

障害のある人を理解し、必要な情報を保障するための ガイドライン

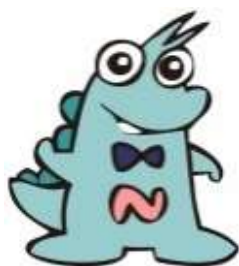


平成29年4月

日進市・

日進市障害者自立支援協議会

権利擁護部会



日進市
NISSHIN

はじめに

日進市にお住まいの身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳所持者は、平成28年3月末時点で約3千人います。また、障害者基本法第2条第1号に規定する障害のある人の定義は「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」とされています。これは社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとするいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえてのものですが、つまり、障害者基本法が対象とする障害のある人はいわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

今後、障害のある人の数は人口の高齢化や社会環境の変化により、ますます増加するものと思われます。こうした中、誰もが加齢や疾病等により体の機能が低下していくことを考えれば、障害のある人の暮らしやすい社会づくりは、全ての人の共通の課題でもあります。

本市においては、平成27年9月に実施した「障害を理由とする差別等の事例」調査では、障害のある人に対する配慮が欠けていることや差別だと感じたことなどの意見が多く寄せられました。平成28年3月には「障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領」を策定し、障害の有無に関係なく「地域で共に暮らすまちづくり」の実現に向けて、差別偏見をなくすための取り組みを行っています。

そして、平成28年4月1日、障害者差別解消法が施行されました。この法律は、障害のある人に対する誤解や偏見等による不利益な取扱いをなくすとともに、障害のある人の日々の生活や社会参加を妨げている建物や施設、制度などのバリアを解消することにより、誰もが暮らしやすい社会づくりを進めることを目指しています。

私たちは、日常生活の中で様々な情報を得て暮らしています。商品を選ぶ際や公共サービスを利用する場合など、生活のあらゆる場面で、情報は私たちの暮らしに不可欠なものとなっています。災害、事故及び事件などの緊急時に、適切に情報が提供されないと、直ちに市民の生命・身体や財産等に重大な影響を及ぼす恐れもあります。

しかしながら、情報の発信は、活字、音声、映像により行われることがほとんどであり、視覚、聴覚、音声・言語機能等の障害や、知的障害、発達障害など、コミュニケーションに障害のある人たちにとっては、必要な情報を容易にかつ正確に得ることや、他の人に自分の意思を伝えることが難しい場合が多くなっています。

情報通信技術の進展により、情報へのアクセスは改善され、情報発信のバリアも小さくなりつつありますが、逆に、障害があるがゆえにこれまで以上に障害のない人と比べ、得られる情報の量や質において格差を拡大させてしまう恐れがあります。また、情報通信技術の進展でカバーできない範囲も依然として存在し、人的支援に頼る部分も多く存在します。

障害の有無にかかわらず、必要な情報を確実に得られるようにすることは、誰もが暮らしやすい社会を築いていくために極めて重要です。市民の知る権利を保障するためには、情報を受け取る権利と情報を発信する権利が保障されていなくてはなりません（これを以下「情報保障」といいます。）、行政と障害のある人との関係においては、行政が障害特性に応じて、障害のある人が情報を受け取る際及び行政に情報を発信する際のバリアを解消するための配慮を実施することが必要となります。

そこで本市では、障害のある人の情報バリアを解消し、知る権利を保障するという観点から、コミュニケーションに障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮についてのガイドラインを作成しました。このガイドラインは、障害のある人に対する情報保障を確保するため、市民サービスとして、市の各機関が行うべき配慮の指針を示し、各機関が実践する際、これに沿った対応をするよう努めることとします。すぐに実践できるものは率先して行い、すぐに実践が困難なものでも実現に向けて検討を行い、やれるところから一步一步対応していくこととします。

また、作成したガイドラインは関係機関に対しても周知し、コミュニケーションに障害のある人の情報保障に必要な配慮を検討し、実施していただくよう働きかけていくとともに、「日進市障害者政策委員会（障害者差別解消支援地域協議会）」を通じて民間団体や企業へも周知し協力を呼びかけていくこととします。

〈障害のある人のための国際シンボルマーク〉



国際リハビリテーション協会によって障害のある人が容易に利用できる建築物や公共輸送機関であることを示すシンボルマークです。このマークは、「すべての障害のある人を対象」としたもので、特に車椅子を利用する障害のある人に限定し、使用されるものではありません。

もくじ

障害者差別解消法が制定されました	4
------------------	---

障害特性の概要

①視覚障害（視力障害・視野障害	5
②聴覚障害	5
③盲ろう（視覚と聴覚の重複障害	5
④肢体不自由	6
⑤音声機能・言語機能障害（構音障害・失語症	7
⑥高次脳機能障害	7
⑦内部障害	7
⑧重症心身障害	7
⑨発達障害	8
⑩精神障害	8
⑪難病	8

場面別合理的配慮マニュアル

【上記の障害ごとに記載しています】

全ての障害に共通した対応の基本	9
ア) 窓口などで	10
イ) 印刷物などで	22
ウ) 会議や講演会などで	29
エ) 施設整備などで	35
オ) 地域・災害時などで	38

参考資料

用語解説	39
------	----

文章中の「※」は用語解説をご参照ください。

障害者差別解消法が制定されました

法律の目的

この法律は、正式には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

「障害を理由とする差別」の禁止

障害者差別解消法では、「障害を理由とする差別」の禁止として、次のように定めています。

① 不当な差別的取扱いの禁止

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることをしてはいけません。

(例)

- ・ 障害があることを理由に、施設の利用や習い事の入会を断ること。
- ・ 障害があることを理由に、バスやタクシーの乗車を断ること。
- ・ 車いすを利用していることが理由で、飲食店の入店を断ること。

② 合理的配慮の提供

障害のある人から何らかの配慮を求められた場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。

(例)

- ・ 筆談、文章の読み上げ、ゆっくりと丁寧な説明など、障害の特性に応じたコミュニケーションの方法を工夫して、情報をうまく提供できるような配慮をすること。
- ・ 案内表示の文字を大きくするとともに、弱視の人や色覚障害の人にも配慮した色の組み合わせにすること。

障害者差別解消法では、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を次のように定めています。

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
国の行政機関・ 地方公共団体等	法的義務	法的義務 合理的配慮を行わなければならない。
民間事業者 (※1)	不当な差別的取扱いが禁止	努力義務(※2) 合理的配慮を行うよう努めなければならない。

※1 個人事業者、NPO等の非営利事業者も含まれます。

※2 「障害者雇用促進法」の適用範囲においては、法的義務となります。

障害特性の概要

①視覚障害（視力障害・視野障害）のある人の障害特性

視力、視野、色覚など、見る機能についての障害です。先天性で受障する人のほか、最近では、糖尿病性網膜症等で受障する人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多くなっています。人によって見え方は多様で、全く見えない人（全盲）から、見えにくい人（弱視、Low Vision（※））までいるため、視覚的な情報を全く得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等の使用により保有する視力を活用できる人に大きく分けられます。文字を読めても、歩くときに障害物にぶつかったりする人もいれば、歩行にはさほど困難はないものの、文字を読めない人もいます。また、先天性の障害か、中途の障害かによっても、障害の内容には個人差があります。例えば、先天性の障害がある人は、点字の教育を受けている人が多いですが、成人してから障害を有するようになった人は点字を学ぶ機会がなく点字ができない人が多くなっています。

なお、色覚異常や光覚障害については、身体障害者福祉法で定める視覚障害には当たらないため、身体障害者手帳は交付されませんが、視覚に不自由があるため、配慮が必要です。

②聴覚障害のある人の障害特性

聴力を中心とする「聞く」ことについての障害です。人によって聞こえ方は多様です。補聴器がなくてもなんとか会話が聞き取れる人から、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器をつけると大きな音はわかるが会話は聞き取れない人、全く聞こえない人まで様々で、他にも片耳はよく聞こえるが、もう一方の耳が聞こえない人もいます。外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気付かれにくい側面があります。

言葉を覚える前に失聴した人などは、自身の発声・発語を確認することが困難となることから、二次的障害として、言語の発達に遅れが見られることがあり、聴覚障害であることが理解されにくいことがあります。聞こえないことに起因する二次的障害は、他に、情報を得にくい、他人とコミュニケーションを取りにくい、対人関係を築くことが難しいなどがあります。

聴覚障害者には、ろう者（※）、中途失聴・難聴者がいます。

③盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）の人の障害特性

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人を言います。障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられます。

見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの

- ・ 全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」・ 見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」
- ・ 全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」・ 見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」

各障害の発症経緯によるもの

- ・ 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ・ ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ・ 先天的あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
- ・ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

障害の発生時期や障害の程度が異なるため、人によって情報の取得方法、コミュニケーションの方法は異なるので、それぞれ個別に対応する必要があります。

例えば、盲ろう者で、目の障害が先に現れ、さらに後から耳にも障害が現れた人（盲ベース）は、点字を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。一方、耳の障害が先で、後から目にも障害が現れた人（ろうベース）は、手話を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。

盲ろう者の中には、点字や手話のコミュニケーションの方法を学んだことのない人もいます。途中からこれらを学ぶ困難さもあります。そこで、手のひらに文字を書いてもらう方法や、紙に大きな字を書いて筆談するなどのコミュニケーション手段を用いたりすることもあります。このように、盲ろう者一人ひとりのコミュニケーション手段は様々です。

④肢体不自由な人の障害特性

上肢や体幹の麻痺や欠損などにより機能障害のある人の中には、細かいものをつかんだり握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくることが、小さなボタンスイッチやタッチパネルの操作が困難な人がいます。また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動、失語症などによりコミュニケーションを取ることが困難な人もいます。

車椅子を使用している場合

- ・ 脊髄損傷（対麻痺または四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- ・ 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害など。知的障害との重複の場合もあります。）
- ・ 脳血管障害（片麻痺、運動失調など）
- ・ 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もあります。
- ・ ベットへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要です。
- ・ 段差や坂道が移動の大きな妨げになります。
- ・ 手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もあります。
- ・ 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もあります。

杖などを使用している場合

- ・ 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調など）
- ・ 麻痺の程度が軽いため、杖や装具での歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、多くの人は日常生活動作は自立しています。
- ・ 失語症や高次脳機能障害がある場合もあります。

- ・ 長距離の歩行が困難な場合や、階段、段差、エスカレーター、人混みでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要です。

⑤音声機能・言語機能障害（構音障害・失語症）のある人の障害特性

音声機能障害は、喉頭や発声筋等の音声を発する器官に障害があるため、音声や発音、話し方に障害がある状態を言います。例えば、無喉頭や、発声筋麻痺などにより音が出ない場合などです。

言語機能障害は、言語を構成するための神経調節機能に障害があるため、言葉の理解や表現に障害がある状態を言います。例えば、脳梗塞等による失語症や、先天性ろうあ者（※）の二次的障害（生まれつき聞こえない、話せないため、結果として言語機能に障害がある）などがあります。

言語機能障害の人は、おおまかに以下の4つに分けられます。

- ・ 聞くことの障害
（音は聞こえるが、言葉の理解に障害があり、話の内容が分からない。単語や簡単な文章なら分かる人でも、早口や長い話になると分からなくなるなど）
- ・ 話すことの障害
（伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。発話がぎこちない。言いよどみが多くなる。誤った言葉で話すなど）
- ・ 読むことの障害
（文字を読んでも理解することが難しい）
- ・ 書くことの障害
（書き間違いが多い。「てにをは」をうまく使えない。文を書くことが難しいなど）

⑥高次脳機能障害の人の障害特性

高次脳機能障害とは、脳卒中や、交通事故、頭部のけがなどで脳が損傷を受けたため、言語や記憶などの機能に障害が起きた状態を言います。注意力や集中力の低下、比較的古い記憶は保たれているのに新しいことは覚えられない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの症状が現れ、周囲の状況に合った適切な行動が選べなくなり、生活に支障をきたすようになります。

⑦内部障害のある人の障害特性

内部障害には、心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害、肝臓機能障害の7つの障害があります。疲れやすく、長時間の立位や作業が困難な場合があります。また、常に医療的対応を必要とすることが多いです。

外見からは障害があることが分かりにくいいため、周囲の理解が得られにくく、誤解や差別を受けることがあります。

⑧重症心身障害の人の障害特性

重症心身障害とは、重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複していることを言いま

す。

⑨発達障害のある人の障害特性

発達障害とは、主に脳機能の障害であって、その症状が通常低年齢（18歳くらいまで）で発現するもので、次のように分類されています。

- ・ 広汎性発達障害（PDD）…自閉症やアスペルガー症候群など。
- ・ 学習障害（LD）
- ・ 注意欠陥・多動性障害（ADHD）
- ・ その他の発達障害…体の動かし方の不器用さ、チック、吃音など、

⑩精神障害のある人の障害特性

精神障害とは、統合失調症、うつ病等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。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、大半の人は地域社会の中で生活しています。

【主な精神疾患】

- ・ 統合失調症
- ・ 気分障害
- ・ 依存症（アルコール）
- ・ てんかん
- ・ 認知症
- ・ 不安障害

⑪難病のある人の障害特性

神経筋疾患、骨関節疾患、感覚器疾患など様々な疾病により、多彩な障害を生じます。常に医療的対応を必要とすることが多く、病態や障害が進行する場合があります。それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要であることを理解します。

すべての障害に共通した対応の基本

障害のある人の実際をよく理解しましょう

障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なります。ある人にとっては助けとなるのが、別の人にとっては苦痛となることすらあります。相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断し、常に臨機応変に対応することが大切です。そのためには機会があれば研修に参加したり、障害のある人に話を聞く姿勢が必要です。

積極的に声をかけましょう

障害のある人の目線で考えると、街中には障害のある人の社会参加を阻むような状況がたくさんあることに気づきます。駅や交通機関、店舗や施設で障害のある人は不便を感じることもまだまだたくさんあります。すぐに解決できなくても、そういう人が困っていたら積極的に声をかけることが望まれます。ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、必ず本人の意思を確認して行動するようにしましょう。

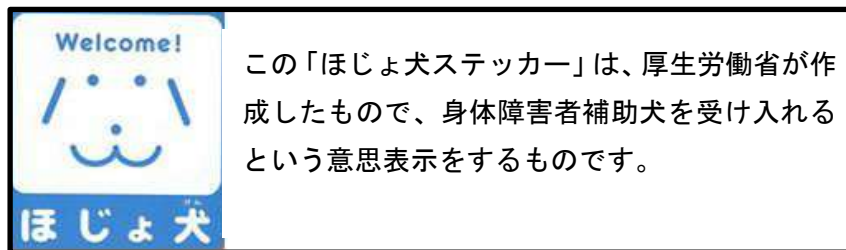
おだやかな口調で話しかけましょう

中には、薬の服用で脳の働きがゆっくりしている人や、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人がいます。話すときはできるだけゆっくりおだやかに、理解できるまで繰り返し説明してください。もしも興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、ゆっくりやさしい口調で話しかけ落ち着かせるようにしてください。

ア) 窓口などで

視覚障害（視力障害・視野障害）

- ①困っていそうな人がいたら、前から近づき自分から、「〇〇課の〇〇です。何かお手伝いすることはありますか？」などと声をかけます。声かけは、介添えの人ではなく、直接本人に対して行き、本人がわかるようにします。
- ②周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、いす等に案内し、順番が来たら名前を呼んで知らせます。
- ③視覚障害のある人が訪問することの多い機関では、拡大読書器、拡大鏡、老眼鏡、手元を照らす照明器具などを常備します。また、普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障害の人が使用しているものの位置を変えないなど留意します。
- ④身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）（※）の受入れを徹底し、各機関・施設の入口に「ほじょ犬ステッカー」を貼ります。（身体障害者補助犬法第7条で、国及び地方公共団体等が管理する施設を身体障害者が利用する場合において、身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならないことが規定されています。）



- ⑤窓口で金銭の收受を行う場合は、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら行います。その際、金額を他人に知られないよう配慮します。

対話の際の配慮

- ①できるだけ、静かな場所で対応します。
- ②部屋の様子と席の位置を説明します。光を感じることでできる人については、部屋の明るさが適当かどうか確認します。（まぶしくて困る人もいれば、十分な明るさを必要とする人もいます。まぶしさを訴える人の場合は、太陽光が正面から当たらないように配慮します。）
- ③相談や説明を行う際は、自分や同席者の肩書と名前を名乗った上で、具体的な言葉でわかりやすく説明します。「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」等の指差し表現や指示代名詞で表現せず、「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避けます。場所は、「あなたの正面」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」と具体的に説明します。

- ④一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えま
す。
- ⑤方向や位置を説明するときは、視覚障害のある人を基準に左右や前後を表現しま
す。（向かい合うと、説明者とは左右が反対になります。）
- ⑥書類の読み上げは、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読み
ます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ⑦本人の自筆を必要とする書類かどうか見直しを行います。書類にサインしてもら
う際は、サインをしやすいように、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるなどの工
夫をします。
- ⑧障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して可能な限り代筆を行
います。その際は、代筆をする職員以外の職員が代筆に立ち会います。周りの人に
住所や電話番号などプライバシーを知られないように注意して内容を読み上げ、本
人に確認してもらいます。
- ⑨申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努めます。また、
併せて視覚障害のある人がウェブ上の定められた様式に必要な事項を正しく記入す
ることは困難なので、従来どおり書面の提出による方法でも対応します。
- ⑩電子メールで情報提供の要望がある場合は、可能な限り応じます。その際できるだ
け添付ファイルを使用せず、メールの文章中にテキストで書くようにします。
- ⑪各機関において、できる限り組織アドレスを公開し、市民から投稿メールを受け付
けられるようにします。

〈盲人のための国際シンボルマーク〉



世界盲人会連合が定めた、視覚障害を示す世界共通の国際シンボルマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物、書籍などで身近に見かけるマークです。

聴覚障害

- ①「耳マーク」を窓口や受付に掲示し、耳が不自由で筆談等の必要な人に筆談等の配慮をします。（ただし、文字の読み書きが苦手などの理由で筆談が困難な人もいますので、聴覚障害のある人が窓口に来られたときには、どんな配慮をすればよいか、本人に尋ねるなどして確認し、できるだけ希望に沿った対応をするようにします。）



耳の不自由な人に筆談で対応ができる窓口などに表示されます。聴覚障害者が行政機関や病院、銀行などで順番待ちをする場合、あらかじめ受付票や預金通帳、保険証などにこのマークを貼ったり、胸などにバッチを付けたりすることで、相手方から手招きで呼ぶ・大きな声ではっきりと話す・筆談に応じるなどの対応が得られ、聞こえないために後回しにされるといった不利や不便の解消に役立ちます。

- ・ 筆談を必要とする人等のために、筆記用具やメモ用紙を窓口準備しておくか、または筆談ボードを必要に応じ配備します。
- ・ 筆談をする際には、短い文で簡潔に書きます。図や記号を用いて表現を明確にします。
- ・ 聴覚障害のある人が多く訪問する窓口では、スムーズに案内や説明を行えるよう、あらかじめ筆談用の文言を記載した文書（例えば、「御用件は何ですか。」、「この用紙に必要事項を記載してください。」など）を用意します。
- ・ スマートフォン等のアプリケーションソフトに音声文字や手話に変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができます。
- ・ 聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認します。
- ・ 特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡します。

◎手話通訳窓口◎

聴覚または言語に障害のある人が窓口にお越しの際、手話通訳または要約筆記のお手伝いをします。

日進市役所介護福祉課窓口にて

- 毎週月曜日 9:00~12:00/13:00~16:00
- 毎週火・金曜日 9:00~12:00
- 毎週木曜日 13:00~16:00

- ②手話通訳のできる職員がいる場合、可能な限り窓口の近くに配置するようにします。

- ③窓口の順番を番号札など音声以外で知らせる工夫をします。
 - ・番号札での呼び出しは、順番を待っている人が番号を十分に確認できるよう、わかりやすく案内します。
- ④文の読み書きのできないろう者もいるので、代筆を求められた場合には、可能な限り代筆を行います。

対話の際の配慮

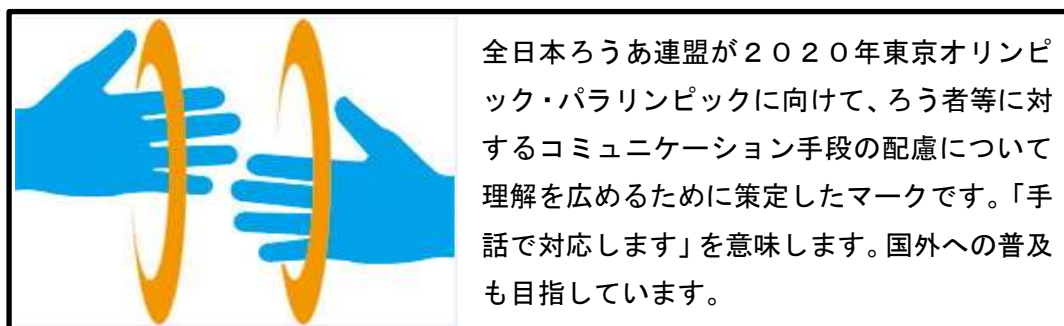
- ①できるだけ静かな場所で対応します。
 - ・難聴者や補聴器等で聴力のある人の場合、できるだけ騒音や雑音の少ない場所で対応します。
 - ・ろう者や聴力のほとんどない人の場合、できるだけ人目の少ない、人の出入りの少ない場所で対応します。
- ②ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話し、相手方がきちんと内容を理解できているか確認します。重要な点は紙に書いて渡して確認します。
- ③ろう者と対話をする場合には、手話通訳者を見るのではなく、ろう者本人を見て話します。声を大きくしても聞こえませんが、耳に近付けて話さないようにします。
- ④ろう者で口話のできる人と話す場合は、1～1.5メートルの距離で話しかけます。近づき過ぎたり遠過ぎたりすると読み取りにくくなります。
- ⑤補聴器を使っている人には、近づいて、普通の大きさの声で話します。3メートル以上離れると、ことばがマイクに届かなくなります。
- ⑥片耳が聞こえにくい人には、正面か、聞こえる側から話しかけます。急に話しかけられても気づかない場合があるので、合図をしてから話しかけます。

◆聴覚障害のある人のさまざまなコミュニケーション手段

①手話

手の形と位置や動きなどによって表現する視覚的な言語であり、音声言語とは別の体系を持ちます。表情や上体の動きを含めて表現します。

ろう者同士又はろう者と聞こえる人とのコミュニケーション手段となります。



②指文字

手指の形や動きで五十音を表現するもので、手話と併用して用いられています。

③読話、口話

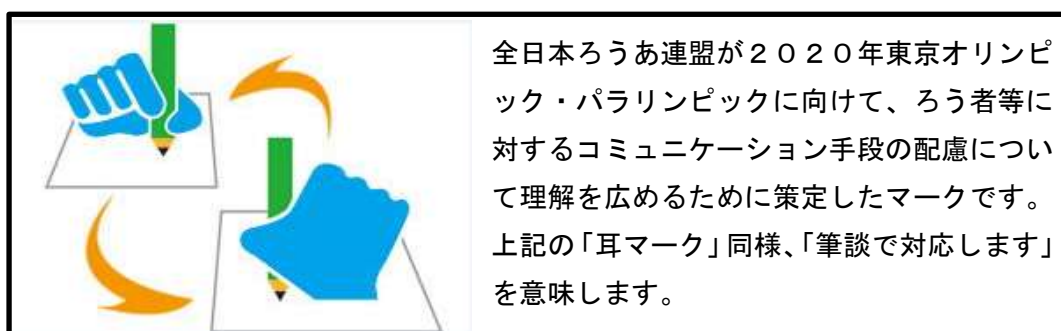
話し手の唇の動きや表情から話の内容を読み取る方法です。この「読話」と訓練で話せるようになる「発語」で意思伝達する方法を「口話」と言います。読話は勘に頼る部分が大きく不確実であり、集中を必要とするため精神的に極度の疲労を伴います。

④要約筆記

聞こえる人が聴き取った話の要点を聴覚障害のある人に文字で伝えます。個人が利用するノートテイク、会議や講演会などたくさんの方が利用する全体投影（OHP又はOHCやパソコンを使用）があります。

⑤筆談

メモなどにより互いに文字を書いて意思を伝えます。紙がないときは、手のひらに書いたり、宙に書く（空書き）こともできます。



⑥その他

- ・ キュードスピーチ

口話を補助するというコミュニケーション方法であり、母音の口形とともに手指のサインで表現します。

◆聴覚障害のある人からの情報発信

FAXや電子メールによる連絡を受け付けます。

- ・ 聴覚障害のある人から、FAXや電子メールを受け取ったら、受信したという返信を迅速に行います。（この返信を必要とする人には、FAXにその旨記載したり、メールに「開封メッセージを受け取る」オプションを付けてもらうよう求めます。）
- ・ 愛知県警察本部で運用している「FAX・WEB110番システム」について周知を図ります。聴覚障害等で電話（音声）による110番通報が困難な人が、文字による対話形式でリアルタイムに近い通報を行うことができるシステムです。

FAX110番
0120-110-369（FAX専用番号）

WEB110番
<http://www.ap-web110.jp/>

WEB対応の全ての携帯電話から利用できます。

(ただし、2002年以降に発売された携帯電話とします。)

問合せ：愛知県警察本部地域部通信指令課 電話052-951-1161

※FAX番号が必要な場合はお問合せください。

- ・尾三消防本部で運用している「NET119番システム」について周知を図ります。聴覚障害等で電話（音声）による119番通報が困難な人が、外出先等自宅以外の場所からも携帯電話やスマートフォンにより救急・火事・事故等の緊急通報を行うことができるシステムです。

申請書（地域福祉課窓口及び尾三消防本部にあります）と登録に使う携帯電話またはスマートフォンを直接尾三消防本部へ提出し、利用登録を行います。利用登録の受付は、尾三消防本部のみとなります。

申請・問合せ：尾三消防本部指令課 電話0561-38-5119 FAX0561-38-4119

メール shirei@bisan-fd.togo.aichi.jp

盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

①筆談の対応

視力の残っている盲ろう者から筆談の依頼を受けた場合は、筆談に応じます。盲ろう者の視力、視野に応じて、盲ろう者が見やすい大きさ、太さ、間隔で書きます。

②対話の配慮

- ・盲ろう者が通訳・介助員と一緒に窓口に来られた場合、盲ろう者が主体ですので、盲ろう者の意思を確認しながら話をします。
- ・聴力の残っている盲ろう者に話しかける場合、向かい側からではなく、聴き取りやすい側の耳に向かって真横から話すようにします。

③代筆の配慮

盲ろう者は、障害のために自筆が困難ですので、窓口の職員が代筆するか、通訳・介助員に代筆してもらうようにします。

④必要に応じて盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受けます。

⑤言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報（状況説明として、人に関する情報（人数、性別、表情、動作等）、環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など）についても意識的に伝えます。

◆盲ろうの人のさまざまなコミュニケーション手段

◎受信（盲ろう者へ）

・触手話

発信者が手話を表しそれを盲ろう者が触って読み取る方法です。また、発信者が盲ろう者の手を取って手話の形をつくり、それを盲ろう者が読み取る方法もありますが、伝えるのに時間と労力がかかります。

- ・ **接近手話**

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者が盲ろう者の視力や視野に適した位置で手話を表現し、盲ろう者は手話を目で見て読み取ります。

- ・ **指文字**

手の形を文字言語に対応させた視覚言語です。日本語の50音に対応した50音式と、アルファベットに対応したローマ字式があります。全盲の盲ろう者で、手で触って読み取る人もいます。

- ・ **指点字**

盲ろう者の指（左右の人差し指、中指、薬指の計6本）を点字タイプライターのキーに見立て、通訳者が直接盲ろう者の指に点字を打つ方法です。

- ・ **点字**

盲ろう者特有の方法として、通訳者が点字タイプライターで打った点字が紙テープで送られてきて、それを盲ろう者が読み取るブリスト通訳があります。

- ・ **手書き文字（手のひら書き）**

通訳者が人差し指で、盲ろう者の手のひらにひらがなやカタカナ、漢字などを書きます。あるいは、盲ろう者の指を取ってもう一方の手のひらや机などに書く方法もあります。

- ・ **音声**

通訳者が聴力の残っている盲ろう者の耳や補聴器などに向かって音声で話しかけます。

- ・ **筆記**

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者が紙などにサインペンなどの太めのペンで、大きめに書いていく方法です。盲ろう者の見やすい大きさ、太さ、間隔で書いて伝えます。

- ・ **パソコン**

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者がパソコンに文字を打ち込み、画面に現れた文字を盲ろう者が読み取ります。文字の大きさ、色の反転、明るさを見やすい環境に調整でき、手書きに比べ早いという利点があります。点字ディスプレイとつなげて使う盲ろう者もいます。

◎発信（盲ろう者から相手へ）

音声で話せる人は、ほとんど音声でコミュニケーションを図ります。しかし、盲ろう者が先天若しくは乳幼児期に聴覚障害を有し、聾学校で教育を受けた場合、その人は手話や指文字、キュードスピーチを用いて自分の意思を表現する場合があります。また、視覚と聴覚の両方の障害が先天若しくは乳幼児期であった場合は、指文字で意思を表現する場合があります。

肢体不自由

- ・ 滑りやすい床は転びやすいので、雨天時の対応を行います。
- ・ トイレでの杖置きを設置したり、靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮を行います。

対話の際の配慮

- ・ 車椅子使用の人には、少しかがんで、目線が合う高さでお話します。
- ・ 相手の話していることが分かりにくい場合は、分かったふりをせず、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きます。話が伝わりにくい場合は、図やジェスチャーなどを活用してわかりやすく説明します。
- ・ 代筆をしてもよい場合で、代筆が必要と思われるときは、本人の意思を確認してから代筆をします。
- ・ 片側の手に麻痺のある人の場合、紙が動かないように文鎮などで押さえます。（小さい紙ほど動きやすく書きにくいものです。）

音声機能・言語機能障害（構音障害・失語症）

- ・ 窓口で筆談を求められたら、筆談に応じます。
必要に応じて筆談を行うのに便利な筆談ボードを準備します。
- ・ 発声や筆談が困難な人のために、50音の文字盤のキーを押してメッセージを作り、それを音声出力するとともに画面表示するコミュニケーション機器があるので、現場での必要に応じて、これを用意することも検討します。

対話の際の配慮

- ・ 対話は、なるべく静かな場所で行います。（音声機能障害の人は、声が出ても低音のため明瞭度が悪いためです。）
- ・ 言語機能障害の人への対応は、言葉の1つ1つを聞き分ける必要があります。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙に書いてもらい内容を確認します。
- ・ 表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉でわかりやすく話しかけます。
- ・ 一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言う、別の言葉に言い換える、漢字や絵で書く、写真、実物、ジェスチャーで示すなどの対応をします。
- ・ 「はい」「いいえ」で答えるように問いかけると、理解がしやすくなります。
- ・ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなります。

高次脳機能障害

- ・ カウンター越しに応接するのではなく、できるだけ静かな場所で個別にゆっくりと一つ一つ用件を聞くなどの対応をとるよう努めます。
- ・ 短時間に、簡潔に、一つずつ順番に説明するなど工夫し、場合によっては手順書を利用したり、段取りを決定したりします。
- ・ 左側空間無視がある場合には、左側に危険なものを置かないようにします。

対話の際の配慮

- ・ 安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- ・ 口頭で用件をうまく説明できない人の中にはメモに書いて持参することもあるので、きちんと目を通します。
- ・ 疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- ・ メモを取ってもらい、双方で確認します。

内部障害

- ・ 体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応します。

重症心身障害・知的障害

- ・ 穏やかな口調で話しかけます。
- ・ 成人の場合は、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話します。
- ・ ポイントを明確に、センテンスは短く、専門用語は避け、一般的なわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に説明します。
- ・ ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明します。
- ・ 相手の表情を見ながら話し、要点を理解できたか、ときには要点を言葉で言うなどして、丁寧に確認します。
- ・ 伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。
- ・ 大切なことはメモに書いて渡します。
- ・ 家族や施設職員等の同席を求める場合は、必ず本人の同意を得て行います。（これらの人へ連絡をとる場合、本人の前で電話するなどの配慮をします。）この場合でも、必ず本人に要点や意思を確認します。
- ・ 重症心身障害児（者）の場合、親や家族にも情報を届けます。
- ・ 医療的ケアの必要な子どもを在宅介護している親などは、介護にかかりきりで情報を得にくいことが多いので、必要に応じて一般の広報とは別に個別に連絡するなどの配慮を行います。

- ・書類の氏名欄に、ふりがなを書けるようにします。（間違った氏名の読み方で呼ばれると、自分のことだとわからず、返事ができません。）
- ・書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆したり、見本を示すなどの援助を行います。

発達障害

- ・戸惑っている人には、やさしい口調で「どちらに御用ですか？」「御用件をうかがいます。」などと声かけをします。
- ・声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- ・すぐに対応できないときや時間に余裕のないときは、状況を説明し、概ねの待ち時間や対応できる時間など、あらかじめ話をします。
- ・付添人と共に窓口を訪問した人について、付添人とばかり話をするのではなく、当事者と話をします。
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行います。（大声で説明せずに視覚的に内容を伝える、クーラーなどの設備のある部屋を利用するなど）

対話の際の配慮

- ・安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- ・障害のある人が話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- ・口頭で用件をうまく説明できない人の中にはメモに書いて持参することもあるので、きちんと目を通します。
- ・障害のある人が声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もあります。
- ・障害のある人の話が聞き取れなくてもわかったふりをしないで、わからなかったときは、「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるようにします。
- ・障害のある人が言葉が出ずに困っているときは、相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。
- ・たくさんを一度に言われるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいこともありますので、わかりやすい言葉で、できるだけ具体的にはっきりと説明します。
- ・障害のある人が、相手の言ったことを繰り返すときは、その内容を理解できていないこともありますので、理解できているか確認をします。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- ・伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、

実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。

- ・一度にたくさんのことが覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。
- ・何かを頼むときには、1つずつ具体的に示します。
- ・高機能自閉症（知的遅れのない自閉症）やアスペルガー症候群の人の中には、情報の取捨選択が難しい人もいますので、重要なポイントを強調して話をするようにします。
- ・発達障害のある人の多くは、行政からの情報を理解することが困難なので、その場合は、本人の同意を得て、家族や学校の先生、福祉施設の職員などの支援者にも情報提供を行います。

精神障害

- ・戸惑っている人には、やさしい口調で「どちらに御用ですか？」「御用件をうかがいます。」などと声かけをします。
- ・声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- ・すぐに対応できないときや時間に余裕のないときは、状況を説明し、概ねの待ち時間や対応できる時間など、あらかじめ話をします。
- ・付添人と共に窓口を訪問した人について、付添人とばかり話をするのではなく、当事者と話をします。
- ・カウンター越しに応接するのではなく、できるだけ静かな場所で個別にゆっくりと一つ一つ用件を聞くなどの対応をとるよう努めます。（騒々しいところで対応すると、障害特性として、周囲の音や動きで物事に集中できないため、相手の話している内容が理解できない、自分の考えもまとまらないという状態になったり、他の人の話の内容が自分を非難しているなどと誤解し急に怒り出すということもあります。）

対話の際の配慮

- ・安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- ・障害のある人が話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- ・口頭で用件をうまく説明できない人の中にはメモに書いて持参することもあるので、きちんと目を通します。
- ・障害のある人が声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もあります。
- ・障害のある人の話が聞き取れなくてもわかったふりをしないで、わからなかったときは、「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるようにします。
- ・障害のある人が言葉が出ずに困っているときは、相手の状況・気持ちを推測して、

「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。

- ・ 幻覚や妄想と思われる話をする人や、つじつまの合わない話をされる人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしてはいけません。落ち着く様子が見られたら、用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。たらい回しにしてはいけません。
- ・ 障害のある人が疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- ・ 障害のある人が、不安のため泣き出したり、些細なことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることもあります。そのような場合は、基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待つようにします。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪します。心当たりがないときも、誠意を持って関わるようにします。
- ・ たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- ・ 障害のある人が、相手の言ったことを繰り返すときは、その内容を理解できていないこともありますので、理解できているか確認をします。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- ・ 一度にたくさんのことが覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。

イ) 印刷物などで

視覚障害（視力障害・視野障害）

- ①生命・身体や福祉サービスに関するもの、権利の取得又は喪失に関するものなど、重要なものには、音声化又は点字若しくは拡大文字により情報を提供します。
 - ・ 具体的にどのような印刷物に優先的に配慮を実施していくのか、また、どのような方法で配慮を実施していくのかは、障害のある人のニーズをよく把握して決定します。
 - ・ 音声化については、音声テープ、CD、テキストデータ（※）、音声コード（※）、QRコード（※）などにより提供するほか、代読や電話連絡で対応します。
 - ・ 音声コードを添付した文書を増やすとともに、音声コード及び音声コード作成ソフト並びに活字文書読上げ装置の周知に努めます。
 - ・ 点字が読める人の割合は視覚障害者の1割程度と言われており、決して高くありませんが、点字は重要な情報伝達手段であり、点訳の要望があれば極力対応します。
 - ・ 点訳する場合、表や写真等にはできるだけ説明文を入れますが、これらを省略する場合は、その旨の注意書きを付けるようにします。
- ②回答の提出を求める文書は、期限までに余裕をもって送付します。
(一人暮らしの人や周囲に書類の代読や代筆の援助依頼できる人がいない人などは、援助者を探すのに時間がかかる場合があります。)
- ③文字の字体、大きさ、スペース等に注意し、読みやすく工夫します。
 - ・ 斜体や影付文字をむやみに使用しません。
 - ・ 太字を効果的に用います。
 - ・ 行間や文字間が極端に広がっていたり、逆に狭くなっていないか注意します。
 - ・ 文字の背景を工夫します。例えば、黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはっきり見えると言われていています。(ただし、個人差がありますので、押し付けにならないように注意します。)
 - ・ 弱視の人向けの拡大文字は、22ポイント、太ゴシック体を標準として作成します。
(ゴシック体は太さが均一なので読みやすいと言われていています。)
- ④複数の色を使う場合は、多様な色覚を持つ色覚異常（※）の人に配慮して、なるべく全ての人に利用しやすいカラーユニバーサルデザイン（※）に心掛けます。

【色弱者の色の見え方の一例】



○ 区別のつきやすい色

黒と白、青と黄色、赤と白、青と白など。

× 区別のつきにくい色

- ・ 「赤、オレンジ、黄色、緑」や「黄色、黄緑、明るい緑」がほとんど同じ色に見えてしまい区別しづらいとされています。
- ・ 濃い赤が黒と同じに見えてしまいます。
- ・ 一部の色覚障害の人の中に赤がとても暗く見える傾向があるため、強調の意味で使われることの多い赤色が逆に目立たなくなってしまう。

(参考)

- ・ 色に意味を持たせていないデザインにおいては、必ずしもカラーユニバーサルデザインに配慮する必要はありません。また、「使ってはいけない色」があるわけでもありません。
- ・ 色と文字が重なる場合や、色分けに意味がある場合等には、伝えたい情報が色によって阻害されることのないよう配慮が必要となります。
- ・ 色の面積を広くしたり、色だけでなく「形の違い」「位置の違い」「線種や塗り分けパターンの違い」などを併用し、確実に情報が伝わるようにします。

⑤市の機関からの文書であることが点字使用者にわかるよう、封筒の表面に印（しるし）を施すように努めます。

- ・ 浮き出しマークを付けたり、点字シール（「日進市」、「日進市〇〇課」又は「日進市〇〇センター」などと表記）を貼るなどの方法で対応します。
- ・ 個人情報が含まれるような重要な文書や資料には、視覚障害のある人にもそのことがわかるようなサインを封筒の表面に施すことを検討します。

（こうした配慮をすることによって、視覚障害のある人が誰に代読を依頼できるか判断ができます。）

⑥録音図書を作成する場合には、DAISY（デイジー）（※）規格に則り作成します。

◆視覚障害のある人のさまざまなコミュニケーション手段

①点字

全盲の人等が指先の触覚により読解する記号文字です。たて3点横2列の6つの凸状の点の組合せにより、五十音や数字、アルファベット、記号を表します。漢字はありません。点字を知らない人でも、自動点訳ソフトをインストールしたパソコンを使って、活字を点字に翻訳し、点字プリンタで印刷することができます。

（点字の例）

・ -	- -	・ -	- -
・ -	・ -	・ ・	- ・
・ -	- -	- ・	・ ・
に	っ	し	ん

②拡大文字

弱視の人が読めるように通常の文字の大きさを拡大したものです。文字の大きさは、学校の拡大教科書では、22ポイントを基準に18ポイントから26ポイント（小学校3年までは発達段階を考慮して26ポイントを基準に22ポイントから30ポイント）程度とされています。

③音声テープ

情報提供者等が文字情報を音声でテープやCDに録音したものです。

（参考）

市では、広報、保健センターガイド、家庭ごみ&資源の分け方・出し方等の掲載記事の中から編集した情報を「声の広報」としてテープ・CDに録音し、希望者に配布する事業を実施しています。

④活字文書読み上げ装置

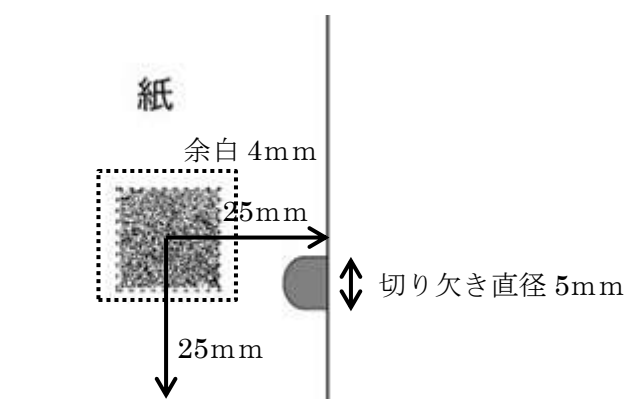
印刷物に掲載されている情報をデジタルに変換した音声コードを読み取るための機器です。この機器が音声で活字情報を読み上げてくれます。以下のとおり、スピーチオプラスとテルミーがあります。

活字文書読み上げ装置を活用するには、印刷物に音声コードを添付することが必要です。

そのためには、音声コード作成ソフトをパソコンにインストールする必要がありますが、販売元のホームページからダウンロードすることが可能です。

商品名	スピーチオプラス	テルミー
写真		
販売元	廣済堂スピーチオ販売株	日本福祉サービス株
音声コード作成ソフト	SP Code Maker - One Click Edition	Tellme Cast

◎音声コード印刷時の注意点



1. レイアウト調整

- ・音声コードの周囲 4mmは、テキストや文章等がかからないこと。
- ・音声コードの中心が、印刷物の端から 25mmとなるよう配置すること。

2. 印刷条件

- ・出力解像度 600dpi 以上を有するレーザープリンタ、または音声コードの砂目模様を正確に印字できるだけの出力解像度を有するプリンタで出力すること。
- ・インクジェットプリンタは、インクの滲みにより音声コードが潰れる場合があるため不可。
- ・印刷品質をより高精度の状態に設定して印刷すること。

3. 切り欠き

- ・印刷した音声コードの横には、視覚障害者が触覚によりコードの位置を把握で

きるよう、印刷物に半円の切り欠きを入れること。

・片面印刷の時は1つ、 両面印刷の時は2つ入れること。

⑤パソコン音声読み上げソフト

パソコンにインストールすることにより、パソコンの画面に表示されている内容やユーザーの操作などを合成音声によって読み上げるソフトウェアです。大きく分けて、ウェブページの内容やユーザーの操作だけを読み上げる音声ブラウザ（※）と、ウェブページの内容だけでなく、ワードやエクセルなどのソフトウェアについても表示内容や操作を読み上げるスクリーンリーダー（※）があります。

電子メールソフトについては、スクリーンリーダーを活用して音声の読み上げをするもののほか、読み上げ機能を内在している視覚障害者専用の電子メールソフトがあります。

⑥点字ディスプレイ

パソコンに接続し、パソコン画面に表示されている文字を点字で表示する機器です。点が浮き上がって出てきます。



⑦スマートフォン・タブレット用アプリ

○音声コード「Uni-Voice」

<http://www.uni-voice.co.jp/service/index.html>

○コミュニケーション支援アプリ「UDトーク」

<http://udtalk.jp/>

○音声読み上げ「VoiceOver」（iOS搭載）

音声読み上げ「TalkBack」（Android搭載） など

※その他障害がある人に便利なアプリについては、下記を参考にして下さい。

東京都障害者IT地域支援センターホームページ

<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/sm-iphon4.html>（iPhone、iPad用）

<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/sm-and1.html>（Android用）

※障害者向け（聴覚、視覚、発達障害者など）だけでなく、高齢者向けや緊急時の安否確認などに役立つアプリなどが紹介されていますので、ぜひ一度ご覧ください。

通知文（音声コード付）様式例

27日地福号外
平成27年11月24日

各位

日進市健康福祉部地域福祉課長

行政資料の音訳事業について（送付）

平素は、本市の障害福祉にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

平成28年1月から利用が始まるマイナンバー制度について、行政資料「マイナンバー広報誌」の音訳データを発行いたしましたので、送付させていただきます。なお、今後ご不要の場合はお手数ですが地域福祉課 地域支援係までご連絡ください。

記

- 1 発行内容
点字・大活字広報誌 ご存知ですか？マイナンバー
- 2 行政資料の音訳データ（CDまたはカセット）の取扱いについて
声の広報の音訳 CD 等とは異なり、今回送付しました CD またはカセットはそのままご自宅で保管ください。
ご不明な点がございましたら下記までお問い合わせください。

《問い合わせ先》

担当：地域支援係

電話：0561-73-1484

FAX：0561-72-4554

メール：chiikifukushi@city.nisshin.lg.jp



聴覚障害

- ① 問い合わせ先に電話番号だけでなく、FAXやメールアドレスを表記し、問い合わせがあった場合には、できるだけ迅速に対応します。
(聴覚障害のある人の大多数は、電話を使うことが困難です。このことを踏まえ印刷物を作成する必要があります。)
- ② 一般向けに音声で提供する情報は、聴覚障害のある人には届かないことから、希望があれば、電子メールやFAXによる情報提供を行うように努めます。
- ③ 広報用ビデオやDVD等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供をする場合は、必要に応じて字幕やテロップを付けるなど音声以外での情報提供に配慮する。

肢体不自由

- ・ 上肢機能障害等により書類や冊子のページをめくるのが困難な人には、マルチメディアDAISY 図書(※)による情報提供が有効であることから、今後その普及を進めます。

重症心身障害・知的障害

特に知的障害のある人を対象として文書や資料を作成する必要がある場合、一般の人を対象として作成する文書や資料をそのまま使うことはせず、知的障害のある人にとってわかりやすいものを作成し、配付します。

- ・ 文書や資料にはひらがなでふりがなをふり、行間を広めにとります。
- ・ 抽象的な表現は避け、できるだけ平易な言葉で具体的に表現します。
- ・ 短い文章で要点を伝えるようにします。
- ・ 「代名詞、前記(前述)、次のとおり」などは、わかりにくいので使用を避けます。
- ・ () による説明の挿入は短いもののみとします。
- ・ 理解しやすいように、絵や記号、図を使うことも検討します。

ウ) 会議や講演会などで

視覚障害（視力障害・視野障害）

①会議等の運営

- ・案内や通知をする際は、当日の配慮について事前に希望を聞くようにします。
- ・会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのか視覚障害のある人にわかるよう自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。
- ・スクリーンや映像を使用する場合は始めにその旨を断り、説明は分かりやすく、内容を省略せずに行います。
- ・床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮します。

②代読・代筆者の配置の検討

- ・障害のある人の希望によって、代読・代筆者を配置することを検討します。

③誘導の援助

- ・視覚障害のある人を誘導する場合には、必ず声をかけてから行います。無言で腕を引っ張ったりしてはいけません。
- ・白杖や身体障害者補助犬を引っ張ってはいけません。
- ・誘導の援助は、一般的には、白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、腕や肩につかまってもらい、歩く速度は視覚障害のある人に合わせます。
- ・誘導中は、周囲の状況をよく説明します。たとえば、段差や階段の前では一旦止まって、「下りの階段です」などと説明します。
- ・周りの状況を説明するのに、「あっち」、「こっち」等の指示語は使いません。また、色の情報だけで説明しないようにします。「正面3歩前が入口です」などと具体的に説明します。
- ・最寄り駅または駐車場からの動線を考慮する。

④点字又は拡大文字等による資料提供

- ・要望に応じて、点字又は拡大文字、テキストデータの資料を作成し、極力あらかじめ配付します。
- ・また、要望があれば、音声データの準備も検討します。
- ・一般の活字資料と点字又は拡大文字の資料のページが一致しないので、それぞれのページの対応がわかるようにして当事者に案内するように努めます。

⑤席の配慮

- ・弱視の人がパワーポイントの資料を見やすいように、できるだけスクリーンに近い席を確保します。
- ・主に弱視の人は、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうな

どの配慮が必要です。

- ・ 席に案内した際、配席など会場内の状況を説明します。

⑥照明器具の配慮

- ・ パワーポイントを使用する講師も多いですが、使用時に周りの照明を消すと、暗くて手元の資料が読めなくなることもあるので、参加する障害当事者に手元を照らす照明器具をあらかじめ準備して持参してもらうか、主催者側で準備するようにします。

⑦講師への情報提供

- ・ 講師に対して、あらかじめどのような障害のある人が参加するのかわかっていれば、説明の方法を工夫することもできるので、情報提供を行います。

聴覚障害

- ①市が主催する会議や講演会、研修会等については、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（※）の設置等の配慮をします。
 - ・ 参加者が限定されており、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システムの設置等の配慮が必要な人が参加するかどうか事前に確認ができる場合は、出欠を確認し、必要とされる配慮を実施します。
 - ・ 参加者が不特定多数であって、事前に手話通訳等の配慮が必要な人の参加があるかどうかわからない場合には、開催案内や通知、広報等に配慮が必要な人は事前に申し出てもらうように記載し、申し出があった場合には必要とされる配慮を実施します。
 - ・ 大勢の参加者が見込まれる講演会、研修会等においては、最初から手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システムの設置等の配慮を行うことを検討します。
 - ・ 最初から配慮を行う場合には、開催案内や通知、広報等に手話通訳、要約筆記、補聴援助システムの有無等を記載します。
 - ・ 磁気ループなどが常設されている場合、聴覚障害者用の座席がわかるように、設置場所の案内を明記し、受信機の貸出方法などもわかりやすく掲示します。
 - ・ 施設内の会議室や研修室用として、携帯型補聴援助システム（磁気ループやFM補聴システムなど）を貸出備品として備えることを検討します。
- ②出席予定の聴覚障害者に事前に資料等を送付します。
(説明する人の話を手話通訳や要約筆記を通して聞きながら、資料等を同時進行で読むことは困難です。)
- ③聴覚障害のある人の席の位置に配慮をします。
 - ・ 読話を必要とする人や難聴者の席は、最前列に配置します。
 - ・ 手話通訳や要約筆記の必要な人には、手話通訳やスクリーンの見やすい前の方の席を確保するようにします。(周りの様子や情報も分かるので、最前列を敬遠し、そ

こよりも1～2席以上後ろの席の方がよいというろう者もいます。当事者の希望を事前に把握するようにします。)

- ・できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮します。
 - ・講演会や研修会で、講師等がパワーポイントを使用するため部屋を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記の内容が読めるように注す照明等の配慮をします。
- ④会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのか聴覚障害のある人にわかるよう、自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。(手話通訳者が、発言者の名前を聴覚障害のある人に伝えます。)
- ⑤議事録を送付します。



聴覚障害があることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークです。周囲の運転者は、この「聴覚障害者標識」を表示した車に対する幅寄せや割り込みなどが禁止されています。また、この車の運転者は警音器の音が聞こえないことがありますので、周囲の運転者は安全に通行できるよう配慮します。

盲ろう (視覚と聴覚の重複障害)

- ①盲ろう者個人の障害に応じた、点字、拡大文字等による資料作成及び資料の事前配布
- ・指点字や触手話のコミュニケーションをとっていると、資料を同時に読むことは困難ですので、資料を事前に送付します。
 - ・発言する人は、毎回氏名を言ってから、ゆっくりと、語句と語句の間は間(ま)を空けて発言するようにします。(通訳・介助員が通訳しやすくなりますし、盲ろう者も読み取りやすくなります。)
- ②盲ろう者向け通訳・介助員の配置
- 市が主催する会議に盲ろう者が出席する場合には、通訳・介助員を配置します。会議の際は、活字資料を配付します。
- ③座席の配慮
- ・指点字、手書き文字、要約筆記、パソコン通訳などをコミュニケーション手段とする人の場合、テーブルを用意します。
 - ・手話をコミュニケーション手段とする人の場合、通訳者と向かい合わせの席にします。また、手話を読みやすいように部屋の明るさにも注意します。

肢体不自由

- ・ 車椅子席や支援者用のスペースを確保します。
- ・ 車椅子の人に配慮した記載台や机等を用意します。
- ・ 脊髄損傷の人は体温調整障害を伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮します。
- ・ 最寄り駅または駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して必要があれば案内役等を用意します。

〈身体障害者標識「四葉マーク」〉



肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が普通自動車を運転する場合に、その肢体不自由が運転に影響を及ぼす恐れがある時に、その普通自動車に表示するものです。この表示をしている車にやむを得ない場合を除き幅寄せしたり無理な割り込みをした場合、道路交通法違反となります。

音声機能・言語機能障害（構音障害・失語症）

- ・ 資料は事前に送付します。支援者がいる場合は支援者にも事前に送付します。
- ・ 小さな会場であっても、マイクを用意します。

内部障害

- ・ 体調に応じ、途中離席が可能であることをあらかじめ周知します。
- ・ 人混みでの携帯電話の使用は、ペースメーカーに誤作動を生じさせる恐れがあり大変危険です。マナーモードではなく、必ず電源を切るようにします。
- ・ 呼吸器に障害がある場合、タバコの煙が症状を悪化させます。指定された喫煙所以外では吸わないようマナーを守るよう周知徹底します。
- ・ 携帯用酸素ボンベが必要な人もいることを理解します。
- ・ 息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆったりできる配慮が必要です。
- ・ 頻繁にトイレに行ったり、トイレの利用が長時間になったりします。また、疲れやすいので、ゆったりとした時間配分にします。
- ・ 小腸に障害のある人は、食生活に大きな制限がある人もいるため、飲食の強要はしないようにする必要があります。
- ・ 必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意します。



このマークは「身体内部に障害を持つ人」を表しています。このマークは、公的機関が定めた内部障害者を示すマークではなく、法的拘束力も持ち合わせていません。

重症心身障害・知的障害

- ・ 静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努めます。
- ・ 資料は、希望を確認してルビをふり、事前を送付します。支援者がいる場合には支援者にも事前を送付します。
- ・ 案内板等は必要に応じて、ふりがなをつけたり、図や記号、絵でわかりやすく表示します。

発達障害

- ・ たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- ・ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいこともありますので、わかりやすい言葉で、できるだけ具体的にはっきりと説明します。
- ・ 伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。
- ・ 高機能自閉症（知的遅れのない自閉症）やアスペルガー症候群の人の中には、情報の取捨選択が難しい人もいますので、重要なポイントを強調して話をするようにします。

精神障害

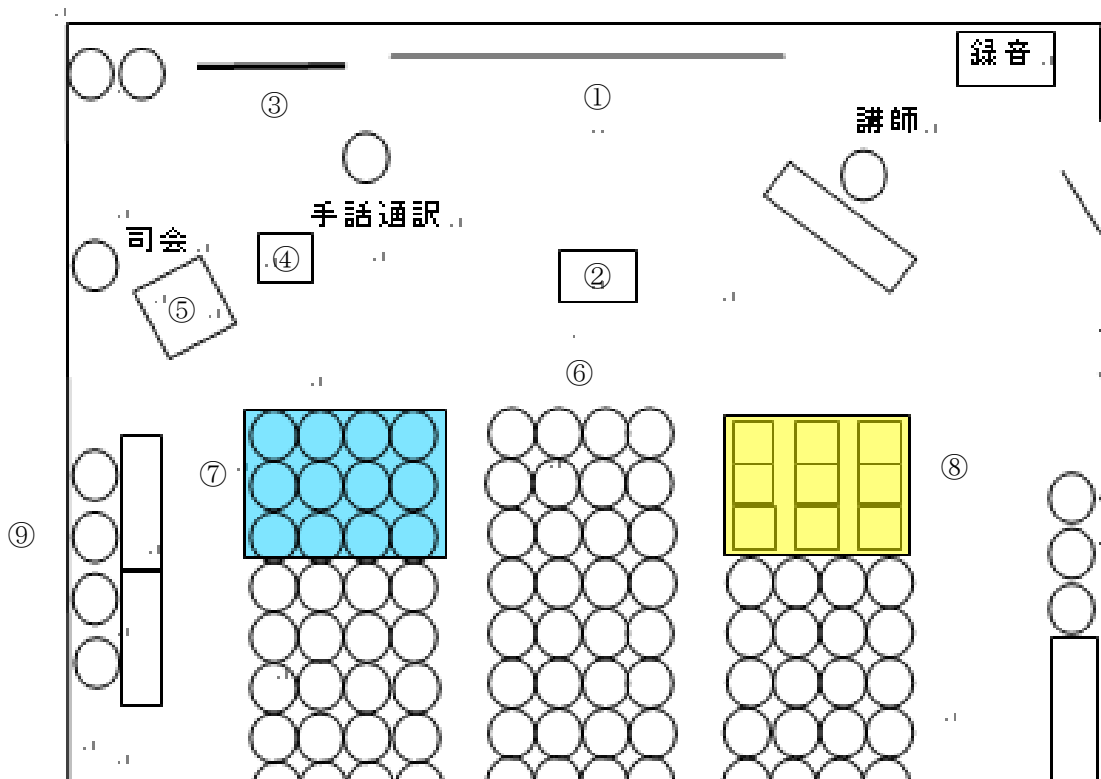
- ・ 障害のある人が疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- ・ 障害のある人が、不安のため泣き出したり、些細なことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることもあります。そのような場合は、基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待つようにします。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪します。心当たりがないときも、誠意を持って関わるようにします。
- ・ たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- ・ 障害のある人が、相手の言ったことを繰り返すときは、その内容を理解できていない

こともありますので、理解できているか確認をします。時には確認のために復唱してもらいことも必要です。

難病

- ・ 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動等に留意が必要であることを理解します。
- ・ 体調が優れない時に休憩できる場所を確保します。
- ・ 会話や意思伝達が困難な人等について、支援者がいる場合は、支援者にも資料を送付します。

講演会等のレイアウト図（見本）



- ① プロジェクタースクリーン
- ② プロジェクター・プロジェクター台
- ③ OHCスクリーン
- ④ 要約筆記用OHC・OHC台
- ⑤ 司会台
- ⑥ 客席
- ⑦ 聴覚障害者用席（磁気ループ）
- ⑧ 車いす席
- ⑨ 要約筆記

エ) 施設整備などで

視覚障害（視力障害・視野障害）

- ・ 視覚障害のある人が訪問する機関には、ニーズに応じて、誘導用ブロックの設置を検討します。また、身体障害者補助犬のトイレの場所を確保します。



- ・ 視覚障害のある人が触覚により空間認識を行うための触地図の設置を検討します。施設図や周辺図として設置するほか、建設工事前の建物や道路について、市民に対して説明したり意見を求めたりする際、触地図を作成することもあります。

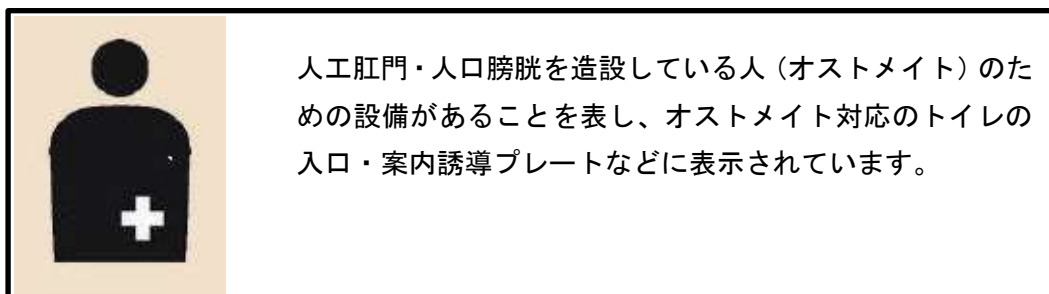
肢体不自由

- ・ 段差をなくすこと、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレの設置、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなど配慮します。
- ・ 上下階に移動するときのエレベーターまたは手すりを設置します。
- ・ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置し、作業を容易にする手の届く範囲を考慮します。
- ・ ドア、エレベーターの中のスイッチ等の機器操作のための配慮を行います。

内部障害

- ・ オストメイト用設備を備えたトイレの設置と案内表示が望まれます。また、休憩場所やベンチの設置も望まれます。

〈オストメイトマーク〉



建築物におけるバリアフリーについて

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）」が、平成18年（2006年）12月20日に施行されました。

【参考URL】

○バリアフリー新法について

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>

○「知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント集」

<http://www.mlit.go.jp/common/000045596.pdf>

施設、設備については、設置の配慮のみならず、多くの障害者にとって使いやすいことへの配慮が重要です。そのためには、施設、設備への意見聴取をする仕組みが必要です。

◎障害者福祉支援団体・ハッピーマップ◎

公的建物の設計段階から実用的なチェックまで、ユニバーサルデザインに配慮した工事とするため、意見の交換や相談ができます。

活動場所：中央福祉センター

活動日時：水曜日 10：00～11：30

（依頼例）市役所本庁者エレベータ改修工事

第1回障害者福祉支援団体との打ち合わせを行いました(平成28年4月)



ユニバーサルデザインに配慮した改修工事とするため、地域福祉課とともに障害者福祉支援団体ハッピーマップとの第1回打ち合わせ会を行いました。

手すりの高さ・点字ブロック・階数表示などの製品仕様や、材質・色使いについて意見交換を行いました。

第2回障害者福祉支援団体との打ち合わせを行いました(平成28年6月)



障害者福祉支援団体ハッピーマップとの第2回打ち合わせ会を行いました。
エレベータ内部及び周辺床部分の材料（点字ブロックや色合い）などについてサンプル品を見ていただきながら打ち合わせを行いました。

第3回障害者福祉支援団体との打ち合わせを行いました(平成28年7月)



障害者福祉支援団体ハッピーマップとの第3回打ち合わせ会を行いました。
市役所エレベータ前にて点字ブロックを用意して位置を決定しました。

(触地図を用いた打ち合わせ)



オ) 地域・災害時などで

- ・災害時等の状況把握や対応が難しい人がいます。
- ・難しい単語や早い話が理解しづらい人もいます。
- ・環境の急激な変化でパニックを起こしやすくなる人もいます。大勢の人がいる場所が苦手な人もいます。

対話の際の配慮

- ・一対一で声をかけるなど、なるべく落ち着いて過ごせるように心がけます。
- ・掲示板の内容もやさしく言葉で伝えます。その人の行動をよく知っている家族や支援者から、落ち着ける状況を聞き取り対応します。災害の状況を的確に判断するのが困難なため、絵、図、文字などを組み合わせるなどわかりやすい言葉で状況を説明し、避難所のトイレの位置などを伝える必要があります。
- ・体育館以外の教室などが確保できれば、そうした教室を手配し、落ち着ける環境を作ります。単身での避難や、災害状況把握が困難であるため、災害ショックや環境変化によるストレスに配慮し、適切な介助者が不可欠です。災害の不安から大声や奇声をあげるなどの行動をしても、叱ったりしない、移動させるときは一人にしないなどの配慮が必要です。周囲とコミュニケーションが十分にとれないためトラブルになることもあるので、場合によってはパーティションで仕切りを設けたり個室を確保するなどの配慮が必要です。



災害発生時に障害のある人誰もが必要な支援を受けられるよう、安心して住める地域を作っていくことを目的として、サポートブックを作成しています。

サポートブックとは、災害発生時に障害のある人が避難した際、各避難所で支援を行う者が障害の特性や対応の仕方などを知っておくことで、避難する側、支援する側ともに安全に避難生活を送れるようにするための手引書です。詳しくは、こちらをご覧ください。

<http://www.city.nisshin.lg.jp/fukushi/shogai/020100.html>

* 用語解説

弱視、Low Vision

レンズで矯正しても十分な視力が得られない低視力や、視野に見えない部分が生じる視野欠損など、視覚による日常生活が不自由になる様々な視覚障害のことを指します。WHO（世界保健機構）の定義では、両眼の矯正視力が0.05以上0.3未満の状態を言います。

ろう者

手話を主な使用言語とし、音声語の一部（書記語・文字）も使用する聴覚障害者で、音声語を習得する前に失聴した人が多いです。自らを「難聴者」ではなく「ろう者」と認識しています。

ろうあ者

耳が聞こえず（聾）、話しことばが話せない（啞）人という意味ですが、現在ではこの用語はあまり用いられておらず、ろう者というのが一般的です。「啞」というのは聞こえないために起こる二次障害です。

身体障害者補助犬

目や耳や手足が不自由な人のお手伝いをする、盲導犬、介助犬、聴導犬のことです。体の不自由な人の体の一部であり、ペットではありません。身体障害者補助犬法に基づいて認定された犬で、特別な訓練を受けています。きちんとしつけられているので、社会のマナーも守れますし、お手入れも行き届いていて衛生的です。したがって、公共施設や交通機関をはじめ、飲食店やスーパー、ホテルなどのいろいろな場所に同伴できます。

盲導犬

目の不自由な人が安全に街中を歩けるように、段差や曲がり角などを教えます。胴体にハーネス（リードをつなぐために装着する胴輪）をつけているのが特徴です。

介助犬

手足が不自由な人に代わって、落としたり拾ったり、ドアを開けたり、スイッチを押したりします。着替えも手伝います。胴着などに表示をつけています。

聴導犬

耳が不自由な人に代わって音を聞き、それを知らせます。車のクラクションやドアチャイムの音、非常ベルなどを教えます。胴着などに表示をつけています。

テキストデータ

純粋に文字のみで構成されるデータ。これをファイルに格納したものはテキストファイルと呼ばれます。どんな機種のコピュータでも共通して利用できる数少ない形式の1つです。

音声コード

目の不自由な人が利用される情報保障のためのツールです。印刷物に掲載されている情報をデジタルに変換したもので、18 ミリ四方の大きさに約800 文字のテキストデータを格納します。専用ソフトをインストールすれば、ワードで作成したテキストを音声コード化することができ、一般的なレーザプリンタで出力できます。また、専用の活字文書読上げ装置で音声コードを読むと、音声で情報を読み上げてくれます。

音声コードには、SPコード（（株）廣濟堂の登録商標）と、日本福祉サービス（株）使用の二次元コードがありましたが、平成21 年9 月には、SPコードの約2 倍の情報量を格納するボイスアイ（（株）廣濟堂が商標登録申請中）という新しいコードができました。活字文書読上げ装置のスピーチオプラスは、SPコードのほか、ボイスアイを読むことができますが、先発品のスピーチオやテルミーではボイスアイを読むことができません。



QRコード

主に視覚障害者が利用する音声読み上げソフトの一種で、ウェブページの内容や利用者の操作などを合成音声によって読み上げることができます。また、ウェブページ内のリンクや見出しだけを拾い読みする機能や、表の内容をわかりやすく伝えるための機能等、視覚障害者がウェブを快適に利用するための補助機能が搭載されているものもあります。



色覚異常

色の見え方や感じ方が大多数の人と異なっている状態を指します。ほとんどが先天性のものです。色の区別が難しいという特徴があります。男性の約20 人に1 人、女性の約500 人に1 人いると言われていています。日本眼科学会では、「色覚異常」という用語を使用しており、本ガイドラインはこれに倣いましたが、異常という語を嫌う人たちも多いようです。「色覚障害」や、「色盲」、「色弱」を使用する人たちもありますが、これらについても異論があり、呼称はまちまちです。

カラーユニバーサルデザイン

多様な色覚を持つ様々な利用者に配慮して、なるべく全ての人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方が「カラーユニバーサルデザイン」であり、一部の色覚障害の人のためだけの特殊なデザインではありません。

色彩設計を吟味し、伝えたい情報の優先順位を考えた上で、誰に対しても正しく情報

が伝わるように、色の使い方や文字の形などに配慮して、情報の受け手が感じる印象や心理を考慮し、利用者の視点に立って使いやすさを追求したデザインです。

DAISY (デイジー)

Digital Accessible Information System の略で、だれでも使えるデジタル情報システムの意味です。DAISY コンソーシアムにより開発と維持が行われている、カセットに代わるデジタル録音図書の国際標準規格です。視覚障害などにより印刷物を読めない人のために開発されたもので、DAISY 図書は、検索が容易にでき、目次から読みたいところへ飛べる、MP3 などの最新の圧縮技術で1枚のCDに50時間以上も収録が可能、テープと異なり音質の劣化がないなどの特徴があります。

音声ブラウザ

主に視覚障害者が利用する音声読み上げソフトの一種で、ウェブページの内容や利用者の操作などを合成音声によって読み上げることができます。また、ウェブページ内のリンクや見出しだけを拾い読みする機能や、表の内容をわかりやすく伝えるための機能等、視覚障害者がウェブを快適に利用するための補助機能が搭載されているものもあります。

日本語に対応した音声ブラウザには、NetReaderなどがあります。

スクリーンリーダー

パソコン画面に表示されている文字やパソコンの状態、利用者の操作内容などを合成音声によって読み上げるソフトウェアのことです。ウェブページの内容だけでなく、ワードやエクセルなども、表示内容や操作を読み上げることができます。

現在市販されている主なものに、PC-Talker、Focustalk、NVDA、JAWS などがあります。

マルチメディアDAISY 図書

音声にテキスト、画像を同期させる（読み上げているところの文字、画像が反転し、目と耳の両方から情報が入る）ことのできる図書です。

補聴援助システム

補聴器の補助システムで、話し手の音声を聴き取りやすく補聴器に届けるもの。以下の方法などがある。

- ・磁気誘導ループ（磁気ループ）

音声信号を磁波として発生させて補聴器で受信する方法

- ・FM補聴システム

電波を搬送波として話し手の音声を補聴器に届ける方法

- ・赤外線補聴システム

赤外線を搬送波として話し手の音声を補聴器に届ける方法