

浜田市障がい者対応マニュアル



浜田市



平成28年4月

～目次～

1	はじめに	
2	障がいの理解と対応	
	①「まず、障がいについて理解してください」	1
	②「障がいの区分について」	3
	【身体障がい】	
	③「肢体不自由のある方への理解のために」	5
	「例えば、こんなことに困ることがあります」	6
	④「視覚障がいの理解のために」	7
	「例えば、こんなことに困ることがあります」	8
	⑤「聴覚障がいの理解のために」	9
	「聴覚障がい者とのコミュニケーション」	10
	⑥「内部障がいの理解のために」	11
	【知的障がい】	
	⑦「知的障がいの理解のために」	13
	「例えば、こんなことに困ることがあります」	14
	【精神障がい】	
	⑧「精神障がいの理解のために」	15
	「対応のコツ」	16
	⑨「てんかんの理解のために」	17
	「てんかん発作がおこったら」	18
	⑩「発達障がいの理解のために」	19
	「対応のコツ」	20
	⑪「高次脳機能障がいって、どんな障がい」	21
	「対応のコツ」	22
3	資料編	23

～ はじめに ～

障がいのある方が窓口を訪れる際、対応する職員の側に障がいについての知識が十分ないと、障がいに応じた適切な配慮が行われず、結果的に障がいのある方に不便な思いをさせることとなります。

国は平成19年に障害者権利条約に署名して以来、国内法の整備等を進め、平成26年1月に障害者権利条約を締結しました。また、平成23年の障害者基本法改正では、「差別の禁止」を基本原則として規定し、同原則の具体化のため、平成25年に障害者差別解消法（以下「法」という。）が成立しました。法の考え方として、共生社会の実現に向け、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要と明記しています。

行政機関等が事務または事業を行うに当たり、障がい者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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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をしなければならぬものとされています。
※本マニュアル資料編参照。

本マニュアルは、共生社会の実現に向けた取り組みの一環として、障がいのある方への対応として、公共のサービス窓口で働く職員が知っておくことが必要な基礎的な知識をまとめたものです。前半で障がいの種類ごとの特性を示すとともに、後半では窓口業務の場面ごとに対応における配慮を示しています。

本マニュアル作成に際しましては、各障がい種別の団体・個人様からご意見を伺い、その内容をできるだけマニュアルに反映させました。

今後とも窓口職場からの意見を踏まえて更に改善を重ね、より良い対応が図られるよう、創意工夫ある提案をお待ちしております。

まず、障がいについて理解してください

障がいのある人とは、身体障がいや知的障がい、発達障がいを含めた精神障がいのある人、その他の障がいのある人で、障がいや社会的障壁（社会のかべ）によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。しかし、その人たちすべてが、障がい者手帳を持っているわけではありません。

障がいは誰にでも生じ得るものです。

病気や事故はいつ起こるかわかりません。
同様に、障がいはいつでも誰にでも生じ得るものなのです。

障がいは多種多様で同じ障がいで一律ではありません。

障がいの種類も程度もさまざまであり、同じ障がいで、その症状は一律ではありません。
また、複数の障がいを併せもつ場合もあります。

外見でわかるものだけでなく、外見ではわからない障がいのため、理解されず苦しんでいる方もおられます。

障がいは多種多様であり、外見だけでは障がいがあることがわからないこともあるため、周囲に理解されず、苦しんでいる方もおられます。

周囲の理解や配慮があれば、活躍できることがたくさんあります。

目が悪くなれば眼鏡をかけるように、不自由さを補う道具や援助があれば活躍できることはたくさんあります。

障がいの種類・程度は人それぞれに異なりますが、少しの介助があれば、地域の中で日常生活を営み、障がいのない方と同じ職場で働いている方や、趣味やスポーツなどで活躍している方もたくさんおられます。

そして、こんな配慮をお願いします

障がいのある方に対して冷たい視線を送ったり、見て見ないふりをするのは避けてください。
温かく接してください。

困っていそうな場面を見かけたら

「何かお困りですか」と一声かけて、自分でできるサポートをしましょう。
見守ることと、時には支える姿勢が大切です。

「障がいがあるから」と決め付けず

それぞれの個性や能力が活かせることを一緒に考えてみましょう。

介助者がいても

介助者ではなく本人に話しかけましょう。

自分のイメージですべての障がい者を見ないでください。

障がいだけを見るのではなく、その人の全体像を見て接しましょう。



障がいの区分について

障がいの区分	身体障がい
手帳の名称	<p>身体障害者手帳</p> 
手帳の交付対象となる障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 肢体不自由 ・ 視覚障がい ・ 聴覚障がい ・ 内部障がい <ul style="list-style-type: none"> ・ 心臓機能障がい ・ じん臓機能障がい ・ 呼吸器機能障がい ・ 肝臓機能障がい ・ ぼうこう又は直腸機能障がい ・ 小腸機能障がい ・ ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい ・ 平衡機能障がい ・ 音声・言語機能障がい ・ そしゃく機能障がい
手帳の等級	<p>1級～7級（1・2級が重度） ＊7級のみでは手帳の交付はなし</p>
手帳の有効期間	<p>なし（再認定の期日が付される場合あり）</p>
旅客運賃減額	<p>第1種（本人・介護者）・第2種（本人）</p>

障がい区分	知的障がい
手帳の名称	<p>療育手帳</p> 
手帳の交付対象となる障がい	<p>発達期に何らかの原因により知能遅滞がおり、そのために日常生活に相当な不自由を生じ、福祉的配慮を必要としている方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障がい <p>＊広汎性発達障がいなどの方で、知的障がいを伴うと判定された場合には、療育手帳が交付されるが、知的障がいを伴わない場合は療育手帳の交付対象とならない</p>
手帳の等級	A・B（Aが重度）
手帳の有効期間	程度確認のため、再判定の必要がある場合あり
旅客運賃減額	第1種（本人・介護者）・第2種（本人）

障がい区分	精神障がい
手帳の名称	<p>精神障害者保健福祉手帳</p> 
手帳の交付対象となる障がい	<p>精神疾患（機能障がい）の状態とそれに伴う生活能力障がいの状態の両面から総合的に判定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・精神障がい ・発達障がい ・高次脳機能障がい
手帳の等級	1級～3級（1級が重度）
手帳の有効期間	2年
旅客運賃減額	-

肢体不自由のある方への理解のために

肢体不自由って、どんな障がい

病気やケガなどにより、上肢・下肢・体幹の機能の一部または全部に障がいがあるために、立つ・座る・歩く・食事・着替え・物の持ち運び・字を書くなどの日常生活上の動作が困難になります。

障がいの状況や必要とする介助は人により様々です。

まずは、声をかけてください

「何をして欲しいのか?」「どんな方法がよいのか?」声をかけ、ご本人の意思を十分に確認し、相手の立場で支援してください。また、介助には複数の人が必要な場合もあります。無理な介助は、腰痛や関節を痛める原因となりますし、介助される方にとっても危険です。一人では無理な場合は、周囲に協力を求め、安全な方法で行って下さい。

車いすに乗っている方への配慮のポイント ～段差や溝がある場合

① 昇るとき

「車いすを傾けます」などと声をかけます。

ティッピングレバーを踏み、持ち手を押し下げて前輪を上げます。

後輪だけでバランスを保ちながら、段差に近づきます。

前輪を段に乗せてから、後輪を押し上げます。

② 降りるとき

後ろ向きになり「降ろします」などと声をかけます。

昇るときと逆の要領で、衝撃を与えないようそっと降ろします。

③ 小さな段差や溝があるときは、斜めに通るか、後向きで通ります。



杖を使っている方への配慮のポイント

① 階段を昇るときは、斜め後ろから介助してください。

② 階段を降りるときは、本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りてください。

杖は、片側にまとめて持つなどして、手すりを持ったほうが安全です。

③ 両松葉杖のかたなどには、「荷物を持てますか」、「ご一緒に、お持ちしましょうか」などと適宜たずねてください。



例えば、こんなことに困ることがあります

立つ、座る、歩くなどの動作が困難な方がいます

手動のドアの開閉、段差の昇降などが困難な方がいます。ご本人や介助者の荷物を持ったり、通りやすいように場所をあけることも大切なことです。声をかけてからのお手伝いをお願いします。

字を書くなどの細かい動作が困難な方がいます

手動のドアの開閉、かばんや封筒の開閉、書類の出し入れや字を書くことなどが困難な方がいます。声をかけてからのお手伝いをお願いします。



会話をすることが困難な方がいます

相手の話していることが聞き取りにくい場合は分かったふりをせずに、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きましょう。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。

話が伝わりにくい場合は、図や絵、ジェスチャー等を活用してわかりやすい説明をお願いします。

体温調節が困難な方がいます

肢体不自由の方の中には、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方がいます。ご本人の意向を確認しながら、部屋の温度調節をお願いします。



視覚障がいの理解のために

視覚障がいて、どんな障がい

ひとことで視覚障がいと言っても、さまざまな見え方があります。

まったく見えない、文字がぼやけて読めない、物が半分しか見えない、望遠鏡を通してのようにしか見えないなどです。

このようなことから、文字を読むことができても、歩いているときに障がい物にぶつかったり、つまづいてしまう方や、障がい物を避けてぶつからずに歩くことはできても、文字は読めない方もいます。

まずは、声をかけてください

困っていても視覚障がいのある方から援助を求めることは難しいので、戸惑っている姿を見かけたときは、まず、「何かお手伝いしましょうか？」などと、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。ちょっとした援助が、より安全で安心な歩行・移動につながります。

「盲ろう」について

視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。盲ろうには、大きく分けて、「全盲ろう」「盲難聴」「弱視ろう」「弱視難聴」があり、「盲ろう」になる経緯も様々です。

情報入手・コミュニケーション・移動などの様々場面で大きな困難が生じます。

誘導（移動の手伝い）のポイント

- ①どのように誘導すればよいか聞いてください。誘導の受け方は人によって違います。決めつけた対応をしないようにしましょう。
- ②あなたが前に立ち、あなたの腕や肩につかまってもらうことが基本です。歩く速度は視覚障がいのある方に合わせます。
- ③短い距離であっても、腕や白杖を掴んだり、肩や背中を後から押さないでください。動きを拘束されると安心して歩くことが出来ませんし、足や杖で前方を確認することも出来なくなってしまいます。
- ④段差や階段の直前ではいったん止まって、「下りの段差です」「上りの階段です」などと教えてください。
- ⑤別れるときは安全な場所で、本人の立っている場所と向いている方向を伝えてからにしてください。誘導者と別れた後で、転落するなど危険のないような場所を選んでください。

例えば、こんなことに困ることがあります

1人で移動することが困難な方がいます

白杖使用者を見かけたときなど、困っているように見えたら、声をかけましょう。視覚障がいのある方は、周りの状況が分からないため、会話が始められないことがあります。



自分がどこにいるのか、側に誰がいるのか、説明がないとわかりません

「こちら、あちら、これ、それ」などの指示語や、「赤い看板」など視覚情報を表す言葉では、「どこ」か「何」がわかりません。

また、方向や位置を説明するときは、視覚障がいのある方の向きを中心にしてください。

「あなたの右」「時計で3時方向」など具体的に説明しましょう。場合によっては、手で触れながら説明しましょう。

耳からの情報をたよりにしています

目から情報を得にくいため、音声や手で触れることなどにより情報を得ています。

また、視覚障がいのある方すべてが点字を読めるとは限りません。

盲導犬について…

盲導犬は、視覚障がい者の生活を支えるために特別な訓練を受けています。盲導犬を見かけたときは、仕事中だということを忘れないで、温かく見守ってください。



誘導用ブロックに物を置かないで…

歩行補助の設備として、黄色いブロックが設置されています。その上に物が置かれていたり、立ち話をしている人たちがいて、避けるのに大変な思いをしています。

聴覚障がいの理解のために

聴覚障がいて、どんな障がい

聴覚障がいには、まったく聞こえない「ろうあ」と聞こえにくい「難聴」（例：話し言葉が聞こえない、小さい音が聞こえない等）とがあります。また、先天性のものと、事故や病気で途中から聞こえなくなる中途失聴とがあります。

聴覚障がいがあることは外見では判断しづらいため、周囲に気づいてもらえないことが多くあります。会話だけでなく周りの状況を知るための音の情報が入りにくいことも不自由な点です。全く聞こえない方や聞こえづらい方もおられ障がいの程度や状態によって様々な生活上の不自由さがあります。

例えば、こんなことに困ることがあります

周囲に気づいてもらえないことがあります

外見ではわかりにくい障がいのため、周囲の方に気づいてもらえないことがあります。失聴した年齢時期、障がい程度などによって聞こえ方はさまざまです。

音によって周囲の状況を判断することができません

放送や呼びかけなどに気づかないことがあります。また、音による状況判断ができない場合があるため、危険な目にあうことがあります。

コミュニケーション方法を間違われる場合があります

音を大きくすれば聞き取れると思われることがありますが、音を大きくしても聞き取れないことがあります。

また、手話を使えば分かると思われることがありますが、中途失聴者の多くは手話できません。

聴覚障がいのある方とのコミュニケーション方法は、「手話・要約」「筆談」「読話」などその方なりの方法があります。会話の方法が適切でないと言を伝えることができない場合がありますので、その方の会話方法を確認しましょう。

聴覚障がい者とのコミュニケーション

聴覚障がい者は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれコミュニケーション方法を身につけています。コミュニケーションには、音声での会話、読話、筆談、手話・要約など様々な方法があります。多くの聴覚障がい者は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使っています。聴覚障がいのある方と出会ったら、まず、どのような方法でコミュニケーションをとればよいかたずねてください。きっとあなたとそこに合う方法を教えてくれるはずです。

補聴器

補聴器は基本的に音を大きくする器械です。補聴器で音を大きくしても会話がきちんと聞き取れるとは限りませんので、補聴器の使用にあたっては、相手が聞き取りやすい話し方の工夫が必要です。

- 普通の大きさの声で、ゆっくり、文節で区切って話しましょう。
- お互いの顔を見ながら話しましょう。
- 周囲の雑音を少なくしましょう。



読話

補聴器や手話に併用して、相手の口の動きを手がかりに話していることを理解する方法です。話題の前後関係、話されている場面、相手に関する知識など、いろいろな手がかりから話された言葉を推測します。

口の形や表情が見えやすいように、顔を相手に向けて、おおげさにならない程度にはっきりとした口の動きで話すように心がけます。

筆談

伝えたいことを文字や図に書いてやりとりする方法です。筆談は、時間がかかりますが、情報を伝えるのに確実な方法です。短い文で見やすく、分かりやすく書くようにしましょう。

どのコミュニケーション方法でも、ゆっくり話し、最後に必ず内容の確認をしましょう！

手話

手話は、手・指の動き、表情や動作などによって表現する視覚的な言語です。日本語での会話表現を単に置き換えたものではなく、手話独自の文法構造があります。

【手話通訳者等の派遣を依頼するには…】

「手話通訳者等・要約筆記奉仕員派遣依頼書」により、浜田市社会福祉協議会へ申し込んでください。

対象者

聴覚障がい・音声又は言語機能障がい身体障害者手帳の交付者で、浜田市に住所を有する方。(利用料は無料です)



内部障がいの理解のために

内部障がいて、どんな障がい

内部障がいとは、からだの内部に障がいのある方のことで、外見からは見えないため、まわりの人に理解してもらいにくい障がいです。

種類としては、心臓機能障がい、腎臓機能障がい、呼吸器機能障がい、肝臓機能障がい、膀胱・直腸機能障がい、小腸機能障がい、免疫機能障がい（HIV）があります。

心臓機能障がいとは

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割をはたす心臓の機能が、いろいろな病気により低下してしまう状態の方です。

【配慮してほしいこと】

- いすに座ってもらってから、話を始めましょう。
- 具合のよくない方には、重いものを代わって持つなど、声をかけましょう。
- 階段を避け、エレベーターを勧めるなど、本人に聞いて必要な介助をしてください。

じん臓機能障がいとは

いろいろな病気により、腎臓の働きが悪くなり、からだに有害な老廃物や水分を排泄できなくなり、不必要な物質や有害な物質がからだの中に蓄積する状態の方です。

【このような方もいます】

- 人工透析のため定期的に通院しています。
- 糖尿病性網膜症により、視力が低下している方もいます。



呼吸器機能障がいとは

呼吸器や他のいろいろな病気により、肺の機能が低下して、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかずに酸素が不足する状態の方をいいます。

【配慮してほしいこと】

- 窓口等で対応する場合は、いすを勧め、楽な姿勢でゆっくりと話をしてもらい、長時間にならないようにしましょう。



肝臓機能障がいとは

いろいろな原因によって肝臓の機能が低下した状態の方です。肝臓の機能が低下すると、倦怠感（だるさ）、黄疸（皮膚や白目が黄色くなる）、浮腫（むくみ）、出血傾向（あざがでしやすい）、易感染症、食道・胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障がいなどが生じやすくなります。

【配慮してほしいこと】

○感染しやすいため、風邪をひいているときはできるだけ接触を避けましょう。
○過食（特にたんぱく質の取りすぎ）は意識障がいの誘因となり、食塩はむくみを悪化させます。

ぼうこう・直腸機能障がいとは

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低下または機能を失ってしまった状態の方で、そのため、排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人口膀胱を造設する方もいます。これらの方をオストメイトといいます。

【オストメイトマーク】

オストメイト（人工肛門・人口膀胱を保有する方）を示すマークです。オストメイト対応トイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。

*浜田市役所では、1階にオストメイト対応トイレがあります。



小腸機能障がいとは

いろいろな原因によって、小腸が広い範囲に切除された場合と、小腸の病気によって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の方をいいます。

HIVによる免疫機能障がいとは

HIVとは、ヒト免疫不全ウイルスという病原体です。このウイルスがヒトに感染すると白血球の一種であるリンパ球を破壊し、免疫機能を低下させます。特定の病状が現れたとき、エイズの発症となります。

【配慮してほしいこと】

○プライバシーには十分注意してください。
○直接血液に触れないようにしましょう。

ハートプラスマーク

内部障がい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。このマークを着用されている方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。



知的障がいの理解のために

知的障がいて、どんな障がい

知能（知的機能）は一般的に18歳くらいまで発達しますが、知的障がいのある方は知能の発達が遅れるために、生活をする上で様々な不自由さが生じてきます。

知的障がいの原因は400くらいあると言われてますが、原因のわからないものも多くあります。

知的障がいのある方の特徴として、複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章や会話の理解が不得手であること、おつりのやりとりのような日常生活の中で計算も苦手であることなどが挙げられます。

一見して障がいはわかりにくく、少し話ただけでは障がいがあることを感じさせない方もいます。しかし、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の変化への対応が困難という方が多くいます。

特徴の現れ方は個人差が大きく、支援のしかたは一人ひとり異なります。そのことをまず理解してください。



例えば、こんなことに困ることがあります

コミュニケーションを上手にとること

分かっているように見えても、実際には話の内容を理解していないことがあります。また自分の考えや気持ちを的確に表現することに困ることがあります。

「一方的に話す」「ひとり言を言う」「同じ言葉を繰り返す」等コミュニケーションがうまくとれません、そのような時は、内容が理解できるようにゆっくり簡単な言葉で話しかけましょう。

学習に時間がかかります

窓口等でお願ひしたい事柄について、具体的に説明することが重要です。また大切なことは必ずメモにして渡すことが重要です。



判断したり、見通しをもって考えること

知的障がいのある方は抽象的な事柄について判断したり、見通しをもって考えることが苦手です。

例えば、庁舎内の窓口が変わって、そこに立ちつくすというようなことがあります。また、状況の変化に柔軟に対応できず、「ひっくりかえる」「泣きわめく」「飛び跳ねる」などのパニック行動が起こることがあります。そのような時は、落ち着ける場所に誘導しましょう。

「通行する人を無表情で見ている」「ぴょんぴょん跳ねたりする」「ひとつのことにこだわる」など誤解されやすい行動をする場合があります。そのような時は、思い込みで判断せず見守りましょう。

知的障がいのある方の中には、重度で判断能力がない方もおられます。障がいのある方の目線で接してください。

精神障がいの理解のために

精神障がいて、どんな障がい

統合失調症や気分障がいなどの精神疾患では、幻覚や妄想、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などが認められます。これらの症状は、薬を服用することや環境が安定することにより、軽快していきます。

一方で、「自発性がない」「集中力や持続性がない」「人付き合いに緊張しすぎる」などの症状が見られることがあり、周囲から怠けているかのように見えるなどの誤解を受けることがあります。しかし、決して怠けているとか、意志が弱いということではありません。これらの症状は、病気の症状が落ち着いてくる経過の中で認められるもので、これが「精神障がい」といわれるものです。

主な精神疾患

統合失調症、気分障がい（うつ病等）、アルコール・薬物依存症、不安障がい（神経症）、器質性精神病（認知証等）などがあります。

例えば、こんなことに困ることがあります

疾患の違い、個人差、時期による違いは大きいのですが…

よくみられる生活上の困難

- 病状や生活機能が動揺しやすい
変動にしばしばストレスが関係する場合があります。
【主なストレス源】
他者からの批判、過度の励ましや期待、環境の急な変化、
予想外の出費、対人関係トラブル（家族、職場、異性など）
- 自信がもてない（または、自信があるのにしばしば失敗）
- 感情の表現が苦手
- 不眠や食欲の変化、頭痛、動悸・呼吸困難感、
嘔吐や下痢・便秘などの身体症状も
- 他者に誤解されやすい



統合失調症などの多くの症状は、症状が不安定な時期を過ぎると、しだいに回復し、安定していきます。その経過の中では、無気力になったり、集中力や持続力が低下したり、落ち込んだり、疲れや眠気を感じ、引きこもりがちになるなど、日常生活や社会生活のしづらさがみられます。

対応のコツ

心配事を相談されたとき

- まず、本人のペースでの話に耳を傾けましょう。
- 大人として尊重した聴き方、話し方で。
- 黙って聞くのも大事なコミュニケーションの場合があります。
- 安心感が得られると本人自身が解決策を考えられることも多い。
- 現実離れした話には否定も肯定もせず首をかしげて。
- ときどき、話を具体的に整理して返してみる。
- 表情と感情を一致させましょう。
(含み笑いは本人が誤解しやすい)

助言をする場合

- 頭ごなしや命令調でなく、穏やかなゆっくりした口調で。
「～なさい」→「～してみましようよ」
- 簡潔で、具体的、誤解の余地なく伝えます。
- お手本や具体例を示します。
- 確認のため復唱してもらいます。
- 要点を伝えたら、余計なことは言わないようにします。



対応がつらくなったら…

妄想の話をえんえんとする・攻撃的な言い方になる時など

- 同意を求められても、不同意なことやわからないことは率直に伝える。
- 対応できる範囲は明確に伝える。
- 対応する側の気持ちを伝える。
「そんなふうに言われると私もとても困ります」
- 専門機関などと相談しながら対応する。

再発予防も必要です

精神疾患では、薬を中断したり、多くのストレスが重なるとうつ病が再発することがあります。再発につながる注意サインを知っておくことも再発予防になります。

不眠がみられたり、急に活動的になったり、ささいなことに過剰に反応するなど、注意のサインとみられる症状を知っておくことも大切です。

これらの症状がみられたら無理をさけて、ゆっくりと休養するように働きかけることが大切です。



てんかんの理解のために

「てんかん」とは

脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、てんかん発作がくり返しおきる病気です。てんかん発作は、神経の機能（はたらき）に対応した症状が現れます。身体の一部あるいは全身がけいれんしたり、また意識だけが失われるなど症状は様々です。「てんかん」は、100～200人に1人の割合で生じ、日本には約100万人の方がおられると推計されています。遺伝病ではなく、どの年代でも見られる身近な病気で、薬や外科治療によって発作のほとんどはコントロールできます。

例えば、こんなことに困ることがあります

- 正しい情報がしられていないため、「差別」や「誤解」、「偏見」が問題になりやすい病気です。
- 疲れすぎたり、寝不足が続くと発作が起きやすくなります。
- 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ることもあります。



てんかん発作がおこったら

まず、あわてずに見守りましょう。



まわりの人ができること

○危険を避ける

意識の失われる発作では、危ないものを遠ざけましょう。

倒れる危険性がある場合には、頭を床に打たせないようタオルなどやわらかいものを敷きましょう。

○動作に自然に寄り添う

発作が起きている間は、無理に動かそうとせずにおきましょう。意識がなくて歩きまわるときは後ろからついていくなど、自然に寄り添いましょう。

○発作の様子をくわしく見ておく

発作の正しい時間を知るために時計を見る、発作の間の表情の変化を観察するなど発作の様子をくわしく見ておくことで病気を知らずにはなれません。

○窒息や舌を噛むことを防ぐ

発作中、激しく突っ張りあるいはガクガクとけいれんしている間は、下あごに手をあてて、上方にしっかり押し上げ気道を確保してください。窒息や舌を噛むことを防ぐことができます。

けいれんが終わり、大きく息を吐いたら、あごを押し上げたまま顔を片側に向けて、呼吸が戻るのを待ち、意識が回復するまでそのまま静かにねかせましょう。

* 食事中や食事直後に発作が起きると嘔吐する場合があります。嘔吐物により、窒息する危険性があるので、嘔吐物や唾液をふき取ってあげましょう。

やってはいけないこと

○口にものをくわえさせる。

* スプーンやはしをくわえさせると口の中を傷つける恐れがあります。

* タオルなどを口に入れると窒息してしまう恐れがあります。

○けいれんを止めようと体を押さえる。

○早く意識を戻そうとして刺激する。

意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる、けいれん発作が10分以上続くようなときには、病院で受診しましょう。

発達障がいの理解のために

発達障がいて、どんな障がい

障がいの困難さも目立ちますが優れた能力が発揮されている場合もあり、周りから見てアンバランスな様子が理解されにくい障がいです。養育環境ではなく脳の機能障がいによるもので、どんな能力に障がいがあるか、またどのくらいの程度なのかは人によって様々です。

種類としては、注意欠陥多動性障がい（ADHD）、学習障がい（LD）、自閉症・アスペルガー症候群、広汎性発達障がいなどです。

注意欠陥多動性障がい（ADHD）とは

年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力及び衝動性、多動性を特徴とします。次の3つの症状が通常7歳以前に現れます。

- うっかり同じ間違いを繰り返してしまうことがあります。（注意力散漫）
- おしゃべりが止まらなかったり、待つことが苦手でうろうろしてしまったりすることがあります。（多動性）
- 約束や決まり事を守れなかったり、だしぬけに行動してしまうことがよくあります。（衝動性）

学習障がい（LD）とは

全般的な知的発達に遅れはないのに、「聞く」「話す」「書く」「計算する」「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があります。

- 音と文字のつながりを理解することや、文字の視覚認知等が困難であるため、読むことや、書くことが極端に苦手であったりします。
- 数字の認識や算数の基本となる概念を理解することと等が困難であるため、計算を行ったりすること等が極端に苦手であったりします。

自閉症・アスペルガー症候群その他広汎性発達障がいとは ①

○相互的な対人関係の困難さ

相手の気持ちを理解したり、相手の立場に立って物ごとを考えたりすることが苦手で、周囲の人との共感的な関係を築くことが難しいです。また、初対面の人と親しい人を区別した関わりが苦手で、社会的距離感が上手にとりにくい傾向があります。

対応のコツ

自閉症・アスペルガー症候群その他広汎性発達障がいとは ②

○コミュニケーション能力の遅れやかたより

他人に意思を伝えること、理解することが苦手です。やり取りが一方通行になったり、例え話を理解できずそのまま受け取ってしまい困ってしまうことがあります。

○反復的で常同的な行動、興味、活動

変化に対応することが苦手です。同じ行動パターンや興味にこだわったり、場所、時間や道順の変更やルール違反などを極端に嫌ったりすることがあります。変化に対応できない時は混乱し、パニックを起こしてしまうこともあります。

○感覚過敏

人によっては、五感（視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚）に様々な過敏さを持っていることがあります。（例えば、身体に触れられるのを嫌がる、光に対し過敏な反応をする、音に対して過剰な拒否反応をおこす、偏食など）

「なぜ話していることが伝わらない？」場合は、具体的に示しましょう

○障がいがあるために「いろいろな人の声や雑音が聞こえてきて上手く聞き取れない」場合があります。優しい口調でゆっくり話しましょう。また、場合によっては個室に案内し雑音の少ない状況で話しましょう。

○「一度に複数の事柄を伝えてしまうと……」

障がいのため、考えがまとまりにくく混乱をしてしまいます。一つずつ確認をしながらゆっくり説明しましょう。



○「説明したのになぜ書類に記入されないのか……」

書類に記入する意味は理解しているが、どこに記入すればよいかわからない場合があります。記載例等を使用したり、状況によりご本人の了解を得て、代筆しましょう。

○「話しの内容が抽象的だとわかりにくい」場合があります。メモや図での説明を心がけ、より具体的な説明をしましょう。

例) 「それは、できません」と言った抽象的な説明だけでは混乱します。どうしたらよいか具体的に説明しましょう。

「印鑑証明が欲しいのですが」

「印鑑証明は〇番窓口になります。一緒に〇番窓口に行きましょう」

とご本人を案内しましょう。

高次脳機能障がい理解のために

高次脳機能障がいって、どんな障がい

病気や事故などで、大切な脳の機能がうまく働かなくなってしまうことをいいます。脳には、記憶したり、考えをまとめたり、物事を計画して段取りをしたり、集中して物事を進めるなどの機能（いわゆる高次脳機能）があります。脳卒中や事故などによって脳が損傷を受けると、この機能がうまく働かなくなります。

一人ひとりに個性があるように、いろいろな症状があります。

身体的なけがや病状は、外から見て治っていくことがわかりますが、脳の傷は外からは見えません。だから本人も周囲の人も戸惑うのです。

主な症状

注意障がい、記憶障がい、失語、遂行機能障がい、半側空間無視、感情と社会的行動の障がいなどがあります。



例えば、こんなことに困ることがあります

よくみられる生活上の困難

○とても疲れやすく思考のスピードが遅くなる

あくびがでて、今やっていることに集中できなくなります。

○コミュニケーションがうまくいかない

左脳の言語野を損傷すると、話す、聞く、書く、読むなどの言語障がいがおこったり、話したいことが頭に浮かんでも、言語がスムーズに出てこないこともあります。また、右脳の損傷では、相手の感情をうまく読み取れない、場の雰囲気鈍感になるなどが生じます。

○図や表示の意味がよくわからない

地図と自分の位置がうまく確認できずに迷ってしまうことがあります。

○新しいことを覚えにくい

脳損傷による記憶障がいでは、病気や事故に合う前の記憶は比較的よく保たれますが、さっき話したことや聞いたことを忘れて繰り返し同じ話しをしたりします。

○段取りよく、物事を進められない

一つのことをやり通すのに時間がかかったり、優先順位を決めたり、間違いを修正することができないなどが起こります。また、目標を定めたり、計画的に進めることが苦手になります。

○感情のコントロールがきかない

些細なことで腹を立てたり涙もろくなることがあります。また、指示されないと行動を起こせなかったり、物事への意欲が低下してしまうこともあります。このように病気やケガの前と人柄が変わってしまうので、周囲の人が戸惑います。

対応のコツ

正しい理解と支援が求められています

日常生活や対人関係、仕事などがうまく行かず自信をなくし、混乱や不安の中にいることを理解しましょう。これまでの生活や人生観などを尊重した関わりをもつようにしましょう。

具体的に伝えましょう

ゆっくり、わかりやすく、具体的に話しましょう。情報は、メモを書いて渡し、絵や写真、図なども使って伝えましょう。何かお願いする時は、一つずつ、具体的に説明し、メモを渡すようにしましょう。



気分転換を促しましょう

疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにしましょう。

「簡単に」「シンプル」に!!

「手順を簡単にする」「てがかりを増やす」など、配慮を心掛けましょう。

周囲の人の関わり方やこの障がいを理解することで、戸惑いを少なくすることができます。

例えば、人を責めるような言葉があっても、障がいがそうさせていることもあるので、そのことにこだわりすぎず話題を転換するなど、対応を工夫すると周囲の人の心理的負担は小さくなるものです。

～資料編～

合理的配慮

《合理的配慮の基本的な考え方》

●行政機関等及び事業者が、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者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、障がい者の権利利益を侵がいをすることとならないよう、**社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組**であり、その実施に伴う**負担が過重でないもの**。

●行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意。

●障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、多様かつ個別性が高く、過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるもの。さらに、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて内容が変わりうるもの。

〔例〕・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮

・筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮

・障がいの特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

●意思の表明に当たっては、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。（障がい者の家族、介助者等、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意思の表明も含む。）

●合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要。

過重な負担

《過重な負担の基本的な考え方》

行政機関等及び事業者は、過重な負担について、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、過重な負担に当たると判断した場合、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るように努めることが望まれます。

○事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か） ○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約） ○費用・負担の程度 ○事務・事業規模 ○財政・財務状況