

精神障害者にとっての バリアフリーとは？



自立生活センターリングリング
船橋裕晶

精神障害の種類

双極性障害

統合失調症

3大精神病

精神障害の種類

パニック
障害

強迫性障害

解離性障害

PTSD

不安障害

依存症

不眠症

摂食障害

境界性パーソ
ナリティ障害

精神障害は特別の人になるのでは
なく、**誰もが発病する可能性がある**

- ▶ 精神病患者は全国に **320万人**
- ▶ うつ病など 全国に**104.1万人**
- ▶ **双極性障害** 数十万人
- ▶ 統合失調症は全国に**79.5万人** **100人に1人**はかかる病気
- ▶ パニック障害は100人に一人かかる。**新幹線の車両に1人か2人**

思っている以上に
精神疾患の人は多く
いる

(厚生労働省調)

見た目にわかりにくいので
障害と認識されない

精神障害の特徴



どういう人だか分からないので
誤解を受けやすい

怖い

- ▶ 症状：幻聴、幻覚、幻視、妄想、気分の低下、判断力の低下
- ▶ 服装がだらしない、コミュニケーションがうまくとれない
- ▶ 薬の副作用：フラフラする、眠気、だるい、身体が上手く動かない、
- ▶ 手が震える、動けなくなる、太る

例えば統合失調症の場合
どう感じているか？



エドヴァルト・ムンク作品
『叫び』



問題 この人は何をしていますのでしょうか？

- ▶ 大きい音が怖い
- ▶ 人の視線や行動が怖い
- ▶ 気になるのでソワソワして動き回る
- ▶ 怖いので人に思っていることみんな話まくる
- ▶ 怖いから叫んだり、大きな声を上げる
- ▶ 物凄く疲れる
- ▶ 独り言
- ▶ 妄想や幻聴
- ▶ 引きこもる
- ▶ 動けないのでだんだん身の回りのことができなくなる



統合失調症以外にも
一般に精神の症状があると・・・

大きな声を
上げて発散
する

身体が動い
てじたばた
する

体が震える

泣き出す

怖いので
怒ってしま
う

怖くて笑っ
てしまう

怖い時にする行動は？

怖い時にする
行動は人は皆
同じ

怖い時に、実は暴れたり、大きな声をあげたり、
泣いたり、喋りまくったりは人として当たりまえ

しかし、どうして感情
が溢れているかは
他人の心の中のことな
ので
理解できない

その結果



危ないやつ
怖い
おかしい

身体は動く見た目に分かりにくい障害
故に障害として認識されにくい
本人も人に助けを求めにくい

精神障害の特徴の大きな点は

感情が止まらな
かったり、感じな
くなってしまうこ
とが
この障害の特徴
コミュニケーション
に障害が出る



障害者でない人は誰でしょう？



どっちが障害者に見えますか？



何人健常者がいるでしょうか？

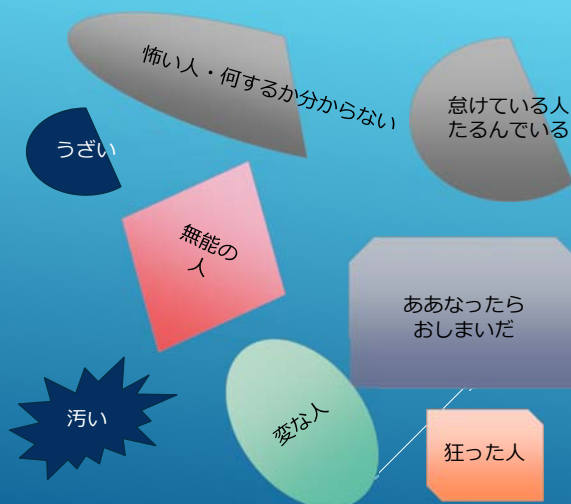
誰にでもおこりうるからこそ、
「出来ない」と言っている人に
「もっと頑張れ」とか「努力が足り
ない」とその人のせいにしやすい

差別

偏見

社会の精神障害者への
偏見や差別が強い
イメージが悪い

なぜそう思うのか



- ▶ 「精神障害者は危険な人」「犯罪を犯す人」・・・
- ▶ 実際のところ精神障害の人の犯罪発生率は1%にも満たない。
- ▶ 300万人精神障害者がいたら事件を起こす人も中にいる
- ▶ けれど精神障害者だから犯罪を犯すというのは偏見・差別

マスメディアの影響

誤り！

精神障害が「障害」として正しく理解されていない

見た目にわかりにくい

偏見・誤解

本人もカムフラウトできない

精神障害者へのサポートが遅れている理由は

健常者であっても障害者であっても
自分がこれに困っているから助けて欲しいといっている

言えるような
世の中でない
といけない

しんどい時に親身に
接してくれる。
寄り添ってくれる
人

本来は障害があるなしに関係なく
誰もが必要なサポートをもらえる社会なら
障害があつたとしてももっと生きやすい

精神障害の人へのサポート・配慮

車いすに乗った人のサポートは？



精神疾患の人へのサポートは？



見た目に分かりにくい障害はサポートが難しい

私の障害として欲しいサポート 自分の体験から

- ▶ 幻視・錯覚
- ▶ 斧が自分の胸を刺す
- ▶ 自分の手がナイフで切られたようにスパッとずれる
- ▶ 周囲の世界生きている感じがしない
- ▶ 幽体離脱
- ▶ 家から出られなくなる
- ▶ 動けなくて、トイレに行くのもしんどい
- ▶ 不安でパニックになる
- ▶ 発作的に飛び降りたくなる

症状

強迫性障害

鬱

離人症

パニック障害

人混み怖い

電車に乗れない

仕事のプレッシャー



発病の時期

環境の変化

ストレス

他人との関わりが苦手

元々不安定

僕がやってもらって良かった接遇

新幹線の中でパニック発作・離人感があり、新神戸到着後、地下鉄に
乗れなくなった・・・改札を入ったが動けなくなってタクシーで帰る
ことに

状況を説明し
てわかってもら
えるかな

人が多くて
しんどい

極度の
不安・
体が
しんどい

タクシー乗り
場まで遠いか
な

改札を出して
もらえなかつ
たらどうしよ
う

駅員さんがしてくれたこと

大丈夫ですか？
と聞いてくれた

気遣ってくれて
安心できる

しっかり聞いてくれた

自分が尊重され
ている

タクシー乗場を丁寧に
教えてくれた

しっかり情報提
供してくれた

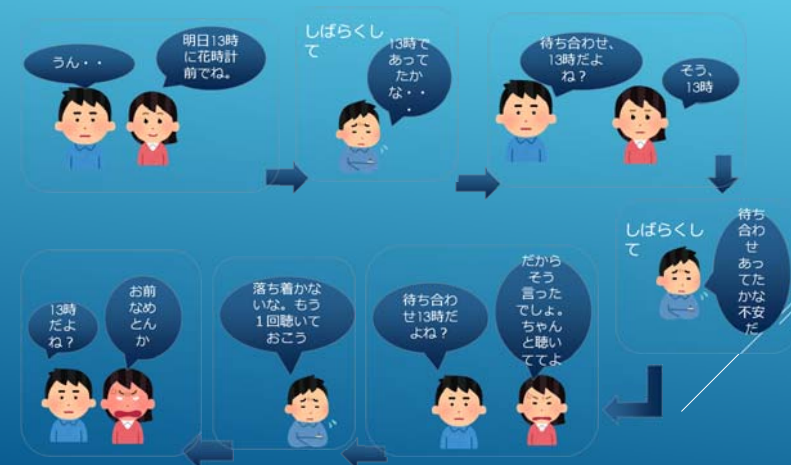
乗場までいけますか？

丁寧な対応で落
ち着けた。乗場
までなんとかい
けそう

その2 確認行動

- ▶ 鍵をかけたのに、不安になって何度も家に
引き返してしまう。
- ▶ 相手が自分の言っていることをちゃんとわ
かっているか、何度も確認する。

不安な行動が相手の怒りや反感を買う 例) 確認行動



自分でできる対策

- ・紙に記録しておく
- ・誰かに声をかけてもらうよう頼む

人にしてもらいたいこと

- ・約束の最初にメモに書いて本人に渡す
- ・携帯などに記録しておいてくれる?と声をかける

対策としては・・・

- ▶ 1 しっかり話を聞いてくれる
- ▶ 2 頷いて聞いてくれる（受け入れてくれる安心感）
- ▶ 3 気遣ってくれる言葉（何かお手伝いしましょうか?）
- ▶ 4 具体的に教えてくれる（右道をまっすぐ行くとA5の前が券売機です）
- ▶ 5 わかりにくいところはパンフやメモをつかって示してくれる
- ▶ 6 メモを書くのでも、メモが必要かどうか聞いてくれる（乗客が主体になっている）



よかった
ちゃんと聞いて
くれて教えて
くれた

僕が安心できる接遇のポイント



こんなふうに対応してもらえると助かる

電車に乗るとパニックになるので一人だと怖くて乗れない。
信頼関係のあるヘルパーと外出するとなんとか電車に乗れる

大阪までが
外出したい

元気な時は
一人で大阪ま
で行ける

交通費は一人分
 $560円 \times 2 = 1120$
円

発病してから
は外出に介助
が必要

交通費は二人分
 $560円 \times 2 = 1120円$
 $1120 \times 2人 = 2240円$

外出時に困ること

病気になったらなんで
料金を二人分払わない
といけないんだろうか



こんな意見があります

こんなことに困っている

不安・
恐怖

- ▶ しんどくて座りたいけれど「席代わって」と言いにくい。ヘルプマークやアナウンスをして欲しい
- ▶ しんどいときはこまめに休みたいし、休める場所があるといいのでベンチや休憩室を作って欲しい
- ▶ 調子の悪い時は文字が読めないので、イラストやマークを付けて欲しい。
- ▶ 案内の文字が大きいと安心
- ▶ 幻聴や強迫でホームから落ちそうになるのでホームドアを付けて欲しい

ホームは
崖と一緒に
危ない！



近鉄奈良駅 トイレのマークのでかさ



近鉄奈良線 優先席も広くマークもわかりやすい

こんなことに困っている

不安・
恐怖

- ▶ 電車が遅れた時は不安でパニックなので、どれくらいで着くかアナウンスして欲しい
- ▶ 長期入院して退院するとしばらくぶりに乗るのと浦島太郎状態。ICカードの使い方や券売機の使い方を分かりやすく書いて欲しい。教えて欲しい。
- ▶ 精神障害者も使える介助者割引を導入して欲しい



こんなことに困っている

- ▶ 駅に「コンシェルジュ」のような困った時に気軽に声をかけられる、かけてもらえる人が常にいるといいと思う
- ▶ 駅員さんに話しかけた時に、そっけなかったり、無視されるととても不安なのでこちらに**体を向けて顔を見て話を聞いて欲しい**
- ▶ エレベーターの位置など**音声案内**で「この先何がある」と教えてくれると安心できる



-

聞いたら答えてくれるのだろうけれど、
「わからないことはお気軽に聞いて
ください」と書いてあると
自分も受け入れられている感じがして
聞きやすい



援助が必要な方のマークです。
傷をおぼせたりしないで。

Please offer your aid to persons with medical conditions.



株式会社電通さんの人権研修



阪急電車の中吊り広告

ヘルプマークを知っている一般の人が増えて
席を譲ってもらえる機会が増えた

どうしたいか、聞いてください！

人それぞれ欲しいサポートは違う

切符を買う
のを手伝っ
て欲しい

個室で休み
たい

声をかけて
欲しい

教えてもら
えれば手伝
いはいらな
い

個室は嫌だ
人のいると
こが安心

一人でやるか
ら丁寧な案内
が欲しい

ありがとうございました・・・