

こんなとき、どうしたら？

しょうがい ひと
障害のある人のための

しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう
障害者差別解消法ハンドブック



よこはまし しょうがいしゃ しゃかい さんか すいしん
横浜市障害者社会参加推進センター

しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう しょうがい ひと さべつ
障害者差別解消法は、障害のある人への差別をなくし、
しょうがい ひと ひと たが そんなちよう あ とも
障害のある人もない人も、互いを尊重し合いながら共に
い しゃかい きやうせい しゃかい じつげん め ざ
生きる社会(共生社会)を実現していくことを目指してつく
られました。

きやうせい しゃかい じつげん しょうがい
共生社会を実現していくためには、障害のある人もない
ひと しょうがい ひと さべつ
人も、どのようなことが障害のある人への差別となるのか、
さべつ
どうすれば差別はなくなっていくのかということについて、
いっしょ かんが たいせつ
一緒に考えていくことが大切です。

じれい いがい しょうがい ひと こま
この事例以外にも、障害のある人が困ったり、こうして
おも おも じれい さんこう
ほしいと思うこともたくさんあると思います。事例を参考に
して、いろいろな場面に当てはめて考えていただければ
さいわ
幸いです。

じれいしゅう しょうがい ひと そうだん とう さくせい
この事例集は、障害のある人からの相談等をもとに作成しました。
しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう かぎ かいせい しょうがいしゃ こよう そくしんほう
このため、障害者差別解消法に限らず、改正障害者雇用促進法や
しょうがいしゃ ぎやくたい ぼうしほう かんれん じれい と
障害者虐待防止法など関連する事例も取りあげています。



目次

しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう		
1	障害者差別解消法について	3
2	事例	
	じれい いんしよくてん たいおう	
	【事例 1】飲食店での対応	7
	じれい たいおう	
	【事例 2】スーパーでの対応	9
	じれい ふくししせつ たいおう	
	【事例 3】福祉施設での対応	11
	じれい ちんたいじゅうたく もうしこ	
	【事例 4】賃貸住宅の申込み	13
	じれい こうきょうこうつうきかん たいおう	
	【事例 5】公共交通機関での対応	15
	じれい いりようきかん じゅしん	
	【事例 6】医療機関の受診	17
	じれい こうしゅうよくじょう たいおう	
	【事例 7】公衆浴場での対応	19
	じれい にゅうかいもうしこ	
	【事例 8】スポーツクラブの入会申込み	21
	じれい じんこうとうせきしゃ しゅうろう	
	【事例 9】人工透析者の就労	23
	じれい さんか もうしこ	
	【事例10】イベントへの参加申込み	25
	じれい がっこうぎょうじ たいおう	
	【事例11】学校行事への対応	27
しょうがいしゃ さべつ かん そうだんまどぐち		
3	障害者差別に関する相談窓口	29



障害者差別解消法は どのような法律ですか？



しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう やくしょ みんかんじぎょうしゃ かいしゃ みせ など
障害者差別解消法は、役所や民間事業者（会社やお店等）が、

- ① 障害を理由に「不当な差別的取扱い」をしないこと
- ② 社会的な障壁（バリア）を取り除いていくために「合理的配慮」を行うことを定めています。

1 不当な差別的取扱いの禁止とは？

しょうがい ひと たい せいとう りゆう しょうがい
障害のある人に対して、正当な理由がないのに、障害があるという
だけでサービスの提供を拒否することや、障害のない人につ
けない条件をつけたりすることなどが禁止されています。

《不当な差別的取扱いの例》

- ◎ 受付での対応を拒否する
- ◎ 学校の受験や入学を拒否する
- ◎ アパートを貸さない など



せいとう りゆう だれ き なつく きやくかんてき じじつ
正当な理由とは、誰が聞いても納得できるような、客観的な事実
に基づいた理由のことです。サービスの提供を断られた場合
などには、どうしてものか理由を聞くことが大切です。説明に納得
できないときは、相談窓口等（29ページ）に相談してみましよう。





2 合理的配慮の提供とは？

事業者等は、障害のある人から手助けを必要としているとの意思が伝えられた場合には、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。合理的配慮を提供しないことも、障害者に対する差別になります。

《合理的配慮の例》

- ◎ 段差がある場合に、スロープを使って補助する
- ◎ 絵や写真を使って、分かりやすく伝える
- ◎ 目が見えない人に、書類を読んで説明する など



合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて、個別的で多様性があります。合理的配慮の方法は一つではありません。社会のバリアをなくしていくために、建設的な話し合いを通じて、互いに対応の方法を柔軟に工夫していくことが大切です。





3 社会的障壁とは？

障害のある人が生活をしていくうえで様々な制約をもたらす原因となる、社会の中にあるバリアを社会的障壁といいます。

【様々な障壁】

- ◎物理的な障壁：移動を妨げる道路や建物の段差など
- ◎情報等の障壁：字幕のない放送や音声のない交差点信号など
- ◎制度的な障壁：障害を理由とする資格・試験の欠格事由、入居入所の制限など
- ◎意識上の障壁：障害や障害者に対する無理解や誤解に基づく差別や偏見など



4 対象となる障害者は？

障害者差別解消法に書いてある「障害者」とは、障害者手帳も持っている人のことだけではありません。身体・知的・精神に障害のある人（発達障害を含む）、その他の心や体の働きに障害のある人で、その障害や社会的な障壁によって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象となっています。（障害児も含まれます）



しょうがい
障害は、
どこにあるの？

こま ひと
困っている人は、
だれ？

いっしょ かんが
一緒に考えて
ほしいな。

しょうがい しゃがい
障害の社会モデル

しょうがい ひと しゃがい せいかつ かん い
障害のある人が社会生活のなかで感じている生きづらさは、
ひと しょうがい げんいん しゃがい かた ふか
その人の障害だけが原因ではなく、社会のあり方も深く
かか
関わっています。

しゃがい なか さまざま しょうへき
社会の中にある様々な障壁(バリア)をなくしていくことで、
しょうがい ひと じりつ しゃがい さんか きかい ひろ
障害のある人の自立と社会参加の機会が広がっていきます。
しょうがいしゃ さべつ かいしょうほう と い かんが かた
障害者差別解消法にも取り入れられている、こうした考え方を
しょうがい しゃがい
「障害の社会モデル」といいます。

じれい
事例
1

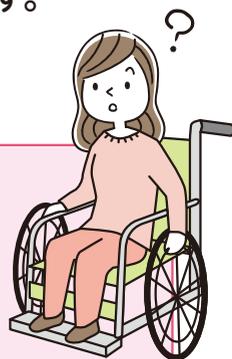
いんしょくてん たいおう
飲食店での対応



くるまいす しょう
車椅子を使用しているAさんは、レストランに
はい あんない ま みせ こ
入って案内を待っていましたが、お店のスタッフから、「混んでいる
べつ じかん き い まえ きやく
ので別の時間に来てほしい」と言われました。でも、前のお客さん
かえ せき あ
も帰ったあとなので、いくつか席は空いているようです。

きも
Aさんの気持ち

せき あ あんない
席も空いているようなので、案内をしてくれてもいいのに。
べつ じかん
別の時間といっても、いつのことははっきり分からない。
なに にゆうてん ことわ き
何か、入店を断られたような気がする。



ここが
ポイント!



あいて はなし じぶん きも ちが
相手の話が、自分の気持ちとすれ違うことがあ
りませんか。そんなとき、自分の率直な思いを
ことば つた おも
言葉にして伝えてみましょう。

なん ぶん ま はい
「何分くらい待てば入れますか？」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 障害のある人に対して、正当な理由がないのに、障害があると
いうだけで、サービスの提供を拒否することや、障害のない人
にはつけない条件をつけたりすることは禁止されています。

《飲食店・商店等での不当な差別的取扱の例》

- ◎ 入店や窓口での対応を拒否すること。
- ◎ 対応を後回しにすること。
- ◎ サービスの提供時間を限定すること。
- ◎ サービス提供場所を限定すること。
- ◎ 必要な情報提供を行わないこと。
- ◎ 特に必要がないのに付き添いの同行を求めること。 など

■ お店としては、待ち時間を伝えることや予約を受け付けるなど
の必要な情報の提供を行うことが求められます。

Aさんから、来店できる時間をお店に確認するなど、お店の
人に一声かけることで、安心して利用することができるように
なるかもしれません。



じれい
事例
2

たいおう
スーパーでの対応



しかく しょうがい さん Bさんは、きんじよ 近所のスーパーに、か もの で 買い物に出かけました。店内での案内をしてもらおうと思ひ、お店のスタッフに声をかけましたが「今日は、ヘルパーさんと一緒ではないのですか」と言われました。

きも
Bさんの気持ち

かいじよしゃ かぎ
いつも介助者がいるとは限らないのだから、
みせ ひと お店の人にサポートをしてほしい時もある。



ここが
ポイント!



てだす ねが えんりよ
手助けのお願いを遠慮してしまうことはありませんか。ふだんのかいわの会話をするように、必要な手助けをねがひつようてお願いしてみませんか。

そう ざい
「おすすめのお惣菜はありますか？」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのようにつたえられますか。





こんなときのヒント

- 事業者は、障害のある人から手助けを必要としているとの
 意思が伝えられた場合には、負担が重すぎない範囲で対応
 することが求められます。【合理的配慮の提供】

《商店等での合理的配慮の例》

- ◎ 商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教えること。
- ◎ 高い所におかれた商品やパンフレット等を取って渡すこと。
- ◎ 案内の要望があった場合は目的の場所へ案内すること。
- ◎ 商品の色や形、内容物等について分かりやすく説明すること。
- ◎ コミュニケーション手段を工夫すること。
 (筆談、読み上げ、手話、手書き文字等)
- ◎ ゆっくり分かりやすい言葉で話すこと。
- ◎ 車椅子使用者と同じ目線で会話をする。 など

- 手助けをお願いするときは、どんな手助けが必要なのかを
 できるだけ具体的に伝えることが大切です。お互いの気持ち
 を通い合わせる会話ができるといいですね。



じれい
事例
3

ふくし しせつ たいおう
福祉施設での対応



さぎょうしょ つうしょ どうさ じぶん
作業所に通所しているCさんは、動作がゆっくりしていて、自分の
きも ことば ひょうげん ながて さぎょう
気持ちを言葉に表現することが苦手です。作業をしているときにも、
たんとう しょくいん はや やす じかん など まわ
担当の職員から「早くしないと、休み時間がなくなるよ」等と周りの
ひと き おお こえ い とちゆう さぎょう い
人にも聞こえるように大きな声で言われ、途中から作業に入れて
もらえないこともあります。

きも
Cさんの気持ち



じぶん おこ おも
いつも自分だけ怒られているように思う。
やさ しょくいん か
優しい職員に代わってほしい。

ここが
ポイント!



あいて ことば たいど かな おも
相手の言葉や態度によって、悲しい思いをした
ことはありませんか。イヤなことをされたときには、
がまんをしないで「やめて」といましょう。

「おこられるのは、イヤです。」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 障害者への虐待を防ぐための法律として「障害者虐待防止法」があります。この法律は、養護者(家族等)・障害者施設の職員・使用者(雇用者等)による障害者虐待を禁止しています。

■ 障害のある人の心や身体を傷つける虐待は、絶対に許すことはできません。障害者本人に虐待をされているという認識があるかどうかは関係ありません。

■ 事例は、Cさんの心を傷つける「心理的虐待」の可能性がありまます。こうした時は「いやだ」「やめて」と言ってください。我慢しなくていいのです。どうしたらいいかわからない時は身近な人に相談してみましょう。また、役所に連絡をして、虐待をなくすよう一緒に考えてもらいましょう。

■ 虐待を受けている人や虐待(虐待のおそれ)に気づいた人は、窓口となる市町村障害者虐待防止センターに通報・届出をすることができます。

よこはまし しょうがいしゃ ぎゃくたいぼうし
 [横浜市障害者虐待防止センター]

でんわ
 電話. 045(662)0355

FAX. 045(671)3566



じれい
事例
4

ちんたい じゅうたく もうしこ
賃貸住宅の申込み



しかく しょうがい ちんたい じゅうたく もうしこ ふどうさん ぎょうしゃ たず
視覚に障害のあるDさんは、転居のため不動産業者を訪ねまし
たが、対応した担当者から「火事などの心配があるので紹介は
できません」と言われました。

きも
Dさんの気持ち

かさい さいしん ちゅうい はら
これまで、火災には細心の注意を払ってきたのに。
しかく しょうがい ぶっけん しょうかい
視覚障害があるということで、物件を紹介できないと
せつめい なつとく
いう説明には納得がいけない。



ここが
ポイント!



あいて せつめい なつとく
相手の説明に、どこか納得できないときはあり
ませんか。そんな時、もう一度、本当かどうか確
かめてみるのが大切です。

ほんとう かじ おお
「本当に、火事は多いのですか？」

りゆう
「ほかにも理由があるのですか？」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 障害のある人の賃貸住宅への入居に際しては、家賃の滞納や建物の保全に関する不安、災害時の安全確保や近隣住民との関係等を理由に、契約を拒否される事例があります。

《宅地建物取引に関する不当な差別的取扱いの例》

- ◎ 物件の広告等に「障害者お断り」などの表示をすること。
- ◎ 「障害者向けの物件は取り扱っていない」として物件の紹介を拒むこと。
- ◎ 家主や債務保証会社への交渉等、必要な調整を行わずに仲介を断ること。
- ◎ 「火災の心配がある」ことなどを理由に仲介を断ること。
- ◎ 一方的に一人暮らしは無理と判断して仲介を断ること。
- ◎ 障害を理由とした誓約書を求めること。 など

■ 視覚障害のある人が火事を起こしやすいということは、客観的な根拠がありませんので、入居を拒否する「正当な理由」といえません。不動産業者は、入居が不可能な場合には丁寧にその理由を説明することが必要となります。



じれい
事例
5

こうきょう こうつう きかん たいおう
公共交通機関での対応



くるまいす しょう 車椅子を使用しているEさんは、バス停でバスを待っていました。
どうちやく まえ なら ひと じょうしや
バスが到着すると、Eさんの前に並んでいた人は乗車できましたが、
つぎ の い
Eさんは、次のバスに乗るように言われました。
うし ま ひと の
Eさんの後ろで待っていた人から「まだ乗れるのに…」という、
ごえ き
つぶやき声が聞こえてきました。

き も
Eさんの気持ち

の じょうしや きよひ めいわく たいど
バスに乗るたびに乗車拒否や迷惑そうな態度を
おも
されるので、つらい思いをする。



ここが
ポイント!



しょうがい おな う
障害があることで同じサービスを受けられない
しょうがい ひと ふりえき
ときには、そのことで障害のある人は不利益を
う
受けているのです。

わたし よう じ
「私にも用事があるので、
このバスに乗りたいです」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

- **公共交通機関(鉄道・バス・タクシー・船舶・航空機等)の利用**に際して、正当な理由がなく、障害があることのみを理由として乗車を拒否することは禁止されています。

《公共交通機関での不当な差別的取扱いの例》

- ◎ 身体障害者補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)を連れていることを理由として乗車を拒否すること。
- ◎ 車椅子使用者に、混雑する時間帯の利用を避けてほしいと言うこと。
- ◎ 車椅子使用者の乗車を拒否すること。
- ◎ 外見上障害者と思われる人(白杖使用者等)の乗車を拒否すること。
- ◎ 障害者割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否すること。
- ◎ 単独での乗船を拒否すること。
- ◎ 航空機の利用に際して診断書の提出を求めること。など

- **事業者等が、利用者の安全確保の必要性や構造上の問題**から、やむを得ず利用を制限する場合には、利用者にていねいに事情を説明することが求められます。



じれい
事例
6

いりよう きかん じゆしん
医療機関の受診



せいしんしょうがい ないかてき しっかん にゆういん ひつよう
精神障害のあるFさんは、内科的な疾患で入院が必要になりました
しんりよう いりようきかん びよういん こしつ かぞく じかん
が、診療した医療機関から「病院の個室で、家族による24時間の
つきそ ひつよう い
付添いが必要です」と言われました。

かぞく じかん つきそ おこな むずか つた
Fさんの家族は、24時間の付添いを行うことが難しいと伝えた
べつ びよういん にゆういん すす
ところ、別の病院での入院を勧められました。

かぞく きも
Fさんと家族の気持ち



ないかてき しっかん せいしん しょうがいしや つうじよう しんりよう
内科的な疾患については、精神障害者でも通常の診療を
せいしんしょうがい りゆう にゆういん さい とくべつ
してほしい。精神障害を理由として、入院に際して特別な
じようけん しょうがいしや さべつ
条件をつけることは、障害者差別になるのではないか。

ここが
ポイント!



しょうがい ひと おな たいおう
障害があっても、ほかの人と同じように対応す
げんそく ひと じようけん
ることが原則です。ほかの人にはつけない条件
りゆう き
がついていたら、その理由を聞いてみましょう。

かん じゃ おな
「ほかの患者さんも同じですか？」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

- 医療機関の受診に際して、医療機関が、次のような対応を行うことは、不当な差別的取扱いの可能性あります。

《医療機関事業者向けガイドライン》

- ◎ 人的・設備的体制が整っており対応が可能であるにもかかわらず、障害があることを理由として診療や入院を拒否すること。
 - ◎ 正当な理由なく診察室や病室の制限を行うこと。
 - ◎ 医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと。
 - ◎ 正当な理由なく、保護者や介助者の同伴を条件とすること。
- など

- こうしたガイドラインを踏まえると、医療機関としては、医療的な観点から入院や付添いが必要と判断した場合には、その理由について本人や家族が納得いくよう丁寧に説明する必要があります。

- Fさんとご家族としては、まずは病院の相談窓口(医療ソーシャルワーカー)等に相談してみてもどうでしょうか。その際には、改めて、お困りの内容を具体的に伝えてください。



じれい
事例
7

こうしゅう よくじょう たいおう
公衆浴場での対応



じんこうこうもん じんこうぼうこう ひと
オストメイト(人工肛門・人工膀胱のある人)のGさんは、ホテルの
だいいくじょう にゆうよく ほか きやくさま き
大浴場に入浴しようとしたところ、「他のお客様が気にされます
にゆうよく へや よくしつ ねが い
ので、入浴はお部屋の浴室でお願いします」と言われました。

きも
Gさんの気持ち



ふくろ そうちやく はいせつぶつ も
きちんとストーマ袋を装着すれば、においや排泄物が漏れる
ことはないうことを知ってほしい。ホテルは、他のお客にも
し ほか きやく
オストメイトの入浴について、理解を求めています。

ここが
ポイント!



こま い
スタッフから「困ります」と言われたことはあり
ません。でも、本当に困っている人は障害の
ほんとう こま ひと しょうがい
ある人なのです。

こま わたし
「困っているのは、私です。」

し せつ ほか きやく めい わく
「施設や他のお客に、迷惑がかかることは
ありません」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 厚生労働省の指針では「オストメイト及び入浴着を着用した乳がん患者等についても、衛生上問題ない形で入浴サービスを楽しんでいただくことは可能であり、その点を正しく認識し、適切に対処することが必要である」としています。こうした指針を踏まえると、誤った理解に基づいたホテル側の対応は、不当な差別的取扱いの可能性があると考えられます。

■ オストメイトは、ストーマを自己管理していますので、周囲の人からのお手伝いは必要ありませんが、公衆浴場や温泉等で、ストーマ装具をつけているオストメイトを見かけた際には、障害を理解して見守ってください。



じれい
事例
8

もうしこ
スポーツクラブの申込み

ちょうかくしょうがい
聴覚障害のあるHさんは、スポーツクラブの
にゆうかい もうしこ い き ひと
入会の申込みに行きましたが、聞こえる人と
いっしょ き にゆうかい
一緒に来てくれるなら入会できますといわれ、
てつづ
手続きができませんでした。



き も
Hさんの気持ち



ちょうかく しょうがい にゆうかい てつづ
聴覚に障害があったとしても、入会の手続きはできる
おも しゅわ
と思う。手話ができなくても、コミュニケーションの
ほうほう
方法はあるのに。

ここが
ポイント!



しょうがいしゃ ひとり
「障害者」というレッテルをはって、一人ひとりの
ちが みす
違いが見過ごされてしまうことがあります。
つた
あなたにできること、伝えてみませんか。

ひつ だん
「筆談ができます」



しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝ええますか。





こんなときのヒント

■ 体からだを動かうごかすことが好き、コーラスに入はいってみんなと歌うたいたい。
 障害しょうがいのあるなしにかかわらず、スポーツや文化芸術活動ぶんか げいじゆつかつどうを
 楽したのみたいと思う誰おももが、活動かつどうに参加さんかできるよかんきようう環境ととのを整ととのえ
 ていくことが重要じゅうようです。

《スポーツ・文化活動や余暇活動に関する不当な差別的取 扱あつかいの例れい》

- ◎ 車椅子使用くるまいす者が、施設上しようしやの問題しせつじようがないのに入場もんだいを断にゆうじようら
 れること。
- ◎ 聴覚障害ちようかくしょうがいしや者に聞こえる人ひとの同伴どうはんを求めもとること。
- ◎ 遊園地ゆうえんちなどで、聞こえないことを理由きにアトラクション等りゆう
 への乗車じようしやを断ことわること。
- ◎ 視覚障害しかくしょうがいしや者たいに対して、危険性きけんせいがあることを理由りゆうに観光船かんこうせん
 の乗船じようせんを断ことわること。 など

■ 耳みみの聞きこえない人ひととのコミュニケーションは、手話しゆわ以外いがいにも
 筆談ひつだんや身振りみぶりなど様々さまざまな方法ほうほうがあります。自分じぶんにできることを
 相手あいてに伝つたえることで、合理的配慮ごうりてき はいりよの幅はばも広ひろがります。事例じれい
 では、事業者じぎょうしやが、筆談ひつだんの用具ようぐや必要ひつような要件ようけんをイラストで示しめした
 コミュニケーションボードよういを用意よういすることなどにより、Hさんかほと
 のコミュニケーションを確保かんができると考えられます。

じれい
事例
9

じんこう とうせきしゃ しゅうろう
人工透析者の就労



みんかんきぎょう つと じんぞう きのう ていか はんとし
民間企業に勤めているIさんは、腎臓機能が低下したため、半年
まえ じんこうとうせき かいし しごと かんが やかん
前から人工透析を開始しました。Iさんは、仕事のことも考えて夜間
とうせき う たんとう ぶしょ ねんどまつ たぼう じき
透析を受けていましたが、担当の部署が年度末の多忙な時期を
むかえると、透析のためにひとり16時に退社することがつらい状況
となりまして。

きも
Iさんの気持ち



いま じょうきょう しょくば なかま ふたん
今の状況では職場の仲間たちに負担をかけてしまう。
とうせき つづ かいしゃ や
透析を続けるためには、会社を辞めなくては
ならないのか…。

ここが
ポイント!



じぎょうしゃ しょうがい ひと はたら つづ
事業者は、障害のある人が働き続けられるよう
はいりよ たいちょうかんりめん し
配慮をしなければなりません。体調管理面や仕
ごとじょう こんなん はや じょうきょう つた
事上の困難があるときには、早めに状況を伝え
ましょう。

あした そう だん じ かん
「明日、相談の時間がとれますか？」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 障害者の雇用にあたっては、障害者であることを理由に、
 募集・採用、賃金、配置等での差別を禁止するとともに、事業
 主は、過重な負担にならない範囲で、障害者が働くうえでの
 支障を改善するための措置(合理的配慮)を行うことが義務
 づけられています。

《雇用の分野における内部障害者への合理的配慮の事例》

- ◎ 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。
- ◎ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。
- ◎ 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。
- ◎ 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、
 障害の内容や必要な配慮等を説明すること。 など

■ 合理的配慮は、障害者一人ひとりの状態や職場の状況に応
 じて、多様であり個別性が高いものです。事業主は、話し合
 の場を設け、Iさんの障害特性や希望を踏まえて、適切な配慮
 を行うことが求められます。また、本人のプライバシーに配慮
 したうえで、同僚職員に説明をするなど、
 周囲の環境づくりも必要となります。



もうしこ
イベントの申込み



ちょうかく しょうがい とうえんかい み さんか
聴覚に障害のあるJさんは、ある講演会のチラシを見て、ぜひ参加
したいと思いました。講演会に、手話通訳者が配置されるか確認
するための質問をFAXで行おうとしましたが、チラシには問合せ先
の電話番号しか記載されていませんでした。

きも
Jさんの気持ち



ちょうかくしょうがいしゃ じゅうよう
聴覚障害者にとって、FAXは重要なコミュニケーション
手段なのに。電話ができない聴覚障害者は、参加者として
認められていないように思う。

ここが
ポイント!



しょうがい き
障害があることで気づくことがあります。
「おかしいな」「不便だな」と思ったら、障害者の
立場から意見や提案を伝えてみませんか。

ちょう かく しょう がい しゃ てい あん
「聴覚障害者からの提案です」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





こんなときのヒント

■ 市民の中には、様々な障害のある人がいます。イベント等の主催者は、障害者の参加を前提として実施方法等を検討し、必要な合理的配慮を行うことが求められます。

■ Jさんとしては、電話による問合せが困難な状況ですので、相手のFAX番号やメールアドレスを調べることが必要になりますが、せっかく調べたのですから、質問とあわせて障害者の立場からの意見や提案を行ってみてはいかがでしょうか。障害のある人からの意見や提案は、事業者にとって業務を改善していくための貴重な情報になります。

■ 事例では、FAXによる対応を進めるほか、ホームページでの手続きを可能にするなどのアイデアもありそうです。前向きな提案は、自分だけでなく、他の聴覚障害者の不便を解消することにもつながります。【環境の整備】



がっこう ぎょうじ はいりよ
学校行事での配慮



はったつしょうがい おお ひと あつ ばしょ にがて じぶん
発達障害のあるKさんは、多くの人が集まる場所が苦手です。自分
まわ ひと お つ おお こえ だ
の周りにたくさんの人がいると、落ち着かなくなり、大きな声を出して
そつぎょうしき じき ちか
しまうこともあります。卒業式の時期が近づいてきましたが、Kさん
かぞく いっしょ そつぎょう いわ おも
の家族は、みんなと一緒にKさんの卒業を祝いたいと思っています。

かぞく きも
Kさんと家族の気持ち



そつぎょうしき たの し ひと
卒業式は楽しみだけど、知らない人も
たくさん来る。いつもとは違う雰囲気
なかで、どうなるか心配。
しんぱい

ここが
ポイント!



じぎょう おこな じゅんび だんかい しょうがいしゃ
事業を行うときには、準備の段階から障害者や
かぞく など さんか たいせつ
その家族等が参加することが大切です。
わたし ぬ わたし き
「私たち抜きに、私たちのことを決めないで!」が
ルールです。

しゅ やく そつ ぎょう せい
「主役は、卒業生です。」

しょうがい ひと おも つた れい
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。
じぶん ことば つた





こんなときのヒント

はったつしょうがい しょうがい しゅるい ていど ねんれい せい
■ 発達障害があるといっても、障害の種類や程度、年齢や性
かくなど ひとり ちが ひと こうどう
格等によって、一人ひとりに違いがあります。その人の行動
とくちよう おう はいりよ しえん おこな もと
の特徴に応じて、配慮や支援を行うことが求められます。

ひと おお おと ひかり しげき にがて ひと
■ 人が多いところや、音や光などの刺激を苦手とする人がいます。
がっこう きょうしよくいん いったい こうどう とくちよう
学校としては、教職員が一体となって、Kさんの行動の特徴
ふ ほんにん ふあん すく かんきよう ざせき
を踏まえ、本人の不安を少なくするための環境づくり(座席
はいち やす ぼしよ かくほ ぎようじ なが わ つた
の配置・休める場所の確保・行事の流れを分かりやすく伝え
ること等)に取り組むとともに、行事参加者に対しても障害
など と く ぎようじ さんかしゃ たい しょうがい
への理解を深めていくことが大切です。
りかい ふか たいせつ

そつぎようしき しゅやく そつぎようせい ほんにん ほごしゃ かんが そんちよう
■ 卒業式の主役は、卒業生です。本人や保護者の考えを尊重
がっこうぎようじ かか ひと おも
しながら、学校行事に関わる人それぞれの思いをつないで、
たいせつ そつぎようしき さんかしゃ ところ のこ
大切な卒業式を参加者の心に残るものにしたいですね。





しょうがいしゃ さべつ かん そうだん まどぐち

障害者差別に関する相談窓口

そうだん まどぐち
相談窓口では、いつ、どこで、どんなことがあったかを具体的に
つた とき じぶん きも など
伝えましょう。その時の自分の気持ちや、してほしかったこと等に
はなし まどぐち つぎ れい さんこう
についてもお話をしてください。窓口については次の例を参考にし
てください。

■ 事業所の担当部署

■ お客様からの相談を受けつける窓口 (例: お客様相談室)

■ 事業を所管する行政機関(役所)

■ 人権に関する担当部署 (例: 法務局人権擁護課)

■ 神奈川県弁護士会 法律相談「みまもりダイヤル」

でんわ
電話 045(211)7720

でんわ こんなん かた といあわ
※電話が困難な方の問合せ FAX 045(211)6877

■ 障害者団体やピア相談員等への相談

おな しょうがい ひと そうだん かた きも よ そ はなし
同じ障害のある人が、相談した方の気持ちに寄り添ってお話を
お聞きします。相談窓口をご案内する等のサポートをします。

でんわ
電話 045(474)2272

FAX 045(475)2064

そうだん まどぐち かいけつ こんなん ばあい しちょう たい もうしで
相談窓口で解決が困難な場合には、市長に対するあっせんの申出の
せいど さんこう よこはまし けんこう ふくしきよく しょうがい せさく すいしんか
制度があります。(担当: 横浜市健康福祉局障害施策推進課)

でんわ
電話 045(671)3598

FAX 045(671)3566



さべつ おも
差別かもしれないと思ったら…

- 「どうして?」と理由りゆうを聞ききてみよう!
- 「いや」と言う勇気ゆうきを持もとう!
- 障害しょうがいのことを話はなしてみよう!
- つらいときは誰だれかに相談そうだんしてみよう!

てだす おね
手助けをお願いしたいときは…

- 声こえをかけよう!
- 自分じぶんの思いおもを伝えつたえよう!
- 分わからないことは聞ききてみよう!
- 感謝かんしゃの気持ちきもを伝えつたえよう!



こうえきしゃだんほうじん よこはまし しんたいしょうがいしゃだんたいれんごうかい
公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会

よこはまし しょうがいしゃ しゃかい さんか すいしん
横浜市障害者社会参加推進センター

〒222-0035

かながわけん よこはまし こうほく とりやまちょう
神奈川県横浜市港北区鳥山町1752

しょうがいしゃ ぶんか よこはま かい
障害者スポーツ文化センター横浜ラポール3階

TEL.045-475-2060 FAX.045-475-2064



こうしき
公式HPはこちらへ

よこはまし いたく う さくせい
※このパンフレットは、横浜市からの委託を受けて作成しています。