



障がいのある方との

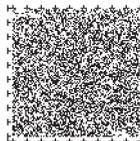
コミュニケーション

ガイドブック

札幌市



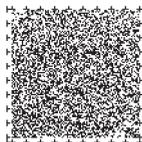
このコードは、視覚に障がいのある人への情報提供を目的に作られた“音声コード”です。専用の活字文書読み上げ装置や、スマホ専用アプリなどを使って読み取ることで、活字の情報を音声で聞くことができます。





障がいのある方とのコミュニケーションガイドブック・もくじ

1 はじめに	3
2 対応の心構え	4
3 障がいの理解(障がいの種別ごとの特性)	5
(1)視覚障がい	5
(2)聴覚障がい	10
(3)盲ろう(視覚と聴覚の重複障がい)	15
(4)難病(ALS等)	20
(5)失語症	22
(6)その他の身体障がい	23
(7)知的障がい	24
(8)発達障がい	26
(9)精神障がい	28
参考	
ヘルプマーク・ヘルプカード	30
札幌市の刊行物	31



1 はじめに

札幌市には、障害者手帳(身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳)を所持している方が、約12万6千人います(市民およそ16人に1人の割合)。また、手帳は持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。

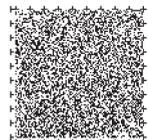
札幌市では、平成29年(2017年)12月1日に、「障がい者コミュニケーション条例」、平成30年(2018年)3月6日に、「手話言語条例」が施行され、障がい者がそれぞれの障がい特性に応じた手段により情報を取得したり、コミュニケーションをしやすい環境を整備し、障がい特性に応じたコミュニケーション手段の利用を促進することで、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指すとともに、手話が言語であるとの認識を普及していくこととしています。

これらの条例の趣旨に基づき作成したこのガイドブックは、市民の皆さんに、様々な障がいの特性を理解した上で、適切な配慮を行うための参考にさせていただくため、作成したものです。

しかしながら、人により障がいの状況は様々であり、また、必要な配慮も異なります。このガイドブックの内容はあくまでも基礎的なものであり、全てに対応できるものではありません。市民の皆さんには、このことをご理解いただき、このガイドブックを活用していただくようお願いします。

※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)及び組織や施設、団体の名称については、「障害」、その他については「障がい」と表記しています。



2 対応の心構え

(1)相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する。

- ・何らかの配慮が必要だと思う場合でも、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、必要に応じて介助者等の意見も聞く。

(2)障がいの有無等に関わらず、困っている方には声をかける。

- ・障がいの有無等は明確ではない場合が多いため、困っている様子が見受けられたら、柔軟に対応する。
- ・障がいの種類や内容を聞くのではなく、「どのような配慮が必要か」をたずねる。

(3)コミュニケーションを大切にする。

- ・介助者や支援者ではなく、できる限り障がいのある本人と直接コミュニケーションする。
- ・コミュニケーションが難しいと思われる場面でも、敬遠したり分ったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」相手の意思を確認するよう心掛ける。

(4)柔軟な対応を心掛ける。

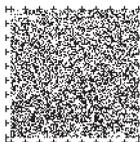
- ・対応の方法に悩むときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求める。
- ・想定していないことが起きても、柔軟に対応する。

(5)不快になる言葉は使わないようにする。

- ・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。
- ・障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わない。

(6)プライバシーには立ち入らないようにする。

- ・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ない。
- ・仕事や地域の活動などで知り得た個人の情報については、他の人に話さない。



3 障がいの理解(障がいの種別ごとの特性)

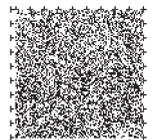
ここでは、障がいの種別ごとの主な特性を記載していますが、障がいの種別は同じであっても、程度や症状は一人ひとり様々です。また、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。従って、そのニーズも多様であり、画一的ではなく、柔軟に対応することが重要です。

(1) 視覚障がい

視覚障がいとは、見えにくい、まったく見えないなど、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”とは、「細部がよくわからない」「見える範囲が狭い」などの状態です。また、特定の色がわかりにくい方もいます。

主な特徴

- ・ 弱視の方は、音声だけでなく、拡大文字などにより情報を得ている方が多い。
- ・ 全盲の方は、音声や点字など、聴覚と触覚により情報を得ている。
- ・ 慣れていない場所では、一人での移動が困難。案内や誘導が必要。
- ・ 点字は、重要な情報の入手手段ですが、点字が読める方は視覚障がいのある方の1割程度。
- ・ 見え方によって、小さくなければ読めない方や、白黒反転文字が適当という方もいる。



コミュニケーション手段の例

ルーペ

文字等を拡大して見るための拡大鏡。

弱視の方向けのルーペは高い倍率のレンズが使われており、レンズの倍率が変わえられるものや、照明がついているものもあります。



拡大文字

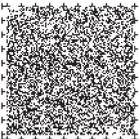
文書などの文字が大きく書かれたもの。一般的にゴシック体が読みやすいといわれています。

12ポイント	16ポイント	20ポイント	24ポイント
札幌	札幌	札幌	札幌

音声コード

印刷物の文字情報を約2cm四方の二次元コードに変換したもの。

スマートフォンのアプリや専用の読み取り装置を使用することで、記録された情報を音声で聴くことができます。



音訳

書籍などの視覚情報を音声で録音し、情報を伝えるもの。
音楽CD形式と音声デジジー形式があります。

○音声デジジー形式

視覚障がい者向けの音声録音図書に利用されています。章や見出し、ページごとに関きたい場所へ移動することが出来るといった機能があります。

点字

6つの点の組み合わせで表現される、指先で触れて読む文字。

2行3段の6つの点が一つの単位(マス)で、凸状の点の有無の組み合わせにより、五十音や数字、アルファベット、記号を表現します。

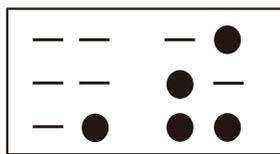
(例)



さ



っ

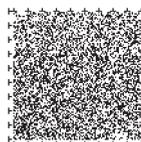
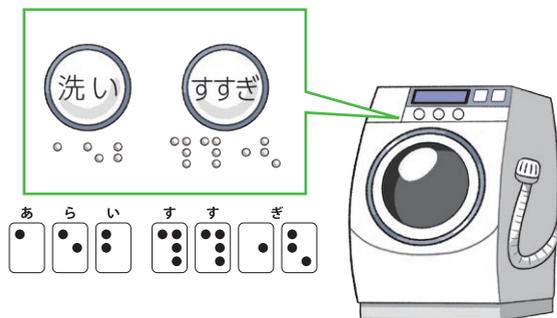


ぼ



ろ

○例：アルミ缶の点字、洗濯機



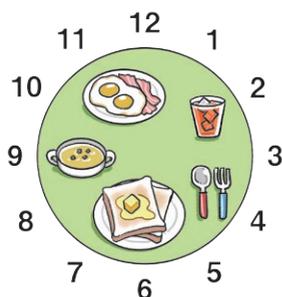
配慮の例

- ・周りの状況がわからずに困っていることがあるので、積極的に声をかける。
- ・家族や支援者と一緒にいる際にも、同行者ではなく本人に話しかける。
- ・声をかけるときには、できるだけ前方から、名乗ってから声をかけるようにする。
- ・「それ」や「あっち」などの言葉は避け、「前・後・右・左」など具体的な言葉やクロックポジションを使うようにする。
- ・本人の希望を踏まえ、代読・代筆をする。
- ・物を借りた際には、直接相手の手に触れ返却する。

○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。

(例)

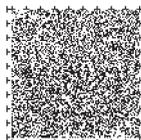


「4時の方向にスプーンとナイフがあります」
「2時の方向に飲み物があります」など

○サインガイド

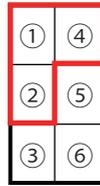
署名や押印する位置を分かりやすいようにするための器具。

受付などの窓口で用意しておくことで、署名等の手続きをスムーズに行うことができます。



●点字の表し方●

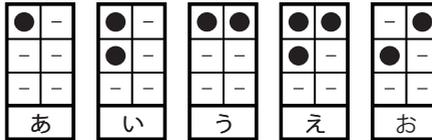
- ・点字は、2行3段の6つの点の組合せによって構成されている文字です。
- ・点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。



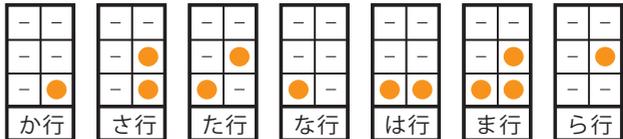
①・②・④・・・母音

③・⑤・⑥・・・子音

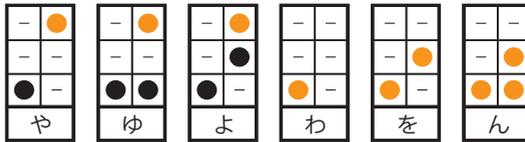
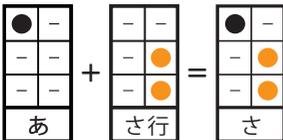
基本となる母音● (あ行)



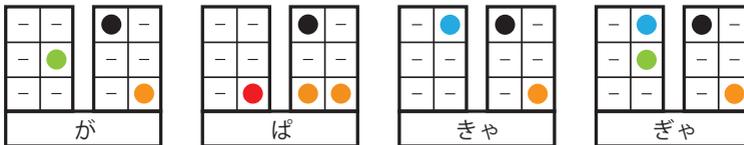
基本となる子音●



「さ」の表し方

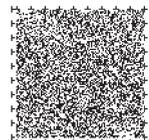


濁音(゜)は⑤の点●、半濁音(゜)は⑥の点●、拗音(「ゃ」「い」など)は④の点●
を書いてから、清音を書いて2マスで表します。



全国視覚障害者情報提供施設協会のHP「ひとりで学べるたのしい
点字」で学習が出来ます。

<http://www.tenji-naiiv.net>



(2) 聴覚障がい

聴覚障がいとは、聞こえにくい、まったく聞こえないなど、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。

主な特徴

- ・ 音声言語を習得する前に聴覚障がいとなり、主に手話を使用する「ろう」の方と、後天的に聴覚障がいとなった「中途失聴・難聴者」の方では、コミュニケーションの方法が異なる場合がある。
- ・ 外見からは聞こえないことがわかりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがある。
- ・ 日本語を習得した後に聴覚障がいとなった方など、話せる方は、聞こえていると誤解されてしまうことがある。
- ・ 音や声による情報が得にくいいため、文字や図などの視覚情報を中心に利用している。
- ・ 音声での会話のほか、手話、筆談、読話など、コミュニケーションの方法が人により異なる。いくつかの方法を組み合わせる方もいる。
- ・ 補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らない。相手の口の形を読み取るなど、視覚により情報を補っている方も多い。

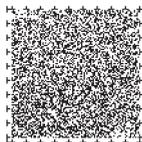
コミュニケーション手段の例

手話

日本語などの音声言語とは異なる独自の語彙や文法体系を持ち、手や指、体の動き、表情などにより表現される言語。



「こんにちは」



要約筆記

聴覚に障がいのある方に、支援者などが音声で聞き取った情報を要約し、手書きやパソコンで文字にして伝えるもの。

紙に書いて伝えるノートテイクや、プロジェクターでパソコン画面を投影する方法などがあります。



筆談

ノートやペンなどを利用して、相互に文字を書いて意思の疎通を行う方法。タブレットやスマートフォンを使用することもできます。

読話

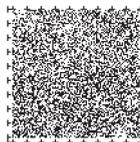
口の形や動き、表情から話している内容を理解する方法。

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。

配慮の例

- ・ 音声情報は視覚情報(文字やイラスト、映像など)に変えて伝える。
- ・ 補聴器や人工内耳を使っても、はっきり聞き取れない場合があるので、正面ではっきりと口を動かして話しかける。
- ・ 表情や口の動きが見えるようマスクをはずす。
- ・ 筆談の際には、短文で分りやすく書くことを心掛ける。
- ・ 手話は言語であるということをよく理解する。



○手話とは

日本語などの音声言語とは異なる独自の語彙や文法体系を有し、手や指、体の動き、表情などにより表現される「言語」です。

「障がい者の権利に関する条約」において、手話が言語であると国際的に明文化されています。また、障害者基本法において「言語」に手話を含むことが明記されています。

札幌市では、「手話言語条例」を制定し、手話が言語であることを広めていくこととしています。

○手話の文法

文法のルールは、それぞれの言語で異なります。以下の例では、日本語・手話で単語の順番が違います。また、日本語の「森さん」の性別はわかりませんが、手話では女性であることが分ります。

●日本語：

森さんはどこに行きたいのですか。

●手話：



森



さん(女性)



行く

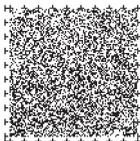


…したい

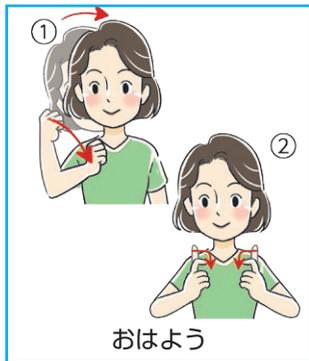


どこへ？

※手話の表現方法は様々であり、このとおりでなければ通じないということではありません。



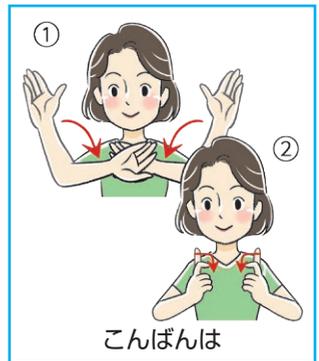
●基本的な手話●



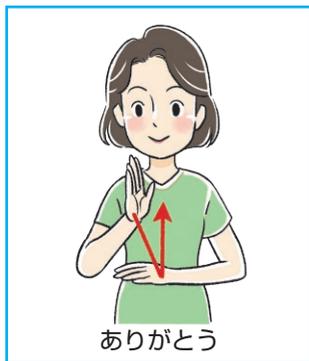
おはよう



こんにちは



こんばんは



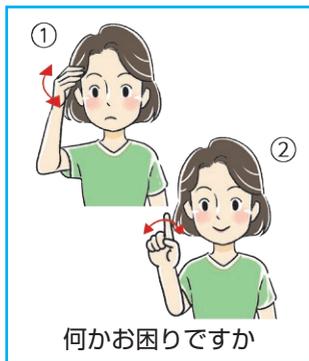
ありがとう



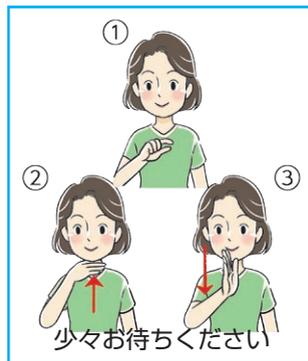
おつかれさま



よろしくお願ひします



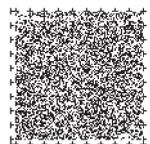
何かお困りですか

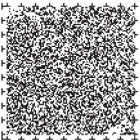
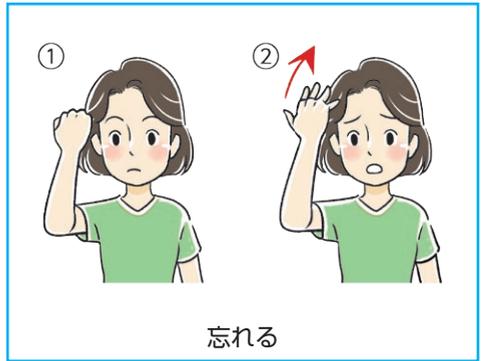
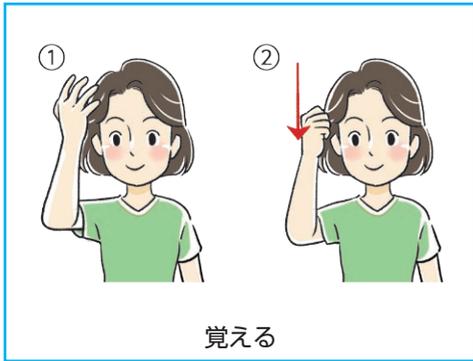


少々お待ちください



お待たせしました
上体を倒す(おじぎをする)
ことで表現します。





(3) 盲ろう(視覚と聴覚の重複障がい)

視覚と聴覚の両方に障がいがあることを盲ろうといいます。障がいの程度により、全盲ろう(まったく見えず、聞こえない)、全盲難聴(全く見えず、聞こえにくい)、弱視ろう(見えにくく、聞こえない)、弱視難聴(見えにくく、聞こえにくい)の方がおり、コミュニケーションの方法は様々です。

	聞こえない	聞こえにくい
見えない	全盲ろう	全盲難聴
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴

主な特徴

- ・コミュニケーション、外出(移動)、情報収集の3つの面で困難さがある。
- ・盲ろう者の多くは、情報を発信する手段と受信する手段が異なり、複数の手段を併用している。
- ・通訳・介助者のサポートを必要とする方が多い。

コミュニケーション手段の例

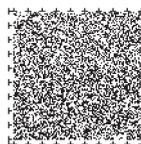
盲ろう者のコミュニケーション手段には、聴覚を活用する手段、視覚を活用する手段、触覚を活用する手段があります。

音声《聴覚を活用》

盲ろう者に聴力が残っている場合に、耳元や補聴器のマイク(集音器)などに向かって話す方法。

弱視手話《視覚を活用》

読み取る方の視力や視野の障がいの状態に応じて、向かい合う距離や手を動かす幅などを調整して表現される方法。



筆記《視覚を活用》

盲ろう者に視力が残っている場合に、紙などに書いて情報を伝える方法。

手のひら書き(手書き文字)《触覚を活用》

盲ろう者の手のひらに指でひらがなやカタカナ等を書いて伝えるもの。

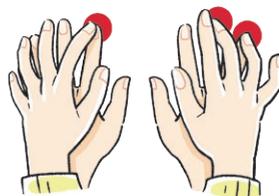
触手話《触覚を活用》

手話を表現する相手の手に触れて互いに伝え合う方法。



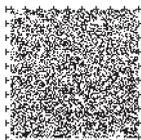
指点字《触覚を活用》

盲ろう者の指を点字タイプライターのキーに見立てて、手を重ねて点字を打って伝え合う方法。



配慮の例

- ・視覚障がいと聴覚障がい、それぞれの障がいの程度によって、コミュニケーションの方法が様々。必要なコミュニケーション方法を事前に確認し、対応できるよう心掛ける。
- ・室内で会話する際には、窓からの光や照明が妨げになる場合があるので、着席する位置やカーテンの開閉について配慮する。
- ・打合せや会議等の際には、障がいの状況に合わせて、資料や文書を点字版や拡大文字版などにし、本人分と支援者分を用意する。



●手話通訳者

聴覚に障がいのある方と聞こえる方との円滑なコミュニケーションできるよう、音声言語と手話の通訳を行う支援者。

日本語を手話に、手話を日本語に、双方間の通訳を行います。

手話通訳者Tさん(活動歴14年)

○手話通訳者になろうと思ったきっかけ

幼稚園教諭として働いていた頃、受け持っていた子どもが病気になり耳に障がいが残ってしまいました。大きくなったその子と手話で会話ができたらという思いで手話講習会に通ったのが手話を学び始めたきっかけです。学ぶ中で手話通訳者の必要性を知り、試験に挑戦しました。

○やりがい

小学校での手話体験授業で、興味津々で目を輝かせて学ぶ子ども達に手話を伝えていくのは本当に楽しく、やりがいを感じました。

●要約筆記者

音声情報を要約し、文字等で聴覚障がい者等に情報を伝える「要約筆記」を行う支援者。

依頼内容等に応じて、手書きで対応する場合とパソコンで対応する場合があります。

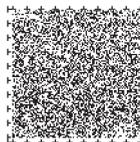
要約筆記者Mさん(活動歴13年)

○要約筆記者になろうと思ったきっかけ

通っていた手話サークルで中途失聴の方と出会ったことです。それまで、聴覚障がい者のコミュニケーション方法は手話だけと思っていました。中途失聴や難聴の方は、話せるのに聞こえないので、周囲から誤解を受けやすく、つらい思いをしていることが多いと聞きました。

○やりがい

要約筆記は、その場での要約した文章による通訳です。書いた文章が聴覚障がい者の社会参加の一助となることにやりがいを感じます。



●盲ろう者通訳・介助員

視覚と聴覚の両方に障がいのある重度盲ろう者に対し、触手話や指点字など、利用者に合わせたコミュニケーション方法により意思疎通を支援するとともに、移動介助も行う支援者。

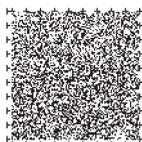
盲ろう者通訳・介助員Hさん(活動歴13年)

○盲ろう者通訳・介助員になろうと思ったきっかけ

聴覚障がい者と他の障がいを併せ持つ方たちを支援するボランティアをしていた時に、初めて盲ろう者にお会いし、どのように接したらよいのか分かりませんでした。その盲ろう者から、いろいろと教えていただきました。盲ろう者を安心・安全に楽しく支援できたらと思い、盲ろう者通訳・介助員の講習を受けました。

○やりがい

新しいコミュニケーションを身につけたり、盲ろう者通訳・介助員として学ぶ事が多々あり、大変ですが、自分自身の向上に繋がります。また、盲ろう者の喜びは自分の喜びとなり、盲ろう者から「楽しかった・ありがとう」、周りの方から「ありがとう」の一言が励みになっています。そして私からも「ありがとう」の気持ちです。



意思疎通支援の派遣が必要なときは

●手話通訳者の派遣依頼先(事業委託者)

公益社団法人 札幌聴覚障害者協会(手話通訳者派遣室)
中央区大通西19丁目 視聴覚障がい者情報センター2階
TEL : 011-633-7575 ファクス : 011-633-7600
電子メール : communication-g@sadeaf.jp

●要約筆記者、盲ろう者通訳・介助員の派遣依頼先(事業委託者)

一般社団法人 札幌市身体障害者福祉協会
西区二十四軒2条6丁目 身体障害者福祉センター内
TEL : 011-641-8853 ファクス : 011-641-8966
電子メール : sasshinkyo-3@crest.ocn.ne.jp

意思疎通支援者の養成講座など

札幌市では、下記の講習会を開催しています。

●手話講習会 (各区民センター等、原則月曜日、19:00～20:30)

手話で初歩的な日常会話ができるようになることを目標とした講習です。

●中級手話講習会 (視聴覚障がい者センター、原則木曜日、18:30～20:30)

手話による初歩的なコミュニケーション支援ができるようになることを目的とした講習です。

●手話通訳者養成講座 (視聴覚障がい者センター、原則水曜日、18:30～20:30)

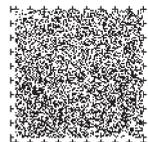
手話通訳者の養成を目的とした講習です。

●要約筆記者養成講座 (身体障害者福祉センター、原則火曜日、13:00～16:00)

要約筆記者の養成を目的とした講習です。

●盲ろう者通訳・介助員養成講座 (新任養成講座は隔年開催、原則土・日曜日)

盲ろう者通訳・介助員の養成を目的とした講習です。



(4) 難病(ALS等)

難病とは、原因も治療法も医学的に確立していない病気です。長期にわたる療養が必要なことから、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい病気のことです。

例えば、難病の一つである、筋萎縮性側索硬化症(ALS)は身体を動かすための神経系が変化する病気です。舌・のどの筋肉が動かなくなり、手足も麻痺することで意思の表明が困難になる一方、視覚や聴覚などの知覚、記憶や知性を司る神経は維持されます。残された能力に応じて様々な手段が活用されている。

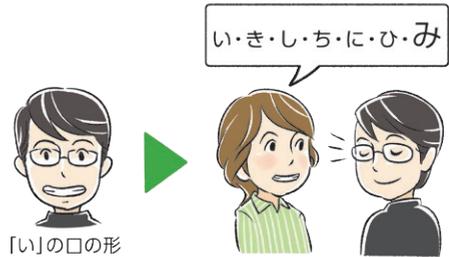
主な特徴

- ・症状や病気の進行状況は個人により様々。
- ・コミュニケーションの際に様々な機器を使用する方もいます。

コミュニケーション手段の例

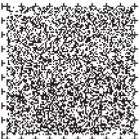
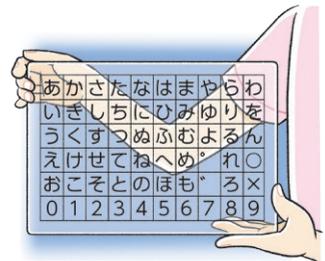
口文字

口の形を見て、支援者がその「行」を発音して、まばたきの合図などで一文字ずつ読み取るもの。



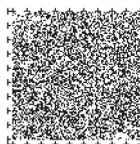
透明文字盤

50音や数字などが書かれた透明な文字盤。意思などを伝えたい方と読み取る方の間にかざし、視線の方向により一文字ずつ読み取るために使われます。



配慮の例

- ・障がいの状況によりコミュニケーション方法が異なるため、どのような方法がよいか事前に確認する。
- ・疲れやすい方もいるため、できるだけ負担をかけない対応を心掛ける。



(5) 失語症

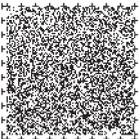
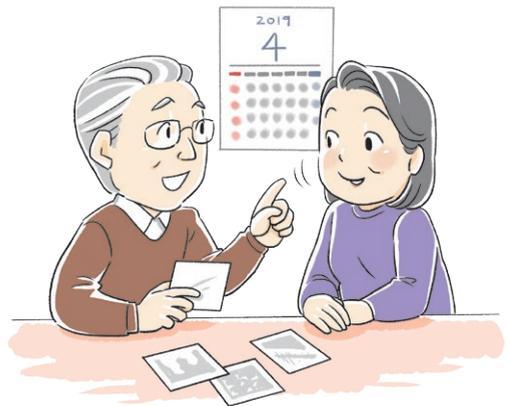
脳の言語中枢が何らかの損傷を受けることによって、言語を操る能力に障がいが残った状態をいい、聞く、読む、話す、書くといった言葉や数字に関する機能に困難が生じます。

主な特徴

- ・ 複雑な内容や長い文章を理解しづらい。
- ・ 言いたいことがあるのに言葉が出てこないことがある。
- ・ 思ったこととは違う言葉が出てしまうことがある。
- ・ 聞こえているのに、言葉の意味が理解できないことがある。
- ・ 漢字では理解できることも、ひらがなでは理解が難しいことがある。

配慮の例

- ・ 静かな環境でゆっくりはっきり短く話す。
- ・ 身振りや表情、指差しを活用する。
- ・ 相手の言葉を遮ったりせず、先回りせずに、じっくり待つ。
- ・ 数字や計算内容等は、できるだけ書いて伝える。
- ・ カレンダーや地図、写真などを利用する。



(6) その他の身体障がい

身体障がいのある方の中には、発声に関する器官の麻痺や不随意運動(自分の意思とは関係なく現れる運動)などによりコミュニケーションを取ることが困難な方がいます。

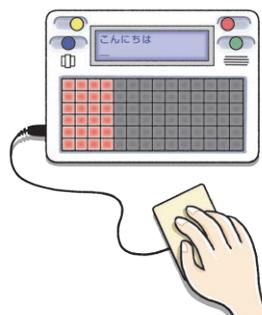
主な特徴

- ・手の麻痺や脳性まひ等で不随意運動を伴う方は、文字の記入が難しいことがある。また、狭いスペースに記入することが困難なことがある。
- ・脳性まひの方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足等が自分の思いとは関係なく動いてしまうことがあり、自分の意思を伝えるににくい方もいる。

コミュニケーション手段の例

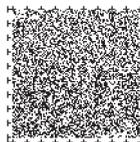
意思伝達装置

わずかな身体の動きを感知するスイッチなどにより操作され、操作者の意思等をディスプレイへの文字の表示などによりあらわすための機器。



配慮の例

- ・車いすを利用している場合、立った姿勢で対応されると上から見下されているような印象を持ち、心理的に不安になることがあるので、屈んで同じ目線で話すようにする。
- ・書類等への記載を依頼する際には、不随意運動のため記載が困難な方のため、バインダー等を用意する。
- ・機器を使用する方のため、電源を用意する。



(7) 知的障がい

知的障がいとは、おおむね18歳までの発達期に知的な機能の発達に障がいがあるため、日常生活を送るうえで、何らかの支援が必要な状態です。

話の内容をうまく理解できない、日常生活の動作に介助を要する、読み書きや計算が難しいなど、障がいの状態はさまざまです。

主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい方もいる。
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うことが苦手な方もいる。
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる。
- ・ 一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる。
- ・ 未経験のできごと、急な状況変化に対応することが難しい方もいる。

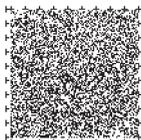
コミュニケーション手段の例

コミュニケーション支援ボード

指さしてコミュニケーションするため、絵・図や簡易な日本語を記載したボード。

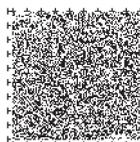
るび振り

漢字やカタカナ、アルファベットなどにふりがなを振る。



配慮の例

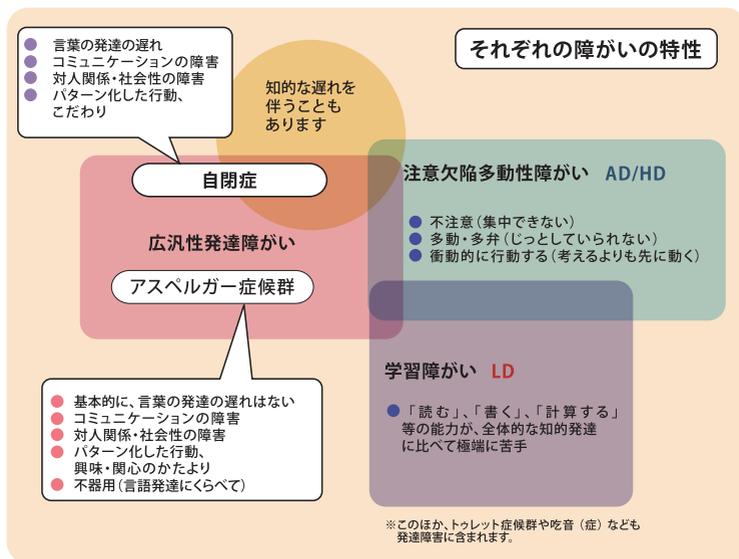
- ・一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- ・抽象的な言葉は避け、具体的に分かりやすく説明する。
- ・お知らせや資料等を作成する際には、文章を理解することが困難な方向けに内容を要約した「分かりやすい版」、漢字やカタカナ、アルファベットを読むことが困難な方向けに「るび振り版」の資料を作成する。



(8) 発達障がい

発達障がいとは、広汎性発達障害(自閉症など)、注意欠陥多動性障害、学習障害などを総称した名称であり、脳機能の発達に関係する生まれつきの障がいにより、他の方とのコミュニケーションなどに困難が生じている状態です。

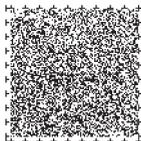
発達障がいのある方の中には、優れた能力を発揮している方もいて、周りからみて障がいがあることがわかりにくい方もいます。



厚生労働省リーフレット「発達障がいの理解のために」をもとに札幌市が作成

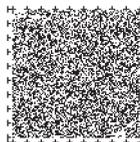
主な特徴

- 相手の言葉を繰り返すときは、内容を理解できていないことがある。
- 遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくい。
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる。
- 順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいる。
- 年齢相応の社会性が身に付いていない方もいる。
- 関心のあることを一方的に話す方もいる。



配慮の例

- ・言葉だけでなく、実物や絵、身振りなどを交えて伝える。
- ・会話をする際には、落ち着いた環境を用意する。



⑨ 精神障がい

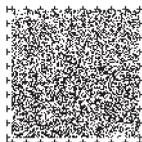
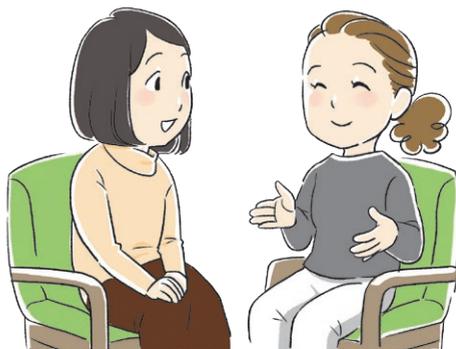
精神障がいとは、うつ病などの気分(感情)障がいや統合失調症に代表される精神疾患により、不安や不眠、幻覚や妄想などの精神症状や身体症状が現われている状態です。精神障がいといっても種類や症状はさまざまであり、脳の病気の「てんかん」なども精神障がいに含まれます。

主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすい方が多い。
- ・ 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方もいる。
- ・ 外見からは障がいがあることが分りにくく、理解されずに孤立している方もいる。
- ・ 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いる。
- ・ 若年期の発病のために社会生活に慣れていない方もいる。
- ・ 同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを話してしまう方もいる。

配慮の例

- ・ 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する。
- ・ 穏やかな口調で、相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心掛けるようにする。
- ・ 曖昧な表現は避けるようにする。



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

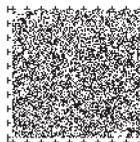
知的障がいのある方に交付される手帳。

障がいの程度は、最重度・重度の「A」、中度の「B」、軽度の「B-」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。



参考

ヘルプマーク・ヘルプカード

●ヘルプマーク

外見から障がい等のあることがわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるストラップ型のマーク。



●ヘルプカード

緊急連絡先や必要な支援内容などが記載でき、障がいのある方などが普段から身に着けておくことで、日常生活で困った時、緊急時や災害時、困った際に、周囲の援助や配慮をお願いしやすくするカード。

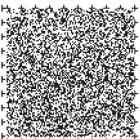


聴覚に障がいのある方、精神障がいのある方、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期の方など、外見から障がい等のあることがわからなくても援助や配慮を必要とする方が対象です。

各地下鉄駅事務室、市役所(障がい福祉課)、各区役所(保健福祉課)、各区保健センター(健康・子ども課)、市内のアイン薬局などで配布しています。

○ヘルプマーク・ヘルプカード(札幌市公式ホームページ)

<http://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/sabetukaishou/helpmark/helpmark.html>



●心のバリアフリーガイド

何か人の役に立ちたい、困っている人がいたら手助けしたいと思っている人のために、それぞれの障がいなどについて、主な配慮例を分かりやすい内容で簡潔に解説したガイド。



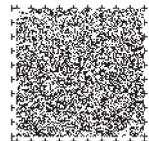
●冊子「虎の巻」シリーズ

発達障がいのある方たちが学校や職場においてトラブルになりがちな「認識の違い」とその解決策となる支援のポイントを解説した冊子。



この他にも、障がいのある方のための福祉ガイド等を配布しています。詳しくは障がい保健福祉部障がい福祉課までお問合せください。

<http://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/guide/fukushiguide.html>





障がいのある方との
コミュニケーション
ガイドブック



さっぽろ市
01-F04-18-2708
30-1-209

平成31年(2019年)3月発行

発行：札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

電話：011-211-2936 ファクス：011-218-5181

