

知って実践！ 手話言語と障害のある人のコミュニケーション 【小売業編】



愛知県では、共生社会を実現するため、2016年10月に「手話言語・障害者コミュニケーション条例」を制定しました。この条例の理念に基づき、手話言語の普及や障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用促進を目的として、企業の皆様向けに作成した小冊子です。



これは音声コード「Uni-Voice」です。
機器やスマホアプリで読み取ると、
情報を音声で聞くことができます。

知ってほしい！ 障害の特性とコミュニケーション手段

障害のある人とコミュニケーションを図るには、まずは、多様な障害の特性やコミュニケーション手段を理解することが大切です。

視覚障害

全く見えない場合(全盲)と見えづらい場合(弱視)があります。安全に歩くため、白杖を持っていたり盲導犬を連れている人もいますが、外見から視覚障害と分かりにくい人もいます。

■ 主なコミュニケーション手段と配慮

- 視覚情報によらない方法で伝えてください。
例：音声(音訳)、点字、拡大文字【弱視の場合】
- 場所や物の位置を示す場合は、「あっち」「それ」ではなく、具体的に説明してください。
- 何か困っていたら、突然体に触れず前方から声を掛けてください。誘導が必要な場合は、本人に肩や腕を持ってもらい誘導してください。

聴覚障害(ろう・中途失聴・難聴)

「聞こえない・聞こえにくい」という、外見では分かりにくい障害で、聞こえの程度は一人一人異なります。補聴器や人工内耳で「聞こえ」を補うことのできる人もいます。

■ 主なコミュニケーション手段と配慮

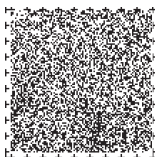
- 必要な情報を全て視覚情報に変えて伝えてください。身振りや表情、口の動きなども含めたトータルコミュニケーションが重要です。
例：手話【主にろう者の場合】、筆談、要約筆記【主に中途失聴・難聴者の場合】、光や振動、字幕【緊急時など】
- スマートフォン・タブレット等を活用することも有効です。
- 補聴器は単に音を大きくする機械です。大声で伝えるのは逆効果です。

盲ろう(視覚と聴覚の両方の障害)

障害の程度により、全盲ろう(まったく見えず、聞こえない)、盲難聴(まったく見えず、聞こえにくい)、弱視ろう(見えにくく、聞こえない)、弱視難聴(見えにくく、聞こえにくい)の4つに分かれます。コミュニケーション支援や移動介助など、介助者のサポートを受けて行動することが多いです。

■ 主なコミュニケーション手段と配慮

- 見え方・聞こえ方の程度により異なりますので、その人にあったコミュニケーション手段を確認してください。
例：手書き文字、触手話、指文字【主に全盲ろうの場合】、音声(補聴器に向かって話す)【主に盲難聴、弱視難聴の場合】、接近手話(本人が見える位置で手話)【主に弱視ろう、弱視難聴の場合】



これは音声コード「Uni-Voice」です。機器やスマホアプリで読み取ると、情報を音声で聞くことができます。

Check it!



各障害の特性に応じたコミュニケーション手段や配慮などを記載したリーフレットはこちらから！

肢体不自由

上肢・下肢に欠損やまひ、体幹の機能障害が生じ、日常の動作や姿勢の維持に不自由があります。そのため、多くの人が補装具(杖や車椅子、装具など)を使用しています。発声に関する気管のまひや不随意運動などにより意思を伝えにくい人もいます。

主なコミュニケーション手段と配慮

- 障害の程度により大きく異なります。下肢の欠損やまひ等の場合は健常者と変わりありません。
例：音声(音訳)、文字盤、視線、重度障害者用意思伝達装置
- 困っている時は積極的に声を掛け、話が聞き取りにくい場合は確認してください。

筋萎縮性側索硬化症(ALS)

身体を動かすための神経系が変性する病気です。全身の筋肉が動かなくなり、言葉を発することに支障が生じてきますが、物事を理解する能力は変わらず、自ら判断することができます。

主なコミュニケーション手段と配慮

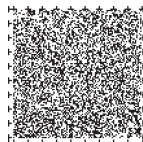
- 病気の進行により大きく異なり、ハイテク(電子機器)からローテク(シンプルな道具)までを使用します。
例：筆談、文字盤、視線、重度障害者用意思伝達装置
- 身体状況に応じて、会話ができなくなったら筆談、筆談ができなくなったら文字盤に変えるなど、コミュニケーション手段を適宜変えていくことが必要です。

知的障害

18歳くらいまでの発達期において、知的な能力が年齢相応に発達していない脳の機能障害です。「言葉を使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」ことに時間がかかることが主な特徴です。

主なコミュニケーション手段と配慮

- 内容が理解できるよう工夫することが必要です。
例：簡単な言葉、紙に書く、実物・絵・写真などを交える
- 見通しが立たないこと予想外のことが起きるとパニックになる場合がありますので、落ち着くまでしばらく見守ってください。



これは音声コード「Uni-Voice」です。機器やスマホアプリで読み取ると、情報を音声で聞くことができます。

精神障害

精神疾患には、幻覚や妄想、不安やイライラ感、憂うつ感、不眠などの症状があります。薬物療法や環境が安定することにより症状が改善します。

主なコミュニケーション手段と配慮

- ストレスが重ならないよう工夫することが必要です。
例：できるだけ具体的に示す、複数の情報は優先順位を示す
- 服薬を中断したり、ストレスが重なると症状が再発する場合があります。調子が悪いと思われる時などは休養させてください。

高次脳機能障害

交通事故や病気によって脳に損傷を受けたことで生じる記憶障害や注意障害、行動障害、失語症などの後遺症のことをいいます。身体に障害が残らないことも多く、外見から分かりにくい、「見えない障害」と呼ばれることもあります。

主なコミュニケーション手段と配慮

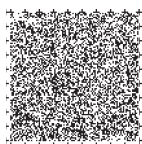
- ゆっくりと具体的に伝える工夫が必要です。
例：大切なことは紙に書く、1つずつあわせて行動してもらう
- イライラしている時はその場でなだめようとせず、話題や場を変えるような働き掛けをしてください。ころっと変わることもあります。

発達障害

脳の機能障害のため生活上の困難さがありますが、優れた能力が発揮される場合もあり、発達のアンバランスな様子が理解されにくい障害です。知的な能力に遅れがある場合とない場合があります、その特性は一人一人異なります。

主なコミュニケーション手段と配慮

- 静かな場所で短く分かりやすい言葉で伝えてください。
例：実物・絵・写真・文字などを交える
- 急な予定変更はパニックになる場合がありますので、前もって伝えてください。
- スマートフォンやタブレット等を使って示すことも有効です。



これは音声コード「Uni-Voice」です。
機器やスマホアプリで読み取ると、
情報を音声で聞くことができます。

実践しよう！ 障害のある人が配慮してほしいこと

障害のある人が事業者の皆さんに配慮してほしいことを集めました。優しい配慮に一步踏み出してみませんか？

困っていたら声掛けをしてほしい

困っている障害者がいたら、声を掛けて何に困っているか聞いてほしいです。自分から声を掛けるのをためらっている人もいます。また、介助者や手話通訳者などが同行している場合、介助者等に向かって、話し掛ける人が多いですが、障害当事者本人に向かって話し掛けてほしいです。



義足を使用している方、内部障害の方など、外見から分からなくても援助を必要としている方が、援助を得やすくなるよう作成されたマークです。ヘルプマークを身につけた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声を掛ける等、思いやりのある行動をお願いします。

触れるサンプルなどを用意してほしい

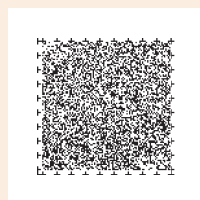


コンビニでコーヒーをよく買います。レジで「どのくらいの大きさか知りたいのでカップを触らせてもらえますか？」とお願いしたところ、S・M・Lサイズのカップを持ってきてくれたので触って確認ができました。触ることが見ることになるので、サンプルや商品を触れると分かりやすいです。

(視覚障害)

そっと見守ってほしい

商品を探しているうちに道に迷い、店内をグルグル回って、パニックを起こしていたら、店員さんから「大丈夫ですか？」と声を掛けられ、人通りが少ない場所まで誘導していただき、椅子に座らせて休ませてもらいました。優しく声を掛けてもらえて、感謝しています。(発達障害)



これは音声コード「Uni-Voice」です。機器やスマホアプリで読み取ると、情報を音声で聞くことができます。

Check it!



まだまだあります！
配慮してほしいこと。
こちらを Check！

やさしい表現で説明してほしい

ポイントカードを作りたいとお願いしたとき、説明の内容が難しく困っていたら、途中からやさしい表現を心掛けてくれて、分かりやすく説明してくれました。説明書の漢字にはルビを振ってもらい、無事にポイントカードを作ることができました。(知的障害)



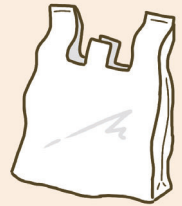
レジ前にメニュー表がほしい



コンビニで肉まんを注文したくて指差しをしますが、レジの中からはどれを指しているのか見えづらく、伝えるのが難しいです。同じように、カフェなどで高いところにメニューが掲示されている場合、指差しではなかなか通じません。レジにメニュー表が置いてあると注文しやすいです。(聴覚障害)

買い物袋に入れてほしい

身体に障害があり、レジで精算が終わった物を台の上に運んだり、買い物袋に1つつ入れていくのが非常に大変で、時間もかかるので「袋詰めしましょうか？」と声を掛けてもらえるとても助かります。(肢体不自由)



Check !

障害者差別解消法の改正により、民間事業者も国や自治体と同様に、「合理的配慮」の提供が義務化されます。

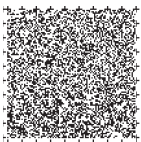
合理的配慮とは

障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること。重すぎる負担があるときでも、理由を説明し、別のやり方を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

合理的配慮の事例は内閣府のHPから探すことができます。

合理的配慮サーチ

検索 



これは音声コード「Uni-Voice」です。
機器やスマホアプリで読み取ると、
情報を音声で聞くことができます。

手話の紹介

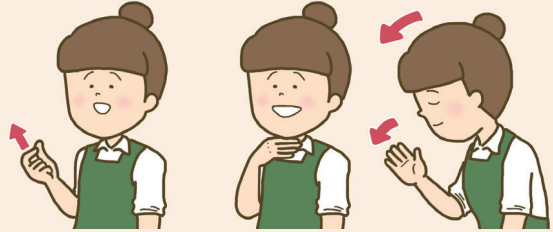
2006年に国連総会で採択された「障害者権利条約」に、手話が言語に含まれることが明記されました。愛知県では、手話言語の普及にも取り組んでいます。

いらっしゃいませ



左手のひらに親指を立てた右手をのせ、体の方へ引き寄せる

少しお待ちください



右手人差し指の指先を親指ではじく

右手4指の背を顎の下にあてる

少し頭を下げ、顔の正面で斜めに構えた右手を少し前へ出す

レジ袋は必要ですか？



つまんだ両手2指を手前に2回クルクル回す

両手4指を曲げ、体の方へ引き寄せる

手のひらを前にさし出す

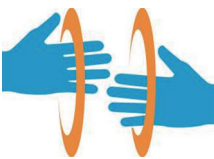
ありがとうございました



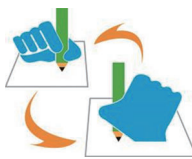
左手甲に小指側を直角にのせた右手を上げる

Check!

手話マーク

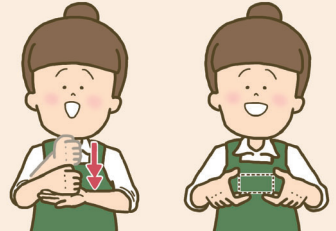


筆談マーク



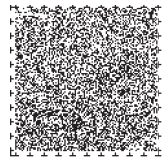
耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は、「手話(筆談)で対応をお願いします」の意味、窓口等が提示している場合は「手話(筆談)で対応します」の意味になります。お店や各種窓口などで、手話対応または筆談対応できるところに掲示があると安心して利用することができます。各マークの画像データは一般財団法人全日本ろうあ連盟のホームページからダウンロードすることができます。

ポイントカード



左手のひらに右手拳の小指側を2回置く

両手2指でカードの形を表す



これは音声コード「Uni-Voice」です。機器やスマホアプリで読み取ると、情報を音声で聞くことができます。

Check!

愛知県では、企業向けに無料で手話講師を派遣しています。ぜひご利用ください。

愛知県 手話講師派遣 検索 

障害者に関するマーク

障害者のための国際シンボルマーク



障害者が容易に利用できる建物、施設であることを示すシンボルマークです。

盲人を表示する国際マーク



視覚障害を示す世界共通のシンボルマークです。手紙や雑誌の冒頭、あるいは歩行用に自由に使用してよいとされています。

オストメイトマーク



人口肛門・人工膀胱を使用している方(オストメイト)であること、オストメイトのための設備があることを表すマークです。オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。

障害者雇用支援マーク



公益財団法人ソーシャルサービスクラスが障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。

身体障害者標識



肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定で罰せられることとなります。

聴覚障害者標識



聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定で罰せられることとなります。

耳マーク



聴覚障害者のコミュニケーションの円滑化を図るため制定されたマークです。耳が不自由なことは外見からは分かりません。聞こえないこと・聞こえにくいことの意味表示として、また、耳の不自由な人への配慮を表すマークとして使用されています。

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬のことをいいます。「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。補助犬はペットではなく、社会のマナーをきちんと訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。

ハート・プラスマーク



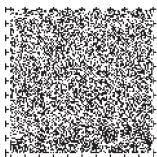
身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、免疫機能)に障害のある方を表しています。内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、といったことをじっと我慢されている方がいます。このマークを着用されている方を見かけた場合は、内部障害について理解し、配慮する必要があります。

「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク



白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。白杖によるSOSシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。

※ヘルプマークはP4、手話マークと筆談マークはP6で紹介しています。



これは音声コード「Uni-Voice」です。機器やスマホアプリで読み取ると、情報を音声で聞くことができます。

知って実践！手話言語と障害のある人のコミュニケーション【小売業編】

2021年10月 発行

イラスト 車イスにゃにゃ

発行者 愛知県福祉局福祉部障害福祉課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電話番号 052-954-6697 ファックス番号 052-954-6920