

移動の自由により 人生が広がる



～症状の不安定さを支える～



社会福祉法人ぶろぼの
吉川 ひとみ

はじめに ～お願い①～

「私の話」は、
「精神障害者全般に当てはまる
唯一の正解」ではありません！

健常者と同じで一人ひとりに
個性があります

はじめに ～お願い②～

「理解者」になろうとする前に、

「もし自分が精神障害者
だったらどう感じるか？」

と考えてみてください。

はじめに ～お願い③～

共感

理解



1 image says more than a thousand words
百聞は一見に如かず

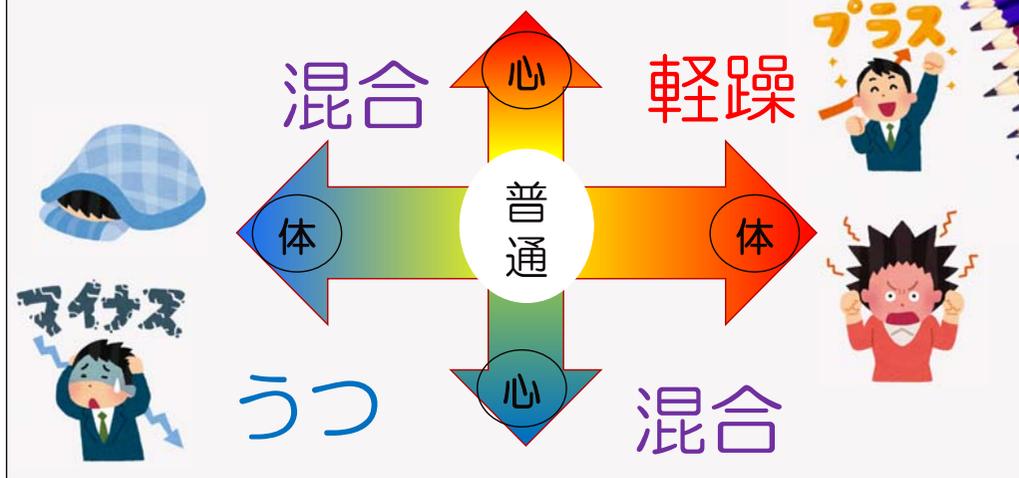
吉川ひとみ 自己紹介



- 双極性障害Ⅱ型（躁うつ病）
※約10年。障害のない世界／ある世界
- 障害者の就労をサポートする仕事に従事
- 自身の経験を元に、精神障害者の公共交通機関利用に関する講演や研修を行っている。
- 旅行が大好き！（公共交通機関利用）

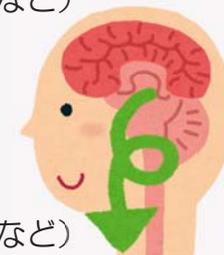
双極性障害Ⅱ型って？

抑うつ状態と躁状態の2つの病層が不安定かつ周期的に交代する病気。



脳で起こっていること

1. 意識⇒⇒意識の質が変化（はっきりしないなど）
2. 知的機能⇒⇒情報処理能力低下
3. 記憶⇒⇒保持・再生が困難
4. 知覚⇒⇒情報を正常に認識できない（幻覚など）
5. 思考⇒⇒思考過程・内容・表現の異常
6. 感情・気分⇒⇒抑うつ、感情鈍磨、怒り、不安、爽快
7. 行動⇒⇒精神症状の表れ



具体的な症状 ～軽躁～

基本的には陽気だけれど…

・考えが次々に浮かび多弁になる
⇒話をしていると振り回される

・注意力散漫になる
⇒事故や失敗に繋がりやすい

・怒りっぽく、イライラする
⇒対人関係のトラブルになりやすい

・抑制がきかない、無分別など
⇒社会的損失を負いやすい



具体的な症状 ～うつ～

・思考力・理解力の低下
⇒頭がボーっとして何も分からなくなる

・不安と焦燥感が常にある
⇒パニックになりやすい

・神経が過敏になる
⇒些細なことでイライラしたり恐怖を感じる

・倦怠感
⇒動くのが億劫になる、動けない

・自己肯定感が低い
⇒自信が無くおどおどしてしまう



具体的な症状 ～混合～

躁とうつの状態が同時に現れる状態

・体はうつなのに心は躁
⇒しんどくてなにもできないのに、頭の中が騒がしい

・体は躁なのに心はうつ
⇒活発に喋り動いているのに、気分は死にそうに憂鬱である

・自殺の危険性が高い



具体的な症状 ～いつも～

「普通」のときも含めて、次の困り事があります。

・とても疲れやすい（急変）
⇒基礎体力がない、常に気を張っている

・外的刺激に対する耐性の低下
⇒不安を感じやすい、パニックになりやすい

・優先順位（段取り）が付けられない



揺れる症状を安定させる

- ・服薬・通院
- ・体調・疲労の管理
- ・生活リズム
- ・精神面のコントロール
- ・ストレス対処

重要!



「揺れる」私にとっての バリア経験と望む配慮・支援

移動＝目的達成のための手段

バリア、達成度の尺度は？



・移動は、豊かな人生を享受するための手段！
⇒公共交通機関の使命は、それを支えること

困った経験（物理的バリア）

- ①路線図で金額を確かめてから機械で買う
- ②公式サイト（構内の案内など）が不十分
- ③無人駅、インターホン
- ④休憩できるスペースの有無と質
- ⑤ホームドアがない
- ⑥照明の明るさ、進行方向の認知
- ⑦ベビーカー、トランクケース
- ⑧知覚過敏（音や臭いに敏感）
- ⑨緊急時の情報
- ⑩路線図や乗換えのサイン
- ⑪冷房がきつい
- ⑫とにかく混みすぎている



最近、助かったこと



ふりがながあると、もっとよい

困った経験（心理的バリア）

- ①精神障害者⇒怖い・メンドクサイ
- ②冷遇、無愛想、差別的
- ③相談しても、分かってもらえない
- ④説明を聞いても、理解できない
- ⑤他の乗客とのトラブル
- ⑥ヘルプマークへの無理解
- ⑦パニックが起こった！



①精神障害者 ⇒怖い・メンドクサイ



- 尊厳をもった1人のお客様という認識を忘れない。
- 「言っても分からないだろう」とそんざいに扱ったり子ども扱いしない。
- 組織の全員が精神障害者に対する接遇の研修を受ける
⇒正しい知識を得る、活かす。
- 定期的にブラッシュアップやケース検討。
- 当事者と触れ合う機会を設ける



②冷遇、無愛想、差別的

- ・障害者手帳を見せたときに他の乗客と同じように接する。
 - ・「ありがとうございます」、会釈など
 - ・顎で指示されたときは、障害者だから？とってしまう
 - ・障害者手帳を見せてから支払うのに手間取ることがある
- ⇒急かさなide欲しい



③相談しても分かってもらえない

- ・緊張している
- ・考えが上手くまとまらない。
- ・言葉や文章が上手くでてこない。
- ・同じ話を繰り返してしまう。
- ・発話と思っていることが違う。



- ⇒リラックスした雰囲気です優しく忍耐強く聴く。
⇒相手の気持ちを確認。「〇〇のことですか？」等
⇒具体的に「はい/いいえ」で答えられる提案。
⇒断片的な言葉からでも察して理解するよう務める
⇒会話が途切れても待つ。相手のペース
⇒補助ツールを使う

④説明を聞いても理解できない

- ・聞き取れない話し方（尋問調、早口、淡々と業務的）
- ・難解な用語。1文が長い。
- ・頭に入らず忘れていく。
- ・2人の人が同時に話しかける。
- ・伝わっていないのに相槌を打ってしまう。



- ⇒優しくゆっくり丁寧にポイントを絞って話す。
⇒相手の理解を繰り返しかえし確かめながら説明
⇒抽象的な表現ではなく具体的な言葉を使う
⇒必要に応じて同行（たらいまわしはダメ）
⇒補助ツールを使う

⑤他の乗客とのトラブル

- ・うつときは行動が鈍く他の乗客をイライラさせる
- ・躁のときは他の乗客の些細な言動が気になる

- ⇒両者の間に入り、関係調節をする。
⇒周囲の人に状況を説明し、障害のある人に状況が理解できるよう説明する。
⇒1人では対応しない方がいいケースも。
⇒場の空気を乱さないよう心がける。
⇒落ち着くまで待つ。根気よさが必要。



⑥ヘルプマークの無理解

- 駅ポスター、車内ステッカー等
- 高齢者との「席の取り合い」
⇒ヘルプマークを知らない場合／知っていて敢えて
- ヘルプマーク＝「弱者であること」を晒す？
⇒攻撃の対象になる
⇒「ヘルプマーク保持者らしさ」とは
- 「席を譲る以外に何をしたら良いんだろう？」



⑦パニックになった！



- 動悸、胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさ、過呼吸、易怒性、泣く、大声、耳をふさぐ
- ⇒冷静に。一緒になって慌てない（30分前後で収まる）
- ⇒楽な姿勢（椅子に座りかがむ。頭を膝の間に入れる）
- ⇒息を吸うより、吐き切るよう
- ⇒やさしく寄り添う（怖がらせない）
- ⇒落ち着くのを待って安全（静か）な場所に誘導（そのことをきちんと説明）する。共感的態度。
- ⇒保護者、支援者への連絡の必要性を問う

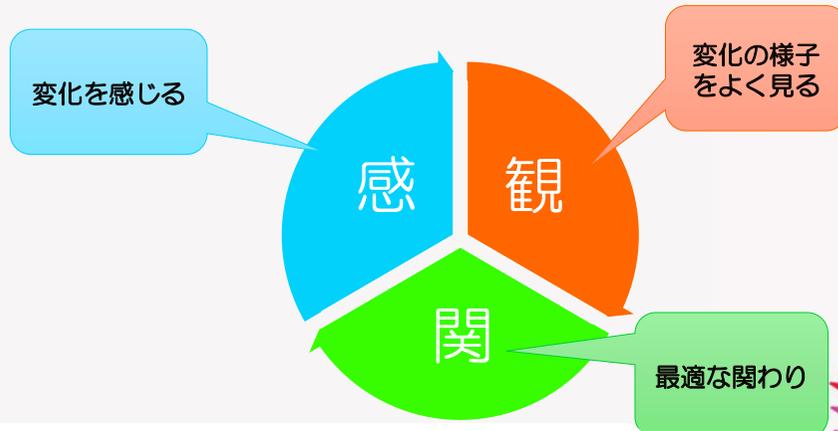
まとめ

「見守り」は支援の第一歩



知的障害、発達障害の特性から生じる特徴的な行動を紹介する啓発ポスターの一部（横浜市港南区）

見守り⇒行動のサイクル



この繰り返しにより、
自身の目を開き心を開く。

心のバリアフリー、これだけは。

- ① 精神障害者に関わる研修を受けている。
- ② 精神障害者に必要な配慮を理解している。
- ③ 当事者の尊厳を守ったコミュニケーション力がある。
(信頼関係の構築)

- 「自発的に気付いて声かけをする」
- 「目の前の一人に向き合って話す」
- 「リラックスした（優しい）雰囲気を作る
- 「ゆっくり丁寧に（具体的に）話す」
- 「くり返し（忍耐強く、様々な手法で）
トライする」⇒「ありがとうございます」



少しずつでも継続することが大切

- その場その場で支援が上手くいかなかったとしても、焦ったり落胆しなくてもよい。→次に活かす、組織として動く
- 相談できる人（縦横斜めの関係）や学びの場を持つ。
 - 保健所の保健師（精神保健にも知識があるので困ったときどう対応するか聞くことができる）
- 「全てのお客様に通じること」だという認識。

⇒移動の権利は、生きるための全ての権利を支えるもの。

- セルフケア



ご清聴ありがとうございました。
もっと豊かな人生を！