

障害者差別解消法の概要と  
障害者福祉施設従事者に  
求められること

仙台市健康福祉局障害企画課企画係

# ○ 目次

---

0. なぜ障害者差別について学ぶ必要があるのか

1. 障害者差別解消法の概要

2. 障害者差別とは何か

3. 配慮の提供方法

4. 障害者福祉施設従事者に求められること

< 参考・出典 >

- ・ 公共サービス窓口における配慮マニュアル（内閣府）
- ・ 障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン（厚労省）

## 0. なぜ障害者差別について学ぶ必要があるのか

障害者差別解消に関する知識は、障害者虐待防止と並んで  
障害のある方の権利擁護の観点から必要になるものです。

障害の特性や困りごと、配慮の提供方法、  
障害者差別とは何か、などを知らない状態での支援が、  
“悪意のない”障害者差別につながってしまうこともあります。  
(心理的虐待につながることもあります)

この資料をご覧いただき、日々の支援方法について  
「差別的な対応になっていることはないか」  
「適切な配慮が行えているか」などを  
ご確認いただければと存じます。

## 1. 障害者差別解消法の概要

「1. 障害者差別解消法の概要」では、  
障害者差別解消法の目的、法の対象者など  
基本となる情報をご案内いたします。

※本資料では、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を  
「障害者差別解消法」と記載しております。

# 1. 障害者差別解消法の概要

## ▷ 障害者差別解消法の目的

全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進すること



障害者差別解消法では、国民及び事業者による障害のある方への「不当な差別的取り扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求め、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指しています。



「不当な差別的取り扱い」「合理的配慮の提供」の具体的な内容については、後ほどご説明いたします。

# 1. 障害者差別解消法の概要

## ▷ 法の対象となる「障害者」



身体障害、知的障害、精神障害などの当事者の他、心身の機能の障害がある方で、障害及び社会的障壁により日常生活または社会生活が困難な状況にある方



障害者手帳の有無は関係ありません。  
発達障害の方や、難病の方、高次脳機能障害の方なども対象です。

# 1. 障害者差別解消法の概要

## ▷ 法の対象となる「事業者」



営利・非営利、個人・法人問わず、  
継続してサービス（事業）を行う者はすべて  
法の対象となる。

※障害福祉サービスだけでなく、不動産や金融、飲食など、  
あらゆるサービスが対象。



事業者は、サービスの提供において、  
障害のある方への「不当な差別的取り扱い」が禁止され、  
「合理的配慮を提供すること」が求められます。

## 2. 障害者差別とは何か

「2. 障害者差別とは何か」では、  
障害者差別解消法が定める「障害者差別」が  
どのようなものなのか具体的にご案内します。

## 2. 障害者差別とは何か

- ▷ 障害者差別解消法では、  
以下の2つのことを障害者差別として扱います

① 不当な差別的取り扱い

② 合理的配慮の不提供

→ 次ページから具体例などをご案内します。

☑ 不当な差別的取り扱いは、法で禁じられています。

☑ 合理的配慮を提供することは、  
事業者においては現在努力義務ですが、  
今後3年以内に改正障害者差別解消法が施行され、  
事業者からの提供が「法的義務」に変わります。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取り扱い)

### ① 不当な差別的取り扱いとは何か



- ・ 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する
- ・ 提供にあたって場所・時間帯などを制限する
- ・ 障害のない方に対して付さない条件を付する

☑ 「正当な理由」に相当するかどうかは、障害者・事業者の権利利益や事業の内容、障害のない方と異なる対応が必要になる事情等の観点から、総合的・客観的に判断します。

☑ 第三者からみても納得が得られるような正当な理由があって、障害のない方と異なる対応をしなければいけない場合は、その理由を説明し、理解を得られるよう努めることが重要です。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取り扱い)

### 不当な差別的取り扱いに関する相談例

ある参加型イベントのホームページをみていたところ、「障害のある方は、事前予約がない場合参加できません」と書いてあった。

これは障害のない人には付けない条件であり、障害者差別に該当するのではないだろうか？

### イベント運営会社の担当者から聞いた実態

運営スタッフの人数が少なく、個別支援できる体制ではないため、適切な配慮を行うために事前に障害のある方の参加を把握し、予約があった日はスタッフを増員させる、という方針だった。



実際には差別的な扱いではないにも関わらず、説明・表現の配慮が不足していたために、差別的な見え方になってしまった例です。障害のない方と異なる対応を行う必要がある場合は、その理由を丁寧に説明することが求められます。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取り扱い)

### 障害福祉サービスにおける不当な差別的取り扱いの例

- ・ 人的/設備的体制が整っていて、対応可能であるにも関わらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者の利用を拒否すること
- ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- ・ 保護者や介助者の同伴をサービスの利用条件にすること
- ・ 正当な理由なく、行事や行楽への参加を制限すること
- ・ 正当な理由なく、本人の意思またはその家族等の意思に反して、サービスを行うこと / 行わないこと



記載した事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由がある場合は、不当な差別的取り扱いに該当しない場合があります。

## 2. 障害者差別とは何か (合理的配慮の不提供)

### ②合理的配慮の“提供”とは何か



障害のある方が、困っていることを伝えて配慮を求めた時、負担が過重でない範囲で、障害に合った工夫ややり方などを提供すること

→ これを提供しないことを「合理的配慮の不提供」といい、障害者差別として扱われます。



負担が重く、求められた配慮に応じられない場合は、「応じられない理由」を丁寧に説明し、別の方法（代替措置）を提示するなどの対応が必要です。

## 2. 障害者差別とは何か (合理的配慮の不提供)

### 合理的配慮の不提供の例

友人から便利な有料サービスを教えてもらったのだが、自分は視覚に障害があるため、パンフレットを見ることができなかった。そこで、サービスの提供会社に資料の点字化を希望したのだが、門前払いされてしまった。

### サービス提供会社の担当者から聞いた実態

本人から電話で「すべての資料の点字化」を希望されたのだが、関係する資料はA4用紙で50枚以上あり、点字資料の作成方法自体も分からない状況だった。自分が急いでいたこともあり、丁寧な説明もできずにその場で断ってしまった。

例えば、

→ 「資料が多く、点字にする方法を一から調べ作成すると、時間がかかってしまうので、まずは概要を口頭でご説明したい」など、希望に応じられない（応じるのが難しい）理由を説明した上で、代替案を提示するなどの対応が考えられます。

## 2. 障害者差別とは何か (合理的配慮の不提供)

### 障害福祉サービスにおける合理的配慮の“提供”の例

- ・ 休憩時間の調整などのルールや慣行を、障害特性に応じて柔軟に変更する
- ・ 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データの提供や、必要に応じて代読・代筆を行う
- ・ 手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分かりやすい説明を行う
- ・ 電子メール、ホームページ、ファックスなど、多様な媒体で情報提供、利用受付などを行う

→ 上記事例のような対応を具体的場面や状況に応じて、柔軟に対応することが求められます。

### 3. 配慮の提供方法

本市に寄せられる障害者差別に関する相談の中には、「説明不足」や「伝え方の配慮が不足していたこと」が原因になっているものも多くあります。

同じ障害・特性でも、状況は一人ひとり違って、必要な配慮も異なるということを改めて意識し、日々の支援に反映していただきたいと思います。

今回は一部の障害について、特性・配慮の例などをご案内しますが、「他にも知りたい!」という場合は、最後のページに記載した参考資料をご確認下さい。

## 視覚障害



視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



### 主な特徴

- ・一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・文字の読み書きが困難  
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

## 視覚障害

### コミュニケーション関連

#### ・こちらから声をかける

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。

#### ・指示語は使わない

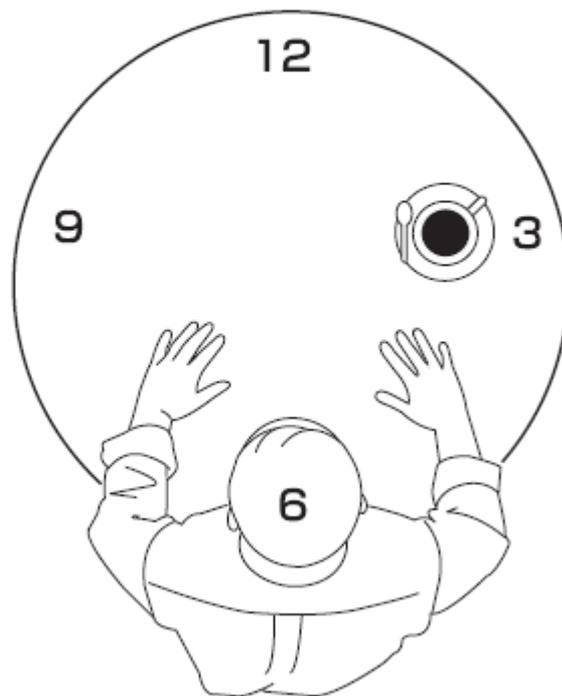
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の理解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

#### ・点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

<時計の文字盤に見立てた説明>  
3時の方向にコーヒーがあります。



## 知的障害



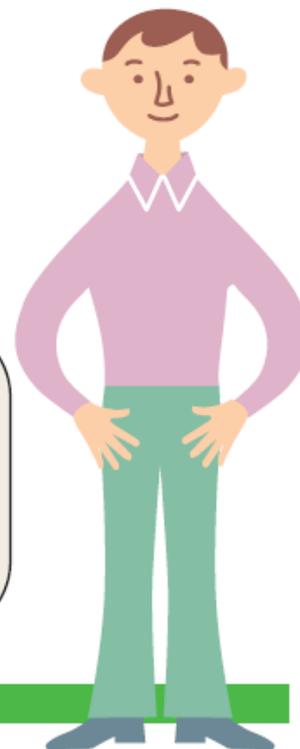
知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明  
一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ・ 具体的に分かりやすく  
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ 子ども扱いしない  
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ・ 穏やかな口調で声をかける  
社会的なルールを理解しにくいと、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。



## 内部障害



内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の6種類の機能障害が定められています。

### 心臓機能障害は

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

### 呼吸器機能障害は

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

### 腎臓機能障害は

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

### ぼうこう・直腸機能障害は

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

### 小腸機能障害は

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

### ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害は

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。



## 内部障害

### 主な特徴

#### ・外見から分かりにくい

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### ・疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

#### ・携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

#### ・タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

#### ・トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

### コミュニケーション関連

#### ・負担をかけない対応を心がける

内部障害のある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

## 4. 障害者福祉施設従事者に求められること

最後に、

「障害者福祉施設従事者に求められること」

(障害者福祉施設従事者として意識していただきたいこと)

を2つご案内いたします。

ここまでにお伝えしてきた内容と併せてご確認いただき、  
明日からの支援につなげていただきたく存じます。

## 4. 障害者福祉施設従事者に求められること

障害の状況や困りごとは一人ひとり違うことを意識し、  
本人にあった配慮・支援を提供する

同じ障害・特性でも必要な配慮は人それぞれ。

「視覚障害のある方だから点字で対応しよう」など

障害によって対応を決めるのではなく、

どのような配慮が必要なのか本人に確認し提供する。

→ 困りごとの状況が変わっていく方もいらっしゃるため、  
支援・配慮の提供方法については、一度確認するだけでなく、  
定期的に確認することも重要です。

## 4. 障害者福祉施設従事者に求められること

### 街の中での困りごとを見過ごさない

事業所の外で支援を行う際、飲食店や不動産会社などの他の事業者から差別的な対応を受けた場合は、仙台市に相談・連絡する。

→ 仙台市では、受け付けた相談について、差別的な対応を行ったと思われる相手に対して、事実確認や、障害者差別解消法の趣旨・目的の説明、必要な配慮の助言等を行っております。

街の中にある差別を一つずつ解消していき、誰もが住みやすい街にしていきたいと思います。

今年度、国会で障害者差別解消法の改正法が成立したため、現在は事業者に対して「努力義務」として求められている合理的配慮の提供が、今後「法的義務」に変わります。

この法改正に伴い、

仙台市障害者差別解消条例※も改正となる予定です。

本市条例の改正に関する情報は下記HPをご確認ください。

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/jorei/minaoshi/torikumi.html>



※仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例

# 参考資料

## < 参考・引用資料 >

(内閣府) 公共サービス窓口における配慮マニュアル  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>



(厚生労働省) 障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン  
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000114724.pdf>



## < 障害者差別事案の相談先 >

仙台市障害者差別虐待相談ダイヤル  
(24時間365日対応可能)

☎ 022-214-8551  
FAX 022-214-8552

上記ダイヤルの他、各区役所・宮城総合支所障害高齢課に配置している障害者差別解消相談員も差別相談を受け付けております。