

4 あなたが接客担当だったら

お店に知的障害のある方が来た時には、次のことに注意してください。

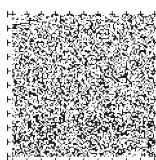
- ①商品を選ぶ時には、焦らずに決められるように配慮してください。
- ②口頭で注文をした時には、商品を渡す時に実物を見せながら確認してください。名前を聞くだけでは、どんな商品なのかわからない場合があります。目で見ると商品を確認しやすいです。
- ③会計の時には、必要な代金やお釣りをわかりやすく伝えてください。
- ④実際にお金を使って示すとわかりやすくなります。暗算は苦手でも、電卓を使えば計算ができる方もいます。(100円が6枚、10円が4枚、1円が1枚と聞けば、その通りに硬貨を選んで出すことができる方もいます。)



5 あなたが職場の同僚だったら

知的障害のある方と一緒に働く時には、次のことに配慮してください。

- ①仕事を説明する時には、わかりやすい言葉で説明して、実際にやってみせてください。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。言葉で説明するだけでは仕事を理解することが難しくても、実際に体を動かして手順を示すとわかりやすくなります。「わかりました」と返事はしていても細かい点まですぐに覚えることは難しいです。何度も経験を重ねることで少しずつ理解が深まります。
- ②仕事ができるようになった時には「そのやり方でいいですよ」「上手になりましたね」と声をかけてください。仕事ぶりについて認められたりほめられることで、仕事に対する自信がついてきます。
- ③目で見て確かめられる工夫をしてみてください。
 - ◆仕事の手順を流れにそって1つずつ確かめられるように手順表を作ってみてください。(たくさんの手順について、1度に覚えることは大変です。1つず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。)
 - ◆計量作業では、はかりやものさしに印をつけてみてください。(はかりやものさしが読めなくても、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。)
- ④注意をする時には「なぜいけないのか」「どうしたらよいのか」をわかりやすく説明してください。頭ごなしに「いけない」と叱られては、どうしたらよいかわかりません。いけない理由や望ましい行動を、具体的に示してください。



6 案内や書類を書く時の配慮とは

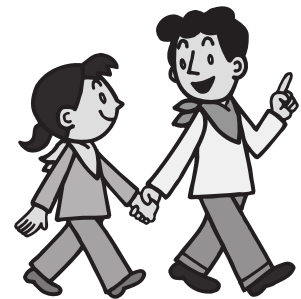
- ①書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。何通りかの読み方がある氏名の場合、違った読み方（呼び方）をされると自分だということに気づかずに返事ができないことがあります。
- ②書類の記入については、本人に確認し必要に応じて代筆する、見本を示すなどの工夫をしてください。（氏名・身近な事柄であれば、ひらがなで書ける方もいます。また、漢字を記号的に覚えて書く方もいます。）
- ③慣れない名前や言葉でも、漢字にふりがながついていると、目的の場所や用事を確かめやすくなります。また、文字がわからなくても、絵や記号・図なら理解できる方もいます。

7 家族や支援者に連絡が必要な時の配慮とは

家族や施設職員、その他関係者の援助が必要になることがあります。連絡を取る場合には、できるだけ本人の同意を得て、目の前で電話するなどの配慮をしてください。（連絡先の書いてある物を持参している場合が多いので、本人に聞いてみてください。）

8 知的障害のある方や家族が求める支援とは

- ・年齢相応の対応をしてください。
- ・本人が何をしたいのか確認して、希望を実現できるように支援してください。
- ・人と比較するのはやめてください。
- ・話をゆっくりとわかりやすくしてください。
- ・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、やめてください。



イラスト：櫻田 耕司

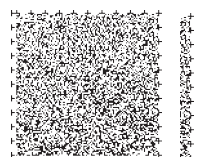
知的障害のある方は、困った人？怖い人？

いいえ、そうではありません。

彼・彼女らは、人とのかかわりや社会性を身につけることが苦手なのです。

そのため、日常生活を送るうえで様々な困難を抱えています。

困難を抱えながらも、佐倉の街で、みんなと一緒に暮らし続けていきたいと思っています。様々な方と出会い、楽しいことや、時にはつらくても頑張っ乗り越えたことなどをたくさん経験することで心が豊かになります。地域の皆様のあたたかいまなざしが一番の応援です。



VIII 発達障害のある方と出会ったら

1 発達障害とは

人は発達の過程で、様々な能力を手に入れていきますが、認知や言語、運動、社会的な能力や技術の獲得に、かたよりや遅れがある状態を「発達障害」と呼びます。幼児のうちに現れることが多く、どんな能力に障害があるのか、どの程度なのかは、人によって様々です。

生まれつきの障害で、脳の機能がアンバランスだったりしますが、はっきりとした原因はわかっていません。見た目には障害があるとわかりにくいいため、「わがまま」「親のしつけが悪い」などと誤解されることがあります。

知的障害がある場合とない場合があります。また、各障害を併せ持つこともあります。

2 主な発達障害の特徴（発達障害者支援法の定義などから）

○こうはんせい広汎性発達障害（自閉症、高機能自閉症、アスペルガー症候群）

知的発達の遅れがない場合を高機能自閉症、知的発達の遅れと言葉の著しい遅れがない場合をアスペルガー症候群と呼んでいます。自閉症の方には、個人差がありますが、次の3つの特徴があります。

◆人と上手に付き合えない

他の方がどう思うかを自然に理解したり、暗黙の了解がわかりにくかったりします。他の方と視線を合わせて会話することができなかったり、感情を表情や身振りで表現することが難しい方もいます。

◆コミュニケーションがうまくとれない

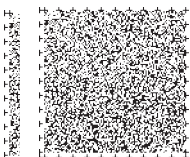
言葉を覚えて使うことができない方から、話をする事ができる方まで様々です。言葉を使うことができて、意味が良くわかっていなかったり、いろいろな意味を持った言葉を状況に合わせて使い分けることが難しいことがあります。

◆想像力が乏しい・こだわりが強い

「もし～だったら」と想像することが困難なので、見立て遊びやごっこ遊びが苦手です。想像力の発達に遅れがあるため、先を見通すことも苦手となり、それがこだわりにつながっていきます。道順や時間、決まりを守ることに強くこだわる方もいます。



イラスト：鈴木 泰子



他にも特定の音やにおい、光などを嫌がったり、体を触られるのをとても嫌がる方もいます。予定がわからない時や、場面の变化には大変な不安や苦痛を感じます。

○学習障害（LD）

全体的には知的な遅れはありませんが、「聞く」「話す」「読む」「書く」「計算する」「推論する」などの能力のうち、特定のものの習得に困難があります。見たものを区別して読み取ったり、音を正しく聞き分けることが苦手な方もいます。

○注意欠陥／多動性障害（AD/HD）

自分をコントロールする力が弱く、それが行動面の問題となって現れる障害です。注意力や集中力に欠けたり、じっとしていられない多動性や後先を考えずに行動してしまう衝動性が見られたりします。

忘れ物が多かったり、同じ失敗を繰り返してしまったりするため、周りの方から叱られることが多くなり自信をなくしたり、自尊心が低くなってしまいがちです。

3 発達障害のある方とのかかわり方

○自分の気持ちを表現したり、相手に伝えたりすることが苦手なので、困っている時には声をかけて何に困っているのか尋ねてください。

○話し言葉を理解できない方もいます。目で見て理解することが得意なので、実物を見せたり、絵や写真を使ったり、文字を書いて示すとわかりやすくなります。

○できるだけ穏やかに話しかけてください。「～したらだめ」と声を張り上げても、何を言われているのかわからなくなってしまいます。

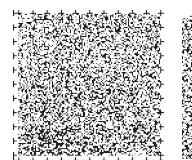
○あいまいな言い方を避けて具体的で簡単な言い方で伝えるようにしましょう。

○予定がわからないことに、大きな不安や苦痛を感じる場合があります。予定（スケジュール）を前もって知らせましょう。また、終りの時間や何分かかるとかなど具体的な数字で予定を知らせると安心します。予定が変更になった時には、あらかじめ変更になったことを伝え、次に何をするのかを予告すると混乱を減らせます。

○一度に多くの情報を伝えるのではなく、情報をできるだけ整理して行動を具体的に指示してください。「1番は〇〇です。2番は〇〇です。」というように、紙に行動の順序を記入して示すとわかりやすくなります。

○騒がしくて人の多い場所が苦手で、静かな環境のほうが落ち着きます。

○強い不安からパニック状態（興奮して大声で叫んで暴れたり、自分の体を傷つけたりする）になった時には、落ち着いた口調で話しかけ、事務室や倉庫などの静かな場所に連れて行ってください。



4 日常生活場面での対応

日常生活の場面でどのように対応したら良いでしょう。



スーパー・コンビニ・商店

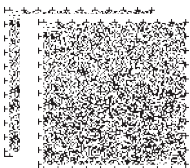
- 魚や果物をぎゅっと押したり、商品の順番を入れ替えようとして奥のものを出そうとする。
その方だけに聞こえる声で、「この仕事は私の仕事ですから、お客さんはしなくて良いですよ。」「そんな風に押すと魚や果物が悪くなるのでやめてくださいね。」とやめてほしいことを言ってください。
- お金がうまく払えない。
実際にお金を使って示すとわかりやすくなります。
暗算が苦手でも電卓を使って計算できる方もいます。
- 気にいったお客様係の方に、いつも同じように話しかけたり、自分の興味のあることを一方的に話し続ける。プライベートなことを聞いてくる。
「今は話しかけないでね。工作中です。」「そういうことはお店の決まりでお答えできないことになっています。」とはっきり言ってください。

交通機関

- 電車内で大きな声でぶつぶつと独り言を言う。
「電車の中で大きな声で話すと迷惑になるから、小さな声で話してね。」などと、具体的にどうしたらよいかを示してください。
- 痴漢と間違えられる。
女性の髪の毛や香水、アクセサリーなどきらきら光るものに興味を示し、触ってしまう方がいます。
「なぜやったの?」と質問されても説明がうまくできないことが多いので「何に触りたかったの?」と答えやすい質問をしてください。そして、してはいけないことをきっぱりと伝えてください。



イラスト：鈴木 泰子



病院

- 待ち時間を教えると落ち着いて順番を待つことができます。
- 診察や処置をする時は、はじめにどんなことをするのか、目に見える形で知らせてください。
- 痛い治療も我慢することで、病気やけがが早く治ることを、わかりやすく教えてください。
- 入院した場合、1日のスケジュールや退院までの予定を本人にわかる形で教えてください。
- 「受診サポート手帳」を持っている方もいます。

銀行・郵便局

- ATMの前で並んでいるのかいないのが、よくわからない感じでウロウロしていることがあります。
- 「ご利用は何でしょうか。」「お金をおろしますか、貯金しますか。」とわかりやすい言葉で話しかけてください。

警察・交番

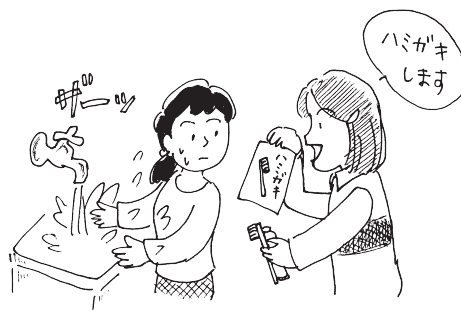
- 連れて来られたら、室内の落ち着いたところで小さめの声で呼んでください。
- 人前で大きな声で叱ったりするのは避けてください。
- 名前や年齢などわかりやすそうなことから質問してみてください。

消防署

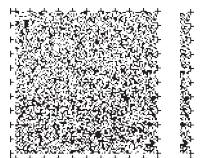
- 地震や火事・水害などの災害の時
発達障害のある方は、健常者以上にパニックにおちいりやすいため、「だいじょうぶだよ。」と安心させてから、避難の手順などをわかりやすく示してください。

5 発達障害のある方や家族が望むこと

発達障害のある方は、その障害の特性のために、周りの方に理解されにくい行動をとってしまうことがあります。そのために、皆さんが戸惑ったり、困ったりすることがあるかもしれませんが、そんな時は彼ら自身もとても困っているのです。彼らは皆さんのあたたかいサポートを必要としています。彼らの特性や接し方を知っていただくことによって、お互いにとって暮らしやすい地域社会を作っていくことができるのです。



イラスト：鈴木 泰子



IX 精神障害のある方と出会ったら

1 精神障害とは

精神障害自体がわかりづらく一部に偏見もあることから、まずは精神障害の病気そのものを理解していただくため説明します。

精神障害は統合失調症やうつ病などの病気によって意識、知能、記憶、感情、行動などに障害があり、日常生活や働くこと、また、対人関係などに様々な困難を伴う障害が現れます。



ここでは代表的な統合失調症とうつ病について説明します。

(これらの一般的特徴としては)

- ①心の病であり、見た目からは障害の有無がわかりづらい。
- ②障害への対応においては医療とのかかわりを必要とするケースが多い。
- ③病気の回復までには時間がかかる。
- ④朝起きられない、長時間の仕事が続けられない、引きこもってしまうなどの病気や薬の副作用による症状の出る方がいます。その方に対し怠けている、やる気がないなどの誤解を生む場合があります。
- ⑤精神障害者は大半が大人であり、大人としてのプライドと判断力から障害者としての扱いに抵抗を持つ方がいます。

2 統合失調症について

どのような病気でしょうか

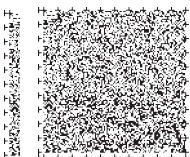
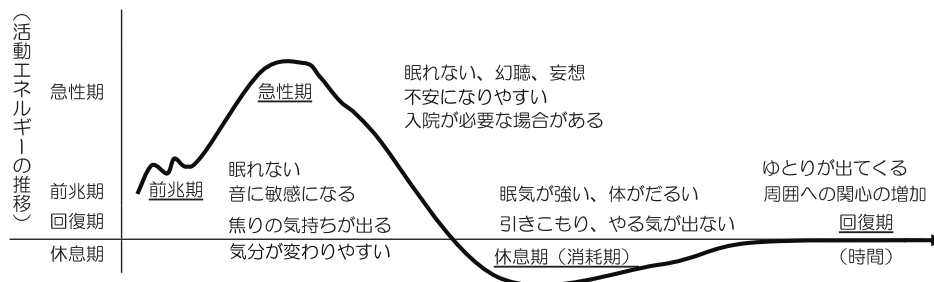
①特徴

脳（神経）の働きが関係していると考えられ、その働きが活発になり過ぎた状態です。治療ではこの活発になり過ぎた状態を適切な状態に保つために薬が使われます。

②特殊な病気ではありません

16歳から40歳くらいまでの比較的若い年代に発病しやすく、成人100人に1人の割合で統合失調症にかかるると推計され「誰にでも起きうる病気」です。

統合失調症の症状について（一般的に起こる症状の波）



◎統合失調症を正しく理解するためには

対面されている障害のある方が今この症状の波のどこにあるのかを理解いただくことが大切です。しかし、この症状もその人その人で波の長さに違いがあり、発症の強弱にも差があることから面識のない方がその判断をすることは難しい場合があります。

◎統合失調症は治療可能な病気です

治療は薬物により過敏となった脳細胞の活動を抑え、症状の回復程度に応じて精神療法やリハビリテーションを行うことにより多くの方は回復に向かいます。

◎急性期での混乱について

幻聴（まわりの人には聞こえない声や音が聞こえる）や妄想（真実でないことを信じ込む）があり、そのイライラ感などから対外的迷惑をかける方がまれにありますが、きちんと治療を受け服薬を継続していることにより、多くの方は暴力的、攻撃的ではなくむしろ物静かで几帳面、繊細です。

3 うつ病について

どのような病気でしょうか

①特徴

うつ病は心配や過労、ストレスが続き無理を重ねた場合や、孤独や孤立感が強くなったり、将来に希望が見い出せないと感じた時などにかかりやすくなります。

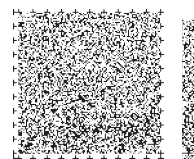
②だれにでもかかる可能性のある病気です

こころの「風邪ひき」のようなもので、生涯で約15人に1人、過去12ヶ月間で約50人に1人がうつ病を経験しているといわれます。

うつ病の症状について

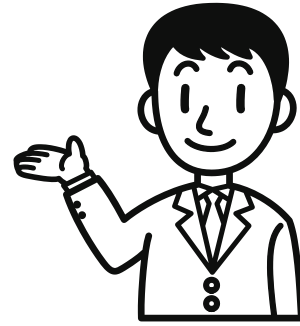
（自分が気づく症状）

- ①悲しいゆううつな気分、沈んだ気分になる
- ②今まで楽しめたことにも興味がわかず楽しくない
- ③疲れやすく、元気（気力）がない、だるい
- ④気力、意欲、集中力の低下を自覚する（おっくう）
- ⑤寝つきが悪い、あるいは夜中や朝早く目が覚める
- ⑥食欲がなくなる
- ⑦人に会いたくなくなる
- ⑧夕方より朝方の方が気分、体調が悪い
- ⑨心配事が頭から離れず、考えが堂々巡りする
- ⑩失敗や悲しみ、失望から立ち直れない
- ⑪自分を責め、自分は価値がないと感じる
- ⑫物事に集中できない、物事を悪いほうに考える



(周囲が気づく変化)

- ①以前と比べて表情が暗く、元気がない
- ②体調不良の訴え(身体の痛みや倦怠感)が多くなる
- ③仕事や家事の能率の低下、ミスが増える
- ④周囲との交流を避けるようになる(口数が減る)
- ⑤遅刻、早退、欠勤が増える
- ⑥朝方や休日明けに調子が悪い
- ⑦趣味やスポーツ、外出をしなくなる
- ⑧食事量が減る
- ⑨飲酒量が増える
- ⑩死ぬことを口にする



◎うつ病は早期発見、早期治療により多くの方は回復します。しかし、長く続くこともありその場合は辛抱強く治療することが大切です。

◎ほぼ治る病気なので心配はいりませんが、心身のエネルギーを低下させ、色々な病気の原因になったり、病気を悪化させたりします。最悪の場合自殺の恐れもでてきます。この場合は周囲のしっかりしたフォローが大切です。

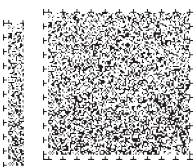
◎勤務先を辞めたくなり自分の判断で退職の手続きをとってしまう場合がありますが、勤務先とは本人だけでなく家族などが間に入り今後について休暇、退職対応を含め話し合い、重要なことは時間をかけて決めることが大切です。

(参考)

躁うつ病について

躁状態とうつ状態が表れる病気です。発症率は0.8%で100人に1人くらいがかり、うつ病の発症率とはだいぶ違います。いったん治っても放っておくとほとんどの人が数年以内に再発するので、多くの場合長期間の予防治療が必要になります。

躁状態では気分爽快で楽しくて仕方がなく、夜はほとんど寝なくても平気でいられ活発な活動をします。うつ状態だった人が急に躁状態になることもあります。



4 出会った時の対応について

会話の仕方

- ①会話はゆっくり、ていねい、具体的かつ簡潔な話し方で相手に少し合わせてください。
- ②相手の伝えたいことをゆっくりと、根気よく聞いてください。
- ③何度も聞き返したり、問いつめたりしないでください。
- ④必要以上に「頑張れ」などと励まさないでください。
- ⑤「次はうまくできますよ」など希望がもてるような言葉をかけてください。

精神的に不安定（混乱している）と思われたとき

- ①内容の正否に関わらず、まずは耳を傾けてください。
- ②不安定状態が強い時はご家族へ連絡することを促してください。この場合ご本人の了解なしで連絡はしないでください。
- ③幻聴や妄想などにより本人の状態が心配であると思われた時、対応の仕方がわからない時は、本冊子の38ページの保健所、相談支援事業所などに連絡し対応の仕方について専門家の指示を受けてください。

