

「具体的に」「ゆっくり」「やさしく」話しかけてください

- まず、何に困っているのか、どこへ行きたいのか、どうしたいのかを具体的に尋ねてください。
- やさしいことばで、ゆっくり、簡潔に説明してください。

「コミュニケーションボード」を活用してください

- コミュニケーションボードを使ってください。
 - ・ボードを見せて、意思や気持ちを指さししてもらいます。
 - ・指さできない場合には、こちらが推測しながら指さして尋ねてみます。
 - ・次の行動を伝えてから、実際の行動に移ってください。
「事務室に行きます」「〇番線のホームに行きます」等。



身近な関係機関に連絡してください

- 状況が把握できなかつたり説明が伝わらない場合には、本人の自宅、学校、通所先（勤務先）、身近な関係機関に連絡してください。
 - ・本人がことばで言わなくても、手帳や個人カード、名札で名前や連絡先がわかることがあります。確認させてもらってください。

コミュニケーションボードとは

コミュニケーションが苦手な知的障害のある方などと、周囲の人たちとの間をつなぐ話しことばに代わるものの一つです。文字やことばで意思を伝えることが難しくても、ボードの絵を指さして意思を伝えることができる人もいます。



発行：2008年3月
 発行者：横浜市
 住所：〒231-0017 横浜市中区港町 1-1
 事務局：道路局企画課交通計画担当 電話：045-671-4086 FAX：045-651-6527
<http://www.city.yokohama.jp/me/douro/plan/bf/>
 e-mail: do-barrierfree@city.yokohama.jp
 健康福祉局障害企画課 電話：045-671-3603 FAX：045-671-3566
 健康福祉局福祉保健課 電話：045-671-2387 FAX：045-664-3622

協力：(財) 明治安田こころの健康財団
 (株) 京阪ステーションマネジメント
 セイフティーネットプロジェクト横浜

わたしたちのこと 知ってください 応援してください

人は誰でも、住みなれた街で暮らすことを望んでいます。障害のある人が安心して鉄道を利用することができれば、移動がしやすくなり、地域での生活がもっと豊かになります。そのためには、周囲の方々や鉄道事業者の方々のご理解、ご協力が必要となります。

鉄道事業者のみなさんへ

障害のある人は、自分の気持ちや状況をうまく伝えられなかったり、駅や電車の運行など必要な情報を集められないことがあります。障害のある人が必要な情報を得られ、安全に駅や電車を利用できるように、鉄道事業者のみなさんも応援してください。

何か困っているみたい



こんなことはありませんか？

障害のある人を理解してください

障害のある人は、駅でどちらへ行ったらよいかわからなくなったり、難しいことが理解しづらかったり、表示を見過ごしたりすることがあります。そして、不安なことやわからないことがあると、落ち着きがなくなったり、独特の動きをすることもあります。でも、それは、周りにいる人を困らせようとしているわけではありません。

障害のある人を理解していただき、困っている様子を見かけたときにどのように対応したらよいか考えてみてください。



障害のある人の中には…

コミュニケーションがうまくとれない



初めての体験に不安を感じる



どうしていいかわからないときは、適切な行動がとれなかったり、パニックになることもあります

落ち着いて状況を把握してください

何か不安なことやわからないことがあるのかもしれませんが
尋ねられていることが理解できていないかもしれません

何か困っているみたい…

何かを探している、どちらへ行っているのかわからない、身体の具合が悪そうなど、何か困っている人を見かけたら…

- 困っているなど自分の状況や気持ちをうまく伝えられない人もいます。
- 表示が見えない人や音が聞こえない人、文字やことばがわからない人もいます。
- 尋ねたことに対し、意図を理解しないで、すぐに「ハイ」、「うん」と答えてしまう人もいます。

- 具体的にゆっくりと、伝わっているか確かめながら話してください。
- 実物を示しながら尋ねてみてください。
- 伝えたいことは、ことばだけでなく絵や文字が用意できると理解を助けます。
- コミュニケーションボードを使ってみてください。

気になる行動をしている…

ずっと電車を眺めていて乗ろうとしない、終点なのに降りようとしない、そわそわしているなど、気になる行動をしている人を見かけたら…

- 電車が好きで、ずっと眺めていたい人もいます。
- 気持ちを落ち着かせようと、独特の動きをする人もいます。

- 危険でなく周囲の人の迷惑でなければ、しばらく様子を見守ってください。
- それからゆっくりとやさしく話かけてみてください。
- コミュニケーションボードを使ってみてください。

危険な行動や行為をしている…

大声を出したり走り回ったりしている、ホームの白線を越えて身体を乗り出している、ものを叩いたりしているなど、周りの人の迷惑となったり、危険な行動や行為をしている人を見かけたら…

- 状況の判断がつかず大きな不安を抱いたり、パニックを起こしやすくなる人もいます。
- 人ごみや大きな声、音、まぶしい光などが苦手な人もいます。

- 急に強い口調で注意したり、急に手を引っ張ったりすることは逆効果です。
- まずは、静かな口調で、「危ないですよ 下がってください」などと声をかけてください。
- また、手や身体で伝えたいことを表現して、危険な場所からの移動を試みてください。
- 混乱が大きいときは、静かな場所に移動し、落ち着くまで見守ってください。
- 落ち着いたら、コミュニケーションボードを使ってみてください。