

第4章 窓口サービスガイドライン

今回のガイドライン策定にあたっては、障がいのある当事者の方々や学識経験者などユニバーサルデザインの専門家などの参加による専門部会を組織し、ワークショップを行いました（3ページのガイドラインの作成プロセス参照）。

ワークショップでは、参加者がこれまで区役所の窓口に対して感じていた経験だけでなく、実際に区役所の窓口に行き、窓口サービスを見学し、「来訪者が感じた課題やわかりにくさ」について意見交換を行いました。

ここではこれまで区役所では気づきにくかったワークショップでの意見や対応のアイデアを窓口を来訪した方の率直な感想・意見として、なるべく平易なわかりやすい言葉で、そのまま掲載しました。

ここに記載した「窓口のあり方」や「窓口のつくり方」「対応」を、望ましい窓口サービスの「ガイドライン」として参照し、さらなる窓口サービスの改善につなげていきます。



1 窓口整備ガイドライン

(1) 目的にたどり着きやすい窓口としてフロア・エリアの「玄関」機能を整える

多様な来訪者がストレスなく用事を済ませるためには、最初の入口である案内窓口をわかりやすくすること、また、移動した先のフロアに複数の窓口がある場合には、そのフロアについて簡易な案内をする場所等を設置して「使いにくい」「わかりにくい」と感じる人に対応する視点が重要なポイントです。

例えば、視覚障がいや単独歩行している方や一部の高齢者や外国人等にとっては、同じような窓口が並んでいると目的の窓口がどこなのかわからない場合があります。また、誰かに声をかけてもらいたいと思っても声かけがなかったり、自分から誰かに声をかけて聞くことが苦手な方もいます。そのため、このような来訪者は、窓口を「使いにくい」「わかりにくい」と感じる場合があります。

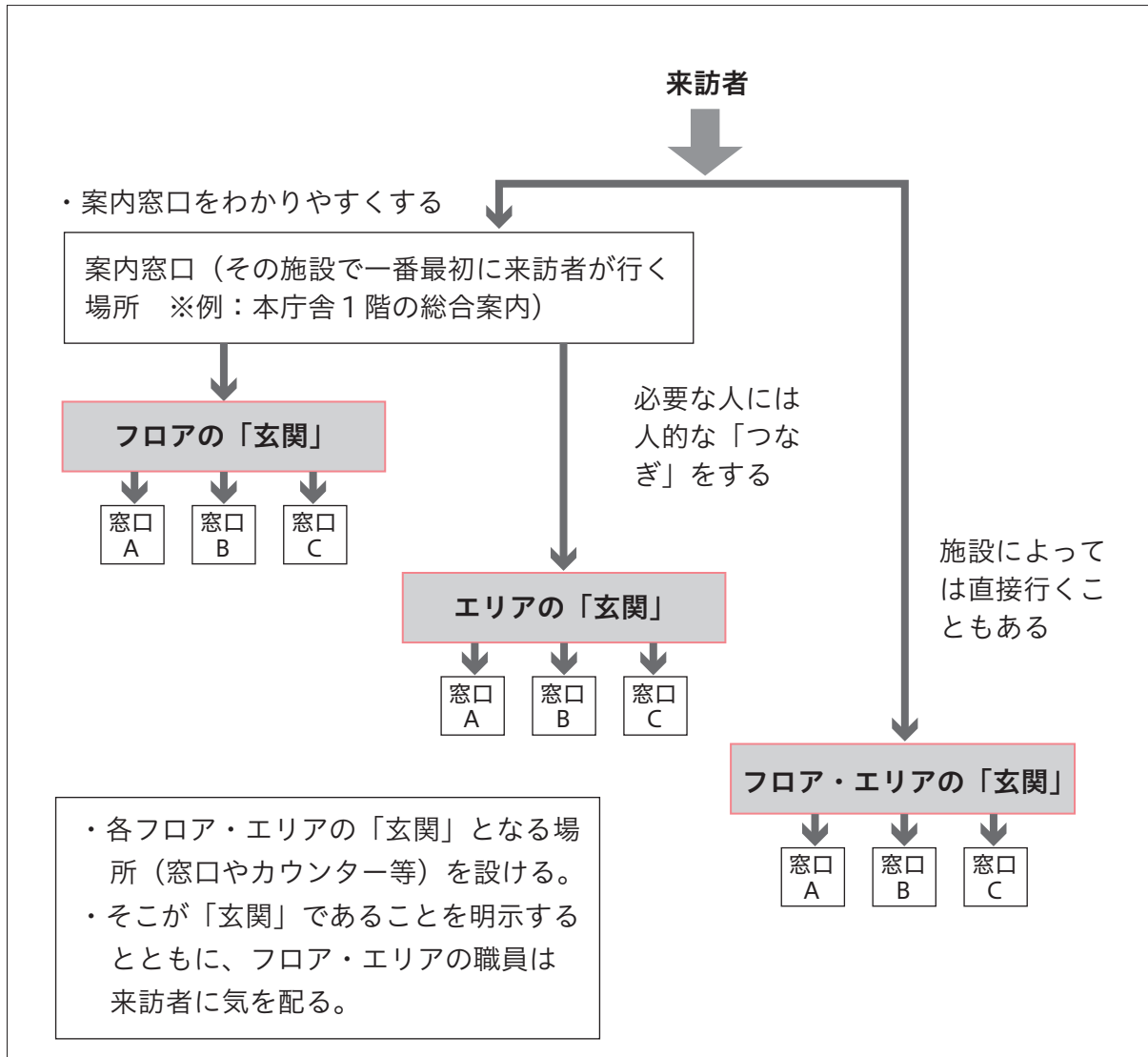
このような課題に対しては、あらかじめ誰もが目的の窓口までたどり着くことができるようにユニバーサルデザインの視点から案内のしくみを整えることが重要です。

そのしくみのひとつとして、複数階ある庁舎や広い庁舎では案内窓口から移動した先のフロア・エリアに、そのフロア・エリアを案内できる簡易な案内の場所を設置し、これをフロア・エリアの「玄関」とします。

来訪者はこの「玄関」を起点とすることで目的の窓口までたどり着きやすくなると共に、「まず、この場所に来ればよい」と気持ち的にも安心して訪れることができる場所となります。

この「玄関」は、案内のしくみだけでなく区が来訪者へ「誰でも安心して来てください」という受け入れの気持ちをシンボリックに示すことにもつながります。

フロア・エリアの「玄関」の考え方



※フロア・エリアの「玄関」のイメージは18ページ参照

	来訪者が感じた課題やわかりにくさ	案内窓口のあり方
<p>ア 各施設における最初にお迎えする位置での案内窓口を見つけてやすくする</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合案内はどこだろう。 ・案内板が見えにくいな。 ・用事のある窓口の場所は、右かな、左かな（本庁舎のエレベーターホールで）。 ・いろんな案内や貼り紙が多いな。 ・誰に聞けばいいのかな。前に人がいるようだけど、この人に聞いていいのかな（視覚障がい者）。 ・誰か声をかけてくれないかな（視覚障がい者）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・i（インフォメーション）の表示を目立つように設置する。 ・案内窓口（施設の最初の窓口）は、入口から入った時に一目でわかるよう、わかりやすくする。 ・案内窓口周辺の情報は少なくシンプルにする（余分な張り紙や重なり合った表示物を減らす）。 ・窓口までの動線（駅、バス停などから）もあわせて検討する（誘導ブロックの連続性、サインの連続性など）。 ・職員から積極的に声をかけ、受入れの姿勢を示す（こんにちは、何かお手伝いしましょうか、など）。
<p>イ 各フロア・エリアのわかりやすい場所に「玄関」機能を整える</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・たくさん窓口があるぞ。どの窓口へ行くのだったかな。 ・みんなデスクに向かって作業中だ。忙しそうで声をかけづらいな。こっちを向いてくれないかな。 ・さっきも案内窓口で説明したけど、もう一度最初から説明するのかな。 ・カウンターが高いな（車いす使用者）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各フロア・エリアのわかりやすい場所に「玄関」となる場所をつくり、わかりやすく示す。 ・フロアの状況に応じて、フロア・エリアの「玄関」のつくり方を工夫する。 ・カウンターを低くし、カウンター内の人が外から見えるようにする。 ・必要に応じて、誘導ブロック、ローカウンター、呼び鈴などを設置する。 ・フロア・エリアのすべての職員はその「玄関」に来る来訪者を意識し、積極的に声かけをする。 ・カウンター内の人が必要に応じてすぐに外に出て来訪者を支援できるようにする。 ・来訪者の目的に応じて、必要な窓口を案内する。 ・複数の課や部署が共存する場合でも、窓口間の連携のルールをつくり、他の課へも適切に誘導する。

参考：最初に来訪者が行く案内窓口の例



本庁舎の場合は総合案内が最初の案内窓口となる（本庁舎1階総合案内）



出張所の場合は最初の案内がフロア・エリアの「玄関」を兼ねる場合もある（矢口特別出張所）



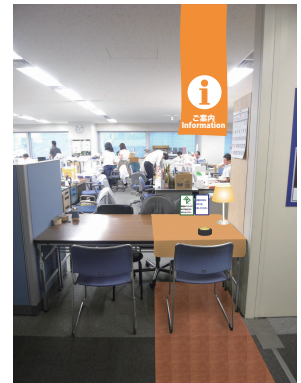
ひとつの窓口が「案内窓口」を兼ねる場合があるので誰にでもわかりやすくする必要があるので（消費者生活センター）

参考：フロア・エリアの「玄関」のイメージ（例示）

- ・フロア・エリアの「玄関」の形状はいろいろなパターンが考えられるが、詳細は今後障がいのある利用者等も交えて現場に応じたわかりやすさ、使いやすさを検討・検証する。



カウンター式の例

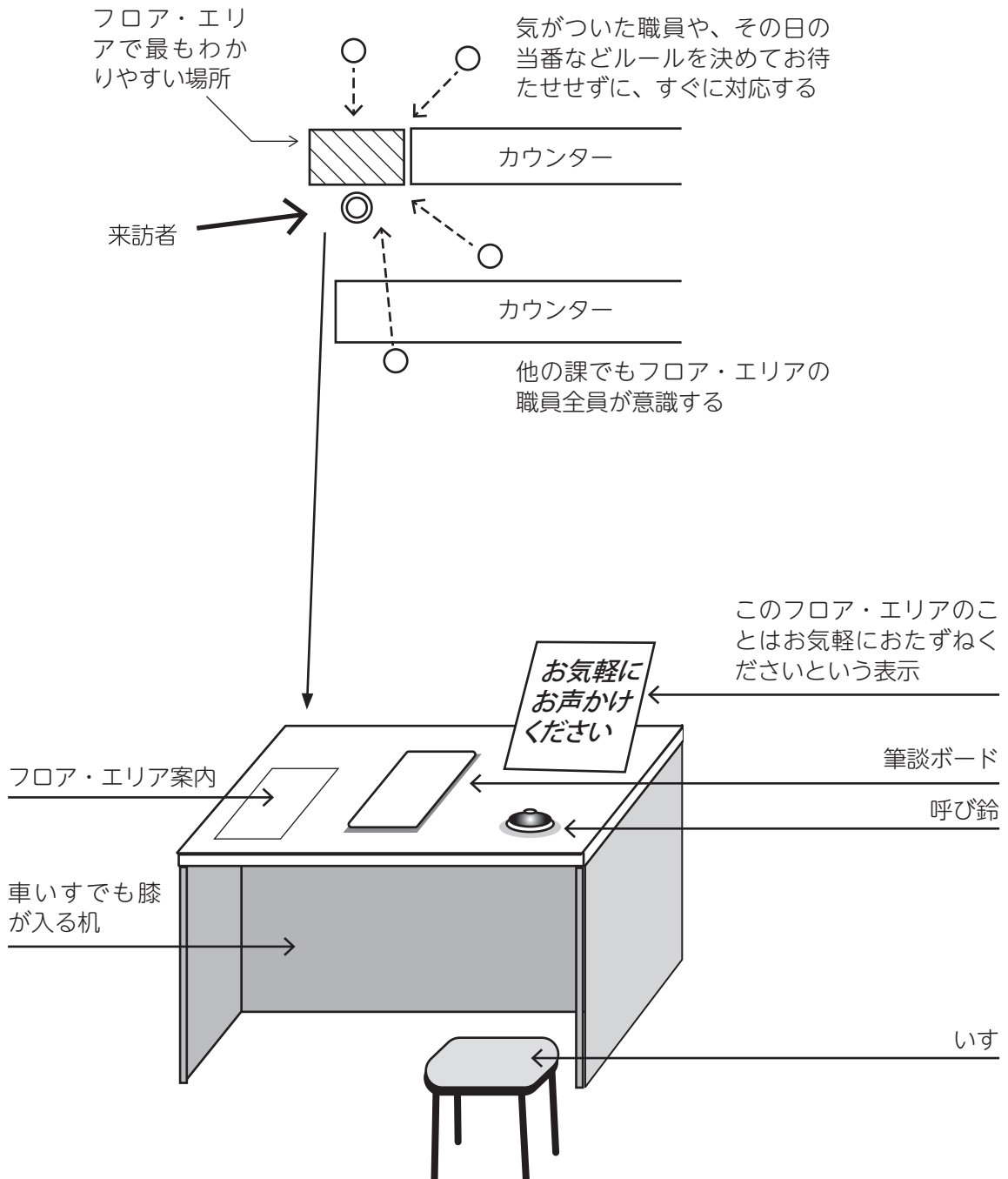


スタンド式の例



参考：フロア・エリアの「玄関」の例

- ・ 来訪者を受け入れる気持ちをシンボリックに示すとともに、一部の障がい者や高齢者、外国人など、窓口を使いにくいと感じる来訪者に対応する場所となる。



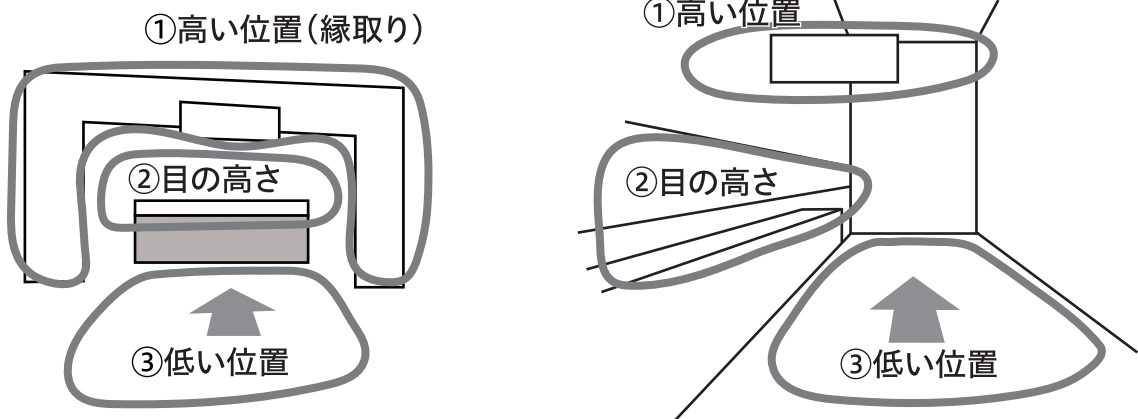
フロア・エリアの「玄関」の例

(2) わかりやすい窓口のつくり方の方向性

各窓口では既存サインを有効に活用し、必要以上に情報を増やさないようにします。設備の使い勝手については、来訪者のニーズを適切に把握して対応します。

来訪者が感じた課題やわかりにくさ	窓口などのつくり方
<p>ア 既存サインや窓口番号の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口番号がついているけど、どの番号の窓口に行けばよいかわからない。 ・ たくさんサインや貼り紙があってわかりにくい。 ・ 省エネも大切だけど、玄関は暗すぎる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員がサインの状況（どこにどんなサインがあるか）を理解し、すでにあるサインを隠すような表示や掲示物がないようにする。 ・ 本当に必要なものを残し、余計なものは「引き算」の考え方で整理する。 ・ 窓口番号がある場合はお知らせの手紙や電話による案内に適切に活用する（「〇階〇番の窓口においでください」という案内ができるようにする）。 ・ チラシや貼り紙を整理する（重要な情報を優先する貼り場所を決める、掲示期間を決めて古いものは適切に廃棄するといったルールを決める）。 ・ 入口や必要な場所の照度を確保する。 ・ 高い場所、目の高さ、低い場所に分けて、過剰にならずに適切な対応をする。

見えやすいサインの整備と有効活用の例



※低い位置のサインはわかりやすいという人もいる一方で、弱視の人には使えない人がいる。

※すべてにサインをつけるのではなく、それぞれの特性をふまえて整備する。

※高い位置：遠くから見え、この場所に誘導する。細かいサインはつけない。

目の高さ：情報が過剰になりがちなので、整理して大切な情報を目立たせる。

低い位置：連続的な誘導や補助的に利用する。低い位置のサインだけに頼らない。

参考：「mics おおた」及び「消費者生活センター」の課題と対応策の例

(ワークショップからの意見を元に作成)

縁取りとなる場所の情報を整理するか、
窓口が目立つサイン等を設置するとわかりやすい。

照明をあてて明るくすると良い



中央の目線の位置
が目立つようにサイン
等を設置する
とわかりやすい

低い目線の位置を目立た
せるサイン等を設置する
とわかりやすい

動線上にできるだけ
モノを置かない



受付が資料で見えない



高い位置が整理されていないため、目的の窓口
がわかりにくい

	来訪者が感じた課題やわかりにくさ	窓口などのつくり方
イ 待合や記帳台などの適切な配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーを置かないといけな いけど、荷物もあるし、遠くに 置くのは心配だな。 ・座って待ちたいな。 ・記帳台のガラスは光って見えに くいな（車いす使用者など視線 が低い人）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の目が届く場所にベビーカー置き場を 設置するなど配慮する。 ・移動可能な簡易のいすを用意しておき、来訪 者の状況に応じて座って待てるように配慮す る。 ・記帳台の上は反射が少ないマットなどを敷く 工夫をする。
ウ プライバシーに配慮した窓口サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・人に聞かれたくないな。 ・大きな声で言わないで。 ・手元の紙がみんなから見えそう だな。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターに大きめのついたてをつくる。 ・可能なかぎり個室を準備する。 ・場合によっては呼び出しの際には番号だけ で行うなど配慮する。 ・記載する書類が他の人から見えないように記 載スペースを工夫して配置する。



大きめのついたてでプライバシーを守る
(板橋区の例)



大きめのついたてでプライバシーを守る
(矢口特別出張所の例)

	来訪者が感じた課題やわかりにくさ	窓口などのつくり方
エ 発券機の位置や案内表示などのわかりやすさへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・発券機では、対応できないな（視 覚障がい者）。 ・どれを押せばいいのかな。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発券機の位置、使い方、どの番号を押すかなど、 情報を整理してわかりやすくする（繁忙期な ど人的対応を併せる）。 ・混雑時、可能なかぎり案内人を配置するなど、 人的対応を併せる。 ・窓口に来る前の来訪者にあらかじめ配付する 資料や事前のお知らせ（郵送物）に、発券機 の番号を連動させる（「〇階〇番窓口の発券機 〇番を押してください」という案内をしてお く）などの工夫も検討する。



発券機周りに情報が多すぎて操作がわかりにくい



情報を整理した例



サイン全体を組み合わせてわかりやすくするとともに、発券機まわりの情報を整理する

来訪者が感じた課題やわかりにくさ		窓口などのつくり方
配慮	<p>オデスクなどのレイアウトの</p> <ul style="list-style-type: none"> みんな仕事に夢中で声をかけにくいな。誰かこちらに気づいてくれないかな。(来訪者の中には「声をかけにくい」「声をかけたら悪いのでは」と思う人もいる) 	<ul style="list-style-type: none"> 動線を遮る場所にテーブル、ラック、ベンチなどをできるだけ置かないようにする。 声をかけやすい事務スペースのレイアウトを検討する。



窓口を意識している職員がいることがわかるような配置を検討する



窓口側に職員が向いた配置の例（矢口特別出張所）

	来訪者が感じた課題やわかりにくさ	窓口などのづくり方
力多様な方法での情報提供（次ページへ続く）	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳、外国語通訳が少ないな。 ・視覚情報だけでは十分にわからないな（視覚障がい者）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT^{※2}技術を活用した対応を検討する。 ・タブレットによる手話通訳や多言語通訳を継続実施するとともに、検証し改善していく。 ・音声誘導などの活用を検討する。 ・音声認識ソフトの窓口や会議での活用を検討する。 ・音、触るサイン、においなども含めた五感にわたる総合的な案内も検討する（民間の施設では、フロアによってトイレの芳香剤を変えることで視覚障がい者にも自分のいる階をわかりやすくしている例がある）。
	<p><書類全般></p> <ul style="list-style-type: none"> ・書類が読みにくいな。 ・説明を受けたけど、複雑で覚えられないな。 ・記入する欄が小さくて書きづらいな。 ・横文字は意味がよくわからないな。 ・色の違いで意味があるようだけど良くわからないな（色覚障がい者）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷の文字の色がうすいものは読みにくいので避けるなど、色について配慮する。 ・言葉で一度説明しただけではわかりにくい人には、会話時に記録したメモを来訪者に渡すなど工夫をする。 ・説明を丁寧にしても内容が伝わりにくい場合（現場での使用方法など）は使い方を示したDVDなど多様な方法も併用する。 ・記入欄が狭くならないようにする。 ・専門的な行政用語やカタカナ語の多様は控える。 ・色だけに頼った情報提供、資料作成をさける。 ・明度、網目模様・文字・記号などを併用し、色に頼らなくても読めるように工夫する。

※2 ICT：Information and Communication Technologyの略。IT（情報技術）に通信コミュニケーションの概念を追加したもの。

来訪者が感じた課題やわかりにくさ	窓口などのつくり方
<p>力多様な方法での情報提供</p> <p><書類の送付></p> <p>※窓口対応ではないが、区が区民と接し、サービスを提供するものとして、区民などが参加する会議資料の送付時にも配慮します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールで大量のテキストが送られてきたけど、家のプリンターでは打ち出すのに一苦労。 ・PDFが送られてきたけど、音声読み上げがうまくできないな（視覚障がい者）。 ・郵便がきたけど何だろう（視覚障がい者）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議などの資料の事前送付は、メールだと大量になる場合は要望を確認する。 ・視覚障がい者にはパソコンなどで読み上げることができるよう、テキスト版もつける。 ・視覚障がい者にテキストを郵送する場合は、封筒への点字表記をするなど配慮する。必要に応じて事前に送付することを伝える。 ・送付しただけではわからないこともあるので、区役所側の都合で思い込みで送付せず、相手の状況を確認して送付する。 ・聴覚障がい者には要望に応じてファクシミリで送付する。



タブレットによる通訳などの支援（国際都市・多文化共生推進課）



アプリケーションを活用して音声をテキストに変換

2 窓口対応ガイドライン

窓口の対応にあたって、すべての職員が来訪者のニーズを理解し、適切に把握し、接遇能力を向上させる努力を日々おこなうことが必要です。

例えば、障がい者に普段接する機会が少ないと、どのような対応をしたらよいかわからない場合があります。そのための一番の基本は思い込みで対応せず「わからないことは来訪者本人に聞く」こと、積極的に声かけなどのコミュニケーションを図ることです。

また、家族や支援者が感じている困難や不便さに対する理解を深めることも必要です。

来訪者が感じた課題やわかりにくさ	対応
<p>ア 職員の接遇技術などの対応能力の向上</p> <ul style="list-style-type: none">・ 誰に聞けばいいのかな。この人に聞いていいのかな。・ 誰か声をかけてくれないかな。・ 説明がむずかしくてよくわからないけど、聞き返しにくいな。・ 私と話している時に、私の後ろの人をちらっと見たけど、たくさん並んでいるのだから早く終わらせて欲しいということかな。後ろの人を待たせるのは悪いけれど、感じ悪いな。	<ul style="list-style-type: none">・ 職員であることが明確にわかるように名札をきちんとつける。・ 先に声をかけられると来訪者は尋ねやすくなるため、積極的な声かけをする。・ 基本的なあいさつ、言葉遣い、説明内容の各職員のスキルをガイドラインを活用したり職員同士で確認するなど日々向上するよう努力する。・ 民間企業のサービス業の対応に学ぶなど、普段から改善に努める。・ 職員研修等でこのガイドラインを活用する。



来訪者が感じた課題やわかりにくさ		対応
イ 一人ひとりのニーズを理解する力の養成（次ページに続く）	視覚障がい者 <ul style="list-style-type: none"> ・誰に聞けばいいのかな。この人に聞いていいのかな。 ・区の人には声かけしているというけど、あまり声かけされた記憶がない。 ・私に向かって話しているのかな、別の人かな。 ・えっ？ いつのまに席を離れたの。空中に向かって話し続けちゃったよ。 ・「あちらです」って、右？ 左？ 後ろ？ どちら？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員から積極的な声かけをする。 ・声かけする人に伝わるように正面から声かけをする。 ・声かけをしてもわからない場合は、手の甲や肩などに軽く触れるとよい。 ・会話中に席をはずす場合は、その旨を伝えてから移動するよう心がける。 ・「あれ」「それ」「あちら」といった指示語を使わない。 ・説明は具体的に（例：クロックポジション※3）。 ・いきなり手を引っ張るなど一方的な援助をしないよう配慮する。 ・「こんにちは」「お困りですか」「お手伝いしましょうか」などと声かけする。 ・断られたら必要以上に対応せず、相手の気持ちを尊重する。 ・弱視でも大きな文字（例えば14ポイント以上）なら読める人もいるということを配慮して文字の大きさを工夫する。
	聴覚障がい者 <ul style="list-style-type: none"> ・急に後ろから肩をたたかれてびっくり。 ・えっ？ 私？ 何度か話しかけられていたみたい。ムツとして行っちゃった。 ・マスクしているから口もとがわからないな。 ・書類ではなく、こっちを向いて話してくれないかな。 ・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わかるのに。 	<ul style="list-style-type: none"> ・声かけをして気づかない場合、聴覚障がい者かもしれないことに留意する。 ・正面から声かけをするよう心がける。 ・読話※4ができる人もいるので、その場合マスクをはずし、口元が見えるようにはっきり口を開けて会話をする。 ・筆談の場合は話の要点を書くようにする。 ・キーワードにマーカーで線を引くなど、大切なところをわかりやすく示す工夫をする。 ・二重否定はわかりにくい場合があるので、できるだけ使わない。 <p>例) 「○○しないことはない」 → 「○○する」</p>

※3 クロックポジション：視覚障がい者に対し、卓上などを時計の文字盤に見立て本人から見て「9時の方向に置きました」などのように場所を知らせる手段のこと。

※4 読話：聴覚障がい者が相手の口の動きや表情から音声言語を読み取り理解すること。

来訪者が感じた課題やわかりにくさ		対応
イ一人ひとりのニーズを理解する力の養成（次ページに続く）	精神障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・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う人がいることに留意する。 ・来訪の目的を丁寧に確認する。 ・「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るので語調に注意し丁寧に声かけをする。
	知的障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪の目的を丁寧に確認する。 ・わ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ひとつずつ確認をするとともに、必要に応じて要点をまとめたメモを手渡す。 ・意思疎通が不得手な場合は、絵カード、写真、図などを活用して意思の確認をする。
	車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・膝が入る記帳台を設置する。 ・カウンター周りのいすがさまたげになっている時は、職員がすぐに移動させるなど配慮する。
	言語に障がいがある人	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉が聞き取れない場合には、ゆっくりで良いことを伝えるとともに、あせらずに丁寧に内容を確認し、必要に応じて、絵カード、文字ボードなどを活用して意思の確認をする。 ・介助者がいる場合でも、介助者ではなく、本人に向かって話をする。
	小さな子ども連れ	<ul style="list-style-type: none"> ・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（声をかけてもらうだけで安心できる）。 ・荷物を置ける場所を設置したり、ベビーカーを安心して置いておける場所を工夫する。
	<ul style="list-style-type: none"> ・予約したけど、体調悪くなったらどうしよう。断るのも気が重い。 ・上から目線で話さないでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・よくわからなかったけど、「わかった？」と聞かれたので、遠慮して「わかった」と答えてしまいました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・高い位置から話されると上の方は見えにくいのですが。 ・膝が入る記帳台でないと書きにくいのですが。 	<ul style="list-style-type: none"> ・私の言葉が理解できずに、イライラしているのではないか心配だな。 ・用事があるのは私なのに、介助者に向かって話していて印象が悪いな。
	<ul style="list-style-type: none"> ・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大変です。 	

来訪者が感じた課題やわかりにくさ		対応
イ 一人ひとりのニーズを理解する力の養成	高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・声かけをし「ゆっくりでも大丈夫です」ということを伝える。 ・ゆっくり、はっきり話すようにする。 ・必要に応じて説明した内容の要点をまとめたメモを手渡す。
	日本に不慣れた外国人	<ul style="list-style-type: none"> ・英語が苦手でも日本語で良いので、あいさつや声かけなど積極的にコミュニケーションをとる。 ・書類やチラシは、ひらがな、カタカナ版、平易な日本語で書いたものをつくる。 ・言葉だけではなく、日本の制度やしく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説明をする。 ・日本人には当然のことだと思っても伝わらないことがあることを想定して対応する。 ・簡単なやりとりについては項目をリスト化する。それを活用し、指をさして確認できる「筆談ボード」にあらかじめ英語版を用意しておく方法もある。



小さな子どもを連れて来たときに遊ばせる場所を用意 (こども家庭部)



授乳室も近くに設置 (こども家庭部)

3 職員向け対応チェックリスト

職員向けチェックリストは、ガイドラインの基本的な項目を抜粋し、日常的に手元に置いて活用してください。各窓口で固有の課題については、窓口ごとに検討し、チェック項目を追加してください。

<チェックリスト項目>

【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。

※まずは相手の話を聞き、思い込みで対応しない。

※支援などが不要とおっしゃっている人には無理強いしない。

来訪者に笑顔であいさつをしていますか。

相手の目を見て話していますか（アイコンタクト）。

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。

※とりわけ聴覚障がい者に対してはうなずいたり、表情をつけて話すことが大切（無表情では理解しにくい）。

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。

※「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緊張する人がいることに配慮する。

相手が理解しているかどうか、ひとつひとつ確認していますか。

※理解していなくても遠慮して「わかりました」と言ってしまう人や、早いスピードの説明では理解が追いつかない人がいることに配慮する。

※相手の表情も確認する。

【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。

※遠くから声をかけられても自分への声かけかわからないことがある。

※気づかない時には、声かけしてから軽く腕に触れ、いきなり肩をたたいたり、引っばったりしない。

「あちら」などの指示語を使わないようにしていますか。

※右、正面、時計の文字盤に見立てて○時の方向など、具体的に説明する。

【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。

※長文にしない、難しい表現や二重否定は使わない、ポイントにマーカーを引くなどの工夫をする。

【外国人】

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。

※日本独特の制度が多くあることに配慮し、制度の説明をする。

あいさつなどのコミュニケーションを積極的にしていますか。

※英語が苦手だと避けてしまいがち。

【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。

来訪者の立場でわ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。

※ガイドヘルパーや介助者は第三者なので、本人の了解がある場合を除き、代筆やプライバシーに関することをガイドヘルパーや介助者に頼まない。

【各窓口での追加項目】

※窓口で起きた問題や効果のあった対応方法などを適宜追加し、チェックリストを改善しましょう。

4 障害者差別解消法への対応

平成28年4月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という）」の施行に先立ち、区職員が障がいのある人に適切に対応するために、同年3月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する大田区職員対応要領（以下「対応要領」という）」を策定しました。

ユニバーサルデザイン窓口対応ガイドラインの作成にあたり、対応要領の中から特に窓口サービスに関連する項目を抜粋し、具体的な項目を示します。これはあくまで例示ですので、「不当な差別的取扱いの基本的な考え方」などの詳細は、同対応要領を参照してください。

(1) 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

障害者差別解消法では不当な差別的取扱いを、正当な理由なく「障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害すること」としています。以下の具体例はあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

- ・ 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障がいを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障がいを理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
- ・ 区の事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添者の同行を求める等の条件をつけたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりする。
- ・ 本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。
- ・ やむを得ない理由がないにもかかわらず、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）の同伴を拒む。

(2) 合理的配慮^{※5}の例

合理的配慮は、障がい者から配慮を求める何らかの意思の表明があった場合で、過重な負担が存在しない時に提供されるもので、障がいの特性や社会的障壁^{※6}の除去が求めら

※5 合理的配慮：障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。（障害者差別解消法 第七条2）

※6 社会的障壁：障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。（障害者差別解消法 第二条 二）

れる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。具体例としては、次のようなものがあります。記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

ア 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- ・ 段差がある場合に、車いす使用の方にキャスター上げ等の補助をしたり、携帯スロープを渡したりする。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- ・ 講演会等において、障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- ・ 大きな音がする場所や大勢の人がいる場所が苦手な障がい者、パニック等を起こした障がい者に対し、別室を用意したり、空いているスペースに長いすを移動させて臨時の休憩スペースを設けたりする。

イ 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- ・ 筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 会議、講演会などで、手話通訳者等を配置する。
- ・ 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- ・ 抽象的な言葉、比喻や暗喩、二重否定などの複雑な表現は避け、具体的でわかりやすい言葉や表現を用いて説明を行う。
- ・ 一度の説明で理解できず、再度の説明を求められたときには、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明を行い、内容が理解できたかを一つずつ確認するとともに、必要に応じて、要点をまとめたメモを渡すなどする。
- ・ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード、写真、図などを活用して意思の確認をする。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。
- ・ 申請書等の記入が困難な場合に、内容をゆっくりと読み上げ、一つずつ確認をしながら代筆を行う。
- ・ 会議等において、通常の資料のほか、ルビを振った資料、音訳した資料（コード化したものを含む）、可能な範囲で文字を拡大した資料などを用意する。

- ・ 電話、ファクシミリ、電子メールなど、多様な媒体を用いて情報提供、利用受付等を行う。

ウ 合理的配慮に当たり得るルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・ 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- ・ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・ 事務手続の際に、窓口に来ることが困難な場合に、郵送での手続を行う。
- ・ 説明会や講演会などで、車いす使用の方が出入りしやすいように、出入口に近い席を確保したり、スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保したりする。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・ 非公開の会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- ・ 障がいの特性により、疲労を感じやすい委員がいる場合に、会議の途中で、適宜、休憩時間を設ける。

