

## 「障害特性に応じた情報保障」の原稿案について

トップページ> 障害を知る

### 〇対応の基本と考え方

1. 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- ・介助者や手話通訳者等ではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
- ・ひとり一人障害の状況は異なり、求める配慮も異なります。思い込みや押し付けにならないよう、本人が必要な配慮を確認しましょう。

2. 困っている人には進んで声をかけます。

- ・ご本人の事情が外見からわかりにくい人や、自分から申し出ることが難しい人もいます。困っている様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等、進んで声をかけます。

3. コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

- ・こちらから、挨拶や自己紹介をします。
- ・お声がけをした際に、相手が聞こえていない場合や、聞こえていても理解できない場合があります。また、相手が発したコミュニケーション手段をこちらでうまく受け取れない場合もあります。そういった場合は、相手の様子を見なが

ら、どのような方法<sup>ほうほう</sup>でコミュニケーションがとれるかを検討<sup>けんとう</sup>する必要がある<sup>ひつよう</sup>あります。

- ・状況<sup>じょうきよう</sup>に応じて、身振りや文字<sup>もじ</sup>で伝えたり、「はい」「いいえ」で答えられる質問<sup>しつもん</sup>や具体的な選択肢<sup>ぐたいてき せんたくし</sup>を挙げて質問<sup>しつもん</sup>します。

- ・「ゆっくり」「丁寧<sup>ていねい</sup>に」「繰り返し<sup>く かえ</sup>」相手の意思<sup>あいて い し</sup>を確認<sup>かくにん</sup>し、信頼感<sup>しんらいかん</sup>の持てる対応<sup>も たいおう</sup>を心がけ<sup>こころ</sup>ましょう。

#### 4. 言葉遣<sup>ことばづか</sup>いやプライバシー<sup>はいりよ</sup>にも配慮<sup>はいりよ</sup>します。

- ・相手の年齢<sup>ねんれい</sup>に応じた言葉<sup>ことば</sup>を使って話し<sup>はな</sup>ましょう。
- ・障害<sup>しょうがい</sup>の原因<sup>げんいん</sup>や内容<sup>ないよう</sup>等<sup>とう</sup>について必要<sup>ひつよう</sup>以上<sup>いじょう</sup>に聞か<sup>き</sup>ず、仕事<sup>しごと</sup>上<sup>じょう</sup>知り得<sup>え</sup>た個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>は守秘義務<sup>しゅひぎむ</sup>を徹底<sup>てってい</sup>します。

※以下<sup>い か</sup>、当該<sup>とうがい</sup>ページのコンテンツ<sup>はいち</sup>を配置<sup>はいち</sup>。

しょうがいとくせい  
障 害 特 性  
について

サポート方法<sup>ほうほう</sup>

しょうがいとくせい  
障 害 特 性 に  
おう じょうほうほしょう  
応じた情 報 保 障

しょうがいしや  
障 害 者 に  
かん  
関するマーク

## ・<sup>しょうほう</sup>情報アクセシビリティとは

<sup>ねんれい</sup>年齢や<sup>しょうがい</sup>障<sup>う</sup>害の有<sup>む</sup>無<sup>とう</sup>等<sup>かんけい</sup>に関係なく、<sup>だれ</sup>誰でも<sup>ひつよう</sup>必要とする<sup>しょうほう</sup>情報に<sup>かんたん</sup>簡単に<sup>つ</sup>たどり着け、  
<sup>りよう</sup>利用できることをいいます。

令和4年5月に「<sup>しょうがいしゃしょうほう</sup>障害者情報<sup>アクセシビリティ・コミュニケーション</sup>施策<sup>しさく</sup>推進法<sup>すいしんほう</sup>が<sup>せいりつ</sup>成立・<sup>しこう</sup>施行されました。

- ① <sup>しょうがい</sup>障<sup>しゅるい</sup>害の種類・<sup>ていど</sup>程度に<sup>おう</sup>応じた<sup>しゅだん</sup>手段を<sup>せんたく</sup>選択できるようにすること
- ② <sup>にちじようせいかつ</sup>日常生活・<sup>しゃかいせいかつ</sup>社会生活を営んでいる<sup>いとな</sup>地域に<sup>ちいき</sup>かかわらず<sup>ひと</sup>等しく<sup>しょうほうしゅとくとう</sup>情報取得等ができるようにすること
- ③ <sup>しょうがいしゃ</sup>障害者でない方と同じ<sup>かた</sup>内容の<sup>おな</sup>情報<sup>ないよう</sup>を、<sup>しょうほう</sup>同一<sup>どういつじてん</sup>時点で<sup>しゅとく</sup>取得できるようにすること
- ④ <sup>こうどしょうほうつうしん</sup>高度<sup>りよう</sup>情報通信<sup>しょうほうつうしんぎじゆつ</sup>ネットワークの利用・<sup>かつよう</sup>情報通信技術<sup>つう</sup>の活用<sup>おこな</sup>を通じて行うこと

《<sup>ないかくふ</sup>内閣府ホームページ》(<sup>さんこう</sup>参考) <sup>しょうがいしゃ</sup>障害者による<sup>しょうほう</sup>情報の<sup>しゅとくりよう</sup>取得利用・<sup>いしそつう</sup>意思疎通<sup>かか</sup>に係る

<sup>しさく</sup>施策の<sup>すいしん</sup>推進

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku.html>

## ・<sup>しょうほうほしやう</sup>情報保障<sup>たいおう</sup>の対応について

<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者への<sup>しょうほうほしやう</sup>情報保障にあたっては、<sup>じやうき</sup>上記4点に<sup>てん</sup>留意<sup>りゆうい</sup>しながら、<sup>かぎ</sup>できる限り<sup>たいおう</sup>対応

していくことが必要<sup>ひつよう</sup>です。

本人<sup>ほんにん</sup>からの申し出<sup>もうで</sup>どおりの対応<sup>たいおう</sup>が難<sup>むずか</sup>しい場合<sup>ばあい</sup>でも、障害<sup>しょうがい</sup>者差別<sup>しやしきべつかい</sup>解消<sup>しょうほう</sup>法の

「合理的<sup>ごうりてきはりよ</sup>配慮<sup>ていきよう</sup>の提供<sup>ていきよう</sup>」のように、双方<sup>そうほう</sup>で建設<sup>けんせつ</sup>的な対話<sup>たいわ</sup>を行い、代替<sup>おこな</sup>手段<sup>だいたいしゅだん</sup>も検討<sup>けんとう</sup>し

ながら、最善<sup>さいぜん</sup>の方法<sup>ほうほう</sup>を選択<sup>せんたく</sup>していきましょう。

※下部<sup>かぶ</sup>に、障害<sup>しょうがい</sup>種別<sup>しゅべつ</sup>のコンテンツ<sup>はいち</sup>を配置<sup>はいち</sup>。

しかくしょうがい  
視覚障 害

ちようかくしょうがい  
聴 覚 障 害

もう  
盲 ろ う

したいふじゆう  
肢 体 不 自 由

ないぶしょうがい  
内 部 障 害

なんびよう  
難 病

こうじのうきのうしょうがい  
高 次 脳 機 能 障 害

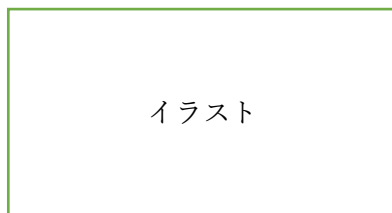
ちてきしょうがい せいしんしょうがい ほったつしょうがい  
知 的 障 害 ・ 精 神 障 害 ・ 発 達 障 害

◇ ○○障害

- ・ 情報保障ツールの紹介
- ・ 具体例

➤ 日常生活

- ・ (対応の例) ※ 1～3 事例を想定



➤ 会議・イベント

- ・ (対応の例)



➤ 文書・HP作成

- ・ (対応の例)



- ・ 参考情報 ※ 適宜追加する

○各障害種別のページ ※適宜イラスト（代替テキスト含む）を配置。

## ☆ 視覚障害

### <対応のポイント>

・様々な見え方があり、視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない

人（全盲）と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる

人（弱視）がいます。

・文字の読み取りは、点字に加え、画面上の文字情報を音声で読み上げるソフト

を用いてパソコンで行うこともあります（視覚障害者全てが、点字の

読み書きができるとは限りません）。

・視力をある程度活用できる人の場合は、ルーペなどの補助具を使用したり文字

を拡大したり近づいて見るなどの工夫をして情報を得ています。最近ではスマ

ートフォンのズーム機能を活用している人もいます。

・見え方、見えづらさには、個人差が大きく、外見からでは判断できないので、

必要な情報保障の方法について、本人に確認することが必要です。

### <情報保障ツール>

#### 拡大文字

・拡大文字は、文字やイラストを拡大して見やすくしたものです。「拡大文字版」

の印刷物としてデータ提供します。

## 音声コード

- ・ Q R コードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードで、活字文字読み上げ装置やアプリなどで読み取ると、文書を音声に変換して読み上げます。
- ・ 音声コードを添付した印刷物には必ず切り欠きを入れることが必要です。

## テキストデータ

- ・ テキストデータは、データの文字やイラストをテキスト形式で作成する方法で、パソコンの音声読み上げ機能（スクリーンリーダー）を使って内容を把握できます。

## デイジー

- ・ デイジーは、デイジー（DAISY）という音声媒体にデータを変換する方法です。
- 専用の再生機や専用ソフトをインストールしたパソコンによってディスクを再生し、内容を把握します。

## 点字

- ・ 点字は、指で読む文字です。たて3点、横2点の6点を1マスとして、五十音や数字、アルファベットなどを表します。パソコン等で作成したデータは点字プリンターなどで点字化することができます。（参考：日本点字委員会HP）

## ＜具体例＞

### ➤ 日常生活

・お店等で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。アクリル板の場所などを口頭で伝えたり、必要に応じて触ってもらう。

事前にホームページ等で周知する。困っていることを相談できる窓口を設置する。

・本人の希望を踏まえて、職員が代読・代筆をする。その際、個人情報

の守秘義務に留意する。

・通信販売等で、注文内容を音声読み上げソフトで確認できるように、テキス

ト形式で文書作成してメール送付する。

・学校で、通常のテスト問題では読みづらい弱視の人に対し、拡大鏡などの補助

具の使用を認める。音声読み上げ機能のあるパソコン等の使用を認める。必要

に応じて試験時間の延長を認める。

・学校で、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や

浮き出し文字で教室名や教室番号を表記する。



## ➤ 会議・イベント

- ・資料確認に時間を要することに配慮して、事前に資料をメール送付する。その際、音声読み上げソフト等で読めるようテキストデータ形式などで送付する。

- ・発言は1人ずつ、ゆっくりはつきり行う。発言者がわかるよう最初に名乗る。

発言者とスピーカーの位置が異なる場合など、発言者の位置等を案内する。

- ・客席が遠い見えにくい人に対して、申出に応じてスクリーンがよく見える席を確保し案内する。

## ➤ 文書・HP作成

- ・説明文書や封筒について、点字版、拡大文字版、デイジー版、音声コード化など、本人の希望の方法で情報提供を行う。

## ○ホームページについて

- ・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。

- ・ユニバーサルデザインフォントを用いたり、カラーユニバーサルデザインに  
はいいりよ  
配慮する。
- ・ユーザーが文字を拡大したり、背景色を変更できる設定にする。

## ☆ 聴覚障害

### <対応のポイント>

- ・聴覚障害は外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面があります。
- ・聴覚の活用による言葉の習得がしにくいことにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせて行いましょう。
- ・自らの声が聞こえないことから発音が不明瞭な方もいますが、分からないときは心情に配慮しながら聞き返しましょう。また、話をする際は、目や顔の表情等をしっかりと見て、十分に理解できたかどうか確認しましょう。
- ・音声は全く聞こえない人や聞こえづらい人（難聴者）がいます。聞こえ方、聞こえづらさには、個人差が大きく、外見からは判断できないので、必要な情報保障の方法について、本人に確認することが必要です。

### <情報保障ツール>

#### 手振り・身振り・筆談

- ・手話が分からない場合でも、指さしや身振りを用いて伝えたいことを表現することでコミュニケーションがとりやすくなります。
- ・筆談の際は、長い文章ではなく、簡潔に短い文を箇条書きにして伝えましょう。

まどぐち みみ 窓口で「耳マーク」(※1)や「筆談マーク」(※2)を表示して、聴覚障害者

えんじょ ひつだんたいおうかのう しめ しんせつ ひつだんき  
に援助をすることや筆談対応可能であることを示すと親切です。筆談器という

じきしき  
磁気式ボードもあります。

(※1 参考:一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、※2 参考:一般財団法人  
ぜんにつぼん れんめい  
全日本ろうあ連盟)

## しゅわ 手話

しゅわ め み ほうほう はなし み  
・手話は、目で見てわかる方法で話ができる「見ることば」です。

しゅわ て うご ひょうじょうもち うご だいしやう  
・手話は、ただ手を動かすだけではなく、表情も用いて、動きの大小、スピー

い ちかんけい ゆた ひょうげん にほんご こと どくじ ぶんぽう  
ド、位置関係などにより豊かな表現をします。日本語とは異なる独自の文法を

も げんご にほんご て ゆび ひょうじょう ひょうげん ほうほう  
持つ言語です。日本語を手や指、表情によって表現する方法もあります。

にほんご やま うみ い  
(日本語) 山と海のどちらに行きたいですか？

しゅわ やま うみ い と ひょうじょう  
(手話) 山／海／行き・たい／どちら (問いかけの表情)

まどぐち みみ 窓口で「耳マーク」(※1)や「手話マーク」(※2)を表示して、聴覚障害者

えんじょ ひつだんたいおうかのう しめ しんせつ  
に援助をすることや筆談対応可能であることを示すと親切です。

(※1 参考:一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、※2 参考:一般財団法人  
ぜんにつぼん れんめい  
全日本ろうあ連盟)

⇒サイト内東京都手話言語条例ページへリンク

## 手話通訳派遣

- ・手話により聴覚障害者の方等とその他の方の意思疎通を仲介することを「手話通訳」といいます。

- ・手話通訳に必要な知識や技術等を習得し、地域において手話通訳活動を行う人を「手話通訳者」といいます。(参考 社福) 聴覚障害者情報文化センターHP)

- ・都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者の方に対し、手話通訳を派遣する事業を行っています。

- ・事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、手話通訳を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

## 要約筆記

- ・話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害者の方伝える方法です。

- ・大会場などで、音声に合わせて内容を要約した文字をスクリーンに投影する「全体投影」と、聴覚障害者の隣に座り、音声を文字にして伝える「ノートテ

イク」の2つの手法があります。(参考：東京手話通訳等派遣センターHP)

- ・都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、要約筆記者を派遣する事業を行っています。

- ・事業<sup>じぎょう</sup>者<sup>しゃ</sup>等<sup>とう</sup>がイベントなどを行う際は、聴<sup>おこ</sup>覚<sup>な</sup>障<sup>さい</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>への情<sup>じやう</sup>報<sup>ほう</sup>保<sup>ほ</sup>障<sup>しょう</sup>のため、  
要<sup>よう</sup>約<sup>やく</sup>筆<sup>ひつ</sup>記<sup>き</sup>者<sup>しや</sup>を派<sup>は</sup>遣<sup>けん</sup>する会<sup>かい</sup>社<sup>しゃ</sup>に派<sup>は</sup>遣<sup>けん</sup>を依<sup>い</sup>頼<sup>らい</sup>することができます。

## でんわ 電話リレーサービス

- ・聴<sup>ちやう</sup>覚<sup>かく</sup>や発<sup>はつ</sup>話<sup>わ</sup>に困<sup>こん</sup>難<sup>なん</sup>のある人<sup>ひと</sup>（以下<sup>い</sup>、きこえない人<sup>か</sup>）ときこえる人<sup>ひと</sup>（聴<sup>ちやう</sup>覚<sup>かく</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>以外<sup>い</sup>の人<sup>ひと</sup>）とを、通<sup>つう</sup>訳<sup>やく</sup>オペレータが「手<sup>しゅ</sup>話<sup>わ</sup>」または「文<sup>も</sup>字<sup>じ</sup>」と「音<sup>おん</sup>声<sup>せい</sup>」を通<sup>つう</sup>訳<sup>やく</sup>することにより、電<sup>でん</sup>話<sup>わ</sup>で即<sup>そく</sup>時<sup>じ</sup>双<sup>しやう</sup>方<sup>ほう</sup>向<sup>きやう</sup>につなぐサービスです。（きこえない人は  
事<sup>じ</sup>前<sup>ぜん</sup>に利<sup>り</sup>用<sup>よう</sup>登<sup>とう</sup>録<sup>ろく</sup>が必<sup>ひつ</sup>要<sup>よう</sup>です。）

- ・令<sup>れい</sup>和<sup>わ</sup>2年<sup>ねん</sup>6月<sup>がつ</sup>、「聴<sup>ちやう</sup>覚<sup>かく</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>による電<sup>でん</sup>話<sup>わ</sup>の利<sup>り</sup>用<sup>よう</sup>の円<sup>えん</sup>滑<sup>かつ</sup>化<sup>か</sup>に關<sup>かん</sup>する法<sup>ほう</sup>律<sup>りつ</sup>（令<sup>れい</sup>和<sup>わ</sup>2年<sup>ねん</sup>法<sup>ほう</sup>律<sup>りつ</sup>第<sup>だい</sup>53号<sup>ごう</sup>）」が制<sup>せい</sup>定<sup>てい</sup>（同<sup>どう</sup>年<sup>ねん</sup>12月<sup>げつ</sup>1日<sup>にち</sup>施<sup>し</sup>行<sup>こう</sup>）され、公<sup>こう</sup>共<sup>きやう</sup>インフラとしての電<sup>でん</sup>話<sup>わ</sup>リレーサービスが制<sup>せい</sup>度<sup>ど</sup>化<sup>か</sup>されました。緊<sup>きん</sup>急<sup>きゅう</sup>通<sup>つう</sup>報<sup>ほう</sup>、仕<sup>し</sup>事<sup>ごと</sup>の相<sup>あい</sup>手<sup>て</sup>先<sup>さき</sup>との連<sup>れん</sup>絡<sup>らく</sup>、病<sup>び</sup>院<sup>いん</sup>の予<sup>よ</sup>約<sup>やく</sup>、家<sup>か</sup>族<sup>ぞく</sup>や友<sup>ゆう</sup>人<sup>じん</sup>との会<sup>かい</sup>話<sup>わ</sup>など広<sup>ひろ</sup>く利<sup>り</sup>用<sup>よう</sup>できます。

総<sup>そう</sup>務<sup>む</sup>大<sup>だい</sup>臣<sup>しん</sup>指<sup>し</sup>定<sup>てい</sup> 電<sup>でん</sup>話<sup>わ</sup>リレーサービス提<sup>てい</sup>供<sup>きやう</sup>機<sup>き</sup>関<sup>かん</sup>

一<sup>い</sup>般<sup>ぱん</sup>財<sup>ざい</sup>団<sup>だん</sup>法<sup>ほう</sup>人<sup>にん</sup>日<sup>にっ</sup>本<sup>ぽん</sup>財<sup>ざい</sup>団<sup>だん</sup>電<sup>でん</sup>話<sup>わ</sup>リレーサービス <https://nftrs.or.jp/>

## ヒアリングループ（磁<sup>じ</sup>気<sup>き</sup>ループ）

- ・ヒアリングループとは、補<sup>ほ</sup>聴<sup>ちやう</sup>器<sup>き</sup>や人<sup>じん</sup>工<sup>こう</sup>内<sup>ない</sup>耳<sup>じ</sup>を使<sup>つか</sup>っている中<sup>ちゅう</sup>途<sup>と</sup>失<sup>しつ</sup>聴<sup>ちやう</sup>難<sup>なん</sup>聴<sup>ちやう</sup>者<sup>しや</sup>の方<sup>かた</sup>  
向<sup>む</sup>けの設<sup>せつ</sup>備<sup>び</sup>で、補<sup>ほ</sup>聴<sup>ちやう</sup>器<sup>き</sup>や人<sup>じん</sup>工<sup>こう</sup>内<sup>ない</sup>耳<sup>じ</sup>の音<sup>おん</sup>質<sup>しつ</sup>が良<sup>よ</sup>くなる設<sup>せつ</sup>備<sup>び</sup>です。

- ・ 建設施工時にワイヤーを付ける「常設型」と、持ち運び可能なアンプ・ワイヤーを設置する「移動型」があります。

## コミュニケーション（支援）ボード

- ・ 文字やイラストが載っているボードで、文字盤やイラストを指さしてコミュニケーションをすることで、障害者の意思や要望を確認することができます。

（参考：東京都障害者IT地域支援センターHP）

## 災害時バンダナ

- ・ 災害時に身に着けることで、必要な支援や情報保障を受けやすくすることができます。
- ・ 様々な自治体などで作成されており、聴覚障害者に限らず、支援が必要な障害者の方が着用できるバンダナが提供されています。

## <具体例>

### ➤ 日常生活

- ・ 筆談をする際、要点をまとめて行う。必要に応じて、図やイラストのコミュニケーションボードなど言葉以外の情報も用いて、視覚的に情報が入手できるようにする。

○：文章の<sup>ぶんしょう</sup>良い例

チケット<sup>もうしこ</sup>申込み ➡ 12/15 ～

※申込み<sup>もうしこ</sup>方法<sup>ほうほう</sup>は、12/5 ～<sup>と</sup>問い合わせ<sup>あ</sup>OK

問い合わせ<sup>と</sup>先<sup>あ</sup>：当<sup>さき</sup>店<sup>とうてん</sup>

×：悪い例

チケットの申込み<sup>もうしこ</sup>は 12月<sup>がつ</sup>15日<sup>にち</sup>から始<sup>はじ</sup>まります

が、申込み<sup>もうしこ</sup>方法<sup>ほうほう</sup>については 12月<sup>がつ</sup>5日<sup>つか</sup>に発<sup>はつ</sup>表<sup>びよう</sup>され

ますので、5日<sup>い</sup>以降<sup>つかいこう</sup>に当<sup>とうてん</sup>店<sup>と</sup>に問<sup>あ</sup>い合<sup>あ</sup>わせてくだ  
さい。

- ・学校<sup>がっこう</sup>で、授<sup>じゅ</sup>業<sup>ぎょう</sup>を聞<sup>き</sup>くこととノ<sup>か</sup>ー<sup>か</sup>ト<sup>か</sup>を<sup>りょうりつ</sup>書<sup>むずか</sup>くこと<sup>なんちようしゃ</sup>の<sup>たい</sup>両<sup>りょう</sup>立<sup>りつ</sup>が難<sup>なん</sup>しい難<sup>なん</sup>聴<sup>ちやう</sup>者<sup>しや</sup>に<sup>たい</sup>対<sup>たい</sup>し、

黒<sup>こく</sup>板<sup>ばん</sup>の撮<sup>さつ</sup>影<sup>えい</sup>を認<sup>み</sup>める。

- ・窓<sup>まど</sup>口<sup>ぐち</sup>で、耳<sup>みみ</sup>マ<sup>ひつ</sup>ー<sup>だん</sup>ク<sup>たん</sup>や筆<sup>ひつ</sup>談<sup>だん</sup>マ<sup>ひつ</sup>ー<sup>だん</sup>ク<sup>たん</sup>で筆<sup>ひつ</sup>談<sup>だん</sup>対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>可<sup>か</sup>能<sup>のう</sup>であることを表<sup>ひやう</sup>示<sup>じ</sup>し、筆<sup>ひつ</sup>談<sup>だん</sup>器<sup>き</sup>や

定<sup>てい</sup>型<sup>けい</sup>的<sup>てき</sup>なやり取<sup>と</sup>りをま<sup>よう</sup>とめ<sup>い</sup>たコ<sup>おん</sup>ミ<sup>せい</sup>ュ<sup>い</sup>ニ<sup>がい</sup>ケー<sup>がい</sup>ション<sup>がい</sup>ボ<sup>がい</sup>ー<sup>がい</sup>ド<sup>がい</sup>を<sup>がい</sup>用<sup>よう</sup>意<sup>い</sup>し、音<sup>おん</sup>声<sup>せい</sup>以<sup>い</sup>外<sup>がい</sup>の

方<sup>ほう</sup>法<sup>ほう</sup>で<sup>たい</sup>対<sup>たい</sup>応<sup>おう</sup>する。

- ・透<sup>とう</sup>明<sup>めい</sup>マ<sup>とう</sup>ス<sup>めい</sup>ク<sup>めい</sup>やフ<sup>ばん</sup>ェ<sup>かつ</sup>イ<sup>よう</sup>ス<sup>よう</sup>シ<sup>くち</sup>ー<sup>う</sup>ル<sup>ご</sup>ド<sup>ご</sup>、透<sup>とう</sup>明<sup>めい</sup>ア<sup>とう</sup>ク<sup>めい</sup>リ<sup>めい</sup>ル<sup>めい</sup>板<sup>ばん</sup>等<sup>な</sup>を<sup>な</sup>活<sup>かつ</sup>用<sup>よう</sup>し<sup>て</sup>、口<sup>くち</sup>の<sup>う</sup>動<sup>う</sup>き<sup>ご</sup>が

見<sup>み</sup>え<sup>つた</sup>る<sup>つた</sup>よ<sup>つた</sup>う<sup>つた</sup>ゆ<sup>つた</sup>つ<sup>つた</sup>く<sup>つた</sup>り<sup>つた</sup>、は<sup>つた</sup>っ<sup>つた</sup>き<sup>つた</sup>り<sup>つた</sup>と<sup>つた</sup>伝<sup>つた</sup>え<sup>つた</sup>る。

## ➤ 会議・イベント

- ・申<sup>もう</sup>込<sup>しこ</sup>み<sup>うけ</sup>受<sup>つけ</sup>付<sup>さい</sup>の<sup>さい</sup>際<sup>さい</sup>に、必<sup>ひつ</sup>要<sup>よう</sup>な<sup>はい</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>を<sup>かく</sup>確<sup>かく</sup>認<sup>にん</sup>し、手<sup>しゅ</sup>話<sup>わ</sup>通<sup>つう</sup>訳<sup>やく</sup>等<sup>とう</sup>派<sup>は</sup>遣<sup>せん</sup>セ<sup>しゅ</sup>ン<sup>わ</sup>タ<sup>つ</sup>ー<sup>やく</sup>等<sup>とう</sup>に<sup>は</sup>連<sup>れん</sup>絡<sup>らく</sup>し

て、手<sup>しゅ</sup>話<sup>わ</sup>通<sup>つう</sup>訳<sup>やく</sup>や要<sup>よう</sup>約<sup>やく</sup>筆<sup>ひつ</sup>記<sup>き</sup>者<sup>しや</sup>の手<sup>て</sup>配<sup>はい</sup>を<sup>さい</sup>す<sup>る</sup>。そ<sup>さい</sup>の<sup>さい</sup>際<sup>さい</sup>、手<sup>しゅ</sup>話<sup>わ</sup>通<sup>つう</sup>訳<sup>やく</sup>者<sup>しや</sup>の<sup>た</sup>立<sup>い</sup>ち<sup>ち</sup>位<sup>しやう</sup>置<sup>めい</sup>や照<sup>しやう</sup>明<sup>めい</sup>

の<sup>か</sup>加<sup>げ</sup>減<sup>げん</sup>等<sup>とう</sup>も<sup>はい</sup>配<sup>はい</sup>慮<sup>りょ</sup>する。

- ・聴<sup>ちやう</sup>力<sup>りよく</sup>を<sup>おぎ</sup>補<sup>な</sup>う<sup>な</sup>た<sup>な</sup>め<sup>な</sup>の<sup>な</sup>ヒ<sup>な</sup>ア<sup>な</sup>リ<sup>な</sup>ン<sup>な</sup>グ<sup>な</sup>ル<sup>な</sup>ー<sup>な</sup>プ<sup>な</sup>（<sup>じ</sup>磁<sup>き</sup>気<sup>き</sup>ル<sup>き</sup>ー<sup>き</sup>プ<sup>き</sup>）を<sup>せ</sup>設<sup>ち</sup>置<sup>ち</sup>する。



- ・オンライン会議で、本人の希望を確認の上、資料を事前に送付したり、画面共有機能で資料を出す。

- ・要約筆記の利用や、チャット機能の活用を行い、情報保障する。

- ・会議で、難聴者への情報保障として、複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言する。発言前には、視覚的に分かりやすいよう、挙手してから名乗るようにする。

## ➤ ホームページ作成

- ・ホームページに掲載する動画について、字幕を追加する。

## ➤ 災害時

- ・掲示板やホワイトボードなどを用いて、アナウンス内容を視覚化してお知らせするようにする。
- ・公的機関などで配布されている「災害時バンダナ」などにより、非常時に着用し、情報入手がしやすいようにする。

## ☆ 盲ろう

### ＜対応のポイント＞

- ・視覚と聴覚の重複障害者を「盲ろう」と呼んでいます。障害の状態や

程度等によって、コミュニケーション手段は一人ひとり異なります。

- ・障害の状態や程度に応じ視覚障害者や聴覚障害者と同じ対応が可能な

場合もありますが、同じ対応が困難な場合は、手書き文字や触手話、指点字な

どの代替するコミュニケーション方法への配慮が必要です。移動する際にも

配慮する必要があります。

- ・言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるように  
しましょう。

### ＜情報保障ツール＞（参考：東京都盲ろう者支援センター）

#### 手書き文字

- ・手のひらに、指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えること  
です。

- ・盲ろう者の指をとり、机や手のひらの上に一字ずつ書いていくという方法もあ  
ります。

- ・多くの盲ろう者は手書き文字によるコミュニケーションをとることができます。

## しょうしゅわ 触手話

- ・話し手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝える方法です。
- ・この方法が難しい盲ろう者の場合、話し手が盲ろう者の手指を持って、手話の単語に形作っていく方法もあります。

## てんじひつき 点字筆記

- ・点字は、指で読む文字です。たて3点、横2点の6点を1マスとして、五十音や数字、アルファベットなどを表します。パソコン等で作成したデータは点字プリンターなどで点字化することができます。(参考：日本点字委員会HP)
- ・点字の触読が可能な盲ろう者は、点字を読みとることでコミュニケーションをとることができます。
- ・速記用点字タイプライターで打ち出したり、コンピュータと接続した点字ディスプレイに出力する方法などがあります。

## ゆびもじ 指文字

- ・盲ろう者の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法です。

## かくだい も じ 拡大文字

かくだい も じ  
拡大文字は、文字やイラストを拡大して見やすくしたものです。「拡大文字版」

いんさつぶつ  
の印刷物としてデータ提供します。

## しゅわつうやく は けん 手話通訳派遣

- ・手話により聴覚障害者の方等とその他の方の意思疎通を仲介することを

「手話通訳」といいます。

- ・手話通訳に必要な知識や技術等を習得し、地域において手話通訳活動を行う人

を「手話通訳者」といいます。(参考 社福) 聴覚障害者情報文化センターHP)

- ・都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者の方に対し、手話通訳を派遣す

る事業を行っています。

- ・事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、

手話通訳を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

## 要約筆記

- ・話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害

者の方伝える方法です。

- ・大会場などで、音声に合わせて内容を要約した文字をスクリーンに投影する

「全体投影」と、聴覚障害者の隣に座り、音声を文字にして伝える「ノート

「テイク」の2つの手法があります。(参考：東京手話通訳等派遣センターHP)

- ・都内各市区町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、要約筆記者を派遣する事業を行っています。

## <具体例>

### ➤ 日常生活

- ・飲食店で、空席状況について、店員がそばに行き、手のひらに「○」(空席がある)か「×」(空席がない)かを手書き文字でお知らせする。空席がある場合には、店員がそこまで案内する。

- ・受付窓口などで、名前を呼ばれたり番号を電光掲示板に表示された際に、本人のそばまで行って直接合図して誘導する。

- ・学校で、試験(面接、小論文)の際に、通訳・介助者の派遣を利用したいと

の本人からの申し出に応じ、派遣を可能とし、事前に関係者(面接官、盲ろう

者、通訳・介助者)で面接方法や会場レイアウトなどについて打合せを

行ってから実施する。また、時間延長やパソコン使用許可などの配慮を

行う。

- ・ 難聴かつ弱視があるので細く小さい文字では筆談が読み取りづらいとの本人からの申し出を受け、太いペンで大きな文字を書いて筆談を行う。

## ➤ 会議・イベント

- ・ 本人の希望を確認の上、資料を事前送付するとともに、資料概要を点字化して会議で配付する。議事進行において、適時休憩を入れる。

- ・ 弱視のため舞台上のスクリーンの文字を読み取りづらいとの本人からの相談を受け、本人のパソコンと要約筆記者のパソコンをつなぎ、手元のモニターに要約筆記が表示されるようにする。

- ・ 会議で通訳・介助者による指点字通訳を受けているが、通訳を受けている間には手がふさがってしまい、自分で記録することができないとの本人から相談を受け、通訳・介助者とは別に記録担当者を配置する。

- ・ イベントで、手話通訳者が配置されているが、弱視のため手話が読めないとの本人からの申し出に応じ、手話通訳者のすぐ前に座れるようにする。

➤ 文書作成・HP作成

- ・ 本人の希望を確認の上、必要に応じて資料の点字版や拡大文字版を作成した

り、電子データをメールで送付する。

- ・ ホームページからメールフォームに入力する方法では、使うことができない

との本人からの申し出を受け、問い合わせをメールでも受け付ける。

## ☆ 肢体不自由

### <対応のポイント>

- ・原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない人、ある程度の歩行ができる人、上肢にも障害がある場合、体温調整が困難な人、言語障害や知的障害がある人など、状況は様々です。
- ・必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

### <具体例>

#### ➤ 日常生活

- ・図書館で、上肢に障害があり、蔵書検索機の操作が難しい場合や、車椅子使用者のため蔵書検索機に届かない場合に、本人の希望を確認の上、職員が検索機を操作してサポートする。
- ・手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からの申し出に応じて、電子データや郵送にて書類送付する。



## ☆ 内部障害

### <対応のポイント>

- ・原因となる疾病や障害の程度により、常に医療的対応を必要とする人、疲れやすいために長時間の立ち姿勢や歩行等が困難な人、外見からは障害があることが分かりにくい人など、状況は様々です。
- ・必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

### <具体例>

#### ➤ 日常生活

- ・講演会で、途中で体調が悪くなった参加者に対し、別室を用意し、講演会の様子子をビデオ中継した。
- ・飲食店でのタブレット注文について、ペースメーカーをつけている人にとっては、電磁波の影響を受けて危険な場合があることを理解し、本人の希望を確認の上、必要な配慮をするとともに、紙メニューなど別の方法で注文を取る。
- ・手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からもうでおうじて、電子データや郵送にて書類送付する。

## ☆ 難病

### <対応のポイント>

- 原因となる疾病や障害の程度により、常に医療的対応を必要とする人、疲れやすいために適宜休憩が必要な人、外見からは障害があることが分かりにくい人など、状況は様々です。
- 障害が固定せず、進行したり、体調や服薬の状況によって変動したりすることもあります。
- 必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

### <具体例>

#### ➤ 日常生活・会議・イベント

- 資料の情報提供に当たり、本人から、全身に力が入らなくなっていく病気があり、紙資料ではページをめくるのが大変との申し出があったため、電子データで情報提供する。
- 手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からの申し出に応じて、電子データや郵送にて書類送付する。

## ☆ 知的障害、精神障害、発達障害

### <対応のポイント>

・考える・理解する・読む・書く・計算する・話す等が難しい人、見通しが立たない

と不安になる人、感覚刺激に敏感な人、ストレスや環境の変化に弱い人など、

一人ひとり状況は様々です。

・ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話すとともに、視覚的な情報が有効か、聴覚的

な情報が有効か確認しつつ、本人に合った情報提供が行われるよう配慮しましょう。

・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温、明るさなど感覚面の調整を行う配慮

が必要な場合があります。

・本人が不安に感じている様子の場合は、まずは落ち着いてもらうことが第一で

す。本人の様子を見ながら、適宜休憩を入れましょう。また、本人の返答や返事

をじっくり待ち、焦らないで話ができるようにしましょう。

### <情報保障ツール>

#### ルビ版・分かりやすい版の作成

・「ルビ版」は、漢字にひらがなのルビを振って、漢字がわからない方も読めるよ

うにした資料を指します。

- ・「<sup>わ</sup>分かりやすい<sup>ばん</sup>版」は、<sup>ず</sup>図やイラストを<sup>しょう</sup>使用したり、<sup>かんたん</sup>簡単な<sup>ことば</sup>言葉に<sup>か</sup>書き<sup>か</sup>換えることで、<sup>わ</sup>分かりやすくした<sup>しょう</sup>資料<sup>さ</sup>を指します。

## コミュニケーション（<sup>しえん</sup>支援）ボード

- ・<sup>も</sup>文字やイラストが<sup>の</sup>載っているボードで、<sup>も</sup>文字盤やイラストを<sup>ゆび</sup>指さしてコミュニケーションをすることで、<sup>しょうがいしゃ</sup>障害者の<sup>い</sup>意思や<sup>ようぼう</sup>要望を<sup>かくにん</sup>確認することができます。

（参考：<sup>さんこう</sup>東京都<sup>とうきょうと</sup>障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>IT<sup>ちいき</sup>地域支援センターHP）

## イエローカード

- ・「カードルール」の1つで、「<sup>ま</sup>ちょっと待って、<sup>すこ</sup>もう少しゆっくり<sup>わ</sup>分かりやすく」を<sup>い</sup>意味します。レッドカード（<sup>て</sup>パーの<sup>え</sup>手の絵、「<sup>い</sup>ストップしてください」の意）、ブルーカード（<sup>ゆび</sup>指がグッドサイン、<sup>どうい</sup>「同意します、<sup>わ</sup>分かります」の意）のカードもあります。

- ・<sup>こくさいてき</sup>国際的な<sup>ちてき</sup>知的障害者<sup>だんたい</sup>団体等で<sup>つか</sup>使われはじめ、<sup>にほん</sup>日本では、<sup>へいせい</sup>平成21年、<sup>ねん</sup>障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>権利条約の<sup>けんりじょうやく</sup>締結に向けての<sup>ていけつ</sup>会議で<sup>む</sup>初めて<sup>かいぎ</sup>導入<sup>はじ</sup>されました。

## <<sup>ぐたいれい</sup>具体例>

### ➤ <sup>にちじょうせいかつ</sup>日常生活

- ・説明する際に、<sup>みぶ</sup>身振りや<sup>てぶ</sup>手振りを交えて、コミュニケーションボードなどを

もち ないよう つた  
用いて内容を伝える。

- いちど おお じょうほう はい こんらん ばあい つた じょうほう かみ  
・一度に多くの情報が入ると混乱する場合がありますので、伝える情報は紙に  
か せいり ぐたいてき つた  
書くなどして整理してゆっくり具体的に伝える。

- がっこう しゅうい おおにんずう かんきょう しゅうちゅう ひと たい  
・学校で、周囲に多人数がいる環境だと集中できなくなってしまう人に対して、  
ほんにん きぼう かくにん うえ べっしつ ご じゅこう  
本人の希望を確認の上、別室でモニター越しに受講できるようにする。

- がっこう ちょうかくかびん せいと たい しょう みと せつめい さい  
・学校で、聴覚過敏がある生徒に対し、イヤーマフの使用を認める。説明する際  
に、おおごえ はな ないよう つた  
に、大声で話さずホワイトボードで内容を伝える。

- せつめい てきぎきゅうけい  
・説明をするにあたり、適宜休憩ができるよう、カームダウンエリアやクールダ  
ウンエリアをようい  
用意する。

## ➤ かいぎ ・ イベント

- じぜん はな あ ば もう わ ほそくせつめい おこな いけん き  
・事前に話し合う場を設け、分かりやすく補足説明を行い、意見を聞く。

- かいぎ ひこうかいじょうほう まも ぜんてい り かい えんじょ もの どうせき  
・会議の非公開情報がきちんと守られることを前提に、理解を援助する者の同席  
みと  
を認める。

- 「イエローカード」をようい かいぎ しんこう わ さい ひつよう  
・「イエローカード」を用意して、会議の進行が分からなくなった際に、必要に  
おう  
応じてストップできるようにする。

## ➤ 文書作成

- ・書類作成において、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。
- ・漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。
- ・耳からの情報だと文書内容を理解しやすい人に対し、本人の希望を確認の上、電子データを事前に送付し、音声読み上げソフトで聞くことができるようにする。
- ・飲食店で、メニューに写真も載せるとともに、店員が分かりやすく説明する。

## ➤ 災害時

- ・学校で、予定外のことなどで不安やパニックになる場合がある人に対し、避難場所や避難時の注意点などを分かりやすく伝える掲示をする。
- ・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、避難訓練の際も活用し、避難の仕方を経験することで、本人の不安を和らげる。

## ☆ 高次脳機能障害

### <対応のポイント>

・交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで認知や行動に生じる障害で、外見では分かりにくい「見えない障害」とも言われています。

・記憶するのが難しい人、集中力が続かない人、計画的に実行するのが苦手な人など、状況は様々です。

・必要な支援方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

### <具体例>

## ☆ 日常生活

・直近のことは忘れてしまう場合があるとの本人からの申し出に応じて、口頭で伝えたことを紙に書いて渡し、情報入手をサポートする。

## 東京都手話言語条例

### 目的

東京都では、手話は言語であるという認識の下、手話を必要とする方の意思疎通

を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を

目指し、「東京都手話言語条例」を定め、令和4年9月1日に施行しました。

### 条例のポイント

東京都が取り組むこと

- 手話に対する理解の促進、手話の普及
- 手話を使用しやすい環境の整備
- 手話を用いた都政情報の発信

様々な場面で、手話を必要とする方のための施策を行っていきます。

- 都民、事業者のみなさんが手話を学習する機会の確保
- 相談支援体制の整備
- 手話通訳者の派遣、確保・養成
- 学校における支援
- 医療等サービスにおける環境整備
- 災害時における措置



とみん　じ　ぎやうしや　　じやうれい　もくてき　　きやうせいしやかい　じつげん　む  
都民・事業者のみなさんは、条例の目的である共生社会の実現に向けて

しゅわ　しゅわ　ひつよう　　ほう　　り　かい　　ふ　か　　ね　が  
手話や手話を必要とする方への理解を深めていただきますようお願いします。

ふくしほけんきよく　　さんこう　　とうきやうとしゅわげんごじやうれい  
《福祉保健局ホームページ》（参考）東京都手話言語条例について

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/shuwa\\_gengo\\_jourei.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shuwa_gengo_jourei.html)

さんこう　　ぎじゆつ　　かつよう　　ちやうかくしやうがいしや　　し　えん　じぎやう  
（参考）デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/ictdeaf/index.html>