

「障害特性に応じた情報保障」の原稿案について

トップページ>障害を知る

○対応の基本と考え方

1. 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- ・介助者や手話通訳者等ではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
- ・ひとり一人障害の状況は異なり、求める配慮も異なります。思い込みや押し付けにならないよう、本人が必要な配慮を確認しましょう。

2. 困っている人には進んで声をかけます。

- ・ご本人の事情が外見からわかりにくい人や、自分から申し出ることが難しい人もいます。困っている様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等、進んで声をかけます。

3. コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

- ・こちらから、挨拶や自己紹介をします。
- ・お声がけをした際に、相手が聞こえていない場合や、聞こえていても理解できない場合があります。また、相手が発したコミュニケーション手段をこちらでうまく受け取れない場合もあります。そういった場合は、相手の様子を見ながら、どのような方法でコミュニケーションが取れるかを検討する必要があります。
- ・状況に応じて、身振りや文字で伝えたり、「はい」「いいえ」で答えられる質問や具体的な選択肢を挙げて質問します。
- ・「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。

4. 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- ・相手の年齢に応じた言葉を使って話しましょう。
- ・障害の原因や内容等について必要以上に聞かず、仕事上知り得た個人情報は守秘義務を徹底します。

※以下、当該ページのコンテンツを配置。

障害特性
について

サポート方法

障害特性に応
じた情報保障

障害者に
関するマーク

・情報アクセシビリティとは

年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいいます。

令和4年5月に「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」が成立・施行されました。

- ① 障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにすること
- ② 日常生活・社会生活の地域に関わらず等しく情報取得等ができるようにすること
- ③ 障害者でない人と同じ内容の情報を、同一時点で取得できるようにすること
- ④ 高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を行うこと

《内閣府ホームページ》（参考）障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku.html>

・情報保障の対応について

障害者への情報保障にあたっては、上記4点に留意しながら、できる限り対応していくことが必要です。

本人からの申し出どおりの対応が難しい場合でも、障害者差別解消法の「合理的配慮の提供」のように、双方で建設的な対話を行い、代替手段も検討しながら、最善の方法を選択していきましょう。

※下部に、障害種別のコンテンツを配置。



トップページ＞障害を知る＞障害特性に応じた情報保障

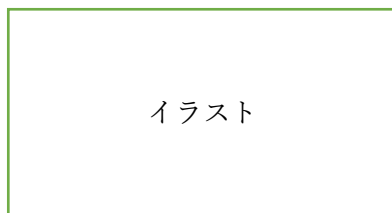
☆ ○○障害

- ・対応のポイント
- ・情報保障ツールの紹介

・具体例

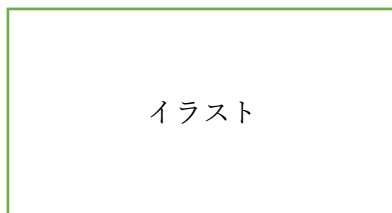
➤ 日常生活

- ・(対応の例) ※1～3事例を想定



➤ 会議・イベント

- ・(対応の例)



➤ 文書・HP 作成

- ・(対応の例)



- ・参考情報 ※適宜追加する

○各障害種別のページ ※適宜イラスト（代替テキスト含む）を配置。

☆ 視覚障害

<対応のポイント>

- ・様々な見え方があり、視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人（全盲）と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人（弱視）がいます。
- ・文字の読み取りは、点字に加え、画面上の文字情報を音声で読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともあります（視覚障害者全てが、点字の読み書きができるとは限りません）。
- ・視力をある程度活用できる人の場合は、ルーペなどの補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの工夫をして情報を得ています。最近ではスマートフォンのズーム機能を活用している人もいます。
- ・見え方、見えづらさには、個人差が大きく、外見からでは判断できないので、必要な情報保障の方法について、本人に確認することが必要です。

<情報保障ツール>

拡大文字

- ・ 拡大文字は、文字やイラストを拡大して見やすくしたものです。「拡大文字版」の印刷物としてデータ提供します。

音声コード

- ・ QR コードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードで、活字文字読み上げ装置やアプリなどで読み取ると、文書を音声に変換して読み上げます。
- ・ 音声コードを添付した印刷物には必ず切り欠きを入れることが必要です。

テキストデータ

- ・テキストデータは、データの文字やイラストをテキスト形式で作成する方法で、パソコン、タブレット、スマートフォン等の電子機器の音声読み上げ機能（スクリーンリーダー）を使って内容を把握できます。

デイジー

- ・ デイジーは、デイジー (DAISY) という音声媒体にデータを変換する方法です。専用の再生機や専用ソフトをインストールしたパソコン、タブレット、スマートフォン等の電子機器によってディスクを再生し、内容を把握します。

点字

- ・点字は、指で読む文字です。たて3点、横2点の6点を1マスとして、五十音や数字、アルファベットなどを表します。パソコン等で作成したデータは点字プリンターなどで点字化することができます。(参考：日本点字委員会HP)

<具体例>

➤ 日常生活

- ・お店等でレイアウトやルールの変更などについて、口頭や店内放送等にて説明する。アクリル板の場所などを口頭で伝えたり、必要に応じて触ってもらう。事前にホームページ等で周知する。困っていることを相談できる窓口を設置する。
- ・本人の希望を踏まえ、職員が代読・代筆をする。その際、個人情報の守秘義務に留意する。
- ・通信販売等で、注文内容を音声読み上げソフトで確認できるように、テキスト形式で文書作成してメール送付する。
- ・学校で、通常のテスト問題では読みづらい弱視の人に対し、拡大鏡などの補助具の使用を認める。音声読み上げ機能のあるパソコン等の使用を認める。必要に応じて試験時間の延長を認める。
- ・学校で、教室の用途が分かるように、各教室のドアのところに点字ラベルや浮き出し文字で教室名や教室番号を表記する。

➤ 会議・イベント

- ・資料確認に時間を要することに配慮して、事前に資料をメール送付する。その際、音声読み上げソフト等で読めるようテキストデータ形式などで送付する。
- ・発言は1人ずつ、ゆっくりはつきり行う。発言者がわかるよう最初に名乗る。発言者とスピーカーの位置が異なる場合など、発言者の位置等を案内する。
- ・客席が遠い見えにくい人に対して、申出に応じてスクリーンがよく見える席を確保し案内する。

➤ 文書・HP 作成

- ・説明文書や封筒について、点字版、拡大文字版、デイジー版、音声コード化など、本人の希望の方法で情報提供を行う。

○ホームページについて

- ・画像等を張り付ける場合は、説明用の代替テキストを付ける。
- ・誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティの JIS 規格「高齢者・障害者等配慮設計指針－ 情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス－ 第 3 部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3）」を参照し、レイアウト等を行う。
- ・ユニバーサルデザインフォントを用いたり、カラーユニバーサルデザインに配慮する。
- ・ユーザーが文字を拡大したり、背景色を変更できる設定にする。

◇ 聴覚障害

<対応のポイント>

- ・聴覚障害は外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面があります。
- ・聴覚の活用による言葉の習得がしにくいことにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせて行いましょう。
- ・自らの声が聞こえないことから発音が不明瞭な方もいますが、分からないときは心情に配慮しながら聞き返しましょう。また、話をする際は、目や顔の表情等をしっかりと見て、十分に理解できたかどうか確認しましょう。
- ・音声が全く聞こえない人や聞こえづらい人（難聴者）がいます。聞こえ方、聞こえづらさには、個人差が大きく、外見からでは判断できないので、必要な情報保障の方法について、本人に確認することが必要です。

<情報保障ツール>

手振り・身振り・筆談

- ・手話が分からない場合でも、指さしや身振りを用いて伝えたいことを表現することでコミュニケーションがとりやすくなります。
- ・筆談の際は、長い文章ではなく、簡潔に短い文を箇条書きにして伝えましょう。窓口で「耳マーク」(※1)や「筆談マーク」(※2)を表示して、聴覚障害者に援助をすることや筆談対応可能であることを示すと親切です。筆談器という磁気式ボードもあります。

(※1 参考：一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、※2 参考：一般財団法人 全日本ろうあ連盟)

手話

- ・手話は、目で見てわかる方法で話ができる「見ることば」です。
- ・手話は、ただ手を動かすだけではなく、表情も用いて、動きの大小、スピード、位置関係などにより豊かな表現をします。日本語とは異なる独自の文法を持つ言語です。日本語を手や指、表情によって表現する方法もあります。

(日本語) 山と海のどちらに行きたいですか？

(手 話) 山／海／行き・たい／どちら (問いかけの表情)

- ・窓口で「耳マーク」(※1)や「手話マーク」(※2)を表示して、聴覚障害者に援助をすることや手話対応可能であることを示すと親切です。(※1 参考：一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、※2 参考：一般財団法人 全日本ろうあ連盟)

⇒サイト内東京都手話言語条例ページへリンク

手話通訳派遣

- ・手話により聴覚障害者等とその他の人の意思疎通を仲介することを「手話通訳」といいます。
- ・手話通訳に必要な知識や技術等を習得し、地域において手話通訳活動を行う人を「手話通訳者」といいます。（参考 社福）聴覚障害者情報文化センターHP）
- ・都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、手話通訳者を派遣する事業を行っています。
- ・事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、手話通訳者を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

要約筆記

- ・話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害者に伝える方法です。
- ・大会場などで、音声に合わせて内容を要約した文字をスクリーンに投影する「全体投影」と、聴覚障害者の隣に座り、音声文字にして伝える「ノートテイク」の2つの手法があります。（参考：東京手話通訳等派遣センターHP）
- ・都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、要約筆記者を派遣する事業を行っています。
- ・事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、要約筆記者を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

電話リレーサービス

- ・聴覚や発話に困難のある人（以下、きこえない人）ときこえる人（聴覚障害者等以外の人）とを、通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながります。（きこえない人は事前に利用登録が必要です。）
- ・令和2年6月、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号）」が制定（同年12月1日施行）され、公共インフラとしての電話リレーサービスが制度化されました。緊急通報、仕事の相手先との連絡、病院の予約、家族や友人との会話など広く利用できます。

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関

一般財団法人日本財団電話リレーサービス <https://nftrs.or.jp/>

ヒアリングループ（磁気ループ）

- ・ ヒアリングループとは、補聴器や人工内耳を使っている中途失聴難聴者向けの設備で、補聴器や人工内耳の音質が良くなる設備です。
- ・ 建設施工時にワイヤーを付ける「常設型」と、持ち運び可能なアンプ・ワイヤーを設置する「移動型」があります。

コミュニケーション（支援）ボード

- ・ 文字やイラストが載っているボードで、文字盤やイラストを指さしてコミュニケーションをすることで、障害者の意思や要望を確認することができます。

（参考：東京都障害者 IT 地域支援センターHP）

災害時バンダナ

- ・ 災害時に身に着けることで、必要な支援や情報保障を受けやすくすることができます。
- ・ 様々な自治体などで作成されており、聴覚障害者に限らず、支援が必要な障害者が着用できるバンダナが提供されています。

<具体例>

➤ 日常生活

- ・ 筆談をする際、要点をまとめて行う。必要に応じて、図やイラストのコミュニケーションボードなど言葉以外の情報も用いて、視覚的に情報が入手できるようにする。

○：文章の良い例

×：悪い例

チケット申込み ➡ 12/15 ～
※申込み方法は、12/5 ～問い合わせOK
問い合わせ先：当店

チケットの申込みは12月15日から始まりますが、申込み方法については12月5日に発表されますので、5日以降に当店に問い合わせてください。

- ・ 学校で、授業を聞くこととノートを書くことの両立が難しい難聴者に対し、黒板の撮影を認める。
- ・ 窓口で、耳マークや筆談マークで筆談対応可能であることを表示し、筆談器や、定型的なやり取りをまとめたコミュニケーションボードなど、音声以外の方法で対応する。

- ・透明マスクやフェイスシールド、透明アクリル板等を活用して、口の動きが見えるようゆっくり、はっきりと伝える。

➤ 会議・イベント

- ・申込み受付の際に、必要な配慮を確認し、手話通訳等派遣センター等に連絡し、手話通訳者や要約筆記者の手配をする。その際、手話通訳者の立ち位置や照明の加減等も配慮する。
- ・聴力を補うためのヒアリングループ（磁気ループ）を設置する。
- ・オンライン会議で、本人の希望を確認の上、資料を事前に送付したり、画面共有機能で資料を出す。
- ・要約筆記の利用や、チャット機能の活用を行い、情報保障する。
- ・会議で、難聴者への情報保障として、複数の発言が交錯しないように一人ずつ発言する。発言前には、視覚的に分かりやすいよう、挙手してから名乗るようにする。

➤ ホームページ作成

- ・ホームページに掲載する動画について、字幕を追加する。

➤ 災害時

- ・掲示板やホワイトボードなどを用いて、アナウンス内容を視覚化してお知らせする。
- ・公的機関などで配布されている「災害時バンダナ」などにより、非常時に着用し、情報入手がしやすいようにする。

☆ 盲ろう

<対応のポイント>

- ・視覚と聴覚の重複障害者を「盲ろう」と呼んでいます。障害の状態や程度等によって、コミュニケーション手段は一人ひとり異なります。
- ・障害の状態や程度に応じ視覚障害者や聴覚障害者と同じ対応が可能な場合もありますが、同じ対応が困難な場合は、手書き文字や触手話、指点字などの代替するコミュニケーション方法への配慮が必要です。移動する際にも配慮する必要があります。
- ・言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるようにしましょう。

<情報保障ツール>（参考：東京都盲ろう者支援センター）

手書き文字

- ・手のひらに、指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えることです。
- ・盲ろう者の指をとり、机や手のひらの上に一字ずつ書いていくという方法もあります。
- ・多くの盲ろう者は手書き文字によるコミュニケーションをとることができます。

触手話

- ・話し手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝える方法です。
- ・この方法が難しい盲ろう者の場合、話し手が盲ろう者の手指を持って、手話の単語に形作っていく方法もあります。

点字筆記

- ・点字は、指で読む文字です。たて3点、横2点の6点を1マスとして、五十音や数字、アルファベットなどを表します。パソコン等で作成したデータは点字プリンターなどで点字化することができます。（参考：日本点字委員会HP）
- ・点字の触読が可能な盲ろう者は、点字を読みとることでコミュニケーションをとることができます。
- ・速記用点字タイプライターで打ち出したり、コンピュータと接続した点字ディスプレイに出力する方法などがあります。

指文字

- ・ 盲ろう者の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法です。

拡大文字

拡大文字は、文字やイラストを拡大して見やすくしたものです。「拡大文字版」の印刷物としてデータ提供します。

手話通訳派遣

- ・ 手話により聴覚障害者等とその他の人の意思疎通を仲介することを「手話通訳」といいます。
- ・ 手話通訳に必要な知識や技術等を習得し、地域において手話通訳活動を行う人を「手話通訳者」といいます。(参考 社福) 聴覚障害者情報文化センターHP)
- ・ 都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、手話通訳者を派遣する事業を行っています。
- ・ 事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、手話通訳者を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

要約筆記

- ・ 話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害者に伝える方法です。
- ・ 大会場などで、音声に合わせて内容を要約した文字をスクリーンに投影する「全体投影」と、聴覚障害者の隣に座り、音声を文字にして伝える「ノートテイク」の2つの手法があります。(参考：東京手話通訳等派遣センターHP)
- ・ 都内各区市町村では、お住まいの聴覚障害者に対し、要約筆記者を派遣する事業を行っています。
- ・ 事業者等がイベントなどを行う際は、聴覚障害者への情報保障のために、要約筆記者を派遣する会社に派遣を依頼することができます。

<具体例>

➤ 日常生活

- ・ 飲食店で、空席状況について、店員がそばに行き、手のひらに「○」(空席がある)か「×」(空席がない)かを手書き文字でお知らせする。空席がある場合には、店員がそこまで案内する。
- ・ 受付窓口などで、名前を呼ばれたり番号を電光掲示板に表示された際に、本人のそばまで行って直接合図して誘導する。

- ・学校で、試験（面接、小論文）の際に、通訳・介助者の派遣を利用したいとの本人からの申し出に応じ、派遣を可能とし、事前に関係者（面接官、盲ろう者、通訳・介助者）で面接方法や会場レイアウトなどについて打合せを行ってから実施する。また、時間延長やパソコン使用許可などの配慮を行う。
- ・難聴かつ弱視があるので細く小さい文字では筆談が読み取りづらいとの本人からの申し出を受け、太いペンで大きな文字を書いて筆談を行う。

➤ 会議・イベント

- ・本人の希望を確認の上、資料を事前送付するとともに、資料概要を点字化して会議で配付する。議事進行において、適時休憩を入れる。
- ・弱視のため舞台上のスクリーンの文字を読み取りづらいとの本人からの相談を受け、本人のパソコンと要約筆記者のパソコンをつなぎ、手元のモニターに要約筆記が表示されるようにする。
- ・会議で通訳・介助者による指点字通訳を受けているが、通訳を受けている間は手がふさがってしまい、自分で記録することができないとの本人から相談を受け、通訳・介助者とは別に記録担当者を配置する。
- ・イベントで、手話通訳者が配置されているが、弱視のため手話が読めないとの本人からの申し出に応じ、手話通訳者のすぐ前に座れるようにする。

➤ 文書作成・HP 作成

- ・本人の希望を確認の上、必要に応じて資料の点字版や拡大文字版を作成したり、電子データをメールで送付する。
- ・ホームページからメールフォームに入力する方法では、使うことができないとの本人からの申し出を受け、問い合わせをメールでも受け付ける。

◇ 肢体不自由

<対応のポイント>

- ・原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない人、ある程度の歩行ができる人、上肢にも障害がある場合、体温調整が困難な人、言語障害や知的障害がある人など、状況は様々です。
- ・必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

<具体例>

➤ 日常生活

- ・図書館で、上肢に障害があり、蔵書検索機の操作が難しい場合や、車椅子使用者のため蔵書検索機に届かない場合に、本人の希望を確認の上、職員が検索機を操作してサポートする。
- ・手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からの申し出に応じて、電子データや郵送にて書類送付する。

◇ 内部障害

<対応のポイント>

- ・原因となる疾病や障害の程度により、常に医療的対応を必要とする人、疲れやすいために長時間の立ち姿勢や歩行等が困難な人、外見からは障害があることが分かりにくい人など、状況は様々です。
- ・必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

<具体例>

➤ 日常生活

- ・講演会で、途中で体調が悪くなった参加者に対し、別室を用意し、講演会の様子をビデオ中継した。
- ・飲食店でのタブレット注文について、ペースメーカーをつけている人にとっては、電磁波の影響を受けて危険な場合があることを理解し、本人の希望を確認の上、必要な配慮をするとともに、紙メニューなど別の方法で注文を取る。
- ・手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からの申し出に応じて、電子データや郵送にて書類送付する。

☆ 難病

<対応のポイント>

- ・原因となる疾病や障害の程度により、常に医療的対応を必要とする人、疲れやすいために適宜休憩が必要な人、外見からは障害があることが分かりにくい人など、状況は様々です。
- ・障害が固定せず、進行したり、体調や服薬の状況によって変動したりすることもあります。
- ・必要な情報保障の方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

<具体例>

➤ 日常生活・会議・イベント

- ・資料の情報提供に当たり、本人から、全身に力が入らなくなっていく病気があり、紙資料ではページをめくるのが大変との申し出があったため、電子データで情報提供する。
- ・手続きに書類申請が必要だが、障害のため取りに行くのが難しいとの本人からの申し出に応じて、電子データや郵送にて書類送付する。

◇ 知的障害、精神障害、発達障害

<対応のポイント>

- ・考える・理解する・読む・書く・計算する・話す等が難しい人、見通しが立たないと不安になる人、感覚刺激に敏感な人、ストレスや環境の変化に弱い人など、一人ひとり状況は様々です。
- ・ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話すとともに、視覚的な情報が有効か、聴覚的な情報が有効か確認しつつ、本人に合った情報提供が行われるよう配慮しましょう。
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温、明るさなど感覚面の調整を行う配慮が必要な場合があります。
- ・本人が不安に感じている様子の場合は、まずは落ち着いてもらうことが第一です。本人の様子を見ながら、適宜休憩を入れましょう。また、本人の返答や返事をじっくり待ち、焦らないで話ができるようにしましょう。

<情報保障ツール>

ルビ版・分かりやすい版の作成

- ・「ルビ版」は、漢字にひらがなのルビを振って、漢字がわからない人も読めるようにした資料を指します。
- ・「分かりやすい版」は、図やイラストを使用したり、簡単な言葉に書き換えることで、分かりやすくした資料を指します。

コミュニケーション（支援）ボード

- ・文字やイラストが載っているボードで、文字盤やイラストを指さしてコミュニケーションをすることで、障害者の意思や要望を確認することができます。

（参考：東京都障害者 IT 地域支援センターHP）

イエローカード

- ・会議で用いるカードルールの1つで、「ちょっと待って、もう少しゆっくり分かりやすく」を意味します。レッドカード（パーの手の絵、「ストップしてください」の意）、ブルーカード（指がグッドサイン、「同意します、分かります」の意）のカードもあります。
- ・国際的な知的障害者団体等で使われはじめ、日本では、平成21年、障害者権利条約の締結に向けての会議で初めて導入されました。

＜具体例＞

➤ 日常生活

- ・説明する際に、身振りや手振りを交えて、コミュニケーションボードなどを用いて内容を伝える。
- ・一度に多くの情報が入ると混乱する場合があることに配慮し、伝える情報は紙に書くなどして整理して、ゆっくり具体的に伝える。
- ・学校で、周囲に多人数がいる環境だと集中できなくなってしまう人に対して、本人の希望を確認の上、別室でモニター越しに受講できるようにする。
- ・学校で、聴覚過敏がある生徒に対し、イヤーマフの使用を認める。説明する際に、大声で話さずホワイトボードで内容を伝える。
- ・説明をするにあたり、適宜休憩ができるよう、カームダウンエリアやクールダウンエリアを用意する。

➤ 会議・イベント

- ・事前に話し合う場を設け、分かりやすく補足説明を行い、意見を聞く。
- ・会議の非公開情報がきちんと守られることを前提に、理解を援助する者の同席を認める。
- ・「イエローカード」を用意して、会議の進行が分からなくなった際に、必要に応じてストップできるようにする。

➤ 文書作成

- ・書類作成において、記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。
- ・漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。
- ・耳からの情報だと文書内容を理解しやすい人に対し、本人の希望を確認の上、電子データを事前に送付し、音声読み上げソフトで聞くことができるようにする。

- ・飲食店で、メニューに写真も載せるとともに、店員が分かりやすく説明する。

➤ 災害時

- ・学校で、予定外のことなどで不安やパニックになる場合がある人に対し、避難場所や避難時の注意点などを分かりやすく伝える掲示をする。
- ・学校内の避難経路は分かりやすいように、生徒の目線の位置に目印を設置し、避難訓練の際も活用し、避難の仕方を経験することで、本人の不安を和らげる。

◇ 高次脳機能障害

<対応のポイント>

- ・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ることで認知や行動に生じる障害で、外見では分かりにくい「見えない障害」とも言われています。
- ・記憶するのが難しい人、集中力が続かない人、計画的に実行するのが苦手な人など、状況は様々です。
- ・必要な支援方法は、その都度、本人に確認して対応するようにしましょう。

<具体例>

◇ 日常生活

- ・直近のことは忘れてしまう場合があるとの本人からの申し出に応じて、口頭で伝えたことを紙に書いて渡し、情報入手をサポートする。

東京都手話言語条例

目的

○東京都では、手話は言語であるという認識の下、手話を必要とする人の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を目指し、「東京都手話言語条例」を定め、令和4年9月1日に施行しました。

条例のポイント

○東京都が取り組むこと

- ・手話に対する理解の促進、手話の普及
- ・手話を使用しやすい環境の整備
- ・手話を用いた都政情報の発信

○様々な場面で、手話を必要とする人のための施策を行っていきます。

- ・都民、事業者のみなさんが手話を学習する機会の確保
- ・相談支援体制の整備
- ・手話通訳者の派遣、確保・養成
- ・学校における支援
- ・医療等サービスにおける環境整備
- ・災害時における措置

都民・事業者のみなさんは、条例の目的である共生社会の実現に向けて手話や手話を必要とする人への理解を深めていただきますようお願いします。

《福祉保健局ホームページ》（参考）東京都手話言語条例について

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/shuwa_gengo_jourei.html

（参考）デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/ictdeaf/index.html>