

じぎょうしゃ
事業者のみなさんへ

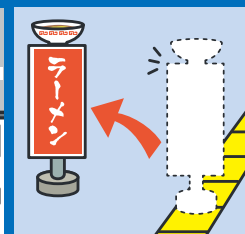
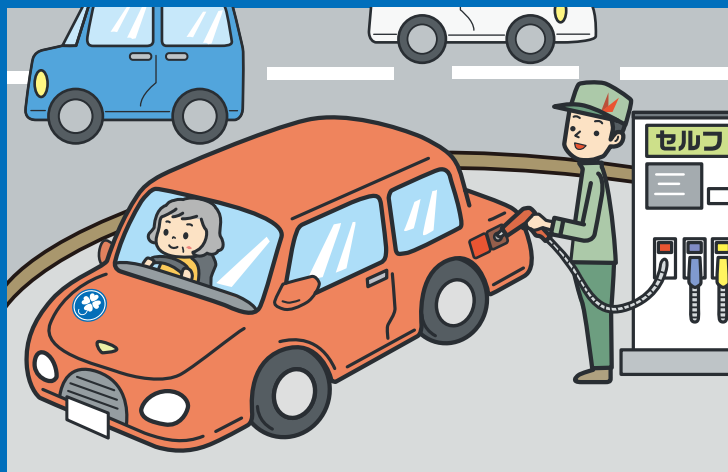
だれ ぐ しゃ かい
誰もが暮らしやすい社会へ

き 気づきのヒント

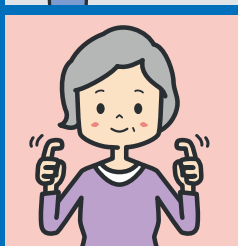
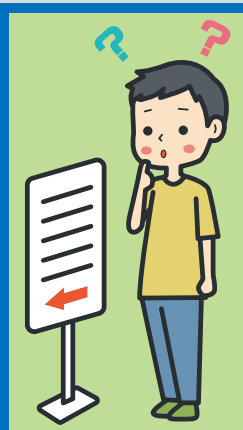
しょう ひん はん ばい ぶん や へん
商品販売・サービス分野編



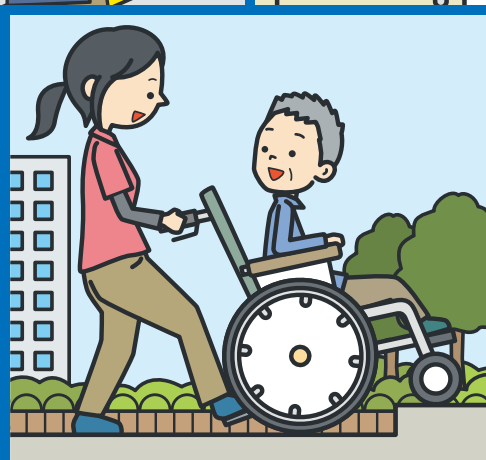
たい おう
あの対応って、
さべつ
差別だった
のか…



はいりよ
配慮って、
どうすれば
いいんだろう？



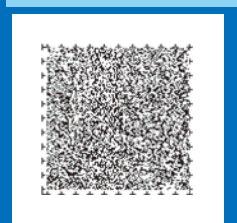
しょうがい
障害によって
こま
困っている
ちが
ことが違う…



みやぎけん
宮城県

みぎ もじ よ わずか かた おんせい
右のコードは文字を読むことが難しい方のための音声コード
ゆに ぼいす せんよう
「Uni-voice」です。専用アプリをダウンロードしたスマート
フォンで読み取ることができます。

ゆに ぼいす
Uni-voice



知っていますか？

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

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ しょうがい
 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」。障害のある人への差別をなくすことで、障害のある人もない人もともに生きる社会をつくることを目指し、平成28年4月に施行されました(令和3年5月改正)。

しょうがい りゆう さべつ

障害を理由とする差別とは…

ふとう
不当な
 さべつ てき とり あつか
差別的取扱い
 をすること

ごうりてき
合理的
 はいりよ ていきよう
配慮の提供を
 しないこと

宮城県「障害を理由とする差別を解消し障害のある人もない人も共生する社会づくり条例」

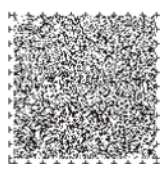
けんみん ひとり しょうがい りかい ふか しょうがい うむ わへだ そうご じんかく こせい
 県民一人ひとりが障害についての理解を深め、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現のため、令和3年4月1日に施行されました。

しょうがい りゆう
障害を理由とする
 ふとう さべつ てき とり あつか ざんし
不当な差別的取扱いの禁止
 しょうがい せいとう りゆう
 障害があるというだけで、正当な理由なくサービスの提供をしないことや、障害のない人と異なる取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」にあたります。

ごうりてき はいりよ ていきよう ぎむ
合理的配慮の提供義務
 しょうがい とくせい あ ひつよう はいりよ ごうりてき
 障害の特性に合った必要な配慮をすることが「合理的配慮」です。過重な負担がないのに合理的配慮の提供をしないことは差別にあたります。
 ●物理的環境への配慮 ●意思疎通・情報提供の配慮
 ●ルール・慣行の柔軟な変更

条例のガイドライン

<https://www.pref.miyagi.jp/documents/7253/848585.pdf>



障害者差別解消法と県条例の比較

		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	けんじょうれい 県条例
ふとう さべつ てき とり あつか 差別的取扱い の禁止	だれ 誰が	ぎようせい きかん 行政機関	なんびと 何人も
	だれ 誰に たい 対して	しょうがいしゃ 障害者	しょうがい ひと 障害のある人 およびその家族その他の関係者
ごうりてき はいりよ 合理的配慮の 提供義務	けん 県	ぎむ 義務	ぎむ 義務
	じぎょうしゃ 事業者	どりよくぎむ 努力義務※	ぎむ 義務
	けんみん 県民	きてい 規定なし	けん およ じぎょうしゃ ぎょうりよく 県及び事業者への協力について どりよくぎむ 努力義務

※政令で定める日からは「義務」となります。

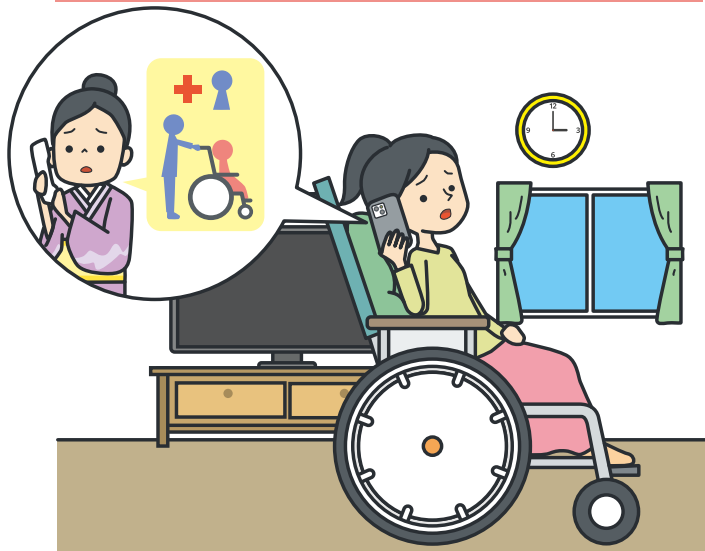
ふとう さべつてき とりあつか
この対応、**不当な差別的取扱い**に当たります



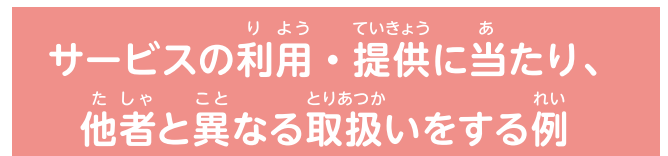
くるま りよう かた ほじょけん いっしょ かた みせ はい
車いすを利用の方や補助犬と一緒にの方がお店に入ろう
としたら「当店は無理です」と言って断る。



ぎょうれつ なか はくじょう しょう かた じかん
行列の中にある白杖を使用の方に「時間をずらして
来てください」と言う。

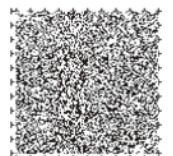


しょうがい かた しゅくはく といあわ さい かいじょしゃ
障害のある方から宿泊の問合せがあった際に、介助者
の同伴を一方向的に求める。



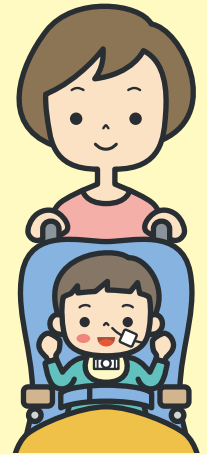
しょうがい こ ゆうぐ あそ
障害のある子どもが遊具で遊ぶと
したら「あぶないから」と言って拒否
する。

しょうき いちれい
※上記は一例です。



ちょっとした気づかいでみんなが笑顔に

「合理的配慮」は、障害のある方から社会的バリアをなくす何らかの対応を必要としていると意思表示があった際、過重な負担※にならない範囲で対応することです。県条例は、事業を行うに当たり、その実施を義務付けています。障害の状況等によって必要とする対応は一人ひとり違います。どんなことに困っているかをよく確かめ、適切な配慮をしましょう。

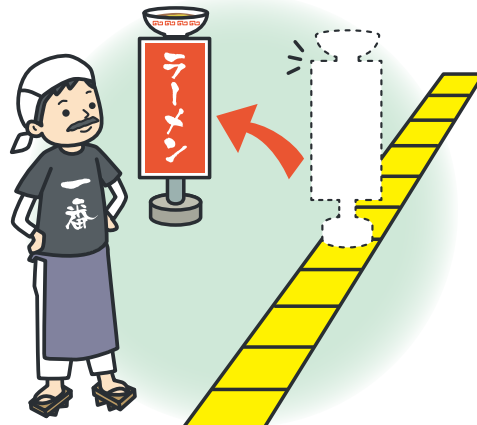


※過重な負担に当たるかは、例えば、事業規模や財務状況、業務遂行に及ぼす影響などの要素を考慮し、個別の状況に応じて判断されます。

ぶつりてきかんきょう はいりよ くたいれい 物理的環境への配慮の具体例



くるま りよう かた にゆうてん さい
車いす利用の方が入店する際、
だんさ とき
段差がある時はキャスター上げ
などの補助をする。

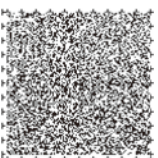


はくじよう しよう かた とお
白杖を使用の方が通りやすい
ように、点字ブロックの上
に
お店の看板などの物を置かない。



てんない せま くるま にゆうてん
店内が狭く車いすが入り
ないような時は、店頭まで商品
を持っていき選んでもらう。

ごうりてきはいりよ
「合理的配慮」は
しゃかい てき
社会的バリアをなくすこと
はじ
から始まります！



じぶつ 事物のバリア

ほ どう だん さ つうこう さまた
歩道の段差、通行を妨げる
しょうがいぶつ しょうこうくち し せつ
障害物、乗降口や施設の
でいりくち だん さ
出入口の段差など

せいど 制度のバリア

しょうがい りゆう
障害があることを理由
し かく めんきよ あたえ
に資格、免許を与えない
など

い し そ つ う じ ょ う ほ う て い き ょ う は い り ょ く た い れ い
意思疎通・情報提供の配慮の具体例



メニューが読めない方に、ゆっくり
 分かりやすく読み上げたり、食べ
 たいものを聞いて説明したりする。



紙とペンを用意しておき、筆談を
 求められたら応じられるように
 しておく。



ホームページに掲載している
 情報等について、拡大文字や
 音声形式で提供したり、読み
 上げて伝えたりする。

か ん こ う じ ゅ う な ん へ ん こ う く た い れ い
ルール・慣行の柔軟な変更の具体例



立って列に並んで順番を待って
 いる場合に、並ぶことが負担な
 障害のある方には、周囲の理解
 を得た上でイスを用意する。



届かない、見えないなど障害が
 理由で券売機を利用できず困っ
 たら、操作を手伝う。



セルフサービスのガソリンスタンド
 で、要望があった場合は安全に
 配慮しつつ給油に協力する。

慣行のバリア

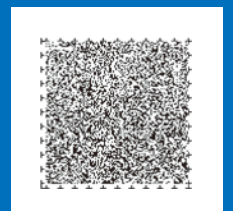
障害のある人の存在
 を意識してない慣習
 や文化など

観念(心)のバリア

障害のある人への心ない
 言葉や視線、偏見など

宮城県では、手助けを求める
 人と手助けできる人をつなぐ
 スマートフォンアプリ「May ii」
 を活用した体験交流会を開催
 しました。

体験交流会の様子は
 こちらから▼



障害の特性を知れば、配慮しやすく

身体障害

肢体不自由

身体や体幹の機能が損なわれ、日常生活の動作に困難が伴います。車いすや杖を使用する方もいます。



視覚障害

視力、視野など「見る」機能に障害があります。白杖を使用し、盲導犬を連れている方もいます。



困っていること・配慮できること

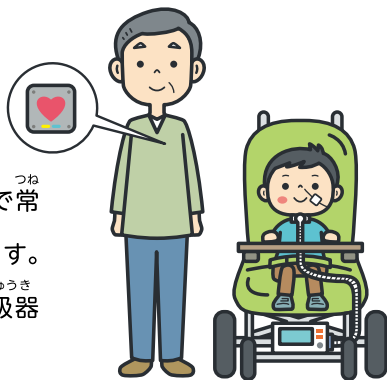
- 困難** 車いすの場合、歩行時より広いスペースが必要です。
- 配慮** 商品は棚に収めて、通路に物を置かないようにしましょう。
- 困難** 段差があると移動するのが難しいです。
- 配慮** 声を掛けて、必要に応じて介助を行きましょう。
- 困難** 障害者用の駐車場に健常者の車が止めてあり使えません。
- 配慮** 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促しましょう。

困っていること・配慮できること

- 困難** 盲導犬と一緒に入店を断られます。
- 配慮** 盲導犬はパートナーです。快く入店を受け入れましょう。
- 困難** バスに乗車する時、列の動きが分からず、取り残されます。
- 配慮** 行き先を尋ね、必要に応じて乗車時にサポートしましょう。
- 困難** 点字ブロックの上にて自転車などの障害物があると怖いです。
- 配慮** 点字ブロックは視覚障害のある方を安全に誘導するための設備です。安心して歩けるようにマナーを守りましょう。

内部障害

内臓機能の異常や喪失で常に医療的ケアが必要です。ペースメーカーや人工呼吸器などを使用しています。



知的障害

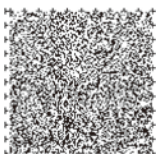
知的障害

読み書き計算や、考える、理解するなどの知的な機能に発達遅れがあります。



困っていること・配慮できること

- 困難** 体力がなく、疲れやすい。
- 配慮** 本人から配慮の申し出があった際は、ベンチなど休める場所に案内して話をしましょう。
- 困難** 外見上は障害があることに気づかれにくく、生活しにくい。
- 配慮** ヘルプマークを付けている人が困っているのを見かけたら、「何かお困りですか」と声をかけましょう。



困っていること・配慮できること

- 困難** 一度にたくさんのことを聞くと、混乱することがあります。
- 配慮** 短い文章でゆっくり、丁寧に、繰り返し説明しましょう。
- 困難** 複雑な説明や抽象的な概念が理解できない場合があります。
- 配慮** 案内板や資料は具体的に説明し、漢字にふりがなを付けましょう。絵や図を用いると分かりやすいです。

なります!

※下記は一例です。

2種類以上の障害を併せ持つ重複障害もあります。

聴覚・言語障害

聴覚障害は音や声が聞こえない、あるいは聞こえにくい障害です。補聴器や人工内耳などを装用している方もいます。言語障害には、発音がうまくできない構音障害と、言葉が理解できない失語症があります。



もう盲ろう

目と耳の両方に障害があることです(視覚と聴覚の重複障害)。



困っていること・配慮できること

困難 音によって周囲の状況を把握できないので、情報を取得することが困難な場合があります。

配慮 メモやスマホを使って状況を伝えましょう。

困難 補聴器や人工内耳を使っても、言葉がはっきり聞き取れない場合があります。

配慮 表情が分かるように、顔を見ながらゆっくり口を動かして話しかけてください。

困難 伝えたいことを理解してもらえません。

配慮 「はい」「いいえ」で答えられる質問をする、絵や写真を使うなどして、コミュニケーションをとりましょう。

困っていること・配慮できること

困難 コミュニケーションや情報入手、移動などに複合的に困難を抱えています。目の前の情報や状況も分からないことがあります。

配慮 一人ひとり見え方や聞こえ方が異なるので、見やすい文字、聞き取りやすい音声、手書き文字(手のひら書き)、手話、触手話など、どのような方法をとればよいのか、本人に確認しましょう。

精神障害

精神障害

精神疾患により、ストレスや環境の変化に弱く、対人関係が苦手な方もいます。症状に波があり、服薬で病状をコントロールしている方もいます。



発達障害

脳機能の発達が関係する障害で、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手です。また、その行動等から「変わった人」「困った人」と誤解されることも少なくありません。



困っていること・配慮できること

困難 外見では分かりにくく、障害を理解してもらえないことが多い。

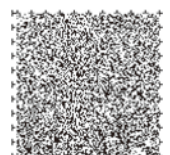
配慮 障害への偏見をなくし、できないことを責めるような言葉は使わないようにしましょう。

困難 人とコミュニケーションをとるのが苦手な場合があります。

配慮 相手に不安を感じさせないように穏やかな対応を心掛けましょう。また、本人が困っていることを話せる環境を整えましょう。

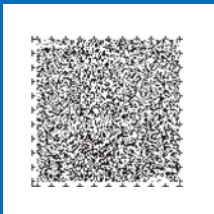
困難 同時に複数のことや、段取り良く行動することができない場合があります。

配慮 説明は具体的に、手順は簡潔に話しましょう。



しょうがい ひと かん
● 障害のある人に関するマーク

建物や設備に付けられるマーク	 <p>しょうがいしゃ かくさい 障害者のための国際シンボルマーク くるま りよう かつた しょうがい 車いす利用の方だけでなく、障害のある すべての方を対象としています。施設や 駐車場などでこのマークを見かけたら、 利用への配慮を心がけましょう。</p>	 <p>もうじん かくさい 盲人のための国際シンボルマーク し かく しょうがい かつた あんぜん 視覚に障害のある方の安全やバリア フリーに考慮された建物や機器などに 付けられます。信号機や音声案内装置、 書籍などで見かけるマークです。</p>
	 <p>オストメイトマーク じんこう こうもん じんこう ぼうこう ほ ぼう かつた 人工肛門・人工膀胱を保有している方 (オストメイト)のための設備があること を表しています。トイレの入口・案内 誘導プレートに表示されています。</p>	 <p>みやぎ けんてきごう 宮城県適合マーク 「だれもが住みよい福祉のまちづくり 条例」に適合し、障害のある方に限らず、 だれもが利用しやすい公益的施設に 交付されます。</p>
サインや、身に付けているマーク	 <p>はくじょう えすおーえす 「白杖SOSシグナル」 ふきゅうけいはつ 普及啓発シンボルマーク 「白杖SOSシグナル」運動を啓発する マーク。白杖を頭上に掲げている方を 見かけたら、進んで声をかけましょう。</p>	 <p>耳マーク 聞こえが不自由なことを示すマークです。 このマークを示されたら「聞こえない・ 聞こえにくい」ことを理解し、コミュニ ケーションの方法に配慮しましょう。</p>
	 <p>ハート・プラスマーク しんたいないぶ しょうがい ひと あらわ 身体内部に障害がある人を表すマーク。 ないぶしょうがい かつた ぼうせんせき しょうがいしゃ しょうちゅうしゃ 内部障害の方は優先席や障害者用駐車 スペースの利用を希望している場合があ りますので、御理解・御協力ください。</p>	 <p>ヘルプマーク ぎそく じんこう かんせつ しよう かつた 義足や人工関節を使用している方、 ないぶしょうがい なんびょう かつた がいけん 内部障害や難病の方など、外見からは 分からなくても手助けや配慮を必要と している方が身につけるマークです。</p>
店舗や事務所窓口に付けられるマーク	 <p>ほじょけん ほじょ犬マーク もろどうけん かいじょけん ちゅうどうけん しんたいしょうがいしゃ 盲導犬、介助犬、聴導犬など身体障害者 補助犬同伴の啓発マークです。施設や 店舗、交通機関などで補助犬を連れて いる方を見かけたら協力しましょう。</p>	 <p>ゆずりあい駐車場利用制度のマーク しょうがい こうらい じんざん ぼ いどう はいりょ 障害や高齢、妊産婦など、移動に配慮 が必要な方に対して県が交付する、制度 の対象となる駐車区画の利用証です。</p>
	 <p>しゅわ 手話マーク しゅわ たいおう できることをあらわ 手話で対応できることを表すマークで、 ぎょうせい かん こうきょう みるかん しせつ まどぐちなど 行政機関や公共・民間施設の窓口等で 提示されます。また、障害のある方が 提示し配慮を求める場合もあります。</p>	 <p>ひつだん 筆談マーク ひつだん たいおう できることをあらわ 筆談で対応することを表すマークで、 ぎょうせい かん こうきょう みるかん しせつ まどぐちなど 行政機関や公共・民間施設の窓口等で 提示されます。また、障害のある方が 提示し配慮を求める場合もあります。</p>
車に付けられるマーク	 <p>しんたいしょうがいしゃひょうしき 身体障害者標識 しんたいふじゆうであることを理由に免許に しょうけん ふ かつた うんてん くるま ひょうし 条件を付された方が運転する車に表示 するマーク。表示された車への無理な幅 寄せや追い越しは交通違反になります。</p>	 <p>ちようかくしょうがいしゃひょうしき 聴覚障害者標識 ちようかく しょうがい であることを理由に免許に しょうけん ふ かつた うんてん くるま ひょうし 条件を付された方が運転する車に表示 するマーク。表示された車への無理な幅 寄せや追い越しは交通違反になります。</p>



みやぎ けん
宮城県
ほけん ふくし ぶしょうがい ふくし か
保健福祉部障害福祉課

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町3丁目8番1号
TEL : 022-211-2538 FAX : 022-211-2597
メールアドレス : syoufukup@pref.miyagi.lg.jp
https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/syofuku/
令和4年1月発行