

区市町村・事業者のための

情報バリアフリーガイドライン（案）



イラスト

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
障害特性等に応じた情報面での必要な配慮	5
(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	
各取組の考え方	
情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実	11
地域のバリアフリーマップ	14
まちなかの案内サイン、移動支援	17
コミュニケーション支援機器	19
イベントや会議等における情報保障	20
災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備	21
区市町村等の取組事例	23

各取組のポイントにおける「●」はより重点的に取り組むべき項目、「○」は望ましい取組や参考となる取組等を示しています。

ガイドライン策定の趣旨

すべての人は、年齢、性別、国籍、個人の能力等に関係なく、自立した日常生活を営み、自由に移動し、平等に社会参加する権利を有しています。こうした権利を保障するためには、建築物や交通機関のバリアフリー化などの物理的な環境の整備とともに、人々に対する意識啓発や情報提供の充実などによって、様々な社会的障壁（バリア（※1））を取り除く必要があります。

東京都は、住民に身近な区市町村、施設運営やサービス提供を行う事業者等とともに、ハード・ソフトの両面からユニバーサルデザインの視点に立った福祉のまちづくりを進めてきました。

しかし、福祉のまちづくり条例等で具体的な整備基準を定め、整備が進められてきたハード面のバリアフリーの取組と異なり、ソフト面の取組については、その具体的な内容や方法等が都民や事業者等に十分に知られておらず、取組も決して十分とは言えません。

そこで、本ガイドラインでは、区市町村や事業者が、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、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。

いずれの取組においても、効果的に進めるためには、実施に当たって、当事者が参加して、意見を述べる機会を設けることが不可欠です。

本ガイドラインを皆様の今後の取組の参考にしていただければ幸いです。

（※1）バリア・・・このガイドラインにおけるバリアとは、人が日常生活や社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念、その他一切のもので、社会的障壁ともいう。

情報バリアフリーに向けた取組の基本的考え方

○情報バリアフリーの重要性

私たちが入手している情報は、様々な媒体・手法により提供されていますが、近年の技術開発により、ICT（情報通信技術）を活用した情報機器など、新たな媒体が導入されており、情報提供のための手法の幅はさらに広がっています。

鉄道の駅や車内、空港などでは、デジタルサイネージによる情報案内や多言語対応が普及しているほか、パソコン上では音声読み上げや画面拡大が容易にできるようになっています。

しかし、提供の仕方次第でまちなかの情報は、高齢者や障害者等にとって入手が難しい場合もあり、すべての人が必要な情報を容易に入手できる環境にあるわけではありません。例えば、音声や文字による情報がないため、視覚障害者や聴覚障害者が適切な行動がとれず、事故に至るケースもあります。また、災害時において必要な情報を入手できないと、避難などの移動に支障を来すほか、被災後の支援が受けられないおそれもあります。



写 真



写 真

○情報バリアフリーに向けた取組で目指すこと

移動に際して、自分に適した経路や方法を選択するには、そのための情報を入手する必要があります。また、様々な活動に参加するためには、相手とのコミュニケーションが欠かせません。

情報を得ることが困難な人たちから意見を聞きながら、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で、平等な社会参加を可能にする。それが、情報バリアフリーに向けた取組の目的です。

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。

今こそ、東京がすべての人にとって、安全、安心、快適に過ごせるまちとなるよう、情報面におけるバリアフリーをより一層進めなければなりません。

行政や事業者が、様々な情報の発信者として、また、来所者や顧客等に対応する立場として、これらの取組の担い手となり、積極的に推進することで、「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及び発信できる環境」を目指していきます。

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把握する必要があります。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、障害等の特性によっては、外見からわかりにくいこともあります。

行政や事業者においては、来所者や顧客等に対して、丁寧な対応を基本としつつ、困っている様子があれば、積極的に声をかける配慮が必要です。

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い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には、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、困っている様子が見られる人がいたら、積極的に声をかける。



【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成したマーク

(東京都福祉保健局)

(1) 視覚障害（全盲、弱視）

イラスト

- 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、「音声」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。
- 視覚障害者は、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ことに配慮が必要である。
- 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。
- 標識などは、低い位置に設置することで、近寄って見ることであれば、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、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。

(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である。
- 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。
- 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
- 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。
- 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である。
- 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である。



イラスト

(4) 知的障害

- 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。
- 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。
- 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場合があるので、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明する。
- 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。
- 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である。

(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。
- 急な予定の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、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明する。
- 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る。

(6) 精神障害

- 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、相手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。
- 説明の際には、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要である。
- 同じ話や質問が本人から繰り返される場合は、自分が受け入れられていない等の不安を感じていることがあるので、まずは話を聞いて、穏やかな対応に努める。

(7) 肢体不自由

イラスト

- 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。また、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や、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である。
- 膀胱・直腸機能障害のある人には、汚物流し等の水洗器具のあるオストメイト対応トイレに関する情報提供が必要である。

(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。
- 具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく説明するとともに、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あるので、その場合、本人が落ち着くのを待ってから話す。

(10) 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）

イラスト

- 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、その人の障害特性に応じた情報面での配慮が必要である。

(11) 高齢者



イラスト

- 加齢とともに視力や聴力、身体機能が低下する可能性があることから、相応の情報面での配慮が必要である。
- 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である。
- 認知症の人が必要な支援を周囲に求める手段として、氏名や連絡先等を記載して携帯できるヘルプカード（22 ページ参照）のようなカードを活用することも有効である。

(12) 乳幼児連れ、子供、妊産婦



イラスト

- 乳幼児連れの方は、ベビーチェア、ベビーベッド、授乳室等に関する情報が必要である。
- エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いす使用者用のスペース等に関する情報は、ベビーカーを利用する人や妊婦にも有効である。
- 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である。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

- 多言語による表記及び音声等による対応が必要である。
- 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である。
- 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である。

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。

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。

最近では、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有効です。

区市町村等の取組事例は 23 ページ

イラスト

印刷物・ホームページの取組のポイント

【印刷物のポイント】

- 点字版、音声版により提供する
- 拡大文字やルビ文字付きで提供する
- 点字や音声コードは、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

【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
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
- 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
（みんなの公共サイト運用モデルのURL）
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/w_access/index_02.html

写 真

提供する情報の内容

【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、災害時の避難ルート
- ・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)

<行政機関>

- ・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
- ・福祉のまちづくりに関するイベントや講座等の情報
- ・福祉のまちづくりに関する事業実績や取組事例

<民間事業者>

- ・説明書など、商品やサービスの安全にかかわる情報
- ・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

テレビ・ラジオ・映画の取組のポイント

【テレビ・ラジオの利用に関するポイント】

- 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
- 公共施設等では、災害時における視覚障害者への情報提供手段として、ラジオの活用が有効である

【テレビ番組や映画の制作のポイント】

- テレビ番組や映画には、字幕や手話通訳をつける

地域のバリアフリーマップ

バリアフリーマップは、地域における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、障害者等が外出前や外出先で、必要な情報を効率的に収集するために有効です。

既に作成されているマップでは、印刷物の配布による方法と、ホームページ上での情報提供による方法があります。印刷物は一覧性や持ち運びに優れている一方、ホームページでは、音声読み上げや拡大文字などに対応できるほか、内容をタイムリーに更新できるなど、それぞれ利用者にとってメリットがあり、両方に対応することが望まれます。

掲載すべき項目としては、以下のもの（15 ページ）が挙げられます。

区市町村等の取組事例は 24～25 ページ

イラスト

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、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

【作成方法】

- マップは、印刷物で作成するとともに、ホームページで提供する
- 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
- マップに掲載できる情報はスペースに限度があるため、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である
- 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

【内容】

- 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
- 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検索機能を設ける

【配布・周知】

- マップを多くの人に活用してもらうために、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

まちなかの案内サイン、移動支援

駅構内や駅前広場、観光スポットなど、多くの人を訪れる場所には案内サインがあります。これらは、円滑に交通機関を利用し、まちをひとり歩きするために大切な情報であるため、文字の大きさやピクトグラムを活用、外国語表記、また、音声や点字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。

移動支援の手段として、技術開発が進んでいる位置特定技術（※2）の活用も、今後、より一層期待されます。

まちなかにおける案内サインなどの情報は、提供の仕方や情報量によって、受け取る側がわかりにくくなるおそれもあるので、新設又は追加する場合には、提供場所のチェックや設置の際の確認も必要です。

区市町村等の取組事例は 26 ページ

写 真

イラスト

（※2）位置特定技術・・・歩行空間に設置する機器や人工衛星等を用いて、現在位置を正確に把握するための技術。

案内サインの取組のポイント

【多言語対応・ピクトグラム等】

- 案内サインの表示は、日本語・英語の2言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用する
- 案内サイン整備に当たっては、東京都産業労働局が策定した「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」を踏まえ、実施する
(標準化指針のURL)

<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h26/201502191.html>

【音声・点字等による案内】

- 視覚障害者に対しては、音声案内や点字機能を付加するほか、文字の大きさに配慮する
- 音声案内は、適切に聞き取れるか、設置の際に確認する
- 複数の案内表示が設置されている場所や、表示と音声を組み合わせている場所では、全体としてわかりやすい情報提供ができていないか確認する

移動支援の取組のポイント

- 位置特定技術の方法は様々で、技術の進歩により新たなものも登場していることから、導入に当たっては、将来を見据えて柔軟に対応できるよう検討するとともに、当事者にも意見を聞きながら、より多くの利用者が活用できるものにする
- ルート案内機能は、最寄りのAED設置場所や避難所までのルート等、緊急時や災害時にも活用できることが望ましい
- 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」を活用する
(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>

コミュニケーション支援機器

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としては、絵やイラストを用いたもののほか、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、障害者の求めに応じた合理的配慮の提供が定められており、窓口での対応等を円滑に行うためには、こうした機器等の活用が有効です。

区市町村等の取組事例は 27～28 ページ



【東京都障害者IT
地域支援センター】
機器や支援ソフトの
展示のほか、区市町
村職員向けに研修等
を行っている。

写 真

取組のポイント

【検討】

- 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
- 聴覚障害者や外国人など、日本語で会話す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使用することが有効である

【周知・案内】

- 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
- 機器等を導入した行政機関や事業者は、活用例の情報を積極的にホームページ等で周知する

イベントや会議等における情報保障

イベントや会議等において、参加するすべての人がその内容を理解し、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、どのような情報提供手段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、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。

区市町村等の取組事例は 29 ページ

取組のポイント

【資料・通訳の準備】

- 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
- 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
- 視覚障害者が参加する場合は、点字や音声、拡大文字による資料を準備する
- 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
- 音声コードは、当事者の意向を確認した上で活用する
- 外国人が参加する場合は、通訳や多言語による資料が必要か、本人に確認する

【座席の配置】

- 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イベント等においては、車いす使用者用客席の分散配置やサイトラインの確保に配慮する
- 補聴器使用者のために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

【事前の案内】

- 情報提供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

災害時における要配慮者への情報提供体制の整備

災害時において要配慮者の安全を確保するためには、行政や事業者は、住民や利用者、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、区市町村においては避難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。

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、区市町村等では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。

駅や空港などにおいては、平常時から、音声、文字、多言語による運行情報の提供などを整備しておく必要があります。

区市町村等の取組事例は 30 ページ



【鉄道の運行情報案内の例】



取組のポイント

【防災情報の周知】

- 区市町村は、避難経路や避難場所等について日頃からわかりやすく住民に周知を図る
- 公共施設や事業者は、利用者や職員・社員に対して、災害時における避難方法や連絡手段などを日頃から周知する

【防災訓練】

- 防災訓練では、情報伝達について訓練項目に取り入れ、様々な場面における課題と対応方法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

【災害時等の対応】

- 区市町村における情報伝達手段の整備や二次避難所（福祉避難所）の設置・運営等に当たっては、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
- 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を図る
- 避難場所には、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
- 駅や空港などにおいては、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
- 緊急連絡先や必要な支援等が記載されている「ヘルプカード」は、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



(表面：上部は都内統一デザイン)

下記に連絡してください。
私の名前
(ア) 連絡先の電話
連絡先名 (会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前
(イ) 連絡先の電話
連絡先名 (会社・機関等の場合)
呼んでほしい人の名前

(裏面：参考様式)

【ヘルプカードの例】
(東京都福祉保健局「ヘルプカード作成のためのガイドライン」(平成24年))

「情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実」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「とうきょうユニバーサルデザインナビ」（URL）<http://www.udnavi.tokyo/>
- ・駅などの交通機関、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されているが、そうしたユニバーサルデザイン情報を一元的に閲覧可能

【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
- 拡大文字やルビ振りの機能を搭載
- 画面のコントラスト（明暗の差）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

【提供情報の内容の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、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
- ・災害時に関する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



【トップ画面】
スポット別、交通手段別等で設置者のホームページを検索でき、ユニバーサルデザイン情報のページに直接アクセスできる



【こだわり条件検索画面】
必要な設備を備えた施設のホームページや外国語対応したホームページを検索できる

「地域のバリアフリーマップ」取組事例① 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
- ・作成は民間団体が行い、区は配布や広報を実施

【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
- ・主に区役所や区立施設で配布しているが、情報量の多さや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等からも配布要望がある
- ・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一度、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の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

＜まち歩き調査で道路の幅を確認＞



＜協議の様子＞



「地域のバリアフリーマップ」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 700 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、地図並びに各施設のバリアフリー情報及び連絡先を掲載
- 電子版「バリアフリーマップ」（ホームページに掲載）も作成し、冊子版に電子版の紹介やリンク情報を掲載
- 市役所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
- 冊子版は見やすさ等を考慮して、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などを抽出して、掲載している

【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 年版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

<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>



「まちなかの案内サイン、移動支援」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
- ・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、更新頻度の向上等による利用者の拡大
- ・災害時の案内（避難所への誘導等）における操作性の向上について、利用者からの意見を踏まえて改善を検討

<アプリのAR画像>



<アプリトップ画面>



「コミュニケーション支援機器」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、障害者に対する支援の方法等を検討する中で、障害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した
- 主として災害時での利用を想定し、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害者等が、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作成した
- 平成 27 年 10 月までに 7,000 部作成し、区内障害者福祉施設や障害者団体等を通して、主に障害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、区内障害者福祉施設で活用している
- 障害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訓練を行っている

【さらなる活用に向けた課題】

- 障害者だけでなく、高齢者や病気療養中の方、日本語を話せ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、配布予定）
- 筆談ボードや「あらかわ安心カード（氏名や住所のほか、障害の種類や必要とする支援などを記載したもの）」を用いて、障害者の防災対策を一層充実させていく

＜ボードの記載（一例）＞



＜使い方を示したマニュアル＞



「コミュニケーション支援機器」取組事例②

タブレット端末を活用した遠隔手話通訳システム（世田谷区）

【事業概要】

- ・聴覚障害のある区民及び来庁者に対する情報保障の一環として、タブレット端末を活用した遠隔手話通訳システムを平成 26 年 7 月から実施

【取組のポイント】

- ・総合支所（地域ごとに設置した行政手続の窓口）で、手話通訳を必要とする来庁者に対して、区役所本庁舎に待機している手話通訳者が、タブレット端末により遠隔手話通訳を行う

【今後の課題】

- ・事業開始に先立って、区内の聴覚障害者に情報提供を行った際、「遠隔手話通訳では細かい表現・ニュアンスまで伝わらない恐れがあり、あくまでも対面による手話通訳が基本で、遠隔手話通訳は次善の策である」との意見があった
- ・本庁舎での手話通訳対応と遠隔手話通訳の希望が重なった際には来庁者を待たせてしまうことがある
- ・当事者からの意見等も参考に、利便性の向上と情報保障の充実を図っていく必要がある

＜遠隔手話通訳の様子＞



「イベントや会議等における情報保障」取組事例①

簡易型磁気ループの設置（墨田区）

【取組の概要】

- 区民が出席する会議や講演会等において、磁気ループ導入の要望が挙がっていたことから、常設型ではなく、場所を選ばずに使用できる簡易型の磁気ループを導入

【取組のポイント】

- 導入した磁気ループは、補聴器の70%以上に対応しているが、未対応の補聴器使用者のために、磁気ループ受信機を10個購入した
- 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簡易型磁気ループを使用できるように、導入にあわせて、対応用マイクやアンプ等の備品を揃え、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する講演会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出を行っている
- 講演会参加者から感謝の声や、事前周知をしたことで講演会に難聴者の団体の参加が得られた等の効果があった

<会議における活用例>



<イベントにおいても活用>



「災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備」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】

- ・災害時には公的な支援が行き届くまでに時間を要することから、要配慮者本人やその支援者の防災行動力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て、要配慮者対応を取り入れた訓練を促進
- ・各消防署では、区市町村や町会・自治会、教育機関等において、防火防災訓練、座談会、講話、講習会のほか、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

【取組のポイント】

- ・要配慮者対応を取り入れた訓練のほか、地域の協力体制づくりや総合的な防火防災診断、防災情報の発信、「コミュニケーション支援ボード」等を活用した救急現場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
- ・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、申請者の要望や訓練の対象者を踏まえ、様々な形態による訓練を指導
- ・全消防署に、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東京消防庁の広報誌等への積極的な貼付を推進
- ・防災に関する情報を収録した視覚障害者向け録音図書（CD）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
- ・音声による 119 番通報が困難な方（聴覚・言語障害等）の通報手段として、ファクシミリや携帯電話等の電子メールによる 119 番通報（緊急メール通報）の受信を実施

なお、緊急メール通報は、平成 27 年 12 月からシステムを変更し、携帯電話等のウェブ機能を活用した緊急ネット通報として受信を開始

普及啓発用リーフレット

「地震から命を守る7つの問いかげ」



新システムのイメージ

