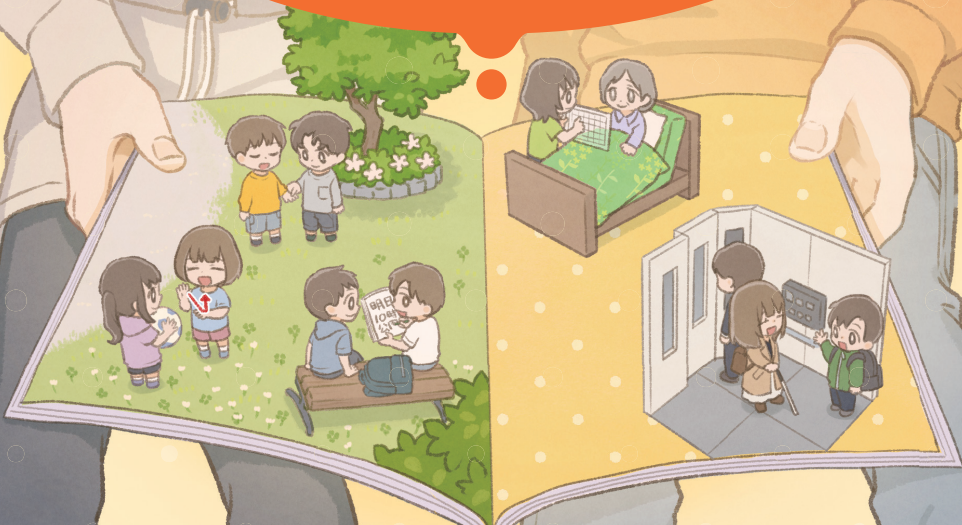


はじめてガイド

しょう かた
障がいのある方との
コミュニケーション
ガイドブック



さっぽろ
札幌市

はじめに

このガイドブックは、札幌市さっぽろ しが作ったつく（制定せい ていした）「障がいしょうのある人もない人も、お互いひと ひとを大切にたが たいせつしながら一緒に暮いっしょ くらせるまち」めざを目指すための大切なルールたいせつ（条例じょうれい）をもとにつくつくられました。

障がいしょうのある人ひとが、自分じぶんに合った方法あで情報ほうほうを知しょうったり、お話しはなしたりしやすいように、みんなみなで助け合たすうためのヒントあがたくさん詰つまっています。

このガイドブックは、障がいしょう特性とくせいに詳しくくわない方かたにも、多様たようなコミュニケーション手段しゅだんとその重要じゅうよう性を理解りしていただくための大切な資料しりょうです。

人ひとによって困りごとこまや必要ひつようなサポートちがは違うので、このガイドブックではまず知しってほしいことを伝つたえています。みんながこのガイドブックかつようを活用しょうして、障がいひとのある人もない人も暮ひと くらしやすい札幌市さっぽろ しになるように、一緒いっしょに考かんがえていきましょう。

はじめに	1	⑧ 代読・代筆	15
目次	2	⑨ 触手話・弱視手話	16
コミュニケーションで大切なこと	3	⑩ 指点字・手のひら書き	17
① 手話	5	⑪ 口文字	19
基本的な手話	6	⑫ 透明文字盤	20
② 要約筆記	8	⑬ 重度障がい者用意伝達装置	22
③ 筆談	9	⑭ わかりやすい言いかた(やさしい日本語)	23
④ 字幕	10	⑮ コミュニケーション支援ボード・絵図	24
⑤ 点字	11	⑯ 身振り・手振り	25
点字の表し方	12	札幌市の2つの条例	26
⑥ 音訳	13	参考	27
⑦ 拡大文字・ルーペ	14		

この本に登場する障がいのある方について

1 耳が聞こえない人・聞こえにくい人(聴覚障がい者)

外見からは分かりにくいけれど、音や声の情報が得にくい環境にあるよ。
手話や文字といった「目に見える形」に変えてやり取りをしているよ。

2 目が見えない人・見えにくい人(視覚障がい者)

全く見えない方は音声や点字で、見えにくい方は拡大文字やルーペなどで情報を集めているよ。

3 目が見えず、耳も聞こえない人(盲ろう者)

視覚と聴覚の両方に障がいがあるよ。程度に合わせて、方法を使い分けるよ。

4 体を動かすのが難しい人(ALSなどの難病・重度障がい)

自分の体や声で伝えることが難しくても、伝えたいことや考えたいことはたくさんあるよ。
その大切な想いを、自分に合った道具や合図、そして言葉を読み取る工夫を通して届けているんだ。

5 言葉の理解や表現が難しい人(知的・発達障がい・失語症)

一度にたくさん言葉を受け取ったり、言いたい言葉がすぐに見つかったりするのが苦手な場合があるよ。

1
自分の思い込みで決めず、
本人に必要なことをたずねよう。
必要に応じて、
まわりの人の意見も聞こう



2
障がいのことを聞くのではなく、
「困っていること」や
「どんな助けがいろいろあるか」を
たずねよう。



3
できるだけ、本人と直接話して、
わかりやすい言葉で、
ゆっくり、ていねいに、
くりかえし、話そう。





4

コミュニケーションの

ほう ほう

方法になやむときは、

ひとり

一人でかかえこまず、

まわりの人に助けてもらおう。



5

差別につながる言葉や、

いやな気持ちになる

言葉は使わない。

子どもあつかいする

言い方もしない。



6

障がいの原因や内容について、

必要がないのに聞いたりしない。

相手のプライベートな情報を、

他の人に話さない。

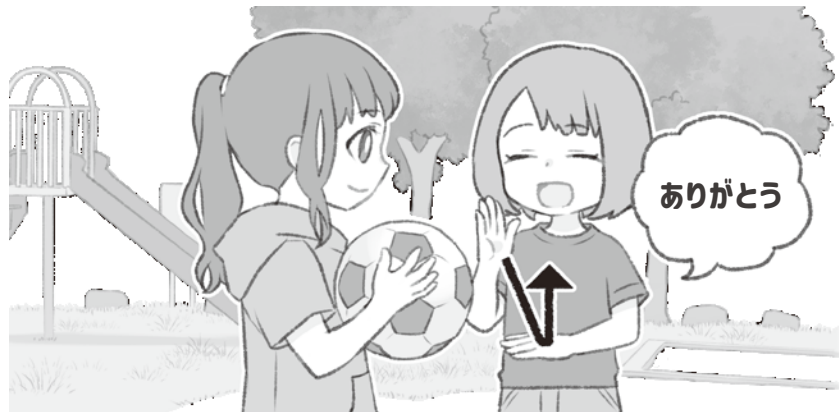


1 ^{あみ き} ^{ひと き} ^{ひと ちょう かく しょう} ^{しや}
耳が聞こえない人・聞こえにくい人(聴覚障がい者)

1 ^{しゅ わ} 手話

^{ほう ほう} どんな方法?

^て ^{ゆび} ^{うご} ^{かお} ^{ひょうじょう} ^く ^あ ^{どく} ^じ ^{ぶん} ^{ほう} ^{はな}
手や指の動き、顔の表情などを組み合わせて、独自のルール(文法)で話す
^{げん ご}
「言語」だよ。



^{たい せつ} 大切なポイント

^{はな} ^{ひと} ^{あい} ^て ^{つた} ^{ひと} ^く ^ぎ ^{ひょうじょう} ^み ^{かく} ^{にん}
話す人は、相手に伝わっているか、一区切りごとに表情を見て確認しながら
^{すす} ^つ ^{たい} ^{せつ}
進めよう。ゆっくり、はっきり伝えることが大切だよ。

^{たと} ^{とき} ^{つか} 例えばこんな時に使うよ

^{まい} ^{にち} ^じ ^{ぶん} ^き ^も ^{つた} ^{つか}
あいさつや毎日のおしゃべり、自分の気持ちを伝えるときなど、いつでも使
われるんだ。



基本的な手話

手話は、手だけではなく「顔の表情」もとても大切です。
「うれしい時」や「困っている時」など、気持ちを顔でもあらわしてみよう!

おはよう



①くーにした手を
頭の横にあててから、
くーを下にさげる

②両手の人差し指を
むかい合わせて
折り曲げる

こんにちは



①くつつけた人差し指と
中指をおでこの前で、
横向きにあてて、
時計の12時をあらわす

②両手の人差し指を
むかい合わせて
折り曲げる

こんばんは



①両手の手のひらを外側にむけて、
顔の前で交差させる(“暗い”の手話)

②両手の人差し指を
むかい合わせて
折り曲げる

ありがとう



したむ
ひらいて、こうした
下向きにした左手の甲に、立てた右手を、
ぼんとつけて、あげる

おつかれさま



2回たたく

くーにした右手で、左手首のあたりを、
さゆそく
2回軽くたたく(左右は逆でもよい)

よろしく願います



①鼻の前で「くー」を前に出す
②手を「ぱー」に開いておじぎをしながら
前へおろす

何かお困りですか



①困る
こめかみの近くで
指を軽く曲げて
前後に動かす

②何
人差し指を左右に振る

少々お待ちください



①少し
親指と
人差し指で少し
すき間をつくる

②待つ

③ください

④四本指の背を
た
立でた右手を
あごの下に軽くあてる
顔の前で少しおろす

お待たせしました



「待つ」の手話をしながら、
軽くおじぎをする(上体を倒す)

わかる



て くび
ば一の手で、首のあたりから
むね 胸のあたりまで、すーつとなでおろす

わからない



みぎで みぎかた
右手で右肩のほこりをはらうように、
2回さわる

むずかしい(できない)



おやゆび ひたさ ゆび
親指と人差し指で、
ほほをつねるしぐさ

おぼえる



みみ ぶこ ひら て
①耳の横で開いた手を

②つかむように「<」にしなが頭によせる

わすれる



ぶこ
①おでこの横で「<」

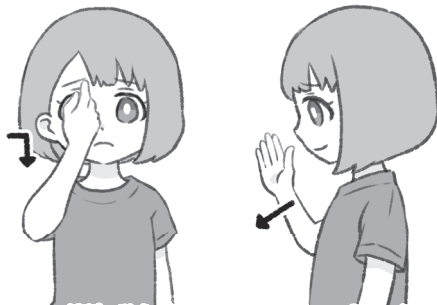
②(①の「<」にした手を)開きながら、上の方へはなす

しほわ 手話



りょうで ひたさ ゆび むね まえ こうご
両手の人差し指を胸の前で交互にくるくると回す

すみません



おやゆび ひたさ ゆび
①親指と人差し指で、
みけん まゆ あいだ かる
眉間(眉と眉の間)を軽くつまむ仕草

た たみで かお
②立てた右手を顔の
まえ すこ
前で少しおろす

1 ^{あみ き} ^{ひと き} ^{ひと ちょう かく しよう} ^{しや}
耳が聞こえない人・聞こえにくい人(聴覚障がい者)

2 ^{よう やく ひつ き} 要約筆記

^{ほう ほう} どんな方法?

^{はな} ^{ないよう} ^{ば き と} ^{みじか} ^{もじ て が}
話している内容をその場で聞き取り、ポイントを短くまとめて文字(手書き
^{つた} ^{せんもん てき} ^{しえん}
やパソコン)で伝える専門的な支援だよ。



^{たい せつ} 大切なポイント

^{もじ} ^{ひと か} ^よ ^{ひと} ^{ないよう} ^{りかい}
文字にまとめる人が書きやすく、読む人が内容を理解しやすいように、ゆっ
^{はな} ^{だいじ} ^く ^{かえ}
くり話したり、大事なところを繰り返したりしよう。

^{たと} ^{とき} ^{つか} 例えばこんな時に使うよ

^{やく しよ} ^{まど ぐち} ^{そう だん} ^{びょういん} ^{いま はな} ^{ないよう} ^{もじ}
役所の窓口で相談するときや病院などで、今話している内容をすぐに文字
^よ ^{たし} ^{つか}
で読んで確かめたいときに使うよ。

1 あみ き 耳が聞こえない人・ひと き 聞こえにくい人(聴覚障がい者)

3 ひつ だん 筆談

ほう ほう どんな方法?

つた ないよう もじ ず か 伝えたい内容を文字や図で書いたり、う こ スマホやタブレットに打ち込んだり
はな ほう ほう して話す方法だよ。



たい せつ 大切なポイント

か ひと なが ぶんしょう さ か じょう が みじか か 書く人は長い文章を避け、「箇条書き」や「キーワード」で短く書こう。
か あいだ あいて かお み と たい せつ 書いている間も相手から顔が見えるようにし、やり取りを大切にすることが
コツだよ。

たと とせ つか 例えばこんな時に使うよ

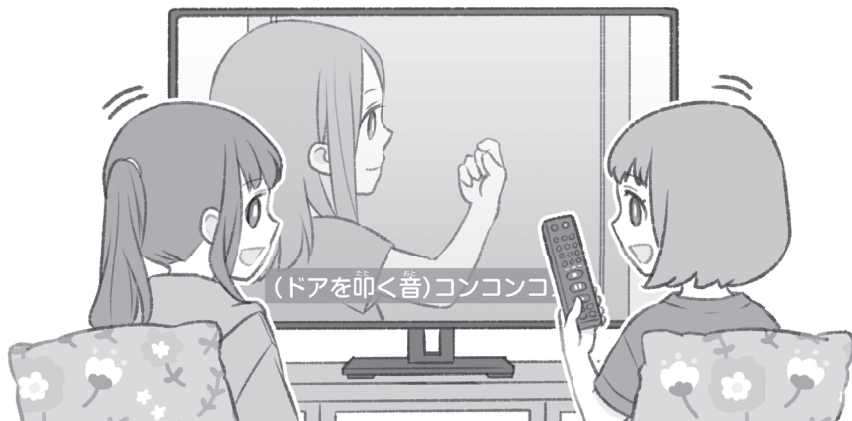
つ かくじつ ただ つた つか 伝えたいことを確実に、正しく伝えたいときに使うよ。

1 耳が聞こえない人・聞こえにくい人(聴覚障がい者)

4 字幕

👉 どのような方法?

テレビや動画などで、話している内容や音の様子を画面の中に文字で表示するものだよ。



👉 大切なポイント

一緒に見る人は、相手が字幕を読む時間を考えて、映像を切り替える前に少し待ったり、感想を話すタイミングを合わせたりしよう。

👉 なぜこれが必要なの?

話している言葉だけでなく、音楽やドアの音、雨の音なども文字で知ることが、
「今、何が起きているか」という場面をより分かりやすくするために必要だよ。

2 め み ひと み ひと し かく しょう しゃ 目が見えない人・見えにくい人(視覚障がい者)

5 てん じ 点字

ほう ほう どんな方法?

てん く あわ ゆび さき ふ よ も じ
6つの点の組み合わせを指先で触れて読む文字だよ。



たい せつ 大切なポイント

まわ ひと あいて て ふれ こと ば てん じ
周りの人はいきなり相手の手に触れず、まずは言葉で「ここに点字があるよ」と伝えよう。つた ば しょ あん ない ふ こと あいて かく にん
場所を案内するときは、からだに触れる事を相手に確認してから、てん じ ば しょ て そ あん ない
点字の場所にそっと手を添えて案内しよう。

ひつ よう なぜこれが必要なの?

の もの かん み まわ じょうほう じ ぶん
エレベーターのボタンや飲み物の缶など、身の回りにある情報を自分の
ゆび さき たし あん しん せいかつ ひつ よう
指先で確かめて、安心して生活するために必要だよ。

●点字は、2行3段の6つの点の組合せによって構成されている文字です。

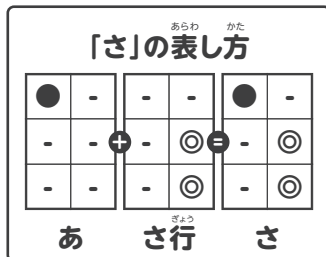
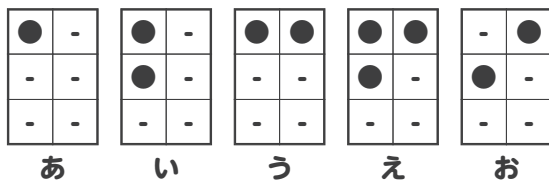
●点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。



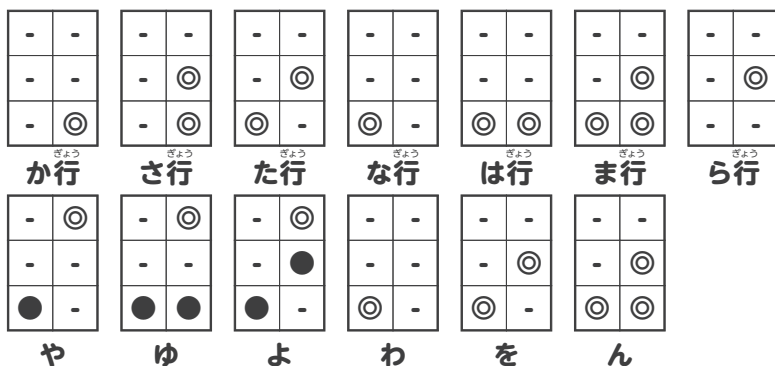
①・②・④…母音

③・⑤・⑥…子音

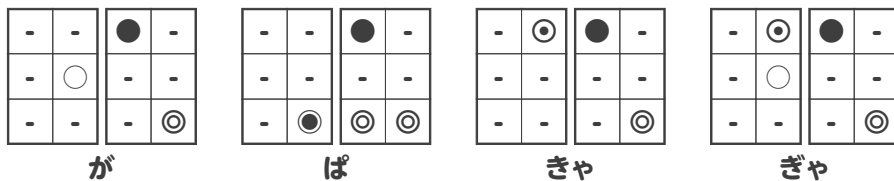
基本となる母音 ● 〈あ行〉



基本となる子音 ⊙



濁音(゜)は⑤の点○、半濁音(゜)は⑥の点●、拗音(「ゃ」「い」など)は④の点○を書いてから、清音を書いて2マスで表します。



全国視覚障害者情報提供施設協会のHP「ひとりで学べるたのしい点字」で学習ができます。
<http://www.tenji-naiiv.net>

2 め み ひと み ひと し かく しやう しや 目が見えない人・見えにくい人(視覚障がい者)

6 おん やく 音訳

ほう ほう どんな方法?

ほん ないよう ず じようほう こえ ろく おん
本の内容や図の情報を「声」にして録音したものだよ。

もく じ よ さが けい しき つか
目次から読みたいページを探せる「デイジー」という形式がよく使われるよ。



たい せつ 大切なポイント

おん やく しりよう も じ よ しゃ しん よう す こと ば
音訳の資料は、ただ文字を読むだけでなく、写真やグラフの様子も言葉で
くわ せつ めい
詳しく説明されているよ。

つか ひと じ ぶん あ はや ちよう せい き
また、使う人は自分に合った速さに調整して聴くことができるんだ。

ひつ よう なぜこれが必要なの?

てん じ よ ひと ほん なか す えら ひとり
点字が読めない人でも、たくさんの本の中から好きなものを選んで、一人
どく しよ べん きやう たの ひつ よう
で読書や勉強を楽しむために必要だよ。

2 ^{め み ひと み ひと し かく しょう しゃ} 目が見えない人・見えにくい人(視覚障がい者)

7 ^{かく だい も じ} 拡大文字・ルーペ

^{ほう ほう} どんな方法?

^{も じ おお かく だい きょう つか み ほう ほう} 文字を大きくしたり、ルーペ(拡大鏡)を使ったりして見やすくする方法だよ。



^{たい せつ} 大切なポイント

^{まわ ひと も じ おお しろくろ はんてん ほう} 周りの人は、文字の大きさだけでなく、「まぶしくないか」や「白黒反転の方が見やすいか」などを確認して、^{かく にん あい て いち ばん よ かん きょう ととの} 相手が一番読みやすい環境を整えよう。

^{ひつ ぶつ} なぜこれが必要なの?

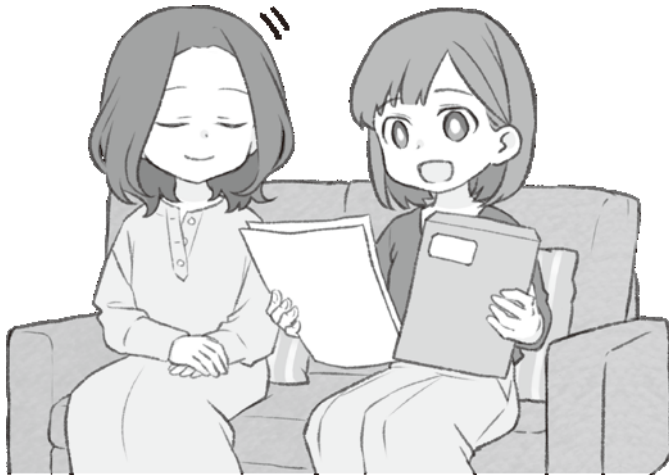
^{ちい も じ み ひと じょうほう よ と ひつ ぶつ} 小さな文字が見えにくい人が、スムーズに情報を読み取るために必要だよ。

2 ^{め み} ^{ひと み} ^{ひと} ^{し かく しょう} ^{しゃ}
目が見えない人・見えにくい人(視覚障がい者)

8 ^{だい} ^{どく} ^{だい} ^{ひつ} 代読・代筆

^{ほう ほう} どんな方法?

^{ほん にん} ^か ^{しよ るい} ^よ ^あ ^{も じ} ^か ^{ほう ほう}
本人の代わりに書類を読み上げたり、文字を書いたりする方法だよ。



^{だい} ^{せつ} 大切なポイント

^{て つだ} ^{ひと} ^{じ ぶん} ^{い けん} ^ま ^か ^{あ い て} ^{こ と ば} ^{せい かく} ^{つた}
手伝う人は、自分の意見を混ぜず、書いてあることや相手の言葉を正確に伝えよう。
^{じゆうしよ} ^{たい せつ} ^{ない よう} ^{まわ} ^き ^{ちい} ^{こえ} ^{かく にん}
よう。住所などの大切な内容は、周りに聞こえない小さな声で確認しよう。

^{たと} ^{とき} ^{つか} 例えばこんな時に使うよ

^{とど} ^{て がみ} ^{ない よう} ^し ^{やく しょ} ^{しよ るい} ^{な まえ}
ポストに届いた手紙の内容をすぐに知りたいときや、役所の書類に名前を
^か ^{とど} ^{つか}
書いて届けたいときに使うよ。

3 め み あり き ひと もう しや 目が見えず、耳も聞こえない人(盲ろう者)

9 しよく しゆ わ じゃく し しゆ わ 触手話・弱視手話

ほう ほう どんな方法?

しよく しゆ わ ●触手話

もう しや はな あいて て うえ じぶん て かる かさ あいて て うご
盲ろう者が、話す相手の手の上に自分の手を軽く重ねて、相手の手の動き
さわ よ と ほうほう
を触って読み取る方法だよ。

じゃく し しゆ わ ●弱視手話

ひと み あ きょり おお くふう み しゆ わ
その人の見やすさに合わせて、距離や大きさを工夫して見せる手話だよ。



たい せつ 大切なポイント

しゆ わ ひと あいて て かさ じぶん て あいて て した
手話をする人は、相手が手を重ねやすいように自分の手を相手の手の下に
だ あいて よ と あ うご
出し、相手を読み取りやすいペースに合わせて動かそう。

ひつ しょう なぜこれが必要なの?

まわ おと け しき あいて て うご こと ば じょうほう ちよくせつ
周りの音や景色がわからなくても、相手の手の動きから言葉や情報を直接
う と はな ひつ しょう
受け取って話すために必要だよ。

3 ^め ^み ^{あみ} ^き ^{ひと} ^{もう} ^{しや}
目が見えず、耳も聞こえない人(盲ろう者)

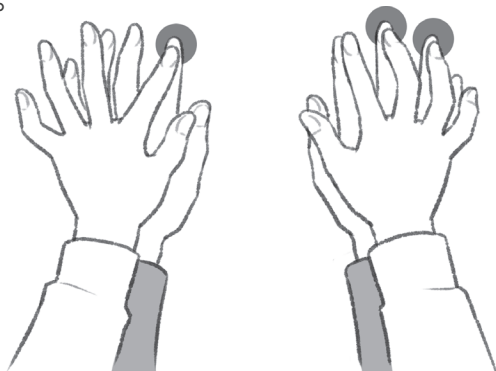
10 ^{ゆび} ^{てん} ^じ ^て ^が
指^点字・手のひら書き

 ^{ほう} ^{ほう}
どんな方法?

^み ^き ^{ひと} ^{あいて} ^て ^{ちよくせつ} ^{こと} ^ば ^{つた} ^{ほう} ^{ほう}
見えない・聞こえない人に、相手の「手」に直接ふれて言葉を伝える方法だよ。

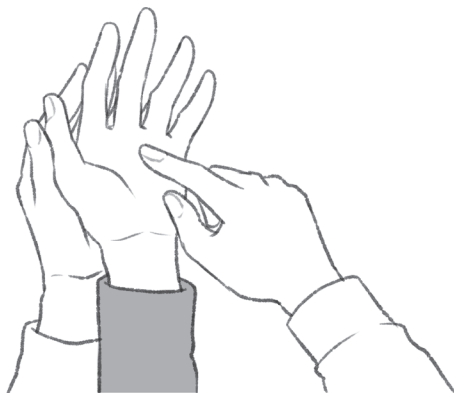
^{ゆび} ^{てん} ^じ
●指^点字

^{あいて} ^{ゆび} ^{てん} ^じ ^み ^た ^{うえ} ^て ^{かさ} ^{たた}
相手の指を点字のボタンに見立てて、上から手を重ねてトントンと叩いて
^{つた} ^{ほう} ^{ほう}
伝える方法だよ。



^て ^が
●手のひら書き

^{あいて} ^み ^き ^て ^{ゆび} ^も ^じ ^{つた} ^{ほう} ^{ほう}
相手(見えない・聞こえない)の手のひらに、指で文字をなぞって伝える方法
だよ。



大切なポイント

まずは「ふれるよ」と伝えよう：いきなり手にふれると相手がびっくりするので、まずは腕などに優しくふれて「これからお話しするよ」と合図を送ろう。ゆっくり、ていねいに：指點字はリズムよく、手のひら書きは大きな文字でゆっくりなぞろう。

相手が「わかったよ」と返事をしてくれるのを待ちながら進めるのがコツだよ。



例えばこんな時に使うよ

特別な道具がない場所でも、直接手に触れることで、今起きていることやおしゃべりを確実に伝えたいときに使うよ。

4 体を動かすのが難しい人(ALSなどの難病・重度障がい)

11 口文字

👉 口文字

話すことや体を動かすことができない人が、口の形やまばたきの合図で、ひらがなの文字を一つずつ選んで伝える方法だよ。

道具を使わなくても、顔の表情(目の動きや口の形)で文字による対話ができるのが特徴だよ。



👉 大切なポイント

顔の動き(口の形や目の動き)をよく見て、文字を選ぶタイミングを合わせる事が大事だよ。

👉 例えばこんな時に使うよ

道具がない場所で、話すことや体を動かすのが難しい人が周囲の人に思いを伝えたい時に使うんだ。

12 とう めい も じ ばん 透明文字盤

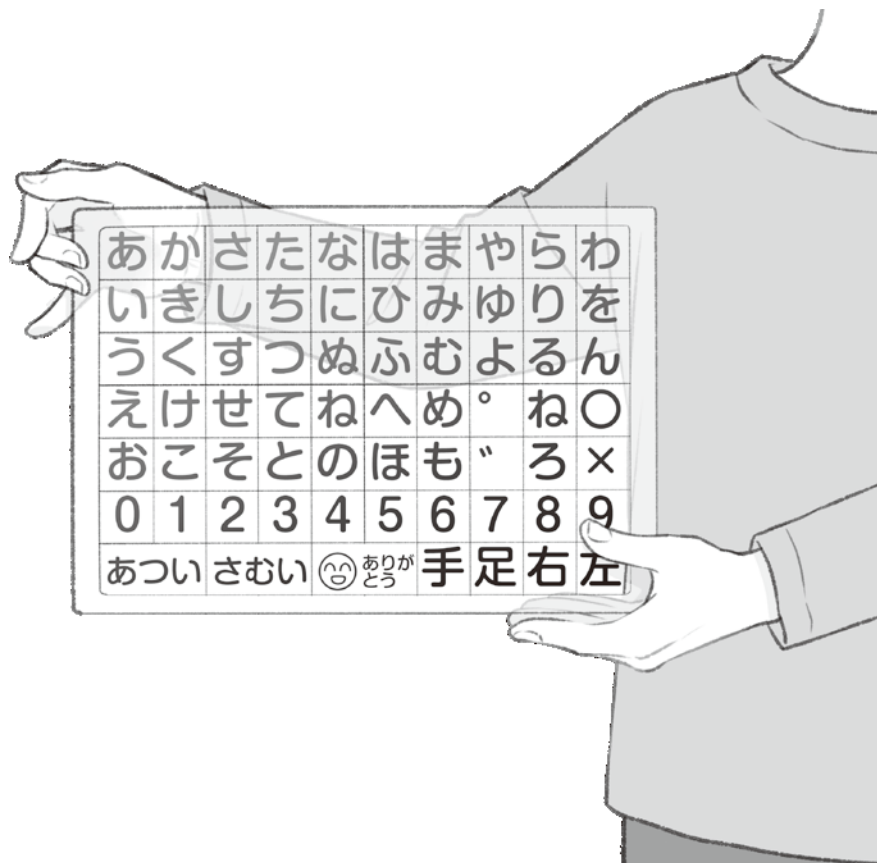
ほう ほう どんな方法?

とう めい いた 透明な板にひらがなやカタカナ、え か 絵などが書いてあるどう ぐ 道具だよ。

とう めい も じ ばん ごじゅうおん も じ ばん 透明文字盤には、五十音文字盤とスマホのようなフリック式文字盤しき も じ ばんがあるよ。

め ゆび うご も じ さ しめ つた も じ えら 目や指の動きで文字を指し示して、伝えたい文字を選えらんだよ。

からだ うご むずか も じ か ひと こえ だ ひと つか 体を動かすことが難しくして文字を書けない人や、声が出せない人が使うよ。



大切なポイント

最初に合図をきめよう：相手の視線の特徴(下向き、上向き、どちらかにかたよるなど)と、『はい・いいえ』の合図を一緒に決めてから始めよう。

目の動きをみよう：文字ではなく、相手の『目(視線)』の動きそのものに注目しよう(相手がどの文字を選んでいるか、目の動きをよく見て読み取ろう)。

目が合った位置にある文字を一文字ずつ声に出して確認しよう。

ベッドの上や車椅子で過ごしている人が多いため、読み取る人はできるだけ正面に立ち、透明文字盤を挟んで40センチくらいの距離で見ると分かりやすいよ。

一生懸命読み取ろうとして、無意識に距離が近くなりすぎることがあるから注意しよう。

照明や日光のまぶしさ、反射で文字が見えにくい時もあるから配慮が必要だよ。

読み取った文字はその場で合っているか確認して、忘れないようにメモをとろう。

文字盤を指さして伝える人の場合は、指している文字をよく見て、伝えたいことを受け取ろう。



なぜこれが必要なの？

手足が動かさなくても、自分の「視線」を使い、一文字ずつ正確に言葉を届けるために必要だよ。

14 わかりやすい言いかた(やさしい日本語)

👉 どのような方法?

難しい言葉を使わずに、誰にでも分かりやすい簡単な言葉で伝える方法だよ。



✕ 良くないとは思わない

いいと思うよ!

👉 大切なポイント

『ダメではない(いいよ)』や『空気を読む』などの、分かりにくい言い方は避けよう。

👉 なぜこれが必要なの?

難しい言葉の意味がわからなくて不安を感じている人など、誰にでも内容を間違いなく理解してもらうために必要なんだ。

5 言葉の理解や表現が難しい人(知的・発達障がい・失語症)

15 コミュニケーション支援ボード・絵図

👉 どのような方法?

言葉の代わりに絵やマークが書かれたボードを指さして、伝えたいことを表現する方法だよ。



👉 大切なポイント

読み取る人は、相手が指さした絵が何を意味しているか、相手の表情も見ながら一つずつ確認しよう。

👉 例えばこんな時に使うよ

伝えたい言葉がうまく思い出せないときに、絵を見ることで自分の気持ちや「してほしいこと」をパッと伝えたいときに使うよ。

5 ことば りかい ひょうげん せうが ひと ちてき ぼつたつしょう しつごしょう
言葉の理解や表現が難しい人(知的・発達障がい・失語症)

16 み ぶ て ぶ 身振り、手振り

ほう ほう どんな方法?

からだ て つか つた ひょうげん ほうほう
体や手を使って、伝えたいことを表現する方法だよ。



たい せつ 大切なポイント

「はい(うなずく)」「いいえ(首を振る)」などの合図は、人や文化によって違うことがあるよ。その場面や表情などもあわせて、意味を確かめよう。

たと とし つか 例えばこんな時に使うよ

「手のひら全体で方向を示す」など、道具がないときでもパツと気持ちを伝えたいときに使うよ。



札幌市の2つの条例

札幌市では、障がいのある人もない人も、お互いを大切にしながら一緒に暮らせるまちを目指して、2つの大切なルール(条例)を作っています。

障がい者コミュニケーション条例

障がいのある人が、自分に合った方法で情報を知ったり、お話ししたりしやすいように、みんなで助け合おうというルールです。

手話言語条例

手話は、耳の聞こえない人たちが使う、手や体の動き、顔の表情で気持ちを伝える大切な言葉です。

この条例は、手話が言葉の一つとして認められ、もっとたくさんの人に手話を知ってもらい、使える人が増えるように、みんなで応援していこうというルールです。

このガイドブックは、

これらのルールをもとに、

みんなが障がいについて知り、どうすれば

助け合えるかを考えるためのものです。

さん こう
参考



しょう かた
障害のある方とのコミュニケーションガイドブック

しょう しゃ じょうらい しゅ わげん ごじょうらい
「障害者コミュニケーション条例」と「手話言語条例」のルール
をもとに、札幌市民の皆さんに、様々な障害の特性を理解した
うえ、適切な配りよを行うための参考にしていただくため、作成
したガイドブックです。



こころ ばん
心のバリアフリーガイド(わかりやすい版)

なに ひと やく た こま ひと てだす
何か人の役に立ちたい、困っている人がいたら手助けしたいと
おも ひと しょう おも
思っている人のために、それぞれの障害などについて、主な
はい れい わ ないよう かいせつ
配りよ例を分かりやすい内容で解説したガイドブックです。



さっ し とら まさ
冊子「虎の巻」シリーズ

はったつしょう かた がっこう かん かた う
発達障害のある方たちが学校などでトラブルになりがちな「感じ方や受け
と かた かいけつさく かいせつ さっし
取り方のちがい」とその解決策となるポイントを解説した冊子です。



しょくば つか
職場で使える



く つか
暮らしで使える



がっこう つか
学校で使える



ぞく がっこう つか
統・学校で使える



こもだ つか
子育てで使える

令和8年(2026年)3月発行

発行

札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

TEL 011-211-2936 FAX 011-218-5181



さっぽろ市
01-F04-25-2610
R7-I157