

車いす利用者、視覚障害のある方、聴覚障害のある方との



あなたが困っているとき、だれかの手助けがあればどんなに心強いでしょう。声をかける、そっとそばによりそう、そんなささやかな行動が、はげましや心のよりどころになることもあります。

人はだれでも、いろいろな人との関わりの中で生きています。そして、互いに理解し合い、支え合いながら暮らしています。

このハンドブックでは、人と関わり、理解するために、いろいろなコミュニケーションの方法を紹介していこうと思います。

まず、「何か、お手伝いしましょうか？」から始めてみませんか？



まちで障害のある方に出会ったら まず、声をかけましょう

自分のことを自分でするのはごく当たり前のこと。

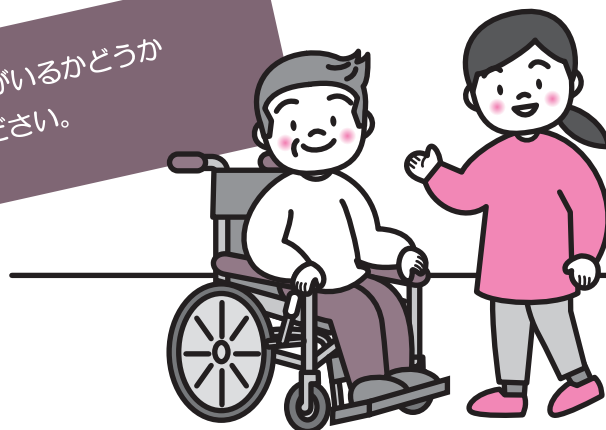
ただ、障害や加齢のために、不自由な思いをされている方には、
ちょっとしたお手伝いがあれば日々の暮らしがもっと快適に過ごせる場合があります。

障害のある方すべてが、手助けを必要とされているわけではありません。

本人が希望されているときだけ、さりげなく手助けをしましょう。

そのために、相手にたずねてみるのが、始めの一步です。それは、基本のマナーです。

- まず、手助けがいるかどうか
たずねてください。



何か、お手伝い
しましょうか？



ありがとうございます
今は大丈夫ですよ

- 障害のある方すべてが、
手助けを必要とされているわけではありません。
もし、断られても、「好意を無にされた」
と、思わないでください。

- 自分勝手なやり方で手助けをすると、
かえって支障をきたす場合があります。
障害のある方自身が、
自分に合った方法を一番よく知っています。
わからないときはたずねてください。

速すぎて
怖いなあ





車いす利用者とのコミュニケーション



生活をしていくうえで、不自由さを補うために車いすを使用されている人がいますが、不自由さの程度や、使用されている車いすの種類は人によって違います。どんな方法がよいのか、相手によく聞き希望を確認したうえで、十分な配慮をもって手助けしましょう。

また、車いすを使用されている方の中には、言語障害をとまなう場合があります。言葉が聞きとりにくい場合には「いま言われたのは〇〇ということですか?」と、「はい」「いいえ」で答えられる質問をこちらからしてみるとよいでしょう。



・安全を第一に!
・対話を大切に!

♥ 押す速さに気をつけましょう。速いと不安に思われる方もいます。急な加減速や回転はやめましょう。

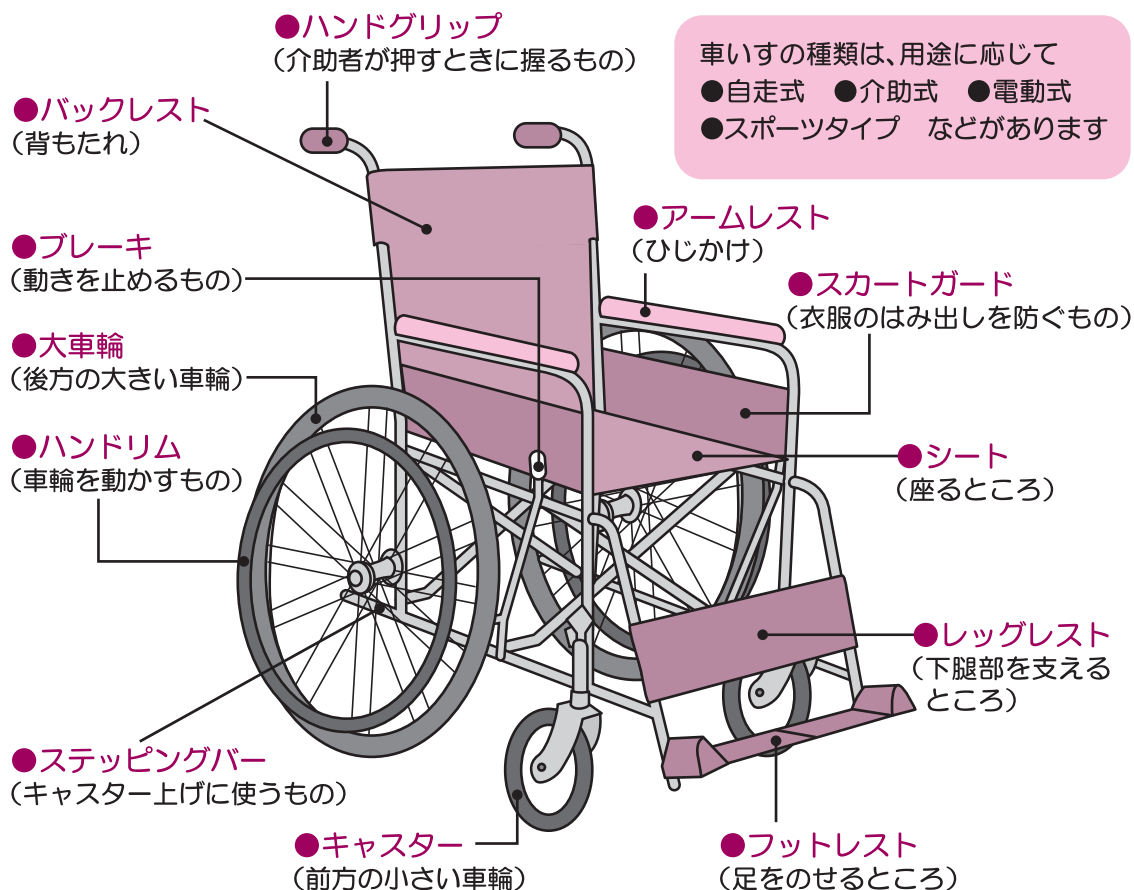
♥ 意識しないような小さな段差や溝、砂利でも転倒する場合があるので注意しましょう。

♥ 車いすのフットレストが、前を歩く人の足にあたらないように気をつけましょう。

♥ 少しの間の停止でも、必ずブレーキをかけましょう。

♥ 車いすによってブレーキをかける方法が異なります。よく確認しましょう。

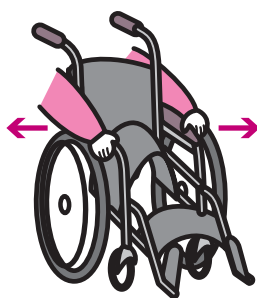
車いすについて ～部位の名称と役割～



広げ方

● 手をはさまないように注意！

ブレーキがかかっているか確認！



①アームレストを持って
外側に少し開く



②手のひらでシートの
両端を押し広げる



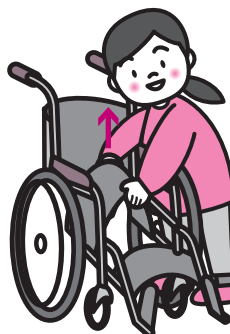
③利用者が座って
からフットレス
トを下ろす

たたみ方

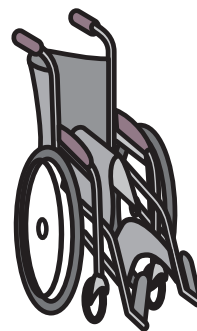
ブレーキがかかっているか確認！



①フットレストを上げる
(利用者が降りる前に)



②シートの中央を
持ち上げる



③車いすを完全に
折りたたむ

ブレーキのかけ方

- ①車いすの横に立つ
- ②片手でハンドグリップを握り、
もう一方の手でブレーキを完全にかける
- ③同じように反対側のブレーキをかける



タイヤの空気が少ない場合、ブレーキがかかりにくいこともありますので、あらかじめブレーキのかかり具合を確認しておきましょう。

押し方



- ①ブレーキを解除する
- ②車いすの真後ろに立つ
- ③両手でハンドグリップを深くしっかりと握る
- ④前後左右に注意してゆっくり押してゆく

足がフットレストに乗っているのを確認してください

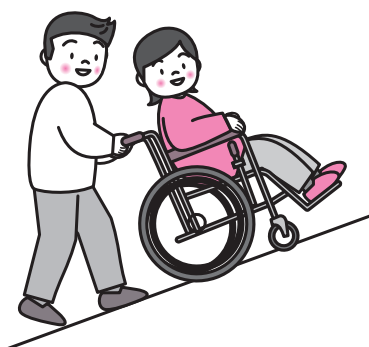
車いす利用者へのマナー

車いす利用者と話をするとき、立ったままだと視線が上から下へ見下ろすようになり、威圧的な印象を受け取られてしまいます。腰を低くし、できるだけ同じ目線で会話をするよう心がけましょう。



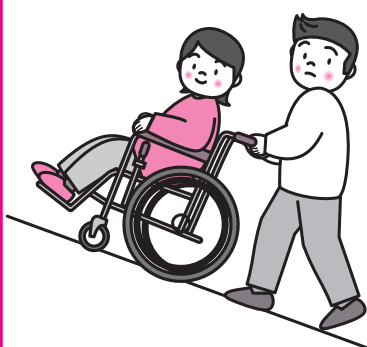
坂道での押し方

上り坂では



後ろから少し体を前に傾けて、一步一步しっかりと押します。押し戻されないように注意してください。

下り坂では…その1



後ろ向きで車いすを支えながらゆっくりと下ります。

下り坂では…その2

絶対に、急に止めないように！
乗っている人が転げ落ちてしまいます。



ゆるやかな下り坂で、やむを得ず前向きで下る必要がある場合は、車いすを手前に引くようにしながらゆっくりと下ります。

ハンドグリップから手をはなさないように注意！

キャスターの上げ方・下ろし方

車いすが段差や溝を越えるには、まず「キャスター上げ」をしなければいけません。
「キャスター上げ」とは、キャスター（前輪）を浮かして後輪だけでバランスを保つ方法です。
「キャスター上げ」をするときには、忘れずに、「キャスターを上げます」と声をかけましょう。

上げ方

ステッピングバーを踏み、ハンドグリップを手前に引きながら押し下げます。腰とひざを軽く曲げてバランスを保ちます。

下ろし方

ステッピングバーを踏みながらそっと下ろします。



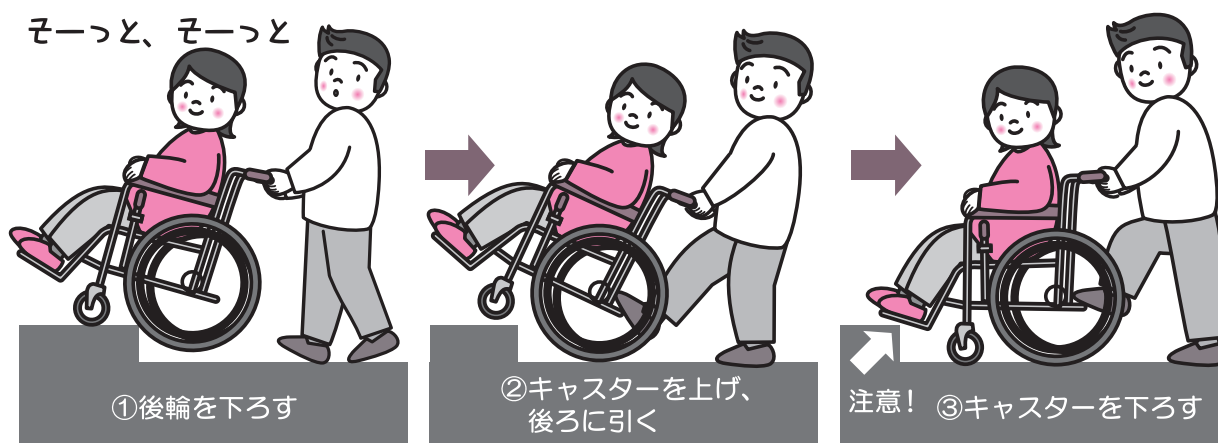
段差の上がり方

段差のあるところでは車いすを段差に対して直角におきます。

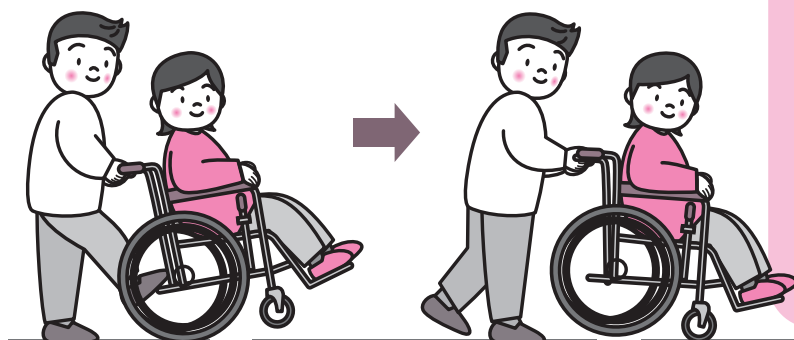


段差の下り方

そーっと、そーっと



溝の越え方



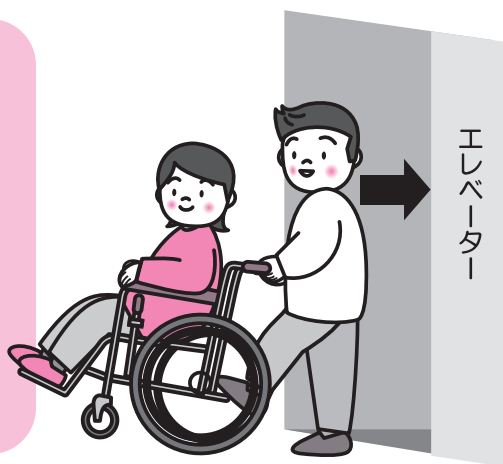
- ① 溝の手前でキャスター上げをします。
- ② 溝を越えた場所に、ゆっくり静かにキャスターを下ろします。
- ③ ハンドグリップを持ち上げながら溝を越えます。
このとき、ハンドグリップを上げすぎると、利用者が落ちる危険があるので注意しましょう。

エレベーターの乗り降り

エレベーターの乗り降りは、後ろ向きに入り、中で方向転換して後ろ向きに出る方法が一般的です。

しかし、中で方向転換ができないエレベーターや、混雑しているエレベーターの場合は、前向きで入って後ろ向きで出る、あるいは後ろ向きで入って前向きに出るなどの方法があるので、エレベーターの広さや種類、周囲の状況に応じた安全な方法を選びましょう。

また、利用者が希望される方法もありますので、しっかりコミュニケーションをとりましょう。



階段の上り下り



安全、安心な方法で

介助者は4人で車いすを持ち上げます。車いすが傾かないように水平に持ち上げ、一步一步ゆっくり進みます。基本的には上りは階段の方を向き、利用者が階段の高い方を見るようにします。下りは、車いすの背が階段の方を向くようにします。

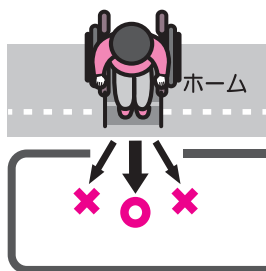
車いすによってはパーツが取り外しできるものもあります。取り外しできる場所を持って持ち上げることはとても危険です。基本的にはハンドグリップと車いす本体のパイプを持ちますが、利用者に直接よい方法を聞いてから介助してください。

また、ブレーキは必ずかけておいてください。

電車の乗り降り

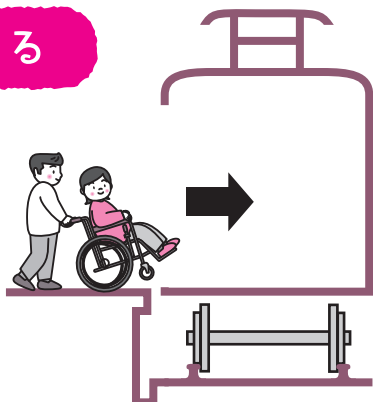
ホームでは

乗り込むときには、車いすと電車が直角になるようにして操作します。降りるときも同様です。



介助者は、駅係員に車いすで乗りたいということを告げます。駅によって、エレベーターの使用案内、駅係員による階段での介助があります。

乗る

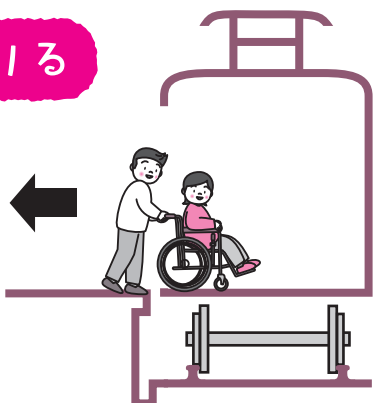


①ドアが開いたら、前向きにキャスターを上げて、段差、溝越えの要領で乗り込みます。後ろ向きでもよいでしょう。

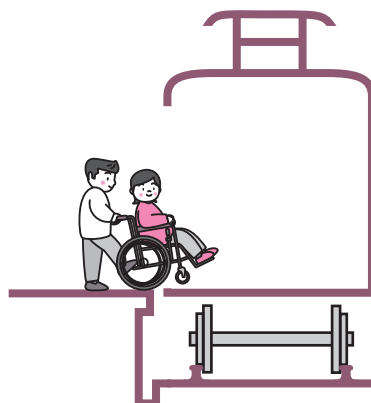


②中まで入り、シートの端に寄せましょう。ブレーキをかけることを忘れないください。

降りる



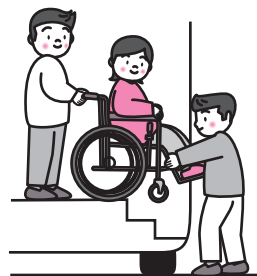
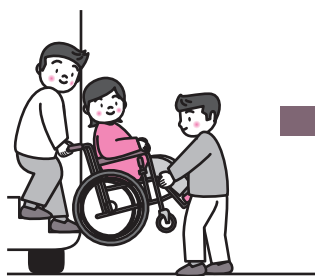
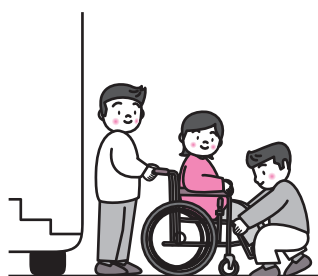
①車いすは後ろ向きにします。段差、溝越えをする要領で車いすをゆっくり引っ張ります。



②電車とホームのすき間にキャスターをとられないように、キャスターを上げて十分に引き抜きます。

バス・路面電車の乗り降り

乗務員に車いす利用者が乗ることを告げると、ノンステップバスの場合はスロープを出してもらえます。段差がある場合は、2人がかかえて乗り込みます。降りるときは逆の順序です。



自動車の乗り降り

■ 1人で自動車に移動できない人の場合

自動車の乗り降りは、その人なりの方法があります。
どのように介助するのがいいか、はっきり聞いてください。
また、本人の頭や体が車にぶつからないよう注意しましょう。



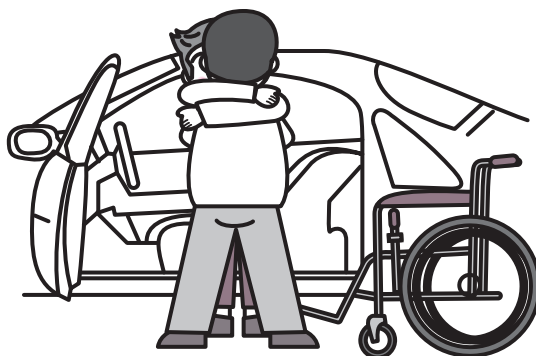
①車いすを自動車の横へ、やや斜めに向け、介助者のスペースを残してできるだけ近づけて止め、ブレーキをかけます。介助者の肩へ本人の両腕をまわし、頭部を前屈します。両手を肩にかけさせ、肩甲骨を押さえる握り方をします。両足と両ひざで、本人の足とひざを固定します。腰ベルトあたりを持つ方法もあります。



②介助者は軽く腰をおとし、介助して本人を立たせます。



④頭部を前屈させたまま車のシートに座らせます。両足を車の中へ入れるのを手伝います。



③本人の両足の後面が、自動車側を向くように回転します。

手の握り方

握り方は、しっかりしていると同時に障害者や介助者にとって快適でなければなりません。
握り方を決めてから、動作を始めましょう。



脇から腕を通し、前で交差した相手の手首を握る方法



両手を肩にかけさせ、相手の肩甲骨を押さえる方法

視覚障害のある方とのコミュニケーション



視覚障害のある方の中には、光が感じられない方から、光は感じることはできるが物ははっきり見えない方まで、いろいろな方がおられます。見えにくい方の中には、ぼやけて細部がよく分からない、光がまぶしくて見えにくい、暗い所で見えにくい、視野の一部が欠けたり見える範囲が狭い方などがおられます。

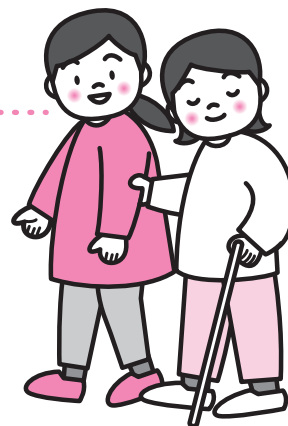
視覚障害のある方が同じ援助を必要としておられるわけではないので、どのような手助けをしてほしいのか聞いてから行動することが大切です。

- ♥ 視覚障害のある方は、道に迷って困っていても、だれがどこにいるのかわからないために、自分から声をかけにくい場合があります。「どちらへ行かれますか？」「ご案内しましょうか？」などと、こちらから声をかけてください。
- ♥ 手助けをしようとして、いきなり肩をたたいたり、手をつかんだり、身体に触れることがないようにしましょう。必ず声かけを。手助けで大切なのはお互いのコミュニケーションです。
- ♥ 安全には十分注意しましょう。後ろから押したり、白杖を持ったり、手や衣服を引っ張ったりなどは危険ですし、不安です。決してしないようにしましょう。

手引きのしかた

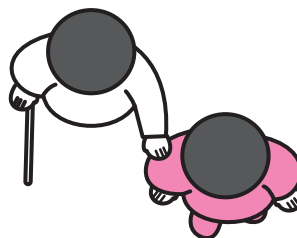
手引きをする人は視覚障害のある方の半歩前に立ち、ひじの上をつかんでもらいます。つかまれた腕は自然に下におろし、歩くときは前後にふったり、脇から離したりしないようにしましょう。身長差や視覚障害のある方の好みに応じて、肩やひじの下をつかんでもらってもかまいません。

また、歩く速さは、視覚障害のある方に合わせるようにしましょう。



■常に2人分の幅を

手引きをする人は、常に2人分の幅を確保しましょう。足元だけではなく、顔や頭、腕など体全体に障害物が当たらないように気を配りましょう。



■狭い場所や混雑している場所では

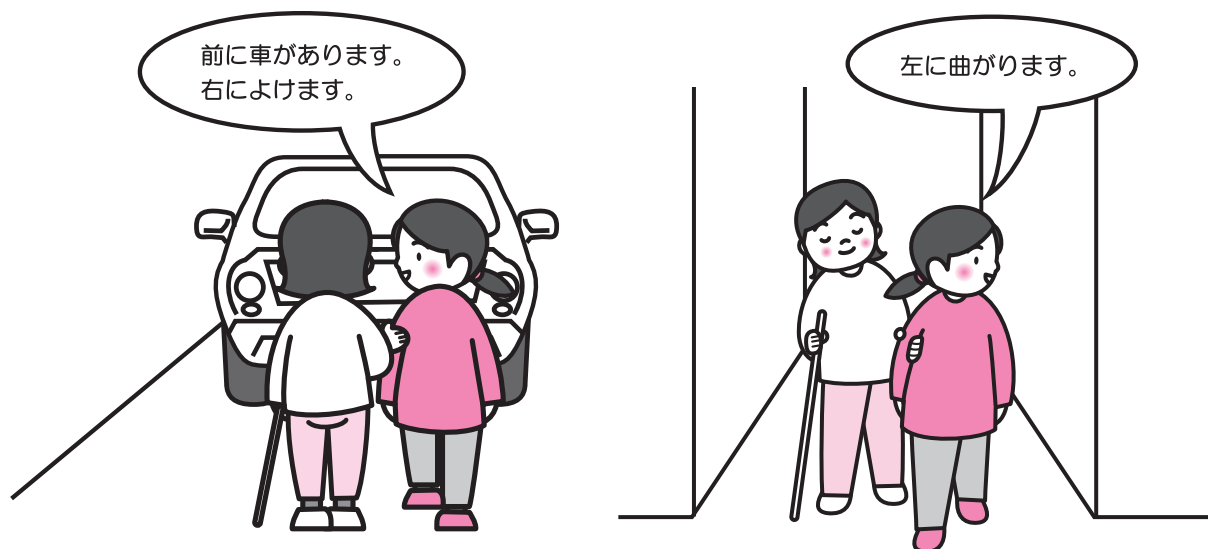


2人分の幅を確保できない狭い所や混雑している場所では、「狭いので私の後ろを歩いてください」、「人が多いので私の後ろを歩いてください」と声をかけて縦一列になって歩きます。

そのとき、ひじを持ってもらっている側の腕を体の後ろにまわして、手引きをする人の足を踏まないように腕を十分のばして手引きします。このような状態が長く続き疲れたときは、肩や背に手を当ててもらいながら手引きをすることもできます。

■障害物をよけるときや方向を変えるとき

前方に障害物があってよけるときや曲がり角などで方向を変えるときは、急に方向を変えたりしないで、「前に車があります。右によけます」「左に曲がります」などと声をかけてから、よけたり曲がったりしてください。



■階段の上り下り

階段には、段に対して直角に近づきます。手引きをする人は、「上り(下り)階段です」と、ひと声かけてから、まず、1段上って(下って)いったん止まります。次に、視覚障害のある方が、足先などで階段を確認されたら上り(下り)始めます。視覚障害のある方の歩調に合わせて1段先を上って(下って)いきます。

最後の段では、視覚障害のある方の上(下)余地を考えて、最後の段より遠くに、または1.5歩前に位置するようにします。そして、「階段は終わりです」と、ひと声かけます。

階段に手すりがあれば、希望をたずねて使用してもらってください。



昇降中は斜めに進んだり、意味もなく途中で立ち止まったり、振り返ったりせず、リズムよく昇降しましょう。

■エスカレーターの場合

視覚障害のある方にとって、エスカレーターの利用は慣れると難しいものではありません。

手引きをする人は、まず、エスカレーターを利用することと、上りなのか下りなのかを伝えます。視覚障害のある方は手すりを持つ人と持たない人がいます。

そして、「上り(下り)のエスカレーターに乘りますね」などと言ってから、タイミングよく同時に同じ段に乘ります。(手引きをする人が一段上に乗る場合もあります)

エスカレーターから降りるときも、「エスカレーターが終ります」などと言ってから、タイミングよく降ります。

エスカレーターの利用に関しては他にも方法があるので、視覚障害のある方とよく相談しましょう。

■ 段差や坂道があるとき

視覚障害のある方は、段差があることがわからないので歩幅を調整することができません。そこで、「段差があります」と声をかけて階段のときと同様に一旦止まってください。上り坂や下り坂についても、「ゆるい上り坂です」、「急な上り坂です」と声をかけると安心されます。

■ 電車を利用するとき

● 切符の購入

視覚障害のある方にとって、自動券売機は利用しにくい機械です。そのため、手引きをする人が、視覚障害のある方と相談して代わりに購入してもよいでしょう。

また、鉄道会社の多くは、身体障害者用の割引を実施していますので、係員に確認して利用してください。

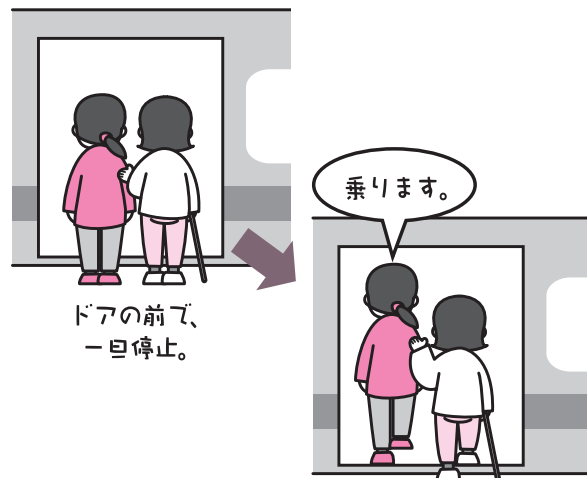
● 改札口の通過

改札口の通過は狭い所と同じように縦1列になって通過します。切符は、手引きをする人と視覚障害のある方が1枚ずつ持つ方法と、手引きをする人が2人分を持つ方法があります。自動式の改札口では2人分の切符を重ならないように1枚ずつ入れて、1列になって通過し、順番に出てくる切符を2枚取るようにします。視覚障害のある方が、自分で切符を処理することを希望される場合は、係員のいる場所や切符を入れる場所を指示してあげてください。

● 乗降

乗降の際は、ホームと電車の間にすき間があるので十分注意しなければなりません。電車がきたら、ドアの位置に近づき、ホームの端で一旦止まります。

「乗ります」と声をかけて、手引きをする人が先に乗りこんで、視覚障害のある方が続きます。降りるときも同じ要領で降りてください。視覚障害のある方に、ドアの横についている手すり等を直接持つてもらって乗降することもできます。



● 車中では

立っている場合は、手すりやつり革などを持たせてあげてください。座席に誘導する場合は、視覚障害のある方の手を座席の背や座面にふれさせて、座るように声をかけてください。

混雑しているホームの歩行では、危険なことがないよう特に注意が必要です。急がない場合は人の流れが途切れるまで待ってから歩きだすようにしてもよいでしょう。

切符を買いに行くなど、視覚障害のある方から離れなければならないときは、壁や柱など動かないものにふれさせてあげてください。空間で1人になるのは不安なものです。

■ バス・路面電車の乗降

停留所と高低差があるバスや路面電車の乗降は、階段と同じ要領で、手引きをする人が1段先に乗降する形でいきます。しかし、一つひとつのステップが高いため、手すりを利用する方がより安全です。必要であれば手すりにふれさせてあげてください。単独での乗降でも問題ありません。

■自動車の乗降

視覚障害のある方をドアのすぐそばまで誘導して、自動車の屋根やドアの高さを確認してもらいます。ドアの開閉は、手引きをする人がひと声かけながら片方の手で行います。乗車は視覚障害のある方が先に、降車は手引きをする人が先に行きます。

後方の席に視覚障害のある方が1人で座るときは、視覚障害のある方がドアを閉めます。



■椅子に座るとき



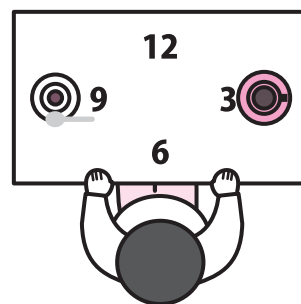
ひと声かけて視覚障害のある方の手を椅子の背にふれさせ、テーブルがある場合はもう片方の手をテーブルにふれさせてあげてください。腰かける動作に手助けは必要ありません。

また、背もたれのない椅子の場合は、手を座面にふれさせてあげてください。

■物の位置

テーブルの上の物の位置は、時計の文字盤を例にとって説明する方法があります。例えば、「3時の位置にコーヒーがあります」とか「9時の位置にプリンがあります」と言った具合です。

方向もこの要領で、「2時の方向に駅があります」という説明をすることができます。



■飲食をするとき

物の位置を説明する要領で、食器や食べ物などの位置を時計の文字盤を例にとって説明し、必要があれば、そっと食器にふれさせてあげてください。熱いスープ類などの場合は特に注意が必要です。



■トイレへの誘導

同性の場合にはトイレの中に誘導して、必要であれば、和式か洋式かの種類、便器の位置や向き、かぎの開閉方法、トイレットペーパーの位置、水を流すハンドルやボタンの位置や高さ等を説明します。異性の場合は、同性の方に誘導を依頼してください。

視覚障害のある方に、道や方向・方角を教えるときには、左、右、前、後等を使ってもらえばいいのですが、「あっち」、「こっち」、「少し」、「ちょっと」といった言葉は避けてください。あと〇メートルとか、あと〇歩と具体的に伝えてください。また、全盲の方に、方向を指さして教えることも役にはたちません。

場合によっては、教えきれないときもあります。そのときは、途中まで誘導してあげて、別れるときに、同じ方向に行く人に誘導をお願いするといったことも一つの方法として考えられます。

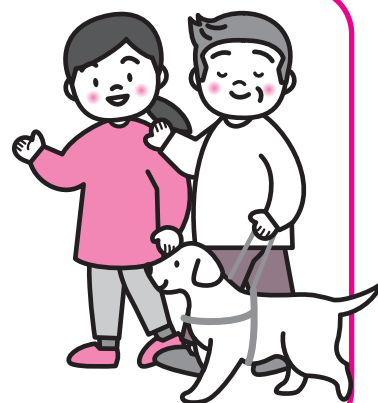
■盲導犬は大切なパートナー

- ♥盲導犬は、視覚障害のある方の「目」となって、安全に歩行するために、訓練された犬です。
- ♥レストランやスーパーなどへの入店も認められています。
- ♥盲導犬はハーネス(視覚障害のある方と盲導犬をつなぐ器具＝胴輪)をつけています。
ハーネスには絶対にさわらないでください。
- ♥盲導犬はペットではありません。ハーネスをつけている仕事に、頭をなでたり、声をかけたり、食べ物を与えたりしないでください。
- ♥パピーウォーカーというボランティアがあります。
生後間もない盲導犬の子犬を愛情いっぱい育てていく里親ボランティアの事です。
- ♥老犬ボランティアもあります。
引退した盲導犬が一生を終えるまで面倒をみるボランティアです。

盲導犬が使用者の行きたい場所を知っていて、使用者を連れていくわけではありません。使用者は盲導犬をとおして周囲の様子を判断し、頭に描いた地図と照らし合わせて、盲導犬に指示し歩いているのです。

使用者が、交差点や駅のホームなどの危険なところや混雑した場所などで困っているようなときは、まず、「何かお手伝いしましょうか?」と、声をかけてみてください。

一般的に盲導犬は視覚障害のある方の左側を歩くので、もし、「手引きをお願いします」と、言われたら、利用者に左ひじか左肩を持ってもらい、半歩前を歩くようにしながら安全に手引きをしてください。



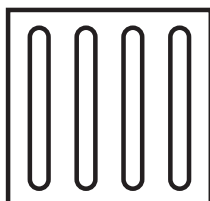
■視覚障害者誘導用ブロック (点字ブロック)

点字ブロックは、視覚障害のある方の歩行の安全と利便を図ることを目的に、歩道や駅のホームなどに設置された突起のあるブロックのことで、点ブロックと線ブロックの2種類があります。

視覚障害のある方は、白杖でふれたり足で踏むことによって、点字ブロックの存在や種類の違いを感知しています。

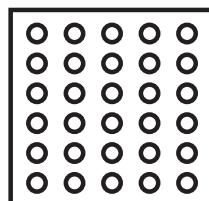
黄色いブロックが多いのは、コントラストがはっきりしていて弱視の方が察知しやすいため、そして晴眼者にも点字ブロックであることを知らせるためです。

線ブロック



方向を示すためのもので、線の向きに進めることを表しています。歩道や通路に沿って設置されたり、駅の改札・建物への誘導などに用いられています。

点ブロック



注意を促すためのもので、転落や衝突を防ぐよう、階段や交差点の手前、道の分岐、駅のホームの端、バス停などに設置されています。

点字ブロックは、視覚障害のある方の外出にとって重要な情報源です。ブロックの上に自転車や自動車を止めたり、物を置いたりしないようにしましょう。

点字

点字はすべて横書きです。読むときは凸面を左から右に読みます。
書くとき(打つとき)は凹面を右から左に書いて(打って)行きます。

■ 読み方…凸面/左から右へ

五十音

ア	イ	ウ	エ	オ	マ	ミ	ム	メ	モ
カ	キ	ク	ケ	コ	ヤ		ユ		ヨ
サ	シ	ス	セ	ソ	ラ	リ	ル	レ	ロ
タ	チ	ツ	テ	ト	ワ				ヲ
ナ	ニ	ヌ	ネ	ノ	ン		長音符		促音符
ハ	ヒ	フ	ヘ	ホ					

濁音・半濁音

ガ	ギ	グ	ゲ	ゴ					
ザ	ジ	ズ	ゼ	ゾ					
ダ	ヂ	ヅ	デ	ド					
バ	ビ	ブ	ベ	ボ					
パ	ピ	プ	ペ	ポ					

拗音

キャ	キュ	キョ	ギャ	ギュ	ギョ				
シャ	シュ	ショ	ジャ	ジュ	ジョ				
チャ	チュ	チョ	チャ	チュ	チョ				
ニャ	ニユ	ニョ							
ヒャ	ヒユ	ヒョ	ビャ	ビュ	ビョ				
ミャ	ミユ	ミョ	ピャ	ピュ	ピョ				
リャ	リュ	リョ							

■ 書き方…凹面/右から左へ

五十音

モ	メ	ム	ミ	マ	オ	エ	ウ	イ	ア
ヨ		ユ		ヤ	コ	ケ	ク	キ	カ
ロ	レ	ル	リ	ラ	ソ	セ	ス	シ	サ
ヲ				ワ	ト	テ	ツ	チ	タ
促音符		長音符		ン	ノ	ネ	ヌ	ニ	ナ
					ホ	ヘ	フ	ヒ	ハ

濁音・半濁音

ゴ	ゲ	グ	ギ	ガ					
ゾ	ゼ	ズ	ジ	ザ					
ド	デ	ヅ	ヂ	ダ					
ボ	ベ	ブ	ビ	バ					
ポ	ペ	プ	ピ	パ					

拗音

ギョ	ギュ	ギャ	キョ	キュ	キャ				
ジョ	ジュ	ジャ	ショ	シュ	シャ				
チョ	チュ	チャ	チョ	チュ	チャ				
			ニョ	ニユ	ニャ				
ビョ	ビュ	ビャ	ヒョ	ヒユ	ヒャ				
ピョ	ピュ	ピャ	ミョ	ミユ	ミャ				
			リョ	リュ	リャ				



聴覚障害のある方とのコミュニケーション



まちで聴覚障害のある方に出会っても、外見からは分かりにくい障害のため、気づかないことがほとんどです。でも、聴覚障害のある方が、手や身振りを使ってお話をされているのを見かけた人もおられるのではないのでしょうか。これを指文字や手話と言って、障害者権利条約では音声言語とともに手話が言語と定義づけられています。

しかし、聴覚障害のある方すべてが手話を使えるとはかぎりません。聴覚障害のある方とのコミュニケーションは、障害の程度や聞こえなくなった時期が言語を取得する前か後か、また、社会環境状況などによりさまざまです。補聴器、筆談、読話、手話、要約筆記…相手との関わりの中で、その人に合った方法で、お互いに可能な手段を見つけましょう。

- ♥ 外見からは分かりにくい障害のため、周囲の人に気づいてもらえないことがあります。特に難聴者、中途失聴者の場合は、話せる方も多く、聞こえる方が、「挨拶をしたのに無視された」などと誤解されることがあります。周囲の理解が大切です。
- ♥ 放送や呼びかけ、車の音、自転車のベルなどに気づかないことがあります。また、周囲の情報が入らないので状況判断ができない場合があり、危険な目にあうことがあるので配慮が必要です。
- ♥ コミュニケーションの方法が適切でないと話を伝えることができません。コミュニケーションの方法をまず理解することが大切です。

■補聴器使用者との会話

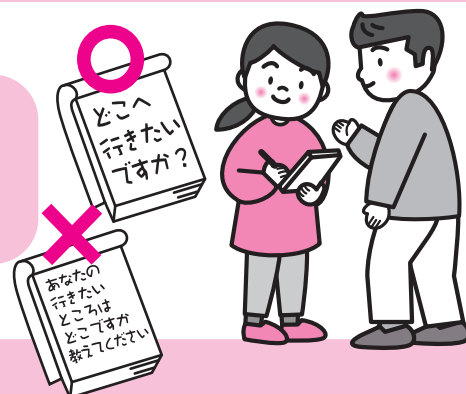
補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

- 補聴器を使用している人から3m以内の位置で対面して話をしましょう。
- 会話の妨げになるので、騒音のある場所から遠ざかりましょう。そばにテレビ、ラジオなど音の出るものがある場合は、スイッチを切って話をしましょう。
- 言葉がはっきり聞こえない場合もあるので、長い話は短い文を並べながら話しましょう。
- 話が通じていないと判断したら、ためらわずに筆談にかえましょう。

■筆談

文章は短く、言葉は分かりやすく(難しい漢字はさけます)。話の要点を分かりやすく書くことが大切です。

話すことはできても聞こえない人もいます。相手はそのまま話しても、受け答えは筆談になる場合もあります。



■読話

口の形、顔の表情で言葉を読み取る方法です。

口が相手に見えるように、聴覚障害のある方と対面し、近くで、大きな声で、はっきり、ゆっくり話しましょう。

大切な用件は、メモ書きしながら伝え、長い話は短い文章を並べながら話し、時々相手に「分かりますか」とたずねてみましょう。「もう一度話して」と聞き返されたときは、同じ言葉をくり返さず、言い方を変えたりメモ書きするなど、方法を変えてください。

また、口の動きや形の読み取りなどの妨げになるので次のような話し方はやめましょう。

- マスクをつけたりサングラスをかけたりして
- 食べ物を口にしながら
- 本や手で口をおおいながら
- 暗いところや光を背にした(逆光の)ところで

■ 手話

手話を習得するには時間をかけて学習することが必要になります。また、手話の表現方法は一つだけではなく、地域によっても異なる場合があります。しかし、一番大切なことは、自分の伝えたいことが相手に正確に通じることですので、そのためにも動作はゆっくりと大きく、顔の表情も豊かに表しましょう。

例1 「おはよう」、「こんにちは」、「こんばんは」

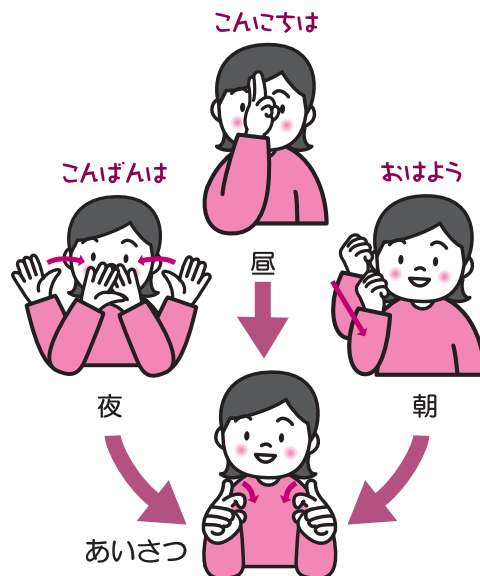
手話では「朝」、「昼」、「夜」それぞれと「あいさつ」の単語をつなげて表します。たとえば「おはよう」なら「朝」+「あいさつ」、「こんにちは」なら「昼」+「あいさつ」です。

「朝」 こめかみのあたりに置いた握りこぶしをあごの下の方まで降ろします。寝ている状態から起きることを表しています。

「昼」 人差し指と中指を立てて、顔のひたい辺りに持っていきます。時計の針に見立てた指が12時を指しています。

「夜」 相手側に両手のひらを向け、顔の横辺りに持っていきます。次に手のひらを向けたまま顔の前で交差します。これは目の前が暗くなった状態を表しています。

「あいさつ」 人差し指を向かい合わせに立てて、そのまま両方の指を曲げます。人と人がおじぎをしている様子です。



例2 「私の名前は佐藤と申します(言います)」「よろしくお願いします」

「私」+「佐藤」+「申します(言います)」の動作をつなげて表します。名前を手話で表すとき、例えば田中さんという名前のときは漢字の「田」と「中」の形をそれぞれ手と指で作ります。山本さんは「山」を表す手話と「本」を表す手話を使います。加藤さんの場合はやりで突くようなしぐさをします。これは武将、加藤清正をイメージしています。

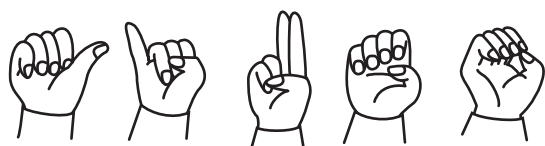
このように人名は漢字を組み合わせて表現したり、歴史上の人物や物など言葉のもつイメージで表現したりします。もちろん一音、一音指文字を使って表現してもかまいません。



■ 指文字

指文字とは、手の形を文字言語に対応させた視覚言語の一要素です。手話は音声言語や書記言語より語彙(ごい)数が格段に少ないため、手話単語にない単語、人名・地名・その他(固有名詞・新しい言葉など)は、指文字を使って一字ずつ書記言語の綴りを表現します。

指文字表…絵は相手から見たときの形



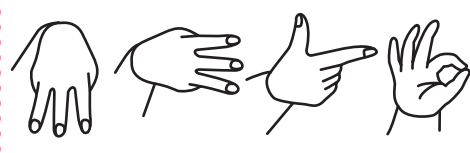
あ い う え お



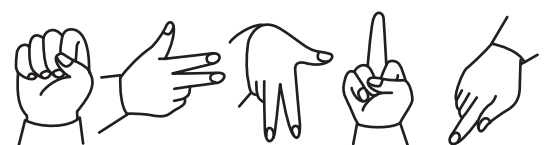
は ひ ふ ヘ ほ



か き く け こ



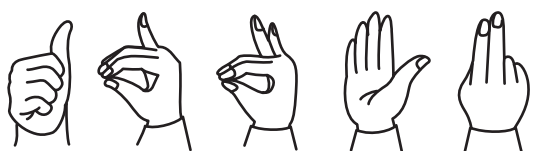
ま み む め も



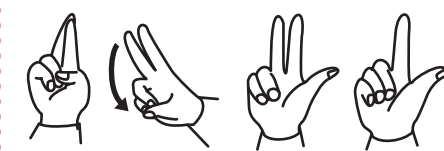
さ し す せ そ



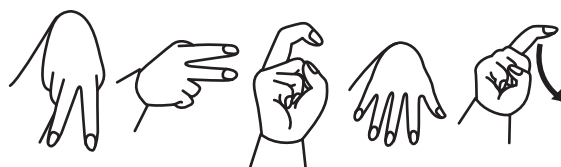
や ゆ よ



た ち つ て と



ら り る れ ろ

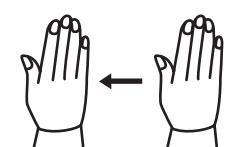


な に ぬ ね の



わ を ん

濁音



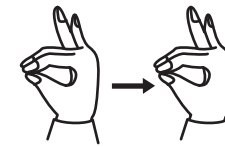
指文字を示しながら右に動かします
(例 ぼ)

半濁音



指文字を示しながら上に動かします
(例 ぴ)

促音



指文字を示しながら手前に引きます
(例 っ)

長音



人差し指で上から下に線を引きます
(例 ひー)

■ 要約筆記

話の内容、会議の進行、講演の内容などをリアルタイムで文字通訳する、筆記通訳です。話し言葉だけではなく、放送での呼び出し、笑い声、チャイムの音など、周辺の音声情報も通訳されます。

要約筆記には、ノートテーク(手書き)、OHP(オーバーヘッドプロジェクター)やOHC(オーバーヘッドカメラ)使用の手書き、パソコン要約筆記などがあります。

また、話の内容を少しでも多く伝えるために、聴覚障害者関係でよく使われる言葉が、全国標準略号・略語として使用されています。

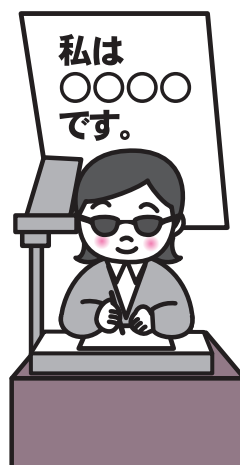
全国標準略号・略語

【略号】

- | | | |
|-------|------|--------|
| ナ…難聴 | ケ…健聴 | ろ…ろうあ |
| チ…聴覚 | シ…障害 | ヨ…要約筆記 |
| ホ…補聴器 | 手…手話 | フ…福祉 |
| F…FAX | | |

【略語】

- 中失…中途失聴 コミ…コミュニケーション
ループ…磁気誘導ループ ボラ…ボランティア



■ 補聴援助システム

マイクの音声を補聴器や人工内耳で聞きやすくするシステムです。補聴器も人工内耳も機械で音を伝えるため、自然の耳のように聞きたい音だけを取捨選択するという能力をもっていない。騒音など不必要な音も大きくなってしまったり、距離の離れた音源をとらえにくいのです。そのために、補聴援助システムが必要になります。

補聴援助システムは、マイクからの音声を伝えるので、音源を耳元に近づけると同じ効果があり、聞きやすくします。システムの種類には、磁気誘導ループ、赤外線補聴システム、FM補聴システムなどがあります。

■ その他



視覚による情報伝達の手段としては、FAX、携帯電話による文字メール、パソコン通信(チャット)、インターネットによる電子メールや電子掲示板などがあります。

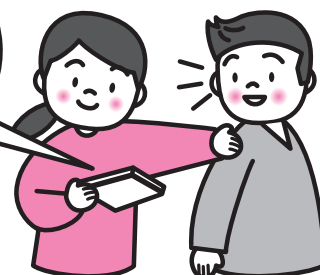
また、マスメディアから情報を得る手段としては、テレビや映画などの字幕、文字放送、携帯電話による文字ニュース、インターネットによるホームページ、電光掲示板などがあります。

■ 電話お願い手帳

聴覚障害のある方が電話をする必要が生じた場合、身近にいる人に依頼する、ポケットサイズの「電話お願い手帳」というものがあります。

依頼されたら、代わりに電話をかけてあげてください。

おそれいりますが
私は耳や言葉が
不自由なため電話が
かけられません。
私のかわりに
電話をしてください。
私の名前 ○○○○



バリアフリー化が進んできていると言われて
いますが、障害がある方への人的な支援は必要
であり、社会の中でお互いに尊重しあい、支えあ
いながら一緒に暮らしていくために、その必要
性はますます高まっていくものと考えられます。
しかし、支援が必要と思っても対応方法がわか
らないため、実際の行動に移せずにいる人も多
いのではないのでしょうか。

この「コミュニケーションハンドブック」が、障
害のある方への理解を深め、具体的な支援の仕
方を学び、行動する際の一助になれば幸いです。

広島市社会福祉協議会
では、このようなコミュニ
ケーションの実際を体験
する学習の機会として、
「体験! 発見!! ほっとけん!!!
やさしさ発見プログラム事
業」を実施しています。



いろいろな学習プログラムをご提案できます。
ボランティア情報センターにご相談ください。

社会福祉法人 **広島市社会福祉協議会**
ボランティア情報センター

〒732-0822 広島市南区松原町5番1号
広島市総合福祉センター(BIG FRONT ひろしま6階)

- TEL (082) 264-6408
- FAX (082) 264-6416
- E-mail voinfo@shakyohiroshima-city.or.jp
- URL <http://shakyo-hirosima.jp/>

