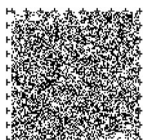


情報バリアフリー



推進ガイドライン

宇 都 宮 市



障がいのある人に対する情報バリアフリーの推進ガイドライン

目 次

第1章 ガイドラインの概要

- 1 ガイドライン策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 2
- 2 情報バリアフリーを推進するための基本的な考え方・・・・・・・・ ページ 3

第2章 障がいごとの配慮事項

- 1 共通の配慮事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 4
- 2 障がい特性に応じた配慮・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 4
 - (1) 肢体不自由・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 5
 - (2) 視覚障がい（全盲，弱視，色弱）・・・・・・・・ ページ 6
 - (3) 聴覚障がい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 7
 - (4) 視覚と聴覚両方の障がい（盲ろう）・・・・・・・・ ページ 8
 - (5) 内部障がい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 8
 - (6) 知的障がい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 9
 - (7) 精神障がい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 10
 - (8) 発達障がい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 11

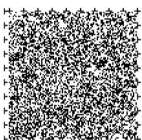
第3章 各取組への考え方や配慮

- 1 情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実・・・・・・・・ ページ 12
- 2 コミュニケーション支援機器・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 13
- 3 イベントや会議における情報への配慮・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 14
- 4 災害等の緊急時における配慮・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ページ 15

「障がい」の「がい」という表記について

「障害」の「害」の字には、「わざわざ」「さまたげ」などの意味があり、「ひと」に対して用いることが好ましくないことから、法令名や固有名詞を除き、本市では「害」の字をひらがな表記に改めております。

（令和7年3月改定）



第1章 ガイドラインの概要

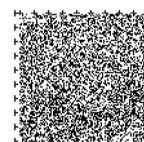
1 ガイドライン策定の趣旨

障がいのある人もない人も、ともに暮らしやすい社会を実現するためには、障がい者が必要な情報を確実に得られるようにすることが必要です。

本市においては、平成23年8月5日に公布された「改正障害者基本法」において、障がい者が円滑に情報を取得・利用し、意思表示や他人との意思疎通が図れるようにすることや、災害等の非常時に、障がい者に対し、必要な情報を迅速かつ的確に伝えられるようにすることが追加されたことを踏まえ、障がい者が日常生活や社会生活において情報のバリアを感じることなく、地域で安心して暮らせるよう、情報バリアフリー推進ガイドラインを作成し、情報のバリアフリー化に取り組んでまいりました。

そのような中、令和4年5月に施行された「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」において、情報を取得する際には、障がいの種類・程度に応じた手段を選択できるようにすることや障がい者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにすることなどの必要な施策を講じることが求められており、音声や文字による情報化のほか、点字、手話、筆記による対応等、様々な手段で情報提供を進め、本ガイドラインに基づき、だれもが容易に情報を入手し、発信できるための配慮を行うことができるよう、ガイドラインを策定しました。

本ガイドラインに基づき、市が情報のバリアフリー化に積極的に取り組むとともに、関係機関等にガイドラインの周知を図ります。



2 情報バリアフリーを推進するための基本的な考え方

「改正障害者基本法」では、「障がいの有無にかかわらず、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」を基本理念として掲げています。

この基本原則を踏まえ、情報バリアフリーの推進における基本的な考え方は、以下のとおりです。

このガイドラインでは、皆様の業務の中で求められる情報バリアフリーの視点について、参考となるポイントを掲載しています。

各業務で情報を発信する前に、もう一度ガイドラインで確認してください。

【参考：改正障害者基本法（抜粋）】

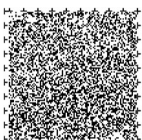
（地域社会における共生等）

第三条三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。



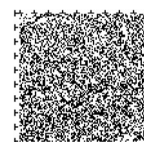
第2章 障がいごとの配慮事項

障がいには、「身体障がい」「知的障がい」「精神障がい」などがあり、その障がいによって、不自由さや、生活するうえで社会的障壁となるものは人それぞれ異なります。障がいのある人に適切な配慮をするためには、障がいの特性を理解し、相手の立場に立って考える必要があります。第2章では、はじめに障がいごとの障がい特性について解説し、次に、様々な場面における具体的な配慮事項について記載しています。

1 共通の配慮事項

- ・ どのような配慮が必要か、本人に直接確認します。また、家族や支援者等が同席する場合であっても、本人の自主性や意思を尊重します。
- ・ 情報面での配慮が必要かどうか、外見からわかりにくいこともあることを理解します。
- ・ 情報面での配慮の要望があった場合は、対応できること、できないことを本人に説明するとともに、対話を通じて代替策等を検討します。
- ・ ヘルプマークをつけている人をはじめ、困っている様子の人がいたら、積極的に声をかけます。

ヘルプマークとは 障がいがある人など、配慮や助けを必要としている人が周囲に知らせるマーク 	ヘルプカードとは 障がいのある人などが、障がいの特性や支援を受ける際に必要な情報を記入し、いざという時に、必要な支援や配慮を周囲の人をお願いしやすくするためのカード 	ヘルプシールとは 障がいのある人などが、周囲に理解してほしいことや配慮をお願いしたいことをスムーズに伝えるため、ヘルプマークや携帯電話、手帳などに貼って使用するシール  シールは全27種類
--	---	--



2 障がい特性に応じた配慮

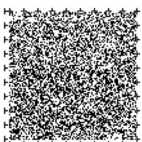
(1) 肢体不自由

ア 障がい特性

- ・ 四肢（手や足）、体幹などに麻痺や欠損などの障がいがある状態をいいます。
- ・ 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。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 手や指先などに障がいのある人は、文字を書いたり、キーボード等での言葉の入力に時間を要する場合があることに配慮が必要です。
- ・ 車いす使用者のために、エレベーターやスロープ等による段差のないルート、トイレ、駐車場、車いす使用者用の座席やスペース等に関する情報が必要です。
- ・ 発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症等によりコミュニケーションをとることが困難な人には、本人の意思や気持ちを丁寧に聞き取り、正しく理解するよう努めます。本人の意向を正確に把握するため、図や絵などを用いることも有効です。



(2) 視覚障がい（全盲，弱視，色弱）

ア 障がい特性

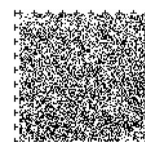
- ・ 視力，視野，色覚など，見る機能についての障がいです。
- ・ 全く見えない人（全盲）から見えにくい人など人によって見え方は様々です。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 全盲の人は，音声や点字など，主に触覚や聴覚により情報を得ているため，情報を伝えるときは，その人に応じた方法で情報を提供します。
- ・ 触覚を用いた主な方法には，「点字」や「触知案内図」などがあります。
- ・ 聴覚を用いた主な方法には，「音声」や「報知音」などがあります。
- ・ すべての視覚障がい者が，点字や触知案内図を理解できるわけではないので，触覚と聴覚の両方の方法を用意します。
- ・ 印刷物や会議資料などは，視覚障がいのある人でも情報を得られるように配慮し提供します。
- ・ 視覚障がい者は，自分から援助を求めることが困難なので，白杖を持っている人が困っている様子の場合や，「白杖ＳＯＳシグナル」を見かけたときには，「何か困っていることがありますか」と積極的に声をかける必要があります。
- ・ 弱視の人は，人によって距離や明るさなどで見え方が変化するため，文字や背景の色の組み合わせ等に配慮が必要です。
- ・ 弱視の人は，標識などは，低い位置に設置することで，近寄って見ることで見やすくなる人もいます。
- ・ 印刷物やホームページ，案内サインなどの視覚情報において，文字や背景の色の種類，組合せ等に配慮が必要です。
- ・ 色の使い方に配慮することで，すべての人にとって見やすく，わかりやすい情報を提供するという，カラーユニバーサルデザインの考え方を理解するよう努めます。作成に当たっては，宇都宮市作成の「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」を参照してください。

＊ ＊ユニバーサルデザイン文書マニュアル＊ ＊

<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/shisei/machizukuri/fukushi/1009408.html>



(3) 聴覚障がい

ア 障がい特性

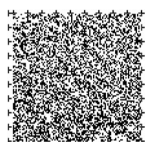
- ・ 聴力を中心とする「聞く」ことについての障がいです。
- ・ 人によって聴こえ方は多様で、全く聴こえない人から補聴器をつければ会話が聴き取れる人、大きな音は聴こえるが会話は聴き取れない人などがいます。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 外見から障がいの有無が分かりにくいいため、「声をかけたのに無視された」など人に誤解されることが、コミュニケーションが取りにくいために、対人関係が苦手な人がいます。
- ・ 人によって聴こえ方のほか、文書の読み書きや手話の能力が異なることから、本人に確認しながら、その人に合った方法で伝える必要があります。
- ・ 音声の代わりに文字や図など、視覚による情報提供が有効です。
- ・ 音声での会話以外に、手話、要約筆記、筆談など次のような方法があります。

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、表情や上体の動きを含めて表現するもの
指文字	手指の形や動きでひらがなの五十音を表現するもの 手話と併用し用いられる。
要約筆記	聴き取った話の要点を、聴覚障がい者に文字で伝える方法
筆 談	メモなどにより、お互いに文字を書いて意思疎通を図る方法
読話、口話	「読話」は唇の動きや表情から話の内容を読み取る方法 「口話」は読話と発声を組み入れたコミュニケーション手段

- ・ 会議やイベントなどでは、要約筆記、手話通訳、補聴支援機器などが必要です。手話通訳には遠隔による方法もあります。
- ・ 放送アナウンスによる伝達は、伝わらないことに注意が必要です。
- ・ 補聴器を使用している人は、大きな会場では、磁気ループなどの補聴支援機器があると音声を聞き取りやすくなる場合があります。
- ・ 発語が円滑にできない人は、意思や気持ちを口頭で伝えられない、又は、口頭で時間を要するため、ゆっくり聞き取る配慮が必要です。
- ・ 申込手続や問い合わせ等においては、メールやFAXなど電話以外の方法を用意する必要があります。



(4) 視覚と聴覚両方の障がい（盲ろう）

ア 障がい特性

- ・ 視覚と聴覚の両方に障がいがある人をいいます。
- ・ 盲ろう者が使用するコミュニケーション手段は、障がいの発生時期や障がいの状態、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ため、それぞれ個別に対応する必要があります。

【参考】

タイプ	状態
全盲ろう	全く見えず聴こえない状態
弱視ろう	見えにくく聴こえない状態
全盲難聴	全く見えず聴こえにくい状態
弱視難聴	見えにくく聴こえにくい状態

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 視覚・聴覚の障がいの重複の状態や程度とともに、盲ろうになるまでの経緯などにより、情報の取得方法、コミュニケーション手段が異なるため、個別の対応が必要であるとともに、関係機関に相談することも有効です。
- ・ 手のひらに文字を書く「手書き文字」や手話に触れて形を読み取る「触手和」、指を使って点字の情報を伝える「指点字」などのコミュニケーション方法があります。
- ・ 通訳・介助者（コミュニケーションや情報入手に関する支援をしつつ、移動介助を提供する人）を同伴している人もいます。

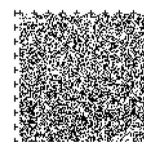
(5) 内部障がい

ア 障がい特性

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

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 膀胱・直腸機能の障がいのある人には、汚物流し等の水洗器具のあるオストメイト対応のトイレに関する情報提供が必要です。



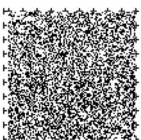
(6) 知的障がい

ア 障がい特性

- ・ おおむね18歳までの発達時期において脳に何らかの障がいが生じ、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、日常生活や社会生活に支障が生じている状態をいいます。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 情報量が多いと、理解しきれず混乱する場合があることから、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要です。
- ・ 本人の年齢等にふさわしい言葉でゆっくり話し、安心して話せる雰囲気を作る必要があります。
- ・ 急な予定変更や予想しない出来事に対して、対応することが難しい場合があるので、抽象的な言葉は避け、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、分かりやすい表現で伝える必要があります。
(例えば、大きさを伝えるときは、「〇〇と同じくらいの大きさ」など、具体的な物に例えて表現するなど)
- ・ 案内表示や説明資料では、ふりがな併記、拡大文字、図やイラストなどを用いて、シンプルな内容で伝わりやすい情報提供が必要です。
- ・ 初めての場面や初対面の人が苦手な人や、困っていても、誰かにその状況を伝えられない人もおり、積極的に声をかける配慮が必要です。



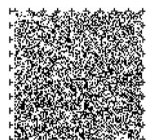
(7) 精神障がい

ア 障がい特性

- ・ 精神障がいのある人は、人と対面することや、コミュニケーションが苦手な方、ストレスに弱く、緊張したり疲れやすい方、警戒心が強い方、妄想や幻覚の症状がある方もいます。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 基本的にはだれに対しても同じ対応を原則とし、それに加えて、本人の年齢等にふさわしい言葉で、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、絵や写真、図なども使ってわかりやすく説明します。
- ・ 人と対面することや、コミュニケーションが苦手な方、ストレスに弱く、緊張し疲れやすい方もいるため、相手の様子を伺いながら、少しずつ伝える配慮が必要です。
- ・ 相手の話を聞くときは、リラックスした雰囲気を作り、安心して話ができるように心がけます。
- ・ 断片的な言葉からでも、相手の気持ちや状況を推測し、話の内容を理解するよう努めます。
- ・ 話がまとまらないときや、言葉がうまく出ない様子が見られるときは、本人に確認しながら少しずつ伝えることや、選択肢を示しながら説明することが有効です。
- ・ 感情の抑制が難しくなることがあり、その場合、本人が落ち着くのを待ってから話をします。



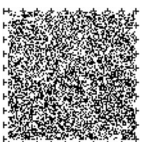
(8) 発達障がい

ア 障がい特性

- ・ 発達障がいは、主に脳の障がいであり、その症状が通常低年齢（18歳くらいまで）で発症するため、しつけや性格に起因するものとは異なります。
- ・ 発達障がいのある人はコミュニケーションが苦手で、発達障がい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がいによる困難を抱えている場合もあります。

イ 情報提供する際の配慮

- ・ 相手の話が理解できない人もいるため、ポイントをしばって、わかりやすい言葉で、「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」説明します。
- ・ 読み書きが苦手な人もいるため、言葉だけでなく、図やイラスト、見本などを用いて、視覚から得られる情報により伝わりやすい配慮が必要です。
- ・ 情報量が多いと、理解しきれず混乱する場合があることから、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要です。
- ・ 抽象的な表現を理解することが難しい場合もあることから、比喩は使わず、メモや図などを用いて、具体的にわかりやすく伝えるとともに、結論や重要なことは、メモにして渡します。



第3章 各取組への考え方や配慮

1 情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実

情報アクセシビリティとは、年齢や障がいの有無等に関係なく、だれでも必要とする情報や情報に関するサービスにたどり着け、利用できることです。

本来望ましいのは、あらゆる情報についてアクセシビリティを確保することですが、特に、不特定多数の人が利用する公共施設等が、印刷物やホームページで提供する情報については、留意することが必要です。

商品やサービスの説明書や広告、パンフレット等が印刷物だけでなく、企業のホームページで提供されることも多くなってきました。日常生活に必要なこうした情報も、提供に当たってはアクセシビリティに配慮することが重要です。

また、施設やサービス等を十分に、かつ、円滑に利用してもらうためには、提供する情報の内容についても、充実させる必要があります。

情報がわかりやすく提供されているか、また、十分な情報が提供されているか、利用者の視点から点検の仕組みを用意しておくことも必要です。

(1) 印刷物への配慮

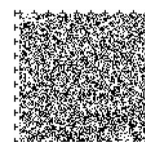
- ・ 点字版、音声版や音声コードにより提供する。
- ・ 拡大文字やルビ文字付き（ふりがな併記）で提供する。
- ・ 点字や音声は、漢字の読みがなが正しく変換されているか確認する。
- ・ 点字資料は、ページごとに切り分ける。
- ・ 色の種類や組み合わせ等（カラーユニバーサルデザイン）に配慮する。
- ・ 文字の大きさやフォントが読みやすいものになるよう配慮する。
- ・ 商品等に印刷する文字についても、読みやすいものになるよう配慮する。

(2) ホームページへの配慮

- ・ 日本工業規格による「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における危機，ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」（JIS X 8341 - 3）のより高い達成基準を満たす。

例）点字や音声への変換ソフトなど、利用者が必要とする形式に変換できる内容とする。

- ・ 文字の拡大機能を設ける。
- ・ 難解な語句には説明を設けるなど、わかりやすい表現を用いる。



2 コミュニケーション支援機器

障がい者とのコミュニケーションをより円滑に行うための取組としては、絵やイラストを用いたもののほか、タブレットや大型ディスプレイなどのＩＣＴ機器の活用がありますが、こうしたツールや機器の整備に当たっては、より多くの人ができるよう、機器等の選定のほか、周知や使用方法の案内などに留意して進めることが重要です。

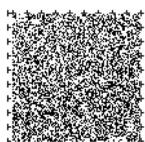
障害者差別解消法においては、行政機関や事業者に対して、障がい者の求めに応じた合理的配慮の提供が定められており、窓口での応答等を円滑に行うためには、こうした機器等を有効に活用できる人材の育成を進めることが重要です。

(1) 検討に当たっての配慮

- ・ タブレットや大型ディスプレイなどＩＣＴ機器の選定や配置場所等の決定に当たっては、当事者の意見を聴取する。
- ・ 聴覚障がい者など、会話をすることが難しい場合は、遠隔通訳サービスや文字変換アプリの活用、絵やイラストによるコミュニケーション支援ボードの使用が有効である。

(2) 周知や案内に当たっての配慮

- ・ 機器等の準備があることを窓口等でわかりやすく周知する。
- ・ 導入した機器等について、職員や社員に使用方法を習得させることに加え、利用者向けの活用マニュアルも作成する。
- ・ 機器等を導入した事業者等は、活用例の情報を積極的にホームページ等で周知する。



3 イベントや会議における情報への配慮

イベントや会議等に障がい者が、当たり前に参加できることは重要です。

イベントや会議等に参加するということは、出席するすべての人が配布資料や他の出席者の発言などの内容を理解し、議論等に加わることができるということです。そのために、その場における情報保障が欠かせません。

参加者の障がい特性等に応じた資料や通訳等の準備をするほか、個々の状況を確認した上で、希望する情報提供手段を用意することも必要です。

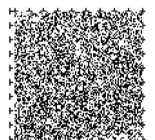
また、どのような情報提供手段が用意されているのか、開催案内等で事前にわかりやすく周知することも必要です。

(1) 資料・通訳の配慮

- ・ 申し込み時に必要な支援内容を確認し、資料や通訳を準備する。
- ・ 聴覚障がい者が参加する場合は、手話通訳・要約筆記を準備する。
- ・ 手話通訳を行う場合は、通訳者が司会や発表者と同時に見えるよう配置を工夫するとともに、照明を調整する。
- ・ 視覚障がい者が参加する場合は、視覚障がいのある人でも情報が得られるよう配慮し、資料を準備する。
- ・ 点字資料は、漢字の読みがなが正しく変換されているか確認するとともに、ページごとに切り分ける。
- ・ 視覚障がい者への資料については、テキストデータによる提供があれば、音声読み上げソフトのあるパソコンで対応する。
- ・ 音声コードは、当事者の意向を確認した上で活用する。

(2) 座席の配慮

- ・ 視覚障がい者が参加する場合には、音声装置や音声に配慮した席を用意する。
- ・ 車いす使用者が参加するイベント等においては、車いす使用者用席の配置の確保に配慮する。
- ・ 補聴器使用者が参加する場合には、磁気ループ席を用意するとともに、様々な席を選択できるようにする。



4 災害等の緊急時における配慮

災害時では、停電や機器の故障などにより、一部の情報伝達手段が使えないなど、大きな混乱が生じることも想定されるため、様々な場面を想定した防災訓練を実施し、課題と対応を検証するなど、平時からの十分な備えが必要です。

災害等において要配慮者の安全を確保するためには、行政や事業者は、要配慮者を含めた市民や利用者、職員・社員等に対して、避難経路や避難場所など防災に関する情報を日頃から周知するとともに、避難場所等における情報をすべての人にわかりやすく提供する取組がとても重要です。

本市では、集中豪雨や地震等の自然災害発生時において、一人暮らし高齢者や障がい者など避難支援が必要となる人のために、行政と地域が連携して、災害発生時における支援体制を整備することにより、災害が発生した場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、策定しています。

(1) 災害情報の周知に当たっての配慮

- ・ 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注意する。

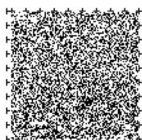
(2) 避難誘導の際の配慮

- ・ 避難誘導をする際には、障がいの特性にあった情報提供を意識する。
- ・ 特に、視覚障がいや聴覚障がいのある人には、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。
- ・ 避難誘導に当たっては、本市作成の「災害時要援護者支援制度の手引き～ 地区支援班用マニュアル～」の「第5 要援護者の特性と接し方」を参考にする。

＊＊災害時要援護者支援制度の手引き～ 地区支援班用マニュアル ～＊＊

＊＊宇都宮市要配慮者対応マニュアル＊＊

<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/kurashi/anshin/bosai/1003245.html>



〒320-8540 宇都宮市旭1丁目1番5号

宇都宮市 保健福祉部 障がい福祉課

TEL: 028-632-2353 FAX: 028-636-0398

E-mail: u1904@city.utsunomiya.tochigi.jp

