

1



障害のある人が地図がわからなくて困っている。

2



道に迷ったみたい。どうしよう…。

3



そこへ通りかかる「すけだちくん」。

4



あっ! あのカードは「ヘルプカード」!

5



よし! 拙者がすけだちいたす!

6



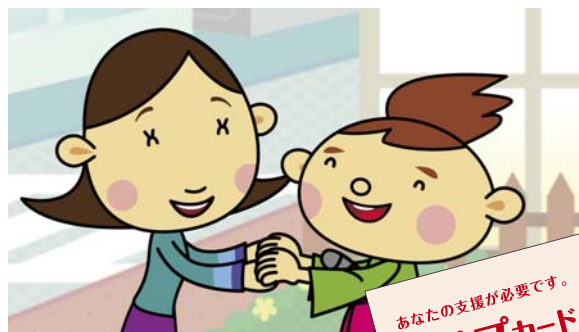
「ヘルプカード」の裏面には、障害のある人が手助けしてほしい内容が書いてあります。

7



記載内容にそった支援をお願いします。

8



ちょっとした手助けで一安心。



障害のある人に「どう支援したらよいかわからない…」や「障害のことがわからない…」、「困っているのでは?と気になるけど…」と思ったことはありませんか。

ちょっとしたあなたの手助けが
障害のある人の安心につながります。

【平成25年2月】
登録番号(24)205

●製作・編集
社会福祉法人東京都社会福祉協議会
〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1
TEL.03-3268-7171 FAX.03-3268-7433

●発行
東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1
TEL.03-5320-4144 FAX.03-5388-1407

くわしくは東京都福祉保健局のホームページをご覧ください。

ヘルプカード 東京 検索

東京都福祉保健局障害者施策推進部

ヘルプカードとは

障害のある人には、自ら「困った」となかなか伝えられない人がいます。手助けが必要なのに、「コミュニケーションに障害があって、困ったことをなかなか伝えられない人」、「そもそも困っていることを自覚できない人」もいます。「ヘルプカード」は、障害のある人が普段から身につけておくことで、緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするものです。

どこで手に入るの

カードをどのように作成して配布するかは、実際に作成する都内区市町村が決めていきます。

障害のある人が困っていたら、
ちょっとした配慮や手助けを
お願いします。

一緒に、
すげだち
いたそう。

障害のある人が困っていたら

- 「どうしましたか？」と声をかけてください。
- 相手に伝わっているか確かめながらゆっくり話してください。
- ヘルプカードを持っていたら、裏面に手助けしてほしい内容が記載されています。
- 裏面の記載内容は、障害のある人一人ひとり違います。下記は記載例です。

下に連絡してください。

私の名前：東京太郎

連絡先：×××-××××-××××

連絡先名：東京花子

私は耳が不自由です。(下記を指差して聞いてください。)

- ①筆談で話してください。
- ②手話ができる人を探しています。
- ③何が起きているのか紙に書いてください。
- ④電話してください。
警察/消防/救急車/タクシー

ちょっとした
あなたの手助けが
障害のある人の安心に
つながります。



こんなとき、みなさんのちょっとした手助けが必要です

災害が発生したら

こんなことに困ります

- 危険の察知が苦手だったり、パニックで動けなくなる人もいます。
- エレベーターが使えないと移動が困難になる人、混雑の中で移動すると危険な人がいます。
- 通常の手段では的確な情報を得ることが困難な人がいます。

こんな手助けをお願いします

- 落ち着けるように具体的にゆっくり話して状況を教えてください。緊急時には、とにかく安全確保を優先して緊急連絡先に連絡をお願いします。
- 安全に避難するための支援をお願いします。その際、どのように誘導して欲しいかを確認してください。
- 例えば、聴覚障害者には、文字などにより必要な情報を知らせてください。視覚障害者には、読み上げるなど必要な情報を教えてください。



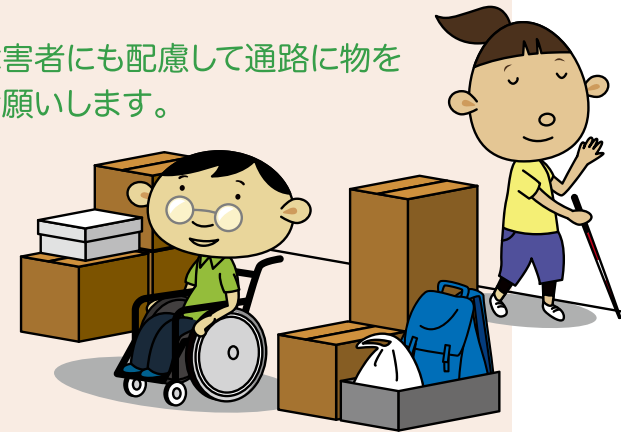
避難場所などで 一緒になったときは

こんなことに困ります

- 通常と異なる環境で不安定になったり、大きな声や音、まぶしい光が苦手な人もいます。
- 移動の際に支援や配慮が必要な人がいます。
- 困っていることをうまく伝えられない人がいます。
- 必要な薬が手に入らない人、例えば腎臓病でバナナに多いカリウムの制限など、食事の管理が必要な人がいます。
- 必要な情報や物資が受け取れない人がいます。

こんな手助けをお願いします

- 自分を落ち着かせるための行動であることもありますので、見守ってください。落ち着かないときは、静かなスペースを確保してください。
- 車椅子が通れる幅(最低90cm)を確保したり、視覚障害者にも配慮して通路に物を置かないでください。トイレ等への移動に手助けをお願いします。
- 「何かお手伝いすることがありますか?」と声をかけてください。
- 医療的に配慮が必要な人、一般的な非常食が食べられない人への理解と配慮をお願いします。
- 例えば、聴覚障害者には文字などにより必要な情報を知らせたり、視覚障害者には読み上げるなど必要な情報を教えてください。また、家族がいても本人のそばを離れて並んだりできない人への配慮をお願いします。



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ない。

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。