さやこだわりの食事で幅広い客層に支持を受けています。

リフォーム内容 > 筆談や音声-文字変換を行うためのタブレットを購入。(松月産業株式会社)
カームダウンスペース構築のためのパーテーションを購入。(株式会社グリーンライト)

環境づくり ①

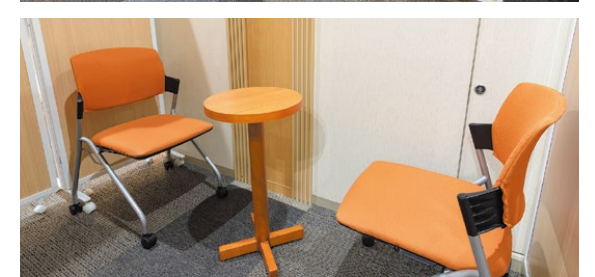
一台で何役もこなすタブレット



専用のアプリを利用して、筆談はもちろん、飲食店や観光地の場所の案内や、外国語対応も可能に。カウンターに常備していつでもお使いいただけるようにしています。

環境づくり ②

心を落ち着かせる
カームダウンスペース



社長やスタッフの経験を生かし、静かな場所や人気のない場所を必要とするお客様にご利用いただけるよう、気持ちを落ち着かせるイスやパーテーションなどのカームダウンスペースをロビーの一角に設置しています。

車いすなどの足の不自由な方々にも、 温泉を心から楽しんでいただける宿に。



ホテル クレセント
取締役 総支配人 杉山重己様

秋保リゾート ホテル クレセントでは、食、温泉、安眠、サービスという温泉宿の醍醐味を満喫していただきたいとの思いで、障害のある方や高齢の方が過ごしやすい環境づくりに取り組んでいます。令和4年には補助金を利用して、浴室の一部を改修し、より快適に過ごしていただけるようになりました。今後も客室など、完全バリアフリーを目指していく予定です。



株式会社アイコー

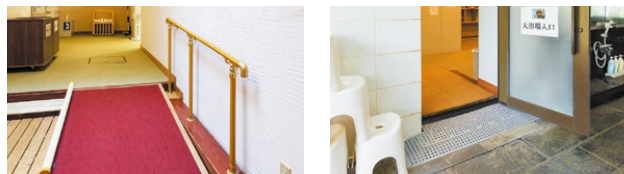
宮城県仙台市太白区秋保町湯元字行沢1番2

天然温泉が楽しめるリゾートホテルとして、またウェディング会場としても人気の高い「秋保リゾートホテルクレセント」のほか、様々なスポーツが楽しめる「森林スポーツ公園」を経営。

リフォーム内容 > 脱衣所入口スロープへの手すり設置、浴場入口の段差解消、浴槽への手すり設置。

環境づくり ①

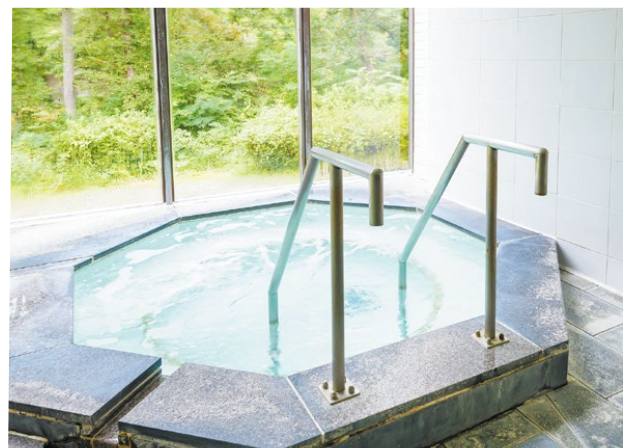
大浴場への移動をスムーズに



大浴場の脱衣場入口のスロープに手すりを取り付け、歩行が困難な方にも安全に移動していただけるように。また、浴場への扉の段差を解消するスロープマットを設置しました。

環境づくり ②

ジャグジーバスも楽しめるように



大きな浴槽にはすでに手すりを設置済みでしたが、ジャグジーも同じように楽しんでいただきたいとの思いから、手すりを増設。ジャグジーでリラックスいただくことも可能になりました。

歩行が困難な方々のために、 館内のバリアフリー化を進めたい。



代表取締役 菅原敬史様

湯の原ホテルは高齢のお客様にも多くご利用いただいているため、館内のバリアフリー化を徐々に進めています。今回は、利用頻度の高い食事会場近くのトイレを、和式から洋式に変更し、男女とも個室スペースを広げて、車いすでも使いやすいように改修しました。改修後には、常連のお客様から「使いやすくなったね」とのお声をいただいています。今後は、客室の整備なども進めていきたいと考えています。



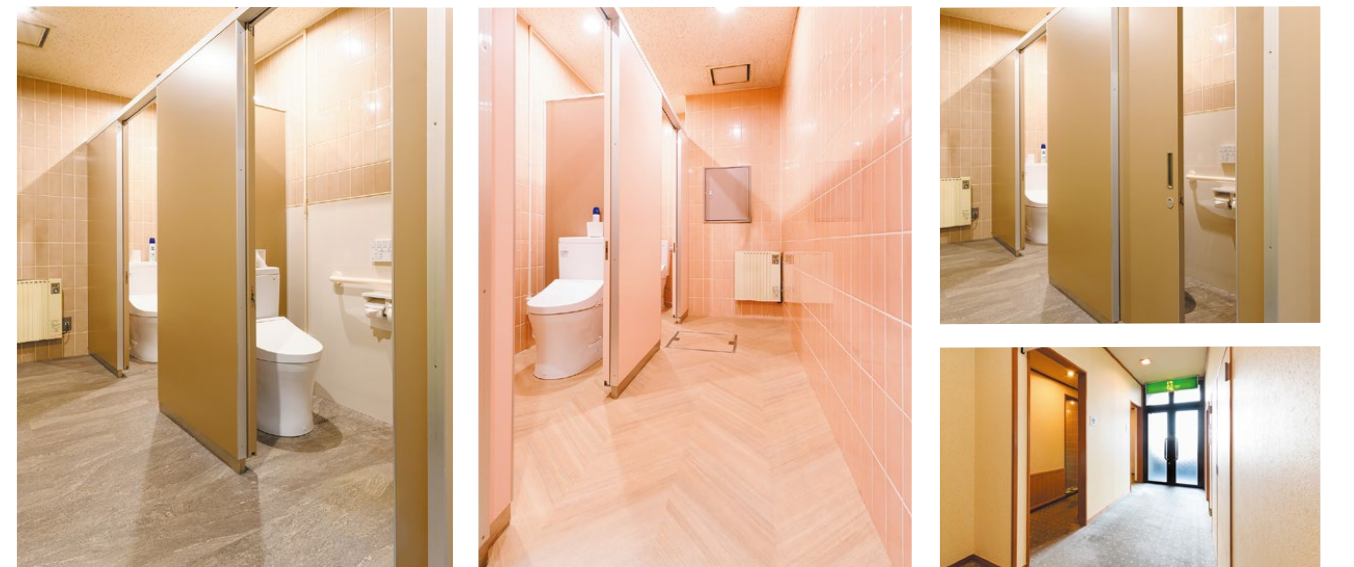
湯の原ホテル

作並温泉にある美女づくりの湯といわれる温泉と、フレンチ出身の料理長が腕によりをかけた美食が自慢。純和室の客室からは鎌倉山を望み、四季を身近に感じられます。

リフォーム内容 > ホテル内のトイレを車いす対応に改修する(男性2区画、女性2区画の計4区画の改修)。

環境づくり

男性用トイレと女性用トイレを車いす対応に改修。 すべての世代が使いやすい環境に



3つの和式トイレを2つの洋式トイレにして、広さを確保。個室のドアも開き戸から引き戸に変更しました。さらに、廊下からの段差もなくし、床には凸凹のないフラットな床材を使用することで車いすの動きやすさも考慮。

障害のあるなしに関わらず、あらゆる年代の方々に、 卓球を通して体と心の健康をサポート。



代表 TIBHAR 契約コーチ
遠藤 亮様

整備のきっかけは、膝が悪い会員さんのために階段、トイレに手すりを付けたいと思ったこと。また、ろう者の方から入会の問い合わせがあり、コミュニケーションツールの必要性を感じたことでした。現在の会員は約20名。その7割が学生ですが、年代や個性の違うさまざまな人が通っています。このクラブが皆さんにとって居心地のいい場所となり、意識せずに共生社会を学ぶ場所にもなっているように感じています。



仙台卓球スポーツクラブ

選手育成、エクササイズ・生涯スポーツの支援など、幅広い年齢層に対応する卓球クラブ。特定非営利活動法人 Your Smile も立ち上げ、障害のある人の居場所づくりの取組みも開始しました。

リフォーム内容 > 階段及びトイレに手すりを設置。筆談や音声-文字変換を行うためのタブレットを購入。

環境づくり ①

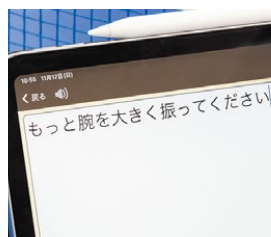
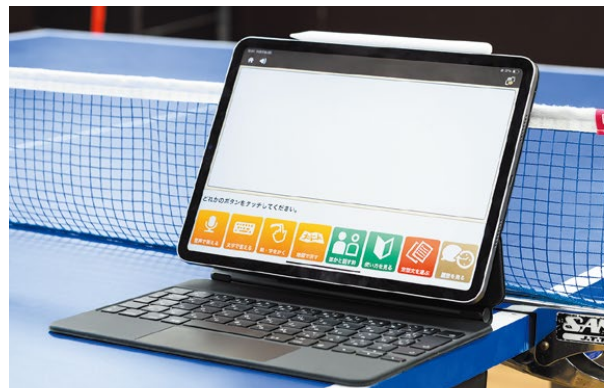
階段手すりとトイレの手すりで、
足の不具合がある方をサポート



クラブはビル 3 階にあるため、足の不自由な方などが利用しやすいように手すりを設置。また、トイレにも手すりを設けました。

環境づくり ②

音声でもキーボードでも
入力できるタブレットを



ろう者の方から入会の問い合わせがあり、その環境整備の一環として導入したタブレット。卓球界では「デフリンピック」（きこえない、きこえにくい人のオリンピック）にも力を入れており、こちらのクラブでも対応していく方針です。

駐車場の整備で利用者が使いやすく 地域と共存する施設を目指して。



有限会社ケイ
代表 轡 ふぢ子様

名取市にある多機能型生活介護を行う「サポートうえまつ」は、リフォームした民家を利用した施設です。開所に合わせて砂利の駐車場をコンクリートに舗装し、玄関にスロープを設置することで、利用者さんはもちろんスタッフも使用しやすい環境を整えました。目の前の道路は幅が狭いので、すれ違いの際には広々とした駐車場が方向転換や回避場所として役立っており、地域の方も喜んでいます。



有限会社ケイ

介護事業、障害支援事業、調剤薬局事業を展開。介護事業では、訪問看護・ディサービス・訪問介護など、また障害サービス事業では、生活介護・就労継続支援B型・放課後等ディサービス、共生型事業を行っています。

リフォーム内容 > 駐車場を舗装駐車場から建物入口まで手すり付スロープを設置。

環境づくり ①

コンクリート舗装で
利用者の乗降や移動を楽に



送迎用のバスやスタッフの乗用車も駐車できる広々とした駐車場は、段差のないコンクリート舗装にすることで、利用者さんのバスからの乗降や移動をスムーズにし、安心・安全にご利用いただけるようになりました。その他、道路側に植栽されていた垣根を撤去し、道路からのアクセスも楽になりました。

環境づくり ②

玄関へのアプローチにスロープを設置



玄関口の脇には、駐車場からつながる手すり付きのスロープを設置。敷地を活かして勾配の緩やかに。車いすや杖を使っでの移動も安心感が高まります。

「ことばの地図」により 視覚障害者など障害のある方が一人で外出できる社会へ。



NPO法人 ことばの道案内
理事長 古矢利夫様

私たちは視覚障害者や視力が低下した方のために、言葉の説明による道案内「ことばの地図」を制作し、「ウォーキングナビ」というウェブサイトで、無料公開をしています。

令和4年度には、知人の紹介により、宮城県でも「ことばの地図」作成。宮城県庁、仙台市役所、仙台市福祉プラザ、地下鉄南北線仙台駅の4カ所について作成しました。



NPO法人ことばの道案内
東京都北区滝野川7丁目2番7 105号

「ことばの地図」のほか、「ことばでわかる駅情報」の作成、点字ブロックの点検・検証、データベース制作、視覚障害者への接遇の講習会など様々な事業を行っています。

リフォーム内容 〉 視覚障害者向けの音声読み上げ対応地図サイト「ウォーキングナビ」への宮城県内の道案内情報追加のための現地調査等

■ 共生社会を実現するために ①

知ってほしい「視覚障害者の三大不自由」



視覚障害者の三大不自由は、読み書きの障害、移動の障害、就労・社会参加の障害といわれています。一人で外出することはとても難しく、ガイドヘルパーや盲導犬に頼りたくても圧倒的に数が少ないのが現状です。そんな中、ことばの地図の役割は、活動の機会を増やすこと。視覚障害者が白杖を持って歩いていたなら、注意を向ける人がいて、声をかけてくれる人も出てくる。それをきっかけにサポートの輪が広がり、多くの人の心が変わり、社会が変わっていく。そして、視覚障害者の疎外感の解消にもつながっていくでしょう。物理的なバリア（障壁）だけでなく、心のバリアもなくしていくことが、目指すべき共生社会だと思います。

■ 共生社会を実現するために ②

「ことばの地図」を広げよう



地図を作る際には、視覚障害者1人、健常者2人など3～5人がチームとなって現地調査を行います。最初のチームが作った道案内をほかの2チームが再調査し、情報を補ったり道順を変更したりという過程を経て、安全で効率の良い「ことばの地図」が完成。人手と時間がかかる作業です。今後、宮城県内でもっと多くの場所をことばの地図にしていけたら、大阪府や兵庫県などのように、地域の方に声掛けをして、道をよく知る地元の方が作成するような仕組みが必要になります。活動が継続することで、多くの言葉の地図を作っていくことができるでしょう。

information

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!
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html



「合理的配慮の提供」の 対応に困ったときは… 障害者差別に関する 相談窓口の「**つなぐ窓口**」へ

障害のある方や事業者からの
障害者差別解消法に関する
質問に対する回答や相談事案を、
適切な自治体・各府省庁等の
相談窓口につなげる窓口を設置しています。

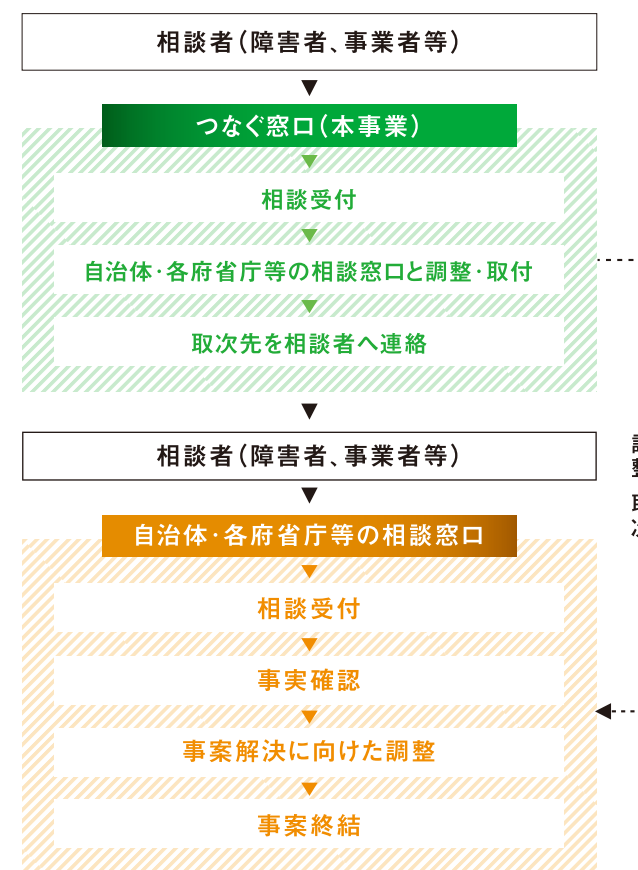
電話相談

0120-262-701

[10:00-17:00 週7日(祝日・年末年始除く)]

メール相談

info@mail.sabekai-tsunagu.go.jp



宮城県 保健福祉部障害福祉課

〒980-8570宮城県仙台市青葉区本町3丁目8番1号 TEL:022-211-2538 FAX:022-211-2597
メールアドレス:syoufukup@pref.miyagi.lg.jp <https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/syoufuku/>