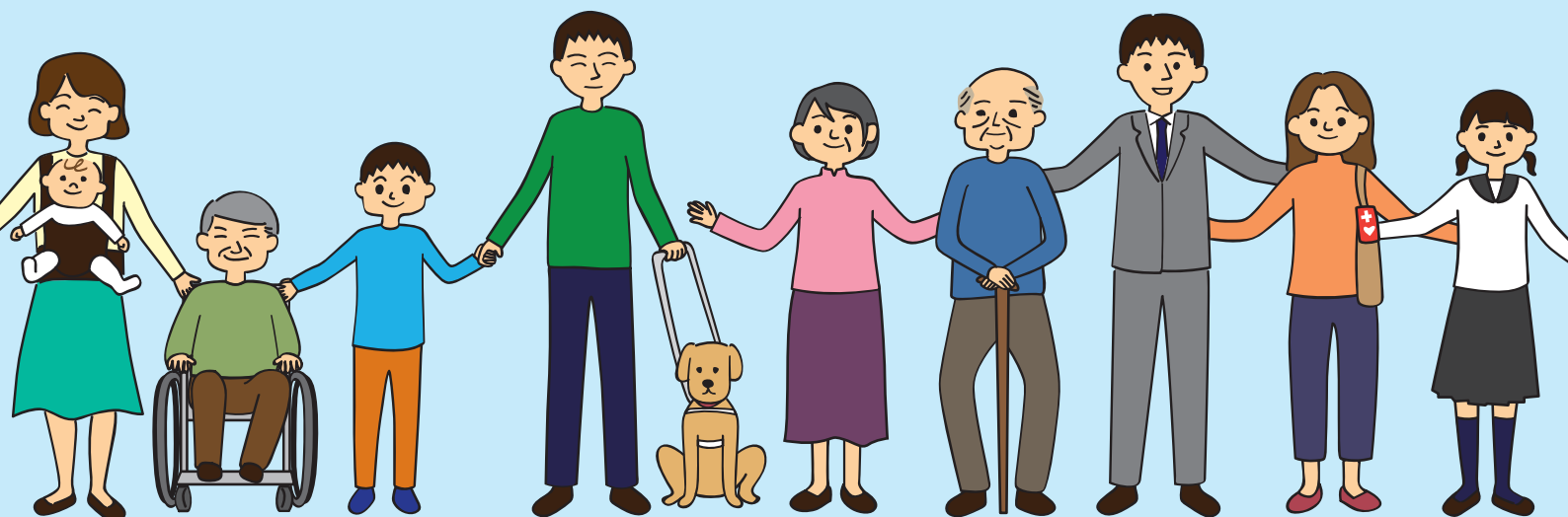


港区障害者差別解消事例集

共に生きる社会を めざして

—— 事業者向け ——



障害者差別解消法

この法律は、障害のある人への差別を無くすことで、
障害のある人もない人も、共に生きる社会を作ること
をめざしています。

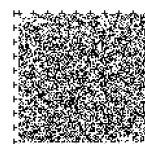
(正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。)

関連法・条例

P.3 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

P.4 障害者雇用促進法

港区



障害者差別解消法の対象となる人や分野

1 対象となる「障害者」

障害があり、障害や社会における様々な障壁によって継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人を対象にしています（障害者手帳がない人や障害児も含みます。）。

2 対応が求められる人

● 行政機関など

国の省庁や独立行政法人など、都道府県や区市町村といった地方公共団体、地方独立行政法人のことをいいます。

● 民間事業者

会社やお店など、同じサービスなどを繰り返し行う人たちをさします。個人事業者や非営利のボランティア活動をするグループなども入ります。

3 対象となる分野

障害者の日常生活や社会生活全般に係る幅広い分野が対象です。また、障害者雇用に係る分野については、障害者の雇用の促進等に関する法律（以下「障害者雇用促進法」という。）が適用されます。

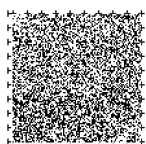
4 事業者に期待されていること

障害者差別解消法の目的と内容を理解し、それぞれの立場で自発的に取り組むことが期待されています。そうした理解と協力のもとで、障害を理由とする差別の解消を推進します。

障害者差別解消法は、「障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」とする「社会モデル」の考え方に基づいています。なお、社会における様々な障壁とは、社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

【社会的障壁の具体例】

- 通行や利用がしにくい施設、設備など
- 利用しにくい制度
- 障害のある人の存在を意識していない慣習や文化など
- 障害のある人への偏見など



この法律で求められること

障害者差別解消法では、行政機関などや民間事業者に対し、「不当な差別的取扱いの禁止」と、「合理的配慮の提供」を求めています。

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、サービスの提供を拒否したり、サービスの提供の場所や時間帯を制限したり、障害のない人にはつけない条件をつけたりすることを禁止しています。

※正当な理由の判断の視点

- 客観的に見て正当な目的の下に行われたもので、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。
- 障害者、民間事業者、第三者の権利利益の保護などの観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。(例：安全の確保、財産の保全、事務又は事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など)

合理的配慮の提供

障害のある人から、「社会における様々な障壁を取り除くために何らかの対応が必要」という意思が伝えられたとき※¹に、双方の建設的対話により※²負担が重すぎない範囲※³で必要かつ合理的な対応を行うことを求めています。

※1 障害のある人が意思を伝える手段

言語（手話を含む）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りのサインによる合図、触覚などがあります。通訳や障害のある人の家族、支援者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより、本人の意思が伝えられることも含まれます。

※2 建設的対話について

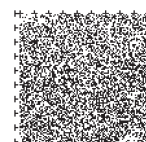
合理的配慮の方法は、一つではありません。申出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いの情報や意見を伝え合い、建設的な対話を務めることで、代替となる手段を見つけていくことが大切です。

※3 過重な負担の考慮事項

- ①事務・事業への影響の程度 ②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的制約など）
- ③費用の程度 ④事務・事業規模 ⑤財政・財務状況

※令和3年に障害者差別解消法が改正され、民間事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化（令和6年4月1日から施行）。

	行政機関	民間事業者
障害を理由とする不当な差別的取扱い	禁 止	禁 止
障害者への合理的配慮の提供	義 務	努力義務 → 義 務



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

東京都では、「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」が平成 30 年 10 月から施行されています。

「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」の概要

① 障害を理由とする差別の禁止

1. 都及び事業者の「不当な差別的取扱い」を**禁止**
2. 都及び事業者の「合理的配慮の提供」を**義務化**

② 障害を理由とする差別に関する相談体制

広域支援相談員は障害を理由とする差別の解消に関する知識及び経験を有する者とし、以下の職務を行う。

1. 障害者、家族、関係者及び事業者からの相談対応
2. 区市町村支援（助言、調査、情報提供、関係者間の調整等）

③ 障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決のための体制



④ 情報保障の推進、言語としての手話の普及等共生社会実現のための基本的施策

⑤ 調整委員会委員の秘密保持義務違反に対する罰則

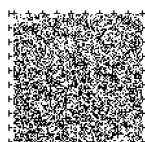
1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金

東京都障害者権利擁護センター（広域支援相談員）

TEL:03-5320-4223 （電話対応時間：平日午前 9 時から午後 5 時まで）

FAX:03-5388-1413

メールアドレス:syougaisyakenriyougo@section.metro.tokyo.jp



障害のある人の雇用について 事業者が配慮すべきこと

事業主の、障害のある人に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務を規定した、改正後の「障害者雇用促進法」が、平成 28 年 4 月から施行されています。

1 雇用の分野での 障害者差別の禁止

募集・採用、賃金、配置、昇進などのあらゆる局面で、障害者であることを理由とする差別が禁止されます。

2 雇用の分野での 合理的配慮の提供義務

事業主は障害者とよく話し合った上で、負担が重すぎない範囲で合理的配慮を提供する必要があります。

3 相談体制の整備の義務付け、 苦情処理・紛争解決援助の努力義務

自主的解決を図ることができない場合は、東京労働局長による助言、指導又は勧告などが行われます。

【差別の具体例】

身体障害、知的障害、精神障害、車いすの使用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否する。

障害のあることを理由として、賃金を引き下げる、低い賃金を設定する、昇給をさせない、研修・現場実習を受けさせない、食堂や休憩室の利用を認めない。

【合理的配慮の具体例】

試験などで拡大読書器を利用できるようにする。

試験の回答時間を延長することや回答方法を工夫すること。

文字だけでなく口頭での説明を行う、分かりやすい文書・絵図を用いて説明する、筆談ができるようにするなど。

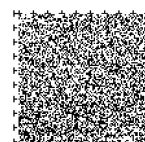
手話通訳者や要約筆記者を配置・派遣する、雇用主との間で調整する相談員を置く。

通勤時のラッシュを避けるために勤務時間を変更する。

詳しくは、厚生労働省のホームページを参照してください。

URL http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html

障害のある人の雇用に関するご相談は、
東京労働局職業安定部職業対策課（TEL：03-3512-1664）へ。



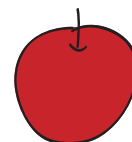
障害の特性

障害のある人と接する際には、それぞれの障害に応じた対応が求められます。以下に代表的な障害特性をまとめています。障害の特性に配慮して適切な対応を心がけることが大切です。

視覚障害

- 全く見えない場合と見えづらい場合がある。
- 見えづらさには「細部がよく分からない」「光がまぶしい」「暗いところでは見えにくい」「見える範囲が狭い」「特定の色が分かりにくい」など様々な特徴がある。
- 先天性の場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症などで受障する人も多く、高齢者では緑内障や黄斑変性症が多い。

一般的な見え方



一部しか見えない



聴覚・言語障害

- 聞こえない場合と聞こえにくい場合がある。
- 言語習得前（幼少期）に失聴した場合には、読み書きがうまくできなかつたり、発音が不明瞭なことがある。
- 言語障害には、言語機能障害（言葉の理解や表現が困難）と音声機能障害（発音、発声がうまくできない）がある。
- 聞こえ方は様々で、補聴器や人工内耳を使っている人もいる。

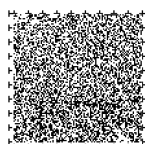
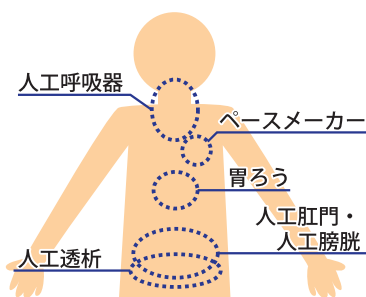
肢体不自由

- 病気やケガなどで、上肢・下肢・体幹の機能の一部又は全部に障害がある。
- 立つ、座る、歩くなどの日常生活動作が不自由で、内容や程度には個人差がある。

内部障害

- 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIVによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障がある。
- 疲れやすく、長時間の立位や負荷を伴う歩行、作業が困難な場合がある。

内部障害を補う人工器官の一例



知的障害

- 知的機能の障害が原因で適応能力が十分に育っていないことにより、人との意思の交換、日常生活や社会生活において、何らかの支援の必要がある。

精神障害

- 統合失調症、気分障害（うつ病等）などの精神疾患では幻覚や妄想、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などの症状がある。
- 精神疾患ということで誤解や偏見、差別の対象となりやすく、社会参加が妨げられがちである。



発達障害

- 広汎性発達障害※（自閉症、アスペルガー症候群等）は、相互的な対人関係やコミュニケーションの障害、興味や行動のこだわりなどの特徴がある。
- 注意欠陥多動性障害※（ADHD）は、発達年齢に見合わない多動性、衝動性、不注意等の症状が、集団生活の場だけでなく家庭でも見られる。
- 学習障害※（LD）は、全般的な知的発達には問題がないのに、読む、書く、計算するなど特定の事柄のみがとりわけ難しい状態をいう。

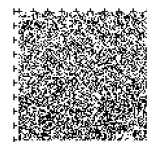
※「発達障害者支援法」に基づいた名称

高次脳機能障害

- 交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで、認知や行動に生じる障害で、記憶障害（新しい出来事を覚えることが苦手で何度も同じことを繰り返したり質問したりする）・注意障害（集中力がつづかない）・遂行機能障害（計画を立てたり、効率よく順序立てられない）・社会的行動障害（興奮しやすい、こだわりが強い）・病識欠如（前述のような症状に気付かずトラブルになる）などの症状が見られる場合がある。
- 失語症や片麻痺、運動障害、眼や耳の損傷により感覚障害を伴う場合がある。
- 身体的には障害が残らないことも多く、外見では、分かりにくいなど、人によって必要な配慮も大きく異なる。

難病

- 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など多種多様な疾病があり、重篤で全面的な介助が必要な人から、ほとんど問題なく日常生活を送っている人まで様々である。
- 障害が固定せず、進行・変動することがあったり、外見では分かりにくいなど人によって必要な配慮も大きく異なる。



環境整備

不特定多数の障害者を主な対象として行われる措置で、合理的配慮の提供とは異なり、努力義務です。合理的配慮を必要とする障害者の利用が多数見込まれる場合や障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、「環境整備」を行うことで、障害のある人もない人も快適に過ごせるとともに中長期的なコストの削減にもつながります。

ハード面の対応

視覚障害等

- 掲示物、案内図等の配色をカラーバリエーションに配慮する。
- 入口から受付への誘導用ブロックを設置する。
- 階段や廊下の手すりに点字シールを付ける。
- 案内板を立体的な触知案内図にする。（文字を拡大にする。）
- 音声・音響による案内を設置する。
- 音声による情報保障（DAISY・音声コード）に配慮する。
- 音声読み上げ対応のホームページにより情報提供を行う。
- 介助者等の同行に配慮する。

聴覚障害等

- 電光表示板を設置する。
- 手話通訳対応可能な相談日を設定する。
- 不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害者が補聴器を通じて正確な音声聞き取りができるようヒアリングループ（磁気ループ）を設置する。
- 筆談ボードを活用する。
- 残響や反響の無い環境を整備する。
- 手話通訳者の同行に配慮する。

知的障害・発達障害・精神障害等

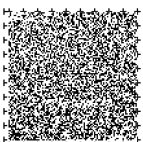
- コミュニケーションボード等を活用する。
- 案内看板の漢字にふりがなを付ける。

肢体不自由等

- イベント、窓口対応時に車いす対応席等を設定する。
- 施設の建設時や改修時にスロープやだれでもトイレの設置などバリアフリー化を行う。
- 施設のドアを引き戸や自動ドアにする。
- 手すりの設置、トイレでの杖の置き場を設置する。
- 片手で記入できるよう、滑りにくいマットや文鎮を置く。

ソフト面の対応

- 職員に対する研修等
- 障害当事者等を講師とした研修
- 障害者差別解消事例集を活用した研修



事業者の望ましい取組事例

障害の特性によって症状や反応は多様であり、事例を参考にしながら個別の事案ごとに総合的、客観的に判断し、柔軟に対応することが大切です。

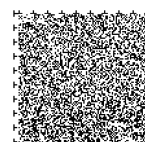
事業所（オフィス）で雇用する際の配慮

雇用時の配慮

- 障害者を雇用する際は、事前に本人と就労支援機関、事業所の人事担当者がミーティングを行い障害特性と配慮項目を文書化して共有する。
- 個人の特性により、就労環境や新しい人間関係に慣れるまでは短時間労働からスタートし、慣れてきたら徐々に就労時間を延長していくなどの配慮をする。（超短時間労働含む。）
- 作業ペースを掴むまで1時間に1回の休憩をルールとして設定するなど、過度に集中しすぎて精神的弊害が生じないように配慮をする。
- 事業所内の通路の幅を広くして、車いすの利用者が移動しやすいように工夫する。
- 障害特性のコミュニケーションのとりづらさや、緊張感の高さを理由に採用を拒否しない。
- 契約書や重要事項説明書には、漢字が読めない人のためにふりがなを付ける。
- 知的障害や精神障害等の障害特性に応じて、難しい用語は使わず、視覚的に理解しやすくするため、時計のイラストで就労時間を示したり、写真やイラストなどを活用する。

雇用後の配慮

- 人事労務担当者と定期的な面談（週1回程度など）を行い、勤務中の困りごと等を聞き取り、随時課題を解決しながら、「安心して就労ができる環境」を作る。
- 知的障害、発達障害、精神障害等の障害特性に応じて、同時に指示を受けることによる混乱を防ぐため、指示系統を一本化する。
- 聴覚過敏や人との距離に対する過敏性を持った人に対しては、昼休みに一人もしくは静かな環境で過ごせるような場所を提供する。
- 雇用当初に設定した担当業務に支障が生じてきた場合に、担当業務量や担当業務の種類を調整しながら、障害者本人が感じる「負担感」の軽減に努める。



来客対応の際の配慮

話し方の配慮

- 障害者が困っていると思われるときは、まず声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 視覚障害者には、「あちら」「こちら」などの指示語は使わず「テーブルの手前側」「30センチ右」など本人から見た具体的な方向や距離を伝える。
- 車いすの人と話すときは、腰をかがめるなど、相手の目の高さに合わせて話すようにする。

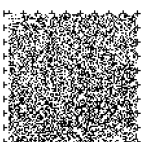


ハード面での配慮

- 身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）が飲食店や事業所に入りやすいよう整備し、周囲の理解に努める。
- 白杖使用者が利用しやすいように商業施設内の歩道に障害物が放置されないように工夫をする。
- 障害者用の駐車場には、障害者用の表示を大きく掲示し、一般の利用者が利用することの無いように注意を促す。

公共交通機関利用者への配慮

- 白杖使用者は、方向がわからずに危険な状況になることがあるため、困っている人や危険な状況を見かけたときには声をかけてホームまで誘導するなど必要な配慮をする。
- 聴覚障害者は人混みでは音声アナウンスが聞き取れないこともあるため、電光表示板や筆談を活用する。
- 車いすの利用者が電車を利用するときは、乗降駅にて連携をとり手助けをする。
- 漢字の読めない人が理解しやすいよう、駅の案内や説明書きの漢字表記にふりがなを付けたり、イラストを併記するなどの工夫をする。



相談窓口

雇用相談

ハローワーク品川

☎ 03-5419-8609 (45#)

- ①年間数回障害者就職面接会を実施
- ②障害者求人の受理
- ③訪問等による就職後の職場安定相談
- ④雇用保険失業給付の受給手続き・認定

障害者就業・生活支援センター

WEL'S TOKYO

☎ 03-5259-8372

- ①就業及びこれに伴う
日常生活に関する相談
- ②職場安定支援
- ③雇用管理についての企業への助言

三田総合労働相談コーナー 三田労働基準監督署内

☎ 03-6858-0769

職場のトラブルに関するご相談や、解決のための
情報提供をワンストップで行っています。労働者、
事業主どちらからの相談でも受け付けています。

公益財団法人 東京しごと財団

☎ 03-5211-2681

- ①企業とのマッチング、職場定着に向けた支援
- ②ジョブコーチが訪問し職場安定支援
- ③障害者就業支援情報コーナー設置

東京障害者職業センター

☎ 03-6673-3938

- ①障害者の雇用管理に関する相談・支援
- ②職場へのジョブコーチの派遣
- ③リワーク支援

差別等に関する相談窓口

東京都の相談窓口案内

障害を理由とする差別に関する相談窓口

URL <https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/sodan/syougaisyakenri.html>

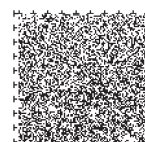
職員による障害を理由とする差別に関する各局等の相談窓口

URL https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/sodan/sabekai_soudan.html

港区の障害者差別解消法に関する相談窓口

港区保健福祉支援部障害者福祉課障害者福祉係

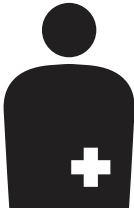
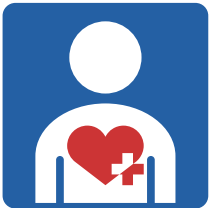
☎ 03-3578-2383 FAX 03-3578-2678



障害のある人にかかわるマーク

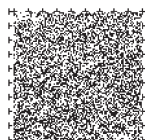
街中でこのようなマークを見かけたことはありませんか？

障害のある人に配慮した施設であることや、それぞれの障害について分かりやすく表示した、いろいろなマークがあります。そのうちの代表的なものを紹介します。

			
障害者のための 国際シンボルマーク	盲人のための 国際シンボルマーク	身体障害者標識 (身体障害者マーク)	聴覚障害者標識 (聴覚障害者マーク)
			
手話マーク	耳マーク	オストメイトマーク	ハート・プラスマーク
			
ほじょ犬マーク	ヘルプマーク	障害者雇用支援マーク	白杖SOSシグナル 普及啓発シンボルマーク

問合せ 港区保健福祉支援部障害者福祉課

電話：03-3578-2386 F A X：03-3578-2678



障害者への理解促進及び差別解消のため、共に生きる社会をめざし相互理解に努めます。

この冊子は、港区障害者差別解消支援地域協議会のご意見をいただきながら作成しました。

刊行物発行番号

2023290-3741

2024.03 第二版