

知的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 知的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

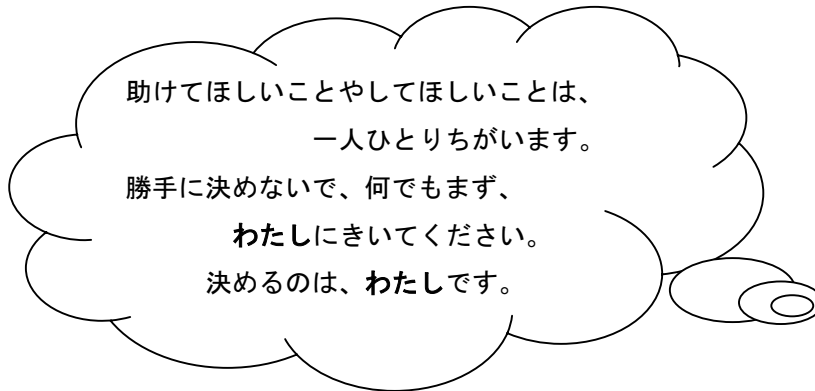
☆私たちにとって必要なサービスを必要な時に利用できるようにしてほしい

- ・文章は短くルビのふってある物がほしいです。
- ・他の人と一緒では困難なので、運動する時間帯や場所が他にあるといいです。
- ・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。
- ・「〇〇ちゃん」などと呼ばないで、どう呼んでほしいか聞いて下さい。子供扱いはされたくありません。
- ・私を無視して他の人と話さないでください。
- ・早口は困ります。何を言っているかわかりません。
- ・物事を決めるのにせかさないでください。せかされると、考えることができません。
- ・放課後の支援施設を増やしてほしいです。



知的障がってどんなこと？

知的障がいのある方とは、十分なコミュニケーションを図ることが大切です。利用者の気持ちを十分に察知して、そのニーズを満たしながら、利用者の自立と社会参加を支援していくことが重要です。



「知的障がい」とは、発達期までに生じた知的機能の障がいにより、日常生活を送るのに支障があって、何らかの支援を必要としている状態をさします。

○知的障がいのある人の主な特徴

(認知、言語、運動及び社会的能力の障がいがみられる)

具体的には

- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・人に尋ねたり自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ひとつの行動に執着し、同じ質問を繰り返す方もいる

○「知的障がい」といっても、人によってその状態は異なります

- ・言葉を話せない人
- ・書くことや計算が苦手な人
- ・自分の関心のあることしか話さない人
- ・独特なコミュニケーションをとる人



- ・ 行動に特徴のある人
- ・ コミュニケーションをとりにくかったり、物事の理解がうまくできなかったり、理解に時間のかかる人
- ・ 表面上のコミュニケーションはとれるが、十分理解ができないため、周囲に誤解されやすい人
- ・ 特別な支援を得ないで、通常の学級に通っている人や、会社などで働いている人

◆◇発達障害◇◆

基本的な特性

(1) 広汎性発達障害(自閉症・高機能自閉症・アスペルガー症候群)

自閉症は人との関わり方が苦手であったり、コミュニケーションが上手にとれないなど、興味や関心の範囲が狭く特定の物や行為へのこだわりを示す特徴をもっています。高機能自閉症・アスペルガー症候群は、自閉症の特徴を持ちながらも知的障がいの伴わない人も多いです。

(2) 学習障害

知的発達に遅れがないにもかかわらず、読む、書く、計算するなどの特定の能力に遅れがあります。

(3) 注意欠陥／多動性障害

忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座ってられない、気持ちがそれやすく衝動的な行動をするなどの状態が見られます。





◇コミュニケーションの取り方

・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

・具体的にわかりやすく

案内板や説明資料には、漢字にルビをふるとともに、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。

・子供扱いしない

成人の方の場合は、年齢相応の言葉づかいをするように心がけます。

・穏やかな口調で声をかける

社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか？」「何かお手伝いしましょうか？」と、おだやかな口調で声をかけます。

「何をしたいのでしょうか？」という聞き方よりも「〇〇をしたいのでしょうか、それとも△△をしたいのでしょうか？」と選択肢をあげて具体的に聞く方が答えやすくなることがあります。



どんなことに気をつけたらいいの？

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？」と積極的に声をかけます。
- ★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用件を伺います。
- ★絵・図・写真などを使用してわかりやすく説明します。

誘導する時

- ★安全に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。
- ★どこに行けばよいか分かりやすいように表示やサインを利用します。

相談・説明を行う時

- ★相手の話をよく聞き、来所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。
 - (1) 具体的なことばで尋ねましょう。
 - (2) 断片的なことばからでも用件を理解するように努めます。
 - (3) 「何をしたいのでしょうか？」という聞き方よりも「〇〇をしたいのでしょうか？」「△△をしたいのでしょうか？」と選択肢をあげて具体的に聞く方が答えやすくなることがあります。



- ★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ります。
 - (1) 要点を繰り返したり、相手の表情や会話の内容に注意を払ったりして、話を理解しているかどうか確かめながら話します。
話を十分理解しないまま、「はい」と言ったりしてあいづちを打ってしまう方もいます。また、「もう一度説明して下さい」と言い出せない方もいます。
 - (2) ポイントを明確に、文章は短く、わかりやすく表現して下さい。
こみいった文書や、「もし〇〇ならば」という仮定のことを理解しにくい方もいます。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使ってわかりやすく工夫して説明します。
- ★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。
- ★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。
同音異義語や使いなれた言葉は聞くだけでは分かりにくいものです。
- ★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要件を確認し、目的に沿って対応するようにしましょう。

施設利用する時

- ★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や図表示をわかりやすくします。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。
- ★案内表示の漢字部分にルビをふります。
- ★施設の部屋別の目的をわかりやすく表示します。



対応するときのQ & A

Q：職場全体に知的障がい者への理解や、関心を持ってもらえるとよいと思うのだけど？

A：研修会を開いて知的障がいについて知ってもらうと良いでしょう。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。
例えば 萩市手をつなぐ育成連合会

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：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「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。
その人の言い方から伝わったかどうか、理解されているかどうかを判断し、大事なことを順序よくメモして渡し見通しを持ってもらうことも有効です。

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。
- ・介助の方や同行援助の方等ではなく、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、敬遠したりわかったふりをせず、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

- ・書類などにルビがふってある。
- ・ルール説明はわかりやすい言葉で話してくれる。
- ・スケジュール・日程を前もって知らせてもらえる。

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）