

障害者への合理的配慮の提供を容易にする取組みをモデル的に実施します ～困った時はヘルプカードの文字マークを見せて気軽にコミュニケーション！～

九都県市では、障害のある人が外出先で困った時に、手助けや配慮がスムーズに提供されるための工夫として、「障害者への合理的配慮の提供を容易にする取組み」を検討しています。

このたび、千葉市では、この取組みの一環として、配慮や手助けして欲しいことを記載したヘルプカードの有効性及び課題を検証するため、11月12日（月）から11月30日（金）まで、幕張新都心地区などにおいて、実際に障害者が協力企業でヘルプカードの文字マークを見せて合理的配慮の提供を求める取組みをモデル的に実施しますので、お知らせします。

1 モデル実施の概要

(1) 実施期間

平成30年11月12日（月）～11月30日（金）

(2) 参加者

- ・障害者（障害者を支援する方（家族、障害者施設の職員など）も含む）※参加は自由
- ・協力企業の従業員

(3) 協力企業

<幕張新都心地区>

- ・イオンモール幕張新都心（美浜区豊砂1-1）
- ・三井アウトレットパーク幕張（美浜区ひび野2-6-1）
- ・ROOM DECO かねたや幕張新都心店（美浜区ひび野1-7）
- ・幕張メッセ（美浜区中瀬2-1）
- ・ホテルグリーンタワー幕張（美浜区ひび野2-10-3）
- ・ホテルフランクス（美浜区ひび野2-10-2）
- ・ホテル ザ・マンハッタン（美浜区ひび野2-10-1）
- ・ホテルニューオータニ幕張（美浜区ひび野2-120-3）
- ・アパホテル&リゾート<東京ベイ幕張>（美浜区ひび野2-3）

<検見川浜地区>

- ・イオンスタイル検見川浜（美浜区真砂4-2-6）

(4) モデル実施の流れ

ア 障害者

障害者は、事前に「ヘルプカード」を千葉県内の各市町村の障害保健福祉窓口などで入手し、カードの裏面に必要な支援を示す「文字マーク」を貼り、余白に配慮や手助けして欲しいことについて、簡単な説明を記入する。

実施期間中、幕張新都心地区などの協力企業を利用し、支援が必要な時に、協力企業の店頭や窓口において「ヘルプカード」を提示して、裏面の文字マークなどを見せて、必要な支援内容を申し出る。

その後、このモデル実施への評価を、WEBアンケートを使って回答する。

イ 協力企業

協力企業は、事前に従業員に九都県市の検討会で作成した「合理的配慮の提供を容易にするマーク～主な合理的配慮の事例～（STEP1）」を周知する。また、協力企業である旨の掲示を行う。

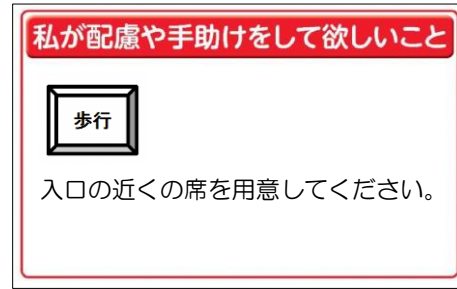
実施期間中、窓口等で、障害者やその家族等から「ヘルプカード」が示され、支援を求められたら、文字マークや記載内容を見て「〇〇ですね。〇〇しましょうか」などと声をかけて、双方が話し合っって対応を決め、合理的配慮を提供する。

その後、このモデル実施への評価を、WEBアンケートを使って回答する。

(5) WEBアンケート

参加者は、モデル実施への評価をアンケートフォームで千葉市に送付する。その後、千葉市はアンケートを集計し分析する。

＜ヘルプカードの裏面の作成例（足が不自由な方の場合）＞



＜合理的配慮の提供を容易にする9つのマーク（文字マーク）＞

マーク	視覚	聴覚	手・腕	歩行	車椅子利用	多機能トイレ	複雑な表現	人混み・順番	その他
意味	・視覚が不自由で支援が必要	・聴覚が不自由で支援が必要	・手や腕の動きが不自由で支援が必要	・歩行が不自由で支援が必要	・車椅子利用への配慮が必要	・多機能トイレの利用への配慮が必要	・複雑な表現が苦手な配慮が必要	・人混みや順番を待つことが苦手で配慮が必要	・その他の配慮が必要
配慮・手助けの例	・対応する職員から声をかける。	・筆談、手話など、可能な限り、障害者本人の希望に沿ったコミュニケーション手段を用いる。	・本人からの依頼がある場合には、代筆を行う。	・立った状態で対応するのではなく、着席できる場所に案内のうえ、着席して対応する。	・段差がある場合、キックアップ等の補助をする。携帯スロープを渡すなどをする。	・このマークを示した方の意向に沿って、トイレなどの設備を有する多目的トイレを案内する。	・できるだけわかりやすい言葉、短い言葉を使って対応する。	・本人から依頼がある場合には、周囲の方の理解を得たうえで、順番の優先を行う。	・体温調整に障害がある場合、事務室や相談室の温度管理に配慮する。

2 周知方法等

(1) ホームページによる周知

「障害者への合理的配慮の提供を容易にする取組みのモデル実施」に関するホームページを開設して周知する。

※「幕張新都心・バリアフリーコミュニケーション」で検索

(2) 障害者団体等を通じた周知

モデル実施の広報用チラシを千葉県内の障害者団体などを通じて障害者及びその家族に配布して周知する。

3 モデル実施に関連する資料

- ・資料1 モデル実施の手順
- ・資料2 広報用チラシ
- ・資料3 ホームページに掲載する協力企業一覧
- ・資料4 協力企業の掲示物
- ・資料5 アンケートフォーム（障害者用・協力企業等の従業員用）
- ・資料6 STEP1「合理的配慮の提供を容易にするマーク ～主な合理的配慮の事例～」

※取材について

現地での取材を希望される方は、10月31日（水）16：00までに、障害者自立支援課へご連絡ください。

参考 九都県市首脳会議での検討状況

○障害者への合理的配慮の提供を困難にしている要因

平成28年4月に「障害者差別解消法」が施行され、国・地方公共団体はもとより、民間事業者においても、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、障害のある方のニーズを十分に聞いてから、合理的配慮の提供を行うことになりました。

しかし、民間事業者からは「障害の特性の理解が難しい」との意見、また、障害のある方からは「地域における障害への理解が足りない」「支援を求めづらい」と感じているとの意見があり、合理的配慮を求める側と提供する側のコミュニケーションが難しいことが、障害者への合理的配慮の提供を困難にしている要因となっていると考えられます。

○障害者が必要とする支援を即座に提供できる仕組みの検討

この状況を踏まえ、普段、障害者と接する機会が少ない民間事業者においても、障害者から合理的配慮の申し出があった場合に、対応できる工夫が求められていると考えました。

そこで、配慮すべき事項を具体的かつ簡潔に明示することで、障害者が必要とする支援を即座に提供できる仕組みを、九都県市首脳会議において検討することになりました。

この新たな仕組みを構築することで、コミュニケーションの「壁」を低くするとともに、具体的な支援を通じて、障害者への理解を深めることができるよう、現在、九都県市首脳会議に検討会を設置して、合理的配慮の種類ごとの「文字マーク」と主な合理的配慮の事例、障害特性に応じた対応、障害者差別解消法及び基本方針などの資料を作成し、障害者への理解を深めるための新たな手順について検討しています。

今回のモデル実施では、この文字マークと主な合理的配慮の事例の効果について、実際に使ってみて検証するものです。