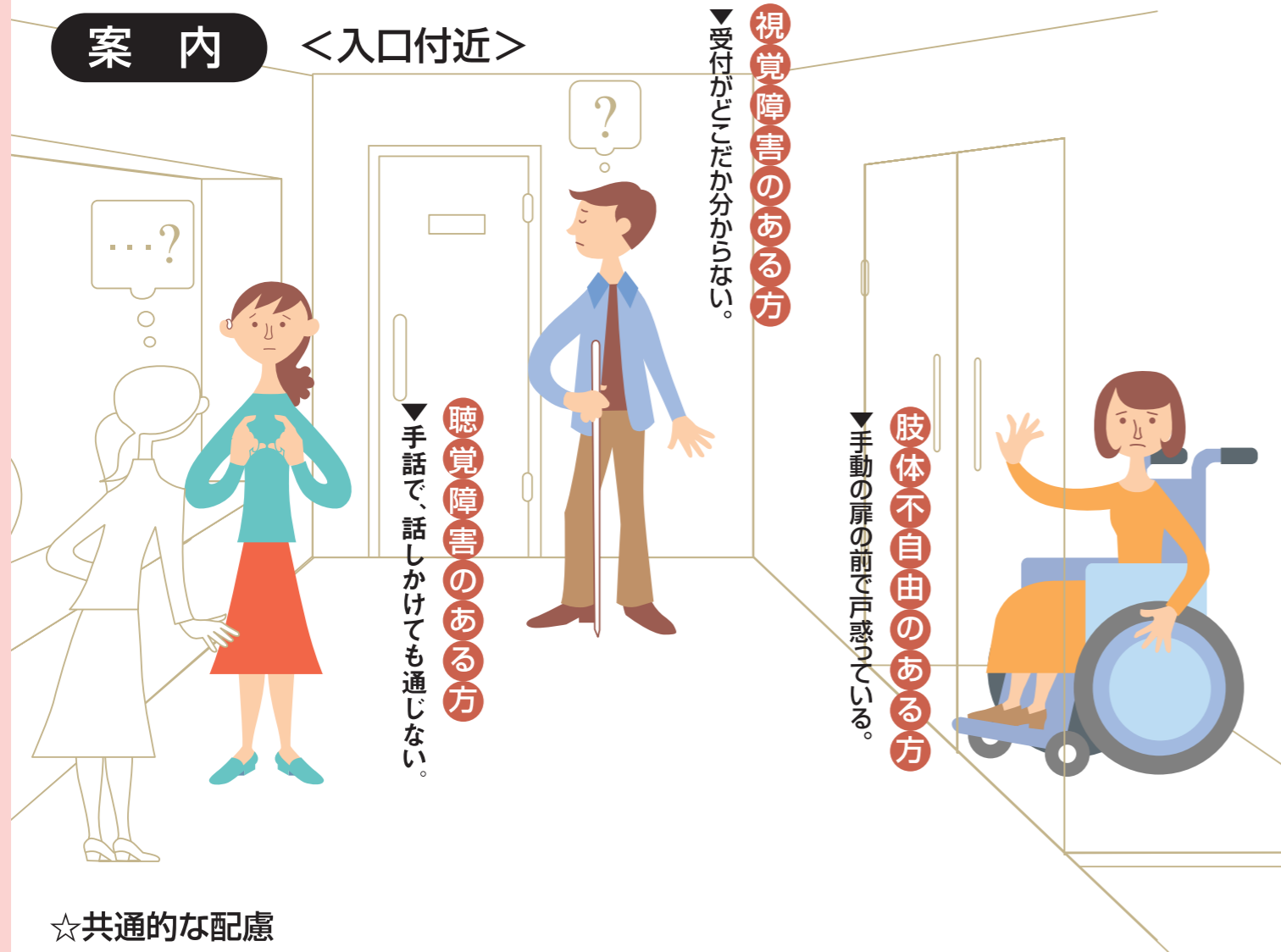


3. 応対における配慮

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、順番が来たら名前前で声をかけて知らせます。
- ★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。呼び出しの音声がかえらない方には、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。

<受付け付近>



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