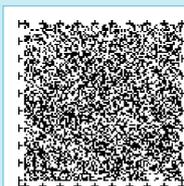


# 障害のある方と接するときに

## デパート・スーパー・コンビニ編



栃 木 県



# 目 次

はじめに	2
<hr/>	
肢体不自由のある方への接し方	
<hr/>	
肢体不自由とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	3
Q & A	4
視覚障害のある方への接し方	
<hr/>	
視覚障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	5
Q & A	6
聴覚障害のある方への接し方	
<hr/>	
聴覚障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	7
Q & A	8
知的障害のある方への接し方	
<hr/>	
知的障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	9
Q & A	10
発達障害のある方への接し方	
<hr/>	
発達障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	11
Q & A	12
相談、連絡先一覧	13
<hr/>	

## はじめに

栃木県では、障害のある方も、それぞれの地域において、地域の方のさまざまな支援を得ながら、いきいきと生活していけるように「障害者福祉施策」を推進しています。

今回、その障害者福祉施策の一環として、お店などにおける障害のある方への接し方のパンフレットを作成しました。

栃木県内には、手足の不自由な方、目や耳の不自由な方、また、知的障害や発達障害のある方などさまざまなハンディを持っている方が、たくさん暮らしています。

そういった障害のある方も、ふだん、お客様として、旅館やホテルに宿泊をする、飲食店やレストランで飲食をする、あるいはデパート、スーパーマーケット、コンビニなどで買い物をするなどしながら地域において生活しています。

そのような障害のある方が来店された時に、「どう話しかけて良いのか」、「どう接したらよいのか」といったとまどいを感じたことが少なからずあると思います。

このパンフレットは、そのような時に、それぞれのお店の経営者、従業員の方に、障害のある方の特性などについて御理解をいただき、障害のある方に対してスムーズな接客ができるように、また、障害のある方も、安心快適に、宿泊、飲食、買い物などができるように、「障害のある方への接し方」のポイント、留意点などについて、具体的な事例を交えながら紹介するものです。

このパンフレットには文字情報が記録されている「SPコード」を印刷しています。専用の読み取り装置を使って音声を出力することができます。

障害のあるお客様が来店した際に大いに御活用いただければ幸いです。

平成 20年 9月

栃木県保健福祉部障害福祉課

# 肢体不自由のある方への接し方

## 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢（手足）と体幹（体）の運動障害（不自由）のあることをいいます。  
障害の種類や部位、原因や程度はさまざまです。

## 主な特徴

病気や怪我あるいはこれらの後遺症などで障害を持つことが多く、運動機能障害と言語障害などいくつも障害を持っている人もいます。  
脳の運動中枢に損傷を受け、自分の意思ではどうにもならない動作が出ることがあります。  
体のバランスを取るのが難しく、転倒したり、よろめいたりすることがあります。  
障害のため生活が制約されることが多く、疲れやすぐ急に集中力がなくなることもあります。  
食べ物や運動の制限があり、毎日、服薬が必要な人もいます。



## 配慮して欲しいこと

現在の医学では治すことができない病気や、進行性の病気の人もあります。  
言葉が聞き取りにくい人も、一生懸命自分の意思を伝えようとしていますので、繰り返しよく聞いて、御理解ください。  
障害者がいて、困っていると思ったとき、まず声をかけ、手伝ってよいか確かめてください。また本人が何をしたいのかを聞いてから対応してください。  
障害者駐車場は、車いす利用者や自分で運転してくる障害者のため設置されているものです。いつも空いている場所を確保し利用できるように御配慮ください。  
車いす利用者等の障害者は目線が低く、相手が立った姿勢で話をすると見上げなければならず疲労を感じます。話しをする場合は、身をかがめて障害者と目線を合わせて、話しをするとよいでしょう。  
応対する場合は、同伴者（介助者）がいても障害者本人に直接話しかけていただき、本人の意思を確かめるようお願いいたします。



**Q** 車いす利用者の買い物のお手伝いは、どのように配慮したらよいでしょうか。

また、買い物しやすくするためにはどのようなことを心がけたらよいでしょう

**A** 一人で買い物に来た車いす利用者の多くは買い物かごをひざに乗せて、商品をかごに入れレジまで持ってくることができます。ただ、重い物・大きい物・長い物は持てません。また、高いところや奥まったところにある商品は取れませんので、何を手伝ってよいか**本人に聞いてから**手伝ってください。



**Q** 注文の際、肢体不自由の方に同伴者（介助者）がいる場合、つい、同伴者の方に伺ってしまうことがあります。本来、障害者ご本人にお伺いしなければならないと思うのですが、どのようにしたらよいでしょうか。

**A** 出来るだけ**障害者本人に直接聞くように**してください。本人が決められない、または言葉が聞き取りにくいときは、まず、本人に確認してから、同伴者の方に聞くのがよいでしょう。



**Q** 会計の際、手に障害のある方から「お財布からお金を出してください」とか、「サインをして欲しい」と頼まれたことがあります。そういった場合どのように対応したらよいでしょうか。

**A** **本人によく見える所で**財布からお金を出すようにしてください。サインの場合は、本人に確認しながら対応するとよいでしょう。



# 視覚障害のある方への接し方

## 視覚障害とは

視覚障害とは、視力などに何らかの障害のあることをいいます。視覚障害者を「目の不自由な人」や略して「視障者」と言う場合もあります。視覚障害者といっても、全然見えない全盲の人から、全盲ではない弱視の人までその程度はさまざま、人により見え方や特徴が大幅に違います。また、色の区別が困難な人や見える範囲(視野)が非常に狭い人などいて視覚障害者といってもひとくくりではありません。



## 主な特徴

耳に頼ります。音を聞きわけたり、声を聞いて判断をします。

触れることによって物の形や位置を確認します。白杖の触れた感じや足の裏の感じから、床の状態や道路の様子を判断します。

ほほやおでこに受ける空気の圧力の違いによって、曲がり角や部屋の広さなどを想像します。

嗅覚を活用して、お店や飲食物の種類を判断します。

味覚を生かして飲食物の味を楽しみます。

視覚以外で残っている感覚をフルに活用し、体験と工夫によって日常生活を少しでも豊かにするよう心がけています。



## 配慮して欲しいこと

声で説明してください。その場合「あちら、こちら、それ、あれ」などと指で示しても分かりません。「前後左右」「時計の何時の方向」「何歩ぐらいのところ」のように具体的に、ハッキリとした声でゆっくり説明してもらおうと助かります。

触れることのできるものには、足か手で触れて確認できるようにしてください。

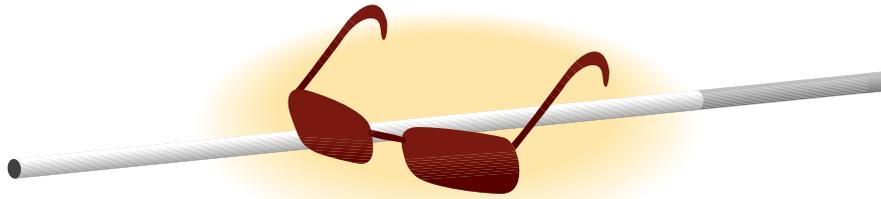
視覚障害者を誘導する場合は、誘導する人の肩や肘に障害者が軽く手を添えて、一緒に歩きます。お互いに声をかけながら歩けば、視覚障害者も安心します。

階段やエスカレーターでは一声かけてもらい、手すりなどに手を触れられるようにしてください。車などに乗る場合は、ドアに手を触れられれば車の向きも分かり、頭などをぶつけずに一人で乗ることができます。

白い杖(白杖)は視覚障害者の周知、歩行、安全確認のため使用します。盲導犬を利用している人もいます。盲導犬が仕事をしている時は食べ物をあげたり、触ったりしないでください。訓練を受けた犬です。怖がったり嫌わずに見守ってください。身体障害者補助犬法では盲導犬の入店を拒んではいけないことになっています。

お金の受け渡しは本人が行います。つり銭などは紙幣と貨幣を分け、種類ごとに手から手へ渡すのが確実です。一枚一枚渡す必要はありません。

書類や会計時にサインなどをする場合、必要な項目の代筆をお願いすることもあります。



**Q** 視覚障害のある方が一人で来店した場合、どのような点に配慮したらよいでしょうか。

**A** 一人での買い物は、慣れた店でもやはり難しい場合があります。できれば**店員の方が付き添って誘導し**、希望を聞いて買い物のお手伝いをしていただければ助かります。

できるだけ店の空いている時間帯を利用しようと心がけている障害者もいます。

一緒に付き添って買い物ができない場合は、何を購入したいのか希望を聞いて、それを各売場から取り寄せた上でまとめて購入するというのも一つの方法でしょう。



**Q** 視覚障害のある方に商品をどのように説明したらよいでしょうか。

**A** 食料品などについては、**種類**やだいたいの**量**、**金額**、**賞味期限**などの説明があれば分かりやすいです。

衣料品などについては、**サイズ**や**色の具合**、**金額**、もし触れたり試着が可能であれば、**素材感**や**着心地**などを知ることができます。

食料品や衣料品以外の商品についても、一般のお客様が買い物をする際に通常気にするようなことを説明すればよいでしょう。



賞味期限



色・サイズ

# 聴覚障害のある方への接し方

## 聴覚障害とは

聴覚障害とは、聴覚に何らかの障害があることをいい、障害のおきた年齢や種類、程度等で聞こえる状況や発音のしかたなどに違いがあります。聴覚障害者は、会話をするのに補聴器などを活用する人と手話により会話を行う人もいます。さらに発音が不明瞭な人とそうでない人もいます。耳からの情報が得られにくく、コミュニケーションを行う際に特別な配慮を必要とします。



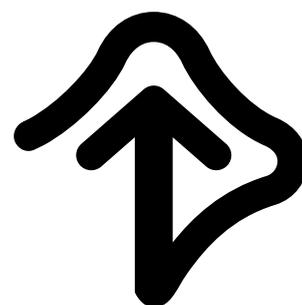
## 主な特徴

聴覚に障害があることは外見では判りにくく、障害にすぐには気づいてもらえず、誤解が生じやすい障害です。  
補聴器などを使って聞こえる人がいますが、その聞こえ方は、健常者のように明瞭ではありません。聴覚障害者で声を出して話せる人はたくさんいます。「話せる」と「聞こえる」と思われがちですが、実際には相手の声は聞こえていない場合があります。  
情報伝達の配慮が適切でないと障害者の自尊心を傷つけ、社会参加を阻害することもあります。県内には聴覚に何らかの障害を持った方は数万人いるといわれています。そのうち、手話ができる人は数千人程度です。

## 配慮して欲しいこと

右のイラストのような「耳マーク」の表示板やポスターなどで、聴覚障害者に「うちの店では筆談や手話などを行います」と示せば、客も自分が聴覚障害者であることを不安なく伝えられます。また、本人が聴覚に障害があることを申し出たり、耳マークや補聴器などにより、障害に気づいた時は以下のようにしてください。

周りに雑音がない所で話すようにする。  
相手と、1m位の距離がよく、それ以上離れている時は近寄るようにする。  
大き過ぎないはっきりした声で、文節で区切って話す。  
相手に正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。  
話の内容が聞き取れているかを顔の表情や返事等でくみとるようにする。  
上記の工夫でも聞こえない時は、文字や絵を書く「筆談」によってコミュニケーションをとるようにする。  
文字や身振り、説明用のカードなどの視覚情報も利用するようにする。  
手話のできる聴覚障害者には、手話で対応することがベスト。



耳が不自由なことを表す「耳のシンボルマーク」です。

聞こえないからと、周囲に聞こえるような大き過ぎる声で話したりせず、あくまで個人のプライバシーを尊重する話し方をお願いします。



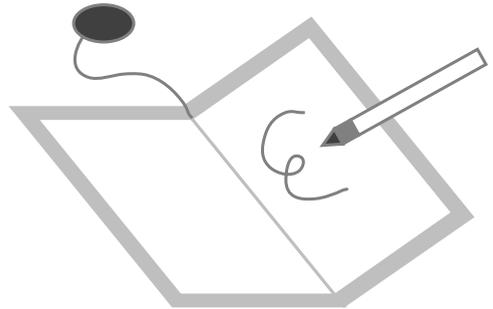
**Q** 聴覚障害のある方に商品やサービスの内容（保冷剤の要否・弁当の加熱・箸やスプーンの要否など）をどのように説明したらよいでしょうか。

**A** あらかじめ商品の説明文を読みやすい大きさの文字で図・写真なども入れた**カード**として**作っておき**、それを見せながら、必要な部分を指さしたり、文字を指でなぞりながら話しをされるとよいでしょう。

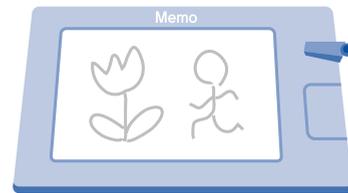
また、**メモ用紙**や**筆記用具**を店員の方が携帯しておく、とっさに筆談をするときなどに便利です。

手話を使用する聴覚障害者には手話のできる店員の方がいると助かります。

右のイラストのようなホワイトボード（携帯用）、磁気ボードなどの筆談の用具もあります。



ホワイトボード（携帯用）



磁気ボード

**Q** 聴覚障害のある方にレジで支払い金額等をどのように伝えたらよいでしょうか。また、どのような点に配慮したらよいでしょうか。

**A** 聴覚障害者がレジで支払いをする時、お店の方が合計金額を口頭で言うと聞き取れず、多めの金額をお札などで払い、いつも小銭が溜まって困るという話がよくあります。

金額が分かるように**レジスター（又は電卓）の数字の表示板**を聴覚障害者に向けておき、「この金額です」と言うように手で示すようにするとよいでしょう。

また、レシートを渡して明細を見せたり、紙などに書いて見せたりするとよいでしょう。その際、消費税が内税であることを表示するようにするとよいでしょう。



# 知的障害のある方への接し方

## 知的障害とは

知的障害とは、先天性または出産時、あるいは出産後早い時期に、脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、社会生活への適応が著しく困難となることをいいます。



## 主な特徴

以下は知的障害の主な特徴ですが、障害の程度・育ってきた環境や性格によって異なります。

見たこと、聞いたことが正確に認知できず、模写や反復をさせると不正確になることがあります。ある問題に直面した場合、これまでの経験を役立たせ臨機応変に対応することが不得意で、異なった状況でもこれまでのやり方を押し通して解決しようとする場合もあります。

ある状況から共通事項を見出すことが困難であるため応用がききません。ひとつのことに習熟したからといって関連することなら十分できるとは限りません。

一般には一度に複数の指示を与えると混乱してしまいます。

先のことを予見し、計画を立てて行動したり欲求をコントロールすることが難しい場合があります。難しい言葉で話しかけられたり、話が早すぎたりすると理解することが難しくなります。

障害の程度によっては、読み書きや金銭の計算等が困難な場合があります。



## 配慮して欲しいこと

本人が理解するためには

- ・ 本人の理解の程度に合わせてやさしく繰り返し説明してください。
- ・ 突発的な出来事があった場合、十分話し合うか同伴者の人に相談してください。

他の人に頼りすぎるとき

- ・ なるべく直接本人に話をして自分で決めるようにながすことが大切です。
- ・ 失敗経験が多いので何事にも自信が持てない場合がときおり見られます。笑顔でやさしい言葉をかけてください。

本人とのコミュニケーションを図るために

- ・ 障害者本人にとって分かりやすい言葉で、本人に合わせた話し方をしてください。
- ・ 分かったかどうかを確認しながら聞いていく等の配慮も必要でしょう。
- ・ 言葉を補うため、カード等を利用してコミュニケーションをとった方が良いでしょう。
- ・ 見通しを持った行動が難しい場合があります。“右へまっすぐ行き、つきあたりを左に曲がる”など2つ以上の行動を同時に説明すると混乱します。ひとつずつ教えてください。



**Q** 知的障害のある方が店内で困っているような時、どう声をかけたらよいでしょうか。また、商品を選べないときなど、どのように買い物のお手伝いをしたらよいでしょうか。

**A** 困っているような時は、親しみを持って、「今日はだれと来たの」など、他愛のないことから話しかけ、**どんなことに困っているのか**聞き出して対応してください。この人は味方だと分かれば案外素直に応じてくれるものです。  
また、商品を注文する際に、店員の方が示した品物には全てうなずいてしまうなど商品を選ぶのが難しい場合が多いかと思います。知的障害者が自分で決めることは本当に難しいものです。**利用目的や利用場所、好みなどを聞き出して**アドバイスしてあげてください。



**Q** 知的障害のある方がむやみに商品を触っている場合、どのように対応したらよいでしょうか。

**A** お話をしていただき、本人が元に戻すよう御指導ください。興味がある場合、感触を楽しむ場合、何の目的もなく触っている場合などいろいろな場合が考えられますが、よく話せば分かりますので、**やさしい言葉で繰り返し御指導**ください。  
なお、同伴者（介助者）がいる場合はその方にもお話してください。



# 発達障害のある方への接し方

## 発達障害とは

発達障害とは、自閉症・アスペルガー障害・注意欠陥多動性障害及び学習障害などを総称してよばれています。

発達障害の原因はまだよくわかっていませんが、現在では脳機能の障害と考えられていて、通常、小さい頃からその症状が現れます。

## 主な特徴

人と接することやコミュニケーションが苦手です。相手の表情やしぐさから相手の気持ちを読みとることが苦手です。

常識的なことを知らない場合が多く、その場にそぐわない言動をすることがあります。

場所・物・物の配置や時間など、周囲の状況が変化することを嫌がり、そうした変化に適應するのが難しいことがあります。

知的障害がある人となない人・言葉に障害がある人となない人がいます。

動き回ったり、突然思い出して走ったり・怒ったり・笑い出したり、唐突に近くにいる人に話しかけたりすることがあります。

一人ひとり障害の現れ方が異なります。



## 配慮して欲しいこと

発達障害者の中には言葉だけでは理解できない人も多く、その場合は、具体的な物や絵、写真、文字、身振りなども使って本人に分かりやすい方法で伝えてください。視覚的に表現するとより安心します。

簡単な言葉は理解できる発達障害者でも、長い言葉は意味をよく理解できません。具体的に、短い言葉で、分りやすく話しかけてください。

「　　しない!」と否定的な言葉かけでなく「　　しましょう」と肯定的な言葉かけが効果的です。先の見通しがつかなくなると不安になって混乱します。「　　して(から)　　する」と、順序だてて分かるように伝えてください。

パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守ってください。力づくで押さえようとしても逆効果になります。

何よりもパニックを起こさないようにすることが大切です。発達障害者の立場に立って不快な刺激をさけ、見通しの分かる環境づくりに御配慮ください。周囲の人に理解を求めることも必要になってきます。



**Q** 発達障害のある方が商品を触ったり、匂いを嗅ぐ等、変わった行動をした場合、どのように対応したらよいでしょうか。

**A** 特定の商品や、商品の並べ方、シールなどにこだわりがある人もいます。「買わないものには触らないでね」とやさしい言葉でゆっくりと話しかけてください。もう少し強く言うなら「お店の物には触りません」と伝えてください。

それでもやめない場合は「だめ！」などの禁止の言葉は使わず、穏やかに、その場から離すようにしてください。

来店したときいつも同じ行動をしている場合は、同伴者の方（一人の場合は保護者など）に連絡していただくと助かります。

周りから見ると変な行動かもしれませんが、迷惑をかけていなければそっとしておきましょう。気が済めば本人も黙ってお店から出て行くと思います。



**Q** 発達障害のある方が店内を歩き回っていたり、走り回ったりしている場合、どのように声をかけたらよいでしょうか。また周りのお客様の迷惑になっている場合、どのように対応したらよいでしょうか。

**A** 「ここでは、遊ばないでね」「お店では走りません」とか「お店では走らないでください」とやさしい言葉でゆっくりと話しかけてください。

また、万が一、周りのお客様に迷惑をかけるようなら同伴者の方（一人の場合は保護者など）に御連絡ください。

また、キョロキョロしたり、ウロウロしたり、レジ前でもじもじしたりしている時は、もしかしたら迷子かもしれません。トイレを探しているのかもしれません。どこでお金を払ったらいいのか分からないのかもしれません。そうした時も、「どうしたいのですか？」「なにかお探しですか？」とやさしく声をかけてください。さらに、コミュニケーション支援ボードを使い「何をしたいの？」の絵を指差してもらうのもよいかもしれません。



コミュニケーション支援ボードは、以下のホームページでダウンロードできます。

<http://www.my-kokoro.jp/communication/index.shtml>

（企画・製作 東京ID研究会 / 主催：全国知的養護学校長会 財団法人明治安田こころの健康財団）

