

(4) パニック時の対応

《こんな状況で困っています》

電車のホームで突然、柱などにゴンゴンと頭をぶつけだし、その後、ワーツと叫んで走っていった学生がいました。周りの人は驚き、苦笑いを浮かべています。

対応ポイント

- 知的障害者がパニックになると、思わぬ行動を起こすことがあります。
- もし走っていく方向が線路側でホームから転落しそうな場合には、後を追いかけて引き止めます。
- その後、「少し休みましょう」と伝え、駅員（乗務員）に任せます。
- パニックに陥った場合、強引な対応を行うと、逆に不安が増す可能性があるため、落ち着くまで見守ることが大切です。その時点で、駅員（乗務員）に相談します。



パニック時には、上記のほかに「大声や奇声をあげる」「飛び跳ねたり、泣き叫ぶ」「耳をふさぎながら固まる」「暴れて周囲の人に乱暴をする」「動機や胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさを訴えたりする」などの症状が見られます。

9. タクシー利用者へのお手伝いのポイント

高齢者や障害者の方が、街中でタクシーを止めるのに苦労していることも。そんなときは気軽に声をかけてお手伝いしましょう。

- 街中でタクシーを呼び止められずにいたら、「タクシーをお探しですか？」と声をかけて、タクシーを止めましょう。必要であれば、乗車時のお手伝いも。
- 駅構内で、タクシー乗り場などを探していたら、案内しましょう。必要であれば、乗車時のお手伝いも。
- 雨の日、屋根のないタクシー乗り場で順番待ちの人が。声をかけて、さげなく傘をさしかけましょう。もし大きな荷物があれば、トランクへの荷物入れのお手伝いも。
- タクシーが見つからずに困っている人を見かけたら、Webサイト「全国タクシーガイド」やスマートフォンの配車アプリなどでお手伝いすることができる地域もあります。同サイトやアプリを使えば、全国の提携会社の中から、近くを走行中のタクシーを呼ぶことができるので、声をかけて対処しましょう。
- 事故などで電車が全面運休し、利用客は振り替えバスやタクシー乗り場へ。それに対応できない人を見かけたら、行く先を尋ねたうえ、考えられる方法を伝えましょう。

日本全国のタクシーをカンタンWeb検索 「全国タクシーガイド」

一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会では、パソコンやスマートフォン向けのサービス「全国タクシーガイド」を開発しています。タクシー情報が必要なときに、自宅から、職場から、出先から即検索！日本全国の提携タクシー会社を検索できます。福祉タクシー、観光タクシー、育児支援・妊婦対応など
<http://www.taxi-guide.jp/>



*ユニバーサルデザインタクシー
車いすやベビーカーなどで、そのまま乗降できる新しいタクシー。一般タクシーと同じ運賃で、すべてのお客様が利用できます。

10. ご存じですか。 配慮を必要とする人を示すマーク

障害のある人や高齢者など「配慮を必要とする人を示すマーク」の意味をきちんと理解していますか。主なマーク（ピクトグラム）を紹介します。

外からは見えない障害など

ハート・プラスマーク



内部障害への理解を啓発する団体が作成。27都道府県で採用。

ヘルプマーク



東京都が作成。義足、人工関節、内部障害、難病、妊娠初期の人を示す。

耳マーク



聞こえが不自由なことを表し、筆談や手話、ゆっくり話すなどの配慮を求める。

国際共通マーク

オストメイトマーク



オストメイト（人工肛門・膀胱保有者）の使用支援団体が作成。トイレ案内誘導に使われる。

障害者のためのマーク



障害者が利用できる施設を示します（車いす利用者に限りません）。

視覚障害者のためのマーク



視覚障害者の安全を考慮した施設や機器などに使用されません。

妊娠中

マタニティマーク



厚生労働省が作成、多くの自治体や民間が啓発に活用。

補助犬

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発に使われる。

自動車に付ける

身体障害者標識



肢体不自由など、運転免許に条件が付く人が車に表示。

聴覚障害者標識



聴覚障害など、免許条件が付く人が車に表示（義務付け）。

高齢運転者標識



70歳以上で運転に影響を及ぼす可能性がある人が対象。

11. 外出支援ボランティアに関する 基礎知識

●バリアフリー（Barrier free）

障害者が社会参加するうえで障害（バリア）をなくす（フリー）こと。近年は道路や建築物などだけでなく、障害者の社会参加を困難にしているすべての障壁を取り除くことを意味しています。

主に、「**物理的バリア**:建築物、住宅、駅、道路などのバリア」「**制度のバリア**:教育や就労、地域での自立などで生じるバリア」「**文化・情報のバリア**:視覚・聴覚障害者の日常生活に欠かせない情報がきちんと提供されていないことによるバリア」「**意識のバリア**:障害者に対する差別・偏見・誤解などによるバリア」の4点があげられます。

バリアフリーデザインの推進は1950年代後半から米国で始まり、1970年代に国連が「バリアフリーデザイン」報告書を発表したことで、広くバリアフリーの言葉が普及しました。

●ノーマライゼーション（normalization）

障害を持つ人が地域社会で普通に暮らせるようにすることを意味します。1959年にデンマークで「精神障害者ができるだけノーマルな生活を送ることができるように」と提唱された理念。後に欧米で発展し、この考え方が今日の障害者の自立生活運動に結びついています。

●ユニバーサルデザイン（Universal Design）

できるかぎりすべての人に利用可能なように、製品や建物、空間をデザインすること。バリアフリーが障壁を取り除いていく対処療法的な意味合いがあるのに対し、ユニバーサルデザインは、障害や年齢などに関係なく多くの人が使いやすいように、そのデザインに普遍性を持たせるとい意味が含まれます。今後のものづくりや情報提供などの基本的な考えといえます。

一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会は、公共交通機関の一員として福祉タクシーの導入など積極的にバリアフリー化に取り組んでいます。

8月5日は
タクシーの日

一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会

〒102-0074 東京都千代田区九段南 4-8-13 自動車会館 4階

TEL 03-3222-0347 FAX 03-3239-9200

ホームページ：<http://park16.wakwak.com/~zenfuku/>

発行：2014年7月