

さまざまな特性とコミュニケーションポイント

目の不自由な方への対応

まず、こちらから声をかける

声をかけても気づいていただけない場合は、軽く肩などにふれてください。目の不自由な方は、一人で移動し目的物をさがすことが困難です。声がしても、自分に話しかけられているかどうか、分からない場合があります。



「こちら、あちら、それ」などの指示語は使わない

具体的に「右前」、「30センチ前」などと伝えます。

役立つ印刷情報はコンパクトにまとめて音声で伝える

目の不自由な方は、文字の読み書きが困難。音声を中心に情報を得ます。

さまざまな特性とコミュニケーションポイント

耳の不自由な方への対応

手話・指文字・筆談・読話など

コミュニケーション手段は、さまざまあります。また、コミュニケーションは基本的には、顔と顔をまっすぐに向き合わせて、口を大きく開いて行います。手話を知らなくても、身ぶりで伝わる場合もあります。

*読話（どくわ）：相手の口の形を見て言葉を判断する方法。

人によりコミュニケーション手段がちがいます

外見からは、分かりにくい場合があります。ご本人の意向を確認してから。

筆談はメモ用紙などで

耳の不自由な方は、視覚表示を中心に情報を得ています。



さまざまな特性とコミュニケーションポイント

言葉の不自由な方への対応

言葉が聞き取りにくい場合は、筆談を

話すことが困難な方がいます。聞いて分からない場合は、分かったふりをせず、筆談を活用しましょう。



さまざまな特性とコミュニケーションポイント

肢体不自由の方への対応

相手の視線の高さに合わせて、正面から

車いす使用者は、横向きおよび見上げて話すのが困難です。

*肢体不自由（したいふじゆう）の方：さまざまな障害で、上肢や下肢に機能障害があったり、座ったりたったりする姿勢保持が困難な方。自分の意志と関係なく体がうごく不随運動を伴う方など。

動線の確保を

移動に制約のある方もいますので、その場合、動線の確保をしましょう。



さまざまな特性とコミュニケーションポイント

内部障害のある方への対応

ちょっと休める場所を確認

内部障害のある方は、外見から分かりにくく、疲れやすい方が多いです。ベンチなど、ちょっと休める場所をさがしましょう。

また、タバコの煙、携帯電話の電波などが、身体に合わない方も多いです。

*内部障害（ないぶしょうがい）のある方：内臓機能に障害のある方で、心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、HIVによる免疫機能に関する6種類の機能障害が定められています。



さまざまな特性とコミュニケーションポイント

外国の方への対応

まず、勇気をもって簡単な英語で

日本語が分からない外国の方がいます。簡単な英語や身ぶりなどでも伝わる場合があります。

