

横浜市福祉のまちづくり条例

# 「合理的配慮の提供」に関する資料

横浜市健康福祉局福祉保健課 2025年度版



横浜市

# 1. はじめに

本資料は、横浜市福祉のまちづくり条例に基づいて施設整備を行ったうえで、事業主や従業員の皆さまに実践していただきたい「合理的配慮の提供<sup>※</sup>」について説明するものです。

横浜市福祉のまちづくり条例に基づいた施設整備を基礎として、利用者個々のニーズに対応し、誰もが使いやすい施設やサービスを実現するためには、合理的配慮の提供が必要です。

そして合理的配慮を的確に提供するためには、事前の準備として環境の整備を行っておくことや、建設的対話について理解を深めておくことが重要です。

本研修資料を通じて、「合理的配慮の提供」について理解を深めていただき、所有又は管理される施設やサービスにおいて、実践していただきますようお願いいたします。

※障害のある人などが社会での活動において直面するバリア(障壁)を取り除き、平等な機会を提供することを目的とし、2024年4月から改正障害者差別解消法によって義務化。

## 2.4つのバリア(障壁)

障害のある人などが施設やサービスなどを利用する際に直面するバリア(障壁)は、主に4つに分類されます。

これらのバリア(障壁)は、条例に基づく施設整備だけでは解消しきれないことがあります。そこで「合理的配慮の提供」が必要になります。

### 物理的なバリア

公共交通機関、道路、建物などにおいて、利用者に移動面で困難をもたらす。



テーブルの高さが合わないため、近づけない。

### 制度的なバリア

社会のルール、制度によって機会の均等を奪われている。



緊急時に音声での情報伝達が困難であることを理由に、利用を断られている。

### 文化・情報面のバリア

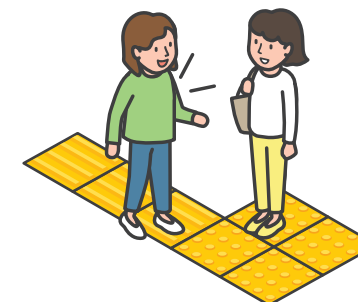
情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られない。



ホームページが音声読み上げに対応していないため、情報が伝わらない。

### 意識上のバリア

周囲からの心無い言葉、差別、偏見、無関心など、障害のある人などを受け入れない。

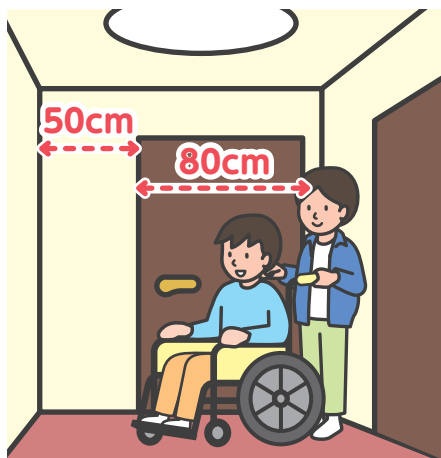


点字ブロックの上でおしゃべりをしていることで通行に支障が生じる。

# 3. 「合理的配慮」とは

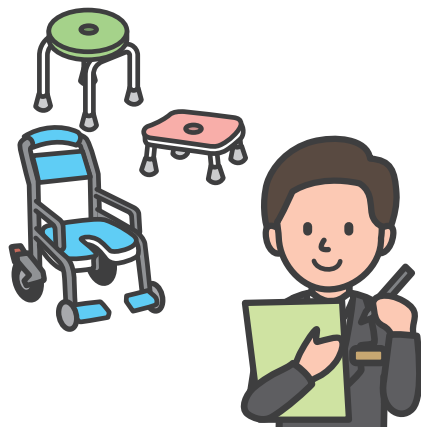
合理的配慮とは、障害のある人や高齢者等に特別な配慮をするのではなく、障害のない人が利用できている施設やサービスを、同じように利用できるような平等性を確保することです。この平等性を確保するため、過度な負担にならない範囲※で行われる配慮や調整が「合理的配慮の提供」です。

①施設整備



バリアフリー対応の客室を整備する。

②環境の整備（事前準備）



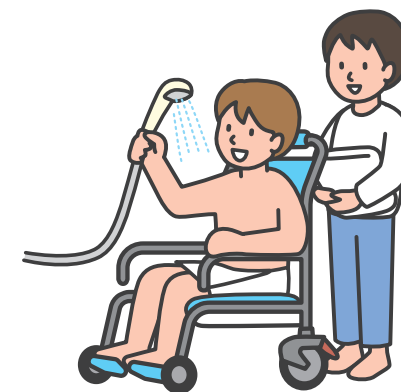
さらに多様な宿泊客に対応できるように、サイズの違うシャワーチェアを複数用意する。

③合理的配慮の提供（建設的対話）



宿泊客からシャワーチェアのサイズが合わないと言われ、用意しておいたシャワーチェアに交換を提案し、了承を得る。

④合理的配慮の提供



宿泊客が交換されたシャワーチェアを使用することでシャワーを浴びることができた。

※過度な負担とは…物理的制約（大規模な改装が必要な場合）、費用負担（高額な設備投資が必要な場合）、人的制約（十分な人手が確保できない場合）

## 4. 環境の整備（事前準備）

合理的配慮を的確に提供するため、事前に様々な準備をしておくことを環境の整備と言います。

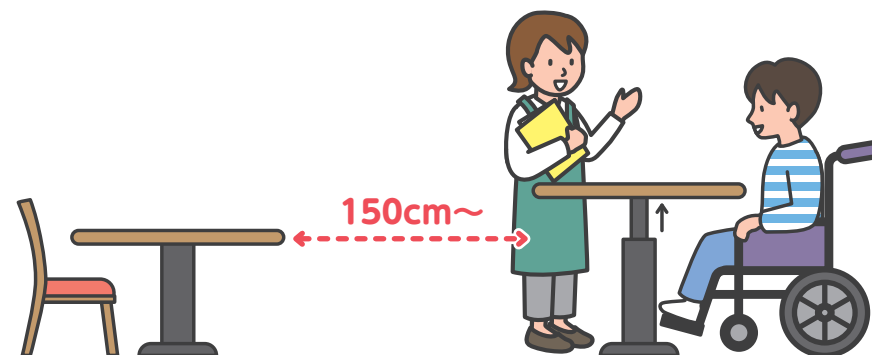
### 環境の整備（事前準備）の具体例



自社のホームページを音声読み上げ機能に対応させる。



緊急時に連絡ができるタブレット端末を用意し、受付には貸し出しの案内と耳マークを設置する。



高さ調整が可能なテーブルを複数用意し、出入口等からそれらのテーブルまで、車いすで移動できる動線を確認する。

# 5. 「合理的配慮の提供」のステップ

「合理的配慮の提供」は、すべての人が共に生きる「共生社会」の実現につながる重要な考え方です。「合理的配慮の提供」を行うことで、施設やサービスの利用満足度が高まり、より多様なニーズに応えることが可能になります。

①申し出



困っている様子の利用者に声掛けを行う。

②ニーズの確認



利用者から困りごとについて、丁寧に聞き取る。

③建設的対話



利用者の困りごとに対して、提供可能な配慮について提案をする。

④合意形成と提供



利用者からの了承を得て、実際に合理的配慮の提供を行う。

# 6. 建設的対話の重要性とポイント

「合理的配慮の提供」にあたっては、建設的対話が重要とされています。  
建設的対話とは、障害のある人などと事業者が協力して、具体的なニーズや課題を話し合い、解決策を見つけるプロセスのことです。

- オープンな姿勢** 利用者が安心して意見を述べられる環境を整えるため、親しみやすく開かれた態度を持つことが重要です。
- 傾聴** 利用者の話をしっかりと聞き、相手の言葉を遮らず、共感を持って対応します。
- 明確な質問** 利用者のニーズを具体的に把握するために、明確で具体的な質問をします。  
例：「どのようなサポートが必要ですか？」
- 具体的な提案** 利用者のニーズに基づいて、具体的な配慮の提案を行います。可能であれば複数の提案を行うことが望ましいです。  
例：「こちらのスロープをご利用しますか？もしくは、少し遠回りになりますが別の入口からなら段差が小さいので補助して入店することができます。」
- 柔軟な対応と合意形成** 提案が受け入れられない場合も、代替案の検討や調整を行う姿勢が重要です。相互に誠実な話し合いを重ねながら、合意形成を目指します。

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」「何があるか分からないので対応できません」

「●●の障害がある人には対応できません」

# 7. 「合理的配慮の提供」の具体例

## 【物理的環境の配慮】



申し出、ニーズの確認



建設的対話



合意形成と提供

## 【ルール・慣行の柔軟な変更】



申し出、ニーズの確認



建設的対話



合意形成と提供



環境の整備（事前準備）

## 8. まとめ

「合理的配慮の提供」は、障害のある人や高齢の人など、配慮を必要とされる方々が社会で平等に生活していくために、非常に重要な取組です。

施設を所有されている皆様や、そこで実際にサービスを提供する従業員の皆様が協力して取り組むことが、共生社会の実現への鍵となります。

また、「合理的配慮の提供」を実践することで、より多くの方々が施設やサービスを利用できる機会が広がります。

利用者の皆様との建設的な対話を通じて、最適な解決策をともに見つけ、適切かつ円滑な「合理的配慮の提供」をお願いします。

### 参考

#### 【合理的配慮の提供】

事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化 政府広報オンライン  
<https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

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」 内閣府  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai\\_leaflet-r05.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html)

#### 【バリアフリー化補助】

横浜市小規模事業者店舗改修助成事業 経済局商業振興課  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/syogyo/tenpo/jyoseikin/20220405154500427.html>

# 明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

本資料および合理的配慮の提供に関するチェックリストに関するお問い合わせはこちらまでお願いします  
健康福祉局福祉保健課 福祉のまちづくり担当 TEL：045-671-2387