

障害者への配慮と情報保障 のためのガイドライン

仙台市障害企画課
平成 28 年 4 月

目次

1. 障害特性と必要な配慮	1
(1) 視覚障害	1
(2) 聴覚障害	2
(3) 盲ろう	3
(4) 肢体不自由	4
(5) 音声・言語機能障害	5
(6) 内部障害	6
(7) 知的障害	7
(8) 精神障害	8
(9) 発達障害	9
(10) 高次脳機能障害	11
(11) 難病	12
対応要領留意事項に例示した合理的配慮の具体例について	13
2. 窓口対応等における配慮	15
3. 事業の場面ごとの情報保障	23
(1) 情報保障に対応した会議・イベント等の実施手順	23
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	23
② 障害者を委員等とする会議を開催する場合	24
(2) 各工程のポイント	25
① 事前の案内	25
② 情報保障等の受付	28
③ 主な情報保障への対応方法	29
<聴覚障害に関する情報保障>	29
<視覚障害に関する情報保障>	34
<盲ろうに関する情報保障>	37
<知的障害に関する情報保障>	37
④ 会場設営	38
⑤ 案内・誘導	41
⑥ 障害者が出席する会議の進行	42
(3) 情報保障に対応した通知・依頼文書の作成・提供	43
4. その他	45
(1) 障害に関するマーク	45
(2) 身体障害者補助犬	46
参考資料 1 <情報保障問い合わせ先一覧>	47
参考資料 2 - 1 <視覚障害者の介助>	48
参考資料 2 - 2 <車いす使用者の介助>	49
参考資料 3 <点字表>	50

1. 障害特性と必要な配慮

(1) 視覚障害

視覚障害者には、「視力がない」「視野（見える範囲）が狭い」「色の判別がつかない」などの障害があり、文字の読み書きや移動・歩行等に不自由があります。見え方も「まったく見えない（全盲）」「見えにくい（弱視）」などいろいろで、見えにくくなった時期などによっても、生活上の不自由さには差があります。弱視の人は、白杖を持っていない場合も多く、一見してわかりません。

<主な特徴>

- 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。
- 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。
- 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も多くいます。
- 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。
- 文字を読むことや書類を記入することが難しい人が多いです。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・こちらから声をかける、名乗ってから話す

周りの状況がわからないため、相手から声をかけられなければ会話を始められないことがあります。声をかけられても、誰かわからないと、返事に困ってしまいますので、必ず、所属と名前を名乗ってから話します。

・指示語は使わない

言葉で説明する際は、「あちら」、「それ」等の指示語では「どこか」、「何か」わかりません。「右側（左側）」、「時計の9時の位置」など具体的に説明します。場合によっては、相手の理解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

・黙ってその場から離れない

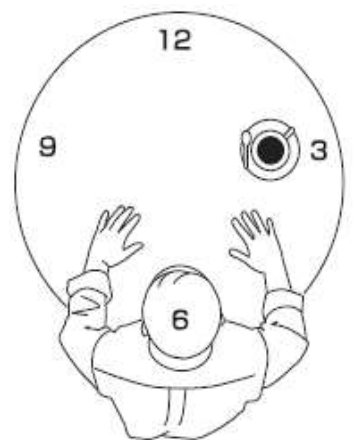
黙って退席されると、相手がいなくなったことに気づかないことがあります。

・点字や音声などのコミュニケーション・情報取得手段

目で見て得る情報を受け取ることが難しいため、点字や拡大文字、声で読み上げるなど、情報の発信の仕方の工夫が必要です。弱視の方には、高い場所にある案内や看板は見えにくく、また、見えづらい配色があることに配慮します。

<時計の文字盤に見立てた説明>

3時の方向にコーヒーがあります。



見えやすい配色の例

◆拡大文字の大きさ

拡大	18ポイント
拡大	22ポイント
拡大	26ポイント

◆点字は6つの点を組み合わせることで表します

	背景	文字
せんだい	くろいろ 黒色	きいろ 黄色
せんだい	きいろ 黄色	あおいろ 青色
せんだい	くろいろ 黒色	しろいろ 白色
せんだい	みどりいろ 緑色の濃淡	

(2) 聴覚障害

聴覚障害者には、人の声や物音がまったく聴こえない、または聴こえにくいいため、話し言葉でのコミュニケーションや音声での情報を得ることに不自由があります。

「生まれつき聴こえない」、または「病気や事故、加齢のため聴こえない（難聴・中途失聴）」など、原因の違いにや失聴の時期によって、コミュニケーションの取り方にも違いがあり、手話ができない人や筆談では理解することが難しい人などもあります。

<主な特徴>



- 外見からは聞こえないことがわかりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- 発声・発語が上手な人と、うまく話せない人がいます。上手に話せる人は、会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。
- 音や声による情報が得にくいいため、文字や図などの視覚を中心に情報を得ています。
- 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コミュニケーションする人がいます。
- 補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている人も多いです。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・コミュニケーションの方法を確認する

聴覚障害者との会話には、手話・筆談・口話（こうわ）などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どのような方法にすれば良いか、本人の意向を確認します。

<主なコミュニケーション方法>

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。 なお、聴覚障害者の中には、手話を使えない人もいます。	
筆談	文字によるコミュニケーションの方法です。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）方法もあります。 なお、聴覚障害者の中には、日本語の読み書きが苦手な人もいます。 [筆談のポイント] ・できるだけ簡単に書き、質問は「はい」「いいえ」で答えられる形にします。	
口話	話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。 [口話のポイント] ・相手の顔を見ながら、はっきりと話します。また、ゆっくり話さずぎると口の形が読みにくくなり、かえって分かりにくくなる場合があります。 ・マスクをしていると口の動きがわからないので、外して対応します。	

- ・話の内容がしっかりと伝わっているか、確認する。

話の内容がなかなか理解できず、聞き返した際に嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打ってしまう人もいます。わからなければいつでも聞き直せるような丁寧な対応を心がけます。

- ・連絡先にFAXやEメールを明示する

電話での連絡が難しいのでFAXやEメールなどの連絡先を明示します。



- ・できるだけ静かな場所に対応する

補聴器等を使用しても、雑音の中で必要な情報を聞き取ることは大変困難ですので、できるだけ静かな場所に対応します。

来庁者への手話通訳の対応について

本庁舎（障害企画課）と各区役所（障害高齢課）には、手話通訳者が勤務しています。来庁者が手話での対応を希望される場合には、課に出向いて対応できる場合がありますので、ご連絡ください。

また、審議会の傍聴やイベント等への手話通訳者等の配置については、「3. 事業の場面ごとの情報保障」（P23～）を参照してください。

（3）盲ろう

視覚と聴覚の両方に障害がある状態を「盲ろう」と言います。

視覚障害と聴覚障害、それぞれの障害の程度によって、「全く見えないし聴こえない」「全く見えないが少し聴こえる」「少し見えるが全く聴こえない」「少し見えて少し聴こえる」など、人により状況が大きく異なります。

盲ろうの状態になる経緯も様々ですが、社会参加をするためには、情報入手・コミュニケーションの支援や移動の介助が不可欠です。

<主な特徴>

- 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。
- 通訳・介助者のサポートを必要とする方が多いです。
- 人によりコミュニケーション手段が異なります。
- 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。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

- ・コミュニケーションの方法を確認する

視覚障害と聴覚障害、それぞれの障害の程度によって、コミュニケーションの仕方が違うため、必要な配慮やコミュニケーション方法を確認します。

[配慮の例]

- ・相手の手のひらに指先などで直接文字を書く。（手書き文字）
- ・少し見える人には、大きな文字で筆談する。
- ・少し聞こえる人には、耳元ではっきりゆっくり話す。（大きな声で話すとかえって聞きにくい場合がある）



(4) 肢体不自由

手や足などの機能が病気やケガなどで損なわれ、長期にわたり、歩行や食事、入浴等の日常生活動作に困難が伴う状態です。

障害の部位や状況によってかなり個人差があり、「日常生活動作にさほど困難を感じない方」や、「日常生活動作に支障があるために、つえや車椅子、義手・義足などの補装具を必要とする方」、「日常生活動作の多くに介助を必要とする方」など、さまざまです。

<主な特徴>

- 移動に制約のある人もいます。
下肢に障害のある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。車いすを使用している場合、高いところには手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。
- 文字の記入が困難な人もいます。
手にまひのある人や脳性まひ等で不随意運動を伴う人などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。
- 体温調節が困難な人もいます。
脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。
- 話すことが困難な人もいます。
脳性まひの人の中には、発語の障害に加え、顔や手足等が自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・車いす使用者の視線に合わせる

車いすを使用している場合、立った姿勢で話されると上から見下されている感じがして身体的、心理的に負担になるので、少し屈んで同じ目線で話すようにします。

・聞き取りにくい場合、介助者ではなく本人の意思を確認する

脳性まひなどで言語障害がある人の対応の場合にも、同行している介助者ではなく、本人に意思を確認するようにします。聞き取りにくい時は分かったふりをせず、聞き直して一語一語確認するようにします。

・こども扱いしない

言葉がうまく話せない人に対して、子供に対するような接し方をしないようにします。

・物理的環境への配慮

車いすの利用等のため、段差などに配慮が必要だったり、高いところに手が届きにくいことから、手の届く範囲に、物の配置やスイッチの位置を配慮する必要があります。



(5) 音声・言語機能障害

音声機能障害は、喉頭摘出や発声筋の麻痺等により、音声を発することができない（またはうまく音声を発することができない）状態を指します。

言語機能障害は、口唇や舌などの構音器官の障害により発音できない（またはうまく発音できない）場合や、脳の言語機能の中枢等の損傷により、言葉の理解や表現に障害がある状態を指します。例えば、口蓋裂による構音障害や脳梗塞等による失語症などがあげられます。

<主な特徴>

音声機能障害

- 外見からは、障害があることが分りにくいです。
- 喉頭の機能を代用する補助具（人工喉頭）や、手元のボードの操作により言語を発声させる器械を使用している人もいます。

言語機能障害

- 外見からは、障害があることが分りにくいです。
- 言葉の理解が難しく、話の内容が分からない場合があります。
- 伝えたいことをうまく言葉や文章にできない人もいます。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・本人の意思を尊重する

聞き取りにくいときは、わかったふりをせず、丁寧に聞き直しします。意志の確認は、同行している介助者ではなく、本人に対して行うよう努めます。

・理解できているかどうか確認する

一つずつゆっくり示し、理解できているかどうか、こまめに確認します。

・敬意を持って対応します

言葉がうまく話せない、理解できない人に対し、子ども扱いするような話し方をせず、敬意をもって対応します。

(6) 内部障害

内部障害は、病気などで身体内部の臓器（心臓、腎臓、肝臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸）の働きが低下したり、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）により免疫機能が低下したりする障害です。

継続的な医療的ケアが必要な人も多く、日常生活に支障が出る場合があります。外見からは、わかりづらいことが多いので、公共交通機関の優先席の利用や障害者用トイレを利用する時など、「健常者なのに…」などと誤解されることがあります。

<主な特徴>

- 外見から分かりにくい場合があります。
電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- 疲れやすい場合があります。
障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っている等の身体的負担を伴う行動が制限されます。
- 携帯電話の影響が懸念される人もいます。
心臓機能障害で心臓ペースメーカー等を埋め込んでいる人では、至近距離で携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると、誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。
- タバコの煙が苦しい人もいます。
呼吸機能障害のある人では、たばこの煙などが苦しい人もいます。
- トイレに不自由されている人もいます。
ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工ぼうこうの使用者（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

内部障害の例

[心臓機能障害]

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を装着している人もいます。

[呼吸器機能障害]

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

[腎臓機能障害]

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている人もいます。

[ぼうこう・直腸機能障害]

ぼうこう疾患や腸管通過障害で腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人もいます。

[小腸機能障害]

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

[ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害]

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人です。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・負担をかけない対応を心がける

内部障害のある人では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。



ハート・プラスマーク

「身体内部に障害がある方」を表すマークです。

外見から障害がわからなくても、マークを身に付けている方を応対する場合は、必要に応じた配慮を心がけましょう。

(7) 知的障害

おおむね18歳までの発達期に知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や社会生活への適応のしにくさがあります。障害の状況は軽度から重度まで様々で、ひとりで行動できる人もいれば、支援者の同行が必要な人もいます。

重度の知的障害と重度の肢体不自由が重複している状態を重症心身障害といいます。

<主な特徴>

- 複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい人もいます。
- ひとにたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいます。
- 漢字の読み書きや計算がに苦手な人もいます。
- 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。
- 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。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ・ 具体的に分かりやすく
案内板や説明資料には、漢字にルビをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。
- ・ 子ども扱いしない
成人の場合は、子供扱いしないようにします。
- ・ 穏やかな口調で声をかける
社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。



(8) 精神障害

統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日々の生活や仕事、対人関係などにおいて、様々な生活のしづらさを抱えています。

適切な治療や服薬によって症状をコントロールできれば、地域の中で安定した生活を送ることができますが、精神疾患の症状や社会的経験の少なさからくる生活のしづらさのほか、病気に対する偏見や誤解によって生じる生活のしづらさもあります。

<主な特徴>

- ストレスに弱く、疲れやすい人が多いです。
- 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。
- 外見からは、障害のあることが分かりにくく、理解されずに孤立している人もいます。
- 周囲から障害について理解されず、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。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいます。
- 若年期の発病のために社会生活に慣れていない人もいます。
- 何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいます。

精神障害の例

[統合失調症]

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状を抑えることもできます。

[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。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。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]

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって、約8割の方は発作を止められるようになっています。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

- ・ 不安を感じさせない穏やかな対応をする

初めての場所で初対面の人と話をするような場面では非常に緊張してしまいます。手続きのための窓口などで戸惑っているような時には、早めにやさしく声をかけて用件を聞くなどの配慮が必要です。

(9) 発達障害

脳機能の発達が関係し、その症状が通常低年齢において発現する障害であり、精神障害の一分類です。

発達障害がある人は、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手です。自閉症などの広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害や学習障害などがあります。

知的な遅れがある場合とない場合があります、言葉が話せる人でも他者とのコミュニケーションや自分の状況等を説明することが難しい人がいます。また、大きな声や雑踏、騒音、光の刺激等に敏感で、苦痛に感じる場合があります。

このような状態を周りの人に理解してもらえず、親のしつけや本人の努力不足が原因と誤解されることがあります。

<主な特徴>

- 外見からわかりにくい場合があります。
- 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が理解できていないことが多いです。
- 遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくいです。
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人もいます。
- 順序立てて論理的に話すことが苦手な人もいます。
- 年齢相応の社会性が身に付いていない人もいます。
- 関心のあることばかり一方的に話す人もいます。

発達障害の例

[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。

[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。

[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、その場の雰囲気が分からないことなどがあります。

[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など衝動的に行動したりします。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・困っていることに気づく

日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な理解ができていないという場合があります。また、自分が困っているのを訴えることが苦手な人もいます。

相手方が発達障害者であるかどうかを確認する必要はありません。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子がみられた場合には、何らかの工夫が必要なのは、発達障害者ではない方の場合であっても同様です。それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どのような条件下で戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試みるのが重要です。

・具体的な表現で、分かりやすく伝える

多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが苦手な人もいます。具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。

また、コミュニケーションが苦手な方には、言葉より絵、文字、写真、実物等を使って対応します。



・肯定的な対応を心掛ける

否定的な言動に過敏な方が多いので、できるだけ肯定的な言い方で話します。



・見通しを伝える

見通しが持てないと、不安になる人もいますので、手続きの流れやスケジュールなどを伝えます。急な変更がある場合は、理由を伝え、本人に了解を得るようにします。

・環境への配慮

聴覚が過敏な人には、ヘッドホンの使用を認めたり、静かな場所を準備します。また、視覚が過敏な方にはサングラスの使用を認めるなど、本人の特徴に応じた配慮をします。



(10) 高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受け、記憶障害、注意障害、失語や感情のコントロールができないなどの障害が引き起こされるものです。

症状は脳のどの部分にダメージを受けたかにより様々ですが、後天的な障害のため、これまで出来ていたことが出来なくなったことに対して、本人も周囲も戸惑うことが多くあります。

<主な特徴>

- 外見からは、障害のあることがわかりにくいです。
- 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。
- 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、など。

[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、など。

[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、いきあたりばつりに行動する、など。

[社会的行動障害]

すぐ怒ったり笑ったり、感情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、など。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明する

何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられない場合は、単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。

・理解できているか頻繁に確認する

一つずつ、ゆっくり示し、理解しているかどうか、頻繁に確認します。

・具体的に説明する

物事の優先順位を決められない人には、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。

(11) 難病

難病とは、原因が不明で治療方法が確立されておらず、後遺症を残す恐れが少ない疾病で、種類は多岐にわたります。

慢性の経過をたどるので、治療等のための経済的な負担のほか、介護に人手を要する場合などには、家族等の身体的、精神的な負担が大きいといわれています。

疾患によって、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害を発現する場合があります。病気の種類や状態は個人により様々です。

<主な特徴>

- 一日の中でも症状に変化がある、日によって変化が大きい等の特徴があります。進行性の症状がある疾病では、大きな周期で良くなったり悪化したりを繰り返すという難病特有の症状が見られます。合併症のある人も多く、治療のために使用する薬の副作用により別の疾病を発症する等、機能障害が数年かけて進行するといったことがあります。

<必要な配慮・コミュニケーションのポイント>

・コミュニケーションの方法を確認する

「言語障害」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合がありますので、コミュニケーション方法を確認します。

・負担をかけない対応を心がける

疲れやすい、重い物を持つ事が出来ない等疾病により特徴があります。できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

対応要領留意事項に例示した合理的配慮の具体例について

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領留意事項」に例示した合理的配慮の具体例のうち、障害特性として、特にわかりづらいと考えられるものについて、示しています。

以下の例は、いずれも外見からはわかりづらい場合が多いですが、このような障害特性の人がいることを理解して、適切な配慮の提供を心がけましょう。

【例 1】

- ・ **疲労を感じやすい障害者**から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。

(対応要領留意事項 5 ページ)

⇒臓器に障害があるために体力が低下している人（内部障害）やストレスに弱く疲れやすい人（精神障害）などが想定されます。

[内部障害：P6 参照、精神障害：P8 参照]

【例 2】

- ・ **意思疎通が不得意な障害者**に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

(対応要領留意事項 6 ページ)

⇒聴覚障害者にも該当しますが、発達障害などにより、他者とのコミュニケーションや自分の状況等を説明することが難しい人も想定されます。

[聴覚障害：P2 参照、発達障害：P9 参照]

【例 3】

- ・ **比喩表現等が苦手な障害者**に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。

(対応要領留意事項 6 ページ)

⇒発達障害や知的障害者などにより、遠回しな言い方や抽象的な表現の理解が苦手な人が想定されます。

[知的障害：P7 参照、発達障害：P9 参照]

【例 4】

- ・ **順番を待つことが苦手な障害者**に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。

(対応要領留意事項 6 ページ)

⇒自閉症（発達障害）の子供など、障害特性として、待ち時間などの抽象的な概念が理解しづらいために、順番を待つことが難しい人が想定されます。単に障害者優先ということではありません。

[発達障害：P9 参照]

2. 窓口対応等における配慮



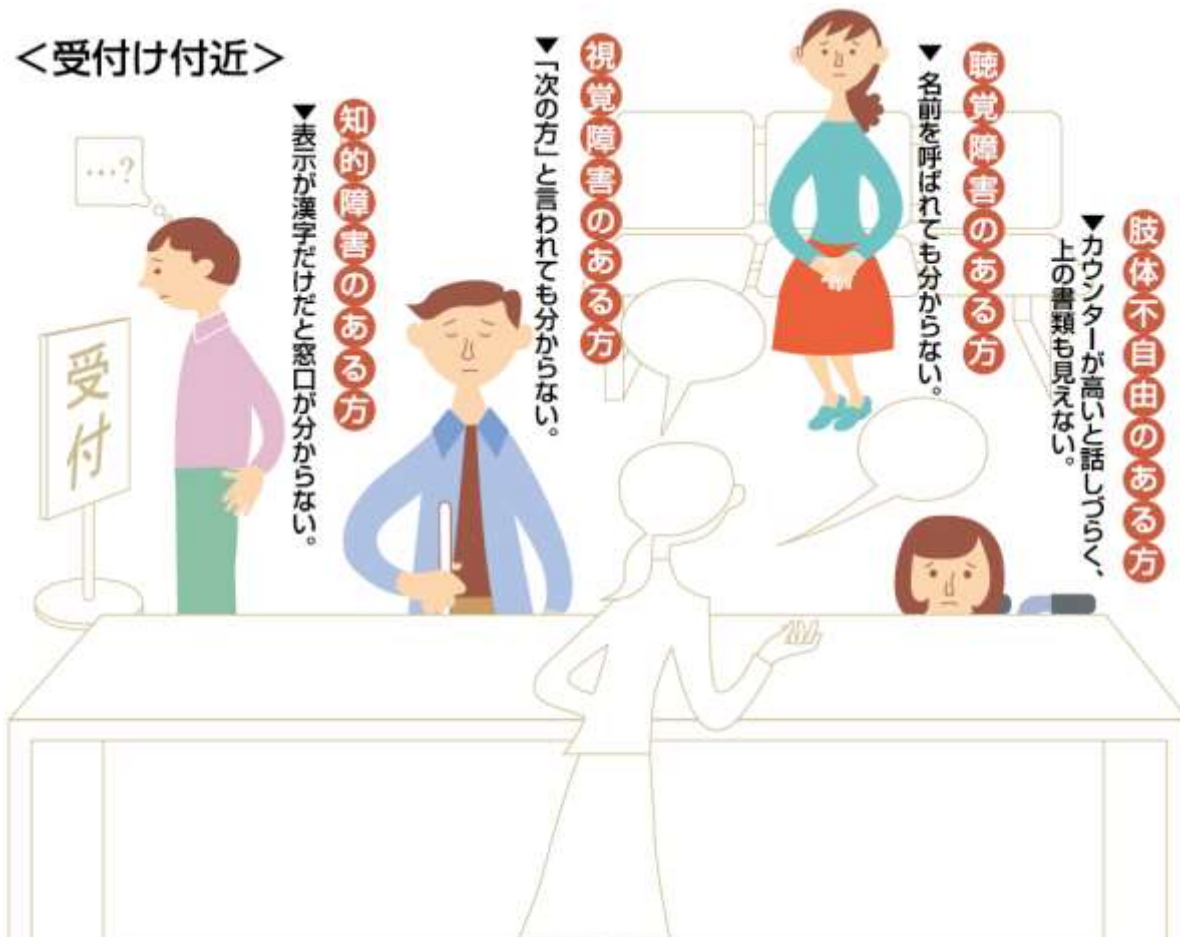
<共通の配慮>

- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ・ 案内板には必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- ・ 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？」と積極的に声をかけます。
- ・ 声かけは、介添者ではなく、直接本人に対して行います。
- ・ こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明します。

<障害種別の配慮>

- ・ 窓口には筆談のできるメモ用紙など用意しておきます。
- ・ 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します。
- ・ 視覚障害者には、職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。
- ・ 窓口等の順番待ちがある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせます。
- ・ 聴覚障害者には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。呼び出しの音声が届かない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ・ 車いす使用者には、少しかがんで目線が合う高さでお話しします。
- ・ 知的障害者には、絵・図・写真などを使用してわかりやすく説明します。
- ・ 立っているのが辛そうな人は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

<受け付け付近>



[本市の配慮例]

- 車椅子使用者が、申請書等の記載が容易にできるよう、車椅子用の記載台を設置している。
- 非常勤嘱託職員（窓口サービス員）が積極的な声かけ、窓口への誘導、手続きの介助等を行う。

（青葉区戸籍住民課）

- 補助犬を連れた人が躊躇なく入館できるよう「補助犬同伴可」「ほじょ犬 welcome」のシールを掲示している。

（泉区まちづくり推進課）

- 地下鉄駅務員室の窓に耳マークと「筆談いたします」の表記を表示し、耳の聴こえない人が尋ねやすいようにしている。

（交通局駅務サービス課）



誘導



<共通の配慮>

- ・ 車いすでも移動できるように段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ・ 分かりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。
- ・ 誘導ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる人も多いため、歩行の邪魔にならないよう、他の利用者にも配慮を促します。
- ・ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めにふき取ります。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。

<障害種別の配慮>

- ・ 視覚障害者の移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で、肘肩または手頸を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ・ 車いす使用者にとって、車いすは体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。



[本市の配慮例]

- 視覚障害者が常設展示の内容を把握できるように、展示内容をCDに録音し、ラジカセで聴けるようにしている。

(仙台文学館)

- 投票所の出入口の段差をなくすために、スロープを設置している。

(宮城野区区総務課)

- 視覚障害者が自動販売機を利用するときに、商品名や容量を確認できるよう音声ガイドを設置している。

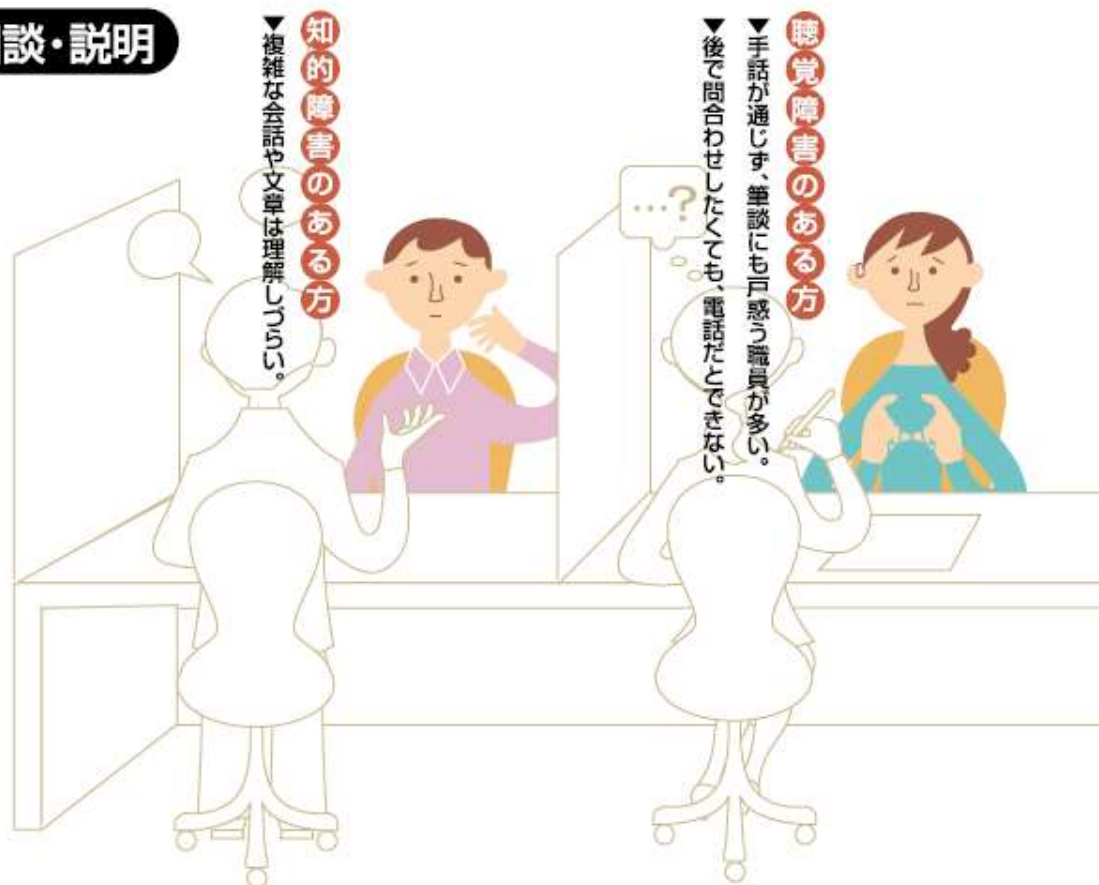
(障害者総合支援センター)

ここにります

1
電源ボタンを長押しします。(音が鳴るまで長押ししてください)

2
先端を自動販売機のボタンにあるシールに当ててください。

相談・説明

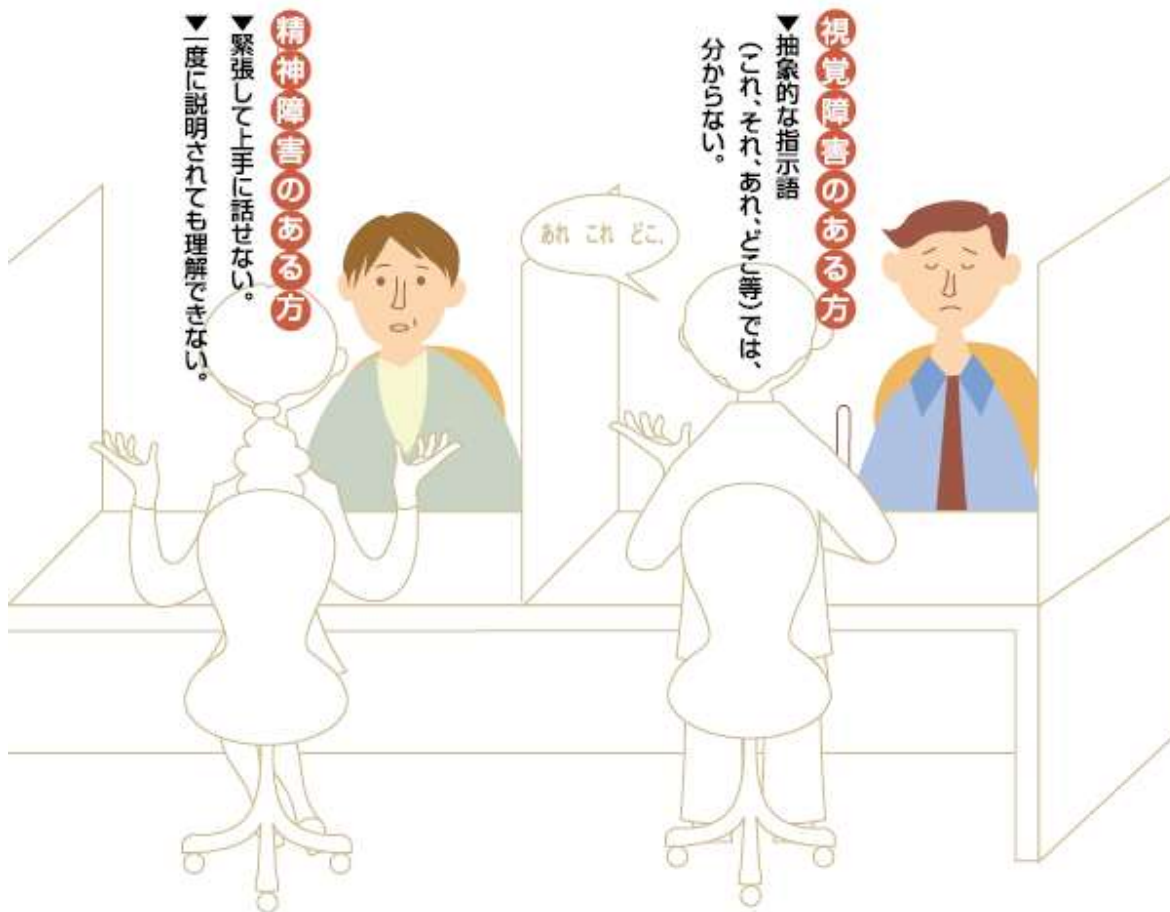


<共通の配慮>

- ・ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」話します。
- ・ 障害の種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ・ 必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・ 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ・ 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ・ ポイントを的確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的なわかりやすい言葉で説明します。

<障害種別の配慮>

- ・ 視覚障害者には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。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。拡大文字の文書等を希望する人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・ 聴覚障害者には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、対応します。また、問い合わせは、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- ・ 口頭での説明の理解が難しい人には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて漢字にはふりがなをふります。
- ・ 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする人には、話を途中で遮らず、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。



[本市の配慮例]

- 聴覚障害者のための筆談用具を管理室内に常備している。(都市整備局総務課)
- 聴覚障害児にわかりやすいよう、身振りや絵や文字にして伝える。(子供未来局保育課)
- 受付番号の呼出しを音声と表示板で行っている。(青葉区戸籍住民課)
- 窓口に補聴器を設置。来所者の希望により貸し出している。(宮城野区障害高齢課)

来庁者への手話通訳の対応について (再掲)

本庁舎 (障害企画課) と各区役所 (障害高齢課) には、手話通訳者が勤務しています。来庁者が手話での対応を希望される場合には、課に出向いて対応できる場合がありますので、ご連絡ください。

手続き



【書類記入】

<共通の配慮>

- ・ 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ・ 書類の記入の仕方がわからない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- ・ 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。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。

<障害種別の配慮>

- ・ 視覚障害者には、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、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・ 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧】

<共通の配慮>

- ・ 本人が希望される場合には、内容をわかりやすく説明します。

<障害種別の配慮>

- ・ 視覚障害者には、希望があれば文書を読み上げます。
- ・ 知的障害者には書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

⇒情報保障に対応した文書の作成・提供等については、「3. 事業の場面ごとの情報保障- (3) 情報保障に対応した通知・依頼文書の作成・提供」(P43) を参照してください。



【金銭收受】

<障害種別の配慮>

- ・ 視覚障害者には、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。
- ・ 聴覚障害者には、金額はメモや電卓で示します。
- ・ 肢体不自由者には、要望があれば本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。
- ・ ATMを導入する際には、視覚障害者や車いす利用者等も利用できるように配慮します。

[本市の配慮例]

- ・ 視覚障害のある職員から不服申立て等があった場合に、当該職員に送付する文書はフォントサイズを大きくして作成している。

(人事委員会事務局審査給与課)

- ・ 目の見えない人にガス使用量及びガス料金を通知するため、点字版の「ガスご使用量のお知らせ」を作成し通知している。

(ガス局料金課)

3. 事業の場面ごとの情報保障

(1) 情報保障に対応した会議・イベント等の実施手順

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・協議会等の市民が傍聴できる会議、広く市民が参加できるイベント等を開催する場合には、市民に障害者が含まれていることを念頭に置いて、障害者も同じように参加できるように、情報保障に対応します。

工程	各工程のポイント
①事前の案内 [P25 参照] 審議会やイベントの開催案内の際に、情報保障に対応していることをあわせて案内して、受け付けます。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市民への案内を行う際に、<u>情報保障の申込み方法</u>、<u>公共交通機関の利用が難しい場合の対応</u>について、あわせて案内します。 ▶ 申込期限は、開催日の2週間前程度に設定します。 ▶ 過去の実績やイベントの規模等から、障害者の参加が見込まれる場合には、あらかじめ情報保障を用意し、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。（手話通訳・要約筆記付きなど）



②情報保障等の受付 [P28 参照] 受付の際は、主に右記項目について、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。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 受付時は、必要とする情報保障の詳細まで確認します。（以下例） 視覚障害：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）など ▶ 申込期限後でも可能な範囲で対応するようにします。
	会場での通訳・介助 会場に必要な通訳等を確認します。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 受付時は、必要とする情報保障の詳細まで確認します。（以下例） 聴覚障害：要約筆記が必要な場合に手書きかパソコンか など 盲ろう：意思疎通方法が特殊であるための通訳介助員の指定 など ▶ 申込期限後でも可能な範囲で対応するようにします。
	来場方法 （公共交通機関での来場が困難な場合） 肢体不自由や視覚障害等により、通常の参加者と同じ来場方法が難しい場合に対応するようにします。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 主に対応が必要な障害 肢体不自由 ・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、可能であれば、駐車場を用意するようにします。 ※車いす使用者は、車いすの乗降スペースが必要です。そのため、一般駐車場の利用が難しい場合があります。 ※下肢障害者は、移動が困難であるため、入口付近に駐車場が必要となります。（階段のある立体駐車場の利用は難しいです。） 視覚障害・盲ろう ・自力で来場してもらうことが原則ですが、どうしても難しい場合、対応可能であれば、バス停など自力で来られるところで待ち合わせして案内するといった配慮があると助かります。



③情報保障の準備 [P29 参照] ②で確認した情報保障の準備を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 申込に応じて、手話通訳者の手配や点字資料の作成等を行います。 ▶ 通訳者の手配ができたなら、申込者に連絡します。個別通訳の場合は、当日どこにいけばいいか伝えます。（受付・本部など）
---	---



④当日の対応	会場設営 [P38 参照] 情報保障・バリアフリーに対応した会場を設営します。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 主な対応 ・入口から近く、座りやすい優先席の確保（視覚障害、肢体不自由） ・手話通訳等を見やすい情報保障席の設置（聴覚障害、盲ろう） ・車いす席の設置、配線等の養生（肢体不自由）
	案内・誘導 [P41 参照] 障害特性に配慮して対応します。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 主な対応 ・本人に確認し、必要があれば優先席・情報保障席等に案内（全般） ・自家用車での来場者がいる場合、必要があれば駐車場に誘導員を配置して誘導（肢体不自由）

②障害者を委員等とする会議を開催する場合

障害者が委員等として出席する会議を開催する場合には、情報保障を必要とする障害者が、他の出席者と同じように会議に参加できるよう、必要な情報保障を確認のうえ、対応します。

また、傍聴可能な会議等の場合は、①の対応もあわせて行うことが必要です。

工程		各工程のポイント
①出席者が必要とする情報保障等の確認 [P28 参照] 主に右記項目について、確認します。	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。	▶ 出席者が必要とする情報保障の詳細まで確認します。(以下例) 視覚障害：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) など 知的障害：資料へのルビ振り
	会場での通訳・介助 会場に必要な通訳等を確認します。	▶ 出席者が必要とする情報保障の詳細まで確認します。(以下例) 聴覚障害：要約筆記が必要な場合に手書きかパソコンか など 盲ろう：意思疎通方法が特殊であるための通訳介助員の指定 など
	来場方法の確認 自力での来場が困難な場合等の対応方法を確認します。	▶ 主に対処が必要な障害 肢体不自由 ・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、駐車場を用意します。 ※車いす使用者は、車いすの乗降スペースが必要です。そのため、一般駐車場の利用が難しい場合があります。 ※下肢障害者は、移動が困難であるため、入口付近に駐車場が必要となります。(階段のある立体駐車場の利用は難しいです。) 視覚障害・盲ろう ・自力での来場が難しい場合、バス停や地下鉄駅など待ち合わせ場所を決めておいて、当日案内します。



②情報保障の準備 [P29 参照] ①で確認した情報保障の準備を行います。	▶ 申込に応じて、手話通訳者の手配や点字資料の作成等を行います。 ▶ 非公開の会議であっても、通訳者等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りますので、情報保障に対応した形式で、事前に送付するようにします。(他の出席者には当日配布する場合でも、事前に送るようにします。) ▶ 知的障害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。
---	---



③当日の対応	会場設営 [P38 参照] 情報保障・バリアフリーに対応した会場を設営します。	▶ 主な対応 ・入口から近く、座りやすい席の用意(視覚障害、盲ろう、肢体不自由) ・出席者の隣に通訳者等が座る席の用意(聴覚障害、盲ろう) ・配線等の養生(肢体不自由)
	案内・誘導 [P41 参照] 障害特性に配慮して対応します。	▶ 主な対応 ・一人での来場が難しい出席者がいる場合に、事前に決めた待ち合わせ場所から案内します。(視覚障害・盲ろう) ・視覚障害の出席者がいる場合は、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。(視覚障害) ・自家用車での来場者がいる場合、必要があれば駐車場に誘導員を配置して誘導します。(肢体不自由)
	会議の進行 [P42 参照] 情報を共有しながら会議を進行するための配慮が必要です。	▶ 主な対応 ・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、余裕のある時間設定をします。 ・長時間の会議になる場合は、休憩時間を設けるようにします。(1時間に1回程度) ・会議開始時に、全体の流れ・時間をあらかじめ伝えます。

(2) 各工程のポイント

①事前の案内

市民に向けた会議・イベント開催案内を行う際は、情報保障に対応していることをあわせて案内します。障害者の中には、チラシ等の広報に、情報保障への対応に関して触れられていない場合、対応してもらえるかどうかかわからず、参加したいのにあきらめてしまっている人もいます。

これまで、障害者の参加が確認できていない会議やイベントでも、「情報保障に対応していること」をお知らせするようにしましょう。

審議会等での案内方法

✓ 「会議開催のお知らせ」に情報保障の事前申し込みの受付について、記載します。【例1-①】

「会議開催のお知らせ（附属機関等の会議の公開に関する要領様式第1号）」の「傍聴に係る特記事項欄」に情報保障の事前申し込みについて、記載した上で、市政情報センター・行財政改革課へ提出します。

例：『手話、要約筆記、点字資料等の配慮が必要な方は、〇月〇日（〇）までにお問い合わせください。』

※審議会開催の情報取得や申込みに時間がかかる人もいますので、「附属機関等の会議の公開に関する要領」に基づき、開催日の1か月前までに様式を提出するようにします。

附属機関等の会議の公開に関する要領（平成11年3月12日総務局長決裁） 抜粋

第3条 附属機関等は、会議を公開する場合には、会議を開催する日の1月前までに別記様式第1号をセンターにおいて市民等の閲覧に供するとともに、その写しを行財政改革課長に送付しなければならない。

※各課の審議会・協議会のホームページや市政だより等で広報する場合も同様に掲載します。

✓ 申し込み期限は会議開催日の2週間前程度に設定します。

申し込み内容に応じて、手話通訳者の手配や点字資料の作成等が必要となりますので、申し込みの期限を会議開催日の2週間前程度に設定します。

- ・手話通訳者等の手配、点字資料の作成は外部団体へ依頼が必要 ⇒ 原則、2週間前まで（外部団体への依頼方法は、「参考資料1〈情報保障問い合わせ一覧〉」（P47）参照してください。）

✓ 来場方法として、公共交通機関の利用をお知らせする場合、以下文言も記載します。

障害者の中には、肢体不自由で公共交通機関の利用が難しい人や車いす使用者が乗降できる駐車場が隣にない等の理由で、庁舎の駐車場の利用を希望する人もいますので、以下の文言を明記し、希望があった場合に、可能であれば対応するようにします。⇒必要な対応は「来場方法の確認」（P28）参照。

[来場方法に関するお知らせの例]

※公共交通機関を利用してお越しください。

※障害により歩行が難しく公共交通機関を利用できない、会場周辺に車いすで乗降ができる駐車場がない等、やむを得ない理由により、自家用車で来庁を希望される場合はご相談ください。ただし、駐車できる台数には限りがあります。

附属機関等の会議の公開に関する要領（様式第1号）「会議開催のお知らせ」【例1】

（様式第1号）

会議開催のお知らせ

1 会議名	平成27年度 仙台市障害者施策推進協議会（第9回）
2 議題	(1) 障害を理由とする差別の解消に係る職員の対応要領（案）について (2) 仙台市障害者保健福祉計画・第3期仙台市障害福祉計画掲載事業の平成26年度実施状況等について (3) 障害者保健福祉計画に係る監視（モニタリング）等について (4) その他
3 開催日時	<u>平成28年1月27日（水曜日）</u> 18時30分 から 21時00分まで（予定）
4 開催場所	仙台市役所本庁舎2階 第一委員会室 （青葉区国分町3-7-1） ※当日は市役所の時間外に開催するため、 出入口は北側玄関のみとなります。
5 傍聴定員	40名
6 傍聴に係る特記事項	・傍聴は先着順とします。 ・ <u>手話、要約筆記、点字資料が必要な方は、1月13日（水）までにお問い合わせください。</u> ・傍聴にあたっては、別紙「会議の傍聴に際し、守っていただきたい事項」を遵守いただきますようお願いいたします。 ・お越しの際は、公共交通機関またはお車の場合は民間の駐車場をご利用ください。
7 問い合わせ先	健康福祉局健康福祉部障害企画課企画係 電話番号（直通）022-214-8163 （内線）700-3122 ファクス（直通）022-223-3573
8 その他	

①

仙台市ホームページ 附属機関等の会議開催の日程表

開催日時	会議名	開催場所	問い合わせ先
1月27日(水曜日) 18時30分～21時00分(予定)	平成27年度 仙台市障害者施策推進協議会(第9回) (議題) ・障害を理由とする差別の解消に係る職員の対応要領(案)について ・仙台市障害者保健福祉計画・第3期仙台市障害福祉計画掲載事業の平成26年度実施状況等について ・障害者保健福祉計画に係る監視(モニタリング)等について ・その他	仙台市役所本庁舎2階 第一委員会室 (仙台市青葉区国分町三丁目7番1号) ※当日は市役所の時間外に開催するため、出入口は北側玄関のみとなります。	健康福祉局健康福祉部障害企画課企画係 電話:022-214-8163 ファクス:022-223-3573 定員:40名 ・手話、要約筆記、点字資料が必要な方は、1月13日(水)までにお問い合わせください。 ・お越しの際は、公共交通機関またはお車の場合は民間の駐車場をご利用ください。
1月28日(木曜日) 9時30分～12時00分(予定)	仙台市環境影響評価審査会(審議)	仙台市役所本庁舎2階 第三委員会室	環境局環境部環境共生課環境調整係

イベント等での案内方法

- ✓ **チラシやHPに、情報保障の事前申し込みの受付について、記載します。【記載例-①】**
例：『手話、要約筆記、点字資料等の配慮が必要な方は、〇月〇日（〇）までにお問い合わせください。』
- ✓ **不特定多数の市民が参加するイベントで、情報保障を必要とする方の参加が見込まれる場合には、あらかじめ情報保障を用意し、広報します。【記載例-②】**
例：『手話、要約筆記付』

【あらかじめ情報保障を設置している例】

- ・市制施行記念式に出席した聴覚障害者が、式の内容を把握できるよう手話通訳者を配置している。
- ・仙台国際ハーフマラソン大会の前日祭において、聴覚障害者が傍聴できるよう手話通訳者を配置している。

- ✓ **申し込み期限は会議開催日の2週間前程度に設定します。**
申し込み内容に応じて、手話通訳者の手配や点字資料の作成等が必要となりますので、申し込みの期限を開催日の2週間前程度に設定します。
・手話通訳者等の手配、点字資料の作成は外部団体へ依頼が必要 ⇒ 原則、2週間前まで（外部団体への依頼方法は、「参考資料1〈情報保障問い合わせ一覧〉」（P47）参照してください。）

- ✓ **来場方法として、公共交通機関の利用をお知らせする場合、以下文言も記載します。**
障害者の中には、肢体不自由で公共交通機関の利用が難しい人や車いす使用者が乗降できる駐車場が隣にない等の理由で、会場の駐車場の利用を希望する人もいますので、以下の文言を明記し、希望があった場合に、可能であれば対応するようにします。⇒必要な対応は「来場方法の確認」（P28）参照。

【来場方法に関するお知らせの例】

※公共交通機関を利用してお越しください。

※障害により歩行が難しく公共交通機関を利用できない、会場周辺に車いすで乗降ができる駐車場がない等、やむを得ない理由により、自家用車での来場を希望される場合はご相談ください。ただし、駐車できる台数には限りがあります。

【情報保障受付の記載例-表面】

障害のある人もない人も暮らしやすいまちづくりを考えるシンポジウム&ワークショップ
ココロン・カフェ☆スペシャル
一緒に考えよう！
～障害による差別解消に向けて私ができること～
10/24(土) 13:30～17:00
せんだいメディアテーク
1階オープンスクエア

②

①

【情報保障受付の記載例-裏面（申込書）】

ファクス番号 223-3573
仙台市健康福祉局 障害企画課企画係 行
ココロン・カフェ☆スペシャル
第2部 グループワーク参加申込書
※第1部シンポジウムのみ参加の方は申込不要です。会場出場へお越しください。

氏名	
所属	
住所・アドレス等 連絡先	
必要な配慮の有無	あり ・ なし
必要な配慮の有無とその内容についておまけてください	手話通訳 ・ 要約筆記 盲ろう通訳介助 ・ 点字資料 ルビ付資料 ・ 拡大文字資料 その他()

①

参加申込必切 **10月19日(月)まで**
※情報保障が必要な方は、10月14日(水)までにお申し込みください。

ココロン・カフェ☆スペシャル 託児サービスについて
ココロン・カフェ☆スペシャルでの託児をご希望の方は、10月14日(水)までご連絡ください。
【託児時間】 13時00分～17時30分
【託児場所】 せんだいメディアテーク 2階託児室
※申込多数の場合は、抽選になる場合がございます。
※生後6か月から小学校就学前までのお子様を対象です。
※託児当日のお子様の体調（発熱など）によっては、託児をお断りすることもございます。

申込先・問い合わせ先
〒980-8671 仙台市青葉区国分町3-7-1 仙台市健康福祉局 障害企画課企画係
電話：022-214-8163 ファクス：022-223-3573
Eメール：fuk006330@city.sendai.jp

②情報保障等の受付

情報保障の申込みがあった場合は、相手方とよく話し合い、必要とする資料の形式や会場での通訳・介助者の確認をします。申込書等で申込みがあった場合でも、本人と連絡を取って、必要な情報保障を確認するようにします。同じ障害であっても、障害の程度や情報取得手段の違いから、個人ごとに必要な情報保障が違う場合もありますので、丁寧に受け付けるようにしましょう。



受付時のポイント

- ✓ **受付の際は、必要とする情報保障（資料の形式や会場での通訳・介助）をよく確認します。**
同じ情報保障であっても、障害の程度や日頃の情報取得手段の違いなどにより、求められる内容が異なる場合があります。必要となる資料の形式や会場での通訳・介助について、よく確認します。

個別に情報保障が異なる可能性のある主な障害

 - ・聴覚障害：要約筆記の手書き or パソコン。
 - ・視覚障害：拡大文字のポイント、テキストデータの形式、点訳が必要な範囲
 - ・盲ろう：盲ろう者通訳介助員の指名（コミュニケーション方法が特殊である場合、対応できる特定の通訳介助員を指名されることがあります。）
- ✓ **再度連絡が必要な場合に備えて、連絡方法と連絡先は必ず確認します。**
- ✓ 事前に想定していない情報保障の求めがあった場合でも、申込者が必要とする情報保障をよく確認して、対応を検討します。
- ✓ **申し込み期限は、情報保障の求めに、より確実に対応するためのものですので、期限後に問い合わせがあった場合でも、可能な範囲で対応するようにします。**
通訳者の手配や点字資料の作成など、外部団体への依頼が間に合わない場合には、相手方の求める内容をよく確認して、対応します。外部団体への依頼が必要であるものは、その団体に確認のうえ、求められる情報保障の提供が可能かどうか判断します。難しい場合は、相手方と代替りの対応を相談します。

来場方法の確認

・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

審議会の傍聴やイベント等では、市民等に向けて、原則として公共交通機関での来場を案内することになりますが、障害者の中には、肢体不自由のため公共交通機関の利用が困難であったり、視覚障害・盲ろうのため一人で会場まで来ることが難しいこともあります。

来場方法について配慮を求められる場合には、以下のような対応をすることが望ましいです。

肢体不自由：自家用車での来場の希望がある場合は、駐車場の空き状況を所管部署・施設等に確認し、可能であれば、駐車場を用意するようにします。なお、駐車場の確保の際は、以下の点に留意します。

[車いす使用者]

車いす使用者の場合は、ドアを全開にして車いすへ乗り移るため、車いすの乗降ができる広いスペースが必要となります。

[歩行が困難な人]

下肢障害等で歩行が困難な人は、できるだけ入口に近い駐車場が必要となります。



視覚障害・盲ろう：市民が参加するイベント等では、参加者には自力で来場してもらうことが原則ですが、初めての場所などで介助者がいないなど、どうしても難しい場合、主催者側が対応可能であれば、バス停や地下鉄駅など自力で来られるところで待ち合わせして案内するといった配慮があると助かります。

・障害者に委員等として会議に出席してもらう場合

出席者に来場方法を確認し、必要があれば、駐車場の確保や案内を行います。（上記参考）

③主な情報保障への対応方法

情報保障の内容に応じて、各課で対応できるものや外部団体へ依頼が必要なものがあります。

手配・作成方法が「外部団体へ依頼」となっているものは、「参考資料1〈情報保障問い合わせ一覧〉」(P47)に記載している団体へ、担当課から依頼します。

<聴覚障害に関する情報保障>

i 手話通訳者 [手配方法：外部団体へ依頼 (P47)]

・審議会の傍聴席やイベント会場等への配置

手話通訳は、個人に対して行う場合と会場全体に対して行う場合があります。

また、手話通訳者は、原則、2人以上で1組として活動します。派遣される手話通訳者の人数は、依頼する内容によって、派遣を行う団体が決定します。



会場全体への手話通訳の様子
手話通訳者と要約筆記のスクリーンを同時に
見える位置に配置しています。

👍 ポイント

- ✓ **事業の内容によって、手話通訳の配置方法を検討します。**
 - 審議会・協議会等の傍聴席、シンポジウム ⇒ 会場全体（ステージ脇、傍聴席前など）
 - グループワーク ⇒ 個別（テーブルごと等）
- ✓ 手話通訳を必要とする人が複数いる場合は、全体手話通訳者を配置が適当です。
※ただし、聴覚障害に加えて弱視の人（盲ろう：「1. 障害特性と必要な配慮-（3）盲ろう」P3 参照）など、目の前でないと手話が見えない人もいます。その場合は、個別の対応もあわせて検討します。
- ✓ 会場全体への手話通訳を行う場合には、手話通訳を見やすい席（情報保障席）を用意します。
- ✓ **不特定多数の市民が参加するイベント等で、聴覚障害者等の参加が見込まれる場合には、事前の申し込みの有無に関わらず、あらかじめ、手話通訳者を手配するようにします。**
- ✓ 申し込みにより個別の手話通訳を行う場合は、申込者に、受付や事務局本部等に来てもらうよう伝えておき、当日にマッチングしやすいようにします。

・会議の出席者への配置

会議に委員等として聴覚障害者等が出席する場合、必要があれば、個別に手話通訳者を配置します。傍聴席にも手話通訳者を配置する場合は、それぞれに必要となります。



聴覚障害のある委員（写真右）と手話通訳者（写真左2名）
〔仙台市障害者施策推進協議会の様子〕

手話通訳者は委員と対面に座り、他の委員等の発言を手話通訳するとともに、聴覚障害のある委員の手話での発言を通訳します。



ポイント

- ✓ 手話通訳者には、委員に配布する資料と同じものを渡します。（資料は持ち帰りません）
- ✓ **非公開の会議においても、手話通訳者の同席は認めるようにします。**

ii 要約筆記者 [手配方法：外部団体へ派遣依頼（P47）]

要約筆記者とは、聴こえない人に話の内容、会議の進行、講演の内容などをリアルタイムで文字通訳する要約通訳者のことです。手書きまたはパソコンを使用する要約筆記者があります。手話通訳と同様に、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。また、要約筆記者は、原則、2人以上で1組として活動します。派遣される要約筆記者の人数は、依頼する内容によって、派遣を行う団体が決定します。

・審議会の傍聴席やイベント会場等への配置

イベントの内容や要約筆記の申込者数に応じて、手書き・パソコン、個別・全体を検討して要約筆記者を手配します。複数名の申込者がいる場合は、会場全体へ向けたスクリーン投影による要約筆記を検討します。



要約筆記（全体投影：左・手書き、右・パソコン）の様子

発言者の発言内容を要約してスクリーンに投影しています。手書きの場合は、OHP（オーバーヘッドプロジェクター）等を使用し、パソコンの場合は、プロジェクタを使用しています。



ポイント①

- ✓ **申込状況や事業の内容によって、要約筆記の配置方法を検討します。**
 - 審議会・協議会等の傍聴席、シンポジウム ⇒ 会場に向けたスクリーン投影
 - グループワーク ⇒ (本人の希望に応じて) 個別手書き or 個別パソコン
- ✓ **要約筆記の申込みが複数ある場合は、会場全体に向けたスクリーン投影を行います。**
障害企画課では、審議会等で、主にパソコン要約筆記によるスクリーン投影を依頼しています。
※ただし、事前申し込み時に個別の要約筆記を指定している申込者がいる場合は、全体投影でいいか確認
します。聴覚障害に加えて弱視の人(盲ろう:「1. 障害特性と必要な配慮-(3) 盲ろう」P3 参照)
など、スクリーンが遠いと見えない人もいます。
- ✓ 会場全体に向けたスクリーン投影を行う場合は、スクリーンに近い席(情報保障席)を用意
します。
- ✓ **不特定多数の市民が参加するイベント等で、聴覚障害者等の参加が見込まれる場合には、
事前の申し込みの有無に関わらず、あらかじめ、手話通訳者を手配するようにします。**
- ✓ 申し込みにより個別の要約筆記を行う場合は、申込者に、受付や事務局本部等に来てもらう
よう伝えておき、当日にマッチングしやすいようにします。



ポイント②[パソコン要約筆記の機材準備]

- ✓ パソコン要約筆記の場合は、スクリーンやプロジェクタ、要約筆記を集約するためのパソコン
など依頼課で機材の用意が必要な場合もありますので、依頼する団体へ確認のうえ、用意
します。

<準備する機材(庁内貸出物品を使用)>

機材	個別	全体投影
スクリーン	—	○
プロジェクタ	—	○
コンピュータケーブル	○ (利用者 PC と要約筆記者 PC の接続用)	○ (プロジェクタと要約筆記者 PC の接続用)
集約用 PC	必要の有無について団体と相談	
ドラムコード等	(必要があれば用意)	

- ✓ パソコン要約筆記の申込者が、自分のパソコンを持ち込むことを希望している場合には、要
約筆記用ソフト(アイピートーク等)がインストールされていることやパソコンの互換性の
確認が必要となりますので、派遣団体に確認します。

・会議の出席者への配置

会議に委員等として聴覚障害者が出席する場合、必要に応じて、個別に要約筆記者を配置します。出席者の希望に応じて、手書き要約筆記・パソコン要約筆記を配置します。傍聴席にも要約筆記を配置する場合は、それぞれに必要なようになりますが、パソコン要約筆記の場合は、1台のパソコンで、出席者のパソコンと傍聴席用のプロジェクタ等につなぐこともできますので、派遣団体に相談します。



写真提供：要約筆記通訳「せんだい」

手書き要約筆記の様子
要約筆記者が発言内容等を要約して用紙に記入し、要約筆記を必要とする人が用紙に記入された内容を確認し、把握することができます。



パソコン要約筆記の様子
要約筆記を必要とする委員（右奥）と要約筆記者（左手前）。他の委員等の発言をタイピングして、委員のパソコンに表示されています。

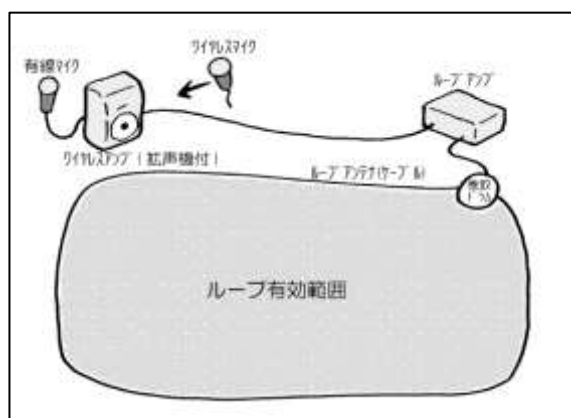


ポイント

- ✓ 出席者の必要に応じて、手書き又はパソコン要約筆記を用意します。
- ✓ 要約筆記者には、委員に配布する資料と同じものを渡します。（資料は持ち帰りません）
- ✓ 非公開の会議においても、要約筆記者の同席は認めるようにします。
- ✓ 要約筆記した文字データは保存されませんので、議事録等に使用することはできません。

iii 磁気ループ [手配方法：障害者総合支援センター備品の使用]

磁気ループとは、補聴器使用者を対象とした情報保障機器で、マイクを通じた音声を直接補聴器へ伝え、雑音の少ないクリアな音声を聞くことができるようにする装置のことです。以下の図のようにループアンテナで囲んだ範囲内が有効範囲になります。



磁気ループの設置イメージ



ポイント[設置の検討]

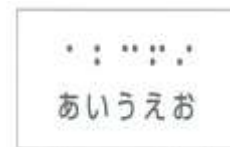
- ✓ マイクを使用する会議・イベントであることが前提となります。(マイクを通じた音声を補聴器に伝える装置であるため)
※コンサートで音楽を聴きやすいように使用する場合もあります。
- ✓ 手話通訳者・要約筆記のスクリーンが見やすい情報保障席を設置する場合は、あわせて情報保障席に磁気ループを設置します。

磁気ループの使用について

- 磁気ループを使用する場合は、障害者総合支援センター（内線 737-6511、外線 771-6511）までご連絡ください。1 台所有していますので、空き状況を確認して、使用してください。

i 点字資料の作成 [手配方法：外部団体へ作成依頼 (P47)]

点字とは、縦3点、横2列の6つの凸点の組み合わせによって構成される文字です。ひらがな・数字・アルファベットを表すことはできますが、漢字・カタカナの表現はありません。



点字資料の作成には、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（文書の点字化）を行う団体へ依頼します。依頼から完成までは、資料等の量によりますが、概ね1～2週間程かかりますので、基となる資料等はできるだけ早めに作成し、点字資料の希望があった場合に対応できるようにしましょう。



ポイント①[点字資料を必要とする方の意向の確認]

- ✓ 基本的には、**全ての資料を点訳して提供することが望ましい**ですが、人によっては、次第や資料の構成、概要のみの点訳を希望される方もいますので、**本人の希望をよく確認**します。



基の資料（写真左）と点訳した資料（写真右）「条例のあり方 中間報告（案）」（A4両面15枚程の資料）を全て点訳したときの点字資料（点字用紙 70枚程）です。資料の量が多くなることも考慮しましょう。

- ✓ 基となる資料の完成が直前になってしまうなど、点訳が間に合わない場合^{※1}は、本人と代替手段等^{※2}を話し合い、対応の仕方を決めます。

※1 依頼する団体に納期を確認したうえで判断します。

※2 次第や資料の構成等のみ点字テプラ（障害企画課所有）で作成したものを提供し、点訳した資料は後日送付する。 など

点字テプラの利用について

- 点字テプラの利用を希望する場合は、障害企画課（内線 700-3121、外線 214-8163）までご連絡ください。
- 利用の際は、点字テプラ用のテープは各課で用意いただくよう、お願いします。以下写真のように「点字」と記載されています。※点字テプラの型番：SR6700D（ラベルライター「テプラ」PRO）
- 点字の確認は「参考資料3<点字表>」（P50）により、各課でお願いします。



点字テプラと専用テープ



ポイント② [団体に点訳を依頼する資料の提供の注意点]

- ✓ 氏名や特殊な読み方の漢字などには、ふりがなを振ります。
- ✓ 文字情報のあるデータ形式で提供します。(PDF等では点訳ソフトに読み込めない場合もあります。)
- ✓ 表・グラフ・図など、点訳する文書中の文字以外の部分の点字表記の仕方を伝えます。また、点訳資料には表記不要な図(本文を視覚的に強調するための図等)などがある場合は、その旨を伝えます。

<表の表記方法の例>

表の項目(①、②)を読んでから、その内容の部分(③~)を読むようにします。

	② 不当な差別的取扱い	④ 障害者への合理的配慮
① 国の行政機関・地方公共団体等	③ 禁止 不当な差別的取扱いが禁止されています。	⑤ 法的義務 障害者に対する合理的配慮をせよ。し、合理的配慮をしなければなりません。
⑥ 民間事業者 ^(注) <small>※民間事業者には、個人事業者、NPO等の非常利事業者も含まれます。</small>	⑧ 禁止 不当な差別的取扱いが禁止されています。	⑩ 努力義務 障害者に対する合理的配慮を努めなければなりません。



読み上げ順に表記

①国の行政機関・地方公共団体等⇒②不当な差別的取扱い⇒③禁止⇒④障害者への合理的配慮⇒⑤法的義務⇒⑥民間事業者・・・

ii 拡大文字資料の作成 [担当課で作成]

弱視の人などが読みやすいように、文字のポイントを大きくして作成する資料のことです。紙に印刷した拡大文字資料の提供を希望する人と電子データの提供を希望する人(自分のパソコンやタブレット端末で拡大表示して確認)がいます。それぞれ提供する場合は、以下のことに留意します。

・紙に印刷して提供する場合

拡大文字の大きさは、22ポイント程度が標準とされていますが、本人に確認して提供するようにします。

18ポイント	22ポイント	26ポイント
拡大	拡大	拡大

・電子データで提供する場合

相手方が確認しやすいデータ形式を確認して提供するようにします。なお、データでの提供が難しい資料等の場合は、その旨を説明して、別の方法を相談します。(紙の資料の提供など)

iii テキストデータの作成 [担当課で作成]

視覚障害者等には、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。求めがあった場合には、資料をテキストデータ（文字だけの文章）にして提供します。

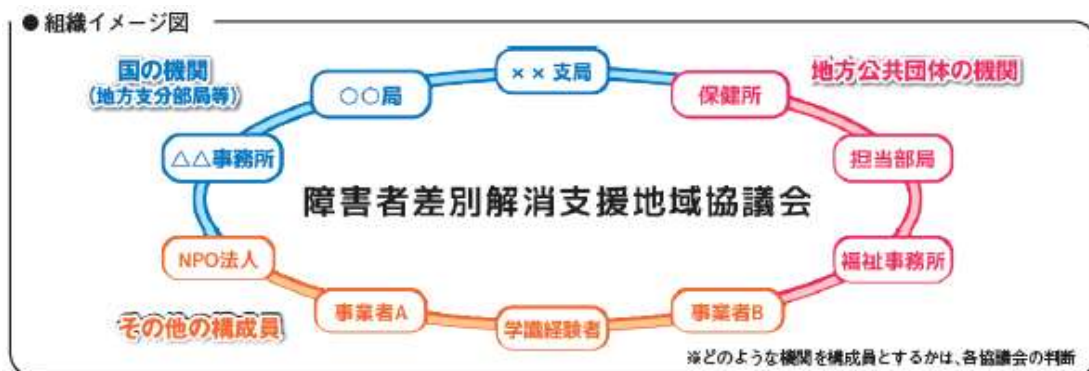


ポイント[テキストデータの作成の注意点]

- ✓ 本人が必要とするデータ形式を確認します。
 - word、excel、text、PDF など
- ✓ 日時や曜日は、省略しないで表記します。
「H28.2.1（月）12:00～14:00」
⇒ 「平成28年2月1日（月曜日）12時00分から14時00分」
- ✓ 表・グラフ・図など、文書中の文字以外の箇所は、文章で表記します。また、本文と直接関係のない図（本文を視覚的に強調するための図等）などがある場合は、省きます。

<図の表記方法の例>

図の意味する内容を文章で完結に表記します。



組織イメージ図：障害者差別解消地域協議会の構成員としては、1国の機関（地方紙分支部局等）2地方公共団体の機関（例えば保健所、障害者施策担当部局、福祉事務所など）、3NPO法人、学識経験者、その他必要と認める者（例えば事業者など）が法律上挙げられています。この図では、これらの構成員を円をつないで示すことにより、協議会を通じてこれら相談機関等のネットワークの形成を表現しています。

- ✓ 音声読み上げソフトを使用し、正しく読み上げられるか確認したうえで、提供します。

音声文字読み上げソフトの使用

障害企画課では、音声文字読み上げのフリーソフト（ソフトーク）をダウンロードして、使用しています。

テキストデータを必要とする方の使用するソフト等によって、読み上げ方が多少異なる場合がありますが、最低限の確認を行ったうえで、データを提供します。

[確認の留意事項]

- うまく読み上げられない漢字等がある場合は、平仮名で表記すると読み上げされます。

<盲ろうに関する情報保障>

i 盲ろう者通訳・介助員 [手配方法：外部団体へ派遣依頼（P47）]

盲ろう者通訳・介助員とは、視覚と聴覚の両方に障害のある方のコミュニケーション・移動等を支援する方のことです。

盲ろう者は、視覚障害・聴覚障害の程度により、必要とする情報保障も個別に異なりますので、コミュニケーション方法をよく確認したうえで、盲ろう者通訳・介助員を依頼します。



ポイント

- ✓ 申し込みの際、特定の方法でのコミュニケーションに対応できる通訳介助員を指定された場合は、依頼団体にその通訳介助員の派遣を依頼します。
※希望の通訳介助員の派遣が難しい場合は、必要なコミュニケーション手段を確認したうえで、対応できる別の通訳介助員の派遣でもかまわないか確認します。
- ✓ 盲ろう者が、会場まで一人で来る場合は、どこから通訳介助員が必要か（庁舎入口・会場最寄りのバス停など）確認し、通訳介助員と待ち合わせできるようにします。その際、職員も立合うようにします。
- ✓ **会議の出席者として、盲ろう者が参加する場合は、非公開の会議においても、盲ろう者通訳介助員の同席は認めるようにします。**

ii その他

盲ろう者は、視覚・聴覚の両方に障害があるため、iの盲ろう者通訳介助員のほかにも、前述の「聴覚障害に関する情報保障」、「視覚障害に関する情報保障」もあわせて、利用する人もいますので、必要に応じて対応するようにします。

<知的障害に関する情報保障>

i ルビ付き資料 [担当課で作成]

知的障害者等の中には、漢字を読むことが苦手な人もいますので、ふりがなを振った資料などを求められた場合には、対応する必要があります。

ii 会議内容の事前説明（会議の出席者の場合）

会議に知的障害者が参加する場合は、必要があれば、事前に会議内容の説明の機会を設けます。

また、意見を述べてもらう場合など、会議の流れの中での発言が難しそうであれば、進行役からはじめに指名するような段取りを組むなどの配慮をします。

④会場設営

情報保障への対応や視覚障害者や肢体不自由者等の移動に困難がある人に配慮した会場設営を行います。

i イベント会場等の情報保障の配置

<手話通訳者>

- ・ ステージイベント等で会場全体への手話通訳を行う場合は、ステージ脇に手話通訳者を配置します。要約筆記のスクリーンも設置する場合は、情報保障席に座る方が両方を見える場所に配置します。
- ・ 事前の申し込みにより個別の手話通訳を行う場合は、手話通訳者には、受付や本部で待機してもらいます。（申込者には、事前に受付等にきてもらうようにしておく）

<要約筆記者>

- ・ スクリーン投影による会場全体へのパソコン要約筆記を行う場合、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、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。
- ・ 手書き要約筆記の場合は、情報保障の申込者の隣の席を用意します。会場の規模等により、要約筆記者が要約筆記する発言等を聞き取りにくい場合には、要約筆記者と申込者ともに、発言者に近い席を別に用意するなどの対応をします。
- ・ 事前の申し込みにより個別の要約筆記を行う場合は、要約筆記者には、受付や本部で待機してもらいます。（申込者には、事前に受付等にきてもらうようにしておく）

<盲ろう者通訳介助員>

- ・ 事前の申し込みにより盲ろう者通訳介助員の配置する場合は、事前に申込者と待合せ場所を決めておき、そこに通訳介助員を案内します。

ii 会議の出席者向け・傍聴席への情報保障の配置

<手話通訳者>

- ・ 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。
- ・ 傍聴席全体への手話通訳を行う場合は、情報保障席を決めて、見やすい位置に配置します。傍聴席に要約筆記の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を見える場所に配置します。

<要約筆記者>

- ・ 出席者へのパソコン要約筆記の場合、要約筆記者は会議内容がよく聞こえる場所に配置し、出席者の机上のパソコンにつなぎます。
- ・ 出席者へのパソコン要約筆記とともに、傍聴席へ要約筆記を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。（派遣団体に要相談）
- ・ 出席者への手書き要約筆記を行う場合、出席者の隣の席に要約筆記者を配置します。

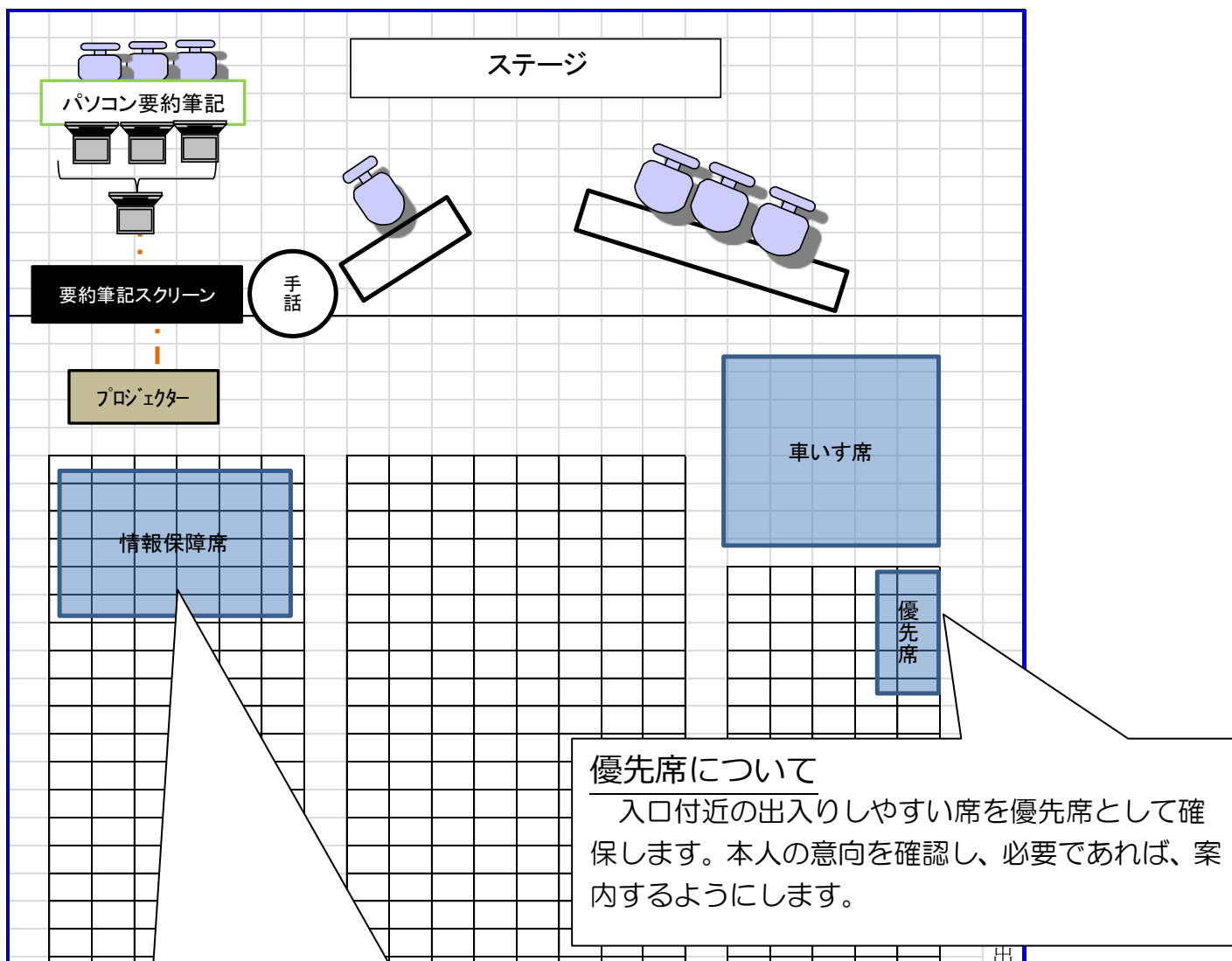
<盲ろう者通訳介助員>

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

iii 会場設営に関する配慮（情報保障以外）

- ・ 視覚障害者や肢体不自由者等、会場の奥に移動することが難しい場合に備えて、入り口から近く座りやすい席を「優先席」などとして空けておきます。
- ・ 車いす使用者の来場が想定される場合には、車いす席を設けるようにします。ただし、会場によっては、消防法の兼ね合いにより、臨時車いす席の設置が難しい場合もありますので、会場管理者に確認します。
- ・ 床に機材の配線がある場合は、つまづいたり、車いすの車輪が引っかからないよう、養生するようにします。

シンポジウムの会場設営例

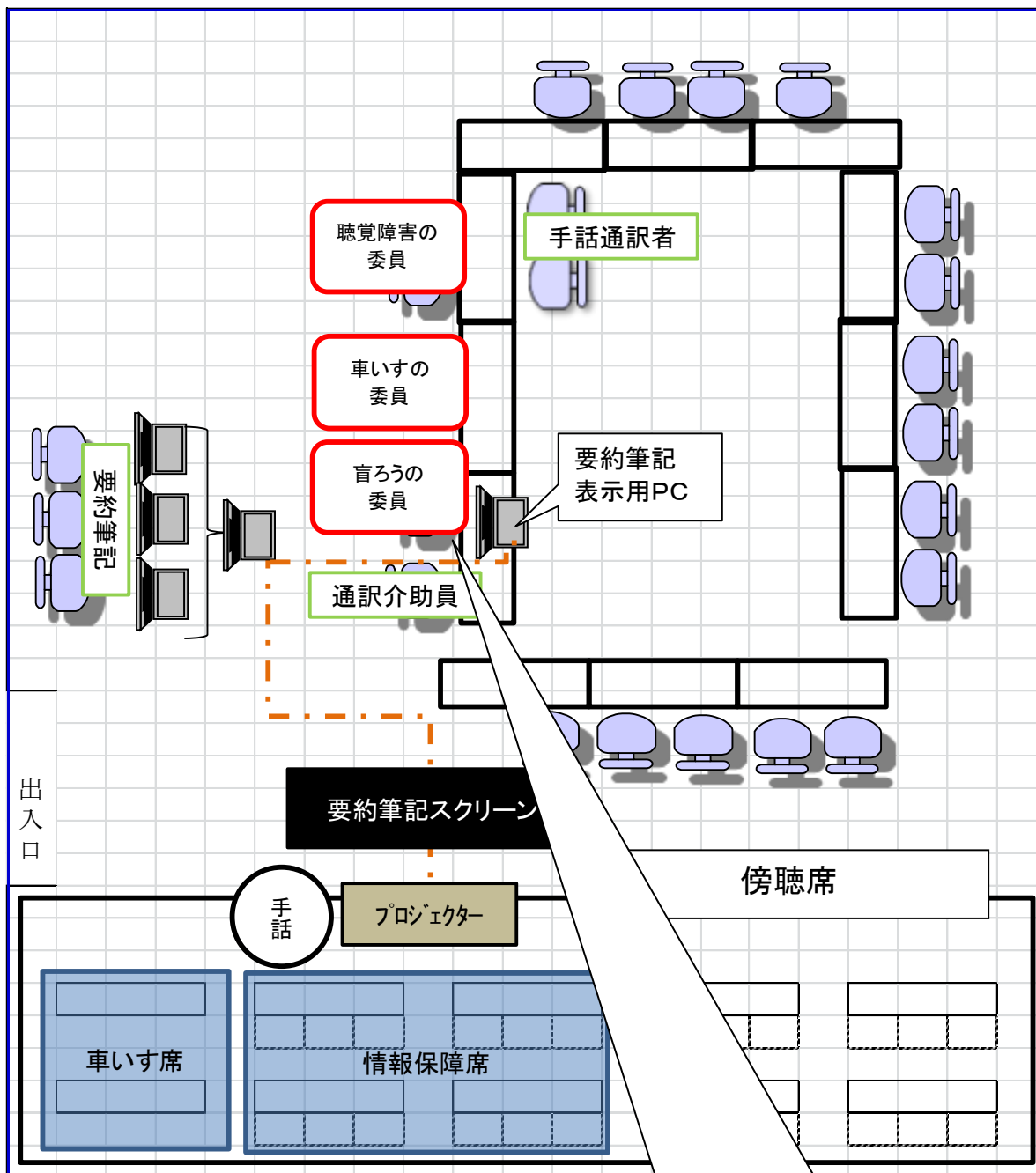


情報保障席について

手話通訳・要約筆記・磁気ループ等の情報保障を行う際には、情報保障を見やすい席として「情報保障席」を設けます。（複合的に情報を得る方もいるので一か所にまとめることが望ましいです。）

情報保障席を設けた場合は、必要とする方が座れるように、情報保障席であることを表示するようにします。

「聴覚障害＝情報保障席」と決めつけず、本人の意向を確認し、必要であれば案内するようにします。



移動が困難な出席者への配慮

車いす使用者や視覚障害者等は、会場の奥まで、移動することが難しい場合がありますので、入口付近の出入りしやすい席を設けるようにします。

また、動線を想定して、車いすが通れる道幅の確保やつまづかないように機材配線の養生を行うようにします。

⑤案内・誘導

会場までの案内や誘導が必要な人もいます。以下の配慮を参考に、本人が必要とする配慮を行います。

<肢体不自由者等への配慮>

- ・ 車いす使用者が来場する場合に、会場となる施設内や公共交通機関のエレベーターや車いすリフトの稼働状況など、会場までの道のりを確認します。
(地下鉄の車いすリフトが動かない場合は、エレベーターのある出口を案内する など)
- ・ 会場の奥の座席まで移動することが難しそうな来場者には、本人に確認し必要があれば優先席に案内します。
- ・ 会議出席者が自家用車で来場するときは、必要があれば、誘導員を配置し、下肢障害等で歩行が困難な人であれば入口近くの駐車場へ、車いす使用者であれば車いすの乗降スペースがある駐車場へ案内します。
(審議会の傍聴やイベント等の参加者に対して、同様の対応をすることになっている場合も同じ。)

<視覚障害者・盲ろう者等への配慮>

- ・ 事前にバス停や地下鉄駅等で待ち合わせすることになっている場合は、迎えに行き会場まで案内します。(盲ろう者通訳介助員もいれば一緒に迎えに行きます。)
(審議会の傍聴やイベント等の参加者に対して、同様の対応をすることになっている場合も同じ。)
- ・ 会議の出席者の場合は、席に着いたら、机上の資料や飲み物等の位置を説明します。
- ・ 会議終了後、どこまで案内するといったか確認して、必要な場所まで案内します。
- ・ 会場の奥の座席まで移動することが難しそうな場合は、本人に確認し、必要があれば優先席に案内します。

<知的障害者等への配慮>

- ・ 案内板等を設置する場合には、ふりがなをふります。

<その他の配慮>

- ・ 会場が分かりにくい場合には、ポイントとなる箇所に誘導する係員を配置します。
- ・ 参加者が多く、入場に混雑が予想される場合で、移動が難しそうな障害者がいる場合は、本人に確認の上、開場時間前に優先的に案内するようにします。(車いす使用者など)
- ・ 会場のひろびろトイレの位置は事前に確認しておきます。(別の階など周辺も含め確認するようにします。)

⑥障害者が出席する会議の進行

障害者が出席する会議では、情報を共有しながら会議を進行するための配慮が必要です。



ポイント[会議の構成]

- ✓ 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、余裕のある時間設定をします。
- ✓ 長時間の会議になる場合は、休憩時間を設けるようにします。(1時間に1回程度)



ポイント[会議のルールの明示]

- ✓ 会議開始時に、全体の流れ・時間をあらかじめ伝えます。
『今日は、議事1について、1時間話し合います。その後、10分の休憩を挟んで、議事2について、45分話し合います。終了時間は、〇〇時〇〇分を予定しています。』等
- ✓ 視覚障害者が出席している場合には、名乗ってから発言するようにします。
- ✓ 「あれ」、「それ」等の指示語は、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。
- ✓ 通訳には、時間がかかりますので、できるだけ、ゆっくり、一人ずつ発言します。
- ✓ これらの配慮について、他の出席者にも留意してもらうようにします。

※仙台市障害者施策推進協議会では、委員に以下の「ご発言の際にご留意いただきたい点」を配布し、会の冒頭で読み上げて、確認しています。

ご発言の際にご留意いただきたい点

1. 発言の前には、必ず、所属と名前を言っていただくようお願いします。
2. 発言の区切りがわかるように、最後に「以上」などの終了を告げる言葉をお願いします。
3. 「あれ」「それ」等の指示語は可能な限り、控えていただくようお願いします。
4. 通訳には、時間が必要ですので、できる限り、ゆっくりと発言していただくようお願いいたします。
また、発言にあたっては、できるだけ内容の趣旨や結論を簡潔に、最初に述べていただきますようお願いいたします。

その他会議の進行に関する配慮

- 視覚障害や肢体不自由の出席者がいる場合、必要に応じて、マイクの介助などを行います。
- 肢体不自由などで飲み物の栓を開けることが難しい出席者がいる場合、本人に確認して、栓を開けたり、飲み物をコップについだりします。
- 視覚障害の出席者等には、移動休憩時間にお手洗い等への誘導の必要があるか確認し、必要があれば案内します。

(3) 情報保障に対応した通知・依頼文書の作成・提供

市民に広く送付する文書等は、障害者にも送付していることを念頭において、必要に応じて、情報保障に対応した形式で提供することが必要です。

また、送付した文書等について、情報保障を求められた場合には、必要とする方法を確認して対応します。



ポイント[基本的な考え方]

- ✓ **提供した文書に対して、情報保障の求めがあった場合には、必要な情報保障をよく確認して、対応します。**
- ✓ 回答期限がある場合は、文書のやりとりや内容理解に時間がかかることを考慮して、期限を長めに設定します。
- ✓ 特に視覚障害者・盲ろう者は、目で文書を確認することができない場合がありますので、生命・身体に関するもの、権利の取得又は喪失に関するものなど、重要な文書等は、音声・点字・拡大文字により情報を提供するようにします。

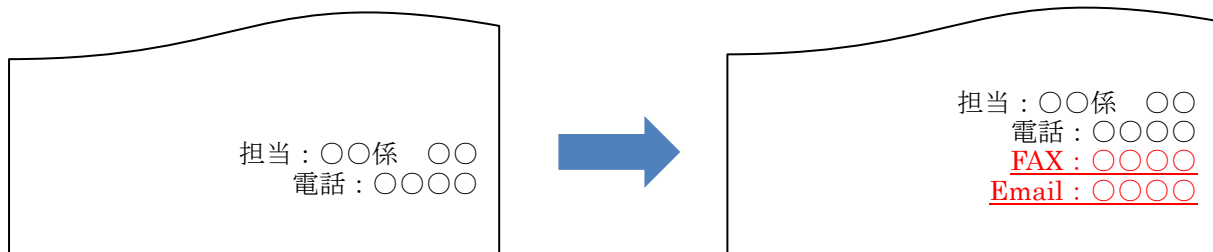
【視覚障害への情報保障に対応している例】

- ・視覚障害者に、障害のない人と同様に市からの情報を伝えるため、市の広報紙「仙台市政だより」の点字版および声の広報（CD・カセットテープ）を発行している。
- ・視覚障害者に身体障害者手帳を発行する際、封筒に点字テープを貼り、封書の内容を容易に識別できるようにした。
- ・視覚障害者に、ごみの分け方・出し方の情報を発信するために点字パンフレット及び音声ガイドを作成し配布している。
- ・視覚障害者へ、点字で表示した投票入場券を送っている。
- ・公平審査に係る事務において、視覚障害のある職員から不服申立て等があった場合に、当該職員に送付する文書はフォントサイズを大きくして作成している。
- ・視覚障害者にガスの正しい使い方を周知するため、ガス使用開始時にお渡しする点字版のパンフレットを用意している。

<聴覚障害に関する情報保障>

i 問い合わせ先に FAX 番号やメールアドレスを記載

文書の問い合わせ先には、聴覚障害者等が問い合わせできるよう、電話番号だけでなく、FAX 番号やメールアドレスを掲載します。



<視覚障害に関する情報保障>

前述「(2) 各工程のポイント」の<視覚障害に関する情報保障> (P34) を踏まえて、点字・拡大文字、テキストデータ等の視覚障害者が内容を確認できる形式で文書等を作成します。

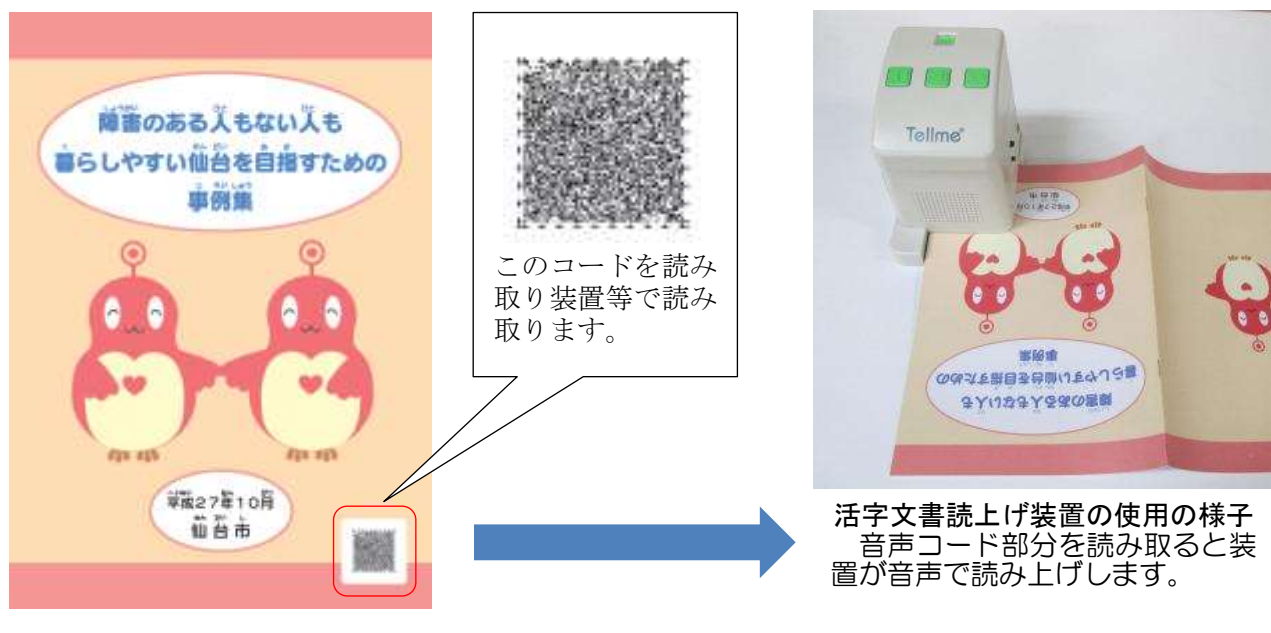
また、冊子やパンフレット等を作成する場合には、あらかじめ、文書等に音声コードを掲載する方法もあります。ただし、音声コードの読み取りには専用の機器やスマートフォンアプリ等が必要であり、全ての視覚障害者が使用しているわけではありません。

音声コード

音声コードとは、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できます。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、一般的なレーザープリンタで出力できます。

専用の活字文書読上げ装置やスマートフォンアプリ等で音声コードを読むと、音声で情報が読み上げられます。

音声コードの作成・掲載方法は、対応可能な印刷業者への依頼、専用ソフト（フリーソフトもあります）をインストールしての作成などがあります。



<盲ろうに関する情報保障>

盲ろう者への情報保障は、聴覚障害・視覚障害に関する情報保障を参考にして、本人に必要な方法をよく確認して行います。

<知的障害に関する情報保障>

漢字を読むことが苦手な人には、必要に応じて、ルビ付きの資料を提供します。

また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記するなどわかりやすい表現を心がけます。

4. その他

(1) 障害に関するマーク

障害者に配慮した施設であることや、それぞれの障害について分かりやすく表示するため、いろいろなマークがあります。

障害者のための国際シンボルマーク		盲人のための国際シンボルマーク	
	<p>障害のある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。</p> <p>連絡先 公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 TEL:03-5273-0601 FAX:03-5273-1523</p>		<p>視覚障害のある人のための世界共通のマークです。</p> <p>連絡先 社会福祉法人 日本盲人福祉委員会 TEL:03-5291-7885 FAX:03-5291-7886</p>
耳マーク		ほじょ犬マーク	
	<p>聞こえが不自由なことを表すマークです。</p> <p>連絡先 社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 TEL:03-3225-5600 FAX:03-3354-0046</p>		<p>身体障害者補助犬【盲導犬、介助犬、聴導犬】同伴の啓発のマークです。</p> <p>連絡先 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 TEL:03-5253-1111(代) FAX:03-3503-1237</p>
ハート・プラスマーク		オストメイトマーク	
	<p>「身体内部に障害がある方」を表すマークです。</p> <p>連絡先 特定非営利活動法人 ハート・プラスの会 Email:info@heartplus.org</p>		<p>人工肛門・人工膀胱を造設している方（オストメイト）のための設備があることを表すマークです。</p> <p>連絡先 公益社団法人 日本オストミー協会 TEL:03-5670-7681 FAX:03-5670-7682</p>
身体障害者標識		聴覚障害者標識	
	<p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。</p> <p>連絡先 宮城県警察本部交通部交通企画課 TEL:022-221-7171(代)</p>		<p>聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。</p> <p>連絡先 宮城県警察本部交通部交通企画課 TEL:022-221-7171(代)</p>

(2) 身体障害者補助犬

身体障害者補助犬とは、目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことで、身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。障害のある人のパートナーであり、ペットではありません。ほじょ犬の同伴については、同法で、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられています。



補助犬の種類

「盲導犬」

目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

「聴導犬」

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

「介助犬」

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられています。「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

- ・国や地方公共団体等が管理する公共施設
- ・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院など）
- ・事務所（国や地方公共団体等の事務所、従業員50人以上の民間企業）

仕事中の補助犬への接し方

補助犬ユーザーがハーネスや表示をつけた補助犬を同伴している時、補助犬は「仕事」中です。

- ・仕事中の補助犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにしましょう。
- ・補助犬に食べ物や水を与えないようにしましょう。ユーザーは与える食事の量や水の量、時刻をもとに犬の排泄や健康の管理をしています



盲導犬の活動の様子

参考資料 1 <情報保障問い合わせ先一覧>

<手話通訳・要約筆記（パソコン・手書き）の派遣>

依頼先	みやぎ通訳派遣センター（一般社団法人宮城県聴覚障害者福祉会）
依頼期限	行事が決まり次第～2週間前（原則）
連絡先	電話・FAX：022-393-5504 Email：miyagi.haken4023@gmail.com
依頼の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 依頼課からセンターへ連絡し、依頼内容を伝える。（日時・場所・利用者数・行事・事業名・主催者等） ② センターから依頼課へ申請様式が送付される。 ③ 申請様式をセンターへ提出。資料・読み原稿等があれば一緒に提出する。 ④ センターで通訳者の手配完了後、依頼課へ派遣される通訳者名・人数の連絡が入る。 ⑤ 当日、通訳者が派遣される。 ⑥ 通訳終了後、依頼課は、センターから送付される請求書により、通訳費用を支払う。
料金	有料（人数・時間等による）
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 派遣される通訳者数は依頼内容に応じて、派遣センターで決定します。 ○ 要約筆記を依頼する場合は、依頼課で用意する機材等については要相談。

<点字資料の作成>

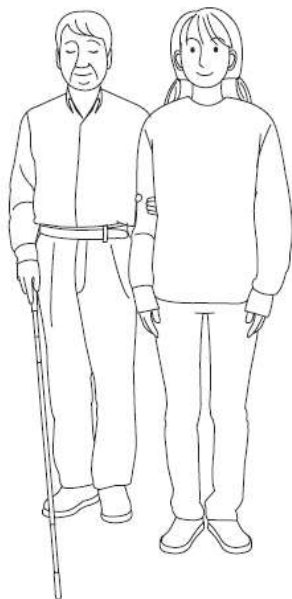
依頼先	社会福祉法人仙台市障害者福祉協会
依頼期限	資料が必要な日の2週間前（原則）
連絡先	電話：022-266-0294 Email：office-p@shinsyou-sendai.or.jp
依頼の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 依頼課から協会へ連絡し、依頼内容を伝える。（作成する資料の内容・部数、使用する日等） ② 点訳する資料を電子データ（PDF は不可）で送付する。点訳する内容を伝える。 ③ 点字資料完成後（1～2週間後）、協会から依頼課へ資料が送付される。
料金	無料（仙台市委託事業。点字用紙等の状況により用紙代がかかる場合あり）
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 資料の作成期間は、概ね1～2週間程。（資料内容により異なる） ○ 点訳を依頼する時の注意点 <ul style="list-style-type: none"> ・ 氏名や特殊な読み方の漢字等にはふりがなを振る。 ・ 表・グラフ・図等の文字以外の情報がある場合は、点訳したときの文字表記を知らせる。（<視覚障害に関する情報保障>（P34））

<盲ろう者通訳・介助員の派遣>

依頼先	宮城県障害者社会参加推進センター（社会福祉法人宮城県身体障害者福祉協会）
依頼期限	派遣が必要な日の1週間前（原則）
連絡先	電話：022-291-1587 Email：mizugami@shinsho-miyagi.or.jp
依頼の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 依頼課からセンターへ連絡し、依頼内容を伝える。（日時・場所・利用者数・行事・事業名・主催者等）資料・読み原稿等があれば一緒に提出する。 ② センターで通訳介助員を手配後、依頼課へ派遣される通訳介助員名・謝礼振込口座（個人への支払）の連絡が入る。 ③ 当日、通訳介助員が派遣される。 ④ 派遣終了後、通訳介助員と派遣時間の確認を行う。 ⑤ 依頼課から、謝礼を支出する。（支払額調書により） ※支出の際、源泉徴収は必要ありません。（通訳の報酬と同様） （所得税法第204条第1項第1号、所得税法施行令第320条第1項、所得税基本通達204-6）
料金	有料（通訳介助員1人の単価：派遣時間1時間あたり1,200円＋交通費として1,000円） [派遣時間の考え方（本市が行う盲ろう者通訳介助員派遣事業と同様）] <ul style="list-style-type: none"> ・ 派遣時間は、申込者との待ち合わせ時間から行事等終了後に申込者を必要な場所まで送るまでの時間で計算する。なお、派遣時間に1時間未満の端数があるときは、1時間に切り上げて計算する。 ・ 通訳介助員の自宅から通訳介助を行う会場等までの往復に要する時間は、派遣時間に含めない。
特記事項	○ 申込者（盲ろう者）から通訳介助員の指名がある場合は、センターへ要相談。

参考資料 2 - 1 <視覚障害のある方の介助>

1) 視覚障害のある方



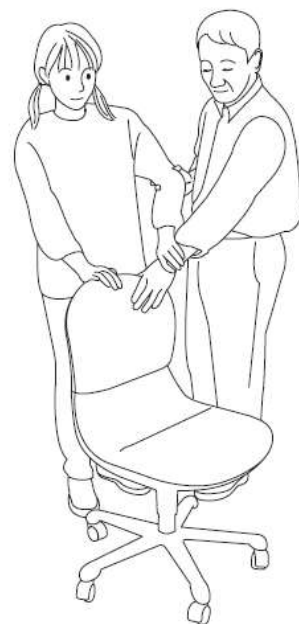
<正面から見た基本姿勢>

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



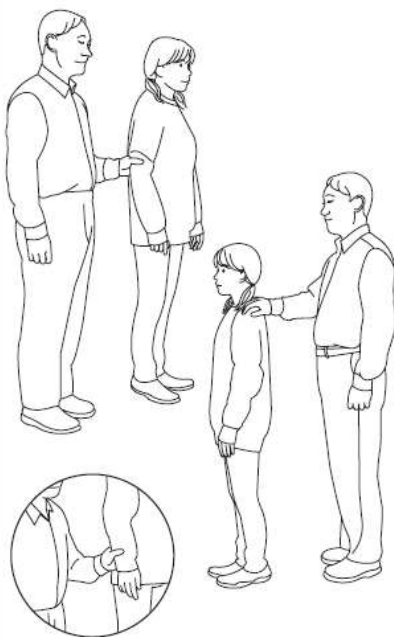
<白杖を持っている方と階段を上る方法>

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



<背もたれの確認>

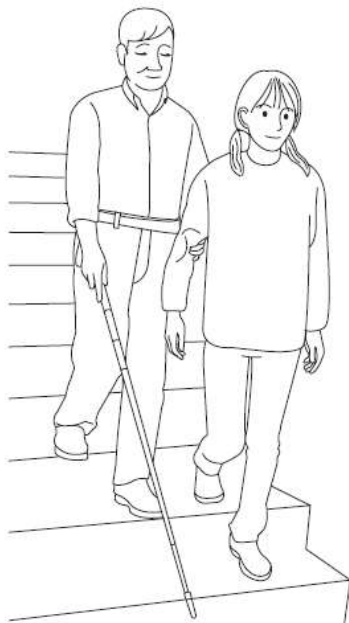
目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



<ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合>

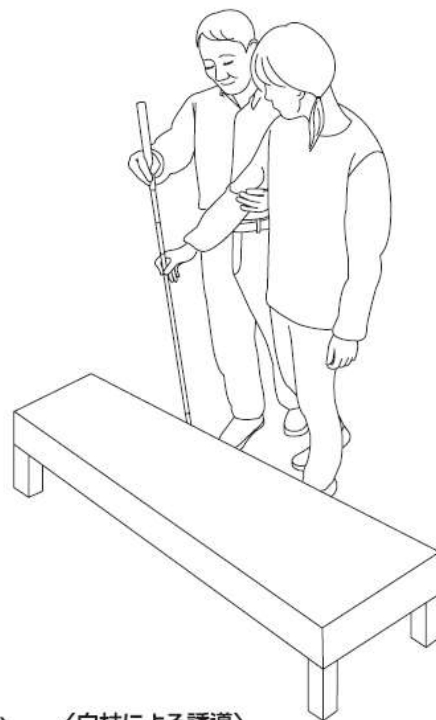
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



<白杖を持っている方と階段を下りる方法>

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



<白杖による誘導>

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

2) 車いす使用の方

<基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす>



①フットレストを上げます



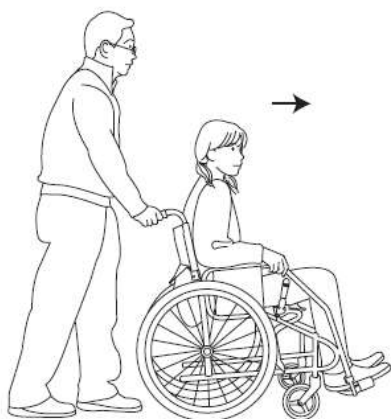
②シート中央部を持ち上げます



③完全に折りたたみます



- ① 外側に少し開きます
- ② シートを押し広げます
- ③ 両手を「八」の字に広げ、シートの両端をしっかりと押し広げます



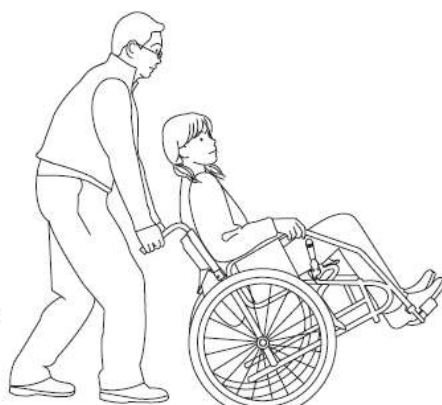
<自走式標準タイプの車いすの押し方>
 ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



<ブレーキ(ストッパー)のかけ方>
 車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ(ストッパー)をかけます。

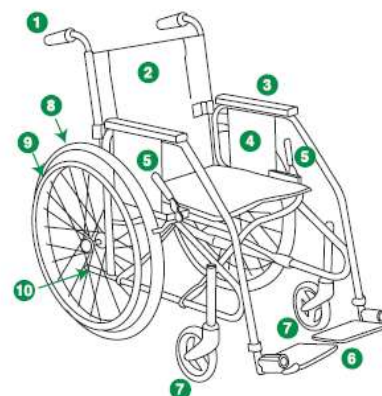


<キャストアー上げ>
 ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



<キャストアー上げでの移動>
 ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかなないようにバランスを取りながら、前に進みます。

<自走式標準タイプの車いすの各部の名前>



- ① ハンドル(介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ③ アームレスト(ひじ当て)
- ④ スカートガード(がわ当て)
=衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ(ストッパー)
=両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪(大車輪)
- ⑨ ハンドリム:車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー
=介助者がキャストアー上げをするときに足で踏み込みます。

参考資料 3 <点字表>

点字はたて3点、よこ2点の6つの点の組み合わせからなる音標文字で、50音や数字、アルファベット、記号を表します。

点字の読み方

- ・点字は全て横書き。
- ・点字を読むときは、凸面（点が出ている方の面）を左から右へ読みます。

凸 面

直音（清音・濁音・半濁音）

（清音）

あ い う え お

か き く け こ

さ し す せ そ

た ち つ て と

な に ぬ ね の

は ひ ふ へ ほ

ま み む め も

や ゆ よ

ら り る れ ろ

わ ゐ ゑ を

（濁音・半濁音）

が ぎ ぐ げ ご

ざ じ ず ぜ ぞ

だ ぢ づ で ど

ば び ぶ べ ぼ

ぱ ぴ ぷ ぺ ぽ

撥音・促音・長音

ん

撥音符(はねる音)

っ

促音符(つまる音)

ー

長音符(伸びる音)

凸 面

拗音・拗濁音・拗半濁音

 きゃ	 きゅ	 きょ	 ぎゃ	 ぎゅ	 ぎょ			
 しゃ	 しゅ	 しょ	 じゃ	 じゅ	 じょ			
 ちゃ	 ちゅ	 ちょ	 ぢゃ	 ぢゅ	 ぢょ			
 にゃ	 にゅ	 にょ						
 ひゃ	 ひゅ	 ひょ	 びゃ	 びゅ	 びょ	 ぴゃ	 ぴゅ	 ぴょ
 みゃ	 みゅ	 みょ						
 りゃ	 りゅ	 りょ						

特殊音

 イエ	 ウイ	 ウエ	 ウオ							
 キェ	 クァ	 クィ	 クェ	 クォ	 グァ	 グィ	 グェ	 グォ		
 シェ	 ジェ	 スィ	 ズィ							
 チェ	 ツァ	 ツィ	 ツェ	 ツォ	 ティ	 ディ	 テュ	 デュ	 トゥ	 ドゥ
 ニェ										
 ヒェ	 ファ	 フィ	 フェ	 フォ	 フュ	 フョ				
	 ヴァ	 ヴィ	 ヴェ	 ヴォ	 ヴュ	 ヴョ	 ヴ			

凸 面

数字など

数符

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

小数点 位取り点 アポストロフィ

アルファベットなど

外文字符

a(A) b(B) c(C) d(D) e(E) f(F) g(G) h(H) i(I) j(J)
k(K) l(L) m(M) n(N) o(O) p(P) q(Q) r(R) s(S) t(T)
u(U) v(V) w(W) x(X) y(Y) z(Z)

大文字符 二重大文字符 外国語引用符 ペリオド(.)

英文記号

コンマ(,) セミコロン(;) コロン(:) ペリオド(.) 感嘆符(!) 疑問符(?)

アポストロフィ(') ハイフン(-) ダッシュ(—) ロングダッシュ(—)

点線(.....) 星印 斜線(/) カッコ() 角カッコ[]

コーテーションマーク(“ ”) シングルコーテーションマーク(‘ ’)

大文字符 二重大文字符 イタリック符 二重イタリック符

アクセント符 レターサイン 数符 小数点

凸 面

句読符

句点(。)
 疑問符(?)
 感嘆符(!)
 読点(、)
 中点(・)

囲みの符号

第1カギ
 第2カギ
 ふたえカギ
 第1カッコ
 第2カッコ
 二重カッコ
 第1指示符
 第2指示符
 第3指示符
 第1段落挿入符
 第2段落挿入符
 点訳者挿入符

関係符号

第1つなぎ符
 第2つなぎ符
 棒線(—)
 点線(.....)
 波線(~)
 右向き矢印(→)
 左向き矢印(←)
 両向き矢印(↔)
 空欄符号()
 文中注記符

第1星印
 第2星印
 第3星印
 小文字符

伏せ字とマーク類の符号

伏せ字の○
 伏せ字の△
 伏せ字の□
 伏せ字の×
 その他の伏せ字
 パーセント(%)
 アンドマーク(&)
 ナンバーマーク(#)
 アステリスク(*)

文章構成関連符号

第1小見出し符
 第2小見出し符
 詩行符
 二重詩行符