



# 窓口対応 マニュアル

障がいのある人もない人も  
お互いに理解して支え合うために

障がい者などへの配慮のあるまちは、すべての人にとって住みやすいまちといえます。  
障がいを理由とする差別を解消し、共に生きる町「新宮」をめざして

平成28年11月 新宮町

# ◆◆◆ 目 次 ◆◆◆

はじめに	1
1 対応の基本	2
2 具体的な配慮のポイント	3
3 障がい種別の特徴と配慮	6
(1) 視覚障がいについて	6
(2) 聴覚障がいについて	8
(3) 盲ろうについて	10
(4) 言語障がいについて	12
(5) 肢体不自由について	12
(6) 重症心身障がいについて	13
(7) 内部障がいについて	13
(8) 知的障がいについて	16
(9) 精神障がいについて	17
(10) 発達障がいについて	19
(11) 高次脳機能障がいについて	21
(12) 難病について	23

# はじめに

全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するために、平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

社会環境の整備や法整備は進んできていますが、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁はいまだ多く存在しています。障害者差別解消法は障がい者に対する不当な差別的取り扱いだけでなく合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関や事業者に対し、差別解消に向けた具体的取組を求めています。

このマニュアルを活用していただき、皆さんが障がいや障がいのある人について知り、必要な配慮を考るきっかけとなれば幸いです。



## ■障がい者のための国際シンボルマーク

車いすを利用する人だけでなく、障がいのある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。

○新宮町では、「障害」の「害」についてひらがな表記しています。

ただし、法令や条例、団体名などの固有名詞については、「障害」と表記しています。

# 1 対応の基本

## 1 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

## 2 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- 窓口を訪れる方の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて、困っている状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- 障がいの有無や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

## 3 コミュニケーションを大切にします

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

## 4 柔軟な対応を心がけます

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 対応方法がよくわからないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

## 5 不快になる言葉は使いません

- 差別的な発言はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- 障がいがあるからといって、ことさらに特別扱いした言葉は使いません。

## 6 プライバシーには立ち入りません

- 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。

## 2 具体的な配慮のポイント

### 1 パンフレットを渡すとき

配架棚の高い所に置かれたパンフレットは取って渡し、パンフレットの位置を分かりやすく伝えます。

### 2 案内のとき

目的の場所までの案内をする時は、相手の歩行速度に合わせた速度で歩き、前後・左右・距離の位置取りについて、相手の希望を聞きます。

### 3 座席決めるとき

その人の障がいの状態から、頻繁に席を離れる必要があるときは、会場の座席位置を扉付近にします。スクリーンが見えづらいときは、スクリーンがよく見えるよう、スクリーンに近い席を確保します。

### 4 疲れがみてとれるとき

休憩の申し出があったときは、別室での休憩をすすめます。別室の確保が困難であったときは事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させるなど臨時の休憩スペースを作りましょう。

### 5 意思の確認のとき

同伴者がいても本人の意思はできるだけ本人に確認することが大切です。時間が掛かっても本人から話を聞くようにしましょう。



## 6 説明するとき

相手に分かりやすい説明を心がけ、比喩、暗喩、二重否定表現（「〇〇しないというわけではない」など）を用いないようにします。

## 7 順番を待たせているとき

状況に応じて、周りの人に理解を求め、手続き順を入れ替えたり、順番が来るまで別室や席を用意します。

## 8 駐車場で案内をするとき

口頭での案内だけでなく、必要に応じてボード、貼り紙での案内をします。

車両乗降場所を施設出入口にできるだけ近い場所にします。

障がい者の来庁が多数見込まれるときは、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更するなどします。



## 9 緊張で発作が起きた、大声が出るとき

他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作が起きたときや不随意の発声があるときには、その人に説明して、本人の希望や施設の状況に応じて別室を準備します。

## 10 会議等に委員の理解を援助する援助者が必要なとき

非公表又は未公表情報を扱う会議においても、援助者に対し、障がいのある委員と同じく、会議内容の情報管理を求めた上で、同席を認めます。

## 11 町主催の講演会や研修会等を行うとき

募集に当たっては、手話通訳や要約筆記の必要の有り無しの確認や車いすの方の参加者の確認をします。パワーポイントを使用する際は、表示している内容が視覚障がい者にも分かるように説明します。会場で戸惑っている視覚障がい者を見かけたときは、まず声をかけ、必要に応じて誘導します。

## 身体障害者補助犬について

身体障害者補助犬法に基づき認定された「身体障害者補助犬」には、盲導犬・介助犬・聴導犬の3種類があります。公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはできません。

### ○ 補助犬を同行されているときは

補助犬を受け入れるのに、特別な用意は必要ありません。補助犬と使用者は、訓練により、社会で生活する上で必要なマナーを身につけています。

#### ① まず、どのような援助が必要か確認してください。

受け入れ側が気をまわしすぎると、かえって使用者に負担をかけることになります。必要な援助の内容を確認し、依頼されたことを手伝います。

#### ② 補助犬の目印（表示）

補助犬は、犬種や認定番号等を記載した表示をつけています。また、施設等を利用する際、使用者は補助犬であることを証明する書類を携帯し、関係者から請求があれば提示することが義務付けられています。

#### ③ 補助犬の管理責任

使用者には、補助犬の衛生や行動を管理する責任があります。万が一、補助犬による迷惑行為があったときは、使用者に迷惑行為があったことをはっきりと教えてください。

#### ④ 周囲にいる人にも理解してもらうことが大切です。

周囲にいる人とのトラブルを避けるためにも、補助犬についてしっかり説明し、理解してもらうことが重要です。犬が嫌いな人、アレルギーのある人がいたときは、座席の配置等に配慮してください。



#### ■ 補助犬マーク

身体障害者補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）同伴啓発のためのマークです。身体障害者補助犬法により公共施設や交通機関、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどに身体障害者補助犬を同伴できるようになりました。



## 3 障がい種別の特性と配慮

### (1) 視覚障がいについて

視覚障がいには、まったく見えない人「全盲」、眼鏡などで矯正しても視力が弱い「弱視」、視野が狭く望遠鏡を通してしか見えない「視野狭窄」など、状態は個人によって異なります。

#### コミュニケーションのポイント

- ① 困っている様子の時は、突然、体に触れずに、できるだけ前方から「何かお手伝いすることはありますか？」などの声かけをして、どのような手助けが必要か確認しましょう。
- ② 指示語は使わず、説明は具体的にしてください。「これ」や「あれ」という表現では、「なに」か「どこか」が分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては、相手の了承を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

#### 情報に対する配慮のポイント

- ① まず、どのような配慮が必要か確認してください。  
個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。どのような配慮が必要か相手に確認してください。
- ② 文章を読み上げるときは、省略しないでください。  
読み手の判断で要約したものではなく、正確な情報を伝えてください。
- ③ 大量の情報を提供する際は、まず見出しからなど構造的に伝えてください。  
視覚障がい者が大量の情報を読むのは時間がかかります。まず、見出しを伝え、希望される情報のみを提供してください。
- ④ 視覚障がい者にかかわる文章は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字を用いて作成するなどしてください。  
電子データを音声読み上げソフトを使って、内容を確認されることもあります。音声読み上げソフトに対応できるよう、なるべくテキストデータを送付してください。
- ⑤ 色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないでください。  
黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはっきり見えやすいとされています。



○ 区別のつきやすい色

紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒 など

× 区別のつきにくい色

赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、水色と緑 など

## 移動に対する配慮のポイント

- ① まず、どのような援助が必要か確認してください。  
白杖を持っている方や、盲導犬をつれている方でも援助の必要なことがあります。ただし、援助のしかたは人によって違うことがあるので、決めつけた対応をしないでください。
- ② 腕や白杖をつかんで引っばったり、後ろから押ししたりしないでください。  
誘導するときは、肘につかまってもらい、誘導する人が半歩前を歩くというのが基本です。無理な誘導をされると安心して歩くことができません。また、急に力を加えるとバランスを失ってしまい、危険です。
- ③ 歩く速度は相手に合わせ、曲がるときや階段の前ではいったん立ち止まり、周囲の状況を伝えましょう。  
周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。
- ④ 別れるときは安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。援助者と別れた後、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。
- ⑤ 通路などには、通行の妨げとなるものを置かないようにしましょう。



### ■視覚障がいのある人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で制定された盲人のための世界共通マークです。視覚障がいのある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。

## (2) 聴覚障がいについて

聴覚障がいは、まったく聞こえない人（ろう者）もいれば、補聴器を使用することで大きな音なら聞こえる人、なんとか会話が聞き取れる人など、聴力の度合いは人によって様々です。

また、聴覚障がいは外見上障がいがあるかどうか分かりづらいため、本人が困っていたとしても、周囲の人から気づかれにくい側面があります。

コミュニケーションの方法も個人によって異なり、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形を読み取る）など、様々な方法を場面や相手に応じて組み合わせて使っています。



### ■耳マーク

聴覚障害がある人が、聞こえが不自由であることを表すのに使用します。一方で、自治体、病院、銀行などがこのマークを窓口に掲示し、「聴覚障がいのある人に必要な支援を行います」という意思を示すのに用います。

### ○聴覚障がい者のコミュニケーション手段

手話	ろう者の言語として使用されています。円滑なコミュニケーションが可能ですが、聴覚障がい者の中には、手話を使えない人もいます。
筆談	文字によるコミュニケーションの方法です。聴覚障がい者の中には、日本語の読み書きが不得意な人もいます。
読話	話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。

## コミュニケーションのポイント

- ① まず、お互いに合ったコミュニケーションの手段を探してください。  
聴覚障がいには聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。コミュニケーションの相手方や場面に応じ、必要な対応は異なります。
- ② 会議など、複数の人で話すときは、できるだけゆっくりと、一人ずつ発言してください。1対1だと音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。
- ③ 手続きに関する事など重要な内容については、書いて渡すなど特に配慮してください。
- ④ 話の内容がしっかりと伝わっているか、確認するようにしてください。聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても相づちを打っている人もいます。わからなければいつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。



## その他の配慮のポイント

- ① 状況に応じてできるだけ静かな場所で対応してください。  
補聴器等を使用しても、雑音も含め多くの音の中から、必要な情報を聞き取ることは難しいものです。音が反響し易いときは、音が反響しづらい静かな場所に移動し、会議室を準備するときも、反響の大きい部屋は可能な限り避けます。
- ② 問い合わせ先に、ファックス番号やメールアドレスを表記してください。  
聴覚障がい者の多くは電話を使うことが困難です。こちらから連絡するときも、どのような方法がいいか確認してください。
- ③ 聴覚障がい者の座席の位置に配慮してください。  
会議や講演会等では、話し手やスクリーンに近い、前の方の席に案内してください。
- ④ 窓口や受付に「耳マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておいてください。  
聴覚障がい者が来訪された際、スムーズに対応できるよう、筆記用具やメモ用紙を準備しておきましょう。



### ■聴覚障がい者標識

聴覚障がいであることを理由に免許に条件が付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については義務となっています。

### (3) 盲ろうについて

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障がいのある人をいいます。単なる重複障がいではなく「盲ろう」という固有の障がいとして捉えられています。見え方や聞こえ方は個人によって異なり、その程度によって次の4つのタイプに大別されます。

全盲ろう	まったく見えなくて、まったく聞こえない人
全盲難聴	まったく見えなくて、少し聞こえる人
弱視ろう	少し見えて、まったく聞こえない人
弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人



どのタイプにも共通しているのは、障がいのため外部から情報を得ることが困難であるということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音や光といった情報も十分には得られず、一人での外出も困難です。

障がいの発生時期や程度によって、情報の取得方法、コミュニケーションの方法が異なるので、それぞれ個別に対応する必要があります。

#### コミュニケーションのポイント



盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障がいがあり、通常は家族や「盲ろう者通訳・介助員」などの援助者が同行しています。それぞれの障がい程度も個人によって異なるため、まず、その人とあなたに合ったコミュニケーションの手段を探してしてください。そのときは、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてください。

また、援助者（通訳・介助員など）もあなたの力になってくれるはずで、大切なことは、相手の障がいを理解し、しっかり向き合おうとする姿勢です。

会議や研修会等に盲ろう者が出席する場合は、必要に応じ、盲ろう者通訳・介助員を配置してください。

## ○盲ろう者のコミュニケーション手段

触手話	手話が見えず、音も聞こえない相手に対し、手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝える方法です。弱視ろう者には、その見え方にあわせて近くで手話を表す「接近手話」を用いることもあります。
指点字	盲ろう者の指を、点字タイプライターのキーに見立てて直接たたく方法です。道具を使わず正確に素早く情報を伝えることができます。
ブリスト	紙テープに点字を打っていく、速記用点字用タイプライターです。キーをたたくと点字が打たれた紙テープが打ち出され、それを触って読み取ることで情報を伝えることができます。
手書き文字	盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。手書き文字は比較的簡単に用いることができますが、情報量が多いと伝達に時間がかかってしまいます。
その他	盲ろう者に聴力が残っているときは音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用い、視力が残っているときは筆談やパソコンを用います。その他にも、身振りやサインを使用することもあり、個人によって情報を得る手段は異なります。

## （４）言語障がいについて

言語障がいには言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。

音声機能障がいの方のうち、発声機能を喪失した方の中には、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人口咽頭を首にあてる方法、また現在増えている喉にボタンをつけて音を出すシャント発声で声を出している人もいます。

### 言語障がいの人に必要な配慮

- ① 障がいの状態や程度に合わせ、適切な手段による情報提供やお互いの意思疎通を円滑に図ることができるようにすることが重要です。
- ② 聞き取れないときや分からないときは、きちんと聞き返すことが必要であり、こちらに伝えたい事柄をしっかりと確認することが重要です。



## (5) 肢体不自由について

肢体不自由とは、四肢（手・足）、体幹の一部又は全部が病気や怪我で損なわれ、障がいがあることを言います。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものなどがあります。脳に損傷を受けた場合には、身体のみひや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴うこともあります。

障がいの部位や程度により、日常生活動作に支障のない程度から、移動に際して杖や車いす、義足などを必要とする程度、日常の多くの動作に支援を要する程度など、かなり個人差があります。

### 肢体不自由の人に対する配慮のポイント

- ① 手や手の指に障がいがある人が文字を書く必要があるときは、慌てずゆっくり書けるような場所を用意してください。また、文鎮の用意や、紙をおさえることにより、用紙が動かないようにしましょう。
- ② 本人の意思を確認して代筆する必要があるときは、職員一人が立会い、職員一人が代筆するなど、複数の職員で本人の意思を確認しながら行ってください。
- ③ 段差があるときは、車椅子利用者に、キャスター上げの補助や携帯スロープを置くなどして、安全に移動できるようにしてください。
- ④ 車いすの人に話しかけるときは、腰をかがめて同じ目線で話すようにしましょう。
- ⑤ 面談は、移動距離をできるだけ少なくし、移動しやすい場所で実施してください。
- ⑥ 障がいのある人が利用する席の周辺、通路、トイレに、移動の支障となるようなものを置かないようにしましょう。



#### ■身体障がい者標識

肢体不自由であることを理由に免許に条件が付されている人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については努力義務となっています。

## (6) 重症心身障がいについて

重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している最も重い障がいです。自分では食事や移動などの日常生活を送ることは困難であり、自宅で介護を受けたり、施設等に入所して生活しています。

また、言語によるコミュニケーションが困難なため口の動きや目の訴えで意思を伝えます。

自力での移動や寝返りも難しいため、介助を受けながら座位や車いすなどで移動します。

また、医学的管理がなければ栄養摂取や呼吸が困難な人が多く、水分や栄養を摂取するための管や人工呼吸器などの医療機器を使用するため、常に医師の管理が必要な場合があります。

### 重症心身障がいの人に対する配慮のポイント

- ① 車いすやストレッチャーでの移動時に手助けが必要な時は、介護している人に声をかけてみてください。また、医療機器のアラーム音が鳴っているときは、速やかに介護している人や医療関係者に連絡してください。
- ② 本人の意思を確認して代筆する必要があるときは、職員一人が立会い、職員一人が代筆するなど、複数の職員で本人の意思を確認しながら行ってください。

## (7) 内部障がいについて

内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7種類の機能障がい認められています。

外見からは分からないため、理解されにくく、誤解や差別を受けることがあります。体力や運動能力が低下していることがあるので、できるだけ負担をかけない対応をすることが重要です。



### ■ハート・プラスマーク

「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部に障がいがある人は外見からは分かりにくいため、様々な誤解を受けることがあります。



### ■心臓機能障がい

心筋梗塞や狭心症、不整脈などによって心臓の機能が低下した障がいで、ペースメーカーなどを使用している人もいます。

### ■呼吸器機能障がい

様々な病気により、呼吸機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯している人や、人工呼吸器を使用している人もいます。

### ■じん臓機能障がい

様々な病気により、じん臓の機能が低下した障がいで、体内に有害な老廃物や水分が蓄積されるため、人工透析治療を定期的に受ける必要があります。

### ■ぼうこう・直腸機能障がい

様々な病気により、ぼうこうや直腸の機能が低下・喪失している状態で、排泄物を体外に排泄するための人工肛門や人工ぼうこうを造設している人もいます。

### ■小腸機能障がい

小腸の切除などで消化吸収ができず、食事による栄養維持が難しいため、静脈からの輸液で栄養補給を受けている人もいます。

### ■肝臓機能障がい

原因は様々ですが、毒物を解毒するなどの肝臓の機能が低下した障がいです。

### ■ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい

ヒト免疫不全ウイルス（HIV）に感染することによって、免疫機能が低下し、様々な感染症が起りやすくなったり、脳や神経の障がいを患ったりします。早期発見による適切な治療により、症状を軽くすることができます。

## 内部障がいの人に対する配慮のポイント

- ① 外見からは分かりにくい障害があることを理解しましょう。
- ② 面談に当たっては、体調不良時に横になって休めるような場所を確保してください。また、身体的な負担を考慮して、面談時間を調整するなどの対応を検討してください。
- ③ 携帯電話の電波などは、内部障がいのある人にとっては命にかかわるものであることを知ったうえで、電車やバス内、混雑した場所などではルールを守って、使用しましょう。
- ④ 免疫力が低下している人が多いので、風邪などをうつさないように注意しましょう。
- ⑤ ストーマ（人工肛門、人工膀胱などの手術で腹部に造設した「排泄口」）を装着している人との面談は、装具を交換する必要が生じたときに備えて、トイレが近くにある場所で開催してください。オストメイトトイレが設置されているときは、そのトイレが近くにある場所を選ぶとよいでしょう。

## オストメイトトイレとは

ストーマを装着している人が排泄物の処理、装具の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレのこと。



### ○オストメイト対応トイレがあるところ

新宮町内では・・・

- ・そびあしんぐう
- ・沖田中央公園

近隣町外では・・・

- ・古賀市役所（古賀市）
  - ・サンフレア古賀（古賀市）
  - ・コミセンわじろ（福岡市東区）
  - ・福岡県立図書館（福岡市東区）
  - ・イオン香椎浜ショッピングセンター（福岡市東区）
  - ・リーパスプラザ（古賀市）
  - ・サンコスモ古賀（古賀市）
  - ・福岡市東保健所（福岡市東区）
  - ・名島運動公園（福岡市東区）
- など



### ■オストメイトマーク

人工肛門・人工ぼうこうを造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入り口・案内誘導プレートに表示されています。

## (8) 知的障がいについて

知的障がいとは、生活や学習面で現れる知的な働きや発達が同年齢の人の平均と比べてゆっくりとしていることを言います。日常生活に支障が生じているため、何らかの援助を必要とする人です。

障がいの現れ方はさまざまですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しいときもあります。

また、年齢に比べて社会に十分適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい人や、一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。

障がいの程度により、必要な援助の度合いにも差があります。

### コミュニケーションのポイント

- ① 穏やかな口調で話しかけてください。

どうしてよいか分からず、何となくその場で動けないことがあります。このようなときは、気軽に会話ができるよう、優しく信頼している態度での声掛けが必要です。

- ② 成人には、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。

障がいはあっても、相手は成人ですので、幼児に対するような言葉、行動は失礼に当たります。

- ③ 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。

文章を短くし、専門用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。また、「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることも、有効な方法です。

- ④ ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明してください。

内容を理解しないまま、何となく返事をしてしまう人もいます。本人が理解しているかどうかを確認しながら話を進めることが必要です。

- ⑤ 同伴している支援者の参加を求めるときは、原則として本人の同意を得た上で行ってください。

説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、生活支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のために本人の同意を得た範囲に限ってください。



- ⑥ 原則として本人に用件や意思を確認してください。

用件があるのは本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をすることや、情報を得る必要があるときは、原則として本人の同意を得てください。また、本人の前で電話するなどの配慮をしてください。

## 書類・案内板作成時のポイント

- ① 書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。

間違った読み方で呼ばれると自分のことだと気づかず、返事ができないことがあります。

- ② 書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。

看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ふりがなをつけたり、絵や記号をつけたりすることで分かりやすくなります。

漢字にふりがながついていると、目的の場所や用件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても、絵や記号、図なら理解できる人もいます。

## (9) 精神障がいについて

統合失調症、うつ病、躁うつ病、依存症、てんかんなどの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさが生じています。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、多くの人が地域で安定した生活を送られています。

- ① 統合失調症は、幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、考えがまとまらない、感情表現が上手くできないなどの症状も表れることがあるため、日常生活のしづらさが生じますが、服薬治療や環境が安定することにより症状が落ち着き、回復します。
- ② うつ・躁うつ病は、気持ちが落ち込んだり（うつ病）、活発（躁状態）になりすぎたりを繰り返しますが、服薬治療や病気に対する周囲の理解により、症状が落ち着き回復します。
- ③ 依存症は、依存している物質や行為を自分の意思でコントロールできない病気であり、治療が必要です。医療機関において、服薬や精神療法の治療を受け、依存しているものを断つことにより回復します。

- ④ てんかんは、脳の神経の一部が活発に活動しすぎるため、てんかん発作がくり返し起きる病気で、突然意識を失う、痙攣がおきるなど、症状はさまざまですが、発作のほとんどは薬や外科治療によってコントロールできます。
- ⑤ また、高齢化社会を迎え、誰もが認知症（種々の原因となる疾患により記憶障がいなど認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態）とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する必要があります。

### 精神障がいの人に対する配慮のポイント

- ① 長い説明や曖昧な説明をすると、言葉の枝葉に注意が向いて、肝心の言葉を聞き落としてしまうことや、誤った理解をしてしまうことがあります。説明や助言は、具体的かつ簡潔にゆっくり話すようにしてください。
- ② 書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆっくりと書くことができるよう人目が少ない場所を用意してください。
- ③ 人に見られることを意識して被害的に受け止めることがあるため、職員同士の私語や笑い声は慎んでください。
- ④ 無理な励ましはつつしんでください。本人の過剰なストレスになることがあります。
- ⑤ てんかんの発作がおこったら、あわてずに見守り、周囲の危険なものを遠ざけましょう。発作が起きている間は無理に動かさなくて、様子を詳しく見るようにします。てんかんは身近な病気です。正しい服薬により発作は抑えられます。誤解や偏見を持たず病気について正しく理解することが大切です。



## (10) 発達障がいについて

発達障がいは、親の育て方によるものではなく、本人の努力不足でもありません。脳機能の発達に関係する生まれつきの障がいで、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手なことも多く、誤解されてしまうことがあります。脳機能の障がいによるものだとまずは理解しましょう。

### ■自閉症・アスペルガー症候群その他広汎性発達障がい（自閉症スペクトラム症）の特性

相手の気持ちを理解したり、相手の立場に立って物事を考えたりすることが苦手など、対人関係やコミュニケーションのむずかしさが主な特徴です。また同じ行動パターンを繰り返したり、興味のあるものにこだわったり、変化に対応することの苦手さなどが見られます。

### ■学習障がい（LD）の特性

全体的な知的発達に遅れはありませんが、読み書きや計算など、特定の能力に困難が見られる状態を指します。学習や仕事の場面で、書くことや文章を読むこと、計算などの極端な苦手さが見られます。

### ■注意欠陥多動性障がい（ADHD）の特性

注意力と集中力に欠けること、多動性（じっとしてられない）や衝動性（考えずに行動してしまう）が特徴です。気が散りやすく、一つのことに集中して取り組むことが難しかったり、ケアレスミスや約束事を忘れてしまう、ものを失くす、整理整頓ができないといった苦手さが見られます。

発達障がい者は、外見からは障がいのあることが分かりにくく、また、本人自身も障がいを十分認識できていないことや、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にあることもあります。

相手が発達障がい者であるかどうかを確認する必要はありません。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたときや、落ち着きのない様子がみられたときに何らかの工夫が必要なのは、発達障がい者ではない人であっても同様です。それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どのような条件下で戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試みることが重要です。



## コミュニケーションのポイント

① 困っていることに気づいてください。

自分が困っているのを訴えることが不得意な人がいます。また、日常的なコミュニケーションの方法で会話しているのに、相手は十分に理解できていないというときがあります。分からなくても「はい」と答えてしまう人もいますので、本当に理解しているのか確認しながら対応してください。

② 簡潔、明確、視覚的を心がけ具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。

多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択することや、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。見てわかる形で視覚的に示す、「はい」または「いいえ」で答えられるように尋ねる等、工夫しましょう。また、書類の記入をお願いする際は、「こちらの例のように書いてください。」ではなく、「こちらに自宅の住所を書いてください。」など言葉を省略せずに、端的に分かりやすく伝えることを心がけ、記入が終わるまで一緒に確認してください。

③ 環境を変えてみてください。

感覚過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できない人、沢山の人の中にいること自体が不得意な人、緊張すると挙動不審になる人もいます。相手がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。

④ 肯定的な対応を心掛けてください。

批判的・攻撃的な受け答えをされる人もいますが、相手への対応を求める場合には、できるだけポジティブな表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。その際には、口調や表情にも気をつけてください。

⑤ スモールステップを目標にしましょう。

相手が理解しているかどうかを確認しながら、話を進めていきましょう。集中力が長続きしない人や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう人もいますので、合間に休憩を挟むことも必要です。

## 発達障がいの人に対する具体的な配慮のポイント

① できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境や集中しやすい環境を用意してください。

② 言葉かけはゆっくり短く、統一してシンプルにしてください。

③ 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。(フローチャート、配置図等)

④ 必要な箇所を読み聞かせる等の聴覚的支援を行ってください。

⑤ 文章の記載ではなく、簡単なチェックで足りるよう様式を変更してください。



- ⑥ 漢字にふりがなをつける。代筆する。電卓を貸す。期限を延ばす。
- ⑦ メモをとるよう促してください。
- ⑧ 区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてください。(時間割等)
- ⑨ 集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。
- ⑩ クールダウンできる時間や場所を用意してください。



## (11) 高次脳機能障がいについて

脳卒中などの病気や事故が原因で脳が損傷を受けて、記憶力や注意力が低下する、感情のコントロールが困難になるなどの症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる症状のことを「高次脳機能障がい」と呼びます。

高次脳機能障がいは、日常生活や社会生活への適応が困難となる一方、肢体不自由など身体的な後遺症がないときは、外見からは症状が分かりにくく、本人の自覚症状が乏しいことも多くあり、周囲からも理解されにくいことから、「見えない障がい」とも言われています。

### 原因となる疾患

- ① 外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故等）
- ② 脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血等の脳卒中）
- ③ 脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎）、低酸素脳症など

### 高次脳機能障がいの主な症状

記憶障がい	新しいことが覚えられない。 よく物忘れをする。
注意障がい	同じミスを繰り返す。 同時に複数のことができない。
遂行機能障がい	スケジュールや計画の手順が決められない。 急な変更に対応できず混乱する。
社会的行動障がい	イライラしやすい。感情的になりやすい。 やる気が起きない。

脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前前にできていたことができない、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわからない、人間関係づくりが不得意になる、感情の

コントロールができない等の症状に、本人や家族が悩まされたり職場等でのトラブルが発生したりすることがあります。

また、脳損傷以前に獲得したものは失われていないものも多いため、これまでの生活や人生観などを尊重した対応に心掛けましょう。

## コミュニケーションのポイント

- ① 短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明してください。  
説明が長いといろいろな疑問がでてきて、その疑問に対する質問をすぐにすることが出来ずモヤモヤして、後の話を理解できなくなってしまうことがあります。単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- ② 多くの課題は避け、具体的に説明してください。  
二つのことを同時にしようとすると混乱するので、何かを頼むときは、一つずつ、ゆっくり、示しましょう。また、対応する際は、相手をあわてさせたりしないように、ゆったりとした感じで待ってください。  
物事の優先順位を決められないときには、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- ③ 指摘はしても、責めたりしないでください。  
我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。また、脳疲労により、疲れやすい傾向があります。  
イライラする原因になることは、避けましょう。

## 高次脳機能障がいの人に対する配慮のポイント

高次脳機能障がいによる症状は多種多様であり、日常生活に及ぼす影響も個人差があります。また、自分が障がいを持っていることに対する認識がうまく出来ず、障がいがないかのような言動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解した上で、本人に合った配慮が求められます。大切なことは、周囲の『理解』です。

- ① 気が散りやすい様子なら、環境刺激や情報を少なくしてください。  
騒々しいところで対応すると、周囲の音や動きで物事に集中できずに、話の内容が理解できない、自分の考えもまとまらないというような状態になることがあります。
- ② 必要な場合は、家族にも伝えるようにしてください。  
重要なことを伝えるときは、家族がいる方には、症状によって本人の同意を得て、家族にも伝えるようにしてください。

## (12) 難病について

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれのある疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。

平成25年4月から障がい者・児の範囲に難病が加わり、障がい福祉サービス等の対象となりました。疾病によりその特性が異なります。また、常に医療的対応を必要とするものが多く、病態や障がいの変化に応じた対応をすることが重要です。

### 難病に起因する障がいをお持ちの人に対する配慮のポイント

基本的には自然体で対応して頂くことが大事です。病態や障がいの変化によっては排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応を検討するようにしてください。





発行：新宮町健康福祉課障害者福祉担当  
福岡県糟屋郡新宮町緑ヶ浜一丁目1番1号  
電話 092-962-0239  
FAX 092-962-0725