

## パンフレット原稿案（第二校）について

### ◇ 表紙

みんなで<sup>さ</sup>え<sup>あ</sup>合<sup>い</sup>う<sup>とうきょう</sup>ともに生きる東京へ

—<sup>とうきょう</sup>東京都<sup>しょうがい</sup>障害者への<sup>り</sup>理解<sup>かい</sup>促進<sup>そくしん</sup>及び<sup>さ</sup>差別<sup>べつ</sup>解消<sup>かいしょう</sup>の<sup>すいしん</sup>推進<sup>かん</sup>に関する<sup>じょうれい</sup>条例—

※テニスをしている<sup>くるま</sup>車いすの<sup>じょせい</sup>女性、<sup>はくじょう</sup>白杖<sup>も</sup>を持っている<sup>しかくしょうがい</sup>視覚障害<sup>だんせい</sup>の男性のイラストがあります。

※おたすけニャンという<sup>ねこ</sup>猫のキャラクターが<sup>みぎて</sup>右手をあげて、<sup>きょうせいしゃかい</sup>共生社会<sup>じつげん</sup>の実現<sup>よ</sup>を呼びかけているイラストがあります。



## ☆ 2 ページ

しょうがい りゆう こま  
障 害を理由に困ったり、悲<sup>かな</sup>しい思<sup>おも</sup>いをしなくてすむよう

とうきょうと  
東京都では、<sup>へいせい</sup>平成<sup>ねん</sup>30<sup>ねん</sup>年<sup>がつ</sup>10<sup>がつ</sup>月に<sup>じょうれい</sup>条 例<sup>さだ</sup>を定め<sup>さだ</sup>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 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」<sup>じょうれい</sup>です。

じょうれい  
この条 例<sup>もと</sup>に基<sup>さま</sup>づき、様<sup>と</sup>々<sup>く</sup>な取<sup>と</sup>り組<sup>く</sup>みをして<sup>く</sup>います。

☆ 3 ページ

しゃかい なか み う  
社会の中に見受けられる差別

わたしたちのまわりでこんなことはありませんか？

※おたすけニャンが望遠鏡ぼうえんきょうを使って、周りまわを見回りみまわしているイラストがあります。

#### ☆ 4 ページ

#### ● 病院で…

※女子学生が母親と一緒に病院に行きました。女子学生はかばんにヘルプマークを付けています。受付スタッフから「そちらの診察室の前でお待ちになって掲示板に番号が出たらお入りください」と案内されました。待合室にはたくさんの人がいます。女子学生の母親は「ひとがたくさんいるわね」と言いました。女子学生の母親は、受付スタッフに「娘は人が多いとくるしいので、ほかでまっいてよいですか？」と聞きました。受付スタッフは「でも、離れると順番が来てもわかりませんよ。ここにいてください」と言いました。女子学生の母親は「今日はあきらめましょう」と言って、女子学生と一緒に病院を出ました。

・そちらの診察室の前でお待ちになって掲示板に番号が出たらお入りください。

・ひとがたくさんいるわね

・娘は人が多いとくるしいので、ほかでまっいてよいですか？

・でも離れられると順番がきてもわかりませんよ　ここにいてください

・今日はあきらめましょう

## ☆ 5 ページ

### ● アパートやマンション<sup>さが</sup>探しで…

※白杖を使っている男性が、不動産屋さんにやってきました。男性は「アパートをさがしてるんですが、相談を」と店員に声をかけました。店員は「目が不自由ですね」とけげんな顔をしました。男性が「ええ、みえにくいです」と言うと、店員は「そういうかたの部屋はないんですよ～」と言い、「階段とか危ないですし！普通のお部屋では無理です…」と手を横に振りました。

・ アパートを<sup>さが</sup>探してるんですが <sup>そうだん</sup>相談を

・ 目が<sup>め</sup>ご<sup>ふじゆう</sup>不自由ですね…

・ ええ<sup>み</sup>見えにくいです

・ そういう<sup>かた</sup>方<sup>へや</sup>の部屋はないんですよー

・ <sup>かいだん</sup>階段とか<sup>あぶ</sup>危ないですし！<sup>へや</sup>ふつうのお部屋では<sup>むり</sup>無理です…

## ☆ 6 ページ

### ● えき 駅で…

※駅で、車いすを使用している女性がいます。女性は「さあ、切符を買っておうちへかえりましょう」と、切符販売機に手を伸ばしましたが、届きません。「あ、つかえて届かないわ、どうしよう」と女性は困り、「だれか…」と周りを見渡しますが、スタスタと歩いていく会社員の人や、イヤホンで音楽をきいている若者などが通り過ぎていき、誰も女性が困っている様子に気づきません。

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

・ あっ つかえて<sup>とど</sup>届かないわ どうしよう

・ だれか…

スタスタ スタスタ

☆ 7 ページ

● <sup>ろじょう</sup>路上で…

※道で女子学生が何かを探しています。通行人に、身振りで伝えようとしませんが、「いそいでいるので」と言われて断られます。別の女性に行きたいところを伝えようとしませんが、「わからないわ。わたしじゃだめよ」と言われ、困ってしまいます。

• …

• ? <sup>いそ</sup>急いでいるので

• わからないわ わたしじゃだめよ



## ☆ 8 ページ

### ● スーパーのレジで…

※スーパーの店員が、「ポイントカードはあたらしくになりました。持っていなければ新しいカードにできます。こちらの紙に書いてください」と、男性のお客さんに伝えました。男性は、「ポイントカード…これかなあ」とカードを取り出しました。男性のかばんにはヘルプマークがついています。

店員は「紙には名前、住所、電話番号を…あれ、名前のほかにも書いてください」と言いました。男性は「わかりません」と言って、書くことができません。

店員は「住所、電話番号を書いてくれないと、新しいカードは渡せません。じゃあ…また今度」と言いました。そして「次の方お待たせしました」とほかのお客さんにレジ対応をはじめてしまいました。

・ポイントカードは<sup>あたら</sup>しくになりました <sup>も</sup>持っていなければ<sup>あたら</sup>新しいカードにできます

こちらの<sup>かみ</sup>紙に<sup>か</sup>書いてください

・ポイントカード…これかなあ

・紙には<sup>かみ</sup>名前、<sup>なまえ</sup>住所、<sup>じゅうしょ</sup>電話番号を…あれ、<sup>なまえ</sup>名前のほかにも<sup>か</sup>書いてください

・わかりません…

・<sup>じゅうしょ</sup>住所、<sup>でんわばんごう</sup>電話番号を書いてくれないと、<sup>あたら</sup>新しいカードは<sup>わた</sup>渡せません

じゃあ…また<sup>こんど</sup>今度

・<sup>つぎ</sup>次の方 <sup>かた</sup>お<sup>ま</sup>待たせしました

## ◇ 9 ページ

だれもがともに生きる社会を目指して定めました

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

東京にいる全ての人が、お互いに、その人らしさを認め合いながら ともに生きる社会を

目指しています。

※おたすけニャンが巻物に拇印を押すイラストがあります。

## ◇ 10ページ

### 条例の3つのポイント

#### 1 障害を理由とした差別をしてはいけません

○行政機関や、事業者（お店など）は、「不当な差別的取扱い」をしてはいけません。

不当な差別的取扱いの禁止とは…

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

条件をつけることなどはいけません。

例 ・交通で…障害を理由として、バスや電車に乗るのを断ってはいけません。

## ◇ 11 ページ

○ ぎょうせい きかんとう 行政機関等や、じぎょうしゃ 事業者（みせ お店など）は、「ごうりてきはいりょ ていきょう 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 ていきょう  
合理的配慮の提供とは…

しょうがい 障害のある人から、ひと 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、

ふたん おも 負担が重すぎない範囲で、はんい その障害者本人にしょうがいしゃほんにん あった対応をすることです。たいおう

ごうりてきはいりょ ていきょう 合理的配慮の提供に当たっては、あ 障害のある人としょうがい 事業者がひと 話し合い、はな お互いにあ 理解

あ し合いながらともにたいおうあん 対応案を検討することがけんとう 重要です。じゅうよう

れい 例 ・みせ お店で…ところ みんなのいる所でま 待てない人に、ひと 別の部屋でべつ 待てるようにへや すること。ま

※とうきょうと 東京都は、くに 国に先駆けて、さきが 都内の事業者（みせ お店など）による「ごうりてきはいりょ ていきょう 合理的配慮の提供」を義務  
にしました。ぎむ

ほうかいせい 法改正により、れいわ 令和6年4月1日から、ねん 日本中どこでも、がつついたち 事業者による「ほんじゅう 合理的配慮の提供」じぎょうしゃ

ぎむ  
が義務になりました。

※おたすけニャンのイラストがあります。

## ◇ 12 ページ

じょうれい  
条 例 の 3 つ の ポ イ ン ト

2 こういきしえんそだんいん はいち  
広域支援相談員を配置しています

しょうがいしゃ かぞく じぎょうしゃ みせ  
障 害 者 や そ の 家 族 、 事 業 者 （ お 店 な ど ） から も 相 談 を 受 け て い ま す 。

とうきょうとしょうがいしゃけんりようご こういきしえんそだんいん  
東 京 都 障 害 者 権 利 擁 護 セ ン タ ー （ 広 域 支 援 相 談 員 ）

TEL: 0 3 - 5 3 2 0 - 4 2 2 3 （ 平 日 午 前 9 時 ～ 午 後 5 時 ）

FAX: 0 3 - 5 3 8 8 - 1 4 1 3

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

そうだんうけつけ  
相 談 受 付 フ ォ ー ム ： <https://logoform.jp/form/tmgform/261738>

※QR コードをつける

す くしちょうそん そうだんまどぐち い か とうきょうとふくしきょく  
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。

とうきょうとふくしきょく しょうがいしゃ そうだんまどぐち しょうがい りゆう さべつ かん そうだんまどぐち  
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

## ◇ 13 ページ

### 条例 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。

※紛争解決の仕組みをあらわす図があります。

- 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。

## ◇ 14ページ

し  
知っておきましょう 「社会的障壁と障害の社会モデル」

しょうがいしゃ ひ  
障害者が日ごろ、生活しにくいと思うことは、こころ からだ しょうがい  
心や体の障害のみでなく、

しょうがいしゃ げんいん  
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

とうきょうと  
います。東京都では、この「障害の社会モデル」の考えで、かんが じょうれい さだ  
条例を定めています。

さまざま  
様々なバリア

たと おんせい  
例えば、音声のみで、でんしゃ と  
電車が止まったことを知らせても、しょうかくしょうがい  
聴覚障害のある人は分かりません。

けいじばん  
掲示板でも伝えれば、しょうかくしょうがい  
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、

だれ  
誰もが暮らしやすくなります。

※車内で、「事故のため運転を見合わせております」と伝えるアナウンスがあり、車内から  
出る男性と、状況が分からない様子の女性のイラストがあります。

## ◇ 15ページ

しょうがい とくせい おう こと しゅだん ほうほう せんたく  
障 害 の特性に応じて異なる手段や方法を選択

そのときわたしたちにできる合理的配慮の提供  
ごうりてきはいりょ ていきょう

※おたすけニャンが高い本棚から、本を取り出し、車いすを利用する女性に渡して手助けしているイラストがあります。

※近くで、すけだち君が応援しているイラストもあります。



## ◇ 16ページ

### ● <sup>びょういん</sup>病院で…

※女子学生が母親と病院に行きました。女子学生は「今日も混んでいますね」と言いました。受付スタッフは、心の中で「ヘルプマークをつけた患者さんだわ」と思い、「何かお困りですか？」と女子学生に声をかけました。女子学生は、「実は人混みが…苦手です。苦しい」と言いました。受付スタッフは、「今空いている部屋を使ってください。スタッフが呼びます」と個室を案内しました。この様子を見ていたほかの患者は、順番をぬかされたと思い怒りました。しかし、受付スタッフは「順番を抜かされた？あの方も待っているんですよ」とその患者に伝え、女子学生に対して「安心してお待ちください。」と伝えました。

・ <sup>きょう</sup>今日も <sup>こ</sup>混んでいますね

・ ヘルプマークをつけた <sup>かんじゃ</sup>患者さんだわ

・ なにか <sup>こま</sup>お困りですか？

・ じつは <sup>ひとご</sup>人混みが… <sup>にがて</sup>苦手です　くるしい

・ <sup>いま</sup>今 <sup>へや</sup>あいている部屋を <sup>つか</sup>使ってください。　スタッフが <sup>よ</sup>呼びます

・ <sup>じゅんばん</sup>順 番 <sup>ぬ</sup>を抜かされた？あの方も <sup>かた</sup>待 <sup>ま</sup>ってもらっているんですよ！ <sup>あんしん</sup>安心して <sup>ま</sup>お待ちください

☆ 17ページ

● アパートやマンションを探しているとき…

※白杖をもった男性が、不動産屋を通りかかったところ、バリアフリー物件あります、中へどうぞ！とのチラシがあることに気づきました。店内に入ると、店員が「お伺いします」と言いました。店員は、拡大コピーした物件の資料を渡し、「どうですか？もっと拡大しましょうか？」と言いました。そして、「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。私が確認します」と言いました。

・おうかがいします

・どうですか？もっと<sup>かくだい</sup>拡大しましょうか？

・さっそくお<sup>へ</sup>部<sup>や</sup>屋<sup>み</sup>を見ますか？チェックしたいことは<sup>い</sup>言<sup>い</sup>ってください わたしが<sup>かくにん</sup>確<sup>に</sup>認<sup>ん</sup>します

## ☆ 18ページ

### ● えき りよう 駅を利用しているとき…

※車いすを使用している女性が切符を買うための切符販売機に手が伸ばしていたところ、「お手伝いしましょうか？」と男性が声をかけました。「どちらまで？片道で？」と聞きながら切符を買っていると、駅員がやってきました。駅員は男性に対し、「心遣いありがとうございます。あとは、私をご案内いたします」と言いました。男性は「駅員さんだ、よかった、ではお氣をつけて」と女性に言い、改札に入っていました。

・ てっだ  
お手伝いしましょうか？

・ どちらまで？ かたみち  
片道で？

・ えきいん  
駅員さんだ よかった ではお氣をつけて

・ ころ  
心づかいありがとうございます あとは、わたしがご案内いたします

## ☆ 19ページ

### ● <sup>みち</sup>道で迷っているとき…

※女子学生が道で困っていると、通行人の男性が「何かお困りですか？」と声をかけました。女子学生は携帯を男性に見せました。男性は「手話はできなくて…都庁？」と言いました。そして「都庁へ行きたい？」と紙に書いて、女子学生に聞きました。女子学生がうなづくと、「今ここです。紙に書きましょうね」と地図を描き始めました。

・ <sup>こま</sup>なにかお困りですか？

・ <sup>しゅわ</sup>手話はできなくて…<sup>とちょう</sup>都庁？

・ <sup>とちょう</sup>都庁へ<sup>い</sup>行きたい？

・ <sup>いま</sup>今、<sup>かみ</sup>ここです。<sup>か</sup>紙に書きましょうね

## ☆ 20ページ

### ● スーパーのレジで…

※店員は男性のお客さんに対し、「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…なにかわかるものとか」と言いました。男性は、ヘルプカードを差し出しました。店員は「ヘルプカード？」と言い、カードを裏返すと、下記に連絡してくださいと電話番号が書いてありました。「裏に電話番号が書いてあるわ！お店から電話しますね」と言いました。その後、サービスカウンターで別の店員が、「家族の了解をもらって、少し代筆もしたから、新しいカードが渡せたわ」と言いました。

・ポイントカードを<sup>あたら</sup>新しくしますか？

・紙に<sup>かみ</sup> <sup>なまえ</sup>名前、<sup>じゅうしょ</sup>住所、<sup>でんわばんごう</sup>電話番号<sup>か</sup>を書いてほしいのですが…

<sup>なに</sup> <sup>わ</sup>何か分かるものとか…

・ヘルプカード？

・うらに<sup>でんわばんごう</sup>電話番号<sup>か</sup>が書いてあるわ！ <sup>みせ</sup> <sup>でんわ</sup>お店から電話しますね

・家族の<sup>かぞく</sup> <sup>りょうかい</sup>了解<sup>だいひつ</sup>をもらって、すこし代筆もしたから、<sup>あたら</sup> <sup>わた</sup>新しいカードが渡せたわ

## ◇ 21 ページ

### 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 がいけん かた  
援助や配慮が必要なことが外見からわからない方のためのマークです。

み つ けている方を見かけたら せき み おも 行動をお願いします。

### ヘルプカード

こま てだす もと  
困ったときに手助けを求めるためのカード

しょうがい かた さいがいじ にちじょうせいかつ なか こま しゅうい ひと てだす もと  
障害のある方などが、災害時や日常生活の中で困ったとき、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 てだす か ききないよう そ  
連絡先や手助けしてほしいことなどが書いてあります。記載内容に沿った

しえん ねが  
支援をお願いします。

と あ さき どうきょうと ふくしきょく しょうがいしやし 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

電話：03-5321-1111（内線 33－241）

FAX：03-5388-1413

※すけだちくんとおたすけニャンが思いやりのある行動を呼びかけているイラストがあります。

## ◇ 22ページ

### しょうがい 障害のある人とのコミュニケーションにあたって

#### たいおう きほん かんが かんが ★対応の基本と考え方

あいて じんかく そんげん そんちょう あいて たちば た たいおう  
①相手の人格・尊厳を尊重し、相手の立場に立って対応します。

こま かた すす こえ  
②困っている方には進んで声をかけます。

たいせつ じゅうなん たいおう こころ  
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。

ことばづか はいりよ  
④言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

#### しょうがい ひと せつ たいわ しゅだん ★障害のある人と接するための対話の手段

しょうがいしゃほんにん ほうほう はな ひつよう たと ひつだん しゅわ てんじ よ あ  
・障害者本人にあった方法で話す必要があります。例えば、筆談、手話、点字、読み上げ、

わ ひょうげん お か たが かんが りかい  
分かりやすい表現に置き換えることなどがあります。お互いのことを考えて理解するよ  
うにしましょう。

※おたすけニャンがウインクしているイラストがあります。

## ◇ 23 ページ

みんなで支え合う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

- 東京都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。

- 障害者差別解消に係る事例集

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」

※QRコードをつける ※ハートシティ東京イラストをつける

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 ※QRコードをつける



## ◇ 裏表紙

とみん  
都民のみなさまへ

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

とうきょうと  
東京都は、これからも、「みんなで  
さ き あ  
支え合うとともに生きる  
い  
東京」を  
め ざ  
目指し、  
しょうがいしゃさべつ  
障害者差別

かいしょう ふきゅうけいはつ  
解消の普及啓発などに  
と く  
取り組んで  
とみん  
いきます。都民のみなさまも、  
ひ つづ ぐたいてき こうどう  
引き続き具体的に  
ていただきますよう、  
ねが  
お願いします。

と あ さき  
お問い合わせ先

とうきょうと  
東京都  
ふくしきょく  
福祉局  
しょうがいしゃしきくすいしんぶ  
障害者施策推進部  
きかくか  
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ようめ ぼん ごう  
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 がつはっこう  
令和元年9月発行、  
れいわ ねん がつかいてい  
令和〇年〇月改訂

はっこう  
発行：とうきょうとふくしきょくしょうがいしゃしき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

へんしゅう  
編集・デザイン：かぶしきかいしゃ  
株式会社ドウ・アーバン  
いんさつ  
印刷：●●

※おたすけニャンがハートをもって、共生社会の実現を願うイラストがあります。