

障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン 改定案（素案）

目次

視覚障害	2
色弱	3
聴覚障害	4
盲ろう者	5
音声機能障害、言語機能障害、吃音など	6
知的障害	7
重症心身障害	7
発達障害	8
高次脳機能障害	9
精神障害	10
肢体不自由	12
内部障害・難病等【新規】	12
重複障害（複数の障害を併せ持つ人）【新規】	13
情報・コミュニケーションの基本的な配慮	14
文書を作成するときの配慮	15
文書（印刷物）を送付するときの配慮	16
電子メールを利用するときの配慮	17
窓口・受付での配慮	18
対話・面談の際の配慮	21
会議・会合・イベント等を開催するときの配慮	25
案内・表示における配慮	28
緊急時の対応での配慮	29
ウェブサイト・動画等の配慮	30
就労の際の配慮	32

視覚障害

視覚から情報を得られず他の感覚を使用する人と、適切な配慮や器具によって視覚を活用できる人とがいる。前者を全盲、後者を弱視（ロービジョン）ともいう。

先天的に障害のある場合と、視覚を利用して生活していた人が後天的に視力を失う場合とがあり、その人によって利用できる能力や手段と必要とされる配慮は異なる。

見える範囲が限定される視野障害では、見えにくさは様々である。周囲が見えず移動に障害があるが手元の文字は見える場合、あるいは文字は見えないが移動は可能な場合もある。

暗いところで極端に視力が低下する、あるいは他の人にはまぶしくない程度の明るさでも過敏になる「光覚障害」では、適切な明るさの設定が必要である。

全盲の人は、音声や点字など、主に聴覚や触覚を利用している。

弱視の人は、拡大文字や専用機器などを活用して視覚を利用することもできる。

点字は重要な情報伝達手段だが、点字の読み書きができる人は一部に限られる。

他の人による代読・代筆を利用することもあるが、自署はできる人もいる。

移動の際に案内や誘導を必要とすることもあるが、白杖や盲導犬を利用して単独で移動できる人もいる。

パソコンやスマートフォンを情報伝達に活用できる人もいる。

色弱

特定の色の組み合わせが見分けづらい「色弱」は、障害としては扱われないことが多いが、色の見え方が異なる少数派の人が社会生活の中で不便を感じるという点では、障害のある人への配慮と同様の対応が必要な場合がある。

なお、色弱であっても色の見分けがまったくつかない人はごくわずかであり、大半の人は適切な配慮によって色による情報を利用することができる。

色弱の人も含めより多くの人にとって伝わりやすい色使いの考え方を、カラーユニバーサルデザインと呼んでいる。主なポイントとして下記の3点がある。

○できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

・色を変える

彩度の高い色と低い色、明るい色と暗い色を組み合わせると見分けやすい。

・色の濃淡・明暗の差をつける

背景と文字に色を使う場合、明暗や濃淡が対照的な組み合わせとすると見分けやすい。(例：紺と黄色、濃色(緑や青)と白など)

※彩度や明度が同程度の色を組み合わせると、例えば赤と緑、緑と茶、青と紫、白と黄、水色と緑色などは色弱の人には見分けづらい可能性がある。

○色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

文字や線を太くする、形を変える、塗り分けに模様をつける、など。

○色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

色の名前を併記する、色以外の情報も併記する、など。

聴覚障害

聴覚に障害があることで日常生活や社会生活に制限を受けるが、全く聞こえない人から、補聴器を利用しなくても会話が聞き取れる人まで、障害の状況は多様である。

先天的に障害がある場合と、聴覚を利用して生活していた人が後天的に聴力を失う場合（中途失聴）とがあり、その人によって利用できる能力や手段と必要とされる配慮は異なる。

聴覚障害のある人のうち、手話を言語としている人を「ろう者」という。

先天的、あるいは言葉を覚える前に聴力を失った場合、二次的障害として、言語の発達に遅れを生じることがある。

聴力を失った時期にかかわらず、情報を得にくい、他人とコミュニケーションを取りにくい、対人関係を築くことが難しいなどの二次的障害を生じることがある。

聴覚障害は外見からわかりにくいため、挨拶をしたのに返事をせず無視されたと誤解されることもある。

支障なく話せる（発声・発語できる）人もいるが、聴覚障害がない、聞こえていると誤解されることがある。

話せない場合には自らの意思を伝えるために他の方法を使う必要がある。

音声での会話以外に、手話、要約筆記、触手話、指点字、筆談、キュードスピーチなど【各手段の脚注入れる】のコミュニケーション方法があり、複数を併用する場合もある。

難聴者の場合、補聴器や人工内耳を利用して聴力を補う場合もある。

音声言語以外に、文字や図などによる視覚情報の配慮が必要である。

盲ろう者

視覚と聴覚の両方に障害のある人を盲ろう者という。全く見えず全く聞こえない人もいるが、見えにくく聞こえにくい人も盲ろう者に含まれる。一般的には、以下の4種に分けられる。

全盲ろう 全く見えず、全く聞こえない
全盲難聴 全く見えず、聞こえにくい
弱視ろう 見えにくく、全く聞こえない
弱視難聴 見えにくく、聞こえにくい

障害の発生時期や障害の程度により、情報の取得方法、コミュニケーションの方法は異なるので、それぞれ個別に対応する必要がある。

例えば、視覚障害が先行し、後から聴覚障害が生じた人や聴覚障害が先行し、後から視覚障害が生じた人は、点字や手話などそれまで利用していたコミュニケーション手段を用いることが多い。

また、先天性の盲ろう者や、成人期以降に視覚・聴覚両方の障害を生じた人もいる。このような場合、点字や手話を途中で学ぶ困難にも直面する。手のひらに文字を書く、紙に大きな字を書いて筆談するなどの手段を用いることもある。

コミュニケーション、外出（移動）、情報収集のいずれも困難さがある。

盲ろう者通訳・介助員のサポートを得てコミュニケーションや外出をする。サポートがないと、娯楽や会話などの楽しみ、外出機会がきわめて限定される。

音声を出して話すことのできる人とできない人がいる。

盲ろう者が情報を得るには、利用可能な感覚に応じて、触手話、弱視手話、指文字、指點字、ブリストタ通訳、手書き、音声、筆記、パソコンなど【各手段の脚注入れる】を活用する。

盲ろう者が意思を表明する際、音声で話せる人は音声を利用することが多い。それ以外に、手話や指文字、キュードスピーチなどを活用する。

盲ろう者は視覚・聴覚の両方に障害があるため、それらの障害と同様の配慮が必要になるほか、盲ろう者特有の配慮も必要である。

音声機能障害、言語機能障害、吃音など

音声機能障害とは、喉頭（のど）や発声筋等の音声を発する器官に障害があるため、音声や発音、話し方に障害がある状態をいう。

例えば、無喉頭、がん等による喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより音声が出ない場合などがあるが、訓練により食道発声、人口喉頭などで会話ができるようになる人もいる。

また、肢体不自由の人の中にも、運動機能に障害があることから発語に支障のある人がいる。

言語機能障害とは、言語を構成するための神経調節機能に障害があるため、言葉の理解や表現に障害がある状態をいう。

例えば、脳梗塞等による失語症や、先天性の聴覚障害の結果として二次的に言語機能に障害を生じる場合などがある。

吃音とは、話し言葉がなめらかに出ない状態をいう。音の繰り返し（連発）、引き伸ばし（伸発）、言葉を出せずに間が空いてしまう（難発・ブロック）などがある。

吃音の状態には波があり、比較的スムーズに話せるときもあれば、言葉が出にくくなる、出なくなるときもある。また、他の人から注視・注目されるなどの緊張も影響する。

二次障害として、社交不安障害を生じることがある。

外見からだけでは、発語に支障があることは分からない場合が多い。また、障害の内容が詳しく知られていないこともあり、違和感を抱かれたり、不適切な対応をされてしまったりすることがある。

知的障害

知的障害とは、先天的な原因又は発達期（おおむね18歳まで）において脳に障害が生じ、知的な働きが同年齢の人の平均と比べ遅れていることで、日常生活に支障が生じている状態をいう。障害の程度により必要な援助の内容や量は異なる。

主な特性としては下記のようなものがあるが、人によって能力は異なり、また練習や訓練によってある程度これらの障害を克服している人もいる。知的障害は個性が高いので、どのような配慮が必要か確認してから対応することが望ましい。

複雑な事柄や抽象的な概念の理解が苦手で、こみいった文章や会話の内容を把握することが不得手であるので、説明の方法に配慮が必要である。

漢字の読み書きや、買物の会計のような計算が苦手である。

人に質問したり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しいため、それを前提とした対応が必要である。

周囲の状況の理解、未経験のできごと、急な状況変化に対応することが難しいため、緊急時や災害時には特に配慮が必要になる。

一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返したりすることで、周囲の人から誤解を受けることがあるので、正しい理解の周知が必要である。

重症心身障害

重症心身障害とは、重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複していることをいう。

食事や水分補給、排泄、入浴、移動など、日常生活のほとんどすべてで援助が必要である。

声が出せても会話で意思を伝えることは難しい。口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えるが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともある。

日常的に医療的ケアが必要であり、胃ろうや人工呼吸器を装着しているため常に医師の管理が必要な人もいる。

在宅で介護している場合、保護者の外出機会が限られることから、情報を得にくい場合があるので、情報提供の対象や方法に配慮が必要である。

発達障害

発達障害とは、主に脳機能の障害であり、その症状が通常低年齢（18歳くらいまで）で発現するものをいう。コミュニケーションが苦手で、発達障害によって生じる二次障害による困難を抱えている場合もある。

周囲の理解が不足していると、しつけや性格の問題と混同されることがある。感覚が過敏で苦しむ人もいるが、長所として活用できる場合もある。

① 自閉症スペクトラム障害（ASD）

3歳くらいまでに現れ、他人との社会的関係の形成の困難さ、言葉の発達の遅れ、興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障害をいう。

呼びかけられても振り返らない、相手と視線を合わせようとしない、人の表情や感情を読み取れないなど、対人関係に障害がある。

人との会話が困難で、おうむ返しをする、独り言が多い、してほしいことを言葉で伝えられずに近くの人の手を引っ張る、などの行動がある。

道順、手順、日課、物の置き場所などの決まりごとを変更すると不安を感じる。

知的発達の水準は様々で、知的障害を併せ持つ人もそうでない人もいる。

知的発達の遅れ、言葉の発達の遅れを伴わない場合もある。人の気持ちを理解するのが苦手で、関心のあることばかり一方的に話す人もいる。

② 学習障害（LD）

全般的な知的発達に遅れはないものの、聞く、話す、読む、書く、計算する又は推論する能力のうち、特定のものの習得と使用に著しい困難を示す様々な状態を指す。適切な支援や配慮が用意されたことで学習に取り組めるようになる人もいる。

③ 注意欠陥多動性障害（ADHD）

年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力や多動性、衝動性を特徴とする行動の障害で、社会的な活動や学業の機能に支障をきたすことがある。

忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座ってられない、衝動的に行動するなどの障害があるが個人差が大きい。得意な分野があるいっぽうで苦手な分野がある。

発達障害の人の主な特性と必要な配慮

・相手の意図がくみ取りにくい → 対応者の意図が伝わっていない可能性を考慮して対応する

・言語的コミュニケーションが苦手 → 視覚情報で簡潔に伝える

・感覚過敏 → 落ち着いた環境を用意する

・こだわりがある → 理解した上で適切に対応する

高次脳機能障害

高次脳機能障害とは、事故や病気等で脳に障害を受けたことが原因で、言語・注意・記憶・遂行機能・社会的行動などに障害が生じ、社会生活への適応に困難を示す状態をいう。

具体的には、注意力や集中力が低下する、比較的古い記憶は保たれているいっぽう新しいことは覚えられない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの症状が現れ、周囲の状況に合った適切な行動が選べなくなり、生活に支障をきたすようになる。

主な特徴

- ア. 外見からは、障害のあることがわかりにくい。
- イ. 本人も障害を十分認識できていない場合も多い。
- ウ. 障害は、在宅での日常生活、特に、職場、学校、買い物、事務手続、交通機関利用など、社会活動場面で出現しやすい。病院では環境が限定されているため、医療従事者は気づかないこともある。
- エ. 周囲から障害のことを理解してもらうことが難しく、「人が変わった」「怠け者になった」などの誤解を受けることもある。

① 記憶障害

今日の日付がわからない、自分のいる場所がわからない、自分のしたことを忘れる、一日の予定を覚えられない。

② 注意障害

気が散りやすい、長時間一つのことに集中できない、一度に二つ以上のことをしようとするとうと混乱する。

③ 遂行機能障害

自分で計画を立てられない、指示してもらわないと何もできない、いきあたりばったりの行動をする。

④ 社会的行動障害

すぐ怒ったり笑ったりする、感情のコントロールができない、欲求が抑えられない、場違いな行動をする。

精神障害

精神障害のある人は、様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている。心の敏感さ、繊細さに配慮した対応が必要である。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域社会の中で生活している。

統合失調症

実在しないものが見える（幻視）、実在しない声や音が聞こえる（幻聴）、実際にはあり得ないことを信じる（妄想）、考えや話がまとまらなくなる（思考障害）などのほか、やる気がなくなる（意欲の低下）、閉じこもりがちになる（自閉傾向）など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、生活しづらくなる障害を引き起こす。

薬によりこれらの症状を抑えることもでき、時期により症状の様子や重さは変化する。思春期に発病することが多く、社会に参加しようとしても参加できずに追い込まれてしまう場合もある。およそ 100 人に 1 人がかかるといわれている。

気分障害

主なものに「うつ病」がある。気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったり、なんとなくだるかったりすることで強い苦痛を感じ、日常生活に支障が現れるまでになる。およそ 15 人に 1 人が経験しているという調査結果があります。このほか、気分が上がり過ぎる「躁」の状態と気分が落ち込んでしまう「うつ」の状態を繰り返す「躁うつ病」がある。

不安障害

主なものとして「パニック障害」がある。突然強い恐怖や不快感を覚え、動悸、発汗、身震い、息苦しさ、吐き気、めまいなどの症状（パニック発作）が繰り返す起り、そのため発作がいつ起きるかという強い不安（予期不安）が持続し、発作が起きたときに逃げられない、助けてもらえない、人に見られ恥をかくといった可能性が考えられる場所へ恐怖で行けなくなる（広場恐怖）などの症状を有し、日常生活に支障をきたす。一生のうちに 1～4%程度の人が罹患するといわれている。長期化すると「うつ」を併発する人が多くなる。

てんかん

慢性の脳疾患であって、大脳の神経細胞（ニューロン）の過剰な発射に由来する反復性の発作（てんかん発作）が主な特徴である。大半の発作は一過性であり、適切な処置をすれば 5 分から 20 分程度で回復する。「てんかん」は、100～200 人に 1 人がかかっているとされるが、薬により約 8 割の人は発作をコントロールできる。

精神障害の人の主な特徴

- ア. ストレスに弱く、疲れやすい。
- イ. 人と対面することや、対人関係、コミュニケーションを苦手とする。
- ウ. 外見からは、障害のあることが分かりにくい。
- エ. 一度に説明されても理解できない。
- オ. 緊張して上手に話せない人もいる
- カ. 周囲から障害について理解されず、孤立している人、病気のことを他人に知られたいくないと思っている人もいる
- キ. 警戒心が強い、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えてしまう。
- ク. 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいる。

肢体不自由

上肢や体幹の麻痺や欠損などにより機能障害のある人の中には、細かいものをつかみ握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくることが、小さなボタン、スイッチ、タッチパネル、キーボードやマウスを操作することが困難な人がいる。

また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動、失語症などにより、音声でコミュニケーションを取ることが困難な場合もある。

移動そのものや食事・トイレなどに制約があることから、外出機会が限られがちになるので、情報を得にくくならないよう配慮が必要である。

内部障害・難病等【新規】

内部障害では、心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIVによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障がある。

外見からは障害のあることがわかりにくい場合もある。

難病等を患っている人の程度や様態は様々だが、日常生活に支障があり、適切な配慮が必要である。

疲れやすい人や、長時間立つことや歩くことが困難な人もいる。

医療的対応やオストメイト対応トイレを必要とする人もいる。

様々な制約から外出機会が限られがちになるので、情報を得にくくならないよう配慮が必要である。

重複障害（複数の障害を併せ持つ人）【新規】

複数の障害を併せ持つ状態のことを重複障害という。盲ろう者や重度心身障害は重複障害の一つだが、これ以外にも盲重複障害、ろう重複障害など、重複障害の程度や様態は様々である。

重複障害では、それぞれの障害に起因する困難さのみでなく、それぞれが絡み合い、相乗的に困難さが増大することに留意する。

例えば、視覚障害と知的障害や発達障害を併せ持つ場合（盲重複障害）、知的障害や発達障害で有効とされる絵や図を用いた視覚的コミュニケーションを取りづらいことから、他の手段を用いる必要がある。また、見えていないことを理解しづらいことから、危険認識が薄いので、火や刃物、自動車などの危険要因に触れないよう配慮が必要である。また、他者の存在の認識や空間把握も苦手であることが多いことに留意する。

また、聴覚障害と精神障害や知的障害を併せ持つ場合（ろう重複障害）、後見人や支援者、医療関係者とのコミュニケーションを取る際に手話通訳や要約筆記が必要になることがある。このような際にも情報コミュニケーションの手段が確保されるよう、適切に派遣が行われることが望ましい。また、理由なく通訳者の同伴を拒まれる【脚注：手話通訳や要約筆記においては守秘義務が課されていることが知られていない場合もある】ことがないようにする必要がある。なお、筆談を行う場合も、口頭でのやり取りや説明と同等の内容となるよう留意する。

情報・コミュニケーションの基本的な配慮

☆ 単一の方法で情報を提供すると、特定の障害のある人が情報を利用できないことがあるので、可能な限り複数の方法で提供しよう心がける。

例えば、文字や画像で提供する情報が、視覚障害のある人にも利用できるよう、音声や電子データで提供するように努める。あるいは、音声で提供する情報が、聴覚障害のある人にも利用できるよう、電子メールやFAXで提供するように努める。

☆ 生命・身体や福祉サービスに関するもの、権利の取得又は喪失に関するものなど、重要な文書を作成するときには、あらかじめ複数の方法で情報が提供できるように努める。

また、障害のある人から個別に依頼があったときは、文書の内容を、依頼者が要望する手段で可能な限り提供するようにする。

視覚障害

☆ 連絡を受け付ける際も、単一の方法に限定しないようにする。

例えば、聴覚障害のある人でも連絡できるよう、電話以外にFAXや電子メールによる連絡を受け付ける。電話の利用が困難な人からFAXや電子メールが届いたら、受信した旨を迅速に返信する。

返信を必要とする人は、FAXにその旨記載する、電子メールの開封通知オプションを利用する等の方法で要望する。

知的障害

☆ 在宅で生活している知的障害のある人には家族や身近な支援者の支援が欠かせないことから、家族・支援者・団体等、本人以外にも必要な情報が伝わるよう配慮する。ただし、本人の意思を無視して支援者のみで物事を決めたり、わからないと決めつけて本人には伝えないままにしたりしないよう十分注意する。【新規】

肢体不自由・内部障害・難病等

☆ 外出が困難な障害のある人から、本人が来庁する以外での対応や書類の郵送の依頼があった際は可能な限り対応する。また、手続方法の複数化も必要に応じて検討する。【新規】

文書を作成するときの配慮

視覚障害

視覚障害のある人に配慮した提供方法としては、音声（読み上げのための電子データでの提供を含む）、点字、拡大文字がある。音声コードがある印刷物は、対応機器やスマートフォンアプリを使用して音声で読み上げることができる。

※優先的に配慮する印刷物や配慮の方法などの具体的な内容については、文書の作成の際に障害のある人のニーズをよく把握して決定する。

☆ 回答や応募に期限を設ける場合は、情報の入手や理解に時間がかかる人であっても余裕を持って対応できるように設定する。

書類の代読・代筆を依頼するのに時間がかかる場合があること、音声化された内容や点字を読むためには他の人より時間がかかる場合があることを考慮する。

☆ 文字の字体、大きさ、太さ、間隔、コントラストに配慮する。また、適切な拡大文字であれば読み取れる弱視の人もいるので、必要に応じて対応する。

色弱

☆ 複数の色を使う場合は、色弱の人の利用を考慮し、カラーユニバーサルデザインの観点から、適切な色の組み合わせを用いるとともに、色以外の情報も加えることが望ましい。

聴覚障害

☆ 問い合わせ先には電話番号のほか、FAX番号、メールアドレス等も併記し、音声の会話以外の連絡手段も利用できるようにする。また、電話の問合せと同様に対応し、希望のあった返信手段で返答する。

知的障害

☆ 知的障害のある人に対して、一般の人向けの文書や資料をそのまま使うと内容が伝わりにくいことがあるので、知的障害のある人にとってわかりやすい内容となるよう留意する。

- ・ 文書や資料にはひらがなでふりがなをふり、行間を広めにとる。
- ・ 抽象的な表現は避け、できるだけ平易な言葉で具体的に表現する。
- ・ 短い文章で要点を伝えるようにする。
- ・ 「代名詞、前記、前述、次のとおり」などは、伝わりにくいので使用を避ける。
- ・ かっこ書きによる長い説明を挿入しない。
- ・ 絵や記号、図を活用することも望ましい。

文書（印刷物）を送付するときの配慮

視覚障害

☆ 差出人が視覚障害のある人にもわかるよう、封筒の表面に印を施すように努める。

例として、浮き出しマークや点字シールを貼るなどの方法がある。特に個人情報が含まれるような重要な文書や資料には、代読を依頼する際の判断基準になるので、視覚障害のある人にもわかるような目印があることが望ましい。

☆ 期限のある文書を送付する場合は、余裕を持って対応できるように注意する。

電子メールを利用するときの配慮

電子メールは電子データの種類であるので、視覚障害のある人でもパソコンやスマートフォンの音声読み上げ機能を利用して情報を入手したり、入力した文章を送信したりできる。また、メール本文以外にも添付ファイルで送信された様々な形式のファイルを扱える人もいる。電子メールを活用することで、紙の文書より格段に情報保障の可能性は拡大する。【新規】

視覚障害

☆ 電子メールでの情報提供や申込などの受付が行えるように努める。

視覚障害のある人から電子メールでの情報提供の申出があった場合に可能な範囲で対応すること、また、問合せ先として電子メールアドレスを記載したり、ウェブサイトにメッセージを送信できる機能を設けたりすることが望ましい。

また、電子メール以外の方法でもやりとりができることが望ましい。

☆ 電子メールで文書を提供する際は、ファイル形式や添付ファイルの有無の希望について確認することが望ましい。【新規】

窓口・受付での配慮

視覚障害

- ☆ 周囲の様子がわからず困っている人がいたら、所属や名前を名乗って手助けできることがないか声をかける。介助者がいる場合でも、本人に声をかける。
- ☆ 周囲の様子を具体的にわかりやすく伝える。手続等で待つ必要がある場合は、安心して待てるようにおおよその待ち時間を伝え、いす等に案内する。また、順番が来たときの案内や誘導にも留意する。
- ☆ 視覚障害のある人が訪問することの多い機関では、弱視の人が自ら読み書きできるよう、拡大読書器、拡大鏡、老眼鏡、手元を照らす照明器具などを常備する。
- ☆ 窓口で金銭の收受や書類の受渡を行う場合は、必要に応じて内容を口頭で伝えて確認できるようにする。その際、声の大きさや対応場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。

聴覚障害

- ☆ 聴覚障害のある人に筆談等の対応が提供できるようにする。筆談のための器具を備え、筆談の申出がしやすい環境を整える。
- ☆ 手話通訳のできる職員がいる場合は、席配置を工夫したり、利用の申出がしやすいよう案内表示をしたりする。
- ☆ 窓口の順番を音声以外でも知らせるようにする。電光掲示板などの設備を利用するほか、番号を掲げる、直接呼びに行く等の方法が考えられる。
- ☆ 文字の読み書きのできないろう者もいるので、代筆を求められた場合には、可能な限り代筆を行う。
- ☆ タブレットによる遠隔手話通訳【脚注入れる】のような、新しい手段による情報保障も導入を検討する。

盲ろう者

- ☆ 弱視の盲ろう者に筆談等の対応が提供できるようにする。筆談のための器具を備え、筆談の申出がしやすい環境を整える。盲ろう者の視力・視野に応じて、見やすい大きさ、太さ、間隔、コントラストで書くようにする。

音声・言語・吃音

- ☆ 発語に支障がある人からの求めに応じて筆談で対応する。
- ☆ よく使われる用件や注文の選択肢を示したメニューを窓口や受付に用意すると、安心して用件を伝えることができる。
- ☆ 自力で発語・発音が困難な人を支援するためのスマートフォンやタブレットのアプリ、専用機器などを、窓口での対応の必要性に応じて用意することを検討する。また、アプリや機器などを持参した人に応じたコミュニケーションを求められた場合は可能な限り対応する。

発達・高次脳・精神

- ☆ 戸惑っている人、不安がっている人にはやさしい口調で話しかける。
話しかけるときは相手の前に回る。後ろから声をかけると、驚いてパニックを引き起こす人もいることに留意する。
- ☆ すぐに対応できないときや時間に余裕のないときは、状況を説明し、およその待ち時間や対応できる時間などを、可能であれば具体的にあらかじめ伝える。後から延長すると不快に感じることもあるので時間は多めに見積もったほうがよい（安請け合いで根拠なく「すぐに」と言うようなことをしない）
- ☆ 家族や支援者と来訪した際にも、家族等とばかり話さず、本人と話をする。
- ☆ カウンター越しではなく、できるだけ静かな場所で個別に対応することが望ましい。騒々しいところで応対すると、障害特性として、周囲の音や動きに気を取られ、相手の話している内容が理解できず自分の考えがまとまらなくなったり、他人の話が気になって心理的に不安定になったりすることもある。
- ☆ 本人が自分自身の障害を把握していない場合もあること、また、特別な配慮を望まない場合もあることに留意する。【新規】
- ☆ 発達障害は個別性が高いので紋切り型の対応をせず、障害の内容に沿った対応を心がける。本人の障害に合わない対応は、自尊心を傷つけ、逆効果になる場合もあるので注意する。【新規】
- ☆ 病歴を不必要に収集しない。受付書類に病歴の記入欄があると、たとえ任意であっても心理的圧力になる場合があるので、収集の必要性に十分注意する。【新規】

肢体不自由

- ☆ 代筆を必要とするときは、本人の意思を確認してから代筆をする。
- ☆ 筆記の際に、机の高さ、紙の位置、紙の押さえ方、記入欄の位置や大きさに配慮が必要な場合は、可能な限り対応する。
- ☆ 車いすを使う人には、立ったままでなく、同じ目の高さになるよう対応する。
窓口には、車いすに乗ったまま利用できるよう、高さ、広さ、足もとの構造に配慮したカウンターを設置するよう努める。

内部障害・難病等

- ☆ 障害特性のため、長時間の手續・面談や待ち時間が困難な人には、休憩をはさむ、別室で休めるようにする、予約で対応するなど、必要な配慮を行うことが望ましい。【新規】

対話・面談の際の配慮

視覚障害

- ☆ 視覚障害のある人には音声が特に重要な情報なので、できるだけ静かな場所で対応する。
- ☆ 部屋に案内したときは、部屋や机の様子、席の位置を説明する。誤って触れて落としたりけがをしたりしないよう、机の上は整頓されていることが望ましい。
- ☆ 十分な明るさを必要とする人、光に敏感な人には、部屋の明るさが適切かどうか確認する。窓や太陽光の位置にも注意する。
- ☆ 対応者や同席者は名前を名乗り、離席したり新たに対応者が加わったりした際にはその旨を伝えるようにして、誰がその場にいるのかわかるようにする。
- ☆ 書類を代読する場合は、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読む。その際は、代読者で要約せず、原文をそのまま読み上げる。
- ☆ 本人の自筆が必要か見直しを行う。自署が必須の場合、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるなどの工夫をすると記入しやすくなる。
- ☆ 障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して可能な限り代筆を行い、代筆をする職員以外の職員が立ち会うようにする。代筆したものは内容を読み上げて本人が確認できるようにする。その際、声の大きさや対応場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。

聴覚障害

- ☆ 難聴者や補聴器等で聴力のある人でも聞きとりやすいよう、できるだけ騒音や雑音の少ない場所で対応する。難聴者の中には自分の声の大きさをコントロールすることが苦手な人もいるので、対応場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないようにする。
- ☆ 相手方に内容が正しく伝わっているか確認し、重要な点は紙に書くなどの方法も併用する。
- ☆ ろう者と対話をする場合には、手話通訳者ではなく、ろう者本人を見て話す。
- ☆ ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をする。マスクをつけている場合は可能な限り外す。口話のできる人と話す場合は、1～1.5メートルの距離で話しかけると読み取りやすい。

☆ 補聴器を使っている人には、近づいて、普通の大きさの声で話しかける。3メートル以上離れると補聴器は音を拾わなくなる。

☆ 片耳が聞こえにくい人には、正面か、聞こえる側から話しかける。合図をしてから話しかけると気づきやすい。

盲ろう者

☆ 盲ろう者が通訳・介助員を同行している場合、盲ろう者が主体であることを認識し、盲ろう者の意思を確認しながら話をする。

聴力の残っている盲ろう者に話しかける場合、向かい側からではなく、聴き取りやすい方の耳に向かって真横から話すようにする。

☆ 盲ろう者が代筆を必要とするときは、対応する職員または通訳・介助員が代筆する。

音声・言語・吃音

☆ 発語に支障がある人の声が聞きとりやすいよう、できるだけ静かな場所で対応する。聞きとりにくいときはわかったふりをせず、紙に書くなど他の方法も活用して内容を確認する。

☆ 吃音の人が緊張せず話せるよう、隣の人や後ろに並んでいる人の視線が気にならない場所で対応する。別室が望ましいが、視覚を遮るついたて等でもある程度の効果はある。【新規】

☆ 吃音のある人は次の音が出るまで時間を要することもあるので、不必要に急かさないようにする。【新規】

☆ 口頭で氏名や生年月日、住所等を述べることで本人確認を行う場合には、音声以外の方法も利用できるよう検討することが望ましい。【新規】

☆ 食道発声や人口喉頭を用いる人は、喉に手や器具を当てるために片手を常に使用していることが多いことに留意する。特に電話でメモを取ることが難しい。【】

知的障害

☆ 氏名の読み方は必ず確認する。間違った読み方で呼ばれると、知的障害のある人が自分のことだとわからないことがある。

☆ 知的障害のある人に代筆が必要な場合には、本人に意思を確認してから行う。また、見本を示すことも有効だが、いずれの場合も内容の誘導にならないよう十分注意する。

- ☆ 知的障害のある人には、穏やかな口調で話しかける。成人の場合は、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話す。説明はゆっくり、丁寧に行う。
- ☆ 知的障害のある人に対しては、伝えたいことを明確にして、短い文章で説明する。専門用語は避け、一般的なわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に説明する。
- ☆ 知的障害のある人の中には、説明者によく思われようと、理解していない場合でも「はい」「わかりました」と言ってしまう人もいるので、要点を言ってもらいなど、正しく伝わっているか確認する。状況に応じて再度説明することも必要だが、本人が嫌がったり自尊心を損なったりしないよう留意する。
絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えるなど、伝え方を工夫することも必要である。コミュニケーションボードやカードの利用が有効な場合もあるので、それらの用意も検討する。
大切なことはメモに書いて渡す。
- ☆ 家族や支援者と来訪した際にも、家族等とばかり話さず、本人と話をする。
- ☆ 家族や支援者の同席を求める場合は、必ず本人の同意を得る。また、電話でこれらの人へ連絡をとる際は、本人の前で電話する。いずれの場合も必ず本人に要点を伝え、意思を確認する。

発達・高次脳・精神

- ☆ 障害のある人が安心して話せるよう、リラックスした雰囲気心がける。
障害のある人が話すのに時間がかかっても、せかさず、ゆっくり待つ。
口頭で説明することが苦手な人が用件を文書にして持参した際には、その文書にも目を通す。
- ☆ 障害のある人が声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もある（感覚過敏への対応）。
- ☆ 障害のある人の話が聞き取れなくてもわかったふりをしない。話が理解できないときは申し訳ないと正直に伝える。
- ☆ 障害のある人が言葉に詰まってしまった際には、絵や図を活用したり、選択肢のある（答えやすい）質問をしたりすることで、意思の表明を手伝うことも考える。ただし、応対者に都合のよい方向にだけ誘導することがないように十分注意する。
- ☆ 幻覚や妄想と思われる話、つじつまの合わない話、本題と関係なさそうな話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まずは耳を傾ける。

話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしない。伝えたいことが自分で整理できず、細かい部分に気を取られてしまう障害特性があることを理解する。

話の区切りをつけるタイミングを見計らい、落ち着く様子が見られたら、用件を確認し、訪問目的に沿って対応する。

☆ たらい回しにしてはいけませんが、特定の担当者に不信感（マイナスの感情）を抱いている場合は対応者を変えることが有効な場合もある。【新規】

☆ 障害特性で話を切り上げることができない人もいます。長時間話し続けていると疲労やいらだちにつながることもあるので、一休みして気分転換するよう促したり、日を改めて対応したりすることが有効な場合もある。

☆ 障害のある人が、不安のため泣き出したり、些細なことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりした場合は、基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待つようにする。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに詫び、心当たりがないときも、誠意を持って対応する。意思疎通がしづらいからといっていい加減な対応をしないようにする。

また、環境が原因と思われるときは対応場所を変える。

☆ 他の人に訴える手段を持たない人や話を伝えづらい人に対して、暴言を吐くような対応をしてはならない。【新規】

特に発達障害の人に対する説明の際の配慮

☆ 多数の話題を一度に伝えず、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明する。発達障害のある人は、知的な遅れがなくても情報の取捨選択が難しいこともあるので、重要なポイントを強調して話をする。

☆ 遠回しの言い方や曖昧な表現は伝わりにくいこともあるので、わかりやすい言葉で、できるだけ具体的にはっきりと説明する。

☆ 説明内容が伝わったかどうかは、文字や図などの視覚情報も活用して確認する。何度も同じ話をしたり言わせたりすることは逆効果になることもある。

☆ 大切なことはメモに書いて渡す。その際には、重要性や時系列に留意した箇条書きにするなど、順序をはっきりさせる。

☆ 仕事や作業を頼むときには、用件を一つずつ伝え、内容を文字や図表などで具体的に示す。ほかの用件をすでに持っている場合には、優先順位の判断ができるよう配慮する。

☆ 発達障害のある人に情報提供する際には、本人の同意を得て、家族や学校の教職員、福祉施設の職員などの支援者にも内容を伝えたほうがよい場合がある。

会議・会合・イベント等を開催するときの配慮

視覚障害

- ☆ 視覚障害のある人が迷わず安全に移動できるよう、会場までの経路の情報を提供する、点字案内を整備したり内容を確認したりする、誘導のための人員を配置するなどの配慮を行う。【新規】
- ☆ 参加者が特定されている場合、必要な配慮について事前に確認する。また、不特定多数が参加する場合にも事前に配慮の要望の申出ができるようにする。用意に時間を要する配慮については合理的な範囲で申出の期限を定め、その期限を明示する。
- ☆ 要望に応じて、代読・代筆者を配置することを検討する。その際には、会議等の進行速度にも配慮する。
- ☆ 要望に応じて、資料を点字、拡大文字、テキストデータでも作成する。当日その場で読むには不向きな場合もあるので、事前に内容が把握できるよう、極力あらかじめ資料を配付・送付する。
- ☆ 会議などで発言する際は、視覚や聴覚に障害のある人にも発言者がわかるよう、名前を名乗ってから発言するように参加者に協力を求める。
- ☆ スクリーンやモニタ画面を利用する場合には、弱視の人の席の位置に配慮する。また、場内を暗くすると視力が大幅に低下する人には、手元の照明を持参するよう事前に案内するか、または主催者側で準備する。
- ☆ あらかじめ参加者の障害の内容がわかっている場合には、案内や説明の工夫が行えるよう、司会や講師にその旨を伝えるようにする。

色弱

- ☆ レーザポインタを使用する際、色弱の人でも見やすいよう、赤色でなく緑色などのものを使用することが望ましい。【新規】

聴覚障害

- ☆ 参加者が特定されている場合、必要な配慮について事前に確認する。また、不特定多数が参加する場合にも事前に配慮の要望の申出ができるようにする。用意に時間を要する配慮については合理的な範囲で申出の期限を定め、その期限を明示する。
- ☆ 聴覚障害のある人が必要とする配慮には、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援

助システム（磁気ループ）の設置などがある。また、会議等の進行速度にも配慮する。

☆ 会議やイベントの規模によっては、手話言語条例のガイドラインに従い、あらかじめこれらの配慮を用意する。その際には、用意されている配慮を開催案内等に明記する。

☆ 手話通訳や要約筆記を見ながら手元の資料を読むことは難しいので、事前に内容が把握できるよう、手話通訳を利用する人には極力あらかじめ資料を配付・送付する。

☆ 会議などで発言する際は、視覚や聴覚に障害のある人にも発言者が伝わるよう、名前を名乗ってから発言するように参加者に協力を求める。発言者の名前は、手話通訳や要約筆記の際にも必要な情報である。

☆ 席の配置に配慮し、本人に希望を確認する。口話を利用する人や難聴者は最前列が望ましい。手話通訳や要約筆記を利用する場合も見えやすい前方の席がよいが、場内の様子もわかるよう最前列を避ける人もいる。磁気ループが利用できる座席が限定されている場合は設置場所を明示する。

☆ 会議参加者が個別に手話通訳や要約筆記を利用する場合は、通訳者の席を用意し、通訳者が会議の内容や進行を把握できるよう資料を提供する。【新規】

☆ 場内を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記が見やすいよう、照明や席の配置に配慮する。

☆ あらかじめ参加者の障害の内容がわかっている場合には、案内や説明の工夫が行えるよう、司会や講師にその旨を伝えるようにする。

☆ 難聴者や音声機能障害のある人のため、小さな会場であってもマイクが利用できるようにする。【新規】

盲ろう者

☆ 指点字や触手話の通訳を受けながら点字の資料を読むことは難しいので、事前に内容が把握できるよう、極力あらかじめ資料を配付・送付する。

☆ 会議などで発言する際は、視覚や聴覚に障害のある人にも発言者がわかるよう、名前を名乗ってから発言するように参加者に協力を求める。

通訳・介助員が通訳しやすいよう、また盲ろう者本人が読み取りやすくなるようにするため、発言は早くなりすぎないように、また語句と語句の間に時間を空けるように留意する。

- ☆ 県が主催する会議に盲ろう者が出席する場合には、通訳・介助員を手配する。
なお、盲ろう者が自宅と会場とを往復する際も通訳・介助員が必要であることに留意する。また、会場では通訳・介助員のために活字資料を用意する。
- ☆ おおむね 2 時間以上の会議では、盲ろう者が参加する場合、1 時間ごとに休憩を設ける。指点字・触手話等の通訳内容を理解するには大変な集中力を要するうえ、両手をふさがれて身体面でも疲労するため、適切な休憩が必要である。【新規】
- ☆ 指点字、手書き文字、要約筆記、パソコン通訳などをコミュニケーション手段とする人の場合、いすのみでなく、机を用意する。

音声・言語・吃音

- ☆ 吃音の人や声が出にくい人でも発言しやすいよう、音声以外（挙手など）の方法で発言機会を得られるようなルールを用いたり、順番に指名したりするなど、司会が配慮する。また、発言の途中で小休止をとったり言葉が出なくなったりしたときに他の参加者が発言しないよう協力を求める。【新規】
- ☆ 吃音の人や声が出にくい人が発表する際には、プロジェクタの併用や資料の事前配付などの方法でスムーズに発表できることもある。また、他の発表者もこれらの方法を利用することで、特別扱いの違和感を避けることができる。【新規】
- ☆ 難聴者や音声機能障害のある人のため、小さな会場であってもマイクが利用できるようにする。【新規】

発達・高次脳・精神

- ☆ 感覚過敏のため、騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手な人もいることに留意する。事前に会場の様子を説明することで本人や支援者が適切に対応・判断できることもある。【新規】

案内・表示における配慮

視覚障害

- ☆ 施設での障害のある人への配慮の内容、案内掲示板などが事前にわかるよう、ホームページ等を通じて情報提供する。
- ☆ 現在地や行き先がわかるよう、建物の案内表示や手すり等に点字を付ける。触地図の整備を検討する。また、案内表示は弱視・色弱の人にも見えやすいよう、大きさ、位置に配慮し、カラーユニバーサルデザインの観点から色使いや色の組み合わせにも留意する。
- ☆ 建物の案内表示や触地図は常に最新の情報に更新し、利用者が迷わないようにする。特に、点字が併記してある場合には点字も同様に更新する。案内表示を設計する際には更新のしやすさや費用も考慮することが望ましい。
- ☆ 来館者向けにタッチパネル式機器等を設置・提供する際は、視覚障害のある人でもテンキーや音声などで操作できるようにするか、有人窓口や案内係など、他の手段でも対応できるよう配慮する。【新規】

知的障害

- ☆ 必要に応じて、ふりがなをつける、図や記号、絵を併用するなどの配慮を行う。これらの配慮は知的障害に限らず、識字障害（ディスレクシア）のある人や、日本語に不慣れな外国人などに対しても役立つ。

肢体不自由・内部障害・難病等

- ☆ 障害のある人に対応した設備（特にトイレやエレベータ、駐車場）が来館者にわかりやすいよう案内の整備に努める。各施設・機関のウェブサイト等にも対応設備が掲載されていることが望ましい。点検等で設備が使用できない場合は、事前の告知に努め、代替手段の情報も提供するようにする。【新規】

緊急時の対応での配慮

聴覚障害

- ☆ 行政機関の閉庁時に、聴覚障害のある人が疾病等のために医療機関への緊急の受診が必要となったときや、交通事故、火災、その他の事件に巻き込まれたときなど、緊急に手話通訳や要約筆記の派遣を必要とする場合、これに対応できるような仕組みを市町村等関係機関とともに検討する。
- ☆ 聴覚障害や言語障害、吃音など、電話による通報が困難な人は、警察本部通信指令室で運用している「FAX・メール110番システム」を利用することができるので、このシステムの周知を図る。

音声・言語・吃音

- ☆ 緊急時、緊張のあまり言葉が出なくなることもあるので、特に相手の様子が変わりにくい緊急通報電話に対応する際に配慮が必要である。また、音声通話以外の通報手段を利用することも有効であるので、聴覚障害のある人以外にも「FAX・メール110番」の周知を行う。【新規】

※災害時についての記述は、防災部局と調整後に掲載します。

ウェブサイト・動画等の配慮

ウェブサイト（ホームページ）での情報提供における配慮

県が作成するホームページについては、「千葉県ホームページアクセシビリティガイドライン」（以下、アクセシビリティガイドライン）に沿って作成する。

なお、国内では高齢者・障害者に配慮したウェブコンテンツについて規定した JIS 規格（JIS X 8341-3:2016）が定められており、アクセシビリティガイドラインもこの内容に準拠して策定されている。

ウェブアクセシビリティの向上は、障害のある人に限らず様々な人にとって利用しやすいウェブサイトを提供するために重要である。

障害のある人が利用しやすいウェブサイトを提供するには、アクセシビリティガイドラインの内容を遵守し、特に下記の点に留意する。

身体に障害のある人などは、マウスは使わずキーボードのみで入力することがある。また、音声入力を利用する人もいる。

全盲の人は、ウェブページの内容を把握したりページを移動したりするために、スクリーンリーダーを利用している。弱視の人は画面表示（サイズやコントラスト等）を調整して利用することもある。これらの利用に配慮した内容で提供する。

視覚以外の方法でも内容が伝わるよう配慮する。また、色弱の人にも色が見分けられるよう配色にも配慮することが望ましい。

文書を PDF 形式で掲載する際は、スクリーンリーダーでも読めるよう、単なる画像ではなく適切なテキスト情報を含む形式で用意することが望ましい。また、単純なウェブページとして十分に提供可能な情報を、PDF 形式のみで掲載することは望ましくない。

外出機会が少ない人や電話等を使いづらい人にとってはウェブサイトが重要な情報源となることに留意し、必要とされる内容を想定した情報提供を行うとともに、古い情報、誤った情報が掲載され続けないようにする。

なお、全ての人がウェブサイトや各種情報機器を利用して情報を入手することができるわけではないことに留意し、他の情報提供手段も併用することが望ましい。

動画コンテンツを作成するとき

広報番組放送や広報 DVD、インターネット経由で提供する動画等を作成する際には、以下の配慮を行う。

視覚障害のある人への配慮として、副音声によるナレーションの挿入や音声ガイドの付加が望ましい。

聴覚障害のある人への配慮として、手話通訳を付加したり、字幕等文字情報の提供を併用したりすることが望ましい。

動画の中で問い合わせ先などを示す場合には、視覚（文字や画像）、聴覚（ナレーション）の両方で具体的な内容を提供する。（「御覧の電話番号」では伝わらない）

アプリ・ウェブサービス等を作成するとき

パソコン、スマートフォン、タブレット向けのアプリケーションを作成したり、ウェブ上でサービスを提供したりする際には、障害のある人の利用も想定する。

☆ 各 OS でアクセシビリティガイドラインが制定されているので遵守する。

☆ 例えば、視覚障害のある人がスクリーンリーダーでも利用できるような配慮、聴覚障害のある人が文字等で音声内容を把握できるような配慮が提供されることが望ましい。

就労の際の配慮

- ☆ 障害のある人であっても、適切な配慮があれば他の能力を活かしてできることは数多くあることに留意し、仕事の内容や分量、提供する配慮を決定する。
周囲の人が何でも代わりにするのではなく、本人の意思や能力を尊重し、適切な判断や決定が行えるよう、障害特性に配慮した形で情報を提供し、コミュニケーションが行えるようにする。
- ☆ 障害のある人が働き続けるには、組織のトップや管理職、人事担当者のみでなく、日常的に同じ職場で働く人たちの障害に対する理解が欠かせないことに留意し、同僚等への適切な研修や説明、情報提供を行う必要がある。
- ☆ 職場内で共有する必要がある情報が障害のある人にも伝わるよう、掲示のみ、口頭のみといった伝達方法にならないよう注意する。
内部関係者のみの会議や会合であっても、障害特性に応じた配慮を提供する。