

## 第3章 高齢者、障害者等への支援に向けて — 人的サポート関連 —

1. 高齢者、障害者等に対する理解を深めるために …3-3
2. 視覚障害者に対する支援 …3-6
3. 聴覚障害者に対する支援 …3-11
4. 車いす使用者・杖使用者等に対する支援 …3-15
5. 知的障害者に対する支援 …3-20
6. 身体障害者補助犬法について …3-21

### コラム

- 音響案内装置って何でしょう? …3-10
- 点字ブロックって何でしょう? …3-10
- 点字ブロックとモラル …3-10

困っている方を見かけたら、積極的に声をかけましょう。

どのような手助けが必要か、確認することが大切です。



# 1. 高齢者、障害者等に対する理解を深めるために

建物を利用する上で、さまざまな障害を持つ人がいます。その障害の程度は、個々により全く異なります。全ての人が円滑に、より快適に建物を利用できるようにするには、お互いに困っている時に助け合う事が大切です。そのためには、お互いを理解する必要があります。

## (1) 高齢者

加齢に伴う身体機能の低下は、誰もがいずれ経験することです。

- ・ 次第に足・腰が弱り、あるいは怪我や病気などにより自力での歩行が困難になるケースが多く見られます。
- ・ 運動反射神経や、平衡感覚が低下します。
- ・ 視力や聴力が低下します。



## (2) 視覚障害者

視覚障害は、その程度により全盲と弱視などに分けることができます。全盲の人は、全体の2割程度と言われ、視力があっても、物が半分しか見えない人や、見える範囲が狭くて望遠鏡から見ているようにしか見えない人もいます。

- ・ ひとりで歩くこと、文字の読み書き、日常生活の様々な動作が困難になります。
- ・ 音声による手がかりが的確に得られないと、周囲の状況を知ることが困難になります。
- ・ 白杖や盲導犬によって歩行上の安全性を確認しています。

## (3) 聴覚障害者

聴覚障害は、外見上で障害があるかどうか分からないことが特徴です。聴覚障害者には補聴器をつけて会話をしている人と、声を出して話すよりも手話で主に会話をしている人がいます。

それぞれ聞こえ方やこれまでの生活によって、コミュニケーション方法が異なり、その方法には補聴器による言葉の聞き取り、手話、発声、筆談、読話（口の形や動きで話を読み取る方法）などがあります。

- ・ コミュニケーション方法が多岐に渡り、「どの聴覚障害者にも同じ方法で」というわけにはいかないため、それぞれの特徴にみあった対応をすることが必要になります。



#### (4) 車いす使用者、杖使用者等

車いす使用者や杖使用者は、段差や階段の昇降が困難です。また、手指や手・腕がなかったり、マヒがあるときには、字を書いたり、お金を扱うなど、細かな手先のことには大変苦労します。

- ・ 床面の形状や幅員、トイレやエレベーター等の整備状況によって、行動範囲が大きく左右されます。
- ・ 長い距離や急な坂の移動など、介助が必要な場合が多くみられます。



#### (5) 内部障害者

内部障害には、呼吸器・心臓・腎臓・膀胱・直腸・小腸などの機能障害や、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害があります。呼吸器の障害で、酸素ボンベを携帯している場合もありますが、ほとんどの人は外見から分かりません。そのため、健康上の不調に加え、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

日頃から、このような障害者の生活上の様々な不便さを理解することが大切です。

#### (6) 知的障害者

知的障害とは、知的機能の障害が発達期（18歳くらいまで）に現れ、日常生活において不適応を起こしやすいために、何らかの援助を必要とする人のことをいいます。知的障害者の日常生活の様子は、障害の程度、年齢、生活歴、生活習慣によって個人差が大きく、援助の仕方は一人ひとり違ってきます。

知的障害の特徴は、複雑な事柄や文章・会話の理解や判断が不得手であったり、簡単な計算も苦手なことなどが挙げられます。しかし、初対面時には障害があることを感じさせない人も多くいます。周囲の状況や抽象的な表現の理解、未経験の事柄への適切な判断、事態の変化への対応などが困難という人が多いことを理解する必要があります。

#### (7) 外国人

国際都市東京には海外から多くの外国人が訪れます。仕事で日本に長く滞在し、日本語に長けた人もいれば、全く日本語の分らない外国人もいます。日本語の分らない外国人には、情報伝達上のバリアが存在します。情報のバリアを取り除くために、ピクトグラム（図記号）などの案内表示を使うことや、建物の用途や運営方法に応じたソフトの配慮が必要になります。

## (8) 妊婦

妊婦は、階段の昇降等が困難であるため、長い移動に配慮が必要になります。

- ・ 足元がみえにくく、前かがみの姿勢やしゃがみが難しい等の動作困難があります。
- ・ 歩幅が狭くなります。
- ・ 長時間の立ち姿勢が困難になります。

## (9) 乳幼児を連れた利用者

ベビーカーを押したり、乳幼児を抱きかかえることにより、両手が使用できないことがあるので、困っているところを見かけたら声を掛けましょう。

## 2. 視覚障害者に対する支援

---

### (1) 視覚障害について

視覚障害は、視力と視野の障害に分けられています。

視力障害には、歩行時にガイド（目の見える人が視覚障害者の歩行等を介助することをいいます。）手引きや白杖が必要で、文字の読み書きに点字を使うなど視覚による日常生活が難しい「盲」と視覚による日常生活は可能ですが、両眼の矯正視力が0.1以下で、文字の読み書きに不自由が生じる「弱視（低視力、ロービジョン）」があります。

ロービジョンの場合、障害の影響が活動の内容や状況によって違った現れ方をすることがあります。ある人は、文字の読み書きはできるのに、日常生活でよくものを見落としたり、歩いているときに、よくつまずいたりします。また、夕方になると急に歩くことが難しくなってしまう人などもあります。このため、周囲の人には、ロービジョンの状態を理解することが困難な場合があります。

また、視野障害とは、目を動かさずに見たときに見える範囲が狭いことをいいます。視野障害の場合、体の側方や足元などがよく見えないために、体の近くに障害物や段差があっても発見できず、障害物との接触や段差の踏み外しが起きることがあります。

### (2) 視覚障害者への協力

#### ア 声のかけ方

- (ア) あいさつをするときは、見える人の方から先に声をかけましょう。
- (イ) 視覚障害者の中には、全く見えない人や少し見える人などがいて、お手伝いする内容もそれぞれ違います。何が必要か率直に聞きましょう。

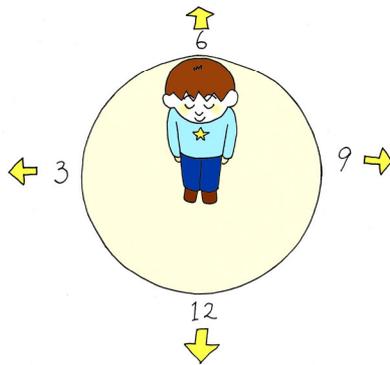
#### イ 説明の仕方

- (ア) 「これ」、「それ」、「あれ」などの言葉は、周りの様子が分からないと何を指しているのか理解できない言葉です。「この〇〇」というように、できるだけ具体的な名前を添えましょう。
- (イ) 「前」、「後」、「右」、「左」などの言葉は、視覚障害者とガイド者の位置関係によっては、異なることがあるため、注意が必要です。「あなたの右側」などのように基準となる言葉を添えましょう。
- (ウ) 方向や位置を説明する場合は、時計の文字盤を例にして説明するクロックポジション（3-6 ページ参照）を活用すると便利です。

## クロックポジション

視覚障害者へ位置を伝える方法に、「クロックポジション」とよばれるものがあります。

図のように、テーブルの上に置いてある物の配置を伝える場合、「テーブルの上に置いてある物を、時計の位置に例えて説明します。あなたは6時の位置にいます。ケーキが3時の位置、カップが9時の位置にあります。」と説明します。



また、広い場所では、説明を受ける人の位置を中心に説明します。説明を受ける人が時計の文字盤の中心にいることを想定して、例えば、正面を時計の12時の方向とし、「目標は1時の方向にあります」と説明します。

### ウ 歩行に対する協力

一人で白杖等を使い、一見苦労なく歩いているように見える視覚障害者も、視覚情報の利用が難しい中での歩行には、非常に神経を使っています。

視覚障害者が目の見える者のガイドで歩くことは、安心して外出するための重要な手段です。

#### < ガイドのポイント >

- ・本人からの申し出がない限り、ガイドが視覚障害者を引っ張ったり、白杖を取り上げたり、引っ張ったり、後ろから押しはいけません。
- ・必要な情報や求められた情報を正確に伝えます。
- ・危険な場所でしっかり止まって、説明します。
- ・視覚障害者の足元を確認します。

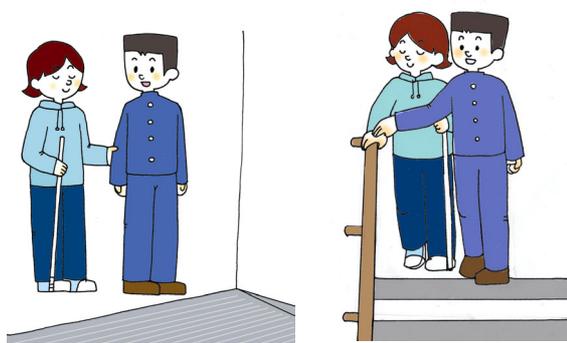
(ア) 案内をする時は、視覚障害者の望む側に立って腕や肩などを貸し、視覚障害者の少し前を周囲の様子を説明しながら歩きます。手をつかんだり、引っばったり、押したりすることはやめましょう。

(イ) 案内時の歩く速度は、視覚障害者の歩調に合わせてください。視覚障害者の手や腕に力が入っていたり、腰の引けるような姿勢になる場合は、歩調が速い可能性があります。

- (ウ) 路面の変化や段差がある場合には、少し手前から歩調を落としたり、変化の直前で停止するなどし、視覚障害者が状況を把握できるように説明しましょう。
- (エ) 段差、階段、エスカレーターやエレベーターでは、上がるか下がるかをはっきり説明しましょう。
- (オ) 案内後に別れるときは、視覚障害者に目標物の位置や方法を確認してもらうことが大切です。目的の建物の前の通路でそのまま別れるのではなく、建物の入口まで案内し、進行方向を確認してから別れるようにしましょう。



視覚障害者を誘導するときは、肘などをつかんでもらい、少し前を歩くようにします。



傾斜路や階段では、始点や終点などを知らせながら誘導します。



視覚障害者を誘導するときは、決して引っ張ったり押ししたりしてはいけません。



## エ その他の協力

お茶や食事の時は、最初に並べた食器などの位置と内容を説明しましょう。その時の物の位置は、クロックポジション（3-7ページ参照）で説明するとわかりやすいでしょう。

(イ) トイレの案内は、和式、洋式の違いを伝え、水洗のレバー、トイレットペーパーの位置を手で触れて確認してもらうとわかりやすいでしょう。

(ウ) 金銭を受け渡すときは、誤解が生じないように「1万円札ですね。」などと声をかけて、紙幣の種類を確認して受け取るといいでしょう。また、おつりを渡すときも、同様に確認して渡すといいでしょう。

(エ) 文字の読み書きができる人の場合は、サインペンなど太めの筆記用具を使用し、太くて大きめの文字を書くとよいでしょう。ボールペンなどのように細い線では、文字として判別することが難しいことがあります。

## (3) 建築物の対応

視覚障害者が利用しやすい建築物にするための対応としては、次のことがあげられます。

ア 建物の入口が見つけやすいように、視覚障害者誘導用ブロックや音声案内を配置しましょう。

イ 音響案内装置等を活用し、視覚情報を聴覚等の音声情報として伝達するようにしましょう。

ウ 安全確保、誘導、注意喚起等のために、視覚障害者誘導用ブロックや音声案内等を適切に配置しましょう。

エ 視覚障害者誘導用ブロックの敷設方法、スイッチ、ボタン類等の配置（2-20ページ参照）、形状の統一化、標準化を行いましょう。

オ 人的支援として、ガイド等ソフト面を充実させましょう。



視覚障害者にとっては、点字標記や明度の差をつけた分かりやすい案内板などが整備されていると便利です。



売り出し情報や館内情報など、音声による情報提供を行いましょう。

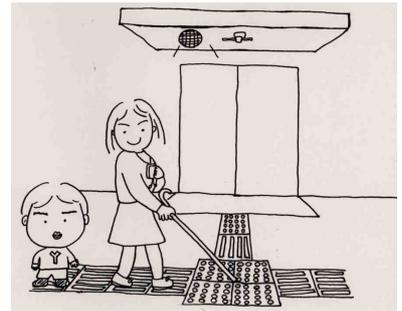


お店では商品を手にとって確認してもらいます。

## コラム 音響案内装置って何でしょう？

目的の場所や位置を音や音声で知らせる装置です。敷地内のそれぞれ特定する箇所に音響案内装置を設置します。

視覚障害者がその装置に対応する送信機を携帯し、目標位置を知りたいときに、送信機のボタンを押すと、電波が案内装置に送信されて装置から音や音声が出ます。



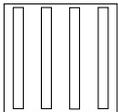
## コラム 点字ブロックって何でしょう？

視覚障害者誘導用のブロックのことをいいます。

点字ブロックは、視覚障害者が一人で安全に歩行できるように設置されます。主に、足の裏の感覚でその存在や形状を確認できるように、ブロックの表面に突起がついています。

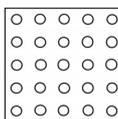
視力の弱い人にも見やすいように、点字ブロックの色は原則として黄色を使用します。

- ① 点状ブロック：点状の突起のついたブロックで、

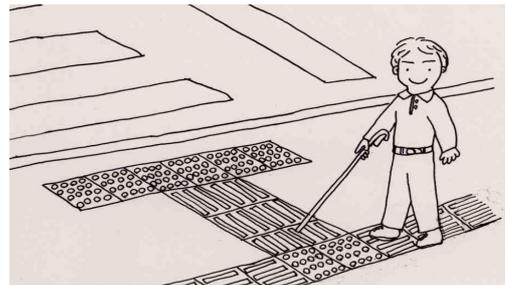


「警告（一時停止）」を示し、交差点、ホームの端、階段、障害物の手前に設置します。

- ② 線状ブロック：平行する線状の突起のついたブロックで、「誘導（歩く方向）」を示し、道路や廊下に沿って設置



します。



## コラム 点字ブロックとモラル

点字ブロックは、視覚障害者にとっての道しるべです。

道から受付等の案内設備まで敷設した点字ブロックの上に、自転車や、床マットを置くことは、視覚障害者の道しるべを断つことになります。

視覚障害者が建物を安心して利用できるためには、建物の管理者、利用者に、点字ブロックの意味を十分理解してもらうことが大切です。例えば、点字ブロックに注意を促すシールを貼ることも有効な対策のひとつといえます。



ブロックを避けてマットを敷いた例



点字ブロックに注意を促す例

### 3. 聴覚障害者に対する支援

#### (1) 聴覚障害について

聴覚障害は、障害の軽い人から重い人までその聴力の程度は様々です。コミュニケーションの方法も読話、筆談、手話等個人により異なります。街中で聴覚障害者に出会ったときは、身振り手振りを交えわかりやすい方法で行ってください。

#### (2) 聴覚障害者とのコミュニケーション

ア 声をかけるときは、聴覚障害者の視界の中に入って声をかけるようにしましょう。

イ 聴覚障害者の注意が向いてから話し始めましょう。

ウ 聴覚障害者が気楽に聞き返せるような雰囲気を作りましょう。

エ 伝わりにくいときには、別のことばで言い換えたり、他の手段を組み合わせたり工夫しましょう。

オ うまく伝わったか確認しましょう。伝わっていません。

確認のために、重要な点を書いて手渡すことも有効です。



聴覚障害者と話す時は、まず相手の正面を向き、口をはっきりと開けて言葉を伝えましょう。  
身振り手振りを交えると、より相手に分りやすくなります。

#### (3) 聴覚障害者との会話方法

##### ア 読話

読話は、相手の口の形や動きからことばを読み取る方法です。

口の形や動きだけでなく、話の話題や文の前後関係、場面など、いろいろな手がかりから、ことばを推測しています。以下の点に配慮してください。

(ア) はっきり、明瞭に話すことを心がけてください。

(イ) 口がはっきり見えるようにしてください。

(ウ) 太陽や電灯の光が逆光にならないように注意し、口元が陰にならないようにしてください。

##### イ 筆談

筆談は、文字で書いて正確に伝える手法です。しかし、書くのに時間がかかり、話しことばのような感情を伝えることが難しくなります。

以下に点に配慮して書いてください。

(ア) 短い文で書いてください（簡潔に）。

(イ) 記号や図等を用いて表現を明確にしましょう。

- (ウ) 日常使っている漢字を使ってください。
- (エ) 正しく伝わっているかどうか確認してください。

#### ウ 手話・指文字

特に、小さいときから聞こえない人の中には手話を使っている人が多くいます。手話は、音声言語のように、すぐに伝えられ、情緒的なやりとりができます。手話は聞こえる人にとっての音声言語と同じもの、聞こえない人にとっての目に見えることばだといえます（「手話を覚えよう」3-13ページ参照）。

また、派遣事業等による手話通訳サービスは障壁を埋めるよい手段といえます。

一方、指文字は、日本語の50音を手で示す方法です。



聴覚障害者との会話には、筆談が便利です。必要に応じて図示したりして、わかりやすく書きましょう。

#### エ 補聴器の活用

主に難聴の人が活用しています。基本的な配慮としては、

- (ア) 顔を見ながら話してください。口が見えないと、読話ができない、補聴器に声が入りにくい、表情がみえにくいなど話の理解が困難になります。
- (イ) ゆっくり話してください。一音一音を区切らないで、ことばのまとまりでくぎるように話してください（例：この書類に記入して・・・）
- (ウ) 普通の声の大きさと話してください。大き過ぎる声は、かえって声が割れて聞き取りにくくなります。
- (エ) 一定の距離（1～2m）を保って話しましょう。離れすぎると補聴器にことばが入りにくく、雑音の影響を受けやすくなります。

手話を覚えよう

私 は



右手の人さし指  
を自分に向ける

聞こえません

(※注)



耳をふさぐ

書いて



左手の平の上で  
文字を書く

下さい



頭を下げながら右  
手を中央に下ろす

ありがとうございました



右手の甲の上に右手  
を直角に当て、上に上げ  
る(1・2回行う)

何か



人さし指を上  
に延ばし振る

お探し



顔の前で右手  
の2指を回し  
右の方向へ

ですか?



右手の平を  
前に出す

申し訳ございません



1. 右手の2指で眉間をつまむ
2. 頭を下げながら右手の中央から下へ下ろす

わかりました



右手で胸をなで下ろす。

わかりません



右胸の上のあたりで2回ぐらいかき上げて

(※注) 他に「周囲がうるさくて聞こえにくい。」を意味する場合は、「耳元で上下に振る」動作。

#### (4) 窓口呼び出しでの対応

聴覚障害者は、窓口で呼び出しを受けても分からないことがあります。

窓口で聴覚障害者であることを確認した場合は、以下のような工夫が必要です。

ア 座席を確認しておき順番がきたら、近くまで呼びに行きます。

イ 待ち時間が短いときは、受付付近で待機してもらいます。

ウ 窓口を離れにくいときは、身振りや小さなホワイトボードを使用するなど合図を決め、はっきりとした口の動きで名前を呼びます。

エ 番号札・番号表示器や振動式呼び出し器などの用具の活用も有効です。

オ どのような呼び出し方をするか事前に伝えておくと安心して待つことができます。



筆談できるように、メモ帳とペンを常備しておきましょう。

#### (5) 「耳マーク」について

聴覚に障害がある人は、外見からはわかりにくいいため、人知れぬ苦労があります。聴覚障害者自身が、聴覚に障害があることを社会にアピールすることを目的に「耳マーク」が考案されました（右図参照）。

各地の協会が地域で「耳マーク」の普及に努めています。

（社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会  
「ごあんない」より転載）



耳マーク

#### (6) 身近にある便利なバリアフリー

ア 電光掲示板

最近、バスや電車に行き先を示すなどの電光掲示板が増えています。見て確認ができ、読み方が解らない地名のときも役立ちます。

イ 文字・字幕放送

高速道路の渋滞状況、ニュースや天気予報など街中での様々な情報提供に役立っています。



電光掲示板はタイムリーな情報が的確に伝えられ、多くの方に便利です。

## 4. 車いす使用者、杖使用者等に対する支援

### (1) 車いす使用者の生活を援助するために

ア 何をして欲しいのか、まず聞きましょう。

援助はどのような方法が望ましいのか、確かめてから始めてください。

イ 無理は禁物です。

車いすの介助には、複数の人が必要な場合がよくあります。ひとりで手伝うのが無理な場合、通りがかりの人に協力を求めましょう。

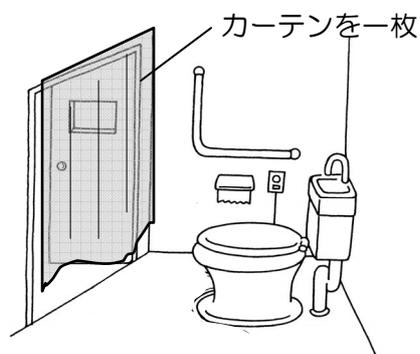
ウ 介助はできるだけ軽装で。

車いすの介助をするときは、ハイヒール、スカートなどは避け、動きやすい服装が望ましいでしょう。



店舗の出入り口に段差、階段があると、車いすの人は入ることができません。こんなときこそ店員のサポートが必要です。

### 《ワンポイントアドバイス》



車いす使用者用便房において、介助者が車いす使用者の着座を手伝った後外に出ようとしたとき、便房の中が外から見えてしまうことがあります。

便房の出入口には、カーテンを一枚かけておくようにしましょう。

## 車いす介助の基本

### 平地での押し方

車いすの真後ろに立って、両手でハンドグリップを深くしっかり握ります。前後左右に注意して、一定の速度でゆっくり押しします。



### 砂利道での押し方

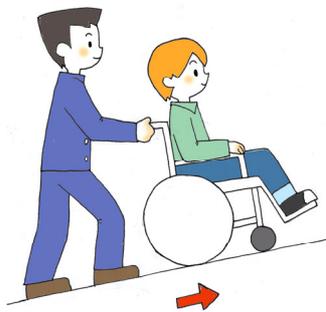
路面の段や溝、砂利道や柔らかい芝生などでは、ハンドルを取られやすくなりますので、ステッピングバーも踏んで前輪を浮かすようにしてから、後輪で支えるように一定の速度でゆっくり押しします。

車いすは重いものです。注意しながら押ししましょう

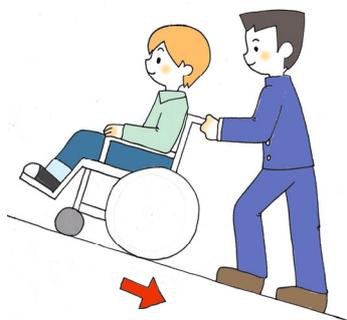


### 坂道での押し方

坂道での車いす利用は、車いす利用者に危険がないよう慎重に行いましょう。車いすに乗っている人には、腰ベルトをしてもらいましょう。



上り坂では、後ろから一步一步確実に押し上げます。押し戻されないように注意してください。



介助用ブレーキがあれば、軽くかけながら・・・



急な坂道では必ず後ずさりですり下ります。  
緩やかな下り坂で、やむを得ず前向きに下る必要がある場合は、車いすを手前に引きつけるようにしながらゆっくりと下ります。

## 段差での車いす介助の方法

### ○段差を上がる場合



- (1) 段差の手前で、ステップバーを踏み、前輪を浮かせるようにします。
- (2) 握りをしっかり持ち、押し下げながらバランスを取って前進し、前輪を段に乗せます。
- (3) さらに進み、後輪が段にぶつかったら、握りを持ち上げ、後輪を段上に持ち上げます。

### ○段差を下りる場合



- (1) 段差を下りる場合は、後ろ向きになり、握りを持ち上げるようにして、後輪から降ろします。
- (2) ステップバーを踏み、前輪を浮かせながら後ろに下がり、ゆっくりと前輪を降ろします。

### ★アドバイス★

- ・ 車いすを止めるときや、乗り移る場合などは、必ず、ブレーキをかける習慣をつけましょう。
- ・ 信号がある道の横断は、無理せず、次の信号にかわるまで待つぐらいのゆとりを持ちましょう。

## 階段での車いす介助の方法（例）

階段ではみんなで介助するようにしましょう。  
基本的には4人で行うようにしましょう。

### ○階段の上り方

- (1) 車いすを階段に対して前向きにし、ブレーキを掛けます。
- (2) 介助者は各自の持ち場（右図参照）につき、車いすを持ち上げます（着脱式の部品で構成されている車いすがあるので本人によく確認しましょう）。
- (3) 歩調を合わせゆっくり一步一步階段を上がります（降りるときは同じ要領で降ります。）
- (4) 目的階に着いたら、ゆっくりとバランスを取りながら、降ろします。
- (5) 車いすの向きは写真のように、原則、いつも段の高い方を見るような向きがよいでしょう（下向きの介助方法もあります）。
- (6) 階段に踊場があれば、いったん車いすを降ろして体勢を整えてください。

### ◎介助者が少ないなどやむを得ないときの介助

#### ・介助者がひとりの場合

本人と、車いすを別々に移動します。

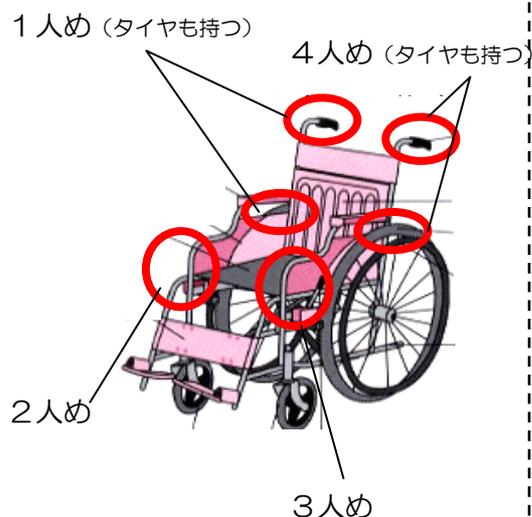
#### ・介助者が2人の場合

- ① 車いすは後ろ向きでブレーキはかけません。
- ② 車いすの後ろの人は介助用にぎりをもち、キャスター上げをします。
- ③ 前の人は足台のパイプをもちます。
- ④ 後輪が階段の角にかかるようにしながら、一段ずつゆっくり引き上げます。

#### ・介助者が3人の場合

- ① 車いすは後ろ向きでブレーキはかけません。
- ② 車いすの両側に一人ずつ、後ろに一人立ちます。
- ③ 両側の人はそれぞれ足台の上のパイプをもち、後ろの人は介助用にぎりをもちます。
- ④ 後輪が階段の角にかかるようにしながら、一段ずつゆっくり引き上げます。

※タイヤを持つときは必ず  
ブレーキをかける



階段を上がり時の介助方法

## (2) その他、手足の不自由さを補う道具

車いすのほか、手足の不自由さを補う道具として、義手や義足、まひなどの不安定さを補う下肢装具や上肢装具、歩行器、杖などがあります。日常生活上では、様々な制約や不自由さを感じていることを理解して、適切な対応をしてください。

## (3) 雨の日の対応

雨の日は入口に水濡れや、水たまりができないように配慮し、注意書きなどを設置しましょう。また、車いすや杖等を使用している人に気づいたら、傘をさしかけ、移動がスムーズにいくよう配慮しましょう。

## (4) 建物内での対応

両松葉杖の人など、物を持つのに支障がありそうなときは、その都度尋ねてください。

杖を使用している人の階段の昇り降りの際、昇るときは、斜め後ろから介助してください。降りるときは、本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りてください。

杖は、片側にまとめて持ち、手すりを持ったほうが安全です。

## 5. 知的障害者に対する支援

### (1) 知的障害について

知的障害者とは、何らかの原因によって、知的な発達に障害を持つ人々であり、言語、空間認知、情報入手、コミュニケーションなどに困難を有します。環境の変化、新しい環境への適応や複雑な建築物内で目的場所までの行き方を理解することが困難とされています。

原因は様々ですが、はっきりしないものが多くあります。原因が分かるものとしては、先天性代謝異常、ダウン症などの染色体異常、胎生期の中毒、出産時の障害、出産後の感染や中毒などがあります。

### (2) 知的障害者への接し方

#### < ガイドのポイント >

- ・ 支援者の意見や考えの押しつけはせず、本人の意思を尊重します。
- ・ 目を見て話します。
- ・ わかりやすい言葉で、ゆっくり繰り返し話します。
- ・ 短い文にして話します。
- ・ 身振りを使い表現します。
- ・ 文字や絵カードを使います。

ア 知的障害者は、素早く判断し行動することが苦手な傾向にあります。しかし、物事を決めるときに、本人の気持ちを聞かず、援助者が一方的に判断することは禁物です。本人に分かりやすく説明し、本人が自分で物事を決定できるようにしましょう。

イ 難しい言葉使いや数字などの多用は避け、ゆっくり、丁寧に、わかりやすく話しましょう。必要により、絵カードやメモ、電卓などの補助具を活用して具体的に説明し、理解力を補いましょう。

ウ 障害を指摘するような言葉を投げかけたり、無意味に笑ったりすることは相手の気持ちを非常に傷つけます。逆にむやみにこわがったり、警戒心を持ったりすることもつつしみましょう。

### (3) 建物内での対応

ア 建築物内では、目的の場所への行き方を分かりやすくするために、案内板などを適切に配置しましょう。

イ 案内板や説明書などには、ひらがなでふりがなをつけましょう。

ウ ガイド等のソフト面を充実させましょう。

## 6. 身体障害者補助犬法について

---

平成 15 年 10 月 1 日から「身体障害者補助犬法」が施行されました。この法律は、身体に障害を持つ人が盲導犬や介助犬などを伴って社会活動できるように支援することを目的としています。これにより、庁舎、図書館、病院、公共交通施設等や、ホテルやレストラン、デパートなど不特定多数が利用する建築物について、身体障害者が「補助犬」を同伴して利用することを拒否できなくなりました。

### ■ 「身体障害者補助犬」とは

「身体障害者補助犬」とは、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の三種類を指します。

#### ○ 盲導犬とは

視覚障害者の安全な歩行を助ける犬です。盲導犬の目印となるのは、白いハンドルのついたハーネスで、これは視覚障害者に犬の動きを伝える道具でもあります。ハーネスを付けている盲導犬は、飼い主の「目」です。むやみに声をかけたり、犬に触ったりしないで下さい。犬の注意がそれることは、飼い主にとって大変危険です。手助けをしようとする場合には、まず声をかけ、誘導するときもハーネスをつかんだりすることのないようにします。



## ○ 聴導犬とは

パートナー(聴覚障害者や高齢者)の耳の役目ができるように訓練された犬です。電話のベル、目覚まし時計の音、玄関のチャイム、赤ん坊が泣く声などを聞き分け、飼い主に吠えることなく知らせ、誘導します。また、家の中で音を教えるだけでなく、どこにでも同行して、聴覚障害者の方々を災害や事故に巻き込まれる危険性を避けることも期待されています。

聴導犬の目印となるのは、オレンジ色のリードと首輪、又はベストです。



## ○ 介助犬とは

手足に障害のある方の日常生活を助けるために、トレーニングされた犬です。

介助犬の仕事は、ドアの開閉をする、落とした物を拾う、着替えの手伝いをする、指示された物を取る、体の支えになるなど、障害者が必要としている介助動作を、声の指示によって行います。

介助犬が盲導犬や聴導犬と大きく違うのは物をくわえる動作をすることです。お店での買い物時、盲導犬や聴導犬は使用者と一緒に歩くだけですが、介助犬は手に障害を持つ方の代わりに商品をくわえて渡します。介助犬の入店を受け入れている店舗はあっても、商品をくわえることを許可しているお店の数はまだ多くありません。介助犬の役割を理解して、良い方向へ見直す機会を持っていただきたいものです。