

第2章



知ることからはじめる
ユニバーサルデザイン

第2章

知ることからはじめるユニバーサルデザイン

この章では、「動く」「見る」「聞く」「伝える・理解する」の4つの動作から、それぞれが困難な理由や対象者、具体的な対応の内容を示します。

この章の記載を参考に、より良い対応方法がないか検討することも大切です。

なお、本章記載の内容にかかわらず、困っていそうな人がいた場合にはコミュニケーションをとることが大切であり、対応にあたっては本人の望む方法を確認します。

1 「動く」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
この章	頁	資料編	頁
1-1 車いす利用者への対応	12	車いすの名称	138
		手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方	139
		段差の上り方	140
		段差の下り方	141
		エレベーターの乗り方と降り方	142
1-2 杖、歩行補助具、義肢を使用している方への対応	13	—	—
1-3 妊娠中の方への対応	14		
1-4 乳幼児連れの方への対応	15		
1-5 内部障がいがある方への対応	16	内部障がいの種類とその対応	144
1-6 介助犬を同伴している方への対応	17	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①率先して声をかけます

同伴者の有無にかかわらず、率先して「何かお手伝いしましょうか」と声をかけます。

②対応は方法を確認めます

対応する際には、希望する内容を本人に確かめてから行動に移すようにします。

③動線の確認をします

車いす・杖・ベビーカー等を使用する方、介助犬を連れてきている方の動線を日ごろから確保しておきます。また、車いす使用者がエレベーターを使用する際は、優先するよう心がけます。

これは×

×	その理由（例）
「…できますか」「大丈夫ですか」などと声をかけること。	つい「できる」「大丈夫」と答えたいくなるため。また、相手を試すような印象を与えるため。 ※「何かお手伝いしましょうか」という声かけが妥当。
特別な場合を除き「車いすが通ります」などと大声で話すこと。	周囲の目を気にして気恥ずかしくなるため。
白杖、盲導犬、車いすなどに許可なく触ること。	白杖を使用している方や盲導犬を連れてきている方は、杖や盲導犬を身体の一部と捉えているため。また、車いすを使用している方の中にも、車いすを身体の一部と捉えている人がいるため。

以下では、特に配慮が必要な事項について、対象者の不安や不便さと周囲の人の対応方法を示します。

1 - 1 車いす使用者への対応

(1)車いすの種類

- 車いすには自走用と介助用があるほか、電動のものやスポーツ用などもありそれぞれ特徴が異なります。
- 車いすを利用する方の手伝いをする場合は、本人の意向をよく聞きます。
- 事業所などに車いすを備える必要がある場合は、原則として自走用の車いすとします。

(2)不安や不便さ

- 段差や階段、手動のドアなどがあると一人で進むことが困難になります。
- 通路や駐車場、トイレの広さに余裕が必要になります。
- エレベーターやスロープがない施設では、移動が困難になります。
- 高い位置にあるボタンに手が届かないことがあります。
- 車いす使用者の平均目線は約 100cm であり、立位の方(約 150~160cm) よりも低く、ものが見えにくいことがあります。

(3)対応方法

- 「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 車いすを押す場合も本人の意向をよく聞きます。
- 話すときは車いす使用者の斜め前の位置で、片膝をつく形で目線を合わせます。
- 車いすの種類により、対応の方法は異なります。一般的な車いすの押し方などについては、資料編をご覧ください。

1-2 杖、歩行補助具、義肢を使っている方への対応

(1)杖、歩行補助具、 義肢の種類

- 杖には高齢者の方が使っている杖や多脚杖、けがをした方が使う松葉杖や腕を固定するカフとよばれる機構を備えた口フストランド杖などさまざまです。
- 車輪を付けたシルバーカーや歩行車もあります。
- 四肢の欠損を補う義手や義足もあります。

(2)不安や不便さ

- 階段や段差の上り下りが不便です。
- 雨の日は、足元が滑る怖さと傘が差しにくいという不便さがあります。
- 義足の方のなかには外見からは気づかれにくい方もいます。
- 周囲の人と歩く速度を合わせられない方もいます。混雑する場所などでは、押されて転倒することが心配です。
- 一人でできるのに本人の意向を確認することなく唐突に手助けされて、戸惑ったり、気分を害したりしたという経験がある方もいます。
- 歩きながらスマートフォンを操作している人がぶつかるのではないかと心配になることがあります。

(3)対応方法

- 杖などを使っている方に困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか」とまず声をかけます。本人の望む方法でサポートします。
- 腕や杖をつかんだり、肩や背中を押したりしないようにします。
- 杖などを使っている方から求めがあった場合には、休憩できるスペースの提供を検討します。
- 杖置きを設置したり休憩に備えていすを用意したりすることも検討します。

1 - 3 妊娠中の方への対応

(1) 不安や不便さ

- 人混みで押されたり、ぶつかられたりするのではないかと
いう不安があり、その分、動きが慎重になります。
- 出産や子育てに対する期待と不安によって、通常とは多少
異なる心理状態にあります。
- 妊娠前期の方は外見の変化がまだ少ないため、つわりな
どで気分が悪くても、周囲から妊娠していることが気づ
かれにくいことがあります。
- 妊娠後期の方は、お腹がせり出しているので、かがみにく
い、かがむのがつらい、身体のバランスがとりにくい、足
元が見えにくいといった不便さがあります。
- 大きくなったお腹で足元が見えにくいため、階段を踏み外
すなど、転倒への不安があります。
- タバコの煙が気になります。

(2) 対応方法



妊婦であることを示す
マタニティマーク

- 妊娠中の方に困っている様子が見えたら、「何かお手伝
いしますか」とまず声をかけます。本人の望む方法でサ
ポートします。
- お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめま
せん。立っている方がラクだという方もいます。本人に
確認して、座ることを強要したりしないようにします。
- 妊娠中の方から求めがあった場合には、休憩できるスペー
スの提供も検討します。
- 妊娠中の方へ適切な対応ができるよう、マークの図柄や意
味について知っておくようにします。

1 - 4 乳幼児連れの方への対応

(1)不安や不便さ

- 乳幼児を背負ったり、抱いたり、ベビーカーに乗せないと移動できません。
- 乳幼児を抱いて、荷物をベビーカーに乗せている場合があります。
- 手がふさがっている場合が多く、行動が制限されます。
- 歩けるようになった子どもの場合、その行動から目を離すことができません。
- 子どものこと以外への注意が散漫になったり、逆に子どもへの意識が薄れて危険になったりする場合があります。
- 乳幼児が泣いた場合には、周囲の人が思う以上に肩身の狭い思いをしています。

(2)対応方法



赤ちゃんの駅のマーク

授乳ケープ

上半身を隠し、授乳を隠すことができるもの。

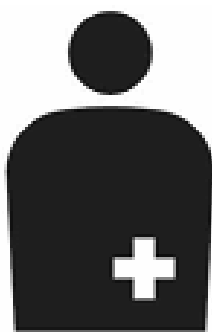
- 赤ちゃんの駅や乳幼児用に対応できるトイレがある場合には、すぐに案内できるよう、日頃から位置や使い方を確認しておきます。
- ベビーベッドや休憩できるスペースを求められた場合に備えて、案内できるようにしておきます。
- 授乳室として使用する休憩所がない場合でも、清潔な部屋や授乳ケープなどで対応できる場合もあります。
- 幼児にとって危険性のある箇所について把握しておき、常に幼児の行動には注意します。とくに両親や保護者とはぐれて単独行動していないか目を配ります。
- 乳幼児が泣いた場合、乳幼児連れの方があやしても泣き止まない場合があります。乳幼児が泣くことは自然なことと捉え、温かい目で見守ります。

1 - 5 内部障がいがある方への対応

(1)不安や不便さ

- 内臓の機能が低下あるいは喪失していることから、疲れやすく、重い荷物を持つ、速く歩く、坂道や階段を歩くといった運動が制限されがちです。
- 人工肛門、人工膀胱を使用している方（オストメイト）は、オストメイト用のトイレを必要としています。
- 外見からは障がいがあることがわかりにくいという特性があります。
- だれでもトイレから出てきて「健常者なのに利用している。」と思われることがあります。
- 天候や季節、生活状況などによって体調の変化が大きくなります。また、定期的な通院に対する理解が必要です。
- 外出先でインシュリン注射などを行う方もおり、接種の場所などで困ることがあります。

(2)対応方法



オストメイト
マーク



ヘルプマーク

- 慢性的な病気や障がいを抱えてきた方の心理的な負担、さまざまな生活困難を理解・共感します。
- 健康そうに見えても、そうでない人がいるということを理解する必要があります。
- 事業を行う際は、だれでもトイレや多目的トイレの位置や数について、できるだけお知らせします。
- 内部障がいがある方から求めがあった場合には、休憩できるスペースの提供も検討します。
- 内部障がいがある方へ適切な対応ができるようにするため、マークの図柄や意味について知っておきます。

1 - 6 介助犬を同伴している方への対応

(1)介助犬とは

- 介助犬は、手足に障がいのある方の日常生活を介助するよう訓練された犬で、車いす使用者や杖を必要とする方と生活しています。
- 落としたものを拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、ドアを開閉するといった介助をします。

(2)不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 犬は暑さに弱い動物です。

(3)対応方法

- 介助犬を同伴している方でも対応が必要な場合があります。困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 介助犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。
- 車いすを使用する方と介助犬のユニットを受け入れるには、十分なスペースが必要となります
- 車いすを使用する方と介助犬のユニットが狭い場所で移動したりエレベーターへ乗り込んだりする場面では、介助犬の安全を確保するため、車いすと介助犬の決められたポジションがあります。介助犬を連れている方に確認するようにします。

2 「見る」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
この章	頁	資料編	頁
2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応	20	誘導時の基本姿勢	146
		階段を上下する際の誘導方法	147
		トイレ（個室）を使う際の誘導方法	148
		位置の伝え方	149
		音声コード	149
		点訳	150
2-2 色覚に障がいがある方への対応	21	色相	151
		明度と彩度	151
		色覚に障がいがある方の見え方	152
		色の使い方・色の組み合わせ例	153
		印刷物やグラフ図版での使用例	154
		文字の表現方法等	158
2-3 盲導犬を同伴している方への対応	22	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①必要なサポートを聞きます

視覚に関することで支援が必要な方でも、個々人の見え方により必要なサポートは異なります。声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きます。

②言葉による説明は、具体的にします

「あちら」「こちら」などの指示語を避け、「左、右、前、後ろ」「何歩先、何メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。

③人により見え方が異なることを理解します

まったく見えない方、欠けて見える方、白く見える方、異なる色で見える方などさまざまな方がいることを理解します。

これは×

×	その理由（例）
突然、白杖を持ったり手を引いたりすること。	相手を驚かせてしまうため。また、白杖使用者が、自分の位置や方向を認識できなくなってしまうため。 白杖を使用している方は、杖を身体の一部と捉えているため。
白杖を持っているからといってまったく見えないと判断すること。	白杖使用者が必ずしも全盲とは限らないため。
視覚障害者誘導用ブロックに物を置くこと。	移動の妨げになるため。

2-1 ものが見えない方・見えにくい方への対応

(1)見えない・見えにくい

とは

対象	特徴
視力障がい	○視覚的な情報をまったく得られない、またはほとんど得られない人（全盲） ○文字の拡大や視覚補助具等を使用し、保有する視力を活用できる人（弱視、ロービジョン）
視野障がい	○目を動かさないで見ることのできる範囲が狭い人（狭窄、欠損、暗転）

(2)不安や不便さ



「白杖 SOS シグナル」
普及啓発シンボルマーク

(3)対応方法

ものが見えない方・
見えにくい方への対応
(146 頁)

- 外出して途中の案内や誘導が音声で行われていない場合は、人に聞かないと判断できません。
- 誘導用ブロックの上に自転車等が置かれていると、歩きにくくなります。
- 点字が読める方は少数です（視覚障がい者の約 1 割）。
- 白杖を持っている方のすべてが、ものが見えない方というわけではありません。少しだけ見える方もいますが、理解が進んでいません。
- 助けを求める際には、白杖を頭上 50 cm 程度に掲げています。（左図）
- 声をかける際には所属や名前を名乗りながら、相手の服や腕に軽く触れます。
- 歩行は、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることを基本とします。短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押ししたりしません。（詳細は資料編）
- 説明する際には「あなたの正面」「○○くらいの大きさ」などと具体的に説明します。

2-2 色覚に障がいがある方への対応

(1)色覚障がいとは

- 人間の網膜には3種類の錐体細胞があり、それぞれ赤、緑、青（三原色）を感じる視物質を持っています。このうち、どれかの機能に異常がある状態が「色覚障がい」です。
- 日本人の場合、およそ男性20人に1人、女性500人に1人くらいの割合で、色覚に障がいがある方（色弱障がい者）がいます。
- 色による情報伝達は、万人に共通するものではありません。

(2)不安や不便

- 「赤いものをとってください」など、色を主にして指示をされても、わからないことがあります。
- 赤と緑などが、同じ色に見えてしまい、区別することができない場合があります。

(3)対応方法

色の理解（154頁）

参考になるサイト・アプリ（135頁）

- 明度や彩度の違いや、書体や太字、傍点、下線、囲み枠、形状の違い、文字や記号の併用など、色に頼らなくても情報が得られるように工夫します。また白と黒を使うだけでも内容を識別できるよう心がけます。
- 作成したものを白黒印刷して認識できるかどうかを確かめてみます。
- 色による区別が必要な場合は、アプリなど使用して色覚に障がいがある方の見え方を確認します。
- 説明の際に色名だけで対象物を示さず、位置や形を説明したり、ポインターで直接示したりします。

2-3 盲導犬を同伴している方への対応

(1)盲導犬とは

- 盲導犬は、目の見えない方、見えにくい方が安全に歩けるようサポートする犬です。
- 盲導犬を連れている方の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

(2)不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 盲導犬には信号を判断することはできません。目の不自由な方は、車の音や周りの様子などから安全を確認し、横断してもよいかを判断しています。
- 盲導犬を連れている方は目的地までの地図をイメージしながら、盲導犬に指示を出して歩いています。昔の記憶と道が変わっている場合には、曲がり角を間違えるなど、迷うこともあります。

(3)対応方法

- 盲導犬を同伴している方でも対応が必要な場合があります。困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけます。
- 盲導犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。
- 盲導犬に対して、話しかけたり、見つめたり、触ったりしないようにします。集中力がそがれて仕事ができなくなります。
- 信号などでは「赤です」「青になりました」など声をかけます。
- 盲導犬の尻尾が人や物に踏まれそうだと感じた場合や、他人が盲導犬に食べ物を与えようとしている時は、盲導犬を連れている方にはっきりと伝えます。

3 「聞く」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編等での対応	
項目	頁	資料編	頁
3-1 聞こえない方・聞こえにくい方への対応	25	手話のあいさつ	163
		磁気ループ	164
		筆談ボード	164
		手話通訳	165
		電話リレーサービス	165
		要約筆記	165
3-2 聴導犬を同伴している方への対応	27	身体障害者補助犬	145

(2)対応の視点

①本人の正面に立ちます

いずれの方法でコミュニケーションをとる場合でも、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、本人の正面に立つことから始めます。

②理解しよう、伝えようという気持ちをもって接します

コミュニケーションに時間がかかることもあります。表情や身振り手振りに注目して、本人が伝えたいことを理解しようという気持ちをもって接します。
わかりにくい時は、聞き返して確認します。

③ゆっくり話しかけ、身振り手振りで対応します

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、話します。
必要に応じて、身振り手振りも加えます。

④通じにくいようであれば、筆談をお願いします

聞き返してもわからない場合は、筆談に切り替えます。
その際は「筆談をお願いします」と伝えます。

これは×

×	その理由（例）
聞こえないと思って大声で話すこと。	補聴器をつけている方などは声が割れてかえって聞き取りにくいいため。
困った顔やイライラした顔を見せること。	本人も困り、気持ちが落ち込んでしまうため。
相手の意向を確認することなく手話や筆談を行うこと。	必ずしも聴覚に障がいのある方が手話を使えるわけではないため。また、筆談が困難な方もいるため。

3-1 聞こえない方・聞こえにくい方への対応

(1) コミュニケーション の手段

手段	概要
口話	口の動きで言いたいことを伝える。
筆談	紙などに書いて言いたいことを伝える。
空書	人差し指で空中に文字を書く。
手話	聴覚障がい者の言語。手の動きで伝える。
指文字	手の形を書記言語の文字に対応させた視覚言語。指の形と動きで伝える。

(2) 不安や不便さ

- 聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段はさまざまであり、自分に最適な方法を選択したり、組み合わせたりしています。
- 補聴器や人工内耳は会話と同時に、周囲の音もひろって耳に送り込みます。そのため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。
- すべての聴覚障がいのある方が筆談でスムーズに伝えられるわけではありません。
- 聴覚や音声に障がいのある方はすべて手話ができると思われがちですが、中途失聴者の多くは、手話言語を習得していません。

(3) 対応方法

口話のポイント

- 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って必要以上に大きな声を出すことはありません。少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。また、身振りや手ぶりも加えます。

悪い話し方の例	良い話し方の例	悪い区切り方
駅まではここからだと約30分です。	駅はここから約30分です。	え・き・は こ・こ・か・ら や・く・30・ふ・ ん・で・す。

筆談のポイント

①筆談器やメモ帳を活用して

口話や身振り手振りで通じないときは、筆談をしてください。

②要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡潔に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションが行えます。

悪い書き方の例	良い書き方の例
ただいま混みあっておりますので、約30分かかります。	約30分待ちです。

③漢字を適切に使って、意味がわかるように

聴覚に障がいがある方の中には、日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにするほか、表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

ひらがなだけでは、かえって意味がわかりにくくなります。

悪い書き方の例	良い書き方の例
やく30ぷんまちです。	約30分待ちです。

④すべての方が筆談できるわけではありません

聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談でスムーズに伝えることが困難な方もいます。

そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。

3-2 聴導犬を同伴している方への対応

(1)聴導犬とは

- 聴導犬は、聴覚に障がいがある方の耳代わりとして活躍する身体障害者補助犬です。玄関チャイムの音やメールの着信音警報器の音などを教えます。
- 犬種は様々で、大きさが2kg程度の小型犬も含まれています。小型の聴導犬が交通機関や人の多い施設を利用する場合、犬の安全を確保する為に聴導犬を連れている方が聴導犬を抱えていることがあります。

(2)不安や不便さ

- 施設側の理解不足で受け入れ拒否をされることがあります。
- 聴導犬は小型犬であることもあり、ペットと間違われてしまうことがあります。

(3)対応方法

- 困っている様子を見たら「何かお手伝いしますか」と声をかけ、筆談などで対応します。
- 小型の聴導犬に限っては、乗り物や飲食店での待機場所も、聴導犬を連れている方の膝の上の場合があります。盲導犬のイメージにとらわれて、聴導犬の待機場所を決めつけないようにします。
- 聴導犬を社会の仲間として受け入れ「犬だから」という理由で拒否しないようにします。

4 「伝える・理解する」ことに困る

(1)全体像

本編構成		資料編での対応			
この章	頁	資料編	頁	資料編	頁
4-1 知的障がいのある方への対応	30	やさしい日本語 コミュニケーションボード	166 167	—	—
4-2 発達障がいのある方への対応	32			発達障がいの特性と内容	168
4-3 精神障がいのある方への対応	34			—	—
4-4 認知症の方への対応	35			認知症ケアパス (板橋区 HP)	—
4-5 失語症の方への対応	36			失語症の特性等	168
4-6 高次脳機能障がいのある方への対応	37			高次脳機能障がいの特性と内容	169
4-7 外国人への対応	38			国際交流員による翻訳・通訳	169

(2)対応の視点

①ゆっくり、ていねいに、繰り返します

いずれの場合も、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応します。相手を理解しようという気持で余裕をもって対応します。

②具体的に話します

あれ、それ、といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにします。

抽象的な言葉	改善例
少々お待ちください	3分間ここで待ってください
手をお貸ししましょうか	荷物を持つのを手伝いましょうか

③簡潔に伝えます

一度にたくさんのことを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。

④人格を尊重します

本人が成人の場合には、子ども扱いせず、一人の人間として人格を尊重する態度で接します。

これは×

×	その理由（例）
無表情で話すこと	表情がわからず不安になるため。
早口や大きな声で話すこと	責め立てられるような気分になるため。
高い声で話すこと	服用している薬の副作用により不快に感じることもあるため。
ふりがなだけをふる	難しい日本語の場合、ふりがなを振っても意味がわからないため。

4 - 1 知的障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 相手の話、文章、地図を理解しにくい場合や、意思をはっきりと伝えられない場合があり、結果として要望や感情を言葉でうまく表現できないことがあります。
- 読み書きやコミュニケーションが難しく、初めてのことを覚えるのに時間がかかったり、自分から何かをたずねたりすることが困難な方もいます。(障がいの表れ方により差があります)
- 自分がその時に関心を持っていることを一方的に話したり、相手の話した言葉をすぐに繰り返したりして、相手にコミュニケーションをとろうとする意思がないと誤解されることがあります。
- 周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないことや周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

(2)対応方法

- 書類にはふりがなやわかりやすい言葉を使うと知的障がいのある方は読みやすくなります。
- 知的障がいのある方は言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧にわかりやすく話すことが必要です。
- 視覚的な情報（イラスト、略図、写真、ピクトグラム、ジェスチャーなど）を併用することで、知的障がいのある方とのコミュニケーションがスムーズに進む場合があります。
- 知的障がいのある方に2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。また、メモを渡すことも有効です。
- 知的障がいのある方は理解することに時間がかかることがあるため、本人の返事をゆっくり待つことが必要です。本人をよく知る支援者の同席など、理解しやすくなる環境を工夫します。

○知的障がいのある方はときに大きな声を発したり、行動や危険な行動を起こしたりする場合があります。まず、「どうかしましたか」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけます。

4 - 2 発達障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 自閉症、高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群、高機能自閉症）の方は、相手の表情態度その場の雰囲気を読み取ってコミュニケーションをとるのが困難で、中には強いこだわりや特定の音や声、光、刺激などを嫌がったりすることもあります。
- 注意欠陥多動性障がい（ADHD）の方は、自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、集中して相手の話を聞くことが難しかったり、じっとしていられなくて衝動的に行動発言して周囲を驚かせたりすることがあります。
- 学習障がい（LD）の方は、全般的な知的能力には問題が見られないことが多いですが、「読む」「書く」「計算する」など一部（又は複数）の能力に支障がある場合があります。

(2)対応方法

- シンプルな背景で見やすい位置にある表示や、わかりやすい動線を作るよう心がけます。
- 明るさや音、室温に配慮した空間を作るよう心がけます。
- 具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけます。箇条書きのメモを示しながら説明することも有効です。
- 発達障がいのある方が言葉だけの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（イラスト、地図、写真、実物、ピクトグラム、ジェスチャーなど）を使って伝えることを心がけます。
- 発達障がいのある方が困ったり、不安を感じたりしていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにします。

- 発達障がいのある方が読み書きが難しい場合には、代わりに読み上げたり、メモを取ったり、下書きしておくなどの工夫が必要です。
- 発達障がいのある方がパニック状態になったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守ります。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導します。

4 - 3 精神障がいのある方への対応

(1)不安や不便さ

- 障がいの表れ方には個人差がありますが、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚や幻聴が現れる方もいます。
- 新しい経験をするときや環境が変わったときには非常に緊張し、不安を感じやすい傾向にあります。
- 自分のペースでものごとを進めることを好む方や、臨機応変に対応することが苦手な方もいます。
- 静かな場所に移ってから、ゆっくりと時間をかけて会話することが有効な場合もあります。

(2)対応方法

- やさしい表情と言葉で対応します。
- 必要に応じ、はい、いいえ、で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問します。
- 精神障がいのある方に対して厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方をすると、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応します。

4 - 4 認知症の方への対応

(1)不安や不便さ

- 記憶力の低下により、「なんだかおかしい」と感じる場合があります。また、自分の今後や家族に迷惑をかけるのではないかという不安を感じるようになります。
- 一度に処理できる情報の量が減るため、せかされたり、複数の問いに答えることが困難な方がいます。念を押そうと長々説明すると、ますます混乱します。
- なじみがなかったり、使い慣れていない機器等が理解できなくなり、自動販売機や交通機関の自動改札、銀行の ATM、受付機などの前では戸惑ってしまいます。
- それまでできていたことができなくなり、気分が沈む場合があります。意欲が低下し、趣味などをやめてしまったり、人とのコミュニケーションが少なくなったりします。
- どうしていいかわからずに、落ち着かなくなることがあります。

(2)対応方法

- 本人の気持ちを理解して接します。同じことを聞かれた場合でも、本人の不安な気持ちを理解しながら話をよく聞き、不安を和らげる対応をします。
- 高齢者の場合は耳が聞こえにくい方が多いので、ゆっくり、はっきり話すようにします。
- 必要な話はシンプルに表現します。
- 認知症の方本人の尊厳を大事にして、できることを活かしながらお手伝いします。
- 「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」を意識して声をかけます。

4 - 5 失語症の方への対応

(1)不安や不便さ

- 話す、聞く、書く、読む、といった言葉に関わるすべての作業が難しくなります。
- 耳は聞こえていますが、聞いた言葉の意味が理解しにくい、早口やまわりくどい文章が理解しにくいといったことがあります。
- 言いたい言葉がうまく話せない、違ったことばを言ってしまう、たどたどしい話し方になってしまう、といったことがあります。
- 文字や文章を読むことや書くことが難しいことがあります。

(2)対応方法

- ゆっくり、時間を十分にとって、ていねいな対応を心がけます。
- 短い文で、また簡潔な表現で伝えるようにします。漢字や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。(仮名より漢字の方がわかりやすいことが多いです)
- はい、いいえ、で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

4 - 6 高次脳機能障がいの方への対応

(1)不安や不便さ

- 事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、周囲の状況を理解しにくい、図や表示の意味がよくわからない、空間の一部が認識できないということがあります。
- また、疲れやすい、感情のコントロールができないことがあります。
- 言葉が出にくかったり、自分から行動を起こしにくかったりすることがあります。

(2)対応方法

- 困っている様子があったら声をかけます。ゆっくり、ていねいに、具体的な対応を心がけます。
- 大切な説明や予定はメモに書いて渡します（記入日時と記入者名を記載）
- 説明がうまく伝わらなかった場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたりするなど、伝え方を工夫します。
- 高次脳機能障がいの方が感情のコントロールができない状態のときは、場所を変えて落ち着くまで待ち、話を聞きます。
- 高次脳機能障がいの方は道や建物の中で迷ったり、人や物にぶつかったりすることがあるので、誘導します。

4 - 7 外国人への対応

(1)不安や不便さ

- 日本語の会話がうまくできない方がいます。
- 日本語が読めない方がいます。
- 外国人の中には、ひらがなよりもローマ字の方が理解しやすい方がいます。
- 日本人が外国語を得意ではないため、コミュニケーションに困ることがあります。
- 文化の違いによるトラブルが発生することがあります。
- 手話を使う外国人もいますが、国によってルールが異なることがあります。国際会議などの場では手話の世界共通語として作られた「国際手話」が使われています。

(2)対応方法

- ゆっくり、ていねいに、繰り返しの対応を心がけます。
- 日本語の表記にはふりがなを使用するだけでなく、やさしい日本語を心がけます。難しい日本語にふりがなを使用しても、理解されない場合があります。
- 言語だけに頼らず、絵文字（ピクトグラム）やアプリなどを使用するように心がけます。
- 簡単なあいさつや会話ができると喜ばれます。
- 相手の文化を尊重し、理解するようにします。