

# 公共サービス窓口における 配慮マニュアル



障害のある方に対する心の身だしなみ



## はじめに

- 多くの公共サービスの窓口では、毎日、職業や年齢、国籍等の異なるさまざまな人が訪れており、その中には、障害のある方も含まれています。
- 障害のある方が窓口を訪れる際、応対する職員の側に障害についての知識が十分ないと、障害に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障害のある方に不便な思いをさせることとなります。
- 第4次沖縄県障害者基本計画(平成26年度から平成33年度)では、障害者基本法の目的及び基本理念を踏まえつつ、平成22年3月に策定した沖縄21世紀ビジョンで示した将来像「心豊かで、安全・安心に暮らせる島」を実現するため、県、市町村、関係機関や地域社会の共通理解と協力体制を構築することにより、障害のある人が自らの意志で望む生き方を実現できる社会づくりを目指すものです。
- 沖縄県では、平成26年4月から沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例等に基づき、障害を理由とする差別等をなくしていく取組を推進していきます。
- 本マニュアルは、共生社会の実現に向けた政府の取組の一環として、障害のある方への応対に関して、公共サービスの窓口で働く職員が知っておくことが必要な基礎的な知識をまとめたものであり、施設面でのバリアフリー対応と合わせて取り組まれることを予定しています。
- 本マニュアルでは、前半で障害の種類ごとの特性を示すとともに、後半では窓口業務の場面ごとに対応における配慮を示しています。
- 内閣府の作成に際しては各障害種別の障害者関係団体からご意見を伺うとともに、各府省庁の公共窓口からも対応の現状や要望を調査し、その内容をできるだけマニュアルに反映させました。
- 本マニュアルでは公共サービスの窓口で対応することが比較的多い主な障害を取り上げていますが、障害の種類は多様で程度もさまざまであり、本マニュアルを参考としつつも、現実の応対においては柔軟な対応が求められるところです。
- 障害の有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じている方、妊産婦、ベビーカーを使用されたり小さいお子さんを連れている方などもおられますが、これらの方々に適切に対応していく上でも、本マニュアルは参考にさせていただけるものと思われまます。
- 本マニュアルは、いわば基礎編としての性格のものであり、障害のある方向けの福祉サービスの相談窓口など、さまざまな障害のある方が日常的に多く利用される職場においては、更に詳しい知識や配慮が必要である点に留意してください。
- 本マニュアルは、今後とも窓口現場からの意見を踏まえて更に改善を重ね、最新の改訂版を沖縄県障害福祉担当課のホームページからダウンロードできるようにする予定です。窓口現場での改善事例を踏まえて、より良い対応が図られるよう、創意工夫ある提案をお待ちしています。

# 目次

はじめに	1
1. 対応の基本	3
<b>2. 障害種別の特徴</b>	
(1) 視覚障害のある方	4
(2) 聴覚・言語障害のある方	5
(3) 肢体不自由のある方	6
(4) 内部障害のある方	7
(5) 知的障害のある方	8
(6) 発達障害のある方	8
(7) 精神障害のある方	9
<b>3. 対応における配慮</b>	
案内	10
誘導	12
相談・説明	14
手続き	16
施設利用	18
<b>4. 緊急時の対応</b>	
	20
<b>5. 身体障害者補助犬に関して</b>	
	21
<b>6. 参考資料</b>	
(1) コミュニケーション資料(基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)	22
(2) 基本的な介助方法	24
(3) 疑似体験(チェックリスト)	26
(4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)	28

## 1. 対応の基本

### 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・ 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・ 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障害のある本人に直接対応するようにします。
- ・ 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

### 2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- ・ 窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障害のある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・ 障害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」を本人にたずねます。

### 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」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

### 4) 柔軟な対応を心がけます

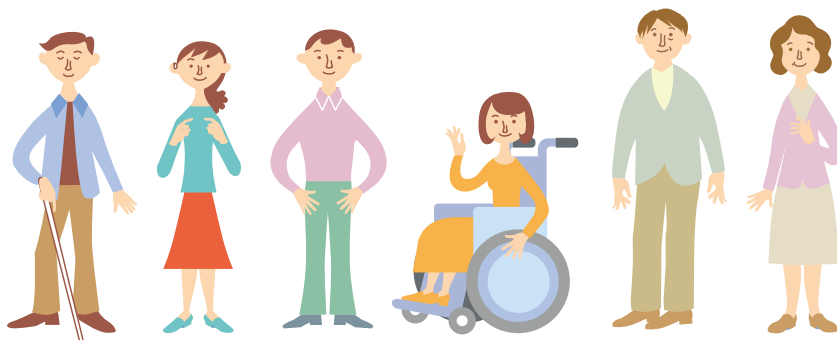
- ・ 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・ 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

### 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。
- ・ 障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

### 6) プライバシーには立ち入りません

- ・ 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・ 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

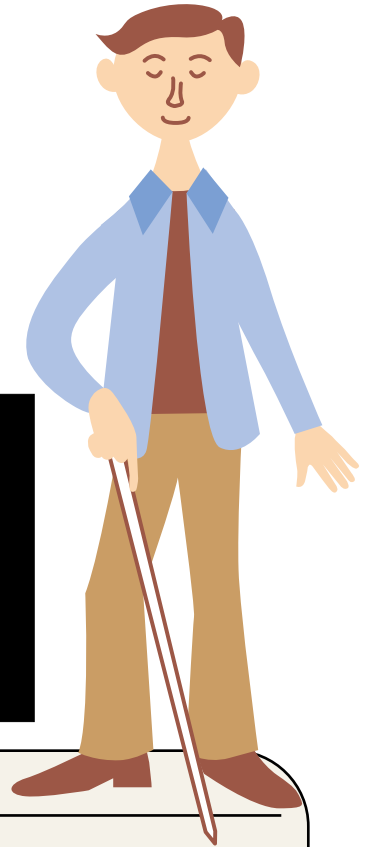


## 2. 障害種別の特性

### (1) 視覚障害のある方



視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



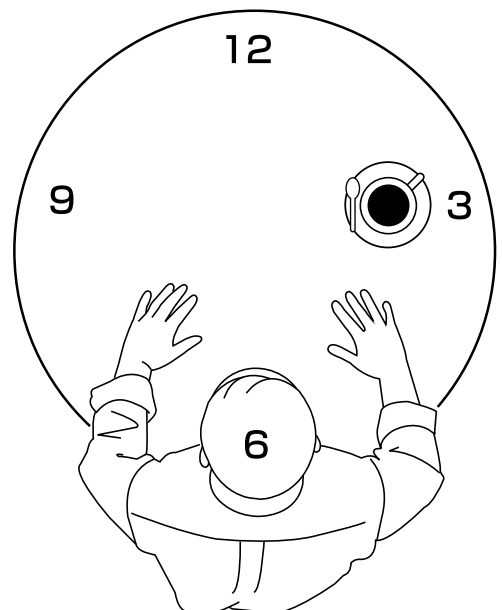
#### 主な特徴

- ・一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・文字の読み書きが困難  
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

#### コミュニケーション関連


- ・こちらから声をかける  
周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。
- ・指示語は使わない  
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の理解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- ・点字と音声  
点字は、指先で触って読む文字です。  
視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

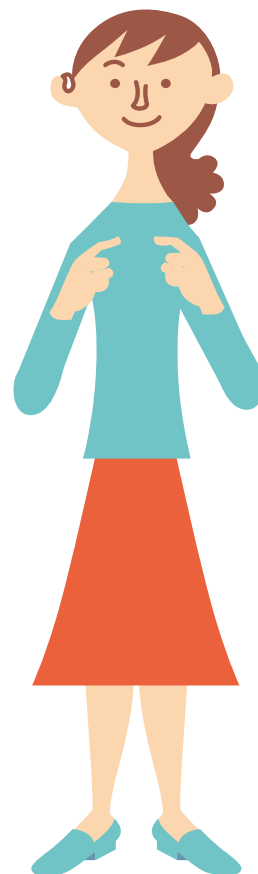
<時計の文字盤に見立てた説明>  
3時の方向にコーヒーがあります。



詳しくは参考資料 P22

## (2) 聴覚・言語障害のある方

 聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。



### 主な特徴

- ・ **外見から分かりにくい**  
外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- ・ **視覚を中心に情報を得ている**  
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- ・ **声に出して話せても聞こえているとは限らない**  
聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・ **補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない**  
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

### コミュニケーション関連

#### ・ コミュニケーションの方法を確認する

聴覚障害のある方との会話には手話、指文字、筆談、口話(こうわ)・読話(どくわ)などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。

#### ・ 聞き取りにくい場合は確認する

言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

### (様々なコミュニケーション方法)

#### ・ 手話

手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。聴覚障害のある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

詳しくは参考資料 P22 

#### ・ 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使います。

詳しくは参考資料 P23 

#### ・ 筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

詳しくは参考資料 P23 

#### ・ 口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分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。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。



## (3) 肢体不自由のある方



肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。



### 主な特徴

#### ・ 移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

#### ・ 文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

#### ・ 体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

#### ・ 話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるにくい方もいます。

### コミュニケーション関連

#### ・ 車いすの方の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

#### ・ 子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

#### ・ 聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。



## (4) 内部障害のある方



内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の6種類の機能障害が定められています。

### 心臓機能障害は

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

### 呼吸器機能障害は

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

### 腎臓機能障害は

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

### ぼうこう・直腸機能障害は

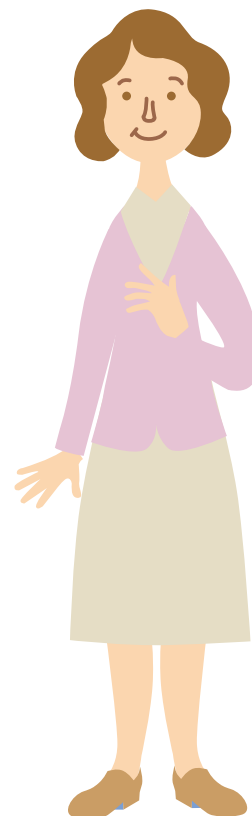
ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

### 小腸機能障害は

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

### ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害は

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。



### 主な特徴

#### ・外見から分かりにくい

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### ・疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

#### ・携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

#### ・タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

#### ・トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

### コミュニケーション関連

#### ・負担をかけない対応を心がける

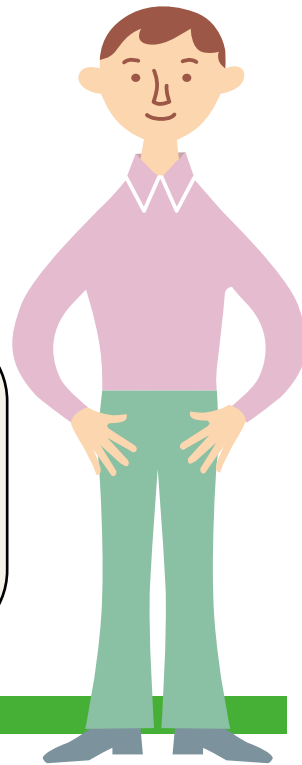
内部障害のある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

## (5) 知的障害のある方

知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる



### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明  
一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ・ 具体的に分かりやすく  
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ 子ども扱いしない  
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ・ 穏やかな口調で声をかける  
社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。

## (6) 発達障害のある方

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがあります。

### 主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
- ・ 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言ってることが理解できていないことが多い
- ・ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ・ 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・ 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・ 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ・ 関心あることばかり一方的に話す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

## (7) 精神障害のある方



精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

### 統合失調症は

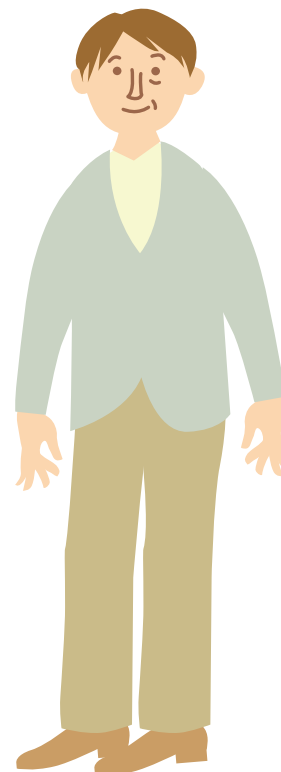
幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

### うつ病は

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。

### てんかんは

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。



### 主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・ 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応

### 3. 対応における配慮

#### 案内

#### <入口付近>



#### ☆共通的な配慮

- ★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか?」と積極的に声をかけます。
- ★声かけは、介添えの方ではなく直接本人に対して行います。
- ★こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ★ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ★案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

#### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前でも声をかけて知らせます。
- ★聴覚障害のある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。呼び出しの音声がかえらない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- ★車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。
- ★立っているのが辛そうな方は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。
- ★知的障害のある方には、絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

## <受付付近>



### 職場における工夫事例

#### [視覚障害のある方]

- ・建物入口での音声・音響案内の設置。
- ・受付への誘導用ブロックによる誘導。(写真右)

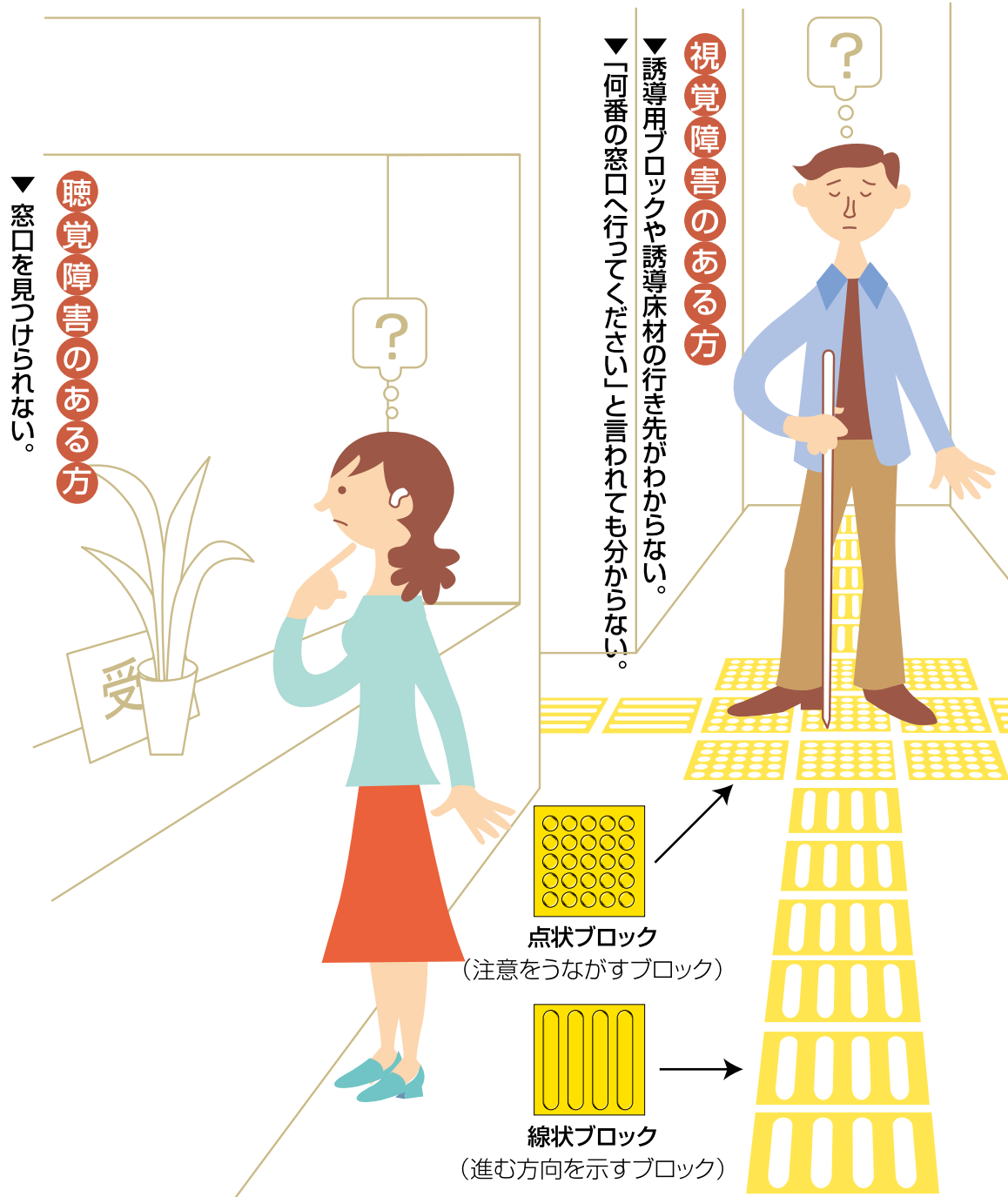
#### [肢体不自由のある方]

- ・低くて車いすの入るスペースのあるカウンターの設置。(写真右)



名古屋法務局刈谷出張所

誘導



☆共通的な配慮

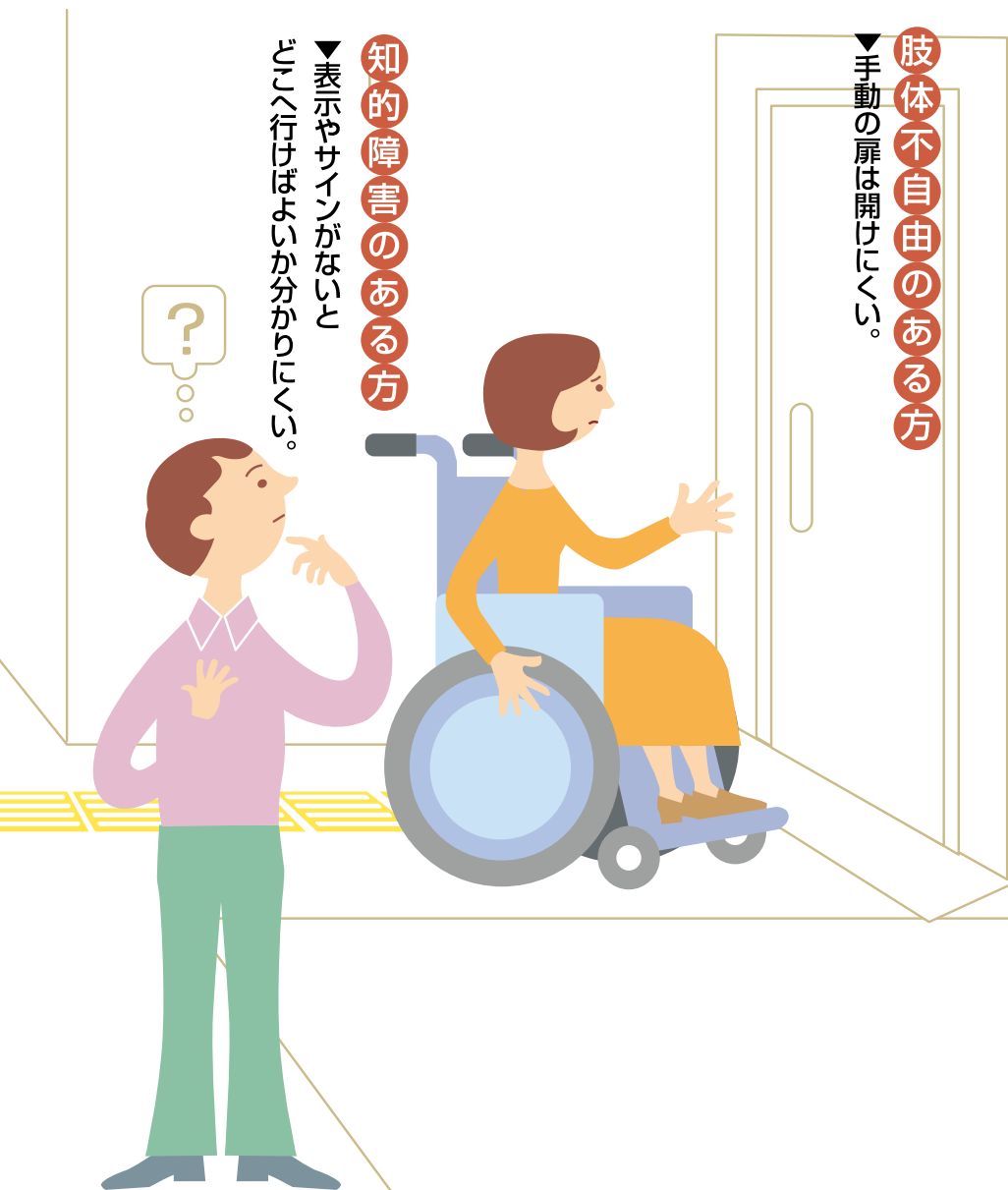
- ★車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等)により、目的の場所を見つけやすくします。
- ★誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ★雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方の移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘(ひじ)肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ★車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押し回したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

詳しくは参考資料 P25

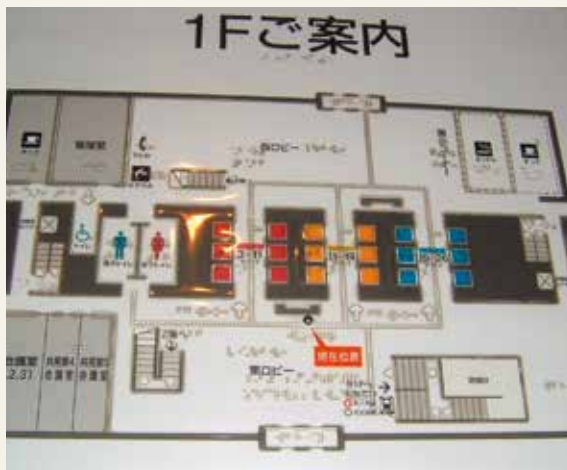




### 職場における工夫事例

#### 【視覚障害のある方】

- ・音声・音響による案内の設置。
- ・階段や廊下の手すりへの点字シールの貼付。
- ・立体的な触知図の表示。(写真下)



#### 【知的障害のある方】

- ・漢字にふりがなをふった表示。(写真下)



中央合同庁舎5号館