
障がい者サポーター ハンドブック



I 障がい者サポーター制度

合言葉は「できることをちょっとずつ」

「障がい者サポーター制度」は、サポーター活動を通して障がいへの理解を深めてもらい、障がいのある人への支援につなげる取り組みです。

また、サポーターの輪を広げることで、「障がいがあってもなくても、誰もが能力を発揮でき、いきいきと暮らせる熊本市」の実現を目指します。



障がい者サポーター制度ってどんなことをするの？

(1) 「障がい」についてもっと知ろう！

障がいの種類や程度で、必要なサポートはちがってきます。まずは障がいについて調べてみよう！

(2) 勇気を出して声をかけてみよう！

障がいのある人が困っている場面に出会ったら、勇気を出して声をかけてみよう！

(3) 障がい福祉イベントに参加してみよう！

活動を通して障がいについての理解がさらに深まることはもちろん、サポーター仲間ができるかもしれません♪

(4) サポーターの輪をひろげよう！

家族や学校、クラブなどで、障がい者サポーターについて話してみよう。

あなたの話をきっかけに、障がいについて興味を持つ仲間が増えていくことを期待しています！



II 障がいについて理解を深めよう！

障がいには様々なものがあり、日々の生活の中で困難を感じている人はたくさんいます。まずは次のことに理解をお願いします。

- ・病気やけが、年をとることで、だれでも障がいを抱える可能性があります。
- ・障がいの種類や名前が同じでも、困りごとや悩みは同じではありません。
- ・外見からはわからない障がいで苦しんでいる人もたくさんいます。
- ・周りの人たちの理解や配慮、思いやりがあれば、うまくいくこともたくさんあります。

※個人差がありますので、一人ひとり「できる」こと、「苦手」なことは異なります。

<障がいのある人へのサポートの基本>

相手の気持ちを
たしかめよう！

見て見ぬふりせず
声をかけよう！

やさしい言葉で
話しかけよう！

周りの人と一緒に
サポートしよう！

障がい者サポーター制度シンボルマーク



【作品に込めた想い】※作者の前田準太さんのお母さんのコメント

絵を描いた息子の準太は、自閉症という障がいを持っています。感覚過敏の特性があり、親の私とも手をつなぐことができません。

でも、この絵の動物たちは手をつないでいます。

くっつきすぎず、離れすぎずの微妙な距離感。この絵を見たとき、「本当はこうやって手をつないでみたいのかな？」「ちょっと手を貸してもらいたいのかな？」と彼の心のなかを色々と想像しました。

ちょっと手を差し伸べてもらうだけで広がる彼らの世界に、たくさんの人がつながって理解が広がりますように。

※感覚過敏…さわったり、さわられたりするときに、ほかの人よりも強く感じってしまうこと

(1) 視覚障がい

視覚障がいといっても、全く見えない、光がまぶしい、見える範囲が狭い、何色かわかりにくいなど、その見え方や状態はさまざまです。

白い杖（白杖）は、前方の状況などを確認するために使っています。視覚障がいの人すべてが点字を読めるとは限りません。

こんなことで困っています

- 足元に物が置かれていたり、小さな段差があると、気がつかずに、つまずくことがあります。
- 視野が狭い障がいは、「見えている」と誤解を受けることがあります。
- 盲導犬が一緒だと入場を拒否されたり、逆に盲導犬を「かわいそう」などという人もいます。
- トイレの入り口が分かって、中にあるボタンや蛇口、紙の場所などが分からないときがあります。
- 音で身のまわりのことを把握していますが、声かけや、具体的な説明がないと分からないこともあります。

こんなサポートをおねがいします

- 声をかけるときは正面から「あいさつ」して、「なにかお探しますか？」などとお声かけしましょう。
 - 視覚障がいの方は、自分が話しかけられていると気づかないこともあります。声の大きさや話す位置に気をつけましょう。
 - 方向や距離など、具体的な説明があると分かりやすいです。物の位置などを、時計の文字板に例えて説明する「クロックポジション」という方法もあります。
- ※上記は一例です。相手とお話すると、その方に合ったサポート方法があります。



こんなときには声をかけましょう。

- ・ 信号のある横断歩道でも渡るタイミングが分からないときがあります。
- ・ バス停に来たバスの行先が、分からないときがあります。
- ・ 自転車ですれ違うときには、ベルなどで教えてください。



(2) 聴覚障がい

聴覚障がいでも、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。外見からは障がいがあることがわかりにくく、誤解を受けることも多いです。危険に気づきにくく、不安を抱える人も多くいます。

こんなことで困っています

- 外見ではわかりにくい障がいのため、周囲に気づいてもらえないことがあります。
- 音声での情報が届かず、周囲の状況が理解できない場合があります。
- 補聴器をつけてもうまく聞き取れないことがあります。
- みんなが手話を使えるわけではありません。
- 手話をつかう人の方が少なく、筆談や口話（口の動きを読み取る）などのコミュニケーションもあります。

こんなサポートをおねがいします

- 話しかけるときは、前方から、ゆっくり、はっきりした発音で話しかけましょう。
- 話しかけてもわからないときは、身振りで表現したり、メモに書くなどの工夫をしましょう。
- 筆談する場合は、短い文で簡潔にわかりやすく書きましょう。
- 言葉が聞き取れなかったときは、わかったふりをせずに、紙に書いてもらうなど、確認をしましょう。



さまざまなコミュニケーションの方法があります！

- 手話 手の動きや顔の表情などで意思を伝える言葉
- 筆談 メモ用紙などに文字を書いて意思疎通を図る方法
- 口話 相手の口の動きを読み取る方法
- 要約筆記 音声言語で話されている内容を要約し文字で表し伝える

※携帯電話やスマートフォンのアプリケーションを活用する人も増えています。



(3) 肢体不自由

手や足、からだの障がいです。

車いすや杖を使って歩行する人、義手や義足を付けている人、言語に障がいのある人、姿勢の保持が難しい人、脳性麻痺や筋ジストロフィー症で全身に障がいがある人など、その状態はさまざまです。

こんなことで困っています

- 車いすだと自力で段差を超えることが難しいときがあります。また、高い所に手が届かないことがあります。
- 扉や蛇口の開閉など、力が必要な動作が大変なときがあります。
- 言語障がい、はっきりした発音ができない、特定の音が出ないなどがあります。
- 脳性麻痺で、顔の表情や手足が自分の思いとは関係なく動いてしまい、意思をはっきりと伝えられないことがあります。

こんなサポートをおねがいします

- 車いすで段差を超えるときは、ゆっくりとステッピングバー（下図参照）を踏み前輪を上げ前進し、段差に前輪を降ろしましょう。そのまま前進すると後輪も上がります。
- 階段の場合はスロープを使用するか、複数人で対応しましょう。
- 重たい扉を開けられない人や、お店の陳列棚や自動販売機など高い所にある物を取りたくて困っている人がいたときは、「手伝いましょうか」など声をかけてみましょう。
- 相手の話していることがわからないときは、わかったふりをせず、繰り返し聞いて正しい情報を確認しましょう。



まずは相手の意思を確認しよう

- ・声をかけるときは、同じ目線の高さで、目を見て話しましょう。
- ・相手がサポートを必要としているかどうか、最初に確認しましょう。
- ・人それぞれサポートの方法も異なりますので、必ず相手に確認をしましょう。



(4) 知的障がい

同年齢の人の平均に比べて、知的にゆっくり発達するため、日常生活に困りごとが生じる場合がありますが、周りの人の理解やサポート、本人に合った工夫をすることで、できるようになることも多くあります。

こんなことで困っています

- 突然の変化や変更戸惑うことがあります。
- 見通しや計画を立てることが苦手です。
- 難しい言葉、曖昧な表現がわかりづらいことがあります。
- 困っていることを表現することが苦手です。
- わからなくても「はい」と言ってしまうことがあります。
- 一度にたくさんのことを理解できないことがあります。
- 質問に対して答えるまでに時間が必要です。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。

こんなサポートをおねがいします

- 変更が分かっている場合は事前に伝えましょう。
- 文字以外に、絵や表を使って伝えましょう。
- わかりやすい言葉で伝えましょう。
- 急かさず、ゆっくり、穏やかに話を聞きましょう。
- 内容を理解できているか確認しましょう。
- 子ども扱いせず、その人の年齢に応じた対応をしましょう。
- 支援者が一緒にいても、必ず、本人の意思を確認しましょう。



具体的な表現で伝えましょう

- ・「ちょっと待って」 ⇒ 「5分待って」
- ・「あっちで待って」 ⇒ 「〇〇の前で待って」
- ・「だいたいの数で」 ⇒ 「〇〇を10個」



(5) 精神障がい

精神障がいのある人は、統合失調症、躁うつ病、てんかん、アルコール依存症といった様々な精神疾患によって、社会生活のしづらさを抱えています。適切な治療や服薬、また周囲の理解や配慮があれば、症状をコントロールできるため、多くの人は地域で安定した生活を送っています。

こんなことで困っています

- ストレスに弱く、緊張したり、考えがまとまらなかったり、発作がおきたり、精神的に疲れやすかったりします。
- 外見からわかりにくく、周囲から理解されず孤立してしまうことがあります。
- 気分が落ち込み無気力になったり、逆に気分が上がりすぎて生活しづらくなったりすることもあります。
- 周囲の偏見から病気のことを隠してしまい、誤解されることや、無理をして体調を崩すこともあります。
- 周りの視線や特定の場所、物、行為などに強い恐怖や不安を持つこともあります。
- 周囲の間違った認識から、偏見や差別が強くなります。

こんなサポートをおねがいします

- 精神疾患やその障がいの状況を、正しく理解していくことが大切です。
 - 丁寧な言葉を使い、おだやかな口調で話すことを心がけましょう。
 - 過度な心配が逆効果になる場合もあるので、個人のペースに合わせ、あたたかく見守りましょう。
 - てんかん発作には色々な種類があります。
 - ・身体がけいれんしてしまう ・力が抜けてしまう
 - ・意識が途切れてしまう ※一例です
- たいていの場合、数秒～数分でおさまりますが、長引くときには状況に応じて救急車を呼ぶなどの対応が必要です。
- 人が多い場所では、個別のスペースなどがあると安心です。

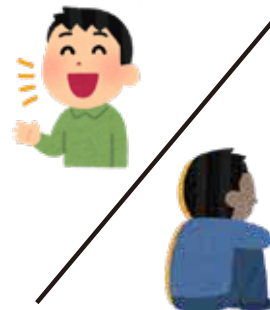


障がい（症状）が固定しづらい人もいます。

精神障がい者の場合、環境の変化や服用状況、受けるストレスの大きさによって症状に波が起こりやすく、昨日までは出来ていたことができなくなったり、不安感が強くなり、急に連絡が取れなくなることも・・・。

状況によっては、「嫌われたのかもしれない」とか「わざとやっているんじゃないか」と周囲の人たちに誤解されてしまい、人間関係が悪化してしまうこともあります。

症状の波も精神障がい者の特性だと理解し、いつもの状況に戻るまで、見守ってもらったり、無理をしない範囲で配慮ある行動をとってもらえると助かります。



代表的な精神疾患とは？ ※疾患名を正しく表記するため、「害」の字を使用しています

■気分障害（うつ病・躁うつ病など）

ひどく気分が落ち込んだり、何事にも興味が持てない状態になる「うつ状態」、または、気分が異常に明るくなり、体の負担を顧みない行動や、必要以上にお金を使ってしまうなどの「躁(そう)状態」によって、日常生活に支障が現れます。

■神経症系障害（強迫性障害・パニック障害など）

ありえないことだと分かっているのに、不潔や事故や災害などにまつわる心配が繰り返し出てくる「強迫性障害」や、動悸・窒息感・死の恐怖などが突然発作的に起こったり、発作が原因で不安が増して、外出できなくなってしまう「パニック障害」などの疾患があります。

■統合失調症

ないものがあるように感じる幻覚や、悪口などが聞こえてくる幻聴、いやがらせをされているといった被害妄想、自分の情報がメディアに流されたというような関係妄想、意欲低下や感情表現の減少などの症状があります。症状は、薬で大きく改善されることもあります。

(6) 発達障がい

生まれつきの脳機能の障がいにより行動面や情緒面に特徴がみられる状態。主な障がいには、自閉スペクトラム症、注意欠如・多動症（ADHD）、学習症（学習障がい）、チック症、吃音などがあります。同じ障がい名でも特性の現れ方が違ったり、いくつかの障がいをあわせもったりすることもあります。

こんなことで困っています

- コミュニケーションをとることや、場の空気を読むことが苦手なため、周囲に誤解されやすいです。
- 読む・書く・計算するなど特定の学習のみに困難がある場合があります。
- 色々な感覚の過敏さや鈍さが見られることがあります。
- 不安が強くなると大きな声が出たり、走りだしたりすることがあります。
- 身体の動きや発声が思わず起こってしまうことがあります（チック）。

こんなサポートをおねがいします

- 言葉の説明だけでなく、絵や写真などを使うと理解しやすくなります。
- その人が安心できる環境を整えましょう。
- 良いや悪い、ルールなどを具体的に伝えましょう。
- ひとつずつ順番に、簡潔に話をしましょう。
- 何かを決める際には、いくつか選択肢があると決めやすくなります。
- 学習障がいがある場合は、苦手なことを補う方法を一緒に考えましょう。



その人の得意なことに目を向けて

- ・ 発達障がいにより、周囲の理解を得られず、生きにくさを感じたり、自信を失くしていたりすることもあります。
- ・ その人の得意なことに目を向けて、苦手なことを補える工夫が大切です。



症状や特性は人によってさまざまです。
いくつかの障がいの特性が重なり合うこともあります。

知的な遅れを
伴う場合もある

自閉スペクトラム症（ASD）



注意欠如・多動症（AD/HD）



限局性学習症（学習症）（SLD）



(7) 高次脳機能障がい

脳卒中などの病気や交通事故などで脳に損傷を受けた人の中には、身体のみひや機能障がいだけでなく、言葉の不自由や記憶力の低下、感情の不安定さを伴う人もいます。

外見からは障がいのあることがわかりにくいいため、理解をされなかったり、誤解を受けることがあります。また、本人も障がいに気が付かないこともあります。

こんなことで困っています

- 新しいことを覚えられないことがあります。
- 以前のことを思い出せないことがあります。
- 感情や行動を自分でコントロールすることが難しくなります。
- 物事に集中できなかったり、周りのことが気になり気が散りやすくなったりします。
- 優先順位が決められなかったり、見通しを立てた行動が困難になります。

こんなサポートをおねがいします

- 何かを頼むときや説明するときは、ゆっくりと分かりやすく、具体的に話しましょう。
- メモを書いて渡しましょう。
- 図やイラストを使って伝えましょう。
- 行動を習慣化するとできるが増えます。手順を簡単にする、日課をシンプルにするなど、周囲の環境を調整することが大切です。



相手の状況に合わせた工夫をしよう

- ・ 話の要点を明確にして説明し、相手の表情やしぐさなどを見て、話の内容を理解しているか確認をしながら伝えましょう。
- ・ 時間に余裕を持って対応するようにしましょう。



(8) 難病など

難病とは、病気の原因が分からず、治療の方法が定まっていない、国が指定した病気のことです。（※1）適切な治療を受け、病気と上手につきあいながら学校や仕事に通うことができる人もいます。

こんなことで困っています

- 外見からはわかりにくく、理解をされなかったり、誤解を受けることがあります。
- 代表的な例として・・・
疲れやすいところがあります。また、重い荷物を持つ、長時間立つ、などが難しいことがあります。

こんなサポートをおねがいします

- 疾患名の情報だけでなく、状態を正しく理解しましょう。
- 仕事では、本人の意見を聞いて業務の量や時間を調整する、通院の時間の確保をするなど柔軟に対応しましょう。
- 交通機関での優先席の利用、障がい者用駐車場を利用することに対して配慮してください。

※ 1 難病の患者に対する医療などに関する法律より引用

熊本県難病相談・支援センター

【住 所】 熊本市東区東町4丁目11番1号 （公財）熊本県総合保健センター管理棟 3 階

【問い合わせ先】 （電話番号：096-331-0555）

【相談日時】 月曜日から金曜日まで（9時00分から16時00分まで）

(9) 内部障がい

病気などで身体の内部（心臓・腎臓・呼吸器・肝臓・膀胱・直腸・小腸）の働きが弱くなったり、働かなくなる障がい、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がいを内部障がいといいます。

心臓にペースメーカーを植込んでいたり、腎臓の障がいで人工透析をしていたり、人工肛門や人工膀胱を造設していたりと、外見からは分かりにくいことが多いです。

こんなことで困っています

- 外見からはわかりにくく、理解をされなかったり、誤解を受けることがあります。
- 体力の低下により集中力が続かないことがあります。
- 心臓に埋め込むペースメーカーは携帯電話の影響を受ける可能性があります。
- たばこの煙が症状を悪化させることがあります。

こんなサポートをおねがいします

- 指定喫煙場所以外での喫煙は控えましょう。
- 人混みや電車の中での携帯電話の利用は配慮し、気を付けましょう。
- バスや電車の優先席やバリアフリートイレ、障がい者用駐車場など、必要な人のための設備に関心を持ち、配慮しましょう。



(10) 重症心身障がい

重度の身体障がい（肢体不自由）と重度の知的障がいとが重複した状態で、自力でからだを動かすことや自分ひとりで日常生活を送ることは難しく、多くの場面で介護や支援が必要です。なかには医療機器の装着や医療的ケアが必要な人もいます。

こんなことで困っています

- 保育園や学校、その他日中活動の場において利用できる事業所が少ない状況があります。
- 車いすやバギーでは入れない店舗や会場があります。
- 言葉で意思表示することが難しく、周囲に伝わりにくいことがあります。

こんなサポートをおねがいします

- 介助者の人手が必要そうときには声をかけてみましょう。
- 車いすやバギーが入れるようなスペースの確保や工夫が必要なことを知しましょう。
- 表情や目の動きをよく見て、その方の気持ちを想像してみましょう。

『医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律』ができました！（令和3年9月施行）

● 法律の目的は？

- ・医療的ケア児の健やかな成長を図るとともに、その家族の離職を防止します。
- ・安心して子どもを産み、育てることができる社会の実現を目指します。

● 医療的ケア児とは？

生きていくために日常的な医療的ケアと医療機器が必要なお子さんのことです。医療が進み、からだがとても小さく、重い障がいがある赤ちゃんの命を救うことができるようになっています。

医療的ケアってどんなこと？



日常生活を送るうえで必要なことです。

災害のとき、障がいのある方が困ることって、なんだろう？

避難所などへ
移動することが難しい



助けを求めることが
難しい



正確な情報を
受け取ることが苦手



自分の意思をうまく
伝えることが難しい



周りの状況を把握したり
適切な判断が難しい



パニックになったり
動けなくなってしまう



Pickup

災害時も、各障がいに応じたサポートをお願いします

- ・災害が発生したときには、不安をやわらげる工夫をしましょう。優しく声をかけて、状況を具体的に説明しましょう。状況を知ることで、不安がやわらぐことがあります。
- ・避難誘導するときには、ひとりで無理をせず、周囲の人たちに応援を求めましょう。避難経路を確認しながら誘導することも大切です。
- ・避難先にいるときには、ひとりひとりの状況を把握しましょう。
- ・避難先周辺の医療機関などと連絡方法を確保しましょう。
- ・「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」などを携帯している場合、それらに書かれている情報を確認し、必要であれば緊急連絡してください。
- ・災害時はだれもが動揺します。そんなときこそ「ゆっくり、わかりやすく」話すことを心がけましょう。

Ⅲ 障がいに関するマーク



障害者のための国際シンボルマーク

すべての障がい者が利用できる建物や施設であることを示す世界共通のマークです。駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いします。



盲人のための国際シンボルマーク

視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。



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人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。



耳マーク

聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮についてご協力をお願いいたします。



聴覚障害者標識

聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。



ほじょ犬マーク

ほじょ犬同伴の啓発のためのマークです。ほじょ犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言いますが、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は、ほじょ犬を同伴するのを受け入れる義務があります。



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、肝臓、免疫機能）に障がいがある人を表します。外見からは分かりにくいので、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希望している場合があります。



熊本県ハートフルパス

障がい者用駐車場を適正にご利用いただくため、障がいのある人や高齢の人、妊産婦の人など歩行が困難と認められる人に対して、県内共通の利用証（ハートフルパス）を交付することで、本当に必要な人のための駐車スペースの確保を図る制度です。

対象者や申請方法について詳しくは、熊本県健康福祉政策課（096-333-2201）にお問い合わせください。



オストメイトマーク

人工肛門・人工ぼうこうを造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。このマークは、オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。



熊本県ハートフルパス制度に賛同する施設の駐車場に掲示されています。障がいのある人の駐車スペースを確保するために、このマークが表示されている場所（このマーク以外でも障がい者用駐車場に指定されている場所）には、車やバイクを駐車しないように心がけましょう。



ヘルプマーク

外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人たちが、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。このマークを身に着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かけるなど、思いやりのある行動をお願いします。

例えば、こんなところに、こんなマークが……！！



ヘルプマークをもっている人が困っていたら…

- 電車やバス内では、席をゆずるなど思いやりのある行動をしましょう。
- 支援が必要な様子のときは、声をかけるなど、できる範囲での配慮や支援をお願いします。
- 緊急時は、ヘルプカードの内側に書かれている緊急連絡先や病名などを確認してください。



→ 熊本県 熊本市
ヘルプマーク PR動画

※ダウンロードが必要です。
※音声がかかりますのでご注意ください。



ヘルプマークストラップ



熊本市 ヘルプカード

窓口一覧

熊本市障がい者相談支援センター

障がいのある方やそのご家族などからの福祉に関する各種相談に応じ、情報の提供や助言、福祉サービス利用援助などの必要な支援を行なっています。

ちゅうおう	096-285-7144	熊本市中央区萩原町3番21号1階B号室
ウィズ	096-200-1571	熊本市中央区新大江3丁目20番3号
青 空	096-237-6777	熊本市東区長嶺西3丁目1番35号
きらり	096-237-7563	熊本市東区健軍1丁目27番3号
すてっぷ	096-276-6454	熊本市西区域山下代2丁目1番3号
じょうなん	096-285-8757	熊本市南区田迎5丁目1番27号KSビル1階B号室
絆	096-28-7799	熊本市南区城南町宮地1050（城南まちづくりセンター内）
アシスト	096-288-5012	熊本市北区武蔵ヶ丘1丁目9番1号
チャレンジ	096-215-9500	熊本市北区西梶尾町451番地1

熊本市発達障がい者支援センターみなわ

発達障がいのある方々に対して、関係機関などと連携し、相談支援・発達支援・就労支援、普及啓発と研修活動を行い、ご本人やそのご家族が安心して地域で暮らすことができるように支援を行っています。

問い合わせ先 熊本市総合支援センターウェルパルクまもと2階（電話番号：096-366-1919）

熊本市こころの健康センター

こころの健康についての相談や知識の普及、精神障がい者とその家族への社会復帰の促進、関係機関への技術支援などを行います。

問い合わせ先 こころの健康センター（電話番号：096-362-8100）

くまもと障がい者ワーク・ライフサポートセンター縁

障がいのある方の就業やそれに伴う生活面での支援を行い、ハローワークをはじめとする関係機関と連携し、就労までのサポートを行っています。また、職場定着のために継続した支援が必要な方に対しても、個別に支援を行います。

問い合わせ先 （電話番号：096-288-0500）

※その他の相談などについては、『障がい者のためのふくしのしおり』をご覧ください。

