# V 高次脳機能障害者

## 1 高次脳機能障害とは

脳卒中等の病気や交通事故などで脳の一部が損傷を受けると、その損傷部位に応じて特定の症状が出ます。脳の一部が損傷を受けたために起きる症状のうち、身体のまひや視聴覚の障害とは別に、思考・記憶・行為・言語・注意などの脳機能に障害が起きた状態を、高次脳機能障害といいます。

ひとくちに高次脳機能障害といっても、その障害は一つではありません。状況に見合った適切な行動が取れなくなって人間関係をつくることが難しい方、本人自身が自分の障害を十分に認識できないために他者による見守りが必要な方、自分からなかなか行動を起こせない方などさまざまです。

さらに、高次脳機能障害は外見から分かりにくく、周りの人から十分に理解を得ることが難しく誤解をされてしまうことがあります。外見からわかりにくい障害であるために、配慮に欠ける対応をされることが多く、辛い思いをすることも少なくありません。

主な高次脳機能障害の具体的症状です。いくつかの症状を併せ持っていることが多くあります。

| | |
|---|---|
| 集中力が続かない。気が散りやすい | 注意障害 |
| 一つひとつ指示されないと行動ができない | 遂行機能障害 |
| ささいなことで泣いたり、笑ったり、怒ったりする | 感情障害 |
| 少し前のことをすぐ忘れる | 記憶障害 |
| 言いたいことばが出てこない。聞こえているのに、その意味がわからない | 失語 |
| 道具がうまく使えない。動作がぎこちなく、うまくできない | 失行 |
| 物の形や色が分からない。人の顔が見分けられない | 失認 |
| 目は見えるのに、片側に注意がいかないため見落としたり、ぶつかりやすい | 半側空間無視 |
| よく知っているはずの病院内や近所の道で迷う | 地誌的障害 |

＊会話はスムーズにできるけれど、実際に行動する際に、「おやっ」と思うほど、簡単なことができない方もいます。そうしたことがこの障害が理解されにくい理由の一つとなっています。

## 2 高次脳機能障害者と出会ったら……

基本的な配慮のポイントを紹介したいと思います。

### 基本的な配慮

⑴ 気持ちにゆとりを持って接する

話が上手くまとまらない方や、ことばが上手く出ない方などがいます。相手の態度に余裕がない場合は、プレッシャーになるばかりでなく、コミュニケーションの意欲を失わせる要因となります。

### ことばの障害がある方

⑴ ことばが出ずに困っているときは、必要に応じて相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように具体的な選択肢を挙げて質問をしましょう。

⑵ 聞き取れなくても、わかったふりをしない。わからなかったときは「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるような姿勢が良いでしょう。

1、2度聞き返しても聞き取れないこともありますが、相手が話すのを諦めるまでは、諦めないで聞くようにしたいものです。

⑶ ことばだけに惑わされずに、相手の気持ち・状況などを推測しましょう。

「りんご」を「みかん」と言うなど、思ったことと違うことばを言ってしまうことがあります。

⑷ 話の内容を理解できているかどうかを確認しながら話をしましょう。必要に応じてことばの説明や言い換えを加えて理解を助けるようにしましょう。

聞き直すことを遠慮して、話を十分に理解しないまま、自分なりの解釈で相づちを打ってしまう方がいます。

⑸ 多くのことをいっぺんに伝えたり、まわりくどい言い方は避けて、ポイントをしぼってゆっくり、はっきり、わかりやすく、話しましょう。

ことばの理解や記憶の障害などのために、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方がいます。

⑹　わかりやすくするために、話に文字や絵、図などを添えたり、ジェスチャーを交える工夫の仕方もあります。

要点を紙などに示しながら説明をすると、話の内容が目で確認できるのでわかりやすくなりますし、安心もします。後で確認をすることもできて便利です。

### 記憶の障害がある方への配慮

大切な約束事を忘れたり、同じことを何度も繰り返して聞き返すようなときは、必要に応じてメモを書いて渡しましょう。

記憶の代わりとなるメモなどを活用する必要があります。自分でメモを取るということは簡単そうに思われがちですが、コツをつかむのが難しいこともあります。

### 感情の障害がある方への配慮

不安感が高まり泣き出したり、ささいなことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることがあります。基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待ちましょう。

（怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪してください。心当たりがないときも静かな場所を確保し、誠意を持って関わってください）

感情の抑制（気持ちのコントロール）が上手くいかなくなることがあります。

## 3　こんな場所で、こんな配慮

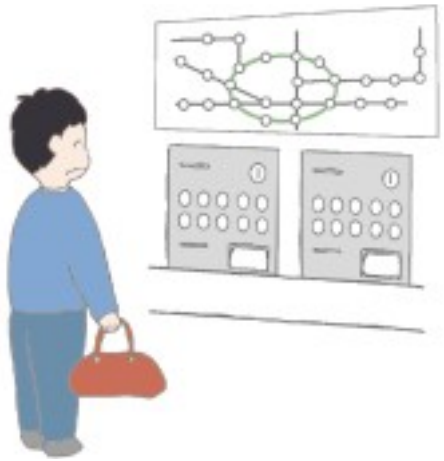
### 電車やバスで……

⑴　利用する交通路線図・運賃表、時刻表などが理解できない方がいます。必要に応じて支援してください。

言語の障害や注意・見落としなどの症状のために戸惑うこともあります。

⑵ 行き先を上手く伝えられないときは、選択肢を挙げて助け舟を出しましょう。

⑶ 料金の投入や乗車券の購入などが難しい方がいます。必要に応じて支援をしてください。
お札を入れるところに、コインを入れようとするなど、障害のために道具や機械の利用が難しい方がいます。



## お店で……

⑴ 目的のものが探せない方がいます。商品のところまで案内しましょう。
注意の障害などのために必要な商品が探せない方がいます。

⑵ お金の支払が上手くできない方がいます。せかさないで対応してください。
大まかなお金については理解していても、細かなお金の単位が十分に理解できていない方もいます。

## 病院で……

⑴ 診察予約日などは、本人が後で確認できる方法でわかりやすく伝えることが大切です。
約束した日時（診察日）を忘れてしまう方もいます。

⑵ 説明書（禁忌事項）が読みたくても、わからない方がいます。必要に応じてわかりやすい説明が必要です。

⑶ 薬を誤って飲んでしまう方がいます。記憶の障害などがあり、誤って薬を飲んでしまう可能性のある方にはできれば分包化をお願いします。
記憶の障害のほかにも注意の障害・見落としなどのために、誤ってしまうことがあります。

## 4 あなたが受付係や窓口担当者だったら……

⑴ **行くべき窓口が探せない方がいます。必要に応じて同行をお願いします。**
案内表示を見落としたり、伝えられた内容が理解できなかったり、覚えられなかったりするために、窓口を探せない方がいます。

### 書類の記入事項をうまく書けない方への配慮

⑴ **見本を示したり、ことばを添えて確認しましょう。**
氏名・住所・電話番号などを思い出して書くことが難しい方がいます。

⑵ **必要事項を書類の正しい位置に書けないでいる方には、記入の必要な場所を示してあげましょう。**
記入の位置を見落としてしまう方がいます。

### 書類の内容を読むことが難しい方への配慮

⑴ **相手の理解を確認しながら要点をわかりやすく説明しましょう。口頭での説明に加え、大切なことを文字や図、絵などにするとわかりやすくなります。**
単語や短い文章であっても、読んで理解することが難しい方がいます。注意・記憶・見落としなどの障害があり、情報量の多い文章の把握が困難な方がいます。

⑵ **仮名(ひらがな・カタカナ)ではなく、やさしい漢字の方が理解しやすい方がいます。**
仮名よりも漢字の方が、直接意味と結びつきやすく理解しやすいのです。

### 説明されたことを忘れる方への配慮

**大切な事柄は、後で本人が確認できるようにポイントを明確にしたメモを手渡しましょう。**

記憶の障害のために、口頭の説明だけでは忘れてしまうことがあります。またメモを自ら取ることが苦手な方や、その必要性を認識していないという方もいます。

本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。

## 制度の狭間の障害

交通事故や脳血管疾患など様々な原因で脳が損傷を受けた結果、認知・記憶などの機能に障害が生じる高次脳機能障害は、未だに社会的認知度も低く、他の障害に比べ、各種の対応が遅れています。

身近な地域のなかに、高次脳機能障害者に見合ったサービスが、用意されているとは限らないのが現状です。家族だけで介護負担を抱えて生活している場合も少なくありませんが、当事者・家族会による支えあい・活動もあります。

平成13年度から17年度にわたり、厚生労働省による「高次脳機能障害支援モデル事業」が実施されました。この事業の成果を受けて、障害者自立支援法では、都道府県の地域生活支援事業の中に「高次脳機能障害支援普及事業」が位置づけられるなど、地域社会での取組が始まりました。

# VI 知的障害者

## 1 知的障害者とは

知的障害者とは、知的機能の障害が発達期（おおむね18才未満）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの福祉的な援助を必要としている方です。

知的障害者の特徴として、複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章・会話の理解が不得手であること、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算も苦手であることなどが挙げられます。一見しては障害がわかりにくく、少し話しをしただけでは障害があることを感じさせない方もいます。しかし、周りの状況や抽象的な表現の理解、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難という方が多くいます。そのことを、まず理解してください。

## 2 知的障害者と接するときは……

まず本人に話しかけてください。知的障害者の中には、理解や判断を助けてくれる支援者と共に行動している方もいますが、行動を決めていくのは本人です。本人の自主性・意思を尊重してください。

以上のことを考慮し、「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」伝えるように心がけましょう。絵や図、メモなどを用いて、相手がどのように理解しているかを確かめながら、話すことが大切です。

## 3 あなたが受付係や窓口担当者だったら……

### 話しかけるときの配慮

⑴ **どうしてよいかわからずにいる様子のときは、まずやさしく声をかけてください。**
誰にどのように尋ねたらよいかわからないため、何となくその場で動けないでいることがあります。このようなときは、不安や緊張感をほぐし、気軽に話しができるようにやさしい声かけが必要です。

⑵ **安心でき、リラックスして話せる雰囲気を作ってください。また、本人の話は余裕を持ってよく聞いてください。応対者の一方的な判断で結論を導かないよう配慮してください。**
質問の意味を考え、理解し、ことばを探してから表現するので、時間がかかります。
相手がことばを返すまで、あせらずに待ちましょう。

⑶ **相手の年令に応じたことばを使って話してください。**
障害があっても、相手は成人です。幼児に対するような話し方、態度は、非常に失礼です。

## 用件を確認するときの配慮

⑴ **わかりやすく具体的なことばで尋ねましょう。**
質問内容が十分に分からなくても、何となく答えてしまう方もいます。

⑵ **断片的なことばからでも用件を理解するように努めてください。**
本人が使うことば、用語、表現などがあいまいな場合があります。

⑶ **「何をしたいのでしょうか？」という聞き方よりも、「○○をしたいのでしょうか、それとも△△をしたいのでしょうか？」と選択肢を挙げて具体的に聞く方が答えやすくなることがあります。**
「何を」という聞き方は、内容を答えなくてはなりません。「○○ですか」「△△ですか」という聞き方ならば、「はい」や「いいえ」で答えられます。

⑷ **強い話し方で聞いたり、相手をとがめるような尋ね方は避けましょう。**
強い聞き方をされると、おびえたり、話をあきらめてしまったりすることもあります。

⑸ **理解したかどうか、用件をことばで言ってもらいましょう。**
理解できていれば、自分のことばで表現ができます。

## 説明するときの配慮

⑴ **ゆっくり、はっきり、できるだけ具体的に、聞き取りやすく話しましょう。また、相手の様子を見て、よりわかりやすいことばに言いかえる工夫をしましょう。**
専門用語、略語など、本人にとってなじみのないことばを使うと、よくわからず困ってしまいます。

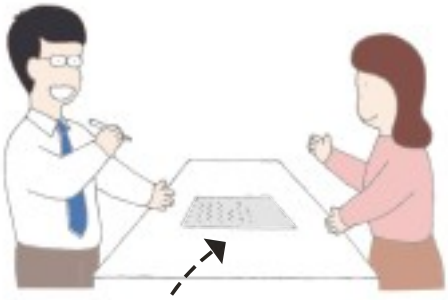
⑵ **要点を繰り返したり、相手の表情や会話の内容に注意を払ったりして、話を理解しているかどうか、確かめながら話してください。**
話を十分に理解しないまま、あいづちを打ってしまう方もいます。また、「もう一度説明してください」と言い出せない方もいます。

⑶ **ポイントを明確に、文章は短く、わかりやすく表現してください。**
こみいった文章や、「もし〜ならば」という仮定のことが理解しにくい方もいます。

⑷ **要点が理解できたか、ときには確認のため繰り返して言ってもらうなど、ていねいな確認が必要です。**
ふりがなや漢字が読めたり、説明にうなずいたりしていても、内容が十分伝わっているとは限りません。

⑸ **口頭での説明に加え、大切なことをメモに書くとわかりやすくなります。**
同音異義語や使い慣れないことばは、聴くだけではわかりにくいものです。
また、固有名詞や、流行語など、漢字で書いた方がわかる場合があります。

⑹ **メモには、要点となることばや地名、氏名、日時、持ち物などを書いたり、絵や図を用いたりして、分かりやすく工夫してください。**
口頭の説明だけでは、要点がつかみきれないことがあります。メモにより要点や手続きの順序がわかりやすくなります。漢字を記号的にとらえている方もいます。
日常生活でよく目にする漢字・固有名詞を書くとわかることもあります。



メモ 例

○○歯科　03−3203−6141

予約日　平成18年4月17日（月）　10時

1．受付の箱の中に診察券を入れてください。

2．順番に名前を呼ぶまで、座ってお待ちください。

持ち物　① 健康保険証　② 診察券

## 4 あなたが接客担当者だったら……

お店などに、知的障害者の方が来店したときには、次のことにも配慮してください。

⑴ **品物を選ぶときには、ゆっくりと時間を取って、焦らずに決められるように配慮してください。**

⑵ **注文した品物については、実物や写真、絵、ラベルなどを示して、確認してください。**
名前を聞くだけでは、どんな品物かわからなくても、実物や写真などで、目で見ると品物が確認しやすい方もいます。ラベルやマークで記憶している方もいます。

⑶ **会計のときには、必要な代金やお釣りをわかりやすく伝えてください。実際にお金を使って、示すと分かりやすくなります。暗算は苦手でも、電卓を使えば計算できる場合もあります。**
代金やお釣りの計算が苦手でも、「100円玉が 6 枚、10円玉が 4 枚、1 円玉が 1 枚」と聞けば、その通りに硬貨を選んで出すことができる方もいます。

## 5 職場の同僚だったら……

知的障害者の方と、一緒に働くときには、次のことにも配慮してください。

⑴ **仕事を説明するときは、わかりやすいことばで説明するだけではなく、実際にゆっくりやって見せてください。また、本人にやってもらって、十分わかったかどうか確認してください。**
ことばで説明するだけでは、仕事を理解しづらくても、実際に身体を動かして手順を示すと覚えやすくなります。
「わかりました」と返事をしていても、細かい点まで、すぐに覚えることは難しいことがあります。何度か体験を重ねることで、少しずつ理解が深まります。

⑵ **仕事ができるようになったときには、「そのやり方でいいですよ」「上手になりましたね」などと、声をかけてください。**
仕事ぶりについて、認められることで、自分の仕事に対する自信が生まれます。

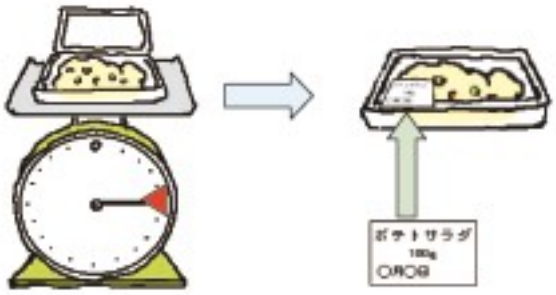
⑶ **目で見て、確かめられる工夫を考えてください。例えば、作業の手順を流れにそって、一つずつ書き出した表を作ってみてください。計量作業では、はかりやものさしに目印をつけてみてください。**
たくさんの手順について、一度に覚えることは大変です。一つひとつ区切って手順を確認することができれば、仕事を覚えやすくなります。計りやものさしの目盛りが読めなくても、色や形、印で区別することによって、計量が可能になる方もいます。

作業手順表の例

ポテトサラダのパックつめ

① プラスチックケースをはかりにのせる
② ポテトサラダをはかりのはりが▲にくるまで、いれる
③ ふたをしめる
④ シールをはる

はかりの例




⑷ **注意をするときには、「なぜいけないか」「どのようにしたらよいのか」をわかりやすく説明してください。**

頭ごなしに「いけない」と言うだけではどうしてよいか、わかりません。
いけない理由と望ましい行動を、具体的に示すことが大切です。

## 6 案内・書類についての配慮

⑴ **書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。**

何通りかの読み方がある氏名の人の場合は、違った読み方をされると自分のことだと気づかず、返事ができない場合があります。

⑵ **書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。**

氏名・住所など身近な事柄ならばひらがなを使って書ける方もいます。
また、漢字を記号的にとらえて書く方もいます。

⑶ **看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ひらがなでふりがなをつけてください。また、絵や記号を用いると、さらにわかりやすくなります。**

慣れない名前やことばでも、漢字にふりがながついていると、目的の場所や用事を確かめやすくなります。また、文字はわからなくても、絵や記号、図なら理解できる方もいます。

分かりやすい絵や記号の例

## 7 支援者が一緒にいるときの配慮

⑴ **同伴している支援者の参加を求める場合は、必ず本人の同意を得た上で、支援者を参加させてください。**

説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、生活支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のために本人の同意を得た範囲に限ってください。

⑵ **支援者が参加した場合も、必ず本人に要点や意思を確認してください。**

用件があるのは本人ですから、用件の確認、内容理解の確認、意思確認は本人に行ってください。

## 8 家族や支援者に連絡が必要なときの配慮

⑴ **家族や施設職員その他の関係者の援助が必要になることがありますが、連絡を取る場合は必ず本人の同意を得てください。**

的確な対応をするために、支援者に連絡をしたり、情報を得る必要がある場合は、必ず本人の同意を得てください。また、本人の前で電話するなどの配慮をしてください。

## 9 知的障害者が求める支援

どんな支援を求めているか、知的障害者の声をまとめました。

① 一人前の人間として扱ってほしい
② 支援者の意見や考えを押しつけないでほしい
③ 本人が何をしたいのか、確認してほしい
④ 本人の希望を実現できるように支援してほしい
⑤ 人と比較するのはやめてほしい
⑥ 話をゆっくり、わかりやすくしてほしい
⑦ 話し方がきつかったり、命令されるのは怒られている気持ちになるので、やめてほしい

## 発達障害

発達障害がある方の自立と社会参加の促進を目的とした「発達障害者支援法」が平成17年４月１日に施行されました。知的障害を伴わない発達障害の方たちは、手帳を取得できないために、法的なサービスの対象外となっていましたが、この法律によって公的支援の対象になりました。上記の法が規定する発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（ＬＤ）、注意欠陥/多動性障害（ＡＤ/ＨＤ）、その他のこれに類する脳機能の障害であって、通常低年齢において現れる障害とされています。

基本的な障害特性は、以下のことがあげられます。

### 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、人との関わりが苦手である、コミュニケーションが上手にとれない、興味や関心の範囲が狭く特定の物や行為へこだわりを示すなどの特徴をもっています。

高機能自閉症やアスペルガー症候群は、自閉症の特徴をもちながらも知的発達の遅れを伴わないので、障害に気づくことが更に遅れやすいと言われています。

### ②学習障害

知的発達に遅れがないにもかかわらず、読み、書き、計算ができないといった特定の能力に遅れが見られます。

### 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、じっと座っていられない、気持ちがそれやすく衝動的に考えもせずに行動するなど自分の感情や行動をうまくコントロールできないところが見られます。

発達障害がある方の多くは、外見からはその障害の本質がわかりにくいため、本人の言動が他人から誤解されたり、的はずれな対応をまねくことになりやすいのです。その結果、本人や家族は実生活上の困難を抱えながらも、どこにも相談できず社会の中で孤立している例が多く見られます。

発達障害がある方については、言葉のみのやりとりが困難な方、自己評価が大変低くなっている方、被害感が強い方も多いので、個別的な対応を心がけ、その方が必要としているニーズの理解に努めることが必要です。

●相談先　東京都発達障害者支援センター TOSCA
電　話　０３－３４２６－２３１８

## 自閉症の方と接するときは

自閉症の方は場面にあった会話や行動ができなかったり、自分の気持ちをうまく伝えられないために、まわりからは変な人と誤解されたり、人づきあいがうまくいかないなど、社会生活を送る上できまざまな困難が生じます。また、物事・予定の変化を即座に理解し対応していくことが困難なので、ごくわずかな変更でもなかなか受け入れられない方もいます。

叱ったり責めたりせずどうすればいいかを具体的に示す、指示はゆっくりと、目で見て分かりやすい情報（文字や絵・写真など）を利用する、活動の変更をする時は事前に説明をするなど、本人にとって受け止めやすい働きかけを工夫することで本人の気持ちが安定し、能力を発揮することができるのです。

本人や家族をとりまく関係者が協力し合い連携をとること、また、支援者側も相談できる専門機関につながっていくことで、その方に必要な継続的支援が可能になっていくと思います。

# 知的障害者の権利擁護

## 成年後見制度

判断能力が不十分なため権利侵害を受けやすい方（知的障害者、精神障害者、認知症のある方等）に対し、契約の締結などを代わって行う後見人を選任して本人を援助し、権利を守る制度です。

この制度には、判断能力の程度に応じて「後見」「保佐」「補助」の３類型を「法定後見」と、判断能力が不十分になった場合に備えて予め代理人を契約しておく「任意後見」があります。

本人・配偶者・親族などの申し立てにより、家庭裁判所が審判を行って後見者（上に書いた類型により、成年後見人・保佐人・補助人・任意後見人と呼び名が違います）を選任します。後見者は、当事者の意思を尊重し生活を守るために、当事者に代わって財産管理や、介護、医療などに関する契約などを行います。鑑定手数料、後見者の報酬などは、利用者の負担となります。

●申立先　　家庭裁判所

## 地域福祉権利擁護事業

判断能力が不十分なため権利侵害を受けやすい方（知的障害者、精神障害者、認知症のある方等)が安心して自立した地域生活を送れるように、必要な福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理、書類等の預かり、権利侵害に対する相談を行います。

●相談先　区市町村社会福祉協議会

# Ⅶ 精神障害者

## 1 精神障害とは

精神障害には統合失調症や躁うつ病、アルコールや薬物の依存症、人格障害など、さまざまな病気が含まれています。このうち、代表的な統合失調症は100人に一人がかかると推計されており、ごく身近にある病気です。

統合失調症にかかると、人が自分の悪口を言っていると感じたり(被害妄想)、現実にはない「声」や「もの・宇宙人・怪獣・その他」が聞こえたり見えたりすること(幻聴・幻覚)があります。また、偶然に生じたことでも「関係があるにちがいない」と受けとめたり、「自分の考えが周囲の人に漏れている」と感じたりもします。このため周囲の状況を認識する力が妨げられ、正しい判断が難しくなって対人関係をこじらせ、さまざまな生活障害(生活がしづらくなる障害)を起こします。こうした障害は外見上目に見えないために、周りの人の理解を得ることが難しく、誤解をうけたり避けられたりします。本人はますます不安と孤立感を深め、苦しい状況に追い込まれます。周囲の人の言動を被害的に受け取りやすく、思い込みや過去のいやな体験が積み重なって本人の心を萎縮させ、臆病にさせてしまうことがあります。統合失調症が発症した初期は上記のような激しい症状を示すことが多く、早期の治療で速やかに症状が減退し、やがて意思疎通の低下、意欲の減退、感情表出の減少などが現れ、過敏で疲れやすい一方、周囲に気を使う余裕がなくなります。こうした症状は「病気の治療」より「生活の改善」が有効といわれています。

精神障害に対する偏見や誤解がいまだ社会一般に残っていますが、適切な治療・リハビリテーション、必要な援助を得ることで、地域で安定した生活を送ることができるようになっていることも理解し、応援してください。

以下、地域でありがちな場面を想定して、配慮と対応の仕方を整理しました。

## 2 用件をうまく伝えられない方の場合

基本的には誰に対しても同じ対応が原則です。それに加えて、ゆっくりと、ていねいに、具体的かつ簡潔に、少し言い方を相手に合わせて話をすると安定した応対ができます。

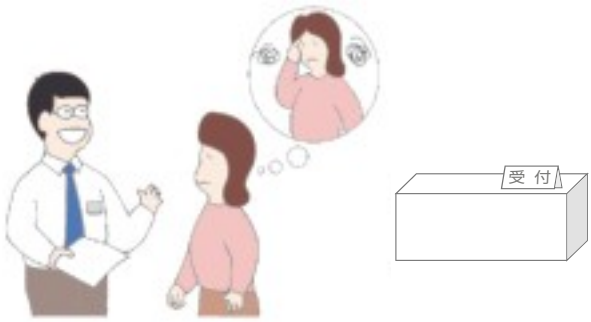
### 入り口での配慮

**⑴ 入り口やロビーで戸惑っていると思われる場合には早めにこちらから優しく声をかけ、用件を聞くようにしましょう。**

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。スタッフが声かけをせず様子だけみていると、じろじろ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。

⑵ **来所･来店の目的について「もう、ご用件はうかがっているでしょうか？」「何をおさがしでしょうか？」などと声かけして確認をとり、来所・来店の目的をたずねてください。役所などたくさんの窓口があるところでは、メモ用紙に書いて説明するとわかりやすいでしょう。**

慣れない名称や用語が並んでいると、さらに緊張し、混乱して、来所･来店の目的や用件すら話せなくなってしまうことがあります。




## 受付や店頭での配慮

⑴ **書類の記入に困っているようでしたら「手伝いましょうか」と声かけし、記入例を示してあげるとわかりやすいでしょう。**

誰でも、初めて記入する書類は「これでいいのか」と心配になります。そばで見ているだけでも安心感を与えます。

⑵ **書類の記入に非常に時間がかかる場合は、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す。**

単純な○×でなく、文章を考えたりするときは特に大変です。落着いてゆっくり書きこめるように配慮してください。

⑶ **代筆が可能な場合で、記入にとまどっているときは、「こちらでお書きしましょうか」と声をかけて、承諾が得られたら代筆し、記入したものを本人に確認してもらう方法もあります。また、手続きの上のことでどちらを選ぶか迷っているときは目的から外れないよう「皆さんは、こうしてます」と伝えることもあります。**

他人に何か頼むことが苦手なことが多く大事な書類を提出できないことがあったりします。たくさんある選択肢から自分がどれに該当するか選ぶ作業もたいへんです。わかりやすいことばでの説明も必要です。

⑷ **混雑しているときは「列の後ろにお並びください」と示してください。この声かけでも並ばない場合は、フロアのスタッフが「用件をうかがいます」「書類を預かりましょうか」「品物をお買い上げですか？」と話してみてください。**

初めての場所ではルールがどうなっているのか知らなくて戸惑うことがあります。「ここでは、皆さんに～のようにしていただいております」という説明もいいでしょう。

⑸ **すぐに対応できないときは、どのくらい待てばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かを伝えます。「私、○○がお手伝いしますので、○○分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すといいでしょう。**

生活経験の不足や状況判断が苦手なうえ、不安の真っただ中にいるため落着かず、その一方で周りの人々の態度や言動を驚くほどよく見て、心配したり被害的に（自分はきちんと相手にしてもらってない等）受けとったりすることがあります。

⑹ **同伴者がいても、手続きや買い物に来ているのは本人ですから、本人への確認をしておくことが大切です。**

用件の切り出し方がよくわからない、あるいは苦手で、質問に対しても答えが返ってくるのに時間がかかります。

⑺ **説明や助言は具体的、簡潔に。そしてゆっくり話すようにしてください。**

長い説明やあいまいな説明をすると、ことばの枝葉に注意が向いて、肝心のことばを聞き落としたり、曲解したりすることがあります。

⑻ **用件が終わらず、再度来てもらう必要があるときは必ずメモ用紙に来所する日時と場所などを書いて渡してください。**

印鑑が必要な場合も同じです。くどくどことばだけで説明するのは混乱のもとです。ことに用件が終わらないと、それだけで不安になったりします。

⑼ **スタッフ同士の私語やくすくす笑いは慎みましょう。**

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ります。

## 3 対応に困ったとき

誰でも日によって感情や体調の変化があるように、精神障害者もときに精神的に不安定になることがあります。いつもと様子が違うことに気づけば、いくらか応接もしやすくなるでしょう。

### 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

⑴ **内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けましょう。**
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。

⑵ **話を聞いた上で「ところで、今日はどういった御用件でいらっしゃったのですか」あるいは「今日は○○の用件でいらしたのですね」と肝心の用件に誘います。**
おそらく、不安で頭が混乱していますから、気持ちを推察しながら、用件の整理をすることが必要です。

⑶ **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。「ご家族に連絡したほうがいいですよ」あるいは「あなたのよく知っている人に話を聞いてもらったほうがいいでしょう」と誘ってみてください。ただし、本人の了解なしに電話などしてはいけません。**
もし最後まで用件がはっきりしなかったら「またおいでください。○○日はご対応できます」と付け加えて切り上げましょう。
例えば、不必要な届出をさせてしまったり、不要な品物を買わせることになると、あとで不信感を残すことになります。一番よいのは家族も了解の上で書類の手続き・提出をする、あるいは買い物をしていただくことがトラブルの防止になるでしょう。

### 幻覚や妄想と思われる話が続く場合

⑴ 内容の正否にこだわらず、まず話に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。基本的には前節に述べた対応になります。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」と流し、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。
妄想は病気の症状の一つです。何か事実と違う考えや意味づけを絶対的なものと信じこんでいて、訂正不可能な状態にあります。本人は不気味で重大なことが起きるような不安感にさらされていることがあります。

⑵ 話を聞き、落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○○ですよね」と話題の転換を図ってみます。

⑶ 用件に入ることが難しいときは「用件がはっきりわかったら、また来てくださいね」と本人に確認して切り上げます。
ポイントは「拒否された」「相手にされなかった」という感情を残させないことです。

## 4 一人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、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、また並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。このような人にはスタッフが一人で対応することは不可能です。

⑴ 決して一人で解決しようと考えないこと。自分を助けてくれる人を作りましょう。職場全体で応接方法を考えておきます。
「熱心な」対応は大事なことですが、同僚スタッフとあまりにかけ離れた態度は良い結果を生みません。

⑵ 新しい情報を事務所や店内の同僚・上司と共有しておきましょう。こうしておけばいつでも一貫した対応ができます。

⑶ 対応するスタッフ・職員によって異った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。

⑷ 相談事を聞くにしても一定のルールを作ります。例えば「今日は30分ならお話できます」と事前に伝えます。

⑸　何らかの障害が疑われても、安易に精神科治療を勧めることは適当ではありません。「もし困ったことがあれば、相談できるところを紹介しましょうか？」くらいにとどめておきます。

## 最高のリハビリテーションの場は「実社会」

共に生きる街づくりなどの政策スローガンとともに、車椅子の方がデパートで買い物をしたり、白い杖をついた方が通勤電車に乗ってきたりする姿が当たり前に見られるようになって来ました。精神障害においても有効な薬の開発で速やかな治療が可能となり、「すべての治療は病院の中で」という時代は終わりました。どのような障害があっても、その最高のリハビリテーションの場は「実社会」をおいて他にありません。街の通りには段差があり、道にははみ出した看板があり、放置された自転車があふれています。障害のある方たちにとって、これはときに大きなバリア（障害）となります。しかし、このバリアは環境の悪化がもたらしたものであり、改善によって普通に歩きやすい道にすれば障害者であってもなくても、ハンディキャップを引き起こすことはありません。精神障害者にとってのバリアとはどのようなものでしょうか。例えば、長い期間入院していると、世の中の変化に取り残されてしまいます。電話会社は上手に選ぶと通話料金を安くすることができますが、どう契約すればいいのでしょう。自分の考えていることが人に知られてしまう……そういった不安を持った人は銀行カードのパスワードをどう守ればいいのでしょう。郵便局で振替送金するには何を書かなければいけないのか、それを誰に聞けばいいのか……もしも混雑していたら、郵便局員がとても忙しそうにしていたら、「聞くことが悪いことに思えてしまう」のです。

## 対応に困ったら、どこに相談するか？

幻聴があったりすると、幻聴の声とお店の人の声を取り違えてしまうことがあります。話がちんぷんかんぷんで通じないことがあります。考えをまとめようとしても幻聴の声が邪魔をして、自分の用件を要領よく伝えることができません。不安が募ると、同じことを何度でも繰り返して話してしまいます……。

以上のようなお客さんが店に来たら、どうすればいいでしょう。まさか「カードの暗証番号は？」などと聞けません。内容がプライバシーに関わることになると、やはりご家族に来ていただくしかありません。それ以外の方法で考えられるのは保健所の保健師さんに相談することです。保健師さんは健康一般のほか、精神保健にも知識があるので困ったときにどう対応するか、よく知っています。例えば、精神障害の方がお店に来てそこで動けなくなったら、どうすればよいか、すぐ保健師さんに相談できます。場合によってはお店に駆けつけてくれることもあります。自分の住んでいる地域を担当する保健師さんと知り合いになっておけば、精神障害だけでなく、子供のことやお年寄りのこと、仕事上のストレスで困っていることなどいろいろ相談にのってもらうことができます。

## 「EYEマーク」&「許諾文」

視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用出来ない人のために、営利を目的とする場合を除き「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等の製作をすることを認めます。その際は著作権者、または、出版社までご連絡ください。

**障害のある方への接遇マニュアル 改訂版**

登録番号（13）

平成18年8月発行

編集・発行　東京都心身障害者福祉センター
〒162-0052　東京都新宿区戸山三丁目17番2号
電話　03（3203）6141（代表）

印　刷　所　株式会社プライムステーション
〒160-0005　東京都新宿区愛住町19-13　泰美ビル5F
電話　03(3358)2201　FAX　03(3358)2203

R70
古紙パルプ配合率70%再生紙を使用