

障害者差別解消法について ～障害福祉サービス事業所に求められる役割～

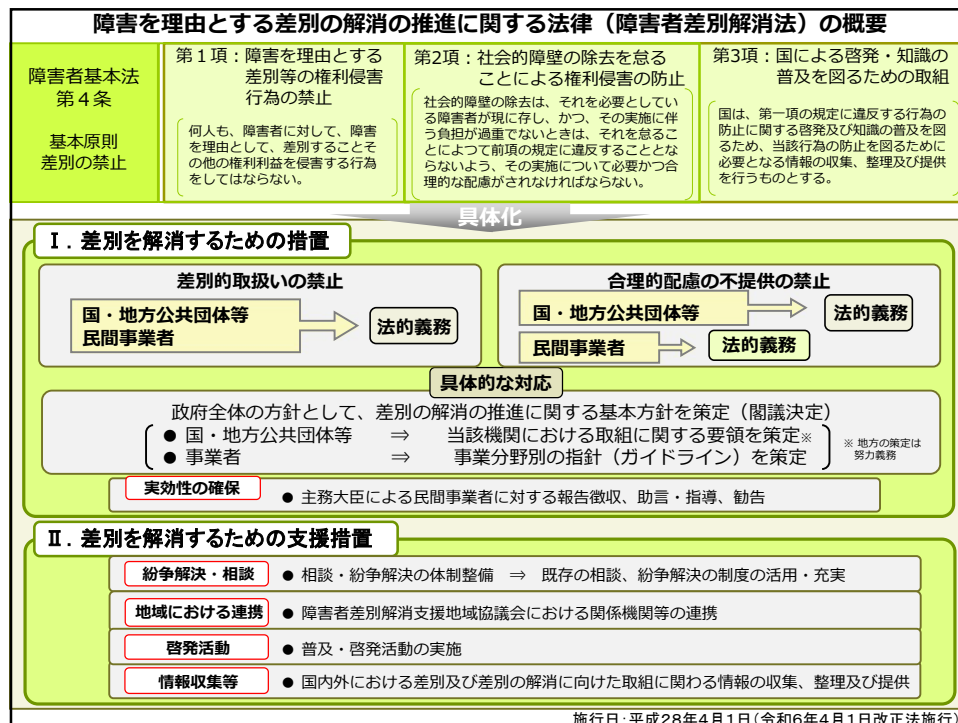
ノーマライゼーション条例
PRキャラクター ノーマくん



障害福祉サービス事業者等集団指導
さいたま市福祉局障害福祉部障害政策課

1

1



2

1. 障害者差別解消法の考え方

- **禁止法ではなく解消法**

禁止法（取締、規制） → 解消法（予防、啓発）

差別行為は取り締まれても、差別意識は取り締まらない

- **共生・協働**

「障害のある人 と 障害のない人」という対立構造ではなく、
共生・協働

- **建設的対話**

合理的配慮は、双方の建設的対話による相互理解を通じて、
必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応

3

3

2. 不当な差別的取り扱いとは

障害福祉サービス事業者における例

- 正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- 正当な理由なく、サービスの利用に当たって他の利用者と異なる手順を課すこと
- 正当な理由なく、行事、娯楽などへの参加を制限すること
- 本人を無視して、支援者・介助者のみに話しかけること



4

4

3. 合理的配慮とは

障害者の権利に関する条約 第2条

「合理的配慮」とは、**障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整**であって、特定の場合において必要とされるものであり、**かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。**

障害者差別解消法 第8条2項

事業者は、その事業を行うに当たり、**障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは**、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、**社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。**

民間事業所も合理的配慮の提供が義務（令和6年4月1日施行）

5

5

4. 障害福祉サービスにおける合理的配慮の事例

・事例① 知的障害のある方

Aさんは、作業能力はあるものの、不安が強くなると本来の作業能力を発揮できなくなってしまう傾向にあります。担当する清掃作業において、1フロアを一人で担うことに不安を感じてしまい、本来の作業能力を発揮できずにミスが多発してしまいました。しかしながら、作業量を変えずに、2フロアを2人で担当するよう配慮したところ、ミスが減り、本来の能力が発揮できるようになりました。

・事例② 発達障害のある方

Bさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても理解することが難しく、ルールや変更事項が伝わらないことで、時折トラブルになることがありました。そこで、全体説明とは別に時間を取り、正面に座り、イラストにして直接伝えるようにすると、様々な説明を理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

・事例③ 肢体不自由の方

脊髄損傷者のCさんは、長時間の座位が原因で褥瘡が悪化し、入退院を繰り返していました。納期が迫っており、長時間の作業をしなければならない場合も、時間調整や褥瘡予防できる姿勢を確保するため、途中で休憩を取ることなど、周囲の理解と協力を得ることで、褥瘡の発生をおさえ、入退院を繰り返すことなく生活できるようになりました。

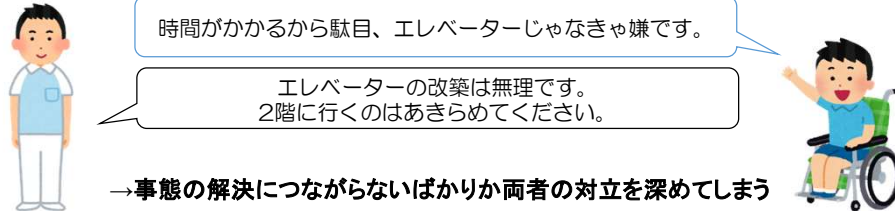
厚生労働省「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン」より



6

6

5. 建設的対話について（NG例）



2階に行きたいので、
施設にエレベーターを設置してください。

改築するお金がないので、それはできません。

代わりに階段に昇降機をつけるのはどうですか？

時間がかかるから駄目、エレベーターじゃなきゃ嫌です。

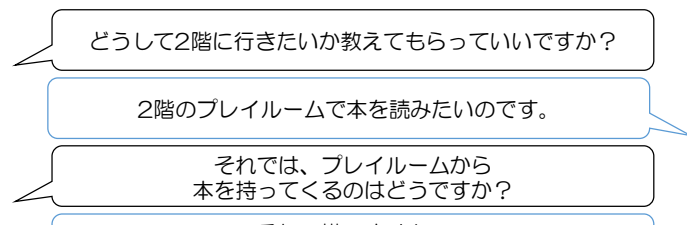
エレベーターの改築は無理です。
2階に行くのはあきらめてください。

→事態の解決につながらないばかりか両者の対立を深めてしまう

7

6. 建設的対話について

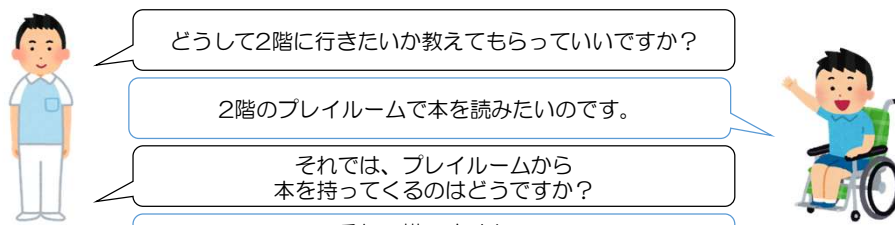
例1: 可能な代替案を提示し、双方の合意形成を図る



スタッフが2階まで抱えていくのはどうですか？
スタッフの手が空いていればすぐに対応できます。

すぐに対応してもらえるのはありがたいです。
ぜひお願いします。

例2: 目的を確認し、達成が可能な代替案を提案する



どうして2階に行きたいか教えてもらっていいですか？

2階のプレイルームで本を読みたいのです。

それでは、プレイルームから
本を持ってくるのはどうですか？

それで構いません。
〇〇に関する本を何冊か持ってきてください。

8

7. 合理的配慮を考える際の視点

障害のある方からの申し出について

- サービスの目的に照らして必要な内容か
- 他の方と同じようにサービスを利用するためのものか
- 本来の業務やサービス内容そのものを変更するものではないか
- 事業所に過重な負担とならないか

建設的な対話を通じて、実現可能な方法を一緒に考える。

※過重な負担については、具体的に検討し一律に判断しないこと。

※過重な負担と判断した場合は、理由を説明し理解を得ること

合理的配慮の答えは
一つではない

9

8. 障害福祉サービス事業所に求められる役割

障害福祉サービス事業所には、日頃の支援で培った専門性を活かし、地域における合理的配慮の実現を支える役割があります。

- 障害特性や本人の状況を理解する
- 本人が実現したいことを整理する
- 本人が意思を伝えられるよう支援する
- 必要に応じて本人の思いを代弁する
- 建設的対話を支え、実現可能な方法を一緒に考える
- 地域における合理的配慮の実現につなげる

福祉サービス事業所は、合理的配慮を実践するだけでなく、地域に広げる担い手でもあります。

10

10

9. ノーマライゼーション推進の取組①

♪イベントによる啓発♪

ノーマライゼーションカップ



さいたま市
ノーマライゼーションカップ 2026

さいたま市
ノーマライゼーションカップ 2026

多数のご参加
お待ちしております

「障害者週間」市民のつどい

令和7年 12月6日(土) 会場: プラザノース 市民広場
10:00~15:00

高嶋弘之氏
『笑う老人生活』

入場無料
開演 13:30 (開演 12:50)

会場: プラザノース
市民広場
さたましまし公園

「障害者週間」市民のつどい

RB大宮アルディージャ手話応援



ブルーライトアップ
(自閉症啓発デー・手話の日)

11

10. ノーマライゼーション推進の取組②

♪障害理解のための啓発資料等♪

市民や事業者への啓発



さいたま市
誰もが共に暮らすための
障害者の権利の擁護等に関する条例

子どもへの理解啓発

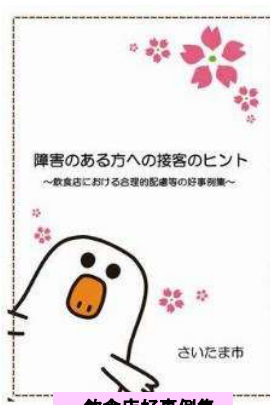
**合理的配慮は
社会の役割です**

令和6年4月から、事業者による障害のある方への合理的配慮が義務化されました。「障害」は、単に個人の身体能力の不足だけではありせん。社会の構造や物品の設置など、環境の「障害」を取り除くことも社会の役割です。

合理的配慮とは
障害のある方が、日常生活や仕事、社会生活において、他の人と同じように生活できるようにするための配慮です。

詳しくは、障害政策課(029-1356、029-1981)へ。

市報さいたま



飲食店好事例集

ノーマライゼーションに関するパンフレット・リーフレットなどを作成し、市内小学校やイベント時に配布しています。

12

11. ノーマライゼーション推進の取組③

♪ 発達障害理解・潤いファイル ♪



潤いファイルとは？

成長の記録、必要な配慮、支援の経過などをまとめて保管し、本人・家族・支援者が共有するためのファイルです。

活用することで

- ・本人理解が深まる
- ・支援の継続性が高まる。
- ・環境の変化による不安を軽減できる
- ・必要な情報を将来に引き継ぐことができる

ホームページからもダウンロードできます。
活用される事業所には、送付も行います。

「潤いファイル使い方ガイドブック」を掲載しています。

★詳しくはホームページをご覧ください★

<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/003/001/p008954.html>



13

13

12. 参考資料・掲載先

福祉事業者向けガイドライン（厚労省）

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000114724.pdf>

障害を理由とする差別の解消の推進（内閣府）

（障害者差別解消法の条文や、合理的配慮等具体例データ集「合理的配慮サーチ」が掲載）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

差別・虐待に関するパンフレット

<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/004/004/p067817.html>

ノーマライゼーションリーフレット

<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/003/p030697.html>

障害のある方への接客のヒント 飲食店における合理的配慮等の好事例集

<https://www.city.saitama.lg.jp/002/003/004/001/001/006/p070337.html>

ちょっと気になる子（発達障害）を理解するために

<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/008/p059967.html>

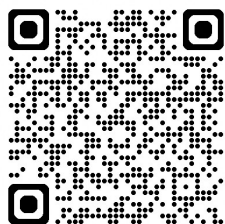
14

14

ご受講ありがとうございました！！

アンケートへのご協力をお願いします。

<https://www.city.saitama.lg.jp/enquete/e005363.html>



アンケート回答フォーム
(さいたま市ホームページの
専用フォームに繋がります)



ノーマライゼーション条例PRキャラクター
ノーマくん



ライちゃん

15