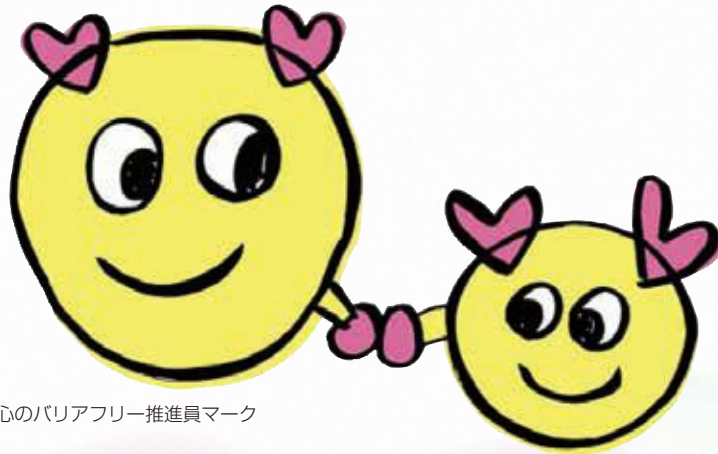




# 心のバリアフリー推進員



心のバリアフリー推進員マーク

## 活動の手引き

きょう せい やま がた  
～共生する山形へ～

山形県

## はじめに

2006年(平成18年)、国連において、障がい者へのあらゆる差別の禁止を含む「障害者の権利に関する条約」(障害者権利条約)が採択されました。日本では、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を制定するなど、差別解消に向けた仕組みを整備して、2014年(平成26年)に、障害者権利条約を締結しています。

山形県では、平成28年に「山形県障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例」を定め、障がいを理由とする差別の解消を目指してきました。「差別をすることはよくないことだ」という、誰もが思っていることを形あるものにして生かすためには、一人ひとりが、「障がい」と「障がい者」への理解を深めていくことが重要です。そのため県では、職場や地域で、障がいを理由とする差別解消の中心として活動していただく、「心のバリアフリー推進員」を養成しています。

このたび、みなさまの活動を支援するため、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」の事例をはじめとした差別解消のポイントを、冊子にまとめました。職場や地域で、障がいを理由とする差別の解消に向けた正しい知識の普及に御活用ください。

障がいを理由とする差別をなくし、障がいのある人もない人も、県民誰もが安心していきいきと暮らすことができる山形県をつくっていきましょう。

令和2年3月

山形県知事 吉村 美栄子

## 目次

心のバリアフリー推進員について .....	3
「障がい」って何? 「障がい者」はどんな人? .....	5
「社会モデル」とは?	
障がいを理由とする差別ってどんなこと? .....	8
不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供 .....	8
法律で決まっているの? .....	10
わたしたちは、どうすればいいの? .....	16
参考資料 .....	20

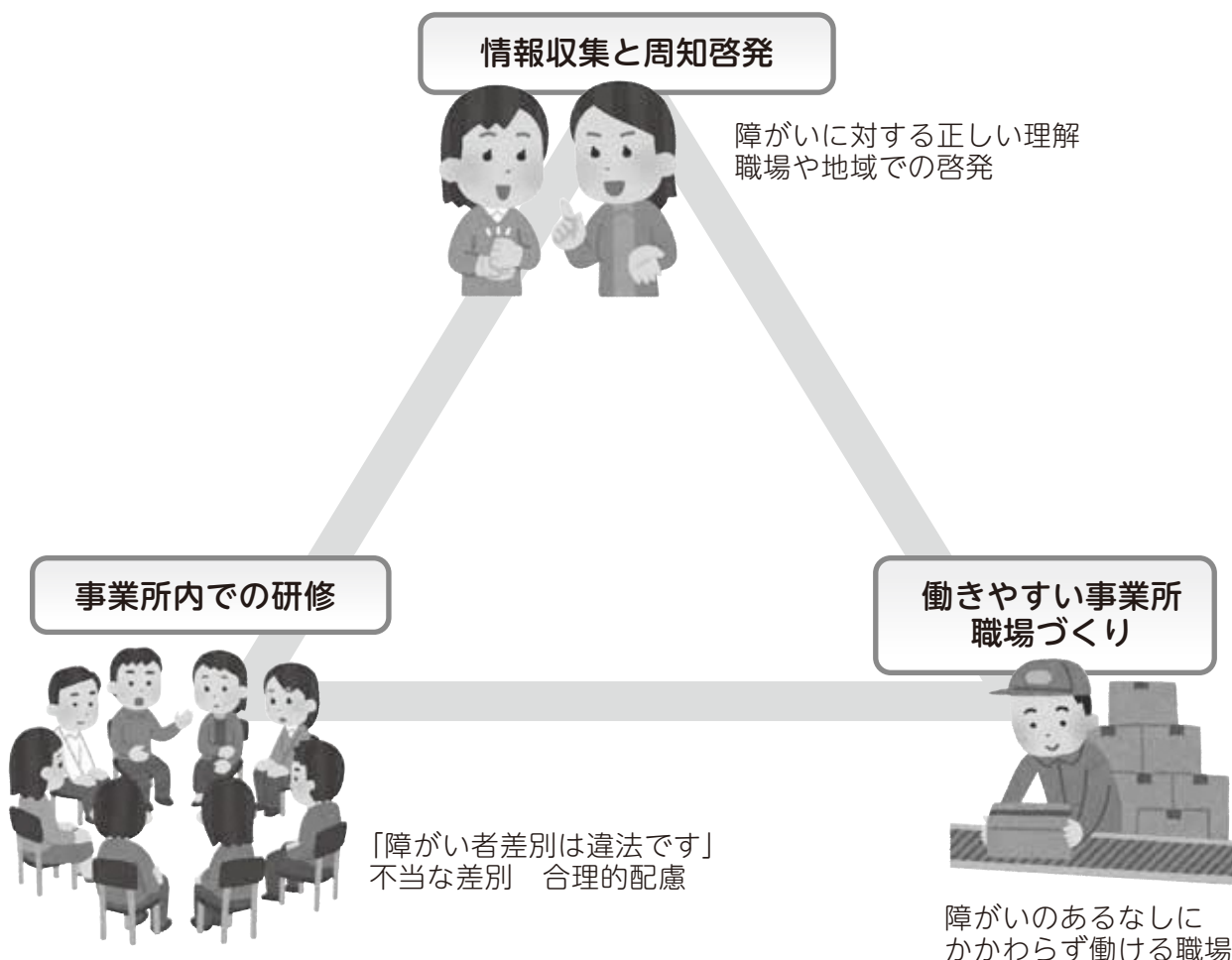
山形県では、「害」の漢字は負のイメージが強いことから、法令名や法定の制度の名称などの例外を除いて、「障がい」もしくは「障がい者」と表記しています。

# 心のバリアフリー推進員について

心のバリアフリー推進員養成研修は、障がいを理由とする差別の解消を目的として、山形県が、平成28年度から実施しています。心のバリアフリー推進員養成研修を修了された方は、

1. 障がい及び障がい者等に関して正しい知識と理解を持つこと
2. 各自の職場や地域等での周知や配慮の実践を行うこと

を役割とした、「心のバリアフリー推進員」に認定され、障がいを理由とする差別の解消に向けて、職場や地域での普及啓発などに取り組んでいただきます。



障がいのある人もない人も共に活躍できる共生社会の実現

## 心のバリアフリー推進員について

### 情報収集する

- 積極的に交流会やシンポジウムなどに参加して、障がいのある人の話を聞いたり、ふれあうことによって、障がいや障がい者への理解を深めましょう。

### 働きやすい職場環境をつくる

- 仕事をするうえでの障がいに基づくバリアをなくし、障がいのある人が、働きやすい職場づくりをしましょう。

例： 車椅子を利用する人がいたら、移動しやすいように段差を解消するよう工夫する。

聴覚障がいの人いたら、コミュニケーションボードを備える。

感覚過敏の人いたら、苦手な感覚にできるだけ触れないように席の配置を工夫する。 など



### 職場・地域・家族で話し合ってみる

- 障がいを理由とした差別をなくすためには、理解を深めることがとても重要です。
- 「障がい者差別は、法律で禁止されていること」「障がい者差別とは何か」を、職場や地域の方、御家族と、ぜひ、話し合ってください。

話し合いでは、次のところに  
気を付けて話を進めてみてください

「障がい」って何？「障がい者」はどんな人？ 5ページ  
「社会モデル」とは？

障がいを理由とする差別ってどんなこと？ 8ページ

法律で決まっているの？ 10ページ

わたしたちは、どうすればいいの？ 16ページ



「障がい」って何？「障がい者」はどんな人？

# 「社会モデル」とは？

## 1 障がい者とは…「社会モデル」という考え方

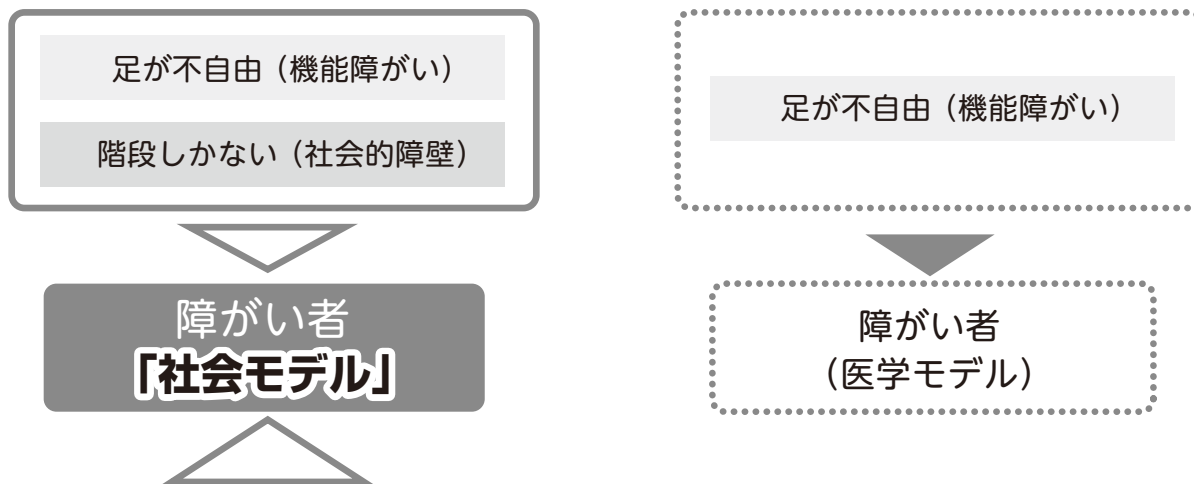
障害者基本法の改正で、障がい者の定義が変わりました。

心身に機能障がいがあり、社会の中にある障壁(バリア)によって、日常生活などに相当な制限を受けている人で、手帳の有無は問いません。

### ● 障害者基本法の改正 (障害者の定義)

改正後	改正前
身体障害、知的障害、 <u>精神障害(発達障害を含む。)</u> 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、 <u>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</u> をいう。	身体障害、知的障害又は精神障害_____ (以下「障害」と総称する。)があるため、_____ 継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者 _____ をいう。

### ● 障がい者の「考え方」が変わりました



### ◆「障がい者」は、「社会モデル」で考えられるようになりました

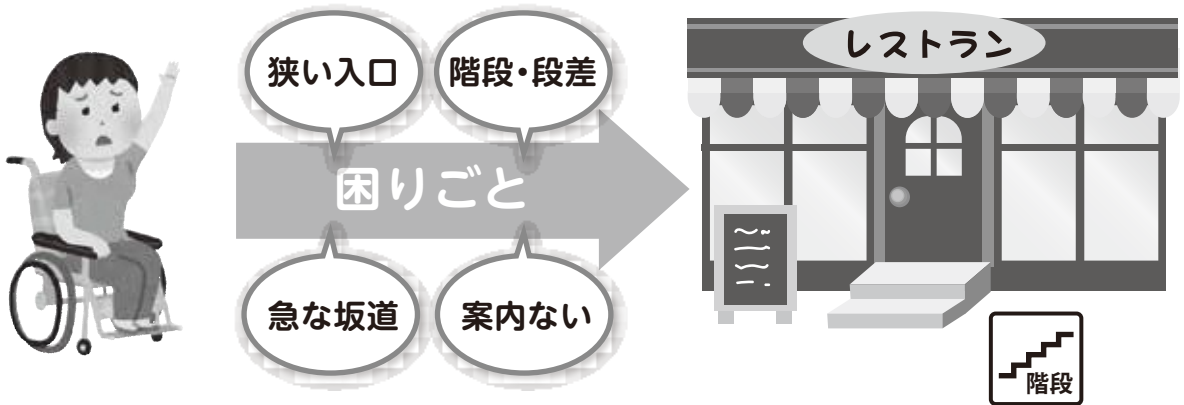
以前は、心身に機能障がいがある人を「障がい者」(医学モデルの考え方)としていましたが、現在は、心身に機能障がいがあることで、社会の中にある障壁(バリア)によって、様々な制約や制限を受けている人を「障がい者」(社会モデルの考え方)としています

### 「社会モデル」の考え方

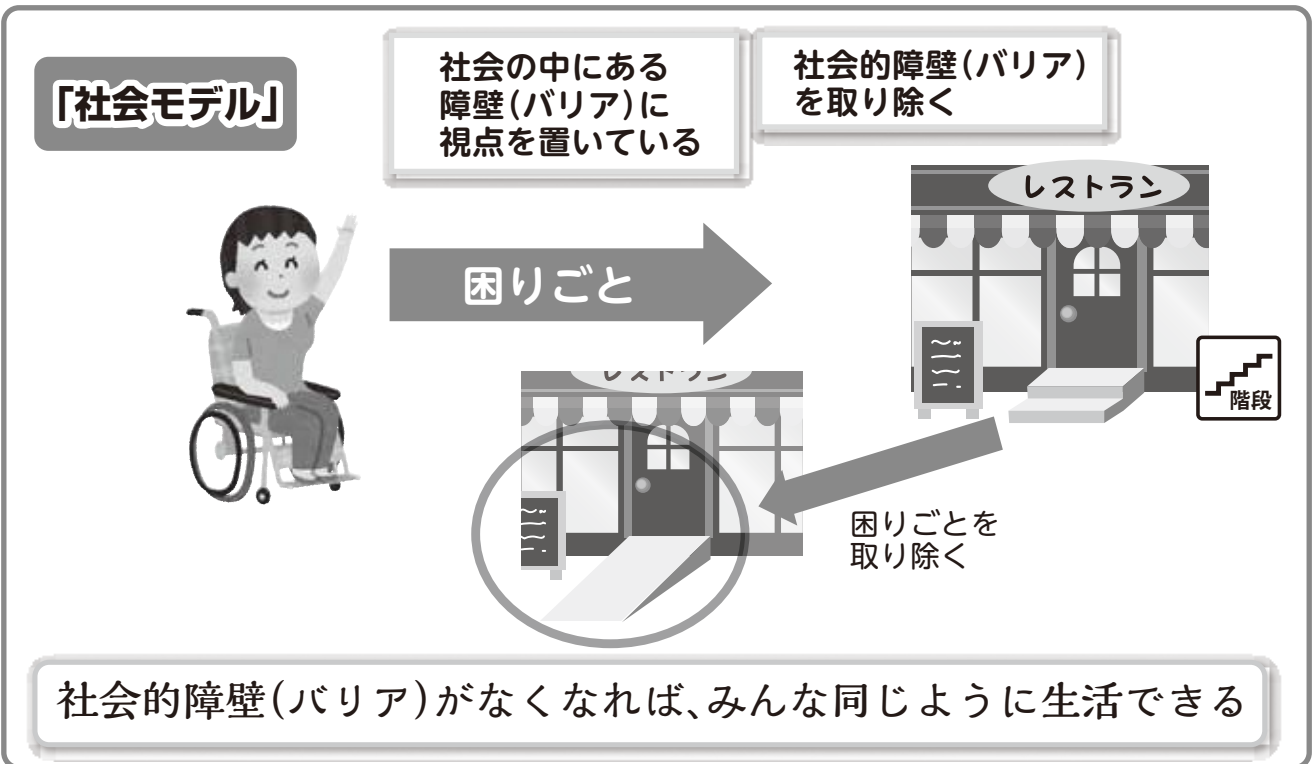
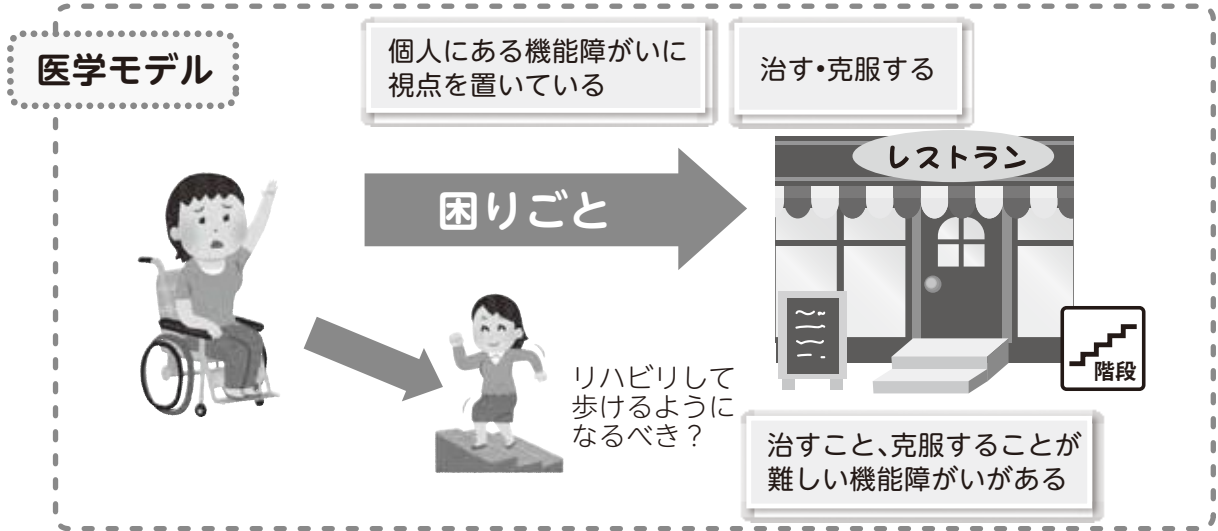
社会モデルの考え方で、  
何がかわるのでしょうか？…

1 障がい者とは…「社会モデル」という考え方

◆車椅子を利用した人がお店を訪ねようとしています、  
たくさんの「困りごと」があるようです。



◆「困りごと」取り除くためにどうすればよいでしょう…



## 2 社会的障壁(バリア)とは

社会的障壁(バリア)とは、「階段」や「段差」だけではありません。

障がいのある人にとって、日常生活や社会生活を送る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言います。

事物

通行や利用がしにくい施設、設備等

(例：入口の幅が狭く、車椅子で通れない)

制度

利用しにくい制度

(例：障がいがあると加入できない会員規約 等)



慣行

障がいのある人の存在を意識していない

慣習、文化など (例：視覚障がい者や、聴覚障がい者への情報の配慮)

観念

障がいのある人への偏見など

(例：「できない」「わからない」といった思い込み  
「かわいそうなひと」「気の毒な人」という  
決めつけ)



障がいや障がい者に対する理解不足や無関心、「知らない」という、ことが一番のバリアになります。障がいについて知っていただき、関心を持つこと(障がいや障がい者に関する情報の収集、障がいのある人との交流)が、とても大切です。

# 障がいを理由とする差別ってどんなこと？

## 不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供

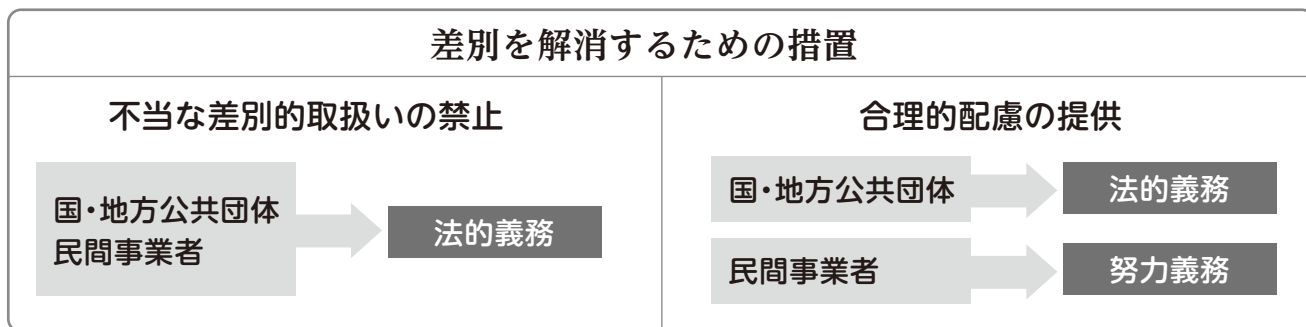
### ★ 不当な差別的取扱いの禁止

国・都道府県・市町村などの公的機関や、会社やお店などの民間事業者が、障がいのある人に正当な理由なく、障がいを理由として差別することは、法律で禁止されています。

### ★ 合理的配慮の提供

障がいのある人は、さまざまな社会的障壁によって生活しづらい場合があります。

国・都道府県・市町村など公的機関や、会社やお店などの民間事業者に対して、障がいのある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応するように求めています（民間事業者に対しては、対応に努めるように求めています）。



## 1 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、商品やサービスの提供を拒否することです。また、商品やサービスを提供するにあたって、その一部を制限したり、条件を付けたりすることも差別になります。

例えば…

障がい者であることを理由に、商品の販売やサービスの提供を拒否された。

車椅子で生活していることを理由に、アパートなど物件の紹介を拒否された。

補助犬を連れてお店に入ろうとしたところ、入店を拒否された。







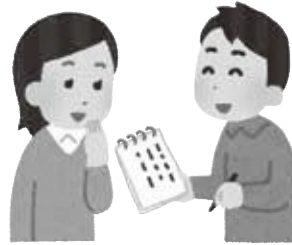
「正当な理由がある」と判断した場合でも、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが大切です。

## 2 合理的配慮の提供

障がいのある人が日常生活や社会生活で受けるさまざまな制限をもたらす原因となる社会的障壁を取り除くために、障がいのある人に対し、負担が重すぎない範囲で、個別の状況に応じて必要な工夫や対応を行うことです。

例えば…

意思を伝えあうために、  
絵のカードやタブレット端末などを使う。



段差がある場合に、  
スロープなどを使って補助する。

障がいにより、申込書類などを書き込むのが難しく、  
代筆することに問題ない書類の場合は、  
その人の意思を十分に確認しながら代わりに書く。



さまざまな障壁を取り除くために、大きな負担を必要とするときでも、障がいのある人に理由を説明し、別のやり方を提案するなど、建設的に話し合い、お互いが理解し納得できるよう努めることが大切です。

# 法律で決まっているの？

## 1 障がい者差別の解消を巡るこれまでの経過

障がいを理由とする差別は、「条約」「法律」「条例」によって、禁止されています。これまでの経過は次のとおりです。

### 》》 障害者権利条約の採択 【2006年(平成18年)12月】 《《

障がい者の人権や基本的自由の享有を確保し、障がい者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障がい者の権利を実現するための措置等について規定しています。障がい者に関する初めての国際条約です。

その内容は、条約の原則(無差別、平等、社会への包容等)、政治的権利、教育・健康・労働・雇用に関する権利、社会的な保障、文化的な生活・スポーツへの参加、国際協力、締約国による報告等)、幅広いものとなっています。

日本は、障害者権利条約が採択された翌年の2007年9月に条約に署名しました。



### 》》 障害者基本法の改正 【2011年(平成23年)8月】 《《

障害者権利条約の締結にあたり、障害者基本法をはじめとする関係法の改正が行われました。障害者基本法の改正においては、新たに、差別の解消が盛り込まれました。

#### ● 基本法の改正内容

##### 1) 目的規定の見直し

障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、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。

##### 2) 障害者の定義の見直し

##### 3) 地域社会における共生等

##### 4) 差別の禁止

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。



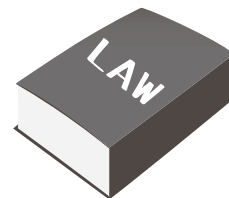
## 障害者差別解消法の制定

【2013年(平成25年)6月】



国では、障害者基本法の差別の禁止規定を具現化するものとして、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を制定しました。(一部を除いて、平成28年4月から施行)

差別を解消するための措置 ⇒ (1) 差別的取り扱いの禁止  
(2) 合理的配慮の不提供の禁止 など



## 山形県障がい者差別解消条例の制定

【2016年(平成28年)3月】



障がいを理由とする差別の解消に向けて、実効性のある取り組みとするためには、行政や福祉関係者だけでなく、県民一人ひとりが障がい及び障がい者に対する理解を深め、社会生活の様々な場面で差別の解消に取り組んでいくことが必要であることから、県民みんなが差別解消に取り組んでいくという姿勢をしっかりと示していくために、「山形県障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例」を制定しました。



## 市町村障がい者差別解消条例



山形県内の市町村でも、障がい者差別解消条例の制定が進んでいます。



障がいを理由とした差別は、日本だけではなく、国際的に禁止されています。

障害者権利条約は、障がい者の人権や基本的自由を守るための条約です。

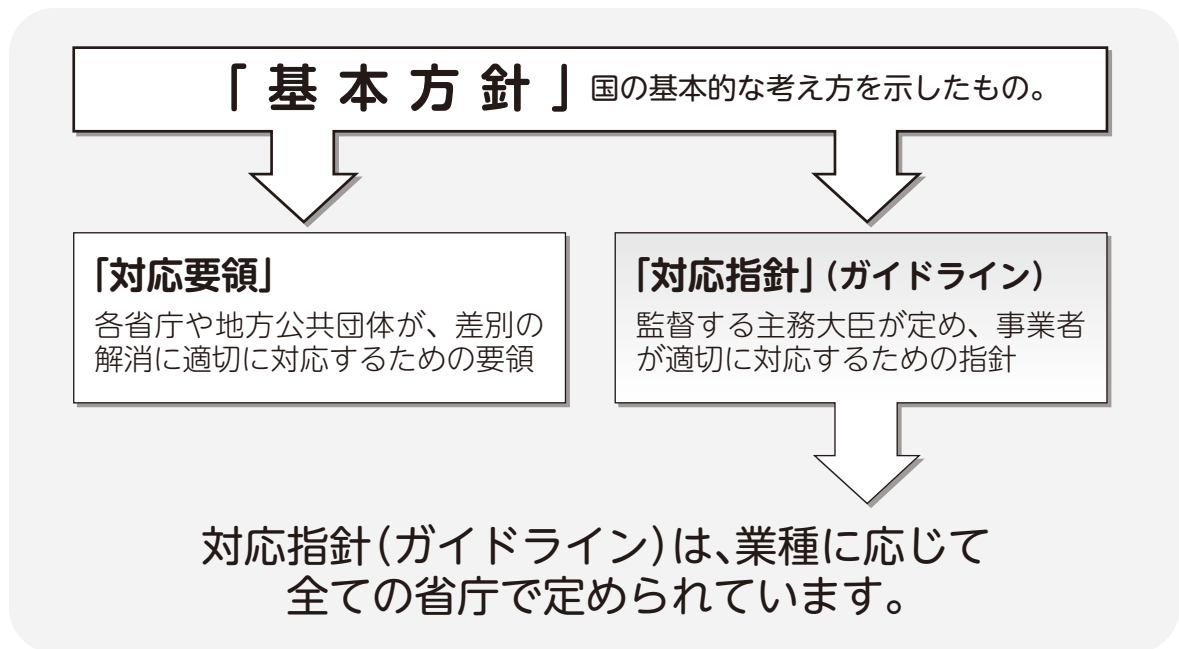
**「Nothing About Us Without Us」**(私たちのことを私たち抜きで  
めないで)

条約の作成にあたっては、多くの障がいのある人の意見が反映されました。



## 2 差別を解消するための具体的な対応

国・地方公共団体では、障がいを理由とする差別を解消するために、具体的な対応を定めています。



### 障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン

～福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針～

平成 27 年 11 月  
厚生労働大臣決定

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」によって、各省庁では、民間事業者が遵守する「対応指針」(ガイドライン)を業種に応じて定めています。

例は、福祉事業者向けガイドライン(厚生労働大臣決定)。

事業に応じた「ガイドライン」を確認しておきましょう。



### 3 対応指針(ガイドライン)の内容

各省庁で定めているガイドラインでは、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」が例示されています。その内容は、次のとおりです

#### 「不当な差別的取扱い」の例示

##### 共通すること

- 窓口対応を拒否する、順番を遅くする、書面や資料を渡さない
- 説明会などへの出席を拒む、必要のない付き添い者の同行など、過剰に条件を求める

##### 学校など

- 学校への入学出願の受理、受験、入学、事業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加の拒否、正当な理由のない条件を付加する
- 試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける

##### 病院・福祉施設など

- 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける
- 仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す

##### 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)

- 身体障がい者補助犬の帯同を理由に乗車を拒否する
- 障がいがあることのみをもって、乗車を拒否する

##### 住まい

- 「障がい者不可」「障がい者お断り」と表示・広告する
- 障がい者向け物件は扱っていないと門前払いする
- 障がい者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- 障がいを理由とした誓約書の提出を求める



##### 飲食店など

- 身体障がい者補助犬の同伴を拒否する
- 保護者、介助者の同伴を条件とする

### 3 対応指針(ガイドライン)の内容

#### 「合理的配慮」の例示

##### 共通すること

- 駐車スペースを施設近くにする(来庁者数に応じて施設に近い一般車両区画も障がい者用とする)
- 段差がある場合に補助する(キャスター上げ、携帯スロープなど)
- 高いところにある資料を取って渡す、資料を押さえて見やすいように補助する
- 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の理解を得た上で手続き順を変更する
- 会場の座席など、障がい者の特性に応じた位置取りにする
- 疲労や緊張などに配慮し別室や休憩スペースを設ける
- 筆談、読み上げ、手話などを用いる
- 案内の際、歩く速度を障がい者に合わせる
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする
- ホームページなど外部情報の発信の際、動画に字幕(文字情報)、テキストデータを付す

##### 学校など

- 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する
- 意思疎通のために絵や写真カード、ICT 機器(タブレット端末等)等を活用する
- 入学試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する

##### 病院・福祉施設など

- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする
- 車椅子の利用者が利用しやすいようカウンターの高さに配慮する
- 障がい者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障がいの特性に応じた休憩時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する

##### 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)

- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする(鉄道)
- 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う(バス)
- 車椅子や大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う(タクシー)
- 障がいのある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う(飛行機)
- 障がいの特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

## 住まい

- 最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を、手を添えて案内する
- 障がい者の求めに応じてバリアフリーに対応した物件等があるかを確認する
- 物件案内時に携帯スロープを用意したり、車椅子を押して案内する

## 銀行など

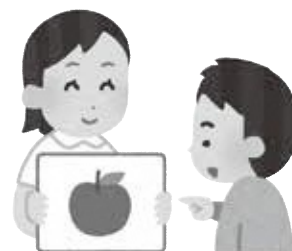
- 自筆が困難な障がい者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続きを絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する
- ATM 操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する

## 小売店など

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する
- 障がい者用の駐車場について、必要のない人が利用することのないよう注意を促す
- 注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す
- 商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ

## 飲食店など

- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする



# わたしたちは、 どうすればいいの？

## 1 一人ひとり必要な配慮は違う

求められる配慮は、障がいによっても異なります。

### 知的障がい

何らかの知的機能の発達が遅れ、社会生活への適応が難しくなります。複雑又は抽象的な話しの理解や判断、日常生活での計算などが苦手である場合があります。外見からはわかりにくいことが多い障がいです。

#### 【配慮の例】

簡単な言葉で短く説明する 絵や写真、実物を見せて説明する 文章の読み書きができる人でも分かりやすい表現で簡潔にし、漢字にふりがなルビをつける

### 肢体不自由

病気やけがなどにより、上肢や下肢などの機能の一部又は全部に障がいがある人です。立つ・座る・歩くなど、日常生活の動作が困難な人がいます。

#### 【配慮の例】

階段や段差のある場所でサポートする 高いところの品物をとる 荷物を持つ

### 精神障がい

精神疾患のため精神機能の障がいが生じ、日常生活や社会生活に困難なことが生じる状態です。統合失調症、双極性障がい、うつ病、アルコール・薬物依存症、不安障がい、PTSD、認知症などがあります。外見からはわかりにくいので、周囲から障がいを理解されにくい傾向があります。

#### 【配慮の例】

精神障がいへの正しい知識を持ち、偏見をなくす 穏やかにゆっくりとした話し方を心がける その人のペースでの話に耳を傾ける

### 発達障がい

自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がいや学習障がいなどがあります。コミュニケーションが苦手だったり、感じ方(感覚)が過敏な方が多く、苦手なもの(こと)への周りの人の理解や配慮が重要な障がいです。

#### 【配慮の例】

肯定的、具体的、視覚的な伝え方をする シンプルに伝える 音や肌触り、室温などに配慮する 本人の返答はじっくり待ち、焦らせない

### 聴覚障がい

全く聞こえない、わずかに聞こえる、聞こえにくいなど、さまざまな状態があります。また、「手話」を使う人や、「口話」(口の動きを読む)により会話する人もいます。外見からはわかりにくい障がいです。

#### 【配慮の例】

話しかけても気付かないので、軽く肩をたいて知らせる 自動車のクラクションなどが聞こえないので、動きに注意して危険があれば教える 文章の読み書きが苦手な人もいるので、筆談でも短く、わかりやすい言葉を使う

### 視覚障がい

まったく見えない、ぼやけて見える、一部が見えないなど、さまざまな状態があります。移動にあたり、白杖を使う人もいますが、外見からはわかりにくい人もいます。情報収集と移動を苦手とする人が多い障がいです。

#### 【配慮の例】

困っている様子であれば、助けを求められなくても声をかける 点字ブロックを空けておく 誘導するときは、手を引くのではなく、肩や手につかまってもらって誘導する

### 内部障がい

心臓機能障がい、腎臓機能障がい、呼吸器機能障がい、肝臓機能障がい、膀胱・直腸機能障がい、小腸機能障害、免疫機能障がいがあります。外見からはわかりにくい障がいです。

#### 【配慮の例】

ハートプラスマーク(身体内部に障がいのある人を意味するマーク)に気づくようにする 電車・バスでは席をゆずる 重い荷物を持つ

### 難病

発病の仕組みが明らかになっておらず、治療方法が確立していない希少な病気で、長期療法を必要とするものです。国が指定している疾病だけでも300以上あり、病気によって症状もさまざま、外見からは分かりにくいものもあります。

#### 【配慮の例】

症状はさまざま、その人の病気についてよく知る

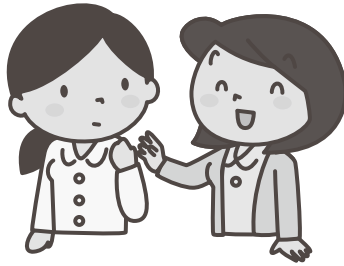
障がいによっても、性別によっても、年齢によっても、必要とする配慮の形は異なります  
**必要な配慮の形は100人いれば100とおり**



## 2 心のバリアフリーの基本マナー

まずは、  
声をかけて  
ください

- 障がいがある人を見かけたら、困っている様子はないか、危険はないか、様子を注意してみましょう。



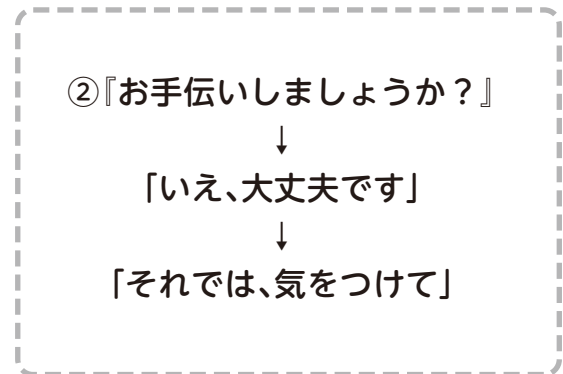
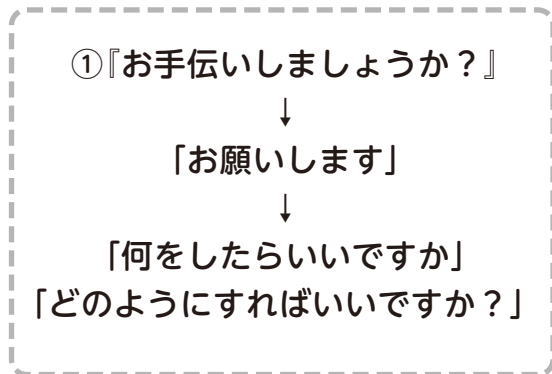
★「おはようございます」「こんにちは」などのあいさつをしましょう。

- その時、困っているようであれば「何かお手伝いいたしましょうか?」「お手伝いすることはありますか?」「どうかしましたか?」と声をかけてください。
- 遠慮して自分からはなかなか言いだせない人や、伝えることが難しい人もいるので、声をかけるなど、伝えやすい雰囲気をつくってください。そうすると助けを求めやすくなります。

いきなりの介助はしないようにしましょう。おどろいて飛び上がったり、バランスをくずすことがあります。



「お手伝いしましょうか?」「何かお困りですか?」

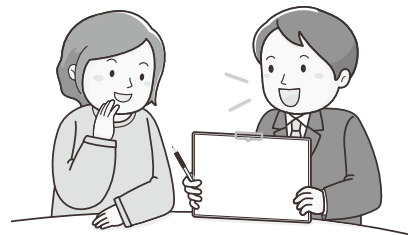


① の場合 (障がいのある人が、配慮を必要とする)

やってほしいことは一人一人違いますので、先走って介助しないようにしましょう。  
「何をしたらいいか」「どうしたらいいか」聞いてください。  
勝手に判断して「こうした方がいいんじゃないの」と押し付けないようにしましょう。

**一人ひとり、困りごととは違います。一人ひとり、不便さも違います。**

どうしてほしいのかを、まずはよく聞きましょう。



② の場合 (障がいのある人が、配慮を必要としない)

**障がいがあるからといって、必ず手助けが必要な人とは限りません。周りの人がたいへんそうだと思っても、たいへんでないこともあります。**

困っているように見えても、時間をかければできることがたくさんあります。自分でできることは断ることもあります。

あたたかく「見守る」「待つ」「本人にまかせる」という姿勢も大切です。

**でも、次に出会った人が、配慮を必要としないとは限りません。**

**困っている人を見かけたら、声をかけてください。**



言語障がいのある人などは、言葉がなかなか聞き取りにくいことがあります。  
筆談やコミュニケーションボードなどを使い、どういう配慮が必要かを理解しましょう。

## 対応できないことは一人で無理をせず、周囲に協力を求めましょう

対応できないことは、「私は対応できませんので、他の人を呼んでいただけますか?」のように、一人では無理をしないで、周囲の人に協力を求めましょう。

その人が必要としていることについて、周りの人に理解してもらうことも必要です。(バスなどの乗り物に乗るときに時間がかかったり、レジでの支払に時間がかかることがあります。)

## 同じ目線で、相手を尊重して話をしましょう

「〇〇してあげる」というのではなく、「一緒に〇〇しよう」という姿勢や、同じ目線で話をするのが大切です

障がいがあると子どもっぽくみえることがありますが、子どもではありません。子ども扱いをせず、尊重してはなしをしましょう。



### 例えば車椅子を介助するとき心がけること

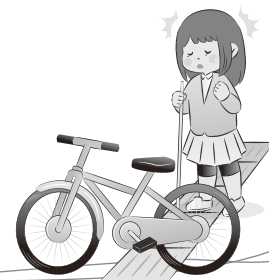
- ・声をかけてください  
「押します」「動きます」「ちょっと止まります」「段差があります」「車椅子をあげます」「右にまがります」など
- ・止まるときはブレーキをしっかりとってください



### 一人ひとりがマナーをまもり、思いやりのある街に

- ・あっても使えないスロープや点字ブロック(自転車を置かない 荷物を置かない習慣)
- ・あっても使えない駐車場 (障がいのある人のために空けておく心がけ)
- ・あっても使えない多目的トイレやエレベーター(障がいのある人を優先する配慮)

身近なことに関心をもつことが  
心のバリアフリーの第一歩です  
「ハードはハートでカバーする」



# 参 考 資 料

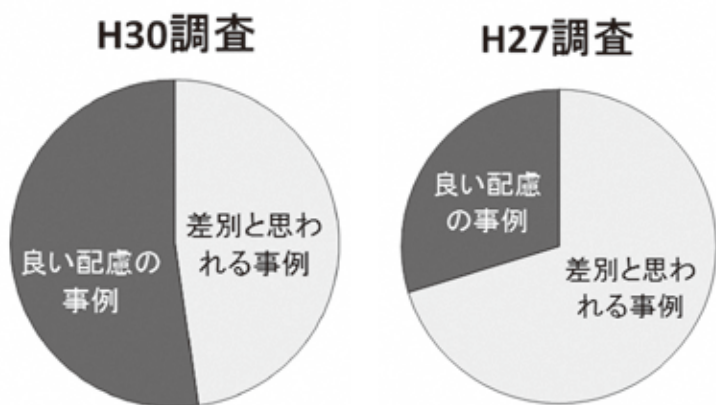
## 1 障がい者を理由とする差別事例に関する調査

山形県では、障がいのある人もない人も共に生きる社会の実現に向けて、障がい福祉関係団体のみなさんから、県内で経験した「障がい者差別だと思われる事例」、「障がい者に対する良い配慮の事例」を集めました。

この調査は、平成 27 年度にも実施していますが、調査の結果は次のとおりでした。

### 1 「差別だと思ったこと」、「良い配慮だと思ったこと」の件数

(H30 調査と、H27 調査の比較)



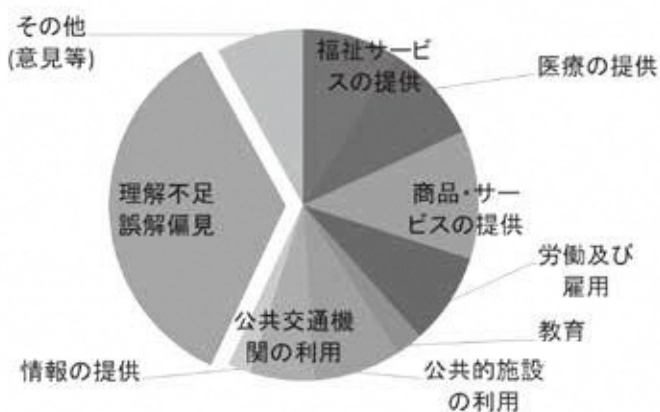
	差別と思われる事例	良い配慮の事例	合計
H30 調査	237	260	497
H27 調査	350	148	498

差別と思われる事例数が減少  
(-113件 32%減)  
良い配慮の事例数が増加  
(+112件 76%増)

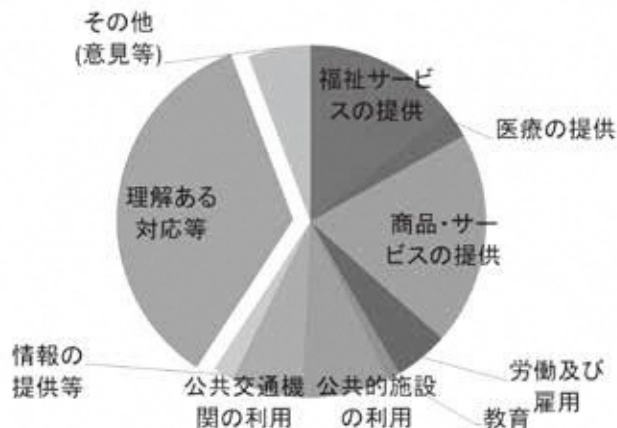
### 2 「差別だと思ったこと」、「良い配慮だと思ったこと」の内容

(H30 調査)

#### 「差別だと思ったこと」 237件



#### 「良い配慮だと思ったこと」 260件



### 3 「差別だと思ったこと」の事例

#### 福祉サービス

- 障がいの程度や種類を理由に、日中一時支援を断られた。
- 支援施設において、利用者を子ども扱いする。

#### 医療

- 病院に行ったところ、精神障がいがあるため受け入れを断られた。
- 医師の病状説明が、本人ではなく家族の理解を得られることが優先される。

#### 商品サービス

- スーパーに盲導犬を連れて入店すると、犬はご遠慮願いますと言われることがある。
- 障がい者が買い物をして支払いをしているのに、おつりは付添いの人に渡そうとすることがある。
- 車椅子で通れないスーパーが多い(通路が狭い)
- お店に車椅子がなく、店員より「店にはそういったものは置かない」と言われた。
- 知的障がいのある人と蕎麦屋に入ろうとした際、「他のお客様に迷惑なので」と入店を断られた。
- 店でコミュニケーションがとれなかった。筆談をお願いしたが対応してくれなかった。
- 飲食店で、混雑時は車椅子の障がい者はお断りと言われた。(スペースを多く使うので嫌がられる)

#### 労働・雇用

- 精神障がいのある人に対し、感情的に指示していた。
- 障がい者枠で採用されても、職場で障がいに対する理解が足りないと感じる。
- 障がい者雇用の職員を『ちゃん』付けで呼ぶ。

#### 公共的施設等の利用

- 障がい者専用駐車場を平気で使っている人が見られる。
- 点字ブロックの上に自転車をとめている。
- 公共施設や商店など、車椅子ですべて行けるところがほとんどないと感じる。
- バス通勤しているが、停留所の案内放送がない場合があり、どこで降りてよいか分からない。
- タクシーを頼んだとき、耳が遠いので大きい声で話して下さいと言ったら、耳の遠い人には行きませんと断われた。

#### 情報

- ホテル、銀行などの窓口で、聴覚障がい者と筆談でやり取りをしてくれないところがある。

#### 理解不足偏見

- お昼休みで食事をしているときに、手話を使ってはダメと言われた。
- 障がい者に対して子ども扱いをする。
- 大型スーパーなど公共の場に外出すると、好奇の目で見られることがある。

#### その他

- 公的又はそれに準ずる施設などの許可証、申請書などの記入は視覚障がい者にとって大変な作業。合理的配慮に欠ける。
- 行政の窓口、カウンターが高くて利用しにくい。

**4 「良い配慮だと思ったこと」の事例****福祉サービス**

- 重度障がいのため、行事の一泊旅行にはなかなか参加できなかったが、班分けや日程を工夫してもらい、参加することができた。ありがたかった。
- 知的障がい者の気持ちを受け止め、約束したことを守るよう対応してもらっている。本人の自尊心も保持され、満足している。

**医療**

- 受付で聴覚障がい者の耳マークを見せたら、筆談してくれた。
- 通院した際、待つことが苦手なことで落ち着かないことを伝えたところ、順番を早くしてもらった。

**商品サービス**

- 映画館に車椅子用スペースがある。
- ホテルを予約した時、足が悪いことを伝えた。当日、ホテルに行くと、行動しやすい客室の準備をしてくれた。
- レジ横に聴覚障がい者用のホワイトボードが設置されていた。
- 飲食店でメニューに載っていないが、ご飯をおかゆにしてくれたり、ミキサー食にも対応してくれた。
- セルフサービスの食堂で、食券を買う時に「席までお持ちします」と言ってくれた。
- 買い物をしていると、店員が積極的に声をかけてくれ、車まで荷物を移動してくれた。

**労働・雇用**

- 息子の就職にあたり、会話することが苦手であることを伝えると、パソコンのみの仕事にしてもらった。
- 職場に障がい者に関連した本があり、理解を深めようとする姿勢がある。
- 聞き取りやすい電話機に変更してくれた。
- 職員に、自分が聴覚に障がいがあることと、その対応について話してくれた。
- 職場で、障がいがあるのを承知で他の職員と対等に扱ってくれる。

**教育**

- 一部の学校で行っている床に物を置かない習慣づけは、視覚障がい者にとって、極めて大切なことだと思う。

**公共的施設等の利用**

- 公共の施設などに、オストメイト用トイレが多くみられるようになった。
- 電車を利用した際、車椅子利用者のスロープが準備され、乗換駅へも連絡してくれた。

**情報**

- 筆談してくれる店や医院等が増えている。

**理解ある対応**

- 単独で歩行をしていた時など、いろいろな人に声をかけていただき、安全な所まで一緒に歩いてもらったりすることがよくある。
- 知的障がい者のこだわりを、大事にしていることだと肯定的にとらえてくれる。
- 積極的に声をかけてもらったり、手を引いて安全を確保してもらうこと。
- 特に駅周辺の障がいに対する声掛けが多くなり、安心を感じる。
- 地域の目配りや地域活動に参加を促してくれる。
- 雪かきが大変なとき、手伝いをしていただきとても嬉しかった。

## 2 心のバリアフリー推進員 お役立ち情報

### 事業所(地域)内研修にかかる素材

説明	ホームページ HTML
※心のバリアフリーについて (研修向プログラム パッケージ)	<a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html</a>
バリアフリーについて学ぼう (セルラーニング)	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=JHb0N-jytX0">https://www.youtube.com/watch?v=JHb0N-jytX0</a>

※ 内閣府のホームページです。心のバリアフリーについて(研修プログラム)は、用途により複数の内容が準備されています。

### 各種施策や法律にかかる情報(ホームページ)

説明	ホームページ HTML
山形県の障がい者を理由とした差別解消の取組みを紹介します	<a href="https://www.pref.yamagata.jp/kenfuku/shogai/fukushi/6090004sabetukaisyou.html">https://www.pref.yamagata.jp/kenfuku/shogai/fukushi/6090004sabetukaisyou.html</a>
事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針(ガイドライン)府省庁	<a href="https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html">https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html</a>
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	<a href="https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/sabetukaisyouhou.pdf">https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/sabetukaisyouhou.pdf</a>
障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	<a href="https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/kihonnousinn.pdf">https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/kihonnousinn.pdf</a>
山形県障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例	<a href="https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/sabetujourei.pdf">https://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090004/sabetukaisyou/sabetujourei.pdf</a>

### 障がい者関係にかかる相談窓口

相談内容	名称(電話番号)	実施機関
障がいを理由とする差別に関する相談	TEL: 023-630-2148 FAX: 023-630-2111	山形県 障がい福祉課
身体障がい・知的障がい・精神障がいに関する相談	障がい者 110 番 TEL: 023-687-5333	山形県身体障害者福祉協会
身体障がい者の生活上の悩みに関する相談	身体障がい者相談 TEL: 023-627-1365	福祉相談センター
主に聴覚障がい者を対象とした日常生活相談など	山形県聴覚障がい者情報支援センター TEL/FAX 023-666-7616 E-mail y-mimi@white.plala.or.jp	山形県聴覚障害者協会
知的障がい者の生活上の悩みに関する相談	TEL: 023-627-1364	福祉相談センター
精神保健・精神障がい全般に関する相談	TEL: 023-674-0139 FAX: 023-624-1656	山形県精神保健福祉センター
高次脳機能障がいに関する相談 (脳損傷による記憶障がいなど)	山形県高次脳機能障がい者支援センター TEL: 023-681-3394 FAX: 023-681-3134 山形県庄内高次脳機能障がい者支援センター TEL/FAX 0235-57-5877	独立行政法人国立病院機構 山形病院内 鶴岡協立リハビリテーション 病院内
発達障がいに関する相談	山形県発達障がい者支援センター TEL: 023-673-3314	こども医療療育センター
障がい者虐待に関する相談	TEL: 023-630-2148	山形県障がい者権利擁護センター
ひきこもり相談	TEL: 023-631-7141	精神保健福祉センター内 自立支援センター巢立ち (ひきこもり相談支援窓口)
難病に関する相談	TEL/FAX 023-631-6061 E-mail nanbyou-y@ebony.plala.or.jp	山形県難病相談支援センター

## 3 「障がい者に関するマーク」



### 障害者のための国際シンボルマーク

駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。  
このマークは「すべての障がい者を対象」としたものです。



### 盲人のための国際シンボルマーク

視覚障がい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。



### 身体障害者標識（身体障害者マーク）

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。



### 聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）

聴覚障がい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。



### ほじょ犬マーク

身体障がい者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体に障がいのある人が身体障がい者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。



### 耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮について御協力をお願いします。



### オストメイト用設備／オストメイト

オストメイトとは、人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障がいのある障がい者のことを言います。このマークは、オストメイトの為の設備があること及びオストメイトであることを表しています。  
このマークを見かけたら、身体内部に障がいのある障がい者であること及びその配慮されたトイレであることを御理解の上、御協力をお願いします。



### ハート・プラス マーク

「身体内部に障がいがある人」を表しています。内部障がいの方の中には、電車などの優先席に座りたい、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望することがあります。  
このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障がいへの配慮について御理解、御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 50 cm 程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障がい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。



### ヘルプマーク

人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方など、外見から分からない方が、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。  
ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら、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。



### 手話マーク

耳が聞こえない人が手話でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、手話による対応ができるところが掲示できます。  
耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「手話で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は「手話で対応します」等の意味になります。



### 筆談マーク

耳が聞こえない人、音声言語障がい者、知的障がい者や外国人などが筆談でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、筆談による対応ができるところが掲示できます。  
耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「筆談で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は「筆談で対応します」等の意味になります。

「心のバリアフリー推進員活動の手引き」及び「心のバリアフリー推進員」に関するお問い合わせ先  
山形県 健康福祉部 障がい福祉課 電話 023-630-2293 ファックス 023-630-2111

<https://www.pref.yamagata.jp/kenfuku/shogai/fukushi/6090004sabetukaisyou.html>