

名古屋市障害者差別相談センター

# センターニュース

第18号



発行月 令和7年11月

発行者 名古屋市障害者差別相談センター

連絡先 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市総合社会福祉会館5F

T E L 052-856-8181

F A X 052-919-7585

E-mail inclu@nagoya-sabetsusoudan.jp

U R L <https://nagoya-sabetsusoudan.jp>

「意識のバリアフリー行動」を広めよう!! デジタルサイネージ広告のお知らせ  
ナゴヤサブウェイビジョン広告を活用して、障害理解に関する広報啓発を行います。

✿ 公告日時：令和7年12月1日(月)～12月7日(日)

✿ 公告場所：東山線の48編成中21編成の車両で、名古屋駅から栄駅間の約5分間に1回15秒で放映しています。  
地下鉄をご利用の際は、ぜひご覧ください!!



## 「名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業」の活用事例紹介

令和6年10月より実施しています見出しの助成事業ですが、令和7年9月末までの1年間で25件の申請を頂いています。これまでの活用事例をご紹介します！

今後、詳細はセンターホームページで公開予定です

点字メニュー・コミュニケーションボードなどの

1 コミュニケーションツール 最大 50,000円

折り畳み式スロープ・筆談ボードなどの

2 物品購入費 最大 100,000円



センターHPへ

### 鍼 あまの鍼灸院様

#### 【申請目的・内容】

視覚障害のある方に対し情報提供における合理的配慮を図るために、センスプレーヤー（文書読み上げ装置）を購入。

#### 【助成活用効果】

どんな文書かが自分だけで分かり便利！との声を頂いています。

案内やチラシをご自身で確認してもらえるようになり、



患者様・従業員どちらからも好評です。

### 比良温泉 様

#### 【申請目的・内容】

頭上の案内を確認するのが難しい方、知的障害等でのれんの文字だけでは理解が難しい方に対し、情報提供における合理的配慮を図るために、フロアマットを作成。

#### 【助成活用効果】

男湯と女湯を間違えることが減り、障害の有無にかかわらず分かりやすいと好評です。



## センターへの相談事例 ~センターに寄せられた相談のなかから~

### 【事例1 レストラン ~聴覚障害のある方からの相談~】

- ・聴覚障害者への配慮を申し出たところ、レストランの予約を断られた。

レストランの予約をする際、円滑なコミュニケーションを図るために、予め料理内容を用紙に記載してほしいことや筆談で対応してほしいことをお願いしたところ、対応に時間がかかることを理由に予約を断られた。

#### ■解説

本事案では、配慮を申し出る側が、配慮する側の事情も考慮した上で、様々な対応方法の提案を伝えていましたが、事業者側は十分に話し合いをすることなく、過去の体験による憶測や料理へのこだわりにより、来店を拒否していました。センターでは、障害のある人から配慮を求められた場合には、個別の事情を考慮して対応する必要があり、健常者と同等のサービスが受けられるよう、障壁を取り除くための解決策を双方で模索することが必要とお伝えしました。

また、事業者は「障害者差別解消法」の認識がなかったことで、結果的に障害者差別にあたる可能性のある行動をしてしまったことに気付かれました。その後、レストランが対応を改善されたことで、相談者様は予約ができるようになりました。

センターとしても、法の理解を深め、社会に必要とされる事業者のあり方を考えるきっかけにしていただけるよう、障害理解に対する事業者への広報啓発に一層の力を注いでまいります。

### 【事例2 小売店からの相談】



- ・お客様からの申し入れは合理的配慮の範疇を超えるのでは？

品薄の人気商品を先着順で販売したところ、車いすユーザーのお客様から「トイレの問題と体力面により列に並べないので、合理的配慮として列に並ばずに商品を購入できるようにしてほしい」と言われた。合理的配慮の範疇を超えるのではないか。

#### ■解説

お客様の申し入れは、優遇を求めるものか、社会的障壁を取り除くものの真意が不明なため、合理的配慮の範疇を超えるか、合理的配慮の提供が可能かどうかを検討いただくにあたり、まずはお客様に詳しい事情を確認する必要があります。事情を確認した上で、障害により列に並べない事情があるのであれば、整理券の配布等の方法を取り入れてはどうかと提案したところ、「参考にする」「また何かあれば相談する」との返答を得、可能な限りの対応をしていただくことになりました。

障害のある人から合理的配慮の意思表明があった場合には、個別の状況や場面に応じて、柔軟に対応することが大切です。