

(素案)

(仮称)

情報バリアフリー 推進ガイドライン

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 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 3

第2章 障がいごとの配慮事項

- 1 共通の配慮事項 4
- 2 障がい特性に応じた配慮 4
 - (1) 視覚障がい（全盲、弱視、色弱） 5
 - (2) 聴覚障がい 6
 - (3) 視覚と聴覚両方の障がい（盲ろう） 6
 - (4) 知的障がい 7
 - (5) 発達障がい 7
 - (6) 精神障がい 8
 - (7) 肢体不自由 8
 - (8) 内部障がい・難病患者 8
 - (9) 高次脳機能障がい 9

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
- 2 コミュニケーション支援機器
- 3 イベントや会議における情報への配慮
- 4 災害等の緊急時における配慮

「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。

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積極的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、より一層、情報のバリアフリー化を推進する必要があります。

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。

【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。

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。

障がいのある人が、その障がいのために情報を受けることや発信することが妨げられないよう、障がい特性に応じて、どのような配慮が必要か考えて行動するとともに、障がいのある人の意向を尊重し、できる限り対応します。

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ことが必要です。第2章では、はじめに障がいごとに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、本人に直接確認する。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する。
- ・ 情報面での配慮が必要かどうか、外見からわかりにくくこともあることを理解する。
- ・ 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する。
- ・ 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、積極的に声をかける。

ヘルプマーク	ヘルプカード	ヘルプシール
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 	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 	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) 視覚障がい（全盲，弱視，色弱）

- ・ 視覚障がいの人は、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する必要がある。
- ・ 触覚を用いた主な方法には、「点字」や「触知案内図」などがある。
- ・ 聴覚を用いた主な方法には、「音声」や「報知音」などがある。
- ・ 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する。
- ・ 印刷物や会議資料などは、点字、音声、拡大文字等により提供する。
- ・ 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に困っている様子が見られる場合や、「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る。
- ・ 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ある。
- ・ 弱視の人は、標識などは、低い位置に設置することで、近寄って見る如果能够できれば、見やすくなる人もいる。
- ・ 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ある。
- ・ 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。
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」を参照にする。

＊ ＊ユニバーサルデザイン文書マニュアルＵＲＬ＊ ＊

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

(2) 聴覚障がい

- ・ 外見からは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や、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ある。
- ・ 人によって聞こえ方のほか、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る。
- ・ 情報を伝えるときは、音声の代わりに文字や図など視覚による方法が有効である。
- ・ 音声での会話以外に、手話、要約筆記、筆談などの次のような方法がある。

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ある。
- ・ 緊急などにおいて、放送アナウンスによる伝達はわからないことに配慮が必要である。
- ・ 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。
- ・ 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ある。
- ・ 申込手続や問い合わせ等においては、メールなど電話以外の方法を用意する必要がある。

(3) 視覚と聴覚両方の障がい（盲ろう）

- ・ 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ある。
- ・ 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る。
- ・ 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る。

(4) 知的障がい

- ・ 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ある。
- ・ 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。
- ・ 急な予定変更や予期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。
(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ある。
- ・ 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ある。

(5) 発達障がい

- ・ 広汎性発達障がい（自閉症、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）等があり、自閉症には知的障がいを伴う場合と伴わない場合がある。
- ・ 相手の話が理解できない人もいるため、ポイントをしぼって、わかりやすい言葉で、「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」説明する。
- ・ 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ある。
- ・ 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ある。
- ・ 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たとともに、結論や重要なことは、メモにして渡す。

(6) 精神障がい

- ・ 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、わかりやすく説明する。
- ・ 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ある。
- ・ 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る。。
- ・ 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る。

(7) 肢体不自由

- ・ 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ある。
- ・ 車いす使用者のために、エレベーター・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ある。
- ・ 発生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る。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ある。

(8) 内部障がい・難病患者

- ・ 難病の中には、視覚や運動機能障がい等を主症状とするものや、他の障がいを合併することもあり、その場合、該当する障がい種別に応じた情報面での配慮が必要である。
- ・ 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ある。

(9) 高次脳機能障がい

- ・ 障がいの現れ方は人それぞれで、本人が気づきにくいこともある。
- ・ 具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく説明するとともに、絵や写真、図なども使って伝えることが必要である。
- ・ 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たり、選択肢を示しながら説明することが有効である。
- ・ 感情の抑制が難しくなることが、その場合、本人が落ち着くのを待ってから話す。

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の確保と情報提供の内容の充実では、印刷物・ホームページの作成のポイントや提供する情報の内容などを掲載する予定です。

2 コミュニケーション支援機器

コミュニケーション支援機器では、障がい者との円滑なコミュニケーションを行うために導入するICT機器の留意点や周知・案内などを掲載する予定です。

3 イベントや会議における情報への配慮

イベントや会議における情報への配慮では、資料・通訳の準備や事前の案内などを掲載する予定です。

4 災害等の緊急時における配慮

災害等の緊急時における配慮では、防災情報の周知や災害時等の対応などを掲載する予定です。