

# みんなで さ さ あ 支え合う い ともに生きる と う きょう 東京へ

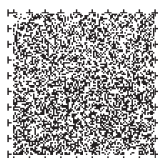


とうきょう と しょうがい しゃ り かい そく しん およ さ べつ かい しょう すい しん かん じょうれい  
— 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例 —



おたすけニャン

R6.4  
かい てい ばん  
改訂版



東京都

しょうがい り ゆう  
障害を理由に

こま かな おも  
困ったり、悲しい思いを

しなくてすむよう

とうきょう と へいせい ねん がつ  
東京都では、平成30年10月に

じょうれい さだ  
条例を定めました。

とうきょう と しょうがいしゃ り かいそくしんおよ  
「東京都障害者への理解促進及び

さ べつかいしょう すいしん かん じょうれい  
差別解消の推進に関する条例」です。

じょうれい もと  
この条例に基づき

さま さま とり くみ  
様々な取組をしています。

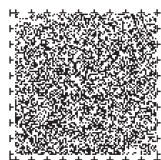


社会<sup>しゃかい</sup>の中<sup>なか</sup>に見<sup>み</sup>受<sup>う</sup>けらる<sup>る</sup>差別<sup>さべつ</sup>

わたしたちの  
まわりで  
こんなことが  
ありませんか？



▼おんせいコード「Uni-Voice」



せんよう  
専用アプリなどで読みとると  
ないよう おんせい き  
内容を音声で聞くことができます。



そちらの  
診察室の前で  
お待ちになって

掲示板上に番号が  
出たらお入り  
ください。



人が  
たくさん  
いるわね



娘は人が  
多いと苦しい  
のでほかで  
待っていて  
よいですか？

でも  
離れられると  
順番がきても  
わかりま  
せんよ



今日は  
あきらめ  
ましょう

ここにいて  
ください

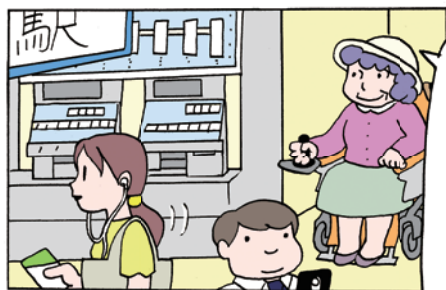
● 病院で...



●アパートやマンション探しで…



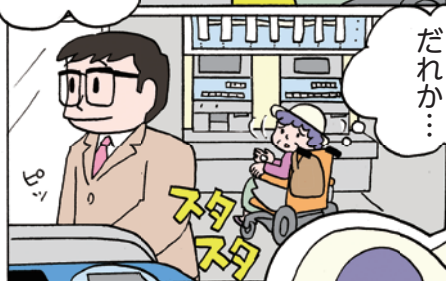
● 駅<sup>えき</sup>で…



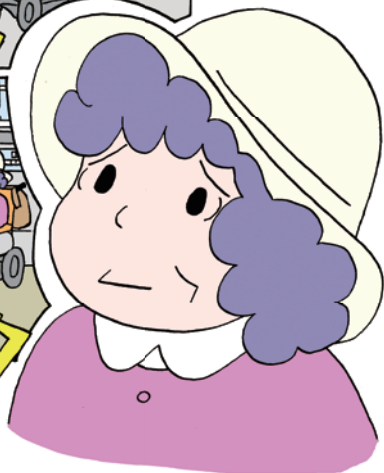
さあ 切符<sup>きっぷ</sup>を買<sup>か</sup>って  
おうちへ<sup>かえ</sup>  
帰りましょ



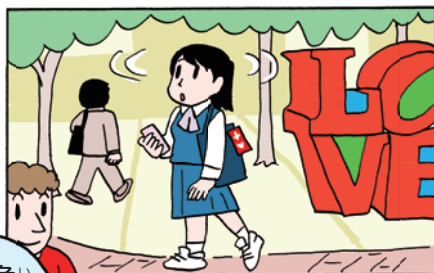
あっ  
つかえて  
届<sup>とど</sup>かないわ  
どう  
しやう



だれか…



# 路上で…



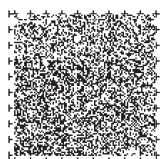
急いで  
こので



わからないわ

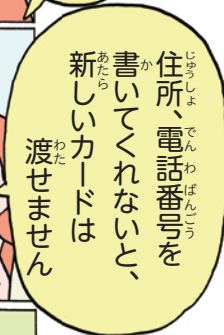
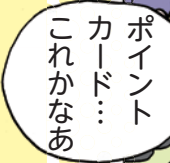


わたしじゃ  
だめよ





# ● スーパーのレジで...



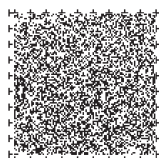


誰<sup>だれ</sup>もがともに生きる社会<sup>しゃかい</sup>を<sup>めざ</sup>目指して<sup>さだ</sup>定めました

東京都<sup>とう きょう と</sup>障害者<sup>しょうがい しゃ</sup>への  
理解<sup>り かい</sup>促進<sup>そく しん</sup>及び  
差別<sup>さ べつ</sup>解消<sup>かい しょう</sup>の推進<sup>すい しん</sup>に  
関<sup>かん</sup>する条例<sup>じょう れい</sup>



東京<sup>とう きょう</sup>にいる<sup>すべ</sup>全ての<sup>ひと</sup>の人が、  
お互い<sup>たが</sup>に、その人<sup>ひと</sup>らしさを<sup>みと</sup>認  
め<sup>あ</sup>合いながら<sup>い</sup> ともに<sup>い</sup>生きる  
社会<sup>しゃかい</sup>を<sup>めざ</sup>目指しています。



## 条例の3つのポイント

# 1

しょうがい り ゆう さ べつ  
障害を理由とした差別をしてはいけません

ぎょうせい き かん とう じ ぎょうしゃ みせ  
★行政機関等・事業者(お店など)は、  
ふ とう さ べつてき とりあつか  
「不当な差別的取扱い」をしてはいけません。

ふ とう さ べつてきとりあつか きん し  
不当な差別的取扱いの禁止とは…

しょうがい ひと たい せいとう り ゆう しょうがい り ゆう  
障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由と  
して、サービスの提供を拒否したり、サービスの提供に当  
たって場所や時間帯を制限したり、障害のない人には付け  
ない条件を付けることなどはしてはいけません。

れい こうつう しょうがい り ゆう でんしゃ の  
例 ・交通で…障害を理由として、バスや電車に乗るのを  
ことわ  
断ってはいけない。



ぎょうせい き かんとう じ ぎょうしゃ みせ  
★行政機関等・事業者(お店など)は、  
ごう り てきはいりょ ていきよう  
「合理的配慮の提供」をしなければなりません。

ごう り てきはいりょ ていきよう  
合理的配慮の提供とは…

しょうがい ひと しゃかい なか と のぞ  
障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除いて  
ほしいとの意思が示されたときに、負担が重すぎない範囲  
で、その障害者本人にあった対応をすることです。

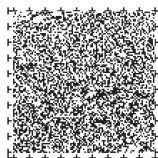
ごう り てきはいりょ ていきよう あ しょうがい ひと はな あ  
合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と話し合  
い、お互いに理解し合いながらともに対応案を検討すること  
が重要です。

れい みせ しょうがいしゃ ほんにん ようぼう  
例 ・お店で…障害者本人の要望を  
う ひつだんたいおう  
受けて、筆談対応など  
をすること。



とうきょうと くに さきが と ない じ ぎょうしゃ みせ  
※ 東京都は、国に先駆けて、都内の事業者(お店など)に  
ごう り てきはいりょ ていきよう ぎ む  
よる「合理的配慮の提供」を義務としました。

れい わ ねん がつ いたち ほうかいせい に ほんじゅう  
令和6年4月1日から、法改正により日本中どこでも、  
じ ぎょうしゃ ごう り てきはいりょ ていきよう ぎ む  
事業者による「合理的配慮の提供」は義務となりました。



条例の3つのポイント

2

広域支援相談員を配置しています

障害者やその家族、事業者(お店など)から  
相談を受けています。



東京都障害者権利擁護センター(広域支援相談員)

●電話：03-5320-4223 (平日午前9時～午後5時)

●FAX：03-5388-1413

●メールアドレス：syougaisyakenriyougou@  
section.metro.tokyo.jp

●相談受付フォーム：

<https://logoform.jp/form/tmgform/928203>



お住まいの区市町村の相談窓口は、以下のとおり、東京都  
福祉局のホームページからご覧いただけます。

東京都福祉局 > 障害者 > 相談窓口 >  
障害を理由とする差別に関する相談窓口



# 条例の3つのポイント

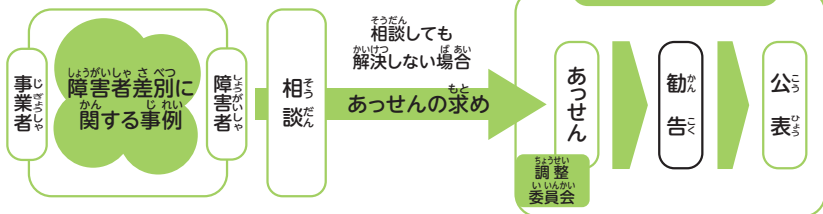
## 3

### 問題解決の仕組みがあります

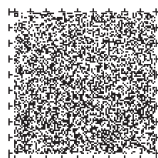
広域支援相談員に相談しても、解決が難しい問題は調整委員会に相談することができます。調整委員会は事案に応じて、あっせん・勧告・公表を行います。

#### 問題解決の仕組み

#### 解決の仕組み



- あっせんとは、調整委員会がそれぞれの事情を聴いて解決を目指すことです。
- 勧告とは、東京都が事業者に対し、必要な対応を求めることです。
- 公表とは、特に悪質な事業者のことを、広く都民に知らせることです。



# 知っておきましょう

## 「社会的障壁と障害の社会モデル」

障害者が日ごろ、生活しにくいと思うことは、心や体の障害のみでなく、社会にも原因となるバリア（社会的障壁）があるという考えを「障害の社会モデル」といいます。

東京都では、この「障害の社会モデル」の考えで、条例を定めています。

### 様々なバリア

例えば、音声のみで、電車が止まったことを知らせても、聴覚障害のある人は分かりません。

掲示板を使って文字で伝えれば、聴覚障害のある人も分かります。

このようにバリアをなくすことで、誰もが暮らしやすくなります。

事故のため運転を見合わせております



障害の特性に応じて異なる手段や方法を備え

そのとき

わたしたちにできる

合理的配慮の提供





# 病院で…



きょうも  
混んで  
ますね

なにか  
お困り  
ですか？

じつは  
ひとご  
人混みが…  
にがて  
苦手です  
くるしい

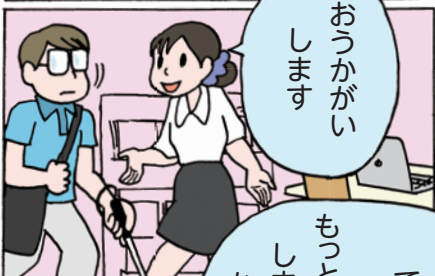
いま  
今あいている  
部屋を使っ  
てください。  
スタッフが  
お呼びします



順番を  
ぬ  
抜かされた？  
かた  
あの方も待つて  
いますよ

あんしん  
安心して  
お待ち  
ください

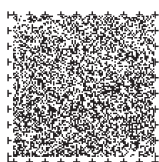
# ●アパートやマンションを さが 探しているとき…



どう  
ですか？  
もっと拡大  
しましょう  
か？



さっそく  
お部屋を  
見ますか？  
チェックしたいことは  
言ってください  
わたしが確認  
します



● 駅えきを利用りようしているとき…



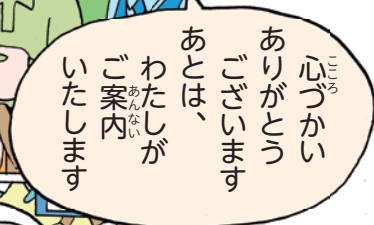
お手伝い  
しまし  
よう  
か？



どちら  
まで？  
片道かたみちで？

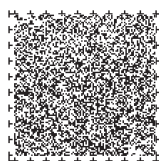
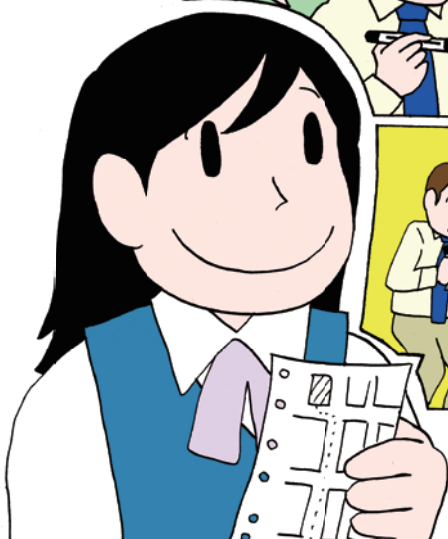
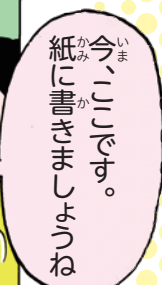
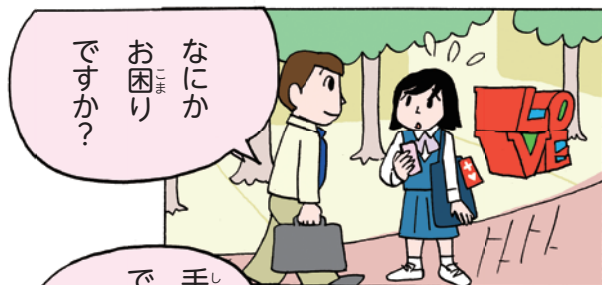


駅員えきいんさんだ  
よかつた  
ではおきを  
つけて



心こころづかい  
ありがとう  
ございます  
あとは、  
わたしが  
ご案内あんない  
いたします

# ●道で迷っているとき…



# ● スーパーのレジで…



ポイント  
カードを  
新しく  
しますか？

紙に名前、  
住所、電話番号  
を書いてほしい  
のですが…  
何かわかる  
ものとか…



ヘルプ  
カード？

うらに  
でんわばんごう  
電話番号が  
書いてあるわ！  
お店から  
電話しますね



家族の了解  
をもらって、  
すこし代筆も  
したから、

新しいカードが渡せたわ



## 「ヘルプマーク」

えんじょ ひつよう かた  
援助が必要な方の  
ためのマーク



えんじょ はいりょ ひつよう  
援助や配慮の必要なが  
がいけん 外見からわからない方のた  
め  
のマークです。

み 身につけている方を見かけ  
たらせきをゆずるなど、おもやり  
のあるこうどう行動をお願いします。

## 「ヘルプカード」

こま  
困ったときに  
て だす  
手助けを求め  
る  
ためのカード

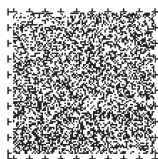
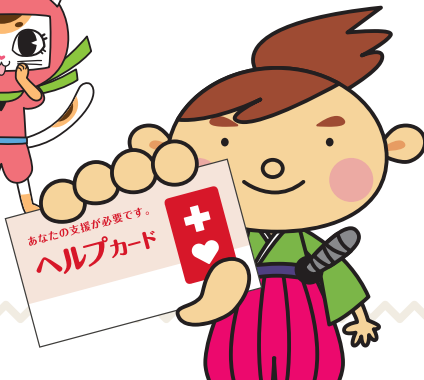


しょうがい 障害のある方などが、さいがい じ  
にちじょうせいかつ 日常生活の中で困ったとき、  
しゅう い ひと 周囲の人に手助けを求め  
るた  
め  
のカードです。

れんらくさき 連絡先や手助けしてほしいこ  
となどが書いてあります。き さいない  
容に沿った支援をお願いします。

と あり さいき とうきょう と ふく し きょくしょうがいしゃ し さくすいしん ぶ き かく か  
お問い合わせ先：東京都福祉局障害者施策推進部企画課  
でん ね 電話：03-5321-1111(内線33-226)  
ないせん

FAX：03-5388-1413





# しょうがい ひと 障害のある人との コミュニケーションにあたって

## ★対応の基本

- ① 相手の人格を尊重し、尊厳を守り、相手の立場に立って対応します。
- ② 困っている方には進んで声をかけます。
- ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。
- ④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

## ★障害のある人と接するための対話の手段

障害者本人にあった方法で話す必要があります。

コミュニケーションがうまくいかないときは、  
見えていなかったり、聞こえていないで伝わっていない  
ことはないか、言っている内容が理解できているか等、  
相手の様子を確認し、例えば、筆談、手話、点字、  
読み上げ、身振り、ゆっくり話す、分かりやすい表現に  
置き換えることなどを検討しましょう。

そして、お互いのことを考えて理解するようにしましょう。





# みんなで支え合うとともに生きる東京へ

## 東京都の障害者差別解消に向けた取組の紹介

### ●障害者差別解消法ハンドブック

障害者差別解消について、理解を深めることができます。



### ●障害者差別解消に関する事例集

合理的配慮の好事例集や、広域支援相談員が受けた相談事例集などを作成しています。



### ●ウェブサイト「ハートシティ東京」

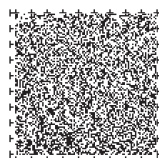
障害者のことやサポート方法、障害者差別・虐待の相談先を知ることができます。



東京都福祉局のホームページに掲載しています。

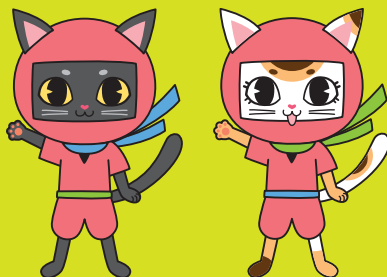


東京都福祉局>障害者>障害者施策>  
障害者差別解消と権利擁護>  
障害者差別解消に関する普及啓発



しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう さべつ  
障害者に対する障害を理由とした差別を  
なくしていくためには私たち一人ひとりが  
しょうがい ひと し わ  
障害のある人のことを「知らない・分からない」  
とせず、理解することが大切です。

とうきょうと ささ あ  
東京都は、これからも「みんなで支え合う  
い とうきょう め ざ しょうがいしゃ さべつ かいしょう  
ともに生きる東京」を目指し、障害者差別解消を  
すいしん ふきゅう けいはつ と く  
推進するため普及啓発などに取り組んでいきます。  
いっしょ ぐたいき こうどう  
一緒に具体的に行動していきましょう。



と あ さき  
お問い合わせ先 .....

とうきょうと ふく し きょくしょうがいしゃ し さくすいしん ぶ き かく か  
東京都福祉局障害者施策推進部企画課

〒163-8001 とうきょうと しんじゅく にししんじゅく に ちやう め ばん ぐう  
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

でんわ  
電話：03-5320-4559(ダイヤルイン) FAX：03-5388-1413  
.....

れいわ がんねん がつはつこう れいわ ねん がつかいてい  
令和元年9月発行、令和6年4月改訂

はつこう とうきょうと ふく し きょくしょうがいしゃ し さくすいしん ぶ き かく か  
発行：東京都福祉局障害者施策推進部企画課

へんしゅう かんぶしきかいしや いんさつ  
編集・デザイン：株式会社ドゥ・アーバン 印刷：株式会社まこと印刷

いんさつびよう かく ぐ ひよう たいいちらん いんさつばんごう  
印刷物規格表 第一類 印刷番号 (7)96



リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。