

# 第3章

## こんな時、こうしよう

- 1 文書や通知文を作成・送付する際のポイント…22
- 2 来庁時の配慮……………24
- 3 会議やイベントの開催……………29
- 4 災害時の配慮……………35
- 5 情報・意思疎通支援に役立つ機器について……………38

## 1 文書や通知文を作成・送付する際のポイント

### (1) 全般

回答や応募に期限を設ける場合は、情報の入手・読み取り・理解に時間を要する方であっても対応できるよう、余裕を持って設定します。

### (2) 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方であっても、障がいの程度や状態によって、適切な対応は異なるため、障がいのある方のニーズを事前に把握します。

#### ア 点字の場合

点字文書を作成するには、専用の点字プリンターと点字の確認が必要となるため、点訳を行う団体に依頼する必要があります。

依頼から完成までの納期や費用は団体によって異なります。納期については、資料等の量にもよりますが、基となる資料はできるだけ早めに作成します。

なお、点字を必要とする文字数が少ない場合や緊急の場合には、点字テプラや小型点字器等を用いることもできます。

#### イ 拡大文字の場合

文字の字体、大きさ、太さ、間隔、コントラストに注意します。視野が狭い場合など、大きすぎる文字は読みづらくなるので、あらかじめ資料等を必要とする方の読みやすい大きさ等を確認しておくことが最適です。

(標準的な拡大文字資料の例)

字体……ゴシック体が読みやすいとされる

太さ……あまり細い線は認識できない

22ポイントが標準とされているが、当事者に確認して提供する

間隔……詰まりすぎていると字の識別が難しい

ページ数……長文の資料では元の資料のページ数が分かるようにする

#### ウ その他

複数の色を使う場合は、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よう配慮しましょう。

(見えやすい配色の例)



青色と白色



緑色と白色



青色と黄色



赤色と白色



緑色の明暗



黒色と黄色

### (3) 聴覚障がい・音声機能障害のある方

問合せ先には電話番号のほか、FAX 番号やメールアドレスも併記し、音声の会話以外の連絡手段も利用できるようにしましょう。

また、可能であればビデオ通話等（Skype, Facetime 等）を使った手話による問合せにも対応できるようにします。

### (4) 盲ろうの方

障がいの状態や程度は様々であるため、事前にニーズ（文字の大きさや文字以外の方法等）を把握することが望ましいです。

### (4) 知的障がいのある方

大勢の人に内容が伝わりやすく、わかりやすい表現を心がけます。特に、知的障がいのある方に対して配慮する場合には、次の点に留意しましょう。

- ・ 文書や資料にはふりがなをふり、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。
- ・ 文章は短く、わかりやすい表現にする。
- ・ 絵や記号を用いると、さらにわかりやすくなる場合もあります。

### (6) 発達障がいのある方

読むことが苦手な方には、行間を広げる、線を引くなどして、読む部分を明確にするようにします。

### (7) 電子メールを利用するとき

- ・ 電子メールでの情報提供や申込の受付が行えるよう努めます。
- ・ 電子メールで文書を提供する際は、その人の状況や利用環境に応じて、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です。

## 2 来庁時の配慮

### (1) 窓口・受付での配慮

#### ① 来訪時

##### ア 全般

入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか？」などと積極的に声掛けや筆談による提示をします。なお、声掛けを行う際は介添者ではなく、本人に対して行います。

##### イ 視覚障がいのある方など

職員であることを名乗った上で、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。

##### ウ 聴覚障がいのある方など

手話や身振り、筆談などで話しかけましょう。

##### エ 盲ろうの方

アナウンスが聞こえなかったり、案内表示が見えないために、周りの状況を把握できないことがあります。何か不安そうな顔をしていたり、周囲の様子を伺っているときは、本人の正面まで来て、肩か腕に触れて声を掛けます。もし、通じない場合は、手を取って手のひらに文字を書いてみてください。

##### オ 知的障がいのある方など

戸惑っている人や、不安がっている人にはゆっくりと時間をかけて、やさしい口調で話しかけましょう。

#### ② 誘導

##### ア 視覚障がいのある方

まず、どのように介助すればよいか聞いてください。基本は、援助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせ、援助者が半歩先に立って歩きます。段差や階段の前では、いったん止まり「下りの段差です」「上り階段です」などと伝えます。

別れる際は安全な場所で、本人の立っている場所と向いている方向を伝えてください。

##### イ 盲ろうの方

まったく見えない人だけではなく、見えにくさを抱える人たちや、暗くなると見えにくくなる人たちにも介助が必要になることも少なくありません。状況に応じて、ご本人に確認しましょう。

#### ③ 待合室・順番待ちなど

##### ア 視覚障がいのある方

周囲の様子を具体的にわかりやすく伝えます。手続き等で待つ必要がある場合は、あらかじめおおよその待ち時間を伝え、いす等に案内しましょう。

##### イ 聴覚障がいのある方

お互いが可能なコミュニケーション方法を確認し、要件を伺います。呼び出しの音などが聞こえない人には、どのような方法で知らせるか（電光掲示板、番号を掲げる、直接呼びに行く、振動式呼び出し器等）をあらかじめ説明します。

#### ウ 盲ろうの方

名前を呼ばれたとき、聞こえなかったり、どこへ行けばよいか分からないことがあります。必ずそばまで行って、肩か腕に触れて注意を促してから、正面に顔を向けて名前を呼びます。もし通じない場合は、手を取って手のひらに文字を書いてみてください。

#### エ 知的障がいのある方など

予定がわからないと不安になる方や待つのが苦手な方もいるので、可能であれば具体的にあらかじめおよその待ち時間や対応できる時間などを伝えましょう。

#### オ 発達障がいのある方

視聴覚などの感覚が過敏な場合があります。周りの話し声が苦痛になる場合がありますので、周りに人がいない場所があれば案内します。

#### カ 精神障がいのある方

空調等の音に敏感な方や、人の視線が気になる方もいるので、可能であれば別室を用意する等の配慮をします。

### ④ コミュニケーションのポイント

#### ア 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方が多く訪問する機関では、弱視の方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しましょう。

#### イ 聴覚障がいのある方など

筆談のための器具を備え、環境を整えます。

##### 《筆談のポイント》

- ・誰にでも理解しやすいよう、文章は短く簡潔に書く。
- ・記号や図を用いて表現を明確にする。
- ・相手が弱視の盲ろう者などの場合には、視野や視力等に応じて、見やすい大きさ、太さ等で書くよう配慮が必要です。

#### ウ 発達障がいのある方

初めてのことに極度の緊張がある方もいますので、強引に接触することは避け、本人が拒否した場合には無理強いしないようにします。

#### エ 環境を整える

障がい特性によっては、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場合などもあります。

また、車いすを使用する方には、立ったままではなく、同じ目の高さになるよう対応しましょう。

なお、説明に時間を要する窓口などでは、補聴器等で聞き取りやすいよう、ヒアリングループ（磁気ループ）の設置を検討します。

## (2) 対話・面談・手続きの際の配慮

### ① 対話・面談

#### ア 視覚障がいのある方

対応している人が誰であるかがわかるよう、同席者も含めて名前を名乗り、離席したり新たに人が加わったりした際にはその旨を伝えます。

書類の読み上げの際は正確な情報を伝えるため、読み手の判断で要約するなど省略しないでください。

#### イ 聴覚障がいのある方

あらかじめ、意思疎通支援者（手話通訳者、要約筆記者等）による情報保障の申し出があった場合は手配します。

なお、急に来庁された場合や、本人の希望する意思疎通手段がわからないときには、まず筆談でコミュニケーション方法を確認します。音声で対話する際は、ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をします（マスクをつけている場合は可能な限り外す）。

また、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します。

#### ウ 知的障がいのある方など

知的障がいのある方には、ゆとりを持って、穏やかな口調で話しかけますが、相手の年齢に応じた言葉を使います。伝えたいことを明確にし、短い文章でゆっくり、丁寧に説明します。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。

一度に多くのことを伝えようとせず、簡潔に話します。状況によっては、筆談、絵や写真、図、コミュニケーションボード等を用いたり、身振りを交えるなどの工夫をすることも必要です。

氏名の読み方は必ず確認してください。何通りかの読み方がある氏名の人の場合、違った読み方をされると自分のことだと気がつかず、返事ができない場合もあります。

#### エ 発達障がいのある方

お願いや指示をする場合、説明をする場合はできるだけ具体的に伝えます。

絵や写真を使って説明したり、短い文で、一つずつ順を追って、具体的に示されると、理解しやすくなります。

また、読むことが苦手な方に文書を用いて説明する際は、物差しをあてるなどして、読む部分を明確にするようにします。

#### オ 精神障がいのある方など

話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしません。幻覚や妄想、つじつまが合わない、本題と関係のないと思われる話であっても、内容の正否の判断を急がず、まずは耳を傾けます。話を聞き、落ち着く様子が見受けられたら、話題の転換を図ってみるようにします。

説明は要領よく短時間で行うよう心掛けます。長時間話していると障がいのある方

の緊張や疲労、いらだちに繋がることもあり、一休みして気分転換するよう促したり、日を改めたりすることが有効な場合もあります。

また、障がいのある方が、泣き出したり、怒り出したり、笑いが止まらなくなったりする場合も、基本的にはゆっくりと時間を掛けて、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詫び、心当たりがないときも、誠意を持って対応します。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しましょう。

## ② 手続き

### ア 視覚障がいのある方

必要に応じて必要な箇所や希望箇所を読み上げます。読み方としては、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。

代筆をした場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

### イ 知的障がいのある方

ゆっくりはっきり、聞き取りやすく伝える工夫をしましょう。相手の様子を見て、よりわかりやすい言葉に言い換える工夫をしてください。

書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆するか見本を示すなどの援助をしますが、内容の誘導にならないよう十分注意しましょう。

文書を交付する際などは、可能であれば平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

## (3) 案内・表示における配慮

### ① 全般

障がいのある人に対応した設備（特にトイレやエレベーター、駐車場）が来館者にわかりやすく伝わるよう、施設案内の内容の充実や表示の設備に努めるとともに、ウェブサイト等を通じて対応設備や案内の情報を提供します。

なお、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します。

### ② 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方にも、現在地や行き先が分かるよう、建物の案内表示や手すり等に点字をつけるほか、触地図の整備を検討します。

また、案内表示は弱視、色弱の方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づかいにも留意しましょう。

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します。特に、点字が併記してある場合には点字も同様に更新しましょう。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です。

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、視覚障がいのある方に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、他の手段も利用できるように配慮します。

③ 知的障がいのある方、発達障がいのある方など

必要に応じて、案内にふりがなをつける、図や記号、絵を併用するなど、知的障がいのある方などへの配慮を行います。また、これらの配慮は識字障がいのある方や、日本語に不慣れな外国人などに対しても役立ちます。



### 3 会議やイベントの開催

#### (1) 審議会等の傍聴可能な会議・市民が参加するイベント等を開催する場合

審議会・協議会等の道民が傍聴できる会議や広く道民が参加できるイベント等を開催する場合には、障がいのある方が含まれていることを念頭に置いて、障がいのある方も同じように参加できるよう、情報保障に対応します。

##### ①事前の案内

- ・案内を行う際には、情報保障の申込方法について併せて案内します。
- ・申込期限は可能な限り長めに設定します。
- ・多くの障がい者の参加が見込まれる場合は、あらかじめ情報保障（手話通訳や要約筆記）を用意し、情報保障に対応したイベント等であることを案内します。

##### ②情報保障等の受付

受付時は、必要とする情報保障の詳細まで確認します。

###### 資料の形式等

申込者が閲覧できる資料の形式等を確認します。

《視覚障がいのある方》

拡大文字のポイント、テキストデータの形式、点訳の範囲（全資料か概要のみか）

###### 会場での通訳・介助

《聴覚障がいのある方》

- ・障がいのある方が多く参加されることが見込まれる場合や、主催者側で通訳等を手配することが適当な場合は、手話通訳や要約筆記等を手配します。

###### 来場方法

肢体不自由のある方などは、来場方法について確認します。

《肢体不自由の方》

公共交通機関の利用が難しく、自家用車での来場を希望する場合は、駐車場が必要となる場合も想定されます。会場に駐車場が確保できない場合は、その旨あらかじめ伝える必要があります。

※車いす使用者は車いすの乗降スペースが必要であるため、一般駐車場の利用では難しい場合があります。

※下肢障がいのある方は、移動が困難であるため、可能な限り入り口付近の駐車場を用意する等の配慮が必要です。

##### ③情報保障の準備

- ・申込や状況に応じて手話通訳者・要約筆記者等の意思疎通支援者の手配や点字資料、拡大文字資料の作成等を行います。
- ・意思疎通支援者にも委員に配布する資料と同じものを渡します。

##### ④当日の対応

###### 会場設営

可能な限り情報保障・バリアフリーに対応した会場を設営します。

《視覚障がいのある方、肢体不自由の方》

- ・ 入り口から近く、座りやすい優先席の確保

《聴覚障がいのある方、盲ろうの方》

- ・ 手話通訳等を見やすい情報保障席の設置(弱視ろうの方など、ごく近い位置での手話でなければ見えない方等には、特に配席やモニターの活用を検討します。)

- ・ 聴覚障がいのある方に見やすさを確認します。

《肢体不自由の方》

- ・ 車いす席の設置、配線等の養生
- ・ 医療行為の必要な方には呼吸器等に使用する電源を確保します。

#### 案内・誘導

障がい特性に配慮して対応します。

《全般》

- ・ ご本人に確認し、必要があれば優先席・情報保障席に案内します。

#### 当日の進行

- ・ 参加者にアンケートの記載をお願いする場合など、代筆が必要かどうか確認し対応します。

## (2) 障がいのある方を委員等とする会議を開催する場合

### ① 出席者が必要とする情報保障等の確認

#### 資料の形式等

出席者が閲覧できる資料の形式等を確認します。

《視覚障がいのある方》

- ・ 拡大文字のポイント、テキストデータの形式、点訳の範囲(全資料か概要のみか)

《知的障がいのある方》

- ・ 資料へふりがなをつける

#### 会場での通訳・介助

会場での必要な通訳等を確認します。

《聴覚障がいのある方》

- ・ 手話通訳や要約筆記等が必要かどうか確認します(弱視ろうの方など、ごく近い位置での手話でなければ見えない方等には、特に配席やモニターの活用を検討します。)

※要約筆記には手書きとパソコンがあるので、どちらの方法が良いかはご本人の希望を確認します。(道内では要約筆記者が少なく、手書き・パソコンの希望に添えない場合があるので留意しましょう。)

《盲ろうの方》

- ・ 通訳介助員が必要な場合か確認します。

#### 来場方法の確認

肢体不自由や視覚障がいのある方などは、来場方法について確認します。

《肢体不自由の方》

公共交通機関の利用が難しく、自家用車での来場を希望する場合は、駐車場が必要となる場合も想定されます。会場に駐車場が確保できない場合は、その旨あらかじめ伝える

必要があります。

※車いす使用者は車いすの乗降スペースが必要であるため、一般駐車場の利用では難しい場合があります。

※下肢障がいのある方は、移動が困難であるため、可能な限り入り口付近の駐車場を用意する等の配慮が必要です。

#### 《視覚障がい・盲ろうの方》

自力での来場が難しい場合、バス停や地下鉄の駅などで待ち合わせをして案内する等の配慮が必要です。

#### ②情報保障の準備

- ・出席者に応じて、手話通訳や要約筆記等、盲ろうの方への通訳介助の手配や点字資料、拡大文字資料の作成等を行います。
- ・非公開であっても、通訳者の同席は認めるようにします。
- ・資料の確認には時間がかかる場合があるので、情報保障に対応した形式で事前に送付するよう配慮します。  
また、他の出席者には当日配布する場合であっても、事前に送るようにします。
- ・知的障がいのある出席者がいる場合は、必要に応じて、事前に会議内容を説明する機会を設けます。
- ・手話通訳者・要約筆記者等の意思疎通支援者にも委員に配布する資料と同じものを渡します。
- ・知的障がいのある方が会議の進行について意思表示したり、自分の意見を述べやすいように「3色カード」や「イエローカード、レッドカード」等を用意します。  
《3色カード》 青色：「どういします。わかります」  
黄色：「ゆっくり。もうすこしわかりやすく。」  
赤色：「ストップしてください。」「むずかしいことばがあります。」

#### ③当日の対応

##### 会場設営

《視覚障がい、盲ろう、肢体不自由の方》

- ・入り口から近く、座りやすい席の用意

《聴覚障がい、盲ろうの方》

- ・通訳者の席の用意、確認
- ・情報保障の提示方法を確認、機材の確認と用意

《肢体不自由の方》

- ・配線等の養生
- ・医療行為が必要な方には呼吸器等に使用する電源を確保します。

##### 案内・誘導

《視覚障がい、盲ろうの方》

- ・一人での来場が難しい出席者がいる場合には、事前に決めた待ち合わせ場所から案内します。

- ・席に着いたら、机上の席の資料や飲み物等の位置を確認します。

#### 会議の進行

- ・情報保障に対応し、ゆっくり、丁寧に会議を進行できるように、余裕のある時間設定をします。
- ・要約筆記が会場全体にスクリーン表示している場合、進行担当は適宜スクリーンを確認します。
- ・長時間の会議になる場合は、適宜休憩時間を設けるようにします。
- ・会議開始時に、全体の流れや時間をあらかじめ伝えるようにします。

### (3) 各工程のポイント

#### 情報保障の受付・手配

- ・情報保障の対応が必要な場合は、相手方に必要とする資料の形式や会場での通訳・介助員の対応など、よく確認する必要があります。  
同じ障がいであっても、障がいの程度や情報取得手段の違いから、必要な情報保障が異なる場合がありますので、丁寧に確認しましょう。
- ・通訳者等の手配、点字資料の作成は外部団体への依頼が必要です。

#### 資料の作成

##### 《点字資料の作成》

- ・点字資料の作成には専用のプリンターと点字の確認が必要となるため、点訳（文書の点字化）を行う団体に依頼します。
- ・依頼から完成までの期間は、資料の量等により異なりますので、あらかじめ確認し、依頼します。
- ・団体に点訳を依頼する際には
  - －氏名や特殊な読み方の漢字にはふりがなを振ります。
  - －表・図・グラフなど、文章中の文字以外の箇所は、文章で表記します。

##### 《拡大文字資料の作成》

- ・弱視の人などが読みやすいよう、文字のポイントを大きく、太くして作成します
- ・文字の大きさは22ポイントが標準とされていますが、ご本人に確認して提供します。  
また、ご本人のパソコンやタブレット端末で拡大表示して確認するため、電子データの提供を希望される場合もあります。

##### 《テキストデータの作成》

- ・視覚障がいのある方等には、テキストデータを音声読み上げソフト等により、音声化して情報を取得する人がいます。
- ・本人が必要とするデータ形式（word, excel, text, PDF など）を確認します。
- ・表・図・グラフなど、文章中の文字以外の箇所は、文章で表記します。

##### 《ルビつき資料の作成》

- ・知的障がいのある方の中には、漢字を読むことが苦手な方もいますので、ふりがなを振っ

た資料を求められた場合には対応します。

## 会場設営

### 《手話通訳者の配置》

- ・会議の内容や規模、手話通訳者を必要とする方の数によって、手話通訳者の配置に配慮が必要です。

手話通訳を必要とする方が複数おり、会場全体へ手話通訳を行う場合には、手話通訳が見やすい席（情報保障席）を確保します。

手話通訳を必要とする方が複数いる場合 → 全体手話通訳者  
グループワークなど → 個別手話通訳者

### ★イベント等会場全体への場合

ステージイベント等で会場全体へ手話通訳を行う場合は、司会者や演者の隣に手話通訳者を配置します。要約筆記者等も設置する場合は、情報保障席に座る方が両方に見える場所に配置します。

### ★会議の出席者（個人）向け

出席者への手話通訳の配置は、出席者と対面になるように配置します。

### ★会議の傍聴席への情報保障

傍聴席全体へ手話通訳を行う場合は、可能な限り手話通訳が必要な方の席（情報保障席）をあらかじめ設定し、見やすい位置に配置します。

要約筆記スクリーンがある場合は、情報保障席に座る傍聴者が両方見える場所に配置します。

### 《要約筆記者の配置》

- ・手話通訳と同様に会議の内容や規模、要約筆記等を必要とする方の数により、個人に対して行う場合と会場全体に向けて行う場合があります。
- ・個人に対しての要約筆記、会場全体に対しての要約筆記のいずれにしても、要約筆記者は要約筆記する発言等がよく聞こえる場所に配置します。
- ・要約筆記には手書きとパソコンを使用する場合があります。

※ 個人に対して行う場合：手書き要約筆記の場合は要約筆記の内容が用紙（A4）に表示されます。

パソコン要約筆記の場合は要約筆記の内容が出席者の手元のパソコンに表示されます。

全体に対して行う場合：要約筆記の内容を会場全体に向けスクリーン投影します。

※ 手書きで行う場合：スクリーンに投影する場合はOHC、プロジェクタ等を利用します。

パソコンで行う場合：スクリーンに投影する場合はプロジェクタを利用します。

- ・要約筆記は原則2人以上で1組として活動します。要約筆記を行うにあたり必要なスペースなど、事前に確認が必要です。
- ・要約筆記を会場全体に向けて行う場合、スクリーン、プロジェクタ（手書きの場合はOHC（OHP）も）等の機材を使用します。こちらで機材を用意する必要があるか等、依頼する団体へ確認

します。

★会議の出席者（個人）向け

- ・出席者（個人）へ手書き要約筆記を行う場合は、出席者の隣の席もしくは両隣の席に要約筆記者を配置します。会場全体へスクリーン投影する場合は OHC (OHP) を設置し、プロジェクタにつなぎ投影します。
- ・出席者（個人）へパソコン要約筆記を行う場合は、出席者の机上のパソコンにつなぎます。会場全体へスクリーン投影する場合も、同じ端末からプロジェクタにつなぐことで投影できます。

★イベント等会場全体へのスクリーンの配置

- ・スクリーンは情報保障席から見やすい場所に配置します。

《盲ろう者通訳介助員の配置》

盲ろう者通訳介助員は通訳方法に応じ、出席者と盲ろう者通訳介助員に確認して配置します。

**会議の進行**

- ・情報保障の内容により、他の出席者と同じスピードで情報を得られる訳ではありません。配慮が必要な出席者が得ている情報の状況についても配慮し、進行する必要があります。
- ・点字資料や拡大文字版の資料を閲覧している場合、他の出席者の資料とページ番号が異なる場合がありますので、資料の説明の際には、資料ごとのページ番号を確認する必要があります。
- ・視覚障がいのある方や聴覚障がいのある方、盲ろうの方が出席している場合は、誰が発言しているかがわかるよう、発言者ははじめに所属と名前を言ってから発言するようにします。
- ・「あれ」「それ」などの指示語は、理解しづらい人もいますので、なるべく使わないようにします。

## 4 災害時の配慮

道では、災害時の障がいのある方等に対する避難支援や避難所運営を担う市町村等のため、「災害時における高齢者・障がい者等の支援対策の手引き」、「災害時の障がい者支援対策等の事例集」を作成しています。

障がいのある方が地域で安心して暮らすためには、平常時から、災害による生活環境の変化などに対応でき、必要なときに適切な支援が受けられる地域の体制づくりを進めることが必要です。

避難誘導や避難所での支援には、障がい特性に配慮できる人材の確保などが必要であり、平常時から、事業所や関係団体、民生委員、ボランティア等との連携を図り、災害時に備えた地域づくりを進めなければなりません。

### (1) 災害に備えた情報伝達手段

障がいのある方が災害時に避難情報を入手し、適切に避難するためには、情報の伝達、避難誘導、安否確認の仕組みが機能するよう備えることが必要です。

市町村や地域の人たちが、地域に住む障がいのある方を意識して取組を行うことは、障がいのある方が日頃から安心して生活を送れるようにする上で欠かせません。障がいのある方などの避難行動要支援者の名簿を作成すること、避難行動のための個別計画を作成すること、地域での防災訓練等を通じてこれらの仕組みが有効に機能するように取り組みしましょう。防災訓練の実施に当たっては、避難行動要支援者と避難支援関係者の両者の参加を求め、情報伝達や、避難支援等について実際に機能するか点検します。

避難情報を単独で入手できない方、情報の理解が難しい方には、地域の避難支援者や家族による支援が求められます。

市町村が地域で行う情報伝達手段以外に利用できるものとして、道で開設している「北海道防災情報」等があります。

(参考)「北海道防災情報」

<https://www.bousai-hokkaido.jp/>

### (2) 避難及び安否確認

障がいのある方の避難を誘導する際には、それぞれの障がい特性に配慮した情報提供が求められます。特に、視覚障がいや聴覚障がいのある方には危険な状況が伝わりにくい場合があるので、その方に応じた手段で確実に伝えるようにします。

在宅生活をしている障がいのある方の安否確認は障がい等に配慮した方法をあらかじめ定めておき、災害発生時等に早急に確実に行われる必要があります。

また、身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬及び聴導犬)は「身体障害者補助犬法」により、公共的な施設を身体障がいのある方が利用する場合に同伴を認められていますが、補助犬が避難所内に同伴することにより、他の避難者がアレルギー等を起こす可能性がある場合は、身体障がいのある方と補助犬に別室を準備するなどの配慮が必要となります。

病院や施設から避難する場合は、個別の疾患や服薬に関する情報、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することが重要です。

### (3) 避難所での情報提供

避難所では、食事や物資の配布など日頃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のために重要な情報が多く提供されます。

放送、掲示板、文書の配布、代読、手話通訳・要約筆記など様々な情報伝達手段を用いることで、確実に情報伝達がなされるよう留意する必要があります。

障がいのある方への支援や配慮が利用できる時間や場所が限られる場合、それらに必要な方が確実に利用できるよう留意する必要があります。

障がい特性によっては避難所での共同生活が困難な場合もあることに留意し、生活場所や情報の伝達手段などで配慮することが望ましいです。

定期的な服薬や医療的ケアが必要な方に対しては、利用可能な医療サービスの存在や申出方法の周知など、医療関係者と連携した情報提供が求められます。

(参考)「避難所における視聴覚障害者等に対する情報・コミュニケーション支援について (厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室)」

### (4) 災害時に役立つ支援機器

#### ア 文字情報受信器・表示器 (パパラビジョン)

F M多重放送波に含まれた表示用データ (文字データ) を抽出する受信器を、従来のラジオ中継装置に付加することで、ニュースなどをリアルタイムに“見えるラジオ”として音声とともに文字情報も表示します。

#### イ 電子黒板

#### ウ 筆談ボード



避難所等における視聴覚障害者等に対する情報・コミュニケーション支援について(例)

(別紙)

<p>・避難所等において、視聴覚障害者への理解を求める。 ・視聴覚障害者に対する情報・コミュニケーション支援への協力を呼びかける。</p>	<p><b>視覚障害</b></p>	<p><b>聴覚障害</b></p>
<p><b>安否の確認</b> 被災地域の要援護者を確認</p>	<p>・放送やハンドマイク等を使用し、避難所及び周辺地区で、声をかけて確認。</p>	<p>・ブラカードを使用し、避難所及び周辺地区で確認。(「聞こえない人はいませんか?」など) ・手話通訳者、要約筆記者などは腕章を着用。 (「手話できます」「耳マーク」の活用など)</p>
<p><b>ニーズの把握</b> 障害特性に応じた支援内容</p>	<p>・障害の程度(全盲・弱視など)や情報取得方法(点字・音声・拡大文字など)等を確認し、必要な支援を把握する。</p>	<p>・障害の程度(聞こえの状態など)や情報取得方法(手話・文字・補聴器など)等を確認し、必要な支援を把握する。</p>
<p><b>関係者との連携</b> 避難所等における活動</p>	<p>・行政、視覚障害者協会、視覚障害者情報提供施設、保健師等が連携し、ボランティアを効果的に活用する。</p>	<p>・行政、聴覚障害者協会、聴覚障害者情報提供施設、手話通訳者、要約筆記者、保健師等が連携し、ボランティアを効果的に活用する。</p>
<p><b>避難所の説明</b> トイレや風呂、配給場所など</p>	<p>・ボランティア等を活用し、場所や使用方法、状況の変化などを適切に伝える。</p>	<p>・ボランティアやホワイトボード等を活用し、場所や使用方法、状況の変化などを適切に伝える。</p>
<p><b>情報の共有</b> 食料・救援物資の配給など</p>	<p>・放送やハンドマイク等を使用し、必要に応じて個別に対応する等、最新の情報を確実に伝える。(悪い例:「張り紙を見て下さい。」など)</p>	<p>・ブラカードやホワイトボード等を使用し、必要に応じて個別に対応する等、最新の情報を確実に伝える。 (悪い例:「1時の放送を聞いて下さい。」など)</p>
<p><b>機材・物品</b> 共用品・消耗品の手配など</p>	<p>・ラジオ ・テレビ(解説放送) ・乾電池(ラジオなど) 等</p>	<p>・テレビ(字幕・手話放送) ・ホワイトボード(設置型、携帯型) 等 ・補聴器用電池</p>

## 5 情報・意思疎通支援に役立つ機器について

### (1) 自立生活支援用具

#### ア 歩行時間延長信号機用小型送信機

歩行時間延長信号機では、歩行者用の青色点灯時間を通常より長くしたり、信号機の操作ボタンを直接押すことなく、遠隔で操作ができます。

#### イ 聴覚障がい者用屋内信号装置

来客のチャイム、電話の着信音、目覚ましのアラーム、赤ちゃんの泣き声、火災報知機等のセンサー等感知します。感知すると無線信号を発信し、受信機は振動、フラッシュ、アラーム等で知らせます。

### (2) 在宅療養等支援用具

#### ア 盲人用体温計

体温を音声で知らせます。

#### イ 盲人用体重計

体重、体脂肪率、基礎代謝、BMI、内臓脂肪レベル、筋肉量、推定骨量、体内年齢、体水分率などを測定し音声で知らせます。

#### ウ 盲人用血圧計

最高・最低血圧、脈拍を測定し、音声で知らせます。

### (3) 情報・意思疎通支援用具

#### ア 携帯用会話補助装置

(インディー・コミュニケーター)

入力した言葉を音声または文字に交換する携帯式の装置です。電話での対応や、外出時の会話など自立を助けるコミュニケーションツールとして使用されています。

主な対象として音声言語機能障がいなどが考えられます。

(ペチャラ)

タッチパネルのボタンを押すだけで意思表示や会話の言葉を読み上げ、また文章を書くことができます。小さな子どもの「シンボル」による会話から、メールやインターネットまで、ユーザーそれぞれの必要に応じた文字版や操作パネルを選んで使えます。

#### イ 情報・通信支援用具

障がい者向けのコンピューター周辺機器やアプリケーションのことを言います。

- ・画面読み上げソフト
- ・画面拡大ソフト

- ・活字音訳・拡大読書ソフト
- ・視覚障害者向けワープロソフト
- ・点字読み取り・読み上げソフト
- ・自動点訳・点訳支援ソフト
- ・キーボード補助具
- ・マウス補助具

#### ウ 点字ディスプレイ

文字等のコンピューターの画面情報を点字等により示すことのできる物を指します。主な対象として盲ろう、視覚障がいがある方が考えられます。

#### エ 点字器

#### オ 視覚障害者用ポータブルレコーダー

(プレクストーク)

CD、SD カード、USB など複数メディアに対応した DAISY プレイヤー。

※ DAISY

Digital Accessible Information System の略。視覚障がいのある方や通常の書籍を利用することが困難な人のためのデジタル録音図書国際標準規格。

#### カ 視覚障がい者用活字文書読み上げ装置

(テルミー)

文字情報をデジタル化した音声コードを読み取り、記録されている情報を音声で聞くことができます。

#### キ 視覚障害者用拡大読書器

カメラで撮影した映像をモニタに大きく表示する読書専用のビデオ機器です。カラーだけでなくコントラストを協調した白黒、白黒反転などの表示ができるものや、テーブルを操作することで、原稿を読み進むことが可能なものもあります。

据置型、携帯型、音声型などがあります。

#### ク 盲人用時計

文字盤を点で表し直接手で触れて確認できる腕時計や、ボタンを押すことで自動的に音声で時刻をお知らせするという設計で視力の弱い方でも時刻を確認することのできる腕時計です。

#### ケ 音声色彩判別装置

(カラリーノ)

色を知りたい場合、対象物に当ててボタンを押すと音声で色彩を教えてください。また、明るさを音の違いでお知らせする光度測定機能も備えています。

#### コ 地デジ音声対応ラジオ

地デジテレビ（ワンセグ放送）と AM、FM ラジオを聞くことができる、音声ガイド付きの卓上ラジオ。「テレビの音声が聞ける」ラジオの感覚そのままにご利用いただけます。

#### サ 音声 IC タグレコーダー

（タッチボイス）

タッチ式のボイスレコーダー「タッチボイス」は、ペンの形をした録音再生装置です。特殊印刷されたシールにペンの先端をあて、ボタンを押しながら録音すると、ペンでシールに触れる度に録音した音声を聞くことができます。録音データは内蔵の MicroSD カードに保存され取り出し可能です。

#### シ 聴覚障がい者用情報受信装置

（アイ・ドラゴン）

目で聴くテレビ【アイ・ドラゴン】は聴覚障がいのある方向けCS放送の専用受信機です。手話を取り入れた独自の番組や、一般の地上波放送で字幕のない番組にも一部、字幕と手話通訳を付けて放送しています。また、緊急災害放送も手話通訳でご覧いただけます。

#### ス 磁気ループシステム

テレコイル対応の補聴器などに音声を磁気誘導によって伝達し、増幅して聞くことができます。マイクからの信号が直接ループに伝えられるため、周囲の雑音を押さえ、高音質を保つことができます。

#### セ 人工咽頭

喉頭がんなどで喉頭を摘出された方、人工呼吸器の使用などで気管切開された方、ALS や筋ジストロフィー、神経難病や誤嚥防止術など声帯からの発声が困難な方、食道発声やシャントの方も食事時の代用発声として広く使用することができる発声補助器具です。あご下周辺に当てた振動を口の中に響かせ、舌や口の動きで振動音を言葉にして発声することができます。

#### ソ 福祉電話

- ・シルバーホンひびき（聴覚障がい者向け）

骨伝導式のハンドセットを搭載した電話機。相手の声を、頭部（耳の後）などの骨に振動させて伝えます。電話の音が聞き取りにくい方に便利です。

- ・シルバーホン ふれあい SII（肢体不自由の方向け）

呼気スイッチや制御スイッチを接続すれば手を使わずにダイヤルでき、身体の不自由な方が電話を掛けることができます。

## タ ファックス

### (4) その他

#### ア UD トーク

音声認識技術を使って会話やスピーチ等をリアルタイムに文字化すること等ができるアプリケーションです。

#### イ Uni-Voice (ユニボイス)

JAVIS (日本視覚障がい情報普及支援協会) が開発した漢字を含む文字データを約 800 文字記録できる携帯電話対応 2 次元バーコード。音声コード Uni-Voice は、スマートフォン、タブレット用の無料アプリケーションを使用することにより、文字情報をテキスト表示と音声読み上げで提供されます。

#### ウ Voice of DAISY (ボイスオブデージー)

DAISY (※) 録音図書を再生する iPad、iPhone、iPod 専用のアプリケーションです。

#### エ UDCast (ユーディーキャスト)

映画・映像・放送等の「音声」をスマートフォン等の携帯端末のマイクが拾うことで、その端末を通じて、話の表示、音声ガイド再生等を行うことのできるアプリケーションです。

映画や放送番組、Web 動画、展示施設などに対して、障がいや言語の壁を越えて誰もが情報を得ることができることを目的としています。