

# 公共サービス窓口における 配慮マニュアル



障害のある方に対する心の身だしなみ

障害者施策推進本部

## はじめに

- 国の機関が設置している公共窓口には、毎日、職業や年齢、国籍等の異なるさまざまな人が訪れており、その中には、障害のある方も含まれています。
- 障害のある方が窓口を訪れる際、対応する職員の側に障害についての知識が十分ないと、障害に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障害のある方に不便な思いをさせることとなります。
- 「障害者基本計画」(平成14年12月24日閣議決定)では、我が国が目指すべき社会として、障害の有無にかかわらず、国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障害のある方のさまざまな社会活動の中で、障害の特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。
- 本マニュアルは、共生社会の実現に向けた政府の取組の一環として、障害のある方への対応に関して、国の機関が設置している公共サービスの窓口で働く職員が知っておくことが必要な基礎的な知識をまとめたものであり、施設面でのバリアフリー対応と合わせて取り組まれることを予定しています。
- 本マニュアルでは、前半で障害の種類ごとの特性を示すとともに、後半では窓口業務の場面ごとに対応における配慮を示しています。
- 作成に際しては、各障害種別の障害者関係団体からご意見を伺うとともに、各府省庁の公共窓口からも対応の現状や要望を調査し、その内容をできるだけマニュアルに反映させました。
- 本マニュアルでは各府省庁の公共窓口で対応することが比較的多い主な障害を取り上げていますが、障害の種類は多様で程度もさまざまであり、本マニュアルを参考としつつも、現実の対応においては柔軟な対応が求められるところです。
- 障害の有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じている方、妊産婦、ベビーカーを使用されたり小さいお子さんを連れている方などもおられますが、これらの方々に適切に対応していく上でも、本マニュアルは参考にさせていただけるものと思われれます。
- 本マニュアルは、いわば基礎編としての性格のものであり、障害のある方向けの福祉サービスの相談窓口など、さまざまな障害のある方が日常的に多く利用される職場においては、更に詳しい知識や配慮が必要である点に留意してください。
- 本マニュアルは、今後とも窓口現場からの意見を踏まえて更に改善を重ね、最新の改訂版を内閣府のホームページからダウンロードできるようにする予定です。窓口現場での改善事例を踏まえて、より良い対応が図られるよう、創意工夫ある提案をお待ちしています。

はじめに	1
1. 対応の基本	3
<b>2. 障害種別の特徴</b>	
(1) 視覚障害のある方	4
(2) 聴覚・言語障害のある方	5
(3) 肢体不自由のある方	6
(4) 内部障害のある方	7
(5) 知的障害のある方	8
(6) 発達障害のある方	8
(7) 精神障害のある方	9
<b>3. 対応における配慮</b>	
案内	10
誘導	12
相談・説明	14
手続き	16
施設利用	18
<b>4. 緊急時の対応</b>	
	20
<b>5. 身体障害者補助犬に関して</b>	
	21
<b>6. 参考資料</b>	
(1) コミュニケーション資料(基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)	22
(2) 基本的な介助方法	24
(3) 疑似体験(チェックリスト)	26
(4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)	28

# 1. 対応の基本

## 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・介助の方や手話通訳の方等ではなく、障害のある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

## 2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- ・窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障害のある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

## 3) コミュニケーションを大切にします

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

## 4) 柔軟な対応を心がけます

- ・相手の話を良く聞き、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。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

## 5) 不快になる言葉は使いません

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- ・障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

## 6) プライバシーには立ち入りません

- ・障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

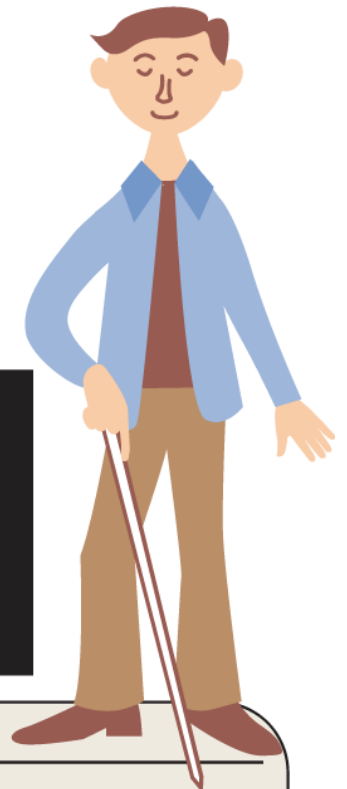
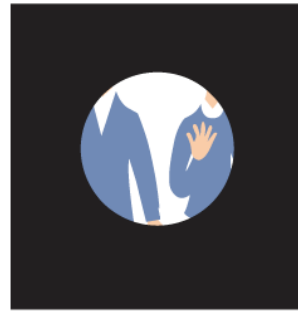


## 2. 障害種別の特性

### (1) 視覚障害のある方



視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



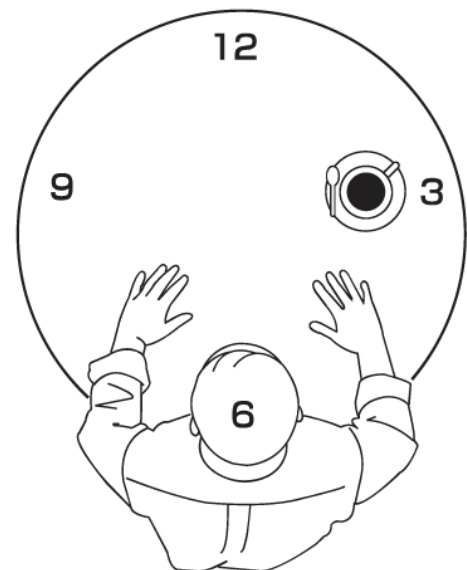
#### 主な特徴

- ・ 一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・ 音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・ 文字の読み書きが困難  
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

#### コミュニケーション関連

- ・ こちらから声をかける  
周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。
- ・ 指示語は使わない  
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- ・ 点字と音声  
点字は、指先で触って読む文字です。  
視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

<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。

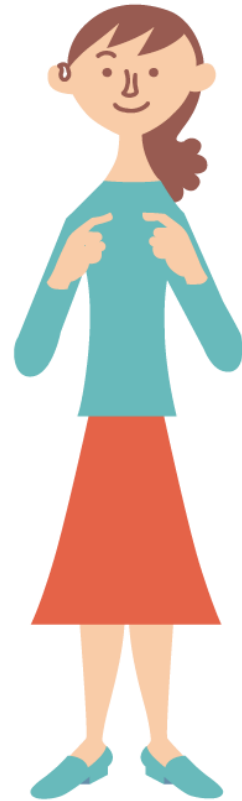


詳しくは参考資料 P22

## (2) 聴覚・言語障害のある方



聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。



### 主な特徴

- ・ **外見から分かりにくい**  
外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、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。
- ・ **視覚を中心に情報を得ている**  
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- ・ **声に出して話せても聞こえているとは限らない**  
聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・ **補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない**  
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りよう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方も多いです。

### コミュニケーション関連

- ・ **コミュニケーションの方法を確認する**  
聴覚障害のある方との会話には手話、指文字、筆談、口話(こうわ)・読話(どくわ)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、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。
- ・ **聞き取りにくい場合は確認する**  
言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

### (様々なコミュニケーション方法)

- ・ **手話**  
手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。聴覚障害のある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

詳しくは参考資料 P22

- ・ **指文字**  
指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使います。

詳しくは参考資料 P23

- ・ **筆談**  
メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

詳しくは参考資料 P23

- ・ **口話・読話**  
相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

## 2

### (3) 肢体不自由のある方



肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。



#### 主な特徴

##### ・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。  
車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

##### ・文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、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。

##### ・体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、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。

##### ・話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい方もいます。

#### コミュニケーション関連

##### ・車いすの方の視線に合わせる

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

##### ・聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

##### ・子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

## (4) 内部障害のある方



内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の6種類の機能障害が定められています。

### 心臓機能障害は

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使用している方もいます。

### 呼吸器機能障害は

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

### 腎臓機能障害は

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方もいます。

### ぼうこう・直腸機能障害は

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

### 小腸機能障害は

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方もいます。

### ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害は

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方です。



### 主な特徴

- ・外見から分かりにくい  
外見からは分からないため、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  
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、長時間立っているなど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方もいる  
心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、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方もいる  
呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。
- ・トイレに不自由されている方もいる  
ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（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。

### コミュニケーション関連

#### ・負担をかけない対応を心がける

内部障害のある方では、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。



## (5) 知的障害のある方



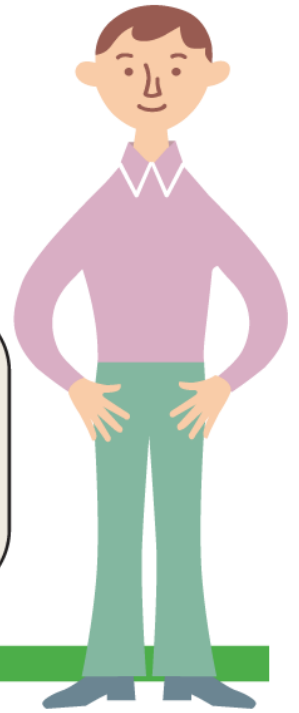
知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明  
一度にたくさんのこと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、漢字にふりがなをふるとともに、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。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ 子ども扱いしない  
成人の方の場合は、子ども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と、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。



## (6) 発達障害のある方



発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがあります。

### 主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
- ・ 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言ってることが理解できていないことが多い
- ・ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ・ 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方もいる
- ・ 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・ 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ・ 関心あることばかり一方的に話す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

## (7) 精神障害のある方



精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

### 統合失調症は

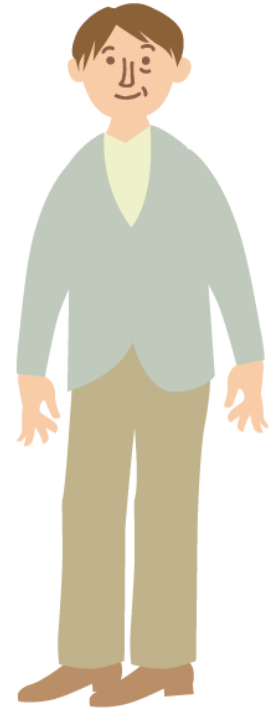
幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

### うつ病は

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して、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。

### てんかんは

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、激しい電氣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りました。



### 主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・ 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・ 認知面の障害のために、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方もいる

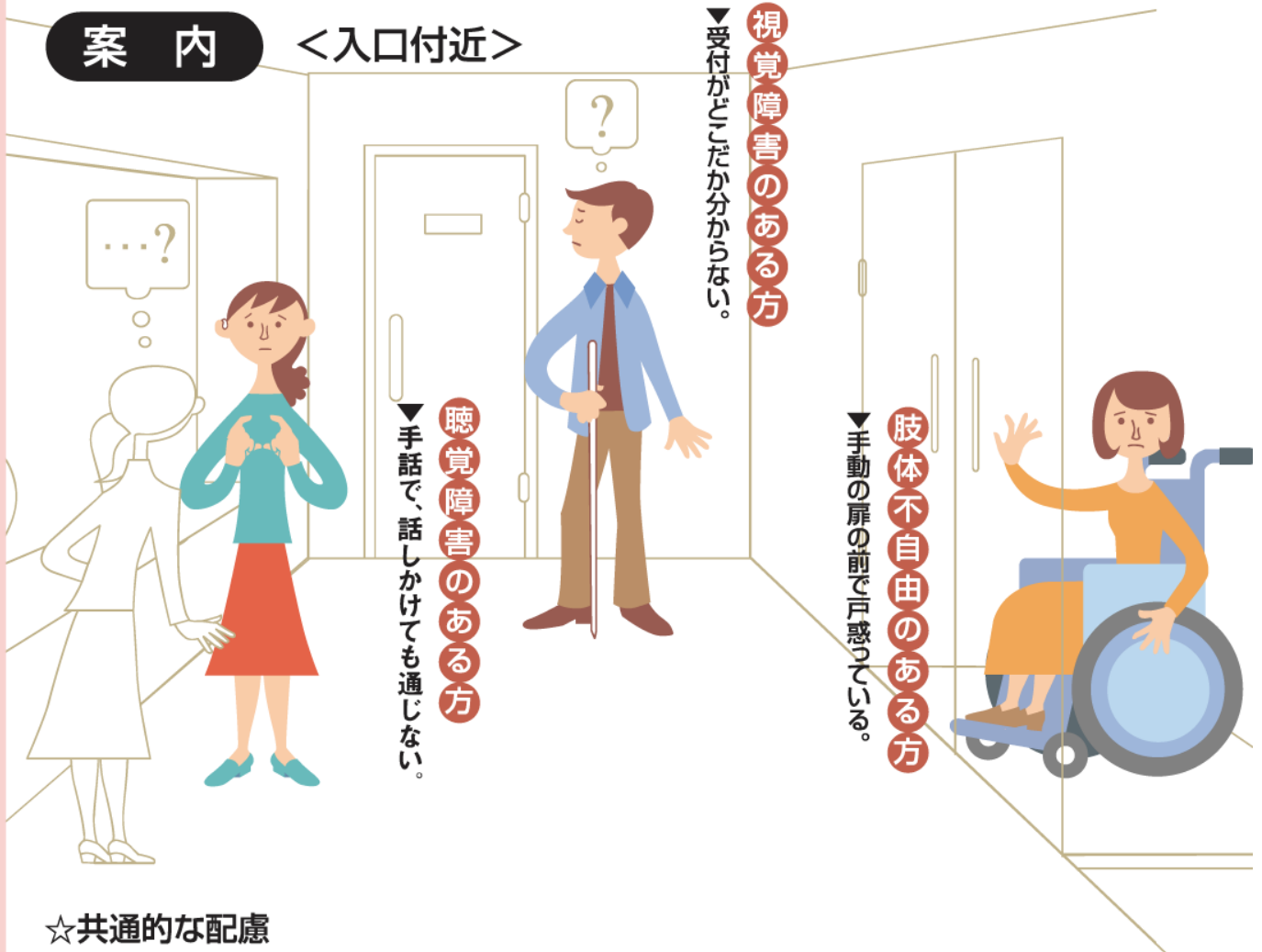
### コミュニケーション関連

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな応対

### 3. 対応における配慮

#### 案内

#### <入口付近>



#### ☆共通的な配慮

- ★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「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、介添えの方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」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ★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。

#### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、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分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。
- ★聴覚障害のある方には、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。呼び出しの音声が聞こえない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- ★車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。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します。
- ★立っているのが辛そうな方は、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。
- ★知的障害のある方には、絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

<受付付近>



職場における工夫事例

【視覚障害のある方】

- ・建物入口での音声・音響案内の設置。
- ・受付への誘導用ブロックによる誘導。(写真右)

【肢体不自由のある方】

- ・低くて車いすの入るスペースのあるカウンターの設置。(写真右)



名古屋法務局刈谷出張所

## 誘導



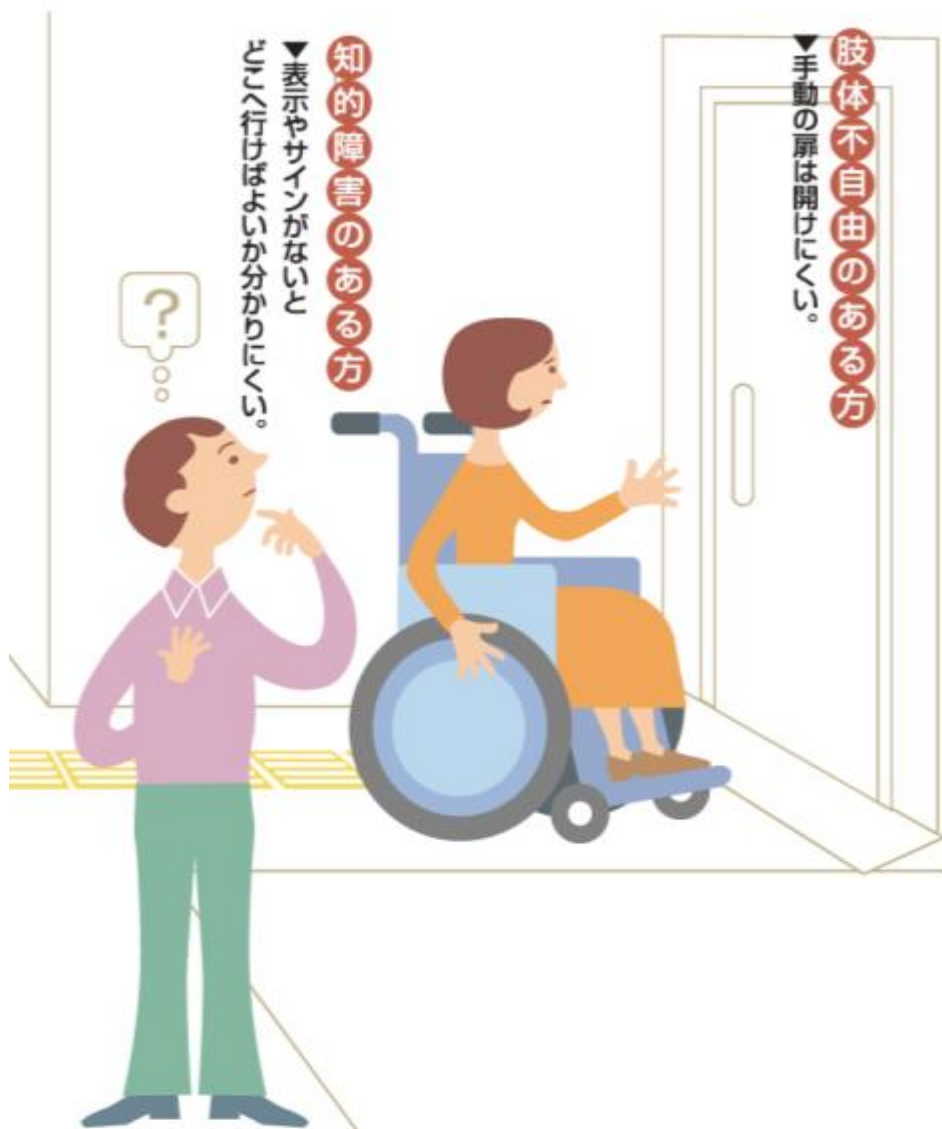
### ☆共通的な配慮

- ★車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ★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。
- ★誘導用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方も多いため、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拭き取ります。

### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方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(ひじ)肩または手首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。
- ★車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押し回したりせず、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。

詳しくは参考資料 P25



### 職場における工夫事例

#### 【視覚障害のある方】

- ・音声・音響による案内の設置。
- ・階段や廊下の手すりへの点字シールの貼付。
- ・立体的な触知図の表示。(写真下)



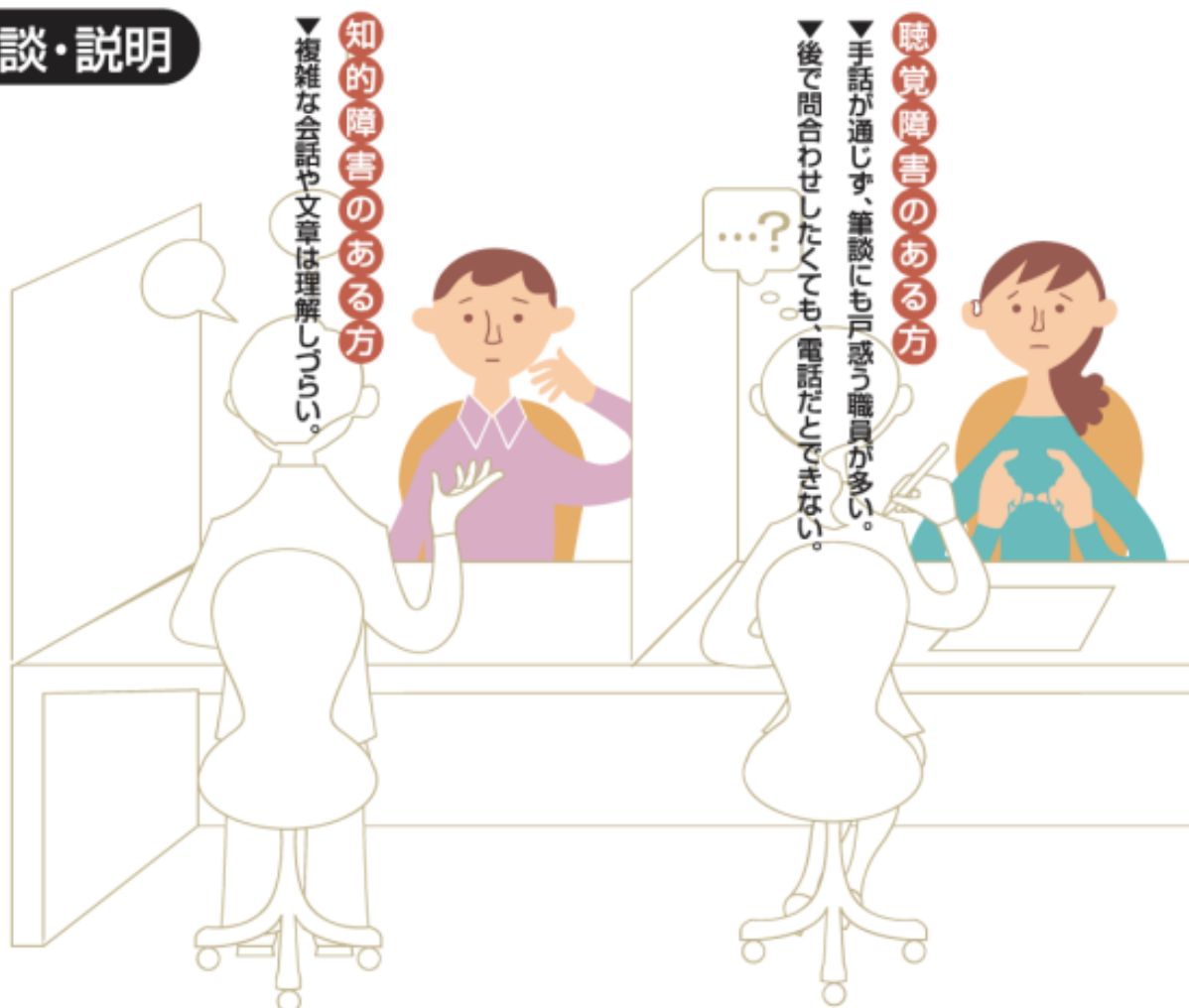
#### 【知的障害のある方】

- ・漢字にふりがなをふった表示。(写真下)

11	障害保健福祉部長室 しょうがいほけんふくしゅくしやうぶしつ
	企画課 きかくか
12	企画課 社会参加推進室 きかくか しゃがいにんかすいしんしつ
13	企画課 監査指導室 きかくか かんさしどうしつ
14	企画課 国立施設管理室 きかくか こくたつしせつかんりしつ
15	障害福祉課 しょうがいふくしゅくか
16	精神保健福祉課 せいしんほけんふくしゅくか
17	障害保健福祉部会議室 しょうがいほけんふくしゅくかひしつ
18	共用第7会議室

中央合同庁舎5号館

## 相談・説明

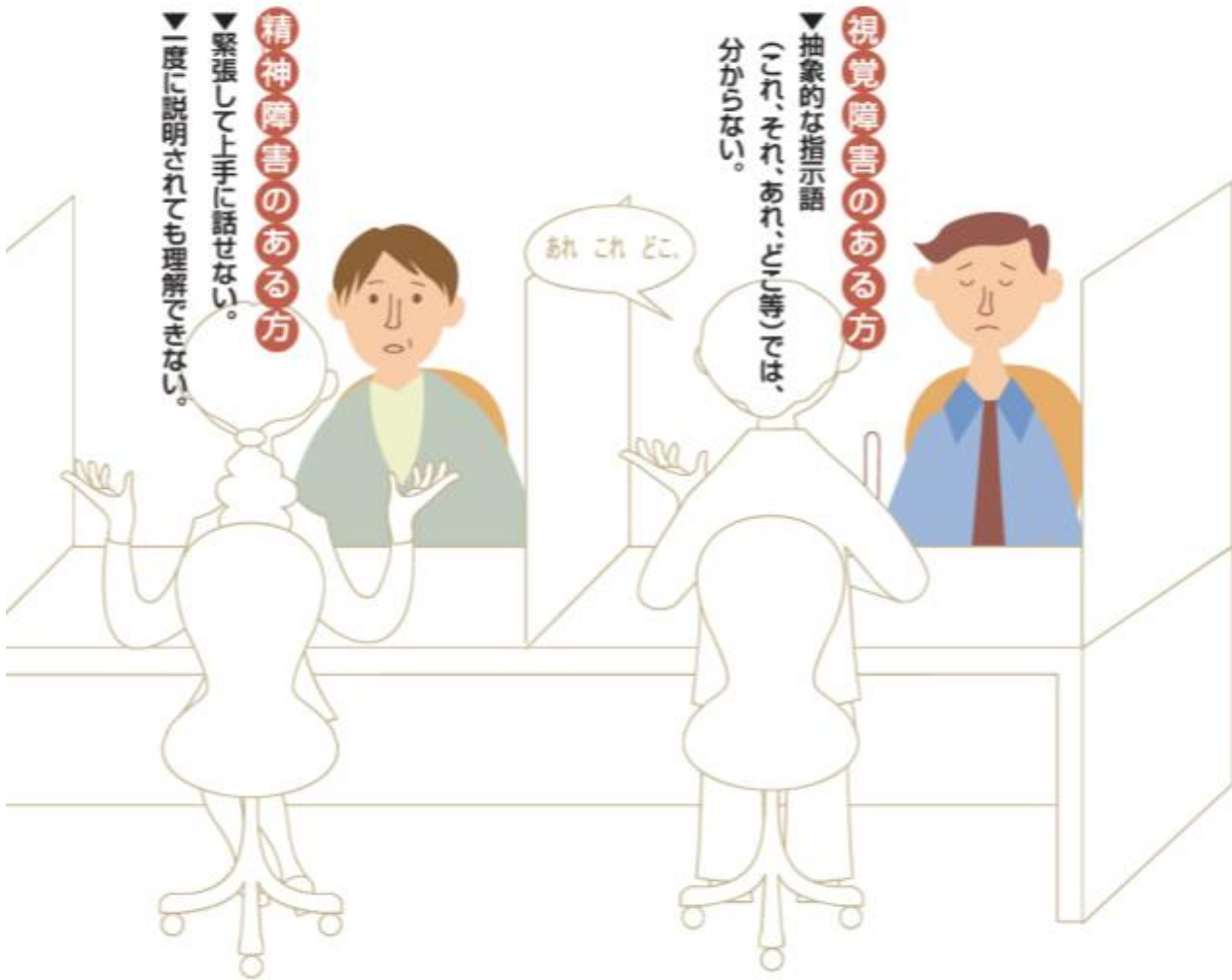


### ☆共通的な配慮

- ★相手の話を良く聞き、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」「ていねいに」話します。
- ★障害の種別に関りなく、相手の話をよく聴き、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、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、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。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ★聴覚障害のある方には、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、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、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方には、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される方には、話を途中で遮らずに、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。



### 職場における工夫事例

#### 【全般】

- ・音声読み上げ対応のホームページによる情報提供。

#### 【視覚障害のある方】

- ・資料等の拡大コピー。
- ・音声による案内。

#### 【聴覚障害のある方】

- ・筆談用のメモ用紙などの準備。(写真右)
- ・視覚的な案内の設置。
- ・手話通訳対応可能な相談日の設定。



(独) 高齢・障害者雇用支援機構



## 手続き



### 【書類記入】

#### ☆共通的な配慮

- ★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分からない方には、「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方もいます。

#### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、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】

#### ☆共通的な配慮

- ★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

#### ☆障害種別の配慮

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



知的障害のある方

発達障害のある方

精神障害のある方

▼漢字の読み書きが苦手な方がいる。

▼手続きの仕方が理解しづらい。

▼行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。

▼お金の計算が苦手な方がいる。

聴覚障害のある方

▼書類の記入方法が分からなくても質問しづらい。

▼正確な金額が分からず大きめのお札で

払うことが多いため小銭が増えてしまう。

## 【金銭収受】

### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、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。
- ★聴覚障害のある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ★肢体不自由のある方には、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、視覚障害のある方や車いす使用の方等も利用できるように配慮します。

### 職場における工夫事例

【肢体不自由のある方】

- ・片手で記入できるよう、滑りにくいマットや文鎮を置く。
- ・車いす使用者が利用できる高さで車いすのいるスペースのあるカウンターの設置。(写真下)



大田原社会保険事務所

### 3

## 応対における配慮

### 施設利用

#### 【トイレ】

▼車いす使用者が使えるトイレが少ない。

肢体に不自由のある方



▼オストメイトに必要な温水シャワーや洗い場等の付いたトイレが少ない。

内部障害のある方



▼トイレの表示が分かりにくい。

知的障害のある方



▼トイレの位置や男性用・女性用が分からない。  
▼トイレによって内部の配置や設備の使用方法がちまちま。

視覚障害のある方

#### ☆共通的な配慮

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。
- ★視覚障害のある方には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ★オストメイト対応を含めた多目的トイレの設置を進めます。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

#### 職場における工夫事例

【内部障害のある方】

・オストメイト対応トイレの設置。(写真下)



中央合同庁舎3号館

#### 【障害者用駐車場】



▼障害者用駐車場に障害のない利用者が駐車して利用できない。

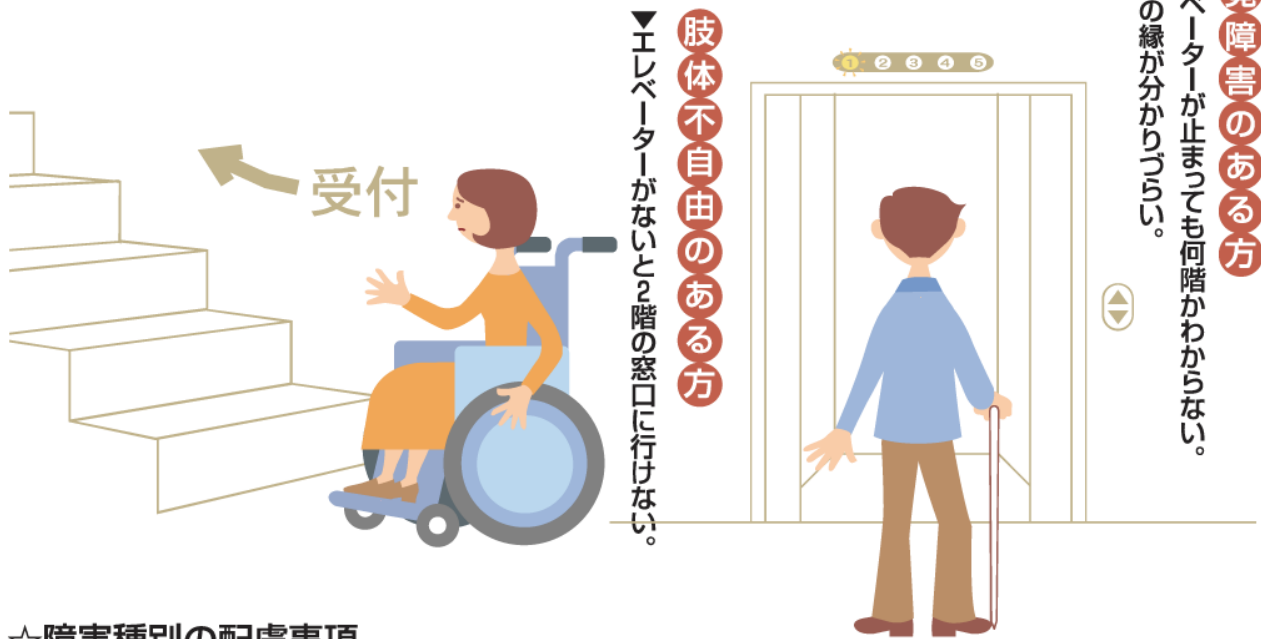
肢体不自由のある方

#### ☆共通的な配慮

- ★障害者用駐車場には障害者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。



## 【エレベーター・エスカレーター・階段】



### ☆障害種別の配慮事項

- ★音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ★階段の上端に点状ブロックを設置するとともに、階段の上り口の手すりに行き先の点字表示を付けます。
- ★階段の縁に見やすい色づけをします。

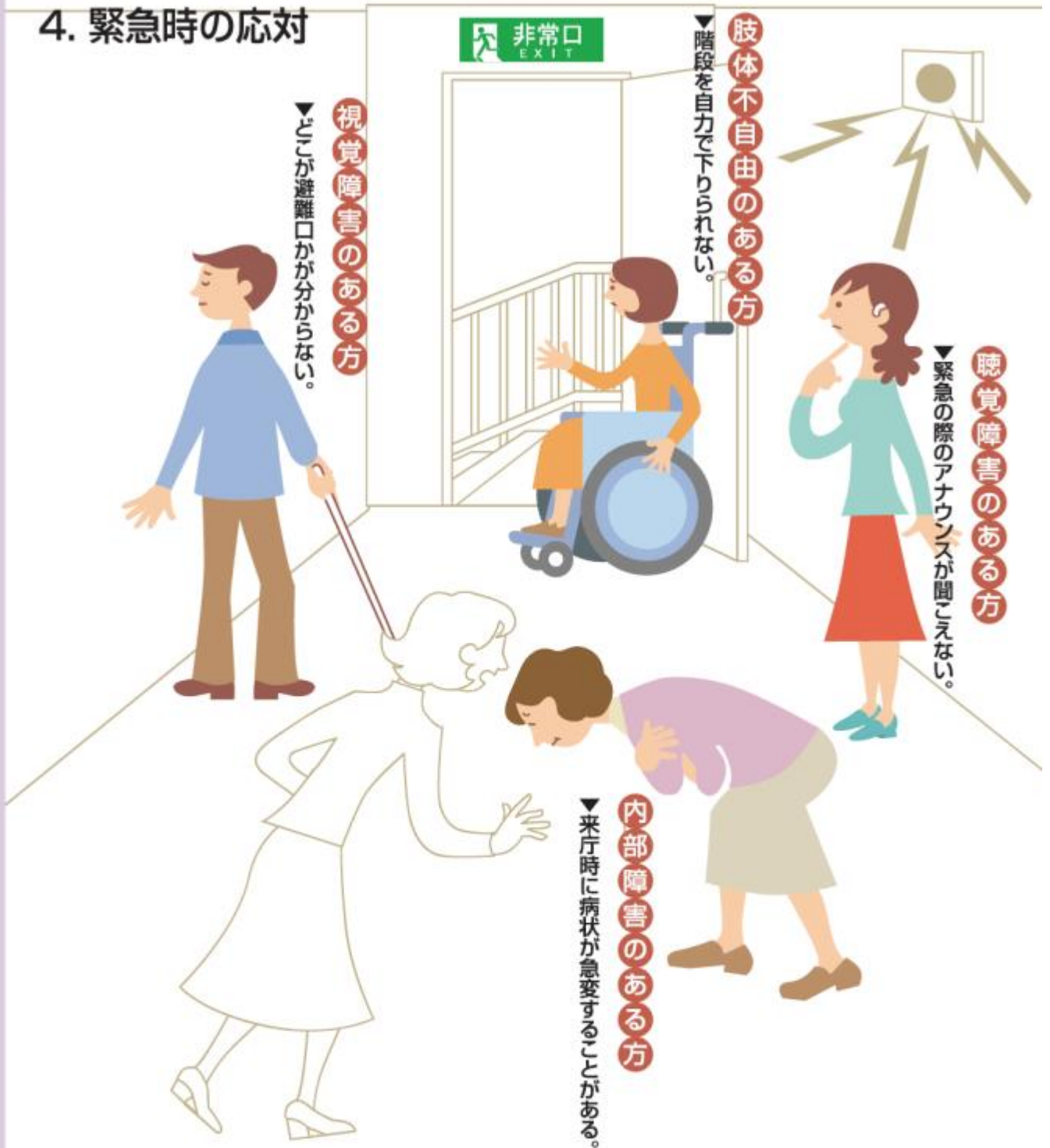
## 【ロビー又は休憩スペース】



### ☆共通的な配慮

- ★ゆったり座れる休憩スペースを確保します。
- ★病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする方のための設備の設置を進めます。
- ★携帯電話禁止スペースを設けます。
- ★車いす使用者でも利用できる高さの電話機や自動販売機の設置を進めます。

## 4. 緊急時の対応



### ☆共通的な配慮

- ★緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ★日常的な避難訓練において、障害のある方を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な方の補助体制を確保します。
- ★避難路の段差をなくするとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ★急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

### ☆障害種別の配慮

- ★てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にはしなど押し込んだりしないようにします。

## 5. 身体障害者補助犬に関して

### 1) はじめに

平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

### 2) 種類

「身体障害者補助犬(補助犬)」は、盲導犬・聴導犬・介助犬、3種類の犬の総称です。

#### ①盲導犬

目の不自由な方の歩行補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩ける事の補助を行います。

#### ②聴導犬

聴覚に重度の障害のある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

#### ③介助犬

落し物を拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗(車いすから車へなど)の補助などを行います。

### 3) 補助犬の表示

盲導犬は、白または黄色のハーネス(胴輪)をしています。

聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

使用者本人には、認定証(盲導犬は使用者証)の携帯が、義務付けられています。

使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。



### 4) 対応のポイント

- ①対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ②犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

### 5) 周りの方への説明のポイント

- ①補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、迷惑はかけないこと。
- ②補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。
- ③犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

### 6) 受け入れステッカーの一例

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。



## (1) コミュニケーション資料(基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)

### 1) 点字:点字とは? 点字の法則

#### 点字とは?

- 点字は、縦3点、横2列の六つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいきます。

#### 読む方向



- 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

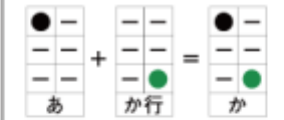
#### ・基本になる●母音(あ行)



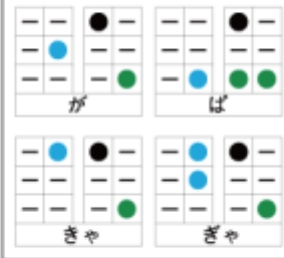
#### ・基本になる●子音



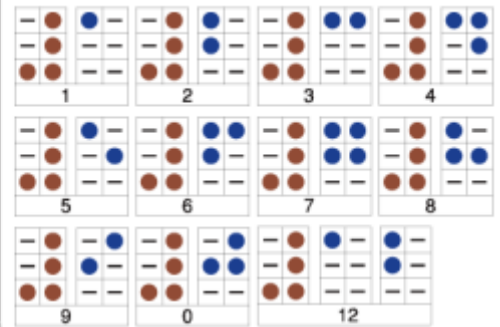
#### ・かの表し方



#### ・濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



#### ・数字は、●数字を前置きした数字記号で表します。二桁以上の数字は最初にだけ数字を付けます。

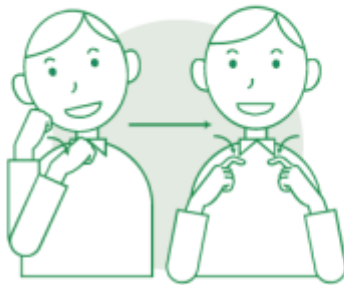


エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。上の表を参考に何が書かれているか見てみましょう。

### 2) 手話:基本的な手話

#### 手話とは?

聴覚に障害がある人たちにとって、お互いどうしの、あるいは聞こえる人とのコミュニケーション手段で、手で表し目で見ることばです。



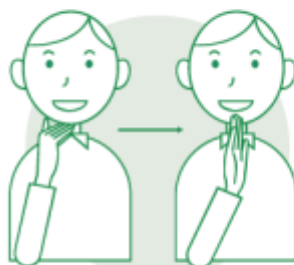
おはようございます



こんにちは



ありがとうございます



おまちください



わかりました



よろしく願います

### 3) 指文字は、指で表現する「あいうえお」

#### 指文字とは？

指を使って五十音を表わすものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表わすときに使います。  
(聴覚障害者のなかには、指文字のわからない人もいますので、注意してください。)

〈指文字(一覧)〉※参考

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

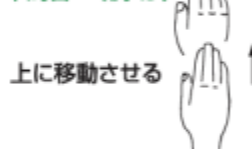
促音 (例:○○っ○)



濁音 (例:ぎ)



半濁音 (例:ぼ)



※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

### 4) 筆談:筆談のコツ

#### 筆談とは？

紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

#### ●要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

只今、込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。

#### ●漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。

#### 〈筆記具を使った筆談〉

メモ用紙や簡易筆談器を使って行います。



#### ●抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。



〈良い書き方の例〉

資料をお渡すのに、約30分かかります。



〈悪い書き方の例〉

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。



## (2) 基本的な介助方法

## 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。



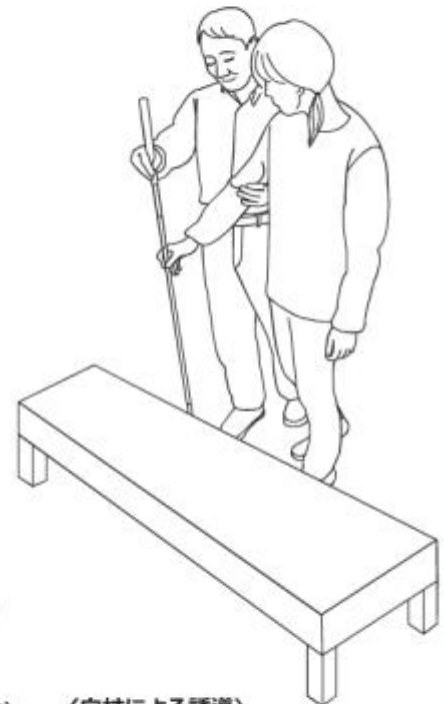
## 〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

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、機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。

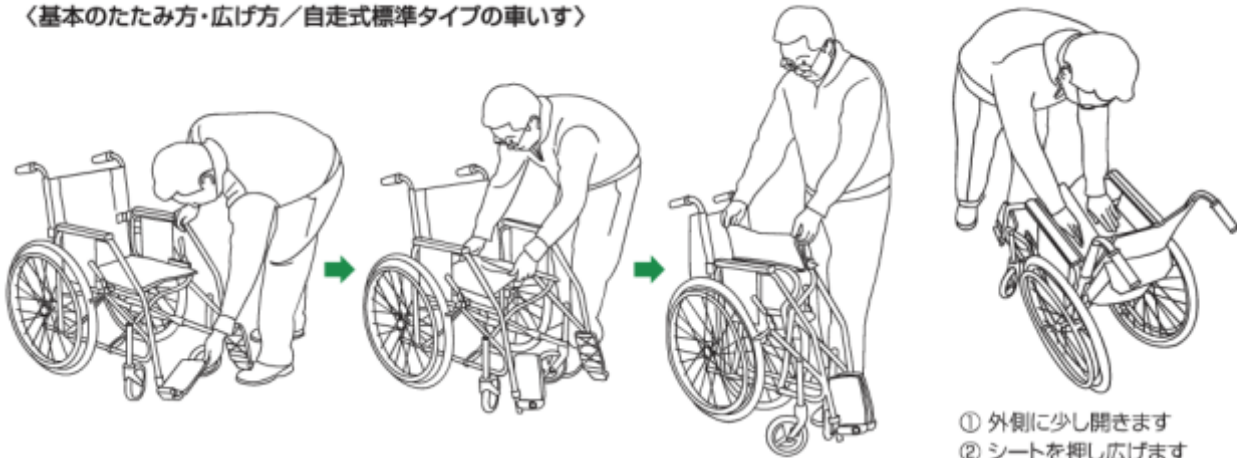


## 〈白杖による誘導〉

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〉

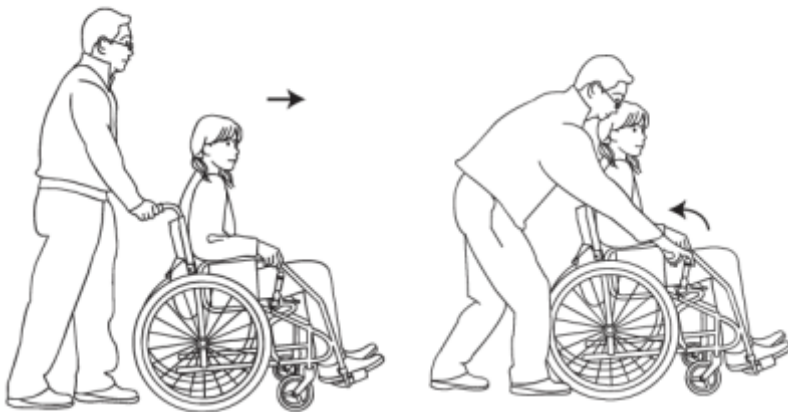


①フットレストを上げます

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

- ④ 外側に少し開きます  
⑤ シートを押し広げます  
⑥ 両手を「八」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます

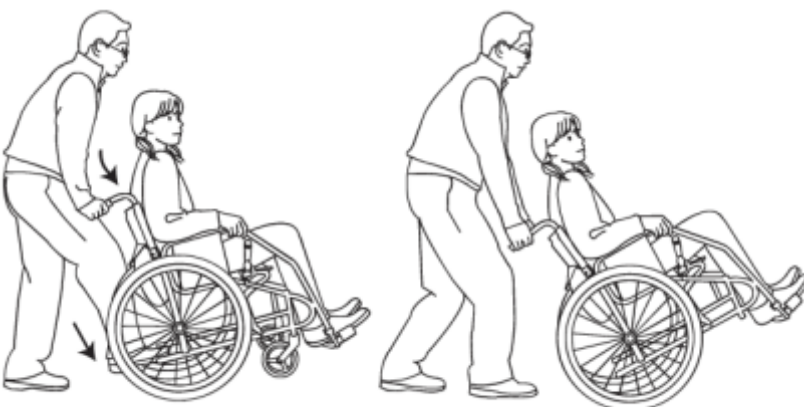


〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉

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。



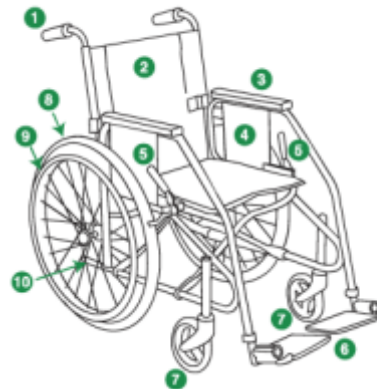
〈キャストラー上げ〉

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。

〈キャストラー上げでの移動〉

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  
=介助者がキャストラー上げをするときに足で踏み込みます。

## (3) 疑似体験(チェックリスト)

障害疑似体験により利用者の視点でチェックしましょう。

障害のある方にも講師等として参加してもらいましょう

## 体験で確認

## 1. 入口から案内まで

- 建物外部から入口を通して一人で建物内に入れるか
- 建物内に入ってから案内まで一人で行けるか

## 2. 案内

- 自分の順番が来たのが分かるか
- 説明は分かりやすいか

## 3. 誘導

- 目的の場所(窓口、トイレ等)まで一人で行けるか
- 途中に通りにくい所や危険な箇所はないか
- 誘導介助が適切にされているか

## 4. 相談・説明・手続き

- やりとりが適切に行えるか
- 署名記入が適切に行えるか

## 5. 緊急時の対応

- 緊急時の情報が的確に把握できたか
- 避難ルートを通して建物外に出られるか

視覚障害の不便さを体験する  
アイマスクで白杖持った状態

肢体不自由の不便さを体験する  
車いすを使用した状態



中央合同庁舎4号館での疑似体験(平成16年)

**聴覚障害の不便さを体験する**  
両耳ヘッドホンで音を流した状態

**肢体不自由の不便さを体験する**  
利き手側の手をバンドで身体に固定して  
反対側の手に軍手を2枚付けた状態

**用意を確認**

- 案内
  - 車いすの用意はあるか
  - 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
  - 順番を待つ間に座れる場所があるか(いすの用意を含む)
  - 筆談の準備がされているか
- 誘導
  - 建物内の分かりやすい地図情報が見やすい場所に設置されているか
  - 窓口に分かりやすい案内表示がされているか
  - 館内情報を提供する触知図はあるか
  - トイレや階段などに分かりやすいサイン表示がされているか
- 相談・説明・手続き
  - 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
  - 筆談の準備がされているか
- 施設関係
  - 車いす使用者に利用可能な公衆電話が設置されているか
  - 障害者用駐車スペースが適切に設置されているか
  - エレベーターに音声案内があるか
  - トイレの男女別が分かるような点字又は音声案内があるか
  - 多目的トイレに手荷物を置く台はあるか
  - オストメイト対応のある多目的トイレが建物内にあるか
- その他
  - ホームページは音声読み上げソフト対応になっているか
  - 手話のできる職員がいるか

○障害疑似体験で課題を発見したら、改善策について職場で検討しましょう。その際には、障害のある方のご意見も聞きましょう。

○マニュアル改定の参考にするので、具体的な改善事例を内閣府までお寄せください。

## (4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)

## ●さまざまな障害者情報に関すること

障害者情報ネットワーク(ノーマネット) <http://www.normanet.ne.jp/>

## ●ボランティアに関すること

(福)全国社会福祉協議会 <http://www.shakyo.or.jp/>

全国ボランティア活動振興センター <http://www3.shakyo.or.jp/cdvc/>

都道府県・指定都市のボランティアセンター <http://www.fsinet.or.jp/~shakyo/links.html>

(社会福祉協議会のリンク集)

## ●点字に関すること

(福)日本点字図書館 <http://www.nittento.or.jp/>

## ●手話に関すること

(福)聴力障害者情報文化センター <http://www.normanet.ne.jp/~iccd/index.htm>

## ●交通関係のバリアフリーに関すること

(財)交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/>

## ●より多くの人を使いやすい共用品・共用サービスに関すること

(財)共用品推進機構 <http://www.kyoyohin.org/>

## ●障害者福祉に関すること(手話通訳、ガイドヘルパーなど)

都道府県、指定都市、市区町村の障害福祉担当課

## コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則

障害のある方は、文字や話し言葉でのコミュニケーションが困難なことがあります。絵や記号などを使って意思を伝えることができる場合があります。

## 絵記号のJISの制定

言葉(文字と話し言葉と)による人とのコミュニケーションが困難な障害のある方等にとって、自分の意志や要求を相手に伝え得ることは生活の自立と社会参加にとって不可欠です。

絵記号によるコミュニケーションは、日常生活におけるバリアを取り除くひとつの手段です。

絵記号のJISは平成17年4月に制定され、規格の中の絵記号集は財団法人共用品推進機構のホームページからダウンロードできます。

## 絵記号の使用例



「おなかが痛い、トイレは何処ですか？」

「私はあなたに会えてうれしいです。」

※コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則はJIS化され、基本的な約300種類の絵記号が例として上げられています。

**公共サービス窓口における配慮マニュアル  
障害のある方に対する心の身だしなみ**

平成17年発行

---

発行：障害者施策推進本部

事務局：内閣府（障害者施策担当）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

---

協力：財団法人共用品推進機構

## 知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント

平成18年に施行されたバリアフリー新法では、身体障害者のみならず、知的障害者、発達障害者、精神障害者を含む、すべての障害者が対象となることが明確化されましたが、これまでの公共交通機関、建築物、道路、公園などの施設の整備基準等は、車いす対応としての段差解消や、視覚障害者誘導用ブロックなど、身体障害者に対応するものが中心でした。

しかし、このような身体障害者への対応を中心に規定された整備基準等の中にも、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効なものが含まれていると考えられます。

この「施設整備のポイント集」では、まず、これらの既存の整備基準等について、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効なものを抽出し、安全性、利便性、快適性の向上の面でどのように有効なのかというポイント（新たな意味づけ）を整理しています。また、併せて、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって有効と考えられる具体例（グッドプラクティス）を紹介しています。

この「施設整備のポイント集」を施設整備の際に参考として活用いただき、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても安全で使いやすい施設が整備されることを期待しています。

### ■■構成について■■

…大きく「1. 空間全般」、「2. 個別空間」、「3. サイン・表示」の3つに分類して整理しています。

…一つひとつの項目は、次のような構成になっています。

#### 既存の基準等による考え方

- ・既存の整備基準等について、その考え方を整理しています。

#### 基本的な考え方（知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ）

- ・既存の整備基準等について、知的障害、発達障害、精神障害のある人の特徴に対応して、どのように有効なのかというポイント（新たな意味づけ）を整理しています。

#### 事例解説（グッドプラクティスの紹介）

- ・「基本的な考え方」を具現化している整備事例を収集し、事例のどこが知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって有効なのかについて解説しています。

## <目次>

### 1. 空間全般

<b>1-1 見通し等の確保</b>	3
(1) 見通しの確保	
(2) 明るさの確保	
<b>1-2 空間の分離</b>	5
(1) 歩車道の分離	
(2) プラットホーム	
(3) 安全柵	
(4) 自転車の通行	
(5) 区画された空間	
<b>1-3 空間のわかりやすさ</b>	10
(1) わかりやすい空間と動線	
(2) 誘導用ブロックによる誘導	
(3) 歩道のない道路での通行	
(4) 工事中の配慮	
<b>1-4 障害物の排除</b>	14
(1) 路上障害物の排除	

### 2. 個別空間

<b>2-1 エレベーター</b>	15
(1) エレベーターのガラス窓	
(2) エレベーターの操作ボタン	
<b>2-2 エスカレーター</b>	19
(1) エスカレーターの乗り口	
<b>2-3 ベンチなどの休憩設備</b>	21
(1) ベンチの設置	
(2) 水飲み場	
(3) 救護室等	
<b>2-4 トイレ</b>	24
(1) トイレの案内表示	
(2) トイレのボタン	
<b>2-5 その他</b>	27
(1) 券売機	
(2) 連絡装置	

### 3. サイン・表示

<b>3-1 サインの設置場所</b>	30
(1) 効果的な設置・配置等	
(2) 認識しやすい位置や高さ	
<b>3-2 サイン自体のデザイン</b>	34
(1) 多様な表現の活用・併用	
(2) 表現の統一	
(3) 表示内容の工夫	
(4) その他	



## 1. 空間全般

### 1-1 見通し等の確保

#### (1) 見通しの確保

##### ■既存の基準等による考え方

・歩行者と車の動線の交差部分の安全上の配慮について規定されている。

##### ◇建築（敷地内通路）

- ・高齢者、障害者等の安全の確保を図るため、歩行者と車の動線を分離することを原則とする。
- ・やむを得ず、歩行者と車の動線が交差する場合には、見通しをよくする等、危険を回避することが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、周囲への確認を十分せず急に飛び出したりすることもあるため、歩行者と車の動線が交差する場合には、危険を回避するために見通しをよくすることが有効である。

#### (2) 明るさの確保

##### ■既存の基準等による考え方

・高齢者や弱視者への配慮として、屋内における十分な明るさの確保と、屋外における利用者の安全な通行に関する照明の確保について規定されている。

##### ◇旅客施設（通路の明るさ）

- ・コンコースや通路は、高齢者や弱視者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。

##### ◇公園（通路）

- ・利用者の安全な通行のため、夜間は必要に応じ通路の要所に十分な照明を確保する。（例えば出入口への誘導のため、20-50m間隔で照明灯を設置するなど）

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、暗いと不安になる人がいるため、十分な明るさを確保することは有効である。

・照明を進行方向に合わせて設置することで、直感的に進行方向をわかりやすくすることは、広い空間で進行方法を認知することが難しい知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効である。

## 1. 空間全般

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### < 空港内の通路（中部国際空港） >

- ・ 進行方向に連続した照明を設置することで、直感的に進行方向を認識することができる。



## 1-2 空間の分離

### (1) 歩車道の分離

#### ■既存の基準等による考え方

・歩道の設置と、歩行者の安全を確保するための車道との分離について規定されている。

◇道路（歩道等の設置、歩道等と車道等の分離）

- ・特定道路等を整備する場合には、原則歩道を設けるものとする。
- ・歩行者の安全かつ円滑な通行を確保するため必要がある場合においては、歩道等と車道等の間に植樹帯を設け、又は歩道等の車道等側に並木若しくはさくを設けるものとする。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、興味があるものに反応して急に飛び出してしまう人や、車が近くを走行することに敏感な人もいるため、歩道と車道が植樹帯やさく等で分離されていることは有効である。

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜植樹によって歩車道が分離されている例＞

- ・植樹によって歩車道が分離されており、急に飛び出したりする危険を防止でき、また不安を解消することができる。



## (2) プラットホーム

### ■既存の基準等による考え方

・特に、視覚障害者への対応として、転落防止のためのホームドアや可動式ホームさくについて規定されている。

◇旅客施設（鉄軌道駅のプラットホーム）

・プラットホームにおいては、転落防止のための措置を重点的に行う必要がある。特に視覚障害者の転落防止の観点から、ホームドア、可動式ホームさく、点状ブロック等の措置を講ずる。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、音などに過敏で大きな音に驚いてパニックになって急に走り出してしまったり、絶えず動きまわったり急に飛び出してしまふことがあるため、プラットホームにおける転落防止のホームドア、可動式ホームさくの設置は有効である。

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<可動式ホームさくの設置の例（首都圏新都市鉄道つくばエクスプレス）>

・ホームドアや可動式ホームさくの設置によって、転落の危険を防止できる。



## 1. 空間全般

### (3) 安全柵

#### ■既存の基準等による考え方

・転落のおそれがある場所においては、危険防止のための措置をとることが必要であると規定されている。

◇公園（転落防止の基準）

・高齢者、障害者等が転落するおそれのある場所には、さく、視覚障害者誘導用ブロック、その他の高齢者、障害者等の転落を防止するための設備が設けられていること。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、注意障害のために危険箇所に気付かなかったり、絶えず動きまわったり急に飛び出してしまうことがあるため、転落のおそれがある場所において、危険防止のためのさく等の設置は有効である。

### (4) 自転車の通行

#### ■既存の基準等による考え方

・自転車の通行する部分を明確に区分することについて規定されている。

◇道路（自転車歩行者道における通行区分）

・自転車歩行者道とする場合は、自転車の車道側通行のルールを周知・徹底するとともに、自転車の通行する部分と歩行者の通行する部分を標示や標識、舗装の色彩、材質等により明確に区分することが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、歩道を通行する自転車の強引な追い抜きに驚いてパニックになったり、すれ違い時に恐怖を感じたり、うまくよけられずに接触する危険があるため、自転車が通行する部分を明確に区分することは有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<自転車通行帯の区分（虎ノ門交差点周辺）>

- ・自転車の通行区分を示すことによって、自転車とのすれ違いなどが苦手な障害者にとって、より安全に歩くことができる。また、このケースでは、歩行者が歩くところを色やサインで表示することによって、歩行者が通行する部分を認識しやすい。



(5) 区画された空間

■既存の基準等による考え方

- ・乳幼児同伴の利用者への配慮として、区画された観覧席について規定されている。

◇建築（劇場等の客席・観覧席）

- ・乳幼児同伴の利用者等に対応して、安心して利用できる区画された観覧席を設けることが望ましい。

■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、音に敏感で静かな環境を望む方や、騒がしい環境では情報を聞き取ることが難しい方もいるため、観覧席だけでなく、病院の待合いや、商業施設、ホーム上などにおいても音に配慮した区画された環境を整備することは有効である。
- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、知覚過敏であって、音だけでなく、たばこの煙に敏感な方もいるため、喫煙スペースが区画されていることは有効である。

## 1. 空間全般

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜病院待合いロビーに設置されたキッズスペース（山王病院）＞

- ・ドアで仕切られた音が漏れにくい構造でキッズスペースが区画されていることから、待合いスペースにおいて（子供が作り出す）騒音が軽減される。



＜路上にある喫煙スペース（横浜駅西口駅前広場「ハマ・マナステーション」）＞

- ・建築物においては分煙化が進んでいるが、路上において専用のブースを設置して分煙しており、臭覚過敏の人にとっても発作やパニック等のリスクが軽減される。



### 1-3 空間のわかりやすさ

#### (1) わかりやすい空間と動線

##### ■既存の基準等による考え方

・主に視覚障害者対応として、簡潔で明快な動線、わかりやすい空間構成の確保について規定されている。

##### ◇旅客施設（通路）

・高齢者、障害者等すべての人が旅客施設を円滑に移動できるよう、連続性のある移動動線の確保に努める必要がある。動線は可能な限り明快で簡潔なものとし、複雑な曲がり角や壁、柱、付帯設備などが突出しないよう配慮する。

##### ◇建築（屋内の通路）

・主要な動線の通路は、わかりやすい経路、ゆとりある幅員、突出物のない壁など、誰にでも歩きやすい設計が望ましい。  
・回廊型や、複雑に向きを変える廊下の場合、廊下を部屋や壁で閉じた均質な空間にすると、視覚障害者が方向感覚を失いやすいため注意を要する。単純でわかりやすい動線がよい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、複雑な空間を理解できなかつたり、表示された情報を理解することが困難な方がいるため、連続した明快で簡潔な動線やわかりやすい空間構成は有効である。

#### (2) 誘導用ブロックによる誘導

##### ■既存の基準等による考え方

・視覚障害者誘導用ブロックは、視覚障害者の誘導に必要なものとして敷設されており、平面計画等を考慮し、歩きやすい動線として敷設されている。

##### ◇旅客施設（視覚障害者誘導案内用設備）

・視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者の誘導に最も有効な手段であり、旅客施設の平面計画等を考慮し、歩行しやすいよう敷設することが有効である。  
・敷設にあたっては、あらかじめ誘導動線を設定するとともに、誘導すべき箇所を明確化し、利用者動線が遠回りにならないよう配慮する必要がある。

##### ◇道路（視覚障害者誘導用ブロック）

・歩道等、立体横断施設の通路、乗合自動車停留所、路面電車停留場の乗降場及び自動車駐車場の通路には、視覚障害者の移動等円滑化のために必要であると認められる箇所に視覚障害者誘導用ブロックを敷設するものとする。  
・視覚障害者誘導用ブロックは、視覚障害者の利便性の向上を図るために、視覚障害者の歩行上必要な位置に、現地での確認が容易で、しかも覚えやすい方法で設置するものとする。



## 1. 空間全般

### ◇建築（視覚障害者誘導用ブロックの敷設）

- ・視覚障害者誘導用ブロック等は可能な限り標準的敷設方法を踏襲する。
- ・視覚障害者が実際に施設を利用する際の動線を検討して、円滑な利用が可能な経路に設置できるように配慮する必要がある。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、視覚障害者誘導用ブロックをよりどころとして歩くことで不安が軽減されることもあるため、視覚障害者誘導用ブロックの敷設は視覚障害者の誘導だけでなく、知的障害、発達障害、精神障害のある人の誘導にとっても有効である。
- ・また視覚障害者誘導用ブロックに限らず、歩行時に抛り所や注意喚起として有効な整備が求められる。

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <誘導ブロックの敷設例>

- ・広い空間の中で、視覚障害者誘導用ブロックをたどることで、駅の入口に確実にたどり着ける。（写真左）
- ・狭い歩道において、視覚障害者誘導用ブロックをたどることで、車道に飛び出したりする危険性を回避することができる。（写真右）



### (3) 歩道のない道路での通行

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、空間の認識をすることが苦手な人もいるため、歩道のない道路を色により明確にすることで、通行する部分や交差点に近づいていることをわかりやすくすることは有効である。

#### ■事例解説(グッドプラクティスの紹介)

##### <歩道のない道路での色分けの例>

- ・白線の内側を水色に色分けすることで、歩行者が通行すべき部分が明示されている。また、車が水色部分を通行することを抑制するためにも効果がある。
- ・交差点の手前を赤で色分けすることで、注意喚起を促す。



#### (4) 工事中の配慮

##### ■既存の基準等による考え方

・工事等の実施により、通常の経路が利用できない場合には、事前の情報提供と、工事中の迂回路の確保等について規定されている。

##### ◇旅客施設（経路）

○工事等の実施により、バリアフリー化経路が遮断される場合には、次の点に配慮する。

- ・工事の実施前から実施完了まで、工事を実施する旨や迂回経路等について案内掲示を行う。
- ・誘導サイン・位置サインは工事期間中の経路・設備を示す。

##### ◇道路（工事における事前調整）

- ・歩道において工事を行う場合で、歩行位置の変更又は歩行通行止めを行うときは、事前に安全かつ円滑な通行ができる仮設歩道を設置、迂回路または迂回方法を含め変更される歩行条件について、当該道路の利用者に情報提供を行うことが大切である。また、これらの実施にあたっては、事前に関係者と調整を行う必要がある。

##### ◇公園（通路）

- ・工事などにより移動円滑化園路が一時的に分断される場合にも連続性が保てるよう迂回路を設けて標識で誘導する。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、急な予定の変更が苦手であったり、普段と異なる状況が理解できず、パニックになったりする人がいるため、あらかじめ工事の情報を案内掲示したり、工事中の迂回路をわかりやすく示すことは有効である。

## 1. 空間全般

### 1-4 障害物の排除

#### (1) 路上障害物の排除

##### ■既存の基準等による考え方

・十分な幅員確保のための路上障害物の排除について規定されている。

##### ◇道路（路上障害物の排除）

- ・歩道幅員の拡幅などの整備を実施しても、その後の放置自転車や不法占有物件などにより車いす使用者や視覚障害者の通行が阻害されるような状況にあっては、整備の効果が発現されない。（中略）放置自転車や不法占有物件を排除するためには、利用者のマナー向上とともに、高齢者、障害者が感じているバリアについての利用者の理解と適切な管理が必要である。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、狭い場所でのすれ違いが怖かったり、自転車の強引な追い抜きや接触が怖い人がいることから、十分な幅員の確保のための路上障害物の排除は有効である。

##### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

##### <放置自転車の排除の例（鹿児島市 国道225号）>

- ・歩道及び植栽帯の改良を行い、不法駐輪をできない構造とし、併せて周辺地域内に駐輪場を整備することにより、放置自転車の排除に成功した事例である。
- ・これにより、十分な歩行空間の確保ができ、安全、安心して歩行できる環境が確保された。



事前



事後

## 2. 個別空間

### 2-1 エレベーター

#### (1) エレベーターのガラス窓

##### ■既存の基準等による考え方

・犯罪や事故発生時の安全確保や聴覚障害者の緊急時対応のため、内部と外部の両方からの視認性を確保するよう、エレベーターの出入口の戸へのガラス窓の設置について規定されている。

##### ◇旅客施設（エレベーター）

- ・犯罪や事故発生時の安全確保、聴覚障害者の緊急時の対応のため、ガラス窓を設けること等により外部から内部が、内部から外部が見える構造とする。
- ・かご外部から、かご内の車いす使用者や小児、また転倒した旅客が視認できるよう、ガラス窓の下端は床面から50cm程度が望ましい。
- ・聴覚障害者も含めた緊急時への対応に配慮すると、以下のような設備を設けることが望ましい(図略)。

##### ◇道路（エレベーター）

- ・エレベーターは密室空間であり、特に管理者が近辺に配置されていない道路に設置する場合においては、犯罪や事故発生時の安全確保、聴覚障害者等の緊急時の対応のために、乗降口等かごの外側からかご内の様子が容易に確認できるように、かご及び昇降路の出入口の戸にガラス等を用いた構造とする。また、かご内にカメラを設置し防犯に配慮することが望ましい。

##### ◇建築物（エレベーターの出入口戸）

- ・エレベーターの出入口戸に、床上50cm程度まであるガラス（防火区画との関係に注意が必要）窓を設けることが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、閉鎖的な空間が苦手だったり、外の様子が見えることで降り場等を認知しやすくなることもあり、エレベーターの出入口の戸へのガラス窓の設置は有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <ホーム階と改札階を結ぶエレベーター（福岡市地下鉄七隈線）>

- ・ ガラス窓があることによって、閉鎖空間の苦手な精神障害者にとって有効である。
- ・ 外が見えることによって、表示がわからなくても、降りる場所（改札階なのか、ホーム階なのか等）かどうか認知しやすい。
- ・ 出口を表記している「↑」サインが直感的で多くの人にわかりやすい。（特に知的障害者にとって有効）（→「3. サイン・表示」を参照）



#### <改札階と地上を結ぶエレベーター（首都圏新都市鉄道つくばエクスプレス）>



## (2) エレベーターの操作ボタン

### ■既存の基準等による考え方

- ・エレベーター操作盤（ボタン）について、弱視者へ配慮した操作しやすさや見やすさについて規定されている。
- ・また、視覚障害者への対応として、音声による案内を付加することについて規定されている。

#### ◇旅客施設（エレベーターの操作盤・表示）

- ・操作盤のボタンは、指の動きが不自由な利用者も操作できるような押しボタン式とし、静電式タッチボタンは避ける。
- ・音と光で視覚障害者や聴覚障害者にもボタンを押したことがわかるものが望ましい。
- ・ボタンの文字は、周囲との明度の差が大きいこと等により弱視者の操作性に配慮したものであることが望ましい。
- ・かご内に、かごの到着する階及び扉の閉鎖を音声で知らせる設備を設ける。
- ・スルー型の場合は、開閉する側の扉を音声で知らせる装置を設置する。

#### ◇道路（立体横断施設、エレベーターの操作盤・表示）

- ・操作盤のボタンは、指の動きが不自由な利用者も操作できるような押しボタン式とし、静電式タッチボタンは用いない。
- ・操作盤のボタンの文字は、周囲との輝度比が大きいこと等により、弱視者の操作性に配慮したものであることが望ましい。
- ・音と光で視覚障害者や聴覚障害者にもボタンを押したことがわかるものが望ましい。
- ・かご内には、かごが到着する階並びにかご及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる装置を設ける
- ・かごの出入口が複数あるエレベーターの場合は、開閉する側の扉を音声で知らせる装置を設置する。

#### ◇建築物（エレベーターの設備・備品）

- ・タッチセンサー式のボタンは、視覚障害者には押したか否か認知が難しく、誤って押す可能性があるため、使用しないことが望ましい。
- ・操作盤の取付位置、配列、ボタンの形状、使い方等を統一することが望ましい。
- ・ボタンはボタン部分と周辺部分とのコントラストを十分に確保することが望ましい。
- ・視覚障害者の利用に配慮して、かご内にかごの到着階やドアの閉鎖等を知らせる音による案内を設ける。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、複雑な操作が難しかったり、文字情報を読み取りにくい人などがあるため、操作しやすくわかりやすいボタンや音声による案内は有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜エレベーターの操作ボタン（六本木一丁目駅付近の民間ビル）＞

- ・認知に偏りのある人、文字の読みにくい人など誰にとってもわかりやすい事例である。具体的には、
  - ✓ ボタンの色が黄色と緑でわかりやすい。
  - ✓ ボタンに書いてあるのがひらがなで読みやすい。
  - ✓ 開閉ボタンの幅が違うので、視覚的に開くのか、閉まるのかが分かる。
  - ✓ 無駄な表記がなく、混乱が少ない。
- ・ボタンとボタンの間隔が広く、押し間違えにくい。





## 2-2 エスカレーター

### (1) エスカレーターの乗り口

#### ■既存の基準等による考え方

- ・視覚障害者の乗降口への誘導や誤進入防止のため、音声案内による誘導やエスカレーターの乗り口におけるわかりやすい進行方向の表示について規定されている。

#### ◇旅客施設

- ・上り又は下り専用のエスカレーターの場合、上端及び下端に近接する通路の床面又は乗り口付近のわかりやすい位置（ゲートポスト等）等において、当該エスカレーターへの進入の可否を示す。
- ・上り又は下り専用でないエスカレーターについて、当該エスカレーターへの進入の可否を表示することが望ましい。
- ・しるしをつけることなどにより、ベルトの進行方向を表示することが望ましい。
- ・進入可能なエスカレーターの乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置する。

#### ◇道路

- ・エスカレーターの上端及び下端に近接する歩道及び通路の路面において、エスカレーターへの進入の可否を路面標示で示すものとする。さらに進入可能なエスカレーター乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置することが望ましい。

#### ◇建築物

- ・複合的商業施設、百貨店等大規模建築物等ではエスカレーターの出入り口付近に乗降を誘導する音声案内を設けることが望ましい。
- ・エスカレーター利用時のはさまれ事故、転倒事故を防止するために、利用者への注意を喚起することが望ましい。

#### <留意点：エスカレーターの事故防止>

- ・近年エスカレーターでの児童、高齢者等の事故が多発している。踏段端部や蹴込み部分両端部は黄色系でわかりやすく表示する。
- ・エスカレーターの速度についても用途に応じてスピードを落とすなど安全な運行管理に十分注意する。
- ・事故を誘発するエスカレーター内の歩行には十分な注意喚起を促すことが望まれる。そのための案内や掲示が必要である。

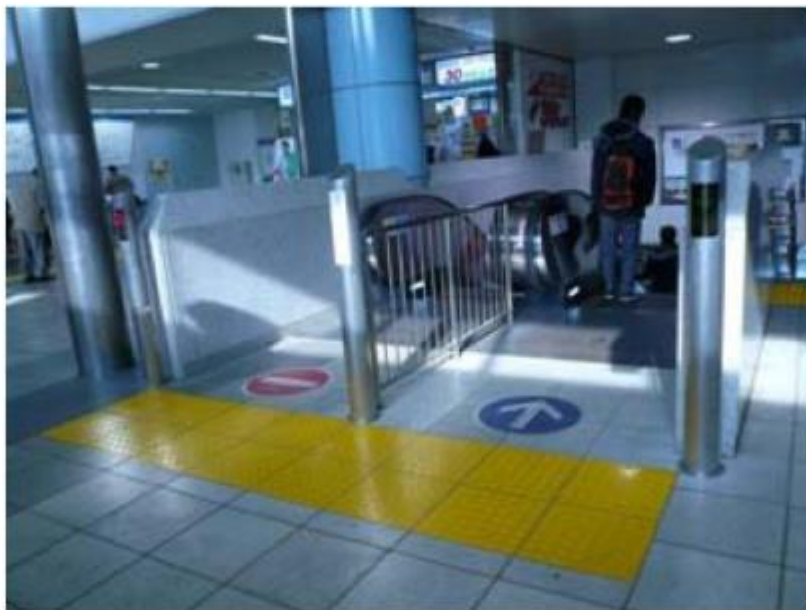
#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、誤って逆方向へ進入してしまったり、それによってパニックになってしまうことがあるため、誤進入しないような工夫や音声による案内を行うことは有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜エスカレーター乗り口（西武新宿線航空公園駅構内）＞

- ・抽象的なマークや小さなマークだとわかりにくい、進入と禁止の表示が、区別が大きくて明確である。また、床面だけでなく、目の高さに近いところにも表示がされている。
- ・黄色の視覚障害者誘導用ブロック部分が広く、エスカレーターの乗降口であることを注意喚起する上で有効である。
- ・マークから乗り口の距離が短いと危険だが、乗り口のかなり手前から余裕をもって行動することができるため、安全性が高い。



＜エスカレーター乗り口（東京駅）＞

- ・ベルトの地色としのしの色のコントラストが強く、しのしの動きが認識しやすい。エスカレーターの進行方向がわかり、誤進入の防止等に有効である。



## 2. 個別空間

### 2-3 ベンチなどの休憩設備

#### (1) ベンチの設置

##### ■既存の基準等による考え方

- ・旅客施設の休憩のための設備として、知的障害、発達障害、精神障害のある人等に配慮したベンチ等の設置について規定されている。
- ・道路や公園においては、高齢者、障害者等の利用に配慮した上屋等のある休憩施設やベンチ等の設置について規定されている。
- ・建築物においては、屋内の通路において、歩行の負担に配慮した休憩スペースの設置について規定されている。

##### ◇旅客施設

- ・知的障害者、精神障害者及び発達障害者等の知覚面又は心理面の働きが原因で発現する疲れやすさや服薬の影響等による疲れやすさ等に配慮し、旅客の移動を妨げないように配慮しつつ主要な経路上に休憩のためのベンチ等を設ける。
- ・ベンチの形状は巧緻な操作が困難である障害者等に配慮し、はね上げ式や折りたたみ式を避け、固定式とすることが望ましい。

##### ◇道路（坂道における配慮）

- ・縦断勾配が長く続く場合は、車いす使用者等が安心して滞留できるスペースとして、踊場等の休憩スペースを設けるなどの配慮が必要であり、車いす使用者や高齢者などに必要な休憩の頻度を考慮した間隔で設置することが望ましい。

##### ◇公園（休憩施設）

- ・高齢者や障害者等は目的地に行くまでに休憩を頻繁に取る必要があるため、主要な公園施設の近くや園路沿いに日除けや雨除けとなる休憩施設を適切な間隔で設ける必要がある。
- ・休憩所には、雨除け、日除けのための屋根、障害者、高齢者等が円滑に利用できるベンチ等を設置することが望ましい。
- ・高齢者、障害者等の利用を配慮し、様々な景観等が楽しめる場所にベンチ、野外卓等を50～100m程度以下の間隔で設置することが望ましい。
- ・ベンチや野外卓は利用者が選択できるように、複数の種類のもをを設置する。
- ・ベンチの配置は平坦な場所に、通行の障害とならないように動線から60cm以上離して設置する。
- ・ベンチには背もたれや手すり等が設けられていることが望ましい。

##### ◇建築物（屋内の通路）

- ・長い廊下や広い空間に接する場所に、休憩の場所を設けると、一度に長い距離を歩行するのが困難な者にとっては休憩でき、歩行の負担を軽減できる。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・長時間歩くことが困難な高齢者等と同様、知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には疲れやすい人がいるため、休憩のためのベンチ等を設置することが有効である。
- ・ベンチは通行の妨げにならないように配慮しつつ、経路から確認しやすい場所に設置することが有効である。また、巧緻な操作が困難である障害者等に配慮し、固定式とすることが有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<店舗内部に設置された椅子（イオンモール熊本クレア）>

- ・通路上に設置されており、誰もが気軽に休むことが可能である。



<歩道上に設置されたベンチの例>



## (2) 水飲み場

### ■既存の基準等による考え方

- ・水飲み場については、飲み口高さの他、車いす使用者の利用に配慮し、接近のためのスペース確保と下部スペースの確保等について規定されている。
- ・設置場所については、経路に近く、移動を妨げない場所と規定されている。

#### ◇旅客施設（水飲み台）

- ・水飲み台を設ける場合は、旅客の移動を妨げないように配慮する。
- ・車いす使用者が使いやすいよう、高さや蹴込みの高さ、奥行きに配慮する。

#### ◇公園（水飲場）

- ・水飲場及び手洗場は、主要な公園施設、移動円滑化園路から近い位置に配置する。
- ・車いす利用者が接近できるよう、使用方向150cm以上、幅150cm以上の広さの水平面を設ける。周辺の庭園は段がなく、平坦で固くしまっていて、ぬれても滑りにくく、水たまりやぬかるみにならない舗装とする。
- ・車いすで利用しやすいように下部に高さ65cm以上、奥行き45cm以上のスペースを確保する。

#### ◇建築物（水飲み器）

- ・車いす使用者の利用に配慮して、下部に膝下が入るスペースを確保することが望ましい。
- ・水飲み器等の周辺には、車いす利用者が接近できる水平部分を確保することが望ましい。
- ・杖や傘を立てかけるフック等や腰掛、荷物を置ける台等を設けることが望ましい。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、外出先で緊張により喉が渇きやすかったり、薬を飲む方がいるため、移動経路の近くに水飲み場を設置し、それをわかりやすく伝えることは有効である。

## (3) 救護室等

### ■既存の基準等による考え方

- ・急病人やけが人等が休むための救護室の設置について規定されている。

#### ◇旅客施設（救護室）

- ・急病人やけが人等が休むための救護室を設けることが望ましい。

#### ◇公園（管理事務所）

- ・急病人やけが人等が休むための救護室を設けることが望ましい。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、外出先でパニックになったり、急な発作や幻聴等を起こすことがあるため、救護室等の静かな場所を確保し適切な対応することは有効である。

## 2-4 トイレ

### (1) トイレの案内表示

#### ■既存の基準等による考え方

- ・ 出入口付近に男女の別をわかりやすく表示することと規定されている。
- ・ 特に制約がない場合や、同一建物内においては、男女トイレの配置を統一することが望ましいと規定されている。

#### ◇旅客施設（トイレ）

- ・ トイレは利用しやすい場所に配置し、全ての利用者がアクセスしやすい構造とする。
- ・ 出入口付近に男女別表示をわかりやすく表示する。

#### ◇道路（自動車駐車場における便所）

- ・ 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別並びに便所の構造を視覚障害者に示すための点字による案内板や、案内板の正面に誘導する視覚障害者用ブロックなどの設備を設けるものとする。

#### ◇公園（便所）

- ・ 便所内の施設配置や構造、設備機器の仕様はできるだけ統一して、視覚障害者等が利用しやすくすることが望ましい。便所の男女別の区分については、特に制約がない状況であれば、便所に向かって左側を女子用、右側を男子用に統一することが望ましい。
- ・ 出入口に男女別表示をわかりやすく表示する。

#### ◇建築物（便所・洗面所）

- ・ 便所の場所、男女の別、機能を大きく、わかりやすく表示し、必要に応じて音声による誘導を行う。
- ・ 設備は操作しやすいものとするとともに、分かりやすさにも配慮する。
- ・ 同一建築物内においては、便所の位置、男女の位置が統一されているとわかりやすい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・ 知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、パターン化した行動をとる人や誤った場所に入ったことでパニックになったりする人もいるため、出入口に男女別表示をわかりやすく表示したり、特に制約がない状況や同一建物内においては便所の男女別の配置を統一することが有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <トイレ入り口（東京駅構内）>

- ・抽象的なマークや文字による表示がわかりにくい障害者であっても、男女のマークが明確、かつ色が広い部分で示されており、わかりやすい。
- ・入り口から直接男女別にわかれており、混乱しにくい。



### (2) トイレのボタン

#### ■既存の基準等による考え方

・ JIS S0026 規格によることが推奨されている。

##### ◇旅客施設（トイレ）

・ 視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンの形状、色、配置については JIS S0026 規格にあわせたものとする。

##### ◇道路（自動車駐車場における便所・器具等の形状・色・配置）

・ 視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、ペーパーホルダー、水洗スイッチ、通報装置の形状、色、配置については JIS S0026 規格にあわせたものとする。

##### ◇公園（便所）

・ 視覚障害者や上肢体が不自由な人等の仕様に配慮し、紙巻き器、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンの形状、色、配置については、JIS S0026 の規格にあわせたものとする。

##### ◇建築物（便所・洗面所）

・ 便器の横壁面に、ペーパーホルダー、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンを設ける場合には、JIS S0026 に基づく配置とすることが望ましい。

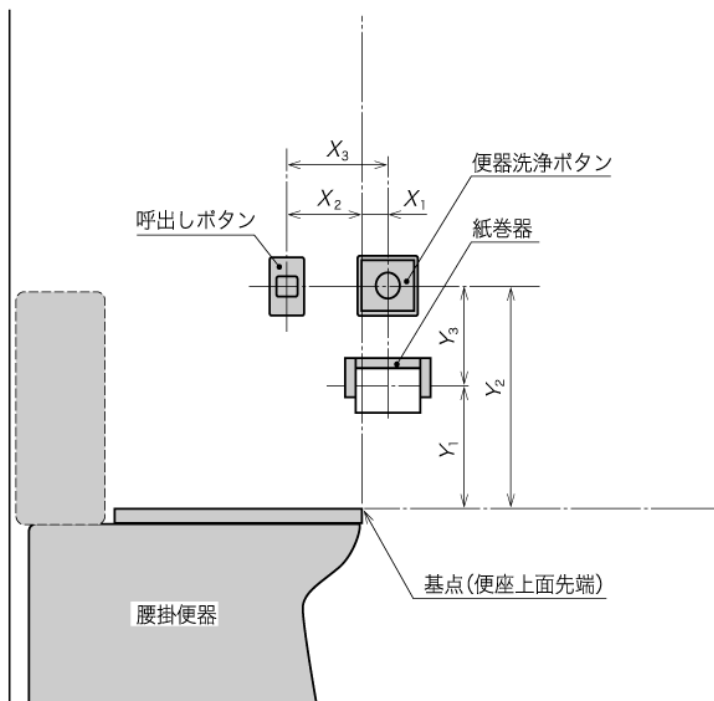
#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・ 知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、臨機応変な対応が苦手で、トイレによって異なる様々な形式のボタンや、使い方が複雑なボタンは使いづらい人もいるため、JIS S0026 の規格によることが有効である。

2. 個別空間

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

・ JIS S0026 の規格



器具の種類	便座上面先端（基点）からの水平距離	便座上面先端（基点）からの垂直距離	二つの器具間距離
紙巻器	X1：便器前方へ 約 0～100	Y1：便器上方へ 約 150～400	—
便器洗浄ボタン	X2：便器後方へ 約 100～200	Y2：便器上方へ 約 400～550	Y3：約 100～200 (紙巻器との垂直距離)
呼出しボタン		X3：約 200～300 (便器洗浄ボタンとの水平距離)	



## 2-5 その他

### (1) 券売機

#### ■既存の基準等による考え方

・券売機は、車いす使用者対応としての接近のためのスペース確保と下部スペースの確保等だけでなく、タッチパネルが使えない視覚障害者対応、肢体不自由者対応としてのコイン投入などについて規定されている。

#### ◇旅客施設（券売機）

- ・車いす使用者等であっても利用しやすい高さに券売機を設置し、車いす使用者が容易に券売機に接近できるように、蹴込みを設けるなどの配慮が必要である。
- ・操作性についても、タッチパネル式は視覚障害者が利用できないため、テンキーを設けるなどの配慮が必要である。
- ・金銭投入口・カード投入口等は、周囲とコントラストのある縁取りなどにより識別しやすいものとするのが望ましい。
- ・緊急時や故障時、問い合わせが必要な時に、駅係員に連絡できるよう、インターホン又は呼び出しボタンを設けることが望ましい。

#### ◇道路（自動車駐車場における発券機・精算機）

- ・発券機・精算機は、車いす使用者の手の届く範囲が低いため、操作位置（高さ）に配慮が必要である。さらに、車いす使用者が容易に接近できるよう、発券機・精算機の蹴込みを確保する等の配慮が望ましい。
- ・発券機・精算機は、高齢者・障害者等が円滑に利用できるように、操作方法（硬貨の投入方法）に配慮することが望ましい。

#### ◇建築物（自動販売機）

- ・金銭投入口、操作ボタン及び取り出し口等がそれぞれ高さ 40-110cm 程度の範囲に納まるものを選ぶようにすることが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、器用でないために小銭を投入する場合に落としてしまうことがあるため、硬貨の投入しやすい形状にすることは有効である。

・複雑な機械の操作が難しい方もいるため、投入口を識別しやすくしたり、わかりやすい表示をすることは有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <券売機（メトロ）>

- ・硬貨が投入しやすい形状となっている。
- ・投入口が識別しやすいよう黄色で強調されている。



## (2) 連絡装置

### ■既存の基準等による考え方

- ・駅係員と連絡するためのインターホンの設置について規定されている。

#### ◇旅客施設（連絡装置）

- ・駅係員と連絡ができるよう、プラットホーム上のわかりやすい位置（案内サイン設置位置等）にインターホンを設置することが望ましい。その場合、その位置の上部などにおいてわかりやすい案内表示を設ける。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、体調がすぐれないことがあり人的対応を求めることがあるため、駅係員と直接連絡が可能なインターホンの設置は有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <ホーム上に設置されたインターホン（乃木坂駅）>

- ・ホーム上に駅係員を呼び出すためのインターホンが設置されている。
- ・遠方からでもわかるように上部に案内を表示している。



## 3. サイン・表示

旅客施設や公園におけるサインは、誘導サイン、位置サイン、案内サイン、規制サイン、記名サイン、説明サインなどに分類されており、それぞれに対して配慮事項などの解説がある。

ここでは、サインの設置場所（配置、高さなど）と、サイン自体のデザイン（多様な表現、統一性、表示内容の工夫など）に関するものについて以降に整理する。

### 3-1 サインの設置場所

#### (1) 効果的なサインの設置・配置等

##### ■既存の基準等による考え方

・必要な情報が的確に得られるよう、動線上の効果的なポイントに配置すること等について規定されている。

##### ◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

- ・経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
- ・個別の誘導サインは、出入口と乗降場間の動線の分岐点、階段の入り口、階段の下り口及び動線の曲がり角に配置する。
- ・長い通路等では、動線に分岐がない場合であっても、誘導サインは繰り返し配置することが望ましい。
- ・個別の位置サインは、位置を告知しようとする施設の間近に配置する。

##### ◇道路（案内標識）

- ・歩行者のための著名地点案内標識は、歩行動線の起点、歩行動線の分岐点に設置し、方面・方向の案内を行う。

##### ◇公園（標識）

- ・標識は、主要な出入口や園路の分岐点等に通行の支障にならないよう、高齢者、障害者等の利用に配慮して設置することが望ましい。
- ・傾斜路、エレベーターの位置が分かりにくい場合には、階段近くに誘導サインを設ける。

##### ◇建築物（案内表示）

- ・受付カウンターやエレベーターホール等の動線の要所には、わかりやすい案内表示を設置する。
- ・誘導用の案内板は、曲がり角ごとにわかりやすい位置に設けることが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・状況の推測が困難な知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、動線の分岐点など効果的なポイントへのサインの設置は、目的地までの経路の情報等を得やすくするため有効である。
- ・状況の把握などが困難な知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、信号の待ち時間、列に並ぶライン、緊急連絡場所などの表示は有効である。

### 3. サイン・表示

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

##### < 曲がり角に設置された表示（特別支援学校） >

- ・ 曲がり角に行先を表示。文字情報だけでなく、数字やピクトを活用していることでわかりやすさを高めている。



##### < 待ち時間をわかりやすく表示（信号機） >

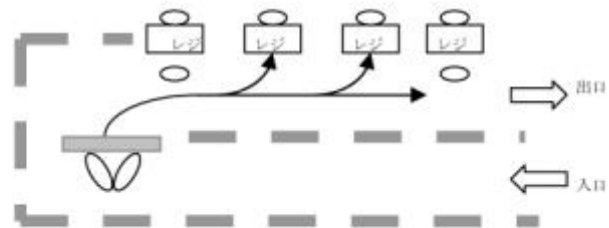
- ・ 信号に赤の待ち時間を表示することによって、安心して待つことができるようになる。また、青の通行時間を示すことによって残り時間を確認でき安心して横断することができるようになる。



### 3. サイン・表示

#### <並び順をわかりやすく表示（レジ等の待ち列表示）>

- ・ その場所によって、並び方が異なる場合、わかりやすく直感的に表示することが望まれる。
- ・ 床にわかりやすく表示することによって、どこで待てばよいかわかりやすい。
- ・ 混雑するレジの場合は、待列を一行にし、空いたところから順番にレジを利用できる方法は、会計の際に時間がかかる人にとって（障害者に限らず高齢者などにとっても）、利用しやすい。



#### (2) 認識しやすい位置や高さ

##### ■既存の基準等による考え方

・ 見やすい向き、位置や高さについて規定されている。

##### ◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

- ・ 誘導サイン類及び位置サイン類の表示面は、動線と対面する向きに掲出する。
- ・ 誘導サイン類及び位置サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車いす使用者でも混雑時に前方の歩行者にさえぎられにくい高さとする。

##### ◇道路（案内標識）

- ・ 案内標識の掲示形式は、車椅子使用者、高齢者を対象とすることを考慮し、路側式を標準とする。案内標識の掲示位置については、道路標識設置基準に基づく。
- ・ 歩行者用案内標識は、設置する壁面、場所等を勘案してその種類を選定するとともに、当該設置場所の建築限界を勘案して、歩道等を通行する歩行者より見えやすい位置及び向きに設置するものとする。

##### ◇公園（標識）

- ・ 標識を設ける場合には、車いす使用者が近づきやすい位置、見やすい高さ等の構造とする必要がある。
- ・ 標識が園路上に突き出す場合には、視覚障害者等の通行の支障にならないよう、下端が地上200cm以上の高さに設置する。
- ・ 誘導サインの表示面は、動線と対面する向き（見やすい面）に掲出する。
- ・ 誘導サイン類を掲出する高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車いす使用者でも混雑時に前方の歩行者にさえぎられにくい高さとする。

### 3. サイン・表示

#### ◇建築物（案内表示）

- ・案内表示は、建築物の主要な出入口まで、すべての人にわかりやすいように設けることが望ましい。
- ・車いす使用者や視覚障害者の通行の妨げにならないよう配慮する。
- ・掲出高さは、視点からの見上げ角度が小さく、かつ弱視者や目線の低い車いす使用者にも見やすい高さとするのが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・必要な情報を広い空間の中から読みとることが難しいこともある知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、見やすい位置や高さ、向きに掲示したサインは、情報の得やすさを向上するうえで有効である。
- ・漢字標記だけでなく、平仮名併記やピクトグラムの活用によって、多様な表示がなされることは、知的障害者・精神障害者・発達障害者のある人にとっても有効である。

### 3. サイン・表示

#### 3-2 サイン自体のデザイン

##### (1) 多様な表現の活用・併用（漢字、かな、英語、ピクト、写真）

###### ■既存の基準等による考え方

・主要なサインにおけるピクトグラムの活用、平仮名や英語の併記について規定されている。

###### ◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

- ・出入口、改札口名、行先、旅客施設名など主要な用語には英語を併記する。地域ごとの来訪者事情により、日本語、英語以外の言語を併記することが望ましい。
- ・ピクトグラムは、JIS Z8210 に示された図記号を用いる。またその他、一般案内用図記号を活用する。

###### ◇道路（案内標識）

- ・主要な名称には、ローマ字または英語を併記するものとする。

###### ◇公園（標識）

- ・標識には必要に応じて点字表示、触地図、音声案内装置等を設けることが望ましい。
- ・平仮名、ピクトグラム、ローマ字等による表示を併用することが望ましい。
- ・案内サインや説明サインは、必要に応じて図を使用し、平易で簡潔な説明とする。

###### ◇建築物（案内表示）

- ・案内表示は、視覚障害者誘導用ブロック、案内板、サイン、音・音声や光による誘導が効果的に組み合わせるように配慮する。
- ・文字表記を併用して点字表示も行うことが望ましい。
- ・漢字、ひらがな、ピクトなどを組み合わせて案内することが望ましい。
- ・案内板等に用いるサイン（図記号）は、JIS 規格標準化されたもの（JIS Z8210,標準案内用図記号ガイドライン等）を使用することが望ましい。

###### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・漢字標記だけでなく、ピクトグラムの活用や、平仮名併記、字と絵図の併記によって、多様な表示がなされることは、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効である。

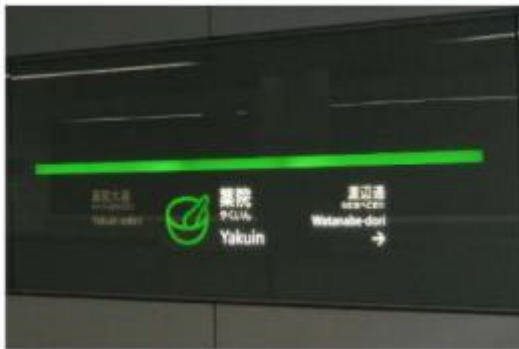


### 3. サイン・表示

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

##### <ピクトグラムによる表示（福岡市地下鉄七隈線の車両内、各駅）>

- ・各駅のシンボルとなるピクトグラムを作成し表示している。そのため、字が読めなくても、ピクトグラムをたよりに乗降できる。



##### <道路上の足型マーク>

- ・歩道と車道の交差する手前等に、足形のマークを設置することで、止まって左右確認することを注意喚起するとともに、止まる位置を確認しやすくする。



### 3. サイン・表示

#### < 出口周辺サイン（日比谷駅A14番）（写真による表示） >

- ・写真という視覚的な情報で階段上の情報を掲示している。
- ・地下にいと方向感覚が鈍ることもあり、視覚的な情報で自分の行き先を覚えている人にとって、写真での情報提供により不安感が軽減されるとともに、迷うことも少なくなる。



#### < 書店におけるサイン（ピクト、色の併用と柱等のサイン化）（ラゾーナ川崎・丸善） >

- ・文字情報に合わせてアルファベットとピクト、色を活用し、売り場をわかりやすく表示している。
- ・壁に表示したサイン（色やアルファベットやピクト）と、柱や天井のサインを連動させることによって、遠方からでも視認しやすく、またゾーンとしてどのあたりに位置するのかが直感的に伝えることが可能になっている。



### 3. サイン・表示

＜プラットフォームのサイン（番号や色などの併用）（南北線六本木一丁目駅）＞

- ・地下鉄の路線はすべて色がついており、駅に番号がついている。これにより、文字が読めなくても自分が行きたい駅の色と番号を覚えていれば、目的地にたどり着くことができる。また乗り換えも路線の名称を覚えていなくても色で見分けることができる。



### 3. サイン・表示

#### (2) 表現の統一（色、文字の書体や大きさ等）

##### ■既存の基準等による考え方

・サインが複数設置される場合に、統一的なデザインとすべきことが規定されている。

◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

・誘導サイン類及び位置サイン類は、シンプルなデザインとし、サイン種類ごとに統一的なデザインとすることが望ましい。

◇道路（案内標識）

・地図はシンプルなデザインとし、複数設置する場合は、統一的なデザインとすることが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・表示されている内容を読みとることが難しいこともある知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、統一されたデザインによる表示は有効である。

##### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

< 乗り場、出口サイン（りんかい線） >

・乗り場や出口のサインが統一されたサインとなっている。

・統一されたデザインの中で色を有効に活用しており、色をたどっていけば乗り場に到達できる。



#### (3) 表示内容の工夫

##### ■既存の基準等による考え方

・掲載する情報が多い場合に主要な情報を優先的に表示すること、目的地までの距離を記載することなど、表示内容の工夫などが規定されている。

◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

・誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、経路を構成する主要な空間部位と、移動等円滑化のための主要な設備を優先的に表示する。

・移動距離が長い場合、目的地までの距離を併記することが望ましい。

・（可変式情報表示装置）簡潔かつ分かりやすい文章表現とする。

### 3. サイン・表示

#### ◇公園（標識）

- ・誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、主要な公園施設と、移動等円滑化のための施設を優先的に表示する。
- ・案内サインや説明サインは、必要に応じて図を使用し、平易で簡潔な説明とする。
- ・移動距離が長い場合、目的地までの距離を併記することが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・表示されている内容を読みとることが難しいこともある知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、重要な情報を優先的に表示する工夫により情報を取得しやすくすることは有効である。

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

##### <乗り換え案内サイン（距離を表示）（大江戸線麻布十番改札）>

- ・乗り換えする路線の駅までの距離ないしおおよその時間が書いてあることで、見通しを持つことが苦しい発達障害の方にとって、不安感が軽減される。



#### (4) その他

##### ■既存の基準等による考え方

- ・シンプルなデザインを基本とすること、視力が低下した人に対応する見やすい表示のための文字の書体、大きさ、色など、また、空間を認知しやすくする工夫について規定されている。

#### ◇旅客施設（誘導案内設備（視覚表示設備））

- ・誘導サイン類及び位置サイン類は、シンプルなデザインとし、サイン種類ごとに統一的なデザインとすることが望ましい。
- ・書体は、視認性の優れた角ゴシック体とすることが望ましい。
- ・文字の大きさは、視力の低下した高齢者等に配慮して視距離に応じた大きさを選択する。弱視者に配慮して、大きな文字を用いたサインを視点の高さに掲出することが望ましい。

### 3. サイン・表示

- ・サインの図色と地色の明度差、彩度差を大きくすること等により、容易に識別できるものとする。
- ・サインに必要な輝度が得られる器具とすることが望ましい。さらに近くから視認するサインはまぶしさを感じにくい器具とすることが望ましい。

#### ◇道路（案内標識）

- ・文字の大きさは、視力の低下した高齢者等に配慮して視距離に応じた大きさを選択するものとする。
- ・書体は視認性の優れた角ゴシックとすることがなお望ましい。
- ・地図の図色と地色の明度の差を十分大きくすることで等により容易に識別できるものとするのが望ましい。地図に用いる色は、色数が増えると煩雑になるため、多くの色を用いないことが望ましい。
- ・地図の向きは掲出する空間上の左右方向と、図上の左右方向を合わせて表示し、必ずしも北を上にする必要はない。
- ・現在地の表示は、利用者が見ている方向をわかるようにすることが望ましい。

#### ◇公園（標識）

- ・表示内容が容易に読み取れるような文字の大きさ、明度、色相又は彩度とする。
- ・必要に応じ夜間利用に適した照明設備を設置することが望ましい。
- ・地図や公園の平面図を用いる場合には、色彩などにより図中の経路や区域、施設、文字や記号等を見やすくする。
- ・表示板の情報は、全体的なものと部分的なものを併せて表示することが初めて利用する人などにとってはわかりやすい。
- ・地図を容易に読みとれるよう、現在位置を示すとともに利用者が見ている方角と地図の方角を一致させることが望ましい。
- ・利用する施設に選択肢のある場合（年齢別や難易別など）は、情報を正確に伝えるため、説明サインを設置する。
- ・公園案内板に表示する情報は、公園利用地図を記したパンフレット等として、管理事務所において配布することが望ましい。人による案内を加えることがより望ましい。

#### ◇建築物（案内表示）

- ・案内板の表示は、大きめの文字や図を用いるなど、わかりやすいデザインのものとし、背景色との色及び明度の差に配慮することが望ましい。
- ・文字が多いものや、デザインが複雑なものは、わかりにくいため避け、できる限りシンプルなものとするのが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・表示されている内容を読みとることが難しいこともある知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって、シンプルで統一されたデザインによる表示や空間認知を容易にするための工夫は有効である。

発達障害、知的障害、精神障害のある方との

# コミュニケーションハンドブック



## Communication Hand Book

### ハンドブックの使い方

本ハンドブックは、公共交通機関、公共施設、商業施設などの建築物、公園や駐車場などで利用者に接する方々が、発達障害、知的障害、精神障害のある利用者の困難さを理解し、状況に応じて、適切な対応をするためのポイントを記載した参考書です。

本ハンドブックは、右記で構成されています。**特に『基本の対応』の部分は、様々な場面において共通の対応のノウハウとして重要な部分です。**

### 目次

本ハンドブックの目的	2
障害の理解	2～3
基本の対応	4
・コミュニケーション	5～7
・パニック時	8～9
・緊急時・異常時	9～10
場面ごとの対応	11～14
トラブル時の対応	15～17
参考資料	18～20

## 本ハンドブックの目的

平成28年4月、障害者差別解消法が施行され、障害を理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「差別的取扱いの禁止（法的義務）」及び「合理的配慮の提供（努力義務）」が課されることとなりました。

しかし、発達障害、知的障害、精神障害のある人は、外見からは障害があることがわかりにくく、その症状や反応が多様であり、人とのかかわりあいやコミュニケーションが苦手であるといった特徴があります。このため、自立に向けた社会生活を送る上で、公共交通機関や公共施設、商業施設などを利用する際に、障害により手を貸してほしい場面、通常と違う対応が必要な場面などにおいて、合理的配慮の提供を受けられないなどの可能性があります。

そこで、発達障害、知的障害、精神障害のある人の特徴や困っていることなどを理解しておくことが重要です。

このハンドブックについては、発達障害、知的障害、精神障害のある人に見られる代表的なケースと、その場合の対応について説明しています。なお、その症状や反応は多様であるので、ここに掲げたケースを参考にしつつも、それにとらわれない柔軟な対応が求められますが、対応の基本として、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」をあげることができます。また、このような対応は、子どもや高齢者、外国人など、すべての方に対して活用可能と言えます。

このハンドブックがユニバーサル社会の実現に向けて、広く活用されることを願います。

障害者の数……知的障害者数は74.1万人、精神障害者数は320.1万人、知的障害者数と精神障害者数を合計した394.2万人は身体障害者数393.7万人と同程度です。また、発達障害者数は、義務教育段階の全児童生徒数1,031万人のうち、6.5%程度（約67万人）と推計されています。（高校生以上の発達障害者数は含まれていません。）  
【H27障害者白書データ、文科省データ（H24年調査に基づく推計値）】

## 障害の理解

発達障害、知的障害、精神障害の原因は多様です。また、重複した障害がある人もいます。

以降では「障害の特徴」として主なものを挙げました。ただし、障害の現れ方は人によって異なることに留意が必要です。

### 発達障害とは？

- ・自閉症スペクトラム
- ・学習障害（LD）
- ・注意欠陥多動性障害（ADHD）
- ・トゥレット症候群等のチック障害
- ・吃音
- ・など

発達障害とは、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、トゥレット症候群等のチック障害、吃音など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害がある方がいます。また、発達障害は重複することが特に多いという特徴があります。

#### 主な特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。（PDDなど）
- 時間の感覚がわかりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない人もいます。（PDDなど）
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない人もいます。（LDなど）
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。（LDなど）
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない人もいます。（ADHDなど）
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている人もいます。（ADHDなど）
- 自分の意思とは関係なく、身体が動いたり、声や言葉が急にいたりする人もいます。（トゥレット症候群等のチック障害など）

#### 豆知識

①

#### 自閉症スペクトラム

…自閉症スペクトラムには、知的障害を伴う自閉症、知的障害を伴わない高機能自閉症、自閉症スペクトラムの特徴をもちながらも知的障害がなく言葉の発達に遅れもないアスペルガー症候群があり、これらを総称して広汎性発達障害（PDD）という。



## 知的障害とは？

知的障害とは、概ね幼少期までに脳になんらかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、複雑な判断や計算などに支援が必要な障害です。適切な支援を得ながら、社会で活躍されている方もいます。また特別な支援を必要としない方も大勢います。

### 主な特徴

- 話の内容を理解できなかつたり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きても自分から助けを求めることができない人もいます。

### 豆知識

②

**知的障害**…「知的障害」という言葉は福祉用語であり、医学用語では「精神遅滞」という。両者はほぼ同義である。福祉用語である「知的障害」に法律の明確な定義はない。各都道府県が基準を設け、申請に基づきIQ(知能指数)とコミュニケーション能力、日常生活能力などを総合して程度を判定し療育手帳を交付している。

## 精神障害とは？

・統合失調症 ・気分障害(うつ病など) ・てんかん など

精神障害とは、統合失調症、気分障害(うつ病など)、てんかん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、大半の方は地域社会の中で生活しています。

### 主な特徴

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。
- 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。
- 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。
- 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。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。
- てんかん発作には、一瞬足がピクンとしたり、短時間ぼんやりするだけの小さな発作から、全身けいれんまで、様々な症状があります。

### 豆知識

③

**精神障害**…精神障害とは、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」第5条に「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」と定義されている。

### ◆障害者手帳の種類

### 豆知識

④

障害者手帳には、身体の機能に障害があると認められた方に交付される「身体障害者手帳」、精神の状態に障害があると認められた方に交付される「精神障害者保健福祉手帳」、知能の発達に障害があると認められた方に交付される「療育手帳」の3つがあります。療育手帳は、自治体によって「みどりの手帳」「愛の手帳」といった名称がつけられていたり、等級の付け方も異なります。ただし、障害者の方がすべてこの手帳を持っているわけではありませんので、この手帳の有無にかかわらず、配慮が必要です。

# まず、困っている人がいる

ことに気づいてください！

**外見上はわからない場合でも、困っている人がいます！**

## こんな人に出会ったことはありますか？



- 急に奇声をあげたり、走り回ったりしている人がいます。
- 隣にいる人のものを触ってしまって、トラブルになってしまっている人がいます。
- 困っていることを説明できず、また自分から声をかけられないためにモジモジしたり、ウロウロしている人がいます。
- フラフラしたり、ぼんやりしたりして、人にぶつかってしまっている人がいます。
- 身体が動いていたり、声や言葉が急にいたりする人がいます。
- パニックになって、大声をあげてしまったり、走り回ってしまったりする人がいます。

### 自分ではコントロールできず、身体を動かしています

発達障害、知的障害の方には、自分ではコントロールできない動きや声がある人がいて、奇異な目で見られてつらい思いをしています。

例えば、トゥレット症候群は、「チック」として知られていますが、首振り、まばたき、ねじり等の多彩な動きを繰り返す運動チックや咳払い、叫び声、不謹慎な言葉を発する等の音声チックの症状があります。



### 困っていることを自分で説明できずに手助けを必要としています

わからないこと、理解できないことなどに直面して困っていても、困っていることを説明できないために、そのままモジモジしたり、ウロウロしたりしている場合があります。手助けが必要な困りごとを抱えている場合もあります。



## このハンドブックを読んで、なぜ困っていて、どんな配慮や対応が必要かを理解しましょう

発達障害、知的障害、精神障害のある方には、このような症状のある人がいて、自分ではコントロールできないために、周囲の人の手助けや配慮を必要としている人がいます。

このハンドブックでは、具体的な配慮や対応の方法について、事例を挙げながら紹介しています。次のページから、基本の対応、場面ごとの対応、トラブル時の対応と直面する場面に合わせた構成としていますので、ぜひ参考にしてください。

※本ハンドブックでご紹介している内容は、障害者差別解消法で定められている不当な差別的取扱いの禁止を遵守していく上でも重要な事項です。障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方等については、下記をご参照ください。

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000062.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000062.html)

# 話しかける、聞く、説明する

## 話しかけるとき

**障害によって様々な困っている状況があります！**

- 困っていても、自分から声をかけることができない人
- 状況を説明できないために、どうしても良いかかわらず、その場で動けない人
- 声をかけることができず、モジモジしたり、ウロウロしたり、その場で動けなかったり、独り言を言ったりする人
- 状況が判断できないため、混乱して、ウロウロする人

応対ポイント

まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

「何かお手伝いすることはありますか？」

ゆっくり、やさしい口調で声をかける

状況によっては「切符を買うのですか？」など具体的に



強い口調や相手をとがめるような口調はしない

後ろから声をかけてびっくりさせない (パニックになってしまう人もいます)

やさしい表情で、目線を合わせて声をかける

応対ポイント

声をかけたら、様子を見て応対します

- 様子を見て、その人の状況に応じた応対をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。
- 年齢にふさわしい、相手を尊重した応対が必要です。
- 声かけを断ることもありますが、その場合は声かけをやめます。

### こんな事で困っています

#### 行くべきところがわからない

- 案内サインが見つからず、どこへ行けばよいかわからない
- 表示が漢字だけだと読めない
- 情報が多すぎてわからない
- 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- 目的の場所までの行き方が複雑なため、わからない
- 初めての場所で迷ってしまう
- 自分が行きたいところとは違う場所を、「行きたい場所だ」と言ってしまったり、行きたくないのに行きたいと言ってしまう

#### 自分から上手く話せない

- 自分から声をかけることができない
- 行き先を上手く伝えられない
- 初対面の人に話をすることに慣れていないため、緊張してしまう
- 緊張して、混乱してしまうために話せない
- どもってしまうため、話すことをためらっている

Good Practice

#### 【応対事例】

笑顔でゆっくりと話しかけ、状況を見て具体的な応対をします



# 話しかける、聞く、説明する

## 話を聞くとき

応対ポイント

リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます

安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気をつくる

話しかけられやすいよう、笑顔で対応する

相手のペースに合わせて、時間がかかってもゆっくり対応する



正面に立って目を合わせると怖いと感じる方もいます

大きな声になってしまっている時は、こちらが小さめの声で話しかけるとよい場合もあります

断片的な言葉からでも相手の状況や気持ちを察して理解するよう努める

### おどろかせない目線の合わせ方

感覚過敏の人など、正面に立つと怖いと感じる方がいます。

- ・斜め前に立ちます。
- ・笑顔で、目を合わせます。
- ・近すぎず、声が聞こえる距離を保ちます。
- ・人の目線が怖い人もいるので、目線を合わせすぎないようにします。

応対ポイント

必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します

- 言葉が出ずに困っている様子の中には、相手の状況や気持ちを推測して、こちらから質問をし、気持ちを確認します。この場合、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。



応対ポイント

返答に困っていたら、補助ツールを使ってみましょう

- 自分の気持ちを言葉にできない人には、絵記号などを用いた「コミュニケーションボード」(→参考資料：P18 参照)や筆談器を使うとやりとりができる人もいます。  
※コミュニケーションボードの使い方がわからなかったり、慣れていない人もいます。



### こんな事で困っています

#### 話や回答がうまくできない

- 話がうまくまとまらない
- 言葉がうまく出ない
- 緊張して話ができない
- 思っていることをうまく伝えられない
- 言葉、用語、表現などがあいまい
- 話している言葉が思っていることと違うことがある
- 返答していてもわかっていないとは限らない
- 音声言語によるコミュニケーションがとれない
- 幻覚や妄想と思われる話をする

# 話しかける、聞く、説明する

## 話や説明をするとき

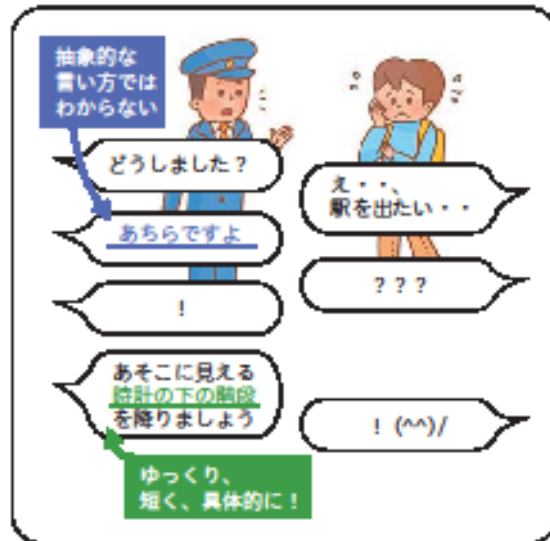
効果ポイント

ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、  
内容を理解しているか確認します

ポイントを絞って、  
ゆっくり、はっきり、  
短く、具体的に話す

抽象的な表現ではなく  
「あと5分」「黄色の柱」  
など具体的な言葉で

メモを使うなど視覚的  
に伝える工夫を



たくさんのことを一度に言  
われるとわからなくなって  
しまう人がいます

会話が途切れても、ゆっく  
りと待って話します

内容は繰り返し確認  
し、本人にも復唱して  
もらうことも必要

効果ポイント

言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんの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。
- コミュニケーションボード（→参考資料：P18 参照）の活用や、絵や図を用いる、実物を見せるなどの工夫により、理解を助けるようにします。

効果ポイント

本人を尊重するように話をします

- 話す際には子ども扱いせず、年齢に相応しい応対が必要です。
- 困っている人の顔をよく見て話をします。
- 確認のために、介助者に話しかける場合もありますが、その場合も本人の意思を尊重するように配慮します。

### ★その他の配慮すべき事項

- ざわざわした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいますので、静かな場所を選んで話をします。
- 訪問の目的を的確に把握します。「たらい回し」にはいけません。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、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、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで用件は・・・ですよ」と話題の転換を図ります。

こんな事で困っています

### 話や説明が理解できない

- 一度にたくさんのことを言われるとわからなくなってしまう
- 複雑な会話や文章はわかりづらく、理解に時間がかかる
- 言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいます
- 質問の内容が十分にわからなくても何となく答えてしまう
- 伝わっていないのに相づちをうってしまう

### 記憶することが難しい

- 口頭の説明だけでは忘れてしまう
- 聞いたことを全て覚えることができない
- 周回のことに気を取られ、今何を聞いていたのかを忘れてしまう

基本の対応 (パニック時の対応)

こんな様子が見えたらパニックになっている  
可能性があります

- わーっと走って行ってしまふ
- 大声を出したり、奇声をあげる
- 飛び跳ねたり、泣き叫ぶ
- 耳をふさいで固まってしまう
- 柱などに頭をゴンゴンとぶつけ出す
- 怒り出したり、暴れて、周囲の人に乱暴をする
- 動悸、胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさの訴えがある
- 急に気分が悪くなり、早く乗り物から降りたいという希望がある

対応ポイント

まず、生命の危険を回避し、ケガなどをしないように  
対応します

- パニックになって大声を出しているなどの場合には、「大丈夫ですよ」と声をかけ、落ち着くのを待ち、安全な場所に誘導します。
- 走って行く方向によって危険を感じたら（例えばホームから転落しそうだったら）、後を追ひ、止めます。
- 危険な場所や物から遠ざけることが必要です。「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危ないので、一緒に〇〇(具体的に)へ行きます」など、何をするのかを具体的に伝え、安全な場所に誘導します。
- 保護者に対しても、「大丈夫ですよ」と声をかけて安心させます。

Good Practice

【対応事例】 威圧感を与えないよう一人で対応する  
ラッシュ時に走り回っていた方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員が見守る中で、まずは一人で近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。走って逃げださないか不安でした。

【対応事例】 「大丈夫ですよ」と安心させる  
「追われている」といいながら大声を出して走り回っていた方がいたので、「今、つらいですね。大丈夫ですよ」と諭すと、安心し、自分のことを話し出しました。パニックに同調せずに冷静に対応したことがよかったようです。



対応ポイント

次に、落ち着けるように不安などを取り除きます

- 強引な対応はかえって不安が増大する場合がありますので、安全な場所ならば、そのまま落ち着くまで見守ります。
- しばらく休めば治る場合もあるので、安心して休養ができるよう、その場から離します。必要に応じて教護室や別室に案内し、静かなところで落ち着けるようにします。保護者や介助者がいれば、その方にも声をかけます。

応対ポイント

## 必要があれば保護者等へ連絡をとります

- 「連絡先を教えてください」と本人にたずねます。答えられない場合は、「連絡先を知りたいので、一緒にカバンを見ましょう」などと不安にさせないように声をかけ、一緒に確認します。
- 本人の障害への配慮や連絡先を記載した連絡用のカード（「サポートカード」や「助けてカード」）を持っている場合がありますので、確認してください。（→参考資料：P19 参照）
- 胸の痛みなど、体調の異常を訴える場合は、救急車を要請します。その他体調や精神症状の異常が見て取れたときは、地域の精神保健福祉センター、障害者支援センター、特別支援学校などへ連絡します。そのため、事前に地域の主要な連絡先を確認しておくことが求められます。（→参考資料：P20 参照）

### ★なぜパニックになるのでしょうか？

- 予定外のことが起きたり、こだわりの強いことが思うとおりにならないことでパニックになる人もいます。
- 聴覚過敏により音に敏感で、大きな音などに反応してパニックになる人もいます。知覚過敏としては、においに反応したり、急に知らない人に触れられてパニックになる人もいます。
- 狭いところ、人混みなど苦手なものに対してパニックになる人がいます。
- 体調が悪い場合や過去に怖い経験をしたなど不安になるきっかけがあるのかもしれませんが。

## 基本の応対（緊急時・異常時の応対①）

### 地震・災害が発生したら？

#### 普段からの 心構え

障害のために、避難誘導の指示が伝わらない人がいることを前提とした取組みが必要です。

応対ポイント

## 声をかけて、状況を伝え、安全な場所へ誘導します

- 誘導の指示がわからずウロウロしていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。
- 避難誘導の指示を理解できないときには、係員が付き添って安全な場所へ誘導します。（→目的地への移動：P11 参照）

応対ポイント

## パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で、誘導します

- まず、生命の危険を回避し、ケガ等をしないように応対し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導をします。（→パニック時の応対：P8 参照）



# 普段と異なる状況（列車やバスの運転の中止・遅延など）が発生したら？

## 普段からの心構え

アナウンスが聞き取れなかったり、内容がわからないため、普段と異なる状況であることを理解できない人がいることを前提とした取組みが必要です。

## 対応ポイント

### どうすべきかわからない人がいたら、目的地に到達するために必要な情報をわかりやすく説明します

- どうすべきかわからずウロウロしている、ホームに立ったままなど、状況判断ができなかったり、困ったりしているようなら、「どこへ行かれるのですか？」と聞いて、目的地に到達するのに必要な乗り場所や乗り方をゆっくりと丁寧にわかりやすく説明します。（→目的地への移動：P11 参照）



## Good Practice

### 【対応事例】 困っていることに「気づき」、情報をわかりやすく伝えて理解していただく

電車の遅延情報を理解できずにホームをウロウロとされている方がいたので、「遅延のことがわかっていないのではないかと」気づきました。ゆっくりと近づいて「どうしましたか？」とたずねたところ、「いつもの電車が来ない」と困っていました。「どこまで行かれるのですか？」とたずね、「いつもの電車ですよ。5分遅れています。」と時計をさして説明し、理解していただきました。









## 券売機などの機械の前で、立ち往生しています

応対ポイント

## 料金の投入や乗車券の購入などが難しい人には、必要に応じて手助けをします

- 機械の使い方（券売機など）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？」と声をかけます。
- 声をかけるときには「どうしましたか？」と声をかけるよりも、「切符を買われるのですか？」などと、次に何をしたいのかを具体的に聞く方が答えやすくなります。



こんな事で困っています

## 使い方がわからない

- お札を入れるところにコインを入れようとする、器用でないため小銭を投入する際に落としてしまうなど、道具や機械の利用が難しい人もいます。
- 自動券売機の形がいつも使っている券売機と異なっていると操作が難しくなることがあります。
- ボタンが多すぎると、使い方がわからないことがあります。
- 券売機に書いてある表示を読むことが難しい人もいます。
- タッチパネルの操作が苦手で、後ろに列ができると、あせってさらにまごついてしまいます。

## 設備の使い方を説明しても、理解できないようです

応対ポイント

## 設備の使い方などわかりやすく記載された資料を用意しておきます

- 客室の設備などで使い方がわかりにくいものは、使い方をわかりやすく記載した資料（大切なことを図や絵などにするとわかりやすい）などをあらかじめ用意しておきます。
- 説明だけではわからない人には、実際に客室内の設備などを使って見せます。

Good Practice

## 【応対事例】 ICカードのチャージの方法がわからない

バスに乗車した方が、ICカードの残高が不足していることがわからなかったため、ゆっくりと乗務員が説明をしましたが、チャージの意味がわからず、カードのタッチを繰り返していました。



ゆっくりと、何をするとよいかを、丁寧に説明します

## 【応対事例】 ホテルの部屋で、設備や備品の位置がわからない

ホテル客室の設備や備品の場所がわからないとおたずねが多かったため、部屋に設置している案内にドライヤー、金庫、スイッチの位置などを図で示したところ、わかりやすいとの評価をいただきました。これは、障害者のお客様に限らず、皆様に評価を得ています。



図などで示しておく、わからなくなった時に確認できます





## トラブル時 の対応（周囲の人に迷惑をかける①）

大声を出したり、独り言を言ったり、走り回ったりして  
周囲の人に迷惑をかけることがあります

対応ポイント

最初にやさしい口調で話しかけ、落ち着いたたら、  
やさしい言葉で注意します

- 「どうしましたか？」とやさしく、ていねいに話しかけて落ち着かせます。
- 注意するときは、「走ってはいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「歩きましょう」「小さな声で話しましょう」という肯定的な言葉でやさしく注意します。
- レストランなどで事前に申し出があれば、落ち着ける席へ案内します。
- 場合によっては、別室に案内します。どうしても対応が困難な場合は、保護者等へ連絡します。

Good Practice

【対応事例】 ラッシュ時にホームを走り回り危険だった

朝のラッシュ時にホームを走り回っていた方がいて、周囲のお客様の迷惑となっていました。威圧感からパニックになってしまうことが危惧されたため、複数の係員で見守った上で、1人の係員がやさしく声をかけると、走るのをやめました。

走っていると安心する人もいます。「危険なのでここにしましょう」などと落ち着かせましょう



【対応事例】 レストランの中で大声を出し、周囲のお客様の迷惑となった

レストラン内で大きな声を出していた方がいたため、障害のある方とその付き添い者にはわからないよう、隣のお客様にそっとメモを見せて、席の移動の希望を伺い、席の移動の要望にお応えしました。

場の空気を乱さないよう、配慮することが重要です



【対応事例】 電車やバスの車内で、お客様や持ち物に触れたがる

バスの車内で、お客様や持ち物（メガネ、アクセサリなど）に触れたがる方がいて、周囲のお客様が怖がっていました。声かけをして、やってはいけないことをゆっくりと説明しました。笑顔でやさしく、安心できるように「相手の方が嫌なことですよ」と声をかけ、落ち着いて対応したところ、迷惑行為をやめました。

やさしく、落ち着いて対応することで、理解を促すことが重要です



【対応事例】 フラフラとしていたので心配で声をかけた

思いつめていてフラフラとしたり、ぼんやりとしたり、つらそうにしていたりするところを見かけたときには、自殺を考えているかも知れません。優しい声かけで思いとどまるケースもあります。









## ◆連絡用カード

緊急時のために連絡用カードを持っている方がいます。氏名、所属、連絡先、移動経路、症状などが記載されています。障害者手帳等でもわかる場合があります。



助けてカード ((一社)日本自閉症協会)  
<http://www.autism.or.jp/bousai/kaitet/help-card.pdf> →

## ◆コミュニケーション支援アプリ

コミュニケーションを支援するための、スマートフォンやタブレットなどでも利用できるアプリケーションがあります。

※東京都障害者IT地域支援センターでは、障害のある方に便利なアプリ一覧を紹介しています。  
<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/sm-iphon4.html>



↑トーキングエイドシンボル入力版 (Uplus, Inc)



↑Speech canvas (NICT) :  
 障害者が持つのではなく、事業者側が設置する

←ねえ、きいて。(IPPEI TORII) :  
 愛知工業大学鳥居研究室が開発

### ●声かけ変換表

発達障害、知的障害、精神障害のある方は、「○○してはいけません」と否定的な言葉や曖昧な言葉をかけられると、どうしてよいかわからなくなり、パニックとなってしまうこともあります。「どう話すと理解が得られやすいか？」の参考として、話題となっている『声かけ変換表』が便利です。「こうすれば○○ですよ」と、効果的な行動を具体的に説明してあげることが重要です。

#### 変換の例

早くしてください	あと何分かかりますか？
静かにしてください	声を「これくらいの大きさ」にしてもらえますか？
走ってはいけません	歩きましょうか
危ない！	止まりましょう、ケガをしそうなので心配です
人の迷惑になりますよ	大きな声は、頭が痛くなってしまっている人がいるので、「このくらい」の声にしましょう
いつでもいいですよ	5分後ならいいですよ、○○の時間帯ならいいですよ
危ないからだめ！	もしケガをしたら心配です。
何をしていますか！	今、何をしていますか？

### ●わかりやすい情報提供

発達障害、知的障害、精神障害のある方に情報を伝える方法が難しい場合があります。

情報提供をわかりやすくするために、文章の書き方やレイアウトについての方法を示した、「わかりやすい情報提供のガイドライン」が全国手をつなぐ育成会連合会で作成されています。

<http://zen-iku.jp/Info/release/3084.html>

## ◆主な障害者団体、支援団体等の連絡先◆

パニック時やトラブルの際の対応で協力が必要な場合には、地域の支援団体等に問合せることが有効です。下記の団体等のホームページに掲載されている障害の特徴や地域の障害者団体の連絡先、相談窓口などの情報を参考にしてください。

### 障害者団体

全国手をつなぐ育成会連合会	<a href="http://zen-iku.jp/">http://zen-iku.jp/</a>	電話：077-572-9894
一般社団法人 日本自閉症協会	<a href="http://www.autism.or.jp/">http://www.autism.or.jp/</a>	電話：03-3545-3380
特定非営利活動法人 全国精神障害者団体連合会	<a href="http://www.zenshiren.sactown.jp/">http://www.zenshiren.sactown.jp/</a>	電話：03-5438-5591
一般社団法人 日本発達障害ネットワーク (JDDnet)	<a href="http://jddnet.jp/">http://jddnet.jp/</a>	電話：03-5733-6855
特定非営利活動法人 DPI (障害者インターナショナル) 日本会議	<a href="http://www.dpi-japan.org/">http://www.dpi-japan.org/</a>	電話：03-5282-3730
公益社団法人 日本てんかん協会	<a href="http://www.jea-net.jp/">http://www.jea-net.jp/</a>	電話：03-3202-5661
特定非営利活動法人 日本トゥレット協会	<a href="http://tourette-japan.org/">http://tourette-japan.org/</a>	電話：03-6912-9625
全国自立生活センター協議会 (JIL)	<a href="http://www.j-il.jp/">http://www.j-il.jp/</a>	電話：042-660-7747
特定非営利活動法人 全国盲友会連絡協議会	<a href="http://zengenren.org/">http://zengenren.org/</a>	電話：03-3942-9436

### 障害者関連情報

発達障害情報・支援センター	<a href="http://www.rehab.go.jp/ddis/">http://www.rehab.go.jp/ddis/</a>	FAX：04-2995-3137
発達障害教育情報センター	<a href="http://icedd.nise.go.jp/">http://icedd.nise.go.jp/</a>	運営：独立行政法人国立特別支援教育総合研究所
障害者情報ネットワーク ノーマネット	<a href="http://www.normanet.ne.jp/">http://www.normanet.ne.jp/</a>	電話：03-5273-0796 ((公財)日本障害者リハビリテーション協会)
独立行政法人 国立特別支援教育総合研究所	<a href="http://www.nise.go.jp/cms/">http://www.nise.go.jp/cms/</a>	電話：046-839-6803
「発達障害ってなんだろう？」政府広報オンライン	<a href="http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/">http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/</a>	

### 行政

国土交通省バリアフリー・ユニバーサルデザイン	<a href="http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/">http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/</a>
内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進	<a href="http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html">http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html</a>
厚生労働省	<a href="http://www.mhlw.go.jp/">http://www.mhlw.go.jp/</a>
文部科学省	<a href="http://www.mext.go.jp/">http://www.mext.go.jp/</a>

近隣の連絡先をあらかじめ把握し、記入しておきましょう。

	施設名	連絡先 (電話番号)
<b>支援センター</b> 障害者支援センター 精神保健福祉センター など		
<b>学校や施設</b> 特別支援学校 知的障害者通所施設 など		

### 発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック

知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック改訂・検討ワーキング編

発行：国土交通省総合政策局安心生活政策課  
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 TEL03-5253-8111  
作業協力：社会システム㈱

◀ご覧になった方へ▶

「もっとこういう冊子に」「もっとこういう情報が欲しい」などのご要望・ご意見がございましたらご連絡ください。スパイラルアップ(継続的改善)の観点から、適時この冊子を見直し、皆様の声でよりよいものにしていきたいと考えております。



# 色覚障がいのある人に配慮した 色使いのガイドライン

平成23年9月

大 阪 府

## 1 ガイドライン作成の目的

チラシやリーフレット、さらには施設や街中のサイン・案内図などでは、見やすさ、分かりやすさなどの利便性の観点から、色を使った表示が多くなされています。しかしながら、色の使い方での配慮が足りないために、色覚障がいのある人にとって、情報が確実に伝わらないことがあります。

このガイドラインでは、色覚障がいのある人を含め、より多くの府民の方にとって、見やすく分かりやすい情報を提供するために、配慮すべき事項について解説しています。今後、府内の公的機関のみならず民間活動においても、色覚障がいのある人に配慮した表示やデザインに取り組んでいただくため、幅広くこのガイドラインを活用していただきたいと考えています。

## 2 色覚障がいの状況

情報受信におけるハンディキャップの一種に、色覚障がいがあります。人間の目の中で、重要な働きをするのが網膜です。その網膜の視細胞に錐体（すいたい）と呼ばれるものがあり、これが色を見分ける働きを担っています。錐体には、「赤錐体、緑錐体、青錐体」の3種類があり、これらがそれぞれ赤・緑・青の光の3原色を感じる機能を持っています。これら錐体に異常があると、一般とは異なる色の感じ方をすることになり、色覚障がいとされます。

色覚障がいは、日本人男性の約20人に1人（約5%）、女性で約500人に1人（約0.2%）の割合で現われます（参考：日本眼科学会ホームページ）。国内には、約320万人の色覚障がいのある人がいると言われています。

色覚障がいにはいくつかの種類があります。

- ・赤を感じる視細胞に異常があるのを「1型」といい、色覚障がい全体の約25%
- ・緑を感じる視細胞に異常があるのを「2型」といい、色覚障がい全体の約75%

この両者は赤から緑への波長域の色差が感じにくくなり、見え方としては近いものになります。このパターンの色覚障がいは、以前は「赤緑色盲」と呼ばれていました。なお、青を感じる視細胞に異常がある場合は「3型」とされます。

これら3つの型には「1型2色覚」、「2型3色覚」など、さらに細分化されます。（※人間の目の赤・緑・青を感じる機能のいずれか1種類を失っているものを「2色覚」、いずれか1種類の機能が低下している場合（以前は「色弱」と呼ばれていました）を「異常3色覚」といいます。）なお、2つ以上の錐体が機能しない人は全く色を識別できなくなり、以前は「全色盲」、今日では「1色覚」と呼ばれている色覚障がいです。

詳しくは13ページを参照してください。

※色の識別がしにくい方の呼称には様々な言葉が使われていますが、このガイドラインでは「色覚障がい」を使用しています。

### 3 色覚障がいのある人にはどのように色が見えるか

色覚障がいのある人にとって「赤と緑」、「青と紫」、「深緑と茶色」、「水色とピンク」などが識別しにくい色の組み合わせです。

また、彩度の高い色に比べて、「灰色と淡い水色」、「灰色と淡い緑」などのような彩度の低い色の組み合わせは、識別がより困難になります。

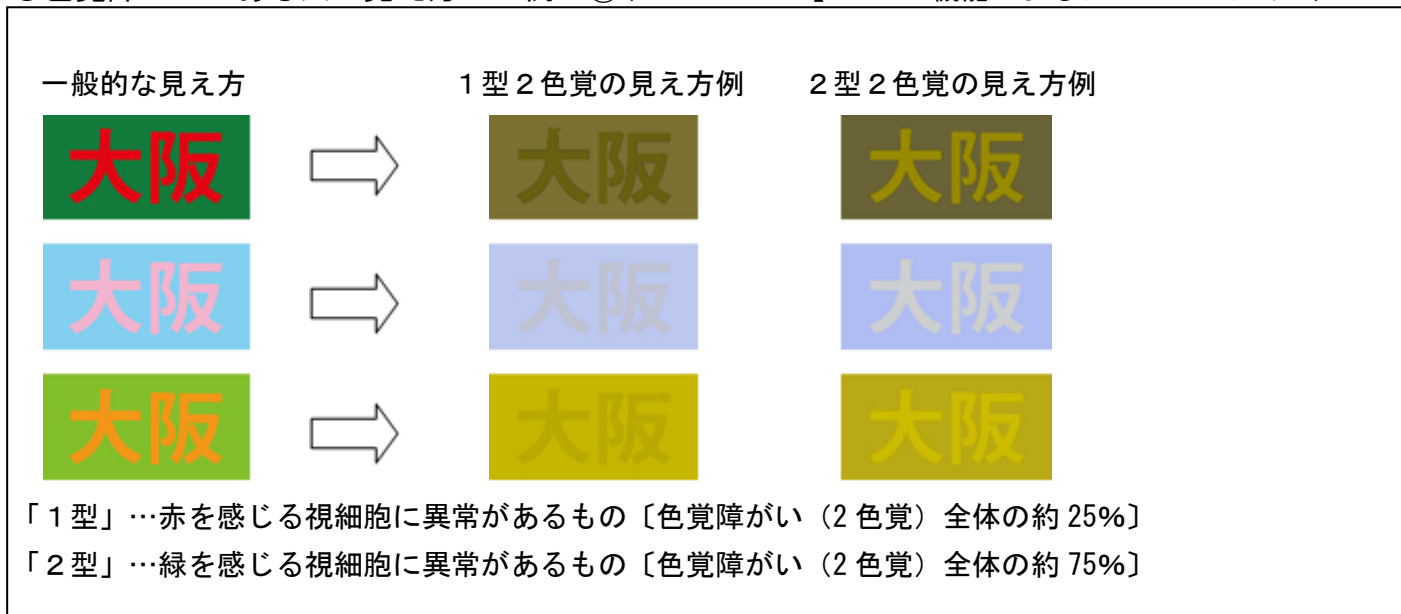
※彩度とはそれぞれの色で、白・灰色・黒色の混ざっている度合を言い、これらの色が混ざらないほど彩度は高くなります。

#### 【色覚障がいのある人の見え方】

##### ○色覚障がいのある人の見え方の一例 ①（見分けにくい色の組み合わせの例）



##### ○色覚障がいのある人の見え方の一例 ②（「Illustrator」7°ビュー機能によるシミュレーション）



【色による識別が難しくなっているデザイン事例】

○カレンダー 赤字で示された休日が、色覚障がいのある人の見え方では、黒字と見分けにくくなってしまい、平日との識別が難しくなっています。

一般的な見え方



色覚障がいのある人の見え方例



○色鉛筆 赤系の色鉛筆2本と緑系の色鉛筆2本が見分けにくい色になっています。青と紫も区別しにくくなっています。

一般的な見え方



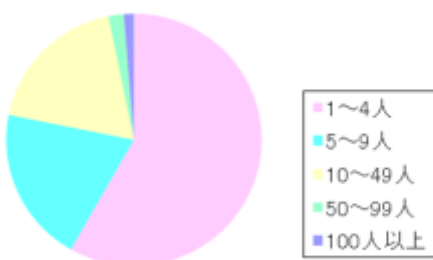
色覚障がいのある人の見え方例



○グラフ 色覚障がいのある人が見分けにくい色が隣接しているため、わかりにくいグラフになっています。また、凡例の色の見分けが難しいものとなっています。

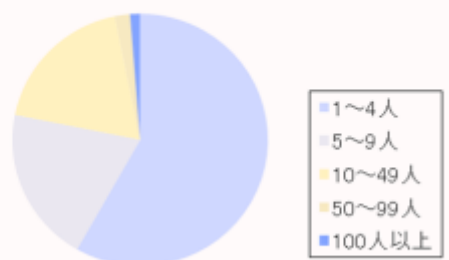
一般的な見え方

〇〇〇〇数



色覚障がいのある人の見え方例

〇〇〇〇数



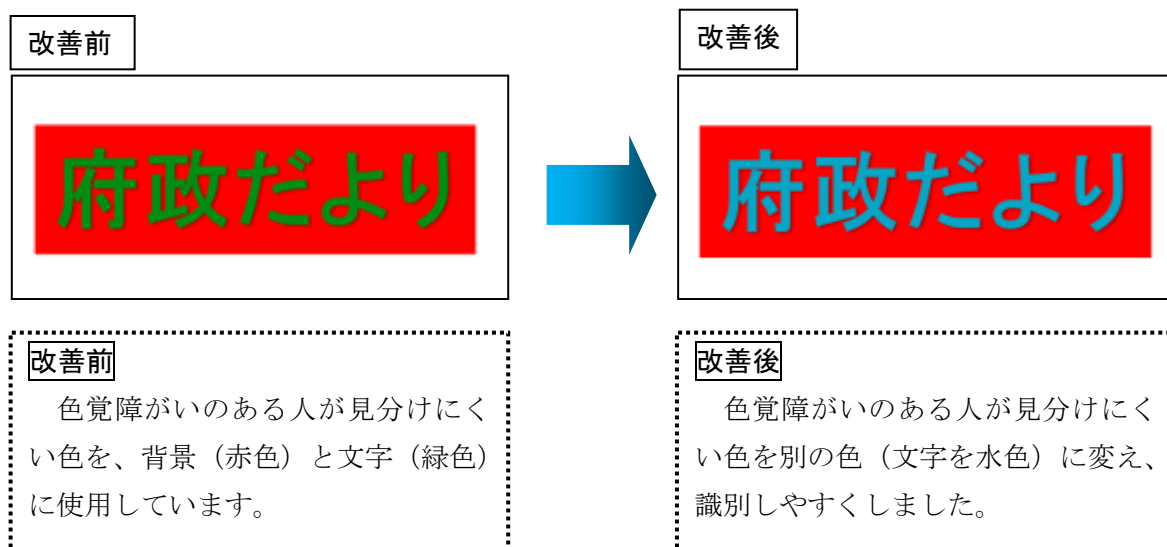
## 4 色の使い方等の配慮

色覚障がいのある人への配慮として、色の使い方はもちろん大事なことでありますが、識別を容易にするために、色や様々な手法を組み合わせる必要があります。

### (1) 色の使い方

#### ①色の組み合わせ

2ページ「3 色覚障がいのある人にはどのように色が見えるか」で例示している色の組み合わせに注意してください。

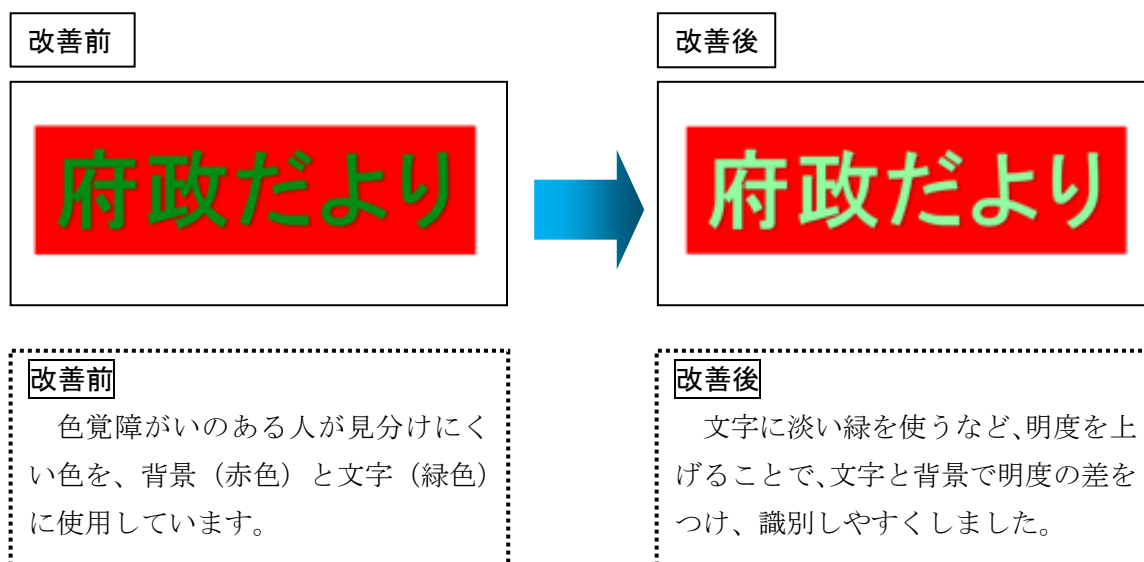


#### ②明度差

明度とは色の明るさのことを言います。

明度を上げていくと明るく、明度を下げていくと暗くなります。

特に、「赤と緑」、「深緑と茶色」、「青と紫」などの見分けが難しくなります。



## (2) 色の使い方以外の工夫

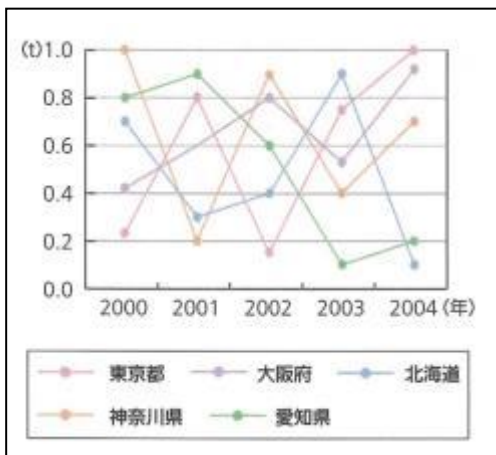
色だけに頼った情報提供を行うのではなく、色がなくても理解できるようデザインすることが重要です。具体的には、次のような工夫が求められます。

### ①色の分類だけでなく、色名や文字、記号情報などを併記

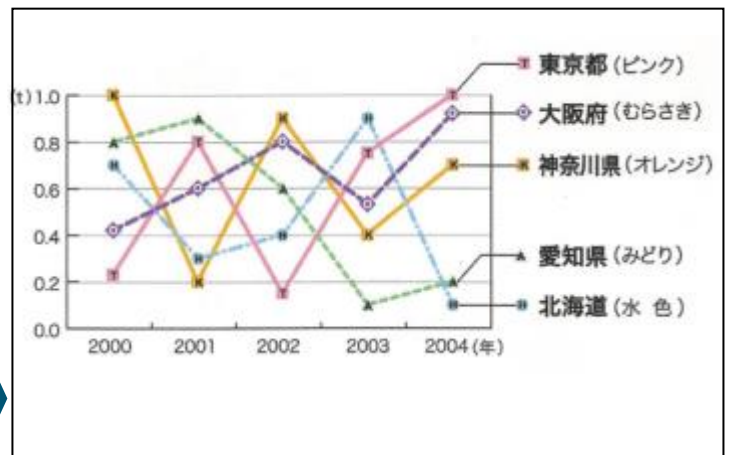
また線の太さや線種などを調整

あらゆる人にとって、わかりやすい情報とするための有効な手法です。

改善前



改善後



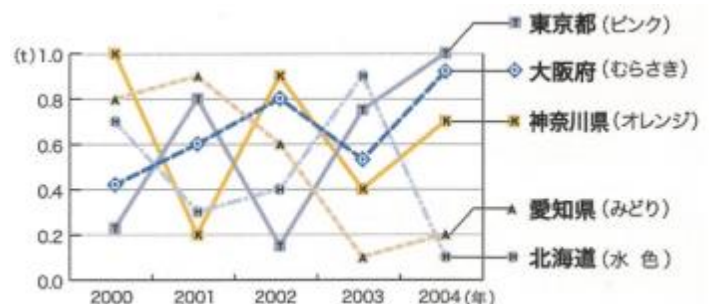
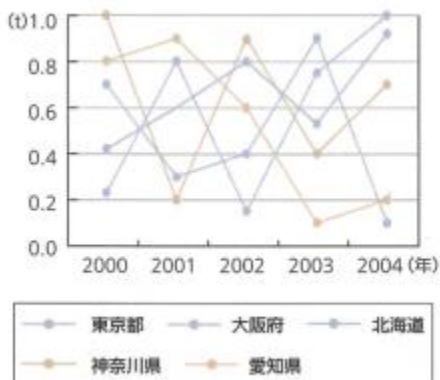
改善前

- ・線の種類が同じであり、見にくくなっています。
- ・凡例がグラフの欄外にあり、どこを示しているかが、わかりにくくなっています。

改善後

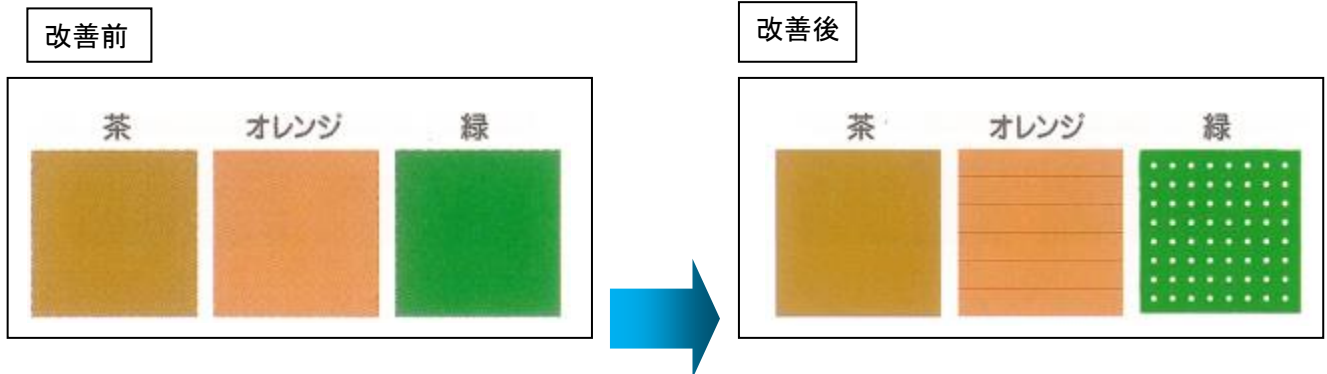
- ・グラフの線を太くして見やすくし、点線など線の種類を変えています。
- ・凡例はグラフから引き出す形とし、色名を併記しました。

### 【参考】色覚障がいのある人の見え方例





②色を塗った部分に「柄」を加える（ハッチング）  
路線図やグラフの作成などに有効な手法です。



**改善前**  
色だけで、違いを見分けるものとなっています。

**改善後**  
茶、オレンジ、緑に「無地」、「横線」、「点」という柄を追加しました。これにより、柄の違いで情報を識別できるようになりました。  
※ハッチングを使用するときは、色覚障がいのない人が見えにくくならないよう注意しましょう。

【参考】色覚障がいのある人の見え方例

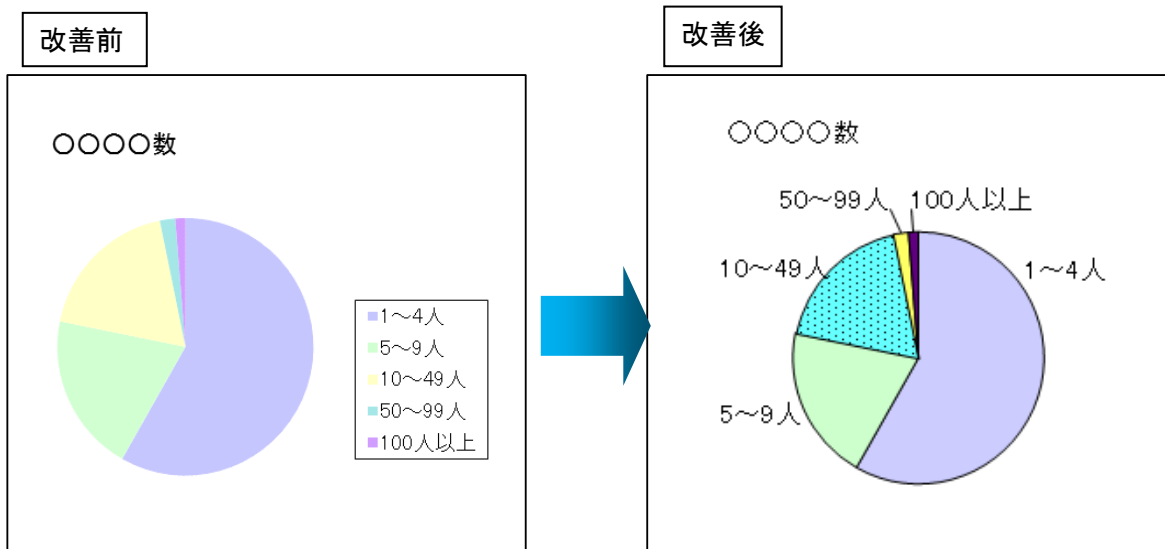


### (3) 色の使い方や、それ以外での工夫を踏まえた改善事例

#### ① グラフ

見分けにくい色を隣接して使う場合は、境界線や地模様などで工夫しましょう。

凡例はグラフ内にも記載しましょう。



**改善前**

- ・混同しやすい色（薄い黄緑と薄黄色）が隣接し、境界がわかりにくくなっています。
- ・凡例がグラフのどの部分に対応しているのかが、わかりにくくなっています。

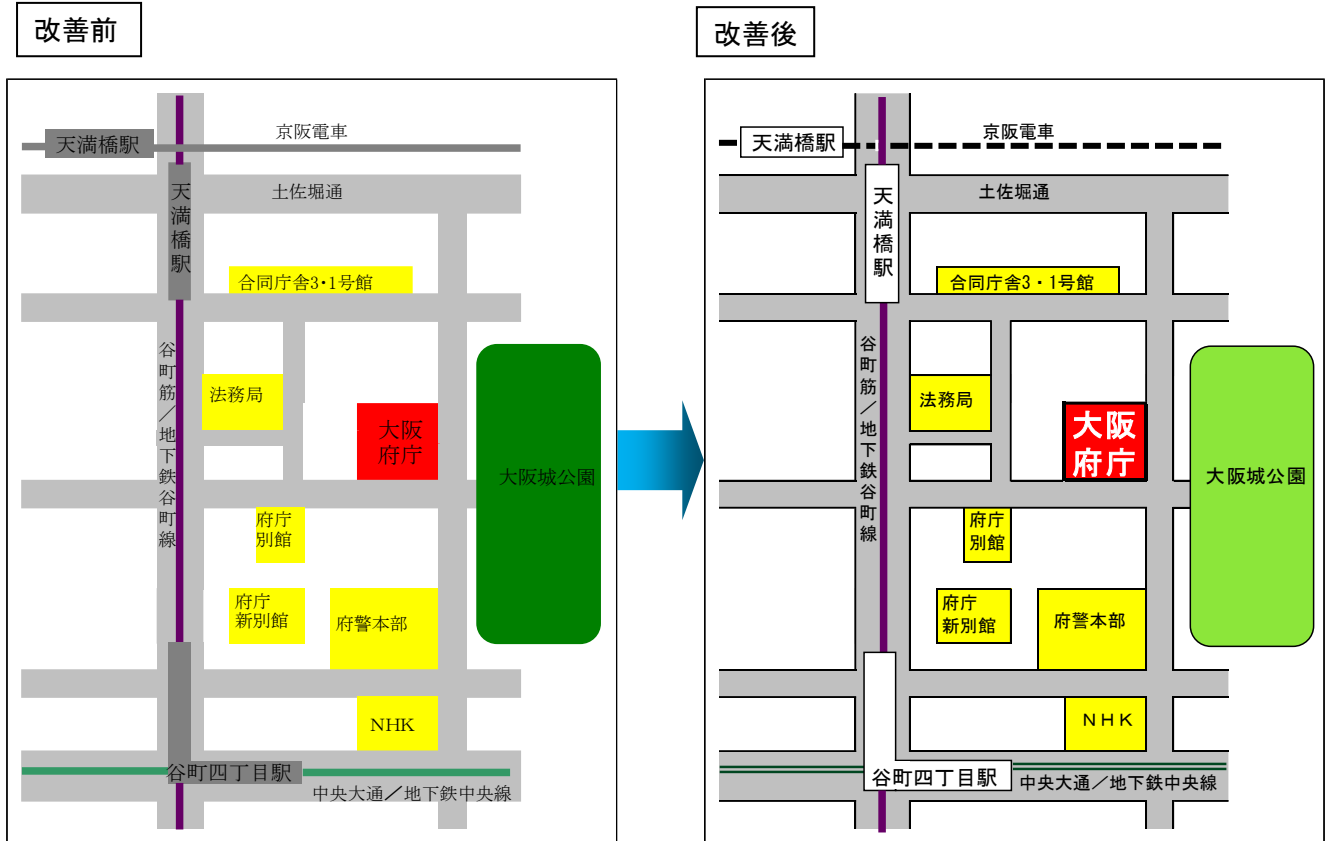
**改善後**

- ・境界線や地模様を追加し、グラフの違いが分かるようにしました。
- ・凡例をグラフ内に表示することで、対応している個所がわかりやすくなりました。

## ②地図

地図は、色だけの表示に頼らないようにしましょう。

見分けにくい色を隣接して使う場合は、境界線や模様などで工夫しましょう。



### 改善前

- ・道路や施設などを色だけで表示しており、境界がわかりにくくなっています。
- ・色覚障がいのある人が見分けにくい色（濃い緑色と黒色）を背景と文字に使用しています。
- ・鉄道路線の違いを色のみで区別しています。

### 改善後

- ・道路や施設など色の異なる個所に線を追加し、境界を明確にしました。
- ・背景色の濃い緑色を、薄い緑色に変更することにより、黒色の文字が見やすくなりました。
- ・鉄道路線の違いを色に加え、線の種類を変更することで、区別しやすくなりました。

### ③サインや案内図、申請書など

サインや案内図を作成する場合は次の点に注意してください。

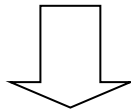
- ・より多くの人が見分けやすい色の組み合わせを選択する（2ページ「色覚障がいのある人の見え方」を参照）。
- ・色と色の境界には白または黒の細線で縁取りを行う。
- ・色の面積を大きくとる（線を色分けするときには大きくする）。
- ・色名を書く（色名を使った案内が予想される場合）。
- ・屋外のサインの場合には退色に注意し維持管理を行う。

#### (ア) サイン

配慮に欠けた例



配慮された例



#### 【参考】色覚障がいのある人の見え方例



配慮に欠けた例

背景（黒）と文字（赤）が色覚障がいのある人が見分けにくい色で表示しています。

配慮された例

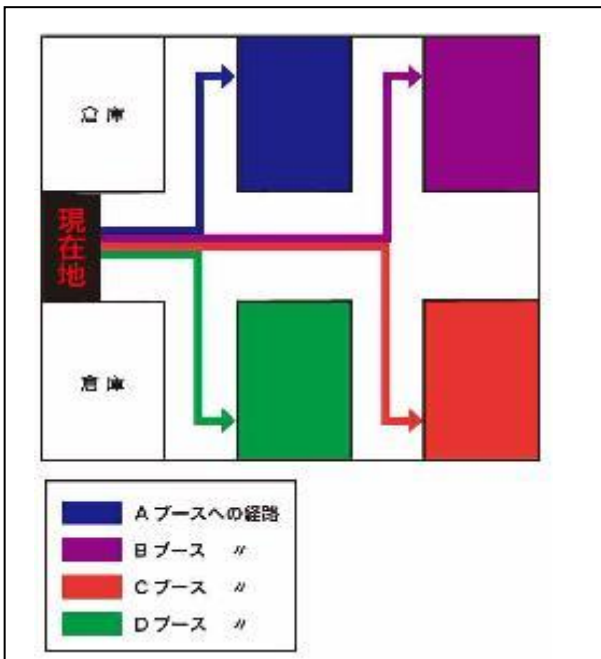
背景（青や黒）と文字やピクトグラム（絵記号・白）に明度差があり、視認しやすいものとなっています。（必要に応じて、日本工業規格（JIS）JIS Z 8210 標準案内用図記号を使用（詳しくは13ページを参照））

#### 【参考】サイン案の作成の手順

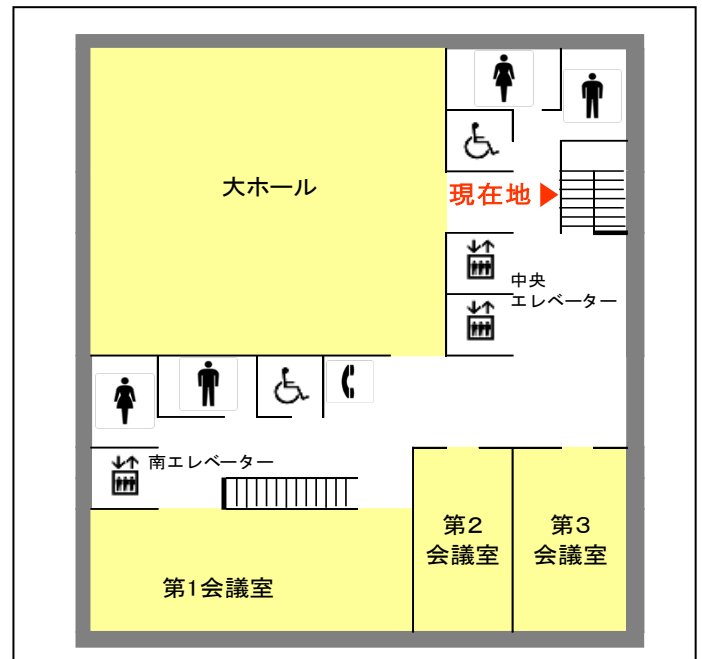
- ①全体構成と併せて、伝えたい情報の優先順位と配色の関係を考える。  
（変更が難しい色（シンボルカラーなどが決まっている場合はその色）を優先的に配置）
- ②背景など大きな面積を塗り分ける色を決め、配置する。
- ③建物や道路、現在地など小さな面積の色を決め、配置する。
- ④標識等ピクトグラム（絵記号）を選択する。
- ⑤サイン全体をチェックし、伝えたい情報が読み取れるかどうか確認する。

(イ) 案内図

配慮に欠けた例



配慮された例



配慮に欠けた例

案内の経路を色のみで区分し、表示しています。

配慮された例

「現在地」が目立つようにオレンジ色で表示し、また、ピクトグラム（絵記号）を使用し、視認しやすいものとなっています。

(ウ) 申請書への色の記載

改善前

〇〇〇 申込書（団体用）	
	記入欄
申込者	住所
〇〇〇 申込書（個人用）	
	記入欄
申込者	住所 氏名
連絡先	電話（            ）
	FAX（            ）
	Eメール（            ）
参加人数	約    名

改善後

〇〇〇 申込書（団体用）		ピンク
	記入欄	
申込者	住所	
〇〇〇 申込書（個人用）		水色
	記入欄	
申込者	住所 氏名	
連絡先	電話（            ）	
	FAX（            ）	
	Eメール（            ）	
参加人数	約    名	

改善前

色でしか違いが判別できない申請書になっています。

※「(団体用)」では、「ピンク色の用紙に・・・」と口頭で説明した場合は判別できません。

改善後

色でのコミュニケーションも図れるよう、色名（「ピンク」、「水色」）を明示しました。

## 5 シミュレーションツールの活用（パソコンソフトおよびバリエントール）

印刷物や施設の案内サイン、表示物について、パソコンの色覚シミュレーションソフトやバリエントールを活用し、色を使って情報伝達したい部分が、作成者が意図する内容として伝わっているかを確認することができます。

### (1) 色覚シミュレーションソフト

パソコンデータは色覚シミュレーションソフトにより確認することができます。

#### ※シミュレーションソフトの例

無料ソフト…「富士通カラードクター」ではディスプレイ上の表示内容を、各色覚特性に応じてシミュレート表示できます。

（その他にも無料ソフトがあります。）

有料ソフト…アドビシステムズ社のパソコンソフト CS4 以降のバージョンの

「Illustrator」や「Photoshop」でも色覚障がいのある人のプレビューが可能です。

### (2) バリエントール

色覚障がいのある人が感じている色の見分けにくさを、色覚障がいのない人が体験できるメガネ型特殊フィルタです。メガネをかけて見るだけで、色覚障がいのある人にとって見分けにくい配色を探し出すことができます。

バリエントールは、色覚障がいのある人の色の見え方簡易確認ツールですが、パソコンのモニターなど発光物体には対応していません。また、色覚障がいのある人の見え方を完全に再現するものではありません。あくまで参考として活用してください。



## 6 色使いのチェックリスト

印刷物、施設におけるサイン・案内図などを作成する場合、次の項目でチェックし、色覚障がいのある人に配慮されているかを確認してください。

### (1) 色の使い方

- 同色系の組み合わせや明るい色だけの組み合わせ、暗い色だけの組み合わせはできるだけ避け、明るい色と暗い色を対比させている。
- 文字と背景には色の明るさで差をつけているか、差のついた色で文字に縁取りをしている。
- 色の違いだけでなく、書体(細字と太字など)、囲み罫や下線、記号などの文字情報、網掛けなどを活用することにより、色に頼らなくても情報が得られるように工夫している。
- 色名だけで対象物を示さず、文字情報(位置や形の説明・記号など)でも理解できる工夫をしている。矢印などで直接対象物を示している。
- 色が区別できても、何色なのかがわからない人がいるので、色名による情報伝達が考えられる場合は、凡例などに色名を文字表記している。
- 小さい色文字は出来るだけ避け、利用する時はできるだけ濃い色を使っている。

### (2) 施設におけるサイン・案内図の配慮事項

- 案内図の表示は、大きく分かりやすい平易な文字、図等を使い、これらの色は地色と対比効果があり、明暗のコントラストのはっきりした色を使用する。
- 案内図では「現在地」が目立つよう、背景の色を工夫したり白で囲ったりする。
- ピクトグラム(絵記号)を使う場合には文字表示も併せて行う。
- 電光掲示板の赤い文字が見えにくい人がいるので、暗く見える赤は使用しない。

### (3) 最終確認

- 白黒コピーしても内容が理解できる。
- バリアントール(メガネ型特殊フィルタ)で見分けにくい色と配色を点検する。
- パソコンデータの場合、色覚シミュレーションソフトで見分けにくい色と配色を点検する。

#### <色覚障がいのある人への配慮や注意点>

- ・色覚障がいのある人に対する考え方として、「2色覚」の人に配慮することで、「異常3色覚」の人にも対応できます。
- ・色覚障がいのある人に配慮したことによって、色覚障がいのない人が見えにくくならないよう注意しましょう。

## <参考資料>

### ○財団法人日本眼科学会による眼科用語（呼称）

現在の呼称		従来の呼称
1色覚		全色盲
2色覚	1型2色覚	赤緑色盲
	2型2色覚	
	3型2色覚	青黄色盲
異常3色覚	1型3色覚	赤緑色弱
	2型3色覚	
	3型3色覚	青黄色弱
正常色覚		

※このガイドラインでは、「1色覚（全色盲）」、「2色覚（色盲）」、「異常3色覚（色弱）」を総称して、「色覚障がい」と表記しています。

### ○日本工業規格（JIS）JIS Z 8210・・・「標準案内用図記号」

文字や言葉に代わって表示するものとして、「案内用図記号（JIS Z 8210）」が定められています。



#### 標準案内用図記号の一例

上段左から、「エレベーター」、「お手洗」

下段左から「障がいのある人が使える設備」、「駐車場」

※詳しくは、「交通エコロジー・モビリティ財団」ホームページの「標準案内用図記号」をご覧ください。  
[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_jis110.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_jis110.html)



- 【 監修 】 特定非営利法人 メディア・ユニバーサル・デザイン協会  
【 協力 】 大阪府印刷工業組合  
【参考資料】 全日本印刷工業組合連合会発行  
「メディア・ユニバーサルデザインガイドライン」



府民文化部府政情報室広報広聴課 TEL 06(6944)6063  
福祉部障がい福祉室障がい福祉企画課 TEL 06(6944)9175  
住宅まちづくり部建築指導室建築企画課 TEL 06(6210)9717  
ホームページ <http://www.pref.osaka.lg.jp/>

平成 23 年 9 月 30 日作成

## わかりやすい情報提供のガイドライン

知的障害により文字を読んだり、読んだ内容を理解することに難しさをもつ人たちが、一般の人たちと同じように、さまざまな情報を得て、自分の生活を豊かに生きることを支援するためのガイドラインです。視覚障害の人たちには、見えやすさと聴覚的情報を、聴覚障害の人たちには、聞こえやすさと視覚的情報の提供が効果的であることは社会的に理解されていますが、知的障害の人たちへの情報提供の方法は、無理解、無策な状態にあります。わかりやすく伝える方法の難しさと、その方法を積極的に要求できる人が少ないという障害特性等が、情報提供を遅らせている理由と考えられます。例えば、漢字にルビを振るという書式を改めるだけでは、彼らに情報は届きません。情報の内容自体を薄めることなく、わかりやすい文章と、理解を補助するためのレイアウトが必要です。このガイドラインは、その方法を提供するものです。書き言葉だけではなく、話し言葉による情報提供の参考にもなります。また、日本語に不慣れな外国人や高齢者、子ども等への情報提供にも応用できます。このガイドラインが、社会的に広く利用され、情報提供において合理的な配慮がなされることを望みます。

なお、ガイドラインの▼は例を示します。例は、知的障害や自閉症等の人たちが参加して制作した、彼らの図書館利用を進めるための「ようこそ図書館へ」等から引用、出典しています。矢印(↓)は、一般的な文章からわかりやすい表記にリライト(書き換え)したことを示します。

### 1. テキスト(文章)について

#### 【具体的に書く】

- 難しいことばは使わない。常とう語(ある場面にいつもきまって使われることば)を除いて、漢字が4つ以上連なることばや抽象的な概念のことばは避ける。
- 具体的な情報を入れる。
- 新しい情報を伝えるときには、背景や前提について説明する。

○必要のない情報や表現はできるだけ削除する。  
○一般的にはあたりまえのことと思われても、当事者にとって重要で必要だと考えられる情報は入れる。

▼難しいことばは使わない。具体的な情報を入れる。

資料の貸出延長はできません。ご事情のあるときは担当までご連絡ください。

↓

借りた本や ビデオ、DVD、カセット、CDは、返却日までに返しましょう。

返すのが 遅れるときは、図書館に れんらくしてください。

連絡がなく長期に返却が遅れた場合は、一定期間貸出が停止になります。

↓

△ヶ月間 返さないと、△ヶ月間 借りることが できません。

AV（オーディオ・ビジュアル）コーナーには、障害者専用のAV視聴ブースがあります。

↓

障害のある人だけが使える ビデオやオーディオの へやがあります。

▼必要のない情報や表現はできるだけ削除する。

図書館の本をインターネットで予約する方法についての記述部分。

図書館のホームページの障害者サービスページを使う方法は複雑なため、必要な人はカウンターに問い合わせてもらうことを想定して削除する。

「図書館カードと、パスワードと、暗号カードが あります。

パスワードと 暗号カードが ほしい人は、図書館の人に 言いましょう。  
~~図書館のホームページの障害者サービスページを使うと、1回で、カード番号やパスワードの入力ができます。~~

予約をした 本などが そろったときに、メールで れんらくしてもらえます。

れんらくしてほしい人は、図書館にメールアドレスを 伝えてください。」

▼一般的にはあたりまえのことと思われても、当事者にとって重要で必要だと考えられる情報は入れる。

図書館は 誰でも 利用できます。お金は いりません。  
借りたい本が 見つけれないとき、何を 借りたらいいのか  
わからないとき、借りる方法が わからないときは、図書館の人に  
たずねましょう。

【複雑な表現を避ける】

- 比喩や暗喩、擬人法は使わない。
- 二重否定は使わない。
- それぞれの文章に重複した「のりしろ」を付ける（指示語を多用せず、あえて二度書く）。
- 名称等の表記は統一する。

▼比喩や暗喩、擬人法は使わない。

比喩や暗喩…白黒つける。黄色い歓声。空気が読めない。雪のような白い肌。鬼のよ  
うな先生。猫をかぶる  
擬人法…風がささやく。山が動く。目が笑う。腹をわって話す。肝をつぶす。

▼二重否定は使わない。

本の返却が遅れた場合、図書館に連絡をしないということはないようにして  
ください。

↓

本の返却が 遅れた場合、図書館に 連絡してください。

▼それぞれの文章に重複した「のりしろ」を付ける（指示語を多用せず、あえて二度書く）。

図書カードを 作りましょう。図書カードを 作ると、  
いつでも 借りることが できます。  
返却口には 図書館の人が います。借りた本は 返却口に 返しましょう。

【文章の構成をはっきりさせる】

- 手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

- 大事な情報は、はじめにはっきりと書く。
- 一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は、三つの文章に分ける。
- 話の展開は、時系列に沿う。
- 接続詞はできるだけ使わない。
- 主語は省かない。

▼手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

借りるときには、自分の名前や住所がわかるものと、障害者手帳を図書館の人に見せましょう。



借りるときには、

- ①「図書カード」を作ります。自分の名前や住所がわかるもの、または、障害者手帳を図書館の人に 見せましょう。  
係の人が 図書カードを 作ってくれます。
- ② 図書カードと 借りたい本を 図書館の人に 見せます。
- ③ 図書館の人から 借りた本を 受け取ります。

▼大事な情報は、はじめにはっきりと書く。

#### 本を返す方法について

借りた本などは、返却コーナーに 返してください。図書館が  
しまっている ときには、返却ポストに 入れてください。  
返却日までに 返しましょう。

▼一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は、二つの文章に分ける。

××市に住んでいる人、××市にある学校や仕事をする場所に通う人は、図書館にある本やビデオ、DVD・CD・カセット・マルチメディアデージーを読んだり見たり、借りることができます。



図書館には、本 ビデオ DVD CD カセット  
マルチメディアデージー（パソコンで読める本）があります。  
××市に 住んでいる人、××市にある 学校や仕事に 通う人は、  
借りることができます。

▼接続詞はできるだけ使わない。

図書館の中で おしゃべりを する人が いますが、他の人に 迷惑なので、  
静かに しましょう。

↓

図書館の中で おしゃべりを する人が います。  
おしゃべりは、他の人に 迷惑です。  
静かに しましょう。

▼主語は省かない。

図書館に久しぶりに行った。とても親切に対応してくれた。

↓

私は、図書館に 久しぶりに 行った。  
図書館の人が、とても 親切に対応してくれた。

返却日を2週間延ばすことができます。

↓

本を借りた人は、返却日を 2週間 延ばすことが できます。

【表記】

- 横書きを基本とする
- 一文は30字以内を目安にする。
- 常とう語は、そのまま用いる。
- 常とう語を除く単語には、小学校2～3年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。
- アルファベット・カタカナにはルビをふる。
- なじみのない外来語はさける。
- 漢数字は用いない。また時刻は24時間表記ではなく、午前、午後で表記する。
- はっきりとした見やすい字体（ゴシック体）を使う。

▼常とう語（ある場面にいつもきまって使われることば）は、そのまま用いる。

借りた本やビデオ、DVD、カセット、CDは、返却日までに返しましょう。

駐車場は、身体障害者手帳を見せると お金は いりません。

※その他に、障害者差別禁止法、××市障害福祉課、福祉サービス等利用計画など

▼なじみのない外来語はさける。

コンプライアンス、ダイバーシティ、アセスメント

## 2. レイアウトについて

- 文字は、12ポイント以上のサイズを使う（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。ただし、サイズにこだわるあまり見やすさを失わせない。
- テキストを補助するために、内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。
- テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。
- 本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。
- 意味のある単位でわかちがきにする。
- 行間をあける。・一つの文がまとまって見られるように改行する。
- 必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。
- もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

▼文字は、12ポイント以上のサイズを使う（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。

- × としょかん めーるあどれす つた  
図書館にメールアドレスを伝えてください。
- × 図書館（としょかん）に メールアドレス（めーるあどれす）を  
伝（つた）えてください。
- としょかん めーるあどれす つた  
図書館にメールアドレスを伝えてください。

▼テキストを補助するために、内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。

（絵記号には、JIS 参考例のコミュニケーション支援用絵記号、日本版 PIC シンボル、日本版 PCS などがある）

図書館利用案内「ようこそ図書館へ」に使用した絵記号と意味の例（JIS 参考例のコミュニケーション支援用絵記号※<sup>1</sup>等を使用）



借りる



返す



コンピューターで予約する



設備



本を読むのに、  
おてつだいがいる人



わからないことや  
こまったことがあったときは

としょかん  
**図書館での きまり**

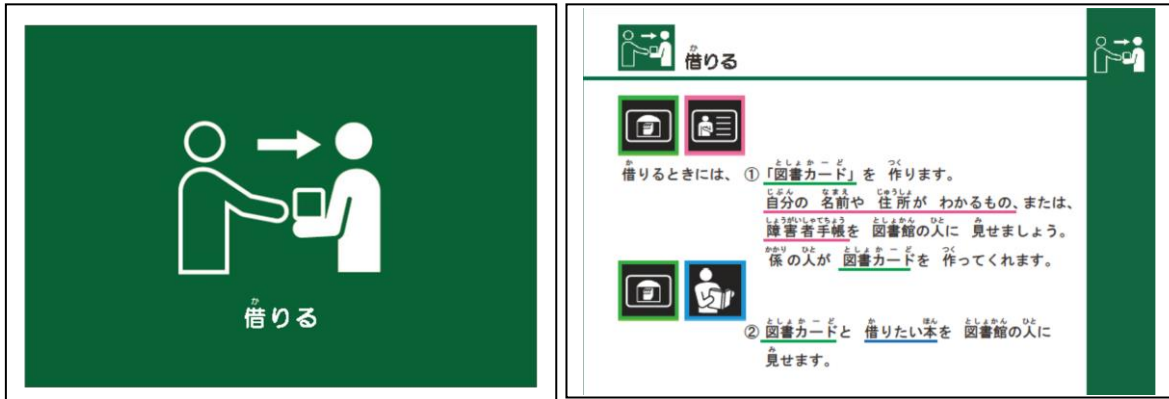
---

- としょかん ほん  
図書館の本、ざっしは やぶっては いけません。  
ビデオ、DVD、CD、カセットは おとしては いけません。
- としょかん なか たべたり の  
図書館の中で 食べたり 飲んだりしては いけません。
- としょかん なか  
図書館の中では しずかにしましょう。

「ようこそ図書館へ」図書館のきまりを絵記号で示す



▼本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。



「ようこそ図書館へ」両開き（左ページに絵記号で項目、右ページに内容）



大阪精神薄弱者愛護協会\*注「すこやかハンドブック」



▼意味のある単位でわかちがきにする。

予約をした本などがそろったときに、メールでれんらくしてもらえます。



予約をした 本などが そろったときに、  
メールで れんらくして もらえます。

れんらくしてほしい人は、図書館にメールアドレスを伝えてください。



れんらくして ほしい人は、図書館に メールアドレスを  
伝えてください。

▼行間をあける。

(行間が詰まり、ルビがつぶれた例)

サッカー日本代表は、2対0でヨルダンに勝ちました。  
本田選手と香川選手がゴールを決めました。  
次は、3日後の1月23日にUAEと戦います。

▼一つの文がまとまって見られるように改行する。

× 予約をした 本などが そろったときに、メー  
ルで れんらくしてもらえます。

○ 予約をした 本などが そろったときに、  
メールで れんらくしてもらえます。

▼必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。

図書館で、本・ビデオ・DVD・CD・カセット・マルチメディアデージー  
※を借りる・読む・見るための案内。

※マルチメディアデージーとは、パソコンや iPadなどで、本を 読む声を  
聞きながら、文字と 絵や 写真を、いっしょに 見ることができる図書です。  
読まれている文字に するしがつくので、どこを 読んでいるのかが  
わかります。

▼もっとも伝えたいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

**図書館の利用のしかたを説明します。**

**図書館の利用のしかたを説明します。**

### 3. 伝達手段

○紙ベースの著作物は音声でも聞けるように、パソコンや電子図書やマルチメディアデージー※2等で利用できるようデジタルデータに変換して、聴覚的な情報を併用することが望ましい。

○紙ベースの著作物は、口頭で補足説明することが望ましい。

### 4. 注意事項

○読む能力、聞く能力には個人差があるので、個人の障害特性に配慮する。

○対象者の年齢を尊重し、年齢に相応しいことばを使う（子ども向けの表現は避ける）。

#### **【引用文献】**

『ようこそ図書館へ』（近畿視覚障害者情報サービス研究協議会 LL ブック特別研究グループ、2011年）

『知的障害者の図書館利用を進めるためのLL（やさしく読める）図書館利用案内』（藤澤和子、河西聖子、2012年、図書館界 Vol64、No. 4、pp. 268-276）

#### **【参考文献】**

- 『わかりやすさの本質』生活人新書（野沢和弘、2006年、日本放送出版協会）
- 『LL ブックを届ける—やさしく読める本を知的障害・自閉症のある読者へ』（藤澤和子、服部敦司、2009年、読書工房）
- 『知的障害者への「わかりやすい」情報提供に関する検討—「ステージ」の実践と調査を中心に—』（打浪（古賀）文子、2014年、社会言語科学 Vol17、No. 1、pp. 85-97）

【参考 URL】

- ※1) JIS 参考例のコミュニケーション支援用絵記  
[http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis\\_t0103.php](http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php)
- ※2) マルチメディア DAISY  
<http://www.dinf.ne.jp/doc/daisy/about/index.html>

\* 注 現在の名称は、一般社団法人大阪知的障害者福祉協会

出典：全国手をつなぐ育成会連合会

# 知的障害者にわかりやすい テレビ番組づくりのガイドライン

昨年の「わかりやすい情報提供のガイドライン」に続き、テレビ番組についてのガイドラインを試作しました。テレビ番組はもちろん、映像・動画制作全般に関わるすべての人や組織に使ってもらえるよう、このガイドラインを育てていきたいと考えています。

テレビ放送は、現在の社会において欠かすことのできない情報獲得や娯楽の手段ですが、知的障害者は十分にサービスを楽しむことができません。平成25年12月に日本でも批准された障害者権利条約では、障害者が自立生活を送り、平等に社会のあらゆる面にアクセスすることを可能にするため、放送を含む情報アクセシビリティを進めることが規定されています。しかし、具体的な国際基準がないため、知的障害者にわかるように情報提供をすることは、送り手に任されています。

この状況の改善を目指し、テレビ放送における知的障害者の情報アクセシビリティを向上させることを目的として、大阪手をつなぐ育成会では関係機関と協力して「知的障害者にわかりやすいテレビ番組づくりのガイドライン」を作成しました。このガイドラインでは、知的障害者の認知特性を踏まえ、彼ら彼女らにわかりやすいテレビ番組を提供するための具体的な配慮事項として、①話者の話し方、②画面の視覚的配慮、③音声解説や字幕の利用方法の3項目にまとめました。それぞれについて、具体的な手立てを挙げています。

知的障害者がテレビ番組を楽しみ、必要な情報を得るために、送り手がどのようなことに配慮すべきか、広く知ってもらえるよう提案します。テレビ番組以外の映像・動画制作にも応用できる内容になっています。





ニュース番組のアナウンサーや解説者、バラエティの司会、ドラマのセリフ、音声解説等の話し方のポイントです。

①ゆっくり話す。 ◆ 障害者が返事するときに時間がかかることがあるので、ゆっくり待つ。

②障害者に対して年齢に相応しいことばを使う。  
例) × こっちに来て。 ○ こちらにお越しください。  
× △△を持ってる? ○ △△をお持ちですか?

③具体的に話す。  
◆ 難しいことばは、意味の説明を加えたり、簡単な言い方に変える。  
◆ 具体的な情報を入れる。  
◆ 新しい情報には、背景や前提についての説明を加える。  
◆ 日常生活で見慣れないものは、よく使う身近なものに置き換える。  
◆ 必要度合いの低い情報や表現はできるだけ削除する。

④複雑な表現は避ける。  
◆ 比喩や暗喩は使わない。  
◆ 二重否定は使わない。  
◆ 指示語を多用せず、あえて二度言う。  
◆ なじみのない外来語は使わない。  
◆ 必要な常とう語（ある場面にいつもきまって使われることば）は、そのまま用いる。  
◆ 同じものや事柄については、同じ言い方（名称）で統一する。  
◆ 時刻は、24時間表現ではなく、午前、午後で話す。

⑤シンプルな構文で話す。  
◆ 大事な情報は、はじめにはっきりと話す。  
◆ 文章は短く、1文では1つの内容を話す。内容が2つある場合は、文章を分ける。  
◆ 話は、時系列に沿って展開させる。  
◆ 主語は省かない。  
◆ 接続詞はできるだけ使わない。



見やすく、わかりやすい  
画面にするために  
配慮するポイントです。

①音声は、字幕で画面に表示する。(内容の詳細は4ページを参照)

②文字表示での配慮をする。

- ◆ 文は、意味のある単位でわかちがきにする。
- ◆ 意味のまとまりを意識して改行する。
- ◆ 横書きを基本とする。
- ◆ 常とう語を除く単語には、1～3年生までの漢字を使用する。
- ◆ 漢字、カタカナ、アルファベットにはルビを振る。
- ◆ ルビは、文字の上部に半分程度のポイントで表記する。
- ◆ はっきりとした見やすいゴシック体の文字を使う。
- ◆ 漢数字は用いない。時刻は、24時間表記ではなく、午前、午後の表記を使う。

③話しことばの理解を助けるための視覚イメージ情報を併用する。

- ◆ ニュース番組の解説等は、内容に合わせて動画、図や絵、写真、模型などを併用する。

障害者差別の電話相談が始まりました。



④色覚異常に配慮する。



(色弱者の色の判別しにくさを表した例)



※色弱者の色の見え方はさまざまで、図は見え方を再現したものではありません。

⑤てんかん発作を誘発するちらつきがある時は、注意を促すための表示をする。





一般の放送ではわかりにくいところに音声解説と字幕を加えて情報を補い、理解を促す方法のポイントです。

知的障害者は、場面が変わったことや、時間的な流れが継続せずに跳んだ場合に、変化を理解することが難しい。ドラマやドキュメンタリー等で登場人物がしている行為の意味や気持ちを表情や文脈から理解することも苦手である。また、CM画面の変わり目がわからない人やドラマやノンフィクションの番組が、現実のことと思ひ混乱する人がいる。そのため、番組の中やCM画面の前後で、次のような音声解説や字幕を加えることが望ましい。

①場面の変わり目では、変わったことがわかる説明をする。 例) 大阪から東京に場所が変わる時には「東京に場所が変わる」と加える。

②時間の変り目では、時間の場面が変わったことがわかる説明をする。 例) 昨日の場面が変わる時には、「昨日のことです」と加える。

③難しいことばは、意味を説明する。 例) 「個人情報の流出」を「名前、生年月日、住所、年齢、罹った病気、納めている税金や年金等の情報が他の人に見られてしまう」と説明する。

④人物の表情の変化や気持ちを説明する。 例) 幼い次郎がお母さんと別れる時に泣きそうになる場面で、「次郎はお母さんと別れるのが悲しかった」と説明する。

⑤人物の行為の意味の説明をする。 例) 太郎がコンピューターで文字を入力している場面で、「太郎は、花子にメールを書いている」と説明する。

⑥ CM画面が変わるときは、「コマーシャルです」等と、CMに場面が変わったことがわかる説明をする。

⑦ 「この番組は、ほんとうにあった話ではありません」「このお話は、作り話です」等と、ドラマやノンフィクションが現実のことではないとわかる説明をする。

## 歴史的建造物等におけるバリアフリー整備について

山本早織<sup>1</sup>・有田義隆<sup>2</sup>・小西弘朗<sup>3</sup>

Saori Yamamoto<sup>1</sup>・Yoshitaka Arita<sup>2</sup>・Hiroaki Konishi<sup>3</sup>

我が国は、超高齢社会が到来し、2020年にはオリンピック・パラリンピックの開催が予定されている中、だれもが観光を楽しめるような観光バリアフリーを推進していくことが求められているが、重要な観光資源である歴史的建造物は、文化財保護法により現状変更規制がかかるなどバリアフリー化は容易ではない。本稿は、事例調査を踏まえ、歴史的建造物のバリアフリー化の推進に向けた取り組み手法について考察を加えるものである。

キーワード：観光、バリアフリー、文化財、ユニバーサルツーリズム、歴史的建造物

Keywords：tourism, barrierfree, cultural assets, universal tourism, historic monuments

### 1. はじめに

我が国は超高齢社会に突入し、また「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の制定により、より一層のバリアフリー化が求められている。また、2020年には東京オリンピックとパラリンピック開催を控えており、海外からも障がい者も含め多くの旅行者の訪問が想定される。このような状況に対し、我が国は、高齢者や障がい者を含め、だれもが旅行を楽しめるような観光バリアフリーを推進していくことが求められている。

しかし、寺院や神社といった歴史的建造物は我が国の重要な観光資源でもあるが、その多くは文化財保護法あるいは地方自治体の定める文化財保護条例（以下、文化財保護法等）により現状変更に対し規制が課せられているために、バリアフ

リー化が容易ではない。

そのため、本研究では、バリアフリー基本構想の策定とあわせて行った観光のバリアフリーに関する事例調査の結果を踏まえ、文化財保護法等による文化財であることに留意した歴史的建造物のバリアとその対応を整理し、歴史的建造物におけるバリアフリー化推進に向けた取り組み手法について考察することを目的とする。

### 2. バリアフリー上の課題の分類

歴史的建造物及びその敷地については、文化財保護法等による文化財の分類の違いから、バリアフリー化に取組む際の配慮点は異なる。そのため、ここでは上記の点に留意しながら、バリアを下記の4つに分類・整理する。

<sup>1</sup> パシフィックコンサルタンツ株式会社 大阪都市・環境事業部・〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル TEL:06-4799-7320・FAX:06-4799-7385

<sup>2</sup> パシフィックコンサルタンツ株式会社 大阪都市・環境事業部・〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル TEL:06-4799-7320・FAX:06-4799-7385

<sup>3</sup> パシフィックコンサルタンツ株式会社 大阪都市・環境事業部・〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル TEL:06-4799-7320・FAX:06-4799-7385

- 1) 屋外空間のバリア  
歴史的建造物が立地する敷地内屋外空間は、砂利敷、段差がある等車いす等による通行に適さないことも多いが、文化財保護法等により史跡・名勝に位置づけられていることが多く、現状変更規制がかかるとともに景観にも配慮する必要がある。
- 2) 屋外空間から歴史的建造物へのアプローチ上のバリア  
多くの場合、屋外空間と歴史的建造物の間に段差があるが、歴史的建造物そのものは、文化財保護法等により改変することは難しく、また、屋外空間が史跡名勝に位置づけられている場合には景観的な側面にも配慮する必要がある。
- 3) 歴史的建造物内部のバリア  
歴史的建造物の内部は、伝統的な工法を用いていることから、敷居等があり、車いすの通行に適さないことが多いが、文化財保護法等により改変することは難しい。
- 4) その他、情報・体験に関するバリア  
視覚、聴覚、その他の障害等により、歴史的建造物の魅力を知ったり、体験することにハードルがある方に対しても、歴史的建造物の価値を伝えられるような方策を用意することが重要である。

### 3. バリアフリーの取り組み実態と課題

先に示した分類ごとに、歴史的建造物の施設管理者が創意工夫のもと取り組んだ事例について、その取り組み実態を整理する。

#### 3-1 屋外空間のバリアへの取り組み実態

歴史的建造物の敷地上のバリアへの取り組みとして、3つの事例を取り上げる。

1つ目は、国の史跡として指定されている寺院の参道を車いす等でも通行しやすく、景観的にもなじみが良い石敷きに変更した事例である。かつては玉砂利であった参道を、全面石敷きに整備し、

車いすでも通行できるようにした。しかし、近年のアルミ製の軽量小型の車いすやベビーカーの普及に伴い、石敷きの目地に車輪が挟まり通行しにくいといった問題が起こるようになったため、中央部をさらに目地が狭く、表面が平坦な石敷きに改良している(図1)。



図1 石敷きに改良した参道

2つ目の事例は神社において、施設管理者とボランティアが連携することで、文化財そのものには手を入れることなくバリアフリー化に取り組んでいるものである。この神社は文化財として、そして宗教施設として参道の改変が難しいことから、玉砂利の上でも動きやすいタイヤの太い車いすの貸し出しを行うことで対応するとともに、NPO団体が派遣するボランティアが移動の介助や運び上げを行うことにより、ソフト対応のみでバリアフリー化に取り組んでいる。

3つ目の事例は、城郭の修理時に行われたバリアフリー対応である。この城郭は世界文化遺産であり、天守や櫓等の建築物は国宝や重要文化財に、中堀の内側は特別史跡に位置づけられており、城郭は、敵からの攻撃を妨げる防御施設であるという性格から、平時は仮設のバリアフリー施設でさえ、設置することが認められない状況であった。しかし、城郭の修理時には、エレベーターつきの文化財保存修理施設を開設し、あわせて、登閣ルート上にスロープの設置、電動アシスト付きの車いすの貸し出し等、城郭の修理という機会を捉えて、車いす利用者等も文化財保存修理現場として訪れられるよう手を尽くされたものである。

#### 3-2 屋外空間から歴史的建造物へのアプローチ上のバリアへの取り組み実態

敷地から歴史的建造物に入る際、多くの施設に

ある段差等のバリアへの取組みとして、3つの事例を取り上げる。

1つ目は高い基壇を持つ寺院に設置されたスロープである。この建造物は戦後に再建したものであり文化財には指定されていないが、いずれは文化財に指定される可能性があるという考えのもと、スロープの取り付け部分にはクランプと建築物の間にゴム板を挟むことで建築物を傷つけないよう工夫されている。お堂の正面でなく側面に設置することで景観にも配慮されている(図2)。



図2 基壇への仮設スロープの設置

2つ目の事例は重要文化財の寺院建造物に仮設の手すりを設置したものである。この施設では、手すりを設置するに当たって、建造物の上に石材を置き、そこに手すりを設置することで、文化財である建造物を傷つけないよう工夫している(図3)。石材



図3 仮設の手すり

という自然素材を使用することで景観にも配慮していると考えられる。



図4 回廊の裏側に設置されたエレベーター

3つ目の事例は、重要文化財である二つのお堂をつなぐ回廊裏側にエレベーターを設置することで、境内からの景観にも配慮した事例である。(図4)。

### 3-3 歴史的建造物内部のバリアへの取組み実態

次に歴史的建造物内部のバリアへの対応として、2つの事例を取り上げる。

1つ目は、重要文化財である寺院の礼堂の内部にある敷居部分等の段差に対応した事例である。この施設は、堂内が狭く、敷居等の段差の感覚が狭いため、段差部分にスロープを設置すると、スロープ部分が床面の多くを占有することになることから、仮設の床面を設置することで対応している(図5)。

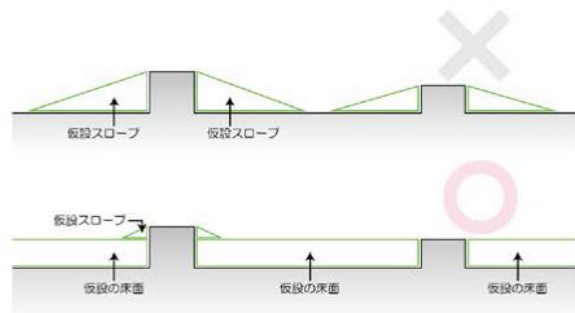


図5 仮設の床面、スロープのイメージ

2つ目の事例は、1つ目の事例と同様に、堂内が狭くスロープの設置が難しい寺院で、車いす等によるアクセス経路を別途確保した事例である。この寺院は、史跡・特別名勝に指定されている庭園が見所であるが、庭園を見るためには、寺院の建築物の内部を通る必要がある。しかし、先に述べたとおり、堂内へのスロープの設置等が難しいため、裏ルートとなる坪庭を



図6 坪庭に設置された車いす用ルート

を設けることで対応している。さらに、このルート設置に当たっては、樹木を傷つけないよう木材の上にグレーチングを設置する工夫をしている(図6)。

### 3-4 その他、情報・体験に関するバリアへの取組み実態

さらに、視覚、聴覚等の障害がある方でも歴史

的建造物を体感できるような取組みの事例を2つ取上げる。

1つ目は、観光ボランティアガイドが神社本殿の模型を制作した事例である。これは、文化財の価値となっている珍しい構造形式を視覚障がいのある方も触れることで理解できるよう制作されたものであるが、健常者にとっても普段は見ることのできない場所を知ることが出来るものとなっている(図7)。



図7 神社本殿の模型

2つ目は、ある歴史的建造物において、導入されたスマートフォンやタブレット端末で利用できるアプリケーションである。これは、手持ちの機器にアプリケーションをダウンロードすると、ARやCGを活用した施設の解説を見ることができるものであり、聴覚障がいのある方も手話通訳がなくとも歴史的建造物

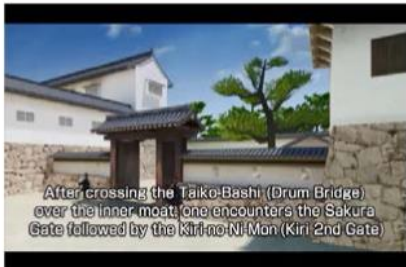


図8 アプリケーションの画面

への理解を深めることができる。また、日本語に加え英語表記にも対応しているため、外国人観光客も楽しめるようになっている。(図8)

#### 4. おわりに

歴史的建造物における観光バリアフリーの推進においては、文化財保護法等による規制や宗教施設として現状変更が難しい部分があるなどの課題がある。しかしながら、既に様々な施設にお

いて、仮設的なスロープ等の設置や人による介助、車いすの貸出等の周遊のための補助ツールも使いながら、施設に手を加えずともバリアフリー化を行う等、創意工夫のもとにバリアフリー化に取り組んでいる状況が見られた。

また、模型やアプリケーションといったツールは、障がいのある方のみならず、健常者にとっても歴史的建造物の魅力を知ることができるツールとなる可能性があり、このような取組みが多く

の観光地に広がることが望まれる、一方、バリアフリーの取組み実態からはいくつかの課題が見られた。1つ目は、景観への配慮により、せっかく設置した設備であっても気づかれにくくなっているものが見られたことである。2つ目は、通常と異なるルートを設定することにより、本来の参拝ルートや視点からの拝観ができない等、ユニバーサルツーリズムから見た問題である。3つ目は、バリアそのものが施設の特徴である場合には、バリアフリー化することで特徴を見せられないこととなり、日常的にだれもが観光できるような環境を整えることが難しくなることである。

しかしながら、ここで取り上げたような各施設のバリアフリー化に向けた創意工夫は我が国の観光バリアフリーを進めていく上では非常に重要であり、これら歴史的建造物におけるバリアフリー対応事例について情報共有しながら今後はさらに多くの施設がより改良されたバリアフリー化に取り組み、観光バリアフリーの取組みを押し上げていくことが重要であると考えられる。

#### 謝辞

事例調査にご協力いただきました施設管理者の皆様及び観光ボランティアガイドの皆様ならびに事例調査にあたりご助言を下された近畿大学名誉教授の三星昭宏先生、奈良女子大学講師の室崎千重先生、大阪大学特任助教の石塚裕子先生に厚くお礼を申し上げます。