

障害のある人もない人も、誰もが利用しやすく心あたたまる

# みんなのお店 ひろしま



## 事業者向けマニュアル

障害を理由とする差別解消への取組を宣言し、その取組と宣言の輪を広げていきましょう。ぜひご協力ください。



広島市

## 「みんなのお店ひろしま」とは？

広島市では、事業者及び市民が一体となって障害を理由とする差別の解消に取り組み、障害のある人もない人も住み慣れた地域で支え合い、自立しながら、暮らしと生きがい、地域を共に創る「まち」広島の実現を目指しています。

その一環として、障害のある人が安心してサービスを利用できるよう、障害者への対応として大切な心構えを掲げ、それを実践するための取組を行っていることを宣言するお店を「みんなのお店ひろしま」として募集し、取組内容等を広く知らせるとともに、その取組を応援することにしました。

これにより、障害がある人とない人が相互理解を深め、障害者差別の解消に向けた取組をさらに広げたいと考えています。

## 「みんなのお店ひろしま」が大切にしている3つの心構え

### 入店・サービス拒否をしません

障害者差別解消法では、民間事業者も、障害のある人に対する不当な差別的取り扱いを禁止しています。障害を理由として、正当な理由なく入店拒否やサービス提供の拒否、制限、条件を付けるなどしてはいけません。また、正当な理由があると判断した場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努める必要があります。

### 合理的配慮の提供に努めます

障害のある人から何らかの配慮を求める要望などがあった場合には、対応できる配慮か検討し、負担になり過ぎない範囲で、配慮を行いましょう（合理的配慮）。一人ひとりの障害の種類や程度も多様であるため、状況に応じた判断が必要です。ちょっとした気遣いや手助けで対応できることもたくさんあります。

### 心のバリアフリーを大切にします

建物の設備などのバリアフリーに限らず、障害のある人に対する無関心や誤解等をなくし、障害のある人を特別な存在ととらえるのではなく、一人のお客様として受け入れ、こころよくおもてなしをしましょう。

ちょっとした工夫や意識によってできる取組や対応をすることで、障害のある人にも利用しやすいお店になります。

#### 取組例



店舗に筆談ボードやコミュニケーションボードを設置  
（※コミュニケーションボードとは、お店でよく交わされる会話を絵などで表したもの）



手すり、スロープ等の設置・整備



イラスト入りのメニューや点字のメニューを用意



手話の勉強会や対応マニュアルの策定

上記は一例ですので、それぞれのお店等にあった取組で構いません。

## 障害について基本的な理解をし、「みんなのお店ひろしま」が大切にする3つの心構えを掲げ、下記の取組項目のいずれかを実践しているお店(※)は、広島市に宣言申立てができます!(応募方式)

※ 広島市内の全ての飲食店・小売店・サービス事業所が対象です(対価を得ない無報酬の事業を行うもの、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人を含む)。

### ■宣言店となるための取組項目

取組項目	取組の内容
情報保障・意思疎通	手話、要約筆記、点字、音声案内、音声コード等を用いた、情報・意思疎通に関する取組 【例:メニューや説明書への点字表示や音声コードの印字】
施設整備	スロープ(段差解消)、手すりの設置等、施設の整備に関する取組 【例:店舗入り口の段差解消やトイレ内への手すりの設置】
環境整備	(ア) 筆談ボード、折りたたみ式スロープ、車いす対応車両等、物品の配置に関する取組 【例:筆談ボードの配置(周知を伴うもの)】
	(イ) 机やいす等の配置等の工夫に関する取組 【例:車いすの方の利用ができる動線と席の確保(周知を伴うもの)】
	(ウ) 対応マニュアルの策定や研修の実施等に関する取組 【例:手話応対を想定した手話勉強会の定期的な実施】

## 応募の流れ

- (1) 宣言申立書に必要事項を記入するとともに、取組内容が分かる写真等を添えて、郵便、FAX、Eメール等で市役所障害福祉課に提出してください(随時受付)。
- (2) 市は、宣言申立書を受理した後に、必要に応じて現地を訪問するなどして取組内容について確認を行います。
- (3) 取組内容の確認ができた後に、市から、「みんなのお店ひろしま」のシンボルマークが入った宣言書(対象店舗の取組内容を記載)及びステッカーを交付します。

## 「みんなのお店ひろしま」宣言店になると

- (1) 宣言書とステッカーを交付しますので、店頭等の見えやすい位置に掲示してください。
- (2) 市のホームページ等で宣言店として公表し、その取組内容等を紹介します。
- (3) シンボルマークを印刷物(名刺や封筒等)やホームページ等に使用することができます。詳細は、市ホームページをご覧ください、必要な手続きをお願いします。
- (4) 年1回程度、取組状況やお客様の反応を市へ報告していただきます。  
(好事例の収集に御協力をお願いします。)



「みんなのお店ひろしま」シンボルマーク

### ■シンボルマークのデザインについて

広島市立大学芸術学部の学生に依頼して制作しました。

「みんなのお店ひろしま」のシンボルマークには、人とのつながりを大切にし、障害のある人とない人が相互理解を深め、誰もが過ごしやすい社会を目指していく思いが込められています。

笑顔を中心に、様々な人が手をつなぎ、広島の県花である「もみじ」や特産品である「もみじ饅頭」を連想させるシルエットになっています。

## 障害のある人とは？

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害含む。）、難病による障害その他の心身の機能の障害があることで、障害及び社会的障壁により継続的・断続的に生活のしづらさを感じている人（障害者手帳等を持つ人に限りません。）。

## 障害を理由とする差別とは？

### 不当な差別的取扱いをすること

正当な理由なく、障害があることを理由にサービスなどの提供を拒否したり、障害のない人には付けない条件を付与するような行為をいいます。



例) 障害を理由として、入店を断られた

### 合理的配慮の提供をしないこと

障害のある人から、何らかの配慮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、その人に合わせた配慮を行うこと（合理的配慮の提供）が求められます。



例) 聴覚障害があるため、筆談してほしいと伝えましたが、断られた

## 障害のある人にとってのバリア（社会的障壁）とは？

私たちの暮らすまちは、障害のある人もない人も共に生活しています。しかし、私たちの暮らすまちは、多数を占める人たちに合わせたまちで、少数である障害のある人などへの配慮が十分ではありません。その結果、バリア（社会的障壁）が生じて、障害のある人などにとっては困難な状況を強いられることが多くあります。

例えば、車いす利用者の「障害」の中には、その人の身体的な障害だけではなく、階段など立って歩いて移動することが求められる状況や、高いところに物が置かれているという環境の時に「障害」（不便さや困難さ）にぶつかることになります。



このように考えると、個人の心身機能の制約が「障害」と捉えられがちですが、「階段しかない建物」や「高いところに物をおいた陳列」といった、利用しにくい施設や設備がバリア（社会的障壁）となっていることが分かります。このほか、障害のある人にとって利用しにくい制度や存在を意識していない慣習や文化、偏見もバリア（社会的障壁）となることがあります。これらは、周りの人の行動や環境の整備で解決できることがあります。

# まずは、障害のある人が直面している「バリア」を知り、 何ができるか考えて、できることは実践することが大切です

## 物理的なバリア

通行や利用がしにくい施設、設備など、  
移動面で困難をもたらすこと。

段差、  
滑りやすい床、  
狭い通路や  
入口など



## 文化・情報面でのバリア

情報の伝え方が不十分であるために、  
必要な情報が得られないこと。

音声又は文字表示のみのアナウンス、  
わかりにくい案内・難しい言葉など



## 意識上のバリア

障害のある人への偏見などのこと。

周囲からの心ない言葉  
偏見や差別  
無関心や無理解など



# お店でできる合理的配慮の提供事例として、こんなものがあります

## 飲食店など

- ・ 車いすのまま着席できるよう、備え付けの椅子は片づけて、車いすのまま着席できるスペースを確保した。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談ボードを使うことによって、メニューの細かい希望について店員が聞けるようになり、他のお客と同じように細かい注文にも対応できるようになった。
- ・ 肢体不自由で麻痺があるなど、通常の盛り付けでは食べづらい料理があるが、料理を食べやすい大きさにカットし、取りやすさに加えて見栄えも考慮しながら盛り付けを行った。



## 小売店・サービス業など

- ・ 視覚障害のある人が、衣料品等を購入する際、形状や形について口頭で説明し、布地に触れて肌触りを確かめてもらった。
- ・ 異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしいと申し出があり、同性の店員がいる場合にはその者が接客対応するようにした。
- ・ 視覚や聴覚障害のある人に、受付の順番になると整理番号がモニターに表示される仕組みであったが、表示されても気づくことができないため、受付の担当者が整理番号を把握しておき、順番になったときには声かけを行った。
- ・ 知的障害のある人が契約時の要望などを自分で説明することが難しいため、同行する介助者から話を聞いてほしいという申し出があった。個人情報にも関わることなので通常は本人から聞くことになっているが、必要に応じて介助者から説明を聞くこととした。



出典：内閣府「合理的配慮の提供事例集」から抜粋。

## 障害のある人に対する必要な配慮や心がけたいこと

ここに書いているのは一例です。困っていることや必要な配慮は、同じ障害がある人でも、見え方や感じ方、得意なこと、不得意なことなど、一人ひとり違いがあるため、本人の意思を確認し、柔軟な対応を心がけましょう。

### 肢体に 障害のある人には

手や足の麻痺や欠損、体幹の機能障害で、体のどこかが動かない、動かしにくいなど様々な状態の人がいます。

段差や階段には、簡易なスロープを準備したり、車いすをかかえる、歩く時に支える、ドアを開閉するなどの手伝いをしましょう。書類の記入の時、自筆ができない人には代筆を認めるなどしましょう。



### 視覚に 障害のある人には

全く見えない(全盲)、見えないけれど光が感じられる(光覚)、眼鏡等で矯正しても視力が弱い(弱視)、見える範囲が狭い(視野狭窄)、色の見え方が異なる(色覚異常)などがあります。

資料などを点字や拡大文字、音声形式で用意したり、商品の内容や値段を読んで伝えるなどの配慮をしましょう。



### 聴覚に 障害のある人には

全く聞こえない人(ろう者)、聞こえにくい人(難聴者)など、聞こえ方には個人差があります。また、声を出して話すことや口形を読み取ることが難しい人もいます。

窓口の順番や案内は、目で見て分かる方法をとりましょう。手話や筆談などいろいろな方法でコミュニケーションを図るとともに、問合せなどはファックスやメールなどでも受け付けるなどの配慮をすることが大切です。

### 体の 内部に 障害のある人には

病気などで、身体の内部(心臓、腎臓、肺、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓)の働きが弱くなったりするなどの機能障害、免疫機能の障害があります。

外見からは配慮や援助が必要なが分かりにくい場合が多いことを理解し、困っている様子であれば、静かな口調で状態をたずねてください。疲れやすさに配慮し、休憩スペースを設けたり、ペースメーカーに影響する機器に注意しましょう。

### 高次 脳機能 障害のある人には

交通事故や脳卒中などによる脳の損傷のために起きる、言語や記憶など、認知機能の障害ですが、人によって障害の状態は異なります。

外見からは分かりにくい障害で、言われたことを理解できなかったり、忘れたり、判断を誤ったりすることがあります。

本人の理解を確かめながら、簡潔に話し、一つのことが終わってから次のことを伝えてください。必要なことは口頭で伝えるだけでなく、紙に書いて渡すなどの配慮をしましょう。

## 難病

の人には

発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立しておらず、長期の療養が必要な疾患で、一見健康そうであっても、疲れやすかったり、免疫機能や体力の低下などがあります。

外見からは配慮や援助が必要なが分かりにくい場合が多いことを理解し、困っている様子であれば、静かな口調で状態をたずねてください。トイレなど、行きやすい位置に座席を設けるなどの配慮をしましょう。

## 精神

障害のある人には

統合失調症やうつ病、てんかんなどの精神疾患のために日常生活や社会生活に様々な制限が生じることがありますが、適切な治療や服薬、周囲の支えによって、地域の中で安定した生活を送ることができます。

外見からは分かりにくいいため、理解されないことが多い障害であることを理解し、ゆっくりおだやかな口調で、伝える情報を整理して、簡潔にわかりやすく話しかけるなどの配慮をしましょう。



## 知的

障害のある人には

生活や学習面での知的な働きや発達がゆっくりとしていて、読み書きや計算をしたり、抽象的な概念や複雑なことを理解したり、判断したりすることが苦手な人もいます。

外見からは分かりにくい障害であることを理解し、優しい態度でゆっくりと分かりやすい言葉や具体的な表現を選んで接しましょう。言葉以外でも絵や写真、文字、身振りを使ってコミュニケーションを図ることも大切です。



## 発達

障害のある人には

生まれながらの発達の偏りから、人との交流やコミュニケーションが苦手だったり、特定の事に強いこだわりや興味があったり、落ち着きがなかったりすることが、発達の過程で表れてくる障害です。さらに、感覚過敏の症状を併せ持っている人もおり、外見からは分かりにくい障害で、障害の状態には個人差があります。

感覚過敏や落ち着きがない人には周囲の視覚的、聴覚的情報を減らすなど「環境」を調整しましょう。また、待ち時間を示すなど見通しが立つと安心な場合もあります。さらに、文字や写真、絵などを使うと分かりやすいこともあります。

### 【ヘルプマーク】



市では、義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人など、配慮や援助を必要としていることが外見からは分からない人が、周囲に配慮を必要としていることを知らせることにより、援助が得やすくなるマークとして、東京都が作成した「ヘルプマーク」の普及促進に取り組んでいます。

ヘルプマークを身につけた人を見かけた場合、困っているようであれば声をかけるなど、思いやりのある行動をお願いします。

# 「みんなのお店ひろしま」宣言事業実施要綱

## (趣旨)

第1条 この要綱は、広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例(以下、「条例」という。)第16条第1号及び第2号の規定に基づく障害及び障害者に対する事業者及び市民の関心と理解を深めることを目的に実施する、「みんなのお店ひろしま」宣言事業に関し、必要な事項を定めるものとする。

## (定義)

第2条 この要綱における用語の意義は、条例において使用する用語の例による。

## (対象事業者)

第3条 対象となる事業者は、本市の区域内で事業を行う事業者(対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人等を含む)のうち、次の各号に掲げる者を除く者で、障害者が安心してサービスを利用できるよう、積極的に環境整備等に取り組むことを宣言し、取組内容等を公表することを希望する事業者とする。

- (1) 国、地方公共団体等の行政機関等
- (2) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法、児童福祉法、発達障害者支援法、老人福祉法等に規定する障害者に対する支援、相談等の事業を行う者
- (3) 事業者又は事業者の役員等が暴力団又は暴力団員と関係を有している者
- (4) 宗教活動又は政治活動等を行っている者
- (5) 重大な法令違反のあった者
- (6) その他市長が必要と認める者

## (公表要件)

第4条 公表する事業者は、次号の心構えを掲げ、第2号のいずれかの取組項目を、1つ以上実践する者とする。

- (1) 心構え
  - ア 障害を理由として、正当な理由なく入店・サービス提供の拒否をしないこと
  - イ 障害者に対し、その障害の状況等に応じた社会的障壁を取り除くために必要な合理的配慮の提供に努めること
  - ウ 心のバリアフリーを大切にしたい取組を進めること
- (2) 取組項目
  - ア 情報保障・意思疎通  
手話、要約筆記、点字、音声案内、音声コード等を用いた、情報・意思疎通に関する取組
  - イ 施設整備  
スロープ(段差解消)、手すりの設置等、施設の整備に関する取組
  - ウ 環境整備
    - (ア) 筆談ボード、折りたたみ式スロープ、車いす対応車両等、物品の配置に関する取組
    - (イ) 机やいす等の配置等の工夫に関する取組
    - (ウ) 対応マニュアルの策定や研修の実施等に関する取組

## (申立て)

第5条 公表を希望する事業者は、宣言申立書(様式1号)に、実践する取組項目ごとの写真等を添付して市長に提出しなければならない。

## (公表等)

第6条 市長は、前条の規定による宣言申立書等の提出を受け、公表を希望する事業者が第4条に規定する公表要件に該当すると認めるときは、公表を希望する事業者に別途定める宣言事業のシンボルマーク(以下「シンボルマーク」という。)を使用した宣言書(様式2号)及びステッカーを交付するとともに市のホームページに公表するものとする。

- 2 市長は、第4条に規定する公表要件に該当しないと認めるときは、その旨を公表を希望する事業者に通知する。
- 3 市長は、前項の規定による通知を行うときは、必要に応じて公表を希望する事業者に助言等の支援を行うものとする。

(宣言書等の掲示)

第7条 前条第1項の規定による宣言書及びステッカーの交付を受けた事業者(以下「宣言事業者」という。)は、可能な限りその事業所、店舗等のよく見える場所に宣言書等を掲示するよう努めるものとする。

(取組内容の変更等)

第8条 宣言事業者は、宣言した取組内容に変更があったとき、又は宣言を辞退しようとするときは、速やかに市長に変更等申立書(様式3号)を提出するものとする。

2 市長は、前項の規定による変更等申立書の提出があったときは、市ホームページ等を更新するとともに、必要に応じて新たな宣言書を交付するものとする。

3 宣言事業者は、宣言書又はステッカーを汚損又は亡失したときは、市長に再交付届(様式4号)を提出することができる。

4 市長は、前条の規定による再交付届により宣言書又はステッカーの再交付が必要であると認めるときは、再交付するものとする。

(宣言事業者への支援)

第9条 市長は、宣言事業者に対し、次の各号に掲げる支援に努めるものとする。

- (1) 障害を理由とする差別の解消に向けた取り組みに関する情報提供や助言
- (2) シンボルマークの宣言事業者の広報物等への使用許可
- (3) その他障害を理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために必要な支援

(公表の取りやめ)

第10条 市長は、宣言事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、公表を取りやめることができる。

- (1) 第3条に規定する対象事業者でなくなったとき
  - (2) 第4条に規定する公表要件に該当しなくなったとき
  - (3) 第8条第1項に規定する辞退の申出があったとき
  - (4) その他市長が必要と認めたとき
- 2 前項の規定により公表を取りやめたときは、宣言事業者は、速やかに宣言書及びステッカーを市へ返却するとともに、シンボルマークの使用等を中止しなければならない。

(取組の報告等)

第11条 市は、毎年度、取組内容等について、宣言事業者に対し報告書等の提出を求めることができる。

(表彰)

第12条 市長は、条例第19条、及び広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例施行規則第18条の規定に基づき、第6条第1項に規定する宣言事業者のうち、特に障害を理由とする差別の解消の推進に係る取組に顕著な功績があると認められる者を表彰することができるものとする。

(委任規定)

第13条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、健康福祉局長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和3年11月1日から施行する。

(検討)

2 この要綱の制定後、社会環境等の変化等を勘案し、必要があると認めるときは、この要綱の制定の状況について検討を加え、その結果に基づいて要綱の制定改廃その他必要な措置を講ずるものとする。

# 宣言書 サンプル

【様式2号(第6条第1項関係)】

## 事業者名(店名)

当店は、障害を理由とする差別をなくし、  
すべての人が安心してサービスを利用できるよう、  
取り組んでいます！



### 大切にしている3つの心構え

- 入店・サービス拒否をしません
- 合理的配慮の提供に努めます
- 心のバリアフリーを大切にします

### (宣言例:取組内容を記載)

車いすの方も利用しやすいよう、  
机と椅子の間隔を広く配置  
しています。

障害のある人もない人も、誰もが利用しやすく心あたたまる  
みんなのお店ひろしま 宣言書

【様式1号(第5条第1項関係)】

「みんなのお店ひろしま」宣言申立書

令和 年 月 日

申 立 者	事業者名		代表者名 (役職)	
	住 所	〒		
	担当部署名		担当者名 (役職)	
	電話番号		FAX	
	メール アドレス		ホームページ アドレス	
店 名				
住 所	〒			

「みんなのお店ひろしま」宣言事業実施要綱を踏まえた上で、以下の3つの心構えを掲げ、それを実践するための取組を宣言します。(チェック☑をしてください)

- 障害を理由として、正当な理由なく、入店拒否・サービス提供の拒否をしません。
- 合理的配慮の提供に努めます。
- 心のバリアフリーを大切にします。

取組内容	<p>該当する取組項目を選択してください。(複数選択可)</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 情報保障・意思疎通(手話、要約筆記、点字等を用いた取組)</li><li><input type="checkbox"/> 施設整備(スロープ、手すりの設置等に関する取組)</li><li><input type="checkbox"/> 環境整備(物品の配置等、研修の実施等に関する取組)</li></ul> <p>上記項目にどのように取り組んでいるか具体的に御記入ください。 (宣言書に記載しますので、誰にでも分かりやすい言葉で記載してください。)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 100px;"><p>当店は、</p></div>
------	--

※ 宣言にあたっては、取組内容が確認できる写真等を添付してください。

※ 宣言する取組内容のほかに、取り組んでいることがあれば、別の用紙に記載していただいても構いません。

障害のある人もない人も、  
誰もが利用しやすく心あたたまる



発行：広島市 問合せ：健康福祉局障害福祉課 (TEL：082-504-2147)



広島市

宣言店となるための手続きは

**広島市ホームページ**

**「みんなのお店ひろしま」宣言**

**検索**



「みんなのお店ひろしま」のページから、宣言申立書入手し、必要事項をご記入の上、下記の提出先まで、郵便、FAX、Eメールでお送りいただくか、ご持参ください。

提出先・お問合せ

**広島市健康福祉局 障害福祉部障害福祉課**

〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号  
電話：082-504-2147 FAX：082-504-2256  
メールアドレス：shougai@city.hiroshima.lg.jp