

# 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

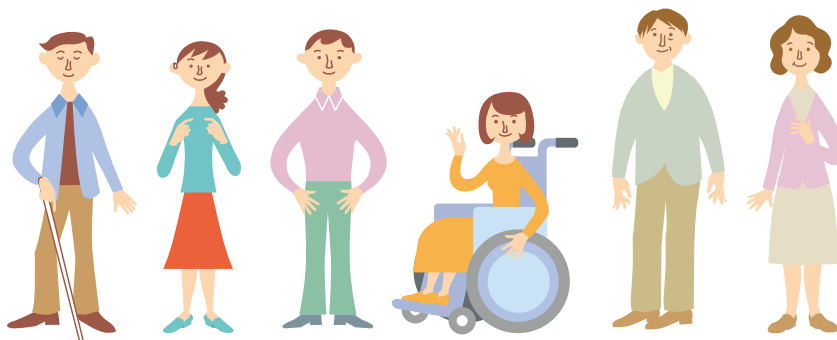
- ・ 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・ 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

### 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。

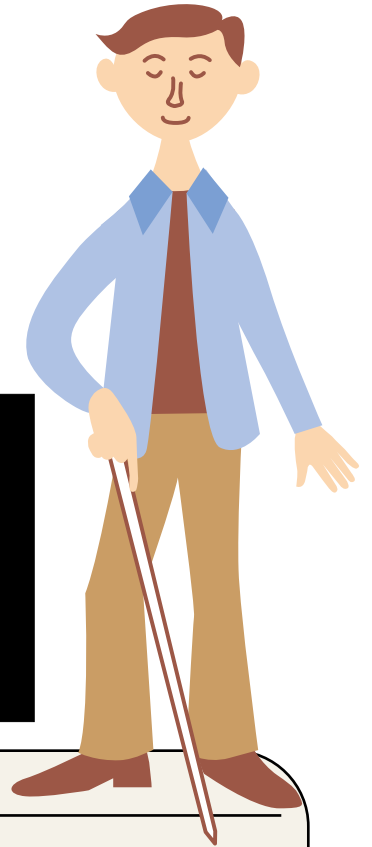
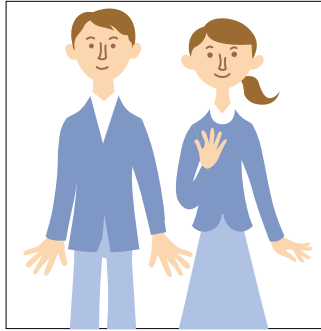


## 2. 障害種別の特性

### (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。



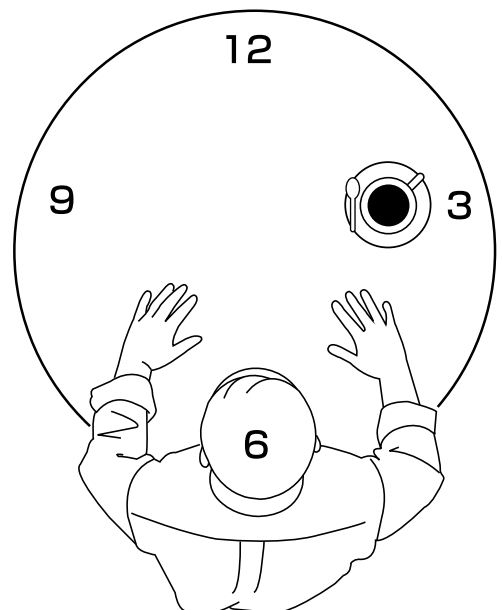
#### 主な特徴

- ・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。



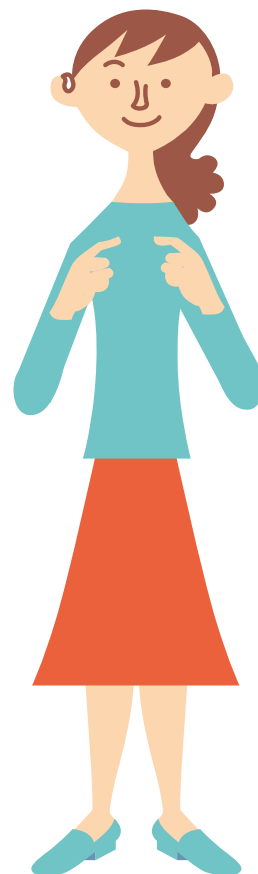
詳しくは参考資料 P22

## (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のが難しい方もいます。

### 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

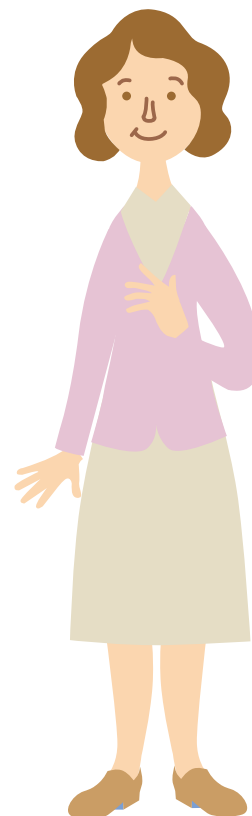
ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

### 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

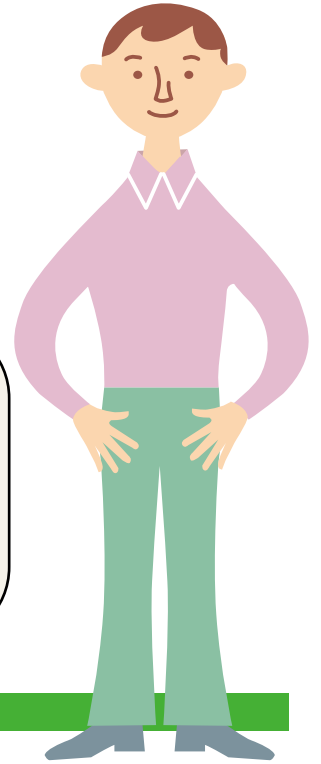
#### ・負担をかけない対応を心がける

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

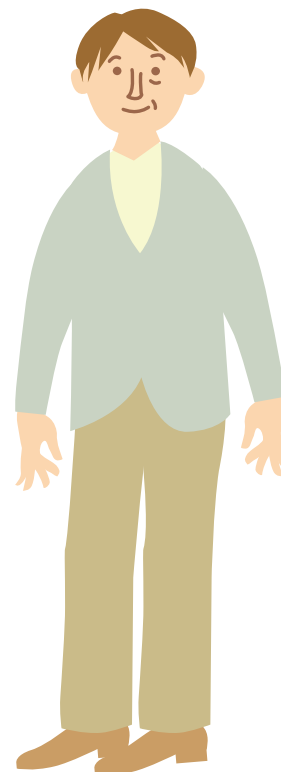
幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

### 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を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

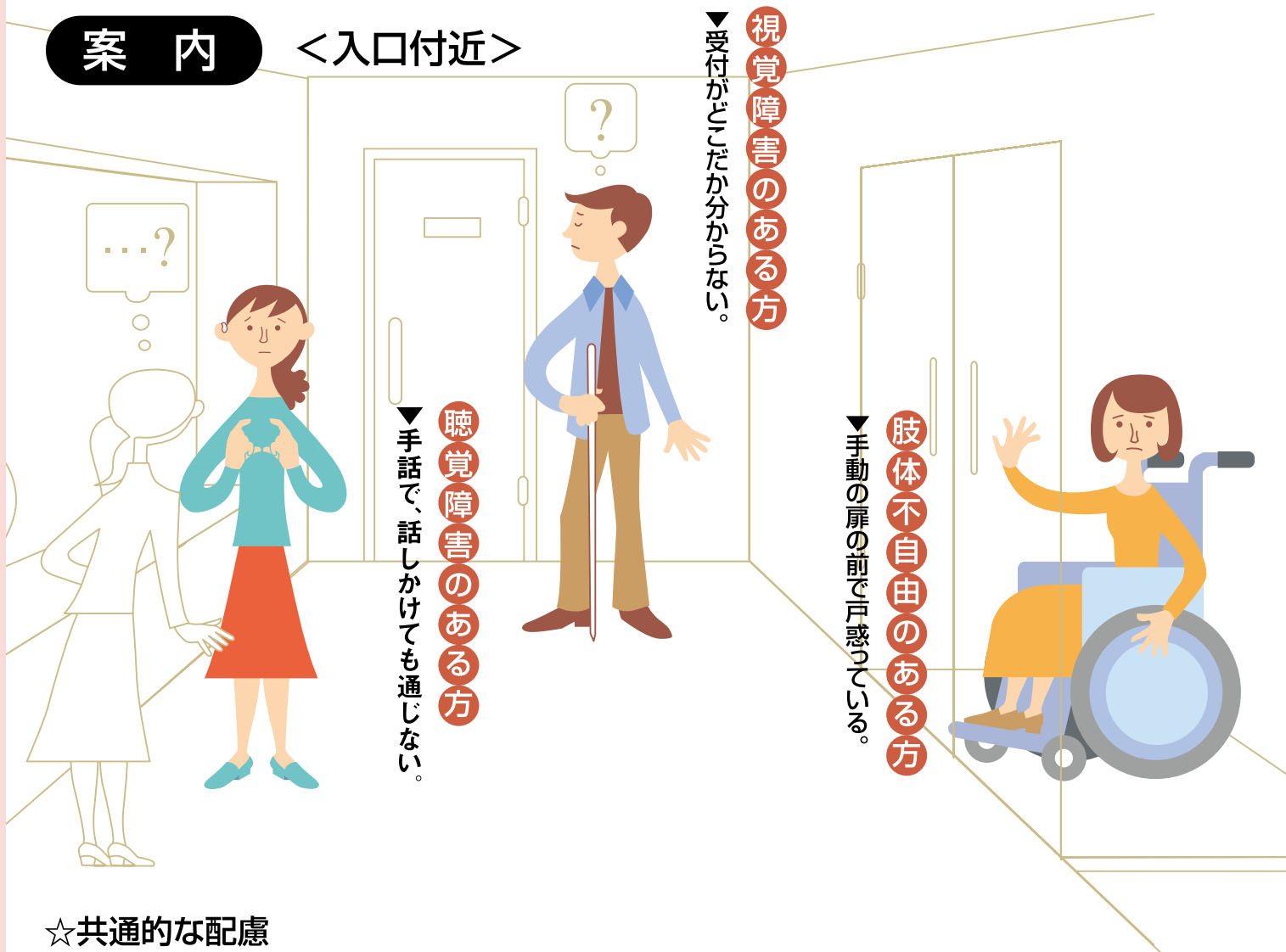
### コミュニケーション関連

- ・ 「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>



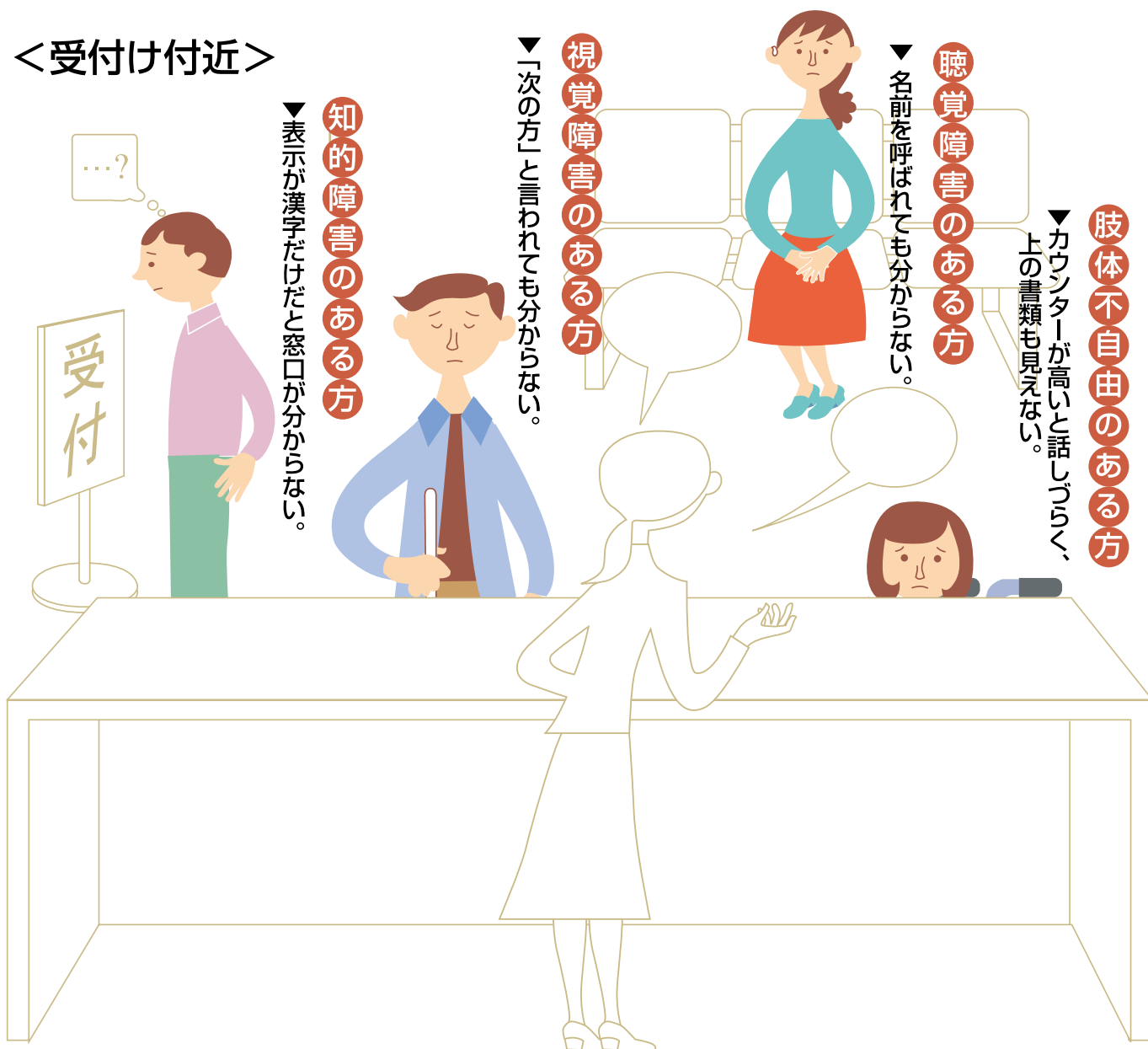
#### ☆共通的な配慮

- ★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、順番が来たら名前を声にかけて知らせます。
- ★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。呼び出しの音声聞こえない方には、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)

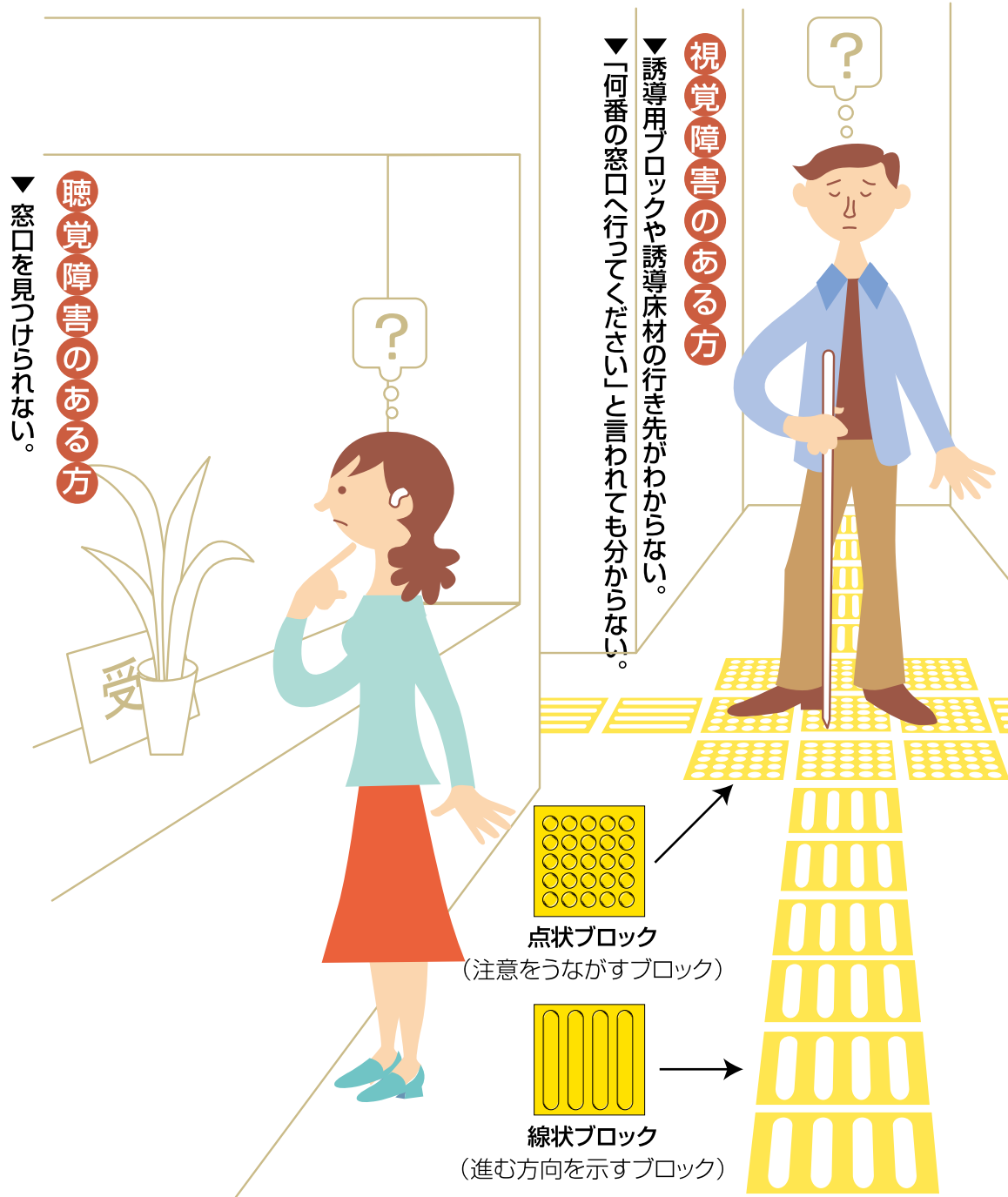
#### [肢体不自由のある方]

- ・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



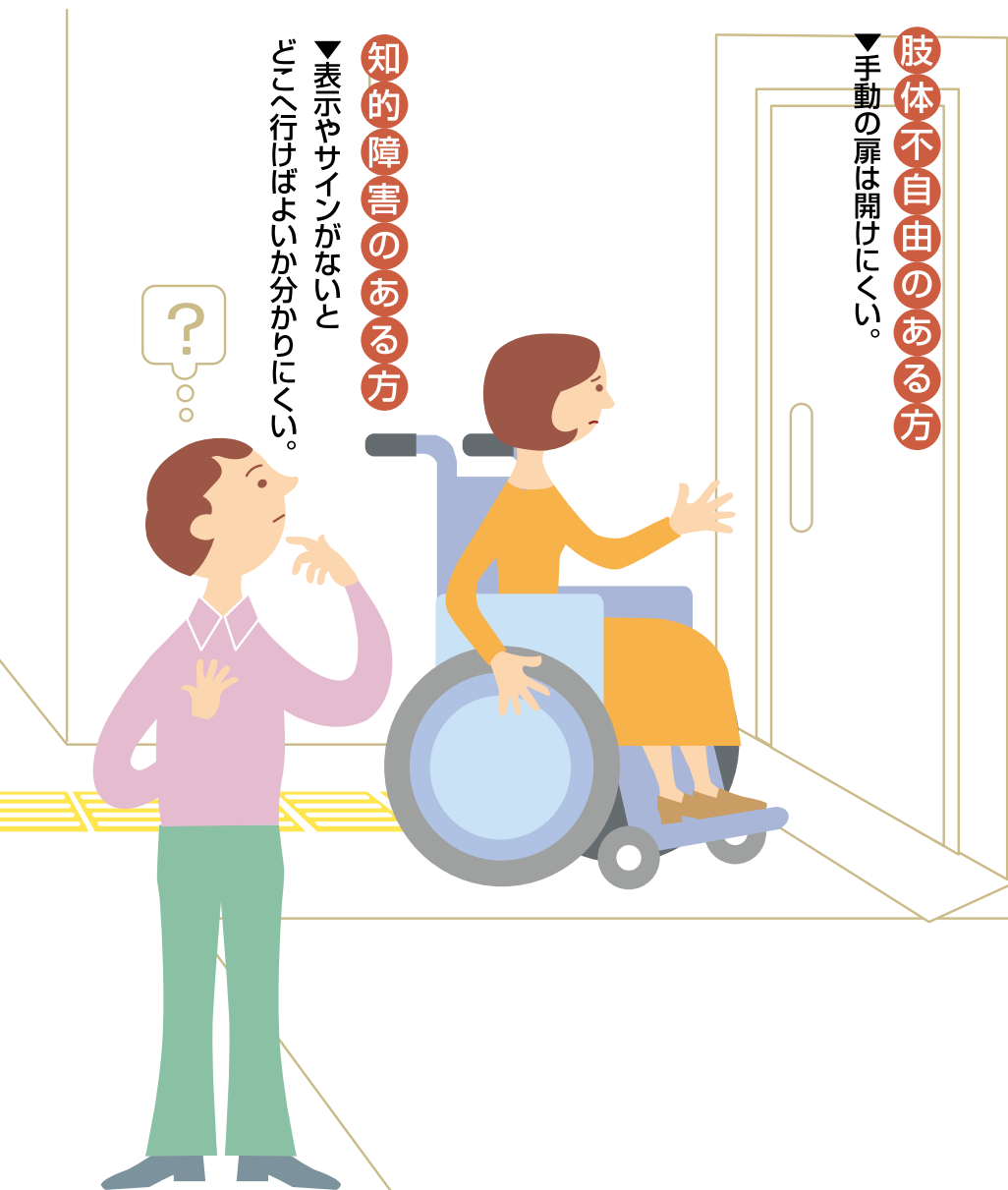
☆共通的な配慮

- ★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。

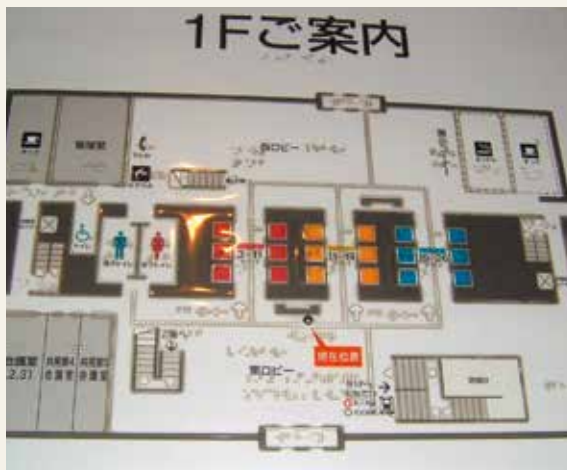
詳しくは参考資料 P25



### 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)



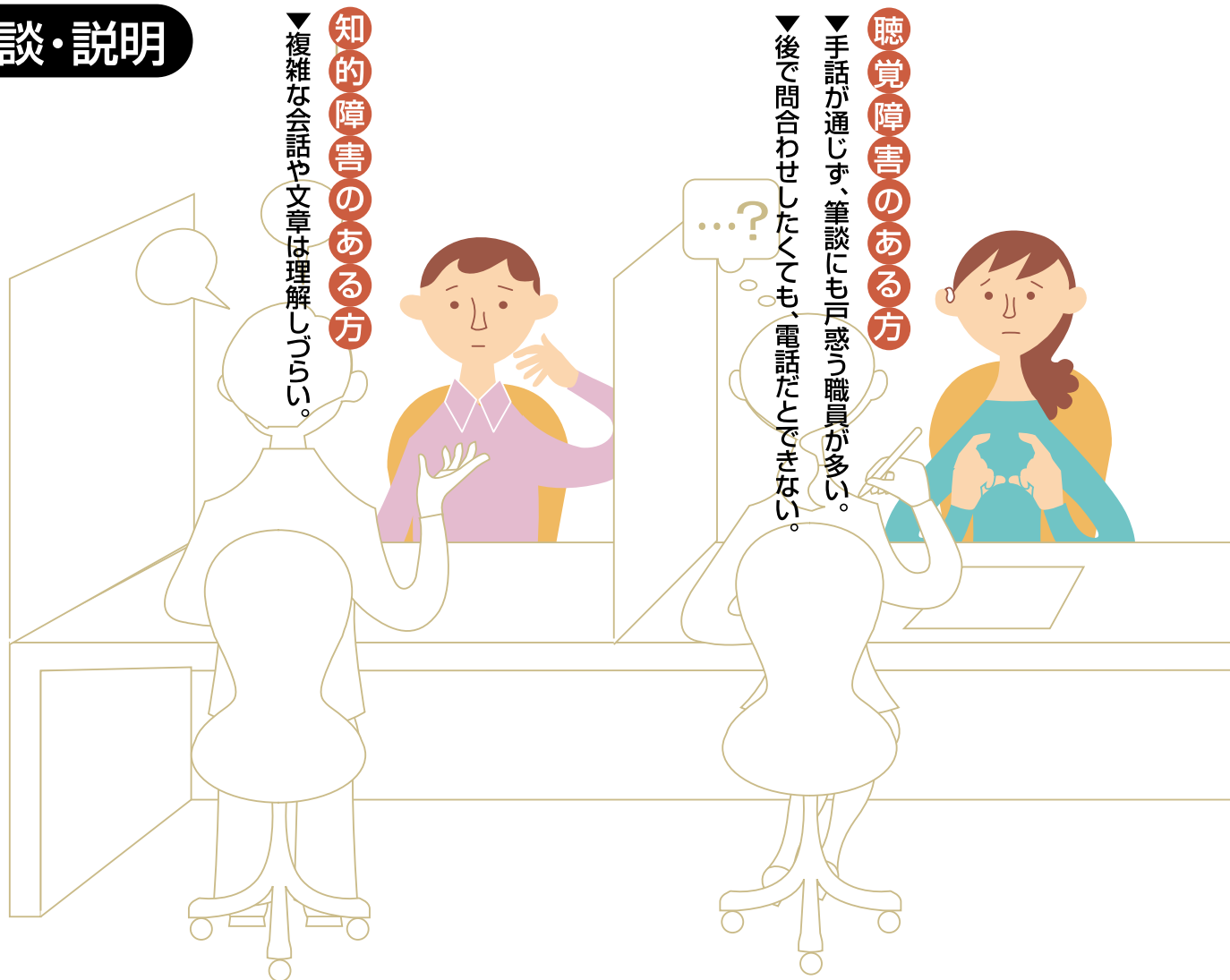
#### 【知的障害のある方】

- ・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

## 相談・説明



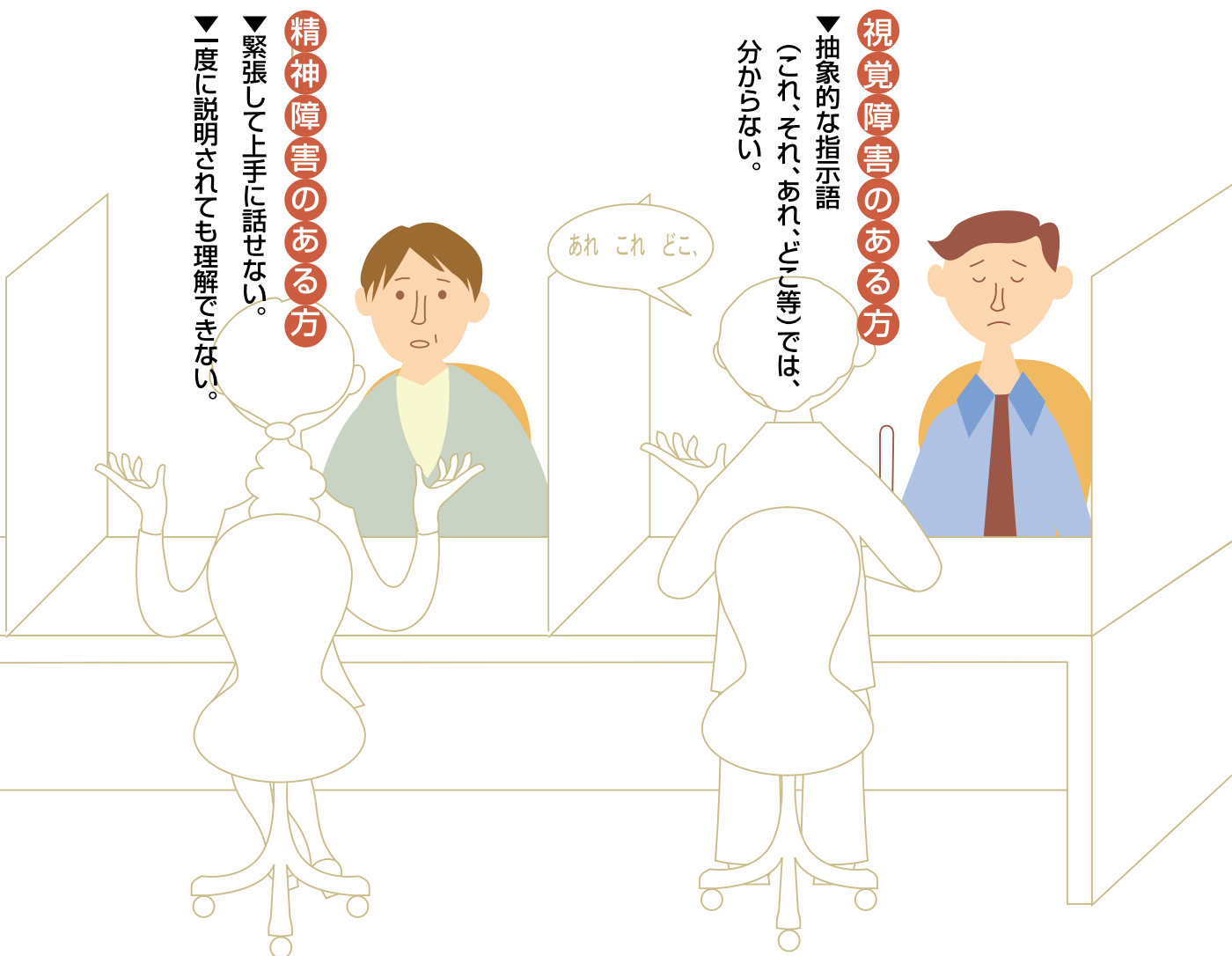
### ☆共通的な配慮

- ★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



肢体不自由のある方

▼カウンターが高くて

書類を書くのが困難な方もいる。

▼お金の出し入れが困難な方もいる。

視覚障害のある方

▼書類が読めず、記入することができない。

▼紙幣の識別に時間がかかる。

### 【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。

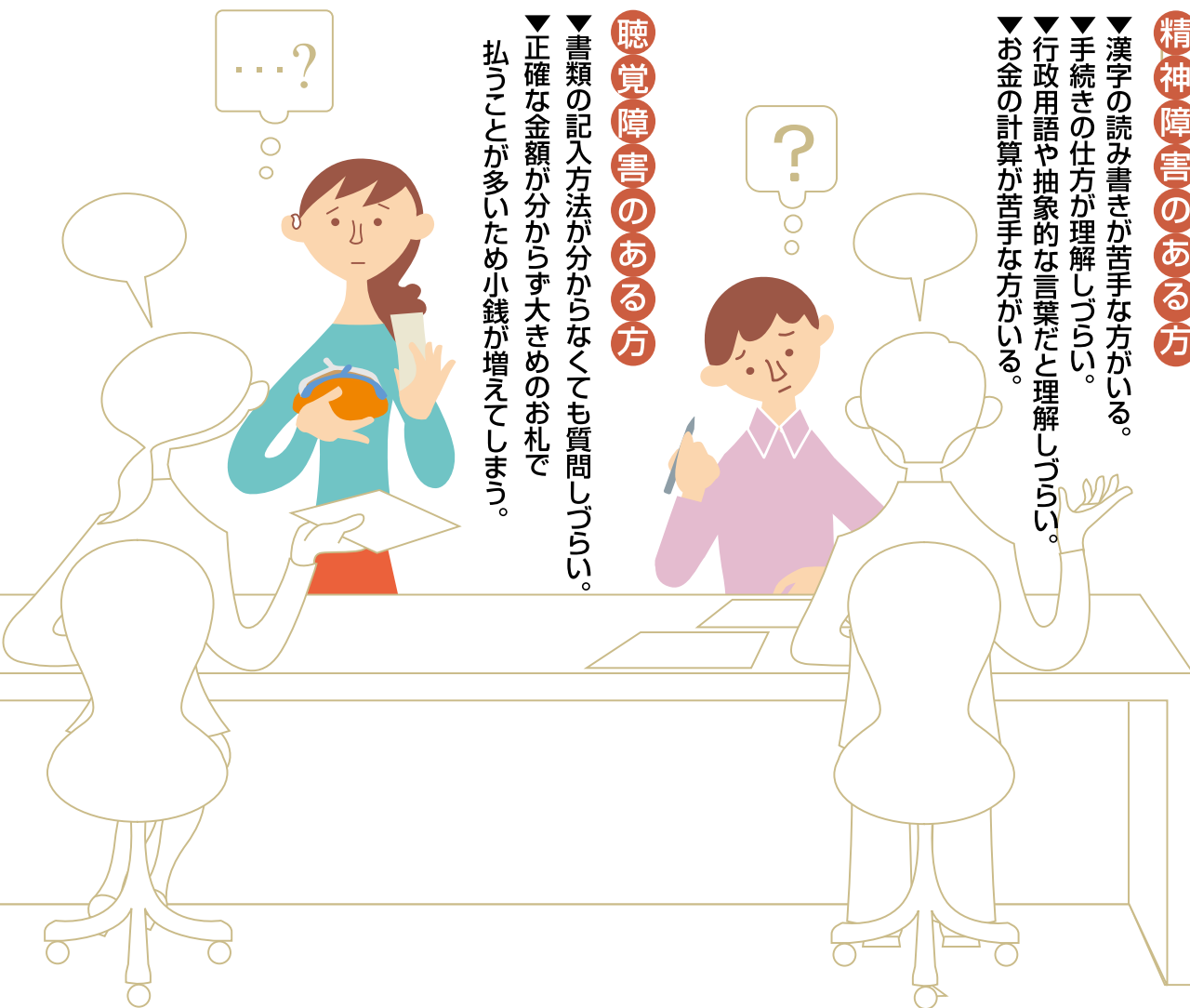
▼お金の計算が苦手な方がいる。

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室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】

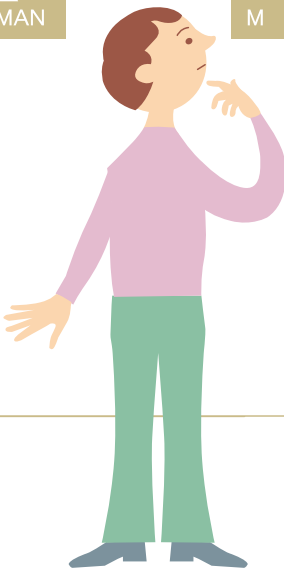
▼車いす使用者が使えるトイレが少ない。

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・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】

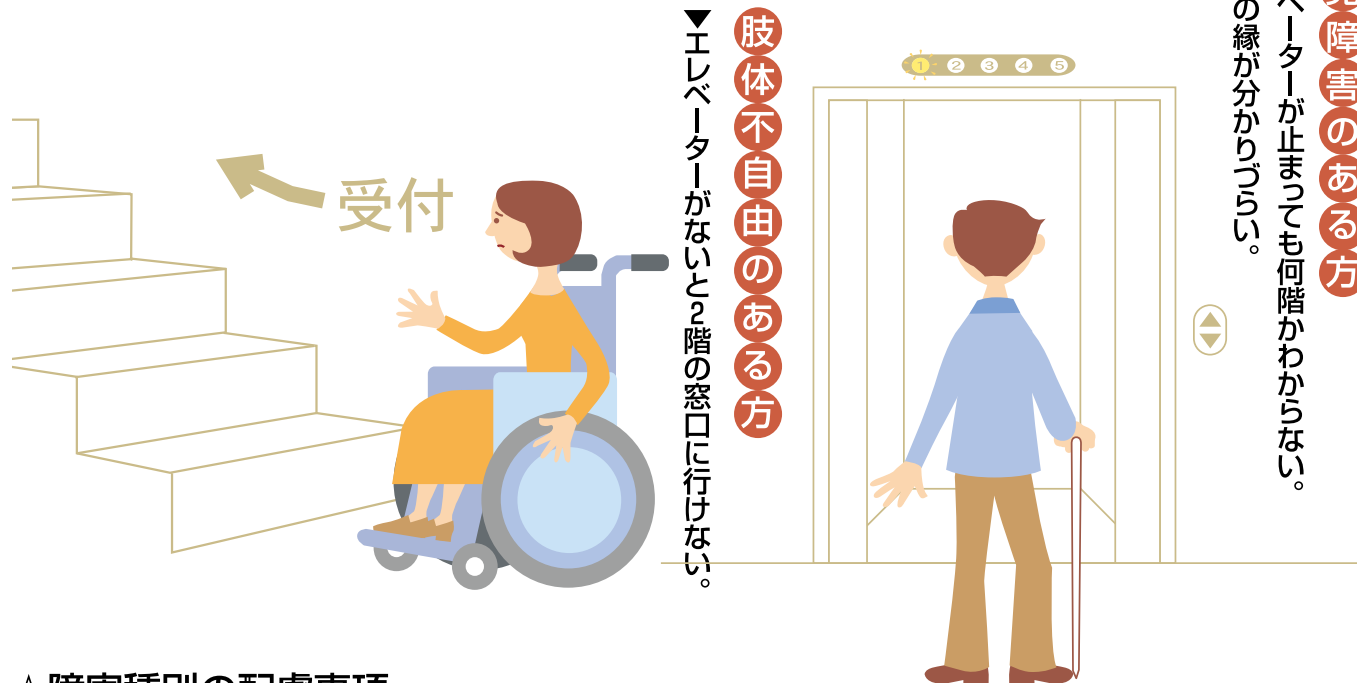
- オストメイト対応トイレの設置。(写真下)



中央合同庁舎3号館



## 【エレベーター・エスカレーター・階段】



- ▼視覚障害のある方
- ▼エレベーターが止まっても何階かわからない。
- ▼階段の縁が分かりづらい。

### ☆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】

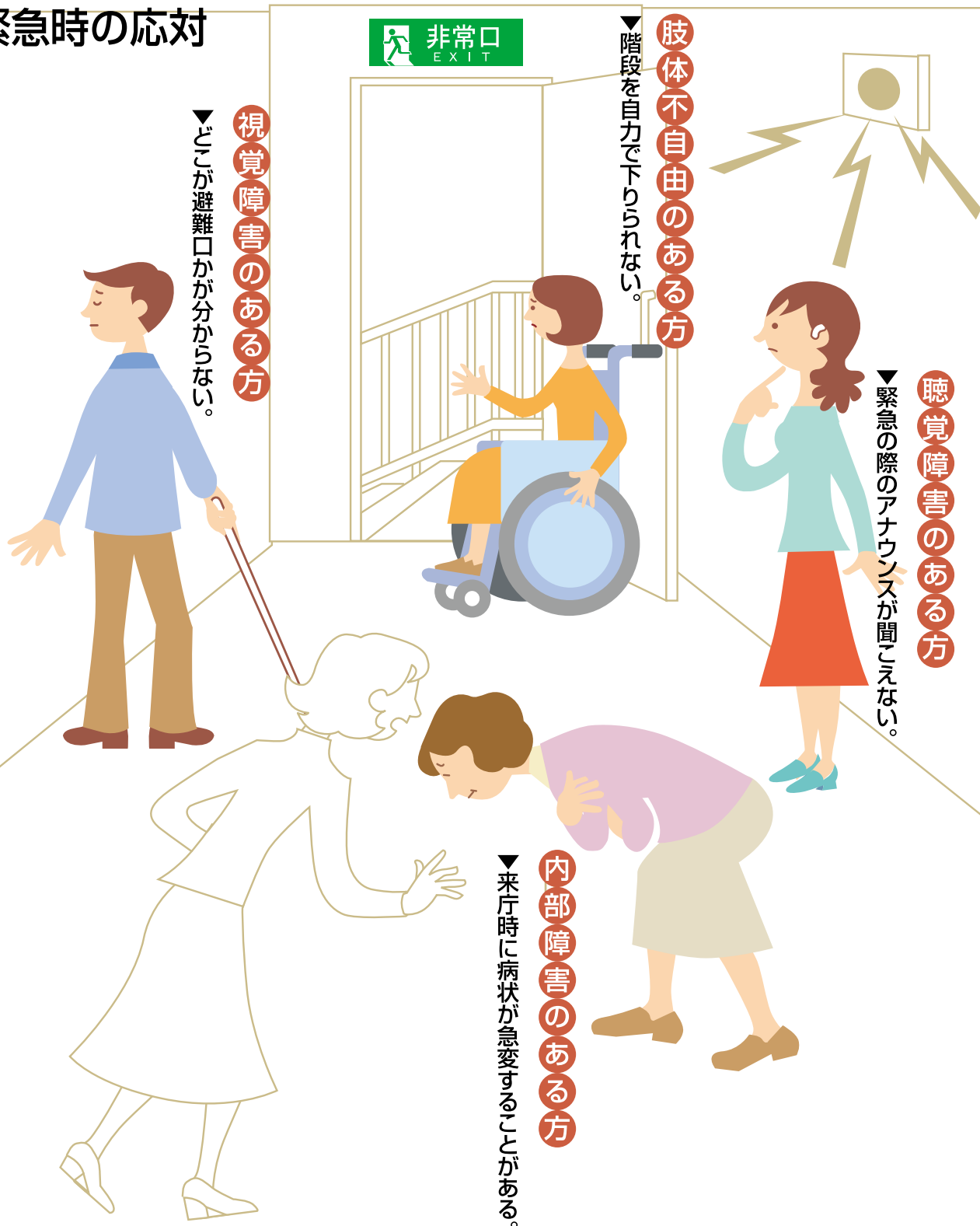


- ▼精神障害のある方
- ▼肢体不自由のある方
- ▼内部障害のある方
- ▼疲れているのに座る場所がない。
- ▼携帯電話の電磁波が不安。

### ☆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

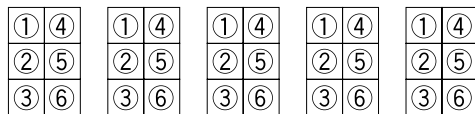
# (1) コミュニケーション資料 (基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)

## 1) 点字:点字とは? 点字の法則

### 点字とは?

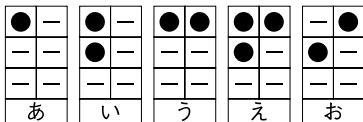
- 点字は、縦3点、横2列の六つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいます。

### 読む方向

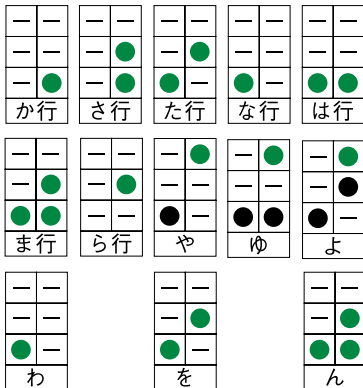


- 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

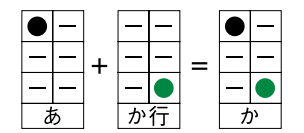
#### ・基本になる●母音(あ行)



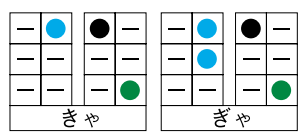
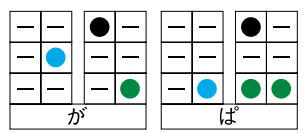
#### ・基本になる●子音



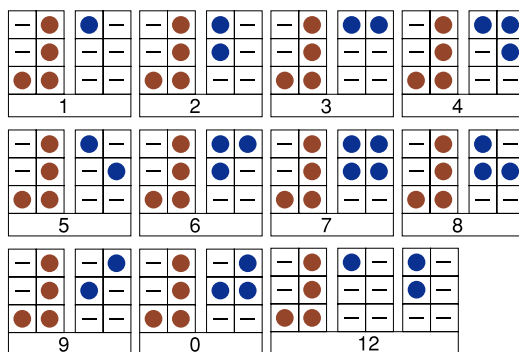
#### ・かの表し方



#### ・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。

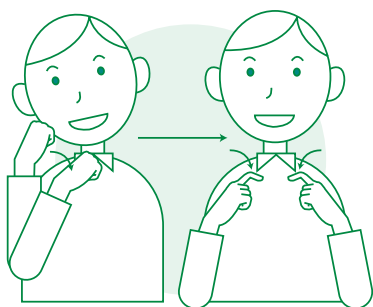


エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。上の表を参考に何が書かれているか見てみましょう。

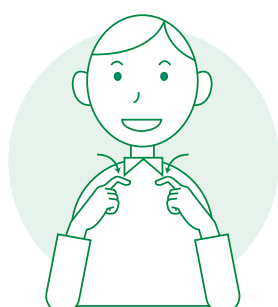
## 2) 手話:基本的な手話

### 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。



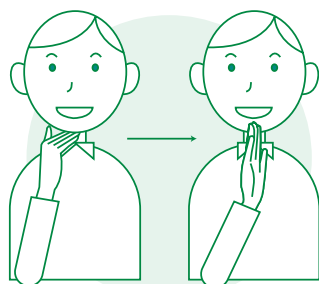
おはようございます



こんにちは



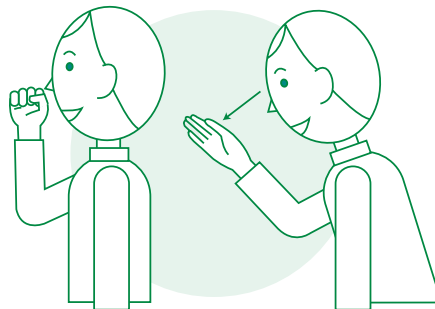
ありがとうございます



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?

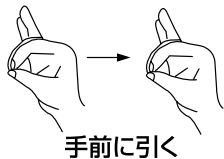
指を使って五十音を表わすものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表わすときに使います。

(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○)



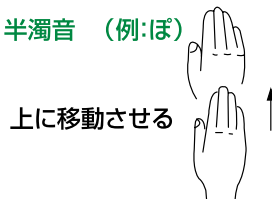
手前に引く

#### 濁音 (例:ぎ)



横に移動させる

#### 半濁音 (例:ぼ)



上に移動させる

※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〉

資料をお渡すのに、約30分かかります。

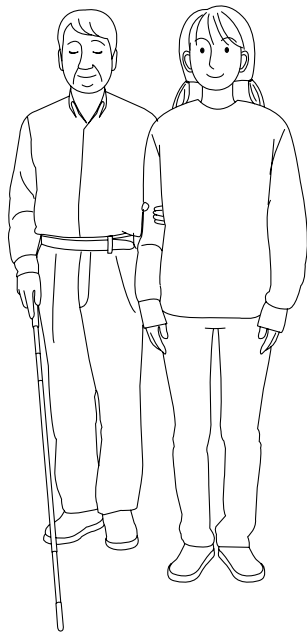


#### 〈悪い書き方の例〉

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



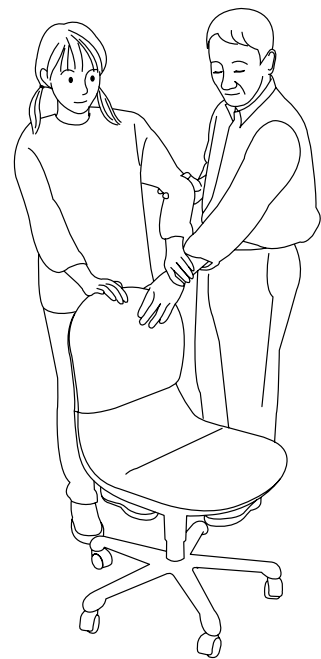
#### 〈正面から見た基本姿勢〉

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。



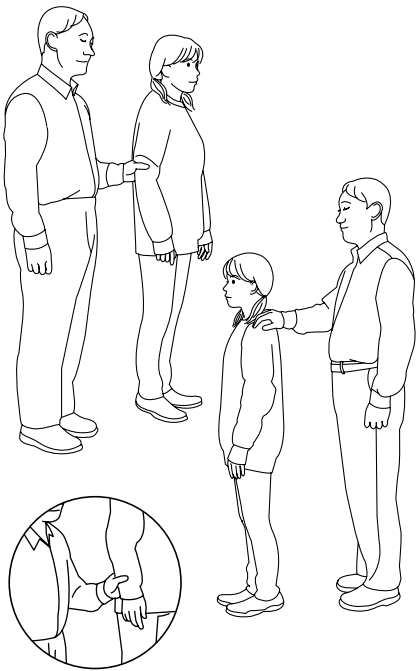
#### 〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉

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〉

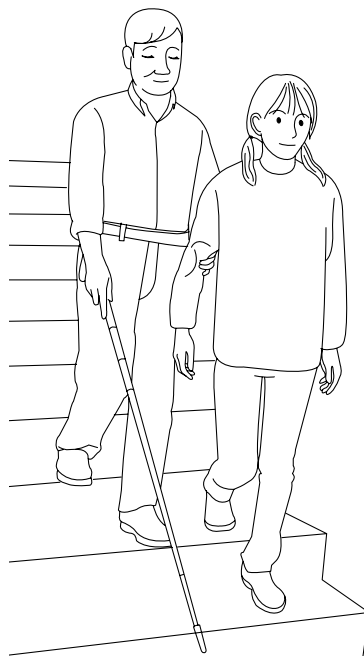
目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



#### 〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

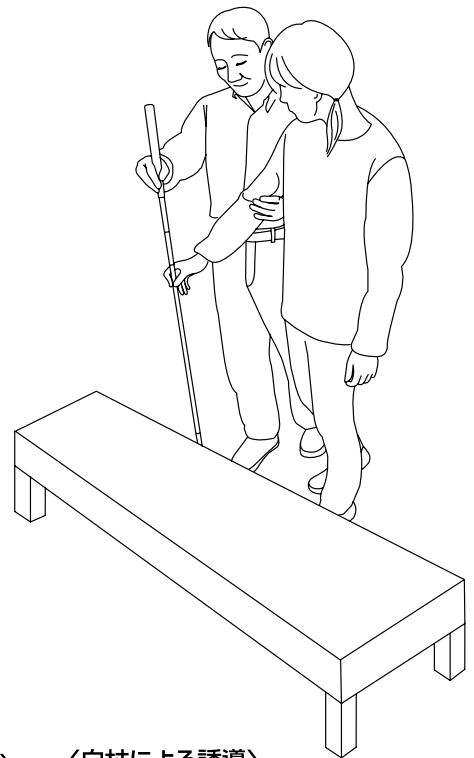
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

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。

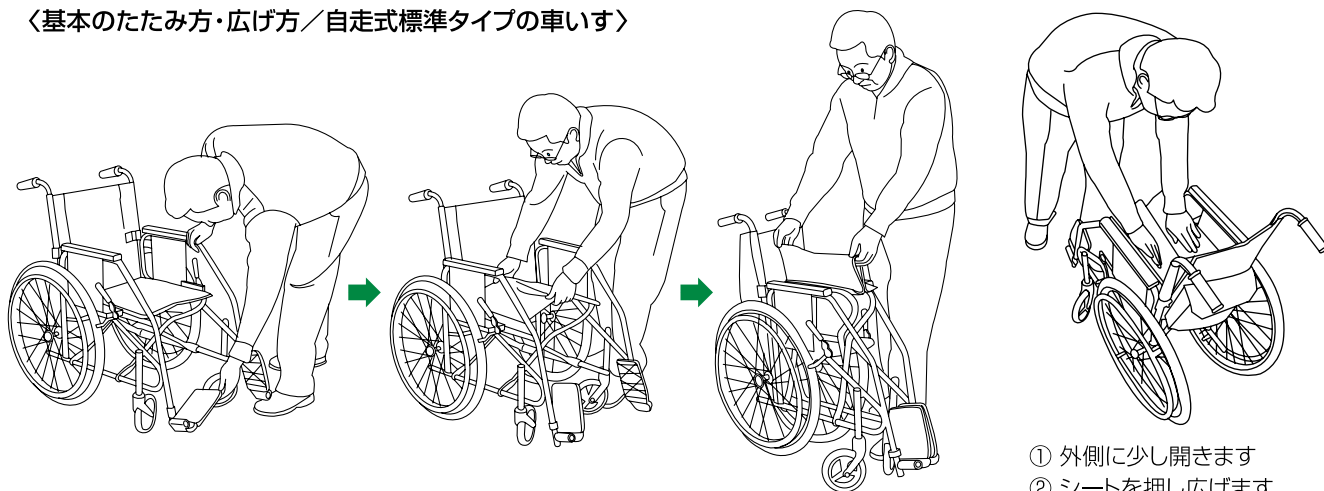


#### 〈白杖による誘導〉

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〉

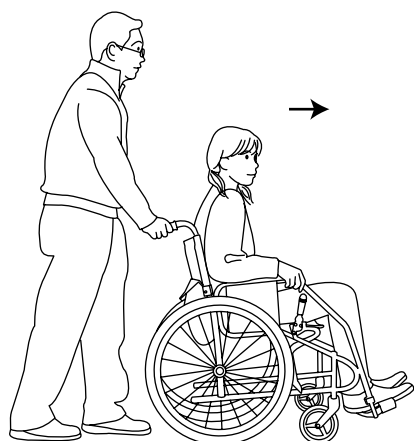


① フットレストを上げます

② シート中央部を持ち上げます

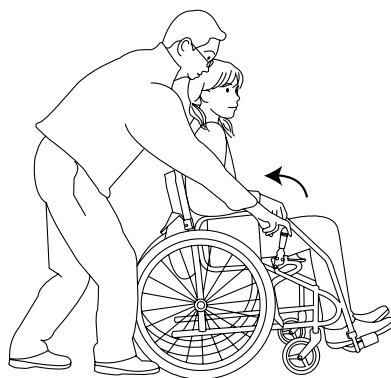
③ 完全に折りたたみます

- 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



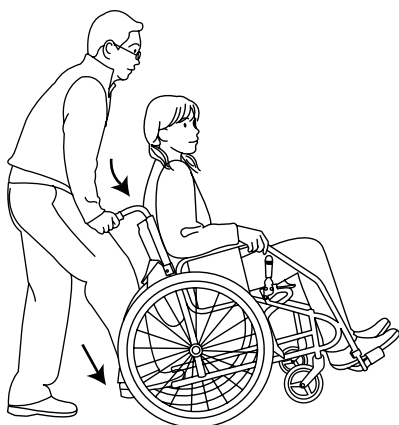
〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉

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。



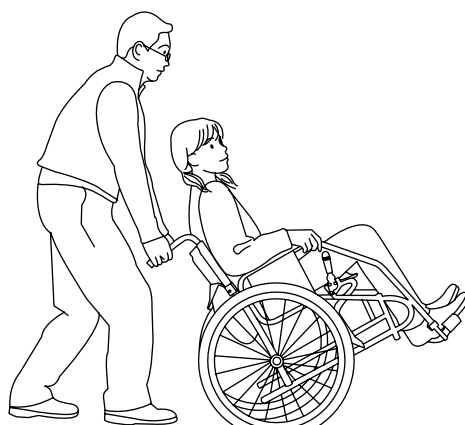
〈ブレーキ(ストッパー)のかけ方〉

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。



〈キャストアー上げ〉

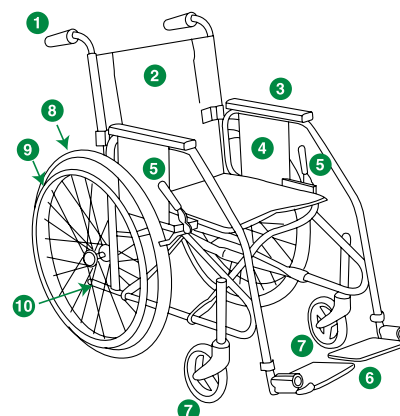
ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



〈キャストアー上げでの移動〉

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  
＝介助者がキャストアー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

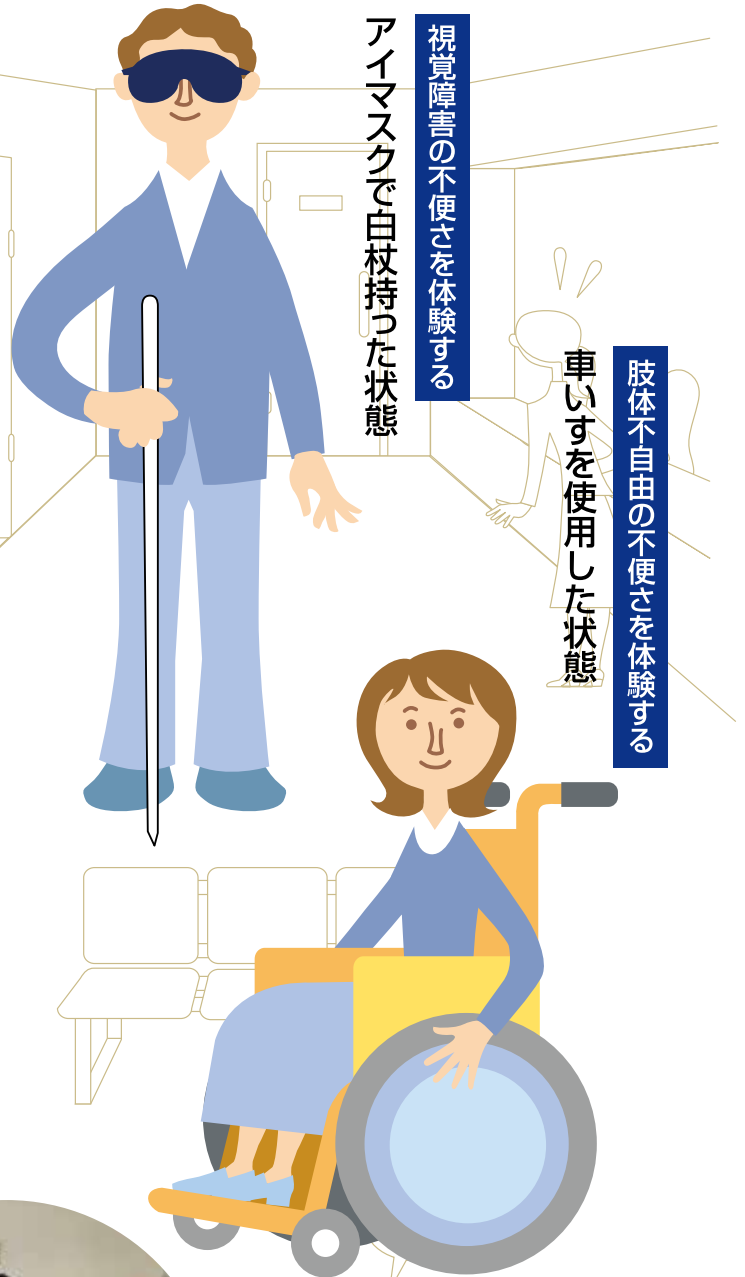
- やりとりが適切に行えるか
- 署名記入が適切に行えるか

## 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

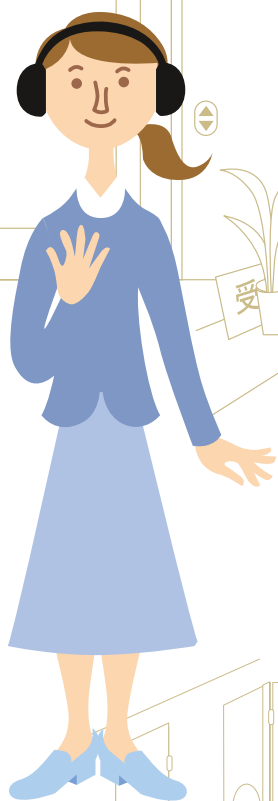
## 4.施設関係

- 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

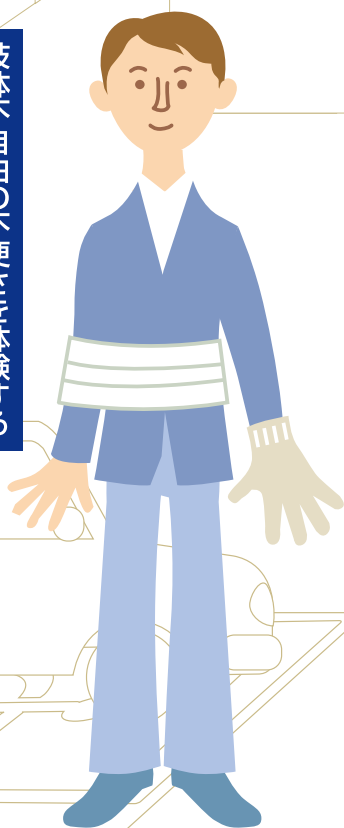
## 5.その他

- 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。

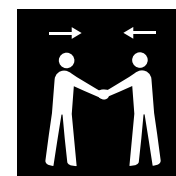
### 絵記号のJISの制定

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、トイレは何处ですか?」

「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。