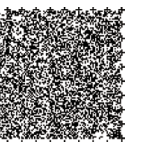




杉並区



杉並区



提案サイドのもやもや



- イベントに参加したいけど、何が行われているかわからないな
- 画面が平らなタッチパネルの操作ができないな



視覚障害の
Aさん



視覚障害の
Bさん

- 点字は読めないな
- ラッシュ時の電車
は怖いな



- 研修の際、文字の読み書きに時間がかかるためホワイトボードに記載された内容を最後まで書き写すことができないな
- 抽象的な指示だとわからないから、やるべきことをはっきりと言葉で書いてほしいな



発達障害の
Fさん

- 騒々しい場所では
落ち着けないな
- 難しい言葉で説明されても
理解できないな



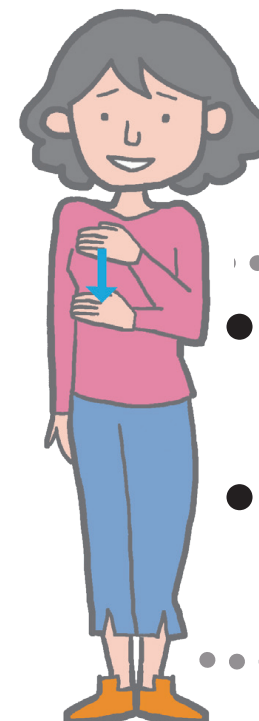
本人から
思いを伝えるのが
難しい人も
いるよ

知的障害の
Cさん

肢体不自由の
Eさん



- 参加したいイベントの会場が2階で、エレベーターがないけど参加できるかな
- 車椅子のまま店内で食事ができるかな
- タッチパネルの位置が高くて届かないな



聴覚障害の
Dさん



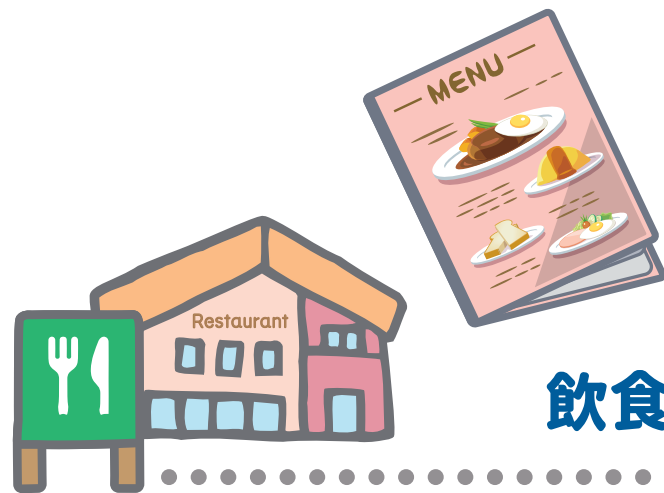
- 音声案内だけでは何を言っているかわからないな
- うまくコミュニケーションが取れるかな

- 話しの内容がつかめず同僚との会話に入りづらいな
- 強い口調で指示されると怖いな



精神障害の
Gさん

実施サイドのもやもや



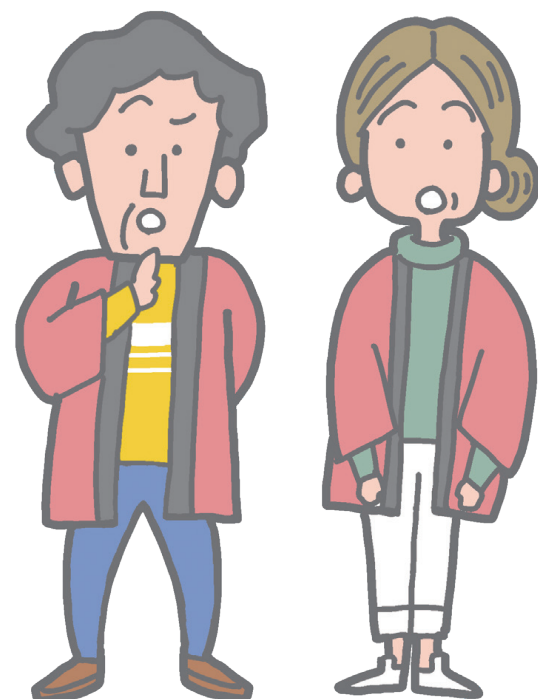
飲食店

- 視覚に障害のある人向けには点字のメニューを準備する必要があるのかな
- 車椅子のまま食事をしたいという人が来れたけど、どうすれば良いのかな
- 視覚に障害のある人が来店したけど画面が平らなタッチパネルの前で困っている、どうすれば良いのかな



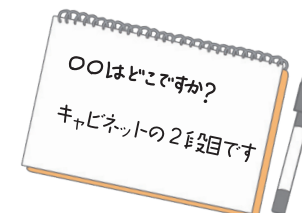
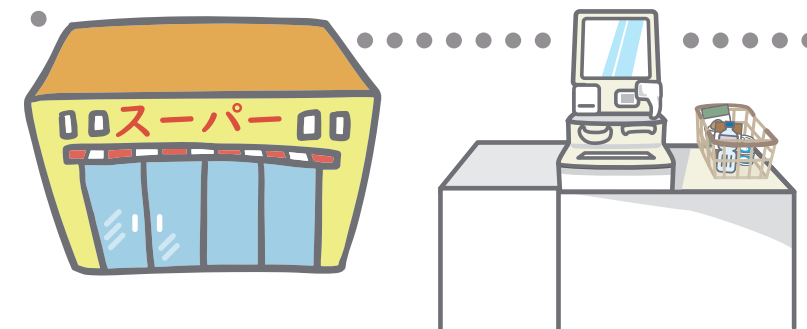
イベント主催者

- 騒々しいところが苦手だと相談を受けたけど、どうすれば良いのかな
- 案内で工夫することはあるのかな
- 車椅子使用者の参加希望があるけど会場が2階でエレベーターがないので、どうすれば良いのかな



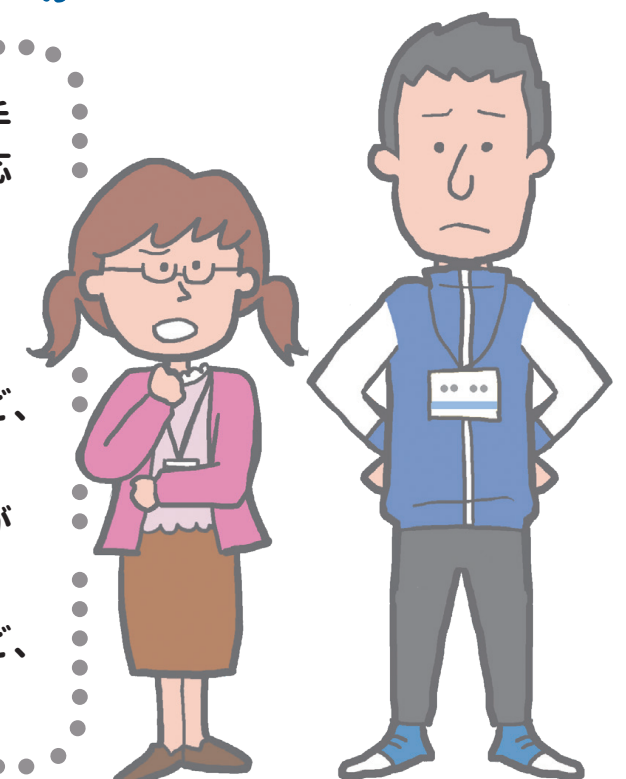
スーパーマーケット

- 車椅子使用者にはタッチパネルの位置が高そうだけど、どうすれば良いのかな
- 聴覚に障害のある人に、タイムセールはどう伝えたら良いのかな



職場

- ホワイトボードの文字を書き写すのが苦手という相談を受けたけど、こういった対応が必要なのかな
- 手話ができないけど、どうやったら意思疎通できるかな
- 車椅子使用の同僚は移動が大変そうだけど、会議ではどんな配慮が必要なのかな
- 視覚に障害のある同僚はどういった配慮が必要なのかな
- やってほしいことを言葉だけで伝えたけど、伝わっているのかな



提案サイドの 合理的配慮って？

合理的配慮とは、障害のある人に特別な配慮をするのではなく、障害のない人が利用できている施設・モノ・サービスを障害のある人も利用できるように平等性を確保することです。

より多くの人の使いやすさを追求する環境整備に対し、個々のニーズに焦点を当てているのが合理的配慮です。

事業者等が合理的配慮を実施するためには、障害のある人がどんなことに困っていて、どうしたら対応できるかを考えて伝えていくことが大切です。

伝える前にどんな準備が必要か考えてみましょう。

伝えてみよう！

次へ →

3

どう伝えたら
対応してもらえるか
考えてみましょう

考えがまとまったら
伝えてみる

2

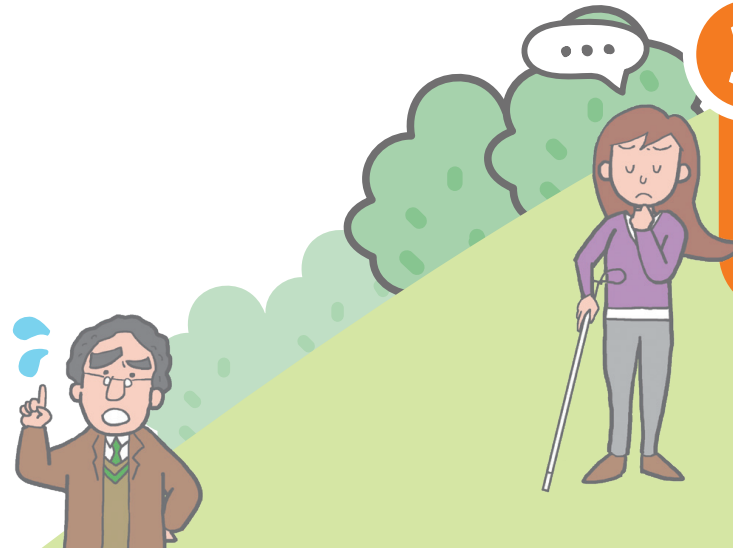
思い込みや決めつけを
なくしてみましょう

「どうせ対応してくれない」とあきらめない、
どうして対応してくれなかったか考えてみる

1

不便だと思うことを
整理しましょう

どんなことに困っていて
どうしてほしいか
考えてみる



聞いてみよう!

実施サイドの 合理的配慮って?

合理的配慮とは、障害のある人に特別な配慮をするのではなく、障害のない人が利用できている施設・モノ・サービスを、障害のある人も利用できるように平等性を確保することです。

より多くの人の使いやすさを追求する環境整備に対し、個々のニーズに焦点を当てているのが合理的配慮です。

そんな合理的配慮を実施するには、個々のニーズを知らなければできません。そのためには、実際に障害当事者と話すことが必要です。

障害当事者からの要望を受け取る準備をしてみましょう。

3

どうやって対応すればいいんだろう?

既に解決策のある事例がないか確認して聞いてみる!

2

●▲障害は■だからこの対応してればいいでしょ

思い込みや決めつけをなくしてみる!

1

障害って、自分には関係ないしな~

無関心に関心ありに変えてみる!

お互い歩み 寄り「対話」

合理的配慮は、提案側である障害のある人と合理的配慮を実施する側である事業者等が歩み寄り対話することが最も重要です。
お互いが納得し、実施可能な案を見つける姿勢が大事です。

対話をするための準備

- 無関心をなくし、関心を持つ
- 伝えることが「はずかしい」、「おっくう」という気持ちを少し勇気を出して取り払う
- 思い込みや決めつけをなくす

対話をするにあたっての心構え

- 意見や要望を押しつけるのではなく、柔軟な態度で相手の意見や立場を尊重する
- 相手の視点・立場に立ったコミュニケーション（相手のニーズや感情に共感をもつ・示す）
- お互いに傾聴する
- Iではなく WE（自らの利益だけでなく、全体の利益も考える）
- 相手からのフィードバックを受け入れる
- 相手の意見を受け取り一緒に考える（やり過ぎさない、先送りしない、避けない）



社会に広がる便利なもの

風呂用品

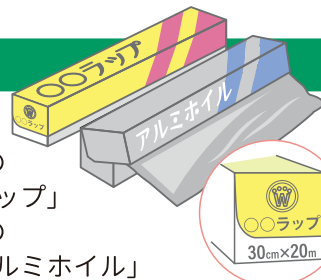
シャンプー・リンス・ボディソープの容器

ボトルの上部と側面を変えています。
●シャンプー：「ギザギザ」 ●リンス：「つつる」
●ボディソープ：「一本の凸線」がついています。



ラップ

箱の側面を変えています。
●「W」の凸表示があるもの
＝「家庭用ラップ」
●「W」の凸表示がないもの
＝「家庭用アルミホイル」



バターナイフ

左右兼用のバターナイフです。
三角に近い左右対称の形状です。
左右両方の辺が薄く加工されているので、
どちらの手でもバターを削ったり塗ったり
しやすくなっています。



日用品・生活用品

ペーパーホルダー

片手で楽にトイレト
ペーパーが切れるよう
になっています。



おもちゃ・スポーツ用品

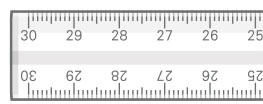
トランプ

四隅に数字とスート
があるため、利き手
に関係なく使うこと
ができます。



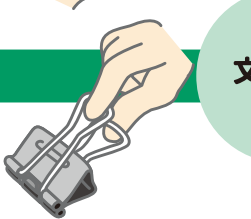
定規

左右兼用の定規です。
「左利き用」「右利き用」
両方の目盛りが
プリントされています。



軽く開閉できるクリップ

「てこの原理」を応用し、
従来のダブルクリップより軽い
力で開けるようになっています。
本体部分に突起をつくり支点の位置をずらし、
レバーの長さを伸ばしています。



文房具

その他

スマートフォンアプリ

画面に映ったモノを音声で説明
してくれるソフトです。



交通系 IC カード

交通系 IC カードには、障害者割引が適用
される利用者が事前に手続きすることで、
改札を通る際に自動で割引料金が適用さ
れます。



公共交通機関、銀行、病院などの電光表示



電光表示は、音声で聞こえない
聴覚に障害のある人などへ必要
な情報が伝わります。

レジカウターのコミュニケーションシート

聴覚に障害のある人などがレジ袋の
有無やレンジでの温めの有無を指差
して確認できるシートがレジカウ
ターに設置されています。



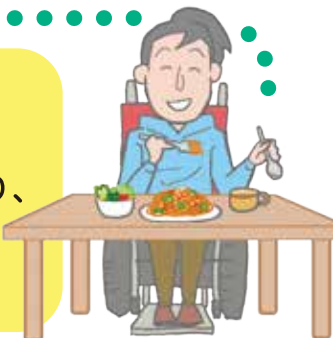
コンビニエンスストア

もやもやを

あきらめではなく“すっきり”へ

障害のある人からの提案による合理的配慮の事例です

車椅子のまま
食事ができるよう
椅子を移動させたり、
高さのあう机に
案内するなど



タッチパネルの操作が
できない場合や、
点字メニューがなければ
メニューを読み上げて
対応するなど



飲食店



スーパーマーケット

タイムセールを
音声だけでなく
見てわかる表示
でも知らせる
など



タッチパネルが操作
できない場合は、
店員が声をかけて
代わりに操作するなど

職場

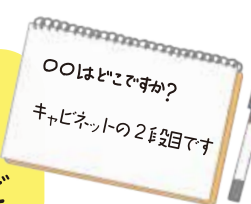
手話以外の筆談、音声認識アプリ、
身振り（ジェスチャー）、口話、空書
などのコミュニケーションを使うなど



●●さんの今日の作業
●時に▲▲に行つて
●▲で●●します

ゆっくりとした口調で話しかけるなど

通勤ラッシュを避ける
ために時差勤務や在宅
勤務を導入するなど



説明は短く簡単な言葉で伝えることや、
写真や絵を合わせて説明し内容を理解
してくれたか確認をするなど



移動が難しい場合、会議に
オンライン参加できるように
する、移動時間を配慮して
早めに会議日程を伝えるなど



文字を書き写すのが苦手な人には、
代わりにホワイトボードの文字を
デジタルカメラやスマートフォン
等で撮影できるようにするなど



別室でリモート参加
できるようにする
など



視覚に障害のある人には、
モニターの内容を音声で
案内したりするなど

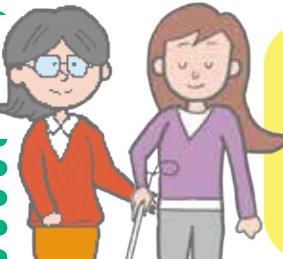


イベント主催者

騒々しいところが苦手な参加者
のためにクールダウンできる
スペースを確保するなど



視覚に障害のある人には、イメージが
できるよう進行役やスタッフが
「いまこんなことが行われていますよ」
と言葉で案内するなど



チラシにユニボイスコード※や読み上げ
できる二次元コードを入れるなど



※ユニボイスコード…
1辺が2cm 程度の二次元コードでスマートフォンアプリなどを利用して、
掲載内容を音声で聞くことができるようにするもの

個々の提案（合理的配慮）が 一般化したモノの背景

社会には、障害のある人が、個々の提案（合理的配慮）を施設に伝え使えるようになったモノやサービスがあります。また、それらが広く普及し一般化したことで、共生社会の一部になったモノやサービスが多くなります。ここでは、より多くの人が使いやすくなったものを紹介します。

エレベーター

1890年上野浅草の「凌雲閣（りょううんかく）」にエレベーターが登場した当時は、昇降や扉の開閉操作をする専任の人がいました。声でのアナウンスに加え、身振り、手振りで案内するため目や耳の不自由な人や車椅子使用者への案内・誘導がスムーズにできていました。100年以上たった今では、公共施設のエレベーターは、障害がある人が一人で乗っても操作できる工夫が多数、施されています。例えば、エレベーター内正面の大きな鏡は、車椅子使用者が向きを変えず降りるとき、後ろを確認するために設置されています。操作ボタンには点字や浮き出し数字があり視覚に障害のある人に、低い位置にある操作ボタンは車椅子使用者が届きやすいための工夫です。低い位置にあるボタンを操作すると扉の開閉が長めになるようになっています。



シャンプーとリンス

目をつぶって髪洗している時にシャンプーとリンスを間違えたことはありませんか？視覚に障害のある人たちは昔、どちらかに輪ゴムを巻く、キャップに点字を打ったテープを貼る、同じ形の容器を使わない、家族で取り決めて置き場を決めているといった工夫をして区別していました。シャンプーとリンスが、目が不自由でも触って区別できるようにしてほしい、そんな要望からメーカーは、シャンプーの容器上部と側面にギザギザ状の識別マークを付けたのです。この工夫は業界各社に広がり、今ではほとんどのシャンプーの容器にこの識別マークがあります。更に、ボディソープの容器には凸状の一本線が、上部と横についているものが増えています。

コンビニエンスストア、レジカウターのコミュニケーションシート

コロナ禍でマスク着用が日常的になったことで、聴覚に障害のある人たちの中で相手の口の動きを読み取って会話を理解する人たちは、レジで店員さんが「レジ袋、ご入用ですか？」「レンジで温めますか？」などの問いかけが分からなくなっていました。そこで大手コンビニエンスストアでは、聴覚に障害のある社員の意見を参考に、レジ袋の有無やレンジでの温めの有無を指差して確認できるシートを各店舗のレジカウターに設置し、不便解消に務めました。その「コミュニケーションシート」は業界各社に広がり、いまでは多くのコンビニエンスストアのレジカウターに設置されています。

牛乳パックの切欠き

視覚に障害のある人たちにとって、紙パック飲料は、牛乳と他の飲料との区別がつかないという不便さがありました。そんな中、業界団体や行政等が協力し検討した結果、牛乳パックの上部開け口の反対側に半円の切欠きをつけたのです。半円の切り欠きは、500ml以上の家庭用紙パックで、生乳100%の「種類別 牛乳」につけられています。このルールを覚えておくと、目が見える人も開け口を間違えることがなくなります。



杉並区では、障害者への合理的配慮の提供を地域に広げるために、地域の様々な場所に出向き、出向いた場所の職員と一緒に話し合い解決するという、共生社会しかけ隊という取組を行っています。
どんな配慮ができるか一緒に考えてみませんか。

杉並区保健福祉部障害者施策課

〒166-8570 東京都杉並区阿佐谷南 1-15-1
TEL.03-3312-2111 FAX.03-3312-8808

発行：杉並区保健福祉部障害者施策課
監修：NPO法人日本障害者協議会
代表 藤井 克徳

協力：公益財団法人共用品推進機構
編集：株式会社アイアンドアイ
令和7(2025)年1月発行