

～当事者目線で考える  
精神・発達等の障害者に対する接遇のヒント～

コミュニケーションが  
**9割**かもしれない\*



誰もが快適に利用できる公共交通機関に必要なこと

「交通事業者向けバリアフリーサポートBOOK」を通して



# 自己紹介



- 精神障害者（双極性障害）
- 発達障害（グレーゾーン）
- 難病（慢性疲労症候群）

○就労移行支援施設で様々な障害特性を持つ利用者に関わってきた

吉川ひとみ



# 交通事業者に求められること



知識、約**10%**

例：障害の特徴や傾向  
社会的障壁・障害者の権利と  
障害者差別解消法



コミュニケーション

約**90%**！！



10%  
mind

1. 特効薬・唯一の正解は無し
2. 合理的配慮を個人の道徳心に矮小化しない
3. 障害のある人が生活し難い「**社会的障壁**」を認識
4. 「**障害者差別解消法**」で定められた、障害のある人の「**権利**」を「**合理的配慮**」で守る
5. 目の前の一人を大切にする!



# 困りごとの例

脳の働き方や生活習慣。  
ストレス過多  
体の具合を上手く伝えられない

不安感。  
特に人混みや閉鎖空間。  
予期不安も。  
抑えがたい怒りの感情。恥。

疲れやすい

感情的問題

認知・思考・判断力・集中力が低下  
「できない」

情報処理能力の低下

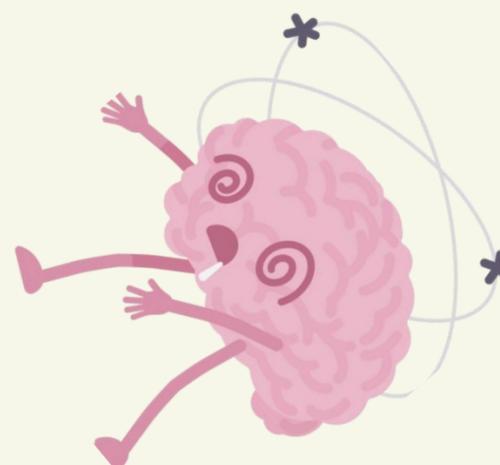
感覚過敏

「不適切」な行動

五感に刺激を受けやすい  
神経がすり減りストレス

サポートBOOKにて

後程話します



# コミュニケーションの ポイント

## ①気づく、感度↑

- 外から分かりづらい障害
- 困っている様子があれば支援の有無を観察・判断
- 必要に応じて適切な声掛け
- 知識ベース

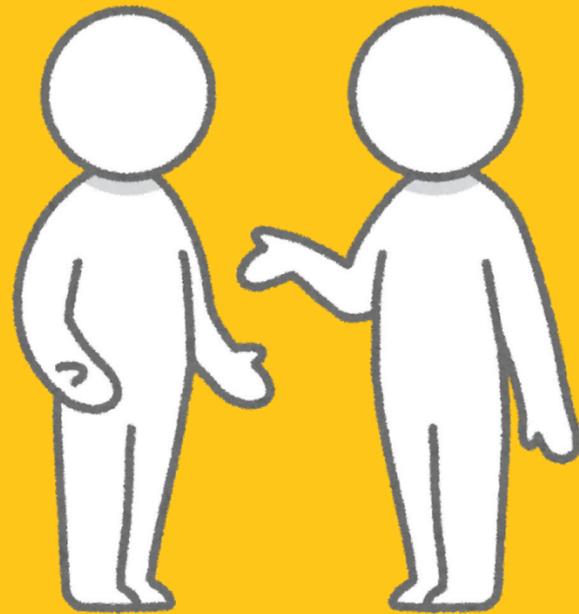
## ②声掛けの例

- 目の前の一人に向き合う
- 具体的に尋ねる  
「何か手伝えることはあるか」  
できたら「はい／いいえ」
- 理解の確認⇒ゆっくり
- 表情や声色、視線など

## ③問題の本質

- 対話の力⇒意思疎通、表面化していない問題の本質を探る。
- 質問・想像力、過去の学び  
コミュニケーションツール
- 建設的な対話で問題を解決する

# コミュニケーションは 最高の能力



日常生活でも磨こう!

色々な年代・性別の人と  
話す



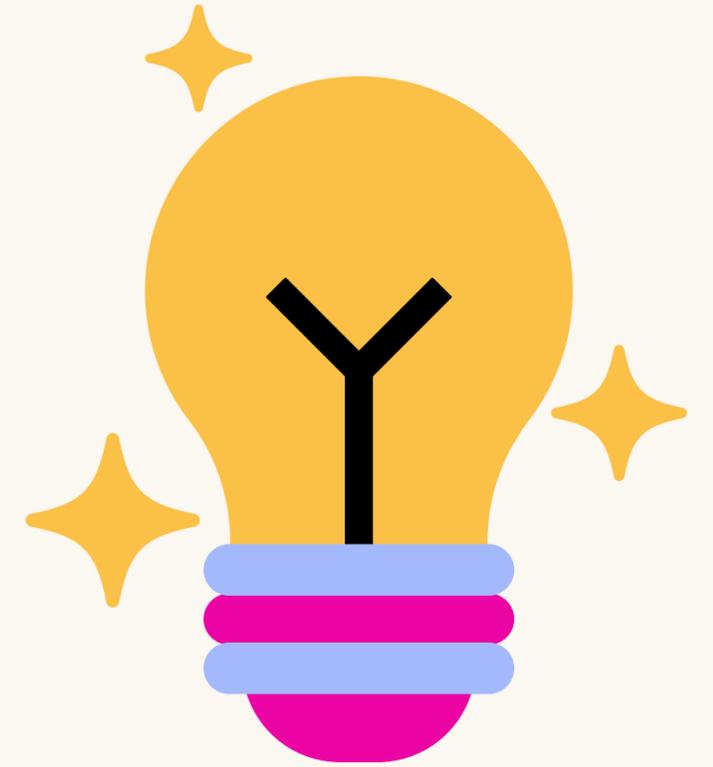
BETTERを  
積み重ねよう!!

シェアすればn倍

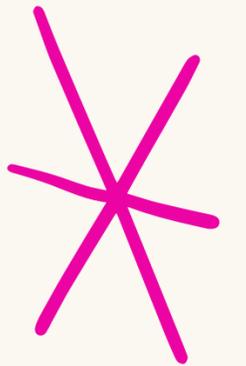


勇気を持って  
タフでいよう!

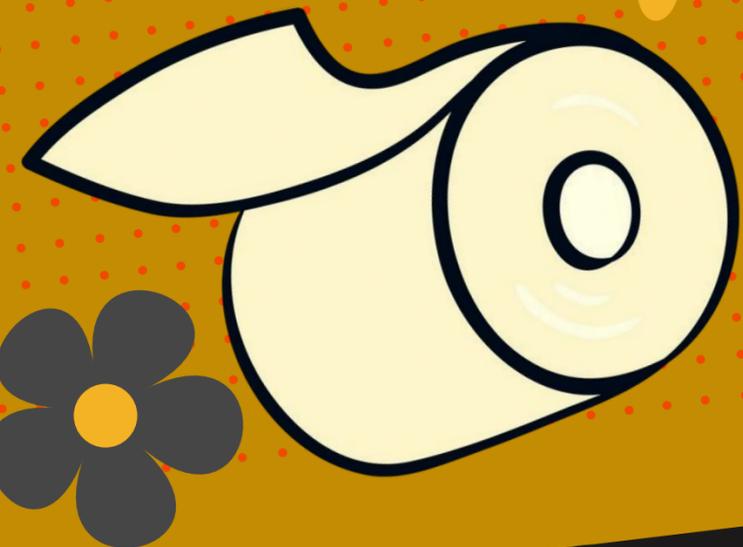
**HAVE A  
COURAGE  
AND  
BE KIND**



**ご清聴ありがとうございました**



# 視覚過敏! 嗅覚過敏?



## ・視覚過敏

デジタルサイネージや、LEDだら이트けではなく、近ごろは、電車のラッピングなども、より明るく、視覚的に刺激的なものが多くなった

まぶしさ、を感じやすく、疲れや不安、頭痛、イライラなど体調が悪化する。

そのため、スマホ専用レンズのブルーライトカット率60%の眼鏡をかけている。レンズが黄色く、ギラギラが緩和される。

## ・トイレトペーパー

柔軟剤や消臭剤など人工的な香りが体調不良をもたらす場合があることは以前から言われていた。

私の場合は、香りづけされたトイレトペーパーで気分が悪くなり、吐き気につながる。

香りのないトイレトペーパーは市販ではとても少なくなかたい。

商業施設では無香で紙質のいいものがある。