障害のある人に対する
情報保障のための
ガイドライン

千葉県マスコットキャラクター「チーバくん」

千葉県

目次

はじめに 4

ガイドライン策定の意義 4
障害のある人とは 5
障害のある人と情報・コミュニケーション 5
ガイドラインの構成 5
ガイドラインの役割と活用 6

第１章　障害の特性に応じた配慮の基本 7

視覚障害のある人 8
聴覚障害のある人 10
盲ろう者 12
音声機能障害、失語症、吃音などのある人 14
肢体不自由の状態にある人 16
障害のある人への配慮や対応施設に関するマーク 17
内部障害のある人・難病患者等 18
知的障害のある人 20
重症心身障害の状態にある人 21
精神障害のある人 22
高次脳機能障害のある人 24
発達障害のある人 26
色弱の人 28
重複障害（複数の障害を併せ有する人） 30

第２章　場面ごとの配慮 31
情報・コミュニケーションの基本的な配慮 32
文書を作成するときの配慮 33
文書を送付するときの配慮 34
電子メールを利用するときの配慮 35
窓口・受付での配慮 36
対話・面談・手続の際の配慮 39
会議・会合・イベント等を開催するときの配慮 44
案内・表示における配慮 47
福祉サービスについての情報を提供するときの配慮 48
災害時・緊急時の配慮 49
ウェブサイト・動画等の配慮 52
障害のある人と働く職場での配慮 54
巻末資料 55
ガイドライン改定に際しての検討記録 55

はじめに

ガイドライン策定の意義

千葉県内では、平成 28 年 3 月現在、約 26 万人が障害者手帳を所持しています。県民およそ 24 人に 1 人の割合で障害者手帳を持っていることになり、これに加えて、手帳は持たないものの何らかの障害のある人もいます。障害のある人は身近な存在であり、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会を作る必要があります。

私たちは、日常生活の中で様々な情報のやりとりを行い、コミュニケーションを図っています。また、災害や事件・事故などの緊急時においては、生命・身体・財産を守るために情報は不可欠です。情報のやりとりの多くは、文字、音声、映像によって行われますが、障害のある人が必要な情報を円滑かつ正確に入手でき、また、自分の意思を伝えられるようにするには、情報のやりとりにあたって、手段や方法などの様々な配慮が必要です。例えば、視覚障害のある人に点字や拡大文字、印刷物以外の方法で情報を提供したり、聴覚障害のある人と音声以外の方法でやりとりしたりすることが求められます。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。我が国が締結している障害者権利条約（平成 19 年 9 月 28 日署名、平成 26 年 2 月 19 日発効）においても、表現及び意見の自由並びに情報の利用の機会について規定されています。

千葉県では、平成 19 年 7 月に「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」（以下、障害者条例という。）を施行し、誰もが暮らしやすい社会づくりを進めてきました。この取組の一環として、行政の職員などが障害のある人と情報のやりとりをする際にどのような配慮を行うべきか示すため、平成 21 年 12 月に「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を策定しました。

このガイドライン策定後 6 年以上が経過しました。この間に、障害者差別解消法が平成 28 年 4 月に施行され、障害のある人に対する不利益取扱いの禁止や合理的な配慮の提供が行政機関において法的義務となったこと、スマートフォンやタブレットをはじめとする情報通信技術の進展があったこと、東日本大震災のような大規模災害があったこと等の社会的状況の変化をうけ、ガイドラインを改定しました。

障害のある人とは

障害者基本法及び障害者条例では、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があって、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人のことを障害者と定義しています。この定義は社会モデルと呼ばれる考え方に基づくもので、障害のある人が直面する困難の中には、障害そのものではなく社会の仕組みに起因するものが多くあります。このような困難さ、不便さは、周囲の適切な配慮で取り除くことが必要です。

障害のある人と情報・コミュニケーション

情報通信技術が進展したことで、大勢の人がより簡単に情報を入手し、また発信できるようになりました。しかし、障害に対する配慮がないと、障害のある人とない人との間で得られる情報の格差がさらに広がり、情報のやりとりが十分に行えずコミュニケーションに支障が生じるおそれがあります。必要な情報を適切な形で入手でき、意思を表明できる手段があることは、自らで判断し決定するために、人として誰にとっても必要不可欠なことです。障害があるからと決めつけてコミュニケーションを断つことは、障害のある人に対する不利益取扱いになり得ます。

障害者条例による県の相談窓口においても、障害のある人に対する情報提供の配慮が欠けているという相談がこれまで多く寄せられています。平成 20 年７月の「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり推進会議」（以下、推進会議という。）においては、「コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮」をはじめとした課題の解決に継続的に取り組んでいくことが決定されています。

ガイドラインの構成

今回の改定では、本文の構成をコンパクトにして、配慮を行おうとする人がガイドラインを読んで必要な事項を探しやすいように留意しました。

第 1 章では障害特性に応じた配慮の基本について記述しています。また、第 2 章では場面ごとに求められる配慮を整理し、より具体的な配慮を記述しました。

また、より詳しい情報が必要になった際に活用できる資料を別冊で作成しました。この別冊は、正確かつ最新の情報が提供できるよう、継続的に更新を行います。

ガイドラインの役割と活用

障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会を築くには、情報のやりとりを行う際に、障害の有無や内容にかかわらず、実質的に同等の情報が確保されるようにすることが求められます。ここでは、この考え方を情報保障としています。情報保障のためには、障害のある人の特性に応じた配慮が必要です。

障害者差別解消法においては、障害のある人から求めがあった場合に限って合理的な配慮の提供が義務づけられていますが、どのような配慮ができるかあらかじめ示し、配慮を求めやすいようにすること、また、求めがなくても配慮を行うことが重要です。

県では、障害者条例及び障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人に対する情報保障のため、このガイドラインを活用・実践していきます。県の職員を対象に継続的な周知・研修等を行い、必要な配慮が実現されるよう取り組んでいきます。また、県民と接する機会の多い市町村においても必要な配慮が行われるよう、市町村と協力していきます。さらに、推進会議を通じて広く民間企業や団体にも周知し、必要な配慮が行われるよう呼び掛けていきます。

第１章　障害の特性に応じた配慮の基本

この章では、障害の特性について記述し、それぞれに求められる基本的な配慮についてまとめています。場面ごとの配慮については第２章で説明しています。

ほんの少しの気配りや気遣いでも、障害のある人の直面している困りごとを解決する大きな力になります。まずは、できることから順番に実践していきましょう。

配慮の大原則

☆　障害のある人の立場に立って考える。

☆　情報の重要性を認識し、障害の有無にかかわらず実質的に同等の情報のやりとりが速やかに行えるよう心がける。

☆　必要な配慮や手段はその人ごとに異なることに留意し、意向を確認して柔軟に対応するようにする。なお、ガイドラインの内容の押しつけにならないよう注意する。

☆　障害のある人の人格を尊重し、プライバシーに配慮する。

☆　情報をやりとりする際、単一の方法では特定の障害のある人が情報を利用できないことがあるので、可能な限り複数の方法を用意するよう心がける。特に、生命・身体や福祉サービスに関する情報、権利の取得又は喪失に関する情報など、重要な情報のやりとりにあたっては、あらかじめ複数の方法の用意に努める。

☆　在宅で生活している人には家族や身近な支援者の支援や配慮も欠かせないことから、制度やサービスを広報・周知する際には、家族・支援者・団体等、本人以外にも必要な情報が伝わるよう配慮する。

☆　本人の意思で物事を決めること（自己決定）を意識する。わからない、伝わらないと決めつけず、本人に適切な方法で伝わるよう心がける。

視覚障害のある人

視覚障害は、視力、視野など、「見る」機能についての障害です。以下のように、人によって見え方は様々です。

・全盲（まったく見えない）
・ぼやける、細かい部分がよくわからない
・視野障害（見える範囲が限定される）……周囲が見えず移動に障害があるが手元の文字は見える、文字は見えないが移動は可能である、など
・光覚障害……暗いところで極端に視力が低下する、あるいは他の人にはまぶしくない程度の明るさでも過敏になる

視覚から情報を得られず他の感覚を活用する人もいれば、適切な配慮や器具によって視覚の一部を活用できる人もいます。

先天的に障害のある場合と、視覚を活用して生活していた人が後天的に視力を失う場合とがあり、活用できる能力・手段と必要とされる配慮はその人の生い立ちや環境によっても異なります。

主な特性と配慮のポイント

○　全盲の人は、音声や点字など、主に聴覚や触覚により情報を得ているので、その人に応じた方法で情報を提供する。

○　弱視（ロービジョン）の人は、音声などのほか、拡大文字や専用機器などを利用して視覚からも情報を得ているので、その人に応じた方法で情報を提供する。

○　点字は重要な情報伝達手段だが、中途失明者を中心に、点字の読み書きができない人も多くいるので、音声や電子データなど、点字以外でも情報を提供する。

○　他の人による代読・代筆を利用することもあるので、必要としている範囲で提供する。なお、自署のみはできる人もいる。

○　白杖や盲導犬を利用して単独で移動できる人もいるが、そのような人でも不慣れな場所では移動の際に案内や誘導を必要としている。

○　パソコンやスマートフォンの音声読み上げ機能を利用して情報を入手したり、入力した文章を送信したりできる。最近では視覚障害のある人にとっての重要な情報のやりとりの手段になってきているので、その人の状況に応じて活用する。

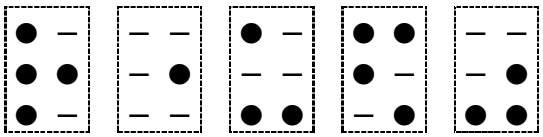
視覚障害のある人のコミュニケーション手段

各手段の詳しい説明や利用方法などは、別冊に掲載します。

点字

指先で触れて読む文字で、6 つの点の組み合わせで表現されています。

縦 3 個、横 2 個の 6 箇所の点が一つの単位（マス）で、凸状の点の有無の組み合わせで五十音や数字、アルファベット、記号を表しています。



《点字の例》

点訳を請け負う団体・事業者があるほか、点訳ソフトと点字プリンタを備えたパソコンで点字文書を作成することもできます。

拡大文字

弱視の人が読めるよう、大きなサイズの文字で印刷します。行間、書体、字の太さなどにも配慮が必要です。

音声コード

小さな白黒の点の組み合わせで構成される二次元コードで、数百文字の情報が収録されています。印刷物に貼り付けることで、専用の読み取り装置や、音声コードリーダーが搭載された携帯電話、対応アプリをインストールしたスマートフォンを利用してコードを読み取り、収録内容を音声で読み上げさせることができます。

（34 ページに音声コードの例を掲載）

スクリーンリーダー

パソコンで利用するソフトで、画面の表示内容や選択状況、ユーザの操作等を音声で読み上げます。スマートフォンでも同様の機能を備えています。また、特にウェブサイトの閲覧・操作を行うための音声ブラウザと呼ばれるソフトもあります。

点字ディスプレイ

パソコン画面の表示内容やテキストデータなどを点字で表示する機器です。多数の点の浮き上がりで点字を表示する仕組みで、携帯できるものもあります。

（35 ページに写真を掲載）

聴覚障害のある人

聴覚障害は、聴力を中心とする「聞く」ことについての障害です。

聴覚障害の状況は人によって異なり、全く聞こえない人も、補聴器なしで会話が聞き取れる人もいます。先天的に障害がある場合と、聴覚を活用して生活していた人が後天的に聴力を失う場合（中途失聴）とがあり、活用できる能力・手段と必要とされる配慮はその人の生い立ちや環境によっても異なります。

聴覚障害のある人のうち、手話を言語として日常生活又は社会生活を営んでいる人を「ろう者」といいます。

主な特性と配慮のポイント

○　外見からわかりにくいため、声をかけたのに返事をせず無視されたと誤解されることもある。発声・発語できる人もいるが、そのために聴覚障害がない、聞こえていると誤解されることがある。

○　発声・発語が困難な人は、音声以外の方法を使う必要がある。

○　音声の代わりに文字や図などで情報を提供すると、視覚から情報が得られる。

○　音声での会話以外に、手話、要約筆記、触手話、指点字、筆談、キュードスピーチなどの方法がある。複数を併用する場合もあるが、人によって利用できる方法は異なるため、障害のある人が複数いる場合にもお互いのコミュニケーションが行えるよう留意する必要がある。

○　難聴者では、補聴器や人工内耳を利用して聴力を補う人もいる。音としては聞こえていても言葉として認識できないこともあるので、内容が伝わっているか確認するよう配慮する。軽度の難聴では、静かな場所では聞き取れても、騒がしい場所ではまったく聞き取れなくなることもある。

○　読話が必要な人には、顔を近づけすぎず口の形が見やすい距離を確保する。

○　補聴器を使っている人には、近づいて、正面から普通の大きさの声で話しかける。3 メートル以上離れると補聴器は音を拾わなくなる。

○　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る。相手が気づくような合図をしてから話しかけるとよい。

聴覚障害のある人のコミュニケーション手段

各手段の詳しい説明や利用方法などは、別冊に掲載します。

手話

手指の動き（指さしを含む）や表情などを使って概念や意思を視覚的に表現する視覚言語です。ろう者は、手話を言語として日常生活を送っています。

手話は音声言語（日本語など）とは異なる言語体系を持ちます。五十音、数字、アルファベットなど、音声言語の文字そのものを表現する場合には、手指の形や動きで表現する指文字が使われます。

手話通訳者は、手話と音声言語の両言語間を通訳し、それぞれを使う人の間でのコミュニケーションの橋渡しをします。手話通訳者を介してろう者と対話をする場合には、対話の相手であるろう者本人を見て話します。

要約筆記

音声で聞きとった話を要約し、紙やパソコンで文字に書き表して聴覚障害のある人に伝える方法です。個人に紙で伝えるノートテイクと、プロジェクタで紙やパソコン画面を投影する全体投影とがあります。

筆談

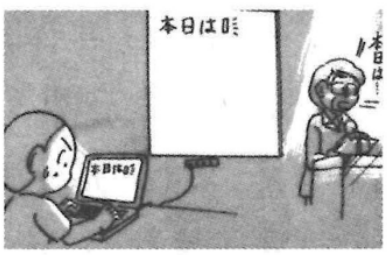
紙と筆記具や筆談具、タブレット端末などを利用して、互いに文字を書いてコミュニケーションを行う方法です。

読話・口話

読話は、話し手の唇の動きや表情から状況を推測して話の内容を読み取る方法です。読話と、訓練により音声で話せるようになる発語を用いてコミュニケーションを行う方法を口話といいます。読話は集中力を必要とするため極度の精神的疲労を伴い、また確実さにも個人差があります。

そのほかに、母音の口形とともに手指のサインで文字を表現するキュードスピーチが、口話を補助する方法として使われることがあります。

「手話」を示す手話



要約筆記（実際には複数人がチームで担当）

イラストは「友だちをつくる手話」（千葉聴覚障害者センター発行）から

盲ろう者

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人のことです。全く見えず全く聞こえない人もいますが、見えにくく聞こえにくい人も盲ろう者に含まれます。一般には、以下の４つに分けられます。

・全盲ろう　全く見えず、全く聞こえない
・全盲難聴　全く見えず、聞こえにくい
・弱視ろう　見えにくく、全く聞こえない
・弱視難聴　見えにくく、聞こえにくい

障害の発生時期や障害の程度、活用できる感覚により、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。

視覚・聴覚のいずれかの障害が先行していた人もいれば、先天性の盲ろう者、成人期以降に視覚・聴覚両方の障害を生じた人もいます。成人してから点字や手話を学ぶには大変な努力が必要なので、手のひらに文字を書く、紙に大きな字を書いて筆談するなどの手段を用いることもあります。

盲ろう者には、コミュニケーション、外出（移動）、情報収集のいずれにも困難さがあります。社会とのつながりを保ち、娯楽や会話などの楽しみ、外出機会などを確保するためにも、盲ろう者向け通訳・介助員等のサポートが不可欠です。

主な特性と配慮のポイント

○　盲ろう者は視覚・聴覚の両方に障害がある。各々の障害のある人に対する配慮と同様の配慮が有効な場合もあるが、下記のように盲ろう者特有のコミュニケーション手段もあることに留意する。

○　弱視や難聴の場合、適切な配慮や環境があれば視覚や聴覚も活用できる。

○　盲ろう者が情報を得るには、活用可能な感覚に応じて、触手話、弱視手話、指文字、指点字、点字、手のひら書き、音声、筆記、パソコンなどを活用しているので、その人に応じた方法で応対する（次ページ参照）。

○　盲ろう者が意思を表わす際、音声で話せる人は音声を活用することが多い。それ以外に、手話や指文字などで意思を表わす人もいる。

○　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、聴き取りやすい方の耳に向かって真横から話すようにする。

盲ろう者のコミュニケーション手段（情報を得る場合）

各手段の詳しい説明や利用方法などは、別冊に掲載します。

触手話

相手の手話を盲ろう者が触って読み取る方法です。また、相手が盲ろう者の手を取って手話の形を作って伝える方法もあります。

弱視手話

視力の残っている盲ろう者が用います。盲ろう者が読み取れるよう、視力や視野に適した位置や大きさで手話を表現して伝えます。

指文字

手指の形で五十音やローマ字を表現します。視覚で読み取る場合と、触って読み取る場合とがあります。

指点字

盲ろう者の両手の指（人差し指、中指、薬指）6 本を点字の 6 点に対応させ、通訳者が盲ろう者の指に打って伝えます。

点字

その場で点字器や点字タイプライタを使って書いた点字を、盲ろう者が読み取ります。また、パソコンに接続した点字ディスプレイを利用する人もいます。

手のひら書き

盲ろう者の手のひらに指で文字を書いて伝える方法です。盲ろう者の指を持ってもう片方の手のひらや机などに書く方法もあります。

音声

聴力が残っている場合に、耳や補聴器に向かって音声で話しかけます。

筆記

視力が残っている場合に、紙とサインペンなどを利用して、見やすい大きさ、太さ、間隔、コントラストで書いて伝えます。

パソコン画面

視力が残っている場合に、筆記の代わりにパソコン画面を利用して伝えます。文字の大きさや色、コントラスト、明るさなどが調節しやすく、手書きよりも早く書けるのが利点です。

音声機能障害、失語症、吃音などのある人

言葉を発する際の障害として、音声機能障害、失語症、吃音（きつおん）などがあります。

音声機能障害

音声機能障害とは、喉頭（こうとう）（のど）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のことです。

例えば、無喉頭、がん等による喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより音声が出ない場合などがありますが、訓練により食道発声をしたり、人工喉頭を使用したりして会話ができるようになる人もいます。また、肢体不自由の状態にある人の中にも、発語にかかわる運動機能の障害によって話し方が不明瞭になる人がいます。

失語症

失語症は、脳の言語中枢が脳梗塞等の脳血管疾患や頭部外傷などにより損傷されることによって起こる言語障害です。話すことだけではなく、聞いて理解する、読む、書くなど、言語を使用するすべての活動に障害が起こりますが、脳の損傷部位や広がりにより、症状や重症度は異なります。複雑な内容や長い文章は理解されにくく、仮名より漢字の方が理解されやすいのが一般的です。言いたい言葉が思い浮かばなかったり、違う言葉を言ってしまったりする場合は、聞き手が選択肢を示したり、「はい｜いいえ」で答えられる質問をしたりすると、意思表示が容易になります。また、話し言葉だけに頼らないで、身振りや文字、絵、カレンダーや地図を利用すると、コミュニケーションがとりやすくなります。

吃音

吃音とは、話し言葉がなめらかに出ない状態のことです。吃音の症状には、音の繰り返し（連発）、引き伸ばし（伸発）、言葉を出せずに間が空いてしまう（難発・ブロック）などがあります。

吃音の状態には波があり、比較的スムーズに話せるときもあれば、言葉が出にくくなるとき、出なくなるときもあります。他の人から注視・注目されるなどの緊張も影響します。二次障害として、社交不安障害を生じることがあります。

主な特性と配慮のポイント

○　外見からだけでは、発語に支障があることは分からない場合が多い。また、障害の内容が詳しく知られていないこともあり、違和感を抱かれたり、不適切な対応をされてしまったりすることがある。

○　音声機能障害のある人との会話は、静かな場所で対応し、落ち着いて話せるように、ゆっくりと話しかける。五十音表や筆談が利用できる人もいる。FAX や電子メールで遠隔地の障害のある人ともやり取りができる体制を整える。

○　失語症の人は、右半身の麻痺や右側に注意が向きにくい症状（右側の半側空間無視）を合併する場合がある。失語症の人と会話するときは、ゆっくり話す、表情を見て話すことを心がける。社会性や状況判断能力、記憶は保たれているので、場にそぐわない発言があったときは、それは本当に言いたかったことなのか、言われたことが正しく理解できていたのかを確認することが必要である。仮名より漢字のほうが理解されやすく、五十音表は使えない。

○　人工喉頭や食道発声を用いる人は、喉（のど）や首に器具や手を当てるために片手を常に使用している場合が多く、特に電話でメモを取ることが難しい。

肢体不自由の状態にある人

肢体不自由とは、四肢（手や足）、体幹などに麻痺（まひ）や欠損などの障害がある状態をいいます。

上肢や体幹に機能障害があると、細かいものをつかみ握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくること、小さなボタン、スイッチ、タッチパネル、キーボードやマウスを操作することなどに支障が生じる場合があります。

また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動などにより、音声でコミュニケーションを取ることが困難な場合もあります。

主な特性と配慮のポイント

○　車いすを使用している人のために、窓口や机などの構造・位置に配慮する。

○　その人に応じた読み書きの際の代読・代筆や手助けなどを行う。

○　移動、読み書き、会話などに他の人より時間を要することもあるので、時間に余裕を持って応対する。

○　移動そのものや食事・トイレなどに制約があることから、外出機会が限られがちになるので、情報を得にくくならないよう配慮が必要である。

参考：障害のある人への配慮や対応施設に関するマーク

<table>
<tr>
<td>
【障害者のための国際シンボルマーク】
所管：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会
　障害者が利用できる建物や施設であることを表す世界共通のマーク。障害の種類や程度にかかわらず、すべての障害者を対象としたもの。</td>
<td>
【盲人のための国際シンボルマーク】
所管：社会福祉法人日本盲人福祉委員会
　視覚障害者の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器に表示する世界共通のマーク。</td>
</tr>
<tr>
<td>
【耳マーク】
所管：社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
　聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマーク。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、口元を見せてはっきり話す、筆談でやり取りするなど、特性に応じたコミュニケーションの方法に配慮する必要がある。</td>
<td>

【ほじょ犬マーク】
所管：厚生労働省
　身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマーク。補助犬を受け入れられる施設・店舗等の入口に掲示する等の形で使用される。</td>
</tr>
<tr>
<td>
【ハート・プラスマーク】
所管：特定非営利活動法人ハート・プラスの会
　「内臓等の身体内部に障害のある人」を表す。内部障害は外見から分かりづらいため、障害の存在を示し、理解を得るためのマーク。</td>
<td>
【ヘルプマーク】
所管：東京都
　義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人、または妊娠初期の人など、援助や配慮を必要としている人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせるためのマーク。</td>
</tr>
</table>

内部障害のある人・難病患者等

内部障害とは、肢体不自由以外の体の内部の障害で、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、HIV による免疫機能、肝臓機能のいずれかの障害により日常生活や社会生活に支障がある状態です。

また、症状が重く治療方法が確立していない難病等を患っている人も、程度や様態は様々であるものの、日常生活や社会生活に支障があります。難病は障害者総合支援法における障害福祉サービスの対象に含まれています。患者数が少ない、研究が進んでいないなどの理由から、当事者や家族が医療や支援についての十分な情報を得にくい場合があります。

ALS（筋萎縮性側索硬化症）

難病の一つで、発症すると筋肉の萎縮と筋力の低下が急速に進行します。個人差はありますが、早い人では数年で自発呼吸が困難になり、人工呼吸器などの医療的ケアが必要になることがあります。舌・のどの筋肉が動かなくなり、手足も麻痺（まひ）することで意思の表明が困難になるいっぽう、視覚や聴覚などの知覚、記憶や知性を司る神経は維持されるので、見聞きしたり考えたりすることは引き続き可能です。

声が出せなくなった ALS 患者の人が意思を表明するには、残された能力に応じて様々な手段を活用しています。

- 通訳……訓練を受けた通訳者が、口元のわずかな動きなどを読み取って、他の人に伝える。
- 文字盤……手や足の指を活用して、文字盤の文字を指し示したり、音声合成装置のスイッチを押したりする。視線の動きで文字を指し示す透明文字盤もある。また、頻繁に利用する用事などの単語をカードにすることもある。
- 意思伝達装置……パソコン等を利用した専用機器で、指や目など体のわずかな動きで入力スイッチを操作して、文字や文章を作成するなどして意思を伝える。体が動かなくなった場合に使えるよう、脳の血流量や脳波を活用した意思伝達装置もある。

内部障害や難病の主な特性と配慮のポイント

○　内部障害では、外見からは障害のあることがわかりにくい場合もある。

○　疲れやすい人や、長時間立つことや歩くことが困難な人、医療的ケアやオストメイト対応トイレを必要とする人もいる。

○　五感や体の機能に障害がある場合は、その人の状況に応じた配慮を行う。

○　様々な制約から外出機会が限られがちになる人もいるので、情報を得にくくならないよう配慮が必要である。

○　同じ障害や疾病のある人で構成する患者会や家族会などの当事者団体が、その人にとって重要な情報源になっていることが多い。

○　窓口での対応事例が限られることもあるが、その人の状況・症状などを総合的に理解し、利用できる給付やサービスなどの情報収集に努めるとともに、場合によっては他の行政機関や医療機関などにも問い合わせるなどの連携も必要である。

透明文字盤の例（東京都立神経病院リハビリテーション科　作成）

この文字盤を透明な板などに印刷し、利用者（患者）の目と介助者の目との間にかざします。利用者の目の動きに合わせて介助者が文字盤を動かし、視線が合ったところの文字を指すことで文字によるコミュニケーションが可能になります。

知的障害のある人

知的障害とは、先天的な原因又は発達期（おおむね 18 歳まで）において脳に障害が生じ、知的な働きが同年齢の人の平均と比べ遅れていることで、日常生活又は社会生活に支障が生じている状態をいいます。障害の程度により必要な援助の内容や量は異なります。

知的障害のある人は、複雑な事柄や抽象的な概念の理解が苦手です。こみいった文章や会話の内容を把握することが不得手なので、説明の方法に配慮をしましょう。主な特性やそれに応じた配慮としては下記のようなものがあります。

ただし、人によって能力は異なり、また練習や訓練によってこれらの障害をある程度克服している人もいます。知的障害は個別性が高いので、あらかじめどのような配慮が必要か確認することが望ましいとされます。

主な特性と配慮のポイント

○　漢字の読み書きや、買物のお釣りのやりとりのような計算が苦手な人もいる。

○　人に質問したり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しいため、状況に応じてコミュニケーションボードを活用するなど、その人の伝えたいことを理解するように努める。

○　周囲の状況の理解、未経験のできごと、急な状況変化に対応することが難しいため、緊急時や災害時には特に配慮が求められる。

○　一つの行動にこだわったり、同じ質問を繰り返したりすることがあるので、繰り返し丁寧に応対することが必要である。

コミュニケーションボード

知的障害や発達障害があり、言葉によるコミュニケーションが難しい人に対して、絵や記号、簡単な図を使って説明や意思表示などのやりとりができるようにしたものがコミュニケーションボードです。

コミュニケーションボードは様々な団体などが作成・提供しています。また、最近ではタブレットなどのアプリでも同様の機能を持つものが開発されています。

重症心身障害の状態にある人

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状態をいいます。食事や水分補給、排泄、入浴、移動など、日常生活のほとんどすべてにおいて援助が必要です。

主な特性と配慮のポイント

○　声が出せても会話で意思を伝えることは難しい。口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えるが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともある。

○　日常的に医療的ケアが必要であり、胃ろうや人工呼吸器を装着しているため常に医師の管理が必要な人もいる。

○　在宅で介護している場合、保護者の外出機会が限られることから、情報を得にくい場合があるので、情報提供の対象や方法に配慮が必要である。

（参考）コミュニケーションボードの例
（千葉市障害者自立支援課が作成したものから一部を引用）

精神障害のある人

精神障害のある人は、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ています。心の敏感さ、繊細さへの配慮が必要です。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば精神疾患の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

統合失調症の経過は、前兆期・急性期・回復期・安定期に分けられる。統合失調症に特徴的な症状として幻覚や妄想が知られるが、これらは急性期に限って出現するもので、それ以外の時期にも会話や行動の障害、感情の障害、意欲の障害が生じ、生活に障害を生じる。これらの症状は薬により抑えられる。

思春期に発病することが多い。およそ 100 人に 1 人がかかるといわれている。

◆気分障害

主なものに「うつ病」がある。気分が落ち込み、何事にも興味を持てなくなる、だるさを感じるなどの症状が続き、日常生活に支障が現れる。15 人に 1 人が生涯に一度はうつ病を経験する可能性があるという報告がある。

また、「躁うつ病」では、気分が上がりすぎる「躁」の状態と、気分が落ち込んでしまう「うつ」の状態を繰り返す。

◆不安障害

主なものに「パニック障害」がある。突然の激しい動悸、胸苦しさ、息苦しさ、めまいなどの身体症状を伴った強い不安に予期せず襲われる（パニック発作）。このため、また発作が起こるのではないかと強い不安（予期不安）が続き、発作が起きたときに逃げられず助けが得られない状況や場所を恐れる（広場恐怖）ようになり、日常生活に支障をきたす。うつ病と併存する人が多いという調査結果がある。

◆てんかん

大脳の神経細胞が過剰に電気発射を起こすことで生じる。生じる発作は、脳のどの範囲で電気発射が起こるかによって異なる。てんかん発作の大半は一過性であり、適切な処置をすれば 5 分から 20 分程度で回復する。1,000 人に 5～8 人の患者がいるとされる。薬により約 8 割の人は発作をコントロールできる。

主な特性と配慮のポイント

○　症状は疾患ごとに異なり、時期や個人でも差異があるので、その人に応じた配慮を心がける。

○　ストレスに弱く、疲れやすい。

○　人と対面することや、対人関係、コミュニケーションを苦手とする。

○　外見からは、障害のあることが分かりにくい。

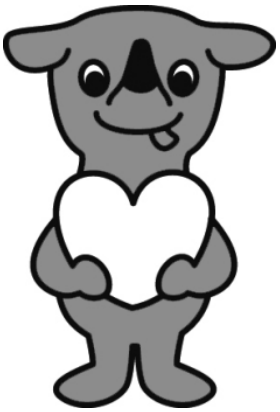
○　過大な情報を一度に説明されると理解が難しくなることがある。

○　緊張して上手に話せない人もいる。

○　周囲から障害について理解されず孤立している人や、病気のことを他人に知られたくないと思っている人もいる。

○　警戒心が強くなったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えてしまったりする人もいる。

○　若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいる。



高次脳機能障害のある人

高次脳機能障害とは、事故や病気等で脳に障害を受けたことが原因で、言語・注意・記憶・遂行機能・社会的行動などに障害が生じ、社会生活への適応に困難を示す状態です。

具体的には以下のような症状がありますが、全ての症状が同じ人に現れるわけではありません。

◆記憶障害……新しいことが覚えにくくなる症状。例えば、今日の日付がわからない、自分のしたことや言ったことを忘れる、一日の予定が覚えられない、何回も同じことを聞くなど。

◆注意障害……注意を、持続する、切り替える、複数のことに同時に向けることが難しくなる症状。例えば、気が散りやすい、一つのことに長く集中できない、一つのことが気になると切り替えられずいつまでも気にしてしまう、一度に二つのことをしようとすると混乱するなど。

◆遂行機能障害……計画を立てること、実行することが苦手になる症状。例えば、目的地までの所要時間の見当がつかない、指示してもらわないと何から始めてよいかわからない、行動がいきあたりばったりになるなど。

◆社会的行動障害……感情や行動を場に合わせてコントロールすることが苦手になる症状。例えば、ちょっとしたことに怒りっぽくなる、場に合わないところで笑ってしまう、やる気が出ない、欲求が抑えられない、場違いな行動や発言をするなど。

◆易疲労性……脳損傷により発症前より容易に脳が疲労する症状。例えば、よくあくびをする、すぐボーッとする、日により時間により調子の波が大きい、同じことができたりできなかったりするなど。

主な特性と配慮のポイント

○　外見からは、障害のあることがわかりにくいので、適切な理解や配慮が得られない場合がある。

○　本人も障害を十分認識できていない場合も多く、配慮の申出が難しい。

○　障害は、在宅での日常生活、特に、職場、学校、買い物、事務手続、交通機関利用など、社会活動場面で出現しやすい。病院では環境が限定されているため、医療従事者は気づかないこともある。

○　こだわりの強い人や、マナー・ルール違反を特に嫌がる人もいる。

○　注意障害のために自分の考えていたことから大きく外れた話にはついていけず、腹を立ててしまうことがある。

○　左側の半側空間無視の症状がある人は、その人の左側に置かれたものを認識できないので、右側に置き、状況の説明や確認をする。

発達障害のある人

発達障害とは、主に脳機能の障害であり、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、しつけや性格に起因するものとは異なります。発達障害のある人はコミュニケーションが苦手で、発達障害の適切な理解が得られずに周囲の不適切な対応が原因で生じる二次障害による困難を抱えている場合もあります。

感覚が過敏で苦しむ人もいますが、長所として活用できる場合もあります。

◆自閉症スペクトラム障害（ASD）

3歳くらいまでに現れ､他人との社会的関係の形成の困難さ､言葉の発達の遅れ､興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障害をいう。

呼びかけられても振り返らない、相手と視線を合わせようとしない、人の表情や感情を読み取れない、おうむ返しをする、独り言が多い、要望を言葉で伝えられずに人の手を引っ張るなど、他人との関わり方や会話に支障がある。

道順、手順、日課、物の置き場所などの決まりごとを変更すると不安を感じる。

知的発達の水準は様々で、知的発達や言葉の発達の遅れを伴わない場合もある。

人の気持ちを理解するのが苦手で、関心のあることばかり一方的に話す人もいる。

◆学習障害（LD）

全般的な知的発達に遅れはないものの、聞く、話す、読む、書く、計算する又は推論する能力のうち、特定のものの習得と使用に著しい困難を示す様々な状態を指す。適切な支援や配慮が用意されたことで学習に取り組めるようになる人もいる。

学習障害の場合、従来の方法では学習が困難である。学習できないのは本人の怠惰によるものではないので、努力不足と責めない。

◆注意欠陥多動性障害（ADHD）

年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力や多動性、衝動性を特徴とする行動の障害で、社会的な活動や学業の機能に支障をきたすことがある。

忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座っていられない、衝動的に行動するなどの障害があるが個人差が大きい。

主な特性と配慮のポイント

○　相手の意図がくみ取りにくい

　　例：自分の思っていることと相手の理解とが違っていることがわからない

　→　説明者の意図が伝わっていない可能性を考慮して応対する

○　言語的コミュニケーションが苦手

　　例：会話を続けることが苦手で、比喩や冗談も文字通り受け止めてしまう

　→　視覚情報で簡潔に伝える

○　感覚過敏

　　例：騒がしい場所が過度の刺激になる

　→　落ち着いた環境を用意する

○　こだわりがある

　　例：マナー・ルール違反が許せない

　→　こだわりを受け止めた上で適切に応対する

※このガイドラインのフルカラー版は千葉県ホームページで公開しています。

色弱の人

パソコンやスマートフォンの普及、印刷技術の進歩によって、私たちの社会では「色」を利用することでより豊富な情報を扱うことができるようになりました。しかし、色の感じ方は人それぞれに違いがあります。特定の色の組み合わせが見分けづらい「色弱」は、障害としては扱われないことが多いものの、色の見え方が異なる少数派の人が社会生活の中で不便を感じるという点では、障害のある人への配慮と同様の対応が必要な場合があります。

なお、色弱であっても色の見分けがまったくつかない人はごくわずかであり、大半の人は適切な配慮によって色による情報を利用することができます。

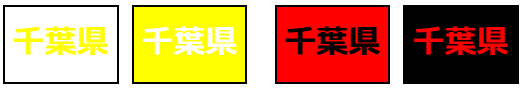
カラーユニバーサルデザイン

2 色以上の色を使うときや写真などの上に文字をのせるとき、色弱の人も含めより多くの人にとって見分けやすい色づかいを行い、その上で形や塗り分け、文字などを併用することで、読めない、使いづらい、わかりづらいといった状態を解消し、できるだけ多くの人に情報が正確に伝わるようあらかじめ配慮する取組のことをカラーユニバーサルデザインと呼びます。主なポイントとして下記の 3 点があります。

1. できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ

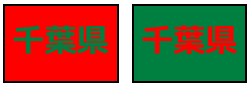
☆　**色の濃淡・明暗の差をつける**

×　見分けにくい色の例

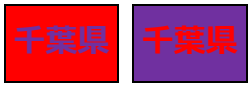


白色と黄色

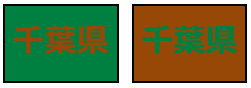
赤色と黒色



赤色と緑色



赤色と紫色



緑色と茶色

紺色と黒色

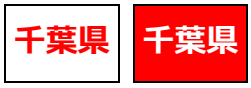
○　見分けやすい色の例

白色と青色

黄色と青色

白色と緑色

黄色と黒色



白色と赤色

緑色の明暗

背景と文字の色を明暗や濃淡が対照的な組み合わせとすると見分けやすい。

彩度や明度が同程度の色の組み合わせは、見分けづらい人がいる可能性がある。

☆　**色を変える**

彩度の高い色と低い色、明るい色と暗い色を組み合わせると見分けやすい。

印刷、塗装デザインなどで具体的な色の組み合わせを考える際には、研究者、NPO 法人、塗料メーカ業界団体、インキメーカ等で構成される委員会が制作した「カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット ガイドブック」が公開されているので利用できる。

http://jfly.iam.u-tokyo.ac.jp/colorset/

（カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット制作委員会）

2. 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする

☆　**文字や線を太くすると色の違いがわかりやすくなる**

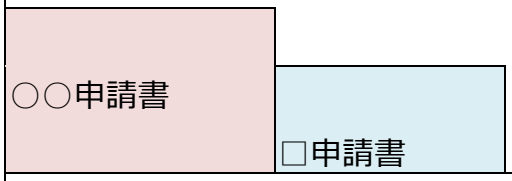
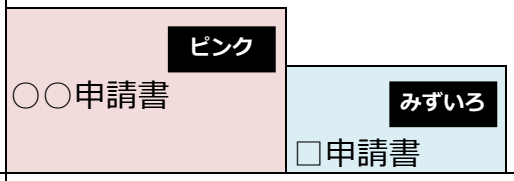
☆　**色のほかに形も変えて表現する**

☆　**グラフなどの塗り分けに模様をつける**

3. 色の名前などを用いたコミュニケーションを可能にする。

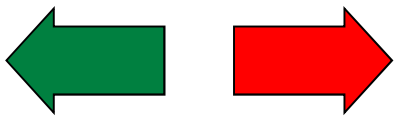
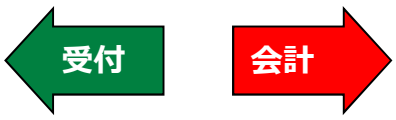
☆　**色の名前を併記する**

窓口に備え付けの手続用紙を色分けしてある場合など、色の名前を用いてやりとりされる可能性があるものに、色の名前を記載するとわかりやすい。

	
× 「ピンク色の用紙」と言われても、用紙の色が見分けられない。	○ 用紙そのものに「ピンク」「みずいろ」などと色名が書いてある。

☆　**色以外の情報も併記する**

案内図や路線図、グラフなどで多くの色を使っている場合には、名称そのものも併記するとわかりやすい。

	
× 「緑の矢印の先が受付です」と言われても、矢印の色が見分けられない。	○ 矢印に「受付」「会計」のように案内が併記されている。

重複障害（複数の障害を併せ有する人）

複数の障害を併せ有する状態のことを重複障害といいます。例えば盲重複障害、ろう重複障害などがあります。このガイドラインで掲載している盲ろう者や重度心身障害も重複障害の一つです。

重複障害では、それぞれの障害に起因する困難さのみでなく、それぞれが絡み合い、相乗的に困難さが増大することに留意します。下記は一例であり、併せ有する障害の種類や程度は一人ずつ異なるので、重複障害の様態は様々です。

盲重複障害の特性と配慮のポイント

例えば視覚障害と知的障害や発達障害を併せ有する人は、知的障害や発達障害で有効とされる絵や図を用いた視覚的コミュニケーションを取りづらいことから、体の動きなどで表現するサインなど、他の手段を活用する。

他者の存在の認識や空間把握も苦手であることが多いので、常にわかりやすく状況を伝えるようにする。また、見えていないことを理解しづらく、危険認識が薄いので、火や刃物、自動車などの危険要因に触れないよう、環境整備の配慮が必要である。

ろう重複障害の特性と配慮のポイント

例えば聴覚障害と精神障害や知的障害を併せ有する人は、後見人や支援者、医療関係者とのコミュニケーションを取る際に手話通訳や要約筆記が必要になることがある。このような際にも情報コミュニケーションの手段が確保されるよう、適切に派遣が行われることが望ましい。また、理由なく通訳者の同伴を拒まれる[1]ことがないようにするとともに、意思疎通支援については、当事者の心理的側面にも配慮した対応が求められる。なお、筆談を行う場合も、口頭でのやり取りや説明と同等の内容となるよう留意する。

また、聴覚障害のある人に手や指の動きの障害もあると、手話によるやりとりが不自由になることもある。このように、重複障害では複数の障害があるために新たな困難が生じることがあるので当事者のニーズに配慮した対応が求められる。

[1] 手話通訳や要約筆記においては守秘義務が課されているが、このことが知られていない場合もある

第２章　場面ごとの配慮

全ての県民に対して必要とされる情報をわかりやすく伝え、平等かつ適切にコミュニケーションを行うことは、行政の基本です。また、障害のある人への配慮は、子どもや高齢者、外国人などの情報弱者となりやすい人への配慮、行政サービスの向上にもつながっています。

この章では、行政において想定される様々な場面において、障害のある人に対して主に必要とされる配慮をまとめました。複数の障害に共通して求められる配慮もあり、また、個別の障害に応じた配慮もあります。盲ろう者をはじめとする重複障害の状態にある人には、それぞれの障害への配慮と重複障害特有の配慮の両方が必要なことに留意しましょう。

また、会議の手話通訳や点字資料など、事前に準備が必要な配慮については、参加者にあらかじめ申込を求めるようにするなど、配慮の求めを促すようにすることも重要です。

障害のある人もない人も必要な行政サービスが受けられるよう、また行政に対して意思を十分に伝えることができるよう、このガイドラインを活用し、その人に応じた配慮を意識しながら行動することを心がけましょう。

情報・コミュニケーションの基本的な配慮

☆　障害のある人から個別に依頼があった際には、可能な限り依頼者が要望する手段・方法でやりとりするようにする。

☆　情報提供の際には、複数の手段の利用を意識する。例えば、文字や画像による情報が、視覚障害のある人にも利用できるよう、音声や電子データで提供するように努める。あるいは、音声による情報が、聴覚障害のある人にも利用できるよう、FAX や電子メールで提供するように努める。

☆　連絡を受け付ける際には、単一の方法に限定せず、例えば、聴覚障害のある人でも連絡できるよう、電話以外に FAX や電子メールも活用する。電話の利用が困難な人から FAX や電子メールが届いたら、FAX の記載内容や電子メールの開封通知要求などにも留意し、受信した旨を迅速に返信する。

☆　外出が困難な障害のある人から、本人が来庁する以外の方法でのやりとりの希望や書類の郵送の依頼があった際には、可能な限り対応する。また、手続方法の複数化も必要に応じて検討する。

「筆談をご希望の方はお申し出ください」
配慮の申出がしやすいよう、案内カウンターに設置した耳マークの例（千葉県庁本庁舎）

文書を作成するときの配慮

《全般》

☆　回答や応募に期限を設ける場合は、情報の入手・読み取り・理解に時間がかかる人であっても余裕を持って対応できるように設定する。

　書類の代読・代筆を依頼するのに時間がかかる場合があり、また、音声化された内容や点字を読むためには他の人より時間がかかる場合がある。

《視覚障害など》

☆　視覚障害のある人であっても情報を得られるよう配慮する。視覚障害のある人に配慮した提供方法としては、音声（読み上げのための電子データでの提供を含む）、点字、拡大文字がある。音声コードがある印刷物は、対応機器やスマートフォンアプリを使用して音声で読み上げることができる。

　優先的に配慮する印刷物や配慮の方法などの具体的な内容については、障害のある人のニーズをよく把握して決定する。

☆　文字の字体、大きさ、太さ、間隔、コントラストに配慮する。弱視の人の中には、適切な拡大文字であれば自分の視力を活用して読める人もいる。

☆　複数の色を使う場合は、カラーユニバーサルデザインの観点から、適切な色の組み合わせを用いるとともに、色以外の情報も加えることが望ましい。

《聴覚障害・音声機能障害など》

☆　問い合わせ先には電話番号のほか、FAX 番号、メールアドレス等も併記し、音声の会話以外の連絡手段も利用できるようにする。また、電話での問い合わせと同様に応対し、希望のあった返信手段で返答する。

《知的障害など》

☆　大勢の人に内容が伝わりやすくなるよう、わかりやすい表現を心がける。特に知的障害のある人に対して配慮する場合には、下記の点に留意する。

・文書や資料にはひらがなでふりがなをふり、行間を広めにとる。
・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する。
・短い文章で要点を伝えるようにする。
・代名詞、「前記、前述、次のとおり」などは、伝わりにくいので使用を避ける。
・かっこ書きによる長い説明を挿入しない。
・絵や記号、図を活用することも望ましい。

文書を送付するときの配慮

《全般》

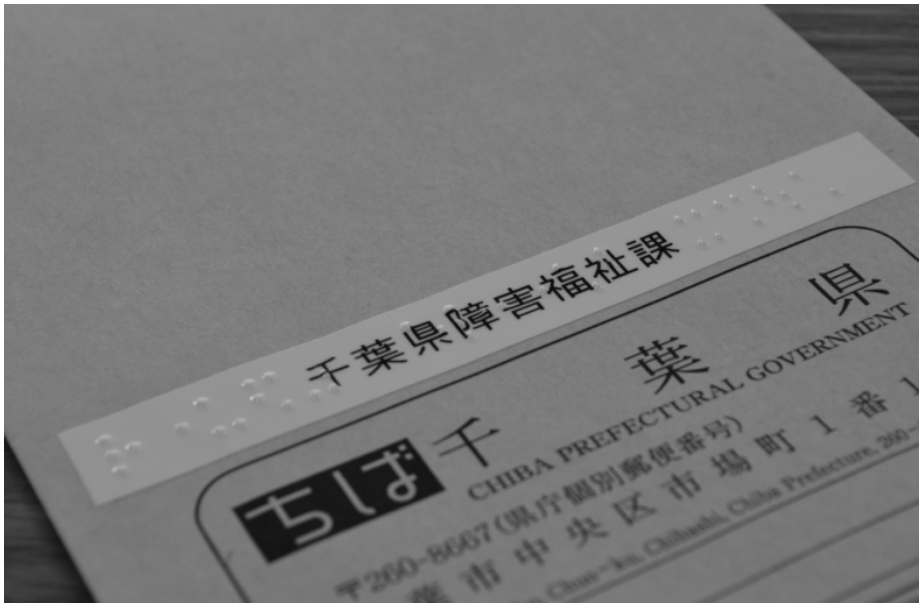
☆　期限のある文書を送付する場合は、余裕を持って対応できるように注意する。

☆　在宅で生活している人には家族や身近な支援者の支援や配慮も欠かせないことから、文書の内容や個別の状況に応じて、家族・支援者・団体等、本人以外にも必要な情報が伝わるよう配慮する。

《視覚障害》

☆　差出人が視覚障害のある人にもわかるよう、封筒の表面に印を施すように努める。例として、浮き出しマークや点字シールを貼る、音声コードを貼り付けて半円形の切り欠きを施すなどの方法がある。

　特に個人情報が含まれるような重要な文書や資料には、代読を依頼する際の判断基準になるので、視覚障害のある人にもわかるような目印があることが望ましい。



点字シールを貼って差出人がわかるようにした封筒の例

←音声コードの例。このページをレーザプリンタで印刷すると、スマートフォンアプリ「Uni-Voice」等を利用して読み上げることができます。

電子メールを利用するときの配慮

電子メールは、パソコンやスマートフォンなどの様々な情報機器で利用できる。一般的にはパソコン画面を使って読み書きされるが、それ以外に、スクリーンリーダーを利用して音声で読み上げる、点字ディスプレイを接続して指先で読むなど、聴覚、触覚などを活用して情報を伝えることもできる。また、メール本文以外に、添付ファイルで送信された様々な形式のファイルを扱える技術も進歩してきている。

また、たとえば難病などのため外出が困難で電話の利用も難しい人にとっても、電子メールは重要なコミュニケーション手段になりつつある。

電子メールを活用することで、紙の文書より格段に情報保障の可能性は拡大する。

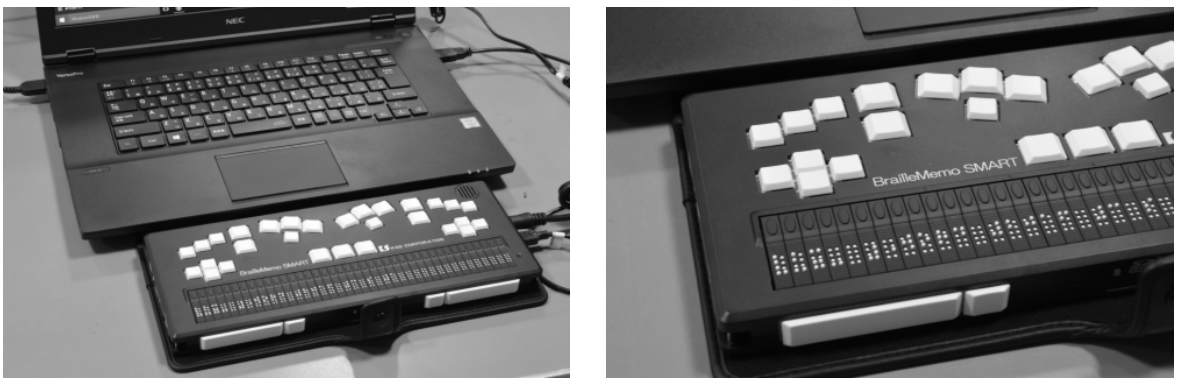
《視覚障害など》

☆　電子メールでの情報提供や申込の受付などが行えるように努める。

障害のある人から電子メールでの情報提供の申出があった場合に可能な範囲で対応すること、また、問い合わせ先として電子メールアドレスを記載したり、ウェブサイトにメッセージを送信できる機能を設けたりすることが望ましい。

また、電子メール以外の方法でもやりとりができることが望ましい。

☆　電子メールで文書を提供する際は、その人の状況や利用環境に応じて、ファイル形式や添付ファイルの有無の希望について確認することが望ましい。



視覚障害のある県職員が利用している点字ディスプレイの例。手前に設けられた多数の点が持ち上がり点字を表現します。点字ディスプレイを利用すると、接続したパソコンの画面表示や保存したファイルの内容を点字で読むことができます。

窓口・受付での配慮

※「対話・面談・手続の際の配慮」も参照

来訪時

☆　入口や窓口に文字やシンボルマークを掲示するなどの方法で対応可能な配慮について案内し、配慮の申出がしやすい環境を心がける。（32 ページに実例を掲載）

《視覚障害・失語症・高次脳機能障害など》

☆　周囲の様子がわからず困っている人、案内掲示の文字やその内容がわからない人がいたら、所属や名前を名乗り、手助けできることがないか声をかける。

《知的障害・精神障害・発達障害など》

☆　戸惑っている人、不安がっている人にはやさしい口調で話しかける。

話しかけるときは相手の前に回る。後ろから声をかけると、驚いてパニックを引き起こす人もいることに留意する。

☆　家族や支援者と一緒に来訪した際にも、同行者でなく本人に話しかける。

待合室・順番待ちなど

《視覚障害》

☆　周囲の様子を具体的にわかりやすく伝える。手続等で待つ必要がある場合は、安心して待てるようにおおよその待ち時間を伝え、いす等に案内する。また、順番が来たときの案内や誘導にも留意する。

《聴覚障害》

☆　窓口の順番を音声以外でも知らせるようにする。電光掲示板などの設備を利用するほか、番号を掲げる、直接呼びにいく等の方法が考えられる。

《知的障害・精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》

☆　予定がわからないと不安になる人や待つことが苦手な人もいるので、すぐに応対できないときや時間に余裕のないときは、状況を説明し、およその待ち時間や応対できる時間などを、可能であれば具体的にあらかじめ伝える。

特に、障害特性によっては後から延長すると不快に感じる人もいるので、時間は十分に見積り、根拠なく「すぐに」と言い切るようなことをしない。

《内部障害・難病・知的障害・精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》

☆　障害特性のため、長時間の手続・面談や、長く待つことが困難な人には、別室

で休めるようにする、予約を受け付けるなど、必要な配慮を行うことが望ましい。

コミュニケーション方法

《視覚障害》

☆　視覚障害のある人が訪問することの多い機関では、弱視の人が自ら読み書きできるよう、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する。

《聴覚障害》

☆　筆談のための器具を備え、筆談の申出がしやすい環境を整える。筆談は、聴覚障害のある人、弱視の盲ろう者、発語・発音に支障がある人などが利用できる。

　弱視の盲ろう者に筆談で応対する際は、視力・視野に応じて、見やすい大きさ、太さ、間隔、コントラストで書くようにする。

☆　手話通訳のできる職員がいる場合は、席配置を工夫したり、利用の申出がしやすいよう案内表示をしたりする。タブレット等による遠隔手話通訳[2]のような、新しい手段による情報保障も導入を検討する。

《視覚障害・聴覚障害・盲ろう者・失語症・肢体不自由・知的障害など》

☆　代筆を必要とするときは、本人の意思を確認してから代筆をする。なお、代筆を必要とする人としては、視覚障害のある人のほか、失語症の人、肢体不自由のある人や、ろう者（手話のみを用い、文字を利用しない人もいる）などもいる。

環境

《視覚障害》

☆　視覚障害のある人との間で金銭の収受や書類の受渡を行う場合は、必要に応じて内容を口頭で伝えて確認できるようにする。その際、声の大きさや応対場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。

《知的障害・精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》

☆　障害特性によっては、カウンター越しではなく、できるだけ静かな場所で個別に応対することが望ましい場合がある。なお、その際には応対者が座る位置にも配慮する。騒がしいところで応対すると、周囲の音や動きに気を取られ、相手の話している内容が理解できず自分の考えがまとまらなくなったり、他人の話が気になって心理的に不安定になったりすることもある。

---

[2]　離れた場所に常駐している手話通訳者とテレビ電話機能を利用して映像・音声でやりとりし、画面越しに手話通訳を行う方法

《肢体不自由など》

☆　車いすを使う人には、立ったままでなく、同じ目の高さになるよう応対する。窓口には、車いすに乗ったまま利用できるよう、高さ、広さ、足もとの構造に配慮したカウンターを設置するよう努める。

☆　筆記の際に、机の高さ、紙の位置、紙の押さえ方、記入欄の位置や大きさに配慮が必要な場合は、可能な限り対応する。

その他の場面

《聴覚障害・音声機能障害・失語症・吃音・知的障害・発達障害など》

☆　よく使われる用件や注文の選択肢を示したメニューを窓口や受付に用意しておくと、会話や発語が苦手な人でも安心して用件を伝えることができる。

☆　自力で発語・発音が困難な人を支援するためのスマートフォンやタブレットのアプリ、専用機器などを、窓口での応対の必要性に応じて用意することを検討する。また、アプリや機器などを持参した人に応じたコミュニケーションを求められた場合は可能な限り対応する。

《精神障害・難病など》

☆　障害の内容や病歴を不必要に収集しない。受付書類にこれらの記入欄があると、たとえ任意であっても心理的圧力になる場合があるので、収集の必要性の有無について十分検討する。

筆談用具の例。

対話・面談・手続の際の配慮

※「窓口・受付での配慮」も参照

環境

《視覚障害》

☆　視覚障害のある人には音声が特に重要な情報なので、できるだけ静かな場所で応対する。部屋に案内したときは、部屋や机の様子、席の位置を説明する。誤って触れて落としたりけがをしたりしないよう、机の上は整頓する。

☆　十分な明るさを必要とする人、光に敏感な人には、部屋の明るさが適当かどうか確認する。窓や太陽光の位置にも注意する。

《聴覚障害》

☆　難聴者や補聴器等で聴力を補っている人には、できるだけ騒音や雑音の少ない場所で応対する。難聴者の中には自分の声の大きさを調節することが苦手な人もいるので、応対場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。また、手話や筆談が見えないようにする配慮も必要である。

《音声機能障害・失語症・吃音など》

☆　発語に支障がある人の声が聞きとりやすいよう、また、発語しやすいよう、なるべく静かな場所で応対する。聞きとりにくいときはわかったふりをせず、紙に書くなど他の方法も活用して内容を確認する。

☆　緊張せず話せるよう、隣の人や後ろに並んでいる人の視線が気にならない場所で応対する。別室が望ましいが、視覚を遮るついたて等でもある程度効果はある。

対話

《全般》

☆　障害のある人に同行している通訳者や介助者等はコミュニケーションに不可欠な役割を果たしているので、正当な理由がない限り同伴を拒まない。同伴ができない場面では理由を説明するとともに、他に利用できる手段がないか検討する。

☆　障害のある人が話すのに時間がかかっていても、せかさず、ゆっくり待つ。口頭での説明が苦手な人が用件を文書にして持参した際には、文書にも目を通す。

☆　応対する人数が多すぎると、緊張から疲れてしまったり、内容の理解が難しくなったりする人もいるので、人数に配慮する。

《視覚障害》

☆　視覚障害のある人にも応対している人が誰であるかわかるよう、同席者も含めて名前を名乗り、離席したり新たに人が加わったりした際にはその旨を伝える。

《聴覚障害》

☆　聴覚障害のある人と音声で対話する際は、ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をする。マスクをつけている場合は可能な限り外し、手や資料などで口を隠さないよう注意する。内容が正しく伝わっているか確認し、重要な点は紙に書くなどの方法も併用する。また、状況に応じて筆談、手話通訳、要約筆記等の利用も検討する。

《盲ろう者》

☆　盲ろう者が通訳・介助員を同行している場合、盲ろう者が主体であることを認識し、盲ろう者の意思を確認しながら話をする。

《吃音・失語症など》

☆　次の音や言葉が出るまで時間を要することがあり、緊張するとさらに言葉が出なくなることもあるので、不必要に急かさないようにする。筆談等、別の手段の希望があれば配慮する。

《知的障害》

☆　氏名の読み方は必ず確認する。間違った読み方で呼ばれると、知的障害のある人が自分のことだとわからないことがある。

☆　知的障害のある人には、穏やかな口調で話しかける。相手の年齢に応じた言葉を使う。伝えたいことを明確にして、短い文章で、ゆっくり、丁寧に説明する。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する。

☆　知的障害のある人の中には、説明者によく思われようと、理解していない場合でも「はい」「わかりました」と言ってしまう人もいるので、要点を言ってもらうなど、正しく伝わっているか確認する。状況に応じて再度説明することも必要だが、本人が嫌がったり自尊心を損なったりしないよう留意する。

☆　家族や支援者と来訪した際にも、本人と話をするよう意識する。

☆　家族や支援者の同席を求める場合は、必ず本人の同意を得る。また、電話でこれらの人へ連絡をとる際は、本人の前で電話する。いずれの場合も必ず本人に要点を伝え、意思を確認する。

《知的障害・精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》

☆　一度に多くのことを伝えようとせず、簡潔に話す。

☆　筆談、絵や写真、図、コミュニケーションボードを用いる、実物を見せる、身振りなどを交えるなど、伝え方を工夫することも必要である。

☆　記憶障害のある人や複雑な内容の理解が難しい人には、説明した内容を示しながら話す。申請書の控えやコピー、大切なことを書いたメモなどを渡す。

☆　言葉が出にくいときには、筆談、絵や図を活用したり、選択肢のある（答えやすい）質問をしたりすることで、意思の表明を手伝うことも考える。ただし、応対者に都合のよい方向に誘導することがないよう十分注意する。

☆　特定の担当者に不信感（マイナスの感情）を抱いている場合は応対者を変えることが有効な場合もある。

《精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》

☆　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、聴覚過敏に配慮し、小さめの声で話しかけるとよい場合もある。

☆　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。話が理解できないときは申し訳ないと正直に伝える。

☆　幻覚や妄想、つじつまが合わない、本題と関係ない等と思われる話であっても、内容の正否の判断を急がず、まずは耳を傾ける。

　話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしない。伝えたいことが自分で整理できず、細かい部分に気を取られてしまう障害特性があることを理解する。

　話の区切りをつけるタイミングを見計らい、落ち着く様子が見られたら、用件を確認し、訪問目的に沿って応対する。

☆　説明は要領よく短時間で行うよう心がける。長時間話し続けていると障害のある人の緊張や疲労、いらだちにつながることもあるので、一休みして気分転換するよう促したり、日を改めたりすることが有効な場合もある。

☆　障害のある人が、不安のため泣き出したり、怒り出したり、笑いが止まらなくなったりした場合は、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する。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに詫び、心当たりがないときも、誠意を持って応対する。意思疎通がしづらいからといっていい加減な応対をしないようにする。

　また、一休みしたり、応対場所を変えたりすることが有効な場合もある。

　マナー・ルール違反を特に嫌がる人もいるので、そのような対応を受けたり、

そのような場面に直面したりしないよう配慮する。

☆　他の人に訴える手段を持たない人や話を伝えづらい人に対して、暴言を吐くような応対をしてはならない。

手続

《視覚障害》

☆　書類を代読する場合は、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む。その際は、代読者で要約せず、原文をそのまま読み上げる。

☆　視覚障害のある人が自署する場合は、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるなどの工夫をすると記入しやすくなる。

《視覚障害・聴覚障害・盲ろう者・失語症・肢体不自由・知的障害など》

☆　本人の自筆が必要であるか手続の見直しを行う。

☆　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職員または介助者等が代筆を行い、代筆者以外が立ち会うようにする。代筆者は本人の意に反した内容を記入したり、誘導したりしない。

　代筆した内容を読み上げて本人が確認できるようにする。その際、声の大きさや応対場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。

《知的障害》

☆　知的障害のある人が書類を作成する際には見本を示すことも有効だが、内容の誘導にならないよう十分注意する。

《聴覚障害・音声機能障害・失語症・吃音など》

☆　窓口や電話で、氏名や生年月日、住所等を口頭で述べることにより本人確認を行う場合には、口頭（音声）以外の方法も利用できることが望ましい。また、手話通訳者等を介する場合もあることに留意する。

選挙（投票）

《全般》

☆　障害のある人が投票する際には、例えば以下のような制度が利用できる。また、投票所で必要な配慮が確実に実施されるようにする。

・投票用紙に文字を記入できない人のために、投票管理者が選任した補助者２名が本人の意思を確認して代筆する「代理投票」

※　障害のある人の家族や付添人は補助者となれないが、特に知的障害や重度

の身体障害のある人等が表明する意思をどのような方法で確認するかについては、補助者と家族や付添人との間で事前に打ち合わせをする等、適切に対応する。

・視覚に障害のある人が点字で投票する「点字投票」

・身体に重度の障害がある人が郵送で投票する「郵便投票」

☆　上記の制度や配慮について障害のある人が知り、自らの選挙権を行使することができるよう、県や市町村、障害福祉に関する団体等が連携して周知に努める。

点字器の例。点字用紙を点字器ではさみ、点筆で打つことで点字を書いていきます。点字は裏側に浮き出るので、書くときは左右を反転させて作成します。
（点字投票の際に使用する点字器ではありませんが、仕組みは同様です）

会議・会合・イベント等を開催するときの配慮

移動・安全確保の配慮

《全般》

☆　普段利用していない部屋や施設で開催しようとする際には、特にバリアフリー設備や放送設備、照明などの対応が十分であるか下見を行う。

《視覚障害・肢体不自由など》

☆　視覚障害のある人が迷わず安全に移動できるよう、会場までの経路の情報を提供する、点字案内を整備したり内容を確認したりする、誘導のための人員を配置するなどの配慮を行う。

　また、参加者に対しては、衝突防止に注意する、点字ブロックの上をふさがないなど、視覚障害のある人の安全が確保できるよう協力を呼び掛ける。

《盲ろう者》

☆　会議に盲ろう者が出席する場合には、通訳・介助員を手配する。なお、盲ろう者が自宅と会場とを往復する際も通訳・介助員が必要であることに留意する。

開催準備

《全般》

☆　参加者が特定されている場合、必要な配慮について事前に確認する。また、不特定多数が参加するイベントや、傍聴が可能な会議の際にも、参加希望者が事前に配慮の要望を申し出られるようにする。用意に時間を要する配慮については合理的な範囲で申出の期限を定め、その期限を明示する。

☆　あらかじめ参加者の障害の内容がわかっている場合には、案内や説明の工夫が行えるよう、司会や講師にその旨を伝えるようにする。

☆　障害のある人に講演・出演等を依頼する場合、事前に主催者の責任で必要な配慮を検討・把握し、適切に準備・対応する。

《聴覚障害・音声機能障害》

☆　聴覚障害のある人が必要とする配慮には、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（磁気ループ等）の設置などがある。また、難聴者や音声機能障害のある人のため、小さな会場であってもマイクが利用できるようにする。

☆　会議やイベントの規模によっては、あらかじめ手話通訳や要約筆記などの配慮を用意する。また、代読・代筆者の配置を検討する。その際には、用意されてい

る配慮を開催案内等に明記する。

☆　要約筆記はその場での情報保障のための手段であり、記録を目的としたものではないので、議事録に代用しないようにする。

《発達障害など》

☆　感覚過敏のため、騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手な人もいることに留意する。あらかじめ会場の様子を説明することで本人や支援者が適切に対応・判断できることもある。

資料の用意

《視覚障害など》

☆　要望に応じて、資料を点字、拡大文字、音声コード貼り付け、音声で読み上げるためのテキストデータなどの形式でも作成・提供する。

《視覚障害・聴覚障害・盲ろう者など》

☆　障害のある人が事前に内容が把握できるよう、極力あらかじめ資料を配付・送付する。特に以下のような状況に配慮する。

・点字、拡大文字、音声コード、テキストデータを会場で読むことは難しい。
・手話通訳や要約筆記を見ながら手元の資料を読むことは難しい。
・指点字や触手話の通訳を受けながら資料を読むことは難しい。

《聴覚障害・盲ろう者》

☆　手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員が会議等の内容を把握し、正確な通訳が行えるよう、通訳者等のために活字の資料を用意する。

会議等の進行

《全般》

☆　障害特性に応じて、会議等の進行速度に配慮する。

☆　会議の時間は可能な限り短く設定する。会議では、おおむね 1 時間ごとに休憩を設ける。特に、盲ろう者が指点字・触手話等の通訳内容を理解するには大変な集中力を要するうえ、両手をふさがれて身体面でも疲労するため、適切な休憩が必要である。

《視覚障害・聴覚障害・盲ろう者など》

☆　会議などで発言する際は、視覚や聴覚に障害のある人にも発言者が伝わるよう、名前を名乗ってから発言するように参加者に協力を求める。発言者の名前は、手話通訳や要約筆記の際にも必要な情報である。

《盲ろう者》

☆　盲ろう者が参加する場合は、盲ろう者向け通訳・介助員が通訳しやすいよう、また盲ろう者本人が読み取りやすくなるようにするため、発言が早すぎにならず、また語句と語句の間に時間を空けるように留意する。

《音声機能障害・失語症・吃音など》

☆　吃音の人や声が出にくい人でも発言しやすいよう、音声以外（挙手など）の方法で発言機会を得られるようなルールを用いたり、順番に指名したりするなど、司会が配慮する。また、発言の途中で小休止をとったり言葉が出なくなったりしたときに他の参加者が発言しないよう協力を求める。

☆　吃音の人や声が出にくい人が発表する際には、プロジェクタの併用や資料の事前配付などの方法でスムーズにできることもある。また、他の発表者もこれらの方法を利用することで、特別扱いの違和感を避けることができる。

席配置・会場設定

《視覚障害》

☆　スクリーンやモニタ画面を利用する場合には、弱視の人の席の位置に配慮する。また、場内を暗くすると視力が大幅に低下する人には、手元で利用する照明を持参するよう事前に案内するか、または主催者側で準備する。

《聴覚障害・盲ろう者・失語症など》

☆　席の配置に配慮し、本人に希望を確認する。一般に、口話を利用する人や難聴者は最前列が望ましい。手話通訳や要約筆記を利用する場合も見えやすい前方の席がよいが、場内の様子もわかるよう最前列を避ける人もいる。磁気ループが利用できる座席が限定されている場合は設置場所を明示する。

☆　手話が見やすくなるよう、通訳者の立つ位置、高さに留意する。場内を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記が見えるよう、照明や席の配置に配慮する。

☆　会議参加者が個別に手話通訳や要約筆記を利用する場合は、通訳者の席を用意し、必要な広さを確保する。

☆　指点字、手のひら書き、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、椅子（いす）のみでなく、机を用意する。

《色弱》

☆　レーザポインタを使用する際、色弱の人でも見やすいよう、赤色でなく緑色などのものを使用することが望ましい。

案内・表示における配慮

《全般》

☆　障害のある人に対応した設備（特にトイレやエレベータ、駐車場）が来館者にわかりやすく伝わるよう施設案内の内容の充実や表示の整備に努めるとともに、ウェブサイト等を通じて対応設備や案内の情報を提供する。なお、点検等で設備が使用できない場合は、事前の告知に努め、代替手段の情報も提供するようにする。

《視覚障害・色弱など》

☆　視覚障害のある人にも現在地や行き先がわかるよう、建物の案内表示や手すり等に点字を付ける。触地図の整備を検討する。また、案内表示は弱視・色弱の人にも見えやすいよう、大きさ、位置に配慮し、カラーユニバーサルデザインの観点から色づかいにも留意する。

☆　建物の案内表示や触地図は常に最新の情報に更新し、利用者が迷わないようにする。特に、点字が併記してある場合には点字も同様に更新する。案内表示を設計する際には更新のしやすさや費用も考慮することが望ましい。

☆　来館者向けにタッチパネル式機器等を設置・提供する際は、視覚障害のある人でもテンキーや音声などで操作できるようにするか、有人窓口や案内係など、他の手段も利用できるように配慮する。

《知的障害・発達障害など》

☆　必要に応じて、案内にふりがなをつける、図や記号、絵を併用するなど、知的障害のある人などへの配慮を行う。また、これらの配慮は識字障害（ディスレクシア）のある人や、日本語に不慣れな外国人などに対しても役立つ。

福祉サービスについての情報を提供するときの配慮

《全般》

☆　障害のある人が、様々な福祉サービス（入所や通所での障害福祉サービス等のほか、相談支援や成年後見制度等）を利用する際にも、障害の種類によっては情報・コミュニケーションのために適切な支援を受ける必要があることに留意する。

☆　情報の入手手段が限られる人であっても必要としている情報が入手できるよう、複数の自治体や機関の間での情報共有を心がける。特に、県や国等が広域的に提供している障害のある人のための事業やサービスの内容が、市町村等地域の窓口であっても必要な人に届くよう、県は市町村等への周知に努めるとともに、県・市町村・関係機関が連携して情報共有・情報提供に努めるようにする。

☆　障害のある人に関する団体は、障害のある人にとって必要な情報を提供したり、障害のある人のための様々な事業やサービスを実施したりしている。これらの団体に対しても適切に情報提供を行うとともに、地域で生活している障害のある人が必要に応じて団体の存在や活動内容等を知ることができるよう周知に努めるようにする。

災害時・緊急時の配慮

千葉県では、災害時の避難支援や避難所運営を担う市町村等のために、「災害時における要配慮者及び避難行動要支援者避難支援の手引き」、「災害時における避難所運営の手引き」を作成しています。

これらの手引きに沿った支援が行えるよう、県・市町村において防災部門と障害福祉部門が連携して取り組むとともに、障害のある人に対しても取組内容が確実に伝わるようにするため、当事者・関係団体・支援者への周知に努めることが必要です。

災害に備えた情報伝達手段

☆　障害のある人が災害時に避難情報を入手し、適切に避難できるためには、情報伝達、避難誘導、安否確認の仕組みが機能するようにすることが必要である。

☆　市町村や地域の人たちが、地域に住む障害のある人を意識して取組を行うことは、障害のある人が日頃から安心して生活を送れるようにする上で欠かせない。障害のある人などの避難行動要支援者の名簿を作成すること、避難行動のための個別計画を作成すること、地域での防災訓練などを通じてこれらの仕組みが有効に機能するように取り組むことが望ましい。

☆　避難情報を単独で入手できない人、情報の理解が難しい人には、地域の避難支援者や家族による支援が求められる。避難支援者は居住地近くに確保することが望ましい。

☆　市町村が地域で行う情報伝達手段以外に利用できるものとして、県で開設している防災ポータルサイトや、防災情報のメール配信の周知に努める。

（参考）千葉県防災ポータルサイトによる情報発信

気象情報、地震情報、避難所開設等の防災情報をパソコンや携帯電話で確認できる。外国語（英語、中国語、韓国語）でも提供している。

・パソコン版　防災ポータルサイト

http://www.bousai.pref.chiba.lg.jp/portal/

・携帯電話版　防災ポータルサイト

http://www.bousai.pref.chiba.lg.jp/portal/mobile/index.jsp

（参考）防災情報のメール配信

気象注意報・警報などの警戒情報を、あらかじめ登録したメールアドレスへ送信している。

配信登録方法

・県防災ポータルサイトから登録する

・chibapref2@jijo.bosai.info に空メールを送信する

避難及び安否確認

☆　障害のある人の避難を誘導する際には、障害特性にあった情報提供を意識する。特に、視覚障害や聴覚障害のある人には危険な状況が伝わりにくい場合があるので、その人に応じた手段で確実に伝えるようにする。

☆　在宅生活をしている障害のある人の安否確認は、障害等に配慮した方法をあらかじめ定めておき、災害発生時等に早急かつ確実に行われることが望ましい。

☆　病院や施設から避難する場合は、個別の疾患や服薬に関する情報、求められる支援内容等が避難先で確実に引き継がれるよう留意することが重要である。

避難所での情報提供

避難所では、食事や物資の配布など日ごろの生活上の情報提供のほか、自宅周辺の復旧情報や、仮設住宅等の入居に関する情報など、被災者の今後の生活再建のために重要な情報が数多く提供される。

☆　放送、掲示板、文書の配布、代読、手話通訳・要約筆記など様々な情報伝達手段を用いることで、確実に情報伝達がなされるよう留意する必要がある。

☆　障害のある人への支援や配慮が利用できる時間や場所が限られる場合、それらを必要な人が確実に利用できるよう留意する必要がある。

☆　支援が必要な当事者、また活動中の支援者がわかるよう、ゼッケンやバンダナのような目印を工夫するとよい。

☆　障害特性によっては避難所での共同生活が困難な場合もあることに留意し、生活場所や情報の伝達手段などで配慮することが望ましい。

☆　定期的な服薬や医療的ケアが必要な人に対しては、利用可能な医療サービスの存在や申出方法の周知など、医療関係者と連携した情報提供が求められる。

危機管理に関する情報提供の配慮

事故、事件、感染症などの県民の生命、身体又は財産に大きな脅威や損害を与える危機事案又は健康危機事案が発生した場合には、正確な情報収集に努め、迅速に情報提供するよう努める。

※　危機管理の例

東京湾原油流出事故、産業廃棄物処分場の火災、新型インフルエンザや中東呼吸器症候群（MERS）等の発生

事件・事故等の緊急対応

《聴覚障害・音声機能障害・失語症・吃音など》

☆　行政機関の閉庁時に、聴覚障害のある人が疾病等のために医療機関への緊急の受診が必要となったときや、交通事故、火災、その他の事件に巻き込まれたときなど、緊急に手話通訳や要約筆記の派遣を必要とする場合、これに対応できるような仕組みを市町村等関係機関とともに検討する。

☆　聴覚障害や音声機能障害、吃音などのため、電話による通報が困難な人は、警察本部通信指令室で運用している「FAX・メール 110 番システム」を利用することができるので、このシステムの周知を図る。

☆　吃音など、障害特性によっては緊張のあまり言葉が出なくなることもあるので、特に相手の様子がわかりにくい緊急通報電話に応対する際に留意する。

ウェブサイト・動画等の配慮

ウェブサイト（ホームページ）での情報提供における配慮

ウェブアクセシビリティの向上は、障害のある人に限らず様々な人にとって利用しやすいウェブサイトを提供するために重要です。

日本国内では高齢者・障害者に配慮したウェブコンテンツについて規定した JIS 規格（JIS X 8341-3）が定められており、千葉県でもこの規格に準拠して「千葉県ホームページウェブアクセシビリティ方針」を策定しています。

障害のある人が利用しやすいウェブサイトを提供するには、これらの規格や各組織のガイドライン等の内容を遵守し、特に下記の点に留意します。

☆　身体に障害のある人などは、マウスは使わずキーボードのみで入力することがある。また、音声入力を利用する人もいるので、これらの操作を意識する。

☆　全盲の人は、ウェブページの内容を把握したりページを移動したりするために、スクリーンリーダーを利用している。弱視の人は画面表示（サイズやコントラスト等）を調整して利用することもある。これらの利用に配慮した内容で提供する。

☆　視覚以外の方法でも内容が伝わるよう配慮する。また、色弱の人にも色が見分けられるよう配色にも配慮することが望ましい。

☆　文書を PDF 形式で掲載する際は、スクリーンリーダーでも読めるよう、単なる画像ではなく適切なテキスト情報を含む形式で用意することが望ましい。また、ウェブページ（HTML）として掲載可能な情報はウェブページでの掲載を基本とし、PDF 形式のみで掲載することは避けるようにする。

☆　外出機会が少ない人や電話等を使いづらい人にとってはウェブサイトが重要な情報源となることに留意し、必要とされる内容を想定した情報提供を行うとともに、古い情報、誤った情報が掲載され続けないようにする。

☆　全ての人がウェブサイトや各種情報機器を利用して情報を入手することができるわけではないことに留意し、他の情報提供手段も併用することが望ましい。

動画コンテンツを作成するとき

広報番組放送や広報 DVD、インターネット経由で提供する動画等を作成する際には、以下の配慮を行います。

☆　視覚障害のある人への配慮として、副音声によるナレーションや音声ガイドを付加することが望ましい。

☆　聴覚障害のある人への配慮として、手話通訳を付加したり、字幕等文字情報の提供を併用したりすることが望ましい。

☆　動画の中で問い合わせ先などを示す場合には、視覚（文字や画像）、聴覚（ナレーション）の両方で具体的な内容を提供する。（たとえば、「御覧の電話番号」では伝わらない）

アプリ・ウェブサービス等を作成するとき

パソコン、スマートフォン、タブレット向けのアプリケーションを作成したり、ウェブ上でサービスを提供したりする際には、障害のある人の利用も想定することが重要です。

☆　各 OS でアクセシビリティガイドラインが制定されているので遵守する。

☆　例えば、視覚障害のある人がスクリーンリーダーでも利用できるような配慮、聴覚障害のある人が文字等で音声内容を把握できるような配慮が提供されることが望ましい。

障害のある人と働く職場での配慮

障害のある人が障害のない人と同様、その能力と適性に応じた雇用の場に就けるようにすることは重要なことです。平成 28 年 4 月に改正障害者雇用促進法が施行されました。そのポイントは下記のとおりです。

1. 雇用の分野での障害者差別を禁止
2. 合理的配慮の提供義務
3. 相談体制の整備・苦情処理／紛争解決の援助

これを受け、合理的配慮の提供の分野でも様々な取組が進められています。私たちも職場で働く一員として、法や厚生労働省・都道府県労働局による指針等を遵守するとともに、特に情報のやりとりに関して職位に応じた以下のような配慮を行うことが求められています。

☆　障害のある人であっても、適切な配慮があれば他の能力を活かしてできることは数多くあることに留意し、仕事の内容や分量、提供する配慮を考える。

　周囲の人が何でも代わりにするのではなく、本人の意思や能力を尊重し、適切な判断や決定が行えるよう、障害特性に配慮した形で情報を提供し、コミュニケーションが行えるようにする。また、障害のある人どうしで相談できるようなコミュニケーション環境（例えばピアサポートのような仕組み）を作ることも働きやすい職場づくりに有効である。

☆　障害のある人が働き続けるには、組織のトップや管理職、人事担当者のみでなく、日常的に同じ職場で働く人たちの障害に対する理解が欠かせないことに留意し、同僚等への適切な研修や説明、情報提供を行う必要がある。

☆　職場内で共有する必要がある情報が障害のある人にも伝わるよう、掲示のみ、口頭のみといった伝達方法にならないよう注意する。内部関係者のみの会議や会合であっても、障害特性に応じた合理的配慮を提供する。

☆　発達障害や精神障害のある人に仕事を頼むときには、作業量に配慮し、用件を一つずつ伝える。ほかの用件をすでに持っている場合には、優先順位の判断ができるよう配慮する。口頭ではなく、内容を文字や図表などで具体的に示すことで伝わりやすくなることもある。記憶障害のある人や、複雑な事柄の理解が苦手な人には、メモを渡す、定期的に継続して伝えるなどの配慮も有効である。

☆　精神障害や高次脳機能障害では、疲れやすくなる症状があることを理解する。

※厚生労働省障害者雇用対策課では、事業主が取り組んでいる事例を収集した「合理的配慮指針事例集」を作成・公開しています。

巻末資料

ガイドライン改定に際しての検討記録

改定のための会議　開催状況

第１回　平成 28 年７月 25 日

・現行ガイドラインの課題と新ガイドラインのコンセプト・構成案

第２回　平成 28 年８月 31 日

・新しいガイドライン作成に当たっての課題（障害種別ごと）

第３回　平成 28 年９月７日

・新しいガイドライン作成に当たっての課題（障害種別ごと）

第４回　平成 28 年 10 月 27 日

・新しいガイドラインの素案

第５回　平成 28 年 11 月 24 日

・ガイドラインのパブリックコメント案

第６回　平成 29 年１月 18 日

・パブリックコメントの結果と反映状況、今後のガイドラインの活用・周知

会議委員一覧（五十音順・敬称略）

委員氏名	所属団体等
石井　明彦	株式会社舞浜コーポレーション
植野　圭哉	社会福祉法人千葉県聴覚障害者協会
金子　楓	社会福祉法人あかね　ワークアイ・船橋
亀山　浩	特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎
平下　豊	特定非営利活動法人千葉県中途失聴者・難聴者協会
星野　厚志	特定非営利活動法人千葉盲ろう者友の会
御園　政光	公益社団法人千葉県視覚障害者福祉協会
村山　園	千葉県手をつなぐ育成会
與那嶺　泰雄	千葉県発達障害者支援センター
若菜　洋好	千葉県立中央図書館

ヒアリングに協力いただいた団体

社会福祉法人愛光
特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構
京葉喉友会
一般社団法人千葉県言語聴覚士会
特定非営利活動法人千葉県言友会
公益財団法人千葉県肢体不自由児協会
千葉県自閉症協会
社会福祉法人千葉県身体障害者福祉協会
特定非営利活動法人千葉県精神障害者家族会連合会
千葉県千葉リハビリテーションセンター
ちば高次脳機能障害者と家族の会
一般社団法人日本 ALS 協会千葉県支部
特定非営利活動法人日本視覚障がい情報普及支援協会

パブリックコメント実施状況

意見の募集期間：平成 28 年 12 月 7 日から 12 月 26 日まで
意見の提出状況：意見の提出者数 18 人、延べ意見数 105 件

障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン
平成 29 年 3 月
千葉県

編集・発行　千葉県健康福祉部障害福祉課
〒260-8667　千葉市中央区市場町 1-1
電　話 043-223-2935
ＦＡＸ 043-222-4133