

Q&A

よくお問い合わせいただきご質問にお答えします。

Q 障害のある人に必要な支援等について、もっと知りたいです。

A 東京都の特設サイト「ハートシティ東京」では、障害者差別解消法の概要に加え、障害種別での知ってほしいこと、困ったことやサポート事例や、情報提供の方法(情報保障)などの情報発信を行っています。

<https://www.fukushi1.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/index.html>

Q 障害に関する悩みをもっています。誰かに相談したいのですが、どこに問い合わせたら良いですか？

A 東京都福祉局のホームページや関連ページをご確認いただき、ご自身の状況に応じた相談窓口へお問い合わせください。

また、東京都福祉局のホームページでは、お問い合わせ事項に応じた相談窓口等を紹介しています。

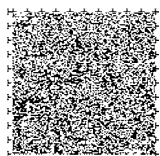
<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/contact>

Q 障害があることを声に出しづらいです。今すぐにはできることはありますか？

A 周囲に配慮や援助が必要であることを知らせる方法のひとつに、ヘルプマークがあります。都内では、都営地下鉄の駅(一部)などで無料配布しています。各配布場所での受け取りが難しい場合は、郵送での受け取りも可能です。

詳細は下記ホームページをご覧ください。

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark



Q 街で困っている人を見かけました。どう声をかけたら良いですか？

A まずは、「何かお手伝いしましょうか」とゆっくり、やさしく声をかけてみてください。荷物の持ち運びやドアの開閉など、ご自身ができることからサポートができるといいですね。

Q 障害のために意思疎通を図ることが難しい人をサポートしたいと思っています。具体的にどのような資格や役割がありますか？

A たとえば、P19～P20に記載の意思疎通支援者、などが挙げられます。試験を受けたり、研修を受講する必要があるものがあります。詳しくは区市町村の窓口や東京都福祉局障害者施策推進部企画課意思疎通支援担当にお問い合わせください。

Q 店舗や施設で「情報バリアフリー」に取り組もうと思っています。はじめの一歩としてできることはありますか？

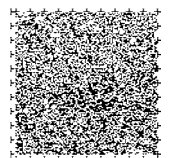
A たとえば、飲食店では、タッチパネル操作の代行や、写真・イラスト入りメニューの用意、着席での会計対応などがあります。P21～P26に記載の内容のほか、詳しく知りたい方は、東京都福祉局のホームページに掲載している、「東京都障害者差別解消法ハンドブック」や「区市町村・事業者のための「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」ガイドライン」等もぜひご覧ください。

●東京都障害者差別解消法ハンドブック

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/fukushi/han_2024

●区市町村・事業者のための「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」ガイドライン

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro_joho



Q 災害などの緊急事態に直面した際、障害のある人にどのように対応すべきでしょうか？

A 障害特性や状況に応じた対応が必要になります。災害に備えて、ヘルプマークや、緊急連絡先、必要な支援内容を記載したヘルプカードを身に着けている人もいます。東京都心身障害者福祉センターでは、障害のある人が日ごろから災害に備え、災害時に必要な支援や介助を円滑に受けられるようにすることを目的として、「防災のことを考えてみませんか ～防災マニュアル(障害当事者の方へ)～」を作成しております。本マニュアルは、知的障害・視覚障害・聴覚障害・高次脳機能障害者が、災害時に求められる備えや支援内容を、支援者へどのように伝えればよいのかという視点からまとめたものです。災害への備えを考える際の参考として、ご覧ください。また、東京都総務局では、防災ブック「東京くらし防災」・「東京防災」をはじめとして、障害のある人の防災情報を含めた、さまざまなパンフレット・冊子等を掲載しております。こちらもあわせて、ご覧ください。

●防災のことを考えてみませんか ～防災マニュアル(障害当事者の方へ)～

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shisetsu/jigyosyo/shinsho/saigai/saigaimanual>

●防災に関するパンフレット・冊子等

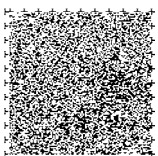
<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/bousai/1000031/index.html>

Q 東京都は、みんなが一緒に暮らす共生社会をつくるためにどのような取組をしていますか？

A 都は、共生社会の実現を目指して、障害者差別の解消の推進、障害及び障害のある人への理解促進と心のバリアフリーの推進、情報バリアフリーの推進、障害のある人のスポーツ・文化芸術活動や生涯学習・地域活動等への参加を推進する取組を行っています。例えば、障害及び障害のある人への理解促進の取組としては、ファミリー層や若者が集う商業施設等でのイベントや、動画・SNS等を活用した普及啓発、共生社会の理念に賛同する企業等の登録・公表等があります。

詳しくは「東京都障害者・障害児施策推進計画」等をご覧ください。

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shougai_keikaku



Q このデジタルブックについて質問がある場合はどこに問い合わせれば良いのでしょうか？

A 東京都福祉局障害者施策推進部企画課意思疎通支援担当までお問い合わせください。

東京都障害者情報コミュニケーション条例 たくさんの「ことば」でつながるために

編集・発行／東京都 福祉局 障害者施策推進部 企画課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03-5320-4147

FAX 03-5388-1413

メールアドレス S1140701@ section.metro.tokyo.jp

監修（敬称略）

青木 千帆子 筑波技術大学 准教授

一般社団法人日本支援技術協会

※掲載の情報は令和8年3月時点のものです。

※本冊子に掲載しているイラスト・画像はイメージです。

※本冊子掲載のイラスト・図の無断複製・転載・複写・借用などは、

著作権法上の例外を除き禁じます。

