

障がいのある方への職員対応要領 【窓口等対応マニュアル】

< 第2回からの主な変更点 >

知的・精神に特化した配慮事項を具体的な配慮へ掲載

6 知的障がい者

あなたが受付係や窓口担当者だったら……

- ：
- 用件を確認するときの配慮
- ：
- 説明するときの配慮
- ：
- 案内・書類についての配慮
- ：
- 支援者が一緒にいるときの配慮
- ：
- 家族や支援者に連絡が必要なときの配慮
- ：

窓口における具体的な配慮へ

7 精神障がい

用件をうまく伝えられない方の場合

- ：
- 対応に困ったとき
- ：
- 幻覚や妄想と思われる話が続く場合
- ：
- 一人で対応することが難しい方の場合

合理的配慮の提供に『過重な負担の基本的な考え方』を追加

2 合理的配慮の提供

過重な負担の基本的な考え方 を追加

として窓口における具体的な配慮を頭出し

窓口における具体的な配慮 を頭出し