

「公共サービス窓口における配慮マニュアル」概要

平成 17 年 4 月に内閣府で策定。各自治体でのマニュアルの下地としても活用されている。

構成

公共サービス窓口における対応の基本として、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害のある人々に対する配慮例を、場面ごとにまとめている。場面は、案内、誘導、相談・説明、手続き、施設利用の事例が紹介されている。

目次

はじめに

1. 対応の基本
2. 障害種別の特性
 - (1) 視覚障害のある方
 - (2) 聴覚・言語障害のある方
 - (3) 肢体不自由のある方
 - (4) 内部障害のある方
 - (5) 知的障害のある方
 - (6) 発達障害のある方
 - (7) 精神障害のある方
3. 対応における配慮
4. 緊急時の対応
5. 身体障害者補助犬に関して
6. 参考資料
 - (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）
 - (2) 基本的な介助方法
 - (3) 疑似体験（チェックリスト）
 - (4) 一歩踏み出すための情報源（ホームページ等）