

～ 参考①障がいを持った方が困っていることと配慮について ～

ここでは、移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想作成に関するガイドラインの参考資料より、障がいを持った方が困っていることや配慮することについて整理しました。

【肢体不自由者】

特徴

- 移動に制約がある方もいます。
- 文字の記入が困難な方もいます。
- 体温調整が困難な方もいます。
- 話すことが困難な方もいます。



困っていること

～車いす～

- 落ちていたものを拾ったり、ドアを開けたりすることが一人では、難しいことがあります。
- 急な坂道や凹凸のある道では、自力で動けないことがあります。
- エレベーターが混雑していると移動ができません。
- 多目的トイレ（スペースの広いトイレ）しか使用できません。

～杖～

- 片手で荷物を持つことは大変です。
- 傘をさすことが困難な場合があります。
- 手すりを持つことやエレベーター等のボタンを押すことが困難な場合があります。

配慮することやコミュニケーションについて

- 杖を使用していると片手が塞がってしまいます。階段の手すりは左右どちらも設置されていると非常に便利です。

【視覚障がい者】

特徴

- 一人で移動することが困難な方もいます。
- 音声を中心に情報を得ています。
- 文字の読み書きが困難な方もいます。
- 点字や拡大文字等を用いるほか、パソコンの拡大機能、レンズや拡大機器等を用いて情報を得ています。
- 様々な色彩を用いた印刷物や構造物の見分けが困難な方もいます。



困っていること

～全盲者・弱視者～

- 声だけでは、知っている相手であっても分からないこともあります。（名前を呼ぶ等して、誰が誰に声をかけているのか明確に伝える必要があります）
- 「あれ」「これ」などの指示語で会話されると内容がわかりません。
- 点字ブロックの上に自転車等の障害物を置かれてしまうと、つまずいたり、転んだりする原因になります。
- 誘導ブロックが途切れていたり、敷設されていないと、方向が分からないだけでなく、とても危険です。

～全盲者～

- 自動販売機や券売機等を活用する際、種類を判断することが困難です。
- 電気自動車等の静穏機能により、車の接近が分からず危険です。

～色弱者～

- 建物の床と壁等色分けをしている場合、見分けがつかなく衝突の恐れがあります。

配慮することやコミュニケーションについて

- 点字だけではなく、音声等を活用した情報提供をすることが重要です。
 - ・視覚障害のある人が、必ずしも点字を読めるわけではありません。点字を使用している人は1割で、残り9割の人は、音声（録音物、代読等）や拡大文字により情報を得ています。
 - ・文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いる等の方法があります。
- やさしく声掛けをする等小さな気配りが大切です。
知らない場所や目的地を探す場合、立ち止まったりきょろきょろすることがあるため、横からやさしく声をかけてください。
- カラーユニバーサルデザインガイドライン等を活用し、色彩に気をつけましょう。
- 色彩についてはコントラストをはっきりしたもの、十分な明るさのあるものを提供します。

【聴覚・言語障がい者】

特徴

- 外観からは分かりにくい方もいます。
- 視覚を中心に情報を得ています。
- 声を出して話せても聞こえているとは限りません。
- 補聴器等を付けていても会話が通じるとは限りません。



困っていること

～聴覚障がい者～

- 病院などの窓口で呼ばれていても反応ができません。
- 意図せず、大きい音を発している場合があっても、自分で気付かないことがあります。
- 屋外にいる時、クラクションが鳴ってもわかりません。
- 緊急時の音声アナウンスだけでは状況を理解できません。

～聴覚・言語障がい者～

- 電話やインターホンでのやり取りができません。

配慮することやコミュニケーションについて

- 聴覚や言語に障がいのある人との会話には、手話・指文字・筆談・口話・読話などの方法があります。
- 聴覚や言語に障がいのある人と会話をする際は、顔や口の形が見える位置でゆっくり話してください。
- 会議等で手話が必要の際は、手話通訳者も活用することが大切です。
- 筆談やコミュニケーションボードを活用する方法もありますが、相手が望む方法で対応することが大切です。
- 緊急時の音声情報を可視化できるもの（電光掲示板、点滅型避難誘導灯、イラスト付き等）や、音に代わって光や振動などで知らせるシステム等が整備されると便利です。

【知的障がい者】

特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい場合があります。
- 人に尋ねたり、自分の意見を述べたりすることが苦手な方もいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます。
- 一つの行動に執着したり同じ質問を繰り返したりする方もいます。
- 話や返事をしていても、内容を理解できていない場合もあります。
- 金銭管理や買い物、会話、家事、仕事などの社会生活への適応に、それぞれの状態に応じた支援が必要です。

困っていること

- 自分に利益か不利益か判断できない方もいます。そのため、キャッチセールス等の被害に引っ掛かりやすい方もいます。
- 初めての場面や初対面の人に対応するのが苦手な方もいて、困っていてもその状況を伝えられない場合があります。
- 急な予定の変更や、予期しないことに対処することが難しく、戸惑ってしまう方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 声をかける時はやさしく、ゆっくりと簡単な言葉で分かりやすく話します。また、ひらがなを添えれば、ある程度コミュニケーションできる方もいます。
- イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用が有効な場合もあります。
- 本人の年齢にふさわしい言葉で話します。(成人に対して子ども扱いしない)
- 声をかけるときはやさしくゆっくりと穏やかな口調で安心できるようにします。
- 簡単な言葉で具体的に分かりやすく、肯定的な表現で話します。
- 絵や写真、ピクトグラムなど、シンプルで分かりやすい情報提供の工夫が必要です。
- 対応に困った時は、ヘルプカードなどを参考に、早めに家族や支援者と連絡をとることも必要です。

【精神障がい者】

特徴

- ストレスに弱く、疲れやすかったり、対人関係やコミュニケーションが苦手な方がいます。
- 外見からはわかりにくく、障がいについて理解されずに孤立している方もいます。
- 学生時代に発病したり、長期入院したために社会生活に慣れていない方もいます。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返し、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。
- 脳内の伝達機能に支障がおき、知覚・思考・感情などに障がい起きています。

困っていること

- 精神障がいのある人に対する社会の偏見が強いためどう対応すればよいか困る方もいます。
- 誰かが話している（幻聴）、誰かに見張られている・嫌われている（妄想）など感じる方や、不安感や抑うつ感があり、意欲が低下してしまうことで表現ができず誤解をされてしまうなど、一般の方より大きなストレスがかかっています。
- 考えや会話がまとまらなかったり、分かってもらいたい思いが強すぎるため、結果として周りを振り回してしまう方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 話を伝える際は、ゆっくりと、具体的な言葉を使用して話してください。
- 話を聞く際は、相手の伝えたいことを丁寧に聞いてください。急かしたりせず、見守る姿勢を心がけてください。
- 話を聞く際は、相手の伝えたいことを丁寧に聞いてください。急かしたりせず、見守る姿勢を心がけてください。
- 妄想と思われる話を聞いた際は、極力否定も肯定もしないように努めてください。
- 突発的だったり攻撃的に見える言動や行動がある場合でも、一生懸命自分を守ろうとしての防御であることもあります。万一、興奮状態にある時は、なだめるのではなく、本人を尊重し、見守りながら落ち着いた状態になってから話をしてください。
- こども扱いせずに、年齢相応の配慮をしてください。

【発達障がい者】

特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な方もいます。
- 時間の感覚がわかりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない方もいます。
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない方もいます。
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはられない方もいます。
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている方もいます。

困っていること

- 得意、不得意の差が極端にあり、得意なことを過剰に評価され、出来ないことを怠けていると誤解され悩む方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明が必要です。
 - ・「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」の対応を心がけてください。「繰り返し」はケースによっては逆効果の場合もあるので、2～3回言って通じなければ、伝え方を工夫しましょう。ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけてください。
- 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明しましょう。
 - ・より具体的で、簡潔な分かりやすい言葉を使います。言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（絵や写真、地図、ジェスチャーなど、場合によっては文字も併用する）を使って伝えることを心がけましょう。
- 困っていたり、不安も感じたりしている際の対応も重要です。
 - ・困ったり不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにしてください。こだわりや癖が、周囲の人にはわがままに感じることもあるかもしれませんが、大声で説明することは逆効果となるため、穏やかな態度で、本人を尊重するように接してください。
- パニック時の対応も大切です。
 - ・万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、周りの方にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

【内部障がい者】

特徴

- 外見からは分かりにくい障がいです。
- 疲れやすい方もいます。
- タバコの煙を苦しく感じる方もいます。

困っていること

- 外見では分かりにくく、他人に理解されないため、電車等の乗り物や会社等で「つらい、しんどい」と感じて助けを求められず、我慢している方もいます。
- 多目的トイレ（オストメイト等機能つき便房、簡易型多機能便房等）しか使用できません。

配慮することやコミュニケーションについて

- 周りからなかなか理解されず苦しんでいる方もいます。そういった方たちを理解することを心がけましょう。
- 携帯酸素を使用している方の近くでは、タバコを吸わないようにしましょう。
- なるべく負担をかけない対応を心がけましょう。

【妊産婦等】

特徴

- 乳幼児連れの方たちは、荷物が多く、手早く動くことができない場合があります。
- 外出先でおむつ替えやミルク等の授乳が必要な時、授乳室や赤ちゃんルーム等がどこにあるか分からない、または存在しない場合は、周囲を気にしながら対応することになります。



困っていること

- エレベーターが混雑していると移動ができません。
- おむつ替えやミルク等、授乳室等がないと周囲を気にしながら対応することになります。
- マタニティマークに対する理解が十分ではない等の悩みを抱えている場合があります。

配慮することやコミュニケーションについて

- 赤ちゃんが泣いていても、やさしく見守るように心がけましょう。
- 階段等で身動きが取れず困っていたら声掛けを率先しましょう。
- 公共交通では、他の移動制約者とスペースを共有するため、周囲の協力が必要です。ほんの少しの手伝いが、大きな手助けとなります。

【高齢者】

特徴

- 老化により視力や聴力、足腰の機能が低下していきます。
- 気力等の心身の機能が低下していきます。



困っていること

- 気持ちは若くても、体がついていかないことがあります。
- 漠然とした不安や疎外感を持つ方もいます。
- 物忘れがひどくなったり、新しいことが覚えられなくなったりする方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 高齢者だからと先入観を持たずに、よく話を聞き、ありのままを受け入れることが大切です。
- 新しいことは繰り返し伝え、重要なことはゆっくりと伝えましょう。
- 安全面に配慮しましょう。日常生活で転倒等の要因になりそうなものは極力排除しておくようにします。

【外国人】

特徴

- 日本語の読み書きや会話が十分にできないことや、習慣の違い等から意図せずトラブルに巻き込まれてしまうことがあります。



困っていること

- 公共交通機関やレストラン等、公共性の高い場所であっても言語表記が不十分であり、どうしたらいいか分からないことがあります。
- 無料で利用できる Wi-Fi 整備が不足しており、情報を得るのに苦労します。

配慮することやコミュニケーションについて

- イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用も有効です。
- 公共性の高い場所においては、英語等が話せるボランティアを配置するといった配慮も必要です。

～ 参考② ほじょ犬について ～

ほじょ犬とは…

ほじょ犬は、目や耳、手足に障害のある方をサポートする「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」のこと。障害のある方が自立と社会参加をするための大切なパートナーです。

身体障害者補助犬法に基づき、必要な訓練を受けています。

また、ユーザーはほじょ犬の衛生・行動管理をしっかりと行っているため、社会のマナーを守り清潔にしています。



ユーザーがほじょ犬を同伴して施設等を利用する際には、いつでもほじょ犬であることを示せるように、犬種、認定番号、認定年月日等を表示しています。

まがりがり角を
おし
教える!



1 盲導犬

見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけていて、「盲導犬」と表示しています。

出典:ほじょ犬・もっと知って Book(2019年版、厚生労働省)

2 介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、脱衣の介助などを行います。“介助犬”と表示しています。



3 聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAX等着信音、赤ちゃんの泣き声、車のクラクション等を聞き分け教えます。“聴導犬”と表示しています。

移動と施設利用

ユーザーはほじょ犬とともにさまざまな交通機関や公共施設を利用します。ほじょ犬はユーザーの指示がとても大切なので、ほじょ犬に対して、話しかける、じっと見つめる、触る等の気を引く行為は避けましょう。

交通機関

電車・バス・タクシー

シートなどを汚さないように足もとでしずかに待機します。



公共施設

商業施設・飲食店・

病院・ホテル

導線を確保し、大人しくテーブルの下や椅子の側などで待機します。



ほじょ犬への接し方

- 食べ物を与えないようにしましょう。
- 気を引く行為は避けましょう。
- 温かく見守りましょう。



出典：ほじょ犬・もっと知って Book
(2019 年版、厚生労働省)