

那覇市役所のバリアフリー ②

オストメイトが備わった多目的トイレ



階段の手すりには点字と音声で案内

バリアフリー対応自動販売機も設置
(1～3F)



給湯室も備わっている授乳室。ドアを閉めカーテンを閉じて安心して授乳ができます。(1～3F)



議場には親子傍聴席が設けられ、子どもがぐずついても声が外に漏れず、安心して議会傍聴ができます。(5F)



わーい！絵本もたくさん。かけっこもできるよ(3F)



協働まつり
な～ふあぬ わ
2月9日(日) てんぶす館



協働大使主催のイベントで行われた高齢者・障がい者疑似体験のひとコマです。



「福まちだより」

那覇市福祉部福祉政策課
tel 098-862-9002

バリアフリーでみんなが笑顔のまちづくり

那覇市ではすべての市民が住み慣れた地域で、安心して暮らすことができるよう「福祉のまちづくり条例」のもと、『心のバリアフリー』に関連する取り組みを行っております。



今号の紙面

- ★知的障がい、発達障がい、精神障がいの理解について
- ★那覇市役所のバリアフリー(パート②)
- ★那覇市協働まつり



障がいを理解することでコミュニケーションがとれるようになり、何かあった場合のサポートへつながります。
情報を伝えるために気をつけることなど、それぞれの障がいへのサポートポイントをシリーズでご紹介しています。

Let's コミュニケーション

シリーズ 4 『知的障がい、発達障がい、精神障がい』

障がいの理解

知的障がい、発達障がい、精神障がいのある人は、人とかかわりあいやコミュニケーションが苦手であるという特徴があります。また、障がいの原因は多様で、重複した障がいがある人もいます。

今号では「障がいの特徴」として主なものを挙げました。ただし、障がいの現れ方は人によって異なることに留意が必要です。ここに掲げたケースを参考にしつつも、それにとらわれない柔軟な対応が求められますが、対応の基本として、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」をあげることができます。また、このような対応は子どもや高齢者、外国人など、すべての方に対して活用可能といえます。

・障がい者の数・・・那覇市の療育手帳の発行（知的障がい(児)に対し発行）2,426人、精神障害者保健福祉手帳の発行（知的障がい者を除き発行）3,552人。知的障がい者数と精神障がい者数の合計は5,978人です。（平成24年4月1日現在）。また、発達障がい者数は、義務教育段階の全児童生徒数のうち、6.5％程度（全国平均）と推計されています。（高校生以上の発達障がい者数は含まれません。）

知的障がいとは？ ・ダウン症 など

知的障がいとは、先天性または出生時などに、脳になんらかの障がいを受けたために知的な発達が遅れ、他人とのコミュニケーションなどの社会生活に困難が生じる障がいです。

支援を必要としていても社会で活躍されている方もいます。また多くの支援を必要としない方も大勢います。

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。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きてても自分から助けを求めることができない人もいます。

知的障がい・・・「知的障がい」という語は福祉用語であり、医学用語では「精神遅滞」という。両者はほぼ同義である。福祉用語である「知的障がい」に法律の明確な定義はない。各都道府県が基準を設け、申請に基づきIQとコミュニケーション能力、日常生活能力などを総合して程度を判定し療育手帳を交付している。

★コミュニケーションボード

知的障がい者や自閉症の人など、自分の気持ちを言葉にできない、言葉が理解できない人もいます。そういった方でも、絵記号や写真等を用いて、自分の意思を指さすだけで伝えることができます。

コミュニケーションボードは、様々な自治体や商業施設などに導入されてきています。場面に応じていくつかのパターン（交通機関用、お店用など）が準備されてきています。

いろいろなコミュニケーションボード



★連絡用カード

緊急時のために連絡用のカードを持っている方がいます。氏名、所属、連絡先、移動経路、症状などが記載されています。

障害者手帳等でも分かる場合があります。

★参考にホームページもご覧ください。

東京 IEP 研究会

http://www.my-kokoro.jp/communication/pdf/shien_board.pdf

交通エコロジー・モビリティ財団

<http://www.ecomo.or.jp/>

コミュニケーションボード（横浜市）

<http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/shogai/kankoubutu/board/kyukyu.html>

助けてカード（日本自閉症協会）

<http://www.autism.or.jp/bousai/help-card.pdf>

※今号は国土交通省総合政策局安心生活政策課発行の「コミュニケーションハンドブック」から引用しています。



話や説明をするとき



ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認します

- たくさんのことを一度に言われると分からなくなってしまう人もあるので、ポイントを絞って、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話します。
- 相手が理解できるように、必要に応じて分かりやすい言葉に言い換えます。「もうちょっと」「あそこ」といった抽象的な表現ではなく、「あと 5 分」「黄色の柱」のように具体的な言葉で説明します。
- 説明した内容を理解しているか確認します。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- 伝わっていないと感じたら、ポイントをくりかえして伝える、視覚的に分かる方法で伝えるなど、伝え方を工夫します。



言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんのことが覚えられない人もあるので、大切なことはメモに書いて渡します。
- コミュニケーションボード（→参考資料：P.7 参照）の活用や、絵や図を用いる、実物を見せるなどの工夫により理解を助けるようにします。



本人を尊重するように話をします

- 話す際に幼児扱いせず、困っている人の顔をよく見て話をします。
- 確認のために、介助者に話しかける場合もありますが、その場合も本人の意志を尊重するように配慮します。

こんなことで困っています。

《話や説明が理解できない》

- ・一度にたくさんのことを言われるとわからなくなってしまう
- ・複雑な会話や文章は分かりづらく理解に時間がかかる
- ・言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいる
- ・質問の内容が十分に分からなくても何となく答えてしまう
- ・伝わっていないのに相づちをうってしまう

★その他の配慮すべき事項

- ざわざわした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいますので、静かな場所を選んで話をします。
- 訪問の目的を的確に把握します。「たらい回し」にしてはいけません。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで用件は・・・ですね」と話題の転換を図ってみます。

《記憶することが難しい》

- ・口頭の説明だけでは忘れてしまう
- ・聞いたことを全て覚えることができない
- ・周囲のことに気をとられ、今何を聞いていたのかを忘れてしまう

発達障害とは？

- ・自閉症
- ・学習障害（LD）
- ・注意欠陥多動性障害（ADHD）など

発達障がいとは、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害のある方がいます。また、発達障がいは重複することが特に多いという特徴があります。

主な特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。（PDD など）
- 時間の感覚がわかりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない人もいます。（PDD など）
- 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。（LD など）
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。（LD など）
- 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。（ADHD など）
- 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。（ADHD など）

自閉症 … 自閉症には、知的障がいを伴う自閉症、知的障がいを伴わない高機能自閉症、自閉症の特徴をもちながらも知的障がいがなく言葉の発達に遅れもないアスペルガー症候群があり、これらを総称して広汎性発達障がい（PDD）という。

精神障害とは？

- ・統合失調症
- ・気分障害（うつ病など）など

精神障がいとは、統合失調症、気分障害（うつ病など）等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障がいです。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ため、大半の方は地域社会の中で生活しています。

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。
- 人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 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。
- 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。

精神障害 … 精神障がい者とは、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」第5条に「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」と定義されている

基本の対応《コミュニケーション》話しかける聞く説明する

話しかけるとき

障害によって様々な困っている状況があります！

- 困っていても、自分から声をかけることができない人
- 状況を説明できないために、どうして良いか分からず、その場で動けない人
- 声をかけることができず、モジモジしたり、ウロウロしたり、その場で動けなかったり、独り言を言ったりする人
- 状況が判断できないため、混乱して、ウロウロする人



まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

- ゆっくり、やさしい口調で声をかけます。また、顔の表情も重要です。強い口調や相手をとがめるような表情、口調はしないようにします。
- 声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- まずは自分の立場や名前などを伝え、「何かお手伝いすることはありますか？」などと、声をかけます。状況によっては、具体的に「切符を買うのですか？」などと声をかけます。



声をかけたら、様子を見て対応します

- 様子を見て、その人の状況に応じた対応をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。



こんなことで困っています。

《行くべきところがわからない》

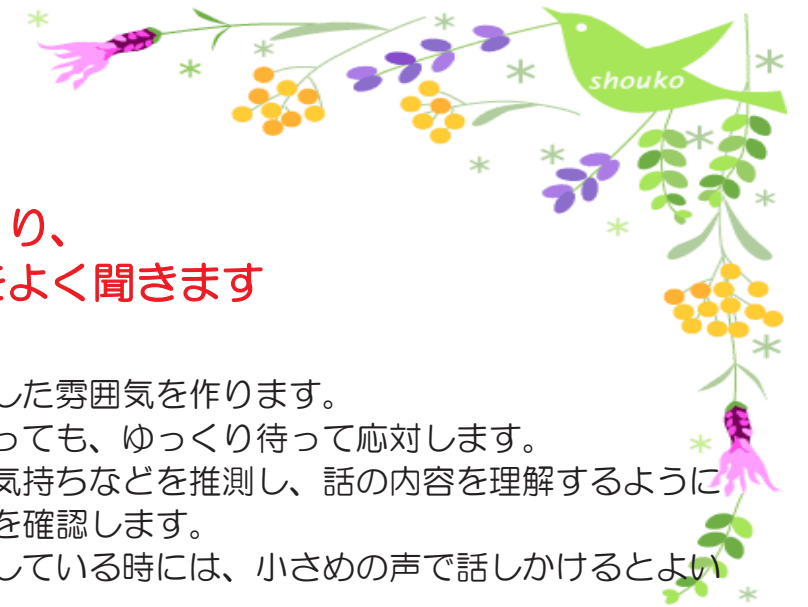
- ・ 案内サインが見つからず、どこへ行けばよいかわからない
- ・ 表示が漢字だけだと読めない
- ・ 情報が多すぎてわからない
- ・ 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- ・ 目的の場所までの行き方が複雑なため、わからない
- ・ 初めての場所で迷ってしまう

《自分から上手く話せない》

- ・ 自分から声をかけることができない
- ・ 行き先を上手く伝えられない
- ・ 初対面の人に話をするに慣れていないため、緊張してしまう
- ・ 緊張して、混乱してしまうために話せない

基本のコミュニケーション

話を聞くとき



リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます

- 安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- 話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- 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努めます。その後、やさしく話の内容を確認します。
- 声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もあります。



必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します

- 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て、こちらから質問をし、気持ちを確認します。この場合、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。



必要に応じて、コミュニケーションボードを利用します

- 自分の気持ちを言葉にできない人には、絵記号などを用いた「コミュニケーションボード」（→参考資料：P.7 参照）を使うとやりとりができる人もいます。
※コミュニケーションボードの使い方が分からなかったり、慣れていない人もいます。

こんなことで困っています。

・《話や回答がうまくできない》

- ・ 話がうまくまとまらない
- ・ 言葉がうまく出ない
- ・ 緊張して話ができない
- ・ 思っていることをうまく伝えられない
- ・ 言葉、用語、表現などがあいまい
- ・ 話している言葉が思っていることと違うことがある
- ・ 返答していてもわかっているとは限らない
- ・ 音声言語によるコミュニケーションがとれない
- ・ 幻覚や妄想と思われる話をする

