

# 障害者差別解消法・条例の概要と 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）

仙台市健康福祉局障害企画課です。

今回の研修は、「障害者差別解消法・条例の概要と障害者福祉施設従事者に求められること」について、みなさまの理解を一層深めていただきたく実施します。

# 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・条例の概要
2. 障害者差別とは何か
3. 障害の特性と配慮の提供方法
4. 障害者福祉施設従事者に求められること

2

目次です。

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・条例の概要
2. 障害者差別とは何か
3. 障害の特性と配慮の提供方法
4. 障害者福祉施設従事者に求められること

今回の研修は、以上の順でご説明いたします。

## 0. なぜ障害者差別について 学ぶ必要があるのか

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、等を知らない状態での支援が  
“悪意のない”障害者差別や心理的虐待につながることも  
あります。

この資料をご覧ください、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  
ご確認くださいと存じます。

3

それでは、まず初めに「なぜ障害者差別について学ぶ必要があるのか」についてご説明いたします。

「障害」と一言に言っても、障害の状態や特性は様々であり、困りごとや、必要な配慮も一人一人異なります。

そのため、障害者差別とは何か、等を知らない状態で支援を行うことが“悪意のない”障害者差別や心理的虐待につながることもあります。

この資料をご覧ください、改めて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・条例の概要

「1. 障害者差別解消法・条例の概要」では、「障害者差別解消法」、及び「障害者差別解消条例」の目的や対象者など、基本となる情報をご説明いたします。

- ※ 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」、「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」を「障害者差別解消条例」と記載します。

4

続いて、目次1「障害者差別解消法・条例の概要」について説明いたします。

ここでは、障害者差別解消法、及び条例の目的や、対象者など基本となる情報をご説明いたします。

なお、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」、  
「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」を  
「障害者差別解消条例」と記載いたします。

# 1. 障害者差別解消法・条例の概要

## ▷ 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、行政機関等及び事業者による障害のある方への「不当な差別的取扱い」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しやすい社会を目指しています。

5

障害者差別解消法の目的についてです。

障害者差別解消法では、  
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

を目的としています。

また、障害者差別解消法では、行政機関等及び事業者による障害のある方への「不当な差別的取扱い」の禁止、及び「合理的配慮の提供」を求めており、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会を目指しています。

「不当な差別的取扱い」と「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・条例の概要

## ▷ 障害者差別解消条例の目的

障害を理由とする差別を解消し、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に尊重しあう共生社会の実現させること

- ☑ 仙台市では、誰もが暮らしやすいまちの実現を目指し、法律と同様に「不当な差別的取扱い」の禁止、及び「合理的配慮の提供」を規定する条例を制定しています。

6


次に、仙台市で制定している、障害者差別解消条例の目的についてご説明いたします。

障害者差別解消条例では、障害を理由とする差別を解消し、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に尊重しあう共生社会を実現させることを目的としています。

また、障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちの実現を目指し、障害者差別解消条例においても、法律と同様に「不当な差別的取扱い」の禁止、及び「合理的配慮の提供」を行うことを規定しています。

# 1. 障害者差別解消法・条例の概要

## ▷ 法・条例で対象となる「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。

障害者差別解消法と障害者差別解消条例で対象となる「障害者」についてご説明いたします。

障害者差別解消法、及び条例では、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が対象となる「障害者」とであると定められています。

障害者手帳を所持していない方も対象です。  
また、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となります。

# 1. 障害者差別解消法・条例の概要

## ▷ 法・条例で対象となる「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）を行う者はすべて対象となる。



※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。

8

次に、障害者差別解消法と障害者差別解消条例で対象となる「事業者」についてご説明いたします。

障害者差別解消法、及び条例では、

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「事業者」となります。

不動産や金融、飲食など、あらゆるサービスが対象です。また、ボランティア団体や町内会なども対象となります。

障害者差別解消法、及び条例では、

事業者はサービスの提供にあたり、障害のある方への「**不当な差別的取扱い**」が禁止され、「**合理的配慮を提供すること**」が求められています。



## 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・条例で定める「障害者差別」が  
どのようなものなのか具体的に説明いたします。

9

続いて目次の2「障害者差別とは何か」についてご説明いたします。

ここからは、障害者差別解消法や条例で定める「障害者差別」がどのようなものなのか具体的に説明いたします。

## 2. 障害者差別とは何か

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

① 不当な差別的取扱い

② 合理的配慮の不提供

10

障害者差別解消法及び条例では、以下2つのことを障害者差別として扱います。

一つ目は「不当な差別的取扱い」、  
二つ目は「合理的配慮の不提供」です。

## 2. 障害者差別とは何か

① **不当な差別的取扱い**は、法及び条例で禁じられています。

② **合理的配慮の提供**は、法においては努力義務ですが、  
☑ 仙台市においては令和5年10月1日に改正条例が施行され、「義務」と定められています。

※令和6年4月1日に改正法が施行されると、法においても合理的配慮は「義務」となります。

11

不当な差別的取扱いは、障害者差別解消法、及び条例で禁止されています。

合理的配慮の提供は、障害者差別解消法においては現在努力義務ですが、仙台市においては、障害者差別解消条例を改正し、令和5年10月1日から「義務」と定められています。

また、障害者差別解消法も改正されており、令和6年4月1日から、仙台市だけでなく、全国において合理的配慮の提供が「義務」となります。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取扱い)

### ① “不当な差別的取扱い”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 こと

☑ 「正当な理由」に相当するかどうかは、安全面の確保や、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。

12

ここからは、障害者差別解消法及び条例に規定する障害者差別のうちの1つである「不当な差別的取扱い」とは何か、についてご説明いたします。

不当な差別的取扱いとは、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けない条件を付することをいいます。

「正当な理由」に相当するかどうかは、安全面の確保や、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・客観的に判断する必要があります。  
また、個人ではなく、組織的な判断を行うことが必要です。

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、その理由を丁寧に説明し、相手の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 (不当な差別的取扱いとして相談があった事例)

【事例 1】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？

☑ (スタッフから聞いた実態) 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。

13

実際に「不当な差別的取扱い」にあたるのではないかと相談が寄せられた事例を1つ紹介いたします。

あるイベントに参加しようとしていた障害のある方から寄せられた事例です。

相談内容としては、

イベントのホームページに「障害のある方は事前予約がない場合参加できません」と記載されていることについて、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かと、  
というものです。

この相談を受け、イベント運営スタッフに聞き取りを行ったところ、差別的な意図は全く無く、

「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方針だった」  
ことが分かりました。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取扱いとして相談があった事例)

### 【事例1】考えられる対応

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。

※適切な配慮を行うために、障害のない方と異なる取扱いをすることは不当な差別的取扱いには該当しません



▶例えば、予約が必要な理由として「障害のある方でも安心して参加できるよう適切な配慮を行うため」といった趣旨の内容を記載する。

14

前頁の事例は、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の一つです。

本事例のように、障害のある方も安心してイベントに参加できるよう、適切な配慮を行うために障害のない方と異なる対応を行う場合は、不当な差別的には該当しません。

しかし、理由の説明が不十分な場合は、障害のある方は「障害のない方と異なる取り扱い」をされている、と感じてしまうことがあります。そのため、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。

今回の事例の場合、例えば、予約が必要な理由として「障害のある方でも安心して参加できるよう適切な配慮を行うため」といった趣旨の内容を記載することが考えられます。

## 2. 障害者差別とは何か (不当な差別的取扱いに該当する可能性のある事例)

- ・ 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

15

ここでは、正当な理由なく次のような対応を行った場合、「不当な差別的取扱い」に該当する可能性がある事例を5つ紹介いたします。  
内容はスライドをご確認ください。

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。

正当な理由があり、やむを得ず対応ができない場合は理由をきちんと説明を行った上で対応を行う必要があります。



## 2. 障害者差別とは何か (合理的配慮の提供)



### 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に、負担が過重でない範囲で、必要な対応を行うこと

負担が過重でないにも関わらず対応を行わないことは「合理的配慮の不提供＝障害者差別」となります。

- ☑ 負担が重く、求められた対応ができない場合は、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。

16

続いて、障害者差別解消法及び条例に規定する障害者差別のうちの2つである「合理的配慮の提供」とは何か、についてご説明いたします。

合理的配慮の提供とは、  
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に、負担が過重でない範囲で、必要な対応を行うことをいいます。

負担が過重でないにも関わらず対応を行わないことは、  
「合理的配慮の不提供」、すなわち「障害者差別」となります。  
負担が重く、求められた対応ができない場合は、理由を丁寧に説明し、別の方法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として相談があった事例)

【事例2】友人から便利な有料サービスを教えてもらったが、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が、門前払いされてしまった。

☑ (担当者の話) 「全資料の点字化」を希望されたが、資料はA4で50枚以上あり、点字資料の作成方法も把握していなかった。自分が急いでいたこともあり、丁寧な説明もできず断ってしまった。

17

実際に「合理的配慮の不提供」にあたるのではないかと相談が寄せられた事例を1つ紹介いたします。  
視覚障害のある方から寄せられた事例です。

相談内容としては、  
利用を希望するサービスの内容が記載されている資料の点字化を、サービス提供会社に依頼したところ、検討もせずに門前払いされてしまった、  
というものです。

この相談を受け、サービス提供会社の担当者に確認を行ったところ、  
「関係する資料が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こと、また自分が急いでいたこともあり説明せずにその場で断ってしまった」  
との話がなされました。

## 2. 障害者差別とは何か (合理的配慮の不提供として相談があった事例)

### 【事例2】考えられる対応

- 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。

18

前頁の事例のように、検討もせずにその場で断ることは、合理的配慮の不提供にあたります。

合理的配慮は、提供を前提に考えることが重要ですが、組織的に十分に検討した結果、求められた対応がどうしてもできないという場合もあるかと思えます。その場合、「別の方法はないか」、「工夫できる部分はないか」等、障害のある方と対話を行いながら、お互いが納得する方法を探ることが重要です。

前頁の事例でいうと、例えば、サービス提供会社の担当者より「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）理由をサービス提供会社の担当者より説明した上で、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 (合理的配慮の提供の例)

- ・ 休憩時間の調整など、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、ファクスなど、多様な媒体で情報提供、利用受付などを行う

19

ここでは、「合理的配慮に提供」の具体例を4つ紹介いたします。  
内容はスライドをご確認ください。

記載した例はあくまで一例です。

冒頭でお伝えしたとおり、困りごとや必要な配慮は一人一人異なりますので、障害のある方に対してどのような対応が必要か、その都度確認することが大切です。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法

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。

同じ障害でも、状況や特性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することが重要です。今回は一部の障害について、特性・配慮の例などを紹介します。

20

続いて目次の3「障害の特性と配慮の提供方法」についてです。

スライド13、17ページに記載した事例のように、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。

同じ障害でも状況や特性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することが重要です。今回は一部の障害について、特性と配慮の提供例などを紹介します。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (視覚障害)

#### 視覚障害のある方の見え方の例



#### 主な特徴

- ・一人で移動することが困難
- ・音声を中心に情報を得ている
- ・文字の読み書きが困難

21

初めに、視覚障害のある方の特性について説明いたします。

視覚障害のある方には、全く見えない方と見えづらい方とがいます。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、特定の色が分かりにくい方もいます。

主な特徴として、

- ・慣れていない場所では一人で移動することが困難
  - ・目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手している
  - ・文章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
- といったことがあります。

## 3.障害の特性と配慮の提供方法 (視覚障害)

### コミュニケーションにおける配慮の例①

- ・こちらから声をかける
- ・点字と音声が必要な場合がある

※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視覚障害のある方全体の1割で残りの9割の方は、音声や拡大文字で情報を得ています

22

続いて、視覚障害のある方のコミュニケーションの際に必要な配慮についてです。

まず、こちらから声をかけるようにする、ということです。  
視覚障害の方は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。

また、点字と音声が必要な場合があるということです。  
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視覚障害のある方全体の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、補助者による代筆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。

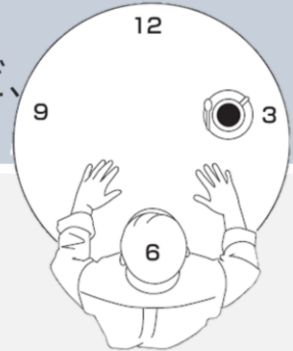


### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (視覚障害)

#### コミュニケーションにおける配慮の例②

- ・ 指示語（こちら・これ）は使わない  
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

場所を時計の文字盤に見立てて、  
「3時の方向にコーヒーがあります」  
「3時の方向に進みます」と説明できます



23

続いて、指示語は使わないようにする、ということについてです。

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「ことが」「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方ので承を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

また、スライドにあるように、場所を時計の文字盤に見立てて

「3時の方向にコーヒーがあります」「3時の方向に進みます」という説明することもできます。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (聴覚障害)

- ・ 全く聞こえない方と聞こえにくい方がいる
- ・ 言語障害を伴う方と伴わない方がいる



#### 主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
- ・ 視覚を中心に情報を得ている
- ・ 声に出して話せても聞こえているとは限らない
- ・ 補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない

24

続いて、聴覚障害のある方の特性についてです。

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。  
また、聴覚障害のある方は、言語障害を伴う場合もあります。

主な特徴として

- ・ 外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしない、などと誤解されることがある
  - ・ 音や声による情報が得にくいため、文字や図などの視覚により情報を入手している
- といった特徴があります。

併せて、聴覚障害がある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があることや、  
補聴器をつけている方でもはっきり聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚的な情報から話の内容を補っている方もいる、  
ということも理解しておく必要があります。



### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (聴覚障害)

#### コミュニケーションにおける配慮の例

手話マーク▼

- ・ コミュニケーションの方法を確認する  
(手話、指文字、筆談、口話・読話 など)
- ・ 聞き取りにくい場合は確認する



人によりコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法によればよいか、必ず本人の意向を確認します。

聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

25

次に、聴覚障害のある方のコミュニケーションにおける配慮の例についてです。

まず、コミュニケーションの方法を確認します。

聴覚障害のある方との会話には手話、指文字、筆談、口話（こうわ）、読話（どくわ）などの方法があります。

人によりコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法が良いか、必ず本人の意向を確認します。

また、聞き取りにくい場合、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。

聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (内部障害)

- ・心臓機能障害
- ・腎臓機能障害
- ・小腸機能障害
- ・肝臓機能障害
- ・呼吸器機能障害
- ・ぼうこう・直腸機能障害
- ・HIVによる免疫機能障害

#### 主な特徴

- ・外見からは分かりにくい
- ・疲れやすい
- ・タバコの煙が苦しい方もいる
- ・トイレが不自由な方もいる（オストメイト）

26

次に、内部障害のある方の特性についてです。

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、腎臓機能、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7種類の機能障害が定められています。

主な特徴として、

- ・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
  - ・障害のある臓器だけでなく全身機能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る
  - ・ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人口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な方もいる
- といったことがあります。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (内部障害)

#### コミュニケーションにおける配慮の例

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、定期的に本人に状況を確認するなど、負担をかけない対応を心がけます。



◀ ハートプラスマーク  
内部障害があることを示すマーク

ヘルプマーク ▶

支援や配慮が必要なことを示すマーク



27

続いて、内部障害のある方へのコミュニケーションにおける配慮の例についてです。

内部障害のある方は、障害によって、疲労感がたまり、集中力や根気が続きにくいなど、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。

ここで、内部障害のある方に関連するマークを二つ紹介します。  
まず、ハートプラスマークは、内部障害があることを示すマークです。  
また、ヘルプマークは、支援や配慮が必要なことを周囲に示すマークです。  
ヘルプマークは内部障害の方だけではなく、同じように外見から分かりにくい難病の方や、その他障害のある方も利用しています。

ハートプラスマークやヘルプマークを街の中で見かけた際は、場面に応じた配慮ある行動をお願いいたします。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (知的障害)

発達時期において脳に何らかの障害が生じ、  
知的な遅れと社会への適応のしにくさがある



#### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人に尋ねたり、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
- ・ ひとつの行動や、同じ質問を繰り返す方もいる

28

次に知的障害のある方の特性についてです。

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く方も大勢います。

主な特徴として

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人に尋ねたり、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

といったことがあります。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (発達障害)

自閉症、アスペルガー症候群等の  
広汎性発達障害、学習障害（LD）、  
注意欠陥・多動性障害（ADHD）等の  
脳機能障害で、低年齢で発症



#### 主な特徴

- ・相手の言ったことを繰り返す時は、  
言っていることが理解できていないことが多い
- ・遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ・相手の表情・態度や雰囲気を読み取りが苦手

29

続いて、発達障害のある方の特性についてです。

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

主な特徴として

- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
  - ・遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい方もいる
  - ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- といったことがあります。

また、スライドに書いていること以外では

- ・外見からは分かりにくい
  - ・年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
  - ・関心あることばかり一方的に話す方もいる
  - ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- といったこともあります。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (精神障害)

統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさがある



#### 主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係が苦手
- ・ 病気のことを他人に知られたくない方も多い
- ・ 何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

30

続いて、精神障害のある方の特性についてです。

精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

主な特徴として

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いため、緊張して上手に話せない方もいる
  - ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方もいる
  - ・ 一度に説明されても理解できなかったり、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる
- といったことがあります。

### 3.障害の特性と配慮の提供方法 (知的障害・発達障害・精神障害)

#### コミュニケーションにおける配慮の例

知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションのポイントは共通している部分があります。

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明
- ・ 具体的に分かりやすく説明（リンゴの大きさ など）
- ・ 穏やかな口調で声をかける
- ・ 別室や区切られたスペースなど落ち着ける場所を用意

31

次に、知的障害・発達障害・精神障害のある方のコミュニケーションにおける配慮の例についてです。

知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションのポイントは共通している部分があります。

例えば、配慮の例として次のようなことがあります。

- ・ 一度にたくさんのこと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」「繰り返し」説明し、内容が理解されたことを確認します。

- ・ 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。

- ・ 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。

- ・ 必要に応じて、別室や区切られたスペースなど落ち着ける場所を用意します。

## 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つご説明いたします。  
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。

最後に、目次の4「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つご説明いたします。  
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・支援を提供します。  
「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ず、必要な配慮を必ず本人に確認します。

- ☑ 困りごとの状況が変化する方もいるため、  
支援・配慮の提供方法を一度だけでなく  
定期的に確認することも重要です。

33

まず1つ目は、  
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・支援を提供すること  
です。

「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一律に決めるのではなく、障害の状態は一人ひとり異なるということを踏まえ、必要な配慮を必ず本人に確認した上で対応をお願いいたします。

また、困りごとの状況が変化する方もいるため、支援や配慮の提供方法を一度だけではなく、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があった場合は、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。

34

2つ目は、  
街の中での困りごとを見過ごさない  
ということです。

事業所の外で支援を行う際に、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があった場合は、仙台市に相談・連絡をお願いいたします。

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、各区役所・宮城総合支所障害高齢課に配置されている「障害者差別相談員」が、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。

## 補足情報

仙台市では、条例改正により義務化された、事業者による「合理的配慮の提供」を支援する各種メニューを実施しています。

各種メニューの詳細は下記HPをご確認ください。

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/syougairikai/jigyousha.html>



35

補足情報です。

仙台市では、障害者差別解消条例の改正により義務化された、事業者による「合理的配慮の提供」を支援する各種メニューを実施しています。

- ・ 障害理解サポーター養成研修
- ・ 当事者アドバイザー派遣制度
- ・ 合理的配慮の提供支援に係る補助金

各種メニューの詳細は下記ホームページをご確認ください。

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/syougairikai/jigyousha.html>

## 参考資料

(内閣府)障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト  
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



(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>



参考資料です。

(内閣府)障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト  
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

(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>

## 参考資料

(仙台市) 障害理解普及啓発に係る各種パンフレット

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/panfu/daremogakurashiyasuimachi.html>



- ▷ 「合理的配慮の提供」に関するパンフレットも掲載しています。

37

参考資料です。

(仙台市) 障害理解普及啓発に係る各種パンフレット

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/panfu/daremogakurashiyasuimachi.html>

仙台市では、「合理的配慮の提供」に関する具体例などを掲載した、事業者向けパンフレットも作成しておりますので是非ご覧ください。

## 障害者差別相談事案の相談先

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ます。

38

最後に、障害者差別相談事案の相談先についてです。

仙台市では、24時間365日対応が可能な

「仙台市障害者差別虐待相談ダイヤル」を設置しています。

電話番号：022-214-8551

FAX：022-214-8552

また、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されている障害者差別解消相談員も差別相談を受け付けます。

仙台市障害企画課企画係からの説明は以上となります。ご清聴ありがとうございました。