

差別解消支援地域協議会 部会(第2回)	
R5.3.1	資料4

情報保障に関する事例について（更新）

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・ もう 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	バスに乗り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 しょうがい 障害	にちじょう せいかつ 生活	テキストデー タ	インターネットの通信販売で商品注文したところ、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 しょうがい 障害	にちじょう せいかつ 生活	いろ 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 しょうがい 障害	にちじょう せいかつ 生活	てんじ か 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 しょうがい 障害	かいぎ 会議・イ ベント	でんし 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う。	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	シカク ショウガイ 障害 ・ モウ 盲ろう トウ 等	かいぎ 会議・イ ベント	でんし 電子データ、 はつげんしゃ 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	しかく 視覚 しょうがい 障害	かいぎ 会議・イ ベント		—	しかくしょうがい 視覚障害などにより遠くが見えにくい方に たいもうしで 対して、申出に応じてスクリーンや板書等がよく みえるように、スクリーン等に近い席等を案内 する。	B	○
10	しかく 視覚 しょうがい 障害	ぶんしょ 文書 さくせい 作成		つうじょう 通常の紙の印刷物では内容が分からない。	せつめいぶんしょ 説明文書や通知、封筒について、点字版、拡大 もじばん 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 しゅだん 手段による情報提供を行う。	B	○
11	しかく 視覚 しょうがい 障害	ぶんしょ 文書 さくせい 作成	かくだいもじ 拡大文字	つうじょう 通常のテスト問題用紙では、印刷された文字が ちい 小さくて、弱視なので読むことができない。	かくだいもじ 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	しかく 視覚 しょうがい 障害	ぶんしょ 文書 さくせい 作成	てんじ か 点字化	いんしょくてん 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わからない。	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	

13	しかく 視覚 しょうがい 障害	ホーム ページ		がぞう 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、 てんめつ 点滅したりするホームページを作成した場合、 しかくしょうがい 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。	がぞうとう 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。 だれ 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	しかく 視覚 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	UD フォント	しょうひん 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。	こんご 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	ちょうかく 聴覚 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	ひつだん 筆談、視覚 しょうほう 情報	しょくいん 職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を すべ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。	なが 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。 ひつよう 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	もう 盲ろう	にちじょう 日常 せいかつ 生活	てが 手書き文字	いんしよくてん 飲食店に入ったが、混雑状況や空席状況が わからない。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。	てんいん 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	ちょうかく 聴覚 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	ひつだん 筆談、視覚 しょうほう 情報	しょくいん 職員が聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を すべ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。	なが 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。 ひつよう 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	し か くじょうほう 視覚情報	うけつけまどぐち せいりけんほうしき ばんごう よ 受付窓口が整理券方式なので、番号が呼ばれる たんとうしゅ くちもと み じぶん まで担当者の口元をじっと見つめているか、自分 まえ ばんごう もの よ うけつけまどぐち の前の番号の者が呼ばれたら、受付窓口 ちか に近づいてスタンバイしなければならない。	しかくてき じゅんばん わ せいり 視覚的にも順番が分かりやすいように、整理 ばんごう ひょうじ でんこうけいじばん せっち 番号が表示される電光掲示版を設置した。	A	
19	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	し か くじょうほう 視覚情報	なんちよう えいきょう じゅぎよう き か 難聴がある影響で、授業を聞くこととノートを書く りょうりつ むずか ことの両立が難しいときがある。	じゅぎよう さつえい きん し しょうがい じょうきよう 授業の撮影は禁止されているが、障害の状況 ごうりてきはいりょ ていきよう あ はんだん こくばん から合理的配慮の提供に当たると判断し、黒板 さつえい みと の撮影を認めることとした。	A	○
20	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	こえ 声がけ	びょういん まちあいしつ しんさつじゅん ま 病院の待合室で診察順を待っているとき、 よ 呼び込まれてもわからない。	つうじょう しんさつしつ つぎ じゅしんしゅ なまえ よ 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	ちょうかく 聴覚 しょうがい 障害・ もう 盲ろう とう 等	にちじょう 日常 せいかつ 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 さんこう はん な いよう りかい 参考にしてしているため、話しかけている内容を理解 するのが難しい。	ひつだん たいおうか のう ひょうじ ひつだん ・筆談で対応可能であることを表示して、筆談 ようぐ ていけいてき と 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 たいおう 対応する。 とうめい ・透明マスクやフェイスシールド、透明 ばんなど かつよう くち うご み 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。 はな はじ とき て あ しかくてき ・話し始める時は手を挙げるなど、視覚的に りかい はず 理解できるように合図する。	C	○
22	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	き き 機器、ノートテ イク	ほちようき つか じゅぎよう き と 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。	けいたい おんせいそうしんき どうにゆう はな て 携帯できるFM音声送信機を導入し、話し手は そうちやく じゅぎよう おこな それを装着して授業を行うこととした。また、 ほんにん もうしで はいち 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	かいぎ 会議・イ ベント	しゅわつうやく 手話通訳、 ようやくひっき 要約筆記、 じき 磁気ループ	ちょうかくしょうがい 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。	こうえんかいなど 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者の手配を 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グループ(磁気ル ープ)を設置する。	B	○
24	ちょうかく 聴覚 しょうがい 障害・ もう 盲ろう とう 等	かいぎ 会議・イ ベント	じぜんはいふ 事前配布、 ようやくひっき 要約筆記、 ちゃつとき 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	かいぎ 会議・イ ベント	こえ 声がけ	おおにんずう 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 わ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	○
26	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	かいぎ 会議・イ ベント	じまく 字幕、磁気ル ープ	げきじょう 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	HP	じまく 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、音声が届かないので内容がよく わからない。	あたら 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	さいがいの 災害時	しかくじょうほう 視覚情報	ひなんじょ べんとう はいきゅうじ かん 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。	けいじばん ちょうかく 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	さいがいの 災害時	しかくじょうほう 視覚情報	けいほう おんせい 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。	さいがいの とうろく でんし 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	ちょうかく 聴覚・ げんご 言語 しょうがい 障害	さいがいの 災害時	さいがいの 災害時バンダ ナ	さいがいの 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。	こうてき かん はいふ 公的機関などで配布されている『災害時バンダ ナ』（耳が聞こえないことを示すバンダナ）を 取り寄せて、非常時に着用できるようにした。	A	○
31	したい 肢体 ふじゆう 不自由	にちじょう 日常 せいかつ 生活	ひつよう 必要なサポー ト	としょかん りよう 図書館を利用するとき、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しづらい。	ようぼう そ しょくいん けんさくき そうさ て 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	したい 肢体 ふじゆう 不自由	にちじょう 日常 せいかつ 生活	でんし 電子データ	しんせいてつづ しんせいようし おく 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。	がいとうじ ちたい そうだんないよう つた たいおういらい 該当自治体に相談内容を伝え、対応依頼した。	D	○
33	ないぶ 内部 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	べっしつたいおう 別室対応	—	たいちょう へんか おお かた きゅう たいちょう 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	ないぶ 内部 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	ひつよう 必要なサポ ート	しんぞう 心臓にペースメーカーを入れているが、殆どのフ ア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。	すで 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	なんびょう 難病	にちじょう 日常 せいかつ 生活	でんし 電子データ	ぜんしん 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。	そうだんしゃ 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	ちてき 知的 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	コミュニケー ションボード	ことば 言葉だけの指示だと、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。	みぶ 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	せいしん 精神 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	し 視覚情報、 わ 分かりやすい せつめい 説明	—	いちど 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	じへいしょう 自閉症 スペクト ラム	にちじょう 日常 せいかつ 生活	し 視覚情報、 こべつ 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	はったつ 発達 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	わ 分かりやすい せつめい 説明	さき 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。	かつどう 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	はったつ 発達 しょうがい 障害	にちじょう 日常 せいかつ 生活	べっしつ 別室	しゅうい 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。	だいぎょうしつ 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	○
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"> ・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。 ・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。 ・できるだけ分かりやすい言葉で説明する。 ・必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。 	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	○
46	盲ろう	日常生活		受付窓口などでは、名前を呼ばれたり番号を電光掲示板に表示されたりしても分からない。	そばまで行って直接合図して受付窓口へ誘導した。	A	○
47	盲ろう	日常生活		大学入試（面接、小論文）の際に、通訳・介助者の派遣制度を利用したい。	面接では、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した。小論文では、通訳・介助者が同席したほ	A	○

					か、時間延長やパソコン使用許可などの 配慮を行なった。		
48	もう 盲ろう	にちじょう 日常 せいかつ 生活		なんちょう ひつだん ねが じゃくし 難聴のため筆談をお願いしたが、弱視でもあ るので細いペンや小さな文字では読み取りづ らい。	ふと おお もじ か ひつだん おこな 太いペンで大きな文字を書いて筆談を行っ た。	A	○
49	もう 盲ろう	かいぎ 会議・イ ベント		かいぎ しゅつせき しりょう じぜんそうふ 会議に出席したときに、資料の事前送付がな く、当日は点字化した資料が用意されていなか った。また、長時間の会議であったが、休憩 時間が設けられていなかった。	しりょう じぜんそうふ しりょう がいよう 資料を事前送付するとともに、資料の概要を 点字化して会議で配付することとした。議事 進行については、適時休憩を挟むこととし た。	A	○
50	もう 盲ろう	かいぎ 会議・イ ベント		ちょうかくしょうがいしゃむ さんか 聴覚障害者向けのイベントに参加したところ 舞台上のスクリーンに要約筆記が表示されて いたが、弱視でもあるのでスクリーン上の 文字を読み取りづらい。	ほんにん しょじ ようやくひつきしゃ 本人が所持していたパソコンと要約筆記者 のパソコンをつなぎ、手元のモニターにも 要約筆記が表示されるようにした。	A	○
51	もう 盲ろう	かいぎ 会議・イ ベント		かいぎ つうやく かいじょしゃ ゆびてんじつうやく う 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。	かいぎ じむきょく つうやく かいじょしゃ べつ 会議の事務局において、通訳・介助者とは別 に記録担当者を配置するようにした。	A	○
52	もう 盲ろう	かいぎ 会議・イ ベント		ちょうかくしょうがいしゃむ しゅわつうやくしゃ フォーラムで聴覚障害者向けの手話通訳者が 配置されているが、視力が弱いため手話が読め ず、話がよく分からなかった。	さん かもうしこみしょ はいりょ フォーラムの参加申込書に配慮してほしい ことを記載する欄を設けることとし、記載 内容に基づき手話通訳者のすぐ前に座席を 設けるなどの配慮を行ないやすいようにし た。	A	○

53	もう 盲ろう	ぶんしょ 文書 さくせい 作成		ちょうかくしょうがいしゃだんたい かつどう さんか 聴覚障害者団体の活動に参加しているのだが、視覚障害向けの配慮がなく、会報誌やイベント案内などの配布物を読むことができない。	ひつよう おうじててんじ かくだい も じ もち はいふ 必要に応じて点字や拡大文字を用いた配布物を作成したり、配布物の電子データを提供した。	A	○
54	もう 盲ろう	ホーム ページ 作成		でんわ りよう かん と あ 電話リレーサービス利用に関する問い合わせをしようとしたが、ホームページからメールフォームに入力する方法となっており、盲ろう者は使うことができない。	と あ でんし う つ 問い合わせを電子メールでも受け付けることとした。	A	○

- ・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)