

## 各種窓口などで

## 書類を持ってウロウロしていたり、書類の前で動きが止まっています

対応ポイント

## 書類の記載内容をわかりやすく説明し、必要に応じて記入の手助けをします

- 「お手伝いしましょうか？」などとやさしく声をかけ、説明する場合には、難しい言葉を平易な言葉に替えたり、漢字にふりがなをふります。また、記入例や図などを用いた説明資料を使います。
- 書類の記入方法は、記入例も含めてわかりやすく表示します。また、必要事項を書類の正しい位置にかけない人に記入箇所を示すなど、記入の手助けをします。
- 書類の記入に非常に時間がかかる場合は、ゆっくり書くことができるように、少し離れた場所など落ち着ける場所に案内し、そこで記入してもらいます。

## こんな事で困っています

- 単語や短い文であっても、読み書きが苦手な人がいます。また、漢字、行政用語、抽象的な言葉だと理解しづらい人もいます。ただし、氏名・住所など身近な事項ならば、ひらがなを使って書ける人もいます。
- 氏名・住所・電話番号などを思い出して書くことが困難な人もいます。
- たくさんある選択肢から自分がどれに該当するか選ぶ作業が苦手であったり、記入する位置を見落としてしまう人もいます。

## 各種窓口などで

## 待つことができずに不安そうにしていたり、動きが止まっていることがあります

対応ポイント

## 待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します

- まず声をかけ、必要に応じて状況を説明します。
- すぐに対応できないときは、どのくらい待てばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かなどを伝えます。（「私、〇〇がお手伝いしますので、〇〇分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すとよい）。
- 時計のように残りの時間が視覚的にわかりやすいものを示すと安心できる人もいます。
- その場所で待つことが難しいようであれば、別の落ち着ける場所に案内します。

## こんな事で困っています

- 生活経験の不足や状況判断が苦手なため、待つことができない人もいます。
- 待ち時間が長くなるとどの位待てばよいか理解できず、不安に感じたり落ち着きがなくなる人もいます。
- 周りの人々の態度や言動から、不安になったり、自分はきちんと相手にしてもらっていないなど、深刻に受け止めすぎることもあります。

# トラブル時の対応

利用のルールがよくわからず、店内をうろついたり、列に並ばないことがあります

対応ポイント

## 状況に応じてルールを理解できるように伝えます

- ルールが分からず困っているので、「ここでは、皆さんに～のようにしていただいております」など簡潔にルールを伝えます。
- 混雑していて並び方が分からないときは「列の後ろにお並びください」などと声をかけます。
- 店内をウロウロしている場合は、「用件をうかがいます」「商品をお買い上げですか？」などと具体的に話しかけます。
- 勝手に商品を並べ替えるなどの行動をとっているときには、「〇〇してはいけません」という行為を禁止する言葉ではなく、「並べ替えは終わりました」「〇〇は終わります」などと声をかけます。

### こんな事で困っています

- レジでの支払いなどの際に、列に並ばなかったり、並び順が前列なのか並列なのかわかりづらく戸惑う人もいます。
- 整理券を取って待つなどの仕組みが理解できず、番号を呼ばれても聞き取れなかったり、意味がわからない人もいます。
- ラベルがそろっていないことや、間が空いていることが気になったり、以前に来たときと少しでも違うと不安になって、安心したいために勝手に商品を並び替えてしまうことがあります。
- 商品を破損したり、試食コーナーなどでその場に立ち続けたりして困らせることがあります。一度認めると別の場所でも同じことをしてしまうことがあります。
- 支払いをする必要があることが理解できず、商品を持ち帰ってしまうことがあります。
- 降りるところでなくても、バスの停車ボタンを毎回押してしまうことがあります。
- 他の人と違う行動をしている時、自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人がいます。

グッドプラクティス《良い応対例》

Good Practice

## レジなどでの並び方

一列で順番待ちをして、空いたレジなどから順番に利用できる並び方があります。レジの他にも、公衆トイレや銀行のATMなどを待つときに、このような並び方を見ることがあります。このような方法は、様々な人に対して利用しやすい並び方です。

### こんな効果があります

- お金の支払いなどがうまくできず（P.10 参照）、時間がかかっている人がいても、後ろの人はイライラすることなく会計ができます。
- 並び方をわかりやすく明示することで、列の並び方がわからない人（P.13 参照）に対してわかりやすくなります。



# 大声を出したり、独り言を言ったり、走り回ったりして周りの人に迷惑をかけることがあります

対応ポイント

**最初にやさしい  
口調で話しかけ、  
落ち着いたたら、  
やさしい言葉で  
注意します**



- 「どうしましたか?」とやさしく、ていねいに話しかけて落ち着かせます。
- 注意するときは、「走ってははいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「歩きましょう」、「小さな声で話しましょう」という肯定的な言葉でやさしく注意します。
- レストランなどで事前に申し出があれば、落ち着ける席へ案内します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

# 自分のこだわりを押し通そうとして、周囲の人とトラブルになることがあります

対応ポイント

**両者の間に入り、周囲の人に簡潔に状況を説明し、  
障害のある人に状況が理解できるよう説明します**

- 可能であれば2人以上で対応するようにします。
- 自分の行動の理由や自分の思いをうまく伝えられない人がいるので、根気よく話を聞きます。その上で、状況に対する理解を得られるよう説明します。
- いけないことをしている場合には、「あなたのもものではありません」「ここはあなたの家ではありません」などとはっきり言います。
- 周囲の人に対しても、障害のある人の行動について理解が得られるよう説明します。
- 気に入った席に座りたがっている場合には、「空いている席に座ってください」などと声をかけます。通勤・通学は毎日同じ時間帯に交通機関を利用するので、職員の間で申し送りをして適切な対応をします。

こんな場合があります

- 他の客が注文した料理に手を出そうとして周囲の人を驚かせることがあります。
- 自分の気に入った席に座りたがり、既に座っている人に迷惑をかけることがあります。
- 正義感の強さからストレートな表現で注意をしまい、周囲の人の反感を買ってトラブルになることがあります。