

じれい  
事例  
1

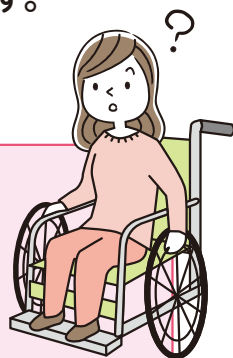
いんしょくてん      たいおう  
飲食店での対応



くるまいす      しょう  
車椅子を使用しているAさんは、レストランに  
はい      あんない      ま      みせ      こ  
入って案内を待っていましたが、お店のスタッフから、「混んでいる  
べつ      じかん      き      い      まえ      きやく  
ので別の時間に来てほしい」と言われました。でも、前のお客さん  
かえ      せき      あ  
も帰ったあとなので、いくつか席は空いているようです。

きも  
Aさんの気持ち

せき      あ      あんない  
席も空いているようなので、案内をしてくれてもいいのに。  
べつ      じかん  
別の時間といっても、いつのことははっきり分からない。  
なに      にゆうてん      ことわ      き  
何か、入店を断られたような気がする。



ここが  
ポイント!



あいて      はなし      じぶん      きも      ちが  
相手の話が、自分の気持ちとすれ違うことがあ  
りませんか。そんなとき、自分の率直な思いを  
ことば      つた      おも  
言葉にして伝えてみましょう。

なん      ぶん      ま      はい  
「何分くらい待てば入れますか？」

しょうがい      ひと      おも      つた      れい  
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。  
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





## こんなときのヒント

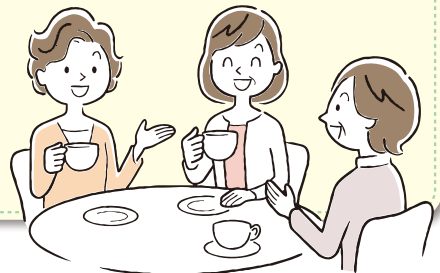
■ 障害のある人に対して、正当な理由がないのに、障害があると  
しょうがい ひと たい せいとう りゆう しょうがい  
ていきょう きよひ しょうがい ひと  
 いうだけで、サービスの提供を拒否することや、障害のない人  
じょうけん きんし  
 にはつけない条件をつけたりすることは禁止されています。

### 《飲食店・商店等での不当な差別的取扱の例》

- ◎ 入店や窓口での対応を拒否すること。  
にゆうてん まどぐち たいおう きよひ
- ◎ 対応を後回しにすること。  
たいおう あとまわ
- ◎ サービスの提供時間を限定すること。  
ていきょうじかん げんてい
- ◎ サービス提供場所を限定すること。  
ていきょうばしょ げんてい
- ◎ 必要な情報提供を行なわないこと。  
ひつよう じょうほうていきょう おこ
- ◎ 特に必要がないのに付き添いの同行を求めること。 など  
とく ひつよう つ そ どうこう もと

■ お店としては、待ち時間を伝えることや予約を受け付けるなど  
みせ ま じかん つた よやく う つ  
ひつよう じょうほう ていきょう おこな もと  
 の必要な情報の提供を行うことが求められます。

Aさんから、来店できる時間をお店に確認するなど、お店の  
らいてん じかん みせ かくにん みせ  
ひと ひとこえ あんしん りよう  
 人に一声かけることで、安心して利用することができるように  
 なるかもしれません。



じれい  
事例  
2

たいおう  
スーパーでの対応



しかく しょうがい さん Bさんは、きんじよ 近所のスーパーに、か もの で 買い物に出かけました。店内での案内をしてもらおうと思ひ、お店のスタッフに声をかけましたが「今日は、ヘルパーさんと一緒ではないのですか」と言われました。

きも  
Bさんの気持ち

かいじよしゃ かぎ  
いつも介助者がいるとは限らないのだから、  
みせ ひと お店の人にサポートをしてほしい時もある。



ここが  
ポイント!



てだす ねが えんりよ  
手助けのお願いを遠慮してしまうことはありませんか。ふだんのかいわの会話をするように、必要な手助けをねがひつようてお願いしてみませんか。

そう ざい  
「おすすめのお惣菜はありますか？」

しょうがい ひと おも つた れい  
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。  
あなたなら「自分の言葉」でどのようにつたえられますか。





## こんなときのヒント

- 事業者は、障害のある人から手助けを必要としているとの  
 意思が伝えられた場合には、負担が重すぎない範囲で対応  
 することが求められます。【合理的配慮の提供】

### 《商店等での合理的配慮の例》

- ◎ 商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教えること。
- ◎ 高い所におかれた商品やパンフレット等を取って渡すこと。
- ◎ 案内の要望があった場合は目的の場所へ案内すること。
- ◎ 商品の色や形、内容物等について分かりやすく説明すること。
- ◎ コミュニケーション手段を工夫すること。  
 (筆談、読み上げ、手話、手書き文字等)
- ◎ ゆっくり分かりやすい言葉で話すこと。
- ◎ 車椅子使用者と同じ目線で会話をする。 など

- 手助けをお願いするときは、どんな手助けが必要なのかを  
 できるだけ具体的に伝えることが大切です。お互いの気持ち  
 を通い合わせる会話ができるといいですね。



じれい  
事例  
3

ふくし しせつ たいおう  
福祉施設での対応



さぎょうしょ つうしょ どうさ じぶん  
作業所に通所しているCさんは、動作がゆっくりしていて、自分の  
きも ことば ひょうげん ながて さぎょう  
気持ちを言葉に表現することが苦手です。作業をしているときにも、  
たんとう しよくいん はや やす じかん など まわ  
担当の職員から「早くしないと、休み時間がなくなるよ」等と周りの  
ひと き おお こえ い とちゆう さぎょう い  
人にも聞こえるように大きな声で言われ、途中から作業に入れて  
もらえないこともあります。

きも  
Cさんの気持ち



じぶん おこ おも  
いつも自分だけ怒られているように思う。  
やさ しよくいん か  
優しい職員に代わってほしい。

ここが  
ポイント!



あいて ことば たいど かな おも  
相手の言葉や態度によって、悲しい思いをした  
ことはありませんか。イヤなことをされたときには、  
がまんをしないで「やめて」といみましょう。

「おこられるのは、イヤです。」

しょうがい ひと おも つた れい  
※障害のある人の思いを伝えるコミュニケーションの例です。  
あなたなら「自分の言葉」でどのように伝えますか。





## こんなときのヒント

■ 障害者への虐待を防ぐための法律として「障害者虐待防止法」があります。この法律は、養護者(家族等)・障害者施設の職員・使用者(雇用者等)による障害者虐待を禁止しています。

■ 障害のある人の心や身体を傷つける虐待は、絶対に許すことはできません。障害者本人に虐待をされているという認識があるかどうかは関係ありません。

■ 事例は、Cさんの心を傷つける「心理的虐待」の可能性がありまます。こうした時は「いやだ」「やめて」と言ってください。我慢しなくていいのです。どうしたらいいかわからない時は身近な人に相談してみましょう。また、役所に連絡をして、虐待をなくすよう一緒に考えてもらいましょう。

■ 虐待を受けている人や虐待(虐待のおそれ)に気づいた人は、窓口となる市町村障害者虐待防止センターに通報・届出をすることができます。

よこはまし しょうがいしゃ ぎゃくたいぼうし  
 [横浜市障害者虐待防止センター]

でんわ  
 電話. 045(662)0355

FAX. 045(671)3566

