

目次

心のバリアフリーとは？	3
I 障がいの社会モデル	4
II 障がい者への差別解消に向けた取組み	6
III 障がいの特性を知る	7
① 肢体不自由	8
② 視覚障がい	10
③ 聴覚・言語障がい	11
〈コラム〉身体障害者補助犬について	12
④ 知的障がい	13
⑤ 発達障がい	14
⑥ 精神障がい	15
⑦ 内部障がい	16
〈コラム〉ヘルプマーク・ヘルプカードについて	17
⑧ 難病	18
⑨ 盲ろう	19
⑩ 重症心身障がい	19
⑪ 高次脳機能障害	19
IV 接遇のポイント	20
(1) 飲食施設	21
(2) 宿泊施設	22
(3) -1 交通機関（鉄道）	24
(3) -2 交通機関（バス）	25
(3) -3 交通機関（船舶）	26
(3) -4 交通機関（航空）	28
(3) -5 交通機関（タクシー）	30
(4) 商業施設	31
V 障がい者に関するマーク	32
VI 参考資料	33