

障がいのある人へのサポートマニュアル

盛岡市



障がい者と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます。また、障がいには個人差があり、複数の障がいがある場合には、必要な対応が多岐にわたってあることがあります。このため、どのような支援が必要か分からない場合には、積極的に本人に必要な支援方法を尋ねることが肝要です。以下に代表的な障がいの特性や対応時に配慮すべき事項、接し方について、簡潔にまとめていますので参考にしてください。

<視覚障がい者の特性>

視覚障がいはその程度によって、大きく盲と弱視に分けられます。

盲には、視覚的な情報を全く得られない状態、明暗の区別はつく状態、目の前であれば手の動きや指の数などはわかる状態など、いくつかの程度があります。視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握しています。

弱視とは、視覚による日常生活が不自由な状態です。単に視力が弱いだけでなく、視野が狭かったり、明るすぎると見えづらい、暗いところでは極端に見えにくくなるなど、見え方や不便さの度合いが人によって異なります。弱視の人である程度視力を活用できる人は、補助具を使用したり、文字を拡大したりして情報を得ています。また、視野狭窄の人は、見える範囲が狭いため、物にぶつかったり、段差につまずいたり、階段を踏み外すなどの危険性があります。

点字は、視覚に障がいのある人が自由に読み書きできる大切な手段ですが、途中で失明した人の中には、点字を読めない人も多くいます。

外出する際は、白杖を使用したり、盲導犬を連れている人もいます。

視覚障がい者に対する必要な配慮や接し方

- ・声をかける場合は、前から声をかけてください。
- ・書類の代読や申請書の代筆が必要な場合もあります。
- ・自分の行動を実況中継してください。
- ・言葉で説明する場合は、「あちら」、「それ」等の指示語を使わないようにします。
- ・個人情報を読み上げるときは、プライバシーに配慮した空間で対応してください。
- ・他の課や、別な場所へ移動する時には、手引きによる案内が必要かどうかを確認し、必要な場合は、手引きによって案内してください。
- ・どのように手引きすればいいか本人に確認し、本人が望む介助の方法を優先します。
- ・手引きをする際には、段差や障害物など周囲の状況を説明しながら、本人の歩行速度に合わせて移動してください。
- ・杖や手を引っ張ったり、体を押すなどの行為はとても危険なため、してはいけません。



＜聴覚障がい者の特性＞

聴覚障がいには、外見からは障がいの有無や困難性が分かりにくいという側面があります。また、聴覚障がいといっても、その聞こえ方には一人ひとり大きな違いがあります。

補聴器をつけても、音や音声をほとんど聞き取れない状態や大きな音は聞こえるが会話は聞き取れない状態、音がゆがんだように聞こえる状態、補聴器をつければある程度音声を聞き取れる人でもマイクを通した声や反響の多い場所など周囲の環境によって聞き取りにくくなる場合など、その程度は様々です。また、障がいを持った時期などにより、上手に話せる人と話せない人がいます。

聴覚障がいは、日常生活でのコミュニケーションの場面において、不便を感じるだけでなく、事故や災害時などの緊急時において、非常ベルや館内放送が聞こえないなどの危険につながる場面もあります。

また、聴覚障がい者のコミュニケーションの方法は、聞こえ方や障がいが生じた時期などにより異なります。途中で失聴した人は、手話が使えない人も多く、コミュニケーションの方法は、口話、筆談、要約筆記など様々な方法があり、多くの人は、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせたり、使い分けたりしています。

聴覚障がい者に対する必要な配慮や接し方

- ・話しかける時は、本人の正面で、口の形を見せてください。
- ・筆談が苦手な人もいますので、長い文章はさけ、簡潔な表現にしてください。
- ・筆談の際には、手書きボード等を活用してください。
- ・話の内容が十分に伝わっているか、確認しながら話を進めてください。
- ・電話での問い合わせができないことに配慮し、連絡先には必ずファックス番号やメールアドレスを知らせてください。
- ・不特定多数の人が参加する講演会や聴覚障がい者が参加する会議には、要約筆記者や手話通訳者の配置を心掛けてください。
- ・手話通訳者や要約筆記者がいる場合でも、主体は本人であり、本人に向かって話をしましょう。
- ・手話通訳者などの介助者がいる時でも、早口で話すと通訳ができなくなることがあるため、適度に間をとって伝わっているか確認が必要になります。

＜肢体不自由者の特性＞

肢体不自由とは、上肢、下肢、体幹が病気やけがなどにより損傷を受け、歩行や食事、入浴等日常動作に困難が伴う状態をいいます。原因としては、脳性まひ、脳血管障害、変形性関節症、筋ジストロフィー、リウマチなどの病気によるものや、交通事故や労働事故などによる脊髄損傷、四肢切断など様々であり、身体に障がいのある人の中では肢体不自由な方の比率が一番高くなっています。

日常生活にさほど支障を感じない人、車いす、杖、義足、義手などの補装具を必要とする人、食事や排せつ、着替えなど日常生活動作に介助を必要とする人など、障害のある部位や程度によって状態は様々です。

下肢に障がいのある人は移動に制約があり、段差や階段、ドアなどがあると、一人では進めないこともあります。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。また、上肢の麻痺や不随意運動がある人は、文字の記入ができなかったり、狭いスペースに氏名等を記入することが困難だったりします。

肢体不自由者に対する必要な配慮や接し方

- ・車いす利用者の視線に合わせて話をします。
- ・車いす利用者には、段差の解消、通路幅の確保、高いところにある物を取って渡す、窓口カウンターに近寄るために既存のいすを移動する、記載台が高すぎる場合、記載できる別な場所を用意するなどの配慮が必要になります。
- ・車いす利用者が、困っているような場合、どんな支援が必要かを本人に確認します。自分の判断だけで車いすを移動させたりすると、本人を驚かせることになります。
- ・上肢障がい者については、申請書の代筆や印鑑を押すことなどが、必要な場合があります。
- ・書類を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供します。



＜内部障がい者の特性＞

内部障がいはほとんどの場合、外見からは障がいがあることが分からないため、周囲の人に理解してもらいにくい障がいです。進行性の疾患を伴っていることも多く、不安を抱えていたり、継続的な医療ケアや介護が必要な人もいます。

・心臓機能障害

不整脈、狭心症などの病気のために心臓機能が低下してしまう状態で、ペースメーカー等を装着している人もいます。動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があります。

・じん臓機能障害

じん臓の働きが悪くなり、身体に有害な老廃物や水分を排泄できなくなり、有害物質が体内に蓄積される状態です。定期的に人工透析治療を受ける必要がある人もいます。

・呼吸器機能障害

呼吸器系の病気で肺の機能が低下した状態です。酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器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・直腸の機能低下または機能を失ってしまった状態です。排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工ぼうこうをつけている人もおり、これらの人を「オストメイト」といいます。

・小腸機能障害

小腸が切除された場合や小腸の働きが不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養維持が困難な状態です。

・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た状態です。免疫機能が低下することで、様々な感染症等が起りやすくなります。

・肝臓機能障害

肝臓の機能が著しく低下した状態です。肝臓移植を受け、拒絶反応予防のために免疫抑制剤を服用している人もいます。

内部障がい者に対する必要な配慮や接し方

- ・内部障がいにより感染症等が起りやすいため、風邪などをうつさないよう配慮する必要があります。
- ・酸素ボンベや重い荷物を持っている場合、サポートが必要か声をかけ確認する必要があります。
- ・頻繁にトイレに行ったり、トイレの時間が長くなったりすることがあります。
- ・疲労感がたまりやすく、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

<知的障がい者の特性>

知的障がいとは、知的機能の障がいが発達期（おおむね18歳まで）に現れ、日常生活に支障が生じるため、何らかの特別な援助を必要とする状態です。

- ・外見からは障がい分かりにくかったり、障がいの程度や状態によって個人差が大きく、支援の仕方は一人ひとり違います。
- ・ひとりで行動できる人もいれば、支援者の同行が必要な人もいます。
- ・コミュニケーションなどの社会生活に困難を伴う場合が多く、文章や会話の理解が不得意で、自分の考えや気持ちを表現することが難しい人も多くいます。
- ・複雑な事柄の理解、物事の判断や見通しを持って考えることが苦手な人もいます。
- ・読み書きや計算が苦手な人もいます。
- ・困ったことが起きても、臨機応変に対応したり、状況に応じて助けを求めることができない人もいます。

知的障がい者に対する必要な配慮や接し方

- ・相手の年齢にふさわしい接し方をします。
- ・知的障がい者の中には、支援者とともに行動している人もいますので、支援者ではなく本人に話しかけてください。
- ・抽象的な表現、比喩的表現、二重否定などまわりくどい表現は避けて説明します。
- ・専門用語や略語は使わないで説明します。
- ・「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」伝えるよう心がけます。
- ・説明資料等には、漢字にルビをふるなどの配慮が必要となる場合があります。
- ・一度に複数のことを説明せず、要点を簡潔に繰り返し伝えるなど、一つずつ理解・納得を得ながら手続き等を進めます。
- ・書類の記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりします。
- ・余裕を持って本人の話聞くようにします。



＜精神障がい者の特性＞

精神障がいとは、統合失調症やうつ病、アルコールや薬物の中毒又は依存症、高次脳機能障害、てんかんなどの病気のため、日常生活や社会生活がしづらくなる状態のことです。

- ・ストレスに弱く、疲れやすい人が多いです。
- ・人と対面することや、対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- ・外見からは、障がいがあることが分かりにくく、理解されず孤立している人もいます。
- ・周囲から障がいについて理解されず、病気のことを他人に知られたくないと思っている人もいます。
- ・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ます。
- ・若年期の発病のために社会生活に慣れていない人もいます。
- ・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ます。
- ・初めての場所や初対面の人と話すような場面では、非常に緊張する人もいます。

現在では、適切な治療や福祉的支援を受けながら、病院に長期間入院せず、地域で安定した生活を送ることができる人も増えてきており、周囲の理解とサポートが求められているといえます。

精神障がい者に対する必要な配慮や接し方

- ・自然な対応が原則ですが、少しだけゆっくりと丁寧に対応し、具体的なわかりやすい表現を用います。
- ・戸惑っていると思われる場合には、早めに職員から優しく声をかけます。
- ・本人の話をよく聞き、共感的に話を受け取めます。
- ・本人から答えが返ってこなくても、ゆっくり時間をとって、本人のペースに合わせて話を聞いてください。
- ・疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった場合やパニック状態が発生した場合、休憩スペースを設ける等危険がないように対応します。
- ・記憶障がいがある方へは、情報をメモ等にして渡します。

＜発達障がい者の特性＞

脳機能の発達に関係し、その症状が通常低年齢において発現する障害であり、精神障がいの一分類です。

発達障がいがある人は、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手です。

知的な遅れがある場合とない場合があります、言葉が話せる人でも他者とのコミュニケーションや自分の状況を説明することが難しい人がいます。また、大きな声や雑踏、騒音、光の刺激等に敏感で、苦痛に感じる場合があります。

このような状態を周りの人に理解してもらえず、親のしつけや本人の努力不足が原因と誤解されることがあります。

・広汎性発達障害

自閉症、アスペルガー症候群などがあり、共通の特性として、仲間関係が作れないなどの他人との社会的関係形成の困難さや興味、活動の範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いことがあげられます。また、ざわざわした環境が苦手だったり、大きな音を怖がるなどの音に対する敏感さや、身体に触れられることが苦手といった触覚の敏感さがある場合があります。

・注意欠陥多動性障害

集中できない、うっかりミスが多いといった「不注意」、しゃべりすぎる、待つことが苦手、じっとしてられないといった「多動」、考えるよりも先に行動してしまうといった「衝動性」といった特徴があります。

・学習障害

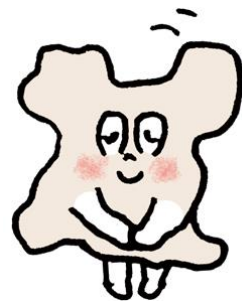
知的な発達の遅れはないが、「読む」、「書く」、「計算する」などの特定の能力に著しい困難がある状態をいいます。


発達障がい者に必要な配慮や接し方

- ・物や絵、文字などを見せながら、短い言葉で穏やかにわかりやすく伝えることが安心につながります。(手書きボードなどの活用)
- ・疲労や緊張などに配慮し、別室や休憩スペース設ける必要があります。
- ・聴覚過敏がある人は、騒がしい場所では話を理解することが難しい場合があります。
- ・行動予定などについて、「いつ」、「どこで」、「何をするのか」などの情報を具体的に提示する工夫が必要になります。
- ・吃音など話し言葉に苦手さがある場合は、急がせず丁寧に話を聞くことが必要です。
- ・順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の理解を得た上で手順を変更します。

共通（必要な配慮）

- ・ 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るようにします。
- ・ 人格を尊重し，相手の立場に立って対応します。
- ・ 案内の際，歩く速度を障がい者に合わせます。
- ・ 障がい者が利用する駐車スペースを，入口の近い場所に設けるようにします。
- ・ 通路や執務室内等に，歩行の支障となる物を置かないようにします。



<p>障がい者のための 国際シンボルマーク</p>	<p>盲人のための 国際シンボルマーク</p>	<p>耳マーク</p>	<p>ハートプラスマーク</p>
			
<p>すべての障がいある人々が利用できる建築物、施設や公共交通機関であることを示す世界共通の国際シンボルマーク。 ○関係機関・団体 ： 社団法人 日本障害者リハビリテーション協会</p>	<p>信号機や国際点字郵便・書籍などで見かけるマーク。 ○関係機関・団体 ： 社会福祉法人 日本盲人福祉委員会</p>	<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。 ○関係機関・団体 ： 社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p>	<p>内部障がい・内臓疾患を示すマーク。 ○関係機関・団体 ： 特定非営利活動法人 ハート・プラスの会</p>
<p>オストメイト・マーク</p>	<p>ほじょ犬マーク</p>	<p>障害者標識</p>	
 <p>オストメイト用の 設備を備えています</p>		<p>身体障害者標識 (四葉マーク)</p> 	<p>聴覚障害者標識 (聴覚障害者マーク)</p> 
<p>オストメイト(人工肛門・人工ぼうこうを保有する人)の利用に配慮した多機能型障がい者用トイレなどを表すマーク。 ○関係機関・団体 ： 社団法人 日本オストミー協会</p>	<p>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。法が施行され、現在では公共の施設や交通機関・デパート・ホテルなどの民間施設でも身体障害者補助犬の同伴ができるようになった。 ○関係機関・団体 ： 厚生労働省社会・援護局</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方が、その障がい自動車の運転に影響を及ぼすおそれがあるときに、運転する車に表示する標識。</p> <hr/> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、これら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る。 ○関係機関・団体 ： 警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課</p>	<p>政令で定める程度の聴覚障がいのあることを理由に免許に条件を付されている方が、周囲の運転者に対する注意喚起のため、運転する車に表示する標識。</p>

各課の取り組み

筆談ボードを購入し、窓口に配置した。

(玉山総合事務所健康福祉課)

相談用スペースにパーティションを設置した。

(玉山総合事務所健康福祉課)

講演会開催時に、車椅子用の席と案内ルートを事前確認した。

(男女共同参画青少年課)

シルバーカー(手押車)を配置した。

(管財課)

審議会の際、足の不自由な委員が出席しやすいように、事前に会場に駐車場を確保した。

(男女共同参画青少年課)

緊急時の館内放送を、他市を参考に、障がい者や外国人の方でもわかりやすい放送内容に改めた。その放送内容をホームページにルビ付きで掲載した。

(管財課)

もりおかしやくしょ さいがいはっせいじ かんないほうそう
《盛岡市役所における災害発生時の館内放送について》

もりおかしやくしょ かし じしん お かんないほうそう
盛岡市役所では、火事や地震などが起こったときには、すぐに館内放送で、

「いま なに お に ほうほう し
何が起きているのか」、「逃げる方法」をお知らせします。

もしも、 かし じしん お かんないほうそう き
火事や地震が起こったときには、館内放送をよく聞いて、

こうどう
行動するようにしてください。

に お つ かかり ひと い き
逃げるときは、落ち着いて係の人の言うことを聞いてください。

(盛岡市ホームページより)

(平成29年1月現在)