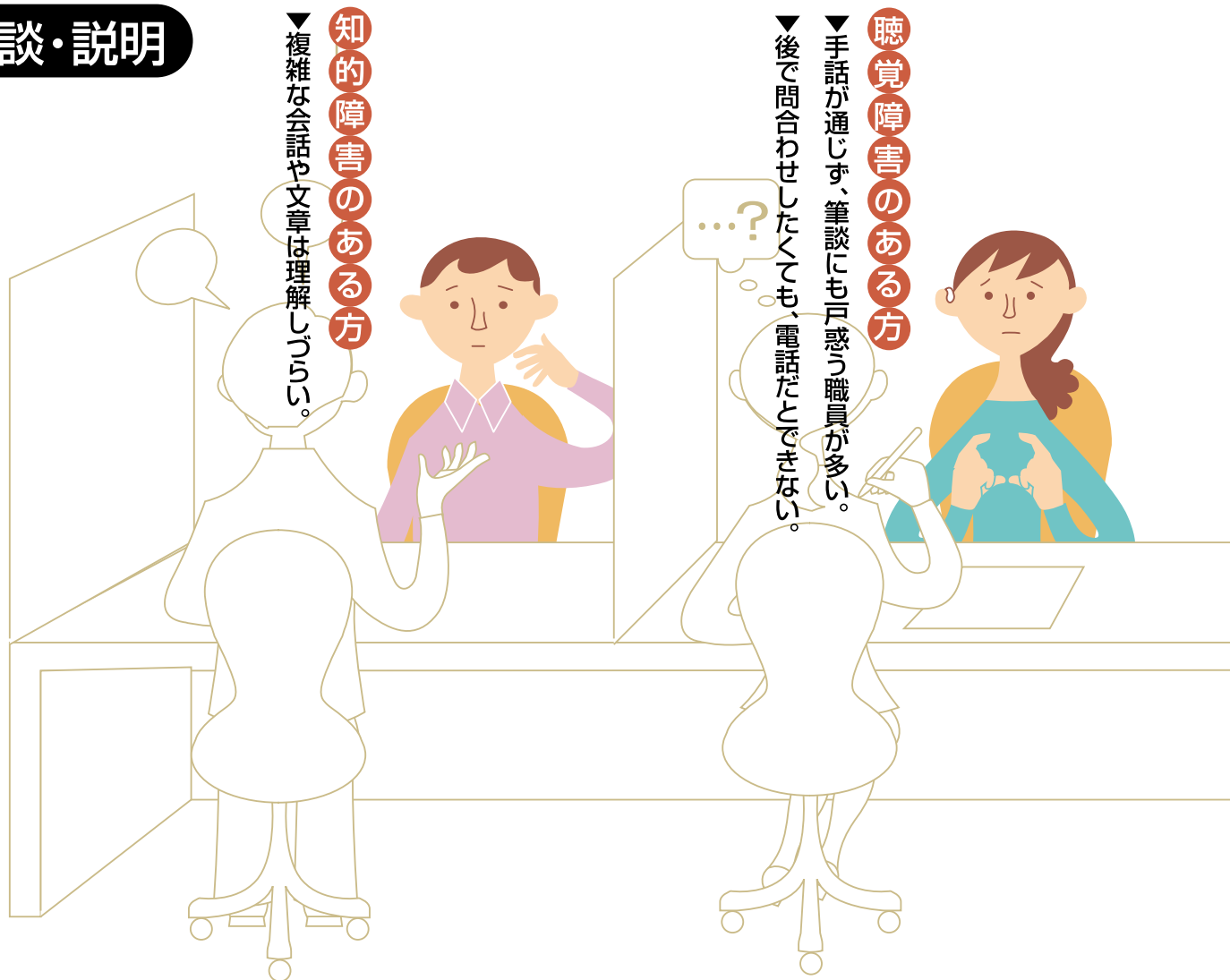


相談・説明

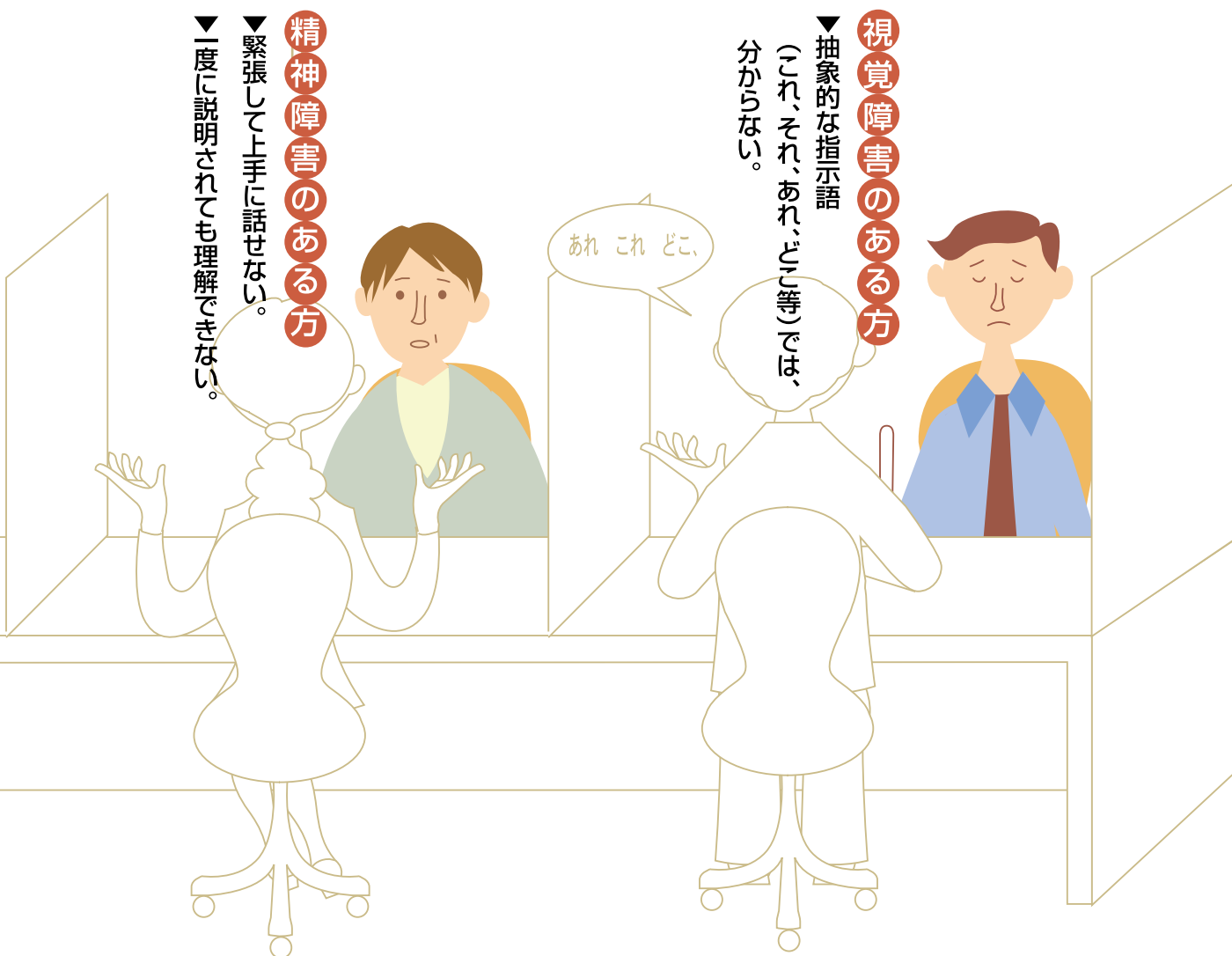


☆共通的な配慮

- ★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。
- ★話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ★障害の種別に関りなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ★相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ★障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ★聴覚障害のある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- ★口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。



職場における工夫事例

【全般】

- ・音声読み上げ対応のホームページによる情報提供。

【視覚障害のある方】

- ・資料等の拡大コピー。
- ・音声による案内。

【聴覚障害のある方】

- ・筆談用のメモ用紙などの準備。(写真右)
- ・視覚的な案内の設置。
- ・手話通訳対応可能な相談日の設定。



(独) 高齢・障害者雇用支援機構

手続き



【書類記入】

☆共通的な配慮

- ★書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ★書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか?」と声をかけます。
- ★障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ★代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧】

☆共通的な配慮

- ★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、希望があれば文書を読み上げます。
- ★知的障害のある方には、書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

知的障害のある方

発達障害のある方

精神障害のある方

▼漢字の読み書きが苦手な方がいる。

▼手続きの仕方が理解しづらい。

▼行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。

▼お金の計算が苦手な方がいる。

聴覚障害のある方

▼書類の記入方法が分からなくても質問しづらい。

▼正確な金額が分からず大きめのお札で

払うことが多いため小銭が増えてしまう。



【金銭収受】

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。
- ★聴覚障害のある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ★肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。
- ★ATMを導入する際には、視覚障害のある方や車いす使用の方等も利用できるように配慮します。

職場における工夫事例

【肢体不自由のある方】

- ・片手で記入できるよう、滑りにくいマットや文鎮を置く。
- ・車いす使用者が利用できる高さで車いすの入るスペースのあるカウンターの設置。(写真下)



大田原社会保険事務所

施設利用

【トイレ】

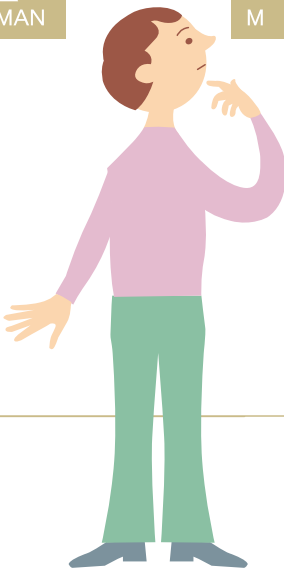
▼車いす使用者が使えるトイレが少ない。

肢体に不自由のある方



▼オストメイトに必要な温水シャワーや洗い場等の付いたトイレが少ない。

内部障害のある方



▼トイレの表示が分かりにくい。

知的障害のある方



▼トイレの位置や男性用が・女性用が分からない。
▼トイレによって内部の配置や設備の使用方法がちまちま。

視覚障害のある方

☆共通的な配慮

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。
- ★視覚障害のある方には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ★オストメイト対応を含めた多目的トイレの設置を進めます。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

【障害者用駐車場】



▼障害者用駐車場に障害のない利用者が駐車して利用できない。

肢体不自由のある方

☆共通的な配慮

- ★障害者用駐車場には障害者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。

職場における工夫事例

【内部障害のある方】

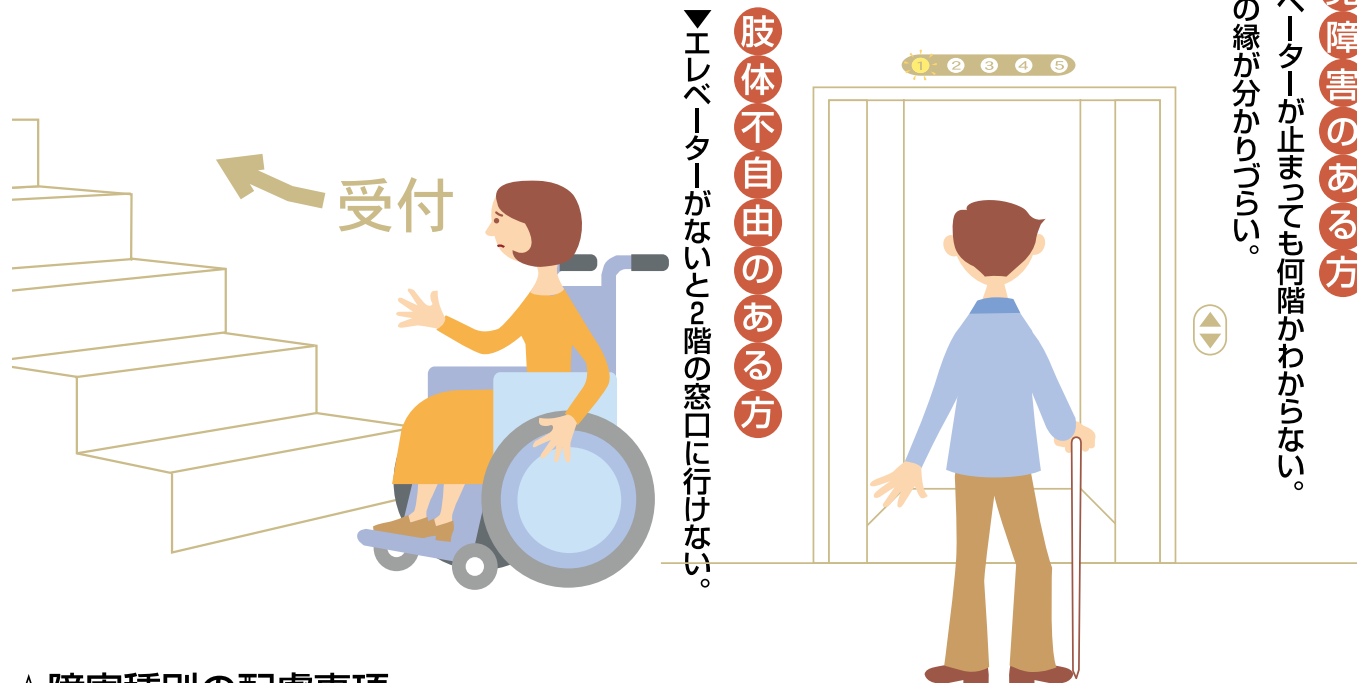
- オストメイト対応トイレの設置。(写真下)



中央合同庁舎3号館



【エレベーター・エスカレーター・階段】



☆障害種別の配慮事項

- ★音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ★階段の上端に点状ブロックを設置するとともに、階段の上がり口の手すりに行き先の点字表示を付けます。
- ★階段の縁に見やすい色づけをします。

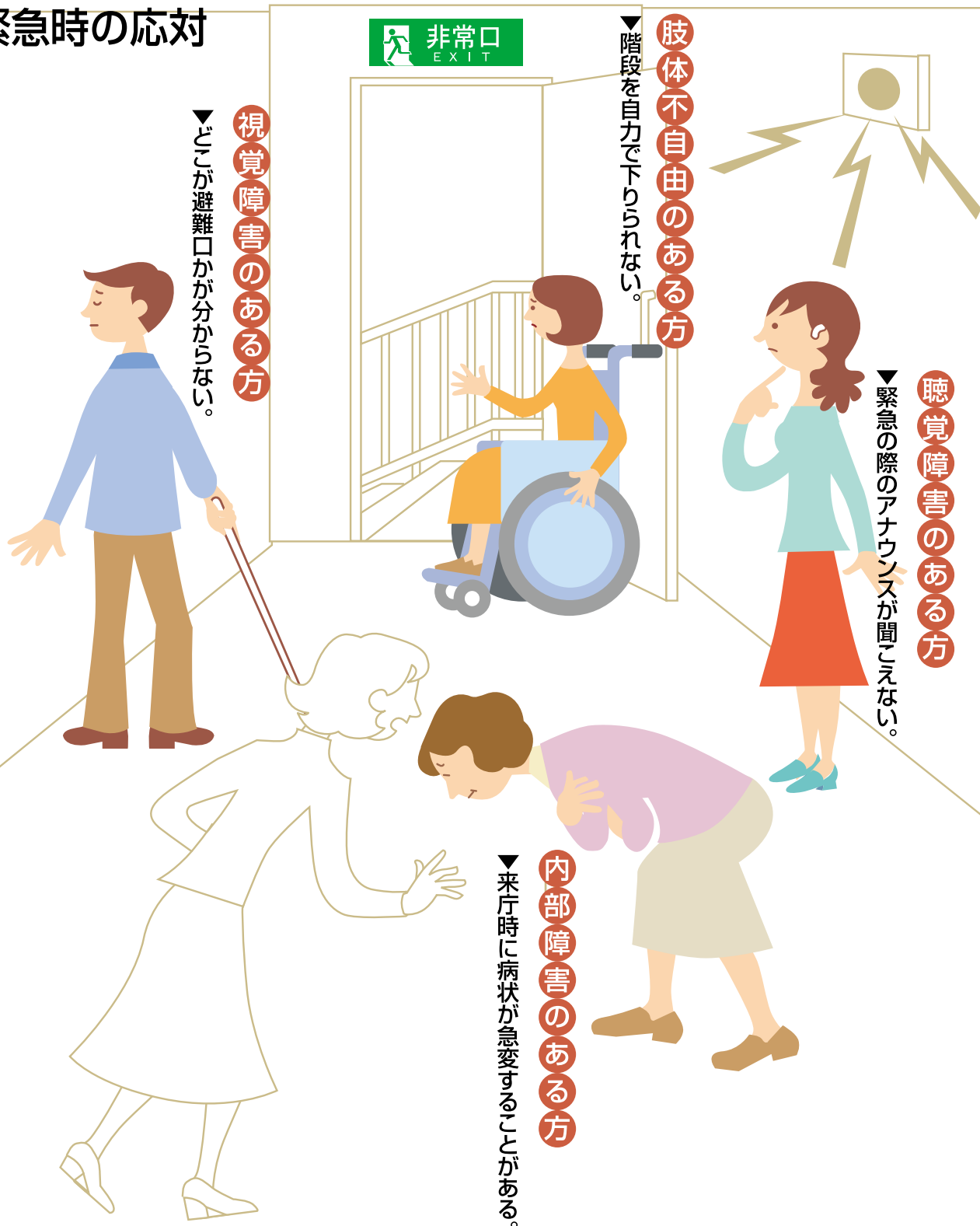
【ロビー又は休憩スペース】



☆共通的な配慮

- ★ゆったり座れる休憩スペースを確保します。
- ★病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする方のための設備の設置を進めます。
- ★携帯電話禁止スペースを設けます。
- ★車いす使用者でも利用できる高さの電話機や自動販売機の設置を進めます。

4. 緊急時の対応



☆共通的な配慮

- ★緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ★日常的な避難訓練において、障害のある方を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な方の補助体制を確保します。
- ★避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ★急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

☆障害種別の配慮

- ★てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にはしなど押し込んだりしないようにします。

5. 身体障害者補助犬に関して

1) はじめに

平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

2) 種類

「身体障害者補助犬(補助犬)」は、盲導犬・聴導犬・介助犬、3種類の犬の総称です。

①盲導犬

目の不自由な方の歩行補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩ける事の補助を行います。

②聴導犬

聴覚に重度の障害のある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

③介助犬

落とし物を拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗(車いすから車へなど)の補助などを行います。

3) 補助犬の表示

盲導犬は、白または黄色のハーネス(胴輪)をしています。

聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

使用者本人には、認定証(盲導犬は使用者証)の携帯が、義務付けられています。

使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。



4) 対応のポイント

- ①対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ②犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

5) 周りの方への説明のポイント

- ①補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、迷惑はかけないこと。
- ②補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。
- ③犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

6) 受け入れステッカーの一例

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。



厚生労働省

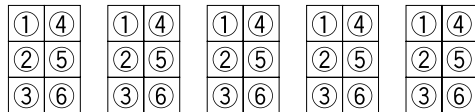
(1) コミュニケーション資料 (基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)

1) 点字:点字とは? 点字の法則

点字とは?

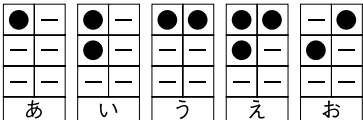
- 点字は、縦3点、横2列の六つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいます。

読む方向

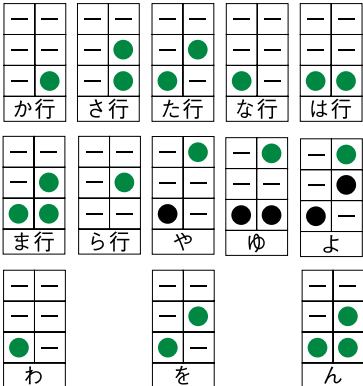


- 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

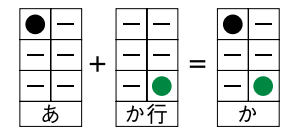
・基本になる●母音(あ行)



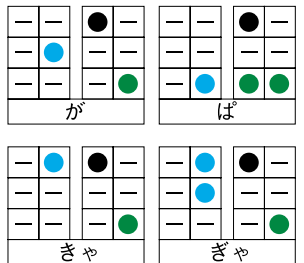
・基本になる●子音



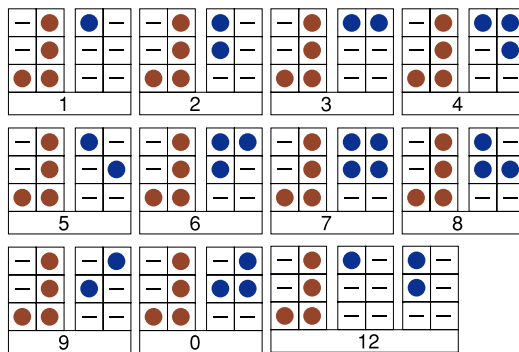
・かの表し方



・濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



・数字は、●数符を前置した数字記号で表します。二桁以上の数字は最初にだけ数符を付けます。

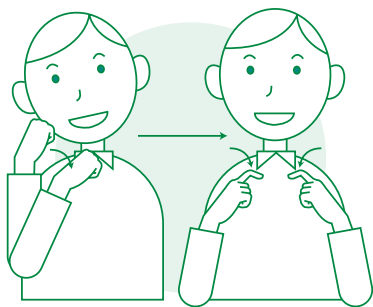


エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。上の表を参考に何が書かれているか見てみましょう。

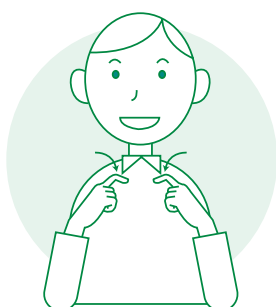
2) 手話:基本的な手話

手話とは?

聴覚に障害がある人たちにとって、お互いどうしの、あるいは聞こえる人とのコミュニケーション手段で、手で表し目で見ることばです。



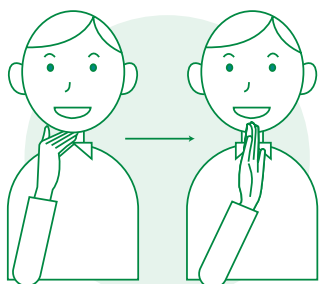
おはようございます



こんにちは



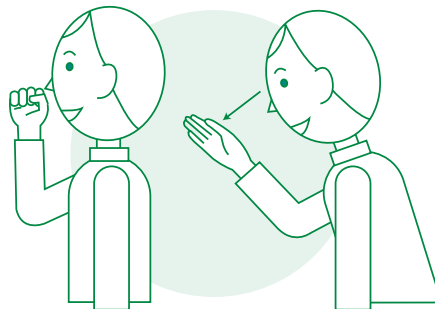
ありがとうございます



おまちください



わかりました



よろしくお願いします

3) 指文字は、指で表現する「あいうえお」

指文字とは?

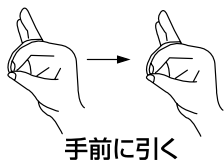
指を使って五十音を表わすものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表わすときに使います。

(聴覚障害者のなかには、指文字のわからない人もいますので、注意してください。)

〈指文字(一覧)〉※参考

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

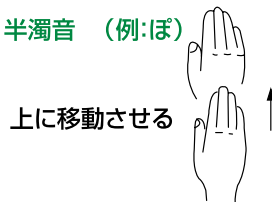
促音 (例:○○っ○)



濁音 (例:ぎ)



半濁音 (例:ぼ)



※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

4) 筆談:筆談のコツ

筆談とは?

紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

●要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

只今、込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。



〈筆記具を使った筆談〉

メモ用紙や簡易筆談器を使って行います。

●漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

しらべるのに、やくじゅっぴんかかります。

●抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。



〈良い書き方の例〉

資料をお渡しするのに、約30分かかります。

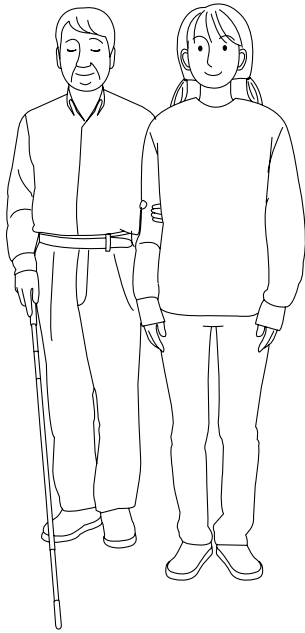


〈悪い書き方の例〉

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

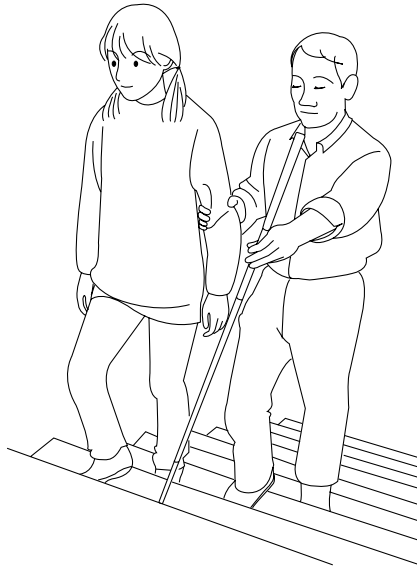
(2) 基本的な介助方法

1) 視覚障害のある方



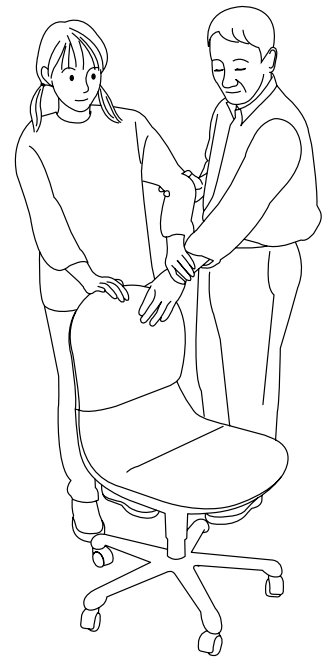
〈正面から見た基本姿勢〉

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



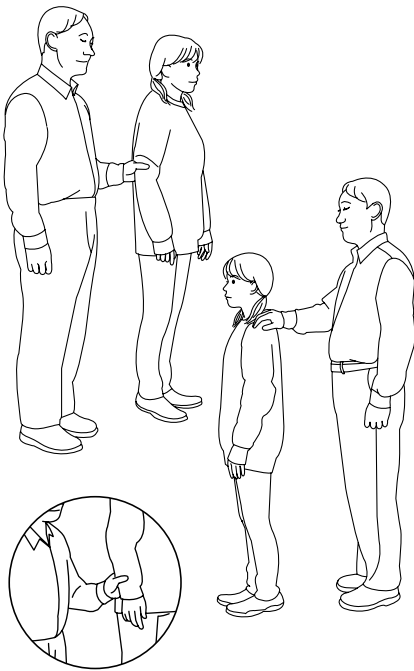
〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



〈背もたれの確認〉

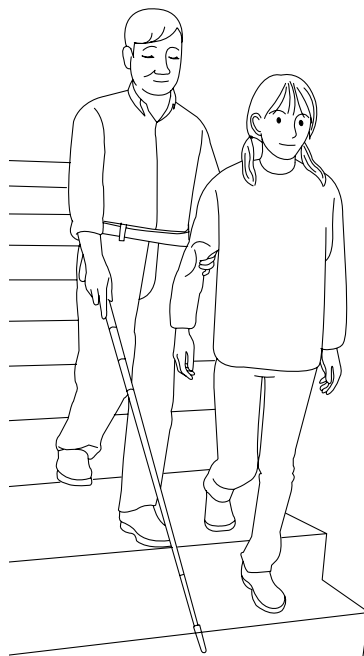
目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

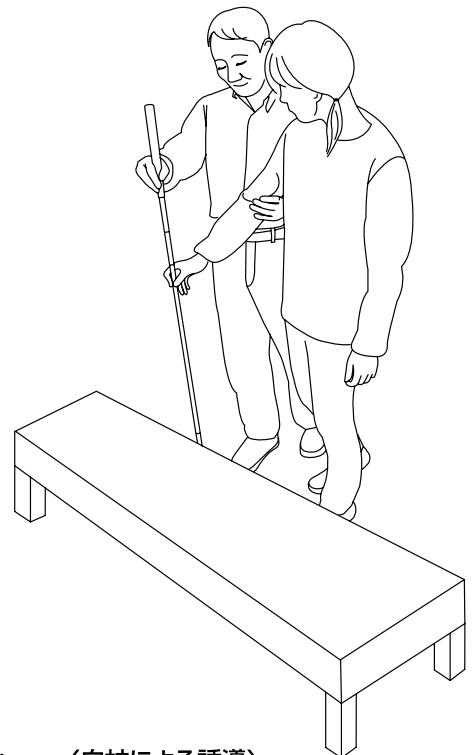
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



〈白杖を持っている方と階段を下りる方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。

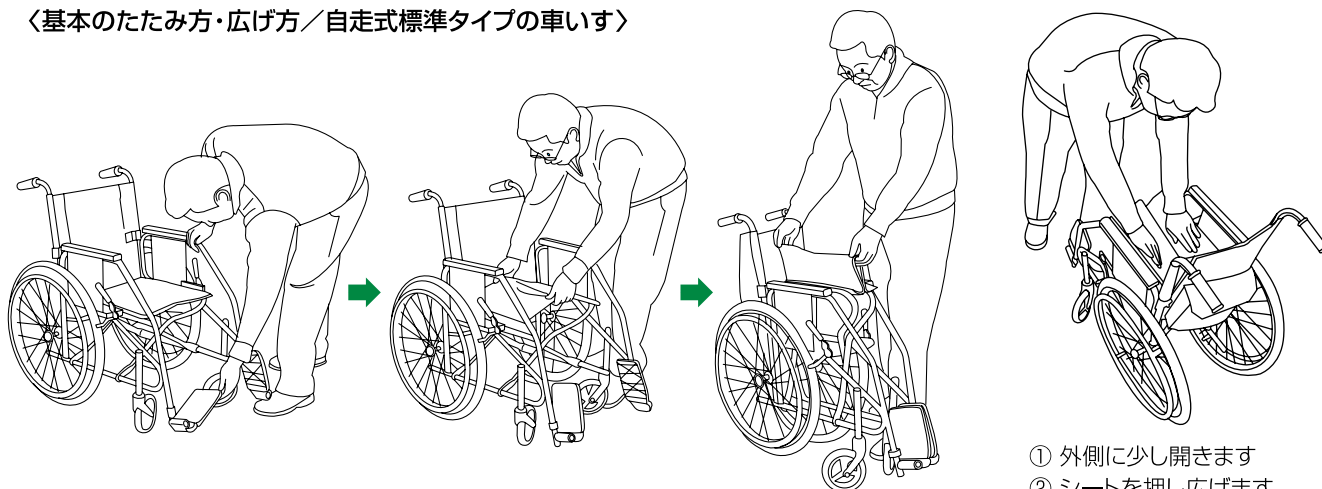


〈白杖による誘導〉

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

2) 車いす使用の方

〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉

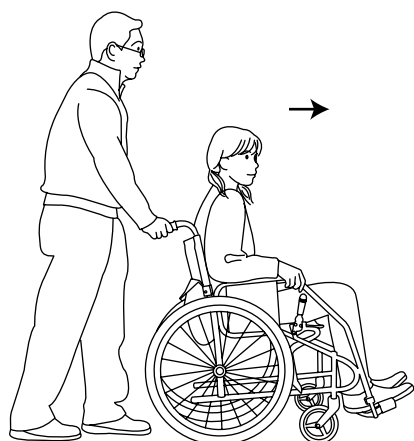


① フットレストを上げます

② シート中央部を持ち上げます

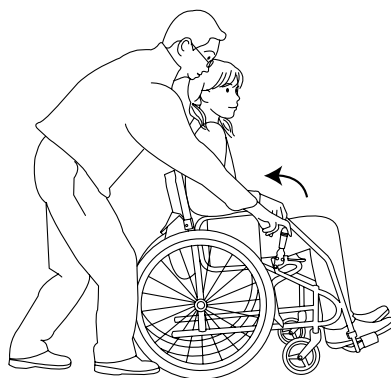
③ 完全に折りたたみます

- ① 外側に少し開きます
- ② シートを押し広げます
- ③ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



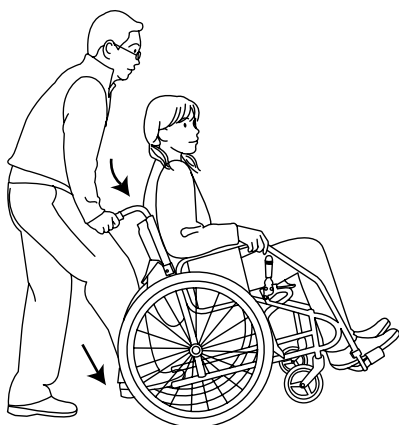
〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



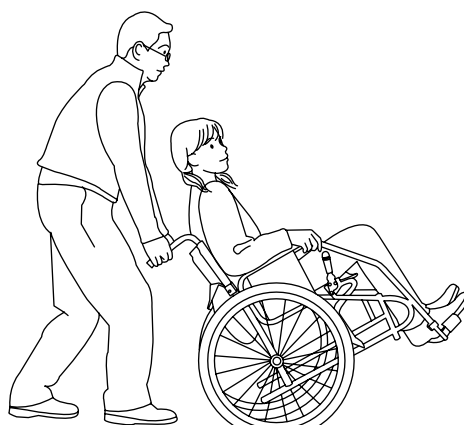
〈ブレーキ(ストッパー)のかけ方〉

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ(ストッパー)をかけます。



〈caster上げ〉

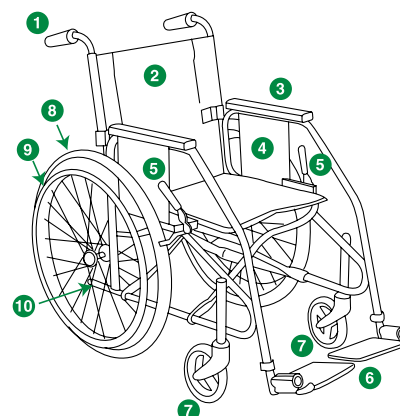
ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



〈caster上げでの移動〉

ハンドグリップをしっかり握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。

〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル(介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ③ アームレスト(ひじ当て)
- ④ スカートガード(がわ当て)
=衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ(ストッパー)
=両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪(大車輪)
- ⑨ ハンドリム:車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー
=介助者がcaster上げをするときに足で踏み込みます。

(3) 疑似体験 (チェックリスト)

障害疑似体験により利用者の視点でチェックしましょう。

障害のある方にも講師等として参加してもらいましょう

体験で確認

1. 入口から案内まで

- 建物外部から入口を通して一人で建物内に入れるか
- 建物内に入ってから案内まで一人で行けるか

2. 案内

- 自分の順番が来たのが分かるか
- 説明は分かりやすいか

3. 誘導

- 目的の場所(窓口、トイレ等)まで一人で行けるか
- 途中に通りにくい所や危険な箇所はないか
- 誘導介助が適切にされているか

4. 相談・説明・手続き

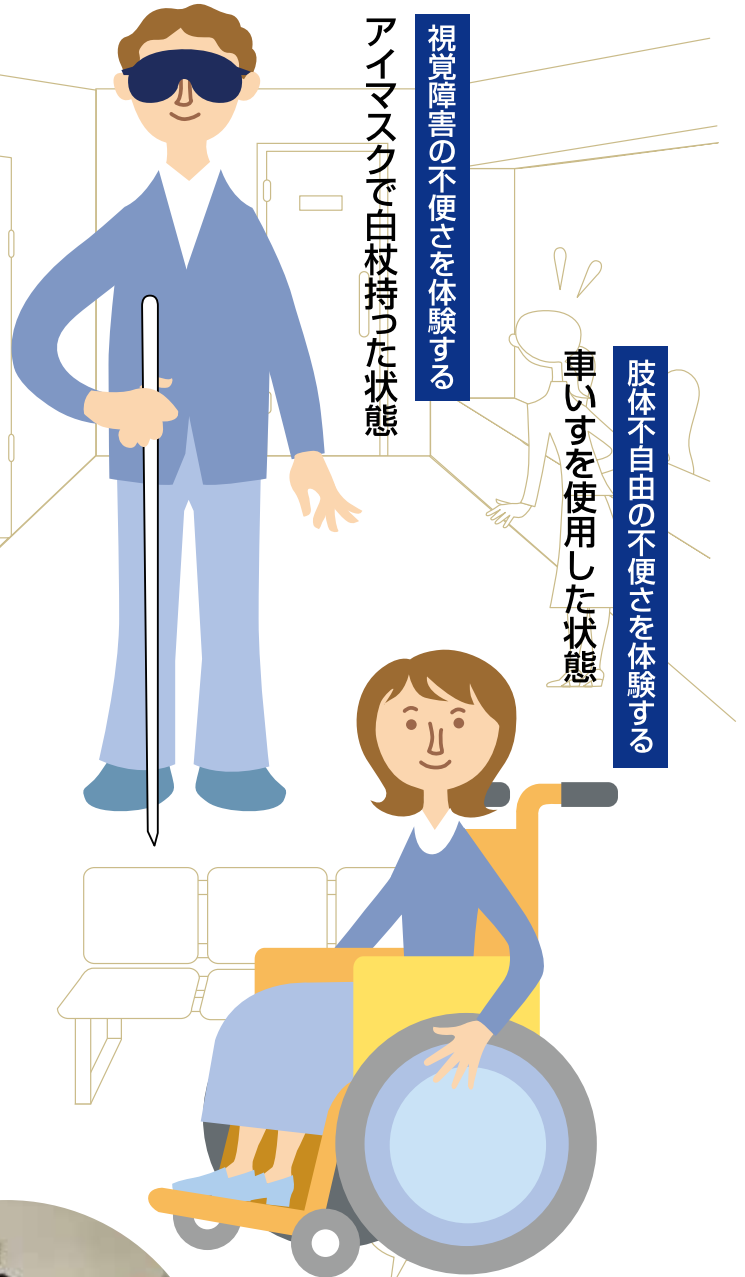
- やりとりが適切に行えるか
- 署名記入が適切に行えるか

5. 緊急時の対応

- 緊急時の情報が的確に把握できたか
- 避難ルートを通して建物外に出られるか

視覚障害の不便さを体験する
アイマスクで白杖持った状態

車いすを使用した状態
肢体不自由の不便さを体験する



中央合同庁舎4号館での疑似体験(平成16年)



用意を確認

1.案内

- 車いすの用意はあるか
- 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
- 順番を待つ間に座れる場所があるか(いすの用意を含む)
- 筆談の準備がされているか

2.誘導

- 建物内の分かりやすい地図情報が見やすい場所に設置されているか
- 窓口に分かりやすい案内表示がされているか
- 館内情報を提供する触知図はあるか
- トイレや階段などに分かりやすいサイン表示がされているか

3.相談・説明・手続き

- 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
- 筆談の準備がされているか

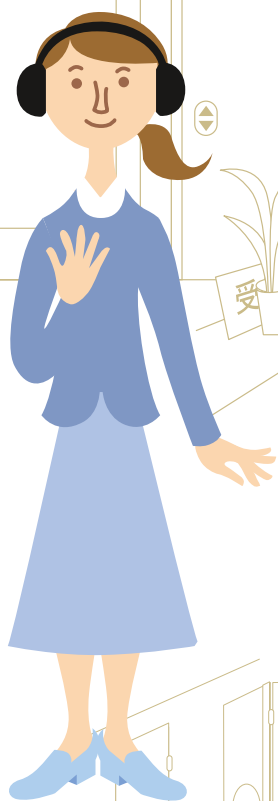
4.施設関係

- 車いす使用者に利用可能な公衆電話が設置されているか
- 障害者用駐車スペースが適切に設置されているか
- エレベーターに音声案内があるか
- トイレの男女別が分かるような点字又は音声案内があるか
- 多目的トイレに手荷物を置く台はあるか
- オストメイト対応のある多目的トイレが建物内にあるか

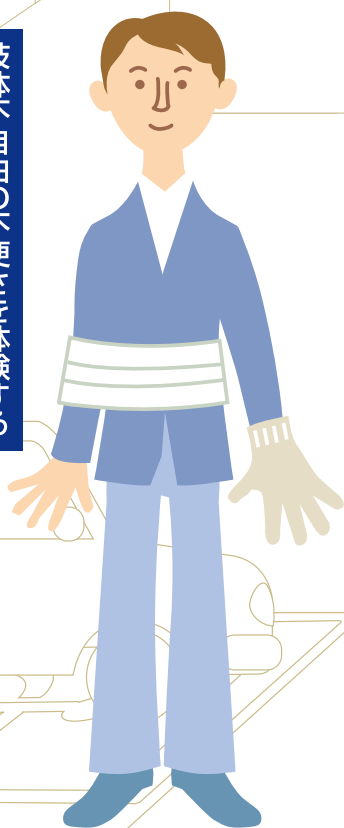
5.その他

- ホームページは音声読み上げソフト対応になっているか
- 手話のできる職員がいるか

聴覚障害の不便さを体験する
両耳ヘッドホンで音を流した状態



肢体不自由の不便さを体験する
利き手側の手をバンドで身体に固定して
反対側の手に軍手を2枚付けた状態



- 障害疑似体験で課題を発見したら、改善策について職場で検討しましょう。その際には、障害のある方のご意見も聞きましょう。
- マニュアル改定の参考にするので、具体的な改善事例を内閣府までお寄せください。

(4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)

●さまざまな障害者情報に関すること

障害者情報ネットワーク(ノーマネット) <http://www.normanet.ne.jp/>

●ボランティアに関すること

(福)全国社会福祉協議会 <http://www.shakyo.or.jp/>

全国ボランティア活動振興センター <http://www3.shakyo.or.jp/cdvc/>

都道府県・指定都市のボランティアセンター <http://www.fsinet.or.jp/~shakyo/links.html>

(社会福祉協議会のリンク集)

●点字に関すること

(福)日本点字図書館 <http://www.nittento.or.jp/>

●手話に関すること

(福)聴力障害者情報文化センター <http://www.normanet.ne.jp/~iccd/index.htm>

●交通関係のバリアフリーに関すること

(財)交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/>

●より多くの人が使しやすい共用品・共用サービスに関すること

(財)共用品推進機構 <http://www.kyoyohin.org/>

●障害者福祉に関すること(手話通訳、ガイドヘルパーなど)

都道府県、指定都市、市区町村の障害福祉担当課

コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則

障害のある方は、文字や話し言葉でのコミュニケーションが困難なことがあります。絵や記号などを使って意思を伝えることができます。

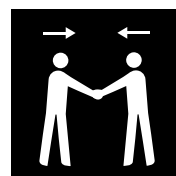
絵記号のJISの制定

言葉(文字と話し言葉と)による人とのコミュニケーションが困難な障害のある方等にとって、自分の意志や要求を相手に伝え得ることは生活の自立と社会参加にとって不可欠です。

絵記号によるコミュニケーションは、日常生活におけるバリアを取り除くひとつの手段です。

絵記号のJISは平成17年4月に制定され、規格の中の絵記号集は財団法人共用品推進機構のホームページからダウンロードできます。

絵記号の使用例



「おなかが痛い、トイレは何処ですか?」

「私はあなたに会えてうれしいです。」

※コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則はJIS化され、基本的な約300種類の絵記号が例として上げられています。

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

平成26年発行



沖縄県福祉保健部障害保健福祉課

〒900-8570 沖縄県那覇市泉崎1-2-2

TEL. 098-866-2190 FAX. 098-866-6916

E-mail:aa029017@pref.okinawa.lg.jp

この冊子は、障害者施策推進本部(事務局:内閣府)が公益財団法人共用品推進機構の協力のもと発行した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を再構成したものです。