

しょう かた はいりよ  
障 がいのある方への配慮と  
じょうほうほしょう ししん  
情報保障のための指針

ほっかいどう ほけんふくし ぶ ふくしきょくしょう しゃほけん ふくし か  
北海道保健福祉部福祉局 障 がい者保健福祉課



## はじめに

道では、全国に先駆けて平成21年4月に「北海道障がい者条例」を制定し、障がいのある方々の権利擁護と暮らしやすい地域づくりに取り組んでまいりました。

その後、国では、平成28年4月に障害者差別解消法を施行し、行政機関等に対し「障害者から、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状況に応じて、社会的障壁の除去に合理的な配慮をしなければならない。」として、障がいのある方から求めがあった際の合理的配慮の提供が義務づけられました。

こうした中、道では、「北海道障がい者の意思疎通の総合的な支援に関する条例（意思疎通支援条例）」及び「北海道言語としての手話の認識の普及等に関する条例（手話言語条例）」を平成30年4月に施行し、障がいのある方々の特性に応じて、様々な意思疎通手段があることや、手話が日本語とは異なる言語であることなどについて、道民の皆さまに広く知ってもらうこと、そして、障がいのある方々との意思疎通をスムーズに行うための支援を一層進めていくこととしています。

こうした取り組みを全道に広げ、障がいのある方もない方も共に暮らしやすい共生社会の実現を目指していくためには、道の各部局・各課・出先機関が率先して障がいのある方も障がいのない方と実質的に同等の情報を受け取れるよう努める「情報保障」に取り組んでいかなければなりません。

この指針は福祉部門はもとより、広く福祉以外の部門で働く道職員の皆さんが日頃の仕事を進めていく中で、障がいのある方への情報保障について意識を持ち、行動していくための参考としていただくために作成しました。日々の業務の中で、是非お手に取って熟読いただければ幸いです。

また、市町村や民間事業者の方々も、有効に活用していただければと思います。

平成31年3月

保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課



# 北海道障がい者の意思疎通の総合的な支援に関する条例（概要）

## 1 条例の考え方（前文関係）

障がいのある方の意思疎通手段には、その方の障がい特性に応じて、数多くのものが存在しています。

しかしながら、これについてあまり理解が進んでいないこともあり、障がいのある方の意思疎通に大きな支障が生じています。

この条例は、障がいのある方の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進し、障がいの有無にかかわらず、全ての道民が個人の尊厳を大切にしながら共生する真に暮らしやすい社会の実現に寄与するため、道民の総意としてこの条例を制定しました。

## 2 条例の目的（第1条関係）

障がいのある方の意思疎通の支援について、基本理念を定めます。

また、道の責務と道民のみなさん、障がいのある方、意思疎通支援者、関係団体及び事業者の役割を明らかにします。

道の施策の基本となる事項を定めることにより、障がいのある方の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進します。

これにより、障がいのある方の意思疎通の妨げとなる社会的障壁を解消して、障がいの有無にかかわらず、全ての道民がみんなで共生する暮らしやすい社会の実現を目指します。

## 3 条例の内容

### (1) 基本理念（第3条関係）

- 道の責務（第4条関係）
- 道民の役割（第5条関係）
- 障がいのある方の役割（第6条関係）
- 意思疎通支援者等の役割（第7条関係）
- 事業者の役割（第8条関係）
- 市町村との連携等（第9条関係）

(2) 施策の基本方針 (第10条 関係)

— 理解の促進 (第12条 関係)

— 意思疎通手段の確保等 (第13条 関係)

— 情報保障の推進 (第14条 関係)

— 意思疎通支援者の養成及び派遣の推進 (第15条 関係)

(3) 審査会の意見聴取

# ほっかいどうげんご しゅわ にんしき ふきゅうとう かん じょうれい がいよう 北海道言語としての手話の認識の普及等に関する条例（概要）

## 1 じょうれい かんが かた ぜんぶんかんけい 1 条例の考え方（前文関係）

しゅわ ぶくじ たいけい も げんご ちょうかく しょう かた みずか せいかつ いとな  
手話は、独自の体系を持つ言語であり、聴覚に障がいのある方が、自ら生活を営む  
ため大切に 育ててきた文化的財産です。

このことが、広く道民の皆さんに理解を得られていないこともあり、手話を言語として  
使用しやすい環境は、十分に整備されていません。

このため、広く道民の皆さんに手話が言語であるとの認識を広め、聴覚に障がいのある  
方などが、いろいろな場面で手話を使用できる社会の実現を目指して、道民の総意とし  
てこの条例を制定しました。

## 2 じょうれい もくてき だい じょうかんけい 2 条例の目的（第1条関係）

しゅわ げんご ひろ にんしき しゅわ しゅうとく きかい かくほ とく  
手話が言語であることを広く認識いただくことや手話を習得する機会の確保に取り組  
むことにより、これらを広め、手話を使いやすい社会の実現を目指します。

## 3 じょうれい ないよう 3 条例の内容

しゅわ げんご にんしき ふきゅう だい じょうかんけい  
手話が言語であるとの認識の普及（第2条関係）

— どうみん りかいとう だい じょうかんけい  
道民の理解等（第3条関係）

— しゅわ しゅうとく きかい かくほ だい じょうかんけい  
手話を習得する機会の確保（第4条関係）

— がっこう しえん だい じょうかんけい  
学校への支援（第5条関係）

— じぎょうしゃ しえん だい じょうかんけい  
事業者への支援（第6条関係）



# 目次

だい しょう しょうほうほししょう	<b>第1章 情報保障とは</b>	<b>1</b>
1	しょう かがいのある方への配慮と情報保障のために	2
2	しょう しゅべつ しょうほうほししょう おも い し そつうしえん 障がい種別ごとの主な意思疎通支援	4
だい しょう しょう とくせい ひつよう はいりよ きほん	<b>第2章 障がいの特性と必要な配慮の基本</b>	<b>7</b>
1	しかくしょう 視覚障がい	8
2	ちやうかくしょう 聴覚障がい	11
3	もう 盲ろう	14
4	おんせいきのうしょう げんごきのうしょう 音声機能障がい・言語機能障がい	17
5	したいふじゆう 肢体不自由	19
6	ないぶしょう 内部障がい	21
7	じゅうしょうしんしんしょう 重症心身障がい	23
8	ちてきしょう 知的障がい	25
9	はったつしょう 発達障がい	27
10	せいしんしょう 精神障がい	30
だい しょう とき	<b>第3章 こんな時、こうしょう</b>	<b>33</b>
1	ぶんしょ つうちぶん さくせい そうふ さい 文書や通知文を作成・送付する際のポイント	34
2	らいほうじ はいりよ 来訪時の配慮	37
3	かいぎ かいさい 会議やイベントの開催	43
4	さいがいじ はいりよ 災害時の配慮	56
5	しょうほうほししょう やくだ き きとう 情報保障に役立つ機器等について	61

だい しょう し  
**第4章 知っていますか?..... 69**

- 1 しょう かん  
障がいに関するマーク .....70
- 2 しんたいしょうがいしゃほじょけん  
身体障害者補助犬 .....73

さんこうしりょう  
**参考資料..... 75**

- 1 い し そつうしえんしゃとう といあわ さきいちらん  
意思疎通支援者等の問合せ先一覧.....76
- 2 しょう ふくしかんけいだんたいいちらん  
障がい福祉関係団体一覧.....81
- 3 い し そつうしえんじょうれい ぜんぶん  
意思疎通支援条例（全文） .....83
- 4 しゅわげんごじょうれい ぜんぶん  
手話言語条例（全文） .....88

# だい しょう 第 1 章

## じょうほうほしょう 情報保障とは

- 1 しょう 障がいのある方への<sup>かた</sup>配慮<sup>はいりょ</sup>と情報保障<sup>じょうほうほしょう</sup>のために .. 2
- 2 しょう 障がい種別<sup>しゅべつ</sup>ごとの<sup>おも</sup>主な意思疎通支援<sup>いしそつうしえん</sup> ..... 4

# 1 障がいのある方への配慮と情報保障のために

情報保障とは、障がいのある方も障がいのない方と実質的に同等の情報が保障されるようにすることです。

この情報保障がきちんと確保されるためには、情報の受け手である障がいのある方の特性に応じて配慮することが必要となります。

例えば、見ることに障がいのある方であっても、拡大文字資料が必要な方や点訳した資料が必要な方など様々です。

また聞くことに障がいのある方には、手話や要約筆記など視覚的な通訳を必要とする方もいれば、周囲の雑音が少ない環境であれば、説明を聞き取れる方もいます。

このように、同じ障がい種別であっても、障がいの程度や状態、生活状況、情報の内容などによって、ひとりひとり必要とされる配慮や情報保障の手段が異なります。

この指針には、ケースに応じて細かい事例を記載していますが、実際にこの指針の内容に当てはまらない場合もあります。どのような配慮が必要なのか、本人の意向を十分に確認し、よく話し合って柔軟に対応することが求められています。対応にあたっては、本指針の押しつけにならないよう注意してください。

情報保障の極意は思いやりです。

# しょう かがいのある方への対応の基本

## 1 笑顔で明るく対応します

- 不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。

## 2 困っている方には進んで声をかけます

- まずは、「困っている内容」や「必要とする支援」を理解することが大切です。
- 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」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、分かったふりをせず、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」相手の意図を確認し、信頼感を持てる対応を心掛けます。結論をせかさず、時には「待つ」ことも大切です。

## 4 柔軟な対応を心掛けます

- 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。
- 対応の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。

## 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ども扱いした言葉は使いません。

## 6 プライバシーには立ち入らないようにします

- 障がいの原因や内容について、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た情報については、守秘義務を守ります。

## 2 障がい種別ごとの主な意思疎通支援

障がいの種類	意思疎通支援ツールなど	意思疎通支援者
視覚障がい	点字	点訳奉仕員
	拡大文字	
	代筆・代読	
	白黒反転表示	
	点字ディスプレイ	
	触地図	
	C D、DAISY	
	音声コード (Uni-Voice、S Pコード)	
	音声読み上げソフト	
	色弱	カラーユニバーサルデザイン
聴覚障がい	手話	手話通訳士
		手話通訳者
		手話奉仕員
	要約筆記	要約筆記者
		要約筆記奉仕員
	口話・読話	
	筆談、空書	
	音声認識 (U Dトークなど)	
補聴器、人工内耳		
補聴援助システム (FM補聴システム、ヒアリンググループなど)		
ろう者	触手話	ろう者通訳・ 介助員
	弱視手話	
	手書き文字	
	指文字	
	指点字	
	点字	
	筆記	
	音声	

しょう 障がいの種類	い し そつう し えん 意思疎通支援ツールなど	い し そつう し えん しゃ 意思疎通支援者
おんせい き のうしょう 音声機能障がい	じんこうこうとう 人工喉頭	
	けいたいようかいわほじょそうち 携帯用会話補助装置	
したいふじゆう 肢体不自由 じゅうしょうしんしんしょう 重症心身障がい	ちじばん 文字盤	
	い し でんたつそうち 意思伝達装置	
	こゑ、まばたき、しせん ゆび 声、まばたき、視線、指など	
じゅうしょうしんしんしょう 重症心身障がい ちてきしょう 知的障がい はつたつしょう 発達障がい せいしんしょう 精神障がい	コミュニケーションボード	
	みぶ てぶ 身振り・手振りなど	
	えず きごう げんぶつ ていじ 絵図、記号、現物の提示	
	へい い くたいてき ひょうげん 平易・具体的な表現	
	ルビ (ふりがな)	
ほか	しつごししょう 失語症 い し ひょうじ し えん きき て せんたくし しめ いえす の へん こと したつもん 意思表示の支援 (聞き手が選択肢を示す、YES/NOで答えられる質問にする)	しつごししょうしゃむ い し そつう し えん しゃ 失語症者向け意思疎通支援者



# だい しょう 第2章

## しょう とくせい ひつよう はいりよ きほん 障がいの特性と必要な配慮の基本

1	しかくしょう 視覚障がい	8
2	ちょうかくしょう 聴覚障がい	11
3	もう 盲ろう	14
4	おんせい きのうしょう      げんご きのうしょう 音声機能障がい・言語機能障がい	17
5	したいふじゆう 肢体不自由	19
6	ないぶしょう 内部障がい	21
7	じゅうしょうしんしんしょう 重症心身障がい	23
8	ちてきしょう 知的障がい	25
9	はったつしょう 発達障がい	27
10	せいしんしょう 精神障がい	30

# しかくしょう 視覚障がい

視覚障がいは、視力、視野など「見る」機能についての障がいです。障がいの程度や状態、生活上の不自由さは人によって様々です。

## しょう 障がいの特性

ぜんもう 全盲～まったく見えない

じやくし 弱視（ロービジョン）～見えにくい方

文字の拡大や視覚補助具などを使用し、保有する視力を活用できる状態。視力が低い状態のほか、見える範囲が狭い、光をまぶしく感じる、特定の色がわかりにくい、明るいところではよく見えるのに、夜や暗いところでは見えにくくなる状態も含まれます。

## い し そつう しゆだん 意思疎通の手段とポイント

### てんじ 点字

指先で触れて読む文字で、6つの点の組み合わせによって文字が表現されています。

縦3個、横2個の6個の点が一つの単位（マス）で、凸状の点の有無の組み合わせで五十音や数字、アルファベット、記号を表すことはできますが、漢字の表現はありません。

点字は視覚障がいのある方にとって重要な意思疎通手段ではありますが、必ずしも視覚障がいのある方が皆、点字を読めるわけではありません。

### かくだい もじ 拡大文字

弱視の方が読めるよう、大きなサイズの文字で印刷します。

拡大文字の最適な大きさは人によって異なります。

行間、書体、字の太さにも配慮が必要であるため、可能であればあらかじめ読みやすい大きさを確認しておくことが最適です。元の資料を拡大コピーしただけでは、見やすい資料にはなりません。

### だいにつ だいどく 代筆・代読

各種資料や書籍などの視覚情報の代読、情報発信や意思伝達のために必要な代筆。

## おんせい 音声コードなど

文字情報をデジタル情報に変換した「音声コード」は、専用の読み上げ装置やスマートフォンの専用アプリケーションを使って読み取ると、収録内容を音声で読み上げさせることができます。

また、パソコンの音声読み上げソフトを用い、情報を入力することもできます。

## はいりよ 配慮のポイント

### かいぎ 会議やイベントでは

会議やイベントなどで配布する資料などは、参加する方の希望を確認し、点字版や拡大文字版を用意しましょう。

### はな 話しかけるときには

何か困っていたら、前方から「何かお手伝いが必要ですか」と声を掛けてください。もし、気付かないようでしたら、肩や上腕に手を軽く触れ、もう一度、声を掛けてください。また、声を掛ける際には名乗るようにしてください。

### せつめい くたいてき 説明は具体的に

「あれ」「その」「こっち」などのあいまいな言葉ではわかりません。「右」「左」「前」「後ろ」「10歩ぐらい」「100メートルぐらい」「北」など具体的に説明しましょう。「駅を背にして」など方向をはっきりさせると良いでしょう。

基本的には「相手から見てどうか」を基準に伝えます。左右について伝える際は、向いている方向によって左右逆になりますので、注意してください。

### もの わ 物や分かりやすいものに例える

食事や移動の際に、時計の文字盤に例えて説明すると分かりやすいです。例えば、本人の位置を針の中心にして、「2時の方向に入口がある」など説明します。同様に、簡単な漢字や文字に例える（コの字に並んでいるなど）ことも有効です。

### て そ つた 手を添えて伝える

椅子やテーブル、スイッチの位置など、場合によっては手を添えて触ってもらいながら説明することも有効です。

### まち なか 街の中では

白杖や盲導犬を利用して単独で移動されている方もいます。そのため、点字ブロックの上に、自転車などを置かないようにしましょう。

また、歩きスマホは危険ですので、しないようにしましょう。

- ① 駅のホームでは  
危険だと感じたら声を掛け、安全な位置まで誘導します。  
また、声を掛ける際には「白杖の方、止まって！」など、視覚障がいのある方が自分のことだと分かるような具体的な呼びかけを行いましょう。
- ② 横断歩道では  
音響式信号機のない交差点などでは、横断可能かどうか、渡るタイミングを伝えることで、視覚障がいのある方は安心して渡ることができます。

## 当事者からのメッセージ

視覚障がいがあるので、視覚的なイメージはないと決めつけないでください。見えないからこそ周囲に気を配り、おしゃれも楽しめます。

また、人によって見えにくさは様々です。どのようにしたら良いか本人の意向を確認していただければと思います。

## 相談・問合せ先

一般社団法人北海道視覚障害者福祉連合会

公益財団法人北海道盲導犬協会

# ちょうかくしょう 聴覚障がい

聴覚障がいは「聞くこと」についての障がいです。

先天的にまったく聞こえない方、聞こえにくい方や、後天的に聴力を失った（失聴）方、聞こえにくくなった（難聴）方など障がいの程度や状態は様々であり、必要とされる配慮やコミュニケーションの方法も人によって異なり、手話ができない方や筆談での理解が困難な方もいます。

聞こえ方やこれまでの生活によって、コミュニケーション方法が異なり、どれか一つの方法だけを使うのではなく、状況に応じていくつかの方法を組み合わせる場合もあります。

補聴器を使用している方などには、言葉を聞き取れる方、音が聞こえるだけで言葉は聞き取れない方がいます。

## しょうとくせい 障がいの特性

### ろう

聴覚障がいのある方のうち、手話でコミュニケーションを取って日常生活を送る人々です。

人は物事を考えたりイメージするときに、無意識に言語を使っており、ろう者が物事を考えるときには、手話言語でイメージします。

また、手話を使っている方の中には、日本語の読み書きや音声で話すことが苦手な方もいます。

### ちゅうとしつちよう 中途失聴

聴覚を活用して生活していた方が、事故や病気などにより後天的に聴力を失った場合のことをいいます。

聞こえなくなっても、引き続き発話できる方が多く、筆談や要約筆記等を活用した文字によるコミュニケーションで情報を取得する方、音声認識を活用する方、手話を習得する方など様々です。

### なんちよう 難聴

周囲の状況や音質などにより、人によって聞こえ方が違い、音や言葉が聞こえにくい障がいです。補聴器を使用している方や人工内耳を装着している方もいます。

難聴の方の多くは音声で会話をしますが、補聴器などを使用しても完全に聞こえるわけ

ではないため文字情報が必要です。

## 意思疎通の手段とポイント

### 手話

手話は特定の意味、概念を手指、表情などにより表現する独自の語彙や文法体系を持つ言語です。身振りやジェスチャーではありません。

なお、国や地域によって使われている音声言語が異なるように、手話も国や地域によって異なります。

### 筆談

紙と筆記具や筆談具、タブレット端末などを利用して、文字を書いてコミュニケーションを取る方法です。筆記具などが無いときには手のひらに文字を書いたり、空書きする方法もあります。

### 口話・読話

聴覚障がいのある方が話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きがわかるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。

### 要約筆記

話の内容や会議の進行・講演の内容などを要約し、その場で文字情報として伝える方法です。手書きとパソコンなどの手法があります。

技術を習得した要約筆記者が行うもので、筆談とは異なります。

### 音声認識

話し言葉などの音声をコンピュータなどに認識させて、音声を文字に変換する方法です。スマートフォンやパソコンなどの機器を使用します。

## 配慮のポイント

### 外見ではわかりにくい

聴覚障がいは外見ではわかりにくい障がいのため、周囲に気付いてもらえないことがあります。特に難聴者、中途失聴者の場合は発声・発語できる方も多く「挨拶をしたのに無視された」など誤解されることなどもあります。

### コミュニケーションの方法は様々

音声での会話のほか、手話、指文字、筆談、口話など、必要とするコミュニケーションの方法には個人差があります。

これらの中の複数の方法を組み合わせる人もいます。

### 会話するときには

会話する準備を整えるため、急に話し始めず、注意を促してから話しましょう。口元の形や表情はことばを理解するための大切な情報です。できるだけ目を合わせて話しましょう。

### 緊急時には

緊急時や災害時もアナウンスなどの音声情報には気がつきません。聴覚障がいのある方だとわかった場合には文字表示やイラスト、手話など見て分かる方法で伝えましょう。

## 当事者・支援者からのメッセージ

### (ろう者の立場から)

ろう者は聞こえないから筆談で充分通じると思われる方が多いですが、ろう者の言語は手話です。

手話が広まれば、ろう者の社会参加も広がります。社会参加の基本は人と人がつながることです。手話で人と人がつながる社会がろう者の願いです。

### (中途失聴者の立場から)

突発性難聴などで聴力が低下することは誰にでもあり得ることです。

補聴器などによる補聴手段の確保のほか、いつでもどこでも文字情報のある社会が、難聴者とのコミュニケーション支援になります。気軽に筆談してください。スマートフォンやタブレットなどを使用した音声認識アプリも活用してください。

### (中途失聴者支援者の立場から)

中途失聴者・難聴者は「話せるが聞こえない・聞き取りにくい」という方が多いので、聞こえる方からの歩み寄り（筆談等の配慮）で、心も楽になります。

口元を見ながら聞いている方もいますので、会話のときは口元がはっきり見えるような配慮をお願いします。

## 相談・問合せ先

公益社団法人北海道ろうあ連盟

北海道中途難聴者協会

全国要約筆記問題研究会北海道ブロック

# もう 盲ろう

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。

## 障がいの特性

見え方と聞こえ方を大きく分けると4つのタイプに分かれます。

- ・全盲ろう 全く見えず、全く聞こえない状態
- ・弱視ろう 少し見えて、全く聞こえない状態
- ・全盲難聴 全く見えず、少し聞こえる状態
- ・弱視難聴 少し見えて、少し聞こえる状態

障がいの発生順によって、4つに類別されます。

### ①先天性の盲ろう

先天的に、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症したものの

### ②盲ベースの盲ろう

視覚障がいがあり、のちに聴覚障がいを発症したものの

### ③ろうベースの盲ろう

聴覚障がいがあり、のちに視覚障がいを発症したものの

### ④成人期盲ろう

成人期以後に視覚と聴覚の障がいを発症したものの

## 意思疎通の手段とポイント

### 触手話

相手の手話を触って読み取る方法です。

また、相手が盲ろうの方の手を取って手話の形を作って伝える方法があります。

### 弱視手話

視力の残っている盲ろうの方が用います。盲ろうの方が読み取れるよう、視力や視野に適した位置や大きさと手話を表現して伝えます。

## てがもじ 手書き文字

もうかたて ゆび もじ か つた ほうほう  
盲ろうの方の手のひらに指で文字を書いて伝える方法です。

もうかた ゆび も かたほう て つくえ か ほうほう  
盲ろうの方の指を持って、もう片方の手のひらや机などに書く方法があります。

## ゆびもじ 指文字

しゅし かたち ごじゅうおん じ ひょうげん しかく よ と ぼあい さわ よ と  
手指の形で五十音やローマ字を表現します。視覚で読み取る場合と、触って読み取る  
ぼあい  
場合とがあります。

## ゆびてんじ 指点字

もうかた りょうて ゆび ひとさ ゆび なかゆび くすりゆび ぼん てんじ てん たいおう つうやくしゃ  
盲ろうの方の両手の指（人差し指、中指、薬指）6本を点字の6点に対応させ、通訳者  
もうかた ゆび う つた  
が盲ろうの方の指に打って伝えます。

## てんじ 点字

その場で点字器や点字タイプライターを使って書いた点字を、盲ろうの方が読み取りま  
す。また、パソコンに接続した点字ディスプレイを利用する方もいます。

## ひっき 筆記

しりよく のこ ぼあい かみ りょう み おお ふと かんかく  
視力が残っている場合に、紙とサインペンなどを利用して、見やすい大きさ、太さ、間隔、  
コントラストで書いて伝えます。

## パソコン画面

しりよく のこ ぼあい ひっき か がめん りょう つた もじ おお  
視力が残っている場合に、筆記の代わりにパソコン画面を利用して伝えます。文字の大  
きさや色、コントラスト、明るさなどが調節しやすく、手書きよりも早く書けるのが利点  
です。

## おんせい 音声

ちようりよく すこ のこ ぼあい こえ こうてい はや とう こうりよ みみもと しゅうおんき  
聴力が少し残っている場合に、声の高低、速さ等を考慮して耳元やマイク（集音器）に  
む はな ほうほう  
向かって話す方法です。

## はいりよ 配慮のポイント

- ・ コミュニケーション、外出（移動）、情報収集のいずれにも困難さがあります。
- ・ 弱視や難聴の場合、適切な配慮や環境があれば視覚や聴覚も活用できます。
- ・ 情報を得るには、活用可能な感覚に応じて、触手話、弱視手話、指文字、指点字、点字など、その方に応じた方法で対応します。
- ・ 盲ろうの方が意思を表す際、音声で話せる方は音声を活用することが多くあります。それ以外に、手話や指文字などで意思を表す方もいます。
- ・ 聴力の残っている盲ろうの方に話しかける場合、向かい側からではなく、聞き取りやすい方の耳に向かって真横から話すようにします。

- ・ 盲ろうの方は色々なコミュニケーション手段の中から一つ、または複数の方法を組み合わせて会話をします。

## とうじしゃ 当事者からのメッセージ

「私は、触手話も指點字もできないから・・・」と遠慮することはありません。あなたから積極的に話しかける気持ちが大事です。手のひらで文字を書く「手書き文字」で会話ができる方も多くいます。

盲ろう者の側に来て、腕や手に触れて話しかけてください。

## そうだん といあわ さき 相談・問合せ先

さっぽろもう しゃふくしきょうかい  
札幌盲ろう者福祉協会

# おんせいきのう げんごきのうしょう 音声機能・言語機能障がい

先天性または外傷や腫瘍切除等によって生じる音声機能に障がいのある方と、失語症などによる言葉の理解や表現の障がいである言語機能の障がいの方に分かります。

聞き取りにくいことなどがありますが、一人一人の方の状況に応じてコミュニケーションを取りましょう。

## 障がいの特性

### 音声機能障がい

喉頭（のど）や発声筋等の音声を発する器官に障がいがあるため、音声や発音、話し方に障がいのあることです。

例えば、無喉頭、がんなどによる喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより音が出ない場合などがありますが、訓練により食道発声をしたり、人工喉頭を使用したりして会話できるようになる方もいます。

また、肢体不自由の状態にある方のなかにも、発語にかかわる運動機能の障がいによって話し方が不明瞭になる方がいます。

### 失語症

脳の言語中枢が脳梗塞等の脳血管疾患や頭部外傷などにより損傷されることによっておこる言語障がいです。話すことだけでなく、聞いて理解する、読む、書くなど言語を使用するすべての活動に障がいがありますが、脳の損傷部位や広がりにより、症状や重症度は異なります。

複雑な内容や長い文章は理解されにくく、仮名より漢字の方が理解されやすいのが一般的です。言いたい言葉が思い浮かばなかったり、違う言葉を言ってしまうたりする場合は、聞き手が選択肢を示したり、「はい/いいえ」で答えられる質問をすると意思表示が容易になります。

また、話し言葉だけに頼らず、身振りや文字、絵、カレンダーや地図などを利用すると、コミュニケーションがとりやすくなります。

## 意思疎通の手段とポイント

- ・音声機能障がいのある方との会話は、静かな場所で対応し、落ち着いて話せるようゆっくり話すよう心掛けます。
- ・人工喉頭や食道発声を用いる方は、のどや首に器具や手を当てるために片手を常に使用している場合が多く、特に電話の際にメモを取るのが難しいです。
- ・失語症の方の場合、社会性や状況判断能力、記憶は保たれているので、場にそぐわない発言があった場合は、本当に言いたかったことなのか、言われたことが正しく理解できていたのかを確認する必要があります。

## 配慮のポイント

- ・外見からだけでは発語に支障があることは分からない場合が多くあります。また、障がいの内容が詳しく知られていないこともあり、違和感を抱かれたり、不適切な対応をされてしまうことがあります。
- ・会話の中では、一つ一つの言葉を聞き取ることが大切です。聞き取りにくい場合は、ゆっくりと繰り返し確認したり、筆談に切り替えて、きちんと内容を確認してください。

## 当事者からのメッセージ

視覚や聴覚、肢体の障がいではないので、一般のみなさんにはわかりにくいかもしれませんが、道内にも多くの方が音声機能障がいによりコミュニケーションが難しくなっています。

まず、私たちのことを良く知っていただくことからはじめていただければと思います。

## 相談・問合せ先

ほくれいかい  
北鈴会

# したいふじゆう 肢体不自由

事故による損傷や先天性の疾病などが原因で、上肢・下肢に欠損や麻痺、筋力低下などが生じ、日常の動作や姿勢の維持が不自由になる障がいです。

## 障がいの特性

上肢や体幹に機能障がいがあると、手の筋力が弱い、指の動きが不自由であることなどにより、細かいものをつかみ握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくこと、小さなボタン、スイッチ、タッチパネル、キーボードやマウスを操作することなどに支障が生じる場合があります。

また、発声に関する器官の麻痺や不随運動などにより、音声でコミュニケーションを取ることが困難な場合もあります。

## 意思疎通の手段とポイント

### 文字盤

手や足の指を活用して、文字盤の文字を指し示したり、音声合成装置のスイッチを押し、意思を伝えます。また、視線の動きで文字を指し示す透明文字盤もあります。

### 意思伝達装置

パソコン等を利用した専用機器で、指や目など体のわずかな動きで入力スイッチを操作して、文字や文書を作成するなどして意思を伝えます。

### コミュニケーションボード

ボードの写真や絵、文字等を「指さし」や「うなずき」などによって意思を伝えます。

## 配慮のポイント

- ・車いすを利用している方のために、窓口や机などの構造・位置に配慮します。
- ・その方に応じた読み書きの代読や代筆を手助けします。
- ・移動、読み書き、会話などに時間を要することがあるので、時間に余裕を持ち見守ってください。

- ・車いすなどを使用している方と話をするときには、少しかがんで目線の高さを合わせることで会話がしやすくなります。
- ・話をするときには、介助者ではなく、必ず本人に向かって対応してください。
- ・「わかりやすく、ていねいに努めること」がコミュニケーションの基本姿勢として必要です。

## かぞく 家族からのメッセージ

障がいの特性を理解することは大変だと思えますが、障がいのある方の目線に立った配慮（年齢・人格）をいただければと思います。ゆっくり同じ目線で話し、根気よく聞き、根気よく伝えてください。伝わった時の喜びは、お互いを感じる事ができると思います。

## そうだん　　といあわ　　さき 相談・問合せ先

こうえきざいだんほうじんほっかいどうしたいふじゅうじしゃふくしれんごうきょうかい  
公益財団法人北海道肢体不自由児者福祉連合協会

いっばんしゃだんほうじんほっかいどうしんたいしょうがいしゃふくしきょうかい  
一般社団法人北海道身体障害者福祉協会

# ないぶしょう 内部障がい

内部障がいとは、**肢体不自由以外の体の内部の障がい**で、**心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀胱、直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能**のいずれかの障がいにより**日常生活や社会生活に支障が生じている状態**をいいます。

## 障がいの特性

### 心臓機能障がい

動機、息切れなどの**症状**があり、**脈拍を正常に調整**するためにペースメーカーを入れている方もいます。

### 腎臓機能障がい

体内にたまった**老廃物**を**排せつ**するため、**定期的に通院し人工透析治療**を受ける必要があります。

### 膀胱・直腸機能障がい

尿や便を**貯めたり、排せつする機能が低下**又は**喪失した状態**です。**人工肛門・人口膀胱**をつけている方（オストメイト）は、**排せつ物を貯めるための専用の装具**をお腹につけています。

### 小腸機能障がい

**消化吸収能力が不十分**なため、**食事制限**があったり、**まったく食べられなかったり**します。

### 呼吸機能障がい

呼吸困難、息切れなどの**症状**があります。**酸素ボンベ**を携帯している方もいます。

### 肝臓機能障がい

肝炎ウイルスなどにより、**倦怠感、疲労感、おう吐、けいれん、肝性脳症**の**症状**が現れます。

### ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい

このウイルス（**H I V**ウイルス）がヒトに**感染し発病**すると、**免疫機能が低下**して様々な**感染症**にかかりやすくなります。

## いしそつう しゅだん 意思疎通の手段とポイント

- ・内部障がいのある方は、疲労感がたまりやすく、集中力や根気にかけるなど、外見からはわかりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担を掛けない対応を心がけます。

## はいりよ 配慮のポイント

- ・外見から分かりにくい障がいがあることを理解してください。
- ・オストメイトは装具の交換にトイレ内で20分から30分程度必要になります。
- ・体力が低下しやすいため、長時間立ち続けたりすると多大な負担になることがあります。
- ・携帯電話などの電波によってペースメーカーの誤作動が起こる場合があります。

## とうじしゃ 当事者からのメッセージ

外見ではわかりにくい障がいであるために、様々な場所で誤解を受けることがあります。外見からはわからなくても、配慮が必要な場合があることを知ってください。職場や会議、講習会など、様々な場面で、その方にあった配慮をしていただければと思います。

## そうだん といあわ さき 相談・問合せ先

いっばんしゃだんほうじんほっかいどうしんたいしょうがいしゃふくしきょうかい  
一般社団法人北海道身体障害者福祉協会

# じゅうしょうしんしんしょう 重症心身障がい

じゅうど しんたいしょう じゅうど ちてきしょう ちょうふく しょう しょくじ すいぶんほきゅう  
重度の身体障がいと重度の知的障がい重複している障がいです。食事や水分補給、  
はい にゅうよく いどう にちじょうせいかつ しえん ひつよう  
排せつ、入浴、移動など、日常生活のほとんどすべてにおいて支援が必要です。

## しょう とくせい 障がいの特性

### ・姿勢

じりき お あ こんなん ね  
自力で起き上がることが困難なため、ほとんど寝たままです。

### ・移動

じりき こんなん ねがえ こんなん ざい いどう くるま ひつよう  
自力では困難で、寝返りも困難です。座位での移動となり車いすなどがひつよう  
必要です。

### ・拘縮

ま ひ ちょうきかん じぶん いし てあし うご かんせつ かどう  
麻痺などにより、長期間、自分の意思で手足を動かすことができなくなると、関節の可動  
はんい せま  
範囲が狭くなります。

### ・筋緊張

きよくど きんにく きんちよう おも てあし うご じょうたい  
極度に筋肉が緊張し、思うように手足が動かない状態です。

### ・コミュニケーション

げんご りかい いし してんたつ こんなん ひょうげんりよく よわ えがお こた  
言語による理解・意思伝達は困難ですが、表現力が弱くても笑顔で応えることができ  
ます。

はいえん きかんしえん も かた おお  
・肺炎・気管支炎をおこしやすく、てんかんを持っている方が多いです。

たんきゅういん ひつよう かた おお  
・痰吸引が必要な方も多いです。

## いしそつう しゅだん 意思疎通の手段とポイント

こえ みぶ め くばせなど きもち ひょうげん  
・声や身振り、目くばせなどで気持ちを表現します。

## はいりよ 配慮のポイント

くるま いどう  
・車いすやバギー（リクライニング車いす）、ストレッチャー（寝かせたままで移動できる  
しゃりん しょうじや しょうじや しょうじや しょうじや しょうじや  
車輪つきのベッド）で移動するので、駐車場や施設内の通路、エレベーター等では広  
いスペースがひつよう  
必要です。近くを通る時やエレベーターに同乗する際は配慮してください。

## かぞく しえんしゃ 家族・支援者からのメッセージ

じゅうしょうしんしんしょう じしゃ しんたい ちてき おも しょう かた おお かた いりょうてき  
重症心身障がい児者とは、身体と知的に重い障がいのある方で、多くの方は医療的  
しえん ひつよう じょうじんこうこきゅうき ひつよう かた おお せんざい  
支援を必要とし、常時人工呼吸器が必要な方も多く存在します。このため、周囲の方との  
コミュニケーションをとることが難しい方もいますが、多くの方のご理解とご支援によ  
り社会参加が可能になり、当事者の方の人生の励みにも繋がります。

## そうだん といあわ さき 相談・問合せ先

ほっかいどうじゅうしょうしんしんしょう じ しゃ まち かい  
北海道重症心身障がい児（者）を守る会

# ちてきしょう 知的障がい

知的機能の障がいが発達期(おおむね18歳まで)に現れ、日常生活又は社会生活に支障が生じている状態をいいます。

## しょう 障がいの特性

- ・「言葉を使う」「判断する」「抽象的なことを考える」ことに時間がかかることが主な特徴です。
- ・障がいの現れ方は人それぞれです。漢字の読み書きや計算が苦手だったり、一つの行動に固執したり、同じ質問を繰り返したりする方もいます。
- ・周囲の状況の理解、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ため配慮が必要です。
- ・自分の思いを伝えられない、コミュニケーションがうまくとれない、難しいことがわからない方も多くいます。
- ・周りに注意を払うより、自分の興味のあることに関心がいくため、危険を察知できない方もいます。(例えば、公園でボール投げをしていて、ボールが道路に転がったとき、車が来るか来ないか確認するより、ボールを取りに行く方を優先するなど。)

## いしそつう しゅだん 意思疎通の手段とポイント

- ・人に質問したり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しいため、状況に応じて絵や記号、簡単な図を使って説明や意思表示などのやりとりができるコミュニケーションボードを活用するなど、その方の伝えたいことを理解するように努めましょう。
- ・一つの行動にこだわったり、同じ質問を繰り返したりすることがあるので、繰り返し丁寧に応対することが必要です。
- ・できるだけ短い文書で、身振り手振りを交え、ゆっくり簡単な言葉で話しかけてください。

## はいりよ 配慮のポイント

- ・予定が急に変更になったり、大声で注意されたりするなど、予想外のことが起きると、柔軟に対応できず「泣きわめく」「飛び跳ねる」などのパニック行動が起きることがあります。このようなときは、落ち着ける場所に誘導してください。
- ・「通行する人を無表情で見ている」「ぴよんぴよん跳ねたりする」「大きな声で独り言を話している」などの行動をする方もいます。温かい目で見守ってください。

## かぞく しえんしゃ 家族・支援者からのメッセージ

### かぞく (家族からのメッセージ)

知的に障がいがあっても、みんな一生懸命、毎日生きています。特別な人、かわいそうな人、ということではなく、その人の個性ととらえ、同じ人間として温かく見守っていただければと思います。

### しえんしゃ (支援者からのメッセージ)

知的障がいのある方への案内文書などにはルビ（ふりがな）を振ってください。また、ゆっくり丁寧に話しかけてください。飲食店のメニューなどには写真や絵の提示があると理解していただくのに有効です。説明には言葉だけでは十分に理解されないことがあるので、絵や図など視覚的な表現方法を取り入れていただければと思います。

## そうだん といあわ さき 相談・問合せ先

いっばんしゃだんほうじんほっかいどうて いくせいかい  
一般社団法人北海道手をつなぐ育成会

いっばんしゃだんほうじんほっかいどうちてきしやう ふくしきやうかい  
一般社団法人北海道知的障がい福祉協会

# はったつしょう 発達障がい

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障がいです。

近年、自閉症やアスペルガー症候群は、自閉症スペクトラムと呼ばれることもあります。「スペクトラム」とは連続体という意味でそれぞれの障がい特性等に切れ目がない、繋がっているという状態を示しています。

また、いくつかの発達障がいの特性を有する方もいますので、どのような配慮が必要かは個人により大きく異なります。

## 障がいの特性

### ・自閉症

①対人関係の障がい、②コミュニケーションの障がい、③限定した常同的(特定の行動を取り続ける)な興味、行動及び活動の3つの特徴がみられます。

### ・アスペルガー症候群

「自閉症」の1つのタイプです。自閉症の3つの特徴のうち、①対人関係の障がい、③限定した常同的な興味、行動及び活動の2つの特徴を有します。コミュニケーションに目立った支障はなく、知的発達の遅れはほとんどありません。

### ・学習障害(LD)

全般的な知的発達に遅れはありませんが、「聞く」「話す」「読む」「書く」「計算する」などの特定の能力を学んだりすることが苦手です。

### ・注意欠陥多動性障害(ADHD)

年齢あるいは発達段階にそぐわない不注意・多動性・衝動性を特徴とする行動の障がいです。注意欠如多動性障害ともいわれます。

### ・その他の発達障がい

トゥレット症候群(まばたき、顔しかめ、首振りのような運動性チックや咳払い、鼻すすり、叫び声のような音声チック)を主症状とするタイプのものも発達障がいの定義に含まれます。

## 意思疎通の手段とポイント

- ・絵や写真を使って説明したり、短い文で、一つずつ順を追って、具体的にすることを示されると、理解しやすくなる場合があります。
- ・話を理解することが苦手な場合は、話の要点を紙に書くなどして、わかりやすく伝えましょう。
- ・話すことが苦手な場合には、答えやすい質問をしたり、手本を見せたりしましょう。
- ・読むことが苦手な場合には、行間を広げる、線を引く、物差しをあてるなどして、読む部分を明確にしましょう。
- ・書くことが苦手な場合には、マス目や行間が広い、書きやすいノートを使いましょう。
- ・否定的な言葉に敏感な方もいます。ポジティブに接しましょう。

## 配慮のポイント

- ・顔の表情などから相手の気持ちを推測して行動することが難しい場合があります。
- ・同時にたくさんのことを指示されると、適切な優先順位を付けられない場合があります。取り組み順番や、開始時間などをメモで渡すなどの配慮が必要です。
- ・お願いや指示をする際には、その都度わかりやすいことばで伝え、取り組みやすいようにしましょう。
- ・予測できないことや見通しを持ってないと不安や苦痛を感じる場合がありますので、予定は前もって明確に伝える必要があります。
- ・初めてのことに極度の緊張がある方もいます。強引に接触することは避け、本人が拒否した場合には、無理強いしないようにしましょう。
- ・視聴覚・触覚などの感覚が過敏な場合があります。不快な刺激は取り除いてあげましょう。
- ・気が散りやすい方もいますので、そうした場合は集中しやすい環境を作りましょう。
- ・発達障がいのある方の中には、たくさんの人がいる場所や狭い空間などで相談や打合せを行っている際にパニック症状を起こす方もいます。この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し対応します。
- ・パニックになっている場合などはただ制止するのではなく、今どうすればいいかをその場で具体的に伝えましょう。

## かぞく 家族からのメッセージ

外見からは分かりにくい障がいであり、その障がい特性は重複している方も多く、  
誤解されることも少なくありません。また、相手の気持ちを敏感に感じ取る方が多く、障  
がい者という意識をもって接すると、心を閉ざしてしまうかもしれません。常に緊張感  
を持っている方々ということを前提に、言葉がけに配慮していただければと思います。

## そうだん といあわ さき 相談・問合せ先

にほんはつたつしょうがい ほっかいどう  
日本発達障害ネットワーク北海道

# せいしんしょう 精神障がい

とうごうしつちようしょう そろ びよう びようとう さまざま せいしんしつかん にちじようせいかつ しゃかいせいかつ  
統合失調症、躁うつ病、うつ病等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活の  
しづらさを抱えている方です。

## しょう とくせい 障がいの特性

- とうごうしつちようしょう では、げんちよう もうそろ しょうじよう あらわ  
統合失調症では、幻聴や妄想が症状として現れます。
- うつ びよう では、きぶん お こ なにごと きようみ ち  
うつ病では、気分が落ち込み、何事にも興味を持てなくなる、だるさを感じるなどの  
しょうじよう つづ  
症状が続きます。
- そろ びよう では、きぶん があがりすぎる「躁」状態と、きぶん お こ  
躁うつ病では、気分があがりすぎる「躁」状態と、気分が落ち込んでしまう「うつ」  
しょうたい く かえ  
状態を繰り返します。
- パニック しょう がいでは、とつぜん はげ どうき むなぐる いきくる  
パニック障がいでは、突然の激しい動悸、胸苦しさ、息苦しさ、めまいなどの身体症状  
ともな つよ ふあん よき おそ  
を伴った強い不安に予期せず襲われます。

## い し そつう しゆだん 意思疎通の手段とポイント

- けいちよう だいじ しぜんたい せつ ふようい したた  
傾聴することも大事なコミュニケーションのひとつです。自然体で接し、不用意な叱咤  
げきれい ほんにん ばあい りゆうい  
や激励は本人のストレスになる場合もありますので留意しましょう。
- はじ ぼしよ しょうたいめん ひと はなし ぼめん ひじよう きんちよう  
初めての場所で初対面の人と話をするような場面では、非常に緊張してしまいます。  
てつづ まどぐち とまど はや こえ か ようけん き  
手続きのための窓口などで戸惑っているようなときは、早めに声を掛けて要件を聞くな  
どの配慮が必要で  
はいりよ ひつよう  
です。
- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返す」説明します。
- ふあん かん おだ たいおう  
不安を感じさせないよう穏やかに対応をします。

## はいりよ 配慮のポイント

- 「がんばれ」「早く」などといわれると、かじよう  
「がんばれ」「早く」などといわれると、過剰なストレスになることがあります。
- しょう かた き ち たいちよう たい まわ ひと めくぼ きくぼ こころくぼ  
障がいのある方の気持ちや体調に対して、周りの人が「目配り、気配り、心配り」す  
じゅうよう  
ることが重要です。

とうじしゃ

## 当事者からのメッセージ

しょう 障がいがあっても、いろいろな機会に挑戦したり、はたら 働きたいと考えている方も多く  
います。せいしんしょう 精神障がいがあるということがマイナスにならず、しゃかい 社会で活躍することができる  
よう、せいしんしょう 精神障がいやびょうき 病気に対するただ りかい ひろ 正しい理解が広まってほしいと思っています。

そうだんさき といあわ さき  
**相談先・問合せ先**

こうえきざいだんほうじんほっかいどうせいしんほけんすいしんきょうかい  
公益財団法人北海道精神保健推進協会

