

みんなで作るやさしいまち

障害のある人との接し方

《参考例》

障害のある人への対応については、その障害の種類や程度等によるものが多々あるため、一律に説明することは難しく、ここでは、あくまでも一般的な方法を掲載しています。人柄や年齢、障害特性、その時、その場面において、これが一番いい方法とは限りません。あくまで「参考例」です。

まずは、お手伝いすることがあるのかなのか、趣旨が何か、相手に聞くことから始めることが大切です。

また、ここで掲載している以外に、難病患者の人や、高次脳機能障害と診断された方もいます。

一人ひとりが、個々に適切な対応を行っていくよう、心がけていただくことをお願いし、参考としてご活用ください。

【障害福祉・国民年金課】

第1版

目次

視覚障害のある人	…	3P
聴覚障害のある人	…	7P
肢体不自由のある人	…	10P
内部障害のある人	…	13P
知的障害のある人	…	15P
発達障害のある人	…	16P
精神障害のある人	…	17P

視覚障害のある人

視覚障害のある人の見え方は「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心（または周り）が見えない」「暗いと見えにくい」など、さまざまなため、歩くことや読み書きすること、身の回りのことをするときなどに困る場合があります。

接し方

・まず、こちらから声をかける

視覚障害のある人は、困っていても周りの状況がわからないので、助けを求められないことがあります。「何かお困りですか」などこちらから声をかけましょう。その際、まず、自らの名前を名乗ってから話しかけること。

・「あれ」や「あちら」ではなく具体的に説明する

「あちら」「こちら」や「あれ」「それ」では相手にはわかりません。「あなたの30センチ右」「2歩前」など具体的に説明しましょう。また、相手の手をとって直接さわって確認してもらいましょう。

・誘導は本人の希望に合わせて

本人の希望する側に立って、あなたの腕や肩をつかんでもらい、少し前を速度に合わせて歩きましょう。ただし、交通が激しい道路などでは、視覚障害のある人がより安全な側にくるように立つようにしましょう。

相手を引っ張ったり、押したりして自分勝手なやり方で誘導することは、視覚障害のある人に恐怖感を与えるだけでなく、転倒させる恐れもあります。決してやらないようにしましょう。

・盲導犬に接するとき

盲導犬には交差点や段差、自動車の接近などを知らせたりして、安全な歩行を助ける大切な役割があります。盲導犬がおとなしいからといって、かまって注意をひくようなことをするのは、盲導犬の仕事の邪魔をすることになってしまいます。

こんなときに手助けを

・横断歩道で

音声案内のない信号の横断歩道では、信号が赤なのか青なのかがわかりにくいため、「赤ですよ」「青になりましたよ」などと声をかけましょう。必要なら誘導して一緒にわたりましょう。

・駅のホームで

駅のホームでは線路への転落の危険があります。視覚障がいのある人を見かけたら、危ないときには声をかけましょう。また乗客の列に並んでいて電車がきたのに気づかない場合には、「列が動きましたよ」などと声をかけましょう。

・トイレで

トイレに案内するときは入り口までではなく、個室の中まで案内して、中の様子を説明しましょう。「和式か洋式か」「便器の向き」などを説明し、「トイレットペーパーや水洗レバーの位置」などをできれば手をとってさわって確認してもらいましょう。

点字ブロックの上に物を置かないでください！

点字ブロック（視覚障がい者誘導用ブロック）は、視覚障がいのある人が一人で歩行できるように安全に誘導するために設置してあります。そのしるしの上に自転車や床マットなどが置いてあると進む方向がわからなくなり迷ってしまいます。また点字ブロックの上に立っているときに視覚障害のある人が通ったらすぐに道をあげましょう。日頃から気配りをお願いします

視覚障害のある人の誘導のしかた

ひじの上などをつかんでもらう

誘導する人は、視覚障害のある人の横半歩前に立ち、視覚障がいのある人にひじの上をつかんでももらいます（視覚障がいのある人が普段からつかみなれている場所があるか確認して、肩や手首などつかみやすい高さでかまいません）。

相手の横半歩前に立ち、二人分の幅をとる

つかんでもらう腕は左右どちらでもかまいませんが、交通の激しい道路など危険なところではより安全な側に、視覚障がいのある人がくるように立ちます。ただし、人ごみなど人やものにぶつかる恐れの高い場合は、自分の後ろを歩いてもらい、肩や背中に触れてもらいながら誘導します。

視覚障害のある人の歩く速さで

歩く速さは視覚障害のある人に合わせます。路面の状況や危険箇所などあれば「段差を下ります」など伝えながら、ゆっくりと進みましょう。

方向転換をする場合

角を曲がる場合や、障害物をよける際に方向転換する場合は、方向を変える前に「右に曲がります」などと方向を伝えてから方向転換します。

誘導を終えるとき

別れるときは、視覚障害のある人が立っている場所と目標の方向や位置、どのくらいの距離か、また入口が自動ドアか手動のドアか等できるだけ具体的に伝えます。誘導を終える場所が危険でないかも確認します。

段差や坂がある場合

段差は低いものでも歩調が狂うため転倒の原因となります。手前で止まって「段差があり、少し下がっています」と注意を促してから進みましょう。また、坂になっている場合も手前で止まって「ここからやや急な上り坂

になります」と声をかけてから進むようにします。

階段がある場合

階段がある場合は、階段の手前で止まって「上り（下り）階段が始まります」と声をかけて進みます。上る（下る）速さも適当か声をかけて確認しましょう。階段途中の踊り場や最終段に着いたときも、いったん止まり階段が終わったことを伝えましょう。

エスカレーターを利用する場合は、階段同様に手前で止まり、ベルトに触れてもらいます。二人並べないときは、上りは一段後に、下りは一段先に乗って付き添いましょう。

いすに座る場合

いすに座ってもらう場合は、片方の手をいすの背に触れてもらい、もう片方の手をテーブルに触れてもらいます。腰かけるのには手助けは必要ありません。

机の上にある物の位置

机やテーブルの上にある物の位置を伝えるのには、時計の文字盤に例えて説明します。視覚障がいのある人が座っている手前を「6時」として、向こう側が「12時」、右側が「3時」、左側が「9時」となります。本人の右手にコーヒーがあれば「3時の方向にコーヒーがあります」と説明します。また、直接手をとって物にふれてもらうことも有効です。

聴覚障害のある人

聴覚障害のある人の聞こえ方は「全く聞こえない」「わずかに聞こえる」「雑音と聞き分けられない」などさまざまです。聞こえにくくなった時期や程度により、ろう者、難聴者、中途失聴者と呼び方もさまざまです。生まれたときから聞こえない人には、発音が不明瞭など話すことが苦手な人がいます。途中で聞こえなくなった人は話すことができる場合が多いので、話し方や外見では聴覚障害があるとわかりにくいことがあります。

接し方

聴覚障害のある人のコミュニケーション方法には、手話、指文字、口話（口の形で言葉を読み取る）筆談、要約筆記などの方法があります。生まれつき、聞こえない人や音声言語を身につける前に聴覚障害となった人は、手話を使うこともありますが、途中で聞こえなくなった人には、手話を使わずに話せる人も多くいます。相手に通じやすい方法を組み合わせましょう。

○手話

聴覚障害のある人どうし、または聞こえる人とのコミュニケーション手段。手や指の動きだけでなく口や表情、動作も合わせて表現する視覚的な言語です。

○触手話

盲ろう者（視覚と聴覚に障害のある人）とのコミュニケーション方法のひとつで、手話をしている手に、直接ふれて、話の内容を読み取ります。

○口話

口元の形、動きから読み取ります。

○要約筆記

発言者の話を聞き、その場で話しの内容を要約して書き表し、話の内容を伝える通訳のことで、会議や講演会でのコミュニケーションを円滑にします。

○筆談

伝えたいことを紙などに字や図で書いて伝えます。長い文章だと理解するのに時間がかかり、わかりにくい場合もあるので、短くわかりやすい文を心がけま

しょう。また、スマートフォンやタブレット型端末があれば、それを使って文字を表示し、メールを活用することもできます。

すごく混んでいるので

チケットを買うまでに ⇒ チケットを買うのに約 30 分かかります
30 分くらいかかります

こんなときに手助けを

○電車やバスの利用時に

事故などによる運行中止などの緊急放送がわからなくて、取り残されてしまう場合があります。電光掲示板のお知らせを指し示したり、筆談で情報をお知らせしたりしましょう。

○災害を知らせるサイレンが鳴ったときに

災害などの緊急時のサイレンや避難誘導の指示が放送されていても気づかないことがあるので、身ぶりや筆談などで状況や避難についての情報を伝えましょう。あらかじめ緊急時のサインを決めておくと素早い対応ができます。

また、一人暮らしの聴覚障害のある人がいる場合は、情報が伝わっているか近所みんなが確認するようにしましょう。

○自転車や車や運転中に

聴覚障害のある人は、後ろから来る自動車のクラクションや、自転車のベルが聞こえません。「何か聞こえない理由があるかもしれない」と思い、無理に追い越さないようにしましょう。

大声で話しかけないで！

(マスクがあると口元が見えにくい)

補聴器をしている人などに話しかけるときは、大きな声で話しかけたほうがよいと思いがちですが、音を感じる器官（内耳）を損傷している場合などは発音では余計に声が割れて聞き取りにくくなります。普通の声の大きさで、ゆっくり、はっきりていねいに、言葉を区切りながら話しましょう。マスクをしていると口の動きが見にくく、読み取りにくいので、注意が必要です。

手話を覚えよう

手話

手や指の動き、表情や身ぶりで言葉表現します。簡単な日常会話を覚えておくと便利です。手話教室などが開催されていれば積極的に参加しましょう。

*聴覚障害のある人のなかには手話を身につけていない人もいます。

*ここに紹介した手話と違う表現の手話もあります。

良い、よい



こぶしを鼻の
前に置いて、
少し前に出し
ます。

好き



右手の親指と人差し
指をひらいてアゴの
下に当て、指を閉じな
がら下にさげます。

お願いします



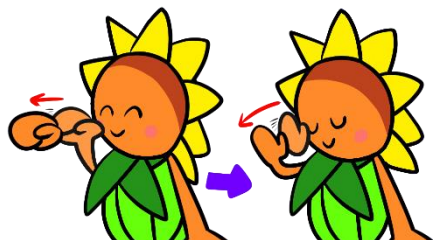
顔の前に右手を立て、
前に出しながら
頭を下げます。



ほれぼれちゃんは身障センターの
ゆるキャラです。

このイラストは身障センターの就労
継続支援B型事業を利用されている
メンバーの1人が作画をしていま
す。

よろしくおねがいします



【良い】の表現のあとに、
顔の前に右手を立て、前に出しながら頭を下げます。

肢体不自由のある人

肢体不自由は病気やけがによって上肢や下肢などの機能に障害があるため、立ったり座ったりや歩行が困難な人などをいいます。移動については車いすを使う人や杖を使う人、義足を使っている人など障害の程度によってさまざまです。また、マヒのある人では会話が困難な人もいます。

接し方

○同じ目線で話す

車いすを利用している人と話す場合は、立ったままで話をす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、かがんで目線に合わせて話すようにします。

○聞き取りにくい場合は確認を

マヒなどにより言葉がうまくしゃべれず、聞き取りにくかったときは曖昧にせず確認するようにします。また、そのときはその人の年齢相応の言葉使うようにします。

○まず、声をかけてから

車いすの介助をする場合に、いきなり押し始めたりすると載っている人は不安になります。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のか確認しましょう。

○みんなが協力して

階段の上り下りなどを一人で支援するのは、支援する側に無理がかかるだけでなく危険です。支援するのは、支援する側に無理がかかるだけでなく危険です。支援される側も怖い思いをするかもしれません。一人での対応が難しい場合は周囲に協力を求めましょう。

※車いすの仕様に合った持ち方があるためどのようにすればよいかを必ず本人に確認しましょう。

こんなときに手助けを

○手動のドアを開閉するとき

開くドアにぶつからないように、閉まるドアに挟まれないように、通過するのを見届けながらゆっくり開閉します。

○届かないものをとる

床に落ちたものや、上の方にあるものなどを、その人がとるのが難しいとき。

○ボタンを押すとき

切符を買うときや自動販売機など、細かなスイッチやボタンを押すときに手助けが必要な場合があります。

○電車やバスでは手すりのそばの席に

杖や歩行器を利用している人は立ち上がりが難しいので、電車やバスでは立ち上がりやすいように、手すりのある端の席を利用できるよう配慮しましょう。

こんな場所は車いすの人が優先です

～多機能トイレや障害者等用駐車スペース～

車いすのまま入れる多機能トイレは、車いすの人や赤ちゃんを連れた人などが優先的に使えます。

また障害者等用駐車スペースは車いすでの乗降がしやすいように広めのスペースがとってあります。

本来利用すべき人が利用できるように、また、より困っている人が利用できるように譲り合いも大切です。

車いすについて知っておこう

押し始め(スタート)

ハンドグリップをしっかり握り、重心を安定させてから押し始めます。押し始めるときは「進みます」「押します」など声をかけてから。

※押し始める前に足が足置き（フットレスト）にのっているか確認します。

押し方(平地)

体全体で押すようにして、前後左右に注意しながら一定の速度で進みます。路面の凹凸やギャップ（すき間）などにも注意します。

ブレーキのかけ方

車いすを停止させているときは、必ずブレーキをかけます。車いすを停止させ、片方の手でハンドグリップを握りながら、もう片方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側のブレーキも同様に。

坂道での押し方

坂道を上るとき

車いすの重さと乗っている人の体重が押す人にかかるので、押し戻されないように注意して、やや前かがみの姿勢でゆっくりと進みます。

坂を下るとき

急な坂道を下るときは、車いすを後ろ向きにして下るほうがのっている人が怖くありません。ハンドブレーキ（ハンドグリップに付いている握るブレーキ）がある場合は軽くかけながら、スピードが出ないようにします。

段差を越えるとき

段差を上るとき

段差の手前で片方の足でティッピングレバーをふみ、前輪（キャスト）を浮かせます。前輪を段にのせたら、後輪が段につくまで進み、踏みハンドグリップを後ろに引くようにして、後輪が段についたらハンドグリップを持ち上げるように後輪を段上にのせます。

内部障害のある人

内部障害は、内臓機能の障害のため外見からはわからないため、周りの人に理解してもらいにくいことがあります。内部障害の種類には心臓機能障害、呼吸器機能障害、腎臓機能障害、肝臓機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、免疫機能障害があります。

心臓機能障害

心筋梗塞や心症、不整脈などによって心臓の機能が低下した状態で、ペースメーカーなどを使用している人もいます。

呼吸器機能障害

さまざまな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。酸素ボンベなどを酸素マスクや気管内チューブで使用する必要があります。

腎臓機能障害

病気などにより腎臓の機能が低下して、体内に有害な老廃物や水分が蓄積され、人工透析で定期的に排出する必要があります。

肝臓障害

原因はさまざまですが、毒物を解毒するなどの肝臓の機能が低下した状態です。

膀胱・直腸機能障害

病気によって膀胱や直腸が機能しなくなった状態で、排泄物を体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。

小腸機能障害

小腸の切除などで消化吸収ができず、食事による栄養維持が難しいため、静脈から輸液栄養補給を受けている人もいます。

免疫機能障害

免疫機能が低下した状態で、抗ウイルス剤を服用しています。

こんな注意や配慮が必要です…………

○外見ではわかりにくい

身体内部の障害のため、外見からでは障がいがあるとわかりにくいので、電車やバスの優先席などでは理解と協力が必要です。

○疲れやすい

内部障害のある人は体力がなく疲れやすいため、重い荷物は代わりに持つ、席を譲るなどの配慮が必要です。

○そばでのたばこは控える

呼吸器の機能が弱っている場合は、たばこの煙が苦しく感じます。近くでの喫煙は控えましょう。また、呼吸器機能障害で酸素ボンベを引いて使っている場合は、やけどをさせる危険もあります。決してそばでたばこは吸わないようにしましょう。

○携帯電話の影響を考える

携帯電話の電波は、心臓ペースメーカーに誤作動を引き起こす恐れがあります。ペースメーカーを埋め込んでいる人の不安をなくすためにも、優先席付近では携帯電話の電波を切みましょう。

○トイレの配慮する

人工肛門・人工膀胱を使用している人（オストメイト）は、排泄物の処理やパウチ（尿や便をためておく袋）を洗浄できる広いトイレが必要です。オストメイト対応のトイレや広めの洋式トイレに案内しましょう。

○かぜをうつさない

内部障害のある人は体力がなく、免疫も落ちている場合が多いので、かぜなどの感染症にかかりやすくなります。また、症状も重くなりやすいので、絶対にうつさないようにしましょう。

知的障害のある人

知的障害は、知的機能の発達に遅れ出て、社会生活への対応が難しい人です。障がいの程度はさまざまで、重度の障害がある人は同伴者を必要とする人もありますが、障害が軽度の場合は社会に出て働いている人も多くいます。支援のしかたも異なります。

その人にあった方法を見つけるようにしましょう。

接し方

○声をかけるときはやさしく

いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかに優しい口調で「どうしましたか」などと声をかけましょう。

○ゆっくり、ていねいに説明する

一度にたくさんのことを理解することは難しいので、短い文（言葉）で話しかけましょう。また理解しやすいようにゆっくり、はっきり、ていねいに、そして繰り返しましょう。

○わかりやすく

漢字が苦手な人もいるので、ひらがなを使いましょう。また写真や具体的や絵や図を使ってコミュニケーションをとってみましょう。

○子ども扱いしない

子ども扱いせずその人の年齢にふさわしい対応を心がけましょう。

発達障害のある人

発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群、学習障害（LD）、注意欠如・多動性障害（ADHD）、その他これに類する脳の一部の機能障害で、発達のしかたがこととなります。

多くは低年齢で症状があらわれますが、人とのかかわり方がまわりの人と違うことが多くあります。大人になってからわかることもあります。

接し方…

○具体的な言葉で説明する

「あそこ」「さっき」など曖昧な言葉を判断したり意図みとることは苦手なため、できるだけ具体的な表現で明確に説明しましょう。

例えば、「もう少し後で…」 ⇒ 「〇〇分後に」
「走ったらだめ。」 ⇒ 「歩きましょう。」

○短い言葉や絵を用いる

集中できる時間が短いこともあり、言葉を聞いて理解するより、見て理解する方が得意な人が多いです。できるだけ短い言葉や文章、絵の写真などを使い、ゆっくり説明しましょう

○予定の変更など、急な変化が苦手です

予定が急に変わること、先の見通しが見つからないことなどに、ストレスや不安を感じる方もあります。できるだけ、前もって見通しが持てるように示してください。

精神障害のある人

精神障害は、精神疾患のため精神機能に障害が生じて、日常生活や社会生活をおくることが難しくなります。おもな精神疾患には統合失調症、双極性障害、

うつ病、アルコール依存症、薬物依存症、不安障害、PTSD、認知症などがあります。精神障害があるかどうかは外見からはわかりにくいので、周囲から理解されにくく、周囲の言動を被害的に受けとめてしまい上手に対応できずに孤立してしまうことがあります。

接し方…

○不安をあたえないように穏やかに

対人関係が苦手な場合が多いため、できる本人に不安をあたえないように穏やかに接しましょう。

○調子をみながら

ストレスに弱く精神的に疲れやすいので、常に本人調子（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。