

情報バリアフリーガイドライン（素案）

目 次

ガイドライン策定の趣旨	2
情報バリアフリーに向けた取組の基本的考え方	3
障害特性に応じた情報面での必要な配慮	4
(1) 視覚障害（全盲、弱視）	
(2) 色弱	
(3) 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害	
(4) 知的障害	
(5) 発達障害	
(6) 精神障害	
(7) 肢体不自由	
(8) 内部障害、難病患者	
(9) 高次脳機能障害	
(10) 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）	
(11) 高齢者	
(12) 乳幼児連れ、子供、妊産婦	
(13) 外国人	
取組のための考え方	
I 印刷物やホームページ等の情報アクセシビリティの確保と 提供内容の充実	8
II 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及	13
III まちなかの案内サイン、移動支援	17
IV コミュニケーション支援機器	19
V イベントや会議等における情報保障	21
VI 災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備	23

ガイドライン策定の趣旨

私たちは、様々な媒体・手段により、日々情報を入手しています。新聞やテレビ、インターネットのほか、道路の信号や標識による情報、駅や電車内における音声や文字表示による案内、また、災害時の情報もあります。そして、安全に、かつ、快適に生活するためには、これらの情報は欠かすことのできないものです。

しかし、まちなかの情報は、必ずしもすべての人にとってわかりやすい形で提供されていません。高齢者や障害者、外国人等にとっては、入手が難しいこともあります。

そのため、区市町村などの行政や民間事業者が、点字、音声、拡大文字、手話、筆談、ピクトグラム、多言語での対応など、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた取組の考え方と効果的な実例を掲載しました。

東京が、すべての人にとって住みやすく、訪れやすいまちへと発展するためには、情報バリアフリーをより一層進展させていく必要があります。本ガイドラインが、皆様の今後の取組の参考になれば幸いです。

情報バリアフリーに向けた取組の基本的考え方

まちの中での案内表示等の整備状況に関する意識については、「整備されている」、「やや整備されている」と感じている人が7割を超えるなど、着実な整備が進んでいます。しかしながら、情報はすべての人にとってわかりやすく、また、適切な時期に容易に入手できることが大切であり、どのような場面においても、そうした状況を確保する必要があります。

行政や民間事業者が提供する印刷物やホームページ、駅などの公共施設や災害時における案内など、様々な場面の情報をすべての人が入手できるようにするために、情報を得ることが困難な人の特性やニーズ、必要な配慮について把握した上で、それに応じた手段や方法で提供する。これが情報バリアフリーに向けた取組です。

情報入手の困難さは個人によって差があるほか、複数の困難を抱えている人もいるため、画一的な手段や方法に留まるのではなく、その場で要望が出されれば、機器や座席の配置を変更するなど、柔軟な対応が必要なときもあります。

近年、ICT（情報通信技術）を活用した情報機器の導入が進んでいますが、こうした機器はすべての人が使えるとは限らず、また、情報の更新には時間がかかることもあります。よって、これらの技術や機器を導入した場合であっても、必要とする人に迅速かつ確実に情報が届くよう、機器だけに頼らず、職員等が工夫して提供することが重要です。

また、情報を得ることが困難な人は、外見からだけではわかりにくいことがあります。都では、ヘルプマークの取組を進めており、ヘルプマークをつけている人には、情報面での配慮について、本人に確認することも必要です。

2020年には、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、障害者や外国人等を含め、国内外から多くの人々が東京を訪れます。大会の成功に向けて、競技会場や周辺施設において、障害特性等に配慮した情報提供の整備が進むこととなりますが、あわせて行政や事業者により発信される情報に関しても、取組を加速させることが必要となっています。

障害特性等に応じた情報面での必要な配慮

情報バリアフリーに向けて、まずは、情報入手が困難な人がどのような配慮を必要としているかを知る必要があります。その上で、本人に直接確認をすることで、個々の状態に合わせて対応することが重要です。

また、障害特性等に応じた情報面での必要な配慮の例については、以下のとおりですが、共通に見られる特性として、外見からはわかりにくいこともあることを理解する必要があります。

（１）視覚障害（全盲、弱視）

- 情報を伝えるときは、触覚や聴覚を用いた方法で行う必要がある。
- 触覚を用いた方法としては、「点字」や「触知案内図」などがある。
- 聴覚を用いた方法としては、「人が話す言葉」や「報知音」などがある。
- すべての視覚障害者が、点字や触知案内図を読めるわけではないので、触覚を用いた方法と聴覚を用いた方法の両方を用意する必要がある。
- 印刷物や会議資料など、紙媒体の資料では、点字、音声、拡大文字等による提供が必要である。
- ホームページでは、点字や音声への変換ソフトが対応できる内容とすることや文字の拡大機能を設けるなど、日本工業規格による「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」の基準を満たす必要がある。
- 視覚障害のある人は、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や、困っている様子が見られる場合には、「何か困っていることがありますか」と積極的に声を掛ける必要がある。
- 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ことに配慮が必要。
- 弱視の人には、文字や背景の色の種類や組合せ等に配慮が必要である。
- 標識などの設置では、低い位置に設置することで、近寄って見ることができれば、見やすくなる人もいる。

(2) 色弱

- 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や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、わかりやすい情報提供の考え方（カラーユニバーサルデザイン）を知り、実践する必要がある。

(3) 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害

- 情報を伝えるときは、視覚による方法が有効。
- 人によって聞こえ方や文章の読み書きの能力が異なることから、本人の要望も聞きながら、その人に合ったわかりやすい方法で伝える必要がある。
- 視覚による方法には、次のようなものがある。
 - ・文字：紙などに書いてやり取りする筆談や会議などでの要約筆記
 - ・手話：手や指の動き、表情、動作などによって表現する視覚的な言語
 - ・読話：相手の口の動きを読み取り、言葉を推測する方法
 - ・空書：空中にゆっくりと文字を書く方法
 - ・身振り：体の動きによって示す方法
 - ・コミュニケーションボード：絵やイラストを描いたボードを用いて、自分の意思を伝える方法
- 補聴器を使用している人が大きな会場で音声を聞き取るには、磁気ループなどの補聴支援機器が必要。
- 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、聴覚障害者の情報を保障する対応が必要である。
- 緊急時などにおいて、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。
- テレビや映画等における音声情報の伝達には、字幕をつける必要がある。
- 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、口頭で伝えるには時間を要するため、ゆっくり聞き取る配慮が必要。

（４）知的障害

- 急な予定変更や予期しない出来事があると、落ち着いて対応することが難しいので、説明するときには、「具体的に」、「ゆっくり」、「わかりやすく」を意識する必要がある。
- 情報量が多いと、理解しきれず混乱してしまう場合があることから、相手に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要。
- 初めての場面や初対面の人が苦手な人もいる。その場合、困っていても、誰かにその状況を伝えられないことから、こちらから積極的に声を掛ける配慮が必要である。
- 抽象的なことについて判断したり、見通しを持って考えることが難しいことを知る必要がある。
- 案内表示や説明資料では、ふりがな併記、拡大文字、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。

（５）発達障害

- 広汎性発達障害（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、知的障害を伴う場合と伴わない場合がある。
- 相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることが理解できていないことが多い。
- 情報量が多いと、理解しきれず混乱してしまう場合があることから、相手に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要。
- 抽象的な表現を理解することが難しいことから、具体的にわかりやすく伝える配慮が必要。

（６）精神障害

- 対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いことに配慮が必要。
- 急な予定の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ので、具体的に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明することが必要。
- 不安を感じさせないよう、穏やかな対応に努める。

(7) 肢体不自由

- 手や指に障害がある人は、文字を書いたり、キーボード等で言葉を入力するの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、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を用意する必要がある。
- 発声にかか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のが困難な人には、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。また、図や絵、ジェスチャー等を活用したわかりやすい情報提供が有効。

(8) 内部障害、難病患者

- 難病の中には、視覚や運動機能障害等を主症状とするもののほか、他の障害を合併することもあり、その場合、該当する障害種別に応じた情報面での配慮が必要。
- 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。

(9) 高次脳機能障害

- 障害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。
- 具体的に、ゆっくり、わかりやすく話す、情報はメモに書いて渡して、絵や写真、図なども使って伝えることが必要。

（10）補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）

- 視覚障害者のための盲導犬、肢体不自由者のための介助犬、聴覚障害者のための聴導犬があり、いずれも身体障害者補助犬法に基づき、公共施設や交通機関、スーパー、飲食店、ホテル、病院等に同伴することができる。
- 補助犬を連れている人に対しては、その人の障害特性の応じた情報面での配慮が必要。

（11）高齢者

- 加齢とともに視力や聴力が低下する場合や身体機能が低下する場合があることから、その場合には相応の情報面での配慮が必要。
- 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。
- 認知症の人にも、必要な支援を周囲に求める手段として、ヘルプカードのようなカードを活用することが有効。

（12）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。
- エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いすスペースのある車両等に関する情報は、ベビーカーを利用する人や妊婦にも有効。
- 子供に対する案内表示では、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。また、子供が見ることができるよう、目線に合わせて低い位置に取り付ける。

(13) 外国人

- 様々な国の人がいるため、多言語による表記及び音声等による対応が必要。
- すべての情報を外国語表記にすることは難しく、また、すべての言語に対応することも困難であることから、難解な表現の言い換えや読み仮名をつけるなど、外国人にもわかりやすい日本語を使うことも有効。
- 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。

取組のための考え方

I 印刷物やホームページ等の情報アクセシビリティの確保と提供内容の充実

情報アクセシビリティとは、年齢や障害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。

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が望ましいですが、特に、不特定多数の人が利用する公共施設等は、印刷物やホームページの情報についても、すべての人にわかりやすく提供する必要があります。

また、民間事業者においても、最近では、説明書や広告、パンフレット等、様々な情報が印刷物だけでなく、インターネット上で提供されることも多くなってきました。安全に、かつ、快適に生活する上で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を確保することが重要です。

さらに、提供する情報の内容についても、施設やサービス等を十分に、かつ、円滑に利用してもらえるよう、利用者の視点に立って、充実させていくことが必要です。

取組のポイント

【印刷物のポイント】

- ・点字版、音声版による提供
- ・拡大文字やルビ文字付きによる提供
- ・音声コードの印刷
- ・点字や音声コードは、漢字の読みがなが誤っていないか確認
- ・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）に対する配慮
- ・文字の大きさやフォントが読みやすいものになるよう留意

【ホームページのポイント】

- ・日本工業規格による「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、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。

- ・公的機関のホームページのアクセシビリティに関する取組項目や手順等を示した国の「みんなの公共サイト運用モデル」を活用する。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/w_access/index_02.html

【テレビや映画のポイント】

- テレビ番組や映画の製作、放映時には、字幕や手話通訳をつけるよう留意
- 公共施設等に置かれているテレビでは、字幕を表示させる

【ホームページ等で提供すべきユニバーサルデザインに関する情報の例】

<公共施設>

- 高齢者や障害者等に配慮した設備等の情報
例) トイレ (場所、機能)
エレベーター (場所、車いす使用者対応の有無)
エスカレーター
スロープ
駐車場 (場所、障害者等用駐車区画の有無)
誘導ブロック
授乳室
案内所・案内板
- 非常口の位置、災害時のルート
- 障害者等に配慮した情報保障 (手話通訳、要約筆記、音声装置の準備等)

<行政>

- バリアフリー化に関する進捗状況 (地域ごとに提供することが望ましい)
- 福祉のまちづくり推進計画やバリアフリー基本構想など取組の計画
- 施策やイベントの情報
- 関連する事業実績や取組事例

<民間事業者>

- 説明書などの安全情報
- コミュニケーションを円滑にするための最新の機器等の紹介
- 高齢者や障害者等に配慮した設備やサービスの紹介

取組事例①ユニバーサルデザインに関する情報サイト（東京都）

【事業概要】

- ・高齢者、障害者を含めたすべての人が、外出に必要な情報が容易に収集できることを目的としたポータルサイト
- ・駅などの交通機関や公園、各種施設における段差のないルートやだれでもトイレの場所などの情報は、それぞれの設置者のホームページに分散して掲載
- ・そうしたユニバーサルデザインに関する情報を一元的に閲覧できる

【アクセシビリティ確保に向けた取組のポイント】

- ・日本工業規格による基準「JIS X 8341-3」に準拠し、情報アクセシビリティを確保
（主な内容）
 - 点字や音声への変換ソフトに対応
 - ソフトを所有していない人のために音声読み上げ機能を搭載
 - 拡大文字やルビふりの機能を搭載
 - 画面のコントラストに配慮するとともに、色変更の機能を搭載
 - スマートフォンからも容易に検索できる画面を用意
 - 操作方法や説明文など、すべての人にわかりやすい内容
- ・リンク先の各ホームページのユニバーサルデザイン情報のページに直接アクセス、クリック数を最小限になるよう配慮

【提供情報の内容充実に向けた取組のポイント】

- ・上記の情報のほか、最新の ICT 機器の紹介や、ユニバーサルデザインに関する先進的な取組事例、研修カリキュラムなど、行政や事業者の取組の参考となる情報を紹介
- ・障害者等に配慮したハード面の整備やサービス提供など、ユニバーサルデザイン積極的に取り組む事業者を紹介し、事業者の自発的な取組を促進
- ・災害時の情報やイベント情報、行政計画、福祉のまちづくりに関する取組状況などをあわせて提供

<写真1>



<写真2>



II 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及

バリアフリーマップは、区市町村内のだれでもトイレの場所のほか、駅や店舗等のバリアフリー化の状況を掲載したマップで、高齢者、障害者等が出かける前や出かけた先で、必要な情報を効率的に収集するために有効です。

マップは、紙媒体で提供する方法とホームページでデータを提供する方法があり、紙媒体による提供は、パソコンやスマートフォンがなくても利用できる点、ホームページによる提供は、音声読み上げや拡大文字などに対応できるほか、内容の更新が容易にできる点など、それぞれメリットがあり、今後作成する自治体は、両方を作成するよう努める必要があります。

バリアフリーマップで提供される情報が、自治体ごとに異なると利用者にはわかりにくくなるので、新規作成や更新の際には、次の掲載すべき項目は、少なくとも盛り込むようにしてください。

マップの掲載内容

【バリアフリーマップに掲載すべき項目】

- トイレの情報（機能や設備、だれでもトイレの場所など）
- エレベーター、エスカレーター
- スロープ
- 階段
- 駐車場の情報（障害者等用駐車区画の有無など）
- 誘導ブロック
- 授乳室
- 非常口

【トイレの情報として掲載すべき項目】

- 機能や設備の情報
 - 車いす使用者が利用できるスペース
 - 洗浄装置（シャワー機能）
 - オストメイト用水洗器具
 - ベビーチェア、ベビーベッド
 - 大型ベッド
 - 点字・音声による案内
- 利用時間（利用時間が限られている場合）
- スイッチやボタンの配置（注意が必要な場合）
- その他、利用に当たって注意が必要な点（トイレトペーパーがない、安全上一定時間経過後に扉が開く等）

取組のポイント

- 施設の情報だけではなく、道路の段差や歩道幅員、音声案内設備など、目的地までの移動に必要な情報を掲載する。
- 行政の施設だけでなく、民間事業者とも連携して、駅や店舗等も含めた情報を掲載する。
- 常に最新の情報を公開していくことが重要であるため、民間団体やボランティアを活用して、情報収集等を行うことも有効。
- マップに掲載できる情報はスペース的に限度があるため、区市町村内をいくつかの地域に分けて、詳細な情報を作成することも有効。
- トイレの情報は、多くの人にとって安心して外出するために重要であることから、トイレマップとして個別に作成することが有効。
- 作成したマップを多くの人に活用してもらうために、マップの配布場所や掲載しているホームページのアドレスをわかりやすく周知する。
- ホームページ版のマップを作成する場合は、必要な情報を容易に得られるように検索機能を設ける。

取組事例①「ちよだ観光&地域バリアフリーマップ」(千代田区)

【事業概要】

- 観光客や地域住民が自由に、かつ、安心してまちを歩くための手助けとなることを目的に作成
- 区内を5つの地域(エリア)に分けた「ちよだ地域バリアフリーマップ」を紙媒体と電子版(ホームページ掲載)で作成及び更新
- 民間団体が主体で作成し、区は配布作業や広報活動を実施

【取組のポイント】

- 車いすで利用しやすい施設や店舗の情報だけでなく、歩道と車道の高低差や坂道の斜度、道路が狭くなっている箇所等を詳細に明示している
- 主に区役所窓口や区立施設で配布しているが、情報量の多さ、内容の充実度が評判を呼び、民間の宿泊施設、商業施設や観光案内所などからも設置要望がある
- マップを作成している民間団体及び区のホームページに電子版を掲載し、PRするとともに、配布場所に出向くことが困難な方へ情報を提供
- 作成及び更新の際は、車いす利用者や大学生に加え、子育て中の区民、区在勤の社会人等、様々な立場のボランティアスタッフがまち歩き調査をして情報収集を行っており、「当事者の視点」を大切にしている
- マップの更新はおおむね半年に1度、エリアごとに行っているが、民間団体とボランティアスタッフが定期的に協議の上、最新情報の把握・掲載に努めている

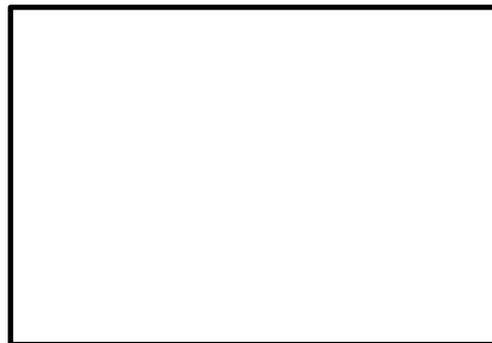
【今後の方向性等】

- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、平成28年度までに区内すべてのエリアについてマップを作成することに加え、外国語版マップの作成に向けた検討を開始している

<写真1>



<写真2>



取組事例②「みんなのおでかけマップ」(町田市)

【事業概要】

- だれでもトイレ(町田市では「みんなのトイレ」と呼称)が整備されている施設を中心に市内全域約710施設のバリアフリー設備の情報を掲載した「みんなのおでかけマップ」(冊子版)を作成
- 市内を5つの地域に分け、それぞれの地域について、地図及び各施設のバリアフリー情報及び連絡先を掲載
- 冊子版のほか、電子版「バリアフリーマップ」(ホームページに掲載)も作成、冊子版において電子版の紹介、リンク情報を掲載
- 市役所窓口や市立施設において無料配布しているほか、市のホームページからもダウンロードが可能となっており、外出前にチェックすることが可能

【取組のポイント】

- 冊子版、電子版ともに情報の集約は、市内のNPO法人が実施
- 地図上に最新情報を落とし込むことで、利便性の向上を図っている
- 冊子版には電子版に掲載している情報の中から、公共施設の情報や各地域のトイレ情報を中心に抽出し、ある程度長期間活用することを意識している

【今後の方向性等】

- マップ内の地図について、紙幅の都合で一部地域のみ掲載となっているが、地図が掲載されていない地域の利用者の方から、「市内全域の地図を掲載してほしい」との要望があったことを受け、平成28年度発行分から、市内全域の地図を掲載するとともに、地図上にすべての施設を明示する改訂を行う

※「みんなのトイレ」とは・・・

町田市においては「町田市福祉のまちづくり総合推進条例」施行規則にもとづいて「車いす使用者、高齢者、妊婦、乳幼児連れ等すべての人が円滑に利用できる便房のことを「みんなのトイレ」と呼称

<バリアフリーマップ(表紙)>



<地図上に情報を落とし込んでいる>



Ⅲ まちなかの案内サイン、移動支援

鉄道駅の改札口や駅前広場、観光スポットなど、多くの人を訪れるところには案内板や案内サインがあります。これらは、安心して交通機関を利用し、迷うことなくまちをひとり歩きするための大切な情報源であるため、文字の大きさや外国語表記、また、音声や体感による情報提供などに配慮し、すべての人にわかりやすくする必要があります。

さらに、ユビキタスなど位置特定技術を活用して、利用者の属性に応じたルート案内する取組も、移動支援の手段として、今後、より一層の活用が期待できます。

案内サインの取組のポイント

- 表示はピクトグラムを活用し、外国語の表記方法や掲載情報等は、表記の統一化を図る。
- 外国人旅行者の増加に配慮し、多言語化を図る。
- 案内サイン整備に当たっては、東京都産業労働局で策定している「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」に沿って実施する。
(標準化指針のURL)
<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h26/201502191.html>
- 視覚障害者に対しては、音声案内や点字、拡大文字の機能を追加することが必要。

移動支援のポイント

- 位置特定技術の方法は様々であり、技術開発も進んでいることから、導入の際には、用途や費用等を考慮し、住民等と十分議論した上で、より多くの利用者が活用できるものにする。
- 最寄りのAED設置場所や避難所までのルート等、非常時のルート案内にも対応できるようにする。
- 国土交通省における「歩行者移動支援サービス導入に関するガイドライン」を参照の上、実施する。
(歩行者移動支援サービス導入に関するガイドラインのURL)
<http://www.mlit.go.jp/common/001041962.pdf>

取組事例① スマートフォンアプリ「ココシルこまえ」（狛江市）

【事業概要】

- ・スマートフォン・タブレット端末向けのアプリ「ココシルこまえ」と「バリアフリーナビ」を開発し、継続的に運用
- ・国土交通省の「平成 25 年度ユニバーサル社会に対応した歩行者移動支援に関する現地事業」モデル地区に選定され、取組を開始
- ・市民団体と協働して開発を実施

【取組のポイント】

- ・地域の情報の発信や、車いすやベビーカー利用者、高齢者等の外出・地域生活の支援のほか、災害時の避難ルートの検索での活用を想定
- ・コミュニティバスのバス停（42 か所）に NFC タグ（鉄道事業者等の IC カードと同様の短い通信エリアを持つ通信機器）及び QR コードを設置
- ・アプリがインストールされているスマートフォンやタブレット端末をタグ又は QR にかざすことでサービスが利用可能になる
- ・市内を循環するコミュニティバスのルートと連動して、車いすやベビーカー利用者等が安心して移動できるルートを案内している
- ・そのほか、最寄りの AED 設置場所、避難所までのルート案内、地域のイベント情報等を提供することで、「地域密着型アプリ」を目指している

【利用実績（平成 27 年 9 月末現在）】

- ・ユーザー数 826 人
- ・プレビュー数 月平均 7,000 件前後

【今後の課題等】

- ・市民編集者の獲得、コンテンツ内容の充実、また、更新頻度を上げ利用者の拡大を図ることが今後の課題
- ・利用者から「災害時の案内（避難所への誘導等）の使い勝手がよくない」との声をいただいております、改善する必要がある

<アプリのAR画像>



<アプリトップ画面>



Ⅳ コミュニケーション支援機器

機器等を活用して、障害者や外国人等とのコミュニケーションをより円滑に行うための取組です。

絵やイラストを用いたもののほか、ICTを活用した様々な機器があり、今後も開発が予想されますが、整備に当たっては、より多くの人が利用できるよう留意して進めることが重要です。

特に、区市町村や事業者においては、平成28年4月に施行される障害者差別解消法において、合理的配慮が定められていることから、窓口等で利用者からの要望に対応できるよう早急に準備することが必要です。

取組のポイント

- 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。
- 導入した機器等の使用方法について、利用者が迷わないように活用マニュアルを合わせて作成する。
- 職員に使用方法を熟知させ、利用者に対して適切に対応できるようにする。
- 聴覚障害者や外国人など、話し言葉でコミュニケーションをとることが難しい場合は、絵やイラストによるコミュニケーションボードを用意することが有効。
- ICTを活用したコミュニケーション機器の導入に当たっては、当事者の意見を聞きながら、機器の選定や配置場所等を決める。
- 事業者や行政は、開発したICT機器やその活用例の情報を積極的に周知する。

取組事例①コミュニケーション支援ボード（荒川区）

【事業概要】

- 平成 23 年 3 月の東日本大震災をきっかけに、障がい者に対する支援の方法等を検討する中で、障がい者団体等の意見も聞きつつ、災害時のコミュニケーションツールとして作成
- 意思確認や要望の内容を絵カードにして、会話でコミュニケーションを取ることが困難な障がい者等が、それらを指さすことで家族や周囲との意思疎通を容易にできるようにした
- 平成 27 年 10 月までに 7,000 部作成し、区内障がい者福祉施設や障がい者団体等を通して、主に障がいのある方に配布している

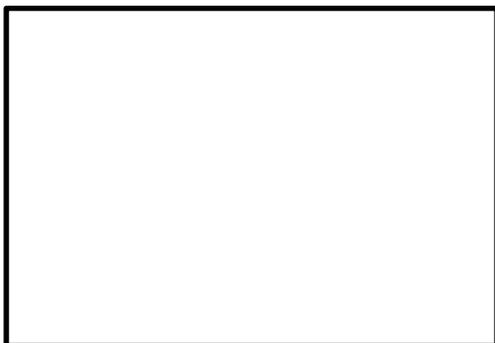
【取組のポイント】

- コミュニケーションボードに使用している絵カードは、災害時だけでなく日常会話にも役立つものも掲載している
- 活用例を示したマニュアルを同時作成し、活用の幅を広げている
- 支援ボード、活用マニュアルともパソコン版、スマートフォンアプリ版があり、ダウンロードして使用できる
- 障害者福祉課の窓口のほか、区内障がい者福祉施設で活用している。
- 障がい者福祉避難所開設訓練などの機会を通じて、災害時にも円滑に活用できるように、利用に慣れるための訓練を行っている。

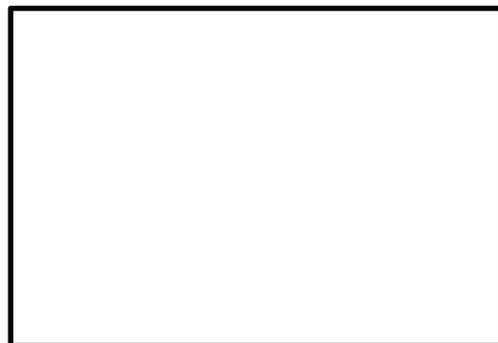
【さらなる活用に向けた課題】

- 障害のある方だけでなく、高齢者や病氣療養中の方、日本語を習得していない外国人などにも幅広く活用していただけるよう、鉄道駅など公共機関での利用を促進していく（今後、配付予定）
- 筆談ボードや「あらかじめ安心カード（氏名や住所のほか、障がいの種類や必要とする支援などを記載したもの）」を用いて、障がい者の防災対策を一層充実させていく

<写真1>



<写真2>



V イベントや会議等における情報保障

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、参加者の状況に応じて用意する情報保障や事前の情報提供についての取組です。

イベントや会議等に参加するすべての人がその内容を楽しみ、また、議論に参加するためには、その場における情報保障が欠かせません。

そのためには、参加者の障害特性等の把握のほか、どのような方法による情報提供を希望するか確認を行い、それに応じた準備が必要です。

また、広く参加を呼びかけるためにも、どのような情報提供の方法が用意されているのか、開催案内等でわかりやすく事前に周知することも必要です。

取組のポイント

- 聴覚障害者が参加する場合は、手話通訳、要約筆記を準備する。
- 視覚障害者が参加する場合は、点字や音声、拡大文字による資料、音声コードを準備する。
- 視覚障害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できる。
- 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。
- 補聴器使用者のために磁気ループ席を用意する。
- 視覚障害者のために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会議等では、通路幅を確保するとともに、車いす用の座席を準備する。
- 情報保障の手段やそのための座席等が用意してあることを、あらかじめ公演案内等によりわかりやすく周知する。

取組事例① 簡易型磁気ループの設置（墨田区）

【取組の概要】

- ・区民の方が出席する会議や講演会等において磁気ループのニーズが高く、また、設置に関して要望が上がっていたことから導入
- ・常設型ではなく、会議室を選ばずに持ち運んで使用できる、簡易型の磁気ループを選択

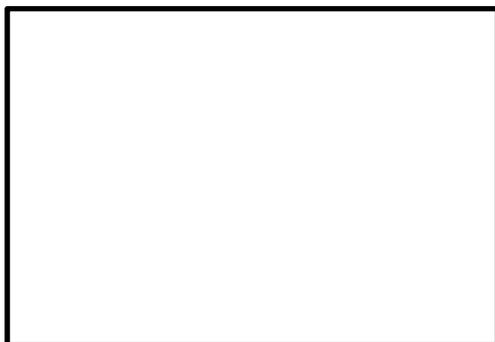
【取組のポイント】

- ・導入した磁気ループで、補聴器の70%以上は対応できるが、対応できない型の補聴器を使用されている方のために、磁気ループ受信機を10個、あわせて購入している
- ・常設型は未設置であるが、音響設備のあるホール、音響設備のない小会議室など様々な施設で磁気ループを利用できるように、導入にあわせて、対応マイクやアンプ等の備品を一式で揃え、円滑な運用ができる環境を整えた

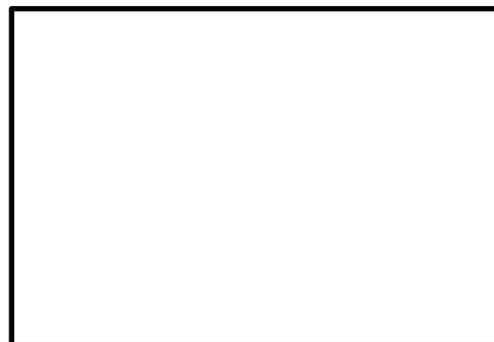
【運用状況等】

- ・会場を選ばずに使用できるため、高齢部門や障害部門で開催される各種会議等のほか、不特定多数の方が参加される講演会や会議でも使用されている
- ・受信機についても磁気ループとセットでの貸し出しを行っている実績がある
- ・一般の方から「設置してあってうれしい」という反応があったことや、事前周知をしたことで講演会に難聴者の団体が来てくれた、等の効果があった

<写真1>



<写真2>



VI 災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備

災害時においては、正しい情報を速やかに入手する必要があることから、要配慮者に対して、そうした情報をどこで入手できるのかあらかじめ伝えておくとともに、避難所等でわかりやすく情報提供する取組はとても重要です。

こうした災害時では、大きな混乱が生じることも想定されるため、平時から様々な場面を想定して、課題と対応を検討した防災訓練等の準備をしておくことが必要です。

また、駅などの公共施設においては、日常的にも事故等の緊急情報を音声、文字、多言語により伝える取組が必要です。

取組のポイント

- 避難経路や避難場所等について日頃から住民に周知を図る。
- 避難場所においては、音声情報と文字情報の両方を提供することを原則とし、外国人にもわかるよう多言語対応の準備もする。
- 避難場所には、意思疎通を図るための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。
- 防災訓練等の際に、情報伝達について訓練項目に採り入れ、課題と対応を事前に検討しておく
- 要配慮者に対する情報伝達やコミュニケーション支援の方法等について、地域での防災ワークショップや学校での防災教育の場で話し合うことも有効。
- 二次避難所（福祉避難所）が災害時に有効に機能するよう、対象者やその家族等に対して周知を図るとともに、厚生労働省作成の「福祉避難所設置・運営に関するガイドライン」を参考に、独自のガイドラインやマニュアルを作成し、平時から様々な場面を想定した訓練を実施する。
（福祉避難所設置・運営に関するガイドラインのURL）
http://www.jrc.or.jp/activity/saigai/pdf/080619_fukushi_hinanjo_document.pdf
- 区市町村における災害時要援護者対策の実施に当たっては、東京都福祉保健局作成の「災害時要援護者への災害対策推進のための指針」及び「災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針」を参照する。
（災害時要援護者への災害対策推進のための指針のURL）
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/joho/soshiki/soumu/soumu/oshirase/saigai_youengosya.files/suishin-shishin_2.pdf
（災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針のURL）
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/joho/soshiki/soumu/soumu/oshirase/saigai_youengosya.files/manual-shishin_2.pdf
- 駅などの公共施設においては、視覚障害者や聴覚障害者等に配慮して、災害や事故等に関する情報を音声と文字により、わかりやすく提供する
- 「ヘルプカード」には、緊急連絡先や必要な支援等が記載されているため、知的障害者や聴覚障害者等が災害時に円滑に支援を受けるためのツールとして活用できる。

取組事例① 要配慮者への安全対策（東京消防庁）

【取組の概要】

- 自助及び共助の視点から、要配慮者自身及びその支援者の防災行動力向上及び地域における要配慮者への対応力の向上を目的として実施
- 東京消防庁では、管内全域で地域の実情に応じた要配慮者対応を取り入れた訓練の促進を図っている
- 各消防署においては、区市町村や町会・自治会、各種団体や教育機関等で実施する防火防災訓練、座談会、講話、講習会、参加者同士の相互理解を深めるための図上訓練（ワークショップ）等の形式で、要配慮者対応を取り入れた訓練指導を実施している

【取組のポイント】

- 地域の協力体制作りや総合的な防火防災診断、要配慮者への対応を取り入れた防火防災訓練の促進、防災情報の発信、「コミュニケーション支援ボード」等の活用による救急現場等での円滑なコミュニケーションの推進などの取組を中心に安全対策を推進している
- 防火防災訓練のプログラムについては、申請者と消防署の担当者が事前に協議を行い、申請者の要望に沿うように実施しており、対象者によって様々な形態で訓練を行っている
- 訓練未実施地域に対しては、様々な機会を捉え、防火防災訓練等の実施を促している
- 視覚障害者に対する情報を保障するため、全消防署に、視覚障害者用携帯電話対応音声コード作成ソフトを配布し、視覚障害者用音声コード作成環境の整備及び当庁が作成する広報誌等への積極的な貼付を推進している
- 防災に関する情報を収録した視覚障害者向け録音図書（DVD）を作成し、各消防署、視覚障害者団体や関係施設、特別支援学校、図書館等に配布している
- 音声による119番通報が困難な方（聴覚・言語障害等）の通報手段の確保として、ファクシミリによる119番通報、携帯電話等からの電子メールによる通報（緊急メール通報）の受信を実施している
- 緊急メール通報は、今年度の12月から現行のシステムを変更し、携帯電話等のウェブ機能を活用した、利便性のよい新たな通報システムの受信を開始する予定