

1 市職員等による障害者差別に関する相談事例（令和 3 年度 4 月～9 月）

（1）趣旨

令和 3 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で、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		
4 件	1 件	0 件	1 件	0 件	1 件	0 件	1 件

【相談区分】

- 1 職員の対応（事例 1・2）
- 2 事務事業の実施方法等（事例 3）
- 3 施設のバリアフリー関係（報告事例なし）
- 4 その他の相談等（事例 4）

（参考）相談件数の推移

年度	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		
R2	4 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	1 件	3 件
R 元	9 件	1 件	2 件	0 件	0 件	0 件	1 件	5 件
H30	10 件	1 件	1 件	0 件	0 件	1 件	2 件	5 件

(3) 相談事例の概要

○職員の対応（差別的言動）

事例 1	職員の対応について
相談者	障害当事者の家族の会
相談内容	区役所の職員による障害のある子ども・保護者への差別的言動がこれまでに複数あったので、このようなことが起きないように改善・対策をしてもらいたい。（区役所） 【差別的言動の例】 ・医療的ケアを必要とするために看護師のいる保育園を探すために電話をしたら、自分で探すように言われたために直接保育園を見学したら、「勝手に動いてもらっては困る。こちらで調べるから、直接探すのはやめてください。」と言われた。 ・区役所に子どもを連れて相談した際には、子どもを見るなり「無理ですね。紹介できるところはない。」と話も聞けずに帰された。
対応	不快な思いをさせてしまったことについて謝罪するとともに、所属長から当該職員に対して厳重に注意した。 また、所管課においては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市長職員対応要領」の周知に関する研修を実施した。
ポイント	障害当事者やその家族への配慮ある言動や態度が求められた事例。

○職員の対応（合理的配慮の不提供）

事例 2	新型コロナウイルスワクチン接種における聴覚障害者への対応について
相談者	障害当事者（聴覚障害）
相談内容	インターネットで新型コロナウイルスワクチン接種の予約をした際に「筆談を希望」と入力したが、入口誘導の職員がそのことを把握しておらず、理解してもらうまで苦慮した。その後、当該職員は聴覚障害であることを付箋に記入して予診票に貼り付けたが、その後の検温受付や予診前確認の職員もその付箋を確認することなく、何度も聞こえないことを説明させられた。事前に「筆談を希望」と入力したのに筆記用具が全く用意されていなかったため、出口付近の職員にその旨を伝えたところ、ただ頷くだけで謝罪を一言記載することさえしてくれなかった。（健康福祉局）
対応	予約者がウェブサイトに入力した会場内で希望する配慮事項について、接種当日の集団接種会場の運営スタッフに伝わっていなかった。また、聴覚障害者への配慮として、筆談用ホワイトボードを配置していたが、運営スタッフがそれに気付かなかったことで、相談者の方に不快な思いをさせる結果となった。 そのため、全庁的な会議である連絡調整会議（6月24日開催）において、集団接種会場における障害者への配慮事項について周知を図ったほか、集団接種運営マニュアルを6月29日に改訂した。
ポイント	合理的配慮のための必要な事項が共有されなかったことから、改めて周知を図るとともに、マニュアルを見直して合理的配慮を円滑にできるよう改善した。

※新型コロナウイルスワクチン接種にかかる障害者への支援・配慮は、6ページも参照

○事務事業の実施方法等（合理的配慮の不提供）

事例 3	スマートフォンアプリによる障害者手帳の表示に基づく施設入館料の減免適用について
相談者	障害当事者（障害特性は不明）
相談内容	身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、愛護手帳（療育手帳）の原本の提示により、施設入館料を減免する措置をとっていることについて、国土交通省通知「障害者割引運賃・料金による乗車及び施設利用時等の本人確認について」によれば、利用のたびに障害者手帳の提示を求めない本人確認の方法として、障害者手帳アプリ「ミライロ ID」による本人確認が明記されており、市営地下鉄や市営バス等では既に導入されている。施設側としても職員への簡単な研修を行えば、すぐに実施できるものであると思われることから、利便性の観点から対応してほしい。（観光文化交流局）
対応	「ミライロ ID」は来館者がダウンロードしたアプリに身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、愛護手帳（療育手帳）を登録し、スマートフォンの画面に障害者手帳の内容を提示するものであり、施設側で読取機器等の導入が必要なものではなく、対応が比較的容易であることなどから、ミライロ ID による減免適用の本人確認を認める内容で施設の減免の説明文を変更することとした。 また、ミライロ ID の利用に際しては、ウェブサイトにおいて「ミライロ ID 導入の申込」の登録をしないとけないため、所管の 3 館の情報を登録した。
ポイント	障害者割引の適用時の本人確認の方法について、障害者手帳による確認のほかにも、本人確認が可能な方法も採用した。

※国土交通省の通知・ミライロ ID は、7 ページ～12 ページも参照

【備考】本市におけるミライロ ID の導入状況（ミライロ ID ウェブサイトより）

市営地下鉄、市バス、博物館、科学館、文化のみち二葉館、文化のみち榎木館、揚輝荘、蓬左文庫、体感！しだみ古墳群ミュージアム、美術館、名古屋城、市民会館、音楽プラザ、市民ギャラリー矢田、文化小劇場（15 館）
東山動植物園、東山スカイタワー

○その他の相談等

事例 4	車いす用駐車場について
相談者	障害当事者（障害特性は不明）の家族
相談内容	車いす用駐車場を利用しようとしたところ、子どもが車いす利用でない障害者のため、駐車を断られた。自分の子どもは車いすを必要とするような、歩行が不自由な障害者ではない。以前は、障害者用駐車場だったので、利用することができた。障害者であれば、車いすの使用の有無に関係なく利用できる以前のような障害者用駐車場に戻してほしい。（教育委員会）
対応	当該施設では、敷地内に 4 台分の車いす用駐車場を設けており、数に限りがあることから、原則として、車いすご使用の方のみにご利用いただいているほか、駐車場に空きがある場合には、お客様の事情をお伺いした上で、車いす使用でない障害のある方や身体の機能上の制限を受ける方で歩行ができない若しくは不自由な方にもご利用いただけるような運用に努めている。引き続き丁寧に説明してまいりたい。
ポイント	車いす用駐車場の利用あたり、車いす使用者以外でもそのスペースを必要としている方（歩行ができない若しくは不自由な方）には利用を認めている。

新型コロナウイルスワクチン接種にかかる障害者への支援・配慮

1 本市が実施した主な障害者への支援・配慮

区分	主な障害者への支援・配慮
クーポン券の発送	・クーポン券や接種案内文等について、点訳または音訳して送付 ・障害者手帳所持者や自立支援医療の受給者等について、少しでも早く接種できるよう優先的にクーポン券を発送（65歳未満）
接種予約	・予約サイトや広報なごやにて、バリアフリー対応施設を表示 ・インターネットや電話による予約が困難な視覚・聴覚障害者を対象に、専用の予約支援センターを設置（7月1日～7月31日）
集団接種会場	・全会場に、車いす及び筆談用ホワイトボードを配備 ・ワクチン接種後に配布するお知らせについて、点字版を用意 ・既存制度・サービスの柔軟な運用 （例）障害福祉サービス、手話通訳者派遣、代筆・代読支援員派遣
その他	・入所施設内の接種について、施設ニーズに応じて医療機関を紹介 ・接種会場での接種が困難な障害者について、相談窓口を設置するとともに、希望に応じて自宅への訪問接種が可能な医療機関を紹介

2 集団接種会場で行われた障害者への合理的配慮（具体例）

○事例1

車いすを利用して生活しているAさんは、自宅から近い集団接種会場の予約をしたが、接種当日、会場に到着すると接種場所である小学校の体育館は2階にあり、エレベータ等もないため乗降が困難な状況であることが分かった。

そのため、会場運営にあたる職員が接種医と相談した結果、Aさんには1階で待機してもらい、接種時間に合わせて医師と看護師が1階に降りて接種を行った。

○事例2

発達障害であるBさんは、慣れていない場所に行くと気分が落ち着かなくなるほか、感覚過敏で注射が苦手であるため、ウェブサイトで接種予約を行う際にこれらの情報を入力した。

接種当日、当該情報を確認した会場職員は、Bさんが到着するとパーテーションで仕切られた救護スペースに案内して他の接種者から見えないようにするなど、Bさんが少しでも安心して接種できるよう心掛けた。接種に至るまで1時間程度要したが、Bさんは無事にワクチン接種を行うことができた。

国総安政第25号
国総情政第49号
令和2年6月23日

観光庁観光産業課長 殿

総合政策局安心生活政策課長
情報政策課長
(押 印 省 略)

障害者割引運賃・料金による乗車及び施設利用時等の本人確認について

標記については、平成31年1月21日付国総安政第89号「障害者割引運賃による乗車券の購入及び乗車時の本人確認について」により、公共交通事業者に対し、「障害者に対し過度な負担とならないよう、合理的な方法でこれを行うこと」について理解と協力を求めてきたところ、障害者割引適用時の本人確認方法として、マイレージ等の会員サービス及び交通ＩＣカード等の活用に加え、新たにスマートフォン等の活用により、利用の度に障害者手帳の提示を求めている事業者が増加しているところ

です。
今般、本年4月22日に第77回高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部 第8回官民データ活用推進戦略会議 合同会議で決定された「ＩＴ新戦略策定に向けた方針について」において、「移動や施設利用の利便性の確保のため、障害者本人確認等の簡素化」が示されました。

また、これを受け、内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室より関係省庁に対し、障害者の本人確認等の簡素化の要請等について、依頼がなされたところです。

については、障害者等の移動及び施設利用上の利便性をより向上させる観点から、下記の措置を速やかに講ずるようお願いいたします。

記

関係事業者等に対し、マイレージ等の会員サービス、交通ＩＣカード、スマートフォン等の活用による電子的な方法等を活用し、利用の度に障害者手帳の提示を求めている事例（別紙参照）を周知するとともに、障害者割引運賃・料金による乗車及び施設利用時等の本人確認に際しては、障害者に過度な負担とならないよう、合理的な方法でこれを行うことについて、理解と協力を求めること。

以 上

障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例

○航空事業者の例【ANAグループ・JALグループによる会員情報による確認】

大手航空会社（ANAグループ、JALグループ）においては、次のいずれかの方法で障害者手帳等に係る情報を事前に会員情報に登録すれば、障害者手帳等の提示が会員カードなどによる確認で代替可能。

- 初回搭乗時に障害者手帳等と会員カードを空港手続カウンターに提示し、登録
- 申込書とともに障害者手帳等の写しを郵送し、登録

会員情報への登録により、障害者割引の航空券をインターネットで購入した場合でも、チェックイン時に障害者手帳を提示する必要はなく、直接保安検査場へ行くことも可能。



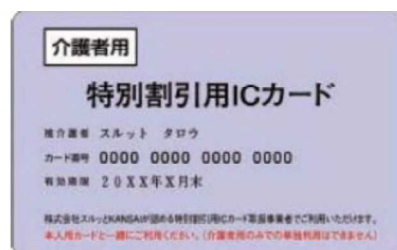
（読み取り機にタッチして登録情報を確認）

○鉄道・乗合バス事業者の例【スルッと KANSAI 特別割引用 IC カードによる確認】

スルッと KANSAI 協議会に加盟している各交通機関（IC カード取扱事業者）において利用できる第 1 種身体障害者の方または第 1 種知的障害者の方とその介護者の方を対象とした割引料金が適用されるプリペイド式 IC カード。

入手方法は、「申込書（封筒）」と「手帳確認届」、その他必要書類を準備のうえ株式会社スルッと KANSAI に郵送。

- 申込み及び利用については、旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄の区分に「第 1 種」と記載された身体障害者手帳または療育手帳が必要
- 都度の手帳の提示は不要（係員が求めた場合は提示が必要）となります。
- 本人用カードと介護者用カードとの一緒に利用が必要（交通事業者が別途認める場合、本人用カードのみでの利用が可能）
- 全国相互利用サービスは非対応
- ご利用前のチャージ及び年 1 回の「継続利用確認」の手続きが必要
- 「手帳確認届」及び「継続利用確認」は、本人が手帳を持参のうえ、駅等の窓口で手続き



（スルッと KANSAI 特別割引用 IC カード）

○一部の公共交通事業者の事例【スマートフォンアプリによる確認】

一部の公共交通事業者(※)においては、スマートフォンアプリ（ミライロID）による障害者手帳情報を表示した画面の提示により、障害者手帳等の提示の代替とすることが可能。

※主な導入事業者

鉄 道：西武鉄道(株)、京王電鉄(株)

乗合バス：西武バス(株)、湖国バス(株)

タクシー：(一社) 東京ハイヤー・タクシー協会加盟事業者、神奈川都市交通(株)

旅 客 船：(株)フェリーさんふらわあ、近江トラベル(株)

航 空：ANA、JAL

ミライロID導入事業者数（公共交通事業）：約400事業者

ミライロIDとは、障害者手帳等に記載されている情報をスマートフォン内に取り込み、同情報をスマートフォン画面に表示させる機能を持つアプリ。（令和元年7月よりサービス開始）

さらに、マイナポータルAPI（マイナンバーカード情報）との連携が本年6月17日より開始。

- ・ スマートフォンにアプリケーションをインストールして使用。
- ・ 約300種類以上の異なるデザイン・フォーマットの障害者手帳を1つのフォーマットに統一して障害者手帳の情報を表示。
- ・ 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳に対応。
- ・ マイナンバーカードを利用した確実な本人確認の実施及び自己情報取得API から障害者手帳情報等を取得（ただし、療育手帳については、現時点でAPIによる情報取得は未対応）

【登録の方法】写真で障害者手帳等の情報を取り込み、アプリに登録



【マイナポータルとの連携】マイナンバーカードを利用した本人確認の実施



【利用】利用時はアプリを起動させ、スマートフォン上に障害者手帳情報を表示・提示

障害者手帳アプリ MIRAIRO ID



ミライロID 検索



ミライロIDで、障害者手帳の確認をスムーズに！

外出する障害者、向き合う企業、全ての方の便利をミライロIDが実現します。

ミライロIDで確認できる項目

- ① 手帳の種類 ② 旅客運賃減額 ③ マイナポータル連携の有無

身体障害者手帳の画面



精神障害者保健福祉手帳の画面



療育手帳の画面



POINT 1
手帳画像をパッと拡大！

POINT 2
手帳の切り替えも簡単！

手帳の詳細情報の確認方法



左上のメニューマークを
タップ



手帳欄の下矢印をタップ



「手帳情報を確認する」
をタップ



手帳の詳細は
ここで確認！

画面確認の際の注意項目

手帳の種類によって、表示される項目が異なります。画面を確認する際は、ご注意ください。

	身体	精神	療育
旅客運賃減額	第1種 / 第2種	なし	第1種 / 第2種
マイナポータル連携	 連携済 未連携 申請中	 連携済 未連携 申請中	なし (令和4年6月から表示予定)

※手帳画面が光る仕様になっています。

※連携済みのキャラクター(マイナちゃん)はアニメーションになっています。

ミライロID利用～確認の流れ

ユーザーは、以下の手順でミライロIDを利用しています。
事業者の皆さまは、ユーザーが提示する手帳画面をご確認ください。



事前に...

1 アプリをインストール

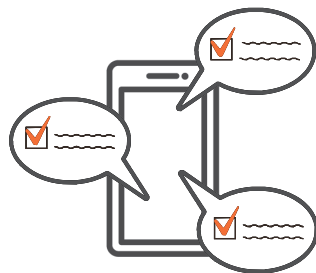
ミライロID



2 アプリの指示に従って 障害者手帳を撮影



3 ヘルプセンターで必要事項 を登録



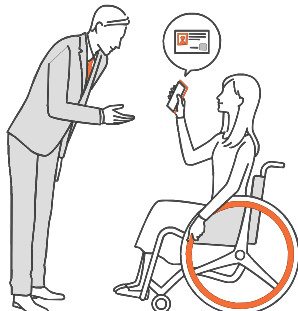
窓口にて

※事業者の皆さまは下記をご確認ください

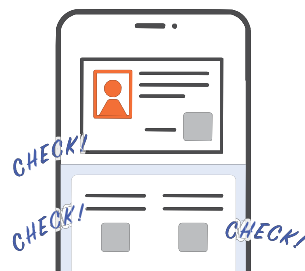
4 アプリを起動



5 窓口でホーム画面を提示



6 画面内容を確認



- ミライロIDの登録には、障害者手帳が必要となっています。
- ミライロIDでの確認が難しい場合は、障害者手帳の提示を依頼してください。
- アプリが最新でない場合、正しく表示されない場合があります。
- 本マニュアルは、2021年3月18日時点の内容です。内容は予告なく変更になる場合があります。

Q&A

よくある質問を掲載しています。
こちらからご確認ください。

ミライロID ヘルプセンター



お問い合わせ

ご質問やご相談は、こちらから
ご連絡ください。

✉ support@mirairo-id.jp



株式会社ミライロでは「障害者」と表記しています。「障がい者」と表記すると、視覚障害のある方が利用するスクリーン・リーダー（コンピュータの画面読み上げソフトウェア）では「さわりがいしゃ」と読み上げられてしまう場合があるためです。「障害は人ではなく環境にある」という考えのもと、漢字の表記のみにとらわれず、社会における「障害」と向き合っていくことを目指します。

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) 追加した取り組みの例

○窓口・案内

実施部局	主な対象	事例
健康福祉局	視覚障害	介護保険被保険者証等への点字シールの貼付
健康福祉局	視覚障害	新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場で配布している「接種後のお願い」の点字版を用意
健康福祉局	聴覚障害	筆談用ボードを新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場に準備

○防災

実施部局	主な対象	事例
防災危機管理局	内部障害	腎臓病患者の方を対象に、災害用備蓄物資として低たんぱく米を備蓄

○その他

実施部局	主な対象	事例
教育委員会	全般	文字の拡大・文字色反転機能、音声読み上げ機能を備え、来館不要で利用可能な電子書籍の貸出し
市長室	聴覚障害	市長定例記者会見の配信動画に手話通訳を導入

合理的配慮等の好事例（一部の例）

名古屋市図書館電子書籍サイトの障害者への配慮

（１）文字の拡大・文字色反転機能

- ・ 文字サイズ

表示している文字のサイズは変えることができます。（５段階）

- ・ 組み方向

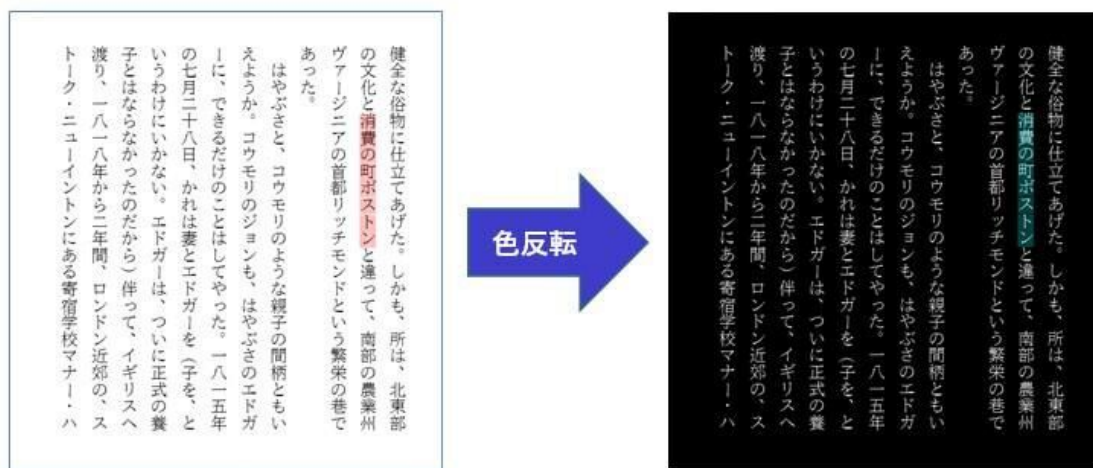
文章の組み方向を縦書き・横書きと切り替えることができます。

- ・ Web フォント

文字表示が見にくい場合、Web フォントを利用するときれいに補正されます。

- ・ 色反転

表示色を反転します。



(2) 音声読み上げ機能

ふだんからできる地震対策
All About 編集部

書誌情報
この作品の書誌情報を表示します。

目次・しおり・メモ
目次・しおり・メモを一覧で表示します。

本文検索
本文内から文字を検索します。

自動ページ送り
一定時間経つ毎に自動でページを送ります。

音声読み上げ
音声読み上げを開始します。

環境設定
文字サイズ、エフェクトの変更などを行います。

ふだんからできる地震

リビングで使う本棚には置物や花瓶などものの収納を楽しむ家庭もあることでしょう。して使うことは、見た目にきれいですし、も有効です。

ただし、地震のときには飾りものが、真々な飾りものであれば、棚に固定させておくどでも使われている市販のパテを使うと、ます。

突然やってくる地震や余震。ふだんから、うに心掛けたいですね。また、耐震ロックは、地震後に扉を開けるときに中身が落ちい。そして、収納で見落としがちな耐震効果をきましょう。

Copyright © Voyager Japan, Inc. All rights reserved.
Powered by BinB.

飾り棚を兼用するとき

読み上げコントロール表示
読み上げコントロールを表示する

読み上げ速度
読み上げの速度を変更します。数値が大きいほど早くなります。

ON OFF

0.75 1 1.5 2.5 4

音声読み上げの速度を5段階で選択できます。

※コンテンツの種類によって、(1)(2)の機能を利用できる場合とできない場合があります。

(3) 来館不要

初めて貸出券を作る方、インターネット用パスワードをお持ちでない方は、図書館窓口での申し込みが必要ですが、身体上の障害等で来館が困難な方については、郵送による貸出券・パスワードの発行が可能です。

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
	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
	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
	申請書の記入箇所に印をつけたり、メモを添付するなどの分かりやすい記載指導を実施

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
	【一部追加】 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、 介護保険被保険者証 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
	市民意識調査の際にアンケート用紙の点字版も作成
	介護保険料の納入通知書等を送付する際に希望に応じて点字版を作成
聴覚障害	【追加】新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場で配布している「接種後のお願い」の点字版を用意
	「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

聴覚障害	コミュニケーションボードによる問診（外国語（10 か国語）でも対応）
	【追加】筆談用ボードを新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場に準備
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（140 cm以上）を確保
	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
	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
	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 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
	インターネット動画等の字幕版の作成

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
	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
	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
	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
	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
	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
	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	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
	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	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
内部障害	【追加】腎臓病患者の方を対象に、災害用備蓄物資として低たんぱく米を備蓄

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
	傍聴席における磁気ループ席の設置や専用受信機の貸出し 【既存の取り組みを追加】
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）
	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
	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
	図書館で布絵本の貸出し
	【追加】文字の拡大・文字色反転機能、音声読み上げ機能を備え、来館不要で利用可能な電子書籍の貸出し
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
	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	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
	点字版の試験案内を希望者に対して配布
	名刺を作成する際には点字版も作成
	図書館で点字付き絵本の貸出し
	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）
	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）
	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
	市長定例会見において手話通訳者を配置 合わせて、市公式ウェブサイトの後日会見録を掲載
	【追加】市長定例記者会見の配信動画に手話通訳を導入
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
	採用選考の際、受験者からの申し出により、論文試験において PC による受験に対応
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

【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