

障がいのある方へのサポート

1. 接し方の基本

(1) まずは「何かお手伝いすることはありますか？」の一言から

どんなに困っている時であっても、急に身体に触れられたり、手を引っ張られたり、車いすを押されたりすると誰でも驚いてしまいます。

困っているような様子の方がいたら、まずはその方の正面（前）から「こんにちは、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。

また、車いすに乗っていても、自分で操作できる人と介助が必要な人とではサポートの仕方は違いますので、独りよがりには接することはお節介ともなります。

「何かお困りでしたら、いつでも声をかけてください。」という気持ちと姿勢を心がけてください。

(2) 相手の気持ちを尊重して

障がいのある方は特別な方ではありません。同情したり子ども扱いしたり、特別な扱いや言葉遣いは不要です。

あくまでも対等な立場で、そして同じ目線で接するようにしましょう。

また、介助の方がいると、ご本人に関することであっても、つい介助者に話をしてしまうことがあります。本人に直接話すように心がけてください。

(3) コミュニケーションを大切に

例えば言葉が聞き取りにくい場合、聞き直すことが失礼だと思いがちです。だからといって分かったふりをしたりすると、きちんとしたコミュニケーションが取れず、逆に相手の人に対して失礼ともなります。

コミュニケーションが難しそうな場合でも、敬遠したり分かったふりをしないで、分かるまで繰り返してもらいながら、相手の意思をきちんと確認しましょう。

また、相手の立場に立って、ていねいでわかりやすい対応を心がけましょう。

(4) 必要とするサポートは人それぞれ

障がいのある方は、目や耳に障がいのある方、上肢や下肢に障がいのある方、また知的障がいや発達障がいなど障がいの種類は様々です。また、同じ部位の障がいであってもその程度は様々です。

障がいの種類や程度によって、その方が必要とするサポートも異なります。相手の意思を確認し、その人が必要とするサポートを行うようにしましょう。一人での対応が難しい場合は、周囲の協力を求め柔軟に対応しましょう。

(5) コミュニケーション方法も人それぞれ

手話や点字などは聴覚障がいや視覚障がいのある方にとって大切なコミュニケーション手段ですが、聴覚に障がいのある方の誰もが手話を使えるわけではありま

せんし、視覚障がいのある方の誰もが点字を使えるわけではありません。その人に
応じた方法でコミュニケーションをとるように心がけましょう。

2. それぞれの障がいについて

(1) 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方の中には、全く見えない方（全盲）と見えづらい方がいます。
見えづらいといっても、眼鏡などで矯正しても視力が弱い方（弱視）、細かいところ
がわかりにくい方、光がまぶしい方、見える範囲が狭い方など、その状態は様々
です。他にも、特定の色が分かりにくいという方（色覚特性）もいます。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 自分から声をかけ誰が近くにいるのか分かるようにする
- ・ 今いる場所や物の位置など具体的に説明する
- ・ 物を動かす場合には本人に了解を得たり確認する

(2) 聴覚・言語障がいのある方

聴覚障がいのある方の中には全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。その
方の中にもその原因によっては言語障がいを伴う場合があります。また、障がい
のおきた年齢や程度によって聞こえる状況や発音の仕方などに違いがあります。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 視覚で伝えるようにする
- ・ 正面から話しかける、ただし大きな声では話しかけない
- ・ ジェスチャーは筆談など様々なコミュニケーション方法を用いる

(3) 肢体不自由のある方

肢体に不自由のある方の中には、上肢や下肢に機能障がいのある方、姿勢を保持
が困難な方や脳性まひの方などがいます。

こうした障がいのある方の中には、文字を書くなどの細かい作業が苦手な方、立
ったり歩いたりすることが困難な方、言葉の不自由さや記憶力の低下を伴う方もい
ます。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ どのような支援が必要か本人に確認し、本人の意思を尊重する
- ・ 一人でできないことは無理をせず周囲と協力する
- ・ 車いすを使用している方には同じ目線で声をかける
- ・ 他の障害を重複して有している場合もあることを考慮する

(4) 内部機能障がいのある人

内部障がいとは、「心臓、じん臓若しくは呼吸器又はぼうこう若しくは直腸、小
腸、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫若しくは肝臓の機能の障害」により日常生
活を著しく制限されると認められるものをいいます。外見からは分かりにくいですが、
疲れやすかったりトイレに配慮が必要な方もいます。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 疲労を考慮し負担をかけない対応
- ・ ペースメーカーを使用している方の近くでは携帯電話の使用を控える
- ・ 酸素ボンベ等使用している方の近くで火気を使用しない（タバコを含む）
- ・ 積極的に声をかけ、お手伝いがいいのか確認

（５）知的障がいのある人

知的障がいのある方は、知的機能の低下とそれに伴う適応障害がある状態です。例えば、知的な作業が苦手で、人より時間がかかったり難しかったり人とのやり取りに敏感に対応することが苦手な方もいます。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 相手の年齢を配慮する。（実年齢よりも幼く見える場合もある）
- ・ 会話を多く持つ
- ・ 説明は具体的に分かりやすく、穏やかな口調で話す
- ・ 短い文章で説明する

（６）発達障がいのある方

発達障がいは、脳の働きが成熟していなかったり、その働きにアンバランスさがあったりすることが原因と考えられていますが、十分には解明されていません。

外見から分かりにくく、曖昧な表現は理解しにくい方が多いです。相手の気持ちをくみ取ることが苦手な方も多くいます。同じ診断名でも、その方の個性、発達の状況や年齢、置かれた環境などによって目に見える症状は異なります。

【代表的な発達障がい】

- ・ 広汎性発達障がい（自閉症）・高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群・高機能自閉症）
- ・ 注意欠陥多動性障がい（ADHD）
- ・ 学習障がい（LD）

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 具体的に短い言葉でゆっくり分かりやすく話す
- ・ 具体的な絵や文字や身振りなどもまじえて伝える
- ・ パニックや不安になっている場合は、安全を確保し見守る

（７）精神障がいのある方

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、てんかんといった様々な精神疾患によって、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

精神障がいは、種類や症状も様々でストレスに満ちた現代社会では、誰でもかかり得る「普通の病気」だと言えます。

精神障がい者というと事件の報道で取り上げられることがあり、怖いといったイメージを持たれがちですが、適切な治療や周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

【サポート・コミュニケーションのポイント】

- ・ 不安を感じさせないよう穏やかな口調、具体的に分かりやすく伝える
- ・ 根気強く話を聞く
- ・ 頼まれたことを丁寧にする。

3. 具体的なサポート方法

（１）視覚障がいのある方のサポート方法

（ア）ガイドの基本

- ① サポートする方が視覚障がいのある方の白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらう。背の高さが違う場合、肩に手をかける方が楽な場合もある。

※ 相手の横に立った後、自分の手の甲で相手の手の甲を軽くたたいて合図すると、腕の位置が分かり、肘をつかみやすい。



- ② 「進みます」などと声をかけ、半歩前を歩く。

- ③ 相手のペースにあわせてゆっくりと歩く。また、常に２人分の幅と相手の背丈を意識する。

※ サポートをしてもらっている方は、つかんでいる腕から歩く速さなどを感じてサポートする方に合わせることもできるが、負担がかからないように配慮することが大切

- ④ 障害物に十分注意する。段差がある時やよけたりする時は声をかける。

- ⑤ 説明する時はあいまいな表現をせず「右」「あと〇〇m」等と具体的に説明する。

- ⑥ 目的地に着いたら、声をかけて離れる

※ 白杖は視覚障がいのある方にとって身体の一部なので、白杖や腕、衣服をひっぱったり、後ろから押さない。

※ 弱視の方の場合、どのようなサポートが必要なのかを確認してからガイドする。



（イ）狭いところを通る時

- ① ２人分の幅が取れないようなところを誘導する時は「狭いところを通りますので後ろへ入ってください」と声をかける。

- ② 誘導している手を後ろに回すか、肩に手をおいてもらいながら自分の後ろに入ってもらい、縦一列に並ぶようにしてゆっくりと通る。

- ③ 通り過ぎたら声をかけてもとの姿勢に戻ってもらう。



（ウ）一段の段差がある時

- ① 段に直角に近づき、手前で必ず止まり、上り（下り）の段差があることを伝えてから、段のステップを確認してもらい、先に乗降する。

（エ）階段の上り下り

- ① 階段に直角に近づき、段の手前まで来たら一度止まり「階段を上ります（下ります）」と声をかける。白杖などで階段を確認してもらおうとより安全。
- ② ガイドする方は視覚障がいのある方が階段を確認したら、階段を乗降する。階段はリズム良く乗降する。
※ 階段を斜めに上る（下る）ことは大変危険
- ③上り（下り）きたら、一度止まって階段が終わったことを説明する。



（オ）いすに座る時

- ① まず、いすに座ることを伝え、いすの種類（一人掛けいす、長いすなど）を説明する。
- ② 片方の手でいすの背もたれに触れてもらい、テーブルがある場合はもう一方の手でテーブルに触れてもらい、確認して座ってもらう。



（カ）食事をする時

- ① テーブルの上のお皿やフォークなどを説明するときは、直接手に軽く触れてもらう。
- ② お店でお皿の中の物などを説明する時、時計の文字盤を例に説明する。視覚障がいのある人の手元が6時、真正面が12時、右側が3時、左側が9時として説明する。
※ 和食など器ごとに分けてある場合、端の器から直接触れてもらいながら説明すると良い。



（キ）トイレを利用する時

- ① サポートを必要とする人が異性の場合、同性の人にサポートをお願いする。
- ② トイレの中では、便器の種類、位置、向き、トイレットペーパーの位置、水の流し方、鍵の開閉方法などを説明する。

（ク）買い物などをする時

- ① お金の受け渡しは金額をはっきり伝え、間違いのないように直接手渡しす。
- ② お金を渡す時は、紙幣、硬貨のそれぞれ種類別に金額を言って渡す。

（2）車いすのサポート方法

- ◇ 十分注意してサポートする。また安全第一で無理をしないようする。
- ◇ 車いすを持ち上げる必要がある場合、複数人で行う。

- ◇ 車いすに乗っている方に配慮した速さで押す。
- ◇ 停止している時は必ずブレーキをかける。

(ア) 車いすの広げ方

- ① ブレーキをかけ、アームレストをつかんで外側に少し広げる。
- ② 両手の手の平でシートを押し下げるようにして完全に広げる。
※ シートの両端をつかむと手を挟むので注意
- ③ 使用者が座ってからフットレストを下げる。



(イ) 車いすのたたみ方

- ① ブレーキをかけて、フットレストを手で上げる。
- ② シートの中央を両手で持ち上げながら半分くらいまで畳む。
- ③ アームレストを両手で引き寄せ完全に折り畳む。



(ウ) 押し方

- ① 車いすの真後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握り、均等に力をかけて真っ直ぐに押す。



- ② 前後左右に注意して静かに進む。車いすでは振動が乗っている人に強く伝わるので、整地されていないところでは特に静かに押す。

(エ) ブレーキのかけ方

- ① 車いすの横に立ち、片手でハンドグリップを握り、もう一方の手でブレーキを完全にかける。
- ② 停止時には必ず ブレーキをかけておくことが必要。特に勾配のあるところでは忘れずにかけておく。

(オ) キャスター(前輪)上げ

- ① ステッピングレバーを踏む。
- ② ハンドグリップを手前に引きながら押し下げる。
- ③ キャスターを上げる。
※ キャスターを上げ下げする前にと必ず声をかける。



(カ) 段差を上がる時(車いすは前向き)

- ① 声をかけてキャスターを上げる。

- ② キャスターを段の上へのせる。
- ※ 段に対して車いすを直角に近づけ、左右のキャスターを同時にのせる。
- ③ ハンドグリップを持ち上げ、後輪を段の上に押し上げる。



(キ) 段差を下りる時 (車いすは後ろ向き)

- ① 後輪を下ろす。
- ② キャスターを上げて後ろに引く。
- ③ フットレストとつま先が段差に当たらないように、ゆっくり静かにキャスターを下ろす。



(ク) 溝を越える時

- ① キャスターを上げる。
- ② バランスを取りながら溝の手前まで進む。
- ③ キャスターを溝の向こうに静かに下ろす。
- ④ 後輪を浮かし気味に溝を越えて通過する。



(ケ) 階段の上り下り

- ① 車いすに乗せたまま上り下りする場合、介助者は4人必要。まず両側のブレーキをかけておき、車いすを囲むようにして左右に2人ずつ立つ。
- ② 前側の2人はアームレストとレッグレストのパイプを、後ろ側の2人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれしっかり握る。
※ アームレストやレッグレストのパイプが取り外せるタイプのももありますので注意。
- ③ リーダーが声をかけ、車いすは斜めにならないように注意して、一歩ずつゆっくり進む。
- ④ 下りる時は後ろ向きになるように車いすを持ち、上り



と同じ要領で下りる。

(コ) 坂道・スロープ

<上り坂>

- ① 後ろから少し身体を前かがみにして、一歩ずつ押す。

<下り坂>

- ① ゆるやかな下り坂の場合、前向きで車いすをひくようにしながら下りる。

※ 「前向きでいいですか」など本人に確認してから進みましょう。

<急な下り坂>

- ① 急な坂道やスロープは後ろ向きで下りる方が安全。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下りる。

※ どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進む。

- ② ハンドブレーキがある車いすの場合、軽くブレーキをかけながら下りる。

- ③ 急に止まらないようする。急に止まると車いすから転げ落ちる場合があるため、声をかけて静かに止まる。



(サ) エレベーターへの乗り降り

<乗る時>

- ① 車いすを後ろ向きにし、段差に注意して乗る。
- ② レベーター内で向きを変え、ブレーキをかける。

<降りる時>

- ① キャスターをすき間にはめないように注意しながら後ろ向きに降りる。

(シ) トイレの介助

- ① 個人によって方法が異なるので、介助方法をによく聞いてから介助する。

(ス) 車いすへの移乗の介助

- ① 2人で介助するのが基本。一人は後ろ側から両脇の下へ手を通し、右手で介助を受ける方の右手首を、同じように左手で左手首を握る。介助を受ける人には手（指）を組んでもらうと安定する。
- ② もう一人は、右側（または左側）から片手を両ひざの下に回し、もう一方の手で足首付近を握る。

3. その他

(1) 身体障害者補助犬（補助犬）とは

補助犬とはペットではなく、障がいのある人の日常生活をサポートするために訓練された犬のことをいいます。

補助犬には、盲導犬、介助犬、聴導犬がいます。「身体障害者補助犬法」では、公共施設や公共交通機関のほか、ホテルやスーパーなど不特定多数の人が利用する民間施設でも補助犬の同伴を拒んではならないと義務づけられています。

補助犬が外出している時は仕事をしている時です。さわったり、声をかけたりしないで、そっと見守るようにしましょう。

(2) いろんなマーク

街で見かけるあのマーク。それぞれこんな意味があります。



障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある人も利用できるようにつくられた建物やトイレ、乗り物などに表示されるマークで



盲人のための国際シンボルマーク

視覚障がいのある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに表示されるマーク。



クローバーマーク（身体障害者標識）

肢体不自由のある人が運転していることを表示するマークです。



耳マーク

耳が不自由であることを示すマークです。



オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を使用している人（オストメイト）のための設備があることを示すマークです。



ほじょ犬マーク

補助犬を受け入れる店の入り口などに貼るマークです。



ハート・プラスマーク

内部障がいのあることを示すマークです

