

きょうと ふ しょう がい ひと ひと とも
京都府 障害のある人もない人も共に

あん しん く
安心していきいきと暮らしやすい

しゃ かい じょう れい
社会づくり条例

こころ
【心のバリアフリーハンドブック】



きょうと ふ
京都府

きょう と ふ しょう がい ひと ひと とも
京都府 障害のある人もない人も共に
あん しん く
安心していきいきと暮らしやすい
しゃ かい じょう れい
社会づくり条例

きょう と ふ しょう がい たが
京都府では、障害のあるなしにかかわらず、みんながお互い
こ じん そん ちょう あ とも あん しん
にかけがえのない個人として尊重し合いながら、共に安心して
く しゃ かい きょう せい しゃ かい じつ げん め ぞ
ていきいきと暮らしやすい社会（共生社会）の実現を目指し
じょう れい せい てい へい せい ねん がつ にち ぜん めん せ ころ
て、この条例を制定しました。（平成27年4月1日全面施行）
だれ く しゃ かい たが おも
誰もが暮らしやすい社会にするため、みんなが互いに思い
せせ あ ち いき しゃ かい きず
やり、支え合う地域社会を築いていきましょう。



はじめに P.02
● 肢体に障害のある方へのサポート P.03
● 視覚障害がある方へのサポート P.07
● 聴覚障害がある方へのサポート P.11
● 内部障害がある方へのサポート P.15
● 知的障害がある方へのサポート P.17
● 精神障害がある方へのサポート P.20



はじめに

このハンドブックは、「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」の施行（平成27年4月）に伴い、障害のある人など、支援を必要とする方々にとって、毎日の生活を送る上で支障となる様々な社会的障壁（バリア）をなくしていくため、府民一人ひとりが、多様な障害について理解を深め、それぞれの立場で障害のある人の社会参加を支援する“応援者”となっていだけるような、“心のバリアフリー”を進めていくために、サポートの方法や配慮の例などについてまとめたものです。

また、この条例では、京都府や事業者に対し、社会的障壁（バリア）をなくしていくための配慮について、それを行うための負担が重すぎることにならない範囲で、提供することを求めており、お店の窓口、会社や学校などでも使っていだけるよう、配慮の事例について分かりやすくまとめています。

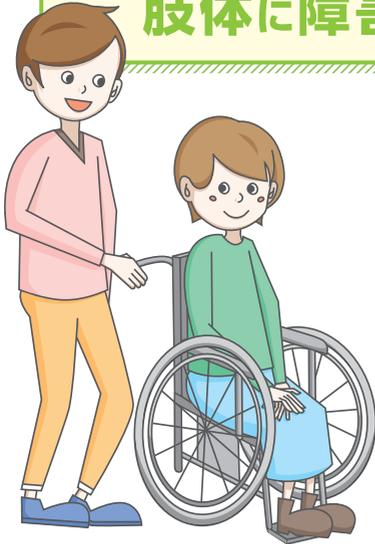
大切なことは、「100点満点を目指さない事」です。

まずは、一言、「何かお手伝いできる事はありますか。」と、お声がけをする事から始めてみましょう。相手を思いやり、互いに歩み寄っていく姿勢が何より大切です。

一歩を踏み出す勇氣をもって、障害の有無に関わらず、困っている人がいれば、積極的に向き合っていきましょう。



肢体に障害のある方へのサポート



肢体不自由とは？

手足や体の運動機能障害を肢体不自由といいます。手や指を使うことが難しい上肢不自由、膝や足を使うことが難しい下肢不自由、身体の姿勢を維持することが難しい体幹不自由など、様々な身体状況が考えられます。

車いすに乗っているからといって、足だけが不自由とは限りません。サポートをする前に障害の程度や要望を聞いた上で対応することが大切です。

肢体不自由の方の特徴

- 杖をついていたり、車いすに乗っていると、階段や少しの段差が通行の妨げになります。
- 口や舌の動きが麻痺していると、ことばを使って自身の思いを十分に伝えることができないことがあります。
- 手指や手・腕に障害がある人は、文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先の動作には大変苦労します。



機能障害のない人であればなんでもない生活の中で、不便がた
くさんあります。しかし、周りからの適切な配慮がなされること
によって、楽に外出ができるようになり、様々な社会活動に参加
できるようになります。

コミュニケーションの3つのポイント

1
ポイント

目線を合わせる

車いす使用者と会話をする場合、立ちながら話すと見下ろす形になります。いすに座るなど、同じ高さの目線で話すようにしましょう。

2
ポイント

許可なく触らない

車いす使用者の中には、車いすを身体の一部と考えている方がおられます。許可無く車いすに触れないようにします。

3
ポイント

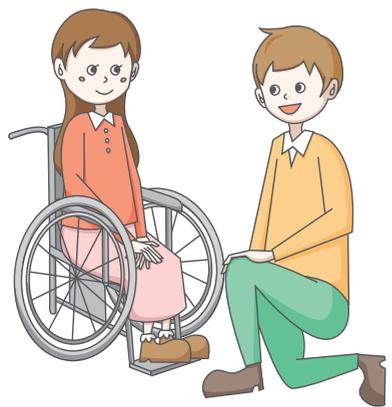
斜め前から話す

真正面から話しかけると圧迫感を与えてしまいます。真横や後ろからでは、無理な姿勢をとらせてしまうなど、身体的負担をかける可能性があります。心理的負担、身体的負担を与えないよう、本人の斜め前の位置から、コミュニケーションをとります。

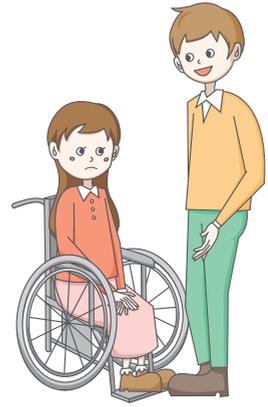
車いすの方とのコミュニケーション 良い例と悪い例



しゃがんだり、椅子に座るなどし
目線の高さを合わせ、斜め前から話しかける

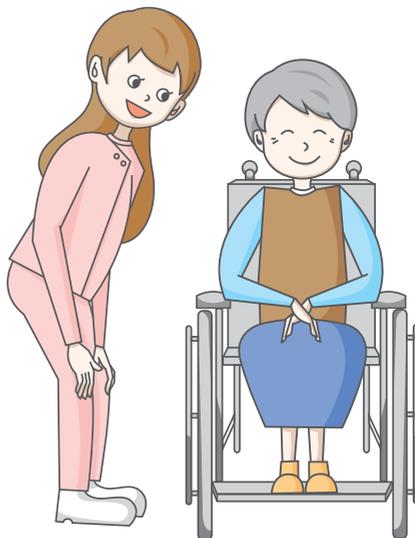


立ったままや
見下ろす形で話しかける。



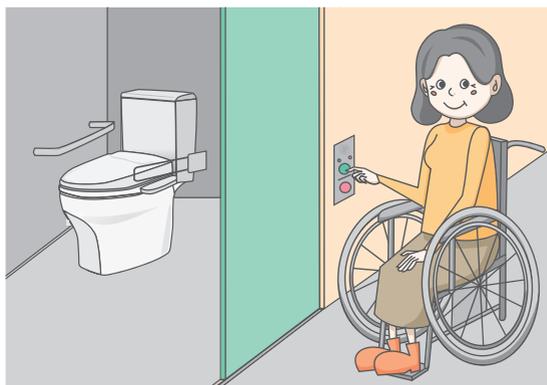
【 肢体に障害のある方への配慮の例 】

何かお手伝い
できる事は
ありますか？



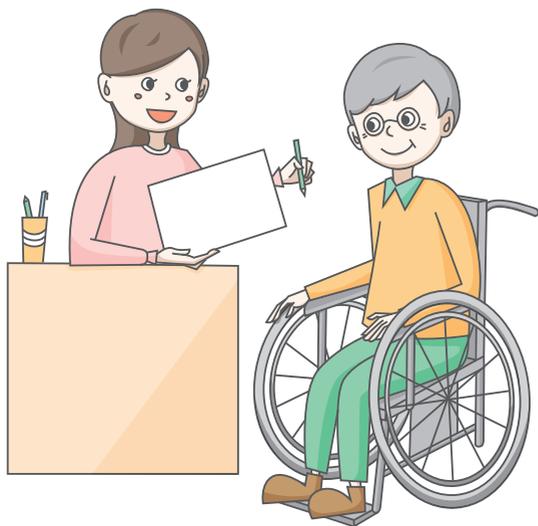
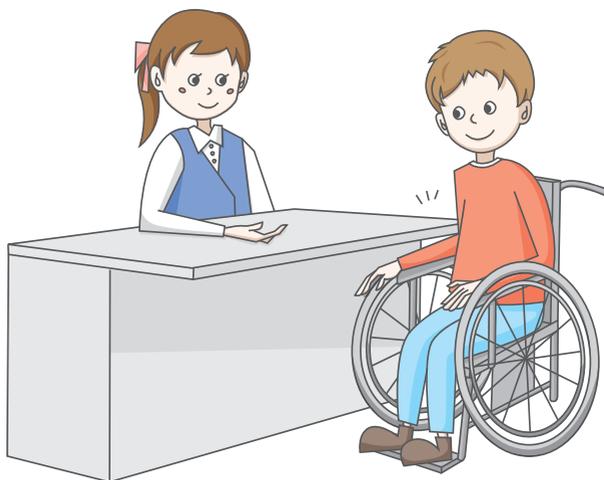
- 不安を感じさせない
ように、一声かけて意
向を確認してから援
助しましょう

- 聞き取りにくいことばを文字で書くなど、内容を確認しましょう
- 文字を書くことに時間を要する人に対し、急がずことがないよう、空いている机等に案内しましょう
- 必要のない人は多機能トイレを長時間利用しないようにしまし
ょう



多機能トイレしか利用
できない人がいます。ト
イレの設置者などが、
マナーを守るよう呼び
かけましょう。

- カウンターや机の一部を低くしたり、車いすのまま机の下に足が入るようにスペースを空けておきましょう



- 声を出すのが困難な人のため、窓口などに呼び鈴やブザーを設置しましょう

声を出すのが困難な人のため、筆談するためのメモ用紙、筆談ボード、コミュニケーションボードなどを用意しましょう。

- 通路などに通行を妨げる物を置かないようにしましょう
- 店舗等の駐車場に、おもいやり駐車場(車いすマークの駐車場等)を設けましょう

視覚障害がある方へのサポート

視覚障害とは？

日常生活や就労などの場で不自由を感じるなど、視界が見えづらい、もしくは全く見えない状態のことを視覚障害といいます。視覚障害は、全盲（全く見えない）、ロービジョン（眼鏡等を使っても十分な視力を得られない）、視野狭窄（見える範囲が狭い）など、見え方は様々です。

視覚障害がある方の特徴



一言で視覚障害といっても、まったく見えない、文字がぼやけて読めない、物が半分しか見えない、望遠鏡を通して一部分しか見えないなど、さまざまな見え方があります。



文字を読むことができて、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまづいてしまう人、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字は読めない人など、個人差があります。



合理的配慮の提供は、障害のある人からの申し出を受けて行うものではありませんが、視覚障害のある人は、困っていても自ら配慮等を求めることが難しいことがあります。



視覚障害のある人が戸惑っているのを見かけたときは、まず、声をかけ、そして、何らかの配慮等が必要かどうか意向を確認することが望まれます。

お声がけから誘導までの3つのポイント

1

ポイント

みづか なまえ なの はな
自らの名前を名乗ってから話しかけること

声をかけられても誰からの声かけかわからず困ることがあります。まず名乗ってから話しかけると安心できます。

2

ポイント

い まえ ごえ
そばに行って、前から声をかけること

背後から突然体に触れたりすると不安に感じたりします。できるだけ前方から声をかけることが望まれます。

3

ポイント

ゆうどう き ゆうどう
どのように誘導すればよいか聞いてから誘導すること

誘導の受け方は人によって違います。決めつけた対応をするのではなく、まず障害のある人本人の意向を確認することが望まれます。また、短い距離でも腕や白杖をつかんだり、肩や背中を押さないでください。動きを拘束されると安心して歩くことや杖などで前方を確認することができなくなります。



視覚障害がある方への配慮の例

- 入口や受付付近で困っていそうな人があれば「何かお手伝いできる事がありますか?」と積極的に声をかけましょう

- 書類などを手渡すだけでなく、読み上げるなどの配慮をしましょう



- 自筆のサイン等が困難な場合に、障害のある人本人の意向を確認して代筆をしましょう

- 商品代金のおつりを渡す際などに、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら手渡しましょう



お先に1,000円札が2枚で、2,000円お返しします。残り100円玉が2枚で200円お返しします。



- 商品を選ぶときなどに、言葉だけの説明でなく、触れられるものには触ってもらいましょう

- 窓口などに拡大鏡、老眼鏡を設置しましょう

コミュニケーションの2つのポイント

1
ポイント

ほう ころ い ち せつ めい し かく しょう がい ひと
方向や位置を説明するとき、視覚障害のある人の
向きを中心にする

向かい合っていると説明者とは左右が反対になります。

2
ポイント

だい めい し ゆび ひょうげん みぎ けい たい
代名詞や指さし表現ではなく、「あなたの右」「携帯
電話くらいの大きさ」などと具体的に説明すること

「あそこに」「むこうに」といった表現では正確に伝わりません。

物の位置や方角を示す方法

クロックポジション

視覚障害のある方に対して、卓上のものや料理を置いた場所等を示す方法です。位置や方角を時計の文字盤にたとえて、どこに何があるかを伝えます。

【例えば】

9時の方向に
味噌汁が置いて
あります。



盲導犬に対する2つの注意事項

1
ポイント

もう どう けん さわ こえ
盲導犬に触ったり、声をかけたりしないこと

盲導犬を見かけたときは、仕事中だということを忘れず、邪魔にならないよう温かく見守ってください。

2
ポイント

てん ぽ もう どう けん し よう ひと はい さい
店舗などに盲導犬を使用する人が入る際、
必要に応じ、周りの人に説明をすること

必要に応じて「盲導犬は適切な健康と予防対策がされており、使用する人が行動管理をしていること」を説明しましょう。その際、周りに犬が苦手な人やアレルギーのある人がいないか確認することも望まれません。

餌を与えたり、触らないようにしましょう



聴覚障害がある方へのサポート

ちょう かく しょう がい

聴覚障害とは？

おと き 音が聞こえづらい、もしくは、聞こえない状態を聴覚障害といいます。一口に聴覚障害といっても、手話ができる人や筆談をする人、もしくはそれらが苦手な方など、障害の程度や困ることは人によって様々です。

ほ ちょう き 補聴器をつけていない限り、外見には特徴がないため、「見えない障害」ともいわれています。話しかけた人が「無視された」と誤解やトラブルが生じることもあります。コミュニケーションの際は、はじめに筆談などで「何ができるか」を確認し、適切な手段を決めましょう。

ちょう かく しょう がい

かた

とく ちょう

聴覚障害がある方の特徴



一言で聴覚障害と言っても、聞こえ方は一つではありません。補聴器がなくてもなんとか会話が聞き取れる人、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、両耳とも聞こえない人、片耳はよく聞こえて、片耳が聞こえない人など、さまざまな聞こえ方があります。



聴覚障害のある方の中には、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。



コミュニケーションには、音声での会話、手話、筆談、口話など、さまざまな方法があります。多くの人は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせ使っています。

ちょう かく しょう がい

ひと で あ

ほう ほう おん せい

聴覚障害のある人と出会ったら、まず、どのような方法(音声、

手話、筆談など)

ほん にん かく

でコミュニケーションをとればよいか本人に確

にん

のぞ

認することが望めます。

聴覚障害がある方とのコミュニケーション

聴覚障害がある方とのコミュニケーション方法は、主に以下の5つです。

人によって得意なコミュニケーション方法に違いがあるため、「筆談でよろしいですか?」など、確認をとるようにしましょう。



しゅわ

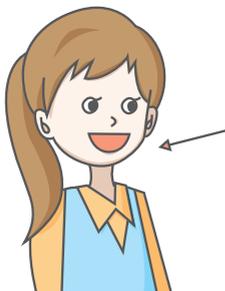
手話

手や指、体の動きなどにより、言いたいことを伝えます。



ジェスチャー

身振り手振りで、言いたいことを伝えます。



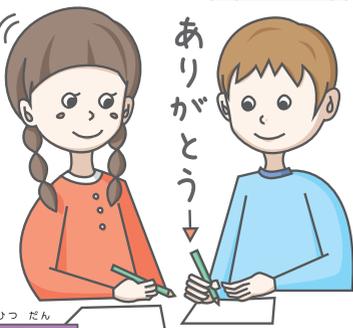
あ

こうわ

口話

口の動きで言いたいことを伝えます。

ふんふん



ひつだん

筆談

お互いに紙などを書いて、言いたいことを伝えます。

あ

くうしょ

空書

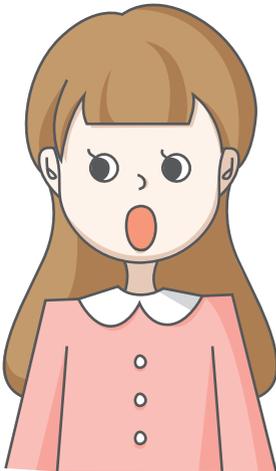
人差し指で空中に文字を書きます。

聴覚障害がある方への配慮の例

- 手話通訳者や要約筆記者がいても、聴覚障害のある人本人に話しかけるようにしましょう
- 補聴器を使用している人に話しかける際、近づいて普通の大きさの声で話すようにしましょう
- 大事な内容を伝える際、内容をメモ用紙等を書いて渡したり、再確認するようにしましょう
- 手話ができない場合は、聴覚障害のある人の口形や表情を手がかりに内容を読み取ったり、筆談、身振りなど、他の方法で会話するようにしましょう
- 窓口に筆談をするための筆記用具やメモ用紙、筆談ボードなどを用意しましょう
- 筆談等を申し出やすいように、窓口に耳マークを設置しましょう



口話法のポイント



口の動きで話している内容を読み取る方法です。表情をつけて、はっきりと話すようにします。

- 1 大きく口をあけて話しましょう。
- 2 1文字ずつ区切るのではなく、単語で区切って話しましょう。
- 3 何度か試して伝わらない場合は、口話だけでなく、筆談などでも確認しましょう。



筆談のポイント

お互いに文字を書いて伝えることで、特別な知識がなくても意思疎通が可能です。表情や身振り手振りなどを加える事で、より円滑にコミュニケーションをとる事ができます。

1 **読みやすい文字**で書く。

○ バス停はどこですか？

✕ バス停はどこですか？

2 **短い言葉**で書く。

○ カレー、ハンバーグどちら？

✕ 本日はカレーとハンバーグがありますがどちらになさいますか？

3 **難しい言い回し**を避ける。

○ できる

✕ できなくはないですが

4 **適度**に漢字を使う。

○ 今日は晴れですね。

✕ きょうははれですね。

5 **顔**き、**表情**、**人差し指**などの**身振り手振り**を加え、**確認**しながら**筆談**を進める。

6 **絵**や**地図**なども**活用**し、**視覚的**に伝える。



手話のポイント

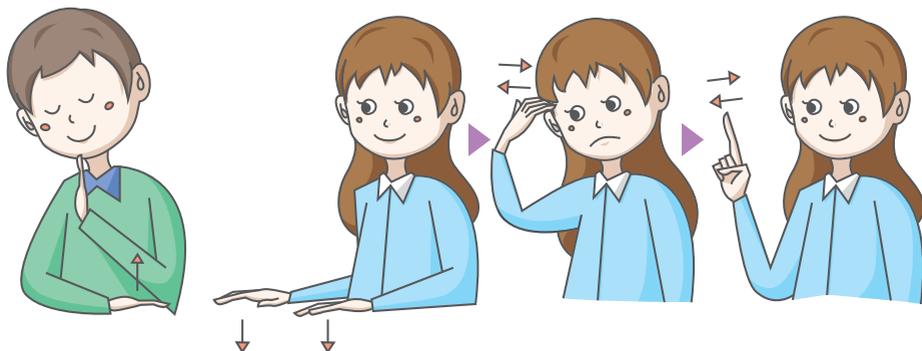
挨拶などの基本的な手話を覚えましょう。

ただし、聴覚障害がある方でも、手話が通じない方もいらっしゃるので注意しましょう。

[簡単な手話を覚えよう]

1 **ありがとう**

2 **何か困ったことは、ありますか？**



内部障害がある方へのサポート

内部障害とは？

内部障害とは、心臓機能、じん臓機能、呼吸機能、ぼうこう・直腸機能障害など、身体内部の障害のことを指します。障害のある部位により、内部障害は外見からはわかりにくいため、周りの人に理解されにくい障害です。

内部障害の分類

心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下してしまう障害で、ペースメーカー（胸部に埋め込み、心臓に刺激を与えて脈拍を正常に調整する医療器具）等を使用している人もいます。

じん臓機能障害

じん臓の機能が低下した障害で、定期的な人工透析（じん臓の機能を人工的に代替する医療行為）に通院している人もいます。

呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）をしている人もいます。

ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工膀胱をつけている人（オストメイト）もいます。

小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬します。

肝臓機能障害

からだに有害な物質の解毒など、肝臓は生命維持に欠かせない大切な役割を担っています。肝臓機能障害は、いろいろな原因によって肝臓の機能が低下している障害です。

【 内部障害がある方への配慮の例 】

- 内部障害のある方に風邪をうつさないよう、特に配慮しましょう

体力が低下している方のために、感染症を防ぐ配慮をする。



- オストメイト対応の多機能トイレや、休憩スペースなどをわかりやすく案内表示しましょう
- 必要のない人は多機能トイレを長時間利用しないようにしましょう

多機能トイレは、必要のない人は長時間使用しないよう配慮する。

- 出退勤時刻や休暇、休憩などに関して通院や体調に配慮しましょう
- デリケートな部位の障害もあるため、プライバシーに配慮しましょう



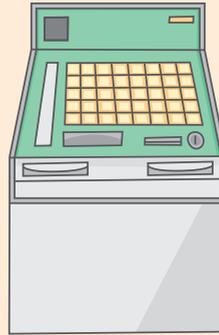
知的障害がある方へのサポート

知的障害とは？

知的な能力の障害があり、日常生活に支障が生じている状態です。苦手な分野や障害の状態は人によって違い、それぞれの状態に応じた支援が必要です。

知的障害がある方の特徴

- ❗ 複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章や会話の理解が苦手である方がいます。
- ❗ 日常生活の中での計算や読み書きが苦手であることがあります。
- ❗ 就職し、自活している人など一人で行動できる人もたくさんいますが、苦手な分野や障害の状態は人によって違い、理解や判断を助ける支援者と行動を共にしている人もいます。
- ❗ 少し話ただけでは障害があることを感じさせない人もいますが、自分の置かれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難な人が多くいます。



障害の程度には個人差が大きく、支援のしかたは一人ひとり異なるため、それぞれの障害の特性や求められる配慮などへの理解が望まれます。

コミュニケーションの2つのポイント

1
ポイント

ゆっくり、はっきり、簡潔に伝える

知的障害がある方は、相手の言動を非常に気にすることがあります。できるだけ短い言葉でわかりやすく、具体的な表現で説明することが大切です。また質問は一つ一つ丁寧に、答えやすいように伝えることが大切です。

2
ポイント

穏やかな口調で話しかけましょう

知的障害のある人の中には、社会的なルールを理解することが困難なため、ともすると想定外の行動をとる人がいますが、強い調子で声をかけたり、相手をとがめるような話し方は避けることが望めます。強い聞き方をされると、おびえたり話をあきらめてしまうことがあります。



知的障害がある方への配慮の例

- 必要に応じて、質問により相手の気持ちを確かめましょう

思っていることを上手く伝えられない方も多数いるため、相手の言いたい事を推測して、こちらから質問を行い、YesかNoかを確かめましょう。

✕ 困っていることはなんですか？
○ 切符を買いたいのですか？



- 知的障害のある人に話しかけるときには、穏やかな口調で、障害のある人本人に話しかけましょう
- 相手がゆっくり考えてことばを返すことができるよう、あせらずに待ちましょう
- コミュニケーションボードを利用しましょう

自分の気持ちを言葉にする事が苦手な人には、絵や記号などを用いた「コミュニケーションボード」を使うと、スムーズなやり取りが可能となります。



せい しん しょう がい かた 精神障害がある方へのサポート

せい しん しょう がい 精神障害とは？

とう ごう しつ ちょう しょう き ぶん しょう がい びょう さま ざま せい しん しつ かん に ち じ ゃう せい かつ し ゃ かい せい かつ
統合失調症、気分障害(うつ病など)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状態です。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、ち い き あん てい せい かつ おく ひと
地域で安定した生活を送っている人もたくさんいます。

せい しん しょう がい おも ぶん る い 精神障害の主な分類

とう ごう しつ ちょう しょう 統合失調症	幻聴や妄想、判断力の低下、これらに伴う不安感、睡眠障害などの症状があります。幻聴などの症状は、薬物治療で比較的早く治まります。
き ぶん しょう がい 気分障害	気分が落ち込み、意欲が低下する「うつ病」が代表的です。投薬治療をしながら十分な休養をとり、がんばりすぎないことが大切です。
しん けい しょう 神経症・ストレス かん れん せい しょう がい 関連性障害	突然、動悸、息苦しさで襲われたり、また起こったらどうしようという不安感につつまれる「パニック障害」などがあります。周囲の人は、治療を励まし、焦らずに見守ることが大切です。
こう じ のう き のう しょう がい 高次脳機能障害	脳卒中等の病気や交通事故などで脳の一部が損傷を受けたことによって起こる障害です。周囲の人は、一つの行動ごとに声をかけたり、急な予定変更を避けるなどの工夫が望まれます。
て ん かん てんかん	急に動きがとまってボンヤリしたり、倒れて全身を痙攣させるなど、様々な発作症状を示します。多くの場合は、適切な服薬で発作は抑制され、社会生活に問題はありません。
はっ たつ しょう がい 発達障害	対人関係や社会性、コミュニケーションが苦手などの「自閉症スペクトラム障害」、じっとしてられないなどの特徴がみられる「注意欠如・多動性障害(ADHD)」、読む、書く、計算するなど特定の作業が極端に苦手な「学習障害(LD)」などがあります。周囲の人は、特性であることを理解して、自尊心を低下させないことが、仕事や社会生活への意欲を高めることにつながります。

せい しん しょう がい し ゅ る い しょう じ ゃう
精神障害といっても、種類も症状もさまざまです。

おな しょう がい めい ひと こと
同じ障害名でも人によって異なります。

だい じ ひと じ しん し
大事なのはその人自身を知ろうとすることです。

コミュニケーションの4つのポイント

1
ポイント

まずは笑顔で、やさしく声をかけましょう

2
ポイント

次々と説明するのではなく、一つずつゆっくりと話しましょう

3
ポイント

「少し」「しばらく」など曖昧な表現ではなく、具体的に時間や場所を伝えましょう

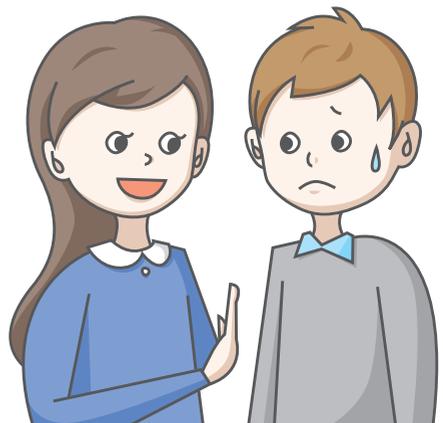
4
ポイント

否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話しかけましょう

精神障害にはさまざまな症状があり、困っていても自ら声をかけられない場合もあります。まずは、どのようなサポートが取れるか声をかけて確認をしましょう。
会話をする際はゆっくり、やさしい口調で笑顔を心がけ話しましょう。強い口調や相手を否定することは控えましょう。

こんにちは。
いいお天気ですね。

はい…



【 精神障害がある方への配慮の例 】

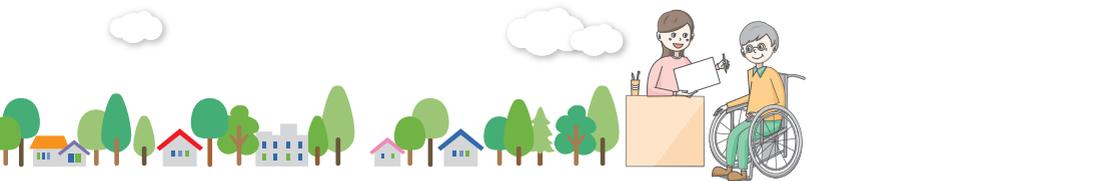
- 不安を感じさせない穏やかな対応が必要です
- 相手の伝えたいことをゆっくりと、根気よく聞くようにします
- 「次はうまくできるよ」など希望がもてるような言葉かけを心がけます



- 精神的な負担となるため、必要以上に「がんばれ」などと励まさないようにします
- 何度も聞き返したり、問いつめたりしないようにします



- 出退勤時刻や休暇、休憩などに関して通院や体調に配慮しましょう
- 病気や症状によっては、デリケートな情報もあるため、プライバシーに配慮しましょう



ふりえきとりあつかい とうりてきほいりよ そうだん
不利益取扱いや合理的配慮などについてのご相談は…

こういせせんもんそうだんいん
広域専門相談員

電話 075-414-4609 (相談専用)

ファックス 075-414-4597 (障害者支援課兼用)

メール kyousei-soudan@pref.kyoto.lg.jp (相談専用)

じょうれいぜんぱん かん と あわ
条例全般に関するお問い合わせは…

きょうと へけんこうふくし ぼうしやうがいしやしえんか
京都府健康福祉部障害者支援課

電話 075-414-4611

ファックス 075-414-4597

メール shogaishien@pref.kyoto.lg.jp