

そう か し しょう ひと じょうれい  
草加市障がいのある人のコミュニケーション条例

こころ  
心をつなげる  
コミュニケーションを知ろう！



この冊子は、令和3年9月27日に施行した「草加市障がいのある人のコミュニケーション条例」について広く知っていただくために作成したものです。

この冊子をとおして様々なコミュニケーションに触れ、障がいの有無に関わらずお互いがさらに心をつながられる社会を目指しましょう！

## 「草加市障がいのある人のコミュニケーション条例」とは?(第1・3条)

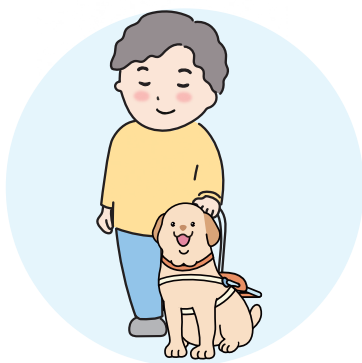
草加市では、令和3年9月27日に「草加市障がいのある人のコミュニケーション条例」を施行しました。この条例では、障がいのある人が障がいの特性に応じた手段により情報を取得することや、障がいの特性に応じたコミュニケーション手段を利用しやすい環境の整備について基本理念を定めています。また、市・市民・事業者・コミュニケーション支援者の役割を明らかにすることで、障がいの有無によって分け隔たれることなく相互に理解し合い、全ての市民が互いの人格と個性を尊重し支え合う共生社会を実現することを目的としています。



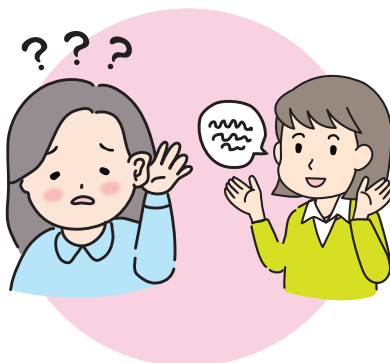
## どのような「障がい」が対象になるの?(第2条)

視覚障がい、聴覚障がい、音声・言語機能障がい(失語症を含みます。)、肢体不自由、内部障がい(心臓・じん臓等)、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含みます。)等、全ての心身の機能の障がい対象です。

視覚障がい



聴覚障がい



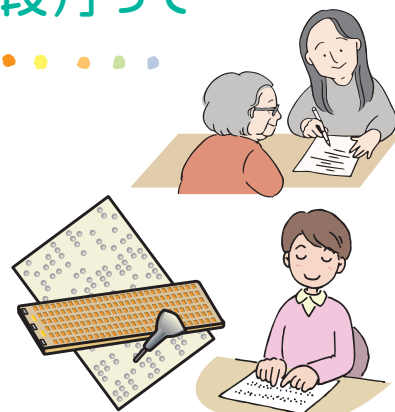
言語障がい



## 「コミュニケーション(コミュニケーション手段)」って どういうもの?(第2条)

条例では、「コミュニケーション」とは「相互に意思を伝え合い、感情を分かち合うための意思疎通」を指しています。障がいのある人による情報の発信や取得等も、これに含まれます。

また、「コミュニケーション手段」とは、「口話、手話、要約筆記、点字、音訳、代筆、代読、平易な表現」等を指し、障がいのある人が日常生活や社会生活において必要とする、意思の伝達手段のことを言います。



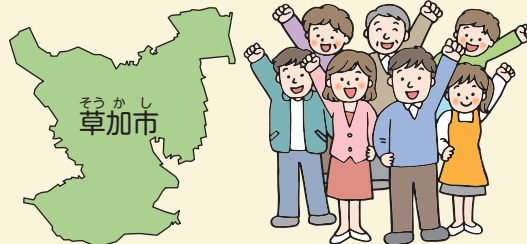
## 市(行政)がやるべきこと

- 障がいのある人に対する合理的配慮を提供します。
- 市民の皆様や事業者の皆様が障がいの特性に応じたコミュニケーション手段についての理解を深められるような取組や、その手段を利用しやすい環境を整備するための取組を行います。



## 市民は何をするの？

障がいのある人や様々なコミュニケーション手段についての理解を深めるとともに、行政の取組にご協力をお願いします。



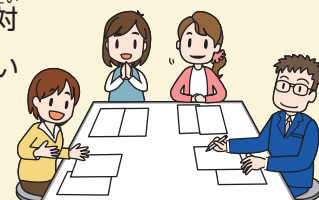
## 事業者は何をするの？

- 障がいのある人や様々なコミュニケーション手段についての理解を深めたり、行政の取組にご協力をお願いします。
- 障がいのある人に対する合理的配慮を提供したり、障がいの特性に応じたコミュニケーション手段を利用しやすい環境を整えたりするようお願いします。



## コミュニケーション支援者は何をするの？

- 行政の取組にご協力をお願いします。
- 広く障がいの特性に応じたコミュニケーション手段についての理解を深められるよう、市民の皆様や事業者の皆様に対して働きかけをお願いします。



## 「合理的配慮」ってなに？

障がいのある人が障がいのない人と同じように生活ができるよう、周りの人が、過度の負担にならない範囲で、必要な配慮を行うことを、「合理的配慮」といいます。

|           | 行政機関等 | 事業者 |
|-----------|-------|-----|
| 不当な差別的取扱い | 禁止    | 禁止  |
| 合理的配慮の提供  | 義務    | 義務  |

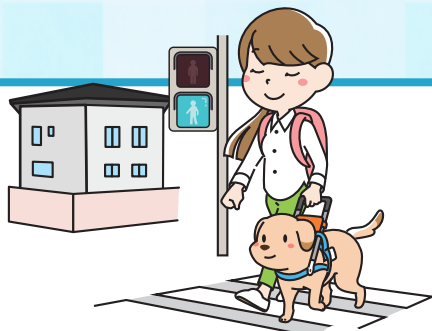
## 「コミュニケーション支援者」とは？

視覚障がいのある人を支援する点訳者や音訳者(朗読者を含みます。)やガイドヘルパー、聴覚障がいのある人等を支援する手話通訳者や要約筆記者といった、障がいのある人のコミュニケーションを支援(補助)する人のことを指しています。



# どのような障がいがあるの？コミュニケーションのポイントは？

## 視覚障がい



### 主な特性

- 全く見えない、視野が狭い、ぼやけて見える、色が違って見える等、障がいの状態は様々です。
- 白杖を持つ人、盲導犬を連れている人もいますが、外見からは分からない人もいます。
- 音声による情報が重要です。

## コミュニケーション POINT

- 困っているときは「何かできることはありますか」等、こちらから積極的に声をかけましょう。
- 位置情報は、「あっち」「こっち」といった指示語は使わず、「右手前」や「(時計に見立てて)10時の方向」というように、具体的に伝えましょう。
- 接客等をする場合、初めに名前を伝えましょう。

盲人のための国際シンボルマーク



## 聴覚障がい



### 主な特性

- 全く聞こえない、聞こえにくい等、聴力の状態は様々です。
- 音声言語を獲得する以前に障がいがあった場合、発話が難しいことがあります。
- 生活音や音声案内等が聞こえない(聞こえにくい)ため、文字等視覚による情報が重要です。

## コミュニケーション POINT

- 手話、筆談、要約筆記、携帯電話のメモ機能の活用等、ご本人が希望する方法を使用しましょう。
- 話すときは正面から話しかけ、口の動きや表情が分かるように話しましょう。



聴覚障害者標識



耳マーク

## 音声・言語機能障がい(失語症含む)



### 主な特性

- 声が全く出ない、声は出るもののはっきりと発音できない、「話す」「聞く」「読む」「書く」の部分に障がいがある等、障がいの状態は様々です。
- 大勢の中での会話が聞き取れない人もいます。

## コミュニケーション POINT

- 筆談やメール等、文字にしてやり取りができるようにしましょう。
- 口の動きや表情が分かるように話し、重要な内容は、紙にメモをして渡しましょう。
- 言葉を話そうとしているときは、じっくり待ちましょう。



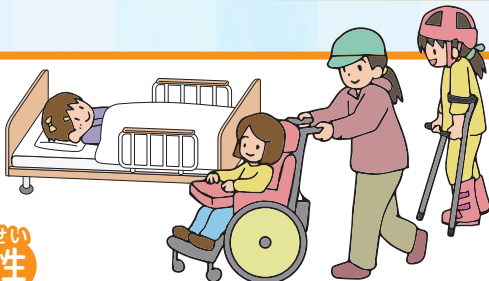
この冊子で紹介している障がいのある人とのコミュニケーションのポイントは、一例です。また、障がいの特性には個人差があり、その人に合ったコミュニケーション方法はその時々で異なります。まずは、障がいのある人ご本人に声をかけてコミュニケーションをとり、意思を確認することが大切です。



## 肢体 不自由

### 主な特性

- 手足を動かすことが難しく、日常生活の移動や動作が困難な場合があります。
- 移動のために、車いすや杖を使用する人もいます。
- 重症心身障がい(重度の肢体不自由と重度の知的障がいが重複している)の人もいて、医療的ケアを必要とする場合もあります。
- 麻痺等の影響により、文字を書くことや発声することが困難な場合があります。
- 脊髄損傷等により、体温調節が困難な場合があります。



## コミュニケーション POINT

- 障がいの状態には個人差があるため、支援する場合は、ご本人が希望する方法を確認しましょう。
- 目線の高さを合わせて話すようにしましょう。



障がい者のための  
国際シンボルマーク

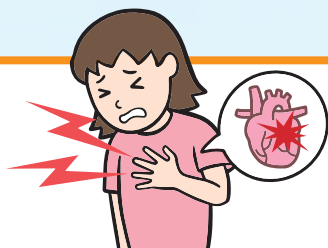


身体障害者標識

## 内部 障がい

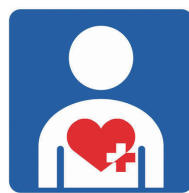
### 主な特性

- 心臓やじん臓等、内臓における障がいのため、障がいがあることが外見からは分かりにくい傾向があります。
- 内部障がいがある場合に全身に影響し、疲れやすくなる場合があります。
- ペースメーカーを使用している人における携帯電話の電波や、呼吸器機能障がいのある人における煙草の煙等、日常生活で身近なものが悪影響を及ぼす場合があります。



## コミュニケーション POINT

- 「ハート・プラスマーク」等を目印に、内部障がいのある人に気付くようにしましょう。
- 公共交通機関等では席を譲り、体力的な負担の軽減に協力しましょう。



ハート・プラスマーク

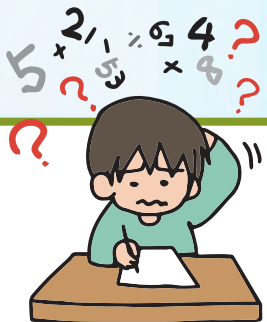


オストメイトマーク

## 知的 障害がい

### 主な特性

- 複雑な会話を理解すること、自分や相手の考え・気持ちを表現することが苦手な人が多いです。
- 一度に沢山のことを言われると、どうしていいかわからなくなることがあります。
- 目で見て分かる情報は、理解しやすいことが多いです。



ボール

いえ家

## コミュニケーション POINT

- 具体的な表現を使い、穏やかな口調でゆっくり丁寧に話すようにしましょう。
- 状況に応じて、写真、イラスト、マカトンサイン（上のイラストのように、話し言葉と共に、サインやシンボルを組み合わせて提示する方法）等を活用して伝えるようにしましょう。

## 精神 障害がい

### 主な特性

- ストレスの影響を大きく受けます。
- 障害があることが、分かりにくい傾向があります。
- コミュニケーションを苦手と感じる人が多いです。
- 相手との信頼関係がコミュニケーションに大きく影響します。
- 日常生活や社会生活において、生活のしづらさを抱えています。



## コミュニケーション POINT

- 具体的な表現を使い、穏やかな口調でゆっくり丁寧に話すようにしましょう。
- 状況に応じて、イラスト等を活用して伝えるようにしましょう。
- 見守りや寄り添いをすることで、安心できる人もいます。

## 高次 脳機能 障害がい

### 主な特性

- 怪我や病気による脳の損傷が原因のため、それまでできていたことができなくなる場合があります。
- 新しいことを覚えるのが苦手な人がいます。
- 集中力が続かないことがあります。
- 段取りよく作業（家事や仕事）を進められないことがあります。



## コミュニケーション POINT

- 具体的な表現を使い、ゆっくり丁寧に話すようにしましょう。
- 状況に応じて、イラスト等を活用して伝えるようにしましょう。
- 一度で伝わらない場合は、繰り返したり表現を変えて伝えましょう。



# さいがい お ひなんじ 災害が起こったとき、避難時に どんなサポートがあるの？



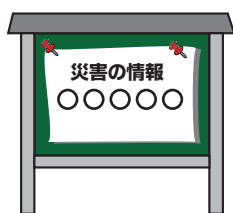
## じょうほうていきょう ふくすう ほうほう おこな 情報提供は複数の方法で行いましょう

えんじょ はいりょ ひつよう しゅうい し  
援助や配慮を必要としていることを周囲に知らせるため、ヘルプマーク  
(右の図参照)を身に着けている人もいます。障がい特性に応じて適する  
コミュニケーション手段は様々なため、重要な情報については、音声案内・  
掲示等、複数の方法で発信しましょう。

おんせいほうそう  
音声放送



けいじ  
掲示



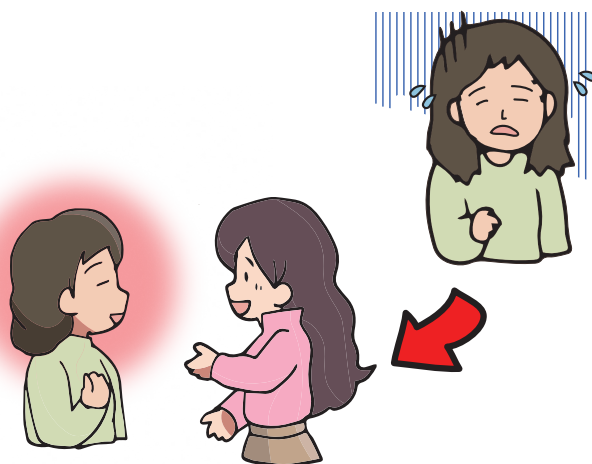
よ あ たいおう  
読み上げ対応



ヘルプマーク

## しょう ひと きも 障がいのある人の気持ちを お つ 落ち着かせられるようにしましょう

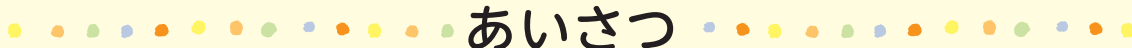
さいがい じ ちが かんきょう ふ あん  
災害時はいつもと違う環境になることで、不安  
とう からパニック状態になってしまうことがあります。  
まずは「大丈夫ですよ」といった声かけをし、ご本人  
の気持ちが落ち着くのを待ってから状況説明等を  
しましょう。



## ひと きょうりよく まわりの人と協力しましょう

さいがい じ ろ めんじょうきょう あつ か くま つえ し  
災害時は、路面状況の悪化により車いすや杖を使  
よう いたう むづか かんきょうへん か つよ  
用した移動が難しくなったり、環境変化により強い  
ふ あん きょうふ かん へいじょう じ い どう  
不安や恐怖を感じたりすることで、平常時より移動  
が困難になる場合があります。一人で対応するので  
はなく、障がいのある人の支援者や、まわりの人と  
きょうりよく たいおう  
協力して対応しましょう。





## あいさつ

コミュニケーションとは、互いに想いや考えを伝え合い、感情を分かり合うための意思疎通をいい、人と人との繋がりを深めて理解を育むためにとても大切なものです。

本市では、令和3年9月27日に「草加市障がいのある人のコミュニケーション条例」を施行しました。この条例は、障がいの特性を知った上で、情報の取得やコミュニケーションをスムーズに進めるための環境づくりを目指すとともに、障がいの有無によって分け隔てられることなく、全ての市民が互いの人格と個性を尊重し支え合う共生社会を実現することを目的としています。

そのため、一人でも多くの市民の皆様、障がいのある人とのコミュニケーションについて、理解を深めていただくため、この冊子を作成しました。

今後とも、様々なコミュニケーションを尊重し、障がいのある人となない人が一人ひとりの想いを大切にし合える「だれもが幸せなまち草加」の実現を一緒に目指してまいりましょう。

草加市長 山川 百合子

### 協力団体

本冊子作成にあたり、次の団体の方々にご協力いただきました。

- 草加市身体障がい者福祉協会
- 視覚障がい者 虹の会
- 草加市聴覚障害者協会
- 公益社団法人 日本オストミー協会 埼玉県支部
- 埼玉県重症心身障害児(者)を守る会
- 草加市手話通訳問題研究会「手話友の会」
- 草加光陽育成会
- 草加市精神障がい者家族会 そーかれすと
- 草加ことばの友の会
- 草加点字サークル
- 草加市教育研究会
- 社会福祉法人 光陽会
- 社会福祉法人 草加市社会福祉事業団
- 医療法人社団 慶栄会
- 社会福祉法人 草加市社会福祉協議会

令和6年11月発行

発行元：草加市 福祉部 障がい福祉課

〒340-8550 草加市高砂一丁目1番1号

電話：048-922-1436(直通) FAX：048-922-1153