

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に基づく

筑紫野市職員対応要領

健康福祉部生活福祉課

平成 28 年 4 月（改訂：平成 30 年 4 月）

目次

I. 基本的な考え方	3
II. 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮	4
III. 研修及び啓発	4
IV. 相談体制の整備	5
V. 所属長の責務	5
共通	6
視覚障がい	9
聴覚障がい	11
盲ろう	14
言語障がい	15
肢体不自由	16
重症心身障がい	17
内部障がい	17
知的障がい(療育手帳)	18
精神障がい	20
発達障がい	22
高次脳機能障がい	24
難病に起因する障がい	26
災害時・緊急時のときは	27

この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第 10 条第 1 項の規定に基づき、本市職員による障がい者に対する差別の解消の取組みを実効性あるものとするために定めたものです。

I. 基本的な考え方

1 用語の定義

障がい者

身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む）、その他の心身の機能の障がい（以下、「障がい」という。）のある人で、障がいと社会的障壁の相互作用により、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人

社会的障壁

障がい者にとって、日常生活や社会生活を営むうえで障壁となるような、社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの

2 障がいを理由とする不当な差別的取り扱いの禁止

職員は、事務または事業を行うときに、障がい者に対し、障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取り扱いをすることで、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

3 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

- ① 職員は、事務または事業を行うに当たり、障がい者が社会的障壁を取り除くことを必要としているとき、その社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を誠実に行い、その社会的障壁の除去に可能な限り努めなければならない。
- ② 市は、職員が合理的配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善および設備の整備、関係職員に対する研修その他必要な環境の整備に努めなければならない。
- ③ 市及び職員は、①②に掲げる合理的配慮を怠ることによって、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

Ⅱ. 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

- 1 職員は、合理的配慮を行うに当たり、障がい者の意見を聞き、対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、代替措置の選択も含め、柔軟に対応すること。
- 2 合理的配慮は、市がその事務又は事業を行うに当たり、障がい者と障がい者でない者に同等な機会を提供することを目的としており、市が行うその事務又は事業の目的、内容又は機能の本質的な変更には及ぶものではないこと。
- 3 職員は、社会的障壁の除去の実施方法及び内容については、次に掲げる要素を考慮し、具体的場面及び状況に応じて、客観的かつ総合的に判断すること。
 - ① 事務または事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容又は機能を損なうか否か）
 - ② 物理的若しくは技術的制約又は人的若しくは体制上の制約を考慮した実現可能性の程度
 - ③ 費用又は負担の程度
- 4 職員は、社会的障壁の除去の実施が3に掲げる事情により困難であると判断する場合には、障がい者に対してその理由を説明し、理解を得るように努めなければならない。
- 5 市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託する場合には、委託の条件に、この要領を踏まえた合理的配慮を行うことについて盛り込むように努めなければならない。
- 6 市は、障がい種別ごとの合理的配慮の考え方並びにポイント及び事例を別表のとおり例示する。なお、職員が合理的配慮を行うに当たっては、当該事例のみに限られるものではなく、当該事例を踏まえ、障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、柔軟に対応しなければならない。

Ⅲ. 研修及び啓発

- 1 市は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行う。
- 2 この研修は、新たに職員となった者に対しては基本的な事項、新たに監督者となった職員に対しては求められる役割について理解させるため、それぞれ実施する。

IV. 相談体制の整備

- 1 市は、障がい者を理由とする差別に関して、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談に的確に対応するための窓口（以下「相談窓口」という。）を、健康福祉部生活福祉課に置く。
- 2 相談窓口で相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクス、電子メールに加え、筆談、要約筆記、手話など障がい者が他人とのコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意し対応するものとする。
- 3 相談窓口に寄せられた相談は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、必要に応じて関係者間で情報共有を図る。
- 4 市は、相談窓口について、必要に応じ充実を図るよう努めるものとする。

V. 所属長の責務

- 1 所属長は、次に掲げる事項を行うことによって、合理的配慮がなされるよう環境の整備を図り、障がい者を理由とする不当な差別的取り扱いが行われないようにしなければならない。
 - ① 職員に対する日常の執務を通じた指導により、障がい者を理由とする差別の解消に関し、当該職員の注意を喚起し、障がい者を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - ② 障がい者及びその家族その他の関係者から合理的配慮がなされないことに対する相談又は苦情があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - ③ 合理的配慮の必要性が確認された場合においては、職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- 2 所属長は、職員が、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者に対し障がい者を理由とする不当な差別的取り扱いを行い、又は合理的配慮を怠った場合においては、速やかに、これらを是正する措置の実施又は指示指導を行わなければならない。
- 3 所属長は、上記のほか、障がい者を理由とする差別に関する問題が生じた場合においては、迅速かつ適切に対処しなければならない。

別表（Ⅱ-6 関係）

合理的配慮は以下の事例のみに限られるものではなく、状況によっては異なった対応を求められる場合もあります。相手の希望をよく聞いて、障がい者の性別、年齢、障がいの状態などに応じて、柔軟に対応してください。

共通

考え方	ポイント・事例
<p>1. 対応の基本</p> <p>①障がいの種類や程度は個人差があり様々です。また、障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではなく、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。個人の障がいの状態に合わせた対応をそれぞれ検討してください。</p> <p>②同じ障がい種別でも感じ方はそれぞれであり、マニュアル的な対応にならないようコミュニケーションのとり方に配慮してください。</p> <p>③外見からは障がい分からない場合があります。体のきつさや障がいのある人の直面する社会的障壁に周りの人が気付いていないことがあることを理解してください。</p>	<p>1 パンフレット等を渡すとき 棚の高い場所に置かれたパンフレット等は職員が取って渡します。また本人が取れる場所にある場合は、わかりやすく伝えます。</p> <p>2 案内するとき 目的の場所まで案内をするときは、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。</p> <p>3 座席を決めるとき</p> <p>①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。</p> <p>②スクリーンが見えづらいときは、スクリーンが見えるよう、スクリーンに近い席を確保します。</p> <p>4 疲れがみてとれるとき 疲労を感じた人から、別室での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、その人に事情を説明し、対応窓口の近くに長イスなどを移動させて臨時的休憩スペースを作ることに努めます。</p> <p>5 意思の確認のとき</p> <p>①同伴者がいても、意思はできるだけ本人に確認することが大切です。時間がかかっても本人から話を聞いてください。</p> <p>②状況に応じ、絵や図を活用して意思を確認します。</p> <p>6 説明するとき 相手に分かりやすい説明を心がけ、状況に応じて、比喩、暗喩、二重否定表現を用いないようにします。</p>

7 順番を待たせているとき

- ①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ます。
- ②周りの人に理解を求め、その人の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

- ①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。
- ②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。
 - ④ 障がい者の来庁等が多数見込まれるときは、駐車スペースを増やすなどの配慮をします。

9 緊張で発作が起きたり、大声が出たりするとき

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

10 会議等の委員に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 講演会・研修会等を行うとき

募集にあたっては、手話通訳の必要の有り無し、車いすの人の参加の確認をします。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。

手話通訳の配置については、開催日の2週間前までに生活福祉課に依頼する必要がありますので注意してください。

手話通訳の配置の考え方

- 開催日が決まっていて、手話通訳が必要な場合は、期限前でも余裕を持った依頼をしてください。
- 全市民対象の講演会、研修会、説明会等について、まずは上記の手話通訳が必要であるかどうかの確認が事前にできるのであればしてください。できない場合は手話通訳の配置を前提として検討してください。

身体障がい者補助犬について

身体障害者補助犬法に基づき認定された「身体障がい者補助犬」には、盲導犬（視覚障がい）・介助犬（肢体不自由）・聴導犬（聴覚障がい）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。

盲導犬	視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障がい物を避けたり、立ち止まって階段や曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。
介助犬	肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行ない、スイッチ類の操作や、指示した物を持って来たりします。
聴導犬	聴覚障がい者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。

補助犬を同行されているとき

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うえで必要なマナーを身につけています。

①まず、どのような支援が必要か確認し、依頼に従い対応してください。

受け入れ側が気をまわし過ぎると、かえって使用者に負担をかけることとなります。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周囲の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。

視覚障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 視覚障がいとは 視覚障がいといっても、全く見えない人、文字がぼやけて読めない人、視野が狭く望遠鏡を通してのようにしか見えない人など、状態は個人によって異なります。</p> <p>点字を使って情報を得る人や点字を使わず音声で情報を得る人がおられます。移動の方法も白杖を使う人、盲導犬を使う人、介助者に誘導してもらう人など様々です。</p> <p>目が不自由なため、日常生活の様々な場面で危険や困難と遭遇することがありますが、専門的な訓練と適切な援助が得られれば、自立した生活を送ることができます。</p> <p>2. 視覚障がい者への対応の基本 困っていても視覚障がい者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障がい者を見かけたときは、まず、声は正面からかけてください。その時、自分の名前も名乗ってください。歩きながらだと、自分に声をかけられたのかわかりません。そして、援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。視覚障がい者に必要な援助は、個人や場面によって異なります。まずは、その人に今どのような援助が必要か具体的に確認することが重要です。</p> <p>3. 視覚障がい者に必要な配慮 視覚障がい者に必要な配慮として「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」があります。</p> <p>「情報に対する配慮」とは、文字を電子データ化・音声化・点字化する、拡大文字を用いて文書を作成するなど、必要な情報を視覚障がい者が利用できるかたちにして提供することです。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①話しかけるときは正面から。まずは名乗ってください。 声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。</p> <p>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」という表現では正確な情報が伝わらないことがあります。 また、初めての場所でトイレ等の設備を使用する時は、その形状（洋式・和式）と配置（鍵や洗浄レバー・ボタン、トイレットペーパー）などの情報が必要です。 きちんと使い方を説明しましょう。</p> <p>③何かをすすめるときは、触れさせてください。 飲み物をすすめるときはグラスに、いすをすすめるときは背もたれ、座面、机に触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。</p> <p>④その場から離れるとき、戻ってきたとき、参加者が増えたときは、その旨の声かけをしてください。 黙ったままだと、その場の状況が分からないことがあります。</p> <p>2 「情報に対する配慮」のポイント</p> <p>①まず、どのような配慮が必要か確認してください。 個人や場面で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。</p> <p>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。</p> <p>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。 視覚障がい者の方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。</p>

「移動に対する配慮」とは、視覚障がい者が移動するときの誘導や、移動の妨げとなるものを除去することをいいます。

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、必要に応じて音声化や点字化、拡大文字を用いて作成するなどしてください。

- 紙とは別に、電子データを送付することで、「音声読み上げソフト」を使って内容を確認できます。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。
- 文章の音声化の一つとして、音声コード作成ソフトを使い、文章に音声コードを添付する方法を推奨しています。
- 弱視の人向けの拡大文字は、22pt、太ゴシック体を標準に作成します。

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、文字が浮き出てははっきりと見えやすいとされています。

○ **区別のつきやすい色の組み合わせ**
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の組み合わせ**
赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色
水色と緑 など

3 「移動に対する配慮」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。
白杖を持っていたり、盲導犬をつれていたりする方でも援助の必要なことが多いです。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張ったり、後ろから押し
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ことが基本です。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。

	<p>周囲の状況を伝えるときは「右に曲がります」「上の階段です」などと、具体的に伝えてください。</p> <p>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。 援助者と別れた後で、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。</p>
--	---

聴覚障がい

考え方	ポイント・事例																
<p>1. 聴覚障がいとは</p> <p>聴覚障がいとひとことで言っても、聞こえ方は個人によって異なります。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。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">ろう者</td> <td>生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人</td> </tr> <tr> <td>中途失聴者</td> <td>言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人</td> </tr> <tr> <td>難聴者</td> <td>病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人</td> </tr> </table> <p>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。</p> <p>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、さまざま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。</p>	ろう者	生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人	中途失聴者	言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人	難聴者	病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人	<p>1 聴覚障がい者のコミュニケーション手段</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">手話</td> <td>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。聴覚障がい者の中には、手話を使えない人もいます。</td> </tr> <tr> <td>筆談</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>読話</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>補聴器</td> <td>聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。</td> </tr> <tr> <td>人工内耳</td> <td>内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。</td> </tr> </table>	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。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。	補聴器	聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。	人工内耳	内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。
ろう者	生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人																
中途失聴者	言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人																
難聴者	病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人																
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。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。																
補聴器	聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。																
人工内耳	内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。																

2. 聴覚障がい者への対応の基本

- ①まずどのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、確認してください。その場において、あなたとコミュニケーションをとるための最適な手段を一緒に考えてくれるはずです。
- ②遠まわしな言い方、複雑な言葉をできるだけ避けるようにしてください。

2 コミュニケーションのポイント

- ①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会議や交流会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。
また、聴覚障がい者に十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまいうため、できるだけゆっくり話すようにしてください。
- ③大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらするなどしてください。
手続きに関する事など、重要な内容については特に次のこと配慮してください。
- ポイントを短い文章の箇条書きにする
 - 二重否定など分かりにくい表現はしない
 - 漢字にはフリガナをつけること
 - 実物や絵を見せるなど目からの情報提供
- ④話の内容がしっかりと理解できているか確認してください。
話の内容がなかなか理解できず、聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に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。
また、ジェスチャーや豊かな顔の表情も大切なコミュニケーションのポイントです。

3. 聴覚障がい者に必要な配慮

一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行うこととあわせて、聴覚障がい者に配慮した環境づくりが重要になります。

3 聴覚障がい者に対して配慮するポイント

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いるも、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。音が反響しやすいときは、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クス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、どのような方法が良いか必ず確認してください。

③聴覚障がい者の座席位置に配慮してください。

会議等では、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いてください。

耳マーク



社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

耳マークとは

耳の不自由な人が、自分の耳が不自由であることを表すときに使用します。また自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な人から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示を示すのに用います。

社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っており、同会の承諾を得ることで手数料・使用料不要となります。

盲ろう

考え方	ポイント・事例																		
<p>1. 盲ろうとは</p> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="204 705 707 1052"> <tr> <td>全盲ろう</td> <td>全く見えなくて、全く聞こえない人</td> </tr> <tr> <td>全盲難聴</td> <td>全く見えなくて少し聞こえる人</td> </tr> <tr> <td>弱視ろう</td> <td>少し見えて、全く聞こえない人</td> </tr> <tr> <td>弱視難聴</td> <td>少し見えて、少し聞こえる人</td> </tr> </table> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 盲ろう者への対応の基本</p> <p>まず、相手の障がいの程度を理解する必要があります。コミュニケーションの方法は一人ひとり異なるため、本人に確認することが大切です。視力・聴力が残っていれば、それを活用してコミュニケーションをとることができます。盲ろう者の場合、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。</p>	全盲ろう	全く見えなくて、全く聞こえない人	全盲難聴	全く見えなくて少し聞こえる人	弱視ろう	少し見えて、全く聞こえない人	弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人	<p>1 盲ろう者のコミュニケーション手段</p> <table border="1" data-bbox="735 409 1383 1904"> <tr> <td>触手話</td> <td>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、その見え方に合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。</td> </tr> <tr> <td>指点字</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>ブリスト</td> <td>紙テープに点字を打つ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。</td> </tr> <tr> <td>手書き文字</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>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。</td> </tr> </table>	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、その見え方に合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つ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。
全盲ろう	全く見えなくて、全く聞こえない人																		
全盲難聴	全く見えなくて少し聞こえる人																		
弱視ろう	少し見えて、全く聞こえない人																		
弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人																		
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、その見え方に合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つ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。																		

<p>3. 盲ろう者に必要な配慮</p> <p>盲ろう者個人の障がいに応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。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。</p> <p>また、会議や研修会等になど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。</p>	<p>2 コミュニケーションのポイント</p> <p>盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障がいがあり、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ください。そのときは、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。</p> <p>また、その場に援助者（通訳・介助員など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。</p> <p>大切なことは、相手の障がいを理解し、その人としっかり向き合おうとする姿勢です。</p>
--	--

言語障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 言語障がいとは</p> <p>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。</p> <p>音声機能障がい者のうち、発声機能を喪失した人のなかには、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人工喉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。</p> <p>2. 言語障がい者に必要な配慮</p> <p>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。</p> <p>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、こちらに伝えたいことをしっかりと確認することが重要です。</p>	<p>1 言語障がい者に対する配慮のポイント</p> <p>①筆談が行えるよう、メモ用紙や筆記具を用意してください。</p> <p>②筆談ではなく会話しているときでも、聞き取りにくいときは、文字で書いて内容を確認してください。</p>

肢体不自由

考え方	ポイント・事例
<p>1. 肢体不自由とは</p> <p>肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋・背筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気やケガで損なわれ、長期に歩行や筆記などの日常生活動作が困難な状態をいいます。原因として、先天性のもの、事故によるもの、脳や脊髄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。</p> <p>2. 肢体不自由の人に必要な配慮</p> <p>障がいのある部位や程度により個人差があります。動作や移動に関し、本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態や程度に合わせた対応を検討することが重要です。</p>	<p>1 肢体不自由の人に対する配慮のポイント</p> <p>①手や手の指に障がいの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てください。</p> <p>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。</p> <p>③段差があるときは、車いす利用者にキャスター上げの補助や携帯スロープなどを使用し、安全に移動できるようにしてください。</p> <p>④面談に当たっては、移動距離をできるだけ短くし、移動しやすい場所を実施してください。</p> <p>⑤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でください。</p>

重症心身障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 重症心身障がいとは</p> <p>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、施設に入所して生活しています。</p> <p>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。</p> <p>自力での寝返りや移動も難しいため、介助を受けながら座位や車いすで移動したりします。</p> <p>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。</p>	<p>1 重症心身障がい者に対する配慮</p> <p>①車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうなときは、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。</p> <p>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。</p>

内部障がい

	ポイント・事例
<p>1. 内部障がいとは</p> <p>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種類の機能障がいと認められています。</p> <p>2. 内部障がい者に必要な配慮</p> <p>内部障がいに共通していることとして、体力や運動能力が低下していることがあります。できるだけ負担をかけない配慮をすることが重要です。</p>	<p>1 内部障がい者に対する配慮のポイント</p> <p>①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。</p> <p>②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とき、装具を交換する必要性が生じたときに備えて、トイレが近くにある場所で行ってください。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で行ってください。</p> <p>※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、皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレのこと。</p>

知的障がい(療育手帳)

考え方	ポイント・事例
<p>1. 知的障がいとは</p> <p>知的障がい者は、知的機能の障がいが発達時期（概ね 18 歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする人です。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお重度の知的障がいのため、判断能力がなく常に同伴者と行動されている人や施設等に入所して生活されている人もいます。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①<u>穏やかな口調で話しかけてください。</u> どうしたらいいのかわからず、その場で動けないことがあります。こんなときは、気軽に会話ができるよう優しく信頼してもらえるような態度での声かけが必要です。</p> <p>②<u>成人には子ども扱いせず、相手の年齢に合わせた言葉を使って話してください。</u> 障がいはあっても、相手は成人です。幼児に対するような言葉や態度は失礼にあたります。</p> <p>③<u>具体的な表現で分かりやすく伝えてください。</u> 多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な方もいます。話の内容を短くし、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も効果的な方法です。</p> <p>④<u>ゆっくり、丁寧に、繰り返して説明してください。</u> 内容を理解しないまま何となく返事をしてしまう方もいます。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。</p> <p>⑤<u>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。</u> 説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、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。</p> <p>⑥<u>原則として本人に用件や意思を確認してください。</u> 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なってください。</p>

2. 知的障がい者への対応の基本

まず、本人（未成年者の場合は保護者も含む）に話しかけてください。

支援者とともに行動している人もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。

障がいの現れ方は個人差があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解等を受けることもあります。本人の目線で接することが大切です。

3. 知的障がい者に必要な配慮

障がいの程度には個人差があるため、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて説明や確認などを行ってください。

2 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、ひらがなで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、目的の場所や要件を確かめやすくなります。また、文字が分からなくても絵や記号、図なら理解できる方もいます。

3 家族等に連絡が必要な時のポイント

家族等の援助が必要となり、連絡をとるときは原則として本人の同意を得てください。

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、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。

精神障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 精神障がいとは</p> <p>統合失調症、うつ病、躁うつ病、依存症、てんかんなどのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさが生じています。</p> <p>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、多くの方が地域で安定した生活を送っています。</p> <p>統合失調症は、幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、考えがまとまらなかつたり、感情表現が上手くできなかつたり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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>てんかんは脳の神経の一部が活発に活動しすぎるため、てんかん発作が繰り返し起きる病気で、突然意識を失ったり、痙攣が起きたりなど、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。</p> <p>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)とともに生きる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症にかか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</p>	<p>1 精神障がい者に対する配慮のポイント</p> <p>①長い説明やあいまいな説明をすると、言葉の枝葉に注意が向いて、肝心な言葉を聞き落としてしまつたり、誤った理解をしてしまつたりすることがあります。説明や助言は具体的かつ簡潔にゆつくり話すようにしてください。</p> <p>②書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆつ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。</p> <p>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。</p> <p>④無理な励ましは慎んでください。本人の過剰なストレスになることがあります。</p> <p>⑤まわりの人にてんかんの発作がおこつたら、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いで、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。</p>

を理解する必要があります。

2. 精神障がい者に必要な配慮

本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態に応じた対応を行い、精神障がい者が落ち着いた状態を維持できるようにすることが重要です。

発達障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 発達障がいとは</p> <p>発達障がいは、脳機能の発達が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。</p> <p>発達障害者支援法において「発達障がいは自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障がい、学習障がい (LD)、注意欠陥多動性障がい (ADHD)、その他これに類する脳機能障がいであってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。</p> <p>これらのタイプのうちどれに当たるのか、障がいの種類を明確に分けて診断することはとても難しいとされています。障がいごとの特徴がそれぞれ重なり合っている場合も多いからです。年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により診断名が異なることもあります。また、知的障がいを伴うこともあります。</p> <p>大切なことは、その人がどんなことができて、何が不得意なのか、どんな支援が必要かといったことに目を向けることです。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①<u>困っていることに気づいてください。</u></p> <p>自分が困っていることを訴えることが不得意な人もいます。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、相手方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。</p> <p>②<u>簡潔、明確、視覚的を心がけ具体的な表現でわかりやすく伝えてください。</u></p> <p>多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解したりすることが不得意な人もいます。見て分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など、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、「こちらに住所を書いてください。」など言葉を省略せずに、端的にわ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。</p> <p>③<u>環境を変えてみてください。</u></p> <p>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、話に集中できないという人、たくさん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。相手方がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。</p> <p>④<u>肯定的な対応を心がけてください。</u></p> <p>批判的・攻撃的な受け答えをされる人もいますが、相手方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使って、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。</p>

2. 発達障がい者への対応の基本

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、診断
を受けていてもそれを受け入れること
ができないなどの状況にあることもあ
ります。

相手方が発達障がい者であるかを確
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
いかないと感じたり、落ち着きのない様
子がみられたりするときには、何らかの
工夫が必要なのは、発達障がいの人であ
ってもなくても同様です。

それまでのコミュニケーションの方
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、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。

3. 発達障がい者に必要な配慮

発達障がい者に必要な配慮は、障がい
の特性や、その特性に応じた医療・教育・
福祉のサービスを受けてきたかどうか
などによって個人差があります。

人によっては、普段の生活はそれほど
支障がないのに、仕事になるとうまく
できないなど、限定された場面で症状が表
面化することがあります。

相手方の戸惑いや困難さに気づき、適
切な配慮を選択してください。

⑤スモールステップを目標にしましょう。

相手方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。合間に休憩をはさむことも必要です。

2 発達障がい者に対する配慮のポイント

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、配置図など)。

④必要な箇所を読み聞かせるなどの聴覚的支援を行
なってください。

⑤文章の記載ではなく、簡単なチェックで足りるよ
うに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メモをとるように促してください。

⑧区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてくだ
さい(時間割など)。

⑨集中力の持続時間にあわせて、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。

高次脳機能障がい

考え方	ポイント・事例								
<p>1. 高次脳機能障がいとは</p> <p>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したり、感情のコントロールが困難になったりす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。</p> <p>脳の損傷によって起こる障がいですが、重い意識障がいを伴わない脳しんと同等でも高次脳機能障がいとなること分かってきています。</p> <p>また、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、また本人の自覚症状が薄いことも多いため、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。</p> <p>【主な症状】</p> <table border="1" data-bbox="204 1216 707 1731"> <tr> <td>記憶障がい</td> <td>新しいことが覚えられない。よくもの忘れをする。</td> </tr> <tr> <td>注意障がい</td> <td>同じミスを繰り返す。同時に複数のことができない。</td> </tr> <tr> <td>遂行機能障がい</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>社会的行動障がい</td> <td>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</td> </tr> </table> <p>【原因となる疾患】</p> <p>① 外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故等）</p> <p>② 脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血等）</p> <p>③ 脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎等）、低酸素脳症など</p>	記憶障がい	新しいことが覚えられない。よくもの忘れをする。	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	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>① <u>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。</u></p> <p>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。説明は簡潔にわかりやすく行ってください。また、何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられなかったりするときは、単文・単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図などを使うことも有効です。</p> <p>② <u>理解できているか頻繁に確認してください。</u></p> <p>二つのことを同時にしよう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。</p> <p>③ <u>多くの課題は避け、具体的に説明してください。</u></p> <p>物事の優先順位が決められないときは、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。</p> <p>準備や手順は紙に書いて説明したほうが良い場合もあります。</p> <p>④ <u>指摘はしても、責めたりしないでください。</u></p> <p>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。</p> <p>イライラの原因になることは避けましょう。</p>
記憶障がい	新しいことが覚えられない。よくもの忘れをする。								
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								

2. 高次脳機能障がい者への対応の基本

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などの症状に、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がけましょう。

3. 高次脳機能障がい者に必要な配慮

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できず、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。

2 高次脳機能障がい者に対して配慮するポイント

①約束などはメモやカレンダーを活用してください。

記憶障がいのために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。説明の際に文字など視覚的なものを用いて説明し、大事な約束や事柄は、メモを渡すなど本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。

②気が散りやすい様子なら、静かな環境や落ち着いた空間づくりに配慮してください。

騒々しい場所で対応すると、周囲の音や動きで物事に集中できず、話の内容が理解できなくなり、自分の考えもまとまらないという状態になることがあります。

③感情のコントロールが不得意な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作ってください。

感情が爆発してしまうと、それ以上情報が入らなくなるので、疲労やイライラする様子が見られたら、ひと休みして気分転換を促すようにします。

④メモや地図など携帯していないか本人に確認してください。

口頭でうまく説明できない人の中には、メモや携帯電話を活用していることがあります。また、道順を忘れることがあるため、地図を携帯していることもあります。いずれも持参していること自体を忘れていたこともあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すこともあります。

⑤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。

難病に起因する障がい

考え方	ポイント・事例
<p>1. 難病とは 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 月から障がい児・者の範囲に難病が加わり、障がい福祉サービス等の対象になりました。</p> <p>2. 難病に起因する障がい者に必要な配慮 多くのさまざまな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。</p>	<p>1 難病に起因する障がい者に対して配慮するポイント 基本的には自然体で対応していただくことが大事です。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。</p>

災害時・緊急時のときは

状況	対応
● 聴覚障がい 警報や避難アナウンス	聴覚障がい者は、災害時や緊急時に流される警報やアナウンスを聞くことができません。筆談や口の動きなどで現在の状況や今後の見通し、避難指示などの情報を伝えましょう。
● 視覚障がい 周りの状況が見えない	視覚障がい者は、警報やアナウンスを聞くことができても、周囲の状況を自分の目で確認することができません。その人の目となって、周囲の状況や非常口の位置などを確認して知らせましょう。
● 肢体不自由 周りの協力を求める	災害時など車いすの人は自力で非常階段などを下ることができません。また一人でのサポートも困難です。無理をせず周りの協力を求め、複数の人のサポートで避難しましょう。
● 内部障がい 状態の変化に気づく	内部障がい者は、病状などが急変することがあります。早めに気づき、救急車を呼んだり、本人がかかりつけの医療機関などへの連絡を希望したりする場合は協力しましょう。
● 共通 ① 一緒に行動する	災害時や緊急時、障がい者が一人で行動するのは普段にも増して困難なことが多くなります。災害から避難するときなど、障がいのある人がそばにいた場合は、できるだけ一緒に行動するようにしましょう。
① 介助者を探す	災害時などの混乱で、障がい者が、一緒にいた介助者とはぐれている可能性もあります。サポートしながら、近くの家族などの介助者がいないか探してみてください。特に知的障がい、精神障がい、発達障がいの人には配慮が必要です。
③ 介助者に協力する	その場に介助者がいる場合でも、災害時や緊急時には多くの困難が予想されます。介助者に過度の負担がかからないよう、「自分にもサポートできることはないか」と介助者に協力を申し出ましょう。
<p>★相手の気持ちを落ち着かせる工夫を心がけましょう★</p> <p>特に知的障がい、精神障がい、発達障がいの人などは、災害時に不安などからパニック状態になってしまうことがあります。</p> <p>まずは「大丈夫ですよ」と声をかけるなどして相手の気持ちを落ち着かせ、状況を具体的に分かりやすく、そしてゆっくり丁寧に説明しましょう。状況を知ることによって不安は和らぎます。</p> <p>そのさい、一度に多くの内容を盛り込まず、一つのことを簡潔に伝えましょう。</p>	