

みんなで取り組む
障害者差別解消法

誰もが暮らしやすいまちづくり

～障害を理由とする差別のない、共に生きる社会をめざして～



令和5年12月 発行

豊島区

はじめに

障害のある方への差別をなくすことで、障害のある方もない方も、共に生きる社会をつくることを目的として、平成28年4月に「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。

ひとりでも多くの方に、この障害者差別解消法の趣旨を広め、区民全体で差別の解消に取り組み、誰もが暮らしやすいまちづくりのために、理解を深めていくことが大切です。

本冊子は、日頃から障害のある方に対して、どうサポートすればよいのかという情報を提供することで、理解し合えるきっかけをつくるために作成したものです。区民の皆さまが差別をなくすための第一歩として、ご活用いただけることを願っています。



障害者差別解消法 とは

障害者差別解消法は、障害のある方に対する「障害を理由とする差別」をなくすために国や市区町村といった行政機関や、会社やお店などの民間事業者の決まりごとを定めた法律です。すべての国民が障害のあるなしによって分け隔てられることなく、誰もがお互いの人格と個性を尊重し合いながら、共生できる社会の実現につなげることを目的としています。



としま ななまる

障害のある方 って？

身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、その他の心身の機能の障害のある方で、障害や社会的な障壁によって、日常生活や社会生活が困難になっている方をいいます。

※障害手帳を持っていない方、障害のある子どもも含まれます。

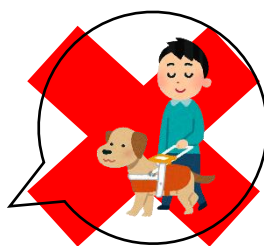
障害を理由とする差別 って？

障害を理由とする差別には大きく2つ定義されています。一つは「不当な差別的取扱い」、もう一つは「合理的配慮」があります。

不当な差別の取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件をつけたりするような行為をいいます。

例えば・・・

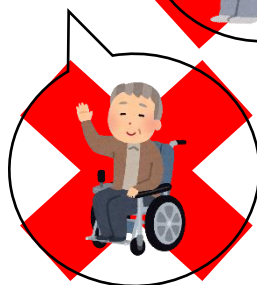


補助犬がお店に入ることを認めない。



障害を理由にスポーツクラブなどの入会を断わる。

車いすを利用していることを理由に入店を拒否する。



聴覚障害があるので、筆談を希望したが対応しない。



合理的配慮の提供

障害のある方からお願いをされた時に、負担になりすぎない範囲でその方が困っていることをなくすための対応をすることです。

例えば・・・



車いすを利用している方のために、スロープを設置して段差をなくした。



聴覚障害のある方に、筆談や手話など音声以外の方法でコミュニケーションをとった。

法律で守らなければならないポイント は？

この法律で、行政機関等と民間事業者に求められる対応は次のとおりです。また、東京都においても、「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」が制定されています。

	障害者差別解消法		東京都条例
	行政機関等 (役所など)	民間事業者 (会社・お店など)	行政機関等・ 民間事業者
不当な差別的取扱い	してはいけない	してはいけない	してはいけない
合理的配慮の提供	しなければならない	するように努力する ※	しなければならない

※令和6年4月1日から民間事業者も義務化されます。

わたしたちにできることって？～こんな配慮をお願いします～

「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。障害のある方の日常生活や社会生活の中で生じる困難を少しでも軽減するため、次ページからの障害種別ごとの特性やサポートのポイントなどを参考に柔軟な対応をお願いします。

- ① 困っている方には進んで声をかけましょう。
- ② 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ちましょう。
- ③ コミュニケーションを大切にしていきましょう。
- ④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮しましょう。

障害のある方へのサポート方法については

豊島区公式 YouTube もご覧ください。



としまなまるチャンネル
(障害種別ごとのリンクは
巻末に掲載しています。)



障害者サポート講座

ヘルプマーク



ヘルプマークは、援助や配慮を必要としていることが、外見からは分かりにくい方が身につけることで、周囲の方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。ヘルプマークを身につけている方が困っていたら声をかけましょう。

ヘルプカード



障害のある方が普段から身につけておくことで、緊急時、災害時、困った時に、周囲の方の配慮や手助けをお願いしやすくするためのカードです。「ヘルプカード」を提示された際は、書かれた内容に沿って必要な支援を行いましょ

視覚障害

目が全く見えない方や見えにくい方、見える範囲が狭い方など障害の程度はさまざまです。白杖を持ち、盲導犬を連れている方もいらっしゃいます。

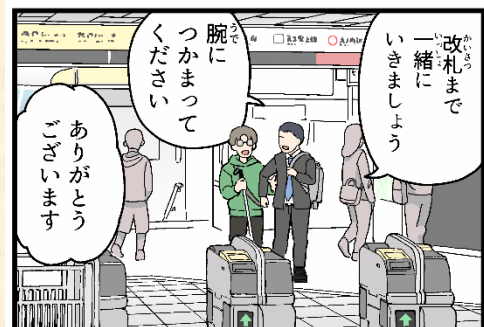
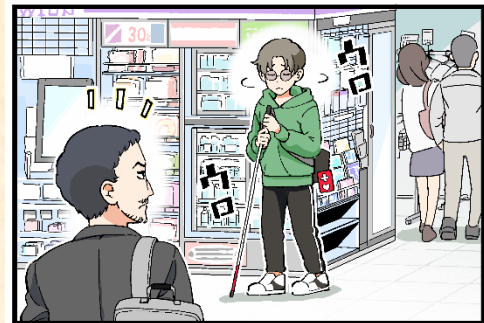


サポートのポイント

- 困っているように見えた時には、前から近づき「なにかお困りですか？」などと声をかけましょう。
- 誘導する時は腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さないようにしましょう。歩く時は、半歩前を歩き、腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を合わせましょう。
- 「こちら」「あちら」「これ」「それ」などは使わないようにしましょう。具体的に、「右に」「正面に」「9時の方向に」「3歩先」などと説明しましょう。

街中で視覚障害のある方と

こんな場面があるかも！



©梶川岳

梶川岳氏：トキワ荘の隣にある紫雲荘にて、紫雲荘活用プロジェクトの2期生として活躍。漫画家。

障害者差別解消周知のための4コマ漫画を作成していただきました。

聴覚障害

耳が聞こえないもしくは聞こえにくい方です。自らの声が聞こえないことから、発音が不明瞭な方もいらっしゃいます。手話言語でコミュニケーションをとる方もいらっしゃいます。外見上分かりにくい障害です。



サポートのポイント

- 身振り手振り、口話（口の動きを読む会話）、筆談などを活用してコミュニケーションをとるように心がけましょう。
- 口話の場合は「少しゆっくりめに」「はっきり」口を動かしましょう。
- スマートフォンなどのアプリに、音声を文字に変換できるものがあります。こうしたツールも使って伝えてみましょう。



街中で聴覚障害のある方と

こんな場面があるかも！

©梶川岳

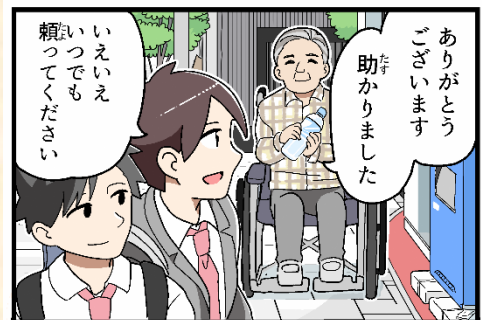
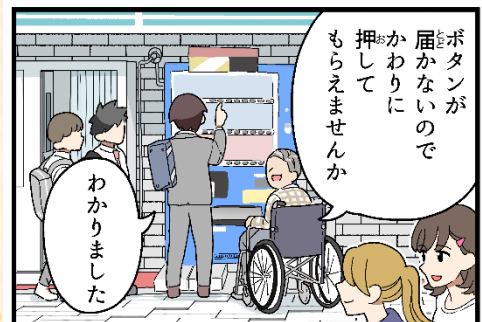
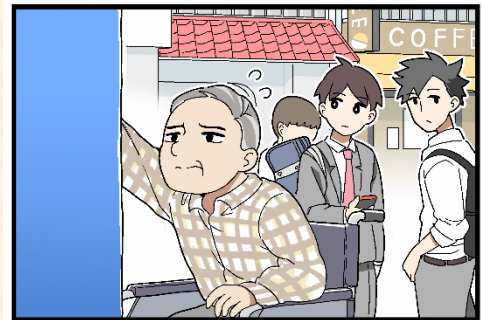
肢体不自由

手足や体幹に障害のある方です。車いすを使用していたり、杖や補装具などを使用している場合もあります。動作が難しい方が多いです。



サポートのポイント

- 困ったように見えた時は、どのような手伝いが必要か聞きましょう。
- 必要に応じて階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動をサポートしてください。
- 車いすを使用している方は目線が低いいため、立ったまま話すと威圧感を感じる方もいるので、目線を合わせて会話しましょう。



街中で車いすの方と

こんな場面があるかも！

©梶川岳

知的障害

考える、理解する、読む、書く、計算する、話すなどの知的な機能に発達の遅れが生じている方です。



サポートのポイント

- 一度に多くのことを言われると混乱してしまうので、短い言葉で、ゆっくり、丁寧に話しましょう。
- 説明の際には写真、絵などを利用し、文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮をすることで、理解しやすくなる場合があります。
- 支援者がいても、まずは本人に話しかけ、本人の意思を確認するようにしましょう。

端的に、分かりやすい
言葉で話すことが大切
なんだね！



発達障害

広汎性発達障害¹（自閉症スペクトラム症²、アスペルガー症候群³）、LD（学習障害）、AD/HD（注意欠如・多動症）などの脳の機能障害がある方です。こだわりの強さ、コミュニケーションや対人関係を作ることの苦手さなど、生活のしづらさを抱えている場合があります。



サポートのポイント

- 含みのある言い方、察してもらおうとするような曖昧な言い方、比喻やたとえ話ではなく、簡潔に話しましょう。
- 抽象的な表現はせず、具体的な例を用いたり、数字で表したり、何をすべきか、いつまでにすべきか、などを具体的に示しましょう。
- 図、イラストを使って説明するなど、視覚的な伝え方をしましょう。
- 手順を示す、モデルを見せる、体験練習をすると伝わりやすい場合があります。

発達障害の方の困りごとは年齢や環境等によって異なるよ。
「個人差がとても大きい」という点が発達障害の特徴だよ。



1 広汎性発達障害：対人関係の困難、パターン化した行動や強いこだわりの症状がみられる障害の総称。

2 自閉症スペクトラム：対人関係が苦手・強いこだわりといった特徴を持つ障害。

3 アスペルガー症候群：対人関係の障害やパターン化した興味や活動という自閉症の特徴はありつつ、言葉や知的発達に遅れが見られない障害。

精神障害

精神疾患のため、日常生活や社会参加に困難をきたしている方です。統合失調症¹、気分障害、アルコール依存症、てんかんなどさまざまです。外見上分かりにくい障害です。



サポートのポイント

- コミュニケーションが苦手な方もいるので、穏やかな口調で話しかけましょう。
- 障害について、家族や周囲には内緒で生活されている方もいます。専門家や家族に相談したい場合には本人に確認するなど、配慮しましょう。

精神障害の方は見た目だけでは
分からないことが多いんだね！



1 統合失調症：こころや考えがまとまりづらくなってしまう障害。そのため気分や行動、人間関係などに影響が出る。

失語症

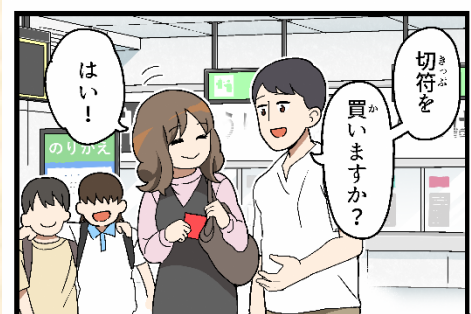
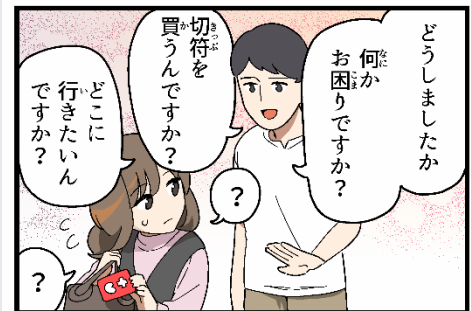
脳の病気やけがなどが原因で脳が傷つき、聞くこと、話すこと、読むこと、書くことなどに障害が生じている方です。外見上分かりにくい障害です。



サポートのポイント

- ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかけましょう。
- 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して話したり、別の言葉に言い換えたり、漢字（※）や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりしてみましょう。
※カナよりも漢字が、文章よりも単語の方が伝わりやすくなる場合があります。
- 「はい」「いいえ」で答えやすいようにすると理解しやすいことがあります。

街中で失語症の方と
こんな場面があるかも！



©梶川岳

豊島区や都の相談窓口

内 容	窓 口	電 話	FAX
障害者差別に関すること	豊島区障害福祉課 管理・政策推進グループ	3981- 1766	3981- 4303
障害者差別に関すること 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例に関すること	東京都障害者権利擁護センター (広域支援相談員)	5320- 4223	5388- 1413
障害者虐待に関すること	豊島区障害者虐待防止センター (豊島区立心身障害者福祉センター)	3953- 2870	3953- 9441

※民間事業者に関する差別については、一義的には当該事業所において対応することとなります。そのため、民間事業者が設置する既存の苦情解決体制や相談窓口を活用する等、当事者間での話し合いが重要になります。

誰もが暮らしやすいまちづくり

令和5年12月 発行

発 行： 豊島区保健福祉部障害福祉課

編 集： 豊島区障害者権利擁護協議会

03-3981-1766 (電話)

03-3981-4303 (FAX)

障害者サポート講座 (YouTube)

- 障害者サポート講座 発達障害者編



<https://www.youtube.com/watch?v=XLvY7PNMfiQ&list=PLQUvsThzyE6Voc3KaM1lljnFAAvYsPng&index=9&pp=iAQB>

- 障害者サポート講座 精神障害者編



<https://www.youtube.com/watch?v=Sa9Ob9Kg5bs&list=PLQUvsThzyE6Voc3KaM1lljnFAAvYsPng&index=10&pp=iAQB>

- 障害者サポート講座 身体障害者編 (肢体不自由・内部障害)



<https://www.youtube.com/watch?v=PYFEoUVDBBQ&list=PLQUvsThzyE6Voc3KaM1lljnFAAvYsPng&index=12&pp=iAQB>

- 障害者サポート講座 知的障害者編



https://www.youtube.com/watch?v=1nCV_1sqWs&list=PLQUvsThzyE6Voc3KaM1lljnFAAvYsPng&index=13&pp=iAQB

- 障害者サポート講座 視覚障害者編・聴覚障害者編



https://www.youtube.com/watch?v=f-M_RaELuIQ&list=PLQUvsThzyE6Voc3KaM1lljnFAAvYsPng&index=8