

障害者ITSCのパソポラ無料訪問サポートの範囲(運用基準)V.16 (2021/08改訂)

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 ×：原則対応不可(但し、パソポラの対応能力による)
 3.サポート時必要な手話通訳、要約筆記、ガイドヘルプなどは依頼者の手配、負担とする。(筆談は対応可能)
 4.依頼者の課題対処能力を勘案し、解決に向けて柔軟に対応させていただくものとします。

項目	対応項目	範囲、判断	詳細内容
サポート対象	居住地	埼玉県内	地域により対応不可地域あり
	年齢	18歳以上の社会人	学生を除く
	サポート依頼者資格	障害者及び難病者 (障害があるため、パソコン習得が困難な方)	障害者手帳または準ずる証明書を有する方 (「発達、精神障害」は状況による)
	サポート時間	概ね2時間程度	状況により柔軟に対応
	ハード及びOS	WindowsPC,iOS,Androidスマホ,タブレット	原則としてWindows パソポラの可能な範囲で対応
サポート範囲	PC、ソフト購入相談	○(一般的助言)	原則として特定業者の推薦しない
	PC初期設定、バックアップ	△(原則として購入業者に)	操作をアドバイス(状況により有料引受紹介)
	ISP選定、申込み支援	○(一般的助言)	選択肢、一般的選定基準、価格等アドバイス
	回線接続設定	△(原則ISP業者に依頼)	必要に応じ設定アドバイス、メール初期設定
	ハードの故障、買い替え	△(原則業者に依頼) (連絡支援は引き受けOK)	状況チェックとアドバイス 視覚障害、盲ろう者は代理サポート
	データのバックアップ	△(方法の助言)	バックアップ要領はアドバイス
	ソフトの不具合	△(原則業者サポート) (MSの標準ソフトに限定)	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
	プリンター使い方、故障	△(原則業者がサポート)	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
	スキャナー	△(使い方のアドバイス)	視覚障害者のOCR利用はサポート
	入力補助装置	△特殊マウス、特殊スイッチ等	ITSCから試用貸出、利用支等可能な範囲で
	DAISY(長時間録音)	△(活用支援)	視覚障害者/発達障害者向(作成支援不可)
	CD/DVD録音/録画	△(一般的助言のみ)	PCバックアップ対応OK(趣味対応不可)
	デジカメ	△(一般的助言のみ)	PCへの取り込み方法などの助言OK
携帯電話、	×	携帯会社サポート、スマホはパソポラ次第	
アプリソフト対応	OS (簡単操作センター)	○中級レベルまで ○(障害者利用機能設定)	一般的利用助言 MSアクセシビリティ設定支援
	SNS	△(利用登録のみ)	特殊文字解読登録支援など
	インターネット	中級レベルまで	検索要領/お気に入り作成助言 (視覚、盲ろうはダウンロード支援OK)
	メール	Outlook,WindowsLiveMail,他 MyMail(視覚障害者)	初期設定、ファイル添付等
	Office(Word,Excel)	△中級レベルまで (自習中心で助言)	初級レベル利用アドバイス (視覚、盲ろうは画像取り込までOK)
	Open Office等	△一般的助言	無料ダウンロード要領等
	画像加工ソフト	×	趣味の領域にて範囲外
	挨拶状(年賀状)/住所管理	△(一般的助言のみ)	視覚、盲ろう者は状況により対応
	音声ソフト	原則として高知システム品	PC-Talker、MyMail、NetReader等
サポート上限	一般障害(肢体障害等)	4回程度まで	ITSC相談室での自習は無制限
	視覚障害 盲ろう者、重度肢体障害	10から15回程度まで 12~17回程度まで	可能な限り自立まで(予算消化状況による) 可能な限り自立まで(予算消化状況による)
注1.原則的的最高上限。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、パソポラ個人による有償サポートなど紹介。 (事業委託予算の上限により引き受け条件を制限することがあります。)			
サポート形式	個別訪問・派遣のみ	一律の講座、教室は不可	ITSC相談室での対応は派遣とみなす
訪問派遣場所	自宅	パソポラ宅から片道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あり ・単身家庭は原則第三者立会い	
	公共施設等	障害者交流C内、公民館、通所・入所施設等でのサポートOK (病院内は個別ケースにて判断)	
その他	状況、実態により、ITSC推進員が判断		
	Openavi等	△重度肢体障害者対応	パソポラの可能な範囲で対応