

**障害者ITSCのパソボラ無料訪問サポートの範囲(運用基準)V.12**

2012/08 埼玉県障害者ITサポートセンター

- (注)1.無料の個別訪問サポート、相談時の判断基準、原則を記述したもの。  
 2.記号の意味:○対応可、△状況により対応、X原則対応不可(但し、パソボラの対応能力による)  
 3.サポートに必要な手話通訳、要約筆記、ガイドヘルプなどは依頼者の手配、負担とする。(筆談対応可)  
 (依頼者の問題対処能力、困り具合を勘案し、問題解決に向けて、実情に応じ柔軟に対応する。)

サポート項目	対応項目	範囲、判断	備考
<b>サポート対象</b>	居住地 年齢 資格 (障害があるため、パソコン習得が困難な方) サポート時間 ハード OS	埼玉県内 18歳以上の社会人 障害者 原則2時間程度 DOS/V機 Windows PC	地域により対応不可地域 学生を除く 障害者手帳を有する方 (「発達、精神障害」は状況による) 状況により柔軟に対応 Windows対応(タブレット端末は検討課題) 原則としてXP,Vista、Win7
<b>サポート範囲</b>	PC、ソフト購入相談 PCのセットアップ、初期設定 ISP選定、申込み支援 回線接続作業 ハードの故障、買い替え  データのバックアップ ソフトの不具合  プリンターの使い方、故障	○(一般常識的助言) △(原則として購入業者に) ○(一般常識的助言) △(原則ISP業者に依頼) △(原則メーカーに依頼) (連絡支援は引き受けOK) △(原則不可) △(原則メーカーサポート) (MSの標準的なソフトに限定) △(原則メーカーがサポート)	原則として特定業者の推薦しない 本人の操作をアドバイス 選択肢、一般的選定基準、価格等アドバイス 必要に応じ設定アドバイス 状況チェックとアドバイス 視覚、盲ろう者は代理サポート バックアップとデータ取り込み要領は支援 状況判断とアドバイス 視覚障害、盲ろう者は代理サポート 状況判断とアドバイス 視覚障害、盲ろう者は代理サポート 視覚障害者のOCR利用はサポート 貸出支援等パソボラの可能な範囲 視覚障害者/発達障害者向 Skype等活用アドバイス バックアップ対応OK(趣味対応不可) PCへの取り込み方法などの助言 携帯電話会社サポート、スマホは検討課題 他OS等研究・試行的に取り組み
<b>アプリ ソフト対応</b>	スキャナー 入力補助装置 DAISY(長時間録音) インスタントメッセージ(無CD/DVD 記録) デジカメ 携帯電話 その他 OS  インターネット  メール  Word  EXCEL  一太郎、Open/LibreOffice 画像加工ソフト 挨拶状(年賀状)/住所管 音声ソフト	△(原則メーカーがサポート) △特殊マウス、特殊スイッチ △(活用支援) △(一般常識的助言のみ) △(一般常識的助言のみ) △(一般常識的助言のみ) X スマホ、タブレット端末、その他 中級レベルまで (WindowsXP以降) 中級レベルまで  OE、Windowsメール、Live  △中級レベルまで (自習中心でアドバイス) △中級レベルまで (自習中心でアドバイス) X X(一般常識的助言のみ) △(一般常識的助言のみ) 原則として高知システム品	ダイソウ「いちから始める・・・」レベル 障害対応補助機能設定は対応 検索とお気に入り作成助言 (視覚、盲ろうはダウンロード支援OK) 「いちから始める・・・」レベルまで (視覚障害向MyMailはOK) 「いちから始める・・・」レベルまで (視覚、盲ろうは画像取り込までOK) 「いちから始める・・・」レベルまで  MS-Officeとの変換はアドバイス可 趣味の領域にて、範囲外 視覚、盲ろう者は状況により対応 PC-Talker、MyMail、NetReader等 緊急時は随時対応 緊急時は随時対応 緊急時は随時対応
<b>サポート上限 (プラス新年度 1-2回追加)</b>	一般障害(肢体障害等) 視覚障害 盲ろう者、重度肢体障害	4回程度まで 10回程度まで 12回程度まで	注1.原則的最高上限。緊急時は上限に拘らない。自助努力によりできるだけ効率よく。 注2.上限を超えたときは、地域のボランティア団体、パソボラ個人による有償サポートなど紹介。
<b>サポート形式 訪問派遣場所</b>	個別訪問・派遣のみ 自宅  公共施設	一律の講座、教室は不可 パソボラ宅から片道1時間、交通費片道500円、車25Km程度まで (これを超える時は断ることがある。単身家庭は原則第三者立会い) 障害者交流C内、公民館、通所・入所施設等でのサポート (病院内は個別ケースにて判断)	ITSC相談室対応は派遣とみなす