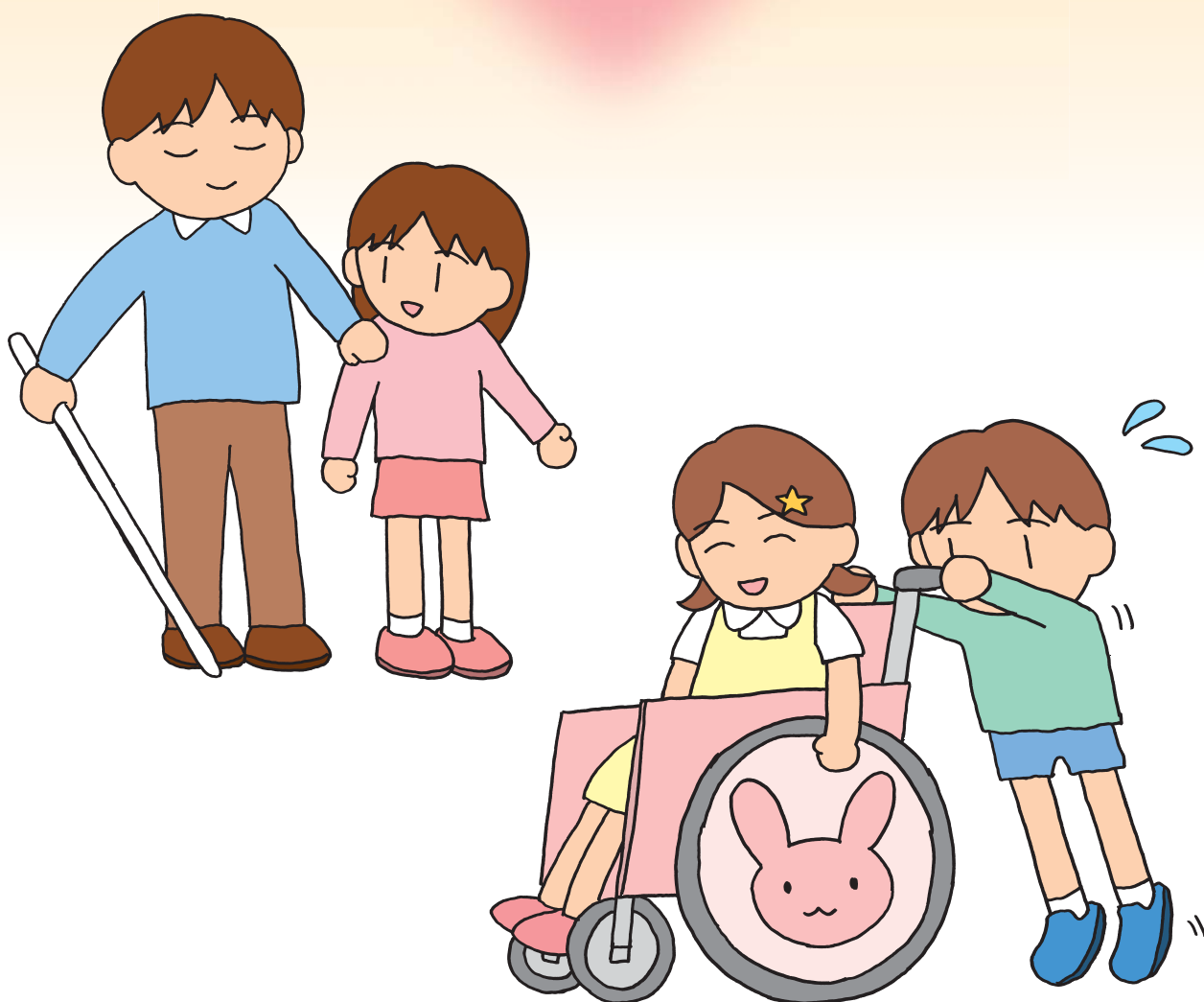


# サポートハンドブック

～障害のある人への窓口でのサポート～



# 目次

はじめに	1
1 接し方の基本	2
2 それぞれの障害について	4
(1) 視覚障害のある人 ー□メモ「点字ブロック」	4
(2) 聴覚・言語障害のある人 ー□メモ「様々なコミュニケーション」	6
(3) 肢体不自由のある人 ー□メモ「車いす使用者用駐車区画」	7
(4) 内部機能障害のある人 ー□メモ「オストメイト対応トイレ」	9
(5) 知的障害のある人	11
(6) 発達障害のある人	12
(7) 精神障害のある人 ー□メモ「ユニバーサルデザイン」 ー□メモ「SPコード」	14
3 具体的なサポート方法	17
1 車いすのサポート方法	17
2 視覚障害のある人のサポート方法（ガイドヘルプ）	23
3 聴覚障害のある人のサポート方法	28
身体障害者補助犬について	29
いろんなマーク	30
点字の読み方一覧表	31
指文字	32

# はじめに

身体に障害のある人、視覚や聴覚に障害のある人、知的障害や発達障害のある人。精神障害のある人。

そうした障害のある人々も私たちと同じように、地域の中で暮らしています。

でも、障害のある人々と接する時「どう話しかけたらいいんだろう？」  
「どんなふうに接したらいいんだろう？」と感じられたことがあるかもしれません。

このハンドブックでは、障害のある人とスムーズに接することができるように、また障害のある人にも地域で安心して暮らしていただけるように、障害のある人の特性やサポート（介助）方法のポイントなどを紹介します。

ただ、一言で障害と言ってもその種類や程度はさまざまで、必要とするサポートも人それぞれです。

その人が必要とするサポートができるように、このハンドブックを参考にいただければと思います。

# 1 接し方の基本

## ① まずは「何かお手伝いすることはありますか？」の一言から

どんなに困っている時であっても、いきなり身体に触れられたり、手を引っ張られたり、また車いすを押されたりすると誰でも驚いてしまいます。

困っているような様子の人が見たら、まずはその人の正面（前）から「こんにちは、何かお手伝いすることはありますか？」「お手伝いしましょうか」などと声をかけましょう。

また、車いすに乗っていても、自分で操作できる人と介助が必要な人とではサポートの仕方は違いますので、独りよがりには接することはお節介ともなります。

「何かお困りでしたら、いつでも声をかけてくださいね。」

そんな気持ちと姿勢を心がけてください。

## ② 相手の気持ちを尊重して

障害のある人は特別な人ではありません。同情したり子ども扱いしたり、逆にへりくだって接するなど、特別な扱いや言葉遣いは不要です。

あくまでも対等な立場で、そして同じ目線で接するようにしましょう。

また、介助の人がいると、ご本人に関することであっても、つい介助者に話をしてしまうことがあります。ご本人に対して失礼となりますので、本人に直接話すように心がけてください。

## ③ コミュニケーションを大切に

例えば言葉が聞き取りにくい場合、聞き直すことが失礼だと思いがちです。だからといって分かったふりをしたりすると、きちんとしたコミュニケーションが取れず、逆に相手の人に対して失礼ともなります。

コミュニケーションが難しそうな場合でも、敬遠したり分かったふりをしないで、分かるまで繰り返してもらおうようお願いしながら、相手の意思をきちんと確認しましょう。

また、相手の立場に立って、ていねいで分かりやすい応対を心がけましょう。

#### ④必要とするサポートは人それぞれ

背の高い人や低い人、また丸顔の人や面長の人など、人にはいろいろな違いがあります。

障害のある人も同じで、目や耳に障害のある人、上肢や下肢に障害のある人、また知的障害や発達障害など障害の種類は様々です。また、同じ部位の障害であってもその程度は様々です。

障害の種類や程度によって、その人が必要とするサポートも異なります。

以前うまくいったサポートであっても、人によってあてはまらない、うまくいかない場合もあります。

相手の意思を確認し、その人が必要とするサポートを行うようにしましょう。

#### ⑤コミュニケーション方法も人それぞれ

手話や点字などは聴覚障害のある人や視覚障害のある人にとって大切なコミュニケーション手段ですが、聴覚に障害のある人の誰もが手話を使えるわけではありませし、視覚障害のある人の誰もが点字を使えるわけではありません。

コミュニケーションの方法は一人ひとり異なります。その人に応じた方法でコミュニケーションをとるように心がけましょう。

## 2 それぞれの障害について

### (1) 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（全盲）と見えづらい人がいます。

また、見えづらいといっても、眼鏡などで矯正しても視力が弱い人（弱視）、細かいところが分かりにくい人、光がまぶしい人、見える範囲が狭い人（視野狭窄：視野の一部が欠けたり、望遠鏡をのぞき込んでいるような見え方）など、その状態は様々です。

他にも、特定の色が分かりにくいという人（色覚特性）もいます。

### 主な特徴

- ・外出する時は白杖を使用したり、盲導犬を連れていたりしています。  
※白杖（はくじょう）  
視覚障害のある人が歩行や安全確認等のために使用する白い杖です。
- ・慣れていない場所などでは一人で移動することが困難です。
- ・文書を読んだり文字を書いたりすることが困難です。
- ・目からの情報を得にくいいため、音声や手で触れることで情報を得ています。
- ・触れることによって物の形や位置を確認します。また、白杖の触れた感じや足の裏の感じから、床の状態や道路の様子を判断します。

### コミュニケーションのポイント

- ・周りの状況が分からないので、相手から声をかけられなければ会話が始まらないことがありますし、知っている人でも、声だけでは誰か分からないことがありますので、こちらから声をかけます。
- ・「あれ」「これ」「あちら」「こちら」といった指示語では「何」か「どこ」が分かりません。あいまいな表現をせずに、場所を説明する時は「30cm左」「一歩前」、物を説明する時はその物の名前を話すなど、具体的に説明します。
- ・はっきりとした口調で、ゆっくりと話します
- ・触れることのできるものは、必要に応じて相手の了解を得た上で、物に触れて確認してもらい、説明します。
- ・食事を運んだ時などは「9時の方向にスープ」「12時の方向にサラダ」など、テーブルを時計の文字盤に見立てて説明すると分かりやすいことがあります。
- ・点字を利用する人もいます。ただし、視覚障害のある人が必ず点字を読めるわけではありません。
- ・必要に応じて、記載事項を読み上げたり、代読したりします。  
※今はパソコンの音声読み上げソフトや文書内容を変換した情報コード（SPコードP16参照）を活字文書読み上げ装置を使い音声化する方法などもあります。



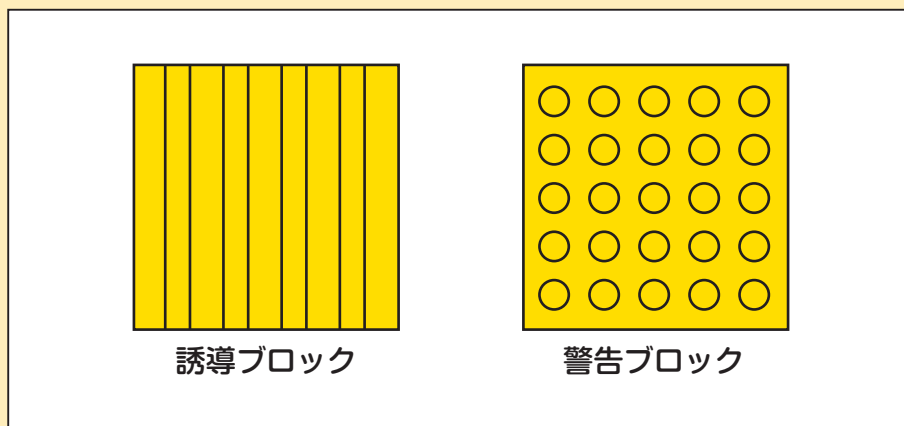
- ・お金の受け渡しは本人が行います。釣銭などは紙幣と硬貨を分け、種類ごとに手から手へ渡すのが確実です。特に一枚ずつ渡す必要はありません。
- ・書類や会計時にサインをする場合、要請があれば代筆をします。
- ・誘導する場合は、誘導する人の肩や肘に軽く手を添えてもらって、ゆっくりと歩きます。また「右に曲がります。」「段差があります。」等と具体的な言葉をかけてください。
- ・視覚障害のある人が外出するときは、周りの音を聞きながら歩いています。そのため、音もなく、横をすり抜ける自転車はとても危険ですので、気をつけましょう。

一口メモ

## 「点字ブロック」

点字ブロックは視覚障害のある人が安心して歩くことができるように設置されている大切なものです。

点字ブロックには、進む方向を示す線状のブロック（誘導ブロック）と注意を喚起する点状のブロック（警告ブロック）があります。



そんな大切な点字ブロックの上に自転車やバイクが止められていたり、また物が置かれていたりすることがあります。

しかし、これは視覚障害のある人にとってはたいへん危険なことであり、ぶつかって怪我をしてしまうこともあります。

視覚障害のある人が安全に街中を歩くことができるよう、点字ブロックの上に物を置いたり、自転車やバイクを止めたり、ふさいだりしないようにしましょう。

## (2) 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。その中には、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。

聴覚障害のある人には、その原因によって言語障害を伴う場合があります。また、障害のおきた年齢や程度によって聞こえる状況や発音の仕方などに違いがあります。

### 主な特徴

- ・周囲の人とのコミュニケーションがどうしてもとりにくく、困った状況にあるのか、また何に困っているのかが周囲の人に分かりにくい面があります。
- ・聴覚に障害のあることが外見では分かりにくいため、障害のあることに気づいてもらえず、例えば「挨拶をしたのに返事をしない」といった誤解が生じやすいことがあります。
- ・会話をするために補聴器を利用している人もいますが、補聴器で音を大きくしても明瞭に聞こえているとは限りません。
- ・聴覚障害のある人の中には声を出して話せる人もいます。「話せる」と「聞こえる」と思われがちですが、実際には相手の声は聞こえていない場合があります。
- ・手話をする人もいますが、聴覚障害のある人がみんな手話をできるとは限りません。
- ・音声による情報が得にくいため、文字や図など視覚から情報を得ています。
- ・耳からの情報が得られにくいため、コミュニケーションに配慮が必要です。
- ・情報伝達の配慮が適切でないと障害者の自尊心を傷付けたり、社会参加を阻害したりすることもあります。
- ・特に非常時（災害時）の情報伝達が困難で、本人も不安に思っています。
- ・歩いている時、後ろから来た自転車のベルや車のクラクションに気づくことができません。

### コミュニケーションのポイント

- ・聴覚障害のある人とのコミュニケーションには手話、指文字、筆談、口話（こうわ）等がありますので、どのような方法をとればよいか本人に確認します。
- ・相手の言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをしないで、聞き返したり紙などに書いてもらったりして内容をきちんと確認します。
- ・「耳マーク」（P 30参照）の表示板やポスターなどで筆談に応じることを示しておけば、聴覚障害のあることを不安なく伝えられます。
- ・会話をする時は、周りに雑音がないところで話すよう心がけてください。
- ・相手の正面を向いて、顔（口）の動きが見えるようにしてください。
- ・大き過ぎないはっきりした声で、文節で区切って話すようにしてください。
- ・話の内容が聞き取れているか、顔の表情や返事などでくみとってください。



- ・文字や身振り、説明用カードなどの視覚情報も利用してください。
- ・うまくいかない場合は筆談でコミュニケーションをとってください。
- ・手話ができる人であれば、手話による対応が好ましいでしょう。
- ・聞こえない、聞こえにくいからと言って、周囲に聞こえるような大声で話したりせずに、個人のプライバシーを尊重して話します。

一口メモ

## 「様々なコミュニケーション」

- |         |    |                         |
|---------|----|-------------------------|
| ・手      | 話  | 手指の形や動きで言葉を表す方法です。      |
| ・指      | 文字 | 指の形で五十音を一文字ずつ表す方法です。    |
| ・筆      | 談  | メモ用紙や簡易筆談器などに文字を書く方法です。 |
| ・口      | 話  | 相手の口の動きを読み取る方法です。       |
| ・空      | 書  | 指で空間に大きく字を書いて伝える方法です。   |
| ・ジェスチャー |    | 身振りで伝える方法です。            |

### (3) 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に機能障害のある人、姿勢を保持することが困難な人や脳性まひの人などがいます。

こうした障害のある人の中には、文字を書くなどの細かい作業が苦手な人、立ったり歩いたりすることが困難な人、身体にまひのある人や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。

下肢に障害のある人は移動する際に松葉杖や車いすを使ったりします。

また、病気や事故で脳に損傷を受けた人の中には、身体のみひや機能障害だけでなく、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う人もいます。

### 主な特徴

- ・下肢に障害のある人の中には、段差や階段、手動ドアがあると一人では進みにくい人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。
- ・車いすを使用している場合、高い所には手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。
- ・手にまひがあったり脳性まひなどで不随意運動がある場合、文字が書きにくかったり、狭いスペースに書き込むことが困難だったりします。

- ・脳性まひによって話すことが困難な人もいます。また顔や手足の不随意運動があって自分の意思を伝えることが困難な人もいます。
- ・病気やけが、あるいはこれらの後遺症などで障害を負うことも多く、運動機能障害と言語障害などいくつもの障害のある人もいます。
- ・脳の運動中枢に損傷を受け、自分の意思ではどうにもならない動作が出ることがあります。
- ・体のバランスを取ることが難しく、転倒したりよろめいたりすることがあります。
- ・障害のために生活が制約されることが多く、疲れやすく急に集中力がなくなることもあります。
- ・現在の医学では治すことのできない病気や進行性の病気が障害の原因となっている人もいます。

## コミュニケーションのポイント

- ・車いすを使用している人にとって、相手が立ったままだと、長時間見上げることになり首に負担がかかったり疲労を感じたりします。また、見下ろされるような感じになって心理的に負担を感じたりします。  
少しかがんだりして、車いすの人と目線をあわせて話をしてください。
- ・言葉が聞き取りにくい人もいますが、一生懸命自分の意思を伝えようとしています。相手の言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをしないで繰り返しよく聞いてきちんと確認します。
- ・文字を書くのが難しそうな場合は、相手の了解を取った上で必要事項を代筆します。
- ・障害のある人がいて、困っていると思った時、まず声をかけて、手伝いが必要か確認してください。また、何をしてほしいのかを確認してから手伝ってあげてください。
- ・同伴者（介助者）がいても、障害のある人ご本人に直接話しかけ、本人の意思を確認します。

一口メモ

## 「車いす使用者用駐車区画」

車いすを使っている人が自動車を乗り降りする時、車いすを自動車に横付けしてドアを全開にする必要があります。

また、車いすを使っている人よりも自動車のほうが背が高いため、車いすを使っている人は自動車にかくれてしまい、駐車場内の移動は危険が伴います。

そのため、車いす用駐車区画は出入りしやすいように入口の近くに、そして乗り降りしやすいように一般の駐車区画に比べて多くのスペースをとって設けられているのです。

残念なことに、そんな大切な車いす用駐車区画に車いす使用者でない人が駐車しているため、車いす使用者が困っていることが見受けられます。

本当に必要としている人がいつでも利用できるように、その人たちのために車いす用駐車区画をあけておきましょう。

### (4) 内部機能障害のある人

次の7つの機能障害が身体障害者福祉法で定められています。

#### ○心臓機能障害

不整脈、狭心症や心筋症等のために心臓の機能が低下した障害で、ペースメーカーを使用している人もいます。

#### ○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気によって呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり人工呼吸器を使用している人もいます。

#### ○腎臓機能障害

腎臓の機能が低下した障害で、人工透析に通院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、腸壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人もいます。

#### ○小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事による栄養維持が困難なため、静脈から輸液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ています。

#### ○肝臓機能障害

肝臓の機能が低下した障害で、肝臓移植を受けた人もいます。

## 主な特徴

- ・障害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、疲れやすい状態にあり、身体的な負担を伴う行動が制限されます。
- ・そのため、電車やバスの優先席に座っていても、外見からは分からないために周囲の理解が得られず、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- ・心臓機能障害でペースメーカーをつけている場合、携帯電話の電磁波の影響を受けて誤作動をおこすおそれがあります。
- ・呼吸機能障害のある人には、タバコの煙が苦しい人もいます。
- ・ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工ぼうこうを使用している人（オストメイト）には、排泄物を処理できるオストメイト用トイレが必要です。

## コミュニケーションのポイント

- ・内部障害のある人は疲れやすいなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていますので、できるだけ負担をかけないようにします。

一口メモ

### 「オストメイト対応トイレ」

直腸がんや膀胱がんなどが原因によるぼうこう・直腸機能障害があり、手術によって腹部へ人工肛門や人工膀胱である「排泄口（ストマ）」を造設している人を「オストメイト」と言います。

オストメイトの人は、自分の意思で排便や排尿ができないため、便や尿をためておくための袋（パウチ）を腹部に装着しています。

パウチにたまった排泄物は一定時間ごとに便器等に捨てる必要があり、このときにパウチや腹部を洗浄する必要があります。

そのための設備を備えたトイレが少しずつ増えています。オストメイト対応トイレについてはマークが表示されています。（P30参照）

## (5) 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に知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがあります。

例えば、知的な作業が苦手で、人より時間がかかったり難しかったりします。

また、仕事の手順を早く覚えたり、人とのやり取りに敏感に対応することが苦手なため、社会の流れにうまく適応できないこともあります。

障害の程度が重くて同伴者と行動することが多い人もいれば、障害の程度が軽く、一人で外出したり会社で働いたりしている人もいます。

### 主な特徴

- ・人との関わりが苦手な人もいます。
- ・複雑な話や抽象的な話は理解しにくいです。
- ・初めてのことを覚えるには、時間がかかります。
- ・人に何かたずねたり、自分の意見を言うことが苦手な人もいます。
- ・奇声を発したり、周りの人にわかりにくいタイミングで激しく感情を表現する人もいて、周りの人がびっくりすることもあります。
- ・言葉がほとんどなかったり、自分が関心を持つことを一方的にしゃべったり、相手の言葉を繰り返したり（オウムがえし）することがあり、相手をバカにしていると誤解されることもあります。
- ・言葉を使ったり、記憶したり、抽象的なことを考えたりすることが苦手です。また、お金など数的な面でも困難なことが多いです。
- ・物事（物、形、場所や順番）にこだわりがあって、そのことが変わるのを嫌います。
- ・周囲に関心が向きにくいこともあって、危ないことに気づかなかったり、声をかけられているのがわからなかつたりします。

### コミュニケーションのポイント

- ・一度にたくさんのことを言われると混乱しがちですので、「ゆっくりと」「ていねいに」そして「簡潔に」説明します。  
必要に応じて繰り返しながら、また、相手が理解しているかを確認しながら説明します。
- ・「あれ」「それ」といったあいまいな表現や抽象的な言葉を使わず、具体的にはっきりと説明します。言葉だけで通じにくい場合はジェスチャーを交えたり、また、漢字にふりがなをふったり、絵や図を使うなど分かりやすく説明します。



- ・見通しを持った行動が難しいこともあります。2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、一つずつ教えるようにします。
- ・初めてのことは慣れるまで時間がかかりますが、丁寧に、ゆっくりと教えてください。
- ・相手が成人の人であれば、子ども扱いをしないようにします。
- ・社会的なルールが理解しにくいこともあって、時に奇異な行動をする人もいますが、いきなり強い口調で声をかけるのではなく、相手の正面から穏やかな口調で声をかけるようにします。
- ・頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることがありますので、注意する時は穏やかな口調と毅然とした態度で接します。
- ・パニックを起こさないようにすることも大切ですが、万一パニック状態になったら、刺激しないよう、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。力づくで押さえつけることは逆効果となります。

## (6) 発達障害のある人

発達障害は、生まれつきの障害であり、その症状が発達期に現れることや、生涯にわたる障害であることが特徴とされています。

脳の働きが成熟していなかったり、その働きにアンバランスさがあったりすることが原因と考えられていますが、まだ十分には解明されていません。

よく、本人の怠慢や周囲のしつけの問題、育った環境が原因と考えられがちですが、これらが原因では決してありません。

また、外見からはわかりにくいいため、周囲から誤解されることも多くあります。

発達障害といっても状態像は多様で、同じ診断名でも、子どもの個性、発達の状況や年齢、置かれた環境などによって目に見える症状は異なります。

発達障害をもつ子どもの経過はさまざまですが、適切な療育や教育によって状態が改善されていき、自立した社会生活を送ったり、長所を生かして素晴らしい人生を送る人もたくさんいます。

### 代表的な発達障害

#### ○広汎性発達障害（自閉症）・高機能広汎性発達障害（アスペルガー症候群・高機能自閉症）

言葉が使えない重い知的障害を伴う人から、言葉と知的発達に遅れがない高機能自閉症やアスペルガー症候群と診断される人までいます。

自閉症の人は、個人差はあるものの次の3つの特徴をもっています。

- ①人と上手につきあえない
- ②コミュニケーションがうまくとれない
- ③想像力が弱い・強いこだわりがある

他にも、特定の音や声、光などを嫌がったり、においや温度に敏感であったりします。体

に触れられるのをとても嫌がる人もいます。

また、場面の变化や見通しが見つからない場面では情緒が不安定になりやすいです。小さい子どもなら危険がわからなかったり、体を揺らしたり跳びはねていたりしているかもしれません。話しかけても返事がなかったり意味不明のことをしゃべっていたりするかもしれません。

そして、知的発達に遅れがない場合でも、人の気持ちを察したり、その場の雰囲気を読んだりすることが大変難しいので、誤解を受けることがよくあります。

### ○注意欠陥多動性障害（ADHD）

自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、行動面の問題となって現れることが多いです。

注意力と集中力に欠けること、じっとしてられない多動性や考えずに行動してしまう衝動性が見られたりすること、このどちらかまたは両方の特徴をもっているため、勉強や仕事もうまくいかないことがあります。

忘れ物が多かったり、同じ過ちを何度も繰り返してしまったりするため、どうしても周囲から叱られることが多くなり、自尊心が低下してしまいがちです。

### ○学習障害（LD）

全体的には知的な遅れはありませんが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するといった学習に必要な能力のうち、一つまたは複数の力をうまく使えないために、学習面で困っていることが多いです。

見たものを区別して読み取ったり、聞いたものを区別して聞き分けたりすることが苦手です。また、手先が不器用で運動発達に遅れがある人もいます。

それゆえに、人より時間がかかってしまったり何度やっても失敗ばかりしたりするので、自信を失ってしまうことも多いです。

## 主な特徴

- ・外見からは分かりにくいです。
- ・遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくいです。
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいます。
- ・年齢相応の社会性が身に付いていない人もいます。
- ・関心のあることばかりを一方向的に話す人もいます。
- ・人とのコミュニケーションが苦手です。
- ・相手の表情や態度から相手の気持ちを読み取ることが苦手です。
- ・動き回ったり、突然走り回り出したり、怒ったり、笑ったりすることがあります。また、その場にそぐわない行動をすることもあります。
- ・場所や物の配置などにこだわりがあって、その状況の変化を嫌がり、そうした変化への適応

が難しいこともあります。

- ・相手の言ったことを繰り返す場合、相手の言っていることが理解できていないことが多いです。

## コミュニケーションのポイント

- ・簡単な言葉を理解できる人でも、長い言葉はよく理解できません。具体的に短い言葉で、ゆっくりと分かりやすく話しかけます。
- ・やさしい口調を心がけます。
- ・言葉だけで理解できない人も多いので、具体的な物や絵、文字や身振りを使って本人に分かりやすい方法で伝えます。
- ・否定的な言動には過敏な人が多いので、「○○しない」ではなく「○○しましょう」と肯定的な言葉かけをします。
- ・こだわりや癖が、周囲の人にはおかしく見えたり、わがままに感じたり迷惑に思うことがあるかもしれませんが、大声で注意したり力で抑えたりすることは逆効果となるため、穏やかな口調と毅然とした態度で声をかけます。
- ・騒々しい環境は苦手な人で、静かな環境の方が落ち着くことが多いようです。
- ・言葉が話せても「いやです」と言えずに困っている場合もありますので、その人にあったコミュニケーション方法を考えてください。
- ・見通しがもてずに不安になっていることが多いので、危険のない限り、また迷惑とならない範囲で温かく見守ってあげてください。
- ・頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることがありますので、注意する時は同じ目線でやさしく対応してください。
- ・パニックを起こさないようにすることも大切ですが、万一パニック状態になったら、刺激しないよう、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。力づくで押さえつけることは逆効果となります。

## (7) 精神障害のある人

精神障害のある人は、統合失調症、うつ病、てんかん、アルコール中毒といった様々な精神疾患によって、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

例えば、日常生活をさまたげる状態として、集中力や持続力が低下する、要領が悪くなる、人付き合いが苦手になる、全体をつかみにくくなるといったことがあげられます。

思春期・青年期に多く発病するために、就学や就労が順調に行かなくなることもあり、持っている力を充分育てたり、発揮したりする機会が不足がちとなって、症状をさらに悪化させてしまう場合もあります。

病気の原因は解明されていませんが、脳内のなんらかの異常があり、ストレスに耐える力が弱い、生活体験が乏しくて人間関係をうまくつくてこれなかったといった環境的・心理的な要因も重なり合って発病することが多いと言われています。

精神障害者というと事件の報道で大きく取り上げられることがあり、怖い、何かされないかといったイメージを持たれがちですが、適切な治療や服薬、また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、思考障害など様々な精神症状が特徴で、現実を認識する能力が妨げられて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害を引き起こします。服薬によってこれらの症状を抑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脳の神経細胞の活動が突然くずれ、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が表れる病気です。

## 主な特徴

- ・ストレスに弱く、疲れやすい人もいます。
- ・対人関係やコミュニケーションが苦手な人もいます。
- ・外見からはわかりにくいいため、障害について理解されずに孤立している人もいます。
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを知られたくないと思っている人もいます。
- ・周囲の言動を被害的に受け止めてしまう人もいます。
- ・思春期・青年期の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない人もいます。
- ・認知面の障害のため、何度も同じ事を質問したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする人もいます。

## コミュニケーションのポイント

- ・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。
- ・落ち着いて、ゆっくりと具体的な言葉で分かりやすく説明します。必要に応じて繰り返します。
- ・「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。
- ・「やってほしい」と言われたことをていねいにします。余計なことは勝手にしないようにします。

一口メモ

### 「ユニバーサルデザイン」

障害のある人もない人も、また年齢や性別、文化、言語などの違いにかかわらず、誰でも使いやすいようにデザインされたものを「ユニバーサルデザイン」といいます。よく見わたせば、私たちの周りにはユニバーサルデザインがたくさんあります。

例えば

- シャンプーボトル
- 電話のプッシュボタン
- パソコンのキーボード
- 牛乳パック

どんなふうにデザインされているかご存じですか？

(実際に確かめてみてください。答えはP30に載せています。)

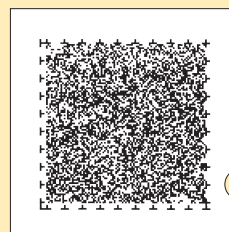
他にはどんなものがあるでしょうか？皆さんも探してみてください。

一口メモ

### 「SPコード」

文字情報を内包した二次元コードの一種で、専用の読取装置をあてると音声で文字情報を読み上げます。

SPコードの位置を示すために、右図のようにSPコード印刷部分には切り欠きが入れています。





# 3 具体的なサポート方法

## 1. 車いすのサポート方法

### 注意するポイント

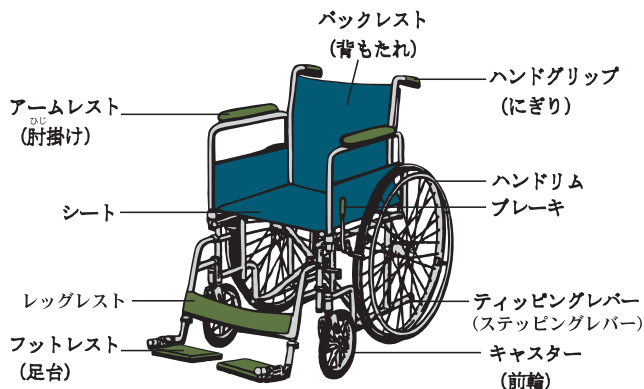
- ・ 十分注意してサポートしましょう。また安全第一で無理をしないようにしましょう。
- ・ 車いすを持ち上げる必要がある場合、近くにいる人に協力してもらいましょう。
- ・ 車いすに乗っている人に配慮した速さで押しましょう。また急に車いすを押ししたり、曲がったり、止めたりしないようにしましょう。
- ・ 停止している時は必ずブレーキをかけましょう。
- ・ 普段気づかないようなごく小さな段差や溝、砂利などでも転倒する場合がありますので十分注意しましょう。
- ・ 様々な状態の人が車いすを使用しています。足の感覚がない人がフットレストから足が落ちていたり、手の感覚のない人の手が車輪に触れていたりするとけがをしたりすることがあります。乗る前にきちんと座れているか確認するとともに、押ししている間も乗っている人の状態に十分注意しましょう。

### (1) 車いすの構造

車いすには様々な種類があります。電動車いすを使う人も増えていますが、ここでは最も一般的に使われているタイプの車いすについて説明します。

※定期的に空気圧をチェックしましょう。

※レッグレストは下腿部が後方に落ちないように支えるものなので、外さないようにしましょう。



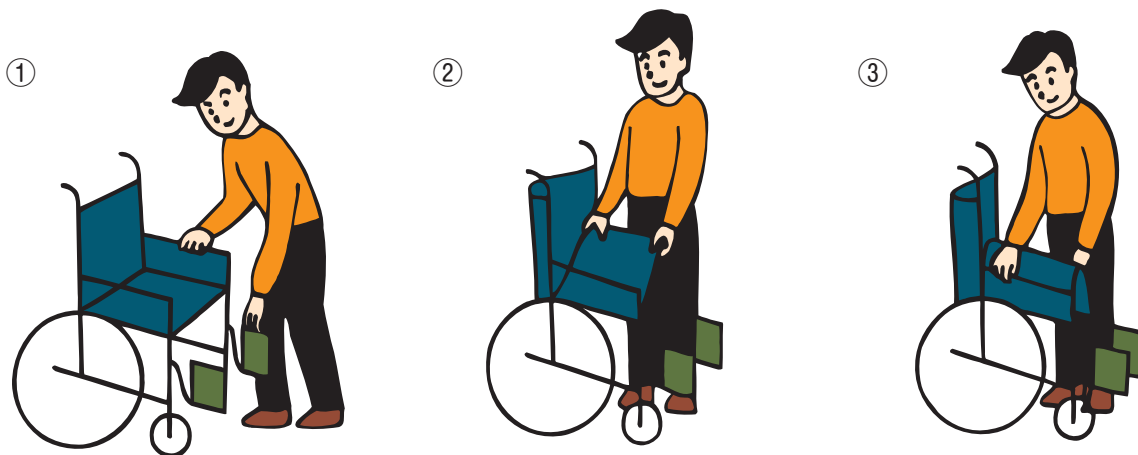
### (2) 車いすの広げ方

- ① ブレーキをかけ、アームレストをつかんで外側に少し広げます。
- ② 両手の手の平でシートを押し下げないようにして完全に広げます。  
※シートの両端をつかむと手をはさんでしまいますので注意しましょう。
- ③ 使用者が車いすに座ってからフットレストを下に下げます。



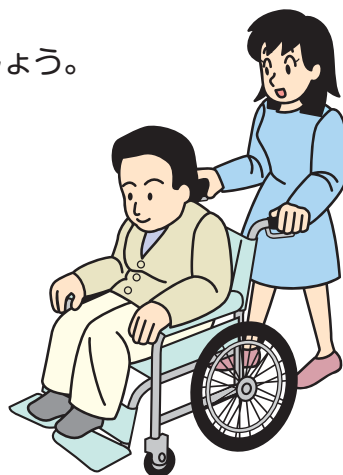
### (3) 車いすのたたみ方

- ①ブレーキをかけて、フットレストを手で上に上げます。
- ②シートの中央を両手で持ち上げながら半分くらいまでたたみます。
- ③アームレストを両手で引き寄せて完全に折りたたみます。



### (4) 押し方

- ①車いすの真後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握り、均等に力をかけて真っ直ぐに押します。
- ②前後左右に注意して静かに進みます。  
車いすでは振動が乗っている人に強く伝わるので、整地されていないところでは特に静かに押すようにします。  
※必ず声をかけてから押しましょう。



### (5) ブレーキのかけ方

- ①車いすの横に立ち、片手でハンドグリップを握り、もう一方の手でブレーキを完全にかけます。反対側のブレーキも忘れずにかけます。
- ②ハンドグリップをはなす時は必ずブレーキをかかります。停止時には必ずブレーキをかけておく必要があります。特に勾配のあるところでは忘れずにかけておきましょう。

## (6) キャスター（前輪）上げ

- ① ステッピングレバーを踏みます。
- ② ハンドグリップを手前に引きながら押し下げます。
- ③ キャスターを上げます。身体を車いすに近づけるとあげやすいでしょう。

※キャスターを上げる前に「キャスターを上げます。」と必ず声をかけましょう。下げる時はそっと下ろしましょう。

※舗装されていない悪路等では、キャスターを上げたまま進みます。



## (7) 段差を上がる時（車いすは前向き）

- ① 声をかけてキャスターを上げます。
- ② キャスターを段の上にのせます。  
※段に対して車いすを直角に近づけ、左右のキャスターを同時にのせます。
- ③ ハンドグリップを持ち上げ、後輪を段の上に押し上げます。



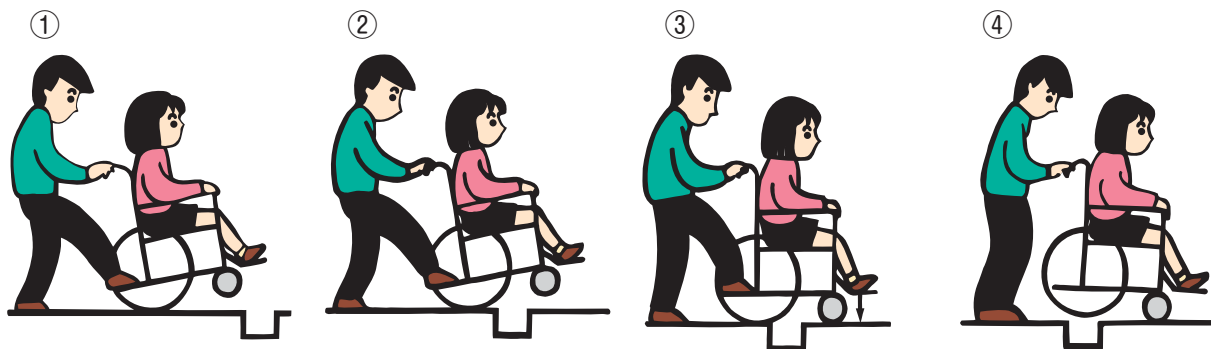
## (8) 段差を下りる時（車いすは後ろ向き）

- ① 後輪を下ろします。
- ② キャスターを上げて後ろに引きます。
- ③ フットレストとつま先が段差に当たらないように、ゆっくり静かにキャスターを下ろします。



## (9) 溝を越える時

- ① キャスターを上げます。
- ② バランスを取りながら溝の手前まで進みます。
- ③ キャスターを溝の向こうに静かに下ろします。
- ④ 後輪を浮かし気味に溝を越えて通過します。



## (10) 階段の上り下り

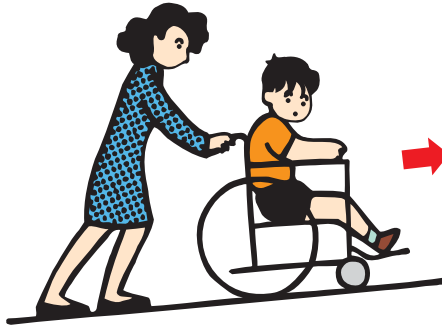
- ① 車いすに乗せたまま上り下りする場合、介助者は4人必要です。まず両側のブレーキをかけておき、車いすを囲むようにして左右に2人ずつ立ちます。
- ② 前側の2人はアームレストとレッグレストのパイプを、後ろ側の2人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれしっかり握ります。  
※アームレストやレッグレストのパイプが取り外せるタイプのものもありますので注意してください。
- ③ リーダーが声をかけ、車いすが斜めにならないように注意して、一步ずつゆっくり進みます。
- ④ 下りる時は後ろ向きになるように車いすを持ち、上りと同じ要領で下ります。  
※車いすは、原則上る時は前向き、下りる時は後ろ向きです。(必ず本人に確認してからサポートしましょう)



## (11) 坂道・スロープ

### <上り坂>

- ①後ろから少し身体を前かがみにして、一歩ずつしっかり押します。



### <下り坂>

- ①ゆるやかな下り坂の場合、前向きで車いすをひくようにしながら下ります。

※「前向きでいいですか」など本人に確認してから進みましょう。



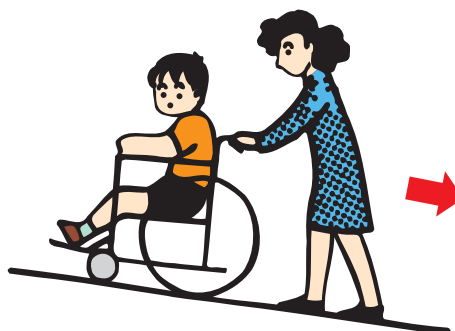
### <急な下り坂>

- ①急な坂道やスロープは後ろ向きで下りの方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。

※どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進みましょう。

- ②ハンドブレーキがある車いすの場合、軽くブレーキをかけながら下ります。

- ③急に止まらないようにしましょう。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので、声をかけて静かに止まりましょう。

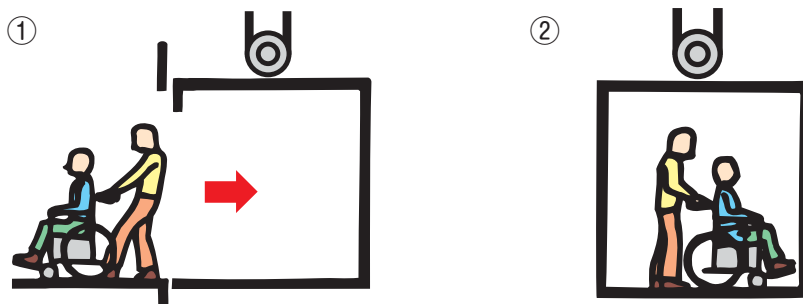




## (12) エレベーターへの乗り降り

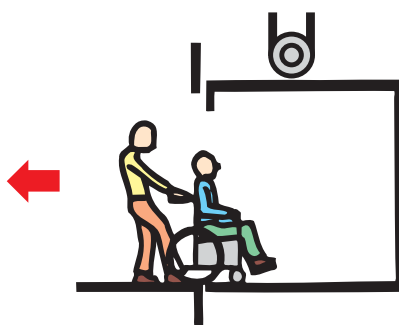
<乗る時>

- ①車いすを後ろ向きにし、段差に注意して乗ります。
- ②エレベーター内で向きを変え、ブレーキをかけます。



<降りる時>

- ①キャスターをすき間にはめないように注意しながら後ろ向きにおります。



## (13) 乗用車の乗り降り

- ①一人でシートに乗り移れる場合は、車に乗りやすい位置まで車いすを近づけ、車いすを車に対して斜め45度に向け、ブレーキをかけます。
- ②シートに乗り移ったら、介助者は車いすをたたんでトランクにしまえます。降りる時も同様になります。
- ③雨の日は、雨があたらないように傘を差し出したり、後ろの車に注意します。

## (14) トイレの介助

- ①個人によって方法が異なりますので、どのような介助が必要かを本人によく聞いてから介助します。

## (15) 車いすへの移乗の介助

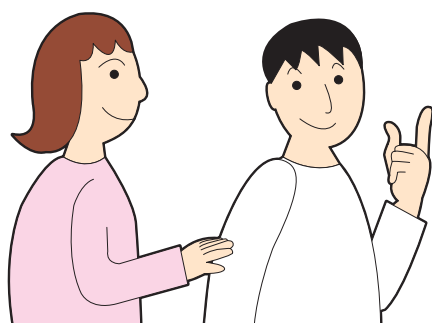
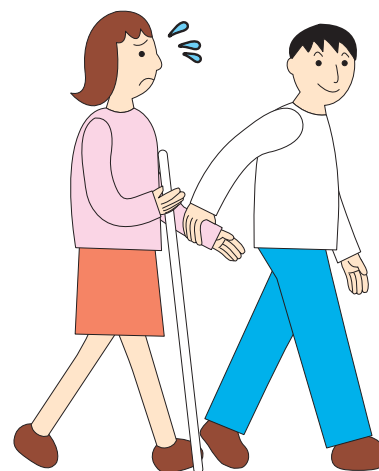
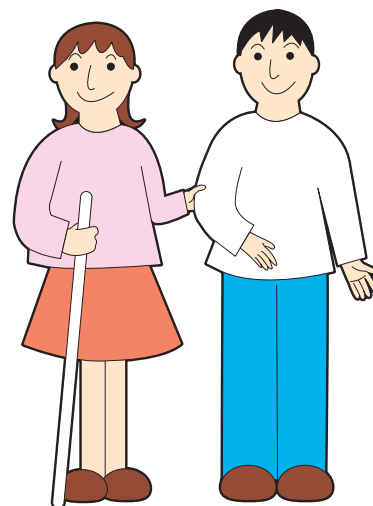
- ①2人で介助するのが基本です。一人は後ろ側から両脇の下へ手を通し、右手で介助を受ける方の右手首を、同じように左手で左手首を握ります。  
介助を受ける人には手(指)を組んでもらうと安定します。
- ②もう一人は、右側(または左側)から片手を両ひざの下に回し、もう一方の手で足首付近を握ります。



## 2. 視覚障害のある人のサポート方法（ガイドヘルプ）

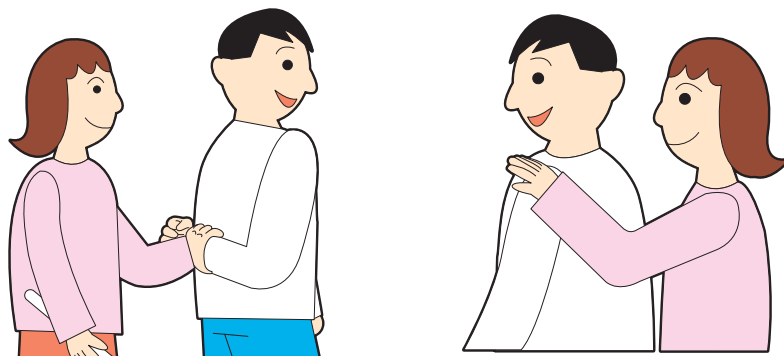
### （1）ガイドの基本

- ①サポートする人が視覚障害のある人の白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらいます。背の高さが違う場合（子どもが大人をガイドする場合など）、肩に手をかける方が楽な場合もあります。  
※相手の横に立った後、自分の手の甲で相手の手の甲を軽くたたいて合図すると、腕の位置が分かり、肘をつかみやすいです。
- ②「進みます」などと声をかけ、半歩前を歩きます。
- ③相手のペースにあわせてゆっくりと歩きます。また、常に2人分の幅と相手の背丈を意識しましょう。  
※サポートをしてもらっている人は、つかんでいる腕から歩く速さなどを感じてサポートする人に合わせることもできますが、負担がかからないように配慮することが大切です。
- ④障害物に十分注意しましょう。  
段差がある時やよけたりする時は声をかけましょう。
- ⑤説明する時はあいまいな表現をせず「右」「あと〇〇m」等と具体的に説明します。
- ⑥目的地に着いたら、声をかけて離れます。  
※白杖は視覚障害のある人にとって身体の一部です。白杖や腕、衣服をひっぱったり、後ろから押さないようにしましょう。  
※弱視の人の場合、どのようなサポートが必要なのかを確認してからガイドしましょう。



## (2) 狭いところを通る時

- ① 2人分の幅が取れないようなところを誘導する時は「狭いところを通りますので後ろへ入ってください」と声をかけます。
- ② 誘導している手を後ろに回すか、肩に手をおいてもらいながら自分の後ろに入ってもらい、縦一列に並ぶようにしてゆっくりと通ります。
- ③ 通り過ぎたら声をかけてもとの姿勢に戻ってもらいます。

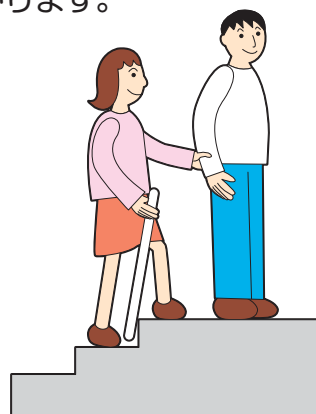
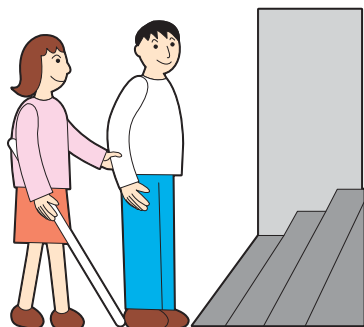


## (3) 一段の段差がある時

- ① 段に直角に近づき、手前で必ず止まり、上り（下り）の段差があることを伝えてから、段のステップを確認してもらい、先に上り（下り）ましょう。

## (4) 階段の上り下り

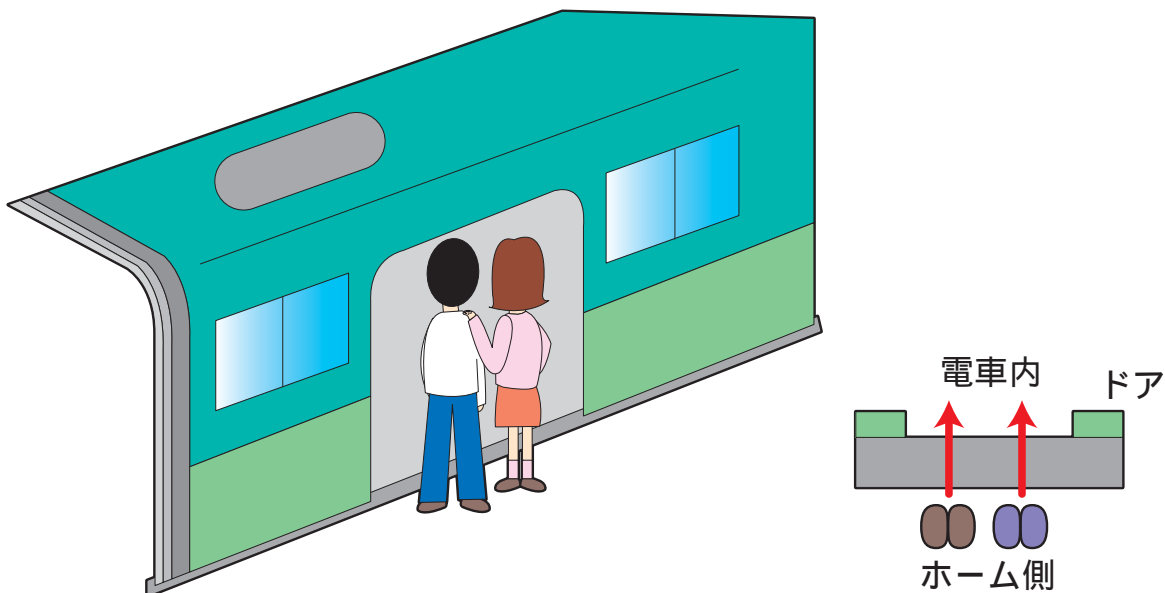
- ① 階段に直角に近づき、段の手前まで来たら一度止まり「階段を上ります（下ります）」と声をかけます。  
このとき、白杖などで階段を確認してもらうとより安全です。
- ② ガイドする人は視覚障害のある人が階段を確認したら、階段を上り（下り）ます。階段はリズム良く上り（下り）ましょう。  
※階段を斜めに上る（下りる）ことは大変危険です。視覚障害のある人が足を踏み外してしまったりします。
- ③ 上り（下り）きたら、一度止まって終わったことを説明しましょう。  
※階段を上る（下りる）とき、ガイドする人が一段先を上る（下りる）と視覚障害のある人はその肘の動きで上り（下り）がよく分かります。  
※手すりがあれば教えてあげましょう。



## (5) 電車の乗り降り

① ドアに直角に近づき、二人横に並んで声をかけて、同時に乗り降りします。

※ 電車への乗り降りは、電車とホームのすき間や高さが駅によって違うことがあるので注意が必要です。声をかけて説明するようにしましょう。



## (6) 自動車（タクシー）の乗り降り

① 車の向きを知らせ、視覚障害のある人の片方の手を車の屋根に、もう一方の手をドアの端に持っていき触れてもらいます。これで頭の位置が分かります。

② 屋根に置いた手をシートに移してもらいながら座る位置を確認してもらい、座ってもらいます。

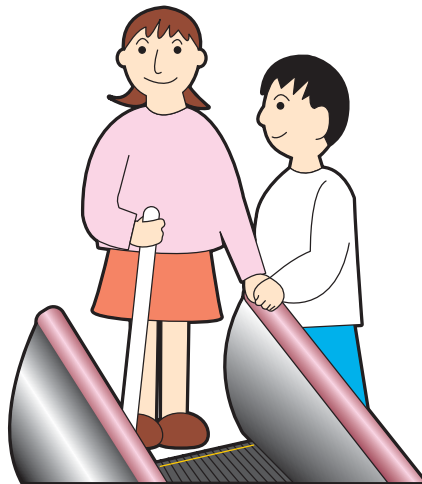
※ 頭をぶつけないように気をつけてあげましょう。



## (7) エスカレーターを使う時

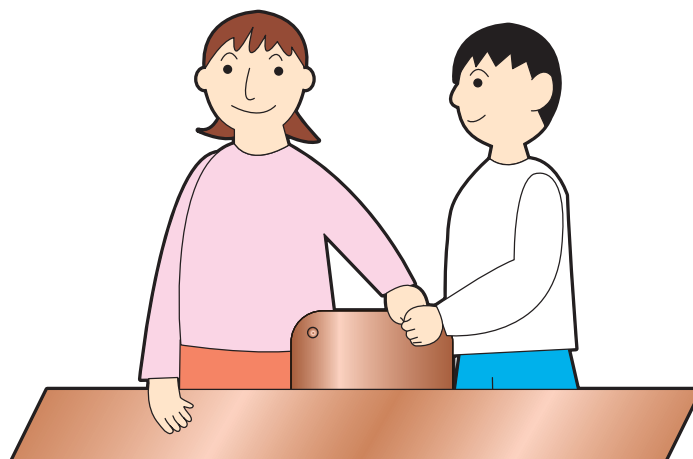
- ①誘導する前に、エスカレーターを利用するかどうかを確認します。
- ②誘導して利用する場合、まずエスカレーターの前で立ち止まり「上り（下り）のエスカレーターです」と声をかけます。
- ③前へ進み、乗る時はタイミングを合わせるために「はい、乗ります」と声をかけながら乗ります。
- ④降りる時も降り口が近くなったら「間もなく降ります」と声をかけて「はい、降ります」と声をかけながら降ります。

※一人で乗る場合、サポートする人はエスカレーターの前まで誘導し、視覚障害のある人にベルトに軽く触れてもらいます。後は一人で乗れます。



## (8) いすに座る時

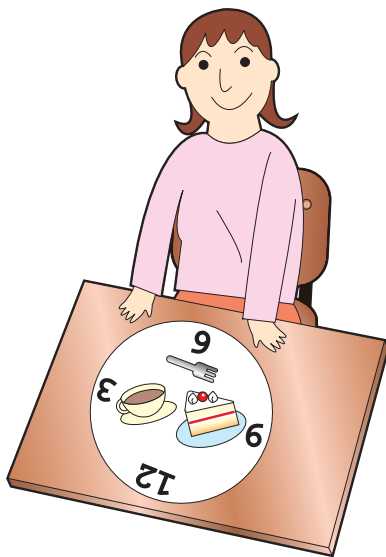
- ①まず、いすに座ることを伝え、いすの種類（一人掛けいす、長いすなど）を説明します。
- ②片方の手でいすの背もたれに触れてもらい、テーブルがある場合はもう一方の手でテーブルに触れてもらい、確認して座ってもらいます。





## (9) 食事をする時

- ①テーブルの上のお皿やフォークなどを説明するときは、直接手に軽く触れてもらいます。
- ②レストランなどでお皿の中の物などを説明する時、時計の文字盤を例に説明します。  
視覚障害のある人の手元が6時、真正面が12時、右側が3時、左側が9時として説明します。  
※和食など器ごとに分けてある場合、端の器から直接触れてもらいながら説明すると良いでしょう。



## (10) トイレを利用する時

- ①サポートを必要とする人が異性の場合、同性の人にサポートをお願いしましょう。
- ②トイレの中では、便器の種類、位置、向き、トイレットペーパーの位置、水の流し方、鍵の開閉方法などを説明しましょう。

## (11) 買い物などをする時

- ①お金の受け渡しの際は、金額をはっきり言って、間違いのないように直接手渡ししましょう。
- ②お金を渡す時は、紙幣、硬貨のそれぞれ種類別に金額を言って渡すと分かりやすいでしょう。

### 3. 聴覚障害のある人のサポート方法

#### (1) 筆談

- ①文章は短く、言葉は分かりやすく簡潔に。難しい漢字はさけます。
- ②ていねいな言葉を使う必要はありません。
- ③要件が的確に伝わるようにしてください。

##### 具体例

- × 朝食は7時にご用意させていただきますがよろしいでしょうか。
- × ちょうしょくはしちじでいいですか。
- 朝食は7時でいいですか。

#### (2) 手話

- ①よく使う言葉を手話で覚えておくと便利です。
- ②手話は手指だけでなく、表情豊かに身体全体で表現します。  
※手話ができる人は名札等にその旨を表示するとわかりやすいでしょう。

#### (3) 口話

- ①話しかける時は、こちらの口の動きがよく見える位置で暗い方を背にして立ちます。
- ②口の開き方を見ますので、相手の反応を見ながらゆっくりと、そしてはっきりと話しましょう。  
とはいえ、「こ・ん・に・ち・は」と一音ずつ区切る必要はなく、「こんにちは」と意味のまとまりを考えて区切るようにします。
- ③分かりにくい言葉や口の動きが同じで意味の違う言葉（例：卵・なまこ・たばこ、いす・犬・リス）などは、ジェスチャーをつけたり、単語をメモ書きしながら説明します。  
※指で空中に単語を書く空書も有効です。
- ④口話は神経を集中させるため肉体的にも精神的にも疲れます。時々、伝わっているか相手に確認するようにします。

#### (4) 補聴器を使っている人の対応

- ①補聴器を使用すれば、どんな場面でもすべて正しく聞き取れるというわけではありません。  
音が耳に入っても、人の声を聞き分けることができない人もいます。また、言葉が聞き取りにくいこともあります。
- ②補聴器を使っているから聞こえていると思いこまずに「声の大きさはどうですか」「こんな話し方でいいですか」などと確認するようにしましょう。  
また、必要に応じて筆談等も行うようにしましょう。

## ～身体障害者補助犬について～

### 1. 身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬とはペットではなく、障害のある人の日常生活をサポートするために訓練された犬のことをいいます。

身体障害者補助犬には盲導犬、介助犬、聴導犬がいます。

平成15年10月1日から全面施行された「身体障害者補助犬法」では、公共施設や公共交通機関のほか、ホテル、飲食店やスーパーなど不特定多数の人が利用する民間施設でも身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないと義務づけられています。

#### ○盲導犬

視覚障害のある人の歩行をサポートするための犬で、障害物をさけながら安全に誘導します。白または黄色のハーネス（胴輪）をつけています。

#### ○介助犬

肢体不自由のある人のサポートをするための犬で、落とし物を拾って渡したり、荷物を運んだりドアの開閉をしたりするほか、必要に応じて歩行介助や起立、移乗の補助をします。背中に「介助犬」と書かれた表示をつけています。

#### ○聴導犬

聴覚障害のある人のサポートをするための犬で、ドアチャイム、電話・ファックス、車のクラクションや自転車の呼び鈴などを聞き分けて知らせます。背中に「聴導犬」と書かれた表示をつけています。

### 2. 対応のポイント

- ・補助犬は適切な健康管理と予防対策が講じられた犬で、使用者が行動管理をしているので迷惑はかけません。例えば、尻尾や足を踏まれてもほえたり噛みついたりしません。また、排泄もきちんとしつけられています。
- ・補助犬が外出している時は仕事をしている時です。さわったり、声をかけたりしないで、そっと見守るようにしましょう。
- ・健康としつけのために規則正しく食事をしているので、食べ物を与えないようにしましょう。
- ・補助犬の対応で分からないことがあれば、使用者にたずねましょう。

# いろんなマーク

街で見かけるあのマーク。それぞれこんな意味があります。



## 障害者のための国際シンボルマーク

障害のある人も利用できるようにつくられた建物やトイレ、乗り物などに表示されるマークです。



## 盲人のための国際シンボルマーク

視覚障害のある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに表示されるマークです。



## クローバマーク（身体障害者標識）

肢体不自由のある人が運転していることを表示するマークです。



## 耳マーク

耳が不自由であることを示すマークです。



## オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を使用している人（オストメイト）のための設備があることを示すマークです。



## ほじょ犬マーク

補助犬を受け入れる店の入り口などに貼るマークです。



## ハート・プラスマーク

内部障害のあることを示すマークです。

## 16ページの回答

シャンプーボトル……ボトルの横にあるぎざぎざの突起  
電話のプッシュボタン……「5」のボタンの小さな突起  
パソコンのキーボード……「F」と「J」のキーの小さな突起  
牛乳パック……パック上部の半円の切り欠き

皆さん、わかりましたか？

# 点字の読み方一覧表 (凸面)

## (五十音)

ア	イ	ウ	エ	オ
カ	キ	ク	ケ	コ
サ	シ	ス	セ	ソ
タ	チ	ツ	テ	ト
ナ	ニ	ヌ	ネ	ノ
ハ	ヒ	フ	ヘ	ホ
マ	ミ	ム	メ	モ
ヤ		ユ		ヨ
ラ	リ	ル	レ	ロ
ワ		ヲ		ン

## だくおん    はんだくおん (濁音, 半濁音)

ガ	ギ	グ	ゲ	ゴ
ザ	ジ	ズ	ゼ	ゾ
ダ	ヂ	ヅ	デ	ド
バ	ビ	ブ	ベ	ボ
パ	ピ	プ	ペ	ポ

## (アルファベット)

外国 文字	A	B	C	D	E	F	G	H	
I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
S	T	U	V	W	X	Y	Z	外国語 引用符	

## (記号)

長音	促音
句音	継ぎ
「カギ」	
( )	カッコ

## (数字)

数符	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## ようおん    ようだくおん    ようはんたくおん (拗音, 拗濁音, 拗半濁音)

キャ	キュ	キョ	ギャ	ギユ	ギョ
シャ	シュ	ショ	ジャ	ジュ	ジョ
チャ	チュ	チョ	ビャ	ビユ	ビョ
ニャ	ニユ	ニョ	ミャ	ミユ	ミョ
ヒャ	ヒユ	ヒョ	リャ	リユ	リョ
			ピャ	ピユ	ピョ

# 指文字（ゆびもじ）（相手側から見た指文字です）

あ	い	う	え	お
か	き	く	け	こ
さ	し	す	せ	そ
た	ち	つ	て	と
な	に	ぬ	ね	の
は	ひ	ふ	へ	ほ
ま	み	む	め	も
や		ゆ		よ
ら	り	る	れ	ろ
わ	を 後ろへ引く	ん		
濁音 (ぎ) 横へ移動	半濁音 (ぼ) 上に移動	促音 (っ) 後ろへ引く	長音	



発 行：和歌山県 福祉保健部 福祉保健政策局 障害福祉課  
電 話：073-441-2530  
FAX：073-432-5567  
E-mail：e0404001@pref.wakayama.lg.jp  
印 刷：株式会社 和歌山印刷所



このパンフレットは地球環境に優しい大豆油インキを使用しています。

