

# 障害ってなんだろう？

Part II

～ 身体障害のある方と接する時は ～

障害のある方は、日常生活やさまざまな活動の中で、周囲の理解や配慮があれば、できることが多くあります。

お互いが支え合い、ともに生きていくことのできる地域社会を目指して、お互いを理解することから始めましょう。

ここでは、身体障害のある方への接し方について簡単にご説明します。



## 肢 体 不 自 由

肢体不自由のある方の中には、立ったり座ったりする姿勢保持が困難な方、書類の記入など細かい作業が困難な方、自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方、身体にマヒのある方などがいます。

移動については、杖や松葉杖、義肢（義足など）、自力走行や電動の車椅子を使用する方などがいます。

### ★配慮してほしいこと★

- ・困っていそうな方を見掛けた時は、先ず声をかけて本人の意思を確認してから対応してください。
- ・車椅子を使用している方は、目線が低いため見上げなければならず、疲労感がありますので、身をかがめるなど出来るだけ目線を合わせて話しをしてください。
- ・自分の意思を伝えるににくい方も、一生懸命伝えようとしていますので、くり返し良く聞いて理解してください。
- ・障害者駐車場は、車椅子使用者などが使用する車を駐車するために設置されていますので、いつでも利用できるように配慮してください。

### ◀主な事例▶

- Q. 車椅子の方が、介助犬（補助犬）を連れて店内に入ってきました。どのように対応すればよいでしょうか？
- A. 介助犬（補助犬）は、障害のある方の手足となって仕事をしてくれる犬です。ベスト等を着用している時は、仕事に集中していますので、触ったり話しかけたりしないで見守ってください。特別な訓練を受けていますので、他の方に迷惑がかかるようなことはありません。
- Q. 足に障害のある方が、階段の手前で立ち止まっています。どうしたらよいでしょうか？
- A. まず、その方に声をかけてお手伝いが必要かどうか確認してください。お手伝いが必要であれば、その方にどのようにすればいいのか聞きながらお手伝いください。突然、荷物を持ったり、腕を掴んだりしないでください。
- Q. 車椅子の方が、買い物をしようとお店の入り口まで来ました。どのように対応すればよいでしょうか？
- A. 車椅子の方は、ドアを開けるのにとっても苦労しますので、入り口のドアが手動式で閉まっているようであれば、広く開けてください。また、買い物をする際にお手伝いが必要かどうか確認してください。店内の高い所にある商品等は、買い物をするのに協力が必要な場合もあります。



**身体障害者  
補助犬(ほじょ犬)マーク**  
補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことをいいます。

## 視覚障害者

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。また、特定の色が分かりにくい方もいます。移動については、白杖や盲導犬を使用する方などがいます。

### ★配慮してほしいこと★

- ・困っていそうな方を見かけたときは、先ず声をかけて軽く肩を叩くなどしてください。突然腕を掴んだり、荷物をもったりせず、本人の意思を確認してから対応してください。
- ・行き先や物の場所を教える時には、「あそこ」「むこう」などや目線や指で方向をさされてもわかりませんので、前後左右と共に距離など具体的に伝えてください。
- ・点字ブロックは、視覚障害者を誘導するために設置されていますので、点字ブロックの上に物を置いたり、車両を駐車しないよう配慮してください。



視覚障害者  
シンボルマーク  
視覚障害を示す世界共通  
のシンボルマークです。

### ≪主な事例≫

Q. 視覚障害のある方がお店に一人で買い物に来ています。どのような点に注意すればいいのでしょうか？

A. 視覚障害者の方が来店された時、初めての方の場合は、商品のある場所やお店の広さなども分かりませんので、お手伝いが必要かどうか声をかけて確認してください。レジにて精算する時には、〇〇円が1個、××円が2個などと声に出して確認していただき、合計金額をお知らせください。また、金銭の受渡しの時にも「1万円札ですね」などと声に出して確認していただき、おつりを渡す時にも同様にしてください。

Q. 視覚障害のある方が駅の改札口付近で困っています。どうすればいいのでしょうか？

A. まず、声をかけてお手伝いが必要かどうか確認して、その方の意思を尊重しながら対応してください。券売機での切符の購入から、必要であれば行き先に合った電車への乗車など、必要とされている所まで結構です。なお、誘導する時には自分の肘や肩につかまってもらい、視覚障害者の半歩前をゆっくり歩いてください。階段や段差がある場合には、その手前で停止していただき、「段差があります」「下り（上り）階段が〇〇段あります」などと声をかけてから進むようにしてください。

## 聴覚障害者

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と補聴器等を使用することで音が分かる方がいます。また、聴力の程度や失聴した時期により話せる方はいますが、聞こえていない場合もあります。

### ★配慮してほしいこと★

- ・コミュニケーションの方法としては、手話・筆談（話しの内容を紙等を書く）・口話（ゆっくりはっきりした口形で話す）があります。分かりやすい身振りを加えたり、絵図等を使用するなどその方にあった方法で対応してください。
- ・補聴器をつけている方もいますが、聞こえているとは限りません。出来るだけ静かな場所で顔を向き合って話してください。また、複数いる場合は一人ずつ発言するなどの配慮をしてください。
- ・聞こえないことは外から見ても分からないので、緊急時や災害時での助けが遅れてしまいます。常に聞こえない人もいることを意識してください。

### ≪主な事例≫

Q. 突然の事故や故障で電車が止まってしまいました。車内放送に従って、乗客の方は移動を始めましたが、不安そうに動けない方がいました。どのように対応すればいいのでしょうか？

A. まず、声をかけて、聴覚障害者であると分かれば、筆談等で情報を知らせてください。筆記用具がなければ、携帯電話等を活用する方法もあります。また、聴覚障害者は後ろから声をかけても気づかない場合もありますので、正面から声をかけるか、肩を叩く等ご配慮ください。

Q. 聴覚障害のある方がお店に一人で買い物に来ています。どのような点に注意すればいいのでしょうか？

A. 商品やサービスの内容（お弁当の加熱や箸の要否など）を明確に伝えられるように、その内容を文字・図・写真等で分かりやすくまとめたノートなどを使用して話しをされると伝わりやすいです。また、メモ用紙などを携帯しておく、いざという時に役立ちますし、手話の出来る方がいるととても助かります。



聴覚障害者シンボル  
マーク（耳マーク）  
きこえが不自由なことを  
表すマークです。

## 視覚と聴覚の重複(盲ろう)障害者

視覚と聴覚の両方に障害のある方の中には、全く見えなくて(全盲)全く聞こえない方、全盲ではないが視覚障害があり全く聞こえない方、全盲で補聴器によって少し聞こえる方、全盲ではないが視覚障害があり補聴器によって少し聞こえる方がいます。

- 全盲ろう…全く見えなくて、全く聞こえない人
- 全盲難聴…全く見えなくて、少し聞こえる人
- 弱視ろう…少し見えて、全く聞こえない人
- 弱視難聴…少し見えて、少し聞こえる人

### ★配慮してほしいこと★

- ・コミュニケーションの方法としては、障害の程度によって様々ですが、大きく分けて次の方法があり、これらの中から一つ、あるいは複数の方法を組み合わせて使用しますので、その方にあった方法で対応してください。  
「①触手話・接近手話 ②点字 ③手のひら書き ④音声 ⑤筆談 ⑥指文字 ⑦その他」
- ・前記述の視覚及び聴覚障害者への配慮と重複しています。

### 《主な事例》

Q. 盲ろう者と話をする際、何か気をつけることはありますか？

A. まず、盲ろう者に会った時は、必ず自分の名前を言ってから話し始めてください。そして、話が終わった時は、終わりと言っていたと話が終わった事が分かります。盲ろう者は、自分で見たり聞いたりすることができないので、突然話をされても相手の顔が見えないため、誰なのか分かりません。盲ろう者に会った時は、肩や手等を軽く叩いて合図してください。

Q. もし、一緒にいる盲ろう者から離れる必要がある場合は、どのようにすればよいですか？

A. 盲ろう者から離れる用事がある場合は、盲ろう者に確認して了解を得てからその場を離れるようにしてください。突然、断りもなく盲ろう者から離れてしまうと、離れたことに気づかずとても心配になります。例えば、「トイレに行くので、5分程ここで待っていてください」というように、行き先や所要時間を告げてから離れるようにしてください。盲ろう者は、見えなく聞こえないので、空間にいると孤独感が強くなり不安になりますので、壁や柱などに手を触れさせるなどして、空間に孤立させないようにしてください。

## 内部障害者

内部障害とは内蔵機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓、呼吸器、腎臓、ぼうこう・直腸、小腸、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能の6種類の機能障害が定められています。

### ★配慮してほしいこと★

- ・一見、健常者と区別が付きません。突然具合が悪くなる時がありますので、電車やバスの優先席に座っていても内部障害者であることのご理解をお願いします。
- ・みんなのトイレ(多機能トイレ)を利用する時、外見で判断しないでください。排泄物の処理に時間がかかり、一般のトイレでは処理できないことをご理解ください。
- ・心臓ペースメーカーなどの機器を使用している内部障害者は、携帯電話などの電磁波により機器が誤作動する場合がありますので、マナーを守って使用してください。



オストメイト(人工肛門・人工膀胱)用の設備を備えています。

【オストメイトマーク】

### 《主な事例》

1. 排泄物の処理のために、みんなのトイレ(多機能トイレ)を利用しようと入口を開けたところ、後ろから車椅子を使用した方が来て、「ここは障害者トイレですので、どいてください。」と言われ、しかたなく一般のトイレに入り汚物の処理をして、みんなのトイレが空いたところを見計らって、再度みんなのトイレに入り、ストーマ装具等の処理をした。
2. ストーマ装具を装着した内部障害者(オストメイト)の研修バス旅行中に、装具装着初心者がストーマ装具に不具合を生じたため、先輩オストメイトの2人がストーマ装具の貼り方を指導するために、3人で高速道路のサービスエリアにあるみんなのトイレに入り、不具合を改善してトイレから出たところ、サービスエリアの職員に不審に思われ注意を受けた。その場で障害者手帳を提示し、事情を説明したところ理解してくれた。



ハート・フラスマーク

内部障害者・内臓疾患者を示すマークです。

## 音声機能障害者

音声機能障害とは、疾病等により喉頭を摘出し、音声機能を喪失した方です。なお、訓練等によって声を出して話せる方もたくさんいます。

### ★配慮してほしいこと★

- ・一見、健常者と区別がつきません。声を掛けられても、発声訓練により日常会話ができるようになるまでは声を出ることができません。音声機能障害者であることをご理解ください。
- ・コミュニケーションの方法としては、発声訓練の上達程度によって様々ですが、発声補助装置を使用したり、身振り手振りで行いますので、聞きづらい場合もあると思いますが、繰り返し聞き直すようにしてください。

「①電気喉頭を使用 ②筆談 ③手振り ④その他」

※発声訓練の上達者でも音声（ダミ声）の音量が小さいので、遠くの人には聞きづらいです。

- ・呼吸は気管孔でしています。救急時に人工呼吸が必要な場合は、携帯している会員証に記載してあります「救急カード」を参考し対処してください。

### 《主な事例》

Q. 外出先から電話連絡をするときには、どのようにしているのですか？

A. 自宅などの場合は、呼び出し音の回数などのルールを決めておきます。また、緊急に連絡が必要な場合には、近くの方に協力をお願いしています。

Q. 一人で買い物等をする時には、どのようにしているのですか？

A. 品物や用件が分かっている時には、あらかじめメモなどをしておき、相手にそのメモの用件を見せて対応していただいています。

### 身体障害に関する関係機関

- |                      |                  |                  |
|----------------------|------------------|------------------|
| ・財団法人神奈川県身体障害者連合会    | TEL 045-311-8736 | FAX 045-316-6860 |
| ・NPO神奈川県視覚障害者福祉協会    | TEL 046-205-6040 | FAX 046-205-6040 |
| ・社団法人神奈川県聴覚障害者協会     | TEL 0466-27-9124 | FAX 0466-26-5454 |
| ・全国脊髄損傷者連合会神奈川県支部    | TEL 045-922-6324 | FAX 045-922-6402 |
| ・神奈川県銀鈴会             | TEL 045-311-8736 | FAX 045-316-6860 |
| ・社団法人日本オストミー協会神奈川県支部 | TEL 0466-45-4216 | FAX 0466-61-0070 |
| ・神奈川県盲ろう者ゆりの会        | FAX 042-747-1551 |                  |

※この他にも、多くの団体が活動しています。

## 神奈川県障害者社会参加推進センター事務局

〒221-0844

横浜市神奈川区沢渡4番地の2 県社会福祉会館 1階

財団法人神奈川県身体障害者連合会内

TEL 045-311-8744

FAX 045-316-6860

ホームページ [http://www32.ocn.ne.jp/~kanagawa\\_sinsho](http://www32.ocn.ne.jp/~kanagawa_sinsho)