

★障害のある方が実際に困っていること・対応策★

～スーパー・ドラッグストア編～

【聴覚障害のある方】

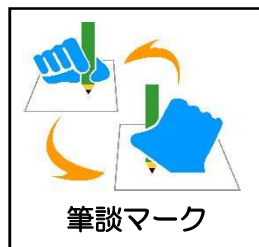
・コロナ禍になったことで、マスクを着けている人が増え表情や言葉を読みづらくなった。
→その分これまでよりもジェスチャーを活用するほか、聞こえないことをレジ担当者に伝えられ且つ円滑なコミュニケーションを図れるよう、コミュニケーションボードがあることを指さし等で伝え、コミュニケーションボードを活用して会話する。以下のような聞こえないこと相手に伝えられる項目を表示するなど工夫をする。



↑会計時のジェスチャーのイメージ図



手話マーク



筆談マーク

←コミュニケーションボード
に掲載する際のイメージ図→



耳マーク

・障害があることが見た目だけでは分かりづらいため声掛けに気付かず、無視されたと誤解を与えてしまうことがある、レジ袋の要否やポイントカードの有無等店員とのコミュニケーションがとりづらい。

→聞こえていない様子があれば、顔(視線)を合わせ、イラスト付きコミュニケーションボードを活用して、聞こえないことを伝えられるようにし、その後のコミュニケーションが上手くとれるよう工夫する。

※レジ袋の要否やポイントカードの有無の指さし確認は、チラシ下段にあります QR コード③内の関連ダウンロードファイル「指さしボード 例1、2」にも掲載しておりますので、よろしければ御参照ください。



【視覚障害のある方】

・消毒の場所が分からない。

→コロナ禍ではあるが、困っている様子であれば積極的に声をかけ位置を説明する。表示を目立たせたり、触れば分かるように他と材質が違うものに変える。視覚障害により場所が分からず困っている様子があれば声をかけ、手に消毒を出すよう対応してみる。

↓消毒はこちらです



・感染症対策で電子決済が増えたが、金額が読み上げられないためお金の管理が難しい。
→レジで読み上げて伝えてみる。



←お金はこちらへ

※支払はセルフレジのみというスーパーが増えてきましたが、視覚障害の方が操作することは難しく、店舗側のサポートが必要不可欠になりますので御協力をお願いいたします。

【手や足など身体の一部に障害のある方】

・購入品が多く、重たくなってしまうことで自分だけでは運べないことがある。

→会計終了後の購入品を荷物入れの台まで運ぶ際、可能な範囲で手助けしてみる。



・高い位置にある商品を自分で取ることができず困ることがある。

→困っている様子が見受けられたら、声をかけてみる。



すみません。あの商品取っていただけますか？

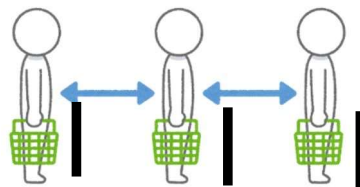
お取りしますので少々お待ちください。



【知的・発達障害のある方】

・「ソーシャルディスタンス」や「人との距離をあける」など曖昧な表現が分かりづらく、人との距離感をとることが難しい。

→視覚的に分かりやすいものの方が理解しやすい方もいるので、距離がとれるよう床に目安となるシールを貼り目印を作ってみる。



※また、知的障害や発達障害のある方の中には、感覚が過敏であるためにマスクの触覚や着用時の温かさ、においなどの刺激を強く感じ、マスクをつけることが難しいという方もいますので、御理解いただくとともに柔軟な対応をお願いいたします。

【ヘルプマークについて】

ヘルプマークとは、外見からは分からなくても周囲の方の援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。

ヘルプマークを見かけることがありましたら、思いやりのある行動をお願いいたします。詳しくは、QRコード①より御覧ください。

①



☆ 御多忙のところ大変恐れ入りますが、この他何か対応していただいている事例及び困りごと等がありましたら、QRコード②よりアンケートにお答えいただけますと幸いです。

お手数お掛けして申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

②



☆ なおこのチラシで掲載しきれなかった事例に関しましては、ホームページに掲載しておりますので、よろしければQRコード③より御覧ください。また、当課で作成いたしました指さしボードのデータもホームページよりダウンロードできますので、よろしければお使いください。

③



どのような配慮をしたらいいか迷われる時は、御相談ください。



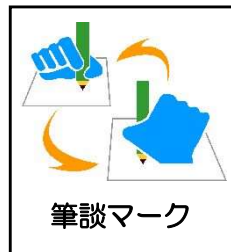
保健福祉局福祉部障害政策課
ノーマライゼーション推進係
電話：048-829-1306
FAX：048-829-1981
e-mail：shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp

★障害のある方が実際に困っていること・対応策★

～金融機関編～

【聴覚障害のある方】

・コロナ禍になったことで、マスクを着けている人が増え表情や言葉を読みづらくなった。
→その分これまでよりもジェスチャーを活用するほか、コミュニケーションボードで聞こえないことを伝えられるような項目を作成し、筆談や指さしなどでコミュニケーションがとれるよう工夫する。



←コミュニケーションボードに掲載する際のイメージ図→



・障害があることが見た目だけでは分かりづらいため声掛けに気付かず、無視されたと誤解を与えてしまうことがある。

→聞こえていない様子があれば、顔(視線)を合わせ、イラスト付きコミュニケーションボードを活用して、聞こえないことを伝えられるようにし、その後のコミュニケーションが上手くとれるよう工夫する。



・本人確認の際、手話通訳者を通しての電話では、本人と認めてくれないことがある。
→可能な範囲での御配慮をお願いいたします。



※なお、令和3年7月1日から公共インフラとして、電話リレーサービスが制度化されました。電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難がある方ときこえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につなぐサービスです。今後聴覚障害の方から、当サービスを求められることが予想されますので御対応いただけますようよろしくお願いいたします。

【視覚障害のある方】

・消毒の場所が分からない。

→コロナ禍ではあるが、困っている様子であれば積極的に声をかけ位置を説明する。表示を目立たせたり、触れば分かるように他と材質が違うものに変える。場所が分からず困っている様子があれば、手に消毒を出すよう対応してみる。

消毒はこちらです↓



・タッチパネル式のATMは操作が難しい。

→可能な範囲での御配慮をお願いいたします。



【手や足など身体の一部に障害のある方】

・出入口等に段差があり、入る時に苦労することがある。

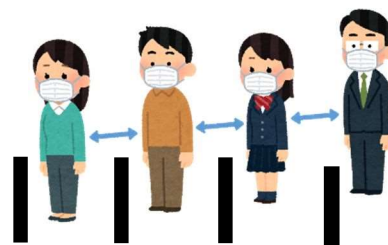
→出入口付近で何か困っている様子の人が見たら、積極的に声をかける。



【知的・発達障害のある方】

・人との距離感をとることが難しい。

→視覚的に分かりやすいものの方が理解しやすい方もいるので、距離がとれるよう床に目安となるシールを貼り目印を作ってみる。



・窓口対応の際、声の説明だけではよく理解できない時がある。

→話の要点をまとめたコミュニケーションボード等を使用し、なるべく簡潔に、簡単な言葉で説明を行ってみる。その他、必要に応じてイラストなど視覚的に分かりやすいものを使用し、なるべく大きな声でゆっくりはっきり話す、漢字にルビをふって対応してみる。



※また、知的障害や発達障害のある方の中には、感覚が過敏であるためにマスクの触覚や着用時の温かさ、においなどの刺激を強く感じ、マスクをつけることが難しいという方もいますので、御理解いただくとともに柔軟な対応をお願いいたします。

【ヘルプマークについて】

ヘルプマークとは、外見からは分からなくても周囲の方の援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。

ヘルプマークを見かけることがありましたら、思いやりのある行動をお願いいたします。詳しくはQRコード①より御覧ください。

①



☆ 御多忙のところ大変恐れ入りますが、この他何か対応していただいている事例及び困りごとがありましたら、QRコード②よりアンケートにお答えいただけますと幸いです。お手数お掛けして申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

②

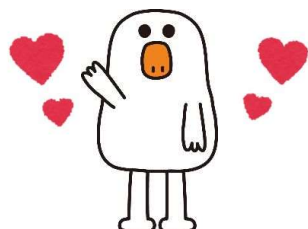


☆ なおこのチラシで掲載しきれなかった事例に関しましては、ホームページに掲載しておりますので、よろしければQRコード③より御覧ください。

③



どのような配慮をしたらいいか
迷われる時は、御相談ください。



保健福祉局福祉部障害政策課
ノーマライゼーション推進係
電話：048-829-1306
FAX：048-829-1981
e-mail：shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp

★障害のある方が実際に困っていること・対応策★

～理容店・美容院編～

【聴覚障害のある方】

・コロナ禍になったことで、マスクを着けている人が増え表情や言葉を読みづらくなった。
→その分これまでよりもジェスチャーを活用するほか、コミュニケーションボードで聞こえないことを伝えられるようにし、その後のコミュニケーションが上手にとれるよう工夫する。



←コミュニケーションボードに掲載する際のイメージ図→



・障害があることが見た目だけでは分かりづらいため声掛けに気付かず、無視されたと誤解を与えてしまうことがあったり、上手くコミュニケーションをとることが難しい。
→聞こえていない様子があれば、顔(視線)を合わせ、イラスト付きコミュニケーションボードを活用して、聞こえないことを伝えられるようにしその後のコミュニケーションが上手にとれるよう工夫する。



・理容師、美容師とのコミュニケーションを上手にとれないことがあり、困っている。
→ヘアカタログや画像、絵などの視覚的情報を提示して、分かりやすいコミュニケーションを心がける。



【視覚障害のある方】

・消毒の場所が分からない。

→コロナ禍ではあるが、困っている様子であれば積極的に声をかけ位置を説明する。また、表示を目立たせたり、触れば分かるように他と材質が違うものに変える。その他、視覚障害により場所が分からず困っている様子があれば声をかけ、手に消毒を出すよう対応してみる。

↓消毒はこちらです



・感染症対策で電子決済が増えたが、金額が読み上げられないためお金の管理が難しい。
→読み上げて金額を伝えてみる。



【手や足など身体の一部に障害のある方】

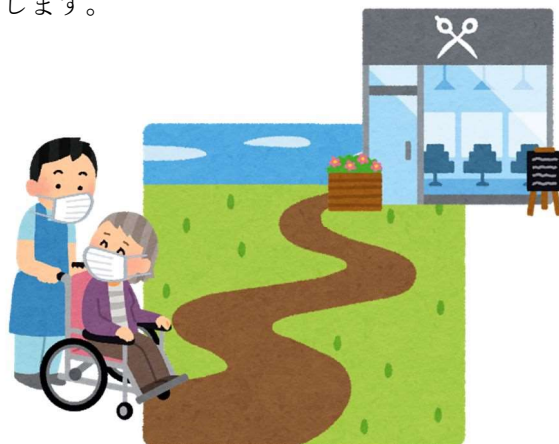
・お店の前に段差があり、入るのに苦労している。

→当チラシとともに送付させていただきました、さいたま市合理的配慮の提供支援に係る補助金で補助対象物品(ex.簡易スロープ等)となることがありますので、よろしければ御参照ください。



・店内の通路が狭く、車いすで通ることが難しい。

→入口に近い席のスペースを少し広めに確保するなど、店舗で可能な範囲での配慮をお願いいたします。



【知的・発達障害のある方】

・どんな作業工程で、それぞれの工程でどのくらいの時間がかかるのか等、流れの見通しがつかず不安になる。

→視覚的に分かりやすいものの方が理解しやすい方もいるので、イラストや写真を使って流れが分かりやすいような工夫をする。



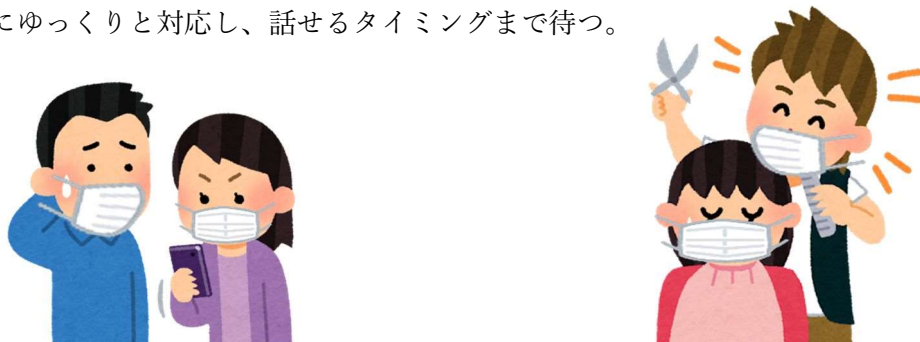
・店内の BGM が大きいと気になってしまったり、ドライヤーやバリカンの音が大きく怖い。

→BGM の音量を下げる、それぞれの特性に合わせてドライヤーやバリカンを使用しないなど可能な範囲での配慮をお願いいたします。



・自分の想いを相手に伝えることが苦手で、意思の疎通が難しいことがある。
(ex.髪型を伝えることが難しい、カット中の世間話が苦手という方もいます)

→なるべく丁寧にゆっくりと対応し、話せるタイミングまで待つ。



※また、知的障害や発達障害のある方の中には、感覚が過敏であるためにマスクの触覚や着用時の温かさ、においなどの刺激を強く感じ、マスクをつけることが難しいという方もいますので、御理解いただくとともに柔軟な対応をお願いいたします。



【ヘルプマークについて】

ヘルプマークとは、外見からは分からなくても周囲の方の援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。

ヘルプマークを見かけることがありましたら、思いやりのある行動をお願いいたします。詳しくは、QRコード①より御覧ください。



①



- ☆ 御多忙のところ大変恐れ入りますが、この他何か対応していただいている事例及び困りごと等がありましたら、QRコード②よりアンケートにお答えいただけますと幸いです。

お手数お掛けして申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

②



- ☆ なおこのチラシで掲載しきれなかった事例に関しましては、ホームページに掲載しておりますので、よろしければQRコード③より御覧ください。また、当課で作成いたしました指さしボードのデータもホームページよりダウンロードできますので、よろしければお使いください。

③



どのような配慮をしたらいいか
迷われる時は、御相談ください。



保健福祉局福祉部障害政策課
ノーマライゼーション推進係
電話：048-829-1306
FAX：048-829-1981
e-mail：shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp