

第74回バリアフリー推進勉強会
「失語症の方のためのおでかけサポートカード公開」
開催概要

開催日時： 2024年7月19日（金）14:30～16:55

開催場所： 出版クラブ 3階 ホールA / オンライン（zoom ウェビナー）

参加人数： 71名

講演者： 公益財団法人共用品推進機構 専務理事 星川安之氏

東京高次脳機能障害者支援ホーム 施設長 相良宏司氏

戸山土曜会 代表 福田彰氏

東京高次脳機能障害者支援ホーム 自立訓練係 言語聴覚士 小堀香織氏

株式会社アイ・デザイン 代表取締役 児山啓一氏

株式会社アイ・デザイン デザイナー 王城向葵氏

三園福祉園 支援係 主任 理学療法士 妹尾浩一氏

開催概要

■講演

「共生社会におけるコミュニケーション支援ボードの位置づけ」 星川安之氏

調査は様々な障害ごとに、16種類の調査をした。その中で、ものに関しての不便さに合わせてコミュニケーションに関する不便さも多く出てきた。エコモ財団、アイ・デザインの児山さん含め、どうやったらコミュニケーションができるのかというコミュニケーション支援用のJISを作った。一番先に作られたのがエコモの交通関係、次に銀行関係のものが作られ、主に聴覚障害者の方、知的障害者の方、それから混合のものも作られ始めた。分類としては、知的障害者の方たちは、具体的な子どもたちの絵が書いてあったり、表情がついていたりするもの。聴覚障害者の方たちは、JISやISOに関わる図記号が主に使われていた。どんどん広がっていき、様々な自治体や交通機関などにも使われ始めた。知的障害者の方、聴覚障害者の方、外国人の方も使えるものになり、コミュニケーションボードの広がりを感じ、大体終わったかと思った。

一昨年の国際福祉機器展で、共用品推進機構が主催者の企画展で、ローソンが作ったレジの横に置いてあるシートを紹介した。これは、必要なものを指さすだけで示すができる。展示に来た小堀さんから、失語症の人にはもう少し工夫が必要だと言われ、失語症の本を読んだところ、さらに工夫する必要性を感じた。そのことをエコモ財団の方に話したところ、一緒にやろうということで1年間かけて今日話すメンバーと一緒に調査し、サポートカード作成に至った。

「高次脳機能障害について/失語症について」 相良宏司氏 福田彰氏

【相良氏】

高次脳機能障害の原因は、脳卒中や頭部外傷、その他一時心臓が停止して低酸素脳症などがある。4大症状として、注意障害、記憶障害、遂行機能障害、社会的行動障害がある。失語症も医学的には高次脳機能障害に含まれる。高次脳機能障害の回復は、最初の6カ月間は回復のスピードが速いが、その後なかなか回復が進まなくなる。しかし、回復が止まるのではなく、3年、5年、10年と緩やかに回復していく。機能の問題もあるが、人生半ばで急に障害を持つため、精神的な課題も生まれる。ショックを受け、否定し、怒り、悲しみに、適応していく、再起していくというような、障害受容の過程を踏んでいく。本人だけの課題ではなく、周囲や社会の課題となる。

脳の機能の地図を見てみると、前頭葉、側頭葉、頭頂葉、後頭葉と分類されており、様々な場所に様々な機能がある。ブローカ野とウェルニッケ野は言語野と呼ばれている。ブローカ野は話すことを司る中枢で、ウェルニッケ野が話を聞いて理解する中枢だと言われている。言語野と運動野は近く、脳出血、事故などで言語野周辺が傷つくと失語症だけでなく運動にもマヒが生じることがある。基本的には左の脳に言語野があるため、失語症は右片麻痺になるケースが多い。失語症には話すこと、聞いて理解すること、書くこと、読むことに障害が生じる。症状も、症状を重複する仕方も個人によって違う。話すことだけが難しい方、話すことと聞いて理解することの両方とも難しい方と、それぞれの症状の度合いも個別性の高い障害である。

次は福田さんに質問しながら、失語症に対する理解を深めたい。

【相良氏】

福田さんが持っている障害、原因、発症後の経過は？

【福田氏】

言語と失語症と右片麻痺がある。20年前仕事をしているときに倒れた。5カ月入院、3カ月通院でリハビリテーションを受けた。その後、東京都心身障害者福祉センターに入所した。

【相良氏】

当時の症状、外出、移動手段は？

【福田氏】

1年目は話すことができず、文字もかけなかったが、新聞は読めた。入院して3カ月は外に出なかった。4カ月から医師の同伴で外に出るようになり、5カ月ほどで理学療法士同伴のもと、電車やバスに乗るようになった。エスカレーターは体がいうことを聞かないため怖く、転倒したこともある。

【相良氏】

バスや電車で今回のおでかけサポートカードのようなものを使ったことがある？

【福田氏】

話せなかったため、理学療法士が、住んでいる場所、行先を書いた紙を作ってくれ、それをバスの運転手に見せていた。

「アンケート、ヒアリング調査結果について」 小堀香織氏

言葉は、聴く・話す・読む・書くことの4つから成り立っており、この4つを自由に使えることが、言葉に不自由がない状態と定義することが出来る。失語症は、聴く・話す・読む・書くことすべてが障害され、かつ個人によって重症度、症状が様々であるため、コミュニケーションの代替が容易ではない。しかし、失語症が重ければ重いほど、コミュニケーションの代償手段が必要となる。

バス事業者に対するヒアリング調査：コミュニケーションの難しい方への工夫や体験談の聞き取り、それからサポートカードの有効性の確認を行った。この際、仮のカードを使って確認した。また始めに、失語症について聞いたところ、よくわからないが話すことは難しいという認識を持っていることが分かった。サポートカードは、行き先がはっきりわかること、降りたいバス停がはっきりわかることが大事とのこと。また、なにかトラブルがあったときは、失語症がその段階で分かれば、そのあとの対応はしやすくなるかもしれないとのことだった。デザインはカードに絵があってもなくても文字がはっきりわかればよいとのことだった。

当事者へのアンケート調査結果：電車で困ったことへの回答として多かったものは、障害者割引の依頼、乗る電車の判断、アナウンスが聞き取れない、遅延事故、席に座れるかなど。バスで困ったことは、行き先の確認、障害者割引依頼、アナウンスが聞き取れない、席に座れるか、バス停名が読めないという回答が多かった。どちらとも聞き取れない・読めないという回答があり、これは理解面の障害となる。今回作成したサポートカードでは理解面のサポートをすることが難しく、今後の課題になるだろう。サポートカードの大きさは名刺サイズ、デザインは文字と絵がどっちも入っているほうがよいという意見が多かった。メッセージでは、言葉の障害があります、言葉が出にくいです、失語症がありますという3つの似た内容を提示したところ、失語症当事者は言葉が出にくいです、という表現を支持する方が多かった。サポートカードがあれば使ってみたいですか？という質問では、概ね賛同を得ている。

当事者の家族へのアンケート調査結果：電車で困ったことについて、落とし物の問い合わせや遅延事項などのトラブルのようにイレギュラーを心配していた。サポートカードのメッセージは、ゆっくり話してくださいが飛びぬけて多かった。

言語聴覚士 (ST) へのアンケート調査結果：サポートカードの大きさは、半程度は名刺サイズより大きいものがあると回答。その理由として、なくならない、文字情報をたくさん載せられる等の意見があった。サポートカードのメッセージのパターンについて、文字のみと文字とイラストの両方のパターンから選べると良いという意見が多かった。カードに記載する情報として、「言葉の障害があります」というメッセージがいいという意見が多かった。

また、メモに書いてください、ゆっくり書いてください、漢字で書いてください、地図、路線図を見せてください、書きながら説明してくださいという意見も多かった。コミュニケーション補助手段作成に関して苦労したことは、制作・定着時間やコストがかかる等の意見があった。自由意見として、カスタマイズできることや公共交通機関以外のカテゴリーも欲しい等の意見があった。

今回は ST、家族、支援者がカードを準備、作成することを想定。話し合いの結果、名刺サイズでイラストのありなしが選べ、基本のメッセージがあって、作成に時間やコストがかかりすぎないものが欲しいということになった。そこで、公共交通機関を利用するに当たっての困りごとを基本のメッセージとして、半自動化された作成ツールの完成を目標とした。

「おでかけサポートカードデザイン及びカスタマイズについて」 児山啓一氏 王城向葵氏 【児山氏】

カードの大きさは交通系カードやヘルプカードと同じサイズにし、20 種類の基本デザインを用意した。このカードはマイクロソフトの Word で作られていて、基本メッセージが用意されている。カードの外に緑のラインで囲んだ見出しを付けて使いやすいようにした。カードの青枠のものが基本メッセージで、プルダウンメニューで選択可能。カード内の〇〇の部分は自由に入れ替えできる欄になっている。このカードはエコモ財団の Web サイトからどなたでもダウンロードができる。ダウンロードしてその中から、自分で必要なカードを選択でき、不要なカードは☆印を選んでクリックすると削除できる。複製も可能。失語症の特徴として、話す・聞く・書く・読むことのグレードが人によって違うため、症状の重さを◎、○、△、×から選択し、自分に適した情報にカスタマイズして伝えられるようになっている。文字サイズ、書体等も自由に変えられ、自由記述欄には、自分に必要な内容だけを入れることができる。プリントはカラーやモノクロ等、自由に印刷が可能。

【王城氏】

イラストについて、事業者が絵を見て判断するというより、当事者が絵を見て自分の使いたいカードを判別するという機能がある。簡潔かつ具体的なモチーフを使うことで、言語を介さずにそのカードが何を表しているか選びやすいようにしている。また、白黒印刷を想定したモノトーン表現にすることで、白黒でもカラーでも何が書かれているかわかるようなイラストになるようにしている。モチーフは、ユーザー像を特定せず、誰もが使いやすいよう、特定の年齢を感じさせないものを採用した。もし自身でイラストを探す際には、以上のことを意識すると良いと思われる。

【児山氏】

このカードは完成ではなく、ひな形ができあがった状態であるため、個人でカスタマイズして使ってみて、感想・要望を聞かせてほしい。

「おでかけサポートカード試行について」 妹尾浩一氏

サポートカードの試行（ここでは支援者と一緒に練習すること）とは、カードを使うタイミング、提示するカードを練習することで、実際の場面でもカードが使えるようになる。また、使用して上手くいかなかった際にはタイミングや提示の仕方を修正していく。

【試行例①】

40代男性、中等度・非流暢型の失語症、右片麻痺。日常会話など簡易なやりとりは可能だが、言葉が出にくく、複雑な内容の話を聞いて理解することは難しい。電動車椅子を使用。カードはバス乗車を想定したもの、電車を想定した駅名、スロープを依頼するものの3つを使った。カード使用のきっかけとして、咄嗟に駅名が出てこなかったことから、何かあった時にカードを持っていれば提示できて安心とのことだった。カードはカードリングにまとめてカバンの中に携帯することで、実際の場面でも適切なカードを選んで提示できたとのこと。カードの効果として、慣れないバスでもスムーズに乗降支援を受けることができた、やりとりする際の不安軽減につながった、バス・電車の利用が一人で可能になり自信がついたことが挙げられた。

【試行例②】

30代男性、非定型の失語症、四肢に失調あり。話の内容の理解があいまいで、会話がかみ合わなくなることがある。緊張しやすく、とっさに言葉が出ないことがある。身体機能面では、失調の影響で手足が揺れるため、カードをめくったりするような細かい動作が苦手。電動車椅子を使用。カードは、バス停名、車椅子を押して下さいという2枚を使った。カードを使おうと思ったきっかけとして、行先を伝えられなかったり、車椅子補助の依頼ができなかったりと、運転手とのやりとりに課題があったためだった。カードの携帯は、その他の必要なものとパスケースにまとめ、表面に乗車時に使用するカード、裏面に支払い時に使用する障害者手帳とICカードを入れた。カードを使用することで、スムーズに乗降支援を受けたり支払いができた。そのため、バス利用に対する不安が減り、一人でもできるかもしれないと思えるようになった。

以上より、カードを使用することで、やりとりの一助となり、コミュニケーションの不安が軽減したり、言いたいことを正確に伝えられるようになった。また、カードを持っていること自体が安心につながった。実際の場面で施行、練習することで、その人に適した方法を検討でき、より有効にカードを使用できた。今回の試行を通して、失語症者が公共交通機関を利用するにあたり、おでかけサポートカードが有効であることが確認できた。失語症のある方だけでなく、公共交通機関の利用に不安を持つ多くの方々にとって、このサポートカードが一步前に踏み出す、背中を押すきっかけとなるといい。

「失語症がある方が安心して公共交通機関を利用するために」

相良氏 妹尾氏 福田氏 小堀氏

【小堀氏】

最初バスや電車を利用する時、怖くなかった？ひとりで初めて乗ったときは覚えている？

【福田氏】

すごく怖かった。なんだかわからないという感じだった。2年くらいたったとき、1人で乗った。それも怖かった。最初は妻がついてきてくれ、3週間くらい経って、あとは「行っといで」という感じだった。

【小堀氏】

そのとき、今日の話にあったようなカードなどは持っていた？

【福田氏】

障害者手帳を表面にして、裏に“言葉がわかりません”ということと、住所と名前が書いてあって、それをバスの運転手に見せていた。少し慣れてくると、段々運転手と仲良くなってスムーズになっていった。

【妹尾氏】

最初は不安があったと思うが、それを乗り越えたのはどういったところが大きかった？

【福田氏】

失敗して、ちくしょうと思うが、2回目、3度目はよくしてやればいいのかと思って練習した。

【小堀氏】

電車で工夫されていることは？公共交通機関の従業員が福田さんにとって助けになったことは具体的に？

【福田氏】

今ことばについて少しは話せるし、電車で長距離の場合は妻がついているため、PASMOがあればこと足りている。混んでいる電車は、掴まる場所があればいいが、ないと一本遅らせる。あとは空いている車両に乗るとか。バスは馴れてくると、初めての運転手さんでもアイコンタクトで、何丁目で降りますとカードに書いて示すと、着いたら教えてくれる。

【妹尾氏】

これからカードを作って外出する方がいると思うが、そういう方々に対して福田さんからアドバイスはある？

【福田氏】

10何年前は鉛筆で書いていたため、カスタマイズできるのがすごくいい。1年や2年でリハビリを終えて、公共交通機関を使うときが必ず来る。そのときに妻や支援者と一緒に、サポートカードを使って外出すると、世の中がちょっと広がる。

【妹尾氏】

今回のサポートカードが困難を乗り越えるきっかけとなるし、色々な方にも使っていただきたい。また公共交通機関の運転手などにも、こういうカードを使って外出される方が浸透していくとさらにいいと思った。

【相良氏】

同じような障害を持った後輩やスポーツセンターで教えることなど、リハビリの機会だけがリハビリではないのかなと思う。

【福田氏】

3年ぐらい経ってから、スポーツセンターで教える側になった。単語でもなんでも理解をして投げかける、という感じになるが、それが最初はできなくて。まっすぐ泳ぐとかそういう言葉が出ない。それで練習すると、翌日はちょっと言葉が出るという感じで、本当に少しずつ少しずつ。

【相良氏】

話を聞いていると、カードだけじゃなくそれを使って受け入れられるような社会的な環境も必要なのかと考えさせられる。

【小堀氏】

失語症の場合はお話にあったように、リハビリだけで回復するのではなく、実践でどんどん使って、動いて良くなっていく、機能が高まるということだと思う。習うより慣れろということで、それによって失語症が良くなることを私も体験しているため、その象徴的なのが福田さんなのかなと、今日お話を伺って感じた。