

精神障がい対応マニュアル



障がい福祉サービス対応マニュアル委員会

萩 市

はじめに

障がいのある人に対し、適切なサービスが提供されるようにするためには、個々の方の状況・ニーズに応じたきめの細かい支援が行われなければなりません。

「障害者基本法」には、障がいの有無にかかわらず国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障がいのある方のさまざまな社会活動の中で、障がいの特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。

障がいのある方がサービスを利用される際、対応する職員側に障がいについて知識が十分ないと、その特性に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障がいのある方に不便な思いをさせることとなります。

そこで、本マニュアルは、対応の基礎的なものとして作成したものです。

実際の支援の場において、障がいの特性を理解し、自立につながるように適切で細やかな支援が行われるよう、参考にしていただくための実践的な手引書としてご活用下さい。

目 次

- 1 サービス利用者の声
- 2 精神障がってどんなこと？
- 3 応対するときのQ&A
- 4 応対時に心がけたいこと



サービス利用者の声

☆まず私たちの声をしっかり聞いてほしい

☆私たちにとって必要なサービスを必要な時に利用できるようにしてほしい

- ・ 助けてほしいことや、してほしくないことは、一人ひとりちがいます。勝手に決めないで、何でもまず私に聞いて下さい。決めるのは私です。
- ・ 目を見て話をしてほしい。
- ・ 伝わる工夫をしてほしい
- ・ 利用者の立場に立って支援してほしい。
- ・ 早口は困ります。何を言っているかわかりません。
- ・ 物事を決めるのに急がさないでください。急がされると、考えることができません。
- ・ 初めてのヘルパーさんには話しにくいのでヘルパーさんから話しかけてほしいです。
- ・ きっかけ次第でいろんなことをしてみようという気持ちになります。





精神障がいてどんなこと？

精神障がいのある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール依存症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方です。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、大半の方は地域で安心した生活を送られています。

精神の病気にはどんなものがありますか？

・統合失調症とは

幻覚、思考障害、感情鈍麻や意欲低下など、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、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

・うつ病とは

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によればうつ病を経験している人は15人に1とされています。

・てんかんとは

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。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。

◇どんな特徴がありますか

- ・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方も多いです。
- ・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方も多くみられます。
- ・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方も多いです。
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。

- ・ 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方もいます。
- ・ 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方もいます。

◇コミュニケーションの取り方は

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明をする

周りの状況がわからないため、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。

ゆっくり、ていねいに、くり返し行うことが大切です。

- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応を

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。不安を感じさせないような具体的な対応をします。



どんなことに気がつけたらいいの？

案内する時

★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら「何かお困りですか？」と声をかけます。

初めての場所で、初対面の人に話をすることに慣れていないため、本人は非常に緊張してしまいます。また、いつも他人に見られているように感じていることもあり、自分から声かけすることは苦手です。スタッフ

が声をかけ様子だけみていると、見られていると意識してしまい一層戸惑ってしまいます。

- ★声かけは介添えの方ではなく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、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。
- ★案内板には、必要に応じて、漢字にルビをふります。
- ★立っているのがつらそうな方は、いすのあるところに案内し、そこに担当者が行って要件を伺います。
- ★不安を感じさせないような穏やかな対応に気をつけましょう。



誘導する時

- ★車イスでも移動できるように段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ★誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にルビ、図やサインの併記等)により、目的の場所を見やすくしましょう。
- ★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。
- ★表示やサインでどこに行けばよいか伝えましょう。

施設利用される時

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままではないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示をわかりやすくします。

相談・説明をおこなう時

- ★相手の話をよく聴き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしません。
- ★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。
- ★障がいの種別に関りなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ★書類の記入に困っているようでしたら「お手伝いしましょうか」と声をかけをし、記入例を示してあげるとわかりやすいでしょう。
書類の記入に非常に時間のかかる場合はゆっくり書くことができるように少し脇の人の目が少ない場所で記入してもらいましょう。
- ★相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ★その人の障がい特性に応じた方法で説明できるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門用語ではなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。
- ★口頭での説明が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。
その際必要に応じて漢字にはルビをふります。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、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、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ★職員同士の私語やくすくす笑いは慎みます。
自分の噂をしているとか、陰で悪口を言われているかもしれないと被害的に受け止め、それが苦痛の原因になることもあります。



◇◆応対に困ったとき◆◇

誰にでも日によって感情や体調の変化があるように、精神障がいのある方も時に精神的に不安定になることがあります。

同じ話を繰り返す場合

何度も同じことを繰り返したり、つじつまの合わないことを言ったりする場合

- (1) 内容の正否にかかわらずまず、耳を傾けてください。
主訴が何かを理解するようにしましょう。
何か不安があってそのことを訴えていることがよくあります。そういった心理状態ではことばでうまく表現もできません。
- (2) 話を聞いた上で「今日はどのような用件でいらっしゃったのですか」あるいは「今日は〇〇の用件でいらしたのですね」と肝心な用件に誘います。
- (3) どうしても用件がはっきりしないとき
適当に切り上げることはよくありません。
「ご家族に連絡をしてみてもよろしいですか」と誘ってみてください。
ただし、本人の了解なしには電話などしてはいけません。

幻覚や妄想と思われる話が続く場合

- (1) 内容の正否にこだわらずまず、耳を傾けてください。
ただし、妄想や幻覚は病気の症状ですから「それからどうしました」とか「もっと詳しく」などと促してはいけません。
また受け入れがたいこと（例えば誰かを訴えるといった内容）に同意を求めてきても「たいへんですね」「誰かに相談しては」と受け止め、頭から否定したり安易に同意したりしないようにしましょう。
- (2) 話を聞き、落ち着く様子が見受けられたら、「ところで、今日こちらに来られた用件は〇〇ですよ」と話題の転換を図ってみましょう。
- (3) 用件に入ることが難しい時は「用件がはっきりわかったら、また来ててくださいね」と本人に確認して切り上げます。

ひとりで対応することが難しい方の場合

応じることがとても困難な訴えを繰り返したり激しい怒りを表したり思い通りにならないと大声を出す、対応に不満があると「責任者を出せ」と要求する。また平行していろいろな役所、機関への訴え（不満・攻撃）を繰り返すなどの行動を特徴とする方がいます。このような方への対応は一人では不可能です。

- (1) 決して一人では解決しようと考えないこと。事業所内に相談を受けサポートするシステムを作りましょう。
- (2) 新しい情報を事務所内で共有しておきましょう。いつも一貫した対応ができます。
- (3) 対応するスタッフや職員によって異なることを答えることがもっとも不適切です。

できないことは「申し訳ありませんがそれはできません」とはっきり答えましょう。





対応するときのQ & A

Q：職場全体に精神障がい者への理解や、関心を持ってもらえると思うのだけど？

A：研修会を開いて精神障がいについて知ってもらおうと良いでしょう。外部から専門の講師を招いて勉強会を開くこともできます。

問い合わせ先は山口県精神保健福祉センター

(TEL 0835-27-3480 FAX 0835-27-4457)

山口県萩健康福祉センター

(TEL 0838-25-2663 FAX 0838-26-0691)

例えば家族会や断酒会等自主団体の定例会もあります。

Q：声をかけるときに気をつけることがありますか？

A：後ろから声をかけたり、身体に触れて話かけるのではなく、顔を合わせてからゆっくり、はっきりと相手の立場に立って話してください。

Q：話をする時に気をつけることがありますか？

A：正面から相手の顔を見てはっきりとした口の動きで話をしてください。下を向いて話をするとう顔の表情が見えないので相手に不安を与えることになります。

自分の話を再三されますが他の人の話すことにはあまり興味を示されないことが多く見受けられます。「あなたのお話をしっかり伺います」という姿勢で対応しましょう。

対応時に心がけたいこと

1) 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」わかりやすい対応を心がけます。
- ・介助の方や手話通訳の方等ではなく、障がいのある本人に直接対応する



ようにします。

- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、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ます。

2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には適切に声をかけます

- ・窓口を訪れる方の障がいの有無は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいのある方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、「どのような悩みがあるか、困っていることがあるか」を本人に尋ねます。

3) 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、敬遠したりわかつたふりをせず、相手に伝わるコミュニケーション方法に心がけましょう。

4) 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。
- ・対応方法がよくわからないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことが起きても、冷静に柔軟に対応します。

5) 不快になる言葉は使いません

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉は使いません。
- ・障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使いません。

6) プライバシーには立ち入りません

- ・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ません。
- ・仕事上知りえた個人の情報については、守秘義務を守ります。

嬉しかったことの紹介

- ・目を見てゆっくり話をしてもらえる。
- ・利用する部屋以外に、休憩が取れる空間が準備してある。
- ・他の方との交流を、徐々に取れるように工夫されている。

障がい福祉サービス対応マニュアル作成委員

委員別	所属	氏名
当事者委員	萩夏みかん朋の会	中村 光秀
当事者委員	萩市精神保健家族の会	原田富美子
当事者委員	萩病院利用者の会	伊妻 幸雄
当事者委員	萩市手をつなぐ育成会連合会	小沢トシ子
当事者委員	自閉症児親の会萩支部	有地 和代
当事者委員	ふたば園自治会	玉村 竹子
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	河村 征助
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	石川 賢生
当事者委員	萩音訳サークル ゆう	山本 凱子
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	山本 雪
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	岡村 敦子
当事者委員	萩手話椿会	伊藤須美枝
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉事業団	中村 恵子
事業者委員	社会福祉法人ふたば園	杉山 直
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉協議会	守永加奈子
編集委員（障がいワーキング）	萩市健康福祉推進協議会	岡田佐保子
編集委員（障がいワーキング）	萩市健康福祉推進協議会	二本樹一成

☆文中挿入絵

梅尾 光加（萩市在住）