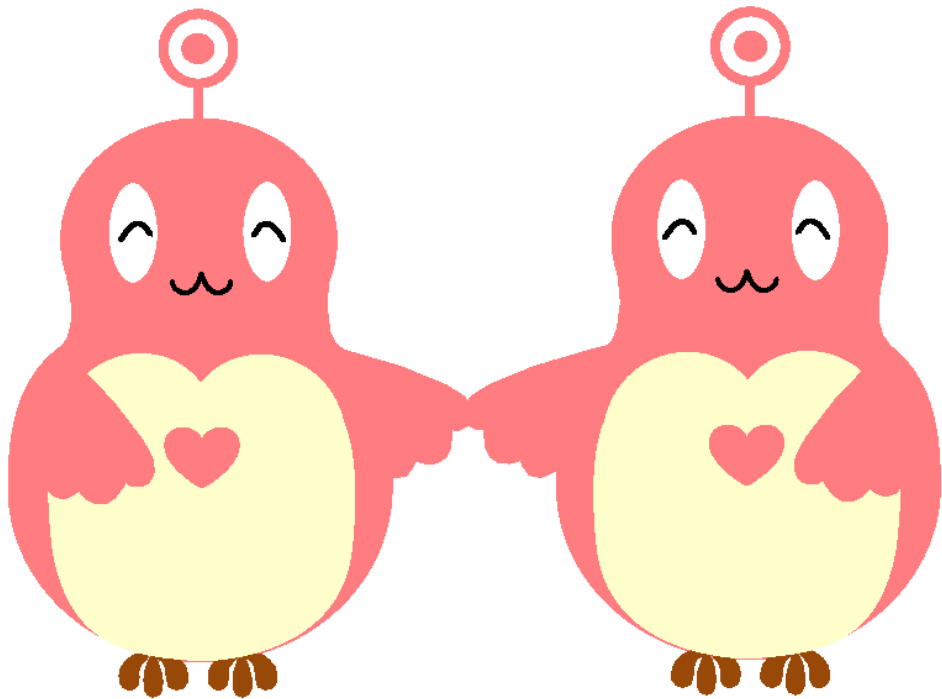


(案)

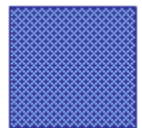
障害のある人もない人も暮らしやすい仙台を  
目指すための事例集



平成 27 年〇月

仙台市

音声コード



## はじめに

### 障害のある人もない人も、誰もがともに支え合い、 住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりのために

障害のある人が、社会で活動するとき、様々な「生活のしづらさ」を感じています。これまで、その「生活のしづらさ」は、目が見えない、歩けないなど、その人個人の身体や精神などの障害（機能障害※1）だけが原因だと考えられてきました。

しかし、実際には機能障害のことを考えずに作られた社会のしくみ（事物、制度、慣行、偏見など）が「社会的障壁※2」となって、「生活のしづらさ」に拍車をかけています。

様々な「社会的障壁」を取り除くことで、多くの人々が、その人の持つ能力や生きる力を発揮して社会生活や日常生活を送ることができます。



国では、障害があってもなくても、分け隔てされず、お互いを尊重して暮らしていける社会（共生社会）の実現を目指し、障害者差別解消法を制定して、障害を理由とする差別をなくしていく取り組みを進めようとしています。

仙台市が平成26年8月におこなった事例募集からは、市内でも、多くの方が社会的障壁による生活のしづらさに直面していることがわかりました。一方で、「配慮があって助かった事例」も寄せられており、これらの事例は、地域で安心して暮らせるまちづくりのヒントになります。

障害の有無にかかわらず、地域で安心して暮らせる「ともに支えあうまち」の実現のためには、仙台市でも障害を理由とする差別をなくしていく取り組みをすすめていくことが大切だと考え、独自の条例づくりに取り組んでいるところです。

この事例集は、『障害を理由とする差別とはなにか？』について、事例等を通じて、わかりやすく説明すること、また、障害や障害のある人に必要な配慮について紹介し、正しい理解をすすめていくことを目的に作成しています。

障害のある人、障害のない人が、相手を知り、お互いに理解し合うことが、「ともに支えあうまち」づくりをすすめる第一歩になると考えます。



仙台市障害理解促進キャラクター  
「ココロン」

※1、※2 の用語の説明・・・P.31 参照

# 目次

## はじめに

1	障害者差別解消法について	1
2	不当な差別的取扱いってなに？	2
	商品・サービス提供のとき	2
	交通機関の利用のとき	3
	教育を受けるとき	3
	不動産を借りるとき	4
	医療機関の受診のとき	4
	福祉サービス等を利用するとき	4
	雇用・就労の場で	5
3	合理的配慮ってなに？	6
4	障害のある人に必要な配慮などについて	7
	視覚障害	8
	聴覚障害	11
	盲ろう	14
	肢体不自由	15
	内部障害	17
	知的障害	18
	発達障害	19
	精神障害	22
	高次脳機能障害	24
	難病	25
	その他	26
	参考	29
	（障害を理由とする差別の解消をすすめる条例づくり）	29
	（仙台市ひとにやさしいまちづくり条例）	29
	（障害のある人に関するマーク）	30
	（用語の説明）	31
	各種相談窓口	32

# 1. 障害者差別解消法について

## ◎この法律の目指すものは？

この法律は、障害があってもなくても、個人として尊重され、生活していくことができるよう、障害があることで差別を受けることなく、誰もが分け隔てられずに、お互いを尊重しあいながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。

## ◎この法律で決められていることは？

障害のある人が、街に出て買い物をしたり、働いたり、勉強したり、趣味の活動をおこなったりなど、日常生活や社会生活を障害のない人と同じようにおくことができるよう、主に以下について定められています。

- ① 国や地方の行政機関や民間事業者等による「障害を理由とする差別」の禁止について
- ② 差別の解消をすすめるための基本的な取り組み等について

## ◎「障害を理由とする差別」ってなに？

この法律で定める「障害を理由とする差別」とは、

- ① 不当な差別的取扱い
- ② 合理的配慮をしないこと

となっています。

※正式には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、平成25年6月に制定され、平成28年4月から施行されます。

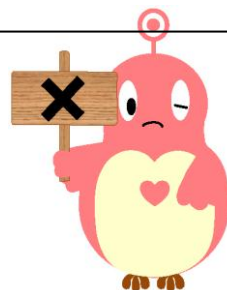
<内閣府ホームページ>

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

## 2. 不当な差別的取扱いってなに？

障害があるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、事情が同じ障害のない人には付けない条件を付け、不利に扱うような行為。

- ◎ 行政と事業者には、  
「不当な差別的取扱い」にあたる  
行為は禁止されます！たとえば・・・



### 商品・サービス提供のとき

- ◆車イスの人が、構造上の問題がないのに、  
「車イスの人は入店できない」と、事情の  
説明もなく食堂への入店を断られた。

⇒車イスだからという理由だけで入店拒  
否することは不当な差別的取扱いにあ  
たります。

障害のある人の障害の状況や求められ  
る配慮等を十分聞き、理由がある場合に  
は、きちんと説明する必要があります。

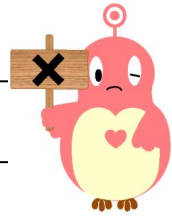
イラスト挿入



- ◆プールを1人で利用することに問題がな  
く、同じような状態の高齢の方も利用して  
いるのに付添いなしでは、利用できないと  
言われた。

⇒事情の同じ障害のない人には付けない  
条件をつけることは、不当な差別的取扱  
いにあたり、禁止されます。

※ 正当な理由がある場合には、きちんと理由を説明して、理解をして  
もらえるように努めることが求められます。



## 交通機関の利用のとき

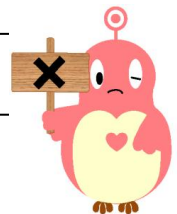


◆盲導犬を連れて、タクシーに乗ろうと呼び止めたが、「犬はお断り」と乗車拒否された。  
⇒障害のある方をサポートする「盲導犬」等は、「身体障害者補助犬法」で、人が入ることのできる様々な場所等へ同伴することができ、交通機関や店舗等では受け入れ義務があります。

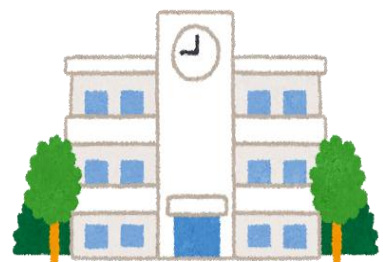
補助犬ステッカー



## 教育を受けるとき



◆障害があるということだけを理由に、校外学習・地域行事などへ参加を一律に認められなかった。  
⇒障害があるということだけを理由として、行事への参加を一律に認めないことは、不当な差別的取扱いにあたります。  
障害の状況や必要な配慮などについて十分に聞き、相談することが必要です。



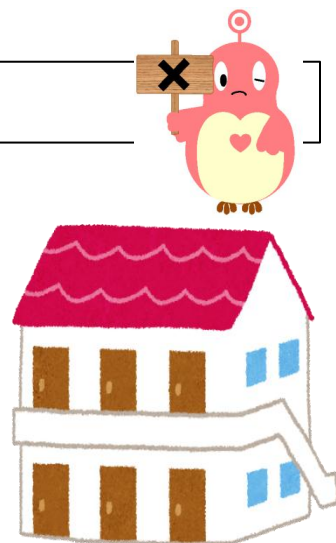


## 住居（アパートや家）を借りるとき

- ◆一人暮らしをするためにアパートを借りようと不動産屋にいったが、精神障害の人には貸せないと断られた。

⇒障害があることだけを理由に、障害のある人が入居すると他の入居者が退去してしまうと決めつけたり、賃貸借契約を断ることなどは不当な差別的取扱いにあたります。

障害のある人の障害の状況や求められる配慮等を十分聞き、相談することが必要です。

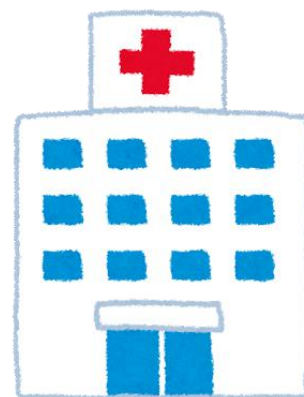
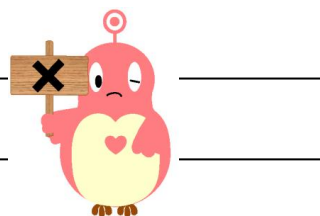


## 医療機関を受診するとき

- ◆近くの歯医者に連れていったら、自閉症の人は診察しないとわれ、診療を断られた。

⇒障害があることだけを理由に診療を断ることは、不当な差別的取扱いにあたります。障害のある人の障害の状況や、求められる配慮等を聞くことが必要です。

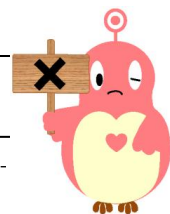
※ただし、歯の治療の際に、障害のある人がパニックを起こしてしまったなど、治療を継続すると口腔内を傷つけるおそれがあり、診療を中断せざるを得ないといった場合は、障害のある人の身体や生命の保護のためにやむを得ないと判断されます。



## 福祉サービス等を利用するとき

- ◆施設を利用しようとしたが、人的な体制や設備は整っているのに、車いすを使用しているという理由だけで、と利用を断られた。

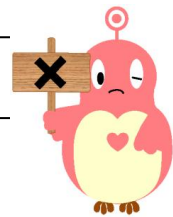
⇒車いすの使用だけを理由に一律に利用を断ることは、不当な差別的取扱いにあたります。障害のある人の障害の状況や、求められる配慮等を聞き、合理的配慮をおこなうことができるか相談する必要があります。



イラスト挿入



## 雇用・就労現場で



◆採用の面接等で、障害があることを告知したら、障害者は採用しないと断られた。

⇒障害があることだけを理由に、採用を一律に拒否することは不当な差別的取扱いにあたります。

障害のある人の状態や求められる配慮等を聞き、どのような合理的配慮をおこなうことができるか話し合いを行う必要があります。

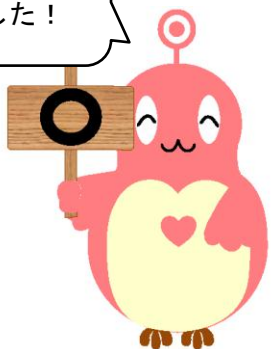
◆在職中に病気になり、障害者手帳を取得した。退院後、疲れやすいため、勤務時間の短縮について、会社と相談しようとしたが、退職させられた。

⇒障害を理由に一方的に退職を勧奨することは不当な差別的取扱いにあたります。

配置転換や勤務時間の調整等の検討や職務遂行の可能性等について、話し合いをすることが必要です。

イラスト挿入

助かりました！



### 寄せられた好事例

◎技術職として働いていたが、在職中に病気になり、障害者手帳を取得した。

これまでの仕事に従事することができなくなったが、会社と話し合いで、事務関係の部署に異動して、会社に復帰することができた。復職後も、通院等に関して配慮をもらっている。

※雇用分野では、平成28年4月に施行される「障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律」により、別途、障害による差別の禁止と合理的配慮の提供義務等が講じられます

※障害のある方の雇用に関する相談について・・・P.33 参照

### 3. 合理的配慮ってなに？

障害のある人が、役所や民間の事業者の利用などにあたって、困っていることを伝えて配慮を求めた時に、役所や民間の事業者の負担になりすぎない範囲で、その人の障害にあった必要な工夫ややり方などの配慮を行うこと。

#### ◎「合理的配慮」をしないことも差別にあたります！

その人の障害にあった必要な工夫ややり方などの配慮をしないために不利益を与えることも差別にあたり、行政機関においては禁止されます。

※ポイント：行政機関と民間事業者では取り扱いが違います。

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体等	<b>法的義務</b>	<b>法的義務</b>
民間事業者	※不当な差別的取扱いが禁止されます。	<b>努力義務</b>

民間事業者には個人事業主やNPO法人（非営利活動法人）も含まれます。

※合理的配慮をするために、負担が大きい場合は、十分に理由を説明することや、お互いに話し合いをすることが必要です。

※合理的配慮は、障害のない人と同等の機会の提供を受けるために行われるもので、事業者の本来の事業内容等について変更を求めるものではありません。

## 4. 障害のある人に必要な配慮などについて

### ◆必要な時に

障害がある人から配慮を求められた時は、必要な配慮の内容を確認して対応しましょう。また、困っている様子に気づいた時には、「お手伝いしましょうか」とひと声かけてください。

### ◆必要な配慮は、一人ひとり違います

困っていることや必要な配慮は、一人ひとり違います。

そのため、本人に配慮の必要性や具体的な方法などを確認する必要があります。

また、障害のある人が、必要としている配慮などについて、周りの方にわかりやすく伝えていくことも大切です。

障害のある人が、遠慮している場合もあるので、「どうかしましたか」と声をかけるなど、伝えやすい雰囲気を作りましょう。

### ◆特別な人ではありません

機能障害は、その人の一部です。特別な扱いや言葉遣いは不要です。あくまでも対等な立場で、そして、同じ目線で接するようにしましょう。また、障害は誰にでも起こりうるものです。



障害の状況にあった、必要な工夫ややり方などの配慮は、その障害のある人の障害種別や障害の状況によって異なります。

次ページからは、大きく障害種別ごとに、障害特性や考えられる配慮について、ご紹介します。

## 視覚障害

視覚障害の方には、「視力が無い」「視野（見える範囲）が狭い」「色の判別がつかない」などの障害があり、文字の読み書きや移動・歩行等に不自由があります。

見え方も「まったく見えない（全盲）」「見えにくい（弱視）」などいろいろで、見えにくくなった時期などによっても、生活上の不自由さには差があります。弱視の方は、白杖を持っていない場合も多く、一見してわかりません。

※視覚障害に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32～参照

### 必要な配慮等

●目で見得る情報を受け取ることが難しいため、点字や拡大文字、声で読み上げるなど、情報の発信の仕方を工夫する。弱視の方には、高い場所にある案内や看板は見えにくく、また、見えづらい配色があることに配慮する。



◆点字は6つの点を組み合わせて表します

◆拡大文字の大きさ

拡大 18ポイント  
拡大 22ポイント  
拡大 26ポイント

◆見えやすい配色

	背景	文字
仙台	黒色	黄色
仙台	黄色	青色
仙台	黒色	白色
仙台	緑色の濃淡	

●言葉で説明する際は、「あちら」「むこう」などの指示語でなく、「右側（左側）」「時計の9時の位置」など具体的に説明する。



●（職場などで）物の配置は、いつも同じにする。歩行するルート上に物を置かない。

イラスト挿入

## 事例など

- ◆飲食店で、メニューが見えないので、店員に読み上げを頼んだが、「そのようなサービスは提供していません」と読んでくれなかった。

### 必要な配慮

メニューが見えないので、声で読み上げたり、「今日のおすすめは〇〇です」などお伝えするといった配慮が必要です。

- ◆震災の避難所で、連絡事項が貼り出されるだけで、声でのアナウンスがなかったので気付かなかった。

### 必要な配慮

目で見て得る情報だけでなく、アナウンスするなどの音声の情報提供等の配慮が必要です。

点字ブロックの上  
に物を置かないで！

点字ブロックは歩行を  
補助する設備です。  
その上に自転車や看板  
が置かれていたり、点字  
ブロックの上で立ち話  
をしていると困ります。

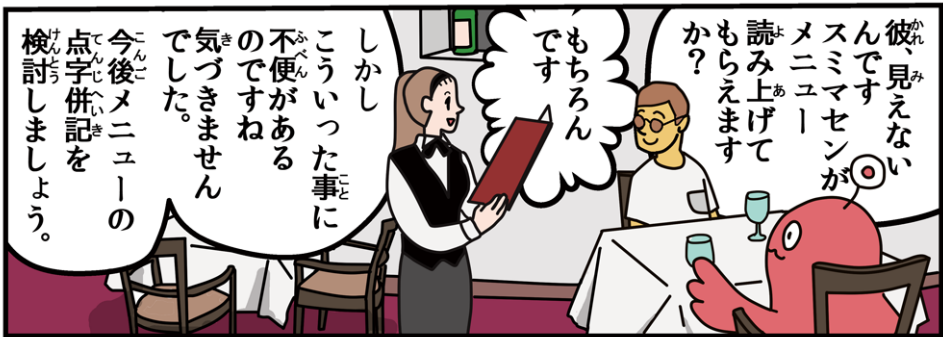
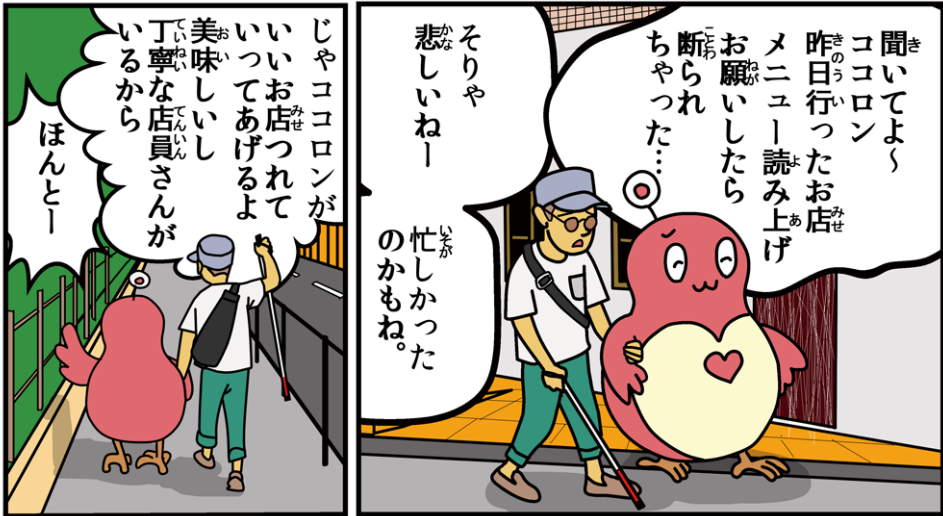
### 寄せられた好事例

- ◆点字ブロックの上に物が置いてあり、困っていたら、子ども達が進んで、どけてくれたので、大変助かった。

助かりました！







メニューは大きめの文字で見やすく写真を入れるなど、ユニバーサルデザイン※3にすると弱視の方にも分かりやすいです。

メニューを読み上げる時は、まずどのように説明して欲しいか本人の希望を聞いて説明をしましょう。例えば…

- ・おすすめメニューを教えてください。
- ・魚料理が食べたい。ひと通り説明してほしい、など

点字や拡大文字のメニューを用意されていると、点字の読める方や弱視の方は助かります。

## 聴覚障害

聴覚障害の方には、人の声や物音がまったく聴こえない、または聴こえにくいいため、話し言葉でのコミュニケーションや音声での情報を得ることに不自由があります。

「生まれつき聴こえない（ろう）」、または「病気や事故、加齢のため聴こえない（難聴・中途失聴）」など、原因の違いによってコミュニケーションの取り方にも違いがあり、手話ができない方や筆談では理解することが難しい方などもあります。

※聴覚障害に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32～参照

### 必要な配慮等

- 電話での連絡が難しいので、ファクスやEメールなどの連絡先を明示する。



- 筆談やコミュニケーションボードの利用、身振りや手話など、情報発信の仕方を工夫する。



- 筆談する際は、できるだけ簡単に書き、質問は「はい」「いいえ」で答えられる形にする。



- 講演会や研修会などでは、手話通訳・要約筆記※4の活用など情報発信の仕方を工夫する。

イラスト挿入  
要約筆記



## 事例など

- ◆生活に必要な手続きに関する案内などに、問合せ先として電話番号しかなく、電話ができないので、問い合わせできなかった。

### 必要な配慮

問合せ先は、電話以外にファクス番号やEメールアドレスなどを掲載するなどいくつかの問合せ方法を用意する。



### 配慮



- ◆重要な会議だったので、会社に手話通訳や要約筆記を頼んだが、断られ、会議の内容が全く分からなかった。

### 必要な配慮

重要な会議などでは、特に手話通訳や要約筆記を活用したり、事前に会議内容を知らせ、意見を聞いておく、会議の経過について筆談で伝えるなどの配慮が必要です。

### 配慮



イラスト挿入

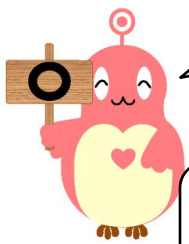
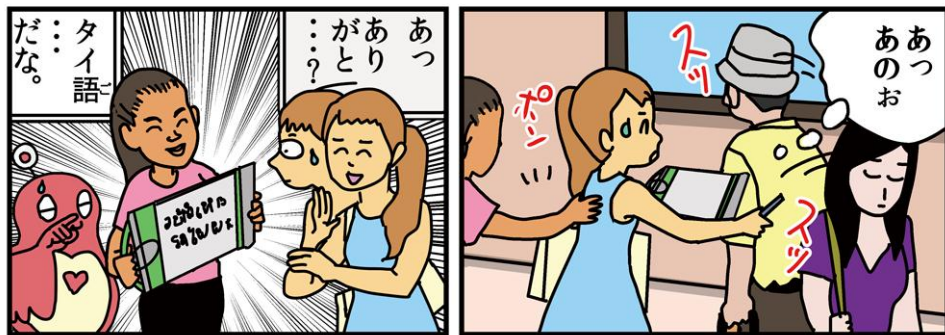
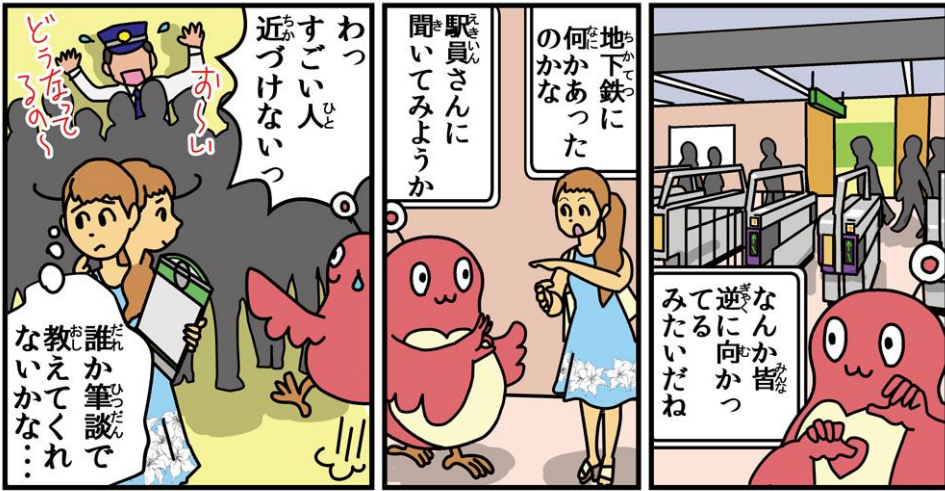
### 寄せられた好事例

- ◆買い物の時に、用意されていたホワイトボードを使って商品説明等をしてもらい、助かりました。



助かりました！





電車やバスなどのアナウンスが聴こえない（聴こえにくい）ので、何が起こっているのかわかりません。

貼紙の掲示や身振り、説明カードなど、見てわかるような情報提供が必要です。  
筆談する時は、要点を短く簡潔に書きましょう。

状況が分からず、困っている様子を見かけたら、メモなどに内容を書いて声をかけてください。

## 盲ろう

視覚と聴覚の両方に障害がある状態を「盲ろう」と言います。

視覚障害と聴覚障害、それぞれの障害の程度によって、「全く見えないし聴こえない」「全く見えないが少し聴こえる」「少し見えるが全く聴こえない」「少し見えて少し聴こえる」など、人により状況が大きく異なります。

盲ろうの状態になる経緯も様々ですが、社会参加をするためには、情報入手・コミュニケーションの支援や移動の介助が不可欠です。

※盲ろうに関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32 参照

## 必要な配慮等

- その人によって、コミュニケーションの仕方が違うため、必要な配慮やコミュニケーション方法を確認する。
- 相手の手のひらに指先などで直接文字を書く。  
（手書き文字）
- 少し見える人には、大きな文字での筆談で。
- 少し聴こえる人には、耳元ではっきりゆっくり話す。  
（大きな声で話すとかえって聞きにくい場合がある）

イラスト挿入  
手のひら書きしている  
ところ

## こんなことで困っています

- ◆見えない、聴こえないために、災害などの情報がテレビやラジオなどから得られないので、直接伝えてもらわないと分からない。

## 寄せられた好事例

金融機関のATMで、音声ガイドのほかに点字で操作できるものがあり、音声ガイドやタッチパネルが使えなくでも、自力で操作でき助かります。

## 肢体不自由

手や足などの機能が病気やケガなどで損なわれ、長期にわたり、歩行や食事、入浴等の日常生活動作に困難が伴う状態です。

障害の部位や状況によってかなり個人差があり、「日常生活動作にさほど困難を感じない方」や、「日常生活動作に支障があるために杖や車椅子、義手・義足などの補装具を必要とする方」、「日常生活動作の多くに介助を必要とする方」など、さまざまです。

※肢体不自由に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32 参照

## 必要な配慮等

●障害の部位や障害の状況、使用している補装具等により、必要な配慮は様々ですが、車イスの利用等のため、段差などに配慮が必要。



●車イスの利用をしている方は、高いところに手が届きにくいことから、手の届く範囲に、物の配置やスイッチの位置を配慮する必要がある。

イラスト挿入

●脳性まひなどで言語障害がある方の場合にも、同行している介助者ではなく本人に意思を確認する。発語が聞き取りにくい場合には、聞き直して確認する。

## 事例など

- ◆欲しい商品が手の届かない高いところにあり、取ってもらいたいと店員に頼んだが、「忙しいから」と無視され、対応してもらえず、商品をあきらめた。

### 必要な配慮

高いところに手が届かないので、商品などの位置はなるべく手の届く範囲に配置し、申出があった場合には、商品のお渡しなどに応える必要があります。



イラスト挿入

- ◆店の入り口に段差があり、車イスで入れない。

### 必要な配慮

段差への簡易スロープの設置や人的な補助で対応できる場合は配慮してください。物理的な対応が難しい時には、その理由等を丁寧に説明し、代替りの手段があるか相談するなど話し合いが必要です。



イラスト挿入

## こんなことで困っています

- ◆車イス用駐車スペースに一般の車が停まっていて、駐車できない。
- ◆店舗の入口や通路などに自転車などがあり、通れない。
- ◆歩行が不安定なため杖を使用しているが、エスカレーターで、隣を通り過ぎる人がいると転びそうになる。





## 内部障害

内部障害は、病気などで身体の一部（心臓、腎臓、肝臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸）の働きが弱くなったり、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害です。

継続的な医療的ケアが必要な人も多く、日常生活に支障が出る場合があります。外見からはわかりづらいことが多いので、公共交通機関の優先席の利用や障害者用トイレを利用する時など、「健常者なのに…」などと誤解されることがあります。

※内部障害に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32 参照

### 必要な配慮等

- 職場では、本人の体調や通院等に配慮し、出退勤時間・休憩時間等を調整するなどの配慮が必要です。

### こんなことで困っています

- ◆病気により、疲れやすいため、バスの優先席に座ったところ、運転手から注意された。
- ◆心臓にペースメーカーを入れているので、混雑した場所で、携帯電話を使用されると不安。
- ◆オストメイト（人工肛門・人口膀胱を増設している方）用の掲示がないと、車イス用トイレの使用がしづらい。
- ◆HIVについての正しい理解がなく、偏見がある。



ハート・プラスマーク  
「身体内部に障害がある方」  
を表すマークです。

## 知的障害

おおむね18歳までの発達期に知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や社会生活への適応のしにくさがあります。障害の状況は軽度から重度まで様々で、1人で行動できる人もいれば、支援者の同行が必要な人もいます。

重度の知的障害と重度の肢体不自由が重複している状態を重症心身障害といいます。

※知的障害に関する相談

北部・南部発達相談支援センター（アーチル）など・・・P.32 参照

## 必要な配慮等

- 難しい言葉ではなく、簡単な言葉で短く説明する。
- 絵や写真、実物などを見せて話をすると状況を理解しやすい。
- 本人が理解しているか、確認しながら話をすすめる。
- 文章の読み書きができる人でも、文章は分かりやすい表現で、簡潔にし、漢字にはふりがな（ルビ）を付ける。
- 言葉での意思表示が難しい場合には、コミュニケーションボードなどを活用し、意思を確認する。

## 事例など

◆生活に必要な手続きに行ったが、パンフレットは漢字が多く、分からない言葉ばかりで、説明もしてくれず、手続きできなかった。

### 必要な配慮

ルビ付きの資料で本人に分かりやすく説明し、手続きの方法を丁寧に伝える配慮が必要です。



イラスト挿入



## 発達障害

脳機能の発達に関係する生まれつきの障害です。

発達障害がある人は、コミュニケーションや対人関係をつくることが苦手です。自閉症などの広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害や学習障害などがあります。

知的な遅れがある場合とない場合があり、言葉が話せる人でも他者とのコミュニケーションや自分の状況等を説明することが難しい人がいます。また、大きな声や雑踏、騒音、光の刺激等に敏感で、苦痛に感じる場合があります。

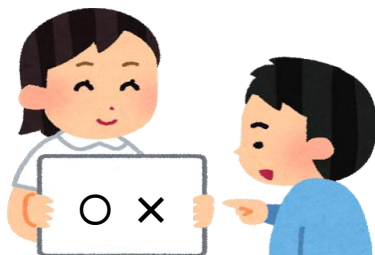
このような状態を周りの人に理解してもらえず、親のしつけや本人の努力不足が原因と誤解されることがあります。

### ※発達障害に関する相談

北部・南部発達相談支援センター（アーチル）など・・・P.32～参照

### 必要な配慮等

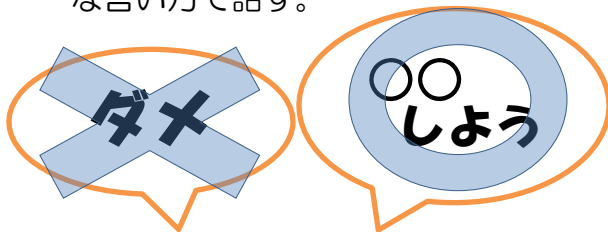
- コミュニケーションが苦手な人には、言葉よりも絵、文字、写真、実物などを使う。



- 見通しが持てないと、不安になるので、スケジュールなどで1日の流れを伝える。急な変更は理由を伝え、本人に了解を得る。

- 職場などで集中できず、落ち着かない場合、パーテーションなどを活用するなどして、落ち着く場所を確保する。

- 否定的な言動に過敏な人が多いので、できるだけ肯定的な言い方で話す。



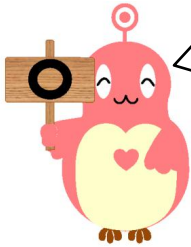
- 聴覚が過敏な人には、ヘッドホンの利用を認めたり、静かな場所を準備する。また、視覚が過敏な方にはサングラスの使用を認めるなど、本人の特徴に応じた配慮をする。



## 事例など

### 寄せられた好事例

- ◆病院の受診時、待ち時間の見通しが持てないと不安で、パニックになってしまうので、あらかじめ予約でき、おおよその受診時間の目安がわかる病院は、本人も家族も助かっている。
- ◆たくさんの方がいる待合室が苦手なため、別の部屋や自家用車の中で待たせてもらい、順番がきたら声をかけてくれる配慮をしてくれる病院は大変助かっています。



助かりました！

イラスト挿入

## こんなことで困っています

- ◆職場などで、会話ができるために、普通に何でもできると誤解され、障害があることを理解してもらえず、配慮してもらえない。
- ◆会社で、本人への指示が「工夫して」などあいまいな表現だと、仕事の進め方が分からずに、上司に何度も確認してしまい、怒られてしまう。

### 必要な配慮

抽象的な指示やあいまいな指示の理解が苦手なため、具体的な見本や工程表に写真を付けるなど、視覚的な手がかりを提供するなどの配慮が必要です。



イラスト挿入

- ◆親のしつけが悪いと言われ、親はつらい思いをしてしまう。

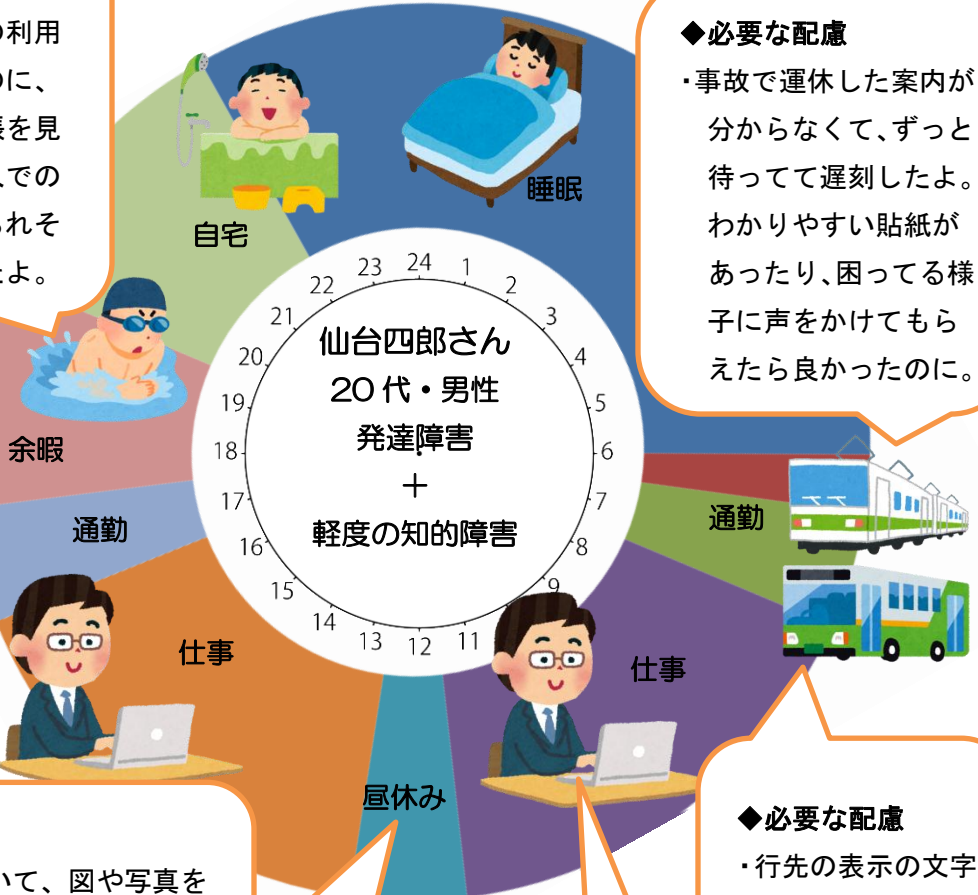
## 生活の中で必要な配慮など

### ◆困ったこと

- ・付添いがなくてもプールの利用ができるのに、障害者手帳を見せたら一人での利用を断られそうになったよ。

### ◆必要な配慮

- ・事故で運休した案内が分からなくて、ずっと待って遅刻したよ。わかりやすい貼紙があったり、困ってる様子に声をかけてもらえたら良かったのに。



### ◆必要な配慮

- ・作業手順について、図や写真を使ったマニュアルや具体的な指示がほしいな。「工夫して」では分からないよ。

### ◆必要な配慮

- ・行先の表示の文字などを大きくして、ふりがなをつけてもらえると迷わずに乗れるよ。

### ◆必要な配慮

- ・人とのコミュニケーションが苦手なので一人になれる空間がほしいなあ。

### ◆必要な配慮

- ・感覚過敏があるから、耳栓や衝立を使いたい。それで仕事に集中できるんだけど。

### ◆必要な配慮

- ・今日1日の仕事のスケジュールを分かりやすく表示してほしいな。見通しが持てないと不安…。

## 精神障害

統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日々の生活や仕事、対人関係などにおいて、様々な生活のしづらさを抱えています。精神疾患は生涯を通じて5人に1人がかかるとも言われていて、決して稀な病気ではなく、誰もがかかる可能性があります。

適切な治療や服薬によって症状をコントロールできれば、地域の中で安定した生活を送ることができますが、精神疾患の症状や社会的経験の少なさからくる生活のしづらさのほか、病気に対する偏見や誤解によって生じる生活のしづらさもあります。

※精神障害に関する相談

精神保健福祉総合センター（はあとぽーと）など・・・P.32～参照

### 必要な配慮等

- 自分の体調の変化に気づいて上手に休憩を取ったりすることが苦手なので、日々の生活においては、仕事や活動の量・休憩時間等を調整するなどの配慮が必要です。
- 初めての場所で、初対面の人と話をするような場面では非常に緊張してしまいます。手続きのための窓口などで戸惑っているような時には、早めにやさしく声をかけて用件を聞くなどの配慮が必要です。

### 事例など

- ◆病気の症状で、疲れやすかったり集中しにくい時があるなど、仕事の取り組み状況に波があり、上司から怠けていると叱責された。

イラスト挿入

### 必要な配慮

- 上司や同僚に病気の特徴や症状を理解してもらいながら、本人の病状や体調に合わせて、休憩時間や勤務時間等を調整するなどの配慮が必要です。
- 仕事の手順や周囲の些細な変化に混乱しやすく、臨機応変に対応することが苦手なので、具体的で分かりやすい言葉で説明するなどの配慮が必要です。

## こんなことで困っています

- ◆体調が悪い時は、とても疲れやすく、自分一人で調理や掃除、買い物などができない。
- ◆薬局で「おくすり手帳」を出したら、服薬している薬の内容を見たあと、急に態度が変わって、随分雑な扱いを受けた。
- ◆精神障害があると分かっただけで、誤解されたり、変な目で見られる。
- ◆入院の際、「精神障害者の隣に寝るのは嫌で、病室を変えた」という話を後で聞いてショックを受けた。
- ◆てんかんのある児童が、何年も発作がなく、主治医からも危険はないと許可を貰って毎年の水泳の授業を受けていたが、6年生になって、突然安全のために帽子に目印をつけるようにトリボンが渡された。危険はないのに、てんかんというだけで目印を付けさせられたことに、とてもショックを受けた。

## 寄せられた好事例

- ◆震災の避難所で知り合った人たちに、統合失調症だということを伝えましたが、病気があっても私という人間をそのまま受け入れてもらえた。一人の人間として普通に接してくれたことがすごくうれしかった。
- ◆施設で地域の活動に参加するにあたって、精神障害のある利用者の方への必要な配慮について、事前に地域の方に説明していた。活動の当日は、必要な配慮をしていただきながらも、障害者という目で見ずに、地域と一緒に住んでいる住民として、普通に対応してもらえたことに、利用者の方が大変喜んでいました。

## 高次脳機能障害

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、記憶障害、注意障害、失語や感情のコントロールができないなどの障害が引き起こされるものです。

症状は脳のどの部分にダメージを受けたかにより様々ですが、後天的な障害のため、これまで出来ていたことが出来なくなったことに対して、本人も周囲も戸惑うことが多くあります。

※高次脳機能障害に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32～参照

### 必要な配慮等

- 記憶に障害があり、少し前のことを忘れてしまう場合は、言葉だけでなく、仕事のスケジュールや指示などは書面で渡す、メモを利用する。
- 失語があり、物の名前を思い出すのに苦労しているような場合は、実物や写真、絵カード、文字などで確認する。
- 集中力が続かない場合には、こまめに休憩を設定し、複数の仕事を一度に頼まない。
- 仕事などの段取りや予定を立てることが難しい場合には、手順書を利用したり、段取りを掲示するなど、行動の手がかりを用意する。

### こんなことで困っています

- ◆仕事の予定や約束を忘れてしまうため、「あてにならない」と上司に叱責された。
- ◆外見から障害があることが分かりにくいいため、「嘘をついているのではないか」など誤解されやすい。
- ◆こだわり、怒りやすい、我慢できないなど感情のコントロールが難しい症状について、元々の性格じゃないかと言われ、理解してもらえない。
- ◆失語があり、頭の中ではわかっているが、物の名前が言えなくなったり、間違えて言ったりしてしまうため、言いたいことを伝えられない。
- ◆長い文章で話しかけられたり、一度に複数の用件を言われても理解できないことがわかってもらえない。
- ◆優先順位を考えて、仕事の予定を考えたり、段取りすることが難しい。

## 難病

難病とは、原因が不明で治療方法が確立されておらず、後遺症を残す恐れが少ない疾病で、種類は多岐にわたります。

慢性の経過をたどるので、治療等のための経済的な負担のほか、介護に人手を要する場合などには、家族等の身体的、精神的な負担が大きいといわれています。

疾患によって、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害を発現する場合があります。

病気の種類や状態は個人により様々です。

※難病に関する相談

障害者総合支援センター（ウェルポート）など・・・P.32～参照

### 事例など

#### 寄せられた好事例

- ◆会社から、体調が悪い時は、休憩用の部屋で休んでいいと言われ、助かっている。

### 必要な配慮等

- 職場では、本人の体調や通院等に配慮し、出退勤時間・休憩時間等を調整するなどの配慮が必要です。

### こんなことで困っています

- ◆症状が大きく変動することもあり、1日の中でも、軽い状態の時と重い状態の時があり、周囲に理解してもらいにくい。
- ◆病気をもちながら、仕事を続けていくことが大変。



不調時の休憩場所の確保など





## その他（災害時）

◎東日本大震災時に、困ったことがあったという事例も寄せられました。

- ◆避難所でアナウンスがあったが、それが聞こえないために物資が得られなかった。（聴覚障害）
- ◆避難所の連絡事項が貼り出されたが、アナウンスがなく、気付かなかった。（視覚障害）
- ◆障害に対する理解が得られず、避難所に居られなくなり、車の中や、壊れた自宅で過ごした。（発達障害、高次脳機能障害他）

など



## その他（女性障害者に対する差別）

- ◎障害のある女性は、障害があることに加えて、女性であることで、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があることに留意する必要があります。
- ◎障害者団体が行ったアンケートなどでは性的な被害に関する回答が多く見られています。

## その他（事例の募集について）

- ◎「障害を理由とする差別と感じた事例」「障害のある人への配慮に積極的に取り組んでいる事例」を募集しています。寄せられた事例は仙台市公式ホームページ（※）に掲載していきます。
- ◎事例を積み重ねていきながら、取り組まなければならない課題について考えたり、また、いい取り組み事例については、多くの方に知っていただくことで、合理的配慮に取り組む参考にしていただけると考えます。

※アドレス [http://www.city.sendai.jp/d01/1215966\\_1433.html](http://www.city.sendai.jp/d01/1215966_1433.html)  
募集用紙は、次ページ、又は上記のアドレスからダウンロードできます。

仙台市健康福祉局 障害企画課企画係 行  
**募集用紙【障害を理由とした差別と感じた事例】**

1. 障害を理由に「差別された」「嫌な思いをした」「困った」と感じたこと、「そのような場面を見た」などの内容や場面をお書きください。また、嫌な思いをしな  
 いで済むような改善の提案がありましたら、あわせてお書きください。

事例の内容	改善方法
※場面や状況をお書きください	※できるだけお書きくだ さい

2. 「1」について、どこかに相談したところがありますか？

相談の有無 (○で囲んでください。)	「あり」の場合、相談したところ
あり ・ なし	

※差し支えない範囲で、お書きください。(○で囲んでください。)

募集用紙 の記入者	1.本人	2.家族	3 福祉関係事業者等	4.福祉以外の事業者等
	5.その他 ( )			
差別を 受けた人	年齢	才	性別	男 ・ 女
	障害 種別	1.視覚	2.聴覚・平衡機能	3.音声・言語・そしゃく
		4.肢体不自由	5.内部機能	6.知的障害
		8.発達障害	9.難病等	10.その他 ( )

問い合わせ先：仙台市健康福祉局障害企画課企画係 022-214-8163

郵送の送付先：〒980-8671 (専用郵便番号なので住所の記入は不要です)



## 参考（障害を理由とする差別の解消をすすめる条例づくり）

◎障害の有無にかかわらず、地域で安心して暮らせる「ともに支え合うまち」の実現のため、仙台市では、障害を理由とする差別の解消をすすめるための条例づくりに取り組んでいます。

※仙台市の取り組みについては、仙台市公式ホームページを参照  
アドレス

[http://www.city.sendai.jp/fukushi/shogai/barrierfree/1215580\\_1717.html](http://www.city.sendai.jp/fukushi/shogai/barrierfree/1215580_1717.html)

## 参考（仙台市ひとにやさしいまちづくり条例）

◎建物、道路、公園などの施設が年齢や障害の有無などにかかわらず、誰もが使いやすいものとなるように、これらの施設をつくる際に、バリアフリー※5 整備をするよう定めています。

平成8年6月に制定されました。

※仙台市の取り組みについては、仙台市公式ホームページを参照  
アドレス

[http://www.city.sendai.jp/fukushi/shogai/barrierfree/1195067\\_1717.html](http://www.city.sendai.jp/fukushi/shogai/barrierfree/1195067_1717.html)

### 車イスで使えるトイレが街中に設置された第1号は、仙台市内の百貨店！

障害のある人とボランティアが街の中に出て活動したことがきっかけとなり、全国にさがけて仙台市内の百貨店が店内のトイレを車イスで使えるように改修したのが第1号と言われています。



※5 の用語の説明・・・P.31 参照

## 参考（障害のある人に関するマーク）

障害のある人に配慮した施設であることや、それぞれの障害についてわかりやすく表示するため、いろいろなマークがあります。

### 障害者のための国際シンボルマーク



障害のある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク

### 盲人のための国際シンボルマーク



視覚障害のある人のための世界共通のシンボルマーク

### 耳マーク



聞こえが不自由なことを表すマーク

### ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のマーク

### ハート・プラスマーク



「身体内部に障害がある人」を表すマーク

### オストメイトマーク



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表すマーク

### 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人が運転する車に表示すマーク

### 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人が運転する車に表示すマーク

## 参考（用語の説明）

### ※1 機能障害

心理的、生理的または解剖学的な構造または機能の何らかの喪失、または異常の状態をさす。肢体不自由、聴覚障害・視覚、知的障害などの障害、思考、情緒、記憶、感情や気分の障害、てんかんなどの意識の障害、内臓や皮膚の障害などを含む。

### ※2 社会的障壁

#### ①物理的な障壁

歩道の段差、車椅子使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差など

#### ②制度的な障壁

障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限するなど

#### ③文化・情報面での障壁

音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如など

#### ④意識上の障壁

心ない言葉や視線、障害者を庇護されるべき存在としてとらえるなど  
(心の壁=心のバリア)

### ※3 ユニバーサルデザイン

性別や年齢、障害の有無に関わらず、全ての人にとって安全で快適、使いやすいことを目指す考え方のこと。その考え方で、製品、建物、空間をデザインすること。

### ※4 要約筆記

聞こえない方に話の内容、会議の進行、講演の内容などをリアルタイムで文字通訳する、筆記通訳のこと。

要約筆記にはノートテーク（手書き）、OHP（オーバーヘッドプロジェクター）使用の手書き、パソコン要約筆記 などがあります。

### ※5 バリアフリー

障害のある人や高齢の人が社会生活をおくる上で妨げとなっている障壁（バリア）を取り除くこと。

## 相談窓口等

### ◎保健福祉センター（総合相談窓口）

\*手話通訳者の配置あり

名称	電話番号、ファクス番号
青葉区障害高齢課 *	電話 291-2111、ファクス 225-7721
宮城総合支所保健福祉課 *	電話 392-2111、ファクス 392-2233
宮城野区障害高齢課 *	電話 291-2111、ファクス 298-0717
若林区障害高齢課 *	電話 282-1111、ファクス 282-1280
太白区障害高齢課 *	電話 247-1111、ファクス 247-3824
秋保総合支所保健福祉課	電話 399-2111、ファクス 399-2580
泉区障害高齢課 *	電話 372-3111、ファクス 372-8005

### ◎障害に関すること

名称（対象とする障害）	電話番号、ファクス番号
障害者総合支援センター（ウェルポート） （身体、難病、高次脳機能障害）	電話 771-6511、ファクス 371-7313
北部発達相談支援センター（北部アーチル） （発達、知的、重症心身障害）	電話 375-0110、ファクス 375-0142
南部発達相談支援センター（南部アーチル） （発達、知的、重症心身障害）	電話 247-3801、ファクス 247-3819
精神保健福祉総合センター（はあとぼーと）（精神障害）	電話 265-2191、ファクス 265-2190

※身体障害（視覚障害、聴覚障害、盲ろう、肢体不自由、内部障害）

### ◎障害者相談支援事業所（障害のある人を対象とした地域の相談窓口）

（青葉区）

名称	電話番号、ファクス番号
障害者相談支援事業所 ふらっと青葉	電話 265-5320、ファクス 265-5320
障害者相談支援事業所 ほっとすペース	電話 225-6551、ファクス 212-2520
障害者相談支援事業所 とびら	電話 261-3664、ファクス 261-3661

（宮城野区）

名称（対象とする障害）	電話番号、ファクス番号
障害者相談支援事業所 ハンズ宮城野	電話 295-7440、ファクス 295-7440
障害者相談支援事業所 つるがや地域生活支援センター	電話 388-4388、ファクス 388-4377
障害者相談支援事業所 宮城野雲母倶楽部＋らいふ	電話 254-6757、ファクス 254-6757
障害者相談支援事業所「ホープ」	電話 293-1051、ファクス 295-7194



(若林区)

名称	電話番号、ファクス番号
障害者相談支援事業所 ぴあら若林	電話 282-5188、ファクス 282-5188
障害者相談支援事業所 てれんこ	電話 716-8152、ファクス 716-8118
障害者相談支援事業所 くれよん	電話 282-4671、ファクス 282-4672

(太白区)

名称	電話番号、ファクス番号
障害者相談支援事業所 ハンズ太白	電話 308-8834、ファクス 308-8834
障害者相談支援事業所 向日葵ライフサポートセンター	電話 741-2880、ファクス 741-3735
障害者相談支援事業所 サポートはぎ	電話 302-7460、ファクス 746-6882

(泉区)

名称	電話番号、ファクス番号
障害者相談支援事業所 ふらっと泉	電話 771-2728、ファクス 771-2728
障害者相談支援事業所 ソキウス	電話 718-0768、ファクス 718-0768
障害者相談支援事業所 ピース・スマイル	電話 378-3630、ファクス 378-3630

◎その他の相談支援

\*手話通訳者の配置あり

名称	電話番号、ファクス番号
仙台市自閉症児者相談支援センター（発達障害）	電話 294-0452、ファクス 285-2430
仙台市第二自閉症児者相談支援センター（発達障害）	電話 343-7485、ファクス 343-7486
仙台市中途視覚障害者支援センター（視覚障害）	電話 212-1131、ファクス 371-7313
仙台市ひきこもり地域支援センター	電話 285-3581、ファクス 285-7505
仙台市難病サポートセンター（難病）	電話 265-2191、ファクス 265-2190
宮城県聴覚障害者情報センター（みみサポみやぎ）*	電話 393-5503、ファクス 393-5503

◎就労・雇用に関すること

名称	電話番号、ファクス番号
仙台市障害者就労支援センター	電話 772-5517、ファクス 772-5519
宮城障害者職業センター	電話 257-5601、ファクス 257-5675
仙台公共職業安定所	電話 299-8811、ファクス 299-8832
宮城労働局 総合労働相談コーナー	電話 299-8834



編集・発行 仙台市健康福祉局障害企画課  
監修 仙台市障害者施策推進協議会 差別事例検討部会  
〒980-8671  
仙台市青葉区国分町 3-7-1  
電話 022-214-8163  
Fax 022-223-3573  
E-mail [fuk005330@city.sendai.jp](mailto:fuk005330@city.sendai.jp)  
印 刷 〇〇〇〇