

本冊子をご希望の方は、下記にお問い合わせください。

また、同サイトには PDF 版もございますのでそちらもあわせて、ご利用ください。

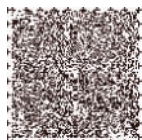
(横浜ジェントルタウン倶楽部)

info@yokohama-gentle.jp

http://www.yokohama-gentle.jp

Gentle Town Hand Book

ジェントル タウン ハンド ブック



ジェントルタウンハンドブック

『こころのバリアフリー』

発行日／平成 20 年 3 月

編集・発行／横浜ジェントルタウン倶楽部 デザイン・イラスト／加藤 朋子

この冊子は、平成 19 年度横浜市協働事業提案制度モデル事業により編集したものです。

定価 100 円 (税込み)

こころのバリアフリー

近年、道路や交通機関のバリアフリー化はすいぶん進んできましたが、誰もが暮らしやすいまちをつくるためには「こころのバリアフリー」がとても大切です。

障害のある人の特性や状態は個人により様々ですが、この冊子では障害について細かく解説はしていません。むしろ、障害のあるなしにかかわらず困った状況にある人に接するときの、基本的な考え方や心構えをお伝えすることに主眼をおきました。

手助けしたいと思う気持ちがあっても、その人にどう接したらよいかかわからず、戸惑ってしまう方も多いと思います。でも、まずは、困っている人に「だいじょうぶですか？」「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけてください。何をしてほしいか聞いてみて、できることがあれば、ほんの少しでもかまいません。自分のできる範囲でサポートしましょう。そんな行動のきっかけづくりに、この冊子が役立てば幸いです。

ジェントルタウン 思いやりのあるまちに ... 2

具体的な対応の仕方 困っていることを受け止めましょう 6

車いすを使っている人 6

- 1 車いすを使っている人の特徴
- 2 車いすを使っている人が困ること
- 3 車いすを使っている人と話をするときは
- 4 車いすのサポートの仕方
- 5 サポートと工夫
- 6 トイレについて

目の不自由な人 9

- 1 目の不自由な人の特徴
- 2 目の不自由な人が困ること
- 3 目の不自由な人と話をするときは
- 4 誘導の仕方
- 5 サポートと工夫
- 6 駅のホームや交差点

耳の不自由な人 12

- 1 耳の不自由な人の特徴
- 2 耳の不自由な人が困ること
- 3 耳の不自由な人と話をするときは
- 4 サポートと工夫

言葉の不自由な人 14

- 1 言葉の不自由な人の特徴
- 2 言葉の不自由な人が困ること
- 3 サポートと工夫（話をする時は）

知的障害や発達障害がある人 15

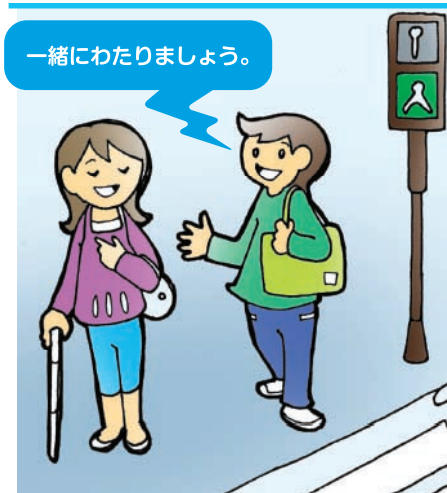
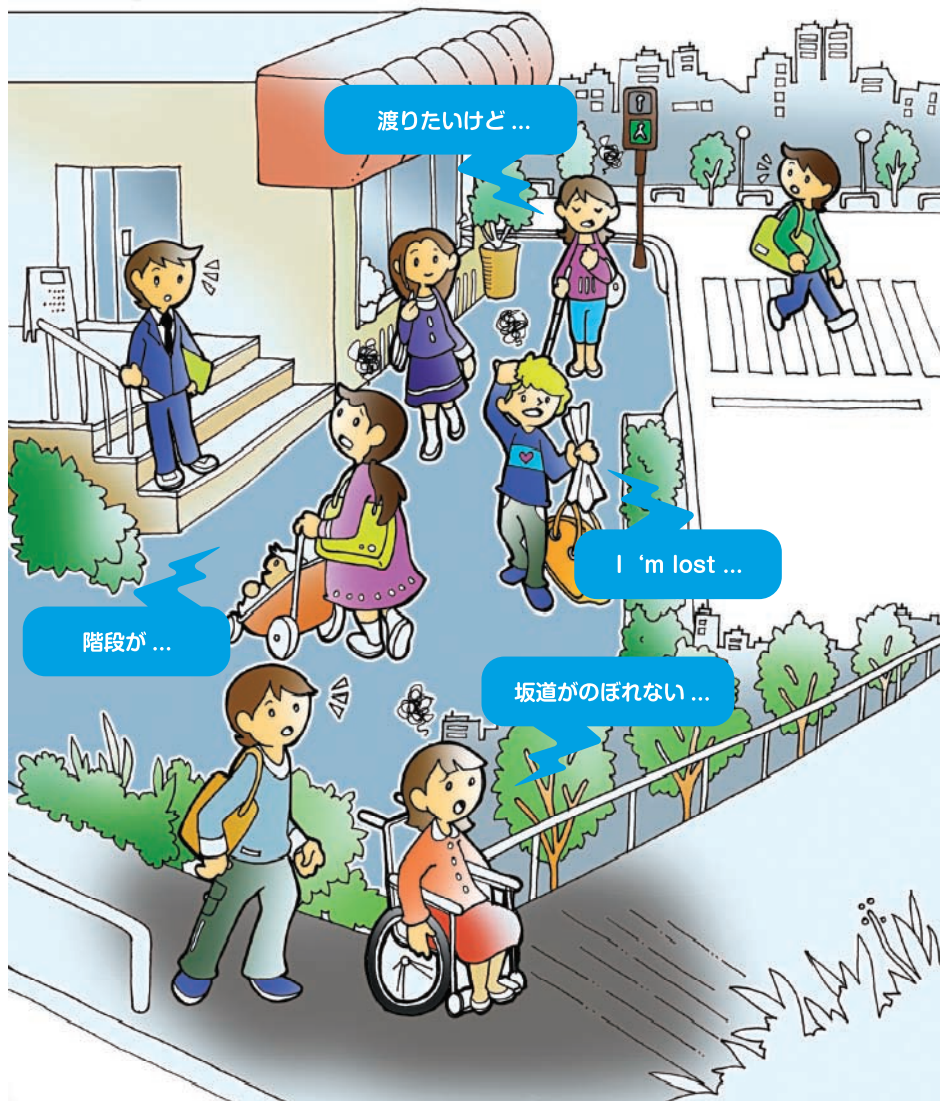
- 1 知的障害や発達障害がある人の特徴
- 2 知的障害や発達障害がある人が困ること
- 3 サポートと工夫

身体障害者補助犬法 17

Gentle Town

思いやりのあるまちに...

まちにはいろいろな人がいます。
ちょっと困ってる人もいますね...



困っている人には“ちょっとした”手助けを!



思いやりの気持ちを表しましょう。



困っていそうな目の不自由な人を見かけたら

まずは声をかけましょう



Step

1

恥ずかしがらずに、
気軽に声をかけてください。

道を渡りたい
のですが...

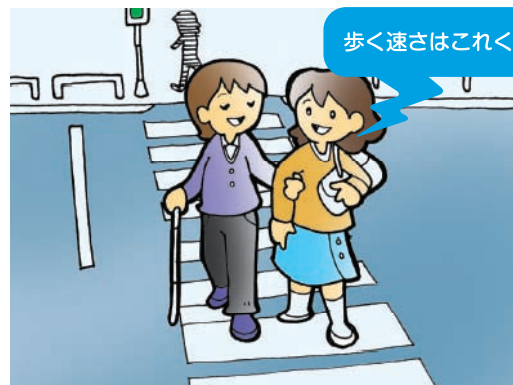


Step

2

何に困っているかを
聞きましょう。

歩く速さはこれくらいいいですか？



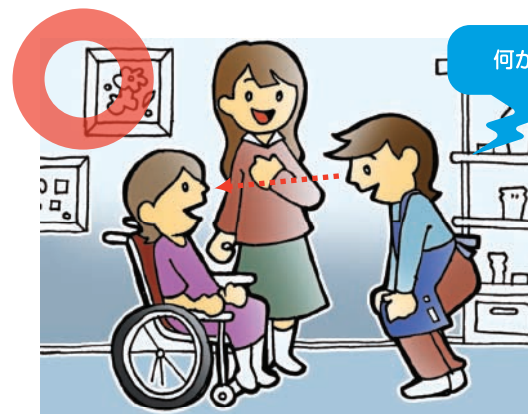
Step

3

お手伝いの仕方を
聞きましょう。

車いすを使っている人と話をするときは

相手の気持ちになって



Point

1

同じ目線になる気持ちで
少し腰を落として話しま
しょう。

何かおさがしですか？
(つきそいの人に)

話す相手は誰？

介助者に向かって
話すのではなく、
本人に話をしてく
ださい。

〇〇を探して
いるのですが...



こちらの商品で
よろしいでしょうか？

Point

2

相手の話を
よく聞きましょう。

具体的な対応の仕方

困っていることを受け止めましょう

車いすを使っている人

1. 車いすを使っている人の特徴

- ◆まったく歩くことができない人や長く歩けない人がいます。
- ◆足だけではなく、全身に障害がある人もいます。
- ◆話すことが不自由な人もいます。



2. 車いすを使っている人が困ること

- ◆平らでないところでの移動が困ります。平らに見える歩道も車道側に傾斜しているとまっすぐ進めません。
- ◆急な（長い）坂道、段差や階段、砂地やデコボコしているところ。
- ◆幅の狭いところは通れません。
- ◆高いところに手が届きません。
- ◆車いすで入れるトイレが少なくて困ります。
- ◆車いす用の駐車場が少なくて困ります。



3. 車いすを使っている人と話をするときは・・・

- ◆同じ目線になる気持ちで話しましょう。
- ◆介助者ではなく本人と話しましょう。
- ◆子ども扱いしないでください。



4. 車いすのサポートの仕方

○ ブレーキのかけ方 (図1)

乗り降りするときや止めたときはブレーキをかける。
ブレーキをかけても手を離さない。
離れるときはブレーキをかけ安全な場所で。



(図1)

○ 車いすの広げ方・たたみ方 (図2・3)

ハンドグリップを左右に広げ、シートの左右のパイプを押し下げる。(その時、手を挟まないように気をつける) (図2)

たたむ時は、フットレストを上げ、シートの真中を持ち上げる。(図3)



(図2)



(図3)

○ 段差の上り

後輪の後ろにあるバーを足で押し、ハンドグリップを自分のほうへ引き寄せ、前輪を持ち上げ、後輪は段差に沿わせる感じで持ち上げる。



○ 段差の下り

後ろ向きで下ります。後輪はゆっくり下ろし、前輪を下ろすときはバーに足を掛けガタンと落ちないように補助をする。



○ スロープの下り

後ろ向きで下ります。後方に注意しながら一歩一歩ゆっくり下りる。



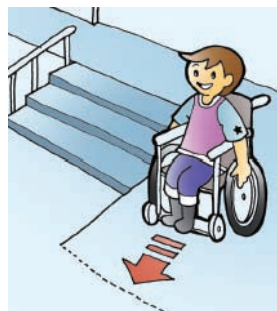
5. サポートと工夫



高いところには手が届きません。



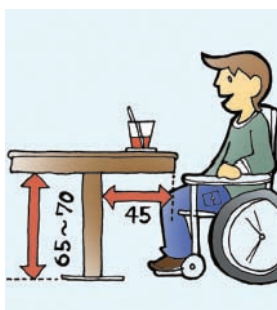
ドアの開閉も大変です。



段差もスロープをつければ快適。



呼び鈴があると便利。



テーブルの高さや奥行きも考えて。



80cm 以上の幅を確保



バスに乗るときは、スロープの出し入れや車いすの固定に時間がかかります。少し待って下さいね。



エレベーターが混んでいると、車いすの人は、いつまで待っても乗れません。降りてスペースを空けましょう。

6. トイレについて

- ◆ 車いすで入れるトイレが少なく、トイレが心配で外出をひかえる人も多い。
- ◆ どこにあるかの情報も重要。
- ◆ ちょっとした工夫で車いすが入れるようになります。

目の不自由な人

1. 目の不自由な人の特徴

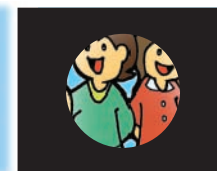
- ◆ 何も見えない人（全盲）や視力の弱い人（弱視）がいます。
- ◆ 視野の狭い人（視野狭窄）やいろいろな見え方の人もいます。
- ◆ 明るさや暗さに弱い人もいます。
- ◆ 白杖（はくじょう）や盲導犬で障害物や段差などを確認しています。
- ◆ 音や風、匂いや触れた感触を上手に使っています。
- ◆ 弱視の人は見た目では分かりにくいです。



正常



弱視



視野狭窄



色覚異常

2. 目の不自由な人が困ること

- ◆ 一人での移動が困難な人が多いです。
- ◆ 交差点や駅のホームなどでの移動は、大きな危険が伴います。
- ◆ 文書を読むことや、書類に記入することができにくい人が多いです。

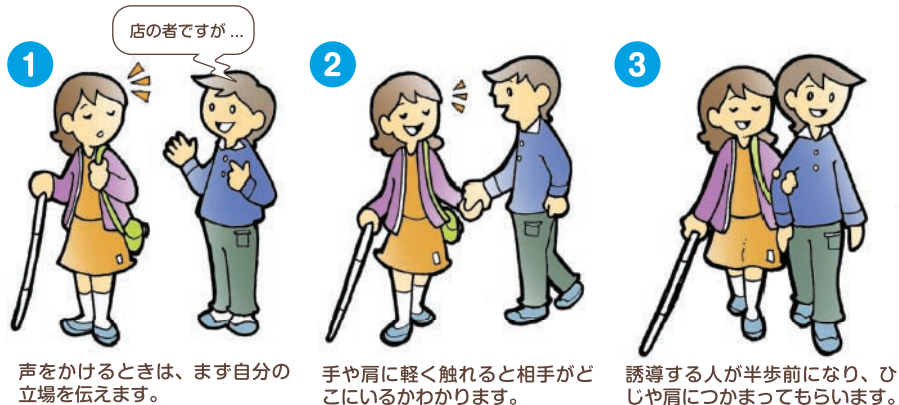
3. 目の不自由な人と話をするときは

- ◆ うなずきや表情では伝わりません。
- ◆ 「あっち」「こっち」などの指示語ではなく、なるべく具体的な言葉で伝えましょう。
- ◆ 周りの様子などもたくさん伝えましょう。

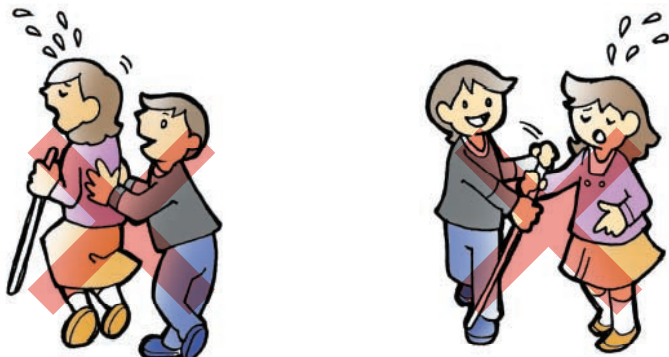


4. 誘導の仕方

○ 基本姿勢



- ◆ 動く・曲がる・止まるなど、動作の前に言葉で伝えましょう。
- ◆ 階段や段差ではいったん止まって「上りの階段です」などと伝えます。
- ◆ 狭いところや混雑しているところでは、誘導する人が腕を後ろにまわし、目の不自由な人が真後ろを歩きます。
- ◆ ドアを通るときは、ぶつかったり、指を挟んだりしないように、狭いところと同様な姿勢で通しましょう。



- ◆ 引っ張ったり、押したりしない。
- ◆ 白杖をつかんだり引っ張ったりしない。

5. サポートと工夫

- ◆ お金を渡すときは、札と小銭を分けて、金種別に説明しながら渡しましょう。(図1)
- ◆ 商品の説明は、触れるものはさわってもらい、色や柄などを言葉で伝えます。
- ◆ 椅子をすすめるときは、背もたれと座る部分をさわらせてください。
- ◆ 食事などのとき、テーブルや皿の中を時計にみたて、3時の方向に〇〇がありますと説明します。(クロックポジション) あわせて、位置を確認してもらうために触って確認してもらいましょう。(図2)
- ◆ 一度置いたものは、本人に黙って動かさないでください。
- ◆ 点字ブロックの上に、物を置かないでください。(図3)



6. 駅のホームや交差点

- ◆ 駅のホームでの転落事故や交差点での事故により毎年死者がでています。
- ◆ 慣れているところでも、ちょっとサポートしてもらおうと安心です。
- ◆ ホームや交差点で目の不自由な人を見かけたら積極的に声をかけましょう。



耳の不自由な人

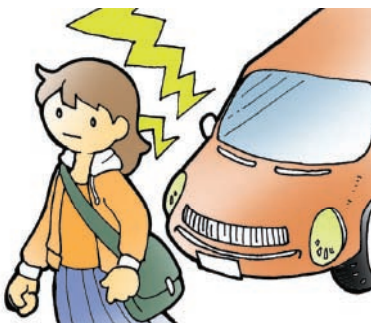
1. 耳の不自由な人の特徴

- ◆ まったく聞こえない人〈聾者（ろうしゃ）〉や、よく聞こえない人、聞こえない音域がある人〈難聴者（なんちょうしゃ）〉がいます。
- ◆ 見た目ではわかりにくいです。
- ◆ ほとんどの情報は視覚から得ています。
- ◆ 言語に障害がある人もいます。



2. 耳の不自由な人が困ること

- ◆ 後ろから車や自転車が警笛を鳴らしても気づかず、危険なことがあります。
- ◆ 外見からは耳が不自由なことが分かりにくいので、あいさつされても気づかず、誤解されることがあります。
- ◆ 口の形で読み取るので、相手に向かって「ゆっくり」「はっきり」話します。
- ◆ 銀行や病院で名前などを呼ばれても気づかないことがあります。



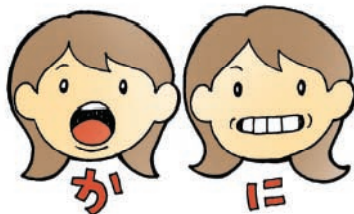
3. 耳の不自由な人と話をするときは

○ 口話（こうわ）

口の形で読み取るので、相手に向かって「ゆっくり」「はっきり」話します。

○ 筆談

紙に文字を書いて伝えます。
文章は短く簡単に。



○ 空書（くうしょ）

空中に指で字を書きます。

○ 手話

手を使い、身ぶりや表情をまじえながら会話をします。



ちゃんと伝わったか確認しましょう。
手話に基づく独特の言い回しをする人もいます。

4. サポートと工夫

- ◆ 文字情報は有効です。(図1)
- ◆ 紙とペンは備えておきましょう。定型的な案内、説明は紙に書いて用意しておきましょう。(図2)
- ◆ 見た目では分からないので忘れてしまいがちですが、警告音や放送が聞こえない人がいることを忘れないようにしましょう。
- ◆ 手話が出来なくてもジェスチャーや口話・筆談を使って伝えようとする姿勢が大切です。
- ◆ 耳の不自由な人も会話についていけるよう皆で配慮しましょう。



(図1)



(図2)

- ◆ 携帯メールやFAXも重要な手段です。



1. 言葉の不自由な人の特徴

- ◆ 次のような人がいます。
聴覚の障害：話した言葉が、自分で聞き取れない
言葉の障害：失語症や言葉の発達の遅れ
発音の障害：うまく口を動かせない、声を出せない
- ◆ 会話を補助するいろいろな道具を使う人もいます。(文字盤など)
- ◆ 言葉を理解している人と、言葉の理解が不十分な人がいます。



2. 言葉の不自由な人が困ること

言いたいことがあってもコミュニケーションがとりにくく、時間がかかります。

3. サポートと工夫（話をするとき）

- ◆ ゆっくり聞くことが大事です。
- ◆ 聞き取れない部分はその都度聞きましょう。
- ◆ 分かったふりをしないでください。
- ◆ 最後まで聞きましょう。
- ◆ 聞き終わったら、聞き違っていないか確認しましょう。
- ◆ 筆談や文字盤などを使いながらの会話も有効です。



1. 知的障害や発達障害がある人の特徴

知的障害や発達障害のある人は難しいことが理解しづらかったり、自分の気持ちや状況をうまく伝えられなかったりします。また、お金の計算ができなかったり、表示などを読むことがむずかしい場合もあります。はじめての場所やはじめての体験は苦手で、不安を感じることも多くあります。

不安なことやわからないことがあると落ち着きがなくなったり、どうしていいかわからなくなって適切な行動がとれず、パニックになることもあります。

2. 知的障害や発達障害がある人が困ること

- ◆ 困っていることをうまく人に伝えられないことがあります。
- ◆ いつもと違うことがおきた時、どうしたらいいかわからなくなることがあります。
- ◆ 状況の判断がつかず、不安が強くなることがあります。
- ◆ 大きな声、大きな音、まぶしい光などが苦手な人がいます。

3. サポートと工夫

○何か困っているみたい...

- ◆ 具体的にゆっくりと、伝わっているかどうか確かめながら話してください。
- ◆ 実物を示しながら聞いてみてください。
- ◆ ことばではなく、絵や字で伝えた方がうまくいくこともあります。
- ◆ コミュニケーション用のボードを利用することも役に立ちます。



(コミュニケーションボード)

○並ぶことや待つことが苦手な人がいます。

たとえば、お店でレジに並んで順番を待つことがわからずに、横から割り込むことなどは、ルールが理解できない時におこることがあります。列の後ろに案内して、「ここに並んでください」と伝えるなど、具体的な行動を示してあげてください。場合によっては、順番を譲ってあげてください。

○跳んだり、叫んだり、扉を開けたり閉めたり、気になる行動をしているけど...

大きな声、大きな音、はじめての出来事などに不安な気持ちを抱き、落ち着かなくなることがあります。気持ちを落ち着かせるための行動かもしれません。急に強い口調で注意したり、急に手を引っ張ったりすることは逆に不安を与えてしまいます。危険でなければ、しばらくの間、見守ってください。

○否定的な言葉は使わず肯定的な言葉で、その時にすべき具体的な行動を伝える

例：物を投げようとした時

NG「だめ」、「いけない」→**OK**「ここに置いてください」

例：テーブルに立ってしまった時

NG「だめ」、「立たない」→**OK**「降りてください」

混乱が大きいときは、できれば静かな場所に移動するようにすすめ、落ち着くまで見守ってください。落ち着いたら、絵や実物や字を使って話をしてください。



身体障害者補助犬法

公共の施設や交通機関に補助犬を同伴することができるようにするための法律です。(補助犬は、目や耳、からだの不自由な人のために働く盲導犬、聴導犬、介助犬のこと。)

盲導犬

目の不自由な人を街なかで、障害物を避けながら安全に誘導するのが仕事です。体にハーネスというハンドルをつけているのが特徴です。



介助犬

からだの不自由な人の手足となって働きます。ドアを開けたり、電気をつけたり、落としたものを拾ったり、指示されたものを持ってきたり、障害に応じて活躍します。



聴導犬

耳の不自由な人に音を知らせます。お湯の沸く音、ドアのチャイム、電話や FAX、車のクラクションなどを聞き分けて、伝えます。

