

障害のある方に対する 投票所での対応例について

令和 5 年 1 月
総務省選挙部管理課

1

障害のある方に対する投票所での対応例について

目次

【共 通】	障害のある方に対する投票所での対応の基本 3
	障害のある方に対する投票所での留意事項 4
【視覚障害】	障害のある方に対する投票所での対応例 5
	事前に知っておくべき障害の特徴 6
【聴覚障害】	障害のある方に対する投票所での対応例 7
	事前に知っておくべき障害の特徴 8
【肢体障害】	障害のある方に対する投票所での対応例 9
	事前に知っておくべき障害の特徴 10
	障害のある方に対する投票所での支援 11
【知的・精神障害】	障害のある方に対する投票所での対応例 12
【知的障害】	事前に知っておくべき障害の特徴 13
【精神障害】	事前に知っておくべき障害の特徴 14
【認知症】	障害のある方に対する投票所での対応例 15
	事前に知っておくべき障害の特徴 16
【点字投票】	障害のある方の投票所における投票方法（制度） 17
【代理投票】	障害のある方の投票所における投票方法（制度） 18
【設備等】	障害のある方に対する投票所での対応の基本 19

2

- ☐ 相手の立場に立って、安心感を持たれる対応に努めます。
- ☐ 困っている方には進んで声をかけます。
- ☐ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認します。

○ 基本的な考え方

- (1) 相手の立場に立って、安心感を持たれる対応に努めます。
- (2) 障害のある方に直接対応するようにします。
- (3) 何らかの配慮が必要と思われる場合でも、本人が必要と考えていることを確認し、対応します。

○ 声がけについて

- (1) 障害者や高齢者の方が不安や不快な思いをされないよう、困っているような状況が見受けられたら、速やかに対応をするようにします。
- (2) 障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。

○ コミュニケーションについて

- (1) コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認します。
- (2) 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で対応することなく、周囲に協力を求めます。

□ 投票事務従事者から声をかけます。

周囲の状況が分からないため、相手から声をかけられないと、どうしたら良いか困ってしまうことがありますので、こちらから声をかけるようにします。

□ そばに行って、名前を名乗った上で、声をかけます。

声をかけただけの場合、自分に言っているのか分からないため、白杖を持っていない側の腕部もしくは肩に軽く手先（指先）で触れるか、2度ほど軽く叩き、自分が何者かを名乗ったうえで声をかけるようにします。

□ 案内の際は、「○時の方向に○メートル進む」と具体的に説明します。

「あちら」「これ」「それ」などの指示語では、何を意味しているのかが分からないため使いません。

□ 誘導の際は、相手に自分の腕をつかんでもらい、歩くペースに合わせます。

慣れないペースで歩くことは、視覚障害のある方には難しく、つまづきや転倒の原因になるため注意して歩きます。

□ 省略せずに、正確に丁寧に情報を伝えます。

耳からの情報は、視覚障害のある方にとって非常に大切ですので、正確に情報を伝えます。



5

視覚障害のある方の主な特徴

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～



■ 障害の特性

- 視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方とがいます。
- 見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。
- 特定の色がわかりにくい方もいます。

★ 障害の特徴

- ・ 一人で移動することが困難
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・ 音声を中心に情報を得る
目からの情報が得にくいと、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・ 文字の読み書きが困難
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。



6

- 「ゆっくり話す」「筆談で対応」「コミュニケーションボードの活用」など、希望にそったコミュニケーションの方法で対応します。
- 口元や表情が見えるよう、正面から対応し、マスクは外します（フェイスシールドを着用）。
- 近づいて、ゆっくり、言葉のまとまりで区切って話をします。

【良い例】

「まっすぐ / おすすみください」

【悪い例】

「ま・っ・す・ぐ・お・す・す・み・く・だ・さ・い」

- 「筆談」の際は、簡潔に・分かりやすく書くようにします。
- 受付窓口に、「耳マーク」を設置し、相談しやすいようにします。



聴覚障害のある方の主な特徴

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～



■ 障害の特性

- 聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方とがいます。
- 言語障害を伴う方とほとんど伴わない方とがいます。

★ 障害の特徴

・ 外見からは分かりにくい

外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

・ 視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

・ 声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

・ 補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

- ☐ 車椅子を使用されている場合、少しかがんで同じ目線で話すようにします。
- ☐ 車椅子の介助は、押し始める時には「押します」と声をかけてから、ゆっくり押します。また、止まる時もゆっくりと停止させます。
- ☐ 電動車椅子の場合には、横について、ペースにあわせて対応します。
- ☐ 急がすことのないよう、あわてずにゆっくり対応します。
- ☐ スロープの移動が困難な方に対しては、受付まで介助します。

事前に知っておくべき障害の特徴

肢体障害

肢体障害のある方の主な特徴

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～



■ 障害の特性

- 肢体障害のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方と座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。
- これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。
- 移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自己走行や電動の車いすを使用される方などがいます。
- 病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定などを伴う方もいます。

★ 障害の特徴

・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

・文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

・体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

・話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい方もいます。

車いすの介助の方法

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～

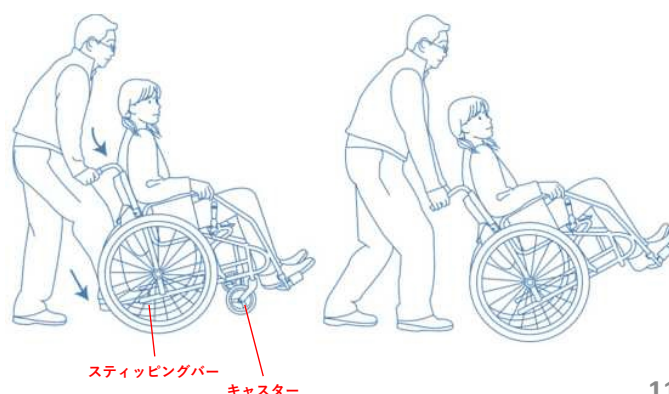
■ 車いすの押し方（自走式標準タイプ）

- 1 ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけます。
- 2 車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。



■ キャスター上げ（自走式標準タイプ）

- 1 ステッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。
- 2 ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスをとりながら、前に進みます。



※ キャスター（前輪）を浮かして後輪だけでバランスを保つ方法で、段差越え、隙間越え、砂利道などにおいて役立ちます。

11

障害のある方に対する投票所での対応例

知的・精神障害

- ☐ できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明したり、説明のポイントをメモ書き（漢字はふりがなをつけて）して渡すなどの工夫をします。
- ☐ コミュニケーションボードを必要に応じて利用します。
- ☐ 繰り返し同じ話をされる方でも、話を途中で遮らずに、対応します。
- ☐ 短い文章で説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応するようにします。
- ☐ パニック状態でも、強制的に制止せず、少し落ち着いてから対応するようにします。

12

知的障害のある方の主な特徴

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～



■ 障害の特性

- 知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。
- 重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

★ 障害の特徴

- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

精神障害のある方の主な特徴

～「公共サービス窓口配慮マニュアル」（内閣府）より～



■ 障害の特性

- 精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。
- 適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

★ 障害の特徴

- ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる
- ・気が動転して声の大きさの調節が適切にできない場合もある
- ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

- ☐ 「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」という点に注意します。
- ☐ 説明やお話しをする際は、複数で取り囲まず、できるだけ一人で声かけをします。
また声をかけるときは、まず相手の視野に入って相手と目線を合わせてから
穏やかな口調で声をかけます。
- ☐ 短い文章で説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応するようにします。
- ☐ 繰り返し同じ話をされる方でも、話を途中で遮らずに、対応します。
- ☐ ゆっくり急がせないように対応します。
- ☐ 説明するときは、指示的にならないよう「～していただけますか」などお願いするように
穏やかに説明します。

事前に知っておくべき障害の特徴

認知症のある方の主な特徴

～「みんなのメンタルヘルス」（厚生労働省）より～



■ 障害の特性

- 認知症は、脳の病気や障害など様々な原因により、認知機能が低下し、日常生活全般に支障が出てくる状態をいいます。
- 認知症にはいくつかの種類があります。アルツハイマー型認知症は、認知症の中で最も多く、脳神経が変性して脳の一部が萎縮していく過程でおきる認知症です。症状はもの忘れで発症することが多く、ゆっくりと進行します。

★ 障害の特徴

- ・ 数分前、数時間前の出来事をすぐ忘れる
- ・ 同じことを何度も言う・聞く
- ・ 出来事の前後関係がわからなくなる
- ・ 状況や説明が理解できなくなる
- ・ 目的を持って外出しても途中で忘れてしまい帰れなくなってしまう

- 視覚障害者の方は、点字を用いて投票することができます。
- 自身で投票用紙の種類を識別できるように、点字投票用紙には点字で選挙の種類を表示します。

利用方法

- 1 投票所では点字用投票用紙と点字器を用意しているため、希望される方に貸し出します。
※普段使い慣れている点字器を持参されている場合は、そちらをご使用いただけます。
- 2 必要に応じて点字器に投票用紙をセットしたものをお渡しします。
- 3 記載後は投票箱の前まで誘導し、記載済み投票用紙を直接投函してもらいます。

- 心身の故障、その他の事由により、自ら候補者の氏名を記載することができない場合、投票管理者に申し出ることで代理投票制度を利用できます。
- 同伴者（付き添いの家族や介護人）などが代筆することはできません。
- 投票所の事務従事者2名が付き添い、そのうち1名が本人の意思に基づき候補者等の氏名を記載します。
- 投票の秘密が保たれるよう、代理投票の記載台を一般の記載台の反対側に配置するなど、代理投票の記載台を一般の記載台から距離をとって配置します。
- あらかじめ候補者氏名等掲示を切り離したカードを提示し、選挙事務従事者が声に出すことなく指差し等で反応を見ること等により、投票の秘密に配慮した形で本人の意思確認を実施します。

※ 代理投票時における投票の秘密に配慮した取組事例等について、総務省HPに掲載しています。

利用方法

- 1 代理投票の利用を投票管理者に申し出ます。
- 2 補助者の1人が選挙人の指示する候補者の氏名を記載し、他の1人が立ち会います。
- 3 記載後は投票箱の前まで誘導し、記載済み投票用紙を直接投函してもらいます。

障害のある方に配慮した投票所の設備

- ・幅が広く堅固な記載台や車イス用の投票記載台
- ・記載台への照明灯の設置
- ・車イス
- ・点字や拡大文字による候補者名簿
- ・標準点字盤、虫眼鏡、老眼鏡、文鎮
- ・コミュニケーションボード及び投票支援カード（※）
- ・スロープの設置（又は常時人的介助が可能な体制をとる）
- ・車いす等が利用しやすい駐車場の確保

※ コミュニケーションボード及び投票支援カードについては、総務省HPに事例を掲載しています。