あいサポートでこころ、つながる

あいサポート運動ハンドブック



障害を知り、共に生きる

和歌山県

▲目の不自由な方のための音声コード

つなげよう、やさしさのカタチ
広げよう、あいサポートの輪

同じ街に暮らす、たくさんの人々。
その中には、暮らしの中で誰かの助けを必要とする人も数多くいます。
例えば、体や精神に障害のある人。
障害のある人は、日常の何気ない場面で、
誰かのちょっとした思いやりや助けがあれば、
今よりもずっとイキイキと暮らすことができます。
一人ひとりがやさしさをカタチで表せたら、
そしてみんなのやさしさがつながれば、
きっとこの街はみんなが気持ちよく暮らせる場所となります。
さあ、あなたもあいサポートの輪に入りませんか？



あいサポート運動って何？

様々な障害の特性を理解し、障害のある人に温かく接するとともに、障害のある人が困っているときに「ちょっとした手助け」を行うことにより、誰もが暮らしやすい地域社会をつくっていく運動です。
平成 21 年 11 月 28 日に鳥取県でスタートしました。
和歌山県では、平成 28 年 8 月に鳥取県と協定を結び、あいサポート運動に取り組んでいます。





▲目の不自由な方のための音声コード

目次

- 視覚障害について …… 2
- 聴覚障害について …… 4
- 言語障害について …… 6
- 盲ろうについて …… 8
- 肢体不自由について …… 10
- 内部障害について …… 12
- 重症心身障害について …… 14
- 知的障害について …… 16
- 発達障害について …… 18
- 精神障害について …… 20
- 依存症について …… 22
- てんかんについて …… 24
- 高次脳機能障害について …… 26
- 難病について …… 28
- あいサポーターについて …… 30
- 障害者等用駐車区画利用証制度について … 31
- 身体障害者補助犬について …… 32
- Ｍｙコミュニケーションカードについて … 33
- 障害者差別解消法・和歌山県障害者差別解消条例について …… 34
- ヘルプマークについて …… 36
- 車いすのサポート方法 …… 37
- 視覚障害のある人のサポート方法（ガイドヘルプ） …… 42
- 聴覚障害のある人のサポート方法 …… 47
- 障害福祉関係機関 …… 48
- 障害福祉関係団体 …… 49
- 障害福祉関係団体・施設 …… 51



▲目の不自由な方のための音声コード





視覚障害のある人が白杖を頭上50cm程度に掲げてサポートを求める“白杖SOSシグナル”。

視覚障害

視覚に障害があることにより、「全く見えない状態」、「ほとんど見えない状態」、「見えにくい状態」があります。見えにくさは「まぶしくて見づらい」「暗いところが見づらい」「視野が狭い」「特定の色がわかりにくい」など、さまざまです。普段の生活では、見え方により、白杖と呼ばれる杖を使っている人や、点字を読む人、盲導犬同伴の人がいます。また、白杖を使わない人、点字が読めない人の方が多いことも理解しておきましょう。

障害の状態

全盲 … 視覚的な情報を全く得られない、またはほとんど得られない状態。

弱視 … 文字の拡大や視覚補助具などを使用し保有する視覚機能を活用できる状態。視力が低い状態の他に、見える範囲が狭い状態、光をまぶしく感じる状態、明るいところではよく見えるのに、夜や暗いところでは見えにくくなる状態も含みます。

▲目の不自由な方のための音声コード

配慮

こんなサポートがうれしい！

突然体に触れず前方から声を掛けてください。

進行方向に困っているように見えたり、〝白杖ＳＯＳシグナル〟を見かけた場合などは体に触れる前に、まず前方から「お手伝いしましょうか？」「あいサポーターの○○です。」など声を掛けてください。誘導の際は、介助者が前に立ち、後ろから肩や肘あたりに手を触れてもらい、ペースに合わせて歩くと安心して進むことができます。

説明の仕方や情報発信方法を工夫しましょう。

「これ」「それ」などの指示語や、「赤い看板」など視覚情報を表す言葉ではなく、30cm 右、時計で 3 時の方向など具体的な内容を説明してください。また、音声できちんと説明することと併せて点字資料を用意する、音声読み上げ機能を用いてスマートフォンやタブレット、パソコンを利用する人もいるので、印刷物に音声コードを付ける、テキストデータを用意することなども重要です。

自転車走行時など身近なところで注意が必要です。

自転車の走行音は小さくてきこえない上に、狭い空間でも割り込んで来るなど、小回りが利く軽車両としての特性があることから、視覚障害のある人などにとって非常に危険な存在です。自転車走行中に歩行者を見かけたら、ベルを鳴らしたり、声掛けをして歩行者に回避行動をとらせるのではなく、運転者側が一時停止、徐行することが原則です。これは、法律で定められているルールであり、違反すると罰則が適用されることがあります。また、点字ブロックの上に自転車を停めるのは絶対に止めてください。



事例

例えば、こんなことがあります。

手続きの際などに文字で書いてある申請書があっても必要事項を把握して記入欄に記載することが難しい場合があります。このようなとき、窓口の担当者に、説明書を読み上げてもらったり、代わりに申請書に代筆してもらったりすると助かります。また、セルフレジや飲食店のタッチパネルなど視覚的な情報で操作しなければならないものについては、操作を人的にサポートすることが重要です。

▲目の不自由な方のための音声コード



聴覚障害

聴覚障害は「全くきこえない」「静かなところではきこえるけど、人混みの中ではききとりづらい」など、きこえ方は人により違います。コミュニケーション方法もさまざまで「手話言語」と「日本語（音声・文字）」を言語として生活している人がいます。補聴器や人工内耳を使用している人、聴導犬同伴の人もいます。

障害の状態

ろう …… 生まれつき又は幼いころから、きこえない状態。手話言語を使う人が多い。

中途失聴 …… 言葉を覚えた後で、事故や病気できこえなくなった状態。

難聴 …… 周囲の状況や音質などにより、人によってきこえ方が違い、小さい音がきこえにくい状態。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

外見では分かりにくい障害です。

外見では分かりにくい障害のため、周囲に気付いてもらえないことがあります。特に難聴、中途失聴の場合は話せる人も多く、「挨拶をしたのに無視された。」「話せるからきこえるはず。」などと誤解されることがありますが、きこえていないため、情報が伝わっていないこともあります。気付いたら「筆談」「手話言語」などで伝えてください。

音声以外の連絡方法を知ってください。

聴覚障害のある人との連絡方法は、FAX・メール・電話リレーサービス（きこえる人ときこえない人を電話でつなぐサービス）・ヨメテル（通話相手の声を文字にする電話アプリ）などがあります。状況や連絡する内容によって、本人が希望する連絡方法を確認してください。

さまざまなコミュニケーション方法があります。

音声情報を取得するのが難しいため、お店や施設などでは、アナウンスや必要な情報に気づかず困ることがあります。手話言語や筆談のほか、音声を文字化したり、文字を入力することができるアプリなどを使っての情報伝達も有効です。また、スマートフォンなどのビデオ通話機能を使った遠隔手話サービスにより、コミュニケーションをとる人もいることを知ってください。

聴覚障害は、「全くきこえない」「補聴器などを付ければききとれる」など、内容や程度がさまざまです。コミュニケーション方法も「手話言語」「筆談」「口話」などさまざまで、組み合わせて使うこともありますので、会話の始めに確認してください。

事例

例えば、こんなことがあります。

聴覚障害のある人とのコミュニケーション方法は手話言語と思われがちですが、中途失聴者や難聴者の多くは文字により情報を得ています。ききとりづらそうにしていたり、きこえていないように見えたら、筆談やアプリでコミュニケーション手段を確認してください。また、館内放送などの音声によるお知らせについても文字などで知らせてもらえると嬉しいです。筆談など、文字を書いて伝える場合は、短い言葉で簡潔に、読みやすい字で伝えてください。

▲目の不自由な方のための音声コード



言語障害

言語障害には「音声・構音機能の障害」と「言語機能の障害」があります。

障害の状態

音声・構音機能の障害…… きいている言葉はわかるけど、声が出せない、話す言葉が不明瞭な状態。発声機能を喪失した人は発声が難しいですが、訓練により代用発声※を習得して会話ができるようになる人もいます。

※代用発声：食道・シャント・電気式人工喉頭

言語機能の障害…… 話すことや、言葉の理解・適切な表現をすることが困難な状態。言葉に関わる脳機能に障害があると、話すことが難しいだけでなく、きいて理解することや、文字の読み書きや計算などが難しいこともあります。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

ききとりにくい場合は分かるまで確認してください。

音声・構音機能の障害では、発音が不明瞭であったり、言葉が伝わりにくいことがあります。ききとりにくい場合は、言葉のまとまりとしてとらえ、その言葉をきき返し、分かるまで確認することが大切です。分かったふりをするとトラブルになる可能性があります。

言葉だと難しい場合はツールを用いてみてください。

言語機能の障害では、話し言葉によるコミュニケーションが円滑に進まず困ることがあります。筆談は漢字単語や絵、写真などを活用したり、コミュニケーションノート、スマートフォンアプリなどのツールを用い、内容を確認しながらコミュニケーションをとってください。

コミュニケーションのとりやすい環境づくりをしてください。

音声・構音機能の障害では、声が出しにくいことがあります。本人が思っていることを伝えやすいようにコミュニケーションの方法を工夫してください。スマートフォンアプリなどのツールを用いたり、雑音の少ない静かな環境を作ることもコミュニケーションを円滑に進める上でとても大切です。

短い言葉で区切り、ゆっくりと話すように意識してください。

言語機能の障害では、言葉の理解・適切な表現が困難なことがあります。話すときは、短い言葉で区切り、ゆっくりと話すように意識してください。クローズドクエスチョン（はい・いいえなど少ない選択肢で答えられる質問）なども有効なコミュニケーション方法のひとつです。

事例

例えば、こんなことがあります。

言語機能の障害のある人は、話すことや、言葉の理解・適切な表現が困難なことがあり、その内容や程度はさまざまです。円滑にコミュニケーションが進んでいないと感じた場合は、例えば「ミカンとリンゴどっちが好きですか？」のようなクローズドクエスチョンに変更してみる、スマートフォンアプリなどのツールを使用してみる、など相手の意思を確認しやすい方法を見つけてください。

▲目の不自由な方のための音声コード



盲ろう

視覚と聴覚の両方に障害があり、目からも耳からも情報が得られない、または得にくいことを「盲ろう」といいます。見えにくさ・きこえにくさは一人ひとり異なり、生活環境や障害の程度、障害の発症時期により、コミュニケーション方法が違います。

障害の状態

「盲ろう」4つのタイプ

- **全盲・ろう** …… 全く見えず、全くきこえない状態
- **全盲・難聴** …… 全く見えず、少しきこえる状態
- **弱視・ろう** …… 少し見えて、全くきこえない状態
- **弱視・難聴** …… 少し見えて、少しきこえる状態

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

コミュニケーションの支援や移動の介助が必要な場合が多いです。

目と耳から入る情報が非常に少ないので、家の外を移動するのが困難になります。また、状況把握や、人とコミュニケーションをとるのが難しくなります。情報入手・コミュニケーションのサポートや移動の介助などの適切なサポートがあれば、自立生活や社会参加が可能です。

まずは、普通の大きさの声で話し掛けてみてください。

困っている盲ろう者を見かけたら、普通の大きさの声で話し掛けてみてください。反応がなかったら、少し声を大きくしてみます。それでも反応がない場合は、きこえない人かもしれないので、手に軽くふれてみます。それからそっと手をとり、手のひらにひらがなで文字を書いてみてください。

その人にあったコミュニケーション方法を見つけてください。

手のひらに文字を書く「手のひら書き」や、相手の手話に触れて手話の形を読み取る「触手話」、盲ろう者の指に直接触れて点字を表す「指点字」など、その人に合った方法でコミュニケーションをとってください。

周りの状況を説明することも大切です。

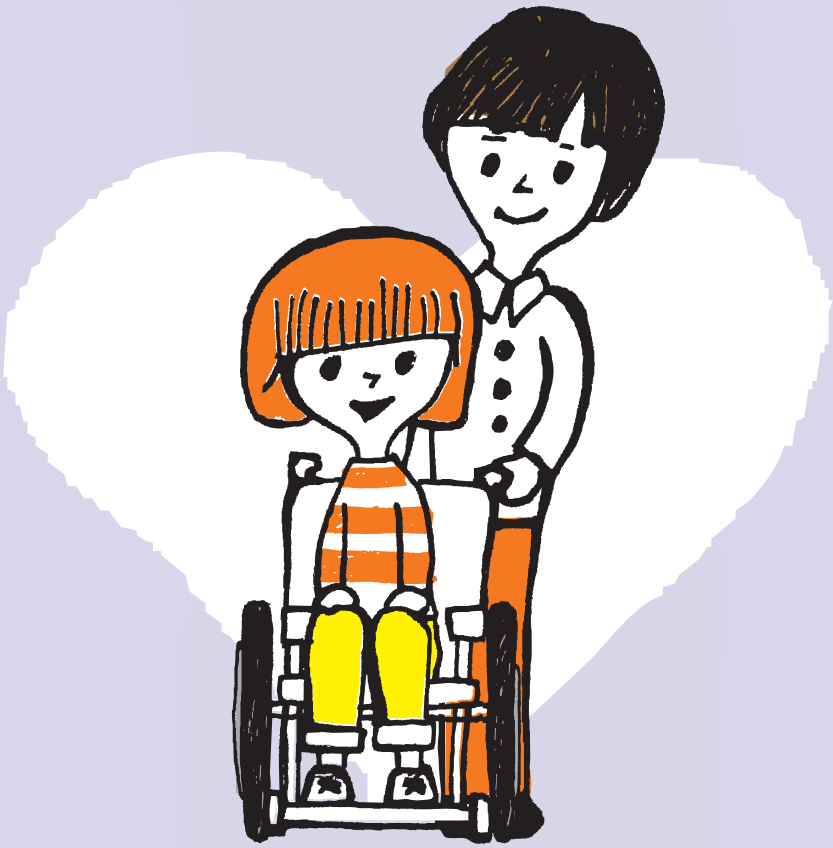
盲ろう者は、会話の内容だけでなく、周りの状況も分かりにくいです。
「人がたくさん集まっていて、にぎやか」といったその場の状況を知ることも大切です。
会話の内容に追加して、伝えてください。

事例

例えば、こんなことがあります。

全盲・ろうの状態で、一人でいるときに災害が起こったら、どうしたらよいか分かりません。周りに人がいるのかどうかが分からないため、自分から他の人に話し掛けて、その場の状況を把握することが困難です。困っていたり、孤立しているように見えたら、安全な場所への誘導や支援者につなぐなどの配慮をお願いします。

▲目の不自由な方のための音声コード



肢体不自由

病気・事故などが原因で、手や足、胴など体の部分に障害があることを言います。「歩く・立つ」といった日常生活の動作や姿勢の維持に支障がある場合や、脳に損傷を受けた場合は、言葉の不自由さや記憶力の低下などを伴うこともあります。障害の部分や状態によってかなり個人差があり、日常生活の中で車椅子を使用する人、杖を使いながら歩く人、義手・義足を使う人や、動作の補助をする介助犬同伴の人もいます。また、見た目ではわからない人もいます。

代表的な疾患と症状

脊髄損傷 …… 手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、体温調節が困難です。

脳性まひ …… 顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまう（不随意運動）のに加え、発語の障害がある人もいます。

筋ジストロフィー … 全身の筋肉がだんだんと萎縮していく難病で、萎縮が進むと全面的な介助を必要とする重度身体障害となります。

摂食嚥下障害 …… 食べること、飲み込むことが困難なため、食べ物にトロミをつけたり細かく刻むなどの加工が必要です。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

困っていそうなときは積極的に声を掛けてください。

狭い通路やちょっとした段差が移動を妨げます。また、高いところや床にあるものを取ること、カートなどを操作したり、ものを運ぶことも困難です。困っている様子を見かけたら、どの様なサポートが必要か積極的にきいてください。

こども扱いをしないでください。

病気や事故で脳に損傷を受け、言葉がうまく話せない人に、こどもに対するような接し方をせず、年齢に相応な対応をすることが大切です。また、下り道の歩行や細かな作業が苦手で、時間がかかることがありますが、一人でできる場合は見守ることも必要です。

話が聞き取りにくい場合は確認してください。

スムーズに話すことが難しかったり、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いたりしてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。き き取りにくい場合でも、分かったふりをせず、きちんと内容を確認してください。

話をするときは少しかがんでください。

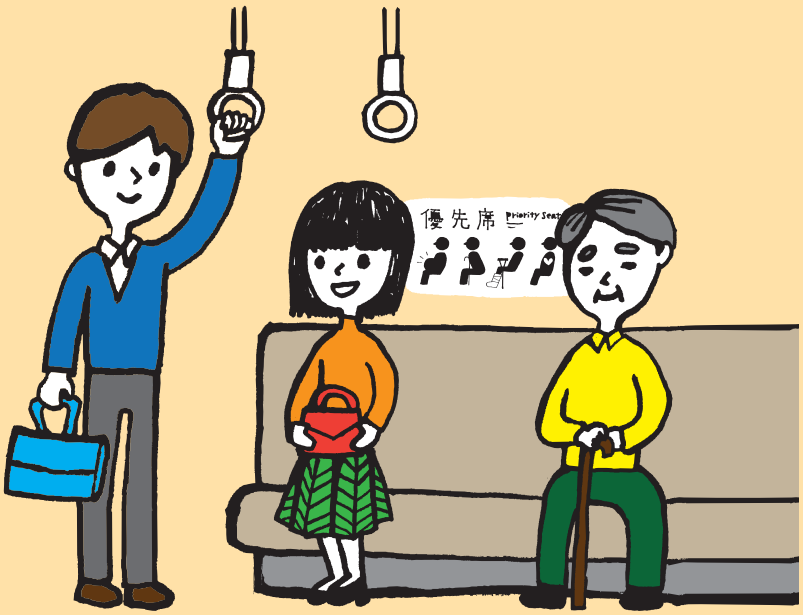
車いすを使用しているときに、立った姿勢で話をされると相手を見上げなければならないので、疲労又は威圧感を感じることがあります。会話の際は、少しかがむなどして目線の高さをあわせましょう。

事例

例えば、こんなことがあります。

車いすを使用していると、スロープのすぐそばに荷物が置いてあったり、店舗内の通路が狭かったり、段差があったりして移動できない、商品棚が高くて欲しい商品を取ることができない、など不便なことがあります。そんなとき、周りの人から積極的に一声掛けてサポートしてもらうと、うれしいです。

▲目の不自由な方のための音声コード



ヘルプマーク

援助や配慮を必要としていることを周囲に知らせるためのマーク。

トイレ内にオストメイト用の設備があることを示すマーク。

内部障害のある人の中には、ハートプラスマークを付けている人もいます。

内部障害

身体の内部に障害のある人のことです。外見からは見えないためまわりの人に理解してもらいにくい障害です。内部障害には「心臓」、「肝臓」機能など、７つの機能障害が定められています。

障害の状態

心臓機能障害 …… 動悸、息切れなどの症状があり、脈拍を正常に調整するためにペースメーカーを入れている人もいます。

腎臓機能障害 …… 体内にたまった老廃物を排せつするため、人工透析治療を受けている人は定期的に通院する必要があります。

ぼうこう・直腸障害 …… 尿や便をためたり、排せつする機能が低下又は喪失した状態です。ストーマと呼ばれる人工肛門・人工膀胱を造設した人（オストメイト）は、排せつ物をためるための専用の装具をおなかに付けています。

呼吸機能障害 …… 呼吸困難、息切れなどの症状があります。酸素ボンベを携帯して外出する人もいます。

小腸機能障害 …… 消化吸収能力が不十分なため、食事制限があったり、まったく食べられなかったりします。

肝臓機能障害 …… 肝炎ウイルスなどにより、倦怠感、疲労感、おう吐、けいれん、肝性脳症の症状が表れます。

ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害 ……

HIV ウイルスがヒトに感染し発病すると、免疫機能が低下してさまざまな感染症にかかりやすくなります。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

「外見では分かりにくい障害」ということを理解してください。

「障害のない人」と思われ、電車やバスの優先座席に座ると冷たい目で見られることがあります。また、オストメイトは装具の交換に 20 ～ 30 分ほどの時間が必要ですが、長時間トイレを利用することで、順番を待つ人に嫌な顔や注意をされることがあります。障害を正しく理解してください。

風邪などをうつさないように注意してください。

体力が低下しているため、疲れやすく、風邪などに感染しやすくなっています。周りの人は、マスクを着用するなどの配慮をしてください。肺に障害がある場合は、タバコの煙が症状を悪化させます。また、酸素ボンベの近くでの喫煙は非常に危険です。

体力が低下していることに配慮してください。

内臓などの機能が低下している状態のため、重いものを持ったり、長時間立ち続けることが大きな負担になることがあります。公共交通機関などで席をゆずる、継続的に通院が必要な人には職場での勤務時間を調整するなどの配慮をしてください。

携帯電話の使用や喫煙に当たってはルールを守ってください。

携帯電話などの電波によってペースメーカーの誤作動が起こる場合があります。禁止されている場所での、携帯電話などの電子機器の使用、喫煙により、命が危険にさらされることがあることを知ってください。

事例

例えば、こんなことがあります。

駐車場の障害者等用駐車区画に車をとめると、「障害のない人はここに駐車してはいけません。」と厳しい口調で注意されることがあります。外見からは分かりにくい障害です。荷物を持った状態で長い距離を歩くのが難しいなどの障害の特性を理解した上での対応をお願いします。

また、人工透析治療を受けている人は通院や治療の時間を確保する必要があります。急な仕事が入った時などは、職場全体で時間に配慮してもらうと助かります。

▲目の不自由な方のための音声コード



重症心身障害

重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複している障害です。日常生活を自分一人で行うことが困難で、移動や食事、入浴、排せつ、寝返りなどの面で介助が必要です。食事が口からとれず胃ろうから栄養を入れる、呼吸を助けるための人工呼吸器の使用など、医療的ケアを必要とする場合もあります。この中でも特に多くの医療的ケアが日常的に必要とされる人は超重症児・者と言います。

障害の状態

姿　勢……自力では起き上がることが困難なため、ほとんど寝たままです。

拘　縮……まひなどにより、長期間、自分の意思で手足を動かすことができなくなると、関節の可動範囲が狭くなります。

筋緊張……極度に筋肉が緊張し、思うように手足を動かすことができません。

てんかん……重症心身障害児の約 60 ～ 70%の人に、てんかんがあります。てんかんは、脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために起きる病気です。

誤えん……口から取り込んだ食べ物や水分をうまく食道に送ることができず、誤って気管に入ってしまいやすいです。その結果、肺炎や気管支炎になりやすいです。

たんの吸引…気管切開をしている人や自力でたんを出すことができない人は、介助者などがたんの吸引をする必要があります。

▲目の不自由な方のための音声コード

配慮

こんなサポートがうれしい！

介助者とともに、笑顔のあいさつや優しく話しかけられることがとても嬉しいです。

ほとんど話すことができず、言葉による理解や意思の伝達が困難なためわかっていないと思われることがあります。言葉で話せなくても感じる心は同じです。意思表示は、口や目の動き、笑顔などの表情で表現できます。あいさつなどの声掛けから、ふれあいを大切に優しく話しかけてください。

食事の際は、ハサミやミキサーの貸出しがあると助かります。

かむ力や飲み込む力が弱く通常の食事が食べられない場合は、細かく刻んだりトロミを付けたりして食べています。店舗・施設などで食事の際は、介助用の取り皿やスプーン、ハサミやミキサーなどの貸出しに協力してもらえると助かります。

移動するとき、困っているように見えたら、声を掛けてください。

移動するときは、介助者にかかえてもらったり、車いすなどを使用します。本人の体が大きい場合や医療機器を持ち運ぶ必要がある場合、介助者の負担はより大きくなります。少しの距離、段差であっても、移動に人手が必要そうに見えたら、「何かお手伝いすることはありませんか。」と声を掛けてみてください。

移動するときは、広いスペースが必要です。

車いすやバギー（リクライニングできる車いす）、人口呼吸器やたん吸引装置も積んだストレッチャー（寝かせたままで移動できる車輪付きのベッド）で移動するので、駐車場や施設の通路、エレベーターなどでは広いスペースが必要です。近くを通るときやエレベーターに同乗するときは、配慮してください。

事例

例えば、こんなことがあります。

障害のある人の中には、学校や施設で「ムーブメント教育（療育）」を受けている人もいます。これは、パラ・バルーン（直径 3m から 8m の円形の軽い布）やスカーフなどの遊具を使って運動したり、周りの人たちとのかかわりを楽しんだりする学習です。他の児童や介助者と一緒に行動することで、自主性、社会性などを育んでいます。重い障害があっても、自分の意思で行動し、コミュニケーションをとることができることを知ってください。

▲目の不自由な方のための音声コード



知的障害

18歳くらいまでの発達期において、生活や学習面の知的な能力が年齢相応に発達していないため、何らかの援助を必要とする状態です。例えば発語がなく、身の回りの支援が必要な重度の人や、働きながら生活を送る軽度の人など、さまざまです。主な特徴は「言葉を使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」ことが苦手です。ひとつの行動にこだわったり、ひとりごとや同じ質問を繰り返す人もいます。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

ゆっくり簡単な言葉で話し掛けてください。

複雑な話や抽象的な話を理解しにくいため、困ってしまうことがあります。このような時は、ゆっくり分かりやすい言葉で話しかけ、何に困っているかきいてみてください。ひとつの指示ごとにメモを書いて渡す、絵や写真などを使ってコミュニケーションを取る配慮も大切です。

危険なことが分からない場合があります。優しく知らせてください。

「赤信号でも渡る」「車が来ても避けない」「遮断機が下りても線路に入る」など危険が分からない、助けを求めることができない場合があります。そのようなときは、優しく声を掛け危険であることを知らせてください。

パニック行動が起きたら落ち着ける場所に誘導してください。

状況を判断することが苦手で、予定が急に変更になったり、大声で注意されたり、予想外のことが起きたりすると、大声を出してしまうなどのパニック行動が起きることもあります。このような時は、慌てず、声をかけてから落ち着ける場所に誘導してください。そして、近くに家族や支援者がいないか確認してください。

思い込みで判断せず、見守ってください。

障害が軽度の場合、会社で働いている人も大勢いますが、中には「通行する人を無表情で見ている」「ぴょんぴょん跳ねたりする」「ひとつのことにこだわる」など、誤解されやすい行動をとる人もいます。障害を理解し、温かい目で見守ってください。

事例

例えば、こんなことがあります。

知的障害のある人の中には、コンビニやスーパーに入ったとき、勝手に商品を並べ替えたり、開封したりする人がいます。また、「代金を払う」という考えが理解できず、お金を払わず商品を食べてしまう人もいます。これらの行為を、店員に気付かれないよう「こっそりと」するのではなく「堂々と」している人を見かけたら、知的障害のある人かもしれませんので、ゆっくりと優しい口調で話しかけてください。そして、近くに家族や支援者がいないか確認してください。

▲目の不自由な方のための音声コード



発達障害

発達障害は、先天的な脳機能の障害です。幼少期の頃は本人も周囲も障害に気づかず、大人になり社会生活を送っていく中で「生きづらさ」を感じはじめて診断を受けるという例も少なくありません。障害の特性による困り感は人それぞれですが、大きく次の３つに分類されます。

※症状は単一または重複の場合もあります。

障害の状態

自閉スペクトラム症 (ASD) … コミュニケーションの困難さとともに、こだわりや興味の偏りなどがあります。本人自身「他の人と違う」と悩む人もいます。

注意欠如多動症 (ADHD) …… 忘れ物が多いなどの「不注意」や、「衝動性」、動いてしまう「多動」を特徴とします。すぐに判断をしたり、衝動的に動いてしまい、後で落ち込んでしまう人もいます。

限局性学習症 (SLD) …… 知的発達に遅れがなくても、読み書き、計算など特定の能力に困難があります。科目ごとに大きな開きがあるので、「怠けている」と誤解されることもあります。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

説明は短く、具体的に。
様子の変化にも配慮をしましょう。

「初めてすること」や「変化への対応」が苦手な場合があります。説明するときは短い言葉や文章、絵や写真などで、順を追って具体的に示すと、理解しやすくなり失敗を少なくすることにつながります。また、不安な様子のときは静かな場所に案内するなどの配慮をしましょう。

本人が何を苦手と思っているか
理解してください。

言葉を文字通りに受け取ってしまうために、冗談や比喩、曖昧な表現の理解が苦手な人や、時間管理が苦手な人、感覚が敏感な人などがいます。本人が何を苦手と思っているか、どのように接すれば本来の力を発揮できるかを理解し、適切な配慮をすることが大切です。

事例

例えば、こんなことがあります。

発達障害のある人は、顔の表情などから相手の気持ちを推測して行動することが難しい場合があります。また、同時にたくさんのことを指示されると、適切な優先順位を付けられない場合があります。具体的な指示、取り組む順番や開始時間などをメモで渡すなどの配慮があると助かります。

発達障害の特性

知的な遅れを伴うこともあります

自閉スペクトラム症（ASD）

- コミュニケーションの苦手さ
- 対人関係・社会性の問題
- パターン化した行動、興味関心のかたより
- 感覚の敏感さ、または鈍感さ
- 不器用さ

注意欠如多動症（ADHD）

- 不注意（集中できない、ぼーっとしている）
- 多動性および衝動性

（じっとしていられない、考えるよりも先に動く）

限局性学習症（SLD）

- 「読む」「書く」「計算する」などの能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手

※ASD･ADHD･SLD には、明確な境界線がありません。症状のあらわれ方は、年齢や状況により変化したり、重複することがあります。

※次のように言う場合もあります。
◎自閉スペクトラム症⇒自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（PDD）
◎注意欠如多動症⇒注意欠陥多動性障害（ADHD）
◎限局性学習症⇒学習障害（LD）

▲目の不自由な方のための音声コード



精神障害

統合失調症や気分障害（躁うつ病）などの精神疾患では、幻覚や妄想、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などが認められます。これらの症状に対しては、投薬治療が効果的です。一方、病気の症状が落ち着いてくると「意欲がない」「集中力や持続性がない」などの症状がみられることがありますが、決して怠けているわけではありません。これらの症状に対して、福祉サービスの利用などが行われます。

▲目の不自由な方のための音声コード

配慮

こんなサポートがうれしい！

「がんばれ」よりも
「がんばってるね」がうれしいです。

外見からは分かりにくい障害のため、理解されにくく、一人で悩む時があります。また「がんばれ」「早く」などの言葉に対して、時に、過剰なストレスを感じることがあります。仕事などの話は「具体的に」「簡潔に」伝えましょう。否定的な言葉ではなく気持ちや努力を肯定する声掛けをしてください。

再発予防に注意し、
時には休養も必要です。

統合失調症や気分障害（躁うつ病）など精神疾患ではストレスや環境の変化などによって症状が再発することがあります。症状が見られたら無理を避けて、休養するようすすめるなど、気持ちや体調に配慮した対応を心がけてください。

事例

例えば、こんなことがあります。

精神障害のある人には、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などの症状が見られますが、これらの症状は、薬を服用するとともに環境を改善することで安定していきます。障害のある人の気持ちや体調に対して、周りの人が「目配り・気配り・心配り」することが重要です。

- ✓悪口や命令、自分のことが噂されている声がきこえる…。
- ✓きこえないはずの声がきこえてくる…。
- ✓実際にはないものが見えたり、感じられたりする…。
- ✓悪口を言われている…と思い込む。
- ✓普段以上の高揚感や抑制の欠如が数日にわたって続く。
- ✓いつもと違う行動が目立つ…。
- ✓強い落ち込みやゆううつ感が、数日にわたって続く。
- ✓何をしても楽しくない、気力が湧かない、無頓着になる…。
- ✓自分には価値がない、消えたい、死にたい、などと考える…。

家族・先生・身近な人へのお願い

このような状態に早く気付くことが大切です。本人が自分の不調を自覚していないこともあります。早期発見には周りの人の協力が欠かせません。精神科の受診や専門機関への相談に協力が必要なときもあります。

本人の気持ちを大切にしてください。
疾患や障害に対する正しい理解が必要です。

▲目の不自由な方のための音声コード



依存症

気分を変え、興奮や刺激などを得るために、物質使用や行動への依存を続けてしまい、やめられなくなっている状態です。アルコール・タバコ、薬物などの物質に依存する場合や、ギャンブル、ゲーム、インターネットなどの行動・プロセスに依存する場合、暴力や虐待などのように特定の人との人間関係に依存し、相手を支配しようとする場合などがあります。

障害の状態

精神作用物質に依存 …… アルコール、たばこ、覚せい剤、シンナー、大麻、市販の鎮痛剤、咳止め薬、病院で処方される睡眠薬、精神安定剤など。

行為・プロセスに依存 … ある行為をするプロセスで得られる興奮や刺激を求めて、その行動自体に執着・依存する。

人間関係に依存 …… ある特定の人との人間関係に依存する。歪んだ人間関係に執着することで、人とのつながりを求めようとする。女性依存・男性依存・ドメスティックバイオレンス(DV)・ストーカーなど。

▲目の不自由な方のための音声コード

配慮

こんなサポートがうれしい！

依存症は、病気であることを理解してください。

依存症は、病気であって、意志の弱さ、道徳心の低さや家庭環境が悪いことが原因ではないと理解することが重要です。専門とする医療機関での早めの治療が効果的な場合があり、家族や周りの人も、病気や治療に関して正しい知識を学んでください。

自分の力だけで依存を断ち切るのは困難です。

依存には、飲酒や薬物の使用、ギャンブルなどの行動を繰り返すことにより、脳の状態が変化して、自分で自分の肥大した欲求をコントロールできない「精神依存」や、実際にその物質を中断すると体に異常（離脱症状など）が生じる「身体依存」などが見られます。

治療や自助グループに参加する時間への配慮をお願いします。

依存症の治療は、その物質や行為などをやめ続ける以外にありません。医療機関では主に心理社会的な治療を行います。また、依存症は、回復することのできる病気ですが、本人だけの力ではなかなか困難です。自助グループなどへ参加することが重要で、そのための時間の配慮も必要です。

家族や周りの人も依存症について学んでください。

専門の医療機関や県の各相談機関では、「依存症」について学び、回復につながる対応方法を話し合う場所として、家族教室などを開催しているところもあります。本人だけでなく、家族や周りの人もこのような機関で学び、サポートをしてもらうことが回復の支えとなります。

事例

例えば、こんなことがあります。

依存症は病気であり、身体的な不調ばかりではなく、家庭内での孤立や貧困、失業などの社会的な問題が生じます。したがって、治療や回復をサポートする仲間が必要とされますが、個人の問題だととらえられ、治療に対する周囲の理解が得られない場合があります。治療のための通院や、療養のための休暇、精神的・身体的な苦痛などに対する周りの人の配慮が必要です。

▲目の不自由な方のための音声コード



てんかん

脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、「てんかん発作」が繰り返し起きる病気です。てんかん発作は、神経の機能（はたらき）に対応した症状が表れます。身体の一部あるいは全身がけいれんしたり、また意識だけが失われるなど症状は様々です。

てんかんは 100 ～ 200 人に一人の割合で生じ、日本には約 100 万人にてんかんがあると推計されています。遺伝病ではなく、どの年代でも見られる身近な病気で、薬や外科治療によって発作のほとんどはコントロールできます。

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

「てんかん」について正しく理解してください。

決して珍しい病気ではありませんが、てんかんを理由にサービス利用を断られたり、就職の際や職場において不当な扱いをされた経験のある人も少なくありません。てんかんを正しく理解し、過剰に活動を制限せず、さまざまな機会を摘み取ることのないように配慮してください。

発作が起こったら、まずはあわてず見守ってください。

発作に遭遇した場合はお湯や鋭利なものなど、体に触れると危険なものは遠ざけて、無理に体を動かさず、発作が終わるまで静かに見守りましょう。意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる、発作が５分以上続く、といったときには、救急車を呼んでください。

発作のときは、体を押さえたりしないでください。

発作が起きているときは、名前を呼んだり、体を押さえたり、揺さぶったりしてはいけません。「舌をかまないように」と、口の中に指、タオルなどを入れてはいけません。メモなどで発作時の症状を記録しておき、発作の症状や起きやすい時間帯を理解しておくことも大切です。

疲れすぎたり、寝不足が続くと発作が起きやすくなります。

薬は絶対に飲み忘れてはいけません。テレビゲームなどの強い光、寝不足、疲れ、発熱、飲酒、ストレスなどで発作が誘発されることがあります。健康を保つために、より良い生活習慣を身につけることが大切とされています。周りの人は配慮をお願いします。

事例

例えば、こんなことがあります。

現在の治療で、７・８割の人のてんかん発作が抑制されています。こどものとき「てんかん発作」をよく起こしていた人も、大人になって治療と薬でほぼ発作はおさまり、差し支えなく生活している人も少なくありません。それでも、エステやスポーツクラブの利用などを断られるケースがあります。正しく理解をしてください。

▲目の不自由な方のための音声コード



高次脳機能障害

交通事故などによる頭部外傷や、脳出血・脳梗塞などの脳血管疾患、低酸素脳症などの病気が原因で脳が損傷し思考・記憶・注意・行為・言語などの脳機能の一部に障害が起きた状態をいいます。脳の受傷部位や受傷の程度により、症状のあらわれ方や程度が異なります。

障害の状態

記憶障害……さっき言ったことを忘れている、何度も同じ間違いを繰り返すなどの症状

注意障害……注意散漫で他の刺激に気を取られやすく、集中力が続かないなどの症状

遂行機能障害……計画を立てて物事を実行することができないなどの症状

社会的行動障害…感情のコントロールが難しく急に怒りだすなどの症状

失語症……ことばが出にくい、相手の話が理解できないなどの症状

失行症……麻痺などの運動障害はないが日常的な動作がうまくできないなどの症状

失認症……見えている、きこえているのに認識できないなどの症状

▲目の不自由な方のための音声コード



配慮

こんなサポートがうれしい！

障害があることを理解してください。

外見からは分かりにくいため、周囲の理解が得られなかったり、本人自身も障害を十分に認識できなかったりすることがあります。日常生活や仕事、対人関係などの面で、病気やけがの前と同じことができず、自信をなくし不安になりやすいことを知ってください。

感情のコントロールが難しいときは気分転換させてください。

行動や感情を適切にコントロールすることができなくなる場合があります。イライラして怒りっぽくなっていたり、落ち着きがなくなったり、疲れているように見える場合は、休憩して気分転換するよう促してください。

1日の予定などが紙に書いてあると行動しやすくなる場合があります。

記憶力などが不十分なことに配慮してください。作業のチェックリストや機械の使用方法、1日のスケジュールなどが紙に書いてあると行動しやすくなります。また、周りの人から別々のアドバイスをされると混乱するので、情報共有をした上でのサポートをお願いします。

コミュニケーションのサポートをしてください。

話をきいていても、内容が理解できず集団の中で取り残されたり、ほかの人に伝達することができず誤解が生じたりする場合があります。話の輪に入れるよう配慮したり、間に入って理解を助けたりしてもらうとうれしいです。

事例

例えば、こんなことがあります。

病気やけがの後遺症で高次脳機能障害になった人が、高次脳機能障害の発症前の職場に復帰した際、記憶障害や注意障害などのため、「以前と同じようなペースで仕事をすることが難しい…。」と悩んでしまう場合があります。周囲の理解が得られないと状況が悪化することもあります。本人の状態に合わせて仕事の内容や量を調整したり、一緒に作業したりするなどの配慮をしてください。

▲目の不自由な方のための音声コード



難病

発病の原因が明らかでないために、治療方法が確立していない病気で、長期の療養を必要とする病気です。なかでも、患者数が日本で一定数に達しない、客観的な診断基準が確立している疾病は「指定難病」と呼ばれ、令和8年4月現在、348疾病が指定されています。日本では約100万人以上※の指定難病患者がいます。難病には、次のようなものがあります。

※難病情報センター調べ
令和5年度末現在

代表的な疾患と症状

パーキンソン病…脳の神経細胞が減少することで、手足の震え、筋肉のこわばり、姿勢保持障害など、さまざまな機能障害が現れる病気。

筋萎縮性側索硬化症(ALS)…全身の筋萎縮や筋力低下を生じ、全身が動きにくくなる病気。進行すると徐々に寝たきりになり、呼吸や飲み込みも困難になる。

関節リウマチ……免疫の異常により関節に炎症が起こり、関節の痛みや腫れが生じる病気。進行すると関節の変形が起こり、日々の生活に支障をきたす。

膠原病……膠原病は一つの病気ではなく、全身性炎症性の免疫異常による疾患の総称。発熱・発疹・筋肉痛・関節痛などの症状がある。

網膜色素変性症…網膜に異常をきたす、進行性・遺伝性の病気。暗いところで見えにくい、まぶしく感じる、視野が狭くなるなどの症状がある。

▲目の不自由な方のための音声コード

配慮

こんなサポートがうれしい！

正しく理解してください。

難病は、いつ誰に発症するかわからない病気であり、さまざまな種類があり、症状や程度、注意すべき点も異なります。しかし、多くの難病は、薬や通院などで安定した状態を保つことができます。また療養している人も、仕事・生活と治療の両立を希望していますので、正しく理解してサポートしてください。

こんなことに困っています。

難病への先入観、偏見や差別に悩んでいます。外見からは分からない症状もあるため、一人で苦しんでいる人もいます。「難病」＝「働けない」という誤解をされやすいため、病気のことを職場に隠していることに繋がっています。

症状の変化が大きく誤解されやすい人もいます。

病気によっては、治療により症状が抑えられる場合もありますが、効果に差があるため、症状が変化する場合もあります。昨日までできたことができなくなったりするため、周囲との関係に苦しんでおられる人もいることを知ってください。

気軽にコミュニケーションが取れる信頼関係を望んでいます。

難病にはさまざまな種類があり、同じ病気でも症状は人や日によって異なるため、求められる配慮もさまざまです。そのため、日々の生活の中で相談ができる信頼関係を求めています。また、街でヘルプマークを持っている人が困っていたら、声をかけてもらえると嬉しいです。

事例

例えば、こんなことがあります。

難病にはさまざまな種類があり、症状は人によって異なります。また、症状のあらわれ方の差が大きいため、不安を抱えられている人もいます。

難病にかかっている人の中には、専門医による早期の診断や治療により症状の進行を遅らせることができる人もいます。また、医学の進歩により安定した状態を保つこと（寛解）ができる人もいます。しかし、これらの治療のために定期的に通院が必要であり、無理をすることで症状を悪化させることもあるので、周囲の配慮を必要としています。

▲目の不自由な方のための音声コード

あいサポーターについて

あいサポーターとは、多様な障害の特性、障害のある人が困っていること、障害のある人への必要な配慮などを理解し、あいサポート運動を実践する人々のことです。日常生活において障害のある人が困っているときなどに、ちょっとした手助けをする意欲がある人であれば、研修を受講することで誰でもあいサポーターになることができます。現在では、和歌山県内のみならず多くのあいサポーターがいます。

あいサポーターには、
あいサポートバッジを贈呈します。





あいサポーターの主な役割

- 障害の特性、必要とされる配慮などについて理解をより一層深めること。
- 支援を必要とする障害のある人に対し、自ら、率先して支援を行うこと。
- あいサポートバッジを着用し、障害のある人が支援を求めやすいように配慮すること。
- あいサポート運動の普及、啓発を行うこと。

研修を受けてあいサポーターになろう！

研修のお申込みについて
詳しくはこちらから

▲目の不自由な方のための音声コード

障害者等用駐車区画利用証制度について

障害者等用駐車区画利用証制度とは

障害のある人や歩きづらい人などが、「車いす使用者用駐車区画」や「ゆずりあい駐車区画」を利用するときに、「障害者等用駐車区画利用証」を車に掲示し、本当に必要な人が区画を利用していることを明らかにする制度です。







利用証とは

障害者等用駐車区画に駐車する際に使用する利用証は和歌山県で交付します。県庁障害福祉課・各振興局総務福祉課（串本支所は地域福祉課）・県内の一部市町村で、申請書と歩行が困難であることを示す書類（障害者手帳、介護保険証等）があれば申請ができます。

対象者は、

- 身体・知的・精神障害・難病等により歩行が困難な方
- 要介護高齢者
- けがなどにより一時的に歩行が困難な方
- 出産前後（単胎児：妊娠 7 か月～産後 12 か月、多胎児：妊娠 6 か月～産後 36 か月）で一時的に歩行が困難な方

詳しい要件は和歌山県福祉保健部障害福祉課までお問い合わせください。

（連絡先は P.48 ～関係機関一覧をご覧ください。）

▲目の不自由な方のための音声コード

身体障害者補助犬について

身体障害者補助犬とは、目・耳・手足に障害のある人の生活をサポートする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことです。「身体障害者補助犬法」に基づき認定された犬で、特別な訓練を受け、きちんと管理されています。補助犬は障害のある人のパートナーであり、ペットではありません。「犬だから」という理由で受入れを拒否しないでください。補助犬の食事や水の量、時間はユーザーが管理しているので、食べ物や水を与えるなど、気を引く行為はやめましょう。

盲導犬

視覚障害のある人が、安全に歩けるようにサポートします。障害物をよけたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス（胴輪）を付けています。

聴導犬

聴覚に障害のある人に音を知らせます。お湯の沸いた音、ドアチャイム、電話の着信音などを聞き分けて伝えます。「聴導犬」と書かれた表示を付けています。

介助犬

手や足などに障害のある人の日常の生活動作をサポートします。電気をつけたり、物を拾って渡したり、着衣・脱衣の介助などを行います。「介助犬」と書かれた表示を付けています。

身体障害者補助犬の受入れに、ご理解とご協力をお願いします。

●補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

・公共施設、公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
・商業施設や飲食店、病院、ホテルなど
・従業員37.5人以上の民間企業など（職場）
※経過措置（令和8年6月30日まで40人以上とする）

Welcome!
ほじょ犬
補助犬同伴の啓発マーク

●受入施設の人へ

・補助犬はユーザーの指示に従い待機できるので、特別な設備は必要ありません。
・ほかのお客様から苦情がある場合、法律で受入れ義務があること、補助犬の行動や健康管理はユーザーが責任を持って行っていることを説明し、理解を求めてください。
・補助犬が困った行動をしている場合、そのことをユーザーにはっきり伝えてください。
・補助犬を同伴していてもサポートが必要な場合があります。ユーザーが困っているようであれば、声掛けや筆談でコミュニケーションをとってください。

補助犬相談窓口（和歌山県障害福祉課）
電話：073-441-2514　FAX：073-432-5567

▲目の不自由な方のための音声コード

Ｍｙコミュニケーションカードについて

Ｍｙコミュニケーションカードとは



障害のある人の中には、話し言葉でうまく意思や状況を伝えられなくても、イラストや写真などを指さすことでコミュニケーションをとれる人がいます。

Ｍｙコミュニケーションカードは、イラストを指さすことで、お互いの意思を伝え合えるよう、また、持ち運びに便利なよう和歌山市により考案されたものです。カードは必要に応じて入れ替えが可能で、和歌山市ホームページ（サイト内検索「コミュニケーションカード」）から 300 種類以上のカードのデータが取得できます。

こんなとき、「Ｍｙコミュニケーションカード」の出番です

- 自分の話が伝わらない。
- 相手の伝えたいことが分からない。
- 相手が何かを伝えたいことは分かるが言葉を聞き取れない、話の意味が分からない。
- 障害のある人がそわそわしている、ぶつぶつ言っている、困っている、言葉の意味が通じない。

「Ｍｙコミュニケーションカード」を利用しましょう

- 「Ｍｙコミュニケーションカード」の中から相手に伝えたい内容のイラストを指さします。

自分の伝えたい内容のカードがない場合

- 「50 音表」のカードを使って１文字ずつ順番に文字を示しましょう。

▲目の不自由な方のための音声コード

SUPPORTER

障害者差別解消法・和歌山県障害者差別解消条例について

障害者差別解消法とは



障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）は、誰もが障害の有無によって分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重し合いながら暮らすことができる社会の実現を目的としています。（平成28年4月1日施行、令和6年4月1日改正法施行）また県では「和歌山県障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例」を制定しました。（令和5年12月26日施行、令和6年4月1日全面施行）

この法律で禁止している「障害を理由とする差別」とは？

(1) 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしてはいけません。

【例】



□店に入ろうとしたら車いすを利用していることが理由で、断られた。

□スポーツクラブや習い事の教室などで、障害があることを理由に、入会を断られた。

※誰が見ても目的が正当で、かつ、その扱いがやむを得ないときは、差別になりません。

(2) 合理的配慮の不提供

障害のある人から何らかの配慮を求められた場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要となる合理的な配慮を行うことが求められます。

【例】

□障害のある人が、「自分で書き込むのが難しいので代わりに書いてほしい」と伝えたとき、代わりに書いても問題のない書類であるのに断られた。

□災害時の避難所で、聴覚障害のある人がいると管理者に伝えたのに、必要な情報が音声でしか伝えられなかった。

▲目の不自由な方のための音声コード

社会的障壁って何？

①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）→物理的なバリア
例：段差や階段、狭い道路、迷惑駐車、点字ブロックのない歩道
②制度（利用しにくい制度など）→制度的なバリア
例：「耳がきこえない」「精神病にかかっている」など、障害や病気を理由に免許を交付しなかったり、取り消したりすること。
③慣行（障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など）→文化・情報のバリア
例：点字や手話通訳などの情報伝達の欠如があり、文化に親しむ機会が制約されること。
④観念（障害のある人への偏見など）→意識（心）のバリア
例：間違った知識や知らないことから生まれる差別や偏見。障害のある人に対する先入観（かわいそう、いつも大変など）や無理解から発する言動。他者に対する無関心。

「障害を理由とする差別」を解消するための措置

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体など	×禁止 不当な差別的取扱いが禁止されます。	法的義務 合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者（※）		

※個人事業者やNPOなどの非営利事業者も含みます。

合理的配慮の提供とは

障害のある人とない人の平等な機会を確保するために、障害の状態や性別、年齢などを考慮した変更や調整を行ったり、サービスを提供したりすることを「合理的配慮」といいます。ただし、お金がかかりすぎる場合など過重な負担がある場合は、合理的配慮を行わなくても差別になりません。なお、その場合でも理由を説明したり建設的な対話をすることが必要です。

障害者差別解消法 Q&A

Q.「合理的配慮」の具体的な例を教えてください。

A. どのような配慮が合理的配慮に当たるかは個別のケースで異なります。
例えば、車いすを利用している人が乗り物に乗る時に手助けをすることや、窓口で障害のある人の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応することが挙げられます。

参考 / 内閣府「障害者差別解消法リーフレット」「障害者差別解消法リーフレット（わかりやすい版）」日本障害フォーラム『「障害者差別解消法って何？」パンフレット』

▲目の不自由な方のための音声コード

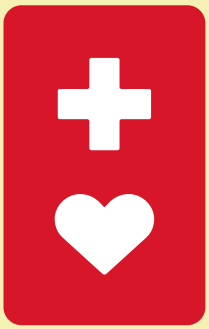
ヘルプマークについて

ヘルプマークとは

内部障害や難病の人、義足や人工関節を使用している人、または、妊娠初期の人など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人がいます。そうした人々が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせ、援助を受けやすくする手助けをするのが、ヘルプマークです。

和歌山県では、援助や配慮を必要としていて、配付を希望する人の申し出により和歌山県庁障害福祉課、各振興局健康福祉部総務福祉課（串本支所は地域福祉課）、和歌山県障害児者サポートセンター、和歌山県難病・こども保健相談支援センター、一部市町村障害福祉窓口等にてヘルプマークを配付しています。

ヘルプマークは、外見からは分からなくても援助が必要な方が身につけるマークです。



助け合いのしるし
ヘルプマーク

ヘルプマークを見かけたら

●電車・バスの中では、席をお譲りください。

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な人がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

●駅や商業施設等では、見守る、声をかけるなどの配慮をお願いします。

交通機関の事故など、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な人や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な人がいます。

●災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

視覚障害者や聴覚障害者等の状況把握が難しい人、肢体不自由者等、自力での迅速な避難が困難な人がいます。

▲目の不自由な方のための音声コード

車いすのサポート方法

注意するポイント

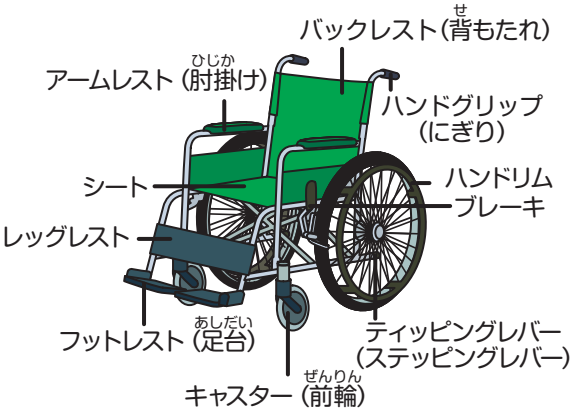
- 十分注意してサポートしましょう。また安全第一で無理をしないようにしましょう。
- 車いすを持ち上げる必要がある場合、近くにいる人に協力してもらいましょう。
- 車いすに乗っている人に配慮した速さで押しましょう。また急に車いすを押したり、曲がったり、停めたりしないようにしましょう。
- 停止している時は必ずブレーキをかけましょう。
- 普段気づかないようなごく小さな段差や溝、砂利などでも転倒する場合があるので十分注意しましょう。
- 様々な状態の人が車いすを使用しています。足の感覚がない人がフットレストから足が落ちていたり、手の感覚のない人の手が車輪に触れていたりするとけがをしたりすることがあります。乗る前にきちんと座れているか確認するとともに、押している間も乗っている人の状態に十分注意しましょう。

(1) 車いすの構造

車いすには様々な種類があります。電動車いすを使う人も増えていますが、ここでは最も一般的に使われているタイプの車いすについて説明します。

※定期的に空気圧をチェックしましょう。

※レッグレストは下腿部が後方に落ちないように支えるものなので、外さないようにしましょう。



(2) 車いすの広げ方

①ブレーキをかけ、アームレストをつかんで外側に少し広げます。

②両手の手の平でシートを押し下げるようにして完全に広げます。

※シートの両端をつかむと手をはさんでしまいますので注意しましょう。

③使用者が車いすに座ってからフットレストを下に下げます。





▲目の不自由な方のための音声コード

(3) 車いすのたたみ方

①ブレーキをかけて、フットレストを手で上に上げます。
②シートの中央を両手で持ち上げながら半分くらいまでたたみます。
③アームレストを両手で引き寄せて完全に折りたたみます。



(4) 押し方

①車いすの真後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかり握り、均等に力をかけて真っ直ぐに押します。
②前後左右に注意して静かに進みます。
車いすでは振動が乗っている人に強く伝わるので、整地されていないところでは特に静かに押すようにします。
※必ず声をかけてから押しましょう。



(5) ブレーキのかけ方

①車いすの横に立ち、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ます。
反対側のブレーキも忘れずにかけます。
②ハンドグリップをはなす時は必ずブレーキをかけます。停止時には必ずブレーキをかけておくことが必要です。特に勾配のあるところでは忘れずにかけておきましょう。

▲目の不自由な方のための音声コード

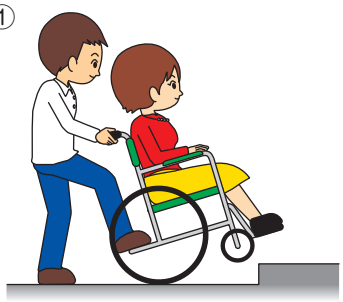
(6) キャスター《前輪》上げ

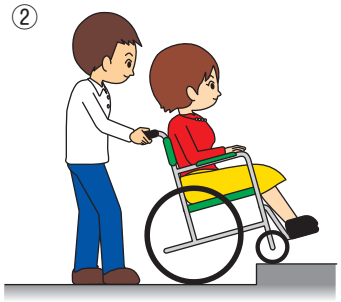
①ステッピングレバーを踏みます。
②ハンドグリップを手前に引きながら押し下げます。
③キャスターを上げます。身体を車いすに近づけるとあげやすいでしょう。
※キャスターを上げる前に「キャスターを上げます。」と必ず声をかけましょう。下げる時はそっと下ろしましょう。
※舗装されていない悪路等では、キャスターを上げたまま進みます。

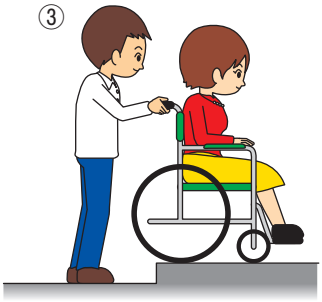


(7) 段差を上がる時《車いすは前向き》

①声をかけてキャスターを上げます。
②キャスターを段の上にのせます。
※段に対して車いすを直角に近づけ、左右のキャスターを同時にのせます。
③ハンドグリップを持ち上げ、後輪を段の上に押し上げます。

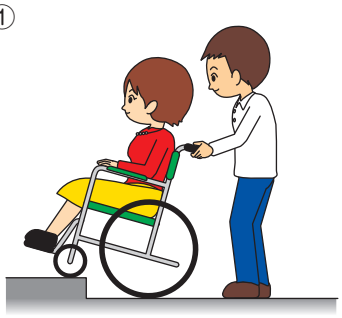
①


②


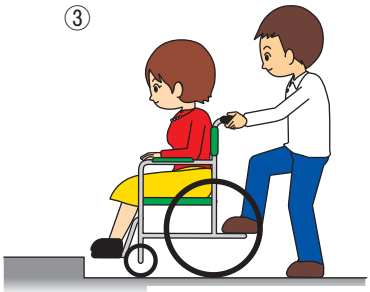
③


(8) 段差を下りる時《車いすは後ろ向き》

①後輪を下ろします。
②キャスターを上げて後ろに引きます。
③フットレストとつま先が段差に当たらないように、ゆっくり静かにキャスターを下ろします。

①


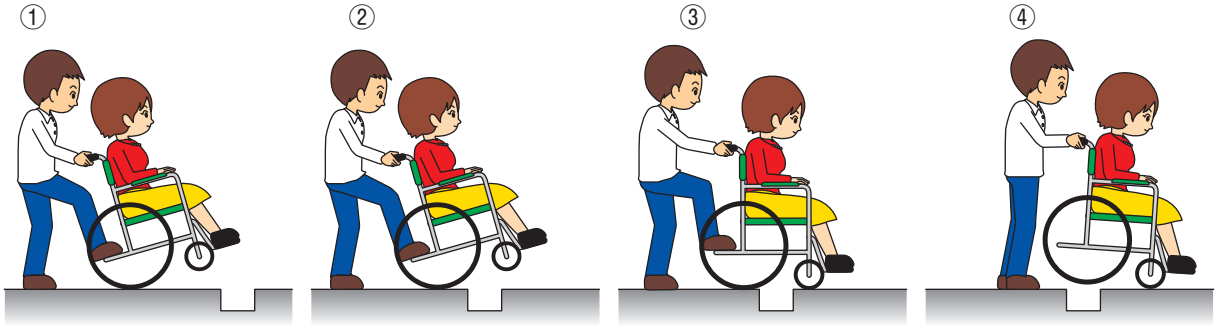
②


③


▲目の不自由な方のための音声コード

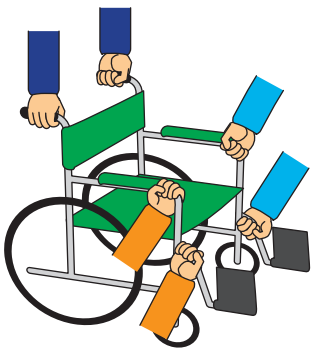
(9) 溝を越える時

①キャスターを上げます。
②バランスを取りながら溝の手前まで進みます。
③キャスターを溝の向こうに静かに下ろします。
④後輪を浮かし気味に溝を越えて通過します。



(10) 階段の上り下り

①車いすに乗せたまま上り下りする場合、介助者は 4 人必要です。まず両側のブレーキをかけておき、車いすを囲むようにして左右に2人ずつ立ちます。
②前側の2人はアームレストとレッグレストのパイプを、後ろ側の 2 人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれしっかり握ります。
※アームレストやレッグレストのパイプが取り外せるタイプのものもありますので注意してください。
③リーダーが声をかけ、車いすが斜めにならないように注意して、一歩ずつゆっくり進みます。
④下りる時は後ろ向きになるように車いすを持ち、上りと同じ要領で下ります。
※車いすは、原則上る時は前向き、下りる時は後ろ向きです。(必ず本人に確認してからサポートしましょう)



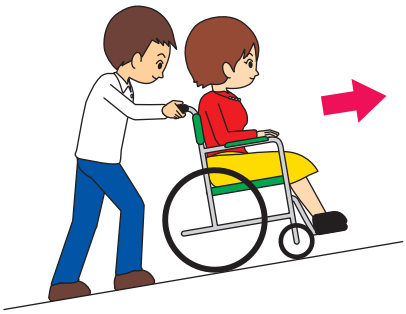


▲目の不自由な方のための音声コード

(11) 坂道・スロープ

＜上り坂＞

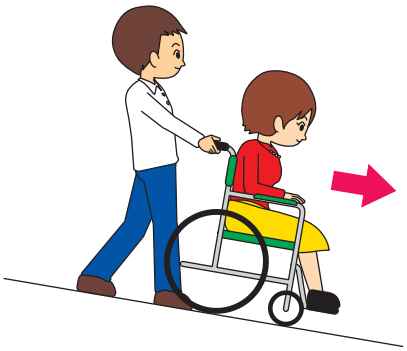
①後ろから少し身体を前かがみにして、一歩ずつしっかり押します。



＜下り坂＞

①ゆるやかな下り坂の場合、前向きで車いすをひくようにしながら下ります。

※「前向きでいいですか」など本人に確認してから進みましょう。



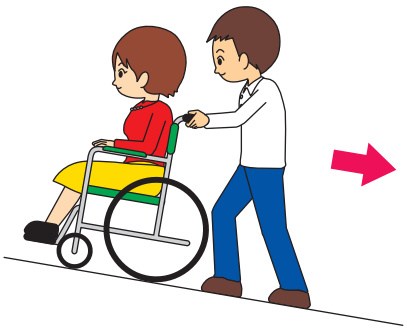
＜急な下り坂＞

①急な坂道やスロープは後ろ向きで下りる方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。

※どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進みみましょう。

②ハンドブレーキがある車いすの場合、軽くブレーキをかけながら下ります。

③急に止まらないようにしましょう。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので、声をかけて静かに止まりましょう。



▲目の不自由な方のための音声コード

視覚障害のある人のサポート方法（ガイドヘルプ）

（1）ガイドの基本

①サポートする人は視覚障害のある人の白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらいます。背の高さが違う場合（こどもが大人をガイドする場合など）、肩に手をかける方が楽な場合もあります。

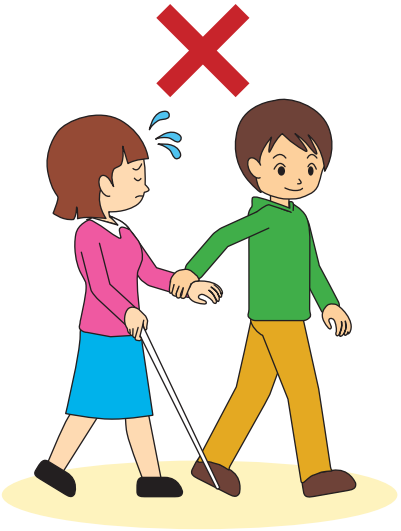
※相手の横に立った後、自分の手の甲で相手の手の甲を軽くたたいて合図すると、腕の位置が分かり、肘をつかみやすいです。



②「進みます」などと声をかけ、半歩前を歩きます。

③相手のペースにあわせて歩きます。また、常に２人分の幅と相手の背丈を意識しましょう。

※歩く速さは声をかけながら調整し、お互いの負担にならないよう注意しましょう。



④障害物に十分注意しましょう。

段差がある時や障害物をよけたりする時は声をかけましょう。

⑤説明する時はあいまいな表現をせず「右」「あと○○m」等と具体的に説明します。

⑥目的地に着いたら、声をかけて離れます。

※白杖は視覚障害のある人にとって身体の一部です。白杖や腕、衣服をひっぱったり、後ろから押さないようにしましょう。

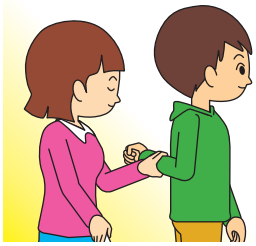
※弱視の人の場合、どのようなサポートが必要なのかを確認してからガイドしましょう。

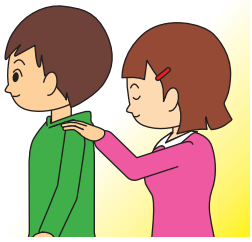


▲目の不自由な方のための音声コード

(2) 狭いところを通る時

①２人分の幅が取れないようなところを誘導する時は「狭いところを通りますので後ろへ入ってください」と声をかけます。
②誘導している手を後ろに回すか、肩に手をおいてもらいながら自分の後ろに入ってもらい、縦一列に並ぶようにしてゆっくりと通ります。
③通り過ぎたら声をかけてもとの姿勢に戻ってもらいます。



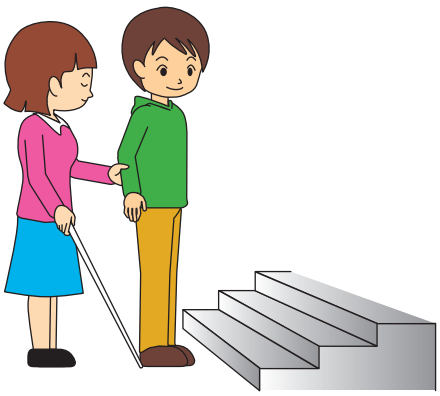


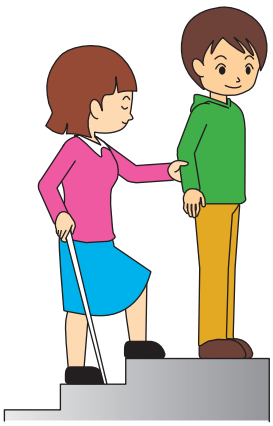
(3) 一段の段差がある時

①段に直角に近づき、手前で必ず止まり、上り（下り）の段差があることを伝えてから、段のステップを確認してもらい、先に上り（下り）ましょう。

(4) 階段の上り下り

①階段に直角に近づき、段の手前まで来たら一度止まり「階段を上ります（下ります）」と声をかけます。このとき、白杖などで階段を確認してもらうとより安全です。
②ガイドする人は視覚障害のある人が階段を確認したら、階段を上り（下り）ます。階段はリズム良く上り（下り）ましょう。
※階段を斜めに上る（下りる）ことは大変危険です。視覚障害のある人が足を踏み外してしまったりします。
③上り（下り）きったら、一度止まって終わったことを説明しましょう。
※階段を上る（下りる）とき、ガイドする人が一段先を上る（下りる）と視覚障害のある人はその肘の動きで上り（下り）がよく分かります。
※手すりがあれば教えてあげましょう。



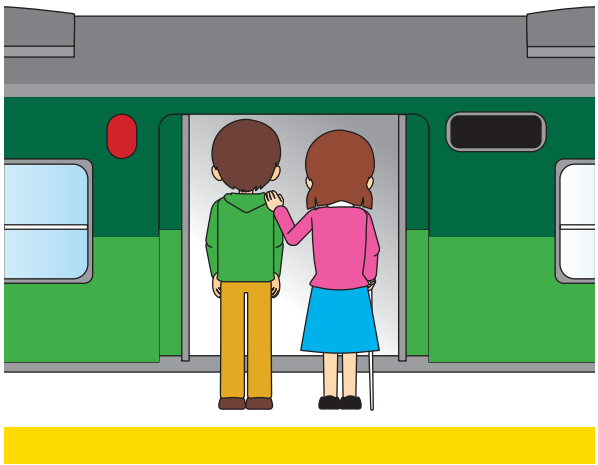


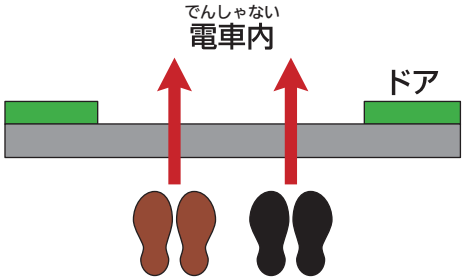
▲目の不自由な方のための音声コード

(5) 電車の乗り降り

①ドアに直角に近づき、二人横に並んで声をかけて、同時に乗り降りします。

※電車への乗り降りは、電車とホームのすき間や高さが駅によって違うことがあるので注意が必要です。声をかけて説明するようにしましょう。



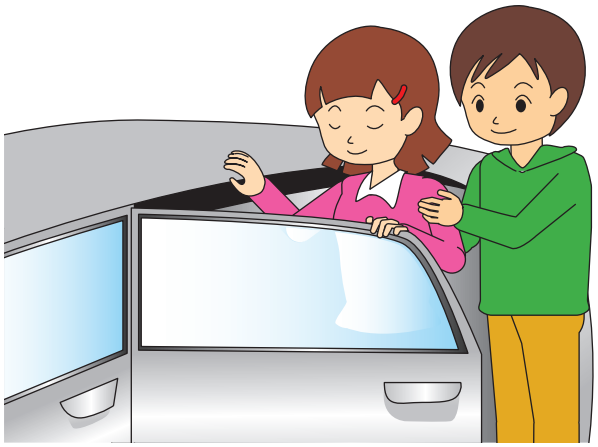


(6) 自動車《タクシー》の乗り降り

①車の向きを知らせ、視覚障害のある人の片方の手を車の屋根に、もう一方の手をドアの端に持っていき触れてもらいます。これで頭の位置が分かります。

②屋根に置いた手をシートに移してもらいながら座る位置を確認してもらい、座ってもらいます。

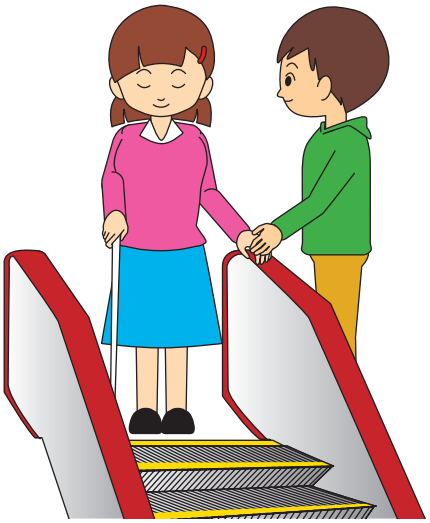
※頭をぶつけないように気をつけてあげましょう。



▲目の不自由な方のための音声コード

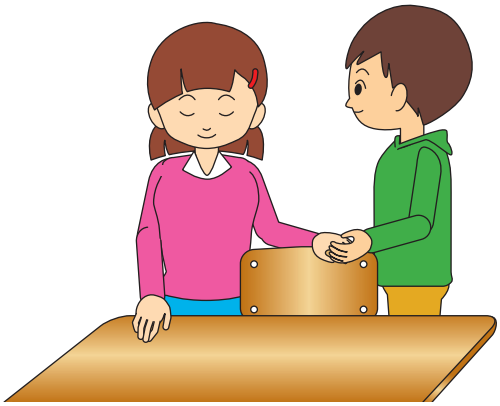
(7) エスカレーターを使う時

①誘導する前に、エスカレーターを利用するかどうかを確認します。
②誘導して利用する場合、まずエスカレーターの前で立ち止まり「上り（下り）のエスカレーターです」と声をかけます。
③前へ進み、乗る時はタイミングを合わせるために「はい、乗ります」と声をかけながら乗ります。
④降りる時も降り口が近くなったら「間もなく降ります」と声をかけて「はい、降ります」と声をかけながら降ります。
※一人で乗る場合、サポートする人はエスカレーターの前まで誘導し、視覚障害のある人にベルトに軽く触れてもらいます。後は一人で乗れます。



(8) いすに座る時

①まず、いすに座ることを伝え、いすの種類（一人掛けいす、長いすなど）を説明します。
②片方の手でいすの背もたれに触れてもらい、テーブルがある場合はもう一方の手でテーブルに触れてもらい、確認して座ってもらいます。



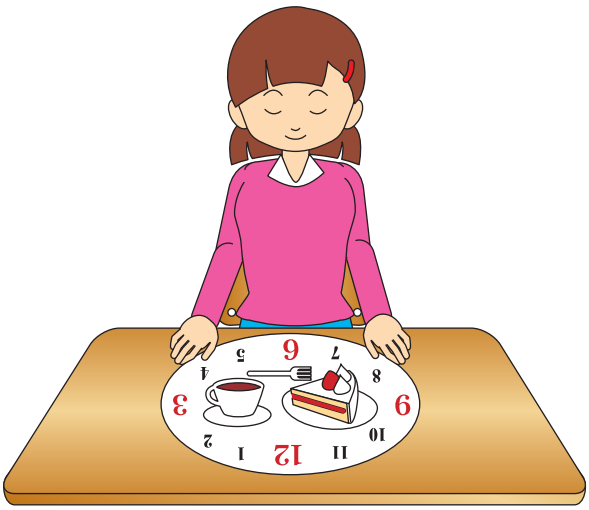
▲目の不自由な方のための音声コード

(9) 食事をする時

①テーブルの上のお皿やフォークなどを説明するときは、直接手に軽く触れてもらいます。

②レストランなどでお皿の中の物などを説明する時、時計の文字盤を例に説明します。視覚障害のある人の手元が6時、真正面が12時、右側が3時、左側が9時として説明します。

※和食など器ごとに分けてある場合、端の器から直接触れてもらいながら説明すると良いでしょう。



(10) トイレを利用する時

①サポートを必要とする人が異性の場合、同性の人にサポートをお願いしましょう。

②トイレの中では、便器の種類、位置、向き、トイレットペーパーの位置、水の流し方、鍵の開閉方法などを説明しましょう。

(11) 買い物などをする時

①お金の受け渡しの際は、金額をはっきり言って、間違いのないように直接手渡しましょう。

②お金を渡す時は、紙幣、硬貨のそれぞれ種類別に金額を言って渡すと分かりやすいでしょう。

▲目の不自由な方のための音声コード

聴覚障害のある人のサポート方法

(1) 筆談

①文章は短く、言葉は分かりやすく簡潔に。難しい漢字はさけます。
②ていねいな言葉を使う必要はありません。
③要件が的確に伝わるようにしてください。
【具体例】
× 朝食は7時にご用意させていただきますがよろしいでしょうか。
○ 朝食は7時でいいですか。
× ちょうしょくはしちじでいいですか。

(2) 手話

①よく使う言葉を手話で覚えておくと便利です。
②手話は手や指だけでなく、表情豊かに身体全体で表現します。
手話ができる人は名札等にその旨を表示するとわかりやすいでしょう。

(3) 口話

①話しかける時は、こちらの口の動きがよく見える位置で暗い方を背にして立ちます。
②口の開き方を見ますので、相手の反応を見ながらゆっくりと、そしてはっきりと話しましょう。とはいえ、「こ・ん・に・ち・は」と一音ずつ区切る必要はなく、「こんにちは」と意味のまとまりを考えて区切るようにします。
③分かりにくい言葉や口の動きが同じで意味の違う言葉（例：卵・なまこ・たばこ、いす・犬・リス）などは、ジェスチャーをつけたり、単語をメモ書きしながら説明します。
※指で空中に単語を書く空書も有効です。
④口話は神経を集中させるため肉体的にも精神的にも疲れます。時々、伝わっているか相手に確認するようにします。

(4) 補聴器を使っている人の対応

①補聴器を使用すれば、どんな場面でもすべて正しく聞き取れるというわけではありません。音が耳に入っても、人の声を聞き分けることができない人もいます。また、言葉が聞き取りにくいこともあります。
②補聴器を使っているから聞こえていると思いこまずに「声の大きさはどうですか」「こんな話し方でいいですか」などと確認するようにしましょう。

▲目の不自由な方のための音声コード

		電話番号	FAX
和歌山県福祉保健部福祉保健政策局障害福祉課			
〒640-8585 和歌山市小松原通1-1	（計画調整班）	073-441-2530	073-432-5567
	（在宅福祉班）	073-441-2514	
	（施設福祉班）	073-441-2537	
	（自立支援班）	073-441-2533	
	こころの健康推進課	073-441-2641	073-432-5567
海草振興局健康福祉部			
〒642-0022 海南市大野中939		073-482-0600	073-482-3786
那賀振興局健康福祉部			
〒649-6223 岩出市高塚209		0736-63-0100	0736-61-0013
伊都振興局健康福祉部			
〒649-7203 橋本市高野口町名古曽927		0736-42-0491	0736-42-5468
有田振興局健康福祉部			
〒643-0004 湯浅町湯浅2355-1		0737-64-1016	0737-64-1261
日高振興局健康福祉部			
〒644-0011 御坊市湯川町財部859-2		0738-22-3481	0738-22-8751
西牟婁振興局健康福祉部			
〒646-8580 田辺市朝日ヶ丘23-1		0739-26-7932	0739-26-7935
東牟婁振興局健康福祉部			
〒647-8551 新宮市緑ヶ丘2-4-8		0735-21-9610	0735-21-9639
東牟婁振興局健康福祉部 串本支所			
〒649-4122 串本町西向193		0735-72-0525	0735-72-2739
和歌山県障害児者サポートセンター		障害者支援課	
〒641-0014 和歌山市毛見1437-218		073-445-7314	073-446-0036
和歌山県精神保健福祉センター			
〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛2階		073-435-5194	073-435-5193
和歌山県難病・こども保健相談支援センター			
〒641-8510 和歌山市紀三井寺811-1 和歌山県立医科大学附属病院3階		073-445-0520	073-445-0603

▲目の不自由な方のための音声コード

	電話番号	FAX
和歌山県医療的ケア児等支援センター 〒640-8585 和歌山市小松原通１-１和歌山県障害福祉課内	073-435-2030	073-432-5567

【当事者団体】

（福）和歌山県身体障害者連盟 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛5階	073-423-2665	073-428-0515
和歌山県視覚障害者福祉協会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛5階	073-423-2665	073-428-0515
和歌山県肢体障害者協会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛5階	073-423-2665	073-428-0515
（一社）和歌山県聴覚障害者協会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階	073-488-5243	073-488-5233
和歌山県中途失聴・難聴者協会 〒640-8322 和歌山市秋月139-21		073-472-8180
NPO 法人 和歌山県喉摘者団体 和喉会 〒640-0421 紀の川市貴志川町北94	0736-64-4159	0736-64-4159
和歌山盲ろう者友の会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階 （一社）和歌山県聴覚障害者協会内	073-488-5243	073-488-5233
全国脊髄損傷者連合会 和歌山県支部 〒649-1443 日高郡日高川町和佐1030-90 障害者ピアサポートセンター内	0738-53-8068	0738-53-8069
（公社）日本オストミー協会 和歌山県支部 〒640-8318 和歌山市南出島39-8	073-474-2082	073-474-2082
ＮＰＯ法人 和歌山県腎友会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階	073-427-1220	073-497-5220
（公社）全日本断酒連盟和歌山県断酒会 〒649-6316 和歌山市上野604-10	0734-62-4154	
（公社）日本てんかん協会 和歌山県支部 〒640-8461 和歌山市船所28-1	073-453-1291	073-453-1293
ＮＰＯ法人 和歌山県自閉症協会 〒646-0013 田辺市南新万13-4	0739-25-1018	0739-25-3823

▲目の不自由な方のための音声コード

【家族団体】	電話番号	FAX
日本二分脊椎症協会和歌山支部 〒640-0422 紀の川市貴志川町岸小野53-1	090-6917-2981	
和歌山県障害児者父母の会連合会 〒640-8324 和歌山市吹屋町5-49-3 社会福祉法人つわぶき会内	073-431-7000	073-488-6662
（福）全国重症心身障害児（者）を守る会 和歌山支部 〒649-2201 西牟婁郡白浜町堅田2760-84	0739-45-2776	0739-45-2776
和歌山県精神保健福祉家族会連合会 〒642-0024 海南市阪井521 あすなろ内	073-487-5560	073-487-5556
高次脳機能障害家族会《和らぎ》 〒640-8392 和歌山市中之島1794 ワークショップフラット内	073-423-5838	073-423-5838
高次脳機能障害家族会《和らぎ》紀南 〒646-0005 田辺市秋津町1777-13	090-8380-2478	
『医療的ケア』を必要とする子どもたちの教育と生活を考える会 家族部会 紀いけあ	090-6963-3345	

【その他団体】		
（福）和歌山県社会福祉協議会 〒640-8545 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ 和歌山ビッグ愛7階	073-435-5222	073-435-5226
和歌山県知的障害者福祉協会 〒640-1162 海南市上谷777-1 太陽の丘内	073-487-4352	073-487-4843
和歌山県障害者スポーツ協会 〒641-0014 和歌山市毛見1437-218 和歌山県障害児者サポートセンター内	073-445-7314	073-446-0036
（一社）和歌山県セルプセンター 〒640-8331 和歌山市美園町5-4-6	073-499-6142	073-498-6980
和歌山県共同作業所連絡会（きょうされん和歌山支部） 〒640-8319 和歌山市手平6-112-1	073-402-1181	073-424-5504
和歌山県療護施設連絡協議会 〒649-2105 西牟婁郡上富田町朝来2289-5 牟婁さくら園	0739-47-5651	0739-47-5652
和歌山県精神保健福祉士協会 〒642-0024 海南市阪井488-1 社会福祉法人　一峰会 あすの実内	090-1149-0861	050-6865-4958

▲目の不自由な方のための音声コード

	電話番号	FAX
和歌山県精神科病院協会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛2階 県精神保健福祉センター内	073-427-4345	073-427-4345
和歌山県精神保健福祉協会 〒640-8319　和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛2階 県精神保健福祉センター内	073-435-5194	073-435-5193
（一社）和歌山県社会福祉士会 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階	073-499-4529	073-499-4529

【障害福祉関係施設】

和歌山県点字図書館 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛5階	073-488-5721	073-488-5731
和歌山県聴覚障害者情報センター 〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階	073-421-6311	073-421-6411
（和歌山市圏域）障害者就業・生活支援センター「つれもて」 〒640-8331 和歌山市美園町5-5-3 麦の郷総合支援センター内	073-427-3221	073-427-3307
（海草圏域）海草圏域障害者就業・生活支援センター「るーと」 〒642-0032 海南市名高449	073-483-5152	073-483-5159
（伊都圏域）伊都障がい者就業・生活支援センター 〒648-0072 橋本市東家1-3-1 橋本市保健福祉センター内	0736-33-1913	0736-33-1914
（那賀圏域）岩出紀の川障害者就業・生活支援センター「フロンティア」 〒649-6211 岩出市東坂本6-1	0736-61-6300	0736-61-6301
（有田・日高圏域）紀中障害者就業・生活支援センター「わーくねっと」 〒644-0013 御坊市湯川町丸山478-1	0738-23-1955	0738-32-7052
（西牟婁圏域）紀南障害者就業・生活支援センター「アンカー」 〒646-0061 田辺市上の山2-23-52	0739-26-8830	0739-26-8840
（東牟婁圏域）東牟婁圏域障害者就業・生活支援センター「あーち」 〒647-0041 新宮市野田1-8	0735-21-7113	0735-21-7107
和歌山県発達障害者支援センター「ポラリス」 〒640-8273 和歌山市葵町3-25	073-413-3200	073-413-3020

▲目の不自由な方のための音声コード

サポーター宣言

- わたしたちは、多様な障害の特性を理解し、お互いが分かり合えるように努めます。
- わたしたちは、日常生活で障害のある方が困っている場面を見かけたら、声をかけ、手助けを行います。
- わたしたちは、「あいサポート」バッジを身につけ、気軽に声をかけやすい環境をつくります。
- わたしたちは、「あいサポート」の仲間の輪を広げ、共に生きるよろこびを伝えます。

あいサポートバッジについて

【障害者サポーターシンボルバッジ】



障害のある方を支える「心」を２つのハートを重ねることで表現しました。
後ろの白いハートは、障害のある方を支える様子を表すとともに、「SUPPORTER（サポーター）」の「S」を表現しています。
ベースとしている「橙色（だいだいいろ）」は、鳥取県出身で日本の障害者福祉に尽力された糸賀一雄氏の残した言葉「この子らを世の光に」から「光」や、「温かさ」をイメージするものとしています。

また、「だいだい（代々）」にちなみ、あいサポーター（障害者サポーター）が広がって、共生社会が実現されることへの期待も込められています。

「あいサポート」とは

「愛情」の「愛」、私の「I」に共通する「あい」と、支える、応援する意味の「サポート」を組み合わせ、障害のある方を優しく支え、自分の意思で行動することを意味しています。



【お問合せ】

和歌山県福祉保健部福祉保健政策局障害福祉課
〒640-8585　和歌山市小松原通１丁目１番地
TEL.073-441-2530　FAX.073-432-5567
E-mail　e0404001@pref.wakayama.lg.jp

▲目の不自由な方のための音声コード

2026.5