

# 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



### ハンドブックの使い方

本ハンドブックは、公共交通機関、公共施設、商業施設などの建築物、公園や駐車場などで利用者にあたる方々が、発達障害、知的障害、精神障害のある利用者の困難さを理解し、状況に応じて、適切な対応をするためのポイントを記載した参考書です。

本ハンドブックは、右記で構成されています。**特に『基本の応対』の部分は、様々な場面において共通の応対のノウハウとして重要な部分です。**

### 目次

本ハンドブックの目的	2
障害の理解	2～3
基本の応対	4
・コミュニケーション	5～7
・パニック時	8～9
・緊急時・異常時	9～10
場面ごとの応対	11～14
トラブル時の応対	15～17
参考資料	18～20

# 本ハンドブックの目的

平成 28 年 4 月、障害者差別解消法が施行され、障害を理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「差別的取扱いの禁止（法的義務）」及び「合理的配慮の提供（努力義務）」が課されることとなりました。

しかし、発達障害、知的障害、精神障害のある人は、外見からは障害があることがわかりにくく、その症状や反応が多様であり、人とのかかわりあいやコミュニケーションが苦手であるといった特徴があります。このため、自立に向けた社会生活を送る上で、公共交通機関や公共施設、商業施設などを利用する際に、障害により手を貸してほしい場面、通常と違う対応が必要な場面などにおいて、合理的配慮の提供を受けられないなどの可能性があります。

そこで、発達障害、知的障害、精神障害のある人の特徴や困っていることなどを理解しておくことが重要です。

このハンドブックについては、発達障害、知的障害、精神障害のある人に見られる代表的なケースと、その場合の対応について説明しています。なお、その症状や反応は多様であるので、ここに掲げたケースを参考にしつつも、それにとらわれない柔軟な対応が求められますが、対応の基本として、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」をあげることができます。また、このような対応は、子どもや高齢者、外国人など、すべての方に対して活用可能と言えます。

このハンドブックがユニバーサル社会の実現に向けて、広く活用されることを願います。

障害者の数……知的障害者数は 74.1 万人、精神障害者数は 320.1 万人、知的障害者数と精神障害者数を合計した 394.2 万人は身体障害者数 393.7 万人と同程度です。また、発達障害者数は、義務教育段階の全児童生徒数 1,031 万人のうち、6.5% 程度（約 67 万人）と推計されています。（高校生以上の発達障害者数は含まれていません。）  
【H27 障害者白書データ、文科省データ（H24 年調査に基づく推計値）】

## 障害の理解

発達障害、知的障害、精神障害の原因は多様です。また、重複した障害がある人もいます。

以降では「障害の特徴」として主なものを挙げました。ただし、**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。

### 発達障害とは？

- ・自閉症スペクトラム ・学習障害（LD） ・注意欠陥多動性障害（ADHD）
- ・トゥレット症候群等のチック障害 ・吃音 など

発達障害とは、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、トゥレット症候群等のチック障害、吃音など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害がある方がいます。また、発達障害は重複することが特に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。（PDD など）
- 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い人もいます。（PDD など）
- 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。（LD など）
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。（LD など）
- 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。（ADHD など）
- 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。（ADHD など）
- 自分の意思とは関係なく、身体が動いたり、声や言葉が急にいたりする人もいます。（トゥレット症候群等のチック障害など）

#### 豆知識

①

#### 自閉症スペクトラム

…自閉症スペクトラムには、知的障害を伴う自閉症、知的障害を伴わない高機能自閉症、自閉症スペクトラムの特徴をもちながらも知的障害がなく言葉の発達に遅れもないアスペルガー症候群があり、これらを総称して広汎性発達障害（PDD）という。

## 知的障害とは？

知的障害とは、概ね幼少期までに脳になん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な障害です。適切な支援を得ながら、社会で活躍されている方もいます。また特別な支援を必要としない方も大勢います。

### 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く、コミュニケーションを上手にと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不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きて自分から助けを求められない人もいます。

### 豆知識

②

**知的障害**…「知的障害」という言葉は福祉用語であり、医学用語では「精神遅滞」という。両者はほぼ同義である。福祉用語である「知的障害」に法律の明確な定義はない。各都道府県が基準を設け、申請に基づきIQ(知能指数)とコミュニケーション能力、日常生活能力などを総合して程度を判定し療育手帳を交付している。

## 精神障害とは？

・統合失調症 ・気分障害(うつ病など) ・てんかん など

精神障害とは、統合失調症、気分障害(うつ病など)、てんかん等の様々な精神疾患により、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・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方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、緊張したり、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。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。
- てんかん発作には、一瞬足がピクンとしたり、短時間ぼんやりするだけの小さな発作から、全身けいれんまで、様々な症状があります。

### 豆知識

③

**精神障害**…精神障害とは、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」第5条に「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」と定義されている。

### ◆障害者手帳の種類

### 豆知識

④

障害者手帳には、身体の機能に障害があると認められた方に交付される「身体障害者手帳」、精神の状態に障害があると認められた方に交付される「精神障害者保健福祉手帳」、知能の発達に障害があると認められた方に交付される「療育手帳」の3つがあります。療育手帳は、自治体によって「みどりの手帳」「愛の手帳」といった名称がつけられていたり、等級の付け方も異なります。ただし、障害者の方がすべてこの手帳を持っているわけではありませんので、この手帳の有無にかかわらず、配慮が必要です。

# まず、困っている人がいる

ことに気づいてください！

## 外見上はわからない場合でも、困っている人がいます！

### こんな人に出会ったことはありますか？



- 急に奇声をあげたり、走り回ったりしている人がいます。
- 隣にいる人のものを触ってしまって、トラブルになってしまっている人がいます。
- 困っていることを説明できず、また自分から声をかけられないためにモジモジしたり、ウロウロしている人がいます。
- フラフラしたり、ぼんやりしたりして、人にぶつかってしまっている人がいます。
- 身体が動いていたり、声や言葉が急にいたりする人がいます。
- パニックになって、大声をあげてしまったり、走り回ってしまったりする人がいます。

#### 自分ではコントロールできず、身体を動かしています

発達障害、知的障害の方には、自分ではコントロールできない動きや声がある人がいて、奇異な目で見られてつらい思いをしています。

例えば、トゥレット症候群は、「チック」として知られていますが、首振り、まばたき、ねじり等の多彩な動きを繰り返す運動チックや咳払い、叫び声、不謹慎な言葉を発する等の音声チックの症状があります。



#### 困っていることを自分で説明できずに手助けを必要としています

わからないこと、理解できないことなどに直面して困っていても、困っていることを説明できないために、そのままモジモジしたり、ウロウロしたりしている場合があります。手助けが必要な困りごとを抱えている場合もあります。



### このハンドブックを読んで、なぜ困っていて、どんな配慮や対応が必要かを理解しましょう

発達障害、知的障害、精神障害のある方には、このような症状のある人がいて、自分ではコントロールできないために、周囲の人の手助けや配慮を必要としている人がいます。

このハンドブックでは、具体的な配慮や対応の方法について、事例を挙げながら紹介しています。次のページから、基本の対応、場面ごとの対応、トラブル時の対応と直面する場面に合わせた構成としていますので、ぜひ参考にしてください。

※本ハンドブックでご紹介している内容は、障害者差別解消法で定められている不当な差別的取扱いの禁止を遵守していく上でも重要な事項です。障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方等については、下記をご参照ください。

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000062.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000062.html)

# 話しかける、聞く、説明する

## 話しかけるとき

### 障害によって様々な困っている状況があります！

- 困っていても、自分から声をかけることができない人
- 状況を説明できないために、どうして良いかわからず、その場で動けない人
- 声をかけることができず、モジモジしたり、ウロウロしたり、その場で動けなかったり、独り言を言ったりする人
- 状況が判断できないため、混乱して、ウロウロする人

対応ポイント

### まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

「何かお手伝いすることはありますか？」

ゆっくり、やさしい口調で声をかける

状況によっては「切符を買うのですか？」など具体的に



強い口調や相手をとがめるような口調はしない

後ろから声をかけてびっくりさせない（パニックになってしまう人もいる）

やさしい表情で、目線を合わせて声をかける

対応ポイント

### 声をかけたら、様子を見て対応します

- 様子を見て、その人の状況に応じた対応をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。
- 年齢にふさわしい、相手を尊重した対応が必要です。
- 声かけを断ることもありますが、その場合は声かけをやめます。

こんな事で困っています

#### 行くべきところがわからない

- 案内サインが見つからず、どこへ行けばよいかわからない
- 表示が漢字だけだと読めない
- 情報が多すぎてわからない
- 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- 目的の場所までの行き方が複雑なため、わからない
- 初めての場所で迷ってしまう
- 自分が行きたいところとは違う場所を、『行きたい場所だ』と言ってしまったり、行きたくないのに行きたいと言ってしまう

#### 自分から上手く話せない

- 自分から声をかけることができない
- 行き先を上手く伝えられない
- 初対面の人に話することに慣れていないため、緊張してしまう
- 緊張して、混乱してしまうために話せない
- どもってしまうため、話すことをためらっている

Good Practice

【対応事例】

笑顔でゆっくりと話しかけ、状況を見て具体的な対応をします



**話**しかける、**聞**く、**説**明する

話を**聞**くとき

**おどろかせない目線の合わせ方**

感覚過敏の人など、正面に立つと怖いと感じる方がいます。

- ・斜め前に立ちます。
- ・笑顔で、目を合わせます。
- ・近すぎず、声が聞こえる距離を保ちます。
- ・人の目線が怖い人もいるので、目線を合わせすぎないようにします。

対応ポイント

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

安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気をつくる

話しかけられやすいよう、笑顔で対応する

相手のペースに合わせて、時間がかかってもゆっくり対応する



正面に立って目を合わせると怖いと感じる方もいます

大きな声になってしまっている時は、こちらが**小さめ**の声で話しかけるとよい場合もあります

断片的な言葉からでも相手の状況や気持ちを察して理解するよう努める

対応ポイント

必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します

●言葉が出ずに困っている様子の中には、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。



対応ポイント

返答に困っていたら、補助ツールを使ってみましょう

●自分の気持ちを言葉にできない人には、絵記号などを用いた「**コミュニケーションボード**」(→参考資料：P18 参照)や筆談器を使うとやりとりができる人もいます。  
※コミュニケーションボードの使い方がわからなかったり、慣れていない人もいます。



こんな事で困っています

話や回答がうまくできない

- 話がうまくまとまらない
- 言葉がうまく出ない
- 緊張して話ができない
- 思っていることをうまく伝えられない
- 言葉、用語、表現などがあいまい

- 話している言葉が思っていることと違うことがある
- 返答していてもわかっているとは限らない
- 音声言語によるコミュニケーションがとれない
- 幻覚や妄想と思われる話をする

# 話しかける、聞く、説明する

## 話や説明をするとき

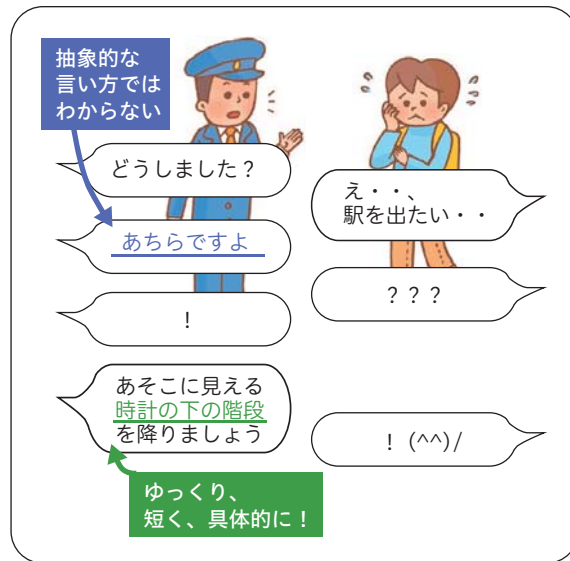
応対ポイント

ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認します

ポイントを絞って、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話す

抽象的な表現ではなく「あと5分」「黄色の柱」など具体的な言葉で

メモを使うなど視覚的に伝える工夫を



たくさんを一度に言われるとわからなくなってしまう人がいます

会話が途切れても、ゆっくりと待って話します

内容は繰り返し確認し、本人にも復唱してもらうことも必要

応対ポイント

言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんの方が覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。
- コミュニケーションボード（→参考資料：P18 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。

応対ポイント

本人を尊重するように話をします

- 話す際には子ども扱いせず、年齢に相応しい応対が必要です。
- 困っている人の顔をよく見て話をします。
- 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思を尊重するように配慮します。

### ★その他の配慮すべき事項

- 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。
- 訪問の目的を的確に把握します。「たらい回し」にははいけません。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。
- 話の内容を頭から否定したり、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで用件は・・・ですよ」と話題の転換を図ります。

こんな事で困っています

### 話や説明が理解できない

- 一度にたくさんを言われるとわからなくなってしまう
- 複雑な会話や文章はわかりづらく、理解に時間がかかる
- 言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいます
- 質問の内容が十分にわからなくても何となく答えてしまう
- 伝わっていないのに相づちをうってしまう

### 記憶することが難しい

- 口頭の説明だけでは忘れてしまう
- 聞いたことを全て覚えることができない
- 周囲のことに気を取られ、今何を聞いていたのかを忘れてしまう

基本の対応 (パニック時の対応)

こんな様子が見えたら**パニック**になっている  
可能性があります

- わーっと走って行ってしまふ
- 大声を出したり、奇声をあげる
- 飛び跳ねたり、泣き叫ぶ
- 耳をふさいで固まってしまう
- 柱などに頭をゴンゴンとぶつけ出す
- 怒り出したり、暴れて、周囲の人に乱暴をする
- 動悸、胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさの訴えがある
- 急に気分が悪くなり、早く乗り物から降りたいという希望がある

対応ポイント

まず、生命の危険を回避し、ケガなどをしないように  
対応します

- パニックになって大声を出しているなどの場合には、「大丈夫ですよ」と声をかけ、**落ち着くのを待ち、安全な場所に誘導**します。
- 走って行く方向によって危険を感じたら (例えばホームから転落しそうだったら)、後を追ひ、止めます。
- 危険な場所や物から遠ざけることが必要です。「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危ないので、一緒に〇〇(具体的に)へ行きます」など、**何をするのかを具体的に伝え、安全な場所に誘導**します。
- 保護者に対しても、「大丈夫ですよ」と声をかけて安心させます。

Good Practice

【対応事例】 威圧感を与えないよう一人で対応する

ラッシュ時に走り回っていた方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員が見守る中で、まずは一人で近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。走って逃げださないか不安でした。

【対応事例】 「大丈夫ですよ」と安心させる

「追われている」といいながら大声を出して走り回っていた方がいたので、「今、つらいですね。大丈夫ですよ」と諭すと、安心し、自分のことを話し出しました。パニックに同調せずに冷静に対応したことがよかったようです。

「大丈夫ですよ」と声をかけながら、近づき、安全な場所へと誘導します



冷静に、安心させるようやさしく話しかけ、安全な場所へと誘導します

対応ポイント

次に、落ち着けるように不安などを取り除きます

- 強引な対応はかえって不安が増大する場合があるので、安全な場所ならば、そのまま落ち着くまで見守ります。
- しばらく休めば治る場合もあるので、安心して休養ができるよう、その場から離します。必要に応じて救護室や別室に案内し、**静かなところで落ち着けるようにします**。保護者や介助者がいれば、その方にも声をかけます。



対応ポイント

## 必要があれば保護者等へ連絡をとります

- 「連絡先を教えてください」と本人にたずねます。答えられない場合は、「連絡先を知りたいので、一緒にカバンを見ましょう」などと不安にさせないように声をかけ、一緒に確認します。
- 本人の障害への配慮や連絡先を記載した**連絡用のカード**（「サポートカード」や「助けてカード」）を持っている場合がありますので、確認してください。（→参考資料：P19 参照）
- 胸の痛みなど、体調の**異常を訴える場合は、救急車を要請**します。その他体調や精神症状の異常が見て取れたときは、地域の精神保健福祉センター、障害者支援センター、特別支援学校などへ連絡します。そのため、事前に地域の主要な連絡先を確認しておくことが求められます。（→参考資料：P20 参照）

### ★なぜパニックになるのでしょうか？

- 予定外のことが起きたり、こだわりの強いことが思うとおりにならないことでパニックになる人もいます。
- 聴覚過敏により音に敏感で、大きな音などに反応してパニックになる人もいます。知覚過敏としては、においに反応したり、急に知らない人に触れられてパニックになる人もいます。
- 狭いところ、人混みなど苦手なものに対してパニックになる人がいます。
- 体調が悪い場合や過去に怖い経験をしたなど不安になるきっかけがあるのかもしれませんが。

## 基本の対応（緊急時・異常時の対応①）

### 地震・災害が発生したら？

普段からの  
心構え

障害のために、避難誘導の指示が伝わらない人がいることを前提とした取組みが必要です。

対応ポイント

## 声をかけて、状況を伝え、安全な場所へ誘導します

- 誘導の指示がわからずウロウロしていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。
- 避難誘導の指示を理解できないときには、係員が付き添って安全な場所へ誘導します。（→目的地への移動：P11 参照）

対応ポイント

## パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で、誘導します

- まず、生命の危険を回避し、ケガ等をしないようにに対し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導をします。（→パニック時の対応：P8 参照）



## 普段と異なる状況 (列車やバスの運転の中止・遅延など) が発生したら？

### 普段からの心構え

アナウンスが聞き取れなかったり、内容がわからないため、普段と異なる状況であることを理解できない人がいることを前提とした取組みが必要です。

### 対応ポイント

どうすべきかわからない人がいたら、**目的地に到達するために必要な情報をわかりやすく説明します**

- どうすべきかわからずウロウロしている、ホームに立ったままなど、状況判断ができなかったり、困ったりしているようなら、「どこへ行かれるのですか？」と聞いて、目的地に到達するのに必要な乗り場所や乗り方をゆっくりと丁寧にわかりやすく説明します。(→目的地への移動：P11 参照)



### Good Practice

#### 【対応事例】 困っていることに「気づき」、情報をわかりやすく伝えて理解していただく

電車の遅延情報を理解できずにホームをウロウロとされている方がいたので、「遅延のことがわかっていないのではないかと」気づきました。ゆっくりと近づいて「どうしましたか？」とたずねたところ、「いつもの電車が来ない」と困っていました。「どこまで行かれるのですか？」とたずね、「いつもの電車ですよ。5分遅れています。」と時計をさして説明し、理解していただきました。



# 目的の場所や乗り場を自分で探せず、戸惑っている人がいます

対応ポイント

## 声をかけ、必要に応じ目的の場所まで同行します

- まず、声をかけます。
- 目的の場所や乗り場への行き方がわからない人に、一緒に目的の場所まで付き添ったり、絵や行き方のメモを渡すなど理解度に応じて対応をします。

### こんな事で困っています

#### 行くべき場所がわからない

- 案内表示（サインや案内図、交通路線図、運賃表など）を見落として乗り場など目的の場所がわからなくなってしまう人もいます。
- 自分の座席がどこかわからず、迷ってしまう人もいます。（劇場の座席表等）

# 列車やバスの降車駅・バス停がわからなくなり、終点でも降りなかったり、途中でモジモジしたりしています

対応ポイント

## 降車駅・バス停などをたずね、着いたら声かけをします

降車駅やバス停がわからない場合、自宅や行き先などから推測することを試みる

パニックとなっている場合、連絡先カードなどで確認して対応する（バスなどでは「お客様対応中」と車内アナウンスして対応する）

行き方を教える際には、「このバスの〇〇バス停で降ります」「〇番線電車で乗り、〇〇駅で降ります」など具体的に伝える

強い口調ではなく、ゆっくりとやさしい口調でたずねる

Good Practice

### 【対応事例】

#### 電車が終わっても、改札付近で迷っていた

電車は終わっていましたが、改札付近でウロウロと迷っていた方がいたので、「どうしましたか？」と声をかけたのですが返事がなく、連絡先カードを見せていただき、保護者の方に連絡しました。



連絡先カードなどを手掛かりに、行き先を確認してみましょう

### 【対応事例】 終点についてもわからない

終点について伝えても、わからない様子の方がいたので、「どこに行くところですか？」とたずねましたが、わからない様子でした。「学校に行くのですか？どこの学校ですか？」と確認すると学校名がわかり、バス停の名前も確認できたため、復路のバス停で「ここが〇〇バス停ですよ」とお声かけしました。

バス停名がわからない場合、行き先を聞いて、確認してみましょう



終点ですよ。どこに行くところですか？

### こんな事で困っています

#### 迷ったり、目的地がわからなくなったりする

- 乗り物が好きなため、列車やバスを乗り継いで予定以外のコースをとってしまい、車窓の風景がいつもと違ったり、普段使わない知らない駅に降りて、自分がどこにいるのかわからなくなり、パニックを起こすこともあります。
- 自分が迷っていることを理解できず、終点になっても降りないことや、折り返して何回も乗ったままのことがあります。

## 注文がうまくできずに時間がかかったり、商品がうまく探せないためにウロウロしています

対応ポイント

あせらないよう、せかさず対応し、必要に応じて図や写真、実物などわかりやすい資料を示します

商品は、実物や写真、絵、メニューなどで確認するとわかりやすい



ゆっくり時間をとって、あせらずに決められるように配慮する

目的のものが探せない人には、場所を図で示す、必要に応じて案内する

必要のないものまで注文してしまう場合がある。（なんでも「はい」と答えてしまう）繰り返しで本当に必要かを確認する

マニュアルどおりに一気に話されると混乱します。ゆっくり、ていねいに

## レジでお金を支払うとき、うまくできず時間がかかったり、固まっています

対応ポイント

会計のときには、せかさず必要な代金やおつりをわかりやすく伝えます

- お金の支払いが上手くできない人がいるときは、せかさずに対応します。
- お金やコミュニケーションボードを使って示すとわかりやすくなります。計算が苦手でも「100円玉が6枚、10円玉が3枚」と聞けば、その通りに硬貨を選んで支払うことができる人もいます。

こんな事で困っています

細かい額や計算が苦手です

- 大まかなお金については理解していても、細かいお金の単位が十分に理解できない人や500円と600円のどちらが大きい額かといったことを理解できない人もいます。
- 代金やおつりの計算が苦手な人や計算を間違いがちな人もいます。
- 暗算が苦手な人もいます。

## バスの乗降車の際にお金の支払いがうまくできず、戸惑っています

対応ポイント

やさしい口調で何にとまどっているかを端的にたずねます

- 支払いがうまくできなくても、いきなり叱ったり、強い言葉で接すると、驚いてよけいにうまくできなくなる場合があるので、やさしい口調で対応します。
- 切符や整理券を持っていない場合でも、強い口調でたずねたりせず、やさしく接します。
- 簡単・明瞭に、何を知りたいのか（金額や行き先など）具体的に聞きます。

こんな事で困っています

料金の支払い方に困っています

- 利用するバス会社により、運賃の收受方法（前払い／後払い）が違うため、とまどう人もいます。
- 整理券を紛失したり、取り忘れる人もいます。
- 不器用で、うまく財布からお金やカードが出せない、投入口に入れられないことがあります。
- 福祉特別乗車券を見せるときなどに、障害があることを周囲に知られたくない人もいます。

## 券売機などの機械の前で、立ち往生しています

対応ポイント

## 料金の投入や乗車券の購入などが難しい人には、必要に応じて手助けをします

- 機械の使い方（券売機など）で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけます。
- 声をかけるときには「どうしましたか？」と声をかけるよりも、「切符を買われるのですか？」などと、次に何をしたいのかを具体的に聞く方が答えやすくなります。

こんな事で困っています

## 使い方がわからない

- お札を入れるところにコインを入れようとする、器用でないため小銭を投入する際に落としてしまうなど、道具や機械の利用が難しい人もいます。
- 自動券売機の形がいつも使っている券売機と異なっていると操作が難しくなることがあります。
- ボタンが多すぎると、使い方がわからないことがあります。
- 券売機に書いてある表示を読むことが難しい人もいます。
- タッチパネルの操作が苦手で、後ろに列ができると、あせってさらにまごついてしまいます。

場面ごとの対応  
（機械の操作や設備の使い方）

## 設備の使い方を説明しても、理解できないようです

対応ポイント

## 設備の使い方などわかりやすく記載された資料を用意しておきます

- 客室の設備などで使い方がわかりにくいものは、使い方をわかりやすく記載した資料（大切なことを図や絵などにするとわかりやすい）などをあらかじめ用意しておきます。
- 説明だけではわからない人には、実際に客室内の設備などを使って見せます。

Good Practice

## 【対応事例】 ICカードのチャージの方法がわからない

バスに乗車した方が、ICカードの残高が不足していることがわからなかったため、ゆっくりと乗務員が説明をしましたが、チャージの意味がわからず、カードのタッチを繰り返していました。



ゆっくりと、何をするとよいかを、ていねいに説明します

## 【対応事例】 ホテルの部屋で、設備や備品の位置がわからない

ホテル客室の設備や備品の場所がわからないとのおたずねが多かったため、部屋に設置している案内にドライバー、金庫、スイッチの位置などを図で示したところ、わかりやすいとの評価をいただきました。これは、障害者のお客様に限らず、皆様に評価を得ています。



図などで示しておく  
と、わからなくなった  
時に確認できます

書類を持ってウロウロしていたり、書類の前で動きが止まっています

対応ポイント

## 書類の記載内容をわかりやすく説明し、必要に応じて記入の手助けをします

書類の記入がわからない人には、手助けや代筆をする

「お手伝いしましょうか？」とやさしく声をかける

説明には、難しい言葉をやさしい言葉に替えたり、漢字にふりがなをふる

時間がかかる場合、ゆっくりと記入できるような場所に案内する



書類の記入方法、記入箇所などをわかりやすく例示する

こんな事で困っています

## 読み書きや選ぶ作業が苦手

- 単語や短い文であっても、読み書きが苦手な人もいます。また、漢字、行政用語、抽象的な言葉だと理解しづらい人もいます。ただし、氏名・住所など身近な事項ならば、ひらがなを使って書ける人もいます。
- 氏名・住所・電話番号などを思い出して書くことが困難な人もいます。
- たくさんある選択肢から自分がどれに該当するか選ぶ作業が苦手であったり、記入する位置を見落としてしまう人もいます。

待つことができずに不安そうにしていたり、動きが止まっていることがあります

対応ポイント

## 待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します

- まず声をかけ、必要に応じて状況を説明します。
- すぐに対応できないときは、どのくらい待てばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かなどを伝えます。（「私、〇〇がお手伝いしますので、〇〇分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すとよい）
- 時計のように残りの時間が視覚的にわかりやすいものを示すと安心できる人もいます。
- その場所で待つことが難しいようであれば、別の落ち着ける場所に案内します。

Good Practice

## 【対応事例】改札窓口で、毎日10分ほど話をする

毎日、改札窓口に通って来て、10分程度、世間話をしていく方がいます。ご本人の日課となっているため、対応していますが、ラッシュ時などは他のお客様の迷惑となることがあります。毅然として「〇分後でしたら、大丈夫です。それでもよろしいですか？」と対応しています。「後で」や「いつでも声をかけてください」では、あいまいで困ってしまいます。



混雑時には、自然に別の場所に誘導できるよう、声かけを工夫します

こんな事で困っています

## 待ち時間が長いと不安になる

- 生活経験の不足や状況判断が苦手なため、待つことができない人もいます。
- 待ち時間が長くなるとどの位待てばよいか理解できず、不安に感じたり落ち着きがなくなる人もいます。
- 周りの人々の態度や言動から、不安になったり、自分はきちんと相手にしてもらっていないなど、深刻に受け止めすぎることがあります。

# トラブル時 の 対応 (ルールを理解していない)

## 利用のルールがよくわからず、店内をうろついたり、列に並ばないことがあります

### 普段からの心構え

トラブル時は、本人が一番驚いています。まず落ち着いた対応をすることが重要です。

### 対応ポイント

## 状況に応じてルールを理解できるように伝えます

- ルールがわからず困っているので、「ここでは、皆さんに～のようにしていただいております」など簡潔にルールを伝えます。
- 混雑していて並び方がわからないときは「列の後ろにお並びください」などと声をかけます。
- 店内をウロウロしている場合は、「用件を伺います」「商品をお買い上げですか？」などと具体的に話しかけます。
- 勝手に商品を並べ替えるなどの行動をとっているときには、「〇〇してはいけません」という行為を禁止する言葉ではなく、「並べ替えは終わりにしましょう」「〇〇は終わります」などと声をかけます。

### こんな事で困っています

#### ルールがわからず周囲の人を困らせてしまう

- レジでの支払いなどの際に、列に並ばなかったり、並び順がー列なのか、並列なのかがわかりづらく戸惑う人もいます。
- 整理券を取って待つなどの仕組みが理解できず、番号を呼ばれても聞き取れなかったり、意味がわからない人もいます。
- ラベルがそろっていないことや、間が空いていることが気になったり、以前に来たときと少しでも違うと不安になって、安心したために勝手に商品を並び替えてしまうことがあります。
- 商品を破損したり、試食コーナーなどでその場に立ち続けたりして困らせることがあります。
- 支払いをする必要があることが理解できず、商品を持ち帰ってしまうことがあります。
- 降りるところでなくても、バスの停車ボタンを毎回押してしまうことがあります。
- 他の人と違う行動をしている時、自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人がいます。
- 禁止したり、怒ったりせずに、ポジティブな言葉で対応します。

#### 【対応事例】 乗務員と顔見知りになると、福祉パスを提示してくれない

Good Practice

乗務員がいつもの「顔見知り」だとわかると、福祉パスを提示してくれない方がいます。「毎回提示してください」と説明しましたが、わかっただけませんでした。しかし、マイクなどではなく、小さな声で「パスをお願いします」と言うようにしたら、見せてくれるようになりました。



福祉パスは見られたくないという気持ちがあります。一般の定期券と同じような感覚で確認するなどの配慮が必要です

#### 【対応事例】 レジなどでの並び方

Good Practice

一列で順番待ちをして、空いたレジなどから順番に利用できる並び方があります。レジの他にも、公衆トイレや銀行のATMなどを待つときに、このような並び方を見ることがあります。このような方法は、様々な人に対して利用しやすい並び方です。

### こんな効果があります

- ◎お金の支払いなどがうまくできず (P12 参照)、時間がかかっている人がいても、後ろの人はイライラすることなく会計ができます。
- ◎並び方をわかりやすく明示することで、列の並び方がわからない人に対してわかりやすくなります。



トラブル時の対応 (ルールを理解していない)

## トラブル時 の対応 (周囲の人に迷惑をかける①)

大声を出したり、独り言を言ったり、走り回ったりして  
周囲の人に迷惑をかけることがあります

対応ポイント

### 最初にやさしい口調で話しかけ、落ち着いたなら、やさしい言葉で注意します

- 「どうしましたか？」とやさしく、ていねいに話しかけて落ち着かせます。
- 注意するときは、「走ってはいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「歩きましょう」「小さな声で話しましょう」という肯定的な言葉でやさしく注意します。
- レストランなどで事前に申し出があれば、落ち着ける席へ案内します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

Good Practice

#### 【対応事例】 ラッシュ時にホームを走り回り危険だった

朝のラッシュ時にホームを走り回っていた方がいて、周囲のお客様の迷惑となっていました。威圧感からパニックになってしまうことが危惧されたため、複数の係員で見守った上で、1人の係員がやさしく声をかけると、走るのをやめました。

走っていると安心する人もいます。「危険なのでここにいきましょう」などと落ち着かせましょう



#### 【対応事例】 レストランの中で大声を出し、周囲のお客様の迷惑となった

レストラン内で大きな声を出していた方がいたため、障害のある方とその付き添い者にはわからないよう、隣のお客様にそっとメモを見せて、席の移動の希望を伺い、席の移動の要望にお応えしました。

場の空気を乱さないよう、配慮することが重要です



#### 【対応事例】 電車やバスの車内で、お客様や持ち物に触れたがる

バスの車内で、お客様や持ち物(メガネ、アクセサリなど)に触れたがる方がいて、周囲のお客様が怖がっていました。声かけをして、やってはいけないことをゆっくりと説明しました。笑顔でやさしく、安心できるように「相手の方が嫌なことですよ」と声をかけ、落ち着いて対応したところ、迷惑行為をやめました。

やさしく、落ち着いて対応することで、理解を促すことが重要です



#### 【対応事例】 フラフラとしていたので心配で声をかけた

思いつめていてフラフラとしたり、ぼんやりとしたり、つらそうにしていたりするところを見かけたときには、自殺を考えているかも知れません。優しい声かけで思いとどまるケースもあります。





## トラブル時 の対応（周囲の人に迷惑をかける②）

自分のこだわりを押し通そうとして、  
周囲の人とトラブルになることがあります

対応ポイント

両者の間に入り、周囲の人に簡潔に状況を説明し、  
障害のある人に状況が理解できるように説明します

可能であれば、2人以上  
で対応する

自分の行動の理由や思い  
をうまく伝えられない場  
合があるので、根気よく  
話を聞く



周囲の人にも、障害のある  
人の行動について理解  
が得られるように説明

Good Practice

【対応事例】 自分が座りたい席が  
空いておらず、その席を蹴っていた

気に入っている席が空いて  
いなかったため、その座席  
を蹴りだした方がいました。  
着席されていたお客様が怖  
がっていたので車内放送で  
注意しましたが、やめてく  
れなかったため、一度車を  
止めて、やさしく声かけを  
して、ほかの席に着席する  
よう誘導しました。



「空いている席に座りま  
しょう」とやさしく対応す  
ることが重要です

こんな場合があります

- 他の客が注文した料理に手を出そうとして周囲の人を驚かせることがあります。
- 自分の気に入った席に座りたがり、既に座っている人に迷惑をかけることがあります。
- 正義感の強さからストレートな表現で注意をしてしまい、周囲の人の反感を買ってトラブルになることがあります。

トラブル時の対応  
（周囲の人に迷惑をかける・自分を傷つける）

## トラブル時 の対応（自分を傷つける）

頭をぶついたり、壁をたたいたりして、  
自分自身を傷つけたりして危険なことがあります

対応ポイント

ゆっくりと近づき、やさしく声をかけて落ち着かせ、  
ケガをしないよう対応します

- 「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危険なのでこちらに座りましょう」と具体的な言葉で誘導します。
- やさしい表情で、ゆっくりと声をかけましょう。
- 注意するときは、「○○してはいけません」というような否定的な言葉をつかず、「そこで話しましょう」「そこに座りましょう」などの具体的で肯定的な言葉でやさしく誘導します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

Good Practice

【対応事例】 車内の壁を突然叩き出し、  
ケガをする事態となった

バス車内で、壁を突然叩き出し、  
ご本人はケガをしてしまう事態  
が起きました。車を止めてその  
方にゆっくりと近づき、「どうし  
ましたか？」と声をかけたところ、  
「扉が閉まる時のピーという  
音が気になった」ということだ  
だったので、「では、音があまり聞  
えない一番後ろの席に座りま  
しょう」と誘導して落ち着かせ、  
「もう壁を叩くのは終わりにしま  
しょう」と声をかけました。

別の場所に誘導して、  
落ち着いていただく  
ことが重要です

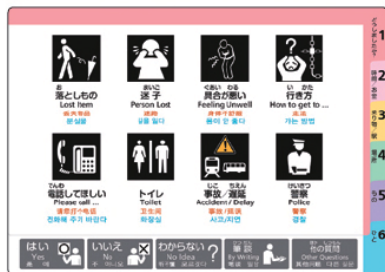
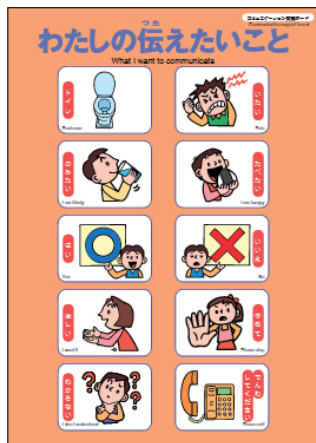


## ◆コミュニケーションボード

知的障害者や自閉症の人など、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、自分の意思を指差すだけで伝えることができます。

コミュニケーションボードは、様々な自治体や商業施設などに導入されています。場面に応じていくつかのパターン（鉄道駅用、お店用など）が準備されています。

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。



コミュニケーション支援ボード（東京IEP研究会）↑

[http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z\\_eizen/kondan/asahikawa/2nd/siryou7.pdf](http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z_eizen/kondan/asahikawa/2nd/siryou7.pdf)

公共交通機関におけるコミュニケーション支援ボード（（公財）交通エコロジー・モビリティ財団）→

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard_top.html)

参 考 資 料

## ◆ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都福祉保健局が作成したマークです。

平成24年10月から都営地下鉄大江戸線から導入が広がっていますが、平成26年7月から民間企業への働きかけも実施しています。

今後、さらに利用が拡大していくことが望まれています。

助け合いのしるし ヘルプマーク（東京都福祉保健局）→

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/helpmarkforcompany/index.html>



### 仙台市で導入している「ヘルプカード」

仙台市でも、東京都と同様に、障害のある人が緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするための「ヘルプカード」を導入しています。

このヘルプカードは横開き4面のカードで、連絡先だけでなく、苦手なこと、必要な支援についても書き込めるものとなっています。

仙台市

ヘルプカード

障害理解促進キャラクター「ココロ」

あなたの支援が必要です。

しょうがいしづべつ しづべいなど  
障害種別・疾病等

しづべつ しんたい もとま ぜんしん ほか  
種別： 身体・知的・精神・その他( )

しょうがいめい びょうめい  
障害名・病名：  
症状：

かかりつけ医療機関

びょういんめい しゅじい  
病院名： 主治医：

でんわばんごう  
電話番号：

まいにち ねん がつ じ  
記入日： 年 月 日

ありがな 男 女 けつえきがた けつえき  
氏名： 血液型： 型

せいねんげつ しょうねん しょうねん しょうねん  
生年月日： 明治・大正 年 月 日  
昭和・平成 年 月 日

じゅうしょ  
住所：

きんきゅうれんらくさき  
緊急連絡先

ありがな 本人との  
氏名： 助 限：

でんわばんごう  
電話番号：

にがて  
苦手なこと・できないこと

ひつよう しえん  
必要な支援など

## ◆連絡用カード

緊急時のために連絡用カードを持っている方がいます。氏名、所属、連絡先、移動経路、症状などが記載されています。

障害者手帳等でもわかる場合があります。



助けてカード ((一社) 日本自閉症協会)

<http://www.autism.or.jp/bousai/kaitei/help-card.pdf> →

## ◆コミュニケーション支援アプリ

コミュニケーションを支援するための、スマートフォンやタブレットなどでも利用できるアプリケーションがあります。

※東京都障害者 IT 地域支援センターでは、障害のある方に便利なアプリ一覧を紹介しています。

<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/sm-iphon4.html>



↑ トーキングエイド シンボル入力版 (Uplus, Inc)



↑ Speech canvas (NICT) : 障害者が持つのではなく、事業者側が設置する

← ねえ、きいて。(IPPEI TORII) : 愛知工業大学鳥居研究室が開発

### ●声かけ変換表

発達障害、知的障害、精神障害のある方は、「○○してはいけません」と否定的な言葉や曖昧な言葉をかけられると、どうしてよいかわからなくなり、パニックとなってしまうこともあります。「どう話すと理解が得られやすいか?」の参考として、話題となっている『声かけ変換表』が便利です。「こうすれば○○ですよ」と、効果的な行動を具体的に説明してあげることが重要です。

#### 変換の例

早くしてください	あと何分かかりますか?
静かにしてください	声を「これくらいの大きさ」にしてもらえますか?
走ってはいけません	歩きましょうか
危ない!	止まりましょう、ケガをしそうなので心配です
人の迷惑になりますよ	大きな声は、頭が痛くなってしまっている人がいるので、「このくらい」の声にしましょう
いつでもいいですよ	5分後ならいいですよ、○○の時間帯ならいいですよ
危ないからだめ!	もしケガをしたら心配です。
何をしているんですか!	今、何をしていますか?

### ●わかりやすい情報提供

発達障害、知的障害、精神障害のある方に情報を伝える方法が難しい場合があります。

情報提供をわかりやすくするために、文章の書き方やレイアウトについての方法を示した、『わかりやすい情報提供のガイドライン』が全国手をつなぐ育成会連合会で作成されています。

<http://zen-iku.jp/info/release/3084.html>

## ◆主な障害者団体、支援団体等の連絡先◆

パニック時やトラブルの際の対応で協力が必要な場合には、地域の支援団体等に問合せることが有効です。下記の団体等のホームページに掲載されている障害の特徴や地域の障害者団体の連絡先、相談窓口などの情報を参考にしてください。

### 障害者団体

全国手をつなぐ育成会連合会	<a href="http://zen-iku.jp/">http://zen-iku.jp/</a>	電話：077-572-9894
一般社団法人 日本自閉症協会	<a href="http://www.autism.or.jp/">http://www.autism.or.jp/</a>	電話：03-3545-3380
特定非営利活動法人 全国精神障害者団体連合会	<a href="http://www.zenseiren.sactown.jp/">http://www.zenseiren.sactown.jp/</a>	電話：03-5438-5591
一般社団法人 日本発達障害ネットワーク (JDDnet)	<a href="http://jddnet.jp/">http://jddnet.jp/</a>	電話：03-5733-6855
特定非営利活動法人 DPI (障害者インターナショナル) 日本会議	<a href="http://www.dpi-japan.org/">http://www.dpi-japan.org/</a>	電話：03-5282-3730
公益社団法人 日本てんかん協会	<a href="http://www.jea-net.jp/">http://www.jea-net.jp/</a>	電話：03-3202-5661
特定非営利活動法人 日本トゥレット協会	<a href="http://tourette-japan.org/">http://tourette-japan.org/</a>	電話：03-6912-9625
全国自立生活センター協議会 (JIL)	<a href="http://www.j-il.jp/">http://www.j-il.jp/</a>	電話：042-660-7747
特定非営利活動法人 全国言友会連絡協議会	<a href="http://zengenren.org/">http://zengenren.org/</a>	電話：03-3942-9436

### 障害者関連情報

発達障害情報・支援センター	<a href="http://www.rehab.go.jp/ddis/">http://www.rehab.go.jp/ddis/</a>	FAX：04-2995-3137
発達障害教育情報センター	<a href="http://icedd.nise.go.jp/">http://icedd.nise.go.jp/</a>	運営：独立行政法人国立特別支援教育総合研究所
障害者情報ネットワーク ノーマネット	<a href="http://www.normanet.ne.jp/">http://www.normanet.ne.jp/</a>	電話：03-5273-0796 ((公財)日本障害者リハビリテーション協会)
独立行政法人 国立特別支援教育総合研究所	<a href="http://www.nise.go.jp/cms/">http://www.nise.go.jp/cms/</a>	電話：046-839-6803
「発達障害ってなんだろう？」政府広報オンライン	<a href="http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/">http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/</a>	

### 行政

国土交通省バリアフリー・ユニバーサルデザイン	<a href="http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/">http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/</a>
内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進	<a href="http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html">http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html</a>
厚生労働省	<a href="http://www.mhlw.go.jp/">http://www.mhlw.go.jp/</a>
文部科学省	<a href="http://www.mext.go.jp/">http://www.mext.go.jp/</a>

近隣の連絡先をあらかじめ把握し、記入しておきましょう。

	施設名	連絡先 (電話番号)
<u>支援センター</u> 障害者支援センター 精神保健福祉センター など		
<u>学校や施設</u> 特別支援学校 知的障害者通所施設 など		

### 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

知的障害、発達障害、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改訂・検討ワーキング編

発行：国土交通省総合政策局安心生活政策課  
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 TEL03-5253-8111  
作業協力：社会システム(株)

«ご覧になった方へ»

「もっとこういう冊子に」「もっとこういう情報が欲しい」などのご要望・ご意見がございましたらご連絡ください。スパイラルアップ (継続的改善) の観点から、適時この冊子を見直し、皆様の声でよりよいものにしていきたいと考えております。