

事業者のみなさまにお願いしたいこと

行政・教育・医療・交通機関の現場でできる配慮の方法

だれもが利用する公共機関には、さまざまな特性の人が訪れます。どのような対応をすれば、誰にとっても利用しやすいサービスが実現するのでしょうか？ 行政施設や教育現場、医療現場、交通機関など、場面ごとに具体的な事例を紹介します。

行政施設では



1 手続き窓口

高さ70～80cm程度のカウンターを設置することで、車いす利用者でも無理のない記帳や手続きが可能になります。書類と一緒にバインダーを貸与することも効果的です。

2 イラスト・矢印による誘導

イラストを用いた案内は、知的障害のある人の理解を助けます。コミュニケーションボードの活用も効果的です。

3 わかりやすい印刷物

カラーユニバーサルデザインの配慮、ルビ振り、ユニバーサルデザインフォントの利用、音声コードの掲載、やさしい日本語の使用等が有効です。

教育現場では

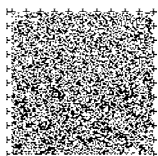
1 要約筆記

話し手の言葉や音の情報を文字情報に変換することで、聴覚障害のある生徒の理解をサポート。



2 点字・拡大文字等の使用

一人ひとりに合った教材に加え点字や拡大文字等による試験を認めることで、障害の有無に関わらず学習機会を確保することができます。



医療現場では

1 予約受付方法の見直し

電話だけでなくメールやFAX、Webフォームといった複数の予約方法を用意しておくことで、さまざまな特性がある人の予約が円滑になります。



2 付き添いやデジタル機器持ち込みの許可

手話通訳等の支援者の付き添いにより、コミュニケーションが円滑になります。また、アプリ等を活用した意思疎通のために、スマートフォンやタブレットの持ち込みを認めることも有効です。

交通機関では

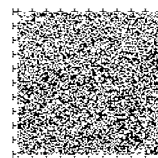
1 駅構内での案内

電車の発着情報などを障害のある人が入手しやすくするために、駅員が案内したり、時刻表を読み上げたりすることが重要です。事故など緊急時の情報も、さまざまな障害のある人に伝わるよう、音声や文字などを用いて分かりやすく案内することが重要です。



2 コミュニケーションツールの用意

筆談具やタブレットの使用、口話のためにマスクを外してはっきりと話すなどすることが、聴覚障害のある人との円滑なコミュニケーションに繋がります。



事業者のみなさまにお願いしたいこと

店舗・施設・Web サイトでの対応

人々の生活を支える商業施設や飲食店など、毎日のように使う場所の利便性を高めることで、障害のある人々がより気軽に外出できるようになります。では、障害のある人々は、店舗や施設にどのような配慮を求めているのでしょうか？ ここでは、飲食店、小売店やイベントなどの場面、そして Web サイトの制作にあたって気をつけるべきポイントを紹介します。

飲食店では

1 タッチパネル操作の代行

タッチパネルで注文の際、障害特性に応じて店員が操作を補助・代行することで利用しやすくなります。



2 写真・イラスト入りメニューの用意

文字だけでなく、写真やイラスト付きのメニューを作成することで、だれもが注文しやすい環境につながります。

小売店では

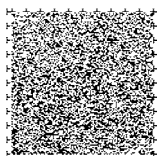
1 店員による商品説明

視覚障害のある人には、店員が商品棚まで案内したり、商品がどんな特徴を持つのかを説明することが効果的な場合があります。



2 会計時のコミュニケーション

コミュニケーションボードを準備しておくことで、聴覚障害や言語障害のある消費者とも、指差しを通じて円滑にコミュニケーションをとることが可能になります。



講演会・イベントでは

1 資料の事前配布

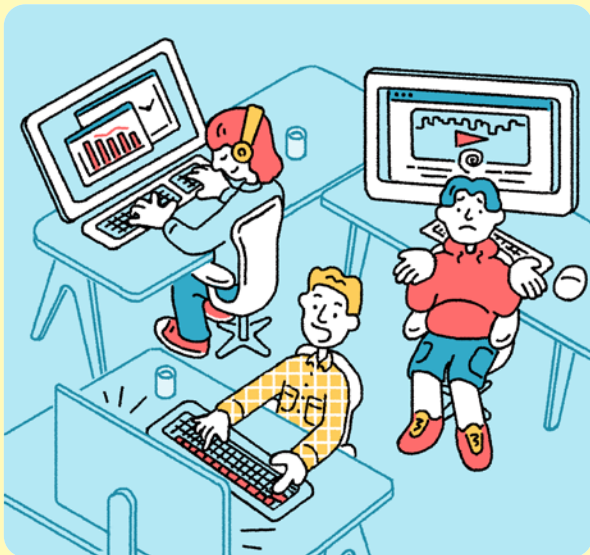
資料を、Word やテキスト、PDF など音声読み上げ機能にも対応したファイルで事前配布することにより、視覚障害のある人も内容を把握することが可能になります。



2 模様併用の併用

資料やグラフをつくる際は、色だけで情報を伝えるのではなく、模様や形状も併用して情報を伝えることで、色覚多様性のある人にも情報が伝わりやすくなります。

Web サイトでは



1 画像に代替テキスト (alt属性) の付与

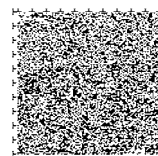
画像の内容を説明するテキスト (alt属性) を設定することで、画面読み上げソフトを使う視覚障害のある人にも情報が伝わります。

2 キーボードで操作が完結する

キーボード操作のみでも、すべてのリンクやフォームにアクセスできるサイトの設計が必要です。

3 自動再生を使用しない

動画や広告が自動再生されるWeb サイトでは、激しい光や急な音声がてんかん発作を誘発したり、音声で操作する人の利用の妨げになります。



事業者のみなさまにお願いしたいこと

職場での配慮

毎日一緒に働く仲間として障害のある人を迎える場合、どのような配慮が必要になるでしょうか？ トイレや階段、ドアといったハード面の整備だけではなく、一緒に働く人々による工夫によっても、快適に働くことができる職場環境が実現します。ここでは、飲食・製造業・事務といった業種ごとに、具体的な配慮の例を紹介します。

飲食業では

1 わかりやすい作業マニュアル

写真や図などを活用した作業マニュアルを作成したり、収納棚に品名や番号を表示することで、知的障害のある人でも作業内容を理解しやすい環境になります。



2 職員向けの研修

さまざまな障害特性とそれに応じたコミュニケーション方法を従業員全員と共有することにより、だれもが働きやすい環境につながります。

製造業では

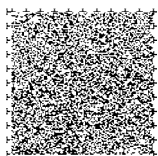
1 視覚による緊急情報の通知

音に加えランプなどを活用することで、聴覚障害のある人にも緊急情報を視覚的に知らせることができます。



2 作業工程を一緒に行いながら伝える配慮

口頭や文書によるコミュニケーションだけではなく、作業を一緒に行い、動作や手順を共有しながら伝えることが、作業の理解や安全確保につながります。



事務作業では

1

拡大文字や音声ソフトの活用

拡大読書器、点字ディスプレイ、画面読み上げソフトなどの活用により、視覚障害のある人が作業しやすい環境を整えます。



2

一人で集中できる環境の確保

発達障害や精神障害のある人の中には、頻繁な声かけが負担となる場合があるため、連絡は文字等で行い、一人で集中できる時間や環境を確保することが有効な場合があります。

