



しょう がい ひと ひと
障害のある人もない人も
 とも みと あ ささ あ
共に認め合い支え合うための

ポイント集



~よくある相談事例から見えてくるポイント~



せん だい し
仙台市



障害のある人もない人も 共に認め合い支え合うための

ポイント集



～よくある相談事例から見えてくるポイント～

もくじ

はじめに

発行の目的、掲載事例について 3

事例1 盲導犬が入店できなかった（視覚障害）

▶ 補助犬を受け入れるための工夫を考えましょう。 4

事例2 筆談に対応してくれなかった（聴覚障害）

▶ 身振りや表情など視覚情報を上手に使いましょう。 6

事例3 イベントスタッフに道案内を断られた（肢体不自由）

▶ イベント開催時にはバリアフリー情報もスタッフと共有しましょう。 8

事例4 バスで優先席を譲るように言われた（内部障害）

▶ ヘルプマークを通して見えない障害への理解を深めましょう。 10

事例5 書類にふりがながなく読めない（知的障害）

▶ 理解しやすいように簡単な言葉やイラストを活用しましょう。 12

事例6 不動産屋に話を聞いてもらえなかった（精神障害）

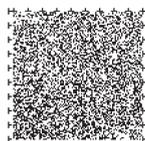
▶ 事前に時間を確保するなど、ゆっくりと話を聞けるようにしましょう。 14

事例7 ノイズキャンセラーをつけさせてほしい（発達障害）

▶ お互いにわかり合うために、それぞれの事情を丁寧に説明しましょう。 16

事例8 優先駐車場に駐車できなかった（難病）

▶ 優先駐車場の取扱いを理解しましょう。 18



はじめに



仙台市障害理解促進
キャラクター「ココロン」

1 発行の目的

平成28年4月に、障害者差別解消法及び本市「障害者差別解消条例※」が施行されました。

これに合わせ、仙台市では、市民の皆様が障害への理解を深めるための取り組みを進めてきました。同時に、新たに各区役所等に専門の相談員を配置するなど、障害を理由とする差別の解消に向けた相談体制を強化し、相談者と相手方双方がより暮らしやすくなるよう「橋渡し」という視点で、皆様からのご相談に対応してきました。

今回、これまでに寄せられた相談の中から、誰もが共に認め合い、支え合うまちづくりをさらに進めるために「大切」と感じられるポイントを、広く知っていただけるようまとめました。このポイント集をきっかけに、障害のある方をはじめ、ご家族、支援者、事業者など市民の皆様へ、誰もが暮らしやすいまちづくりについて考えていただければ幸いです。

※「仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例」

2 掲載事例について

掲載事例は、これまで仙台市に寄せられた相談の中で、障害がある人もない人も共に認め合い、支え合うまちづくりに向けて大切と感じられたポイントが伝わりやすいようまとめたものであり、実際の相談内容とは異なります。

また、対応や結果については、具体的な状況や障害の程度など、さまざまな要因により、両者の対話から導き出されるものであるため、個々のケースにより異なります。

障害者差別解消法のポイント 障害者差別解消法で定める「障害を理由とする差別」とは……

● 不当な差別的取扱い

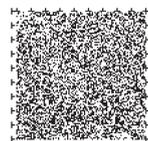
不当な差別的取扱い
障害があるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供をしないことや障害のない人と異なる不利な取扱いをすること

● 合理的配慮をしないこと

合理的配慮
障害のある人が、困っていることを伝えて配慮を求めたときに、負担になり過ぎない範囲で、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

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体等	禁止	義務
事業者 (事業者には、個人事業者やNPO等の非営利事業者も含まれます。)	禁止	義務

仙台市では、障害者差別解消法の改正に伴い、令和5年10月に改正障害者差別解消条例を施行し、事業者による合理的配慮の提供を義務化しました。
(改正法は令和6年4月施行)



事例
1

盲導犬が入店できなかった (視覚障害)



状況

視覚障害（全盲）のあるAさんは、人気のカフェに立ち寄りしました。Aさんは「盲導犬が一緒です。いいですか？」と店員Bに伝えたところ、店員Bから「犬の入店は難しい」と言われました。

Aさんの思い

お店に入れたかった！

盲導犬は入れるはずなのに……

法律のことを知らないのかな……

店員Bの考え

びっくりして、思わず難しいと言ってしまいました

他のお客様に「犬は可愛い」と言われそう……

食品を扱うから衛生面が心配です

法律は知らなかったです

相談員は、お店の店長に法律を説明し、どんな対応を取れるか相談しました。

お店と相談した相談員は、その内容をAさんに伝えました。

お店の店長からの話

店員が法律を知らなかった！
対応を考えたこともなかった……申し訳ない

盲導犬はテーブルの下で待機できるとわかったので、このお店でも対応できそうです

補助犬のポスターを貼るなどして、他のお客様にも理解いただけるようにします

Aさんからの話

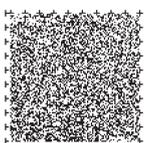
他の人と同じように、いろいろなお店に行きたいんです！

ときには、盲導犬について私からもお店に説明した方がいいと思います

相談員から一言

- ① 不特定かつ多数の人が利用する施設（飲食店、商業施設等）には補助犬を受け入れる義務がありますが、店員Bさんは知らなかったようです。
- ② まずはお店が補助犬について正しく理解し、対応することが、一般のお客様の理解にもつながります。

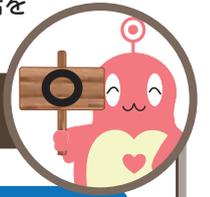
相談員





補助犬を受け入れるための工夫を考えましょう。

※「補助犬（身体障害者補助犬）」は、目や耳や手足に障害のある方の生活を
お手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

お店のみんなができること

1 補助犬の受け入れ義務があることを知る。

補助犬は身体障害者補助犬法で受け入れが義務付けられています。お店として補助犬について正しく理解を
しましょう。

2 その場でできる工夫を考える。

補助犬はテーブル下のスペースで待機できます。お店の状況によっては、
広い席に誘導するなどの工夫も考えられます。

3 色々な方法で周りに知ってもらう。

入口に補助犬が同伴可能とわかるステッカーを貼る等、他のお客様へお知
らせしてみましょう。



Aさんにできること

1 お店側にわかりやすく説明する。

「盲導犬と一緒にいいですか？」に加え、「身体障害者補助犬法で認め
られていて、しっかり訓練されています。」「衛生上も問題ないです。」などの
言葉があると、お店も安心します。時にはお店の事情を聞いて歩み寄るこ
とも大切です。



参考情報

Q1 盲導犬を受け入れなくてはならないことって、どんなもので決まっているんですか？

「身体障害者補助犬法」で定められています。また、「障害者差別解消法」でも、障害を理由とする差別をし
てはならないと定められています。

Q2 衛生面が不安なのですが？

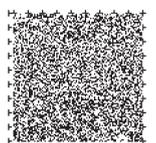
訓練事業者と使用者には、補助犬を清潔に保つとともに、衛生面で問題がないようにする義務があります。

Q3 吠えたり噛んだりしませんか？

補助犬はペットではなく、訓練センターで訓練を受け、適性のある犬が認定されているので、吠えたり噛ん
だりすることはありません。

Q4 補助犬マークやポスターをもらえますか？

補助犬のステッカーやポスターは、日本補助犬協会や日本
盲導犬協会にあります。補助犬についての研修も行っていま
すので、各協会にお問い合わせください。



事例
2

筆談に対応してくれなかった
(聴覚障害)



状況 聴覚障害のあるAさんは、観光施設に来ました。Aさんは、近くのスタッフBに、耳が聞こえないため筆談での対応をお願いしたところ、スタッフはうなずきながらもどこかに行ってしまう、そのまま対応してもらえませんでした。

Aさんの意見

どうして教えてくれないの？



簡単に教えられると思うけどな

うなずかれたけど、本当にわかってくれたのかなあ……

スタッフBの意見

あの時、先に他のお客様にも呼ばれてて急いでたんだよなあ



適当なあいづちをうって嫌な思いをさせてしまったなあ

筆談でどう伝えればいいのかも思い浮かばなかった……

相談員は、施設の責任者Cにどんな対応を取れるか相談しました。

施設の責任者Cの話



忙しかったとはいえ、不十分な対応でした

スタッフ間でこういう場合の対応について共有できていませんでした

早速、お客様対応の研修会を開きます

今後しっかりした対応ができるよう気を付けます

施設の責任者Cと相談した相談員は、その内容をAさんに伝えました。

Aさんの話



今すぐ対応するのは難しいと教えてくれれば良かったのと思います

他のスタッフにつなぐなどしてくれればうれしかったです

ごまかされたような対応をされると、とても傷つきます

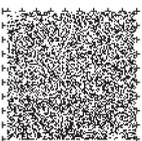
私と同じ思いをする人がいなくなるよう頑張してほしいです

相談員から一言

- 1 スタッフBは、先に他のお客様の対応をしていたという事情がありました。それをAさんに伝えていませんでした。
- 2 筆談やジェスチャーで状況を伝えるだけで、印象は変わります。
- 3 ちょっとした工夫や気遣いで、お互いが暮らしやすくなります。

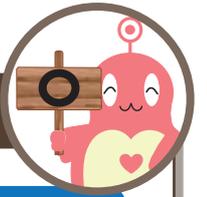


相談員





身振りや表情など視覚情報を上手に 使いましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

施設の職員にできること

① わかりやすく説明しましょう。

急な質問に答えられない場合、今すぐには対応できないことだけでも筆談や身振りなどで伝えれば、障害のある方も状況を理解してくれるかもしれません。

② 障害への理解を深めましょう。

事前に障害について知っていれば、スタッフも安心できると思います。忙しい中であっても、全スタッフに共有することが大切です。



Aさんにできること

① 対応してもらいやすいような工夫をしましょう。

突然の筆談にも相手に対応してもらえるよう、常にメモやペンなどを持っておくようにしておくといいでしょう。「聴覚障害者用お願いカード」を活用することもできます。



参考情報

Q1 聴覚障害のある人とやりとりする際、配慮した方がいい点がありますか？

聴覚障害のある人とのコミュニケーションの方法として「手話」「筆談」「口の動きを読む」などがあります。

文字の読み書きが得意でない人や、手話や筆談が苦手な人もいますので、実際にやりとりしながら、必要な配慮を確認しましょう。

また、口の動きで言葉を理解する人もいますので、マスクを外して対応しましょう。



Q2 筆談の際に注意すべき点は？

できるだけ簡単に書き、質問は「はい」「いいえ」で答えられる形にしましょう。

Q3 紙とペンがない時は、どうやって筆談すればいいでしょう？

例えば、スマートフォンに文字を入力し、相手に見せてみましょう。

絵カードや写真で説明するのもわかりやすいです。

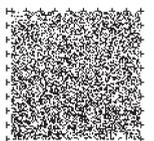
Q4 「聴覚障害者用お願いカード」とは何ですか？

聴覚障害のある方が周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするカードです。

仙台市のホームページに掲載しています。



詳しいはこちら▶



事例
3

イベントスタッフに道案内を断られた（肢体不自由）



状況

車いすを利用するAさんが、地域のお祭りに行きました。地下鉄から地上に出ようと、道案内スタッフに「車いすのためエレベーターの場所を教えてください」とたずねました。すると、「知りません」とだけ言われ困りました。

Aさんの思い

エレベーターの場所がわからないと地上に出られないよ



道案内してほしかったのに……

お祭りを楽しみたかったのに、嫌な気分になったな

道案内スタッフBの考え

エレベーターの場所は本当に知りませんでした



車いすの人だから案内しないということではないのですが……

ミーティングでも、スタッフ間で確認されていませんでした

相談員は、お祭りの主催者Cにどんな対応をとれるか相談しました。

主催者Cの話

スタッフには、エレベーターの場所まで確認していませんでした

細かいところは、各スタッフに任せていました

とはいえ、道案内ではエレベーターの場所は大事な情報だと思えます

今後、必要と思われる情報を道案内スタッフにしっかり共有します



主催者Cの話を聞いた相談員は、その内容をAさんに伝えました。

Aさんの話

エレベーターの場所は手助けが必要な人にとって大事な情報ではないでしょうか

お祭り期間だけとはいえ、スタッフの皆さんでぜひ共有してほしいです

大切な地域の行事なので、皆にとって優しいお祭りになってほしいです

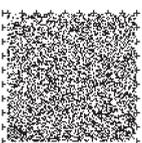


相談員から一言

- ① 期間限定のお祭りなどの行事でも、バリアフリーの情報などはスタッフ間でしっかり共有しましょう。
- ② 特に道案内をする場合などは、事前にその場所を確認しておくといいと思います。
- ③ 障害のある方もお祭りに来てほしいと思うと、どのような配慮が必要か考えやすいと思います。

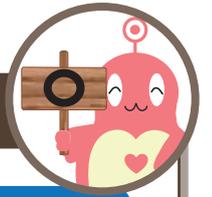


相談員





イベント開催時にはバリアフリー情報も スタッフと共有しましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

主催者にできること

1 バリアフリー情報を運営マニュアルに掲載しましょう

スタッフの運営マニュアルに、エレベーターの場所をはじめとするバリアフリーの情報などを事前に記載し、スタッフとしっかり情報共有しましょう。

2 移動の経路も考えましょう

行事の内容により、道路の交通規制を行う場合、ふだんの車いす利用者の動線を確認できないことがあります。事前にバリアフリー経路の確認や対応策の検討を行いましょう。

3 案内地図を準備しましょう

混雑した中で場所や設備の質問をされた場合は、案内図までのご案内は難しくなります。道案内スタッフにエレベーターやエスカレーターの配置を記した地図を持たせ、案内できるようにしましょう。



Aさんにできること

1 事前に情報を確認しましょう

混雑時は、満足に対応してもらえない場合もあります。事前にエレベーターの場所などを確認しましょう。また、お店などに立ち寄る場合には事前に連絡して必要な配慮を伝え、どんな配慮が受けられるか確認しましょう。



参考情報

Q1 イベントの際に肢体不自由の方のために配慮すべき点はありますか？

イベントの際には、多くの人出でどうしても混雑することが避けられません。人ごみの中では車いすの移動がスムーズにできません。移動に時間がかかることを念頭に、あらかじめ最寄りの多目的トイレや救護所の場所も確認しておきましょう。

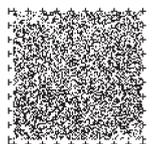
店舗の入り口や通路などに出店が出ていたり、自転車が止めてあることもありますので、車いすの方が通れなくて困っている場合には、物を片付けるなどの配慮をお願いします。



Q2 施設などのバリアフリーについてまとめた情報はありますか？

仙台市のホームページに、バリアフリー情報リンク集がありますのでご活用ください。

詳細はこちら▶



事例
4

バスで優先席を譲るように
言われた（内部障害）



状況

Aさんは内部障害のために、疲れやすい状態です。
ある日、バスの優先席に座っていたところ、「お年寄りのために優先席
をお譲りください」とアナウンスされたため困りました。

Aさんの思い

自分は内部障害があるのに

お年寄りに優先席を譲ってと
言われても困るな

理解されないと辛いな



運転手Bの考え

内部障害のために疲れやすい人が
いるとは知りませんでした

お年寄りが立っていたので
アナウンスしました

見た目だけでは内部障害が
あるってわからないよなあ……



相談員は、運転手Bの会社の責任者Cに
どんな対応を取れるか相談しました。

責任者Cの話

配慮が不十分なためにAさん
に不快な思いをさせてしまい、
申し訳ありませんでした

お年寄りや身体が不自由な方
だけでなく、見た目でわか
らない障害の方も含めてアナウ
ンスするように配慮します



バス会社と相談した相談員は、その内容
をAさんに伝えました。

Aさんの話

内部障害も優先席の対象と
言ってくれたら、安心して座
れると思います

もっと自分の障害に気づいて
もらいたいです

何か使えるものはないでしょ
うか？

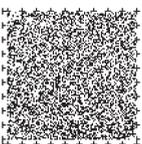


相談員から
一言

- 公共交通機関は、お互いに思いやりの気持ちを持って利用することが大事です。
- 配慮が必要だということを周囲に伝えられるいいマークがありますよ。

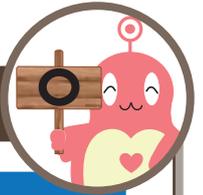


相談員





ヘルプマークを通して見えない障害への理解を深めましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

バス会社にできること

1 障害への理解を深めましょう。

各運転手に事例を共有し、見た目にはわからない障害について理解を深めましょう。

2 他の乗客に理解してもらえよう工夫をしてみましょう。

車内アナウンスの際に「お年寄りや身体の不自由な方」だけでなく、「内部障害など外見ではわかりにくい障害の方のために、優先席をお空けください」など、表現を工夫してみましょう。また、マナーアップのポスターなどを掲示することも効果があると思います。



Aさんにできること

1 情報発信しましょう。

周囲の人に知ってほしい時には、ヘルプマークを身に付けるなど、配慮が必要だということを発信してみましょう。



参考情報

Q1 ヘルプマークって何？

外見からわ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で、援助を得やすくなるよう、平成24年に東京都が作成したマークです。平成29年7月にはJIS規格に追加され全国共通のマークとなりました。

対象：義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、精神、知的、発達障害の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としている方



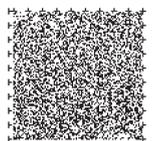
Q2 どこでもらえるのですか？

仙台市内の以下の場所でお配りしています。

- 各区役所
- 各総合支所
- 障害者総合支援センター (ウェルポートせんだい)
- 地下鉄南北線
- 地下鉄東西線
- 精神保健福祉総合センター (はあとぽーと仙台)
- 北部発達相談支援センター (北部アーチル)
- 南部発達相談支援センター (南部アーチル)
- 市立病院総合サポートセンター
- 各障害者福祉センター
- 泉中央駅、勾当台公園駅、仙台駅、五橋駅、長町南駅
- 八木山動物公園駅、仙台駅、薬師堂駅

Q3 ヘルプマークをつけていても、席を譲られないのですが？

ほかのお客さんも、同様に手助けが必要な方かもしれません。身につけたからといって、必ず席に座れるわけではなく、あくまでお互いが思いやりをもった対応をするための手助けになるものご理解ください。



書類にふりがながなく 読めない (知的障害)



状況

Aさんは知的障害があり、漢字や難しい言葉が苦手です。ある日、窓口で書類を書く際に、漢字を読めなかったので、店員Bに説明を頼んだところ、早口で言葉づかいも難しく、内容もよくわかりませんでした。

Aさんの思い

書類にふりがながあるとわかるのに



説明されても難しかったし、わからないって言えなかった

ゆっくり、わかりやすく話してくれると助かるなあ

店員Bの考え

説明を求められたので、一通り説明したつもりでした



説明の後で何も言われなかったので、伝わっていると思っていました

書類は確かに漢字ばかりで、読みにくいかもしれませんね

相談員は、責任者Cにどんな対応を取るか相談しました。

責任者Cの話

知的障害のある方には、ゆっくりとやさしい言葉づかいで説明するよう、店員に徹底します

説明が理解できたか、こちらから確認することも必要ですね

書類の漢字にふりがなを付け、できるだけ簡単な言葉づかいに直すよう検討します



責任者Cと相談した相談員は、その内容をAさんに伝えました。

Aさんの話

書類の内容が簡単になれば、自分で書けます

それでもわからないときには、ゆっくりわかりやすく説明されると助かります

わからないときには、自分からも伝えようと思います



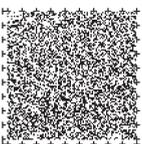
相談員から一言

① Aさんは、ゆっくりと簡単な言葉で説明されれば理解できたようです。内容を理解できているか途中で確認しながら説明するといいですね。

② 知的障害のある方が困らないよう、あらかじめ書類の内容を簡単にするなどの工夫をすることも大切です。

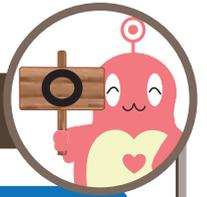


相談員





理解しやすいように簡単な言葉やイラストを活用しましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

窓口でできること

① 簡単な言葉でポイントを押さえて説明しましょう。

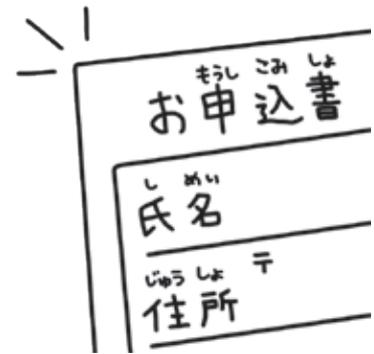
知的障害のある方は、抽象的なことや複雑な話が理解しにくい場合があります。そのため、わかりやすい言葉づかいでゆっくりと、場合によっては絵や写真を見せるなどの工夫をしながら説明しましょう。

また、本人が理解しているか確認しながら、話を進めましょう。



② わかりやすい書類を準備しましょう。

窓口の場での対応だけでなく、ふりがなを付けたりわかりやすい言葉づかいにするなど書類の見直しを行うといった工夫も考えましょう。



Aさんにできること

① 助けてほしいことを伝えましょう。

どんな手助けが必要なのか周りの人に伝えられると、周りの人も理解して、お手伝いしやすくなります。



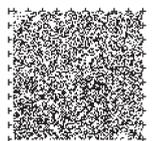
参考情報

Q1 知的障害はどういう障害なんですか？

概ね18歳までに知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や社会生活での生活のしづらさがあります。コミュニケーション力が弱い、状況を判断することが苦手、読み書きや計算が苦手などの障害の特性があります。

Q2 今回の場合、書類にふりがなを付ける以外にどんな配慮ができますか？

説明の内容によっては、イラストや写真を使うとよりわかりやすくなります。窓口でよく使う言葉やイラストをまとめた「コミュニケーションボード」をあらかじめ用意しておく、より説明しやすくなります。



事例
6

不動産屋に話を聞いてもらえなかった(精神障害)



状況 精神障害があるAさんは、一人暮らしを始めようと思いましたが、ある日、Aさんが初めて不動産屋に行き精神障害があることを伝えましたが、「そうですか、それで？」と流され、十分に話を聞いてもらえませんでした。

Aさんの意見

話すのが苦手なので、わかってほしくて精神障害があると伝えたのに……「それで？」と言われて、拒否された気がしました



不動産屋さんは忙しそうで、よく話を聞いてもらえず残念です

私も初めてだから緊張して、うまく伝えられなかったかも……

不動産屋Bの意見

Aさんの話はまともでなく、何の話がよくわからなかったんです



忙しくて、手早く手短かに説明して切り上げてしまったかもしれません

精神障害のある方にどんな配慮をしたらいいかわかりませんでした

相談員は、不動産屋の店長Cにどんな対応を取れるか相談しました。

店長Cの話

もう少しゆっくり話を聞ければ良かったと思います。申し訳ないです

事前に連絡をもらえれば、ゆっくり話を聞ける日時をお知らせします

緊張して話にくいなら、事前に条件などをまとめてもらうと助かります

どんな配慮が必要なのか、Aさんに聞けば良かったと思います



不動産屋店長Cと相談した相談員は、その内容をAさんに伝えました。

Aさんの話

今度は事前に連絡して、ゆっくり話を聞いてもらえるようにします

でも、緊張してうまく話を伝えられないので、ノートにまとめていきます

どんな配慮をしてほしいかも、きちんと伝えようと思います

精神障害への理解が進むとうれしいです

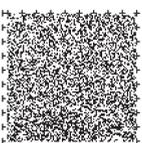


相談員から一言

- ① ゆっくり聞いてもらえるよう、不動産屋の都合を確認してみましょう。
- ② 事前に考えをまとめると、落ち着いて相手に伝えることができます。うまく話せないときは、ノートやメモに考えを書いておきましょう。
- ③ Bさんは、Aさんにどんな配慮が必要か聞いてみると良かったですね。



相談員





事前に時間を確保するなど、
ゆっくりと話を聞けるようにしましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

不動産屋ができること

① 精神障害について正しく理解しましょう

精神障害のある方は、疲れやすい、緊張しやすいといった特性だけでなく、周囲の誤解や偏見によっても、生活のしづらさを抱えています。適切な治療と服薬で安定した生活を送ることができます。



正当な理由もなく、障害があることを理由に部屋を貸すことを断るのは、不当な差別的取扱いにあたります。

② 対応はゆっくりと簡単な言葉で

精神障害のある方は、緊張からうまく話をするのが難しい場合もあります。やわらかい口調でゆっくりと話し、時々相手の話をまとめながら話すと、コミュニケーションが取りやすくなります。

Aさんにできること

① 事前の準備を整えましょう

不動産屋と話をする前に、事前に考えをまとめメモを作っておく、不動産屋の都合を確認しゆっくり話ができる時間を確保するなど、自分の考えを相手に伝えやすくする工夫をしましょう。

② 同行者の協力を得ましょう

一人で手続きをするのが不安な場合には、日頃から生活の相談をしている家族や相談支援事業所の相談員などに同行をお願いすることも、安心して手続きを進める工夫と言えるでしょう。



※事務手続きには特に必要がないのに、不動産屋が同行者を連れてくるよう求めるのは、不当な差別的取扱いになります。



参考情報

Q1 精神障害はどのような障害なのですか？

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。一生のうち5人に1人は精神疾患にかかると言われていています。

多くの場合、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があります。

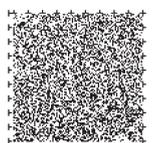
Q2 精神障害の特性にはどのようなことがありますか？

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たり、相手にわかるように伝えることが苦手なことがあります。やさしく声をかけ、ゆっくりと用件を聞くなどの配慮が必要です。また、体調が悪い時は、とても疲れやすく、自分一人で家事などをすることができなくなるなどがあります。日々の生活で、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。



Q3 精神障害への理解を深める機会はありますか？

仙台市では、精神障害に関する講演会やセミナーなどを開催しているほか、事業者や団体を対象とした「障害理解サポーター養成研修」を実施するなど、障害への理解を深める取り組みを進めています。



ノイズキャンセラーを つけさせてほしい(発達障害)



状況

Aさんは発達障害があります。障害のために、他の人よりいろいろな雑音が大きく聞こえるので、他の人のお話がよく聞こえるようにヘッドホンの形をしたノイズキャンセラー*を使っていました。ある日、Aさんがお店に行ったところ、店員Bから、「商品の説明をしたいから、ヘッドホンを外してもらえますか」といわれました。

*ノイズキャンセラー：ヘッドホンに内蔵したマイクで周囲の音を拾い、周囲の音と逆の音波を発生し、周囲の騒音を打ち消す仕組み

Aさんの思い

ノイズキャンセラーを使わないと、うるさくて、説明が聞こえないんだ



ヘッドホンの形をしているから、音楽を聴いていると誤解されるんだよね……

でも、なかなかうまく説明できなくて……いい方法はないかな

店員Bの考え

音楽を聴いていると、こちらの説明が聞こえないと
思っ……



「周りの音が大きく聞こえすぎて、大変」という障害があるなんて知りませんでした

ノイズキャンセラーとヘッドホンってどう区別つけたらいいの……

相談員は、お店の店長に法律を説明し、どんな対応を取れるか相談しました。

お店の店長からの話



「周りの音が大きく聞こえすぎる」という障害について初めて知りました。申し訳ありませんでした

今回を機に、ノイズキャンセラーを使う人がいることを店内で確認します

初めて見るので、教えていただけるとありがたいです

お店と相談した相談員は、その内容をAさんに伝えました。

Aさんの話



「雑音が大きく聞こえすぎる」という障害について、知ってもらえてうれしいです

たしかに、ノイズキャンセラーはヘッドホンとわかりにくいかも

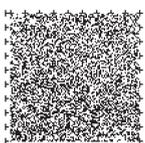
「音が大きく聞こえる障害をサポートする機械です。お話をよく聞くために使っています」と、お話しします

相談員から一言

- 1 発達障害のあるAさんは、「雑音が大きく聞こえすぎる」ことでノイズキャンセラーを使っているため、ヘッドホンと間違えられてしまいました。
- 2 これをきっかけに、お店の皆さんに理解が広がったのは良かったです。
- 3 周囲からは気づかれにくいので、Aさんも相手に伝えられるといいですね。うまく話せないときは事前に考えを整理してメモしておくことで役立ちます。

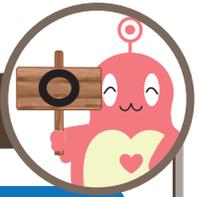


相談員





お互いにわかり合うために、
それぞれの事情を丁寧に説明しましょう。



皆が暮らしやすいまちのためにできること

お店のみんなができること

① 理解してもらえよう丁寧に説明しましょう。

事例では「商品の説明をしたいから」というお店側の思いから、Aさんにヘッドホンを外すようお願いしたために、Aさんが困ってしまいました。お店側から、「音楽を聴いていると、説明がきちんとできず困る」ことを伝えれば、誤解があったとしても、Aさんに理解してもらえようかもしれません。



Aさんにできること

① お店側にわかりやすく説明する。

Aさんは「雑音が大きく聞こえすぎる障害があること」「ヘッドホンではなく、人の声を聞きやすくする機械であること」をお店側に説明しましょう。

② 言いたいことをまとめておきましょう。

説明したくても、障害があるためにうまく説明できない場合もあります。周りの人に伝えたいことを事前にまとめておくといいでしょう。ヘルプカードを活用するのも1つの方法です。



参考情報

Q1 発達障害はどういう障害なんですか？

発達障害がある人は、コミュニケーションや対人関係を作ることが苦手です。知的な問題のある場合、ない場合があります。言葉が話せる人でも自分の状況を説明することが難しい人もいます。

また、多くの人は気にならない程度の音や触覚、光の刺激などで、苦痛を感じる場合があります。この事例のように、全ての音が同じように聞こえ、話し声が聴き取りにくい場合もあります。

Q2 どのような配慮が必要ですか？

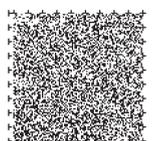
本人の特性に合わせた配慮が必要です。例えば、耳で聞くことが苦手な人には、言葉よりも絵、文字、写真、実物などで説明しましょう。

聴覚が過敏な人にはヘッドホンやノイズキャンセラー、耳栓などの使用を認めたり、状況に応じて静かな場所を準備しましょう。視覚が過敏な人にはサングラスの使用を認めるなどしましょう。



Q3 自分の状況を上手に話す自信がないのですが……？

仙台市では、障害のある人が、ご自身の状況やどんな手助けが必要か記入する「ヘルプカード」を配布しています。このカードに前もって記入の上、困った時に相手に見せながら話すと、伝わりやすくなります。



優先駐車場に
駐車できなかった (難病)



状況 Aさんは難病があり、体調に波があります。身体障害者手帳は持っていません。ある日、スーパーに買い物に行った時、体調が悪いため入口近くの優先駐車場に車を止めたところ、「ここは車いす専用の駐車場です」と警備員Bに注意されました。

Aさんの思い

具合が悪いから、
入口近くに止めただけなのに



優先駐車場は車いすの
人だけでなく、
難病の人や妊婦も使えるはず……

手帳を持っていないから
配慮してもらえないの？

警備員Bの考え

優先駐車場に一般の人が停めて
いることもあり、見回りを行って、
必要に応じて注意しています



Aさんが難病の方だとわからずに、
注意してしまいました

優先駐車場を必要としている
方とそうでない方を見分けるのは
難しいです

相談員は、スーパーの店長Cとどんな対応をとれるか相談しました。

店長Cの話

優先駐車場は車いすの方以外でも
使えると店員には周知して
いたが、委託先である警備員まで
は徹底できていませんでした

様々な方が優先駐車場を必要と
していることを理解するよう、
警備会社も含めて周知したい

ただ、優先駐車場を使いたい
ことが一目でわかるとありがたい
のですが



店長Cの話聞いた相談員は、その内容を
Aさんに伝えました。

Aさんの話

手帳が無くても病気のため生活の
しづらさを感じている人も
たくさんいます

外見からわからないため誤解
されることも多いです

優先駐車場を使えるよう、証明書
のようなものがあるといい
のですが……



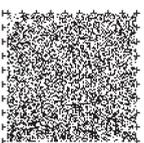
相談員から一言

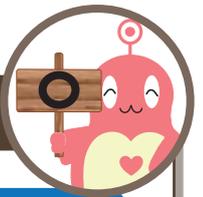
① 優先駐車場を必要としているのは車いすの方だけではありません。今回は、Aさんが車いす利用者でなかったため、警備員Bさんが誤解してしまったようです。

② 難病や内部障害の方なども優先駐車場を利用できる場合が多いです。今回は、スーパー側で警備会社も含めて周知することでしたので、これを機に障害への理解が広がるといいですね。



相談員





皆が暮らしやすいまちのためにできること

スーパーにできること

① 働く人みんなに周知しましょう

事例では、スーパーの店員には優先駐車場の取扱いを周知していたものの、委託先の警備員には周知されていませんでした。

ですが、働く人全員がお客様に接する可能性がありますので、優先駐車場の取扱いなどもスーパーで働くすべての人に説明しておく、対応がスムーズになります。

Aさんにできること

① わかりやすく説明しましょう。

今回の事例のように、優先駐車場の利用を断られた場合でも、自分の状態について丁寧に説明しましょう。

また、優先駐車場を安心して利用できるよう、「宮城県ゆずりあい駐車場利用制度」の利用証を活用するのもいいでしょう。



参考情報

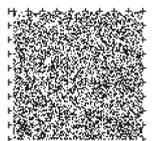
Q1 難病とはどういう病気ですか？

難病とは、原因が不明で治療方法が確立されておらず、後遺症を残すおそれも少なくない疾病で、症状は個人により様々で、体調にも波があります。慢性的経過をたどるので、治療などのために経済的な負担のほか、介護に人手を要する場合などには、家族などの身体的、精神的な負担が大きいと言われています。

Q2 優先駐車場を安心して使えるよう証明書などを発行してもらえますか？

歩行が困難な障害者などに、公共施設や商業施設などの障害者等専用駐車区画を利用するために利用証を宮城県が交付する「宮城県ゆずりあい駐車場利用制度」があります。

この制度について協力を申し出た公共施設や商業施設の対象となる駐車区画を利用できます。幅が広い「車いす使用者優先区画」と通常の駐車区画幅の「ゆずりあい区画」の2種類があります。申請は宮城県で受け付けています。



障害を理由とする差別の問題で困ったときは相談窓口にご相談してください。

仙台市障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル (24時間 365日受付)

電話 214-8551 ファクス 214-8552

仙台市の相談窓口 受付時間：平日 8時30分から 17時

● 総合相談窓口

名称	電話	FAX	差別相談員
青葉区障害高齢課	225-7211	211-5117	○
宮城総合支所障害高齢課	392-2111	392-0250	○
宮城野区障害高齢課	291-2111	291-2410	○
若林区障害高齢課	282-1111	282-1280	○
太白区障害高齢課	247-1111	247-3824	○
秋保総合支所保健福祉課	399-2111	399-2580	
泉区障害高齢課	372-3111	372-8005	○

※各区役所、宮城総合支所には手話に対応できる職員がいます。
(曜日や時間帯については各窓口にお問い合わせください。)

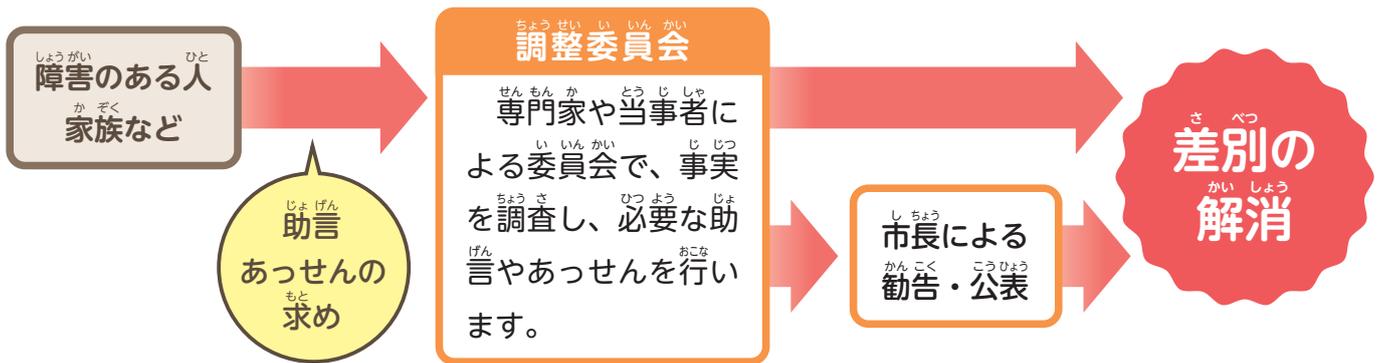
● 障害に関する専門相談窓口

名称 (対象とする障害)	電話	FAX
障害者総合支援センター 〈ウエルポート仙台〉 (身体、高次脳機能障害、難病)	771-6511	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、障害のある児童)	375-0110	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、障害のある児童)	247-3801	247-3819
精神保健福祉総合センター〈はあとぽーと仙台〉 (精神障害、こころの悩み)	265-2191	265-2190

※仙台市の市外局番は022です。

相談で解決しなかったときは

仙台市障害者差別相談調整委員会による助言・あっせんや市長による勧告・公表により差別の解消を図ります。



●パンフレットはこちらからダウンロードできます

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/panfu/daremogakurashiyasuumachi.html>



●お問い合わせ

仙台市健康福祉局障害企画課

〒980-8671 仙台市青葉区国分町3丁目7-1

電話：022-214-8163 ファクス：022-223-3573

メールアドレス：fuk005330@city.sendai.jp

初版：平成31年 3月
第2版：令和 5年10月