



こんなときどうする？

障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするための
ガイドブック



はじめに

昭和56年の国際障害者年を契機として障害者の「完全参加と平等」の実現に向け、この間さまざまな取り組みのもとに障害者の暮らしや障害者を取り巻く社会環境はしだいに改善されてきました。

さらに、平成25年6月に制定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」（施行は平成28年4月）では、障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指しています。

社会環境の改善や法制度の整備は進んできてはいるものの、今なお障害者にとって日常生活または社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他の「社会的障壁」が多く存在しています。

自らの意思で自らが望む暮らしを選択し、主体的に生きていくことはすべての人に与えられた共通の権利です。さまざまな「社会的障壁」を除去することにより、自己の持つ能力や生きる力を十分に発揮し、障害者が住み慣れた地域で自らの意思で自ら望む暮らし方を選択し自己実現できるよう支援していくことが求められています。

また、平成26年に策定した名古屋市障害者基本計画（第3次）では、「障害のある人もない人もお互いに人格と個性を尊重し合いながら共に生きる地域社会」の実現を目指しています。

障害者団体のご協力のもとに、障害及び障害者の正しい理解のため、各障害の特性とこれまで実際に障害者が体験した事例等をもとに、適切な接遇対応の例を紹介した冊子を作成いたしました。

この冊子は、本市職員だけでなく、地域社会において共に暮らす市民が障害及び障害者に対しての理解を深めていただくことを目的としており、障害の有無にかかわらず、自立して社会に参加し、支えあう「共に生きる地域社会」の実現の一助になるよう願うものです。



もくじ

障害者差別解消法・名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例について 2

障害について知ってほしいこと

①視覚障害	4
②聴覚障害	6
③肢体不自由	8
・全身性障害	9
・関節リウマチ	10
④内部障害	12
⑤知的障害	14
⑥発達障害	18
⑦重症心身障害	20
⑧精神障害	21
⑨高次脳機能障害	22

こんなことで困っています

すべての障害に共通した対応の基本	24
公共交通機関・駐車場・道路などで	25
レストラン・飲食店で	28
病院・警察・行政機関などで	30
レジャー施設・図書館・プールなどで	32
コンビニ・スーパー・百貨店などで	34
地域・災害時などで	37

参考資料

用語解説	38
ユニバーサルデザインとは？	39
障害者の声	40
各種相談窓口	42

文章中の「※」は、P38の用語解説をご参照ください。



障害者差別解消法・名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例について

障害を理由とする差別の解消を推進し、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的に、平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行され、平成31年4月に「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」が施行されました。

名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例

基本的な考え方

この条例では、市・事業者・市民が一体となって、障害や障害のある人への理解を深め、障害を理由とする差別の解消の推進に取り組み、みんなが安心して共に暮らせるまち・なごやをつくることを目指します。

障害のある人とは・・・

身体障害や知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害を含む）、難病の人、その他の障害のある人で、身体や心の機能の障害や、社会にある様々な障壁（社会的障壁）によって、継続的・断続的に生活のしづらさを感じている人です。

障害者手帳を持つ人だけに限られません。

障害がある人にとっての社会的障壁とは・・・

障害のある人が感じる生活のしづらさは、「その人の身体や心の機能に障害があるから」という個人の問題のみが理由ではありません。

社会には、障害のない人を基準につくられている事物が多く存在します。

そのため、障害のない人にとっては障壁と感じられないものが、障害のある人にとっては生活のしづらさを感じる障壁となるのです。

そのような、社会の側が作り出す様々な障壁のことを「社会的障壁」といいます。

障害のある人もない人も、地域で共に安心して暮らしていくために、このような社会的障壁をなくさなくてははいけません。



障害を理由とする差別とは？

不当な差別的取扱いをすること

障害を理由として、正当な理由もなく、サービスの提供をしないことなどは「不当な差別的取扱い」になります。

例

お店に入ろうとしたら、障害があることを理由に、断られた。



合理的配慮の提供をしないこと

障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えるために、負担が大きすぎない範囲で、その人に合わせた必要な配慮を行うこと（合理的配慮の提供）が求められます。

例

視覚障害があるため、書類を読み上げてほしいと伝えたが断られた。



条例では次のように定めています。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
市	してはいけません	しなければいけません
事業者 (会社やお店など)	してはいけません	しなければいけません※

※事業者においても、令和6年4月1日から「努力義務」から「義務」となりました。

不当な差別的取扱いに該当しない正当な理由がある場合や、負担が大きくて配慮ができない場合は、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めます。

障害者に関するマーク

この冊子では主な障害者に関するマークを紹介します。障害特性に応じた配慮を表すマークもありますが、障害特性によらないマークを紹介します。（障害特性に応じた配慮を表すマークは、4ページ以降で紹介しています。）

【障害者のための国際シンボルマーク】

国際リハビリテーション協会によって障害者が容易に利用できる建築物、施設であることを明確に示すシンボルマークとして、採択・決定されたものです。

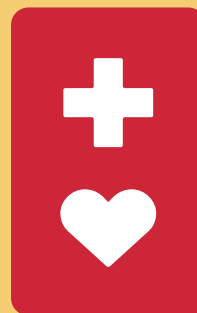


※このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車いすを利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。

【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。（JIS規格）

ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

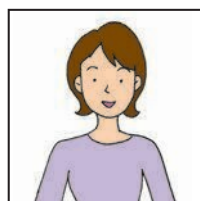


① 視覚障害

視覚障害には、まったく見えない「全盲」、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲（視野）がせまい「視野狭窄」があります。

また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などでの障害（中途障害）かによっても、その障害の内容には個人差があります。

【視覚障害のある場合の見え方・見えにくさ】



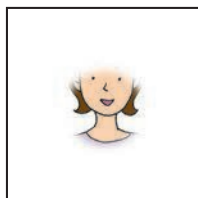
正常な見え方



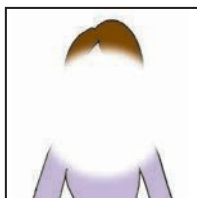
ぼやける



まぶしくて見づらい



視野の中心部しか見えない



視野の周辺部しか見えない



<これらは障害の程度によってかなり個人差があります。>

【盲人のための国際シンボルマーク】

世界盲人会連合が定めた、視覚障害を示す世界共通の国際シンボルマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。



【身体障害者補助犬に関するマーク】

身体障害者補助犬同伴啓発のマークです。補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことをいいます。「身体障害者補助犬法」により、公共の施設、交通機関、デパート、スーパー、ホテル、飲食店等には、補助犬を同伴する方の受け入れが義務づけられています。

このマークのご理解、ご協力をお願いします。



【白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク】

白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。



ハード面における配慮

- 駅や店舗等では視覚障害者誘導用ブロックの設置や段差解消などが望めます。
- 視覚障害者であっても、点字を読める人ばかりではありません。
公共施設、店舗などの案内表示は、点字案内だけでなく、音声による案内も望めます。また、色・形・文字の大きさ・表示の高さなど弱視者に対する配慮も必要です。



ソフト面における配慮



- 歩行の妨げになるため、歩道や視覚障害者誘導用ブロックの上を自転車などでふさがないことが大切です。
- 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（すべて画像だと音声読み上げソフトが機能しません）など、誰もがインターネットで提供される情報にアクセスできる環境を作る必要があります。また、パンフレットや情報誌などにも音声・点字版・拡大版が望まれます。



- 駅のホーム、歩道、交差点でたちつくしている視覚障害者がいたら、まず声をかけます。進行方向、目的の場所やものがわからないなど困難に直面している場合があるからです。



ポイント

- 説明するときは、「あそこ」「そっち」といった指示語や、「赤い看板」といった視覚情報を表す言葉は避け、具体的な方向や距離を示すようにします。
.....
(例)「右に10m行った左側にお店があります。」
- 誘導の希望があれば、一般的には障害者の横半歩前に立ち、腕をつかんでもらいスピードに気を付けながら案内します。身長差がある場合は、肩に手を置いてもらう方法もあります。

②聴覚障害

人の声や物音が聴こえない、または聴こえにくいという障害を聴覚障害（耳が不自由）といいます。

生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などによる障害（中途障害）かでも、その障害の内容には個人差があります。

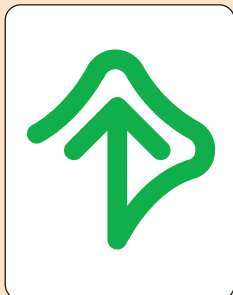
外見からは障害のあることが分かりにくいために、「不自由なく歩ける」だから「障害は軽い、耳が聴こえないだけ」などといった誤解を受けたり、不利益な目にあったり、危険にさらされたりと、社会生活上の不安は尽きません。何よりも話し言葉による意思の疎通（コミュニケーション）がはかれないことが聴覚障害者の大きな悩みです。



【耳マーク】

聴覚障害者のコミュニケーションの円滑化を図るため制定されたもので、耳の不自由な方が公的機関等を利用するとき、ラベルを申請書、通帳、診察券などに貼ったり、ネームプレートに胸に付けたりして、自分の耳が不自由であることを表すのに使用します。

また、受付等に掲示し、聴覚障害者に配慮することを知らせます。



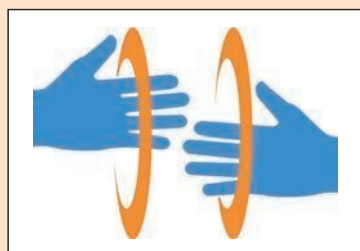
【ヒアリングループマーク】

ヒアリングループ
（※）設置場所及び対応機器を示すマークです。補聴器や人工内耳に内蔵されている磁気誘導コイルを使って利用できる施設・機器であることを表します。

※ヒアリングループは、敷設したループ内で磁気に変換した音声を磁気コイル付補聴器や人工内耳で受信することで、難聴者の聞こえを支援する設備です。



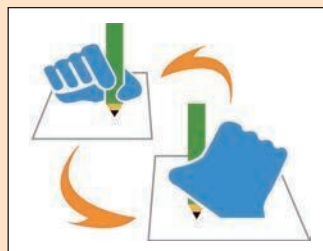
【手話マーク】



手話でのコミュニケーションを求めるときや、手話による対応ができる施設などが示すマークです。

このマークを提示されたら、「手話での対応をお願いします」の意味になります。また、受付等に掲示し、手話による対応ができることを知らせます。

【筆談マーク】



筆談でのコミュニケーションを求めるときや、筆談による対応ができる施設などが示すマークです。

このマークを提示されたら、「筆談での対応をお願いします」の意味になります。また、受付等に掲示し、筆談による対応ができることを知らせます。

【聴覚障害者標識】

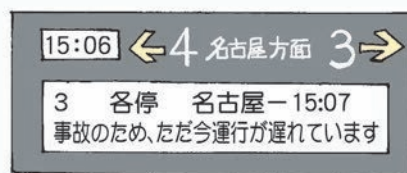
聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、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。



ハード面における配慮

- 駅などで、リアルタイムな電光掲示板などの表示を充実することで、災害・事故のときに正確な情報をすばやく伝えることができます。また、緊急時に電光掲示板がないようなら、ホワイトボードなどに情報を記入して伝えます。
- 公共施設、店舗、イベント会場などでの電光表示サインを設置することが望まれます。
- 手話入り放送・字幕付放送やDVDなどのソフトの充実が望まれます。
- 行政・病院・銀行・郵便局などで自分の順番を知らせるお知らせ表示を設置することが望まれます。



ソフト面における配慮

聴覚障害者が困っている場面に居合せたら、メモをとるなど情報を提供することが望まれます。

また、発音などうまく話せず聞き取りにくい方には、分かったふりをせず、もう一度話してもらったり、紙に書いてもらったりして、意思を確認することが大切です。



コミュニケーション手段

- **筆談** 手のひらや紙に文字を書いて伝えあう方法です。最も手軽な手段ですが、時間がかかるのが欠点です。
- **口話** 相手の口の動きを読み取る方法です。少しゆっくりはっきりと口を動かすようにします。
- **手話** 手や身体の動きで表現する方法です。簡単な手話もあり楽しく覚えられますが、手話通訳者になるには専門的な技術と知識が必要です。
- **空書** くうしょ 空間を使って字を書きます。

中途失聴や難聴の方には、要約筆記が望まれます。(講演会などのイベントでは手話通訳とともに要約筆記の対応も行うことが望まれます。)

連絡手段として、FAX・電子メールなどを活用することも必要です。

また、タブレット端末もコミュニケーション手段に役立ちます。

③ 肢体不自由

肢体不自由とは、手や足、体の胴の部分に障害があることを言います。原因としては、先天性のもの、交通事故やスポーツ事故による手足の損傷あるいは腰や首、脳の血管等に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものがあります。

半身まひ、脳性まひ、関節リウマチなどにより、歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどに支障があり、そのために多くの人が杖や装具、車いすなどを使用しています。障害の程度によってかなり個人差があり、いくつかの障害が合併していることもあります。



1. 半身まひ

脳の血管の障害などにより、右半身または左半身がまひして、身体のバランスをとるのが大変です。言葉や理解力に障害が出る場合もあります。

2. 脳性まひ

9ページ

3. 関節リウマチ

10ページ

ソフト面における配慮

- 歩道に自転車を置いたり、店内通路に物を置いたりしないことが大切です。
- 困っている様子を見かけたら声をかけ、本人の意思を確認してから援助することが大切です。



【身体障害者標識】

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。この表示をしている車に、やむを得ない場合を除き、幅寄せしたり、無理な割り込みをした場合には、道路交通法違反となります。



・全身性障害

肢体不自由の中でも、脳性まひ※、^{せきついそんしょう}脊椎損傷※、^{けいついそんしょう}頸椎損傷※、^{にぶんせきつい}二分脊椎※、筋ジストロフィー※など、全身に障害がおよぶものを一般的に全身性障害と言います。

立ったり、座ったりの基本動作に加え、姿勢の保持も困難な人が多く、ほとんどの人が車いすを使用しています。手動車いす、ジョイスティック型電動車いす、ハンドル式電動車いすなど、障害の特徴及び生活状況に応じたものを使用しています。

また、脳性まひの方には、自分の意志に反して手足や顔が動くという特徴があり、言語障害がある場合もあるため、意思の伝達が困難なことがあります。

全身性障害者の多くは、社会生活を送るうえで、さまざまな不便があるため、介助・移動・住まいの確保、就労や教育の面での支援が必要です。



ソフト面における配慮

- 店舗での買い物では、高いところにある物に手が届かなかったり、通路がふさがれていて通れないことがあります。

車いす使用者が通れる通路の確保や車いす使用者が商品を選んで取ることができるような商品の配置が必要です。

- 介助は、本人の依頼を受けてからにします。
介助者が同席していても、必ず本人の意思を確認します。
中には言語障害がある人もいますが、本人に意思を確認し、最後まで話を聞くことが大切です。
最後まで聞かずに援助してしまうとトラブルの要因にもなりかねません。
また、必要以上に子ども扱いをすると不快に思う方もいます。

- 車いす使用者に話しかけるときは、立ったままでは威圧感があるので、少し腰をかがめて同じ目線で話すようにします。

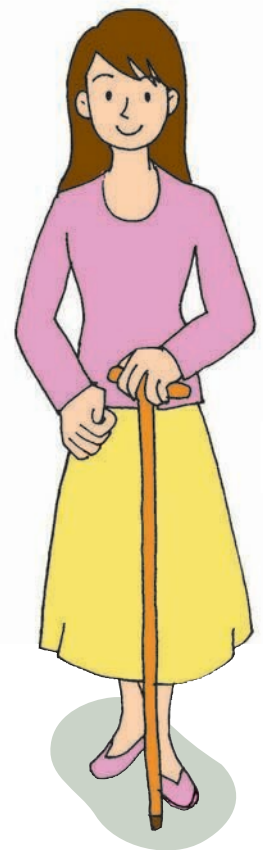


● 関節リウマチ

関節リウマチとは、本来外からの攻撃（細菌やウィルス）から身体を守るはずの免疫機能が、間違っ^{めんえき}て自分自身を攻撃してしまう病気です。

関節リウマチになると身体の多くの関節に炎症が起^はこり、腫れ痛みを伴い、進行すると関節の変形と機能障害を起こします。日常生活にも不便なことが多く、皮膚、内臓、血管にも炎症が出る場合もあります。一日のうちでも症状に違いがあり、周囲からの理解が得にくい^はため、無理をして悪化させてしまうこともあります。

日本では約70万人の患者がいると言われています。発病は30歳～40歳代の女性が最も多いのですが若年性関節リウマチといって子どもにもある病気です。原因は不明で治療法も確立していないために将来への不安もあり、長期治療を要します。



ソフト面における配慮

- 身体中のいろいろな関節に痛みや変形があるため、健常者には簡単にできることも、時間がかかります。身体に触られるだけで痛みを感じる場合があります。痛みを耐えながら生活していることを理解することが大切です。
- 店舗での買い物では、身体の変形で欲しい物に手が届かない、レジでお釣りの受け渡ししがしづらいなど困ることも多くあります。気がついたら声をかけて手助けすることが大切です。





- 階段しかない駅での乗り換え、ステップの高いバスでの乗り降りは、大変困難です。
エスカレーターしかない施設での上下移動は危険を伴います。
ちょっとした段差や隙間^{すきま}でも危険を伴います。
駅のバリアフリー化、ノンステップバスの普及などが望まれます。



- エレベーターの設置が望まれます。
また、エレベーターの位置がどこにあるかの案内をわかりやすく表示することも必要です。

- 手開きの扉を自動ドアに変えていくことが望まれます。
- 段差をスロープに変えていくことが望まれます。
- 大きな建物内には多めの休憩場所を作ることが望まれます。
- バリアフリースイッチ^{*}や車いす使用者用駐車スペースの増設が望まれます。
- 車いす使用者などがスムーズに店内を回れ商品を買えるような配慮が必要です。



.....
(例) 店の入り口に段差があれば持ち運びスロープを持ってきて対応する、商品を低い位置に配置するなど。

④ 内部障害

病気などで、身体の内部—心臓、腎臓、肺、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障害、ヒト免疫不全ウィルス（HIV）による免疫機能の障害を内部障害といいます。

外見からは分からないため、理解されにくい障害ですが、日常生活で健常者にとって当たり前のことがなかなかできなかったり、誤解や差別を受けることがあります。



【主な内部障害】

1. 心臓機能障害

動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があり、他の病気や風邪を引きやすくなっています。心臓の収縮のリズムが不規則な人は、「ペースメーカー※」という医用機器をおなかか胸に埋め込んでいます。

2. 腎臓機能障害

血液中の不要な物を取り除く「人工透析※治療」を受けている人がいます。定期的に一定の時間をかけて受ける必要があり、さまざまな負担がかかります。

3. 肺機能障害

呼吸困難、息切れでいつも息苦しい状態です。人工的に酸素供給器具から酸素を体内に吸入する在宅酸素療法を行っている人もいます。外出のための携帯用酸素供給器具の普及で外出しやすくなりました。

4. 腸・ぼうこうの障害

下剤での排便、おむつや管（カテーテル）による排尿など、排便・排尿のコントロールが必要で、外出が困難です。人工肛門・ぼうこう（ストマ）をつけている人もいて、「オストメイト」といいます。

5. 肝臓機能障害

肝炎ウィルスなどにより倦怠感、易疲労感、嘔気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症などの症状があります。

6. ヒト免疫不全ウィルス（HIV）による障害

ゆっくりと免疫力が低下し、さまざまな感染症や脳・神経の障害を患ったりします。血液や精液などにより感染しますが、だ液、汗、尿では感染しません。

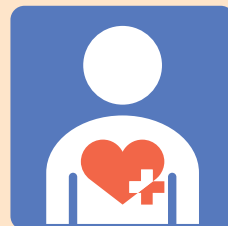
【ハート・プラスマーク】

このマークは「身体内部（心臓、呼吸機能、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）の障害・内臓疾患」を表しています。

内部障害・内臓疾患は、外見からはその障害・疾患がわかりにくいいため、さまざまな誤解を受けることがあります。

このマークをつけている人を見かけたら、手助けしましょう。

<このマークは、内部障害・内臓疾患の方が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません>



ハード面における配慮

駅、コンビニ、スーパーなどにオストメイト用設備を備えたバリアフリースイート[※]等の設置と案内表示が望まれます。大型施設や駅等には、休憩所やベンチを設けることも望まれます。

【オストメイトマーク】

^{ぼうこう}
人工肛門・人工膀胱を造設している方（オストメイト）のための設備があることを表し、オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートなどに表示されています。



オストメイト用設備と介助用の大型ベッドのあるバリアフリースイート

ソフト面における配慮

- 内部障害のある人は、^{ひんぱん}頻繁にトイレに行ったり、トイレの時間が長くなったりします。また障害で疲れやすくストレスを受けやすくなっていますのでゆったりとした作業時間などに配慮しましょう。
- 混雑した場所での携帯電話やスマートフォンの使用は、ペースメーカーに影響を及ぼすことがあります。マナーモードではなく必ず電源を切るようにしてください。（総務省の指針では、携帯電話やスマートフォンからは15cm程度以上離すこととしています。）
- ^{とうせき}人工透析通院への理解と時間の配慮が必要です。
- 肺に障害がある場合、タバコの煙が症状を悪くします。指定喫煙所以外では吸わないようマナーを守りましょう。
- 携帯用酸素ボンベが必要な人もいることを理解しましょう。
- 小腸に障害のある人は、食生活に大きな制限がある場合があります。飲食の強要はしないようにする必要があります。
- HIVには偏見や差別が大きな問題です。感染力が弱く、性的接触以外ではほとんど感染しません。HIVを正しく理解することが大切です。



⑤ 知的障害

知的障害とは、生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年齢の人の平均と比べゆっくりとしていることをいいます。先天的・後天的さまざまな原因による脳の機能障害です。脳内の障害のため、見た目に分かりづらい障害です。

発語がなく身の回りの全面的支援が必要な最重度障害の人から、職業生活をほぼ送れる軽度障害の人まで、障害の現れ方にさまざまな違いがあります。しかし、どんな重度の障害の人でも、それぞれの障害特性に合わせた教育・配慮と支援を受けながら、社会経験や学びを積むことにより社会参加しています。



【知的障害の特徴】

知的障害は、知的能力の程度により、また、ダウン症や自閉症など他障害との合併障害により、ひとりひとりの障害の状況が大きく異なります。共通しているのは知的能力と環境への見通しの弱さを要因とする障害特性です。感性はとても豊かな人達です。

- 「社会生活への参加がしづらい」

- 「コミュニケーション力が弱い」 そのため、生活に必要な情報が得られなかったり、他人とトラブルになったり、困ったことが起きて自分から助けが求められなかったりします。

- 「抽象的な概念、複雑なことは理解しにくい」

そのため、ルールや約束事を理解できなかったり、見通しを立てることが苦手だったりします。

- 「集中力が弱い」

そのため、落ち着きがなかったり、人の話が聞けなかったりします。

- 「自己コントロール力が弱い」

そのため、我慢できないこと、泣いてしまうことがあります。

- 「状況を判断することが苦手」

そのため、自分のことを決めることができなかったり、新しい環境や体験に、混乱してとまどったりパニックになることがあります。

- 「読み書きや計算が苦手」

そのため、いろいろな書類や説明書きが理解できない、お金の計算ができないなど、ご本人が生活を営む際に困ることがたくさんあります。



【知的障害特性と社会参加】

このような知的障害者の障害特性は、社会参加がしづらい要因（社会的障壁）となります。環境整備も重要ですが、知的障害の人の社会参加には、人による支援、ソフト面の支援が特に重要です。住み慣れた地域で自立生活を送れるような合理的配慮と支援が必要です。

ハード面における配慮

交通機関の利用、建物の利用、機械の操作など、知的な障害を持つ人にはその障害程度に応じて、ハードバリアとなるものがたくさんありますので、分かりやすい表示による支援が必要です。それでも理解できない場合は、人による支援が重要となります。

- 日常生活にはさまざまな案内表示があります。表示は、誰にでも分かりやすい表現とひらがな表示、絵表示、色識別、音声ガイドなど分かりやすい情報提示が必要です。（例えば、トイレについては、男女別の絵表示マークをわかりやすい統一規格にする、または、音声案内で男女別を示すなどの配慮が必要です。）また、提示された情報を理解できない場合は、問い合わせ先等の表示や情報理解を支援する人の配置が必要です。
- 操作の難しい設備・機器についても、分かりやすい案内表示、絵表示、色識別、音声ガイド、場合によっては担当者等の配置が必要です。

（例）交通機関の行き先、乗り換え案内、券売機の使い方、エレベーター内のフロア案内、トイレの使い方、コンビニ・スーパーなどでの価格表示、病院・銀行・郵便局・レストラン等の受付や利用案内など



ソフト面における配慮

★敬意をもって、自分ならこうしてほしいという対応をしましょう。

知的障害のある人が社会の構成員として普通に暮らせる地域・社会づくり、本人の人権、意思、希望を尊重した手助け、働きかけ、支援が必要です。

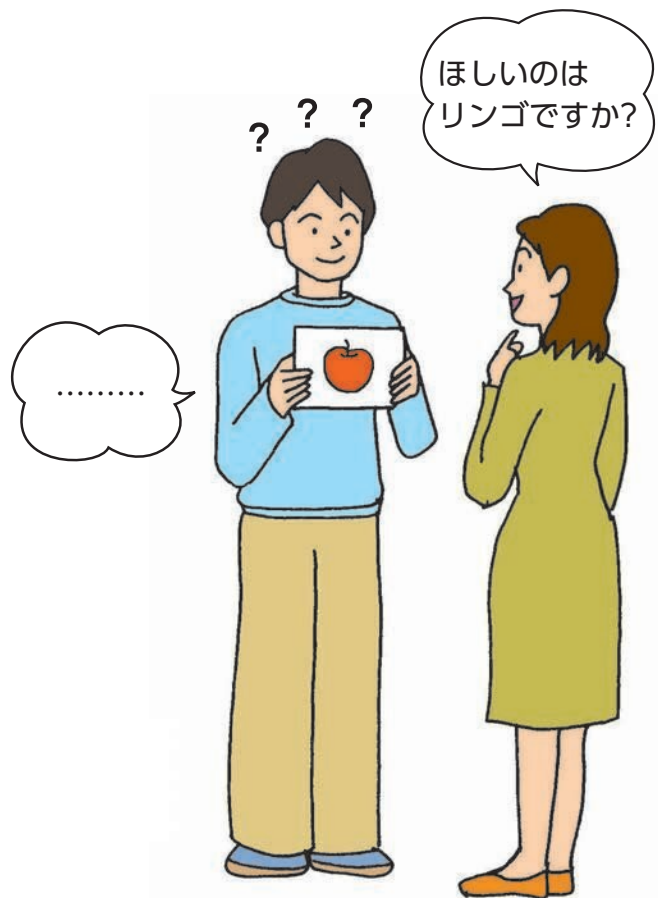
知的障害の人に対する合理的配慮のためには人の配置やその対応の配慮が必要です。対応する人材の育成が質・量ともに、重要な課題となります。

「会話によるコミュニケーションが取れる人に対して」

- 顔を見て、ゆっくり丁寧に簡単な言葉で、その人がどうすればいいのかわかるように話します。
- 文書の場合は読み上げる、複雑な内容はメモを取って渡すなどの配慮も大切です。
- 心を傷つけないように注意して話すことも重要です。

「会話によるコミュニケーションが取れない人に対して」

- 顔を見て、笑顔・優しい声で分かりやすく心を傷つけないように話します。
- ジェスチャーをまじえたり、コミュニケーション支援ボードや写真を使って、ご本人の意思をくみとる意思疎通支援を図ることが必要です。



事例 1. 大声で注意されるとパニックになる人がいます。注意が必要な場面では、優しい声かけと穏やかな対応が必要です。

事例 2. 注文や金銭の支払いが苦手な人には、分かりやすい写真メニューで選んでもらうことや、紙幣や硬貨が書いてあるボードなどを置くなど、丁寧にひとつひとつご本人の意思を確認しながら対応することが大切です。

事例 3. 会員登録など契約が必要な場合に、本人だけでは理解が難しいようなら、保護者等に連絡することが大切です。また、一般的な問合せならば、各区にある障害者基幹相談支援センターに相談することもできます。



＜ボードの使い方＞

硬貨の絵をさしながら、どの硬貨が何枚必要かを説明します。



※コミュニケーション支援のための絵文字やボードは下記から無償でダウンロードできます。

公益財団法人明治安田こころの健康財団「コミュニケーション支援ボード」

<https://www.my-kokoro.jp/communication-board/>

公益財団法人共用品推進機構「コミュニケーション支援用絵記号」

https://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php

⑥ 発達障害

発達障害とは、親の育て方によるものでもなく、本人の努力不足でもありません。脳の機能障害によって生じるもので、自閉症などの広汎性発達障害や注意欠如多動性障害、学習障害などがあります。自閉症などの広汎性発達障害と注意欠如多動性障害については、知的な遅れがある場合もあれば、知的な遅れがない、または平均以上の場合もあります。障害特性による困難さと同時に優れた能力を持つこともあり、知的な能力には遅れがなくても、そのアンバランスさから、理解されにくい障害です。

障害の程度は一人ひとり異なり、それぞれに合わせた支援が必要です。



【主な発達障害】

1. 自閉スペクトラム症(ASD)

「社会性・コミュニケーションの障害」や「興味、活動の範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いこと」があげられます。またざわざわした環境が苦手だったり、大きな音を怖がるなどの音に対する敏感さや、身体に触れられることが苦手といった触覚の敏感さと逆に痛みや疲れを感じにくいといった感覚の問題がある場合があります。

2. 注意欠如多動症(ADHD)

集中できない、うっかりミスが多いといった「不注意」、しゃべりすぎる、待つことが苦手で動きまわる、じっとしてられないといった「多動」、考えるよりも先に言動や行動を起こしてしまうといった「衝動性」といった特性があります。

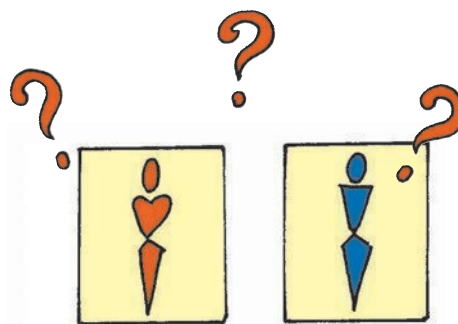
3. 限局性学習症(SLD)

全般的な知的発達に遅れはないのに、「読む」、「書く」、「計算する」などの特定の能力に著しい困難がある状態をいいます。

ハード面における配慮

トイレや更衣室などのマークの形や色、表記などはなるべく統一し、誰でもわかりやすいように改善することが望めます。

視覚的な情報の方がわかりやすい人が多いので、知的障害や聴覚障害の人と同様の支援が望めます。



ソフト面における配慮

★発達障害特有の行動やこだわりを正しく理解したうえでの支援が望めます。



- コミュニケーションが苦手な発達障害の人には、言葉以外に絵、文字、実物、身振りなどを交えて、短い言葉でおだやかに分りやすく伝えることが安心につながります。

特に聴覚過敏がある人は、騒がしい場所では話を理解することが難しい場合があります。前述のような視覚支援の他にも、なるべく静かな場所を用意できることが望ましいです。



- 発達障害の人の中には、キャッチセールスの被害にあったり、パソコン・スマートフォンの悪質サイトに知らずにアクセスして被害にあう人もいますので、周囲の人の注意やアドバイスが必要です。

⑦重症心身障害

重度の肢体不自由と重度の知的障害などが重複している最も重い障害を重症心身障害と言います。

この重症心身障害は医学的には、大人になっても2歳程度の知能で寝たきりの人や、2歳～3歳までの知能でやっと座ることができる人とされています。自宅で介護を受けたり、専門施設に入所するなどして生活しています。



こうした人は日常生活も自分では困難です。声は出せますがほとんど話すことができず、意思は口の動きと目での訴えで伝えますが、常時介護している人でないと理解はしにくいです。食事や水分補給も看護師などから全面的な援助を受けます。通常の食事が食べられない人は、ミキサーで液状にしたものをチューブ（管）で胃へ送り込んだり、細かく刻んだ食物を食べたりします。また排泄や入浴には大変な労力を要します。おむつを使っていることが多いので同性介護が原則となりますし、自宅での入浴はハンモック式の入浴介助器具を利用することが多いです。このように、生活すべてに援助を必要とします。

また、知能が2歳以下で座ることもできず、体が曲がって支えなしでは寝ていることも困難な「超重症心身障害」と言われる人もいます。この人たちは、水分補給と食べ物を鼻から胃へ注入する管をつけたり、呼吸もうまくできないため人工呼吸器をつけたりして命を守っています。このような障害のある人は常に医師の管理が必要なため、外出することが難しいのが現状です。

⑧ 精神障害

精神疾患により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限がある方が、精神障害者に当たります。

精神疾患には、この冊子の中で別に紹介している発達障害や高次脳機能障害の他に、認知症、アルコール依存症や薬物依存症、統合失調症、うつ病や躁うつ病、不安障害や強迫性障害、摂食障害、パーソナリティ障害、てんかんなど様々な疾患が含まれています。ここでは、それらの疾患の一つである統合失調症についてご説明します。

症状としては、脳（神経）の働きが活発になりすぎて、幻聴（他の人には聞こえていない声や音）や妄想（真実でないことを信じ込むこと）が現れたり、その後、やる気が起きない、疲労感が濃い状態になることがあります。経過や症状には個人差がありますが、統合失調症の主な特性は次のとおりです。

【統合失調症の特性】

1. 隠し事ができない、融通がきかない

自分に都合の悪いことを適当に言い逃れたりつくろったりすることが苦手です。

2. 目標の立て方が現実的でない

細かいところに必要以上にこだわり、優先順位の判断がつかないことがあります。

3. ストレスに弱い

ストレスに弱く発散も苦手です。どんなストレスに弱いかは人によって違うので本人や援助者がそれらを知ることが必要です。

4. 新しいこと、知らないことに対する極度の不安と緊張がある

誰でも未知のことを経験するときには緊張しますが、統合失調症のある方の場合、極度の不安や緊張を覚え、症状が悪化することもあります。

5. 社会生活能力に乏しい

青年期に発症し、治療には長い時間を要することが多いです。やる気がでない、疲労感が濃いなどの症状もみられるため、社会的な交流も少なくなり、人づきあいが苦手な人もいます。

最近ではよい治療薬もでき、適切な治療を継続することにより、症状が安定し回復する病気です。

まわりの人の理解と支えがあれば、地域で安心して生活していくことができます。



⑨ 高次脳機能障害

1. 高次脳機能障害とは？原因は？

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害などの症状のことをいいます。

身体に障害が残らないことも多く、外見では分かりにくい「見えない障害」とも言われています。

脳が損傷される原因には、

- ①交通事故や転倒、転落、頭部への暴力など、脳への外傷によるもの。
のうこうそく まくか
- ②脳梗塞や脳出血、くも膜下出血など、脳血管障害によるもの。
- ③心肺停止や水難事故など、脳への酸素不足によるもの。
- ④脳腫瘍や脳炎などの病気によるもの。

があります。



2. 高次脳機能障害の主な症状

- 記憶障害…すぐに忘れる、新しいことを覚えられない など
- 注意障害…不注意が多い、集中力が続かない など
- 遂行機能障害…段取りが悪い、要領が悪い など
- 社会的行動障害
 - ・こだわりが強い
 - ・すぐに怒る
 - ・欲しい物を我慢できない
 - ・やる気がでない
 - ・すぐに人に頼る
 - ・相手の気持ちを考えられない

(重症度には個人差があります。)

3. 高次脳機能障害のつらさ・大変さ

これらの障害はさまざまに組み合わせられ、一人ひとり異なって現れてきます。特に注意や記憶、行動の障害は、家庭・社会・職場（学校）生活へ戻る際に大きな支障となります。また、外見からは分かりにくい「見えない障害」のため、学校や職場でイジメの対象になったり、家庭生活ができなくなったりと、大変な思いをされている人が多いです。

困っている事、知って欲しい事

生活上はそれほど問題がなくても、仕事では判断や対人関係などの能力が必要となるため、仕事に就いた時にミスやトラブルを生じ、仕事が続かないなど、社会生活に支障が出る場合があります。

例)「ひとつのことが続けられない」「同時に二つのことができない」「気が散りやすい」などの「注意」に関する障害があるため、「作業が遅い」「仕事をまかせられない」と思われたり、「人の顔や名前、場所」「約束や予定を忘れる」などの「記憶」の障害があるため「あてにならない人」とされたりしてしまいます。

当事者が自分の障害に気づかず、周りの人も障害に気づかず、両者の戸惑いや誤解から、トラブルを引き起こすことも多くあります。

例) ささいなことでイライラして、対人関係でトラブルをおこしたり、欲しい気持ちが我慢できず大量購入し、借金など金銭関係でトラブルをおこすことがあります。

また、ささいなことにこだわり、一つのことを始めると、周囲から制止されるまで続けたり、いつまでも同じ事を言ったり(行ったり)することがあります。



行動を繰り返して習慣化させることで身につく行動もたくさんあります。ご家族や周囲が、ご本人が生活する場の環境を迷いにくいようにシンプルにすることで、能力をうまく発揮できるようになる可能性があります。



ソフト面における配慮

「できない」を「できる」でカバー

記憶障害

- 新しいことを覚えられない。
- 何度も同じ質問をする。

注意障害

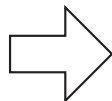
- 集中力が続かない。
- 同時に二つのことができない。

遂行機能障害

- 効率よくできない。
- 計画が立てられない。
- 指示されないと動けない。

社会的行動障害

- ささいなことでイライラする。
- 欲しいと思うと我慢できない。
- 依存心が強い。
- 相手の気持ちになって考えられない。



- 手帳や携帯のアラームを利用する。
- 手がかりがあると思い出せる。
- 短時間なら集中できる。こまめに休憩をとる。
- ひとつずつやるとミスが減る。
- 手順書を利用するなど、順序を決めて動く。
- 段取りを決めておく。
- 行動の手がかりがあると動ける。
- 話題や場所を変えると、ころっと変わる。
- ルールを決めるとコントロールしやすい。
- 望ましい態度を教えると成長していく。
- 説明すると理解できる。



こんなことで困っています

すべての障害に共通した対応の基本

障害者の実際をよく理解しましょう

障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なります。ある人にとっては助けとなることが、**別の人にとっては苦痛**となることすらあります。相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切です。そのためには機会があれば**研修に参加したり、障害者に話を聞く姿勢**が必要です。

積極的に声をかけましょう

障害者の目線で考えると、街中には障害者の社会参加を阻むような状況がたくさんあることに気づきます。駅や交通機関、店舗や施設で**障害者は不便を感じる**ことがまだまだたくさんあります。すぐに解決できなくても、そういう人が困っていたら**積極的に声をかける**ことが望まれます。ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、**必ず本人の意思を確認**して行動するようにしましょう。

おだやかな口調で話しかけましょう

中には、薬の服用で脳の働きがゆっくりしている人や、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人がいます。話すときは**できるだけゆっくりおだやかに**、理解できるまで**繰り返し説明**してください。もしも興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、**ゆっくりやさしい口調で話しかけ**落ち着かせるようにしてください。

公共交通機関・駐車場・道路などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

■ 視覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 尋ねたいことがあっても駅員の居場所が分からなくて困ります。

どうする配慮と支援

- すぐ声をかけ、支援が必要か否かを確認し、求められた援助をしましょう。



■ 聴覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 災害時など、電車やバスの遅れの状況が分からず、立ち往生してしまいます。

どうする配慮と支援

- 聴覚障害者の問い合わせは、筆談などですみやかに対応しましょう。困っている様子の障害者には、すすんで声をかけ、意思を確認して援助をしましょう。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。



■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 車いす使用者用駐車スペースに一般の車が駐車してあったり、柵があって駐車できません。
- 歩道上に止めてある自転車が邪魔で、車いすで通れないことがあります。
- 座席に座れず立っている場合、つらい思いをします。
- 障害者の意思を無視して援助されることがあります。



どうする配慮と支援

- 車いす使用者が優先である旨を表示します。
係員のいる駐車場では係員が柵をとってすみやかに誘導しましょう。
また、いない場合は連絡先を表示しましょう。
- 自転車は歩道ではなく駐輪場に止めるよう徹底しましょう。
- 体が不自由な方には席を譲るよう掲示やアナウンスをしましょう。
- 援助する前に、障害者の意思を確認することが必要です。



■ 内部障害のある場合

こんなこと（とき）があります

- 呼吸器障害のある場合、携帯用酸素ボンベに火気を近づけると大変危険です。
街中での歩きタバコなどで危険にさらされることがあります。
- 内部障害は外見からは分かりにくいので、優先席に座っていると注意を受けることがあります。
- 携帯電話を混雑した場所で使用されると医療機器に影響を及ぼすことがあります。



どうする配慮と支援

- 喫煙所は店舗の入口やレジからできるだけ離れた位置に設置しましょう。
- 内部障害者も含め、体の不自由な方が優先席を使えるよう掲示・アナウンスしましょう。
- 混雑の激しい場所では携帯電話の電源を切るようにアナウンスしましょう。

■ 知的障害のある場合

こんなこと（とき）があります

- 車内で他人の様子や持ち物が気になり、じっと見ていたら不審に思われたことがあります。
- 大声で注意されパニックになる人がいます。
- バスやタクシーの乗降時に人より手間取ることを理由に注意を受けることがあります。
- 道で行き先が分からず困っていることがあります。
聞きたいことがあっても、駅員の居場所が分からなかったり、誰に聞いたらよいか分からないことがあります。
- 故障や事故で急に乗り換えが必要になり、どうしていいか分からず情緒不安定な状況になり、泣いたり怒ったりすることがあります。災害時など電車・バスの遅れがわからないためパニックになることがあります。
- 渋滞となると青信号でも車が動かないため、本人にとってはなぜ青信号なのに、車が動かないのかわからず大声を出すことがあります。



どうする配慮と支援

- 自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人が多いので、根気良く話を聞くことが大切です。
- 本人が興奮している時は、まず落ち着いてもらうように話しかけます。やさしく声かけをして説明することが大切です。相手の方に、障害特性を理解していただくよう説明することも必要です。不安な気持ちが落ち着くまで見守りながら、やさしく声かけをすることが大切です。
- 一人一人動作の早い遅いがあることを理解しましょう。ゆっくりな乗降に対し注意をするのはやめてください。「気をつけて乗って下さい」「気をつけて降りて下さい」などのやさしい声掛けをしてください。
- どうしたのか、やさしい言葉で聞いて下さい。コミュニケーションが取れない時は身に付けている持ち物などから保護者等へ連絡しましょう。困っている様子を見かけたら、すぐ声をかけて意思を確認して援助して下さい。
- 突発的な出来事に特に弱いので状況判断が難しい人たちです。どうしたのか、優しく声掛けをして下さい。強引な対応が情緒不安やパニックを招くことがあるので、ゆとりを持っておだやかに話しかけ、一度下車してもらいましょう。コミュニケーションが取れない場合、身につけている持ち物などから保護者等へ連絡しましょう。
- 乗用車であれば一度渋滞からはずれる、他に興味を向かせる等をしていきます。

■ 発達障害の場合

こんなこと(とき)があります

- 自分の気に入った席に座りたがり、すでにそこに座っている人に迷惑をかけることがあります。独り言をぶつぶつ言ったり、体を前後に揺らしたりして不審がられることがあります。
- ボタンを勝手に押したり、大声を出すことがあります。

どうする配慮と支援

- 「空いてる席に座ってください」と声をかけるとともに、通勤や通学は毎日同じ時間帯のバス等を利用するので、運転手の間で申し送りをして適切な指示を出しましょう。
- いきなり体に触ると過剰に反応する場合があるので、まずは穏やかな口調で注意し、対応が困難な場合は、保護者などに連絡しましょう。

■ 重症心身障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- バスの乗降に時間がかかり、迷惑そうにされることがあります。

どうする配慮と支援

- 相手の立場・気持ちを汲んだ思いやりのある言葉や行動で接することが大切です。

■ 精神障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 福祉特別乗車券を見せると不快な対応をされることがあります。

どうする配慮と支援

- 相手の立場・気持ちを汲んだ快い対応をしましょう。

レストラン・飲食店で

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

■ 視覚障害のある場合

こんなこと（とき）があります

- 料理の量が分かりません。
- 料理の中にアレルギーの元となる材料が使われているかどうか分かりません。
- 料理の中に食べられないものが入っていても、口に入れるまで分かりません。
- 補助犬の同伴の入店を断られることがあります。

どうする配慮と支援

- 要望を聞き、メニューの内容を読み上げ、分量や材料についても説明しましょう。
- 要望を聞き、食べられないものを事前に取り除いて提供しましょう。
- 補助犬は同伴者の食事中はテーブルの下などで待機していますので、足下にスペースのある席を案内しましょう。



■ 肢体不自由のある場合

こんなこと（とき）があります

- お店の入口に段差があり、車いすでは入ることができません。
- バイキング形式の場合、料理をはさむための tong が固いので指が変形している障害者にはうまくはさめないうえに、皿を持ったまま移動することも困難です。杖をついている場合、さらに危険が伴います。
- パン屋で、トレイを持ちながら移動するのが困難です。
- ナイフやフォークが重いため、うまく使えないことがあります。
- 補助犬の同伴の入店を断られることがあります。

どうする配慮と支援

- 車いすの人が気楽に利用できるように、建物のバリアフリー化を心がけることが大切です。すぐに解決できない場合は、スタッフが手助けをしましょう。
- スタッフが付き添って対応しましょう。または着席したまま、スタッフが代わりにとるか、メニューで注文できるようにするなど工夫が必要です。また、キャスター付きの小さなワゴンやカゴも用意しましょう。



- 軽くて使いやすいナイフやフォークを用意しましょう。
また、要望を聞き、料理を小さく分けて提供するなど工夫しましょう。
- 補助犬は同伴者の食事中はテーブルの下などで待機していますので、足下にスペースのある席を案内しましょう。

知的障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 食事中に大きな声を出してしまい店員や周りの人に迷惑がられることがあります。
- 注文する時に言われることが理解できず、すべてのことに「ハイ」と答えてしまい、欲しくないものまで注文してしまうことがあります。
- トイレに、わかりにくい表示や横文字が使っていると、間違えやすいです。



どうする配慮と支援

- 相手の身になり楽しい食事がいただけるように、「おいしいですか？」と声掛けするなど感じの良い応対を心がけることが大切です。
- 忙しい時でもその人を理解するように努め、注文に対してゆっくり落ち着いた応対を心がけましょう。
- ハード面の望ましい支援として、誰にでも一目でわかるようなトイレの絵表示やトイレマークの統一化などが必要です。

発達障害の場合

こんなこと(とき)があります

- 突然大声を出したりするので周りの人に迷惑をかけることがあります。
- 待つのが苦手で静かに座っておられず、店の中をあちこち動き回ることがあります。

どうする配慮と支援

- 店の入口で「障害がありますので、すみで落ち着ける席をお願いします」と申し出があれば快く応対しましょう。
- 注文があった料理を出す順番や、おおよその待ち時間をお知らせしましょう。



病院・警察・行政機関などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

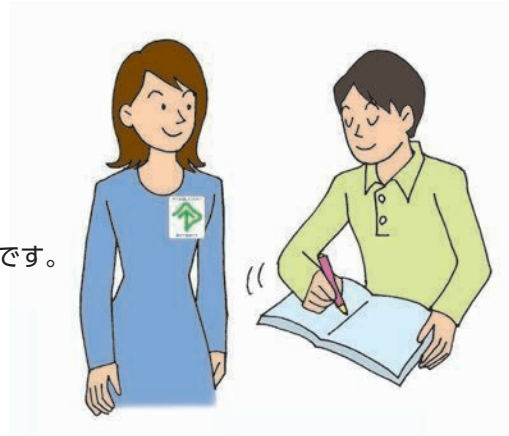
■ 聴覚障害のある場合

こんなこと（とき）があります

- 医師、看護師、検査技師の説明、指示がわかりません。
- 順番を待っている時に名前を呼ばれても聞こえず、後回しにされることがあります。

どうする配慮と支援

- 手話のできる職員がいない場合でも、筆談、口話、^{くうしょ}空書などで病気の詳細や検査方法について分かりやすく説明することが大切です。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。
- 職員間での申し送りをしましょう。



■ 知的障害のある場合

こんなこと（とき）があります

- 障害を理由に入院を拒否されたことがあります。
- 検査・治療を怖がって泣いたとき、叱責されました。
- 駐車中の車のタイヤが気になり、触れたところ不審に思われ通報されました。女性のあとを歩いていたら、不審に思われました。
- 行政機関の窓口表示やパンフレットが分かりづらいです。

どうする配慮と支援

- どうしてもその病院では対応できない場合は、対応できる他の病院を紹介するなどの対応が必要です。
- 医師・看護師・検査技師などが、障害を理解し、付き添い、本人の身になって対応することが必要です。
- 事件に巻き込まれた本人に接するときは威圧的にならず、ゆっくりと穏やかな口調で話しかける必要があります。調書などを取るときは、保護者や障害者に理解のある人を必ず同席させる必要があります。
- 読みづらい表示はフリガナをつけるなどの対応以外に、直接その窓口案内したり、説明したりすることが大切です。



■ 発達障害の場合

こんなこと(とき)があります

- 待ち時間が長くなるとどのくらい待てばよいのか理解できず、落ち着きがなくなり不安定になることがあります。
- 診療内容が理解できず、治療時に騒いだりパニックになったりします。

どうする配慮と支援

- 申し出があれば、受付のあと車や別室で待つことに理解を示し、順番がきたら携帯電話などに連絡し、呼び出すようにしましょう。
- 手順をあらかじめ本人にわかる方法で示してから、診察や治療を行きましょう。



■ 精神障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 内科など他科での診察のとき、精神科にかかっていることがわかると話を十分聞いてくれないことがあります。

どうする配慮と支援

- 精神科以外の医師でも精神障害に対する知識と理解をもって接することが大切です。診断の結果を説明するとき、対応に困るような場合は、精神科の主治医に連絡しましょう。



レジャー施設・図書館・プールなどで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 関節リウマチのある人はリハビリのため、よくプールを利用します。プール内の階段が上り下りしづらいです。
- 更衣室にイスが少なく着替えに困ります。また濡れたままの着替えが困難です。

どうする配慮と支援

- 係員が手を貸すなどの補助をしましょう。
- 更衣室にはイスを常備しましょう。着替えに困っている場合、申し出があれば係員が手を貸しましょう。



■ 知的障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 入場券購入時に、愛護手帳^{*}を提示したところ、対応が悪かったことがあります。
- 一人で利用したとき、トラブルがないにもかかわらず、来場を拒否されたことがあります。
- 利用のルールがよく分からず店内をあるきまわることがあります。
- 会員登録時に本人がよく理解しないまま手続きしてしまったことがあります。プールの利用において、施設利用の説明を理解することが難しいです。
- じっとひとつのものを見ていることがあります。

どうする配慮と支援

- 人権を尊重するよう十分な教育・研修を実施して利用者が気持ちよく利用できるよう対応することが必要です。
- 案内表示、掲示は分かりやすい表現、ひらがな表示、絵表示、音声ガイドなどで分かりやすくすることが必要です。
- 障害特性を理解するには、人材の育成と育成された人材の適切な配置及びボランティアの支援が必要です。
- 契約内容や利用方法をメモ書きなどを交えて分かりやすく説明し、本人では理解が難しい場合は、保護者等に確認の連絡をとることが望めます。また、一般的な問い合わせならば、各区にある障害者基幹相談支援センターに相談することもできます。
- 覗いているわけではなく、たまたま興味を示してじっと見て立っているだけなので、「ここは危ないよ」「あっちに行こうか」などと軽く声かけをしてあげると動くことが多いです。



■ 発達障害の場合

こんなこと(とき)があります

- プールサイドを走り、「走らないで！」と係員から注意されても、何度も繰り返すことがあります。
- 遊具等の順番が待てず、横入りしたり乗り続けたりすることがあります。

どうする配慮と支援

- ルールは文字だけでなく、絵や写真などを用いて分かりやすくしましょう。
- 注意するときは「走らないで！」ではなく、本人の近くに行き肯定的な言葉で短く「歩きます」と伝えましょう。
- およその待ち時間が分かればお伝えしましょう。

■ 精神障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 入場時に精神障害者保健福祉手帳*（標題は「障害者手帳」となっています）を提示すると介護者同伴でないことを理由に断られることがあります。

どうする配慮と支援

- 手帳を持っていても一人で外出できる人が大勢いることを理解することが大切です。



学習・スポーツ・文化活動への関わり

障害者にはスポーツ愛好者が多く、水泳・陸上競技・球技などで根気よく努力し自分に合った競技を楽しんでいます。生涯学習センターなどを拠点とした文化活動・サークル活動や講習会を通して、個々の障害に合った支援がもっと必要です。

これらの趣味や余暇を楽しむため、さまざまなボランティアの方に支えられています。



コンビニ・スーパー・百貨店などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

■ 視覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 店内の移動や欲しい商品の選定が難しいです。

どうする配慮と支援

- 申し出を受けたら担当者がサポートしましょう。
- 商品を選定する場合、本人の希望を十分に聞いたうえで、セールスを目的としないよう留意し、商品の情報(値段・日付・仕様・色など)を提示することが大切です。



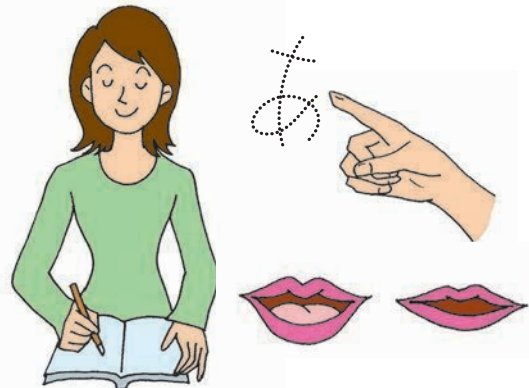
■ 聴覚障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- 商品について詳しい情報が聞けなくて困ります。

どうする配慮と支援

- 手話のできる店員がいない場合、筆談・口話・空書^{くうしょ}などいろいろなコミュニケーション手法を試みる大切です。
- 耳マーク、手話マーク、筆談マークなどを活用しましょう。



■ 肢体不自由のある場合

こんなこと(とき)があります

- 扉が手開きなので入りづらいです。
- 通路に十分な幅がなく通りづらいです。
- 位置が高い、重いと感じるなど欲しい商品が取りづらいことがあります。
- お釣りを渡されるとき、手の変形のためうまく受け取れないことがあります。
- カートからレジ台に買い物かごをうまく乗せられないことがあります。

- 試着したくても衣服の着脱が困難なためあきらめることが多いです。
- エスカレーターの速度が速いため危険を感じることがあります。
- バリアフリートイレやエレベーターの位置表示が分かりづらいです。

どうする配慮と支援

- 気がついたら扉を開けるなど手助けしましょう。
- 通路には物を置かないようにし、車いす等でも店内を回れるように通路を確保することが大切です。
(通路幅1m40cm以上が望ましい)
- 商品を低い位置に配置するか、声をかけ、代わりに取るなど手助けをしましょう。
- 急がず確実に、丁寧に渡しましょう。
- 気づいたら手助けすることが大切です。
- 試着室にはイスを常備し、申し出があれば店員が手を貸しましょう。
- エスカレーターの速度を遅めに設定しましょう。
- 位置表示の数を増やす、表示自体を大きくするなどの改善が望めます。



■ 精神障害のある場合

こんなこと(とき)があります

- マニュアル通りの内容を早口で説明されると理解できません。

どうする配慮と支援

- 説明はゆっくり丁寧に分かりやすくすることが大切です。



■ 知的障害・発達障害の場合

こんなこと(とき)があります

- 勝手に商品を並び替えたり、試食品を何個も要求したりして、不審に思われることがあります。
- いろいろな商品に手を触れていくだけという行動をとることがあります。
- 独り言を言いながら店内を走り回ったり、大きな声を出して迷惑がられることがあります。
- 買いたいものが決まらないまま長時間同じ所にいて困られてしまうことがあります。
- レジで並べなかったり、レジの種類が多すぎて並び方が分からず時間がかかり、他の客に迷惑がられることがあります。
- エレベーターの前でずっと立っていることがあります。

どうする配慮と支援

- 否定的な言葉には過剰に反応する場合があるので、短い言葉でやさしく「終わってください」と声をかけます。「やめましょう」ではなく、「終わる」ということを伝えます。
- 「どれがいいですか？」などと、落ち着いてもらうように話しかけてください。
- 「走らないで」と言うより「歩きます」「小さな声で話します」と具体的な言葉をかけてください。
- 「何かお探しですか？」等の声かけをしてあげてください。
- 動線で並ぶ位置を示したり、店員がレジの並ぶ位置まで、案内してあげてください。
- エレベーターの階の数字の動きを見て楽しんでいるので、「ここで見ていようね」とじゃまにならないところで見るようにしてあげてください。



地域・災害時などで

どうする配慮と支援

を参考に、思いやりをもって接するように心がけましょう。

こんなこと(とき)があります

- 災害時等の状況把握や対応が難しい人がいます。
- 難しい単語や早い話が理解しづらい人もいます。
- 環境の急激な変化でパニックを起こしやすくなる人もいます。
大勢の人がいる場所が苦手な人もいます。

どうする配慮と支援

- 一対一で声をかけるなど、なるべく落ち着いて過ごせるように心がけましょう。
- 掲示板の内容もやさしく言葉で伝えましょう。
その人の行動をよく知っている家族や支援者から、落ち着ける状況を聞き取り対応しましょう。
災害の状況を的確に判断するのが困難なため、絵、図、文字などを組み合わせるなど
わかりやすい言葉で状況を説明し、避難所のトイレの位置などを伝える必要があります。
- 体育館以外の教室などが確保できれば、そうした教室を手配し落ち着ける環境を作りましょう。
単身での避難や、災害状況把握が困難であるため、災害ショックや環境変化によるストレスに配慮し、
適切な介助者が不可欠です。その際、精神的に不安定にならないよう、
できるだけ普段から慣れ親しんでいる人が対応する必要があります。努めて冷静な態度で接し、
絶えず優しい言葉をかけるようにし、災害の不安から大声や奇声をあげるなど異常な行動をしても
叱ったりしない、移動させるときは一人にしないなどの配慮が必要となります。
避難所においては、環境の変化を理解できず混乱したり、不安になったりする場合があるので、
気持ちを落ち着かせるような配慮が必要となります。周囲とコミュニケーションが十分にとれないため
トラブルになることもあるので、場合によってはパーテーションで仕切りを設けたり、
個室を確保するなどの配慮が必要となります。

用語解説



脳性まひ（P9）

受胎から生後4週間以内に脳に損傷を受け、主に手足を動かすための筋肉が正常に機能しないこと。多くの場合、精神遅滞、行動障害、視力障害、聴力障害、てんかんなどをともなうが、障害の程度はさまざま。

脊椎損傷 頸椎損傷（P9）

交通事故、スポーツ事故、病気などにより、^{せきずい}脊椎や^{けいずい}頸髄が傷つくと、損傷部から下の部分には脳からの命令が届かなくなり、まひが残るばかりか、^{はいせつ}排泄機能、自律神経系の機能など広範囲に影響が及ぶ場合が多い。

二分脊椎（P9）

本来は^{せきつい}脊椎の管中にあるべき^{せきずい}脊髄が^{せきつい}脊椎の外に出て^{ゆちゃく}癒着や損傷しているために起こる先天性の運動機能や知覚まひなどの神経障害の状態。下肢のまひや変形、排泄障害が見られることが多い。

筋ジストロフィー（P9）

筋肉の栄養障害により身体、上下肢の筋肉が衰え、歩いたり手足を動かしたりすることができなくなる進行性の遺伝子異常による病気。

バリアフリートイレ（P11 P13）

車いす使用者、オストメイト、介助を必要とする方などの使用に配慮した広さと設備を備えたトイレブース。

ペースメーカー（P12）

心臓に障害がある人が体内に埋め込んでいる医用機器。電池とコンピュータが入っているので電波などの影響を受けやすい。

人工透析（P12）

腎不全などの治療法の一つ。腎臓の機能を代行する装置を用い、血液を体外に導いて老廃物を除き必要な電解質などを補給して体内に戻す。

愛護手帳*（P32）

発達期（概ね18歳まで）において知的機能の障害があらわれ、日常生活に支障が生じているため何らかの援助を必要とする状態のある方に、交付される手帳で、名古屋市では愛護手帳という。障害の程度により1度（最重度）から4度（軽度）の区分がある。

精神障害者保健福祉手帳*（標題は「障害者手帳」）（P33）

精神障害（発達障害、高次脳機能障害を含む。）のため長期にわたり日常生活や社会生活に制限のある方に交付される。障害の程度により1級から3級の区分がある。

身体障害者手帳*

視覚、聴覚、平衡機能、音声・言語・そしゃく機能、肢体不自由、心臓・腎臓・呼吸器・ぼうこう又は直腸・小腸・^{めんえき}肝臓・免疫機能に障害がある方を対象に交付される。障害の程度により1級から6級の区分がある。

*これらの手帳により、さまざまな減免や福祉サービスを受けることができる。

? ユニバーサルデザインとは…

A.

Universal…普遍的な、すべての人々の、全世界の
Design……計画、構想、設計

すべての人のためのデザイン（構想、計画、設計）です。年齢、性別、身体、国籍など、人々が持つさまざまな特性や違いを認め合い、はじめてできるだけすべての人が利用しやすい、すべての人に配慮した、環境、建物、施設、製品などのデザインをしていこうとする考え方です。

? バリアフリーとは…

A.

障害のある人が社会生活していくうえで障壁（バリア）となるものを除去することです。段差等の物理的障壁の除去をいうことが多いですが、より広く障害者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理（意識）的な障壁の除去、さらには情報提供コミュニケーションにおける障壁の除去という意味でも用いられます。



障害者の声



この冊子の作成に協力いただいた各障害者団体から寄せられた声です。

視覚障害

- ・券売機周辺や駅の構内、車両に駅員への連絡がすぐつくような仕組みを作って欲しい。

聴覚障害

- ・テレビ番組にはできるだけ字幕を入れて欲しい。
- ・電車、バス内に行き先案内等の電光掲示板をもっと増やして欲しい。
- ・手話のできる職員がいない場合は、身ぶり、筆談、タブレット端末などを使用して伝えて欲しい。

肢体不自由

- ・手動扉は自動扉にして欲しい。
- ・トイレ（男女の区別も）、エレベーター、エスカレーターの表示をもっと大きく、最短距離を表示して欲しい。
- ・店の入口、トイレはバリアフリー化して欲しい。
- ・駅のエスカレーターは上り・下り両方にして欲しい。
- ・車いすで楽に乗り降りできるようなノンステップバスを導入して欲しい。
- ・駅をバリアフリー化して欲しい。
- ・ホームと列車のあいだの隙間をなくして欲しい。
- ・手すりを増やして欲しい。
- ・ハンドル式電動車いす使用者が、どんな電車やバスでも乗れるようにして欲しい。
- ・駐車場の精算機の投入口やお釣りの受け取り口を大きな受け皿がついたものにして欲しい。
- ・駐車券が抜きにくかったり、精算に手間どるので、駐車場等の出入口には係員を置くか、呼び出す方法を掲示して欲しい。また時間がかかることを、後続車に分かるような仕組みが欲しい。
- ・関節リウマチは痛みを伴うため、タクシーの乗り降り時に声をかけてから手を貸して欲しい。
【関節リウマチのある人】
- ・プール内へはスロープで入れるようにして欲しい。
- ・更衣室には、個室更衣室とイスを増やして欲しい。
- ・プールサイドの床面は滑らなくて柔らかい素材にして欲しい。

内部障害

- ・車いす使用者向けだけでなく、さまざまな障害者向けの駐車場を店舗等の入口近くに設置してほしい。
- ・オストメイト用設備の案内表示を設置して欲しい。
- ・交換後のストマ袋やパウチ（袋版）、おむつ、管（カテーテル）を廃棄するためのビニール袋や入れ物を設置して欲しい。
- ・給湯設備（便を洗い流しやすくするため）を設置して欲しい。
- ・消毒液を常備して欲しい。
- ・路上喫煙の危険性を広告などで告知して欲しい。
- ・公共の場所での携帯電話のマナーを徹底して欲しい。
混雑した場所では医療機器に影響を及ぼすことをあらゆる機会を通じて告知してほしい。

知的障害

- ・病院の待合室に情緒が安定するような音楽を流して欲しい。
- ・スーパーなどでサポートレジやアシスタントを置いて欲しい。
- ・公共交通機関の主要駅にもアシスタントを置いて欲しい。
- ・プール等に親子更衣室を作って欲しい。

発達障害

- ・病院の待合室で不安定になることがあるので待合室の中にブースを作るか、別室など刺激の少ない場所を確保して欲しい。
- ・慣れない環境に置かれると不安定になる障害の特性をよく理解して欲しい。
- ・レストラン等で突然の注文チャイムにパニックを起こすことがあるなど、感覚過敏の特性を持っている人も多いことを理解して欲しい。

重症心身障害

- ・おむつ交換用ベッドを子供だけでなく大人も使用できるよう設計・設置して欲しい。

精神障害

- ・一人暮らしを希望しても、なかなか住居が見つかりません。精神に障害があっても一人で暮らしている人が大勢いることを知って欲しい。

各種相談窓口

◆区役所福祉課・支所区民福祉課一覧

名 称	住 所	T E L	F A X
千種区役所 福祉課障害福祉係	千種区星が丘山手103	753-1844	751-3120
東 区役所 福祉課障害福祉係	東区筒井1-7-74	934-1182	936-4303
北 区役所 福祉課障害福祉係	北区清水4-17-1	917-6516	914-2100
楠 支所 区民福祉課福祉係	北区楠2-974	901-2274	901-2271
西 区役所 福祉課障害福祉係	西区花の木2-18-1	523-4585	521-0067
山田支所 区民福祉課福祉係	西区八筋町358-2	501-4977	504-7409
中村区役所 福祉課障害福祉係	中村区松原町1-23-1	433-2932	433-2074
中 区役所 福祉課障害福祉係	中区栄4-1-8	265-2322	241-6986
昭和区役所 福祉課障害福祉係	昭和区阿由知通3-19	735-3893	731-8900
瑞穂区役所 福祉課障害福祉係	瑞穂区瑞穂通3-32	852-9384	851-1350
熱田区役所 福祉課障害福祉係	熱田区神宮3-1-15	683-9917	682-0346
中川区役所 福祉課障害福祉係	中川区高畑1-223	363-4403	352-7824
富田支所 区民福祉課福祉係	中川区春田3-215	301-8378	301-8661
港 区役所 福祉課障害福祉係	港区港明1-12-20	654-9718	651-1190
南陽支所 区民福祉課福祉係	港区春田野3-1801	301-8348	301-8411
南 区役所 福祉課障害福祉係	南区前浜通3-10	823-9392	811-6366
守山区役所 福祉課障害福祉係	守山区小幡1-3-1	796-4584	793-1451
志段味支所 区民福祉課福祉係	守山区下志段味1-1401	736-2193	736-4670
緑 区役所 福祉課障害福祉係	緑区青山2-15	625-3956	621-6841
徳重支所 区民福祉課福祉係	緑区元徳重1-401	875-2207	875-2215
名東区役所 福祉課障害福祉係	名東区上社2-50	778-3092	774-2781
天白区役所 福祉課障害福祉係	天白区島田2-201	807-3882	802-9726

◆保健センター保健予防課一覧

名 称	住 所	T E L	F A X
千種保健センター 保健予防課保健感染症係	千種区星が丘山手103	753-1981	751-3545
東 保健センター 保健予防課保健感染症係	東区筒井1-7-74	934-1217	937-5145
北 保健センター 保健予防課保健感染症係	北区清水4-17-1	917-6553	911-2343
西 保健センター 保健予防課保健感染症係	西区花の木2-18-1	523-4616	531-2000
中村保健センター 保健予防課保健感染症係	中村区松原町1-23-1	433-3092	483-1131
中 保健センター 保健予防課保健感染症係	中区栄4-1-8	265-2261	265-2259
昭和保健センター 保健予防課保健感染症係	昭和区阿由知通3-19	735-3962	731-0957
瑞穂保健センター 保健予防課保健感染症係	瑞穂区田辺通3-45-2	837-3267	837-3291
熱田保健センター 保健予防課保健感染症係	熱田区神宮3-1-15	683-9682	681-5169
中川保健センター 保健予防課保健感染症係	中川区高畑1-223	363-4461	361-2175
港 保健センター 保健予防課保健感染症係	港区港栄2-2-1	651-6509	651-5144
南 保健センター 保健予防課保健感染症係	南区東又兵衛町5-1-1	614-2812	614-2818
守山保健センター 保健予防課保健感染症係	守山区小幡1-3-1	796-4624	796-0040
緑 保健センター 保健予防課保健感染症係	緑区相原郷1-715	891-3621	891-5110
名東保健センター 保健予防課保健感染症係	名東区上社2-50	778-3112	773-6212
天白保健センター 保健予防課保健感染症係	天白区島田2-201	807-3914	803-1251

◆障害者基幹相談支援センター一覧

名 称		住 所	T E L	F A X
千種区障害者基幹相談支援センター		千種区高見1-20-2 MNビル2F	753-3567	753-3568
東区障害者基幹相談支援センター		東区山口町3-17 プレズ名古屋徳川1A	325-6193	325-6203
北区障害者基幹相談支援センター		北区田幡1-11-31	910-3133	916-3665
西区 障害者基幹相談支援センター	本部	西区中小田井5-38	504-2102	502-5806
	サテライト	西区浄心1-1-6 シティ・ファミリー浄心101号	528-3166	528-3266
中村区障害者基幹相談支援センター		中村区豊国通3-10	462-1500	462-9640
中区障害者基幹相談支援センター		中区富士見町4番31号 エクラン上前津1F	253-5855	253-5856
昭和区 障害者基幹相談支援センター	本部	昭和区御器所通2-25-2	741-8800	741-8930
	サテライト	昭和区松風町2-28 ノーブル千賀1F	841-6677	841-6622
瑞穂区障害者基幹相談支援センター		瑞穂区北原町3-2 ジュネス瑞穂1F	680-7111	680-7626
熱田区障害者基幹相談支援センター		熱田区新尾頭橋2-2-7 富春ビル3F	228-3630	228-3631
中川区障害者基幹相談支援センター		中川区荒子1-141 奥村マンション1F	354-4521	354-2201
港区障害者基幹相談支援センター		港区港栄1-1-22 港栄店舗104号	653-2801	651-7477
南区障害者基幹相談支援センター		南区西桜町31	883-9257	883-9259
守山区 障害者基幹相談支援センター	本部	守山区桜坂4-111	737-0221	736-0572
	サテライト	守山区鳥羽見3-17-4	791-2170	791-2170
緑区障害者基幹相談支援センター		緑区鹿山3-17	892-6333	892-6336
名東区障害者基幹相談支援センター		名東区社台3-109 第九ヤマケンビル2F	739-7524	739-5330
天白区 障害者基幹相談支援センター	本部	天白区原2-3511 ルミエール原1F	804-8587	804-8585
	サテライト	天白区原1-301 原ターミナルビル309号	715-9116	715-9119

◆その他

名 称	住 所	T E L	F A X
名古屋市知的障害者更生相談所(サンハート)	熱田区千代田町20-26	678-3810	683-8221
名古屋市身体障害者更生相談所	瑞穂区弥富町字密柑山1-2	835-3821	835-3724
名古屋市精神保健福祉センター(こころぼ)	中村区名楽町4-7-18	483-2095	483-2029
名古屋市総合リハビリテーションセンター	瑞穂区弥富町字密柑山1-2	835-3811	835-3745
名古屋市障害者差別相談センター	北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階	856-8181	919-7585
名古屋市障害者虐待相談センター	北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階	856-3003	919-7585
名古屋市発達障害者支援センター(りんくす名古屋)	昭和区折戸町4-16	757-6140	757-6141
障害者・高齢者権利擁護センター北部事務所	北区清水4-17-1 名古屋市総合社会福祉会館5階	919-7584	919-7585
障害者・高齢者権利擁護センター南部事務所	熱田区千代田町20-26	678-3030	678-3051
障害者・高齢者権利擁護センター東部事務所	天白区原1-301 原ターミナルビル3階	803-6100	803-6600
名古屋ライトハウス情報文化センター	港区港陽1-1-65	654-4523	654-4481
名身連聴覚言語障害者情報文化センター	中村区中村町7-84-1	413-5885	413-5853

◆ガイドブック編集委員会（名古屋市障害者団体連絡会構成団体）

名 称	
(社会福祉法人)名古屋市身体障害者福祉連合会	愛知県障害者(児)の生活と権利を守る連絡協議会
愛知県重度障害者の生活をよくする会	名古屋市肢体不自由児・者父母の会
(社会福祉法人)名古屋手をつなぐ育成会	愛知県重症心身障害児(者)を守る会
(特定非営利活動法人)愛知県自閉症協会・つぼみの会	(特定非営利活動法人)名古屋市精神障害者家族会連合会
愛知県筋ジストロフィー協会	(公益社団法人)日本リウマチ友の会愛知支部
(特定非営利活動法人)わっぱの会	

助言 日本福祉大学 木全和巳教授



平成 18 年 1 月（初版）
平成 27 年 3 月（改訂）（令和 6 年 10 月印刷）

発行：名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課
名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号
TEL 052-972-2538
FAX 052-951-3999
a2538@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp

編集：ガイドブック編集委員会
