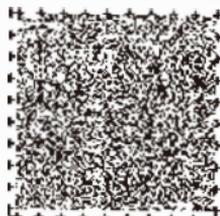




# ユニバーサル デザイン 窓口サービス ガイドライン



令和3年3月  
大田区



# 視覚障がい

視覚障がい者には、全くものが見えない全盲のひと、弱視のひとがいます。弱視のひとの見え方はさまざま、全体がもやがかかったように見えるひと、一部の範囲しか見えないひともあります。



大田区在住の蒲田さん

## こんなことに困っています!

- 私に向かって話しているのかな? 別のひとかな?
- いつの間に席をはなれたの? 返事がない...
- 「あちらです。」って右? 左? 後ろ? どちら?



大田区役所職員の勝です。  
ご用件を教えてください。



ご案内します。  
前に進みます。

声かけしても分からない場合は、手の甲や肩などに軽く触れると良い。  
いきなり手・白杖を引っ張るなど一方的な援助をしないよう配慮する。

目的地まで案内する際は、自分の肘または肩につかまってもらいゆっくり先導する。  
「進みます」「右に曲がります」等の声かけを適時行う。

資料をコピーしてきますので、  
席を外します。



会話中に席を外す場合は、その旨を伝えてから移動するよう心がける。

蒲田さんの右手側にお手洗があります。



「あれ」「それ」「あちら」といった指示語を使わないようにする。

# 聴覚障がい

「聞こえない」「聞こえにくい」という障がいで、声で話をするのが苦手な人もいます。外見だけでは判断しにくいので、周囲に気づいてもらえないことが多くあります。



大田区在住の大森さん

## こんなことに困っています！

- マスクをしているから表情や口元が分からないな。
- えっ？わたし？何度か話しかけられていたみたい。ムっとして行っちゃった...
- 筆談をしてくれるのはありがたいけど、そんなに丁寧に文章にしなくても単語と身振りで分かるのに。



こんにちは。

×「○○しないことはない」  
↓  
◎「○○する」

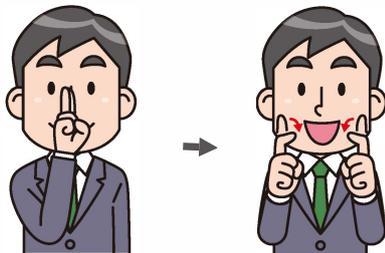


読話ができる人もいますので、その場合マスクを外し、口元が見えるようにはっきり口を開けて会話する。また、正面から声かけするよう心がける。

筆談の場合は、話の要点を簡潔に書くようにする。二重否定は分かりにくい場合があるので、できるだけ使わない。

## 職員の皆さん！手話でのコミュニケーションできていますか？

窓口に行ったら  
『こんにちは』



お帰りの際に 一言  
『ありがとう』



障がい者総合サポートセンターでは、専用端末を用いた遠隔手話通訳を実施しています。窓口で活用したい場合は、庁舎内の配備課(障害福祉課・各地域福祉課)に声をかけ、各課窓口にてご活用ください。詳細については、下記担当までお問い合わせください。

障がい者総合サポートセンター 支援調整担当(相談)

# 肢体不自由

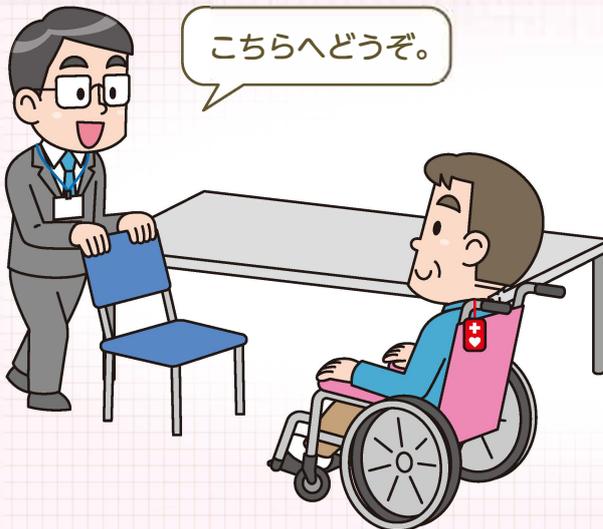
手足や全身に障がいのある人がいます。口のまわりの筋肉をうまく動かさず、言いたい事を滑らかに話すことができない人もいます。車いすや杖を使っている人が多く、義足や義手の人もいます。障がいが重くて電動車いすを使っている人もいます。



大田区在住の調布さん

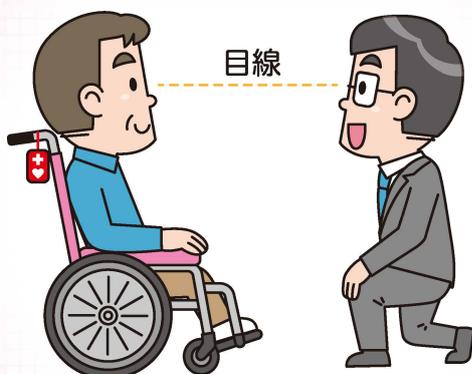
## こんなことに困っています！

- 膝が入る記載台でないと書きにくいな。
- 高い位置から話されると上の方は見えにくいな。
- ありがたいけど、急に車いすを押されると怖いな。



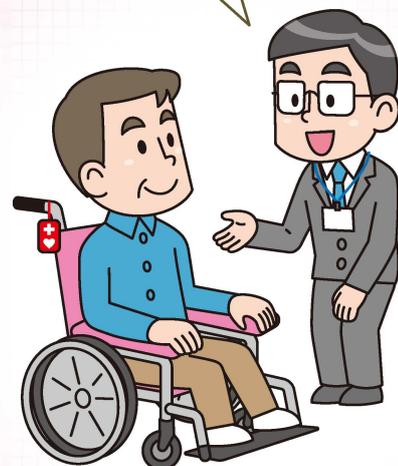
こちらどうぞ。

カウンターのいすが妨げになっている時は、職員が移動させるなど配慮する。



長めの会話をするときには、できるだけ相手の目線に高さを合わせるようにする。

調布さんお手伝いしましょうか？  
後ろから車いす押しますね。



車いすを押す時は、「お手伝いしましょうか。」と一言声をかける。

# 知的障がい

脳の機能(働き)の障がいであるため、一人ひとり異なりますが、難しいことが理解できなかったり、難しい会話が分からない場合があります。読み書き、計算が苦手な人もいます。自閉症を合わせ持つ人もいます。

こんなことに  
困っています!

- よく分からなかったけど、「分かった?」と聞かれたので、遠慮して「分かった」と答えてしまいました。



大田区在住の羽田さん



意思疎通が苦手な場合は、絵カード、写真、図などを活用して意思の確認をする。



分かりやすい言葉遣い、簡単で簡潔な説明を心がけ、内容が理解できたか一つずつ確認をし、必要に応じて要点をまとめたメモを手渡す。

# 精神障がい

精神障がいの原因はさまざまですが、ストレスを感じ、それにうまく対応ができなくなっていくことで日常の暮らしがしにくくなります。見た目から理解されにくいこと、症状に波があることで困っている人も多いです。

こんなことに  
困っています!

- 上から目線で話さないでほしいな。



大田区在住の糀谷さん

他の人より不安や緊張感が強かったり、コミュニケーションが苦手なため、窓口に来ることにエネルギーを使っているということを理解する。



どのような用事ですか?  
住民票ですか?



「何の用ですか」という何気ない言葉でも、言い方によっては上から目線に感じ、対応できなくなる人もいますので語調に注意し笑顔で丁寧に声かけをする。

# 高齢者

こんなことに困っています！

- 早く動けないので、相手がイライラしていないか心配だわ。
- 言われたことを忘れてしまいそうで心配だわ。



大田区在住の梅木さん

ゆっくりで大丈夫ですよ。



笑顔で「ゆっくりでも大丈夫です。」ということ伝える。



必要に応じて説明した内容の要点をまとめたメモを渡す。

# 子育て中の人

こんなことに困っています！

- 子どもが泣くので他の人に迷惑をかけていないか心配です。
- おむつやミルクなど荷物が多くて大変です。



大田区在住の楠さん

気にしないで大丈夫ですよ。



声かけをすることで、必要以上の心配をしなくて良いことを伝える。



荷物を置ける場所を確保したり、ベビーカーを安心して置いておける場所を工夫する。

# 外国人

## こんなことに困っています!

- 話しかけてくれないな。
- 区の制度やしぐみ、行政用語が分からないな。



大田区在住のウ・グイスさん



日本語でも良いので、挨拶や声かけなど積極的にコミュニケーションをとる。



言葉だけでなく、日本の制度やしぐみを理解していないかもしれないことを想定して丁寧に分かりやすく説明する。

## 「やさしい日本語」意識していますか?

「やさしい日本語」とは、難しい言葉や言い回しを平易な言葉に言い換えるなど、相手に配慮した分かりやすい日本語のことです。外国人のほか、高齢者、障がいのある方にも役立ちます。

法務省の調査では、『日本語で会話ができる』と回答した在留外国人の方は約8割を超えています。やさしい日本語を用いて情報提供を進めていきましょう。

例)

・健診 → けんこうしん だん健康診断

・持参してください → も持って きて ください

### ◆ポイント!

- ①漢字(特に熟語)はできる限り使わない
- ②漢字を記載する際はふりがなをつける
- ③略語は使わない 等

皆さんの工夫が相手の理解を助けます。  
やさしい言葉を意識しましょう。



国際都市・多文化共生推進課では、多言語通訳タブレットの貸し出しを実施しています。窓口業務・緊急対応等でご使用を考えている場合は、下記担当までお問い合わせください。

国際都市・多文化共生推進課 国際都市・多文化共生担当

# 窓口整備

窓口環境の課題としては、必要な備品の設置・  
分かりやすい案内表示・窓口周辺のスペース確保等が  
挙げられます。

福祉管理課では、このガイドラインを発行するにあたって窓口環境の見直しを行いました。  
その結果として、少しの工夫で利用しやすい窓口をつくることができました。



整備前



整備後

## 整備内容



### ① 荷物置きを設置

手から荷物を離すことができるため  
手続きに負担をかけません。  
(参考価格) 1個 約 1,100円



### ② 杖置きを設置

杖・傘のどちらでもかけられます。  
倒れる心配がないので、安心して  
手続きが進められます。  
(参考価格) 1個 約 1,800円



### ③ コミュニケーション支援ボードを作成

両面カラー刷り、ラミネート加工の  
ボードを作成。  
全ての窓口に準備しました。  
(参考価格) 手作り 0円



### ④ 机の周りに余計な物を置かない

足を伸ばすことができ、来訪者側から  
見ても気持ちの良い窓口になりました。  
(参考価格) 整理整頓 0円



机上の整理整頓、  
筆記用具の補充等も  
立派な窓口整備だぴょん♪



©大田区

## 「コミュニケーション支援ボード」の準備はできていますか？

コミュニケーション支援ボードとは、障がいのある方・  
高齢者・外国人等とのコミュニケーション支援を目的  
としたツールになります。自分の所属している窓口に、  
コミュニケーション支援ボードが設置されているのか  
確認してみましょう。

### ◆ポイント！

- ① 文字ははっきりと大きく書く
- ② 漢字、アルファベット、カタカナにはルビをふる
- ③ 簡単なイラスト等を用いる



地域健康課



特別出張所

# 職員向けチェックリスト

## ●【声かけ、全般的に】

- 相手が何を必要としているか、きちんと理解してから対応をしていますか。
- 来訪者に笑顔で挨拶をしていますか。
- 相手の目を見て話していますか。
- マスクをしていると口元や表情が見えず言葉が伝わりにくいことに配慮していますか。
- 介助者がいる時に、介助者ではなくご本人と会話をしていますか。
- 言葉遣いはもちろん、語調にも気を配っていますか。
- 相手が理解しているかどうか、一つひとつ確認していますか。

## ●【視覚障がい者に対して】

- 正面から、その人に声かけをしていることがきちんと伝わるようにしていますか。
- 「あちら」などの指示語を使わないようにしていますか。

## ●【聴覚障がい者に対して】

- 筆談の時にポイントを整理して書いていますか。
- お声かけをしても気づかない場合、聴覚障がい者かもしれないことを常に気に留めていますか。

## ●【肢体不自由者に対して】

- 相手の目線の高さに合わせて会話をしていますか。
- 障害物が妨げになっている場合は、障害物を移動させるなどの配慮をしていますか。

## ●【外国人に対して】

- 日本の制度そのものを理解できていないことに配慮していますか。
- 挨拶などのコミュニケーションを積極的にしていますか。

## ●【情報提供】

- チラシやポスターを貼るときに、古いものを整理していますか。
- 来訪者の立場で分かりやすく掲示していますか。
- 掲示や案内を出すときに、既存のサインを隠してしまったり、見えにくくしたりしていませんか。

## ●【プライバシーへの配慮】

- 会話の内容が他の来訪者に聞こえないようにしていますか。
- 記載する内容が他の来訪者に見えないようにしていますか。
- 呼び出しの際にプライバシーに配慮していますか。

福祉管理課では、庁内周知用掲示板内に  
ユニバーサルデザインの普及啓発を目的とした  
**「おおたユニバーサルデザイン掲示板」**  
を新設しました。  
適時、更新していきますので職務の合間にご覧ください。

発行

大田区 福祉部 福祉管理課

〒144-8621 東京都大田区蒲田 5-13-14

TEL：03-5744-1721 FAX：03-5744-1520

※この印刷物は、障害者優先調達推進法に基づき、社会福祉法人東京コロニー-東京都大田福祉工場で印刷しました。