

公認プログラム



渋谷区
SHIBUYA CITY



MERRY
PROJECT

声をかけよう。アクションしよう。

da*ij*obu

May I help you?

障がいのある人へのコミュニケーションブック

個性を知って、コミュニケーションを楽しもう

- ① 視覚障がい Visual impairment
- ② 聴覚障がい Hearing impairment
- ③ 肢体不自由 Physical disability
- ④ 内部障がい Internal disorder
- ⑤ 知的障がい Intellectual disability
- ⑥ 発達障がい Developmental disorder
- ⑦ 重症心身障がい Severe psychomatic disorder
- ⑧ 精神障がい Mental disability
- ⑨ 高次脳機能障がい Executive dysfunction

おもいやりの声かけ

お手伝いのアクション

安心

$$\text{daijobu?} + \boxed{\text{ACTION}} = \text{安心}$$

困っている人を見かけたとき、あなたはどのようにしますか？

どんな風に声をかけたら良いのか分からない。手伝いたいのに「ひとこと」をかける勇気がない。

そんな時は、「daijobu(だいじょうぶ)?」を合言葉に、まずは声をかけてみましょう。

そのひとことは、誰もが実践できる、小さなユニバーサル・デザインです。

年齢・性別・国籍・身体の特徴を問わず、どんな相手に対しても

「daijobu?」と想像できるおもいやりの心を持つこと。

そして、一人ひとりの心をアクションに移していくことで、

多様な人たちが安心して笑顔で過ごせる街をつくりましょう。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会では、

多くの外国人や障がい者の来訪が見込まれます。2020年を迎えるにあたって、

ちがいをを持った人たちのことを知って、理解して、お互いに

コミュニケーションを楽しむためのヒントとして、このブックをお役立て下さい。

本書の案内人



声をかける方とお手伝いを必要とする方を色分けして、分かりやすく図解します。

コミュニケーションの合言葉



da*ijobu*?

1
da*ijobu*?

ダイジョウブ?
May I help you?

困っている人を見かけたら
勇気を出して声をかけましょう



yoroshik*u*

2
yoroshik*u*

ヨロシク
Yes, please!

声をかけてもらった人は
手伝ってほしいことを伝えましょう



ar*igato*

3
ar*igato*

アリガトウ
Thank you!

感謝の気持ちを
相手にしっかりと伝えましょう



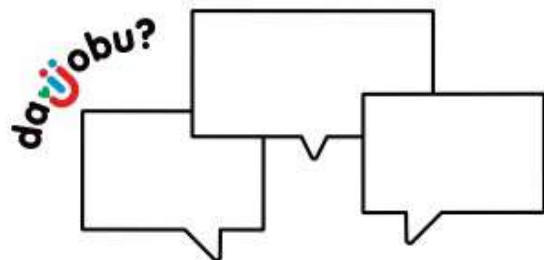
ma*tane*!

4
ma*tane*!

マタネ!
See you again!

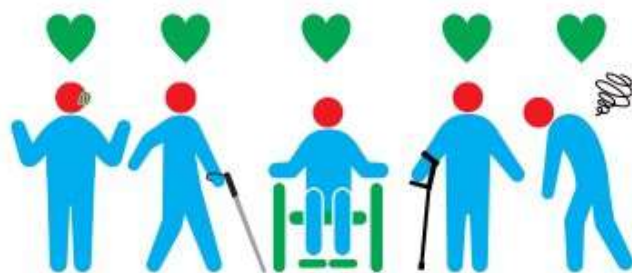
あなたたちはもう友達です
最後は笑顔で手を振りましょう

声かけアクションの心がけ



積極的に声をかけよう

たったひとこと「声かけ」があるだけで解決できる問題も多くあります。まずは積極的に声をかけることから始めましょう。



一人ひとりと向き合おう

本書の内容がすべての人に当てはまる訳ではありません。知識で決めつけず個々の多種多様な気持ちに寄り添いましょう。



相手の状況を確認しよう

ある人の「助け」となることが別の人には「苦痛」となる場合もあります。必ず話を聞いて、本人の希望を確認しましょう。



無理せず協力を求めよう

一人で解決できない場合、無理をするとトラブルや怪我につながることもあります。無理をせず周りに協力を求めましょう。



おだやかな口調で話そう

脳の働きがゆっくりしている人や、突然パニックになる人もいます。相手を責めずに、やさしくゆっくり説明しましょう。

障害者差別解消法

障がいのある人もない人も、お互いにその人らしさを認め合い、交流し支え合いながらともに生きる社会、誰もが安心して暮らせる社会を目指す法律。

対象となる人

- 身体障がいのある人
- 知的障がいのある人
- 精神障がいのある人（発達障がい含む）
- 難病等で心身のはたらきに障がいのある人

1 視覚障がい

視覚障がいには、全く見えない「全盲」、眼鏡等で矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲が狭い「視野狭窄」、色の見え方が通常と違って見える「色覚異常」があります。生まれつきか、病気や事故による「中途障がい」かによって、見え方には個人差があります。

●さまざまな見え方を想像してみよう



声をかける時は…



こんなサポートがあると助かります



② 聴覚障がい

人の声や物音が聴こえない、または聴こえにくい状態。外見から聴覚障がい者は分かりにくいいため、誤解を受けたり、危険にさらされたりと、社会生活上での不安は尽きません。音のコミュニケーションが難しいことを理解しましょう。

●聞こえないって？



聴覚障がいの人には、音は入ってきますが、言葉としては聞こえていません。聞こえないことを、テレビの音を消して疑似体験して下さい。

声をかける時は…



どんな方法が良いですか？



●筆談
紙などに文字や図を書く



●読話
口の形や動き表情で伝える



●空書
空中などに指で文字を書く



●手話
手の形や動きを使った言語

こんな場面で困っています

呼びかけに気付かれません



近くに行って肩などをたたいて下さい



補聴器の近くでやたら大声で話さないで！



複数人同時に話さない一人ひとり挙手して話して



携帯電話なら文字で会話ができます



手話を使えない人もいます



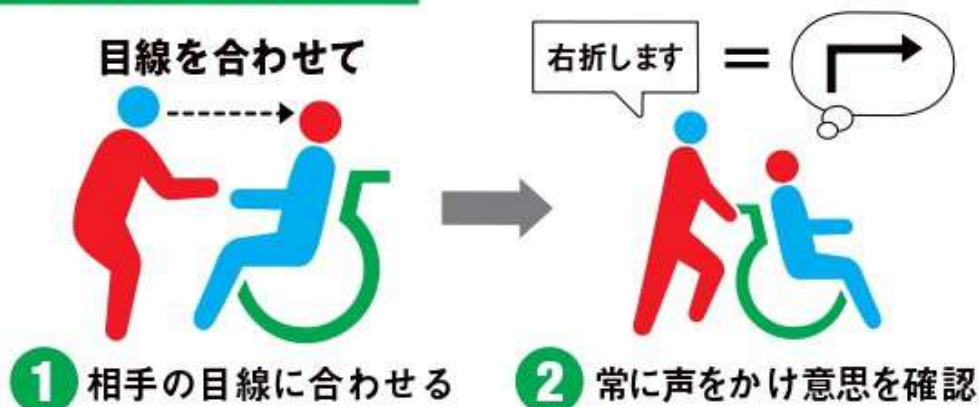
③ 肢体不自由

肢体とは「四肢＝手・腕・足・脚」と「体幹＝胴体」。
 肢体不自由は、四肢・体幹が病気やケガで損なわれ、
 永続的に日常生活で困難が生じている状態。半身まひ、
 脳性まひ、関節リウマチなど部位や程度に個人差が
 あり、多くの方が杖や装具、車椅子を使用しています。

●日常生活のさまざまなことが難しくなります



声をかける時は…



こんなサポートがあると助かります



4 内部障がい

病気などが原因で身体の内部（心臓、腎臓、肺、膀胱、直腸、小腸、肝臓）の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障がい。ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障がい。外見では分からないため、誤解や差別を受けることも多くあります。

●人それぞれのさまざまな状況を想像してみよう



疲れやすい

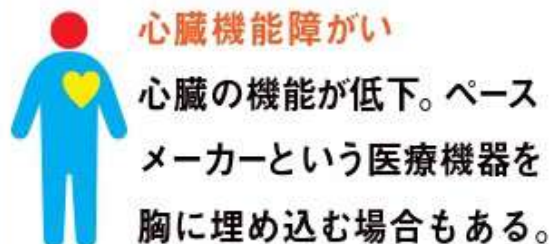
通院している

食事制限中

感染しやすい

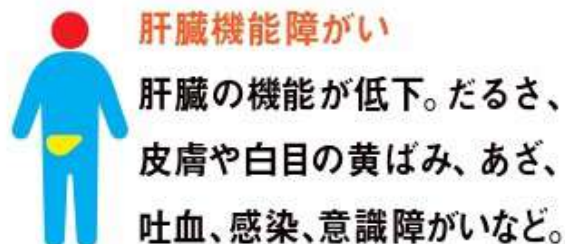
呼吸しづらい

目には見えない身体の中を理解しよう



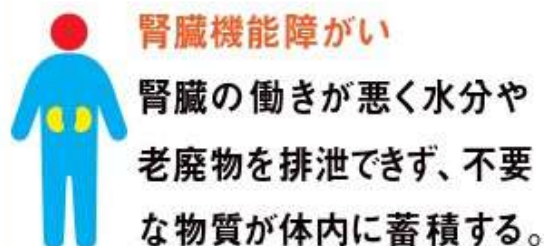
心臓機能障がい

心臓の機能が低下。ペースメーカーという医療機器を胸に埋め込む場合もある。



肝臓機能障がい

肝臓の機能が低下。だるさ、皮膚や白目の黄ばみ、あざ、吐血、感染、意識障がいなど。



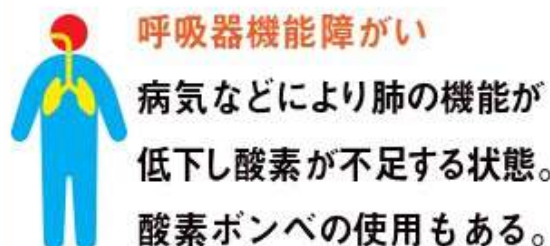
腎臓機能障がい

腎臓の働きが悪く水分や老廃物を排泄できず、不要な物質が体内に蓄積する。



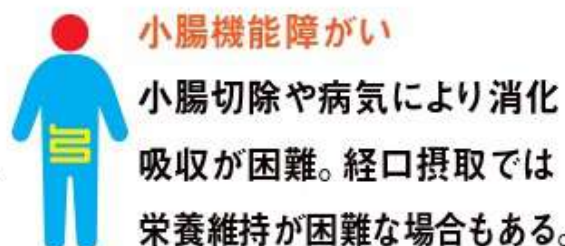
膀胱・直腸機能障がい

膀胱や直腸が機能低下または機能を失う。人工肛門や人工膀胱を使う場合もある。



呼吸器機能障がい

病気などにより肺の機能が低下し酸素が不足する状態。酸素ポンプの使用もある。



小腸機能障がい

小腸切除や病気により消化吸収が困難。経口摂取では栄養維持が困難な場合もある。

こんな場面で困っています



ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい感染するとリンパ球が破壊され免疫機能が低下。発熱、下痢、体重減少、倦怠感などの症状が現れるとエイズ発症ともなる。プライバシーへの十分な配慮も必要。

5 知的障がい

生活や学習面での知的な働きや発達が同年齢の平均と比べゆっくりとしています。脳の機能によるものなので見た目には分かりづらく、全面的支援が必要な人から日常生活に困らない人まで違いがあります。それぞれの方法で社会参加できるので、肯定的な関わり方を考えましょう。

●日常生活のさまざまなことが難しくなります



社会への参加 集中する 状況の判断 人との関わり 自己コントロール

声をかける時は…



- 1 いくつかの苦手な部分があり、難しい行動があることを理解しよう。
- 2 何をしているかしばらく見守り、必要ならば目を合わせやさしく声がけを。

安心のために



やさしい顔 穏やかな声 肯定的な言葉 見守って

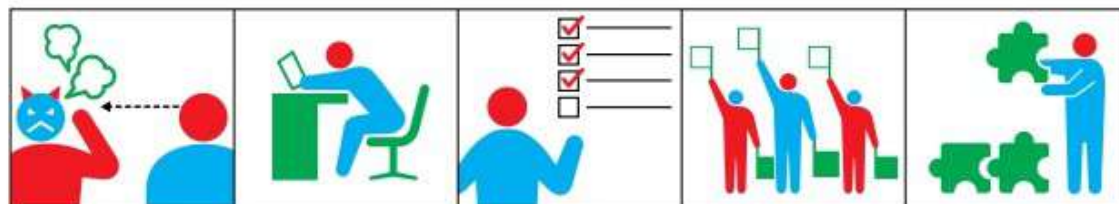
こんな場面で困っています

お金の管理 	急な状況に対応出来ない
難しい内容の理解 	気持ちを伝えられない
子ども扱いされる 	相手の気持ちが解らない

6 発達障がい

発達の進み方に、早いところや遅いところが生じてうまく出来ないことが増え、日常生活で困ってしまいます。育て方や本人の努力不足ではなく脳の機能が原因です。知的な遅れがある・ない・平均以上と個人差があり、同時に優れた能力を持つ人もいます。

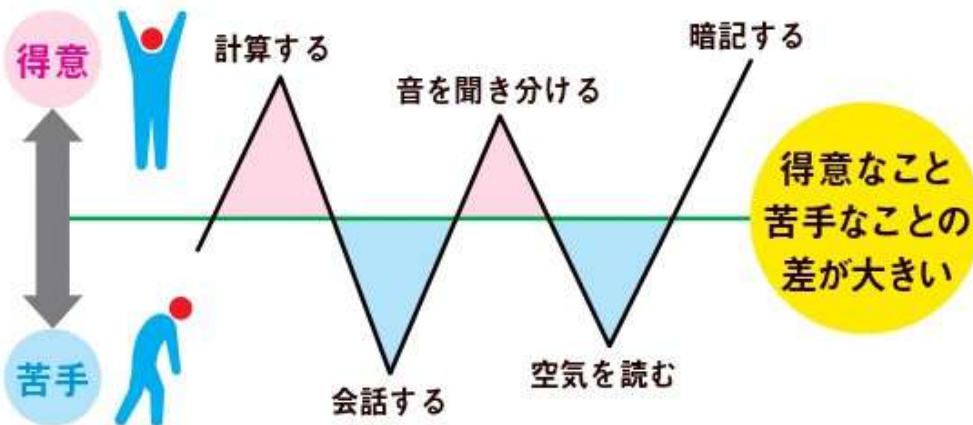
●人それぞれの苦手なことを理解しよう



気持ちをくみ取る 集中する 段取りを立てる 空気を読む 推測する

特性を理解しよう

※下記のグラフは一例です



いくつかの種類があります

- ASD / 自閉症スペクトラム障がい
コミュニケーションおよび相互関係の障がい
- ADHD / 注意欠如・多動性障がい
不注意 (忘れ物など)・衝動性 (考えなしに行動)・多動 (じっとしない)
- LD / 学習障がい
読み書きや計算などの特定の分野の学習だけが極端に困難

こんな場面で困っています

家事や育児がこなせない



仕事のミスが多い



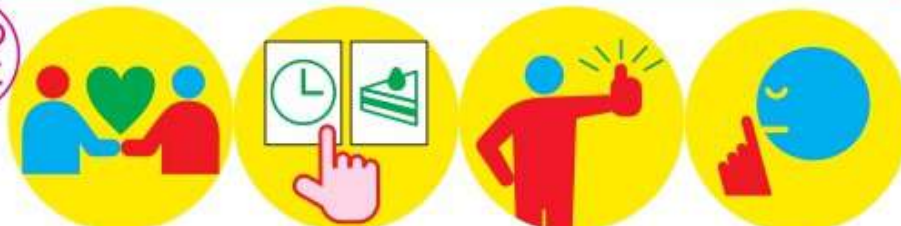
詐欺被害などに遭いやすい



片付けや整理が苦手



安心のために

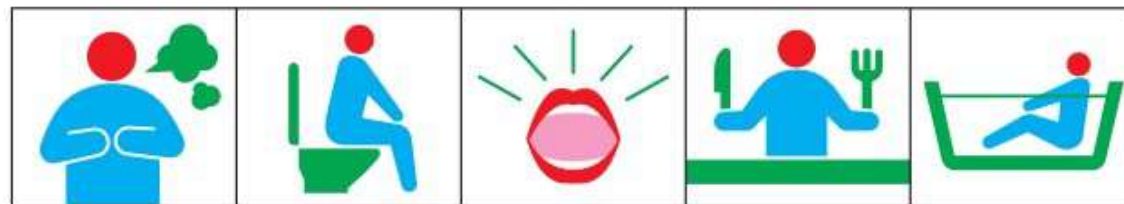


理解・共感 簡単な説明 ほめること 静かな環境

7 重症心身障がい

寝たきりから自力座位までの重度の運動機能障がいと、重度の知的障がいが重複している障がいです。言語による意思伝達は困難で、表現力は弱い表情やボディサインで応えます。まず、介助者や家族に声をかけてみて下さい。

●日常生活のさまざまなことが難しくなります



呼吸する 排泄する 声を出す 食事をする 入浴する

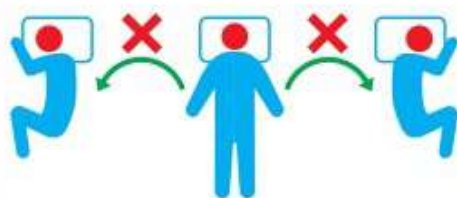
こんな場面で困っています

下記は代表的な事例です。症状には個人差があることをご理解ください。

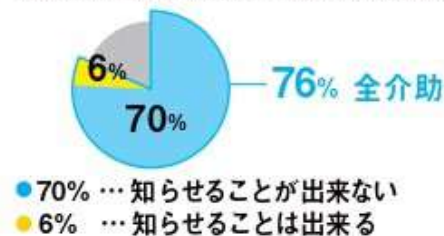
自力で起き上がれず移動も困難



寝返りも困難



排泄に困難があり全介助の人が多い



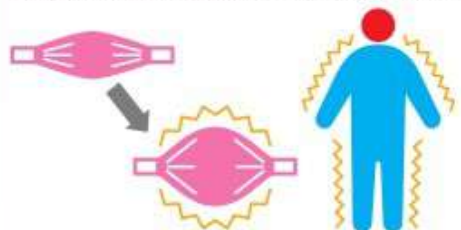
きざみ食や流動食による介助が必要



手や足が変形または拘縮
※背骨や胸郭も変形する人が多い



筋肉が極度に緊張し手足が動かない



言語による意思伝達が困難
※表現力は弱い笑顔で応えることもある



肺炎・気管支炎を起こしやすく
70%以上に、てんかん発作がある



外出先でユニバーサルベッドのあるトイレが少なく、探すのも大変



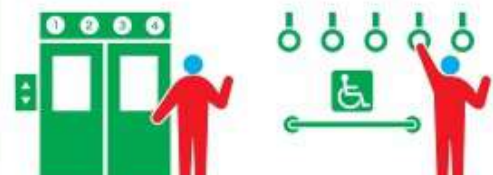
大きい車椅子は駅などのエレベーターや昇降機に乗れないことがある



医療的ケアが必要な方は車椅子に医療器具を載せて移動するので、操作が大変



優先エレベーターや、電車やバスでの車椅子用のスペースを譲ってほしい



8 精神障がい

●人それぞれのさまざまな状況を想像してみよう

統合失調症・気分障がい(うつ病など)・てんかんなど精神疾患により社会生活がしづらくなる状態。誰でもかかりうる病気。原因は正確には不明ですが、脳機能の障がいに関連しています。正しい知識が十分普及しておらず、誤解や偏見、差別対象になりやすいです。



調子にムラがある 食欲の変化 頭痛など身体症状 不眠 動悸や呼吸困難感

代表的な症状を知って理解しよう

統合失調症、気分障がい、アルコール・薬物依存症、不安障がい、器質性精神病 等

妄想(あり得ないことを思い込む)



滅裂(思考がまとまらない)



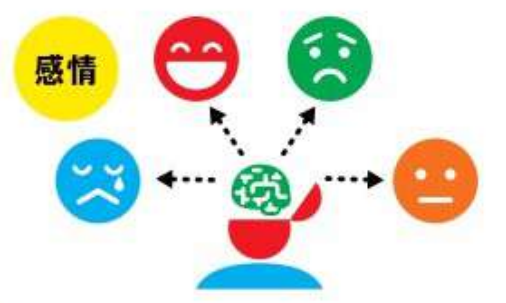
望ましくないと分かりつつ
飲酒等が止められない



自分の行為なのに
他者にさせられていると体験



抑うつ気分(落ち込む)・高揚気分
不安・感情平板化



意欲がなくなる・自発性低下



興奮状態になってしまう



現実にはない音や声が聞こえる



9 高次脳機能障がい

交通事故や脳の障がいなどの病気で、脳にダメージを受けることで生じる認知障がいや行動障がいなど。症状は一人ひとり異なる組み合わせで現れ、外見では分かりにくいいため「見えない障がい」とも言われます。大変な思いをされている方々の存在を理解しましょう。

●脳の中で起きていることを想像してみよう



正常な状態



脳へのダメージ

- 脳外傷
- 脳血管障がい
- 低酸素脳症
- 脳炎
- 脳腫瘍 など



脳への後遺症

代表的な症状を知って理解しよう

脳のキズついた部位により症状が異なります



頭頂葉

今居る場所がわからない



片側の空間を見落とす



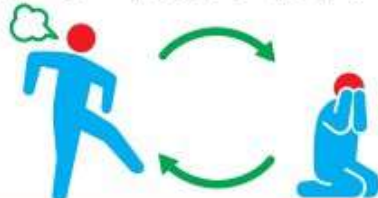
- 近くのものによくぶつかる
- 服をうまく着ることができない
- 簡単な動作の手順が分からない
- その場の雰囲気をつかめない
- 簡単な図形を模写出来ない

前頭葉

あくびが出て集中できない



急に怒ったり泣いたりする



- 複数のことを同時にできない
- こだわりが強くなる
- 人への気遣いが出来ない
- やる気が出ない・落ち込む
- 欲しいものを我慢出来ない

後頭葉

- 見ただけではそれが何なのか分からず、触ると認識出来る
- 人の顔が見分けられず、声を聞くと分かることがある
- 自分の身体の部位が分からない

側頭葉

図や文字がわからない



言葉が出てこない



- 新しいことを覚えられない
- 右と左の区別を間違える
- 人の話を聞いても理解出来ない
- 昨日の食事内容を思い出せない
- 人との約束を忘れてしまう

シンボルマークの意味を知ろう



●ヘルプマーク

義足や人工関節を使用する方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要とされる方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるためのマークです。



●耳マーク

聞こえが不自由なことを表し配慮を求める場合や、公共施設等で聴覚障がい者への援助を示すためのマーク。相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションに配慮しましょう。



●ハート・プラスマーク

心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能など、外見からは分かりにくい「身体内部に障がいがある人」を表します。内部障がいへの配慮について、ご理解とご協力をお願いします。



●マタニティマーク

妊娠中のお母さんが身につけ、周囲に妊婦であることを示しやすくするマーク。健康維持のためにデリケートな状況にある、お母さんと赤ちゃんの安全性と快適さに配慮し、やさしい環境をつくりましょう。



●身体障がい者標識

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に、努力義務として表示するマーク。やむを得ない場合を除き、この表示のある車への幅寄せや割り込みは道路交通法違反です。



●ほじょ犬マーク

身体障がい者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入り口等に貼るマーク。公共施設や交通機関、民間施設では、補助犬の受け入れが義務とされています。



●盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通マーク。視覚障がい者の安全・バリアフリーに考慮された建物、設備、機器等に付けられ、信号機や国際点字郵便物・書籍等で身近に見かけます。



●オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を造設している方（オストメイト）のための設備があることを示し、オストメイト対応トイレの入口や案内板等に表示されます。設備を必要とされる方へのご理解、ご協力をお願いします。



●障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある方々が利用しやすい建物、施設であることを表す世界共通のマーク。車椅子を利用する方だけに限定したものではなく、障がいのあるすべての方を対象として使用されるマークです。



●手話マーク

公共施設や交通機関、民間施設等で、「手話で対応できる」ことを示すため、全日本ろうあ連盟が策定したマーク。聴覚障がい者自身がコミュニケーションの配慮を求める際に提示する場合があります。



●聴覚障がい者標識

聞こえに不自由があり免許に条件を付されている方が、運転する車に表示を義務付けられるマーク。危険防止等やむを得ない場合以外、この表示のある車への幅寄せや割り込みは、道路交通法違反です。



●障がい者雇用支援マーク

在宅障がい者就労支援、障がい者就労支援を認めた企業や団体を表す認証マーク。障がいのある方々の社会参加を応援する企業がどこにあるのかを示すことで、誰もが働きやすい環境を目指します。

ゆびさしコミュニケーションシート

なに こま
何かお困りですか？

てつだ
お手伝いしましょうか

あんない
ご案内しましょうか



6	1	や	わ	ら	や	ま	は	な	た	さ	か	あ
7	2	ゆ	を	り		み	ひ	に	ち	し	き	い
8	3	よ	ん	る	ゆ	む	ふ	ぬ	つ	す	く	う
9	4	っ	ゝ	れ		め	へ	ね	て	せ	け	え
0	5	ー	°	ろ	よ	も	ほ	の	と	そ	こ	お

おねがい ありがとう ○ × 😊 😞 😟 😡 SOS ?

うれしい かなしい こま 困っている くるしい たすけて わからない