

障害者への配慮 マニュアル

障害のある人もない人も共に暮らせるいせさきの
実現のために私たちができること



伊勢崎市

目次

1. はじめに	1
2. 配慮するうえで大切なこと	2
3. 障害ごとの特性とそれに対する配慮、当事者の声について	
(1) 視覚障害	3
(2) 聴覚障害	6
(3) 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）	10
(4) 肢体不自由	11
(5) 内部障害	16
(6) 知的障害	17
(7) 精神障害	22
(8) 発達障害	24
(9) 難病を原因とする障害	26
(10) 高次脳機能障害	26
4. さまざまな場面での配慮	
(1) 普段まちなかで接する際	28
(2) 障害のある人への情報提供	30

1. はじめに

この「障害者への配慮マニュアル」は、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会の実現に向け、障害とはどのようなものなのか、障害当事者は「障害を理由とする差別」について、どのように感じているのかを知っていただき、そのうえで皆さん一人ひとりが具体的にどのようなことをすれば良いのかを考えていただくきっかけになるように作成したものです。

「障害を理由とする差別」とは「不当な差別的扱い」及び「合理的配慮をしないこと」を指しています。

「不当な差別的取扱い」とは、「正当な理由なく障害を理由としてサービスの提供を拒否することや、サービスの提供にあたってあれこれ制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害すること」です。

「合理的配慮」とは、「配慮する側も配慮される側も等しく平等な関係が築けるような無理のない範囲での工夫（社会的障壁を取り除くこと）」です。

「社会的障壁」とは、「障害のある人にとって生活をするうえでのさまざまな障壁」であって、建物の段差や社会の仕組み、障害のある人への偏見など、障害のある人が困難さを感じるさまざまなもののことを指します。

2. 配慮するうえで大切なこと

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って考え、行動しましょう。

- ・ 介助の人や手話通訳者などに対してではなく、障害のある本人に対して接するようにしましょう。
- ・ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押しつけにならないよう、必要に応じて介助の人などの意見も参考にしながら、本人の意思を確認するようにしましょう。

(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てみましょう。

- ・ 障害の種類や内容を聞くのではなく、「何かお手伝いできることはありますか？」とたずねてみましょう。

(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、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認しましょう。



(4) さまざまな配慮の方法があります。

- ・ 接し方や配慮の仕方がよく分からないときは、一人で抱え込まず周りの人と一緒に考えましょう。ちょっとした工夫やアイデアで支援につながる場合があります。

(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するような言葉は使わないようにしましょう。
- ・ 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しょう。

(6) プライバシーには立ち入らないようにしましょう。

- ・ 障害の原因や内容について、必要以上に聞いたりしないようにしましょう。

3. 障害ごとの特性とそれに対する配慮、当事者の声について

障害は種類が同じでも程度や症状がさまざまであり、複数の障害がある人もいます。そのため一人ひとりのニーズも多様であり、決まった形に当てはめず、柔軟に接することがとても大切です。

(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、慣れない場所では移動することが困難であるなど、さまざまな生活のしづらさを抱えています。



【主な特徴】

■一人で移動することが困難です。

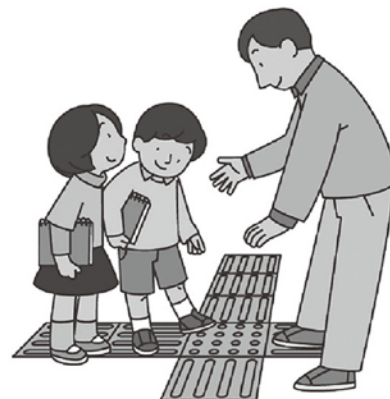
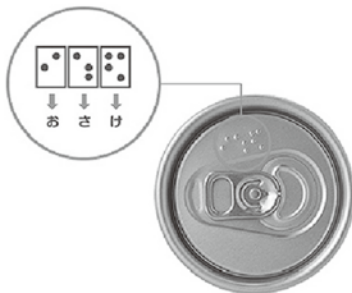
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり、方向を修正しています。

■音声を中心に情報を得ています。

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です。

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くいます。



【身近な配慮】

- まちなかで困っている視覚障害の人を見かけたら、声をかけて、何について困っているのか聞き、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えましょう。
- 移動を介助する場合は、その人の背の高さに応じて肘、肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する人が半歩先に立って歩きましょう。階段や段差の手前では「のぼりです」、「段差があります」などと声をかけましょう。
- 拡大文字の文書を希望する人には、拡大コピーしたものを渡しましょう。また拡大鏡があれば本人の大きな支援につながる場合もあります。
- 文書を案内する際は、必要に応じて必要な箇所や希望する箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げましょう。
- 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいましょう。
- 会議などで配布する文書について、点字、拡大文字等で作成する際には、それぞれでページ番号が異なる場合もあることに留意して作成しましょう。
- 文書を送付する際には、読み上げソフトに対応できるように、電子データ（テキスト形式）で提供しましょう。

【当事者・支援者の声】

要望として…

- ▶ 視覚障害者＝点字が読めるというイメージがあるが、実際、点字をすらすら読める人は少ない。



視覚障害者の多くは、音で情報を得ているということも知ってほしい。

- ▶ 駅のホームなど混雑している場所では、介助しているヘルパーを含め、邪魔者のように思われたのか、怒鳴られたことがある。



視覚障害者の多くは、混雑している場所であっても、移動のために家族やヘルパーの介助が必要であることを知ってほしい。

その他にもこんな声が…

【当事者の声】

- ・ バスを利用する時、バス会社によってはアナウンスがなく、行き先の確認ができない。近くに人がいないときは、行き先が見えないため、困る。
- ・ ハイブリット車は、近づいてきても車の音が静かなため、車の気配を感じることに難しい。
- ・ 視覚障害者といっても、全盲、弱視など、見え方や行動は異なる。また、見えなくなった経過によっても、関わり方は異なるため、「視覚障害」とひとくくりにしないでほしい。
- ・ 点字ブロックはメーカーによって凹凸の高さ・形状が異なるため、戸惑うことがある。
- ・ 点字ブロックの上に自転車などが止められていることがあり、困る。(点字ブロックの場所は、安全確認が特に必要な場所が多いので)
- ・ まちなかで白杖を持ち、一人で移動している視覚障害者が困っている様子だったら、声をかけてもらえると助かる。以前よりも声をかけてもらえる機会が減ったように感じる。

(2) 聴覚障害

聴覚障害とは、「聞こえにくい」、「まったく聞こえない」など、音を聞いたり、感じたりする経路に何らかの障害が生じている状態です。聞こえ方はさまざまで、補聴器や人工内耳を装着している人もいます。

【主な特徴】

■外見から分かりにくいです。

聞こえないまたは聞こえにくいことは、外から見ただけでは分かりにくいです。そのため、声をかけられても返事ができず、無視されたと誤解されてしまうことがあります。

■視覚を中心に情報を得ています。

音や声による情報を得ることが困難なため、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

■声に出して話せても聞こえているとは限りません。

聴覚に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りません。

補聴器をしていても、雑音の中での聞き分けや、言葉の聞き取りができなかったり、間違っ聞こえてしまうことがあります。

■音声放送や警報など音による知らせに気づくことが難しいです。

緊急時など困っている状況を見かけたら、手話や身振りで話しかけてみるか、筆談などで状況を伝えましょう。



【身近な配慮】

■コミュニケーションの方法を確認しましょう。

聴覚障害のある人は、コミュニケーション方法が一人ひとり異なります。その人が一番話しやすい方法を選んでコミュニケーションをとることが大切です。そのため、接する際には最初に本人がどのようなコミュニケーション方法(手話、筆談等)を希望するか確認しましょう。また、メモ用紙やコミュニケーションボード等を用意し、さまざまなコミュニケーションの方法が使えるように工夫しましょう。

■手話通訳者が同行しているときも通訳者にはではなく、本人に対して話すようにしましょう。

【当事者・支援者の声】

要望として…

- ▶ 交番に行ったとき、警察官が不在で「不在のときは電話してください」と目の前に電話があり、かけてみたら数分して多くのパトカーに囲まれて事が大げさになってしまった。



交番の警察官は広く市民と接点を持つので、障害者についての対応の仕方を勉強しておいてほしい。マニュアルがあるといい。

- ▶ 駅のタクシー乗り場では(タクシーが来るまで)長時間待つしかなく、健常者であれば電話でタクシーを呼べるが、聴覚障害者はそれができないため困る。



駅のタクシー乗り場は電話ができない人のために呼び出しボタンを取り付けてもらいたい。

- ▶ 会社での朝礼や会議の内容がよく分からない。
リアルタイムで情報を取得できない。



伝達は遅くなってもよいので、きちんとメモ書きして伝えてほしい。会社での朝礼や会議、面接の際に手話通訳者を付けてほしい。会社内で手話教室を開き、手話の可能な社員を増やし、会社のそれぞれの現場に配置してほしい。

- ▶ 職場研修に急に出席することが決まり、個人で手話通訳を依頼した。結果的に上司の判断で手話通訳を依頼することができず、研修も欠席することになった。ろう者はどんな会議や研修会も出席せずに後からメモや資料によって知れ、というのか？



職場の研修であるので、研修を主催する方が手話通訳者の手配を検討するべきだ。

- ▶ 金融機関の ATM、自動販売機(駐車場など)で不具合が発生した時や、飲食店のドライブスルーなどで音声対応機器に対応できずに困った。



障害者用の呼び出しボタンや、手話で伝わるように映像画面を設置してほしい。

- ▶ 各種(クレジットカード、電話会社、電力会社)手続きの際、本人確認のため「本人からの電話」を強要されることが多く、電話通訳者での手続きが認められないことがある。



事業所は電話を使用できない人の存在を理解することも必要ではないか。そして、そういった人たちに対する配慮も考えてほしい。(通訳を介してとか、チャット等で本人確認とか)

- ▶ 店内の照明が暗い飲食店の場合、手話を読み取るのに苦労する。

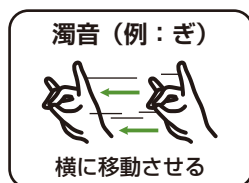
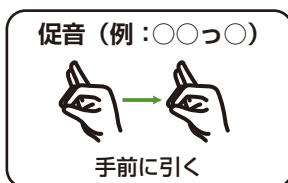
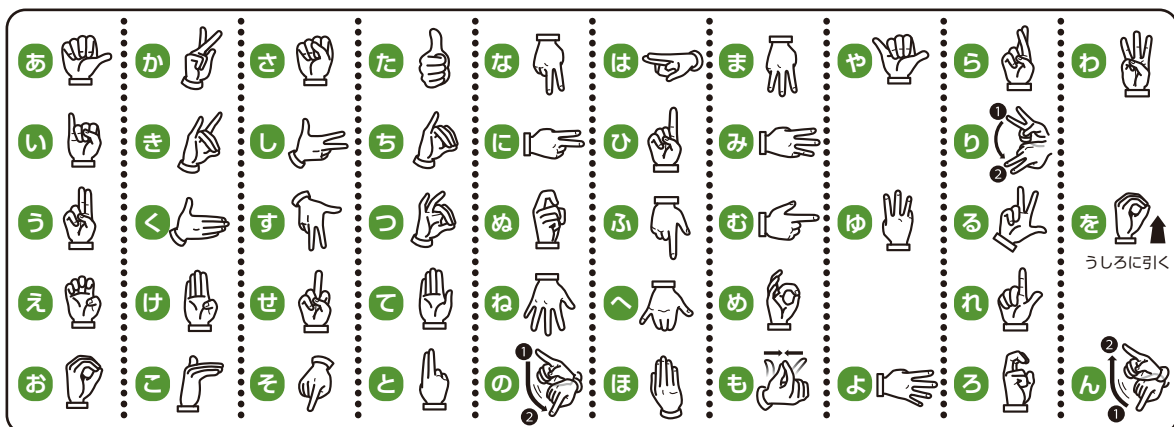
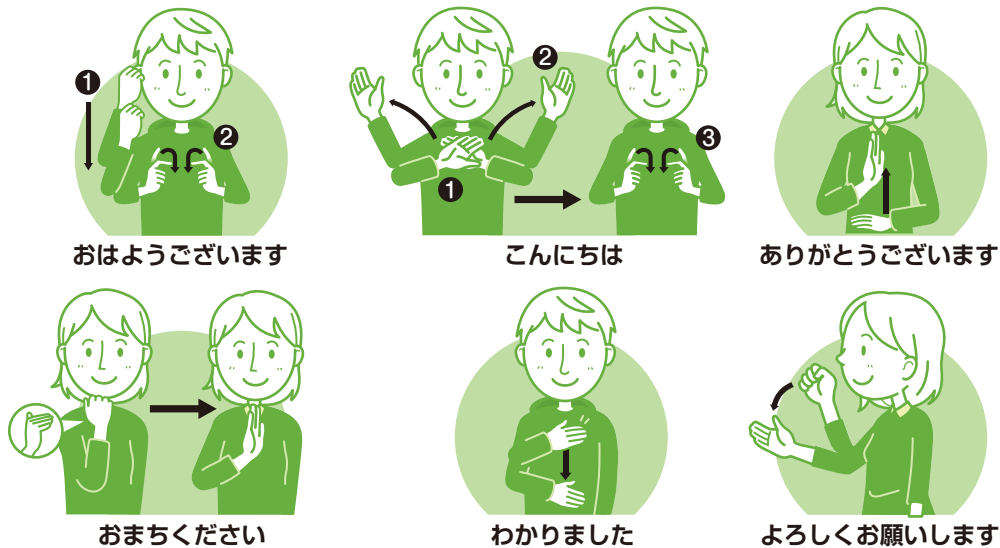


手話は目で確認しなければいけないため、店内全部の照明をととは言わないが、一部を明るく、もしくは調整できるものに変えてほしい。

【さまざまなコミュニケーション方法】

- 手話 手や指、そして体や表情などを使って表し、それを目で見えて理解する言語です。
- 筆談 紙や手のひらに文字を書いて伝えあいます。
☆短い文で、分かりやすく、簡潔に書きましょう。
- 空書き 宙に文字を書いて表します。
- 口話・読話 聴覚障害者が相手の口の動きを見て言葉を読み取ります。
☆目があってから、正面で大きく口をあけて、ゆっくり、はっきり話しましょう。
- 要約筆記 音声で話されている内容を要約し文字（手書きやパソコン）で伝えあいます。

【手話で表現してみましょう】



※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

(3) 盲ろう(視覚と聴覚の重複障害)

視覚障害（見えにくい、見えない）と聴覚障害（聞こえにくい、聞こえない）をあわせ持った障害のことです。

【主な特徴】

■目と耳に障害をあわせ持つため、情報入手・コミュニケーション・移動など、さまざまな場面で困難が生じます。困っている様子が見受けられたら、まずは、そっと手や肩に触れ、名前を伝え、手のひらに文字を書く「手書き文字」という方法などで、積極的に話しかけてみましょう。

【身近な配慮】

■コミュニケーションの方法を確認しましょう。

盲ろう者は、コミュニケーション方法が一人ひとり異なります。その人が一番話しやすい方法を選んでコミュニケーションをとることが大切です。



■視覚的・聴覚的情報についても伝えましょう。

盲ろう者は、周囲で何が起きたのかその状況が分かりません。接する際には、盲ろう者の表情や発言内容などを確認し、伝わっていない場合は、説明し直したり、さらに説明を加えるようにしましょう。

【さまざまなコミュニケーション方法】

- 手書き文字 手のひらに指先等で文字を書いて言葉を伝える方法です。
- 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です。
- 文字筆記 視覚活用が可能な盲ろう者に紙やパソコンで文字を伝える方法です。
- 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、指に直接打つ方法です。

(4) 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、さまざまな生活のしづらさを抱えています。

また、病気や事故で脳に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ます。

下肢に障害のある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では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のです。

■文字の記入が困難な人もいます。

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ったり、狭いスペースに記入することが困難な場合があります。

■体温調節が困難な人もいます。

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な場合があります。

■話すことが困難な人もいます。

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、自分の意思を伝えにくい人もいます。

【身近な配慮】

■車いすを使用している人の視線に合わせましょう。

車いすを使用する人によっては、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場合があるので、少しかがんだり、こちらもいすに座るなどして目線の高さを合わせて話をするようにしましょう。

■聞き取りにくい場合は確認しましょう。

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しょう。

■子ども扱いしないよう注意しましょう。

言葉がうまく話せない人に対して、子どもに対するような接し方をしないようにしましょう。

■車いすを使用している人にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押ししたりせず、誘導の介助を希望するかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行いましょう。

■段差がある場合は本人の意向を確認して、携帯スロープの設置やキャスター上げの補助をするなどしましょう。

■机は車いすの足元が入るスペースのある低い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心がけましょう。

■高いところに置かれた物には手が届きにくいです。置き方を工夫して手に取りやすい位置への配慮を考えましょう。

【当事者・支援者の声】

要望として…

▶施設での食事や入浴のときに早い時間から車いすに乗り、待たされることがある。



施設の都合だけで決めずに、できるかぎりちょうどよい時間になるまで自由に過ごしたい。

▶食事について。前かけに落ちた物を介護者がスプーンですくい、食べさせていた。食べこぼしが少なくできるように工夫すべきと思う。何も話せないとしても本人は嫌だと思う。



誰もが楽しみな食事時間であり職員数や対応方法を見直す必要がある。

▶高速道路サービスエリアにて。障害者専用駐車場に健常者と思われる人が駐車していた。



本当に必要としている人に使用してほしい。

▶外出するときに障害者用駐車場が空いていないことがある。一般の人が駐車して停められず、警備員に話してもアナウンスはしてくれず、空くまで一般駐車場で待っていたり、遠くの駐車場に止めて長距離を移動したこともあった。



警備員にアナウンスしてほしい。また障害者専用駐車場をもっと増やしてほしい。

▶車いすで店内を回っていて、邪魔だという顔をされた。



店内を回る時にスペースのある場所を選んで通行したほうがよかった。陳列スペースの間を広くとってもらえると買い物しやすい。

- ▶ 障害者の送迎のとき、障害者専用駐車場に一般の人が堂々と停めている。注意しても逆上してしまう人が多くみられる。障害者専用駐車場に一般の人が停めないようにしてほしい。



ステッカー等の証明がある人だけ利用できるようにしてほしい。

- ▶ 公共の場にて。バリアフリーとうたっている所は多いが、働いている店員に知識や技術がないため、安心して出掛けられる環境がない。



1人でも安心して出掛けられるような技術や知識を持ってほしい。

- ▶ 温泉旅館に車いす利用であることを理由に宿泊を断られた。以前に宿泊をしたことがある旅館であったが、再度予約しようとしたところ、旅館へ別の車いすの利用者からクレームがあったために、現在は受け入れを断っているとのことで利用できなかった。以前に利用したことがあり、クレームはないと伝えても、受け付けてもらえなかった。



車いす利用者という理由で、一律に断るのではなく、クレームのあった点を確認事項として説明し、その上で利用可能か、工夫で可能となるか、個別に検討してほしい。

その他にもこんな声が・・・

【当事者の声】

- ・ ナースコールを押しても来てくれないことがある。言葉を話せる人に優先して対応しているように感じる。
- ・ 施設のルールが優先されている。施設と利用者の話し合いが一方的である。
- ・ 障害者用トイレが少ない。一般的に商業施設等にトイレが少ない。清掃も行き届いていないことも多い。
- ・ 商業施設で接客の順番を、障害を理由に後回しにされる。足が悪く時間がかかるからなのか、早く用件が済む人を優先しているように感じる。
- ・ 飲食店で食事をしようと思って入ると車いすに乗っているだけで断られた。車いすに乗っているだけで差別してほしくなかった。
- ・ 飲食店においてはまだまだバリアフリーになっていない所が多い。固定式のいすを使用しているところもあり、4人がけの所を1人で使用することになってしまう。
- ・ バリアフリーとうたってスロープがついていても、傾斜が急だったり、狭かったり、カーブが急だったりして、1人では利用できないことがある。
- ・ 道を尋ねているのに障害者というだけで無視された。
- ・ 車いすで道路を横断中にクラクションを鳴らされ、威圧的に感じた。
- ・ 小学校の時、足をひきずるような歩き方をしていたら、差別的な表現の言葉で馬鹿にされて嫌な思いをした。

【支援者の声】

- ・ 食事、移乗、入浴の場面で、親切心で色々とお助けしてしまい、利用者に不快な思いをさせてしまう。利用者本人は、「このくらい自分でできるのに」と思っていた。
- ・ ショッピングモールで昼食介助をした際に、近くの席のお客さんからの視線（ジロジロ長時間見られる）を感じた。
- ・ ショッピングモールなどで店員にあからさまに嫌な顔をされる。
- ・ 車いす送迎車のリフトから利用者を乗降させている際、車の後ろに回りこんでその様子を奇異の目で見られたことがあった。
- ・ 偏見を持った目で見られる人がまだ多くいる。

(5) 内部障害

内臓の機能障害や喪失のため、継続的な医療的ケアが必要など、さまざまな生活の場面で不便を抱えています。

【主な特徴】

■外見から分かりにくいです。

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。

■疲れやすいです。

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ます。

心臓機能障害で心臓にペースメーカーを埋めこんでいる人には、携帯電話から発せられる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。



■タバコの煙で苦しくなる人もいます。

肺などの呼吸器に機能障害のある人には、タバコの煙などで苦しくなる人もいます。

■トイレに不自由している人もいます。

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している人(オストメイト)には、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。



ストーマ袋洗浄イメージ

【身近な配慮】

■負担をかけない接し方を心がけましょう。

症状や体調に応じて、本人の希望することを確認しながら、できるだけ負担をかけない接し方を心がけましょう。

■風邪をひいている時は、うつさないように注意しましょう。

体力の低下により免疫機能が低下している場合があり、こちらが風邪などで体調が悪い時はうつさないように気をつける必要があります。

■外見からは分かりにくい障害のため、本人は必要な配慮を言いづらいことがあります。

本人が意思表示しやすい接し方を心がけ、本人の意向、必要とする配慮、不便に感じていることを積極的に聞けるよう意識しましょう。

■本人の全身状態に合わせて休憩のとり方は柔軟に配慮しましょう。

(6) 知的障害

先天的に、又は発達期に病気やけがなどがもとで脳に障害を受けたことにより、知的な機能に影響を受け、複雑な話や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、さまざまな生活のしづらさを抱えています。



【主な特徴】

■複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいです。

■人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいます。

■漢字の読み書きや計算が苦手な人もいます。

■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。また、質問に対する答えが相手の言動をそっくりそのまま返す人もいます。

【身近な配慮】

■短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。

一度にたくさんのことを言われると混乱してしまうことがあるので、「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接するようになります。

■具体的に分かりやすくしましょう。

文書中の漢字には、ふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉は使わず絵や図を使って具体的に分かりやすく説明しましょう。例えば、大きさを伝えるときも、実際の大きさを手で表したり、そのままの大きさを紙に書いたりして伝えましょう。

また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「分かりません」などの意思表示ボードを準備しておくのもよいでしょう。



■子ども扱いしないよう注意しましょう。

成人の場合は、子ども扱いしないようにしましょう。

■穏やかな口調で声をかけてみましょう。

社会的なルールを理解するのが苦手なため、まれに奇異な行動を起こす人もいますが、いきなり強い口調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しょう。

■理解できたかの確認が必要です。

質問に答える際に相手の言動をそっくりそのまま返す人もいるので、こちらの意思を伝える場合、本人が理解できるまで、よく確認しましょう。

■本人の意思確認が必要です。

支援者や同伴者などと行動することが多いですが、同伴者の意見だけではなく、本人に対する意思確認をしましょう。

■一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要です。

障害の程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解しましょう。例えば、「読める」=「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、分かった」とは限らないことがあります。

■絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明しましょう。

■ていねいに相手のペースに合わせゆっくりと、理解しているかを確認しながら話しましょう。

■パニックを起こした場合は、落ち着ける静かな環境に移動してもらいましょう。

【当事者・支援者の声】

要望として…

- ▶ 車いすのブレーキを常にかけて壁際に置かれ、本人が上半身を動かすと「落ち着きがない、暴れている」と言われた。



安全確保した上でブレーキをはずし、本人が自由に動ける時間を作ってほしかった。

- ▶ 病院での診察のとき。毎回ではないが、待っているときに大きな声で名前を呼んだり、予想外の動きで他の患者さんに迷惑をかけてしまうので、困ることがある。自主的に外に出たり、本人に静かにするように言ってもなかなか難しい。



待合室で待つことが難しい時には、車の中で待っており、順番がきたら声をかけてもらうなど、病院側から提案してもらえるとありがたい。（当事者が配慮してほしいと申し出るのは遠慮してできない）

- ▶ 通っていた事業所にて。しばしば「重度の人」「行動障害のある人」と言われ、これ以上見られないと言われた。また、他に受け入れる事業所なんてないとも言われた。



職員のスキルアップで工夫してほしかった。

- ▶ 送迎はドア to ドアと言われていたが、本人がシートベルトをはずしてしまうと送迎を断られた。特別なシートを購入するよう勧められて購入したが、使ってもらえなかった。



職員のスキルアップで工夫してほしかった。

- ▶ 長い時間待てないので、別の場所で時間をつぶしたいと言ったが、居なければ順番を後回しにするとされた。



順番が近づいたら携帯に連絡をしてもらうなど柔軟な対応をもらいたい。

- ▶ 利用者の通院に同行した時。検査をお願いしたところ、医師から「こういう方は、検査はできない」とはっきりと言われた。



「こういう人」と知的障害者をひとくくりにししないで、できる余地があるかどうか、もう少し聞き取りをしてほしい。どうしても対応出来ない場合は、他の病院を紹介してほしい。

- ▶ 利用者の通院に同行した時。電話して予約しようとしたら、前回暴れたということで拒否された。その時は、付き添いも怒られた。



医師なら考え方を見直してほしい。

- ▶ 騒いだらスクールバスに乗せられないと言われた。毎日のように連絡帳で否定的な内容を書かれ、とても負担に感じる。



通学手段としてのスクールバスなので、教育の一環として（バス当番の先生とは別に）担任が乗車し、指導してほしい。インクルージョン教育が進まない中、遠方の特別支援学校まで通学しなければならない重度障害の子の負担を考えてほしい。

- ▶ 小学校時代、休み時間に障害があるという理由でいじめを受けた。



先生には課題ととらえて皆で話し合っしてほしい。

- ▶ 家の事情で入浴介助のボランティアをお願いしていた時、市役所窓口で別のサービスで入浴介助をしてもらえないか相談したことがあった。その際、移動入浴車を利用するよう説明を受けた。移動入浴車の利用は本人に適さないことを伝えたところ、「そういう方法もあるということです」と固く言われた。



窓口で対応した職員には、説明の仕方等、配慮してもらいたかった。

- ▶ 合併について気になっていた時期があり、自宅の庭で「〇〇市と△△市が合併して□□市」などと大きな声で言っていたら、近所の家がパトカーを呼んだ。



本人の障害は、なかなか理解しづらかったと思うが、警察に通報する前に、自宅に電話をしてほしい。

その他にもこんな声が・・・

【当事者の声】

- ・市内には入所、ショートステイ等が少ないため、他市の事業所に頼らざるを得ないが、その事業所から、あまり伊勢崎市の障害者を受け入れて、たくさん来られると困るので受け入れられないと言われた。
- ・放課後デイサービス事業所に見学を申し込んだが、療育手帳（A 判定）の重度の子どもは想定していないと断られた。手帳の判定により、加算を変える等しないと、重度の子どもの行き場がなくなってしまう。
- ・スーパー、本屋、お店などのレジ待ちの時や、ファミリーレストランなどで食事をしている時などに健常者からの視線が気になる。

【支援者の声】

- ・てんかん発作がある利用者がプールに入れてもらえず、その理由は「何かあったら支援者が一生かわいそうだから」と言われた。
- ・日中活動中、利用者が興奮したり、職員の手になげないと判断された場合は、しばしば迎えに来てくださいと保護者が呼ばれる。施設の職員に対処してほしい。
- ・多動の知的障害の人が骨折して通院した時、「うちは、普通の人のみ受け入れています」と言われ病院をたらい回しにされた。
- ・保育所の入所式で園長が保護者に向けて話をした時、「最近の大人の中には、障害者みたいな人がいて・・・」と発言し、周りがざわついたことがあった。障害者についての認識が誤っている。
- ・家族に利用者の写真掲載の確認をした時、「息子が結婚できないのは、この子が家族にいるせいだから世間にこの子の存在を知られたくない」という発言があった。

(7) 精神障害

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）、てんかん、アルコール依存症等によるさまざまな精神症状により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

【主な特徴】

- ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いです。
- 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ます。
- 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です。
- 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。
- 若年期の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいます。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります。
- 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ます。

【身近な配慮】

- 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。

一度にたくさんのことを言われると混乱してしまうことがあるので、「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接しましょう。

- 不安を感じさせないような穏やかな接し方を心がけましょう。

いきなり強い口調で声をかけたりせず、穏やかな口調で接しましょう。相手に考えてもらう余裕や安心感を与えるような接し方を心がけましょう。

- 服薬の状況や体調によって疲れやすいこともあるので、休憩できる場所や時間に配慮しましょう。

- 同伴者がいる場合でも、同伴者の意見だけでなく、本人の意思を確認するようにしましょう。



【当事者・支援者の声】

要望として…

- ▶ 精神障害者だと話したら、内科の先生なのに、聴診器を使って診てくれず、あとで分かった病気とは全然違う病名を言われた。



きちんと聴診器を使ってほしかった。

- ▶ ある会社へ入社（33歳、正社員）。頑張ろうと1ヶ月半、人間関係、仕事、懸命に努力しました。社会保険から病気のことが会社中に知られました。昨日まで仲のよかった人たちが、侮蔑の目で見られるようになり、ありもしないようなうわさが伝わってしまいました。結局、それに耐えられなくなり退社してしまいました。



会社には、他の社員に知られないように配慮してもらい、自分の話も聞いてほしかった。社員じゃなく、アルバイトの方がよかったと思う。

事業所と近所との付き合いの中で、挨拶に出向いた時、「家にも小さい子がいるので…」と言われた。



地域の中に溶け込めるよう、行事等にはできる限り参加をして交流の機会を増やす。世代が変わった時には、その都度説明に出向くようにして理解を得られるようにする。

その他にもこんな声が…

【当事者の声】

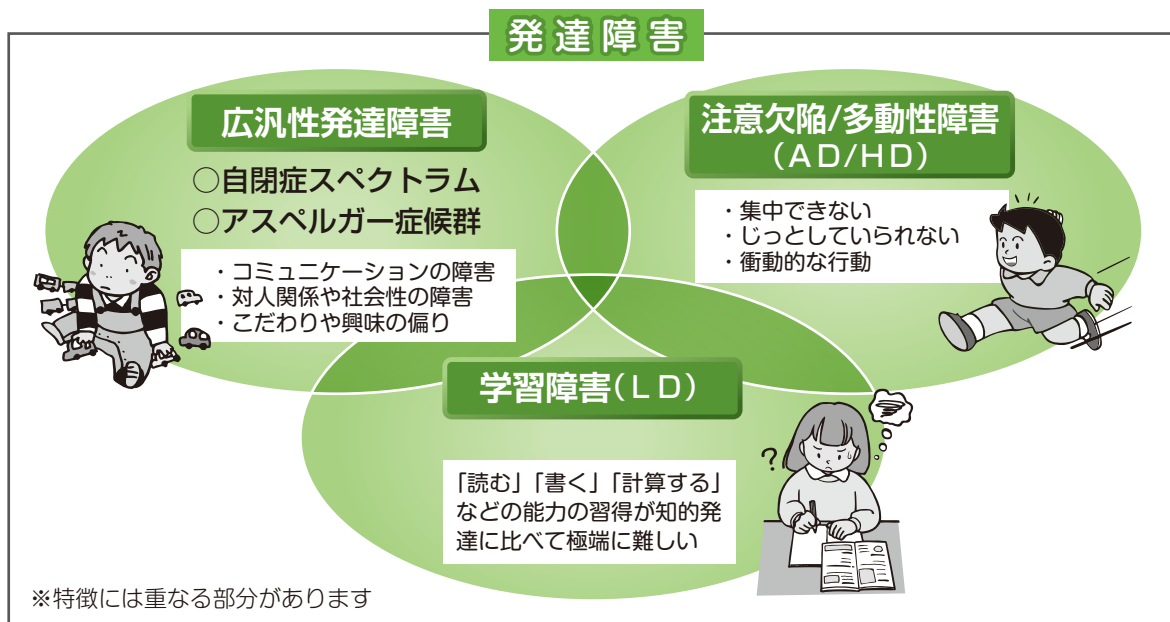
- ・ 某市での出来事。（自分が所属する）ボランティアグループと市長との話し合いがあった時に精神障害者のグループホームは悪いうわさが立つから、作れないと言われた。立場のある公人から、そのような発言があったことに怒りを感じた。行き場がないと感じた。
- ・ 骨折で入院をしている時に看護師から「あの人は精神病だから」とぞんざいな扱いを受けた。
- ・ 就業・生活支援センターを通して就職をしても、偏見がある。仕事を続けるには根性しかないと感じる。
- ・ 仲間がシンポジウムで発表している時に差別的な表現の言葉で野次が飛ばされた。

【支援者の声】

- ・事業所の利用者の中にも、近所との付き合いに気を遣っている人がいる。(朝、早く家を出て、夕方、なるべく遅くに帰宅する等)もっとお互いの理解が深まれば地域交流が深まると思う。

(8) 発達障害

主に脳機能の障害があり、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、集中力が続かずじっとしているのが苦手など、さまざまな生活のしづらさを抱えています。



【主な特徴】

- 外見からは分かりにくいです。
- 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ます。
- 相手の言ったことを繰り返す時は相手が言っていることが理解できていないことが多いです。
- 遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくいです。
- 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ます。
- 順序立てて論理的に話すことが苦手な人もいます。
- 年齢相応の社会性が身につけていない人もいます。

- 関心があることばかり一方的に話す人もいます。
- 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ます。
- 一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいます。
- 運動、手先の作業などが、極端に苦手な人もいます。
- 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ます。
- 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ます。
- 落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくい人もいます。



【身近な配慮】

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。
- 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明しましょう。
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しょう。
- 先の見通しを立てやすくしましょう。
待ってもらふ必要がある場合や時間に余裕がないときは、具体的な待ち時間や対応可能な時間をあらかじめ伝えて、先の見通しを立てやすくする配慮をしましょう。
- 落ち着いた静かな環境があると良いです。
本人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対応時間の確保に気をつけましょう。

(9) 難病を原因とする障害

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症が残るおそれがある疾病です。また慢性的経過をたどることから、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のある人もいます。

【主な特徴】

■外見から分かりにくいです。

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です。

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。



【身近な配慮】

■負担をかけない接し方を心がけましょう。

症状や体調に応じて、本人の希望することを確認しながら、できるだけ負担をかけない接し方を心がけましょう。

(10) 高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害で、身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいいため、「見えない障害」とも言われています。



【主な特徴】

■以下の障害が現れる場合があります。

記憶障害：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりします。

注意障害：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られます。2つのことを同時にしようとすると混乱します。

遂行機能障害：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられません。

社会的行動障害：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすいです。

こだわりが強く表れ、ほしいものを我慢できません。思い通りにならないと大声を出したり、時には暴力をふるってしまったりします。

病識欠如：上記の症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになってしまいます。

■失語症(話す、聞く、読む、書くという言葉の操ること全般が難しくなる)を伴う場合があります。

■片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害のある場合があります。

【身近な配慮】

■主な特性に応じて適切な接し方を心がけましょう。

記憶障害：自分でメモを取ってもらい、お互いに確認するようにしましょう。

注意障害：短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなど工夫しましょう。

遂行機能障害：手順書を利用しましょう。

社会的行動障害：感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図りましょう。

4. さまざまな場面での配慮

(1) 普段まちなかで接する際

- お店などの入口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てみましょう。
- 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行いましょう。
- 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねましょう。
- 点字ブロックのあるところには、通行に支障をきたす物を置かないようにしましょう。
- 目的の場所までの案内の際に、障害のある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、本人の希望を聞いてみましょう。
- 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「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。
- ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝いましょう。
- 頻繁に離席の必要がある方には、案内する座席などの位置を扉や入口の近くにしましょう。
- 立って列に並んで順番を待っている場合には、周囲の人の理解を得た上で、障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意しましょう。
- お店などの車両乗降場所を出入り口に近い場所へ変更が可能か検討しましょう。

【 不当な差別的取扱いの禁止 】

- 障害があることを理由に対応を拒否してはいけません。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにしてはいけません。
- 障害があることを理由に、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を求めなどの条件を付けたり、付き添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

【 共通的な配慮 】

- 相手の話を良く聞き、何を目的をとしているのか的確に把握するようにしましょう。
- 障害の種別に関わりなく相手の話をよく聞き安心して話ができる信頼関係をつくりましょう。

- 必要に応じて、絵・図・写真を使ってコミュニケーションしましょう。
- 時刻は24時間表記ではなく、午前・午後で表記するほうが伝わりやすい場合があります。
- 比喩表現が苦手な人に対しては、比喩や二重否定表現などは使わないように説明しましょう。
- 障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認したうえで、可能な限り代筆を行いましょう。

署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名がしやすい人もいます。署名以外の欄については、手書きではなく、パソコン等電子データによる入力もできるよう配慮しましょう。

また、代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があります。必要に応じて、別室を用意して代筆をする配慮をしましょう。

- 体温調節が困難な人もいますので、空調に気をつけるとともに、必要に応じて、空調のある別室に移ってもらうようにしましょう。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい人には書類を押さえる手伝いを行ったり、バインダー等の固定器具を用いましょう。
- 順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の方の理解を得た上で、手続き順を入れ替えるなどの配慮をしましょう。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある人には、状況に応じて別室を用意しましょう。

【障害種別の配慮】

○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。必要に応じて漢字にふりがなをふりましょう。

○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

■話を途中でさえぎらずに、タイミングを見計らって用件を確認し、その目的に沿って接するようにしましょう。

■相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気ですぐに接することを心がけましょう。

■話の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、課題を明確にしましょう。

(2) 障害のある人への情報提供

情報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。

■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、確認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きでの提供やSPコードを貼付して提供することも考えられますので参考にしてみましょう。

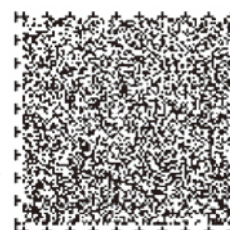
[SPコード]

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SPコードを貼付する場合は、端に切り欠きを入れて読み取り装置でのコード位置認識のための目印とします。



切り欠きを目印にして機械で読み取ります。

SPコード(拡大)



※参照 「日本視覚障がい情報普及支援協会」

[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、ホームページに掲載されている情報を視覚にて取得することが困難な利用者が、音声にて取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアが正しく読み上げるためには、視覚に頼る表現を控えるとともに、テキスト情報だけで正確に伝えることができるような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

体裁を整えるために、単語の途中に空白を入れると、意図しない読み上げとなります。

■画像の使用

画像ファイルで表現される情報を音声で伝えるために、画像ファイルの情報を説明した文字列（代替テキスト）を付加する必要があります。

■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ため、表の使用は必要最低限にするとともに、表を使用する場合には、読み上げ順序に配慮した構造に配慮する必要があります。

■PDFファイルの使用

PDFファイルや Microsoft Office 等、特殊な添付ファイルの情報は音声読み上げソフトで正確に伝えることが困難なため、添付ファイルを掲載する場合には、HTML版による概要ページの作成や、問い合わせ先を明記する等により、添付ファイルと同等の情報を別の手段で取得できるように配慮する必要があります。



障害者への配慮 マニュアル

平成31年 3月発行 第1版

伊勢崎市福祉こども部障害福祉課

〒372-8501 群馬県伊勢崎市今泉町二丁目410番地

TEL: 0270-75-5530 FAX: 0270-75-5531

(伊勢崎市障害者センター)