

街中での案内・介助の手引き

・・・ユニバーサルデザインの視点から・・・



障がいのある人



子ども連れ
たくさんの
荷物を
持った人

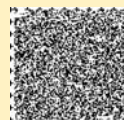


私たちのできること

いまあるものを見直してみよう!



できることから始めましょう!



目次

I はじめに	1
--------	---

II ユニバーサルデザイン基礎知識

- (1) ユニバーサルデザインとは
- (2) 街中には配慮の必要な人がたくさん — 2
- (3) 誰もが年をとります

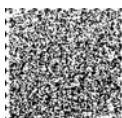
III いろいろな人へのいろいろな対応 — 3

- (1) 案内介助の心構え
- (2) お年寄りには — 4
- (3) 妊娠中の人には — 5
- (4) 子どもや子ども連れの人には — 6
- (5) 身体の不自由な人には — 7
 - 車いす使用者
 - 目の不自由な人 — 8
 - 耳の不自由な人 — 10
 - 内部障がいのある人 — 12
- (6) 知的障がいのある人には — 13
- (7) 精神障がいのある人には — 14
- (8) 外国の人には — 15

IV こころのユニバーサルデザイン — 16

- (1) 日常生活での心配り
- (2) ちょっとしたお手伝い — 17

大分県ユニバーサルデザイン推進委員会委員名簿



I はじめに

少子高齢化や国際化が進行するなか、日常生活や社会生活を送るうえで、様々な不便を感じる人が増えています。みんなが住みやすい社会にするために、年齢や障がいの有無、性別、国籍などに関わりなく、誰もが地域社会を構成する一員として、日常生活を営み、社会参加ができる「**ユニバーサル社会(共生社会)**」の実現が求められているところです。

そのためには、他人を思いやり、助け合う「**こころのユニバーサルデザイン**」が大切です。

この手引きは、街中で困っている人がいるときにちょっとした気配り、手助け、介助などがスムーズにできるよう、皆さんに知っておいてもらいたい基本的なことや対応の方法をまとめたものです。

II ユニバーサルデザイン基礎知識

(1) ユニバーサルデザインとは

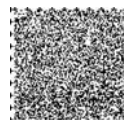
アメリカの建築家、工業デザイナーであり、障がい者でもあった故ロン・メイス氏によって提唱されました。

年齢、性別、文化、身体状況など、人々がもつ様々な個性や違いに関わらず、はじめから誰もが暮らしやすい社会になるよう、まちや建物づくり、ものづくり、仕組みづくりなどを行っていかこうとする考え方です。

ユニバーサルデザイン 7原則

- ① 誰にでも公平に利用できること
- ② 使う上で自由度が高いこと
- ③ 使い方が簡単ですぐわかること
- ④ 必要な情報がすぐに理解できること
- ⑤ うっかりミスや危険につながらないデザインであること
- ⑥ 無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使えること
- ⑦ アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

出典：「ユニバーサルデザインの7原則」
The Center for Universal Design, North Carolina State University, 1997より。
翻訳は古瀬敏氏ほか



(2)街中には配慮の必要な人がたくさん

少子高齢化や国際化、価値観の多様化により、まちの中には、何らかの配慮が必要な人が大勢います。

配慮の必要な人

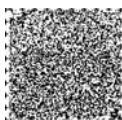
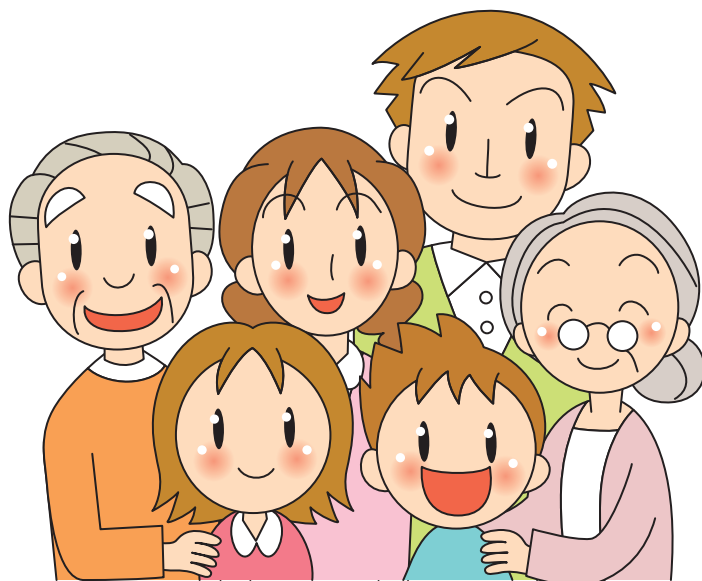
- ・お年寄り
- ・子どもや子ども連れの人
- ・妊娠中の人
- ・身体の不自由な人
車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、
内部障がい者、色弱者、けがや病気の人
- ・知的障がい者、精神障がい者
- ・外国人

(3)誰もが年をとります

高齢化により、大分県では2015年には県民の3人に1人が65歳以上のお年寄りになると予想されます。

誰でも、加齢に伴って身体の不自由さも増してきます。

ユニバーサルデザインは、皆さん方一人ひとりに関係のあることです。

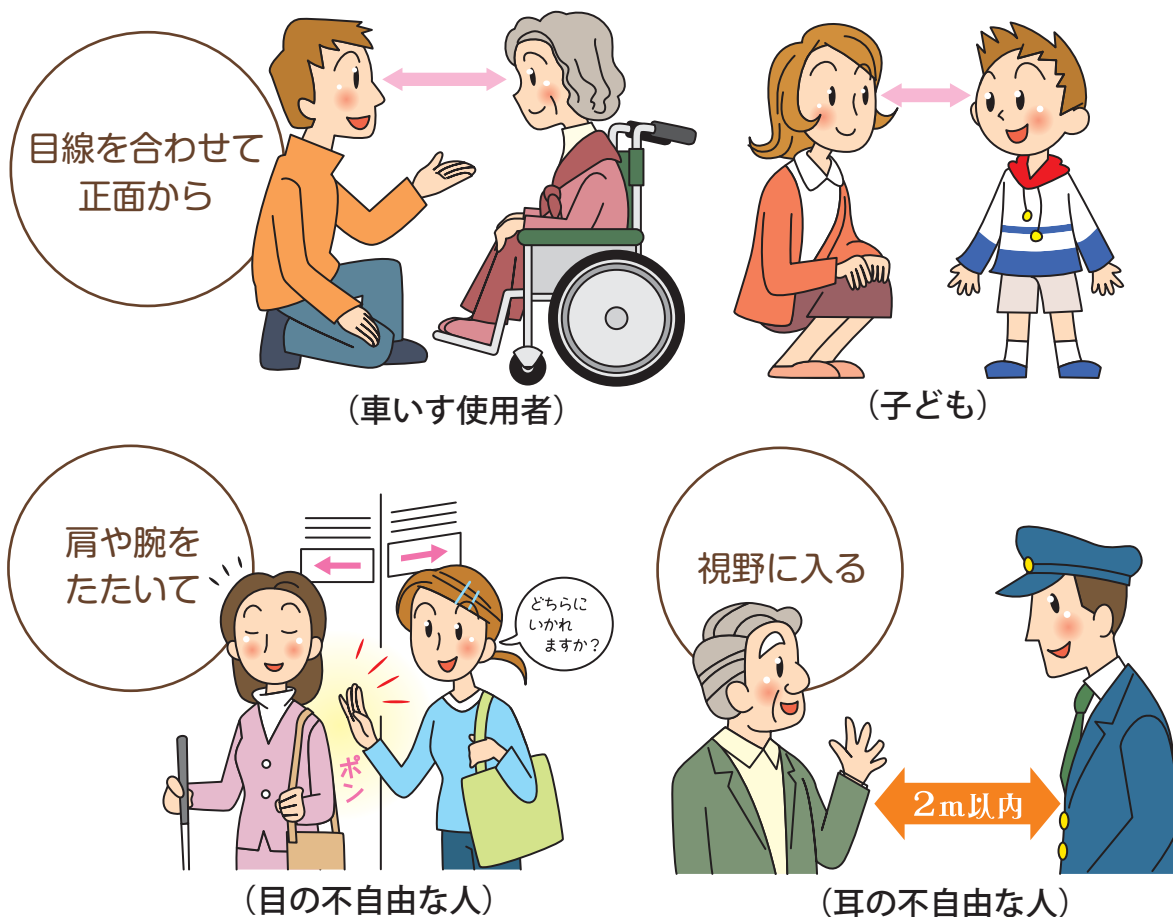


Ⅲ いろいろな人へのいろいろな対応

(1)案内介助の心構え

その人の気持ちを考えて接することが、重要なポイントです。

■ まず声をかけましょう



■ 何をしてほしいか聞きましょう

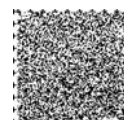
身体の機能や障がいの程度は、人によって様々です。そのため必要な手助けも様々です。本人の立場に立って、的確にニーズをくみ取るために、どんな手助けが必要なのか、本人の意思をよく確認しましょう。

■ その人にあった方法で手伝いましょう

その人の意思を尊重し、サポートは必要な部分にとどめて、手伝いの押しつけにならないように心がけることが大切です。

■ みんなで手伝いましょう

体力的、安全上一人では無理と思われるときは、自分だけで行わず、周囲の人々に協力を求めましょう。



(2)お年寄りには

年をとると

◆ 目が見えにくくなります

- ・小さい文字が見えにくくなります
- ・色の区別がつきにくくなります

◆ 耳が遠くなります

- ・早口は聞き取りにくくなります
- ・小さい声が聞こえにくくなります

◆ もの覚えが悪くなります

- ・人の名前や、新しい商品の名称がなかなか覚えられなくなります
- ・横文字は苦手です

◆ 疲れやすくなります

- ・動きはゆっくりです
- ・疲れやすく、長時間は歩けません

◆ 足腰が弱くなります

- ・小さな段差もつまずきやすくなります
- ・とっさの動きが困難です
- ・重い荷物は持てません
- ・足や腰の痛みがある人が多くいます



お年寄りへのサポート

■ 尊敬のこころを持って接しましょう

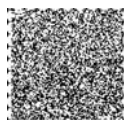
お年寄りには、知識も経験も豊富な人生の先輩として、礼儀を持って接することが何よりも大切です。

■ 身体や考え方の個人差に対応しましょう

お年寄りにも、身体の不自由さや考え方、嗜好など大きな個人差があります。個々人に応じた、臨機応変な対応が必要です。

■ お年寄りのペースに合わせましょう

加齢に伴い、身体的不便さも増してきます。お年寄りに接するときはそのペースに合わせて、ゆっくりわかりやすく話すなどの配慮が必要です。



(3) 妊娠中の人には

妊娠すると

◆ 足下が不安定になります

- ・段差につまずきやすくなります
- ・バランスを崩して転びやすくなります

◆ しゃがんだり中腰ができなくなります

- ・高いところ、低いところのものが取りづらくなります
- ・和式トイレは使いづらくなります

◆ 臭いが気になります

- ・食べ物の匂いやたばこの煙が気になります

◆ 足下が冷えやすくなります

◆ 重い荷物が持てません

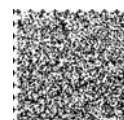
妊娠中の人 へのサポート

■ 身体へのいたわりが必要です

疲れやすくなりますから、いたわりが必要です。また、しゃがんだり高い所の物を取る、重い荷物を持つなど、無理な体勢をとらなくてすむよう、気遣いが必要です。

■ 環境に注意しましょう

つまずいたり転んだりしないよう、注意してあげましょう。また、匂いに敏感ですから、気配りが必要です。



(4)子どもや子ども連れの人には

子どもや 子ども連れの人

◆ 子どもから目が離せません

◆ トイレに困ります

- ・トイレに子どもと一緒に入れないことがあります
- ・ベビーカーで入れるトイレや、おむつ換えスペースがないものが多いです

◆ 段差や凸凹があると通りにくくなります

- ・ベビーカーが押しにくいです

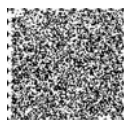


子どもや 子ども連れの人 へのサポート

■ みんなで子どもを見守ってあげましょう

子どもは目が離せません。周囲の大人がみんなで
見守ってあげることが大切です。

※ベビーカーへの対応は、「車いす使用者」を参考に
してください。



(5)身体の不自由な人には

車いす使用者

車いす使用者 の不便

- ◆ 急な坂道や傾斜の大きなスロープは困ります
- ◆ 段差や凸凹があると通りにくいです
 - ・入り口に段差があると入れません
- ◆ 狭いところは通りにくいです
 - ・看板や放置自転車で道が通りにくいことがあります
 - ・入り口が狭いと入れません
- ◆ 駐車場やトイレの広さに余裕が必要です
 - ・手すりが無いと困ります
 - ・洗面台は下部に足が入るスペースが無いと使えません
- ◆ 物を持つのに両手を使えません



車いす使用者 へのサポート

■ 声をかけ、意思を確認しましょう

声をかけて、お願いされたら手伝います。階段や坂道などで困っている時や、荷物が多いときなどは積極的に声をかけましょう。

◇ 手動車いすの介助

- ・左右前後に注意しながらゆっくりと押します。
- ・段差では「ステップングバー」を踏み、「ハンドグリップ」を押し下げて前輪を上げます。前輪を段に乗せ、「ハンドグリップ」を持ち上げて後輪を押し上げます。降りる時はこの逆になります。

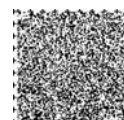
※オーダーメイドの車いすには、「ステップングバー」のないものも増えています。

◇ 電動車いすの介助

自身が操作するので、数歩前で誘導します。

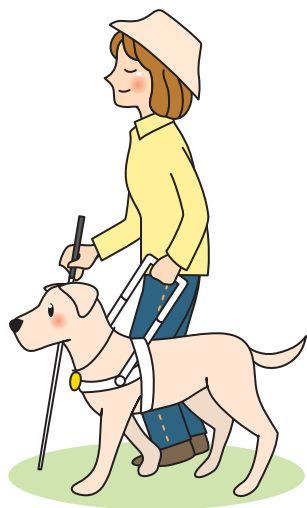
◇ 松葉杖などの介助

ゆっくりと誘導します。とても疲れるので、途中で休憩をとるよう心がけましょう。



目の不自由な人

目の不自由な人の不便



◆ 障害物があると通りにくくなります

- ・道の凸凹につまずきやすいです
- ・看板や放置自転車にぶつかってしまいます
- ・音を立てない自転車や駐車中の自動車にぶつかったりします

◆ 商品の選定や支払いには手助けが必要です

- ・どこに目的の商品があるのかわかりません
- ・商品を品定めすることが難しいです
- ・支払いのときに手間取ることがあります
- ・「あれ」「それ」「向こう」など曖昧な言葉ではわかりにくいです

目の不自由な人へのサポート

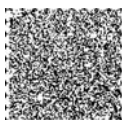
■ 声をかけ、意思を確認しましょう

視覚障がいのある人が一人でいたら、声をかけてみましょう。何か困っているかもしれません。

■ 困っているとき、危険な場所では誘導しましょう

◇ 本人の要請があれば誘導します

- ・白杖を持っていない側の半歩前に立ち、肩や腕を貸します。
- ・場所や状況を声に出して説明します。
- ・障害物に注意しながら誘導します。
- ・狭い場所では、声を出して伝え、腕を持ったまま後ろにまわってもらいます。



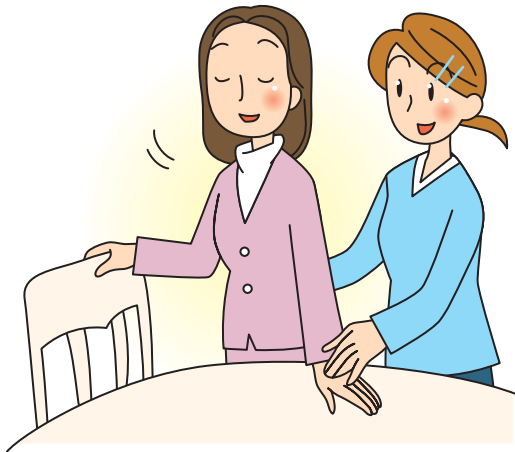


◇階段やエスカレーターへの誘導が必要です

- ・直前で止まり、上り下りの別を伝えてから進みます。終点近くでも声をかけます。
- ・手すりやベルトに触れてもらいスピードを確認してもらうことも有効です。

◇設備を使う

- ・いすやテーブルには、手を添え、触れてもらい場所を教えます。
- ・トイレでは、できるだけ同性がサポートし、内部の設備を説明します。



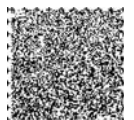
◇してはいけないことがあります

- ・杖や盲導犬を無理矢理引いて誘導してはいけません。
- ・急に大声を出したり、腕や鞆を引っ張ってはいけません。

◇人により見え方が違います

◇点字のわかる人は約1割です

- ・視覚障がいのある人全員が点字を理解しているわけではありません。



耳の不自由な人

耳の不自由な人の不便



◆ 相手の言っていることがわかりません

- ・補聴器を付けている人でも、早口では聞き取れません
- ・後ろから声をかけられてもわかりません

◆ アナウンスや危険に気づきません

- ・車やバイクのクラクションがわかりません
- ・室内、室外とも案内放送がわかりません
- ・部屋やトイレでノックされてもわかりません

耳の不自由な人へのサポート

■ 耳の不自由な人は、外見ではわかりません

後ろから声をかけられても気づきませんので、呼ぶときは、前に回って視野に入ったり、肩や手に軽く触れるようにしましょう。

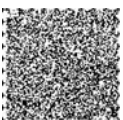
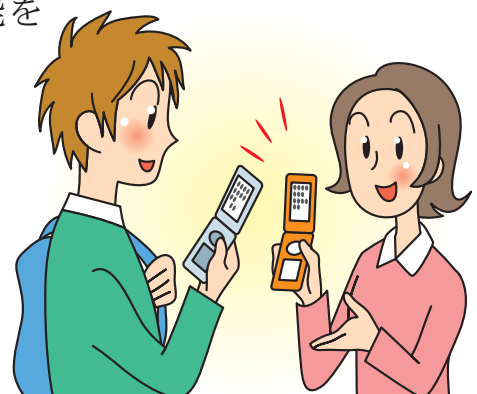
■ コミュニケーションは相手が納得するまでしましょう

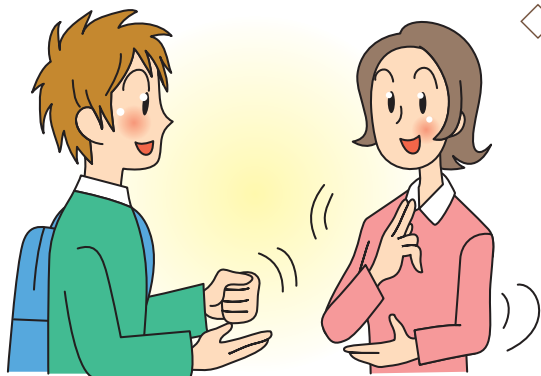
◇ 補聴器使用者への対応

- ・騒音がない場所で、はっきり、ゆっくり話しましょう。
- ・身振りや手振りで会話を補うことも有効です。

◇ 筆談や携帯電話メール機能での対応

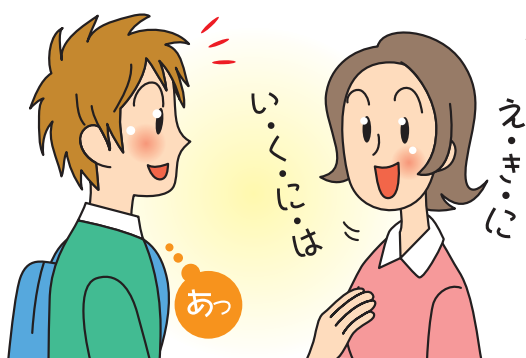
- ・話の要点をまとめて、短く区切って書きましょう。単語レベルで十分で、会話調に書く必要はありません。
- ・わかりにくい表現は避けましょう。
- ・携帯電話のメール機能を使うことも有効です。





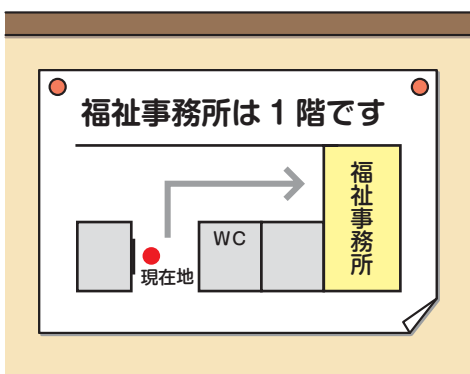
◆手話での対応

- ・暗かったり、逆光の位置などでは見にくいことがあります。
- ・また、周囲の人たちに過度に目立つ場所も避けた方が良いでしょう。
- ・簡単な挨拶や対応だけでも、手話で行うことができると喜んでもらえます。



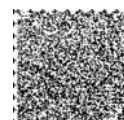
◆口話での対応

- ・自然に話しましょう。わざと大きな口を開けたり、区切って話すとわかりにくくなります。
- ・口の開け方が同じ言葉が多いので身振りで補うようにしましょう。



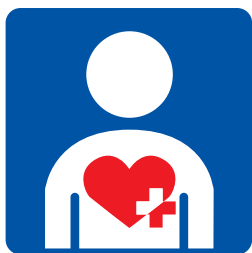
■視覚情報で補いましょう

情報を的確に伝えるためには、できるだけ見て分かる掲示物などを利用することが有効です。



内部障がいのある人

内部障がいのある人の不便



◆ 外見からはわかりにくいです

外見からはわかりにくいいため、電車やバスの優先席に座っても、周囲の理解が得られないなどのストレスがあります

◆ 疲れやすくなります

全身状態が低下しているため、体力がなく疲れやすい状況にあり、重い荷物や長時間立っているなどの行動は制限されます

◆ 携帯電話の影響が懸念されます

心臓ペースメーカーは携帯電話からの電磁波等の影響を受けると誤作動するおそれがあります

◆ タバコの煙が苦痛です

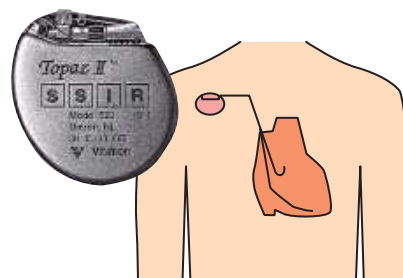
呼吸器機能障がいのある人は、タバコの煙が苦痛です

◆ トイレに困ります

人工肛門や人工ぼうこうを使用している人は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です



ストマ用装具

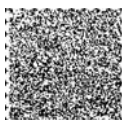


ペースメーカー

内部障がいのある人へのサポート

■ 負担をかけないように接しましょう

内部障がいのある人は、疲労感がたまり集中力が続かないなど、外見からはわかりにくい不便さをかかえていることを理解し、できるだけ負担をかけないように心がけましょう。



(6)知的障がいのある人には

知的障がいがある人の特徴

- ◆ 複雑な話や抽象的なことは理解しにくいことがあります
- ◆ 人に尋ねたり自分の意見を言うのが苦手な人がいます
- ◆ ひとつのことに執着したり、同じことを繰り返す人もいます

知的障がいがある人へのサポート

■ 具体的にわかりやすい言葉で接しましょう

一度にたくさんのことを言われると混乱しますので、短くわかりやすい言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」対応しましょう。

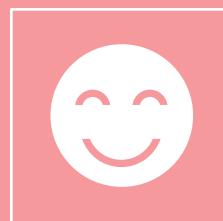
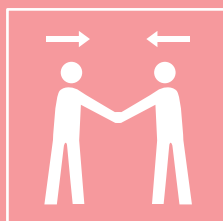
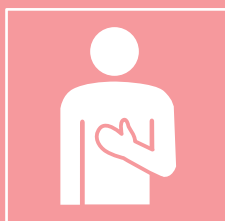
■ 子どもに対するような言い方をする必要はありません

■ 穏やかな口調で声をかけましょう

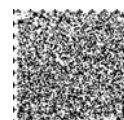
少し変わった行動があっても、笑ったり、とがめたりしないでやさしく声をかけましょう。

「コミュニケーション支援ボード」 使用例

話し言葉に代わるツールとして
絵を用いて会話を行う。



「私はあなたに会えてうれしいです。」



(7)精神障がいのある人には

精神障がいのある人の特徴

- ◆ ストレスに弱く疲れやすい人がいます
- ◆ 対人関係やコミュニケーションが苦手な人がいます
- ◆ 社会生活に慣れていない人もいます
- ◆ 病気のことを知られたくない人もいます
- ◆ 細かいことにこだわったり、考えがたくなになりがちなの人もいます



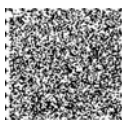
精神障がいのある人へのサポート

■ ゆっくり丁寧に接しましょう

主語と述語をはっきりさせ、具体的に話しましょう。
相手が言いたいことを整理し、確認を取りながら話しましょう。

■ 不安を感じさせないような穏やかな態度で対応しましょう

適切な治療・服薬や周囲の配慮により症状をコントロールできます。誤解や偏見を持たずに、穏やかな態度で対応しましょう。



(8)外国の人には

外国の人の不便

◆ 日本語を理解できない人もいます

- ・日本語での会話がうまくできない人もいます
- ・日本語が読めない人もいます
- ・買い物がうまくできない人もいます
- ・バスなどの交通機関がうまく利用できない人もいます

◆ 文化、習慣、様式が異なります

- ・服や靴のサイズ表示が違います
- ・生活習慣が異なります
- ・宗教などにより、食べられない物があります
- ・箸がうまく使えない人もいます
- ・食事のマナーが違います

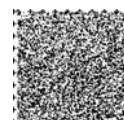


外国の人へのサポート

■ コミュニケーションを大切にしましょう

絵文字によるサインや複数言語での表示が有効です。
挨拶や簡単な会話ができると喜ばれます。

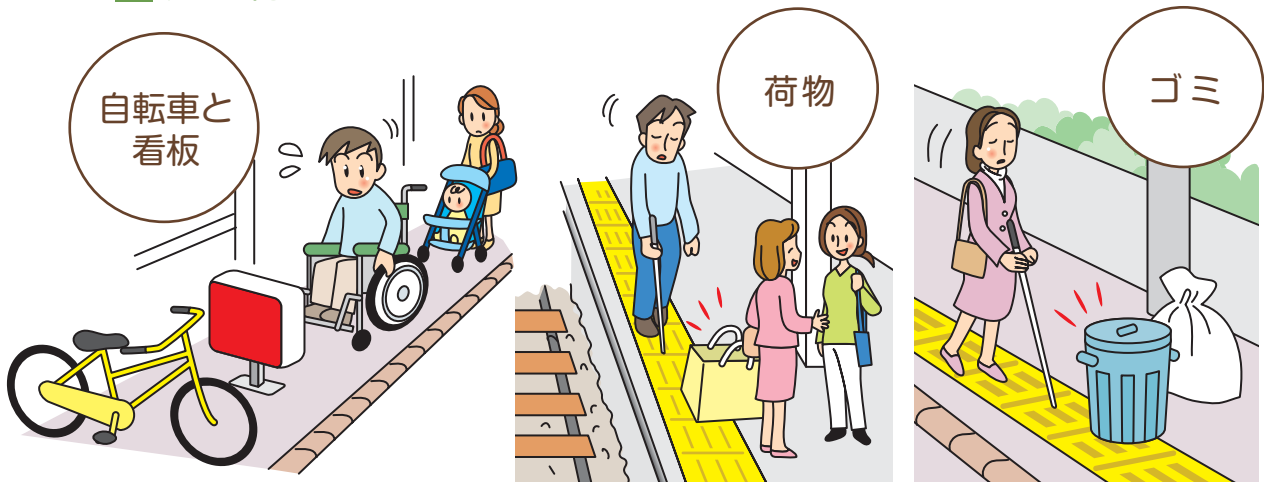
「絵文字(ピクトグラム)」



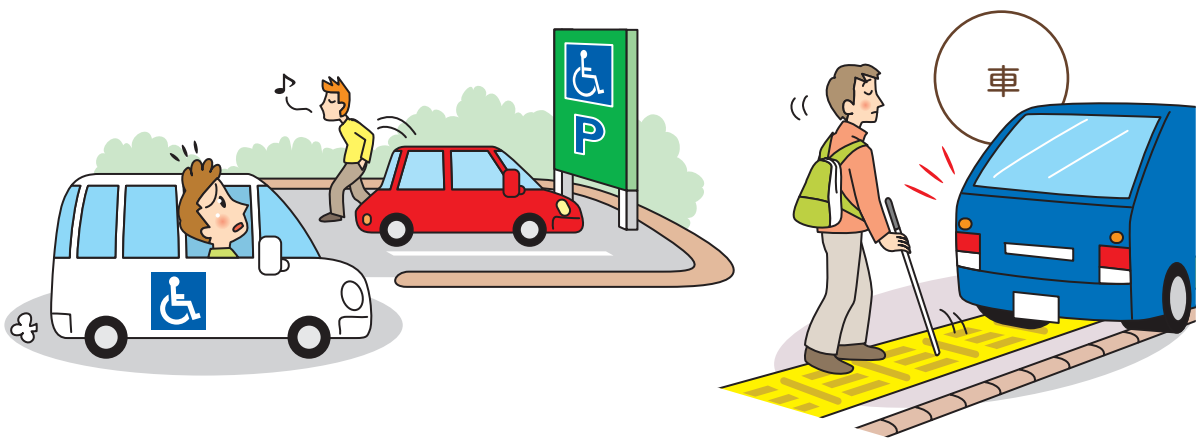
IV こころのユニバーサルデザイン

(1) 日常生活での心配り

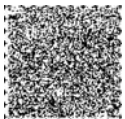
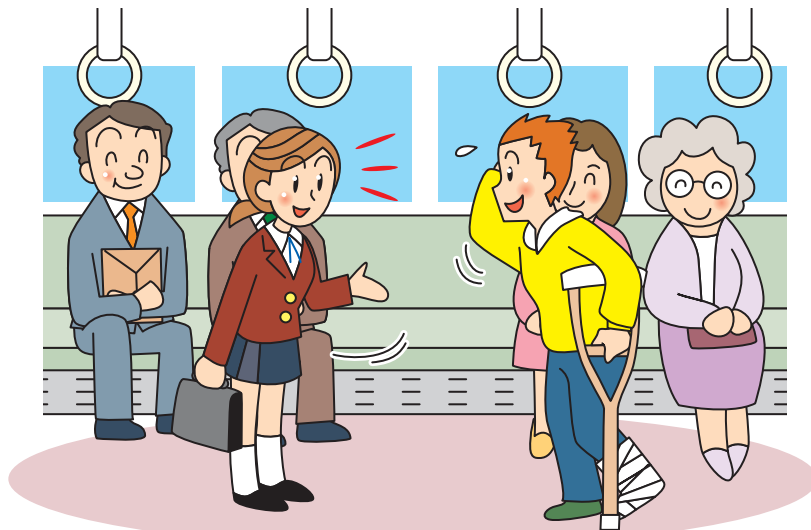
■ 道に物を置かない



■ 身体障がい者用の駐車スペースや歩道に停めない

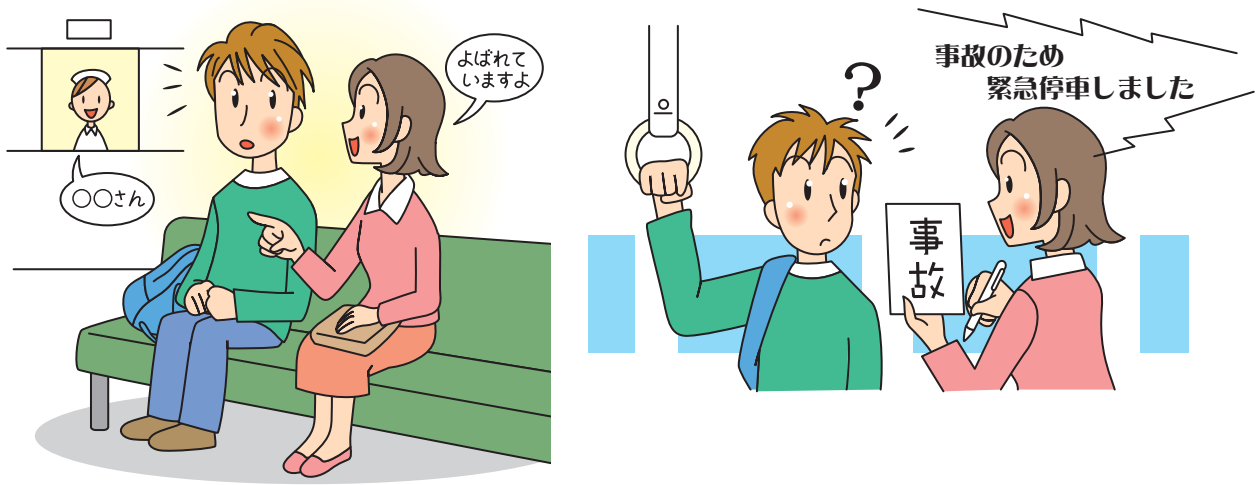


■ 電車やバスでは席を譲りましょう

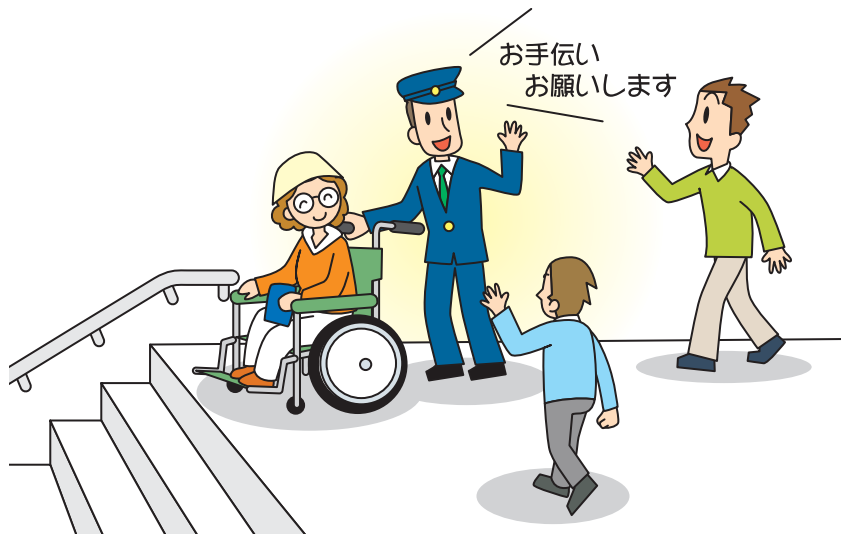


(2) ちょっとしたお手伝い

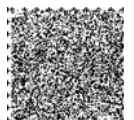
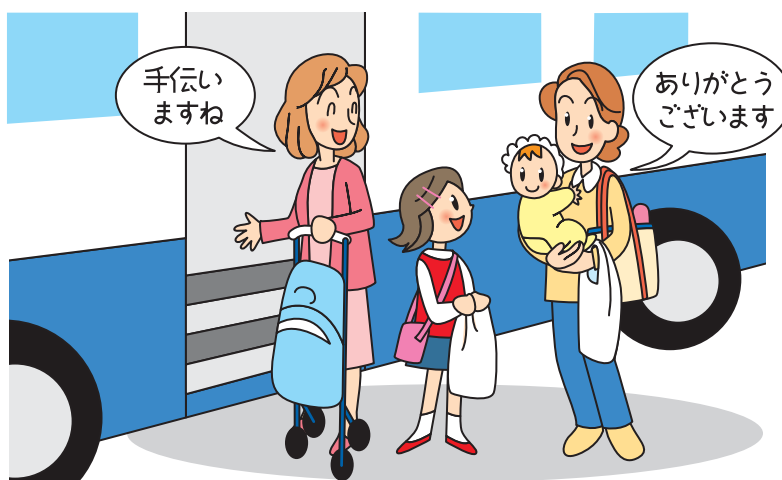
■ 情報を伝えてあげましょう



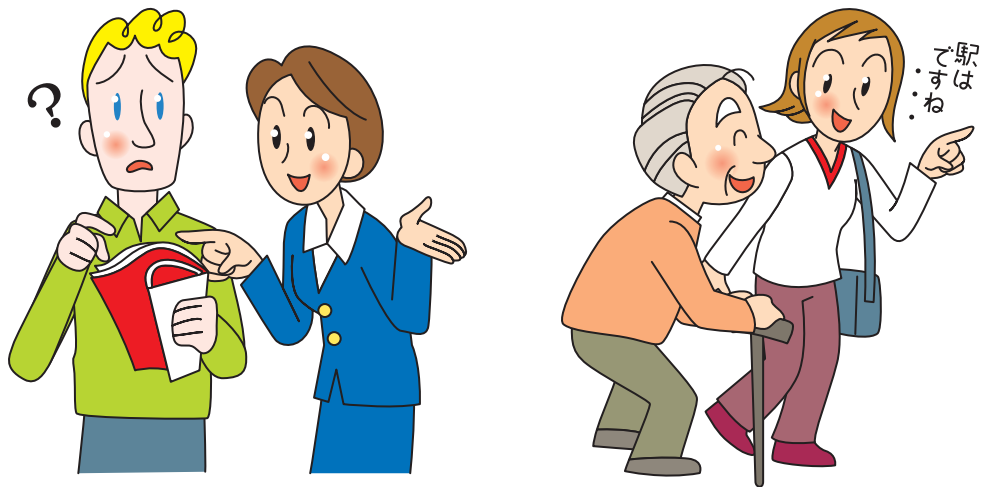
■ 助けを求めている人にはみんなで手助けしましょう



■ ベビーカーや荷物を持ってあげましょう



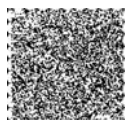
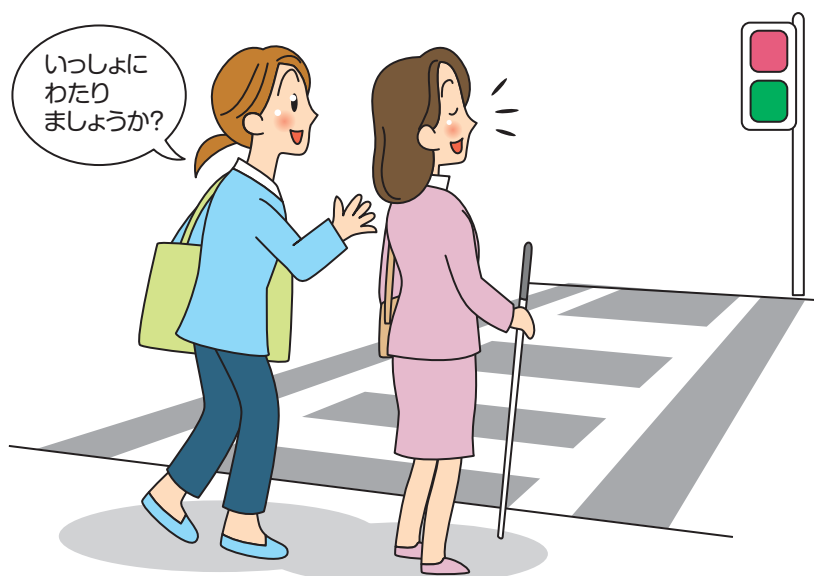
■ お年寄りや目の不自由な人、外国の人の道案内をしましょう



■ 耳や言葉の不自由な人の代わりに電話をかけてあげましょう



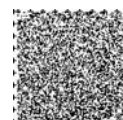
■ 目の不自由な人と一緒に横断歩道などを渡りましょう



大分県ユニバーサルデザイン推進委員会委員名簿

(平成18年度)

機関・団体名	役職	氏名	専門部会
大分大学工学部	名誉教授	宮川 浩臣	もの サービス 情報
システムエイジ	取締役社長	臼杵 敏雄	
大分県タクシー協会	事務局長	岡崎 清市	
ゼロデザイン工房	代表	小野 和徳	
ホテル風月HAMMOND	代表取締役	甲斐 賢一	
NPO法人障害者UP大分プロジェクト	理事	薄田 一	
徳永装器研究所	代表取締役	徳永 修一	
ヒグチ設計	代表取締役	樋口 健一郎	
大分大学教育福祉科学部	助教授	藤本 健太郎	こころ 仕組み 制度
太陽の家	総務部長	有馬 健	
大分県手をつなぐ育成会	事務局長	江口 吉弘	
大分県精神障害者福祉会連合会	常務理事	岡部 素行	
ホテルニューツルタ	マネージャー	川浪 佳恵	
大分県聴覚障害者協会	センター事務長	奈須 博幸	
大分県社会福祉協議会	地域福祉課長	広瀬 通隆	
大分大学工学部	助教授	鈴木 義弘	ま ち
大分県建築士会	女性部会長	阿南 春美	
大分県盲人協会	副会長	衛藤 良憲	
JR九州大分支社	総務企画課長	工藤 真治	
大分県バス協会	事務局長	野間 満枝	
大分県商店街振興組合連合会	副理事長	三浦 正行	
NPO法人自立支援センターおおいた	理事長	米倉 仁	



すすめよう!
おおいたユニバーサルデザイン!



めじろん

2008年に開催される「チャレンジ!おおいた国体」
「チャレンジ!おおいた大会」のマスコットキャラクターです

街中での案内・介助の手引き

平成19年3月発行

発行 大分県福祉保健部福祉保健企画課
〒870-8501 大分県大分市大手町3丁目1番1号
電話 097-506-2622 FAX 097-506-1732
e-mail a12000@pref.oita.lg.jp



古紙配合率100%再生紙を使用しています