

障害のある人への

支援ハンドブック

～藤枝から♥やさしさ♥を発信～



produced by げんきむら

藤枝市健康福祉部障害福祉課

はじめに

障害のある人には、日常生活や社会への参加に際して多くの障壁が存在します。情報を取得するに際しても、障害があるために取得が困難になることがあります。誰もが地域で自分らしく生活していくためには、一人ひとりが自らの選択によりライフスタイルを構築していくことが重要であり、そのためには、地域社会全体が障害を理解し、見守ることや支援することが不可欠となります。

また、こうした障害の有無によって分け隔てられることなく、互いに尊重し合いながら共生する社会の実現を目指した「障害者差別解消法」が施行されました。この法律では、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者に対し障害を理由とする差別の禁止を定めています。

障害を理由とする差別とは、障害を理由として、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、条件を付するような行為をいいます。

そして、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。こうした配慮を行わないことで、障害のある人の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

この冊子は、市職員をはじめ、金融機関、医療機関や様々な事業所の多くの人々が、障害について知り、理解し、支援する際の参考として活用するために作成したものです。障害のある人が、藤枝市で地域生活を送るにあたって、少しでも障壁を除去できるために役立つことを願います。

障害のある人を理解し支援するための基本的考え方

障害のある人を理解するためには、次にあげる点を基本的考え方としておさえておきましょう。

- 1 差別や偏見の目で見るのは絶対にやめましょう。障害のある人の人権を尊重することが大切です。
- 2 プライバシーに配慮をしましょう。
- 3 自立した生活を支援する視点で障害のある人の主体性を尊重して接しましょう。
- 4 障害の特性を理解し、相手の立場に立ったコミュニケーションに心がけましょう。

も く じ

1	視覚障害者	3
2	聴覚障害者	6
3	肢体不自由者	9
4	内部障害者	12
5	知的障害者	16
6	精神障害者	19
7	発達障害者	22
8	難病患者	24
9	障害者のための手帳	26
10	権利擁護のための制度	27
11	こころのバリアフリー	28

1 視覚障害者

眼鏡等で矯正しても視力が弱い「弱視」(ロービジョン)、見える範囲が狭くなってしまう「視野狭窄」^{しやきょうさく}、まったく見えない「全盲」と、視覚障害にも状態は様々で、生まれつきの障害か、病気や事故などで障害が生じたなど、またその度合いによって、障害にも個人差があります。

身体障害者手帳の交付を受けることで、障害のある人のための制度を利用することができます。

【見え方の例】

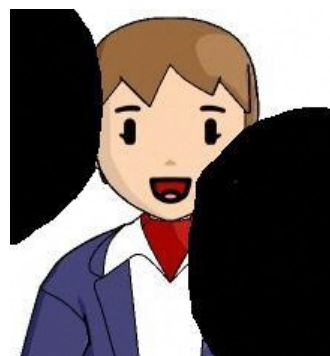
ぼやける



まぶしい



視野がぼやけている



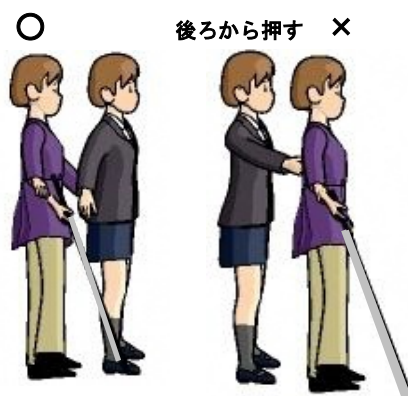
視覚障害のある人への介助の例

○ 立ち止まって戸惑っている視覚障害のある人がいたら…

⇒ 正面から声をかけてください。「なにかお困りですか?」、「なにかお手伝いしましょうか?」などの言葉を積極的にかけることで、どこに行きたいか、どうしたいかなど意思を確認してください。介助が必要な場合、どのような介助の方法がよいか確認してください。

○ 行きたい場所に誘導するときは…

⇒ 手を引っ張ったり、後ろから押したりするのではなく、横半歩前あたりに立って自分の腕や肩をつかんでもらい、相手の速度に合わせて進んで誘導してください。また、階段の昇り降りなど状況に応じて具体的に説明し、歩くタイミングを教えるなどしてください。



○ 周囲の人が危険を予測したときは…

⇒ 例えば、視覚障害のある人が歩いていて物にぶつかりそうなときなどは、具体的にどうしたら危険が回避できるかを指示したり誘導

したりしてください。

接客・応対の際の配慮の例

- 書類は読み上げるなどして正確に情報を伝えてください。
- 書類の記入が必要なときは、代筆が必要かどうか確認してください。
- 席を外すときは声をかけてください。
- 新たに説明する人が加わったり交代したりするときは紹介してください。
- 説明するときは、指示語（「あれ」「これ」「あそこ」など）を避け、「あなたの後ろに…」など、具体的に表現してください。また、触ってわかるものは触ってもらってください。
- 点字ブロックには、邪魔になるようなものを置かないようにしてください。

文書・印刷物を作成するときの配慮の例

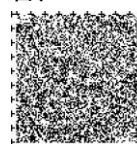
- 弱視（ロービジョン）の人には大きな文字でゴシック体の字体による情報提供が効果的です。
【例：「ふじえだ」…ゴシック体 「ふじえだ」…明朝体】

- 点字を読める人には、点字版の印刷物を作成することが有効です。

- カセットテープ、DAISY（^{デ イ ジ ャ}デジタル録音図書）、音声コード（※）など文字情報を音声に変えて提供することも有効です。音声にした場合には、わかりやすくするため表や写真などに説明をつけましょう。

- ※ 音声コード（SPコード）…およそ2センチ四方のコードにおよそ800字程度の情報が記録でき、専用の読み上げ装置により音声で読み上げることのできるもの。

音声コード



色覚障害者について

色覚障害者とは、身体障害者としての視覚障害者とは異なりますが、遺伝子のタイプの違いや疾患などで色の見え方が一般の人と異なる人たちのことをいいます。色覚障害者の多くは、赤から緑の波長域を見分けることが難しく、濃い赤が黒く見える場合があります。

色の識別によって情報を伝えることは誰にでも伝えられる手段ではないことを認識し、白黒にした場合でもわかるように工夫しましょう。

カラーユニバーサルデザインの必要性

○ カラーユニバーサルデザインとは

私たちは、色覚によって色を認識しますが、この色覚はいくつかのタイプに分けることができ、色の見え方は人によって異なります。

多様な色覚に配慮して、なるべくすべての人に情報が正確に伝わるよう、色の使い方や文字の形などに配慮することを「カラーユニバーサルデザイン」といいます。

○ カラーユニバーサルデザインが必要な理由

現代社会において、色は重要な情報伝達手段となっています。印刷・塗装・コンピュータ技術の発展によって、従来は白黒表示だったものが急速にカラー化されています。チラシやリーフレット、ホームページや街中の案内図などでは、見やすさ、分かりやすさなどの利便性の観点から、色を使った表示が多くなされています。

しかし、色を使うことによって分かりやすくしたつもりが、かえって一部の人には情報が正確に伝わらないことがあります。

色はだれにでも同じように見えているわけではありません。ある人にとって区別しやすい配色であっても、他の人には区別しにくいことがあります。

カラーユニバーサルデザインは、色分けによって情報を伝えようとする場合や、色背景と文字が重なるような場合に、利用者の視点に立って分かりやすさや使いやすさを追求した考え方です。カラーユニバーサルデザインに配慮することは、色弱者などの一部の人のためだけでなく、より多くの人にとって、見やすく分かりやすい色の使い方やデザインとなります。

2 聴覚障害者

音声がかたかく聞こえなかつたり、聞こえにくかつたりする状態を聴覚障害といひます。生まれつき障害がある場合や、病気や事故により障害が生じた場合など、障害の内容が異なり、音声での会話、手話、口話、筆談などコミュニケーション手段も変わります。例えは、生まれつき聞こえない人は、耳から音声を聞いて言語を獲得していないため、聞こえる人が話す言葉や文章を理解するのが苦手です。このような人は、主に手話でコミュニケーションをとり「ろう者」または「ろうあ者」と呼びます。

聴覚障害は、外見では障害の有無がわかりにくいため、その不便さを周囲に気づいてもらえなかつたり、誤解されたりすることがあります。

さらに、音声による情報が入りにくいため、危険が近づいていても気づかないことがあります。

視覚障害者と同様、身体障害者手帳の交付を受けることで、障害のある人のための制度を利用することができます。

聴覚障害者とのコミュニケーションの方法

聴覚障害者とのコミュニケーションの方法は、ひとつではありません。聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、場所や状況によって複数の方法を組み合わせるなどして、使い分けをしています。

○ 手話

ろうあ者独自の言語で、日本語とは全く別の体系をもっています。手の動きだけではなく、体や目・口の動き、顔の表情を使って話をします。

○ 口話

相手の唇の形や動きを読み取って相手の言葉を理解する方法です。はっきり口を動かして話をしてください。訓練が必要で誰にでもできるものではありません。唇の形が同じになる言葉（「たばこ」と「たまご」など）は間違えやすいのでジェスチャーをつけるとわかりやすくなります。

○ 筆談

長い文章は避け、箇条書きで必要なことのみを書くようにしてください。主に手話を使う聴覚障害者は、助詞や接続詞の意味がわからないことがあります。省略した言葉や二重否定、比較文、比喩や曖昧な表現は通じないことがありますので、なるべく使わないようにしてください。

聴覚障害者への通訳

○ 手話通訳

音声言語を手話に変換し、手話を音声言語に変換する通訳です。

○ 要約筆記

話の内容を要約しながら、その場で文字にして伝える通訳です。



接客・応対の際の配慮の例

○ コミュニケーションをとるには…

⇒ 手話通訳者や要約筆記者を介さないでコミュニケーションをとる場合は、どのような方法でコミュニケーションをとるのがよいか、確認してください。

○ 説明をするときは…

⇒ 聴覚障害のある人は、説明がわからなくても聞き返すことを遠慮してしまい、わかったような顔をしてうなずいてしまう場合があります。遠慮なく聞き返すことができる雰囲気を作りましょう。話すときは、身振りや手振りをしながらはっきりした口の形で声を出して話してください。メモ書きや、パンフレットなどの視覚情報があるときは、有効に利用してください。

○ 窓口で戸惑っている人がいたら…

⇒ コミュニケーションがうまくいかない経験から、自分から声をかけることをためらう場合があります。手助けが必要か積極的に声をかけたり、メモを書いて渡したりしてコミュニケーションを図ってください。

○ 筆談するときは…

⇒ 複雑な文にならないように、短い文（箇条書きなど）で書いてください。また、漢字、記号、図を有効に使い、必要な情報を端的に表してください。

○ 対応する職員が交代するときは…

⇒ 聴覚障害があること、コミュニケーション手段等を申し送りしましょう。

手話通訳者・要約筆記者が通訳するときの配慮の例

○ 通訳者に話すのではなく、障害のある人本人に話しかけてください。

○ 発言が重なると通訳ができないため、会議など複数の人と話す場合は、一人ずつ発言してください。

○ 聴覚障害のある人が発言の内容を理解しているか、確認をするようにしてください。

「伝えてカード」について

こういったコミュニケーション方法（手話や筆談、口話など）を利用し、どのような支援（「大きな声で」や「大きな字で」など）が必要なのかを伝える手段として使用されているカードです。



障害を理解してください

- 補聴器をつけていても完璧に聞き取ることは難しいです。雑音があるとさらに聞き取りが困難になります。近づいて話をしたり、言葉のまとまりで区切って話したり、メモを用いるなど、相手が聞き取りやすく理解しやすいように、話し手が配慮して伝えるようにすることが肝心です。
- アナウンスが聞き取れず、どのようなお知らせだったのかわからないまま取り残されてしまうことがあります。周囲の配慮により情報が伝わるようにしましょう。
- 生まれつき聴覚障害があったり、幼児期に聴覚障害が生じたりした人は、音声によることばの習得ができず読み書きが苦手な人もいるため、筆談の際などに文章を誤って書いてしまうことがあります。言葉の誤りにとらわれず、真意を汲み取るように配慮しましょう。

文書・印刷物を作成するときの配慮の例

- 複雑で難しい表現の理解が困難な人がいることを意識し、端的でわかりやすい表現に心がけましょう。
- 読みの難しい漢字にはふりがなをつけましょう。
- 配布物の問い合わせ先には、電話番号に加え、ファックス番号やメールアドレスを併記しましょう。

「耳マーク」について

耳マークとは、聴覚障害者が外見ではその障害がわからないことから、耳が不自由であることを示すために、国内で使用されているマークです。

保険証、診察券、通帳などに耳マークのシールを貼ったりバッジをつけたりすることにより、公共機関や医療機関、金融機関などで筆談など視覚による対応をはじめとした配慮ある対応をしてもらうために使用します。

耳マーク



3 肢体不自由者



肢体不自由者とは、手、足、胴体の動きが不自由な身体障害者です。先天的な障害、事故による手足の切断や関節機能の障害、脳、脊髄など中枢神経の損傷による障害、病気による関節等の変形による障害などがあります。これらの障害により、歩行や階段の昇り降り、起き上がり、座った姿勢の保持、食事、洗面、着替え、入浴など、日常生活のあらゆる場面で不便を生じる場合があります。

障害の部位や程度により生活の状況は異なり、義肢、装具、車いすなどを使用して体の失われた機能を補いながら生活する必要がある方もいます。

視覚障害者、聴覚障害者と同様、身体障害者手帳の交付を受けることで、障害のある人のための制度を利用することができます。

接客・応対の際の配慮の例



○ 車いすで移動したり歩行補助杖を使用して歩行したりする人などは、障害物があることで大きな不便を感じます。通路や窓口は車いすの移動スペースなどを確保し、障害物となるものを置かないように配慮しましょう。

○ 車いすの使用者が書類を書く必要がある場合は、車いすに座ったまま書けるよう、カウンターの一部を低くしたり、足が入るスペースを確保したりするように配慮しましょう。

○ 手が不自由な人には代筆が必要か確認し、本人の意思を確認したうえで必要に応じて代筆しましょう。また、自分で書く場合でも、紙を押さえるなどの援助が必要な場合があります。援助が必要か確認しましょう。

○ 言語に障害を伴う人に対しては、話を最後までしっかりと聞き、聞き間違いがないように確認をしましょう。

○ 車いすに乗っている人と話すときは、上から見下ろすのではなく、同じ目線の高さにするように心がけましょう。



- おつりなどを渡すときは、うまく受け取れない場合があるので、急がず丁寧に渡すように心がけましょう。
- 雨などで濡れた床は滑りやすく足が不自由な人にとっては特に危険なので、小まめに拭くなどして注意しましょう。

肢体不自由のある人への介助の例

○ 車いすで段差を昇り降りするときは…

⇒ 昇るときは、「持ち上げます」と声をかけ、後ろの車輪の内側にある「ティッピングレバー」を踏みながらハンドグリップを下に押し、キャスターを上げ、後ろの車輪でバランスを保ちながら押し上げます。

降りるときは、段差との反対側に向きを変え、車いすの後ろを両手でハンドグリップをしっかりと持ち、支えながら衝撃を与えないように降りていきます。



○ 車いすで階段を昇り降りするときは…

⇒ 4人で持ち上げて昇り降りします。車いすを階段の方向に向けてブレーキをかけ、絵のように前後左右それぞれの部分を4人でしっかりと持ち、「持ち上げます」と声をかけてから持ち上げます。肘掛は取り外しができるものがあるので、確認してください。持ち上げたときは前のほうをやや高めにします。歩調を合わせて確実に進みましょう。

降りる場合は、前向きにしたほうがよいか、後ろ向きにしたほうがよいか本人に確認しましょう。

○ 杖を使っている人が階段を昇り降りするときは…

⇒ 杖を使っている人が階段を昇ったり降りたりするときには、本人より一段下の位置にいて横向きに進み、荷物を持ったり、倒れそうなときに支えるなどして介助しましょう。

「身体障害者補助犬」について



「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」、「介助犬」、「聴導犬」のことをいいます。「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ます。公共の施設や交通機関のほか、ホテル、飲食店、スーパーなどの民間施設でも身体障害者補助犬の同伴を受け入れるよう義務づけられています。

補助犬はペットではありません。お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れてく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。

- 盲導犬・・・視覚に障害のある人の歩行をサポートするための犬で、障害物をさけながら安全に誘導します。ハーネス（胴輪）を付けています。
- 介助犬・・・肢体不自由のある人のサポートをするための犬で、荷物を運んだり、ドアの開閉をしたりするほか、歩行介助や起立、移乗の補助をします。“介助犬”と書かれた表示を付けています。
- 聴導犬・・・聴覚に障害のある人のサポートをするための犬で、ドアチャイムや電話、車のクラクション、自転車の呼び鈴などを聞き分けて知らせます。“聴導犬”と書かれた表示を付けています。

「ゆずりあい駐車場制度」について

車いすを常時使用している人、著しく歩行が困難な人などは、車いすマークの駐車場を必要としています。この「ゆずりあい駐車場制度」は、このことを周囲に理解していただくために「利用証」を交付し、駐車時に車内に掲げることで、本当に必要な人を「見える化」し、同時に「ちょうど空いているから」「少しの時間だから」など、マナー違反の駐車を抑制する取組です。



(車いす常時利用者用 赤) (歩行が困難な方用 緑)

4 内部障害者

内部障害とは、心臓、呼吸器、腎臓、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓の機能の障害、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫の機能の障害を指します。

外見では障害があるように見えないため、障害があることをわかってもらえず、誤解を受けることがあります。例えば、バスや電車で優先席に座っていたり、障害者用の駐車場に駐車したりした場合に、不審な目で見られることがあります。

障害の内容や程度によってその度合いは異なりますが、日常生活で制限を受ける場合があります。

視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者と同様、身体障害者手帳の交付を受けることで、障害のある人のための制度を利用することができます。

心臓機能障害の人への配慮の例

血液を循環させる役割を果たす心臓の機能が、病気により低下している状態です。心臓に刺激を与えて脈拍を正常にするペースメーカーを、体内に埋め込んでいる人もいます。

- 動悸、息切れがしやすかったり、疲れやすかったりします。状況に応じていすなどに座ってもらうなどの配慮が必要です。
- 体力が低下しており、風邪などの感染症を引き起こしやすくなっています。対応する人は、風邪などをうつさないように配慮しましょう。
- ペースメーカーを埋め込んでいる人の前では、ペースメーカーの誤作動を防ぐため、携帯電話の電源を切るなどの配慮をしましょう。

呼吸器機能障害の人への配慮の例

病気により肺の機能が低下して酸素が不足してしまいます。携帯用酸素ボンベを使用して行動する人もいます。

- 呼吸困難や息切れ、咳などが生じやすいので、いすに座ることを勧めるなどの配慮をしましょう。
- タバコの煙などによって症状が悪化します。喫煙場所以外での禁煙を徹底しましょう。

腎臓機能障害の人への配慮の例

病気により腎臓の機能が低下し、老廃物や水分の排泄ができなくなり、有害な物質などが体内に蓄積されてしまいます。

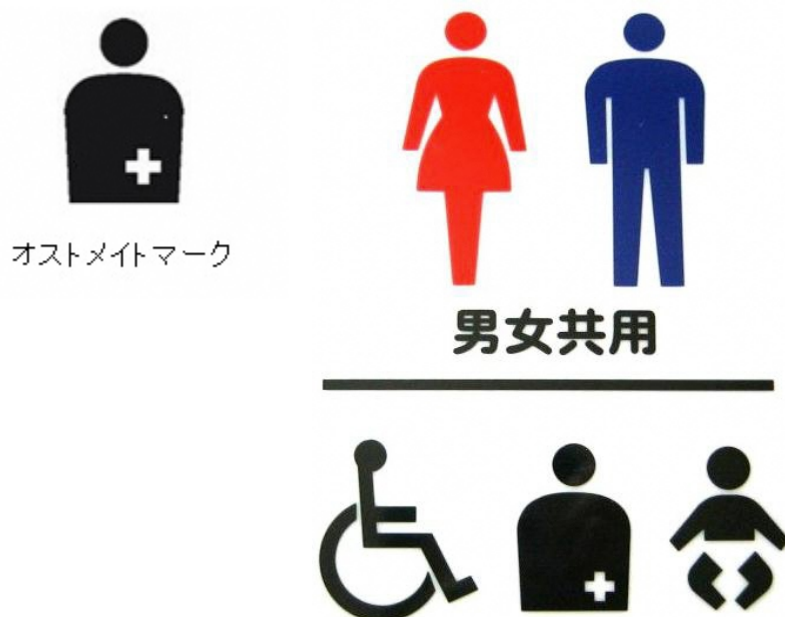
- 血液中の老廃物などを人工的に取り除く人工透析療法を医療機関で定期的
に受けなければならない人がいます。
- 発熱や下痢をして脱水症状になると体内の水分が少なくなり、腎臓に負担が
かかります。対応する人は、風邪などをうつさないように配慮しましょう。

ぼうこう・直腸機能障害の人への配慮の例

ぼうこうや直腸の機能が低下、または失われた状態です。人工肛門や人工ぼう
こうを造設することで排泄する場合があります。人工肛門や人工ぼうこう（スト
マ）を造設した人を「オストメイト」といいます。

- トイレに案内するときは、なるべくオストメイト対応トイレ（※）を案内し、
オストメイト対応トイレがない場合は、なるべく広いトイレに案内しましょう。
※ ストマ造設者は、人工肛門等（ストマ）に蓄便袋や蓄尿袋を装着して排泄
物を溜め、溜まった排泄物をトイレで処分します。また、ストマ用具の洗浄
なども必要となります。そのため、オストメイト対応トイレは、溜まった
排泄物を捨てやすく、ストマ用具や汚れた体を洗ったり着替えができたり、
正しく装着できたか確認するための鏡が設置されていたりします。

オストメイト対応トイレの表示



小腸機能障害の人への配慮の例

小腸が大きく切除されたり、機能が低下したりして消化吸収が不十分となり、通常の食べ物の摂取方法では栄養が摂れません。

- 栄養状態が悪く貧血になったり、投薬により免疫機能が低下したりすることがあります。対応する人は、風邪などをうつさないように配慮しましょう。
- 経腸栄養により鼻から胃腸へ、管を通すなどして栄養を定期的に注入しなければならない人がいます。

肝臓機能障害の人への配慮の例

病気により肝機能が低下し安静を要し、日常生活が大幅に制限されている状態です。肝臓移植を受けて免疫抑制剤を服用し続ける人もいます。

- 免疫抑制剤により免疫力が低下している人もいます。対応者は、風邪などをうつさないように配慮しましょう。
- 吐血や意識障害を生じやすい人もいます。安静にするように配慮しましょう。

免疫機能障害の人への配慮の例

ヒト免疫不全ウイルス（H I V）という病原体に感染した状態です。発症した場合はエイズの発症となり、免疫機能が低下し、様々な感染症を引き起こしやすくなります（日和見感染症^{ひよりみ}）。現在は投薬治療の進歩により、エイズの発症を抑えることも可能になってきました。

- 免疫機能が低下している人がいます。風邪をうつさないように配慮しましょう。
- H I Vは感染力が弱いため、性的接触等での感染（性交感染）以外はほとんどありません。しかし、正しい理解がないために、偏見や差別が大きな問題となっています。プライバシーには十分に配慮し、個人情報の取り扱いに際しては情報に携わる担当者を必要最小限にとどめるように配慮しましょう。
- 正しい知識や理解のもと、差別や偏見の是正に努めましょう。

「レッドリボン」について

レッドリボン



レッドリボン（赤いリボン）は、エイズに関して偏見をもっていない、エイズとともに生きる人々を差別しないというメッセージを表すものです。もともとレッドリボンは、ヨーロッパに古くから伝承される風習のひとつで、病気や事故で人生を全うできなかった人々への追悼の気持ちを表すものでしたが、1990 年ごろ、アメリカでエイズが社会的な問題となり、エイズで死亡した仲間たちに対する追悼の気持ちとエイズに苦しむ人々への理解と支援の意思を示すため、赤いリボンをシンボルにした運動が始まりました。この

運動は、その考えに共感した人々によって国境を越えて世界的な運動として発展したものです。

5 知的障害者

知的障害者は、概ね18歳未満で知的機能の障害が生じた人をいいます。複雑な事柄の判断や理解、会話の理解、表現、計算などが苦手なため、社会への適応が難しく感じられます。しかし、周囲の理解や支援によって、地域社会でその人らしい生活を送ることも可能になります。障害の程度や特徴は、一人ひとり異なります。児童相談所や知的障害者更生相談所で判定を受けて、条件を満たせば、療育手帳の交付が受けられ、障害のある人のための制度が受けられます。



—主な特徴—

- 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 人に何かをたずねたり、自分の意見を言うことが苦手な人もいます。
- 言葉を使ったり、記憶したり、抽象的なことを考えたりすることが苦手な人もいます。
- 言葉がほとんどなかったり、自分が関心を持つことを一方的にしゃべったり、相手の言葉を繰り返したり（オウムがえし）することがあり、相手をバカにしていると誤解されることもあります。
- 大声を発したり、周りの人にわかりにくいタイミングで激しく感情を表現する人もいて、周りの人がびっくりすることもあります。
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない人もいます。
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている人もいます。

接客・応対の際の配慮の例

- 保護者や同伴者が一緒にいても、本人の人格や意思を尊重し、本人に話しかけましょう。
- 具体例を示しながらわかりやすく、ゆっくりと話しましょう。また、確実に理解しているか確認しながら話を進めましょう。難しい言葉や専門用語は避け、やさしい言葉に置き換えましょう。
- 戸惑っているときには、やさしく声をかけて、気軽に話ができる雰囲気を作りましょう。
- 質問の内容を理解して言葉を返すまでに時間がかかることがあります。急が

ず時間をかけて対応しましょう。

- 表現があいまいな場合があります。断片的な言葉からでも意図を理解するように努力しましょう。
- 会話による意思疎通が難しい場合は、ジェスチャー、具体的な絵や写真を載せたパンフレット、コミュニケーション支援ボードなどを使用して意思疎通を図りましょう。(コミュニケーション支援ボードは、静岡県ホームページでダウンロードできます。URL <http://www.pref.shizuoka.jp/ud/supportboard.html>)

文書・印刷物を作成するときの配慮の例

- 名前の読み間違いに気づきにくいので、障害者の名前を書いてもらう書類には、名前にふりがなを書く様式にしましょう。
- 書類の記入用紙には、記入の見本などを添付するなど、記入しやすくするように配慮しましょう。
- 文書は、ふりがなや写真、挿絵を載せるなどして読みやすくし、短文で構成するように配慮しましょう。

重症心身障害の特徴と重症心身障害の人への配慮の例

○ 重症心身障害の特徴

重症心身障害とは、重度の身体障害と重度の知的障害などが重複した状態をいいます。その状態の子どもを重症心身障害児といい、さらに成人した重症心身障害児を含めて重症心身障害児（者）と定めています。

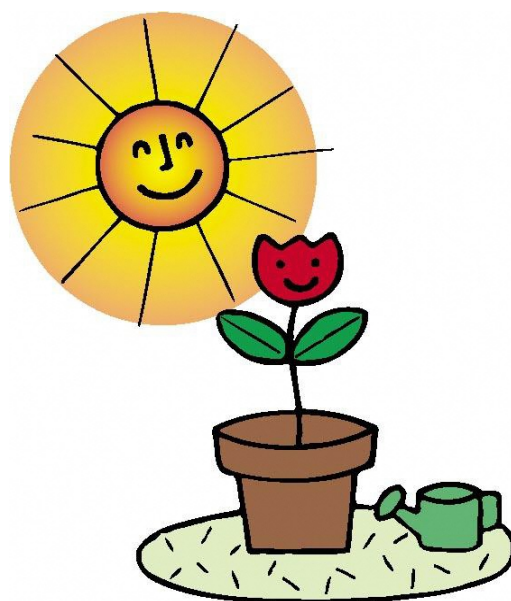
先天的な病気や中枢神経の障害などにより、日常生活のほとんどに手助けが必要です。

- | | |
|-----------|--|
| 姿 | 勢・・・ほとんど寝たままで介助により起き上がるなど |
| 移 | 動・・・車いすやバギー、ストレッチャー等で移動するなど |
| 排 | 泄・・・全介助 |
| 食 | 事・・・食べやすいように、刻んだり、柔らかくして、自助具を使用したり、スプーン等で介助をしてもらい食べる。口から食べることが難しい場合は、経管栄養（鼻や胃に直接チューブで栄養を入れること）により食事をとるなど |
| 変形・拘縮 | ・・・手、足が変形または拘縮、側わんや胸部の変形を伴うなど |
| 筋緊張 | ・・・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など |
| コミュニケーション | ・・・言語による理解が困難、意思伝達及び声や身振りでの表現が困難など |

健康・・・肺炎、気管支炎を起こしやすく、痰の吸引などの医療ケアを伴うなど
趣味・遊び・・・音楽、散歩、おもちゃ、ムーブメントが好きなど

○ 重症心身障害の人への配慮の例

- ・ 話ができる人は少ないですが、わずかな表情の変化で意思を表します。介護者だけでなく本人にも話しかけましょう。
- ・ 移動は、医療機器を載せたストレッチャー型の大型車いすです。少し広めの場所を空けましょう。
- ・ 重症心身障害のある人は自分で身を守ることができません。常に介護者がいますので、介護者が困っているときは手助けをしてください。



6 精神障害者

精神障害は、主に、統合失調症、うつ病等気分障害、人格障害、アルコールや薬物の依存症などの精神疾患、てんかんなどの中枢神経系の疾患が該当します。障害の程度によって、日常生活に支援が必要であると認められれば、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（精神保健福祉法）」に基づいて精神障害者保健福祉手帳の交付が受けられ、障害のある人のための制度が利用できます。

また、高次脳機能障害と呼ばれる認知障害も、日常生活で支援が必要な状態であれば、精神障害者として認定を受け、手帳の交付を受けることができます。

これらの障害は、疾患などによって症状は異なり、社会生活を困難なものにします。外見ではわかりにくいため、周りから十分な理解を得ることが困難で、辛い思いをすることも多くあります。

—主な特徴—

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。
- 対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 外見からはわかりにくく、障害について理解されずに孤立している人もいます。
- 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- 周囲の言動を被害的に受け止めてしまう人もいます。
- 若年期の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない人もいます。
- 認知面の障害のため、何度も同じことを質問したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする人もいます。

統合失調症の特徴と統合失調症の人への配慮の例

○ 統合失調症の特徴

統合失調症は、正確な原因はわかりませんが、脳の神経伝達物質の過剰な働きにより、幻覚や幻聴、妄想といった症状が生じてしまうと考えられています。例えば、人が自分の悪口を言っていると妄想したり、幻聴で悪口が聞こえたりと実際にはないことでも実際のことと思い、周囲の状況を正確に認識することができず、対人関係で問題を生じ、孤立してしまい、社会での生活が難しくなることも多くあります。意欲の減退や感情の表れがなくなるなどの症状が出てくる場合があります。治療を継続的に行うことで症状が安定し回復する病気です。場合によっては、生活や就労の訓練が必要になります。周囲の理解と支援により、地域での生活が可能となります。

○ 統合失調症の人への配慮の例

- ・ 戸惑っていたり、困っていたりする人がいたら、やさしく声をかけましょう。また、書類の記入に困っていたら、記入例を見せるなど、必要に応じた記入の補助をしましょう。
- ・ 同伴者がいても、本人の意思を確認しましょう。
- ・ 説明をするときは、メモを有効に使いましょう。
- ・ 自分の悪口を言っていると思ってしまうことがあるので、私語はなるべく慎みましょう。
- ・ 幻聴や幻覚により、不安を感じ、つじつまの合わないことを言う場合があります。話している内容が理解できなくても耳を傾け、気持ちを推察したうえでやさしく対応しましょう。
- ・ 用件がはっきりわからない場合は、相手にしなかったり適当に切り上げたりせず、なるべく用件がわかるように整理しましょう。



うつ病の特徴とうつ病の人への配慮の例

○ うつ病の特徴

うつ病は、躁病、躁うつ病とともに気分障害のひとつにあげられ、抑うつ気分支配される病気です。興味と喜びの感情が失われ、活力の減退により疲労感が増大し、活動性が減少します。

○ うつ病の人への配慮の例

本人の気持ちを大切にすることが必要です。本人に不安を与えないように穏やかに接し、障害のある人の身になって対応しましょう。

てんかんの特徴とてんかんの人への配慮の例

○ てんかんの特徴

てんかんは、発作を繰り返し起こす脳の慢性疾患です。発作は脳内の神経細胞が過剰に興奮する電気信号を送るために起こります。普段は弱い電気信号のやり取りで情報の受け渡しをしています。突然、強い電流が流れることによって、意識がなくなったり、手足のけいれんが起こったりするなどが特徴で、疲れすぎたり、寝不足が続いたりすると発作が起きやすくなります。

また、発作が起きることへの不安から新しいことに挑戦することをあきらめたり、引きこもりがちになったりすることもあります。

正しい情報が知られていないため、「差別」や「誤解」、「偏見」が問題になりやすい病気です。

○ てんかんの人への配慮の例

発作が起きたら・・・

- ・ まず、あわてずに見守りましょう。発作に自然に寄り添い、発作の様子をくわしく見ておき、危険を避けるようにしましょう。
- ・ 口にハンカチなどの物を入れたり、けいれんを止めようと体を押さえたり、早く意識を戻そうとして刺激することはやめましょう。
- ・ 意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる場合や、1回のけいれん発作が長く続き止まらない場合は、すぐに治療を受けなければならないので、病院に連れて行きましょう。

高次脳機能障害の特徴と高次脳機能障害の人への配慮の例

○ 高次脳機能障害の特徴

高次脳機能障害は、事故や脳梗塞などの病気により脳の一部が損傷を受け、それにより発生した症状のうち、少し前のことをすぐ忘れたりする記憶障害、集中力が続かなかったり気が散ったりする注意障害、行動にまとまりがなく融通がきかないなどの遂行機能障害、ささいなことで泣いたり怒ったりする感情障害、道に迷ったり道順が理解できなかったりする地誌的障害、言葉が出てこなかったり言葉の意味がわからなくなったりする失語など認知機能の障害と社会的行動障害を総称したものをいいます。日常生活を送るうえで、周囲の理解と支援が必要です。

○ 高次脳機能障害の人への配慮の例

- ・ 言葉がうまく出てこないなどの症状があるため、用件がうまく伝えられないことがあります。対応する人は、気持ちにゆとりを持ち、プレッシャーをかけるような態度は避け、丁寧に対応しましょう。
- ・ 必要に応じて、選択肢をあげて質問するなど、簡単に答えられるように配慮しましょう。
- ・ 言い間違えることもあるので、全体の言葉から推察しましょう。
- ・ 話の内容が理解できているかを確認しながら説明を進めましょう。
- ・ 必要に応じて、メモを書いて渡したり、挿絵や図などを具体的に見せたりして説明しましょう。



7 発達障害者



自閉症、高機能自閉症、アスペルガー症候群の総称である自閉症スペクトラム（ＡＳＤ）、学習障害（ＬＤ）、注意欠陥多動性障害（ＡＤＨＤ）などを総称して発達障害といいます。脳の機能の問題により、日常生活への適応が難しくなっている状態を指します。

症状は低年齢期からありますが、社会的要求が本人の能力の限界を超えていない等の理由から完全に明らかにならないこともあります。外見上はわかりにくく、その特徴が、親のしつけの問題や本人の

努力不足と誤解されがちですが、それは間違いです。最近では、発達障害の特徴をもつ人は稀ではないことがわかってきました。障害の程度や内容はその人によって様々です。早い時期から周囲が子どもの特性を理解し、環境を調整したり、社会に適応していくための訓練をしたりすることが必要です。また、それぞれ特性が異なります。得意、不得意やこだわりなどを周囲が理解し、配慮をした対応が求められます。障害の程度により、日常生活で支援が必要な場合は、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（精神保健福祉法）」に基づいて精神障害者保健福祉手帳の交付が受けられ、障害者のための制度が利用できます。（※発達障害がある人で、その知的機能の障害が一定の条件を満たした場合は、知的障害者の認定を受けることもできます。）

自閉症スペクトラム（特定不能の広汎性発達障害・自閉症・アスペルガー症候群）

自閉症スペクトラム（ＡＳＤ）とは、自閉症を中心とした発達障害の総称です。言葉の発達の遅れやコミュニケーション障害、対人関係・社会性の障害、パターン化した行動やこだわりが症状としてあらわれる自閉症、言葉の遅れはないが、コミュニケーション障害や対人関係・社会性の障害、パターン化した行動、興味や関心の偏り、不器用などの症状があらわれるアスペルガー症候群があります。

学習障害

学習障害（ＬＤ）は、知的発達に大きな遅れがないにもかかわらず、「読む」「書く」「計算する」などの特定の領域の習得と活用に著しい困難を示す特徴があります。

注意欠陥多動性障害

注意欠陥多動性障害（ADHD）は、集中できず不注意で、じっとしていられず多動・多弁で、衝動的な行動をするなどの特徴があります。そのため、忘れ物が多かったり、時間や物の管理が苦手だったりします。また、感情をコントロールしにくい場合があります。

—主な特徴—

- 遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくいです。
- 年齢相応の社会性が身に付いていない人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 人とのコミュニケーションが苦手です。
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない人もいます。
- 関心のあることばかりを一方的に話す人もいます。
- 目的もなく歩き回ったり、突然走りだしたり、そわそわして休みなく動いている人もいます。
- 興味のあるものをすぐ触ったり、手に取ったりしてしまう人もいます。
- 相手の言ったことを繰り返す場合、相手の言っていることが理解できていないことがあります。
- 大きな音に耳ふさぎをするなど、感覚が過敏な人もいます。

接客・応対の際の配慮の例

- 話すのに時間がかかっている場合でもゆっくり待って対応しましょう。
- 断片的な言葉からでも、相手の状況、気持ちなどを推測し、話の内容を理解するように心がけ、その後、やさしく話の内容を確認しましょう。
- 簡単な言葉を理解できる人でも、長い言葉はうまく理解できません。具体的に短い言葉で、ゆっくりと分かりやすく話しかけましょう。
- 言葉が出ずに困っている様子のときは、相手の状況や気持ちを推測し、こちらから質問をし、気持ちを確認しましょう。この場合は、「はい」「いいえ」で答えられるように質問しましょう。
- 言葉だけで理解できない人も多いので、ジェスチャー、具体的な絵や写真を載せたパンフレット、コミュニケーション支援ボードを使って本人に分かりやすい方法で伝えましょう。
- 言葉が話せても「いやです」と言えずに困っている場合もありますので、その人にあったコミュニケーション方法を考えましょう。
- こだわりや癖が周囲の人にはおかしく見えたり、わがままに感じたり迷惑に思うことがあるかもしれませんが、大声で注意したりすることは逆効果となるため、注意するときは同じ目線でやさしく対応しましょう。
- 大きな音などの苦手な感覚刺激から遠ざけてあげることが望ましいです。

8 難病患者

難病は、医学的に明確に定義された病気の名称ではありません。「不治の病」に対して社会通念として用いられてきた言葉です。症例数が少ないものもあり、原因不明で根本的な治療は今のところありません。誰でもかかる可能性のある病気です。

症状や病態に個人差があり、同じ疾病でも、重篤で全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人までさまざまです。

外見からは障害があることがわかりにくく、社会の理解が得られなかったり、就学・就業など社会生活への参加が進みにくい状態にあります。

※平成 25 年 4 月から障害者総合支援法が施行され「障害者」の範囲に国が指定する「難病等対象者」が新たに加わり、難病等の方も障害福祉サービスを受けられるようになりました。（障害者総合支援法の対象となる難病等については、厚生労働省のホームページ等で確認できます。）

○ 疾病の種類

疾病の種類は、血液系、免疫系、神経・筋・感覚系など多種多様で、各分野の専門医でなければ診断できない疾患も少なくありません。

血液系の疾患としては「再生不良性貧血」、免疫系としては「潰瘍性大腸炎」、神経・筋・感覚系では「パーキンソン病」などの病名が知られています。

○ 難病の特徴

一日の中でも症状に変化がある、日によって変化が大きい等の特徴があります。

進行性の症状がある疾病では、大きな周期でよくなったり悪化したりを繰り返すという難病特有の症状が見られます。

合併症のある方も多く、治療のために使用する薬の副作用により別の疾病を発症する、機能障害が数年かけて進行するなど、二次障害が問題となっています。

難病患者への配慮の例

- 「言語障害」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があります。症状に合ったコミュニケーションを取るようにしましょう。
- 外見からは身体機能に障害がない疾病もあり、一見、健康な人と同じように生活している難病の人もいるので、その人に合った理解と配慮が必要とされます。
- 定期的に通院や服薬が必要な人がいます。職場や学校などで理解と配慮が

必要とされます。

- 疲れやすい、重い物を持つ事が出来ない等疾病により特徴があります。
無理のない仕事内容、生活支援など、その人に合った対応をしましょう。
- 疾病によっては、皮膚など外見に症状がある人がいます。ほとんどの難病はうつる種類の疾病ではありません(遺伝や輸血等でうつる種類も中にはありますが、一般生活をする中ではうつる事はありません)。偏見や差別のないよう接しましょう。

「ヘルプマーク」について



ヘルプマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、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、作成したマークです。

このマークを見かけた方は、電車内で席を譲る、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

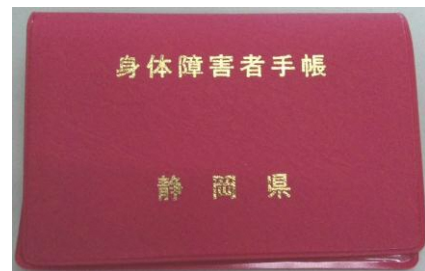
9 障害者のための手帳

身体障害がある人、知的障害がある人、精神障害がある人は、それぞれ次の手帳の交付を受けることができ、障害者のための様々な福祉制度や優遇措置を受けることができます。藤枝市にお住まいの人は次のような流れで交付されます。手帳の交付申請などに関する詳細については、市健康福祉部障害福祉課にお問い合わせください。

○ 身体障害者手帳（赤色）

視覚機能、聴覚機能、平衡機能、音声機能・言語機能又はそしゃく機能、肢体不自由、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、ぼうこう又は直腸機能、小腸機能、免疫機能、肝臓機能に障害がある人は、身体障害者手帳の交付が受けられます。

市障害福祉課または岡部支所で申請し、静岡県で発行し、申請した場所で交付します。



○ 療育手帳（緑色）



おおむね 18 歳未満で知的機能に障害が生じ、児童相談所または知的障害者更生相談所で知的障害があると診断された人に対して交付されます。

市障害福祉課または岡部支所で申請し、静岡県中央児童相談所または静岡県中央知的障害者更生相談所での面接を経て静岡県で発行し、申請した場所で交付します。

○ 精神障害者保健福祉手帳（紺色）

精神疾患があることで日常生活を送るうえでの支援が必要と認められる人は、精神障害者保健福祉手帳の交付が受けられます。

市障害福祉課または岡部支所で申請し、静岡県で発行し、申請した場所で交付します。



10 権利擁護のための制度

○ 成年後見人制度

知的障害、精神障害などにより、判断能力が不十分で権利侵害を受けやすい人のために、契約の締結など財産管理を代わりに行う後見人を選任して権利を守る制度です。

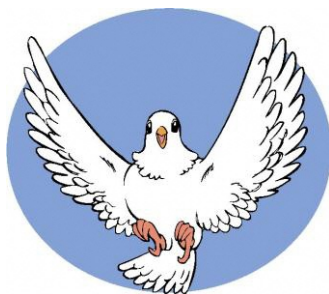
判断能力の程度によって「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれ、本人の事情に応じた支援を行います。

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、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、不利益な法律行為を取り消したりするなどの支援、保護を行います。

○ 日常生活自立支援事業

認知症や知的・精神障害等により、日常生活を営む上で必要な福祉サービスを自分の判断で適切に利用することが難しい方を対象に、「福祉サービスの利用援助」を基本サービスとして、「日常的な金銭管理」や「書類等の預かり」を行います。

静岡県社会福祉協議会が実施主体となり、相談や申請の受付、実際の日常的援助は市社会福祉協議会が委託を受けて行います。



「心のバリアフリー」を広げよう



「心のバリアフリー」とはさまざまな心身の特性や考え方を持つすべての人々が相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことです。本市では、心のバリアフリーを推進し、年齢や障害の有無に関わらず尊重し合い、支え合うことで住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らしていける共生社会の実現を目指しています。皆さんも「心のバリアフリー」を広げるために、自分にできることを今から始めてみませんか。

暮らし支援課 ☎643・3294

心のバリアフリー実践のための3つのステップ

その1

社会や環境から作られるバリアを理解しよう

人々の意識や施設の不便など、社会や環境からバリアが作られていることを理解しましょう。そのバリアを理解することで除去するためにできることが見えてきます。



その2

コミュニケーションをとろう

バリアにより支障を受けている人に、どのような配慮が必要か、コミュニケーションをとり、意向を確認します。視覚や聴覚に障害のある人や外国人などには、より配慮したコミュニケーション方法をとることが重要です。



その3

適切な配慮を行おう

バリアの解消に向けて、自分にできる行動をしましょう。大切なのは、本人が希望する活動をバリアを解消して、可能にすることであり、そのために適切な配慮を行うことです。相互に理解を深めながら行動することが重要です。



心のバリアフリーの理解に向けた藤枝市の取り組み

本市では、市民を対象にした手話教室などの研修や「ともフェス」・「障害者スポーツ大会」の開催といったさまざまなイベントで「心のバリアフリー」を周知・啓発しています。また、支援ハンドブックの作成やヘルプマークの配布なども行っています。私たちにバリアを理解し、心のバリアフリーを広げるためにできることを始めませんか。



ともフェス



障害者スポーツ大会



手話教室



「障害のある人への支援ハンドブック」・「カラーユニバーサルデザインガイドライン」などを作成しました。障害について知り、理解し、支援する際の参考としてご活用ください。



「ヘルプマーク」

外見からは援助や配慮を必要としていることがわからなくても、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせ、援助を得やすくなるよう作成されたマーク。



MEMO

相談窓口一覧

藤枝市役所自立支援課/藤枝市障害者虐待防止センター/差別解消法相談窓口

〒426-8722 藤枝市岡出山1丁目11-1

TEL 障害福祉係（０５４）６４３－３２９４（直通）

障害者総合支援係（０５４）６４３－３１４９（直通）

藤枝市基幹相談支援センター（０５４）６４３－３１３１（直通）

FAX（０５４）６４４－２９４１

藤枝市役所子ども発達支援センター

〒426-8722 藤枝市岡出山1丁目11-1

TEL（０５４）６４３－３３４３（直通）

藤枝市岡部支所市民窓口係

〒421-1121 藤枝市岡部町岡部6-1

TEL（０５４）６６７－３４１３ FAX（０５４）６６７－３４８２

藤枝市社会福祉協議会/藤枝市成年後見支援センター

〒421-1131 藤枝市岡部町内谷1400-1

TEL（０５４）６６７－２９４０ FAX（０５４）６６７－３３１９

静岡県中部健康福祉センター 相談部

（中央児童相談所、中央身体障害者更生相談所、中央知的障害者更生相談所）

〒426-0026 藤枝市岡出山2丁目2-25

TEL（０５４）６４６－３５７１ FAX（０５４）６４６－３５６３

静岡県精神保健福祉センター

〒422-8031 静岡市駿河区有明町2-20

TEL（０５４）２８６－９２４５ FAX（０５４）２８６－９２４９

高次脳機能障害総合相談

静岡県中部健康福祉センター 福祉課

〒426-0075 藤枝市瀬戸新屋362-1

TEL（０５４）６４４－９２８１ FAX（０５４）６４４－９２２９

高次脳機能障害支援拠点機関

社会福祉法人 明光会 サポートセンターコンパス北斗（H31.3月現在）

〒421-1211 静岡市葵区慈悲尾180

TEL（０５４）２７８－７８２８ FAX（０５４）２７７－３０１９

静岡県中西部発達障害者支援センター **コココ**

〒427-0023 島田市大川町10-1 エフビル3階

TEL（０５４７）３９－３６００ FAX（０５４７）３９－３６０４

障害のある人への支援ハンドブック

令和３年３月発行

編集・発行：藤枝市健康福祉部障害福祉課

藤枝市岡出山１丁目１１番１号

電 話 ０５４－６４３－３２９４（直通）

０５４－６４３－３１１１（代表）

FAX ０５４－６４４－２９４１