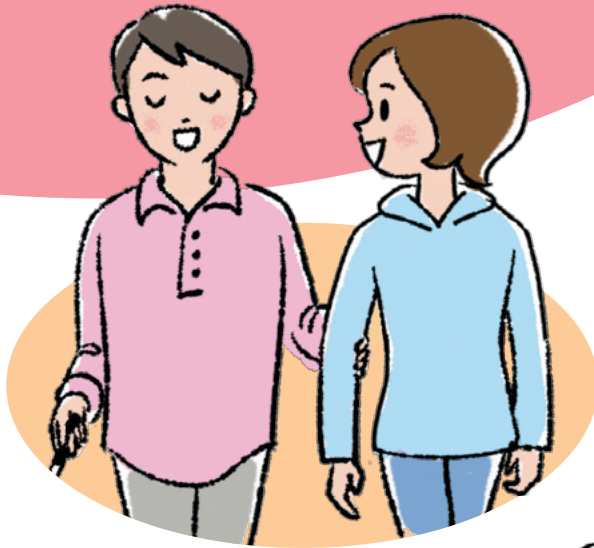


しょう

ひと

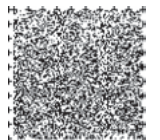
障がいのある人との コミュニケーション



もくじ

- 手話は言語.....2
- 聴覚障がいのある人.....3
- 視覚障がいのある人.....6
- 盲ろうの人.....8
- 音声機能障がいのある人.....10
- 失語症の人.....12
- 肢体不自由のある人.....14

- 筋萎縮性側索硬化症(ALS)の人.....14
- 知的障がいのある人.....15
- 精神障がいのある人.....15
- 発達障がいのある人.....15
- 相談先・お問い合わせ先.....裏表紙



手話は言語

平成18年に国連総会において、「障害者権利条約」が採択され、手話が言語に含まれることが明記（条約第二条）され、世界的に「手話は言語」と認められました。また、わが国においても、平成23年に「障害者基本法」が改正され「言語（手話を含む）」と明記されました。

手話は、ろう者が日常生活または社会生活において意思疎通を図るために使用している独自の言語体系を有する言語であって、音声言語と同じ文化的所産です。日本語に方言があるように、手話も地域によって表現が異なり、また国や性別、年代によっても違ってきます。

岐阜県手話言語の普及及び障害の特性に応じた意思疎通手段の利用の促進に関する条例（平成30年4月1日施行）

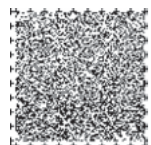
手話が言語として認められた歴史的背景を踏まえた県民の理解と地域社会全体における手話の普及促進、また、全ての障がいのある人がそれぞれの障がい特性に応じた手段により意思疎通を図ることができるよう、その手段の普及及び県民の理解を促進する取り組みを進める。

本条例の特徴

- 手話だけでなく点字、要約筆記などすべての障がい者の意思疎通手段を対象
- 県の責務として、手話が言語であることに関する県民の理解促進を規定
- 障がいのある人の役割を規定

（意思疎通手段の普及への協力、意思疎通手段利用で障壁を感じたとき周囲へ伝える）

※ 条例本文は、「岐阜県手話言語条例」で検索



監修：中部学院大学 人間福祉学部教授 飯尾良英

聴覚障がいのある人

聴覚障がいのある人の聞こえ方は「全く聞こえない」「わずかに聞こえる」「雑音と聞き分けられない」などさまざまです。生まれたときから聞こえない人、途中で聞こえなくなった人がいます。そして、補聴器や人工内耳を使っているからといって、会話がすべて聞きとれるとは限りません。話し方や外見では聴覚障がいがあるかどうかはわかりにくいことがあります。



接し方

聴覚障がいのある人のコミュニケーション方法には、手話、指文字、口話（口の形で言葉を読み取る）、筆談などの方法があります。生まれつき聞こえない人や音声言語を身につける前に聴覚障がいとなった人はおもに手話を使う人がいます。途中で聞こえなくなった人の中には手話を使わずに音声で話せる人もいます。正面に向かいあっていないと話しかけられても気づかないことがあります。（無視しているわけではありません。）気づかない様子が見られたときには肩を軽くたたきなどして知らせましょう。また話しかける時は正面に立ち、口の形や表情をはっきり見せるようにして話しましょう。

● 手話

聴覚障がいのある人どうし、または聞こえる人とのコミュニケーション手段。手や指の動きだけでなく口や表情、動作も合わせて表現する視覚的な言語です。▶ P5 参照



● 指文字

指を使って50音を表します。手話で表現できない単語を表すときに使います。▶ P5 参照

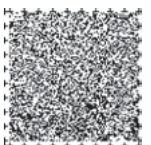


● 筆談

伝えたいことを紙などに字や図で書いて伝えます。長い文章だと理解するのに時間がかかり、わかりにくい場合もあるので、短くわかりやすい文章を心がけましょう。また、スマートフォンやタブレット型端末があれば、それを使って文字を表示したり、メールを活用することもできます。

× すぐ混んでいるのでチケットを買うまでに30分くらいかかるそうです

○ 混んでいるチケット購入約30分必要



こんなときに手助けを

● 電車やバスの利用時に

事故などによる運行中止などの緊急放送がわからなくて、取り残されてしまう場合があります。電光掲示板のお知らせを指し示したり、筆談で情報を知らせたりしましょう。



● 災害を知らせるサイレンが鳴ったときに

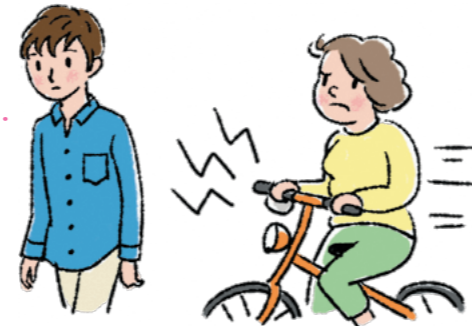
災害などの緊急時のサイレンや避難誘導の指示が放送されていても気づかないことがあるので、身ぶりや筆談などで状況や避難についての情報を伝えましょう。あらかじめ緊急時のサインを決めておくことと素早い対応ができます。

また、一人暮らしの聴覚障がいのある人がいる場合は、情報が伝わっているか近所みんなが確認するようにしましょう。



● 自転車や車の運転中に

聴覚障がいのある人は、後ろ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。「何か聞こえない理由があるかもしれない」と思い、無理に追い越さないようにしましょう。



おおこえはな 大声で話しかけないで!

補聴器をしている人などに話しかけるときは、大きな声で話しかけたほうがよいと思いますが、音を感じる器官（内耳）を損傷している場合などは発音が明瞭に聞き取れないので、大きな声では余計に声

が割れて聞き取りにくくなります。普通の声の大きさで、ゆっくり、はっきり、ていねいに、言葉を区切りながら話しましょう。



● 手話を覚えよう

手話は、聴覚障がいの人にとって大切な言語です。まずは手話に興味をもち、簡単で身近なものから覚えて、積極的に使ってみましょう。

*聴覚障がいのある人のなかには手話を身につけていない人もいます。 *ここに紹介した手話と違う表現の手話もあります。

わたし 右手の人さし指で自分の鼻のあたりを指す	あなた 右手の人さし指で相手を指す	わかりました 安心して下さいというように、右手のひらで胸を軽くたたきます
おはよう 右手でこぶしを作り、こめかみのあたりに当ててから下ろす(朝起きるのを表す)	こんにちは 右手の人さし指と中指を立てて額に当てる(お昼を表す)	どうしました 右手の人さし指を立てて左右に振る
ありがとう 左手の甲の上に右手を直角に当て上上げる(力士が手刀を切る動作と同じ)	ごめんなさい その手の指をそろえ、頭を下げながら上から下へ下ろす(表情も合わせて)	

指文字

人の名前や場所など、手話では表現できない固有名詞などを表すときに使います。(相手側から見た形です)

あ	い	う	え	お	ま	み	む	め	も
か	き	く	け	こ	や		ゆ		よ
さ	し	す	せ	そ	ら	り	る	れ	ろ
た	ち	つ	て	と	わ		を		ん
な	に	ぬ	ね	の					
は	ひ	ふ	へ	ほ					

濁音 (例:ぎ) 促音 (例:○○っ○) 半濁音 (例:ぼ)

横に移動させる 手前に少し引く 上に移動させる

視覚障がいのある人

視覚障がいのある人の見え方は「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心（または周り）が見えない」「暗いと見えにくい」「まぶしくて見づらい」など、さまざまのため、歩くことや読み書きすること、身の回りのことをするときなどに困る場合があります。



接し方

●まず、こちらから声をかける

視覚障がいのある人は、困っていても周りの状況がわからないので、助けを求められないことがあります。「何かお困りですか」などとこちらから声をかけましょう。



●「あれ」や「あちら」ではなく具体的に説明する

「あちら」「こちら」や「あれ」「それ」では相手にはわかりません。「あなたの30センチ右」「2歩前」など具体的に説明しましょう。また、相手の手をとって直接さわって確認してもらいましょう。



●誘導は本人の希望に合わせて

本人の希望する側に立って、あなたの腕や肩をつかんでもらい、少し前を速度に合わせて歩きましょう。ただし、交通が激しい道路などでは、視覚障がいのある人がより安全な側にくるように立つようにしましょう。

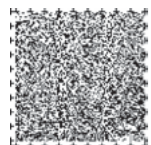


相手を引っ張ったり、押ししたりして自分勝手なやり方で誘導することは、視覚障がいのある人に恐怖感を与えるだけでなく、転倒させる恐れもあります。決してやらないようにしましょう。



●盲導犬に接するとき

盲導犬には交差点や段差、自動車の接近などを知らせたりして、安全な歩行を助ける大切な役割があります。盲導犬がおとなしいからといって、かまって注意をひくようなことをするのは、盲導犬の仕事の邪魔をすることになってしまいます。



こんなときに手助けを

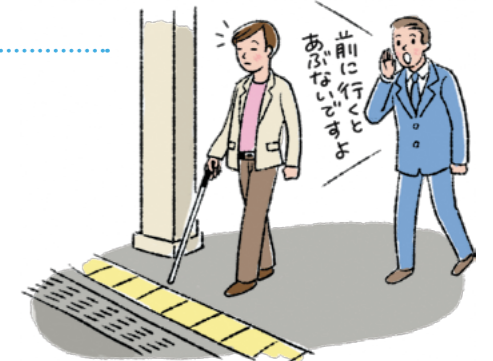
●横断歩道で

音声案内のない信号の横断歩道では、信号が赤なのか青なのかかわりにくいため、「赤ですよ」「青になりましたよ」などと声をかけましょう。必要なら誘導して一緒にわたりましょう。



●駅のホームで

駅のホームでは線路への転落の危険があります。視覚障がいのある人を見かけたら、声をかけましょう。また乗客の列に並んでいて電車が来たのに気づかない場合には、「列が動きましたよ」などと声をかけましょう。



●トイレで

トイレに案内するときは入り口までではなく、個室の中まで案内して中の様子を説明しましょう。「和式か洋式か」「便器の向き」などを説明し、「トイレトーパーや水洗レバーの位置」などをできれば手をとってさわって確認してもらいましょう。

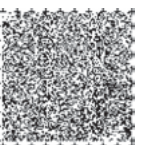


●白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク

視覚障がいのある人が困っているときに、白杖を高く掲げて周りに手助けをもとめる「白杖SOSシグナル」を知ってもらうためのマークです。（白杖は弱視の人も使います。）

点字ブロックの上に物を置かないでください!

点字ブロック（視覚障がい者誘導用ブロック）は、視覚障がいのある人が一人で歩行できるように安全に誘導するために設置してあります。その道しるべの上に自転車や床マットなどが置いてあると進む方向がわからなくなり迷ってしまいます。



もうろうの人

もうろうとは、「目(視覚)」と「耳(聴覚)」の両方に障がいがある状態です。人によってタイプはさまざまですが、視覚と聴覚という主要な2つの感覚機能に障がいがあるため、日々の生活での情報の入手や、人とのコミュニケーションなどでなにかと困難が多いです。

接し方

「全く見えず全く聞こえない」「全く見えなくて少し聞こえる」「少し見えて全く聞こえない」「少し見えて少し聞こえる」といった状態や、もうろうになるまでの経緯などによって、コミュニケーション方法は異なります。その人にあった方法を選びましょう。

● 手書き文字

もうろうの人の手のひらに文字を書いて言葉を伝えます。また、もうろうの人の指をとって、机の上などに文字を書く方法もあります。



● 触手話

おたがいに手話がわかる場合は、こちらが手話の形を示し、もうろうの人がその手に触れて意思疎通をします。また、もうろうの人の手指をとって、こちらが伝えたいことを手話の形にする方法もあります。



● 点字

点字がわかる場合は、速記用点字タイプライターなどを利用して、コミュニケーションをとります。

▶ P9 参照

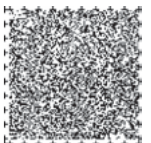
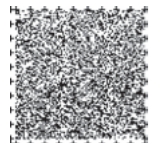
● 指文字

指を使って50音を表します。もうろうの人は、その指に触れたり、残っている視力で見たりすることで読み取ります。アルファベットを使ったローマ字式の指文字もあります。

▶ P5 参照

● 指点字

指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、指に触れることで、直接文字を伝えます。



こんな配慮や手助けを

● 視力や聴力が残っている場合

視力が残っている場合は筆談を利用し、見え方にあわせて文字の大きさや太さなどを工夫しましょう。

聴力が残っている場合は、耳元や補聴器のマイクに話しかけましょう。聞こえ方にあわせて声の大きさや話す速さなどに配慮しましょう。



● 触れ合って会話をする

もうろうの人は、そばに人がいることに気づきにくいので、肩や手に触れてから会話を始めましょう。

また、急に手を離されると情報が得られなくなるなど不安になるので、常にもうろうの人のどこかに触れながら会話をすることを心がけましょう。



● 会話の途中でその場を離れるとき

会話の途中で一時的にその場を離れるときなどは、離れる理由や時間を伝えましょう。何も伝えずに離れると、もうろうの人はその状況がわからず、混乱したり不安になったりすることがあります。

● 点字

点字はタテ3点、ヨコ2点、合計6つの点の組み合わせを、指でさわって読みます。

あ	い	う	え	お	は	ひ	ふ	へ	ほ
か	き	く	け	こ	ま	み	む	め	も
さ	し	す	せ	そ	や	ゆ	よ		
た	ち	つ	て	と	ら	り	る	れ	ろ
な	に	ぬ	ね	の	わ	を	ん		

音声機能障がいのある人

音声機能障がいとは、言語障がいの一種で、話すときに、声が出ない、声の大小・高低が調節できない、声がかすれるといった「発声」にかかわる症状や、ろれつが回らない、言葉が不明瞭になる、話し方に抑揚がなく単調になるといった「発音（構音）」にかかわる症状があらわれます。

接し方

多くの場合、病気などによる唇、舌、声帯など発声や発音にかかわる器官の運動機能の障がいによって「言葉が出にくい状態」になっています。失語症（P12、13 参照）のような脳の言語中枢の障がいではないので、基本的に言語知識に問題はなりません。その人にあったコミュニケーション方法を選びましょう。

● ゆっくり話してもらおう

障がいのせいで言葉が出にくい状態なので、ゆっくりと、短い言葉で話してもらいましょう。また、こちらも相手の話すペースにあわせて、ゆっくりと応対しましょう。



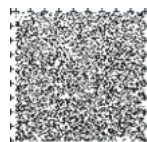
● 筆談

話し言葉だけの会話が難しいときは、筆談を組み合わせることでコミュニケーションをはかりましょう。また、紙に文字を書くだけでなく、パソコンやスマートフォンに文字を表示したり、メールを送ったりするなど、障がいの状態に応じた工夫をしましょう。



● わかったふりをしない

聞き取りにくいところがあったときは、相手の気分を害さないように配慮をしながら、もう一度言ってもらいましょう。わかったふりをして会話を進めると、思わぬ誤解が生じるおそれがあります。



こんな配慮や手助けを

● 急かさない

音声機能障がいのある人は、伝えたい言葉があるのに、うまく発声・発音できないことで大きなストレスを抱えています。会話の途中で言葉に詰まったときなどは、相手を急かさず、お互いが気持ちに余裕をもてる状態で話しましょう。



● 静かな環境をつくる

音声機能障がいのある人の聞き取りにくい言葉を理解しやすいように、会話をするときは、なるべく静かで落ち着いた環境をつくりましょう。

テレビをつけている場合はボリュームを下げたり、屋外の雑音が入る場合は窓を閉めるなどの配慮を心がけましょう。



● 姿勢を安定させる

音声機能障がいのある人の場合、姿勢を安定させることで、声が大きくなることがあります。会話するときは、相手の姿勢に留意してみましょう。

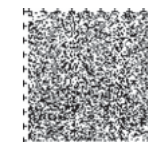
● 言い間違いに慣れる

音声機能障がいのある人の場合、音の誤りが一定している場合があります。聞く側がこれに慣れると、何を言っているのか、ある程度予想できるようになります。

「50音表」で会話を補足する

話し言葉だけの会話が難しいときに、筆談を組み合わせることでコミュニケーションをはかることは有効ですが、手や指のマヒなどでうまく文字が書けないこともあります。

その場合は、あいうえおの50音が示された「50音表」を利用しましょう。順番に文字を指差してもらおうことで、相手の伝えたい言葉を理解することができます。



失語症の人

失語症とは、病気などで損傷した脳の言語中枢の障がいによる高次脳機能障がいのひとつです。「話すこと」だけでなく、「聞くこと」「読むこと」「書くこと」といった言葉を使ったあらゆる活動に支障が起こります。症状は人によってとても多種多様ですが、記憶や社会性、状況判断能力などは保たれているので、適切な配慮があればコミュニケーションは可能です。

おもな失語症のタイプ

ブローカ失語 (運動性失語)

言葉を「聞いて理解すること」は比較的できても、おもに「話すこと」に困難が生じている失語症です。

話し方がたどたどしくなったり、短い言葉の羅列となったりすることなどがあります。また、多くの人が右の手足にマヒをとまっています。

健忘失語 (失名詞失語)

喚語困難 (言葉が出てこない・浮かんでこない) が多く見られる失語症です。

言葉を思い出せないことは誰にでもあります。健忘失語の人はこれが日常的に起こります。特に物や人の名前など名詞を思い出すのが困難で、回りくどい話し方になる傾向があります。

全失語

「話す」「聞く」「読む」「書く」のすべてに困難が生じている失語症です。重症度の高い状態ですが、本人がその場の状況を理解することができれば、意思の疎通は可能です。

ウェルニッケ失語 (感覚性失語)

言葉を「話すこと」は比較的スムーズにできても、おもに「聞いて理解すること」に困難が生じている失語症です。

なめらかに話しながら、言葉の錯誤 (言い誤り) なども多いので、特に失語症とは知らない人とのコミュニケーションに支障が出る場合があります。

伝導失語

おもに言葉を「復唱すること」に困難が生じている失語症です。

たとえば、何気なく口にした言葉は、なめらかで内容も正確ですが、「もう一度言ってください」などと言われて、復唱を意識すると、うまく言えなくなるといった症状があらわれます。

こんな配慮や手助けを

● 話し言葉以外も利用する

失語症の人と会話をするときは、まずは、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、文章を短く区切って話すことを心がけましょう。

さらに、文字、絵、図、写真、ジェスチャーを使う、実物を示す、実際にその場に行くなどして、話すだけでは伝わりにくい内容を補足しましょう。



● 「はい」「いいえ」で答えられる質問

特に「話すこと」に困難がある人に対しては、「はい」「いいえ」で答えられる簡潔な質問をすることも有効です。広い範囲から質問を積み重ねていくことで、話の内容を絞り込んでいくことができます。

質問にあわせて、想定される答えをいくつか書いた紙を見せ、そこから選んでもらうのもよいでしょう。



● 間違いにこだわらない

誤解を避けるために確認は必要ですが、意思の疎通を大切に、内容がわかれば、言い間違いや書き間違いなどの訂正を無理強いすることはやめましょう。

● 子ども扱いしない

わかりやすい言葉で話しかけることは大切ですが、それは子どもに話しかけるときのイメージとは違います。その人の年齢にふさわしい言葉で話しかけましょう。

失語症の人に「50音表」は使わない

「話すこと」が困難な人とのコミュニケーションを補足するために、あいうえおの50音が示された「50音表」があります。しかし、仮名の50音表は、失語症の人には向いていません。

失語症の人は、一般に音を表す仮名よりも、意味を表す漢字のほうが理解しやすい傾向があります。筆談をするときも、漢字を適度に使うようにしましょう。

肢体不自由のある人

肢体不自由は病気やけがによって上肢や下肢などの機能に障がいがあるため、立ったり座ったりや歩行が困難な人がいます。移動については車いすを使う人や杖を使う人、義足を使っている人など障がいの程度によってさまざまです。また、言語障がいがある人もいます。

● 同じ目線で話す

車いすを利用している人と話す場合は、立ったままで話をするとう上から見下ろしているような心理的負担を与えるので、かがんで目線に合わせて話すようにします。

● 聞き取りにくい場合は確認を

マヒなどにより言葉がうまくしゃべれず、聞き取りにくかったときは曖昧にせず確認するようにします。また、そのときはその人の年齢相応の言葉を使うようにします。

接
し
方

筋萎縮性側索硬化症(ALS)の人

筋萎縮性側索硬化症(ALS)は、治療方法が確立していない難病のひとつで、発症すると、筋肉の萎縮や筋力の低下が急速に進行します。言葉を発することに必要な器官の筋肉の障がいや、筆談に必要な手や指のマヒなどによってコミュニケーションに困難が生じます。ただし、視覚や聴覚、記憶や知性などは保たれています。残された能力に応じたコミュニケーション方法が必要です。

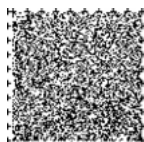
● 文字盤を利用する

文字を書くことはできなくても、手や足の指などで文字盤を指し示す、また、よく使う単語をカードにして指し示してもらうことでコミュニケーションがはかれます。

● 専門家や専門機器を利用する

症状の進行に応じて、口元のわずかな動きを読み取る専門の通訳者の助力を受けたり、意思伝達装置などの専門機器を使ったりすることを考えましょう。

接
し
方



知的障がいのある人

知的障がいは、何らかの理由により知的機能の発達に遅れが出て、社会生活への対応が難しい人です。重度の障がいがある人は同伴者を必要とすることもあります。軽度の場合は社会に出て働いている人も多くいます。

● ゆっくり、ていねいに説明する

一度にたくさんのことを理解することは難しいので、短い文(言葉)で話しかけましょう。また理解しやすいようにゆっくり、はっきり、ていねいに、そして繰り返しましょう。

接
し
方

精神障がいのある人

精神障がいは、精神疾患のため精神機能に障がいが生じて、日常生活や社会生活をおくることが難しくなります。おもな精神疾患には統合失調症、双極性障害、うつ病、アルコール依存症、薬物依存症、不安障害、PTSD、認知症などがあります。

● 調子をみながら

ストレスに弱く精神的に疲れやすいので、常に本人の調子(コンディション)をみながら、無理をさせないように気をつけましょう。

接
し
方

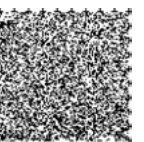
発達障がいのある人

発達障がいは、脳機能の発達が関係する生まれつきの障がいで、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手です。なかには知的障がいを伴うこともあり、多くは低年齢からその特徴があらわれますが、大人になって初めて気づくこともあります。おもに、自閉症スペクトラム障害(ASD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)、学習障害(LD)などがあります。

● 特性に合わせて

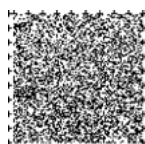
個人差がとても大きいという点が特徴です。従って、各個人の特性をよく理解し、その特性に見合った対応をすることが望まれます。基本的には、落ち着いた環境で、ゆっくり、具体的に伝えるようにしましょう。

接
し
方

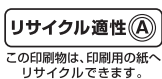


● 相談先・お問い合わせ先

き かんめい だんたいめい 機関名・団体名	しよざい ち 所在地	でん わ ばんごう ばんごう 電話番号 / FAX 番号
ちようかくしやう 聴覚障がい ぎ ふ けんちようかくしやうがいにしやじようほう 岐阜県聴覚障害者情報センター	〒500-8384 岐阜市藪田南5-14-53 OKBふれあい会館1棟6階	TEL 058-213-6786 FAX 058-275-6066
し かくしやう 視覚障がい し かくしやうがいにしやせいかつじようほう 視覚障害者生活情報センターぎふ	〒500-8815 岐阜市梅河町1-4	TEL 058-263-1310 FAX 058-266-6369
もう 盲ろう ぎ ふ もう しやとも かい 岐阜盲ろう者友の会	〒500-8384 岐阜市藪田南5-14-53 OKBふれあい会館1棟6階	TEL 058-247-7321 (夜間) FAX 058-247-7321
おんせい き のうしやう こうとうてきしゆつしや 音声機能障がい (喉頭摘出者) ぎ ふ ぼくせい かい 岐阜睦声会	〒500-8227 岐阜市北一色3-9-2 メゾン新明205号 岐阜睦声会事務局	TEL 058-240-7641 FAX 058-240-7641
しつ ごしやう 失語症 ぎ ふ けんしつ ごしやうとも かい 岐阜県失語症友の会	〒501-0619 揖斐郡揖斐川町三輪2547-4 揖斐厚生病院言語室内	TEL 0585-21-1111 FAX 0585-21-1137
し たい ふ じゆう 肢体不自由 しんたいしやうがいにしやこうせいそうだんしよ 身体障害者更生相談所	〒502-0854 岐阜市鷺山向井2563-18 岐阜県障がい者総合相談センター内	TEL 058-231-9715 FAX 058-231-9716
きん い しゆくせいそくさくこう かしやう 筋委縮性側索硬化症 (ALS) なんびやう い 難病生きがいサポートセンター	〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉農業会館3階	TEL 058-214-8733 FAX 058-214-8733
ち てきしやう 知的障がい ち てきしやうがいにしやこうせいそうだんしよ 知的障害者更生相談所	〒502-0854 岐阜市鷺山向井2563-18 岐阜県障がい者総合相談センター内	TEL 058-231-9723 FAX 058-233-5133
せいしんしやう 精神障がい せいしん ほ けんふく し 精神保健福祉センター	〒502-0854 岐阜市鷺山向井2563-18 岐阜県障がい者総合相談センター内	TEL 058-231-9724 FAX 058-233-5133
はったつしやう 発達障がい はったつしやうがいにしや し えん 発達障害者支援センターのぞみ	〒502-0854 岐阜市鷺山向井 2563-18 岐阜県障がい者総合相談センター内	TEL 058-233-5116 058-233-5106 (相談専用) FAX 058-233-5131



岐阜県 健康福祉部 障害福祉課 社会参加推進係
☎ 058-272-1111 FAX 058-278-2643 E-mail c11226@pref.gifu.lg.jp



禁無断転載©東京法規出版