

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】
(素案)

上田市福祉部障がい者支援課

はじめに	1
対象となる職員	1
障がいのある方への対応の基本	1
障がいの特徴とサポート	
1. 視覚障がい	1
2. 聴覚障がい	3
3. 肢体不自由	4
4. 内部障がい	6
5. 高次脳機能障がい	7
6. 知的障がい	9
7. 精神障がい	10
8. 発達障がい	11
9. 難病	12
障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項	
1. 障がいを理由とする差別の禁止	13
2. 合理的配慮の提供	13
対応における具体的配慮	
1. 案内・誘導	14
2. 受付	16
3. 相談・説明	18
4. 手続き [書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受]	20
5. 緊急時の対応	23
障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備	26
理解促進のための研修・啓発	26
おわりに	26

< 参考資料 >

- ・ 関係団体、機関一覧
- ・ 指文字表
- ・ 手話 (最低限)
- ・ コミュニケーションボード
- ・ 法律