

## 障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン

# 目 次

## I 総論（ガイドライン策定の趣旨等）

1	ガイドライン策定の趣旨	2 ページ
2	ガイドラインの位置付け	3 ページ
3	ガイドラインの構成等	4 ページ
4	情報保障の配慮の基本	4 ページ

## II 各論（障害種別ごとの配慮等）

1	視覚障害のある人に対する配慮	6 ページ
2	聴覚障害のある人に対する配慮	18 ページ
3	盲ろうの人に対する配慮	27 ページ
4	音声機能・言語機能障害のある人への配慮	32 ページ
5	知的障害、重症心身障害のある人への配慮	34 ページ
6	発達障害、高次脳機能障害、精神障害のある人への 配慮	37 ページ
7	肢体不自由な人に対する配慮	44 ページ
8	ホームページや広報番組・広報ビデオの配慮	46 ページ
9	災害時等緊急時における情報提供の配慮	52 ページ

## （参考）

用語説明	57 ページ
相談・問合せ先一覧	63 ページ
各種障害の当事者・支援者・関係団体一覧	65 ページ

# I 総論

## 1 ガイドライン策定の趣旨

千葉県にお住まいの障害のある人は、平成 21 年 3 月末時点で約 25 万 2 千人います。人口の高齢化や社会環境の変化により、今後障害のある人の数はますます増加するものと思われます。こうした中、誰もが加齢や疾病等により体の機能が低下していくことを考えれば、障害のある人の暮らしやすい社会づくりは、全ての人々の共通の課題でもあります。

本県では、平成 19 年 7 月 1 日から、「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」が施行されています。この条例は、障害のある人に対する誤解や偏見等による不利益な取扱いをなくすとともに、障害のある人の日々の生活や社会参加を妨げている建物や施設、制度などのバリアを解消することにより、誰もが暮らしやすい社会づくりを進めるために制定されました。

私たちは、日常生活の中で様々な情報を得て暮らしています。商品を選ぶ際や公共サービスを利用する場合など、生活のあらゆる場面で、情報は私たちの暮らしに不可欠なものとなっています。災害、事故及び事件などの緊急時に、適切に情報が提供されないと、直ちに県民の生命・身体や財産等に重大な影響を及ぼすおそれもあります。

しかしながら、情報の発信は、活字、音声、映像により行われることがほとんどであり、視覚、聴覚、音声・言語機能等の障害や、知的障害、発達障害など、コミュニケーションに障害のある人たちにとっては、必要な情報を容易にかつ正確に得ることや、他の人に自分の意思を伝えることが難しい場合が多くなっています。

情報通信技術の進展により、情報へのアクセスは改善され、情報発信のバリアも小さくなりつつありますが、逆に、障害があるがゆえにこれまで以上に障害のない人と比べ得られる情報の量や質において格差を拡大させ

てしまうおそれがあります。また、情報通信技術の進展でカバーできない範囲も依然として存在し、人的支援に頼る部分も多く存在します。

障害の有無にかかわらず、必要な情報を確実に得られるようにすることは、誰もが暮らしやすい社会を築いていくために極めて重要です。

しかしながら、障害のある人に対する情報提供の配慮が欠けているという相談が多く寄せられ、平成20年7月に開催された「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり推進会議」(◇p.57)において、「コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮」についての課題解決に取り組んでいくことが決定されました。

県民の知る権利を保障するためには、情報を受け取る権利と情報を発信する権利が保障されていなくてはなりません(これを以下「情報保障」といいます。)、行政と障害のある人との関係においては、行政が障害特性に応じて、障害のある人が情報を受け取る際及び行政に情報を発信する際のバリアを解消するための配慮を実施することが必要となります。

そこで県では、障害のある人の情報バリアを解消し、知る権利を保障するという観点から、コミュニケーションに障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮についてのガイドラインを作成し、県の各機関で実施していくとともに、作成したガイドラインを市町村や関係機関等へ周知・普及を図っていくこととしました。

## 2 ガイドラインの位置付け

このガイドラインは、障害のある人に対する情報保障を確保するため、県民サービスとして、県の各機関が行うべき配慮の指針を示し、各機関が実践する際、これに沿った対応をするよう努めることとします。

すぐに実践できるものは率先して行い、すぐに実践が困難なものでも実現に向けて検討を行い、やれるところから一步一步対応していくこととします。

また、作成したガイドラインは、市町村や関係機関等に対しても周知し、コミュニケーションに障害のある人の情報保障に必要な配慮を検討し実施していただくよう働きかけていくとともに、「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり推進会議」を通じて民間団体や企業へも周知し協力を呼びかけていくこととします。

### 3 ガイドラインの構成等

本ガイドラインでは、以下、情報保障の配慮の基本について記載した後、障害の種別ごとに配慮が必要な事項を記載しました。

また、ホームページや広報番組・広報ビデオの配慮及び災害時等緊急時における情報提供の配慮については最後にまとめて記載しました。

### 4 情報保障の配慮の基本

障害のある人への情報保障に当たっては、以下の点を配慮の基本とします。

- 情報の重要性を認識し、障害のある人が障害のない人と同じように情報提供が受けられるよう工夫します。
- 障害のある人の意向を尊重し、できる限りの配慮をします。
- 障害特性に応じて、どのような配慮が必要か考えて行動します。
- 障害の内容や程度は個人差があり、配慮を実施する場合には、本ガイドラインを参考としつつも、柔軟に対応し、ガイドラインの内容を押し付けたりしないようにします。
- 障害のある人の立場に立って、「わかりやすく」「ていねいに」情報提供します。
- 障害のある人へ説明する際は、行き違いのないように、できるだけ文書やメモ等を渡し、障害のある人が後で確認ができるようにします。

- 障害のある人が意思表示したり、情報発信する際のバリアを取り除くように努めます。
- 障害のある人の人格を尊重し、プライバシーを守ります。
- 判断能力が十分でない障害のある子どもに対する情報提供については、学校や施設、障害者団体等と連携して、その保護者等へ情報を提供するようにします。

(凡例)

◇は、巻末に用語説明があることを示します。参照ページを記載しています。

## Ⅱ 各論

### 1 視覚障害のある人に対する配慮

#### (1) 視覚障害のある人の障害特性

視力、視野、色覚など、見る機能についての障害です。

人によって見え方は多様で、全く見えない人（全盲）から、見えにくい人（弱視、Low Vision ◇p.58）までいます。

見えにくい人には、次のような人がいます。

- ぼやける、細かい部分がよくわからない
- 見える範囲が狭い（視野狭窄…中心しか見えない、周辺部しか見えない、片側半分しか見えないなど様々です。）
- 光がまぶしいと順応できない（光覚障害）
- 暗い所で見えにくい（光覚障害）
- 特定の色が区別できない、わかりにくい（色覚異常 ◇p.58）

など、様々な人がいます。

したがって、文字を読めても、歩くときに障害物にぶつかったりする人もいれば、歩行にはさほど困難はないものの、文字を読めない人もいます。

また、先天性の障害か、中途の障害かによっても、障害の内容には個人差があります。（例えば、先天性の障害がある人は、点字の教育を受けている人が多いですが、成人してから障害を有するようになった人は点字を学ぶ機会がなく点字ができない人が多くなっています。）

なお、色覚異常や光覚障害については、身体障害者福祉法で定める視覚障害には当たらないため、身体障害者手帳は交付されませんが、視覚に不自由があるため、配慮が必要です。

### 【主な特徴】

- ア. 全盲の人では、音声や点字、触覚により情報を得ている人が多いです。
- イ. 弱視の人では、音声や拡大文字により情報を得ている人が多いです。
- ウ. 点字は、重要な情報伝達手段ですが、中途失明者など、点字を読めない人の方が圧倒的に多くなっています。
- エ. 重度障害の人は視覚を使って文字の読み書きをすることは困難です。補助者による代読や代筆を必要とすることが多いです。
- オ. パソコン、インターネットの利用率は、若い人では高いですが、高齢の人は低く、個人差も大きくなっています。
- カ. 慣れていない場所では、一人での移動が困難です。案内や誘導が必要になります。

### 【視覚障害のある人のさまざまなコミュニケーション手段】

#### ① 点字

全盲の人等が指先の触覚により読解する記号文字です。たて3点横2列の6つの凸状の点の組合せにより、五十音や数字、アルファベット、記号を表します。漢字はありません。

点字を知らない人でも、自動点訳ソフトをインストールしたパソコンを使って、活字を点字に翻訳し、点字プリンタで印刷することができます。

(点字の例)

・ -	- -	・ -	・ ・	- -
・ ・	- ・	- -	・ -	- ・
・ -	- -	・ ・	- ・	・ ・
ち	ば	け	ん	



## ② 拡大文字

---

弱視の人が読めるように通常の文字の大きさを拡大したものです。

文字の大きさは、学校の拡大教科書では、22ポイントを基準に18ポイントから26ポイント（小学校3年までは発達段階を考慮して26ポイントを基準に22ポイントから30ポイント）程度とされています。

## ③ 音声テープ、CD

---

情報提供者等が文字情報を音声でテープやCDに録音したものです。

(参考)

県では、ちば県民だより、ちば県議会だより等の掲載記事の中から編集した情報を「声の広報紙」としてテープに録音し、希望者に配布する事業を実施しています。
--

## ④ 活字文書読上げ装置

---

印刷物に掲載されている情報をデジタルに変換した音声コード（◇p.59）を読み取るための機器です。この機器が音声で活字情報を読み上げてくれます。以下のとおり、スピーチオプラスとテルミーがあります。

活字文書読上げ装置を活用するには、印刷物に音声コードを添付することが必要です。そのためには、音声コード作成ソフトをパソコンにインストールする必要がありますが、販売元のホームページからダウンロードすることが可能です。

商品名	スピーチオプラス	テルミー
写 真		
販売元	廣濟堂スピーチオ販売(株)	日本福祉サービス(株)
音声コード 作成ソフト	SP Code Maker － One Click Edition	Tellme Cast

#### ⑤ パソコン音声読み上げソフト

パソコンにインストールすることにより、パソコンの画面に表示されている内容やユーザーの操作などを合成音声によって読み上げるソフトウェアです。大きく分けて、ウェブページの内容やユーザーの操作だけを読み上げる音声ブラウザ（◇p. 59）と、ウェブページの内容だけでなく、ワードやエクセルなどのソフトウェアについても表示内容や操作を読み上げるスクリーンリーダー（◇p. 60）があります。

電子メールソフトについては、スクリーンリーダーを活用して音声の読み上げをするもののほか、読み上げ機能を内在している視覚障害者専用の電子メールソフトがあります。

#### ⑥ 点字ディスプレイ

パソコンに接続し、パソコン画面に表示されている文字を点字で表示する機器です。点が浮き上がって出てきます。



## (2) 視覚障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮

### ア 文書や冊子、パンフレット、チラシ等の印刷物の配慮

(ア) 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、重要なものには、音声化又は点字若しくは拡大文字により情報を提供します。

- 具体的にどのような印刷物に優先的に配慮を実施していくのか、また、どのような方法で配慮を実施していくのかは、障害のある人のニーズをよく把握して決定します。
- 音声化については、音声テープ、CD、テキストデータ（◇p. 58）、音声コード、QRコード（◇p. 59）などにより提供するほか、代読や電話連絡で対応します。
- 音声コードを添付した文書を増やすとともに、音声コード及び音声コード作成ソフト並びに活字文書読上げ装置の周知に努めます。
- 点字が読める人の割合は視覚障害のある方の1割程度と言われており、決して高くありませんが、点字は重要な情報伝達手段であり、点訳の要望があれば極力対応します。
- 点訳する場合、表や写真等にはできるだけ説明文を入れますが、これらを省略する場合は、その旨の注意書きを付けるようにします。

(イ) 回答の提出を求める文書は、期限までに余裕をもって送付します。

(一人暮らしの人や周囲に書類の代読や代筆の援助依頼できる人

がない人などは、援助者を探すのに時間がかかる場合があります。)

(ウ) 文字の字体、大きさ、スペース等に注意し、読みやすく工夫します。

- 斜体や影付文字をむやみに使用しません。
- 太字を効果的に用います。
- 行間や文字間が極端に広くなっていたり、逆に狭くなっていないか注意します。
- 文字の背景を工夫します。例えば、黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはっきり見えると言われていています。(ただし、個人差がありますので、押し付けにならないように注意します。)
- 弱視の人向けの拡大文字は、22ポイント、太ゴシック体を標準として作成します。  
(ゴシック体は太さが均一なので読みやすいと言われていています。)

(エ) 複数の色を使う場合は、色覚異常の人のことも考慮し、色の区別がしやすいように、組み合わせに注意し、むやみにいろいろな色を使いません。

○ 区別のつきやすい色

紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒など。

× 区別のつきにくい色

赤と緑、オレンジと黄緑、緑と茶、青と紫、白と黄色、水色と緑、黒とグレーなど。

(オ) 県の機関からの文書であることが点字使用者にわかるよう、封筒の表面に印(しるし)を施すように努めます。

- 浮き出しマークを付けたり、点字シール（「千葉県」、「千葉県〇〇課」又は「千葉県〇〇センター」などと表記）を貼るなどの方法で対応します。
- 個人情報が含まれるような重要な文書や資料には、視覚障害のある人にもそのことがわかるようなサインを封筒の表面に施すことを検討します。  
（こうした配慮をすることによって、視覚障害のある人が誰に代読を依頼できるか判断ができます。）

（カ）録音図書を作成する場合には、DAISY（デイジー ◇p. 60）規格に則り作成します。

#### イ 電子メールの活用及び配慮

---

（ア）視覚障害のある人から要望がある場合、情報の内容によっては、電子メールで情報提供を行うことも検討します。

（イ）できるだけ添付ファイルを使用せず、メールの文章中にテキストで書くようにします。

#### ウ 窓口や受付での配慮

---

（ア）入口付近で困っていそうな人がいたら、自分から、「〇〇課の〇〇です。何かお手伝いすることはありますか？」などと声をかけます。声かけは、介添えの人ではなく、直接本人に対して行い、本人がわかるようにします。

（イ）周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、いす等に案内し、順番が来たら名前を呼んで知らせます。

（ウ）視覚障害のある人が訪問することの多い機関では、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します。

- (エ) 身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）（◇p. 61）の受入れを徹底し、各機関・施設の入口に「ほじょ犬ステッカー」を貼ります。（身体障害者補助犬法第7条で、国及び地方公共団体等が管理する施設を身体障害者が利用する場合において、身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならないことが規定されています。）



← この「ほじょ犬ステッカー」は、厚生労働省が作成したもので、身体障害者補助犬を受け入れるという意思表示をするものです。

- (オ) 視覚障害のある人が訪問する機関には、ニーズに応じて、誘導用ブロックの設置を検討します。また、身体障害者補助犬のトイレの場所を確保します。
- (カ) 窓口で金銭の收受を行う場合は、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら行います。その際、金額を他人に知られないよう配慮します。

## エ 対話の際の配慮

---

- (ア) できるだけ、静かな場所で対応します。
- (イ) 部屋の様子と席の位置を説明します。光を感じることもできる人については、部屋の明るさが適当かどうか確認します。（まぶしくて困る人もいれば、十分な明るさを必要とする人もいます。まぶしさを訴える人の場合は、太陽光が正面から当たらないように配慮します。）

- (ウ) 相談や説明を行う際は、自分や同席者の肩書と名前を名乗った上で、具体的な言葉でわかりやすく説明します。
- (エ) 一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- (オ) 方向や位置を説明するときは、視覚障害のある人を基準に左右や前後を表現します。(向かい合うと、説明者とは左右が反対になります。)
- (カ) 書類の読み上げは、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みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- (キ) 本人の自筆を必要とする書類かどうか見直しを行います。書類にサインしてもらう際は、サインをしやすいように、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるなどの工夫をします。
- (ク) 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ます。その際は、代筆をする職員以外の職員が代筆に立ち会います。周りの人に住所や電話番号などプライバシーを知られないように注意して内容を読み上げ、本人に確認してもらいます。

## オ 会議や講演会、研修会等の際の配慮

---

### (ア) 会議等の運営

- 案内や通知をする際は、当日の配慮について事前に希望を聞くようにします。
- 会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのか視覚障害のある人にわかるよう自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。

(イ) 代読・代筆者の配置の検討

- 障害のある人の希望によって、代読・代筆者を配置することを検討します。

(ウ) 誘導の援助

- 視覚障害のある人を誘導する場合には、必ず声をかけてから行きます。無言で腕を引っ張ったりしてはいけません。
- 白杖や身体障害者補助犬を引っ張ってはいけません。
- 誘導の援助は、一般的には、白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、腕や肩につかまってもらい、歩く速度は視覚障害のある人に合わせます。
- 誘導中は、周囲の状況をよく説明します。たとえば、段差や階段の前では一旦止まって、「下りの階段です」などと説明します。
- 周りの状況を説明するのに、「あっち」、「こっち」等の指示語は用いません。また、色の情報だけで説明しないようにします。「正面3歩前が入口です」などと具体的に説明します。

(エ) 点字又は拡大文字等による資料提供

- 要望に応じて、点字又は拡大文字、テキストデータの資料を作成し、極力あらかじめ配付します。
- また、要望があれば、音声データの準備も検討します。
- 一般の活字資料と点字又は拡大文字の資料のページが一致しないので、それぞれのページの対応がわかるようにして当事者に案内するように努めます。

(オ) 席の配慮

- 弱視の人がパワーポイントの資料を見やすいように、できるだけスクリーンに近い席を確保します。



#### (カ) 照明器具の配慮

- パワーポイントを使用する講師も多いですが、使用時に周りの照明を消すと、暗くて手元の資料が読めなくなることもあるので、参加する障害当事者に手元を照らす照明器具をあらかじめ準備して持参してもらうか、主催者側で準備するようにします。

#### (キ) 講師への情報提供

- 講師に対して、あらかじめどのような障害のある人が参加するのかわかっているならば、説明の方法を工夫することもできるので、情報提供を行います。

### カ その他の情報提供の配慮

---

#### (ア) 自動応答の電話による情報提供サービス

- 紙媒体以外で時間に関係なく利用できるような代替手段として実施を検討します。

#### (イ) 建物の案内掲示板等の案内表示や掲示の位置の工夫

- 建物の案内掲示板がどこにあるのか、また、どんな配慮がなされているのかを、ホームページ等に掲載するなど、視覚障害のある人へ周知を図ります。
- 建物の案内掲示板の文字に点字を付けるほか、弱視の人にも見やすいように文字表示や掲示の位置を工夫します。
- 建物の案内掲示板は、常に新しく書き直せるようにした上で、変更が生じた都度情報を更新します。

### キ 行政に対する情報発信の配慮

---

#### (ア) 投稿メールの受付

- 各機関において、できる限り組織アドレスを公開し、県民から投稿メールを受け付けられるようにします。

#### (イ) ちば電子申請・届出サービス（◇p. 61）の推進

- いつでも、どこでも、申請や届出等の手続がインターネットでオンラインにより行える「ちば電子申請・届出サービス」の拡充を検討します。
- また、併せて、視覚障害のある人がウェブ上の定められた様式に必要な事項を正しく記入するにはかなりの熟練を要することから、視覚障害のある人の多くは、電子申請・届出に対応することは困難なので、従来どおり書面の提出による方法でも対応します。

(ウ) 障害者の情報活用への支援

- 多くの障害者がITを活用して情報発信ができるよう、障害者ITサポートセンター（◇p. 62）事業を実施します。

## 2 聴覚障害のある人に対する配慮

### (1) 聴覚障害のある人の障害特性

聴力を中心とする「聞く」ことについての障害です。

人によって聞こえ方は多様です。補聴器がなくてもなんとかか会話が聞き取れる人から、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器をつけると大きな音はわかるが会話は聞き取れない人、全く聞こえない人まで様々で、他にも片耳はよく聞こえるが、もう一方の耳が聞こえない人もいます。

言葉を覚える前に失聴した人などは、自身の発声・発語を確認することが困難となることから、二次的障害として、言語の発達に遅れが見られることがあります。

聞こえないことに起因する二次的障害は、他に、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があります。

聴覚障害者には、ろう者、中途失聴・難聴者がいます。

#### ※ ろう者

手話を主な使用言語とし、音声語の一部（書記語・文字）も使用する聴覚障害者で、音声語を習得する前に失聴した人が多いです。自らを「難聴者」ではなく「ろう者」と認識しています。

#### ※ 中途失聴・難聴者

音声語を主な使用言語とする聴覚障害者で、自らを「ろう者」ではなく「難聴者」と認識しています。

## 【主な特徴】

- ア. 外見からは、その障害の有無がわかりにくいため、挨拶をしたのに返事をせず無視されたと誤解されたりすることがあるなど、対人関係にバリアが生じたりしています。
- イ. 発声・発語として上手に話せる人と話せない人がいます。話せない人だと、コミュニケーションに制約が生じます。また、話せる場合には、相手の話が聞こえていると周りに誤解されてしまうことがあります。
- ウ. 文字や図などによる視覚情報の配慮が必要となります。
- エ. さまざまな環境や要素により、音声での会話のほか、手話、指文字、筆談、口話など、必要とするコミュニケーションの方法に個人差があります。これらの中の1つの方法だけではなく、いくつかを組み合わせる人がいます。
- オ. 補聴器で聞こえを補ったり、最近では人工内耳を装着している人も増えています。

## 【聴覚障害のある人のさまざまなコミュニケーション手段】

### ① 手話

-----  
手の形と位置や動きなどによって表現する視覚的な言語であり、音声言語とは別の体系を持ちます。表情や上体の動きを含めて表現します。

ろう者同士又はろう者と聞こえる人とのコミュニケーション手段となります。

### ② 指文字

-----  
手指の形や動きで五十音を表現するもので、手話と併用して用いられています。

### ③ 読話、口話

-----

話し手の唇の動きや表情から話の内容を読み取る方法です。この「読話」と訓練で話せるようになる「発語」で意思伝達する方法を「口話」と言います。読話は勘に頼る部分が大きく不確実であり、集中を必要とするため精神的に極度の疲労を伴います。

#### ④ 要約筆記

聞こえる人が聴き取った話の要点を聴覚障害のある人に文字で伝えます。

個人が利用するノートテイク、会議や講演会などたくさんの人が利用する全体投影（OHP又はOHCやパソコンを使用）があります。

#### ⑤ 筆談

メモなどにより互いに文字を書いて意思を伝え合います。紙がないときは、手のひらに書いたり、宙に書く（空書き）こともできます。

#### ⑥ その他

- キュードスピーチ

口話を補助するというコミュニケーション方法であり、母音の口形とともに手指のサインで表現します。

### (2) 聴覚障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮

#### ア 文書や冊子、パンフレット、チラシ等の印刷物の配慮

- 問い合わせ先に電話番号だけでなく、FAXやメールアドレスを表記し、問い合わせがあった場合には、できるだけ迅速に対応します。

(聴覚障害のある人の大多数は、電話を使うことが困難です。このことを踏まえて印刷物を作成する必要があります。)

#### イ 電子メールやFAXによる情報提供

一般向けに音声で提供する情報は、聴覚障害のある人には届かないことから、希望があれば、電子メールやFAXによる情報提供を行うように努めます。

## ウ 窓口や受付での配慮

(ア)「耳マーク」を窓口や受付に掲示し、耳が不自由で筆談等の必要な人に筆談等の配慮をします。(ただし、文字の読み書きが苦手などの理由で筆談が困難な人もいますので、聴覚障害のある人が窓口に来られたときには、どんな配慮をすればよいか、本人に尋ねるなどして確認し、できるだけ希望に沿った対応をするようにします。)



← この耳マークは、社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っているもので、耳の不自由な人が自分は耳が不自由であることを表すのに使用されるほか、自治体、病院、銀行などが、このマークを掲示し、耳の不自由な人から申し出があれば筆談等必要な援助を行うという意思表示をするのに用いられます。

- 筆談を必要とする人等のために、筆記用具やメモ用紙を窓口準備しておくか、または筆談ボードを必要に応じ配備します。
- 聴覚障害のある人が多く訪問する窓口では、スムーズに案内や説明を行えるよう、あらかじめ筆談用の文言を記載した文書（例えば、「御用件は何ですか。」、「この用紙に必要事項を記載してください。」など）を用意します。

(イ) 手話通訳のできる職員がいる場合、可能な限り窓口の近くに配置するようにします。

(ウ) 窓口の順番を電光掲示板など音声以外で知らせる工夫をします。

- 番号札を取る場合は、その手順を示す表示板を設置するなど、

わかりやすく案内します。

- 電光掲示板で知らせる場合は、順番を待っている人が番号を十分に確認できるよう、しばらく点灯するようにします。もし、その番号の人が窓口に来ない場合は、用が済むまでその番号を点灯したまま次の人の番号を点灯するか、来なかった人の番号を消して後で適当な時に再度点灯するようにします。  
(番号表示をすぐに消してしまうと、見逃してしまう人も多いです。電光掲示板と併せて音声案内をする場合でも耳の不自由な人は聴き取ることが困難ですので、配慮が必要です。)
- 電光掲示板がない場合は、呼び出しの合図がわかるように、例えば、振動で伝える携帯受信機を受付に備え、これを貸し出し、バイブレーションにより呼び出すことも検討します。

(エ) 文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います。

## エ 対話の際の配慮

---

(ア) できるだけ静かな場所で対応します。

- 難聴者や補聴器等で聴力のある人の場合、できるだけ騒音や雑音の少ない場所で対応します。
- ろう者や聴力のほとんどない人の場合、できるだけ人目の少ない、人の出入りの少ない場所で対応します。

(イ) ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をし、相手方がきちんと内容を理解できているか確認します。重要な点は紙に書いて渡して確認します。

(ウ) ろう者と対話をする場合には、手話通訳者の方を見るのではなく、ろう者本人を見て話します。声を大きくしても聞こえませんが、耳に近付けて話さないようにします。

(エ) ろう者で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ます。近づき過ぎたり遠過ぎたりすると読み取りにくくなります。

(オ) 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ます。3メートル以上離れると、ことばがマイクに届かなくなります。

(カ) 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ます。急に話しかけられても気づかない場合があるので、合図をしてから話しかけます。

#### オ 会議や講演会、研修会等の際の配慮

---

(ア) 県が主催する会議や講演会、研修会等については、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（◇p.62）の設置等の配慮をします。

- 参加者が限定されており、手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システムの設置等の配慮が必要な人が参加するかどうか事前に確認ができる場合は、出欠を確認し、必要とされる配慮を実施します。
- 参加者が不特定多数であって、事前に手話通訳等の配慮が必要な人の参加があるかどうか分からない場合には、開催案内や通知、広報等に配慮が必要な人は事前に申し出てもらうように記載し、申し出があった場合には必要とされる配慮を実施します。
- 大勢の参加者が見込まれる講演会、研修会等においては、最初から手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システムの設置等の配慮を行うことを検討します。
- 最初から配慮を行う場合には、開催案内や通知、広報等に手話通訳、要約筆記、補聴援助システムの有無等を記載します。



- 磁気ループなどが常設されている場合、聴覚障害者用の座席がわかるように、設置場所の案内を明記し、受信機の貸出方法などもわかりやすく掲示します。
- 施設内の会議室や研修室用として、携帯型補聴援助システム（磁気ループやFM補聴システムなど）を貸出備品として備えることを検討します。

(イ) 出席予定の聴覚障害者に事前に資料等を送付します。

(説明する人の話を手話通訳や要約筆記を通して聞きながら、資料等を同時進行で読むことは困難です。)

(ウ) 聴覚障害のある人の席の位置に配慮をします。

- 読話を必要とする人や難聴者の席は、最前列に配置します。
- 手話通訳や要約筆記の必要な人には、手話通訳やスクリーンの見やすい前の方の席を確保するようにします。  
(周りの様子や情報も分かるので、最前列を敬遠し、そこよりも1～2席以上後ろの席の方がよいというろう者もいます。当事者の希望を事前に把握するようにします。)
- 講演会や研修会で、講師等がパワーポイントを使用するため部屋を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記の内容が読めるように注す照明等の配慮をします。

(エ) 会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのか聴覚障害のある人にわかるよう、自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。(手話通訳者が、発言者の名前を聴覚障害のある人に伝えます。)

#### カ 手話通訳・要約筆記の緊急派遣の検討

-----  
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します。

#### キ 行政に対する情報発信

---

F A X や電子メールによる連絡を受け付けます。

- 聴覚障害のある人から、F A X や電子メールを受け取ったら、受信したという返信を迅速に行います。(この返信を必要とする人には、F A X にその旨記載したり、メールに「開封メッセージを受け取る」オプションを付けてもらうよう求めます。)
- 警察本部通信指令室で運用している「F A X ・メール 110 番システム」について周知を図ります。

#### F A X 110 番

F A X 0120-110-294

(フリーダイヤル ひやくとうばん ふくし)

#### メール 110 番

言葉や聴覚に障害のある人が屋外等で事件や事故に遭った時に、携帯電話を利用して 110 番通報するものです。

110 番通報用アドレス <http://chiba110.jp>

・インターネットに接続できる携帯電話から、110 番通報用アドレスにアクセスします。

通報可能な契約機種 NTT ドコモ : i-mode

au : E Z ウェブ

SoftBank : Yahoo!ケータイ

・受付画面に従って必要事項(事件か事故か、場所はどこか、けが人はいるか、簡単な内容、通報者の名前・電話番号等)を入力して送信した後、引き続き通信指令室と文字対話形式による質疑

応答により、詳しい事案内容を通報することができます。

- ・カメラ付き携帯電話からの画像の添付が可能です。
- ・GPS機能付き携帯電話であれば通報場所の特定が容易にできます。

### 3 盲ろうの人に対する配慮

#### (1) 盲ろうの人の障害特性

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人を言います。盲ろう者には、全く見えなくて全く聞こえない人から、少し見えて少し聞こえる人までさまざまです。

一般的には、次の4種に大別されます。

- 全盲ろう 全く見えなくて全く聞こえない人
- 全盲難聴 全く見えなくて少し聞こえる人
- 弱視ろう 少し見えて全く聞こえない人
- 弱視難聴 少し見えて少し聞こえる人

障害の発生時期や障害の程度が異なるため、人によって情報の取得方法、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ります。

例えば、盲ろう者で、目の障害が先に現れ、さらに後から耳にも障害が現れた人（盲ベース）は、点字を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。一方、耳の障害が先で、後から目にも障害が現れた人（ろうベース）は、手話を主なコミュニケーション手段にしている人が多いです。

盲ろう者の中には、点字や手話のコミュニケーションの方法を学んだことのない人もいます。途中からこれらを学ぶ困難さもあります。そこで、手のひらに文字を書いてもらう方法や、紙に大きな字を書いて筆談するなどのコミュニケーション手段を用いたりすることもあります。このように、盲ろう者一人ひとりのコミュニケーション手段は様々です。

### 【主な特徴】

- ア. コミュニケーション、外出（移動）、情報収集の3つの面で困難さがあります。
- イ. 通訳・介助者のサポートが必要です。
- ウ. 人によりコミュニケーション手段が異なります。
- エ. 音声を出して話すことのできる人とできない人がいます。

### 【盲ろう者のさまざまなコミュニケーション手段】

#### ◆受信（盲ろう者へ）

- 触手話

発信者が手話を表しそれを盲ろう者が触って読み取る方法です。

また、発信者が盲ろう者の手を取って手話の形をつくり、それを盲ろう者が読み取る方法もありますが、伝えるのに時間と労力がかかります。

- 接近手話

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者が盲ろう者の視力や視野に適した位置で手話を表現し、盲ろう者は手話を目で見て読み取ります。

- 指文字

手の形を文字言語に対応させた視覚言語です。日本語の50音に対応した50音式と、アルファベットに対応したローマ字式があります。全盲の盲ろう者で、手で触って読み取る人もいます。

- 指点字

盲ろう者の指（左右の人差し指、中指、薬指の計6本）を点字タイプライターのキーに見立て、通訳者が直接盲ろう者の指に点字を打つ方法です。

- 点字（【視覚障害のある人のさまざまなコミュニケーション手段 p. 7】に説明があります。）

盲ろう者特有の方法として、通訳者が点字タイプライターで打

った点字が紙テープで送られてきて、それを盲ろう者が読み取る  
ブリスタ通訳があります。

- 手書き文字（手のひら書き）

通訳者が人さし指で、盲ろう者の手のひらにひらがなやカタカナ、漢字などを書きます。あるいは、盲ろう者の指を取ってもう一方の手のひらや机などに書く方法もあります。

- 音声

通訳者が聴力の残っている盲ろう者の耳や補聴器などに向かって音声で話しかけます。

- 筆記

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者が紙などにサインペンなどの太めのペンで、大きめに書いていく方法です。盲ろう者の見やすい大きさ、太さ、間隔で書いて伝えます。

- パソコン

視力の残っている盲ろう者が用います。通訳者がパソコンに文字を打ち込み、画面に現れた文字を盲ろう者が読み取ります。文字の大きさ、色の反転、明るさを見やすい環境に調整でき、手書きに比べ早いという利点があります。点字ディスプレイとつなげて使う盲ろう者もいます。

#### ◆発信（盲ろう者から相手へ）

音声で話せる人は、ほとんど音声でコミュニケーションを図ります。

しかし、盲ろう者が先天若しくは乳幼児期に聴覚障害を有し、聾学校で教育を受けた場合、その人は手話や指文字、キュードスピーチを用いて自分の意思を表現する場合があります。

また、視覚と聴覚の両方の障害が先天若しくは乳幼児期であった場合は、指文字で意思を表現する場合があります。

## (2) 盲ろうの方の情報保障に必要な行政の配慮

---

1 (2) 及び2 (2) (p. 10~17, 20~26) に記載した内容に留意するほか、次のような配慮をします。

### ア 電子メールの配慮

---

全盲難聴、弱視難聴の方にも読めるよう、電子メールを使う際は、添付ファイルを使用せず、メールの文章中にテキストで書きます。

### イ 窓口での配慮

---

#### (ア) 筆談の対応

視力の残っている盲ろう者から筆談の依頼を受けた場合は、筆談に応じます。盲ろう者の視力、視野に応じて、盲ろう者が見やすい大きさ、太さ、間隔で書きます。

#### (イ) 対話の配慮

- 盲ろう者が通訳・介助員と一緒に窓口に来られた場合、盲ろう者が主体ですので、盲ろう者の意思を確認しながら話をします。
- 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します。

#### (ウ) 代筆の配慮

盲ろう者は、障害のために自筆が困難ですので、窓口の職員が代筆するか、通訳・介助員に代筆してもらうようにします。

### ウ 会議や講演会、研修会等の際の配慮

---

#### (ア) 盲ろう者個人の障害に応じた、点字、拡大文字等による資料作成及び資料の事前配付

- 指点字や触手話のコミュニケーションをとっていると、資料を

同時に読むことは困難ですので、資料を事前に送付します。

- 発言する人は、毎回氏名を言ってから、ゆっくりと、語句と語句の間は間（ま）を空けて発言するようにします。（通訳・介助員が通訳しやすくなりますし、盲ろう者も読み取りやすくなります。）

#### （イ）盲ろう者向け通訳・介助員の配置

県が主催する会議に盲ろう者が出席する場合には、通訳・介助員を配置します。会議の際は、活字資料を配付します。

#### （ウ）座席の配慮

- 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、テーブルを用意します。
- 手話をコミュニケーション手段とする人の場合、通訳者と向かい合わせの席にします。また、手話を読みやすいように部屋の明るさにも注意します。



## 4 音声機能・言語機能障害のある人への配慮

### (1) 音声機能・言語機能障害のある人の障害特性

音声機能障害は、喉頭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言います。例えば、無喉頭や、発声筋麻痺などにより音が出ない場合などです。

言語機能障害は、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言います。例えば、脳梗塞等による失語症や、先天性ろうあ者（◇p.62）の二次的障害（生まれつき聞こえない、話せないため、結果として言語機能に障害がある）などがあります。

#### 【主な特徴】

ア. 外見からは、障害のあることが分かりません。

イ. 言語機能障害のある人は、その原因によっては、聴覚障害を伴う場合があります。

### (2) 音声機能・言語機能障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮

#### ア 窓口での配慮

- 窓口で筆談を求められたら、筆談に応じます。  
必要に応じて筆談を行うのに便利な筆談ボードを準備します。
- 発声や筆談が困難な人のために、50音の文字盤のキーを押してメッセージを作り、それを音声出力するとともに画面表示するコミュニケーション機器があるので、現場での必要に応じて、これを用意することも検討します。

#### イ 対話の際の配慮

- 対話は、なるべく静かな場所で行います。  
(音声機能障害の人は、声が出ても低音のため明瞭度が悪いからです。)

- 言語機能障害の人への対応は、言葉の1つ1つを聞き分ける必要があります。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙に書いてもらい内容を確認します。

#### ウ 会議や講演会、研修会等の際の配慮

---

- 小さな会場であっても、マイクの用意をします。

## 5 知的障害、重症心身障害のある人への配慮

### (1) 知的障害のある人の障害特性

知的障害のある人は、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おり、日常生活に支障が生じているため、何らかの福祉的な援助を必要としています。障害の程度により必要な援助の度合いにも差があります。

#### 【主な特徴】

- ア. 複雑な事柄や抽象的な概念を理解しにくく、こみいった文章や会話を理解することが不得手です。
- イ. 漢字の読み書きが不十分で、おつりのやりとりのような計算が苦手な人もいます。
- ウ. 人にもものを尋ねたり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しい人もいます。
- エ. 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人もいます。
- オ. 一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。

### (2) 重症心身障害の人の障害特性

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言います。

### 【主な特徴】

- ア. ほとんど寝たきりであるため、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を必要とします
- イ. 言語による理解は困難です。声は出せますがほとんど話すことができません。意思は口の動きや身振り、目での訴えなどで伝えますが、常時介護している人でないと理解はしにくいです。
- ウ. 医療的ケアが必要です。中には、食べ物を鼻から胃へ注入する管をつけたり、呼吸もうまくできないため人工呼吸器をつけたりして命を守っているなど、常に医師の管理が必要な人もいます。

## (3) 知的障害、重症心身障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮

### ア 文書や資料の配慮

特に知的障害のある人を対象として文書や資料を作成する必要がある場合、一般の人を対象として作成する文書や資料をそのまま使うことはせず、知的障害のある人にとってわかりやすいものを作成し、配付します。

- 文書や資料にはひらがなでふりがなをふり、行間を広めにとります。
- 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します。
- 短い文章で要点を伝えるようにします。
- 「代名詞、前記（前述）、次のとおり」などは、わかりにくいので使用を避けます。
- ( ) による説明の挿入は短いもののみとします。
- 理解しやすいように、絵や記号、図を使うことも検討します。

### イ 書類の記入の配慮

- 書類の氏名欄に、ふりがなを書けるようにします。（間違った氏名の読み方で呼ばれると、自分のことだとわからず、返事がで

きません。)

- 書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆したり、見本を示すなどの援助を行います。

#### ウ 説明の際の配慮

---

- 穏やかな口調で話しかけます。
- 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します。
- ポイントを明確に、センテンスは短く、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します。
- ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明します。
- 相手の表情を見ながら話し、要点を理解できたか、ときには要点を言葉で言ってもらうなどして、丁寧に確認します。
- 伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。
- 大切なことはメモに書いて渡します。
- 家族や施設職員等の同席を求める場合は、必ず本人の同意を得て行います。(これらの人へ連絡をとる場合、本人の前で電話するなどの配慮をします。) この場合でも、必ず本人に要点や意思を確認します。
- 重症心身障害児(者)の場合、親や家族にも情報を届けます。
- 医療的ケアの必要な子どもを在宅介護している親などは、介護にかかりきりで情報を得にくいことが多いので、必要に応じて一般の広報とは別に個別に連絡するなどの配慮を行います。

#### エ 案内板や窓口表示の配慮

---

- 必要に応じて、ふりがなをつけたり、図や記号、絵でわかりやすく表示します。

## 6 発達障害、高次脳機能障害、精神障害のある人への配慮

### (1) 発達障害のある人の障害特性

発達障害とは、主に脳機能の障害であって、その症状が通常低年齢（18歳くらいまで）で発現するもので、次のように分類されています。

- ① 広汎性発達障害（PDD）…自閉症やアスペルガー症候群など。
- ② 学習障害（LD）
- ③ 注意欠陥多動性障害（ADHD）
- ④ その他これに類する脳機能の障害

#### 【主な特徴】

##### ア. 自閉症

- 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です。
- 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ります。
- 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、近くの人の手を引っ張るなどの行動をします。
- 自分のルールを曲げず、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抵抗したりします。

##### イ. アスペルガー症候群

- 知的発達の遅れを伴わず、かつ、自閉症の特徴のうち言葉の発達の遅れを伴わないものです。人の気持ちを理解するのが苦手で、コミュニケーションが難しく、関心のあることばかり一方的に話す人もいます。

#### ウ. 学習障害（LD）

- 基本的には全般的な知的発達に遅れはありませんが、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します。人の表情や会話の意味、その場の雰囲気分からないことなどがあります。

#### エ. 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します。
- 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、考えもせずに衝動的に行動したりします。

### （2）高次脳機能障害の人の障害特性

高次脳機能障害とは、脳卒中や、交通事故、頭部のけがなどで脳が損傷を受けたため、言語や記憶などの機能に障害が起きた状態を言います。注意力や集中力の低下、比較的古い記憶は保たれているのに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ります。

#### 【主な特徴】

- ア. 外見からは、障害のあることがわかりにくいです。
- イ. 本人自身も障害を十分認識できていないことが多いです。
- 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く、医療従事者が気づきにくいです。
- 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ります。

### 【主な症状】

- 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。
- 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混乱する。
- 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。
- 社会的行動障害  
すぐ怒ったり笑ったり、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。

### (3) 精神障害のある人の障害特性

---

精神障害とは、統合失調症、うつ病等の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る障害です。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ます。

### 【主な精神疾患】

- 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します。薬によりこれらの症状を抑えることもできます。思春期に発病することが多く、社会に参加しようとして参加できず、やがて追い



込まれていく「社会の入り口の病」と指摘する人もいます。およそ100人に1人がかかると言われています。

- 気分障害

主なものは「うつ病」で、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して強い苦痛を感じ、日常生活に支障が現れるまでの状態になります。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」があります。

- 不安障害

主なものとして「パニック障害」があります。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）が繰り返し起こり、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病気です。一生のうちに1~4%程度の方が罹患すると言われています。長期化すると「うつ」を併発する人が多くなっています。

- 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）を主な特徴とします。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分程度で回復することが一般的です。「てんかん」は、100~200人に1人がかかっているとされていますが、薬により約8割の方は発作をコントロールできます。

### 【主な特徴】

- ア. ストレスに弱く、疲れやすい人が多いです。
- イ. 人と対面することや、対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- ウ. 外見からは、障害のあることが分かりにくいです。
- エ. 一度に説明されても理解できない人もいます。
- オ. 緊張して上手に話せない人もいます。
- カ. 周囲から障害について理解されず、孤立していたり、病気のことを他人に知られたくないと思っている人もいます。
- キ. 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- 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ます。

## (4) 発達障害、高次脳機能障害、精神障害のある人の情報保障に必要な行政の配慮

### ア 窓口や受付での配慮

- 戸惑っている人には、やさしい口調で「どちらに御用ですか？」  
「御用件をうかがいます。」などと声かけをします。
- 声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- 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、概ねの待ち時間や対応できる時間など、あらかじめ話をします。
- 付添人と共に窓口を訪問した人について、付添人とばかり話をするのではなく、当事者と話をします。
- カウンター越しに応接するのではなく、できるだけ静かな場所で個別にゆっくりと一つ一つ用件を聞くなどの対応をとるよう努めます。

(騒々しいところで対応すると、障害特性として、周囲の音や動きで物事に集中できないため、相手の話している内容が理解できない、自分の考えもまとまらないという状態になったり、他の人の話の内容が自分を非難しているなどと誤解し急に怒り出すということもあります。)

## イ 対話の際の配慮

---

- 安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- 障害のある人が話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- 口頭で用件をうまく説明できない人の中にはメモに書いて持参することもあるので、きちんと目を通します。
- 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ります。
- 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で、わからなかったときは、「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるようにします。
- 障害のある人が言葉が出ずに困っているときは、相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人や、つじつまの合わない話をされる人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしてはいけません。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ようにします。たらい回しにはしてはいけません。
- 障害のある人が疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- 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することもあります。そのような場合は、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します。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪します。心当たりがないときも、誠意を持って関わるようにします。

#### ウ 説明の際の配慮

---

- たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいこともありますので、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します。
- 障害のある人が、相手の言ったことを繰り返すときは、その内容を理解できていないこともありますので、理解できているか確認をします。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- 伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。
- 一度にたくさんのことが覚えられない人もいますので、大切なことはメモに書いて渡します。
- 何かを頼むときには、1つずつ具体的に示します。
- 高機能自閉症（知的遅れのない自閉症）やアスペルガー症候群の人の中には、情報の取捨選択が難しい人もいますので、重要なポイントを強調して話をするようにします。
- 発達障害のある人の多くは、行政からの情報を理解することが困難なので、その場合は、本人の同意を得て、家族や学校の先生、福祉施設の職員などの支援者にも情報提供を行います。

## 7 肢体不自由な人に対する配慮

### (1) 肢体不自由な人の障害特性

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、細かいものをつかんだり握ること、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やタッチパネルの操作が困難な人がいます。

また、発声に関する器官の麻痺や不随意運動、失語症などによりコミュニケーションを取ることが困難な人もいます。

### (2) 肢体不自由な人の情報保障に必要な行政の配慮

#### ア 代筆の配慮

- 代筆をしてもよい場合で、代筆が必要と思われるときは、本人の意思を確認してから代筆をします。
- 片側の手に麻痺のある人の場合、紙が動かないように文鎮などで押さえます。(小さい紙ほど動きやすく書きにくいものです。)

#### イ 窓口や受付での配慮

- 車いす使用の人には、少しかがんで、目線が合う高さでお話します。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するよう努めます。
- 肢体不自由の人などが多く訪問する機関では、ニーズに応じて、車いす用トイレの設置を推進します。

#### ウ 対話の配慮

- 相手の話していることが分かりにくい場合は、分かったふりをせずに、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きます。話が伝わりにくい場合は、図やジェスチャーなどを活用してわかりやすく説明します。

エ マルチメディア DAISY 図書（◇ p. 60）による資料提供の推進

---

- 上肢機能障害等により書類や冊子のページをめくるのが困難な人には、マルチメディア DAISY 図書による情報提供が有効であることから、今後その普及を進めます。

## 8 ホームページや広報番組・広報ビデオの配慮

### (1) ホームページの配慮

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」(平成21年7月作成)に沿って作成します。

[http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b\\_kouhou/web/ac-gl.html](http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b_kouhou/web/ac-gl.html)

主なものは以下のとおりです。(一部ガイドラインに記載されていないものも記載しています。)

#### 1 規格・仕様

- 機種依存文字などは使用しません。例えば、①、②などの丸付き数字、ⅠやⅡなどのローマ数字、TelやNo.、cmなどの省略記号、(株)などのカッコ付き文字など。

#### 2 キーボード操作

- マウスだけでなく、少なくともキーボードで全ての操作ができるようにします。例えば、ドロップダウンのメニューリストに決定ボタンを付けるなど。

#### 3 文書構造

- 見出しや段落、箇条書き等の構造要素は論理構造に従ってHTMLで表現します。

#### 4 配置

- 配置のための表組み(table要素)はなるべく用いないようにします。やむを得ず表組みを用いる場合は、画面読み上げソフト等への配慮を行います。

#### 5 ページタイトル

- 各ページには内容がわかるような適切なタイトルをつけます。また、

複数のページに同じタイトルをつけません。

## 6 現在位置の情報

---

- 現在位置を示す情報やリンクを各ページに表示します。
- トップページ、関連する前後のページ及び所属ページのトップにリンクさせるなど、操作効率性を確保します。
- サイト内の階層を深くせず、複雑なサイトとしないようにします。

## 7 外国語、省略語、専門用語、読みの難しい言葉

---

- 想定するユーザーにとって理解しづらいと考えられる外国語や省略語、専門用語、流行語、俗語、読みの難しいと考えられる言葉（固有名詞など）は、多用しないようにします。使用するときは、最初に用いるときに理解できるように記載しておきます。

## 8 図等によるわかりやすい表現

---

- 文章以外の表現（図やイラストなど）を併用することでわかりやすくできる箇所がないか検討して作成します。

## 9 画像・リンク画像、画像の補足情報、画像へのリンク

---

- 画像には画像の意味する内容を具体的に説明する代替テキスト（alt属性）を付けます。
- 地図やフローチャート、グラフを掲載する場合は、その画像が伝えている情報を表したテキストを画像の近くに記載します。
- 図表やグラフなどの画像には、画像と同じHTMLファイル内に、テキストで解説を記述します。
- 画像へ直接リンクする場合は、リンク元で画像へのリンクであることが把握できるようにします。

## 10 文字の背景、サイズ、書体

---

- 原則として、背景に色や画像は使いません。
- 文字サイズは、利用者がブラウザ側で変更可能となるように相対値



で指定します。また、読みやすさに配慮し、適切な大きさとなるようにします。

- フォントの書体は原則として指定しません。

## 11 色による区別

---

- 情報の識別や表示は、色だけでなく文字等でもわかるようにします。

## 12 単語内の空白

---

- 単語の文字の間にスペースや改行を入れません。

## 13 入力や選択

---

- 入力フォームは、記入例を併記する、入力の制限時間を設けないなど利用者に配慮します。
- 利用者の過度の負担とならないよう、設問は簡潔にするなど、効果的な運用に努めます。

## 14 PDF

---

- アクセシビリティに配慮した PDF 形式で制作し公開すると同時に、掲載の際には PDF ファイルの情報内容を説明するテキスト等を提供します。

## 15 映像と音声の代替手段

---

- 音声情報を提供する場合、音声の内容を書き起こしたテキスト等の代替情報を提供します。
- 動画やアニメーションを提供する場合、概要を説明する代替情報を提供します。この場合、映像と音声それぞれに代替となるコンテンツを提供するよう努めます。
- 知事の記者会見については、翌勤務日、テキスト版を千葉県インターネット放送局に掲載します。

## 16 表示時間

---

- HTML ファイルや PDF ファイルは 1 ファイル当たりのファイルサイズに制限を設け、それを超えてしまう場合はファイルを分割するなど、ファイルサイズが大きくなりすぎないように注意し、ページの表示時間が長くなりすぎないようにします。
- 過度な画像の使用や装飾を避け、1 ページ当たりのファイル容量は、原則として 30 キロバイト（画像を含むページにあっては、100 キロバイト）程度とします。議事録等、文書量の多い場合は、適宜ページを分割する等により対応します。

## 17 表

---

- 表を使用する際には、セル結合や入れ子構造など複雑な構造は使用せず、できるだけわかりやすく単純な構造となるよう努めます。

## 18 フレーム

---

- フレームは原則として使用しません。

## 19 音声のコントロール

---

- 音による情報提供を行う場合には、自動的に再生しません。また、利用者がコントロールするための配慮をします。

## 20 音声読み上げソフトが正しく読むための表記

---

- 音声読み上げソフトが正しく読み上げるよう表記に注意します。例えば、日付や時刻の表示は 11 月 1 日 10 時 30 分と表示します。（日付を 11/1 のようにスラッシュで区切ったり、時刻を 10:30 のようにコロンで区切って表示すると誤読されます。）読みが難しい人名、地名などの固有名詞は、語句の後にかっこ書きで読み仮名をつけます。

## 21 問い合わせ先、連絡先の表記

---

- 各ページに、掲載した情報についての問い合わせ先、連絡先を表記します。その際、電話番号だけでなく、FAX やメールアドレスを

表記します。

## 22 情報のメンテナンス

---

- 掲載されている情報に変更があった場合は速やかに修正するとともに、掲載の必要がなくなった情報は、掲載を中止します。
- ページをサーバから削除する場合は、そのページにリンクを設定していたページからのリンクがリンク切れとなることもあるので注意します。

## 23 ホームページにアクセスできない人への配慮

---

- ホームページにアクセスできない人は非常に多いので、これらの人たちに対して、テキストデータを提供するか、それを点字や音声にするなどの方法により情報提供することを検討します。

### (2) 広報番組（テレビ放送）や広報ビデオの配慮

---

県の広報番組放送（チバテレビの「ウィークリー千葉県」の中の「千葉県インフォメーション」）や広報ビデオにおいては、以下の配慮を行います。

- 視覚障害のある人への配慮として、副音声による解説を挿入することを検討します。
- 聴覚障害のある人への配慮として、手話通訳を実施したり、字幕を挿入します。
- 番組の中で問い合わせ先などを示す場合には、文字や画像のみで表すのではなく、音声でもお知らせします。（「御覧のところへ」とか「こちらへ」などと言われただけでは、視覚障害のある人にはわかりません。）

## ウィークリー千葉県

チバテレビで毎週土曜日、夜 10 時 00 分から 10 時 15 分まで放送。

- ・「今週の出来事」で、県の 1 週間の主な出来事をお伝えします。
- ・「特集コーナー」で、県政全般にわたる各種施策や県内各地域の魅力等をわかりやすく紹介します。
- ・放送終了後、「千葉県インターネット放送局」での配信も行います。

## 9 災害時等緊急時における情報提供の配慮

行政が提供する情報の中でも、防災や危機管理等に関する情報は、障害の種別を問わず、極めて重要であることから、本ガイドラインでは、災害時等緊急時における情報提供の配慮を独立して記載します。

なお、千葉県では、平成21年10月に「災害時要援護者避難支援の手引き」及び「災害時における避難所運営の手引き」を作成しました。これらも活用し、コミュニケーションに障害のある人が災害時においても必要な支援を適切に受けられるよう努めます。

### (1) 防災・災害に関する情報伝達の配慮

台風の接近、集中豪雨等による水害や大地震の発生等の防災・災害情報が正確かつ迅速に伝達されるよう市町村を支援します。

#### ア 災害に備えた情報伝達ネットワーク等の整備

- 在宅生活をしている障害のある人に対しては、一人ひとりについて、個別の避難支援計画が策定されるよう、市町村を支援します。この中で、市町村、自治会、自主防災組織、民生委員、消防団や障害当事者団体等が連携した避難情報の伝達や、避難誘導、安否確認の仕組みの確立を促進します。また、市町村や地域の人たちが、在宅生活をしている障害のある人に関する情報把握に努め、地域での防災訓練などを通じて、この仕組みが有効に機能するような取組みを促進します。
- 病院に入院、施設に入所している障害のある人に対しては、病院や施設から情報を伝達する必要があるため、これらの機関に地域防災無線を整備し確実に情報を伝達するとともに、いざというときの対応行動をあらかじめ確認してもらいます。
- 視覚障害のある人に対しては、防災無線の個別受信機や携帯電話による一斉送信など、個別に伝達する手段を確保することが望まれるため、これら機器の整備などを働きかけます。
- 聴覚障害のある人に対しては、テレビを利用した手話放送や字

幕放送、文字放送等の活用や、FAX、携帯メールによる情報伝達ネットワークを構築します。テレビを利用する際には、聴覚障害のある人の家庭のテレビが緊急警報放送（◇p. 62）に対応したものか、文字多重放送に対応しているかなどを調査し、補助等により整備するよう働きかけます。

- 重症心身障害の人は、災害時には単独で避難情報を入手できない、又は情報を正確に理解することができないため、避難支援者や介護している親、家族に対して迅速かつ正確な情報提供を行うよう、市町村に助言します。
- 盲ろう者は、避難情報を単独で入手することが困難ですので、盲ろう者の安否確認や避難所までの誘導と併せて、避難情報の伝達を行う支援者を、盲ろう者の居住地近くに確保するよう市町村に助言します。

## イ 避難情報等の伝達、避難誘導及び安否確認

---

### （ア）避難情報等の伝達

災害が発生又は発生する恐れがあり、避難情報等が発令された場合には、地域住民に対し危険を知らせ、迅速な避難を促すために情報を伝達することが必要です。

大地震等の災害が起こった直後の災害・避難情報の伝達に当たっては、情報伝達手段の一部が使えなくなることも考えられます。特に、コミュニケーションに障害のある人については、常に複数の情報伝達手段や複数の支援者を用意するなどの対策がとられるよう、市町村に助言します。

また、県では、防災ポータルサイトを開設しているほか、防災情報のメール配信をしているので、この周知に努めます。

### （参考）千葉県防災ポータルサイトによる情報発信

県では、気象情報、地震情報、避難所開設等の防災情報をパソコンや携帯電話で確認することができる千葉県防災ポータルサイトを開設しています。外国人向けサイト（英語、中国語、韓国語）

も設けています。

- ・ パソコン版 防災ポータルサイト

<http://www.bousai.pref.chiba.lg.jp/portal/>

- ・ 携帯電話版 防災ポータルサイト

<http://www.bousai.pref.chiba.lg.jp/portal/mobile/index.jsp>

#### (参考) 防災情報のメール配信

県では、気象注意報・警報などの警戒情報をあらかじめ登録した携帯電話やパソコンへメール配信しています（日本語のみ）。

配信を登録する方法は、県防災ポータルサイトから登録するか、次のメールアドレスへ空メールを送ることにより登録されます。

- ・ 空メールでの登録先

[b@bousai.pref.chiba.lg.jp](mailto:b@bousai.pref.chiba.lg.jp)

#### (イ) 避難誘導及び安否確認

- 視覚障害のある人に対しては、常に支援者が声をかけて行き先と方向を伝え、不安を和らげながら避難誘導することが必要です。段差や傾斜している箇所などでは十分注意する必要があります。
- 聴覚障害のある人に対しては、音声による誘導が不可能なため、避難誘導中も掲示板や誘導灯などで行き先や方向等を明示することが必要です。手話が理解できる避難者の協力を仰ぐとともに、筆談による対応方法についても検討します。
- 在宅生活をしている障害のある人の安否確認については、コミュニケーションの障害等に配慮した確認方法をあらかじめ定めておき、災害発生時等には、早急かつ確実に安否の確認が行われるよう、市町村に助言します。
- あらかじめ同意が得られていないなどの理由で災害時要援護者の登録をされていない障害のある人についても、福祉部局等で管理している既存の所在情報等を活用し、できる限り迅速に安否確認を行います。

- 病院に入院、施設に入所している障害のある人に対しては、原則として施設職員が避難誘導と安否確認を実施します。  
病院や施設が危険な状態になり、やむを得ず避難する場合は、個別の疾患内容や薬の処方箋、求められる支援内容等が避難先で確実に引き継がれるよう留意します。

## ウ 避難所での情報提供の配慮

---

避難所では、食事や物資の配布など日ごろの生活上の情報提供のほか、自宅周辺の復旧情報や、仮設住宅等の入居に関する情報など、被災者の今後の生活再建上重要な情報が数多く提供されます。

そのため、様々な情報伝達手段を用いることで、確実に情報伝達が行なわれるよう注意します。

### (ア) 障害特性に応じた情報提供

- 視覚障害のある人に配慮し、定期的な放送による情報の周知を行うほか、周囲の人が配布された資料等を読んであげるなどの支援をお願いします。
- 聴覚障害のある人に配慮し、放送等により重要な情報を伝達する際には、併せて掲示や文書配布を行い、確実に情報を伝達します。
- 手話通訳、要約筆記の派遣に際しては、これらの配慮が必要な人同士を同じ場所に配置し、情報をスムーズに行き渡るようにするなどの工夫をします。
- 知的障害のある人や発達障害のある人に配慮し、できるだけ具体的な情報提供に努めるほか、文書で情報提供する際は、ひらがなの使用、平易な表現での情報提供やイラスト、図解を伴った情報提供に努めます。

### (イ) 災害時要援護者班の設置等

- 避難所の運営組織に「災害時要援護者班」を設け、障害のある人等の災害時要援護者への確実な情報伝達や物資の提供など



が行われるよう市町村に助言します。

- 災害時要援護者班だけでは対応しきれない障害のある人のニーズに対しては、支援スタッフの派遣に努めます。
- 聴覚障害のある人を対象にした担当スタッフは、目立つ帽子や目立つ色のスカーフなどで、担当スタッフであることが分かるようにします。また、雨天時には、手話や筆談に不便とならないように雨カッパを着るとともに、ミニホワイトボードを用意します。
- 聴覚障害、音声・言語機能障害など、外見からは障害のあることがわかりにくい人には、障害の内容がわかるようなマーク等をつけてもらうなど、周囲に対しても障害のあることをアピールすることも検討します。

#### エ 福祉避難所の充実

---

- 福祉避難所を充実させ、身体障害のある人たちが集合できるような場を確保するよう努めます。
- 身体障害者相談員のほか、手話や筆談のできるスタッフが配置された環境づくりに努めます。

#### (2) 危機管理に関する情報提供の配慮

---

事故、事件、感染症などの県民の生命、財産に大きな脅威や損害を与える危機が発生した場合には、千葉県危機管理体制運用方針に基づき、正確な情報収集に努め、迅速に情報提供するよう努めます。

#### (参考) 危機管理の例

東京湾原油流出事故、産業廃棄物処分場の火災、

BSE（牛海綿状脳症）の発生、新型インフルエンザの流行

## (参考) 用語説明

### ◇障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり推進会議

障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例第 29 条に基づき設置されました。障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすため、障害のある人及びその支援者のほか、福祉・医療関係団体、報道関係事業者、経済団体、教育委員会、公共交通機関、不動産取引関係団体等、さまざまな分野の事業者が参加し、課題の解決に向けて話し合い実践していく組織です。

### ◇健常者（児）

障害者（児）や病人（児）の対義語として、そうでない人を指す言葉として使用されていますが、差別感を持つ人も多いです。この用語は使用せず、「障害のない人（子）」とするのが望ましいと考えられます。

### ◇障害者（児）

日本語の「障害」特に「害」という文字には否定的な意味合いが強く、「障がい者」という言葉を用いる人や団体も増えてきました。本来の漢字として使用されていた「障碍者」を使う人も少ないですが、います。

本県では、当面、障害プラス人を固定化した「障害者（児）」という表記を避け、「障害のある人（子ども）」と表記します。ただし、「障害者自立支援法」や「障害者手帳」などの固有名詞はそのままの用語を使用します。

### ◇晴眼者

視覚障害のある者の対義語で、視覚に障害のない者を指す言葉で使用されることがあります。ぱっちり開いた眼という意味がありますが、この用語に不快感を持つ人もいます。「目の見える人」とするのが望ましいと考えられます。

### ◇健聴者

聴覚障害のある者の対義語で、聴覚に障害のない者を指す言葉で使用されることがあります。耳が健常という意味がありますが、この用語に不快感を持つ人もいます。「耳の聞こえる人」とするのが望ましいと考えられます。

#### ◇弱視 (Low Vision ロービジョン)

---

レンズで矯正しても十分な視力が得られない低視力や、視野に見えない部分が生じる視野欠損など、視覚による日常生活が不自由になる様々な視覚障害のことを指します。WHO（世界保健機構）の定義では、両眼の矯正視力が0.05以上0.3未満の状態を言います。

#### ◇色覚異常

---

色の見え方や感じ方が大多数の人と異なっている状態を指します。ほとんどが先天性のものです。色の区別が難しいという特徴があります。

男性の約20人に1人、女性の約500人に1人いると言われています。

日本眼科学会では、「色覚異常」という用語を使用しており、本ガイドラインはこれに倣いましたが、異常という語を嫌う人たちも多いようです。「色覚障害」や、「色盲」、「色弱」を使用する人たちもありますが、これらについても異論があり、呼称はまちまちです。

#### ◇墨字

---

点字に対して、目の見える人が使うひらがな、カタカナ、漢字などの筆記文字のことです。「活字」とする方が一般的ですが、「墨字」という用語も広く使われています。

#### ◇テキストデータ

---

純粹に文字のみで構成されるデータ。これをファイルに格納したものはテキストファイルと呼ばれます。どんな機種のコМПユータでも共通して利用できる数少ない形式の1つです。

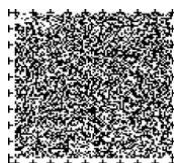
#### ◇音声コード

---

目の不自由な人が利用される情報保障のためのツールです。印刷物に掲載されている情報をデジタルに変換したもので、18 ミリ四方の大きさに約 800 文字のテキストデータを格納します。専用ソフトをインストールすれば、ワードで作成したテキストを音声コード化することができ、一般的なレーザプリンタで出力できます。また、専用の活字文書読上げ装置で音声コードを読むと、音声で情報を読み上げてくれます。

音声コードには、SPコード（(株) 廣濟堂の登録商標）と、日本福祉サービス（株）使用の二次元コードがありましたが、平成 21 年 9 月には、SPコードの約 2 倍の情報量を格納するボイスアイという新しいコードができました。

活字文書読上げ装置のスピーチオプラスは、SPコードのほか、ボイスアイを読むことができますが、先発品のスピーチオやテルミーではボイスアイを読むことができません。



#### ◇QRコード

---

バーコードより多くの情報を省スペースで収納したいというニーズにより開発された二次元コードで、(株) デンソーウェーブの登録商標。

Quick Response の略称。QRコードに対応した携帯電話でこのコードを撮影すると、面倒な入力なしで簡単にサイトへアクセスしたり、アドレス帳に登録したりできます。



#### ◇音声ブラウザ

---

主に視覚障害者が利用する音声読み上げソフトの一種で、ウェブページの内容や利用者の操作などを合成音声によって読み上げることができます。また、ウェブページ内のリンクや見出しだけを拾い読みする機能

や、表の内容をわかりやすく伝えるための機能等、視覚障害者がウェブを快適に利用するための補助機能が搭載されているものもあります。

日本語に対応した音声ブラウザには、NetReader、ボイスサーフィン、ホームページリーダーなどがあります。

#### ◇スクリーンリーダー

---

パソコン画面に表示されている文字やパソコンの状態、利用者の操作内容などを合成音声によって読み上げるソフトウェアのことです。ウェブページの内容だけでなく、ワードやエクセルなども、表示内容や操作を読み上げることができます。

現在市販されている主なものに、PC-Talker、95Reader (XP Reader)、JAWS などがあります。

#### ◇DAISY (デイジー)

---

Digital Accessible Information System の略で、だれでも使えるデジタル情報システムの意味です。DAISY コンソーシアムにより開発と維持が行われている、カセットに代わるデジタル録音図書の国際標準規格です。視覚障害などにより印刷物を読めない人のために開発されたもので、DAISY 図書は、検索が容易にでき、目次から読みたいところへ飛べる、MP3 などの最新の圧縮技術で1枚のCDに50時間以上も収録が可能、テープと異なり音質の劣化がないなどの特徴があります。

#### ◇マルチメディア DAISY 図書

---

音声にテキスト、画像を同期させる（読み上げているところの文字、画像が反転し、目と耳の両方から情報が入る）ことのできる図書です。

#### ◇身体障害者補助犬

---

目や耳や手足が不自由な人のお手伝いをする、盲導犬、介助犬、聴導犬のことです。体の不自由な人の体の一部であり、ペットではありません。身体障害者補助犬法に基づいて認定された犬で、特別な訓練を受けています。きちんとしてつけられているので、社会のマナーも守れるし、お手入れも行き届いていて衛生的です。したがって、公共施設や交通機関をはじめ、飲食店やスーパー、ホテルなどのいろいろな場所に同伴できます。

#### ◇盲導犬

---

目の不自由な人が安全に街中を歩けるように、段差や曲がり角などを教えます。胴体にハーネス（リードをつなぐために装着する胴輪）をつけているのが特徴です。

#### ◇介助犬

---

手足が不自由な人に代わって、落としたものを拾ったり、ドアを開けたり、スイッチを押したりします。着替えも手伝います。胴着などに表示をつけています。

#### ◇聴導犬

---

耳が不自由な人に代わって音を聞き、それを知らせます。車のクラクションやドアチャイムの音、非常ベルなどを教えます。胴着などに表示をつけています。

#### ◇ちば電子申請・届出サービス

---

従来の申請・届出は、行政窓口へ書類を郵送するか持参して提出する必要がありましたが、ちば電子申請・届出サービスを利用すれば、従来の窓口申請に加えて、パソコン上で作成した書類を電子データのままで自宅や職場からインターネットを利用して申請・届出することが可能になります。

#### ◇障害者ITサポートセンター

---

障害のある人の情報通信技術の利用機会や活用能力の格差是正を図るため、①ITに関する利用相談、②ITに関する情報提供、③パソコンボランティアの活動支援、などを行う総合的なサービス提供拠点で、県内に3箇所（社会福祉法人愛光視覚障害者総合支援センターちば、特定非営利活動法人トライアングル、社会福祉法人あかね）設置しています。

#### ◇ろうあ者

---

耳が聞こえず（<sup>ろう</sup>聾）、話しことばが話せない（<sup>あ</sup>啞）人という意味ですが、現在ではこの用語はあまり用いられておらず、ろう者というのが一般的です。「啞」というのは聞こえないために起こる二次障害です。

#### ◇補聴援助システム

---

補聴器の補助システムで、話し手の音声を聴き取りやすく補聴器に届けるもの。以下の方法などがある。

- ・磁気誘導ループ（磁気ループ）  
音声信号を磁波として発生させて補聴器で受信する方法
- ・FM補聴システム  
電波を搬送波として話し手の音声を補聴器に届ける方法
- ・赤外線補聴システム  
赤外線を搬送波として話し手の音声を補聴器に届ける方法

#### ◇緊急警報放送

---

放送局が特別な信号を送ることにより、自動的にラジオやテレビのスイッチを入れるようにした放送です。ただし、現在のラジオやテレビに若干の改良を行う必要があります。

(参考) 相談・問合せ先一覧

◇本ガイドラインについて

機関名	電話番号	F A X
健康福祉部障害福祉課 障害者権利擁護推進室	043-223-2935	043-222-4133

◇点字、点字図書、録音図書について

機関名	電話番号	F A X
文書館	043-227-7555	043-227-7550
中央図書館	043-222-0116	043-225-8355
西部図書館	047-385-4133	047-384-1371
東部図書館	0479-62-7070	0479-62-7466
(福)愛光 視覚障害者総合支援 センターちば(旧千葉点字図書館)	043-424-2501	043-424-2486

◇音声コード、活字文書読上げ装置について

機関名	電話番号	F A X
障害福祉課障害保健福祉推進班	043-223-2340	043-222-4133

◇ホームページのアクセシビリティガイドラインについて

機関名	電話番号	F A X
報道広報課 放送・インターネット班	043-223-2245	043-227-0146

◇電子申請・届出サービスについて

機関名	電話番号	F A X
総務部情報システム課 電子申請システム班	043-223-2401	043-222-4772



◇身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）について

機関名	電話番号	F A X
障害福祉課障害保健福祉推進班	043-223-2340	043-222-4133

◇手話通訳、要約筆記の派遣について

機関名	電話番号	F A X
障害福祉課障害保健福祉推進班	043-223-2340	043-222-4133

◇災害時要援護者避難支援の手引き、災害時における避難所運営の手引きについて

機関名	電話番号	F A X
防災危機管理部防災政策課 地域防災力向上班	043-223-2176	043-222-5208

◇千葉県防災ポータルサイトについて

機関名	電話番号	F A X
防災危機管理部危機管理課 情報通信管理室	043-223-2178	043-222-5219

◇千葉県の危機管理体制について

機関名	電話番号	F A X
防災危機管理部危機管理課 危機管理室	043-223-2168	043-222-1127

◇健康危機管理について

機関名	電話番号	F A X
健康福祉部健康福祉政策課 健康危機対策室	043-223-2675	043-222-9023

(参考) 各種障害の当事者・支援者・関係団体一覧

機 関 名 (情報保障に関し受託できる業務)	電話番号	F A X
	Eメールアドレス	
(公社) 千葉県視覚障害者福祉協会 (点字資料、音訳テープの作成等)	043-421-5199	043-421-5179
	tisikyo@syd.odn.ne.jp	
千葉県中途視覚障害者連絡会 ((福) あかね ワークアイ・船橋内) (点字製本・点訳、テ ープ雑誌の制作、ウェブアクセシビリティ診断等)	047-336-5112	047-336-5114
	work-eye@gray.plala.or.jp	
(福) 愛光 視覚障害者総合支援センター ちば (点字印刷物の製作、用具の販売、I Tに 関する利用相談・情報提供等)	043-424-2501	043-424-2486
	center@rc-aikoh.or.jp	
(特) トライアングル西千葉 (点訳資料の作成)	043-206-7101	043-207-7153
	triangle@xpost.plala.or.jp	
(福) 千葉県聴覚障害者協会 (手話通訳・要約筆記の派遣等)	043-308-6372	043-308-5562
	chibadeaf@deaf.or.jp	
(特) 千葉県中途失聴者・難聴者協会 (筆記ボードの普及等)	047-432-8039	047-432-8039
	ccnk39@kzd.biglobe.ne.jp	
(特) 千葉盲ろう者友の会 (盲ろう者向け通訳介助員の派遣等)	043-242-9258	043-242-9258
	chibadb@hotmail.co.jp	
京葉喉友会 (喉頭を摘出した音声機能障害者の団体)	04-7159-2163	04-7159-2163
	it181325@yahoo.co.jp	
千葉県手をつなぐ育成会 (知的障害者の保護者、支援者の団体)	043-246-2181	043-242-6494
	info.@chi-ikuseikai.com	
千葉県重症心身障害児(者)を守る会 (ワークホームさいわい内)	043-242-1230	043-248-2884
	なし	
千葉県発達障害者支援センター	043-227-8557	043-227-8559
	cas@mue.biglobe.ne.jp	

機 関 名 (情報保障に関し受託できる業務)	電話番号	F A X
	Eメールアドレス	
千葉県自閉症協会	043-227-8565	043-227-8565
	<a href="http://www.interq.or.jp/japan/aschiba/toiawase.html">http://www.interq.or.jp/japan/aschiba/toiawase.html</a>	
千葉発達障害児・者親の会コスモ	なし	なし
千葉リハビリテーションセンター 高次脳機能障害支援センター（相談室）	043-291-1831	043-291-1857
	<a href="mailto:soudansitsu@chiba-reha.jp">soudansitsu@chiba-reha.jp</a>	
（特）千葉県精神障害者家族会連合会	090-3095-7938	04-7131-4392
	<a href="mailto:chiba-karen@mbe.nifty.com">chiba-karen@mbe.nifty.com</a>	
（社福）千葉県身体障害者福祉協会	043-245-1746	043-245-1578
	<a href="mailto:BCG03245@nifty.com">BCG03245@nifty.com</a>	

## 障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン

平成21年12月

千葉県

編集 千葉県健康福祉部障害福祉課

〒260-8667 千葉市中央区市場町1-1

電話043-223-2935 FAX043-222-4133

Eメール [syohuk@mz.pref.chiba.lg.jp](mailto:syohuk@mz.pref.chiba.lg.jp)