

障害のある方への マナーブック



群馬県障害者社会参加推進協議会

イラスト制作者 下島 恭子 さん

目 次

はじめに.....	1
「障害」とは	1
「障害」について、知ってほしいこと	2
障害のある方へのマナー.....	3

身体障害

肢体が不自由な方へのマナー.....	4
車いすの方へのマナー.....	7
車いす介助の基礎知識.....	10
目の不自由な方へのマナー.....	13
目の不自由な方の誘導のポイント.....	16
補助犬を利用されている方へのマナー.....	19
目と耳が不自由な方へのマナー.....	20
耳の不自由な方へのマナー.....	21
音声機能・言語機能障害の方へのマナー.....	25

内部障害の方へのマナー……………	26
車を利用する障害のある方へのマナー……………	28
情報・コミュニケーション確保のためのマナー……	31

知的障害・精神障害・その他の障害

知的障害のある方へのマナー……………	37
精神障害のある方へのマナー……………	41
てんかんの方へのマナー……………	44
<small>こうじのうきのうしょうがい</small> 高次脳機能障害の方へのマナー……………	47
発達障害の方へのマナー……………	48

参 考

障害のある方と支援者のための防災マニュアル（概要） ……………	52
群馬県障害者社会参加推進協議会構成機関・団体一覧 ……………	56

はじめに

「障害」とは

これまで、「障害」とは、その人が持っている、身体的または精神的な能力が不十分なために生じる、個人に原因のある問題として考えられてきました。

2006年に国連総会で採択された「障害者権利条約」では、障害のある人の特質（機能障害）のために、働けなかったり、さまざまな活動に参加できなかったりするような社会の仕組みにも問題があり、そのような社会とその人との相互の関係から「障害」が生じるとしています。

【いろいろな社会的な障壁（バリア）】

物理的なバリア：移動を妨げる道路や建物の段差など

情報や文化面のバリア：手話通訳や音声案内がないため情報が伝わらないなど

法律や制度上のバリア：障害があるために受験資格がないなど

意識上のバリア：^{へんけん}偏見や差別など

「障害」について、知ってほしいこと

- ・ 障害といっても、いろいろです。
聴覚障害、内部障害、精神障害、発達障害など、外見では分からない障害もあります。
- ・ 不自由はありますが、周囲の理解や配慮があれば、できることがたくさんあります。
- ・ ちょっとした配慮や工夫で、日常生活が送りがよくなります。
- ・ 障害は、誰にでも生じる可能性のあるものです。
- ・ 「国際シンボルマーク」
は、障害者が利用できる建築物、施設であることを明確に示す世界共通のマークです。
- ・ このマークは、「すべての障害者を対象にしている」ものです。



障害のある方へのマナー

誰もが、人としての尊厳が尊重され、社会のあらゆる分野に参画し、差別されず、ありのままの自分を受け入れてほしいと願っています。

障害のある方も、こんな思いは同じです。社会の一員として尊重し、障害のさまざまな「不便さ」や「困難さ」には、やさしさと思いやりをもって接してください。

この「マナーブック」は、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくりに役立つことを願って作りました。

【いろいろな障害のある方に共通のマナー】

- ・困っている障害のある方を見かけたら、「何かお手伝いしましょうか。」と、ひと声かけてください。
- ・お手伝いするときは、その人が何を手伝ってほしいかを、よく聞きましょう。
- ・障害のある方に普通に接してください。特別視しないでください。
- ・介護者や通訳者がいても、本人に向かって話しかけてください。

肢体が不自由な方へのマナー



肢体が不自由な方の特性

足や脊髄せきずいなどに障害があると、歩行等の移動に大きな困難が生じます。

手や腕に障害があると、文字が書けなかったり、道具が使えなかったり、手すりがかめなかったりします。

脳性まひの方は、手足や体の不随意運動ふずいいうんどう（意思と関係なく体が動いてしまう）等により日常生活動作が制限されるほか、会話などにも困難が生じます。

松葉杖まつばづえや補装具ほそうぐ、コルセットを利用している方も多くいますが、外見では分からない方もいます。

体が不自由な方は、日常生活のいろいろな場面で制約があります。それぞれの障害特性を踏まえて、援助を必要としている場合には、手助けをお願いします。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

●まちなかで

- ・雨の日、松葉杖まつばづえの方などは、傘がさせなかつたり、足元が滑りやすかつたりします。困っている方を見かけたら、声をかけて、できるお手伝いをしましょう。
- ・体の不自由な方が歩いている横を、自転車などで走り抜けたりすると転倒の恐れがあり危険です。不安感を抱かせないように配慮しましょう。

●段差や階段のある場所で

- ・杖を利用している方など足の不自由な方は、階段や段差で困ることが多くあります。困っている方を見かけたら、声をかけて、手を貸してあげたり、荷物を持ってあげたりしましょう。

●電車やバスで

- ・足の不自由な方は、長時間立っているのが苦痛です。優先席でなくても、席をゆずりましょう。

●歩行が不安定な方を見つけたとき

- ・特に、支えるなどの必要はありませんが、危険があったときに支えられるよう、近くで見守ってください。
- ・介助を依頼された時は、介助者が道路側を歩くなど安

全性に配慮しましょう。片まひがある方の場合は、介助者は、まひ側に立ちましょう。

●手が不自由な方や不随運動のある方が、申請窓口などで、書けずに困っているのを見かけたとき

- ・「お困りですか？」と声をかけ、依頼があったときは、代筆をしてあげましょう。

●脳性まひの方と会話をするとき

- ・聞き取りにくくても、会話はできます。少し時間はかかりますが、一語一語確認しながら話をしましょう。

●上着を着るのが大変そうな片まひの方がいたとき

- ・ひと声かけて、依頼されたときはお手伝いしましょう。なお、片まひの方の着脱をお手伝いするときは、着るときは、まひのある側から、脱ぐときは、健康な側からが、スムーズです。

車いすの方へのマナー



車いすを利用している方の特性

自走式の車いすの方、電動車いすの方、介助者に車いすを押してもらおう方と、車いすを利用する方もいろいろです。

自分で車いすを動かしている方は、階段や段差があると一人では越えることができません。

また、車いすが倒れたり、キャスターが細いすき間や、網状の下水蓋の溝に挟まると、自分では身動きできなくなります。

日常生活の中では、高い所に手が届かなかったり、床に落としたものが拾えない人もいます。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

● ちょっとの思いやりを

- ・ 車いすの方と話をするときは、同じ目線での会話を心がけましょう。
- ・ 自転車で、車いすの方を追い越すときは、車いすの方を驚かすことがないように、いったん、自転車から降りるなどの配慮をしましょう。
- ・ エレベーターは、車いすの方を優先しましょう。安全に乗り降りが終わるまで、「開」ボタンを押してあげましょう。

● まちのなかで

- ・ 困っている車いすの方がいたら、「何かお手伝いしましょうか？」と、まず声をかけましょう。
- ・ 依頼された場合は、積極的に手助けをしましょう。

● 安全を第一に

- ・ 車いすの介助や援助は、危険なことも生じます。決して無理をせずに、車いすを持ち上げる必要が生じたときなどは、まわりの人に協力してもらいましょう。

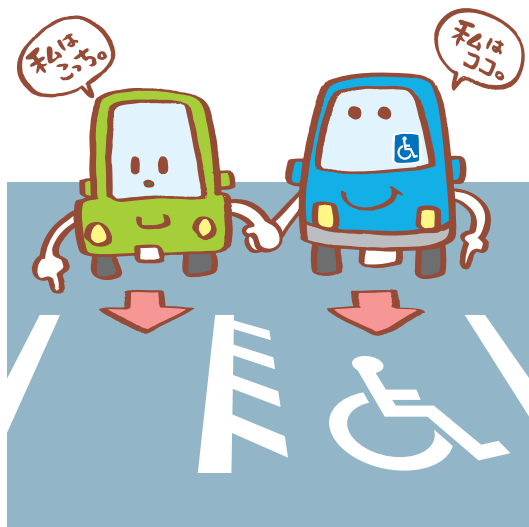
● 介助者にも積極的に協力を

- ・ 階段やバスの乗車など、一人の介助者だけでは困難な

ことがあります。介助者が困っている場合にも積極的に協力しましょう。

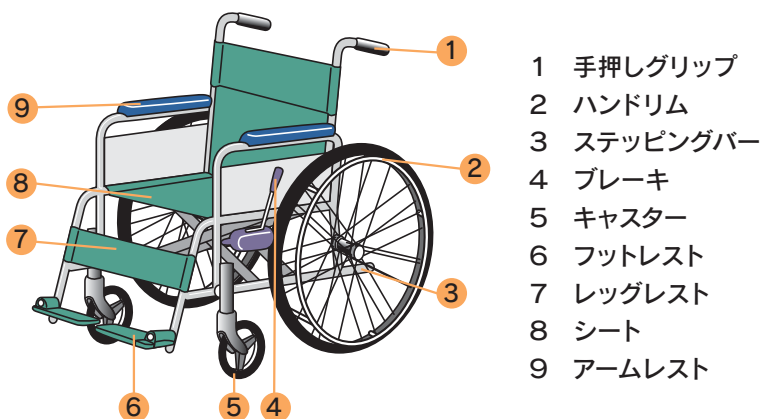
● 駐車場での思いやり

- ・ 車いすの利用者は、駐車場スペースに駐車し、ドアを大きく開け、車いすの積み下ろしを行い、車に乗り降りしています。
- ・ 障害のない方は、障害者用駐車スペースには駐車しないようにしましょう。



車いす介助の基礎知識

基礎知識を知っていても、車いすを利用する方の障害の状態は千差万別です。介助を始める前にその方の希望を聞きましょう。



車いすの乗り降り

- ①車いすに移乗してもらう前に、ブレーキがかかっていることを確認しましょう。
- ②フットレストを下げ、足がきちんと乗ったことを確認します。
- ③車いすの後ろに立ち、ブレーキを外し、グリップをしっかり握り、「押します。」と声をかけて押し始めましょう。
- ④止まるときにも「止まります。」と声をかけましょう。
- ⑤降りるときは、車いすが動かないよう片手でグリップを持ち、もう片方の手でブレーキをかけます。反対側も必ずブレーキをかけましょう。

平地での押し方

- ・前後左右に注意して、ゆっくり押していきます。小石やわずかな段差でも、キャスターが引っかかったり振られたりして、車いすの方の体が前に飛び出す恐れがあるので、平地といえども注意が必要です。
- ・また、路面の段差や溝、砂利道や柔らかい芝生などでは、タイヤの幅が狭く、キャスターも小さいため不安定になりますので注意が必要です。
- ・側溝の網目の蓋などは、キャスターがすき間に挟まらないよう直角または斜めに進むか、キャスターを上げて確実にすき間を越えましょう。

段差等があった場合

- ・段差を上がる時は、ステップングバーを片足で踏みながら、手押しグリップを押し下げ、キャスターを上げて段にのせ、その後、後輪を押し上げます。
(キャスターを段にのせる時は、キャスターの位置を確かめながら確実に段の上にキャスターをのせます。)
- ・段差を降りるときは、後ろ向きで手押しグリップをしっかり握り、後輪から段に沿って下ろします。
- ・電車とプラットホームの間などのすき間を越える場合



も、段差があった場合と同じ要領で、キャスターを上げて、確実にすき間を越えましょう。

坂道での押し方

- ・ 上り坂では、後ろから少し体を前に傾けて一步一步確実に押し上げます。押し戻されないよう注意してください。
- ・ 下り坂では、後ろ向きで車いすを支えながらゆっくりと下ります。
- ・ ゆるやかな下り坂でやむを得ず前向きで下りる必要がある場合は、車いすを引くようにゆっくりと下ります。



エレベータの乗り降り

- ・ 後ろ向きに後輪から乗り降りすると、キャスターをエレベーターのすき間に落とす心配がなくて安心ですが、エレベーターの大きさや混雑具合など状況に応じて、後ろ向きに入って前向きに出たり、前向きに入って後ろ向きに出る方法をとります。
- ・ この場合は、キャスターをすき間に落とさないよう、軽く浮かして確実にすき間を越えましょう。
- ・ 鏡が無い場合は、後ろ向きに入ると、ドアの開閉の様子が分かり、安心感があります。
- ・ エレベーター内は狭いので、フットレスト等が他の人にあたらないよう注意しましょう。

目の不自由な方へのマナー



目の不自由な方の特性

目の不自由な方には、全盲の方、弱視の方、中途失明の方、目と耳に障害のある方と、いろいろな視覚障害の方がいます。

また、歩行にも、白い杖を使う方、もうどうけん盲導犬を使う方、ガイドヘルパーに誘導してもらう方とさまざまです。

多くの方が点字を使いますが、点字を使わず、録音テープ等で情報を得る方もいます。

「目が見えない」ために、日常生活のさまざまな場面で危険や困難なことがあります。適切な援助があれば、自立した生活をおくることができます。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

●危険です

- ・危険ですので、点字ブロックの上には、決して物を置かないでください。自転車などがあると大けがをすることがあります。
- ・急に、^{はくじょう}白杖や手に触れると不安になりますし、危険です。
- ・お手伝いをするときも、まずひと声かけましょう。



●日常のマナー

- ・あいさつは、目の見える方から、自分の名前を告げて、あいさつをしましょう。握手をすることもよいでしょう。
- ・話の途中で席を外すときは、必ず声をかけてから席を立ちましょう。黙って席をはずさないでください。
- ・椅子をすすめる時は、背もたれに手を触れてもらって、かけてもらいましょう。
- ・お茶をすすめるときは、手を添えて、触れさせてあげましょう。
- ・食事は、並べられた料理の位置と内容を説明しましょう。レストランなどでは、小声ではっきり説明しましょう。

- ・ 食器の位置は、時計の針の位置で説明すると分かりやすい人がいます。
- ・ おつりなど、お金を渡すときは、金種ごとに数えて渡しましょう。

●説明は具体的に

- ・ 「これ」「あれ」「それ」「あちら」「こちら」などの言葉は使わないようにしましょう。
- ・ 具体的に、「10センチ右」「〇〇申込書」など、分かりやすく説明しましょう。
- ・ 場所や方角を伝えるときも、「何メートル先を左に」のように、具体的な情報を伝えましょう。

●電気自動車やハイブリッド車

- ・ 電気自動車やハイブリッド車は走行中の騒音が小さく、目の不自由な方は車の接近に気づきにくいため不安をつのらせています。危険を感じたら、助けてあげてください。

●緊急避難のとき

- ・ 緊急避難時などは、いきなり腕を引っ張ったりせずに、ひと声かけてから安全な場所に誘導しましょう。
- ・ また、状況を理解してもらうために、目に入ることを言葉で伝えながら誘導しましょう。

目の不自由な方の誘導のポイント

目の不自由な方を誘導する経験を多く積んでいただき、慣れていただくことが大切です。

基本的な形

- ・ 目の不自由な方を誘導するとき、介助をする人は、白杖じょうを持つ手と反対側に立ち、半歩前に出て、その方に腕をかし、組むか、そえてもらってガイドしましょう。
- ・ 肩に手を添えるほうが良い人や、手をつなぐほうがよい人もいます。その方の希望も聞きましょう。
- ・ 歩く速度は、その方に合わせ、立ち止まるときや、曲がる時は、ひと声かけましょう。また、「今信号待ちです。」のようにまわりの様子を伝えましょう。
- ・ 決して、無理に引っ張るようなことは、しないようにしましょう。

出入り口で

- ・ 出入り口では、ドアの前でいったん立ち止まり、通過する際には、「ドアを開けます。」など声をかけ、足元に注意しながら通過しましょう。

階段・段差で

- ・ 階段を上り下りするときは、階段に直角に近づき、いったん止まり、直前で「階段を上がります。」のように声をかけて、介助者が1段先に上がるようにします。
- ・ 階段が上がり終わる前には、「あと2段です。」のように声をかけましょう。下る場合も同様です。
- ・ 道路等の段差もいったん止まり、「段差を上がります。」のように適切に声をかけましょう。

エスカレーターで

- ・ エスカレーターを上がり下りするときは、ステップに直角に近づき、直前で止まり、上がり下りをはっきり言葉で伝えましょう。
- ・ 視覚障害の方の空いている手をエレベーターのベルトに導きます。
- ・ タイミングをとり、その方に合図し、同時にステップに乗ります。乗ったらベルトをしっかり握ってもらいましょう。介助者は、その方の1段先のステップにいます。
- ・ エスカレーターを降りる直前に声をかけましょう。介助者が先に降り、続いてその方に前足のつま先を少し上げて、降りていただきます。

トイレで

- ・トイレでは、便器の形式と向き、トイレトペーパーや洗浄レバーの位置などを説明します。

車の乗降

- ・車の乗り降りは、まず、開いているドアに手を触れてもらい、次に、車の屋根に触れてもらい高さを確認し、座席に触れてもらって乗ると安全です。



【盲人のための国際シンボルマーク】

- ・視覚障害者のための世界共通のマークです。
- ・視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。



補助犬を利用されている方へのマナー

補助犬とは、「もうどうけん盲導犬」、「ちようどうけん聴導犬」、「かいじょけん介助犬」の総称です。

【ほじょ犬マーク】

- ・このマークは、厚生労働省が作成した、身体障害者補助犬の同伴を啓発するためのものです。



補助犬を利用している方と補助犬について

補助犬は、利用している障害のある方にとって、日常生活になくてはならないものです。また、補助犬を利用している方は、補助犬と一緒に生活の訓練を受けられた方で、これらの補助犬は健康管理と予防対策が講じられています。

地方公共団体が管理する施設では、補助犬の受け入れが義務づけられています。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

- ・補助犬は、外に出たら工作中です。触れたり、声をかけたり、食べ物をあげたりしないでください。
- ・スーパーや飲食店、ホテルなどの一般的な施設でも補助犬が同伴できるようになっています。受け入れにご協力ください。

目と耳が不自由な方へのマナー

「盲ろう者」と呼ばれます。

盲ろうの方の特性

- ・ 盲ろうの方は、全盲ろうの方、盲難聴の方、弱視ろうの方、弱視難聴の方に大別されます。
- ・ いつ、目や耳が不自由になったかにより、先天盲ろうの方、盲ベースの方、ろうベースの方、中途盲ろうの方、加齢に伴う盲ろうの方と障害の形はさまざまです。
- ・ コミュニケーションの方法も、障害の状況や成育歴により違いがあります。
- ・ 盲ベースの方は、指点字やブリスト（速記用点字タイプライター）、ブレイルメモ（点字電子手帳「パソコン接続」）、ろうベースの方は、しよくしゆわ 触手話（しよくどくしゆわ 触読手話）や ゆびもじ 指文字、その他、手のひら書き、音声（耳元で大きな声で話す）等、盲ろうの方特有のコミュニケーション方法が使われます。

こんな配慮が必要です。

- ・ 盲ろうの方とも、手のひら書きなど、自分でできる方法で、コミュニケーションをとりましょう。
- ・ 見たり、聴いたり、話すこともできないため、単独での外出は困難です。盲ろうの方とコミュニケーションができる専門のガイドヘルパーが必要です。

耳の不自由な方へのマナー



耳の不自由な方の特性

聴覚障害の方も、ろうの方、難聴の方、中途失聴の方といろいろで、支援方法も違います。

聴覚障害者の方々のコミュニケーションの方法として手話があります。手話は聞こえない人達の「言葉」です。

各地に手話教室などがあります。簡単な手話を覚えると、耳の不自由な方とのコミュニケーションに役立ちます。

手話を知らなくても、筆談や携帯電話の画面などで伝えることができます。自分でできる手段で、コミュニケーションをとりましょう。

また、手話を使わない方もいます。口話、筆談、指文字、身振りなどで意思伝達を行う方もいます。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

● 日常のマナー

- ・ 病院や銀行の窓口などで、呼ばれても気づかない場合があります。
- ・ メモや身振りなどで伝えてください。



- ・ 街で、電話の代理を頼まれた時は、すすんで協力しましょう。相手の返事は紙にメモして伝えましょう。

● コミュニケーション

- ・ あいさつ等の簡単な手話を覚えましょう。
- ・ コミュニケーションの第一歩です。



- ・筆談のときは、短い文で、分かりやすく、簡潔に書きましょう。
- ・口話は、目があってから、正面で大きく口をあけて、ゆっくり、はっきり話しましょう。
- ・補聴器を付けていても、正しく聞き取れているとは限りません。途中で声の大きさや話す速度が適当か、確かめましょう。

【耳マーク】

- ・耳が不自由であることを示す国内で使用されているマークです。
- ・自分が耳が不自由であることを示し、配慮を求めるときなどに使われます。



- ・「耳マーク」を提示された場合は、その方が耳が不自由であることを理解し、コミュニケーション方法への配慮について、協力をお願いします。

●緊急時

- ・ 電車やバスなどで、アナウンスがあっても分かりません。筆談や身振りなどで、危険や今の状況を知らせてください。
- ・ 緊急避難が必要な時は、手で大きく呼びかけてください。安全な場所に誘導し、紙に書くなどして必要な情報を伝えてください。



【聴覚障害者の国際マーク】

- ・ 聴覚障害者を示す世界共通のシンボルマークです。
- ・ 定期刊行物やポスター、通訳その他の場所でも使われています。



音声機能・言語機能障害の方へのマナー

先天性または外傷や腫瘍切除等によって生じる音声機能の障害の方と、失語症などによる言葉の理解や表現の障害である言語機能の障害の方に分かれます。

聞き取りにくいことなどがありますが、一人一人の方の状況に応じて、コミュニケーションをとり、温かく、普通に接しましょう。

発声訓練に取り組む 喉頭摘出の方

通常の発声機能を失ったため、食道発声の訓練により音声を出しています。

食道発声訓練をしても音声の出ない人は、電子喉頭器（ゼルボックス補声器）で、発声を調整しながら会話をしています。小さな声の人は、音声拡張器（ビバ・ボイス）を使用して会話し、コミュニケーションをとっています。

こんな配慮が必要です。

- ・ 会話に多少聞き取りにくい点がありますが、耳は聞こえますので、注意深く聞きとり、普通に会話をしましょう。

内部障害の方へのマナー

内部障害の方は外見からは分かりにくいですが、日常生活に様々な不自由さがあります。

【ハート・プラスマーク】

- ・からだの内部に障害のある人（内部障害者）をあらわします。
- ・外見から分かりにくいいため、このマークによって内部障害者に対する理解と配慮を求めています。



腎臓機能障害、呼吸機能障害などの障害の方

外見は異常がないように見えますが、疲れやすく、息切れがする等、日常生活に制約を受けています。

こんな配慮が必要です。

- ・呼吸器機能障害の方の中には、タバコの煙が苦しい方もいます。タバコは遠慮しましょう。
- ・その方のペースで生活できるよう温かく見守りましょう。

心臓機能障害の方

心臓機能障害の方で、ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話等の電磁波で誤作用する恐れがあります。

こんな配慮が必要です。

- ・ 電車の中など、人混みでの携帯電話は、マナーを守って使いましょう。

直腸・膀胱障害の方

人工肛門、人工膀胱を造設しているため、排泄物を処理できるオストメイト対応のトイレが必要になります。

【オストメイトマーク】

- ・ オストメイト（人工肛門、人工膀胱を造設している人）のシンボルマーク。
- ・ オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。



こんな配慮が必要です。

- ・ 外見では分かりにくいですが、トイレの困難性を理解しましょう。

車を利用する障害のある方へのマナー

足などに障害がある方は、歩行が困難なため、自家用車を利用している人が多くいます。また、一定の条件により車の運転を認められている方もいます。やさしさと思いやりの気持ちで運転マナーも守りましょう。

こんな配慮が必要です。

● 「身体障害者標識」

- ・ この標識を表示した車は、肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転をしている車です。
- ・ この標識を表示している車には、危険防止等やむを得ない場合を除き、幅寄せや、割り込みなどの行為は禁止されています。



● 「聴覚障害者標識」

- ・ この標識を表示した車は、一定の基準を満たす聴覚障害者で、ワイドミラー装着を条件に運転が認められている方が運転をする車です。
- ・ この標識を表示している車には、危



険防止等やむを得ない場合を除き、幅寄せや、割り込みなどの行為は禁止されています。

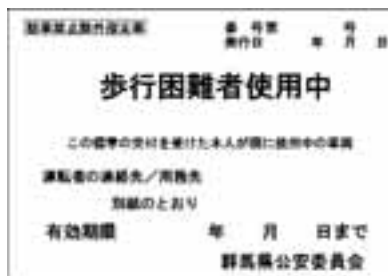
●「思いやり駐車場利用証制度」にご協力ください。

- ・ 肢体などに障害のある方は、目的施設に障害者用駐車場がないと外出をためらいます。
- ・ 群馬県では、「思いやり駐車場利用証制度」を実施しています。同様の制度を実施している府県でも相互利用ができます。協力施設の思いやり駐車場には、ケガ等の場合を除き、利用証の交付を受けている方以外は、停めないでください。
- ・ この制度がさらに普及するよう、事業者の方等のご協力をお願いいたします。



● 「駐車禁止除外指定車標章」

- ・ 最寄りの警察署が、歩行が困難な障害のある方等を対象に発行した「駐車禁止除外指定車標章」を車両の前方に提示して道路に駐車する方がいます。
- ・ ご理解とご協力をお願いいたします。



● 高齢運転者等専用駐車区間標識

- ・ 県内には、高齢運転者等専用駐車区間が設置されている場所があります。
- ・ 公安委員会から標章交付を受けていない車両や標章の提示がない車両は駐車できません。



高齢運転者等専用場所駐車標章及び道路標識

情報・コミュニケーション確保のためのマナー

障害のある方が日常生活や社会生活を営むためには、容易に情報の取得や利用ができることが大切です。

広報・講演会・イベントなどにおける情報提供

情報提供に当たっては、聴覚、視覚などのコミュニケーション機能に障害のある方々に対しても確実に情報が伝わるよう、点字版の活用や手話通訳者・ようやくひつ要約筆記者きしゃの配置などを配慮しましょう。

こんな配慮が必要です。

● 広報やお知らせ

- ・ 視覚障害者の方に配慮し、点字版の作成や音声での案内も行いましょう。インターネットや携帯メールへのテキスト文章での案内も情報把握に役立ちます。

※テキスト：コンピュータ関連では、文字のみのデータを指します。

● 講演会やイベント

- ・ 聴覚や音声機能に障害のある方に配慮し、参加者の状況に応じて、手話通訳、ようやくひつ要約筆記、じ磁気きループを用意しましょう。

- ・映画やビデオを使用する場合は、聴覚障害の方に配慮し、字幕^{じまく}入りのものを活用しましょう。視覚障害の方は、副音声^{ふくおんせい}付きのものと内容の把握が容易になります。

ホームページ等ウェブ (Web) サイトのバリアフリー

現在では、外出が困難な重度障害のある方にとって、パソコンやスマートフォンなどを利用してインターネットから情報を得る手段を獲得することが、社会参加を推進するための重要な要素の一つとなることに疑う余地はありません。

しかし、インターネットの利用は、障害の状況によりアクセスができなかったり、必要な情報が得られなかったりする問題が生じます。このため、ホームページ等ウェブサイト作成に当たっては、障害者の利用特性と利用環境に配慮したアクセシビリティ（利用しやすさ）の確保が求められます。

写真やイラストを組み合わせた情報や、動画や音声の活用が進み、一般の方には便利になってきた反面、障害のある方にとっては情報把握がしにくくなる傾向があります。利用者の声を聞きながら、改善をしていくことも重要です。

こんな配慮が必要です。

高齢者や障害者に配慮したウェブサイトの作り方については、2010年に日本工業規格のウェブアクセシビリティの基準として、「JISX8341-3：2010」が公示されています。

この規格の一般的原則やそれを達成するための配慮すべき具体的な要件などを考慮して作成しましょう。

一般的原則：基本的な考え方

- ① 知覚^{ちかく}可能：利用者が必要とする形式^{へんかん}に変換できること
- ② 操作可能：マウスが使えない人も操作できること
- ③ 理解可能：内容や操作方法が分かりやすいこと
- ④ 頑健^{がんけん}性：様々な利用者のソフトウェア、ハードウェアに対応できるように、HTML^{エイチティーエムエル}等の仕様や文法にのっとり頑健^{がんけん}であること

※HTML：ウェブページを作成するために開発された記述言語

障害特性に応じた配慮事例

●全盲者

音声読み上げソフト（スクリーンリーダー、音声ブラウザ）や点字ディスプレイを利用しているため、これら

のソフトに対応できるよう作成する必要があります。

- ・ が 画像や どうが 動画などの非テキスト情報は、読み上げることができません。非テキスト情報はその内容を説明する情報を埋め込んでおくことが必要です。
- ・ 読み上げソフトの エイチティーエムエル HTMLソースに記述された順序で文書を作成したり、文章の構造を エイチティーエムエル HTMLの要素を用いて示したりする必要があります。
- ・ 単線的に読んでいくため、長文は内容把握に時間がかかります。
- ・ データ表など2次元で配置された情報は理解しにくい傾向があります。
- ・ 取扱説明書などは、作成が簡単な ピーディーエフ PDF形式のファイルが使われますが、スクリーンリーダーではこれを上手く読み上げてくれません。この ピーディーエフ PDFファイルの補足として、画像やイラスト表などを外したテキストファイルと一緒に作成しておく、これをダウンロードしてスクリーンリーダーで読むことができます。

●弱視

見え方や見やすい条件には個人差がありますが、がめん 画面 かくだい 拡大ソフトを利用している方がいます。

- ・ 文字サイズが ぜったいち 絶対値で固定されていると拡大表示でき

ません。このため^{そうたいち}相対値で設定しておく必要があります。

●^{しきかく}色覚障害

- ・背景色と文字色の組み合わせが不適切だと、読みにくかったり、読めなかったりします。コントラストに配慮が必要です。

●肢体不自由

二つ以上のキーを同時に押すことが難しい方や、筋力が弱かったり、震えるなどのため、マウス操作が難しい方は、トラックボールや押しボタン式スイッチ、テンキーなどを利用しています。

頭の動きで操作するヘッドポインターや視線入力などの特殊な装置を利用する方などもあります。

- ・たくさんの文字入力を要求されると負担が大きくなります。
- ・スクロールが必要なページやメニューの位置が統一されていないサイトは、マウスポインターを大幅に動かさなければならないため利用が大変です。
- ・マウスポインターの細かい操作が要求される場合も負担になります。

[相談機関]

群馬県障害者情報化支援センター

前橋市新前橋町13-12

群馬県社会福祉総合センター2階

電話・FAX 027-251-7129

eメール gunma-johocenter@xp.wind.jp

ホームページ

<http://www8.wind.ne.jp/gunma-johocenta/>

知的障害のある方へのマナー



知的障害のある方の特性

発達時期において何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがある方です。

複雑な話や、抽象的な概念、数の概念が、理解しにくい傾向があります。

自分の意思を表現したり、相手の言葉や気持ちを理解したり、判断したりすることが苦手です。また、こだわりのある行動をする人もいます。てんかんや身体障害などほかの障害を併せ持つ人もいます。

障害の程度は、軽い方から、重い方まで大きな個人差があります。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

●日常のマナー

- ・成人の方を、子ども扱いしないでください。
- ・具体的に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、ていねいに、繰り返し、話してください。
- ・障害があるからできないと決めつけずに、できることを一緒に考えましょう。

●障害特性に理解を

- ・社会的なルールが理解しにくいいため、特異な行動に見える場合もありますが、さげすむようなことを言ったり、笑ったり、怖がったりしないでください。
- ・人に迷惑をかけるような行動があった場合は、「どうしましたか」など、おだやかな口調で話しかけてください。
- ・こだわりが強く、これはということには、こつこつと取り組む人もいます。

●説明は

- ・絵や写真などを使って、具体的に分かりやすく説明すると理解しやすい人もいます。

●医療機関の皆さんへ

- ・待つのが、苦手な方もいます。
コミュニケーションが取りにくい障害のある方が円滑な受診ができるよう、既往歴^{きおうれき}や禁忌薬^{きんきやく}を記入したメモ帳「受診サポートメモリー」を持参する方がいますので、有効に活用してください。

【受診サポートメモリー】

- ・「受診サポートメモリーは」障害児・者へのアクセスをサポートするために、平成19年度に群馬県が作成したもので、知的障害のある方だけでなく、コミュニケーションが苦手な、どの障害の方にも役立ちます。



連絡先：群馬県健康福祉部障害政策課

TEL 027-226-2638

群馬県手をつなぐ育成会

TEL 027-255-6212

●緊急時

- ・ 緊急時の誘導は、「ここにいるとケガをするから、避難所に一緒にいきましょう。」など、具体的な言葉をかけて誘導しましょう。
- ・ ことばが理解しにくい人には、手を引くか、軽く肩に手をかけて、恐怖心を与えないよう、やさしく誘導しましょう。

精神障害のある方へのマナー



精神障害のある方の特性

統合失調症、そううつ病、うつ病等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。

ストレスに弱く、気持ちに余裕がないため小さなストレスでも不安になったり、疲れたりする傾向があります。

また、コミュニケーションが苦手な人が多く、自分の困り事や希望などをうまく伝えることが難しい傾向があります。

作業能力が低くなることがあるため、周りからは怠けているのではないかと誤解を受けやすいところがあります。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

●日常のマナー

- ・その人らしさを尊重し、よい面を見つけるような気持ちで、普段どおり接しましょう。
- ・さまざまな精神障害の特性を理解し、おだやかに温かく接しましょう。

- ・自分の症状を理解している人も多いのですが、物事の受け止め方が少しずれてしまう場合もあります。対応する人が「おやっ」と思っても、あまり神経質にならずに、障害のある方の自尊心を傷つけないよう配慮しましょう。

●個人情報を守って

- ・障害のことを他人に知られたくないと思っている方が、多くいます。
- ・障害のことを打ち明けられても、勝手に他の方には言わないようにしましょう。

●障害特性に理解を

- ・適切な治療を継続し、福祉サービス等を利用するなどの支援があると、地域で生活しやすくなります。周囲の理解と支えが、病状の安定と自立を促すことを理解しましょう。
- ・一度に多くの課題を出さずに、必要なことを一つずつ確認しながらすすめましょう。また、大事なことは繰り返して伝えましょう。
- ・買い物や地域行事への参加など、社会とのつながりが回復を促します。温かく見守る気持ちをもって接してください。



てんかんの方へのマナー

てんかんの方の特性

てんかんは、だれにでもなる可能性がある脳の病気です。てんかんの主な発作は次のとおりですが、脳のある部分から始まる部分発作もあります。

きょうちよくかんたいほつ さ 強直間代発作（大発作）

- ・意識を失うとともに全身を固くしてつっぱり（強直発作）、その直後にガクガクと全身がけいれんします（間代発作）。

けつ しん ほつ さ 欠神発作

- ・数秒から数十秒間、突然に意識を消失し、すばやく回復します。周りの人は気付かないこともあります。

てん とう ほつ さ 点頭発作

- ・全身の筋肉の緊張が高まり、頭部を前屈させる、両手を振り上げる、両足を屈曲させるという形をとります。

脱力発作

- ・一瞬にして全身の力がなくなって、崩れるように倒れます。

ミオクローニ発作

- ・腕、肩、足が突然ピクンと動き、もし手に何か持っていれば、飛んでいってしまうほど力が入っています。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

●てんかん発作に出会ったら

- ・てんかん発作に出会ったら、まず冷静に、あわてないでください。ほとんどの場合は数分以内に収まり、自然に回復します。



●発作が続いたら

- ・5～10分以上発作が続いたり、発作を繰り返したり、発作が治まった後も意識が戻らなかったりした場合は、救急車を呼んでください。

●発作中の注意

- ・安全な場所に寝かせ、顔を横に向けて、おう吐物による窒息に注意しましょう。
- ・危険なものは、片付けましょう。
- ・発作で舌を傷つけることはありますが、出血が止まらないほど強く噛むことはありませんので、口にもものを入れしないでください。
- ・発作中は何も飲ませないでください。窒息の危険があります。
- ・発作中の無意識の行動は、無理に止めないでください。



●発作が治ったら

- ・ 曲げた腕などを枕にして、横に寝かせましょう。
- ・ おう吐などに注意し、完全に意識が戻るまで付き添いましょう。
- ・ 発作後、不安な気持ちにおそわれることがあるので、騒がず、静かに会話をしてください。

高次脳機能障害の方へのマナー

高次脳機能障害の方の特性

高次脳機能障害とは、脳血管疾患や交通事故による頭部のけがなどにより脳が損傷を受けたために起こる障害で、損傷された脳の部位により、失語・失行・記憶障害、注意障害、すいこうき遂行機能障害、社会的行動障害などが現れます。

日常生活や社会生活に多くの困難があり、本人も大きなストレスを持ちますが、外見からは分かりにくく、周囲の理解が得られにくいという特性があります。

この障害に対する認知度は、まだまだ低く、支援の手法や体制整備も今後の課題となっています。

こんな配慮やお手伝いが必要です。

- ・「人が変わってしまった。」というような言動が生じる場合もあります。障害を理解し、温かく接して下さい。
- ・社会活動の継続が有効なりハビリになります。周りの方々の理解と支援をお願いいたします。

発達障害の方へのマナー

低年齢において発現した、自閉症・アスペルガー症候群、AD/HD（注意欠陥／多動性障害）、LD（学習障害）などの発達障害の方がいます。重複して障害が出現する方も多く見られます。

外見では、分かりにくく、普通できそうな事ができないため、「態度が悪い」「親のしつけが悪い」などと批判されることがあります。

親の育て方や家庭環境、本人のわがまま、努力不足が原因ではありません。障害を理解し、特性にあった温かい対応で接しましょう。

広汎性^{こうはんせい}発達障害の方へのマナー

高機能自閉症やアスペルガー症候群と呼ばれます。

①社会性（対人関係）の困難、②コミュニケーションの困難、③想像の困難やこだわりの3つが主な障害の特性です。

一生懸命頑張っているにもかかわらず、障害であることが分かりに

くいため、誤解されたり、集団の中で孤立することが多く、社会生活を送るうえに困難があります。

こんな配慮が必要です。

- ・ しつけや訓練でなく、一人一人の特性に合った日常生活の環境を工夫しましょう。

(例)

- ①耳から入る情報は苦手です。文字、絵、写真などを使って、目から入る情報で伝えましょう。
- ②複数のことを指示されると混乱します。一つ一つ段階的に指示しましょう。
- ③短く簡潔に、具体的に伝えましょう。
- ④「…はダメ。」という否定的な言い方でなく、「…しましょう。」といった肯定的な言い方をしましょう。
- ⑤予定表を見せるなど、先の見通しを伝えましょう。
- ⑥集中できる環境を工夫しましょう。
- ⑦特定の感覚が刺激されるとパニックになることがあります。パニックのときは、その原因から遠ざけ、静かなところで落ち着くのを待ちましょう。

注意欠陥／多動性障害（AD／HD）の方へのマナー

自分の注意力、感情、衝動をコントロールする力が弱く、①忘れ物や物を無くすことが多いなどの不注意、②落ち着きがない、大声で騒いでしまう、一方的にしゃべりすぎてしまうなどの多動性、③会話やゲームに割って入る、順番が待てずに騒いだりするなどの衝動性が障害の特性です。

周りトラブルを起こしたり、自信を失うことが多く、学習や社会生活に困難があります。

こんな配慮が必要です。

- ・ 教え方や学習の仕方で、克服できることがたくさんあります。
- ・ メモ等に記録する習慣を身につけてもらいましょう。
- ・ 集中しやすい環境を作りましょう。
- ・ ほめたり、成功体験を積みませ、自己肯定感を育てましょう。

学習障害（LD）の方へのマナー

知的発達の遅れはないのに、読むこと、書くこと、計算することの困難が障害の特性です。

勉強しても成績が上がらず、自信を失ったり、ストレスをかかえることが多くあります。

こんな配慮が必要です。

- ・ 認知特性にあった勉強の仕方を、一緒に工夫しましょう。

(例)

- ①読む部分だけ見えるような枠を置く。
 - ②バランスのよい文字が書けるように点線枠の入った紙を使う。
 - ③言われたことを書き取ったり、板書を書き写すことが苦手な場合は、メモやプリントを渡し、負担を軽くする。
- ・ パソコン等、障害特性をカバーする機器等の活用を、一緒に考えましょう。



障害のある方と支援者のための 防災マニュアル（概要）

防災マニュアルは、群馬県障害者社会参加推進協議会が群馬県の委託を受けて作成したものです。

「防災マニュアル」や「防災カード」を希望される方は、群馬県身体障害者福祉団体連合会までご連絡ください。「防災カード」や「FAX災害緊急通報書」の作成例は、マニュアルに掲載してあります。

【 防 災 カ ー ド 】



防災カード 作成例	
氏名	山田太郎
性別	男
生年月日	1970-01-01
障害種別	知的障害
障害程度	軽度
緊急連絡先	山田 太郎
緊急連絡先	山田 太郎
緊急連絡先	山田 太郎
<input type="checkbox"/> 緊急連絡先	山田 太郎
<input type="checkbox"/> 緊急連絡先	山田 太郎
緊急連絡先	山田 太郎
主治医	
服薬上の注意	
アレルギー	
その他	

※防災カードは、緊急連絡先や主治医、服薬上の注意などを記入し、携帯するものですが、災害時だけでなく、旅行や日常の外出での緊急時にも役立ちます。

肢体不自由の方

●本人の方へ

- ・災害に備えて、安全チェックしてますか。
- ・隣近所・知人・ボランティアとの連携を密にしていますか。
- ・安全な避難場所の確認をしていますか。
- ・日常生活上の必需品は常備していますか。
- ・情報システム・連絡網は大丈夫ですか。
- ・自分でできることは、最大限に努力しましょう。

●介助者の方へ

- ・隣近所と防災について、話し合っておきましょう。

目の不自由な方

●本人の方へ

- ・家庭内の安全点検をしていますか。
- ・地震が起きたら、身近にあるもので頭を守り、揺れがおさまったら、声を上げて助けを求めましょう。

●介助者の方に

- ・視覚に障害のある方が一人で行動するのは、非常に危険です。日ごろから避難方法などについて話し合っておきましょう。
- ・視覚障害者防災カードを関係者に渡しておき、災害時の協力依頼をしておきましょう。

耳の不自由な方

●本人の方へ

- ・地域とのコミュニケーションを密にしていますか。
- ・地域の手話通訳者・要約筆記通訳者と連携を密にしましょう。
- ・筆記用具の用意や、FAX災害緊急通報書を用意し、記入できるところは書いておくなど、災害に備えておきましょう。
- ・災害時は、CS障害者放送・文字放送付ラジオ等で情報を集めましょう。

●協力者の方へ

- ・目からの情報が頼りです。情報は、筆談や手話のほか、身振りと共に口の動きで情報を伝えられますので、相手がわかるよう、ゆっくり伝えてあげましょう。

知的障害のある方

●本人の方へ

- ・家族、仲間たち、作業所の職員と地震や火事などについて、話し合っておきましょう。

●介助者の方へ

- ・困ったことがあれば、まわりの人に助けを求められるよう、日頃から本人によく説明しておきましょう。

- ・ 話をするのが苦手な場合は、防災カードを用意しておくとともに、援助してほしいこともそこに書いておきましょう。

精神障害のある方へ

●本人の方へ

- ・ 家族や関係機関の連絡先を見やすいところに貼っておきましょう。
- ・ 避難場所の確認をしておきましょう。
- ・ 非常用持ち出し用品をリュックなどに入れておき、取り出しやすい場所に置きましょう。
- ・ 災害が起きたら、急に外に飛び出さないで、「落ち着け」と大きな声を出し、気持ちを落ち着かせましょう。

●介護者の方へ

- ・ 本人と一緒に、緊急連絡先、避難方法・避難経路について話し合いや確認をするとともに、必ず防災カードを携帯するよう説明しましょう。

群馬県障害者社会参加推進協議会構成機関・団体一覧

名 称	所 在 地 (電話・FAX)
群馬県健康福祉部 障害政策課	前橋市大手町1-1-1 TEL 027-226-2634 FAX 027-224-4776
群馬県健康福祉部 障害政策課精神保健室	前橋市大手町1-1-1 TEL 027-226-2640 FAX 027-224-4776
群馬県社会福祉協議会	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6033 FAX 027-255-6173
群馬県こころの健康セ ンター	前橋市野中町368 TEL 027-263-1166 FAX 027-261-9912
群馬県心身障害者福祉 センター	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-254-1010 FAX 027-254-2299
群馬障害者職業セン ター	前橋市天川大島町130-1 TEL 027-290-2540 FAX 027-290-2541
群馬県立ふれあいス ポーツプラザ	伊勢崎市下触町238-3 TEL 0270-62-9000 FAX 0270-62-8867
群馬県身体障害者福祉 団体連合会	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6274 FAX 027-255-6275
群馬県視覚障害者福祉 協会	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6677 FAX 027-255-6678
群馬県聴覚障害者連盟	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6404 FAX 027-255-6870

名 称	所 在 地 (電話・FAX)
群馬県精神障害者家族 会連合会	前橋市野中町368 TEL 027-263-1166 FAX 027-261-9912
群馬県知的障害者福祉 協会	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6592 FAX 027-255-6593
群馬県手をつなぐ育成 会	前橋市新前橋町13-12 TEL 027-255-6212 FAX 027-255-6241
日本てんかん協会群馬 県支部	前橋市昭和町2-16-24 TEL 027-234-0253 FAX 027-231-6904

群馬県障害者社会参加推進協議会

事務局 〒371-0843
 前橋市新前橋町13-12
 群馬県社会福祉総合センター内
 公益社団法人群馬県身体障害者福祉団体連合会
 TEL 027-255-6274 FAX 027-255-6275

発行日 2011年3月31日 第1版
 2012年3月30日 第2版

※団体名称については、2012年4月からの変更を見込み記載した。