



障がいのある人もない人も  
暮らしやすい徳島

障がい者  
サポートハンドブック

とくしまけん  
徳島県では、

しょうがいのあるひとのけんりをようご  
障がいのある人の権利を擁護するための

とりくみ すいしん  
取組を推進するとともに、

しょうがいのあるひと ひと  
障がいのある人もない人も “せせ支えあいながら”

いきいきと暮らしをきょうせいしやかう  
いきいきと暮らせる共生社会の実現を目指して

しょうがいのあるひと ひと  
「障がいのある人もない人も

く  
暮らしやすい徳島づくり条例」

せいじてい  
を制定しました。

(平成28年4月1日全面施行)



## はじめに

この条例では、共生社会の実現のため、障がいのある方の情報の取得や自らの意思を表明することなどの「情報アクセス・コミュニケーション」について、都道府県条例として初めて規定をしました。障がいのある方の情報の取得やコミュニケーションを支援することは、障がいのある方の社会参加を促進することにつながります。

このハンドブックは、各障がいの特徴や障がい種別に応じた基本的な「情報アクセス・コミュニケーション」手段を紹介しています。

このハンドブックを手にとったみなさま一人一人に、実践していただくことで、障がいの有無に関わらず「暮らしやすい徳島」を実現することができます。

## 目次

情報アクセス・コミュニケーション支援とは？	3
-----------------------	---



視覚障がいのある方への対応	4
---------------	---



聴覚・言語障がいのある方への対応	6
------------------	---



盲ろう者の方への対応	9
------------	---



肢体不自由のある方への対応	10
---------------	----



知的障がいのある方への対応	11
---------------	----



精神障がいのある方への対応	13
---------------	----



発達障がいのある方への対応	14
---------------	----

### 巻末資料

(1) コミュニケーション資料	
基本的な点字・指文字・筆談の方法	16
(2) 基本的な介助方法	
視覚障がい者、車椅子使用者	21



## 情報アクセス・ コミュニケーション支援とは？

必要な情報に自由にアクセスしたり、他人とコミュニケーションしたりすることを「情報アクセス・コミュニケーション」といいます。様々な障がいによって、この「情報アクセス・コミュニケーション」に障壁(バリア)を感じている方がいます。



これから紹介する  
情報アクセス・コミュニケーション手段や  
配慮の方法は、一例です。  
障がいのある方のニーズを  
よく把握した上で行ってください。

# 1 視覚障がい

のある方への対応



## (1) 視覚障がいの障がい特性

視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。見えにくい方の中には、見える範囲が狭い、光りがまぶしい、暗いところで見えにくい、特定の色が分かりにくい方などがいます。

### 主な特徴

- 一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- 音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいため、音声や手で触れることなどにより情報を入手しています。
- 文字の読み書きが困難  
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

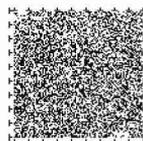
## (2) 主な情報アクセス・コミュニケーション手段

### ①点字

点字は、指で触って読む文字。縦3点横2点の6つの凸状の点の組合せにより、50音や数字、アルファベット等を表します。また、文字を点字に翻訳することを「点訳」といいます。（巻末資料「基本的な点字」参照）

### ②音声による情報提供

情報提供者等が文字情報などを音声でCDやテープ等に録音して行う。この他にも、文字情報をデジタル化した「音声コード」を冊子等に印刷すれば、専用の機器を用いて、冊子等に記載されている文書を読み上げることができます。



音声コード

### ③拡大文字

弱視の方が読めるように通常の文字の大きさを拡大したものです。

文字の大きさは、小・中学校で使われる拡大教科書では、

**18ポイント** から **26ポイント** 程度とされています。

※小学校3年までは発達段階を考慮して22ポイントから30ポイント

## (3) 想定される配慮の方法

### ①パンフレット等の冊子、チラシなどにおける配慮

点字版や拡大文字版の作成、音声化しCDやテープ等に録音する、音声コードを用いるなどの方法が考えられます。

見えにくい方などのために、文字の大きさや書体、スペースに注意する必要があります。複数の色を使う場合は、色の区別が付きやすいように組み合わせます(暖色系と寒色系の組合せなど)。

### ②会議や講演会を開催する際の配慮

複数の話し手がいる場合は、誰が発言しているかが分かるように、発言の冒頭に自分の名前を名乗ってから発言するようにします。

資料などがある場合は、視覚障がいのある方の要望に応じて、上記①で紹介したように点字・拡大文字などで対応します。この際、点字・拡大文字の資料と通常の資料とでは、ページが一致しないので、説明する際に注意します。

資料は、前もって配付することが望ましいです。



### ③情報のやり取りを行う際の配慮

資料などを渡す場合は、視覚障がいのある方の

要望に応じて、上記①で紹介したように点字版や録音版資料で対応します。

また、読み上げソフトがインストールされたパソコンを使用している視覚障がいのある方には、電子メールによる情報提供も検討します。その際には、添付ファイルはできるだけ使用せず、メール本文に書くようにします。

## 2 聴覚・言語障がい のある方への対応



### (1) 聴覚・言語障がいの障がい特性

聴覚障がいのある方の中には、  
全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。  
さらに、言語障がいを伴う方と  
ほとんど伴わない方がいます。また、言語障がい  
のある方は、その原因によって  
聴覚障がいを伴う場合があります。

#### 主な特徴

- 外見から分かりにくい  
外見からは聞こえないことが分かりにくいため、  
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。
- 視覚を中心に情報を得ている  
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により  
情報を入手しています。
- 声に出して話せても聞こえているとは限らない  
聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方も  
いますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない  
補聴器をつけている方もいますが、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。

## (2) 主な情報アクセス・コミュニケーション手段

### ①手話

手指の形・位置・動きで表現する、視覚的なコミュニケーション手段です。聴覚障がいのある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、標準手話と地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

#### (手話の一例)

あいさつ **(こんにちは)**



#### 自己紹介 **(私の名前は〇〇です)**



立てた左手のひらに  
右手親指をあてる

自分の名札を示したり、  
手のひらに書いたり  
します

※〇〇〇〇(名前)の部分は指文字や  
手話で表します。(指文字については、  
巻末資料「基本的な指文字」参照)

#### (何でしょうか?どうかしましたか?)



人差し指を  
立てて横に  
動かし

右手を  
前に出す

#### (よろしく お願いします)



握った右手を  
鼻先におき、  
少し前に出す

右手を顔の中心から  
少し下に下ろしながら  
軽くおじぎをする

#### (分かりました 分かりません)



右の手のひらを  
胸に当てておろす



右手で右胸を  
はらい上げる

#### (ありがとうございます)

左手甲に  
直角に乗せた  
右手を上  
あげる



### ②指文字

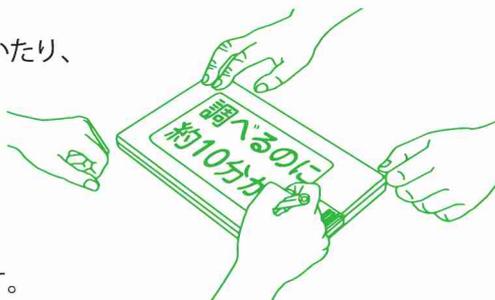
指の形で50音を一文字ずつ表すものです。

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。

通常は、手話と組み合わせて使用します。(巻末資料「基本的な指文字」参照)

### ③筆談

メモ用紙や簡易筆談器に文字を書いたり、パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりしたりします。



### ④口話・読話

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。

## (3) 想定される配慮の方法

### ①パンフレット等の冊子、チラシなどにおける配慮

問い合わせ先に電話番号だけではなく、FAX番号やメールアドレスを掲載します。

文章は短く、簡潔にし、分かりやすい用語を使います。

ピクトグラムなど図記号や写真・イラストなども効果的に活用します。

### ②会議や講演会を開催する際の配慮

聴覚障がいのある方の要望に応じて、手話通訳や要約筆記、補聴器の聞こえをよくする補聴援助システム(磁気誘導ループ等)などを準備します。

手話通訳などを準備した際には、それらが見えやすい位置に、聴覚障がいのある方の席を確保します。手話通訳や要約筆記を見ながら

同時に、資料を読むことができないので、

資料などは前もって配付することが望ましいです。

### ③情報のやり取りを行う際の配慮

窓口などで、音声により案内を行った場合に、

聴覚障がいの方は聞き取るのが困難です。

併せて、文書の掲示などの配慮を行いましょう。



# 3 盲ろう者

の方への対応



## (1) 盲ろう者の障がい特性

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障がいのある方のことを言います。  
盲ろう者には、全く見えていない方、聞こえていない方から、少し見えている方、聞こえる方まで、様々です。

## (2) 主な情報アクセス・コミュニケーション手段

### ① 触手話

発信者が手話を表し、それを盲ろう者の方が読み取る方法。  
また、発信者が盲ろう者の方の手を取り手話の形をつくり、それを盲ろう者の方が読み取る方法もあります。



### ② 接近手話

視力の残っている盲ろう者の方が用い、手話通訳者が盲ろう者の方の視力や視野に適した位置で行います。



### ③ 指文字 ※7ページ「②指文字」を参照。

全く見えない盲ろう者の方で、手で触って読み取る方もいます。

### ④ 指点字

盲ろう者の方の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、通訳者が盲ろう者の方の指に直接打つ方法です。

## (3) 想定される配慮の方法

障がいの状態や程度に応じ視覚障がい者や聴覚障がい者の方と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合も多く、手書き文字や触手話、指点字などの対応や移動の際にも配慮しましょう。

# 4 肢体不自由

のある方への対応



## (1) 肢体不自由の障がい特性

上肢や下肢に欠損や機能障がいのある方の中には、細かいものをつかんだり、握ったり、字を書くことや書類や冊子のページをめくることが困難な方がいます。

また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動、失語症などによりコミュニケーションを取ることが困難な方がいます。

### 主な特徴

- 移動に制約のある方もいる  
下肢に障がいのある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。  
歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。  
車椅子を使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。
- 文字の記入が困難な方もいる  
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では、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。
- 体温調整が困難な方もいる  
脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調整が困難です。
- 話すことが困難な方もいる  
脳性マヒの方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

## (2) 想定される配慮の方法

### ① 会議や講演会を開催する際の配慮

会場に車椅子席を設けるなど、車椅子を使用している方が出席しやすいようにします。

### ② 情報のやり取りを行う際の配慮

代筆を行ってもよい場合、本人の意思を確認した上で、必要に応じて代筆に応じます。車椅子を使用している方には、目線を合わせて話します。相手の話していることが聞き取りにくい場合、分かったふりをせずに、話の内容を区切りながら確認します。上肢機能障がい等により、書類や冊子のページをめくるのが困難な方には、マルチメディアDAISY図書による情報提供が有効です。

※マルチメディアDAISY図書：デジタル録音図書の国際標準規格。

目次から読みたいところに飛ぶことができたり、  
1枚のCDに50時間以上の収録が可能等の特徴がある。



# 5 知的障がい

のある方への対応



## (1) 知的障がいの障がい特性

知的障がいのある方は、先天的な原因や発達期（おおむね18歳未満）において脳に障がいが生じ、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。障がいの程度により必要な援助の度合いにも差があります。

### 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

## (2) 想定される配慮の方法

### ① パンフレット等の冊子、チラシなどにおける配慮

漢字にはふりがなをふるとともになじみのない外来語には注釈をつけ、行間を広めに取ります。

抽象的な言葉は避け、具体的で分かりやすい言葉で表現します。

理解しやすいよう、絵や記号、図を使うことを検討します。

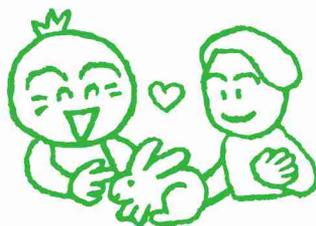
### ② 情報のやり取りを行う際の配慮

相手の年齢に応じた言葉を使って話しかけます。

社会的なルールが理解しにくいいため、突発的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ずに、穏やかな口調で声をかけます。

# 6 精神障がい

のある方への対応



## (1) 精神障がいの障がい特性

精神障がいのある方は、統合失調症、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。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られています。

### 主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすく、  
対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- 外見からは分かりにくく、  
障がいについて理解されずに孤立している方もいる
- 精神障がいに対する社会の理解不足から、  
病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- 認知面の障がいのために、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る



## (2) 想定される配慮の方法

### ① 会議や講演会を開催する際の配慮

疲労を感じやすい方もいるので、休憩室等を確保したり、申し出があった場合には、臨時の休憩スペースを設けます。

障がいの特性により頻繁に離席の必要がある方は、当事者の希望により会場の座席位置を出入口付近にします。

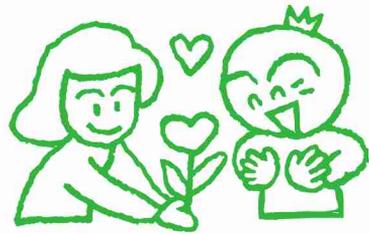
## ②情報のやり取りを行う時の配慮

安心して話ができるようリラックスした雰囲気を作ります。

たくさんのごことを一度に言われると分からなくなってしまう場合があるので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く具体的で分かりやすい言葉で表現します。また、理解しやすいよう、絵や記号、図を使う等について検討します。

# 7 発達障がい

のある方への対応



### (1) 発達障がいの障がい特性

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害（自閉症スペクトラムとも言われる）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

#### 主な特徴

- 外見から分かりにくい
- 相手の言ったことを繰り返す時は、  
相手が言っていることが理解できていないことが多い
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- 相手の表情、態度やその場の雰囲気を読み取ることが  
苦手な方もいる
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- 関心のあることばかり一方的に話す方もいる

### (2) 想定される配慮の方法

精神障がい者の方への配慮の方法で紹介した内容などに留意してください。

## コミュニケーション資料

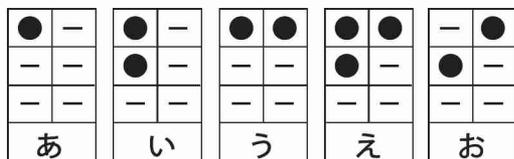
### 1) 点字：点字とは？ 点字の法則

点字は、縦3点、横2列の6つの凹凸の組み合わせによって構成されている文字です。

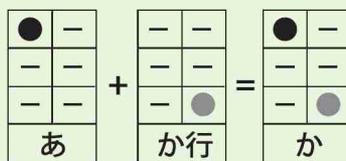
点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組み合わせで文字を表現します。

点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいきます。

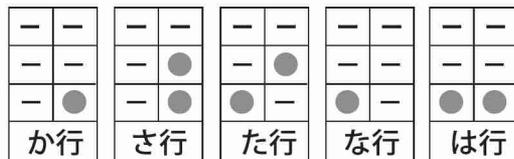
#### 基本になる●母音（あ行）



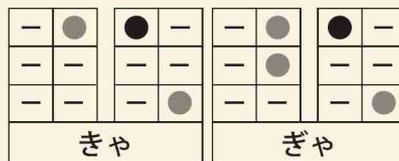
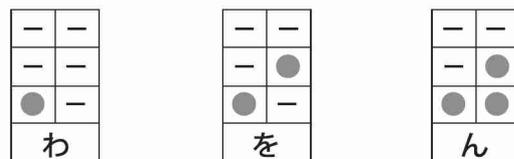
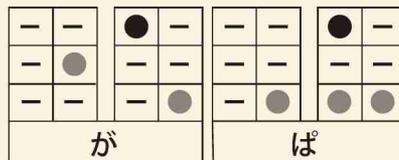
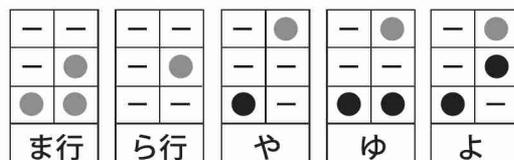
#### かの表し方



#### 基本になる●子音



濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



## 読む方向



①	④	①	④	①	④	①	④	①	④
②	⑤	②	⑤	②	⑤	②	⑤	②	⑤
③	⑥	③	⑥	③	⑥	③	⑥	③	⑥

点字は、基本的には母音と子音の組み合わせで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

数字は、●数符を前置きした数字記号で表します。

二桁以上の数字は最初にだけ数符を付けます。

-	●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	●	-	●	●	●
-	●	-	-	-	●	●	-	-	●	-	-	-	●	-	●
●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	-	-
1				2				3				4			

-	●	●	-	-	●	●	●	-	●	●	●	-	●	●	-
-	●	-	●	-	●	●	-	-	●	●	●	-	●	●	●
●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	-	-
5				6				7				8			

-	●	-	●	-	●	-	●	-	●	●	-	●	-
-	●	●	-	-	●	●	●	-	●	-	-	●	-
●	●	-	-	●	●	-	-	●	●	-	-	-	-
9				0				12					

エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。

上の表を参考に何が書かれているかを見てみましょう。

## 2) 指文字は、指で表現する「あいうえお」

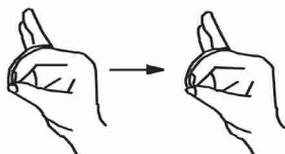
### 指文字とは？

指を使って五十音を表すものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表すときに使います。

### 指文字（一覧）※参考

あ		か		さ		た		な	
い		き		し		ち		に	
う		く		す		つ		ぬ	
え		け		せ		て		ね	
お		こ		そ		と		の	

促音（例：○○っ○）



手前に引く

濁音（例：ぎ）



横に移動させる

視覚障がい者のなかには、指文字の分からない人も  
いますので、注意してください。

は		ま		や		ら		わ	
ひ		み				り			
ふ		む		ゆ		る		を	
へ		め				れ			
ほ		も		よ		ろ		ん	

半濁音（例：ほ）



上に移動させる

※指文字の図はすべて  
相手から見た右手の絵です。

### 3) 筆談：筆談のコツ

#### 筆談とは？

手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

#### ▶ 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単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

##### <良い書き方の例>



調べるのに、約 10 分かかります。

##### <悪い書き方の例>



ただいま、込み合っておりますので  
お調べするのに、約 10 分程かかります。

#### ▶ 漢字を適切に使って、意味が分かるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味が分かりにくくなります。

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。

##### <良い書き方の例>



調べるのに、約 10 分かかります。

##### <悪い書き方の例>



しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。



＜筆記具を使った筆談＞  
メモ用紙や簡易筆談器を  
使って行います。

### ▶ 抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。  
遠回しな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。



#### ＜良い書き方の例＞

資料をお渡しするのに、約 30 分かかります。

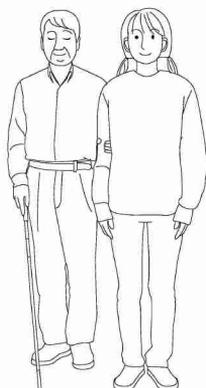


#### ＜悪い書き方の例＞

資料をお渡しできないわけではないのですが、  
用意するのに時間がかかります。

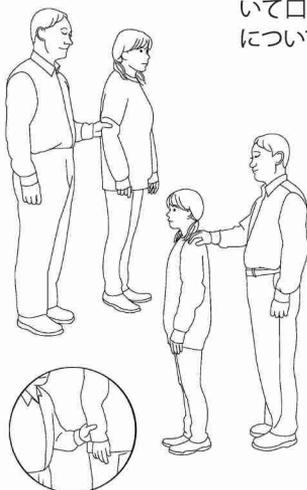
## 基本的な介助方法 (1) 視覚障がいのある方

### 正面から見た基本姿勢



相手の構半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。

### 肘や肩、手首をつかんでもらう場合



相手のヒジの角度が90度ぐらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまりふらないようにします。相手の背が高い場合は、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。

### 白杖を持っている方と階段を上がる方法



白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上がり始めます。上がるスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。

### 白杖を持っている方と階段を下りる方法

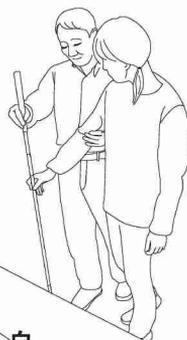


白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上がる時と同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。

### 背もたれの確認



目の不自由な方は、背もたれにさわることで位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



### 白杖による誘導

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

## 基本的な介助方法 (2) 自走式標準タイプの車椅子使用の方

### たたみ方



① フットレストを上げます



② シート中央部を持ち上げます



③ 完全に折りたたみます

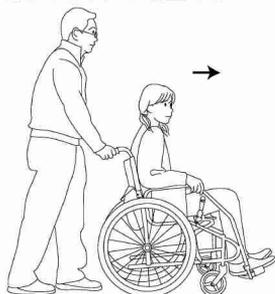
### 広げ方



① 外側に少し開きます

② シートを押し広げます

③ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



### 押し方

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



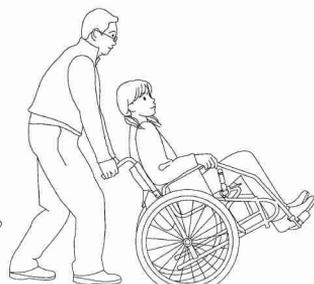
### ブレーキ(ストッパー)のかけ方

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなくブレーキ(ストッパー)をかけます。



### キャスター上げ

ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。

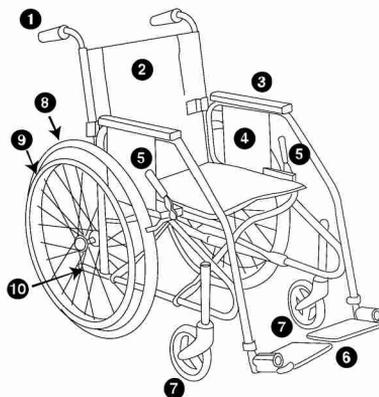


### キャスター上げでの移動

ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスをとりながら、前に進みます。

### 自走式標準タイプの車椅子の各部の名前

- ① ハンドル(介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ③ アームレスト(ひじ当て)
- ④ スカートガード(がわ当て)



- ⑤ ブレーキ(ストッパー)
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪(大車輪)
- ⑨ ハンドリム: 車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー  
介助者がキャスター上げをする時、足で踏み込みます。

※この資料は、障害者施策推進本部(事務局：内閣府内)が発行した「配慮マニュアル」等を参考に作成したものです。



## 徳島県

障がいのある人もない人も暮らしやすい徳島づくり条例  
に関する情報はこちら

URL：<http://www.pref.tokushima.jp/soshiki/syougai-fukushika/>

---

保健福祉部障がい福祉課

〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地

電話：088-621-2248 ファクシミリ：088-621-2241

E-mail：[syougai-fukushika@pref.tokushima.lg.jp](mailto:syougai-fukushika@pref.tokushima.lg.jp)