

5 伝えること理解することが難しい方へのサポート

知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方や、言語障がいにより発話が難しい、文字や音声の理解が難しい方がいます。いずれの場合も、本人の希望するサポート方法を事前に確認してください。

1) 知的障がいのある方への対応

＜知的障がい者が感じている不安や不便さ＞

- ・ 相手の話や文章・地図を理解しにくい場合や、意思をはっきりと伝えられない場合があり、結果として要望や感情を言葉でうまく表現できないことがある。
- ・ 障がいの表れ方に個人差があり、読み書きやコミュニケーションが苦手で、初めてのことを覚えるのに時間がかかったり、自分から何かをたずねることが億劫な方もいる。
- ・ その時に関心のあることを一方的に話したり、相手の言葉をすぐに繰り返したりして、コミュニケーションを取ろうとする意思がないと誤解されることがある。
- ・ 周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないこと・周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがある。

やさしく「声かけ」

ときに大きな声を発し、危険な行動を起こす場合があります。まずは「どうかしましたか？」とやさしく「声かけ」します。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

「分かりやすい表現」の例

少々お待ちください。

→3分間、ここで待ってください。

手をお貸ししましょうか。

→その荷物を持つのを手伝いましょうか？

「あれを」「それを」運んでください

→（具体的に短く）足元の〇〇〇を運んでください

視覚的な情報（イラスト、略図、ジェスチャーなど）を併用すると、コミュニケーションがスムーズに進む場合があります。ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応するのが基本です。

一度にたくさんを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。

2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。

大声で説明するとパニック状態になることもありますので、説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接します。

万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。

成人の場合には、子ども扱いせず、一人の人間として人格を尊重する態度で接します。

2) 精神障がいのある方への応対

＜精神障がいのある方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 障がいの表れ方には個人差があり、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚・幻聴のある方も。
- ・ 新しい経験をするときや環境が変わったときには非常に緊張し、不安を感じやすい傾向にある。
- ・ 自分のペースでものごとを進めることを好む人や、臨機応変に対応することが苦手な方もいる。

やさしく「声かけ」

やさしい表情と言葉で応対してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

敬意をもってにこやかに、ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけてください。

必要に応じ、はい、いいえ、で答えられるような具体的な問いかけをしましょう。

静かな場所に移ってから、ゆっくりと時間をかけて会話することが有効な場合もあります。

てんかんの発作が起きた場合などは、速やかに本部に連絡してください。

3) 発達障がいのある方への対応

＜発達障がいのある方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 自閉症、高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群、高機能自閉症）の方は、相手の表情・態度を読み取るのが苦手。中には強いこだわりや特定の音や声、光などを嫌がることもある。
- ・ 注意欠陥多動性障がい（ADHD）の方は、自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、集中して相手の話を聞くのが苦手。衝動的に行動・発言し周囲を驚かせることがある。
- ・ 学習障がい（LD）の方は、相手の話を区別して聞き分けたり、見た情報を区別して読み取ることが苦手で、人より時間がかかったり同じ失敗を繰り返すことがある。

やさしく「声かけ」

やさしい表情と言葉で対応してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

具体的で簡潔な単語を使い、肯定的な表現で話しかけ、ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけます。

通じなければ、分かりやすい言葉に言い換えてみましょう。言葉だけの理解が難しいと感じたら、視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を使うことを心がけましょう。

本人のこだわりや癖が、わがままに見えるかもしれませんが、大声を出すと逆効果となるため、穏やかな態度で接します。困ったり、不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるため、やさしく話を聞きましょう。

万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。

近くに静かで落ち着ける場所があれば誘導しましょう。

てんかんの発作が起きた場合などは、速やかに本部に連絡してください。

4) 失語症、高次脳機能障がい、認知症の方への対応

＜失語症のある方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 話す、聞く、書く、といった言葉に関わる作業が難しい。
- ・ 聞こえていても、聞いた言葉の意味が理解しにくい、早口やまわりくどい文章が理解しにくいこともある。
- ・ 言いたい言葉がうまく話せない、違ったことばを言ってしまう、たどたどしい話し方になってしまうこともある。

「わかりやすい表現」を使う

短い文、簡潔な表現で伝えます。

漢字や絵、ジェスチャーを使いながら伝えることも効果的です。

はい、いいえ、で答えられる具体的な問いかけだと答えやすい場合があります。

＜高次脳機能障がいの方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、疲れやすい、周囲の状況を理解しにくい、図やサインの意味がわからない、空間の一部が認識できない、感情をコントロールできないことがある。
- ・ 自分から話しかけ、行動することが難しい場合もある。

「メモを活用」「ゆっくり、丁寧に」

大切な説明や予定はメモに書いて渡してください。（記入日時と記入者名を記載）

説明がうまく伝わらなかった場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書くなど、伝え方を工夫しましょう。

感情のコントロールができない状態のときは、場所を変えて落ち着くまで待ち、話を聞いてください。

＜認知症の方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 新しいことを覚えにくく、時間や場所の感覚があいまい。
- ・ いつもと違うことで混乱しやすくなり、名前や住所などが思い出せないこともある。
- ・ 40代～50代などの若年性認知症の方もいる。

周囲への「目配り」「気配り」

道に迷っている様子があり、自宅などの情報もわからないときは、本部に連絡しましょう。