

障害のある方などの特徴と、基本的な配慮事項について

この章では、心身の機能の低下した方、妊婦、乳幼児を同伴する方、その他行動上の制限を受ける方が、安全かつ快適にイベントに参加できるように、配慮すべき対象者毎に、会場の整備・設備などと、基本的な配慮事項について記載しています。

高齢の方、障害のある方への配慮事項の事前の情報提供は、主催者にとっても、参加者にとっても、心の準備ができて、混乱や困難の軽減につながります。

イベントには、年齢や、心身機能、生活様式、文化的背景などの異なる多様な方々が参加されることを想定し、前もって、そのような方々の特徴を知ることが必要です。

多様な人々への理解を深め、一つでも多くの配慮が実現するように工夫をして、参加者にとっても、イベント主催者にとっても、思い出に残る素晴らしいイベントになることを願っています。

1. 共通の配慮事項
 2. 高齢の方
 3. 肢体が不自由な方
 4. 車いす使用者（肢体が不自由な方など）
 5. 視覚に障害のある方
 6. 聴覚に障害のある方・言語障害の方
- (コラム) さまざまなコミュニケーション方法：手話、指文字、筆談、口話・読話
7. 内部障害のある方
 8. 知的障害のある方
 9. 発達障害のある方
 10. 精神障害のある方
 11. 妊婦
 12. 乳幼児を同伴する方
 13. 幼児・児童
 14. 外国人
 15. 一時的に病気・怪我をした人
- (コラム) 身体障害者補助犬：盲導犬、聴導犬、介助犬

(1) 共通の配慮事項

- ♥ 相手の人格を尊重し、相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」話をします。
- ♥ 思いこみや押しつけではなく、相手が必要としていることを確認します。
- ♥ 介助者や手話通訳者、要約筆記者にではなく、当事者本人に直接、話をします。
- ♥ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり、分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ♥ 対応がよく分からない時は、一人で処理しようと思わないで周りに協力を求めます。
- ♥ 想定外のことがおきても、あわてず、落ち着いた対応に心掛けます。
- ♥ 年齢相応の言葉で話をする。
知的障害や認知症などの有無に関係なく、大人を子ども扱いせず、年齢相応の言葉で、話をします。
- ♥ 障害の原因や内容などについて、必要でないことを聞かない。
本人対応が求められる場合などでは、イベントに必要な身体機能、非常時の対応などを説明し、それが可能であるかを尋ね判断します。
- ♥ 活動上、知り得た個人情報については、他の人に話さないようにします。(守秘義務)

(2) 高齢の方

【基本的な配慮事項】

<会場の整備・設備など>

- ♥ 加齢にともない、視力・聴力・筋力などの身体機能が低下し、体力も低下するため、会場整備にあたり、肢体が不自由な方・視覚に障害のある方・聴覚に障害のある方と同様な配慮が必要です。
- ♥ 疲れやすくなる、歩行が困難になる、転倒しやすくなるといった傾向があるため、手すりの設置が望まれます。また、休憩スペースや休憩用ベンチの設置が望まれます。
- ♥ すばやい判断や行動、環境の変化への対応が困難であるといった傾向があり、新しい機械の操作などに戸惑う場合があるため、分かりやすい表現・案内が必要です。
- ♥ 外出にはシルバーカーやシニアカーを利用する場合があるため、通行のための十分なスペースの確保が必要です。

<基本的な接し方>

- ♥ 身体の調子や考え方の個人差に対応する。
身体の不自由さや考え方、嗜好などには大きな個人差があります。個々人に合った対応が必要です。
- ♥ 高齢の方のペースに合わせる。
加齢に伴い、身体的不便さも増していきます。高齢者に接するときは、そのペースに合わせて、「ゆっくり」「やわらかく」話すなどの配慮が必要です。

(3) 肢体が不自由な方

- ★ 上肢や下肢の切断や運動機能に障害がある方や、関節の可動範囲が制限された方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などです。
- ★ 歩行の補助として、杖や歩行器、歩行車などの補助具を使用する場合があります。
- ★ 脳性マヒの方は、自分の意志と関係なく身体が動く不随意運動を伴う場合、

発語障害を伴う場合があります。また、病気や事故で脳が損傷を受けた肢体が不自由な方では、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う場合があります。

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 上肢が不自由な方では、物をつかむこと、指先で細かい操作を行うことや、複数の動作を同時に行うこと、重量のある物を操作することが困難であるため、細かい操作を要さず、軽い力で容易に操作できる装置や設備が必要です。
- ♥ 上肢や指先の到達範囲が狭くなり、棚やスイッチなどに手が届かない場合があるため、利用する設備の高さ・大きさへの配慮が望まれます。
- ♥ 下肢が不自由な方では、移動や歩行、姿勢保持が困難なため、段差の解消や補助具の使用を想定した通路幅の確保、手すりの設置などが必要です。左右で障害の程度が違う場合があるため、手すりは、両側に設けることが望まれます。
- ♥ 長距離の歩行が困難であるため、必要に応じて休憩スペースや休憩用ベンチを設けることが望まれます。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 聞き取りにくい場合は確認する。
脳性マヒの方では、発語の障害を伴う場合があります。また、顔や手足などが、自分の思いとは関係なく動くことにより、自分の意志を伝えるにくい方もいます。聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語を確認するようにします。
- ♥ 子ども扱いしない。
言葉をうまくしゃべれない方に対して、子供に対するような接し方をしない。
- ♥ 障害の状況により、書類記入を代筆する。
手にマヒのある方や、脳性マヒで不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。書類記入で、自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り、代筆を行います。
- ♥ お金の受け渡し介助は、本人の見える位置で行う。
要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

(4) 車いす使用者（肢体が不自由な方など）

- ★ 加齢に伴う身体機能の低下、下肢の切断や運動機能障害、脳性マヒなどにより自立歩行が困難な方の中には、手動車いすや電動車いすを使用する方がいます。手動車いすは、自力で操作する場合と、介助者が操作する場合があります。
- ★ 介助犬を同伴する場合があります。

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 自力での垂直移動が困難なため、段差の解消が必要です。
- ♥ 幅の狭い通路や、狭いスペースの設備の利用が困難なため、通行・トイレ利用・駐車場利用などのために、十分なスペースの確保が必要です。
- ♥ 椅子に座った低い姿勢のため、視点や手の届く範囲が低く、手を前に伸ばしても遠くに届かないので、高さに対する配慮と、足元にスペースを設けて、ひざから下が机や台の下に入れるよう配慮することが必要です。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 車いす使用者の視線に合わせる。
車いす使用者は、立った姿勢で話されると、上から見下ろされる感じと、見上げて話しをするため、身体的・心理的に負担になるため、少し屈んで同じ目線で話すようにします。
- ♥ 聞き取りにくい場合は再確認する。
脳性マヒで発語の障害を伴う場合、顔や手足などが自分の意志とは関係なく動くことにより、自分の意志を伝えるにくい方もいます。聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語を確認するようにします。
- ♥ 子ども扱いをしない。
言葉をうまくしゃべれない方に対して子供に対するような接し方をしないようにします。
- ♥ 本人の意思を確認してから誘導介助する。

車いす使用者にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意思を確認してから誘導介助を行います。

- ♥ お金の出し入れの介助は、本人の見える位置で行う。
要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを行います。

(5) 視覚に障害のある方

- ★ 目でものを見る場合の障害は、視力障害と視野障害、色覚障害に分類されます。
(国で認定している視覚障害者は、視力と視野に関する障害者です。)
- ★ 視力障害は、全盲(全く見えない)・弱視(めがね等を使用しても十分な視力が得られない)など、細かいものを見る能力に関する障害です。
- ★ 視野障害は、物を見分ける際に重要な中心視野が欠けたり、視野の広い範囲が欠けることにより物を見分けることが困難な、視野欠損とも呼ばれる、見える範囲に関する障害です。
- ★ 色覚障害は、色覚が多くの方々と異なることで生じる障害です。
特に先天的に、赤あるいは緑に関する色覚細胞の特性が多くの方々と異なる方々と、白内障の高齢者への配慮が求められています。
- ★ 全盲の方や弱視の方の多くは白杖を使用しています。盲導犬を同伴する場合があります。また、聴覚障害を伴う方(盲ろうの方)もいます。

【視力障害・視野障害のある方に対する基本的な配慮事項】

<会場の整備・設備など>

- ♥ 現在位置や障害物の認知、目的物の方向など、様々な情報が不足し、移動が困難な場合があります。音声や、手指・足底の触覚などから情報を得ているため、会場・設備の利用や移動に必要な情報を、音声・触覚などにより提供することが必要です。
できる限り複数の手段で提供することが望まれます。

- ♥ 文字を読むことが困難な場合があるため、点字表記や浮きだし文字による表記が必要であり、また弱視者は一般の文字により情報を得る場合も多いため、大きな字による表記区別可能な色彩による表記が望まれます。
- ♥ 視覚による危険予知が困難な白杖使用者は、杖では察知できない腰より上の突出物に衝突しやすいため、歩行経路の十分な空間の確保、不用意な段差や突出物を設けないことにより、通行の安全を確保することが望まれます。
- ♥ 立体的な会場は、理解しにくいので、単純な移動経路とすることが望まれます。

<基本的な接し方>

- ♥ 自分から肩書きと名前を名乗り、具体的な言葉で説明する。
一時席を離れる際や応対する職員が替わるような場合には、その旨を伝えます。
拡大文字の書類を希望される方には、拡大コピーの説明資料などで説明します。
- ♥ こちらから声をかける。
周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められない場合があります。知っている相手でも声だけでは分からない場合があります。
- ♥ 指示語は使わない。
「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30cm 右」、「2歩前」又はクロックポジションによる説明（位置を時計の文字盤に見立てた説明）で「3時の方向」など、物は「〇〇の利用申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- ♥ 移動を介助する場合は、ひじ、肩又は手首を軽く握ってもらい、誘導する人が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ♥ 書類説明は読み上げ、障害の状況に応じて代筆する。
文書を読むことや書類に文字を記入することが困難な方が多いため、書類の必要箇所や希望箇所を読み上げます。読み方は、まず目次や全体の構成を説明し、その後、必要な箇所を読みます。その際、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
障害の状況から自筆が困難な場合、本人の意思を確認して代筆します。代筆した場合には、その内容を読み上げ、確認してもらいます。

- ♥ 案内するトイレ内設備の使用方法を説明します。
- ♥ お金の出し入れは、声に出して紙幣や硬貨の種別を伝え、手渡し・確認してもらいます。

【色覚の多様性に対する基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

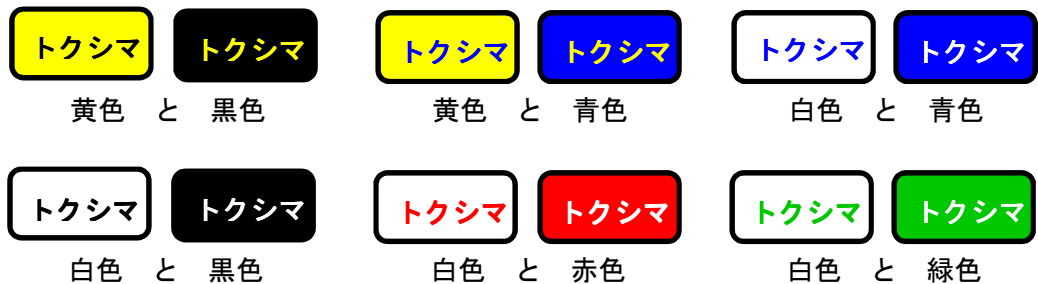
- ♥ 高齢の方に多い白内障に配慮し、「青と黒」「黄と白」の組み合わせは用いないようにします。
- ♥ 多様な色覚に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用い、表示要素毎の明度差・色彩差を確保します。例えば、赤の感度が低い人には、濃い赤は黒く見えるので、赤燈やオレンジに近い赤を用いる。
 - ・赤を用いる場合は、他の色との境目に白い線を入れ、目立ちやすくします。
- ♥ 以下のような見分けが困難な色の組み合わせを避けます。
 - ・「赤と黒」「赤と緑」「緑と茶色」「黄緑と黄色」「紫と青」「赤と茶色」「水色とピンク」
- ♥ なお、彩度や明度の差には敏感であり、同系色の明度差のある組み合わせは可能ですが、多様な色覚の方々と共に、あるいは支援ツールを用いて、見分けやすい色の選定を行います。
- ♥ どうしても分かりにくい色の組み合わせには、色以外の手段を併用します。
(例：地デジのリモコンの青・赤・緑・黄のボタンには、「青・赤・緑・黄」の文字併記有り)

○ 背景色と文字色の悪い組み合わせ例と良い組み合わせ例

✕ 悪い組み合わせ



○ 良い組み合わせ



例示した「悪い組み合わせ」は、高齢者、P型強度とD型強度の色覚を持つ方々が見分けにくい色の組み合わせです。色名が同じ赤や青、緑でも、朱に近い赤や、明るさを変えた青や緑の組み合わせにすれば、見えるものを作ることができます。

色の見え方のシミュレーションソフトがいろいろ発表されています。これらのソフトを用いて多くの方々と色覚が異なる方の見え方を疑似体験できます。既に制作している色の組み合わせや、これから作ろうとしているポスター等のデザインをするのに活用されることをおすすめします。

NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO) のホームページ (<http://www.cudo.jp/>) を参考にされると良いでしょう。

(6) 聴覚に障害のある方・言語障害の方

- ★ 聴覚に障害のある方の中には、ろう者（全く聞こえない方）と、難聴者（聞こえにくい方）がいます。聴覚に障害のある方の多くは、補聴器を使用しています。
- ★ 外見から聴覚に障害があることが分かりにくいという特徴があり、「挨拶したのに返事をしない」などと、誤解されることがあります。聴覚に障害があることを伝える方法として、「耳マーク」を提示することもあります。聴導犬を同伴する場合があります。また、視覚障害を伴う方（盲ろうの方）もいます。
- ★ 先天性失聴の方と言葉を覚えた後で失聴した方とは、言語の認知・理解に差があり、言語障害を併せ持つ方と、発声に支障のない方がいます。発声に支障がない場合でも、相手の話が聞こえていない場合があります。
- ★ 聴覚障害者で、補聴器をつけている全ての方が、音が明瞭に聞こえているとは限らず、言語の伝達に個人差があります。相手の口の形を読み取るなど視覚による情報や手話で内容を補っている方もいます。
- ★ 言語障害の方には、音声や発音などの音声機能に障害がある方（喉頭を摘出した方など）と、言葉の適切な表現や理解が困難である言語機能の障害がある方（高次脳機能障害による失語症者など）がいます。

【基本的な配慮事項】

<会場の整備・設備など>

- ♥ 聴覚に障害のある方は、音声による情報入手が困難であり、視覚を中心に情報を得ているため、光・文字・図など、視覚により、必要な情報を提供することが必要です。呼び出しなどには、振動式の通知機器の利用などを検討することが必要です。イベント会場には、集団補聴設備の磁気ループなどの設置が望まれます。
- ♥ 聴覚・言語障害の方は、会話による意思疎通が困難な場合があるため、案内所や、受付などに、筆談器、コミュニケーションボードなどの意思疎通のための設備を設置する必要があります。

<基本的な接し方>

- ♥ コミュニケーションの方法を確認する。
聴覚に障害のある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）・読話（どくわ）などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なる

ので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。また、必要に応じて、手話通訳や要約筆記により情報を提供します。

♥ 筆談などによる対応

受付などで筆談を求められた場合、誠実に対応します。筆談だけでなく、外国人への対応と同様にあいさつや決まり文句程度の手話を習得することが望まれます。

♥ 聞き取りにくい場合は確認する。

言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れない時は、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

♥ 問い合わせには、ファクシミリ、Eメールなどで対応する。

問い合わせは、電話のほか、ファクシミリ、Eメールなどでもできるようにします。ファクシミリ、Eメールによる問い合わせにも、電話による問い合わせと同様、迅速に対応します。

♥ お金の受け渡しは、金額を視覚的に示す。

金額は、メモや電卓で視覚的に示します。

(様々なコミュニケーション方法)

• 手話

言葉を、手指の形・位置・動きで表現する方法です。全国統一に向けた標準的な表現が一般に使われていますが、地方によって表現の仕方が異なるものもあります。

• 指文字

指の形で「あいうえお」(五十音)を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。手話と組み合わせて使用します。

• 筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

• 口話(こうわ)・読話(どくわ)

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう、正面からはっきり、ゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。



講師とパワーポイント、手話通訳、要約筆記が付いた講演会の様子。講師が通訳と要約の様子も確認しながら進められる。



ろう者が講師の場合、読み取り手話通訳者は、見やすい位置に席を準備する。

(7) 内部障害のある方

- ★ 内部障害は内臓機能の障害で、現在、我国では7種類の障害が認定されています。
 - **心臓機能障害**：不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。
 - **呼吸器機能障害**：呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。
 - **腎臓機能障害**：腎臓機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。
 - **ぼうこう・直腸機能障害**：ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。
 - **小腸機能障害**：小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

- ・ **ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害**：HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。
- ・ **肝臓機能障害**：ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝臓の機能が低下した障害で、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、痙攣発作を起こしたりする方もいます。

★ 外見から内部障害であることが分かりにくい。

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

♥ 携帯電話の影響が懸念される方もいます。

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電波などの影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。

♥ タバコの煙が苦しい方もいます。

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

♥ トイレに不自由されている方もいます。

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）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。

♥ 透析患者の食事

腎臓病患者の中には人工透析を受けている方もおり、食事制限を受けています。食事については配慮が必要です。具体的には、塩分、カリウムについては摂取を控え、タンパク質、リンについてはある程度抑えた食事になります。

♥ 疲れやすい

障害のある臓器だけでなく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、激しい運動や、重い荷物、長時間立つなどの負担を伴う行動が制限されます。休憩設備や休憩用ベンチの設置が望まれます。

(8) 知的障害のある方

- ★ 知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたために、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。
- ★ 重度の障害のため、常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には単独で行動し、働いている方もいます。
- ★ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいます。
- ★ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます。
- ★ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。

【基本的な配慮事項】

<会場の整備・設備など>

- ♥ 環境の変化への適応や建物内の空間構成、施設・設備の利用方法を理解することなどが困難な場合があるため、室内表示は分かりやすいものとするのが望まれます。列に並ぶ方法を示すなど、分かりやすい誘導が有効です。
- ♥ 案内板などには絵表示やひらがなを用いるなど分かりやすい表記を行うことが望まれます。表記は、イベント会場で可能な限り統一します。

<基本的な接し方>

- ♥ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。
一度にたくさんを言わない。短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ♥ 具体的に分かりやすく
抽象的な表現は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば、大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ♥ 子ども扱いしない。
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ♥ 穏やかな口調で声をかける。
社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。

- ♥ 説明をメモ書きして渡す。
口頭での説明が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて漢字にふりがなをふります。
- ♥ 話しをさえぎらず、タイミングを見計らって要件を確認する。
同じ話をする方や、つじつまの合わない話をする方には、話を途中でさえぎらず、タイミングを見計らって要件を確認し、訪問目的に沿って対応します。
- ♥ 書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふりましょう。

（9）発達障害のある方

- ★ 発達障害は、基本的には脳の機能の問題が起こり、認知・言語・社会性・運動などの機能の発達が遅れている方を言います。自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等があり、通常低年齢期において症状が現われます。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。
 - **自閉症**：対人関係の障害、コミュニケーションの障害、状況にかかわらず特定の興味・行動および活動を続けるという3つの特徴を持つ障害です。3歳までには何らかの症状が見られます。
 - **アスペルガー症候群**：対人関係の障害、状況にかかわらず特定の興味・行動および活動を続けるという特徴を持つ障害（自閉症と共通）です。明らかな認知の発達、言語発達の遅れは伴いません。
 - **学習障害**：全般的な知的発達に遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論することなどを学んだり、行ったりすることの一部あるいは複数に困難のある障害です。
 - **注意欠陥・多動性障害（ADHD）**：注意維持の欠如もしくは、その子どもの年齢や発達レベルに見合わない多動性や衝動性、またはその両方が特徴である障害です。これらの症状は通常7歳以前に現われます。

【基本的は配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 対人コミュニケーションなどに困難を生じやすいので、円滑なコミュニケーションを行うために、案内所や受付等にコミュニケーションボードなどを用意しておくことが望まれます。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。
相手の言ったことを繰り返すときは、相手の言っていることが理解できていない場合があるため、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ♥ 具体的に分かりやすく説明する。
遠回しの言い方や、あいまいな表現は理解しにくい場合があるため、抽象的な表現は用いず、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ♥ 説明をメモ書きして渡す。
口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。

（10）精神障害のある方

- ★ 精神障害の方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等の様々な精神疾患により、日常生活や社会活動のしづらさを抱えている方です。
 - ・ **統合失調症**：幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。
 - ・ **うつ病**：気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は、約15人に1人とされています。

・てんかん：通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

- ★ 適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送っています。
- ★ 外見から精神障害があることが分かりにくいという特徴があります。
- ★ 人より不安を持っていたり、緊張したりすることが多く、疲れやすい場合や、集中力を保つことや状況を判断することが難しい場合などがあります。

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 社会生活上さまざまな困難があるため、不安や緊張を和らげるよう休憩設備を設けることや、室内を落ち着いた色とするなどの配慮が望まれます。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。
認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいますが、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ♥ 不安を感じさせないように穏やかに対応する。
対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いため、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。
- ♥ 説明をメモ書きして渡す。
口頭での説明が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて漢字にふりがなをふります。
- ♥ 同じ話をする方や、つじつまの合わない話をする方には、話を途中でさえぎらず、タイミングを見計らって要件を確認し、訪問目的に沿って対応します。

(11) 妊婦

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 疲れやすいという特徴があるため、休憩所や休憩用ベンチの設置が望まれます。
- ♥ 足元の確認が不自由になることや、屈むことが困難になる場合があるため、段差の解消や利用する機器の高さへの配慮、トイレ内の腰掛便座の設置が必要です。
- ♥ 身体および胎児への健康上の影響を考慮し、会場内の禁煙・分煙が望まれます。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 身体へのいたわりや気配りが必要です。
疲れやすくなるため、いたわりが必要です。しゃがむ、高い所のモノをとる、重たい荷物を持つなど、無理な体制をとらずにすむよう、また、つまづいたりしないよう配慮が必要です。このほか、臭いに敏感なため、気配りが必要です。

(12) 乳幼児を同伴する方

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ ベビーカーを利用する場合は、段差や凹凸部の通行が困難であり、抱っこひもを利用している場合は、足元の確認が不自由になるため、段差の解消が必要です。
- ♥ 乳児を同伴する場合、授乳が必要となるため、授乳所の設置が必要です。
- ♥ 保護者が、イベントへ参加する間、一時的に乳幼児を預ける託児所や、幼児をあそばせるためのプレイコーナーの設置が望まれます。
- ♥ 乳幼児のおむつ交換のため、トイレ内におむつ交換台が必要です。男女共用の多目的トイレの設置が望まれます。
- ♥ トイレを利用する際の乳幼児の居場所として、ベビーチェアの設置が必要です。

＜基本的な接し方＞

♥ 乳幼児の見守りが必要です。

乳幼児は、目が離せません。周囲の人間が皆で見守ることが大切です。

（13）幼児・児童

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

♥ 身体寸法が小さいため、鏡や案内板等の高さを幼児の目線に配慮したものとする。落下防止用手すりの柵の間隔を狭くするなどの配慮が望まれます。また、幼児の参加が見込まれる場合には、幼児用便器の整備も望まれます。

♥ 状況や環境の変化を素早く理解し、対応することが困難な場合があるため、壁面や床面に衝突や転倒の原因となる突出物などを設けないようにしたり、案内や表示には絵表示を用いて分かりやすくし、見えやすく設置することが望まれます。

♥ 保護者が、イベントへ参加する間、一時的に乳幼児を預ける託児所や、幼児をあそばせるためのプレイコーナーの設置が望まれます。

♥ タバコによる健康上の影響を受けやすいため、会場内の禁煙・分煙が望まれます。

＜基本的な接し方＞

♥ 見守りが必要です。

幼児は、目が離せません。周囲の人間が皆で見守ることが大切です。周囲に保護者がいない場合は、進んで声をかけましょう。不安を与えないよう、穏やかな口調で話しかけます。

♥ 幼児・児童の視線に合わせる。

少し屈んで、同じ目線で話すようにします。

(14) 外国人

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 日本語や地域の情報を知らない場合があるため、標識や案内設備に外国語や絵表示を併記することが望まれます。また、案内所や受付などにはコミュニケーションボードを設置することが望まれます。

(注) 外国人に対する対応は、聴覚に障害がある方と共通するものがあります。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 外国語によるコミュニケーション・情報提供を行う。
外国人が多く訪れるイベントでは、案内所や受付などにおいて、外国語によるコミュニケーションが可能な方が対応し、英語、その他の外国語によるホームページの開設などにより事前の情報提供を行います。

(15) 一時的に病気・怪我をした人

【基本的な配慮事項】

＜会場の整備・設備など＞

- ♥ 狭い通路での移動や、垂直移動が困難な場合があるため、通行スペースの確保や、段差の解消が必要です。

- ♥ 疲れやすい場合があるため、休憩スペースなどの設備の設置が望まれます。

＜基本的な接し方＞

- ♥ 高齢の方、障害のある方などへの対応に準じて対応します。

身体障害者補助犬とは

- ★ 平成14年に、「身体障害者補助犬法」が制定され、国・地方公共団体が管理する施設、公共交通機関の施設、不特定多数の方が利用する施設では、「身体障害者補助犬（以下、補助犬）」の同伴の受け入れが義務付けられました。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。
- ★ 補助犬は、盲導犬、聴導犬、介助犬の3種類の犬の総称です。
 - ・ 盲導犬：目の不自由な方の歩行を補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩けることの補助を行います。
 - ・ 聴導犬：聴覚に重度の障害のある方の耳代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。
 - ・ 介助犬：落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立や移乗の補助などを行います。
- ★ 補助犬の表示
 - ・ 盲導犬は、白または黄色のハーネス（引き具）をしています。
 - ・ 聴導犬と介助犬は、背中に「聴導犬」「介助犬」と書かれた表示があります。
- ★ 使用者は、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が義務付けられ、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。

<基本的な接し方>

- ♥ 対応の仕方が分からない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ♥ 犬のトイレ利用も、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。
- ♥ 犬のトイレや水飲み場を設けておくことなどの配慮が望めます。
- ♥ 犬が嫌いな方、又はアレルギーのある方は、スタッフに申し出るよう知らせます。

点訳・手話通訳・要約筆記等関係団体連絡先

○ 点訳・音訳サービス

- ・ 徳島県立障害者交流プラザ 視聴覚障害者支援センター
〒770-0005 徳島市南矢三町2丁目1-59
電話 088-631-1400
ファクシミリ 088-631-1500
E-Mail sityoukaku@kouryu-plaza.jp

○ 手話通訳派遣

- ・ (福) 徳島県社会福祉事業団 ノーマライゼーション促進センター
〒770-0005 徳島市南矢三町2丁目1-59
電話 088-634-2000
ファクシミリ 088-634-2020

○ 手話通訳士（専門）派遣

- ・ 徳島県立障害者交流プラザ 特定非営利活動法人 徳島県聴覚障害者福祉協会
〒770-0005 徳島市南矢三町2丁目1-59
電話 088-631-1666
ファクシミリ 088-631-1666
E-Mail tokuroua@kouryu-plaza.jp

○ 要約筆記派遣

- 特定非営利活動法人 文字情報支援 ひこばえ

〒770-8023 徳島市勝占町原11-13

電話 088-669-0690

ファクシミリ 088-669-0690

<http://hikobae.info/toi.html>

《 各市市町村障害福祉担当課 》

- 徳島市 障害福祉課

電話 088-621-5177 / ファクシミリ 088-621-5300

- 鳴門市 社会福祉課

電話 088-684-1145 / ファクシミリ 088-684-1337

- 小松島市 介護福祉課

電話 0885-32-2279 / ファクシミリ 0885-35-0272

- 阿南市 福祉課

電話 0884-22-1592 / ファクシミリ 0884-22-1813

- 吉野川市 福祉総務課

電話 0883-25-6613 / ファクシミリ 0883-25-6666

- 阿波市 社会福祉課

電話 0883-36-6812 / ファクシミリ 0883-36-5512

- 美馬市 障害福祉課

電話 0883-52-5614 / ファクシミリ 0883-52-1113

- 三好市 長寿障害福祉課

電話 0883-72-7610 / ファクシミリ 0883-72-7201

- 勝浦町 福祉課

電話 0885-42-1502 / ファクシミリ 0885-42-3028

- 上勝町 住民課
電話 0885-46-0111 / ファクシミリ 0885-46-0323
- 佐那河内村 住民福祉課
電話 088-679-2114 / ファクシミリ 088-679-2125
- 石井町 福祉生活課
電話 088-674-1116 / ファクシミリ 088-675-1500
- 神山町 健康福祉課
電話 088-676-1114 / ファクシミリ 088-676-1100
- 那賀町 健康福祉課
電話 0884-62-1141 / ファクシミリ 0884-62-1115
- 牟岐町 住民福祉課
電話 0884-72-3416 / ファクシミリ 0884-72-2716
- 美波町 保健福祉課
電話 0884-77-3614 / ファクシミリ 0884-77-1666
- 海陽町 保健福祉課
電話 0884-73-4313 / ファクシミリ 0884-73-3880
- 松茂町 町民福祉課
電話 088-699-8713 / ファクシミリ 088-699-6010
- 北島町 民生児童課
電話 088-698-9802 / ファクシミリ 088-698-8494
- 藍住町 福祉課
電話 088-637-3114 / ファクシミリ 088-637-3150
- 板野町 福祉保健課
電話 088-672-5986 / ファクシミリ 088-672-2533

- 上板町 福祉保健課
電話 088-694-6810 / ファクシミリ 088-694-5903
- つるぎ町 福祉課
電話 0883-62-3116 / ファクシミリ 0883-62-4944
- 東みよし町 福祉課
電話 0883-82-6306 / ファクシミリ 0883-82-6307

○ 通訳案内士（外国語）派遣

- 徳島県国際戦略課

〒770-8570 徳島市万代町1-1

電話 088-621-2337

ファクシミリ 088-621-2851

E-mail kokusaisenryakuka@pref.tokushima.lg.jp

○ 看護師派遣

- 徳島県ナースセンター

〒770-0003 徳島市北田宮1丁目329-18

電話 088-631-5544

ファクシミリ 088-631-1084

- 日本赤十字社徳島県支部

〒770-0044 徳島市庄町3丁目12-1

電話 088-631-1084

ファクシミリ 088-631-6100

とくしまユニバーサルデザイン県民会議専門部会メンバー

(五十音順)

- 相原 佳子 (あいはら けいこ)
青木 正繁 (あおき まさしげ)
影石 公昭 (かげいし まさあき)
金縄 俊幸 (かねなわ としゆき)
河村 勝 (かわむら まさる)
久米 清美 (くめ きよみ)
後藤 信吾 (ごとう しんご)
古山 克己 (こやま かつみ)
○ 末田 統 (すえだ おさむ)
長尾 義則 (ながお よしのり)
長谷部景子 (はせべ けいこ)
平 光江 (ひら みつえ)
藤井ミユキ (ふじい みゆき)
細束真由美 (ほそづか まゆみ)
圓井美貴子 (まるい みきこ)
宮武 卓 (みやたけ たかし)
本久ミドリ (もとひさ みどり)
山添 憲司 (やまぞえ けんじ)
山本 陽子 (やまもと ようこ)

○ 専門部会長