

障害を理由とする差別の解消の推進に関する

宮津市職員対応要領

～すべての人にやさしい
宮津市役所を目指して～

平成29年3月

宮 津 市

目 次

はじめに.....	1
第1 趣旨.....	2
第2 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供.....	3
1 法が対象とする障害者.....	3
2 不当な差別的取扱いの禁止.....	3
(1) 基本的な考え方.....	3
(2) 正当な理由の判断の視点.....	3
3 合理的配慮の提供.....	5
(1) 基本的な考え方.....	5
(2) 意思の表明の方法.....	5
(3) 過重な負担の判断の視点.....	6
(4) 求められる合理的配慮の具体例.....	6
第3 監督者の責務.....	10
第4 懲戒処分等.....	10
第5 相談体制.....	11
第6 理解の促進のための研修・啓発.....	11
資料編	
1 障害別の主な特性と対応の例.....	12
2 障害者理解のためのマーク.....	17

はじめに

平成28年4月に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」では、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指しています。

宮津市では、平成27年3月に策定した「宮津市障害者計画」の中で、『障害のある人が生き生きと暮らすまち みやづ』を基本理念とし、すべての人が障害の有無に関わらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重され、それぞれの役割と責任を持って、共に社会の一員として社会活動に参加し、安心・快適な生活を送ることができる共生社会の実現を目指してきました。

このように障害を理由とする差別の解消に向けた取組みについては、法の趣旨を踏まえ、共生社会の実現に向け、宮津市全体の取組みとして、全庁が一体となって積極的に推進していく必要があります。

本要領では、職員の皆さんが法の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務における参考となるよう、障害を理由とする差別の基本的な考え方や具体例などを説明しています。また、障害の特性を理解し、状況に応じて適切な対応ができるよう、障害種別ごとの特性や対応の例を紹介しています。

すべての人がお互いのことを理解し、支え合う、人にやさしいまちづくりを目指すために、それぞれの部署で積極的に取組みを進めていただきますようお願いいたします。

第1 趣旨

この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、宮津市職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（抜粋）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（地方公共団体等職員対応要領）

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（中略）を定めるよう努めるものとする。

第2 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、以下の基本的な考え方を踏まえて、障害を理由とした不当な差別的取扱いにより、障害のある人の権利利益を侵害することのないようにするとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとします。

1 法が対象とする障害者

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」という。）のある人であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人です。

※社会的障壁

障害のある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの

【留意事項】

- ・対象とする障害のある人は、障害者手帳の所持者に限りません。
- ・女性である障害のある人は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人で障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

2 不当な差別的取扱いの禁止

(1) 基本的な考え方

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、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所や時間帯などを制限する、障害のない人に対しては付けないような条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することは、不当な差別的取扱いとして禁止されています。

【留意事項】

・不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務又は事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害のない人と比較して障害のある人を不利に扱うことです。

したがって、障害のある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせず拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、障害のある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

不当な差別的取扱いの例

- ・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
- ・ 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。
- ・ 障害のある人を無視して、介助者や付添い者のみに話しかける。
- ・ 大人の障害のある人に対して、幼児の言葉で接する。
- ・ 障害のある人に対してわずらわしそうな態度をとる、又は障害のある人を傷つけるような言葉をかける。

不当な差別的取扱いには当たらない例

- ・ 障害者のある人を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ・ 合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱い
- ・ 合理的配慮の提供等に必要範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある人に障害の状況等を確認する。

3 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的配慮（以下「合理的配慮」という。）を行う必要があります。

合理的配慮は、障害のある人が受ける生活のしづらさは、心身の機能の障害のみに原因があるものではなく、機能障害や疾患などを考慮することなく作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

【留意事項】

①合理的配慮の提供に当たっては、以下に留意します。

ア 事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られるものであること

イ 障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること

ウ 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

②障害の特性や具体的場面・状況に応じて異なり、多様かつ個別性が高く、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものです。

③提供する合理的配慮の内容については、代替措置も含め、相手方との建設的対話による相互理解を図り、合理的配慮の提供義務を果たせるようにすることが必要です。

④合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合や障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境整備（バリアフリー化、情報保障のための機器の導入など）を考慮に入れることが重要になります。

(2) 意思の表明の方法

意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられるものです。

また、障害等により本人からの意思表示が困難な場合には、障害のある人の家族、介助者、支援者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行うものも含まれます。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、介助者等を伴っていないことなどにより、意思の表明がない場合であっても、障害のある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、適切と思われる配慮を提案するために職員自らが建設的対話を働きかけるなど、自主的に取り組むことが望まれます。

(3) 過重な負担の判断の視点

過重な負担については、個別の事案ごとに、次の視点を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

- ・事務・事業への影響の程度（事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ・費用・負担の程度
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

なお、職員は過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

(4) 求められる合理的配慮の具体例（代替措置・事前的措施を含む。）

※記載した具体例については、過重な負担が存在していないことを前提としており、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではありません。

案内（入口・受付）・誘導

- ・困っていると思われる人を見かけたときは、まずは「お手伝いをしましょうか」等と積極的に声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- ・ドアの開閉を手伝う。
- ・パンフレット等はできるだけ車いすからでも手に取ることのできる高さの位置に設置する。やむを得ず高い所に置かれたパンフレット等については積極的に声をかけ取って渡す。
- ・目的の場所までの案内の際に、障害のある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右の距離の位置取りについて、障害のある人の希望を聞いたりする。
- ・通常、口頭で行う案内を紙にメモをして渡す。
- ・車いすを配置している施設や多目的トイレ（※）が設置されている施設では必要に応じて案内する。

※多目的トイレ 車いす使用者が利用できる広さや手すりなどに加えて、オストメイト（臓器の機能障害により腹部へ人工肛門や人工膀胱を造設した人）対応の設備、おむつ替えシート、ベビーチェアなどを備えることで車いす使用者だけでなく、高齢者、内部障害のある人、子ども連れなどの多様な人の利用を可能としたトイレ

- ・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫する。

相談・説明・窓口対応

- ・障害のある人から協力を求められた場合、筆談、手話、読み上げ、点字、拡大文字などのコミュニケーション、わかりやすい表現を使って説明する。

*（代替措置の例）

手話通訳が実施できない場合に、筆談や身振りでの対応、図や表示物を使用
しての説明が可能か検討する。

- ・筆談のためのメモ用紙を用意する。
- ・障害のある人から依頼があった場合には、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを必要に応じて適時に渡す。
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝えたりする。
- ・不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害のある人に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- ・意思疎通が苦手な障害のある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・比喩表現等が苦手な障害のある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- ・疲労を感じやすい障害のある人から別室で休憩したいという希望があった際、別室の確保が困難である場合、当該障害のある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により発作等がある場合、障害のある人に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、当該障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする。

文書等の作成・送付

- ・電子メール、ウェブページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供及び利用受付を行う。
- ・聴覚障害のある人が問合せできるよう、電話番号に加えてファックス番号やEメールアドレスを記載する。
- ・視覚障害のある人への文書等の作成に際しては、拡大文字、点字、音声データの提供や見分けやすい配色等、対象となる人の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行う。
- ・知的障害のある人に文書を送付する場合、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的にわかりやすくなるように工夫する。

会議

- ・出席者報告を受ける様式に、障害により一定の配慮が必要な場合に連絡する記載欄を設ける。
- ・会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。
- ・会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、それぞれの媒体間でページ番号等が異なる場合があることに留意して使用する。
- ・会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。
- ・非公表又は非公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある出席者の理解を援助する人の同席を認める。
- ・視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際は、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）での提供を検討する。
- ・庁舎の敷地内の駐車場等において、障害のある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区分に変更する。
- ・聴覚障害のある人がスクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

講演会等のイベント開催

・不特定多数の人を対象とするイベント等では、事前広報を通じて手話通訳や要約筆記（※）を申し込む機会を設けることが望ましい。また、資料についても点字版や拡大版などの希望を確認し、対応する。

※手話通訳や要約筆記の派遣については、障害福祉係で手配しています。

- ・スロープ、エレベーターや障害者用トイレがある会場で開催する。
- ・車いす使用者駐車区画が入口近くにある会場で開催する。
- ・聴覚障害のある人がスクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるようにスクリーン等に近い席を確保する。
- ・移動に困難のある障害のある人を早めの入場とし、席に誘導したり、車いすを使用する障害のある人の希望に応じて、決められた車いす用以外の客席も使用できるようにする。

庁舎管理

・施設整備に係る合理的配慮について、即時の対応が困難な場合は、今後の改修工事の際に配慮するなど、検討していく。

・建物に入る際に、車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内する。又は建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。

*（代替措置の例）携帯スロープを用意できない場合、キャスター（前輪）上げの補助や人力で持ち上げる。

- ・入口からの動線に配慮し、通路等に障害物を置かない。
- ・誘導用ブロック（※）に障害物を置かない。

※誘導用ブロック（点字ブロック）

視覚障害のある人が足裏の触覚で認識できるよう、突起を表面につけたもので、視覚障害のある人を安全に誘導するために地面や床面に敷設されているブロック（プレート）のこと

- ・障害者用駐車場を目的外利用されないよう注意を促す。
- ・文字だけでなく絵や図なども用いたわかりやすい案内表示に努める。
- ・車いす利用者が利用しやすい受付カウンター等や通行に支障のないスペースを確保する。
- ・車いす利用者に配慮した記載台や机等を用意する。
- ・緊急時を含む管内放送を行う場合は、掲示板やホワイトボード等を活用し、音声以外での情報提供に配慮する。

緊急時の対応

- ・災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある人に対し、手書のボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

第3 監督者の責務

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施する必要があります。

- ①日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせる。
- ②障害のある人等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認し、適切に対処する。
- ③合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導する。

第4 懲戒処分等

職員が、障害のある人に対し不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮をしなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがあります。

第5 相談体制

職員による障害を理由とする差別に関する障害のある人及びその家族その他の関係者(以下「相談者」という。)からの相談等に的確に対応するため、次に掲げる相談窓口を設置します。

相談窓口

- ・ 総務部 総務課
- ・ 健康福祉部 社会福祉課

相談窓口は、相談等の内容に応じ、関係課等の職員に対応を依頼できることとします。

相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとします。

相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細を聴取し、事実確認をした上で、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を採用するものとします。

相談窓口に寄せられた相談等は、総務課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとします。

なお、相談窓口は必要に応じ、充実を図るよう努めるものとします。

第6 理解の促進のための研修・啓発

職員一人ひとりが障害のある人に対して適切に対応し、また、障害のある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要です。

職員に対して障害を理由とする差別の解消のために障害の特性理解や、障害のある人への適切な対応等を目的とした研修や啓発を行うこととします。

職員は人権に関する各種職員研修を受講するとともに、障害の理解に資する講演会等に積極的に参加するように努めるものとします。

資 料 編

1 障害別の主な特性と対応の例

視覚障害のある人

視覚障害のある人の中には、全く見えない人と見えづらい人がいます。見えづらい人の中には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い、特定の色がわかりにくいなどの症状があります。

1 主な特性

- ・視力をほとんど活用できない人の場合、音声・触覚・嗅覚などを手がかりに周囲の状況を把握しています。
- ・視力障害、視野障害の状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難を生じる場合が多くなります。

2 対応の例

- ・音声や点字表示など、視覚情報を代替する対応を行いましょう。
- ・こちらから声をかけましょう。声をかけるときには前から近づき、「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗りましょう。
- ・「それ」「あれ」「こっち」などの指示語は使わずに、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明しましょう。
- ・ふだんから通路（点字ブロックの上など）に通行の妨げになるものを置かないようにしましょう。

聴覚・言語障害のある人

聴覚障害のある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。また、言語障害のある人は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

1 主な特性

- ・外見からはわかりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気付かれにくい側面があります。
- ・コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法がありますが、聴覚障害のある人の多くは、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けています。
- ・国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせる必要があります。

2 対応の例

- コミュニケーションの方法を確認しましょう。(手話、指文字、筆談など)
- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用しましょう。
- 音声を文字に変換できるスマートフォンアプリなどを使用すると筆談を補うことができます。
- 筆談する場合は短い文で簡潔に書いたり、図や記号を用いて表現を明確にしましょう。
- 口話の場合は、「少しゆっくり」「はっきり」口を動かしましょう。

本館 1 階と別館 1 階の窓口に磁気式メモボードと助聴器を設定していますので活用ください。

※磁気式メモボード (本館 1 階) 市民窓口係、国保年金係、市民税係、会計係
(ミップル 4 階) 介護保険係、障害福祉係

助聴器 (本館 1 階) 市民窓口係 (ミップル 4 階) 介護保険係

肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、身体に麻痺のある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人（高次脳機能障害）もいます。

1 主な特性

- 車いすを使用している人にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになります。
- 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合があり、配慮が必要になります。
- 高次脳機能障害の場合、すぐに忘れてしまう記憶障害、集中力が続かず、ぼんやりしてしまう注意障害、ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい社会的行動障害などが現れる場合があります。

2 対応の例

- 段差をなくすこと、車いす移動時の幅・走行面の斜度、車いす用トイレの設置、施設のドアを引き戸や自動ドアにすることなどについて配慮を行いましょう。
- 車いすを使用している人とは目線を合わせて会話をしまししょう。

- ・滑りやすい床などでは転びやすいので、雨天時などには配慮が必要です。

内部障害のある人

内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害があります。

1 主な特性

- ・外見からはわかりにくい障害です。
- ・疲れやすく、長時間の立位や作業が困難な場合があります。
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い障害です。

2 対応の例

- ・負担をかけない対応を心がけましょう。
- ・呼吸器機能障害のある人は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳などの症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうように配慮しましょう。

知的障害のある人

知的障害のある人は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障害のため常に同伴者と行動する人もいますが、障害が軽度の場合は会社で働いている人もいます。

1 主な特性

- ・「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じます。
- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応の状態に応じた援助が必要となる場合があります。

2 対応の例

- ・短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応しましょう。
- ・文書は漢字を少なくしてルビを振る、わかりやすい表現に直すなどの対応で理解しやすくなる場合がありますが、一人ひとりの障害の特性により対応が異なることに留意しましょう。
- ・社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす人がいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で「どうしましたか？」「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけましょう。
- ・説明がわからないときに提示するカードを用意する、本人をよく知る支援者が同席する

など、理解しやすくなる環境の工夫をしましょう。

発達障害のある人

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害です。自閉症には知的障害を伴う場合と伴わない場合があります。

1 主な特性

- ・外見からわかりにくい障害です。
- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できないことが多くなります。
- ・遠まわしの言い方やあいまいな表現は理解しにくい人がいます。
- ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人がいます。
- ・順序立てて論理的に話すことが苦手な人がいます。
- ・年齢相応の社会性が身につけていない人がいます。
- ・関心のあることばかり一方的に話す人がいます。

2 対応の例

- ・短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明しましょう。
- ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明しましょう。
- ・何かを伝えたり、依頼する場合は手順を示す、モデルを見せる、体験練習をするなど、その人に合わせた方法で行いましょう。

精神障害のある人

精神障害のある人は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている人です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

1 主な特性

- ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人がいます。
- ・外見からはわかりにくく、障害について理解されずに孤立している人がいます。
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている人がいます。
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人がいます。
- ・学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人がいます。
- ・気が動転して声の大ききの調整が適切にできない場合があります。
- ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを





一方的に話す人がいます。

2 対応の例

- 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明しましょう。
- 不安を感じさせないような穏やかな対応をしましょう。
- 一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝える情報は紙に書くなどして整理して、ゆっくり具体的に伝えることを心がけましょう。

2 障害者理解のためのマーク

名 称	内 容 等
ヘルプマーク 	<p>京都府内において、義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人、妊娠初期の人など、援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで援助を得やすくするマークです。障害福祉係で配布しています。</p> <p>※このマークを身に付けている人を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、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。</p>
障害者のための国際シンボルマーク 	<p>障害のある人にとって、利用しやすい建物や公共交通機関であることを表す、世界共通のマークです。車いす利用の人だけではなく、障害のあるすべての人のためのマークです。</p> <p>※駐車場などでこのマークを見かけた場合は、障害者の利用への配慮について、ご理解とご協力をお願いします。</p>
盲人のための国際シンボルマーク 	<p>視覚障害者の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などにつけられている、世界共通のマークです。信号機や国際点字郵便物、書籍などに使用されています。</p> <p>※このマークを見かけた場合は、視覚障害のある人の利用への配慮について、ご理解とご協力をお願いします。</p>
身体障害者マーク 	<p>肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付されている人が車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。</p> <p>※危険防止のため、やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>
耳マーク 	<p>聴覚に障害があることを示し、コミュニケーションへの配慮を求めるマークです。自治体、病院、銀行などで、聴覚障害のある人への援助ができることを示すマークとしても使用されています。</p> <p>※このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーション方法への配慮についてご協力をお願いします。</p>

名 称	内 容 等
聴覚障害者マーク 	<p>聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。</p> <p>※危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>
ほじょ犬マーク 	<p>身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。不特定多数の人が利用する施設（デパートや飲食店など）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。補助犬はペットではなく、体の不自由な人の体の一部となって働いています。</p> <p>※お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れてくる人を見かけた場合は、ご理解とご協力をお願いします。</p>
オストメイトマーク 	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>※このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、ご理解とご協力をお願いします。</p>
ハートプラスマーク 	<p>身体内部に障害があることを表すマークです。心臓やじん臓などの内部障害や内臓疾患は外見からわかりにくいため、視覚的に示すことで、理解と協力を広げるために作られたマークです。</p> <p>※このマークを身に付けている人を見かけた場合には、内部障害への配慮について、ご理解とご協力をお願いします。</p>