

障害者 サポート マニュアル

障害者にとっての
安心・安全な
接し方とは？



このサポートマニュアルは、地域に住む障害のある方々の、日常生活や災害時のサポートに役立てていただくために作成したものです。ここに5つの障害に分けて障害種別ごとに記載をしています。しかし、各障害にも個人差があり、特定するのは難しいため、比較的顕著な部分のみの記載となっていることをご承ください。

発行：東灘区保健福祉部健康福祉課

編集：東灘区自立支援協議会くらし部会

連絡先：ひがしなだ障害者地域生活支援センター

事務局 ☎078-452-1510 FAX 078-452-1529

肢体障害

特徴

- ・動作、移動に介助が必要
- ・意思の伝達が困難な人もいる。
(言葉が出づらかったり、言葉が出てこない人もいる。)
- ・知的障害を伴う場合もある。
- ・脳性麻痺は身体的に緊張が出るので、急に話しかけると「ビクッ」とすることがある。
(後ろから話しかけられたとき、大きい音がしたとき、思いがけない事が起こったとき、等。)
- ・長時間車イスに座っていると、疲れやすく、床ずれになりやすい。



接し方&こんな配慮が必要です！

- ・緊張すると表情や声に出る。
▶ 不安を解消するために、声かけをする。
(その際、子供扱いしないよう配慮する。)
- ・本人の希望に沿った介助をする。付き添いの人ではなく本人に直接確認する。(指示的、抑圧的にならないように。同じ目線で。)
- ・言語障害で聞き取りにくい場合、「わかったつもり」で進めない。ジェスチャーや筆談等の方法を使うなど工夫し、理解するようにする。
- ・車イスを押すときには必ず事前に操作方法を確認し、「押しますよ」と声をかけてから押す。
- ・杖歩行の場合、状況に応じて声かけや介助を行う。



聴覚障害

特徴

- ・耳が聞こえない。または聞こえにくい。
- ・何が起きたか状況がつかみにくい。
- ・周囲の人から障害があることが分からない。



接し方&こんな配慮が必要です！

- ・見てわかる情報が必要
▶ 筆談(ケータイ・スマホ等の文字入力) 身振り、口話、手話、絵
- ・呼ぶときには肩をたたく。
- ・顔を見て話をする。
- ・マスクははずす。
(口の動きで言葉を読み取る人がいる。)
- ・顔や手、文字が見える明るい場所で伝える。



視力障害

特徴

- ・目が見えない。あるいは、見えにくい。
- ・白杖、点字などを使用する。
- ・方向がわかりにくい。



接し方&こんな配慮が必要です！

- ・聞こえる情報が必要
- ・一方で、音だけを頼りにしているので、必要な情報を流しているときは不要な音をたてないよう配慮する。
- ・本人からは周りの人に声をかけにくい。
▶ 何か困っていることはないか、という声かけが大切。
- ・本人の物は勝手に移動させない。
(位置を決めて手探りする。)
- ・段差、階段が危険
- ・食事の配膳の位置がわからない。
トイレの位置がわからない。
▶ 周りの状況を、常に具体的な言葉で伝える。
- ・誘導するときは本人の歩幅に合わせる。本人に、どのように介助してほしいか(どちらがどちらの腕を持つのか、等)確認する。
- ・盲導犬には、本人以外は直接触ったり指示したりしない。



知的障害

特徴

- ・コミュニケーションがとりにくい場合もある。
(関心のあることばかり一方的に話す。状況に応じた言動ができない。)
- ・パターン化された行動が見られる。
(こだわりがあり、一つの行動に執着する傾向がある。)
- ・初めてのことにに対して混乱しがちである。
(手をばちばちたたく、ぴょんぴょん飛ぶ、等)
- ・障害により、感覚過敏が見られる。
(体に触られるのがいや・大きな声や音が苦手、等)



接し方&こんな配慮が必要です！

- ・パニックを起こして、本人が混乱している様子が見られたときは
▶ 不安の表れなので、本人に危険がないようなら、静かに見守る。
▶ 落ち着いた時を見計らって静かに「大丈夫ですよ」と声かける。
▶ 興味が切り替えられるような食べ物や飲み物、ゲームなどを勧めてみる。
- ・声かけは「はい」「いいえ」で答えられるよう簡潔な質問がよい。
- ・見通しが立たないと不安である。
▶ 予定や指示は明確に話す。
(例：今から市バスに乗って、家に帰ります。)
- ・絵やイラストを使って説明するとわかりやすい。
- *パニックについて
本人が自分の能力の中で処理できない場合、自己コントロールできなくなり、奇声をあげる、自傷行為をする等の状態になる。



精神障害

特徴

- ・ストレスにより体調を崩しやすい。
- ・不安感が強い。
(落ち着きがなく、興奮し声が大きくなったり、時には奇声をあげたりする。言動に混乱がある。)
- ・幻聴、幻覚、妄想が出る。
- ・躁状態…声が大い、異常な行動、興奮、落ち着きがない。
- ・鬱状態…自宅に閉じこもっている。コミュニケーションが(本人の安心できる人でないと)難しい。あまりしゃべらない。動かない。「死にたい。」と言う。傷つきやすい。
- ・強迫性障害
(何度も手を洗う、確認行動を繰り返す。)



接し方&こんな配慮が必要です！

- ・できるだけストレスをためないよう明るくふるまい、不安を和らげる。
▶ 「大丈夫」「安心して」と声をかける。
▶ 今おかれている状況をわかりやすく説明する。
▶ 本人のペースに合わせて話を聞く。やさしく声をかける。
- ▶ 話は短く切る。わかりやすく丁寧に話す。
- ・水分補給をこまめに行い、落ち着いてもらう。



お願い

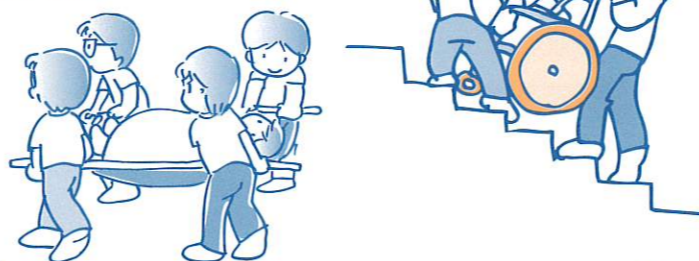
- ・聴覚障害など、周囲の人がわかりにくい障害もあります。支援を求められたら配慮をお願いします。
- ・災害時の対応についても記載しましたが、障害のある人の中には、集団の中に入ることができないため、一般の避難所に身を寄せることが難しい人もいます。避難所以外で過ごす人へも救援物資など必要としている人がいることをご理解ください。
- ・可能であれば、本人がコミュニケーションのとりやすい、慣れた支援者が継続して関わるようにしましょう。
- ・障害のある人に配慮した避難スペース、障害のある人のための専用の避難所の確保も望まれるところです。
- ・東灘区自立支援協議会では、障害のある人に「障害者サポートカード」を配布しています。このカードに、その人が必要としている支援が記載されていますので、参考してください。
- ・このマニュアルが、「地域住民がお互い助け合える関係づくり」のきっかけになることを願っています。

肢体障害

災害時には、こんな支援が必要です！

～災害が起こったとき～

- ・移動に支援が必要
- ・複数の手が必要



～避難所で～

- ・必要なもの
 - ▶ 大人用オムツ、ベッド、多目的トイレ、介助者用スペース、等
- ・ポータブルトイレに介助用スペースが必要
- ・非常食に食べやすい配慮が必要（おかゆ状などの軟食）



*それぞれの障害に応じた情報提供を行う。

聴覚障害

災害時には、こんな支援が必要です！

～災害が起こったとき～

- ・緊急時の状況が本人に伝わりにくい時でも、身振りや簡単なメモで危険を知らせて一緒に逃げる。



～避難所で～

- ・救援物資配布時など音声での通知と併せて、書いて知らせる。
- ・聞こえないことで、集団に入れず孤立しないために、必要なことは見てわかる方法で知らせる。



視力障害

災害時には、こんな支援が必要です！

～災害が起こったとき～

- ・危険な場所や状況を的確に伝える。
- ・こまめに情報提供をする。
- ・あわてず落ち着いて誘導する。



～避難所で～

- ・トイレの場所や救援物資配布場所には誘導する。
- ・必要なことは音声で知らせる。



知的障害

災害時には、こんな支援が必要です！

～災害が起こったとき～

- ・「何が起きたのか」「これからどこに行くのか」「どうするのか」という見通しの立つ説明をする。
- ・あわてず落ち着いて誘導する。
- ・家族や支援者にできるだけ早く連絡をとる。

～避難所で～

- ・常時服用している薬は忘れず飲むように支援する。
- *避難所での生活が難しい場合があるので、救援物資の配布に配慮する。



精神障害

災害時には、こんな支援が必要です！

～災害が起こったとき～

- ・「何が起きたのか」「これからどこに行くのか」「どうするのか」という見通しの立つ説明をする。
- ・あわてず落ち着いて誘導する。
- ・危険な行為を見かけたら、まず危険から遠ざけることを優先する。場合によっては強く注意する。
- ・家族や支援者にできるだけ早く連絡をとる。（知っている人の声を聞くと落ち着く。）



～避難所で～

- ・常時服用している薬は忘れず飲むように支援する。（おくすり手帳の確認）
- ・常時服用している薬が手元にないときは、医療機関（主治医、薬局）に相談する。
- ・救援物資配布時には声かけをする。
- ・不調な様子が見られたら、早急に医療機関に相談できるようにする。（落ち込み、イライラ、^{かんしゃく}癇癪を起こす、不安、幻覚、妄想、不眠等）
- *避難所での生活が難しい場合があるので、救援物資の配布に配慮する。

