

障害を理由とする差別の解消を推進するための
和歌山県職員対応要領

和歌山県障害福祉課

目 次

対応要領

対応要領	1
------	---

留意事項

第1 対象となる障害のある人	3
第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い	3
1 基本的な考え方	3
2 正当な理由の判断の視点	4
3 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例	4
第3 合理的配慮	5
1 基本的な考え方	5
2 過重な負担の基本的な考え方	6
3 合理的配慮の具体例	7
(1) 案内、誘導に関する配慮例	7
(2) 窓口対応（面接等）に関する配慮例	7
(3) 書類の記入等に関する配慮例	8
(4) 文書作成に関する配慮例	9
(5) 会議に関する配慮例	10
(6) 講演会等に関する配慮例	10
(7) 庁舎管理に関する配慮例	10
(8) その他の配慮例	11
第4 障害に応じた留意点	12

1	視覚障害のある人	13
	ガイドヘルプの基本	16
2	聴覚・言語障害のある人	18
	手話通訳者の派遣について	21
3	盲ろう者	23
4	肢体不自由のある人	25
	車いす介助のポイント	27
	身体障害者補助犬	29
5	内部障害のある人	30
	オストメイト対応トイレ	32
	障害者等用駐車区画	33
6	高次脳機能障害のある人	34
7	難病がある人	37
8	重症心身障害のある人	38
9	知的障害のある人	40
	コミュニケーションボード	41
	成年後見制度	43
10	発達障害のある人	44
11	精神障害のある人	47
	(参考) 障害者のためのシンボルマーク	50

障害を理由とする差別の解消を推進するための和歌山県職員対応要領

(趣旨)

第1条 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。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、和歌山県職員（非常勤職員を含み、教育委員会及び警察本部の職員を除く。以下「職員」という。）が、和歌山県の事務又は事業を行うに当たり、障害を理由とする差別の解消について適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(障害のある人)

第2条 この要領の対象となる「障害のある人」とは「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。）がある者であって、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」をいう。

(障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、県の事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害のある人でない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障害のある人の権利利益を侵害してはならない。そのため、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、県の事務又は事業を行うに当たり、障害のある人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において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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。）を提供しなければならない。そのため、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(相談体制の整備)

第5条 県の事務又は事業に関する障害を理由とする差別的取扱いや合理的配慮の提供について、障害のある人、その家族及びその他の関係者からの相談に的確に対応するため、次のとおり体制を整備する。

- 一 相談者は、手紙、電話、ファックス、メールなど任意の方法を用いて相談を行うことができるものとする。
- 二 職員は障害の種別や障害のある人の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じる。また、相談内容を所属長に報告するとともに、所属で情報を共有し、組織で対応する。
- 三 福祉保健部福祉保健政策局障害福祉課（以下「障害福祉課」という。）は、職員が適切に対応できるよう、所属からの相談に応じる。この場合、障害福祉課は、必要に応じて外部の専門家等に相談又は委託等を行うことができる。
- 四 所属に寄せられた相談等は、障害福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しながら情報共有を図り、以後の相談等に活用する。
- 五 相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努める。

（研修・啓発）

- 第6条 障害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・啓発を行うものとする。
- 2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、研修を実施する。
 - 3 職員は、法の趣旨、障害特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めるため、自己啓発に努める。

附 則

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 この要領は、基本方針や障害を理由とする差別的取扱いや合理的配慮の提供に関する相談事例を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。

別紙

障害を理由とする差別の解消を推進するための和歌山県職員対応要領に係る留意事項

第1 対象となる障害のある人（要領第2条関係）

障害者基本法では、障害のある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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（難病に起因する障害を含む。）を理由とするものだけでなく、社会における様々な障壁（社会的障壁）によっても生ずるものとの考え方を示しており、この要領も同様の考え方を踏まえている。そのため、対象となる障害のある人は障害者手帳の所持者に限られないことに留意する必要がある。

（社会的障壁）

障害のある人にとって日常生活や社会生活の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う。

社会における事物	利用しにくい施設や設備 （歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差等の物理的な障壁等）
制度	利用しにくい制度 （障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限する等の制度的な障壁等）
慣行	障害のある人の存在を意識していない慣習や文化 （音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等の文化・情報面での障壁等）
観念	障害のある人への偏見、考え方 （心ない言葉や視線、障害のある人を庇護されるべき存在としてとらえる等の意識上の障壁（心の壁）等）

第2 障害を理由とする不当な差別的取扱い（要領第3条関係）

1 基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、県の事務又は事業に関する条件が同じであり、また、正当な理由がないにも関わらず、障害又は障害に関連する事由を理由として区別、排除、制限など障害のある人を障害のある人でない人よりも不利に取扱い、障害のある人の権利利益を侵害することである。

ただし、次に記載するような、障害のある人を障害のある人でない人と同等に取り

扱うために必要な特別の取扱いは不当な差別的取扱いに当たらない。

○障害のある人を障害のある人でない人と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置と言われる、平等を確保したり、不平等な状況を解消したりするための取扱い）

○法に規定された障害のある人に対する合理的配慮の提供による障害のある人でない人と異なる取扱い

○合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しながら障害のある人に障害の状況等を確認すること

なお、不当な差別的取扱いには、障害そのものを直接の理由とする場合だけでなく、車いす等福祉用具の利用や補助犬同行の拒否など障害に関連する取扱いも含まれることに留意する必要がある。

2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して障害を理由として行った、障害のある人でない人と異なる取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的のためにやむを得ないと言える場合である。

正当な理由に相当するかどうかについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈して法の趣旨を損なうことがないように、個別の事案ごとに、以下の点を考慮しながら、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る。

なお、職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人や家族等にその理由を分かりやすく丁寧に説明し、理解を得ることが望ましい。

○障害のある人又は第三者の権利利益が確保されるかどうか

例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等

○異なる取扱いによって失われる障害のある人の利益がどの程度であるか（確保される利益と比べ、失われる利益が多いと正当な理由とは言い難い）

○本県の事務又は事業の目的や内容が損なわれないか

3 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があるが、以下のような事例が具体例として考えられる。

なお、記載している具体例は、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、あくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

<不当な差別的取扱いに当たり得る具体例>

【サービスや各種機会を提供しない取扱い】

○障害を理由に窓口での対応を断る。

- 聴覚障害のある人に手話通訳や筆談を利用せず、口話のみで説明する。
- 「分からないだろう」と思い込み、くわしく説明しない。
- 障害を理由に講演会やシンポジウム等への参加を拒む。
- 特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒む。

【サービスや各種機会の提供に当たり場所や時間帯を制限する取扱い】

- 時間がかかると考えて、障害のある人の対応を後回しにする。

【障害のある人でない人には付さない条件を付ける取扱い】

- 特に必要がないにも関わらず、来庁の際に付き添い者の同行を求める。

【障害に関連する取扱い】

- 盲導犬を連れてくる視覚障害のある人の入室を断る。

第3 合理的配慮（要領第4条関係）

1 基本的な考え方

- (1) 合理的配慮とは、障害のある人でない人と同等の機会を確保するために、障害のある人に対して行うべきサービス等の変更や調節等で過重な負担を伴わないものである。職員は、個々の場面において、障害のある人から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り、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、合理的配慮を提供しなければならない。

なお、合理的配慮の提供に当たり、以下の点に留意する必要がある。

○事務又は事業の目的や内容に照らし、事務又は事業に必要とされる範囲で提供されるべきものであること

○障害のある人が障害のある人でない人と同等の機会の提供を受けるために必要とされるものであること

○事務又は事業の目的や内容の本質的な変更には及ばないものであること

- (2) 合理的配慮は、個別の具体的場面や状況に応じて、障害のある人の性別、年齢及び障害の状態を考慮して行われる多様で個別性の高いものである。提供する合理的配慮の内容については、社会的障壁の除去を求めている障害のある人の状況を踏まえ、「2 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応することが必要である。

- (3) 意思の表明は、具体的場面において、社会的障壁の除去を必要としていることをその人の障害特性に応じたコミュニケーション手段（言語、手話（通訳を介するものを含む。）、筆談、点字、拡大文字、実物の提示、身振りやサイン等による合図、

触覚による意思伝達等)によって伝えられる。

また、知的障害や精神障害(発達障害を含む。)等により、本人が自分で意思を表明することが困難な場合には、障害のある人の家族、支援者や介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行うものや代弁するものも含まれる。家族等がいる場合、本人ではなく家族等に話しかけてしまうことがあるが、こうした対応は、本人の人格を無視してしまうことにもなるため、あくまでも本人に話しかけることが必要である。加えて、家族等による代弁が本人の真意に沿ったものであるか、十分注意することが必要である。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が家族、支援者や介助者、法定代理人等を伴っていないなど、意思の確認が難しい場合、声をかけて困っていることはないか確認する等適切な合理的配慮を提供できるよう積極的に取り組むことが望ましい。

(4) 合理的配慮は、障害のある人等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセスの利便性の向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害のある人に対して、その状況に応じて個別に実施される取扱いである。そのため、同じ障害種別のある人、あるいは同じ人に対する配慮であっても、環境の整備の状況により、提供する合理的配慮の内容は異なる場合がある。

なお、社会的障壁の除去を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合や障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、中長期的なコストの削減・効率化の観点から環境の整備を図ることが望ましい。

(5) 合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。また、障害の状態等は変化することもあり、必要とする配慮も変わり得ることがある。そのため、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行い、障害のある人に応じた合理的配慮を提供することが必要である。

(6) 県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等に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むことが望ましい。

2 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈して法の趣旨を損なうことがないよう、個別の事案ごとに以下の要素等を考慮しながら、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る。

なお、職員は、求められた社会的障壁の除去が過重な負担に当たると判断した場合には、障害のある人や家族等にその理由を分かりやすく丁寧に説明し、理解を得ることが望ましい。併せて、代替案の提供について協議する等、障害のある人の権利利益が侵害されることのないよう努めなければならない。

○事務・事業への影響の程度

求められた社会的障壁の除去を講ずることによって事務又は事業の目的や内容、行政サービス等の本質が損なわれないか、あるいは著しい支障を生じないか

○実現可能性の程度

求められた社会的障壁の除去に当たり、物理的・技術的制約や人的・体制上の著しい制約等がないか

○費用負担の程度

求められた社会的障壁の除去に必要な費用は、事務又は事業の実施に著しい影響を及ぼさない程度であるか

3 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、社会的障壁の除去を必要としている人の年齢、性別及び障害の状態、具体的な場面や状況に応じて異なる、多様かつ個別性の高いものであるが、次のような取組が合理的配慮の具体例として考えられる。

なお、記載した具体例は、過重な負担が存在しないことを前提に記載していること、また、あくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

(1) 案内、誘導に関する配慮例

- 駐車場、庁舎の入り口やその他の受付対応時に、口頭説明に加えて案内図やメモ等を手渡す。
- 段差がある場合、車いす使用者にキャスター上げ等の補助をしたり、携帯スロープを渡したりする。
- 目的の場所等まで案内する際、障害のある人のペースにあわせた速さで歩く。その際、歩く位置（前後・左右や距離）について、障害のある人の希望を聞く。
- 案内する際、必要に応じて車いすを押ししたり、ガイドヘルプをしたりする。
- 大きな荷物等を持っている場合は、相手の意思を確認した上で、代わりに持つ。

(2) 窓口対応（面接等）に関する配慮例

- ドアを開閉する等入室の際に介助する。
- いすを引く（車いす使用者であればいすをどかす）など、座りやすいよう介助する。
- 家族、介助者や支援者、法定代理人等付き添いがいる場合、家族等の席を隣に用意する。
- 障害の特性のため、頻繁に離席の必要がある場合、座席位置を入り口付近にする。

- 弱視の方から申し出があった際、照明の近くなど見え方に応じた場所に案内する。
- 障害のある人の求めに応じて、筆談、読み上げ、手話など相手の障害の特性に応じたコミュニケーションに配慮する。
- 対人関係が苦手な人の場合、緊張がやわらぐよう、穏やかな対応を心がける。
- 言葉で説明することが苦手な人に対応する場合、本人をあせらせることがないよう、ゆっくりとした対応を心がける。また、相手の様子等から内容を推測して尋ねるなど、意思確認に配慮する。
- 手話通訳が行えない場合、筆談で対応したり、身振り、図や表示物を使用して説明等したりする。
- 難しい内容を理解することが苦手な人に説明する際、絵や図を利用したり、モデル（実物）を示したりしながら説明する。また、分かりやすく丁寧に説明する。
- 抽象的な話が苦手な人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに、具体的に、また、簡潔に分かりやすい表現を使って説明する等、意思疎通に配慮する。
- コミュニケーションが苦手な人に対して、コミュニケーションボード等を利用して意思を確認する。
- 筆談を必要とする人の対応のため、筆談用のメモやホワイトボード等を用意する。
- 障害のある人から申し出があった場合、ゆっくりと、丁寧に、また必要に応じて繰り返し説明する。内容が理解できているか、時折確認する。
- 言葉による説明だけで理解することが難しい障害のある人には、メモなどを渡す。
- 疲労を感じやすい障害のある人から別室で休憩の申し出があり、別室の確保が難しい場合、本人等に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動する等、臨時的に休息できるスペースを確保する。
- 他人との接触や、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、周囲の方の理解を得たうえで、状況に応じて別室を用意する。
- 長時間立って待つことに負担がある人が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得たうえで、障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意する。

(3) 書類の記入等に関する配慮例

- 書類を記入してもらう際、記入方法を示したり、分かりやすく説明したりする。
- 不随意運動等により書類等を抑えることが難しい障害のある人に対し、書類を押さえたり、バインダー等を提供したりする。
- 視覚障害のある人や読み書きが苦手な人に書類手続きをしてもらう際、必要に応じてその内容を読み上げて説明する。また、記名等が必要な場合、本人の要請に

応じて代筆する。

(4) 文書作成に関する配慮例

- 聴覚障害のある人や会話が苦手な人が問い合わせできるように、連絡先に電話番号に加えてファックス番号やメールアドレスを記載する。
- 視覚障害のある人に資料を送付する場合、音声データの提供、音声コードの印刷、点字や拡大文字による資料を作成する等その人の障害の状態に応じた資料を提供する。メールで送信する際、音声読み上げソフトに対応した電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 視覚障害のある人への文書を作成する際、拡大文字や見分けやすい配色について配慮する。
- 難しい内容を理解することが苦手な障害のある人への文書を作成する際、文字を大きくしたり、漢字に振り仮名を振ったりする。また、比喻や抽象的な表現をさけ、簡潔で分かりやすい言葉で表現するほか、絵や図を活用する等分かりやすい文書作成に配慮する。

【文書作成時の配慮ポイント】

- 1 文字の大きさ
 - 読みやすい文字の大きさに配慮する。
 - 「A4」サイズの場合12～14ポイントが見やすい。
- 2 字体（フォント）
 - 読みやすい字体を選択する。
 - 一般的にゴシック体は文字の太さが均一で読みやすい。
- 3 字間・行間・余白
 - 読みやすさを考えて、適度な字間・行間・余白をとる。
- 4 文章表現
 - 正確に、分かりやすく表現する。
 - 難しい用語はできるだけ分かりやすい言葉に替える。
 - 難しい人名や地名等には振り仮名を振る。
 - 専門用語や外来語を使用する場合、必要に応じて注釈をつける。
- 5 色づかい
 - 色覚特性のある人に配慮した色づかいを心がける。

詳しくは「情報のユニバーサルデザインガイドライン」を参照。

職員ポータルサイト 各部局からの情報提供 企画部 企画総務課

Webリンク 情報のユニバーサルデザイン

(5) 会議に関する配慮例

- スロープ、エレベーターや障害者用トイレ、障害者等用駐車区画が設置されている会場で開催するよう心がける。
- 障害のある人の来場が多数見込まれる場合、必要に応じて、一般の駐車区画を障害のある人用の駐車区画として確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 非公表又は未公開情報を扱う会議等において、守秘義務が守られることを前提に、障害のある人の意思疎通や理解を援助する者の同席を認める。
- 手話通訳者が同席した場合、手話通訳が見やすい席の配置を行う。要約筆記者が同席し、ノートテイクを行う場合、本人の隣に席を確保する。
- 難聴の方の出席が予定されている会議等において、可能な場合、磁気ループ等の補聴援助機器を用意する。
- 会議を進行する際、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害、聴覚障害や知的障害のある人に配慮し、ゆっくりと、丁寧なペース配分を心がける。
- 拡大文字、点字版、振り仮名を付けるなど、出席者の状態に応じた資料の用意に配慮する。
- 拡大文字や点字版の資料を用意した場合、障害のない人に配付した資料とページ番号が異なる場合があるため、ページ番号を示しながら説明する際は注意する。

(6) 講演会等に関する配慮例

- 障害者の参加が想定される県主催行事には、手話通訳及び要約筆記の配置に配慮し、参加申込書には手話通訳や要約筆記等の必要な配慮を申し出てもらふ記載欄を設ける。
 - 事前申し込みを必要としない不特定多数の参加者が来場する県主催行事には手話通訳や要約筆記の配置に配慮する。広報の際には手話通訳や要約筆記を配置していることを記載する（県民の友に掲載依頼を行う際は手話通訳や要約筆記を配置していることを明記する）。
 - 手話通訳や要約筆記を配置した場合、手話通訳やスクリーンが見やすい座席を確保する。
 - 入場口に階段や段差等がある場合に別の入場口を設ける。
- ※その他、(5) 会議に関する配慮例も参照。

(7) 庁舎管理に関する配慮例

- 施設設備に係る合理的配慮について、すぐに対応することが困難な場合、改修工事の機会に考慮する等、計画的な環境整備を検討する。
- 移動に配慮を要する人のために、障害者等用駐車区画(車いす使用者用駐車区画、

- ゆずりあい駐車区画)を建物の入り口やスロープの近くに用意する。
- 受付カウンターを設置する際、車いす使用者が利用しやすいカウンターの設置に配慮する。
 - 車いす使用者の移動に支障がないよう、庁内の整理整頓を心がけ、移動スペースを確保する。

(8) その他の配慮例

- 災害や事故が発生した場合、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある人に対し、メモやボード等を用いて、筆談によって分かりやすく案内し、誘導する。
- 映像資料を制作した場合、字幕の付与に配慮する。
- 「身体障害」「身体障害者」の表記に配慮する。
(※略称(「身障」「身障者」)で呼ばれることを不快と感じる当事者もいることから、平成17年3月22日付人権第210号及び障第810号「人権の立場に立った「身体障害者」に対する表現について」において略称を用いないよう通知している。)
- 高い所に置かれたパンフレット等を取って手渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- パンフレットを作成する際、音声コードを添付するなど、視覚障害のある人に配慮する。

～参 考～

内閣府ホームページ「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」
(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>)
※合理的配慮例や参考事例が掲載されている。

第4 障害に応じた留意点

障害のある人と接する際は、それぞれの障害に応じた対応や配慮が必要である。代表的な障害とその特性、必要な配慮等を以下に記載しているが、同じ障害であっても障害を負った時期等により、必要な配慮は異なる（例：中途失明した人には点字を使えない人がいる、中途失聴した人には手話を使えない人がいる）。

また、障害のある児童は成人とは異なる支援や発達段階に応じた支援が必要である。特に、保護者が子どもの障害を理解する態度を持つようになるまでは、その心情等に対する配慮も必要である。さらに、性同一性障害など本人の性自認等に配慮した対応を要する必要があることに留意する必要がある。

ただし、障害のある人はことさら特別な人ではない。また、障害の特性によって日常生活において困ったり、不便を感じたりする場合もあるが、だからといって、障害のある人が不幸というわけでもない。あくまでも同じ社会の一員として対等に接することが重要である。

【サポートのポイント】

- ①まずは「何かお手伝いすることはありますか」の一言から
➢コミュニケーションのスタートは声かけから。
- ②相手の気持ちを尊重して
➢障害のある人は特別な人ではない。対等な立場、同じ目線で接する。
- ③コミュニケーションを大切に
➢きちんと聞く事が理解に、理解が信頼関係につながる。
- ④コミュニケーションの方法は人それぞれ
➢その人に応じた方法でコミュニケーションを。
- ⑤必要なサポートも人それぞれ
➢一番よいサポートとは、その人が必要とするサポート。

※ここでは、各障害の主な特性や必要な配慮、サポート方法等を記載しているが、障害福祉課で発行しているサポートハンドブックも併せて参考とされたい。

<サポートハンドブック>

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/supporthb/supporthb.html>

1 視覚障害のある人

視覚障害のある人の中には、まったく見えない人（全盲）と見えづらい人がいます。

全盲の人には、生まれた時から視力のない先天性の人と、何らかの理由で失明した後天性の人がいます。後天性の人は、失明した時期によって、視覚的な情報に関する知識量が異なり、点字を読めない人もいます。

見えづらい人の状況は様々で、眼鏡などで矯正しても視力が弱い（弱視）、細かい部分が分かりにくい、光がまぶしい、見える範囲が狭い（視野狭窄：視野の一部が欠けている、半分しか見えない、望遠鏡をのぞき込んでいるように見える）など、その状態は様々です。また、特定の色が分かりにくいという人（色覚特性）もいます。

人は生活に必要な情報の約8～9割を視覚で取得していると言われており、視覚障害のある人は様々な困難を抱えながら生活しています。

（1）視覚障害のある人の様子

○目からの情報が得にくい。

➢音声や手で触ることなどにより情報を入手している。

➢触れることによって、物の形や位置を確認している。

○文書を読むことや書類に文字を記入することが困難である。

➢点字を利用する人もいるが、視覚障害のある人が誰でも利用するとは限らない。

（中途失明した人には点字を使えない人が多い）

➢弱視の方はルーペ等を利用する人もいる。

➢タッチパネル式の操作が難しい。

○一人で移動することが困難である。特に慣れていない場所は不安が大きい。

○外出時等は白杖（※）を使用。盲導犬を連れている人もいる。

➢白杖の触れた感じや足の裏の感じから、床の状態や道路の様子を判断している。

【白杖（はくじょう）】

視覚障害のある人が歩行や安全確認の際、障害物や路面の状態などを確認するために使用。周囲の人に「見えない・見えにくい」ことを伝える役割もある。

○移動の際、点字ブロック（※）を利用している。

➢点字ブロックの上に物や自転車が置かれていると移動が妨げられる。

【点字ブロック】

点字ブロックは視覚障害のある人が安心して歩くことができるように設置されているもので、進む方向を示す線状のブロック（誘導ブロック）と注意を喚起する点状のブロック（警告ブロック）がある。

（２）必要な配慮

①話しかける時のポイント

- 視覚障害のある人は困っていても、周囲に人がいるかが分からず、介助を求めることに困難なことが多いため、戸惑っている様子を見かけたら、まず、「大丈夫ですか」「何かお困りですか」等と声をかける。
- 声をかける時は、相手の真正面から話しかける。必要に応じ、自分の名前を伝える。
 - 後ろから話しかけられても、自分が話しかけられていると気づかないことがある。
 - 周りの状況が分からないので、相手から声をかけられなければ会話が始まらないことがある。
 - 知っている人でも、声だけでは誰か分からないことがある。
- はっきりとした口調で、ゆっくりと話す。
- 席を外す時や戻ってきた時は、その都度、必ず声をかける。

②説明する時のポイント

- 「こちら」「その」などあいまいな表現をせずに、「50cm左」「一歩前」「あなたの正面」等具体的に説明する。
 - 「あれ」「これ」「あちら」「こちら」といった指示語では「何」か、「どこ」か分からない。
 - 物の名前を話すなど具体的に説明する。
 - 指さしやジェスチャーで表現しても伝わらない。
- 触れることができるものは、必要に応じて相手の了解を得たうえで、触って確認してもらい、説明する。
- 方向や位置を説明するときは、視覚障害のある人の向きを中心に説明する。
- 資料がある場合、相手の要請に応じて資料を読み上げる。
 - 読み手の判断で要約することなく、正確に読み上げるよう心がける。
 - プライバシーに配慮し、声の大きさに注意する。

③その他

- 資料は相手の状態に配慮したものを用意する。
 - 見えづらい方には拡大した資料を用意する。
 - ※点字を利用する人もいるが、視覚障害のある人全員が点字を読めるわけではない（中途失明した人には点字を使えない人が多い）。
- 印刷物を作成する際は、SPコード（※）を添付する。

【SPコード】

文字情報を内包した二次元コードであり、活字文書読み上げ装置（テルミー、スピーチオ等）で読み取ると音声で文字情報を聞き取ることができる。縦横18mmの大きさに、日本語で約800文字のテキストデータが格納できる。

- インターネットで情報を提供する際は、画面拡大ソフトや音声読み上げソフト等を有効活用するなど、視覚障害のある人に配慮したホームページ作りを心がける。
- 書類にサイン等が必要な場合、必要に応じて代筆する。
 - 必ず本人に確認し、書類の記載内容等を説明した上で代筆する。
 - 代筆できない書類に、弱視の方にサインしてもらう際は定規などを記入欄の下部にあてると記載する場所が分かりやすい（黒色など色の濃いものが分かりやすい）。
- お金を受け渡しする際は、紙幣と硬貨に分けて種類毎に手渡す。
- 食事を運んだ際は「12時の方向にサラダ」など、テーブルを時計の文字盤に見立てて説明すると分かりやすい。
- 中途失明の人は白杖を使用して歩行することや点字の利用が困難な人が多い。
- 点字ブロックの上やすぐ近くに物を置いたり自転車を止めたりしないようにする。
 - 視覚障害のある人は、点字ブロックの上を白杖で障害物がないか確認しながら歩行しているが、障害物があるとわかっていても避けて通ることは難しい。
 - 転倒してしまうと方向が分からなくなることもある。
 - 障害物確認のため前方で白杖の杖先を左右に振っているため、点字ブロックのすぐ近くにも障害物がない方が望ましい。
- 盲導犬には触ったり、食べ物を与えたりしない。
 - 視覚障害のある人と外出をしている盲導犬は大事な仕事の最中である。

【ガイドヘルプの基本】※移動介助のこと。「手引き」と言われることもある。

<p>基本</p>	<p>○白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上をつかんでもらう。 >どちらの腕がよいか確認してもよい。 >自分の手の甲で相手の手の甲に軽く触れると、腕の位置が分かりやすい。（背の高さによって肩に手をかけてもらう場合もある）</p> <p>○「進みます。」等と声をかけてから、半歩先を歩く。 >誘導者の肘をつかんでいる視覚障害のある人の肘が90度になっている状態が半歩先の目安。</p> <p>○歩く速度は相手に合わせてゆっくりと。常に二人分の幅と相手の背丈を意識して歩く。</p> <p>○進行中は周囲の様子等を伝えてあげると状況を理解しやすい。曲がる際は「右へ曲がります」等伝えてから曲がる。</p> <p>○別れる時は安全な場所で、本人が立っている場所や位置、向いている方向を伝える。</p> <p>※移動するのが短い距離でも、腕や白杖をつかんで引っ張ったり、肩や背中を押ししたりしない。</p>
<p>狭いところを通る時</p>	<p>○「狭いところを通りますので後ろに入ってください」等と声をかける。</p> <p>○誘導している手を背中に回し、手首をつかんでもらうか、肩に手を置いてもらい、縦一列に並ぶようにしてゆっくりと通る。</p> <p>○通り過ぎたら「抜けましたので、元の姿勢に戻ってください」等と声をかけてから、元の姿勢に戻る。</p>
<p>階段（段差）の昇り降り</p>	<p>○直前で止まり「階段を登ります（降ります）」「一段登ります（下ります）」等と声をかける。手すりがある場合、そのことを伝える。 >白杖で確認してもらうとより安全。</p> <p>○テンポよく登る（降りる）。</p> <p>○階段に対して直角に進む。斜めに進まない。</p> <p>○上り（下り）きったところで、終わったことを説明する。</p>
<p>いすに座る時</p>	<p>○いすに座ることを伝え、いすの種類（一人掛け、長いす、肘掛けがある、キャスターがついている等）を説明する。</p> <p>○片方の手でいすの背もたれに触れてもらい、テーブル等がある場合はもう片方の手でテーブルに触れてもらい、確認しながら座ってもらう。</p>

トイレの誘導	<ul style="list-style-type: none"> ○同性によるサポートに配慮する。 ○一般用トイレがいいか多目的トイレがいいか確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ➢多目的トイレは広すぎて使いにくい場合もある。 ○便器の種類、位置、向き、トイレトペーパーの位置、水の流し方、鍵の開閉方法などを説明する。
車の乗り降り	<ul style="list-style-type: none"> ○車の向きを知らせ、視覚障害のある人の片方の手を車の屋根に、もう片方の手をドアの端に持っていき触れてもらい、頭の位置を確認してもらう。 ○屋根においた手をシートに移してもらい、座る位置を確認してもらいながら座ってもらう。 ○頭をぶつけないように注意する。

2 聴覚・言語障害のある人

聴覚障害のある人には生まれつき聞こえない「ろう（あ）者」と、音声言語を獲得した後に聞こえなくなった「中途失聴者」がいます。また、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。また、言語障害を伴う人とほとんど伴わない方がいます。

聞こえ方は様々で、補聴器がなくてもなんとか会話を聞き取れる方、補聴器をつければ会話が聞き取れる方、補聴器をつけると大きな音は分かるが、会話は聞き取れないなど、人それぞれです。また、片方が聞こえて、片方が聞こえない（聞こえにくい）という人もいます。

聴覚障害のおきた年齢や程度によって、話すことができる人、話すことができても発音が不明瞭な人、話すことが難しい人がいます。

聞こえ方やこれまでの生活によって、人それぞれのコミュニケーション方法を身につけています。また、障害があることが外見から分かりにくいため、困っていることが伝わらなかつたり、誤解を受けたりすることがよくあります。

（1）聴覚・言語障害のある人の様子

○言葉や音声による情報が得にくい。

- 先天性のろう者の場合、手話でコミュニケーションをとる人が多い（聴覚障害のある人すべてが、手話ができるわけではない）。
- 難聴者は補聴器や人工内耳で聞き取りを補う（補聴器等を使用してもすべて聞き取れるわけではない）。
- 文字、図、写真、表情などの視覚から情報を入手している。
- 緊急時の情報が伝わりにくく、周囲の状況が分からず不安を感じている。
- 後ろから来た自転車のベルや車のクラクションに気付けない。
- 病院の呼び出しや電車のアナウンス放送等を聞き取れない。

○外見から障害があることがわかりにくく、誤解を受ける。

- 声をかけたのに無視されたと思われる。
- 中途失聴の人は話すことができるため、聞こえないということが理解してもらいにくい。

○会話によるコミュニケーションがとりにくく、困った状況にあるのか、何に困っているのかが伝わりにくい。

- 聴覚障害のある人のコミュニケーションには様々な方法があるが（※）、一つだけで十分ということはなく、話す場面や相手によって複数の方法を組み合わせ、理解を深めている。
- 言語障害がある場合、思っていることをうまく伝えられない。

【コミュニケーションの方法】

手話	手指の形や動きで言葉を表す方法
指文字	指の形で五十音を一字ずつ表す方法
筆談	メモ用紙や簡易筆談器などに文字を書く方法
読話	相手の口の動きを読み取る方法
空書	指で空間に大きく字を書いて伝える方法

○非常時（事故や災害の時）の情報伝達が困難で、不安を感じている。

○聴覚障害がおきた年齢や程度によって読み書きが苦手な人もいる。

➤聴覚を活用して言語を習得することが難しく、聴覚障害のある人の国語力は様々であるため、筆談する場合でも、相手に合わせる必要がある。また、長い文章を避け、簡潔に表現することが望ましい。

【聴覚障害のある人が誤解されがちなこと】

- ・全員手話ができるとは限らない。
 - 中途失聴の方では手話を使えない人が多い。
- ・補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。
 - 補聴器を使用しても明瞭に聞こえず、音の有無が分かる程度の人もある。
- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない。
 - 中途失聴の方は音声言語を獲得しているため、聞こえない（聞こえにくい）が話すことはできる。

(2) 必要な配慮

手話、指文字、要約筆記、筆談、口話、ジェスチャー等相手に合わせた方法で、必要に応じて組み合わせる。

① 音声会話のポイント

○できるだけ、周りに雑音が少ないところで話すよう心がける。

○表情や口元の動きが見えるように相手の正面を向く。

➤聴覚障害のある人は聞き取る際、相手の口元の動きや表情も参考にしている。

○話し始める際は、相手の意識がこちらに向いているか確認する。

➤合図をするなど、必要に応じて注意を向けてもらってから話し始める。

○ゆっくりとした口調で話しかける。

➤早口は聞き取りにくい。

○言葉のまとまり（文節単位）で区切りながら、はっきりとした口の動きを心が

ける。

➢一音ずつ区切ると、かえって単語や文節の区切りが分かりにくい。

＜例＞ お名前は何ですか？ × お・な・ま・え・は・な・ん・で・す・か ？ ○ おなまえは ・ なんですか

○声の大きさに注意する。

➢聞こえない（聞こえにくい）からといって、周囲に聞こえるような大声で話したりせずに、プライバシーに注意する。話し方や声の大きさについて確認するとよい。

○穏やかで、にこやかな表情を心がける。

➢声の雰囲気から分からないため、相手の表情から感情を汲み取っている。

○話の内容が聞き取れているか、顔の表情や返事などに注意する。

➢聴覚障害のある人にとって口話は集中を必要とする。時折説明が伝わっているか確認することによって、小休止をはさむことができる。

○文字、身振りや実物の掲示など視覚情報を利用する。

○分かりにくい言葉は筆談やジェスチャーを併用する。また、手がかりとなる言葉を挿入する。

➢聞こえにくい言葉でも、手がかりとなる言葉を挿入したりジェスチャーを交えたりすることで内容を推測できる。何の話をしているか伝えてもよい。

例) 口の形が同じ単語 「たばこ」 (たばこを吸う仕草を交える) 「たまご」 (卵を割る仕草を交える) 「なまこ」 (両手で細長い形を表す) 例) この書類に (書類を指さす) 記入してください (書く仕草をする)

○会議や交流会など、複数の人で話をする時はできるだけ一人ずつ話すよう心がける。

➢1対1では音声による会話ができて、複数の人が一度に話すと聞き取りが難しい。手話通訳者や要約筆記者がいる場合でも、複数の人が一度に話すと通訳が難しい。情報が十分伝わるような配慮が必要である。

○相手の言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせずに聞き返したり、紙などに書いてもらったりして、内容を確認する。

○大切な話はメモなどを渡す。

②筆談時のポイント

- 文章は短く、分かりやすい言葉で簡潔に記載する。
 - 文章が長くなると分かりにくい。丁寧な言葉を使う必要はない。
 - 日本語が苦手な人もいることに留意する必要がある。
- 日常使う漢字を使用する。
 - かな文字が多くなると、言葉のまとまりが分かりにくくなる。
 - 漢字から意味を理解することができる。
- 記号や図を利用して分かりやすくする。
 - 視覚的に図式化された表現の方が分かりやすい。
 - 例) 朝食は7時にご用意させていただきますが、よろしいでしょうか。
 - 朝食は7時でいいですか。
 - 朝食 7時～ OK?
- 本人が書いた表現に不十分な点があっても、内容を汲み取るようにする。
 - 幼少時から重度の聴覚障害のある人の中には、言葉の習得に影響があり、読み書きが苦手な人もいる。分かりにくい場合は確認する。

③その他

- その人の状態に応じたコミュニケーション方法をとる。
 - どのようなコミュニケーション方法（会話方法）がよいか確認する。
 - 手話ができる人であれば、手話による対応が好ましい。
- 講演会やシンポジウムなどに聴覚障害のある人が参加する場合、手話通訳や要約筆記の配置に配慮する。
 - あらかじめ手話通訳及び要約筆記の配置を計画し、案内することが望ましい。

【手話通訳者の派遣について】

県庁障害福祉課及び各振興局健康福祉部に手話通訳を配置している。
 手話通訳を要する来客があった場合、連絡に応じて派遣（ただし、他の公務で不在の場合もある。）。事前予約も可能。
 また、講演会、シンポジウム、会議等へも派遣しているが、長時間の場合、複数の手話通訳が必要となること、また、講義内容の把握のための資料確認や配置位置等についての調整等もあるため、できるだけ早く事前協議していただくようお願いしている。

- 手話通訳や要約筆記がいる場合でも、本人に話しかける。
- 案内表示を掲示すると分かりやすい。
 - 受付窓口に「耳マーク」（50ページ参照）を表示したり、筆談に応じることを掲示したりしておけば、聴覚障害のあることを不安なく伝えやすい。

- 連絡手段としてファクシミリや電子メールを活用する。
 - 案内文書を送付する際は連絡先にファックス番号とメールアドレスを記載する。
- 筆記用具等がない場合、携帯電話を利用してもよい（画面に文字を入力）。
- 発語が不明瞭で言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせずに内容を確認する。

3 盲ろう者

盲ろう者とは視覚と聴覚の両方に障害のある人のことをいいます。

目と耳という人間の主要な二つの感覚機能に障害があるため、独力でコミュニケーションや情報入手、移動等ができない、あるいは極めて困難な状態にあるため、日常生活や社会生活に大きな困難を抱えています

障害の程度は様々であり「全く見えず、聞こえない」「見えにくく、聞こえない」「全く見えず、聞こえにくい」「見えにくく、聞こえにくい」等人によって異なります。

(1) 盲ろう者の様子

- 盲ろう者と一口に言っても、その障害の状態や程度は様々である。
- 見え方と聞こえ方の組み合わせによって4つのタイプに大別される。
 - ①全盲ろう：全く見えず、聞こえない状態
 - ②弱視ろう：見えにくく、聞こえない状態
 - ③盲難聴：全く見えず、聞こえにくい状態
 - ④弱視難聴：見えにくく、聞こえにくい状態
- 盲ろうの状態になった経緯によって4つに大別される。
 - ①盲ベース盲ろう：盲（視覚障害）から聴覚障害を伴ったもの
 - ②ろうベース盲ろう：ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴ったもの
 - ③先天的盲ろう：先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症したものの
 - ④成人期盲ろう：成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症したものの
- 情報の取得や外出が困難であるため、孤独な生活を強いられる。
 - テレビやラジオを楽しんだり、本や雑誌を読んだりすることができない。
 - 家族といっても会話は困難である。
- 盲ろう者が使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろう者になるまでの経緯等によって異なる。また、介助方法も異なる。

(2) 必要な配慮

- そばに人がいても分からないことがあるため、まず、話しかけてみる。話しかける際は相手の手や肩に軽く触れ、自分の名前を伝える。
 - 様々なコミュニケーション手段を試行し、その人に応じた方法でコミュニケーションを行う。

【盲ろう者のコミュニケーション方法】

手書き文字	盲ろう者の手のひらに指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝える方法。盲ろう者の指をとり、机や手のひらの上に一字ずつ書いていくという方法もある。
触手話	話し手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝える方法。話し手が盲ろう者の手指を持って、手話の単語に形作っていく方法もある
指点字	盲ろう者の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法。
文字筆記	視覚活用が可能な盲ろう者に対して、紙にペンで文字を書くなどして伝える方。盲ろう者の見え方にあわせ筆記具の種類や太さ、文字の間隔や大きさなどを変えていく必要がある。最近では、パソコンを用いた筆記通訳が広がりつつある。
音声	聴覚活用が可能な盲ろう者に対して、耳元や補聴器のマイクなどに向かって話す方法。盲ろう者の聴力や聴こえの状態により、音量や声の抑揚、速さなどに配慮する必要がある。

この他にも、盲ろう者の状態に合わせ、点字筆記、指文字（ローマ字式、日本語式）、弱視手話など様々な方法がある。

○話が通じているか、常に確認が必要である。

○会話の内容だけでなく、周囲の様子や状況を伝えるなどの配慮が必要である。

4 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に機能障害のある人、姿勢を保持することが困難な人や脳性まひの人などがいます。肢体不自由となった原因は様々で、先天的なものもあれば、事故や病気等による後天的なものもあります。

病気や事故で脳に損傷を受けた人の中には、身体のみひや機能障害だけでなく、その後遺症によっ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人もいます。

現在の医学では治せない病気や進行性の病気が障害の原因となっている場合もあり、障害の状態や程度が変わることもあります。

(1) 肢体不自由のある人の様子

①上肢に障害のある人

○手を使う作業や手指の細かい作業が困難である。

➤文字が書きにくい。狭いスペースに記入することが困難である。

②下肢に障害のある人

○歩行が不安定で転倒しやすい人もいる。

○移動する際に松葉杖や車いすを使用する。

➤段差や階段、手動ドアなどを一人で進むことが困難である。

➤車椅子を使用している人は、高いところに手が届きにくく、床の物が拾いにくい。

○長距離の歩行（移動）が負担となる。

③車いすを利用している人

○車いすにもいくつかの種類がある。

➤車いすを使用している人の障害の状態は様々であり、使用する車いすも様々である。事故による脊髄損傷等で両足が麻痺している人は両腕で車いすを操作できるが、両腕にも麻痺がある等重度の方は電動車いすを使用している。

○段差や坂道が支障となる。

➤室内に物等が乱雑に置かれている場合等も車いすには移動が困難となる。

○ATMや自動販売機など手が届きにくい。

○自動車の駐車の際は幅広いスペース（障害者等用駐車区画）が必要である。

④その他

○脳性まひなど、脳の運動中枢に損傷を受け、自分の意思で身体の動きをコントロールすることが難しい人もいる。

➤不随意運動のため、文字を書くことや、話すことが難しくて意思を伝えることが困難な人もいる。

- 脊髄を損傷して、体温調節が困難な人もいる。
- 姿勢を保ったり、体のバランスをとったりすることが難しい人もいる。

(2) 必要な配慮

① 上肢に障害のある人のサポート

- 文字を書くことが難しそうな場合、相手に確認したうえで代筆する。
- 片手にまひがある人等が文字を書く際、書類を押さえる。
- 物の出し入れや荷物の上げ下ろしが難しそうな場合、必要に応じて「出しましょうか」「お持ちしましょうか」と声をかけて補助する。
- 食事の際、必要に応じてスプーンやフォークを提供する。

② 下肢に障害のある人のサポート

- 杖を利用している人をサポートする際は杖の反対側からサポートする。
- 杖を利用している人が階段を昇るときは斜め後ろから介助。降りる時は本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りながら介助。必要に応じて荷物を代わりに持つ。
- 歩行の際は、歩くペースをあわせる。
- 突然肩をたたいたり、身体に触れたりしない。
 - バランスを崩し、転倒することがある。
- 雨の日などは床面が濡れていると滑りやすいので注意する。
- 車いすを使用している人と話をする際は少しかがんだりして、車いすの人と視線をあわせるよう心がける。
 - 相手が立ったままだと、長時間見上げることになり首に負担がかかり疲労を感じる。また、見下ろされるような感じになって心理的に負担を感じる。
- 車いすの方が移動しやすいよう、整理整頓を心がける。

③ その他

- 同伴者（介助者）がいても、本人に直接話しかけて意思を確認する。
- 発語が不明瞭で言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせずに内容を確認する。

【車いす介助のポイント】

<p>車いすの広げ方</p>	<p>①ブレーキをかけ、アームレストをつかんで外側に少し広げる。 ②両手の平でシートを押し下げようにして完全に広げる。 >この時、シートの両端をつかむと手を挟んでしまうので注意</p>
<p>車いすのたたみ方</p>	<p>①ブレーキをかけて、フットレストを上げる。 ②シートの中央を両手で持ち上げながら半分くらいまでたたむ。 ③アームレストを両手で引き寄せ、完全に折りたたむ。</p>
<p>移乗時（車いすに座ってもらう時）のポイント</p>	<p>①必ずブレーキをかけておく。 >身体的不安定な人が座る際に車いすが動くと転倒してしまう。 ②フットレストは上げておく。座り終えた後、フットレストをおろし、足を置いてもらう。 >下肢が不安定な人などはフットレストを下したままだとじまになり、うまく座れず、転倒してしまうことがある。 ③両手がアームレストから落ちていないか注意。 >腕の感覚がまひしている人の場合、車輪でこすれていることに気付かず、低温やけどを負ってしまうことがある。</p>
<p>進行時のポイント</p>	<p>①車いすの真後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握る。 ②「進みます。」等と声をかけてから、均等に力をかけて真っ直ぐに押し進める。 ③進む速度はゆっくりと。前後左右に注意する。 ④曲がる際は「右に曲がります。」等と声をかけてからゆっくりと曲がる。 >体幹に障害のある人等は身体のバランスを保持することが難しく、いきなり曲がるとバランスを崩してしまうことがある。 ⑤道路のでこぼこや傾斜に気を付ける。 >車いすに乗っている人に振動が強く伝わるため、整地されていないところでは特に静かに押すように注意。また、姿勢を保持することが難しい人は滑り落ちてしまうことがある。 >カーペットなど進みにくい所では後ろ向きに進んでもよい。 ⑥止まる際は「止まります」と声をかけてから止まる。 ⑦停止している間や車いすから離れる際はブレーキをかけるようにする。</p>

<p>キャスター上げ</p>	<p>キャスター（前輪）を浮かして後輪だけでバランスを取りながら進行する操作。舗装されていない道路などキャスターが地面の影響を受けやすい時、段差を上り下りする時や溝を越える時に行う。</p> <p>①キャスターを上げる（下げる）前に「キャスターを上げます（下します）」と声をかける。</p> <p>②ステッピングレバーを踏み、ハンドグリップを手前に引きながら、押し下げて、キャスターを上げる。体を車いすに近づけると上げやすい。</p> <p>③下ろすときは、ステッピングレバーを踏みながらそっと下ろす。</p> <p><段差を上がる時>（車いすは前向き）</p> <p>①声をかけてキャスターを上げる</p> <p>②キャスターを段の上にあげる。段に対して車いすを直角に近づけ、左右のキャスターを同時にのせる。</p> <p>③ハンドグリップを持ち上げ、後輪を段の上に押し上げる。</p> <p><段差を下りるとき>（車いすは後ろ向き）</p> <p>①後輪を下す。</p> <p>②キャスターを上げて後ろに引く。</p> <p>③フットレストとつま先が段差に当たらないよう車いすを引きながら、ゆっくりとキャスターを下す。</p>
<p>階段の上り下り</p>	<p>車いすに乗ったまま上り下りする際は4人で介助する。車いすの向きは、昇るときは前向き、降りる時は後ろ向きが基本（本人に確認してから介助する）。</p> <p>①両側のブレーキをかけ、車いすを囲むように左右に二人ずつ立つ。</p> <p>②前側の二人はアームレストとレッグレストのパイプ部分を、後ろ側の二人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれしっかりと持つ。</p> <p>➢パイプが取り外せるタイプの車いすもあるので注意。</p> <p>③車いすが斜めにならないように注意しながら、一歩ずつゆっくり真っ直ぐ進む。</p>

坂道、スロープ	<p>①上る際は、後ろから体を前かがみにして、一歩ずつしっかり押す。</p> <p>②傾斜が緩やかな坂道（スロープ）を下りる場合、車いすを引くようにしながら前向きでゆっくり下りる。 >前向きでいいか確認する。</p> <p>③傾斜が急な坂道（スロープ）を下りる場合は、後ろ向きで降りる方が安全。ハンドグリップをしっかり握り、後方確認しながらゆっくりと下りる。</p> <p>④ハンドブレーキのある車いすの場合、軽くブレーキを掛けながら下りる。</p> <p>⑤急に止まると車いすから落ちる場合があるため、声をかけてから静かに止まるよう心がける。</p>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【身体障害者補助犬】

身体障害者補助犬は障害のある人の日常生活をサポートするために訓練された犬のことをいいます。

平成15年に身体障害者補助犬法が施行され、すべての公共施設、公共交通機関、民間施設は身体障害者補助犬の同伴を受け入れることが義務付けられています。

①盲導犬

視覚障害のある人の歩行をサポートする補助犬。障害物を避けたり、段差の前で立ち止まったりして、安全に誘導します。

白または黄色のハーネス（胴輪）をつけています。

②聴導犬

聴覚障害のある人のサポートをする補助犬。目覚まし時計、ドアチャイムや赤ちゃんの泣き声など生活の中の必要な音を知らせたり、警報機、自転車のベルや車のクラクションなど安全を守るための音を知らせたりします。

③介助犬

肢体不自由がある人のサポートをする補助犬。ドアの開け閉めをしたり、手の届かないところにある物をもってきたりするほか、起立や移乗の介助など日常生活動作の介助をします。

5 内部障害のある人

内部障害には、心臓機能障害、呼吸器機能障害、腎臓機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、肝機能障害の7つの障害があります。

呼吸器機能障害で酸素ポンペを携行している人もいますが、外見から障害があることが分からない人がほとんどです。

そのため、周囲の理解が得られず、電車やバスの優先座席を利用したり、障害者専用駐車区画を利用したりすると、障害のない人が利用していると誤解を受け、ストレスを受けやすい状況にあります。

障害のある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力が低下しやすく、疲れやすい状態です。そのため、長時間立っている、重い荷物を持つといった身体的負担を伴う行動や作業が困難です。

また、進行性の疾患を伴っていることも多く、病状の変化に不安を抱いていたり、継続的な医療ケアや介護を必要としたりする人もいます。

○心臓機能障害

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割を果たす心臓の機能が不整脈、狭心症や心筋症等のために低下した状態。動悸や息切れ等が見られ、ペースメーカーを使用している人もいる。

○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気によって肺機能が低下し、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかず酸素が不足する状態。酸素ポンペを携帯している人や人工呼吸器を使用している人もいる。

○腎臓機能障害

いろいろな病気により、腎臓の機能が低下し、身体に有害な老廃物や水分を排泄できず、不必要な物質等が身体に蓄積する状態。人工透析に通院している人もいる。

○膀胱・直腸機能障害

尿をためる膀胱、便をためる直腸がいろいろな病気のために機能が低下または失われた状態。排泄物を体外に排泄するため、腸壁に新たな排泄口（ストマ＝人口膀胱、人工肛門）を造設している人（オストメイト）もいる。

○小腸機能障害

いろいろな原因で小腸が広い範囲に切除された場合と、病気によって小腸の働きが不十分なため、消化吸収が妨げられ、食事による栄養維持が困難な状態。静脈から輸液補給を受けている人もいる。

○ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下し、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感等が現れる障害。特定の病状が現れるとエイズ（後天性免疫不全症候群）の発症となり、様々な感染症が起きるリスクが高まる。抗ウイルス剤を服薬する等適切な治療を行うことでエイズの発症を遅らせたり、病状を軽くしたりしている。

○肝臓機能障害

生命維持に欠かせない多くの役割を担っている肝臓の機能が、いろいろな原因によって低下した障害。肝臓の機能が低下すると、倦怠感、黄疸、浮腫、出血傾向、易感染性、食道や胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障害などが生じやすくなる。肝臓移植を受けた人もいる。

（1）内部障害のある人の様子

○疲れやすい。

- 障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力が低下していて、疲れやすい。
- 重い荷物を持つ、長時間立っているなどの行動が身体的に負担となる。

○外見からは分からないため、サポートが得られにくい。

- 優先座席や障害者等用駐車区画を利用すると健常者と誤解を受けることが多く、理解を得られないために心理的なストレスを受けやすい。

○それぞれの障害特有の困り事、不安がある。

- 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は、携帯電話からの電磁波の影響で誤作動するおそれがあるため（22cm以内に近づくと誤作動を起こすとの指針が示されている）、配慮が必要である。
- 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る。
- 膀胱・直腸機能障害で人工肛門や人工膀胱を使用している人（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（※）が必要である。

○進行性の疾病のため、症状が変化することがある。

【オストメイト対応トイレ】

オストメイトの人は、自分の意思で排便や排尿ができないため、便や尿をためておくための袋（パウチ）をストマに装着しています。

パウチにたまった排泄物は一定時間ごとに便器等に捨てる必要があります、その時にパウチや腹部を洗淨する必要があります。

オストメイト対応トイレはそのためのシャワー設備などを備えています。

（２）必要な配慮

○身体に負担をかけないように配慮する。

- 椅子に座ってもらってから話を始める。
- 移動の際は階段を避け、エレベーター等を利用する。
- 重い荷物を代わって持つ。
- 一緒に歩くときはゆっくりと歩く。

○対応者の健康に注意が必要。

- 感染して発症することで症状が重くなったりすることがある。
- 風邪をひいている時などはうつさないように配慮することが必要である。

○相手の体調等に配慮する。

- 様子を見て、必要に応じて休憩の時間を確保する。
- 栄養補給、通院等の時間を確保できるよう配慮する。

○プライバシーに配慮する。

- オストメイトは排泄に関する配慮が必要であるため、同性の対応がのぞましい。
- H I Vを正しく理解し、偏見や差別をすることがないように注意する。

○症状の進行によって状態が変化することがあるため、以前と同じサポートが適切とは限らない。その状態に応じた配慮を行う。

【障害者等用駐車区画】

車いすを利用している人は自動車を乗り降りする時、車いすを自動車に横付けするためにドアを全開にする必要があります。また、車いす利用者は自動車からは見えにくく、駐車場内の移動は危険が伴うため、安全に配慮する必要があります。

そのため、出入口の近くに設けられている障害者のための国際シンボルマーク（50ページ参照）が表示され、青色塗装された幅の広い区画が「車いす使用者用駐車区画」です。

また、車いすを利用していなくても歩行に配慮が必要な内部障害のある人、難病患者や高齢者のために出入り口近くに設けられている青色塗装された通常幅の区画が「ゆずりあい駐車区画」です。

これらの障害者等用駐車区画は出入口の近くに設置されていることから、健常者も駐車することがあり、そのために車いすを利用している人など、本当にこの区画を必要としている人が利用できないことがあります。

障害者等用駐車区画の適正利用をすすめるため、駐車時に利用証を掲示する「和歌山県障害者等用駐車区画利用証制度」が平成28年1月からスタートしています。

同様の制度は本県以外にも33府県が導入しており（平成28年1月現在）、協定に基づき相互利用（和歌山県発行の利用証で他府県の駐車区画を利用）することができます。

6 高次脳機能障害のある人

脳卒中等の脳血管障害や交通事故等で脳の一部が損傷を受けると、その部位によって特定の症状が出ます。身体のみひや視聴覚の障害とは別に、思考・記憶・行為・言語・注意等の脳機能に障害が起きた状態を高次脳機能障害といいます。

状況に応じた適切な行動が取れない、自分の障害を認識できないために見守りが必要、自分から行動ができない等様々な状態があり、これまでできていたことができなくなったことで本人や周囲が戸惑ってしまうことも多く、人間関係を良好に保てない場合もあります。

肢体不自由など身体的な後遺症がない場合、外見から分かりにくいこともあって、周囲から理解を得られなかったり、誤解を受けたりすることも多く、また、配慮を欠いた対応によって辛い思いをすることも少なくありません。

(1) 高次脳機能障害のある人の様子

○記憶障害

記憶障害とは、すぐに忘れてしまったり、事故や病気の前に経験したことが思い出せなくなったり、新しい経験や情報を覚えられなくなった状態。

- 今日の日付が分からない、自分のいる場所が分からない。
- 物の置き場所を忘れてしまう。自分のしたことを忘れてしまう。
- 何度も同じことを繰り返し質問する。
- 一日の予定を覚えられない。新しい出来事が覚えられない。

○注意障害

注意障害とは、周囲からの刺激に対し、必要なものに意識を向けたり、重要なものに意識を集中させたりすることが、上手くできなくなった状態。

- 気が散りやすい。長時間一つのことに集中できない。
- ぼんやりしていて、何かするとミスばかりする。
- 一度に二つ以上のことをしようとするとうと混乱する。
- 周囲の状況を判断せずに、行動を起こそうとする。
- 片側にあるものだけを見落とす（半側空間無視）。

○遂行機能障害

遂行機能障害とは、論理的に考える、計画する、問題を解決する、推察する、行動するといったことができない、自分のした行動を評価したり、分析したりすることができない状態。

- 自分で計画を立てられない。
- 指示してもらわないと何もできない。

- 物事の優先順位をつけられない。
- いきあたりばったりの行動をする。
- 効率よく仕事ができない。仕事が決まったとおりに仕上がらない。
- 間違いを次に生かせない。

○社会的行動障害

社会的行動障害とは、行動や感情を場面や状況にあわせて、適切にコントロールすることができなくなった状態。

- すぐ怒ったり、笑ったりするなど、感情のコントロールができない。
- 無制限に食べたり、お金を使ったりするなど、欲求が抑えられない。
- 態度や行動が子供っぽくなる。
- すぐ親や周囲の人に頼る。
- 場違いな行動や発言をしてしまう。
- じっとしてられない。

○自己認識の低下（病識欠如）

- 自分が障害を持っていることに対する認識がうまくできない。
- 上手くいかないのは相手のせいだと考えている。
- 困っていることが分からない（自覚できない）。
- 自分自身の障害の存在を否定する。
- 必要なりハビリや治療などを拒否する。

○失行症

- 道具が上手く使えない。
- 日常の動作がぎこちなくなる。
- 普段している動作であっても、指示されるとできなくなる。

○失認症

- 物の形や色、触っているものが何か分からない。
- 人の顔が判別できない。

○失語症

- 自分の話したいことを上手く言葉にできない。滑らかに話せない。
- 相手の話が理解できない。
- 文字を読んだり、書いたりすることが出来ない。

※これらの症状のいくつかが併せて見られる人もいる。

(2) 必要な配慮

①記憶の障害のある人への配慮

○大切なことを忘れていたり、何度も同じことを繰り返し聞き返したりする時は必要に応じてメモを書いて渡す。

②感情の障害のある人への配慮

○ささいなことで怒り出したり、泣き出したり、笑い出したりした時は、ゆっくりと時間をかけて本人が落ち着くのを待つ。

③言葉の障害のある人への配慮

○言葉が出ずに困っている様子の時は、必要に応じて相手の状況や気持ちを推測し、具体的な選択肢を挙げるなど答えやすいように質問する。

○聞き取れなかった場合、確認する。

○話の内容を理解できているか、確認しながら話す。必要に応じて分かりやすい言葉で説明する。

○ポイントをしばって、ゆっくり、はっきり、分かりやすい説明を心がける。

➢一度にたくさんのことを言われると分からなくなってしまうことがある。

○文字、絵や図を提示したり、ジェスチャーを交えたりして分かりやすいよう工夫する。

○「はい」「いいえ」等一言で返答できるような簡単な質問を心がける。

④注意障害のある人への配慮

○依頼や指示をする場合は一つずつにする。

○こまめに休憩してもらい気分転換を図る。

⑤書類を書いてもらう時の配慮

○記入事項をうまく書けない時は、見本を示したり、口頭で確認したりする。

○正しい位置にかけないでいる場合は、記入個所を提示する。

➢記入位置を見落とししたり、認識できなかったりする場合がある。

○書類内容を理解できない場合、相手が理解できているか確認しながら要点を分かりやすく説明する。文字、図や絵を使いながら説明する。

○説明したことを忘れてしまう場合、ポイントを記載したメモ等を渡す。

7 難病がある人

難病とは、発症の原因が明らかでなく、治療方法が確立されていないために慢性の経過をたどり、長期にわたる治療を必要とする疾病です。

根本的な治療は難しいものの、適切な治療や自己管理を続けられれば、通常の生活を送ることができる場合もあります。そのため「病気をもちながら働く（働き続ける）」ことが大きな課題になっています。

難病の治療を続けている人の中には、身体障害に相当する状態の人もいますが、症状が固定しないと身体障害者手帳を取得することができないため、障害福祉サービスを受けることができませんでした。平成25年4月から施行された「障害者総合支援法」では、障害者の範囲に「難病等」の方々が加わり、現在332疾病が対象となっており、身体障害者手帳の所持の有無に関わらず、必要と認められた障害福祉サービス等の受給が可能となっています。

(1) 難病がある人の様子

○症状や病態は様々。

➢同じ疾病でも全面的に介助を要する人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいます。

○治療が難しく、慢性の経過をたどる。

➢常に医療的な対応を必要とする人が多い。

○症状に変化がある。

➢日によって状態が変わる人や一日の中でも状態が大きく変わる人がいます。

➢進行性の疾病の場合、良くなったり悪化したりする周期がある。

➢障害の状態も進行することがある。

○決まった時間に服薬を必要とする人もいます。

○外見から難病があることが分かりにくい人が多い。

(2) 必要な配慮

○病態に応じた配慮が必要。

➢疲れやすい、身体に負担がかかる動作が制限される人もおり、その人に応じた配慮が必要。

➢進行性の疾病により、症状が変化することがあり、以前と同じサポートが適切とは限らないため、その状態に応じた配慮を行う。

○その人に応じた日常生活の配慮を行う。

➢定期的な通院や服薬が必要な人の場合、必要な時間を確保できるよう配慮する。

8 重症心身障害のある人

重症心身障害とは、重度の身体障害と重度の知的障害を重複している状態です。

自分で日常生活を送ることは難しく、自宅で介護を受けたり、入所施設で専門的な介護を受けたりしています。医学的な管理を必要とする人も多く、呼吸がうまくできないため人工呼吸器を使用したり、食事が難しく胃へ注入する管をつけたりしています。

(1) 重症心身障害のある人の様子

○姿勢

ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。座ることが精一杯の人もある。

○移動

自力では移動や寝返りが困難。座位（座った姿勢）や車いすで移動する。

○排泄・入浴

全面的に介助を必要とする。

○食事

自力では困難であり、スプーン等で介助することが多い。誤嚥（食物が気管に入ってしまうこと）を起こしやすいため、注意が必要。通常の食事が食べにくい人はきざんだり飲み込みやすいようにとろみをつけたりしている。流動食の人もある。

○身体の状態

手、足が変形または拘縮し、側わんや胸郭の変形を伴う人が多い。また、極度に筋肉が緊張し、思うように手足を動かすことができない。

○コミュニケーション

言葉による理解・意思伝達が難しい。目で訴えたり口を動かしたりして意思を伝える方もいるが、常時介護をしている人でないと分かりにくい。

○健康

肺炎や気管支炎を起こしやすく、てんかん発作がある人も多く（70%以上とも言われている）、常に健康が脅かされている。痰の吸引が必要な人も多い。常に医師の管理を必要とする最重度の人の場合、水分や食べ物を胃へ注入する管をつけたり、呼吸がうまくできないために人工呼吸器をつけたりしている。このような状態の人は外出が難しい。

(2) 必要な配慮

○本人に応じたコミュニケーションを行う。

➤意思疎通は困難なことが多いが、アイコンタクトや口の動き等でコミュニケ

ーションを行える人もいる。

➤介護者を通じてコミュニケーションを行う。

○車いすやストレッチャーで移動する際、介護者の要請があればサポートする。

○体調が変化しやすいため、訪問して対応する場合は訪問者の体調に注意する。

9 知的障害のある人

知的障害は、おおむね18歳までの心身の発達時期に現れた知的機能の遅れなどの障害です。

文章の読み書きや計算、金銭管理が苦手であるなど、日常生活や社会生活への適応のしにくさがあります。

障害の程度は様々で、同伴者と行動することが多い重度の人もいれば、一人で外出したり、仕事をしたりしている軽度の人もいます。また、外見からは障害があることが分かりにくい人もいます。

(1) 知的障害のある人の様子

○理解や判断に苦手さがある。

- 複雑な話や抽象的な話の理解が難しい。
- 初めてのこと（例えば、仕事の手順など）を覚えるには、時間がかかる。
- 知的な作業が苦手で、人より時間がかかることがある。
- 判断したり、見通しを持って考えたりすることが苦手である。
- 文章や漢字の読み書き、計算が苦手。学習に時間を要する。
- 一度の指示で理解することが難しい。2つ指示しても一つしかできないこともある。

○コミュニケーションの難しさがある。

- 話の内容の理解が難しい。
- 人に何かたずねたり、自分の考えや気持ちを表現したりすることが難しい。そのため、困ったことが起きても、自分から助けを求めることができない。
- 人との関わりが苦手な人もいる。
- 言葉によるコミュニケーションが苦手。言葉がほとんどない人もいる。
- 自分が関心を持つことを一方的に話したりする。
- 相手の言うことを繰り返す（おうむ返し）人もいる。
→バカにしていると誤解を受ける場合がある。

○突発的な出来事に対して、状況に応じた行動をすることが難しい。

- 新しい場面になれることが苦手である。
- 予定が変わると対応が困難である。

○こだわりがある。

- ひとつの行動に執着する。同じ質問を繰り返す。
- 物事（物、形、場所や順番）にこだわりがあって、そのことが変わるのを嫌う人もいる。

○金銭管理、買い物、家事等日常生活で援助を要する人もいる。

○周囲に関心が向きにくいいため、危ないことに気づかなかったり、声をかけられた

りしていることが分からない場合もある。

(2) 必要な配慮

①話しかける時の配慮

○ゆっくり、優しい口調を心がける。

➢誰に話しかければいいのか、どうしたらいいのかわからずに動けないでいる場合もあるため、不安や緊張感を和らげるよう、穏やかな声かけを心がける。

○穏やかな表情、リラックスした雰囲気、相手の様子に合わせてゆっくり対応し、話をよく聞く。

➢安心して話せる雰囲気を作る。

➢強い口調、相手をとがめる口調や表情はひかえる。

➢質問等の意味を理解し、言葉を探してから表現するために時間を要する。

○相手が成人の場合、子供扱いをしないように注意する。

②要件を確認するときの配慮

○分かりやすく具体的な言葉で尋ねる。

○選択肢を挙げる方が答えやすいこともある。

例) 「何をしたいのでしょうか？」

→「〇〇をしたいのですか、それとも△△をしたいのですか？」

○相手の様子や断片的な言葉から気持ちや状況などを推測、理解に努める。

○必要に応じてコミュニケーションボードを利用する。

【コミュニケーションボード】

言葉によるコミュニケーションが苦手な人の意思確認をサポートするためのコミュニケーションツールで、イラストを指さししてもらうことで、意思を確認します。

和歌山県では、買い物場面や窓口対応を想定したボードを作成し、配布しています。

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/c-board/c-board.ht>

③説明する時の配慮

○ゆっくり、はっきり、簡潔に説明する。

○「あれ」「それ」といったあいまいな表現や抽象的な言葉を使わない。ポイントは明確にして、できるだけ具体的に説明する。

○分かりやすく、簡単な言葉で説明する。

➢相手の様子を見て、必要に応じてより分かりやすい言葉に言いかえる。

○2つ以上のことは一つずつ説明する。

- 一度にたくさんのことを言われると混乱することがある。
- 説明内容が伝わっているか（理解しているか）確認しながら説明する。
 - 相手の表情や会話の内容に注意しながら説明する。時折、要点を繰り返す。
 - 時には繰り返して言ってもらうなど、ていねいに確認する。
- 口頭で説明するだけでなく、大切なことはメモに書くと分かりやすい。
 - 要点となる言葉や地名、氏名、日時、持ち物等を記載する。
- 絵や図を利用するなど、分かりやすく工夫する。
 - 実物、写真、絵などを提示したり、ジェスチャーを交えたりしながら説明すると理解が深まる。
- 資料などを渡すときは漢字に振り仮名をつける。必要があれば文字を大きくする。

④注意をする時の配慮

- 社会的なルールの理解しにくさから、奇異な行動をしている場合でも、いきなり強い口調で声をかけず、相手の正面から穏やかな口調で声をかける。
 - 頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることがあるので、注意する時は穏やかな口調と毅然とした態度で接する。
 - 万一パニック状態となった場合は、刺激しないよう、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守る。力づくで押さえつけることは逆効果となる。

⑤書類に関する配慮

- 書類の氏名欄は振り仮名をつけるようにしておく。
 - 何通りかの読み方がある名前の場合、違った呼び方をされると自分のことと気付かないことがある。
- 書類の記入については、必要に応じて何を書くか説明したり、見本を示したりして記入してもらう。必要があれば本人に確認の上、代筆する。
 - 何を書くか分かれば、ひらがなや簡単な漢字を書くことができる人もいる。
- 案内板、パンフレット、説明書等は振り仮名をつけたり、絵や図、記号、絵文字（ピクトグラム）などで表したりすると理解しやすい。分かりやすい表現で、簡潔に記載する。
 - 難しい漢字でも振り仮名があれば内容を理解できる人もいる。文字が読めなくても絵や記号なら理解できる人もいる。

⑥その他の配慮

- 同行している支援者の同席を求める場合は、本人の同意を得てから同席して

もらう。

➤説明内容を正しく伝えるために、同席が必要な場合があるが、プライバシーや本人の自尊感情に配慮が必要である。

○同席者がいても、説明や確認は必ず本人に対して行う。

【成年後見制度】

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身のまわりの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力が不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。

成年後見制度は、大きく分けると法定後見制度と任意後見制度の2つがあります。

法定後見制度は「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。

法定後見制度は、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意をしたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって（自己決定尊重の観点から、日用品（食料品や衣料品等）の購入など「日常生活に関する行為」については、取消しの対象になりません）、本人を保護・支援します。

成年後見人等には、本人のためにどのような保護・支援が必要かなどの事情に応じて、家庭裁判所が選任します。本人の親族以外にも、法律・福祉の専門家（弁護士、司法書士、社会福祉士等）等の第三者や、福祉関係の公益法人等が選ばれる場合があります。成年後見人等を複数選ぶことも可能です。

任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ代理人（任意後見人）に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約（任意後見契約）を公証人が作成する公正証書で結んでおくものです。

10 発達障害のある人

発達障害は、自閉症スペクトラム障害、注意欠陥多動性障害、学習障害等を総称したものをいいます。生まれつきの障害であり、その症状が発達期に現れることや、生涯にわたる障害であることが特徴とされています。

脳の働きが成熟していなかったり、その働きにアンバランスさがあつたりすることが原因と考えられていますが、まだ十分には解明されていません。

よく、本人の怠慢や周囲のしつけの問題、育った環境が原因と考えられがちですが、これらが原因では決してありません。

また、外見からは分かりにくいいため、周囲から誤解されることも多くあります。

発達障害といっても状態像は多様で、同じ障害名でも、子供の個性、発達の状況や年齢、置かれた環境などによって目に見える状態は異なります。また、複数の障害が重複して現れることもあります。

<主な発達障害>

○自閉症スペクトラム障害（自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害）

個人差はあるものの次の3つの特徴をもっている。

- ①相互的な対人関係の障害（人と上手につきあえない）
- ②コミュニケーションの障害（コミュニケーションがうまくとれない）
- ③興味や行動の偏り（想像力が弱い・強いこだわりがある）

他にも、特定の音や声、光などを嫌がる人や、においや温度に敏感な人がいる。体に触れられるのをとても嫌がる人（感覚過敏）もいる。

○注意欠陥多動性障害（ADHD）

自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、行動面の問題となって現れることが多い。注意力と集中力に欠けること、じっとしてられない多動性や考えずに行動してしまう衝動性が見られたりすること、このどちらかまたは両方の特徴をもっているため、勉強や仕事がうまくいかないことがある。

○学習障害（LD）

全体的には知的な遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するといった学習に必要な能力のうち、一つまたは複数の力をうまく使えないために、学習面で困っていることが多い。

（1）発達障害のある人の様子

- 外見からは分かりにくい。
- コミュニケーションの苦手さがある。

- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- 相手の表情や態度から気持ちを読み取ったり、その場の雰囲気を感じ取ったりす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付いていない人もいる。
- 関心あることばかり一方的に話す。
- 思っていることをうまく伝えられない。
- おうむ返し（相手の言ったことを繰り返す）
 - バカにしていると誤解されることが多い。
 - 言ったことを理解しているように聞こえる時もあるが、実際には理解できていないことが多い

○ こだわりの強さがある。

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手である。
- 場所や物の配置、物事の順序などにこだわりがあり、その状況の変化に適応することが苦手である。

○ その他

- 感覚過敏があり、不快と感じる音を聞き流せない。
- 興味のある物をすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない。
- じっとしていられず、目的もなく歩き回ったり、突然走り回り出したり、怒ったり、笑ったりするなどその場にそぐわない行動をすることもある。

(2) 必要な配慮

① 話しかける時の配慮

- おだやかな対応を心がける。
- ゆっくりとした、やさしい口調を心がける。
- 注意する際も穏やかな口調と毅然とした態度で対応。肯定的な声かけ、言い回しを心がける。
 - 否定的な言動には過敏な人が多いので、肯定的な言葉かけを心がける。

例) 走り回っているときの注意

× 「走らないでください」

○ 「座りましょう」

「○○しない」 → 「◇◇しましょう」

- 大声で注意したり力で抑えたりすることは逆効果となるため、穏やかな口調と毅然とした態度で声をかける。
 - 頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることがある

め、注意する時は同じ目線でやさしく対応するよう心がける。

②説明する時の配慮

○具体的に短い言葉で、ゆっくりと分かりやすく、順を追って説明する。

➤簡単な言葉を理解できても、長い言葉やあいまいな表現はよく理解できないことがある。

例) 「ちょっと待ってください」 →「5分待ってください。」

○具体的なモデル、イラストや文字等分かりやすい方法で伝える。

➤言葉で言われるよりも実物などを見た方が理解しやすい人も多いので、具体的な物や絵、文字や身振りを使って本人に分かりやすい方法で伝える。

③その他の配慮

○分かる範囲で予定を伝え、見通しをたててあげる。

➤見通しが分からなくて不安を感じていることも多い。見通しを立てることで安心して落ち着ける。

○パニックを起こした時は、さらに刺激しないよう、また危険がないか注意しながら落ち着くまで見守るようにする。

○騒々しい場所をいやがる場合は、静かで落ち着ける場所に移動してもらう。

➤音声に敏感な人は騒々しい場所は落ち着けない。

11 精神障害のある人

精神障害のある人は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、アルコールや薬物の依存症といった様々な精神疾患によって、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

その症状の経過から「意欲に乏しい」「感情の動きが乏しい」「集中力がない」等と誤解を受けることがあります。

適切な治療や服薬、また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が、過去の受診歴であっても精神障害があるということが事件の報道で大きく取り上げられることがあり「怖い」「何かされないか」といったイメージを持たれがちです。

○統合失調症

幻覚、妄想、意欲の低下等様々な精神症状がある疾患。現実を認識する能力が妨げられるために正しい判断が難しく、対人関係も難しくなるなど様々な困難が生じる。

○うつ病

気分がひどく落ち込んだり、物事に興味を持てなくなったりする疾患。うつ状態により、日常生活に支障が生じる。

○双極性障害（躁うつ病）

うつ病と同様のうつ状態に加え、対極の躁状態も現れ、これらをくりかえす疾患。躁状態を放置すると人間関係や社会的信用などを損なう状況に至ることがある。

○アルコール依存症

長年、大量の飲酒を続けるうちに適正な飲酒量のコントロールが難しくなり、体調を崩したり、職場や家庭でトラブルを起こしたりしてしまい、人間関係にも支障を生じることがある疾患。

○薬物依存症

薬物の効果が切れてくると、薬物が欲しいという強い欲求（渴望）がわいてきて、その渴望をコントロールできずに薬物を使ってしまう状態。

○てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の働きが何らかの原因で突然崩れ、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が表れる神経疾患。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うもの等様々な状

態がある。

※てんかんは、精神障害者保健福祉手帳の交付対象に含まれていることから精神障害のある人の項目で説明しています。

(1) 精神障害のある人の様子

- ストレスに弱く、緊張しやすい。疲れやすい。
- 集中力や持続力が低下したり、要領が悪くなったりする。
- 人と関わることやコミュニケーションが苦手な人もいる。
- 外見からはわかりにくく、障害について理解が得られにくい。そのために孤立してしまう人もいる。
- 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを隠しがちとなる。
- 周囲の言動を被害的に受け止めてしまったり、自分に関係のないことでも、自分に関係づけて考えてしまったりする。
- 思春期・青年期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。
 - 就学や就労が順調に行かなくなることもあり、持っている力を充分育てたり、発揮したりする機会が不足がちとなって、症状をさらに悪化させてしまう場合もある。
- 認知面の障害のため、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したりすることがある。

(2) 必要な配慮

①話しかける時の配慮

- 穏やかな表情、雰囲気ですぐに対応する。
 - 初めての場所や初対面の人に対する緊張を感じていることがあるので、緊張をほぐすような声かけを心がける。
- ゆっくりと穏やかな口調を心がける。
 - 不安を感じさせないよう、穏やかに対応する。
 - 強い口調で聞き返したり、問い詰めたりしない。
- 相手の伝えたいことをゆっくりと根気よく聞く。
 - 何度も同じことを繰り返したり、つじつまの合わないことを話したりすることもあるが、不安を感じて訴えていることもあるので、根気よく聞く。
 - 一方的な話が続く場合は、時折「今日はこういったご用件で来られたのですか（電話してくださったのですか）。」「今日は〇〇のことでこられたのですよね。」等話題の転換を図る。
- 具体的、簡潔に分かりやすく説明する。
 - 長い説明やあいまいな表現は、大切なことを聞き漏らしてしまったり、過

って理解してしまったりすることがある。

○説明内容が伝わっているか確認し、必要に応じて説明をくり返す。

○希望が持てるような声かけを心がける。



➢「がんばれ」等の励ましは精神的に負担となる。

②その他の配慮

○同行者がいても本人に話しかけ、確認する。

○介助が必要と感じたときは、本人の意思を確認してから対応する。

(参考) 障害者のためのシンボルマーク

	<p><u>障害者のための国際シンボルマーク</u> (財団法人 日本障害者リハビリテーション協会) 障害者が利用できる建物、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。駐車場など、障害のある人に配慮された施設等に表示されています。 ※このマークは車いすを利用する人に限らず「すべての障害者を対象」としているものです。</p>
	<p><u>視覚障害者のための国際シンボルマーク</u> (社会福祉法人 日本盲人福祉委員会) 世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。信号機など、視覚障害のある人の安全やバリアフリーに配慮された建物、設備、機器などに表示されています。</p>
	<p><u>オストメイト・マーク</u> (社団法人 日本オストミー協会) 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。</p>
	<p><u>耳マーク</u> (社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会) 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。聴覚障害のある人が誤解されたり、不利益を被ったりしないよう考案されました。 聴覚障害があることを伝えるために身につけたり、筆談等に応じることを伝えるために窓口に設置したりします。</p>
	<p><u>ほじょ犬マーク</u> (厚生労働省社会・援護局) 身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同伴の啓発のためのマークです。 身体障害者補助犬は公共の施設や交通機関のほか、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することができます。 補助犬はペットではなく、体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーを守るよう訓練を受け、衛生面でもきちんと管理されています。</p>

	<p><u>ハートプラスマーク</u>（特定非営利活動法人 ハート・プラスの会）</p> <p>「身体内部に障害のある人」を表しています。外見から分からない身体内部（心臓、じん臓、呼吸器、膀胱・直腸、小腸、免疫機能、肝臓）に障害のある人が様々な誤解を受けないよう、また適切に配慮されるよう考案されたものです。</p>
	<p><u>身体障害者標識</u>（警察庁交通局）</p> <p>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、表示は努力義務です。</p> <p>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対して無理に幅寄せや割り込みをすると、道路交通法違反となります。</p>
	<p><u>聴覚障害者標識</u>（警察庁交通局）</p> <p>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、表示が義務づけられています。</p> <p>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対して無理に幅寄せや割り込みをすると、道路交通法違反となります。</p>
	<p><u>ヘルプマーク</u>（東京都福祉保健局）</p> <p>外見から援助や配慮を必要としていることが分からない方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。</p> <p>和歌山県でも平成28年度から配布を開始。</p>
	<p><u>あいサポートバッジ</u></p> <p>あいサポート運動を実践するあいサポーターが気軽に手助けをしやすい環境づくりのために着用するバッジ。</p> <p>※あいサポート運動</p> <p>様々な障害の特性、障害のある人が困っていること、障害のある人への必要な配慮などを理解し、障害のある人に対してちょっとした手助けや配慮などを実践することで、障害のある人が暮らしやすい社会をみんなで作っていくことを目的として平成21年11月に鳥取県で始まった運動。</p> <p>和歌山県も平成28年度からこの運動に参加。</p>