

## 情報保障に関する事例について

No	障害種別	場面	キーワード	相談内容	対応例	引用元	事例
1	視覚障害・盲ろう等	日常生活	音声による案内等	店舗等を利用するにあたって、よく見えないため、感染防止のためのレイアウトやルールの変更がわかりづらい(透明アクリル板の設置箇所、消毒・体温測定の実施、営業時間の変更等)。	・必要に応じてレイアウトやルールの変更などについて、口頭や店内放送等にて説明する。 ・事前にホームページ等で周知する。周知する際は、視覚障害があっても読みやすいようにテキストデータも活用する。 ・困っていることについて相談できる窓口を設置する。	C	○
2	視覚障害	日常生活	音声による案内	バスに乗車してからは車内放送で行き先が分かるが、乗る前には分からないので、運行時間にずれがあると乗り間違えることがある。	バスの乗降口にスピーカを設置し、そこからドア開閉時に行き先について放送を流すようにした。	A	
3	視覚障害	日常生活	代筆・代読	視覚障害者にとっては、代筆・代読もコミュニケーション手段として欠かせない。	視覚障害者が一人で役所に来られたときには、本人の希望を踏まえて、職員が代読・代筆をするようにした。特に代筆の場合には、複数の職員で確認するようにしている。	A	○
4	視覚障害	日常生活	テキストデータ	インターネットの通信販売で商品を注文したところ、PDF形式の確認書類が電子メール送付されてきたが、その記載内容が画像として情報認識されており、読み上げソフトを使用することができない。	印刷した確認書類をスキャナーで読み込んでPDF形式に変換していたが、テキスト情報が残るように、パソコン上で形式変換したものを送付することとした。	A	○
5	視覚障害	日常生活	色	黒板に書かれている重要な箇所について、赤色のチョークで強調されると、色覚障害があるため分からなくなってしまう。	強調したい箇所があるときは、他の見やすい色のチョークを用いたり、カラーチョークではなく波線によって強調したりするなど、黒板の書き方を工夫することとした。	A	
6	視覚障害	日常生活	点字化	所属クラスをはじめ音楽室や美術室など様々な教室を利用することになるが、教室を移動するときに迷ってしまうことがある。	教室の用途が分かるように、各教室のドアのところに点字ラベルで教室名や教室番号を表記するようにした。	A	○
7	視覚障害	会議・イベント	電子データ	フォーラム当日のパンフレット配付では、何が書いてあるのか読めないの、フォーラムの内容が分かりにくくなってしまふ。	事前に連絡があり、またパソコンの読み上げ機能を使えるということだったので、パンフレットの電子データを提供した。	A	○
8	視覚障害・盲ろう等	会議・イベント	電子データ、発言者	オンライン授業で、画面共有されている資料が見えない。	・資料を事前に配布する。視覚障害がある方には必要に応じて音声ソフト等で読みやすいようにword やテキストデータで配布する。 ・発言は一人ずつ、ゆっくり、はっきり行う。誰が話をしているかがわかるように最初に名前を名乗ってから発言をする。	C	○
9	視覚障害	会議・イベント		—	視覚障害などにより遠くが見えにくい方に対して、申出に応じてスクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席等を案内する。	B	○
10	視覚障害	文書作成		通常の紙の印刷物では内容が分からない。	説明文書や通知、封筒について、点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ(カセットテープやDAISY、音声コード化したものを含む。)など、対象となる方の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行う。	B	○
11	視覚障害	文書作成	拡大文字	通常のテスト問題用紙では、印刷された文字が小さくて、弱視なので読むことができない。	拡大文字を使ってテスト問題用紙を作成した。また、拡大鏡などの補助具を使用できることとした。	A	○
12	視覚障害	文書作成	点字化	飲食店では、墨字(印刷された文字)のメニューしかないため、何を注文していいか分からない。	これまでは店員がメニューを読み上げて対応していたが、忙しいときには難しいため、好みのメニューを注文してもらえるように点字のメニューも用意した。	A	

No	障害種別	場面	キーワード	相談内容	対応例	引用元	事例
13	視覚障害	ホームページ		画像データとして、目立つように文字の色を変えたり、文字が動いたり、点滅したりするホームページを作成した場合、視覚障害の方などがホームページの読み上げソフト等を利用する際に、うまく読み上げができず、内容が分かりにくいホームページになってしまうことがある。	画像等を張り付ける場合は、説明用のテキストを作成する。誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティのJIS規格「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）」を参照し、レイアウト等を行う。	B	○
14	視覚障害	日常生活	UDフォント	商品パンフレットの文字について、同じような輪郭のものと、弱視のため区別しにくい。	今後の商品パンフレットは、ユニバーサルデザインフォントを使って作成することとした。	A	○
15	聴覚障害	日常生活	筆談、視覚情報	職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を全て文字に書いて説明すれば、情報を伝達できると誤解している。	長い文は前後の関係が複雑になり、理解しにくくなるため、長文で書かず、要点をまとめる。必要に応じて、図など言葉以外の情報も併せて使用する。	B	○
16	盲ろう	日常生活	手書き文字	飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が分からない。店員が声をかけてくれても聞きとれないことがあり困ってしまう。	店員がそばまで行き、手のひらに「○」（空席がある）か「×」（空席がない）かを指で書いてお知らせした。また、空席がある場合には、店員がそこまで案内した。	A	○
17	聴覚障害	日常生活	筆談、視覚情報	職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を全て文字に書いて説明すれば、情報を伝達できると誤解している。	長い文は前後の関係が複雑になり、理解しにくくなるため、長文で書かず、要点をまとめる。必要に応じて、図など言葉以外の情報も併せて使用する。	B	○
18	聴覚・言語障害	日常生活	視覚情報	受付窓口が整理券方式なので、番号が呼ばれるまで担当者の口元をじっと見つめているか、自分の前の番号の者が呼ばれたら、受付窓口に近いスタンバイしなければならない。	視覚的にも順番が分かりやすいように、整理番号が表示される電光掲示板を設置した。	A	
19	聴覚・言語障害	日常生活	視覚情報	難聴がある影響で、授業を聞くこととノートを書くことの両立が難しいときがある。	授業の撮影は禁止されているが、障害の状況から合理的配慮の提供に当たると判断し、黒板の撮影を認めることとした。	A	○
20	聴覚・言語障害	日常生活	声がけ	病院の待合室で診察順を待っているとき、呼び込まれても分からない。	通常は診察室から次の受診者の名前を呼んでいるが、待合室の座席まで呼びに行くようにした。	A	
21	聴覚障害・盲ろう等	日常生活	マスク	コミュニケーションの際、口の動きや表情等を参考にしているため、話しかけている内容を理解するのが難しい。	・筆談で対応可能であることを表示して、筆談用具や定型的なやり取りをまとめたコミュニケーションボードを用意し、音声以外の方法で対応する。 ・透明マスクやフェイスシールド、透明アクリル板等を活用して、口の動きが見えるようゆっくり、はっきりと伝える。 ・話し始める時は手を挙げるなど、視覚的に理解できるように合図する。	C	○
22	聴覚・言語障害	日常生活	機器、ノートテイク	補聴器を使っているが、授業で聞き取りにくいことがある。	携帯できるFM音声送信機を導入し、話し手はそれを装着して授業を行うこととした。また、本人から申出があれば、ノートテイクを配置できるようにした。	A	
23	聴覚・言語障害	会議・イベント	手話通訳、要約筆記、磁気ループ	聴覚障害がある場合、説明者の話が聞こえないので、内容を知ることができない。	・講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、東京手話通訳等派遣センター等に連絡して、手話通訳や要約筆記の手配をする。なお、手話通訳等を行う際、手話通訳者の立ち位置や照明の加減等の配慮も必要となる。 ・聴力を補うためのヒアリングループ（磁気ループ）を設置する。	B	○
24	聴覚障害・盲ろう等	会議・イベント	事前配布、要約筆記、チャット機能	オンライン会議で、手話通訳者と資料を同時に見ることが難しい。	・資料を事前に送付する。 ・要約筆記の利用を検討する。 ・チャット機能を活用し、情報保障を行う。	C	○
25	聴覚・言語障害	会議・イベント	声がけ	多人数の参加者がいる会議では、難聴により誰が発言しているのか区別しづらく、会議の流れが分からなくなってしまう。	複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言することとし、発言前にはその都度手を挙げて名乗るようにした。	A	○

No	障害種別	場面	キーワード	相談内容	対応例	引用元	事例
26	聴覚・言語障害	会議・イベント	字幕、磁気ループ	劇場で演劇など鑑賞するときには、聞こえている人と同じように楽しみたい。	ポータブル字幕機器を導入し、希望者への貸出しを始めることとした。また、劇場に磁気ループを設置し、補聴器や人工内耳へ音声を送れるようにした。	A	
27	聴覚・言語障害	HP	字幕	ホームページに掲載されている施策の広報動画について、音声がか聞こえないので内容がよく分からない。	新しい広報動画を作成するときには、字幕を表示できる機能を追加するようにした。	A	○
28	聴覚・言語障害	災害時	視覚情報	避難所で弁当の配給時間などのアナウンスがあっても、聞こえないので情報を得ることができない。	掲示板やホワイトボードなどを用いて、アナウンス内容を文字化してお知らせするようにした。	A	○
29	聴覚・言語障害	災害時	視覚情報	警報は音声によるものが多く、聴覚障害があると気づきにくい。	災害情報を登録された電子メールのアドレスへ配信する警報システムを導入した。また、普段は業務のお知らせなどを表示している電光掲示板に、災害時には緊急速報などの情報が表示されるようにシステム改修を行った。	A	
30	聴覚・言語障害	災害時	災害時パンダナ	災害などがあってもアナウンスが聞こえないので状況判断が難しく、周囲の動きを見て行動するしかない。せめて聴覚障害があることを示すものがほしい。	公的機関などで配布されている『災害時パンダナ』(耳が聞こえないことを示すパンダナ)を取り寄せて、非常時に着用できるようにした。	A	○
31	肢体不自由	日常生活	必要なサポート	図書館を利用するときに、蔵書の検索機を操作できないので、どこに本があるのか探づらい。	要望に沿って職員が検索機を操作したり、手が届かない位置にある場合は代わりに取ってくるなどして、読みたい本を探せるようにした。	A	○
32	肢体不自由	日常生活	電子データ	申請手続きで、申請用紙を送ってもらおうとしたが、関係書類を取りに来るように言われた。寝たきりで要介護、ヘルパーも使えない状態で困っている。	該当自治体に相談内容を伝え、対応依頼した。	D	○
33	内部障害	日常生活	別室対応	—	体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなることがあるので、本人に確認し、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。	B	○
34	内部障害	日常生活	必要なサポート	心臓にペースメーカーを入れているが、殆どのファミレス等がタブレットでの注文が使われているが危ない。	既に、内閣府へも、ファミレスにも相談済みとのことにて、情報提供、意見として承った。	D	○
35	難病	日常生活	電子データ	全身に力が入らなくなっていく病気を患っている。本が重たく持てないが、この書籍は電子化されていない。出版社にどのように伝えたら分かってもらえるか。	相談者も出版社に要望を伝える。センターとしても、出版社に合理的配慮等について普及啓発した。	D	○
36	知的障害	日常生活	コミュニケーションボード	言葉だけでの指示だと、内容を十分に理解できないで混乱してしまうことがある。	身振り手振りやコミュニケーションボードなども用いて内容を伝えるようにした。	A	○
37	精神障害	日常生活	視覚情報、分かりやすい説明	—	一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心がける	B	○
38	自閉症スペクトラム	日常生活	視覚情報、個別対応	Hさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。	そこで、Hさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り、文字やイラストにして直接伝えるようにしたところ、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。	B	
39	発達障害	日常生活	分かりやすい説明	先を見通すことが苦手なため、初めての活動に対して不安になり、参加することができない。	活動を始める前に、これから活動する内容や手順について説明して確認することで、安心して取り組めるよう配慮した。	A	
40	発達障害	日常生活	別室	周囲に多数の生徒がいる環境だと集中できなくなってしまう。大教室で行われる講義については、別室で受けられるようにしてほしい。	大教室にカメラ、別室にモニターを設置し、別室において受講できるようにした。	A	○
41	知的障害、発達障害	会議・イベント	分かりやすい説明、個別対応、イエローカード	知的障害や発達障害などにより理解することに配慮が必要な方などが、説明の速さについていけず、混乱してしまうことがある。	・説明内容を要約したり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行う。 ・また、必要に応じて、事前に口頭で説明し、意見を聞く場を設ける。 ・なお、必要に応じて、「イエローカード」を用意する。	B	○

No	障害種別	場面	キーワード	相談内容	対応例	引用元	事例
42	知的障害	文書作成		知的障害などにより理解することに配慮が必要な方などは、書類が読めなかったり、文章が難しく内容が理解しにくいことがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類を読み上げたり、記入場所が分かるように定規等の目印になるものを準備する。</li> <li>・記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。</li> <li>・できるだけ分かりやすい言葉で説明する。</li> <li>・必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。</li> </ul>	B	○
43	知的障害	日常生活	視覚情報、個別対応	外食をしようとしたGさんは、飲食店等で料理を選ぶことが苦手でした。メニューが字だけで書かれている場合、内容を把握することがなかなか難しいからです。	Gさんが利用した飲食店では、ほとんどのメニューに写真が活用されており、また、店員が分かりやすく説明してくれたため、好きな料理を選ぶことができました。	B	○
44	知的障害	災害時	視覚情報	予定外のことなどで不安になったり、パニックになったりすることがあり、災害時にも同様のことが予想される。	避難場所や避難する際の注意などを分かりやすく伝えるための視覚的な手がかりを用意した。また、学校内の避難経路は分かりやすいように、生徒の目線の位置に目印を設置し、避難訓練の際もそれを手がかりにして避難するようにした。	A	○
45	高次脳機能障害	日常生活	メモ	高次脳機能障害のEさんに、「先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしている」と注意したところ、「聞いていなかった、知らない」と逆に怒り出してしまいました。Eさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Eさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。	高次脳機能障害の方は、受傷前の知識や経験を覚えている場合が多いが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルが起きなくなりました。	B	○

・引用元…A:内閣府「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」、B:東京都障害者差別解消法ハンドブック、  
C:東京都「障害者への合理的配慮等に関する事例集～感染症対策編～」(令和4年12月発行予定)、D:都権利擁護センターへの相談事例

・事例…○:抜粋済(一部修正あり)