

障害者差別解消法 事例集(案)

も く じ

	ページ
はじめに	1
事例1 2階席しかなく、食事ができなかった (肢体不自由)	3
事例2 盲導犬の入店を断られた (視覚障害)	5
事例3 駅で筆談に応じてもらえなかった (聴覚障害)	7
事例4 乗り物の利用を断られた (知的障害)	9
事例5 商業施設への入店を断られた (発達障害)	11
事例6 アパートへの入居を拒否された (精神障害)	13
事例7 優先席を譲るようアナウンスされた (内部障害・難病)	15

は じ め に

平成25年度に障害者差別解消法が制定されたことを受け、京都府では「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」を制定しました。この条例は平成27年4月から、障害者差別解消法は平成28年4月から施行されています。

京都府においては、条例に基づいて相談員を配置し、京都市をはじめ府内市町村とも連携しながら、障害を理由とする不利益な取扱いや合理的配慮の提供に関する相談に対応しています。

何度も類似の相談があるような事例は、社会の理解が十分に進んでいないことを表していますし、コロナ禍に伴う困りごとのような、社会情勢の変化に伴って新たな課題・問題が生まれることもあります。また、障害のある女性や子どもなど、障害と性別や年齢等の複数の原因によってより困難な状況に置かれている場合もあります。

この冊子は、相談事例の紹介を通じて、障害者差別等について私たちの身近でも起こりうるものとして考えていただくことを目的として、京都府・京都市が共同で作成しました。

まずは、障害がある人がさまざまな困難に直面していることへの“気づき”が大切です。そのうえで、障害がある人が日常生活を送るうえで支障となる様々なバリア(「社会的障壁」)をなくし、誰もが暮らしやすい共生社会を作っていくためにはどうすればよいか、皆で考え、取り組んでいきましょう。

障害者差別解消法(改正後)のポイント

	ふとう 不当な さべつてきとりあつか 差別的取扱い	しょうがい かた 障害のある方への ごうりてきはいりよ ていきょう 合理的配慮の提供
くに 国・ ちほうこうきょうだんたい 地方公共団体	 きんし 禁止	ごうりてきはいりよ 合理的配慮を おこな 行わなければなりません。
みんかんじぎょうしゃ 民間事業者	 きんし 禁止	ごうりてきはいりよ 合理的配慮を おこな 行わなければなりません。 かいせいまえ どりよくぎむ (改正前は努力義務)

れいわ ねん がつ しょうがいしゃさべつかいしょうほう かいせい れいわ ねん がつ せこう
○令和3年6月、障害者差別解消法が改正され、令和●年●月から施行されます。

ふとう さべつてきとりあつか きんし 不当な差別的取扱いの禁止とは？

せいとう りゆう しょうがい りゆう しょうがい かた けんりりえき しんがい きんし
正当な理由なく、障害を理由として、障害のある方の権利利益を侵害することは禁止されています。

ざい しかくしきかい ていきょう きよひ
○財・サービスや各種機会の提供を拒否する

れい しかくしょうがい かた もうしこみ さんか ことわ
例：視覚障害のある方がイベント申込みをしたところ、参加を断られた。

ていきょう あ ばしよ じかんたい せいげん
○提供に当たって場所・時間帯などを制限する

れい くるま りよう かた しょくどう い いそが らいてん ふ か い
例：車いすを利用する方が食堂に行ったところ、ランチタイムは忙しいため、来店不可と言われた。

しょうがい かた じょうけん つ
○障害のある方にだけ条件を付ける

れい ぶつぴんこうにゆうけいやく さい しょうがいしゃてちょう しょうじ かた だいさんしゃ た あ ひつよう い
例：物品購入契約の際、障害者手帳を所持している方は、第三者の立ち会いが必要と言われた。

ごうりてきはいりよ ていきょう 合理的配慮の提供とは？

しょうがい かた はいりよ かか いし ひょうめい ばあい ぎょうせいきかん みんかんじぎょうしゃ かじゅう ふたん
障害のある方から配慮に係る意思の表明があった場合に、行政機関や民間事業者は、過重な負担とならない範囲において、必要かつ合理的な配慮を行う義務があります。

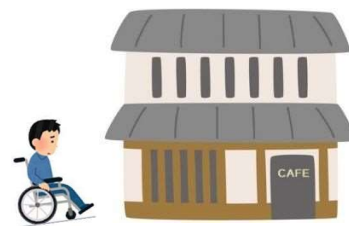
れい まどぐち しかくしょうがい かた たい しりょう よ あ
例：窓口において、視覚障害のある方に対して、資料の読み上げをする。

れい びょういん まちあい ちょうかくしょうがい かた じゅんばん うけつけばんごう ひょうじ おこな
例：病院の待合で、聴覚障害のある方に順番がわかるよう、受付番号の表示を行う。

じれい 事例

1

かいせき 2階席しかなく、食事ができ しよくじ なかった（肢体不自由）



じょうきよう 状況

くるま りよう
車いすを利用するAさんが、まちやふうのカフェにたちよつたところ、カフェには2
かい せき
階の席しかなく、エレベーターもなかった。1階で食事ができないかを確認したと
ところ、てんちよう
店長のBさんに「お食事は2階席のみでお願いしています」といわれた。



かい 1階には、きゃくさん用のざせきがありません。2階への階段は急な
で、てんいん かつ
店員が担いで上がることは難しいです。けが 怪我をされる心配もあります
し……。たいおう
どう対応したらよかったのでしょうか。

はい
まさか入れないとは思っておらず、がっかりしました。
かい 2階で食事ができないとしても、じぜん
事前に問い合わせせていたら、どこかに
しよくじ
食事スペースを用意してもらえたのでしょうか……。



たいおう けっ 対応結果

そうだんいん 店長に対して、どのようなはいりよ
配慮が可能か検討をお願いしたところ、「事前に連絡をい
ただければ、1階の待ちスペースで食事をしていただけるようたいおう
対応する」との回答を得られた。

ポ イ ン ト

- ほうかいせい
法改正により、民間事業者に対しても、かじゅう ふたん
過重な負担とならない範囲での配慮の提供が
義務化されました。
- 「合理的配慮」の内容は、しょうがい
障害のある方それぞれで異なり、「その内容が過重な負担となるか
どうか」も、事業者のじょうきよう
状況により異なります。
- きぼう
希望どおりのたいおう
対応ができないことも考えられますが、その場合も、ほか
他にどのような対応が可能
かをかんが
えたり、その都度、しょうがい
障害のある方と話し合ったりする姿勢が大切です。

さんこうじょうほう 参考情報

したいふじゆう ひと はいりょ れい 肢体不自由の人への配慮の例

- お手伝いをする際には、まず声をかけ、ご本人の意向を確認してからにしましょう。
- カウンターの一部を低くしたり、車いすのまま机の下に足が入るスペースを空けておきましょう。
- 通路に物を置かないなど、通行の邪魔になるものがないか注意しましょう。
- 文字を書くために時間がかかる方に対して、ゆっくり記入できるスペースを案内しましょう。
- 手続きの受付時間等を指定する場合には、電車が混み合う通勤時間帯を避けるなどの調整を行うようにしましょう。

かんれんじょうほう 関連情報

バリアフリースイレについて

バリアフリースイレとは、男女共用トイレで、広いスペースと、様々な機能が備わっています。必要としている人が、必要な時に使えるよう、一般トイレを使用できる人は一般トイレを使用しましょう。

<こんな人たちが必要としています>

- 車いす使用者
 - ・車いすを回転できるスペースや、便器に移るための手すりが必要
- オストメイト(人工肛門等保有者)
 - ・パウチ(便等をためておく袋)から排泄するために、汚物流しを使用
- 介助が必要な人
 - ・介助者(異性のこともあり)同伴で入れるトイレが必要。介助用ベッドを使うこともある。
- 子ども連れの人 など



きょうと ちゅうしゃじょうりようしゅうせいど 「京都おもいやり駐車場利用証制度」について

障害や高齢・難病で歩行が困難な人、けが人や妊産婦で一時的に歩行が困難な人などに利用証を交付し、「おもいやり駐車場(車いすマークの駐車場等)」をご利用いただくための制度です。

この制度に協力を申し出ていただいた公共施設や商業施設などに設置されている「京都おもいやり駐車場」の表示がある駐車場が対象です。



車いすを使用している人は、車の乗降に広いスペースが必要です

きょうと ひと
京都府 人にやさしいまちづくり

検索



ふないしせつ しょうほう けんさく
府内施設のバリアフリー情報が検索できます。

じれい 事例

2

もうどうけん にゆうてん 盲導犬の入店を ことわ し かくしょうがい 断られた（視覚障害）



じょうきょう 状況

視覚障害のあるAさんが、盲導犬と一緒に、夕食をとろうとレストランに行き、「盲導犬と一緒にです」と伝えたところ、店員Bさんから「申し訳ありませんが、犬の入店はできません」と言われた。



補助犬の受け入れ義務のことを知りませんでした。狭い店内なので食事中に犬が待つスペースもなく、他のお客さまから苦情が出るかも…と思い、お断りしてしまいました。

楽しく食事をしようと思ったのに、悲しい気持ちになりました。訓練された盲導犬なのでテーブルの下で待つことができますし、他のお客さんに迷惑をかけることはないことをわかってほしかったです。



たいおうけっか 対応結果

相談員から、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法について説明し、理解を求めた。レストランからは、「今後盲導犬を連れて来店された方への対応方法を、全ての店員に周知した。また、他の客の理解を求めるため、店の入口に「補助犬同伴可」のステッカーを貼ることにした。」との報告があった。

ほじょけん
ほじょ犬マーク



ポ イ ン ト

- 「不特定かつ多数の人が利用する施設（飲食店や商業施設等）」は、補助犬の受け入れ義務があります。補助犬のことを正しく理解することが必要です。
- Aさんご本人からも「使用者の責任で盲導犬は清潔です。」「しっかり訓練されています。」など伝えると、お店側も安心して受け入れができます。

視覚障害とはどんな障害？

視覚障害は、日常生活や就労などの場で不自由を感じるなど、見えづらい、もしくは全く見えない状態のことをいいます。

<視覚障害がある人の特徴の例>

- 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、望遠鏡を通してのように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、つまずいてしまう人、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すが、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。

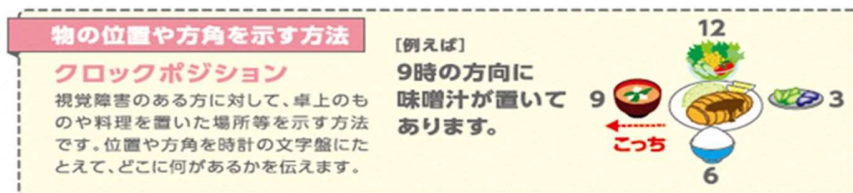
視覚障害のある人の配慮の例

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、何らかの手助けが必要かどうか、意向を確認するようにしましょう。

- 困っていそうな人がいたら、「お手伝いできる事はありますか？」と積極的に声をかけましょう。

声かけ・コミュニケーションのポイント

- ・ そばに行って、前から声をかける
- ・ 「あっち」「むこう」などではなく、「あなたの右」「スマートフォンくらいの大きさ」など、具体的に説明をする



誘導時のポイント

- ・ いきなり体に触れることはせずに、どのように誘導するか聞いてからにします。
(半歩先に立ち、肩や肘、手首をつかんでもらうのが基本です)

- 盲導犬に対する注意事項

- ・ 盲導犬を見かけたときは、仕事中だということを忘れず、触ったり声をかけたりせず、温かく見守ってください。

- その他の注意事項

- ・ 点字ブロックの上に立ち止まったり、物を置いたりしないようにしましょう。

事例

3

駅で筆談にに応じてもらえなかった （聴覚障害）



状況

両耳に補聴器を着けているAさんは、駅で電車を降りるときに他の乗客の荷物が当たって、片方の補聴器がなくなってしまった。駅の窓口で、「筆談に応じます。」と表示があったので、スマートフォンに「補聴器をなくしたので探してほしい」と表示し伝えたが、筆談に応じてもらえなかった。



片方の耳に補聴器を着けておられ、こちらの質問にも、口頭で応じておられたので、問題ないと思っていました。

駅員さんが何か言っておられましたが、よくわかりませんでした。
話せても聞こえづらい人がいるということも知ってもらいたいです。



対応結果

相談員から、会話が成立しているように思えても、聞こえづらい場合や伝わっていない場合があることを説明し、今後の対策の検討を依頼した。
事業者から、「今回の事例を踏まえ、聴覚障害のあるお客様には、コミュニケーション方法をその都度丁寧に確認することを研修で改めて全職員に周知した。」との報告があった。

ポイント

- 聴覚障害のある方の中には、生まれつき全く聞こえない方や聞こえにくい方、事故や病気などによって聞こえなく（聞こえにくく）なった方（中途失聴・難聴）がおられます。
- 声に出して話せても、聞こえていない場合があるということを知りましょう。
- その人その人に応じたコミュニケーション方法（手話、筆談、読話など）を確認しましょう。

さんこうじょうほう 参考情報

ちょうかくしょうがい しょうがい 聴覚障害とはどんな障害？

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。
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。

ちょうかくしょうがい かた はいりょ れい 聴覚障害のある方への配慮の例

コミュニケーションには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て使っています。

京都府内においては、手話言語条例やコミュニケーション条例制定の動きが広がっています。

ちょうかくしょうがい ひと ほうほう 【聴覚障害のある人のコミュニケーション方法】



し 知っていますか？

ちょうかくしょうがい かん 聴覚障害に関するマーク

みみ 耳マーク

聞こえが不自由な
ことを表すと同時に、
聞こえない人・聞こえ



にくい人への配慮を表すマーク
でもあります。

しゅわ 手話マーク

「手話で対応を

お願いします」、

「手話で対応します」等の意味を
表します。



ひつだん 筆談マーク

「筆談で対応を

お願いします」、

「筆談で対応します」等の意味を
表します。



マスクを着用していると、口の動きや表情が分からず、コミュニケーションが難しくなる場合もあります。感染防止に注意しながら、配慮をお願いします。



じれい 事例 4

の もの りよう ことわ 乗り物の利用を断られた ちてきしょうがい (知的障害)



じょうきよう 状況

ちてきしょうがい
知的障害のあるAさんが、ガイドヘルパーと公園に行き、ゴーカートに一人で乗ろうとしたところ、危険だからと言われ、乗ることができなかった。



もうしこ
申込みのときのご本人の様子から、対応した係員が他の利用者の方に危険が及ぶ可能性があるかと判断し、利用を断りました。

ゴーカートに乗れると聞いて、この公園に行きました。別の場所でゴーカートには乗ったことがあったのに、障害があるというだけで乗ることができず、納得できるような説明もなかったのです、悲しかったです。



たいおうけつ かい 対応結果

そうだんいん
相談員から、障害を理由に利用を制限することは、障害者差別に当たる可能性があることを説明した。公園の管理者から、「一人乗車が可能かどうかの判断基準を作成し、障害の有無にかかわらず、すべての利用者に対して操作説明や試乗を行ったうえで判断することとした。一人乗車ができないと判断したときは、その理由を丁寧に説明することを徹底する。」と報告があった。

ポ イ ン ト

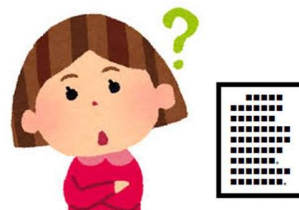
- 障害の程度やできること、できないことは人それぞれです。それぞれの状況に応じて公平な判断ができるようなルールを作るとともに、従業員への研修を行うなどの環境整備を行いましょう。
- また、ルールについて、利用者にわかるよう丁寧に説明しましょう。説明する際も、障害の特性に合わせた説明の工夫をしましょう。

知的障害とはどんな障害？

概ね 18歳までに知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や社会生活での生活のしづらさがあります。

<知的障害がある方の特徴の例>

- 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
- 計算や読み書きが苦手
- 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
- コミュニケーションが苦手
- 気持ちや行動のコントロールが苦手



知的障害のある方への配慮の例

人によって、苦手な分野や障害の状態は異なります。それぞれの状態に応じた支援が必要です。

- 簡単な言葉でポイントを押さえて説明しましょう。

わかりやすい言葉づかいでゆっくりと、場合によっては絵や写真を見せるなどの工夫をしながら説明しましょう。

- 相手の返答をゆっくり待ちましょう

すぐに自分の気持ちを言葉にできないことがあるため、あせらずに待ちましょう。

また、抽象的な質問にはうまく答えられなかったりすることがあります。具体的な質問を試みましょう。

(例)「どうされましたか？」→「切符を買いたいのですか？」



切符を買いたいのですか？



- ふりがなを付ける、コミュニケーションボードの活用

説明に使う書面は、ふりがなを付けたり、わかりやすい言葉づかいにするなどの工夫も考えましょう。

また、窓口でよく使う言葉やイラストをまとめた「コミュニケーション支援ボード」を用意しておく、より説明しやすくなります。



事例

5

ショッピングセンターへの入店を 断られた(発達障害)



状況

発達障害のある子とショッピングセンターに行ったところ、マスクを着けていないことを理由に、入店を断られた。



感染症対策として、お客様にはマスクの着用をお願いしています。他のお客様が不快に思われることもあるので、マスクをしておられない方の入店はお断りしていました。

子どもは買い物に行くのをとても楽しみにしていました。障害によって皮膚の感覚が過敏でマスクが着けられない人もいることを理解してもらいたいです。



対応結果

相談員からショッピングセンターの責任者に障害の特性について説明し、何か配慮や工夫ができることがないか考えてもらいたいとお願いした。

責任者から、「障害の特性によってマスクが着けられない方がいることを知りませんでした。買い物を楽しみにしてきて来られたのに申し訳なかったです。」と謝罪があり、その後は入店が可能となった。また、他のお客様に対してもお知らせをすること、こまめな消毒などで感染対策を行うことにすると回答があった。

ポイント

- 障害の特性によって、日常生活で様々な困難を抱えている方がいます。まずは、様々な障害特性があることを知り、障害への理解を深めることが大切です。
- 困りごととは人それぞれです。障害のある方の話を受け止め、その人に応じた配慮や工夫ができないか考えましょう。
- 周りの人の理解を得られるような取組が必要な場合もあります。
- 「何か事情があるのかな？」と問いを巡らせ、歩み寄る姿勢をもつことが共生社会への第一歩です。

発達障害とはどんな障害？

発達障害は、生まれつき脳の一部の機能に障害があることにより、成長するにつれ様々な生きにくさを感じたりする障害で、いくつかのタイプに分類されます。

自閉症スペクトラム

- ・人の気持ちを理解したり、冗談や比喩を理解することが苦手
- ・自分の話したいことを一方的に話し続けてしまう
- ・日課や習慣の変化や予定の変更への対応が苦手。特定のものへのこだわりが強い
- ・音やにおい、光、触覚などの感覚が過敏で、そのような刺激で苦痛を感じる

注意欠如・多動性障害(ADHD)

- ・じっとしていられない、しゃべりすぎる
- ・気が散りやすい
- ・予測や考えなしに行動してしまう
- ・うっかりミスが多い
- ・物をなくしたり、忘れ物をすることが多い

学習障害(LD)

- ・「読む」「書く」「計算する」など、特定の事柄のみが極端に難しい

発達障害のある方への配慮の例

発達障害の特性は人によってさまざまです。その人の特性に合わせた配慮が必要です。

- 耳で聞いて理解することが苦手
→ 絵や文字、写真、実物などで説明する
- 先を見通すことが苦手
→ 事前に活動の内容や手順を説明して確認する、作業手順などを示した業務マニュアルを、わかりやすく工夫して作成する など
- 周囲の音に敏感で集中できない
→ ノイズキャンセラーや耳栓の使用を認める、状況に応じて静かな場所を準備する



事例 6

アパートへの入居を拒否 された(精神障害)



状況

転居のため、不動産屋に精神障害があることを伝えたと、入居可能なアパートを紹介してもらったが、契約の段階になって断られた。



家主の方には、精神障害がある方だと伝えたと、仲介をしましたが、数日後に家主の方からお断りがありました。
障害があることを理由に入居を断ってはいけないことはわかっていますが、家主の方にどのように説明すればよいのかわかりません。

住宅を探すときには、いつも苦労します。
障害に対する理解が広まってほしいです。



対応結果

相談者は、他の物件を紹介してもらい入居できることになったため、それ以上の対応は望まなかったが、相談員から不動産業の団体に対して、法の趣旨や正当な理由なく障害を理由として入居を拒否することは障害者差別に該当することについて説明し、加盟業者への周知を依頼した。

ポイント

- 障害への偏見によって、生活のしづらさを感じている方がいます。偏見などの「社会的障壁」を取り払い、障害がある人が暮らしやすい社会とするため、まずは障害について正しく理解することが重要です。
- また、知的障害や精神障害などがある人と契約にする際は、契約内容をわかりやすく説明するなどの配慮も必要です。
- 業界全体で障害や合理的配慮について理解を深める取組を推進しましょう。

さんこうじょうほう 参考情報

せいしんしょうがい 精神障害とはどんな障害？

とうごうしつちようしょう びょう せいしんしっかん ひ び せいかつ しごと たいじんかんけい さまざま
統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日々の生活や仕事や対人関係などにおいて、様々な
生活のしづらさを抱えています。

おお ばあい てきせつ ちりょう ふくやく しょうじょう ちいき あんてい せいかつ おく
多くの場合、適切な治療や服薬によって症状をコントロールできれば、地域で安定して生活を送るこ
とができますが、びょうき たい へんけん ごかい しょう せいかつ
病気に對する偏見や誤解によって生じる生活のしづらさがあります。

<精神障害のある人の特徴の例>

- はじ ばしょ しょうたいめん ひと はなし ばめん ひじょう きんちょう
初めての場所や、初対面のひとと話をするような場面では、非常に緊張したり、
あいて つか につが
相手にわかるように伝えることが苦手なことがあります。
- ストレスに弱く、疲れやすかったりすることがあります。
- ひと たいめん たいじんかんけい にがて ひと
人と対面することや、対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。



せいしんしょうがい ひと はいりょ れい 精神障害のある人への配慮の例

- やさしく こえ をかけ、ゆっくりと ようけん を聞きましょう。
- たいちよう わる つか じぶんひとり かじ
体調が悪いときは、とても疲れやすく、自分一人で家事をすることが
できなくなることもあります。しごと かつどう りょう きゅうけいじ かん ちようせい
仕事や活動の量・休憩時間を調整するなど
はいりょ
の配慮をしましょう。



かんれんじょうほう 関連情報

せいしんしょうがい りかい ふかめる 精神障害への理解を深める

きょうとふせいしんほけん ふくしそごう きょうとし けんこうぞうしん
京都府精神保健福祉総合センターや京都市こころの健康増進
センターでは、せいしんしっかん かん さまざま じょうほう はっしん
精神疾患に関する様々な情報を発信しています。
また、けんこう について りかい ふか ための こうざ など おこな
こころの健康について理解を深めるための講座なども行
っています。



くに たいおうしん 国の対応指針

くに かくふしょうしょかんじぎょう しょうがい りゆう さべつ
国では、各府省所管事業における障害を理由とする差別の
かいしょう かん たいおうしん さだ
解消に関する対応指針を定めています。

ふどうさんぎょう こくどうつうしょう たいおうしん さだ
不動産業については、国土交通省が対応指針を定めています。

事例

7

バスで優先席を譲るよう アナウンスされた(内部障害)

状況

内部障害のあるAさんは体調が悪かったため、バスの優先座席に座っていた。
途中のバス停で、白杖を持った人が乗車してきたところ、間もなくして運転士
が、「優先座席を譲ってください。」と車内アナウンスをした。

私に向けて言われていると感じ、周りの人の視線も感じて居心地が悪くなりました。
外見ではわからなくても、障害がある人がいることを理解してもらいたいです。



視覚障害のある人に席を譲っていただくよう車内アナウンスをしましたが、特定
の方に向けてお願いしたものではありませんでした。
乗客の方にも、外見ではわかりづらい障害がある人への理解をしてもらうこと
が必要ですね。

対応結果

相談員からバス事業者に対し、外見からはわかりにくい障害があることについて、改めて理解
を促すとともに、他の乗客への周知啓発や職員研修について依頼した。

バス事業者においては、優先座席付近にヘルプマークに関するステッカーを掲示するとともに、
外見ではわかりにくい障害がある方などへの配慮を促す車内アナウンスを行うことにした。

ポイント

- 外見ではわかりにくくても、内部障害や難病、義足や人工関節を使用している人など、配慮や
支援が必要な人がおられます。
- 見えない障害があることを知り、見えない障害への理解を深めましょう。

「ヘルプマーク」を知っていますか？

義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人、または妊娠初期の人など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている人が、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、援助を得やすくなるよう作成されたマークです。



ヘルプマークを身に付けている方を見かけたら

- 電車・バスの中で席をお譲りください。
外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり皮につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な人がいます。
- 駅や商業施設で声をかけるなどの配慮をお願いします。
交通機関等の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な人や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な人がいます。
- 災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。
視覚や聴覚に障害があり、状況把握が難しい人、肢体に障害があり自力での迅速な避難が困難な人などもあります。



ヘルプカード

障害のある人などが困ったときに周囲の人や救急隊などから必要な支援を受けやすくするため、その人の障害特性や医療情報、緊急時・災害時の対処方法、緊急連絡先などを記載し、身に付けておくためのカードです。

こんなことが書かれています（「京都市版ヘルプカード」の例※）

ご本人の名前、生年月日、住所、緊急連絡先、病気や障害の状況、かかりつけ病院や飲んでいる薬、アレルギーのこと、知ってほしいことや手伝ってほしいこと

※ 自治体によって記載内容が異なります。また、ヘルプカードを作成していない自治体もあります。



ヘルプカードで支援を求められたときは…

- ヘルプカードに記載されている障害の特性や病気に関すること、してほしい支援、緊急連絡先などを参考に支援をお願いします。
- ヘルプカードには、必要な配慮や支援がすべて書かれているわけではありません。可能な限りご本人の状況を聞き取るなどしたうえで支援をお願いします。

(裏表紙)

そうだん
ご相談ください

きょうとふこういきせんもんそうだんいん しょうがい りゆう ふりえき とりあつか ごうりてきはいりよ かん
京都府広域専門相談員(障害を理由とする不利益な取扱い, 合理的配慮に関すること)

でんわ 電話:075-414-4609(相談専用) ぎょうむじかん へいじつ じ ふん 業務時間:平日8時30分~17時15分

Eメール:kyousei-soudan@pref.kyoto.lg.jp(相談専用)(原則次の業務日に対応いたします)

FAX:075-414-4597(しょうがいしゃし えん かけんよう げんそくつぎ ぎょうむ び たいおう
障害者支援課兼用)(原則次の業務日に対応いたします)

きょうとし じぎょう きょうとし しせつとう かん
▶京都市の事業や京都市の施設等に関すること

じぎょう しせつとう しゃかん かとう ちよくせつ そうだん
事業や施設等を所管する課等に直接ご相談ください。

※ ちよくせつ そうだん ばあいとう きょうとしほけんふくしきよくしょうがいほけん ふくしすいしんしつ これんらく
直接ご相談にくい場合等は, 京都市保健福祉局障害保健福祉推進室に御連絡ください。

きょうとしほけんふくしきよくしょうがいほけん ふくしすいしんしつ
京都市保健福祉局障害保健福祉推進室

でんわ 電話:075-222-4161 FAX:075-251-2940 Eメール:syogai@city.kyoto.lg.jp

かくしちょうそん しょうがいしゃふくしたんとう そうだん
*各市町村の障害者福祉担当でも相談していただけます。

じんけんもんだいぜんぱん じんけんもんだいぜんぱん かん
人権問題全般にかかわる人権問題全般に関すること

じんけんようごいいん きょうとちほうほうむきよく じんけんようご かん じんけん ばん
人権擁護委員・京都地方法務局(人権擁護課)みんなの人権110番

TEL 0570-003-110(ぜんこくきょうつう
全国共通ナビダイヤル)

インターネット(24時間受付)

パソコンから <http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.htm>

けいたいでんわ 携帯電話から <https://www.jinken.go.jp/soudan/mobile/001.html>