



おも  
思いやり、やさしさの  
ひろ  
わ! を広げて

しな がわ く しょう がい しゃ さ べつ かい しょう ほう  
— 品川区障害者差別解消法ハンドブック —

第1版



しな がわ く  
品川区

## はじめに

障害のある人もない人もお互いに、人格と個性を尊重し合いながら、共に生きる社会をつくることを目的として、平成28年4月1日より「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

障害のある人もない人も共に暮らせる社会の実現には、私たち一人ひとりの障害および障害者への理解、ちょっとした配慮や気配りが必要不可欠です。

これを機に「私たちには何ができるのか」考えてみませんか。

### 【民間事業者の皆様へ】

各省庁では、事業者が適切に対応するために必要な指針を事業分野ごとに定めています。

内閣府ホームページ「関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」と合わせて、このハンドブックをご活用ください。

## 目次

- |                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| 1. 障害者差別解消法のポイント …… 1 | 7. 精神障害のある人は …… 9      |
| 2. どのように接したらよいの？ …… 4 | 8. 知的障害のある人は …… 10     |
| 3. 視覚障害のある人は …… 5     | 9. 発達障害のある人は …… 11     |
| 4. 聴覚障害のある人は …… 6     | 10. 高次脳機能障害のある人は …… 12 |
| 5. 肢体不自由のある人は …… 7    | 11. ヘルプカードとは …… 13     |
| 6. 内部障害のある人は …… 8     |                        |

## 1 しょうがいしゃ さべつかいしょうほう 障害者差別解消法とは

この法律は、国や地方自治体、会社やお店などの事業者に対して「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めることにより、障害のある人もない人も、共に暮らせる社会の実現を目指しています。

## 2 しょうがいしゃ 障害者とは

この法律でいう「障害者」とは、障害者手帳を持っている人だけではありません。

### 身体障害者手帳



#### しんたいしょうがいしゃてちょう 身体障害者手帳

からだにしょうがいのある人が所持しており、視覚障害、聴覚障害、平衡機能障害、音声機能・言語機能・そしゃく機能の障害、肢体不自由、内部障害が該当します。

### 愛の手帳



#### あいてちょうりょういくてちょう 愛の手帳（療育手帳）

知的障害のある人が所持しています。東京都では「愛の手帳」といいます。国の制度では、「療育手帳」といいます。

### 精神障害者保健福祉手帳



#### せいしんしょうがいしゃ 精神障害者 ほけんふくしてちょう 保健福祉手帳

精神障害があり、日常生活や社会生活にハンディキャップを持つ人が所持しています。

### てちょうしよじ 手帳を所持していない方

手帳がなくても、心身の機能の障害があり、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も、この法でいう「障害者」になります。

3 ふとう さべつてきとりあつか きんし  
不当な差別的取扱いの禁止

しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう とう  
障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の  
ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしよ じかんたい せいげん しょうがい  
提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害  
しゃ ひと たい は ふ さない じょうけん ふ しょうがいしゃ けん り  
者でない人に対しては付さない条件を付するなどにより、障害者の権利  
りけん しんがいは きんし  
利益を侵害することを禁止しています。

たと  
例えば…

- しょうがい しょうがい あり しょうがい しょうがい にゅうてん  
障害があることを理由に入店やサービスの提供を拒否する。
- とく しじょう  
特に支障がないにもかかわらず、付き添いの人の同行を拒む。

- しょうがい りゆう たいおう じゆんじょ あとまわし  
障害を理由に対応の順序を後回しにする。



- ほんにん しむし かいじょしゃ しえんしゃ つきそ  
本人を無視して、介助者や支援者、付き添いの人だけに話かける。



これらは、ふとう さべつてきとりあつか  
「不当な差別的取扱い」となる恐れがあります。

#### 4 合理的配慮の提供

この法律は国や地方公共団体に対して、障害のある人から社会の中にあるバリアを取り除くための何らかの対応を必要としているとの意思があった場合（支援者等より伝えられた場合も含む）に、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。これを「合理的配慮の提供」（※）といいます。（民間事業者は努力義務です。）

例えば…



- 段差がある場合に、車椅子利用者  
にキャスター上げ等の補助をした  
り、スロープを一時的に配置する。



- 高い所に置かれた商品等を取って  
渡したり、配置する場所を工夫す  
る。



- 写真や絵を使って分かりやすく説  
明する。



- 障害特性に応じて、座席を準備す  
る。

※合理的配慮の方法は一つではありません。障害のある人から申し出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが意見を伝えあい、よりよくしていこうという姿勢に努め、目的に応じて代替えとなる手段を見つけていくことが大切です。

## 2

- 障害のある人は、日常生活や社会生活を送る中で、困難さを感じている場合があります。個々の状況により、配慮の仕方は異なりますが、いずれの場合も、人対人のコミュニケーションを大切にします。

### 1 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立った対応を！

- ・ 思い込みや押しつけにならないよう、本人が必要としていることを確認します。
- ・ 介助者や手話通訳者ではなく、障害のある人に直接対応します。

### 2 困っている人には、積極的な声掛けを！

- ・ 困っている様子が見受けられたら、積極的に声をかけます。「何かお困りですか?」「お手伝いすることはありますか?」
- ・ 状況に応じて、「はい」「いいえ」で応えられる質問形式や、「～しますか?それとも～しますか?」と別の選択肢を示して選ぶようにします。

### 3 コミュニケーションを大切に柔軟な対応を！

- ・ 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思や理解を確認しながら対話します。
- ・ 個々の状況に応じ、柔軟な対応を心がけます。

### 4 プライバシーにも配慮を！

- ・ 障害の内容や原因を知られたくない人もいます。必要がないのに聞いたり、周囲に言ったりしてはいけません。

## 視覚障害

まったく見え<sup>み</sup>ない、文字<sup>もじ</sup>がぼやけて見え<sup>み</sup>ない、物<sup>もの</sup>が半分<sup>はんぶん</sup>しか見え<sup>み</sup>ないなど、見え方<sup>みかた</sup>はそれぞれ違<sup>ちが</sup>います。

また、白杖<sup>はくじょう</sup>を持<sup>も</sup>っている、盲導犬<sup>もうどうけん</sup>と一緒<sup>いっしょ</sup>など一見<sup>いっけん</sup>して目<sup>め</sup>が不自由<sup>ふじゆう</sup>と分<sup>わ</sup>かる人<sup>ひと</sup>もいますが、外見<sup>がいけん</sup>からは分<sup>わ</sup>からない人<sup>ひと</sup>もいます。



このような配慮<sup>はいりよ</sup>をしてもらえ<sup>たす</sup>ると助<sup>たす</sup>かります。

迷<sup>まよ</sup>っている人<sup>ひと</sup>を見<sup>み</sup>かけたら、声<sup>こゑ</sup>をかけて案内<sup>あんない</sup>してください。



「こっち」「あれ」ではなく、「あなたの正面<sup>しょうめん</sup>」「〇〇くらい<sup>おお</sup>の大きさ<sup>おおきさ</sup>」など具体的<sup>くわんたい</sup>に説明<sup>せつめい</sup>してもらえ<sup>たす</sup>ると助<sup>たす</sup>かります。

危険<sup>きけん</sup>な場所<sup>ばしょ</sup>では、声<sup>こゑ</sup>をかけて、安全<sup>あんぜん</sup>に歩<sup>ある</sup>けるように誘<sup>ゆう</sup>導<sup>どう</sup>してください。



誘導<sup>ゆうどう</sup>の際は、腕<sup>うで</sup>や肩<sup>かた</sup>をつかま<sup>つか</sup>せてもらえ<sup>たす</sup>ると、歩<sup>ある</sup>きやすくなりま<sup>す</sup>す。

書類<sup>しょるい</sup>を渡<sup>わた</sup>すときは、必要<sup>ひつよう</sup>に応<sup>おつ</sup>じて、ゆっく<sup>ゆ</sup>りと読<sup>よ</sup>みあげ<sup>あ</sup>げてください。



点字<sup>てんじ</sup>ブロック<sup>じ</sup>の上<sup>うへ</sup>には物<sup>もの</sup>を置<sup>お</sup>かないでくだ<sup>さ</sup>さい。

## 聴覚障害

まったく聞こえない人、音は聞こえるけど言葉が聞き取りにくい人など  
聞こえ方の状態は様々です。

また、外見からは分かりづらく、誤解を受けることもあります。



このような配慮をしてもらえると助かります。

待合室等で名前や番号を呼んでも、聞こえないことがあります。近くまで行って順番が来たことを教えてください。



問合せや相談は、電話番号だけではなく、FAXやメールでも対応できるようにしてもらえると助かります。

筆談で対応できるように紙とペンの用意があると助かります。

緊急放送が聞こえないので、手書きのボードなどで情報を教えてください。



車や自転車が近づいていることに気付かない人もいます。注意して運転してください。

したいふじゆう  
 肢体不自由

びょうきやケガなどにより、上肢・下肢・体幹の機能の一部または全部に障害があるため、立つ・座る・歩く・食事・着替え・物の持ち運び・字を書くなどの日常生活上の動作が困難になります。

また、脊椎を損傷しているため、周囲の温度に応じた体温調整が困難な人もいます。



このような配慮をしてもらえると助かります。

ほんにんいしをかくにんしてから、しえんをしてください。

「何をしてほしいですか。」

「どのような方法がよいですか。」

くるまをりようするひとと話をする時は、少しかがんで同じ目線で話をしてください。

つえをつかっている人が階段を昇る場合は、斜め後ろから介助します。降りるときは、本人の一段下の斜め前に立って、横向きで降りてもらえると安心できます。



くるまいすりようしゃせんようせきをじゆんびしてけると助かります。

## 内部障害

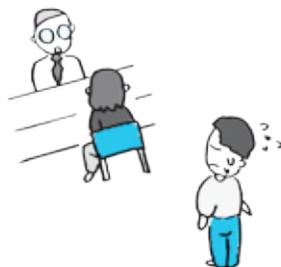
身体内部の機能の障害のため、外見からは分かりにくく、まわりの人に理解してもらえないこともあります。

疲れやすかったり、携帯電話等の磁気の影響が心配されたり、タバコの煙が苦しい人もいます。トイレに不自由される人もいます。



このような配慮をしてもらえると助かります。

疲れやすく長時間待てない人がいます。  
他のお客さんに理解してもらい、順番を先にしてもらえると助かります。



外見では分かりにくくても障害があっても優先席に座っている人がいることをご理解ください。

人工肛門・人工膀胱の人は、オストメイト専用トイレが必要です。近所の専用トイレや誰でもトイレを案内してもらえると助かります。

立って待つことが困難な人には、椅子や別室を用意してください。



急な体調の変化が心配な人には、出入口に近い席を用意してもらえると助かります。

## 精神障害

精神症状による苦痛のほか、病気の結果として日常生活が思うようにいかなかったり、就労や就学、家庭や地域での役割などの社会参加が妨げられる問題がしばしばあります。症状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下することがあります。また、精神疾患というだけで、誤解や偏見があり、差別の対象となりやすく、社会参加が妨げられがちです。



このような配慮をしてもらえると助かります。

病気により苦しんでいるのに、理解してもらえないことがあります。病気のことをご理解ください。

話をときどき整理して、確認しながら、説明してください。



安心できるように、穏やかにゆっくりした口調で話をしてもらえると助かります。



一方的に説明をするのではなく、本人のペースに合わせて、ゆっくりと分かりやすく説明してください。

## 知的障害

複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章や会話の理解が不得手であること、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難という人が多くいます。

特徴の表れ方は個人差が大きいため、支援の仕方は一人ひとり異なります。



このような配慮をしてもらえると助かります。

理解しているか確認しながら、ゆっくり短い言葉で話してもらえると助かります。



文章にルビをふったり、簡単な言葉を使ってください。

緊張してパニックになった時は、優しく声をかけられると安心できます。

言葉や文字だけの説明だと分からないときがあります。絵や図も用いてくれると分かりやすいです。

初めて来た場所では不安です。声をかけて案内してもらえると助かります。



## 発達障害

広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群など）、学習障害、注意欠陥性多動障害など脳機能の発達に関する障害です。

コミュニケーションなどが苦手だったり、こだわりが強く、切り替えが苦手な人、抽象的表現が理解できない人など、特性は様々です。



このような配慮をしてもらえると助かります。

子どもがパニックで騒いでいると、「親はなぜ叱らないんだ」と周りの人から冷たい目で見られることがあります。

発達障害の特性上、叱ることがよくない場合があることも理解してください。

あいまいな表現をされると理解できない場合があります。具体的にどうしたらよいか教えてくれると助かります。



初めての場所や人混みが苦手なパニックになる場合があります。別室や落ち着ける場所を準備してくれると助かります。

## 高次脳機能障害

脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部分がキズを受けると、その損傷部位により特定の症状が出ます。思考・記憶・行為・言語・注意などの脳機能の一部に生じる障害です。新しいことを覚えられない、集中力が続かない、段取りよくものごとを進められない、感情や欲求のコントロールができない、失語症など、一人ひとり症状が異なります。



このような配慮をしてもらえると助かります。

受傷後、日常生活や対人関係、仕事などがうまく行かず自信がなくなる人もいます。混乱と不安の中にいることを理解してください。



疲れたりイライラすることがあります。椅子や別室で落ち着けるように配慮してくれると助かります。

失語症により話したいことを言葉にできない人がいます。その人に合わせてゆっくりと丁寧に対応してください。

注意障害のため、片側だけ見落としてしまう障害がある人がいます。支えてください。



何をやるのか忘れてしまうことがあります。メモを持参している場合もあるので、確認してください。また、やることをメモに書いて渡してもらえると助かります。

## ヘルプカード



ヘルプカードは、<sup>がいけん</sup>外見からは<sup>わ</sup>分からなくても、<sup>えんじょ</sup>援助や<sup>はいりょ</sup>配慮を<sup>ひつよう</sup>必要としている<sup>ひと</sup>人々が、<sup>しゅうい</sup>周囲の人に<sup>はいりょ</sup>配慮を<sup>ひつよう</sup>必要としていることを知らせるために<sup>み</sup>身に<sup>つ</sup>着けています。

また、カードには<sup>ひつよう</sup>必要な<sup>しえん</sup>支援や<sup>きんきゅう</sup>緊急連絡先が<sup>か</sup>書かれています。<sup>しょうがい</sup>障害のある<sup>ひと</sup>人の中には、<sup>な</sup>自分から<sup>じぶん</sup>「<sup>こま</sup>困っています」と<sup>つた</sup>伝えることができない<sup>ひと</sup>人もいます。そのため、<sup>ひつよう</sup>必要に応じて、<sup>お</sup>カードの<sup>きざい</sup>記載内容を<sup>かくにん</sup>確認し、<sup>ひつよう</sup>必要な<sup>しえん</sup>支援を<sup>ねが</sup>お願いします。



- <sup>でんしゃ</sup>電車や<sup>なか</sup>バスの中で

<sup>がいけん</sup>外見では<sup>けんこう</sup>健康に見えても、<sup>つか</sup>疲れやすかったり、<sup>おな</sup>同じ<sup>たいせい</sup>体制を保つことが<sup>こんなん</sup>困難な<sup>ひと</sup>人がいます。



- <sup>えき</sup>駅や<sup>まちなか</sup>街中で

<sup>こうつう</sup>交通<sup>きかん</sup>機関の<sup>じことう</sup>事故等、<sup>とつぱつてき</sup>突発的な<sup>できごと</sup>出来事に対して<sup>りん</sup>臨<sup>き</sup>機<sup>おうへん</sup>応<sup>たいおう</sup>変に対応することが<sup>こんなん</sup>困難な<sup>かた</sup>方や、<sup>きけん</sup>危険に<sup>き</sup>気づきにくい<sup>ひと</sup>人がいます。



- <sup>きんきゅう</sup>緊急時・<sup>さいがい</sup>災害時に

<sup>じょうきょう</sup>状況<sup>はん</sup>判断が<sup>むづか</sup>難しい<sup>かた</sup>方や<sup>じりき</sup>自力での<sup>ひなん</sup>避難が<sup>こんなん</sup>困難な<sup>ひと</sup>人がいます。<sup>あんぜん</sup>安全に<sup>ひなん</sup>避難するための<sup>しえん</sup>支援を<sup>ねが</sup>お願いします。

しょうがいしゃぎゃくたい おも れんらく  
『障害者虐待かな?』と思ったらご連絡ください!

みまも  
しながわ見守りホットライン TEL 03-3772-6605  
24時間つながります。緊急の場合は、迷わず110番へ。

ぎゃくたい こうい  
虐待にあたる行為

しんたいでぎゃくたい 身体的虐待	からだ きず いた ぼうこう くわ 身体に傷や痛みをおわせる暴行を加えること。
せい でぎゃくたい 性的虐待	むり 無理やりわいせつなことをしたり、させたりすること。
しん りでぎゃくたい 心理的虐待	ぶじやく きまぜつ ことば たいど せいしんできくつう 侮辱したり拒絶したりするような言葉や態度で精神的苦痛を 与えること。
ほうき ほうにん 放棄・放任 (ネグレクト)	しょくじ にゅうよく せんたく はい せわ かいじょ しんしん すい 食事や入浴、洗濯、排せつなどの世話や介助をせず、心身を衰 弱させること。
けいざいでぎゃくたい 経済的虐待	どうい しょうがいしゃ ざいさん ねんきん ちんぎん しょうがい りゆう あた 同意なしに障害者の財産や年金、賃金などを障害を理由に与え ないこと。

つうほう ひと ひみつ まも ※通報した人の秘密は守られます。 ※通報は匿名でもかまいません。  
ごほう ぼく ※誤報だとしても罰せられません。

しながわ しょうがいしゃ きべつかいしょうほう  
品川区障害者差別解消法ハンドブック

へいせい ねん がつほつこう  
平成28年12月発行

はつこう  
発行  
へんしゅう  
編集

しながわ く  
品川区  
しながわ く かくし ぶしょうがいしゃふくし か  
品川区福祉部障害者福祉課

〒140-8715 品川区広町2-1-36

でんわ  
電話 03-5742-6707 (直通)

ふかックス  
FAX 03-3775-2000