

## アンケート調査結果のまとめと今後の取組

| アンケート調査結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結果より明らかになった課題                                                                                                                                         | 今後の取組                                                                                          | 摘要                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <p><b>(1) バリアフリー等の理解度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 『バリアフリー』については、「知っており、大体説明できる」とする人が7割を超えていました。また、年代別に見ると、全世代で「知っており、大体説明できる」とする人の割合が高くなっていますが、70歳以上は他の年代と比べてその割合が低くなっています。</li> <li>▶ 『ユニバーサルデザイン』については、言葉だけの認知度は半数を超えているものの、内容の認知度は約2割でした。また、年代別に見ると、30歳代以降の世代で「知らない」とする人の割合が高く、20歳代については「知っており、大体説明できる」とする人が5割を占めていました。</li> <li>▶ 『ノーマライゼーション』については、「知らない」とする人が6割を超え、内容の認知度は1割代半ばでした。また、年代別に見ると、全世代とも「知らない」とする人の割合が半数以上を占めており、年代が上がるにつれて、その割合が高くなっています。</li> </ul> | <p>バリアフリーについては広く認知されていますが、ユニバーサルデザイン、ノーマライゼーションについては認知度が低いため、これらの意味について周知が必要です。</p>                                                                   | <p>それぞれの用語の意味について、ホームページによる周知を行います。</p>                                                        | <p>3頁<br/>9頁</p>                 |
| <p><b>(2) 心のバリアフリーへの対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 困っている人を見かけ、「手助けした」とする人の割合は7割を超えていました。</li> <li>▶ 手助けの内容が多かったのは、「扉を開けたり閉めたりした」、「道や場所を教えた」、「乗り物で席を譲った」でした。</li> <li>▶ 手助けしない理由が多かったのは、「手助けしていいものなのか分からなかった」、「自分自身も困っていて、手助けをできる状態ではなかった」、「急いでいた」でした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | <p>調査結果では、手助けをしたとする人が多く見られましたが、手助けをしなかった人からは、「手助けしていいものなのか分からなかった」、「どのように手助けしたらいいか分からなかった」という意見もあり、今後さらに「心のバリアフリー」を促進するためには、一定の情報提供を行っていく必要があります。</p> | <p>障がい者等の特性とその対応について、ホームページによる周知を行います。</p>                                                     | <p>4頁<br/>5頁<br/>10頁<br/>26頁</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 手助けする行動を促進させるための取組が多かったのは、「学校教育での指導」、「児童生徒と高齢者や障がい者との交流」、「ボランティアの育成」、「広報やポスターなどによる啓発活動」でした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>児童期からの教育を重要視する意見が多いことから、小学生等を対象とした取組を検討する必要があります。</p>                                                                                              | <p>小学生を対象としたバリアフリー教室を引き続き実施していくとともに、障がい者の方を講師として招くなど、学校関係者と協議しながら、児童生徒との交流の場を創出することも検討します。</p> | <p>6頁<br/>27頁</p>                |
| <p><b>(3) 車いす駐車スペース、多目的トイレの利用実態</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 車いす駐車スペースの利用状況については、一般車の利用が見受けられるとする人が約6割でした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>一般車も利用しているとの認識を持つ人が多く、適正に利用されるよう周知が必要です。</p>                                                                                                       | <p>「障害者等用駐車区画利用制度」（いわゆる、パーキング・パーミット）について、ホームページによる周知を行います。</p>                                 | <p>7頁<br/>28頁</p>                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 多目的トイレの利用状況については、「歩行困難な人の利用の妨げにはなっていない」とする人が約6割でした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>過半数が「歩行困難な人の利用の妨げにはなっていない」との意見でしたが、「わからない」とする人も比較的多いことから、多目的トイレのマナーを周知していく必要があります。</p>                                                             | <p>多目的トイレの役割や利用マナーについて、ホームページによる周知を行います。また、バリアフリー協議会でいただいた助言や提案、施設管理者へのヒアリング等を踏まえ検討を行います。</p>  | <p>8頁<br/>29頁<br/>30頁</p>        |

## 秋田市ホームページ（案）

## バリアフリーに関するアンケート調査を実施しました

[秋田市バリアフリー基本構想](#)に関する市民アンケートを実施し、調査結果を報告書としてまとめました。なお、本調査は[第6次秋田市総合都市計画](#)に関するアンケート調査と併せて実施しています。

調査結果報告書は、こちらです。



[\(約3.7MB\)](#)

## 1 調査の概要

|      |                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | <a href="#">秋田市バリアフリー基本構想</a> の中間評価とともに、今後の施策の参考とすることを目的に、市民の満足度や意識等を調査したものです。 |
| 期間   | 平成28年6月17日～同年7月1日                                                              |
| 調査対象 | 20歳以上の市民1,000人（無作為抽出）                                                          |
| 調査方法 | 郵送調査法                                                                          |
| 回収結果 | 448人                                                                           |

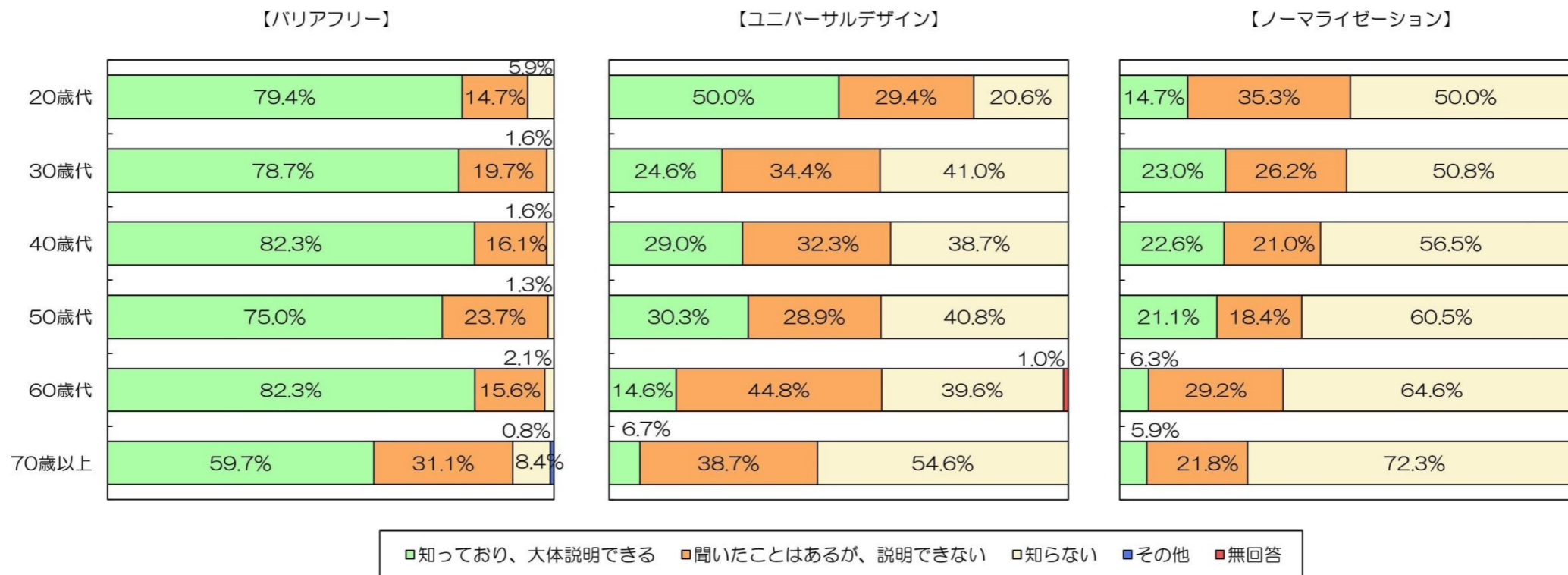
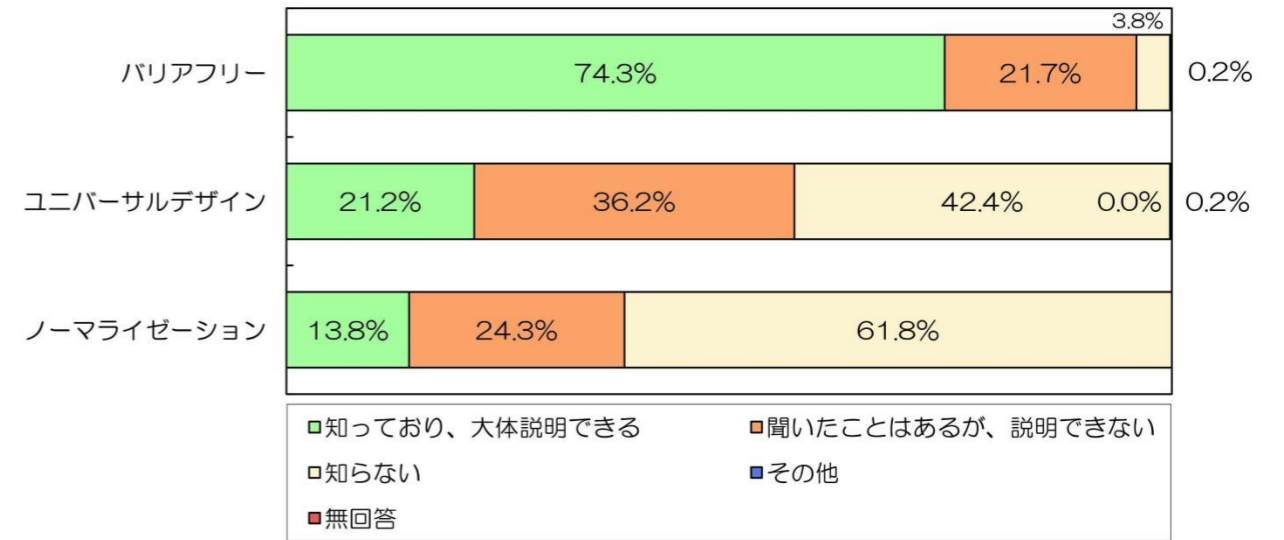
2 調査結果の内容

(1) バリアフリー等の理解度

- 『バリアフリー』については、「知っており、大体説明できる」とする人が7割を超えていました。また、年代別に見ると、全世代で「知っており、大体説明できる」とする人の割合が高くなっていますが、70歳以上は他の年代と比べてその割合が低くなっています。
- 『ユニバーサルデザイン』については、言葉だけの認知度は半数を超えているものの、内容の認知度は約2割でした。また、年代別に見ると、30歳代以降の世代で「知らない」とする人の割合が高く、20歳代については「知っており、大体説明できる」とする人が5割を占めていました。
- 『ノーマライゼーション』については、「知らない」とする人が6割を超え、内容の認知度は1割代半ばでした。また、年代別に見ると、全世代とも「知らない」とする人の割合が半数以上を占めており、年代が上がるにつれて、その割合が高くなっています。

➡ バリアフリーについては広く認知されていますが、ユニバーサルデザイン、ノーマライゼーションについては認知度が低い結果となりました。

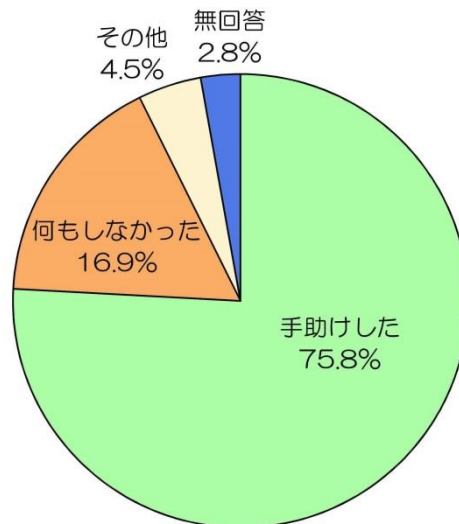
【トピックス】 [バリアフリー、ユニバーサルデザイン、ノーマライゼーションとは？](#) (別紙9頁)



## (2) 心のバリアフリーへの対応

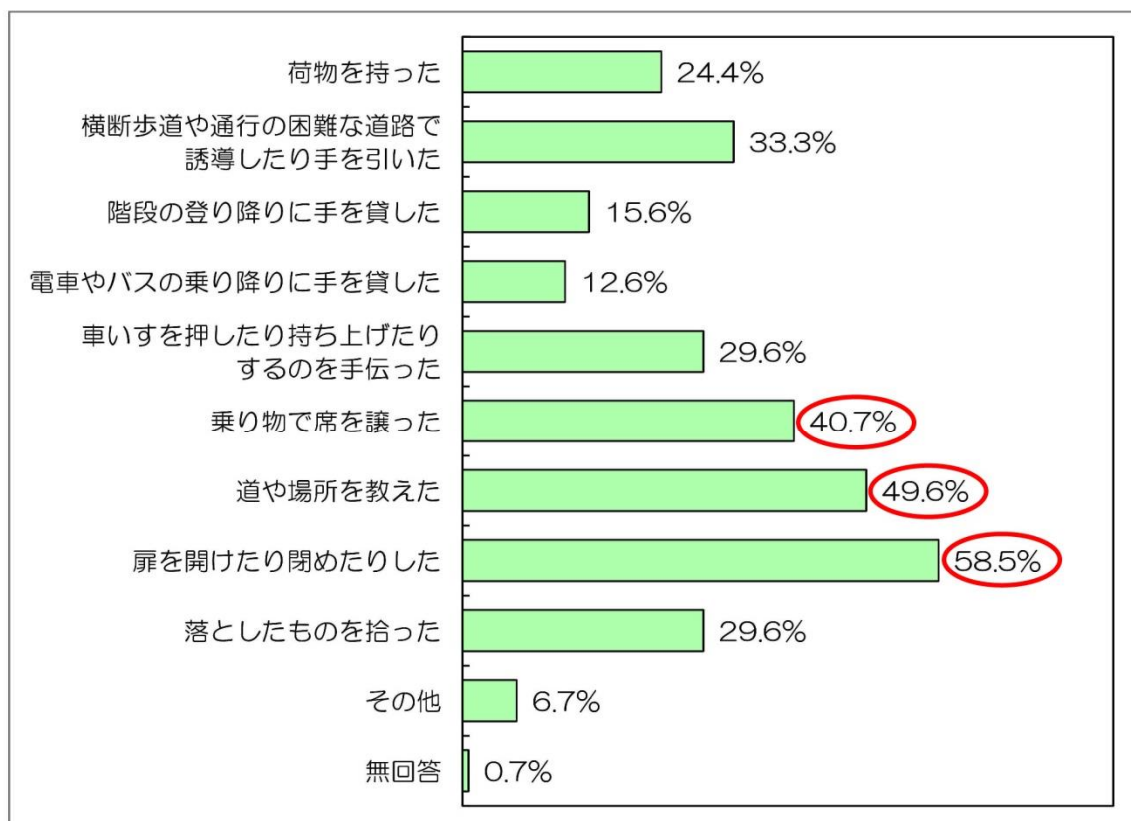
- 困っている人を見かけ、「手助けした」とする人の割合は7割を超えていました。

➡ ほとんどの人が困っている人に対して手助けをしており、手助けをしなかった人は約2割でした。



- 手助けの内容で多かったのは、「扉を開けたり閉めたりした」、「道や場所を教えた」、「乗り物で席を譲った」でした。

➡ 誰もが気軽に実践できる手助けが多く見られました。



- 手助けしない理由が多かったのは、「手助けしていいものなのか分からなかった」、「自分自身も困っていて、手助けをできる状態ではなかった」、「急いでいた」でした。

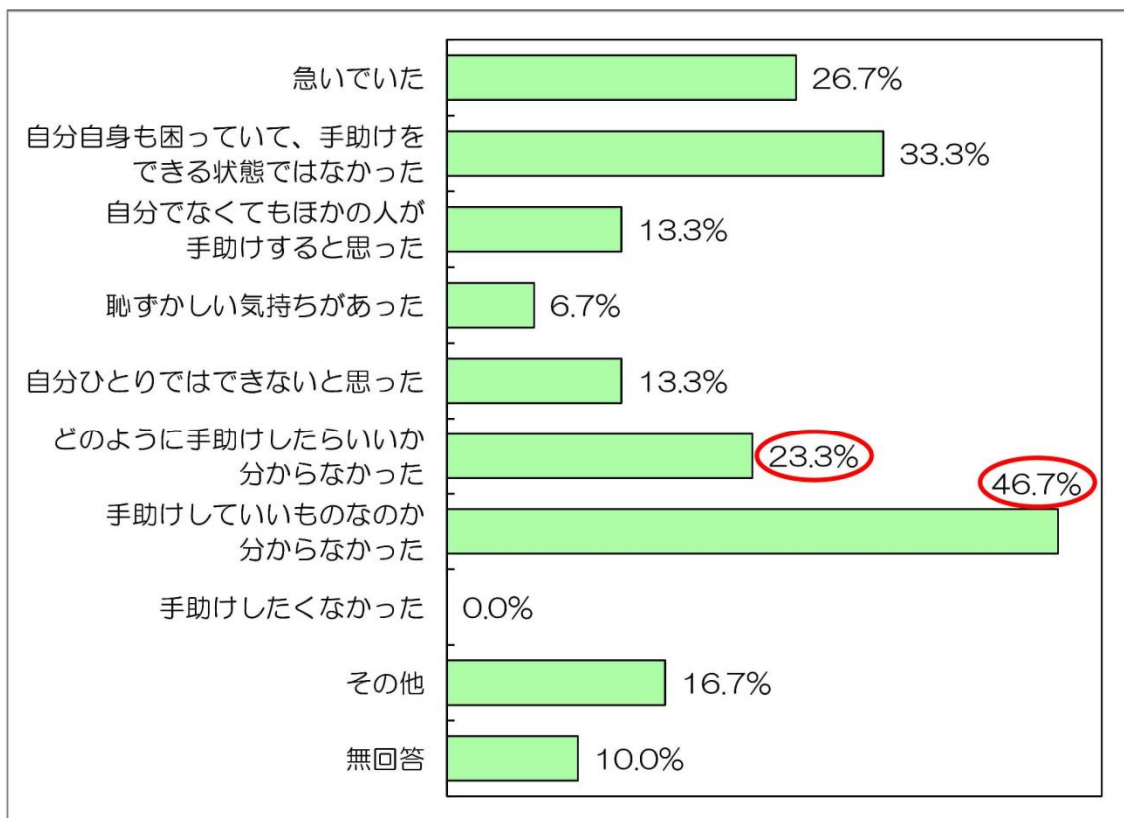
➡ 手助けをしなかった人からは、「手助けしていいものなのか分からなかった」、「どのように手助けしたらいいか分からなかった」という意見があることから、手助けを必要とする高齢者や障がい者等に対する理解が十分とは言えず、「心のバリアフリー」のさらなる促進が望まれます。

【トピックス🗣️】 [障がい者等の特性とその対応について](#)

(「[基本構想作成ガイドブック\(参考資料\)](#)」(国土交通省)を加工して作成) (別紙10頁から21頁まで)

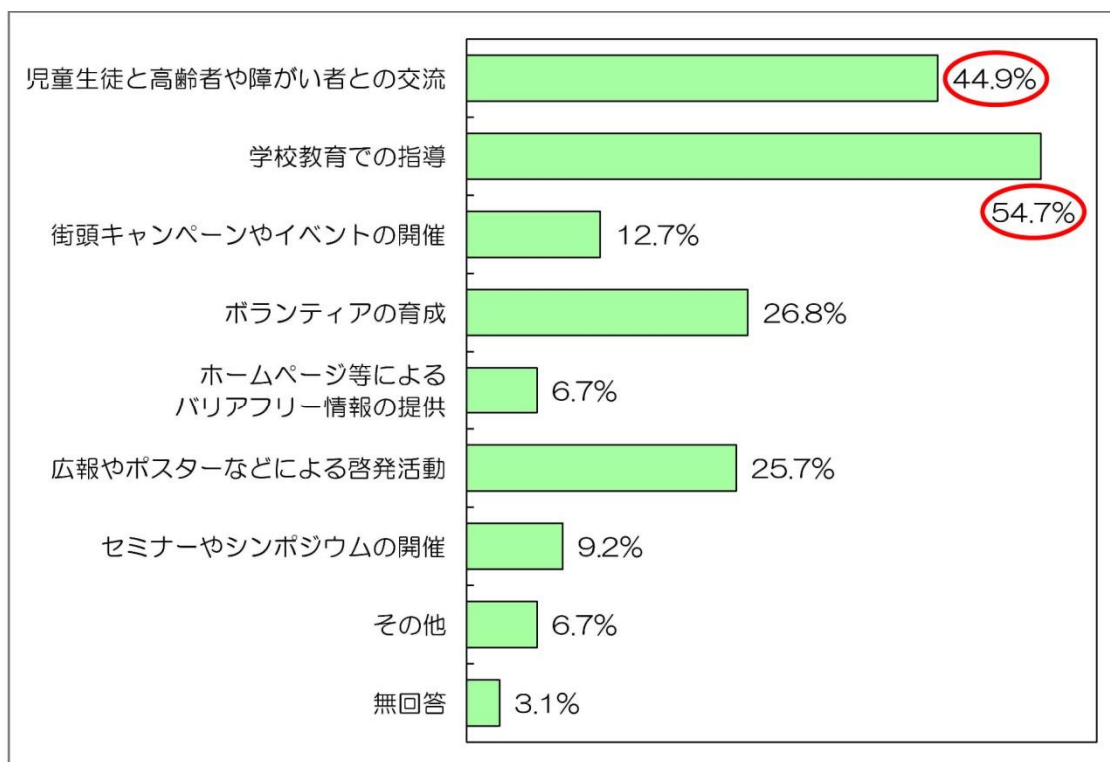
[障害者差別解消法について](#) (「[障害者差別解消法リーフレット](#)」(内閣府)を抜粋して作成)

(別紙22頁から26頁まで)



- 手助けする行動を促進させるための取組で多かったのは、「学校教育での指導」、「児童生徒と高齢者や障がい者との交流」、「ボランティアの育成」、「広報やポスターなどによる啓発活動」でした。

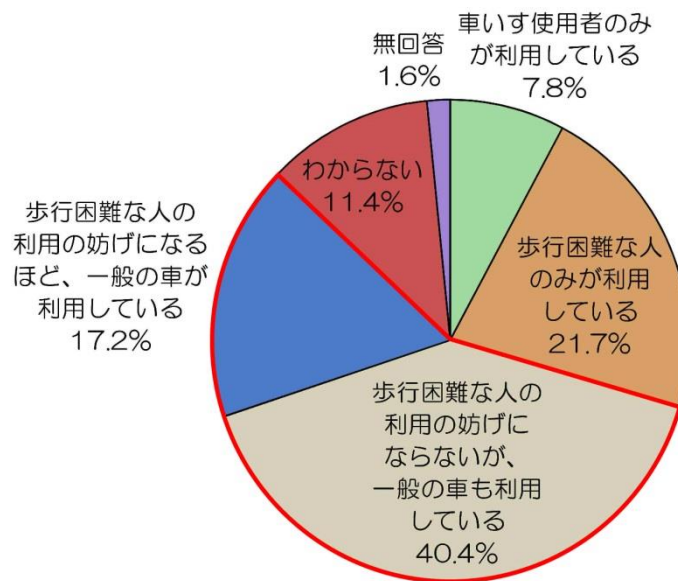
➡ 児童期からの教育を重要視する意見が多く見られました。  
 秋田市では、高齢者や障がい者に対する介助方法などを広く伝えるため、小学生を対象とした**バリアフリー教室**（別紙27頁）を実施しており、引き続き実施していく所存です。  
 また、アンケート調査結果を踏まえ、今後のバリアフリー教室では、障がい者の方を講師として招くなど、児童生徒との交流の場を創出することも検討し、「心のバリアフリー」の取組をより一層推進していきます。



## (3) 車いす駐車スペース、多目的トイレの利用実態

- 車いす駐車スペースの利用状況については、一般車の利用が見受けられるとする人が約6割でした。
- ➡ 一般車も利用しているとの認識を持つ人が多く、適正に利用されていないことが分かりました。

【トピックス📌】 [障害者等用駐車区画利用制度について](#) (別紙28頁)



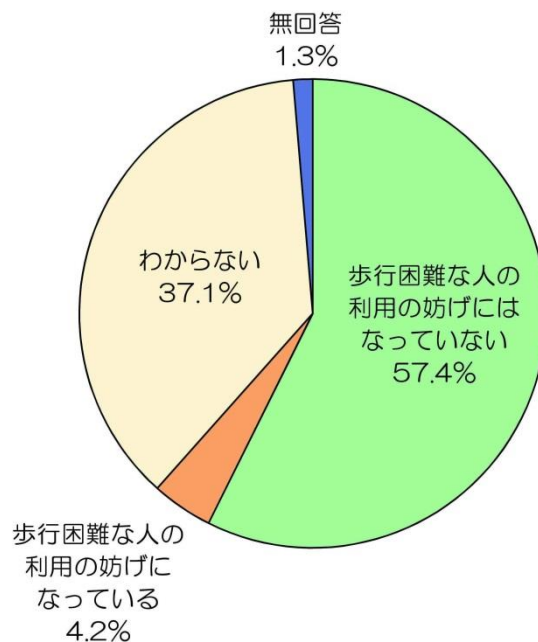
※ 歩行困難な人：車いす使用者や高齢者、障がい者、妊産婦等

- 多目的トイレの利用状況については、「歩行困難な人の利用の妨げにはなっていない」とする人が約6割でした。
- ➡ 過半数が「歩行困難な人の利用の妨げにはなっていない」との意見でしたが、「わからない」とする人も比較的多いことから、多目的トイレの役割の理解と利用マナーの向上が望まれます。

【トピックス🔗】 [トイレ利用マナー向上に関するパンフレット](#)

(出典：[国土交通省ホームページ](#))

(別紙29頁から30頁まで)



※ 歩行困難な人：車いす使用者や高齢者、障がい者、妊産婦等

#### (4) 自由意見

自由意見は、80人から142件の意見が寄せられました。その中で、意見が多かったのは、「心のバリアフリーに関すること（19件）」、「道路整備に関すること（16件）」でした。



## 別紙 秋田市ホームページ（案）

**🔍 バリアフリー、ユニバーサルデザイン、ノーマライゼーションとは？**

障害者基本計画（平成14年12月24日閣議決定）では、次のように解説しています。

## ▶ 『バリアフリー』

障害のある人が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去するという意味で、もともと住宅建築用語で登場し、段差等の物理的障壁の除去をいうことが多いが、より広く障害者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理的なすべての障壁の除去という意味でも用いられる。

## ▶ 『ユニバーサルデザイン』


バリアフリーは、障害によりもたらされるバリア（障壁）に対処するとの考え方であるのに対し、ユニバーサルデザインはあらかじめ、障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいよう都市や生活環境をデザインする考え方。

## ▶ 『ノーマライゼーション』

障害者を特別視するのではなく、一般社会の中で普通の生活が送れるような条件を整えるべきであり、共に生きる社会こそノーマルな社会であるとの考え方。

## 1 肢体不自由者

主な特徴



- 移動に制約がある方もいます
- 文字の記入が困難な方もいます
- 体温調整が困難な方もいます
- 話すことが困難な方もいます

### ■ 困っていること

- ・ 落ちているものを拾ったり、ドアを開けたりすることが一人では、難しいことがあります。(車)
- ・ 急な坂道や凹凸のある道では、自力で動けないことがあります。(車)
- ・ エレベータが混雑していると移動ができません。(車)
- ・ 多目的トイレ（スペースの広いトイレ）しか使用できません。(車)
- ・ 片手で荷物を持つことは大変です。(杖)
- ・ 傘をさすことが困難な場合があります。(杖)
- ・ 手すりを持つことやエレベータ等のボタンを押すことが困難な場合があります。(杖)

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 杖を使用していると片手が塞がってしまいます。階段の手すりは左右どちらも設置されていると非常に便利です。(杖)


(車)…車いす使用者

(杖)…杖使用者

## 2 視覚障がい者

**主な特徴**

- **一人で移動することが困難な方もいます**  
(家族の誘導や移動支援・同行援護などの人に誘導してもらう方もいます)
- **音声を中心に情報を得ています**  
(手足の感覚だけでなく、体全体の触覚や反響音等を頼りに行動する方もいます)
- **文字の読み書きが困難な方もいます**
- **点字や拡大文字等を用いるほか、パソコンの拡大機能、レンズや拡大機器等を用いて情報を得ています**
- **様々な色彩を用いた印刷物や構造物の見分けが困難な方もいます**



### ■ 困っていること

- ・ 声だけでは、知っている相手であっても分からないこともあります。(盲)(視)  
(名前を呼ぶ等して、誰が誰に声をかけているのか明確に伝える必要があります)
- ・ 「あれ」「これ」などの指示語で会話されると内容がわかりません。(盲)(視)
- ・ 点字ブロックの上に自転車等の障害物を置かれてしまうと、つまずいたり、転んだりする原因になります。(盲)(弱)
- ・ 誘導ブロックが途切れていたり、敷設されていないと、方向が分からないだけでなく、とても危険です。(盲)(弱)
- ・ 自動販売機や券売機等を活用する際、種類を判断することが困難です。(盲)
- ・ 電気自動車等の静穏機能により、車の接近が分からず危険です。(盲)
- ・ 建物の床と壁等色分けをしている場合、見分けがつかなく衝突の恐れがあります。(色)

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 点字だけではなく、音声等を活用した情報提供をすることが重要です。(盲)(視)
  - ☞ 視覚障害のある人が、必ずしも点字を読めるわけではありません。点字を使用している人は1割で、残り9割の人は、音声（録音物、代読等）や拡大文字により情報を得ています。
  - ☞ 文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いる等の方法があります。

- ☞ 知らない場所や目的地を探す場合、立ち止まったりきよろきよろすることがあるため、横からやさしく声をかけてください。
- ・ カラーユニバーサルデザインガイドライン等を活用し、色彩に気をつけましょう。(視)(色)
- ・ 色彩についてはコントラストをはっきりしたもの、十分な明るさのあるものを提供します。

(盲)…全盲者


(視)…弱視者

(色)…色弱者

### 3 聴覚・言語障がい者

主な特徴

- 外観からは分かりにくい方もいます
- 視覚を中心に情報を得ています
- 声を出して話せても聞こえているとは限りません
- 補聴器等を付けていても会話が通じるとは限りません



#### ■ 困っていること

- ・ 病院などの窓口で呼ばれていても反応ができません。（聴）
- ・ 意図せず、大きい音を発している場合があっても、自分で気付かないことがあります。（聴）
- ・ 電話やインターホンでのやり取りができません。（聴・言）
- ・ 屋外にいる時、クラクションが鳴っても分かりません。（聴）
- ・ 緊急時の音声アナウンスだけでは状況を理解できません。（聴）

#### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 聴覚や言語に障害のある人との会話には、手話・指文字・筆談・口話・読話などの方法があります。
- ・ 聴覚や言語に障害のある人と会話をする際は、顔や口の形が見える位置でゆっくり話してください。
- ・ 会議等で手話が必要な際は、手話通訳者も活用することが大切です。
- ・ 筆談やコミュニケーションボードを活用する方法もありますが、相手が望む方法で対応することが大切です。（聴・言）
- ・ 緊急時の音声情報を可視化できるもの（電光掲示板、点滅型避難誘導灯、イラスト付き AED 等）や、音に代わって光や振動などで知らせるシステム等が整備されると便利です。（聴・言）

（聴）…聴覚障がい者

（言）…言語障がい者

## 4 知的障がい者

### 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい場合があります
- 人に尋ねたり、自分の意見を述べたりすることが苦手な方もいます
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます
- ひとつの行動に執着したり同じ質問を繰り返したりする方もいます
- 話や返事をしていても、内容を理解していない場合があります
- 金銭管理や買い物、会話、家事、仕事などの社会生活への適応に、それぞれの状態に応じた支援が必要です



### ■ 困っていること

- ・ 自分に利益か不利益か判断できない方もいます。そのため、キャッチセールス等の被害に引っかかりやすい方もいます。
- ・ 初めての場面や初対面の人に対応するのが苦手な方もいて、困っていてもその状況を伝えられない場合があります。
- ・ 急な予定の変更や、予期しないことに対処することが難しく、戸惑ってしまう方もいます。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 声をかける時はやさしく、ゆっくりと簡単な言葉で分かりやすく話します。また、ひらがなを添えれば、ある程度コミュニケーションできる方もいます。
- ・ イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用が有効な場合もあります。
- ・ 本人の年齢にふさわしい言葉で話します。（成人に対して子ども扱いしない）
- ・ 声をかけるときはやさしくゆっくりと穏やかな口調で安心できるようにします。
- ・ 簡単な言葉で具体的に分かりやすく、肯定的な表現で話します。
- ・ 絵や写真、ピクトグラムなど、シンプルで分かりやすい情報提供の工夫が必要です。
- ・ 対応に困った時は、ヘルプカードなどを参考に、早めに家族や支援者と連絡をとることも必要です。

## 5 精神障がい者

### 主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすかったり、対人関係やコミュニケーションが苦手な方がいます
- 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます
- 学生時代に発病したり、長期入院したために社会生活に慣れていない方もいます
- 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返し、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます
- 脳内の伝達機能に支障がおき、知覚・思考・感情などに障害が起きています



### ■ 困っていること

- ・ 精神障害のある人に対する社会の偏見が強いためどう対応すればよいか困る方もいます。
- ・ 誰かが話している（幻聴）、誰かに見張られている・嫌われている（妄想）などを感じる方や、不安感や抑うつ感があり、意欲が低下してしまうことで表現ができず誤解をされてしまうなど、一般の方より大きなストレスがかかっています。
- ・ 考えや会話がまとまらなかつたり、分かってもらいたい思いが強すぎるため、結果として周りを振り回してしまう方もいます。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 話を伝える際は、ゆっくりと、具体的な言葉を使用して話してください。
- ・ 話を聞く際は、相手の伝えたいことを丁寧に聞いてください。急かしたりせず、見守る姿勢を心がけてください。
- ・ 話を伝える際は、ゆっくりと、具体的な言葉を使用して話してください。
- ・ 話を聞く際は、相手の伝えたいことを丁寧に聞いてください。急かしたりせず、見守る姿勢を心がけてください。
- ・ 妄想と思われる話を聞いた際は、極力否定も肯定もしないように努めてください。
- ・ 突発的だったり攻撃的に見える言動や行動がある場合でも、一生懸命自分を守ろうとしての防御であることもあります。万一、興奮状態にある時は、なだめるのではなく、本人を尊重し、見守りながら落ち着いた状態になってから話をしてください。
- ・ こども扱いせず、年齢相応の配慮をしてください。

## 6 発達障がい者

### 主な特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な方もいます
- 時間の感覚が分かりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない方もいます
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない方もいます
- 読み書きや計算が苦手な方もいます
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない方もいます
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている方もいます



### ■ 困っていること

- ・ 得意、不得意の差が極端にあり、得意なことを過剰に評価され、出来ないことを怠けていると誤解され悩む方もいます。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明が必要です
  - ☞ 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」の応対を心がけてください。「繰り返し」はケースによっては逆効果の場合もあるので、2～3回言って通じなければ、伝え方を工夫しましょう。ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけてください。
- ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明しましょう
  - ☞ より具体的で、簡潔な分かりやすい言葉を使います。言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（絵や写真、地図、ジェスチャーなど、場合によっては文字も併用する）を使って伝えることを心がけましょう。
- ・ 困っていたり、不安も感じたりしている際の応対も重要です
  - ☞ 困ったり不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにしてください。こだわりや癖が、周囲の人にはわがままに感じることもあるかもしれませんが、大声で説明することは逆効果となるため、穏やかな態度で、本人を尊重するように接してください。



- ・ パニック時の対応も大切です
  - ☞ 万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、周りの方にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

## 7 内部障がい者

### 主な特徴

- 外見からは分かりにくい障害です
- 疲れやすい方もいます
- タバコの煙を苦しく感じる方もいます



### ■ 困っていること

- ・ 外見では分かりにくく、他人に理解されないため、電車等の乗り物や会社等で「つらい、しんどい」と感じて助けを求められず、我慢している方もいます。
- ・ 多目的トイレ（オストメイト等機能つき便房、簡易型多機能便房等）しか使用できません。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 周りからなかなか理解されず苦しんでいる方もいます。そういった方たちを理解することを心がけましょう。
- ・ 携帯酸素を使用している方の近くでは、タバコを吸わないようにしましょう。
- ・ なるべく負担をかけない対応を心がけましょう。

## 8 妊産婦等（妊産婦・乳幼児連れ・ベビーカー利用者）

### 主な特徴

- 乳幼児連れの方たちは、荷物が多く、手早く動くことができない場合があります
- 外出先でおむつ替えやミルク等の授乳が必要な時、授乳室や赤ちゃんルーム等がどこにあるか分からない、または存在しない場合は、周囲を気にしながら対応することになります



### ■ 困っていること

- ・ エレベータが混雑していると移動できません。
- ・ おむつ替えやミルク等、授乳室等がないと周りを気にしながら対応することになります。
- ・ マタニティマークに対する理解が十分ではない等の悩みを抱えている場合があります。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 赤ちゃんが泣いていても、やさしく見守るように心がけましょう。
- ・ 階段等で身動きが取れず困っていたら声掛けを率先しましょう。
- ・ 公共交通では、他の移動制約者とスペースを共有するため、周囲の協力が必要です。ほんの少しの手伝いが、大きな手助けとなります。

## 9 高齢者

### 主な特徴

- 老化により視力や聴力、足腰の機能が低下していきます
- 気力等の心身の機能が低下していきます



### ■ 困っていること

- ・ 気持ちは若くても、体がついていかないことがあります。
- ・ 漠然とした不安や疎外感を持つ方もいます。
- ・ 物忘れがひどくなったり、新しいことが覚えられなくなったりする方もいます。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ 高齢者だからと先入観を持たずに、よく話を聞き、ありのままを受け入れることが大切です。
- ・ 新しいことは繰り返し伝え、重要なことはゆっくりと伝えましょう。
- ・ 安全面に配慮しましょう。日常生活で転倒等の要因になりそうなものは極力排除しておくようにします。

## 10 外国人

### 主な特徴

- 日本語の読み書きや会話が十分にできないことや、習慣の違い等から意図せずトラブルに巻き込まれてしまうこともあります



### ■ 困っていること

- ・ 公共交通機関やレストラン等、公共性の高い場所であっても言語表記が不十分であり、どうしたらいいか分からないことがあります。
- ・ 無料で利用できる Wi-Fi 整備が不足しており、情報を得るのに苦労します。

### ■ 配慮することやコミュニケーションについて

- ・ イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用も有効です。
- ・ 公共性の高い場所においては、英語等が話せるボランティアを配置するといった配慮も必要です。

# しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法って 知っていますか？

この法律では「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めています。そのことによつて、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指しています。

## <不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供>

### 「不当な差別的取扱いの禁止」とは？

この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

これを「不当な差別的取扱いの禁止」といいます。

### 「合理的配慮の提供」とは？

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。

この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき<sup>(※)</sup>に、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めています。

これを「合理的配慮の提供」といいます。

※ 言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。



# ふ とう さ べつ てき とり あつか 不当な差別的取扱い

しょうがい ひと たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ていきょう きよひ  
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  
することや、サービスの提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害のない  
人につけない条件をつけることなどが禁止されます。

せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがい ひと りゆう せつめい りがい え  
正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得る  
よう努めることが大切です。

## ふ とう さ べつ てき とり あつか ぐ たいれい 〈不当な差別的取扱いの具体例〉



うけつけ たいおう きよひ  
受付の対応を拒否する。



ほんにん むし  
本人を無視して  
かいじょしゃ しえんしゃ  
介助者や支援者、  
つきそい ひと  
付き添いの人だけに  
はな  
話しかける。

がっこう じゅけん にゅうがく きよひ  
学校の受験や、入学を拒否する。



しょうがいしゃ む ぶっけん  
障害者向け物件はないと  
い たいおう  
言って対応しない。

ほ ごしゃ かいじょしゃ  
保護者や介助者が  
いっしょ  
一緒にいないと  
みせ い  
お店に入れない。





# 合理的配慮

合理的配慮は、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）が求められるものです。重すぎる負担があるときでも、障害のある人に、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

たとえば、従業員が少ないお店で混雑しているときに、「車いすを押して店内を案内してほしい」と伝えられた場合に、話し合ったうえで、負担が重すぎない範囲で、別の方法をさがすなどが考えられます。その内容は、障害特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。

## 合理的配慮の具体例



障害のある人の障害特性に応じて、座席を決める。

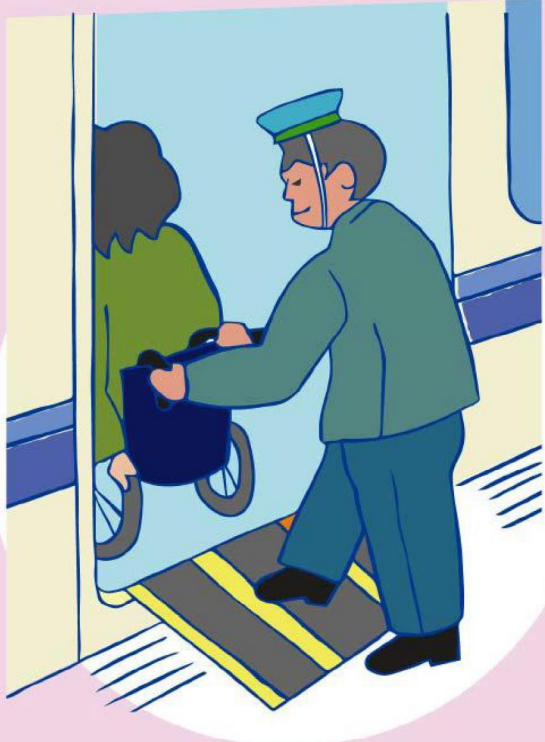


しょうがい ひと  
障害のある人から、  
じぶん か こ むずか か  
「自分で書き込むのが難しいので代わり  
か つた  
に書いてほしい」と伝えられたとき、  
か か もんだい しょうらい  
代わりに書くことに問題がない書類の  
ばあい ひと いし じゅうぶん  
場合は、その人の意思を十分に  
かくにん か か  
確認しながら代わりに書く。

いし つた あ え  
意思を伝え合うために絵や  
しゃしん  
写真のカードやタブレット  
たんまつ つか  
端末などを使う。



だん さ ばあい  
段差がある場合に、スロープ  
つか ほ じょ  
などを使って補助する。



ごう り て き は い り ょ じ れ い な い か く ふ  
合理的配慮の事例が内閣府のホームページ  
にあります。

ごう り て き は い り ょ けん さ く  
合理的配慮サーチ 検索 🔍

ごう り て き は い り ょ しょうがい しゅ べつ せい か つ ば め ん  
合理的配慮サーチでは、障害の種別や生活の場面から  
じ れ い ほ う し こ う あ い ご ん ご  
事例をさがすことができます。法の施行と相まって、今後、  
く た い れ い し ゅ う し ゅ う ち く せ き な い よ う じ ゅ う し つ  
さらに具体例を収集・蓄積し、内容を充実させていきます。

# バリアフリー教室について

人口減少社会においては、高齢者や障がい者等の自立と社会参加が重要とされており、これを支援するため、施設のバリアフリー化のほか、困っている人に出会ったらすぐ手を差しのべられる社会環境づくりが必要になっていきます。

そのため、[秋田市バリアフリー基本構想](#)では、一人でも多くの市民にバリアフリーへの理解を深めてもらうため、心のバリアフリーに関する情報提供、啓発、教育などに取り組むこととしており、国土交通省東北運輸局秋田運輸支局、社会福祉法人秋田市社会福祉協議会ならびに秋田中央交通株式会社の協力のもと、小学生を対象に高齢者や障がい者の疑似体験や介助体験によるバリアフリー教室を開催しています。



## 実施状況

- ・ [平成28年度](#)
- ・ [平成27年度](#)
- ・ [平成26年度](#)
- ・ [平成25年度](#)

## 関連ページ

- ・ [社会福祉法人秋田市社会福祉協議会（バリアフリー教室）](#)

障害者等用駐車区画利用制度について

秋田県では平成28年10月3日より、施設管理者が協力を届け出た「障害者等用駐車区画」の利用対象者（歩行が困難な方で、かつ障がい者、難病患者、要介護者、妊産婦、けが人）に対して利用証を交付し、利用対象者を明確にすることで、駐車区画の適正利用を図る「障害者等用駐車区画利用制度」を開始しました。

この制度により、駐車区画には『車いす使用者用』と『車いす使用者以外用』のそれぞれの案内表示が掲示され、利用者は駐車した車両に利用証を掲示するため、第三者からの判別も容易となり、駐車区画の適正利用に繋がります。

制度の趣旨を理解の上、事業者の方々は駐車区画の協力届出を、利用者の方々は利用証の申請をし、駐車区画の適正利用にご協力をお願いします。詳細については、[秋田県ホームページ](#)をご覧ください。



駐車区画の案内表示（カラーコーン等へ貼り付け）  
※写真は、秋田市西部市民サービスセンターです



利用証の表示（車両前方のルームミラー等へ掲示） ※写真はイメージです

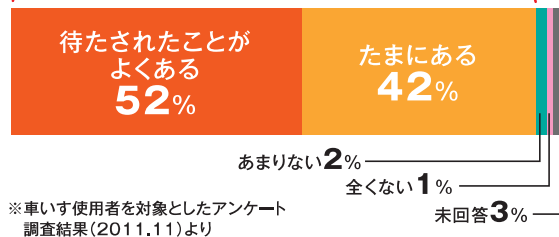
# 思いやりの心を持って トイレを利用しましょう!

国土交通省 総合政策局 安心生活政策課

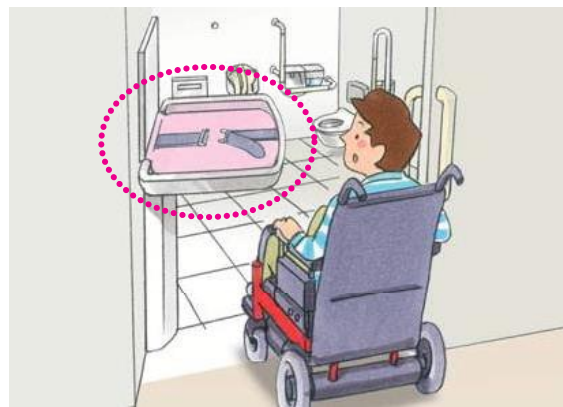
**車いすを使用する方は、多機能トイレが  
使えないことがあり困っています。**

- ・「多くの人たちが使うようになって、しょっちゅう待たされるようになった!」
- ・「出しっぱなしのおむつ替えシートが邪魔で、出入りができないことがある!」
- ・「着替えをする人が長時間占有していて、その間待たされた!」 など

多機能トイレで待たされた経験を持つ車いす使用者は**94%**。



多機能トイレが使用中だと、他に使えるトイレがなくて待つことに...



おむつ替えシートがたたまれておらず、車いす使用者は自分で出入りできない

**車いすを使用される方は、広いスペースが必要なので、  
多機能トイレを利用されています。**

**一般トイレを利用できる方が、多機能トイレを  
長時間利用することは控えましょう!**

# トイレにある設備は、このように使われています。

## ●オストメイト(人工肛門等保有者)

- ・パウチ(便をためておく袋)から排泄するために汚物流しを使用



## ●車いす使用者

- ・回転できる広いスペースが必要
- ・便器に移乗するのに手すりを使用



## ●子ども連れ

- ・立たせておむつ替えをするために、着替え台を使用

## ●子ども連れ

- ・おむつ替えをするために、おむつ替えシートを使用



## ●子ども連れ

- ・子どもを座らせるために、ベビーチェアを使用



設備を必要とする、さまざまな方が利用されています。  
お互いに思いやりの心を持って利用しましょう。



ひとりひとりの思いやりで  
「心のバリアフリー」を

市では、高齢者や障がい者などの自立と社会参加を促進するため、施設のバリアフリー化のほか、心理的な障がいを取り除く「心のバリアフリー」の取り組みも行っていきます。

乗り物で席を譲ったり、扉の開け閉めを手伝ったり、誰もができる小さな気遣いが大切です。一人一人が相手を思いやり、心のバリアフリーを実践しましょう。

都市計画課 ☎(888)5764

■小学4年生を対象に  
バリアフリー教室を開催

「心のバリアフリー」の推進を目的に、今年度は市内10の小学校で高齢者・障がい者の疑似体験や介助を体験する教室を開催しました。

車いすでの移動やアイマスクを着用した歩行体験(右上写真)など、普段と違う環境に戸惑う友だちの手を引いたり、声を掛けて誘導したりと、子どもたちは、改めて助け合うことの大切さを学んだ様子でした。

■アンケート調査を実施しました

「心のバリアフリー」に対する市民の意識を把握し、今後の市の施策に反映することを目的に、20歳以上の市民1千人を対象にアンケ

ート調査を実施しました。

アンケートでは、「障がい者や高齢者が困っている場面で手助けした」と答えたかたが、約8割と良い傾向が見られました。また、「車いすマークの駐車場を一般の車も利用している」と答えたかたが約6割となっており、駐車に関する意識が低いことが分かりました。

アンケート調査の結果について詳しくは、左記の都市計画課ホームページをご覧ください。

<http://www.city.akita.akita.jp/>

[city.urim/](http://city.urim/)

■「車いす等マーク」のついた駐車  
区画の利用制度が始まりました

昨年10月から障がい者や要介護者、妊産婦、けが人などで歩行が困難なかたに利用証を交付し、駐車区画の適正利用を図る「障害者等用駐車区画利用制度」が始まりました。みなさん一人一人のマンナ向上で、駐車区画の正しい利用にご協力をお願いします。

また、施設管理者のみなさんは、制度の趣旨をご理解の上、「障



害者等用駐車区画」の設置にご協力ください。詳しくは、県福祉政策課にお問い合わせください。

☎(860)1316

◆◆◆◆◆  
■第7回秋田市バリアフリー  
協議会を開催します

「秋田市バリアフリー基本構想」に関する取り組みが議題です。傍聴は先着10人まで。直接会場へ。

日時▶3月21日(火)午後2時～

会場▶市役所5階の第1・第2委員会室

●問い合わせ

都市計画課 ☎(888)5764