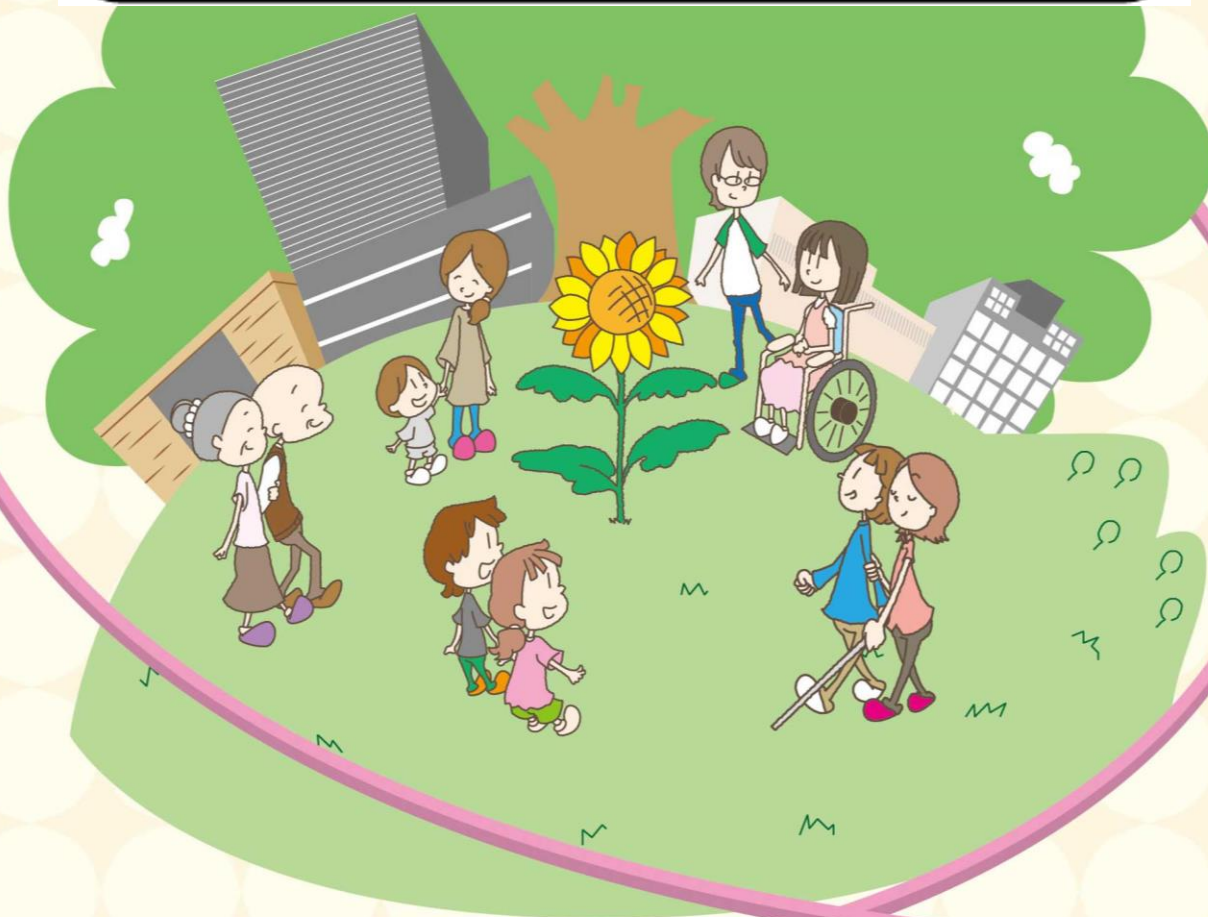


みんなちがって みんないい

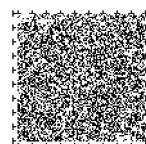
しょうがい ひと りかい
障害のある人を理解するためのガイドブック

たが みと あ
～お互いを認め合うためにできること～

どうりできはいりよ どうじれいしゅう
合理的配慮の好事例集



はちおうじし
八王子市



はじめに

八王子市では、平成24年(2012年)4月1日から「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」(障害者差別禁止条例)を施行し、障害の有無にかかわらず、誰もが安心して暮らせるまちの実現を目指しています。

そして、合理的な配慮と障害理解のさらなる推進を図るため、差別禁止条例を一部改正し、令和2年(2020年)4月1日に施行しました。

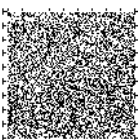
日常の出会いの中で、障害のあるなしを見た目だけで判断することは難しいこともあります。この事例集は、市内の障害のある方や関係者の方々から寄せられた体験をもとに作成しました。障害や障害者、合理的配慮(注)についての理解を深めていただける一助となれば幸いです。

何気ない日常の中から、お互いを認め合い、尊重しあえる地域社会をつくりましょう。

❖ (注) 合理的な配慮ってなに？

障害のある人が、障害のない人と同じことをするとき、周りの人が、障害のある人に合わせて、その状況に応じた変更や調整などを、お金や労力の負担がかかりすぎない範囲で対応することです。

「障害」は種別も程度も一人ひとり違います。そのため障害のある方が求めている支援の方法も人それぞれ違います。
何をしてほしいのか…支援する時は先ず声をかけて、困っていること、してほしいことがあるのか聞いてみましょう。



もくじ

1 しょうがいべつこう じ れい 障害別好事例

3 ページ

- | | |
|----------|----------------------------|
| 1. 視覚障害 | ざっかてん
雑貨店で |
| 2. 聴覚障害 | ていしょくや
定食屋で |
| 3. 肢体不自由 | かでんうば
家電売り場で |
| 4. 内部障害 | すーぱーまーけっとで
スーパーマーケットで |
| 5. 知的障害 | ふぁみりーれすとらんで
ファミリーレストランで |
| 6. 精神障害 | いんしょくてん
飲食店で |
| 7. 難病 | ろじょう
路上で |
| | まちなか
街中で |
| | コンビニエンスストアで |
| | えき
駅で |
| | ふどうさんや
不動産屋で |
| | コンビニエンスストアで |
| | しょくば
職場で<ケース1> |
| | しょくば
職場で<ケース2> |

2 しょうがいしゃ しょうかい 障害者マークの紹介

17 ページ

3 じょうれい 条例

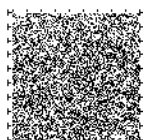
19 ページ

かいせい
改正について

じょうぶん いちぶばっすい
条文 (一部抜粋)

しりょう
資料

コミュニケーション支援ボード

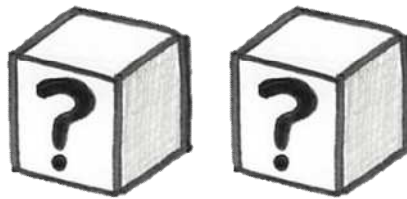


1 し かく しょう がい 視 覚 障 害



ざっかてん 雑貨店で

えがら ちが 絵柄の違うマグカップを2つ買おうと思った。おな 同じサイズの箱に入れられると、帰ってから、どちらにどの絵柄が入っているか、わからなくなるから困るなあ…。



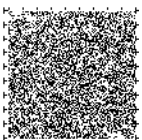
なにがら どちらが何柄のカップだっけ…？

てんいん 店員さんが片方に輪ゴムをかけてくれて、どちらに何が入っているか説明してくれたので、帰ってから迷わなくてよかった。

わ 輪ゴムをかけてある方が星柄のカップです。



これならどちらが何のえがら 絵柄かわかる！





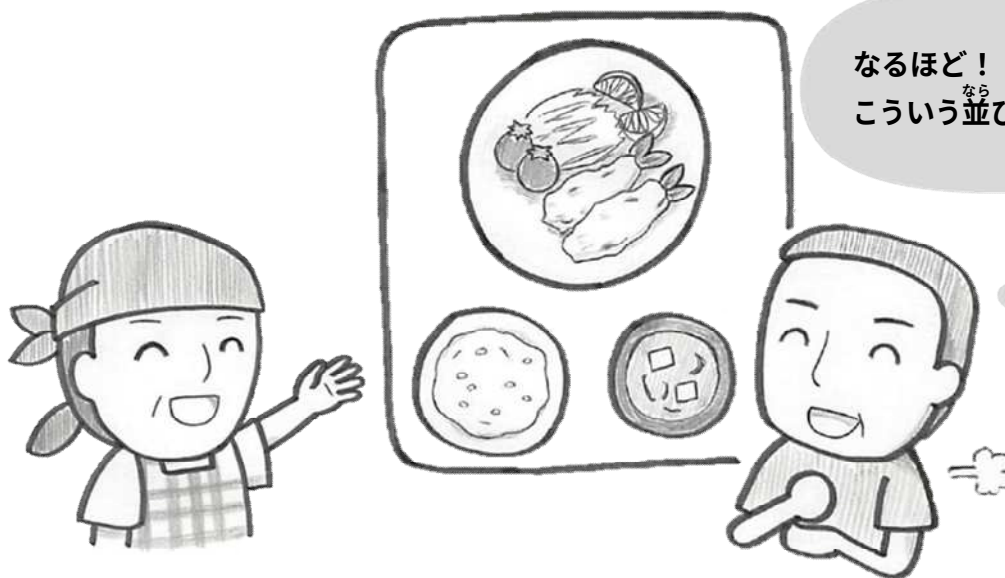
ていしょくや 定食屋で

しょくじ ちゅうもん はこ うつわ さら
食事を注文して、運ばれてきたけど、器がいくつかあり、1つのお皿
に盛り合わせになっていて、どこに何の食べ物があるかわからなくな
って、困った。



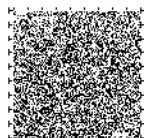
ていしょく ちゅうもん
エビフライ定食を注文したけど
つけ合わせのレモンはどこかな…？

てんいん てまえ ひだり みぎ みそしる おく さら
店員さんが「手前左にごはん、右に味噌汁、ごはんの奥にお皿があり
ます。そのお皿には手前にエビフライ、奥側左からトマト、キャベツ、レ
モンです」と説明してくれたので、迷わず食べられてよかった。



なるほど！
こういう並びなんだね！

せつめい ばあい ほんにん み ほうこう せつめい
＊説明をする場合は、本人から見た方向から説明してください。



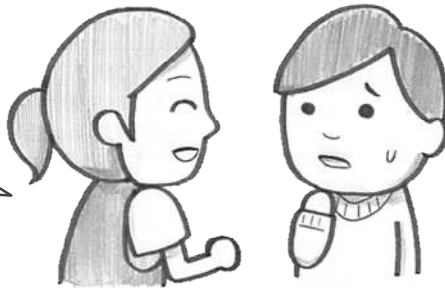
2 ちょう かく しょう がい 聴 覚 障 害



か でん う ば 家電売り場で

れいそう こ か けいそうこ う ば さが てんいん こえ
冷蔵庫を買おうと、冷蔵庫の売り場を探していたら、店員さんが声を
かけてくれたけど、その声が聞こえないので、何を話しているのかわか
らず困った。

なに さが
何かお探し
ですか？



こえ き
声が聞こえないから
なに はな
何を話しているか
わからない…

てんいん き だ
店員さんが聞こえていないことに気がついてくれて、書くものを出し
てくれた。それに聞きたいことを書いて場所まで案内してもらえた。

れいそうこ
冷蔵庫は
こちらです！

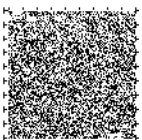


せいひん せつめい つか せつめい
また、製品の説明などは、タブレットを使って説明してくれたので、
製品の良さがわかってよかった。

れいそうこ
こちらの冷蔵庫は
しよくざい せんと たも
食材の鮮度を保つ
きのう
機能があって…



せいひん よ
製品の良さが
よくわかった！





スーパーマーケットで

ひと 人だかりがあったが、なにをうっているのかわからなかった。また、
てんいん 店員さんにもこえをかけられなくてこま困った。



てんいん 店員さんがほうそう放送だけでなく、チラシやポスター^{など}等を使^{つか}って、案内^{あんない}してくれたので、ほしいもの^かを買えてよかった



3 肢体不自由 (車椅子利用の方)

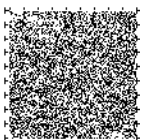


ファミリーレストランで

食事の他にドリンクバーも注文した。店員さんからは「ドリンクバーを取りに行きませんか？」と言われたけど、どんな飲み物があるかわからないので、困った。



店員さんがドリンクバーのメニュー表を持ってきてくれたので、飲みたい飲み物が飲めてよかった。席でもわかるようにドリンクバーのメニュー表が席にあるとその場で注文できるので、うれしい。





いんしょくてん 飲食店で

しよくじ はこ た おも みせ くるまいす たか
食事が運ばれて、食べようと思ったら、お店のテーブルと車椅子の高
さが合わなくて、食べづらく困った。

あのお客様テーブルが
低くて食べづらそう…

トレイを重ねたら
食べやすくなるかも？



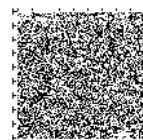
テーブルが低くて
食べづらいなあ…

こま 困っていたら、店員さんがお盆を 20枚くらい持ってきてテーブルと
くるまいす たか あ 車椅子の高さを合わせてくれたので、食べやすくなってよかった。

トレイを重ねて
みました。高さは
どうですか？



これなら
食べやすいです！



4 ないぶしょうがい 内部障害



ろじょう 路上で

ひとりある一人で歩いていたら、急にふらついて、その場にかがみこんでしまった。助けを求めることができず、困った。

どうしよう…
助けを求めることが
できない…



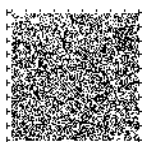
ヘルプマーク

かばんにヘルプマーク (※18 ページ参照) を付けていたので、近くを通った人が「どうしましたか？」と声をかけてくれた。事情を話したら、休めるところまで連れて行ってくれてよかった。

どうしましたか？

休めるところまで
一緒に行きましょう！

急にふらついて
しまって…





まちなか 街中で

ひ ざ つよ なか ある ぐ あい わる ちか ひと
日差しが強い中、歩いていたら具合が悪くなった。近くにいた人が
も 持っていた水を渡してくれたけど、とうせきちりょうちゅう みず の
透析治療中で水を飲めないことを
つた 伝えられずに困った。

だいじょうぶ
大丈夫ですか？
みず の
水飲んでください！



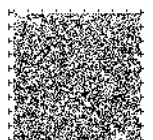
とうせきちりょうちゅう
透析治療中で
みず の
水が飲めない…

ヘルプカード(※18 ページ参照)に「とうせきちりょうちゅう みず の
透析治療中で水が飲めません」
すず ばしよ お っ か み じぶん
「涼しい場所だと落ち着きます」と書いてあるのを見てもらって、自分
にあった しえん たす
支援をしてもらえて助かった。



すず ばしよ っ
涼しい場所に連れて行って
ほしいんですね。
あそこの こかげ い
木陰に行きましょうか

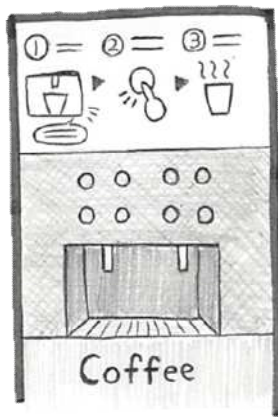
わたし あ
私に合った
しえん
支援をもらえて
たす
助かった…





コンビニエンスストアで

コンビニエンスストアのコーヒーメーカーでコーヒーを飲もうと思い、
操作方法が書いてある説明書きを見たけど、わからなくなって困った。



説明書きを見ても
操作方法が
わからない…

店員さんが来てくれて、説明書きを見ながら、一緒に操作してくれたので、助かった。

はじめにコップを
この中に置いて…



一緒に操作して
くれるから
助かるなあ

*説明する時は、ゆっくり、やさしい単語で。



えき 駅で

でんしゃの電車に乗りたけれど、きっぷうば切符売り場がわからず、ちか近くにいたひと一人に聞きたいけれど、どういづてい伝えらるのかがわからなくてこま困った。



スマートフォンにひょうじ表示した「コミュニケーション支援ボード」(※21 ページさんしょう参照)をちか近くにいたひと一人に見せたら、わかってくれてきっぷうば切符売り場まであんない案内してもらえたので、よかった。



* かみか紙に書いてせつめい説明するときは、おお大きい大きめの文字で。



6 せい しん しょう がい 精 神 障 害

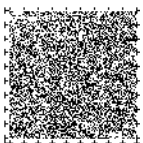


ふどうさんや 不動産屋で

アパートの契約時に専門用語を使って重要事項説明書の内容を説明されたけど、情報量が多すぎてわからなくて困った。



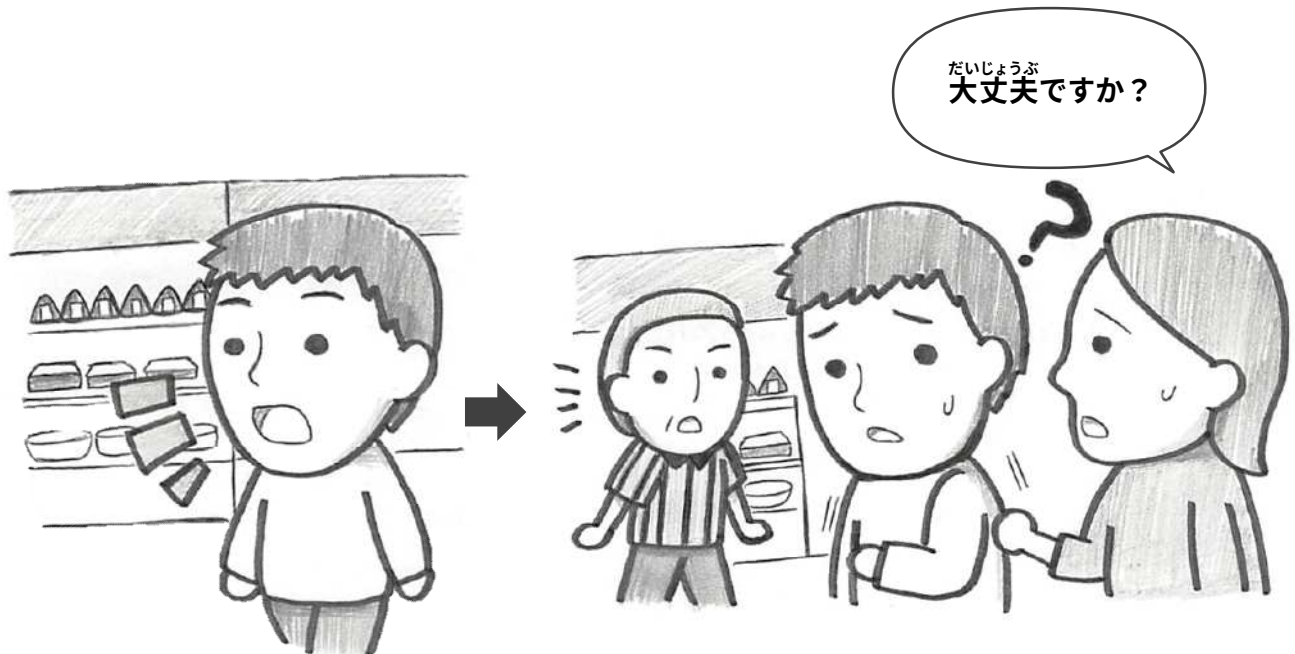
内容がわからないと言ったら、具体的な例をあげて、わかりやすく説明してくれたので、納得して契約することができてよかった。



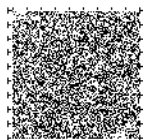


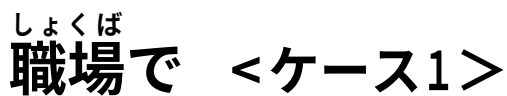
コンビニエンスストアで

店内で、自分では大声を出しているつもりはなかったが、無意識のうちに大声を出していたようで、そばにいた人から「大丈夫ですか？」と声をかけられて困った。



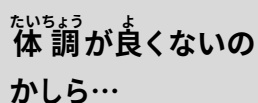
店員さんが、声をかけてくれた人と自分の間に入って、それぞれに誤解が生じないようにしてもらえてよかった。





からだ つか しごとちゅう うご おも
身体が疲れやすく、仕事に動けなくなったらどうしよう…と思って

いと仕事に^{しごと}集^{しゅうちゅう}中することができなくて困^{こま}った。

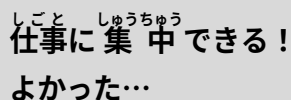


からだ ^{つか} 身体が疲れやすい

しごとちゅう うご
仕事に動けなく
なったらどうしよう…

じょうし きゅうけいじかん と い しごと
上司からこまめに休憩時間を取るようになってもらったので、仕事

に集中することができてよかった。



こまめに休憩
と
取ってね





しょくば 職場で <ケース2>

ていきてき つういん しごと いそが やす きぼう い だ
定期的に通院したいけど、仕事も忙しく休みの希望も言い出せずに
いて困った。



ていきてき つういん
定期的に通院したいけれど
しごと いそが
仕事も忙しいし、言い出し
にくい...

やす と
休みを取りたいの
かな



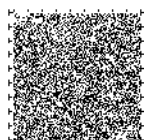
しょくば どうりょう じじょう せつめい つういん ひつようせい
職場の同僚に事情を説明したら、通院の必要性をわかってもらえた。
そして、自分や他のメンバーの予定がわかるような提案をしてくれた
ので、休暇を取得しやすい環境ができてよかった。

それは通院が必要だね！
スケジュールボードを
活用してみよう！

	日	月	火	水	木	金
課長						
	×					
		休			休	
			休			

やす と
休みが取りやすく
なって安心だ

ハイ！



しょうがいしゃ 障害者マークの紹介



こくさい
国際シンボルマーク

くるまいす りよう しょうがいしゃ すべて
車椅子を利用する障害者だけでなく、全ての
しょうがいしゃ たいしょう しょうがいしゃ りよう
障害者を対象として、障害者が利用できる
けんちくぶつ しせつ こうきょうゆそうきかん めいかく
建築物、施設、公共輸送機関であることを明確
しめ せかいきょうつう こくさい
に示す世界共通の国際マークです。



みみ
耳マーク

き ふじゆう しめ こくない
聞こえが不自由であることを示す国内で
しょう
使用されているマーク



もうじん
盲人のための
こくさいしんぼるまーく
国際シンボルマーク

しかくしょうがい ひと しめ こくない しょう
視覚障害のある人を示す国内で使用され
ているマーク



ハート・プラスマーク

からだないぶ しょうがい ひと しめ
身体内部に障害がある人を示すマーク



オストメイトマーク

じんこうこうもん じんこうぼうこう そうせつ ひと
人工肛門・人口膀胱を造設している人(オス
トメイト)のための設備があることを示すマ
ーク



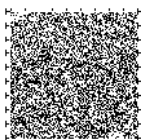
しんたいしょうがいしゃひょうしき
身体障害者標識

したいふじゆう りゆう めんきょ じょうけん
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。(表示については、努力義務)



ちょうかくしょうがいしゃひょうしき
聴覚障害者標識

ちょうかくしょうがい りゆう めんきょ じょうけん
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
マークです。(表示については、一部条件に
がいてう かた ぎむ)
該当する方の義務)





ほじょ^{けん}犬マーク

身体^{しんたい}障害^{しょうがい}者^が補助^{ほじょ}犬^{けん}同伴^{どうはん}の啓^{けい}発^{はつ}のための
マークです。



白杖^{はくじょう}SOS シグナル

視^{しかく}覚^{しょうがい}障害^がの方が白杖^{はくじょう}を頭^{ずじょう}上^{ていど}50cm程度^あに揚^あげてサポ^もートを求^{もと}めるシンボルマークです。
シグナルを^{はっしん}発信^{はくしん}している視^{しかく}覚^{しょうがい}障害^がの方^{かた}を見^みか
けたら進^{すす}んで声^{こえ}をかけましよう。



障害^{しょうがい}者^が雇用^{こよう}支援^{しえん}マーク

障害^{しょうがい}者^がの在^{ざい}宅^{たく}障害^{しょうがい}者^が就^{しゅう}労^{ろう}支^し援^{えん}並^{なら}びに
障害^{しょうがい}者^が就^{しゅう}労^{ろう}支^し援^{えん}を認^{めと}めた企^き業^{ぎょう}・団^{だん}体^{たい}に対^{たい}し
て付^ふ与^よする認^{にん}証^{しょう}マークです。

カバンなどに下^さげる ヘルプマーク



援助^{えんじょ}や配^{はい}慮^{りょ}を必要^{ひつよう}としている人^{ひと}を示^{しめ}すマーク。

ストラッ^つプが付^ついていて、カバンなどに下^さげられるようにな
っています。

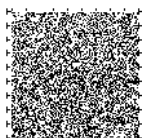
このマークを見^みかけたら、電^{でん}車^{しゃ}内^{ない}で席^{せき}をゆずる、こま^{こま}っている
ようであれば声^{こえ}をかける等^{など}、思^{おも}いやりのある行^{こう}動^{どう}をお願^{ねが}い
します。

周囲^{しゅうい}に手^て助^{だす}けをお願^{ねが}いする ヘルプカード



障害^{しょうがい}のある方^{かた}などが、周囲^{しゅうい}に障^{しょう}害^{がい}への理^り解^{かい}や
援助^{えんじょ}を求^{もと}めやすくするた^{きんきゅう}め、緊^{きん}急^{きゅう}連^{れん}絡^{らく}先^{さき}や必要^{ひつよう}な
支^し援^{えん}の^{ないよう}内容^{きさい}などを記^き載^{さい}したカードです。

このカードを示^{しめ}された場^ば合^{あい}には、書^かかれてい
る^{ないよう}内^そ容^{えんじょ}に沿^{ねが}った援助^{えんじょ}をお願^{ねが}いします。



しょうがい ひと ひと 障害のある人もない人も とも あんしん く はちおうじ じょうれい 共に安心して暮らせる八王子づくり条例

かいせい 改正について

はちおうじし へいせい ねん ねん がつ しょうがい ひと ひと とも あんしん く
八王子市では、平成24年(2012年)4月に「障害のある人もない人も共に安心して暮
せる八王子づくり条例」(差別禁止条例)を制定しましたが、合理的な配慮と障害理解の
さらなるすすん はか させつ きんしじょうれい いちぶかいせい れいわ ねん ねん がつ にち
推進を図るため、差別禁止条例を一部改正し、令和2年(2020年)4月1日に
しこう
施行しました。

かいせい 改正のポイント

- ① すべ じぎょうしゃ ごうりてき はいりょ おこな ぎ む か
全ての事業者に合理的な配慮を行うことを義務化しました。
- ② かんこく したが じぎょうしゃ こうひょうせい い ど しんせつ
勧告に従わない事業者の公表制度を新設しました。
- ③ しょうがい いり か い かん じゅうぎょういんきょういく どりょくぎ む か しんせつ
障害理解に関する従業員教育の努力義務化を新設しました。
- ④ しょうがいしゃ て い ぎ なんびょう めい き
障害者の定義に難病を明記しました。

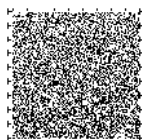
じょう ぶん 条文

しょうがい ひと ひと とも あんしん く はちおうじ じょうれい 障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例

わたし はちおうじ すべ ひと きほんてきじんけん きょうゆう こじん そんげん おも
私たちのまち八王子は、全ての人が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という認識に立ち、障害の有無にかかわらず、誰もが
ちい きしゃかい とも ささ あ あんしん く め ざ しょうがい ひと たい ふくし こうじょう
地域社会で共に支え合い、安心して暮らせるまちを目指し、障害のある人に対する福祉の向上のため、
さまざま しさく すいしん
様々な施策を推進してきた。

しかしながら、依然として障害のある人は、障害に対する誤解や偏見により不利益な取扱いを受け、
はいりよぶそく にちじょうせいかつ さまざま ばめん ふじゅう かん しょうきょう
配慮不足により日常生活の様々な場面で不自由を感じている状況にある。

このようななか しょうがい ひと ひと とも ささ あ あんしん く じつげん し
中、障害のある人もない人も、共に支え合い、安心して暮らせるまちの実現のため、市、



市民、事業者など全ての者が連携し、障害のある人の生活を困難にしてきた心の壁、社会参加を困難にする物理的環境、社会的制度、情報の不足など、社会的障壁を取り除き、障害のある人に対するいかなる差別もなくす取組が私たちに求められている。

このため、私たちは、障害のある人が、障害のない人と等しく、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、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に安心して暮らせるまちの実現を目指し、この条例を制定する。

一部抜粋

(差別の禁止等)

第6条 何人も、障害者に対し、差別をしてはならない。

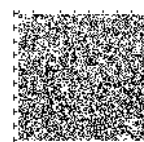
2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

(合理的な配慮)

第7条 市及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、次に掲げる場合には、前条第2項の規定の趣旨を踏まえ、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。

- (1) 不特定多数の者が利用する施設（公共交通機関を含む。）を提供するとき。
- (2) 意思疎通を図るとき及び不特定多数の者に情報を提供するとき。
- (3) 商品を販売し、又はサービスを提供するとき。
- (4) 不動産の取引を行うとき。
- (5) 労働者の募集、採用及び労働条件を決定するとき。
- (6) 医療又はリハビリテーションを提供するとき。
- (7) 教育を行うとき。
- (8) 保育を行うとき。
- (9) 療育を行うとき。
- (10) その他社会的障壁となつて、障害者に対し日常生活又は社会生活に相当な制限を与えているとき。

2 市民及び事業者は、前項各号に掲げる場合には、前条第2項の規定の趣旨を踏まえ、障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするよう努めるものとする。

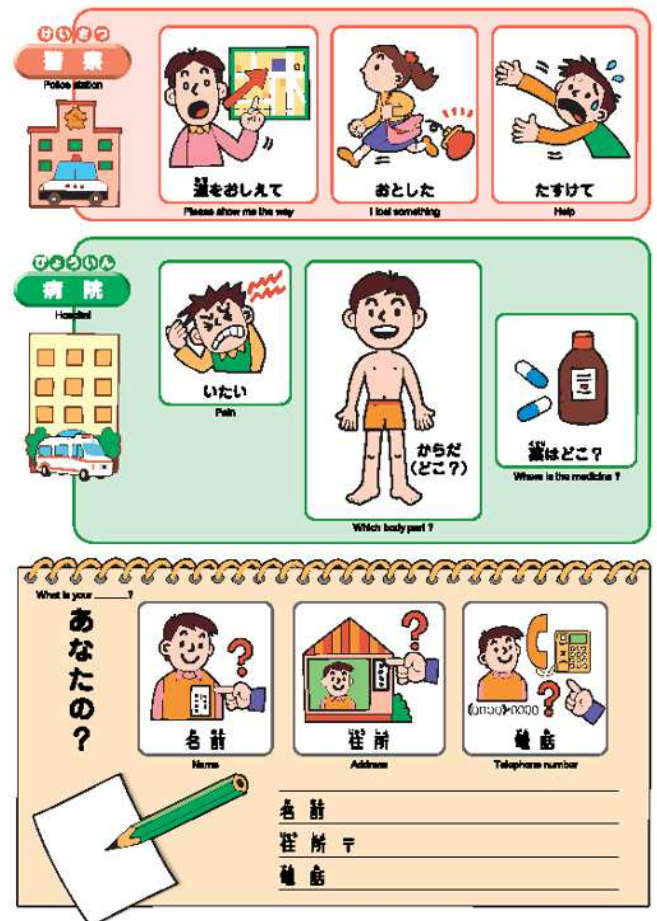


コミュニケーション支援ボード

コミュニケーション支援ボードは、話し言葉によるコミュニケーションにバリアのある人たち（上手に説明できない人、耳の聴こえない人、日本語が分からない人など）が使いやすいコミュニケーション支援のツールの開発と、それが使える地域の環境作りを目指したものです。

★ダウンロードして自由にご利用いただけます。

ホームページ：<http://www.my-kokoro.jp>



おわりに

八王子市では、障害の有無によって分け隔てなく、お互いが住みやすい街づくりを目指しています。

そのために、一人ひとりが、より障害について理解を深めていくために本事例集を作成しました。

ここでは7つの障害、14の場面として好事例を紹介しましたが、合理的配慮は場面や環境に応じて提供されるものであり、障害の状況は幅広くさまざまであるため、個別性のあるものです。お伝えしたいことは、合理的配慮の方法は一つではないということです。

また、障害はその方の身体や病気の症状による不便さだけにあるものでなく、町の中の環境や状況を変えることで、恒常的なバリアをなくすこともできるものです。

その意味で、障害がある人から支援を求められ、その対応が一見難しいと感じられる場合でも、対話に努めることが重要です。お互いのやり取り（コミュニケーション）を通して、理解し合うということがポイントです。この事例集がそうした気持ちを持つことや、一人ひとりが柔軟な発想を持つために役立つものとなれば幸いです。

◇八王子市では今後、障害理解をより推進していくために「障害者サポーター養成講座」を開催する予定です。

八王子市は、障害のある人を理解するためのガイドブック『みんなちがって みんないい』を作成しています。ぜひ、皆さん読んでみてください！

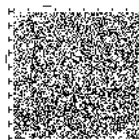
(つうじょうはん)
[通常版]



(しょうがくせいばん)
[小学生版]



八王子市HPのURL : <https://www.city.hachioji.tokyo.jp>



わたし こ と り すず
私と小鳥と鈴と

わたし りょうて
私が両手をひろげても、
お空はちっとも飛べないが、
飛べる小鳥は私のように、
地面を速くは走れない。

わたし
私がからだをゆすっても、
きれいな音は出ないけど、
あの鳴る鈴は私のように、
たくさんな唄は知らないよ。

すず こ と り わたし
鈴と、小鳥と、それから私、
みんなちがって、みんないい。

かねこ どうようぜんしゅう しゅつばんきょく
『金子みすゞ童謡全集』（JULA出版局）より

タイトルである
「みんなちがって みんないい」は、
詩人金子みすゞの詩
「私と小鳥と鈴と」の一節を
金子みすゞ著作権保存会のりょう解を得て
引用しています。

れいわ ねん がつはっごう
令和4年3月発行

はっごう はちおうじし ふくし ぶしょうがい ふくしか
発行：八王子市福祉部障害者福祉課

へんしゅう はちおうじし しょうがい しゃ い まじり つしえん きょう ぎ かい
編集：八王子市障害者地域自立支援協議会

〒192-8501 はちおうじし もとほん ぐわうちょう
八王子市元本郷町3-24-1

TEL:042-620-7245

FAX:042-623-2444

