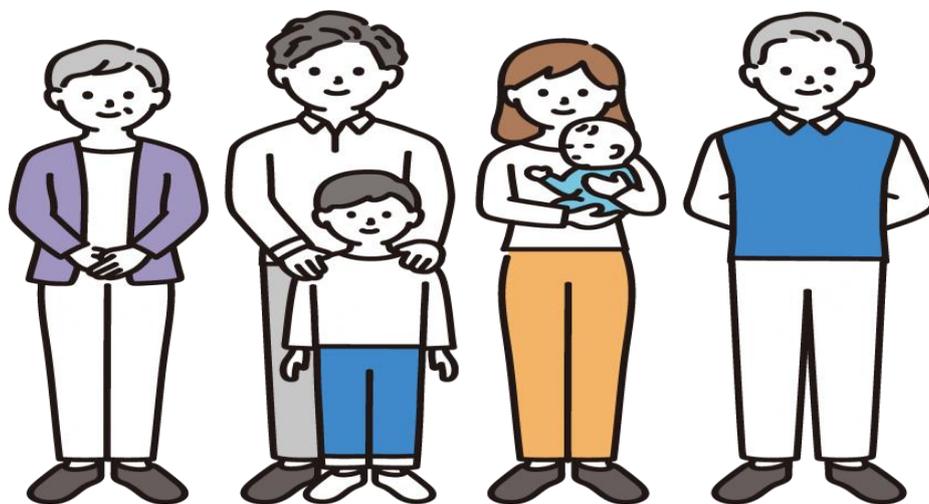


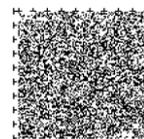
障がいのある人との

コミュニケーションハンドブック



余市町

このコードは、視覚に障がいがある人への情報提供を目的に作られた“音声コード”  
です。専用の活字文書読み上げ装置や、スマホ専用アプリなどを使って読み取ること  
で、活字の情報を音声で聞くことができます。

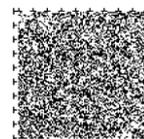


# 目 次

はじめに	2
基本的な配慮	3
視覚障害	5
聴覚障害	7
内部障害	9
発達障害	10
知的障害	11
精神障害	13

## ※障害／障がいの表記について

このガイドでは、法令の中で用いられている用語（障害者手帳など）については、「障害」、その他については、「障がい」と表記しています。



はじめに

余市町には、障害者手帳を所有している方が、約 1,400 人。また、手帳はもたないものの何らかの障がいのある方もいます。障がいのある方は身近な存在であり、障がいのある方もない方も共に暮らしやすい社会をつくる必要があります。

障がいは、加齢により障がい、病気、事故により生じる障がいなど、誰にでも生じ得るものです。

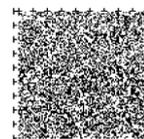
障がいの種類も程度もさまざまであり、同じ障がいで障がいの現れ方は一律ではありません。

また、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。

内部障害や発達障害など、外見だけでは障がいがあることが分からないこともあります。

障がいのある人もない人も誰もがお互いにその人らしさを認め合い、共に支え合って暮らせる共生社会の実現をめざします。

このハンドブックはそれぞれの障害ごとに配慮の内容について紹介します。しかし、ここに示した配慮の例はあくまでも一例であり、全てに対応できるものではありません。このことをご理解いただき、活用していただくようお願いいたします。

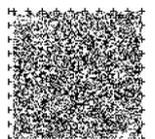


## 【基本的な配慮】

障がいの特性により、周囲の人の手助けや配慮を必要としている人がいます。

### 話しかけるときは

- ・笑顔でゆっくり、やさしい口調で「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけます。
- ・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、年齢に合わせた対応をします。
- ・声をかけたら、相手の様子を見ます。様子を見て、その人の状況に応じて対応します。声かけを断ることもあります。その場合は声かけをやめます。

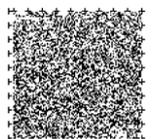


## 話を聞くときは

- ・安心して話ができるような雰囲気や環境をつくり、相手の様子に合わせて、話を最後まで聞きます。
- ・必要に応じて、「はい」か「いいえ」で答えられる質問をして、相手の言いたいことを確認します。
- ・返答に困っていたら、補助手段を使います。  
(コミュニケーションボード、筆談、音声文字変換アプリなど)

## 話すときや説明をするときは

- ・ゆっくり、わかりやすい言葉を使い、できるだけ短く話します。
- ・言葉以外にも、大事なことはメモを書いて渡します。
- ・本人を尊重して話をします。また、介助者がいる場合でも、本人の意思を尊重しながら話します。



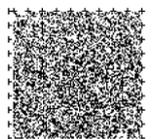
## 【視覚障害】

視覚障害とは、見えにくい、まったく見えない状態など視覚に何らかの障  
がいが生じている状態です。

見えにくいには、細部がよくわからない。暗いところで見えにくい。見える  
範囲が狭い。特定の色がわかりにくいなどの場合があります。

### 配慮や声をかけるときは

- ・ どのように声をかけるか迷ったときは、次のように声をかけてみます。  
危険を知らせる場合を除き、いきなり声をかけたり、触れたりせず  
相手の正面に立ち、「何かお手伝いすることはありますか?」、「ご案内しま  
しょうか?」などの声を掛けるようにします。
- ・ 「あっち」などの言葉を避け、「5歩先に段差があります」などといった具  
体的な言葉を使います。クロックポジション(物の位置関係を時計の文字  
盤に置き換えて説明する。)を使います。



※自分に話しかけられているか、わからないことがあります。声をかけたあと、返事がなくても、無視をされたと思わずもう1回声をかけます。

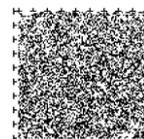
※盲導犬がいる場合、犬の集中力が切れてしまうため、盲導犬に話しかけないようにします。

### コミュニケーション手段の例

・拡大文字 弱視の人が読めるよう、大きなサイズの文字で印刷します。行間、書体などにも配慮が必要です。

・音声コード 小さな白黒の点の組合せで構成される二次元コードで、数百文字の情報を収録できます。スマートフォンなどを利用して、収録内容を音声で読み上げさせることができます。

・代読、代筆 視覚障害のある人に代わって読み上げること、書くことです。



## 【聴覚障害】

聴覚障がいとは、聞こえにくい、まったくきこえないなど、聴覚に何らかの障がいが生じている状態です。聞こえかたはさまざまで、補聴器や人工内耳を使っている方もいます。

### 配慮や声をかけるときは

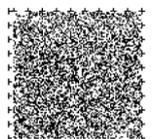
・外見からは分かりにくいいため、声をかけたのに返事がなく、無視をしていると誤解され、困ることがあります。

・どのように声をかけるか迷ったときは、次のように声をかけてみます。

相手と目を合わせ、「こんにちは」などと、あいさつをします。その後、どのような方法でコミュニケーションを取るか確認します。

・常に顔や口元が見えるようにして、少しゆっくり話します。

表情や口元の形は、言葉を読み取ったり、推測したりするために重要です。



※極端にゆっくり話すと、かえって分かりにくくなります。

※話すときは、一音ずつ区切らずに、文節ごとに区切ります。

※複数の方がいる所で話す場合は、手を上げて誰が話すかを明確にして名前を名乗ってから話します。

※手話通訳者がいる場合でも、通訳者に話すのではなく、本人に話しかけます。

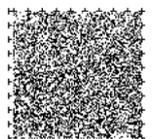
## コミュニケーション手段の例

**手話** 手や指、体の動き、顔の表情を組合せて視覚的に表現される独自の文法体系をもつ言語です。

**筆談** 紙と筆記具や筆談具、タブレット端末などを利用して、互いに文字を書きます。

**読話** 話し手の唇の動きや表情から状況を推測して話の内容を読み取る方法です。

**口話** 相手の話していることを理解し、自らも話すことにより意思伝達を行うことです。



## 【内部障害】

内部障害とは、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、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）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。

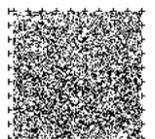
外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

また、障がいのある臓器だけでなく全身状況が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、身体的な負担を伴う行動が制限されます。

ぼうこう・直腸機能の障がいによって人工肛門や人工ぼうこうを使用されている方（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。

### 配慮や声をかけるときは

・内部障がいのある方は、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掛けます。



## 【肢体不自由】

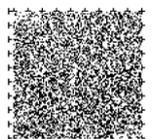
肢体不自由とは、上肢や下肢や体幹が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行や筆記などの日常生活動作に困難がともなう状態をいいます。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるものなどがあります。

### 配慮や声をかけるときは

- ・車いすを使用している人には、かがんで同じ目線で話します。
- ・会話、読み書き、移動などに他の人より時間を要することがあるため、時間や心に余裕をもって対応するよう心がけます。
- ・脳性マヒの人は、言葉を発する機能にも障がいがあることが多く、スムーズに話すことが難しい場合があります。

また、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、自分の意志を伝えにくい方もいます。

- ・『困っている様子を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」など、まず声をかけましょう（いきなり車いすを押したりすると、びっくりします）。』



## 【発達障害】

発達障害とは、広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害（ADHD）、学習障害など脳機能の発達が関係する生まれつきの障がいです。

発達障害のある方の中には、優れた能力を発揮している方もいて、周りからみて障がいがあることがわかりにくい方もいます。

### 広汎性発達障害

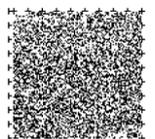
- ・自閉スペクトラム症 コミュニケーションの障がい、対人・社会性の障がい、限定的・反復的な行動（こだわり行動）、感覚の過敏または鈍感

### 注意欠陥多動性障害

- ・不注意、多動、多弁、衝動的に行動する

### 学習障害

- ・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

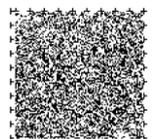
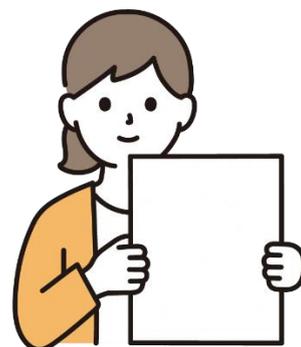


## 配慮や声をかけるときは

- ・周りの環境に配慮をします。不安の強い人、周囲の視線や音に過敏な人がいるため、相手に合わせて、静かな場所に案内するなど配慮します。
- ・パニックになって、大声を出している人がいる場合は、安心させるためにやさしく「大丈夫ですよ」と声をかけます。そして、道路など危険な場所にいる場合は、危険な理由を説明し、安全な場所に移動するよう誘導します。

## そのほかの配慮について

- ・抽象的な表現や否定的な言葉は使わずに、具体的に「何をしたらよいか」を話します。
- ・実物、絵や図を使用して、視覚的に説明します。



## 【知的障害】

知的障害とは、発達時期において知的な機能の発達に障がいがあると思われる障がいです。

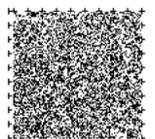
### 配慮や声をかけるときは

- ・ 漢字の読み書きや、計算が苦手な方もいます。そのようなときは、せかさずわかりやすく伝えます。
- ・ 実物、絵や図を使いながら、ゆっくり、おだやかな口調で話します。
- ・ 若い子どもと接するように対応するのではなく、その方の年齢に応じた対応をします。
- ・ 同じ質問を繰り返したりすることがあるため、繰り返し丁寧に答えます。

### コミュニケーション手段の例

#### コミュニケーションボードの活用

※絵や簡単な図を使って説明や意思表示などのやりとりができるようにしたものです。

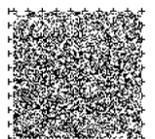


## 【精神障害】

精神障害とは、うつ病など気分（感情）障がいや統合失調症などの精神疾患により、不安や不眠、幻覚や妄想などの精神症状や身体症状が現れている状況です。てんかんも精神障がいに含まれます。

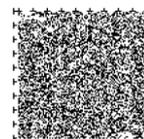
### 特徴

- ・ストレスに弱く、疲れやすい方が多いです。
- ・外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます。
- ・対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです。
- ・障がいのことを他人に知られたくないと思っている方も多いです。
- ・学生時代の発病や長期入院のために、社会生活になれていない方もいます。
- ・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方もいます。



## 配慮や声をかけるときは

- ・一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、ゆっくり、丁寧にわかりやすく説明します。
- ・穏やかな口調で、相手に考えてもらう余裕を与える対応を心掛けるようにします。



### 【身体障害者手帳】

身体障がいのある方に交付される手帳

交付対象となる障がいは、

視覚、聴覚、平衡機能、音声・言語機能、そしゃく機能、肢体、心臓機能、じん臓機能、呼吸機能、ぼうこうまたは直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能、肝臓機能であり、障がいの程度により1級から6級までに区分されます。

### 【療育手帳】

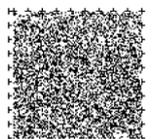
知的障がいのある方に交付される手帳

障がいの程度は、「A」（最重度・重度）、「B」軽度・中度に区分されます。

### 【精神障害者保健福祉手帳】

精神疾患のある方に対して交付される手帳

精神疾患の状態と能力障害の状態の両面から判断され、1級から3級までに区分されます。





問合せ 余市町民生部福祉課福祉係

電話:0135-21-2120 FAX:0135-21-2144

