

障害特性等に応じた情報面での必要な配慮

情報バリアフリーに向けて、まずは、情報入手が困難な人がどのような配慮を必要としているかを把握する必要があります。その上で、困難さは個人によって差があり、複数の困難を抱えている人もいるため、本人に直接確認をすることで、個々の状態に合わせて対応することが重要です。

また、障害等の特性によっては、外見からわかりにくいこともあります。

行政や事業者においては、来所者や顧客等に対して、丁寧な対応を基本としつつ、困っている様子があれば、積極的に声をかける配慮が必要です。

共通の配慮事項

- どのような配慮が必要か、本人に直接確認する。また、家族や支援者等が同席する場合であっても、本人の自主性や意思を尊重する。
- 情報面での配慮が必要かどうか、外見からわかりにくいこともあることを理解する。
- 情報面での配慮の要望があった場合には、対応できること、できないことを本人に説明するとともに、対話を通じて代替策等を検討する。
- ヘルプマークをつけている人をはじめ、困っている様子が見られる人がいたら、積極的に声をかける。

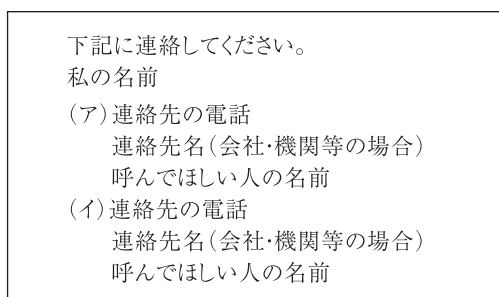


ヘルプマーク

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成したマーク
(東京都福祉保健局)



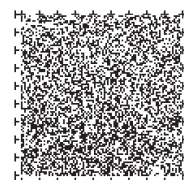
表面：上部は都内統一デザイン



裏面：参考様式

【ヘルプカード】

障害者等が、災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めするためのカード
(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))



1 視覚障害（全盲、弱視）

- ◆情報を伝えるときは、触覚や聴覚を用いた方法で行う必要がある。
- ◆触覚を用いた方法としては、「点字」や「触知案内図」などがある。
- ◆聴覚を用いた方法としては、「音声」や「報知音」などがある。
- ◆すべての視覚障害者が、点字や触知案内図を理解できるわけではないので、触覚と聴覚の両方の方法を用意する。
- ◆印刷物や会議資料などは、点字、音声、拡大文字等により提供する。
- ◆視覚障害者は、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に困っている様子が見られる場合や、「白杖SOSシグナル」を見かけたときには、「何か困っていることがありますか」と積極的に声をかける必要がある。
- ◆弱視の人は、人によって距離や明るさなどで見え方が変化することに配慮が必要である。
- ◆弱視の人には、文字や背景の色の種類や組合せ等に配慮が必要である。
- ◆標識などは、低い位置に設置することで、近寄って見ることができれば、見やすくなる人もいる。



【白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク】
白杖を頭上に掲げて周囲に助けを求めるシグナル

2 色弱

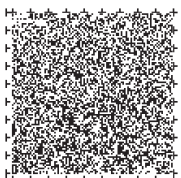
- ◆印刷物やホームページ、案内サインなどの視覚情報において、文字や背景の色の種類、組合せ等に配慮が必要である。
- ◆色の使い方に配慮することで、すべての人にとって見やすく、わかりやすい情報を提供するという、カラーユニバーサルデザインの考え方を理解する。



見分けしやすい組合せ例



見分けにくい組合せ例



3 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害

- ◆情報を伝えるときは、視覚による方法が有効である。
- ◆人によって聞こえ方のほか、文章の読み書きや手話の能力が異なることから、本人に確認しながら、その人に合った方法で伝える必要がある。
- ◆視覚による方法には、次のようなものがある。



文 字：紙などに書いてやり取りする筆談や会議などでの要約筆記

手 話：手や指の動き、表情、動作などによって表現する視覚的な言語

読 話：相手の口の動きを読み取り、言葉を推測する方法

空 書：空中にゆっくりと文字を書く方法

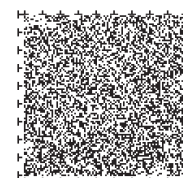
身振り：体の動きによって示す方法

コミュニケーションボード：絵やイラストを描いたボードを用いて、自分の意思を伝える方法

- ◆会議やイベントなどでは、要約筆記、手話通訳、補聴支援機器などが必要である。
- ◆緊急時などにおいて、放送アナウンスによる伝達はわからないことに配慮が必要である。
- ◆補聴器を使用している人は、大きな会場では、磁気ループなどの補聴支援機器があると音声聞き取りやすくなる。
- ◆発語が円滑にできない人は、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ため、ゆっくり聞き取る配慮が必要である。
- ◆申込手続や問い合わせ等においては、メールなど電話以外の方法を用意する必要がある。

4 盲ろう

- ◆手のひらに文字を書く「手書き文字」や手話に触れて形を読み取る「触手話」、指を使って点字の情報を伝える「指点字」などのコミュニケーション方法がある。
- ◆コミュニケーション方法は、障害の状態や盲ろうになるまでの経緯により異なるため、それらに応じた対応が必要であるとともに、関係機関に相談することも有効である。
- ◆通訳・介助者（コミュニケーションや情報入手に関する支援をしつつ、移動介助を提供する人）を同伴している人もいる。



5 知的障害

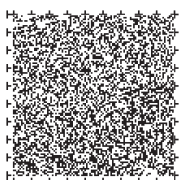
- ◆本人の年齢等にふさわしい言葉でゆっくり話し、安心して話せる雰囲気を作る。
- ◆情報量が多いと、理解しきれず混乱する場合があることから、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要である。
- ◆急な予定の変更や予想しない出来事に対して対応することが難しい場合があるので、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明する。
- ◆初めての場面や初対面の人が苦手な人や、困っていても、誰かにその状況を伝えられない人もおり、積極的に声をかける配慮が必要である。
- ◆案内表示や説明資料では、ふりがな併記、拡大文字、ピクトグラム、イラストや写真を使い、シンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。

6 発達障害

- ◆広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群など）、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等があり、自閉症には知的障害を伴う場合と伴わない場合がある。
- ◆相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることを理解できていないことが多い。
- ◆情報量が多いと、理解しきれず混乱する場合があることから、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要である。
- ◆急な予定の変更や予想しない出来事に対して対応することが難しい場合があるので、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明する。
- ◆抽象的な表現を理解することが難しい場合もあることから、比喩は使わず、メモや図などを用いて、具体的にわかりやすく伝える。

7 精神障害

- ◆基本的にはだれに対しても同じ対応を原則とし、それに加えて、本人の年齢等にふさわしい言葉で、具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく説明する。
 - ◆説明の際には、本人に確認しながら、少しずつ伝える配慮が必要である。
 - ◆同じ話や質問が本人から繰り返される場合は、自分が受け入れられていない等の不安を感じていることがあるので、まずは話を聞いて、穏やかな対応に努める。



8 肢体不自由

- ◆手や指先などに障害のある人は、文字を書いたり、キーボード等での言葉の入力に時間を要する場合があることに配慮が必要である。
- ◆車いす使用者のために、エレベーター・スロープ等による段差のないルート、トイレ、駐車場、車いす使用者用の座席やスペース等に関する情報が必要である。
- ◆発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症等によりコミュニケーションをとることが困難な人には、本人の意思や気持ちを丁寧に聞き取り、正しく理解するよう努める。また、本人の意向を正確に把握するため、図や絵などを用いることも有効である。

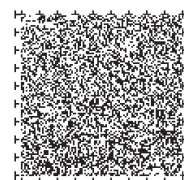


9 内部障害、難病患者

- ◆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や、他の障害を合併することもあり、その場合、該当する障害種別に応じた情報面での配慮が必要である。
- ◆膀胱・直腸機能障害のある人には、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。

10 高次脳機能障害

- ◆障害の現れ方は人それぞれで、本人が気づきにくいこともある。
- ◆具体的かつ簡潔に、ゆっくり、わかりやすく説明するとともに、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。
- ◆話がまとまらないときや、言葉がうまく出ない様子が見られるときは、本人に確認しながら少しずつ伝えたり、選択肢を示しながら説明することが有効である。
- ◆感情の抑制が難しくなることがあるので、その場合、本人が落ち着くのを待ってから話す。



11 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）

- ◆視覚障害者のための盲導犬、肢体不自由者のための介助犬、聴覚障害者のための聴導犬があり、いずれも身体障害者補助犬法に基づき、公共施設や交通機関、スーパー、飲食店、ホテル、病院等に同伴することができる。
- ◆補助犬を連れてくる人に対しては、その人の障害特性に応じた情報面での配慮が必要である。



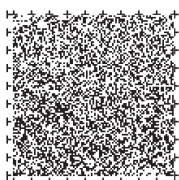
12 高齢者

- ◆加齢とともに視力や聴力、身体機能が低下する場合がありますから、相応の情報面での配慮が必要である。
- ◆案内表示では、大きな文字、ふりがな併記、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。
- ◆認知症の人が必要な支援を周囲に求める手段として、氏名や連絡先等を記載して携帯できるヘルプカード（40ページ）のようなカードを活用することも有効である。



13 乳幼児連れ、子供、妊産婦

- ◆乳幼児連れの人は、ベビーチェア、ベビーベッド、授乳室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、車いす利用者用のスペース等に関する情報は、ベビーカーを利用する人や妊婦にも有効である。
 - ◆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。また、子供が見ることができるよう、目線に合わせて低い位置に取り付ける。



14 外国人

- ◆多言語での表記及び音声等による対応が必要である。
- ◆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。
- ◆地名や道路の名前などの外国語表記が、案内表示によって異なることがないよう、わかりやすく統一的な表記にする必要がある。
- ◆飲食店等においては、メニューの多言語対応に加え、多様な食文化・食習慣があることから、食材等に関する情報提供が必要である。

