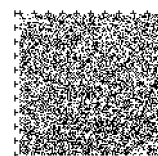


第2章 様々な障害特性等に配慮した情報バリアフリーの充実

1 情報バリアフリーの充実のために

- 私たちは、様々な媒体・手段により、日々情報を入手している。新聞やテレビ、インターネットのほか、道路の信号や標識による情報、駅や電車内における音声や文字表示による案内、また、災害時の情報等は、安全に、かつ、快適に生活するために欠かすことのできないものである。
- しかし、まちなかの情報の多くは、すべての人にとってわかりやすい形では提供されておらず、高齢者や障害者等にとっては、入手が難しいこともある。例えば、駅前等に設置してある案内板は、音声機能や点字による情報提供がなければ、視覚障害者にとって役に立たないものとなる。また同様に、緊急時の情報を聴覚障害者に伝えるには、音声による放送だけでは不十分である。
- 情報バリアフリーとは、すべての人が必要な情報を適時に、かつ、適切に入手できる状態のことである。高齢者や障害者、外国人などで、こうした情報を得ることが困難な人に対して、相手方の障害特性等を踏まえ、その人に合った手段・方法で情報を伝えることが重要である。
- 情報を得ることが困難な人に対する情報提供手段としては、音声や文字による情報化のほか、絵文字・記号・多言語表記、手話・筆記、拡大文字、音声翻訳システム等がある。
- 近年、ICT（情報通信技術）を活用した情報機器の導入が進んでおり、今後も開発が期待されているが、障害特性や設置者の事情等によっては、機器の使用が困難な場合もある。よって、これらの技術や機器を導入した場合であっても、必要とする人に迅速かつ確実に情報が届くよう、機器だけに頼らず、工夫して提供することが重要である。
- また、情報を一方通行で発信するだけでは、受け手が真に必要な情報を入手できないおそれがある。情報の発信者は、常に受け手の状況を確認するとともに、情報の受け手側から発信者に要望等を伝えることも必要である。
- 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会には国内外から多くの外国人や障害者等が訪れることも踏まえ、すべての人が、安全、安心、快適に東京で過ごせるよう、情報バリアフリーをより一層充実させる必要がある。



2 情報面での障害特性等と必要な配慮の例

- 情報を必要とするすべての人に届くようにするためには、情報を得ることが困難な人の特性やニーズ、必要な配慮を把握する必要がある。
- ただし、情報入手の困難さは個人によって差があるほか、複数の困難を抱えている人もいるため、障害などの特性ごとに画一的に対応すれば良いわけではない。
- また、共通に見られる特性として、外見からわかりにくいこともあるということを理解するとともに、こうした情報を得ることが困難な人が、どのような情報を求めているか、適切に把握する必要がある。
- 情報バリアフリーに向けた取組を効果的に進めるためには、まずは、当事者からの意見を聞き、その人に合った方法となるよう、様々な媒体・手段を駆使した取組を検討することが求められる。

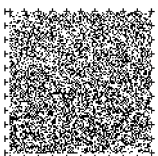
(1) 視覚障害（全盲、弱視）、色弱

【特性等】

- 視覚障害とは視力や視野に障害があり、生活に支障を来している状態である。
- 視覚活用が困難な全盲と、ある程度視覚が活用できる弱視（ロービジョン）がある。
- 弱視の人の見え方は多様で、距離や明るさ等によって見え方が変化することがある。
- 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。
- 音声、点字ディスプレイ、画面拡大等が可能なパソコン等により、メールやホームページにアクセスすることができる。
- 外出先で十分な情報が得られるかわからないため、インターネット等による事前の情報収集に対するニーズがとりわけ高い。
- 色弱者は、視力は変わらず細かいものでも見えるが、色の見え方や感じ方が一般色覚者とは異なる。

【必要な配慮】

- 触覚（点字や触知案内図等）や聴覚（言葉や報知音等）を用いた情報伝達が有効である。
- 必要な安全確保、誘導、注意喚起等に対して、視覚障害者誘導用ブロックや音声・音響案内等を適切に組み合わせて配置する必要がある。



- ホームページ等では、音声読み上げソフトや画面拡大ソフトにより情報を収集するため、情報アクセシビリティ（※4）の確保が必要である。
- 行政や事業者により作成される印刷物や会議資料等については、点字、音声、拡大文字等による提供が必要である。
- 視覚障害のある人は周囲の状況がわからず、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や困っている様子が見られる場合には、声を掛ける配慮が必要である。
- 弱視や色弱の人には、印刷物やホームページ、案内サイン等の視覚情報において、色の種類や組合せ等に配慮が必要である。

（2）聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害

【特性等】

- 音声による情報認知やコミュニケーションが不可能又は限定的である。
- 人によって聞こえ方や文章の読み書きの能力が異なる。

【必要な配慮】

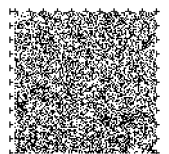
- 視覚情報による伝達が有効である。
- 文字、手話、筆談、読話、空書、身振りなど、コミュニケーション方法は多様であり、その人の特性と状況に応じた伝達方法が必要である。
- 筆談や手話対応が可能な窓口、磁気ループ等の補聴支援機器の設置された座席等に関する情報提供が必要である。
- 会議やイベント等では、要約筆記、手話通訳、補聴支援機器の活用（補聴器使用の場合等）等により情報を保障する対応が必要である。
- 緊急時等において、放送アナウンスによる伝達ではわからないことに配慮が必要である。
- テレビや映画等における音声情報の伝達には、字幕をつける必要がある。
- 発語が円滑にできないため、意思や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ことに配慮が必要である。

（3）知的障害、発達障害、精神障害

【特性等】

- 情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある。
- 知的障害等のある人は、初めての場面、初めての人が苦手なため、困っていても自ら困っている状況を伝えることが困難である。
- 知的障害等のある人は、抽象的な概念の理解が困難である。

（※4）情報アクセシビリティ・・・年齢や障害の有無に関係なく、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。



【必要な配慮】

- 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ので、具体的に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明することが必要である。
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム（※5）、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。

（4）肢体不自由

【特性等】

- 移動の補助として、杖、歩行器、車いす、装具などを使用している人がいる。
- 手や指に障害がある人は、ホームページ等から情報を入手する際に、キーボード等で言葉を入力するのに多大な時間を要する場合がある。

【必要な配慮】

- 車いす使用者等は、エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いす使用者用便房のあるトイレ、車いすスペースのある車両、駐車場における障害者等用駐車区画の位置等に関する情報提供が必要である。
- 発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症などによりコミュニケーションをとるのが困難な人には、本人の意思や気持ちを丁寧に聞き取り、正しく理解するとともに、図や絵、ジェスチャーなどを活用したわかりやすい情報提供が必要である。

（5）内部障害、難病患者

【特性等】

- 疲れや倦怠感を感じやすいほか、薬の副作用により不快感を感じる場合がある。
- 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のほか、他の障害を合併することもある。

【必要な配慮】

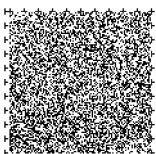
- 膀胱・直腸機能障害のある人は、汚物流し等の水洗器具のあるオストメイト対応トイレに関する情報提供が必要である。

（6）高次脳機能障害

【特性等】

- 身体のみひや視聴覚の障害とは別に、思考・記憶・行為・言語・注意など、脳機能の一部に障害が起きている。
- 障害の現れ方は人それぞれで、本人が気付きにくいこともある。

（※5）ピクトグラム・・・情報や注意を示すための絵文字。



【必要な配慮】

- 具体的に、ゆっくり、わかりやすく話す、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。

(7) 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）

【必要な配慮】

- 補助犬には、安全かつ快適に歩く手伝いをする盲導犬、物の拾い上げや運搬、ドアの開け閉め等を介助する介助犬、様々な音を伝える聴導犬があり、補助犬を連れてくる人の特性やニーズに応じた手段・方法で情報を伝えることが必要である。

(8) 高齢者

【特性等】

- 加齢とともに視力や聴力が低下する場合や身体機能が低下するが多い。
- 認知症になった場合、日常生活に支障が生じる程度にまで記憶などの認知機能が低下する。

【必要な配慮】

- 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。
- 認知症の人にも、必要な支援を周囲に求めることができるよう、ヘルプカードのようなカードが有効である。

(9) 乳幼児連れ、子供、妊産婦

【特性等】

- 妊娠中は体調が変化しやすく、マタニティマークをつけている妊婦もいれば、マタニティマークをつけていない妊婦もいる。

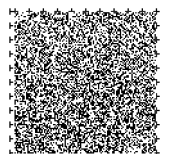
【必要な配慮】

- 乳幼児連れの人は、ベビーチェア、ベビーベッド、授乳室（赤ちゃんふらっとを含む）等の設備の位置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、車いすスペースのある車両等に関する情報は、ベビーカーを利用する人にも有効である。
- 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。
- 子供は、目線の合った情報でなければ、見ることができないことに配慮が必要である。

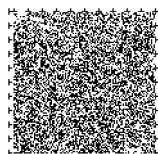
(10) 外国人

【必要な配慮】

- 様々な国の人がいるため、多言語による表記及び音声等による対応が必要である。



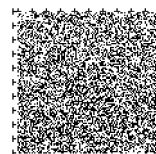
- すべての情報を外国語表記にすることは難しく、また、すべての言語に対応することも困難であることから、難解な表現の言い換えや読みがなをつけるなど、外国人にもわかりやすい日本語を使うことも有効である。
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム、イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。



3 現在までの都の主な施策

(1) 都が実施する情報提供体制の整備

- ① 視覚障害者向け都政情報の提供
 - 広報東京都・都民向け刊行物等の点字版・音声版を配布している。
- ② 聴覚障害者向け字幕入りDVD等の提供
 - 字幕入りの消費生活情報に関するDVDを作成し、提供している。また、映画・テレビ番組等に字幕を入れたDVD等を作成し、提供している。
- ③ 都営地下鉄駅の触知案内図・音声案内装置等の整備
 - 視覚障害者のために駅構内に触知案内図を整備するとともに、出口・ホーム階段等を中心に誘導チャイム等を設置している。
- ④ 交番等における手話技能取得者の配置、コミュニケーション支援ボードの配布等
 - 聴覚障害者のために手話による対応が可能な者を交番に配置しているほか、コミュニケーション支援ボードを作成、配布している区市町村を支援している。
- ⑤ 手話のできる都民育成
 - 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、日本の手話及び外国の手話の普及促進を図り、手話のできる都民を育成し、手話人口の裾野を広げている。
- ⑥ 障害者が利用しやすい防火防災情報の発信
 - 障害者が利用しやすいユニバーサルデザインに配慮した防火防災情報を積極的に発信している。
- ⑦ 公職選挙実施に伴う障害者等への配慮
 - 政見放送への手話通訳の付与、選挙のお知らせの点字版・音声版の配布等、選挙に関する情報提供の充実に努めるとともに、投票所での車いす用スロープの設置、点字器やコミュニケーションボードの配置等、投票環境の向上に取り組んでいる。
 - 判断能力に支障のある障害者や高齢者が、自らの意思に基づき円滑に投票できるよう、投票事務に従事する区市町村の職員に対して接遇スキルの向上等のための研修を実施している。



(2) まちなかでの情報提供の充実

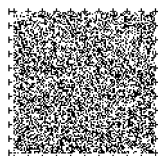
- ① 地域福祉推進区市町村包括補助事業の実施
 - バリアフリーマップやコミュニケーション支援ボードの作成、ICT等を活用した多様な情報伝達手段の整備、簡易型磁気ループ設置等に取り組む区市町村を支援している。
- ② 多言語対応の取組
 - 国と連携して「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」を開催し、「多言語対応の基本的な考え方」（平成26年3月）及び「取組方針」（平成26年11月）を策定した。
 - 多言語対応協議会では、交通機関や道路における案内表示や標識、飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示や標識、音声案内・パンフレット・ICT機器等各種媒体の多言語対応を推進している。
- ③ 東京ひとり歩きサイン計画
 - 都道等への観光案内標識の整備を進めている。（累計995基（平成25年度末））
 - 平成27年2月に「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」を改定した。
- ④ Wi-Fi（※6）の利用環境の整備
 - 外国人旅行者が多く訪れる都立施設や地域を中心に、無料Wi-Fiの整備を推進している。
- ⑤ 東京ユビキタス（※7）計画（平成17年から26年まで）
 - 車いす使用者や視覚障害者等の個人属性に応じた駅から目的地までのルート案内等移動支援について、銀座地区においてモニター実験を実施した。

(3) ホームページによる情報提供の内容の充実

- ① 福祉のまちづくりホームページの充実
 - 都の条例・計画等の取組や区市町村バリアフリーマップ等の一覧をホームページに掲載し、公表している。

(※6) Wi-Fi・・・無線LAN（パソコンやスマートフォンを無線でインターネットにつなげる技術）の規格の一つ。公共機関や鉄道車内、店舗等での機器の設置が進んでいる。

(※7) ユビキタス・・・「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」の考えの下、様々なサービスがコンピューターネットワーク等で提供され、生活を豊かにする社会を実現するための情報通信技術。



② TOKYO障スポ・ナビの運用

- 障害者スポーツの情報や公共スポーツ施設のバリアフリー情報等を掲載し、提供している。

③ ホームページ等における多言語による観光情報の発信

- 東京の基本情報、観光スポット、イベントカレンダー等の観光情報を掲載し、提供している。
- 飲食事業者が簡単に多言語メニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる「EAT東京」を開設した。

(4) 災害時への備え及び対応

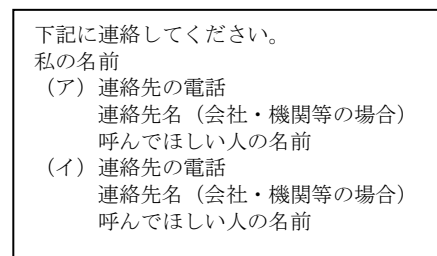
① ヘルプカードの活用促進

- 緊急連絡先や必要な支援内容を記載した「ヘルプカード」(図4)を活用して、障害者が災害時等に自己の障害に対する理解や必要な支援を周囲に求めることができるよう、区市町村におけるヘルプカードの作成経費について補助を実施している。

図4 ヘルプカードの例

(表面：上部は都内統一デザイン)

(裏面：参考様式)

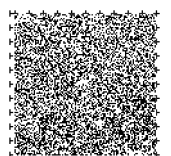


資料：東京都福祉保健局「ヘルプカード作成のためのガイドライン」(平成24年)

② 要配慮者(※8)対策に係る区市町村向け指針の作成・普及

- 区市町村が地域の実情に応じた避難支援プラン等の作成を支援するため、「災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針」及び「災害時要援護者への災害対策推進のための指針(区市町村向け)」を作成し、周知している。

(※8) 要配慮者・・・災害対策基本法の改正(平成26年4月施行)により、従来の「災害時要援護者」から、発災前の備え、発災時の避難行動、避難後の生活などの各段階において、特に配慮を要する者を「要配慮者」、要配慮者のうち、円滑かつ迅速な避難の確保を図るため、特に支援を必要とする者を「避難行動要支援者」と名称が変更になった。



4 国の主な施策・動向等

(1) 公共交通機関のバリアフリー情報の提供

- バリアフリー整備ガイドラインを作成し、旅客施設や車両等における情報提供に関わる高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）の基準解説や事例紹介等を行っている。
- バリアフリー法に基づく旅客施設の段差解消・障害者用トイレやノンステップバス等車両の整備率等、バリアフリー化の進捗状況を公表している。

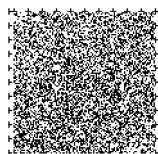
(2) 「高齢者・障害者の災害時・緊急時の避難におけるバリアフリー化方策について」報告書の作成

- 避難経路等の施設のバリアフリー化とともに避難に必要な情報提供に焦点を当て、先進事例等を紹介した報告書を平成 24 年度に作成した。

(3) ICTを活用した歩行者移動支援の普及促進検討委員会の開催

- 歩行者移動支援サービス提供のためのオープンデータ（※9）環境の構築や運営等に向けた検討を行っている。（平成 26 年から）

（※9）オープンデータ・・・誰でも二次利用が可能なルールで公開されたデータ。



5 今後に向けた方向性

【目指す将来像】

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が整備されている

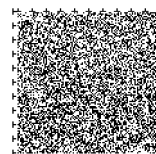
I 情報提供の内容の充実及び情報アクセシビリティの確保

<現 状>

- 公共施設等が、ホームページや利用案内等の印刷物で提供する情報については、施設管理者等の判断に委ねられ、施設によっては情報提供が不十分であることから、利用者が、利用に当たって必要な情報を確実に入手できているとは言えない状況である。
- 提供方法についても、視覚障害者に対して点字資料や音声情報が提供されていない、色弱者に対して色使いの配慮がされていない等により、すべての利用者の情報アクセシビリティが十分に確保されていない場合がある。
- バリアフリー化やユニバーサルデザインに関する進捗状況、今後の計画等に関する情報は、自治体によって公表の程度に差がある。

<提 言>

- ★ 公共施設等のホームページ、印刷物、案内板等において、利用者の必要な情報をより一層提供できるよう、内容を充実させるとともに、情報アクセシビリティの確保を徹底していくことが必要である。
- ★ 具体的には、ホームページは点字や音声への変換ソフトが対応できる内容とすることや文字の拡大機能を設けることなど、日本工業規格による指針（44 ページ参照）に準拠したものにするとともに、印刷物は点字や音声、拡大文字等による提供のほか、色の種類や組合せ等に配慮が必要である。
- ★ 都及び区市町村においては、福祉のまちづくり推進計画やバリアフリー基本構想等の基本方針、今後の計画、地域ごとのバリアフリー化の進捗状況等について、ホームページ等においてわかりやすく提供することが重要であり、区市町村に対しては都からも働きかけていく必要がある。



Ⅱ 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及

<現 状>

- 区市町村が作成しているバリアフリーマップには、駅や店舗、トイレ等の情報が掲載されており、高齢者、障害者等が事前に情報を効率的に収集でき、また、持ち歩きも可能であるため、安心して外出するために有効である。
- 平成 26 年度までに 40 区市町村が作成しているが、情報量に差があるほか、ホームページにおける公表方法も様々である。
- 工夫している例としては、店舗等を含めた公共トイレマップを作成している事例、トイレごとに内部の配置図や寸法に関する情報を掲載している事例、視覚障害者誘導用ブロックのある歩道や音声案内設備の情報を掲載している事例、ホームページで検索機能を付加している事例などがある。

<提 言>

- ★ 区市町村により、取組状況に差があるため、全区市町村で各地域ごとに作成されるよう、都からも積極的に働きかけを行う必要がある。
- ★ 都は区市町村に対し、先進的な事例を紹介するとともに、標準的な内容等を示し、作成を効果的に支援していく必要がある。
- ★ 区市町村は、冊子版の配布場所や電子版を掲載したホームページアドレス等をわかりやすく、かつ、定期的に更新しながら住民に周知していくことが必要である。

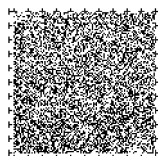
Ⅲ 必要な情報を効率的に収集できるインターネット環境の整備

<現 状>

- 外出の際、車いすやベビーカー等の利用者は、インターネットで事前に情報収集を行うことが多いが、必要とする情報が様々なホームページに分散して掲載されており、効率的に収集できる環境にない。
- 各地域において、まちづくりや施設・設備の整備が進むなど、状況は変化していることから、すべての情報を継続的に最新状況に更新していくことは困難である。
- 区市町村や事業者等が先進事例を取り入れて、積極的にユニバーサルデザインを推進しようとしても、参考となる取組事例等を容易に入手できる環境にない。

<提 言>

- ★ 駅、地下街、建築物、道路、公園等における段差のないルート、エレベーターやトイレ等の位置など、ユニバーサルデザインに関する様々な情報が一元化され、利用者が必要な情報を容易に入手できるサイトを構築する必要がある。



- ★ 自治体、民間事業者、NPO等、様々な団体が収集・更新している情報を有効活用するため、これら団体のサイトのリンクを張ることで、必要な情報が掲載されたページに容易にたどり着けるようにする必要がある。
- ★ 構築するサイトは日本工業規格による指針（44 ページ参照）に準拠したものとし、情報アクセシビリティを確保する必要がある。
- ★ 様々な団体のバリアフリーやユニバーサルデザインに関する取組事例のほか、高齢者、障害者等のコミュニケーション支援に利便性の高いICT機器に関する情報などを区市町村や事業者等と共有し、情報バリアフリーの取組を進めるための効果的な運営手法や内容等を検討する必要がある。

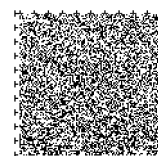
《情報を一元化したサイトにおいて対象とすべき情報の例》

- ・エレベーター、エスカレーター等を利用した段差のないルートに関する情報
- ・車いす使用者対応、オストメイト対応、ベビーチェア・ベビーベッド等の個別機能が判別できるトイレ情報
- ・授乳室の所在に関する情報
- ・障害者等用駐車区画や思いやり駐車区画の有無、位置等に関する情報
- ・宿泊施設における車いす使用者対応客室の有無、設備に関する情報
- ・都、区市町村等におけるユニバーサルデザインに関する施策・イベント情報等
- ・都内の区市町村、事業者等による先進的な取組事例
- ・音声コードや音声認識技術等を活用したICT機器等の紹介

IV 施設等における多様な情報伝達手段の整備促進

<現 状>

- 高齢者や障害者など情報を得ることが困難な人に対しては、大きさや色使いに配慮した上で、音声、文字による情報伝達のほか、点字、触知図、拡大文字、絵文字、記号、イラスト、写真、ふりがな併記等、多様な手段を活用したわかりやすい情報提供が有効である。
- コミュニケーションを支援する様々なICT機器の開発が進んでいる一方、各施設への導入は十分には進んでいない。
- 高齢者や障害者、外国人等に必要な情報を確実に伝えるためには、情報機器等のハード面の充実だけでなく、職員等が適切に対応することも重要である。
- コミュニケーション支援ボード、筆談器、磁器ループ等を活用すれば、聴覚障害者や知的障害者、外国人等と、より円滑にコミュニケーションを図ることができるが、十分に普及が進んでおらず、設置されていても職員が使用方法を知らないこともある。



<提 言>

- ★ 不特定多数の人が集まる公共施設、商業施設、宿泊施設、観光地等においては、多言語対応と合わせて、高齢者や障害者などそれぞれの特性に配慮して、情報伝達手段の多様化を図ることが必要である。
- ★ 駅や公共施設等において、ユニバーサルデザインの視点に立った案内設備、コミュニケーション支援機器等の導入など、ICT機器を活用した多様な情報伝達手段の整備を行うよう、施設管理者である区市町村等に積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ イラストや文字を用いたコミュニケーション支援ボード等を不特定多数の人が集まる民間施設等へ広く普及させるための手法等を検討する必要がある。
- ★ 障害者差別解消法の施行を控え、特に、行政機関では合理的配慮の提供が法的義務となることから、職員が適切に対応できるようにする必要がある。

V まちなかでの障害特性等に配慮した案内サインの充実

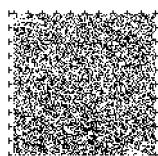
<現 状>

- 鉄道駅の改札口や駅前広場、幹線道路沿いの歩道などには、不特定多数の人が情報を入手できるよう、周辺の情報を提供する案内サインが設置されているが、文字の大きさや外国語表記の対応が十分でないほか、視覚障害者等に対する音声や体感による情報提供がされていないことが多い。
- 位置特定技術（※10）の活用は、利用者の属性に応じたルート案内や移動に必要な情報を効率的に得るために有効であるが、今後、普及に向けた課題や対応策等の整理が必要である。

<提 言>

- ★ 多言語対応、ピクトグラム等を活用した統一的でわかりやすい案内サインの普及を推進するほか、音声案内や点字等の機能付加など、まちなかの案内サインの見直しや更新を設置者に働きかける必要がある。
- ★ 位置特定技術を活用して、車いす使用者、高齢者、ベビーカー利用者等に対する属性に応じたルート案内や視覚障害者への音声での道案内など、円滑に目的地に移動することが可能となるよう、技術的仕様や提供内容等を検討していく必要がある。

（※10）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。



VI イベントや会議等における情報保障の充実

<現 状>

- 興行主や施設管理者が開催する様々なイベントや会議等においては、参加者の状況により様々な情報保障と事前の情報提供についての配慮が必要であるが、興行主や施設管理者に対応が委ねられている。

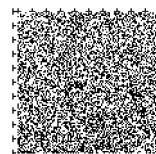
<提 言>

- ★ イベントや会議等を開催する興行主等は、聴覚障害者のための磁気ループ席等の設置、手話通訳・要約筆記の準備、視覚障害者のための音声装置等の準備等を行い、公演案内等により参加者へ事前に周知することが必要である。
- ★ 手話通訳を行う場合、司会や発表者と通訳者が同時に見えるよう配置を工夫し、照明を調整する必要がある。
- ★ 視覚障害者が参加する会議等においては、点字や拡大文字による資料や音声コード付き資料を準備するなどの配慮が必要である。
- ★ 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場等においては、障害特性等に配慮した情報提供に関する整備が進むこととなるが、その他の体育施設や文化施設についても、同様の整備を推進する必要がある。
- ★ 映画や公演に日本語字幕や音声ガイドをつける取組等、障害者による芸術文化の鑑賞活動や創造活動を支援する必要がある。

VII 災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備

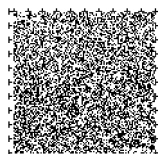
<現 状>

- 災害時における広域避難場所や避難所等への移動、避難所等での応急生活については、区市町村が要配慮者に対する支援体制を順次構築しているが、視覚、聴覚等に障害のある人や外国人への情報提供に係る体制については、区市町村によっては十分とは言えない状況である。
- 首都直下地震の発災時に居合わせた施設や、一時滞在施設等における視覚、聴覚等に障害のある人への情報提供に係る体制についても、十分とは言えない状況である。
- 事故による鉄道の不通や遅れ等が発生したときの情報提供は、放送のほか、情報表示板により行われるが、情報表示板の設置場所がわからず、聴覚障害者等は必要な情報を入手できないときがある。
- 知的障害者や聴覚障害者等が、災害時等に自己の障害等に対する理解や必要な支援を周囲に求める上で、緊急連絡先や必要な支援等を記載した「ヘルプカード」は有効であり、徐々に普及が進んでいる状況である。



<提 言>

- ★ 災害時における要配慮者の安全を確保するためには、避難経路や避難場所等について日頃から周知を図るとともに、避難所等において必要な情報を確実に届けることが、特に重要である。
- ★ 要配慮者に対する避難所等における情報提供については、様々な場面を想定した平時からの備えが重要であることから、避難所等のバリアフリー化に合わせて、障害特性等に応じた多様な情報伝達手段の整備や外国人にもわかりやすい表現の準備を計画的に推進していくことが重要である。
- ★ 避難する場所においては、音声情報と文字情報の両方を提供することを原則とし、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とともに、防災訓練等の際に、訓練項目に採り入れ、課題と対応を事前に検討しておくことが重要である。
- ★ 視覚、聴覚等に障害のある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において話し合うことも有効であることを区市町村に広めていく必要がある。
- ★ 駅などの公共施設においては、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取組を進める必要がある。
- ★ ヘルプカードの更なる普及に向けた周知や工夫等が必要である。



おわりに

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催まで、既に5年を切った。今後、競技会場やそこに至るまでのアクセス経路の整備、運営スタッフやボランティアへの教育等、様々な分野で準備が進められていくものと思われる。

オリンピック・パラリンピックには、アスリートをはじめ、観客や報道関係者など、国内外から多くの人々が訪れる。大会の成功に向け、障害者や外国人を含めたすべての人が安全、安心、快適に会場等を訪れ、それぞれの立場で大会に参加することができるよう準備を進めていかなければならない。

都はこれまで、福祉のまちづくりに向けた取組を着実に進めてきた。2020年大会を契機に、関連施設や交通機関などハード面のみならず、今回提言したソフト面における取組を加速させ、東京全体でユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりを一段と推進していくことが重要である。

前回の1964年東京大会では、首都高速道路や新幹線等のインフラ整備が大会後のレガシーとなり、東京は都市として大きく成長し、発展を遂げた。

2020年大会では、バリアフリー・ユニバーサルデザインの環境整備を進めるとともに、都民はもとより大会に集う人々が心のバリアフリーを実践し、それらが主要なレガシーの一つとして受け継がれることを期待する。

