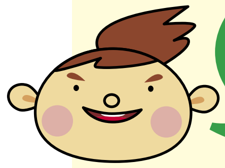
こんなとき、みなさんのちょっとした手助けが必要です



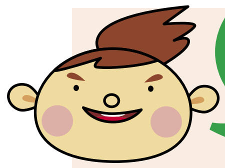
パニックや発作、病変のとき

こんなことに困ります

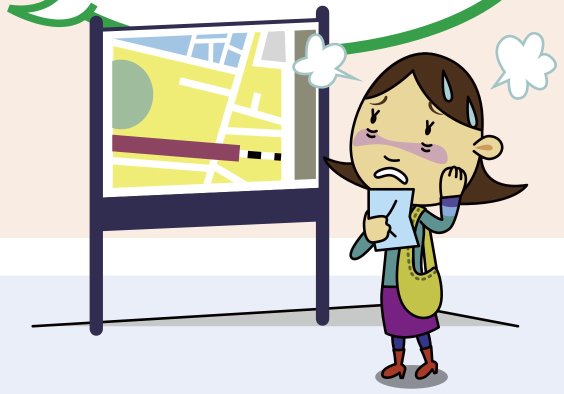
- 発作でパニックを起こしたり、病変で急に倒れてしまって、自分の病気や障害を説明できないことがあります。

こんな手助けをお願いします

まず簡単な短い言葉で優しく声をかけてください。ヘルプカードを持っていたら、そこに、パニックや発作、病変のときにどうしてほしいかが書いてあります。



道に迷ったとき

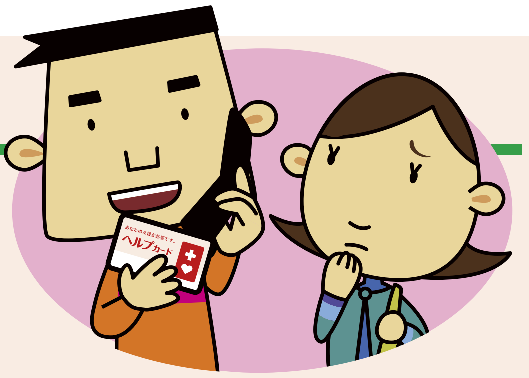


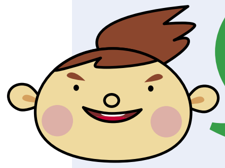
こんなことに困ります

- 例えば、知的障害のある人がずっと同じ場所にいる。それは、もしかしたら、道がわからなくなったのかもしれません。

こんな手助けをお願いします

まず簡単な短い言葉で優しく声をかけてください。ヘルプカードを持っていたら、緊急連絡先に連絡してほしいか聞いてください。できるだけ安全な場所で過ごせるようにしてください。





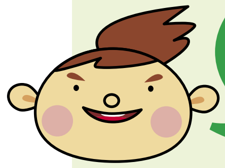
何気ない行動が間違えられたとき

こんなことに困ります

- 例えば、知的障害のある人がお店の棚を「整頓」しようとして万引きと間違えられたこともあります。「子どもがかわいいと思って頭をなでようとした」「好きなものをずっと眺めていたら、不審者に間違えられた」「パニックになっているのを暴れていると思われた」というように、何気ない行動が勘違いされてしまうことがあります。

こんな手助けをお願いします

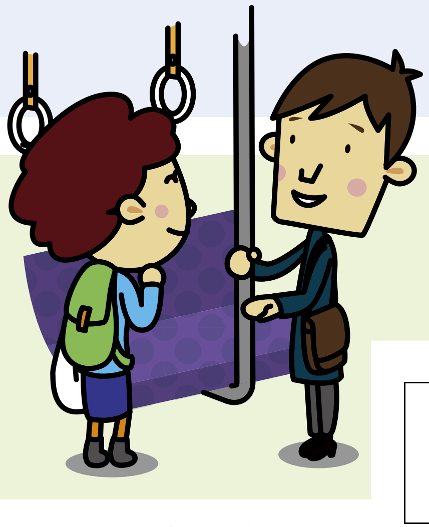
勘違いされてますます緊張して混乱してしまうかもしれません。障害の特性を理解して、そっとしておいてあげるか、何気ない行動なのか、どうしたかったのかを落ち着いて説明できるようにしてください。ヘルプカードを持っていたら、事情の説明できる緊急連絡先に連絡してほしいか聞いてください。



こんなことにもご理解をお願いします

さまざまな障害の特性があることを理解ください

- 内部障害や精神障害のために外見では健康に見えても、電車で立っているのがつらかったり、階段を昇るのがつらい人がいます。
- 知的障害のために、音やにおいに敏感になったり、混雑で緊張している様子を見たら、そっと見守ってください。
- 音声で情報が得られない聴覚障害者には筆談に応じてください。



※これらのほかにも、東京都心身障害者福祉センターでは「障害のある方への接遇マニュアル」を発行しています。ご関心のある方はホームページをご覧ください。