

障害を理由とする差別解消の推進に関する
大牟田市職員対応要領

平成28年4月

改訂 平成29年8月

改訂 平成31年4月

改訂 令和 4年4月

大牟田市

はじめに	1
第1 趣旨	2
(1) 策定理由及び対象範囲	
(2) 位置付け	
第2 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的考え方	3
(1) 対象となる障害者	
(2) 不当な差別的取扱いの禁止	
(3) 合理的配慮の提供	
第3 相談等の体制、取組みの推進体制	5
(1) 相談等の体制	
(2) 差別解消に向けた取組推進体制	
第4 研修・啓発	6
第5 管理監督者の責務	6
付則	6
別表 共通	7
視覚障害	10
聴覚障害	12
盲ろう	14
言語障害	16
肢体不自由	17
内部障害	18
知的障害	19
発達障害	21
精神障害	23
高次脳機能障害	24
難病に起因する障害	26

はじめに

<背景、国の動向>

- 平成 18 年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条件である「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）が採択されました。我が国では、平成 19 年に署名し、国内法の整備を進めた後、平成 26 年 1 月に条約を締結しました。
- 障害者権利条約には、「社会モデル」の考えが随所に反映されています。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、様々な社会的な障壁により生じるものという考え方です。
- 平成 23 年の障害者基本法の改正では、障害者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障害者の権利利益を侵害することのないように必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。
- 平成 25 年 6 月には、障害者基本法の基本原則を具体化する「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）が制定されました。同法では、行政機関等及び事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止しています。また、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを行政機関等へは義務付けており、事業者へは努力義務を課しています。
- 雇用の分野における障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供については、「障害者の雇用等の促進等に関する法律」が同月に改正されています。
- 障害者差別解消法及び改正障害者雇用促進法は、平成 28 年 4 月に施行されました。

<本市の状況>

- 本市においては、平成 27 年 3 月に策定した「一人ひとりが尊重され、ともに参加し、ともに暮らせるまち～ノーマライゼーション社会の実現～」を基本理念とした「大牟田市障害者計画（平成 27 年～31 年）」に基づき、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に進めているところです。
- また、障害者に対する正しい理解と認識を深めるため、平成 27 年 3 月に策定した「第 2 次大牟田市人権教育・啓発基本計画」に基づき、人権教育・啓発にかかる施策を推進しています。
- さらには、全市民的な啓発組織である「大牟田市人権・同和問題啓発推進協議会」及び「大牟田市人権・同和教育研究協議会」を中心に、基本的人権の尊重を根底に据え、あらゆる差別をなくし、明るく住みよい地域社会実現のための人権教育・啓発活動の推進を図っています。
- このように、障害を理由とする差別の解消に向けた取組みについては、法の趣旨を踏まえながら共生社会の実現に向け、大牟田市全体の取組みとして全庁一体となって積極的に推進していかなくてはならないものです。

第 1 趣旨

(1) 策定理由及び対象範囲

<法の規定>

- 障害者差別解消法（以下「法」という。）により行政機関等及び事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます（法第 7 条、第 8 条）。

区 分	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
行政機関等	法的義務	法的義務
事 業 者		努力義務

- 行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な対応要領を定めるものとされています。ただし、地方公共団体等（地方独立行政法人を含む。）については努力義務（法第 9 条、第 10 条）となっています。

なお、地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人は、行政機関等ではなく事業者該当します。

- 事業者については、主務大臣が、政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な対応指針を定めるものとされています（法第 11 条）。
- 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置（募集・採用時の応募者や採用後の職員への対応）については、障害者雇用促進法の定めるところによります（法第 13 条）。

<本市の考え方>

- この対応要領は、法第 10 条の規定に基づき定めるものです。

法では、地方公共団体における対応要領の策定は、努力義務とされていますが、本市では、法の趣旨や本市の姿勢を庁内に浸透させ、障害を理由とする差別の解消に向けた取組みを積極的に推進するために、この対応要領を策定することとしました。

- 大牟田市全体として統一的な考え方の下に必要な対応・取組みができるようこの対応要領は、市長部局だけではなく、全任命権者を併せた全庁を対象とします。
- 法では、事業者該当する地方公営企業（企業局）についても、可能な限り同様の考え方で対応・取組みを進めていくため、この対応要領の対象とします。

<対象となる部局等>

- 大牟田市事務分掌条例第 1 条に規定する部、会計課、消防本部、消防署、企業局、市議会事務局、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局

<留意点>

- 指定管理や委託等による事務事業の取扱い

指定管理や委託等により事務事業を行う場合は、受託事業者等が当該事業分野における主務大臣が示す対応指針に基づき適切に対応するとともに、その事業に従事する従業員がこの対応要領に準じて適切な対応を行うよう必要な措置を講じることとします。

（２）位置付け

この対応要領は、職務を遂行するに当たり、障害を理由とする障害者の権利利益の侵害がないよう、各職員が業務上及び服務上の指針とするものです。

- 服務上の指針であることから、職員が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合は、その態様によっては、懲戒処分等に付されることがあります。

第２ 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的考え方

（１）対象となる障害者

対象となる障害者は、障害者基本法第２条第１号に規定する障害者、即ち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」です。

- ここでいう障害者は、何らかの心身の機能の障害があつて、社会的障壁により日常生活又は社会生活を受ける方を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。
- 高次脳機能障害は、精神障害に含まれます。また、難病に起因する障害も、ここでいう障害に含まれます。
- 社会的障壁とは、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上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」をいいます。

（２）不当な差別的取扱いの禁止

＜基本的な考え方＞

- 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスや各種機会の提供を拒否し、提供に当たって場所・時間帯などを制限し、又は障害者でない者に対しては付さない条件をつけることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止するものです。
- ※ 障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要となる次のような特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。
 - ・ 障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
 - ・ 合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い

＜正当な理由の判断の視点＞

- 障害者に対するサービス等を拒否し、又は制限するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと判断される場合は、正当な理由に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。

- 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障害者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害の発生の防止等）及び事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。
- 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

（３）合理的配慮の提供

＜基本的な考え方＞

- 事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害の特性や具体的場面・状況に応じ、社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。なお、合理的配慮の提供に当たっては、次のことに留意する必要があります。

＜留意点＞

- 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること。
- 当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、柔軟に対応がなされるものであること。
- 障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。
- 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りやサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられること。
- 知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。
- 意思の表明がない場合にあっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めることが望ましいこと。
- 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、合理的配慮を必要とする障害者への対応が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

＜過重な負担の考え方＞

- 過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。
 - ① 事務事業への影響の程度（目的・内容・機能を損なうか否か）
 - ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - ③ 費用負担の程度
- 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

＜障害に応じた合理的配慮の事例＞

- 別表のとおり

第3 相談等の体制、取組みの推進体制

（１）相談等の体制

＜相談窓口・調整＞

- 障害者及びその家族その他の関係者(注)からの障害を理由とする差別に関する相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行うものとします。
- 本市では、本市の所管する事務事業に関する相談を受けるものとします。
- 本市の指定管理や委託による事務事業に関する相談についても、本市の所管する事務事業に関する相談として、本市で受けることとします。
- 所管課等は、調整の困難なケースについては、保健福祉部福祉支援室福祉課と協議し、その助言等を得て、相談者と調整・再調整を行います。
- 障害者等が、所管課等に相談しにくい場合は、保健福祉部福祉支援室福祉課が相談を受け、所管課等と対応について調整することとします。
- 所管課等及び保健福祉部福祉支援室福祉課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、障害者差別解消支援地域協議会の活動により関係者間で情報共有を図ることとします。

(注)「その他の関係者」とは、介助者、手話通訳者、代理人等の障害者の相談等を支援する者を指します。

＜対応時の留意事項＞

- 相談を受ける際には次の事項に留意してください。
 - ・ 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファクスでも受け付けること。
 - ・ 障害者からの相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められること。
 - ・ 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応するものであること。
 - ・ 所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等又は他の機関のしかるべき相談窓口につなげること。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応すること。
 - ・ 対応内容及び対応結果を記録しておくこと。

（２）差別解消に向けた取組推進体制

- 保健福祉部福祉支援室福祉課は、所管課等における相談事例やこれを踏まえた取組事例を集約し、集約した情報をフィードバックすることで、本市全体の取組みの推進に活かしていきます。
- 障害を理由とする差別の解消に向けた本市の取組みについて、保健福祉部福祉支援室福祉課が庁内全体の統括的な役割を担います。

第4 研修・啓発

- 本市における障害を理由とする差別の解消に向けた取組みを確実なものとするため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行います。
 - ① 法の趣旨及びこの対応要領の周知徹底
 - ② 障害に関する理解の促進
- 保健福祉部福祉支援室福祉課は、人材育成推進室と必要な連携・情報交換を行い、上記テーマを取り入れた効果的な研修等を実施します。
 - ・ 新規採用職員研修その他階層別研修等での実施
- 各部局等においては、人権同和研修等を企画・立案する際には、積極的に上記テーマを取り入れ、研修及び啓発を行ってください。

第5 管理監督者の責務

- 管理監督者は、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならないものとします。
 - ① 日常の執務を通じた指導により、障害を理由とする差別の解消に関し、その所管する職員の注意を喚起し、差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - ② 障害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、苦情の申し出があった場合は、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、所管する職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
 - ④ 職員が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合は、速やかに、これらを是正する措置を実施すること。

付 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則

この要領は、平成29年8月7日から施行する。

付 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

付 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

まずは、声をかけてみましょう！

何らかのバリア（社会的障壁）があるため、それを取り除かなければ、障害のない人と同じようにサービスを受けることができない場合に、必要な配慮をしようというのが法の趣旨です。

障害のある人から明確な意思の表明がない場合や、障害があると見受けられない場合であっても、相手が何に困っているのか、そのために何を求めているのかを積極的に知ろうとする姿勢が大切です。

これを見極めたうえで、何らかの配慮が必要と判断される場合に、その状況に応じてどのような配慮を提供できるかを考え、対応していくことになります。

バリアを取り除くことを「バリアフリー」といいます。相手の立場になって考えよう、相手のことを知ろうとする気持ちが「心のバリアフリー」を進める第一歩です。まずは、こちらから声をかけてみましょう。

別表

合理的配慮は以下の事例のみに限られるものではなく、事例を踏まえ、障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、柔軟に対応しなければなりません。

障害の状態は個人ごとに様々であることから、以下に説明する障害種別に重複して該当することもありますので、ご注意ください。

共通

主な特徴・考え方

1 対応の基本

- ① 障害の種類や程度は様々です。また、障害の種類や程度が同じでも、障害の現れ方は一律ではなく、複数の障害を併せ持つ場合もあります。個人の障害の状態に応じた対応を、それぞれ検討してください。
- ② 外見からは障害が分からない場合があります。体のきつさや障害者の直面する社会的障壁に、周りの人が気づいていないことがあることを理解してください。
- ③ 本人に話しかけてください。
支援者と共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。

2 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。

盲導犬	視覚障害者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障害物を避けたり、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・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や、指示したものを持ってきたりします。
聴導犬	聴覚障害者に、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。

サポートするときのポイント

1 案内のとき

目的の場所まで案内するときは、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。

2 座席決めのとき

- ① その人の障害の状態から、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。

② 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。

3 疲れが見てとれるとき

疲労を感じた方から、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。別室の確保が困難なときは、その方に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動させて臨時の休憩スペースを作ることに努めます。

4 意思の確認のとき

① 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。時間がかかっても、本人から話を聞いてください。

② 状況に応じ、絵カードを活用して意思を確認します。

5 説明するとき

① 相手にわ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。

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。

6 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、その方の順番が来るまで別室や席を用意します。

7 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。

③ 障害者の来庁が多数見込まれるときは、通常は障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更するなどします。

8 緊張で発作が起きたり、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、発作が起きたり、不随意の発声があるときには、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。

9 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、障害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。

10 市主催の講演会や研修会等を開催するとき

- ① 事前に参加の申込みを受けるときは、手話通訳や要約筆記、車いすを使用する人のための席などの配慮が必要か、事前に確認をします。
- ② 会議、講演会などの開催の際は、鉄道駅から会場までの経路について、段差や誘導ブロックの敷設状況、多目的トイレなどの整備状況を事前に確認し、ルートを明確にすることが大切です。会場案内図に、確認した情報を事前に入れられると、さらによいでしょう。
- ③ 会場の参加者の導線について確認し、車いすを使用する人や目の不自由な人への導線に注意を払います。また、講演者などに障害がある人がいる場合は、舞台までの導線も併せて確認が必要です。
- ④ いすを外すことができる場合、車いすを使用する人のためのスペースを確保します。手話通訳や要約筆記がある場合は、手話通訳者や要約筆記者の場所も用意します。
- ⑤ 参加者から事前に手話通訳や要約筆記の要望がある場合は、手話通訳者や要約筆記者の派遣を依頼します。また、事前に申込受付等を行わない場合は、事業の性格や規模などを考慮し、必要に応じて手話通訳者、要約筆記者の派遣を依頼するようにしてください。

・手話通訳とは

話し言葉を手話にかえたり、手話を音声による話し言葉にかえ、耳が不自由な人とのコミュニケーションをつなぎます。

・要約筆記とは

紙、パソコンを使って、話し言葉を文字にかえて伝えます。

11 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。

受け入れ側が気を回し過ぎると、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付けています。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告げてください。

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。

主な特徴・考え方

1 視覚障害とは

視覚障害といっても、まったく見えない人、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。

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と様々です。点字を使用する人も多いですが、点字を使わず音声で情報を得ている人もいます。

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。

2 視覚障害者に必要な配慮

困っていても視覚障害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害者を見かけたときは、まず、声をかけてください。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。視覚障害者に必要な援助は、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。

視覚障害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」があげられます。

「情報に対する配慮」とは、文書を電子データ化・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害者が利用できる形にして提供することです。

「移動に対する配慮」とは、視覚障害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。

サポートするときのポイント

1 視覚障害者とのコミュニケーションのポイント

① まずは、話の相手先がその本人であるということがわかるように対応してください。話しかけるときは、まずは自分の名前を名乗ってください。声をかけられても、誰からの声掛けかわからないと、返事に困ってしまいます。

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ときは、その形状(洋式・和式)と配置(鍵やボタン、トイレトーパー)などの情報が必要になります。

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に、触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。

④ 黙ってその場から離れないでください。

黙って退席されると、相手がいなくなったことに気づかないことがあります。

2 視覚障害者に対して配慮するポイント

(1) 「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 重要な文章は、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。

- ・ 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。
- ・ 音声コード作成ソフト(JAVIS APPLI)を使い、文章に音声コードを添付する方法があります。
- ・ 弱視の人向けの拡大文字は、22 ポイント、太ゴシック体を標準に作成します。

④ 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

(2) 「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。

援助の受け方は人によって違います。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、後ろから押したりしないでください。

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一旦立ち止まり、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。

援助者と別れた後で安全に移動できるように、必要な情報を伝えてください。

聴覚障害

主な特徴・考え方

1 聴覚障害とは

聴覚障害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。

また、聴覚障害は外見上、障害があるかどうかわかりづらいため、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。

2 聴覚障害者に必要な配慮

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と一緒に考えてくれるはずです。

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

サポートするときのポイント

1 聴覚障害者と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。聴覚障害者の中には、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。聴覚障害者の中には、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 聴覚障害者との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。

聴覚障害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。手話でのコミュニケーションが可能な場合は、福祉課内に手話通訳者がいますので、お問い合わせください。

手話通訳者の設置

月～金曜日…午前8時45分～午後17時15分

（正午～午後1時は昼休み）

場所…福祉課内（内線 3541、3547）

- 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、聴覚障害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、復唱してもらうなどしてください。
手続きに関することなど、重要な内容については、特に配慮してください。
- ④ 話の内容がしっかりと理解できているか、確認するようにしてください。
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。

3 聴覚障害者に対して配慮するポイント

- ① できるだけ静かな場所に対応してください。
補聴器等を使用しても、雑音も含めた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、ファクス番号やメールアドレスを表記してください。
聴覚障害者の多くは、電話を使うことが困難です。こちらから連絡するときも、どのような方法がよいか確認してください。
- ③ 聴覚障害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。
聴覚障害者が来訪された際、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いてください。
箇条書きなどの簡潔な文章がわかりやすいです。

[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 耳の不自由な方が、自分の耳が不自由であることを表すのに使います。また、自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な方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・使用料不要で利用できます。)
--	---

盲ろう

主な特徴・考え方

1 盲ろうとは

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人をいいます。単なる重複障害ではなく、「盲ろう」という固有の障害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、障害のため、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。

障害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。

2 盲ろう者に必要な配慮

まず、相手の障害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。

盲ろう者個人の障害に応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。その際は、前述の視覚障害・聴覚障害で紹介した内容を参考にしてください。

また、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。

サポートするときのポイント

1 盲ろう者と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。
ブリスタ	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ります。
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。

2 盲ろう者との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害があり、それぞれの障害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、前述の視覚障害・聴覚障害で紹介した内容を参考にしてください。

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。

盲ろう者通訳・介助員派遣事業（福岡県事業）

- ・内容 盲ろう者が社会生活上、必要不可欠な用務で市役所や医療機関等に赴く際、盲ろう者の移動及びコミュニケーションの支援を行う通訳・介助員を派遣する
- ・対象 盲ろう者で、身体障害者手帳1級及び2級所持者
- ・窓口 福岡県身体障害者福祉協会 春日市原町3丁目1番地7（クローバープラザ内）
TEL 092-584-6067 FAX 092-584-6070

大切なことは、相手の障害を理解し、その人としっかり向き合おうとする姿勢です。

主な特徴・考え方

1 言語障害とは

言語障害には、言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障害）と、発声が困難な状態（音声機能障害）があります。

音声機能障害の方のうち、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。

2 言語障害者に必要な配慮

障害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。

サポートするときのポイント

1 言語障害者とのコミュニケーションのポイント

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してください。

2 言語障害者に対して配慮するポイント

- 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。
- ② 筆談ではなく会話をしているときでも、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。
- ③ 受付窓口を設置していて担当者席から離れているときは、窓口呼び鈴やブザーを設置してください。

肢体不自由

主な特徴・考え方

1 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行や筆記などの日常生活動作に困難が伴う状態をいいます。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。

2 肢体不自由者に必要な配慮

障害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、目線を合わせて会話するなど、障害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。

サポートするときのポイント

1 肢体不自由者に対して配慮するポイント

- ① 手や手の指に障害がある方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、紙を押さえることにより、用紙が動かないようにしてください。
- ② 面談に当たっては、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。特に、車いすの場合は、そのスペースが必要です。
- ③ 障害のある方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でください。

2 車いす使用者に対して配慮するポイント

- ① 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を置くなどして、安全に移動できるようにしてください。
- ② 車いすを使用する人が、見たり手に取ったりすることができるよう、パンフレットなどを高い位置に配架するのは、できるだけ避けてください。車いすを使用する人が取りにくい様子があれば、「何かお探しですか。」「お取りしましょうか。」と積極的に声をかけ、お手伝いしてください。
- ③ 車いすを使用する人の移動にお手伝いが必要だと思われるときは、「車いすを押しましょうか。」と声をかけ、ご本人の同意を得た上で、周囲の状況を確認しながら対応してください。

内 部 障 害

主な特徴・考え方

1 内部障害とは

内臓機能の障害であり、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種類の機能障害が認められています。

2 内部障害者に必要な配慮

内部障害者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対応をすることが重要です。

サポートするときのポイント

1 内部障害者に対して配慮するポイント

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。

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」)を装着している方との面談のとき、ストーマを交換する必要があるときに備えて、トイレが近くにある場所を実施してください。
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実施してください。

(注) オストメイトトイレとは、ストーマを装着している方が、排泄物の処理、ストーマ装具の交換・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

知的障害

主な特徴・考え方

1 知的障害とは

知的障害のある人は、知的機能の障害が発達時期（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方です。

障害の現れ方は様々ですが、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。

障害の程度により、必要な援助の度合いにも差があります。

2 知的障害者に必要な配慮

本人に話しかけてください。

支援者と共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。

障害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。障害のある人の目線で接することが大切です。

知的障害がある方の中には、発達障害の特性がある方もおられるので、発達障害のある方へサポートするときのポイントも併せて参照してください。

障害の程度には個人差があるため、書類の記入などに当たっては、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。

サポートするときのポイント

1 知的障害者との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。

障害はあっても、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。

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。センテンスを短くし、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」や、「○」「×」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方もいます。ご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必要があります。

⑤ 同伴している支援者の参加を求めるときは、必ず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、本人の同意を得た範囲に限ってください。

⑥ 必ず本人に、用件や意思を確認してください。

用件があるのはご本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。

2 知的障害者に対して配慮するポイント

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。

書類の記入枠を大きくする、記入欄に印を付けるなどで、記入しやすくなります。

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、図なら理解できる方もいます。

③ 家族等の援助が必要となり、連絡を取るときは、必ず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、必ず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。

主な特徴・考え方

1 発達障害とは

発達障害者支援法において、発達障害は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害、その他これに類する脳機能障害であって、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。

これらのタイプのうち、どれに当たるのか、障害の種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。障害ごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、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。

大事なことは、その人がどんなことができ、何が不得意なのか、どんな援助が必要かといったことに目を向けることです。

2 発達障害者に必要な配慮

発達障害者は、外見からは障害のあることが分かりにくく、また、本人自身も障害を十分認識できていなかったり、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。

相手方が発達障害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り、落ち着きのない様子が見られたときに、何らかの工夫が必要なのは、発達障害者ではない方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。

発達障害者に必要な配慮は、障害の特性や、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否か等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。

サポートするときのポイント

1 発達障害者との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。

日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な理解ができていないときがあります。また、自分が困っているのを訴えることが不得意な人もいます。

② 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したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。センテンスを短くし、具体的に相手方が「はい」「いいえ」や、「○」「×」で答えられるような質問をするなどは、有効な方法です。

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、話に集中できないという人や、沢山の人の中にいることが不得意な人もいます。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。

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用い、具体的な改善策を伝えましょう。

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方もいますので、合間に休憩を挟むことも必要です。

2 発達障害者に対して配慮するポイント

(1) 広汎性発達障害(自閉症、アスペルガー症候群等)者に対して配慮するポイント

- ① できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境を用意してください。
- ② 言葉掛けはゆっくり短く、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 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)

(2) 学習障害(LD)者に対して配慮するポイント

- ① 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。
- ② 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)
- ③ 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。
- ④ 漢字にふりがなをふる。代筆する。電卓を貸す。期限を延ばす。

(3) 注意欠陥/多動性障害(ADHD)者に対して配慮するポイント

- ① 刺激を少なくし、集中しやすい環境を用意してください。
- ② メモをとるよう、促してください。
- ③ 集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。
- ④ クールダウンできる時間や場所を用意してください。

精神障害

主な特徴・考え方

1 精神障害とは

統合失調症、うつ病、躁うつ病、アルコール依存症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。

適切な治療・服薬により症状をコントロールできれば、地域の中で安定した生活を送ることができます。

2 精神障害者に必要な配慮

本人の意向を尊重しつつ、障害の状態に応じた対応を行い、精神障害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。

サポートするときのポイント

1 精神障害者とのコミュニケーションのポイント

① 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。長い説明や曖昧な説明をすると、聞き落とすことや間違って解釈することがあります。

② 手続きが終了した際には、その手続きが完了しているのか、他の手続きが改めて必要なのか、明確に伝えてください。

2 精神障害者に対して配慮するポイント

① 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。

② 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。

3 対応が困難な状況が生じる場合について

応じることが困難な主張を繰り返し、大声を上げたり、通常の業務に支障をきたすほど繰り返し説明を求めたりするような事例があります。即効性のある対処法はないので、組織的な対応を図っていく必要があります。

① 応じることが難しい内容だからといって、話を中途半端に聞くことはせず、市民の意見として、必ず上司に報告してください。

② 一人で対応せず、複数の人数で対応することを基本としてください。また、一人で判断せず、組織的な対応を心がけてください。

③ 上司や同僚と情報共有を図り、説明に矛盾が生じないよう、一貫した対応を図ることが重要です。

④ 状況に応じて、「1回の相談は30分以内にする。」「1日1回の電話で対応する。」など、可能な範囲でルールを作り、事前に伝えてください。

主な特徴・考え方

1 高次脳機能障害とは

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「高次脳機能障害」と呼びます。

脳の損傷によって起こる障害ですが、重い意識障害を伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障害となることが分かってきています。

また、高次脳機能障害は、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、本人の自覚症状が薄いことも多いなどの実状もあり、周囲からも理解されにくいことから、「見えない障害」とも言われています。

高次脳機能障害者の主な症状

記憶障害	新しいことが覚えられない。よく物忘れをする。
注意障害	同じミスを繰り返す。同時に複数のことができない。
遂行機能障害	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。
社会的行動障害	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。

原因となる疾患

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

2 高次脳機能障害者に必要な配慮

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、今まで当たり前に行っ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。

高次脳機能障害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、自分が障害を持っていることに対する認識がうまく出来ず、障害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。

サポートするときのポイント

1 高次脳機能障害者との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。
何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられないときは、単文、単語など、短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- ② 理解できているか、頻繁に確認してください。
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。
- ③ 多くの課題は避け、具体的に説明してください。
物事の優先順位を決められないときには、曖昧な指示は避け、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。
- ④ 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。

2 高次脳機能障害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。
記憶障害のために、口頭の説明だけでは忘れてしまうことがあります。大事な約束や事柄は、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、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。
- 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。
疲労やイライラする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- ④ メモや地図などを携帯していないか、本人に確認してください。
口頭で用件を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、道順を忘れることもあるため、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ることもあるため、本人に携帯していないか確認することで、思い出すことがあります。

難病に起因する障害

主な特徴・考え方

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、障害児・者の範囲に難病が加わり、障害福祉サービス等の対象となりました。

2 難病に起因する障害者に必要な配慮

多くの様々な疾病により、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、病態や障害の変化に応じた対応をすることが重要です。

サポートするときのポイント

1 難病に起因する障害者に対して配慮するポイント

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してください。