

# 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

名 古 屋 市

## はじめに

平成28年4月1日から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)が施行されます。

この法律は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、全ての国民が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につなげることを目的としています。

この対応要領は、同法に基づき、市職員が障害のある方に対し、不当な差別的取扱いをしないこと、また必要かつ合理的な配慮を行うために必要な考え方などを記載しており、職務遂行上の基本的な規範となるものです。

日々の職務遂行にあたっては、この対応要領を遵守し、障害に対する理解と障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めるとともに、組織全体で差別の解消に取り組んでいかなければなりません。

私たち市職員一人ひとりが、法の趣旨を理解し、差別のない社会の実現に向けた責務を担うという意識を持ち、率先して取り組みを進めることが、名古屋市における障害者差別の解消につながります。名古屋市が障害の有無にかかわらず、すべての人が暮らしやすいまちとなるように、法の趣旨の実現に向けて取り組んでいきましょう。

名古屋市長 河村たかし

---

## 目 次

---

|                |    |
|----------------|----|
| 第1章 総論         | 1  |
| 1 趣旨           | 1  |
| 2 対応要領の対象      | 1  |
| 3 法の背景と基本的な考え方 | 2  |
| 4 法の対象となる障害者   | 5  |
| 第2章 障害を理由とする差別 | 6  |
| 1 不当な差別的取扱いの禁止 | 7  |
| 2 合理的配慮の提供     | 9  |
| ・障害種別の特性について   | 20 |
| 第3章 市民からの相談    | 26 |
| 第4章 研修・啓発      | 27 |
| 第5章 附則         | 27 |
| ・参考情報          | 28 |

---

# 第1章 総論

## 1 趣旨

この対応要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法。以下「法」という。）第10条第1項に基づき、市職員が、法の趣旨を理解し、障害のある方に対して、適切に対応するための基本的事項を定めるものです。対応要領は、服務規律の一環として定められるものであり、市職員はこれを遵守しなければなりません。

## 2 対応要領の対象

### (1) 対象となる職員

この対応要領の対象となるのは、原則として、いわゆる常勤の特別職職員及び一般職職員（臨時的任用職員を含む。「名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」第2条第1号に規定する職員と同じ。）と「名古屋市非常勤の職員の報酬及び費用弁償に関する条例」別表第3に掲げる職員（但し、報酬を支給されない者を除く。）です。

このうち、地方公営企業（上下水道局、交通局及び病院局）については、法上は、「事業者」として扱うことが適当であるとされており、各事業の主務大臣が定める対応指針とともに、この対応要領に沿った適切な対応が必要となります。

なお、地方独立行政法人である公立大学法人名古屋市立大学については、個別に対応要領を作成するため、その職員は、この対応要領の対象から除外されます。

### (2) 受託業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するとき又は公の施設を民営化するときは、受託業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、この対応要領に準じて、適切な対応を行えるよう、必要な措置を講じるものとします。

### 3 法の背景と基本的な考え方

#### (1) 障害者制度改革

平成 18 年、国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が採択されました。

我が国では、平成 19 年に権利条約に署名し、以来、「障害者基本法」の改正や、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」の施行など、様々な法整備を進め、一連の取り組みの成果を踏まえて、平成 26 年 1 月、同条約を批准しました。今後は、権利条約の実施状況を定期的に国連に報告し、審査を受けることとなります。

#### ～ 障害者制度改革の歩み（略譜） ～

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| 平成 16 年 6 月  | 「障害者基本法」改正：障害者差別禁止の基本的理念を明示   |
| 平成 18 年 12 月 | 国連において「権利条約」採択                |
| 平成 19 年 9 月  | 「権利条約」署名                      |
| 平成 23 年 8 月  | 「障害者基本法」改正：障害者差別禁止の基本原則を規定    |
| 平成 24 年 10 月 | 「障害者虐待防止法」施行                  |
| 平成 25 年 4 月  | 「障害者総合支援法」施行（一部平成 26 年 4 月施行） |
| 平成 25 年 6 月  | 「障害者差別解消法」の制定                 |
| 平成 26 年 1 月  | 「権利条約」批准                      |
| 平成 28 年 4 月  | 「障害者差別解消法」の施行                 |

## (2) 障害者差別禁止の基本原則

権利条約は第 2 条において、『障害に基づく差別』とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義しています。

我が国においては、平成 16 年の障害者基本法の改正において、障害者に対する差別の禁止が基本的理念として明示されました。さらに、平成 23 年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第 2 条第 2 号において、社会的障壁について「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」と定義されるとともに、基本原則として、同法第 4 条第 1 項に、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、また、同条第 2 項に、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定されました。

そして、平成 25 年 6 月、障害者基本法の基本的な理念にのっとり、差別の禁止の基本原則を具体化するものとして、法が制定されました。（施行は平成 28 年 4 月）

### ■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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に資することを目的とする。

### (3) 法の基本的な考え方

障害者基本法が目指す「全ての国民が、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」を実現するためには、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、法は、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取り組みを求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

### (4) 行政機関等の義務

法は、第 7 条において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の不提供の禁止を行政機関等の法的義務として定めています。

本市では、「障害のある人もない人も共に生きる社会」の実現を目指し、市職員が率先して障害や障害者の理解を深めるため、平成 20 年度から「意識のバリアフリー行動宣言」を進めてきましたが、法の施行により、法的にも、各職場において、障害や障害者に配慮した対応が求められることとなります。

#### ■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は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しなければならない。

## 4 法の対象となる障害者

法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」です。

これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものであるとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえています。したがって、法が対象とする障害者は、障害者手帳（身体障害者手帳・愛護手帳（療育手帳）・精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限りません。

なお、市が事業主としての立場で労働者である障害者（障害のある職員）に対して行う差別解消のための措置は、法とは別途、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。

### ■本市の障害者施策

- 本市では、障害者基本法に基づき、平成16年4月に、平成25年度までの10年間を計画期間とする「名古屋市障害者基本計画」を策定し、障害者福祉の総合的・体系的な推進を図ってきました。
- 平成26年3月には、計画策定以降の障害者をとりまく環境の変化などを踏まえ、新たに「名古屋市障害者基本計画（第3次）」を策定し、「障害のある人もない人もお互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる地域社会」の実現を目指して、障害者施策の総合的かつ計画的な推進に努めています。

## 第2章 障害を理由とする差別

市職員は、法第7条第1項の規定のとおり、事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはなりません。また、法第7条第2項の規定のとおり、事務又は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しなければなりません。

ここでは、その基本的な考え方と具体例を示していますが、何を差別と感ずるか、対応の仕方によっても左右されることがあり、また、来庁される方の障害の有無や種別は、必ずしも明確ではありません。市民サービスにおいては、常に障害のある方も含まれていることを念頭に置き、丁寧で分かりやすい対応に心がけるとともに、相手の立場に立って、個別の状況に応じた配慮を行うことが重要です。

### ■個人的な思想や言論は法の対象外

法は、行政機関や事業者を対象にしており、一般私人の行為や、個人の思想、言論は、法による規制にはなじまないと考えられることから、対象にしていません。

しかし、法第4条では、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めることが国民の責務とされており、市職員として、率先して法の趣旨の実現に向けて取り組まなければなりません。

### ■行政機関等と事業者の義務

行政機関等においては、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の不提供の禁止」が法的義務とされていますが、民間事業者においては、前者は法的義務、後者は努力義務とされています。

## 1 不当な差別的取扱いの禁止

### (1) 基本的な考え方

#### ア 不当な差別的取扱いとは

- 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。
- なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いには当たりません。
  - ・ 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
  - ・ 合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
  - ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認すること

#### イ 正当な理由の判断の視点

- 正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いには当たりません。正当な理由に相当するのは、その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。
- 正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
- 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めます。

## (2) 不当な差別的取扱いとなりうる事例

- ・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

なお、ここに記載された事例はあくまで例示であり、ここに記載されていないものが差別ではないということではありません。また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

## 2 合理的配慮の提供

### (1) 基本的な考え方

#### ア 合理的配慮とは

- 権利条約第 2 条において、「合理的配慮」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」と定義されています。
- 法は、権利条約における定義を踏まえ、行政機関等がその事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、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、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行うことを求めています。
- 合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。
- 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、「エ 過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の話し合いによる相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。また、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

#### イ 意思の表明について

- 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。
- 本人の意思表示が困難な場合には、家族や介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

- 意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めます。

## ウ 環境整備との関係

- 法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしています。環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。
- 障害者差別の解消のための取組は、このような環境整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要です。
- 合理的配慮は、このような環境整備を基礎として、個々の障害者に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。
- 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や、当該障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障害者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要です。

## エ 過重な負担の判断の視点

- 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
  - ・ 事務や事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  - ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  - ・ 費用や負担の程度
- 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めます。

## (2) 合理的配慮として考えられる事例

ここでは、障害の特性に応じて、一般的に考えられる事例を記載していますが、既述のとおり、合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施することを求めるものではありません。また、記載された事例の他にも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合があります。

それぞれの障害や疾病の中でも個々の様子は様々であり、例えば、「視覚障害」といっても、見え方の困難さはそれぞれ違い、多様な見えにくさがあります。対応に迷った際には、相手の方にとどのようにすべきかを確認し、個別の状況に応じた対応に努めるよう配慮します。対応が困難な場合にも、何か手立てはないかということ相手が方と共に考える姿勢が大切です。

### ア 窓口など

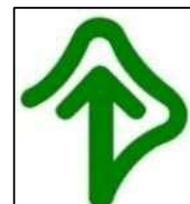
| 主な対象    | 事 例  |
|---------|--|
| 全ての障害   | <ul style="list-style-type: none"><li>本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。(視覚障害の場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。)</li></ul>        |
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>来庁が困難な方について、申請等で可能なものは、郵送やメール等で受付できるように努める。</li></ul>  |
| 視 覚 障 害 | <ul style="list-style-type: none"><li>案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明する。</li></ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。</li></ul>                                    |
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。</li></ul>   |
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。</li></ul>  |

| 主な対象           | 事 例  |
|----------------|--|
| 聴 覚 障 害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>耳マーク*1 を窓口を設置し、本人の意向を確認して筆談など*2 で対応する。</li> </ul>   |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障害者がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。</li> </ul>                           |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>残存聴力を有し補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。</li> </ul>                                       |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。</li> </ul>                                    |
| 言 語 障 害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>本人の意向を確認して筆談で対応する。</li> </ul>   |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。</li> </ul>   |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>依頼することは順番に1つずつ話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。</li> <li>聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。</li> </ul> |
| 内 部 障 害<br>難 病 | <ul style="list-style-type: none"> <li>体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。</li> </ul>                                      |
| 知 的 障 害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</li> </ul>   |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>依頼することは順番に1つずつ、理解を確認しながら話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>特に重要なことはメモに書いて渡す。</li> </ul>  |
| 精 神 障 害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>不安を感じさせないように、穏やかな口調で話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。</li> </ul>  |
| 発 達 障 害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</li> </ul>   |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>依頼することは順番に1つずつ話す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>特に重要なことはメモに書いて渡す。</li> </ul>  |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。</li> </ul>  |

| 主な対象         | 事 例                        |
|--------------|----------------------------|
| 高次脳機能<br>障 害 | ・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。 |
|              | ・ 依頼することは順番に1つずつ話す。        |
|              | ・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。        |

※ 1 耳マーク

聴覚障害者のコミュニケーションの円滑化を図るために制定されたもので、耳が不自由であることを表示し、協力を求めることを表す。また、受付等に掲示し、筆談などに応じることを知らせ、聴覚障害者がより安心して問い合わせができるよう配慮する。



※ 2 聴覚障害者のコミュニケーション手段

|     |   |
|-----|---|
| 筆 談 | 紙などに書いて伝える。                               |
| 口 話 | 相手の口（唇）の動きを読み取って、話の内容を理解する。               |
| 手 話 | 手の形や動作等によって表現される。本来は独自の語彙や文法体系を持つ“言語”である。 |

(その他、情報提供手段として、「手話通訳」と「要約筆記（話の内容を手書き又はパソコンを用いて、要約してその場で伝える。）」がある。)

◇ 庁内の物理的環境に関する配慮の例

| 事 例   |
|---|
| ・ 入口からの動線に配慮し、通路等に障害物を置かない。                         |
| ・ 誘導用ブロックに障害物を置かない。                                 |
| ・ 障害者用駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促す。                       |
| ・ 休憩用のいす等を用意する。                                     |
| ・ 車いす利用者に配慮した記載台や机等を用意する。                           |
| ・ 文字だけでなく絵や図なども用いた分かりやすい案内表示に努める。                   |
| ・ 緊急時を含む館内放送を行う場合は、掲示板やホワイトボード等を活用し音声以外での情報提供に配慮する。 |

<参考>法において、不特定多数の障害者を想定して行われる施設のバリアフリー化は、個々の障害者を対象として行われる合理的配慮を的確に行うための環境整備として、別途、行政機関等に努力義務が課せられており、市として、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」等に基づき、引き続き推進していくこととしています。

## イ 印刷物など

| 主な対象         | 事 例  |
|--------------|--|
| 視 覚 障 害      | <ul style="list-style-type: none"> <li>文字の大きさや配色など<sup>*3</sup>に配慮する。</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>図や表には説明書きをつける。(本文に図や表の要旨を入れ、本文を読むだけで理解できるとよい。)</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版など<sup>*4</sup>の希望を事前に確認して対応する。</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>不特定多数の人を対象とする場合は、点字版や拡大版など<sup>*4</sup>の申し出があった場合は、対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段<sup>*4</sup>も含めて検討する。</li> </ul>  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に差出課等を点字でも記載する(点字シールを貼る)。</li> </ul>  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。</li> <li>広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。</li> </ul> |
| 聴 覚 障 害      | <ul style="list-style-type: none"> <li>問い合わせ先として、ファックス番号を記載する。必要に応じてメールアドレスを併記するように努める。</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップを付けるなど音声以外での情報提供に配慮する。</li> </ul>  |
| 知的障害<br>発達障害 | <ul style="list-style-type: none"> <li>印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語の使用に留意する。</li> </ul>   |

※ 3 配色の配慮の例（「印刷物ガイドライン」（巻末：参考情報））

- ・ 代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい方がいる。色の組み合わせに注意し、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすい。
- ・ また、色だけに頼ったデザインは、弱視や色覚障害の方には理解できない場合がある。下線やドットを入れるなど、色以外の情報を付加すると識別しやすくなる。

（例 1）赤字と下線で強調

（例 2）

※ 4 視覚障害者の情報提供手段

|                     |  |
|---------------------|--|
| 点 字 版               | 点字を読むことができる方に有効。   |
| 拡 大 版               | 主に弱視の方に有効。拡大コピー・拡大印刷したものを用意する。   |
| 音 声 版               | 文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。  |
| テキストファイル            | 音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。  |
| 音 声 コード<br>(SP コード) | 視覚障害者用活字文書読み上げ装置*で読み取ることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付する。<br>*本市に給付申請された視覚障害者に対して給付されているほか、各区役所の福祉課にも備え付けられている。 |

## ウ 会議など

### (ア) 資料その他の準備など

| 主な対象            | 事 例  |
|-----------------|--|
| 全ての障害           | <ul style="list-style-type: none"> <li>障害や疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。</li> </ul>   |
| 視覚障害            | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料は、点字版や拡大版など*4の希望を確認し、事前に送付する。</li> <li>最寄り駅又は駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。</li> </ul> |
| 聴覚障害            | <ul style="list-style-type: none"> <li>手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。</li> <li>資料は事前に送付する。(手話通訳者や要約筆記者にも事前に送付する。)</li> <li>議事録を送付する。</li> </ul>      |
| 言語障害<br>高次脳機能障害 | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料は事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)</li> </ul>  |
| 肢体不自由           | <ul style="list-style-type: none"> <li>最寄り駅又は駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。</li> </ul>  |
| 知的障害<br>発達障害    | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料は、希望を確認してルビをふり、事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)</li> <li>事前に説明の機会を設けることが望ましい。</li> </ul>            |
| 難病              | <ul style="list-style-type: none"> <li>会話や意思伝達が困難な方等について、支援者がいる場合は、支援者にも資料を用意する。</li> </ul>  |

## (イ) 会場など

| 主な対象                    | 事 例   |
|-------------------------|---|
| 視 覚 障 害                 | ・ 席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。                            |
|                         | ・ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。 |
|                         | ・ 出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。           |
| 聴 覚 障 害                 | ・ 手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。                              |
|                         | ・ できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。                         |
|                         | ・ 出席者の希望等により、必要に応じて、補聴援助システム（磁気ループ*5）を導入する。           |
| 言 語 障 害<br>高次脳機能障害      | ・ 必要に応じて支援者の席を用意する。                                   |
| 肢体不自由<br>内 部 障 害<br>難 病 | ・ 入り口からの動線など、席の位置に配慮する。                               |
|                         | ・ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。 |
|                         | ・ 必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意する。                            |
| 知 的 障 害                 | ・ 必要に応じて支援者の席を用意する。                                   |
| 精 神 障 害<br>発 達 障 害      | ・ 不安を感じさせないように、配席等に配慮する。                              |

### ※ 5 磁気ループ

音・声に応じて変化する磁力線を発生するループコイルに誘導コイルを感応させ、増幅して音・声を聞く方法。ループアンテナを会場内に設置し、補聴器の聞こえを補助する仕組み。

<参考> T付き耳マーク

磁気ループ設置場所及び対応機器を示すマーク



## (ウ) 進行など

| 主な対象  | 事 例   |
|---|---|
| 全ての障害   | <ul style="list-style-type: none"> <li>長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。</li> </ul>            |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>体調等に応じ、途中離席が可能であることを予め周知する。</li> </ul>                             |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。</li> </ul>                             |
| 視覚障害  | <ul style="list-style-type: none"> <li>スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。</li> </ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>点字資料の場合は、ページの番号が違うので、説明に留意する。</li> </ul>                           |
| 視覚障害<br>聴覚障害<br>言語障害<br>知的障害<br>発達障害<br>高次脳機能障害 | <ul style="list-style-type: none"> <li>進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。</li> </ul>                |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら議事を進める。</li> </ul>                     |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>進行役は、発言が重なることや、あまりにも議論の展開が速まらないように留意する（手話通訳・要約筆記も意識する）。</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>出席者は、説明や発言の際は早口にならないよう留意する（手話通訳・要約筆記も意識する。通常の速さでよい）。</li> </ul>    |

## エ イベントなど

| 主な対象         | 事 例   |
|--------------|---|
| 全ての障害        | <ul style="list-style-type: none"> <li>多機能トイレ等の設備について案内表示をする。</li> <li>休憩所（スペース）や救護所の設置に努める。</li> </ul>   |
| 視覚障害         | <ul style="list-style-type: none"> <li>事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、点字版や拡大版など*4の資料の希望を確認し、対応する。</li> <li>不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に点字版や拡大版など*4の資料の希望があった場合は、対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。</li> <li>事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネットの活用等、幅広い手段で行う。</li> <li>不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて点字版や拡大版など*4の資料等を準備するように努める。</li> </ul> |
| 聴覚障害         | <ul style="list-style-type: none"> <li>事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。</li> <li>不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に手話通訳や要約筆記の希望があった場合は、対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。</li> <li>会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮する。</li> <li>不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める。</li> </ul>  |
| 肢体不自由        | <ul style="list-style-type: none"> <li>受付の配置やパネル展示等は、車いす利用者にも配慮して行う。</li> <li>講演会等では車いす利用者や同伴者（支援者）用のスペースを確保する。</li> </ul>  |
| 知的障害<br>発達障害 | <ul style="list-style-type: none"> <li>会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。</li> <li>講演会等では静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努める。</li> </ul>   |
| 難病           | <ul style="list-style-type: none"> <li>難病患者の方の参加が多数見込まれる場合は、休憩所（スペース）を十分確保するとともに、救護所を設置し、医療・看護スタッフを配置するよう努める。</li> </ul>  |

## ■障害種別の特性について

ここでは、基本的な内容を記載しています。障害種別の特性と、障害者が実際に体験した事例等をもとに適切な接遇対応の例を紹介した冊子「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」（巻末：参考情報）も併せて活用してください。

### 1 視覚障害

視覚障害といっても、見え方は様々である。全く見えない（全盲）、眼鏡等で矯正しても視力が弱い（弱視（ロービジョン）、見える範囲が狭い（視野狭窄（しやきょうさく））、特定の色が区別できない（色覚障害）、まぶしくて見づらいなどの方がいる。先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。

#### <主な特徴>

- 保有視力や聴覚、触覚などから情報を得ている
- 視覚の活用による言葉の習得に課題があることにより読み書きが困難な方もいる
- 慣れていない場所では一人で移動することが難しい方もいる

### 2 聴覚障害

聴覚障害といっても、聞こえ方は様々である。全く聞こえない、聞こえにくい、片方の耳がよく聞こえないなどの方がいる。また、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいる。先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲に気づいてもらえないことも多い。

#### <主な特徴>

- 視覚や残存聴力などから情報を得ている
- 聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより読み書きが苦手な方もいる
- 声に出して話せても、聞こえているとは限らない
- 補聴器をつけていても、明瞭に聞こえているとは限らない

#### ※ 視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）

全く見えず聞こえない「全盲ろう」、見えにくく聞こえない「弱視ろう」、全く見えず聞こえにくい「盲難聴」、見えにくく聞こえにくい「弱視難聴」の方がいる。障害の状態や程度、原因、成育歴等により、コミュニケーション手段は異なり、支援方法も異なる。障害の状態や程度に応じて視覚障害や聴覚障害の方と同じ対応が可能な場合もある。手書き文字や触手話、指点字などを利用する方もいる。

### 3 言語障害（音声機能障害・言語機能障害）

音声機能障害は、咽頭等音声を発する器官に障害があるため、音声や発音、話し方に障害があることをいう。言語機能障害は、言葉の理解や表現に障害があることをいい、先天的な聴覚障害のために発話習得が不十分な場合や、脳血管障害等による失語症等、様々なケースがあり、障害の内容には個人差がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

#### <主な特徴>

- 発声機能を喪失した方の中には、食道発声法や電動式人工咽頭等を使用して会話をする方もいる
- 失語症の方は一見、滑らかに話をしていても、言い間違いや聞き間違いをすることがあり、また、複雑な内容や長い文章は理解することが難しいことがある

### 4 肢体不自由

手や足、胴の部分に障害があることをいう。歩行、座位や立位の姿勢保持、物の持ち運び等に支障があり、多くの方が杖や装具、車いすなどを使用している。脳性マヒで意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方もいる。障害の程度は個人差があり、複数の障害が合併していることもある。

#### <主な特徴>

- 移動に制約のある方、文字の記入が困難な方もいる
- 話すことが困難で、自分の意思を伝えにくい方もいる
- 体温調節が困難な方もいる

## 5 内部障害

病気等により内臓の働きが弱くなったり、損なわれたりする機能の障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

### ※ 主な内部障害

|                  |   |
|------------------|---|
| 心臓機能障害           | 不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状がある。ペースメーカーを体内に埋め込んでいる方もいる。 |
| 腎臓機能障害           | 腎機能が低下した障害で、人工透析治療を受けている方もいる。定期的な一定の時間をかけて受ける必要があり、様々な負担がかかる。             |
| 呼吸器機能障害          | 呼吸機能が低下した障害で、呼吸困難、息切れでいつも息苦しい状態である。酸素ボンベを携帯している方、人工呼吸器を使用している方もいる。        |
| 膀胱・直腸機能障害        | 膀胱疾患や腸管の通過障害で、排便・排尿のコントロールが必要。人工肛門・人工膀胱（ストマ）を造設している方（オストメイト）もいる。          |
| 小腸機能障害           | 小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいる。                  |
| 肝臓機能障害           | 肝炎ウイルス等により肝臓の機能が損なわれた障害で、倦怠感、易疲労感、嘔気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症等の症状がある。           |
| ヒト免疫不全ウイルス免疫機能障害 | ヒト免疫不全ウイルスによって免疫機能が低下した障害で、様々な感染症や脳・神経の障害を患ったりする。                         |

#### <主な特徴>

- ・障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、疲れやすい

## 6 知的障害

生活や学習面で現れる知的な働きや発達が、同年齢の人の平均と比べゆっくりとしていることをいう。知的能力の程度や、自閉症等の他障害との合併障害により、障害の内容や程度には個人差がある。脳内の障害であるため、外見からは分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

#### <主な特徴>

- ・複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい
- ・人に尋ねることや言葉で自分の気持ちを伝えることが苦手な方もいる
- ・未経験の出来事や急な状況変化への対応が苦手な方もいる
- ・読み書きや計算が苦手な方もいる

## 7 精神障害

統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、アルコールや薬物依存症等の精神疾患のために、日常生活や社会生活がしづらくなることをいう。代表的な疾患である統合失調症では、脳（神経）の働きが活発になりすぎて、幻視、幻聴、妄想が現れたり、その後、やる気が起きない、疲労感が濃い状態になったりすることがある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

### <主な特徴>

- ・ストレスに弱い方や対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする方もいる
- ・病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い

## 8 発達障害

脳の機能障害によって生じるもので、自閉症等の広汎性発達障害や注意欠如多動性障害、学習障害等がある。知的な遅れがある場合もあれば、平均以上の能力がある場合もある。脳機能の発達のアンバランスさから、得意・不得意の差が大きいため、周囲の理解を得づらいことがある。

### ※ 主な発達障害

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 広 汎 性<br>発 達 障 害        | 自閉症、アスペルガー症候群等が含まれる。社会性・コミュニケーション力が低い、興味や活動の範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いなどの特徴がある。聴覚過敏や触覚過敏、逆に痛みや疲れを感じにくい等の感覚の問題がある場合もある。 |
| 注 意 欠 如<br>多 動 性<br>障 害 | 不注意（集中できない、うっかりミスが多いなど）、多動（待つことが苦手で動き回る、じっとしてられないなど）、衝動性（考えるよりも先に言動や行動を起こしてしまうなど）等の特徴がある。                           |
| 学 習 障 害                 | 全般的な知的発達に遅れはないのに、読む・書く・計算するなどの特定の能力に著しい困難がある状態をいう。  |

### <主な特徴>

- ・遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくい
- ・相手の表情、態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・関心のあることばかり一方的に話す方もいる

## 9 高次脳機能障害

事故や脳血管障害等の病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害等の症状のことをいう。身体に障害が残らないことも多く、外見からは分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

### <主な特徴>

主な症状として、以下のようなものがある。

- ・記憶障害（すぐに忘れる、新しいことを覚えられないなど）
- ・注意障害（不注意が多い、集中力が続かないなど）
- ・遂行機能障害（計画を立てて物事を進められない、指示されないと動けないなど）
- ・社会的行動障害（すぐに怒る、欲しいものを我慢できないなど）

## 10 難病

「難病」は、医学的に明確に定義された病気の名称ではなく、原因が解明されておらず、治療法が確立していない疾病で、その病態は様々である。

### ※ 疾患群別の特徴

|            |   |
|------------|---|
| 血液系疾患      | 貧血による運動機能の低下や血小板減少による出血傾向がみられる方がいる。原発性免疫不全症候群では、感染の予防が重要となる。      |
| 免疫系疾患      | 多臓器が侵される場合がある。全身の血管に炎症が起きる疾病では、臓器に虚血症状を起こし、脳、心、腎などの血流不全になることがある。  |
| 内分泌系疾患     | ホルモンが不足又は過剰となる疾病がある。症状は様々で、変動が大きいものがある。                           |
| 代謝系疾患      | 細胞に代謝産物が蓄積、四肢の痛み、血管腫、腎不全、心症状も出現する。                                |
| 神経・筋疾患     | 運動障害により、歩行、食事、排泄、整容などに影響が出る。思考や感覚は低下しないことが多く、適切な介助や援助によりQOLが向上する。 |
| 視覚系疾患      | 視野狭窄や夜間、暗室での視力が極端に低下することがある。                                      |
| 聴覚・平衡機能系疾患 | めまいを引き起こす疾病がある。頭や体の向きを急に変えないなどの注意も必要となる。                          |
| 循環器系疾患     | 動悸、易疲労感、浮腫、息切れなどの心不全症状がみられる。                                      |
| 呼吸器系疾患     | 階段昇降や肉体労働が困難になる。喫煙など室内外の空気の汚れにより症状は増悪する。                          |
| 消化器系疾患     | 腸疾病では粘血便、下痢、腹痛を慢性的に繰り返す。肝・胆・膵疾病では、肝不全症状や、皮膚のかゆみ、黄疸などがみられる。        |

|           |  |
|-----------|--|
| 皮膚・結合組織疾患 | 外見の変化や合併症のため日常生活に困難を感じることが多い。皮膚症状に加え、眼、難聴、小脳失調症など歩行障害を合併するものもある。 |
| 骨・関節系疾患   | 対麻痺や四肢麻痺を起こす場合がある。   |
| 腎・泌尿器系疾患  | 腎機能に応じて、食塩や蛋白質、水分などの制限が必要になる。多発性嚢胞腎では感染症や打撲による腎損傷に注意が必要。         |
| スモーン      | 中枢神経と末梢神経を侵し、びりびり感などの異常感覚とともに、多様な合併症が出現する。                       |

<主な特徴>

- ・症状には頻繁に変化がみられる、日によって変化が大きいといった特徴や、進行性の症状、大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがある
- ・痛みや脱力感、倦怠感など外見上分かりにくい症状に悩まされていることも多い
- ・言語障害や四肢麻痺などのため、会話や意思伝達に困難がある場合もある

### 第3章 市民からの相談

障害者差別の解消を効果的に推進するためには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。また、相談事案を集約することにより、障害者差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障害者差別解消の取り組みに活かしていきます。

#### <対応の留意事項>

市政相談「市民の声」等を通じ、市職員の対応や市が実施する事業、市が管理する施設等に関して、障害を理由とする差別に関する相談を受けた場合は、当該事業等を所管する部署において、以下の事項に留意しながら、組織として対応します。

なお、相談内容が市政とは関係のない事案である場合は、他の適切な相談機関を紹介します。

- 障害の特性は様々であり、それに応じて必要な措置も異なるため、まずは申出者の話を丁寧に聞き、何が課題なのか、何が必要なかを考えます。
- 即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたると判断した場合は、代替手段がないか、検討します。
- 必要に応じて、申出者との間で事案の解決に向けた話し合いを行います。
- 対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めます。

## 第4章 研修・啓発

### 1 職員研修の実施

新規採用者研修、人権指導者養成研修その他の研修の機会を通じて、職員一人ひとりが障害に対する理解と障害を理由とする差別の解消に資する基本的な事項の理解を深めるとともに、障害のある人に対し、対話と共感をもとにした柔軟で丁寧な対応を心掛けられるような「意識のバリアフリー」の向上を果たしていきます。

### 2 各職場における取り組みの推進

管理職員は、各職場における障害を理由とする差別の解消を推進するため、日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速かつ適切に対処するものとし、その後の取り組みに活かしていきます。

## 第5章 附則

- 1 対応要領は、国の基本方針の見直しや、不当な差別的取扱い、合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとする。
- 2 対応要領の見直しに当たっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずることとする。

---

## 参考情報

---

### 1 関連問い合わせ先

- 手話通訳・要約筆記の派遣

（名古屋市手話通訳者派遣事業・要約筆記者派遣事業（委託事業））

（名古屋市盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業（委託事業））

社会福祉法人名古屋市身体障害者福祉連合会

名身連聴覚言語障害者情報文化センター（中村区中村町7丁目84-1）

電話：413-5885 ファックス：413-5853

開館：月・木・金（9:00～20:30）、火・土・日・祝日（9:00～16:30）

休館：毎週水曜日（祝日除く）、年末年始等

※ 派遣申込書により、原則として派遣希望日の1週間前までに申し込みが必要です。詳細及び申込書様式は、以下のホームページを参照してください。

（手話通訳）

<http://www.meishinren.or.jp/htm/section/chogen/syuwatuyaku.html>

（要約筆記）

<http://www.meishinren.or.jp/htm/section/chogen/yoyakuhikki.html>

- 要約筆記関連備品・磁気ループの貸出も上記の名身連聴覚言語障害者情報文化センターで行っています。

詳細及び申込書様式は、以下のホームページを参照してください。

<http://www.meishinren.or.jp/htm/section/chogen/comiyukiki.html>

## ● 点字印刷

### (1) 健康福祉局障害福祉部障害企画課

電話：972-2587・2585 ファックス：951-3999

※ 点訳者を配置しています。

- 点訳・墨字訳、そのほか視覚障害のある方への情報提供方法に関することについてご相談ください。
- 点訳・墨字訳については、文書量や依頼時期により対応の可否があるため、早めにご相談ください。
- 依頼の際は、印刷物の現物とともに、できる限りその文字データ（ワードやテキストデータ）を併せてご提出ください。より速やかに対応できます。

※ 点字用ラベルプリンターが利用できます。電話連絡の上、障害企画課へお越しください。但し、点字用テープは各所属でご準備の上、ご持参ください。

### (2) 社会福祉法人名古屋ライトハウス

名古屋盲人情報文化センター（港区港陽1丁目1-65）

電話：654-4523 ファックス：654-4481

開館：9:30～17:00

休館：毎週土曜日、祝日、第5日曜日、第3木曜日、年末年始等

※ 製作費や製作期間は、文書量や図表の有無等によって異なりますので、直接お問い合わせください。

※ 参照ホームページ <https://www.e-nakama.jp/niccb/public/>

- 音声版の作成も上記の名古屋盲人情報文化センターで行っています。

- 「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」

健康福祉局障害福祉部障害企画課

電話：972-2585 ファックス：951-3999

- 「印刷物ガイドライン ～ユニバーサルデザインの視点から～」

健康福祉局障害福祉部障害企画課

電話：972-2585 ファックス：951-3999

- 市役所の主な障害関連機関

|   |  |
|---|--|
| <p>身体障害者更生相談所<br/>瑞穂区弥富町字密柑山 1-2<br/>電話：835-3821 ファックス：835-3724</p>       | <p>身体障害者に対して専門的知識及び技術を必要とする相談や判定等を実施。</p>                        |
| <p>知的障害者更生相談所<br/>熱田区千代田町 20-26<br/>電話：678-3810 ファックス：683-8221</p>        | <p>知的障害者に対して相談や判定等を実施。</p>                                       |
| <p>精神保健福祉センター ここらぼ<br/>中村区名楽町 4-7-18<br/>電話：483-2095 ファックス：483-2029</p>   | <p>市民の心の健康の保持増進や精神障害者の社会復帰、社会参加の促進を図るため、各種相談事業や啓発活動等を実施。</p>     |
| <p>発達障害者支援センター りんくす名古屋<br/>昭和区折戸町 4-16<br/>電話：757-6140 ファックス：757-6141</p> | <p>発達障害者やその家族、関係機関等を対象に、相談支援、各種研修や啓発活動等を実施。</p>                  |
| <p>総合リハビリテーションセンター<br/>瑞穂区弥富町字密柑山 1-2<br/>電話：835-3811 ファックス：835-3745</p>  | <p>身体障害者の相談から医療、訓練指導、社会復帰に至るリハビリテーションサービスを提供。高次脳機能障害支援事業も実施。</p> |

## 2 関連相談機関

| 区分   | 相談機関  | 内容等                           |
|------|---|-------------------------------|
| 市 政  | 市民相談室（名古屋市市民経済局広聴課）、<br>区役所まちづくり推進室   | 市政全般に関する苦情、要望、意見等の受付、相談       |
| 人 権  | ソレイユプラザなごや<br>（なごや人権啓発センター）<br>電話:684-7017 ファックス:684-7018                                   | 人権問題に関する一般的な相談                |
|      | 法務省「みんなの人権 110 番（全国共通<br>人権相談ダイヤル）」<br>電話：0570-003-110<br>「インターネット人権相談」HP からメールも可           | 人権侵害に関する相談                    |
| 法 律  | 総務省くらしの行政・法律相談所（名古屋<br>総合行政相談所） 電話：961-4522<br>※ 弁護士による相談は要予約、収入等要件有                        | 法律問題（民事）                      |
|      | 愛知県弁護士会名古屋法律相談センター<br>電話：565-6110   | 一般法律相談、消費者被害相談、<br>高齢者・障害者相談等 |
| 教 育  | 子ども教育相談「ハートフレンドなごや」<br>（名古屋市教育センター）<br>電話：683-8222（予約電話：683-6415）<br>「ハートフレンドなごや」HP からメールも可 | 子どもの教育・養育上の相談全般               |
| 労 働  | 愛知労働局総合労働相談センター<br>電話：972-0266  | 解雇、配置転換、賃下げ、いじめ等労働問題の相談       |
| 医 療  | 名古屋市医療安全相談窓口<br>電話：972-2634   | 医療についての心配・苦情などの<br>相談         |
|      | 愛知県医師会医療安全支援センター<br>（苦情相談センター） 電話：241-4163  | 医療に関する苦情相談                    |
|      | 愛知県医師会難病相談室<br>電話：241-4144  | 難病患者の医療相談、療養・生活<br>相談         |
| 消費生活 | 名古屋市消費生活センター<br>電話：222-9671<br>「名古屋市消費生活センター」HP からメールも可                                     | 消費生活に関する相談                    |

| 区分    | 相談機関   | 内容等                                   |
|-------|--|---------------------------------------|
| 障 害 者 | 区役所福祉課・支所区民福祉課   | 身体障害児・者、知的障害児・者の福祉に関する相談              |
|       | 区役所保健所保健予防課  | 精神保健及び精神障害児・者の福祉に関する相談、難病患者の医療相談・生活相談 |
|       | 障害者基幹相談支援センター  | 総合相談、障害福祉サービス等の利用に関する相談               |
|       | 名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター<br>北部：電話 919-7584 ファックス 919-7585<br>南部：電話 678-3030 ファックス 678-3051<br>東部：電話 803-6100 ファックス 803-6600 | 生活相談・法律相談                             |
|       | 名古屋市成年後見あんしんセンター<br>電話:856-3939 ファックス:919-7585   | 成年後見制度に関する相談                          |
|       | 名古屋市障害者虐待相談センター<br>電話:856-3003 ファックス:919-7585<br>(土日祝・夜間 電話：301-8359)  | 障害者の虐待に関する相談                          |

※ 電話番号・ファックス番号の市外局番は、特に記載がない場合「052」です。





# 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



## はじめに

---

昭和56年の国際障害者年を契機として障害者の「完全参加と平等」の実現に向け、この間さまざまな取り組みのもとに障害者の暮らしや障害者を取り巻く社会環境はしだいに改善されてきました。

さらに、平成25年6月に制定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」（施行は平成28年4月）では、障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が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を目指しています。

社会環境の改善や法制度の整備は進んできてはいるものの、今なお障害者にとって日常生活または社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他の「社会的障壁」が多く存在しています。

自らの意思で自らが望む暮らしを選択し、主体的に生きていくことはすべての人に与えられた共通の権利です。さまざまな「社会的障壁」を除去することにより、自己の持つ能力や生きる力を十分に発揮し、障害者が住み慣れた地域で自らの意思で自ら望む暮らし方を選択し自己実現できるよう支援していくことが求められています。

また、平成26年に策定した名古屋市障害者基本計画（第3次）では、「障害のある人もない人もお互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる地域社会」の実現を目指しています。

障害者団体のご協力のもとに、障害及び障害者の正しい理解のため、各障害の特性とこれまで実際に障害者が体験した事例等をもとに、適切な接遇対応の例を紹介した冊子を作成いたしました。

この冊子は、本市職員だけでなく、地域社会において共に暮らす市民が障害及び障害者に対しての理解を深めていただくことを目的としており、障害の有無にかかわらず、自立して社会に参加し、支えあう「共に生きる地域社会」の実現の一助になるよう願うものです。

---



## もくじ

障害者差別解消法・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について 2

### 障害について知ってほしいこと

|          |    |
|----------|----|
| ①視覚障害    | 4  |
| ②聴覚障害    | 6  |
| ③肢体不自由   | 8  |
| ・全身性障害   | 9  |
| ・関節リウマチ  | 10 |
| ④内部障害    | 12 |
| ⑤知的障害    | 14 |
| ⑥発達障害    | 18 |
| ⑦重症心身障害  | 20 |
| ⑧精神障害    | 21 |
| ⑨高次脳機能障害 | 22 |

### こんなことで困っています

|                   |    |
|-------------------|----|
| すべての障害に共通した対応の基本  | 24 |
| 公共交通機関・駐車場・道路などで  | 25 |
| レストラン・飲食店で        | 28 |
| 病院・警察・行政機関などで     | 30 |
| レジャー施設・図書館・プールなどで | 32 |
| コンビニ・スーパー・百貨店などで  | 34 |
| 地域・災害時などで         | 37 |

### 参考資料

|               |    |
|---------------|----|
| 用語解説          | 38 |
| ユニバーサルデザインとは？ | 39 |
| 障害者の声         | 40 |
| 各種相談窓口        | 42 |

文章中の「※」は、P38の用語解説をご参照ください。



# 障害者差別解消法・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について

障害を理由とする差別の解消を推進し、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につなげることを目的に、平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行され、平成31年4月に「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」が施行されました。

## 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

### 基本的な考え方

この条例では、市・事業者・市民が一体となって、障害や障害のある人への理解を深め、障害を理由とする差別の解消の推進に取り組み、みんなが安心して共に暮らせるまち・なごやをつくることを目指します。

### 障害のある人とは・・・

身体障害や知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害を含む）、難病の人、その他の障害のある人で、身体や心の機能の障害や、社会にある様々な障壁（社会的障壁）によって、継続的・断続的に生活のしづらさを感じている人です。

障害者手帳を持つ人だけに限られません。

### 障害がある人にとっての社会的障壁とは・・・

障害のある人が感じる生活のしづらさは、「その人の身体や心の機能に障害があるから」という個人の問題のみが理由ではありません。

社会には、障害のない人を基準につくられている事物が多く存在します。

そのため、障害のない人にとっては障壁と感じられないものが、障害のある人にとっては生活のしづらさを感じる障壁となるのです。

そのような、社会の側が作り出す様々な障壁のことを「社会的障壁」といいます。

障害のある人もない人も、地域で共に安心して暮らしていくために、このような社会的障壁をなくさなくてははいけません。



## 障害を理由とする差別とは？

### 不当な差別的取扱いをすること

障害を理由として、正当な理由もなく、サービスの提供をしないことなどは「不当な差別的取扱い」になります。

例

お店に入ろうとしたら、障害があることを理由に、断られた。



### 合理的配慮の提供をしないこと

障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えるために、負担が大きすぎない範囲で、その人に合わせた必要な配慮を行うこと（合理的配慮の提供）が求められます。

例

視覚障害があるため、書類を読み上げてほしいと伝えたが断られた。



条例では次のように定めています。

|                  | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮の提供          |
|------------------|-----------|-------------------|
| 市                | してはいけません  | しなければいけません        |
| 事業者<br>(会社やお店など) | してはいけません  | するように努めなければいけません* |

※令和3年5月の障害者差別解消法の改正により「しなければいけません」へ(改正法の施行は公布の日(令和3年6月4日)から3年以内)

不当な差別的取扱いに該当しない正当な理由がある場合や、負担が大きくて配慮ができない場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めます。

## 障害者に関するマーク

この冊子では主な障害者に関するマークを紹介します。障害特性に応じた配慮を表すマークもありますが、障害特性によらないマークを紹介します。(障害特性に応じた配慮を表すマークは、4ページ以降で紹介しています。)

### 【障害者のための国際シンボルマーク】

国際リハビリテーション協会によって障害者が容易に利用できる建築物、施設であることを明確に示すシンボルマークとして、採択・決定されたものです。

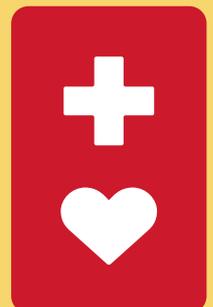
※このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車いすを利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。



### 【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。(JIS規格)

ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

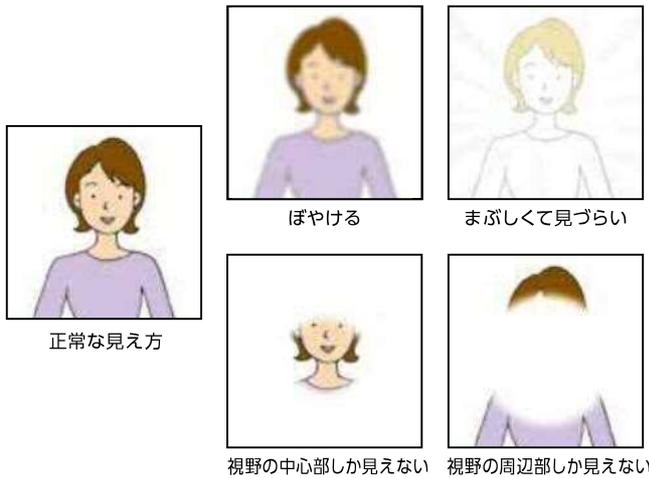


# ① 視覚障害

視覚障害には、まったく見えない「全盲」、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲（視野）がせまい「視野狭窄」があります。

また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などでの障害（中途障害）かによっても、その障害の内容には個人差があります。

## 【視覚障害のある場合の見え方・見えにくさ】



<これらは障害の程度によってかなり個人差があります。>

### 【盲人のための国際シンボルマーク】

世界盲人会連合が定めた、視覚障害を示す世界共通の国際シンボルマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。



### 【身体障害者補助犬に関するマーク】

身体障害者補助犬同伴啓発のマークです。補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことをいいます。「身体障害者補助犬法」により、公共の施設、交通機関、デパート、スーパー、ホテル、飲食店等には、補助犬を同伴する方の受け入れが義務づけられています。

このマークのご理解、ご協力をお願いします。



### 【白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク】

白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。



## ハード面における配慮

- 駅や店舗等では視覚障害者誘導用ブロックの設置や段差解消などが望まれます。
- 視覚障害者であっても、点字を読める人ばかりではありません。公共施設、店舗などの案内表示は、点字案内だけでなく、音声による案内も望まれます。また、色・形・文字の大きさ・表示の高さなど弱視者に対する配慮も必要です。



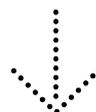
## ソフト面における配慮



- 歩行の妨げになるため、歩道や視覚障害者誘導用ブロックの上を自転車などでふさがないことが大切です。
- 音声読み上げソフトに対応したホームページを作成する(すべて画像だと音声読み上げソフトが機能しません)など、誰もがインターネットで提供される情報にアクセスできる環境を作る必要があります。また、パンフレットや情報誌などにも音声・点字版・拡大版が望まれます。



- 駅のホーム、歩道、交差点でたちつくしている視覚障害者がいたら、まず声をかけます。進行方向、目的の場所やものがわからないなど困難に直面している場合があるからです。



### ポイント

- 説明するときは、「あそこ」「そっち」といった指示語や、「赤い看板」といった視覚情報を表す言葉は避け、具体的な方向や距離を示すようにします。  
.....  
(例)「右に10m行った左側にお店があります。」
- 誘導の希望があれば、一般的には障害者の横半歩前に立ち、腕をつかんでもらいスピードに気を付けながら案内します。身長差がある場合は、肩に手を置いてもらう方法もあります。

## ② 聴覚障害

人の声や物音が聴こえない、または聴こえにくいという障害を聴覚障害（耳が不自由）といいます。

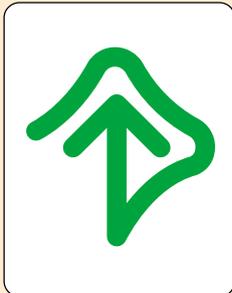
生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などによる障害（中途障害）かでも、その障害の内容には個人差があります。

外見からは障害のあることが分かりにくいために、「不自由なく歩ける」だから「障害は軽い、耳が聴こえないだけ」などといった誤解を受けたり、不利益な目にあったり、危険にさらされたりと、社会生活上の不安は尽きません。何よりも話し言葉による意思の疎通（コミュニケーション）がはかれないことが聴覚障害者の大きな悩みです。



### 【耳マーク】

聴覚障害者のコミュニケーションの円滑化を図るため制定されたもので、耳の不自由な方が公的機関等を利用するとき、ラベルを申請書、通帳、診察券などに貼ったり、ネームプレートに胸に付けたりして、自分の耳が不自由であることを表すのに使用します。



また、受付等に掲示し、聴覚障害者に配慮することを知らせます。

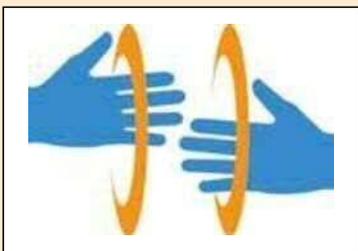
### 【ヒアリングループマーク】

ヒアリングループ  
 (※)設置場所及び対応機器を示すマークです。補聴器や人工内耳に内蔵されている磁気誘導コイルを使って利用できる施設・機器であることを表します。



※ヒアリングループは、敷設したループ内で磁気に変換した音声を磁気コイル付補聴器や人工内耳で受信することで、難聴者の聞こえを支援する設備です。

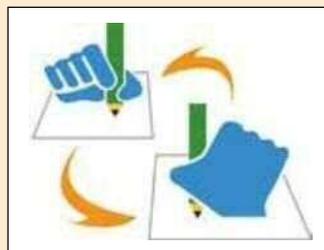
### 【手話マーク】



手話でのコミュニケーションを求めるときや、手話による対応ができる施設などが示すマークです。

このマークを提示されたら、「手話での対応をお願いします」の意味になります。また、受付等に掲示し、手話による対応ができることを知らせます。

### 【筆談マーク】



筆談でのコミュニケーションを求めるときや、筆談による対応ができる施設などが示すマークです。

このマークを提示されたら、「筆談での対応をお願いします」の意味になります。また、受付等に掲示し、筆談による対応ができることを知らせます。

## 【聴覚障害者標識】

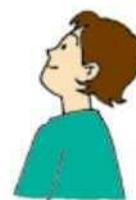
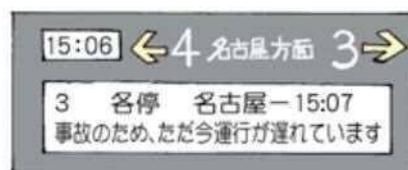
聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。



## ハード面における配慮

- 駅などで、リアルタイムな電光掲示板などの表示を充実することで、災害・事故のときに正確な情報をすばやく伝えることができます。また、緊急時に電光掲示板がないようなら、ホワイトボードなどに情報を記入して伝えます。
- 公共施設、店舗、イベント会場などでの電光表示サインを設置することが望まれます。
- 手話入り放送・字幕付放送やDVDなどのソフトの充実が望まれます。
- 行政・病院・銀行・郵便局などで自分の順番を知らせるお知らせ表示を設置することが望まれます。



## ソフト面における配慮

聴覚障害者が困っている場面に居合せたら、メモをとるなど情報を提供することが望まれます。

また、発音などうまく話せず聞き取りにくい方には、分かったふりをせず、もう一度話してもらったり、紙に書いてもらったりして、意思を確認することが大切です。



## コミュニケーション手段

- **筆談** 手のひらや紙に文字を書いて伝えあう方法です。最も手軽な手段ですが、時間がかかるのが欠点です。
- **口話** 相手の口の動きを読み取る方法です。少しゆっくりはっきりと口を動かすようにします。
- **手話** 手や身体の動きで表現する方法です。簡単な手話もあり楽しく覚えられますが、手話通訳者になるには専門的な技術と知識が必要です。
- **空書** くうしょ 空間を使って字を書きます。

中途失聴や難聴の方には、要約筆記が望まれます。(講演会などのイベントでは手話通訳とともに要約筆記の対応も行うことが望まれます。)

連絡手段として、FAX・電子メールなどを活用することも必要です。

また、タブレット端末もコミュニケーション手段に役立ちます。

## ③ 肢体不自由

肢体不自由とは、手や足、体の胴の部分に障害があることを言います。原因としては、先天性のもの、交通事故やスポーツ事故による手足の損傷あるいは腰や首、脳の血管等に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものがあります。

半身まひ、脳性まひ、関節リウマチなどにより、歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどに支障があり、そのために多くの人が杖や装具、車いすなどを使用しています。障害の程度によってかなり個人差があり、いくつかの障害が合併していることもあります。



### 1. 半身まひ

脳の血管の障害などにより、右半身または左半身がまひして、身体のバランスをとるのが大変です。言葉や理解力に障害が出る場合もあります。

### 2. 脳性まひ

9ページ

### 3. 関節リウマチ

10ページ

## ソフト面における配慮

- 歩道に自転車を置いたり、店内通路に物を置いたりしないことが大切です。
- 困っている様子を見かけたら声をかけ、本人の意思を確認してから援助することが大切です。



### 【身体障害者標識】

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。この表示をしている車に、やむを得ない場合を除き、幅寄せしたり、無理な割り込みをした場合には、道路交通法違反となります。



## ・全身性障害

肢体不自由の中でも、脳性まひ<sup>せきついそんしょう</sup>※、脊椎損傷<sup>けいついそんしょう</sup>※、頸椎損傷<sup>けいついそんしょう</sup>※、二分脊椎<sup>にぶんせきつい</sup>※、筋ジストロフィー<sup>きんじすとろふい</sup>※など、全身に障害がおよぶものを一般的に全身性障害と言います。

立ったり、座ったりの基本動作に加え、姿勢の保持も困難な人が多く、ほとんどの人が車いすを使用しています。手動車いす、ジョイスティック型電動車いす、ハンドル式電動車いすなど、障害の特徴及び生活状況に応じたものを使用しています。

また、脳性まひの方には、自分の意志に反して手足や顔が動くという特徴があり、言語障害がある場合もあるため、意思の伝達が困難なことがあります。

全身性障害者の多くは、社会生活を送るうえで、さまざまな不便があるため、介助・移動・住まいの確保、就労や教育の面での支援が必要です。



### ソフト面における配慮

- 店舗での買い物では、高いところにある物に手が届かなかったり、通路がふさがれていて通れないことがあります。

車いす使用者が通れる通路の確保や車いす使用者が商品を選んで取ることができるような商品の配置が必要です。

- 介助は、本人の依頼を受けてからにします。

介助者が同席していても、必ず本人の意思を確認します。中には言語障害がある人もいますが、本人に意思を確認し、最後まで話を聞くことが大切です。

最後まで聞かずに援助してしまうとトラブルの要因にもなりかねません。

また、必要以上に子ども扱いをすると不快に思う方もいます。

- 車いす使用者に話しかけるときは、立ったままでは威圧感があるので、少し腰をかがめて同じ目線で話すようにします。

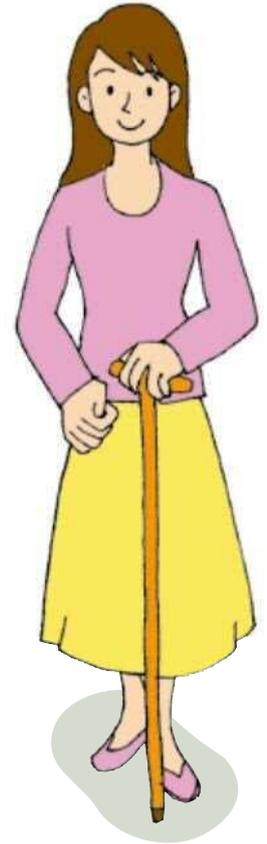


## ● 関節リウマチ

関節リウマチとは、本来外からの攻撃（細菌やウイルス）から身体を守るはずの免疫機能が、間違っめんえきて自分自身を攻撃してしまう病気です。

関節リウマチになると身体の多くの関節に炎症が起こり、腫れ痛みを伴い、進行すると関節の変形と機能障害を起こはします。日常生活にも不便なことが多く、皮膚、内臓、血管にも炎症が出る場合もあります。一日のうちでも症状に違いがあり、周囲からの理解が得にくいいため、無理をして悪化させてしまうこともあります。

日本では約70万人の患者がいると言われています。発病は30歳～40歳代の女性が最も多いのですが若年性関節リウマチといって子どもにもある病気です。原因は不明で治療法も確立していないために将来への不安もあり、長期治療を要します。



### ソフト面における配慮

- 身体中のいろいろな関節に痛みや変形があるため、健常者には簡単にできることも、時間がかかります。身体に触られるだけで痛みを感じる場合があります。痛みを耐えながら生活していることを理解することが大切です。
- 店舗での買い物では、身体の変形で欲しい物に手が届かない、レジでお釣りの受け渡しがしづらいなど困ることも多くあります。気がついたら声をかけて手助けすることが大切です。



## 肢体不自由の方に対するハード面における配慮



- 階段しかない駅での乗り換え、ステップの高いバスでの乗り降りは、大変困難です。エスカレーターしかない施設での上下移動は危険を伴います。ちょっとした段差や隙間<sup>すきま</sup>でも危険を伴います。駅のバリアフリー化、ノンステップバスの普及などが望まれます。



- エレベーターの設置が望まれます。また、エレベーターの位置がどこにあるかの案内をわかりやすく表示することも必要です。

- 手開きの扉を自動ドアに変えていくことが望まれます。
- 段差をスロープに変えていくことが望まれます。
- 大きな建物内には多めの休憩場所を作ることが望まれます。
- バリアフリースイッチ<sup>\*</sup>や車いす使用者用駐車スペースの増設が望まれます。
- 車いす使用者などがスムーズに店内を回れ商品を買えるような配慮が必要です。



.....  
 (例) 店の入り口に段差があれば持ち運びスロープを持ってきて対応する、商品を低い位置に配置するなど。

## 4 内部障害

病気などで、身体の内部—心臓、腎臓、肺、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害を内部障害といいます。

外見からは分からないため、理解されにくい障害ですが、日常生活で健常者にとって当たり前のことがなかなかできなったり、誤解や差別を受けることがあります。



### 【主な内部障害】

#### 1. 心臓機能障害

動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があり、他の病気や風邪を引きやすくなっています。心臓の収縮のリズムが不規則な人は、「ペースメーカー※」という医用機器をおなかか胸に埋め込んでいます。

#### 2. 腎臓機能障害

血液中の不要な物を取り除く「人工透析※治療」を受けている人がいます。定期的に一定の時間をかけて受ける必要があり、さまざまな負担がかかります。

#### 3. 肺機能障害

呼吸困難、息切れでいつも息苦しい状態です。人工的に酸素供給器具から酸素を体内に吸入する在宅酸素療法を行っている人もいます。外出のための携帯用酸素供給器具の普及で外出しやすくなりました。

#### 4. 腸・ぼうこうの障害

下剤での排便、おむつや管（カテーテル）による排尿など、排便・排尿のコントロールが必要で、外出が困難です。人工肛門・ぼうこう（ストマ）をつけている人もいて、「オストメイト」といいます。

#### 5. 肝臓機能障害

肝炎ウイルスなどにより倦怠感、易疲労感、嘔気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症などの症状があります。

#### 6. ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による障害

ゆっくりと免疫力が低下し、さまざまな感染症や脳・神経の障害を患ったりします。血液や精液などにより感染しますが、だ液、汗、尿では感染しません。

### 【ハート・プラスマーク】

このマークは「身体内部（心臓、呼吸機能、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）の障害・内臓疾患」を表しています。

内部障害・内臓疾患は、外見からはその障害・疾患がわかりにくいいため、さまざまな誤解を受けることがあります。

このマークをつけている人を見かけたら、手助けしましょう。

<このマークは、内部障害・内臓疾患の方が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません>



## ハード面における配慮

駅、コンビニ、スーパーなどにオストメイト用設備を備えたバリアフリートイレ\*等の設置と案内表示が望まれます。大型施設や駅等には、休憩所やベンチを設けることも望まれます。

### 【オストメイトマーク】

ぼうごう

人工肛門・人工膀胱を造設している方(オストメイト)のための設備があることを表し、オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートなどに表示されています。



オストメイト用設備と介助用の大型ベッドのあるバリアフリートイレ

## ソフト面における配慮

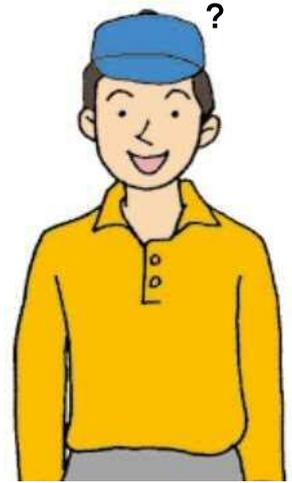
- 内部障害のある人は、<sup>ひんぱん</sup>頻繁にトイレに行ったり、トイレの時間が長くなったりします。また障害で疲れやすくストレスを受けやすくなっていますのでゆったりとした作業時間などに配慮しましょう。
- 混雑した場所での携帯電話やスマートフォンの使用は、ペースメーカーに影響を及ぼすことがあります。マナーモードではなく必ず電源を切るようにしてください。  
(総務省の指針では、携帯電話やスマートフォンからは15cm程度以上離すこととしています。)
- <sup>とうせき</sup>人工透析通院への理解と時間の配慮が必要です。
- 肺に障害がある場合、タバコの煙が症状を悪くします。指定喫煙所以外では吸わないようマナーを守りましょう。
- 携帯用酸素ボンベが必要な人もいることを理解しましょう。
- 小腸に障害のある人は、食生活に大きな制限がある場合があります。飲食の強要はしないようにする必要があります。
- HIVには偏見や差別が大きな問題です。感染力が弱く、性的接触以外ではほとんど感染しません。HIVを正しく理解することが大切です。



## ⑤ 知的障害

知的障害とは、生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年齢の人の平均と比べゆっくりとしていることをいいます。先天的・後天的さまざまな原因による脳の機能障害です。脳内の障害のため、見た目に分かりづらい障害です。

発語がなく身の回りの全面的支援が必要な最重度障害の人から、職業生活をほぼ送れる軽度障害の人まで、障害の現れ方にさまざまな違いがあります。しかし、どんな重度の障害の人でも、それぞれの障害特性に合わせた教育・配慮と支援を受けながら、社会経験や学びを積むことにより社会参加しています。



### 【知的障害の特徴】

知的障害は、知的能力の程度により、また、ダウン症や自閉症など他障害との合併障害により、ひとりひとりの障害の状況が大きく異なります。共通しているのは知的能力と環境への見通しの弱さを要因とする障害特性です。感性はとても豊かな人達です。

- 「社会生活への参加がしづらい」
- 「コミュニケーション力が弱い」 そのため、生活に必要な情報が得られなかったり、他人とトラブルになったり、困ったことが起きても自分から助けが求められなかったりします。
- 「抽象的な概念、複雑なことは理解しにくい」  
そのため、ルールや約束事を理解できなかったり、見通しを立てることが苦手だったりします。
- 「集中力が弱い」  
そのため、落ち着きがなかったり、人の話が聞けなかったりします。
- 「自己コントロール力が弱い」  
そのため、我慢できないこと、泣いてしまうことがあります。
- 「状況を判断することが苦手」  
そのため、自分のことを決めることができなかったり、新しい環境や体験に、混乱してとまどったりパニックになることがあります。
- 「読み書きや計算が苦手」  
そのため、いろいろな書類や説明書きが理解できない、お金の計算ができないなど、ご本人が生活を営む際に困ることがたくさんあります。



### 【知的障害特性と社会参加】

このような知的障害者の障害特性は、社会参加がしづらい要因（社会的障壁）となります。環境整備も重要ですが、知的障害の人の社会参加には、人による支援、ソフト面の支援が特に重要です。住み慣れた地域で自立生活を送れるような合理的配慮と支援が必要です。

## ハード面における配慮

交通機関の利用、建物の利用、機械の操作など、知的な障害を持つ人にはその障害程度に応じて、ハードバリアとなるものがたくさんありますので、分かりやすい表示による支援が必要です。それでも理解できない場合は、人による支援が重要となります。

- 日常生活にはさまざまな案内表示があります。表示は、誰にでも分かりやすい表現とひらがな表示、絵表示、色識別、音声ガイドなど分かりやすい情報提示が必要です。(例えば、トイレについては、男女別の絵表示マークをわかりやすい統一規格にする、または、音声案内で男女別を示すなどの配慮が必要です。) また、提示された情報を理解できない場合は、問い合わせ先等の表示や情報理解を支援する人の配置が必要です。
- 操作の難しい設備・機器についても、分かりやすい案内表示、絵表示、色識別、音声ガイド、場合によっては担当者等の配置が必要です。

(例) 交通機関の行き先、乗り換え案内、券売機の使い方、エレベーター内のフロア案内、トイレの使い方、コンビニ・スーパーなどでの価格表示、病院・銀行・郵便局・レストラン等の受付や利用案内など



## ソフト面における配慮

### ★敬意をもって、自分ならこうしてほしいという対応をしましょう。

知的障害のある人が社会の構成員として普通に暮らせる地域・社会づくり、本人の人権、意思、希望を尊重した手助け、働きかけ、支援が必要です。

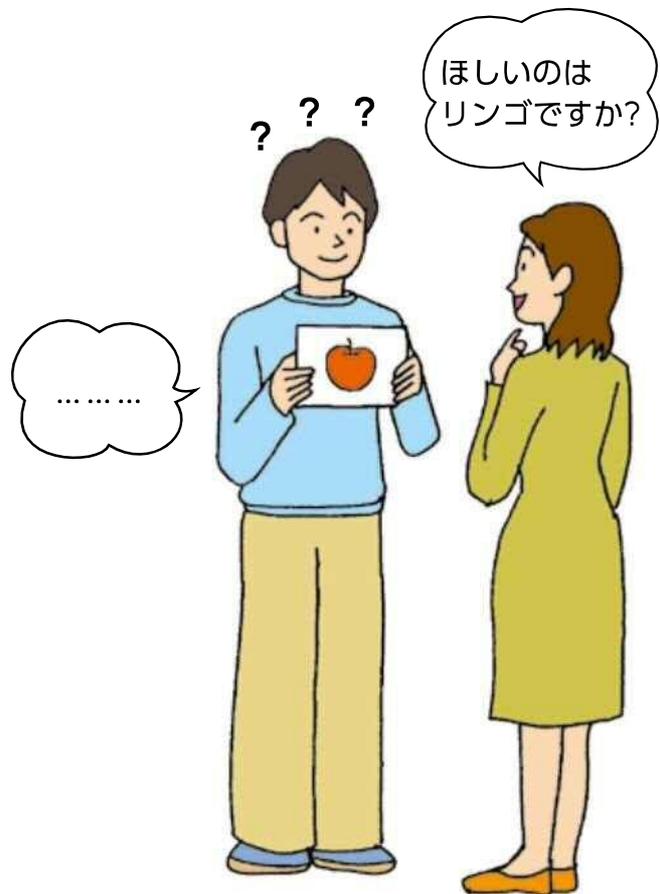
知的障害の人に対する合理的配慮のためには人の配置やその対応の配慮が必要です。対応する人材の育成が質・量ともに、重要な課題となります。

#### 「会話によるコミュニケーションが取れる人に対して」

- 顔を見て、ゆっくり丁寧に簡単な言葉で、その人がどうすればいいのかわかるように話します。
- 文書の場合は読み上げる、複雑な内容はメモを取って渡すなどの配慮も大切です。
- 心を傷つけないように注意して話すことも重要です。

#### 「会話によるコミュニケーションが取れない人に対して」

- 顔を見て、笑顔・優しい声で分かりやすく心を傷つけないように話します。
- ジェスチャーをまじえたり、コミュニケーション支援ボードや写真を使って、ご本人の意思をくみとる意思疎通支援を図ることが必要です。



**事例 1.** 大声で注意されるとパニックになる人がいます。注意が必要な場面では、優しい声かけと穏やかな対応が必要です。

**事例 2.** 注文や金銭の支払いが苦手な人には、分かりやすい写真メニューで選んでもらうことや、紙幣や硬貨が書いてあるボードなどを置くなど、丁寧にひとつひとつ本人の意思を確認しながら対応することが大切です。

**事例 3.** 会員登録など契約が必要な場合に、本人だけでは理解が難しいようなら、保護者等に連絡することが大切です。また、一般的な問合せならば、各区にある障害者基幹相談支援センターに相談することもできます。



<ボードの使い方>  
硬貨の絵をさしながら、どの硬貨が何枚必要かを説明します。



※コミュニケーション支援のための絵文字やボードは下記から無償でダウンロードできます。

公益財団法人明治安田こころの健康財団「コミュニケーション支援ボード」

<https://www.my-kokoro.jp/communication-board/>

公益財団法人共用品推進機構「コミュニケーション支援用絵記号」

[https://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis\\_t0103.php](https://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php)

## ⑥ 発達障害

発達障害とは、親の育て方によるものでもなく、本人の努力不足でもありません。脳の機能障害によって生じるもので、自閉症などの広汎性発達障害や注意欠如多動性障害、学習障害などがあります。自閉症などの広汎性発達障害と注意欠如多動性障害については、知的な遅れがある場合もあれば、知的な遅れがない、または平均以上の場合もあります。障害特性による困難さと同時に優れた能力を持つこともあり、知的な能力には遅れがなくても、そのアンバランスさから、理解されにくい障害です。

障害の程度は一人ひとり異なり、それぞれに合わせた支援が必要です。



### 【主な発達障害】

#### 1. 自閉スペクトラム症 (ASD)

「社会性・コミュニケーションの障害」や「興味、活動の範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いこと」があげられます。またざわざわした環境が苦手だったり、大きな音を怖がるなどの音に対する敏感さや、身体に触れられることが苦手といった触覚の敏感さと逆に痛みや疲れを感じにくいといった感覚の問題がある場合があります。

#### 2. 注意欠如多動症 (ADHD)

集中できない、うっかりミスが多いといった「不注意」、しゃべりすぎる、待つことが苦手で動きまわる、じっとしてられないといった「多動」、考えるよりも先に言動や行動を起こしてしまうといった「衝動性」といった特性があります。

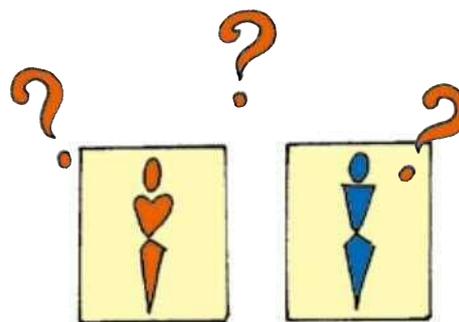
#### 3. 限局性学習症 (SLD)

全般的な知的発達に遅れはないのに、「読む」、「書く」、「計算する」などの特定の能力に著しい困難がある状態をいいます。

## ハード面における配慮

トイレや更衣室などのマークの形や色、表記などはなるべく統一し、誰でもわかりやすいように改善することが望めます。

視覚的な情報の方がわかりやすい人が多いので、知的障害や聴覚障害の人と同様の支援が望めます。



## ソフト面における配慮

★発達障害特有の行動やこだわりを正しく理解したうえでの支援が望めます。



- コミュニケーションが苦手な発達障害の人には、言葉以外に絵、文字、実物、身振りなどを交えて、短い言葉でおだやかに分りやすく伝えることが安心につながります。

特に聴覚過敏がある人は、騒がしい場所では話を理解することが難しい場合があります。前述のような視覚支援の他にも、なるべく静かな場所を用意できることが望ましいです。

- 発達障害の人の中には、キャッチセールスの被害にあったり、パソコン・スマートフォンの悪質サイトに知らずにアクセスして被害にあう人もいますので、周囲の人の注意やアドバイスが必要です。

## ⑦ 重症心身障害

重度の肢体不自由と重度の知的障害などが重複している最も重い障害を重症心身障害と言います。

この重症心身障害は医学的には、大人になっても2歳程度の知能で寝たきりの人や、2歳～3歳までの知能でやっと座ることができる人とされています。自宅で介護を受けたり、専門施設に入所するなどして生活しています。



こうした人は日常生活も自分では困難です。声は出せますがほとんど話すことができず、意思は口の動きと目での訴えで伝えますが、常時介護している人でないと理解はしにくいです。食事や水分補給も看護師などから全面的な援助を受けます。通常の食事が食べられない人は、ミキサーで液状にしたものをチューブ（管）で胃へ送り込んだり、細かく刻んだ食物を食べたりします。また排泄はいせつや入浴には大変な労力を要します。おむつを使っていることが多いので同性介護が原則となりますし、自宅での入浴はハンモック式の入浴介助器具を利用することが多いです。このように、生活すべてに援助を必要とします。

また、知能が2歳以下で座することもできず、体が曲がって支えなしでは寝ていることも困難な「超重症心身障害」と言われる人もいます。この人たちは、水分補給と食べ物を鼻から胃へ注入する管をつけたり、呼吸もうまくできないため人工呼吸器をつけたりして命を守っています。このような障害をもった人は常に医師の管理が必要なため、外出することが難しいのが現状です。

## ⑧ 精神障害

精神疾患により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限がある方が、精神障害者に当たります。

精神疾患には、この冊子の中で別に紹介している発達障害や高次脳機能障害の他に、認知症、アルコール依存症や薬物依存症、統合失調症、うつ病や躁うつ病、不安障害や強迫性障害、摂食障害、パーソナリティ障害、てんかんなど様々な疾患が含まれています。ここでは、それらの疾患の一つである統合失調症についてご説明します。

症状としては、脳(神経)の働きが活発になりすぎて、幻聴(他の人には聞こえていない声や音)や妄想(真実でないことを信じ込むこと)が現れたり、その後、やる気が起きない、疲労感が濃い状態になることがあります。経過や症状には個人差がありますが、統合失調症の主な特性は次のとおりです。

### 【統合失調症の特性】

#### 1. 隠し事ができない、融通がきかない

自分に都合の悪いことを適当に言い逃れたりつくろったりすることが苦手です。

#### 2. 目標の立て方が現実的でない

細かいところに必要以上にこだわり、優先順位の判断がつかないことがあります。

#### 3. ストレスに弱い

ストレスに弱く発散も苦手です。どんなストレスに弱いかは人によって違うので本人や援助者がそれらを知ることが必要です。

#### 4. 新しいこと、知らないことに対する極度の不安と緊張がある

誰でも未知のことを経験するときには緊張しますが、統合失調症のある方の場合、極度の不安や緊張を覚え、症状が悪化することもあります。

#### 5. 社会生活能力に乏しい

青年期に発症し、治療には長い時間を要することが多いです。やる気がでない、疲労感が濃いなどの症状もみられるため、社会的な交流も少なくなり、人づきあいが苦手な人もいます。

最近ではよい治療薬もでき、適切な治療を継続することにより、症状が安定し回復する病気です。

まわりの人の理解と支えがあれば、地域で安心して生活していくことができます。



## ⑨ 高次脳機能障害

### 1. 高次脳機能障害とは？原因は？

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害などの症状のことをいいます。

身体に障害が残らないことも多く、外見では分かりにくい「見えない障害」とも言われています。

脳が損傷される原因には、

- ①交通事故や転倒、転落、頭部への暴力など、脳への外傷によるもの。
- ②脳梗塞のうこうそくや脳出血、くも膜下出血まくかなど、脳血管障害によるもの。
- ③心肺停止や水難事故など、脳への酸素不足によるもの。
- ④脳腫瘍や脳炎などの病気によるもの。

があります。



### 2. 高次脳機能障害の主な症状

- 記憶障害... すぐに忘れる、新しいことを覚えられない など
- 注意障害... 不注意が多い、集中力が続かない など
- 遂行機能障害... 段取りが悪い、要領が悪い など
- 社会的行動障害
  - ・ こだわりが強い
  - ・ すぐに怒る
  - ・ 欲しい物を我慢できない
  - ・ やる気がでない
  - ・ すぐに人に頼る
  - ・ 相手の気持ちを考えられない

(重症度には個人差があります。)

### 3. 高次脳機能障害のつらさ・大変さ

これらの障害はさまざまに組み合わせられ、一人ひとり異なって現れてきます。特に注意や記憶、行動の障害は、家庭・社会・職場(学校)生活へ戻る際に大きな支障となります。また、外見からは分かりにくいいため、学校や職場でイジメの対象になったり、家庭生活ができなくなったりと、大変な思いをされている人が多くいます。

## 困っている事、知って欲しい事

生活上はそれほど問題がなくても、仕事では判断や対人関係などの能力が必要となるため、仕事に就いた時にミスやトラブルを生じ、仕事が続かないなど、社会生活に支障が出る場合があります。

例) 「ひとつのことが続けられない」「同時に二つのことができない」「気が散りやすい」などの「注意」に関する障害があるため、「作業が遅い」「仕事をまかせられない」と思われたり、「人の顔や名前、場所」「約束や予定を忘れる」などの「記憶」の障害があるため「あてにならない人」とされたりしてしまいます。

当事者が自分の障害に気づかず、周りの人も障害に気づかず、両者の戸惑いや誤解から、トラブルを引き起こすことも多くあります。

例) ささいなことでイライラして、対人関係でトラブルをおこしたり、欲しい気持ちが我慢できず大量購入し、借金など金銭関係でトラブルをおこすことがあります。

また、ささいなことにこだわり、一つのことを始めると、周囲から制止されるまで続けたり、いつまでも同じ事を言ったり(行ったり)することがあります。



行動を繰り返して習慣化させることで身につく行動もたくさんあります。ご家族や周囲が、ご本人が生活する場の環境を迷いにくいようにシンプルにすることで、能力をうまく発揮できるようになる可能性があります。



## ソフト面における配慮

「できない」を「できる」でカバー

### 記憶障害

- 新しいことを覚えられない。
- 何度も同じ質問をする。

### 注意障害

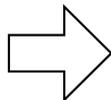
- 集中力が続かない。
- 同時に二つのことができない。

### 遂行機能障害

- 効率よくできない。
- 計画を立てられない。
- 指示されないと動けない。

### 社会的行動障害

- ささいなことでイライラする。
- 欲しいと思うと我慢できない。
- 依存心が強い。
- 相手の気持ちになって考えられない。



- 手帳や携帯のアラームを利用する。
- 手がかりがあると思い出せる。
- 短時間なら集中できる。こまめに休憩をとる。
- ひとつずつやるとミスが減る。
- 手順書を利用するなど、順序を決めて動く。
- 段取りを決めておく。
- 行動の手がかりがあると動ける。
- 話題や場所を変えると、ころっと変わる。
- ルールを決めるとコントロールしやすい。
- 望ましい態度を教えると成長していく。
- 説明すると理解できる。



こんなことで困っています

## すべての障害に共通した対応の基本

### 障害者の実際をよく理解しましょう

障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なります。ある人にとっては助けとなることが、別の人にとっては**苦痛**となることすらあります。相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切です。そのためには機会があれば**研修に参加したり、障害者に話を聞く姿勢が必要**です。

### 積極的に声をかけましょう

障害者の目線で考えると、街中には障害者の社会参加を阻むような状況がたくさんあることに気づきます。駅や交通機関、店舗や施設で**障害者は不便を感じる**ことがまだまだたくさんあります。すぐに解決できなくても、そういう人が困っていたら**積極的に声をかける**ことが望まれます。ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、**必ず本人の意思を確認**して行動するようにしましょう。

### おだやかな口調で話しかけましょう

中には、薬の服用で脳の動きがゆっくりしている人や、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人がいます。話すときは**できるだけゆっくりおだやかに**、理解できるまで**繰り返し説明**してください。もしも興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、**ゆっくりやさしい口調で話しかけ**落ち着かせるようにしてください。

## 公共交通機関・駐車場・道路などで

どうする配慮と支援 を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

### ■ 視覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 尋ねたいことがあっても駅員の居場所が分からなくて困ります。

どうする配慮と支援

- すぐ声をかけ、支援が必要か否かを確認し、求められた援助をしましょう。



### ■ 聴覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 災害時など、電車やバスの遅れの状況が分からず、立ち往生してしまいます。

どうする配慮と支援

- 聴覚障害者の問い合わせは、筆談などですみやかに対応しましょう。困っている様子の障害者には、すすんで声をかけ、意思を確認して援助をしましょう。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。



### ■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 車いす使用者用駐車スペースに一般の車が駐車してあったり、柵があって駐車できません。
- 歩道上に止めてある自転車が邪魔で、車いすで通れないことがあります。
- 座席に座れず立っている場合、つらい思いをします。
- 障害者の意思を無視して援助されることがあります。



### どうする配慮と支援

- 車いす使用者が優先である旨を表示します。  
係員のいる駐車場では係員が柵をとってすみやかに誘導しましょう。  
また、いない場合は連絡先を表示しましょう。
- 自転車は歩道ではなく駐輪場に止めるよう徹底しましょう。
- 体が不自由な方には席を譲るよう掲示やアナウンスをしましょう。
- 援助する前に、障害者の意思を確認することが必要です。



## ■ 内部障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 呼吸器障害のある場合、携帯用酸素ボンベに火気を近づけると大変危険です。  
街中での歩きタバコなどで危険にさらされることがあります。
- 内部障害は外見からは分かりにくいので、優先席に座っていると注意を受けることがあります。
- 携帯電話を混雑した場所で使用されると医療機器に影響を及ぼすことがあります。



### どうする配慮と支援

- 喫煙所は店舗の入口やレジからできるだけ離れた位置に設置しましょう。
- 内部障害者も含め、体の不自由な方が優先席を使えるよう掲示・アナウンスしましょう。
- 混雑の激しい場所では携帯電話の電源を切るようにアナウンスしましょう。

## ■ 知的障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 車内で他人の様子や持ち物が気になり、じっと見ていたら不審に思われたことがあります。
- 大声で注意されパニックになる人がいます。
- バスやタクシーの乗降時に人より手間取ることを理由に注意を受けることがあります。
- 道で行き先が分からず困っていることがあります。  
聞きたいことがあっても、駅員の居場所が分からなかったり、誰に聞いたらよいか分からないことがあります。
- 故障や事故で急に乗り換えが必要になり、どうしていいか分からず情緒不安定な状況になり、泣いたり怒ったりすることがあります。災害時など電車・バスの遅れがわからないためパニックになることがあります。
- 渋滞となると青信号でも車が動かないため、本人にとってはなぜ青信号なのに、車が動かないのかわからず大声を出すことがあります。



### どうする配慮と支援

- 自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人が多いので、根気良く話を聞くことが大切です。
- 本人が興奮している時は、まず落ち着いてもらうように話しかけます。やさしく声かけをして説明することが大切です。相手の方に、障害特性を理解していただくよう説明することも必要です。不安な気持ちが落ち着くまで見守りながら、やさしく声かけをすることが大切です。
- 一人一人動作の早い遅いがあることを理解しましょう。ゆっくりな乗降に対し注意するのはやめてください。「気をつけて乗って下さい」「気をつけて降りて下さい」などのやさしい声掛けをしてください。
- どうしたのか、やさしい言葉で聞いて下さい。コミュニケーションが取れない時は身に付けている持ち物などから保護者等へ連絡しましょう。困っている様子を見かけたら、すぐ声をかけて意思を確認して援助して下さい。
- 突発的な出来事に特に弱いので状況判断が難しい人たちです。どうしたのか、優しく声掛けをして下さい。強引な対応が情緒不安やパニックを招くことがあるので、ゆとりを持っておだやかに話しかけ、一度下車してもらいましょう。コミュニケーションが取れない場合、身につけている持ち物などから保護者等へ連絡しましょう。
- 乗用車であれば一度渋滞からはずれる、他に興味を向かせる等をしていきます。

## ■ 発達障害の場合

### こんなこと(とき)があります

- 自分の気に入った席に座りたがり、すでにそこに座っている人に迷惑をかけることがあります。独り言をぶつぶつ言ったり、体を前後に揺らしたりして不審がられることがあります。
- ボタンを勝手に押したり、大声を出すことがあります。

### どうする配慮と支援

- 「空いてる席に座ってください」と声をかけるとともに、通勤や通学は毎日同じ時間帯のバス等を利用するので、運転手の間で申し送りをして適切な指示を出しましょう。
- いきなり体に触ると過剰に反応する場合がありますので、まずは穏やかな口調で注意し、対応が困難な場合は、保護者などに連絡しましょう。

## ■ 重症心身障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- バスの乗降に時間がかかり、迷惑そうにされることがあります。

### どうする配慮と支援

- 相手の立場・気持ちを汲んだ思いやりのある言葉や行動で接することが大切です。

## ■ 精神障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 福祉特別乗車券を見せると不快な対応をされることがあります。

### どうする配慮と支援

- 相手の立場・気持ちを汲んだ快い対応をしましょう。

## レストラン・飲食店で

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

### ■ 視覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 料理の量が分かりません。
- 料理の中にアレルギーの元となる材料が使われているかどうかが分かりません。
- 料理の中に食べられないものが入っていても、口に入れるまで分かりません。
- 補助犬の同伴の入店を断られることがあります。

どうする配慮と支援

- 要望を聞き、メニューの内容を読み上げ、分量や材料についても説明しましょう。
- 要望を聞き、食べられないものを事前に取り除いて提供しましょう。
- 補助犬は同伴者の食事中はテーブルの下などで待機していますので、足下にスペースのある席を案内しましょう。



### ■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- お店の入口に段差があり、車いすでは入ることができません。
- バイキング形式の場合、料理をはさむためのトングが固いので指が変形している障害者にはうまくはさめないうえに、皿を持ったまま移動することも困難です。杖をついている場合、さらに危険が伴います。
- パン屋で、トレイを持ちながら移動するのが困難です。
- ナイフやフォークが重いため、うまく使えないことがあります。
- 補助犬の同伴の入店を断られることがあります。

どうする配慮と支援

- 車いすの人が気楽に利用できるように、建物のバリアフリー化を心がけることが大切です。すぐに解決できない場合は、スタッフが手助けをしましょう。
- スタッフが付き添って対応しましょう。または着席したまま、スタッフが代わりにとるか、メニューで注文できるようにするなど工夫が必要です。また、キャスター付きの小さなワゴンやカゴも用意しましょう。



- 軽くて使いやすいナイフやフォークを用意しましょう。  
また、要望を聞き、料理を小さく分けて提供するなど工夫しましょう。
- 補助犬は同伴者の食事中はテーブルの下などで待機していますので、足下にスペースのある席を案内しましょう。

## ■ 知的障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 食事中に大きな声を出してしまい店員や周りの人に迷惑がられることがあります。
- 注文する時に言われることが理解できず、すべてのことに「ハイ」と答えてしまい、欲しくないものまで注文してしまうことがあります。
- トイレに、わかりにくい表示や横文字が使っていると、間違えやすいです。



### どうする配慮と支援

- 相手の身になり楽しい食事がいただけるように、「おいしいですか?」と声掛けするなど感じの良い対応を心がけることが大切です。
- 忙しい時でもその人を理解するように努め、注文に対してゆっくり落ち着いた対応を心がけましょう。
- ハード面の望ましい支援として、誰にでも一目でわかるようなトイレの絵表示やトイレマークの統一化などが必要です。

## ■ 発達障害の場合

### こんなこと(とき)があります

- 突然大声を出したりするので周りの人に迷惑をかけることがあります。
- 待つのが苦手ですぐに座っておられず、店の中をあちこち動き回ることがあります。

### どうする配慮と支援

- 店の入口で「障害がありますので、すみで落ち着ける席をお願いします」と申し出があれば快く対応しましょう。
- 注文があった料理を出す順番や、おおよその待ち時間をお知らせしましょう。



## 病院・警察・行政機関などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

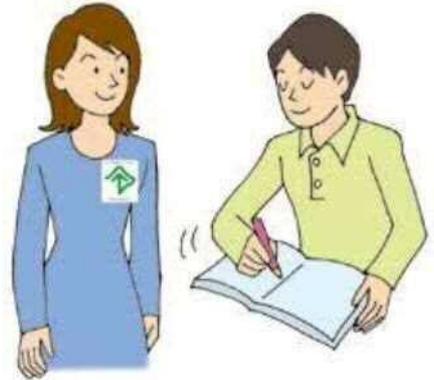
### ■ 聴覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 医師、看護師、検査技師の説明、指示がわかりません。
- 順番を待っている時に名前を呼ばれても聞こえず、後回しにされることがあります。

どうする配慮と支援

- 手話のできる職員がいない場合でも、筆談、口話、<sup>くうしょ</sup>空書などで病気の詳細や検査方法について分かりやすく説明することが大切です。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。
- 職員間での申し送りをしましょう。



### ■ 知的障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 障害を理由に入院を拒否されたことがあります。
- 検査・治療を怖がって泣いたとき、叱責されました。
- 駐車中の車のタイヤが気になり、触れたところ不審に思われ通報されました。女性のあとを歩いていたら、不審に思われました。
- 行政機関の窓口表示やパンフレットが分かりづらいです。

どうする配慮と支援

- どうしてもその病院では対応できない場合は、対応できる他の病院を紹介するなどの対応が必要です。
- 医師・看護師・検査技師などが、障害を理解し、付き添い、本人の身になって対応することが必要です。
- 事件に巻き込まれた本人に接するときは威圧的にならず、ゆっくりと穏やかな口調で話しかけることが必要です。調書などを取るときは、保護者や障害者に理解のある人を必ず同席させることが必要です。
- 読みづらい表示はフリガナをつけるなどの対応以外に、直接その窓口以案内したり、説明したりすることが大切です。



## ■ 発達障害の場合

### こんなこと(とき)があります

- 待ち時間が長くなるとどのくらい待てばよいのか理解できず、落ち着きがなくなり不安定になることがあります。
- 診療内容が理解できず、治療時に騒いだりパニックになったりします。

### どうする配慮と支援

- 申し出があれば、受付のあと車や別室で待つことに理解を示し、順番がきたら携帯電話などに連絡し、呼び出すようにしましょう。
- 手順をあらかじめ本人にわかる方法で示してから、診察や治療を行きましょう。



## ■ 精神障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 内科など他科での診察のとき、精神科にかかっていることがわかると話を十分聞いてくれないことがあります。

### どうする配慮と支援

- 精神科以外の医師でも精神障害に対する知識と理解をもって接することが大切です。診断の結果を説明するとき、対応に困るような場合は、精神科の主治医に連絡しましょう。



## レジャー施設・図書館・プールなどで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

### ■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 関節リウマチのある人はリハビリのため、よくプールを利用します。プール内の階段が上り下りしづらいです。
- 更衣室にイスが少なく着替えに困ります。また濡れたままの着替えが困難です。

どうする配慮と支援

- 係員が手を貸すなどの補助をしましょう。
- 更衣室にはイスを常備しましょう。着替えに困っている場合、申し出があれば係員が手を貸しましょう。



### ■ 知的障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 入場券購入時に、愛護手帳\*を提示したところ、対応が悪かったことがあります。
- 一人で利用したとき、トラブルがないにもかかわらず、来場を拒否されたことがあります。
- 利用のルールがよく分からず店内をあるきまわることがあります。
- 会員登録時に本人がよく理解しないまま手続きしてしまったことがあります。プールの利用において、施設利用の説明を理解することが難しいです。
- じっとひとつのものを見ていることがあります。

どうする配慮と支援

- 人権を尊重するよう十分な教育・研修を実施して利用者が気持ちよく利用できるよう対応することが必要です。
- 案内表示、掲示は分かりやすい表現、ひらがな表示、絵表示、音声ガイドなどで分かりやすくすることが必要です。
- 障害特性を理解するには、人材の育成と育成された人材の適切な配置及びボランティアの支援が必要です。
- 契約内容や利用方法をメモ書きなどを交えて分かりやすく説明し、本人では理解が難しい場合は、保護者等に確認の連絡をとることが望めます。また、一般的な問い合わせならば、各区にある障害者基幹相談支援センターに相談することもできます。
- 覗いているわけではなく、たまたま興味を示してじっと見て立っているだけなので、「ここは危ないよ」「あっちに行こうか」などと軽く声かけをしてあげると動くことが多いです。



## ■ 発達障害の場合

### こんなこと(とき)があります

- プールサイドを走り、「走らないで！」と係員から注意されても、何度も繰り返すことがあります。
- 遊具等の順番が待てず、横入りしたり乗り続けたりすることがあります。

### どうする配慮と支援

- ルールは文字だけでなく、絵や写真などを用いて分かりやすくしましょう。
- 注意するときは「走らないで！」ではなく、本人の近くに行き肯定的な言葉で短く「歩きます」と伝えましょう。
- およその待ち時間が分かればお伝えしましょう。

## ■ 精神障害のある場合

### こんなこと(とき)があります

- 入場時に精神障害者保健福祉手帳\*（標題は「障害者手帳」となっています）を提示すると介護者同伴でないことを理由に断られることがあります。

### どうする配慮と支援

- 手帳を持っていても一人で外出できる人が大勢いることを理解することが大切です。



## 学習・スポーツ・文化活動への関わり

障害者にはスポーツ愛好者が多く、水泳・陸上競技・球技などで根気よく努力し自分に合った競技を楽しんでいます。生涯学習センターなどを拠点とした文化活動・サークル活動や講習会を通して、個々の障害に合った支援がもっと必要です。

これらの趣味や余暇を楽しむため、さまざまなボランティアの方に支えられています。



## コンビニ・スーパー・百貨店などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

### ■ 視覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 店内の移動や欲しい商品の選定が難しいです。

どうする配慮と支援

- 申し出を受けたら担当者がサポートしましょう。
- 商品を選定する場合、本人の希望を十分に聞いたうえで、セールスを目的としないよう留意し、商品の情報(値段・日付・仕様・色など)を提示することが大切です。



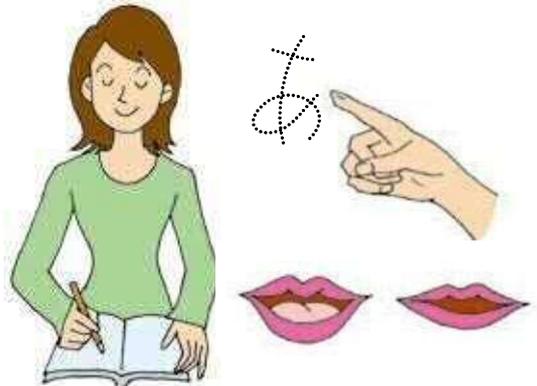
### ■ 聴覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 商品について詳しい情報が聞けなくて困ります。

どうする配慮と支援

- 手話のできる店員がいない場合、筆談・口話・空書<sup>くうしょ</sup>などいろいろなコミュニケーション手法を試みるのが大切です。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。



### ■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 扉が手開きなので入りづらいです。
- 通路に十分な幅がなく通りづらいです。
- 位置が高い、重いと感じるなど欲しい商品が取りづらいことがあります。
- お釣りを渡されるとき、手の変形のためうまく受け取れないことがあります。
- カートからレジ台に買い物かごをうまく乗せられないことがあります。

- 試着したくても衣服の着脱が困難なためあきらめることが多いです。
- エスカレーターの速度が速いため危険を感じる場合があります。
- バリアフリートイレやエレベーターの位置表示が分かりづらいです。

#### どうする配慮と支援

- 気がついたら扉を開けるなど手助けしましょう。
- 通路には物を置かないようにし、車いす等でも店内を回れるように通路を確保することが大切です。  
(通路幅1m40cm以上が望ましい)
- 商品を低い位置に配置するか、声をかけ、代わりに取るなど手助けをしましょう。
- 急がず確実に、丁寧に渡しましょう。
- 気づいたら手助けすることが大切です。
- 試着室にはイスを常備し、申し出があれば店員が手を貸しましょう。
- エスカレーターの速度を遅めに設定しましょう。
- 位置表示の数を増やす、表示自体を大きくするなどの改善が望まれます。



### ■ 精神障害のある場合

#### こんなこと(とき)があります

- マニュアル通りの内容を早口で説明されると理解できません。

#### どうする配慮と支援

- 説明はゆっくり丁寧に分かりやすくすることが大切です。



## ■ 知的障害・発達障害の場合

### こんなこと(とき)があります

- 勝手に商品を並び替えたり、試食品を何個も要求したりして、不審に思われることがあります。
- いろいろな商品に手を触れていただけという行動をとることがあります。
- 独り言を言いながら店内を走り回ったり、大きな声を出して迷惑がられることがあります。
- 買いたいものが決まらないまま長時間同じ所にいて困られてしまうことがあります。
- レジで並べなかつたり、レジの種類が多すぎて並び方が分からず時間がかかり、他の客に迷惑がられることがあります。
- エレベーターの前でずっと立っていることがあります。



### どうする配慮と支援

- 否定的な言葉には過剰に反応する場合があるので、短い言葉でやさしく「終わってください」と声をかけます。「やめましょう」ではなく、「終わる」ということを伝えます。
- 「どれがいいですか？」などと、落ち着いてもらうように話しかけてください。
- 「走らないで」と言うより「歩きます」「小さな声で話します」と具体的な言葉をかけてください。
- 「何かお探しですか？」等の声かけをしてあげてください。
- 動線で並ぶ位置を示したり、店員がレジの並ぶ位置まで、案内してあげてください。
- エレベーターの階の数字の動きを見て楽しんでいるので、「ここで見ていようね」とじゃまにならないところで見るようにしてあげてください。



こんなことで困っています... ..

## 地域・災害時などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

### こんなこと(とき)があります

- 災害時等の状況把握や対応が難しい人がいます。
- 難しい単語や早い話が理解しづらい人もいます。
- 環境の急激な変化でパニックを起こしやすくなる人もいます。  
大勢の人がいる場所が苦手な人もいます。

### どうする配慮と支援

- 一対一で声をかけるなど、なるべく落ち着いて過ごせるように心がけましょう。
- 掲示板の内容もやさしく言葉で伝えましょう。  
その人の行動をよく知っている家族や支援者から、落ち着ける状況を聞き取り対応しましょう。  
災害の状況を的確に判断するのが困難なため、絵、図、文字などを組み合わせるなど  
わかりやすい言葉で状況を説明し、避難所のトイレの位置などを伝える必要があります。
- 体育館以外の教室などが確保できれば、そうした教室を手配し落ち着ける環境を作りましょう。  
単身での避難や、災害状況把握が困難であるため、災害ショックや環境変化によるストレスに配慮し、  
適切な介助者が不可欠です。その際、精神的に不安定にならないよう、  
できるだけ普段から慣れ親しんでいる人が対応する必要があります。努めて冷静な態度で接し、  
絶えず優しい言葉をかけるようにし、災害の不安から大声や奇声をあげるなど異常な行動をしても  
叱ったりしない、移動させるときは一人にしないなどの配慮が必要となります。  
避難所においては、環境の変化を理解できず混乱したり、不安になったりする場合があるので、  
気持ちを落ち着かせるような配慮が必要となります。周囲とコミュニケーションが十分にとれないため  
トラブルになることもあるので、場合によってはパーテーションで仕切りを設けたり、  
個室を確保するなどの配慮が必要となります。

## 用語解説



### 脳性まひ (P9)

受胎から生後4週間以内に脳に損傷を受け、主に手足を動かすための筋肉が正常に機能しないこと。多くの場合、精神遅滞、行動障害、視力障害、聴力障害、てんかんなどをともなうが、障害の程度はさまざま。

### 脊椎損傷 頸椎損傷 (P9)

交通事故、スポーツ事故、病気などにより、<sup>せきずい</sup>脊椎や<sup>けいずい</sup>頸髄が傷つくと、損傷部から下の部分には脳からの命令が届かなくなり、まひが残るばかりか、<sup>はいせつ</sup>排泄機能、自律神経系の機能など広範囲に影響が及ぶ場合が多い。

### 二分脊椎 (P9)

本来は<sup>せきずい</sup>脊椎の管中にあるべき<sup>せきずい</sup>脊髄が<sup>せきずい</sup>脊椎の外に出て<sup>ゆちやく</sup>癒着や損傷しているために起こる先天性の運動機能や知覚まひなどの神経障害の状態。下肢のまひや変形、排泄障害が見られることが多い。

### 筋ジストロフィー (P9)

筋肉の栄養障害により身体、上下肢の筋肉が衰え、歩いたり手足を動かしたりすることができなくなる進行性の遺伝子異常による病気。

### バリアフリートイレ (P11 P13)

車いす使用者、オストメイト、介助を必要とする方などの使用に配慮した広さと設備を備えたトイレブース。

### ペースメーカー (P12)

心臓に障害がある人が体内に埋め込んでいる医用機器。電池とコンピュータが入っているので電波などの影響を受けやすい。

### 人工透析 (P12)

腎不全などの治療法の一つ。腎臓の機能を代行する装置を用い、血液を体外に導いて老廃物を除き必要な電解質などを補給して体内に戻す。

### 愛護手帳\* (P32)

発達期(概ね18歳まで)において知的機能の障害があらわれ、日常生活に支障が生じているため何らかの援助を必要とする状態のある方に、交付される手帳で、名古屋市では愛護手帳という。障害の程度により1度(最重度)から4度(軽度)の区分がある。

### 精神障害者保健福祉手帳\* (標題は「障害者手帳」) (P33)

精神障害(発達障害、高次脳機能障害を含む。)のため長期にわたり日常生活や社会生活に制限のある方に交付される。障害の程度により1級から3級の区分がある。

### 身体障害者手帳\*

視覚、聴覚、平衡機能、音声・言語・そしゃく機能、肢体不自由、心臓・腎臓・呼吸器・ぼうこう又は直腸・小腸・<sup>めんえき</sup>肝臓・免疫機能に障害がある方を対象に交付される。障害の程度により1級から6級の区分がある。

\*これらの手帳により、さまざまな減免や福祉サービスを受けることができる。

## ? ユニバーサルデザインとは...

A.

Universal・・・普遍的な、すべての人々の、全世界の  
Design・・・計画、構想、設計

すべての人のためのデザイン（構想、計画、設計）です。年齢、性別、身体、国籍など、人々が持つさまざまな特性や違いを認め合い、はじめからできるだけすべての人が利用しやすい、すべての人に配慮した、環境、建物、施設、製品などのデザインをしようとする考え方です。

## ? バリアフリーとは...

A.

障害のある人が社会生活していくうえで障壁（バリア）となるものを除去することです。段差等の物理的障壁の除去をいうことが多いですが、より広く障害者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理（意識）的な障壁の除去、さらには情報提供コミュニケーションにおける障壁の除去という意味でも用いられます。



## 障害者の声



この冊子の作成に協力いただいた各障害者団体から寄せられた声です。

### 視覚障害

- ・券売機周辺や駅の構内、車両に駅員への連絡がすぐつくような仕組みを作って欲しい。

### 聴覚障害

- ・テレビ番組にはできるだけ字幕を入れて欲しい。
- ・電車、バス内に行き先案内等の電光掲示板をもっと増やして欲しい。
- ・手話のできる職員がいない場合は、身ぶり、筆談、タブレット端末などを使用して伝えて欲しい。

### 肢体不自由

- ・手動扉は自動扉にして欲しい。
- ・トイレ（男女の区別も）、エレベーター、エスカレーターの表示をもっと大きく、最短距離を表示して欲しい。
- ・店の入口、トイレはバリアフリー化して欲しい。
- ・駅のエスカレーターは上り・下り両方にして欲しい。
- ・車いすで楽に乗り降りできるようなノンステップバスを導入して欲しい。
- ・駅をバリアフリー化して欲しい。
- ・ホームと列車のあいだの隙間をなくして欲しい。
- ・手すりを増やして欲しい。
- ・ハンドル式電動車いす使用者が、どんな電車やバスでも乗れるようにして欲しい。
- ・駐車場の精算機の投入口やお釣りの受け取り口を大きな受け皿がついたものにして欲しい。
- ・駐車券が抜きにくかったり、精算に手間どるので、駐車場等の出入口には係員を置くか、呼び出す方法を掲示して欲しい。また時間がかかることを、後続車に分かるような仕組みが欲しい。
- ・関節リウマチは痛みを伴うため、タクシーの乗り降り時に声をかけてから手を貸して欲しい。  
【関節リウマチのある人】
- ・プール内へはスロープで入れるようにして欲しい。
- ・更衣室には、個室更衣室とイスを増やして欲しい。
- ・プールサイドの床面は滑らなくて柔らかい素材にして欲しい。

内部障害

- ・車いす利用者向けだけでなく、さまざまな障害者向けの駐車場を店舗等の入口近くに設置してほしい。
- ・オストメイト用設備の案内表示を設置して欲しい。
- ・交換後のストマ袋やパウチ（袋版）、おむつ、管（カテーテル）を廃棄するためのビニール袋や入れ物を設置して欲しい。
- ・給湯設備（便を洗い流しやすくするため）を設置して欲しい。
- ・消毒液を常備して欲しい。
- ・路上喫煙の危険性を広告などで告知して欲しい。
- ・公共の場所での携帯電話のマナーを徹底して欲しい。  
混雑した場所では医療機器に影響を及ぼすことをあらゆる機会を通じて告知してほしい。

知的障害

- ・病院の待合室に情緒が安定するような音楽を流して欲しい。
- ・スーパーなどでサポートレジやアシスタントを置いて欲しい。
- ・公共交通機関の主要駅にもアシスタントを置いて欲しい。
- ・プール等に親子更衣室を作って欲しい。

発達障害

- ・病院の待合室で不安定になることがあるので、待合室の中にブースを作るか、別室など刺激の少ない場所を確保して欲しい。
- ・慣れない環境に置かれると不安定になる障害の特性をよく理解して欲しい。
- ・レストラン等で突然の注文チャイムにパニックを起こすことがあるなど、感覚過敏の特性を持っている人も多いことを理解して欲しい。

重症心身障害

- ・おむつ交換用ベッドを子供だけでなく大人も使用できるよう設計・設置して欲しい。

精神障害

- ・一人暮らしを希望しても、なかなか住居が見つかりません。精神に障害があっても一人で暮らしている人が大勢いることを知って欲しい。

## 各種相談窓口

### ◆区役所福祉課・支所区民福祉課一覧

| 名 称            | 住 所           | T E L                           | F A X                           |
|----------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 千種区役所 福祉課障害福祉係 | 千種区星が丘山手103   | 753-1844                        | 751-3120                        |
| 東 区役所 福祉課障害福祉係 | 東区筒井1-7-74    | 934-1182                        | 936-4303                        |
| 北 区役所 福祉課障害福祉係 | 北区清水4-17-1    | 917-6516                        | 914-2100                        |
| 楠 支所 区民福祉課福祉係  | 北区楠2-974      | 901-2274                        | 901-2271                        |
| 西 区役所 福祉課障害福祉係 | 西区花の木2-18-1   | 523-4585                        | 521-0067                        |
| 山田支所 区民福祉課福祉係  | 西区八筋町358-2    | 501-4977                        | 504-7409                        |
| 中村区役所 福祉課障害福祉係 | 中村区松原町1-23-1  | <del>453-5268</del><br>433-2932 | <del>453-8229</del><br>433-2074 |
| 中 区役所 福祉課障害福祉係 | 中区栄4-1-8      | 265-2322                        | 241-6986                        |
| 昭和区役所 福祉課障害福祉係 | 昭和区阿由知通3-19   | 735-3893                        | 731-8900                        |
| 瑞穂区役所 福祉課障害福祉係 | 瑞穂区瑞穂通3-32    | 852-9384                        | 851-1350                        |
| 熱田区役所 福祉課障害福祉係 | 熱田区神宮3-1-15   | 683-9917                        | 682-0346                        |
| 中川区役所 福祉課障害福祉係 | 中川区高畑1-223    | 363-4403                        | 352-7824                        |
| 富田支所 区民福祉課福祉係  | 中川区春田3-215    | 301-8378                        | 301-8661                        |
| 港 区役所 福祉課障害福祉係 | 港区港明1-12-20   | 654-9718                        | 651-1190                        |
| 南陽支所 区民福祉課福祉係  | 港区春田野3-1801   | 301-8348                        | 301-8411                        |
| 南 区役所 福祉課障害福祉係 | 南区前浜通3-10     | 823-9392                        | 811-6366                        |
| 守山区役所 福祉課障害福祉係 | 守山区小幡1-3-1    | 796-4584                        | 793-1451                        |
| 志段味支所 区民福祉課福祉係 | 守山区下志段味1-1401 | 736-2193                        | 736-4670                        |
| 緑 区役所 福祉課障害福祉係 | 緑区青山2-15      | 625-3956                        | 621-6841                        |
| 徳重支所 区民福祉課福祉係  | 緑区元徳重1-401    | 875-2207                        | 875-2215                        |
| 名東区役所 福祉課障害福祉係 | 名東区上社2-50     | 778-3092                        | 774-2781                        |
| 天白区役所 福祉課障害福祉係 | 天白区島田2-201    | 807-3882                        | 802-9726                        |

### ◆保健センター保健予防課一覧

| 名 称                  | 住 所          | T E L                           | F A X                           |
|----------------------|--------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 千種保健センター 保健予防課保健感染症係 | 千種区星が丘山手103  | 753-1981                        | 751-3545                        |
| 東 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 東区筒井1-7-74   | 934-1217                        | 937-5145                        |
| 北 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 北区清水4-17-1   | 917-6553                        | 911-2343                        |
| 西 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 西区花の木2-18-1  | 523-4616                        | 531-2000                        |
| 中村保健センター 保健予防課保健感染症係 | 中村区松原町1-23-1 | <del>461-2294</del><br>433-3092 | <del>461-2218</del><br>483-1131 |
| 中 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 中区栄4-1-8     | 265-2261                        | 265-2259                        |
| 昭和保健センター 保健予防課保健感染症係 | 昭和区阿由知通3-19  | 735-3962                        | 731-0957                        |
| 瑞穂保健センター 保健予防課保健感染症係 | 瑞穂区田辺通3-45-2 | 837-3267                        | 837-3291                        |
| 熱田保健センター 保健予防課保健感染症係 | 熱田区神宮3-1-15  | 683-9682                        | 681-5169                        |
| 中川保健センター 保健予防課保健感染症係 | 中川区高畑1-223   | 363-4461                        | 361-2175                        |
| 港 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 港区港栄2-2-1    | 651-6509                        | 651-5144                        |
| 南 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 南区東又兵工町5-1-1 | 614-2812                        | 614-2818                        |
| 守山保健センター 保健予防課保健感染症係 | 守山区小幡1-3-1   | 796-4624                        | 796-0040                        |
| 緑 保健センター 保健予防課保健感染症係 | 緑区相原郷1-715   | 891-3621                        | 891-5110                        |
| 名東保健センター 保健予防課保健感染症係 | 名東区上社2-50    | 778-3112                        | 773-6212                        |
| 天白保健センター 保健予防課保健感染症係 | 天白区島田2-201   | 807-3914                        | 803-1251                        |

## ◆障害者基幹相談支援センター一覧

| 名 称                  |       | 住 所                       | T E L    | F A X    |
|----------------------|-------|---------------------------|----------|----------|
| 千種区障害者基幹相談支援センター     |       | 千種区高見1-20-2 MNビル2F        | 753-3567 | 753-3568 |
| 東区<br>障害者基幹相談支援センター  | 本部    | 東区白壁1-41                  | 211-7240 | 211-7241 |
|                      | サテライト | 東区山口町3-17 プレズ名古屋徳川1A      | 325-6193 | 325-6203 |
| 北区障害者基幹相談支援センター      |       | 北区田幡1-11-31               | 910-3133 | 916-3665 |
| 西区<br>障害者基幹相談支援センター  | 本部    | 西区中小田井5-38                | 504-2102 | 502-5806 |
|                      | サテライト | 西区浄心1-1-6 シティ・ファミリー浄心101号 | 528-3166 | 528-3266 |
| 中村区障害者基幹相談支援センター     |       | 中村区豊国通3-10                | 462-1500 | 462-9640 |
| 中区障害者基幹相談支援センター      |       | 中区大須4-10-85 山村ビル1階        | 253-5855 | 253-5856 |
| 昭和区<br>障害者基幹相談支援センター | 本部    | 昭和区御器所通2-25-2             | 741-8800 | 741-8930 |
|                      | サテライト | 昭和区松風町2-28 ノーブル千賀1F       | 841-6677 | 841-6622 |
| 瑞穂区障害者基幹相談支援センター     |       | 瑞穂区弥富町月見ヶ岡5 NTT西日本八事ビル1F  | 835-3848 | 835-3743 |
| 熱田区障害者基幹相談支援センター     |       | 熱田区横田2-4-16               | 678-5505 | 681-7052 |
| 中川区障害者基幹相談支援センター     |       | 中川区荒子1-141 奥村マンション1階      | 354-4521 | 354-2201 |
| 港区障害者基幹相談支援センター      |       | 港区港栄1-1-22 港栄店舗104号       | 653-2801 | 651-7477 |
| 南区<br>障害者基幹相談支援センター  | 本部    | 南区寺部通3-8-1 レオテクノビル1F      | 822-3001 | 822-3035 |
|                      | サテライト | 南区西桜町31                   | 883-9257 | 883-9259 |
| 守山区<br>障害者基幹相談支援センター | 本部    | 守山区桜坂4-111                | 737-0221 | 736-0572 |
|                      | サテライト | 守山区鳥羽見3-17-4              | 791-2170 | 791-2170 |
| 緑区障害者基幹相談支援センター      |       | 緑区鹿山3-17                  | 892-6333 | 892-6336 |
| 名東区障害者基幹相談支援センター     |       | 名東区社台3-109 第九ヤマケンビル2F     | 739-7524 | 739-5330 |
| 天白区<br>障害者基幹相談支援センター | 本部    | 天白区原2-3511 ルミエール原1F       | 804-8587 | 804-8585 |
|                      | サテライト | 天白区八事山534                 | 832-2151 | 832-2152 |

◆その他

| 名 称                      | 住 所                       | T E L    | F A X    |
|--------------------------|---------------------------|----------|----------|
| 名古屋市知的障害者更生相談所(サンハート)    | 熱田区千代田町20-26              | 678-3810 | 683-8221 |
| 名古屋市身体障害者更生相談所           | 瑞穂区弥富町字密柑山1-2             | 835-3821 | 835-3724 |
| 名古屋市精神保健福祉センター(ここらぼ)     | 中村区名楽町4-7-18              | 483-2095 | 483-2029 |
| 名古屋市総合リハビリテーションセンター      | 瑞穂区弥富町字密柑山1-2             | 835-3811 | 835-3745 |
| 名古屋市障害者差別相談センター          | 北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階 | 856-8181 | 919-7585 |
| 名古屋市障害者虐待相談センター          | 北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階 | 856-3003 | 919-7585 |
| 名古屋市発達障害者支援センター(りんくす名古屋) | 昭和区折戸町4-16                | 757-6140 | 757-6141 |
| 障害者・高齢者権利擁護センター北部事務所     | 北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階 | 919-7584 | 919-7585 |
| 障害者・高齢者権利擁護センター南部事務所     | 熱田区千代田町20-26              | 678-3030 | 678-3051 |
| 障害者・高齢者権利擁護センター東部事務所     | 天白区原1-301 原ターミナルビル3階      | 803-6100 | 803-6600 |
| 名古屋ライトハウス情報文化センター        | 港区港陽1-1-65                | 654-4523 | 654-4481 |
| 名身連聴覚言語障害者情報文化センター       | 中村区中村町7-84-1              | 413-5885 | 413-5853 |

◆ガイドブック編集委員会（名古屋市障害者団体連絡会構成団体）

| 名 称                       |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| (社会福祉法人)名古屋市身体障害者福祉連合会    | 愛知県障害者(児)の生活と権利を守る連絡協議会    |
| 愛知県重度障害者の生活をよくする会         | 名古屋市肢体不自由児・者父母の会           |
| (社会福祉法人)名古屋手をつなぐ育成会       | 愛知県重症心身障害児(者)を守る会          |
| (特定非営利活動法人)愛知県自閉症協会・つぼみの会 | (特定非営利活動法人)名古屋市精神障害者家族会連合会 |
| 愛知県筋ジストロフィー協会             | (公益社団法人)日本リウマチ友の会愛知支部      |
| (特定非営利活動法人)わっぱの会          |                            |

助言 日本福祉大学 木全和巳教授



平成18年1月（初版）  
平成27年3月（改訂）（令和5年1月印刷）

---

発行：名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課  
名古屋市中区三の丸三丁目1番1号  
TEL 052-972-2585  
FAX 052-951-3999  
a2585@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp

編集：ガイドブック編集委員会

---

the 1990s, the number of people in the world who are undernourished has increased from 600 million to 800 million (FAO 2001).

There are a number of reasons for this increase. One of the main reasons is the increase in the world population. The world population is expected to increase from 6 billion in 1999 to 9 billion by 2050 (UN 2000). This increase in population is expected to be due to an increase in the number of people living in developing countries.

Another reason for the increase in undernourishment is the increase in the number of people who are living in poverty. The number of people living in poverty has increased from 1 billion in 1990 to 2 billion in 2000 (World Bank 2001). This increase in poverty is expected to be due to a number of factors, including the increase in the number of people who are living in developing countries and the increase in the number of people who are living in urban areas.

There are a number of other factors that contribute to the increase in undernourishment. These include the increase in the number of people who are living in rural areas, the increase in the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and the increase in the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

The increase in undernourishment is a serious problem that needs to be addressed. There are a number of ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

There are a number of other ways in which this problem can be addressed. These include increasing the number of people who are living in poverty, increasing the number of people who are living in rural areas, increasing the number of people who are living in arid and semi-arid areas, and increasing the number of people who are living in areas that are affected by natural disasters.

# なごや人権施策基本方針

（概要版）

～人間性豊かなまち名古屋の実現を目指して～

（令和2年3月策定）

名古屋市 スポーツ市民局 人権施策推進室

〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号

TEL 052-972-2583 FAX 052-972-6453

E-mail : a2580@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp

# 人権

とは、一人ひとりの市民が個人としての生存と自由を確保し、幸福な社会生活を営むために欠かすことのできない権利であり、人間の尊厳に基づく固有の権利です。

一人ひとりの市民が人権を享有し、平和で豊かな社会を実現していくためには、人権が調和的に行使され、市民相互の間でともに尊重されること、すなわち「人権の共存」が達成されることが重要です。

「なごや人権施策基本方針」は、まちづくりの基本理念として「人間性の尊重」を掲げる名古屋市基本構想(昭和52年策定)のもと策定された市総合計画を人権の視点から補完するものであり、市政運営の基本理念である「人間性豊かなまち・名古屋」の実現に向けて人権施策を総合的・計画的に推進していくための指針として策定されたものです。

(令和2年3月策定)

## 1 基本理念

市民一人ひとりの人権が尊重され、差別や偏見がない人権感覚にすぐれた「人間性豊かなまち・名古屋」の実現をめざします。

## 2 基本的な視点

### 1 一人ひとりが大切にされるまちづくり

一人ひとりの人権が尊重され互いに人間としての尊厳を認めあい、すべての人が大切にされるまちづくりを推進します。

### 2 多様性を尊重し支えあうまちづくり

誰もが、お互いの生き方や価値観の違いを認めあい、多様性を尊重し支えあうまちづくりを推進します。

### 3 市民の参画と協働によるまちづくり

一人ひとりの市民の主体的な参画と協働により、人権尊重のまちづくりを推進します。

## 3 市の基本姿勢

### 1 一人ひとりの人を大切にする施策の推進

人権尊重の理念を柱にすえた行政運営につとめ、一人ひとりの人を大切にするという視点から施策を推進します。職員は、常に人権を尊重し、公共の福祉の担い手として、公正な判断と誠実な職務遂行につとめます。

### 2 市民が主体となる施策の推進

市民一人ひとりが人権について日常生活の中で主体的に考え、学び、行動することを尊重し、あらゆる場における自主的な市民活動や社会参加を支援します。

### 3 総合的な施策の推進

人権課題が複雑化・多様化する中で、各分野にまたがった人権課題に対しても施策の効果的な連携をはかるなど、市政全般にわたって、人権という視点から施策を総合的に推進します。

## 4 推進体制と進行管理

- 「名古屋市人権施策推進会議」を設置し、人権尊重を基本とした行政運営を行うため、各局区室が緊密な連携をはかりながら、人権施策の総合的・計画的な推進に取り組みます。
- 「人権施策担当課長連絡会議」を設置し、各分野の課題解決や関係施策・事業に関する連絡調整や情報交換を行うとともに、国、愛知県、人権擁護委員会を中心に関係機関との緊密な連携・協力をはかります。
- 分野ごとの個別計画との連携をはかりながら、総合的・計画的に推進します。また、施策内容については、別途実施計画を策定し、取り組み状況を把握するとともに、外部有識者の意見を踏まえ人権の視点から評価を行いながら、適切な進行管理を行っていきます。

## 5 共通施策

### 1 人権に関する教育・啓発

#### ～あらゆる場を通じた人権教育・啓発の推進～

市民一人ひとりが、自らの問題として人権尊重についての理解を深め、主体的に考えて行動するためには、人権教育・人権啓発を積極的に推進することが重要です。

また、人権尊重意識が広くいきわたった地域社会づくりをすすめるため、市民の自主的・主体的な取り組みへの支援と連携をはかっていく必要があります。

#### 主な施策

- ・人権教育の推進
- ・人権啓発の推進

### 2 人権に関する研修

#### ～人権尊重の理念がより実践されるために～

本市職員においては、人権に関する高い見識と人権を尊重し擁護する姿勢が求められており、多様な研修機会を継続的に確保することが必要です。

また、企業の社会的責任として、人権に配慮した企業活動が求められており、企業における人権尊重の取り組みの支援が必要です。

#### 主な施策

- ・職員研修等の推進
- ・公正な採用選考
- ・企業研修の支援等

### 3 人権尊重のまちづくり

#### ～誰もが安心して安全な生活を営めるまちをめざして～

多様化している市民のまちづくりに対するニーズへの的確な対応が求められており、ハード面の整備だけではなく、人と人とのふれあいや心の豊かさへの配慮など、ソフト面からの取り組みもすすめていく必要があります。

#### 主な施策

- ・都市施設整備におけるバリアフリー化の推進
- ・意識のバリアフリーの推進
- ・情報のバリアフリーの推進
- ・地域で支えあうパートナーシップの推進

### 4 人権に関する相談・支援

#### ～早期解決のための相談・支援を充実～

人権問題の複雑化・多様化により、人権侵害に関する相談内容もさまざまなことから、あらゆる人権相談に対して、迅速で適切な対応ができる機能の充実が必要となっています。

#### 主な施策

- ・相談・支援

## 6 分野別施策

### 1 女性

～男女共同参画社会の実現に向けて～

依然として性差による不利益な取り扱いが、職場・地域・家庭などで発生しているほか、配偶者からの暴力やセクシュアル・ハラスメントなどの人権侵害が増加しています。

また、貧困、ひとり親、障害、同和問題（部落差別）、外国籍など様々な困難を抱える人は、性別ゆえの生きづらさと重なり、より困難な状況に置かれています。女性も男性もお互いに人権を尊重しつつ、性別にかかわらず個性と能力を十分に発揮し、あらゆる分野において平等に参画できるよう取り組みを一層推進する必要があります。

#### 主な施策

- ・男女平等参画の総合的な推進
- ・性別にかかわる人権侵害の解消
- ・男女平等参画推進のための意識変革
- ・方針決定過程への女性の参画
- ・雇用等における男女平等
- ・家庭・地域における男女の自立と平等参画

### 2 子ども

～子どもの人権が尊重される社会の実現に向けて～

子どもの人権が尊重される社会の実現のためには、市民の一人ひとりが子どもの権利についての正しい理解を深め、子どもの権利を守る文化、社会をつくる必要があります。

いじめや体罰、薬物乱用、児童虐待、子どもたちに対する商業的・性的搾取などの問題に加え、インターネットの発展やスマートフォンの普及による新たな危険から子どもを守ることも必要となってきています。

特に増加してきているいじめや児童虐待に対しては、子どもの人権に関する重大問題としてとらえ、子どもの安全確保を最優先に、家庭や地域、学校などの関係機関が連携して早期発見・早期対応につとめるなど、子育てを社会全体で支援していくことが重要です。

#### 主な施策

- ・安心して子どもを生み育てることができる環境づくり
- ・子どもが健やかに育つ環境づくり
- ・虐待やいじめの防止と子どもの権利擁護
- ・人権教育・豊かな人間性を育む教育の推進

### 3 高齢者

～高齢者が安心して暮らせる社会の実現に向けて～

高齢化が進展し、ひとり暮らしや認知症などで支援が必要な高齢者も年々増加しています。こうした高齢者が孤立することなく、地域社会とのつながりの中で安心して暮らせるよう、地域における相談・支援体制の整備など、的確な対応が重要です。

また、認知症など介護を必要とする高齢者への身体的・心理的・経済的虐待といった、人間の尊厳に関わる問題が起きています。

高齢者が社会の一員として生涯にわたって健やかで生きがいを持って人生を送ることができるよう、その主体的な生き方が十分尊重されることが重要です。

#### 主な施策

- ・健やかでいきいきとした生活の実現
- ・地域で安心して暮らすための支援体制の充実
- ・自立して生活するには不安がある方への支援
- ・安心して暮らすことができる生活の場の確保

### 4 障害者

～障害のある人もない人も共に生きる社会の実現に向けて～

障害の有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重され、住み慣れた地域で安心して暮らせる社会の実現に向けた取り組みが必要です。

障害者による自己決定、自己選択を尊重し、住み慣れた地域において自立した生活や社会参加を進めるため、必要なサービスや社会資源の充実、福祉基盤の整備など、総合的・体系的な施策の推進が重要です。

#### 主な施策

- ・地域における自立した生活の支援
- ・重度障害児者への支援
- ・障害者の就労の支援
- ・障害者の学習機会および特別支援教育の充実

### 5 同和問題(部落差別)

～同和問題(部落差別)の早期解決に向けて～

依然として残る結婚や就職などの場面における課題、不動産取引に係る土地調査や戸籍・住民票の不正取得による人権侵害のほか、近年の情報化の進展に伴って、インターネット上で部落差別を助長する書き込みがされるなど新たな問題も生じてきています。

同和問題（部落差別）の解決のためには、市民一人ひとりがさまざまな場や機会を通じて、正しい理解と認識を深めることが重要です。部落差別のない社会の実現に向けて、啓発、教育、相談体制の充実、関係機関・団体企業等と連携した取り組みなど、総合的視点に立った施策を推進していく必要があります。

#### 主な施策

- ・啓発の推進
- ・教育の充実
- ・相談体制の充実
- ・文化センターの運営
- ・部落差別のない地域づくり
- ・えせ同和行為の排除

### 6 外国人

～多文化共生都市の実現に向けて～

出入国管理及び難民認定法の改正により新たな在留資格が設けられるなど、わが国で暮らす外国人はさらに増加し、その国籍も多様化することが見込まれており、国籍を問わず誰にとっても暮らしやすい多文化共生の地域づくりを一層推し進める必要性が増えています。

日本人も外国人も必要な情報やサービスを受けることができ、安心して暮らせるまちづくりをすすめるとともに、外国人等に対する差別や偏見をなくし、人権尊重についての理解を深める人権教育や、多文化共生の意識醸成を図る市民への啓発活動を進め、外国人市民を地域の一員として受け入れることのできる社会を形成していくことが重要です。

#### 主な施策

- ・生活基盤づくり
- ・誰もが参画する地域づくり
- ・多様性を活かす社会づくり
- ・ヘイトスピーチの解消に向けた取り組み

### 7 さまざまな人権分野

～あらゆる差別や偏見の解消に向けて～

このほかにも、自殺者・自死遺族等、ホームレスの人、HIV感染者・ハンセン病患者等、犯罪被害者等、性的少数者、刑を終えて出所した人等、アイヌの人々への差別や偏見の問題などがあり、正しい知識の普及と理解の促進を図るとともに、適切な支援を行うことが必要です。また、北朝鮮当局による拉致問題等についても関心と認識を深めていくことが必要です。

#### 主な施策

- ・こころの健康づくりと自殺対策の推進
- ・ホームレス自立支援
- ・感染症に関する正しい知識の普及と理解の促進
- ・犯罪被害者等への支援
- ・性的少数者に対する理解の促進や相談等の支援
- ・さまざまな人権課題に対する理解の促進

### 8 人権を取り巻く課題

～社会情勢の変化に対応して～

インターネットでは、発信者が匿名で容易に情報発信できることから、電子掲示板やウェブサイトへのひぼう中傷や差別を助長する表現、特定の個人のプライバシーに関する情報の無断掲示などの人権侵害が問題となっています。一人ひとりが個人情報の重要性と個人のプライバシーについての認識を深めるとともに、インターネットの適正な利用を心がけ、高度情報化社会に対応した人権への理解を深めることが重要です。

また、災害発生時には、適切な避難行動を促すための情報伝達が重要であるとともに、要配慮者への支援や、人権に配慮した避難所運営など、災害時に顕在化しやすい人権問題への対応が必要となっています。

#### 主な施策

- ・インターネットの適正な利用とプライバシーの保護
- ・地域防災力の向上
- ・避難対策・避難生活支援の推進

# 公 告

「人間性豊かなまち・名古屋」をめざして」を次のように宣言する。

平成10年5月1日

名古屋市長

## 「人間性豊かなまち・名古屋」をめざして

～世界人権宣言採択50周年にのぞみ～

基本的人権の尊重は、日本国憲法の基本理念であり、名古屋市においても、まちづくりの基本理念に人間性の尊重を掲げ、これまでも様々な施策を行ってきました。しかしながら、人権については未だ多くの議論がなされ、時代とともに新たな課題も生じています。

本年は、国連総会で世界人権宣言が採択されて50周年の節目にあたります。人権の世紀とも言うべき21世紀を間近にひかえ、一人ひとりの人権に対する意識をより一層高めることが求められています。

世界人権宣言は「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である」とうたっています。このことを改めて確認し、名古屋市基本構想に掲げる「人間性豊かなまち」をめざして、市民とともに、人権が尊重され差別や偏見がない地域社会の実現に、たゆみことなく努力をつづけていくことをここに宣言します。

## なごや人権啓発センター ソレイユプラザなごや

開館時間

午前9時～午後5時

(研修室は午前9時～午後8時)

休館日

毎週月曜日 (休日の場合はその直後の平日)

年末年始 (12月29日～1月3日)

所在地

〒460-0008  
名古屋市中区栄一丁目23-13 伏見ライフプラザ12階

お問合せ

TEL : 052-684-7017

FAX : 052-684-7018



E-mail : a6847017@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp

U R L : <http://www.jinken.city.nagoya.jp/>

地下鉄 伏見駅 6番出口より 南へ徒歩7分



12階

伏見ライフプラザ12階