

障害のある人への対応のしおり

～安心できるサポートのために～



平成27年1月
長崎県障害福祉課

目 次

| | |
|----------------------------|----|
| 1. はじめに | 1 |
| 2. 対応の心構え | 2 |
| 3. 障害の理解（障害種別の特性） | 3 |
| (1) 視覚障害 | 3 |
| (2) 聴覚障害 | 4 |
| (3) 肢体不自由 | 6 |
| (4) 内部障害 | 8 |
| (5) 知的障害 | 10 |
| (6) 精神障害 | 12 |
| (7) 発達障害 | 13 |
| (8) 難病を原因とする障害 | 15 |
| 4. 場面ごとの対応 | 16 |
| (1) 庁内での案内 | 16 |
| (2) 来客・窓口対応 | 17 |
| (3) 行政情報の提供 | 18 |
| (4) 一般県民を対象とした講演会やイベント等の開催 | 19 |
| 5. 参考 | 21 |
| (1) 車いすでの介助方法 | 21 |
| (2) 視覚障害のある人の介助方法 | 22 |
| (3) ほじょ犬（身体障害者補助犬） | 24 |
| (4) 障害のある人に関するマーク | 25 |

[参考資料・引用]

「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」
発行 障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）

1. はじめに

平成26年4月、本県は、障害のある人に対する差別を禁止することなどを内容とした「障害のある人もない人も共に生きる平和な長崎県づくり条例」を施行しました。

この条例では、障害又は障害に関連する事由を理由として区別・排除等を行うこと（「不均等待遇」）や障害のある人の求めに応じて障害のある人が障害のない人と同等の権利の行使や機会・待遇等を確保するための調整等（「合理的配慮」）を怠ることを「差別」と規定し、全ての県民に対して、差別の禁止を求めています。

これは、行政サービスを提供する行政機関の職員に対しても同様であり、特に障害のある人への「合理的配慮」は、障害のある人を取り巻く社会的障壁を取り除き、障害のある人が社会を構成する一員として、あらゆる社会活動に参加することができる社会づくりのため、まずは私たち行政機関の職員が積極的に取り組む必要があります。

今回作成した「しおり」は、障害のある人にとって行政機関や行政サービスを使いやすいものとするため、そこに勤務する職員に対し、障害の特性を理解した上での適切な配慮が可能となるよう作成したものでありますが、あくまでも基礎的なものであり、全てに対応できるものではありません。

しかし、このしおりが示す「対象者を理解して、対象者にとってより適切な配慮を行う」という姿勢は、障害のある方だけでなく、子ども連れの方や妊産婦、高齢者などへの対応にも必要なことであり、職員として大事なことであります。

どうか職員の皆さんには、このことをご理解いただき、全ての県民にとって、行政サービスが利用しやすいものとなるよう、このしおりを活用していただきたいと思います。

なお、このしおりは、長崎県身体障害者福祉協会連合会をはじめ、障害のある人やご家族の会などの皆様方から貴重なご意見をいただきながら作成したものです。

また、このしおりは実際に活用する職員の皆さんの意見をいただきながら改善を重ねていく予定ですので、皆さんからのご意見もお待ちしております。

2. 対応の心構え

(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。
- ◆ 障害のある本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。
- ◆ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、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、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにします。
- ◆ 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにします。

(2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます。

- ◆ 窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな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。
- ◆ 障害の種類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、「明確に」「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。
- ◆ 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- ◆ 車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。

(5) 不快になる言葉は使わないようにします。

- ◆ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにします。
- ◆ 障害があるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

3. 障害の理解（障害種別の特性）

ここには、障害種別の主な特徴を記載していますが、障害の種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、そのニーズも多様であり、画一的ではなく、柔軟に対応することが重要です。

（1）視覚障害

視力、視野、色覚などの障害で、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障害のある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。見えづらい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

【主な特徴】

◆ 一人で移動することが困難。

慣れていない場所では一人で移動することは困難です。

また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり方向を修正します。

◆ 音声を中心に情報を得ている。

目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

◆ 文字の読み書きが困難。

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

コミュニケーションの留意点

◆ こちらから声をかける。

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないこともあります。

◆ 指示語は使わない。

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」わかりません。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。場所によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

◆ 点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障害のある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの

音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文字読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

当事者（家族）の声

このガイドラインのような対応を心がけていただければ、障害者は安心して県庁をはじめ役所を訪問することができます。

視覚障害者は、周りの状況がわからないので、声をかけていただければとても助かります。
(長崎県視覚障害者協会)

(2) 聴覚障害

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障害があり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

聴覚障害のある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人とがいます。

【主な特徴】

◆ 外見から分かりにくい。

外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

◆ 声に出して話せても聞こえているとは限らない。

聴覚障害のある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

◆ 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。

補聴器をつけている人もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている人もいます。

コミュニケーションの留意点

◆ コミュニケーションの方法を確認する。

聴覚障害のある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話（声を出して話しをすること）、読話（相手の口の動きを見て話を読み取ること。）などの方法があります。人によってコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。

◆ 聞き取りにくい場合は確認する。

言語障害のある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

◆ 筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

◆ 手話

ろう者がコミュニケーションをとったり物事を考えたりするときに使うことばで、手指の形や動き、表情を使って概念や意思を視覚的に表現する視覚言語であり、ろう者の母語です。地方によって、習慣や文化の違いから表現の仕方が異なるものがあります。

※ろう者…聴覚障害のある人のうち、手話を使い日常生活を送る人。

◆ 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。まだ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は手話と組み合わせて使用します。

◆ 口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつきにくいので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

筆談のコツ

筆談とは？

メモ用紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

✓ 要旨だけを簡単にまとめて書く。

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡単に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

○ 〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分かかります。

× 〈悪い書き方の例〉

只今込み合っていますので、お調べするのに約10分かかります。

✓ 抽象的な言葉や二重否定は使わない。

抽象的な言葉や二重否定を使うと誤解を招くことがあります。遠回しな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○ 〈良い書き方の例〉

資料をお渡しするのに、約30分かかります。

× 〈悪い書き方の例〉

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

当事者（家族）の声

- ・ 聴覚障害者（ろうあ者）を十把一絡げに見るのではなく一人の人間として見てほしい。
- ・ 情報やコミュニケーションが取れる環境であれば、聞こえる人と同じようにできることはたくさんあることを理解してほしい。
- ・ 手話通訳者、要約筆記者がいても、直接本人の顔を見ながら話しかけてほしい。
- ・ 広報や案内チラシなどの「問い合わせ先」はほとんどが聴覚障害者が使えない電話番号のみなので、ファックス番号やメールアドレスを記載してほしい。

（長崎県ろうあ協会）

（3）肢体不自由

手足や体幹の運動や動作の障害のため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。

【主な特徴】

◆ 移動に制約がある人もいる。

下肢に障害のある人は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人で進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車いすを使用されている人では、高い所には、手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

◆ 文字の記入が困難な人もいる。

手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

◆ 体温調節が困難な人もいる。

脊髄を損傷された人は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

◆ 話すことが困難な人もいる。

脳性麻痺の人の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのに苦労する人もいます。

コミュニケーションの留意点

◆ 車いすを使用している人の視線に合わせる。

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

◆ 聞き取りにくい場合は確認する。

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

◆ 子ども扱いをしない。

言葉がうまくしゃべれない人に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

当事者（家族）の声

- ・ 障害種別や症状、ニーズなど多様で画一的ではなく、ケースごとに柔軟に対応してほしい。
- ・ 上肢障害だと書類の記入が難しい、下肢障害だと階段の上り下りが難しいなど、それぞれできないことがある。施設整備の充実はもちろん、積極的に手助けをしてほしい。
- ・ 外見からはわからない障害もたくさんあるということを念頭において、何か困っているのでは？という姿勢で対応してほしい。

（長崎県身体障害者福祉協会連合会）

(4) 内部障害

内臓の機能の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしづらさを抱えています。

内部障害とは、内部機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障害が定められています。

【主な特徴】

◆ 外見から分かりにくい。

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

◆ 疲れやすい。

障害のある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重たい荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

◆ 携帯電話の影響が懸念される人もいる。

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話からの電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

◆ タバコの煙が苦しい人もいる。

呼吸器機能障害のある人では、タバコの煙などが苦しい人もいます。

◆ トイレに不自由されている人もいる。

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工ぼうこうを使用されている人（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

コミュニケーションの留意点

◆ 負担をかけない対応を心がける。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

◆ 風邪をひいている時はうつさないようにする。

体力の低下により感染しやすくなるので、対応者が風邪をひいている時は、気をつける必要があります。

症状の例

[心臓機能障害]

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人もいます。

[じん臓機能障害]

じん臓機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている人もいます。

[呼吸器機能障害]

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

[ぼうこう・直腸機能障害]

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人もいます。

[小腸機能障害]

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

[ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害]

H I Vによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人です。

[肝臓機能障害]

ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下した障害で、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、痙攣発作をおこす人もいます。

当事者（家族）の声

- ・ 外見で分かりにくいいため、本当に障害者なのか疑いの目で見られることがあり、つい障害者手帳を出すことさえ躊躇することがある。
- ・ 腎臓病患者の場合を中心に言うと、透析患者は特に自分が透析患者であることを知られることを好まない傾向があるので、腎臓病、特に透析に対する理解を広げてほしい。人工透析は不便であるが、決して不幸ではないし、不潔ではないことを理解してほしい。
- ・ 障害者のほとんどは始めから障害者ではなく、途中で障害者になった人が多いことから、今は健常者であっても、誰もが障害を有することがあることを理解してほしい。

（長崎県内部障害者協議会）

(5) 知的障害

先天的又は発達期に知的機能の障害が現れ、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障害のある人は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障害のため常に同伴者と行動する人もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

【主な特徴】

- ◆ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい。
- ◆ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- ◆ 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ◆ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えがオウム返しになる人もいる。

コミュニケーションの留意点

◆ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対します。

◆ 具体的にわかりやすく。

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボードを準備します。

※コミュニケーション支援ボード

http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/

◆ 子ども扱いしない。

成人の人の場合は、子ども扱いしないようにします。

◆ 穏やかな口調で声をかける。

社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と穏やかな口調で声をかけます。

◆ 理解したかの確認が必要。

質問に答える際にオウム返しになる人もいるので、こちらの意思を伝える場合、理解するまでよく確認します。

◆ 本人の意思確認が必要。

支援者等同伴者と行動することが多いですが、同伴者の意見だけでなく、本人に対する意思確認も必要です。

当事者（家族）の声

- ・ 意思を伝えることが苦手な障がいを抱えています。物事を決めるときは十分に時間をかけて、「意思確認」をしてほしいです。
- ・ 相談の途中で質問の意味が理解できなかったり、周囲のことが気になり、情緒が不安定になる場合もあります。静かな環境や優しい言葉で話すこと、信頼できる介助者が側にいることで気持ちを乱すことなく意思を伝えることができます。

（長崎県手をつなぐ育成会）

(6) 精神障害

統合失調症やうつ病などにより「ストレスに弱い」、「対人関係が苦手」など、様々な生活のしづらさを抱えています。

精神障害は、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、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

【主な特徴】

- ◆ ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多い。
- ◆ 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している人もいる。
- ◆ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多い。
- ◆ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる。
- ◆ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいる。
- ◆ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいる。

コミュニケーションの留意点

- ◆ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。
一度にたくさんのことを言われると混乱するので、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ◆ 不安を感じさせないような穏やかな対応。
いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。
相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

疾患の例

[統合失調症]

幻覚・妄想・話しのまとまりの悪さなどの思考障害の他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の障害・状況判断の悪さなど生活能力の低下が見られる場合があります。抗精神病薬を定期的に服用し、病状を改善すると共に再発を予防することが大切です。また、生活能力の低下に対しては生活のしづらさに焦点を当てた社会生活技術の練習や作業療法に参加することで安定した日常生活を送ることができます。

[うつ病]

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなったり、不眠や食欲不振などが少なくとも2週間以上持続し、日常生活に支障が現れます。抗うつ薬の服用と急性期には十分な休養をとることが必要となります。

[てんかん]

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる神経疾患です。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

当事者（家族）の声

- ・ 当事者中心に配慮し、しっかりと人権擁護を実践してほしい。
- ・ 当事者の声は最後まで聞き、説明はわかりやすく簡潔にはっきり伝えてほしい。
- ・ 当事者と一緒になって興奮しないようにしてほしい。
（長崎県精神障害者団体連合会・長崎県精神障害者家族連合会）

※注 「てんかん」は幻覚妄想や抑うつ症状など精神症状の合併を示すことも少なくないこと、国の福祉制度の中でも精神障害に位置づけられていることから、「精神障害」の項目の中で説明しています。

（7）発達障害

主に脳機能の発達に関連する障害があり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障害は、自閉症等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

【主な特徴】

- ◆ 外見からは分かりにくい。
- ◆ 話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくい人もいる。
- ◆ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- ◆ 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人もいる。
- ◆ 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
- ◆ 年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
- ◆ 関心があることばかり一方的に話す人もいる。
- ◆ 言いたいことを、ふさわしい言葉や表情、態度で表現できない人もいる。
- ◆ 一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる。
- ◆ 運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる。
- ◆ 文字や文章を読むことはできても、書くことが極端に苦手な人もいる。
- ◆ 聞いて理解することはできても、読むことが極端に苦手な人もいる。
- ◆ 落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくかったりする。

コミュニケーションの留意点

◆ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明。

抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待つてもらう必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えておきます。

◆ 安心できる落ち着いた静かな環境を整える。

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

当事者（家族）の声

- ・ 発達障害は、一見してわかる障害ではないため、さまざまな誤解を生んでしまうことがあります。「なぜ、できるはずなのに、やらないのか」、その言葉に多くの人が悩み、苦しんでいるのですが、助けを求めることができずにいるケースがとても多いのです。

人間は社会と触れ合うことで一生かけて成長していくものであり、発達障害をもつ人も同様です。もちろん個人差はありますが、「障害だから治らない」という先入観は成長の可能性を狭めてしまいます。周囲の人が、彼らがどんなことができ、何が苦手なのか、どんな魅力があるのかといった、「その人」なりに一生懸命な生き方を認めて、共に歩いてくださる、ちょっと歩みを遅くしてくださることが、私たちの望みです。

- ・ 自閉症スペクトラム障害の息子の母親です。息子は見た目には障害が分かりにくいのですが、特に、人の話しを聞いて順序だてて考えることが苦手です。まずは、職員の皆様が、「こんな人もいる」ことを知っていただきたいです。そして、「この年でこれがわからないのか？」「さっきも言ったけど？」などと思われる状況の時、手順を書いたものを渡して、少しずつ案内いただけると助かります。

（長崎発達障害親の会「のこのこ」）

(8) 難病を原因とする障害

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。中には、難病を原因とする障害を持つ人もいます。

【主な特徴】

◆ 外見から分かりにくい。

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

◆ 体調の変動が激しい。

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

コミュニケーションの留意点

◆ 負担をかけない対応を心がける。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

当事者（家族）の声

- ・ 見た目にはわかりにくい。
- ・ 難病患者は体調管理が難しく、その日の天候にも左右される。従って就労面もなかなか難しく、雇用者側ともミスマッチが生じ就労を諦める人も多い。
- ・ あらゆる機会を通じて勇気を持って啓発、啓蒙を行ってほしい。

(長崎県難病連絡協議会)

4. 場面ごとの対応

(1) 庁内での案内

来庁する人の障害の有無や種類は明確ではないため、来庁者の中には障害のある人も含まれていることを念頭において対応します。

共通的な配慮

- ◆ 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ◆ 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- ◆ こちらからの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ◆ ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ◆ 案内板は、必要に応じて漢字にふりがなをつけます。

障害種別の配慮

視覚障害のある人

- ◆ 職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。

聴覚障害のある人

- ◆ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ◆ 呼び出しの音声聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ◆ 窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておきます。

車いす使用の人

- ◆ 少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。
- ◆ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車いす使用の人が利用しやすい工夫をします。

立っているのがつらそうな人

- ◆ いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

知的障害のある人

- ◆ 絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明します。

(2) 来客・窓口対応

来庁者に気づいたら、仕事の手を止め、いすから立ち上がって用件をたずねます。

共通的な配慮

- ◆ 相手の話を良く聞き、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。
- ◆ 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ◆ 障害の種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ◆ 必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ◆ 来訪の意図等が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ◆ 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ◆ ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

障害種別の配慮

視覚障害のある人

- ◆ 自分の肩書きと名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。
- ◆ 一時的に席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ◆ 拡大文字の文書を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。

聴覚障害のある人

- ◆ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ◆ 筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。
- ◆ 問い合わせは電話・ファックス・Eメールなどでもできるようにします。

口頭での説明では理解が難しい人

- ◆ 説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。

同じ話を何度も繰り返す人・つじつまの合わない話をする人

- ◆ 話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ◆ 相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ◆ 相談内容を箇条書きにし、内容を相互で確認したうえで、相手に渡します。次回までに準備してほしいことがあればアンダーラインを引くなどして、課題を明確にします。

(3) 行政情報の提供

行政情報の提供は、複数の手段によって行いますが、下記の点に留意が必要です。

テレビ

番組の中で、問い合わせ先等の連絡先を知らせる場合は、画面で表示するだけでなく、音声で伝えるようにします。

印刷物

印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人全てが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。

状況に応じて、点字・拡大版やふりがな付での提供や、SPコードを貼付して提供します。

[SPコード]

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。なお、印刷物に貼付する場合は、コードの位置認識のために切り込みを入れます。

※ SPコードを作成するソフトは、株式会社廣濟堂のホームページから無償でダウンロードできます。



ホームページ

長崎県公式ウェブサイトについては、アクセシビリティ（誰もが利用できる）やユーザビリティ（使いやすさ）を確保するために、「長崎県ウェブサイトアクセシビリティガイドライン」に沿って運営されています。

長崎県ホームページコンテンツ管理システムを活用する場合は、アクセシビリティチェック機能で機械的にチェックしている項目は最低限の項目ですので、添付ファイル等については、音声読み上げソフトに対応しているか確認するなどの注意が必要です。

[音声読み上げソフト]

ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、目でホームページを見ることができない、見にくい等の視覚障害のある利用者がホームページを耳で聞くことによって情報を取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアがホームページの情報を正しく読み上げられるように、音声だけでもきちんと意味を伝えられるページ構成になっているか等、ホームページ作成時には工夫や配慮が必要です。

[音声読み上げ対応の留意点]

文字の表記

単語の途中にスペースを入れたり、スペースで体裁を整えると、意図しない読み上げとなります。

画像の使用

画像ファイルには、その内容を説明した文字列（代替テキスト）を付加し、表示されている内容がわかるようにします。

表の使用

表は意図しない順序で読み上げる可能性があるので、使用する場合は、表の読み上げ順に配慮し、単純な構造にします。

PDFファイルの使用

PDFデータを音声読み上げソフトだけで正確に理解するのは難しいので、使用する場合は、HTML版で要約を提供したり、テキスト版で同じ情報を併せて提供するようにします。

(4) 一般県民を対象とした講演会やイベント等の開催

一般県民を広く対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障害のある人の参加を念頭においた対応が必要となります。

開催会場の確認

- ◆ 障害のある人の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身障者駐車場等の有無について、確認します。
- ◆ 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認します。

事前の情報提供

- ◆ 講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページなど、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。

参加申込み

- ◆ 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ◆ 申込書の様式は、障害のある人が希望するサービスを事前に把握できるようにしておく、各種ニーズへの対応を準備することができます。

希望するサービス

◎ 参加するにあたり、希望するサービスがある場合は、項目にチェックをいれてください。

介助者の要否 要 否 (介助の内容)

手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料

ふりがなつき資料 車いす使用者席 身障者駐車スペース

その他ご希望を具体的に記入してください。

()

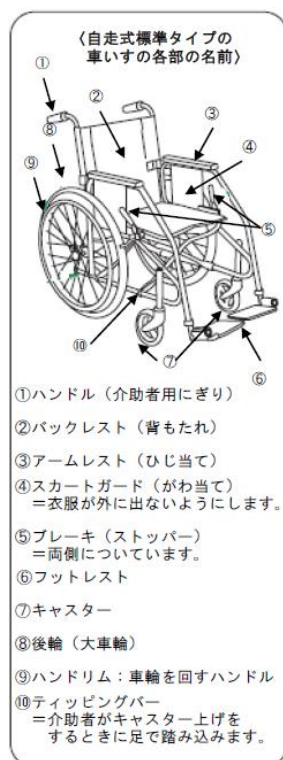
※ 事前に希望するサービスを把握しない場合でも、手話通訳や点字資料など、可能な限り障害のある人への配慮に留意します。

会場内設営

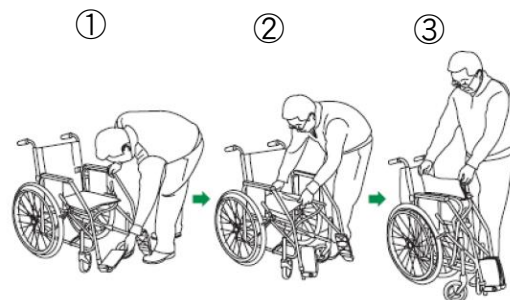
- ◆ 会場出入口まで、スムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。通路幅(120cm以上)の確保、視覚障害者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- ◆ 階段や段差がある場合、板などによる簡易スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車いすを持ち上げる、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を検討します。
- ◆ 電源コードの敷設などにより、床面に凸凹ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- ◆ 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障害のある人の座席を前方に指定します。
なお、説明者は、手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- ◆ 車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。

5. 参考

(1) 車いすでの介助方法



【たたみ方】



- ①フットレストを上げます。
- ②シート中央部を持ち上げます。
- ③完全に折りたたみます。

【広げ方】



- ①外側に少し開きます。
- ②シートを押し広げます。
- ③両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。

【自走式標準タイプの車いすの押し方】



ハンドグリップを握り、重心を安定させ、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。

止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。

【ブレーキ（ストッパー）のかけ方】



車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。

【キャスター上げ】



ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。

【キャスター上げでの移動】



ハンドグリップをしっかり握り、ふらつかなないようにバランスを取りながら、前に進みます。

【急な下り坂】

急な坂道やスロープは後ろ向きで下りの方が安全です。ハンドグリップをしっかり握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進みます。）

(2) 視覚障害のある人の介助方法

【基本原則】

- ◇ 視覚障害のある人の動きを制限しないこと。
 - 基本姿勢で相手の前に位置しても引っ張ってしまっただけでは、視覚障害のある人の動きは制限されたことになり、非常に不安で恐怖感を生じさせます。
 - 白杖を引っ張ったりすることは、身体の一部を引っ張っているのと同じこととなります。(白杖は身体の一部と理解してください。)
- ◇ 一時的に待ってもらうときには、空間に放置するようなことはしないこと。
 - 自分がどこにいるか非常に不安になります。壁や柱などに触って待ってもらうようにします。

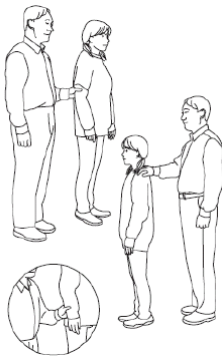


【基本姿勢】

相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。

誘導する際は、状況を口頭で伝えることが大切です、特に足元や障害物についての情報が必要です。

なお、説明する時はあいまいな表現ではなく、「右」「あと〇メートルぐらい」と具体的に説明します。



【肘や肩、手首をつかんでもらう場合】

相手の肘の角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれている肘は、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に相手が子どもだったり、極端に背の高さが違う場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



【白杖を持っている人と階段を上がる方法】

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上がり始めます。上がるスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



【白杖を持っている人と階段を下りる方法】

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。上がる時と同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。

【障害物がある場合】

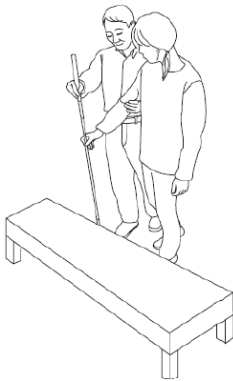
段差がある場合やくぼみをよけたりする場合についても階段と同じように、あらかじめ説明し、上がり下りの別や、その高さや大きさを「〇センチぐらい」と伝えます。



【いすに座る時】

いすに座ることを伝え、いすのタイプ（一人掛け、長いすなど）を説明します。

背もたれにさわってもらうことで位置や向き、いすのタイプなどを確認することができます。



【白杖による誘導】

白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。

その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

■白杖シグナルについて

外出先で道に迷ったり不安な時や災害時など何か困った際に、白杖を頭上50cmに掲げて周囲に助けを求める合図のことです。

このシグナルは、社会福祉法人福岡県盲人協会が提唱し、全国的な普及・啓発を目指して、「白杖シグナル」運動として取組を進めています。



(3) ほじょ犬（身体障害者補助犬）

「ほじょ犬（身体障害者補助犬）」は、目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けていて、障害のある人のパートナーであり、ペットではありません。

きちんと訓練され管理も行われているので、社会のマナーも守れるし、清潔です。だからこそ、人が立ち入ることのできるさまざまな場所に同伴できます。

盲導犬

目の見えない人、見えにくい人が街中を安全に歩けるようサポートして、障害物をよけたり、立ち止まって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。

聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・ファックス着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

介助犬

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものをもってきたり、着脱衣の介助などを行います。

“介助犬”と書かれた表示をつけています。

◆ ほじょ犬の同伴を受け入れる義務がある施設は以下の場所です。

- ・ 国や地方公共団体が管理する公共施設
- ・ 公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設・飲食店・病院・ホテル等）
- ・ 事務所（職場）

国や地方公共団体などの事務所

従業員50人以上の民間企業

◆ ほじょ犬ユーザーがハーネス（胴輪）や表示をつけたほじょ犬を同伴している時、ほじょ犬は「工作中」です。

- ・ 工作中的のほじょ犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにします。
- ・ ほじょ犬に食べ物や水を与えないようにします。ユーザーは与える食事や水の量、時刻をもとに犬の排泄や健康の管理をしています。

(4) 障害のある人に関するマーク



【障害者のための国際シンボルマーク】

障害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。

マーク使用については国際リハビリテーション協会の「使用方針」により定められています。



【身体障害者標識】

肢体不自由であることを理由に免許に条件を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。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。



【聴覚障害者標識】

聴覚障害であることを理由に免許に条件を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。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。



【盲人のための国際シンボルマーク】

世界盲人会連合会で1984年に制定された視覚障害のある人のための世界共通のマークです。

視覚障害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。



【耳マーク】

聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。

聴覚障害のある人は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。

このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。



【ほじょ犬マーク】

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。

身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」により、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できます。



【オストメイトマーク】

人工肛門・人工膀胱を造設している人（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口・案内誘導プレートに表示されています。



【ハート・プラスマーク】

内部障害・内臓疾患を示すマークです。

身体内部に障害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。

内部障害のある人の中には、バスなどの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害者用駐車スペースに駐車したいといったことを希望していることがあります。

このマークを着用している人を見かけた場合には、内部障害・内臓疾患への配慮が必要です。

内部障害…心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、HIVによる免疫機能、肝臓機能の障害（身体障害者福祉法）

内臓疾患…身体障害者手帳の交付を受けられない内臓の難病や、その他多くの内臓機能疾患

