

事業者の皆様へ

# 聞こえない人が 利用しやすい・働きやすい 環境づくりのために



「佐世保市」の手話は  
海軍の記章を表して  
います。  
額に人差し指をあて  
て、親指と中指を2回  
はじきます。

佐世保市では、平成30年4月1日に『佐世保市手話言語条例』を施行しました。  
この条例では、“手話が言語である”との認識に基づき、手話言語に関する基本  
理念や各主体（市・市民・事業者）の役割等を定めています。

条例第5条では、事業者の役割として、「ろう者等が利用しやすいサービス  
を提供し、働きやすい環境を整備するよう努めること」と定めています。

事業者の皆様には、本条例をご理解いただき、ろう者等が利用しやすい、働き  
やすい環境づくりにご協力をお願いします。

## 職場で聞こえない人はこんなときに困っています

### 朝礼のとき



口頭で説明するだけでは、内容をすべて理解できない。

### 仕事中



作業（指差しや見本）を同時に説明されるとどこを見ていいかわからない。

### 会議のとき



複数人が参加する会議は、誰が何を発言しているかわからない。

### 休憩中



話題がわからないから、人の輪に入りづらい。



「言った」「伝えた」で満足しないで、お互いに「伝わったか」「理解できたか」を中心に考えると、自然と、お互いに一番合ったコミュニケーションを見つけ出せるかもしれません。

## そんな時は…



話しかける前に、肩をたいたり、複数の人がいるときは、手を挙げるなどして、話す人への注意を促しましょう



口形を大きく見せましょう  
(読唇術)



身振り、手振りで  
伝えましょう



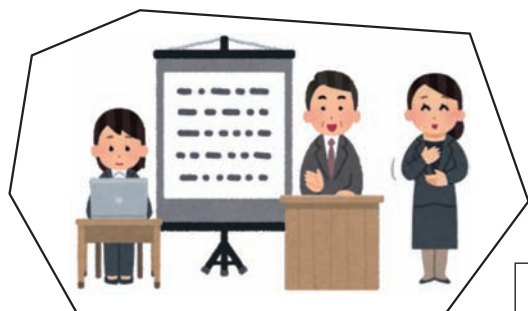
業務依頼や連絡は筆談や  
メールで行いましょう



会議のときは、資料を事前  
に渡したり、発言の方法や  
進め方を工夫しましょう



音声文字変換アプリ  
を活用しましょう



大事な面談や会議などのときは、  
手話通訳者や要約記者を手配  
しましょう



手話教室を開くなど、簡単な手話を  
覚えましょう  
※障がい福祉課では、手話出前講座(無料)  
を実施しています  
(詳細については、お尋ねください)

## 窓口やお店で聞こえない人はこんな時に困っています



マスクで口元が見えないので何を話しているかわからない。

ランチメニュー	
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お魚ランチ（お魚、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,000
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,200
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,000
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,000
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,100
※ 飲み物は別途料金です。	
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 900
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,000
お肉ランチ（お肉、野菜、ポテト、サラダ）	¥ 1,000
(ドリンクメニュー)	
ジュース（ソフトドリンク）	¥ 200
コーヒー	¥ 200
ホットドリンク	¥ 200
アイスドリンク	¥ 200
お茶	¥ 200

文字だけで書かれているメニューや説明書はイメージが掴みづらい。



手続きのとき「連絡先は？」と聞かれ、電話以外の方法を断られることもある。また、問い合わせに電話番号以外の記載がない。



「聞こえません」と伝えると、露骨に嫌な顔で対応される。

※顔に出ていなくても動作で感じ取れることもあります。



公共機関や公共施設などで、事故や災害などが起きたときのアナウンスが聞こえないため、何を言っているのかわからない。

## そんな時は…



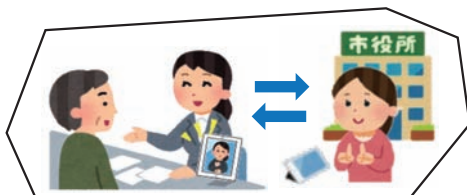
コミュニケーションボードを  
作成しましょう



メニューや説明書に写真や  
イラストを付けましょう



窓口に「耳マーク」や  
「筆談マーク」を表示  
しましょう



「遠隔手話通訳サービス」を利用しましょう  
※サービスの詳細は、佐世保市ホームページをご覧ください



緊急連絡などが一目でわかるように  
パトライトや電光案内板を設置しましょう



聞こえない人への対応を、  
職場で話し合いましょう  
※解決策を見いだせることもあります



ちょっとした気配りや表情で、聞こえない人が利用しやすい  
環境づくりをお願いします。

## 聞こえない人に筆談するときの書き方

筆談するときは聞こえない人がわかるように、簡潔にわかりやすい文章で伝えてください。

- 短く、簡潔にまとめて書く。難しい言葉を使わない。



- 日常使う漢字を書く。ひらがなを多用しない。
- 要点をはっきり伝える。比喩表現や二重否定などあいまいな表現は使わない。



- 尊敬語、謙譲語を使わない。



(例) いたしかねます → できません  
伺います → 行きます、聞きます  
参ります → 来ます  
失礼いたします → 帰ります など



聞こえない人は自然に日本語を覚えることが難しく、また手話を第一言語として取得しているため、日本語が苦手だったり読み書きが苦手な人もいます。

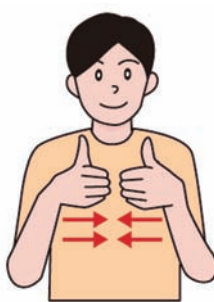
## 簡単な手話を知ろう！



報告



連絡



相談・会議



確認



手伝う



頑張ろう



休憩



お疲れさま



いらっしゃいませ



また



来る



待つ

またのお越しをお待ちしております

## 障害者差別解消法を知っていますか？

平成28年4月に「障害者差別解消法」（正式名称：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」）が施行されました。

障がいをも理由とする差別を解消し、障がいのある人もない人もわけへだてなく、互いに、人格と個性を尊重しあいながら共に生きる社会をつくることを目指しています。

**事業者には、障がいを理由とした「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が義務付けられています。**

※令和3年5月に障害者差別解消法が改正され、事業者の合理的配慮の提供が「努力義務」から「義務」へ変更になります。改正法は、公布の日から起算して、3年を超えない範囲内において、政令で定められた日から施行することとされています。

### 不当な差別的取扱い

正当な理由なく、障がいを理由として、サービスの提供を拒否したり、制限したりすることです。

- 【具体例】 ▶業務指示・連絡を音声のみで行う  
▶受付の対応を拒否する

### 合理的配慮の提供

障がいがある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会生活における行動を妨げる社会的障壁を取り除く配慮を行うことです。

※障がい者の雇用面での合理的配慮は、「障害者雇用促進法」により定められています。

- 【具体例】 ▶手話や筆談などで対応する  
▶話の内容を理解しやすいように、図やイラストを用いたり、話の整理ができるようにメモを渡す

発行：令和4年（2022年）3月

### 佐世保市保健福祉部 障がい福祉課

〒857-0042 佐世保市高砂町5番1号

TEL：0956-24-1111（代表） FAX：0956-25-2281

ホームページ：http://www.city.sasebo.lg.jp/ メール：syuwa@city.sasebo.lg.jp

### 協力：一般社団法人長崎県ろうあ協会佐世保支部

〒857-0054 佐世保市栄町4-11 サンクル1番館2階 FAX：0956-22-9310

メール：roua-sasebo.2005.01@dance.ocn.ne.jp