



合理的配慮のご案内

クライアントのみなさまへ



もくじ

共生社会に向けて

－ 土屋モデルの合理的配慮で共生社会の実現を －

合理的配慮の提供

障害者差別解消法とは1

1. 不当な差別的取扱い

不当な差別的取扱いの一般的な具体例

2. 合理的配慮の提供

合理的配慮を求める際に知っておいた方がよいこと

あなたから「伝える」事が大切な「配慮」に

合理的配慮の伝え方3

伝える内容と言葉かけ3ステップ

合理的配慮を申し出る時の具体例

こんなときどうする？5

事例：バリアフリーでないお店で・・・

合理的配慮として対応できないと判断される例

自分らしい生活のサポートを受けるために

重度訪問介護サービスとは7

支援サービスと合理的配慮9

合理的配慮(調整)までの流れフローチャート.....11

便利グッズ紹介コーナー13～16

ごあいさつ

共生社会に向けて

－ 土屋モデルの合理的配慮で共生社会の実現を －

障害の有無に関わらず、人は常に生きやすさ、暮らしやすさを求めるのは当然です。しかしその程度と内容は様々だということも事実です。この当り前の欲求をお互いに調整していく必要があります。これは合理的配慮という言葉が英語では「Reasonable Accommodation」(合理的関係調整)と表現されることに的確に表されています。

土屋グループ合理的配慮推進委員会は本書を介して、いま社会全体に求められている合理的配慮について広く周知することを第一の目的とします。またその際、当社の企業理念に謳われているMission「探し求める 小さな声を」、ならびに12項目定められているValuesの内の ⑧「深く聴こう、丁寧に語ろう、できるを認め合い、できないを語り合おう」に準拠して、互いの合理的関係調整(クライアント／相談支援専門員・ケアマネージャー／事業所／双方間の相談・話し合い)を基調に、最適な配慮の実現を目指します。そうすることで、クライアントの日常・社会生活における物理的・心理的バリアを軽減又は排除し、そしてアテンダントには安心して介護業務に勤しむことが可能になると信じてやみません。こうした関係構築こそが深い信頼に繋がっていくことでしょう。

クライアントの皆様、何らかの要望がある場合には、是非とも相談支援専門員・ケアマネージャーにご相談ください。



「合理的配慮の提供」

2016年4月に施行された【障害者差別解消法】によってこの法律が定められました。

合理的配慮の提供とは、事業者に対して障害者から**何らかの配慮を求められた場合**、事業者側は過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除く配慮を行うことを意味します。

障害者差別解消法とは

障害者差別解消法(正式名称:障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)では、障害がある人への「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」の2つに分けて整理しています。

1.不当な差別的取扱いの禁止

不当な差別的取扱いとは、正当な理由がなく、障害のない人と異なった扱いにより、障害のある人が「不利になるように扱うこと」です。

障害者の権利利益を侵害する行為は、

「行政機関等であるか事業者であるかの別を問わず禁止」とされています。

不当な差別的取扱いの一般的な具体例

- ・ 正当な理由がなく入店を断る
- ・ 介助者などの同伴を、サービス提供の条件とする
- ・ 言葉遣いや、接客の態度など一律に接遇の質を下げる
- ・ 障害の種類や程度などを考慮せず、漠然とした安全上の問題を理由に、施設の利用を断る
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害のない人とは異なる場所での対応を行う



2.合理的配慮の提供の義務化

民間事業者における合理的配慮の提供が**法的義務**になりました。

共生社会を実現するための取組を推進するため、事業者に対し、合理的配慮の提供を義務付けることなどを内容とする「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」(「改正障害者差別解消法」)が令和6年4月1日に施行されました。

合理的配慮を求める際に知っていた方が良いこと

「障害者差別解消法」では、**本人からの申し出があった場合に**、合理的配慮を提供することが求められています。

ただし、何でも聞き入れられるという事ではありません。

合理的配慮とは、障害のない人と同等の機会を得るためのもので、事業の業務に影響が出ない範囲(本来の業務に付随するもの)が基本となります。

しかし、申し出た内容が対応の難しい場合であっても、障害者と事業者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**代替となる手段を見つけていく**ことも求められています。その内容は、当然、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。



1. 障害者からの社会的障壁の除去についての申し出の内容
2. 申し出に対し過重な負担のない範囲で出来る対応

この2つについて、障害者と事業者が対話を重ね、解決策を検討していくことが重要です。

この双方のやりとりを「建設的対話」といいます





あなたから「伝える」事が大切な「配慮」に

合理的配慮とは、障害や病気のある人が日常を過ごすための、環境や対応の工夫のことで、困りごとを解消する為には、まずは自分から「何をしてほしいのか」を周囲に伝えることから始まります。

例えば、外出時などで。

私にしてほしいことは何ですか？

お店や企業はまだ何をすればよいのかわからないことも多く、「私たちにしてほしいことは何だろう？」「できることはどんなことだろう？」と思っています。

困っています



合理的配慮の伝え方

伝える内容はこんなふうに考えると伝わりやすくなります

伝える内容と言葉かけ3ステップ

ステップ1.
今起こっている困りごと、自分に必要な配慮を明確にする
「私は〇〇（障害・症状）があるため、〇〇が苦手です」

ステップ2.
具体的な配慮の内容
「〇〇していただきたい」

ステップ3.
協力に対しての前向きな言葉
「ご対応いただけると本当に助かります」
「よろしくお願いします」



Check!



大切なのは、その配慮によって「お互いが良い環境になるかどうか」ということです。自分だけが良ければ良い、というのは合理的配慮ではなく「自己中心でわがまま」と捉えられることが有ります。そして、「こうしてもらえると〇〇できるので助かります」と前向きに伝え、協力を得やすくなります。

合理的配慮を申し出る時の具体例

1. 「何が困難なのか」「どういう配慮があると助かるか」を整理しておく。
例: 「大きな音が苦手なので、静かな場所での対応があると助かる」

2. 具体的に伝える
抽象的な表現よりも、相手が行動できる具体的な言葉を使う。
伝え方例: 「配布資料を読めるようにして下さい」だけではなく、「配布資料を事前にテキストデータで送ってもらえると、読み上げ機能が使えます」

3. タイミングと方法を選ぶ
必要な場面や関係性に応じて、伝えるタイミングや手段を工夫する。
例: 事前に電話やメールで行く事を伝えておく、口頭が難しい場合はメモなど準備しておく。

4. 相手に分かりやすく説明するには
障害の説明は簡潔に、なぜこの配慮が必要かを伝えると理解されやすい。
伝え方例: 「体温調節が出来ないためクーラーの風に弱いです。直接風が来ない席に座りたい」

では次に、2階にも商品を置いている店舗でエレベーターが無い時、「3ステップ」通りに、「私は車いすから降りて歩くことが出来ません。2階の商品が見たいのですが、エレベーターが無いので、店員さんが私を車椅子ごと2階まで運んでくださると助かります」と、丁寧に合理的配慮を求めたとします。



次ページにつづく



こんな時どうする？

事例：エレベーターが無いお店で・・・

2階の商品を見てから購入したいので、車椅子ごと、私を2階に連れて行ってもらえますか？

今の時間は、車椅子ごと安全に2階へお連れするには、人員数が足りません

各事業者が障害を理由とした、障害のない人と異なる取扱いを行うことについて正当な理由がある場合、例えば、障害のある人や事業者、第三者の安全が確保できない場合などには、その理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めることが望まれています。

ただし！

たとえ無理だと判断された場合であっても、お店側は「できない」ではなく、「この方法ならできる」といった提案や、目的をよく考え、理解し合うことで「配慮に対してお互いに調整」する事が必要になります。

OK！

わかりました。では、ここに商品を持ってきてください。よろしくお願いします。

人を呼ぶので、1時間後に来て頂くか、お急ぎでしたら、ご覧になりたい商品はこちらに持って来ることができます。

この様な、お互いの「建設的対話」が重要です！

ポイント！：この様なことも想定し、事前準備として欲しい商品を予めピックアップしておいたり、自分からも商品をもって来てもらう提案をするとスムーズです。

合理的配慮として対応できないと判断される例

飲食店で「食事介助してほしい」

温泉施設で「入浴介助をしてほしい」

駅で「持病の薬が切れて歩けないので、すぐ近くの家にある車いすを取ってきて」

このような身体介護に当たる行為を求めた場合や業務に影響が出る時には、店・施設側が断っても「配慮していない」とはなりません。

事業者が配慮できることの範囲内での配慮

- ・食べやすい位置にお皿を置いてもらう。
- ・タオルやシャンプーを手の届くところに配置してもらったり、浴場傍まで車椅子で行けるようシートを敷く許可を出してもらう。
- ・駅員に救急車を呼んでもらう

店や施設側が、できる限り助けたいと思っても、万が一何かあったときに責任を問われる可能性もあります。どこまでが合理的配慮にあたるのか、対応してもらえるかを考えましょう。

ポイント！：ひとりで出掛ける時には、常備薬の確認や緊急時の自分の体調を伝えられるメモなどを準備しておくといいですね♪

合理的配慮はまだまだ社会に浸透していないので、外出時の希望や、同行しているアテンダントからお店の人に伝えて欲しいこと等、希望があれば事前に相談しておきましょう。

次ページからは、「重度訪問介護サービス」の基本と、更にサービスの中で合理的配慮を求めたい、相談したいと思ったときにどうすれば良いのかを見ていきましょう。

重度訪問介護サービスとは



重度訪問介護とは、重度の障害がある方が「自宅での豊かな生活」をおくることができるように、ヘルパーが長時間体制でサポートするサービスです。

二肢以上に麻痺等の障害のある方、脳性麻痺や脊椎損傷、ALS(筋萎縮性側索硬化症)や筋ジストロフィーなどの難病の方、最重度の知的障害や精神障害を持つ方などに対して、訪問介護支援を行います。

「自宅での生活が難しい」、「家族の介護だけでは限界がある」などの悩みをお持ちの方や、重い障害を持っているけれど「病院や施設ではなく自宅で暮らしたい」という方が多く利用しています。

重度訪問介護サービスの対象者

■重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する者であって、常時介護を要する障害者

■障害支援区分4以上に該当し、次の(一)又は(二)のいずれかに該当する者

(一)二肢以上に麻痺等がある者であって、障害支援区分の認定調査項目のうち「歩行」、「移乗」、「排尿」、「排便」のいずれもが「支援が不要」以外に認定されている者

(二)障害支援区分の認定調査項目のうち行動関連項目等(12項目)の合計点数が10点以上である者

参考・引用元:厚生労働省

上記の項目を満たした方に対し、アテンダントは排泄・入浴・体位交換・調理や食事の介助・掃除・洗濯・整容・痰の吸引・胃ろうや腸ろうからの経管栄養・見守り・病院までの移動など、様々な支援を行います。

サービスの内容

(1)居宅介護等計画の作成

(2)身体介護

利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

①排泄・食事介助

②清拭・入浴・身体整容

③体位変換

④移動・移乗介助、外出介助

⑤その他の必要な身体介護

(3)家事援助

家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。

①調理

②衣類の洗濯

③住居の掃除、整理整頓

④生活必需品の買い物

⑤その他必要な家事

(4)その他

①生活等に関する相談や助言

②見守り

③外出時における移動の支援や移動中の介護

④病院等に入院中の意思疎通にかかる支援その他必要な援助

(5)自費サービス

**詳しくは、事業所または事業所の
管理者までお問い合わせ下さい**





支援サービスと合理的配慮



■クライアントからの声が、より良い支援に

合理的配慮は、「困りごと」や「やりたいこと」を**ご自身で伝えることから始まります**。どんな小さなことでも暮らしを支える大切な一歩です。

■口頭で話す、紙に書く、写真やスマホを使って伝えるなど、自分に合った方法を使ってください。

P3、P4を参考に「こうされると安心できます」「このやり方だと難しいです」と、具体的に伝えると伝わりやすくなります。

■一緒に考えて行くことの大切さ

アテンダントも、始めからクライアントの暮らしや病気のことをすべて知っているわけではありません。最初はどううまくいかないことがあるかもしれませんが、少しずつ話し合っ、お互いに分かり合える関係をつくっていきながら、一緒にあなたらしい生活をつくっていきましょう。

支援サービスを受ける中での合理的配慮のQ&A

Q.痛みや疲れが強い日は、予定していた家事や外出の支援よりも体を休めたい日が有ります。どう伝えれば良いですか？

A. 症状の波や体調の変化は病気や障害の特性としてよくあることです。「体調に波があるので、その日の状態で支援内容を調整してほしい」とあらかじめ伝えておくと、「今日は体調が悪いので最低限だけに調整する」配慮が受けられるでしょう。

Q.疲れやすく、支援中に次々と作業をされると疲れてしまいます。また、自分のペースでゆっくり動きたい、自分でやってみたいのに急かされると不安です。どう伝えれば良いですか？

A. 「休憩を取りながらゆっくり進めたい」「体調に応じてペースを合わせてほしい」と要望することや、「動作が遅いですが、自分のペースで進めたい」「急がずに待ってほしい」と伝えるのも合理的配慮の提供を受ける為の第一歩です。

体調不良や自分のペースを予め伝え、配慮を求める事は重要です。

【これは合理的配慮？ それとも、わがまま？】

自分の訪問時間は他のクライアントより優先的にしてほしい

A. 他のクライアントとの公平性を損なう内容は、配慮ではなく特別扱いに当たる可能性があるため受け入れられません。建設的な対話で解決しましょう。

他の人(アテンダント)が暑そうにしているが、夏は汗をかくのが普通だと思う。クーラーの風が当たると体調を崩してしまうので、真夏日であってもクーラーを使わず、窓を開けて自然の風を入れるだけにしてほしい。

A. 真夏にクーラーを使わないのは、熱中症などの危険があります。第三者の安全が確保できない場合に当たるので、クーラーの風が苦手であることを伝え、パーテーションなどで直接冷気を当たらない工夫や、着用する服、ひざ掛けを使用することを検討し、話し合いましょう。

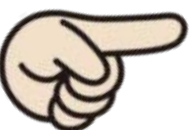
介護保険サービスで、保険対象外の掃除やペットの世話もやってほしい

A. 支援内容の範囲を超える要望は配慮ではなく制度逸脱のため対応が難しいです。ただし、自費サービスでなら対応が可能な場合もありますので、ご相談ください。



次ページに

合理的配慮(調整)までの流れ(フローチャート)



自分らしい生活のサポートを受けるために

合理的配慮(調整)までの流れ



当事者は

自分が必要とする配慮は何かをよく考える

【相談内容を確認する】

- ・希望する配慮が、生活環境で必要な内容かどうかを確認する
 - ・希望する配慮が、禁止された行為ではないことを確認する
- 例:通院・外出時にアテンダントに配慮してほしい事について、病院内やお店での配慮について、アテンダントからお店に伝えてほしい内容…など



相談支援専門員・ケアマネージャーを通して
面談(相談)希望の意思を伝える



クライアント全体に
声掛けをする



面談(相談)の希望を受けたら
セッティングを行う



面談(相談)を行う時の注意

ご自身の障害特性や疾患(例:疾患名、身体的な制約、疲労感など)による、**生活する上で必要とする配慮**を伝える。

全ての希望がそのまま実現できないこともあります。
しかし、同等の状況が得られるように考えましょう



希望をよく聞き、禁止されている行為以外であれば、
出来ないと決めつけず、どうすれば申し入れられた内容に
近い状況に出来るかを一緒に考えます。



話し合いを一度きりで終わらせるのではなく、必要に応じて定期的に状況確認を行い、一度決定した配慮でも、状況の変化に応じて見直しを行う事も必要です。

お互いの**合理的「調整」**が重要です
建設的な会話で一緒に考えましょう！

困っています。
配慮があると生活
がしやすくなります。

困っているのですね。
わかりました。
一緒に考えましょう！



契約時:

障害者等配慮が必要な本人から

事業主に対し、支障となっている事情などを申し出る。

契約後:

障害者等配慮が必要な本人から

事業主に対し、支障となっている事情などを申し出る。

事業主から障害者等配慮が必要な本人に対し、生活で支障となっている事情の有無を確認。



各事業所は



便利グッズ 紹介コーナー

実際に使ってみて
便利だった道具を集めてみました!!

あってよカッター

参考価格 ¥450

開封するものを挟み、左右どちらでも、真横に軽く引くだけで簡単に開封できます。



はさみ カッター 2Way

参考価格 ¥980

便利な携帯ハサミ

ハサミの刃を閉じたまま段ボールを
ササッと開梱できる「開梱カッターモード」



PPバンドや洋服のタグなど切るのに
便利な「ハサミモード」



ハンドルを軽く押してスライドするだけで片手で切り替えられます。

欠けにくい割れにくい耐熱食器

コレール

参考価格 ¥1500

最初、高めのお皿だと思いましたが、握力が弱くて良く落とす為、独り暮らしを始めた時に陶器のお皿は危険だからと家族が購入してくれました。

もう20年愛用していて、コスパが良いと思います。

13



ボトル&フルトップオープナー

参考価格 ¥110

主にはペットボトルのキャップを開けたり、プルタブを起こしたりする物です。

裏面にマグネットが付いており、冷蔵庫などに貼り付ける事ができる、キーホルダーになっていてバッグに付けられる等、様々なものが売られています。自分に合ったものがひとつあると便利!



ちょっと残念なところ

握力が2になることもあり、ペットボトル本体をしっかりと押さえられなくて、使えない時もあります。

良かったところ

複雑な手の動作が不要です。押しただけ・傾けただけで決まった量が出せると安心です。こぼして周囲が汚れてしまうことをふせげます。

シュガーポット

参考価格 ¥328

本体を傾けるとスプーン約1杯分(約3g)の砂糖が出せるシュガーポットです。フタが付いているのでそのまま保管が可能です。グラニュー糖以外に粉末のお茶や調味料などにも。



蓋があるのでそのまま保管も可能
容量280ml 直径70×高さ146mm101g

フッシュ式 万能調味料入れ

参考価格 ¥755



Sサイズ:直径49×高さ113mm 130g
Mサイズ:直径49×高さ145mm 156g

傾けて、頭のシリコンゴムのフタを強く押すと小さじ半分ぐらい(約2.5ml)の調味料を出事ができるガラス製の調味料入れです。容器がガラスでできていますので、酢や油も入れることができます。

14

マウススティック

マウススティックは、脳性麻痺や脊髄損傷、ALS(筋萎縮性側索硬化症)などにより、手の自由が利かない方々が、パソコンやタブレットなどを操作するための自助具です。口にくわえて使う棒状の道具で、指の代わりに画面をタッチしたり、キーボードのキーを押したりできます。

私のこだわりポイント
棒の部分は、カーボン素材で軽く、口にくわえる部分はマウスピースでできており、下の歯にフィットするので長時間の作業が可能です。

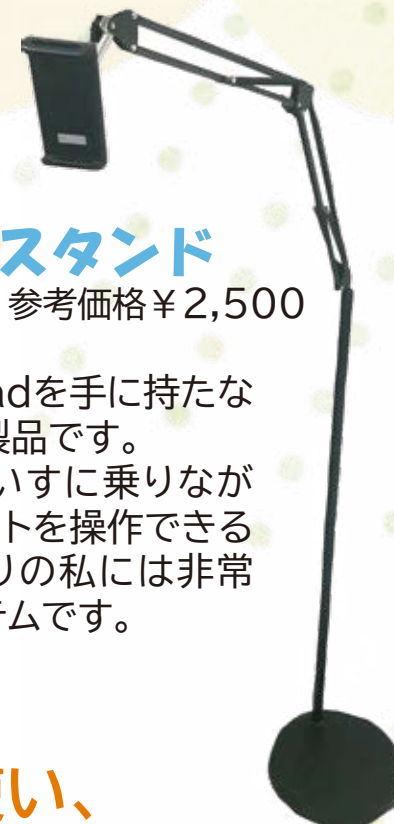
歯科医・歯科技工士への発注 参考価格 ¥ 50,000



アイパットスタンド

参考価格 ¥ 2,500

iPhoneやiPadを手持たなくても使える製品です。ベッド上や車いすに乗りながらでもタブレットを操作できるので、寝たきりの私には非常に重要なアイテムです。



滑り止めマット

参考価格 ¥ 1,280~



ベッド周り・浴槽・洗面所・お手洗いなど、移乗が安全になり踏ん張りが利くので室内の安全性を高めるために使用しています。柔らかくハサミでカットして大きさ調整可能で丸洗いできて清潔に保てるのがよいところです。お手頃で色や柄が選べるものも使うようにしています。

アイパットスタンドとマウススティックを使い、ネットサーフィンや動画視聴をしています。

移乗介助シート

ショルダーストラップ付き



防災訓練でも使ってみました

地震でエレベーターが止まり、階段を下りる想定で避難訓練をした時に使用しました。

車椅子ごとは重くて運べなくても、このシートに座って、支援者が両側のストラップを肩に掛けて移動し、避難する事ができました。

参考価格 ¥ 3,699~



ごあいさつ

このガイドブックは、土屋グループが大切にしている「合理的配慮」の理念について、皆さまにご理解いただくために作成しました。

土屋の合理的配慮は、障害者手帳の有無にかかわらず、日々の暮らしのなかで感じる「ちょっとした困りごと」や「生きづらさ」を、可能な範囲でやわらげ、誰もが心地よく過ごせるようにしていくことを目的としています。

「配慮」と聞くと、特別な支援をイメージされる方もいらっしゃるかもしれませんが、けれど私たちはそれを、「お互いが気持ちよく過ごせるように関係を調整していくこと」だと捉えています。

このガイドブックが、皆さまとの対話や信頼関係を育むきっかけとなり、より良い関係づくりにつながっていくことを、心より願っております。

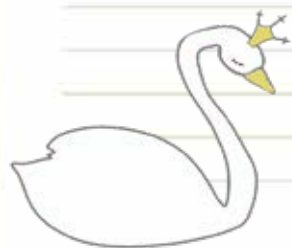
株式会社土屋
合理的配慮推進委員会委員長
白鳥美香子



MEMO



MEMO



MEMO

