

# 知的障がいの ある方との コミュニケーション ハンドブック



## 障がいのある人もない人も暮らしやすい街へ

札幌市では「障害者基本法」に基づき、障がいのある人もない人も、市民誰もが互いに人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」の実現を目指し、さまざまな行政の施策やバリアフリーへ向けての取り組みが行われています。

知的障がいのある人にとってのバリアは、話し言葉によるコミュニケーションに困難があることです。このハンドブックでは、その応対に役立つ「コツ」を紹介します。

障がいを特別視せずに「共生社会」を実現していく「心のバリアフリー化」を目指しましょう。

札幌市

## コミュニケーション支援ボードについて

本ハンドブック  
裏表紙



まだ障がい者福祉が発達していなかった時代と違い、現在は障がいのある人の多くが、地域の中で生活し働いています。「コミュニケーション支援ボード」は、話し言葉によるコミュニケーションに困難のある人のために開発されました。

現在は、コミュニケーションのバリアフリーを目指したツールとして、様々な自治体や商業施設などに導入されてきています。

その場に合った内容の「コミュニケーション支援ボード」が設置され、社会の中で活用されていくと、社会的関心や理解が一層深まり、意識のバリアもなくなることができます。

## コミュニケーション支援ボードを使ってほしい人たち

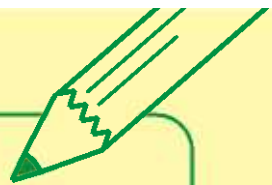
知的障がいのある人以外にも、自閉症、聴覚障がい、肢体不自由、言語障がいなど障がいのある人、高齢者や病氣療養中の人、幼児、外国からの人など、話し言葉によるコミュニケーションに困難のある人に活用できます。

### コミュニケーション支援ボードの使い方

- 言葉でうまく伝え合えないとき、そのやりとりの最中に「コミュニケーション支援ボード」を見せて、相手に絵を指差ししてもらいます。



- 「コミュニケーション支援ボード」を使うときは、言葉をあまり使わないようにします。ゆっくり見せて相手が指差しできるよう、待つようにしてください。
- 指差しすることが困難な人には、こちらが指差しして聞きます。
- 「コミュニケーション支援ボード」でのやり取りが難しい場合でも、実物や写真を見たり、簡単な文字や絵を見てコミュニケーションをとることができる人もいます。



## ① 知的障がいについて

知的障がいとは、知的機能の障がいがおおむね18歳までの発達期にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。知的障がいの状態は人によりさまざまですが、個々の持つ豊かな能力を活かして、いろいろなかたちで社会参加しています。

知的障がいは外見からは分かりにくいいため、障がいがあるとは思わずに「変わった人」というイメージを持たれたり、誤解されたりすることがあります。障がいに対する正しい理解と周囲の配慮が必要です。

## ② 発達障がいと知的障がい

発達障がいとは、脳機能の発達が関係する障がいで、その症状は通常低年齢において発現します。いくつかの発達障がいが重複することも多く、発達障がいと知的障がいを併せ持っている人も多いため、本ガイドブックでも、発達障がいの特性を一部含めています。

発達障がいのある人の中には優れた能力を発揮している人もいて、周りから見ても障がいがあることが分かりにくい人もいます。

### 《主な発達障がいの特徴》

#### 広汎性発達障がい(自閉症、アスペルガー症候群など)

他人との社会的関係の形成が困難であることや、興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障がいです。視覚・嗅覚・聴覚・味覚・触覚の感じ方にも特徴があり、過敏であったり鈍かったりする人もいます。また、言葉の発達に遅れがある人もいますが、記憶力が優れていたり、芸術や研究などに力を発揮するなど、多彩な才能を持つ人もいます。



#### 注意欠陥多動性障がい(ADHD)

年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力、衝動性、多動性を特徴とする行動の障がいで、社会的な活動や学業の機能に支障をきたすものをいいます。



#### 学習障がい(LD)

基本的には全般的な知的発達の遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、または推論する能力のうち特定のものの習得と使用に著しい困難を示します。



## ◎どんなことで困っているかを理解しましょう

知的障がいのある人は、「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

普段よく行く店での買い物や毎日利用しているバスや電車など、慣れていたりパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。

一方、未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。「困っていること」を周りが理解して、必要な支援をすることが大切です。

## ◎支援をする時のポイント

ひとことで「知的障がいのある人」といってもさまざまで、接するのに特別なスキルや知識は必要ありません。障がいの有無に関係なく、人には個性があります。障がいもひとつの個性と考えて、温かく接していくことが大切です。

知的障がいのある人は、難しい言葉や複雑な表現が苦手ですが、子どもに話すような言葉使いはせずに、その人の年齢にふさわしい対応をしましょう。

この冊子が、「知的障がいのある人にとってどのような支援が必要か」を考えるきっかけになることを願っています。

### 対応の基本 1 「笑顔でゆっくり」話しかけましょう

周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手なので、初めての人に接した時には不安が大きくなります。一番大事なことは、「笑顔」です。安心感に繋がるような温かな笑顔で、ゆっくりと話しかけてください。



### 対応の基本 2 「具体的にわかりやすく」伝えましょう

「あそこで」「もう少し待って」など抽象的な表現はせずに、「1番窓口で」「5分待って」というように、具体的に伝えましょう。文字や絵を描いて示したり、指差しで場所を示すなどの、目で見て分かる情報があるとより伝わりやすくなります。



### 対応の基本 3 「答えやすい聞き方」をしましょう

どうして欲しいのかを聞くときも、相手が答えやすい形で聞いてください。「何を?」「どこへ?」と言う聞き方ではなく、具体的な言葉で聞いてください。「はい」や「いいえ」で答えられたり、答えを選ぶことができるような、いくつかの選択肢で尋ねましょう。

### 対応の基本 4 否定形の言葉は避けましょう

否定の形で「ダメ」「～してはいけない」などと注意すると、どうしていいのかわからなくなって混乱する場合があります。してほしい行動を「～してください」と具体的にお願いしましょう。

## 公共交通機関など

案内図や時刻表を読むことが苦手な人がいます。また、目的地がいつもと違うと、行き方が分からない場合があります。

- 「〇番乗り場」「〇〇行き」など、具体的な言葉を使って説明しましょう。
- 乗り場まで一緒に行ったり、運転士さんや駅員さんに降りる駅や停留所を伝えておいたりすると、より安心して利用できます。



列車やバスの運転中止、遅延などが発生した時には、アナウンスが聞き取れなかったり、内容が分からない場合があります。

- 簡単な言葉におきかえて「〇分遅れる」「〇番線に変更」など、必要な情報を具体的に説明しましょう。
- 保護者や支援者の連絡先を書いた紙を携帯している人もいますので、普段と異なる状況に対応が困難な場合は、電話連絡をして支援をお願いするという方法もあります。



## レジなどの支払いの時など

買い物の代金を分かっていても、紙幣や硬貨の組み合わせを考えたり、お金を取り出したりに時間がかかってしまうことがあります。

- レジの表示など金額が見えるように示しながら代金を伝えると支払いしやすくなります。
- 「五百円玉か千円札はありますか？」など、硬貨や紙幣が1枚で支払えるよう具体的に伝えると、より支払いがしやすくなります。



### ポイント

並列ではなく、一列に並んで空いた順番に案内できるレジが増えてきています。お金の支払いに時間がかかる人がいても、後ろの人が待たされずにお会計ができます。

また、列に並ぶなどのルールが分かりにくい人にも利用しやすい仕組みです。



## 受付窓口や申込み手続きなど

初めて利用する場所などで、利用の手順が分からない時、どうしたらいいかを聞けずに、困ってしまうことがあります。

- 簡単な言葉で利用の手順を伝えましょう。
- 文字や絵を使った表示案内をしましょう。行う順に番号を振ると、より分かりやすいです。
- 手順が複雑な時は、言葉の説明だけでなく、誰かが付き添って個別に案内するなどの支援が必要です。



申込書や申請書などは、どのように記入したらよいか分からなかったり、時間がかかったりします。

- 行政用語など難しい言葉はなるべく使用せずに、簡単な言葉に置換えましょう。
- 記入箇所を印をつける、漢字にふりがなをふる、読み上げるなど、その人に必要な支援をしましょう。
- 記入例などの見本があると、より理解しやすくなります。



## 券売機などの設備を利用する時など

いつも使っている機械と異なると操作が難しいことがあります。また、表示を読んだり、設備の仕組みを理解したりすることが苦手な人もいます。

- 簡単な言葉に置換えて手順を説明しましょう。説明だけでは理解が難しいときは、実際に使ったり、動きを見せるようにすると分かりやすくなります。
- 利用の手順を「①ボタンを押す②お金を入れる…」などと数字とともに順番を振って表示すると、より理解しやすくなります。



### ポイント

公共の場には、券売機や改札機などのさまざまな設備があります。使い方が分からない人や、表示が読めない人のために、図やイラストなどをいれて分かりやすく説明したマニュアルや表示案内を、各機関や施設で作成しておくことが便利です。

さらに、ふりがなをふったり、外国語訳を入れたりすると、知的障がいのある人だけではなく、子どもやお年寄り、外国からの人など幅広い人々に利用してもらうことができます。



## 利用のルールが分からない時など

周りの状況から判断していくことが苦手なので、公共の場やお店などを利用するルールが分からずに困ってしまうことがあります。また、他の人が困っていることを気付けない場合があります。

- 「ここでは～のようにしましょう」など、簡単な言葉でやさしくルールを伝えましょう。
- 基本的なルールなどは、ピクトグラム(絵文字)などで示すことにより、知的障がいのある人だけでなく、子どもや外国からの人にも分かりやすくなります。

例



優先座席



一列に並んでください



飲食禁止



携帯電話電源OFF



## 災害時の避難場所など

必要な支援を自分から伝えることが苦手です。状況の判断がつかず、大きな不安を抱いて、混乱してしまう人もいます。

- 誘導や介助など、支援を必要とする人がいないか声をかけるようにしましょう。
- 混乱が大きい時には、静かな場所に移動してもらうなどの対応を取って、落ち着くまで見守りましょう。



避難場所では、ダンボールのパーティションなどで、落ち着くことのできる場所を作りましょう。

### ポイント

災害時の避難場所などで、障がいのある人が必要な支援を受けられるように、障がいのある人には「黄色のバンダナ」、支援できる人には「緑のバンダナ」を身につけようという取り組みもあります。

「支援してほしい」⇒ **黄色** 「支援できる」⇒ **緑色**

また、歩行が不安定な人や車いすの人のために、避難場所の通路は幅90センチ以上確保するようにしましょう。



### 【緊急時や解決が困難な時の対応】

解決が困難な場合には、本人を良く知る人に支援を求めることが助けとなります。住所や電話番号を答えることができなくても、所属する学校や施設名を答えることができたり、保護者や支援者の連絡先を書いた紙を携帯している場合もありますので確認しましょう。

# どうしましたか？



みちをおしえて



おとした



でんわしてください



きぶんがわるい



いたい



たすけてほしい



のみたい



たべたい



トイレ



はい



いいえ



わかりません