

意見具申骨子(案)

第1章 様々な障害特性等に配慮した情報バリアフリーの充実に向けて

1 法令等の規定

(1) 東京都福祉のまちづくり条例

① 都及び事業者の役割を規定

第9条 都は、前条の福祉のまちづくりに関する事業者及び都民の理解の深化及び自発的な活動の促進に資するため、福祉のまちづくりの状況その他の福祉のまちづくりに関する必要な情報を適切に提供するものとする

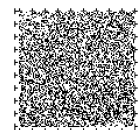
第13条 事業者は、高齢者や障害者を含めたすべての人が、その所有し、又は管理する施設、物品若しくはサービスを円滑に利用するために必要かつ有益な情報(以下「必要とされる情報」という。)を適時に、かつ、適切に入手できるようにするため、必要とされる情報を自ら把握し、適切に提供するほか、必要な措置を講ずるよう努めなければならない

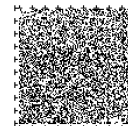
② 建築物、公共交通施設、道路、公園等における案内設備、標識等に関する整備基準を規定、施設の新設や改修の際に、この基準に基づく整備を促進

<基準の例>

- エレベーター、車いす・オストメイト等に対応した便所、障害者等用駐車区画等の配置を表示した案内板や標識を設ける
- 表示内容は、文字や記号が大きく太い書体や図を用いるなど分かりやすいデザインとし、地板の色とコントラストをつける
- 視覚障害者への対応として、文字等の浮き彫り、音声案内、点字、触知案内図等の設備を併せて設ける
- 道等から案内板に至る経路等には、線状ブロック及び点状ブロック等を適切に組み合わせ敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設ける
- 段や傾斜がある危険箇所等では警告を行うため、点状ブロック等を敷設する
- 観覧席・客席を設ける場合は、聴覚障害者等への対応として、集団補聴設備(磁気ループ等)、字幕や文字情報表示装置等を設ける

※バリアフリー法も同様の移動等円滑化基準を規定





(2) バリアフリー法に基づく移動等円滑化の促進に関する基本方針

ア. 事業者の役割を規定

- 移動等円滑化を図るためには、施設及び車両等についてのハード面の整備のみならず、施設設置管理者等が利用者に対して必要な情報を適切に提供することが必要である

- その際には、利用する高齢者、障害者等のニーズ、施設及び設備の用途等に応じて、例えば、路線案内、運賃案内及び運行情報等利用に当たって必要となる情報並びに緊急時の情報について、視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せを用いて見やすく表示すること、また、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること、その他図記号又は平仮名による表示の併記等を行うこと等、分かりやすく提供することに留意する必要がある

- さらに、必要な情報について事前に把握できるよう、施設及び設備等に関する情報についてインターネットやパンフレット等により提供することが望ましい

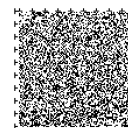
(3) JIS規格 X8341シリーズ「高齢者・障害者等配慮設計指針 情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス」

⇒ 情報アクセシビリティの確保や向上に関する要件、ウェブコンテンツの例示等が記載

2 情報面での障害特性等と必要な配慮の例

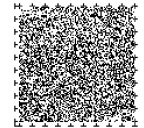
(1) 視覚障害(全盲、弱視、色弱)

- 視覚による情報認知が不可能あるいは限定的
- 弱視(ロービジョン)の人は、対象物の距離や方向、周囲の明るさ等によって、見え方が異なる
- 体感(触覚)又は音声(聴覚)情報としての伝達が有効
- 点字や触知案内図を読めない人も多い
- 必要な安全確保、誘導、注意喚起等に対して、誘導用ブロックや音声案内等を適切に組み合わせて配置することによる対応が必要
- 現地での情報伝達のみならず、インターネット等による事前の情報収集に対するニーズがとりわけ高い
- ホームページ等では、音声読み上げソフトにより情報を収集するため、情報アクセシビリティの確保が必要
- 印刷物、会議資料等については、点字資料の作成や音声コードをつける配慮が必要
- 色覚異常による色の見え方は多様であり、色の種類、組み合わせ等カラーユニバーサルデザインに配慮が必要



(2) 聴覚障害(ろう、難聴)、音声・言語・そしゃく障害

- 音声による情報認知やコミュニケーションが不可能あるいは限定的
- 視覚情報としての伝達が有効
- 聞こえ方は多様であり、文字、手話、筆談、読話、空書、身振りなどその人の特性と状況に応じた伝達方法が必要
- 筆談や手話対応が可能な窓口、磁気ループ等の補聴支援機器の設置された座席等に関する情報提供が必要
- 会議やイベント等では、要約筆記、手話通訳、補聴支援機器の活用(補聴器使用の場合等)等により情報を保障する対応が必要
- 緊急時等において、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
- 外見からはわかりにくい場合があることに配慮が必要



(3) 知的障害、発達障害、精神障害

- 情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある
- 知的障害のある人は、初めての場面、初めての人が苦手なため、困っていても自ら困っている状況を伝えることが困難
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム・イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要
- 介護用の大型ベッドのあるトイレに関する情報提供が必要な場合がある
- 外見からはわかりにくい場合があることに配慮が必要

(4) 肢体不自由

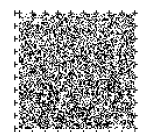
- 手や指に障害がある人は、ホームページ等から情報を入手する際に、キーボード等で言葉を入力するのに多大な時間を要する場合がある
- 車いす使用者等は、エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いす使用者用便房のあるトイレ、車いすスペースのある車両、駐車場における障害者等用駐車区画の位置等に関する情報提供が必要

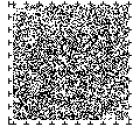
(5) 内部障害、難病患者

- 膀胱・直腸機能障害のある人は、汚物流し等の水洗器具のあるオストメイト対応トイレに関する情報提供が必要
- 外見からはわかりにくい場合があることに配慮が必要

(6) 高齢者

- 加齢とともに視力や聴力が低下する場合や移動制約が生じる場合が多い
- 認知症になった場合、日常生活に支障が生じる程度にまで記憶機能及びその他の認知機能が低下
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム・イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要





(7) 乳幼児連れ、子供、妊産婦

- 乳幼児連れの方は、ベビーチェア、ベビーベッド、授乳室（赤ちゃんふらっとを含む）等の設備の位置等に関する情報が必要
- ベビーカーを利用する方は、エレベーター・スロープ等による段差のないルート、ベビーカースペースのある車両等に関する情報が必要
- 子供は、案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム・イラストや写真を用いたシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要
- 子供は、床から低い位置の情報でなければ、見るできないことに配慮が必要
- 妊娠初期の方は、外見からはわかりにくい場合があることに配慮が必要

(8) 外国人

- 日本語が理解できない場合、日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは限定的
- 多言語による表記及び音声等による対応が必要

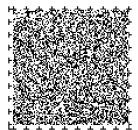
3 都の主な施策

(1) 都が実施する情報提供体制の整備

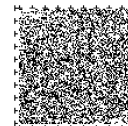
- ① 視覚障害者向け都政情報の提供
 - 広報東京都・都民向け刊行物等の点字版・音声版の配布
- ② 聴覚障害者向け字幕入りDVDの提供
 - 消費生活情報、映画・テレビ番組等
- ③ 都営地下鉄駅の触知案内図・音声案内装置等の整備
 - 出口・ホーム階段の誘導チャイム等
- ④ 交番等における手話技能取得者の配置、コミュニケーション支援ボードの配布等
- ⑤ 手話のできる都民育成事業
 - 手話人口のすそ野の拡大を目的

(2) 街なかでの情報提供の充実

- ① 地域福祉推進区市町村包括補助事業
 - バリアフリーマップ作成、簡易型磁気ループ設置等が対象
- ② 東京ユビキタス計画（平成 17 年から平成 26 年）
 - 車いす使用者や視覚障害者等の個人属性に応じた駅から目的地までのルート案内等移動支援についても、銀座地区においてモニター実験を実施
- ③ 多言語対応の取組
 - 2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会を開催し、「多言語対応の取組方針」を策定（平成 26 年 11 月）



- 交通機関、道路等における案内表示・標識等、飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示・標識等、音声案内・パンフレット・ICTツール等各種媒体の多言語対応を、民間団体、自治体、国等が連携して推進



④ 東京ひとり歩きサイン計画

- 都道等への観光案内標識の整備 995基(平成 25 年度末累計)
- 「外国人旅行者の受入環境整備方針」を策定(平成 26 年 12 月)
- 多言語による案内サインの充実、無料 Wi-Fi やデジタルサイネージの整備等を計画的かつ集中的に実施
- 今後、「案内サイン標準化指針」を改定し、街なかの案内サインを設置・更新

(3) ホームページによる情報提供の内容充実

① 福祉のまちづくりホームページの充実

- 都の条例・計画等取組、区市町村バリアフリーマップ等の一覧を掲載

② とうきょう障スポナビの運用

- 障害者スポーツ情報、公共スポーツ施設のバリアフリー情報等を掲載

③ ウェブサイト等による観光情報の発信

- 東京の基本情報、観光スポット、イベントカレンダー等を掲載

(4) 災害時への備え及び対応

① ヘルプカード作成促進事業

- 緊急連絡先や必要な支援内容を記載した「ヘルプカード」を活用して、障害者が災害時等に自己の障害に対する理解や必要な支援を周囲に求めることができるよう、区市町村におけるヘルプカードの作成経費について補助を実施

4 国の主な施策・動向等

(1) 公共交通機関のバリアフリー整備ガイドラインの作成、バリアフリー化進捗状況の公表

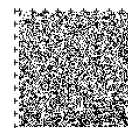
- 旅客施設・車両等における情報提供に関するバリアフリー法の基準解説や事例紹介等
- バリアフリー法に基づく旅客施設の段差解消・障害者トイレやノンステップバス等車両の整備率等を公表

(2) ICT を活用した歩行者移動支援の普及促進検討委員会の開催(平成 26 年から)

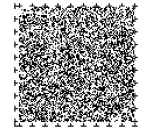
- 歩行者移動支援サービス提供のためのオープンデータ環境の構築や運営等に向けた検討

(3) 「高齢者・障害者の災害時・緊急時の避難におけるバリアフリー化方策」報告書作成

- 避難経路等の施設のバリアフリー化とともに避難に必要な情報提供に焦点をあて、先進事例等を紹介



5. 今後に向けた方向性



(1)現在の状況

高齢化社会を見据えると誰もが難聴者や弱視者となり得ること、東京オリンピック・パラリンピックに向け旅行者の増加が更に見込まれることなども踏まえ、様々な障害特性等に配慮したわかりやすい情報提供が一層求められる

(2)目指す将来像

視覚や聴覚に障害のある人も含めたすべての人が、あらゆる場面で必要な情報を適切な時期に、多様な情報伝達手段により容易に入手できる環境が整備されている

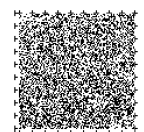
I 施設が提供する情報コンテンツの充実及び情報アクセシビリティの確保

<現 状>

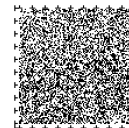
- 各施設が、ホームページや利用案内等の印刷物などで提供する情報のコンテンツについては、施設管理者等の判断に委ねられ、かつ、施設によって対応が異なり、必ずしも利用者の必要な情報が、十分に提供されているとは言えない状況である。
- ホームページ等に音声読み上げ機能や拡大文字機能を付与していない、印刷物に音声コードを付けていない、カラーユニバーサルデザインに配慮していないなどにより、すべての利用者の情報アクセシビリティが十分に確保されていない場合もある。
- 区市町村がホームページ等で提供するバリアフリーやユニバーサルデザインに関する進捗状況や今後の計画等に関する情報は、区市町村によって異なる状況にある。

<提 言>

- ★ 各施設のホームページ、印刷物、案内板等において、利用者の必要な情報をより一層提供できるよう、コンテンツを充実させるとともに、情報アクセシビリティの確保を徹底していくことが重要である。
- ★ すべての人が、街なかへの外出の際に、目的地の施設、移動に利用する交通機関や道路、立ち寄る飲食店やトイレ等の必要な情報を入手できるよう、各施設が提供すべき必要な情報や情報面での必要な対応及び配慮を周知し、改善を働きかけていく必要がある。
- ★ 区市町村においては、福祉のまちづくり推進計画やバリアフリー基本構想等の基本方針や今後の計画、地域ごとのバリアフリー化の進捗状況等について、ホームページ等においてわかりやすく提供することが重要であり、都からも働きかけていく必要がある。



II 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及



<現 状>

- 地域の面的情報を提供するバリアフリーマップは、障害者、高齢者等が事前に情報を効率的に収集でき、また、持ち歩きも可能であるため、外出における不安を解消するために効果的であるが、41区市町村で実施しているのみであり、掲載内容も様々である。
- 冊子の配布や、ホームページで検索機能を付加しており、エリアごとに駅構内及び周辺の施設のバリアフリールートやトイレの機能、店舗や施設等のバリアフリー情報を掲載している。
- 店舗等を含めた公共トイレマップを作成している事例、トイレごとに内部の配置図や寸法に関する情報を掲載している事例、視覚障害者誘導用ブロックのある歩道や音声案内設備の情報を掲載している事例などもある。

<提 言>

- ★ 作成主体である区市町村によって、取組状況に温度差があるため、全区市町村の全地域において作成されるよう、都からも積極的に働きかけを行う必要がある。
- ★ 都は区市町村に対し、先進的な事例を紹介するとともに、標準的な内容等を示しつつ、作成を効果的に支援していく必要がある。
- ★ 区市町村は作成したマップについて、冊子版の配付場所やホームページのアドレス等をわかりやすく、かつ、継続的に都民に周知していくことが重要である。

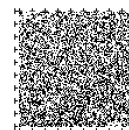
III 必要な情報を効率的に収集できるインターネット環境の整備

<現 状>

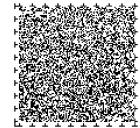
- 外出にあたって高齢者、障害者等の利用者は、パソコンやスマートフォンからインターネットにアクセスし、事前に情報収集を行うことが多いが、必要とする情報が様々な管理者のサイトに分散して掲載されており、欲しい情報を効率的に収集できる環境が整備されていない。
- 各地域において、まちづくりや施設・設備の状況は常に変化しており、特定の団体が一から様々な情報を収集し、すべての情報を継続的に最新状況に更新していくことは困難である。
- 区市町村や事業者等が情報バリアフリーを推進するための取組を実施するに当たり、参考となる取組事例等が掲載されたデータベースがない。

<提 言>

- ★ 駅、地下街、建築物、道路、公園等におけるアクセスルート、エレベーターやトイレ等の位置など、施設の様々なユニバーサルデザインに関する情報が一元化され、利用者が必要な情報を容易に入手できるプラットフォームとなるサイトを構築することが効果的である。
- ★ 様々な自治体、民間事業者、NPO 等が作成したサイトとリンクを張り、施設種別や地域ごとにクリックのみで必要な情報が掲載されたページに辿り着けるよう、交通結節点としての役割を果たすポータルサイトとして運用していくことが現実的である。



★ 様々な団体のバリアフリーやユニバーサルデザインに関する取組事例、障害者、高齢者等のコミュニケーション支援に利便性の高い ICT 機器等に関する情報などを区市町村や事業者等と共有し、社会的なムーブメントを呼び込む機能も付与できるよう、効果的な運営手法や内容等について、継続的に検討していく必要がある。



《ポータルサイトにおいて対象とすべき情報の例》

- ・エレベーター、エスカレーター等を利用した段差のないルートに関する情報
- ・車いす使用者対応、オストメイト対応、子育て支援等の個別機能が判別できるトイレ情報
- ・駐車場における障害者等用駐車区画や思いやり駐車区画の有無、位置等に関する情報
- ・宿泊施設における車いす使用者用客室の有無、設備に関する情報
- ・都、区市町村等におけるユニバーサルデザインに関する施策・イベント情報 等
- ・都内の区市町村、事業者等による先進的な取組事例、ICT 機器等の紹介

《ポータルサイトに掲載する民間団体の事例》

- 道案内インターネットサイト「ことナビ」
- みんなでつくるユニバーサルデザイントイレマップ「Check a Toilet」

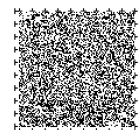
IV 施設における多様な情報伝達手段の整備促進

＜現 状＞

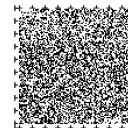
- 障害者や高齢者など情報を得ることが困難な人に対しては、音声、文字による情報伝達のほか、点字、触知図、絵文字、記号、ピクトグラム、イラスト、写真、ふりがな併記等により、大きさや色使いにも配慮し、多様な手段を活用したわかりやすい情報提供が有効である。
- 案内版や誘導設備での表示のほか、案内窓口での人的対応では、聴覚障害や知的障害のある人、外国人等が言葉によるコミュニケーションが困難な場合、コミュニケーション支援ボード、筆談器、磁気ループ等の活用が有効であるが、十分に普及が進んでいない。
- コミュニケーションを支援する様々なICT機器も続々と開発されているが、各施設における情報伝達手段の整備は、施設管理者の判断に委ねられ、かつ、施設によって対応が異なっている。

＜提 言＞

- ★ 今後、オリンピック・パラリンピックに向けて、不特定多数の人が集まる興業施設、商業施設、宿泊施設、観光地等において多言語対応が進んでいくことが見込まれるが、同時に、ICT 機器の活用等により情報伝達手段の多様化を図ることが重要である。
- ★ 公共施設等において、ユニバーサルデザインの視点に立った案内設備、コミュニケーション支援機器等の導入など、ICT 機器も活用した多様な情報伝達手段の整備を行うよう、区市町村に積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ イラストや文字を用いたコミュニケーション支援ボード等を不特定多数の人が集まる民間施設等へ広く普及させるための手法等を検討する必要がある。



V 街なかでの障害特性等に配慮した案内サインの充実



<現 状>

- 鉄道駅の改札口や駅前広場、幹線道路脇などには、周辺の情報を提供する案内サインが設置され、観光客を含め不特定多数の人が情報を入手しているが、視覚障害や知的障害のある人等に対しての音声や体感での情報保障がされていないことが多い。
- 東京ユビキタス計画で培った位置特定技術を活用し、利用者の属性に応じて、現在の位置から目的地まで最適なルート案内や移動に必要な情報を効率的に得るために有効であるが、今後、普及に向けた課題や対応策等を整理していくことが求められている。

<提 言>

- ★ 今後、オリンピック・パラリンピックに向けて、街なかの案内サインは、多言語対応などによる見直しや更新のほか、デジタルサイネージや無料 Wi-Fi の整備なども見込まれるが、ピクトグラムやイラスト等を活用した統一的でわかりやすい表示に加え、音声案内や触知図等の機能も付加するよう働きかけを行う必要がある。
- ★ 位置特定技術を活用して、車いす使用者、高齢者、ベビーカー利用者等が属性に応じたルート案内や視覚障害を持つ人が音声での道案内により、自力で目的地に移動することが可能となるよう、技術的仕様や提供内容等を検討していく必要がある。

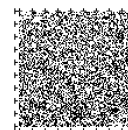
VI イベントや会議等における情報保障の充実

<現 状>

- 興行主や施設管理者が開催する様々なイベントや会議等においては、参加者の状況により様々な情報保障と事前の情報提供にかかる配慮が必要であるが、興行主や施設管理者に委ねられており、対応は異なっている。

<提 言>

- ★ イベントや会議等を開催する興行主等は、聴覚障害のある人のための磁気ループ席等の設置、手話通訳・要約筆記の準備や、視覚障害のある人のための音声装置等の準備等を行い、公演案内等により参加者へ事前に周知することが重要である。
- ★ 会議等で参加者に配布する資料について、視覚障害のある人が参加する場合等においては、音声コード付き資料や点訳資料を準備するなどの配慮が望ましい。
- ★ 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場等においては、情報保障を充実させていくことが必要である。



Ⅶ 災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備

<現 状>

- 災害時等における広域避難場所や避難所等への移動、避難所等での応急生活について、要配慮者に対する支援体制を順次構築しているが、視覚、聴覚等に障害がある人への情報提供に係る体制については、区市町村において、まだ十分に検討されているとは言えない状況である。
- 首都直下地震等での帰宅困難者に関して、発災時に居合わせた施設や、一時滞在施設等における視覚、聴覚等に障害のある人への情報提供に係る体制については、各施設において、まだ十分に検討されているとは言えない状況である。
- 知的障害や聴覚障害がある人等が、災害時等に自己の障害等に対する理解や必要な支援を周囲に求める上で、緊急連絡先や必要な支援等を記載した「ヘルプカード」は有効であり、徐々に普及が進んでいる状況である。

<提 言>

- ★ 要配慮者に対する避難所等における情報提供については、様々な場面を想定した平時からの備えが重要であることから、避難所等のバリアフリー化に合わせて、障害特性等に応じた多様な情報伝達手段の整備も計画的に推進していくことが重要である。
- ★ 避難する場所においては、音声情報と文字情報の両方を提供することを原則とし、コミュニケーション支援ボードや筆談ボード等をあらかじめ備えるとともに、防災訓練等の際に、訓練項目に採り入れ、課題と対応を事前に検討しておくことが重要である。
- ★ 視覚障害、聴覚障害等のある要配慮者に対する情報伝達やコミュニケーションの支援に係る方法等について、地域での防災ワークショップや学校での防災教育の場において話し合っておくことも有効である。
- ★ ヘルプカードの更なる普及が必要である。

