

障がいのある人への対応のしおり

～誰もが暮らしやすい社会へ～



平成28年3月
嘉麻市福祉事務所 社会福祉課

目 次

1. はじめに	1
2. 対応の心構え	2
3. 障がいの理解（障がい種別の特徴）	3
(1) 視覚障害	3
(2) 聴覚障害	5
(3) 盲ろう	8
(4) 肢体不自由	11
(5) 知的障害	13
(6) 精神障害	15
(7) 発達障害	17
(8) 高次脳機能障害	21
4. 場面ごとの配慮	24
(1) 窓口での対応	24
(2) 講演会やイベント等の開催	26
5. 参考	28
(1) 補助犬（身体障害者補助犬）	28
(2) 障がいのある人に関するマーク	30
(3) 各種相談窓口	32

1. はじめに

嘉麻市にお住まいの障害者手帳交付者は、平成 28 年 1 月 1 日時点で身体障がい者 2,755 人、知的障がい者 551 人、精神障がい者 236 人、合計 3,542 人となっており、障害者手帳を所持していない人も含め、高齢化や社会環境の変化により、今後、障がいのある人の数はますます増加するものと思われます。

こうした中、誰もが加齢や疾病等により体の機能が低下していくことを考えれば、障がいのある人の暮らしやすい社会づくりは、全ての人々の共通の課題でもあります。

平成 28 年 4 月から、障害者差別解消法（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 6 月公布）が施行され、行政機関においては、障がいを理由として、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような不当な差別的取扱いが禁止されるとともに、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表示があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁（バリア）を取り除くために必要な合理的な配慮を行うことが義務付けられます。

このしおりは、障がいを正しく理解し、適切な対応を行うため、障がいのある人に対する配慮すべき事項や障がいの特性等についてまとめたものですが、障がいのある人の個々の状況、状態、場面等で、どのように対応すべきであるか配慮の仕方は異なってくると思われます。

職員の皆様におかれましては、このような背景をご理解の上、本しおりを活用し、障がいや障がいのある人への理解を深めていただくとともに、状況に応じた適切な対応に努めていただきますようお願いいたします。

<用語解説>

※「不当な差別的取扱い」・・・正当な理由がないのに、障がいがあるということでサービスの提供を拒否したり、制限したり、また、障がいのない人にはつけないような条件を付けたりすること。

※「社会的障壁」・・・障がいのある人にとって日常生活や社会生活を送る上で障壁となるもの

- ①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- ②制度（利用しにくい制度など）
- ③慣行（障がいのある人の存在を意識していない慣習、文化など）
- ④観念（障がいのある人への偏見など）

※「合理的配慮」・・・障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取り組みであり、その実施に伴う負担が過重でないもの。

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しょう。

- ◆ 相手の立場に立って、「明確に」「丁寧に」分かりやすい対応を心がけます。
- ◆ 障がい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、対応に行き詰ま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。
- ◆ 障がい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) 障がい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しょう。

- ◆ 窓口を訪れる人の障がい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がい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します。
- ◆ 障がい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」を本人に尋ねます。

(3) コミュニケーションを大切にしましょう。

- ◆ 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」「丁寧に」「繰り返し」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しょう。

- ◆ 相手の話をよく聞き、訪問の目的を明確に把握し、「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。

(5) 不快になる言葉は使わないようにしましょう。

- ◆ 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。

3. 障がいの理解（障がい種別の特徴）

（1）視覚障害

【視覚障害とは】

視力、視野、色覚などの障がいで、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。

視覚障がいのある人の中には、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。

【視覚障害者への対応の基本】

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聞き取ることが重要です。また、視覚障害者が移動する際の誘導や、移動の妨げとなるものを除去する「移動に対する配慮」も必要です。

<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。白杖使用者の中には白杖を触られたり、

右側に立たれることを嫌う人もいますので、注意してください。

・音声を中心に情報を得ている。

→目からの情報が得にくいいため、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ポイント◇◇

◆ こちらから話しかけてください。

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、声をかけられても誰の声かけか分からないと返事に困ってしまいますので、話しかけるときは必ず名乗りましょう。

◆ 指示語は使わず、説明は具体的にしてください。

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など具体的に説明します。

◆ 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。

◆ 何かをすすめるときには、触れてもらってください。

椅子をすすめるときには背もたれに、品物をすすめるときには品物現物に触れてもらうことで情報がより正確に伝わります。

◆ 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付かないことがあります。

(2) 聴覚障害

【聴覚障害とは】

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、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。全く聞こえない人（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、何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。

言葉を覚える前に失聴した人などは、自身の発声・発語を確認することが困難となることから、二次的障がいとして、言語の発達に遅れが見られることがあります。

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使っています。

◇◇聴覚障害者のコミュニケーション手段◇◇

手話	ろう者の言語として使用されています。円滑なコミュニケーションが可能ですが、聴覚障害者の中には、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苦手な人もいます。
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。

【聴覚障害者への対応の基本】

まず、どのような方法（手話・筆談等）でコミュニケーションをとればよいか、本人の意向を確認してください。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。

<主な特徴>

- ・外見から分かりにくい。
→外見から聞こえないことが分かりにくいいため、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。
→聴覚障がい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ポイント◇◇

- ◆ **できるだけ静かな場所で対応します。**
補聴器等を使用しても、雑音の中では必要な情報を聞き取ることが困難です。
- ◆ **大事な内容を伝えるときは、紙に書いて渡してください。**
手続きに関する事など、重要な内容については、特に配慮してください。また、紙に書いても言葉の意味が理解できないこともありますので、絵や実物を見せたり、ジェスチャーを加えるなど状況に応じて工夫してください。
- ◆ **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、聞き返した際に嫌な顔をされた経験などから、分からなくても適当に相づちを打っている人もいます。ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をし、相手がきちんと内容を理解できているか確認します。

◆ **問い合わせ先に、FAX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際にも、どのような方法がよいか確認してください。

◆ **座席の位置に配慮してください。**

会議や講演会等に聴覚障害者が参加する場合、できるだけ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。また、必要に応じて手話通訳者等の配置を行うことを検討してください。

◇◇意思疎通支援について◇◇

「意思疎通支援」とは、聴覚、言語機能、音声機能その他の障害のため、意思疎通を図ることに支障がある障害者とその他の者の意思疎通を支援することをいいます。意思疎通支援を行う者のうち、「手話」を用いる者を「手話通訳者」「要約筆記」を用いる者を「要約筆記者」、「触手話」や「指点字」を用いる者を「盲ろう者通訳・介助員」といいます。

手話通訳者	要約筆記者	盲ろう者通訳・介助員
厚生労働大臣認定試験（手話通訳技能認定試験）に合格し登録を受けた「手話通訳士」と、都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者養成研修事業において登録された「手話通訳者」を総称して「手話通訳者」といいます。	都道府県、指定都市及び中核市が実施する要約筆記者養成研修事業において「要約筆記者（手書き・パソコン）」として登録された者をいいます。要約筆記の手法には、ノートブックとスクリーン投影があります。	意思疎通支援を行う者のうち、触手話や指点字を用いる者を「盲ろう者通訳・介助員」といいます。通訳介助員は、その盲ろう者に適したコミュニケーション方法で情報の保障（通訳）を行い、移動の際には手引き（介助）します。

※ 社会福祉課 障がい者福祉係では「かま手話の会」に委託し「嘉麻市手話奉仕員等派遣事業」を行っています。

稲築庁舎には嘉麻市手話奉仕員である嘱託職員が常勤で在席しておりますので、手話通訳が必要な場合はご連絡ください。

<連絡先> 社会福祉課障がい者福祉係 TEL53-1106（内線：2031）

(3) 盲ろう

【盲ろうとは】

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。単なる重複障害ではなく「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。

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

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

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

【盲ろう者への対応の基本】

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。

<主な特徴>

- ・ コミュニケーション、外出（移動）、情報収集等が困難です。
- ・ 通訳・介助者のサポートが必要です。
- ・ 人によりコミュニケーション手段が異なります。
- ・ 音声を出して話すことのできる人とできない人がいます。

◇◇盲ろう者のコミュニケーション手段◇◇

<p>触手話</p>	<p>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。</p> <p>弱視ろう者の場合は、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。</p>	
<p>指点字</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>ブリストタ</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>手書き文字</p>	<p>盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。</p> <p>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。</p>	
<p>その他</p>	<p>盲ろう者に聴力が残っている場合は音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用いたり、視力が残っている場合は筆談やパソコンを用いたりします。</p> <p>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>	

◇◇コミュニケーションのポイント◇◇

- ◆ **盲ろう者個人の障がいに応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要です。**

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。

- ◆ **代筆の配慮**

盲ろう者は、障がいのために自筆が困難ですので、窓口の職員が代筆するか、通訳・介助員に代筆してもらうようにします。

(4) 肢体不自由

【肢体不自由とは】

手足や体幹の運動や動作の障がいのため、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、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>

・移動に制約のある人もいる。

→下肢に障がいがある人の中には段差や階段、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は、高いところには手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

・文字の記載が困難な人もいる。

→手に麻痺が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ったり、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、発語の障がいに加え、顔や手足など自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。

◇◇コミュニケーションのポイント◇◇

◆ 移動に制約のある人の手助けをしてください

下肢に障がいがある人の中には段差や階段、手動ドアなどがあると、一人で進めない人、歩行が不安定で転倒しやすい人もいますので、困っている人を見かけたら声をかけ、積極的に手助けをしてください。

◆ 文字を書くことが困難な人には代筆などを行ってください。

手に麻痺がある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などに書類を記入していただくときは、代筆をしてもよい場合であれば、本人の意思を確認し、必要に応じて代筆してください。片側の手に麻痺のある場合、紙が動かないように手や文鎮で押さえます。

◆ 車いすを使用している人の目線に合わせてください。

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してください。

相手の話していることが分かりにくいときや聞き取りにくい場合は、分かったふりをせず、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きます。話が伝わりにくい場合は、図やジェスチャーなどを活用して分かりやすく説明します。

(5) 知的障害

【知的障害とは】

知的障害のある人は、知的機能の障がいが発達時期（おおむね18歳まで）にあらわれ、知的な遅れと社会生活への適合のしにくさのある人です。障がいの現れ方はさまざまですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しい場合もあります。

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

障がいの程度により、必要な援助の度合いにも差があります。

【知的障害者への対応の基本】

重度の障がいのため、常に支援者と行動する人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。まず本人に話しかけ、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。障がいのある人の目線で接することが大切です。

また、障がい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。

<主な特徴>

- ・ 複雑な話や抽象的な概念が理解しにくく、込み入った文章や会話を理解することが不得手な人もいる。
- ・ 人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えたりすることが難しい人もいる。
- ・ 漢字の読み書きや、おつりのやり取りのような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。

◇◇コミュニケーションのポイント◇◇

◆ 穏やかな口調で声をかけてください。

社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こしたり、どうしたらよいか分からず、何となくその場で動けない場合があります。このようなときは、「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。成人の場合は、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。

◆ 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苦手な人もいます。文章を短くし、専門用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。例えば、大きさを伝えるときも「りんごの大きさ」など身近なもので表現したり、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明してください。

◆ 書類の記入などについては本人の理解の状況に応じて説明や確認、代筆などを行ってください。

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、情報を得る必要がある場合は、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。

◆ 本人の意思確認が必要です。

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。

(6) 精神障害

【精神障害とは】

統合失調症、うつ病等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障がいです。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域社会の中で生活しています。

<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、障がい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。
- ・認知面の障がいのために何度も同じ質問をしたり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいる。

【主な精神疾患】

<統合失調症>

実在しないものが見える（幻視）、実在しない声や音が聞える（幻聴）、実際にはあり得ないことを信じる（妄想）、考えや話がまとまらなくなる（思考障がい）などのほか、やる気がなくなる（意欲に低下）閉じこもりがちになる（自閉傾向）など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、生活しづらくなる障がいを引き起こします。薬によりこれらの症状を抑えることもできます。

<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、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睡眠をとることが必要です。

<てんかん>

慢性の脳疾患であって、大脳の神経細胞（ニューロン）の過剰な発射に由来する反復性の発作を主な特徴とします。大半の発作は一過性であり、適切な処

置をすれば5分から20分程度で回復することが一般的です。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。しかし、けいれんする発作だけでなく、けいれんしない発作でも長く続いたり、何度も繰り返す状態（重積状態）や1回の発作が終わったあと、意識が戻らないうちに次の発作を起こした場合には、病院で治療を受ける必要があります。

<不安障害>

主なものとして、「パニック発作」があります。突然強い恐怖や不快感を覚え、動悸、発汗、身震い、息苦しさ、吐き気、めまいなどの症状が繰り返し起こります。そのため発作がいつ起きるかという強い不安が持続し、日常生活に支障をきたす病気です。

◇◇コミュニケーションのポイント◇◇

◆ **短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明してください。**

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」「丁寧に」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら話を進めます。

◆ **不安を感じさせないような穏やかな対応をします。**

いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で、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。

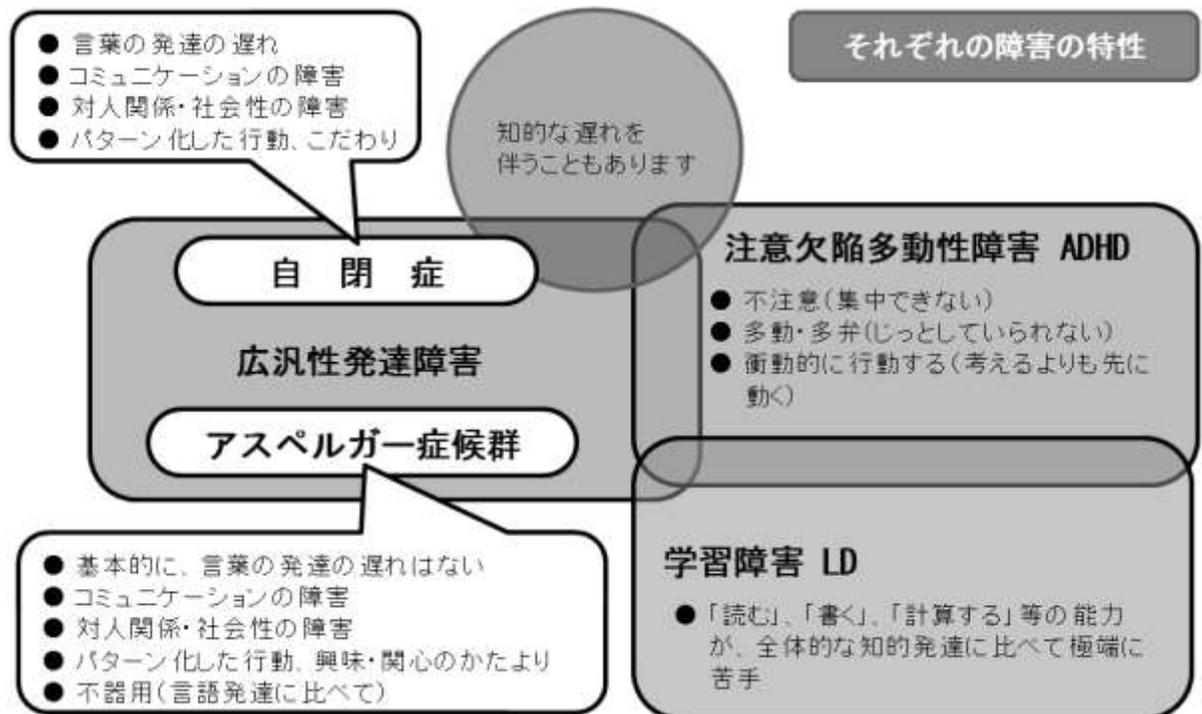
(7) 発達障害

【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（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、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、障がい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。障がい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、何が苦手なのか、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。



※発達障害情報・支援センターHPより（抜粋）

【主な発達障害】

<自閉症>

3歳くらいまでに現れ、他人との社会的関係の形成の困難さ、言葉の遅れ、興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障がいです。

呼びかけても振り返らない、相手と視線を合わせようとしない、人の感情を読み取れないなど、対人関係に障がいがあります。

また、自分のルールを曲げず、道順、手順、日課、物の置き場所などの決まりごとを変更すると不安を感じ抵抗したりします。

<アスペルガー症候群>

知的発達の遅れを伴わず、かつ、自閉症の特徴のうち言葉の発達の遅れを伴わない疾病です。人の気持ちを理解するのが苦手で、コミュニケーションが難しく、関心のあることばかり一方的に話す人もいます。

<学習障がい（LD）>

基本的には全般的な知的発達に遅れはありませんが、聞く、話す、読む、書く、計算する又は推論する能力のうち、特定のものの習得と使用に著しい困難を示す様々な状態を指します。人の表情や会話の意味、その場の雰囲気分からないことがあります。

<注意欠陥多動性障害（ADHD）>

年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力や多動性、衝動性を特徴とする行動の障がい、社会的な活動や学習に支障をきたします。忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座ってられない、考えもせず衝動的に行動したりするという特徴があります。

【発達障害のある人への対応の基本】

発達障害者は、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場合もあります。

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みられた場合には、何らかの工夫が必要なのは、発達障害者ではない人の場合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。

また、発達障害者に必要な配慮は、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等、限定された場面で症状が表面化する場合があります。相手方の戸惑いや困難さに気づき、適切な配慮を検討してください。

<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。
- ・遠まわ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で、年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手で、関心があることばかり一方的に話す人もいる。
- ・一度に複数の説明や指示をだすと混乱する人もいる。
- ・文字や文章を読むことができて、書くことが極端に苦手な人や、聞いて理解することはできて、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ポイント◇◇

◆ 困っていることに気付いてください。

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いう場合があります。また、自分が困っているのを訴えることが苦手な人もいます。

◆ **抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明してください。**

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苦手な人もいます。具体的に相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。

◆ **なるべく安心できる落ち着いた静かな環境を整える。**

感覚過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できない人、たくさんの人の中にいること自体が苦手な人もいます。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。

(8) 高次脳機能障害

【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がいですが、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場合、外見からは症状が分かりにくい、本人の自覚症状が薄い場合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。

<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

【高次脳機能障害のある人への対応の基本】

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、人間関係づくりが苦手になる、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。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。

また、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。自分が障がいを持っていることに対する認識がうまく出来ず、障がいがないかのような言動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解した上で、本人に合った配慮が求められます。大切なことは、周囲の『理解』です。

<主な特徴>

- ・外見からは障がいがあることが分かりにくい。
- ・本人自身も障がいを十分理解できていないことが多い。
- ・周囲から障がいのことを理解してもらうことが難しく、「人が変わった」「怠け者になった」などの誤解を受けることもある。

<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。

◇◇コミュニケーションのポイント◇◇

◆ 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場合は、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。

◆ 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う混乱するので、何かを頼むときは、一つずつゆっくり示しましょう。

◆ 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人には、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。

◆ 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ないため、話の内容が理解できなかったり、自分の考えもまとまらないという状態になったりします。感情のコントロールが苦手な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作

ってください。

◆ **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。**

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場合があります。また、道順を忘れることもあるため、地図を携帯している場合もあります。いずれも持参していること自体を忘れている場合もあるため、本人に携帯していないか確認してください。

4. 場面ごとの配慮

(1) 窓口での対応

来庁する人の障がいの有無や種類は明確でないため、来庁者の中には障がい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。来庁者に気付いたら、仕事の手を止め、いすから立ち上がって用件を尋ねます。

共通的な配慮

- ◆ 入り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がありますか？」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、「はっきり」「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明します。
- ◆ ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語ではなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。
- ◆ 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」にならないようにします。
- ◆ 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、漢字にふりがなを付けます。

障がい種別の配慮

<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。
- ◆ 一時的にその場を離れる際や、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>

- ◆ お互いに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。
- ◆ 呼び出し音声が聞えない人には、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。
- ◆ 筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応し、窓口には、常に筆談のできるメモ用紙などを用意しておきます。
- ◆ 問い合わせはファックス、Eメールなどでもできるようにします。

<車いす使用の人>

- ◆ 少しかがんで目線が合う高さでお話します。
- ◆ 窓口では、低くて車いすの入るスペースのあるカウンター等に案内し、手続きを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。

<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。

(2) 講演会やイベント等の開催

一般市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がい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

- ◆ 障がい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、ポスター、チラシ、ホームページなど、できるかぎ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ときは、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。
- ◆ 申込みの様式は、障がい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。

【例】

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、項目にチェックを入れてください。

- 手話通訳 拡大文字資料 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

(

)

会場内設営

- ◆ 会場入り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。
- ◆ 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、手話通訳者等を配置する場合は、聴覚障害のある人の座席を前方に指定します。
- ◆ 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) 補助犬（身体障害者補助犬）

「身体障害者補助犬」（以下、補助犬）とは、盲導犬・介助犬・聴導犬の3種類の犬の総称です。身体障害者補助犬法（以下、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ます。公共の施設・交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはできません。（補助犬法第7条～第10条）

盲導犬	介助犬	聴導犬
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。	肢体不自由者の日常生活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、指示した物を持ってきたりします。	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。

◇◇補助犬受け入れ時のポイント◇◇◇

補助犬を受け入れる際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付けています。

◆ まず、どのような援助が必要か確認してください。

受け入れ側が気をまわし過ぎると、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、依頼されたことをお手伝いします。

◆ 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。（補助犬法第12条）

◆ 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。（補助犬法第13条）万が一、補助犬による迷惑行為があった場合は、使用者にはっきりとそのことを教えてください。

◆ **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場合、座席の配置等に配慮してください。

(2) 障がいのある人に関するマーク

街で見かける障がいのある人に関するマークには、主に次のようなものがあります。
皆さまのご理解とご協力をお願いします

(内閣府HP抜粋)

シンボルマーク	マークの名称	マークの概要、使用方法など
	関係団体・機関	
	障がい者のための 国際シンボルマーク	障がい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。 マークの使用については、国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。 駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害者の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いいたします。 ※このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車いすを利用する障がい者を限定し、使用されるものではありません。
	公益財団法人 日本障害者 リハビリテーション協会	
	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方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。
	警察庁交通局 都道府県警察本部交通部 警察署交通課	
	聴覚障害者標識	聴覚障がい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。
	警察庁交通局 都道府県警察本部交通部 警察署交通課	
	盲人のための 国際シンボルマーク	世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。 視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付されています。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。 このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いいたします。
	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会	

シンボルマーク	マークの名称	マークの概要、使用方法など
	関係団体・機関	
	耳マーク	<p>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。</p> <p>聴覚障がい者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。</p> <p>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への配慮について、ご協力をお願いいたします。</p>
	一般社団法人 全日本難聴者・ 中途失聴者団体連合会	
	ほじょ犬マーク	<p>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。</p> <p>「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では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るようになりました。</p> <p>補助犬はペットではありません。社会のマナーも訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。お店の入口などでこのマークをみかけたり、補助犬を連れている人を見かけた場合は、ご理解、ご協力をお願いいたします</p>
	厚生労働省社会・ 援護局障害保健福祉部 企画課自立支援振興室	
	オストメイトマーク	<p>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。</p> <p>「オストメイト対応のトイレ」とは、排泄物の処理、腹部の人工肛門周辺の皮膚や装具の洗浄ができる配慮がされているトイレです。</p> <p>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>
	公益社団法人 日本オストミー協会	
	ハート・プラス マーク	<p>「身体内部に障害がある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある人は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障がいの人の中には、電車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、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>このマークを着用されている人を見かけた場合には、内部障がいへの配慮について、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
	特定非営利活動法人 ハート・プラスの会	
	障害者雇用支援 マーク	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が障がい者の在宅障害者就労支援並びに障がい者就労支援を認めた企業、団体に対して付与するマークです。</p> <p>障がい者の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障がい者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。</p> <p>そういった企業がどこにあるのか、障がい者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなるように表示しています。</p>
	公益財団法人 ソーシャルサービス協会 ITセンター	

(3) 各種相談窓口

名称	所在地等	電話
社会福祉課 障がい者福祉係	〒821-8501 嘉麻市上山田 392 番地	0948-53-1106 (直通) (内線: 2031)
福岡県障害者更生相談所	〒816-0804 春日市原町 3-1-7	092-586-1055
田川児童相談所	〒826-0041 田川市弓削田 188	0947-42-0499 (代表)
飯塚・直方県税事務所	〒820-0004 飯塚市新立岩 8-1 飯塚総合庁舎	0948- 21-4902 (課税第一課総務係) 21-4922 (収税第二課自動車税係)
嘉穂・鞍手保健福祉 環境事務所	〒820-0004 飯塚市新立岩 8-1 飯塚総合庁舎	0948-21-4911 (代表)
飯塚税務署	〒820-8603 飯塚市芳雄町 13-6 飯塚合同庁舎	0948-22-6710
直方年金事務所	〒822-0022 直方市知古 1-8-1	0949-22-0891
嘉麻市社会福祉協議会	〒820-0205 嘉麻市岩崎 1143 番地 3 稲築住民センター内	0948-42-0751
福岡県精神保健 福祉センター	〒816-0804 春日市原町 3-1-7	092-582-7510
障害者 110 番	月～金 9:00～17:00	092-584-6110 (FAXも可)
福岡いのちの電話	24 時間年中無休	092-741-4343 092-721-4343 (FAX)