

障がいのある方への配慮マニュアル

～障がいを理由とする差別の解消の推進に関する福岡市職員対応要領～

平成 28 年 4 月

福岡市障がい者施策推進本部（保健福祉局）

【目次】

1	はじめに	—————	1 ページ
2	障害者差別解消法について	—————	2 ページ
	（1）障がいを理由とする差別の禁止		
	（2）法の対象範囲		
	（3）ガイドラインの作成		
	（4）相談窓口の設置		
3	不当な差別的取り扱い	—————	3 ページ
	（1）不当な差別的取り扱いの基本的な考え方		
	（2）正当な理由の判断の視点		
4	合理的配慮の提供	—————	3 ページ
	（1）合理的配慮の基本的な考え方		
	（2）過重な負担の基本的な考え方		
	（3）合理的配慮の具体例		

1 はじめに

国連の「障害者権利条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、平成 25 年 6 月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」）が制定されました（施行は平成 28 年 4 月 1 日）。

障害者権利条約には、いわゆる「社会モデル」の考え方が随所に反映されています。これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、様々な社会的な障壁と相対することによって生ずるものとの考え方です。

平成 23 年の障害者基本法の改正では、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障がい者の権利利益を侵害することのないよう、必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。障害者差別解消法は、この基本原則を具体化する法律です。

福岡市では、みんながやさしい、みんなにやさしい「ユニバーサル都市・福岡」をまちづくりの目標像として掲げ、市政の柱の一つとして推進しています。様々な面でバリアフリーを進めていくにあたっては、ハード面の取り組みはもちろんですが、「何かお手伝いすることがありますか」と自然に声をかけられる心の広がりや、バリアフリーを進めるうえで最も大切です。合理的配慮の提供は、まさにこの理念に合致するものです。

このマニュアルは、障害者差別解消法第 10 条第 1 項の規定に基づき定める福岡市職員対応要領の別冊として、本市の事務事業の実施にあたり、職員が障がいを理由とする差別（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）を行わないための基本的な考え方及び具体例を示すものです。

なお、福岡市職員対応要領は、職員が職務を遂行するに当たり、障がいを理由とする障がい者の権利利益の侵害がないよう、業務上・サービス上の指針とするものです。

2 障害者差別解消法について

(1) 障がい理由とする差別の禁止

この法律では、以下の2種類の差別を禁止しています。

- ① 不当な差別的取り扱いの禁止（行政機関等も民間事業者も法的義務）
- ② 合理的配慮の不提供の禁止（行政機関等は法的義務、民間事業者は努力義務）

(2) 法の対象範囲

① 障がい者

対象となる障がい者は、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの（法第2条第1項）」です。

これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえています。

従って、法が対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限りません。

② 事業者、行政機関等

福岡市の組織は、以下のとおりに分類されます。

a 事業者：地方公営企業法が適用となる所属

b 行政機関等：上記 a を除くすべての所属

※ 「a 事業者」は、合理的配慮の提供が努力義務ですが、福岡市職員対応要領は適用となります。また、所管省庁の作成する「対応指針」を遵守する必要があります。

(3) ガイドラインの作成

障がい理由とする差別の解消の推進に関しては、以下のガイドラインが示されます。

- ① 基本方針：法第6条第1項の規定に基づき制定された政府全体の方針
- ② 対応指針：法第11条の規定に基づき、事業分野ごとに作成される、当該分野における障がい理由とする不当な差別的取扱いになるような行為の具体例や合理的配慮として考えられる好事例等を示すもの。
- ③ 対応要領：行政機関が、その職員に向けて服務規律として定めるもの。

(4) 相談窓口の設置

職員が職務を遂行する中で行った障がい理由とする差別に関して、障がいのある人等からの相談に応じるとともに適切な措置を講じるため、相談窓口を保健福祉局障がい者在宅支援課に置きます。

また、民間で発生した障がい理由とする差別に関しては、障がい者110番（福岡市身体障害者福祉協会）に委託での窓口を設置します。

それぞれの相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、法第17条第1項の規定により市が組織する障がい者差別解消支援地域協議会を通じて、関係者間で情報共有を図ることとします。

3 不当な差別的取り扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することです。

なお、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある人に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たりません。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に当たるのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に当たるかどうかについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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す。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める必要があります。

4 合理的配慮の提供

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

①定義等

「合理的配慮」は、法において「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。

職員は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人が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おいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、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（以下「合理的配慮」という。）を行う必要があります。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

合理的配慮は、本市の事務・事業の目的・内容・機能に照らして、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、障がいのない人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する必要があります。

②留意すべき事項

合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。当該障がいのある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「(2) 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、柔軟な対応が必要とされます。

さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。

合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期に渡る場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、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・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

③意思の表明について

意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（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、障がいのある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障がいのある人からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある人の家族、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まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、その障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障がいのある人に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれます。

④環境の整備との関係

合理的配慮は、障がいのある人等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。従って、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。

また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に障がいのある人との関係性が

長期に渡る場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

⑤委託事業者について

本市の事務・事業の一環として実施する事務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、合理的配慮の提供について盛り込むことが望まれます。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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す。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることとします。

- 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

(3) 合理的配慮の具体例

①対応の心構え

(a) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- 介助の人や手話通訳の人等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- 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等の意見も聞くようにします。

(b) 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す。

- 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するようにします。
- 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」を本人にたずねます。

(c) コミュニケーションを大切にします。

○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」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

(d) 柔軟な対応を心がけます。

○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。

○想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。

(e) 不快になる言葉は使わないようにします。

○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。

○障がい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す。

(f) プライバシーには立ち入らないようにします。

○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。

○仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

②障がい特性に応じた具体例：別表のとおり

別表

合理的配慮は以下の事例のみに限られるものではなく、状況によっては異なった対応を求められる場合もあります。相手の希望をよく聞いて、障がい者の性別、年齢、障がいの状態などに応じて、柔軟に対応しなければなりません。

障がい種別	考え方	具体例
共通	<p>1 対応の基本</p> <p>①障がいの種類や程度は個人差があり様々です。また、障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではなく、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。個人の障がいの状態に応じた対応をそれぞれ検討してください。</p> <p>②同じ障がい種別でも感じ方はそれぞれであり、画一的な対応にならないようコミュニケーションの取り方に配慮してください。</p> <p>③外見からは障がいがない場合があります。体のきつさや障がい者の直面する社会的障壁に周りの人が気付いていないことがあることを理解してください。</p>	<p>1 パンフレット等を渡すとき 高い所に置かれたパンフレットは取って渡したり、パンフレットの位置をわかりやすく伝えます。</p> <p>2 案内のとき 目的の場所までの案内をする時は、相手の歩行速度に合わせた速度で歩き、前後・左右・距離の位置取りについて、相手の希望を聞きます。</p> <p>3 座席決めるとき ①その人の障がいの状態から、頻繁に席を離れる必要があるときは、会場の座席位置を扉付近にします。 ②スクリーンが見えづらいときは、よく見えるよう、スクリーンに近い席を確保します。</p> <p>4 疲れがみてとれるとき 疲労を感じた方から、別室での休憩の申し出があったときは、別室での休憩をすすめます。別室の確保が困難であったときは、その方に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを作ることに努めます。</p> <p>5 意思の確認のとき ①同伴者がいても本人の意思はできるだけ本人に確認することが大切です。時間が掛かっても本人から話を聞いてください。 ②状況に応じ、絵カードを活用して意思を確認します。</p>

障がい種別	考え方	具体例
共通	(つづき)	<p>6 説明するとき 相手にわかりやすい説明を心がけ、状況に応じて、比喩、暗喩、二重否定表現を用いないようにします。</p> <p>7 順番を待たせているとき ①状況に応じて、周りの人に理解を求め、手続き順を入れ替えます。 ②周りの人に理解を求め、その方の順番が来るまで別室や席を用意します。</p> <p>8 駐車場で案内をするとき ①口頭での案内だけでなく、必要に応じてボード、貼り紙での案内をします。 ②車両乗降場所を施設出入口にできるだけ近い場所にします。 ③障がい者の来庁が多数見込まれるときは、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更するなどします。</p> <p>9 緊張で発作が起きたり、大声が出るとき 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作が起きたり、不随意の発声があるときには、その方に説明して、本人の希望や施設の状況に応じて別室を準備します。</p> <p>10 会議等に援助者が必要なとき 非公表又は未公表情報を扱う会議においても、援助者に対し、障がいのある委員と同じく、会議内容の情報管理を求めた上で、同席を認めます。</p> <p>11 市主催の講演会や研修会等を行うとき 募集にあたっては、手話通訳や要約筆記の必要の有無の確認や車いすの方の参加者の確認をします。パワーポイントを使用する際は、表示している内容が視覚障がい者にもわかるように説明します。会場で戸惑っている視覚障がい者を見かけたときは、まず声をかけ、必要に応じて誘導します。</p>

障がい種別	考え方	具体例						
共通	<p>2 身体障がい者補助犬について</p> <p>身体障がい者補助犬法に基づき認定された身体障がい者補助犬には、盲導犬・介助犬・聴導犬があります。</p> <p>公共施設、公共交通機関、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。</p> <table border="1" data-bbox="280 846 687 1951"> <tr> <td data-bbox="280 846 360 1167">盲導犬</td> <td data-bbox="360 846 687 1167">視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1167 360 1585">介助犬</td> <td data-bbox="360 1167 687 1585">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、指示したものを持ってきたりします。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1585 360 1951">聴導犬</td> <td data-bbox="360 1585 687 1951">聴覚障がい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</td> </tr> </table>	盲導犬	視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。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。	介助犬	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、指示したものを持ってきたりします。	聴導犬	聴覚障がい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	<p>12 補助犬を同行されているとき</p> <p>補助犬を受け入れるのに、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つけています。</p> <p>①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となります。必要な援助の内容を確認し、依頼されたことを手伝います。</p> <p>②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。</p> <p>③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。万が一、補助犬による迷惑行為があったときは、使用者に迷惑行為があったことをはっきりと教えてください。</p> <p>④周囲の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ときは、座席の配置等に配慮してください。</p>
盲導犬	視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。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。							
介助犬	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、指示したものを持ってきたりします。							
聴導犬	聴覚障がい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							

障がい種別	考え方	具体例
視覚障がい	<p>1 視覚障がいとは 視覚障がいといっても、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。</p> <p>点字を使って情報を得る人や点字を使わず音声で情報を得る人がおられます。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など様々です。</p> <p>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。</p> <p>2 対応の基本 困っていても視覚障がい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がい者を見かけたときは、まず、声は正面からかけてください。その時、自分の名前も名乗ってください。歩きながらだと、自分に声をかけられたのかわかりません。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。視覚障がい者に必要な援助は、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確認することが重要です。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①話しかけるときは、正面から。まずは名乗ってください。声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。</p> <p>②指示語は使わず、説明は具体的にしてください。「これ」や「あれ」という表現では正確な情報が伝わらないことがあります。</p> <p>また、初めての場所でトイレ等の設備を使用するときは、その形状（洋式・和式）や配置（鍵や洗浄レバー・ボタン、トイレットペーパー）などの情報が必要です。</p> <p>きちんと使い方を説明しましょう。</p> <p>③何かを勧めるときは、触れさせてください。</p> <p>飲み物を勧めるときはグラスに、椅子を勧めるときは背もたれ、座面、机に、触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。</p> <p>④その場から離れるとき、戻ってきたとき、参加者が増えたときは、その旨の声かけをしてください。</p> <p>黙ったままだと、その場の状況が分からないことがあります。</p>

障がい種別	考え方	具体例
視覚障がい	<p>3 必要な配慮</p> <p>視覚障がい者に必要な配慮として「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」があげられます。</p> <p>「情報に対する配慮」とは、文書を電子データ化・音声化・点字化する、拡大文字を用いて文書を作成するなど、必要な情報を視覚障がい者が利用できるかたちにして提供することです。</p> <p>「移動に対する配慮」とは、視覚障がい者が移動するときの誘導や、移動の妨げとなるものを除去することをいいます。</p>	<p>2 「情報に対する配慮」のポイント</p> <p>①まず、どのような配慮が必要か確認してください。</p> <p>個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。どのような配慮が必要か相手に確認してください。</p> <p>②文章を読み上げるときは、省略しないでください。</p> <p>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。</p> <p>③大量の情報を提供する際は、まず見出しからなど構造的に伝えてください。</p> <p>視覚障がい者の方が大量の情報を読むのは時間がかかります。まず、見出しを伝え、希望される情報のみを提供してください。</p> <p>④視覚障がい者にかかわる文章は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字を用いて作成するなどしてください。</p> <p>⑤印刷物作成の際には、色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないでください。</p> <p>詳しくは、「ユニバーサルデザインに配慮した印刷物作成の手引き（市長室広報課作成）」を参照してください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
聴覚障がい	<p>1 聴覚障がいとは 聴覚障がい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。まったく聞こえない人（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、なん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。</p> <p>また、聴覚障がいは外見上障がいがあるかどうかわかりづらいため、本人が困っていたとしても、周囲の人から気づかれにくい側面があります。</p> <p>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て使っています。</p> <p>2 対応の基本</p> <p>①まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、確認してください。その場において、あなたとコミュニケーションをとるための最適な手段と一緒に考えてくれるはずですよ。</p> <p>②遠回しな言い方、複雑な言葉をできるだけ避けるようにしてください。</p>	<p>1 聴覚障がい者のコミュニケーション手段</p> <p>①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、聴覚障がい者の中には、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。聴覚障がい者の中には、日本語の読み書きが不得意な人もいます。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>2 コミュニケーションのポイント</p> <p>①まず、お互いに合ったコミュニケーションの手段を探してください。</p> <p>聴覚障がいは聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。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。</p>

障がい種別	考え方	具体例
聴覚障がい	<p>3 必要な配慮</p> <p>一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行うこととあわせて、聴覚障がい者に配慮した環境づくりが重要になります。</p>	<p>②会議や交流会など、複数の人で話すときは、できるだけゆっくりと、一人ずつ発言してください。</p> <p>1対1だと音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。</p> <p>また、聴覚障がい者に十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまうため、できるだけゆっくり話すようにしてください。</p> <p>③大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらするなどしてください。</p> <p>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。</p> <p>④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。</p> <p>話の内容がなかなか理解できず、聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打っている人もいます。わからなければいつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。</p> <p>3 聴覚障がい者に対して配慮するポイント</p> <p>①状況に応じてできるだけ静かな場所で対応してください。</p> <p>補聴器等を使用しても、雑音も含め多くの音の中から、必要な情報を聞き取ることは難しいものです。音が反響し易いときは、音が反響しづらい静かな場所に移動し、会議室を準備するときも、反響の大きい部屋は可能な限り避けます。</p> <p>②問い合わせ先に、ファックス番号やメールアドレスを表記してください。</p> <p>聴覚障がい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ときも、どのような方法がいいか確認してください。</p> <p>③聴覚障がい者の座席の位置に配慮してください。</p> <p>会議や講演会等では、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。</p>

障がい種別	考え方	具体例
聴覚障がい		<p>④窓口や受付に「耳マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておいてください。</p> <p>聴覚障がい者が来訪された際、スムーズに対応できるように、筆記用具やメモ用紙を準備しておいてください。</p> <p>【耳マーク】</p>  <p>耳マークとは 耳の不自由な方が、自分の耳が不自由であることを表すのに使用します。また、自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な方から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示を示すのに用います。</p>

障がい種別	考え方	具体例								
盲ろう	<p>1 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。単なる重複障がいではなく「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。</p> <table border="1" data-bbox="280 752 687 1126"> <tr> <td>全盲ろう</td> <td>全く見えなくて、全く聞こえない人</td> </tr> <tr> <td>全盲難聴</td> <td>全く見えなくて、少し聞こえる人</td> </tr> <tr> <td>弱視ろう</td> <td>少し見えて、全く聞こえない人</td> </tr> <tr> <td>弱視難聴</td> <td>少し見えて、少し聞こえる人</td> </tr> </table> <p>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。</p> <p>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。</p>	全盲ろう	全く見えなくて、全く聞こえない人	全盲難聴	全く見えなくて、少し聞こえる人	弱視ろう	少し見えて、全く聞こえない人	弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人	<p>1 ろう者のコミュニケーション手段</p> <p>①触手話 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。弱視ろう者には、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>②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て直接たたく方法です。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>③ブリスト 紙テープに点字を打っていき、速記用点字用タイプライターです。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>④手書き文字 盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。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>⑤その他 盲ろう者に聴力が残っているときは音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用い、視力が残っているときは筆談やパソコンを用います。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>
全盲ろう	全く見えなくて、全く聞こえない人									
全盲難聴	全く見えなくて、少し聞こえる人									
弱視ろう	少し見えて、全く聞こえない人									
弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人									

障がい種別	考え方	具体例
盲ろう	<p>2 対応の基本</p> <p>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。</p> <p>3 盲ろう者に必要な配慮</p> <p>盲ろう者個人の障がいに応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。その際は、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてください。</p> <p>また、会議や研修会等に盲ろう者が出席する場合は、必要に応じ、盲ろう者通訳・介助員を配置してください。</p>	<p>2 コミュニケーションのポイント</p> <p>盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障がいがあり、それぞれの障がい程度も個人によって異なるため、まず、その人とあなたに合ったコミュニケーションの手段を探してしてください。そのときは、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてください。</p> <p>また、その場に援助者（通訳・介助員など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。</p> <p>大切なことは、相手の障がいを理解し、その人として向き合おうとする姿勢です。</p>

障がい種別	考え方	具体例
言語障がい	<p>1 言語障がいとは 言語障がいには言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。</p> <p>音声機能障がいの方のうち、発声機能を喪失した方の中には、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人口咽頭を首にあてる方法、また現在増えている喉にボタンをつけて音を出すシャント発声で声を出している人もいます。</p> <p>2 必要な配慮</p> <p>① 障がいの状態や程度に合わせ、適切な手段による情報提供やお互いの意思疎通を円滑に図ることができるようになることが重要です。</p> <p>② 聞き取れないときや分からないときは、きちんと聞き返すことが必要であり、こちらに伝えたい事柄をしっかりと確認することが重要です。</p>	<p>1 言語障がいの方に対する配慮のポイント</p> <p>①筆談が行えるよう、メモ用紙や筆記具を用意してください。</p> <p>②筆談ではなく会話をしているときでも、聞き取りにくいときは、文字で書いて内容を確認してください。</p> <p>③受付窓口を設置していて担当者席から離れているときは、窓口に呼び鈴やブザーを設置してください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
肢体不自由	<p>1 肢体不自由とは 肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行や筆記などの日常生活動作に困難がともなう状態をいいます。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものなどがあります。</p> <p>2 必要な配慮 障がいのある部位や程度により個人差があります。動作や移動に関し、本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態や程度に合わせた対応を検討することが重要です。</p>	<p>1 肢体不自由の方に対する配慮のポイント</p> <p>①手や手の指に障がいがある方が文字を書く必要があるときは、慌てずゆっくり書けるような場所を用意してください。また、文鎮の用意や、紙をおさえることにより、用紙が動かないようにしてください。</p> <p>②本人の意思を確認して代筆する必要があるときは、職員一人が立会い、職員一人が代筆するなど、複数の職員で本人の意思を確認しながら行ってください。</p> <p>③段差があるときは、車椅子利用者に、キャスター上げの補助や携帯スロープを置くなどして、安全に移動できるようにしてください。</p> <p>④面談に当たっては、移動距離をできるだけ少なくし、移動しやすい場所を実施してください。</p> <p>⑤障がいのある方が利用する席の周辺、通路、トイレに、移動の支障となるようなものを置かないでください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
重症心身障がい	<p>1 重症心身障がいとは 重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している最も重い障がいです。自分では食事や移動などの日常生活を送ることは困難であり、自宅で介護を受けたり、施設等に入所して生活しています。</p> <p>また、言語によるコミュニケーションが困難なため口の動きや目の訴えで意思を伝えます。</p> <p>自力での移動や寝返りも難しいため、介助を受けながら座位や車いすなどで移動します。</p> <p>また、医学的管理がなければ栄養摂取や呼吸が困難な方が多く、水分や栄養を摂取するための管や人工呼吸器などの医療機器を使用するため、常に医師の管理が必要な場合があります。</p>	<p>1 重症心身障がいの方に対する配慮</p> <p>①車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうな時は、介護している方に声をかけてみてください。また、医療機器のアラーム音が鳴っているときは、速やかに介護している方や医療関係者に連絡してください。</p> <p>②本人の意思を確認して代筆する必要があるときは、職員一人が立会い、職員一人が代筆するなど、複数の職員で本人の意思を確認しながら行ってください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
内部障がい	<p>1 内部障がいとは 内臓機能の障がいであり、身体障がい者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能の7種類の機能障がいと認められています。</p> <p>2 必要な配慮 内部障がい者に共通していることとして、体力や運動能力が低下していることがあります。できるだけ負担をかけない対応をすることが重要です。</p>	<p>1 内部障がいの方に対する配慮のポイント</p> <p>①面談に当たっては、体調不良時に横になって休めるような場所を確保してください。また、身体的な負担を考慮して、面談時間を調整するなどの対応を検討してください。</p> <p>②ストーマ（人工肛門、人工膀胱などの手術で腹部に造設した「排泄口」）を装着している方との面談のとき、装具を交換する必要があるときに備えて、トイレが近くにある場所を実施してください。 オストメイトトイレが設置されているときは、そのトイレが近くにある場所を実施してください。</p> <p>（注）オストメイトトイレとは、ストーマを装着している方が排泄物の処理、装具の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレ。</p>

障がい種別	考え方	具体例
知的障がい	<p>1 知的障がいとは</p> <p>知的障がいのある人は、知的機能の障がいが発達時期（概ね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする方です。</p> <p>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ときもあります。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお、重度の知的障がいのため、判断能力がなく常に同伴者と行動される方や施設等に入所して生活している方もいます。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①穏やかな口調で話しかけてください。</p> <p>どうしてよいか分からず、何となくその場で動けないことがあります。このようなときは、気軽に会話ができるよう、優しく信頼している態度での声掛けが必要です。</p> <p>②成人には、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。</p> <p>障がいはあっても、相手は成人ですので、幼児に対するような言葉、行動は失礼に当たります。</p> <p>③具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。</p> <p>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不得意な方もいます。センテンスを短くし、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。また、「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることも、有効な方法です。</p> <p>④ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明してください。</p> <p>内容を理解しないまま、何となく返事をしてしまう方もいます。ご本人が理解しているかどうかを確認しながら話を進める必要があります。</p> <p>⑤同伴している支援者の参加を求めるときは、原則として本人の同意を得た上で行ってください。</p> <p>説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、生活支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のために本人の同意を得た範囲に限ってください。</p> <p>⑥ 原則として本人に用件や意思を確認してください。</p> <p>用件があるのはご本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
知的障がい	<p>2 対応の基本</p> <p>まず、本人（未成年者の場合は保護者を含む。）に話しかけてください。</p> <p>支援者と共に行動している人もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。</p> <p>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。</p> <p>3 必要な配慮</p> <p>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。</p>	<p>2 書類・案内板作成時のポイント</p> <p>①書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。</p> <p>間違った読み方で呼ばれると自分のことだと気づかず、返事ができないことがあります。</p> <p>②書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。</p> <p>看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ひらがなでふりがなをつけたり、絵や記号をつけたりすることで分かりやすくなります。</p> <p>漢字にふりがながついていると、目的の場所や用件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても、絵や記号、図なら理解できる方もいます。</p> <p>3 家族等に連絡が必要などのポイント</p> <p>家族等の援助が必要となり、連絡を取るときは原則として本人の同意を得てください。</p> <p>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ときは、原則として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。</p>

障がい種別	考え方	具体例
精神障がい	<p>1 精神障がいとは 統合失調症、うつ病、躁うつ病、依存症、てんかんなどのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさが生じています。 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、多くの方が地域で安定した生活を送られています。 統合失調症は、幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、考えがまとまらなかつたり、感情表現が上手くできないなどの症状も表れることがあるため、日常生活のしづらさが生じますが、服薬治療や環境が安定することにより症状が落ち着き、回復します。 うつ・躁うつ病は、気持ちが落ち込んだり（うつ病）、活発（躁状態）になりすぎたりを繰り返しますが、服薬治療や病気に対する周囲の理解により、症状が落ち着き、回復します。 依存症は、依存している物質や行為を自分の意思でコントロールできない病気であり、治療が必要です。医療機関において、服薬や精神療法の治療を受け依存しているものを断つことにより回復します。 てんかんは、脳の神経の一部が活発に活動しすぎるため、てんかん発作がくり返し起きる病気で、突然意識を失ったり、痙攣がおきるなど、症状はさまざまですが、発作のほとんどは薬や外科治療によってコントロールできます。 また、高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する必要があります。</p> <p>2 必要な配慮 本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態に応じた対応を行い、精神障がい者が落ち着いた状態を維持できるようにすることが重要です。</p>	<p>1 精神障がいの方に対する配慮のポイント</p> <p>①長い説明や曖昧な説明をすると、言葉の枝葉に注意が向いて、肝心の言葉を聞き落としてしまったり、誤った理解をしてしまうことがあります。説明や助言は、具体的かつ簡潔にゆっくり話すようにしてください。</p> <p>②書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆっくりと書くことができるよう人目が少ない場所を用意してください。</p> <p>③人に見られることを意識して被がいの的に受け止めることがあるため、職員同士の私語や笑い声は慎んでください。</p> <p>④無理な励ましは慎んでください。本人の過剰なストレスになることがあります。</p> <p>⑤まわりの方にてんかんの発作がおこったら、あわてずに見守り、周囲の危険なものを遠ざけましょう。発作が起きている間は無理に動かさないで、様子を詳しく見るようにします。てんかんは身近な病気です。正しい服薬により発作は抑えられます。誤解や偏見を持たず病気について正しく理解することが大切です。</p>

障がい種別	考え方	具体例
発達障がい	<p>1 発達障がいとは</p> <p>発達障がいは、脳機能の発達に関係する生まれつきの障がいでコミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手なことも多く誤解されてしまうことがあります。脳機能の障がいによるものだとまずは理解しましょう。</p> <p>発達障がい者支援法において、「発達障がい」は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障がい、学習障がい、注意欠陥多動性障がいがい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。</p> <p>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重なり合っている場合も多いからです。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。また、知的障がいを伴うこともあります。</p> <p>大事なことは、その人がどんなことができ、何が不得意なのか、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。</p>	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①困っていることに気づいてください。</p> <p>自分が困っているのを訴えることが不得意な人がいます。また、日常的なコミュニケーションの方法で会話しているのに、相手方は十分に理解できていないというときがあります。分からなくても「はい」と答えてしまう人もいますので、本当に理解しているのか確認しながら対応してください。</p> <p>②簡潔、明確、視覚的を心がけ具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。</p> <p>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不得意な人もいます。見てわかる形で視覚的に示したり、「はい」または「いいえ」で答えられるように尋ねる等、工夫しましょう。また、書類の記入をお願いする際は、「こちらの例のように書いてください。」ではなく、「こちらに自宅の住所を書いてください。」など言葉を省略せずに、端的にわかりやすく伝えることを心がけ、記入が終わるまで一緒に確認してください。</p> <p>③環境を変えてみてください。</p> <p>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、話に集中できないという人、沢山の人の中にいること自体が不得意な人、緊張すると挙動不審になる人もいます。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。</p> <p>④肯定的な対応を心掛けてください。</p> <p>批判的・攻撃的な受け答えをされる人もいますが、相手方への対応を求める場合には、できるだけポジティブな表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。その際には、口調や表情にも気をつけてください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
発達障がい	<p>2 応対の基本</p> <p>発達障がい者は、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こともあります。</p> <p>相手方が発達障がい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ときには、何らかの工夫が必要なのは、発達障がい者ではない方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。</p>	<p>⑤ スモールステップを目標にしましょう。</p> <p>相手方が理解しているかどうかを確認しながら、話を進めていきましょう。集中力が長続きしない人や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう方もいらっしゃいますので、合間に休憩を挟むことも必要です。</p>

障がい種別	考え方	具体例
発達障がい	<p>3 必要な配慮</p> <p>発達障がい者に必要な配慮は、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。</p> <p>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ことがあります。</p> <p>相手方の戸惑いや困難さに気づき、適切な配慮を選択してください。</p>	<p>2 発達障がいの方に対する配慮のポイント</p> <p>①できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境や集中しやすい環境を用意してください。</p> <p>②言葉かけはゆっくり短く、統一してシンプルにしてください。</p> <p>③絵や写真を使って視覚的に伝えてください。(フローチャート、配置図等)</p> <p>④必要な箇所を読み聞かせる等の聴覚的支援を行ってください。</p> <p>⑤文章の記載ではなく、簡単なチェックで足りるよう様式を変更してください。</p> <p>⑥漢字にふりがなをつける。代筆する。電卓を貸す。期限を延ばす。</p> <p>⑦メモをとるよう促してください。</p> <p>⑧区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてください。(時間割等)</p> <p>⑨集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。</p> <p>⑩クールダウンできる時間や場所を用意してください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
高次脳機能障がい	<p>1 高次脳機能障がいとは 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「高次脳機能障がい」と呼びます。</p> <p>脳の損傷によって起こる障がいですが、重い意識障がいを伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障がいとなることが分かってきています。</p> <p>また、高次脳機能障がいは、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ときは、外見からは症状が分かりにくい、本人の自覚症状が薄いこと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、「見えない障がい」とも言われています。</p> <p>※主な症状</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記憶障がい 新しいことが覚えられない。 よく物忘れをする。 ・注意障がい 同じミスを繰り返す。 同時に複数のことができない。 ・遂行機能障がい 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。 ・社会的行動障がい 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。 	<p>1 コミュニケーションのポイント</p> <p>①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。 説明が長いといろいろな疑問がでてきて、その疑問に対する質問をすぐにすることが出来ずモヤモヤして、後の話を理解できなくなってしまうことがあります。説明は簡潔にわかりやすく行ってください。また、何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられないときは、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。</p> <p>②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。また、対応する際は、相手をあわてさせたりしないように、ゆったりとした感じで待ってください。</p> <p>③多くの課題は避け、具体的に説明して下さい。 物事の優先順位を決められないときには、あいまいな指示は避け、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。</p> <p>④指摘はしても、責めたりしないでください。 我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。 また、脳疲労により、疲れやすい傾向があります。イライラする原因になることは、避けましょう。</p>

障がい種別	考え方	具体例
高次脳機能障がい	<p>2 応対の基本</p> <p>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、人間関係づくりが不得意になる、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。</p> <p>また、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。</p> <p>3 必要な配慮</p> <p>高次脳機能障がい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。また、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。</p> <p>大切なことは、周囲の『理解』です。</p>	<p>3 高次脳機能障がい者に対して配慮するポイント</p> <p>①約束などは、メモやカレンダーを活用してください。</p> <p>記憶障がいのために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。説明の際に文字など視覚的なものを用いて説明し、大事な約束や事柄は、メモを渡すなど本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。</p> <p>②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。</p> <p>騒々しいところで応対すると、周囲の音や動きで物事に集中できずに、話の内容が理解できない、自分の考えもまとまらないというような状態になることがあります。</p> <p>③感情のコントロールが不得意な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作ってください。</p> <p>感情が爆発してしまうと、それ以上情報が入らなくなるので、疲労やいらいらする様子がみられたら、話題を変えたり、一休みして気分転換を促すようにします。</p> <p>④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。</p> <p>口頭で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ことがあります。また、道順を忘れることもあるため、地図を携帯していることもあります。いずれも持参していること自体を忘れていることもあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すことがあります。</p> <p>⑤必要な場合は、家族にも伝えるようにしてください。</p> <p>重要なことを伝えるときは、家族がいる方には、症状によって本人の同意を得て、家族にも伝えるようにしてください。</p>

障がい種別	考え方	具体例
<p>難病に起因する障がい</p>	<p>1 難病とは 難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれのある疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。 平成 25 年 4 月から障がい児・者の範囲に、難病が加わり、障がい福祉サービス等の対象となりました。</p> <p>2 難病に起因する障がいをお持ちの方に必要な配慮 多くの様々な疾病によりその特性が異なります。また、常に医療的対応を必要とするものが多く、病態や障がいの変化に応じた対応をすることが重要です。</p>	<p>1 難病に起因する障がいをお持ちの方に対して配慮するポイント</p> <p>基本的には自然体で対応して頂くことが大事です。病態や障がいの変化によっては排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応を検討するようにしてください。</p>