

ともに生きる配慮マニュアル

～ 心の身だしなみ ～



あいし
あいさゆる
そんざい

別府市障害者自立支援協議会
当事者部会

もくじ

はじめに	1
1 差別を禁止する条例	2
2 障がいを理由とした不利益な取り扱い	2
3 合理的配慮の基本的な考え方	3
4 負担が過重であるか否かの判断	4
5 ソフト面の配慮「心の身だしなみ」の具体例	5
6 障がいについて知ってほしいこと	6
① 視覚障がい	6
② 聴覚・言語障がい	7
③ 盲ろう	8
④ 肢体不自由	9
⑤ 知的障がい	10
⑥ 精神障がい、高次脳機能障がい	11
⑦ 発達障がい	15
⑧ 内部障がい、難病に起因する障がい	18
⑨ 重症心身障がい	20
7 障がい者に関係するマークの一例	22
8 こんな場面で、ともに生きる配慮を	26
すべての障がいに共通した対応の基本	26
多様な障がいに応じた柔軟な配慮を	27
① 行政での場面	27
② 教育での場面	30
③ 雇用・就業での場面	33
④ サービス(買物、飲食店など)での場面	37
⑤ 観光・イベント・レクリエーションでの場面	40
⑥ 災害等での場面	43
9 モノローグ	46

〈参考資料・引用〉

「合理的配慮の提供等事例集」発行 内閣府障害者施策担当

「公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ-」発行 障害者施策推進本部(事務局)内閣府障害者施策担当

「知ることからはじめよう みんなのメンタルヘルス」厚生労働省

はじめに

私たちの多くは、多少の差こそあれ、人生の各場面や段階において、生活のしづらさを覚える場面に出合ったり、また時には、生きづらさに出合ってしまう時があります。そんな時、一人きりで悩んでいる時、途方に暮れている時、寄り添ってくれた人の温かい心づかいや細やかな気づかいほどありがたいものはありません。

とりわけ、障がいのある人の生活のしづらさや生きづらさは、人生の各場面や段階において驚くほど頻繁に訪れてきます。ですから当然のこと、困って悩んだり、途方に暮れる事案も、段違いに絶え間がありません。そんな時、寄り添ってくれる人の温かい心づかいや細やかな気づかいほどありがたいものはありません。

ハード面の配慮「バリアフリー・ユニバーサルデザイン」には、管理者や設計者の心のやさしさや思いやりがなければ、高い効果は期待できません。ですので、ハード面の配慮においても「心のバリアフリー・心のユニバーサルデザイン」が顕れており、また表現されているのが分かります。

さて、本マニュアルは、別府市障害のある人もない人も安心して安全に暮らせる条例（平成25年別府市条例第32号。以下「ともに生きる条例」といいます。）及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」といいます。）に基づき、差別の解消に関する取組みを行うに当たって、障がいのある人に対する主にソフト面の配慮「心の身だしなみ」を具体的にわかりやすく示したものです。

ただし、障がいの種類は多様で程度も様々です。このマニュアルに掲載されている事例に類似した出来事であっても、そこで適切となる配慮の提供等は掲載されているものと異なることがあります。このマニュアルを参考としつつも、実際の事案においては柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断をしていただきますようお願いいたします。



1 差別を禁止する条例

「ともに生きる条例」がめざすのは、障がいのある人も障がいのない人と同じようにあらゆる生活分野において均等な機会により参加することが保障され、「障がいの有無にかかわらず、だれもが相互に人格と個性を尊重し、支え合う社会（共生社会）」です。

その実現のためには、障がいのある人に対する差別をなくすことが前提となりますから、「ともに生きる条例」では、差別を禁止する旨規定しています。

また、平成28年4月1日からは、障がいを理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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を目的とし、「障害者差別解消法」が施行されましたが、この障害者差別解消法においても、差別を禁止しています。

2 障がいを理由とした不利益な取扱い

それでは、障がいのある人への差別とは何なのかを考えていきましょう。

まず、「障がいを理由とした不利益な取扱い」（ともに生きる条例第2条第2号）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こと、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、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をいいます。

なお、「障がいを理由とした不利益な取扱い」は、障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」という表現を使用していますが（第7条第1項）、両者は意味に異なることはありません。

「障がいを理由とした不利益な取扱い」に該当するか否かの判断は、障がいを理由として、物やサービス、各種機会の提供を拒否するなどの取扱いをすることに正当な理由があるかで判断されます。正当な理由に相当するのは、「客観的にみ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いえる場合」です。

「正当な理由」に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び業務の目的・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になります。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人に対し、やむを得ず不利益な取扱いとなっている理由を説明し、理解を得ることが大切です。

3 合理的配慮の基本的な考え方

次に、合理的配慮とは、社会的障壁を『取り除く』ことです。社会的障壁は、ともに生きる条例第2条第4号で次のように定義されています。「障害のある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」（障害者差別解消法でも同じ（第2条第2号）。）

合理的配慮は、大別すると、①求めに応じた合理的配慮と②事前的合理的配慮の2種類があります。

障害者差別解消法では、このうち、①求めに応じた合理的配慮のみを定めています。ともに生きる条例では①②のいずれも義務として定めています。

合理的配慮は、簡単に言い換えれば、「障がいのある人への心づかい」です。その心づかいをするに当たっては、障がいのない人が当たり前のようにできることでも、障がいのある人にとっては困難を伴う場合があるということを十分に認識し、「障がいがあるから障がいのない人と同じようにできない、しょうがない。」という考え方ではなく、『障がいがあっても、どうすれば障がいのない人と同じようにできるのか。』という視点で、今ある事物や制度などを変更・調整していく必要があります。

① 求めに応じた合理的配慮

社会的障壁とは、障がいのない人にとっては存在しないものであり、このため、障がいのない人が気づきにくいという性格を有しています。

社会的障壁がこのような性格を有し、障がいの特性も様々であることなどから、合理的配慮は、個別の場面において、基本的に障がいのある人からの求めがあつて初めてその必要性が明らかとなるケースが多いと思われます。

ときには、障がいのある人からの合理的配慮の求めが、求められた側にとって理解しづらいこともあるかもしれません。そのような場合は、障がいのある人の意見をよく聴くとともに、障がいのない人にとって「当たり前」のことが障がいのある人にはなかなかできないことを理解する必要があります。

② 事前的合理的配慮

ともに生きる条例では、障がいのある人からの求めがない場合であっても、あらかじめ社会的障壁となるものが存在することが予見できる場合は、合理的配慮を行うよう定めています。

ともに生きる条例の趣旨から、事前的合理的配慮についても、必要性が高く、容易に実現可能なものについては積極的に進んでいくことが求められています。

ただし、施設整備などにおける事前的合理的配慮では、障がいのある人の意見を聴き、障がいのある人からみた社会的障壁の内容とその除去の方法を十分に把握した上で行う必要があります。

4 負担が過重であるか否かの判断

障がいのある人に対しては、合理的配慮が行われなければなりません。しかしながら、その実施に伴う負担が過重である場合は、それに正当化事由があれば、差別禁止の例外となります。これは、合理的配慮が無制限に行われるものではないことを意味します。

ここで、負担が過重であるか否かを判断するに当たっては、3つのことを考慮する必要があります。

① 実現可能性の程度

物理的・技術的な制約や、人的・体制上の制約を勘案し、実現可能性がどの程度あるかということが判断の要素のひとつとなります。

② 経済的・財政的な負担

業務の内容、業務の公共性、不特定性、事業規模、その規模から見た負担の割合、技術的困難の度合いなどが判断の要素として考慮される必要があります。

③ 業務への影響の程度

合理的配慮を行うことで、業務遂行に著しい支障が生じるか否か、提供される機会やサービスなどの本質が損なわれるか否かを判断する必要があります。

基本的には、この3つのことを考慮する必要がありますが、負担が過重であるか否かの判断は、個別事案ごとに総合的に行うべきものです。

このような考え方で負担が過重であるか否かを判断していきませんが、合理的配慮を求めた障がいのある人にはこれらを立証することは困難ですから、合理的配慮を求められた者が立証し、障がいのある人に対して説明する必要があります。

5 ソフト面の配慮「心の身だしなみ」の具体例

それではこれから、障がいの種別ごとの困難や特徴と合理的配慮の事例を示していきます。ここに示す事例は、あくまでも日常生活や社会生活の中で考えられる代表的なものです。従って、挙げられていないもの以外は行う必要がないということではなく、障がいのある人、一人ひとりに応じた合理的配慮を行う必要があります。

このマニュアルを基本として場面や場所に応じて、その場面に接した人自らが考え、これを応用することが求められます。

合理的配慮を行うに当たっては、「障がい」を理解し、障がいのある人が困っていることに気づくことが重要です。そういった困っている人を見かけた場合は、積極的に声をかけ、本人の意思を確認してから、行動してみましょう。

障がいのある人が感じる生活のしづらさは、すぐに全てを解消できなくても、市、市民、事業者がそれぞれの役割と責任を自覚し、主体的に合理的配慮を行っていくことにより、徐々に少なくなっていくものと考えられます。

6 障がいについて知ってほしいこと

① 視覚障がい

基本的な特性
<p>視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。</p> <p>見えづらい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色が分かりにくい人もいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。・ 音声を中心に情報を得ています。 目からの情報を得にくいため、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。
基本的な配慮
<ul style="list-style-type: none">・ こちらから声をかける配慮 周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。・ 指示語は使わない配慮 「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい説明します。・ 点字と音声による配慮 点字は、指先で触って読む文字ですが、視覚障がいのある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文字読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

② 聴覚・言語障がい

基本的な特性

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人とがいます。また、言語障がいのある人は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

- ・ **外見からは障がいの有無が分かりにくい障がいです。**
外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- ・ **視覚を中心に情報を得ています。**
音や声による情報が得にくく、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。**
聴覚障がい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。**
補聴器をつけている人もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている人がいます。
- ・ **先天性の方と後天性の人がいます。**
先天的の方は音声を理解することが難しく、聴覚障がいと言語障がい重複する人がいます。

基本的な配慮

- ・ **コミュニケーション方法を確認する配慮**
聴覚障がいのある人との会話には手話、指文字、筆談、読話（口話）、空書などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どの方法によれば良いか、本人の意向を確認します。
- ・ **読話（口話）の場合の配慮**
1.5メートルほどの距離を保ち、明るい場所で、はっきりと自然に話します。ゆっくりしすぎ、強調しすぎはかえって理解を妨げます。
- ・ **聞き取りにくい場合の配慮**
言語障がいのある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

※ 指文字（ゆびもじ）とは

手の形を書記言語の文字に対応させた視覚言語の一要素で、手話は音声言語や書記言語より語彙の数が格段に少ないため、手話単語にない単語は、指を使って一字一字ずつ書記言語の綴りを表現する方法です。

※ 読話（どくわ）とは

相手の口の動きや表情、話の前後関係、文脈から話の内容を読み取る方法です。

※ 空書（くうしょ）とは

文字を空間に書いて示す方法です。

③ 盲ろう

基本的な特性

- ・ 視覚と聴覚の両方に障がいがある状態です。

大きく次の4つに分けられます。

- ・ 全盲ろう・・・全く見えず、全く聞こえない状態です。
- ・ 全盲難聴・・・全く見えないが、少しだけ聞こえる状態です。
- ・ 弱視ろう・・・少しだけ見えるが、全く聞こえない状態です。
- ・ 弱視難聴・・・少しだけ見えて、少しだけ聞こえる状態です。
- ・ 盲ろうになる経緯も様々です。

大きく次の4つに分けられます。

- ・ 視覚障がいがあり、のちに聴覚障がいを発症した場合です。
- ・ 聴覚障がいがあり、のちに視覚障がいを発症した場合です。
- ・ 先天的あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症した場合です。
- ・ 成人期以後に視覚と聴覚の障がいを発症した場合です。

基本的な配慮

- ・ コミュニケーション方法の配慮

- ・ 手書き文字

手のひらに指先などで文字を書き伝えます。初心者でも比較的簡単にできますが、時間がかかるため、あまり多くの情報を伝えることができません。

- ・ 触手話（解読手話）

相手の行なう手話に触れて手話の形で読み取ります。

- ・ 接近手話（弱視手話）

弱視や視野狭窄のろう者に対して、見えやすい位置や範囲で手話によ

り伝えます。

・ 指点字

6本の指（左右3本ずつ）を点字の6点に見立てて、盲ろう者の指を直接たたいて点字を表します。

・ 筆談

少し視力が残っている場合に、通訳者が紙などに文字を書いて伝える方法です。文字の大きさ、太さ、間隔など見え方に合わせた配慮をします。

・ 音声

少し聴力が残っている場合に耳元や補聴器のマイク（集音器）などに向かって話す方法です。聞こえの状態によって、声の大きさ、抑揚、速さ、音の高さなどの配慮が必要です。

・ パソコン

通訳者がパソコンを用いて入力し、その画面を、特性に応じた機器、ソフトウェアを利用し盲ろう者が読む方法です。

④ 肢体不自由

基本的な特性

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性まひの人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体にまひのある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、つえや松葉つえを使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体のみひや機能障がいに加えて、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がいます。

・ **移動に制約のある人もいます。**

下肢に障がいのある人では、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。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、高い所に手が届きにくく、床にある物は拾いにくいです。

・ **文字の記入が困難な人もいます。**

手にまひのある人や脳性まひで不随意運動を伴う人などでは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

・ **体温調節が困難な人もいます。**

脊髄を損傷された人では、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です。

- ・ **話すことが困難な人もいます。**

脳性まひの人の中には、発語の障がいに加え、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。

基本的な配慮

- ・ **車いすの人の視線に合わせる配慮**

車いすを使用されている場合、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ので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

- ・ **声をかけてから支援する配慮**

「車いすを押しましょうか。」などの声をかけ、相手の意向を確認してから支援するようにします。

- ・ **聞き取りにくい場合は確認する配慮**

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す。

- ・ **子ども扱いしない配慮**

発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症などにより、言葉がうまく喋れない人に対して、子どもに対するような接し方をしないようにします。

- ・ **無理をしない配慮**

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、転倒などの事故となる可能性が高くなります。周囲に協力を求め、安全な方法で行うようにします。

- ・ **部屋の温度調整をする配慮**

本人の意向を確認しながら、部屋の温度調整を行うようにします。

⑤ 知的障がい

基本的な特性

知的障がいのある人は、知的機能の障がいが発達期（おおむね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にある人です。重度の障がいのため常に同伴者と行動される人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

- ・ **複雑な話や抽象的な概念は理解が困難です。**

込み入った話や、具体性を欠いた、物に即して考えたり述べたりしない

話は、理解が困難です。

- ・ **人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な人がいます。**
自分の困りごとや思いを、言語に置き換えることが困難なため、具体的な意思伝達が難しい人がいます。
- ・ **漢字の読み書きや計算が苦手な人がいます。**
発達期（おおむね18歳まで）において遅滞が生じるため、特性に応じた方法で学習が行われたが、漢字の読み書きや計算が苦手な人がいます。
- ・ **ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人がいます。**
ひとつの行動や物事に執着したり、同じ質問や独語を繰り返す人がいます。
- ・ **重複障がいがある人もいます。**
心臓病などの内部障がいの重複がある人もいます。

基本的な配慮

- ・ **「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」の配慮**
短い文章や言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明をします。
- ・ **具体的に分かりやすくの配慮**
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ **穏やかな口調で声をかける配慮**
社会的なルールを理解しにくいため、「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す。
- ・ **家族への配慮**
本人のみならず、家族への支援もかかせません。機会ある毎に悩みを聞いてあげられる存在になり、同じ悩みを持つ自助会への参加を促しましょう。的確な助言や解決策の提供も重要ですが、わがことの様に、親身になって悩みを聞いてあげる姿勢がとても重要です。

⑥ 精神障がい、高次脳機能障がい

基本的な特性

精神障がいのある人は、統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、アルコール依存等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を抱えている人です。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場合もありますが、主に次のような特性があり、生活のしづらさを抱えています。

- ・ 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くいます。
- ・ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している人がいます。
- ・ 精神障がい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が多くいます。
- ・ 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がいます。
- ・ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人がいます。
- ・ 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。
- ・ 認知面の障がいのために、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。
- ・ 少し前のことをすぐ忘れてしまうことがあります。
- ・ 注意力が散漫で、集中力が続きにくい人がいます。
- ・ ささいなことで泣いたり怒ったりする人もいます。
- ・ 言葉がうまく出てこない、うまく伝えられないことがあります。
- ・ おつりの計算など、簡単な計算ができないことがあります。
- ・ よく知っているはずの道に迷ったり、手順が理解できないことがあります。
- ・ 会話する際にはごく普通であるのに、行動するとなつた時に簡単なことができないことがあり、そういったことからなかなか周囲の理解を得ることができない人がいます。
- ・ **統合失調症は、さまざまな生活障がいを引き起こします。**
 統合失調症は、幻覚・妄想という症状が特徴的な精神疾患です。また、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活の障がいや病識の障がいという特徴を併せもっています。およそ100人に1人弱がかかる大変身近なものといわれています。
- ・ **うつ病はほとんど毎日気分が憂うつな状態で日常生活に支障が現れます。**
 うつ病は気分がひどく沈んだり、好きなこともやりたくなくなったり、何事にも興味を持てなくなったり、物事を悪い方へ考えたり、周囲から見て表情が暗かったり、反応が遅かったり、落ち着かなかったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。
- ・ **双極性障がい（躁うつ病）は、躁状態とうつ状態を繰り返します。**

うつ状態だと思いながらも、極端に調子がよくなって活発になる時期がある場合は躁うつ病が疑われます。躁うつ病では、ハイテンションで活動的な躁状態と、憂うつで無気力なうつ状態を繰り返します。躁状態になると、眠らなくても活発に活動する、次々にアイデアが浮かぶ、自分が偉大な人間だと感じられるといったことがみられます。

躁状態ではとても気分がよいので、本人には病気の自覚がありません。そのため、うつ状態では病院に行くのですが、躁のときには治療を受けないことがよくあります。しかし、うつ病だけの治療では躁うつ病を悪化させてしまうことがあります。

・ **てんかんは、てんかん発作を繰り返し起こす病気です。**

てんかんは通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって突然意識を失って反応がなくなるなどのてんかん発作が現れる病気です。重症度は千差万別ですが、薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

てんかん発作の症状は、脳のどの範囲で異常な電気発射が起こるかにより多彩です。たとえば脳の一部で起こる発作（部分発作）では、後頭葉の視覚野で起これば光がチカチカ見える、手の領域の運動野で起これば手がピクピク動く、側頭葉で起これば前胸部不快感や既視感など、患者さん自身が感じられる様々な症状を示します。一方電気発射が脳全体に広がった場合、意識を消失し動作が止まって応答がなくなる、倒れて全身を痙攣させるなど、患者さん自身は発作の間意識がなくなり周囲の状況がわからない状態となります。また、体の一部あるいは全体が一瞬ピクンと動くミオクロニー発作や、突然体の力が抜けバタンと倒れる脱力発作、あるいは手足や口をもそもそと動かす自動症といわれる発作などもあります。

・ **高次脳機能障がいとは後天的な障がいです。**

高次脳機能障がいとは、インフルエンザ脳症、脳腫瘍、脳血管障がいといった病気や、交通事故やスポーツ事故による脳外傷、心肺停止による低酸素脳症などで脳に損傷を受け、記憶障がい、注意障がい、失語や感情のコントロール不良といった感情障がいなどが引き起こされるものです。

外見からは分かりにくく、周囲の人が理解することが難しかったり、本人自身も自分の障がいを十分に認識できないことがあります。また、一人ひとりの症状も異なります。

後天的な障がいであるため、これまで当たり前に行っていたことができなくなったことへの対応に、本人も周囲も戸惑ってしまう場面が多くあります。

基本的な配慮

・ 病気とそのつらさを理解する配慮

本人がどんなことを苦しく感じるのか、日常生活で怠けやだらしなさ
とみえるものが実は病気の症状であることを理解してもらえることは、
本人にとってはこころづよいことです。「気持ちのたるんでいるから病気
になるんだ」と言われ、あるいは思われて理解してもらえないことは、本
人にとってはとてもつらいことです。統合失調症という病気とそのつら
さを理解する配慮が必要です。

例えば、うつ病というのは、普通は抗うつ薬がよく効きますし、治療し
なくても一定期間内によくなるといわれます。ただ、本人の苦しみや自殺
の危険などを考えると、早く治療したほうがよいことは言うまでもあり
ません。どの病気も同様ですが、診察を迷っている方がいたら、何より大
事なのは、信頼できる主治医をもつことだと助言しましょう。

・ 接し方を工夫する配慮

対人関係に敏感になっており、そこからのストレスが症状の再燃の引
き金のひとつになる場合があります。特に苦手なのは、身近な人から「批
判的な言い方をされる」「非難がましく言われる」、あるいは「オロオロと
心配されすぎる」などの強すぎる感情表出です。

小さなことでも本人のよい面を見つけ、それを認めていることを言葉
で表現する、困ったことについては、原因を探すのはひとまず脇に置いて、
具体的な解決策を一緒に考える、といった接し方の配慮が必要です。

高次脳機能障がいの場合、記憶や注意、失語、感情などに障がいが生じ
ることがあります。新しいことを覚えられない、約束を忘れてしまうなど
記憶に障がいのある人には、必要に応じてメモを渡すなどの配慮が必要
になります。また、集中力が続かない、注意力が散漫な人には、何かをお
願いするとき、指示するときは複数のことを一度に言わないようにする
配慮や短い時間で適宜休憩してもらふ配慮が必要です。次に、言葉がうま
く出てこない人には、その人のペースに合わせる配慮や、何かを尋ねると
きは、「はい」「いいえ」など一言で返答できるような簡単な質問を心がけ
る配慮などが必要になります。また、いきなり泣き出したり怒ったりする
場合は、落ち着くのを待ち、不安を感じさせないような穏やかな対応が必
要になります。

・ サインをみのがさない配慮

もともと明るく社交的で自信にあふれている人もいるので、病的な躁
状態なのか本来の性格なのかの判断が難しいことがあります。周りが「い
つもと違う」「人格が変わったみたい」「いくらなんでもやり過ぎでは」と

感じることは、病的であることを示す重要なサインになります。本人だけでなく、周囲の人も、日頃の様子や気分の波を見守り、躁状態に気づく配慮が大切です。

- ・ **病気の特徴を周囲の人がよく理解する配慮**

てんかんをもつ人にとって、発作が起きている時間は通常数秒から数分間にすぎないため、発作が起っていないその他のほとんどの時間は普通の社会生活をおくることが可能です。したがって、病気の特徴を周囲の人がよく理解し、過剰に活動を制限せず能力を発揮する機会を摘み取ることをしないよう配慮することも、てんかんをもつ人に対するケアを行ううえで大切なポイントです。

⑦ 発達障がい

基本的な特性

発達障がいは、生まれつきの特性で、「病気」とは異なります。

発達障がいはいくつかのタイプに分類されており、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい、学習障がい、注意欠如・多動性障がい（AD/HD）などが含まれます。これらは、生まれつき脳の一部の機能に障がいがあるという点が共通しています。脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現します。また、同じ人にいくつかのタイプの発達障がいがあることも珍しくなく、個人差がとても大きいという点が発達障がいの特徴です。

- ・ **自閉症の人には主に次のような特性があります。**

言語の発達の遅れや、コミュニケーション・対人関係・社会性の障がい、パターン化した行動やこだわりがあります。知的な遅れを伴うこともあります。

例えば、急に予定が変わったり、初めての場所に行くと不安になり動けなくなることがよくあります。そんな時、周りの人が促すと余計に不安が高くなって突然大声を出してしまうことがあります。周りの人には、「どうしてそんなに不安になるのか分からないので、何をしてあげたらよいか分からない」と言われてしまいます。

でも、よく慣れた場所では一生懸命、活動に取り組むことができます。

- ・ **アスペルガー症候群の人には主に次のような特性があります。**

基本的に、言葉の発達の遅れはないが、コミュニケーション・対人関係・社会性の障がい、パターン化した行動や興味・関心のかたよりの傾向があり、言語発達に比した不器用さがあります。

例えば、他の人と話している時に自分のことばかり話してしまって、相

手の人にはっきりと「もう終わりにしてください」と言われないと、止まらないことがよくあります。周りの人には、「相手の気持ちがわからない、自分勝手にわがまま」と言われてしまいます。

でも、大好きな事物のことになると、専門家顔負けの知識を持っていることに感心されます。

- ・ **学習障がいの人には主に次のような特性があります。**

「読む」、「書く」、「計算する」等の能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手さが見られます。

例えば、会議で大事なことを忘れまいとメモをとるのだけれど、本当は書くことが苦手なので、書くことに集中しようと気を取られて、かえって会議の内容が分からなくなることがあります。後で会議の内容を周りの人に聞くので、頑張っているのに周り人には、「もっと要領良く、メモを取ればいいのに」と言われてしまいます。

でも、苦手なことを少しでも楽にできるように、ボイスレコーダーを使いこなしたり、他の方法を取り入れる工夫をすることができます。

- ・ **注意欠如・多動性障がいの人には主に次のような特性があります。**

不注意、多動、多弁であり、衝動的な行動があります。

大切な予定をよく忘れてたり、大切な書類を置き忘れてたりしてしまいます。周り人にはあきれられ、「何回言っても忘れてしまう人」と言われてしまいます。

でも、困っている人がいれば誰よりも早く気づいて手助けすることができます。

- ・ **その他の発達障がいの人には次のような特性があります。**

上の4つのタイプの他にも、トゥレット症候群のようにまばたき・顔しかめ・首振りのような運動性チック症状や、咳払い・鼻すすり・叫び声のような音声チックを主症状とするタイプのものも、発達障がい者の定義には含まれています。

- ・ **様々な特性があり、年齢や環境により目立つ症状が違ってきます。**

これらのタイプのうちどれにあたるのか、実際には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、それぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、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。

- ・ 外見から分かりにくいので誤解を受けやすく、そのために苦しんでいる人がたくさんいます。

- ・ 相手の言ったことをくり返す時は、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。

- ・ 遠回しの言い方や曖昧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。
- ・ 順序だ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。
- ・ 関心あることばかり一方的に話す人もいます。
- ・ 自分なりのルールが強いです。
- ・ 視覚的な情報に左右されやすい人がいます。
- ・ 時間の概念が分かりにくく、時計を見ることができなかつたり、一分一秒にこだわったり、といったこともあります。
- ・ いくつものことを同時に行うと混乱しやすいといった特徴があります。また、あれ、それといった指示語で会話すると何のことだか分からなくなります。
- ・ 特性に応じた支援を受けることができれば、十分に力を発揮できる可能性があります。

基本的な配慮

・ 「その人」に目を向ける配慮

大事なことは、その人がどんなことができ、何が苦手なのか、どんな魅力があるのかといった「その人」に目を向けることです。そして、その人その人に合った支援があれば、だれもが自分らしく、生きていけるのです。

・ 見守る配慮

発達障がいの子も、家の中に閉じこもっているだけではなく、街の中で様々な行動のしかたやルールを学んでいきます。しかし、発達障がいの子どもが騒いだり、パニックを起こしたりしているときに「何で親は厳しく叱からないんだ」と周囲をイライラさせてしまう場合があるかもしれません。しかし、発達障がいの子の中には、少しの時間待ってあげる方が、無理に叱るよりもずっと早く混乱から抜け出すことができることもあります。

また、道路で寝ころんでしまったときなどは、移動させるのを手伝って貰うと家族は助かりますが、沢山の人が一斉に近づくことは逆に興奮させてしまうこともあります。上手に発達障がいの子の混乱に対応できなくても、「あれは発達障がいの子のパニックだ。そのうち落ち着くだろう」と知識を持っていてくれるだけで、本人も家族もずいぶん楽になるのです。

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明をします。
- ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明をします。
- ・ 自閉症の人には、コミュニケーションカードを利用した支援が有効な場合が多いです。

- ・ アスペルガー症候群の人には、曖昧なことを言わない、手順を最後まで伝えるなどの対応が望ましいです。
- ・ AD/HD の人に対しては、気が散らない環境で端的に話をすること、5分に一度は休憩をとること、一つずつ指示を具体的に伝えることなどが望ましいです。

⑧ 内部障がい、難病に起因する障がい

基本的な特性

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害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、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がい定められています。

心臓機能障がいは、不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がいで、心臓ペースメーカー（心拍のリズムを作る）等を使用している人もいます。

呼吸器機能障がいは、呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

じん臓機能障がいは、じん臓機能が低下した障がいで、血液中の老廃物除去等の定期的な人工透析に通院されている人もいます。

ぼうこう・直腸機能障がいは、ぼうこう疾患や腸管の通過障がい等で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人もいます。

小腸機能障がいは、小腸の機能が損なわれた障がいで、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がいは、HIVによって免疫機能が低下した障がいで、抗ウイルス剤を服薬している人です。

肝臓機能障がいは、B型・C型肝炎ウイルスやアルコールの長期摂取、薬物の服用、自己免疫の異常などのさまざまな原因で肝臓の機能が損なわれた障がいです。

- ・ **外見から分かりにくい障がいです。**

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。

- ・ **疲れやすい障がいです。**

障がいのある臓器だけでなく全身状態（体調）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

るなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

- ・ **携帯電話等の影響が懸念される人もいます。**

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話等の電磁波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。

- ・ **受動喫煙でとても苦しんでいる人がいます。**

呼吸器機能障がいのある人では、受動喫煙でとても苦しんでいる人がいます。

- ・ **トイレに不自由されている人がいます。**

ぼうこう・直腸機能障がいや人工肛門や、人工ぼうこう（ストーマ）を使用されている人（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

※ 心臓ペースメーカーとは

心筋に電気刺激を与えることで必要な心収縮を発生させる医療機器のことをいいます。

※ 人工呼吸器とは

数時間から数年という長い時間に渡って人工呼吸を自動的に行う医療機器のことをいいます。

※ ストーマとは

消化管や尿路の疾患などにより、腹部に便又は尿を排泄するために増設された排泄口のことをいいます。

※ オストメイトとは

ストーマを持つ人をオストメイトといいます。

また、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が少なくない疾病で、経過が慢性にわたるものです。

平成25年4月の障害者総合支援法施行により、障がい福祉サービス等の対象となりました。また、平成26年5月の難病法の成立に伴い、対象疾病が拡大し、平成30年4月以降は359疾病が対象となっています。

難病における大きな問題として、病気をもちながら就労を継続することの困難さ、偏見や誤解が後を絶たないことなどが挙げられますが、難病の人は、その人の症状に合わせた配慮があれば、病気がない人と同じように仕事や社会生活を営むことができます。

- ・ 治療が難しく、慢性の経過をたどります。
- ・ 後遺症の残るおそれが少なくありません。
- ・ 治療に使用される薬等には非常に高額なものがあり、経済的な不安を抱えている人もいます。

- ・ 介護等に著しく人手を要することがあるため、家族や周囲の人の身体的・精神的負担が大きくなります。
- ・ 病気の種類や状態は個人により様々です。
- ・ 症状が変動することもあります。一日の中でも軽い症状と重い症状になる場合があります。

基本的な配慮

- ・ **負担をかけない対応を心がける配慮**
内部障がいのある人では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。
- ・ 難病というと「寝たきり」や「生命の維持が困難」といったイメージを持たれがちですが、自立生活が送れないこと等は難病の条件に含まれていません。
- ・ 一見して難病であると分かる人も分からない人もいます。
- ・ 個々の疾病により、特色や注意する点が異なるため、本人の状態を正しく理解したうえで、その人に合わせた配慮が必要です。
- ・ 学校や会社では、本人の意見を聞いて仕事の量や時間を調節したり、通院の時間を確保するなど柔軟な対応が必要です。

⑨ 重症心身障がい

基本的な特性

重度の肢体不自由と重度の知的障がい重複した状態を言います。
ほとんど寝たきりで、寝返りは難しく、多くの方が自力では起き上がれない状態です。

ですから、自力で歩いての移動は困難です。座位保持装置や車いすなどでの移動が主となります。もちろん介助者なしに移動はできません。

排泄も多くの方が介助者に知らせることができません。

自力で食事をすることもできません。介助のもとに食事をするようになります。食形態はきざみ食、流動食が多いです。

手、足が変形または拘縮（筋肉の持続的な収縮）、側彎（脊柱が左右に曲がっている状態）や胸郭の変形を伴う人が多いです。また、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ません。

言語による理解・意思伝達が困難です。ですが表現力は弱いのですが、笑顔で応えるときもあります。

肺炎・気管支炎を起こしやすく、多くの方がてんかん発作を持つため、いつ

も健康が脅かされています。また、痰の吸引が必要な人が多いです。

基本的な配慮

入院時又は在宅であれ、ほぼすべてのADL（日常生活動作）において全介助を必要とします。入院時であれば、医師、看護師、保健師等による専門的な介助を受けることができますが、在宅での暮らしの場合、ヘルパーの介助の他、家族による医療的ケアが必要になります。

在宅での医療的ケアには、口腔内の喀痰吸引、鼻腔内の喀痰吸引、気管カニューレ内部の喀痰吸引、胃ろう又は腸ろうによる経管栄養、経鼻経管栄養等があり、かけがえのない子どもとの生活は決して容易ではありません。

出生時、子どもが重症心身障がいがある状態だと告知されたとき、母親はショックだけでなく、そのすべての責任を一人で背負い、自責の念に襲われる人が多いようです。孤独感や抑うつ状態、精神的混乱に陥るリスクが高くなり、苦悩と葛藤の過程が螺旋的に続いたりします。

一方で、父親は家族の経済的な担い手としての役割を担う人が多く、子どもの介助や医療的ケアの手技などがおぼつかず、泣いている母親を十分に支えられないことに悩み、つらい気持ちを吐き出すところがない状態に追込まれてしまう場合が多いようです。

また、きょうだいがいる場合、そのきょうだいにも繊細で大きな葛藤があり、逃げ場のない状態に追い込まれてしまう場合があるようです。

家族それぞれを、一人にさせないことが重要です。機会あるごとに悩みを聞く存在になり、同じ悩みを持つ自助グループへの参加を促しましょう。的確な助言や解決策の提供も重要ですが、わがことの様に、親身になって悩みを聞く姿勢がとても重要です。

7 障がい者に関するマークの一例

<p>障がい者のための国際シンボルマーク</p> 	<p>障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。</p> <p>※このマークは「すべての障がい者を対象」としたものです。特に車いすを利用する障がい者を限定し、使用されるものではありません。</p>
<p>盲人のための国際シンボルマーク</p> 	<p>世界盲人連合で 1984 年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。</p>
<p>身体障がい者標識(身体障がい者マーク)</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運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>

聴覚障がい者標識(聴覚障がい者マーク)



聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。

ほじょ犬マーク



「身体障害者補助犬法」の啓発のためのマークです。身体障がい者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設では、身体障がいのある人が身体障がい者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。補助犬を同伴することのみをもってサービスの提供を拒むことは障がい者差別に当たります。

補助犬はペットではありません。体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されているし、衛生面でもきちんと管理されています。

補助犬を同伴していても使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。

<p>耳マーク</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。</p> <p>聴覚障がい者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮について御協力をお願いします。</p>
<p>オストメイト／オストメイト用設備マーク</p> 	<p>オストメイトとは、がんなどで人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障がいのある障がい者のことをいいます。</p> <p>このマークはオストメイトである事と、オストメイトの為の設備（オストメイト対応のトイレ）があることを表しています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、オストメイトとして身体内部に障がいのある障がい者であること、及びそのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることに、御理解、御協力をお願いします。</p>
<p>ハート・プラス マーク</p> 	<p>「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある方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。</p> <p>内部障がいの方の中には、電車などの優先席に座りたい、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>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御理解、御協力をお願いします。</p>

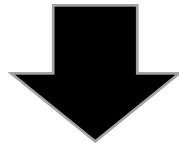
<p>「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク</p>  <p>(社会福祉法人日本盲人会連合推奨マーク)</p>	<p>白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障がいのある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。</p> <p>白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。</p> <p>※駅のホームや路上などで視覚に障がいのある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをしてください。</p>
<p>障害者雇用支援マーク</p> 	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が障がい者の在宅障がい者就労支援並びに障がい者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。障がい者の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障がい者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。そういった企業がどこにあるのか、障がい者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障がい者の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。</p> <p>障害者雇用支援マークが企業側と障がい者の橋渡しになればと考えております。御協力のほど、よろしく申し上げます。</p>
<p>ヘルプマーク</p> 	<p>義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、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ができるマークです（JIS規格）。</p> <p>ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、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。</p>

8 こんな場面で、ともに生きる配慮を

すべての障がいに共通した対応の基本

① 障がいのある人の気持ち、生活の実際をよく理解しましょう

障がいの種類や個人の障がいの程度によって対応の仕方が異なります。相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切です。そのためには機会があれば研修に参加したり、障がいのある人に話を聞く姿勢が必要です。



② 積極的に声をかけることから始めましょう

私たちの街には障がいのある人が不便を感じるものがまだまだたくさんあります。すぐに解決できなくても、困ってる場面では積極的に声をかけることが望まれます。ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、必ず本人の意思を確認して行動するようにしましょう。



③ ゆっくりおだやかな口調で話しかけましょう

中には、薬の服用で脳の働きがゆっくりしている人や、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人がいます。話すときはできるだけゆっくりおだやかに、理解できるまで繰り返し説明してください。興奮やパニックが収まらず周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、ゆっくりやさしい口調で話しかけ落ち着かせるようにしてください。また、障がいの特性に応じて、筆談など、コミュニケーション方法に工夫をすることが必要です。

多様な障がいに応じた柔軟な配慮を

障がいの種類は多様で程度も様々であり、このマニュアルに掲載されている事例に類似した出来事であっても、そこで適切となる合理的配慮の提供等は掲載されているものと異なることがあります。このマニュアルを参考としつつも、実際の事案においては柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断しましょう。

① 行政での場面

■ 視覚障がい

- ・視覚障がい者にとっては、代筆・代読もコミュニケーション手段として欠かせません。

配慮 視覚障がい者が一人で窓口に来られたときには、本人の希望を踏まえて、職員が代筆・代読をするようにした。特に代筆の場合には、複数の職員で確認するようにした。

- ・図書館を利用するときに、蔵書の検索機を操作できず、書架のレイアウトも分からない。

配慮 要望に沿って職員が検索機を操作したり、本を代わりに取ってくるなどの配慮を行った。

- ・弱視のため階段の上り下りで段差を見誤ってしまうことがある。

配慮 階段の縁に目立つ色の滑り止めを設置し、弱視でも段差を認識しやすいようにした。

■ 聴覚・言語障がい

- ・大きな会場で開催されるフォーラムでは、手話通訳者がいても見えにくい場合がある。

配慮 会場全体から手話通訳者の手話が見えやすいように、高さ 60cm ほどの台を用意し、手話通訳者を見やすい前の席を希望者向けに確保した。また、拡大スクリーンも設置し、後の席からも見やすいようにした。

- ・会議の傍聴時にパソコンによる要約筆記を行いたいが、パソコンの持込みが禁止されている。

配慮 一律にパソコンの持込みを禁止するのではなく、個別に判断して必要と

認められる場合には持ち込めるようにした。

- ・配偶者からの暴力に悩んでいるが、相談窓口への連絡先が電話番号だけなので、通報も相談もできない。

配慮 F A X 番号やメールアドレス及び電話リレーサービスの連絡窓口も示して、通報や相談を受け付けられるようにした。

■ 盲ろう

- ・会議に出席したときに、資料の事前送付がなく、当日は点字化した資料が用意されていなかった。また、長時間の会議であったが、休憩時間が設けられていなかった。

配慮 資料を事前送付するとともに、資料の概要を点字化して会議で配付することとした。議事進行については、適時休憩を挟むこととした。

- ・通訳・介助者を同行して会議に出席したが、通訳・介助者については、座席が決まっておらず、配付資料も準備されていなかった。

配慮 盲ろう者と意思疎通しやすい位置に、通訳・介助者の座席と配付資料を準備するようにした。

- ・フォーラムで聴覚障がい者向けの手話通訳者が配置されているが、視力が弱いため手話が読めず、話がよく分からなかった。

配慮 フォーラムの参加申込書に配慮してほしいことを記載する欄を設けることとし、記載内容に基づき手話通訳者のすぐ前に座席を設けるなどの配慮を行いやすいようにした。

■ 肢体不自由

- ・頸髄損傷により体温調節機能が損なわれているが、出席する会議の部屋の冷房が不調で、室温が高い状態になっている。

配慮 会議の部屋に扇風機や氷枕型保冷剤を用意した。

- ・図書館を利用するときに、蔵書の検索機を操作できないので、どこに本があるのか探しづらい。

配慮 要望に沿って職員が検索機を操作したり、手が届かない位置にある場合は代わりに取ってくるなどして、読みたい本を探せるようにした。

- ・庁舎に多目的トイレが設置されているが、手すりが横向きのものだけなので、立ったり座ったりする基本的な動作が行いづらい。

配慮 縦・横両方の機能を備えたL字型の手すりに改修した。

■ 知的障がい

- ・市役所が公表した調査報告書を読みたいのだが、平仮名しか読むことができないので、振り仮名を付けてほしい。

配慮 ページ数の多い調査報告書であり、全ての文章に振り仮名を付すことは作業量が膨大となるので、要点を抜粋した概要ペーパーを作成して振り仮名を付すこととした。

- ・選挙の投票を行う際に、次々と他の投票者が来ると、急がされたような気持ちになってパニックを起こしてしまう。

配慮 他の投票者を止めることはできないが、他の投票者が少ないと予想される時間帯を前もってお知らせした。また、実際に来場したときには、他の投票者に間隔を空けてほしい旨をお願いした。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

- ・申請書類の記入に長い時間を要するので、窓口へ行ってからその場で記入するのは気が引けてしまう。

配慮 外部に持ち出しても問題の生じない内容であったことから、事前に申請書類を送付しておき、窓口に来るときに記入済みのものを持参していただくことにした。

- ・大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

配慮 別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

■ 発達障がい

- ・周囲の物音に敏感なため気が散ってしまい、窓口カウンターで集中して申請用紙に必要事項を記入できない。

配慮 別室への移動により、静かな環境で申請用紙への記入ができるよう配慮した。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

- ・外観では障がい分かりづらいため、配慮を優遇と誤解されることがある。

配慮 市の広報紙で、外見では分かりづらい障がいについての理解を求めた。

■ 重症心身障がい

- ・公共施設内のトイレにはベビー用のオムツ交換台はあるが、成人でも利用できる大きなシートが設置されていない。そのため外出時は自家用車に戻るか、多目的トイレの床に敷物を敷いてオムツ交換をしていた。これが外出を躊躇する一因になっている。

配慮 トイレに成人でも利用可能な壁取付型折りたたみ式オムツ交換シートを設置した。

② **教育での場面**

■ 視覚障がい

- ・後で復習するときに使いたいのので、授業を録音させてほしい。

配慮 授業の録音は禁止されているが、障がいの状況から合理的配慮の提供に当たると判断し、録音機器の使用を認めることとした。

- ・通常のテスト問題用紙では、印刷された文字が小さくて、弱視なので読むことができない。

配慮 拡大文字を使ってテスト問題用紙を作成した。また、拡大鏡などの補助具を使用できることとした。

- ・試験や受験の当日には合理的配慮の提供を受けられるが、日常の勉強で使える障がいに対応した練習問題が少ない。

配慮 過去問などを電子テキスト化し、パソコンの読み上げ機能で使える問題集を作成した。

■ 聴覚・言語障がい

- ・難聴がある影響で、授業を聞くこととノートを書くことの両立が難しいときがある。

配慮 授業の撮影は禁止されているが、障がいの状況から合理的配慮の提供に当たると判断し、黒板の撮影を認めることとした。

- ・出席点呼を聞き取れないが、他の生徒と同じように返事をしたい。

配慮 出席点呼をするときには、口頭だけではなく身振り・指文字・手話などを加えて、その生徒に自分の順番となったことが伝わるようにした。

- ・補聴器を使っているが、授業で聞き取りにくいことがある。

配慮 携帯できるFM音声送信機を導入し、話し手はそれを装着して授業を行うこととした。また、本人から申出があれば、要約筆記を配置できるようにした。

■ 盲ろう

- ・大学入試(面接、小論文)の際に、通訳・介助者の派遣制度を利用したい。

配慮 面接では、事前に関係者(面接官、盲ろう者、通訳・介助者)で面接方法や会場レイアウトなどについて打合せを行ってから実施した。小論文では、通訳・介助者が同席したほか、時間延長やパソコン使用許可などの配慮を行った。

■ 肢体不自由

- ・下肢装具を着用しているが、皆と修学旅行に参加したい。現地では他の生徒と一緒に行動したい。

配慮 下肢装具を着用していることを前提として、移動ペース、休憩場所、ホテルの部屋割りなどを検討し、できるだけ他の生徒と一緒に行動できるよう計画した。

- ・子どもの運動会を見学したい。車いすを使用しているのだが、車いすのまま見学できる場所はあるだろうか。

配慮 保護者が見学する場所は先着順の自由スペースであり、車いすでは移動しにくい位置もあることから、車いすのまま見学しやすいスペースを別途設け、そちらへ案内した。

- ・休み時間などに多数の学生が通る廊下があり、そこでは車いすの先端が交差する廊下の陰から出てくる学生とぶつかってしまうことがある。

配慮 見通しの悪い交差箇所にミラーを設置して、お互いの死角ができないようにした。

■ 知的障がい

- ・多くの人が集まる場が苦手で、集会活動や儀式的行事に参加することが難

しい。

配慮 集団から少し離れた場所で本人に負担がないような場所に席を用意したり、聴覚に過敏があるのであれば、イヤーマフなどを用いることとした。

・聴覚に過敏さがあり、運動会のピストル音が聞こえると、パニックを起こしてしまうかもしれない。

配慮 ピストルは使用せず、代わりに笛・ブザー音・手旗などによってスタートの合図をすることとした。

・危険性の予知が難しく、校舎の窓から外へ出ようとするところがある。

配慮 落下を防ぐため、やや高めの窓手すりや柵を設置した。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

・障がいの状況によっては、授業中に情緒不安定になってしまうことがある。

配慮 情緒不安定になったときには、落ち着くまで一人になれる場所へ移動して休むことができるようにした。

■ 発達障がい

・パニックを起こしてしまうことがあるので、授業中に問題の回答者として指名しないでほしい。また、指名しないことを他の生徒には伝えないでほしい。

配慮 各授業の担当教員が事前に情報共有しておき、他の生徒は気づかないように指名対象から外す配慮を行った。

・集団で行動する授業に適応できずにいるが、本人の希望としては参加したいと思っている。

配慮 無理のない形で段階的に移行することとし、徐々に集団で行動する時間を増やしていく授業スケジュールを計画した。

・休憩時間から授業への気持ちの切替えに時間がかかるため、授業に集中できない。

配慮 休憩時間に好きな活動をしている途中でも授業への気持ちが切り替えやすくなるように、チャイム前に合図となる音楽を流すようにした。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

・症状の特性などについて、クラス担任の教員だけでなく、各教科担当の

教員にも知っておいてほしい。

配慮 クラス担任が聞いたことは教科担当教員へも伝え、関係者全体で情報共有するようにした。

- ・生徒が学校にいる間も定期的に薬を飲む必要があるが、うっかり飲み忘れてしまうことが何度もあった。

配慮 生徒本人がアラーム機能付きの時計を持つようにしたほか、担当教員も一緒に時計のアラーム時間を設定して、薬の飲み忘れがないよう声をかけるようにした。

- ・気管切開で痰吸引処置が必要な生徒が来年入学することになった。

配慮 学校でも痰吸引処置を行えるように、養護教諭（保健室の先生）が手技を習得して対応することとした。

■ 重症心身障がい

- ・学校では仰向け姿勢や後傾椅子座位でいることが多いので、天井灯の光が視野に入り、眩しさから目を閉じてしまう。

配慮 天井灯の手前に白い布などを広げて吊るし、光が直接目に射しこまないようにしたところ、以前よりも目を開けることができるようになった。

- ・学校では医療的ケアを受けられるが、スクールバスの中では受けられないので利用できず、保護者が毎日送迎している。

配慮 看護職員などの医療的ケアに対応できる者もスクールバスに乗車するよう勤務時間を変更した。

③ 雇用・就業での場面

■ 視覚障がい

- ・いつもは物が置いていない通路に物があると、つまずいて転倒する危険がある。

配慮 通行の妨げになるような場所に物を置かないようにした。また、年度末などの一斉整理の時期などに物を置かざるを得ないときは、視覚障がい者にその旨を伝えて注意を促した。

- ・パソコンの読み上げソフトを使って業務を行いたい。

配慮 その職員との業務上のやり取りは、可能な限り電子媒体（テキスト形式）

を用いることとした。

- ・視覚障害者の就労を支援するための機器が職場にない。

配慮 読み上げソフト、音声点字携帯情報端末、拡大読書器などの支援機器を導入した。

■ 聴覚・言語障がい

- ・補聴器を使っているが、業務連絡の放送が聞き取りにくく、放送自体に気づかないこともある。

配慮 対応が必要と思われる業務連絡の場合には、同僚が確認の声かけを行うようにした。また、業務連絡を電子メールでも行うこととした。

- ・多人数の参加者がいる会議では、難聴により誰が発言しているのか区別しづらく、会議の流れが分からなくなってしまう。

配慮 複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言することとし、発言前にはその都度手を挙げて名乗るようにした。

■ 盲ろう

- ・就職試験において、筆記が困難なためパソコンを使用させてほしい。

配慮 受験者の障がいに対応しているパソコンの持込みを認め、電子データを用いて出題・解答を行った。

- ・業務に常時従事するためには、通訳・介助などの支援者が必要になる。

配慮 職務遂行に必要な支援者を職場に配置する制度を導入した。

■ 肢体不自由

- ・仕事でも休憩中でも、常に車いすに座っている状態で就労していたところ、床ずれができてしまった。

配慮 パーテーションで仕切ったところに簡易ベッドを設置し、車いすから降りて休憩できるようにした。

- ・職場の机が車いす使用者には低すぎて、膝が当たってしまい着席できない。

配慮 机の脚の下に板を敷いて嵩上げしたことで、車いすのままで着席できるようになった。

- ・握力が弱いので、電話対応のときに受話器を持ち続けていることが難しい。

配慮 ヘッドセットを導入し、それを使って電話対応できるようにした。

■ 知的障がい

- ・他の社員となかなか馴染むことができない。

配慮 障がいのある方とのコミュニケーションについて、専門家による社員研修を実施した。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

- ・1時間以上連続して業務を行うと強いストレスを感じ、業務効率も落ちてしまう。

配慮 休憩時間の配分を調整し、1時間おきに休憩できるようにした。

- ・主治医が決まっており、外来の診察日が指定されているが、勤務のシフトとなかなか合わず、予定の日に受診できないこともある。

配慮 通院・受診の妨げにならない勤務体制を組むようにし、やむを得ない場合は、通院・受診のために休めるようにした。

- ・細かい作業の段取りがなかなか覚えられず、急な手順の変化などには対応できない。

配慮 作業手順などを示した業務マニュアルについて、分かりやすい内容となるよう工夫して作成した。また、説明や指示は具体的に行うように職場スタッフに周知した。

- ・高次脳機能障がいを負ったことによる精神的なショックや感情のコントロールの問題によって、気分の落ち込みなどがみられた。

配慮 定期面談によってストレスや不安を緩和すると同時に、病状や服薬の自己管理の状況なども把握し、支援機関とも情報共有をすることとした。

- ・高次脳機能障がいのため、新しいことを覚えることや、同時に複数の作業をこなすことに困難を抱えていた。

配慮 業務指示をメモにして毎回作業前に確認したり、写真や図を多用して作業手順を示す等の配慮を行った。

- ・脳血管障害（左上下肢軽度のまひ）で、身体障害者手帳6級を取得し、職

場に復帰したが、同じミスを繰り返したり、指示したことが抜けてしまうようになってしまった。

配慮 本人了承のもと、高次脳機能障がい者支援拠点機関に相談へ行き、紹介された医療機関で検査したところ、高次脳機能障がい（注意障がい、遂行機能障がい）があることが判明した。よってジョブコーチ支援を依頼し、職務内容の適正化を図った。

■ 発達障がい

・聴覚過敏のため人の話し声が気になってしまい、仕事が手につかないことがある。

配慮 人の行き来が少ない部屋で勤務できるようにするとともに、勤務中に耳栓やイヤーマフの使用を認めることとした。

・一度に多くのことを理解して行動するのが苦手である。

配慮 「仕事の内容を一つずつ簡潔に指示する」「複雑な指示内容はメモなどで示す」など、仕事を行うときの配慮について部署内で個別性に合わせた業務指示を行うこととした。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

・日によって体調が変動するので、一律に定められている就業時間・休憩時間では、業務を行うことが難しい日がある。

配慮 体調不良の日には、就業時間内でも休憩室を利用できることとした。

・定期的に通院する必要があるため休暇取得日数が多くなり、同僚に対して気が引けてしまう。

配慮 本人の希望を踏まえて、内部障がいがあることや必要な配慮について職場で説明を行うなど、本人が休暇を取得しやすい職場の雰囲気づくりを行った。

・勤務時間中に休憩する場合、自席では周囲の目が気になってしまい、十分に休むことができない。体調不良が著しい場合には、横になれるスペースも整備してほしい。

配慮 職場とは区切られたところに休憩スペースを設け、横になるときに使えるように簡易ベッドも備えた。また、本人の希望を踏まえて、障がいの状況について理解を促すための職場研修を行い、休憩しやすい職場環境を整えた。

■ 重症心身障がい

- ・退院し、在宅で暮らすこととした長女の介助や医療的ケアのため妻が抑うつ状態となったため、定時に帰宅する必要が生じ、残業の命令に従うことが困難となった。

配慮 残務は係内で分担し、定時に帰宅できるようにした。

- ・長女の介助や医療的ケアで忙しく、妻が幼い次女をかまう時間がほぼなくなってしまったため、次女と妻との間で会話が途絶えた。

配慮 誰にも相談できずに悩んでいたが、勤務先の健康相談室に所属する保健師に悩みを打ち明けると、わがことの様に聞いてくれた。それだけで気が楽になった。また保健師は的確な助言を提供してくれた。

④ サービス(買物、飲食店など)での場面

■ 視覚障がい

- ・銀行のATMや食堂の券売機などを使用したいときに、タッチパネル式になっていると操作できない。

配慮 (ATMについては暗証番号を聞くことについてご了解いただいたうえで)店員がATMや券売機などのタッチパネル操作を代行した。

- ・弱視のため商品をタブレットで撮影・拡大して確認したいのだが、店内での撮影は禁止されている。

配慮 視覚障がいを補うための撮影は認めることとした。

- ・インターネットの通信販売で商品を注文したところ、PDF形式の確認書類が電子メール送付されてきたが、その記載内容が画像として情報認識されており、読み上げソフトを使用することができない。

配慮 印刷した確認書類をスキャナーで読み込んでPDF形式に変換していたが、テキスト情報が残るように、パソコン上で形式変換したものを送付することとした。

- ・商店街の通路が煩雑としている。視覚障がいがあっても利用しやすい商店街にしてほしい。

配慮 視覚障がい者団体の方と一緒に商店街を回り、通路沿いにあるイトイ

ンスペースや鉢植えのレイアウトを見直すなど、各種意見を伺って反映させた。

■ 聴覚・言語障がい

・飲食店ではメニュー表への指差しで注文しているが、細かい希望を伝えることが難しい。

配慮 麺類を扱っているお店で、これまでは注文された麺類を出すだけだったが、筆談ボードを使うことによって、「固い麺か柔らかい麺か」、味付けについて「辛口か甘口か」などを店員が聞けるようになり、他のお客と同じように細かい注文にも対応できるようになった。

・病院の待合室で診察順を待っているとき、呼び込まれても分からない。

配慮 通常は診察室から次の受診者の名前を呼んでいるが、待合室の座席まで呼びに行くようにした。

・現在は筆談でやり取りしているが、より簡単に意思疎通できるようになるとありがたい。

配慮 タブレットを導入し、店員が話した内容が文章に自動変換されるアプリをインストールした。

■ 盲ろう

・難聴のため筆談をお願いしたが、弱視でもあるので細いペンや小さな文字では読み取りづらい。

配慮 太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

・飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が分からない。店員が声をかけてくれても聞きとれないことがあり困ってしまう。

配慮 店員がそばまで行き、手のひらに「○」（空席がある）」か「×」（空席がない)かを指で書いてお知らせした。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内した。

■ 肢体不自由

・半身まひはあるが、フォークやスプーンを使って一人で食事をする事ができる。しかし、皿を支えることができずに動いてしまい、食べにくいことがある。

配慮 滑りにくい素材のマットがあったので、それを敷いて皿が動かないよう

にすることができた。

- ・大型の車イスを使用しており、また、貧血防止のためフットレストを上げたりリクライニングを倒したりすることがあるので、飲食店での配席時に配慮してほしい。

配慮 飲食店で配席するときに、後方のスペースが広く、テーブルの脚がない位置へ案内した。

- ・店舗の入口が乗り越えられない段差になっており、車いすを使っていると入店できない。

配慮 スロープ設置工事や携帯スロープ購入をすぐには実施できないので、当面の間は頑丈な木の板を購入して対応することとした。

■ 知的障がい

- ・初めて行く歯科医院だと、極度に治療を怖がってしまう。

配慮 事前に相談があったので、治療室の椅子に座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、治療をしないで場に慣れるだけの機会を設けた。

- ・子どもが買物の会計時に待つことができず、動き回ったり騒いだりしてしまう。

配慮 会計場所に椅子を持っていき、「ここに座って待っていようか」と声をかけ、親の会計が終わるまで話し相手となった。いつも同じ場所に椅子を置くようにしたところ、その後は会計が終わるまで1人で椅子に座って待ってられるようになった。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

- ・異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしい。

配慮 同性の店員がいる場合には、その者が接客対応するようにした。

■ 発達障がい

- ・資格取得するための講義において、座学での読み書きや筆記テストに難がある。

配慮 タブレットの使用許可など、学校で行われることが想定される合理的配慮に準じた対応を行った。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

- ・アーケード商店街に買物へ行ったが、途中で体調不良になり休憩スペースを探したがなかったため、うずくまってしまった。

配慮 商店の人たちが駆け寄ってきてくれ、介抱してくれた。

数日後、お礼に行くと、アーケード商店街に手作りの休憩スペースが設けられていた。

■ 重症心身障がい

- ・嚥下障がいがあるため、外食時に通常メニューの食事ができないが、できるだけ家族で同じメニューの食事をしたい。

配慮 予約の際に希望の食形態を聞き取り、それに合わせて可能な限り再調理対応し、なるべく元のメニューに近い食形態で提供した。また、専用のスプーンや食器を持参されたので、洗ってお返した。

- ・デパートの多目的トイレには、成人用のオムツ交換用ベッドがないので不便だ。

配慮 オムツ交換が必要になったと申出があったので、救護室のベッドを利用していただいた。

- ・エレベーターの規格が小さく、重症心身障がい児者の車いす(ストレッチャータイプ)では利用できない場合があり、車いすを担いで階段を移動しなければならず危険だった。

配慮 ストレッチャータイプの車いすでも利用できるエレベーターを設置した。

⑤ 観光・イベント・レクリエーションでの場面

■ 視覚障がい

- ・盲導犬と温泉施設へ来たが、入浴している間に盲導犬が待機している場所はあるだろうか。

配慮 浴室や脱衣所に盲導犬の待機場所はないので、入浴している間は事務室で預かることとした。

- ・駐車場からコンサート会場までの通路にある点字ブロック上に、他のお客様の自転車が置かれており立ち往生してしまった。

配慮 会場まで係員が案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させた。

- ・ホテルのホームページがリニューアルされ視覚的な演出が増えたことにより、視覚障がい者がホームページから入力して宿泊予約するのが難しくなってしまった。

配慮 視覚障がい者の意見も聞きながら、視覚的な演出と視覚障がい者にとっての使いやすさが両立するホームページに再構成した。

■ 聴覚・言語障がい

- ・口話を用いたいが、ガイドがマスクをしているので読み取れない。

配慮 マスクを外し、早口にならないように話をした。

- ・イベント開催時に手話通訳者が配置されていたが、会場が薄暗くて手話がよく見えない。

配慮 スポットライトを調整し、手話通訳者の立ち位置が明るくなるようにした。

- ・劇場で演劇など鑑賞するときには、聞こえている人と同じように楽しみたい。

配慮 ポータブル字幕機器を導入し、希望者への貸出しを始めることとした。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにした。

■ 盲ろう

- ・聴覚障がい者向けのイベントに参加したところ手話通訳者が配置されていたが、弱視でもあるので手話が読み取りづらい。

配慮 手話通訳者の直近の位置に配席した。

- ・聴覚障がい者団体の活動に参加しているのだが、視覚障がい向けの配慮がなく、会報誌やイベント案内などの配布物を読むことができない。

配慮 必要に応じて点字や拡大文字を用いた配布物を作成したり、配布物の電子データを提供した。

- ・障がい者スポーツ大会に参加するのだが、弱視難聴の盲ろう者なので、スタート合図が分かりにくい。

配慮 スタート合図者の一番近くのレーンに配置し、スタート合図はピストル音と光の両方を使って行った。

■ 肢体不自由

- ・歴史的建造物の見学イベントに参加したいが段差が多い。車いすで移動可能な範囲だけでも見学させてほしい。

配慮 当日のスタッフの一部を案内役へ変更し、車いすでも移動可能な順路で別途案内した。

- ・旅客船のタラップが階段状になっているため、車いすのままでは乗り込むことができない。

配慮 貨物用の搬入口が平らであったことから、本来は貨物用であることをご了解いただいた上で、そちらから乗船していただいた。

- ・ホテルの大浴場を利用したいが、広いスペースと介助、複数枚のタオルが必要になるので気が引けてしまう。

配慮 事前に相談があったので、当日は通常よりも早く大浴場の準備を整え、本来の開放時間までの間に占有して入浴できるようにした。また、タオルも複数枚を準備しておいた。

- ・体温調節機能の障がいにより、テーマパークなどで炎天下に長時間並ぶことが困難だ。

配慮 スタッフが順番について把握しておき、順番となるまでは室内で待機できるようにした。

- ・ホテルに宿泊したときに、バスルームで使えるシャワーチェアが備えられていなかった。

配慮 「代用できるためパイプ椅子でも構わない」という申出があったので、事務用にあったものをお貸しして、シャワーチェアの代わりとしていただいた。

■ 知的障がい

- ・パニック障がいがあるため、必ず介助者の隣に座りたい。

配慮 観光バスはほぼ満席になっており隣り合った空席がなかったが、他の乗客のご了解を得て座席を変更し、隣り合って座れるよう調整した。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

- ・考えていたことと違ったことや通常とは異なる場面への対応が苦手で、パニックになる場合がある。別府の地獄めぐりバスを利用している際に、事

故発生で止まったり遅れたりするなどの異変が生じたときは、状況が理解できるよう丁寧に伝えてほしい。

配慮 障がい特性を理解して、分かりやすく丁寧なガイドを心掛けた。

■ 発達障がい

・プール施設でスイムキャップ着用が義務づけられているが、帽子類の着用を嫌がってしまい、スイムキャップもすぐに外してしまう。

配慮 衛生面や循環装置への影響を考慮してスイムキャップ着用としているが、配慮すべき理由がある場合には、非着用でも利用を認めることとした。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

・旅行先で体調不良になり倒れてしまった。

配慮 気がつくまでベッドの上で、ヘルプカードを所持してたので適切な処置ができたと言ったと看護師が言った。

■ 重症心身障がい

・プール施設を利用したいが、着替え用のスペース(ベッド)が無いので利用できない。

配慮 着替えるときのプライバシーを保護できるように、人目につかず横になって着替えられるスペースへ案内したり、周囲をついで囲った簡易ベッドを用意したりした。

⑥ 災害等での場面

■ 視覚障がい

・弱視により障がい者向けの配慮を受けていたところ、他の被災者から「見えているのに不公平ではないか」と非難されてしまった。

配慮 本人の希望を踏まえて、弱視も視覚障がいであることについて、周囲の理解を得られるように説明を行った。

■ 聴覚・言語障がい

・避難所で弁当の配給時間などのアナウンスがあっても、聞こえないので情報を得ることができない。

配慮 掲示板やホワイトボードなどを用いて、アナウンス内容を文字化してお知らせするようにした。

- ・災害などがあってもアナウンスが聞こえないので状況判断が難しく、周囲の動きを見て行動するしかない。せめて聴覚障がいがあることを示すものがほしい。

配慮 公的機関などで配布されている『災害時バンダナ』（耳が聞こえないことを示すバンダナ）を取り寄せて、非常時に着用できるようにした。

■ 盲ろう

- ・避難所のレイアウトに慣れておらず、一人ではトイレに行くことが難しい。

配慮 避難所のスタッフがいない間もトイレに行けるように、トイレまでの導線が分かりやすい場所を割当スペースとした。

■ 肢体不自由

- ・高層階で勤務しているが、自力では階段の上り下りができないので、エレベーターを使えない災害時に速やかに外へ避難することが難しい。

配慮 階段避難車(歩行困難な方を上層階から階段を使用して避難させることができる機器)を職場に備えることとした。

- ・避難所となった学校施設には、着替えやトイレができるスペースもつい立もなかった。

配慮 仮設トイレとは別に、本人と介助者が余裕をもって入れる広さの部屋を確保して、ポータブルチェアトイレ、簡易便器、ベッドを置き、着替えやトイレができるようにした。

- ・地震のため電車が停止し、津波から逃れるためプラットホームのない地点で降車することとしたが、車椅子のため降車できない。

配慮 乗り合わせた乗客たちが抱えて線路に降車した。その後も避難所まで車いすを押した。

■ 知的障がい

- ・予定外のことなどで不安になったり、パニックになったりすることがあり、災害時にも同様のことが予想される。

配慮 避難場所や避難する際の注意などを分かりやすく伝えるための視覚的な手がかりを用意した。また、学校内の避難経路は分かりやすいように、生徒の目線の位置に目印を設置し、避難訓練の際もそれを手がかりにして避難するようにした。

■ 精神障がい、高次脳機能障がい

・大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、避難所での生活が難しい。

配慮 別室の確保が困難であったため、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースを割当てた。

■ 発達障がい

・長時間並んで待つのが苦手であったことから、避難所で配給の列に並べず、お弁当をもらうことができなかった。

配慮 障がい者・乳幼児・高齢者など、長時間並ぶことが困難な人を対象に、別途配給するようにした。

■ 内部障がい、難病に起因する障がい

・避難所での生活を始めることとなったが、オストメイト対応トイレは設置されず、また交換場所の確保が難しかった。

配慮 避難所に近い民家のトイレの利用が許可された。

■ 重症心身障がい

・嚥下機能障がいのある人の災害時の備蓄食料として、普段食べている形態かそれよりも容易に食べられる形態のものを用意する必要がある。

配慮 災害時の備蓄食料に、ペースト食・ソフト食・とろみ剤などを加えた。



9 モノローグ

視覚障がい者誘導用ブロック（点字ブロック）が信頼できない。自転車やバイクを駐輪していたり、歩道に自動車を乗り上げて荷台から商品を降ろしたりしているようだ。また、割れているブロックは補修されないまま何年も経過している。障がいのない人への配慮が優先され、障がいのある人への配慮はいつも後回しにされている。そんな気がする。

十代の頃、とてもヤンチャだった頃、大型バイクで事故を起こし、脊椎損傷となった。運動機能が失われ、感覚知覚機能も無くなった。でも、時々、動かさなければならぬ筋肉が自分の意思とは関係なく突然強張ったり、痙攣を起こすことがある。些細な日常生活にも介助が必要な毎日です。でも、できるかぎり外出をしていろんな人と出会い、起業したビジネスが益々うまくいくよう奮起しています。皆さんの支えに感謝しています。

ありがたかったことがあります。車いすの前輪が側溝の蓋（グレーチング）に挟まって車体が傾き、身動きできなくなったことがあります。しばらくの間、自己解決を試みたのですが、無駄でした。人通りが少ないところで、時刻は午後8時位でした。10分位は傾いたまま途方に暮れていました。その時、自動車が近づいてくる音が聞こえました。私に気づいたのか徐々にスピードを緩め、そして止まりました。運転席の扉が開き、急いで男性が出てきて、私を助けてくれました。とても若くてやさしい男性でした。私を後部座席に乗せ、車いすを折り畳み、荷台に格納し、私を自宅まで送ってくれました。ずっと忘れられません。

重症心身障がい児の母です。先日、「アール・ブリュットの芽ばえ展（障がい児（者）のアート展）」が街中のデパートの催事場で開催され、子どもが入所している施設の計らいで、子どもが描いたつたない絵画（落書きのようなもの）が、そのアート展に展示されました。私と夫は、恥ずかしいような気持ちと、誇らしいような気持ちとが混じった、ドキドキした気持ちでアート展に出向き、子どもや他の方々の絵画などを鑑賞しました。帰り際に、ふと振り返り、子どもの絵画の方に目をやりました。そこにはじっとたたずんで、子どもの絵画に見入っている人がいました。ずっとずっと見入っていました。私と夫は目を合わせ微笑み、デパートの子ども服売場へ行って、外出用のお洋服をたくさん買いました。

3年前の4月、とても大きな地震があった。避難すべきだったが、重度の知的障がいのある息子が、多くの人たちが避難している体育館でおとなしくしてい

られるはずはなかった。東日本大震災の時と同様に、私たち家族も校庭の車中で暮らした。市役所の人や、避難している方々が体育館に入るようやさしい言葉をかけてくれたが、皆なにも分かっちゃいない。飛び跳ねて奇声を発して走り回る息子に皆が耐えられるはずがない。だから私たち家族は校庭を出て、誰もいない場所を探した。

精神に障がいがある私は、自分では自覚できないのだが、同じことを何度も繰り返して主張し、いつも立腹しているらしい。そんな特性らしい。それは障がいだから仕方がないと、同じ障がい（特性は違う）のある友人が言ってくれたが、できるなら自分を変えたいと思っている。穏やかで、落ち着いていて、清清しくて、それでいて潔い人格になりたいと思っている。最近そう思い始めた。これからの自分を考えるようになった。障がい者相談支援専門員からの助言が、そう思うようになったきっかけだと思う。

思うことがある。生活に追われる毎日の中、ほっと一息ついた時、思うことがある。私たち両親が不意の事故で死んでしまった時、いや、いつかは必ず死んでしまうんだから、どちらにしろその時、この子は一人きりになってしまう。頼りになる近親者はいない。遺産と呼べるほどの資産や貯えもない。「健康で文化的な最低限度の生活」が憲法で保障されているとはいえ、またきめ細やかな障がい福祉サービスが提供されるとはいえ、つい色々な状況を考えてしまい、不安でならない。うつ病なのかもしれない。時間が取れたなら精神科へ相談に行こうかと思うが気が重い。

子どもの頃、思いっきり走った。友だちと一緒、河原や海辺、校庭や公園で、日が暮れるまで走った。願いがかなうなら、もう一度だけでいいから、走りたい。

お布団を干して、近くのスーパーに娘と買物に出かけた。陽ざしが心地よかったので、公園のベンチに腰掛けて日光浴をした。ボールが転がってきたので拾い上げて投げ戻そうとしたら、娘が私からボールを奪い、子どもたちのところへ返しに行った。娘は子どもたちと何か話してたが、すぐに娘も仲間になってボール遊びを始めた。ボール蹴りやドッジボール、バレーボールのような遊びの後に縄跳びを始めた。ロープを持ってきていない娘には交代でロープが渡された。知的障がいの娘が障がいのない子どもたちと楽しそうにいつまでも陽が暮れるまで遊びつづけた。私はベンチに腰掛けたまま、いつまでもいつまでもその情景を見つめた。



ともに生きる配慮マニュアル

～ 心の身だしなみ ～

平成31年発行

発行：別府市障害者自立支援協議会
当事者部会

事務局：別府市福祉保健部障害福祉課

イラスト：川野陽子（当事者部会会員）

<http://www.city.beppu.oita.jp>