

障がいのある方への支援ハンドブック

～誰もが安心して暮らせるまちを実現しよう～



平成 29 年 3 月

福祉課

はじめに

障がいのある方には、日常生活を送る上で、様々な社会的障壁が存在します。平成 28 年 4 月から施行された障害者差別解消法では、障がいを理由とする差別を禁止し、様々な社会的障壁を解消するための合理的な配慮を行うことが定められました。

法律の対象となるのは公共機関等や民間事業者等ですが、障がいのある方もない方も、誰もが安心して生活できる社会を実現するには、より多くの方の理解と協力が必要です。

本資料では、それぞれの障がいを理解していただけるよう、障がいのある方が日ごろ困っていることや必要な配慮等、それぞれの障がいの特性に応じて誰でも対応ができるよう、具体的な事例をご紹介します。

障がいの有る無しにかかわらず、お互いの立場や個性を尊重し、支えあって暮らしていくために大切なことは、「気づき」と「心づかい」ではないでしょうか。

障がいのある方への配慮があるまちは、すべての人にとって暮らしやすいまちといえます。すべての人にやさしい磐田市を目指していきましょう。

目次

(1) サポートの基本	… 1
(2) 障がいへの理解と支援	… 2
① 視覚障がいについて	… 3
② 聴覚・言語障がいについて	… 4
③ 肢体不自由について	… 5
④ 内部障がいについて	… 6
⑤ 知的障がいについて	… 7
⑥ 精神障がいについて	… 8
⑦ 高次脳機能障がいについて	… 9
⑧ 発達障がいについて	…10
⑨ 難病について	…11
(3) 障害者差別解消法について	…12
①法律の内容	…12
②窓口対応などでの合理的配慮の具体例	…14
③会議などにおける合理的配慮の具体例	…15
④行政情報の提供における合理的配慮の具体例	…16
(4) 障がい者虐待防止について	…17
(5) 障がい者に関する様々なマークについて	…18
(6) 相談機関について	…21

「障がい」の表記について

以下の場合を除き、本資料では「障害」の状態について、「障がい」と表記します。

- ① 法令の名称や用語を用いる場合
- ② 関係団体、機関の名称等、固有名詞を用いる場合

(1) サポートの基本

1. 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう

相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけましょう。

介助の人や手話通訳の人などではなく、障がいのある本人に直接対応するようにしましょう。

何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認しましょう。

2. 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけましょう

窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら速やかに適切な対応をするようにしましょう。

障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねましょう。

3. コミュニケーションを大切にしましょう

コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したりわかったふりをしたりせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。

4. 柔軟な対応を心がけましょう

相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。

対応方法がよくわからないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。

想定外のことが起きても落ち着いて対応し、周囲に協力を求めるなど、素早く柔軟に対応しましょう。

5. 不快になる言葉は使わないようにしましょう

差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにしましょう。

障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにしましょう。

6. プライバシーには立ち入らないようにしましょう

障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにしましょう。

仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守りましょう。

(2) 障がいへの理解と支援

障がいのある方って？

身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、難病等、その他の心身の機能の障がいがある方であって、障がいや社会的障壁（社会の壁）によって、日常生活や社会生活で暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。

社会的障壁（社会の壁）ってどんなこと？



障がいのある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指します。

事物…建物の段差、難しい言葉、車いす用トイレの不足、手話通訳の無い講演、音の鳴らない信号機など

制度…障がいがあることが欠格事項になっていて資格が取りにくいなど

習慣…冠婚葬祭に呼ばれない、子ども扱いされるなど

観念…「障がいのある方は施設で暮らしたほうが幸せだ」「障がいのある方は結婚や子育てができない」などの考え方

① 視覚障がいについて

見えない人と見えづらい人がいます。見えづらい方の中には、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、見える範囲がせまいなどの人がいます。また、特定の色が見えにくい人もいます。

特性

慣れていない場所では一人で移動するのが困難です。

目からの情報を得にくいいため、音声や手で触ることで情報を得ています。

文字を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

配慮や支援のポイント

●こちらから声をかけましょう

周りの状況がわからないため、こちらから声をかけなければ会話を始められないことがあります。

知っている相手でも声だけでは誰かわからないことがあります。

●「あれ」や「あちら」ではなく、具体的に説明しましょう

「あちら」「こちら」や「あれ」「それ」などの指示語では、「どこか」「なにか」わかりません。

場所は、「あなたの30cm右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など、具体的に説明しましょう。

場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明しましょう。

●誘導は本人の希望に合わせてみましょう

本人の希望する側に立って、腕や肩をつかんでもらい、相手の歩調に合わせて誘導しましょう。また、障害物の有無、階段の昇降など、状況に応じて具体的に説明をしましょう。

●情報提供について

点字は指先で触って読む文字です。視覚障がいのある方は、必ずしも点字を読めるわけではなく、音声や拡大文字により情報を得る方もいます。情報提供の仕方を確認しましょう。

② 聴覚・言語障がいについて

聴覚障がい…耳が全く聞こえない状態の人、聞こえづらい人（難聴）、事故や病気で途中から聞こえなくなった人（中途失聴）などです。

言語障がい…音は聞こえますが、言葉の理解や表現、あるいは発声に障がいがあり、伝えたいことを音声で伝えることが困難です。

特性

聴覚障がい…外見からでは聞こえないことがわかりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を得ています。声に出して話せる人もいますが、相手の声は聞こえていない場合があります。

言語障がい…音は聞こえますが、「ことば」の理解に障がいがあるため、話の内容がわからないことがあります。また、伝えたいことをうまく言葉にできなかったり、発声や発音が難しく、不明瞭になったりすることがあります。

配慮や支援のポイント

●コミュニケーションの方法を確認しましょう

- ・手話 聴覚障がいのある方どうし、または聞こえる方とのコミュニケーション手段で、「目で聞き、手で話す」言葉です。手話通訳者を伴っている場合は、通訳者ではなくご本人に話しかけましょう。
- ・口話 相手の唇の形や動きを読み取って相手の言葉を理解する方法です。口の動きがわかるように正面からゆっくり話しかけましょう。マスクなどで口が見えない場合は、外しましょう。
- ・筆談 文字を書いて意思を伝えあうことです。パソコンやスマートフォンなどを使ってやりとりすることもあります。要旨を簡単にまとめて伝えましょう。
 伝わる書き方の例
 ○…チケットを買うのに30分かかります。
 ×…すごく混んでいるのでチケットを買うまでに30分くらいかかるそうです。

●聞き取りにくい場合は確認しましょう

言語障がいがある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分ける必要があります。聞き取れないときは、わかった振りをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらったりして内容を確認しましょう。

③ 肢体不自由について

肢体不自由は、病気やけがによって上肢や下肢の機能に障がいがあるため、立ったり座ったりすることや歩行が困難な人がいます。移動については車いすや杖を使う人、義足を使っている人など、障がいの状態によってさまざまです。

特性

下肢に障がいがある方では、段差や階段、開き戸などがあると、一人では進めない人や、歩行が不安定で転倒しやすい人がいます。

車いすを使用している人では、高いところは手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

手にマヒがある方や、不随意運動を伴う人などでは、文字を記入することや、狭いスペースに記入することが困難です。

脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体調管理が困難なため、外出先で体調不良を起こすことがあります。

マヒがある方の中には、発語の障がいや不随意運動により、会話が困難な人もいます。

配慮や支援のポイント

●介助の前に、声かけをしましょう

介助の前にまず声をかけ、その人がどのような支援を必要としているか確認しましょう。

●車いすの人の目線に合わせましょう

車いすを利用している人と話す場合は、立った姿勢で話されると上から見下ろしているような心理的負担を与えるので、かがんで目線を合わせて話すようにします。

●聞き取りにくい場合は確認しましょう

聞き取れないときは、わかった振りをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらったりして内容を確認しましょう。

また、言葉の不自由な人に対して、子どもに接するような態度をとらないようにしましょう。



③ 内部障がいについて

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では、心臓、腎臓、呼吸器機能、膀胱、直腸、小腸、肝臓、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能の7つの障がいがあります。

- ・心臓機能障がい 心筋梗塞や狭心症、不整脈などによって心臓の機能が低下した状態で、ペースメーカーを使用している人もいます。
- ・呼吸器機能障がい 呼吸器系の病気によって呼吸器機能が低下し体内の酸素が不足する症状です。酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している人がいます。
- ・腎臓機能障がい 腎臓機能が低下した障がいで、定期的な人工透析に通院されている人がいます。
- ・膀胱・直腸機能障がい 膀胱や直腸が機能しなくなった状態で、排泄物を外に出すための人工肛門や、人工膀胱を造設している人もいます。

特性

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持つことや、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

心臓機能障がいで心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

呼吸器機能障がいのある方では、タバコの煙などが苦しい方がいます。膀胱・直腸機能障がいで人工肛門や、人工膀胱を使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

配慮や支援のポイント

●負担をかけない対応を心がけましょう

内部障がいのある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からはわかりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。

④ 知的障がいについて

知的障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障がいのため常に同伴者と行動される人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。支援のしかたも異なりますので、その人にあった方法を見付けるようにしましょう。

特性

複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいです。

人に尋ねることや自分の意見を言うのが苦手な方がいます。

漢字の読み書きや計算が苦手な方がいます。

ひとつの行動に執着したり、同じ質問をくり返したりする方がいます。

配慮や支援のポイント

● ゆっくり、ていねいに、わかりやすく説明しましょう

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。

案内板や説明資料は、漢字にふりがなをふるとともに、絵や図を使って具体的にわかりやすく説明しましょう。

● 子ども扱いしない

その人の年齢にふさわしい対応をしましょう。

● 声かけは穏やかに

いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけましょう。

顔を見て、ゆっくりと丁寧な言葉で話しかけましょう。また、保護者や同伴者が一緒にいても、本人の意思を尊重し、本人に話しかけましょう。



⑤ 精神障がいについて

精神障がいのある方は、統合失調症、気分障がい（うつ病など）、てんかん、アルコール依存症などのさまざまな精神疾患により、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。

統合失調症…幻覚、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障がいを引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。

うつ病…気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。

てんかん…通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

特性

ストレスに弱く、疲れやすい人がいます。

対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いです。

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。

病気にさまざまなタイプがあることや、その病状が理解されにくいです。

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。

認知面の障がいのために、何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする人がいます。

配慮や支援のポイント

本人の「つらい気持ち」を受け止めましょう。

本人の話をよく聞き、理解するようにしましょう。

ストレスに弱く精神的に疲れやすいため、常に本人の調子（コンディション）を見ながら、無理をさせないように気をつけましょう。

⑦ 高次脳機能障がいについて

高次脳機能障がいとは、脳の損傷により、注意をはらったり、記憶・思考・判断をおこなう機能（高次脳機能）がうまく機能しなくなったりする状態のことです。後遺症として、記憶障がい、注意障がい、遂行機能障がい、社会的行動障がいなどの認知障がいが生じ、これに起因して、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている人です。

主な原因としては、脳卒中（脳出血・くも膜下出血・脳梗塞）、外傷性脳損傷、脳炎、低酸素脳症、脳腫瘍などがあります。

特性

●記憶障がい

物の置き場所を忘れる人がいます。

新しいできごとを覚えていられない人がいます。

何度も同じことをくり返し話したり、質問したりする人がいます。

●注意障がい

ぼんやりしていて、何かをするとミスすることがあります。

気が散りやすく、疲れやすい人がいます。

作業ミスが多い人がいます。

●遂行機能障がい

自分で計画を立ててものごとを実行することができない人がいます。

●社会的行動障がい

感情や欲求のコントロールができなくなる人がいます。

怒りやすくなる人がいます。

●病識欠落

自分に障がいがあることをうまく認識できず、障がいがないかのようにふるまったり、言ったりする人がいます。

●その他

麻痺はないのに、道具がうまく使えない人がいます。

視野の左側に注意が向きにくい、半側空間無視などの症状のある方がいます。

言葉を表現したり、聞いた言葉を理解したり、文字を読んだり書いたりすることができない人がいます。

配慮や支援のポイント

約束を忘れたり、何度も同じことをくり返して質問したりする場合は、必要に応じてメモを書いて渡して説明しましょう。

周囲が本人の症状を理解し、本人の意思や役割を尊重しましょう。

⑧ 発達障がいについて

発達障がいとは、自閉症スペクトラム障がい（ASD）、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（ADHD）など、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。脳機能の発達のアンバランスさによって、特定なことには非常にすぐれた能力を発揮する一方で、ある分野は極端に苦手というようなことが生じます。得意なことと苦手なことの差が大きいため、生活に支障をきたすことがあります。

特性

●自閉症スペクトラム障がい（ASD）

コミュニケーションおよび相互関係の障がいであり、人の気持ちを理解するのが苦手、冗談や比喩が理解できない、興味のあることを一方的に話してしまうことがあります。

日課や週間の変化や予定の変更に戸惑うことがあります。

興味や関心にかたよりやこだわりがあります。

●注意欠陥・多動性障がい（ADHD）

物をなくしたり忘れ物したりすることが多いことがあります。（不注意）

予測や考えなしで行動してしまうことがあります。（衝動性）

じっとしていられなかったり、しゃべり過ぎたりすることがあります。

（多動）

●学習障がい（LD）

「読む」「書く」「計算する」など、特定の分野の学習だけが極端に困難です。

配慮や支援のポイント

●わかりやすく具体的に話しましょう

例 「もうちょっと」→「あと5分」

「走らないで」→「歩こうね」

「いつまでやっているの？」→「あと何分で終われそう？」

●伝える工夫、情報の見える化をしましょう

何かを説明するときは、言葉だけでなく絵や写真など実物のイメージがわかるものを見せて伝えましょう。

⑨ 難病について

難病とは「発病の機構が明らかでなく」「治療方法が確立していない」「希少な疾病であって」「長期の療養を必要とするもの」と定義されています。（難病の患者に対する医療等に関する法律第1条より）

特性

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

配慮や支援のポイント

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。



(3) 障害者差別解消法について

①法律の概要

障がいがあってもなくても、誰もが分け隔てられることなく、お互いを尊重し、安心して暮らせる共生社会の実現を目指すことを目的として

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（通称：障害者差別解消法）」が平成 28 年 4 月 1 日に施行されました。

どんなことが差別になるのでしょうか？

障害者差別解消法では
「不当な差別的取り扱い」と「合理的配慮をしないこと」
が差別に当たります。



	不当な差別的 取り扱いの禁止	合理的配慮の提供
国の行政機関や 地方公共団体等	法的義務 不当な差別的取り扱いが禁止されます。	法的義務 合理的配慮を行わなければいけません。
民間事業者 (個人事業主、 NPO 法人等も 含む)		努力義務 合理的配慮を行うよう 努めなければいけません。

不当な差別的取り扱いとは？



例えば、「障がいがある」という理由だけで

- ・ 窓口対応を拒否する
- ・ 対応の順序を後回しにする
- ・ 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供を拒む
- ・ 講演会、イベント、研修会などへの出席を拒む、または条件をつける
- ・ 無視したり、子ども扱いしたりする

このようなことなどは、障がいのない方と違う扱いを受けているので、「不当な差別的取り扱い」であると考えられます。

「合理的配慮をしないこと」とは？

例えば

- ・聴覚障がいのある方に声だけで話す
- ・視覚障がいのある方に書類を渡すだけで読み上げない
- ・知的障がいのある方にわかりやすく説明しない

このようなことは、障がいのない方にはきちんと情報を伝えているのに、障がいのある方には情報を伝えていないことになり「合理的配慮をしないこと」に当たります。

障がいのある方が困っているときに、その人の障がいに合った必要なやり方を相手に伝えて、それを相手にしてもらうことを合理的配慮といいます。

どのようなケースが合理的配慮に当たるかは、障がいの状態によって違います。また、困っていることを相手に伝えることが難しい人もいます。

「気づきと心づかい」を大切にしましょう。



障がい者差別に関する

「わからない」「知りたい」「困った」
については、福祉課（障害福祉グループ）へご相談
ください。

〒438-0077

TEL (0538) 37-4919 FAX (0538) 36-1635

E-Mail: shogai-fukushi@city.iwata.lg.jp



②窓口などでの合理的配慮の具体例

主な対象	事例
すべての障がい	声かけは、介助者ではなく本人に直接行う。
	本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。（視覚障がいの場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。）
	ゆっくり、はっきり、ていねいに、わかりやすく説明し、必要に応じてメモを渡す。
	来庁が困難な方について、申請等で可能なものは、郵送やメール等で受付できるように努める。
	体調に配慮し、必要に応じて、椅子のある場所に案内して、職員が窓口から出て対応する。
視覚障がい	対応する際は、必ず自分の名前を伝える。
	案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明する。
	書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。
	応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
	申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。
	弱視の場合、照明が暗いと周囲が見えず危険なので、必要以上に暗くしない。
聴覚障がい	コミュニケーションの方法を確認し、筆談などで対応する。
	筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障がい者がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。
	補聴器等を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。
肢体不自由	車いすの場合は、少しかがんで目線が合う高さで話す。
知的障がい 発達障がい	依頼することは、順番に一つずつ話す。
	特に重要なことや、日時・金額などの数字は、メモに書いて渡す。その際、メモをした人の名前、日時も記入する。

③会議などにおける合理的配慮の具体例

主な対象	事例
すべての障がい	障がいや疾病の態様はさまざまであるため、当日の会場までの導線、案内役等、必要な配慮について事前に確認する。
	入り口からの導線、聞こえの問題等、不安を感じさせないように、配席等に配慮する。
	会議が長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
	体調等に応じ、途中離席が可能であることを予め周知する。
	必要に応じて介助者、支援者の席を用意する。
	資料は可能であれば事前に送付する（希望を確認してルビをふる）。
視覚障がい	席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。
	スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。
	資料の点訳、音訳、拡大についての配慮を事前に確認する。
	必要に応じて支援者の席を用意する。
聴覚障がい	手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。
	通訳者が聞き取りやすいよう、できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。
	進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に発言するよう求める。
	資料を置く机を用意する。
	議事録を送付する。
肢体不自由	メモを取れない人にはレコーダーの利用について配慮する。
	床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
	必要に応じて車いす利用者の席を用意する。
言語障がい 知的障がい 発達障がい 高次脳機能障がい	進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に発言するよう求める。
	進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしなが ら進める。

④情報を提供する場合の合理的配慮の例

主な対象	事例
視覚障がい	<p>特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大文字版などの希望を事前に確認して対応する。</p> <p>不特定多数の人を対象とする場合は、点字版や拡大文字版などの申し出があった場合に対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段も含めて検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○点字版：点字を読むことができる方に有効 ○拡大文字版：主に弱視の方に有効 ○音声版：文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する ○テキストファイル：音声読み上げソフトで活用できるようテキストファイルで提供する
	<p>文字の大きさや配色などに配慮する。</p> <p>色覚バリアフリー、カラー印刷機を導入する。</p> <p>「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させる。</p> <p>下線（例1）やパターン（例2）を入れたり、色以外の情報を付加する。</p> <p>（例1）赤字と下線で強調 （例2） </p>
	<p>インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDFファイルを掲載する場合は、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。</p>
	<p>映像形式で情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。</p>
聴覚障がい	<p>問い合わせ先として、ファックス番号・メールアドレスを併記する。</p>
	<p>映像形式で情報提供する場合は、字幕やテロップを入れるなど音声以外での情報提供に配慮する。</p>
知的障がい 発達障がい	<p>やさしい日本語の使用に留意する。</p>
	<p>印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。</p>

(4) 障がい者虐待防止について

虐待は障がいのある方の尊厳を脅かし、自立や社会参加を妨げます。虐待は絶対にあってはならないことですが、虐待と気づかないまま起きているおそれもあります。虐待を防ぐには、住民一人ひとりがこの問題を認識して、小さな兆候を見逃さずに早期発見することが大切です。

障がい者のあたりまえの生活を守る「障害者虐待防止法」

障害者虐待防止法（正式には「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」）は、虐待によって障がい者の権利や尊厳を脅かされることを防ぐための法律です。障がい者の安定した生活や社会参加を助けるために、みんなで虐待の防止に取り組みましょう。

障がい者虐待の例

- (1) **身体的虐待**…障がい者の体に傷や痛みを負わせる暴行を加えること。また正当な理由なく身動きがとれない状態にすること。
- (2) **性的虐待**…障がい者に無理やり（また同意と見せかけ）わいせつなことをしたり、させたりすること。
- (3) **心理的虐待**…障がい者を侮辱したり拒絶したりするような言葉や態度で、精神的な苦痛を与えること。
- (4) **ネグレクト（放棄・放任）**…食事や入浴、洗濯、排せつなどの世話や介助をほとんどせず、障がい者の心身を衰弱させること。
- (5) **経済的虐待**…本人の同意なしに障がい者の財産や年金、賃金などを使うこと。また障がい者に理由なく金銭を与えないこと。

「市町村障害者虐待防止センター」

障がい者虐待に気づいた人には、市区町村の担当窓口への通報義務があります。地域ぐるみの早めの対応や支援が、虐待されている障がい者だけでなく、虐待している家族などが抱える問題の解決にもつながります。

障がい者の虐待にかかわる通報や届け出、支援などの相談は、市町村障害者虐待防止センターまでお寄せください。障がい者の虐待をなくすために、あなたのご協力をお願いします。

《磐田市障害者虐待防止センター》

開設場所：i プラザ3階（磐田市障害者相談支援センター内）

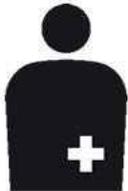
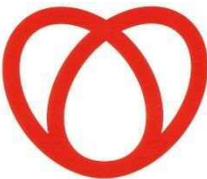
開設時間：平日8時30分～17時15分

相談電話：（24時間） 0538-36-3171

Eメール：i.soudann577@gmail.com

(5) 障がい者マークについて

マーク	名 称	説 明
	障害者のための 国際シンボル マーク	<p>障がい者が容易に利用できる建物、施設であることを明確に表すためのマークです。</p> <p>このマークは「全ての障がい者を対象」としたもので、特に車いすを利用する障がい者を限定し使用するものではありません。</p> <p>(財)日本障害者リハビリテーション協会が頒布・普及に努めています。 TEL 03-5273-0601</p>
	身体障害者標識 (身体障害者 マーク)	<p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。</p>
	聴覚障害者標識 (聴覚障害者 マーク)	<p>聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方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いて、このマークを付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>
	聴覚障害者 シンボルマーク	<p>世界ろう連盟が定めた聴覚障がい者を示す世界共通のシンボルマークです。</p>
	耳マーク	<p>聴覚障がいの方であることを表す国内で使用されているマークです。</p> <p>マークの提示をされた場合は、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。</p>

マーク	名 称	説 明
	盲人のための 国際シンボル マーク	世界盲人連合が定めた視覚障がい者 を示す世界共通のシンボルマーク です。
	ハートプラス マーク	身体内部（心臓、呼吸器、腎臓、膀胱、 直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障 がいを持つ方を表します。
	オストメイト マーク	オストメイト（人工肛門・人工膀胱 使用）の方のための設備があることを 表しています。
	ハートビル法 シンボルマーク	お年寄りや車椅子を利用する方、目 や耳の不自由な方等が利用しやすい 施設として、ハートビル法によって認 定された建築物の入口等に表示され ています。
	身体障害者 補助犬マーク	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。 「身体障害者補助犬法」の施行によ り、公共施設、交通機関のほか、スー パー・デパート・ホテル・レストラン などの民間施設にも補助犬が同伴で できるようになりました。
	海の障害者 マーク	障がい者が乗船する小型船舶、バリ アフリーの小型船舶及びこれらの船 が係留できる海上施設に表示されて います。

マーク	名 称	説 明
 <p>障害者OK 利用の際は必ず下記サイトを参照下さい。 www.bunka.go.jp/jiyuriyo</p>	自由利用マーク	<p>著作者が自分の著作物を他人に自由に使ってもらってよいと考える場合に、その意思表示をするためのマークとして「自由利用マーク」があります。</p> <p>そのうちの一つに「障害者のための非営利目的利用OKマーク」があり、障がい者が使うことを目的とする場合に限り、コピー、送信、配布など、あらゆる非営利目的利用を認めるマークです。</p>
	あ い E Y E マーク	<p>目の不自由な方やその他の理由で活字のままでは印刷媒体を読めない方のために、印刷物が出版された段階で録音図書や拡大写本を作成してもよいことを著作者が予め宣言した際に表示するマークです。</p>
	ハートフルマーク	<p>(社)全国重度障害者雇用事業所協会の会員事業所が取り扱う製品や商品等に表示をし、会員事業所が重度障がい者を多数雇用し、障がい者にやさしい企業であることを一般に訴え、会員事業所の連帯意識の高揚と事業所経営及び障がい者雇用の安定に資するものです。</p>
 <p>このマークのついている施設は、体に障害のある方や高齢者など、すべての人が安心して利用できる、みんなにやさしい施設です。</p>	静岡県 福祉のまちづくり 条例 適合証	<p>障がい者や高齢者をはじめ、すべての人が安全で利用しやすいように配慮された施設であることの証となるものです。</p>

(6) 相談機関等について

障害者差別解消法に関する相談

市職員による障がいを理由とする差別に関して、障がいのある方やその家族、その他の関係機関の方からの相談を受け付けます。

■相談窓口

い プラザ（磐田市総合健康福祉会館）3階
福祉課 障害福祉グループ 電話：0538-37-4919・FAX：0538-36-1635

磐田市障害者相談支援センター

福祉サービス利用の援助や社会資源を活用するための援助、専門機関の紹介などを行います。

■場所・受付日時

い プラザ（磐田市総合健康福祉会館）3階

■お問い合わせ

電話：0538-86-3133・FAX：0538-84-6661

磐田市障害者虐待防止センター

障がい者の虐待に関わる通報や届け出の受付、被虐待者や養護者の支援に関する相談を受け付けます。

■場所・受付日時

い プラザ（磐田市総合健康福祉会館）3階
（磐田市障害者相談支援センター内）

■お問い合わせ

電話：0538-36-3171・FAX：0538-84-6661

虐待に関するその他の相談機関

虐待かな？と思ったら…迷わず相談してください！ 緊急時は警察へ110番!!

■児童相談所全国共通ダイヤル

【24時間受付】電話 189「いちはやく」

■静岡県西部児童相談所

【平日の昼間】電話 0538-37-2810 【夜間・休日】電話 0538-33-4199

静岡中東遠障害者就業・生活支援センター「ラック」

就労を希望する方や離職された方、雇用支援、職業準備のあっせんといった支援等、障がいのある方やそのご家族からの相談を受け付けます。また、職場定着や障がい特性を踏まえた雇用管理についての助言など、障がいのある方を雇用する事業所に対する支援も行います。

■お問い合わせ

〒438-0062

袋井市泉町 2-10-13

電話 0538-43-0826 ・ FAX 0538-84-9227

E-mail: luck@meiwakai.jp

ホームページ : <http://www.meiwakai.jp>

しずおか障害者就労支援ネットワーク

障がいや福祉、労働に関する知識と経験を持つジョブコーチ（就労支援者）が、ご家庭、学校、施設、ハローワーク等と連携を取りながら、障がいのある方が職場に定着できるように、事業所の方（事業主、人事担当者、現場の職員等）とご本人をサポートします。このジョブコーチ派遣事業では、相談やジョブコーチ派遣の利用料等はおかかりません。

■お問い合わせ

特定非営利活動法人浜松 NPO ネットワークセンター

〒432-8021

浜松市中区佐鳴台 3-52-23

電話・FAX 053-445-3717

E-mail: jobcoach@n-pocket.jp

ホームページ : <http://www.n-pocket.jp>

静岡障害者職業センター

障がいのある方の雇用を促進するために、ハローワークと連携して、障がいのある方や事業主の方に、就職や職場定着のための助言や援助等を行っています。

■お問い合わせ

〒420-0851

静岡市葵区黒金町 59-6 大同生命静岡ビル 7 階

電話 054-652-3322 ・ FAX 054-652-3325

E-mail: shizuoka-ctr@jeed.or.jp

ホームページ : <http://www.jeed.or.jp/location/chiiki/shizuoka/>

障がいのある方への支援ハンドブック
～誰もが安心して暮らせるまちを実現しよう～

発行 磐田市（健康福祉部 福祉課）

〒438-0077

磐田市国府台 57 番地 7 i プラザ（磐田市総合健康福祉会館）内

TEL (0538)37-4919 FAX (0538)36-1635

E-Mail: shogaifukushi@city. iwata. lg. jp

参考「障害のある方に対する心の身だしなみ」（内閣府）