

## ワークショップ(第14回)概要

○日時 2025年3月18日(火) 14時00分から17時00分

○場所 ブリーゼプラザ 7階小ホール

○議題 ・アテンダント座学研修  
・今後の予定

○出席者

エキスパート	石塚裕子			
お困りごと当事者 19人	車いす使用者	5人	発達障がい者(親と参加)	1人
	視覚障がい者	4人	発達障がい者の親	1人
	聴覚障がい者	1人	LGBTQ+	2人
	精神障がい者	1人	医療的ケア児(親と参加)	2人
	知的障がい者(親と参加)	1人	子育て世帯	1人
	知的障がい者の親	0人		
作り手企業	-			
業務受託者	株式会社乃村工藝社・三菱UFJリサーチ&コンサルティング共同企業体アテンダント			
傍聴	公益社団法人2025年日本国際博覧会協会 大阪府都市整備部住宅建築局建築環境課			

○配慮事項

手話通訳、UDトーク、自己紹介カード、グランドルール(LGBTQ+)

○議事要旨

### ●アテンダント座学研修

アテンダント業務の従事にあたっての心構えや当事者の案内、誘導方法等学ぶため、当事者の具体的なお困りごとについて、当事者と直接対話する形式で開催した。冒頭、エキスパートからユニバーサルデザインの基調となる講演をし、その後10班に分かれ、アテンダントが当事者の体験談やお困りごと等をもとに20分の対話をし、当事者が班を入れ替わり合計4回の対話を行った。

当事者から、「車いす使用者も一緒に楽しむことが大切」「視覚障がい者や聴覚障がい者への具体的な声掛け方法」「人混みや強い光等に対する不安があること」「困った顔を出さないこと」等アテンダント対応にあたっての留意点が具体的に提案された。

### ●今後の予定

次回、3月27日大阪ヘルスケアパビリオンの現地で、アテンダント対応を実践形式で研修することを確認した。

# アテンダント研修について

## ■アテンダント研修（全体）

座学研修 3月11日（火）～3月18日（火）

挨拶やコミュニケーション方法などの接客スキルや受付・案内誘導スキル等を学びます。

現地研修 3月19日（水）～開幕まで

パビリオン担当業務の現地での実践練習やリハーサル等を行います。

## ■アテンダント研修（UD研修）

上記のアテンダント研修において、UDについての「考え方」や実践的な「やり方」を習得する場として、UD研修を行います。

- ・ 3月18日（火）14：00～17：00 UD座学研修
- ・ 3月27日（木）14：00～16：00 UD現地研修

# UD座学研修の方針

大阪ヘルスケアパビリオンではアテンダントが来館者への対応（案内、誘導等）を行います。

アテンダントは年代（10代～60代）や職業経験も様々であり、UDの理解度もさまざまとなります。今回は当事者のみなさまからのお話を伺うことで、多様性の理解や声かけの方法など必要な対応についての「考え方」を学ぶことを目的としております。

採用から間もない状態での研修となりますので、みなさまにご迷惑をおかけすることがあるかもしれませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。

## 【アテンダント】

- ・ 3月11日～採用
  - ・ USマニュアル、コミュニケーションガイドブック、合理的配慮などの資料を配付
  - ・ 協会作成のUSガイドラインやUS研修などを連携
  - ・ 当日は研修6日目（現地確認は1回のみ）
- ⇒ 3月18日 UD座学研修

# UD座学研修（補足）

## 【ディレクターについて】

ポジション：アテンダントのマネジメントなどを行う  
ディレクション経験を有する

USマニュアル、コミュニケーションガイドブック、合理的配慮についての資料を配付。また、協会作成のUSガイドラインやUS研修などを連携

本研修のグループワークではファシリテーターを担う

## 【USマニュアル】

大阪関西万博におけるユニバーサルサービスの取り組みや、ユニバーサルデザインマップ、エリアごとのサポート対応などの情報をまとめたマニュアル

### 目次（予定）

- ・大阪・関西万博におけるユニバーサルサービスの取り組み
  - ・ユニバーサルデザインマップ
  - ・エリアごとのサポート対応
- 等

大阪ヘルスケアパビリオン

# UD座学研修

令和7年(2025年)3月18日  
14時00分から17時00分まで

ブリーゼプラザ 7階 小ホール

# 研修概要

- 日程  
3月18日（火）
- 所要時間  
14:00～17:00（休憩含み3時間）
- 場所  
ブリーゼプラザ 7階小ホール（大阪市北区梅田2-4-9 ブリーゼタワー）  
ご参考：[アクセス・搬入出 | ブリーゼプラザ](#)  
[小ホール・701号室 | ブリーゼプラザ](#)
- 研修対象者  
大阪パビリオン アテンダント124名
- 目的  
UDについて「やり方」を学ぶのではなく、「考え方」を学ぶ場とし、  
多様性の理解と共に声かけやどのような対応が求められているかなどを学ぶ
- 集合場所  
ブリーゼプラザ 7階小ホール前（13時40分集合）

# 会場イメージ

※当日はテーブルを使用いたしません



## 当日の流れ（案）

1. はじめに 14:00 ごあいさつ、進行の確認

## 2. 研修 I エキスパートから（講義）

14:05 誰もが〈楽しい〉パビリオンにするには  
ーユニバーサルデザインからのアプローチー

### 講義内容

- ・ みんなの場所をつくる
- ・ 障がいはどこにある？
- ・ 楽しむでもなく、楽しませるでもなく、楽しいパビリオンをめざす
- ・ 来館者の多様性と困りごと
- ・ UD推進チームの取り組み

## 当日の流れ（案）

### 3. 研修Ⅱ

#### グループ研修

14:35 グループ討議 (20分/2回)

15:15 休憩

15:30 グループ討議 (20分/2回)

16:10 全体での質疑応答

16:45 講評

### 4. おわりに

16:55 今後の予定

17:00 終了

## ■グループ研修班構成

	ファシリテーター	アテンダント		
1班	1名	13名	車いす使用者	視覚障がい者
2班	1名	13名	発達障がい者の親	聴覚障がい者
3班	1名	13名	視覚障がい者	精神障がい者
4班	1名	13名	子育て支援	発達障がい者と親
5班	1名	12名	LGBTQ+	車いす使用者

	ファシリテーター	アテンダント		
6班	1名	12名	視覚障がい者	車いす使用者
7班	1名	12名	車いす使用者	医療的ケア児と親
8班	1名	12名	視覚障がい者	LGBTQ+
9班	1名	12名	知的障がい者と親	車いす使用者
10班	1名	12名	医療的ケア児と親	

## ■大阪パビリオン関係者

エキスパート 石塚先生

公益社団法人大阪パビリオン 運営5名、展示2名、建築1名、広報1名、接遇2名

展示・運営業務受託者 乃村工藝社、AVI

## ■オブザーバー

博覧会協会、近畿地方整備局、大阪府建築環境課

# グループ研修の目的

博物館やテーマパークなど、普段慣れない場所に行かれる際に、当事者のみなさまが、どのようなことに困るか、スタッフによるどのような支援を必要としているかなどのお話を伺い、多様性の理解とともに、どのような対応が求められているかを学ぶ。

なお、上記以外の場面でより適切だと感じるお話しをいただける場合、そちらの内容でお話いただいても問題ありません。

# グループ研修の進め方

## ① グループ討議（80分：質疑応答含め20分×4回）

当事者のみなさまから、博物館やテーマパークなど普段慣れない場所に行かれる場面にて感じるお困りごとや対応してもらって嬉しかったこと、悲しかったことなどの経験談をお伺いする。

### 討議内容(例)

- ・イベントでの受付のとき
- ・坂道等の不安定な場所を通行するとき
- ・人混みを通行するとき
- ・アトラクション(乗り物等)を体験するとき
- ・フードコートを利用するとき
- ・急遽体調がしんどくなったとき
- ・カームダウンやクールダウンルームを利用したいとき

## ② 全体での質疑応答(35分)

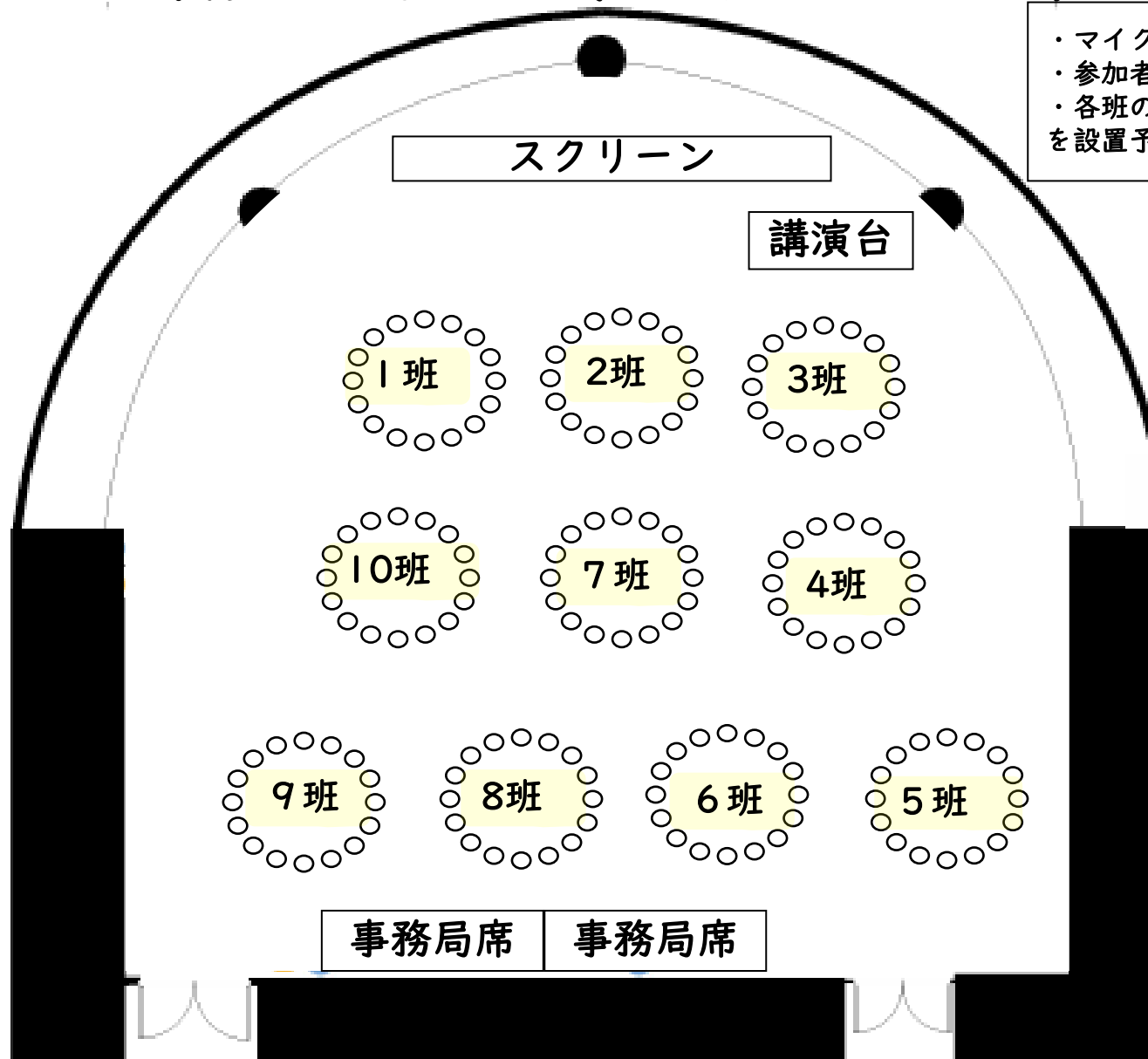
グループ研修をとおして気づいたことや感じたことに対する質疑応答

## ③ 講評(10分)

石塚先生からの講評

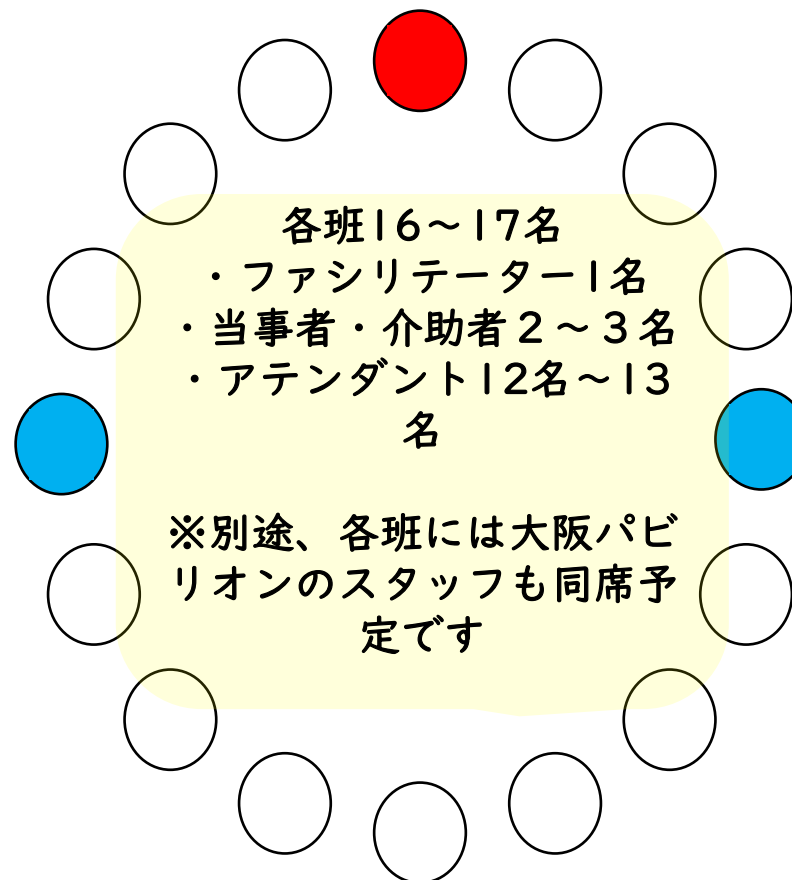
公益社団法人2025年日本国際博覧会大阪ハビリオン

# グループ研修の進め方(全体レイアウト)



- ・マイク2台あり
- ・参加者席に机なしの想定
- ・各班の間にパーテーションを設置予定

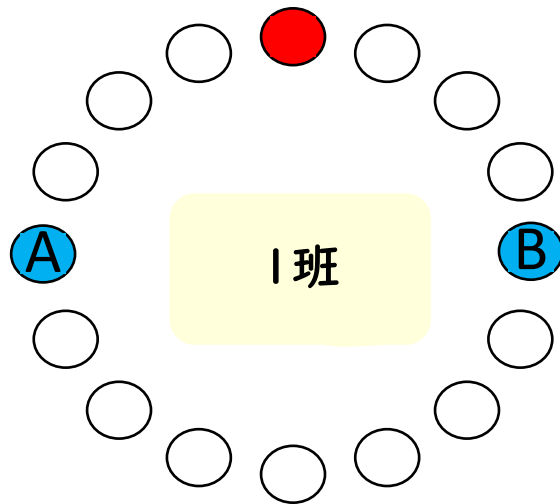
# グループ研修の進め方（各班での並び方）



# グループ研修の進め方（グループ討議）

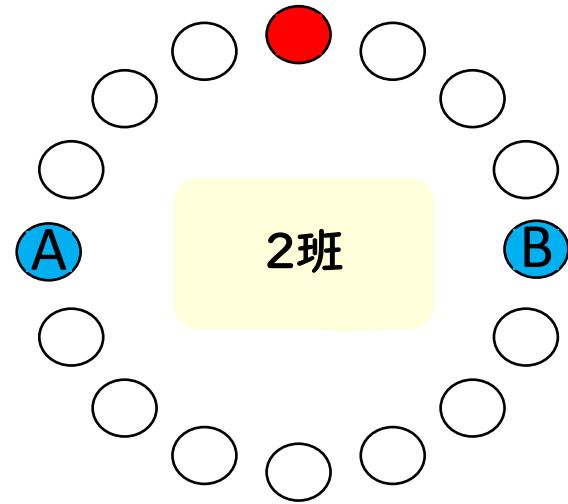
多くのアテナントと接していただきたいので、各回のグループ討議ごとに当時者・介助者のみなさまには班の移動をお願いします。  
（1班→2班、2班→3班・・・と順番に移動）

グループ討議 1回目



当事者・介助者  
移動

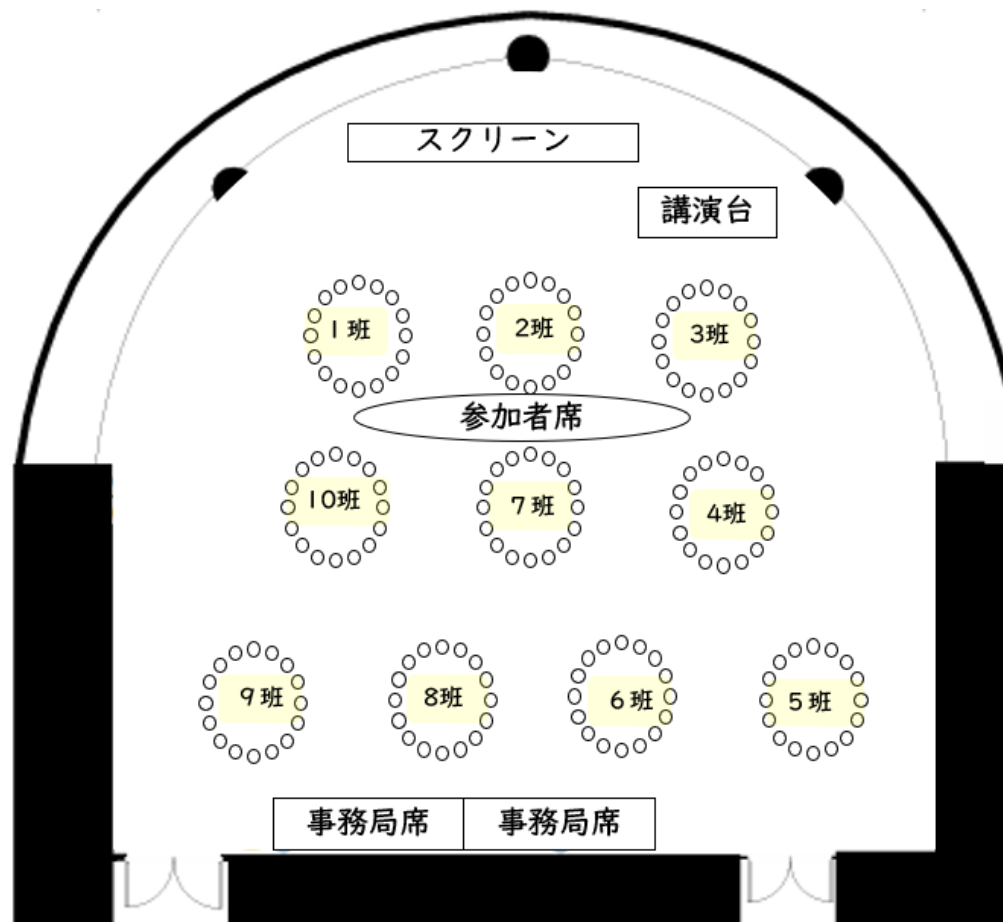
グループ討議 2回目



- ファシリテーター
- 当事者・介助者
- アテナント

# グループ研修の進め方(全体質疑応答&講評)

グループ討議後の全体質疑応答及び講評の際には席の移動はありません。4回目のグループ討議終了後の座席で進めていきます



ワークショップでご確認いただいた今後の研修計画について資料を修正しました  
18日に実施する座学研修の資料を送付いたします  
資料は全部で15ページです。

1ページ目

(タイトル)

アテンダント研修について

(内容)

■ アテンダント研修(全体)

座学研修(2025年3月11日(火)~3月18日(火))

挨拶やコミュニケーション方法などの接遇スキル、受付・案内誘導スキルを学びます。

現地研修(2025年3月19日(水)~開幕まで)

パビリオン担当業務の現地での実践練習やリハーサルを行います。

■ アテンダント研修(UD研修)

UD(ユニバーサルデザイン)の「考え方」や実践的な「やり方」を習得するための研修です。

UD 座学研修

日時:2025年3月18日(火)14:00~17:00

UD 現地研修

日時:2025年3月27日(木)14:00~16:00

2ページ目

(タイトル)

UD 座学研修の方針

(内容)

大阪ヘルスケアパビリオンではアテンダントが来館者への対応を行います。

アテンダントは年代(10代~60代)や職業経験も様々であり、UDの理解度もさまざまとなります。

今回は当事者のみなさまからのお話を伺うことで、多様性の理解や声かけの方法など必要な対応についての「考え方」を学ぶことを目的としております。

アテンダントは採用から間もない状態での研修となりますので、みなさまにご迷惑をおかけすることがあるかもしれませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。

【アテンダント】

・3月11日~採用

・USマニュアル、コミュニケーションガイドブック、合理的配慮などの資料を配付

・協会作成のUSガイドラインやUS研修などを連携

・当日は研修6日目(現地確認は1回のみ)

・3月18日 UD座学研修

3ページ目

(タイトル)

UD 座学研修(補足)

(タイトル)

【ディレクター】

- ・ポジション:アテンダントのマネジメントなどを行う
- ・ディレクション経験を有する
- ・US マニュアル、コミュニケーションガイドブック、合理的配慮に ついての資料を配付。また、協会作成のUSガイドラインやUS研修などを連携
- ・本研修のグループワークではファシリテーターを担う

【US マニュアル】

大阪関西万博におけるユニバーサルサービスの取り組みや、ユニバーサルデザインマップ、エリアごとのサポート対応などの情報をまとめたマニュアル

目次(予定)

- ・大阪・関西万博におけるユニバーサルサービスの取り組み
- ・ユニバーサルデザインマップ
- ・エリアごとのサポート対応 等

4ページ目

(タイトル)

大阪ヘルスケアパビリオン UD 座学研修

(内容)

開催日時

令和 7 年(2025 年)3 月 18 日(火)

14:00 ~ 17:00

会場

ブリーゼプラザ 7 階 小ホール

5ページ目

(タイトル)

研修概要

(内容)

日程

3 月 18 日(火)

所要時間

14:00~17:00(休憩を含めて 3 時間)

場所

ブリーゼプラザ 7 階 小ホール

住所:大阪市北区梅田 2-4-9 ブリーゼタワー

研修対象者

大阪パビリオンのアテンダント 124 名

目的

この研修では、ユニバーサルデザイン(UD)について「やり方」を学ぶのではなく、「考え方」を学ぶ場とし、多様性の理解と共に声かけやどのような対応が求められているかなどを学ぶ場となります。

6ページ目  
(タイトル)  
会場イメージ

(内容)

会場イメージの画像が貼られています。ブリーゼプラザ 7 階の小ホールの室内を撮影したものです。

会場の説明

広々としたイベントホールで、天井が高く開放的な空間です。

壁一面が大きな窓になっており、自然光がたっぷりに入る設計です。

床はカーペット敷きで、落ち着いたブラウン系の色合い。

天井には多数のスポットライトや照明機器が設置されており、明るさが十分に確保されています。

演台(スピーカースタンド)とマイクが設置され、発表や講演が行える環境になっています。

この会場は、研修やイベント、講演会などに適したレイアウトとなっています。

当日はテーブルを使用しません

7ページ目

(タイトル)

当日の流れ(案)

(内容)

1. はじめに

14:00～

ごあいさつ

進行の確認

2. 研修 I

14:05～

講師:石塚先生

テーマ:「誰もが〈楽しい〉パビリオンにするには」

～ユニバーサルデザインからのアプローチ～

講義内容

みんなの場所をつくる

障がいはどこにある？

楽しむでもなく、楽しませるでもなく、楽しいパビリオンをめざす

来館者の多様性と困りごと

UD 推進チームの取り組み

8ページ目

(タイトル)

当日の流れ(案)続き

### 3. 研修Ⅱ

14:35～

グループ研修

14:35 ～ 15:15 グループ討議(20分 × 2回)

15:15 ～ 15:30 休憩

15:30 ～ 16:10 グループ討議(20分 × 2回)

16:10 ～ 16:45 全体での質疑応答

16:45 ～ 16:55 講評

### 4. おわりに

16:55～

今後の予定

17:00 終了

9ページ目

(タイトル)

参加メンバー・班分け

(内容)

■ グループ研修班の構成については、順番に関係なく、以下の通り構成されています  
(☆は介助者等同伴者がいるメンバーとなります)

#### 1 班

ファシリテーター:1名

アテンダント:13名

メンバー:車いす使用者、視覚障がい者

#### 2 班

ファシリテーター:1名

アテンダント:13名

メンバー:発達障がい者の親、聴覚障がい者

#### 3 班

ファシリテーター:1名

アテンダント:13名

メンバー:視覚障がい者、精神障がい者

#### 4 班

ファシリテーター:1名

アテンダント:13名

メンバー:子育て支援、発達障がい者と親

#### 5 班

ファシリテーター:1名

アテンダント:12名

メンバー:LGBTQ+、車いす使用者

## 6 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:視覚障がい者、車いす使用者

## 7 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:車いす使用者、医療的ケア児と親

## 8 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:視覚障がい者、LGBTQ+

## 9 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:知的障がい者と親、車いす使用者

## 10 班

ファシリテーター:1 名

アテンダント:12 名

メンバー:医療的ケア児と親

### ■ 大阪パビリオン関係者

エキスパート:石塚先生

公益社団法人大阪パビリオン:運営 5 名、展示 2 名、建築 1 名、広報 1 名、接遇 2 名

展示・運営業務受託者:乃村工藝社、AVI

### ■ オブザーバー

博覧会協会、近畿地方整備局、大阪府建築環境課

## 10 ページ目

(タイトル)

グループ研修の目的

(内容)

博物館やテーマパークなど、普段慣れない場所に行かれる際に、当事者のみなさまが、どのようなことに困るか、スタッフによるどのような支援を必要としているかなどのお話を伺い、多様性の理解とともに、どのような対応が求められているかを学ぶ。

なお、上記以外の場面でより適切だと感じるお話しをいただける場合、そちらの内容でお話いただいても問題ありません。

## 11 ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方

(内容)

グループ研修プログラム

① グループ討議(80分)

当事者のみなさまから、博物館やテーマパークなど普段慣れない場所に行かれる場面にて感じるお困りごとや対応してもらって嬉しかったこと、悲しかったことなどのお話をお伺います。

(質疑応答を含めて 20分×4回)

討議内容(例):

イベントでの受付のとき

坂道など不安定な場所を通るとき

人混みの中を移動するとき

アトラクション(乗り物など)を体験するとき

フードコートを利用するとき

突然体調が悪くなったとき

カームダウン・クールダウン室を利用したいとき

② 全体での質疑応答(35分)

グループ討議を通じて気づいたことや感じたことについて、参加者全員で質疑応答を行います。

③ 講評(10分)

石塚先生による講評

12 ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(レイアウト)

(内容)

会場レイアウト説明

この会場は、スクリーンと講演台が前方にあり、円卓形式で参加者が座る配置になっています。

テーブルはありません。

会場の前方にスクリーンが設置され、その近くに講演台があります。

参加者席は 10 のグループ(班)に分かれています。

各班は円卓形式で配置され、参加者が着席します。

会場の後方に 2 つの事務局席があります。

参加者の対応や進行管理を行うスタッフが座る席です。

このようなレイアウトで進行が行われます。

13 ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(各班での並び方)

(内容)

グループ討議の座席配置説明

この画像は、グループ討議における座席配置を示しています。参加者は円卓を囲むように座り、役割ごとに色分けされています。

各班の構成(16～17名)

ファシリテーター:1名(赤色)

当事者・介助者:2名(青色)

アテンダント:12～13名

この班構成で、討議が進行されます。

また、各班には別途大阪パビリオンのスタッフも同席予定です。

14ページ目

(タイトル)

グループ研修の進め方(グループ討議)

(内容)

多くのアテンダントと接していただきたいので、各回のグループ討議ごとに当事者・介助者のみなさまには班の移動をお願いします。

(1班→2班、2班→3班・・・と順番に移動)

15ページ目

(タイトル)

グループ討議後の全体質疑応答および講評について

(内容)

グループ討議後の全体質疑応答および講評を行います。このセッションでは、席の移動はありません。4回目のグループ討議を終えた後の座席で進めていきます。

以上となります。



大阪ヘルスケアパビリオン

ユニバーサルデザイン研修

**みんなが「楽しい」パビリオンをめざして！**

石塚 裕子

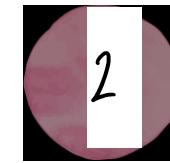
(東北福祉大学)



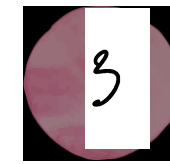
# お話すること



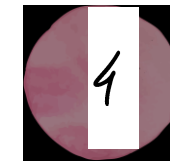
UD推進チームへよう



お困りごと（障害）が生じるところ




大阪・関西万博の理念



一緒に考える



お困りごとから考える



# ① UD推進チームへようこそ！

大阪ヘルスケアパビリオンでは、パビリオンの建築だけでなく、来館者に体験していただく展示、来館者が安全・快適にすごしていただくための運営まで、検討の過程も含めてユニバーサルデザインを推進する、大阪ヘルスケアパビリオンUD推進チームを設置し、検討を進めてきました！

エキスパート

石塚裕子

お困りごとを経験したことがある  
当事者のみなさん

車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者、LGBTQ、医療的ケア児、子育てなど  
20名以上の方が参加

事務局  
(公社) 2025年日本国際博覧会大阪  
パビリオン

大阪府、大阪市  
乃村工藝社。三菱UFJリサーチ  
&コンサルティング共同企業体

協力企業

TOTO株式会社  
株式会社シブタニ  
株式会社サイエンス

アテンダントの  
みなさん

ディレクター  
のみなさん



大阪ヘルスケアパビリオンをみんなの「楽しい場所」に

空間

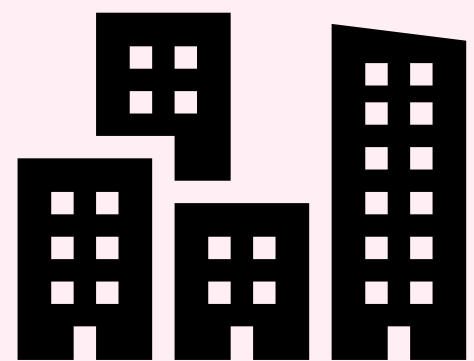
場所化

人々の営み

「場所の力」市民の社会的な記憶を育む力をもつ（ドロレス・ハイデン）

## ② お困りごと（障害）が生じるところ

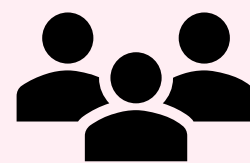
お困りごと（障害）はどこにあるのか？どこに「お困りごと」が生じていると思いますか？



環境  
(建物、乗り物など)



サービス  
(アテンダント)



さまざまな  
来館者



障害の社会モデル

障害は社会の環境やサービスと、社会的少数者（マイノリティ）の間に生じるもの

だから、**解消できる可能性**をもち、**解消する責任**は私たちみんなにあります。

# ③ 大阪・関西万博の理念

「いのち輝く未来社会のデザイン」 「多様でありながら、ひとつ」

国・地域、文化、人種、SOGIESC（※1）、世代、障がいの有無等に関わらず個々の価値観や個性を尊重し、大阪・関西万博を訪れる世界中の人々が利用しやすいユニバーサルデザインの実現をめざしています

「アクセシブルでインクルーシブな博覧会」をめざす



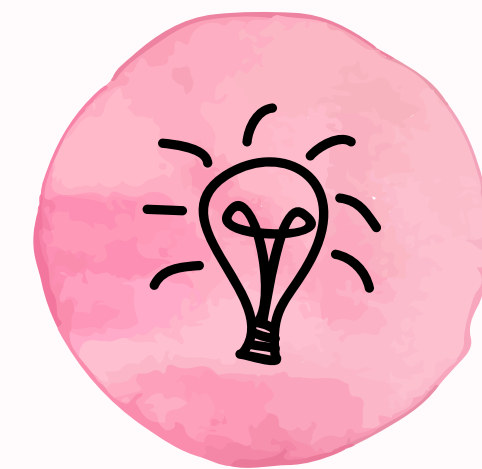
公平

すべての人々が、個人の身体的・機能的な状態に関係なく、同じ水準のサービスを受けられることを保障する。



尊厳

博覧会の施設やサービスを利用するすべての人々を尊重し、その個人の尊厳を損なわない方法で、博覧会を運営する。



機能性

博覧会時の会場内の施設やサービスは、障がいのある人を含めたすべてのステークホルダーのニーズを満たすことを保障する。

## ④ 一緒に考える

「私たちのことを私たち抜きに決めないで  
(Nothing about us, Without us!)」



### 多様な人のお困りごとを お互いに知る

車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者、LGBTQ、医療的ケア児、子育てなど、多様な人のお困りごとを知ることからはじめました。

そして、お困りごとを当事者とスタッフ（事務局、企業、専門家）が共有するだけでなく、当事者同士もお互いに知ることを大切にしました。

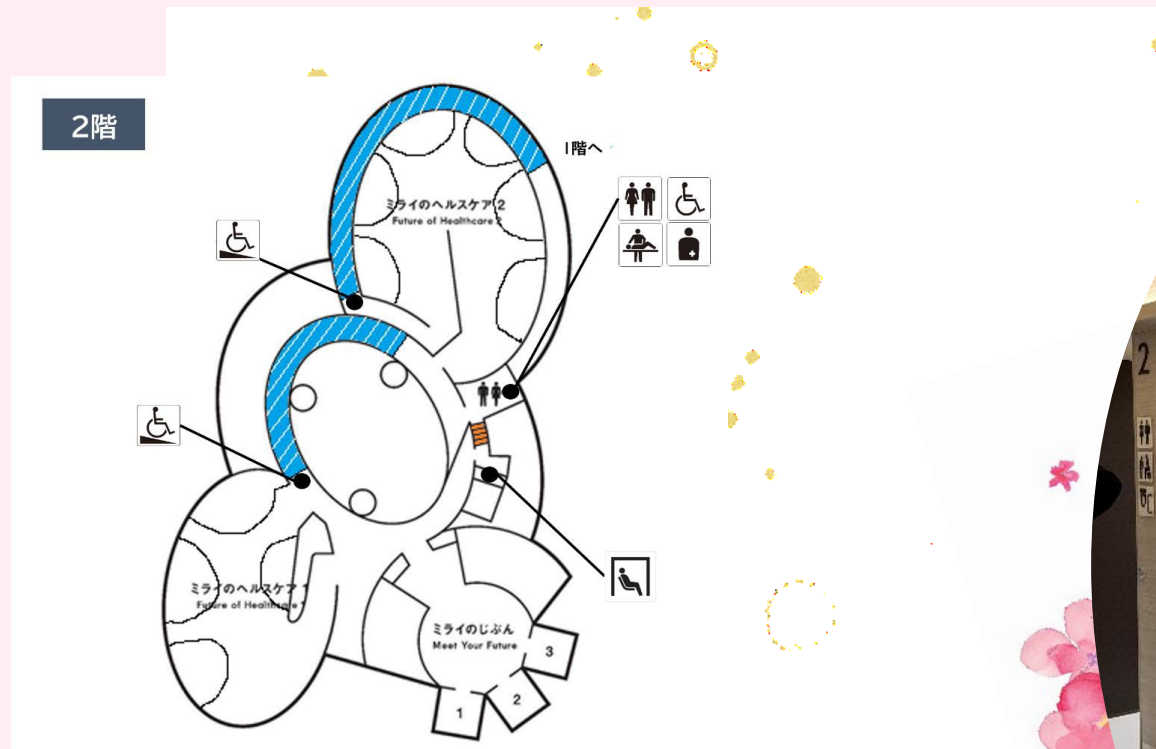
### お困りごとの解消を 一緒に考える

さまざまなお困りごとを解消するための方策について、当事者とスタッフが一緒に考えてきました。

必ずしも「正解」がない中で、「成解」を見つけるプロセスを大切にしています。

- ・トイレワークショップ
- ・展示ワークショップ
- ・研修ワークショップ

# 一緒に考えた中から生まれたモノ・コト



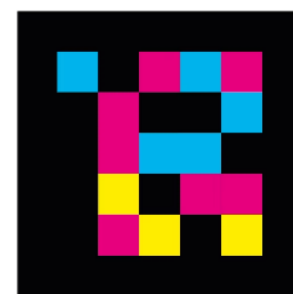
## みんな同じルートで見学

- ・みんな一緒に乗れるライド
- ・スロープで構成された館内

## みんなトイレ (Inclusive Toilet)

- ・一人ひとりが使いやすいトイレを選択できる
- ・お互いに譲り合いの気持ちができるトイレ

## カームダウン・クールダウン ルームの設置 センサーマップの作成



Navilens

## ナビレンス (NaviLens)

- ・視覚障害者へ音声で情報を届けるシステムの本格導入

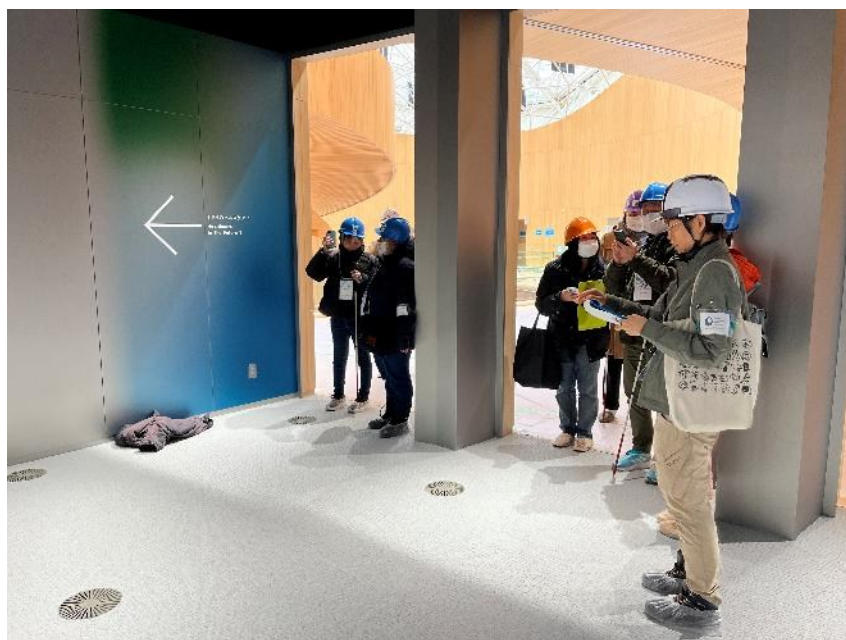
## 当事者参画の研修



## 公平

Ex1. カームダウン・クルーダウン  
ルームは、「気持ちを静めるための  
スペース」です。休憩したい時に誰  
でも利用していいわけではありません。

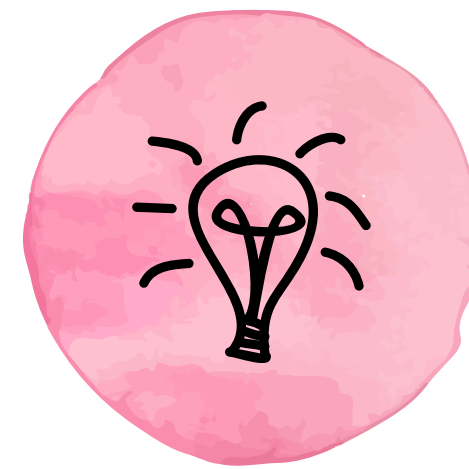
Ex2. 視覚障害の方は、スタッフを見  
つけることが難しいので、他の方よ  
りも優先して声をかけすることも必  
要です。



## 尊厳

Ex3. 利用に選択肢があるとき、良  
かれと思って勝手に判断して（例  
えば安全なほう）案内しないこと。  
本人の意向を確認しましょう。

Ex4. 介助者が同行している時、本  
人ではなく、介助者に案内や質問、  
確認することは、大変失礼です。  
本人にお声かけしましょう。



## 機能性

Ex4. ナビレンスは、視覚障害者  
の方にとって有用なツールです  
が、完ぺきではありません。人  
によるサポートとの連携が欠か  
せません。





# 少し気をつけたいこと

## 見えにくい困りごとがあること

### 見た目ではわかりにくい機能障害

見た目ではわかりにくい機能障害があります。お困りの様子を察知したら、積極的にお声かけしましょう。

### SOGIESC(ソジエスク)

性のあり方、表現は人それぞれです。正しい理解をし、支援のために行動できる(Ally)ようになりましょう。

- ・性的指向：SO (Sexual Orientation) どの性別に恋愛感情や性的関心が向かうかという指向。
- ・性自認：GI (Gender Identity) 自分がどの性であるかという認識。
- ・性表現：E (Gender Expression) 服装や言葉遣い、振る舞いなど自らの性をどう表現するか。
- ・性的特徴：SC (Sex Characteristics) 生物学的な別を示す身体的特徴。

- (例)
- ・聴覚障害
  - ・内部障害
  - ・発達障害
  - ・知的障害
  - ・精神障害
- など



障害、知的障害、精神障害のある方との

## コミュニケーションハンドブック



Communication Hand Book

### ハンドブックの使い方

本ハンドブックは、公共交通機関、公共施設、商店などの建築物、公園や駐車場などで利用者が、発達障害、知的障害、精神障害のある方の困難さを理解し、状況に応じて、適切な対応のためのポイントを記載した参考書です。本ハンドブックは、右記で構成されています。**特別対応**の部分は、様々な場面において共有のノウハウとして重要な部分です。

### 目次

本ハンドブックの目的  
障害の理解

#### 基本の応対

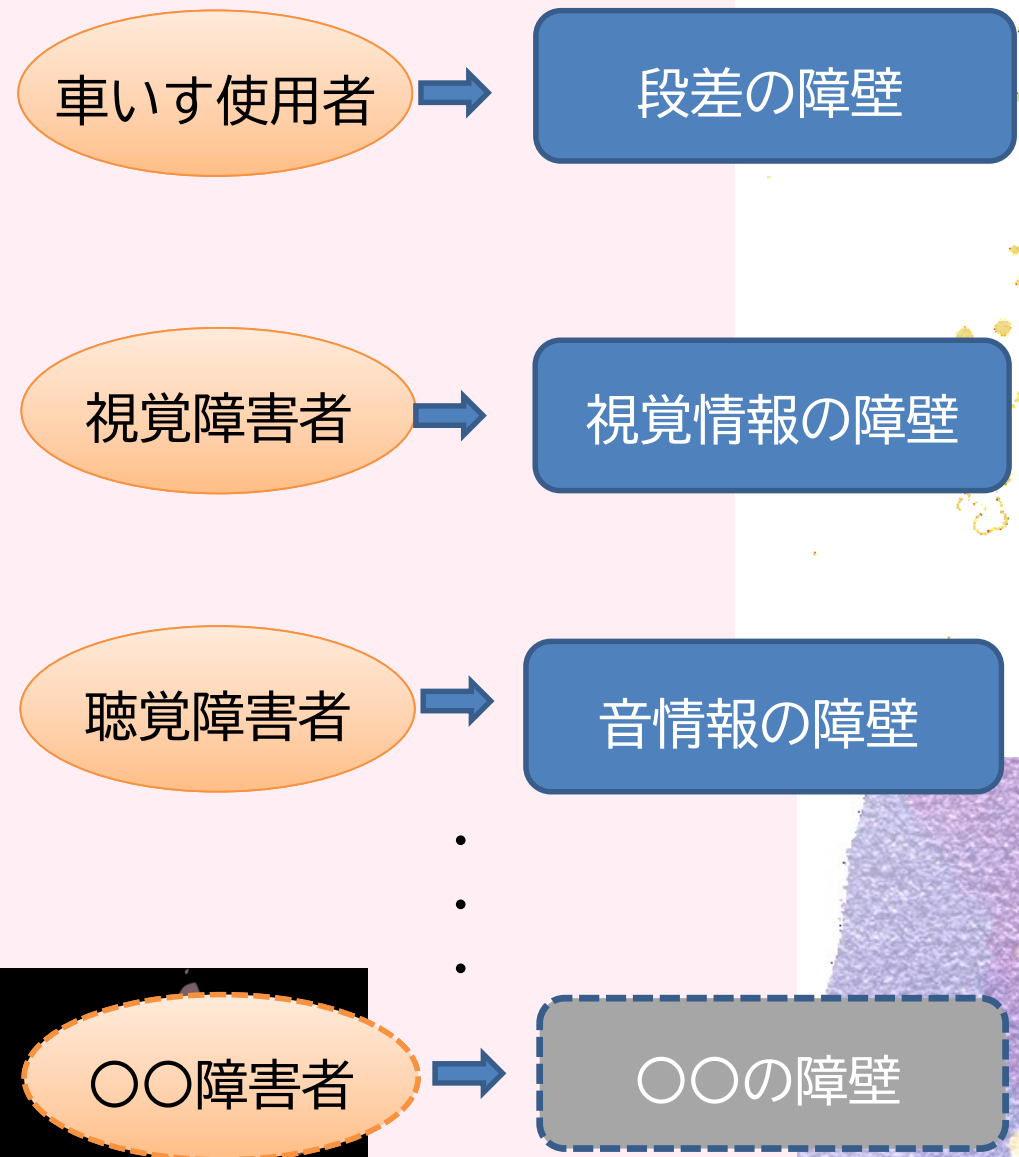
- ・コミュニケーション
- ・パニック時
- ・緊急時・異常時

#### 場面ごとの応対

#### トラブル時の応対

参考資料

# ⑤ お困りごとから考える



段差があると困る  
車いす使用者  
高齢者  
妊産婦  
荷物をもつ人

文字情報だけだと困る  
(わかりにくい)  
視覚障害者  
知的障害者  
子ども  
外国人

音情報だけだと困る  
(わかりにくい)  
聴覚障害者  
高齢者  
外国人

複雑な情報は困る  
知的障害者  
高齢者  
子ども  
私も?

刺激が多いと困る  
発達障害者  
精神障害者  
知的障害者  
私も?

## AFN (Access and Functional Needs)

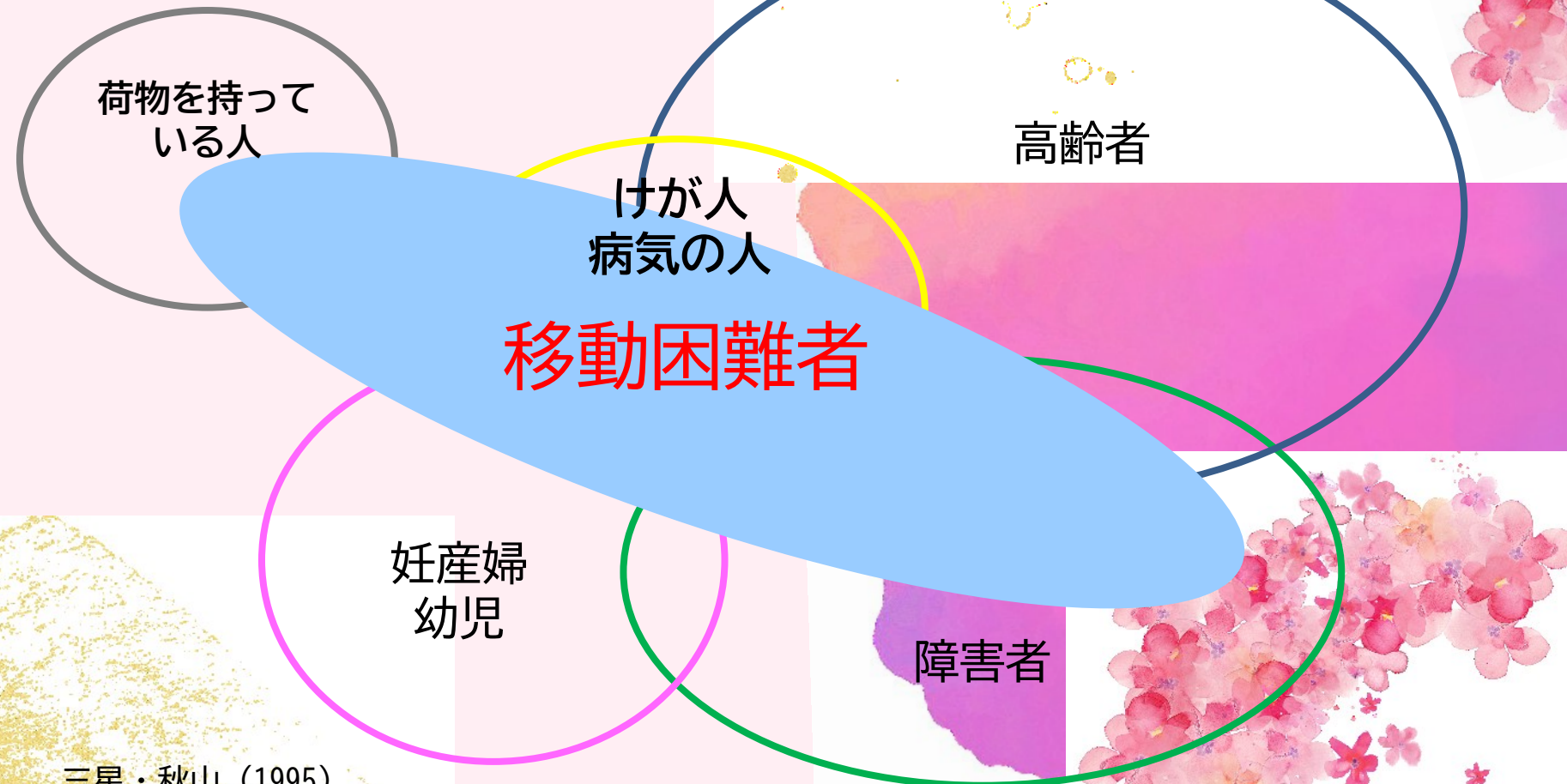
個々の機能障害から「障害」にアプローチするのではなく、同じ「お困りごと (AFN)」が生じやすい多様な個人にアプローチする。そして、個々の合理的配慮を行いやすくする。

- 災害対応から生まれた概念

# お困りごとが生じている人の割合（おおよそ）

公共交通機関の移動で困っている人

観光行動で困っている人



三星・秋山 (1995)

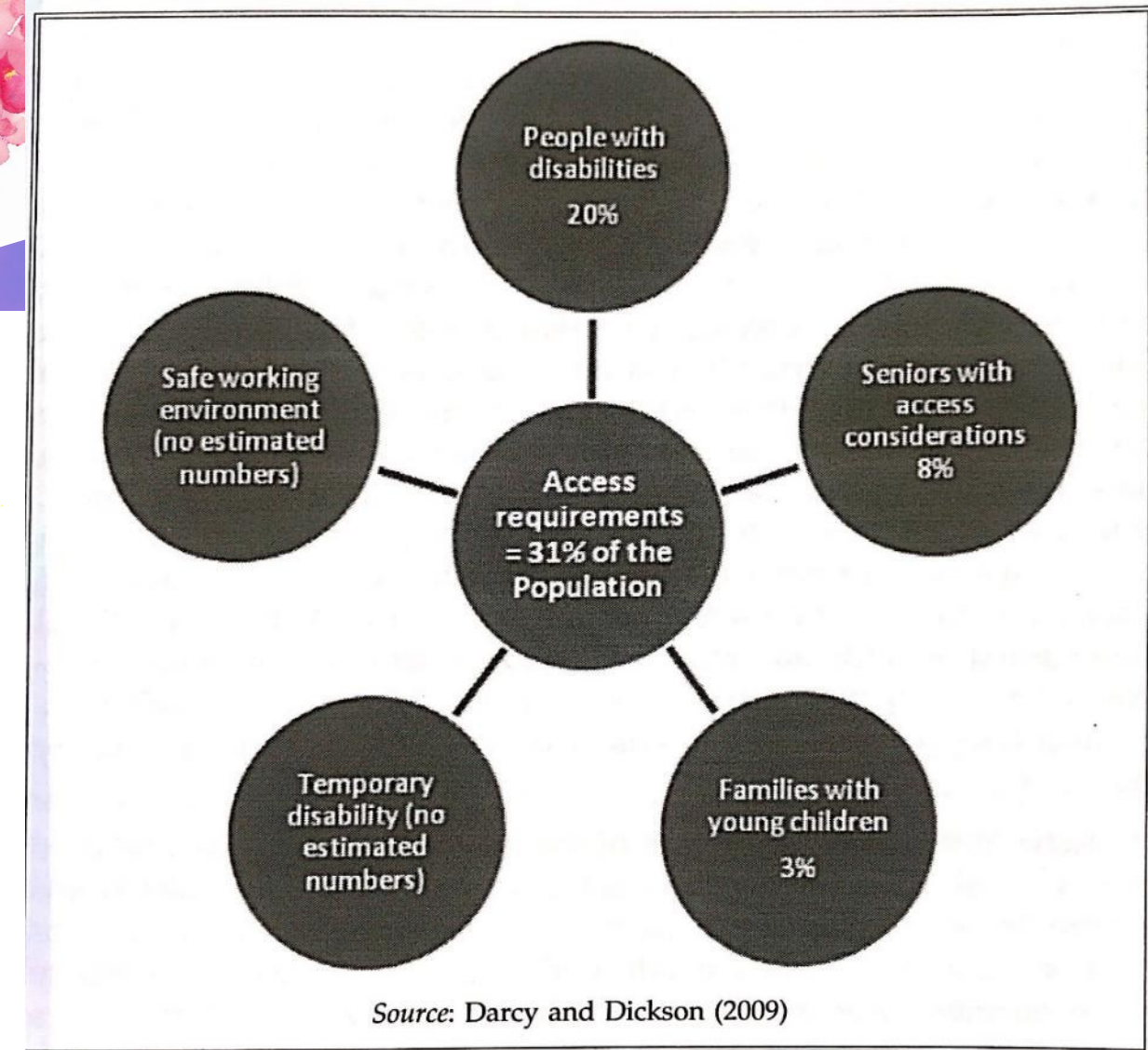


Figure 1.1 Universal design and accessible tourism beneficiaries

約30%



# さいごに

楽しませる（支援する）【能動態】ー楽しませてもらう（支援される）【受動態】  
の関係を越えて、

「楽しい」【中動態】大阪ヘルスケアパビリオンにしていきましょう。

アテンダントのみなさんが「楽しい」と感じることが大切です。

いっしょに「楽しい」をつくっていきましょう！（with You!）



# 発達障害、知的障害、精神障害のある方との

## コミュニケーションハンドブック



### ハンドブックの使い方

本ハンドブックは、公共交通機関、公共施設、商業施設などの建築物、公園や駐車場などで利用者にあたる方々が、発達障害、知的障害、精神障害のある利用者の困難さを理解し、状況に応じて、適切な対応をするためのポイントを記載した参考書です。

本ハンドブックは、右記で構成されています。**特に『基本の応対』の部分は、様々な場面において共通の応対のノウハウとして重要な部分です。**

### 目次

本ハンドブックの目的	2
障害の理解	2～3
基本の応対	4
・コミュニケーション	5～7
・パニック時	8～9
・緊急時・異常時	9～10
場面ごとの応対	11～14
トラブル時の応対	15～17
参考資料	18～20

# 本ハンドブックの目的

平成 28 年 4 月、障害者差別解消法が施行され、障害を理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「差別的取扱いの禁止（法的義務）」及び「合理的配慮の提供（努力義務）」が課されることとなりました。

しかし、発達障害、知的障害、精神障害のある人は、外見からは障害があることがわかりにくく、その症状や反応が多様であり、人とのかかわりあいやコミュニケーションが苦手であるといった特徴があります。このため、自立に向けた社会生活を送る上で、公共交通機関や公共施設、商業施設などを利用する際に、障害により手を貸してほしい場面、通常と違う対応が必要な場面などにおいて、合理的配慮の提供を受けられないなどの可能性があります。

そこで、発達障害、知的障害、精神障害のある人の特徴や困っていることなどを理解しておくことが重要です。

このハンドブックについては、発達障害、知的障害、精神障害のある人に見られる代表的なケースと、その場合の対応について説明しています。なお、その症状や反応は多様であるので、ここに掲げたケースを参考にしつつも、それにとらわれない柔軟な対応が求められますが、対応の基本として、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」をあげることができます。また、このような対応は、子どもや高齢者、外国人など、すべての方に対して活用可能と言えます。

このハンドブックがユニバーサル社会の実現に向けて、広く活用されることを願います。

障害者の数……知的障害者数は 74.1 万人、精神障害者数は 320.1 万人、知的障害者数と精神障害者数を合計した 394.2 万人は身体障害者数 393.7 万人と同程度です。また、発達障害者数は、義務教育段階の全児童生徒数 1,031 万人のうち、6.5% 程度（約 67 万人）と推計されています。（高校生以上の発達障害者数は含まれていません。）  
【H27 障害者白書データ、文科省データ（H24 年調査に基づく推計値）】

## 障害の理解

発達障害、知的障害、精神障害の原因は多様です。また、重複した障害がある人もいます。

以降では「障害の特徴」として主なものを挙げました。ただし、**障害の現れ方は人によって異なること**に留意が必要です。

### 発達障害とは？

- ・自閉症スペクトラム ・学習障害 (LD) ・注意欠陥多動性障害 (ADHD)
- ・トゥレット症候群等のチック障害 ・吃音 など

発達障害とは、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害 (PDD)、学習障害 (LD)、注意欠陥多動性障害 (ADHD)、トゥレット症候群等のチック障害、吃音など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害がある方がいます。また、発達障害は重複することが特に多いという特徴があります。

#### 主な特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。(PDD など)
- 時間の感覚がわかりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない人もいます。(PDD など)
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない人もいます。(LD など)
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。(LD など)
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない人もいます。(ADHD など)
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている人もいます。(ADHD など)
- 自分の意思とは関係なく、身体が動いたり、声や言葉が急にいたりする人もいます。(トゥレット症候群等のチック障害など)

#### 豆知識

①

#### 自閉症スペクトラム

…自閉症スペクトラムには、知的障害を伴う自閉症、知的障害を伴わない高機能自閉症、自閉症スペクトラムの特徴をもちながらも知的障害がなく言葉の発達に遅れもないアスペルガー症候群があり、これらを総称して広汎性発達障害 (PDD) という。

## 知的障害とは？

知的障害とは、概ね幼少期までに脳になんらかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、複雑な判断や計算などに支援が必要な障害です。適切な支援を得ながら、社会で活躍されている方もいます。また特別な支援を必要としない方も大勢います。

### 主な特徴

- 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きてても自分から助けを求めることができない人もいます。

### 豆知識

②

**知的障害**…「知的障害」という言葉は福祉用語であり、医学用語では「精神遅滞」という。両者はほぼ同義である。福祉用語である「知的障害」に法律の明確な定義はない。各都道府県が基準を設け、申請に基づきIQ(知能指数)とコミュニケーション能力、日常生活能力などを総合して程度を判定し療育手帳を交付している。

## 精神障害とは？

・統合失調症 ・気分障害(うつ病など) ・てんかん など

精神障害とは、統合失調症、気分障害(うつ病など)、てんかん等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。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、大半の方は地域社会の中で生活しています。

### 主な特徴

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。
- 人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。
- てんかん発作には、一瞬足がピクンとしたり、短時間ぼんやりするだけの小さな発作から、全身けいれんまで、様々な症状があります。

### 豆知識

③

**精神障害**…精神障害とは、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」第5条に「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」と定義されている。

### ◆障害者手帳の種類

### 豆知識

④

障害者手帳には、身体の機能に障害があると認められた方に交付される「身体障害者手帳」、精神の状態に障害があると認められた方に交付される「精神障害者保健福祉手帳」、知能の発達に障害があると認められた方に交付される「療育手帳」の3つがあります。療育手帳は、自治体によって「みどりの手帳」「愛の手帳」といった名称がつけられていたり、等級の付け方も異なります。ただし、障害者の方がすべてこの手帳を持っているわけではありませんので、この手帳の有無にかかわらず、配慮が必要です。

# まず、困っている人がいる

ことに気づいてください！

## 外見上はわからない場合でも、困っている人がいます！

### こんな人に出会ったことはありますか？



- 急に奇声をあげたり、走り回ったりしている人がいます。
- 隣にいる人のものを触ってしまって、トラブルになってしまっている人がいます。
- 困っていることを説明できず、また自分から声をかけられないためにモジモジしたり、ウロウロしている人がいます。
- フラフラしたり、ぼんやりしたりして、人にぶつかってしまっている人がいます。
- 身体が動いていたり、声や言葉が急にいたりする人がいます。
- パニックになって、大声をあげてしまったり、走り回ってしまったりする人がいます。

#### 自分ではコントロールできず、身体を動かしています

発達障害、知的障害の方には、自分ではコントロールできない動きや声がある人がいて、奇異な目で見られてつらい思いをしています。

例えば、トゥレット症候群は、「チック」として知られていますが、首振り、まばたき、ねじり等の多彩な動きを繰り返す運動チックや咳払い、叫び声、不謹慎な言葉を発する等の音声チックの症状があります。



#### 困っていることを自分で説明できずに手助けを必要としています

わからないこと、理解できないことなどに直面して困っていても、困っていることを説明できないために、そのままモジモジしたり、ウロウロしたりしている場合があります。手助けが必要な困りごとを抱えている場合もあります。



### このハンドブックを読んで、なぜ困っていて、どんな配慮や対応が必要かを理解しましょう

発達障害、知的障害、精神障害のある方には、このような症状のある人がいて、自分ではコントロールできないために、周囲の人の手助けや配慮を必要としている人がいます。

このハンドブックでは、具体的な配慮や対応の方法について、事例を挙げながら紹介しています。次のページから、基本の対応、場面ごとの対応、トラブル時の対応と直面する場面に合わせた構成としていますので、ぜひ参考にしてください。

※本ハンドブックでご紹介している内容は、障害者差別解消法で定められている不当な差別的取扱いの禁止を遵守していく上でも重要な事項です。障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方等については、下記をご参照ください。

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000062.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000062.html)

# 話しかける、聞く、説明する

## 話しかけるとき

### 障害によって様々な困っている状況があります！

- 困っていても、自分から声をかけることができない人
- 状況を説明できないために、どうして良いかわからず、その場で動けない人
- 声をかけることができず、モジモジしたり、ウロウロしたり、その場で動けなかったり、独り言を言ったりする人
- 状況が判断できないため、混乱して、ウロウロする人

対応ポイント

### まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

「何かお手伝いすることはありますか？」

ゆっくり、やさしい口調で声をかける

状況によっては「切符を買うのですか？」など具体的に



強い口調や相手をとがめるような口調はしない

後ろから声をかけてびっくりさせない（パニックになってしまう人もいる）

やさしい表情で、目線を合わせて声をかける

対応ポイント

### 声をかけたら、様子を見て応対します

- 様子を見て、その人の状況に応じた応対をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。
- 年齢にふさわしい、相手を尊重した応対が必要です。
- 声かけを断ることもありますが、その場合は声かけをやめます。

こんな事で困っています

#### 行くべきところがわからない

- 案内サインが見つからず、どこへ行けばよいかわからない
- 表示が漢字だけだと読めない
- 情報が多すぎてわからない
- 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- 目的の場所までの行き方が複雑なため、わからない
- 初めての場所で迷ってしまう
- 自分が行きたいところとは違う場所を、『行きたい場所だ』と言ってしまったり、行きたくないのに行きたいと言ってしまう

#### 自分から上手く話せない

- 自分から声をかけることができない
- 行き先を上手く伝えられない
- 初対面の人に話することに慣れていないため、緊張してしまう
- 緊張して、混乱してしまうために話せない
- どもってしまうため、話すことをためらっている

Good Practice

#### 【対応事例】

笑顔でゆっくりと話しかけ、状況を見て具体的な応対をします



**話**しかける、**聞**く、**説**明する

話を**聞**くとき

**おどろかせない目線の合わせ方**

感覚過敏の人など、正面に立つと怖いと感じる方がいます。

- ・斜め前に立ちます。
- ・笑顔で、目を合わせます。
- ・近すぎず、声が聞こえる距離を保ちます。
- ・人の目線が怖い人もいるので、目線を合わせすぎないようにします。

対応ポイント

リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます

安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気をつくる

話しかけられやすいよう、笑顔で対応する

相手のペースに合わせて、時間がかかってもゆっくり対応する



正面に立って目を合わせると怖いと感じる方もいます

大きな声になってしまっている時は、こちらが**小さめ**の声で話しかけるとよい場合もあります

断片的な言葉からでも相手の状況や気持ちを察して理解するよう努める

対応ポイント

必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します

●言葉が出ずに困っている様子の中には、相手の状況や気持ちを推測して、こちらから質問をし、**気持ちを確認**します。この場合、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。



対応ポイント

返答に困っていたら、補助ツールを使ってみましょう

●自分の気持ちを言葉にできない人には、絵記号などを用いた「**コミュニケーションボード**」(→参考資料：P18 参照)や筆談器を使うとやりとりができる人もいます。  
※コミュニケーションボードの使い方がわからなかったり、慣れていない人もいます。



こんな事で困っています

話や回答がうまくできない

- 話がうまくまとまらない
- 言葉がうまく出ない
- 緊張して話ができない
- 思っていることをうまく伝えられない
- 言葉、用語、表現などがあいまい

- 話している言葉が思っていることと違うことがある
- 返答していてもわかっているとは限らない
- 音声言語によるコミュニケーションがとれない
- 幻覚や妄想と思われる話をする

# 話しかける、聞く、説明する

## 話や説明をするとき

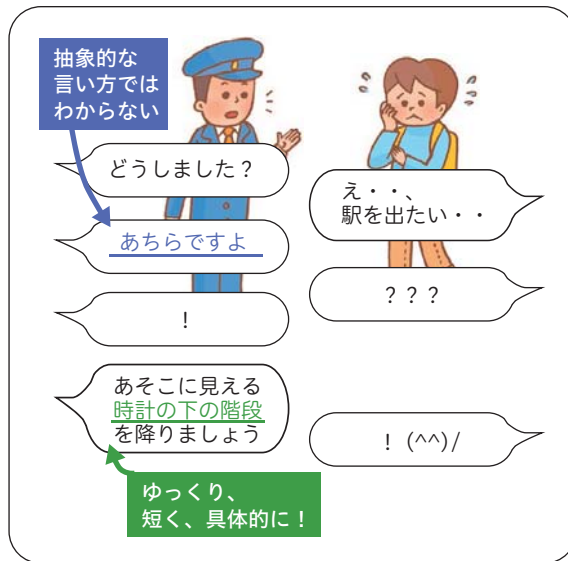
応対ポイント

ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認します

ポイントを絞って、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話す

抽象的な表現ではなく「あと5分」「黄色の柱」など具体的な言葉で

メモを使うなど視覚的に伝える工夫を



たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまう人がいます

会話が途切れても、ゆっくりと待って話します

内容は繰り返し確認し、本人にも復唱してもらうことも必要

応対ポイント

言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんの方が覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。
- コミュニケーションボード（→参考資料：P18 参照）の活用や、絵や図を用いる、実物を見せるなどの工夫により、理解を助けるようにします。

応対ポイント

本人を尊重するように話をします

- 話す際には子ども扱いせず、年齢に相応しい応対が必要です。
- 困っている人の顔をよく見て話をします。
- 確認のために、介助者に話しかける場合もありますが、その場合も本人の意思を尊重するように配慮します。

### ★その他の配慮すべき事項

- ざわざわした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいますので、静かな場所を選んで話をします。
- 訪問の目的を的確に把握します。「たらい回し」にはしてはいけません。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。
- 話の内容を頭から否定したり、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで用件は・・・ですよ」と話題の転換を図ります。

こんな事で困っています

### 話や説明が理解できない

- 一度にたくさんの方を言われるとわからなくなってしまう
- 複雑な会話や文章はわかりづらく、理解に時間がかかる
- 言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいます
- 質問の内容が十分にわからなくても何となく答えてしまう
- 伝わっていないのに相づちをうってしまう

### 記憶することが難しい

- 口頭の説明だけでは忘れてしまう
- 聞いたことを全て覚えることができない
- 周囲のことに気を取られ、今何を聞いていたのかを忘れてしまう

## こんな様子が見えたらパニックになっている 可能性があります

- わーっと走って行ってしまふ
- 大声を出したり、奇声をあげる
- 飛び跳ねたり、泣き叫ぶ
- 耳をふさいで固まってしまう
- 柱などに頭をゴンゴンとぶつけ出す
- 怒り出したり、暴れて、周囲の人に乱暴をする
- 動悸、胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさの訴えがある
- 急に気分が悪くなり、早く乗り物から降りたいという希望がある

対応ポイント

### まず、生命の危険を回避し、ケガなどをしないように 対応します

- パニックになって大声を出しているなどの場合には、「大丈夫ですよ」と声をかけ、**落ち着くのを待ち、安全な場所に誘導**します。
- 走って行く方向によって危険を感じたら（例えばホームから転落しそうだったら）、後を追ひ、止めます。
- 危険な場所や物から遠ざけることが必要です。「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危ないので、一緒に〇〇(具体的に)へ行きます」など、**何をするのかを具体的に伝え、安全な場所に誘導**します。
- 保護者に対しても、「大丈夫ですよ」と声をかけて安心させます。

Good Practice

#### 【対応事例】 威圧感を与えないよう一人で対応する

ラッシュ時に走り回っていた方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員が見守る中で、まずは一人で近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。走って逃げださないか不安でした。

#### 【対応事例】 「大丈夫ですよ」と安心させる

「追われている」といいながら大声を出して走り回っていた方がいたので、「今、つらいですね。大丈夫ですよ」と諭すと、安心し、自分のことを話し出しました。パニックに同調せずに冷静に対応したことがよかったようです。

「大丈夫ですよ」と声をかけながら、近づき、安全な場所へと誘導します



冷静に、安心させるようやさしく話しかけ、安全な場所へと誘導します

対応ポイント

### 次に、落ち着けるように不安などを取り除きます

- 強引な対応はかえって不安が増大する場合がありますので、安全な場所ならば、そのまま落ち着くまで見守ります。
- しばらく休めば治る場合もあるので、安心して休養ができるよう、その場から離します。必要に応じて救護室や別室に案内し、**静かなところで落ち着けるようにします**。保護者や介助者がいれば、その方にも声をかけます。

対応ポイント

## 必要があれば保護者等へ連絡をとります

- 「連絡先を教えてください」と本人にたずねます。答えられない場合は、「連絡先を知りたいので、一緒にカバンを見ましょう」などと不安にさせないように声をかけ、一緒に確認します。
- 本人の障害への配慮や連絡先を記載した**連絡用のカード**（「サポートカード」や「助けてカード」）を持っている場合がありますので、確認してください。（→参考資料：P19 参照）
- 胸の痛みなど、体調の**異常を訴える場合は、救急車を要請**します。その他体調や精神症状の異常が見て取れたときは、地域の精神保健福祉センター、障害者支援センター、特別支援学校などへ連絡します。そのため、事前に地域の主要な連絡先を確認しておくことが求められます。（→参考資料：P20 参照）

### ★なぜパニックになるのでしょうか？

- 予定外のことが起きたり、こだわりの強いことが思うとおりにならないことでパニックになる人もいます。
- 聴覚過敏により音に敏感で、大きな音などに反応してパニックになる人もいます。知覚過敏としては、においに反応したり、急に知らない人に触れられてパニックになる人もいます。
- 狭いところ、人混みなど苦手なものに対してパニックになる人がいます。
- 体調が悪い場合や過去に怖い経験をしたなど不安になるきっかけがあるのかもしれませんが。

## 基本の対応（緊急時・異常時の対応①）

### 地震・災害が発生したら？

普段からの  
心構え

障害のために、避難誘導の指示が伝わらない人がいることを前提とした取組みが必要です。

対応ポイント

## 声をかけて、状況を伝え、安全な場所へ誘導します

- 誘導の指示がわからずウロウロしていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。
- 避難誘導の指示を理解できないときには、係員が付き添って安全な場所へ誘導します。（→目的地への移動：P11 参照）

対応ポイント

## パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で、誘導します

- まず、生命の危険を回避し、ケガ等をしないようにに対し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導をします。（→パニック時の対応：P8 参照）



# 普段と異なる状況 (列車やバスの運転の中止・遅延など) が発生したら？

## 普段からの心構え

アナウンスが聞き取れなかったり、内容がわからないため、普段と異なる状況であることを理解できない人がいることを前提とした取組みが必要です。

## 対応ポイント

### どうすべきかわからない人がいたら、目的地に到達するために必要な情報をわかりやすく説明します

- どうすべきかわからずウロウロしている、ホームに立ったままなど、状況判断ができなかったり、困ったりしているようなら、「どこへ行かれるのですか？」と聞いて、目的地に到達するのに必要な乗り場所や乗り方をゆっくりと丁寧にわかりやすく説明します。(→目的地への移動：P11 参照)



## Good Practice

### 【対応事例】 困っていることに「気づき」、情報をわかりやすく伝えて理解していただく

電車の遅延情報を理解できずにホームをウロウロとされている方がいたので、「遅延のことがわかっていないのではないかと」気づきました。ゆっくりと近づいて「どうしましたか？」とたずねたところ、「いつもの電車が来ない」と困っていました。「どこまで行かれるのですか？」とたずね、「いつもの電車ですよ。5分遅れています。」と時計をさして説明し、理解していただきました。



# 目的の場所や乗り場を自分で探せず、戸惑っている人がいます

対応ポイント

## 声をかけ、必要に応じ目的の場所まで同行します

- まず、声をかけます。
- 目的の場所や乗り場への行き方がわからない人に、一緒に目的の場所まで付き添ったり、絵や行き方のメモを渡すなど理解度に応じて対応をします。

こんな事で困っています

### 行くべき場所がわからない

- 案内表示（サインや案内図、交通路線図、運賃表など）を見落として乗り場など目的の場所がわからなくなってしまう人もいます。
- 自分の座席がどこかわからず、迷ってしまう人もいます。（劇場の座席表等）

交通機関などで

場面ごとの対応（目的地への移動②）

# 列車やバスの降車駅・バス停がわからなくなり、 終点でも降りなかったり、途中でモジモジしたりしています

対応ポイント

## 降車駅・バス停などをたずね、着いたら声かけをします

降車駅やバス停がわからない場合、自宅や行き先などから推測することを試みる

パニックとなっている場合、連絡先カードなどで確認して対応する（バスなどでは「お客様対応中です」と車内アナウンスして対応する）

行き方を教える際には、「このバスの〇〇バス停で降ります」「〇番線電車で乗り、〇〇駅で降ります」など具体的に伝える

強い口調ではなく、ゆっくりとやさしい口調でたずねる

Good Practice

### 【対応事例】

#### 電車が終わっても、改札付近で迷っていた

電車は終わっていましたが、改札付近でウロウロと迷っていた方がいたので、「どうしましたか？」と声をかけたのですが返事がなく、連絡先カードを見せていただき、保護者の方に連絡しました。



連絡先カードなどを手掛かりに、行き先を確認してみましょう

### 【対応事例】 終点についてもわからない

終点について伝えても、わからない様子の方がいたので、「どこに行くところですか？」とたずねましたが、わからない様子でした。「学校に行くのですか？どこの学校ですか？」と確認すると学校名がわかり、バス停の名前も確認できたため、復路のバス停で「ここが〇〇バス停ですよ」とお声かけしました。

バス停名がわからない場合、行き先を聞いて、確認してみましょう



こんな事で困っています

### 迷ったり、目的地がわからなくなったりする

- 乗り物が好きなため、列車やバスを乗り継いで予定以外のコースをとってしまい、車窓の風景がいつもと違ったり、普段使わない知らない駅に降りて、自分がどこにいるのかわからなくなり、パニックを起こすこともあります。
- 自分が迷っていることを理解できず、終点になっても降りないことや、折り返して何回も乗ったままのことがあります。

## 注文がうまくできずに時間がかかったり、商品がうまく探せないためにウロウロしています

対応ポイント

あせらないよう、せかさず対応し、必要に応じて図や写真、実物などわかりやすい資料を示します

商品は、実物や写真、絵、メニューなどで確認するとわかりやすい



ゆっくり時間をとって、あせらずに決められるように配慮する

目的のものが探せない人には、場所を図で示す、必要に応じて案内する

必要のないものまで注文してしまう場合がある。（なんでも「はい」と答えてしまう）繰り返しで本当に必要かを確認する

マニュアルどおりに一気に話されると混乱します。ゆっくり、ていねいに

## レジでお金を支払うとき、うまくできず時間がかかったり、固まっています

対応ポイント

会計のときには、せかさず必要な代金やおつりをわかりやすく伝えます

- お金の支払いが上手くできない人がいるときは、せかさずに対応します。
- お金やコミュニケーションボードを使って示すとわかりやすくなります。計算が苦手でも「100円玉が6枚、10円玉が3枚」と聞けば、その通りに硬貨を選んで支払うことができる人もいます。

こんな事で困っています

細かい額や計算が苦手です

- 大まかなお金については理解していても、細かいお金の単位が十分に理解できない人や500円と600円のどちらが大きい額かといったことを理解できない人もいます。
- 代金やおつりの計算が苦手な人や計算を間違いがちな人もいます。
- 暗算が苦手な人もいます。

## バスの乗降車の際にお金の支払いがうまくできず、戸惑っています

対応ポイント

やさしい口調で何にとまどっているかを端的にたずねます

- 支払いがうまくできなくても、いきなり叱ったり、強い言葉で接すると、驚いてよけいにうまくできなくなる場合があるので、やさしい口調で対応します。
- 切符や整理券を持っていない場合でも、強い口調でたずねたりせず、やさしく接します。
- 簡単・明瞭に、何を知りたいのか（金額や行き先など）具体的に聞きます。

こんな事で困っています

料金の支払い方に困っています

- 利用するバス会社により、運賃の收受方法（前払い/後払い）が違うため、とまどう人もいます。
- 整理券を紛失したり、取り忘れる人もいます。
- 不器用で、うまく財布からお金やカードが出せない、投入口に入れられないことがあります。
- 福祉特別乗車券を見せるときなどに、障害があることを周囲に知られたくない人もいます。

## 券売機などの機械の前で、立ち往生しています

対応ポイント

## 料金の投入や乗車券の購入などが難しい人には、必要に応じて手助けをします

- 機械の使い方（券売機など）で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけます。
- 声をかけるときには「どうしましたか？」と声をかけるよりも、「切符を買われるのですか？」などと、次に何をしたいのかを具体的に聞く方が答えやすくなります。

こんな事で困っています

## 使い方がわからない

- お札を入れるところにコインを入れようとする、器用でないため小銭を投入する際に落としてしまうなど、道具や機械の利用が難しい人もいます。
- 自動券売機の形がいつも使っている券売機と異なっていると操作が難しくなることがあります。
- ボタンが多すぎると、使い方がわからないことがあります。
- 券売機に書いてある表示を読むことが難しい人もいます。
- タッチパネルの操作が苦手で、後ろに列ができると、あせってさらにまごついてしまいます。

場面ごとの対応  
（機械の操作や設備の使い方）

## 設備の使い方を説明しても、理解できないようです

対応ポイント

## 設備の使い方などわかりやすく記載された資料を用意しておきます

- 客室の設備などで使い方がわかりにくいものは、使い方をわかりやすく記載した資料（大切なことを図や絵などにするとわかりやすい）などをあらかじめ用意しておきます。
- 説明だけではわからない人には、実際に客室内の設備などを使って見せます。

Good Practice

## 【対応事例】 ICカードのチャージの方法がわからない

バスに乗車した方が、ICカードの残高が不足していることがわからなかったため、ゆっくりと乗務員が説明をしましたが、チャージの意味がわからず、カードのタッチを繰り返していました。



ゆっくりと、何をするとよいかを、ていねいに説明します

## 【対応事例】 ホテルの部屋で、設備や備品の位置がわからない

ホテル客室の設備や備品の場所がわからないとのおたずねが多かったため、部屋に設置している案内にドライバー、金庫、スイッチの位置などを図で示したところ、わかりやすいとの評価をいただきました。これは、障害者のお客様に限らず、皆様に評価を得ています。



図などで示しておく  
と、わからなくなった  
時に確認できます

書類を持ってウロウロしていたり、書類の前で動きが止まっています

対応ポイント

書類の記載内容をわかりやすく説明し、必要に応じて記入の手助けをします

こんな事で困っています

読み書きや選ぶ作業が苦手

- 単語や短い文であっても、読み書きが苦手な人もいます。また、漢字、行政用語、抽象的な言葉だと理解しづらい人もいます。ただし、氏名・住所など身近な事項ならば、ひらがなを使って書ける人もいます。
- 氏名・住所・電話番号などを思い出して書くことが困難な人もいます。
- たくさんある選択肢から自分がどれに該当するか選ぶ作業が苦手であったり、記入する位置を見落としてしまう人もいます。

書類の記入がわからない人には、手助けや代筆をする

「お手伝いしましょうか？」とやさしく声をかける

説明には、難しい言葉をやさしい言葉に替えたり、漢字にふりがなをふる

時間がかかる場合、ゆっくりと記入できるような場所に案内する

書類の記入方法、記入箇所などをわかりやすく例示する



待つことができずに不安そうにしていたり、動きが止まっていることがあります

対応ポイント

待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します

- まず声をかけ、必要に応じて状況を説明します。
- すぐに対応できないときは、どのくらい待てばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かなどを伝えます。（「私、〇〇がお手伝いしますので、〇〇分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すとよい）
- 時計のように残りの時間が視覚的にわかりやすいものを示すと安心できる人もいます。
- その場所で待つことが難しいようであれば、別の落ち着ける場所に案内します。

こんな事で困っています

待ち時間が長いと不安になる

- 生活経験の不足や状況判断が苦手なため、待つことができない人もいます。
- 待ち時間が長くなるとどの位待てばよいか理解できず、不安に感じたり落ち着きがなくなる人もいます。
- 周りの人々の態度や言動から、不安になったり、自分はきちんと相手にしてもらっていないなど、深刻に受け止めすぎることがあります。

Good Practice

【対応事例】改札窓口で、毎日10分ほど話をする

毎日、改札窓口に通って来て、10分程度、世間話をしていく方がいます。ご本人の日課となっているため、対応していますが、ラッシュ時などは他のお客様の迷惑となることがあります。毅然として「〇分後でしたら、大丈夫です。それでもよろしいですか？」と対応しています。「後で」や「いつでも声をかけてください」では、あいまいで困ってしまいます。



混雑時には、自然に別の場所に誘導できるよう、声かけを工夫します

# トラブル時 の 対応 (ルールを理解していない)

## 利用のルールがよくわからず、店内をうろついたり、列に並ばないことがあります

### 普段からの心構え

トラブル時は、本人が一番驚いています。まず落ち着いた対応をすることが重要です。

### 対応ポイント

## 状況に応じてルールを理解できるように伝えます

- ルールがわからず困っているので、「ここでは、皆さんに～のようにしていただいております」など簡潔にルールを伝えます。
- 混雑していて並び方がわからないときは「列の後ろにお並びください」などと声をかけます。
- 店内をウロウロしている場合は、「用件を伺います」「商品をお買い上げですか？」などと具体的に話しかけます。
- 勝手に商品を並べ替えるなどの行動をとっているときには、「〇〇してはいけません」という行為を禁止する言葉ではなく、「並べ替えは終わりにしましょう」「〇〇は終わります」などと声をかけます。

### こんな事で困っています

#### ルールがわからず周囲の人を困らせてしまう

- レジでの支払いなどの際に、列に並ばなかったり、並び順がー列なのか、並列なのかがわかりづらく戸惑う人もいます。
- 整理券を取って待つなどの仕組みが理解できず、番号を呼ばれても聞き取れなかったり、意味がわからない人もいます。
- ラベルがそろっていないことや、間が空いていることが気になったり、以前に来たときと少しでも違うと不安になって、安心したために勝手に商品を並び替えてしまうことがあります。
- 商品を破損したり、試食コーナーなどでその場に立ち続けたりして困らせることがあります。
- 支払いをする必要があることが理解できず、商品を持ち帰ってしまうことがあります。
- 降りるところでなくても、バスの停車ボタンを毎回押してしまうことがあります。
- 他の人と違う行動をしている時、自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人がいます。
- 禁止したり、怒ったりせずに、ポジティブな言葉で対応します。

#### 【対応事例】 乗務員と顔見知りになると、福祉パスを提示してくれない

Good Practice

乗務員がいつもの「顔見知り」だとわかると、福祉パスを提示してくれない方がいます。「毎回提示してください」と説明しましたが、わかっただけませんでした。しかし、マイクなどではなく、小さな声で「パスをお願いします」と言うようにしたら、見せてくれるようになりました。



福祉パスは見られたくないという気持ちがあります。一般の定期券と同じような感覚で確認するなどの配慮が必要です

#### 【対応事例】 レジなどでの並び方

Good Practice

一列で順番待ちをして、空いたレジなどから順番に利用できる並び方があります。レジの他にも、公衆トイレや銀行のATMなどを待つときに、このような並び方を見ることがあります。このような方法は、様々な人に対して利用しやすい並び方です。

### こんな効果があります

- ◎お金の支払いなどがうまくできず (P12 参照)、時間がかかっている人がいても、後ろの人はイライラすることなく会計ができます。
- ◎並び方をわかりやすく明示することで、列の並び方がわからない人に対してわかりやすくなります。



トラブル時の対応 (ルールを理解していない)

## トラブル時 の対応 (周囲の人に迷惑をかける①)

大声を出したり、独り言を言ったり、走り回ったりして  
周囲の人に迷惑をかけることがあります

対応ポイント

### 最初にやさしい口調で話しかけ、落ち着いたなら、やさしい言葉で注意します

- 「どうしましたか？」とやさしく、ていねいに話しかけて落ち着かせます。
- 注意するときは、「走ってはいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「歩きましょう」「小さな声で話しましょう」という肯定的な言葉でやさしく注意します。
- レストランなどで事前に申し出があれば、落ち着ける席へ案内します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

Good Practice

#### 【対応事例】 ラッシュ時にホームを走り回り危険だった

朝のラッシュ時にホームを走り回っていた方がいて、周囲のお客様の迷惑となっていました。威圧感からパニックになってしまうことが危惧されたため、複数の係員で見守った上で、1人の係員がやさしく声をかけると、走るのをやめました。

走っていると安心する人もいます。「危険なのでここにいきましょう」などと落ち着かせましょう



#### 【対応事例】 レストランの中で大声を出し、周囲のお客様の迷惑となった

レストラン内で大きな声を出していた方がいたため、障害のある方とその付き添い者にはわからないよう、隣のお客様にそっとメモを見せて、席の移動の希望を伺い、席の移動の要望にお応えしました。

場の空気を乱さないよう、配慮することが重要です



#### 【対応事例】 電車やバスの車内で、お客様や持ち物に触れたがる

バスの車内で、お客様や持ち物(メガネ、アクセサリなど)に触れたがる方がいて、周囲のお客様が怖がっていました。声かけをして、やってはいけないことをゆっくりと説明しました。笑顔でやさしく、安心できるように「相手の方が嫌なことですよ」と声をかけ、落ち着いて対応したところ、迷惑行為をやめました。

やさしく、落ち着いて対応することで、理解を促すことが重要です



#### 【対応事例】 フラフラとしていたので心配で声をかけた

思いつめていてフラフラとしたり、ぼんやりとしたり、つらそうにしていたりするところを見かけたときには、自殺を考えているかも知れません。優しい声かけで思いとどまるケースもあります。



## トラブル時 の対応（周囲の人に迷惑をかける②）

自分のこだわりを押し通そうとして、  
周囲の人とトラブルになることがあります

対応ポイント

両者の間に入り、周囲の人に簡潔に状況を説明し、  
障害のある人に状況が理解できるように説明します

可能であれば、2人以上  
で対応する

自分の行動の理由や思い  
をうまく伝えられない場  
合があるので、根気よく  
話を聞く



周囲の人にも、障害のある  
人の行動について理解  
が得られるように説明

Good  
Practice

【対応事例】 自分が座りたい席が  
空いておらず、その席を蹴っていた

気に入っている席が空いて  
いなかったため、その座席  
を蹴りだした方がいました。  
着席されていたお客様が怖  
がっていたので車内放送で  
注意しましたが、やめてく  
れなかったため、一度車を  
止めて、やさしく声をかけ  
て、ほかの席に着席する  
よう誘導しました。



「空いている席に座りま  
しょう」とやさしく対応す  
ることが重要です

こんな場合があります

- 他の客が注文した料理に手を出そうとして周囲の人を驚かせることがあります。
- 自分の気に入った席に座りたがり、既に座っている人に迷惑をかけることがあります。
- 正義感の強さからストレートな表現で注意をしてしまい、周囲の人の反感を買ってトラブルになることがあります。

## トラブル時 の対応（自分を傷つける）

頭をぶついたり、壁をたたいたりして、  
自分自身を傷つけたりして危険なことがあります

対応ポイント

ゆっくりと近づき、やさしく声をかけて落ち着かせ、  
ケガをしないよう対応します

- 「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危険なのでこちらに座りましょう」と具体的な言葉で誘導します。
- やさしい表情で、ゆっくりと声をかけましょう。
- 注意するときは、「〇〇してはいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「そこで話しましょう」「そこに座りましょう」などの具体的で肯定的な言葉でやさしく誘導します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

Good  
Practice

【対応事例】 車内の壁を突然叩き出し、  
ケガをする事態となった

バス車内で、壁を突然叩き出し、  
ご本人はケガをしてしまう事態  
が起きました。車を止めてその  
方にゆっくりと近づき、「どうし  
ましたか？」と声をかけたところ、  
「扉が閉まる時のピーという  
音が気になった」ということだ  
だったので、「では、音があまり聞  
えない一番後ろの席に座りま  
しょう」と誘導して落ち着かせ、  
「もう壁を叩くのは終わりにしま  
しょう」と声をかけました。

別の場所に誘導して、  
落ち着いていただく  
ことが重要です



## ◆コミュニケーションボード

知的障害者や自閉症の人など、自分の気持ちを言葉にできない、言葉が理解できない人もいます。そういった方でも、絵記号や写真等を用いて、自分の意思を指差すだけで伝えることができます。

コミュニケーションボードは、様々な自治体や商業施設などに導入されています。場面に応じていくつかのパターン（鉄道駅用、お店用など）が準備されています。

ただし、すべての人が利用できるとは限らないため、配慮が必要です。



コミュニケーション支援ボード（東京IEP研究会）↑

[http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z\\_eizen/kondan/asahikawa/2nd/siryou7.pdf](http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z_eizen/kondan/asahikawa/2nd/siryou7.pdf)

公共交通機関におけるコミュニケーション支援ボード（（公財）交通エコロジー・モビリティ財団）→

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard_top.html)

参  
考  
資  
料

## ◆ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都福祉保健局が作成したマークです。

平成24年10月から都営地下鉄大江戸線から導入が広がっていますが、平成26年7月から民間企業への働きかけも実施しています。

今後、さらに利用が拡大していくことが望まれています。

助け合いのしるし ヘルプマーク（東京都福祉保健局）→

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/helpmarkforcompany/index.html>



### 仙台市で導入している「ヘルプカード」

仙台市でも、東京都と同様に、障害のある人が緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするための「ヘルプカード」を導入しています。

このヘルプカードは横開き4面のカードで、連絡先だけでなく、苦手なこと、必要な支援についても書き込めるものとなっています。

仙台市

ヘルプカード

障害理解促進キャラクター「ココロ」

あなたの支援が必要です。

しょうがいしづべつ しづべいなど  
障害種別・疾病等

しづべつ しんたい もとま ほか  
種別： 身体・知的・精神・その他( )

しょうがいめい びょうめい  
障害名・病名：  
症状：

かかりつけ医療機関

びょういんめい しゅじい  
病院名： 主治医：

でんわばんごう  
電話番号：

まいにち ねん がつ じ  
記入日： 年 月 日

ありがな 男 女  
氏名： けつえきがた けつえき  
血液型： 型

せいねんがつけ しょうわ たいせい  
生年月日： 昭和・大正 年 月 日  
しょうわ たいせい  
昭和・平成 年 月 日

じゅうしょ  
住所：

きんきゅうれんらくさき  
緊急連絡先

ありがな 本人との  
氏名： 助 限：

でんわばんごう  
電話番号：

にがて  
苦手なこと・できないこと

ひつよう しえん  
必要な支援など

## ◆連絡用カード

緊急時のために連絡用カードを持っている方がいます。氏名、所属、連絡先、移動経路、症状などが記載されています。

障害者手帳等でもわかる場合があります。



助けてカード ((一社) 日本自閉症協会)

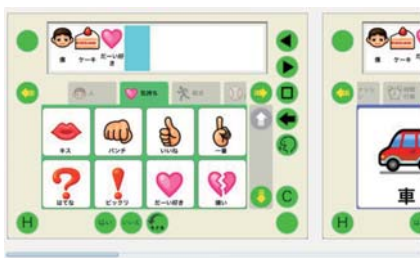
<http://www.autism.or.jp/bousai/kaitei/help-card.pdf> →

## ◆コミュニケーション支援アプリ

コミュニケーションを支援するための、スマートフォンやタブレットなどでも利用できるアプリケーションがあります。

※東京都障害者 IT 地域支援センターでは、障害のある方に便利なアプリ一覧を紹介しています。

<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/sm-iphon4.html>



↑ トーキングエイド シンボル入力版 (Uplus, Inc)



↑ Speech canvas (NICT) : 障害者が持つのではなく、事業者側が設置する

← ねえ、きいて。(IPPEI TORII) : 愛知工業大学鳥居研究室が開発

参考資料

### ●声かけ変換表

発達障害、知的障害、精神障害のある方は、「○○してはいけません」と否定的な言葉や曖昧な言葉をかけられると、どうしてよいかわからなくなり、パニックとなってしまうこともあります。「どう話すと理解が得られやすいか?」の参考として、話題となっている『声かけ変換表』が便利です。「こうすれば○○ですよ」と、効果的な行動を具体的に説明してあげることが重要です。

#### 変換の例

早くしてください	あと何分かかりますか?
静かにしてください	声を「これくらいの大きさ」にしてもらえますか?
走ってはいけません	歩きましょうか
危ない!	止まりましょう、ケガをしそうなので心配です
人の迷惑になりますよ	大きな声は、頭が痛くなってしまっている人がいるので、「このくらい」の声にしましょう
いつでもいいですよ	5分後ならいいですよ、○○の時間帯ならいいですよ
危ないからだめ!	もしケガをしたら心配です。
何をしていますか!	今、何をしていますか?

### ●わかりやすい情報提供

発達障害、知的障害、精神障害のある方に情報を伝える方法が難しい場合があります。

情報提供をわかりやすくするために、文章の書き方やレイアウトについての方法を示した、『わかりやすい情報提供のガイドライン』が全国手をつなぐ育成会連合会で作成されています。

<http://zen-iku.jp/info/release/3084.html>

## ◆主な障害者団体、支援団体等の連絡先◆

パニック時やトラブルの際の対応で協力が必要な場合には、地域の支援団体等に問合せることが有効です。下記の団体等のホームページに掲載されている障害の特徴や地域の障害者団体の連絡先、相談窓口などの情報を参考にしてください。

### 障害者団体

全国手をつなぐ育成会連合会 <http://zen-iku.jp/> 電話：077-572-9894

一般社団法人 日本自閉症協会 <http://www.autism.or.jp/> 電話：03-3545-3380

特定非営利活動法人 全国精神障害者団体連合会 <http://www.zenseiren.sactown.jp/> 電話：03-5438-5591

一般社団法人 日本発達障害ネットワーク (JDDnet) <http://jddnet.jp/> 電話：03-5733-6855

特定非営利活動法人 DPI (障害者インターナショナル) 日本会議 <http://www.dpi-japan.org/> 電話：03-5282-3730

公益社団法人 日本てんかん協会 <http://www.jea-net.jp/> 電話：03-3202-5661

特定非営利活動法人 日本トゥレット協会 <http://tourette-japan.org/> 電話：03-6912-9625

全国自立生活センター協議会 (JIL) <http://www.j-il.jp/> 電話：042-660-7747

特定非営利活動法人 全国言友会連絡協議会 <http://zengenren.org/> 電話：03-3942-9436

### 障害者関連情報

発達障害情報・支援センター <http://www.rehab.go.jp/ddis/> FAX：04-2995-3137

発達障害教育情報センター <http://icedd.nise.go.jp/> 運営：独立行政法人国立特別支援教育総合研究所

障害者情報ネットワーク ノーマネット <http://www.normanet.ne.jp/> 電話：03-5273-0796 ((公財)日本障害者リハビリテーション協会)

独立行政法人 国立特別支援教育総合研究所 <http://www.nise.go.jp/cms/> 電話：046-839-6803

「発達障害ってなんだろう？」政府広報オンライン <http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/>

### 行政

国土交通省バリアフリー・ユニバーサルデザイン <http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/>

内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進 <http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html>

厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/>

文部科学省 <http://www.mext.go.jp/>

近隣の連絡先をあらかじめ把握し、記入しておきましょう。

	施設名	連絡先 (電話番号)
<u>支援センター</u> 障害者支援センター 精神保健福祉センター など		
<u>学校や施設</u> 特別支援学校 知的障害者通所施設 など		

### 発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック

知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック改訂・検討ワーキング編

発行：国土交通省総合政策局安心生活政策課

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 TEL03-5253-8111

作業協力：社会システム(株)

«ご覧になった方へ»

「もっとこういう冊子に」「もっとこういう情報が欲しい」などのご要望・ご意見がございましたらご連絡ください。スパイラルアップ (継続的改善) の観点から、適時この冊子を見直し、皆様の声でよりよいものにしていきたいと考えております。

## 本日ワークショップ内のグランドルール

### 安全な場作りにご協力ください

「国・地域、文化、人種、**SOGI/ESC**、世代、障がいの有無に関わらず、多様なすべての人がお互いの人権や尊厳を大切にして支え合い、誰もが生き生きとした人生を創造でき、障がいの有無をはじめ様々な状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂される「誰一人取り残さないインクルーシブな社会」(※2)、アクセシビリティとインクルージョンの考え方を根本理念とする。」

『ユニバーサルサービスガイドライン(展示・催事／演出・飲食／物販)』より

1.このワークショップでは、多様なすべての人が参加できるよう、安全な場作りにご協力ください。差別やヘイトスピーチはしないで下さい。

2.プライバシーの保護にご協力ください

本人に許可のない撮影・録画・録音は禁止です。ここで話されたことは本人の許可なくSNSやブログ等で公開・共有しないでください。

3.ひとの性別や関係性を見ただ目で判断しないようにしましょう

彼／彼女といった性別を特定する呼称はなるべく使わず、“さん”付けで呼び合うようにしましょう。名前がわからない場合は、「赤い服のかた」など性別以外でひとを表してみましょう。

4.自分と他人の安全に配慮しましょう

しんどい時は一時退席しましょう。体調・疲れやすさ・トイレの頻度や感覚の感じ方は様々です。調子を持ち直すために休憩が必要な場合もあることを理解しましょう。両隣の人を見て必要そうなら声をかけ、しんどい時は早めに休憩できる雰囲気作りをしましょう。

5.他のひとの発言と時間を尊重し、分かりやすいコミュニケーションを心がけましょう。

自分が正しいと信じて発言するひともいます。賛同できない内容であっても、最後まで聴いてから発言してください。批判し合うのではなく、建設的な意見交換の場を心がけてください。

ろう者や言語障害のある方は、発言に時間を要することがあります。それぞれのペースがあることを認識し、次の話者は発言が完了していることを確認してください。限られた時間を平等に使えるよう意識しましょう。また、通訳が必要なひと、「これ」「そこ」など視覚情報では伝わらないひと、内容の理解に時間を要するひとなど様々なひとがいます。発言前に名前を言う・発言中はゆっくり話す、参加者が理解しているか確認することを心がけてください。

# 自己紹介

氏名



私はこんな人です



得意な事・苦手な事



# 自己紹介

記載例



氏名

大阪 太郎

私はこんな人です

(障がい特性等をお書きください)

得意な事・苦手な事

(必須ではありませんので任意でお書きください)

- ・サッカーが得意です
- ・人混みが苦手です

当事者のみなさまに作成をお願いする自己紹介シートの説明をします。  
資料は全部で2ページです。

#### 1ページ目

(タイトル)

自己紹介

(内容)

自己紹介シートには次の内容を記載いただきます

- ・氏名
- ・私はこんなひとです
- ・得意な事、苦手な事

#### 2ページ目

(タイトル)

自己紹介(記載例)

(内容)

・氏名

お名前を記載してください。

大阪 太郎

・私はこんな人です

ここには障がい特性等をお書きください

・得意な事・苦手な事

こちらは必須でなく任意となります。

記載いただけるものがございましたら記載をお願いします。

例:・サッカーが得意です

・人混みが苦手です