

障害のある方・高齢の方等への 投票所における接遇の手引

平成26年9月12日改訂

川崎市選挙管理委員会事務局

はじめに

選挙権等の行使である投票を行う際に、障害のある方、高齢の方であることによって、その円滑の投票の実施が妨げられることがあってはならないという趣旨から、これらの方々に対する選挙等における配慮を講ずべきことが、平成23年8月に改正された障害者基本法の第28条に規定されています。

投票所の運営に当たっては、公職選挙法等の規定に基づき、適正に行うことはもちろんですが、障害のある方、高齢の方等のもとより、すべての有権者の方々に気持ちよく投票していただけるよう配慮することが必要です。

特に、障害のある有権者や高齢の有権者の方々には、より適切な対応が求められます。

この「障害のある方・高齢の方等への投票所における接遇の手引」は、上記の趣旨等を踏まえ作成したものであり、まだまだ十分ではないかもしれませんが、投票所において活用され、全ての有権者が安心・安全に投票できることを願ってやみません。

なお、この手引を作成するに当たりましては、横浜市を始め先進都市における障害のある方、高齢の方等への投票所での対応等について御教示をいただくとともに、本市健康福祉局担当部署に確認の御協力をいただきましたことについて、感謝申し上げる次第です。

平成26年9月

川崎市選挙管理委員会事務局
川崎市選挙管理アドバイザー

目 次

対応の基本	1
1 視覚障害のある方	2
2 聴覚障害のある方	8
3 肢体に不自由のある方	12
4 知的障害のある方・精神障害のある方	17
5 性同一性障害のある方	20
6 高齢の方	21
7 認知症の方	22
8 選挙人の流れ（平成23年4月10日執行統一地方選挙）	23

対応の基本

1 相手の「人格」を尊重し、プライバシーに配慮します。

- (1) 相手の立場に立って、安心感を持たれる接遇に努めます。
- (2) 介助の方や手話通訳の方等ではなく、最初に必ず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、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。
- (4) 円滑な投票作業にとって必要な事柄を除き、障害の原因や内容については、尋ねたりしてはいけません。
- (5) 障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使わないようにします。また、子ども扱いした言葉は使わないようにします。

2 困っている方には進んで声をかけます。

- (1) 障害のある方や高齢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、速やかに適切な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。

3 コミュニケーションを大切にし、柔軟な対応を心がけます。

- (1) コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼される対応を心がけます。
- (2) 自分では相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまうこともないといえませんが、そのような指摘を受けたときは真摯に受け止めてお詫びします。
- (3) 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。

1 視覚障害のある方

(1) 主な特徴

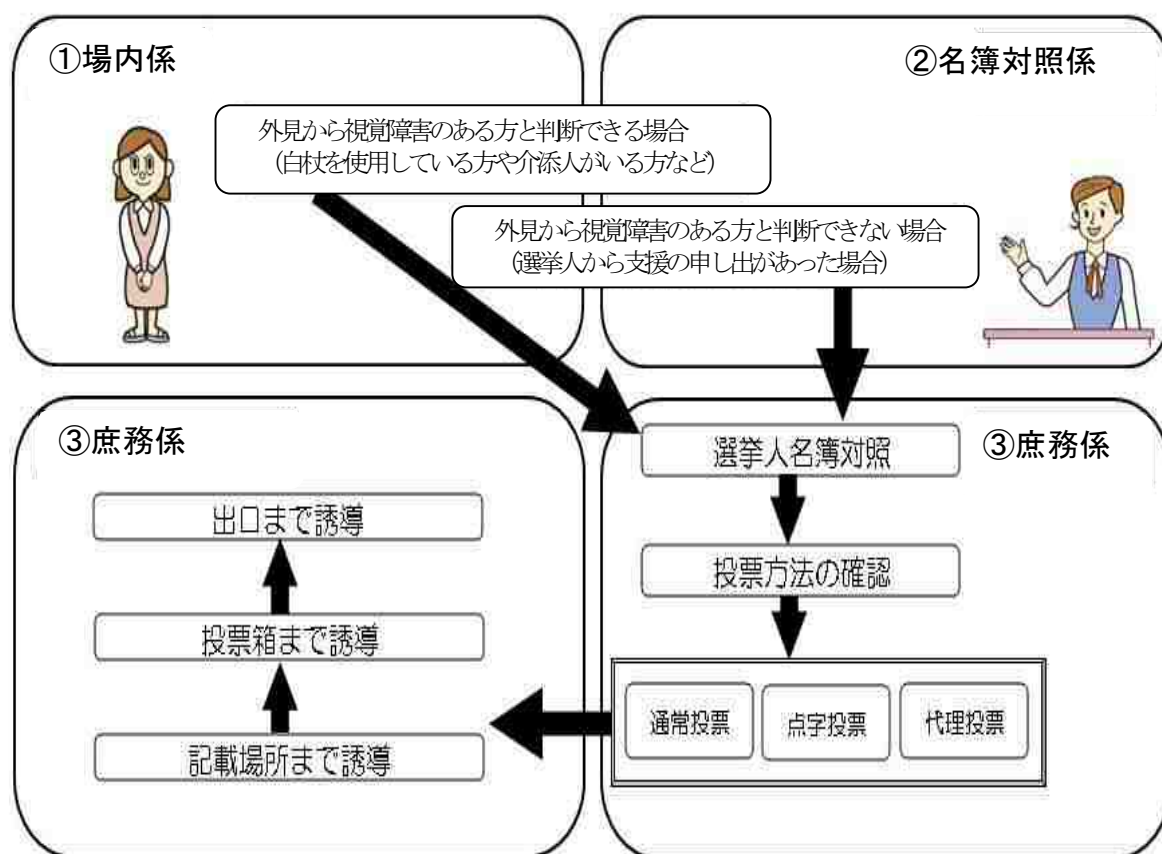
- 普段慣れている場所（病院、買い物など）は、一人で行動することが可能ですが、投票所のような普段行かない場所では、一人で行動することが困難な人が多く、「行き先を問わず一人では外出しない人」を併せると、サポートを必要とする人が大半となります。軽度の弱視者・先天性全盲者の中には初めての所にも1人で行く場合がありますが、建物に入った後まで全て自力でこなせるわけではありません。
- 細かい字が読みにくい「弱視」、文字の読み書きはできないが単独で外出するとき視力が使える「強度弱視」、それ以下の視力「重度」など、視力だけをとっても様々です。また、忘れてはいけないことに「視野が半分ぐらい欠けている」「中心部分が見えない」という人が多く、文字を拡大すればよいというものではない点に注意してください。
- 点字が利用できるのは、視覚障害者全体の10分の1程度です。また、医学の発達により先天性視覚障害者は減る傾向にあり、逆に高齢化の影響で中途失明者は増える傾向にあります。大人になってからの点字習得は負担が大きく、投票用紙に数文字書くことはできても「候補者一覧」を短時間で読むのは、多くの場合不可能です。
- 目からの情報が得にくいため、視覚以外の聴覚や触覚などにより情報を入手しています。
- 中途視覚障害者・弱視の場合、文字を書くことはできますが所定欄への書き込みには困難があります。

(2) 基本的な接遇

- 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。
- たくさんの方がいる場所で声をかけられたとき、視覚障害者は「自分が呼ばれているかどうか」判断できません。視力が使えないため、近くにいる別の人が呼ばれたのかもしれないと思い、迷います。ですので、白杖（はくじょう）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、御本人の名前を呼び、必ず自分が何者かを名乗ったうえで声をかけるようにしてください。
 - ※いきなり腕を引っ張ったり、背中を押したりしないでください。
 - ※白杖に触れてはいけません。

- 身体を触れたことに対し、相手が不快感を示した場合は、「大変失礼しました」と伝え、なぜ触れたかを相手に理解していただきます。
- 「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りません。「10時の方向に3メートル進む」など具体的に説明します。
※視覚障害のある方は、「●時の方向」と案内されることで、進む方向がイメージしやすくなります。
- 誘導をおこなう場合は、相手に自分の腕をつかんでもらい、相手の歩くペースに合わせます。
- 相手の背中を見ながらゆっくり歩ける軽度弱視の人は、手を引く誘導を必要としません。また、「手を引いて誘導されているところを人に見られたくない」という人もいます。さらに、白杖の所持に抵抗感があり、持たずに来所する人も少なくありません。どんなサポートが必要か、誘導の前に確認しましょう。
※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く必要があります。
- 視覚障害のある方は必ずしも点字が読めるわけではありません。相手が必要なものを確認し、対応します。
- 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。説明する際は、繰り返しが多すぎる場合を除いて、省略せずに正確に情報を伝えます。

(3) 投票所における係別対応について



視覚障害のある方は、「(1) 主な特徴」でも触れましたが、障害の程度は様々です。各係が連携を取り、スムーズな対応を心がけます。

また、視覚障害のある方であるからといって、説明等を省略しないようにします。

①場内係

☆外見から視覚障害のある方と判断できる場合

- 場内係から声かけを行い、お手伝いできる内容を聴いたうえで、庶務係へ誘導します。
- 視覚障害のある方に対し、急に腕を引っ張ったり、白杖を直接握らないよう注意します。

◇選挙人から支援の申し出があった場合

- 弱視の方など見た目からは、視覚障害のある方と分からない方もいます。支援の申し出があった場合、内容に応じて庶務係へ誘導します。

②名簿対照係

☆外見から視覚障害のある方と判断できる場合

- 場内係で対応できず、直接名簿対照係に来た場合、庶務係へ誘導します。

◇選挙人から支援の申し出があった場合

- 受付時に相手の方から支援の申し出があった場合、支援内容を含めて、庶務係へ誘導します。

③庶務係

庶務係は、投票方法（点字投票、通常投票、代理投票）について説明を行い、名簿対照を行います。名簿対照が終わりましたら、選挙人の望む投票ができるように、次のとおり対応します。

★点字投票ができる場合（点字投票）

『点字候補者一覧』及び『点字版 選挙のお知らせ』が必要か確認します。
希望される場合は、選挙人を閲覧場所まで誘導します。

- 選挙人を車椅子用記載台へ誘導し、選挙数分の点字投票用紙を用意して渡し、投票を行います。

※点字投票用紙には点字で選挙名を記載してあります。

衆議院議員総選挙（小選挙区）・・・「センキョク」

衆議院議員総選挙（比例）・・・「ヒレイ」

衆議院議員総選挙（国民審査）・・・「コクシン」

参議院議員通常選挙（選挙区）・・・「センキョク」

参議院議員通常選挙（比例）・・・「ヒレイ」

知事選挙・・・「チジ」

市長選挙・・・「シチャー」

県議会議員選挙・・・「ケンカイ」

市議会議員選挙・・・「シカイ」

※記載台に凹凸があったり、台に強度がない場合、点字を打つことが難しいため、必要に応じて、硬い板等を用意しておくなど、配慮します。

- 選挙区の投票内容を比例区用の用紙に書いてしまうようなミスを防ぐために、1枚ずつ用紙を手渡す必要が、ときとしてあります。ご本人に「まとめて渡してもよいかどうか」聞いてみてください。また、どんな向きで記載しても有効であるとはいえ、

念のため正しい用紙の向きを伝えるほうがよいでしょう。

- 点字投票用紙への記載が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

◆点字投票ができないが、自署可能な場合（通常投票）

- 投票用紙交付係から選挙数分の投票用紙を受け取り、車椅子用記載台、若しくは通常の記載台へ案内します。車椅子用記載台の場合は、椅子を用意します。
- 投票用紙への記載が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

●点字投票ができず、自署もできない場合（代理投票）

- 投票用紙交付係から選挙数分の投票用紙を受け取り、車椅子用記載台、若しくは通常の記載台へ案内します。車椅子用記載台の場合は、椅子を用意します。
- あらかじめ選任されている代理投票補助者2名を配置し、1人は投票用紙に、選挙人が指定する候補者等の氏名等を記載し、他の1人はその場で立ち会います。
- 代理投票が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

選挙情報の提供について

点字・音声による選挙のお知らせの発行

現在、公職選挙法の規定により、選挙管理委員会は点字又は音声による選挙公報を発行することはできませんが、候補者の政見等を知ることは、視覚障害のある方々の選挙権行使にとって重要な情報の保証です。

川崎市では、ボランティア団体「水車の会」が行う選挙公報等の音訳版作製（カセットテープ及びCD-R）の支援を行っております。「水車の会」に登録をすると選挙ごとに選挙公報の音訳版が自宅等に郵送で届けられるものです。

また、国政選挙（衆議院議員総選挙、参議院議員通常選挙）の際は、県選挙管理委員会において、神奈川県ライトセンターに依頼し、選挙公報を点訳及び音訳した「ライトセンターだより（号外）」として、市区町村選挙管理委員会、及びライトセンター登録利用者向けに発行しています。

投票所への補助犬の入場は可能です。 （受け入れは義務付けられています。）

平成15年10月に施行された「身体障害者補助犬法」により、全ての公共施設、公共交通機関、民間施設で身体障害者補助犬の同伴を受け入れることが義務付けられました。補助犬には、視覚障害者の歩行を安全に誘導する盲導犬、聴覚障害のある方の安全を守る聴導犬、肢体に不自由のある方の日常生活を介助する介助犬がいます。平成26年8月1日現在活躍している補助犬は、実働1,137頭（盲導犬1,010頭、聴導犬 55頭、介助犬 72頭【厚生労働省HPより】）で、街中では、その活躍を見る機会も少ないのが現状です。

2 聴覚障害のある方

(1) 主な特徴

- 聴覚障害のある方は、「ろう者」「難聴者」「中途失聴者」に分かれます。

「ろう者」・・・生まれた時から全く聞こえない人など

「難聴者」・・・残存聴力を生かして言葉が理解できる人（補聴器使用者、人工内耳使用者など）

「中途失聴者」・・・音声と言葉を覚えた後に、何かの原因で聞こえなくなった人

- 外見からは、聴覚障害のある方かどうか分からないことが多いため、声をかけたのに返事をしないなどと、相手に誤解されてしまうことがあります。
- 補聴器をつけても、明瞭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います。
- 片方の耳は聞こえますが、もう片方の耳が聞こえない方もいます。
- 音や声による情報が得にくいため、文字や図など視覚により情報を入手しています。
- 聴覚障害のある方の中には声を出して話せる方もいますが、相手の声は聞こえていない場合があります。
- 1対1では音声の会話ができる方でも、複数の方が一度に話すと言葉の聞き取りが難しくなります。

(2) 基本的な接遇

- 聴覚障害のある方から、コミュニケーションの方法について、希望があった場合は、希望にそった形で対応します。

※「ゆっくり話す」「筆談で対応」など

- 聴覚障害のある方は、相手の口元や表情を見ているので、正面から応対し、マスクをしている場合は、外します。また、逆光で話し手の口元や表情が見えなくならないようにします。

- 聴覚障害のある方の中には、会話することが難しい方もいますので、その場合は、筆談等で対応します、

※会話ができないからといって、説明を省略せず、必ず相手とコミュニケーションを取ることが重要です。

- 補聴器をつけていても完全に聞こえているとは限りません。その場合は、近づいて話すようにします。
- ゆっくり話す時は、1音1音区切るとかえって伝わりにくくなりますので、ことば

のまとまりで区切るようにします。

【悪い例】

「ま・っ・す・ぐ・お・す・す・み・く・だ・さ・い」

【良い例】

「まっすぐ / おすすみください」

※必要に応じて、身振りを交えるなどして、相手に理解してもらえるよう努めます。

聴覚障害のある方とのコミュニケーション方法

手話

聞こえない人達のコミュニケーションの方法なので、一方的に伝えるだけではなく、お互いの気持ちが伝え合えるようにすることが大切です。

口話

2～3m以内の近いところから正面を向いて、口を大きく開けて、はっきり、ゆっくり話してください。

筆談

メモなどに文字を書いて読み合う方法です。多少、時間はかかりますが、正確です。短い文で簡潔にわかりやすく書いてください。

指文字

手指の動きで50音を表すもので手話を併用します。

例：「あ」を表すには「手のひらを相手に向けて握り、親指は横に倒す」

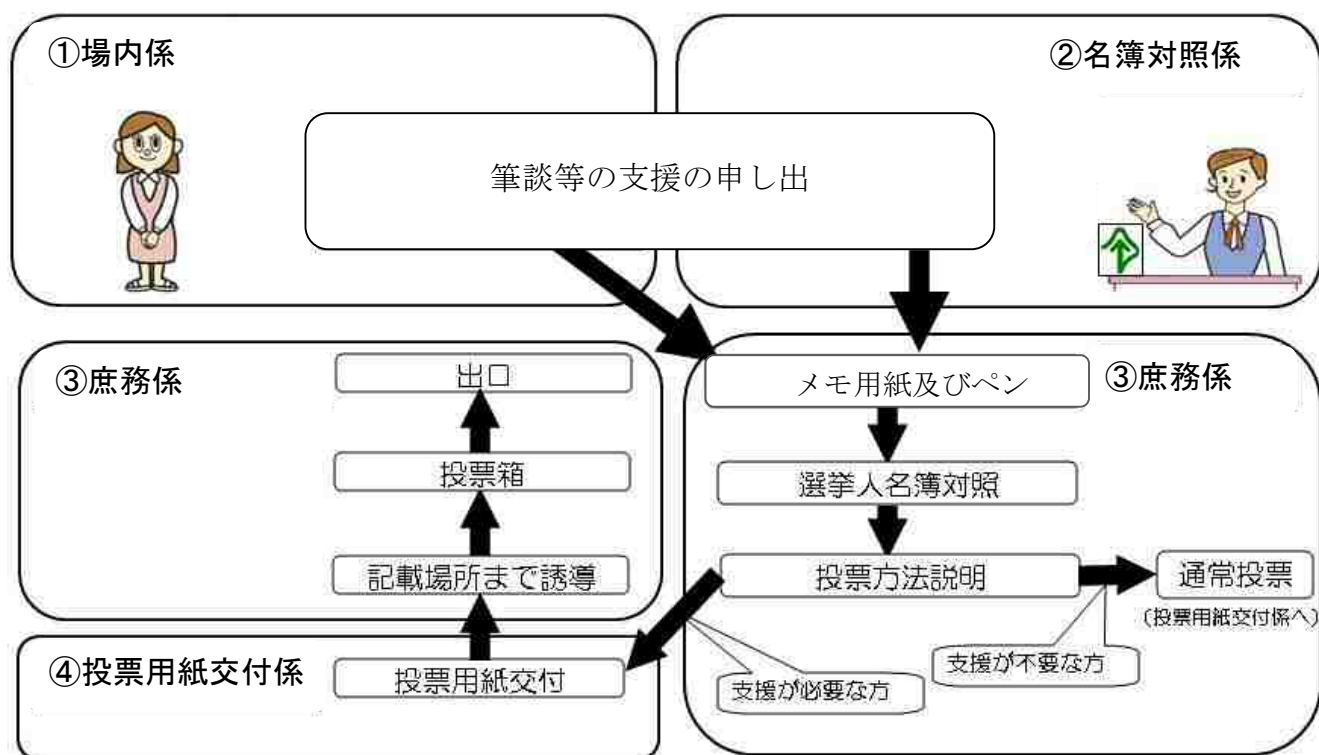
など、指の動きで文字を組み合わせ伝えていきます。

身振り

簡単な内容を身振りでやりとりすることができます。

例：候補者名を記入してください。（氏名掲示全体を指差し、投票用紙を書く動作をする。）

(3) 投票所における係別対応について



コミュニケーション時の留意事項

- ・聴覚障害のある方は、口の動きで言葉を読み取ることもありますので、マスクを外します。
- ・会話をおこなう場合は、ゆっくり話し、相手が理解したことを確認します。
- ・筆談をおこなう場合は、メモ用紙及びペンを使い、受付時に確認する内容を書いて、コミュニケーションを取ります。
- ・聴覚障害のある方であるからといって、説明等を省略しないようにします。

①場内係 ・ ②名簿対照係

- 案内時に聴覚障害のある方から筆談等の支援の申し出があった場合は、備え付けのメモ用紙及びペンを使用して、支援が必要なことを確認し、庶務係へ案内します。

③庶務係

- 場内係から聴覚障害のある方の誘導等の対応をお願いされたら、メモ用紙及びペンなどを使って投票方法（通常投票、代理投票）について説明を行い、名簿対照を行った後、投票用紙交付係へ誘導を行い、記載所へ案内します。
- 聴覚障害のある方の投票が円滑に行われているか確認し、困っているようであれば、進んで声をかけます。

④投票用紙交付係

- 投票用紙を交付する際に、諸用紙の「交付係用投票記載の注意」の部分を指さすなどして、相手とコミュニケーションを図ります。

選挙情報の取得

聴覚障害のある方は、候補者の演説等を聞くことができないため、候補者の施策等の情報を得る機会が少ないと言われています。現在、市では聴覚障害のある方が選挙情報を得られるよう立候補予定者説明会の中で、街頭演説や個人演説会等での手話通訳者の配置への協力依頼をおこなっているところです。なお、公職選挙法の一部改正する法律（平成25年法律第10号）により屋内の演説会中掲示する映写等の類の利用が可能となり、要約筆記のＯＨＰによる映写などができるようになりました。

また、平成23年に総務省では、「障がい者に係る投票環境の向上に関する検討会」を開催し、政見放送への字幕及び手話通訳の付与を都道府県選挙管理委員会へ要請しており、障害のある方の投票環境の向上を目指しています。

※平成24年3月の総務省通達により、選管のホームページ上に選挙公報（PDF 版）を掲載できるようになり、障害のある方の投票環境の向上にも役立っています。

3 肢体に不自由のある方

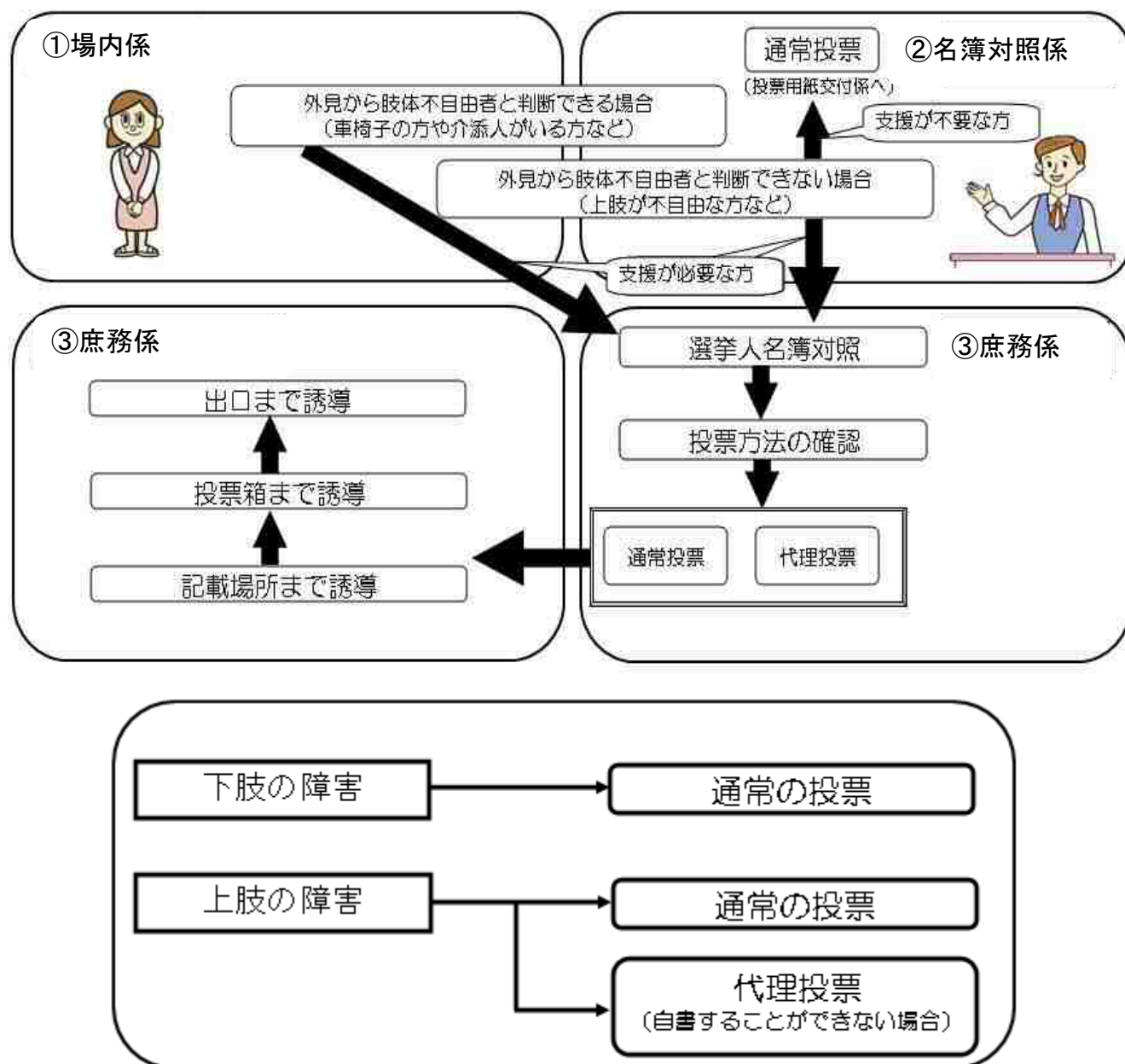
(1) 主な特徴

- 先天的か後天的かを問わず、四肢の麻痺や欠損、あるいは体幹の機能障害のため、日常の動作や姿勢の維持に不自由のある人を指します。
- 下肢に障害のある方の中には、段差や階段等があると自力で進めない方がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。
- 車椅子を使用されている方は、高いところには手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。また、少しでも段差や溝などがあると、車輪がつかえたり、はまりこんでしまうことがあります。
- 手にマヒのある方や脳性マヒで、自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動をとまなう方などでは、文字を記入することや、狭いスペースに記入することが困難な方もいます。
- 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、自分の意思を伝えられない方もいます。

(2) 基本的な接遇

- 車椅子を使用されている場合、立った姿勢で話されると、上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。
- 聞き取りにくいときは、分かったふりをせずに、一語一語確認するようにします。
- 身体が不自由な方に対し、急がすことのないよう、あわてずにゆっくり対応します。
- 言葉がうまく喋れない方に対して、子どもに対するような言葉づかいや接し方をしないようにします。
- 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。特に雨の日は、すべりやすくなっているため、案内人の配置や注意書きを置くなどの配慮をします。
※濡れた床や、ワックスの塗ってある床はすべりやすく、杖を使用している方や足の不自由な人にとっては、非常に危険です。
- 車椅子の介助をおこなう場合は、押し始める時には「押します」と声をかけてから、ゆっくりと押すようにします。また、止まる時もゆっくりと停止させます。
※障害のある方の中には、音や動きに対して敏感で急な動きに驚いてしまう方もいます。

(3) 投票所における係別対応について



①場内係

[下肢が不自由な方]

☆車椅子の方や介添人がいる場合

- 場内係から声かけを行います。誘導等の支援が不要な方については、名簿対照係を案内します。誘導等が必要な方については、庶務係へ誘導します。
- 庶務係が混んでいる場合は、必要に応じて椅子などを用意し、負担をかけないようにします。
- 車椅子の方に対しては、相手と同じ目線で話します。また、誘導を行う場合は、自分のペースではなく、相手のペースに合わせます。

[上肢が不自由な方]

☆上肢が不自由な方や介添人がいる場合

- 場内係から声かけを行います。自署が可能で、誘導等の支援が不要な方については、名簿対照係を案内します。自署することが困難で支援が必要な方については、庶務係へ誘導します。
- 庶務係が混んでいる場合は、必要に応じて椅子などを用意し、負担をかけないようにします。

◇選挙人から支援の申し出があった場合

- 上肢が不自由など見た目からは、肢体に不自由がある方と分からない方もいます。支援の申し出があった場合は、庶務係へ誘導します。
- 庶務係が混んでいる場合は、必要に応じて椅子などを用意し、負担をかけないようにします。

②名簿対照係

[下肢が不自由な方]

☆車椅子の方や介添人がいる場合

- 場内係で対応できず、直接名簿対照係に来た場合、誘導等の支援が不要な方については、そのまま名簿対照を行い、投票用紙交付係を案内します。誘導等の支援を求められた方については、庶務係へ誘導します。

[上肢が不自由な方]

☆上肢が不自由な方や介添人がいる場合

- 場内係で対応できず、直接名簿対照係に来た場合、自署が可能で、誘導等の支援が不要な方については名簿対照を行い、投票用紙交付係を案内します。自署することが困難で、誘導等の支援を求められた場合には、庶務係へ誘導します。

◇選挙人から支援の申し出があった場合

- 上肢が不自由など見た目からは、肢体に不自由がある方と分からない方もいます。支援の申し出があった場合、庶務係へ誘導します。

③庶務係

庶務係は、投票方法（通常投票、代理投票）について説明を行い、名簿対照を行います。名簿対照が終わりましたら、選挙人の望む投票ができるよう対応します。

[下肢が不自由な方]

◆誘導が必要な方（通常投票）

- 投票用紙交付係から選挙数分の投票用紙を受け取り、車椅子用記載台へ誘導します。椅子を用意し、選挙人に負担をかけないようにします。
- 投票用紙への記載が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

[上肢が不自由な方]

◆自署可能だが、誘導が必要な場合（通常投票）

- 投票用紙交付係から選挙数分の投票用紙を受け取り、車椅子用記載台へ誘導します。椅子を用意し、選挙人に負担をかけないようにします。
- 投票用紙への記載が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

●自署できない場合（代理投票）

- 投票用紙交付係から選挙数分の投票用紙を受け取り、車椅子用記載台、若しくは通常の記載台へ案内します。車椅子用記載台の場合は、椅子を用意します。
- あらかじめ選任されている代理投票補助者2名を配置し、1人は投票用紙に、選挙人が指定する候補者等の氏名等を記載し、他の1人はその場で立ち会います。
- 代理投票が終わりましたら、それぞれの投票箱へ誘導します。

段差是正のために設置するスロープに係る注意事項

選挙の際、投票所に来られた方が、出入口に設置したスロープで転倒し、ケガをする事故が起きています。事故が発生しないようにするため、次のようなことに配慮してください。

1 投票日前日（段差是正スロープの設置時）

- （１）業者が設置したスロープが、安全に設置されているか確認を行うこと。
- （２）スペースに余裕がある投票所では設置場所に十分配慮すること。

2 投票日当日（投票所運営時）

- （１）スロープ近くに注意喚起の貼り紙を掲示すること。
- （２）スロープの設置状況を適宜巡回確認すること。
- （３）場内係は、必要に応じて選挙人に注意喚起の声かけを行うこと。
- （４）雨によりビニールラバーが濡れている場合は雑巾等で拭き取ること。なお、それでもビニールラバーが濡れたことにより、滑りやすくなることが想定される場合、取り外し可能なスロープについては状況に応じて一時的な撤去も行うなど考慮すること。

投票所を設営する際の注意事項

誰もが投票しやすい投票所の設営にあたっては、以下の点に注意が必要です。（※）

- ・車椅子利用の方に配慮し、十分な広さの通路の確保（85～90cm）に努める。
- ・2階以上の投票所の場合は、昇降設備があること。
- ・歩いて来ることが難しい方への駐車場の確保。
- ・施設（学校）の入口から投票所までの経路が表示されていること。
- ・投票所内の順路が分かりやすいこと。

※ 投票用紙交付係などは、2人以上の選挙人が通れないようにしてある箇所は、必要に応じて通路を拡張できるようにしておくなどの配慮をお願いします。



表示例

4 知的障害のある方・精神障害のある方

(1) 主な特徴

《知的障害のある方》

- 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。
- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくく、人に尋ねることや、自分の意見を言うことが苦手な方が多いと言われています。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もおり、同じ質問を繰り返す方もいます。

《精神障害のある方》

- 統合失調症、そううつ病、アルコール依存症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。
- ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションを取ることが苦手な方が多いと言われています。また、社会生活に慣れてない方もいます。
- 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ます。

(2) 基本的な接遇

- 口頭での説明の理解が難しい方には、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して渡すなどの工夫をします。
※メモ書きの際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって対応するようにします。
- 一度に多くのことを言われると、混乱することがあるので、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。
- パニック状態になり、大きな声をあげるなどした時は、強制的に制止せず、時間をおき、少し落ち着いたら対応するようにします。

(3) 投票所における係別対応について

知的障害のある方・精神障害のある方や介添人の方は、病気のことを知られたくないと思っている方も多いため、声かけの際は、「何かお手伝いすることはありますか」など、穏やかな口調で対応するようにします。

幼児・介護人の投票所への入場について

公職選挙法第58条（投票所へ出入りし得る者）は、第三者が投票所へ出入りすることにより選挙人の投票に心理的な圧迫が加えられるおそれがあることや、投票の秘密の保持、投票所の秩序の維持等の観点から設けられており、この趣旨にかんがみれば、選挙人の同伴する幼児などが投票所へ出入りすることまでも禁止しているものではないと解され、これを明確にするため、平成9年に、公職選挙法第58条にただし書きが加えられる改正が行われました。（逐条解説 P548）

最終的には、投票管理者の判断となりますが、本市では、幼児等については「投票事務の手引」の中に記載しているとおり、『一律に小学生以上は入場を認めないというものではなく、後学のための希望者や各投票所の施設や周囲の状況を踏まえ、適切な対応』をお願いしているところです。

介護人の入場については、介護人がいることで本人が落ち着くと判断される場合には、入場を認めるようにしています。

【参考】公職選挙法 第58条

選挙人、投票所の事務に従事する者、投票所を監視する職権を有する者又は当該警察官でなければ、投票所に入ることができない。

ただし、選挙人の同伴する幼児その他の選挙人とともに投票所に入ることについてやむを得ない事情がある者として投票管理者が認めたものについては、この限りでない。

代理投票について

事前準備

代理投票は、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選挙人から投票管理者に申し出があったときに行います。

代理投票の申請があったら

投票管理者は、投票立会人の意見を聴いて、あらかじめ補助者を投票所の事務に従事する者のうちから2人選任しておきます。

※投票管理者・投票立会人は、補助者になることはできません。

- (1) 申請は口頭による申し出でよいこととされています。
- (2) 投票管理者は、代理投票の事由があるかどうかを決定します。
- (3) 投票は、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人は、その場に立ち会います。
※ 補助者は選挙人に対し、「どの候補者に投票するのですか」と聞きます。その際、誘導と疑われるような聞き方とならないよう注意します。
- (4) 投票用紙を投票箱に投函してもらいます。
- (5) 代理投票を行った選挙人の氏名を「投票録」記載用に記録しておきます。

代理投票の留意事項

代理投票は、本人投票の原則及び秘密投票の原則の例外としての性格を持つものです。投票はあくまでも選挙人本人の自由意思に基づいて行なわれるべきものでありますので、補助者2人が選挙人本人の意思を確実に確認したうえで、そのうちの1人が選挙人の指示する候補者等の氏名等を記載するようお願いします。

- (1) 投票を補助すべき者が選挙人に候補者の氏名等を確認するときは、特に慎重を要し、選挙人本人の意思を確実に確認してください。また、必要に応じて、選挙人の付添人等の間で、候補者の氏名の確認に必要な選挙人本人の意思の確認方法について、事前打ち合わせを行うこと等、適切に対応してください。
- (2) 投票を補助すべき者が選挙人本人の意思を確認できないときは、投票することができません。
- (3) 選挙人の付添人等は、やむを得ない事情がある者として投票管理者が認めた場合には、投票所に入ることができますが、代理投票において選挙人の投票を補助すべき者となることはできませんので、投票の記載する場所において選挙人本人の意思確認等を行う投票手続きには関与することはできません。
- (4) 代理投票が認められる選挙人の様子は様々でありますので、投票を記載する場所における投票手続に入った後には、選挙人本人の意思確認には、個々の選挙人の状況に応じてきめ細かく適正に対応するよう努めてください。

5 性同一性障害のある方

(1) 主な特徴

- 体の性別と心の性別との間に食い違いが生じ、そのために何らかの「障害」を感じている状態を指します。

(2) 基本的な接遇（配慮）

- 川崎市では、平成15年の衆議院議員総選挙から、本人確認の手段として性別を尋ねない方針を決め、「人権に十分配慮した対応に心がけてください」という文言を入れた「投票事務の手引」「各係のしおり」を投票事務に従事する職員に配布して、性同一性障害のある方への配慮をしています。
- 平成16年執行の参議院議員通常選挙からは、それまで投票用紙引換票の色を男性用をブルー、女性用をピンクとしていましたが、性同一性障害の方に配慮して、男性用、女性用どちらも、若竹色とし、男女別に投票者数を集計する必要があるため、女性用の投票用紙引換票は、右下をカットすることにより、性同一性障害がある方が名簿対照係から投票用紙引換票を受け取り手に持った状態では、一見して男女別が分からないように配慮しています。

(3) 投票所における係別対応について

- 名簿対照係において、投票所入場整理券を持参しない選挙人等については、必要に応じて住所、氏名、生年月日を確認の上、選挙人名簿と対照しますが、外見上の性別と選挙人名簿に登録されている性別が異なっていたとしても、性別については問い合わせをすることをせず、投票用紙引換票を渡します。

6 高齢の方

(1) 主な特徴

- 高齢の方とは、社会の中で他の構成員に比して年齢が高く、一般に満65歳以上の者であると定義されています。
- 加齢に伴う運動機能の衰えにより、歩行が困難な方や難聴、弱視の傾向も見られます。また、老衰に伴う認知機能の減退等といった理由により、認知症の傾向も見られ、日常生活で介助を必要としている方もいます。
- 高齢の方の中には難聴かつ弱視というように、障害が重複している方も多くいます。

(2) 基本的な接遇

- 弱視の方には老眼鏡を用意するなど、高齢の方が抱えている障害に対して、適切な対応をするようにします。
- 高齢の方の中には、自力で投票所まで来られず、家族の介助で投票所にくることもあるため、投票所内での介助が必要かどうか尋ねるようにします。
- 混雑等により、投票所受付で待たせてしまう場合は、椅子等を用意するなど、配慮するようにします。

(3) 投票所における係別対応について

高齢の方は、「(1) 主な特徴」にあるように、難聴かつ弱視というように、障害が重複している方もいます。

その場合は、「1 視覚障害のある方(P2)」と「2 聴覚障害のある方(P8)」の方への対応方法を組み合わせるなど、その方の状況に応じて、臨機応変に対応するようにします。

7 認知症の方

(1) 主な特徴

- 認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったためにさまざまな支障が出ている状態（およそ6か月以上の継続）を指します。
- 認知症には、脳が障害を受けた場所等によりいろいろな種類があります。加齢とともに発症する割合が増加しますが、65歳未満の方が発症することもあります。
- 記憶力が徐々に低下していき、特に新しいことを覚えることが難しくなっていきます。また、ものごとを理解したり判断する力も低下するため、考えるのに時間がかかったり、一度にたくさんのことを言われると混乱してしまうことがあります。

(2) 基本的な接遇

- 認知症の方には「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」という点に注意して接します。
- 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。
- 新しいことを覚えることがむずかしく、一度に多くのことを言われると混乱することがあるので、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。
- 状況を理解する力が低下することから、手続きや順路・順番などの理解に時間がかかります。案内や説明などの対応はゆっくり急がせないようにします。
- 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮ったり、直ぐに否定や訂正をせずに、気持ちを受けとめながら、タイミングを見計らって対応するようにします。
- 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。

(3) 投票所における係別対応について

認知症の方は、「(1) 主な特徴」にあるように高齢の方が多いため、「6 高齢の方 (P21)」の接遇と同様に、障害が重複している方もいますので、「1 視覚障害のある方 (P2)」と「2 聴覚障害のある方 (P8)」への対応方法を組み合わせるなど、その方の状況に応じて、臨機応変に対応するようにします。

介護人が付き添われている場合や代理投票が必要な方については、「幼児・介護人の投票所への入場について (P18)」や「代理投票について (P19)」をふまえ、適切に対応します。

平成23年4月10日執行統一地方選挙の例



点字器、老眼鏡は、庶務係において管理し、必要に応じてすぐに貸し出せるように準備しておきます。

投票所の配置図(例)

※——※——
投票記載所③

一時休憩用椅子□□

出口

知事

〔色〕の投票用紙

投票用紙交付係●⑧ ※1人のみ通れる幅とする

投票箱⑩

場内係●

投票箱⑦

場内係●

投票用紙交付係●

県議

〔色〕の投票用紙

投票箱④

※1人のみ通れる幅とする

投票箱⑤

場内係●

椅子□

点字・身障者記載所

投票記載所⑥

投票用紙交付係●

市議

〔色〕の投票用紙

投票用紙交付係●②

名簿対照係主任●

投票箱③

※投票用紙の交付は、投票開始前に行われ、投票用紙の枚数は、投票開始前に行われる。

投票立会人●

投票管理者●

事務長●

庶務係主任●

(代理、点字、船員等の選挙人を引き継ぐ)

投票所標札

場内係●

名簿対照係

① ① ① ①

入口

「※——」は候補者の氏名等の指示

○選挙人のプライバシー保護に配慮する
○性同一性障害等の様々な方がいることを考慮して、人権に十分配慮する
○選挙人が持参した投票所案内を回収する
○選挙人の住所、氏名、生年月日を確認した上で、選挙人名簿抄本と対照する
○名簿抄本にチェックし、投票用紙引換票(男・女別)を1枚ずつ交付する