

## 【参 考】

### 失語症

#### 〔主な特性〕

- ・ 聞くことの障がい  
音は聞こえるが「ことば」の理解に障がいがあり「話」の内容が分からない。  
単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる。
- ・ 話すことの障がい  
伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。  
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする。
- ・ 読むことの障がい  
文字を読んでも理解が難しい。
- ・ 書くことの障がい  
書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

#### 〔主な対応〕

- ・ 表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける。
- ・ 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい。
- ・ 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい。
- ・ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる。

\* 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障がい者雇用支援機構障がい者職業総合センター）より一部引用

## 高次脳機能障がい

交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障がい。身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため「見えない障がい」とも言われている。

### 〔主な特性〕

- ・以下の症状が現れる場合がある。

#### 記憶障がい

- ・すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。

#### 注意障がい

- ・集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。
- ・二つのことを同時にしようとするとう混乱する。
- ・主に左側で、食べ物を残したり、障がい物に気が付かないことがある。

#### ※半側空間無視

脳損傷の反対側の空間に注意が向けにくくなる。

左右とも見られるが、右の脳損傷による左半側空間無視が圧倒的に多い。

#### 遂行機能障がい

- ・自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない。

#### 社会的行動障がい

- ・ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。
- ・こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。
- ・思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。

- ・失語症（P45 失語症の項を参照）を伴う場合がある。

- ・片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいを持つ場合がある。

## 〔主な対応〕

- ・本障がい詳しいリハビリテーション専門医やリハビリテーション専門職、高次脳機能障がい支援普及拠点機関、家族会等に相談する。

### ・記憶障がい

手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩くなどする。

自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。

残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）。

### ・注意障がい

短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする。

ひとつずつ順番にやる。

左側に危険なものを置かない。

### ・遂行機能障がい

手順書を利用する。

段取りを決めて目につくところに掲示する。

スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する。

### ・社会的行動障がい

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る。

予め行動のルールを決めておく。

## 4. 対応における配慮

### (1) 案内・誘導

来庁時に目的の窓口に行くまでに困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- 目的の窓口がどこにあるのかわかりづらい。
- 初めて来庁する場合、誘導用ブロックなどがあっても、それがどこにつながっているか分からず、目的の窓口まで行きにくい。
- 「何番の窓口に行ってください」と言われても、窓口番号の表示が見えないなど、言われた窓口がどこなのか分からない。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- 目的の窓口はどこか尋ねたくても、音声による説明がわかりづらいため、質問しにくい。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- 手動の扉を開けづらい。
- 十分なスペースがないと移動しにくい。
- 障がい者用駐車場に障がいのない利用者が駐車していて利用できない。

### ① 案内

#### 【共通的な配慮】

- ▶ 困っていると思われる方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ▶ 声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。
- ▶ こちらの説明に対する理解が困難な方には、急がせることなく、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。
- ▶ ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。
- ▶ 案内板は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。

### 【参考】

#### カラーユニバーサルデザイン（色使いに配慮したデザイン）の3つのポイント

カラーユニバーサルデザインの3つのポイントに配慮することにより、できるだけ多くの人に情報が正確に伝わるようになります。

1. できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。
  - 色を変える  
彩度（色の鮮やかさ）の高い色と低い色、明度は明るい色と暗い色を組み合わせる。
  - 色の濃淡・明度の差（コントラスト）をつける  
背景の色と文字の色に明暗の差をつける。
2. 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。
  - 形を変えたり、文字にふちどりをつける  
形を変えたりマークを併用したり、文字にふちどりを付けたりすると色を見分けにくい人にも伝わりやすくなる。
  - ハッチング模様をつける  
地図やグラフなどは斜線やドットなどの模様をつけると伝わりやすくなる。
  - 文字や線を太くする
3. 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。
  - 色の名前を記載する

- ▶ 障がい者用駐車場には障がい者用駐車場とわかるよう大きく表示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障がい種別や本人の事情によっては障がい者駐車場を必要とされない場合もあるので、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしておられるのか確認し、必要に応じ誘導を行います。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認のうえ、行き先（用件）を尋ね、案内します。

## ② 誘導

### 【共通的な配慮】

- ▶ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ▶ 誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ▶ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ▶ 施設管理面においては、車いすでも移動できるように段差のない十分な移動スペースの確保に努めます。
- ▶ 目的の窓口を容易にみつけることができるようなわかりやすい案内表示にするように努めます。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘、肩または手首を軽く持ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

## (2) 窓口対応

### ① 受付

受付で困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- 順番を待つ方法（並ぶ・番号札を取るなど）が分からない。
- 「次の方」と呼ばれても、自分の前に何人並んでいるか分からないなど、自分が呼ばれたことに気づかない。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 名前を呼ばれても気づかない。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- ▶ 車いすを使用している場合、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類も見づらい。

### 【共通的な配慮】

- ▶ 困っているような方を見かけたら、職員の方から積極的に声をかけます。
- ▶ 声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。

#### <聴覚障がいのある方>

- ▶ 呼び出しの音声が聞こえない方には、あらかじめどのような方法で知らせるか説明して、不安のないようにします。
- ▶ 最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。
- ▶ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

## ②相談・説明

相談や説明を受ける際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。

### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 手話が分からず、筆談にとまどう職員が多い。
- ▶ 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。
- ▶ 口話で説明を求めたとき、書類を見ながら説明するため口の動きが見えない。

### <知的障がいのある方の場合>

- 複雑な会話や文章は理解しづらい。

### <精神障がいのある方の場合>

- 緊張するとうまく話せなくなることがある。
- 一度に多くのことを説明されると理解しづらい。

## 【共通的な配慮】

- ▶ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握します。
- ▶ 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねい」に話します。
- ▶ 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ▶ 相談内容が的確に把握できない場合には、障がいの特性に配慮したうえで、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ▶ 障がい特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等（かなルビ版、文字ボード、絵や図、メモ等）の準備をしておきます。
- ▶ ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。



## 【障がい種別の配慮】

### <視覚障がいのある方>

- ▶ 担当者は名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たに應對する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ▶ 点字や音声テープによる説明資料の有無、保管場所について把握しておき、希望があった場合に滞りなく対応できるようにします。

### <聴覚障がいのある方>

- ▶ お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに應對します。また、問い合わせはファックス、Eメールなどでもできるよう連絡先を伝えます。
- ▶ わかりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、聴覚障がいのある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。



耳マーク（聴覚障がい者のシンボルマーク）  
このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。  
（一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

### <知的障がいのある方>

- ▶ 口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明する、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って應對するようにします。

### <精神障がいのある方>

- ▶ 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って應對するようにします。

### (3) 手続き [書類記入、文書交付・閲覧、金銭收受]

窓口での手続きの際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- 書類が読めず、記入することができない。
- 紙幣の識別に時間がかかる場合がある。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- 手話が分からず、筆談にもとまどう職員が多い。
- 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- 書類に記入するのが困難な方もいる。
- お金の出し入れが困難な方もいる。

#### <知的障がい・発達障がい・精神障がいのある方の場合>

- 漢字の読み書きが苦手な方がいる。
- 手続きの仕方が理解しづらい。
- 行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。
- お金の計算が苦手な方もいる。

#### ① 書類記入

##### 【共通的な配慮】

- ▶ 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ▶ 書類の記入の仕方が分からず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかけます。
- ▶ 障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行います。

## 【障がい種別の配慮】

### <視覚障がいのある方>

- ▶ 読み上げを希望された場合には必要な箇所や希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ▶ 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。

### <肢体不自由のある方>

- ▶ 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。
- ▶ 本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については、本人に確認してもらいます。

### <知的障がいのある方><発達障がいのある方><精神障がいのある方>

- ▶ 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

## ②文書交付・閲覧

### 【共通的な配慮】

- ▶ 本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 要望があれば、文書を読み上げます。

#### <知的障がいのある方>

- ▶ 希望に応じて、交付する文書にふりがなをつける、平易な言葉による補足説明をメモ書きにして渡すなどの工夫をします。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 本人からの希望に応じて、交付された文書の確認や必要な文書の閲覧のための手助けを行います。

### ③ 金銭収受

#### 【障がい種別の配慮】

##### <視覚障がいのある方>

- ▶ 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

##### <聴覚障がいのある方>

- ▶ 金額はメモや電卓で示します。

##### <肢体不自由のある方>

- ▶ 要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。

##### <知的障がいのある方>

- ▶ 要望があれば、本人に確認してもらいながら財布からお金の出し入れを手伝います。

## 5. 緊急時の対応

- 火災など庁舎から避難する必要がある場合に困ることとして、次のようなことがあげられます。

＜視覚障がいのある方＞

どこが避難口かが分からない。

＜聴覚障がいのある方＞

緊急の際のアナウンスが聞こえない。

＜肢体不自由のある方＞

階段を自力で下りられないなど、避難口までの移動が難しい。

＜知的障がいのある方＞

驚いて動けなくなったり、極度に興奮したりする場合がある。

### 対応事項

- ▶ 緊急時には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ▶ 日常的な避難訓練において、障がい者の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。
- ▶ 避難通路について職員に周知を図るとともに、平常時から荷物等で通路をふさがないように心がけます。

- 来庁時に体調が急変するなど、緊急に対応が必要となる場合もあります。

### 対応事項

- ▶ 救急搬送が必要な場合の119番通報以外に、本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合の協力を行います。

## 愛媛県版ヘルプカード導入

平成27年度「三浦保」愛基金活用事業

障がいのある方等が、特に災害時や緊急時に障がい特性に応じた適切な配慮や支援が受けられるようにするため、県・市町連携事業として「災害時意思表示カード（ヘルプカード）」を導入することにしました。

新居浜市におきましても、県が作成したガイドライン（平成27年10月策定）に沿って、平成28年度よりヘルプカードの作成・配布等を行います。

### Q. ヘルプカードってなに??



A. ヘルプカードは「手助けがほしい人」と「手助けしたい人」をつなぐコミュニケーションのためのカードです。

特に聴覚障がいや内部障がいなど、外見からは障がいがあることがわかりにくい人や、言葉などでうまく伝えることができない人は、災害が起こって避難するときや急病のときの対応、日常生活で、いろいろな困りごと、不安なことがあります。

障がいのある人等がヘルプカードに、具体的な困りごとや周りの人をお願いしたいことを書いて携帯します。そのカードを使って、周囲の人に適切な配慮や支援を求めることができます。

また、周囲の人もヘルプカードを見て、本人にとって必要な手助けを行います。

## 6. 講演会やイベントの開催

講演会やイベント等を開催する場合は、障がいのある人の参加を念頭においた対応が必要となります。

### 【開催会場の確認】

- 障がいのある人の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身障者駐車場等の有無について、確認します。
- 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認します。

### 【事前の情報提供】

- 講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページなど、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。

### 【参加申込み】

- 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- 申込書の様式は、障がいのある人が希望するサービスを事前に把握できるようにしておくこと、各種ニーズへの対応を準備することができま。

#### 希望するサービス

◎参加するにあたり、希望するサービスがある場合は、項目にチェックをいれてください。

介助者の要否 要 否 (介助の内容 )

手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料

ふりがなつき資料 車いす使用者席 身障者駐車スペース

その他ご希望を具体的に記入してください。

( )

※事前に希望するサービスを把握しない場合でも、手話通訳や点字資料など、可能な限り障がいのある人への配慮に留意します。



### 【会場内設営】

- 会場出入口まで、スムーズに行くことができる通路かどうか確認します。通路幅（120cm以上）の確保、視覚障がい者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- 階段や段差がある場合、板などによる簡易スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車いすを持ち上げる、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を検討します。
- 電源コードの敷設などにより、床面に凹凸（おうとつ）ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障がいのある人の座席を前方に指定します。  
なお、説明者は、手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- 車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。