

## 2 アンケート実施の背景及び効果

前述のとおり、今回の改正で、事業者（営利・非営利を問いません）の皆様への障害のある人に対する「合理的配慮の提供」が、従来の「努力義務」から「義務」となりましたが、改めて「合理的配慮の提供」について簡単に説明しますと、次のとおりとなります。

- ①行政機関や事業者等がその事務・事業を行うにあたり、
- ②個々の場面で、障害のある人から「社会的なバリア（生活する上で妨げとなるもの）を取り除いてほしい」旨の申し出があった場合、
- ③その実施に伴う負担が過重でないときに、
- ④そのバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずること

簡潔に言えば、障害のある人から、障害のない人と同様の社会生活ができるように具体的な相談があった場合、その実施に伴う負担が事業者にとって過重でないときは、そのバリア（障壁）を取り除くための配慮が必要になるということです。

ただし、障害のある人から申し出のあった「合理的配慮の提供」の手段が過重であるときは、求められた手段を行う義務はありませんが、可能な限り障害のある人との話し合いを通じて、代替手段を含む解決策を双方で検討していくことが重要となります。

この障害のある人と事業者との話し合いのことを国は「建設的対話」と呼んでいます。けんせつてきたいわ  
「建設的対話」と呼んでいますが、文字どおり、お互いの意見を一方的に押しつけるのではなく、双方が納得できるような対話を行うことが求められることとなります。

例えば、従業員が少ないお店で混雑しているときに、障害のある人から「車いすを押して店内を案内してほしい」と伝えられた場合、「手が離せないため対応できない」と一方的に拒否したり、あるいは「他の利用客を無視して店内を案内する」等の過重な負担を行ったりするのではなく、「空いている時間を案内する」など別の方法を探す等が考えられます。

今回、本県では、このような建設的対話が求められる場として、障害のある人の日常生活の中で重要な位置を占める買い物の場面において、県内事業者の皆様が取組の現状や合理的配慮の提供に際しての課題等についてご意見をお伺いするため、障害のある人と事業者の双方に対しアンケートを実施することとしました。今回のアンケートを通して、

- ・事業者の皆様には、様々な特性を持つ障害のある人が買い物時にどのような事に困っているのかを知ってもらうとともに、改善してほしいと考えていることを知ってもらう
- ・障害のある皆様には、事業者が買い物時に行っている合理的配慮に関する取組や、合理的配慮の提供にあたり課題と感じていることを知ってもらう

ことができ、一つでも多くの解決策が実現すれば良いと考えていますが、何より一番大事なのは、建設的対話を行ううえでの大前提となる「相手の立場を理解しようとする心」を育んでいくことにあると考えています。

今回のアンケートは時間も少ないなかで、十分な標本数が確保できたとは言えないかもしれませんが、まずは障害のある人と事業者の現状を知り、お互いに歩み寄りとも言える建設的対話を行ううえでの第一歩となればと考えております。

今回のアンケート調査結果につき、多くの事業者や障害のある皆様に手に取ってもらい、相互理解を深めるためのきっかけとなるような啓発資料になれば幸いです。