

I 視覚障害者

I

視覚障害者

1 視覚障害とは

ひとことで視覚障害と言っても、さまざまな見え方があります。まったく見えない、文字がぼけて読めない、物が半分しか見えない(図A)、望遠鏡を通してのようにしか見えない(図B)などです。

このようなことから、文字を読むことができて、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまづいてしまう方や、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字を読めない方がいます。

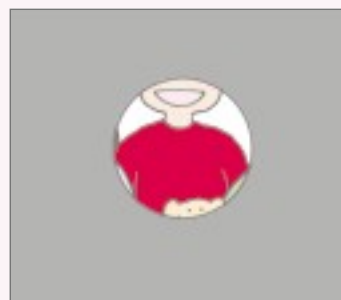
図



図A



図B



2 視覚障害者と出会ったら……

困っていても視覚障害者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障害者を見かけたときは、まず、声をかけてください。そして、援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。ちょっとした援助が、より安全で安心な外出につながります。

また、白杖を持っている・盲導犬と一緒にというように、一見して視覚障害者と分かる人もいますが、外見から視覚障害者とわかりにくい方もたくさんいますので、「見えにくいので……」「視覚障害なので……」などと言われたときは、目が不自由と判断してください。

ここからは、視覚障害者からの声をもとに、援助に配慮してほしいこととその理由を紹介します。

(1) 話しかけるときは、名乗ってください。

声をかけてもらっても、誰からの声かけかわからないと、困ってしまいます。

名乗って、声をかけてもらえると安心します。

- (2) 援助するときは、そばに行って、前から声をかけてください。声のかけ方は「お手伝いしますか？」でも「こんにちは」でも結構です。

遠くから声をかけてもらっても、気づかないことがあります。

援助を断られたとしても、気を悪くしないでください。慣れている場所にいる場合等、援助を求めていることもあります。

- (3) 腕を引っ張ったり、後ろから押したりしないでください。

いきなり体に触れるのは失礼ですし、不安に感じるからです。まず、声をかけてください。

- (4) 「危ない！」と言うだけでなく、状況を具体的に説明してください。

状況がわからないと動けないからです。危険な場面では説明だけでなく、安全な場所まで誘導（8～9頁参照）してください。

3 こんな場所で、こんな配慮

駅のホームやバス停で……

- (1) 援助の前に「電車に乗りますか？」などと聞いてください。

援助をする前に、どこに向かっているのかなど、援助を必要としているかを確認することが大切です。乗るのではなく、降りたばかりかもしれません。

- (2) 乗客の列が動いたことを「前に進めます」「列が動きました」などと教えてください。

電車やバスを待っていて、いつのまにか列が動いて取り残されてしまうことがあります。後ろからだまって押したりせず、ひと声かけてください。

- (3) 乗降時に体を抱えたり、後ろから押さないでください。

乗降するときは、白杖や手で床や車体を触って確認したいので、体を抱えられると動きがとれませんし、怖い思いをします。

- (4) 空いている席に案内するときは、本人の意思を確認してください。

座ったとき、降りようとして出口の方向がわからずに困ることがあるので、降りやすいように、出入口の近くに立つこともあります。

横断歩道で……

- (1) 無言で引っ張っていかないでください。

- (2) 「渡りますか？」ではなく、「駅側に渡るのですか？」などと具体的に聞いてください。

渡ろうとする反対側に連れて行かれて、困ることがあります。

- (3) 「青になりました」と声をかけてもらえると助かります。

音響信号のない横断歩道では、渡るタイミングを覚えてもらうだけでも、とても助かります。

トイレで……

- (1) トイレに案内するときは、障害者用トイレ（だれでもトイレ）がよいか、一般のトイレがよいか聞いてください。

視覚障害者にとって、「だれでもトイレ」は広すぎて様子が把握できなくて困ることがあります。

- (2) トイレの入り口ではなく、奥の個室まで案内してもらえると助かります。

初めてのトイレは様子がわからなくて困ります。水の流し方、洋式か和式か、便器の向き、トイレットペーパーや鍵の位置、汚れている部分などを覚えてもらえると助かります。（異性の場合は、近くにいる同性の方に依頼してください。）

4 あなたが受付係や窓口担当者だったら……

- (1) 部屋の様子と席の位置を説明します。着席したら、まぶしくないか聞いてください。席に座ればいいのではなく、まわりの様子も知りたいのです。まぶしさが困る視覚障害者も多くいます。

- (2) 書類などの読み上げは、省略しないでください。

読み手の判断で要約するのではなく、正確な情報を伝えてほしいからです。

- (3) 代筆ができない書類にサインする際は、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てると、サインがしやすくなります。

長い文章を書くことは難しくても、記入場所がわかれば名前をサインできる人も多いのです。

- (4) 代筆をするときなど、大きな声で確認しないでください。

代筆する際、周りの人に住所や電話番号などプライバシーを知られないように配慮してください。

- (5) 席をはずすときや戻ってきたときは、一声かけてください。また、新たに話に加わるときは自己紹介をしてください。

いなくなった相手に気づかず、話しかけることがあります。直接声を聞くことで、その人のいる場所や声を記憶できるからです。

5 わかりやすい説明のポイントは？

- (1) 方向や位置を説明するときは、視覚障害者の向きを中心にしてください（図）。
向かい合っていると、説明者とは左右が反対になるためです（図）。



- (2) 道順を説明するときは、目印となる具体的な建物などを教えてください。
目印となる建物を教えてもらえると、再度道を尋ねるときや、援助を受けるときに役立ちます。
- (3) 代名詞や、指差し表現ではなく、「あなたの右」、「煙草の箱くらいの大きさ」などと、具体的に説明してください。
「あそこに」「むこうに」という表現や指差しは、正確にわからないからです。
- (4) 商品を選ぶときなど、触れる物には、触らせてください。
物の材質、形や大きさなどは、ことばだけの説明よりも、触った方がよくわかります。

6 誘導（移動の手伝い）のポイントは？

移動介助を求められたときに、注意するポイントを紹介します。

- (1) まず、どのように介助すればよいか聞いてください。
介助の受け方は人によって違います。決めつけた対応をしないようにしましょう。

- (2) 短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さないでください【下図】。

動きを拘束されると、安心して歩くことができませんし、足や杖で前方を確認することもできなくなってしまいます。

悪い例

「手でひっぱる」



「後ろから押す」



- (3) あなた(援助者)の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることが基本です【右図】。

誘導の基本



- (4) 段差や階段の直前ではいったん止まって、「下りの段差です」「上り階段です」などと教えてください。

ただ「階段」と言われただけでは、上りか下りわかりません。

- (5) 別れるときは安全な場所で、本人の立っている場所と向いている方向を伝えてからにしてください。

誘導者と別れた後で、下り階段などで転落したりしない場所を選ぶためです。



黄色いタイルのはなし

歩道や駅のホームなどで黄色いタイルを目にしませんか？ これは「視覚障害者誘導用ブロック」といって、目の不自由な人が一人で安全に歩くための手がかりとなるよう設置されています。見えなくても足や杖で触ってわかるように突起がついており、見えにくい人にも見やすいようにタイルの色は黄色で目立たせています。

福祉のまちづくりへの関心が高まるにつれて、誘導ブロックの設置も増えてきました。しかし、そのブロックの上に自転車や車が置かれていては、使うことができません。目の不自由な人が、歩道をふさぐように置いてある自転車を避けようとして知らぬ間に車道に出てしまい、車と接触しそうになったり、歩道に乗り入れて止まっているトラックのミラーに顔を強打する事故もあるのです。

ブロックの上に物を置かないことはもちろんのこと、駐輪や駐車場所に少しの配慮をする事が、あなたにもできる「福祉のまちづくり」です。



拡大読書器

所定の台に本や書類などを置くと、モニター画面に拡大された文字が映し出されます。拡大率は3倍から50倍程度までの範囲で自由に調整できますので、視力の低い人ばかりでなくお年寄りにも役立つものです。また、白黒反転機能を活用して、読みやすい画面が選択できます。



II 聴覚障害者

1 聴覚障害とは

聴覚障害は、外見上は障害があるかどうか分からないことが特徴です。このため、聴覚障害者が後ろから来る車の音に気づかなくて怖い思いをしたり、電車の中のアナウンスが聞こえず困ったりしていても、周りの人にはわかりません。

聴覚障害者は、聞こえにくい（または聞こえない）ために音声での会話が困難です。会話だけではなく、周りの状況を知るための音の情報が入りにくいことも、この障害の不便な点です。

聴覚障害とひとことで言っても、聞こえ方は一つではありません。補聴器がなくてもなんとかか会話が聞き取れる人、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器をつけると大きな音はわかるが、会話は聞き取れない人など、人によってさまざまです。片耳はよく聞こえて、片耳が聞こえない人もいます。

聴覚障害者は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれにコミュニケーション方法を身につけてきています。コミュニケーションには、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形や動きで話を読み取る）など、さまざまな方法があります。多くの人は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、いくつかの方法を、相手や場面に応じて組み合わせて使っています。

2 聴覚障害者と出会ったら……

聴覚障害者と出会ったら、まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、本人に尋ねてください。きっと、あなたとその人に合う方法を、教えてくれるはずです。

3 こんな場所で、こんな配慮

職場やサークルなどで……

周りの人に「私は聴覚障害があります」と伝えていても、話しかけられたときに気づかず返事をしないことなどから、周りの人に「社交性のない人だな」と誤解される場合があります。1対1の会話はできるのに、会議などで十分に聞き取れないと、「本当は聞こえるのにまじめに聞いていないな」と思われてしまう場合もあります。

(1) どんな配慮をすればよいか、本人に尋ねましょう。

聴覚障害は、聞こえ方が人によってさまざまなので、コミュニケーションに一つの完璧な方法があるわけではありません。どんな配慮をすればよいか、本人に教えてもらうのが一番です。

(2) 会議や交流会など、複数の人で話すときは、できるだけ一人ずつ発言してください。

1対1では音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、ことばの聞き取りが非常に難しくなります。手話通訳者や要約筆記者がいるときでも、複数の人が一度に話すと、通訳が非常に困難です。その結果、聴覚障害者には十分に情報が伝わらず、会話についていけなくなります。

窓口や店などで……

(1) 戸惑っている人には「何かお手伝いすることがありますか？」と声をかけましょう。

会話がスムーズにできなかった経験から、自分から人に案内を求めることをためらっている人がいるかもしれません。

(2) 聴覚障害者がコミュニケーションの方法について希望を申し出た場合には、希望に添った方法で会話をしてください。

「ゆっくり話してください」「筆談をお願いします」「手話通訳者と一緒に来ました」など、聴覚障害者が希望を申し出ることがあります。

(3) 手続きなどの説明は、メモに書いて示してください。

戸惑っているときに口頭で説明を聞くだけでは、混乱してしまうことがあります。メモに書いて渡すと、より確実です。

電車やバスの中で……

隣の座席に聴覚障害者が座っていたとしても、その人に聴覚障害があるかどうかは見た目にはわからないものです。

(1) 事故などの緊急時に状況がわからず困っている人がいたら、声をかけましょう。

電車やバスの中、駅のホームなどのアナウンスは、聴覚障害者には聞き取りにくいものです。このため、電車やバスの中で、周りの状況を把握できないことがあります。

(2) 携帯電話の電源を切りましょう。

携帯電話の着信時の電波で、補聴器に雑音が入ることがあります。

聴覚障害者の体験談：電車の中で

私は聴覚障害があり、駅のホームや電車の中のアナウンスが聞こえません。先日、電車に乗っているときに、急に電車が止まって動かなくなりました。周りの人たちも、最初は不安そうにキョロキョロしていましたが、やがて、平気な顔をして新聞を読んだりしはじめました。それを見て、わたしも「たいしたことじゃないのかな」と思っ

て、黙って待つことにしました。
駅のアナウンスは補聴器をつけても聞き取れず、周りの人の顔を見ないと状況がわからないので、本当に不便です。

4 音声で会話するときのポイント

聴覚障害者が音声で会話をしていると、周りの人は、「話ができるのだから、何でも聞こえているのだろう」と誤解しがちです。しかし、聴覚障害者にとって会話を完璧に聞き取ることは非常に難しいのです。1対1では聞こえていても何人かで話すと聞き取れなかったり、半分は聞き取れていても聞きもらしや聞き違いがあったりします。補聴器をつけていても、100%聞き取ることはできません。聞き取りやすくするためには、話し手がわかりやすい話し方をすることが大切です。

わかりやすい話し方

(1) 常に顔の見える位置で

口元の形や表情は、ことばを聞き取るための大切な情報です。隠されると会話がわかりづらくなります。

(2) 注意をうながしてから話す

注意が向いていないときは、聞く準備ができていないので、ことばが届きません。

(3) ゆっくり話す

どんなに性能の良い補聴器をつけていても、早口は聞き取りにくいものです。

(4) ことばのまとまりで区切る

1音1音区切ると、かえって意味がわかりにくくなります。ことばのまとまりで区切ると、理解しやすくなります。

悪い例 

お・な・ま・え・は・な・ん・で・す・か

良い例 

おなまえは / なんですか？

(5) 大げさな話し方はダメ

極端にゆっくり、はっきり話をされると、「目立ってしまって嫌だな」「そんなに大げさに言われたくないな」など、不愉快な思いをする人もいます。

(6) 雑音を少なく

雑音の中でことばを聞き取ることはとても困難です。

(7) 補聴器を使っている方には普通の大きさの声で

補聴器を通して大きな声を聞くと、ことばが響いて聞き取りにくくなります。

(8) 近づいて話す（補聴器を使っている方には3 m以内）

近づくと、ことばがよく届きます。また、補聴器はマイクで音を拾うので、3 m以上離れると、ことばがマイクに届かなくなります。

片耳が聞こえにくい方への配慮

(1) 正面か、聞こえる側から話しかけてください。

聞こえない側から話しかけられると、気づかなかったり、聞こえにくかったりします。

(2) 十分に注意をうながしてから、話しかけてください。

片耳が聞こえにくい場合、急に話しかけられても気づかない傾向があります。

(3) 音の方向がわかりにくいことを理解してください。

名前を呼ばれた方向や物音の方向がわかりにくいいため、周りの状況を把握することが難しくなります。

聴覚障害者の体験談：聞こえにくいことをわかってもらえない……

わたしは、片耳はよく聞こえますが、片耳はまったく聞こえません。職場の人には、入社時の面接で「片耳が聞こえにくいので、後ろから話しかけてもわかりません」と伝えていますが、いつも、「さっき呼んだのにどうして返事しなかったの」と注意されます。1対1で向かい合って話せば普通に会話ができるので、周りの人にはわからないようです。

電話のときに近くでコピー機の音がすると、声が聞き取れなくて本当につらいのです。昼休みに、同僚のちょっとした雑談に入れず、とてもストレスがたまります。

伝わりにくいときの工夫

(1) 手がかりになることばを挿入してみましょう。

聞こえにくいことばでも、手がかりになることばを挿入すると、内容を推測できるので伝わりやすくなります。



(2) 筆談や身振りなど、他の方法も使ってみましょう。

聞こえにくいことばは、何回繰り返しても聞こえにくいものです。他の方法もあわせて使うと伝わりやすくなります。

(3) 何の話をしているかを伝えてください。

何の話をしているかがわかれば、内容を推測しやすくなります。

(4) わからないときは、いつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。

聞き返して嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打っている人もいます。

(5) 大事な内容を伝えるときは、書いて渡したり、復唱してもらったりしてください。

補聴器をつけていても、聞き違いはよくあることです。きちんと伝わっているかどうか、確認が必要です。

5 「手話ができないから」とあきらめないで

手話を知らなくても、コミュニケーションをとるポイント

手話は、聴覚障害者の大切な言語です。手話を学んでコミュニケーションの方法を広げることも大切ですが、手話を知らなくても、聴覚障害者とコミュニケーションをとることはできます。なぜなら、聴覚障害者の多くは、相手に応じてコミュニケーション手段を使い分けているからです。

聴覚障害者でも手話ができない方がいるので、手話を知らない方に対しては、身振りや筆談など、手話以外の方法をあわせて使います。

(1) 相手の口形や表情に注目しましょう。

手話がわからなくても、口形や表情を手がかりに内容を読み取ることはできます。

(2) 身振りなど、他の方法も使いましょう。

手話での会話が難しいときは、簡単な内容を身振りでやりとりすることができます。

例：この書類に 記入して 3番の 窓口で 出して ください。
書類を指差す 書く動作 指で3を示す 口を指差す 渡す動作

(3) わからないときは聞き返してください。

わかったふりをして話を進めると、誤解が生じます。

(4) わかるという姿勢で接してください。

「わからない」と思い込んでしまうと、相手の伝えようとしていることを汲み取ることが難しくなります。よく見たら、相手は口形ではっきり伝えてくれているかもしれません。

手話通訳者・要約筆記者がいるとき

(1) 本人に向かって話してください。

手話通訳者や要約筆記者がいても、主体は聴覚障害者本人です。手話通訳者や要約筆記者に話しかけるのではなく、聴覚障害者本人に話しかけてください。

(2) 伝わっているかどうか、確認してください。

どんなに熟達した手話通訳者・要約筆記者がいても、複数の人が同時に話す場合や、本人以外の人同士が話す場合などは、状況を確実に伝えることが困難です。「通訳者がいるから大丈夫」と思って、聞こえる人のペースで話していると、聴覚障害者には十分に伝わらないこともあります。

6 筆談するときのポイント

聴覚障害者に書いて伝えるときのポイント

(1) 短い文で書いてください。

長い文は前後の関係などが複雑になり、理解しにくくなります。短く簡潔に書くことが大切です。

(2) 日常使う漢字を使ってください。

字は意味の理解に役立ちます。かな文字が多すぎると、ことばのまとまりがはっきりせず、意味がわかりにくくなります。

(3) 記号や図を用いて表現を明確にしましょう。

視覚的に図式化された表現の方が、必要な情報が伝わりやすくなります。

悪い例 ×

チケットの申込みは15日から始まりますが、申込み方法については5日に発表されますので、5日以降に当店に問い合わせてください。

良い例 ○

チケット申込み → 15日開始

※申し込み方法は、5日以降に問い合わせる

問い合わせ先：〇〇株式会社

聴覚障害者が書いたものを読むときのポイント

(1) 表現に不十分な点があっても、書かれた内容を汲み取るようにここがけてください。

幼少時から重度の聴覚障害がある人の中には、ことばの習得に影響があり、読み書きが苦手な人もいます。しかし、用件を伝えるために筆談しています。ことばづかいの誤りにとらわれないでください。

(2) 書かれた意味が理解できない場合は、本人に直接質問してください。

意味を確認しないまましていると、誤解が生まれます。

7 身近な人が聞こえにくくなったら

今は聞こえている方でも、誰もが加齢や突然の病気などで聞こえにくくなる可能性をもっています。

(1) 「しっかり聞きなさい」と言わないでください。

聴覚障害者は、一生懸命聞くことに集中したり、周りの状況に目を凝らしたりしています。

(2) 聞き返されたときは、快くもう一度言ってください。

聞き返したときに相手が不快な顔を見ると、話したい気持ちがなくなっていくます。その結果、会話をするのが嫌になってしまうこともあります。

(3) 複数の人が一度に話すのではなく、一人ずつ話すようにしましょう。

家族の団らんなどのときは、つい聞こえにくい方がいることを忘れて早口になったり、一度に複数の人が話したりしてしまいます。しかし、聞こえにくい方にとっては、わからないまま取り残されることはストレスになります。

聴覚障害に配慮した環境づくり

聴覚障害は、情報の障害といわれています。一人ひとりが聴覚障害を理解することも大切ですが、社会が情報を得やすい環境をととのえることがとても大切です。聴覚障害に配慮した環境は、聞こえる人にもわかりやすい環境です。

(1) 音の環境

ア 雑音を少なくする

- 【例】 ・卓上にテーブルクロスを敷き、食器などの衝撃音を抑える
- ・カーテンやじゅうたんで音の反響を抑える

イ 音の高さ・大きさを変える

- 【例】 ・音量調節のできる電話
- ・音の高さを変えられる呼び出しチャイム

(2) 視覚的な環境

ア 窓口などでの呼出しをわかりやすくする

- 【例】 ・番号表示器

イ 案内表示に絵や図を用いてわかりやすくする

ウ 電子メール等を活用する

エ 周囲の状況を把握しやすい位置をすすめる

- 【例】 ・聴覚障害者が部屋全体を見渡せる場所に座る

オ 口元や表情が見えるようにする

- 【例】 ・話す人は、窓に背を向けない（逆光で話し手の口元や表情が見えなくならないように）

(3) すぐに用意できる便利なもの

ア 筆談のための道具（筆談用紙、簡易筆談器など）

イ 店のカードや診察券などには、できるだけファックス番号・メールアドレスをのせる

Ⅲ 肢体不自由者

1 肢体不自由とは

体に機能障害のある方は、日常生活の中でさまざまな制約を受けたり、不自由を感じることが多くあります。たとえば、杖をついて歩いたり、車いすに乗っていると、階段や少しの段差の昇降にも支障があります。同じ姿勢を維持することが困難な人もいます。手指や手・腕がなかったり、まひがあるときには文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先のことは大変に苦労します。また、読むこと・聞くこと・話すこと・書くことが困難だったり、口や舌の動きがまひしていると、ことばを使って周囲の人に自分の思いを十分に伝えることができません。このように、健康な人ならなんでもない生活の中で、不便がたくさんあるのです。

しかし、適切に対応されることにより、外出の機会が増えたり、楽に外出ができるようになります。以下のことを参考にして、適切な対応をしてください。

2 入り口での配慮

- (1) 雨の日は、入り口に水濡れや、水たまりができないように配慮しましょう。

また、注意書きなども置きましょう。

濡れた床や、ワックスの塗ってある床はすべりやすく、杖使用者や足の不自由な人には危険です。

- (2) 杖を使用している人や、車いすの人が車から降りていることに気づいたら、傘をさしかけたり、移動がスムーズにいくように配慮してください。杖をついた人に傘をさしかけるときは、杖の支障にならないよう、どのようにさしかけたらよいか聞いてください。

車いすの人は、車の乗り降りにも時間がかかり、駐車場と入り口の行き来に傘がさせず、濡れることになりがちです。

障害者用の駐車スペースは、入口の近くに設定しましょう。屋根があればなお良いでしょう。

3 車いすに乗っている方への配慮

段差がある場合

- (1) 昇るとき

昇る手順は「持ち上げます」と声をかけながら。

- ① ティッピングレバー（後車輪の内側の棒で、これを踏めば前輪が上がる）を踏み
- ② 同時にハンドグリップ（持ち手）を押し上げてキャスター（前輪）を上げやすくし、
- ③ 後車輪だけでバランスを保ちながら押し上げます。



(2) 降りるとき

降りる手順は、後向きになり、車いすの背をささえる要領で衝撃を与えないようにそっと降りていきます。



ティッピングレバー



(3) 小さい段差や溝があるとき斜めに通るか、後向きにします。

車いすは、少しでも段差や溝があるとキャスターがつかえたり、はまり込んだりします。

階段の昇降をする場合

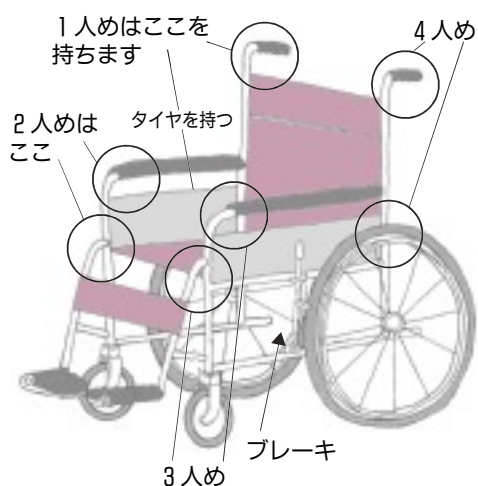
基本的に4人で介助します。車いすによっては、持ったとき、肘掛け等がはずれてしまうものがありますので、本人や同伴者に必ず確認してください。タイヤを持つときは、必ずブレーキを掛けてください。



(1) 昇るとき

- ① 車いすを階段に前向きにし、ブレーキをかけます。
- ② 介助者は、各自の持ち場につき、「持ち上げます」と声をかけあいます。
- ③ 心持ち前のほうを高くめに車いすを持ち上げます。
- ④ 歩調を合わせて、ゆっくり、一步一步階段を上ります。

介助者4人で持つ時



※タイヤを持つときは必ずブレーキをかけて下さい

(2) 降りるときも同じ要領です。

反対向きでの介助もあります。どちらの向きで介助を受けたいかを、必ず、本人に尋ねてください。階段に対して背を向ける場合には、前のめりになって、車いすから落ちないように、乗っている方の姿勢に注意しましょう。

4 杖を使っている方への配慮

- (1) 杖を利用している方が階段を昇るときは、斜め後ろから介助してください。降りるときは本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りてください。杖は、片側にまとめて持つなどして、手すりを持ったほうが安全です。



- (2) 両松葉杖の方など、書類を持つのに支障がありそうなときは、「書類を持てますか」「ご一緒に、お持ちしましょうか」など、適宜たずねてください。



5 あなたが受付係や窓口担当者だったら……

- (1) 文字を書く必要がある場合は、急がすことのないように、あわてずにゆっくり書けるような場所を用意してください。

手が不自由な方の場合、急いでやろうとすると筋肉の緊張が高まって、普段なら書けるものも書けなくなってしまうことがあります。

- (2) 車いすの方が書きやすいよう、机の一部を低くしたり、車いすのまま机の下に足が入るように下は空けておきます。

- (3) 足の不自由な方には、椅子を勧めてみましょう。しかし、座位から立ち上がることが困難な方の場合、立ったままの姿勢のほうが楽な人もいます。



- (4) 代筆をしてもよい場合で、代筆が必要と思われるときは、本人の意思を確認してから代筆をしてください。

- (5) 片側の手にまひのある方の場合、紙が動かないように文鎮があると便利です。ない場合は、紙を押さえるなどの気配りが必要です。

小さい紙ほど動きやすく、書きにくいものです。

- (6) 手指の不自由な方には、小さくて扱いにくいもの（お金など）を受け渡しする時は直接手のひらの上やコインマット（底にボツボツの滑り止めのついたつり銭をのせる皿）の上にのせてください。

- (7) 書類に書かれた障害名などは、プライバシー保護のため声に出して読み上げたりしてはいけません。
- (8) 原因となる疾患のため、座り続けるなど、同じ姿勢を保つことが困難な人には、その人の楽な姿勢を尋ねて、できれば別に椅子や寝台などの手配をしましょう。
- (9) 言語の障害がある人で聞き取りにくい場合、手がかりとなる単語を伝えたり、文字で書いたりして内容の確認をしましょう。

電動車いす

車いすをこぐことができない方でも、ジョイスティックという部分の操作によって少しの筋力で走行することができます。法律では、歩行者と同じ扱いとなり、一般の人が少し早足で歩く速さ（6 km/H）までが認められています。重さは約80kgで大変重いものです。また、いわゆるスクータータイプのものもあります。最近では、一般の車いすに電動装置を搭載することで両方の機能を備えた車いすも登場しています。

普通型電動車いす



手動兼用型切替式



スクーター式



補助犬を知ろう

2003年10月から、身体障害者補助犬法が施行されました。この法律によって、すべての公共施設、公共交通機関、民間施設で、身体障害者補助犬（以下「補助犬」）の同伴を受け入れることが義務付けられました。補助犬とは、盲導犬、聴導犬、介助犬のことをいいます。目や耳や身体に障害のある方の生活を支えるために特別な訓練を受けています。それぞれに仕事の内容は違いますが、いずれも障害のある方の自立と社会参加を促進するという役割をもっています。

補助犬を同伴している方と出会ったら、その犬が仕事だということを忘れないで、邪魔をせず温かく見守ってください。

盲導犬の仕事

視覚障害者の歩行を安全に誘導する

例 障害物をよける

例 段差の前で立ち止まって、知らせる

介助犬の仕事

肢体不自由者の日常生活動作を介助する

例 ドアの開け閉め、手の届かない所にある物を持ってくる、起立や移乗の補助など

聴導犬の仕事

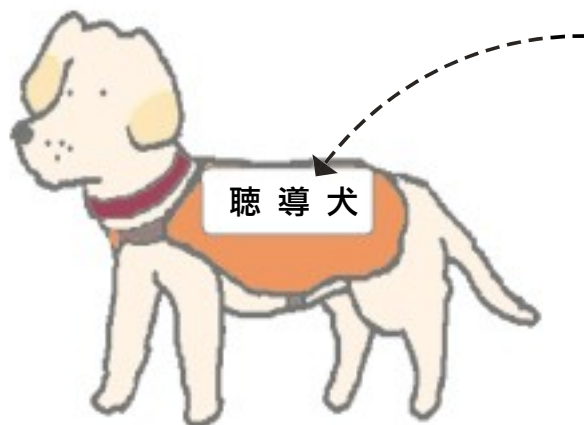
聴覚障害者の安全を守る

例 警報機の音を知らせる

家屋の中で、必要な音を知らせる

例 目覚まし時計、赤ちゃんの泣き声、玄関のチャイムなど

同伴する補助犬には、訓練された身体障害者補助犬である旨を、胴体の見やすい位置に表示します。



〇 〇 犬

認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った指定法人の名称	
指定法人の住所及び連絡先	

※たて55mm以上、よこ90mm以上

IV 内部障害者

1 内部障害とは

内部障害には、心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害の6つの障害があります。

内部障害者の共通の悩みとして、外見からは障害があることをわかってもらえない、いわゆる「見えない障害」という点があります。呼吸器機能障害者の方で酸素ボンベを携帯している場合もありますが、ほとんどの方が外見からはわかりません。そのため、周囲の理解が得られにくく、電車やバスの優先席に座っていても、不信な目で見られ嫌な思いをすることがあり、ストレスを受けやすい状況にあります。

また、進行性の疾患を伴っていることも多く、症状の変化で不安を抱えていたり、継続的な医療ケアや介護が必要な方もいます。定期的な病院への通院、本人自身の自己管理、周囲の理解ある配慮等により生活のリズムを守り、体調を維持することが大切です。

障害のある方が仕事をするためには、周囲の配慮が欠かせません。十分に休息がとれる場所の確保、長時間の通勤を必要とせず、時間外勤務などの少ない職場への配置等が必要です。

内部障害のある方と接する場合に適切な対応がとれるように、日頃から彼らの生活上のさまざまな不便さを理解しておくことが大切です。

2 心臓機能障害者への配慮

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割をはたす心臓の機能が、いろいろな病気により低下してしまう状態の人です。

- (1) 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないよう配慮しましょう。

体力低下のため感染しやすいので、対応に気をつける必要があります。

- (2) 椅子に座ってもらってから、話をはじめましょう。

全体的に、動悸、息切れ、疲れやすいなどの体力低下があるため、椅子を用意するなどの配慮が大切です。

- (3) 重い物を代わって持つなど、声をかけて手伝ってください。階段はなるべく避け、エレベーターやエスカレーターを勧めるなどのほか、本人に聞いて必要な介助をしてください。

ゆっくりした日常生活動作は支障がなくても、活発な動作になると身体的な不調や発作を誘発してしまいます。

携帯電話の電波の影響を考える

「車内での携帯電話のご使用はマナーモードに切りかえ、また優先席付近では電源をお切りください。」

皆さん、こんなアナウンスを何度か耳にしたことがあると思います。

●ペースメーカーとは

胸部に埋め込み、心臓に刺激を与えて脈拍を正常に調整する医療器具です。

●ペースメーカーが電波の影響を受けて誤作動を生じさせる恐れがあるのは約22cm以内に近づいたときとされています。電波の影響により脈が速くなったり、打たなくなったりする恐れがあります。

●マナーモードやメールでも携帯電話は電波を発しています。携帯電話はアンテナとの位置確認のため3秒や5秒に1回ずつ電波を発信する仕組みになっています。

●「心臓を動かす機械が誤作動を起こす可能性がある」ということは、本人にとっても不安なことです。人が接近・密着するような場面では、外見からはわからないペースメーカー等の使用者に配慮して電源を切りましょう。

22cmの根拠は

「電波の医用機器等への影響に関する調査結果」において、平成12年に引き続き調査を行い22cmの現行指針（平成9年3月不要電波問題対策協議会）は妥当であることが確認されました。

平成14年7月2日 総務省



3 腎臓機能障害者への配慮

いろいろな病気により、腎臓の働きが悪くなり、身体にとって有害な老廃物や水分を排泄できなくなり、不必要な物質や有害な物質が身体に蓄積する状態の方です。

人工透析とは

腕の血管（シャント）から血液を機械に通して老廃物や水分を取り除く方法です。

- (1) 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないよう配慮しましょう。

発熱や下痢をして脱水状態になると、身体の水分が少なくなり腎臓の負担になります。このため、感染に注意をする必要があります。

風邪をひくと腎臓病の悪化を招く場合があります。

- (2) 人工透析のための定期的な通院に配慮してください。

腎臓病の患者さんは、体にたまった老廃物を排泄できないため、人工透析が大切な治療となります。

- (3) 文字を読んだり書いたりする場合には、視力に問題がないか、確認しましょう。

腎性網膜症・糖尿病性網膜症などにより、視力が低下している方がいます。

4 呼吸器機能障害者への配慮

いろいろな病気により、肺の機能が低下して、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかずに酸素が不足する状態の方をいいます。

呼吸器機能障害者の中には、酸素を吸わなければならない状態の方でも「ボンベが重い」「見た目が恥ずかしい」などの理由で、使用していない方もいます。息苦しさや不安な気持ちを少しでも理解し、応援してください。



- (1) 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないよう配慮しましょう。

風邪などの感染がきっかけとなって、呼吸器の症状がさらに重くなり、気管支炎や肺炎をおこして入院になってしまうことがあります。このため、感染に注意をする必要があります。

- (2) 椅子を勧め、楽な姿勢でゆっくりと話をしてもらい、長時間にならないようにしましょう。

呼吸器機能障害者は慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があり苦しい状態です。ゆっくりとした日常生活動作には支障がなくても、それ以上の動作になると息苦しさがおこります。息切れが現れたら、呼吸を整えることが大切です。

5 膀胱・直腸機能障害者（オストメイト）への配慮

尿をためる膀胱、便をためる直腸がいろいろな病気のために機能低下または機能を失ってしまった状態の方です。そのため、排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工膀胱を造設する方もいます。これらの方をオストメイトといいます。

- (1) プライバシーには十分配慮して、原因疾患など不要なことは聞かないようにしましょう。

排泄機能障害が主たる障害なので、恥ずかしい思いをせずに安心して話をするように、同性の対応が望ましいでしょう。

- (2) ゆとりのある広めの洋式トイレに案内してください。設置してある場合はオストメイト対応トイレに案内しましょう。

オストメイトの方は便意や尿意を感じたり、我慢することができないため、便や尿を溜めておくための袋（パウチ）を腹部に装着しています。

パウチに溜まった排泄物は、捨てる必要があります。

オストメイトマークを知っていますか？

オストメイトの方は、こんなことに困っています。

- 汚れたパウチや衣服、身体を洗う設備がない。
- 腹部を洗いたいけど石鹸や温水が出ない。
- 着替えやパウチを置く場所がない。
- 正しく装着できたかを確認する鏡がない。
- 外見上は障害があることがわからないので、車いすトイレに入りづらい。

このマークがあるところは、オストメイト対応トイレがあるところです。



6 小腸機能障害者への配慮

いろいろな原因によって、小腸が広い範囲に切除された場合と、小腸の病気によって働きが不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養維持が困難な状態の人をいいます。

★ 食事の制限があったり、全く食べられなかったりします。栄養の補給として鼻から胃や十二指腸までチューブを通したり、直接お腹から胃へチューブを通し、その管を使って栄養補給を行ったりします(経腸栄養)。または、鎖骨下静脈からカテーテルを入れて輸液ラインを確保し、このラインを通じて高カロリー輸液を行ったりします(中心静脈栄養法または高カロリー輸液療法)。

(1) 対応者は、風邪をひいている時は、うつさないよう配慮しましょう。

病気のために栄養状態の低下、貧血になることがあります。また、治療のためにステロイドや免疫抑制剤を使っていることもあります。このため、感染に注意をする必要があります。

(2) 栄養補給のために必要な時間に配慮してください。

経腸栄養などの方は、決まった時間に注入しなければなりません。

7 ヒト免疫不全ウイルス(H I V)による免疫機能障害者への配慮

H I Vとはヒト免疫不全ウイルスという病原体です。このウイルスがヒトに感染し、発病すると、白血球の一種であるリンパ球を破壊し、免疫機能を低下させ、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感などが現れます。特定の病状が現れたとき、エイズの発症となります。免疫機能が低下すると通常では問題にならないような弱い病原体によってさまざまな感染症(日和見感染症)等が起こりやすくなります。対応者は、風邪をひいている時は、うつさないよう配慮しましょう。

H I V感染症は、適切な治療を行うことでエイズの発病を遅らせたり、症状を軽くすることができます。

(1) 特別な対応は必要ありませんが、プライバシーには十分注意をしてください。とくに感染原因は、聞く必要はありません。個人情報が他にもれないよう個別的な対応をしてください。

H I V感染者・エイズ患者への差別や偏見はいまだ残っています。

- (2) HIV感染者・エイズ患者がけがをして出血した場合は、直接血液に触れないようにしましょう。

このウイルスは高温やアルコール消毒に弱いので皮膚についただけでは感染しませんが、血液には触れないように注意してください。血液に触れた時は十分に水洗いして、消毒してください。また、血液に触れるときは、手袋(使い捨ての手袋を使用するなど)を使用してください。お互いきちんと理解して注意をすることは大切なことです。

日常生活で感染する心配はありません

- バスや電車で隣に座る。
- 握手をする。
- 食器や電話の共有。
- お風呂やプールに入る。
- 蚊に刺される。
- 理容店、美容院に行く。

これらのことではうつりません

レッドリボン

レッドリボンは古くからヨーロッパに伝わる伝統的な風習の一つです。それは、病気や事故で人生をまっとうできなかった人たちへの「死を悼む心」を表すものでした。このレッドリボンがエイズのために使われ始めたのは、アメリカでエイズが社会的な問題となってきた1980年代の終わり頃でした。

エイズで倒れて亡くなった仲間たちに対する追悼の気持ちと、エイズに対する理解と支援の意思を示すため、レッドリボンをシンボルにした運動が始まったのです。

この運動は、その考えに共感した人びとによって国境を超えた世界的な運動として発展していきました。レッドリボンをつけるということは、エイズに関して偏見を持っていない、エイズとともに生きる人びとを差別しない、というメッセージです。

このレッドリボンの意味を知り、エイズについてみんなで考えていきませんか。

- 赤を基調にしたリボンです。
- 1回クロスさせることが基本です。
- 素材は何でもかまいません。
- 大きさは自由です。

レッドリボンマーク

