

令和元年度 第2回名古屋市障害者差別解消庁内推進会議

日時 令和元年12月16日（月） 幹部会終了後
場所 特別会議室

1 市職員等による障害者差別に関する相談事例 【資料1】(P1)

2 各職場における合理的配慮等の事例 【資料2】(P11)

3 その他

1 市職員等による障害者差別に関する相談事例

(1) 趣旨

令和元年度上半期に各局室区から報告があった障害者差別に関する相談事例の集計結果を各部署へフィードバックすることにより、障害者差別に関する取り組みに活かしていただくもの。

(2) 集計件数

件数	職員の対応			事務事業の実施方法等		施設のバリアフリー関係	その他の相談等
	差別的言動	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供		
7 件	1 件	2 件	0 件	0 件	0 件	1 件	3 件

(3) 相談事例の概要

・差別的言動

相談者	障害当事者（発達障害）の家族 ※区役所の「お客様の声」の投書
相談内容	娘が障害者手帳を交付された際に税金の相談にはのってもらったが、障害者手帳を返納する際の手続きを尋ねたところ、「そんなことはまずありません」と障害からの回復はありえないと受け取られる発言があった。娘の成長と障害者手帳の返納を望んでいるのに、その対応はショックだった。（財政局）
対応	匿名での投書のために本人には対応できなかったが、職場内でお客様への対応の際の発言に気配りをするよう周知した。
ポイント	障害当事者への配慮ある言動が必要であった事例。

・ 不当な差別的取扱い

相談者	障害当事者（視覚障害）
相談内容	国民健康保険料の減免の手続きのために区役所窓口で手続きをした際に、点字が打ってある封筒を渡して「あなたは何課の誰？」と尋ねると、「答える必要はない」と言われた。これは差別ではないか。結局、「名乗る義務があるだろう」と言ったら、対応した職員は名乗り、手続きは問題なく済んだ。対応した職員は書類に気を取られて、私が視覚障害者であることに気づいていなかったようだ。（瑞穂区）
対応	対応した職員に対し、今回の窓口対応について指導した。また、区部課長会を通じ、各所属の朝礼や係会等を利用して、全職員に障害者差別に関する啓発と窓口対応に関する指導を行った。
ポイント	視覚障害者は、音声情報や点字などの触知による情報を頼りとしており、窓口対応する際には、その障害特性に応じた対応が必要。

相談者	障害当事者（肢体不自由）
相談内容	市議選と県議選の期日前投票の際、先に投票した選挙では、一人ずつ順に「この方ですか」と指で示してもらえたため、自分で選ぶことができた。しかし、その次に投票した選挙では、「先ほどの選挙で選ばれた方からするとこの方ですか」という聞き方をされた。（緑区）
対応	対応職員に確認したところ、投票にかかる時間を短縮した方が投票者にとってはよいのではないかと思い、そのような聞き方をしてしまったとのことであった。しかし、投票所で代理投票を補助する職員が、特定の候補者等を誘導する、と受け取られるような言動を行うことは不適切であった。再発防止として、対応職員に厳重注意するとともに、次回以降の選挙の事務説明会では、今回の事例を共有し、特定の候補者を誘導するような言動を行わないよう周知徹底をする。
ポイント	一方的な思い込みで対応せず、本人の意思を尊重することが必要な事例。

・施設のバリアフリー関係

相談者	障害当事者（不明）
相談内容	探している本が、積層書庫（二層式の書庫）にあり取りにくい。 また、交通局の駅にはすべてエレベーターが設置されているのに、図書館はなぜ整備されないのか。（教育委員会）
対応	二層式の書庫については、ご不便をおかけしていることに対してお詫びをし、声をかけていただければスタッフ・職員が取る旨を伝えた。 エレベーターの設置については、現時点では難しいことを伝えて理解いただくように努めた。
ポイント	施設がバリアフリー化されていない場合について、職員によるソフト面での配慮の必要性が分かる事例。

・その他の相談等

相談者	障害当事者（精神障害）
相談内容	私自身の病気のことで、担当の保健師と話をしたいが、子どものことをきっかけに子育て総合相談窓口を紹介され、今後の関わりを断ち切るような感じがした。今後も保健センターと関わりを持ち、必要なサービスを受けたいし、話し合いに応じてほしい。（北区）
対応	本人との関わりを断ち切るような対応をしたことはない。また、申出者からの必要なサポートを受けたい旨の要望については、いつでも対応している旨を本人へ回答した。 現在も精神障害者への合理的配慮を欠かさないよう丁寧な対応をしているところであるが、今回の事例を踏まえ、引き続き不安にさせないよう穏やかな口調での対応を心掛けていく。
ポイント	不安を感じさせないように、穏やかに丁寧にコミュニケーションを図ることの必要性が分かる事例。

相談者	障害当事者（視覚障害）
相談内容	盲導犬を伴った大勢のグループで本丸御殿を観覧した際に、盲導犬は外で待機してもらうように言われ、盲導犬を同伴できない状態で本丸御殿を観覧することとなった。（観光文化交流局）
対応	事前に下見もあり、当日は盲導犬を全頭受け入れるつもりで、スタッフにも指示をし、ガイドボランティアも手配した。しかし、当日にガイドボランティアとグループの代表が打合せをしている際、グループの側が「この辺りで盲導犬を待機させよう」と自主的に外で盲導犬を待機させた。 相談者の認識と行き違いがあったため、後日に相談者に対して丁寧に説明を行い、理解を得た。
ポイント	障害当事者の認識と行き違いがあったが、後日の障害当事者からの相談を受け、丁寧に説明を行った事例。

相談者	障害当事者（精神障害）
相談内容	収集職員が空家と思い込んで、し尿収集がされなくなったためにトイレが使用できなくなった。近隣の住居が収集されているのに、自分の住居が収集されないのは障害者差別ではないか。（環境局）
対応	一定期間、収集へ行っても、排出されていなかったため、収集職員の個人的な判断で収集を中止していた。本人に謝罪するとともに今後は確実に収集し、収集職員の判断で収集を中止しないよう、所内でルールを決め、徹底させている。
ポイント	障害を理由として、正当な理由なく、障害のない人と異なる取扱いをする「不当な差別的取扱い」には該当しないが、申し出を受けて対応した事例。

【参考】本市の事業に関連する相談事例（1件）※令和元年度上半期分

・不当な差別的取扱い

相談者	障害当事者（視覚障害）
相談内容	市の公園内にある飲食店で、盲導犬がいることを理由に入店を拒否された。盲導犬だから入れる旨を説明しても、入店させてもらえなかった。その後、同じ公園内の他の飲食店に行ったら、きちんと対応してくれた。（観光文化交流局関連）
対応	設置許可を出している収益施設の運営会社を通じ、入店拒否をした飲食店へ指導を行うとともに、当該収益施設内の全ての店舗に対し、障害者差別に関する研修を実施した。（観光文化交流局） 庁内の各局区室あてに「身体障害者補助犬の受入れについて（依頼）」を通知し、所属職員への周知とともに、関係各課を通じた市事業の受託業者や市施設の指定管理者、施設内等で設置許可を出している事業者等への周知徹底を図った。（P7～P10 参照）（健康福祉局）
ポイント	正当な理由なく盲導犬の同伴を拒否することは、「不当な差別的取扱い」に当たる。また、身体障害者補助犬法により、飲食店などの不特定かつ多数の人が利用する民間施設においては、身体障害者補助犬の同伴の受け入れが義務付けられている。

各局室区人事担当課長 様

健康福祉局障害福祉部障害企画課長

身体障害者補助犬の受入れについて（依頼）

日頃は、障害福祉施策の推進にご理解とご協力を賜りお礼申し上げます。

みだしの件について、先般、名古屋市が公園内で設置許可を出している飲食店において、盲導犬の同伴を拒否するという事案が発生いたしました。公共施設や不特定かつ多数の者が利用する施設等において盲導犬の同伴を拒否することは、身体障害者補助犬法により禁止されています。

つきましては、下記の身体障害者補助犬法等の規定に基づき、盲導犬、介助犬及び聴導犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の同伴拒否が起こらないよう、所属職員への周知はもとより、関係各課より市事業の受託業者や市施設の指定管理者、施設内等で設置許可を出している事業者等へ周知徹底いただきますようお願いいたします。

なお、厚生労働省発行の身体障害者補助犬普及啓発のためのパンフレット「ほじょ犬もって知ってBOOK」及び「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（以下、「条例」という。）」のパンフレットをお送りしますので、ご活用ください。

記

1 身体障害者補助犬法について

身体障害者補助犬法により、以下の場所において身体障害者補助犬の同伴の受け入れが義務づけられています。（関係条文は「別添」参照。）

- ・ 国や地方公共団体などが管理する公共施設
- ・ 公共交通機関…電車、バス、タクシーなど
- ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設…商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- ・ 事務所（職場）…国や地方公共団体などの事務所、従業員 45.5 人以上の民間企業

2 障害者差別解消法及び条例について

障害者差別解消法及び条例では、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けることを「不当な差別的取扱い」として禁止しています。

また、条例では、「正当な理由」がある場合でも、市及び事業者は障害者にその内容を説明し、理解を得るよう努めることが求められています。

企画育成係	TEL:972-2538
更生係	TEL:972-2587

●身体障害者補助犬法（抜粋）

第四章 施設等における身体障害者補助犬の同伴等

（国等が管理する施設における身体障害者補助犬の同伴等）

第七条 国等（国及び地方公共団体並びに独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）、特殊法人（法律により直接に設立された法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人であって、総務省設置法（平成十一年法律第九十一号）第四条第一項第九号の規定の適用を受けるものをいう。）その他の政令で定める公共法人をいう。以下同じ。）は、その管理する施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬（第十二条第一項に規定する表示をしたものに限る。以下この項及び次項並びに次条から第十条までにおいて同じ。）を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

- 2 前項の規定は、国等の事業所又は事務所に勤務する身体障害者が当該事業所又は事務所において身体障害者補助犬を使用する場合について準用する。この場合において、同項ただし書中「身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合」とあるのは、「身体障害者補助犬の使用により国等の事業の遂行に著しい支障が生ずるおそれがある場合」と読み替えるものとする。
- 3 第一項の規定は、国等が管理する住宅に居住する身体障害者が当該住宅において身体障害者補助犬を使用する場合について準用する。

（公共交通機関における身体障害者補助犬の同伴）

第八条 公共交通事業者等（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成十八年法律第九十一号）第二条第四号に規定する公共交通事業者等をいう。以下同じ。）は、その管理する旅客施設（同条第五号に規定する旅客施設をいう。以下同じ。）及び旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両等（車両、自動車、船舶及び航空機をいう。以下同じ。）を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該旅客施設若しくは当該車両等に著しい損害が発生し、又はこれらを利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

（不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴）

第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

(事業所又は事務所における身体障害者補助犬の使用)

- 第十条 障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和三十五年法律第百二十三号)第四十三条第一項の規定により算定した同項に規定する法定雇用障害者数が一人以上である場合の同項の事業主が雇用する同項の労働者の数のうち最小の数を勘案して政令で定める数以上の同項の労働者を雇用している事業主(国等を除く。)並びに当該事業主が同法第四十四条第一項の親事業主である場合の同項の子会社及び当該事業主が同法第四十五条第一項に規定する親事業主である場合の同項の関係会社(以下「障害者雇用事業主」という。)は、その事業所又は事務所に勤務する身体障害者が当該事業所又は事務所において身体障害者補助犬を使用することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の使用により当該障害者雇用事業主の事業の遂行に著しい支障が生ずるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。
- 2 障害者雇用事業主以外の事業主(国等を除く。)は、その事業所又は事務所に勤務する身体障害者が当該事業所又は事務所において身体障害者補助犬を使用することを拒まないよう努めなければならない。

2 各職場における合理的配慮等の事例

(1) 趣旨

各局室区における障害のある方への配慮に対する取り組みの好事例の照会結果です。毎年実施していますが、新たな取り組みも追加した事例集をフィードバックすることにより、各職場における取り組みに活かしていただくものです。

(2) 新たな取り組みの例

○窓口・案内

実施部局	主な対象	事例
市民経済局	視覚障害	市民意識調査の際にアンケート用紙の点字版も作成
瑞穂区役所	視覚障害	国民健康保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証、障害者医療証、福祉給付金資格者証の年次更新の際、証の名称に加え、氏名の点字シールを区独自に作成して貼付
	精神障害	対人恐怖症など対人状況で緊張や不安が強い方に、直接会話をせずにメールで質問に答えるなどの対応
緑区役所	全般	障害のある方への連絡について、個別の事情に応じた方法（文書、電話、メールなど）で連絡
	全般	障害のある様々な方へ対応できるよう、受付窓口にはハイカウンターとローカウンターの両方を設置
	肢体不自由	車いす利用者に対して、時間外の出入りについて他の利用者とは別に移動距離の短い出入口を開放
	肢体不自由	足に障害のある方が座って書類記入できるようバインダーを提供
消防局	聴覚障害	コミュニケーションボードによる問診

○各種行事・イベント・講座（講演会・講習会・区民まつり等）

実施部局	主な対象	事例
教育委員会 （博物館）	全般	博物館の特別展の障害者入場券を事前にコンビニ等でも購入できるよう対応
	視覚障害	博物館の展示説明会（展示の趣旨、内容等の説明）において、資料の见えない方のために、口頭で丁寧に説明を実施
	視覚障害	博物館の展示会場内を同伴して、簡単な展示ガイドを実施
	肢体不自由	肢体不自由がある方等については、待ち列に並ぶのではなく、待機場所を設置
交通局	聴覚障害	駅ちかウォーキングの受付に耳マークを掲出

○教育

実施部局	主な対象	事例
教育委員会	全般	学校生活介助アシスタントを利用している児童生徒で、移動への支援が特に必要な児童生徒に対し、宿泊行事に介護ヘルパーを派遣

※学校生活介助アシスタント：幼稚園、小・中・高等学校に在籍する障害のある幼児児童生徒に、学校（園）内における移動や生活動作の補助、宿泊を伴わない校外学習における補助や校内生活の安全配慮等を実施

○防災

実施部局	主な対象	事例
環境局	肢体不自由	指定避難所に配備している仮設トイレのすべてを車いす対応
消防局	聴覚障害	救命講習実施時において、画面表示のみで操作の理解ができる AED トレーナーの導入
	聴覚障害	手話による教養 DVD を作成し、救命講習の実施時に使用

○選挙

実施部局	主な対象	事例
選挙管理委員会	視覚障害	選挙のお知らせに宛名・投票所名・区連絡先等の点字版シートを添付して配布

○その他

実施部局	主な対象	事例
中村区役所	視覚障害	名刺を作成する際には点字版も作成（区長・福祉部長・福祉課長・主査（障害））
教育委員会	全般	多目的更衣室の設備がない施設で、障害のある異性の方の着替えの介助が必要な場合、同じ敷地内にある別施設の多目的更衣室を案内
教育委員会 （図書館）	全般	図書館で布絵本の貸出し
	視覚障害	図書館で点字付き絵本の貸出し
	視覚障害	図書館で文字をそのまま読むことが困難である人のために希望資料の代読を対面で実施（対面読書）
	視覚障害	一部の図書館でリーディングトラッカー（文字列を追うことが困難な人のための読文補助器具）の窓口設置（弱視者向け）
	知的障害	一部の図書館でLLブック（文章を読んだり理解したりすることが苦手な人のためのやさしく読める本）の貸出し
教育委員会 （博物館）	視覚障害	博物館の特別展において、展示物に係るキャプションをできるだけ観覧者視点に近づける（文字を大きくする・距離を近づける）等の展示の工夫を実施（弱視者向け）

合理的配慮等の好事例（一部の例）

コミュニケーションボード

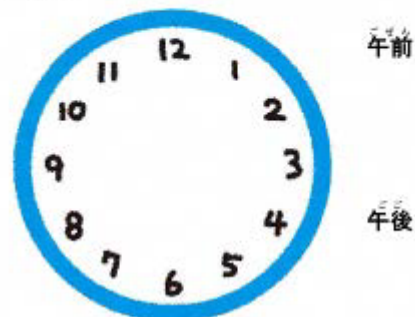
各場面でよくある事例をイラストにしたもので、イラストを指すことによりお互いの意思を伝えるようにしたもの。消防局では、救急活動の場面でのボードを作成。

絵でわかる救急活動
コミュニケーションボード

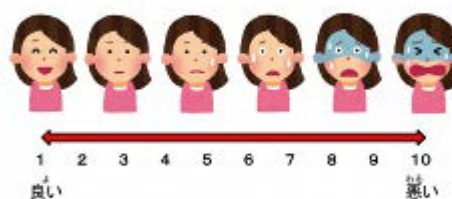
1、どうしましたか。



2、^{しやうじょう}症状はいつから？



3、今の痛みはどれくらい？



4、持ち物を見せて下さい。



5、家族の連絡先を教えてください。



☎ 052-〇〇-×××× または ☎ 090-〇〇〇〇-××××

6、体に触ります。症状をみます。



はい
いいです



いいえ
わからない



7、病院へ向かいます。



車いす使用者にも対応した仮設トイレ

- ・下水道直結式仮設トイレ



- ・くみ取り式仮設トイレ



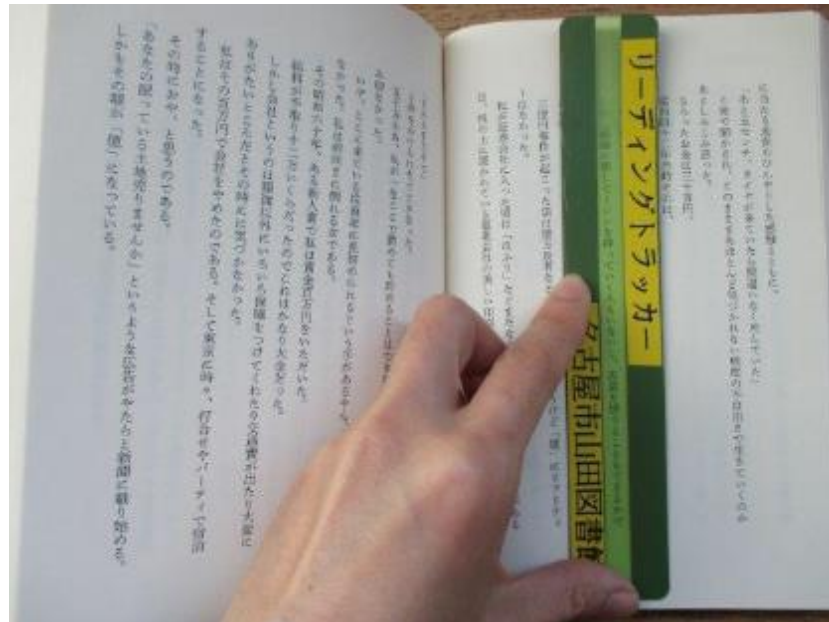
布絵本

通常は紙で作られる絵本を布で作ったもの。「読む」よりも「目で認識させる」「触感で認識させる」などといった要素が強い。読む代わりに、形や絵を見たり、触ったりして楽しむことができる。



リーディングトラッカー

読みたい行に集中して読めるように、両隣の行の文字を隠して読み進める読書補助具。



LLブック

文字を読んだり、本の内容を理解することが苦手な人のために、写真や絵、ピクトグラムなどを用いて分かりやすく書かれている本。(スウェーデン語の Lattlast。意味は「やさしくてわかりやすい」)



本市における障害者への配慮に対する取り組みの事例

1 窓口・案内

主な対象	事例
全般	区役所・施設での移動時や駅での移動・乗降時における介助・誘導・同行
	フロアサービス員を配置し、申請書の記入方法の案内や支援等を実施
	サービス介助士の資格を持つ職員の配置
	福祉コンシェルジュを配置し、窓口案内や手続きの支援等を実施
	受付カウンターにスティックラバー（杖立）を設置
	窓口への来庁が困難な人に対する郵送での対応
	申請書類に記入できない場合の代筆の実施
	耳の不自由な方や歩行の不自由な方を窓口と呼ぶときは直接フロアに出向いて対応
	窓口にみえた際に声かけができない人に対してすぐに対応できるように呼び鈴を設置
	窓口でお客様を呼び出すための特大受付番号を貼り付けたファイルの提示
	多機能トイレやスロープ等の案内表示の確認・追加
	（本人の意向による）優先席利用時の周囲への声かけ
	乗車券や自動販売機の商品の購入の手伝い
	障害に配慮したナースコールの配備
	施設の利用に関して困ったことを気軽に尋ねてもらえるような案内表示の設置
	トイレの案内表示の増設
	平仮名や英数字による地下鉄駅名の表示
	地下鉄主要駅にコンシェルジュを配置して案内等を実施
	【追加】障害のある方への連絡について、個別の事情に応じた方法（文書、電話、メールなど）で連絡
	【追加】障害のある様々な方へ対応できるよう、受付窓口にはハイカウンターとローカウンターの両方を設置

視覚障害	読み上げによる対応
	文字を拡大した説明カードでの説明
	老眼鏡や拡大鏡の窓口への設置
	音声コード（SP コード）（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を読み上げる「視覚障害用活字文書読上げ装置」の窓口への配置
	薬袋（服用回数の説明）に点字シールを貼り付け
	バス停や自動販売機での点字による情報提供
	地下鉄駅改札の駅員呼出しインターホンの設置場所を窓口カウンター正面卓上に統一
	交通局のテレホンセンターにおける時刻表等の読み上げ
	音声で確認できる血糖測定器やインスリン注射の補助具（ルーペや操作補助具）を用意
	国民健康保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証、障害者医療証、福祉給付金資格者証等への点字シールの貼付
	現金収納や口座振替登録を行う窓口に昇降式のデスクを設置
	【追加】市民意識調査の際にアンケート用紙の点字版も作成
聴覚障害	「耳マーク」を掲出して筆談やコミュニケーションボードによる対応等を実施
	筆談用ボードの窓口への設置
	ゆっくり、はっきりと口元が分かるように説明
	手話通訳の可能な職員や案内スタッフの配置
	タブレット端末を使った遠隔手話通訳（テレビ電話機能の活用）、筆談（音声で文字化できるアプリ（UD トーク）やディスプレイ画面で筆談ができるアプリ（UD 手書き）の活用）
	案内表示装置（駅構内の電光表示板や地下鉄の車内案内表示装置（ハッチービジョン）等）を用いた緊急時の情報提供
	地下鉄駅やサービスセンターでのタブレット端末を用いた案内
	説明カード・装置のランプの色・ホワイトボード等を活用した説明
	【追加】コミュニケーションボードによる問診

肢体不自由	荷物の上げ下ろしの手伝い
	車いす使用者等のスペースの確保や低床カウンターへの案内
	車いす使用者等の対応の際には職員が1階に降りて対応
	車いす使用者等の降車駅への連絡
	(ホームと車両との隙間や段差の解消のため) 地下鉄への乗降時の渡り板による介助
	施設利用者への器具(車いす・車いすのタイヤを保護するカバー・電動カート・杖等)の貸出し
	インターホン等による対応
	出入口(手動ドア)の開閉の介助
	車いす使用者の目線を意識した多機能トイレの表示位置の変更
	車いす使用者が180度回転できる通行幅(140cm以上)を確保
	【追加】車いす利用者に対して、時間外の出入りについて他の利用者とは別に移動距離の短い出入口を開放
	【追加】足に障害のある方が座って書類記入できるようバインダーを提供
知的障害	相手の状況に合わせて、話す内容や速さ等を伝わりやすいように対応
精神障害	不安を感じさせないように穏やかな口調で会話
	できるだけ静かな場所で話を聞くように対応
	口頭での説明での理解が難しい場合は、メモ等に筆記して説明を分かりやすくして伝達
	【追加】対人恐怖症など対人状況で緊張や不安が強い方に、直接会話をせずにメールで質問に答えるなどの対応

2 広報（印刷物・映像）

主な対象	事例
全般	デザインや文字を印刷物ガイドラインや福祉都市環境整備指針に基づいた印刷・配色・字体で設定
	ルビ（振り仮名）振り
	問合せ先の FAX 番号の併記
	「広報なごや」に掲載する記事の問い合わせ先には、原則、電話番号と合わせて FAX 番号やメールアドレス等も記載
視覚障害	点字版の作成または点字の貼り付け
	拡大版（弱視の人が読めるように文字を拡大したものや拡大印刷したもの）の作成
	テキストデータ（音声読み上げソフトに対応した形式）の提供
	音声版（文字情報が録音された音声テープや CD 等）の作成
	音声コード（SP コード）（視覚障害用活字文書読上げ装置により音声で読み上げできるよう文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）の印刷
	色覚障害者に配慮して、色の凡例に色名の文字も表示して何色であるかを文字でも表示
	「広報なごや」で点字版・音声版・テキストデータを作成
	「広報なごや市会だより」（名古屋市の広報紙）で点字版・声の市会だより・テキストデータを作成
聴覚障害	市政広報テレビ番組は字幕放送も合わせて実施
	自主制作映像の字幕版の作成
	市政広報映像配信システムで放映する映像を可能なものから順次字幕に対応

3 ウェブサイト

主な対象	事例
全般	各種施設や駅等のバリアフリー情報の提供
	ルビ（振り仮名）振り機能の提供
	電話番号と合わせて FAX 番号やメールアドレス等も記載
視覚障害	文字サイズの拡大機能の提供
	音声読み上げソフトに対応した構成（テキストデータの埋め込み等）
	視認性の条件（JIS 規格）・十分なコントラストの確保・色の違いに頼らない網掛け処理等の配慮
	画像に対する ALT 属性（画像の代替となるテキスト情報）の設定
	時刻表、地下鉄駅のホーム・改札等の構造や位置関係のイメージ等について、音声読み上げソフトによる読み上げが分かりやすくなるように改善
聴覚障害	掲載動画には字幕を表示することを推奨
肢体不自由	マウスを利用できない人でも情報を取得できるよう、キーボードのみの操作ですべてのページを閲覧できるように構成

4 各種行事・イベント・講座（講演会・講習会・区民まつり等）

主な対象	事例
全般	申込方法や問い合わせ先は電話以外に FAX や電子メール等でも対応
	エレベーターを利用できる施設で開催
	参加にあたっての配慮（手話通訳・要約筆記・資料の点訳等）が必要な場合には事前の相談に対応する旨を記載
	イベントを実施する際には対応する職員の数を増員
	障害内容に応じた適切な対応が可能となるよう事前に打ち合わせを実施
	説明の内容を簡潔にしたり、説明の早さを遅くするといった対応を実施
	【追加】博物館の特別展の障害者入場券を事前にコンビニ等でも購入できるよう対応

視覚障害	チラシやレジュメ等の点字版の作成
	点字版資料や音声版資料の製作・貸出し
	【追加】博物館の展示説明会（展示の趣旨、内容等の説明）において、資料の見えない方のために、口頭で丁寧に説明を実施
	【追加】博物館の展示会場内を同伴して、簡単な展示ガイドを実施
聴覚障害	手話通訳者や要約筆記者の配置
	手話講座に聴覚障害用の応募枠を設置
	磁気ループ席の設置や赤外線補聴システムの貸出し
	字幕つきプラネタリウムの実施
	イベントに参加した聴覚障害者に向けて、説明内容を大きく印刷したものを作成し、紙芝居のように見せながら説明
	映画会で字幕及びボイスガイドを配置
	聴覚障害者の脇に座り、講演の進行に合わせて説明内容を記載した文書を提示
	【追加】駅ちかウォーキングの受付に耳マークを掲出
肢体不自由	車いす使用者や介助者用のスペースの確保
	車いす使用者に配慮したパネルや机の配置
	防災訓練における仮設スロープの設置による段差の解消
	開催案内に多機能トイレの場所を記載
	【追加】肢体不自由がある方等については、待ち列に並ぶのではなく、待機場所を設置
肢体不自由	ウォーキングイベントで車いす使用者が参加できるための迂回ルートを設定
	スタンプラリーでエレベーターがある場所にスタンプを設置
	駐車場が離れた位置にあるときには車いす使用者等が乗っている自動車を施設近くまで誘導・案内

5 教育（教育委員会）

主な対象	事例
全般	移動の補助や排せつ・着替え・食事等の介助を必要とする幼児児童生徒に学校生活介助アシスタントを派遣
	【追加】学校生活介助アシスタントを利用している児童生徒で、移動への支援が特に必要な児童生徒に対し、宿泊行事に介護ヘルパーを派遣
視覚障害	視覚障害のある児童生徒への拡大教科書の無償給与、学習を助ける斜面機の整備
聴覚障害	聴覚障害のある児童生徒の在籍する学校に対し、デジタル補聴システムの送信機を貸出し
肢体不自由	肢体不自由のある児童生徒への学習を助ける斜面機の整備、車いす用の児童機の整備、階段昇降機の貸出し
内部障害	痰の吸引や経管栄養等を必要とする児童生徒に看護介助員を配置
	形態食の必要な児童に給食を二次調理する栄養士の配置
発達障害	主に学校生活上で支援を必要とする発達障害のある幼児児童生徒に対して発達障害対応支援員を配置
	主に学習面で支援を必要とする発達障害のある児童生徒に対して発達障害対応支援講師を配置
その他	中津川野外教育センターにおける配慮 ・入所校の活動計画作成上の情報提供と打合せ ・保護者及び本人の下見受付、保護者や介助者の宿泊受入 ・教員風呂の使用許可 ・職員トイレの使用許可 ・屋外トイレの簡易便座設置 ・野外学習のため公用車での送迎 ※通常学級在籍の発達障害の児童、特別支援学級及び特別支援学校の児童・生徒

6 防災

主な対象	事例
全般	地震・津波ハザードマップにおいて、要配慮者の誘導方法を記載
	電話による 119 番通報が困難な場合でも FAX（ファックス 119）、電子メール（メール 119）及びインターネット（Net119）を用いて通報できるよう、受信態勢を整備（メール 119 及び Net119 は事前登録制）
	街路灯への海拔表示を実施する際のルビ（振り仮名）振り
	災害時ヘルプカード及び記載例の作成・配布（ルビ（振り仮名）振りや点字版の作成も実施）
	障害のある方へ配布する防災用リーフレットへの作成（ルビ（振り仮名）振りも実施）
	指定避難所運営マニュアルにおける要配慮者への配慮事項や対応方法の掲載、指定避難所運営訓練等における実践
	指定緊急避難場所及び指定避難所標識看板の作成する際には、ピクト表示とルビ（振り仮名）振りを実施
視覚障害	本市ウェブサイトにて地震・津波ハザードマップのテキストデータ（音声読み上げソフトに対応した形式）を掲載
	名古屋盲人情報文化センター発行の視覚障害向け情報誌において、ハザードマップの情報を掲載
	洪水・内水ハザードマップにおいて、情報面を中心に点字版ハザードマップを作成
	公式ウェブサイトにおける地震ハザードマップについて、判読しづらい場合のお問い合わせ案内表示
	ナゴヤ避難ガイドにおいて、点字版及びデイジー版を作成
	指定避難所運営マニュアル（概要版）音声コード（SP コード）（視覚障害用活字文書読上げ装置により音声で読み上げできるよう文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）の印刷
聴覚障害	【追加】救命講習実施時において、画面表示のみで操作の理解ができる AED トレーナーの導入
	【追加】手話による教養 DVD を作成し、救命講習の実施時に使用
肢体不自由	【追加】指定避難所に配備している仮設トイレのすべてを車いす対応

7 議会・会議の傍聴

主な対象	事例
視覚障害	点字による請願及び陳情の提出を認め、訳文が添付されていない場合は翻訳を実施
	点字版資料の配付
聴覚障害	傍聴席における手話通訳や要約筆記の対応
肢体不自由	階段を使わずに傍聴席へ行けるバリアフリー受付を設置

8 選挙（選挙管理委員会・区役所）

主な対象	事例
全般	投票所内の掲示物のルビ（振り仮名）振り
	投票所に投票用紙を押さえる文鎮等を備え付け
	仮設スロープの設置による投票所の段差解消
	投票所に投票用紙の滑り止めシート等を備え付け
視覚障害	投票所に候補者氏名等の名簿の点字版を備え付け
	投票所に点字投票用の点字器を備え付け
	選挙種別が判読できるように投票箱の投入口に点字シールを貼り付け
	投票所に拡大鏡を備え付け
	市長選挙及び市議会議員選挙において、選挙公報の点字版・音声版を配付（その他選挙においては愛知県選挙管理委員会が配布）
	【追加】選挙のお知らせに宛名・投票所名・区連絡先等の点字版シートを添付して配布
聴覚障害者	投票所にコミュニケーションボードを備え付け
肢体不自由	投票所に車いすのまま投票できる低い投票台を備え付け
知的障害	（代理投票時における）意思疎通等の確認等の便宜のため、投票所に投票の流れ図及び選挙公報の縮小版（A4 版）を備え付け

9 配慮に向けた研修・啓発

事例
大学生の発達障害についての理解を深め、支援のあり方や具体的な対処法について考える機会の一環として、FD 講演会（教職員のための講演会）を開催
自主的に手話講習を受講し、手話での窓口対応を実施
ハンセン病やエイズへの差別・偏見を無くすため、市ホームページでの情報提供やパンフレット配布による啓発
災害ボランティアコーディネーターの講座において、障害のある要援護者への配慮についての講習を実施
トワイライトスクール等の運営者に対して知的障害・発達障害に関する研修を実施
トワイライトスクール等に対する、「配慮を要する児童への対応について」を策定
トワイライトスクール等に対する、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領を踏まえたトワイライトスクール等におけるポイント」を作成
全トワイライトスクール等（262 か所）に対して、「こんなときどうする？障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」を配布
保育所等職員へ統合保育の考え方に基づく保育を実施するための研修を実施
窓口における合理的配慮について、講義や当事者の保護者の体験談、グループワークを通して学ぶ研修会を実施
大学教職員等へ大学における合理的配慮のあり方について考える研修会を実施
主催講座において、視覚障害者の人たちと交流を深める講座やハンセン病を学ぶ講座を開催
障害者と地域子ども達が交流することで、差別のない共生社会実現を目指して「名東ふれあいスポーツ広場」を実施
障害者差別解消法や障害者差別相談センターの啓発パネルの展示

10 その他

主な対象	事例
全般	入試実施時に配慮措置（別室受験・試験室指定・座席指定・注意事項等の文書による伝達等）を実施
	保健師等の採用選考の募集申込書に自由記入欄を設け、試験の実施にあたって障害のある受験者が配慮を必要とする場合にはその旨を申し出る機会を設置
	ごみや資源を所定の排出場所まで持ち出すことが困難な高齢者や障害者等に対し、原則として玄関先で収集する「なごやか収集」を実施
	粗大ごみ排出依頼に対し、実地面談を行い、合理的配慮の提供が必要と判断した場合、専有部分から粗大ごみを搬出
	保育所の障害児のいるクラスに対し、保育を補助する職員を加配
	地下鉄車内やバス車内への優先席や車いすスペースの設置
	採用試験に際し、身体の障害等による受験上の配慮の相談の有無を確認して対応（手話通訳・点字受験・配席等）
	トワイライトスクール等において配慮を要する児童に対し、必要に応じてトワイライト介助アシスタント等を配置
	スポーツ体験イベントでユニバーサルスポーツの体験コーナーを設け、特別支援学校の児童に参加を呼びかけ
	【追加】多目的更衣室の設備がない施設で、障害のある異性の方の着替えの介助が必要な場合、同じ敷地内にある別施設の多目的更衣室を案内
	【追加】図書館で布絵本の貸出し
視覚障害	家庭ごみ用指定袋の外装袋にパンチ穴をあけて、各指定袋の種類を差別化
	博物館への展示品解説用の音声ガイド装置の備え付け
	点字版資料・録音資料の郵送による貸出し、プレストーク未所持の利用者への IC レコーダーの貸出し
	拡大読書機の設置
	大活字本の貸出し
	交通系 IC カード（mana）を券売機に挿入する向きがわかるようカードに切欠きを設置
	バス料金箱・地下鉄自動改札機の IC カード読取部表面に凸凹シールを貼り付け
	視覚障害者で合理的配慮の提供が必要な場合は、ごみ袋に点字が刻印された紙等を貼って出してもらい対応

視覚障害	点字版の試験案内を希望者に対して配布
	【追加】名刺を作成する際には点字版も作成
	【追加】図書館で点字付き絵本の貸出し
	【追加】図書館で文字をそのまま読むことが困難である人のために希望資料の代読を対面で実施（対面読書）
	【追加】一部の図書館でリーディングトラッカー（文字列を追うことが困難な人のための読文補助器具）の窓口設置（弱視者向け）
	【追加】博物館の特別展において、展示物に係るキャプションをできるだけ観覧者視点に近づける（文字を大きくする・距離を近づける）等の展示の工夫を実施（弱視者向け）
聴覚障害	展示品解説用の文章（音声ガイド装置の原稿）や文字情報でも説明する音声ガイド機器の備え付け
肢体不自由	図書館に来館できない場合に郵送貸出し（郵送料図書館負担）を実施
知的障害	【追加】一部の図書館で LL ブック（文章を読んだり理解したりすることが苦手な人のためのやさしく読める本）の貸出し

【備考】

（１）取り組み事例について

- ・似た事例については共通している内容で集約・統一
- ・文言は同じ表現で統一

（２）対象について

- ・範囲の広い障害を対応しているものは「全般」と記載
- ・ルビ（振り仮名）振りやFAX 番号の表記は広く捉える「全般」に統一