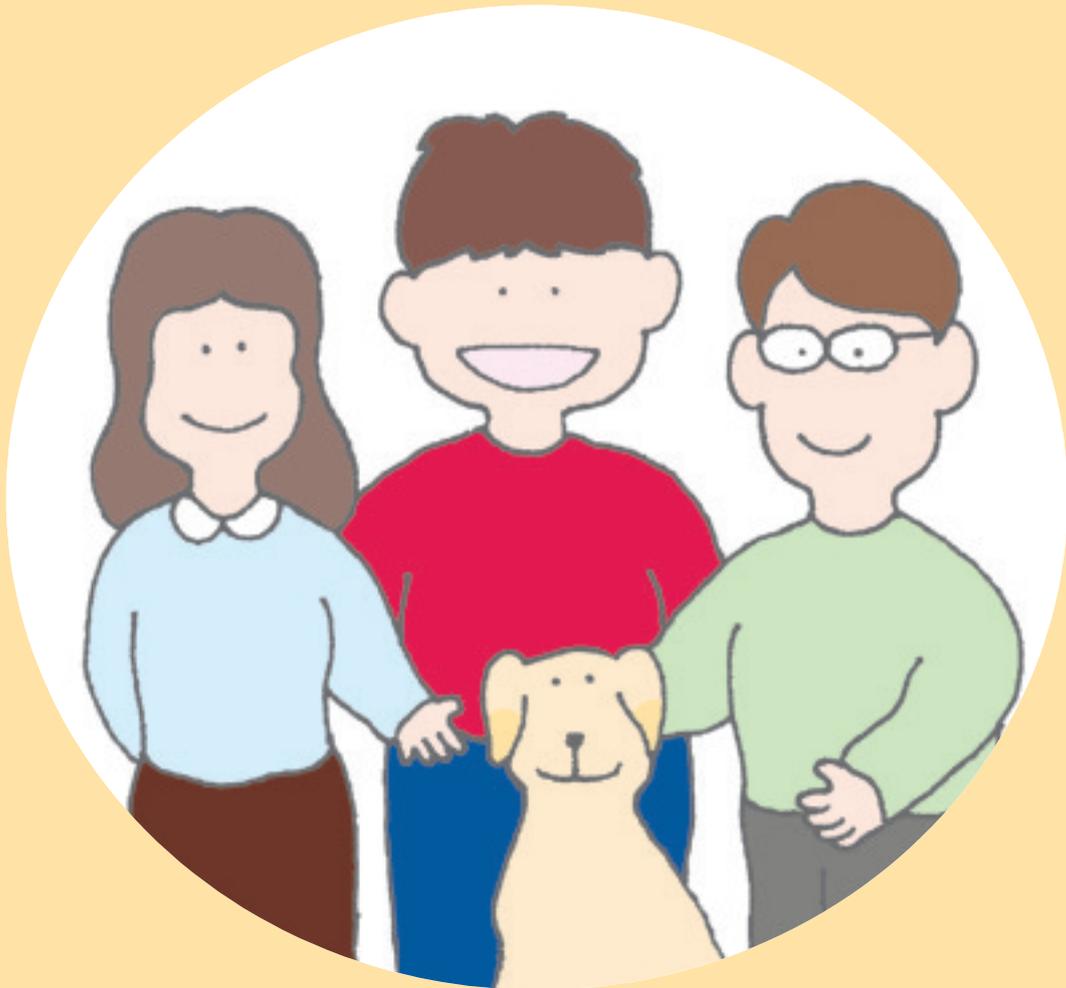


改訂版

障害のある方への 接遇マニュアル



東京都心身障害者福祉センター



改訂版「接遇マニュアル」の活用にあたって	3
----------------------------	---

I 視覚障害者

1 視覚障害とは	5
2 視覚障害者と出会ったら	5
3 こんな場所で、こんな配慮	6
4 あなたが受付係や窓口担当者だったら	7
5 わかりやすい説明のポイントは？	8
6 誘導（移動の手伝い）のポイントは？	8

II 聴覚障害者

1 聴覚障害とは	11
2 聴覚障害者と出会ったら	11
3 こんな場所で、こんな配慮	11
4 音声で会話するときのポイント	13
5 「手話ができないから」とあきらめないで	15
6 筆談するときのポイント	16
7 身近な人が聞こえにくくなったら	17

III 肢体不自由者

1 肢体不自由とは	19
2 入り口での配慮	19
3 車いすに乗っている方への配慮	19
4 杖を使っている方への配慮	21
5 あなたが受付係や窓口担当者だったら	21

IV 内部障害者

1 内部障害とは	24
2 心臓機能障害者への配慮	24
3 腎臓機能障害者への配慮	26
4 呼吸器機能障害者への配慮	26
5 膀胱・直腸機能障害者（オストメイト）への配慮	27
6 小腸機能障害者への配慮	28
7 ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害者への配慮	28

V 高次脳機能障害者

1	高次脳機能障害とは	30
2	高次脳機能障害者と出会ったら	31
3	こんな場所で、こんな配慮	32
4	あなたが受付係や窓口担当者だったら	34

VI 知的障害者

1	知的障害者とは	36
2	知的障害者と接するときは	36
3	あなたが受付係や窓口担当者だったら	36
4	あなたが接客担当者だったら	39
5	職場の同僚だったら	39
6	案内・書類についての配慮	40
7	支援者が一緒にいるときの配慮	41
8	家族や支援者に連絡が必要なときの配慮	41
9	知的障害者が求める支援	41

VII 精神障害者

1	精神障害とは	45
2	用件をうまく伝えられない方の場合	45
3	対応に困ったとき	48
4	一人で対応することが難しい方の場合	49

コラム	黄色いタイルのはなし	10
	拡大読書器	10
	聴覚障害に配慮した環境づくり	18
	電動車いす	22
	補助犬を知ろう	23
	携帯電話の電波の影響を考える	25
	オストメイトマークを知っていますか？	27
	レッドリボン	29
	制度の狭間の障害	35
	発達障害	42
	自閉症の方と接するときは	43
	知的障害者の権利擁護	44
	最高のリハビリテーションの場は「実社会」	50
	対応に困ったら、どこに相談するか？	50

相談の窓口	51
障害のある方のための手帳	52

改訂版「接遇マニュアル」の活用にあたって

はじめに

この接遇マニュアルは、障害のある方が社会生活のさまざまな場面で、各種の窓口や交通機関などを利用される際に、不安や不快な思いをされずに、主体的に用件を済ませることができるよう支援するためのものです。

障害のある方と接する人々が、障害を正しく理解し、適切な対応を行えるように、障害に関する基礎知識と接遇の配慮などについて書かれています。

改訂版の（第2版）発行にあたっては、第1版以後の障害者福祉をとりまく状況の変化や制度改定内容などについて加筆修正するとともに、第V章に新たに『高次脳機能障害者』の章を加えました。

障害者接遇の基本

- 1 人権を尊重し、プライバシーに配慮する。
- 2 障害のある方が主体者であることに留意し、主体性や意向を尊重したお手伝いをする。
- 3 相手（障害のある方）の立場に立った、分かりやすいコミュニケーションや安心感を持たれる接遇に努める。

本書の構成

I章 視覚障害者から始まり、II 聴覚障害者、III 肢体不自由者、IV 内部障害者、V 高次脳機能障害者、VI 知的障害者、VII 精神障害者の順に障害別に章立てをしています。

各章ごとに多少の違いはありますが、おおむね、障害についての基礎知識、出会ったときに気をつけること、障害状況に応じた配慮、具体的な接遇のポイント、コラムという構成になっています。

配慮事項や接遇のポイントは、なぜそのような接遇が大切なのかについて、理由を記すとともに、イラストを多用して理解を促すことを心がけました。

コラム欄では、知っているると便利なこと、障害者への理解が深まることについてやさしく解説しました。

おわりに

障害者基本法は、「……障害者は社会を構成する一員として、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を与えられる……」ことを基本理念としています。また、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律では、その法律の目的を、「自立と、社会活動への参加を促進するため、援助するとともに必要な保護を行う……」こととしています。

さらに、今般 4 月に施行された障害者自立支援法においても、この基本理念にのっとり、福祉の増進を図ることとしています。

つまり、障害のある方が社会、経済、文化活動の主体者となり、彼らが社会活動へ参加するためには、社会（接する者）の側が、必要な援助を行い、安心して暮らせる社会づくりを、ともに進めていかなければなりません。

街のなか、窓口、駅などさまざまな社会経済活動の場面で「障害のある方」と出会ったときに、接遇の基本をふまえた対応をしていただくことに、『障害のある方への接遇マニュアル』が少しでも役立つことを願っています。

最後に、当『接遇マニュアル』作成にあたり、ご協力いただいた関係各方面の方々に深く感謝申し上げます。

平成18年 8 月