

「お手伝いしましょうか？」 ～お手伝いするときのところがまえ～

まずは、声をかけてみましょう

その人の困りごとが何なのか、また、どうしてもらいたいと思っているのかは、本人に直接聞いてみないとわからないものです。中には、自分の力でやりたいと思っている人もいます。とはいえ、まずは、声をかけることから始めましょう。

断られても、がっかりすることはありません

「大丈夫です」、「結構です」と言われてもがっかりすることはありません。毎日通っている道で慣れているので大丈夫、という人もいるかも知れません。もし断られても、がっかりしたり、今後声かけしたりするのはやめよう、などと決して思わないでください。あなたの気持ちは、確実にその人に伝わっていますから。

お手伝いを受ける人にも・・・断る際に「ひと言」をお願いします。

声をかけてくれた人は、勇気を出して声をかけたかも知れません。

「ありがとう。今日は大丈夫です。」

断る際のひと言で、「心のバリア」は取り除かれます。お手伝いを受ける人が断るときにも「ありがとう」のひと言をお願いします。

相手がどんな助けを必要としているか、よく聞きましょう

障害のある人や高齢者などが手伝ってほしいことは、人によって違います。思い込みによる判断をしないで、その人が何を必要としているかをよく聞くことが大切です。

災害時や緊急時における際の対応について

災害時や緊急時においてエレベーターなどが使えない場合など、周囲の人による人的支援が必要となります。その際、時間や場所、その人の状況等によって臨機な対応が必要となりますが、基本的にはこのハンドブックに記載している対応をお願いします。

決して無理はしないようにしましょう

例えば、急な坂道で車いすを押そうとしたり、自分の知らないところへ目の不自由な人を案内したりしようとすることは大変危険です。無理をしてけがをさせてしまった、こわい思いをさせてしまったでは、せっかくのお手伝いも逆効果です。「自分ではちょっと無理」「あまり自信がないけど…」と感じたら、積極的に周りの人に声をかけて手伝ってもらいましょう。

A 「動くこと」に困っている人へのお手伝い

- ・車いすを使っている人
- ・高齢者
- ・妊娠している人
- ・ベビーカーを押している人など

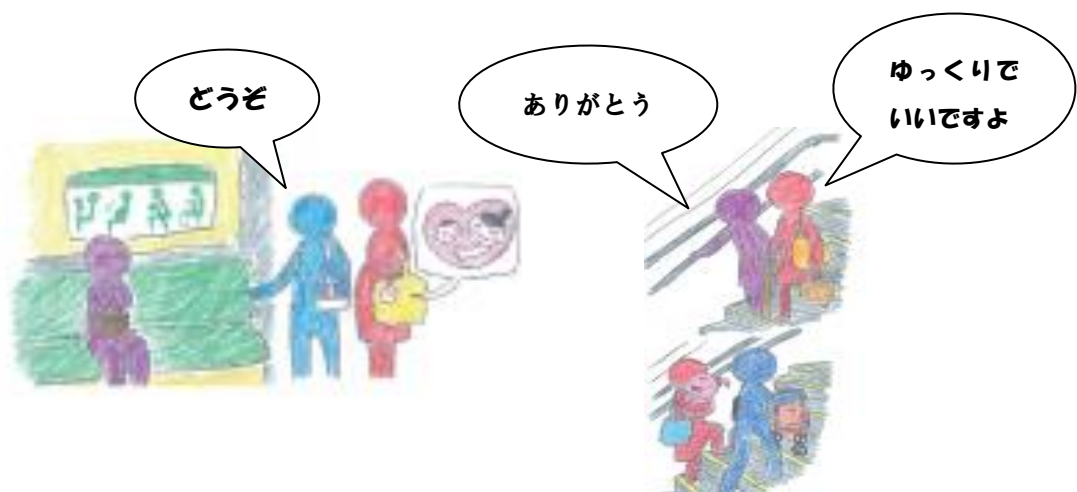
車いすを使っていると、地面の段差や傾斜を越えられなかったり、前輪が溝にはまって身動きが取れなくなったりすることがあります。また、エレベーターのボタンに手が届かないことや、上の方に書いてある表示が見えないことがあります。

高齢者は階段の上り下りや、車両の乗り降りの際など、周りの状況にあわせた行動が難しくなります。特にラッシュアワーの時間帯などは、急かしたりしないよう配慮が必要です。また、お手伝いをした際、同じことを何度も聞かれることがあるかもしれませんが、はっきりとした声でゆっくりと丁寧に説明しましょう。

妊娠初期の人は、外見から分かりづらいために周囲から気づかれにくいと言われています。また、妊娠後期の人は足元が見えにくく、階段を降りることが非常に困難となります。加えて、人ごみの中でベビーカーを押している場合や、小さな子どもを連れての移動は、なお一層大変です。このような人を見かけた際には声かけをし、ご希望があれば、ベビーカーを持つなどのお手伝いをしてください。

お手伝いのポイント

- ◆車いすを使っている人と一緒にエレベーターに乗るときは、その人を優先してください。
- ◆車いすを使っている人を手伝うときは、少しかがんで視線を合わせて話しましょう。
- ◆車いすを動かす際、一人で不安な場合は無理せず、周りの人たちにも協力を求めましょう。
- ◆車両の乗り降りや、階段の上り下りに困っている人の希望があれば、荷物を持ってあげましょう。
- ◆高齢者には、はっきりとした声で、ゆっくりと丁寧に説明しましょう。



B 「見ること」に困っている人へのお手伝い

・全盲の人 ・ロービジョンの人 ・高齢者 など

視覚障害＝まったく見えない、というイメージがありますが、まったく見えない「全盲」の人だけでなく、物の輪郭がわかったり、文字を拡大や白黒反転させることで読むことができる「ロービジョン」の人もあります。

視力の障害だけでなく、周辺の視野が欠損して見えず、針の穴からのぞいているような見え方や、中心部分が欠けて見えない視野障害もあります。また、全体が白くかすんだり、強いまぶしさを感じる場合もあります。

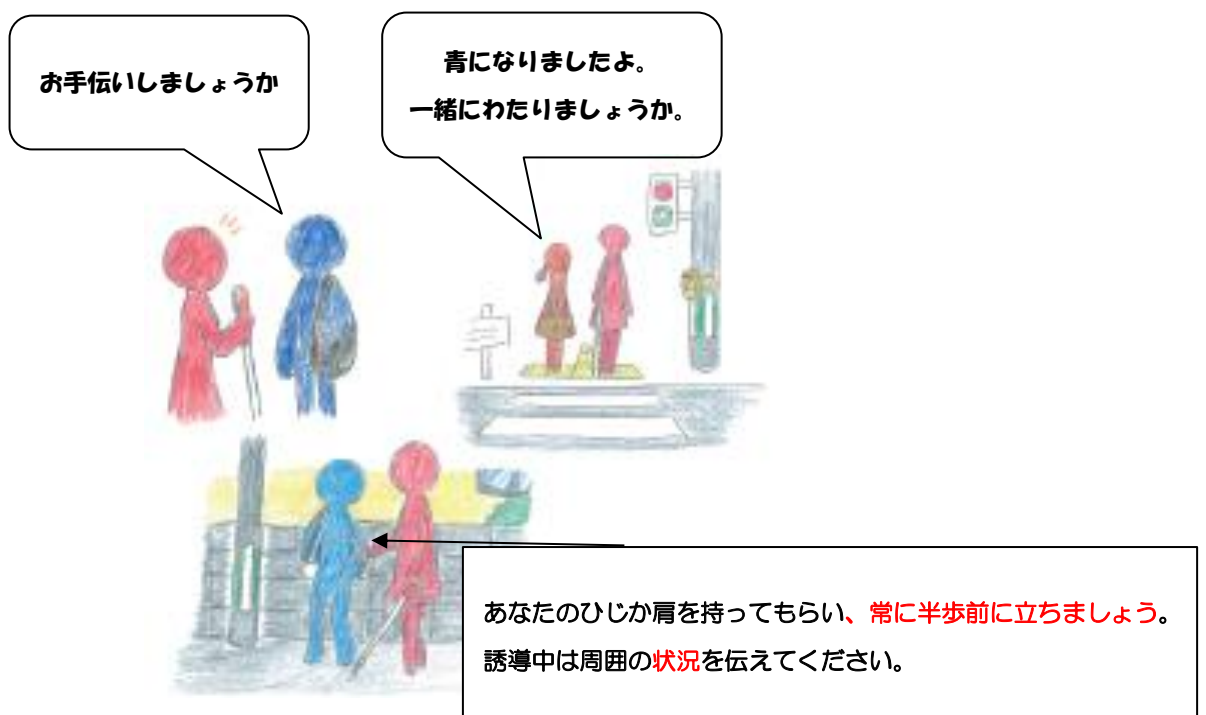
このほかに、特定の色の判別が難しい色覚異常の人もおられます。

見え方には個人差があるため、情報の入手方法もさまざまです。すべての視覚障害者が点字を読めるわけではないため、音声や拡大文字など、情報入手の媒体が選択できることが望ましいといえます。

お手伝いのポイント

視覚障害のある人が何かを探している、不安そうにしている、などの様子があれば、まずは声をかけてください。

- ◆声をかけるときは、できるだけ正面から声をかけ、お手伝いが必要かを確認しましょう（お手伝いが必要ない場合もあります）。
- ◆誘導する場合は、誘導するあなたが半歩前に立ち、あなたのひじか肩を持ってもらいましょう。
- ◆段差のある場所などでは立ち止まり、「下り（上り）階段があります」など周囲の状況を具体的に説明しましょう。
- ◆特に駅のホームや横断歩道などの危険な場所を歩いている場合には、積極的に声をかけてください。また、災害時や緊急時の際には、周囲の状況を伝えたり、一緒に避難したりするなど、声かけとお手伝いをお願いします。



C 「聞くこと」に困っている人へのお手伝い

・ろう者 ・難聴者 ・高齢者 など

外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいいため、手助けしてもらえない場合があります。

聴覚障害のうち、「ろう者」は**ろうあ者手話を母語とする人**です。「難聴者」は**聞こえない、または聞こえにくいけれども、言語を母語とする人**です。その多くは「中途失聴者」です。**聞こえの程度は関係ありません。**

聴覚障害も個人差が大きく、聞こえるレベルにより補聴器でも会話が可能ですが、周囲の雑音や補聴器の具合などで、うまく聞き取れない場合があります。また、聴覚障害という認識がなくても、高齢になり耳が聞こえにくくなっている場合もあります。

コミュニケーション手段として「手話」「筆談」などがありますが、聴覚障害のある人すべてが手話を使えるとは限りません。突発的なことが発生したときなどは、周囲の方からの支援がないと判断ができず、途方にくれてしまうことがあります。

お手伝いのポイント

- ◆できるだけ相手の正面から、お手伝いをする意思表示をしましょう。
- ◆手話が出来なくても、メモ帳やスマートフォンなどを使って、文字でコミュニケーションしましょう。
- ◆災害など突発的なことが発生した際には、皆さんの気づきと積極的なお手伝いをお願いします。



手話マーク・筆談マークについて

ろう者、難聴者、中途失聴者（ろう者等）にとっては、音声に代わる視覚的な手段でのコミュニケーション方法、手話や筆談が必要です。近年、手話やろう者等への理解は徐々に広がり、公共施設の窓口等で筆談や手話で対応している例も見られます。これは、ろう者等にとって、安心して施設を利用できることにつながります。

そこで、一般財団法人全日本ろうあ連盟では、誰にでもすぐにわかる「手話マーク」、「筆談マーク」を策定し、その普及を図っています。

「手話で対応します」
「手話でコミュニケーションできる人がいます」



「筆談で
応じます」



（出典：一般財団法人全日本ろうあ連盟ホームページ）

D 「伝えること・理解すること」に困っている人へのお手伝い

・知的障害のある人 ・発達障害のある人 ・高齢者 など

知的障害とは？

知的障害とは、概ね幼少期までに脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、複雑な判断や計算などに支援が必要となる障害です。適切な支援を得ながら、社会で活躍されている人もいます。また、特別な支援を必要としない人も大勢います。

主な特徴

- ・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かったり、コミュニケーションを上手に取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困難な人もいます。
- ・判断したり、見通しをもって考えたりすること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。

発達障害とは？

発達障害とは、自閉スペクトラム症、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、チック障害等、脳機能の障害であって、通常は低年齢に症状が発現する障害です。大人でも同様の障害のある人がいます。また、発達障害は重複することが多いという特徴があります。

主な特徴

- ・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かったりする人もいます。
- ・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。
- ・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い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。

精神障害とは？

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。適切な治療と服薬、周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域社会の中で生活しています。

主な特徴

- ・ストレスに弱く、緊張や不安を感じたり、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、自分に関係の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。

▶上記では代表的なケースを示しました。次ページ以降に、対応例を示しています。なお、障害の原因は多様であり、障害の現れ方は人によって異なることに留意が必要です。

お手伝いのポイント

- ◆声をかけるときは、困っている人の前から、笑顔でゆっくり、やさしい口調で行います。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになる人もいます。自分の立場や名前などを伝え、「何かお手伝いすることはありますか？」などと声をかけましょう。
- ◆声をかけたら、様子を見てその人の状況に応じた対応をします。強い口調や相手をとがめるような表情、口調はしないようにします。顔色、けがなどについても注意して様子を見ましょう。
- ◆話を聞くときは、リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます。ざわざわした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいますので、静かな場所を選んで話をします。
- ◆話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。言葉が出ずに困っている様子のときは、相手の状況や気持ちを推測して、こちらから質問をし、気持ちを確認します。この場合、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。
- ◆たくさんのことを一度に伝えるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞り、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話します。
- ◆「もう少し」「あちら」といった抽象的な表現ではなく、「あと5分」「青色のドア」のように具体的な言葉で説明します。
- ◆言葉での説明以外の方法として、コミュニケーション支援ボード（下記参照）の活用や、絵や図を用いる、実物を見せるなどの工夫により理解を助けるようにします。
- ◆話す際に幼児扱いせず、困っている人の顔をよく見て話します。確認のために、介助者に話しかける場合もありますが、その場合も本人の意志を尊重するよう配慮します。
- ◆災害時においては、危険性や避難の必要性が理解できない人もいますので、やさしい言葉で周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。指示は明確に、肯定的な言動で伝えることが必要です。

コミュニケーション支援ボード

自分の気持ちを言葉にできない、言葉が理解できない人もいます。そういった方でも絵記号や写真等を用いて、自分の意志を指差しするだけで伝えることができます。場面に応じて鉄道駅用や商業施設用、災害時用などが作成されています。ただし、すべての人が利用できるとは限らないため、配慮が必要です。



(出典：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ)

(出典：公益財団法人明治安田こころの健康財団ホームページ)

E 「外見から何に困っているのか分かりにくい」人へのお手伝い

- ・内部障害のある人 ・高次脳機能障害のある人 ・認知症のある人
- ・聴覚障害のある人 ・発達障害のある人 ・難病のある人 など

外から見ただけでは、障害があるとわかりにくい人もいます。例えば、潰瘍性大腸炎やクローン病などの炎症性腸疾患や全身性エリテマトーデスやベーチェット病などの膠原病のような「難病」といわれる疾病のある人です。「難病」とは発病の機構が明らかでなく、治療法が確立していない希少な疾病であって、長期の療養を必要とするものをいいます。「難病」にはさまざまな疾病があり、同じ疾病でも病状や症状の違いがあり、また、日によって体調の変動があるなど、健康に見えてもさまざまな症状がある人がいます。また、心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、小腸、免疫、肝機能障害などの内部障害のある人もいます。

また、交通事故などによる頭部のケガや脳卒中などの病気が原因で脳の一部が損傷を受けた結果、外見上の後遺症を残さずに、記憶・注意・感情・行動など高度な脳の機能に障害があらわれる高次脳機能障害があります。症状としては、行先や場所を忘れてしまう、ふたつのことを同時に行うと混乱する、行き当たりばったりで計画・実行ができない、思い通りにならないと大声を出す、などの症状があります。

認知症は、一度身につけた記憶や能力が失われていく状態をいい、病名ではありません。単なる「もの忘れ」ではなく、脳の委縮や血管の病変によっておこる認知機能や記憶機能の障害です。認知症を引き起こす原因はさまざまで、アルツハイマー型など、それぞれの病気に対する治療やケアの方法が違います。

聴覚障害のある人については、16 ページに記載したとおりです。また、発達障害のある人については、17 ページに記載したとおりですが、これらの障害は見た目ではわかりにくいことがあり、「困った人（子）」と誤解されることがあります。

まず、外見からは分からない病気や障害、ほとんど知られていない病気があることを知ってください。本人が困っているときは、どのようなお手伝いを必要としているかよく聞くことが大切です。

お手伝いのポイント

- ◆難病や内部障害のある人は、外見からは障害がわからないことがあります。障害の種類や程度、必要なお手伝いの方法が人によって大きく違います。どのようなお手伝いが必要か、本人からよく聞き取りましょう。なお、「ハート・プラスマーク」や「ヘルプマーク」（ともに 6 ページ）をカバン等につけている人もおられます。
- ◆まずは落ち着いてもらえる雰囲気づくりをしましょう。聞き役に徹したり、場所を移動したりして落ち着いてから、何があったのか、どうすればお手伝いができるのかを本人の表情を見ながら話しましょう。
- ◆笑顔でゆったりと、「時間はあるから、ゆっくりで大丈夫」と安心できる声かけをしましょう。また、何をするかわかるようにメモなどを活用しながら、一つずつ伝えていきましょう。
- ◆災害時には、危険性や避難の必要性が理解できない人もいるので、指示は明確に、肯定的な言動で伝えることが必要です。

おわりに

高齢化が進展する中で、障害者・高齢者にとどまらず、すべての人々の社会参加を促し、活躍の機会を増やすためには、誰もが安全で快適に移動することができるバリアフリーのまちづくりを進めていくことが重要です。加えて、障害のあるなしに関わらず、市民の誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「心のバリアフリー」を推進していかなければなりません。

私たちの意識の中にある障害者や高齢者等に対する偏見や差別、無理解・無関心といった心のバリアを解消し、自分自身とは異なるさまざまな人たちの価値を認め合うことが、すべての人にとって住みやすい社会となるのではないのでしょうか。

障害者が住み慣れた地域で、主体的に、共生、協働のもと生き活きと輝いて暮らすことができるまち。あるいは、高齢者が自立と尊厳をもって暮らすことのできる、安心で、すこやかに、いきいきと暮らせるまち。障害のあるなしに関わらず、すべての人が尊重し合いながら、自立した生活を営むことができるまち一帯の実現に向けて、市民の皆さんとともに取り組んでいきたいと考えています。

【公共施設等における移動等の円滑化に関して参考とした資料】

- ・国土交通省総合政策局監修 「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン―旅客施設編―）」 2013 年
- ・国土交通省関東運輸局 「「こころのバリアフリー」ガイドブック」 2015 年
- ・国土交通省総合政策局 「発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック」 2016 年

【イラスト提供】

アトリエ hana 武田 夏海（たけだ なつみ） 氏

「心のバリアフリー」ハンドブック

平成 29 年 2 月

編集・発行 堺市健康福祉局障害福祉部障害者支援課
〒590-0078 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号
TEL 072-228-7510
FAX 072-228-8918

堺市行政資料番号 1-F5-16-0269