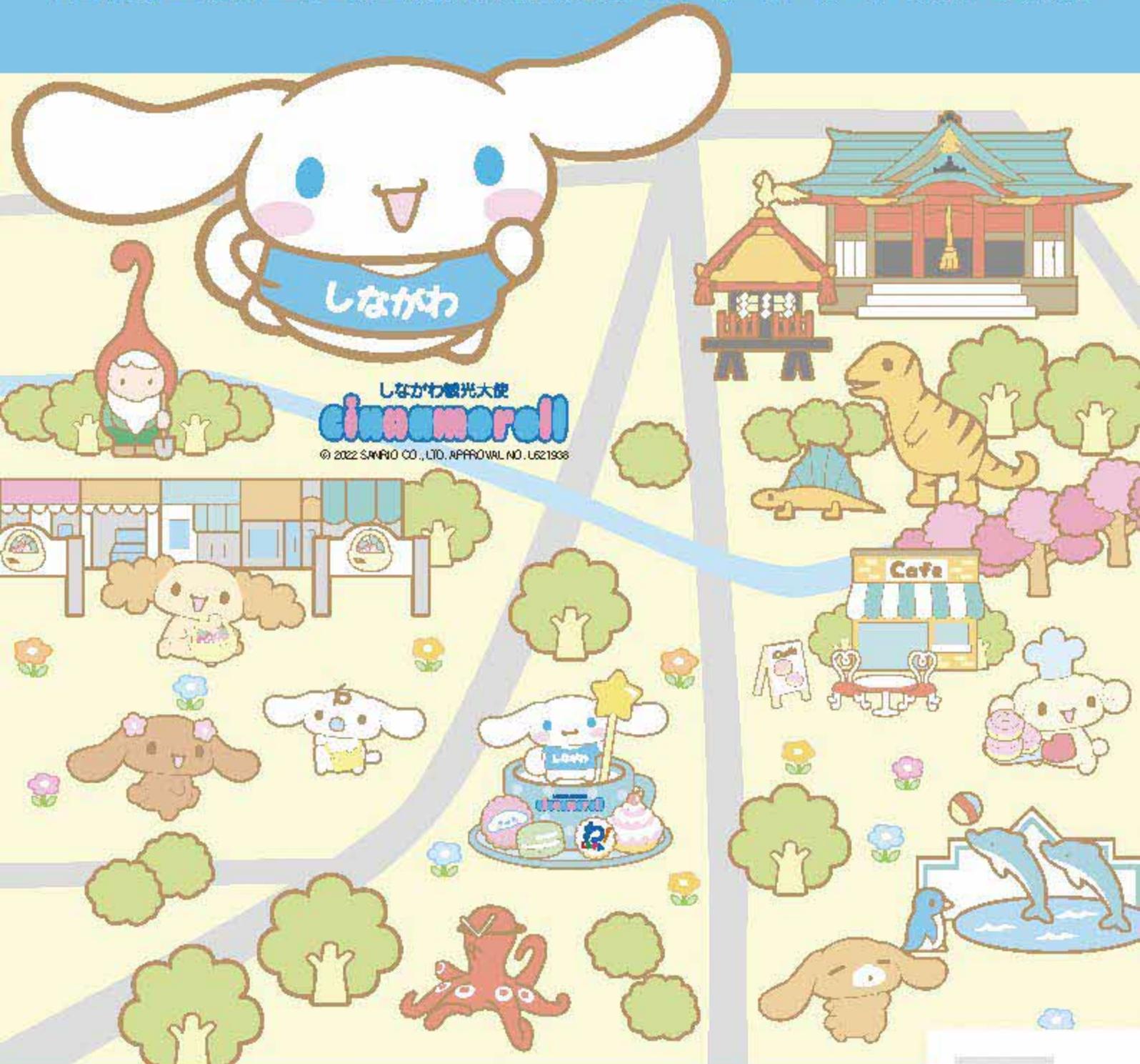


# みんながいっしょに 暮らせるまちへ

しな がわ く しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう だいばん  
品川区障害者差別解消法ハンドブック【第4版】



しな がわ く  
品川区

このマークは音声コード  
(Uni-Voice)です。スマート  
フォンや専用要見取り装置  
を使って、記載内容を音声で  
聞くことができます。

# 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 共に喜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「私たちは何ができるのか」を考えてみませんか。

## 【民間事業者の皆さまへ】

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」と併せて、このハンドブックをご活用ください。

## もくじ

- 障害者差別解消法とは…………… 3
- 障害には どのようなものがあるの？ …… 8
- ヘルプマーク・ヘルプカードを知ろう！ …… 14
- 相談窓口…………… 15

# 障害者差別解消法とは

この法律は、国や地方自治体、会社やお店などの民間事業者に対し「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を義務付けることにより、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。

また、国民に対しても、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与することが求められています。

## 1. この法律で対象となる「障害のある人」とは？

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、その他が心身の機能の障害がある人で、障害や社会的障壁（バリア）によって日常生活や社会生活が困難になっている人です。障害者手帳を持っていない人も含まれます。

障害のある人ってどんな人？



### 身体障害者手帳

身体に障害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、内臓障害が該当します。

身体障害者手帳



### 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。

愛の手帳



### 精神障害者保健福祉手帳

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のある人が所持しています。

障害者手帳



※ 障害者手帳は、紙形式とカード形式の2種類あります。

## 2. この法律で対象となる「民間事業者」とは？

営利・非営利、個人・法人の別を問いません。一般的な企業やお店だけでなくたとえば個人事業者や対価を得ない無報酬の事業、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となります。

# 障害者差別解消法とは

## 3. 「社会的障壁(バリア)」とは?

障害がある人にとって 日常生活や 社会生活を 送るうえで、障壁となる さまざまなもので、次のような 事物、制度、慣行、観念などがあげられます。

**物理的なバリア (事物)**

公共交通機関、道路、建物などで、困難をもたらすバリア  
 例) 段差、狭い通路 など



**制度的なバリア (制度)**

社会のルール、制度によって 能力以前に機会均等を奪われるバリア  
 例) 学校の入試・就職などで 制限をする  
 補助犬を連れての入店を断る など



**文化・情報面でのバリア (慣行)**

障害のある人の存在を 意識しない文化、情報面でのバリア  
 例) パンフレットの問合せ先に 電話番号しか記載しない など



**意識上のバリア (観念)**

偏見、無関心など、障害のある人を受け入れないバリア  
 例) 点字ブロック上に物を置く、かわいそうと決めつける など



## 4. この法律で 守らなければならないことの ポイント

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・ 地方公共団体・ 民間事業者など	<b>禁止</b> 不当な差別的取扱いが 禁止されます。	<b>義務</b> 障害者に対して 合理的配慮を 行わなければならない。

- 事業者が 不当な差別的取扱いの禁止 および 合理的配慮の提供に関し、適切に対応するために 各分野の対応指針が 定められています。
- 令和3年5月に 法律が 改正され、民間事業者においても 合理的配慮の提供が 努力義務から 義務となる予定です。なお、東京都では、平成30年10月より 東京都障害者差別解消条例において 義務化されています。

## 5. 不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否または提供にあたって場所・時間帯を制限したり、障害のない人に対しては付けないような条件を付けるなどにより、障害のある人の権利・利益を侵害することを禁止しています。

### 不当な差別的取扱いの具体例

#### 例①



レストランなどの飲食店に入ろうとしている障害のある人を、車いすを利用していることを理由に断った。

#### 例②



スポーツクラブやカルチャーセンターなどに入会しようとする人が、障害があることを伝えると、そのことを理由に断った。

#### 例③



アパートやマンションを借りようとして、障害があることを伝えると、そのことを理由に貸してくれなかった。

#### 例④



お店で商品の説明を店員に聞いたが、わかるように（値段・色・素材などを）説明してくれなかった。

# 障害者差別解消法とは

## 6. 合理的配慮の提供

障害のある人から社会的障壁（バリア）を取り除くための何らかの配慮を求める意思があったときに、負担が重すぎない範囲で対応することを義務付けています。

※知的障害などにより、本人が配慮を求める意思を表明することが困難なときには、その家族、介助者、支援者などが意思の表明をすることもできます。

### 合理的配慮の具体例

#### 例①



車いすを利用している人などのために、出入りにスロープを設置するなど、出入りの段差をなくす工夫をする。

#### 例②



聴覚障害のある人にホテルや娯楽施設などの受付で、筆談や手話など音声とは違う方法でコミュニケーションをとる。

#### 例③



知的障害がある人から申し出があったときなどは、特にゆっくり丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。

#### 例④



視覚障害のある人に、レストランのメニューに書かれている内容などを店員が読み上げながら説明する。

例⑥



盲導犬などの身体障害者補助犬の役割の大切さを理解し、ほかのお客様にも理解や協力を促す。

例⑦



駅や電車、バスなどでアナウンスが流れたときは、電光掲示板のあるところを示したり、筆談を活用する。

例⑧



窓口などのパンフレットや説明書は、必要に応じて文字を大きくしたり、フリガナを付けたりする。

例⑨



空港などでは、車いすの人など障害の特性に応じて、搭乗手続きの時間や順番を早めるといった対応をする。

例⑩



行列ができたときなど、障害の影響で長い時間立ったままで待つことが難しい人には、周りの理解を得て椅子などを用意する。

例⑪



心臓ペースメーカーをつけた人がいるかもしれないので、優先席付近では、混雑時に携帯電話などの電源を切る。

# 障害には どのようなものがあるの？

「障害」とは、何らかの原因で 体や心の どこかが うまく働かないために、日常生活や 社会生活で、まわりからの 理解や協力が 必要な状態です。

生まれたときから 障害のある人もいれば、病気や 事故によって 障害を受ける人もいます。障害は 誰にとっても 身近なことです。

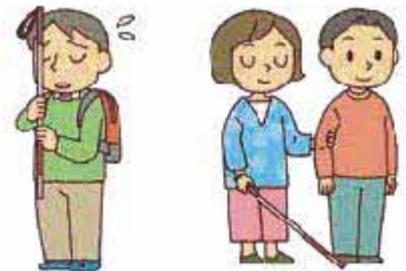
まずは、どんな障害があるかを 知りましょう。そして、まわりの人の力も借りて、私たちに どんな手助けができるのかを 考えてみましょう。



## 視覚障害

生まれつき 目が見えない人もいますが、病気やケガ、事故で 大人になってから 見えなくなる人も たくさんいます。全く見えない、少しぼんやり見える、光だけはわかる、昼間は見えても 暗くなると 全く見えない、真ん中しか見えないなど 見え方は 人によって それぞれ違います。

また、白杖を持っている、盲導犬を 連れているなど 一見して 目が不自由と わかる人もいますが、弱視でも 白杖を持たない人もおり、外見からは わからない人もいます。



主な特徴・困難なこと

- 周りの音を 聞いたり、手で触れることで 情報を得て、色々なことを 判断して 歩いています。
- 白杖を持っていたり、盲導犬を連れている人もいますが、外見からは わからない人もいます。
- 周りの状況が わかりづらいので、自分から助けを 求めることが 困難です。

サポートするときのポイント

- 助けを求められるのを 待たず、「お手伝いしましょうか」など 自分から 声をかけてください。
- 「こっち」「あれ」ではなく、「あなたの正面」「〇〇歩前に進む」など 具体的に説明してください。
- 誘導するときは、相手に こちらの肩や腕につかまってもらい、相手のペースに合わせて 進んでください。
- 白杖を 頭上に 垂直に掲げていたら、困っているときのサインですので、声をかけてサポートしてください。

## 聴覚障害

全く聞こえない人、音は聞こえるけど言葉が聞き取りにくい人など、聞こえ方は、さまざまです。話し方や外見からはわかりにくいので、「話しかけても無視された」など、誤解を受けることもあります。また、言語習得前（幼少時）に失聴した人の中には、言語障害をとともなう人もいます。



### 主な特徴・困難なこと

- 文字や図など視覚から情報を得ています。
- 話せていても、聞こえていないことがあります。
- 公共アナウンスや警報音（ブザー）などに気づきにくいです。
- 話している相手の口の動きを読み取るなど、視覚によって話の内容を補っている人もいます。

### サポートするときのポイント

- 聞こえ方の状態によって、コミュニケーションの方法は異なります。伝わりやすい方法を確認してください。（筆談・手話、指文字など）
- 講演会や説明会では、手話通訳者を派遣するなどの配慮をしてください。
- 問合せや相談は、電話だけではなく、FAXやメールでも対応できるようにしてください。
- アナウンスなどの音声だけではなく、掲示板なども使い視覚でも伝わるようにしてください。

## 肢体不自由

病気やケガなどにより、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不自由です。また、脊髄等を損傷していることにより、周囲の温度に応じた体温調節が困難な人がいます。



### 主な特徴・困難なこと

- 階段や段差がある場所などで、移動が困難になる人がいます。
- 車いすの人は、高いところのものを取ったり、床に落ちたものを拾ったりすることが困難です。
- マヒの影響などで、文字を書くことや会話が困難な人もいます。

### サポートするときのポイント

- サポートする前に声をかけてください。
- 車いすを利用する人と話をするときは、少しかがんで同じ視線で話をしてください。
- 杖を使っている人が階段を上るときは、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、横向きで降りてください。
- 車いすの人が棚の高いところや、低いところから商品を取るときなどは、代わりに取ってください。

## 内部障害

心臓機能、呼吸器機能など、体の内部機能の障害のため日常生活に支障がありますが、外見からはわかりにくく、周りの人に理解してもらえないこともあります。また、疲れやすく、長時間の立位、負荷を伴う歩行や作業が困難な場合もあります。



### 主な特徴・困難なこと

- 体の内部の障害なので、外見ではわかりにくい傾向があります。
- 体力がなく、疲れやすい人がいます。
- 人工肛門、人工膀胱の人は、オストメイト専用のトイレが必要です。

### サポートするときのポイント

- 疲れやすいため行列ができたときなどは周りの方に理解を得て、順番を先にしてもらえると助かります。
- 電車やバスなどで席を譲ったりしてもらえると助かります。
- オストメイト対応トイレに案内する。設置されていない場合は、なるべく広い洋式トイレへ案内してください。

## 重症心身障害・医療的ケアが必要な人

重度の肢体不自由と、重度の知的障害とが重複した状態をいいます。ほとんどが寝たきりや自力では起き上がれない状態で、オーダーメイドの車いすなどを使用しています。人工呼吸器や胃ろう、たん吸引などの医療的ケアが必要な人もいます。



### 主な特徴・困難なこと

- 重症心身障害では、ほとんどの人が寝たまま、自力では起き上がれない状態です。
- 移動、食事、入浴などの日常のさまざまな場面で、介助者による援助が必要です。
- 声が出せても会話によるコミュニケーションは難しい人がいます。
- 人工呼吸器を使用する場合や、胃ろうやたん吸引など、医療的ケアが必要な人もいます。

### サポートするときのポイント

- 急な温度変化を避け、一定の湿度の保持など、環境の管理に配慮してください。
- 外出先では、エレベーターを使うことが多いので、エレベーターの場所をわかりやすく表示してください。
- 車いすに座った状態だと、太陽や電灯の光がまぶしく感じることもあるため、配慮してください。
- 電車の乗り降りなどで、補助が必要なことがあるので、介護者に声をかけてください。

## 知的障害

何らかの原因により、知的機能の発達がほかの同じ年齢の人たちと比べて、ゆっくりしているため、日々の生活や学習するときなど、社会生活への適応が困難な人が多くいます。特徴の表れ方は、個人差が大きいので、支援の仕方は一人ひとり異なります。



### 主な特徴・困難なこと

- 複雑な話や抽象的な表現を理解しにくい傾向があります。
- いつもと違う環境にいるときや、急に予定が変わったときなどに、それに合わせた行動をとることが苦手な人もいます。
- 文字を書いたり、長い文章を読んだり、計算したりすることが苦手な人もいます。

### サポートするときのポイント

- 説明するときは、ひらがなや文章にフリガナを付けたり、絵や図などで具体的に表現するとわかりやすいです。
- 会話をするときには、理解しているか確認しながら、短い言葉でゆっくり話してください。
- 緊張してパニックになったときは、優しく声をかけてくれると安心できます。

## 発達障害

自閉スペクトラム症 (ASD)、学習障害 (LD)、注意欠如・多動症 (ADHD)、チック症、吃音などの脳機能の発達に起因する障害です。コミュニケーションが苦手だったり、こだわりの強さなどがあり切り替えが難しかったり、落ち着きがなかったりして、集団生活などで困ってしまうことがあります。



### 主な特徴・困難なこと

- 気が散りやすく集中できないことで、うっかりミスなどが多い人もいます。
- 長い時間じっとしていることが苦手な人もいます。
- 相手の表情や、周りの状況などを読み取ったり、考えて行動したりするのが苦手な人もいます。
- 複数のことを伝えると混乱することがあります。
- 環境の変化が苦手なパニックになる人もいます。
- 何らかの感覚 (視覚・聴覚・触覚・嗅覚・味覚など) が独特で、過敏さあるいは鈍さのある人もいます。

### サポートするときのポイント

- あいまいな言葉や抽象的な表現を避け、できるだけ具体的に説明してください。
- 図解などで示したり、本人が整理するためにメモする時間をとったりして、理解できているかを確認してください。
- 静かな場所や落ち着ける場所があると助かります。
- 音や室温などの調整を行う。(大声で説明せず、ホワイトボードを使用して伝える、クーラーなどの設備のある部屋を利用できるようにするなど)

## 精神障害

精神症状せいしんしょうじょうによる苦痛くつうのほか、症状しょうじょうによっては、日常生活にちじょうせいかつが思うように  
いかなかったり、就労しゅうらうや就学しゅうがく、家庭かていや地域ちいきにおいて社会参加しゃかいさんかが妨げられ  
たりする問題もんだいがしばしばあります。症状しょうじょうが深刻しんこくになると、判断能力はんだんのりよくや行  
動どうのコントロールけんりようが著しく低下ていげすることがあります。また、精神疾患せいしんしっかんというだけで、誤解ごかい  
を受け、差別さべつや偏見へんけんを感じている人もいます。



### 主な特徴・困難なこと

- 病気びょうきにより苦しんでいるのに、理解りかいしてもらえないことがあります。
- ストレスにうまく対処たいじょできなかつたり、緊張きんしやうしがちなため、小さなストレスでも不安ふあんになったり、疲れつかれたりする人がいます。
- コミュニケーションをとることが苦手にくてで、困こまっていることなどうまく伝えることが難むづかしい人もいます。

### サポートするときのポイント

- 病気びょうきに対する理解りかいを深めてください。
- 安心あんしんできるように、穏やかな口調くちやうで話をしてくださいます。
- 本人ほんにんのペースに合わせて、話をするようにしてください。

## 高次脳機能障害

病気びょうきや事故じこなどのさまざまな原因げんいんで脳のうの一部いちぶが損傷そんしやうを受けると、  
その損傷部位そんしやうぶいにより、言語げんご・思考しこう・行為こうゐ・学習がくしゆ・注意ちゆういなどの特定の  
症状しょうじょうが脳機能のうきんねいの一部いちぶに生じる障害しょうがいです。



### 主な特徴・困難なこと

- 日常生活にちじょうせいかつや対人関係たいじんかんけい、仕事しごとがうまくいかずに自信じしんがなくなり、混乱こんらんと不安ふあんの中なかにいる人がいます。
- 感情かんじょうをコントロールすることが難むづかしい人もいます。
- 視界しがいの左側ひだりがわ（右側みぎがわ）の空間くうかんにある情報じゆうほうを見落としみおとしてしまう人もいます。
- 失語症しつごしやうにより話したいことを言葉ことばにできない人もいます。
  - 何をなにするのが忘れてわすれてしまう人もいます。

### サポートするときのポイント

- 相手あいてに合わせて、ゆっくりと丁寧ていねいに対応たいおうしてください。
- 約束やくそくなどをするときには、メモに書いて渡して、お互いたがひたがに確認かくにんするなど、本人ほんにんが覚えやすい方法ほうほうにしてください。
- 椅子いすや別室べつしつで、落ち着けるように配慮はいりょしてください。

# 難病・その他の病気

病気の状態や症状には個人差があり、常に介助が必要な人、ほとんど問題なく日常生活を送っている人までさまざまです。外見では病気だとわかりにくい場合もあるため、それぞれに合わせた配慮が必要です。また、病気の状態が固定せず、1日や1か月の中で進行したり、変動したりするときもあります。



## 主な特徴・困難なこと

- 多くの難病では、定期的な受診が必要です。
- 病気の特性により、体調の変化が大きいので、毎日同じペースで仕事をするのが難しい人がいます。
- 病気により、体力的に難しい業務もあります。
- 長期の療養や症状の進行による不安が生じやすく、生活・仕事上のストレスが症状悪化につながります。

## サポートするときのポイント

- 定期的な受診が必要なため、通院に配慮してください。
- 休憩時間や休憩できる場所の確保に配慮してください。
- 職場では本人に負担のかからない業務量・内容などになっているかを確認してください。

## コラム

### 「電話リレーサービス」をご存じですか？ —令和3年7月から開始した公共インフラです—

#### 電話リレーサービスとは？

聞こえない人（聴覚障害者など）と、聞こえる人（お店や事業者）との会話を通訳オペレータが手話・文字と音声を通訳するサービスです。（24時間365日利用可能）

#### どんなときに使えるの？

- 緊急通報（110番、119番などへかけるとき）
- お店や病院の予約、銀行やクレジットカード会社への問合せをするとき
- 家族や友人、仕事の連絡をするとき など

#### 聞こえる人（お店や事業者の方）へお願い

「050」で始まる専用番号から通常の電話と同じように着信します。応答後、オペレータから案内があります。以降は、オペレータを介して通話してください。

※「050」の専用番号には、お店などからも通常の電話と同様に発信できます。



（聞こえない人）  
聴覚・発音が困難な方



（オペレーター）  
通訳者



（聞こえる人）  
お店、病院など

# ヘルプマーク・ヘルプカードを知ろう!

まちで次のようなマーク・カードを見かけたら、思いやりのある行動をお願いします。

## ■ ヘルプマークとは?

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見からはわからなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。



## ■ ヘルプカードとは?

援助を必要とする障害のある人などが携帯し、困ったときに周囲へ必要な支援や配慮をお願いするためのカードです。カードには、必要な支援や緊急連絡先が書かれていますので、必要に応じて、記載内容を確認し、必要な支援をお願いします。

なお、障害者福祉課、各保健センター、支え愛・ほっとステーションなどで配布しています。



## ヘルプマーク・ヘルプカードを見かけたら

### 〈電車やバスの中で〉

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、立ち姿勢を保つことが困難な人には、ぜひ席をお譲りください。



### 〈駅や街中で〉

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して、臨機応変に対応することが困難な人や、危険に気づきにくい人には、声をかけるなどの配慮をお願いします。



### 〈緊急時・災害時に〉

状況判断が難しい人や自力での避難が困難な人には、安全に避難するための支援をお願いします。



# そら だん まど ぐち 相談窓口

## 1. 障害者差別に関する相談

### ◆品川区福祉部障害者福祉課

受付時間：月～金曜日（祝日、年末年始は除く）午前8時30分～午後5時15分

電話 03-5742-6762 FAX 03-3775-2000

## 2. 障害者虐待に関する相談

### ◆しながわ見守りホットライン

受付時間：24時間つながります。緊急の場合は、迷わず110番へ。

電話 03-3772-6605

### ●虐待にあたる行為

身体的虐待	身体に 傷や痛みをおわせる 暴行を加えること。
性的虐待	無理やり わいせつなことをしたり、させたりすること。
心理的虐待	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。
放棄・放置 (ネグレクト)	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。
経済的虐待	障害者の同意なしに 財産や 年金を使い、または貸金などを 不当に与えないこと。

※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。

※誤報だとしても 罰せられません。

## 3. 手話通訳者派遣に関する相談

### ◆障害者地域活動支援センター 達「あえる」(心身障害者福祉会館内)

受付時間：月～金曜日（祝日、年末年始は除く）午前8時30分～午後5時

電話 03-5750-4996 FAX 03-3785-3366 (手話通訳者派遣専用)



しょうがわくしょうがいしゃさべつかいしょうほく

品川区障害者差別解消法ハンドブック(第4版)

令和4年1月発行

発行  
編集

品川区

品川区福祉部障害者福祉課

〒140-8715 品川区広町2-1-36

電話 03-5742-6762 (直通)

FAX 03-3775-2000

UD FONT  
by BOMBAH

ユニバーサルデザイン (UD) の考え方に基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

リサイクル紙製  
CO2削減、森林保護へ  
リサイクルでモット。



禁断転載©東京法規出版  
SG030040-W15