

各取組の考え方

■情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実

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、だれでも必要とする情報や情報に関するサービスにたどり着け、利用できることです。

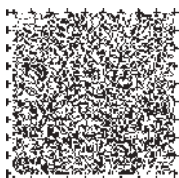
本来望ましいのは、あらゆる情報についてアクセシビリティを確保することですが、特に、不特定多数の人が利用する公共施設等が、印刷物やホームページで提供する情報については、留意する必要があります。

最近では、商品やサービスの説明書や広告、パンフレット等が印刷物だけでなく、企業のホームページで提供されることも多くなってきました。日常生活に必要なこうした情報も、提供に当たってはアクセシビリティに配慮することが重要です。

また、施設やサービス等を十分に、かつ、円滑に利用してもらうためには、提供する情報の内容についても、充実させる必要があります。

情報がわかりやすく提供されているか、また、十分な情報が提供されているか、利用者の視点から点検の仕組みを用意しておくことも必要です。

区市町村等の取組事例は61ページ



印刷物・ホームページの取組のポイント

【印刷物のポイント】

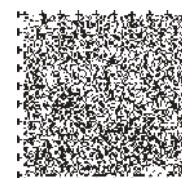
- 点字版、音声版により提供する
- 拡大文字やルビ文字付き（ふりがな併記）で提供する
- 点字や音声は、漢字の読みがなが正しく変換されているか確認する
- 点字資料は、ページごとに切り分ける
- 色の種類や組み合わせ等（カラーユニバーサルデザイン）に配慮する
- 文字の大きさやフォントが読みやすいものになるよう配慮する
- 商品等に印刷する文字についても、読みやすいものになるよう配慮する

【ホームページのポイント】

- 日本工業規格による「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）のより高い達成基準を満たす
例）点字や音声への変換ソフトなど、利用者が必要とする形式に変換できる内容とする
文字の拡大機能を設ける
難解な語句には説明を設けるなど、わかりやすい表現を用いる
- 公的機関のホームページのアクセシビリティに関する取組項目や手順等を示した国の「みんなの公共サイト運用モデル」を活用する
▶▶▶みんなの公共サイト運用モデルのURL
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/w_access/index_02.html



点字版による提供の例
飲食店における点字メニュー
(株式会社壱番屋)



提供する情報の内容

【ホームページ等で提供すべきユニバーサルデザインに関する情報の例】

＜公共施設＞

▶高齢者や障害者等に配慮した設備等の情報

例) トイレ（場所、機能、設備）

エレベーター（場所、車いす使用者対応の有無）

エスカレーター

スロープ

駐車場（場所、障害者等用駐車区画の有無、利用時間）

誘導ブロック

授乳室

案内所・案内板

▶非常口の位置、災害時の避難ルート

▶障害者等に配慮した情報保障（手話通訳、要約筆記、音声装置の準備等）

＜行政機関＞

▶バリアフリー化に関する進捗状況（地域ごとに提供することが望ましい）

▶福祉のまちづくり推進計画やバリアフリー基本構想など取組の計画

▶福祉のまちづくりに関するイベントや講座等の情報

▶福祉のまちづくりに関する事業実績や取組事例

＜民間事業者＞

▶説明書など、商品やサービスの安全にかかわる情報

▶コミュニケーションを円滑にするための最新の機器等の紹介

▶高齢者や障害者等に配慮した設備やサービスの紹介

テレビ・ラジオ・映画の取組のポイント

【テレビ・ラジオの利用に関するポイント】

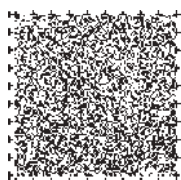
●公共施設等に置かれているテレビでは、字幕表示機能をオンにする

○公共施設等では、ラジオを備えておくことで、災害時等における視覚障害者への情報提供手段として活用できる。

【テレビ番組や映画の制作のポイント】

○テレビ番組や映画には、字幕や手話通訳をつける

○テレビ番組や映画作品をDVD等で市販する際には、字幕データを入れるよう配慮する



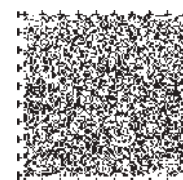
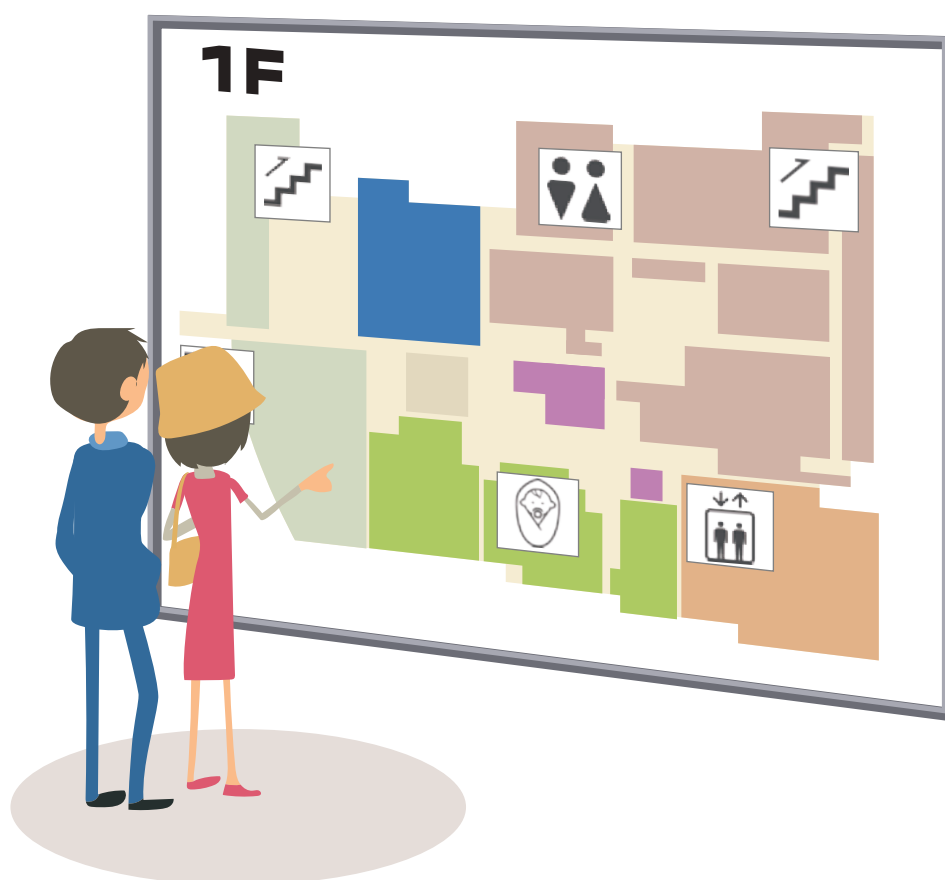
地域のバリアフリーマップ

バリアフリーマップは、地域におけるだれでもトイレの場所のほか、駅や店舗等のバリアフリー化の状況を掲載したマップで、高齢者、障害者等が外出前や外出先で、必要な情報を効率的に収集するために有効です。

既に作成されているマップでは、印刷物の配布による方法と、ホームページ上での情報提供による方法があります。印刷物は一覧性や持ち運びに優れている一方、ホームページでは、音声読み上げや拡大文字などに対応できるほか、内容をタイムリーに更新できるなど、それぞれ利用者にとってメリットがあり、両方に対応することが望めます。

掲載すべき項目としては、以下のもの（51ページ）が挙げられます。

区市町村等の取組事例は62～63ページ



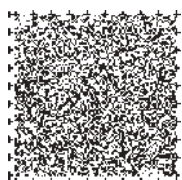
マップの掲載内容

【バリアフリーマップに掲載すべき項目】

- ▶ トイレの情報（機能、設備、だれでもトイレの場所など）
- ▶ エレベーター、エスカレーター（利用時間などの情報を含む）
- ▶ スロープ
- ▶ 階段
- ▶ 駐車場の情報（障害者等用駐車区画の有無、利用時間など）
- ▶ 誘導ブロック
- ▶ 授乳室
- ▶ 非常口

【トイレの情報として掲載すべき項目】

- ▶ 機能や設備の情報
 - ・車いす使用者が利用できるスペース
 - ・洗浄装置（シャワー機能）
 - ・オストメイト用水洗器具
 - ・ベビーチェア、ベビーベッド
 - ・大型ベッド
 - ・点字・音声による案内
- ▶ 利用時間（利用時間が限られている場合）
- ▶ スイッチやボタンの配置（注意が必要な場合）
- ▶ その他、利用に当たって注意が必要な点（トイレトペーパーがない、安全上一定時間経過後に扉が開く等）



取組のポイント

【作成方法】

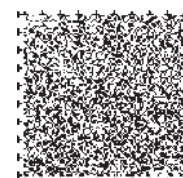
- マップは、印刷物で作成するとともに、ホームページで提供する
- 常に最新の情報を公開していくことが重要であるため、民間団体やボランティアを活用して、情報収集等を行う
- マップに掲載できる情報はスペースに限度があるため、区市町村内をいくつかの地域に分けて、詳細な情報を作成することも有効である
- トイレの情報は、多くの人にとって安心して外出するために重要であることから、トイレマップとして個別に作成する

【内容】

- 施設の情報だけでなく、道路の段差や歩道幅員、音声案内設備など、目的地までの移動に必要な情報を掲載する
- 行政の施設だけでなく、民間事業者とも連携して、駅や店舗等も含めた情報を掲載する
- ホームページ版のマップを作成する場合は、必要な情報を容易に得られるよう検索機能を設ける

【配布・周知】

- マップを多くの人に活用してもらうために、配布場所や掲載しているホームページのアドレスをわかりやすく周知する



まちなかの案内サイン、移動支援

駅構内や駅前広場、観光スポットなど、多くの人を訪れる場所には案内サインがあります。これらは、円滑に交通機関を利用し、まちをひとり歩きするために大切な情報であるため、文字の大きさやピクトグラムの活用、外国語表記、また、音声や点字による情報提供などに配慮し、すべての人にわかりやすくする必要があります。

移動支援の手段として、技術開発が進んでいる位置特定技術（※4）の活用も、今後、より一層期待されます。

まちなかにおける案内サインなどの情報は、提供の仕方や情報量によって、受け取る側がわかりにくくなるおそれもあるので、新設又は追加する場合には、提供場所のチェックや設置の際の確認も必要です。

区市町村等の取組事例は64ページ

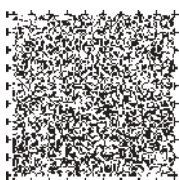


歩行者用案内サインの例①

点字や音声案内を設けるなど、障害者等にもわかりやすい案内サイン
(武蔵野市)

歩行者用案内サインの例②

日本語と英語の2言語による表記に加えて、ピクトグラムを活用した、外国人旅行者等にもわかりやすい案内サイン
(文京区)



(※4) 位置特定技術・・・歩行空間に設置する機器や人工衛星等を用いて、現在位置を正確に把握するための技術。

案内サインの取組のポイント

【多言語対応・ピクトグラム等】

- 案内サインの表示は、日本語・英語の2言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用する
- 案内サイン整備に当たっては、東京都産業労働局が策定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を踏まえ、実施する

▶▶▶標準化指針のURL

<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h26/201502191.html>

【音声・点字等による案内】

- 視覚障害者に対しては、音声案内や点字機能を付加するほか、文字の大きさに配慮する
- 音声案内は、適切に聞き取れるか、設置の際に確認する
- 複数の案内表示が設置されている場所や、表示と音声を組み合わせている場所では、全体としてわかりやすい情報提供ができていないか確認する

【案内の内容】

- 通路や出入口等において、利用時間が決まっている、又は、工事中で一時的に利用できない等、利用に支障が生じる情報は、案内サイン上で提供できるよう工夫する

移動支援の取組のポイント

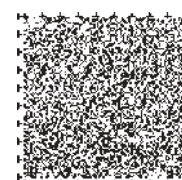
- 位置特定技術の方法は様々で、技術の進歩により新たなものも登場していることから、導入に当たっては、将来を見据えて柔軟に対応できるよう検討するとともに、当事者にも意見を聞きながら、より多くの利用者が活用できるものにする

- ルート案内機能は、最寄りのAED設置場所や避難所までのルート等、緊急時や災害時にも活用できることが望ましい

- 国土交通省における「歩行者移動支援サービス導入に関するガイドライン」を活用する

▶▶▶歩行者移動支援サービス導入に関するガイドラインのURL

<http://www.mlit.go.jp/common/001041962.pdf>



コミュニケーション支援機器

障害者や外国人等とのコミュニケーションをより円滑に行うための取組としては、絵やイラストを用いたもののほか、ICT機器の活用がありますが、こうしたツールや機器の整備に当たっては、より多くの人が利用できるよう、機器等の選定のほか、周知や使用方法の案内などに留意して進めることが重要です。

障害者差別解消法においては、行政機関や事業者に対して、障害者の求めに応じた合理的配慮の提供が定められており、窓口での応対等を円滑に行うためには、こうした機器等の活用が有効です。

区市町村等の取組事例は65～66ページ

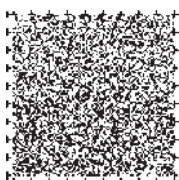


東京都障害者IT地域支援センター
機器や支援ソフトの展示のほか、区市町村職員向けに研修等を行っている



ISOによるコミュニケーション支援ボードの国際規格—ISO 19027:2016

左側が表紙、右側が羽田空港国際線の例



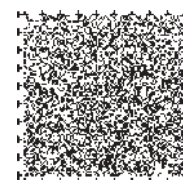
取組のポイント

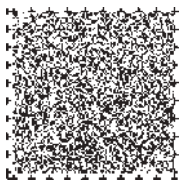
【検討】

- ICT機器の選定や配置場所等の決定に当たっては、当事者の意見を聴取する
- 聴覚障害者や外国人など、日本語で会話することが難しい場合は、遠隔通訳サービスや文字変換アプリの活用、絵やイラストによるコミュニケーション支援ボードの使用が有効である

【周知・案内】

- 機器等の準備があることを窓口等でわかりやすく周知する
- 導入した機器等について、職員や社員に使用方法を習得させることに加え、利用者向けの活用マニュアルも作成する
- 機器等を導入した行政機関や事業者は、活用例の情報を積極的にホームページ等で周知する





イベントや会議等における情報保障

イベントや会議等に参加するということは、出席するすべての人が配布資料や他の出席者の発言などの内容を理解し、議論等に加わることができるということです。そのためには、その場における情報保障が欠かせません。

参加者の障害特性等に応じた資料や通訳等の準備をするほか、個々の状況を確認した上で、希望する情報提供手段を用意することも必要です。

また、どのような情報提供手段が用意されているのか、開催案内等で事前にわかりやすく周知することも必要です。

区市町村等の取組事例は67ページ

取組のポイント

【資料・通訳の準備】

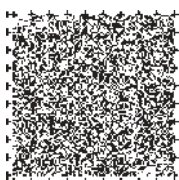
- 聴覚障害者が参加する場合は、手話通訳、要約筆記を準備する
- 手話通訳を行う場合は、通訳者が司会や発表者と同時に見えるよう配置を工夫するとともに、照明を調整する
- 視覚障害者が参加する場合は、点字や音声、拡大文字による資料を準備する
- 点字資料は、漢字の読みがなが正しく変換されているか確認するとともに、ページごとに切り分ける
- 視覚障害者への資料については、テキストデータによる提供があれば、音声読み上げソフトのあるパソコンで対応できる
- 音声コードは、当事者の意向を確認した上で活用する
- 外国人が参加する場合は、通訳や多言語による資料が必要か、本人に確認する

【座席の配置】

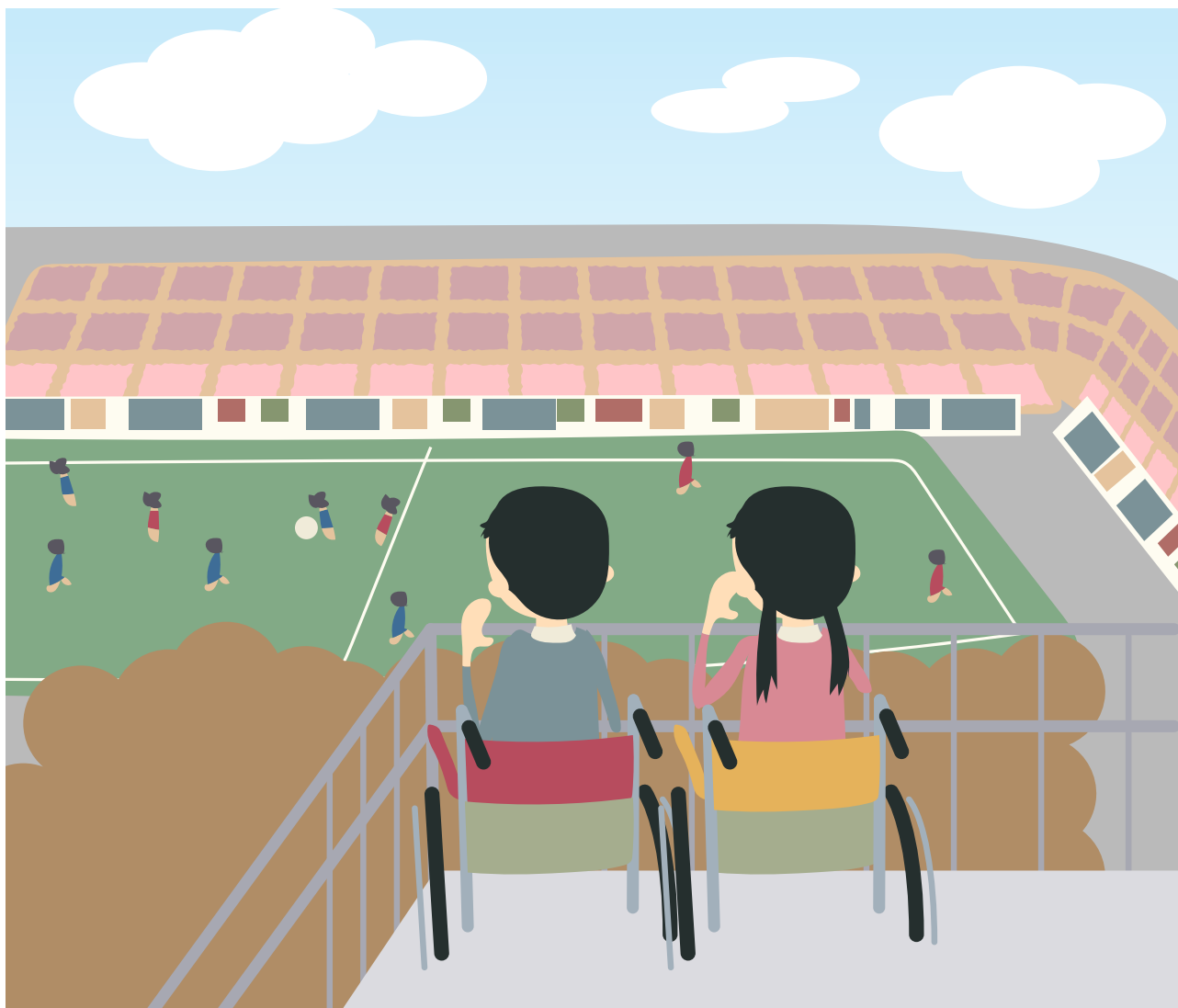
- 視覚障害者のために音声装置や音声に配慮した席を用意する
- 車いす使用者が参加するイベント等においては、車いす使用者用客席の分散配置やサイトライン（※5）の確保に配慮する
- 補聴器使用者のために磁気ループ席を用意するとともに、様々な席を選択できるようにする

【事前の案内】

- 情報提供の手段やそのための座席等が用意してあることを、あらかじめ公演案内等によりわかりやすく周知する



（※5）サイトライン・・・ 劇場等の客席・観覧席の各々の人が、前列の人の頭又は肩を越して舞台や競技場を見ることのできる視野の範囲。



災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備

災害時において要配慮者（※6）の安全を確保するためには、行政や事業者は、要配慮者を含めた住民や利用者、職員・社員等に対して、避難経路や避難場所など防災に関する情報を日頃から周知するとともに、区市町村においては避難所等における情報をすべての人にわかりやすく提供する取組がとても重要です。

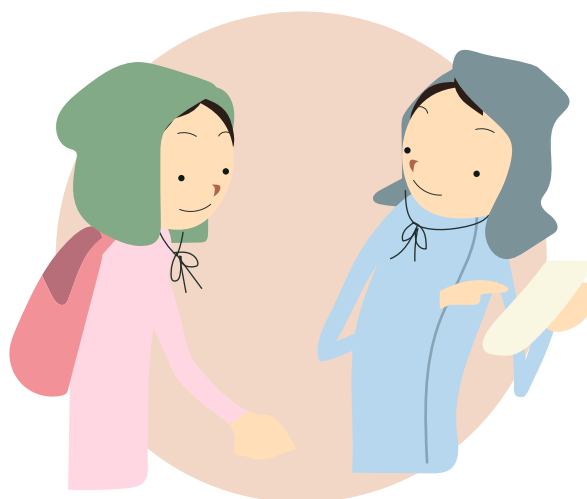
災害時では、大きな混乱が生じることも想定されるため、区市町村等では様々な場面を想定した防災訓練を実施し、課題と対応を検証するなど、平時からの十分な備えが必要です。

駅や空港などにおいては、平常時から、音声、文字、多言語による運行情報の提供などができるよう整備しておく必要があります。

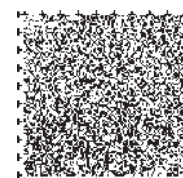
区市町村等の取組事例は68ページ



【駅における鉄道の運行情報案内の例】
運行情報ディスプレイ表示イメージ
(京成電鉄株式会社)



(※6) 要配慮者・・・ 災害対策基本法の改正（平成26年4月施行）により、従来の「災害時要援護者」から、発災前の備え、発災時の避難行動、避難後の生活などの各段階において、特に配慮を要する者を「要配慮者」、要配慮者のうち、円滑かつ迅速な避難の確保を図るため、特に支援を必要とする者を「避難行動要支援者」と名称が変更になった。



取組のポイント

【防災情報の周知】

- 区市町村は、避難経路や避難場所等について日頃からわかりやすく住民に周知を図る
- 公共施設や事業者は、利用者や職員・社員に対して、災害時における避難方法や連絡手段などを日頃から周知する

【防災訓練】

- 防災訓練では、情報伝達について訓練項目に取り入れ、様々な場面における課題と対応方法を事前に検討しておく
- 要配慮者に対する情報伝達やコミュニケーション支援の方法等について、地域での防災ワークショップや学校での防災教育の場で話し合う

【災害時等の対応】

- 区市町村における情報伝達手段の整備や二次避難所（福祉避難所）の設置・運営等に当たっては、東京都福祉保健局作成の「災害時要援護者への災害対策推進のための指針」及び「災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針」を参照する
 - ▶▶▶災害時要援護者への災害対策推進のための指針のURL
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/joho/soshiki/soumu/soumu/oshirase/saigai_youen_gosya.files/suishin-shishin_2.pdf
 - ▶▶▶災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針のURL
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/joho/soshiki/soumu/soumu/oshirase/saigai_youen_gosya.files/manual-shishin_2.pdf
- 避難場所においては、音声情報と文字情報の両方を提供することを原則とし、外国人にもわかるよう多言語対応を図る
- 避難場所には、コミュニケーション支援ボードや筆談ボード等をあらかじめ備える
- 駅や空港などにおいては、視覚障害者や聴覚障害者等に配慮して、災害や事故等に関する情報を音声と文字により、わかりやすく提供する
- 緊急連絡先や必要な支援等が記載されているヘルプカード（40ページ）は、障害者等が災害時に円滑に支援を受けるためのツールとして活用できる
- 災害時における視覚障害者への情報提供手段として、ラジオの活用が有効である

