

多様な人々に対するサポートとして何が必要なのかを理解しておく

## 障害のある人へのサポート方法

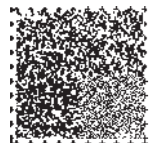
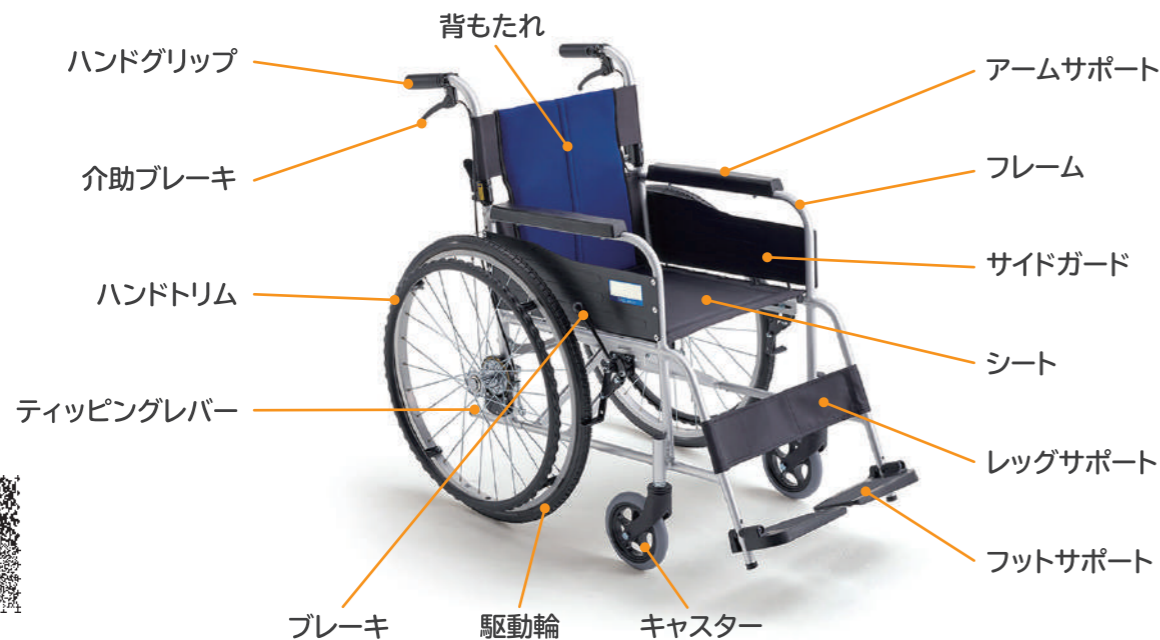
心身に障害のある人、高齢の人、乳幼児を連れている人など、配慮が必要な人は多様であり、サポートをする際には「お手伝いが必要ですか?どのようにしたらよいですか?」と本人にうかがうことが基本です。しかし、どんな困りごとを抱えているのか、そのためにどんなことを「バリア」と感じているのかを理解していれば、どのような声かけをしたらよいかわかります。

ここでは、障害のある人はどんなことをバリアと感ずることがあるのか、そのサポート方法をご紹介します。

### 肢体不自由の人、車椅子を使用している人

#### 知っておいて欲しい肢体不自由の人、車椅子を使用している人の基礎知識

- 階段や段差の上り下りが困難でサポートが必要な場合があります。
- 車椅子だけでなく、杖や義足などを使用している人がいます。
- 歩行だけでなく、物を持つことが困難、うまく会話できないなどの場合があります。
- 車椅子を使用している人は、隙間、段差、溝を越えるのが困難です。
- 高いところに手が届かない、床に落としたものが取れないなどがあります。
- 介助犬を使用している人もいます(介助犬は車椅子を使用している人の日常生活動作をサポートしています)。犬は仕事をしているので声をかけたり触ったりしてはいけません。



### 手動車椅子

自走用、介助用ともに最も多く使用されている標準的な車椅子。自走用の場合、手や足で操作します。



### 簡易電動車椅子

車輪を電動モーターで動かすことができる車椅子。リモコンによって手元で操作でき、手に障害のある場合でも自走できます。バッテリーを搭載するため、重量があります。



### 車椅子にはさまざまな種類があることを知っておきましょう

車椅子を大きく分けると、使用者が自分で動かせる「自走用」と、使用者以外の人によって操作する「介助用」があります(兼用タイプもあります)が、使用者の身体機能に合わせてカスタマイズしている場合もあるため、種類はさまざまです。サポートをする際には、ブレーキはどこにあるのか、持って良い場所はどこかなどを確認しましょう。

### 電動リクライニング・ティルト型車椅子

姿勢を変える必要のある人が使用するリクライニング・ティルト型。



### 電動チンコントロール型車椅子

手が使えない人のために、あごを使った操作、頭の動きや呼吸によつてのスイッチ操作を可能にした電動車椅子。



### 子供用車椅子

姿勢を保てないなどの障害のある子どもが使用する車椅子。ベビーカーと間違えられ、必要な介助が受けられない場合があるため、配慮が必要です。



### ハンドル型電動車椅子

ハンドルによって向きを変えることのできる電動車椅子。



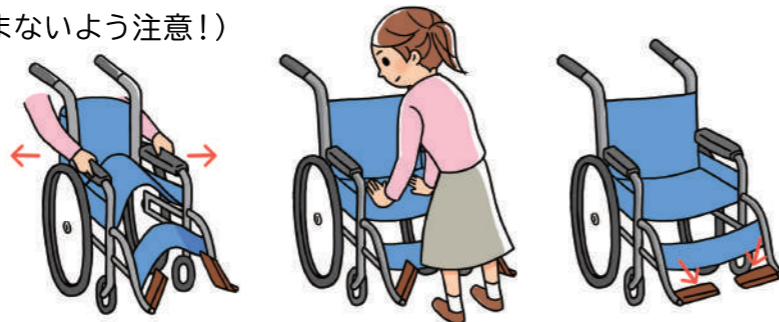
## 車椅子操作の基本

- 車椅子にはさまざまな種類があるので、どこを持って介助したらよいかをうかがいます。
- 「押す」動作の際には、必ず声かけをします。
- 少しでも車椅子から離れる際にはブレーキをかけます。
- 周囲に注意しながら進みましょう。

### 車椅子をたたむ、開く(手動車椅子)

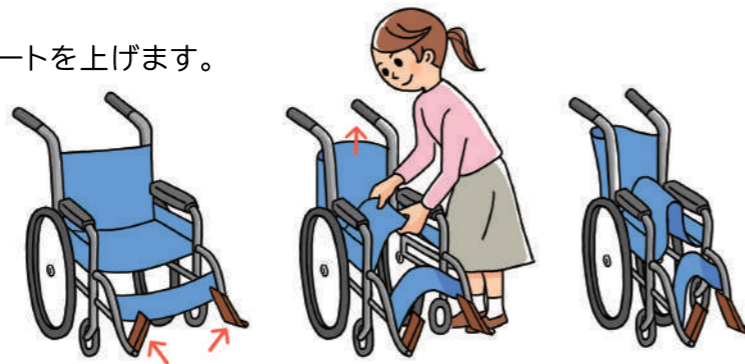
#### 開く

- ① 両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って少し外側に開きます。
- ② 手のひらでシートの両側を押し広げます。(この時、座面とアームサポートの間に指を挟まないよう注意!)
- ③ 使用者が座ってから、フットサポートをおろします。(座る前に足を乗せると、椅子が跳ね上がり危険です!)



#### たたむ

- ① 両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます。
- ② シートの中央を持ち上げます。
- ③ 完全に折りたたみます。



### 車椅子の基本的な押し方



- ① 車椅子を使用している人に、ハンドグリップの位置などを確認します。
- ② ブレーキを解除します。
- ③ ハンドグリップを両手でしっかりと握ります。
- ④ 「動きますよ」と必ず声をかけ、前後左右に注意しながら押します。

### 段差の越え方

#### 段差を上げる

- ① 段差に対して車椅子を正面(前向きの場合)に向けます。
- ② 「少し後ろに傾きます」と声をかけ、ティッピングレバーに片足をかけ、キャスト(前輪)を上げます。
- ③ ゆっくりと前に進み、キャストを段に静かに乗せます。
- ④ さらに前に進み、後輪が段差に触れたところで、ハンドグリップを上げて車体を持ち上げながら前に押し出します。この時、ひざが当たらないよう注意します。



#### 段差を下がる

- ① (後ろ向きで下りる場合)「段差がありますので、後ろ向きにします」と声をかけて後ろ向きになります。
- ② 「少し後ろに傾きます」と声をかけ、ハンドグリップを持ち上げるようにしてゆっくり静かに後輪をおろします。
- ③ ティッピングレバーを片足で踏み、同時にハンドグリップを押し上げてキャストを上げ、車椅子をゆっくりと後退させます。フットサポートとつま先が段差に当たらないよう注意します。
- ④ 段差を完全に通過したら、使用者に衝撃を与えないように気をつけながらキャストをおろします。



## 坂道(スロープ)での押し方

### 坂道を上げる

介助者は、身体を少し前傾させて押します。思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないよう注意します。



### 坂を下がる

坂道が緩やかな場合は前向きで、車椅子をやや引くようにして下ります。急な坂道の場合には後ろ向きで、車椅子の車体を維持しながら慎重に下ります。



緩やかな下りの場合 →

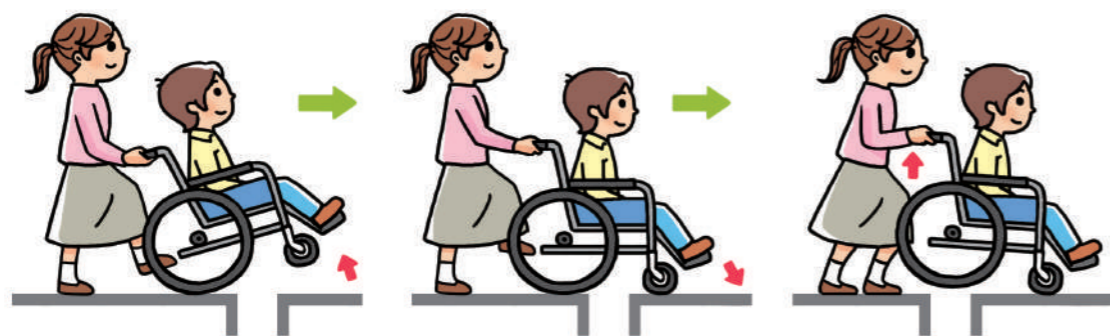


急な下りの場合 →

## 溝の越え方

- ① キャスターを上げます。
- ② 溝を通過したらキャスターをおろします。
- ③ 後輪を浮かせぎみにして溝を越えます。

※ 後ろ向きで越える場合は、③→②→①の順で通過します

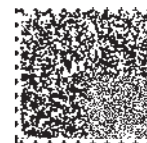
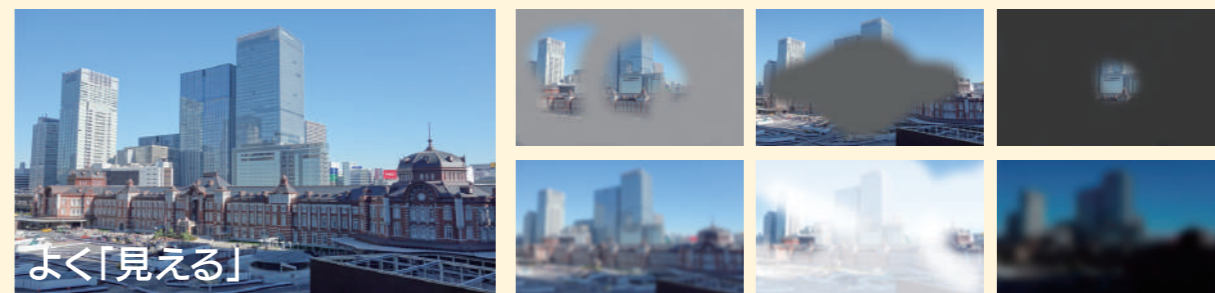


## 視覚障害のある人

### 💡 知っておいて欲しい視覚障害のある人の基礎知識

- 全く見えない「全盲」だけでなく、著しく見えにくい「弱視(ロービジョン)」の人がいます。
- 色の判別が困難、光を感じる／感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、暗いところ／明るいところで見えにくいなどの場合があります。
- 白杖や盲導犬は、全盲の人だけでなく、弱視の人も利用しています。
- 階段からの転落や、車・人・物との接触に危険や不安を感じています。
- 視覚情報の入手が困難なために、「音声」、「触覚」での情報が頼りです。
- 白杖などにより、「触覚」で歩行の方向を示している誘導用ブロックを利用していますが、ブロックの上に自転車が置いてあるなど障害物があると使用できなくなってしまいます。
- 無理に振り向かせてしまうと、方向がわからなくなってしまいます。
- 盲導犬を使用している人もいます(盲導犬は歩行のサポートをしています)。犬は仕事をしているので声をかけたり触ったりしてはいけません。

### コラム 視覚障害の人のさまざまな見え方



## 困っている様子を見かけたら声をかけましょう

- 困っている様子を見かけた場合には、「お手伝いすることはありますか？」と声をかけましょう。支援が必要なく断られる場合もありますが、「問題ないようで良かった」とおおらかな心持ちで見守りましょう。
- 階段やホームなどの危険な場所では、一人で歩いているから大丈夫、<sup>はくじょう</sup>白杖を持っているから大丈夫などの断定は禁物です。危険がないか見守りましょう。
- 危険な場合には躊躇なく、「<sup>はくじょう</sup>白杖の人、危ない！」と声をかけます。

### コラム

#### <sup>はくじょう</sup>白杖SOSシグナルを見かけたら・・・

<sup>はくじょう</sup>白杖を使用している視覚障害のある人が、周囲の人に助けを求める場合、<sup>はくじょう</sup>白杖を頭上50cm程度に掲げることで意思表示を行うことを「<sup>はくじょう</sup>白杖SOSシグナル」と言います。このシグナルを見かけたら、「お手伝いします。どのようにしたらよいですか？」と声をかけてサポートしましょう。このシグナルを掲げていなくても、危険な場合には声かけ、サポートが必要です。



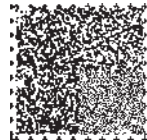
### コラム

#### 視覚に障害のある人にとっての困りごと

- お店で**
- はじめてのお店であれば、どんな店舗構成になっているか、棚には商品がどんな風に並んでいるのか、どんなラインナップがあるのかわからない、わかりにくいでしょう。そのために、「欲しいもの」がどこにあるかが探せない場合があります。
  - わからないで困っている様子を見かけたら、「お手伝いしましょうか？」と声をかけ、何を探しているのかをうかがい、その商品のラインナップや特徴などの情報を説明するとよいでしょう。
  - また、どこに座席があるかなどがわからない様子の場合には、声かけの際に「どこにおかけになりたいですか？」などとうかがい、その場所まで誘導して、座席の座面を手を添えて確認していただくとういでしょう。

#### トイレで

- 公共トイレも、施設によってその構成はさまざまで、はじめての場所であれば、どこに入ってもよくわからない、わかりにくいということがあります。
- わからないで困っている様子を見かけたら、声かけをし、トイレ内の構成を説明するとよいでしょう。(例:いま、トイレの入口にいますが、正面の右側と左側に3つずつの個室があります等)



## 誘導の方法

### 誘導の方法

- ① 声かけの際は正面または横から声をかけます。
- ② 誘導してほしい場所をうかがいます。
- ③ 誘導方法を確認します(どちら側に立つか、どこにつかまるかを確認)。



### 情報を伝えながら誘導する

- 方向や状況などを伝えながら誘導します。

**方向** まっすぐ進みます、ここで右に曲がります

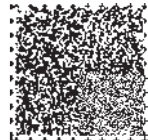
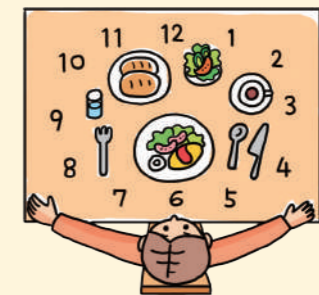
**状況** ここから上りの階段が始まります、10cmくらいの段差があります、前方には柱があるので右に避けます など

- 周囲を確認し、ぶつからないように配慮します。
- 目的地にたどり着いたら、「〇〇の前にいます」など具体的な情報を伝えます。
- 案内中にその場を離れるときには、「今、確認してきますので、ここでしばらくお待ちください」などと声をかけます。

### コラム

#### 位置関係を伝えるクロックポジション

視覚障害のある人の向いている方角を基本に、時計の文字で位置関係を説明することを「クロックポジション」と言います。時計の文字盤に見立てると位置関係がわかりやすく伝えられます。



## 聴覚障害・言語障害のある人

### 💡 知っておいて欲しい聴覚障害・言語障害のある人の基礎知識

- 外見からはわかりにくいいため、周囲に気づかれないことが多くあります。
- 音声を聞き取れないために、無視をしたなどと誤解されることがあります。音声を聞き取れないために、文字や映像など、視覚的な情報が頼りです。
- 口元などが見えるよう、マスクを外したり、筆談をしたりすることでコミュニケーションを取ることができます。
- 聴導犬を使用している人もいます（聴導犬は障害のある人に代わって音を聞き、知らせています）。犬は仕事をしているので、声をかけたり触ったりしてはいけません。



### コミュニケーションの基本

困っている様子で声をかけたときに、聞こえない様子がわかったら、口元や身振り手振りが見えるようその人の正面に立ち、コミュニケーションの方法を確認します。

#### 手話

手の形、位置、動きをもとに表情も活用するひとつの言語です。聴覚障害のある人のすべての人が手話を使えるわけではありません。

#### 筆談

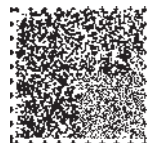
文字に書いて読み取っていただく方法です。

- 筆談が苦手な人もいますので、ジェスチャーで確認します。
- メモ用紙やスマートフォンなどに文字を書いて見せます。

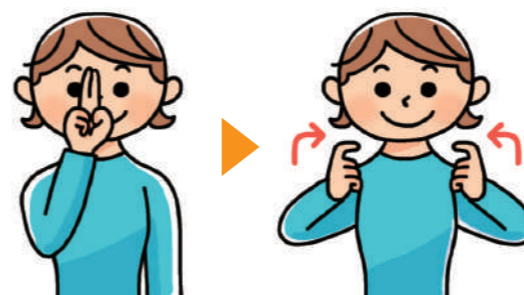
#### 口話

口の動きを読み取っていただく方法です。

- 正面に立ち（その方の視界に入り）、口元が見えるようにします。
- 普通の声の大きさで、はっきり、ゆっくり、文節をきって話します。
- まわりくどい言い方は避けて、理解していただいているかを確認し、わかるまで丁寧に話します。

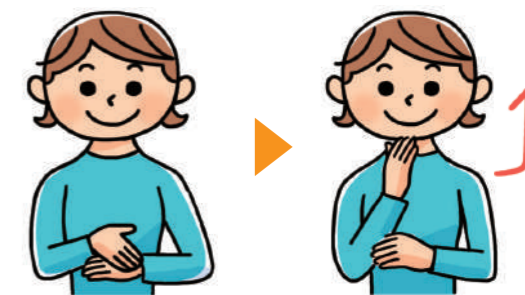


### こんにちは



- ① 額の中央で人差し指と中指を重ねます（時計の針が正午を指している様子を示します）
- ② 両手の人差し指を立てた状態から、指先を曲げます（向かい合った2人がお辞儀をしている状態を示します）

### ありがとう



- ① 手の甲にもう一方の手を直角に乗せます
- ② 直角に乗せた手を、そのまま上にあげます（相撲で勝ち力士が手刀を切る様子を示します）

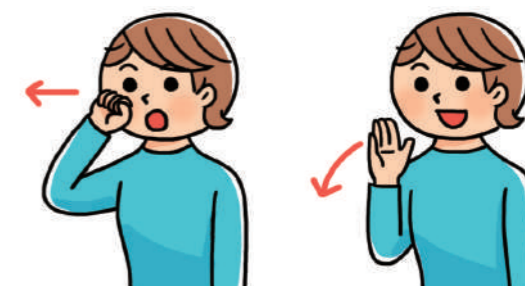
## 簡単な手話を覚えましょう

### 分かりました



- ① 手のひらを胸にあてます
- ② そのまま手のひらを下におろします

### よろしくお願いします



- ① 鼻の前で握り拳を作り少し前に出します（これだけで「良い」という意味になります）
- ② 前に出した手をそのまま開きます



## 内部障害のある人

### 💡 知っておいて欲しい内部障害のある人の基礎知識

- 外見では気づきにくいですが、体調が変化しやすく、骨折しやすい、風邪などがうつりやすいなどの場合があります。
- 人工肛門や人工膀胱を使用している、酸素ボンベや人工呼吸器を使用しているなど、医療機器を常時身に付けている人、医薬品や器具を常時携帯している人などがいます。
- 疲れやすく、長時間立ってられない、長距離を歩けない、階段の上り下りが困難などがあります。
- ヘルプマーク・ヘルプカードを携帯している人もいます。



### コラム

## ヘルプマーク・ヘルプカード

「ヘルプマーク」は、内部障害のある人をはじめ、難病の人、妊娠初期の人、発達・知的・精神障害のある人、義足や人工関節を使用している人など、外見からはわからなくても、サポートや配慮を必要としている人が携帯している日本の国家規格であるJIS規格のマークです。困っている様子を見かけたら、「お困りですか？お手伝いできることがありますか？」と声をかけましょう。千代田区では、このヘルプマークのついた「ヘルプカード」を配付しています。ヘルプカードを持っている人が困っている様子を見かけた場合は、サポートをお願いします。

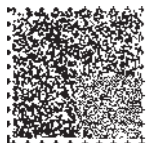


※ 詳しくは30ページをご覧ください

### 医療器具携行への配慮、必要な設備などについて知っておきましょう

- 酸素ボンベ、人工呼吸器などの医療機器を常時身に付けている人からサポートを求められた場合には、どのような配慮が必要かをうかがうことが重要です。
- オストメイトに対応したトイレの位置など、必要な設備について知っていれば、必要なときにご案内できます。

オストメイトマークは、人工肛門、人工膀胱を造設している人、またはオストメイトのための設備があることを示しています。このマークがついているトイレは、オストメイトの人が優先的に使用できるよう配慮することが必要です。



## 発達障害・知的障害・精神障害のある人

### 発達・知的・精神障害のある人って？

#### 発達障害

- 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人もいます。
- 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人もいます。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人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 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人もいます。
- 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人もいます。
- 自分の意思とは関係なく、身体が動いたり、声や言葉が急にでたりする人もいます。

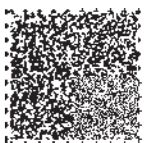


#### 知的障害

- 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きても自分から助けを求めることができない人もいます。

#### 精神障害（精神疾患）

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。
- 人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。
- てんかん発作には、一瞬足がピクンとしたり、短時間ぼんやりするだけの小さな発作から、全身けいれんまで、さまざまな症状があります。



### コミュニケーションが苦手な傾向にあります

3つの障害はその要因、症状などは異なりますが、共通して「コミュニケーションが苦手な傾向」にあり、自分ではコントロールできないために周囲の人のサポートや配慮を必要としている場合があります。



- 急に奇声をあげたり、走り回ったりしている。
- 隣にいる人のものを触ってしまい、トラブルになってしまっている。
- 困っていることを説明できず、自分からは声をかけられないためにモジモジしたり、ウロウロしたりしている。
- フラフラしたり、ぼんやりしたりして、人にぶつかってしまう。
- 身体が動いていたり、声や言葉が急にでたりする。
- パニックになって大声をあげてしまったり、走り回ってしまったりしている。

### 声をかけるときのポイント

困っている状況でも、自分からは声をかけることができない、状況を説明できないなどのためにウロウロしたり、混乱してしまったり、ぶつぶつと独り言を言う人などがいます。

- 行くべきところがわからなくなり、ウロウロしている。
- 本当は「こうしたい」ところを「こうしたくない」と反対のことを言う。
- 話すことに緊張し、混乱してパニックになってしまう。
- 話がうまくまとまらず、思っていることを伝えられない。
- 言葉や表現があいまいでわからない。
- 質問されたことが理解できなくても、なんとなく答えてしまう。
- こちらが言ったことを反復する「オウム返し」をしてしまう。
- 自分の気に入った席に座りたがる、ラベルが揃っていないことが気になって並び替えるなど、こだわりを押し通そうとする。
- 列に並べないなどルールや常識がわからないことがある。
- 周囲のことに気を取られ、今何を聞いていたのか忘れてしまう。 など

### 話しかけるときには

- コミュニケーションがしやすくなるよう、ゆっくり、やさしい口調で話しかけます。
- 強い口調やびっくりさせてしまうと、パニックとなってしまう場合もあります。



### 話を聞くときには

- **リラックスした雰囲気をつくり**、相手の様子に合わせて話をよく聞きましょう。
- 言葉が出ずに困っているときには、質問をして確認します。
- 言葉にできない人には**絵や文字などで伝える**と理解する人もいます。



### 説明するときには

- **ゆっくり、はっきり、短く、具体的に**話しましょう。
- 内容を理解しているかを確認することが重要です。

### パニックの場合は静かな場所へ

普段と違ったり、大きな音にびっくりしたり、こだわりの通りにならなかったなどがきっかけでパニックとなる場合があります。

- 「わーっ」と走って行ってしまふ。
- 大声を出したり、奇声をあげる。
- 飛び跳ねたり、泣き叫んだりする。
- 柱などに頭をゴンゴンとぶつけだす。
- 耳をふさいで固まってしまう。
- 怒りだしたり、暴れて周囲の人に乱暴をする。
- 急に気分が悪くなって横になってしまう。
- 動悸、めまい、吐き気などに襲われる。 など



### 安全を確保することを第一に

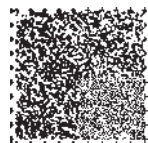
- ケガなどをしないように、「大丈夫ですよ」と声をかけ、**落ち着かせます**。
- 「危ないので、〇〇へ行きましょう」と具体的にどうするかを伝え、**静かで安全な場所に誘導します**。

### 必要に応じて保護者などに連絡をする

- 連絡先を聞いたり、応えられない場合には「一緒にカバンを探しましょう」と言って連絡用のカード（ヘルプカードなど）を携行しているかを確認し、携行していた場合には、必要に応じて保護者などに連絡するのもよいでしょう。

### チックの症状が出ている場合には

- 勝手に体が動く、奇声をあげる、繰り返し音を出すなどのチック症状の場合には、不必要に注目が集まらないよう、そっと見守ることが重要です。
- 支援を求められた場合には、静かなところへと誘導し、休憩を促しましょう。



身体の機能の衰えにより困難が生じています

- ・視力・聴力・筋力などの身体機能が低下するために、長時間歩けない、素早く行動できない、つまずきやすい、転倒しやすい状況になります。
- ・移動やコミュニケーションに時間がかかります。
- ・階段利用などが負担になります。
- ・視力や手先の感覚が低下するために、機械の操作、小さな文字を読むなどが苦手です。
- ・認知症の症状のある人もいて、自分の行先などがわからなくなっている場合があります。



ゆっくりペースに合わせたサポートを

- ・行動や理解に時間がかかる場合があり、ゆっくりとその人のペースに合わせたサポートが必要です。
- ・困っている様子があれば、声をかけ、席を譲る、重たい荷物は代わりに持つ、新しい機械などは一緒に操作するなどサポートが必要です。

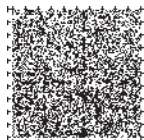
コラム 認知症

認知症は、脳の萎縮や血管の病変によって起こる認知・記憶機能の障害です。加齢によって発症する場合がありますが、加齢による「もの忘れ」が忘れっぽいことを自覚しているのに対して、認知症は忘れたことの自覚がなく、日常生活に支障をきたす病気です。認知症にはいくつかの原因があり、アルツハイマー病や脳血管性認知症が代表的です。

認知症の人は、

- ・自分のいる場所や行き先、時間がわからなくなってしまうことがある
- ・外出をしていて、自分が行きたい場所ではないところに迷い込む場合がある
- ・ものを盗られたという妄想やとりつこう行動などもみられる

などの特徴的な症状があります。どうしたらよいかわからなくなっている様子などを見かけたら、ゆっくりと話しかけ、不安を募らせないようにしましょう。必要があれば、連絡先を記しているカードなどを携帯していないかを確認して家族等に連絡しましょう。



その他にもサポートが必要なさまざまな人がいます

- ・生活習慣病やリウマチなどの慢性疾患のある人は、疲れやすい、移動が困難などの症状があります。
- ・治療が難しく慢性の経過をたどる難病のある人の症状は多様です。
- ・高次脳機能障害、MTBI（軽度外傷性脳損傷）、運動障害など脳損傷がある人は、コミュニケーションがしにくい、動きにくいなどの症状があります。
- ・妊娠初期は急な体調の変化があり外見ではわかりにくい、妊娠後期はおなかが大きく足元が見えにくいため移動が困難など、妊産婦は時期によって困りごとが異なります。
- ・ベビーカー使用者や乳幼児連れは、荷物が多く、上下の移動が困難です。また、子どもが騒がないかなど周囲を気にしています。



コラム 難病とは

治療が難しく、慢性の経過をたどる疾病もいまだ存在しており、このような疾病を「難病」と呼んでいます。難病は医学的に定義された病名ではなく、社会通念的に用いられてきた言葉です。難病の患者に対する医療等に関する法律第5条第1項に規定する指定難病は300以上あり、症状もさまざま、外見でわかりやすい人もいれば、わかりにくい人もいます。さまざまな症状があることから、サポートを求められた際には、「どのようにお手伝いしたらよいですか？」などサポートの内容をうかがいましょう。

さまざまな人への配慮

- ・外見だけではわからないが困りごとを抱えている人、移動が困難な状況を周囲の理解が得られない人など、さまざまなサポートを必要としている人がいます。
- ・体調がすぐれない、配慮が必要な状況を見かけたら、声をかけ、必要な支援をしましょう。
- ・ヘルプカードには、その人へのサポート方法や緊急連絡先が記載されています。

