

声をかけよう。アクションしよう。

**daijobu**

Communication Book

おもいやりの声かけ

お手伝いのアクション

安心

dai**jobu?** +

ACTION

=



困っている人を見かけたとき、あなたはどうしますか？

どんな風に声をかけたら良いのか分からぬ。手伝いたいのに「ひとつこと」をかける勇気がない。

そんな時は、「daijobu(だいじょうぶ)？」を合言葉に、まずは声をかけてみましょう。

そのひとつことは、誰もが実践できる、小さなユニバーサル・デザインです。

年齢・性別・国籍・身体の特徴を問わず、どんな相手に対しても

「daijobu?」と想像できるおもいやりの心を持つこと。

そして、一人ひとりの心をアクションに移していくことで、

多様な人たちが安心して笑顔で過ごせる街をつくりましょう。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会では、

多くの外国人や障がい者の来訪が見込まれます。2020年を迎えるにあたって、

ちがいを持った人たちのことを知って、理解して、お互いに

コミュニケーションを楽しむためのヒントとして、このブックをお役立て下さい。

### 本書の案内人

私が声掛けします！

お手伝いよろしくね！



声をかける方とお手伝いを必要とする方  
を色分けして、分かりやすく図解します。

# コミュニケーションの合言葉



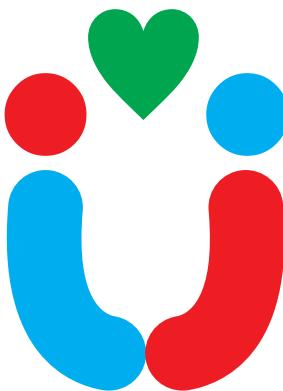
**dayjobu?**

1

dayjobu?

ダイジョウブ?  
May I help you?

困っている人を見かけたら  
勇気を出して声をかけましょう

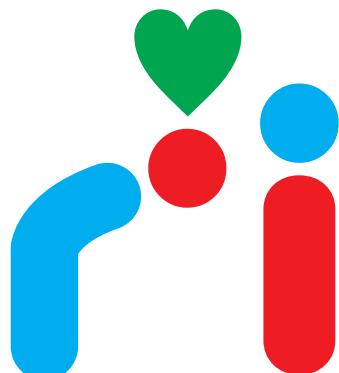


2

yoroshiku

ヨロシク  
Yes, please!

声をかけてもらった人は  
手伝ってほしいことを伝えましょう



**arigato.**

3

arigato.

アリガトウ  
Thank you!

感謝の気持ちを  
相手にしっかりと伝えましょう



**matane!**

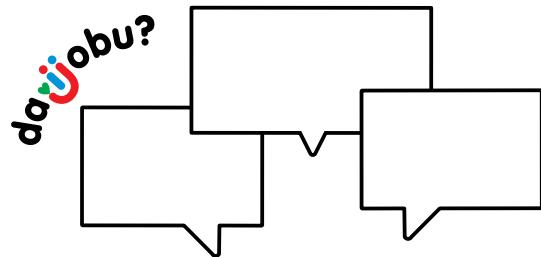
4

matane!

マタネ!  
See you again!

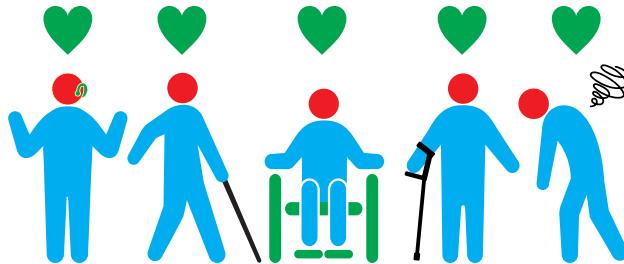
あなたたちはもう友達です  
最後は笑顔で手をふりましょう

# 声掛けアクションの心がけ



## 積極的に声をかけよう

たったひとこと「声掛け」があるだけで解決できる問題も多くあります。まずは積極的に声をかけることから始めましょう。



## 一人ひとりと向き合おう

本書の内容がすべての人に当てはまる訳ではありません。知識で決めつけず個々の多種多様な気持ちに寄り添いましょう。



## 相手の状況を確認しよう

ある人の「助け」となることが別人には「苦痛」となる場合もあります。必ず話を聞いて、本人の希望を確認しましょう。



## 無理せず協力を求めよう

一人で解決できない場合、無理をするとトラブルや怪我につながることもあります。無理をせず周りに協力を求めましょう。

## おだやかな口調で話そう

脳の働きがゆっくりしている人や、突然パニックになる人もいます。相手を責めずに、やさしくゆっくり説明しましょう。

## 障害者差別解消法

障がいのある人もない人も、お互いにその人らしさを認め合い、交流し支え合いながらともに生きる社会、誰もが安心して暮らせる社会を目指す法律。

### 対象となる人

- 身体障がいのある人
- 知的障がいのある人
- 精神障がいのある人（発達障がい含む）
- 難病等で心身のはたらきに障がいのある人

# 1 視覚障がい

視覚障がいには、全く見えない「全盲」、眼鏡等で矯正しても視力が弱い「弱視」、見える範囲が狭い「視野狭窄」、色の見え方が通常と違って見える「色覚異常」があります。生まれつきか、病気や事故による「中途障がい」によって、見え方には個人差があります。

## ●さまざまな見え方を想像してみよう



### 声をかける時は…

お手伝いしましょうか？

反応を伺おう

白杖の  
反対側に  
立とう

-----半歩前

1 前方から声をかける

2 腕や肩をつかんでもらい誘導



×  
これはNG

### こんなサポートがあると助かります

#### 横断歩道



#### 駅のホーム



#### トイレ



#### エレベーター



## 2 聴覚障がい

人の声や物音が聴こえない、または聴こえにくい状態。

「先天性」か「中途障がい」かにより個人差もあります。

外見から分かりにくいため、誤解を受けたり、危険

にさらされたりと、社会生活上での不安は尽きません。

音のコミュニケーションが難しいことを理解しましょう。

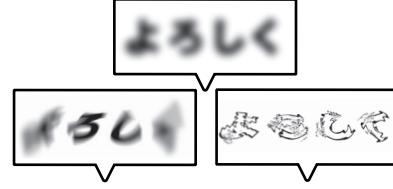
### ●さまざまな聴こえ方を想像してみよう



一般的な聴こえ方



伝音性難聴  
(外耳～中耳の障がい)



感音性難聴  
(内耳～中枢の障がい)

### 声をかける時は…



### どんな方法が良いですか？



- 筆談  
紙などに文字や図を書く



- 読話  
口の形や動き表情で伝える

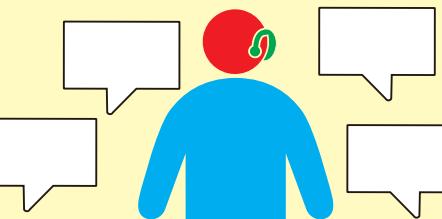


- 空書  
空中などに指で文字を書く

- 手話  
手の形や動きを使った言語

### こんな場面で困っています

#### 複数人に話しかけられる



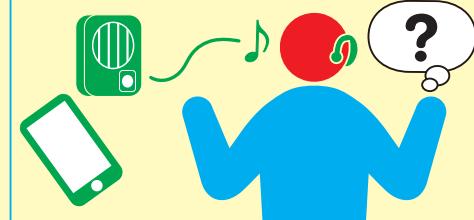
#### 呼びかけに気付けない



#### 手話を使えると思われる



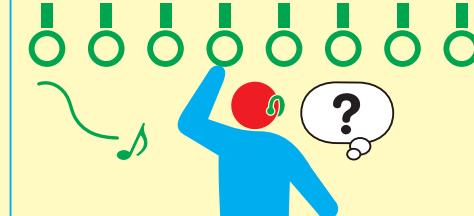
#### 電話などの音が分からない



#### やたら大声で話される



#### アナウンスが分からない



# ③ 肢体不自由

肢体とは「四肢=手・腕・足・脚」と「体幹=胴体」。

肢体不自由は、四肢・体幹が病気やケガで損なわれ、永続的に日常生活で困難が生じている状態。半身まひ、脳性まひ、関節リウマチなど部位や程度に個人差があり、多くの人が杖や装具、車椅子を使用しています。

## ●日常生活のさまざまなことが難しくなります



### 声をかける時は…

目線を合わせて



1 相手の目線に合わせる

右折します = ↗



2 常に声をかけ意思を確認

### こんなサポートがあると助かります

物を取る時



体温調整が難しい時



### 車椅子で段差をのぼる

車椅子を傾けます



持ち手を押し下げる  
後輪内側の棒を踏む

後輪内側の棒を踏む

### 杖ユーザーの階段利用

のぼり くだり

ななめ  
うしろ  
に立つ

1段下  
ななめ前  
に立つ



### 急な坂・横断歩道・段差など

押しましょうか



上がれない

### 手動ドアの開閉

開けられない

開けましょうか



# ④ 内部障がい

病気などが原因で身体の内部（心臓、腎臓、肺、膀胱、直腸、小腸、肝臓）の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障がい。ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障がい。外見では分からぬいため、誤解や差別を受けることもあります。

●人それぞれのさまざまな状況を想像してみよう



## 目には見えない身体の中を理解しよう



### 心臓機能障がい

心臓の機能が低下。ペースメーカーという医療機器を胸に埋め込む場合もある。



### 肝臓機能障がい

肝臓の機能が低下。だるさ、皮膚や白目の黄ばみ、あざ、吐血、感染、意識障がいなど。



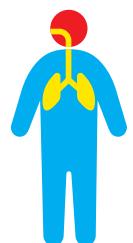
### 腎臓機能障がい

腎臓の働きが悪く水分や老廃物を排泄できず、不要な物質が体内に蓄積する。



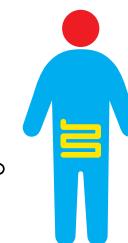
### 膀胱・直腸機能障がい

膀胱や直腸が機能低下または機能を失う。人工肛門や人工膀胱を使う場合もある。



### 呼吸器機能障がい

病気などにより肺の機能が低下し酸素が不足する状態。酸素ボンベの使用もある。



### 小腸機能障がい

小腸切除や病気により消化吸収が困難。経口摂取では栄養維持が困難な場合もある。

## こんな場面で困っています



### 携帯電話が近づく



### 酸素ボンベに煙が近づく



### トイレが不自由



### 風邪をうつされやすい

ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい  
感染するとリンパ球が破壊され免疫機能が低下。発熱、下痢、体重減少、倦怠感などの症状が現れるとエイズ発症ともなる。プライバシーへの充分な配慮も必要。

# 5 知的障がい

生活や学習面での知的な働きや発達が同年齢の平均と比べゆっくりとしています。脳の機能によるものなので見た目に分かりづらく、全面的支援が必要な人から仕事をできる人まで違いがあります。それぞれの方法で社会参加できるので、肯定的な関わり方を考えましょう。

## ●日常生活のさまざまなことが難しくなります



### 声をかける時は…



- 1 脳にいくつかの苦手な部分があり、難しい行動があることを理解しよう。
- 2 何をしているかしばらく見守り、必要ならば目を合わせやさしく声掛けを。

不安になること



こわい顔



大きな声



否定的な言葉



強引な行動

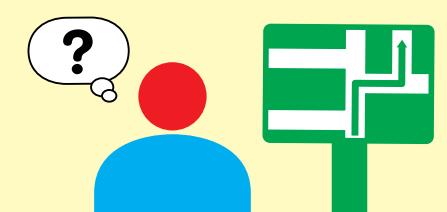
### こんな場面で困っています



お金の管理



急な状況に  
対応が出来ない



難しい内容の理解



気持ちを伝えられない



子ども扱いされる



相手の気持ちが解らない

# ⑥ 発達障がい

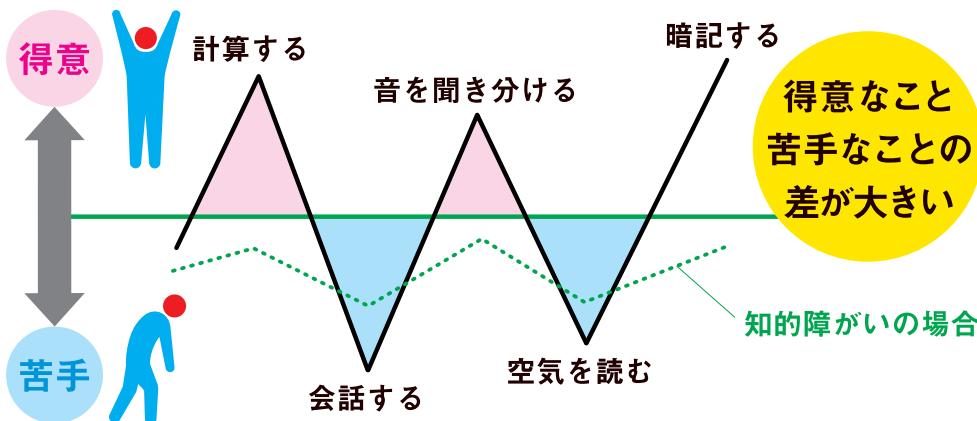
発達の進み方に、早いところや遅いところが生じてうまく出来ないことが増え、日常生活で困ってしまいます。育て方や本人の努力不足ではなく脳の機能が原因です。知的な遅れがある・ない・平均以上と個人差があり、同時に優れた能力を持つ人もいます。

## ●人それぞれの苦手なことを理解しよう



## 特性を理解しよう

※下記のグラフは一例です



## いくつかの種類があります

- ASD / 自閉症スペクトラム障がい  
コミュニケーションおよび相互関係の障がい
- ADHD / 注意欠如・多動性障がい  
不注意(忘れ物など)・衝動性(考えなしに行動)・多動(じっとしない)
- LD / 学習障がい  
読み書きや計算などの特定の分野の学習だけが極端に困難

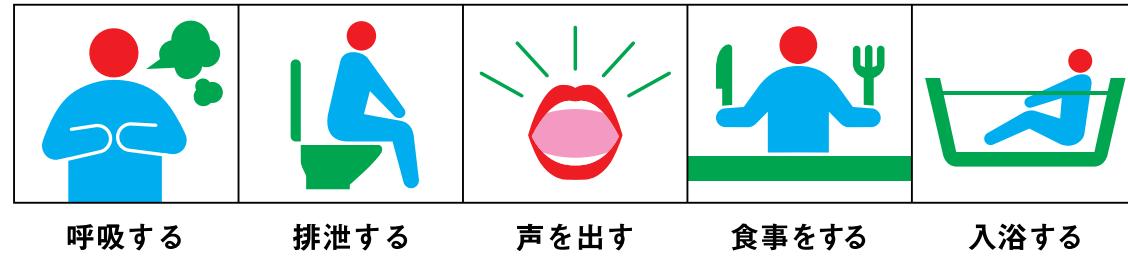
## こんな場面で困っています



# 7 重症心身障がい

重度の肢体不自由と、重度の知的障がいなどが重複している障がいです。大人でも2歳程度の知能で寝たきりの人や、2歳～3歳までの知能でやっと座ることができる人とされています。声は出せますがほぼ話すことができず、意思は口の動きと目で訴えて伝えます。

## ●日常生活のさまざまなことが難しくなります



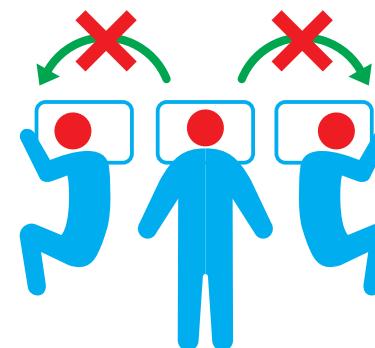
### 代表的な症状を知って理解しよう

下記は代表的な事例です。症状には個人差があることをご理解ください。

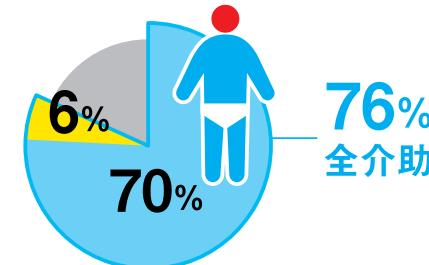
自力では起き上がれず  
移動も困難



寝返りも困難



自力では排泄できない



- 70% … 知らせることが出来ない
- 6% … 知らせることは出来る

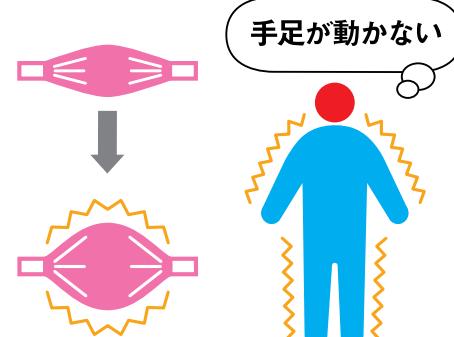
きざみ食や流動食による介助



手や足が変形または拘縮  
※背骨や胸郭も変形する人が多い。



筋肉が極度に緊張



言語による意思伝達は困難で  
表現力は弱いが笑顔で応える



肺炎・気管支炎を起こしやすく  
70%以上にてんかん発作がある



# 8 精神障がい

統合失調症・気分障がい（うつ病など）・てんかんなど  
精神疾患により社会生活がしづらくなる状態。誰でも  
かかりうる病気。原因は正確には不明ですが、脳機能  
の障がいが関連しています。正しい知識が十分普及  
しておらず、誤解や偏見、差別対象になりやすいです。

●人それぞれのさまざまな状況を想像してみよう



## 代表的な症状を知って理解しよう

統合失調症、気分障がい、アルコール・薬物依存症、不安障がい、器質性精神病 等

妄想（あり得ないことを思い込む）



滅裂（思考がまとまらない）



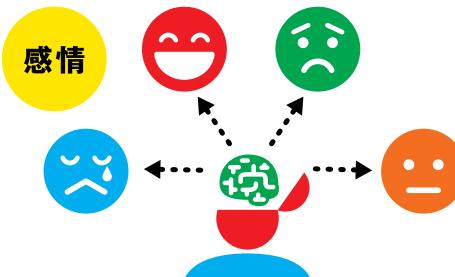
望ましくないと分かりつつ飲酒等が止められない



自分の行為なのに他者にさせられていると体験



抑うつ気分（落ち込む）・高揚気分  
不安・感情平板化



意欲がなくなる・自発性低下



興奮状態になってしまふ



現実にない音や声が聞こえる



# 9 高次脳機能障がい

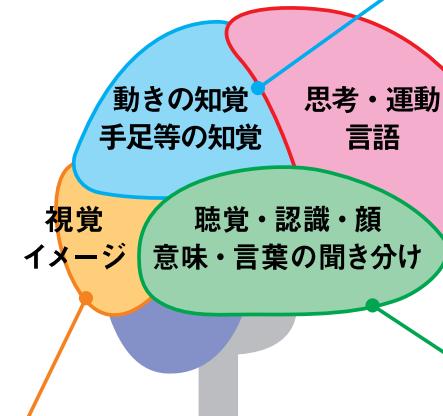
交通事故や脳幹障がいなどの病気で、脳にダメージを受けることで生じる認知障がいや行動障がいなど。症状は一人ひとり異なる組み合わせで現れ、外見では分かりにくいため「見えない障がい」とも言われます。大変な思いをされている方々の存在を理解しましょう。

## ●脳の中で起きていることを想像してみよう



## 代表的な症状を知って理解しよう

脳のキズついた部位により  
症状が異なります

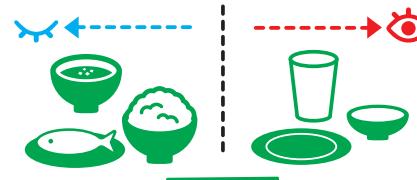


### 今居る場所がわからない



頭頂葉

### 片側の空間を見落とす



- 近くの物によくぶつかる
- 服をうまく着ることができない
- 簡単な動作の手順が分からない
- その場の雰囲気をつかめない
- 簡単な図形を模写出来ない

### あくびが出て集中できない



前頭葉

### 急に怒ったり泣いたりする



- 複数のことを同時にできない
- こだわりが強くなる
- 人への気遣いが出来ない
- やる気が出ない・落ち込む
- 欲しいものを我慢出来ない

### 図や文字がわからない



側頭葉

### 言葉が出てこない



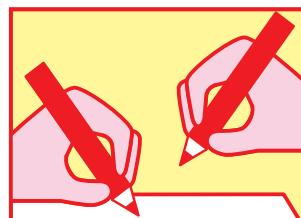
後頭葉

- 新しいことを覚えられない
- 右と左の区別を間違える
- 人の話を聞いても理解出来ない
- 昨日の食事内容を思い出せない
- 人との約束を忘れてしまう

- 見ただけではそれが何なのか分からず、触ると認識出来る
- 人の顔が見分けられず、声を聞くと分かることがある
- 自分の身体の部位が分からない

# ゆびさしコミュニケーションシート

なに こま  
何かお困りですか?



てつだ  
お手伝いしましょうか

あんない  
ご案内しましょうか

ひつ だん  
筆談

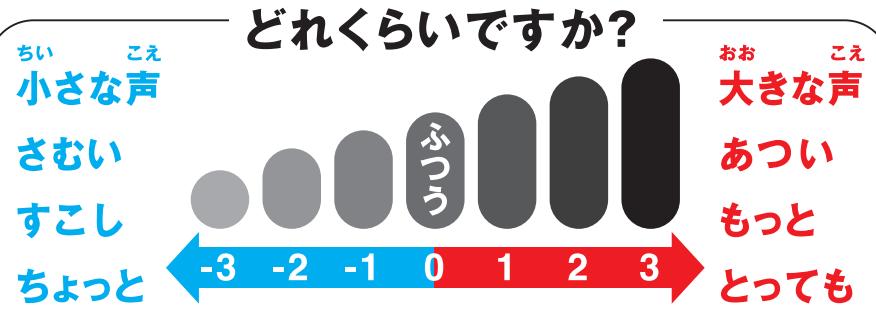
6 1 や わ ら や ま は な た さ か あ

7 2 ゆ を り み ひ に ち し き い

8 3 よ ん る ゆ む ふ ぬ つ す く う

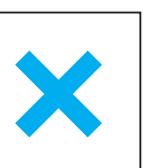
9 4 つ 〃 れ め へ ね て せ け え

0 5 ー 。 ろ よ も ほ の と そ こ お



おねがい

ありがとう



うれしい



かなしい



こま 困っている



くるしい



たすけて



わからない

# シンボルマークの意味を知ろう



## ●ヘルプマーク

義足や人工関節を使用する方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要とされる方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるためのマークです。



## ●ハート・プラスマーク

心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能など、外見からは分かりにくい「身体内部に障がいがある人」を表します。内部障がいへの配慮について、ご理解とご協力を願います。



## ●身体障がい者標識

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する車に、努力義務として表示するマーク。やむを得ない場合を除き、この表示のある車への幅寄せや割り込みは道路交通法違反です。



## ●盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通マーク。視覚障がい者の安全・バリアフリーに考慮された建物、設備、機器等に付けられ、信号機や国際点字郵便物・書籍等で身近に見かけます。



## ●障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある方々が利用しやすい建物、施設であることを表す世界共通のマーク。車椅子を利用する方だけに限定したものではなく、障がいのあるすべての方を対象として使用されるマークです。



## ●聴覚障がい者標識

聞こえに不自由があり免許に条件を付されている方が、運転する車に表示を義務付けられるマーク。危険防止等やむを得ない場合以外、この表示のある車への幅寄せや割り込みは、道路交通法違反です。



## ●耳マーク

聞こえが不自由なことを表し配慮を求める場合や、公共施設等で聴覚障がい者への援助を示すためのマーク。相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションに配慮しましょう。



## ●マタニティマーク

妊娠中のお母さんが身につけ、周囲に妊娠であることを示しやすくするマーク。健康維持のためにデリケートな状況にある、お母さんと赤ちゃんの安全性と快適さに配慮し、やさしい環境をつくりましょう。



## ●ほじょ犬マーク

身体障がい者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入り口等に貼るマーク。公共施設や交通機関、民間施設では、補助犬の受け入れが義務とされています。



## ●オストメイト用設備／オストメイト

人工肛門・人工膀胱を造設している方（オストメイト）を表すマーク。オストメイト対応の設備があることを示し、トイレの入口や案内板等に表示されます。設備を必要とする方へのご理解、ご協力を願います。



## ●手話マーク

公共施設や交通機関、民間施設等で、「手話で対応できる」ことを示すため、全日本ろうあ連盟が策定したマーク。聴覚障がい者自身がコミュニケーションの配慮を求める際に提示する場合もあります。



## ●障がい者雇用支援マーク

在宅障がい者就労支援、障がい者就労支援を認めた企業や団体を表す認証マーク。障がいのある方々の社会参加を応援する企業がどこにあるかを示すことで、誰もが働きやすい環境を目指します。



渋谷区 × MERRY PROJECT

平成30年3月

発行：渋谷区オリンピック・パラリンピック推進課 ☎ 03-3463-1849

協力：渋谷区障害者福祉課

制作：NPO法人 MERRY PROJECT ☎ 03-3478-1931