



こころ  
心つなぐ・  
はんどぶっく

しょうがいのある人もない人も  
ともに安心して暮らせるまちへ～

この「はんどぶっく」では、障がいのある方が実際に困っていること  
やサポートするときのポイントなどを紹介しています。  
この冊子を参考にして、できることから始めてみませんか。

# はじめに



- 皆さんは、まちで困っている方を見かけたとき、どのように接したらよいかわからなくて、声をかける勇気が出なかった経験はありませんか。逆に、自分ひとりの力ではうまくいかないときに、まわりからサポートがあるとうれしく思いませんか。
- 障がいのある人は、障がいのない人があたりまえのようにしていることでも、思うようにできなくて困ったり、あきらめたりしてしまうことがあります。そうしたとき、どんなサポートが必要でしょうか。
- この「はんどぶっく」は、多摩市で暮らしている障がいのある方と一緒に作りしました。障害とはなにか、実際にどんなことに困っているのか、そして、どんなサポートが必要かなどを紹介しています。
- 平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」、平成30年10月に「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（東京都障害者差別解消条例）」ができましたが、社会の理解は未だに十分でない状況にあります。
- 多摩市では、これまでも障がいのある方と意見交換しながら、様々な取組を行ってきました。さらに一歩踏み込んで、令和2年7月に「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」をつくりました。
- この「はんどぶっく」には、多摩市で暮らしている障がいのある方から寄せられた意見や体験談がのっています。障がいのある人もない人もみんなが安心して暮らせるように、この冊子を参考にして、できることから始めてみませんか。

## 「害」の字における表記について

多摩市では、心のバリアフリー化を推進するため、「障害」という言葉が、単語または熟語として用いられ、「ひと」を直接的に形容するような場合は、「害」を「がい」と表記するか、または可能な場合には他の言葉で表現しています。

ただし、国の法令や他の地方公共団体の条例等に基づく、制度や施設名、または法人、団体等の固有名詞についてはそのままの表記としています。

# も く じ

## しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい 障 害 と は な ん だ ろ う ～ 個 人 ・ 社 会 モ デ ル の 考 え 方 ～ …… 1

- ① しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい  
障 害 は 自 分 で 解 決 す る も の ? …… 1
- ② ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ  
バ リ ア の 4 つ の 考 え 方 …… 2
- ③ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ ばりあ  
バ リ ア を 取 り 除 く た め に (バ リ ア フ リ ー、 ユ ニ バ ー サ ル デ ザ イ ン の 紹 介) …… 3

## しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい しょうがい 障 害 別 の 配 慮 や サ ポ ー ト の ポ イ ン ト ～ 多 摩 市 で 暮 ら す 障 が い 者 の 声 か ら ～ …… 4

- したいふじゆう したいふじゆう  
肢 体 不 自 由 …… 5
- しかくしょうがい しかくしょうがい  
視 覚 障 害 …… 7
- ちょうかくしょうがい ちょうかくしょうがい  
聴 覚 障 害 …… 9
- ないがしょうがい なんびょう ないがしょうがい なんびょう  
内 部 障 害 ・ 難 病 …… 11
- ちてきしょうがい ちてきしょうがい  
知 的 障 害 …… 13
- はったつしょうがい はったつしょうがい  
発 達 障 害 …… 15
- せいしんしょうがい せいしんしょうがい  
精 神 障 害 …… 17
- こうじのうきのうしょうがい こうじのうきのうしょうがい  
高 次 脳 機 能 障 害 …… 19

## ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん ばめん 場 面 ご と の 配 慮 や サ ポ ー ト 方 法 …… 21

- まちで まちで  
ま ち で …… 21
- みせ こうきょうしせつ みせ こうきょうしせつ  
お 店 や 公 共 施 設 な ど で …… 23
- えき でんしゃ ばす えき でんしゃ ばす  
駅 や 電 車、 バ ス で …… 25
- さいがい きんきゆう さいがい きんきゆう  
災 害、 緊 急 の と き …… 27

## しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう 障 が い の あ る 方 に か か わ る マ ー ク や 標 識 を 知 ろ う …… 30

## た ま し しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう 多 摩 市 障 が い 者 へ の 差 別 を な く し 共 に 安 心 し て 暮 ら す こ と の で き る ま ち づ くり 条 例 …… 35

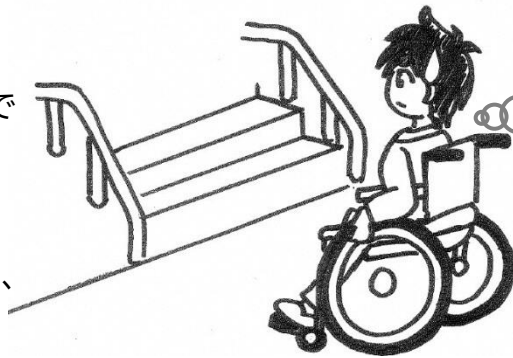
- ① ふうとう さべつてきとりあつか ふうとう さべつてきとりあつか  
「 不 当 な 差 別 的 取 扱 い 」 の 禁 止 と は …… 36
- ② ごうりてきはいいよ ていきよう ごうりてきはいいよ ていきよう  
「 合 理 的 配 慮 の 提 供 」 と は …… 36
- ③ しょうがいりかい さべつかいしょう む とりくみ しょうがいりかい さべつかいしょう む とりくみ  
障 害 理 解 ・ 差 別 解 消 に 向 け た 取 組 …… 37
- ④ さべつ う こま と き そ う だ ん ま ど ぐ ち さべつ う こま と き そ う だ ん ま ど ぐ ち  
差 別 を 受 け て 困 っ た 時 な ど の 相 談 窓 口 …… 40

## 1 障害は自分で解決するもの？

- 「障害」とはどのようなことをいうのでしょうか。法律（障害者基本法）では、「からだや心に障害があって、生活する上で多くの制限を受けている状態」とあります。このことにより、障害のある方は、困ってしまうことが多くあります。
- 障害は「その人に障害があるから」ということで自分で解決しなければならないのでしょうか。皆さんは次のどちらの考え方がよりよい解決につながるとおもいますか。

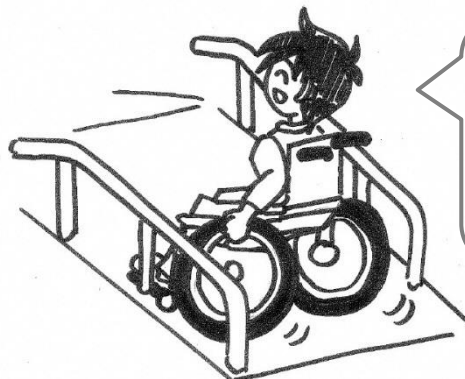
### 障害の「個人モデル」

しょうがいのある方が日常生活で困ってしまうのは、「その人に障害があるから」という考え方。解決するのは、個人の責任。



### 障害の「社会モデル」

生活する上で困ってしまうのは、「その人に障害があるから」ではなく、「社会が作り出している」という考え方。社会全体で解決するもの。



- 生活する上で障害のある方が困ってしまうのは、「その人に障害があるから」ではなく、「社会が作り出しているから」という障害の「社会モデル」の視点に立ち、どのようにしたら解決できるのかを考えることが大切です。
- この障害の「社会モデル」は、平成18年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」で示されました。その後「障害者基本法」「障害者差別解消法」などの法律、東京都や多摩市の条例でも「社会モデル」の考え方に立っています。

## 2 バリアの4つの考え方

○ 社会が作り出しているバリア（障壁）は、日常生活の様々な場面にあります。  
具体的には、次の4つに分けられます。

(1) 「物理的バリア」…階段や歩道の段差、通行を妨げる障害物など



階段だと車いすでのぼれないな…

(2) 「情報のバリア」…音声や点字、手話、字幕などわかりやすい案内がない



わかりやすい案内がないと理解しづらいな…

(3) 「制度のバリア」…障害を理由に資格・免許等の取得を制限する



障害に合わせた対応をしてほしいな…

(4) 「心のバリア」…差別や偏見、無関心、理解不足による誤解など



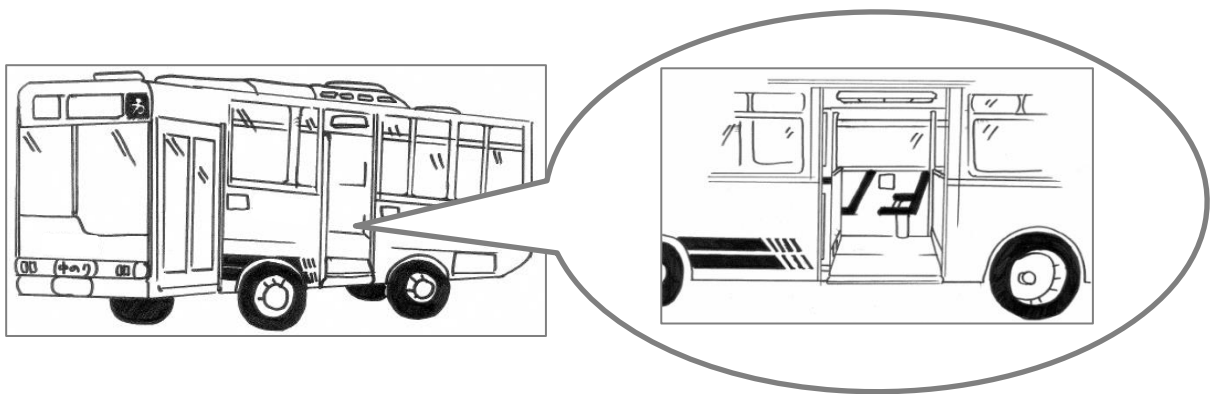
声をかけてほしいな…

### ③ バリアを取り除くために（バリアフリー、ユニバーサルデザインの紹介）

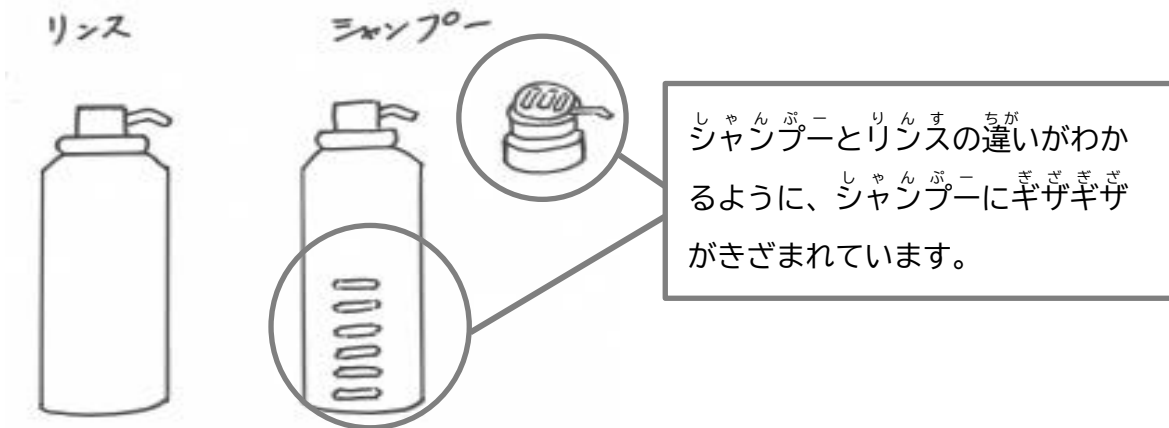
- まちのバリアは、少しずつ解消してきている面もあります。  
例えば、まちの中でも車いすを使用している方が利用できるよう、段差をなくすためのスロープが設置されたりしています。
- 点字ブロック（33ページ参照）の設置も増えてきています。



- バスのバリアフリー化が進んでいて、下の絵のノンステップバスは、車いすの方や足腰が弱い方も楽に乗り降りができます。



- シャンプーのギザギザなど違いが分かりやすいようにつくられた、「ユニバーサルデザイン」の製品も増えてきています。



- 読みやすい書体（ユニバーサルデザインフォント）の使用も広がってきています。市の広報やこの冊子でもユニバーサルデザインフォントを使っています。
- このようにまちのバリアは少しずつ解消されつつありますが、最大のバリアは、差別や偏見、無関心などの「心のバリア」です。「心のバリアフリー」は、一人ひとりがすぐに始めることができます。日頃からどのようなサポートができるのか、相手の気持ちになって考えてみましょう。

- 障害ごとの主な特性や、障がいのある方が実際に困っていること、配慮やサポートするときのポイントなどを紹介します。多摩市で暮らしている障がいのある方から寄せられた意見や体験談をもとにしています。
- 障害は見た目で見えない場合があります。2つ以上の障がい(目と耳が不自由な方、内部障害のある肢体不自由の方など)のある方もいます。障害といっても一人ひとり違いますので、その人に聞くことが一番大切です。

**ポイント①**

**困っていることに気づき、進んで話しかける**

- ヘルプマークなどを持っている方や、困っている様子に気づいたら、「お困りですか?」「お手伝いしましょうか?」など進んで声をかけ、相手が望んでいることを確認しましょう。もし返事がないときは、声かけを止めてそっと見守りましょう。
- 付き添いの方がいても必ず本人と話をしましょう。確認のために付き添いの方に話しかけるとしても、本人の意思を尊重しましょう。



**ポイント②**

**話をよく聞く**

- 話を聞くときは、一人ひとりの背景や気持ちの理解に努めましょう。話をよく聞こうとする姿勢が伝わるだけで相手の気持ちは楽になります。
- 話しづらそうにしているときは、「はい」「いいえ」で答えられる質問をすると答えやすくなります。

**ポイント③**

**わかりやすく伝える**

- ゆっくり、わかりやすい言葉を使い、できるだけ短く話すようにしましょう。相手のペースに合わせ、必要に応じて、きちんと伝わっているか確認しながら話しましょう。
- 言葉以外にも、絵や写真、図を使うなどわかりやすく伝える工夫をしましょう。大事なことはメモを渡すようにしましょう。

コロナ禍では、お互いの距離をとることやコミュニケーションを控えることが求められ、声かけや見守りがされにくい状況があります。いつもより積極的なコミュニケーションを心がけましょう。



# したいふじゆう 肢体不自由



- 肢体不自由とは、手や足などの体の一部、又は全部に障害があることをいいます。生まれつき、大人になってからの事故や病気の後遺症など様々です。
- 移動に杖や車いす（電動／自走式）を使う方、介助犬（24ページ参照）を連れていく方、義手、義足をしている方、脊髄のけがなどで体温調節が困難な方、脳性まひで意思に反して手足が動いてしまう方、言語障害（はっきりと発音ができない、話しくい、声が出にくい等）があり意思の伝達が難しい方などがいます。

こんなことに困っています

こんな配慮やサポートが必要です

日常生活で多くの不便があり、様々な場面で支援が必要になります。

まず声をかけ支援を必要としているか確認してください。サポートするときは無理せず、必要に応じて協力を求めてください。

本人ではなく付き添いの方に直接話しかけられました。車いすを利用していると、見下ろされているように感じる場合があります。

付き添いの方がいても必ず本人と話してください。車いすの方に話しかけると、立ったままだと見下ろすようになり、威圧的な印象となることがありますので、かがんで同じ目線で話してほしいです。

言語障害（はっきりと発音ができない、話しくい、声が出にくい等）のある場合、意思の伝達が難しいです。わかったふりをされることがあります。

聞き取れなかったことはそのままにせず、わかるまで聞き直してください。わかったふりをすると危険を招くことがあります。

車いすの場合、ドアの開閉、スロープ、段差での移動が難しいです。また、高い所にある物を取ったり、床に落ちたものを拾ったりすることが難しいです。

進んでドアの開閉をしてほしいです。スロープや段差などでは、ひと声かけて車いすを押したり、手の届かない所にある物を取るなどしてください。勝手に車いすを押すのは危険なので、確認してからにしましょう。

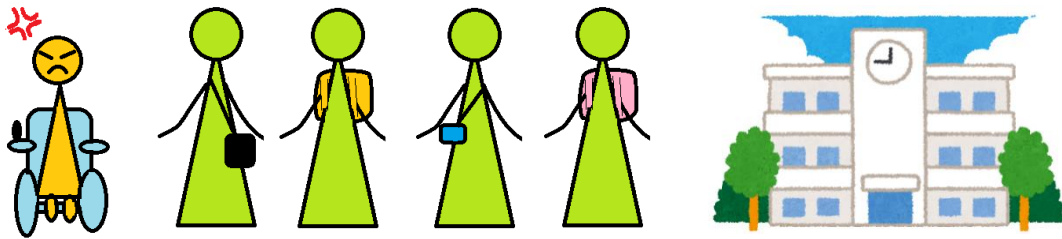
車いすで「だれでもトイレ」しか使えないのに、行列でなかなか入れずに困っています。

「だれでもトイレ」しか使えない方のため、一般のトイレを使える方はそちらを利用しましょう。

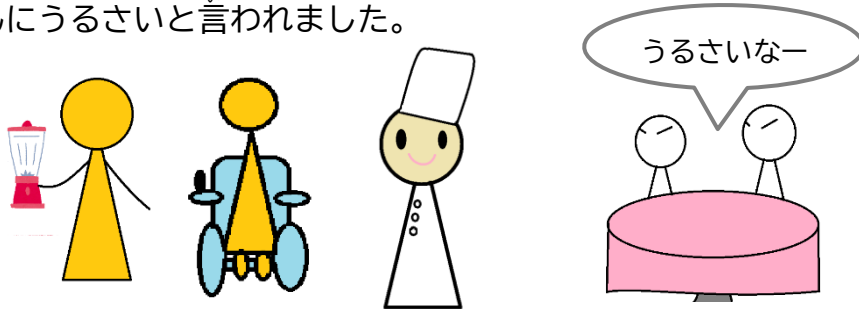


こんなことにも困っています

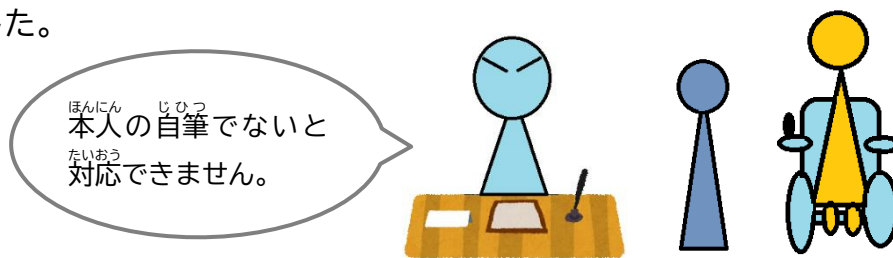
- お店で、車いすの人は混んでいる時間には来ないでと言われました。
- お店が狭かったり段差があったり、固定いすのため車いすで入れるお店が少なくて困っています。
- 車いすトイレが男性トイレ側にしかついていない場合が多く、女性は利用しづらいため、女性トイレ側にも増やしてほしいです。
- P T A や学校行事（修学旅行、運動会、遠足）、自治会や地域活動などに、障がい者だから参加しなくてよいと言われ、疎外感を覚えました。



- 外食するとき、嚙下障害のため店員に許可を取りミキサーを使っていたら、お客さんにうるさいと言われました。



- 銀行で、手が動かないため代筆を申し出ましたが、本人が書かなければ受け付けないと言われました。



- 駅員が足りないため、「車いすの人は駅員がたくさんいる駅に行ってください」と言われました。
- 車いすで電車を利用するとき、長時間待たされたり、男性でも女性専用車両に案内されて困っています。



# しかくしょうがい 視覚障害



- 視覚障害とは、視力や視野（見える範囲）などに障害があることをいいます。まったく見えない、ぼやけて見える、ものの半分だけ見える、視野の一部が欠ける、色の見え方が異なるなど様々です。生まれつきの方もいますが、中途障害の方が多いです。
- 白杖を使って移動する方、盲導犬を連れていく方、ガイドヘルパー（講習を受けて資格を持った外出時に移動のお手伝いをする方。代読、代筆もします。）と一緒にいます。
- 中途障害の場合、点字を読める方は多くありません。拡大文字や専用機器を使って視覚的に情報を得ている方もいます。画面を読み上げるアプリを使っている方もいます。

## こんなことに困っています

まわりの状況がわかりづらいので自分から助けを求めることが難しいです。

点字ブロックに物が置いてあり、通れませんでした。

歩きスマホの人とぶつかりやすく危険を感じます。

道路で自動車や自転車が来るときや、駅のホームで電車が来るときに、音でしかわからず、危険を感じることがあります。

複数人で話していると誰が話しているのかわかりづらいです。

文書を読むことや、書類に記入することが難しいです。

物の位置を把握することが難しいです。

## こんな配慮やサポートが必要です

白杖や盲導犬などに、こちらから気づき、「お手伝いしましょうか？」と声をかけてもらえると助かります。

点字ブロックは、交差点の位置を示したり、行き先を誘導する重要な道しるべです。その上に自転車や物を置かないでください。

歩きスマホで画面に集中していると周りに気づかず、歩いている方と接触するなど危険ですのでやめてください。

道路や駅のホームで危険などときには「止まって」「白杖の（盲導犬という）方、ストップ」など声をかけてほしいです。

会議などの複数人での話し合いでは、名乗ってから話すようにしてほしいです。

点字、拡大文字、音声読み上げ、代筆など、個々に寄り添った対応をしてください。

「あちらにあります」といった表現ではなく、「あなたの右にあります」など具体的に説明してほしいです。時計の文字盤にたとえて「3時の方向」と説明もできます（相手の手前：6時、向かい：12時、右：3時、左：9時）。

はくじょう

## 白杖とは

- 視覚障がいのある方が歩行するときに使う白色の杖です。
- 地面に杖の先端を触れながら歩くことで、障害物や段差、路面の変化を知ることができます。車の運転手、自転車、歩行者に「見えない」「見えにくい」ことを知らせることができます。



もうどうけん

## 盲導犬について

- 盲導犬と一緒に大丈夫！ということはありません。盲導犬は移動のサポートをしているだけで、盲導犬が道を覚えて、案内をしているのではないのです。
- 盲導犬に話しかけたり、触ったり食べ物を与えないでください（混乱します）。盲導犬は、かわいそうではありません。ユーザー（利用者）といつも一緒にいる事が楽しく、ほめられる事がうれしいのです。
- 盲導犬を連れて方には積極的に声をかけましょう。ホームからの転落事故も、そのひと声をかける心くばりで防ぐことができるはずです！



## 誘導の仕方

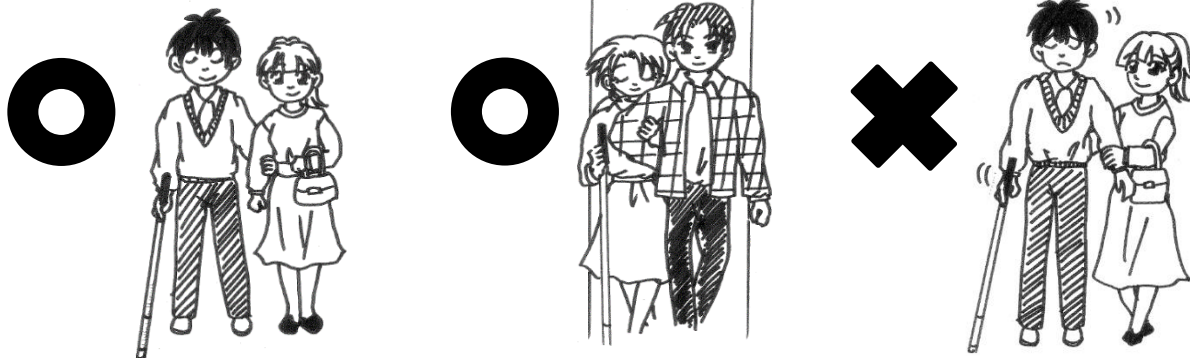
- 肩や肘の少し上あたりを持ってもらうのが一般的です。周囲の様子の変化を伝えながら歩きましょう。混雑時や狭い箇所では、誘導側が前に立ち、1列になりましょう。

### <誘導の基本>

- ① 2人分の歩く幅を意識
- ② 肩の力を抜き、リラックス
- ③ まわりに気を配り、安全に配慮
- ④ 歩く速さは相手に合わせる
- ⑤ 段差や頭上の危険も意識

### <誘導でのNG行為>

- × 杖や手を引っ張る、腕を持って歩くことは、身の自由を奪われ、不安を感じる歩き方になるためしないでください。
- ※ ただし、緊急時はこの限りではありません。



【視覚障がいのある方からのメッセージ】白杖や盲導犬のことを、学校や家庭で話題にし、少しでも理解していただくと声かけが広がります。皆さんのちょっとした心くばりで視覚障がいのある方は安全に行動ができます。ご協力をお願いします。

# ちょうかくしょうがい 聴覚障害



- 聴覚障害は、耳に障害があることをいいます。生まれつき、中途、高齢により、聞こえない、まわりの音や声が聞こえにくい、ほとんど聞こえない、話せていても聞こえないことがあるなど様々です。
- 補聴器を使っても、音の有無はわかって、話し声の内容がわからない場合があります。聴導犬（24ページ参照）を連れている方もいます。
- 身振り、筆談（紙や手のひら、スマートフォンなどに文字を書く）、空書（空中に文字を書く）、手話、指文字（50音を指の形に表したもの。物や人の名前を表すときに使う）、口話（唇を見やすいよう相手に顔を向け、口を大きく開けてゆっくりと話す）、要約筆記（音声で聞き取った話を要約し、紙やパソコンで文字に書き表す）など様々なコミュニケーション方法があります。

## こんなことに困っています

外見からわかりにくいため、気づいてもらえないことがあります。声をかけられても返事ができず、無視したと誤解されることがあります。

誰もが手話や指文字が使えるわけではありません。文字や図など視覚から情報を得ている方もいます。

補聴器をしているのに、大きな声で話しかけられ、逆に聞き取りにくいことがあります。また、まわりの雑音でよく聞こえないことがあります。

手話通訳者に直接話しかけられることがあります。

コロナ禍では、マスクをしていると顔が隠れてしまい、口形（口の動き）や表情が読めません。

## こんな配慮やサポートが必要です

「ヘルプマーク」などが目印になります。声をかけても返事がないときは、相手から見える場所で合図するか、近づいて肩を軽くたたいてもらえると気づくことができます。

手話や指文字以外にも、身振り、筆談など個々に応じた方法でコミュニケーションをとってもらえると助かります。

補聴器をしている方には、普通の声の大きさ、聞き取りやすい声の高さで、ゆっくり、はっきり、言葉を区切りながら話してほしいです。まわりの雑音が少ない個室で話す配慮も必要です。

手話通訳者がいる場合でも、必ず本人と話をしてください。

マスクをしていると表情がわかりにくいため、目線を合わせてコミュニケーションをとってください。フェイスシールドや口元が見える透明マスクの活用も有効です。

こんなことにも困っています

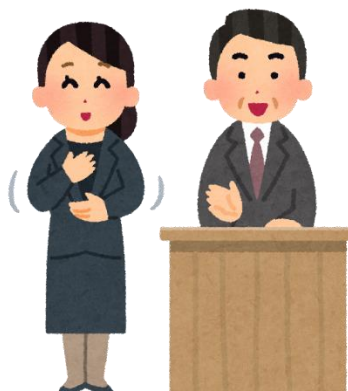
- P T A や自治会の役員は、会議に出ても話し合いができないので、やらなくてよいと言われました。
- 交通事故の時、手話通訳がいなかったため、コミュニケーションがとれず、警察が相手側の言い分ばかりを聴取していました。

手話を学び、地域で活動する  
手話通訳者になりませんか

## たまし手話講習会

市では、聴覚障がい者への理解促進・手話技術の普及・手話通訳者養成のために、  
無料（別途テキスト代あり）で手話講習会を実施しています。手話を学んでみたい未経験の方、歓迎です。

毎年4月のたま広報で受講者を募集しています。詳しくは、障害福祉課へお問合せください。



# ないぶしょうがい 内部障害 ・ なんびょう 難病



- 内部障害とは、からだの内部に障害があることをいいます。心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害などがあります（主な内部障害については12ページ参照）。
- 難病とは、原因が不明で、症例数が少なく治療方法がはっきりわかっていない病気のことをいいます。血液系、免疫系、神経・筋・感覚系など様々です。免疫系として「潰瘍性大腸炎」（下痢と腹痛がよく起こる）、神経・筋・感覚系として、「パーキンソン病」（手足がふるえたり、動作がゆっくりになったりする）などがあります。

こんなことに困っています

こんな配慮やサポートが必要です

外見からはわかりにくく、まわりの人に気づいてもらえないことがあります。

「ハート・プラスマーク」「ヘルプマーク」などに気づき、進んで声をかけてもらえると助かります。

外見ではわからない症状があったり、白によって体調の変化が大きいことがあります。また、病気の特性や薬の影響などで食欲がなくなったり、だるくなったり、眠くなったり、熱が出たりすることがあります。

疲れやすい、重いものを持つことができない、言語障害やまひで会話や意思伝達が難しい、いたみやしびれ、食事の制限があるなど様々な症状があります。症状にあったサポートが必要です。プライバシーの保護にも気をつけてください。

長い距離を歩行することや長時間立っていることが難しいです。

話をするときには、いすやベンチなど楽な姿勢でゆっくりと話せるように、長時間にならないように配慮してください。電車やバスなどでは優先席でなくても席をお譲りください。

定期的な通院や服薬が必要なことについて、職場や学校などでの理解や配慮が少ないです。

定期的な通院や服薬への理解が必要です。人工ぼうこう、人工肛門をしている場合、腹圧が過度にかかることやトイレに行ける環境についての配慮が必要です。

H I V や難病について、いわれのない偏見や差別があります。

H I V や難病は、感染力が弱く、一般に社会生活を送る中では感染するものではありません。偏見や差別のないよう接してください。

こんなことにも困っています

- 呼吸器の機能が弱まっている場合、タバコの煙が苦しく感じます。



- 飛行機に乗るときに、呼吸器をつけていたり、車いす（ストレッチャー型、リクライニング型）に乗っていると、スペースが必要という理由で数席分のお金をとられ困っています。

○人分の料金になります



## 主な内部障害

- 心臓機能障害  
心臓の障害により脈拍が不規則になっている状態です。脈拍を正常に調整するため、胸部やお腹にペースメーカーという医療器具を埋め込んでいる方もいます。
- 呼吸器機能障害  
肺などの呼吸をするための気管に障害があって、呼吸することが困難な状態です。
- じん臓機能障害  
血液をきれいにするじん臓に障害があり、不必要な物質がからだに蓄積される状態です。不要物を取り除く人工透析治療を定期的に受ける必要があります。
- ぼうこう・直腸機能障害  
尿をためておくぼうこうや、便を出すための直腸に障害がある状態です。お腹に人工のぼうこうや人工肛門をつけている方（オストメイト）は、排泄物をためるための袋（ストマ）を装着していることがあります。
- ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害  
からだをいろいろな病気から守る免疫機能が低下し、様々な感染症が起りやすくなったり、脳や神経の障害にかかったりします。早期発見による適切な治療を行うことでウイルスの活動を遅らせたり、症状を軽くすることができます。

# 知的障害

- 知的障害には、いろいろな障害があり個人差があります。子どもの頃から物事を理解したり、覚えたりすることに時間がかかることもあります。言葉でうまく話すことができなかったり、はじめての出来事や状況の急激な変化についていくことが苦手だったり、こだわりがあったり、複雑な会話や、抽象的な話、読み書きや計算が難しかったりします。

こんなことに困っています

外見では障害がわかりにくいですが、困ったことが起きて自分から助けを求めることができないことがあります。

知らない人と話すときは緊張します。嫌なことや、困ったことがあっても、気持ちの伝え方がわからなくて混乱することがあります。

子ども扱った言葉づかいや呼び方をされることがあります。障害があるからわからないだろうと思って口にする不用意な言葉に傷つくことがあります。

複雑な話や抽象的な話を理解することが難しいです。

お店のメニューや会議の資料で、漢字やカタカナにルビがないと困ります。難しい言葉が多いと意味がわかりません。

話し合いの中で、考えたり、発言するのに、時間が必要なのに、どんどん話し合いが進んでしまいます。

こんな配慮やサポートが必要です

「ヘルプマーク」などを持っている方や、困っている様子に気づいたら、「お困りですか？」「お手伝いしましょうか？」など進んで声をかけてもらえると助かります。

自分から言えない場合も多いです。何に困っているのか、どうしたいのか、質問してください。本人のペースに合わせて、話を聞いてください。時にはそっと見守ることも大切です。

子ども扱いしないで、年齢に合った言葉づかいや接し方をしてほしいです。

ゆっくり、ていねいに、短い文章で伝えるようにしてほしいです。絵カードや写真を使ったり、難しい言葉はやさしい言葉に変えるとわかりやすくなります。

お店のメニューや会議の資料は、漢字を少なくしたルビ(ふりがな)が必要です。絵や写真などで見やすくするなど工夫をすると自分で選びやすくなります。

事前に資料を送って、準備できるようにしてください。発言しやすいように、わかりやすい言葉で話してください。話を理解したり、考えをまとめたりする時間も作ってください。

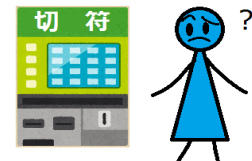
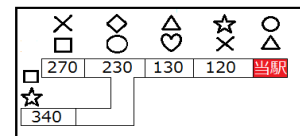


こんなことにも困っています

- 公共の場で過ごしていたら露骨に嫌な表情をされ、近くから離れられることがあります。
- 知的障がい者とは働きたくないと言われ、採用を取り消されました。
- 知的障害を理由に入園を断られました。
- 習い事をしようとしたのですが、知的障害というだけで、受付で断られました。
- 病院や歯医者などで「知的障がいがある人は診れない」と言われて断られました。



- 電車で切符を買うとき、窓口で手帳を見せて購入したいと言ったら「障がい者なら券売機で子どもを買ってください」と言われました。
- 駅の案内（切符を買うとき、出口など）や標識が漢字だけで読めません。



- だまされてお金を盗られたり、高額な商品売りつけられました。



実際に配慮を受けて嬉しかったこと



病院で問診票に「知的障がいがあるので自分からうまく症状を説明したり、理解することが難しい」と記入したところ、とても優しく対応（短く・ゆっくり・わかりやすい説明・絵での説明）してくれました。2度自以降も何も伝えなくても同じ対応をしてくれました。

# はったつしょうがい 発達障害

- 発達障害は、自閉スペクトラム症、注意欠如・多動症（A D H D）、学習障害（L D）などをいいます。2つ以上に当てはまる方もいます。育て方や家庭環境が原因ではなく、生まれつき脳の働きに違いがある点が共通しています。
- 障害は多様で外見からはわかりにくく、まわりの人から誤解を受けることがあります。そのことで自信をなくしたり、生きづらさを感じることがあります。周囲の理解と適切な支援が必要です。

こんなことに困っています

外見ではわかりにくく、まわりの人に気づいてもらえないことがあります。

困ったことが起きても自分から助けを求めることができないときがあります。

予定外のことが起きるとどうしたらよいかわからなくなるときがあります。

相手の話や、表情、その場の雰囲気を読み取るのが苦手なのに、「相手の立場に立ちなさい」「友達の気持ちを考えなさい」と言われてしまいます。

同時に2つ以上のことをするのが難しいです。できないことを要求されることがあります。

こんな配慮やサポートが必要です

「ヘルプマーク」などを持っている方や、困っている様子に気づいたら、「お困りですか?」「お手伝いしましょうか?」など進んで声をかけてもらえると助かります。

何に困っているのか、何を望んでいるのか、本人のペースに合わせて話しをしてほしいです。

急な予定の変更に対応が難しい場合があります。本人のペースを大事にして、あらかじめ予定どおりにいかない可能性があること、別の選択肢もあることを伝えてほしいです。

あいまいな言葉や抽象的な表現を理解しづらい場合があります。具体的に「何をしたらよいのか」を話しながら、コミュニケーションを取ってほしいです。

ひとつずつ順を追って簡潔に話をしてください。また、優先順位をメモ書きで伝えるなどの配慮をしてほしいです。

こんなことにも困っています

- 「我慢する経験<sup>けいけん</sup>をさせてない」と子どもの特性<sup>とくせい</sup>を保護者<sup>ほごしや</sup>の子育て<sup>こそだ</sup>のせい<sup>せい</sup>にされました。
- しつけ<sup>しつけ</sup>がされていないだけ<sup>だけ</sup>と思われて<sup>おも</sup>、園<sup>えん</sup>で厳しく<sup>きび</sup>叱<sup>しか</sup>られ続け<sup>つづ</sup>けました。
- 偏食指導<sup>へんしょくしどう</sup>をされて、嫌いな食べ物<sup>きら た もの</sup>が余計<sup>よけい</sup>に嫌い<sup>きら</sup>になったり、食事<sup>しょくじ</sup>の場面<sup>ばめん</sup>そのもの<sup>もの</sup>が嫌い<sup>きら</sup>になりました。



実際に配慮<sup>はいりよ</sup>を受けて嬉<sup>うれ</sup>しかったこと

小学校<sup>しょうがっこう</sup>で、勉強<sup>べんきょう</sup>の遅れ<sup>おく</sup>を放課後<sup>ほうかご</sup>や長期休<sup>ちようきやす</sup>みに個別<sup>こべつ</sup>で見<sup>み</sup>ただけて、自信<sup>じしん</sup>をつけました。  
学び方<sup>まな かた</sup>に工夫<sup>くふう</sup>が必要<sup>ひつよう</sup>なことを、担任<sup>たんになん</sup>の先生<sup>せんせい</sup>に理解<sup>りかい</sup>してもらえました。



## 主な発達障<sup>おも はったつしょうがい</sup>害

- 自閉スペクトラム症<sup>じへいすべくとらむしょう</sup>  
コミュニケーション<sup>こみゆにけーしょん</sup>の場面<sup>ばめん</sup>で、言葉<sup>ことば</sup>や視線<sup>しせん</sup>、表情<sup>ひょうじょう</sup>、身振り<sup>みぶ</sup>などで相互<sup>そうご</sup>にやりとりをしたり、自分<sup>じぶん</sup>の気持ち<sup>きもち</sup>を伝え<sup>つた</sup>えたり、相手<sup>あいて</sup>の気持ち<sup>きもち</sup>を読み取<sup>よ</sup>ったりすることが苦手<sup>にくてい</sup>です。特定<sup>とくてい</sup>のことに強い関心<sup>かんかく</sup>をもっていたり、こだわり<sup>えいびん</sup>が強<sup>も</sup>かったりします。感覚<sup>かんかく</sup>の鋭敏<sup>えいびん</sup>さを持ち合<sup>あ</sup>わせている場合<sup>ばあい</sup>もあります。
- 注意欠如・多動症<sup>ちゆういけつじょ たどうしょう えーでいーえいちでいー</sup> (A D H D)  
発達年齢<sup>はったつねんれい</sup>に比べて、落ち着き<sup>おちつき</sup>がない、待てない<sup>ま</sup> (多動性<sup>たどうせい</sup>・衝動性<sup>しょうどうせい</sup>)、注意<sup>ちゆうい</sup>が持続<sup>じぞく</sup>しにくい、作業<sup>さぎょう</sup>にミス<sup>みす</sup>が多い<sup>おほ</sup> (不注意<sup>ふちゆうい</sup>) といった特性<sup>とくせい</sup>があります。
- 学習障<sup>がくしゅうしょうがい</sup>害<sup>えらでいー</sup> (L D)  
知的な遅れ<sup>ちてきなおく</sup>がなく、視覚<sup>しかく</sup>や聴覚<sup>ちようかく</sup>に障害<sup>しょうがい</sup>がないにもかかわらず、読む<sup>よ</sup>・書く<sup>か</sup>・計算<sup>けいさん</sup>するなど特定<sup>とくてい</sup>の学習<sup>がくしゅう</sup>のみに困難<sup>こんなん</sup>がある状態<sup>じょうたい</sup>をいいます。

# せいしんしょうがい 精神障害

- 精神障害には、統合失調症、うつ病、てんかん、依存症（アルコール・ギャンブル・買い物・薬物等）などがあります。
- 「せん細でストレスに弱い」、「緊張したり精神的に疲れやすい」、「仕事、勉強、外出する気持ちがなくなる」、「実際にはない声が聞こえたり、ものが見えたりする」など症状は様々です。大きな音、強い光、人混みなどが苦手な場合があります。
- 長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。薬を飲んだり、病院に通ったりして症状が良くなる人も多くいますが、再発することもあります。

こんなことに困っています

こんな配慮やサポートが必要です

外見からはわかりにくく、まわりの人に気づいてもらえないことがあります。

「ヘルプマーク」などを持っている方や、困っている様子に気づいたら、「お困りですか？」「お手伝いしましょうか？」など進んで声をかけてもらえると助かります。

ストレスが周りに理解されず、怠けていると誤解されることがあります。

精神障害への正しい知識を持っていたけると助かります。

人より不安が強かったり緊張するため、人と話すことが苦手です。強い口調で話しかけると混乱します。逆に自己防衛のために強い口調で話しかけることもあります。

できるだけ自然体で、本人の気持ちやペースを大事にして穏やかな対応やコミュニケーションを取ってもらえると助かります。

慣れない場所や情報の多いところに行くと緊張して不安を感じやすいです。警戒心が強く、自分に関係ないことでも関係づけて考えることがあります。

静かな場所や時間を選んで話してもらえると助かります。服薬の状況や体調によって、疲れやすいこともあるので、休憩できる場所にも配慮してもらえると助かります。

定期的な通院や服薬が必要なことについて職場や学校での理解や配慮が少ないです。

職場や学校などでは、定期的な通院や服薬について理解してもらえると助かります。

うつ状態のときに過度な励ましの言葉をかけられるとかえってストレスになる場合があります。

無理にはげますと、本人がストレスを感じる場合があります。本人の気持ちやペースを大事にしてほしいです。

こんなことにも困っています

- おなかが痛くて病院に行ったのに、精神障害者保健福祉手帳を見せると、「精神障がい者は診れない」と病院をたらいまわしにされました。



実際に配慮を受けて嬉しかったこと



職場で健常者と同じように接してくれました。  
職場で通院日を確保してくれました。  
ひとつの仕事が終わってから次の仕事の指示を出してもらえました。

## おも せいしんしょうがい 主な精神障害

- 統合失調症  
こころや考えがまとまりづらくなり、気分や行動、人間関係などに影響が出てきます。  
陽性症状（幻覚、妄想等）、陰性症状（意欲の低下、感情表現が少なくなる等）、認知機能障害（注意・集中力、判断力、記憶力の低下等）があります。
- うつ病  
精神的・身体的ストレスなどを背景に、脳がうまく働かなくなっている状態です。  
具体的な症状は、気分が憂うつになる、理由もなく悲しい・寂しい、不安や焦りを感じる、何をするのもおっくう、人と会ったり話したりするのが面倒になる、考えがまとまらない、決断力や判断力が低下するなどです。
- てんかん  
突然意識を失って反応がなくなるなどの「てんかん発作」を繰り返し起こす脳の疾患です。外傷や脳炎といった脳の損傷が原因の場合もありますが、特定の原因が見当たらない場合もあります。
- その他  
アルコール、薬物、ギャンブルを優先し、日常生活に支障をきたす依存症があります。  
ストレス反応として身体が痛いと訴える神経症などの適応障害などもあります。

# こうじのうきのうしょうがい 高次脳機能障害

- 高次脳機能障害は、事故や病気などの脳の損傷により脳機能の一部に障害が生じることをいいます。「言葉が出にくい」、「新しいことを覚えられない」、「感情がコントロールできず怒る」、「目では見えているが、片側の空間を見落としてしまう」など様々です。
- 会話がスムーズにできても、実際に行動する際に「おやっ」と思うほど簡単なことができない方もいます。こうしたことが、周囲から理解されにくい理由となっています。

こんなことに困っています

見た目では障がいのあることがわかりにくいです。

本人が症状に気づきにくいこともあり、まわりの人から理解を得るのが難しいです。

話そうとしてもなかなか言葉が出てきません。言いたいことが伝わらず、些細なことでイライラしてしまいます。思わず早口になったり、つい口調が厳しくなってしまいます。

内容の理解に時間がかかったり、たくさんのことを一度に言われると、わからなくなることがあります。記憶があいまいで、新しいことが覚えにくいのです。

疲れやすくやる気がでないです。怠けていると誤解されることがあります。集中力が続かず、気が散りやすいです。

2つ以上の作業を同時に行ったり、ものごとの優先順位をつけて行うことが難しい。

こんな配慮やサポートが必要です

「ヘルプマーク」などを持っている方や、困っている様子に気づいたら、「お困りですか?」「お手伝いしましょうか?」など進んで声をかけてもらえると助かります。

本人が症状に気づいていない可能性があることを念頭に置いてください。受傷後、日常生活や対人関係がうまくいかず自信をなくし、混乱や不安の中にいます。これまでの生活や人生観などを尊重した関わりを大切にしてください。

話すばらそうにしているときは、「はい」「いいえ」で答えられる質問にしたり、前後の会話から推測し「～ということですか?」など確認しながら話してもらえると助かります。

ゆっくり、わかりやすく、言葉を区切りながら、短い文章や、やさしい言葉で話してください。うなずいたり、指でOKサインを出すなどのジェスチャーも有効です。

本人のペースに合わせて静かな環境で話してください。疲れている様子が見られたら休憩を取ってほしいです。

一つずつ説明したり、メモに書いて渡す、絵や写真、図などを使って伝えるなど工夫してもらえると助かります。

# ちいきかつどうしえんせんたー きがる そうだん 地域活動支援センター「あんど」へお気軽にご相談ください

たまししゃがいふくしきょうぎかい うんえい ちいきかつどうしえんせんたー 高次脳機能  
多摩市社会福祉協議会の運営する地域活動支援センター「あんど」では、高次脳機能  
しょうがい こま かた かぞく かんけいしゃ しえん まどぐち ひび こま  
障害でお困りの方、ご家族、関係者を支援する窓口として、日々のお困りごとなどを  
とうじしゃ みなさま いっしょ かんが きがる そうだん  
当事者の皆様と一緒に考えます。お気軽にご相談ください。

そうだんせんようでんわ 042-356-0348  
相談専用電話



こうじのうきのうしょうがい し たす あ しゃかい めざ  
高次脳機能障害を知ってもらい助け合う社会を目指して  
かつやく 活躍するねこです。よろしくにゃん！！



こうじのうきのうしょうがい げんいん  
高次脳機能障害には、どんな原因があるの？

- **脳卒中**  
のうそうちゅう  
のうこうそく のうしゅつけつ まくかしゅつけつ  
脳梗塞・脳出血・くも膜下出血など
- **外傷性脳損傷**  
がいしょうせいのおんしんしょう  
こうつうじこ すぽーつじこ てんとう てんらく  
交通事故・スポーツ事故・転倒・転落など
- **低酸素脳症**  
ていさんそのうしょう  
しんぞうていし のう さんけつ お  
心臓停止により脳が酸欠になることで起こる
- **その他**  
のうえん のうしゅよう いっさんがたんそちゅうどく  
脳炎・脳腫瘍・一酸化炭素中毒など



## まちで

### 歩道や通路で

- 車いすで通れないことがありますので、歩道や通路に自転車や物を置かないようにしましょう。

### 横断歩道で

- 横断歩道では「信号が青になりましたよ」など声をかけましょう。誘導が必要な場合には、誘導と一緒にわたりましょう。
- 視覚障がいのある方は、遠くや後ろからでは気づきにくいので、そばによって「お手伝いしましょうか？」など声をかけましょう。



【視覚障がいのある方からの声】  
一人で歩いていて迷った時に、  
声をかけていただいで助かりました。

### 点字ブロックで

- 道路で見かける点字ブロック(33ページ参照)は、交差点の位置を示したり、行き先を誘導する重要な道しるべです。その上に自転車や物を置いたり、立ち話をしていると通行を妨害してしまうので注意しましょう。
- 歩きスマホで画面に集中していると視野が狭くなり、点字ブロックを歩いている方と接触してしまうなど危険です。歩きスマホはやめましょう。





## 階段やスロープで

- 視覚障がいのある方に、階段などで立ち止まって声をかけ、「ここから上り階段が始まります」「階段が終わりました」など次の行動を予告しましょう。近くにスロープがある場合、階段よりもスロープを案内しましょう。
- スロープや段差では、ひと声かけて車いすを押すなどのサポートをしましょう。ひとりの力では難しいと思ったら、まわりに協力を求めましょう。

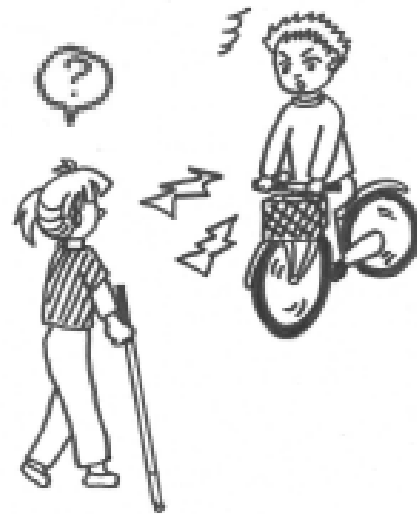
## エレベーターで

- 「車いす・ベビーカー優先」のエレベーターはできるだけ利用を控えましょう。通常のエレベーターでも障がいのある方を優先しましょう。
- 視覚障がいのある方とエレベーターで乗り合わせた場合、「何階に行きますか」とたずね、行先階のボタンを押しましょう。



## 運転中に

- 聴覚障がいのある方は、前後から来る自動車のクラクションや自転車のベルが聞こえません。無理な追い越しはしないでください。



【知的障がいのある方からの声】  
雪でバスが動かなかった時に、通りがかりの方がヘルプカードを見てグループホームまで送ってくれました。

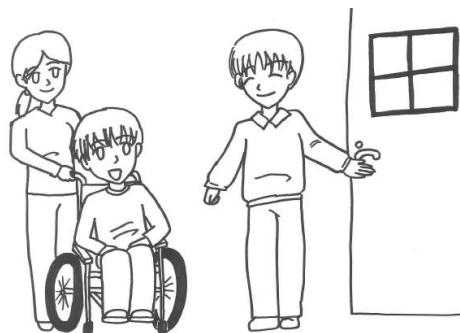


▲多摩市ヘルプカード  
(34ページ参照)

## みせ こうきょうしせつ お店や公共施設などで

### でいりぐち 出入口などで

- 車いすの方や視覚障がいのある方はドアの開閉が困難です。進んでドアの開閉をしましょう。
- 車いすの方や視覚障がいのある方のため、入口から窓口（カウンター）までの動線上に物を置かないようにしましょう。



### れすとらん レストランで

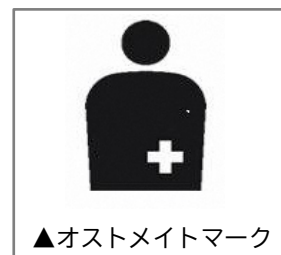
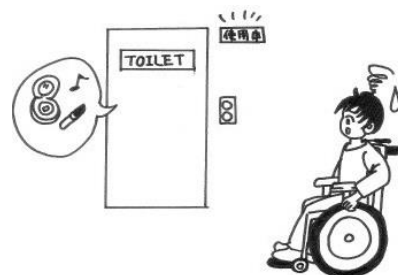
- 嚙下障がいのある方は、飲食店などで店員に許可を取った上でミキサーを使うことができます。音が出ることについて理解しましょう。
- 一般用のメニューとは別に、ルビありの絵や写真などで一覧にした見やすいメニューを用意する、点字メニューを用意する、タッチパネルで注文できるようにするなどにより注文をやすくしましょう。

### てんない 店内で

- 店内で視覚障がいのある方を見かけたら、「店員さんと呼ばれますか？」と声をかけましょう。または、どんな商品を探しているのか聞いて、必要なサポートをしましょう。
- 車いすでは、商品棚の高いところにあるものを取ったり、床に落ちたものを拾ったりすることが困難です。声かけしてから代わりにとって手渡ししましょう。

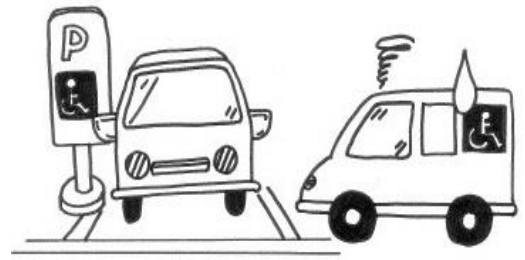
### と い れ トイレで

- 最近、障がいのある方、小さな子どもがいる方、介助が必要な方などだれでも使える多目的トイレ「だれでもトイレ」が増えています。「だれでもいいなら私たちでも」と思ってしまうがちですが、「だれでもトイレ」しか使えない方のため、一般のトイレが使える方はそちらを利用しましょう。
- オストメイト（人工肛門・人工膀胱を使用している方）対応のトイレには、入り口や誘導プレートにオストメイトマーク（31ページ参照）が表示されています。



## 障がい者用駐車場

- 障がい者用駐車場は、車いすを利用して歩行が困難な方などのための専用駐車スペースです。障がいのない方は停めないでください。



## 案内表示や設備について

- 案内表示は、漢字だけでなく、ひらがなやピクトグラムと一緒に書くとわかりやすくなります。車いすの方でも見やすい位置に表示しましょう。
- 飲食店や劇場などでは、車いすごとに入れるように、取り外しのできるいすを設置するなどの配慮があるとよいでしょう。
- 体温調節が難しい方のため、公共施設では空調を部屋ごとに調節できるなどの配慮があるとよいでしょう。

## 補助犬について

- 補助犬は、特別な訓練や衛生管理の行き届いた犬で、身体障害者補助犬法で公共施設や交通機関、飲食店、スーパー、ホテルなど色々な場所への同伴が認められています。補助犬への理解を深め、温かく受け入れましょう。

### 【補助犬の種類】

- 盲導犬…視覚障がいのある方と歩き、交差点や段差で止まったり、障害物や車の接近を知らせたりして安全な歩行を助けます。
- 聴導犬…聴覚障がいのある方に、ブザー音や電話の呼び出し音など生活上必要な音を知らせる行動を助けます。「聴導犬」と書かれた胴着をつけています。
- 介助犬…肢体不自由がある人の手足となり、落としたり、おとしたものを拾ったり、ドアの開閉をしたりするなど日常生活を助けます。「介助犬」と書かれた胴着をつけています。



▲ 補助犬



▲ 聴導犬



▲ 介助犬

## えき でんしゃ ばす 駅や電車、バスで

### えき ほーむ 駅のホームで

- 視覚障がいのある方は、駅のホームでは線路への転落の危険があります。ホーム上の移動・電車の乗り降り等で危ないときには「止まって」「白杖の（盲導犬といる）方、ストップ」など声をかけましょう。返事がないときは、声かけを止めてそっと見守りましょう。



### <電車の乗り降りを誘導するとき>

- ・ 電車とホームのすき間や段差に注意しましょう。
- ・ 誘導時にはドアに直角に近づき、「乗ります」「すき間があります」と声をかけましょう。
- ・ 車内では、空席または手すりを案内し「お気をつけて」と伝えて完了です。その場を離れてかまいません。

### ざせき 座席で

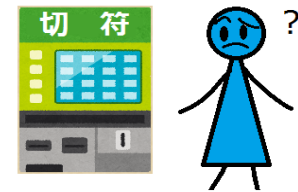
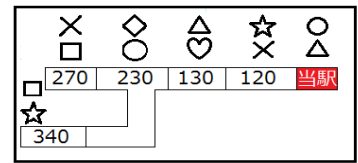
- 心臓機能・呼吸器機能障がいのある方、下肢装具をつけた方は、長時間歩いたり、立ち続けることが困難です。電車やバスでは、バランスを崩して転倒しやすくなりますので、席を譲りましょう。
- 杖を使っている方には、立ち上がりやすいように、手すりのある端の席を譲りましょう。混雑している場合は、手すりのある場所を譲りましょう。
- 視覚障がいのある方は、電車やバスで空席を見つけることができません。「席が空いていますよ、ご案内しましょうか」など声をかけ、座席まで案内しましょう。



【視覚障がいのある方からの声】  
バスに乗ったときに席を譲ってもらえて助かりました。

## 駅の案内（切符を買うとき、駅の表示）

- 知的障がいのある方は、駅の案内（切符を買うとき、出口など）が漢字だらけで読めないことがあります。声かけをして、必要なサポートをしましょう。券売機の利用が難しい場合には、操作を手伝ったり、窓口で案内するなどのサポートが必要です。



## 優先席付近

- 電車やバスの優先席付近では、心臓ペースメーカーをつけた心臓機能障害のある方のため、電波が誤作動を起こす危険のある携帯電話の電源は必ず切りましょう。

## 音声アナウンスで

- 聴覚障がいのある方は、駅の構内、電車やバスの車内などで音声アナウンスが聞き取れません。電光掲示板のある場所を示したり、筆談で情報を知らせたりしましょう。



## 車いすスペースとは

- 多くの電車やバスでは、一部の座席をなくす、または折りたためるようにして車いすで乗車する人のためのスペースがあります。車いすの方が乗車してきたら、そのスペースを空けましょう。

【視覚障がいのある方からの声】  
 駅などで「困っていたらお声かけください」とアナウンスされている機会が増えました。



# さいがい きんきゅう 災害、緊急のとき

## はや ひなん 早めの避難を

- 障がい者や高齢者など要配慮者は、移動に時間がかかります。「早めの避難」ができるように配慮しましょう。

## じょうきょう つた 状況をわかりやすく伝える

- 災害時に不安でパニック状態になってしまうことがあります。「大丈夫ですよ」と声をかけるなどして相手の不安な気持ちに寄り添い、状況をゆっくりと説明しましょう。状況を知ることで不安がやわらぎます。一度に多くの内容ではなく、大切な一つのことを簡単に伝えるようにしましょう。



- 聴覚障がいのある方は、災害時や緊急時に流される警報やアナウンスを聞くことができません。手話や身振り、筆談、口の動きなどで状況を伝えましょう。



## じょうたい へんか き 状態の変化に気づく

- 内部障がいのある方は、病気の特徴や薬の影響で体調が急変することがあります。早めに気づき、本人がかかりつけの医療機関などへの連絡を希望する場合は協力したり、緊急時には救急車を呼んだりしましょう。

## しょう かがいのある方に関わるマークの活用

- 本人が話せない場合でも、本人が配慮してほしいことや連絡先を記載した連絡用カード（多摩市ヘルプカードなど）を持っている場合があります。本人に聞いて確認の上、記載内容に沿った支援をしましょう。
- ヘルプマーク、多摩市コミュニケーション支援ボード、たつのおとしごマークなどは緊急時や災害時などにも活用できます（32、34ページ参照）。



▲ヘルプマーク



▲多摩市ヘルプカード



▲多摩市コミュニケーション支援ボード



▲たつのおとしごマーク

## 避難所で

- 避難所では、順番に並ぶのが難しい方、服用している薬で動けない方のため、配給などでは柔軟なルール変更を考えましょう。
- 避難所で、車いすの方には、必要な広さの確保や動きやすい位置を聞きましょう。

## 災害時に備えて ～地域での取組～

- 災害時に、障がいのある方は、自力での避難が難しい、必要な情報が得られないなど困ってしまうことがあります。そうしたときにどのような配慮やサポートができるのか、地域の人たちと一緒に考えていくことが必要です。
- 地域の自主防災組織や自治会・管理組合では、障がいのある方、高齢の方など災害時に支援が必要な方へのサポート活動を実施しています。個別の避難計画を作ったり、災害時の安否確認や避難のサポートをしてくれる方をサポーターとして登録しています。
- 地域では様々な取組が実施されています。例えば、普段から良好な人間関係が築けるよう、車いす体験、防災訓練、定期的な見守り訪問などを実施しています。災害時に備えて、このような活動を広げていきましょう。

### 地域の人たちとの車いす体験



防災訓練などで定期的にサポーターの方と交流しています。



# さいがいじ こま ちいき ひと 災害時に困ったこと、地域の人ができること。

## こま 困ったこと



避難訓練に参加したことがない  
 避難場所を知らない  
 誰にも助けを求められない

## こま 困ったこと



情報が得られない



情報がラジオだけで聞こえないので情報が入らなかった



周囲がどうなっているかわからなかった



どこに行ったらいいかわからない



何が起こったかわからず泣いていた



自力で動けず逃げ遅れた

エレベーターが動かなくなり脱出できなかった

## こま 困ったこと



ストマを変える場所がなかった



呼吸器の電源がなく避難所に行けなかった

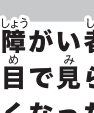


食料配給のアナウンスが聞こえずもらえなかった



車いすトイレが体育館にないため飲水を我慢して体を壊した

盲導犬を拒否された



障がい者は「怖い」「迷惑」と白い目で見られて避難所にいられなくなった

## ひつ 必要 こと

日ごろからの地域での取り組み  
 (災害サポーター制度への参加など)

日ごろから、顔見知りになったり、地域の人との人間関係を築く。



要配慮者個別避難計画作り



障がいに考慮した避難所の設備、物資準備



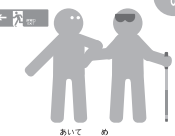
## ひつ 必要 こと

障がいに合わせた適切な情報を伝える

聴覚障がいのある方は、手話や身振り、筆談、口の動きなどで現在の状況や今後の見通し、避難指示などの状況を伝えましょう。



視覚障がいのある方は、まわりの状況を自分の目で確認することができません。相手の目となって、まわりの状況や非常口の位置などを確認して知らせましょう。



相手の目となる

知的障がいのある方は、「あぶない」「にげよう」など、わかりやすく身の危険を知らせてください。



わかりやすく

車いすの方は、自力で非常階段を下りて避難することができません。避難・避難誘導を手伝ってください。サポートする人は、まわりの協力を求めましょう。



車いすを4人で支えながら移動

災害時や避難時、障がいのある方が一人で行動するのは普段よりも難しくなります。できるだけ孤立しないように、一緒に行動するようにしましょう。



一緒に行動

## ひつ 必要 こと

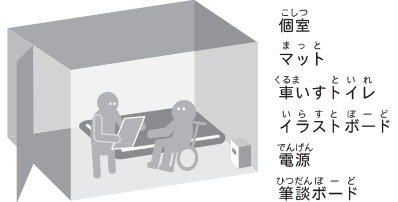
地域の人の理解と協力

なにが手伝うことありますか？



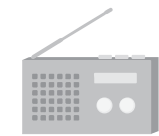
たのたべものたりてますか？

障がいに配慮した設備

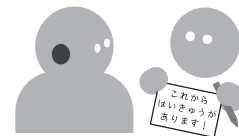


情報提供

難しい言葉を使わず、わかりやすく説明をする。



視覚障がいの人向けに、音声で詳細な状況がわかるようにする。



聴覚障がいの人のための案内、筆談。



掲示板は、漢字があればルビをふり、ひらがなや、絵で、わかりやすくする。

日常の暮らし

災害発生時とその後の行動

避難生活

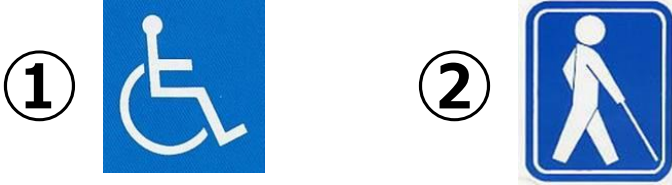
障がい者と一緒に、災害時について話し合っておくことが大切です。

(※) 多摩市の障がい者自立生活支援団体「自立ステーションつばさ」作成資料



しょう かた まーく ひょうしき し  
障がいのある方にかかわるマークや標識を知ろう

こくさいしんぼるまーく  
● 国際シンボルマーク



にほんでのしんぼるまーく  
● 日本でのシンボルマーク



くるま うんてん かん ひょうしき  
● 車の運転に関する標識



てんじぶろっく  
● 点字ブロック



たまし かーど まーく  
● 多摩市がつくったカードやマークなど



## ● 国際シンボルマーク

- ① 【障がい者のためのシンボルマーク】(公財)日本障害者リハビリテーション協会



すべての障がいのある方を対象に、建造物や公共交通機関で、障がいのある方が利用できることを示しています。

- ② 【盲人のためのシンボルマーク】(社福)日本盲人福祉委員会



視覚障がいのある方の安全や、バリアフリーに考慮された機器・設備・建物等に設置されているマークです。使用する際、色はすべて青にしななければならないことになっています。

## ● 日本でのシンボルマーク

- ③ 【ほじょ犬マーク】厚生労働省/社会・援護局



身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。法により、施設やお店は盲導犬・聴導犬・介助犬の同伴を受け入れる義務があり、このマークは施設やお店の入り口などに掲示されています。

- ④ 【耳マーク】(社団)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会



耳が不自由であることを自己表示するためのマークです。例えば病院の診察券にシールで貼ったりして使用します。このマークを見かけたら、ゆっくり話したり、手話や筆談などの配慮が必要です。

- ⑤ 【オストメイトマーク】(社団)日本オストミー協会



オストメイト(人工肛門・人工膀胱)の方が、ストマ用装具の交換・着脱・排泄の処理などを行えることを示しています。だれでもトイレなどに表示されています。

- ⑥ 【ハートプラスマーク】内部障害・患者の暮らしについて考えるハートプラスの会



内部障害のあることを示すマークです。内部障害は、見た目ではわかりにくいため、誤解されることがあります。駐車場で、車いすマークとともに使用されることもあります。

⑦ 【ヘルプマーク】 東京都福祉保健局



援助や配慮が必要な方のためのマークです。このマークを付けている方を見かけたら、電車内で席を譲る、困っているようであれば声をかけるなどのサポートをしましょう。

⑧ 【白杖SOSマーク】 (社福) 法人福岡県盲人協会



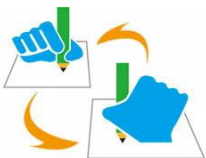
視覚障がいのある方が、外出先で道に迷ったり不安な時や災害時など困った際に、白杖を頭上50cmに掲げてまわりに助けを求める合図です。

⑨ 【手話マーク】 (全日本ろうあ連盟)



聴覚障がいのある方などが手話での対応を求めるときや、窓口などで手話で対応できることを示すマークです。

⑩ 【筆談マーク】 (全日本ろうあ連盟)



聴覚障がいのある方などが筆談での対応を求めるときや、窓口などで筆談で対応できることを示すマークです。

● 車の運転に関する標識

⑪ 【身体障害者標識】 各警察署交通課・交通安全協会



肢体不自由のある方で、普通自動車を運転する場合、このマークを表示することが努力義務となっています。このマークの自動車への幅寄せや割込は原則として禁止されています。

⑫ 【聴覚障害者標識】 各警察署交通課・交通安全協会



聴覚障がいのある方は、いくつかの条件のもとで運転免許を取得することができます。このマークもその1つで、表示義務があります。このマークの自動車への幅寄せや割込は原則として禁止されています。

## ● てんじぶろっく 点字ブロック

点字ブロックは 1965年に日本で誕生し、歩道や鉄道の駅や民間の商店の出入り口近くなどで広く敷設が進んでいます。現在、世界各地で導入されています。点字ブロックの上  
に自転車や物を置かない、その上で立ち止まっておしゃべりをしないということは、世界  
共通のマナーとなっています。

### ⑬ 【誘導ブロック】



進行方向を示すもので、視覚障がいのある方が、このブロックに沿って進  
めるよう設置されています。

### ⑭ 【警告ブロック】



警告ブロックは、危険箇所や誘導対象施設等の位置を示します。  
階段前、横断歩道前、誘導ブロックが交差する分岐点、案内板の前、障害物  
の前、駅のホームの端等に設置されています。

### ⑮ 【ホーム縁端警告ブロック】



ホーム縁端警告ブロックは、特に電車の駅のホームで設置されていて、  
線路側とホーム側を示しており、線状の突起がある方向が安全なホーム  
の内側になります。

● 多摩市がつくったカードやマークなど

⑩ 【多摩市ヘルプカード】



障がいのある方などが、まわりに障害への理解や援助を求めやすくするため、緊急連絡先や必要な支援などを記載したカードです。このカードが示された場合には、記載内容に沿った支援をお願いします。

⑪ 【多摩市コミュニケーション支援ボード】



文字や言葉で伝えることが難しい場合にこのボードを通じて、情報を伝えることができるコミュニケーション支援ボードです。絵や記号、簡単な図などを使って説明や意思表示などのやり取りができます

⑫ 【たつのおとしごマーク】



多摩市において聴覚障がい者であることを知らせる目印です。目で見えるコミュニケーションをお願いします。

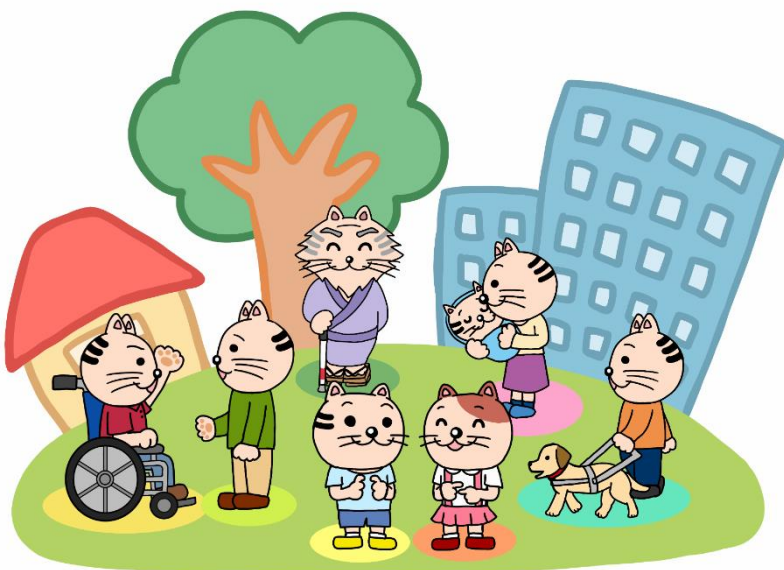
# 多摩市障がい者への差別をなくし

## 共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例

- 平成28年4月に障害者差別解消法、平成30年10月に東京都障害者差別解消条例ができ、少しずつ取組が進みつつありますが、未だに障がいのある方は生きづらさや困難を感じている状況にあります。
- 多摩市では、これまでも障がいのある方と意見交換しながら、様々な取組を行ってきましたが、さらに一歩踏み込んで障がいのある人もない人も暮らしやすいまちにしていこうため、令和2年7月に「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」をつくりました。

### 条例のポイント

- 1 「不当な差別的取扱い」の禁止
- 2 市や会社・お店などの事業者に「合理的配慮の提供」を義務づけたこと
- 3 障害理解・差別解消に向けた取組を行うこと
- 4 差別を受けて困った時などの相談窓口をつくったこと



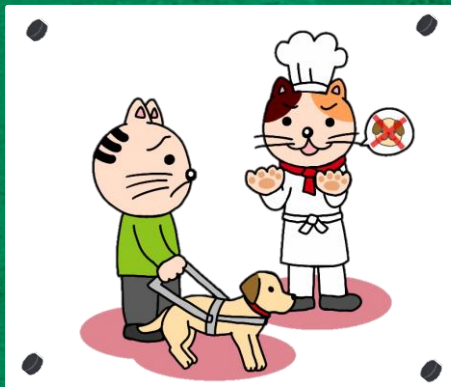
条例の詳しい内容は  
多摩市公式ホームページを  
ご覧ください。



# 1 「不当な差別的取扱い」の禁止とは

障がいのある方に対して、きちんとした理由もなく、障害のあることを理由としてサービスの提供を拒否する、サービスを提供する場所や時間を制限するなど差別することを禁止しています。きちんとした理由があると判断した場合は、障がいのある方にその理由を説明して、理解を得るよう努めましょう。

(例) 盲導犬を連れていたため  
入店を拒否する。



(例) 本人を無視して付き添いの方  
だけに話しかける。

# 2 「合理的配慮の提供」とは

障がいのある方から社会の中にある障壁（バリア）を取り除いてほしいと言われたときに、負担が重すぎない範囲で対応することです。市や会社やお店などの事業者は、合理的配慮を提供する義務があります。

(例)  
メニューが文字だけ  
だと分からないため、  
絵や写真を使う。



合理的配慮の方法は1つではありません。  
障がいのある方から申し出のあった方法で対応できない場合は、きちんと話し合っ  
て（建設的対話）、代替の方法を考  
えることが大切です。それでも合理的配慮をすることが難しい  
場合（＝負担が重い場合）は、その理由を説明して理解しても  
らうように努める必要があります。

(例)  
段差だと通れない  
のでスロープを  
設置する。

### 3 障害理解・差別解消に向けた取組

- 市は、障害や障がい者のことを知ってもらったり、差別をなくすための取組を「多摩市障がい者基本計画」などに書いて、計画的に行っています。
- 取組内容については、条例に基づき設置した多摩市障がい者差別解消支援地域協議会や権利擁護専門部会（38ページ参照）などで、障がい当事者や関係者の意見を伺いながら、検討しています。

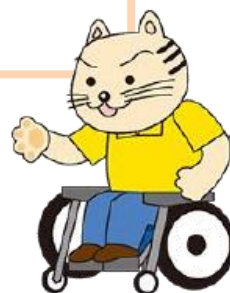
#### 障害や障がい者のことを知ってもらうために

- ✓ 多摩市に住む人や働く人に対して、講演会、ワークショップ、出前講座、障がい者美術作品展、ハンドブックの配布等、障がい者のことを知ってもらう取組をします。
- ✓ 多摩市役所で働く人に対して、障害について理解を深めるよう、市役所の中での研修、勉強会、情報提供を行います。
- ✓ 障がいのある人もない人も、おたがいを知るために、子どもときから一緒に遊び、学び、育つことが大切なので、交流できるようにします。
- ✓ 小学校や中学校に通う子どもに障害についてよく知ってもらうための取組をします。

#### 差別をなくし障がいのある人もない人も安心して暮らせるまちにするために

- ✓ それぞれに合わせた教育を受けられるようにします。
- ✓ 仕事についての相談を受けたり支援をしたり、必要な情報を伝えます。
- ✓ 手話、文字、点字、音声、わかりやすい表現等、障害に合わせたコミュニケーションができるようにしたり、情報をわかりやすく伝える方法を広めていきます。

障がい者や、会社・お店で働く人など多摩市のいろいろな人から意見を聞いて、差別をなくすための取組にいかします！





## おも とりくみ 【主な取組】

- **多摩市障がい者差別解消支援地域協議会**  
差別に関する相談について解決策を話し合ったり、  
差別を解消するために必要な取組の検討などを行っています。



- **多摩市地域自立支援協議会**  
障がいのある方が自立した生活を営むことができるよう、地域の様々な問題に対し、  
地域の関係機関等と連携し、支援体制の整備について協議を行っています。

- **権利擁護専門部会**  
多摩市地域自立支援協議会の専門部会として、平成28年に「権利擁護専門部会」を設置  
しました。障がい当事者や関係者の声を聞きながら、差別をなくすための取組を、  
積極的に進めています。例えば、次の取組を行っています。

### ⇒ 出前講座

障害者差別解消法や市の条例の内容を社会に広く知らせ、障がい者が困っている  
ことを、少しでも多くの方に理解してもらうために、出前講座を開催しています。障が  
い当事者が講師となり、パワーポイントを使って、わかりやすく説明します。学校、地域  
の団体、会社などに訪問できます。ご希望がありましたら、障害福祉課までご連絡くだ  
さい。

### ⇒ 作業グループ **参加者募集中!!**

「多摩市権利擁護部会」には、身体・知的・精神の3つの作業グループがあります。  
この作業グループでは、課題についての議論や意見交換を行っています。  
この部会では、多くの方の意見を必要としています。どなたでも自由にご参加いた  
けますので、ぜひご参加ください。

● **障がい者美術作品展**

市内の障がい者が制作した絵画、書道、工芸など、  
繊細なものから迫力のある大作まで、見応えのある  
美術作品を毎年12月の障がい者週間に合わせて  
展示しています。



● **多摩市福祉交流会「障がい者ととともにひとときの和」**

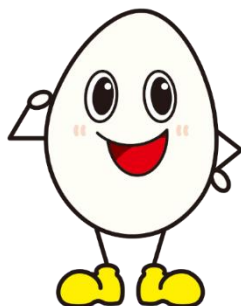
市内障がい者団体やボランティア団体の協力のもと、障がいのある方と児童・  
教師・保護者が一緒に集い、交流・体験する場をつくっています。市内小学校にて輪番制  
で開催していて、視覚・聴覚・肢体などに障がいのある方の話を聞いたり、点字・手話・  
車いすの体験などを実施しています。

● **ハートフルオフィス**

障がい者雇用・就労を推進するために、障がい者を会計年度任用職員として期間を  
定めて雇用し、その業務経験を踏まえて一般企業への就職の実現を図ることを目的と  
して多摩市チャレンジ雇用「ハートフルオフィス」事業を実施しています。

● **多摩市障害福祉ネットワークたまげんき（ぜひご活用ください！！）**

市内の作業所が共同して仕事を請け負うことで「地域の活性化」と障がい者の「工賃  
アップ」を目指しています。クッキーなどの焼き菓子の提供、プレゼントの作成・納品、  
チラシのポスティングなど様々なご要望にお応えします。



## 4 さべつ う こま とき そうだんまどぐち 差別を受けて困った時などの相談窓口

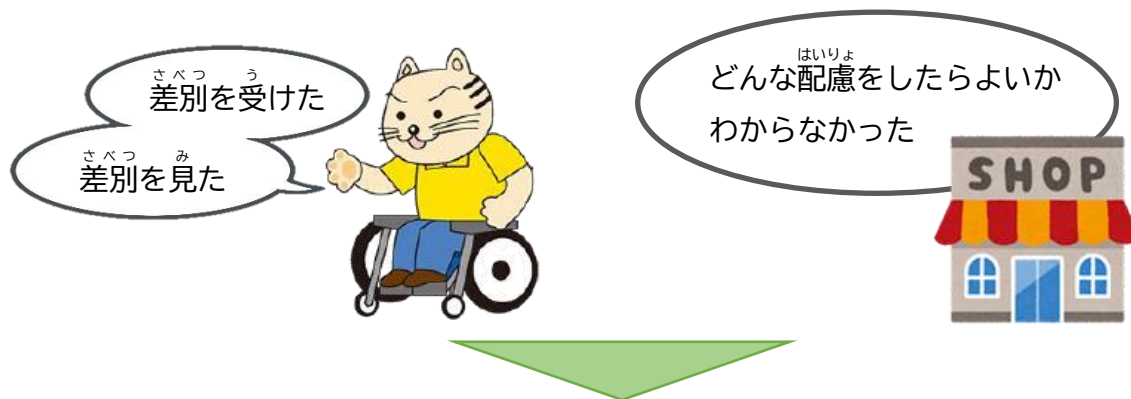
- 障害があることで差別をされたり、いやなことや、困ったことがあったら、多摩市役所 障害福祉課に相談してください。



- 障害福祉課は、相談を受けたら、すぐに確認をします。相談の内容によって、アドバイスしたり、もっとくわしく相談にのってくれる窓口を教えたり、障害者差別解消法や市の条例のことを伝えたりして解決できるようにします。



- 相談で解決しない場合は、助言・あっせん、勧告等の方法で解決を図ります。



そんなときはぜひご相談ください!!

たましやくしょ しょうがいふくしか ほんちようしゃ かい  
 多摩市役所 障害福祉課 (本庁舎 1階)  
 ばしょ せきど  
 場所 : 関戸 6-12-1  
 でんわ  
 電話 : 042-338-6847  
 ふあくしみり  
 ファクシミリ : 042-371-1200  
 めーるあどれす  
 メールアドレス : f-sodan@city.tama.tokyo.jp

健幸都市



多摩市

---

印刷物番号 3-63

心つなぐ・はんどぶっく (改訂版)・令和4(2022)年3月発行

編集・発行 東京都多摩市健康福祉部障害福祉課

〒206-8666 東京都多摩市関戸6-12-1

電話 042-338-6847 (直通)

---