

8. 知的障害者へのお手伝いのポイント

知的障害者の症状や反応は、人によってさまざまです。対応の基本は「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」が大切です。ここでは、声のかけ方から、話の聞き方、説明の仕方の基本を紹介します。

声をかける

- 声をかけるときは、困っている人の前に立って声をかけます（後ろから声をかけると、驚いてパニックになる人もいます）。
- 話しかけるときは、ゆっくりと、優しい口調で「何かお手伝いすることはありますか」。必ず笑顔を忘れずに。
- 障害を指摘したり、無意味に笑ったりすることは厳禁（相手の気持ちを傷つけます）。逆に、こちらが怖がったり、警戒心を持つことも避けましょう。

話を聞く

- 初対面の人に話をすることに慣れていないため、安心して話ができるようリラックスした雰囲気をつくります。
- 話すのに多少時間がかかっても、ゆっくり待って対応します。
- 断片的な言葉などから相手の状況や気持ちなどを察し、そのうえで話の内容を穏やかに確認します。

説明する

- 目を見て話します。
- 難しい言葉や数字などを避け、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」わかりやすいように説明します。
- 短い表現で話します。
- 身振りを使って話します。
- 必要に応じて、メモや絵を活用して具体的に説明し、理解力を補うようにします。



(1) 券売機の前で立ち往生している人を見たら…

《こんな状況で困っています》

券売機の前で、操作方法がわからないのか、そわそわしたり、おどおどしながら周りを見ている人が…。周りの人は、冷めた目で彼を見ている。

対応ポイント

- 笑顔をつくり、ゆっくりと視線をあわせた後、「何かお手伝いすることはありますか」と声をかけます。
- 相手が応じてきたら、簡単、明瞭に、次に何をしたいのかを聞きます。急がせると混乱して、パニックになることもあるので、落ちついて対応することが大切です（周りの人にも暗黙の了解で、状況を理解してもらいましょう）。
- 相手が、こちらにうまく状況を伝えられない場合は、「どうしましたか？」と声をかけるよりも、「切符を買われるのですか？」などと、次に何をしたいのかを推測して尋ねましょう。そのほうが相手は答えやすくなります。



券売機が、いつも使用している機種と異なっていて操作がわからない。紙幣を入れる個所に、コインを入れようとしている。券売機に表示される手順がわからず操作が難しいなど、障害者に限らず、券売機を苦手になっている人は結構多く存在します。

(2) 乗り場や目的の場所がわからない人には…

《こんな状況で困っています》

地下鉄の接続乗換駅で、人が行き交うなか、一人立ち往生をしておろおろしている人が…。周りの人は忙しげに通り過ぎていきます。

対応ポイント

- 笑顔をつくり、ゆっくりと視線をあわせた後、「何かお手伝いすることはありますか」と声をかけます。
- 相手が応じてきたら、簡単、明瞭に、次に何をしたいのかを聞きます。
「乗り換えホーム（乗り場）を探しているのですか」
「改札口を探しているのですか」
「行く先（目的の場所）を探しているのですか」
- 乗り場や目的の場所への行き方がわからない人には、時間があれば、目的の場所まで付き添いましょう。
もし、それが無理な場合は、駅員に頼んだり、行き方の図やメモを渡すなど理解度に応じて、対応をします。



事故などで普段乗車している電車の運行が中止されたことが理解できず、ホームでうろうろしていることもあります。その際は、行き先を聞いて、目的地に到達するために必要な手段や乗り方をわかりやすく説明しましょう。

自分で説明できない場合は、駅員（乗務員）に相談しましょう。

(3) 電車やバスで降車駅がわからない人には…

《こんな状況で困っています》

電車やバスで、のんびりと窓外の景色を楽しんでいた人が、何となくそわそわはじめ落ち着きがなくなりました。もじもじしながら誰かに話しかけたい様子です。

対応ポイント

- 笑顔をつくり、視線をあわせた後、ゆっくりやさしい口調で「どこで降りるのですか?」「どこに行くところですか?」などと降車駅を尋ねます。
- 降車駅がわかった場合には「この電車（バス）の〇〇駅で降ります」、乗り過ごしている場合は、「次の駅で逆のホームの電車に乗り、〇〇駅まで戻ります」などと、行き方をわかりやすく伝えます。
- 降車駅がわからない場合は「お家はどこですか」「どこに行くところですか?」と尋ね、行く先から降車駅を推測してみます。
- もしパニックに陥って、状況判断ができないようであれば、駅員に連絡し、対応してもらいましょう。



知的障害の方には、乗り物が好きで、列車やバスなどを乗り継いで、見知らぬ駅で降車してパニックを起こす人もいます。また、終点になっても降りずに、何度も折り返して乗ってしまうことも。気づいたら笑顔で声をかけるか、駅員（乗務員）に相談しましょう。