障がいのある方への配慮と情報保障のための指針

北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

はじめに

道では、全国に先駆けて平成２１年４月に「北海道障がい者条例」を制定し、障がいのある方々の権利擁護と暮らしやすい地域づくりに取り組んでまいりました。

その後、国では、平成２８年４月に障害者差別解消法を施行し、行政機関等に対し「障害者から、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状況に応じて、社会的障壁の除去に合理的な配慮をしなければならない。」として、障がいのある方から求めがあった際の合理的配慮の提供が義務づけられました。

こうした中、道では、「北海道障がい者の意思疎通の総合的な支援に関する条例（意思疎通支援条例）」及び「北海道言語としての手話の認識の普及等に関する条例（手話言語条例）」を平成３０年４月に施行し、障がいのある方々の特性に応じて、様々な意思疎通手段があることや、手話が日本語とは異なる言語であることなどについて、道民の皆さまに広く知ってもらうこと、そして、障がいのある方々との意思疎通をスムーズに行うための支援を一層進めていくこととしています。

こうした取り組みを全道に広げ、障がいのある方もない方も共に暮らしやすい共生社会の実現を目指していくためには、道の各部局・各課・出先機関が率先して障がいのある方も障がいのない方と実質的に同等の情報が受け取れるよう努める「情報保障」に取り組んでいかなければなりません。

この指針は福祉部門はもとより、広く福祉以外の部門で働く道職員の皆さんが日頃の仕事を進めていく中で、障がいのある方への情報保障について意識を持ち、行動していくための参考としていただくために作成しました。日々の業務の中で、是非お手に取って熟読いただければ幸いです。

また、市町村や民間事業者の方々も、有効に活用していただければと思います。

平成31年３月

保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

北海道障がい者の意思疎通の総合的な支援に関する条例（概要）

1　条例の考え方（前文関係）

障がいのある方の意思疎通手段には、その方の障がい特性に応じて、数多くのものが存在しています。

しかしながら、これについてあまり理解が進んでいないこともあり、障がいのある方の意思疎通に大きな支障が生じています。

この条例は、障がいのある方の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進し、障がいの有無にかかわらず、全ての道民が個人の尊厳を大切にしながら共生する真に暮らしやすい社会の実現に寄与するため、道民の総意としてこの条例を制定しました。

2　条例の目的（第１条関係）

障がいのある方の意思疎通の支援について、基本理念を定めます。

また、道の責務と道民のみなさん、障がいのある方、意思疎通支援者、関係団体及び事業者の役割を明らかにします。

道の施策の基本となる事項を定めることにより、障がいのある方の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進します。

これにより、障がいのある方の意思疎通の妨げとなる社会的障壁を解消して、障がいの有無にかかわらず、全ての道民がみんなで共生する暮らしやすい社会の実現を目指します。

3　条例の内容

（１）　基本理念（第３条関係）

- 道の責務（第４条関係）
- 道民の役割（第５条関係）
- 障がいのある方の役割（第６条関係）
- 意思疎通支援者等の役割（第７条関係）
- 事業者の役割（第８条関係）
- 市町村との連携等（第９条関係）

（２） 施策の基本方針 （第10条関係）

- 理解の促進（第12条関係）
- 意思疎通手段の確保等（第13条関係）
- 情報保障の推進（第14条関係）
- 意思疎通支援者の養成及び派遣の推進（第15条関係）

（３）審査会の意見聴取

北海道言語としての手話の認識の普及等に関する条例（概要）

1　条例の考え方（前文関係）

手話は、独自の体系を持つ言語であり、聴覚に障がいのある方が、自ら生活を営むため大切に育んできた文化的財産です。

このことが、広く道民の皆さんに理解を得られていないこともあり、手話を言語として使用しやすい環境は、十分に整備されていません。

このため、広く道民の皆さんに手話が言語であるとの認識を広め、聴覚に障がいのある方などが、いろいろな場面で手話を使用できる社会の実現を目指して、道民の総意としてこの条例を制定しました。

2　条例の目的（第1条関係）

手話が言語であることを広く認識いただくことや手話を習得する機会の確保に取り組むことにより、これらを広め、手話を使いやすい社会の実現を目指します。

3　条例の内容

手話が言語であるとの認識の普及（第2条関係）

- 道民の理解等（第3条関係）
- 手話を習得する機会の確保（第4条関係）
- 学校への支援（第5条関係）
- 事業者への支援（第6条関係）

目　次

第１章　情報保障とは 1

1　障がいのある方への配慮と情報保障のために 2

2　障がい種別ごとの主な意思疎通支援 4

第２章　障がいの特性と必要な配慮の基本 7

1　視覚障がい 8

2　聴覚障がい 11

3　盲ろう 14

4　音声機能障がい・言語機能障がい 17

5　肢体不自由 19

6　内部障がい 21

7　重症心身障がい 23

8　知的障がい 25

9　発達障がい 27

10　精神障がい 30

第３章　こんな時、こうしよう 33

1　文書や通知文を作成・送付する際のポイント 34

2　来訪時の配慮 37

3　会議やイベントの開催 43

4　災害時の配慮 56

5　情報保障に役立つ機器等について 61

第４章　知っていますか?..... 69

1　障がいに関するマーク 70

2　身体障害者補助犬 73

参考資料..... 75

1　意思疎通支援者等の問合せ先一覧.....76

2　障がい福祉関係団体一覧.....81

3　意思疎通支援条例（全文）.....83

4　手話言語条例（全文）.....88

第１章

情報保障とは

１　障がいのある方への配慮と情報保障のために ..２

２　障がい種別ごとの主な意思疎通支援 ４

1　障がいのある方への配慮と情報保障のために

情報保障とは、障がいのある方も障がいのない方と実質的に同等の情報が保障されるようにすることです。

この情報保障がきちんと確保されるためには、情報の受け手である障がいのある方の特性に応じて配慮することが必要となります。

例えば、見ることに障がいのある方といっても、拡大文字資料が必要な方や点訳した資料が必要な方など様々です。

また聞くことに障がいのある方には、手話や要約筆記など視覚的な通訳を必要とする方もいれば、周囲の雑音が少ない環境であれば、説明を聞き取れる方もいます。

このように、同じ障がい種別であっても、障がいの程度や状態、生活状況、情報の内容などによって、ひとりひとり必要とされる配慮や情報保障の手段が異なります。

この指針には、ケースに応じて細かい事例を記載していますが、実際にこの指針の内容に当てはまらない場合もあります。どのような配慮が必要なのか、本人の意向を十分に確認し、よく話し合って柔軟に対応することが求められています。対応にあたっては、本指針の押しつけにならないよう注意してください。

情報保障の極意は思いやりです。

障がいのある方への対応の基本

1　笑顔で明るく対応します

・不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。

2　困っている方には進んで声を掛けます

・まずは、「困っている内容」や「必要とする支援」を理解することが大切です。

・障がい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」を本人に尋ねます。

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、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」相手の意図を確認し、信頼感を持てる応対を心掛けます。結論をせかさず、時には「待つ」ことも大切です。

4　柔軟な応対を心掛けます

・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしないようにします。

・応対の方法がよくわからないときは、一人で抱えず、周囲に協力を求めます。

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。

6　プライバシーには立ち入らないようにします

・障がいの原因や内容について、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た情報については、守秘義務を守ります。

2　障がい種別ごとの主な意思疎通支援

障がいの種類	意思疎通支援ツールなど	意思疎通支援者
視覚障がい	点字	点訳奉仕員
	拡大文字	
	代筆・代読	
	白黒反転表示	
	点字ディスプレイ	
	触地図	
	ＣＤ、DAISY	
	音声コード（Uni-Voice、ＳＰコード）	
	音声読み上げソフト	
色弱	カラーユニバーサルデザイン	
聴覚障がい	手話	手話通訳士
		手話通訳者
		手話奉仕員
	要約筆記	要約筆記者
		要約筆記奉仕員
	口話・読話	
	筆談、空書	
	音声認識（ＵＤトークなど）	
	補聴器、人工内耳	
	補聴援助システム（ＦＭ補聴システム、ヒアリングループなど）	
盲ろう	触手話	盲ろう者通訳・介助員
	弱視手話	
	手書き文字	
	指文字	
	指点字	
	点字	
	筆記	
	音声	

障がいの種類		意思疎通支援ツールなど	意思疎通支援者
音声機能障がい		人工喉頭	
		携帯用会話補助装置	
肢体不自由 重症心身障がい		文字盤	
		意思伝達装置	
		声、まばたき、視線、指など	
重症心身障がい 知的障がい 発達障がい 精神障がい ほか		コミュニケーションボード	
		身振り・手振りなど	
		絵図、記号、現物の提示	
		平易・具体的な表現	
		ルビ（ふりがな）	
	失語症	意思表示の支援（聞き手が選択肢を示す、YES/NOで答えられる質問にする）	失語症者向け意思疎通支援者

第２章

障がいの特性と必要な配慮の基本

1　視覚障がい 8

2　聴覚障がい..... 11

3　盲ろう 14

4　音声機能障がい・言語機能障がい..... 17

5　肢体不自由 19

6　内部障がい 21

7　重症心身障がい 23

8　知的障がい..... 25

9　発達障がい..... 27

10　精神障がい 30

視覚障がい

視覚障がいは、視力、視野など「見る」機能についての障がいです。障がいの程度や状態、生活上の不自由さは人によって様々です。

障がいの特性

全盲～まったく見えない

弱視（ロービジョン）～見えにくい方

文字の拡大や視覚補助具などを使用し、保有する視力を活用できる状態。視力が低い状態のほかに、見える範囲が狭い、光をまぶしく感じる、特定の色がわかりにくい、明るいところではよく見えるのに、夜や暗いところでは見えにくくなる状態も含みます。

意思疎通の手段とポイント

点字

指先で触れて読む文字で、６つの点の組み合わせによって文字が表現されています。

縦３個、横２個の６個の点が一つの単位（マス）で、凸状の点の有無の組み合わせで五十音や数字、アルファベット、記号を表すことはできますが、漢字の表現はありません。

点字は視覚障がいのある方にとって重要な意思疎通手段ではありますが、必ずしも視覚障がいのある方が皆、点字を読めるわけではありません。

拡大文字

弱視の方が読めるよう、大きなサイズの文字で印刷します。

拡大文字の最適な大きさは人によって異なります。

行間、書体、字の太さにも配慮が必要であるため、可能であればあらかじめ読みやすい大きさを確認しておくことが最適です。元の資料を拡大コピーしただけでは、見やすい資料にはなりません。

代筆・代読

各種資料や書籍などの視覚情報の代読、情報発信や意思伝達のために必要な代筆。

音声コードなど

文字情報をデジタル情報に変換した「音声コード」は、専用の読み上げ装置やスマートフォンの専用アプリケーションを使って読み取ると、収録内容を音声で読み上げさせることができます。

また、パソコンの音声読み上げソフトを用い、情報を入手することもできます。

配慮のポイント

会議やイベントでは

会議やイベントなどで配布する資料などは、参加する方の希望を確認し、点字版や拡大文字版を用意しましょう。

話しかけるときには

何か困っていたら、前方から「何かお手伝いが必要ですか」と声を掛けてください。もし、気付かないようでしたら、肩や上腕に手を軽く触れ、もう一度、声を掛けてください。また、声を掛ける際には名乗るようにしてください。

説明は具体的に

「あれ」「その」「こっち」などのあいまいな言葉ではわかりません。「右」「左」「前」「後ろ」「１０歩ぐらい」「１００メートルくらい」「北」など具体的に説明しましょう。「駅を背にして」など方向をはっきりさせると良いでしょう。

基本的には「相手から見てどうか」を基準に伝えます。左右について伝える際は、向いている方向によって左右逆になりますので、注意してください。

物や分かりやすいものに例える

食事や移動の際に、時計の文字盤に例えて説明すると分かりやすいです。例えば、本人の位置を針の中心にして、「２時の方向に入口がある」など説明します。同様に、簡単な漢字や文字に例える（コの字に並んでいるなど）ことも有効です。

手を添えて伝える

椅子やテーブル、スイッチの位置など、場合によっては手を添えて触ってもらいながら説明することも有効です。

街の中では

白杖や盲導犬を利用して単独で移動されている方もいます。そのため、点字ブロックの上に、自転車などを置かないようにしましょう。

また、歩きスマホは危険ですので、しないようにしましょう。

① 駅のホームでは

危険だと感じたら声を掛け、安全な位置まで誘導します。

また、声を掛ける際には「白杖の方、止まって！」など、視覚障がいのある方が自分のことだと分かるような具体的な呼びかけを行いましょう。

② 横断歩道では

音響式信号機のない交差点などでは、横断可能かどうか、渡るタイミングを伝えることで、視覚障がいのある方は安心して渡ることができます。

当事者からのメッセージ

視覚障がいがあるので、視覚的なイメージはないと決めつけないでください。見えないからこそ周囲に気を配り、おしゃれも楽しみます。

また、人によって見えにくさは様々です。どのようにしたら良いか本人の意向を確認していただければと思います。

相談・問合せ先

一般社団法人北海道視覚障害者福祉連合会

公益財団法人北海道盲導犬協会

聴覚障がい

聴覚障がいは「聞くこと」についての障がいです。

先天的にまったく聞こえない方、聞こえにくい方や、後天的に聴力を失った（失聴）方、聞こえにくくなった（難聴）方など障がいの程度や状態は様々であり、必要とされる配慮やコミュニケーションの方法も人によって異なり、手話ができない方や筆談での理解が困難な方もいます。

聞こえ方やこれまでの生活によって、コミュニケーション方法が異なり、どれか一つの方法だけを使うのではなく、状況に応じていくつかの方法を組み合わせる場合もあります。

補聴器を使用している方などには、言葉を聞き取れる方、音が聞こえるだけで言葉は聞き取れない方がいます。

障がいの特性

ろう

聴覚障がいのある方のうち、手話でコミュニケーションを取って日常生活を送る人々です。

人は物事を考えたりイメージするときに、無意識に言語を使っており、ろう者が物事を考えるときには、手話言語でイメージします。

また、手話を使っている方の中には、日本語の読み書きや音声で話すことが苦手な方もいます。

中途失聴

聴覚を活用して生活していた方が、事故や病気などにより後天的に聴力を失った場合のことをいいます。

聞こえなくなってからも、引き続き発話できる方が多く、筆談や要約筆記等を活用した文字によるコミュニケーションで情報を取得する方、音声認識を活用する方、手話を習得する方など様々です。

難聴

周囲の状況や音質などにより、人によって聞こえ方が違い、音や言葉が聞こえにくい障がいです。補聴器を使用している方や人工内耳を装用している方もいます。

難聴の方の多くは音声で会話をしますが、補聴器などを使用しても完全に聞こえるわけ

ではないため文字情報が必要です。

意思疎通の手段とポイント

手話

手話は特定の意味、概念を手指、表情などにより表現する独自の語彙や文法体系を持つ言語です。身振りやジェスチャーではありません。

なお、国や地域によって使われている音声言語が異なるように、手話も国や地域によって異なります。

筆談

紙と筆記具や筆談具、タブレット端末などを利用して、文字を書いてコミュニケーションを取る方法です。筆記具などがないときには手のひらに文字を書いたり、空書きする方法もあります。

口話・読話

聴覚障がいのある方が話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きがわ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。

要約筆記

話の内容や会議の進行・講演の内容などを要約し、その場で文字情報として伝える方法です。手書きとパソコンなどの手法があります。

技術を習得した要約筆記者が行うもので、筆談とは異なります。

音声認識

話し言葉などの音声をコンピュータなどに認識させて、音声を文字に変換する方法です。スマートフォンやパソコンなどの機器を使用します。

配慮のポイント

外見ではわかりにくい

聴覚障がいは外見ではわかりにくい障がいのため、周囲に気付いてもらえないことがあります。特に難聴者、中途失聴者の場合は発声・発語できる方も多く「挨拶をしたのに無視された」など誤解されることなどもあります。

コミュニケーションの方法は様々

音声での会話のほか、手話、指文字、筆談、口話など、必要とするコミュニケーションの方法には個人差があります。

これらの中の複数の方法を組み合わせてコミュニケーションをする人もいます。

会話するときには

会話する準備を整えるため、急に話し始めず、注意を促してから話しましょう。口元の形や表情はことばを理解するための大切な情報です。できるだけ目を合わせて話をしましょう。

緊急時には

緊急時や災害時もアナウンスなどの音声情報には気がつきません。聴覚障がいのある方だとわかった場合には文字表示やイラスト、手話など見て分かる方法で伝えましょう。

当事者・支援者からのメッセージ

（ろう者の立場から）

ろう者は聞こえないから筆談で充分通じると思われる方が多いですが、ろう者の言語は手話です。

手話が広まれば、ろう者の社会参加も広がります。社会参加の基本は人と人がつながることです。手話で人と人がつながる社会がろう者の願いです。

（中途失聴者の立場から）

突発性難聴などで聴力が低下することは誰にでもあり得ることです。

補聴器などによる補聴手段の確保のほか、いつでもどこでも文字情報のある社会が、難聴者とのコミュニケーション支援になります。気軽に筆談してください。スマートフォンやタブレットなどを使用した音声認識アプリも活用してください。

（中途失聴者支援者の立場から）

中途失聴者・難聴者は「話せるが聞こえない・聞き取りにくい」という方が多いので、聞こえる方からの歩み寄り（筆談等の配慮）で、心も楽になります。

口元を見ながら聞いている方もいますので、会話のときは口元がはっきり見えるような配慮をお願いします。

相談・問合せ先

公益社団法人北海道ろうあ連盟

北海道中途難失聴者協会

全国要約筆記問題研究会北海道ブロック

盲ろう

視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。

障がいの特性

見え方と聞こえ方を大きく分けると４つのタイプに分かれます。

・全盲ろう　　全く見えず、全く聞こえない状態

・弱視ろう　　少し見えて、全く聞こえない状態

・全盲難聴　　全く見えず、少し聞こえる状態

・弱視難聴　　少し見えて、少し聞こえる状態

障がいの発生順によって、４つに類別されます。

①先天性の盲ろう

先天的に、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症したもの

②盲ベースの盲ろう

視覚障がいがあり、のちに聴覚障がいを発症したもの

③ろうベースの盲ろう

聴覚障がいがあり、のちに視覚障がいを発症したもの

④成人期盲ろう

成人期以後に視覚と聴覚の障がいを発症したもの

意思疎通の手段とポイント

触手話

相手の手話を触って読み取る方法です。

また、相手が盲ろうの方の手を取って手話の形を作って伝える方法があります。

弱視手話

視力の残っている盲ろうの方が用います。盲ろうの方が読み取れるよう、視力や視野に適した位置や大きさで手話を表現して伝えます。

手書き文字

盲ろうの方の手のひらに指で文字を書いて伝える方法です。

盲ろうの方の指を持って、もう片方の手のひらや机などに書く方法があります。

指文字

手指の形で五十音やローマ字を表現します。視覚で読み取る場合と、触って読み取る場合とがあります。

指点字

盲ろうの方の両手の指（人差し指、中指、薬指）６本を点字の６点に対応させ、通訳者が盲ろうの方の指に打って伝えます。

点字

その場で点字器や点字タイプライターを使って書いた点字を、盲ろうの方が読み取ります。また、パソコンに接続した点字ディスプレイを利用する方もいます。

筆記

視力が残っている場合に、紙とサインペンなどを利用して、見やすい大きさ、太さ、間隔、コントラストで書いて伝えます。

パソコン画面

視力が残っている場合に、筆記の代わりにパソコン画面を利用して伝えます。文字の大きさや色、コントラスト、明るさなどが調節しやすく、手書きよりも早く書けるのが利点です。

音声

聴力が少し残っている場合に、声の高低、速さ等を考慮して耳元やマイク（集音器）に向かって話す方法です。

配慮のポイント

・コミュニケーション、外出（移動）、情報収集のいずれにも困難さがあります。

・弱視や難聴の場合、適切な配慮や環境があれば視覚や聴覚も活用できます。

・情報を得るには、活用可能な感覚に応じて、触手話、弱視手話、指文字、指点字、点字など、その方に応じた方法で対応します。

・盲ろうの方が意思を表す際、音声で話せる方は音声を活用することが多くあります。それ以外に、手話や指文字などで意思を表す方もいます。

・聴力の残っている盲ろうの方に話しかける場合、向かい側からではなく、聞き取りやすい方の耳に向かって真横から話すようにします。

・盲ろうの方は色々なコミュニケーション手段の中から一つ、または複数の方法を組み合わせて会話をします。

当事者からのメッセージ

「私は、触手話も指点字もできないから・・」と遠慮することはありません。あなたから積極的に話しかける気持ちが大事です。手のひらで文字を書く「手書き文字」で会話ができる方も多くいます。

盲ろう者の側に来て、腕や手に触れて話しかけてください。

相談・問合せ先

札幌盲ろう者福祉協会

音声機能・言語機能障がい

先天性または外傷や腫瘍切除等によって生じる音声機能に障がいのある方と、失語症などによる言葉の理解や表現の障がいである言語機能の障がいの方に分かれます。

聞き取りにくいことなどがありますが、一人一人の方の状況に応じてコミュニケーションを取りましょう。

障がいの特性

音声機能障がい

喉頭（のど）や発声筋等の音声を発する器官に障がいがあるため、音声や発音、話し方に障がいのあることです。

例えば、無喉頭、がんなどによる喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより音声が出ない場合などがありますが、訓練により食道発声をしたり、人工喉頭を使用したりして会話できるようになる方もいます。

また、肢体不自由の状態にある方のなかにも、発語にかかわる運動機能の障がいによって話し方が不明瞭になる方がいます。

失語症

脳の言語中枢が脳梗塞等の脳血管疾患や頭部外傷などにより損傷されることによっておこる言語障がいです。話すことだけでなく、聞いて理解する、読む、書くなど言語を使用するすべての活動に障がいが起こりますが、脳の損傷部位や広がりにより、症状や重症度は異なります。

複雑な内容や長い文章は理解されにくく、仮名より漢字の方が理解されやすいのが一般的です。言いたい言葉が思い浮かばなかったり、違う言葉を言ってしまったりする場合は、聞き手が選択肢を示したり、「はい/いいえ」で答えられる質問をすると意思表示が容易になります。

また、話し言葉だけに頼らず、身振りや文字、絵、カレンダーや地図などを利用すると、コミュニケーションがとりやすくなります。

意思疎通の手段とポイント

・音声機能障がいのある方との会話は、静かな場所で対応し、落ち着いて話せるようゆっくり話すよう心掛けます。

・人工喉頭や食道発声を用いる方は、のどや首に器具や手を当てるために片手を常に使用している場合が多く、特に電話の際にメモを取るのが難しいです。

・失語症の方の場合、社会性や状況判断能力、記憶は保たれているので、場にそぐわない発言があった場合は、本当に言いたかったことなのか、言われたことが正しく理解できていたのかを確認する必要があります。

配慮のポイント

・外見からだけでは発語に支障があることは分からない場合が多くあります。また、障がいの内容が詳しく知られていないこともあり、違和感を抱かれたり、不適切な対応をされてしまうことがあります。

・会話の中では、一つ一つの言葉を聞き取ることが大切です。聞き取りにくい場合は、ゆっくりと繰り返し確認したり、筆談に切り替えて、きちんと内容を確認してください。

当事者からのメッセージ

視覚や聴覚、肢体の障がいではないので、一般のみなさんにはわかりにくいかもしれませんが、道内にも多くの方が音声機能障がいによりコミュニケーションが難しくなっています。

まず、私たちのことを良く知っていただくことからはじめていただければと思います。

相談・問合せ先

北鈴会

肢体不自由

事故による損傷や先天性の疾病などが原因で、上肢・下肢に欠損や麻痺、筋力低下などが生じ、日常の動作や姿勢の維持が不自由になる障がいです。

障がいの特性

上肢や体幹に機能障がいがあると、手の筋力が弱い、指の動きが不自由であることなどにより、細かいものをつかみ握ること、字を書くこと、書類や冊子のページをめくること、小さなボタン、スイッチ、タッチパネル、キーボードやマウスを操作することなどに支障が生じる場合があります。

また、発声に関する器官の麻痺や不随運動などにより、音声でコミュニケーションを取ることが困難な場合もあります。

意思疎通の手段とポイント

文字盤

手や足の指を活用して、文字盤の文字を指し示したり、音声合成装置のスイッチを押し、意思を伝えます。また、視線の動きで文字を指し示す透明文字盤もあります。

意思伝達装置

パソコン等を利用した専用機器で、指や目など体のわずかな動きで入力スイッチを操作して、文字や文書を作成するなどして意思を伝えます。

コミュニケーションボード

ボードの写真や絵、文字等を「指さし」や「うなずき」などによって意思を伝えます。

配慮のポイント

・車いすを利用している方のために、窓口や机などの構造・位置に配慮します。

・その方に応じた読み書きの代読や代筆を手助けします。

・移動、読み書き、会話などに時間を要することがあるので、時間に余裕を持ち見守ってください。

・車いすなどを使用している方と話をするときは、少しかがんで目線の高さを合わせることで会話がしやすくなります。
・話をするときには、介助者にではなく、必ず本人に向かって応対してください。
・「わかりやすく、ていねいに努めること」がコミュニケーションの基本姿勢として必要です。

家族からのメッセージ

障がいの特性を理解することは大変だと思いますが、障がいのある方の目線に立った配慮（年齢・人格）をいただければと思います。ゆっくり同じ目線で話し、根気よく聞き、根気よく伝えてください。伝わった時の喜びは、お互いに感じることができると思います。

相談・問合せ先

公益財団法人北海道肢体不自由児者福祉連合協会
一般社団法人北海道身体障害者福祉協会

内部障がい

内部障がいとは、肢体不自由以外の体の内部の障がいで、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀こう、直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能のいずれかの障がいにより日常生活や社会生活に支障が生じている状態をいいます。

障がいの特性

心臓機能障がい

動機、息切れなどの症状があり、脈拍を正常に調整するためにペースメーカーを入れている方もいます。

腎臓機能障がい

体内にたまった老廃物を排せつするため、定期的に通院し人工透析治療を受ける必要があります。

膀こう・直腸機能障がい

尿や便を貯めたり、排せつする機能が低下又は喪失した状態です。人工肛門・人口膀こうをつけている方（オストメイト）は、排せつ物を貯めるための専用の装具をお腹につけています。

小腸機能障がい

消化吸収能力が不十分なため、食事制限があったり、まったく食べられなかったりします。

呼吸機能障がい

呼吸困難、息切れなどの症状があります。酸素ボンベを携帯している方もいます。

肝臓機能障がい

肝炎ウィルスなどにより、倦怠感、疲労感、おう吐、けいれん、肝性脳症の症状が現れます。

ヒト免疫不全ウィルスによる免疫機能障がい

このウィルス（ＨＩＶウィルス）がヒトに感染し発病すると、免疫機能が低下して様々な感染症にかかりやすくなります。

意思疎通の手段とポイント

・内部障がいのある方は、疲労感がたまりやすく、集中力や根気にかけるなど、外見からはわかりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担を掛けない応対を心掛けます。

配慮のポイント

・外見から分かりにくい障がいがあることを理解してください。
・オストメイトは装具の交換にトイレ内で２０分から３０分程度必要になります。
・体力が低下しやすいため、長時間立ち続けたりすると多大な負担になることがあります。
・携帯電話などの電波によってペースメーカーの誤作動が起こる場合があります。

当事者からのメッセージ

外見ではわかりにくい障がいであるために、様々な場所で誤解を受けることがあります。外見からはわからなくても、配慮が必要な場合があることを知ってください。

職場や会議、講習会など、様々な場面で、その方にあった配慮をしていただければと思います。

相談・問合せ先

一般社団法人北海道身体障害者福祉協会

じゅうしょうしんしんしょう

重症心身障がい

重度の身体障がいと重度の知的障がいが重複している障がいです。食事や水分補給、排せつ、入浴、移動など、日常生活のほとんどすべてにおいて支援が必要です。

障がいの特性

・姿勢

自力で起き上がることが困難なため、ほとんど寝たままです。

・移動

自力では困難で、寝返りも困難です。座位での移動となり車いすなどが必要です。

・拘縮

麻痺などにより、長期間、自分の意思で手足を動かすことができなくなると、関節の可動範囲が狭くなります。

・筋緊張

極度に筋肉が緊張し、思うように手足が動かない状態です。

・コミュニケーション

言語による理解・意思伝達は困難ですが、表現力が弱くても笑顔で応えることができます。

・肺炎・気管支炎をおこしやすく、てんかんを持っている方が多いです。

・痰吸引が必要な方も多いです。

意思疎通の手段とポイント

・声や身振り、目くばせなどで気持ちを表現します。

配慮のポイント

・車いすやバギー（リクライニング車いす）、ストレッチャー（寝かせたままで移動できる車輪つきのベッド）で移動するので、駐車場や施設内の通路、エレベーター等では広いスペースが必要です。近くを通る時やエレベーターに同乗する際は配慮してください。

家族・支援者からのメッセージ

重症心身障がい児者とは、身体と知的に重い障がいのある方で、多くの方は医療的支援を必要とし、常時人工呼吸器が必要な方も多く存在します。このため、周囲の方とのコミュニケーションをとることが難しい方もいますが、多くの方のご理解とご支援により社会参加が可能になり、当事者の方の人生の励みにも繋がります。

相談・問合せ先

北海道重症心身障がい児（者）を守る会

知的障がい

知的機能の障がいが発達期（おおむね１８歳まで）に現れ、日常生活又は社会生活に支障が生じている状態をいいます。

障がいの特性

・「言葉を使う」「判断する」「抽象的なことを考える」ことに時間がかかることが主な特徴です。

・障がいの現れ方は人それぞれです。漢字の読み書きや計算が苦手だったり、一つの行動に固執したり、同じ質問を繰り返したりする方もいます。

・周囲の状況の理解、未経験のできごと、急な状況変化に対応することが難しいため配慮が必要です。

・自分の思いを伝えられない、コミュニケーションがうまくとれない、難しいことがわからない方も多くいます。

・周りに注意を払うより、自分の興味のあることに関心がいくため、危険を察知できない方もいます。（例えば、公園でボール投げをしていて、ボールが道路に転がったとき、車が来るか来ないか確認するより、ボールを取りに行く方を優先するなど。）

意思疎通の手段とポイント

・人に質問したり、言葉で自分の気持ちを伝えたりすることが難しいため、状況に応じて絵や記号、簡単な図を使って説明や意思表示などのやりとりができるコミュニケーションボードを活用するなど、その方の伝えたいことを理解するように努めましょう。

・一つの行動にこだわったり、同じ質問を繰り返したりすることがあるので、繰り返し丁寧に応対することが必要です。

・できるだけ短い文書で、身振り手振りを交え、ゆっくり簡単な言葉で話しかけてください。

配慮のポイント

・予定が急に変更になったり、大声で注意されたりするなど、予想外のことが起きると、柔軟に対応できず「泣きわめく」「飛び跳ねる」などのパニック行動が起きることがあります。このようなときは、落ち着ける場所に誘導してください。

・「通行する人を無表情で見ている」「ぴょんぴょん跳ねたりする」「大きな声で独り言を話している」などの行動をする方もいます。温かい目で見守ってください。

家族・支援者からのメッセージ

（家族からのメッセージ）

知的に障がいがあっても、みんな一生懸命、毎日を生きています。特別な人、かわいそうな人、ということではなく、その人の個性ととらえ、同じ人間として温かく見守っていただければと思います。

（支援者からのメッセージ）

知的障がいのある方への案内文書などにはルビ（ふりがな）を振ってください。また、ゆっくり丁寧に話しかけてください。飲食店のメニューなどには写真や絵の提示があると理解していただくのに有効です。説明には言葉だけでは十分に理解されないことがあるので、絵や図など視覚的な表現方法を取り入れていただければと思います。

相談・問合せ先

一般社団法人北海道手をつなぐ育成会

一般社団法人北海道知的障がい福祉協会

発達障がい

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障がいです。

近年、自閉症やアスペルガー症候群は、自閉症スペクトラムと呼ばれることもあります。「スペクトラム」とは連続体という意味でそれぞれの障がい特性等に切れ目がない、繋がっているという状態を示しています。

また、いくつかの発達障がいの特性を有する方もいますので、どのような配慮が必要かは個人により大きく異なります。

障がいの特性

・自閉症

①対人関係の障がい、②コミュニケーションの障がい、③限定した常同的（特定の行動を取り続ける）な興味、行動及び活動の３つの特徴がみられます。

・アスペルガー症候群

「自閉症」の１つのタイプです。自閉症の３つの特徴のうち、①対人関係の障がい、③限定した常同的な興味、行動及び活動の２つの特徴を有します。コミュニケーションに目立った支障はなく、知的発達の遅れはほとんどありません。

・学習障害（ＬＤ）

全般的な知的発達に遅れはありませんが、「聞く」「話す」「読む」「書く」「計算する」などの特定の能力を学んだりすることが苦手です。

・注意欠陥多動性障害（ＡＤＨＤ）

年齢あるいは発達段階にそぐわない不注意・多動性・衝動性を特徴とする行動の障がいです。注意欠如多動性障害ともいわれます。

・その他の発達障がい

トゥレット症候群（まばたき、顔しかめ、首振りのような運動性チックや咳払い、鼻すすり、叫び声のような音声チック）を主症状とするタイプのものも発達障がいの定義に含みます。

意思疎通の手段とポイント

・絵や写真を使って説明したり、短い文で、一つずつ順を追って、具体的にすることを示されると、理解しやすくなる場合があります。
・話を理解することが苦手な場合は、話の要点を紙に書くなどして、わかりやすく伝えましょう。
・話すことが苦手な場合には、答えやすい質問をしたり、手本を見せたりしましょう。
・読むことが苦手な場合には、行間を広げる、線を引く、物差しをあてるなどして、読む部分を明確にしましょう。
・書くことが苦手な場合には、マス目や行間が広い、書きやすいノートを使いましょう。
・否定的な言葉に敏感な方もいます。ポジティブに接しましょう。

配慮のポイント

・顔の表情などから相手の気持ちを推測して行動することが難しい場合があります。
・同時にたくさんのことを指示されると、適切な優先順位を付けられない場合があります。取り組む順番や、開始時間などをメモで渡すなどの配慮が必要です。
・お願いや指示をする際には、その都度わかりやすいことばで伝え、取り組みやすいようにしましょう。
・予測できないことや見通しを持てないと不安や苦痛を感じることがありますので、予定は前もって明確に伝える必要があります。
・初めてのことに極度の緊張がある方もいます。強引に接触することは避け、本人が拒否した場合には、無理強いしないようにしましょう。
・視聴覚・触覚などの感覚が過敏な場合があります。不快な刺激は取り除いてあげましょう。
・気が散りやすい方もいますので、そうした場合は集中しやすい環境をつくりましょう。
・発達障がいのある方の中には、たくさんの人がいる場所や狭い空間などで相談や打合せを行っている際にパニック症状を起こす方もいます。この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し対応します。
・パニックになっている場合などはただ制止するのではなく、今どうすればいいかをその場で具体的に伝えましょう。

家族からのメッセージ

外見からは分かりにくい障がいであり、その障がい特性は重複している方も多く、誤解されることも少なくありません。また、相手の気持ちを敏感に感じ取る方が多く、障がい者という意識をもって接すると、心を閉ざしてしまうかもしれません。常に緊張感を持っている方々ということを前提に、言葉がけに配慮していただければと思います。

相談・問合せ先

日本発達障害ネットワーク北海道

精神障がい

統合失調症、躁うつ病、うつ病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ている方です。

障がいの特性

・統合失調症では、幻聴や妄想が症状として現れます。
・うつ病では、気分が落ち込み、何事にも興味を持てなくなる、だるさを感じるなどの症状が続きます。
・躁うつ病では、気分があがりすぎる「躁」状態と、気分が落ち込んでしまう「うつ」状態を繰り返します。
・パニック障がいでは、突然の激しい動悸、胸苦しさ、息苦しさ、めまいなどの身体症状を伴った強い不安に予期せず襲われます。

意思疎通の手段とポイント

・傾聴することも大事なコミュニケーションのひとつです。自然体で接し、不用意な叱咤や激励は本人のストレスになる場合もありますので留意しましょう。
・初めての場所で初対面の人と話をするような場面では、非常に緊張してしまいます。手続きのための窓口などで戸惑っているようなときは、早めに声を掛けて要件を聞くなどの配慮が必要です。
・「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。
・不安を感じさせないよう穏やかに対応をします。

配慮のポイント

・「がんばれ」「早く」などと言われると、過剰なストレスになることがあります。
・障がいのある方の気持ちや体調に対して、周りの人が「目配り、気配り、心配り」することが重要です。

当事者からのメッセージ

障がいがあっても、いろいろな機会に挑戦したり、働きたいと考えている方も多くいます。精神障がいがあるということがマイナスにならず、社会で活躍することができるよう、精神障がいや病気に対する正しい理解が広まってほしいと思っています。

相談先・問合せ先

公益財団法人北海道精神保健推進協会

第３章

こんな時、こうしよう

1　文書や通知文を作成・送付する際のポイント ... 34

2　来訪時の配慮 37

3　会議やイベントの開催 43

4　災害時の配慮 56

5　情報保障に役立つ機器等について 61

第３章では行政において想定される様々な場面において、障がいのある方に対して必要とされる配慮をまとめました。

複数の障がい種別に共通して求められる配慮や、個別の障がい種別に応じた配慮もあるほか、場合によってはこの指針に書かれている配慮では不十分なこともあります。

また、同じ障がい種別であっても、ひとりひとり、障がいの程度等によって必要とされる配慮は異なります。障がいのある方もない方も、実質的に同等の情報を得ることができ、また、意思を十分に伝えることができるよう、この指針を活用し、その方に応じた配慮を意識しながら行動することを心掛けましょう。

1　文書や通知文を作成・送付する際のポイント

（1）全般

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

（2）視覚障がいのある方

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

①　点字の場合

点字文書を作成するには、パソコン、点字文書作成用ソフト、点字プリンターのほか、点字の確認も必要となるため、点訳を行う団体に依頼する必要があります。

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

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

②　拡大文字の場合

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

（標準的な拡大文字資料の例）

字体	ゴシック体が読みやすいとされています。
ポイント・太さ	22 ポイントが標準とされていますが、本人に確認して提供してください。 あまり細い線は認識できません。
間隔	詰まりすぎていると字の識別が難しいです。
ページ数	長文の資料では、元の資料のページ数が分かるようにしましょう。

③　書類をデータで送付する場合

ア　テキストデータの作成

・視覚障がいのある方等に対しては、データを提供することで音声読み上げソフト等により、情報を取得することができます。

・本人が必要とするデータ形式（word,excel,textなど）を確認します。

・表・図・グラフなど、文章中の文字以外の箇所は、文章で表記します。

イ　視覚障がいのある方にメールを送付する場合

視覚障がいのある方にメールにより情報を提供する場合は、可能な限りファイルを添付するのではなく、メール本文内にその内容を記載します。

また、添付ファイルがある場合は、同様の内容をメール本文に記載することが望ましいです。

④　その他

複数の色を使う場合は、カラーユニバーサルデザインの観点から、適切な色の組み合わせを用いるよう配慮しましょう。

（見えやすい配色の例）

（３）聴覚障がい・音声機能障がいのある方

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

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

（4）盲ろうの方

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

（5）知的障がいのある方

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

① 文書や資料にはルビ（ふりがな）を振り、行間を広めにとります。

② 抽象的な表現は避け、できるだけ平易な言葉で具体的に表現します。

③ 文章は短く、わかりやすい表現にします。

④ 絵や記号を用いると、さらにわかりやすくなる場合もあります。

（6）発達障がいのある方

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

（7）電子メールを利用するとき

・電子メールでの情報提供や申込の受付が行えるよう努めます。

・電子メールで文書を提供する際は、その人の状況や利用環境に応じて、ファイル形式や添付ファイルの有無の希望について確認することが望ましいです。

2　来訪時の配慮

（1）窓口・受付での配慮

①　来訪時

ア　全般

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

イ　視覚障がいのある方

職員であることを名乗った上で、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。

ウ　聴覚障がいのある方

手話や身振り、筆談などで話しかけましょう。

エ　盲ろうの方

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

オ　知的障がいのある方

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

②　誘導

ア　視覚障がいのある方

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

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

イ　盲ろうの方

まったく見えない方だけではなく、見えにくさを抱える人たちや、暗くなると見えにくくなる人たちにも介助が必要なこともあります。状況に応じて、本人に確認しましょう。

③　待合室・順番待ちなど

ア　視覚障がいのある方

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

また、順番が来た際にはそのことを伝えます。

イ　聴覚障がいのある方

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

ウ　盲ろうの方

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

エ　知的障がいのある方

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

オ　発達障がいのある方

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

カ　精神障がいのある方

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

④　コミュニケーションのポイント

ア　環境を整える

障がい特性によっては、カウンター越しではなく、できるだけ静かな場所で個別に応対することが望ましい場合などもあります。

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

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

イ　視覚障がいのある方

視覚障がいのある方が多く訪問する機関では、弱視の方が自ら読み書きできるよう、拡大読書器、拡大鏡、老眼鏡、手元を照らす照明器具などを常備しましょう。

ウ　聴覚障がいのある方

筆談のための器具を備え、環境を整えます。

《筆談のポイント》

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

エ　発達障がいのある方

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

（2）対話・面談・手続きの際の配慮

①　対話・面談

ア　視覚障がいのある方

応対している人が誰であるかがわかるよう、同席者も含めて名前を名乗り、離席したり新たに人が加わる際にはその旨を伝えます。また、物の位置を変えたときにはそのことを伝えます。

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

イ　聴覚障がいのある方

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

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

また、内容が正しく伝わっているか確認し、重要な点は紙に書くなどの方法も

併用します。

ウ　知的障がいのある方

知的障がいのある方には、ゆとりを持って、穏やかな口調で話しかけますが、相手の年齢に応じた言葉を使います。伝えたいことを明確にし、短い文章でゆっくり、丁寧に説明します。専門用語は避け、一般的なわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に説明します。

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

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

エ　発達障がいのある方

お願いや指示をする場合、説明をする場合はできるだけ具体的に伝えます。

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

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

オ　精神障がいのある方

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

説明は要領よく短時間で行うよう心掛けます。長時間話していると障がいのある方の緊張や疲労、いらだちに繋がることもあり、一休みして気分転換するよう促したり、日を改めたりすることが有効な場合もあります。

また、障がいのある方が、泣き出したり、怒り出したり、笑いが止まらなくなったりする場合も、基本的にはゆっくりと時間を掛けて、本人が落ち着くのを待つようにします。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに詫び、心当たりがないときも、誠意を持って応対します。意思疎通がしづらいからといっていい加減な応対をしないようにしましょう。

② 手続き

ア 視覚障がいのある方

必要に応じて必要な箇所や希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。

代筆をした場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

イ 知的障がいのある方

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

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

文書を交付する際などは、可能であれば平易な文章にし、漢字にはルビ（ふりがな）を振ります。

（3）案内・表示における配慮

① 全般

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

なお、点検等で設備が使用できない場合は、事前の告知に努め、代替手段の情報も提供するようにします。

② 視覚障がいのある方

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

また、案内表示は弱視、色弱の方にも見えやすいよう、大きさ、位置に配慮し、カラーユニバーサルデザインの観点から色づかいにも留意しましょう。

建物の案内表示や触地図は常に最新の情報に更新し、利用者が迷わないようにします。特に、点字が併記してある場合には点字も同様に更新しましょう。案内表示を設計する際には更新のしやすさや費用も考慮することが望ましいです。

来館者向けにタッチパネル式機器等を設置・提供する際は、視覚障がいのある方にでもテンキーや音声などで操作できるようにするか、有人窓口や案内係など、他の

手段も利用できるように配慮します。

③　知的障がいのある方、発達障がいのある方

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

3　会議やイベントの開催

（1）審議会等の傍聴可能な会議・道民が参加するイベント等を開催する場合

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

①　事前の案内

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

②　情報保障等の受付

受付時は、必要とする情報保障の詳細まで確認します。

区分	障がい種別	確認のポイント
資料の形式等	全般	○　申込者が閲覧できる資料の形式等を確認します。
	視覚障がい	○　拡大文字のポイント、データで提供の場合の形式、点訳の範囲（全資料か概要のみか）を確認します。
会場での通訳・介助	聴覚障がい	○　障がいのある方が多く参加されることが見込まれる場合や、主催者側で通訳等を手配することが適当な場合は、手話通訳や要約筆記等を手配します。

区分	障がい種別	確認のポイント
来場方法	肢体不自由	○　公共交通機関の利用が難しく、自家用車での来場を希望する場合は、駐車場が必要となる場合も想定されます。会場に駐車場が確保できない場合は、その旨あらかじめ伝える必要があります。 ※　車いす使用者は車いすの乗降スペースが必要であるため、一般駐車場の利用では難しい場合があります。 ※　下肢障がいのある方は、移動が困難であるため、可能な限り入り口付近の駐車場を用意するなどの配慮が必要です。

③　情報保障の準備

・申込や状況に応じて手話通訳者・要約筆記者等の意思疎通支援者の手配や点字資料、拡大文字資料の作成等を行います。

・意思疎通支援者にも委員に配布する資料と同じものを渡します。

④　当日の対応

区分	障がい種別	対応のポイント
会場設営	全般	○　可能な限り情報保障・バリアフリーに対応した会場を設営します。
	視覚障がい 肢体不自由	○　入り口から近く、座りやすい優先席を確保します。

区　分	障がい種別	対応のポイント
会場設営	聴覚障がい 盲ろう	○　手話通訳等を見やすい情報保障席の設置(弱視ろうの方など、ごく近い位置での手話でなければ見えない方などには、特に配席やモニターの活用を検討します。 ○　要約筆記等が表示される情報保障のスクリーンは、登壇者やメインスクリーンとできるだけ離れないように設置します。 ○　聴覚障がいのある方に見やすさを確認します。
	肢体不自由	○　車いす席の設置、配線等の養生をします。 ○　医療行為の必要な方には呼吸器等に使用する電源を確保します。
案内・誘導	全般	○　本人に確認し、必要があれば優先席・情報保障席に案内します。
当日の進行	全般	○　参加者にアンケートの記載をお願いする場合など、代筆が必要かどうか確認し対応します。

（２）障がいのある方を委員等とする会議を開催する場合

①　出席者が必要とする情報保障等の確認

区分	障がい種別	確認のポイント
資料の形式等	全般	○　出席者が閲覧できる資料の形式等を確認します。
	視覚障がい	○　拡大文字のポイント、データで提供の場合の形式、点訳の範囲（全資料か概要のみか）を確認します。
	知的障がい	○　資料にルビ（ふりがな）を振ります。
会場での通訳・介助	全般	○　会場での必要な通訳等を確認します。
	聴覚障がい	○　手話通訳や要約筆記等が必要かどうか確認します。(弱視ろうの方など、ごく近い位置での手話でなければ見えない方等には、特に配席やモニターの活用を検討します。) ※　要約筆記には手書きとパソコンがあるので、どちらの方法が良いかはご本人の希望を確認します。（道内では要約筆記者が少ないため、手書き・パソコンの希望に添えない場合があるので留意しましょう。）
	盲ろう	○　通訳・介助員が必要かを確認します。
来場方法	全般	○　肢体不自由や視覚障がいのある方は、来場方法について確認します。

区分	障がい種別	確認のポイント
来場方法	肢体不自由	○　公共交通機関の利用が難しく、自家用車での来場を希望する場合は、駐車場が必要となる場合も想定されます。会場に駐車場が確保できない場合は、その旨あらかじめ伝える必要があります。 ※　車いす使用者は車いすの乗降スペースが必要であるため、一般駐車場の利用では難しい場合があります。 ※　下肢障がいのある方は、移動が困難であるため、可能な限り入り口付近の駐車場を用意するなどの配慮が必要です。
	視覚障がい 盲ろう	○　自力での来場が難しい場合、バス停や地下鉄の駅などで待ち合わせをして案内するなどの配慮が必要です。

②　情報保障の準備

・出席者に応じて、手話通訳や要約筆記等、盲ろうの方への通訳・介助の手配や点字資料、拡大文字資料の作成等を行います。

・資料の確認には時間がかかる場合があるので、情報保障に対応した形式で事前に送付するよう配慮します。また、他の出席者には当日配布する場合であっても、事前に送るようにします。

・手話通訳者・要約筆記者等の意思疎通支援者にも委員に配布する資料と同じものを渡します。また、非公開であっても、通訳者の同席は認めるようにします。

・知的障がいのある出席者がいる場合は、必要に応じて、事前に会議内容を説明する機会を設けます。

・知的障がいのある方が会議の進行について意思表示したり、自分の意見を述べやすいように「3色カード」や「イエローカード、レッドカード」等を用意します。

《3色カード》
青色：「どういします。わかります」
黄色：「ゆっくり。もうすこしわかりやすく。」
赤色：「ストップしてください。」「むずかしいことばがあります。」

③ 当日の対応

区分	障がい種別	対応のポイント
会場設営	視覚障がい 肢体不自由 盲ろう	○ 入り口から近く、座りやすい席を用意します。
	聴覚障がい 盲ろう	○ 通訳者の席を用意し、確認します。 ○ 情報保障の提示方法を確認し、機材を用意します。
	肢体不自由	○ 配線等を養生します。 ○ 医療行為の必要な方には呼吸器等に使用する電源を確保します。
案内・誘導	視覚障がい 盲ろう	○ 一人での来場が難しい出席者がいる場合には、事前に決めた待ち合わせ場所から案内します。 ○ 席に着いたら、机上の席の資料や飲み物等の位置を確認します。 ○ 会場内での移動が必要になった場合には誘導します。
会議の進行	全般	○ 情報保障に対応し、ゆっくり、丁寧に会議を進行できるよう、余裕のある時間設定をします。 ○ 要約筆記が会場全体にスクリーン表示している場合、進行担当は適宜スクリーンを確認します。 ○ 長時間の会議になる場合は、適宜休憩時間を設けるようにします。 ○ 会議開始時に、全体の流れや時間をあらかじめ伝えるようにします。

（3）各工程のポイント

① 情報保障の受付・手配

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

② 資料の作成

資料の種類	作成上のポイント
点字資料	○ 点字文書を作成するには、パソコン、点字文書作成用ソフト、点字プリンターのほか、点字の確認も必要となるため、点訳を行う団体に依頼する必要があります。 ○ 依頼から完成までの期間は、資料の量等により異なりますので、あらかじめ確認し、依頼します。 ○ 団体に点訳を依頼する際には －氏名や特殊な読み方の漢字にはルビ（ふりがな）を振ります。 －表・図・グラフなど、文章中の文字以外の箇所は、文章で表記します。
拡大文字資料	○ 弱視の人などが読みやすいよう、文字のポイントを大きく、太くして作成します ○ 文字の大きさは22ポイントが標準とされていますが、本人に確認して提供します。また、本人のパソコンやタブレット端末で拡大表示して確認するため、電子データの提供を希望される場合もあります。

資料の種類	作成上のポイント
テキストデータ	○　視覚障がいのある方等に対しては、データを提供することで音声読み上げソフト等により、情報を取得することができます。 ○　本人が必要とするデータ形式（word,excel,textなど）を確認します。 ○　表・図・グラフなど、文章中の文字以外の箇所は、文章で表記します。
ルビ（ふりがな）つき資料	○　知的障がいのある方の中には、漢字を読むことが苦手な方もいますので、ルビ（ふりがな）を振った資料を求められた場合には対応します。

③　会場設営

ア　手話通訳者の配置

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

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

・手話通訳を必要とする方が複数いる場合　→　全体手話通訳者

グループワークなど　→　個別手話通訳者

（北海道施策推進審議会意思疎通支援部会における手話通訳の様子）

通訳の対象	通訳の配置場所のポイント
イベント等会場全体 （全体手話通訳者）	○　ステージイベント等で会場全体へ手話通訳を行う場合は、司会者や演者の隣に手話通訳者を配置します。 ○　要約筆記スクリーンがある場合は、情報保障席に座る傍聴者が両方を見える場所に配置します。
会議の出席者（個人） （個別手話通訳者）	○　出席者への手話通訳の配置は、出席者と対面になるように配置します。
会議の傍聴席 （全体手話通訳者）	○　傍聴席全体へ手話通訳を行う場合は、可能な限り手話通訳が必要な方の席（情報保障席）をあらかじめ設定し、見やすい位置に配置します。 ○　要約筆記スクリーンがある場合は、情報保障席に座る傍聴者が両方を見える場所に配置します。

イ　要約筆記者の配置等

○　要約筆記の方法

・手話通訳と同様に会議の内容や規模、要約筆記等を必要とする方の数により、個人に対して行う場合と会場全体に向けて行う場合があります。

・要約筆記には手書きとパソコンを使用する場合があります。

対象	要約筆記の方法	表示方法
個人	手書き	要約筆記の内容が用紙（Ａ４）に表示されます。
	パソコン	要約筆記の内容が出席者の手元のパソコンに表示されます。
会場全体	手書き	要約筆記の内容を会場全体に向けスクリーン投影します。（ＯＨＣ（ＯＨＰ）やプロジェクター等を使用します。）
	パソコン	

○　要約筆記者の配置

・個人に対しての要約筆記、会場全体に対しての要約筆記のいずれにしても、要約筆記者は要約筆記する発言等がよく聞こえる場所に配置します。

・要約筆記は原則２人以上で１組として活動します。要約筆記を行うにあたり必要な

スペースなど、事前に確認が必要です。

・要約筆記を会場全体に向けて行う場合、スクリーン、プロジェクター（手書きの場合はＯＨＣ(ＯＨＰ)）等の機材を使用します。こちらで機材を用意する必要があるかなど、依頼する団体へ確認します。

対　象	要約筆記の方法	配置のポイント
会議の出席者（個人）	手書き	○　出席者の隣の席もしくは両隣の席に要約筆記者を配置します。 ○　会場全体へスクリーン投影する場合はＯＨＣ(ＯＨＰ)を設置し、プロジェクターにつなぎ投影します。
	パソコン	○　出席者の机上のパソコンにつなぎます。 ○　会場全体へスクリーン投影する場合も、同じ端末からプロジェクターにつなぐことで投影できます。
イベント等会場全体	手書き パソコン	○　スクリーンは情報保障席から見やすい場所に配置します。

（北海道施策推進審議会意思疎通支援部会のパソコン要約筆記の様子）

ウ　盲ろう者通訳・介助員の配置

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

④　会議の進行

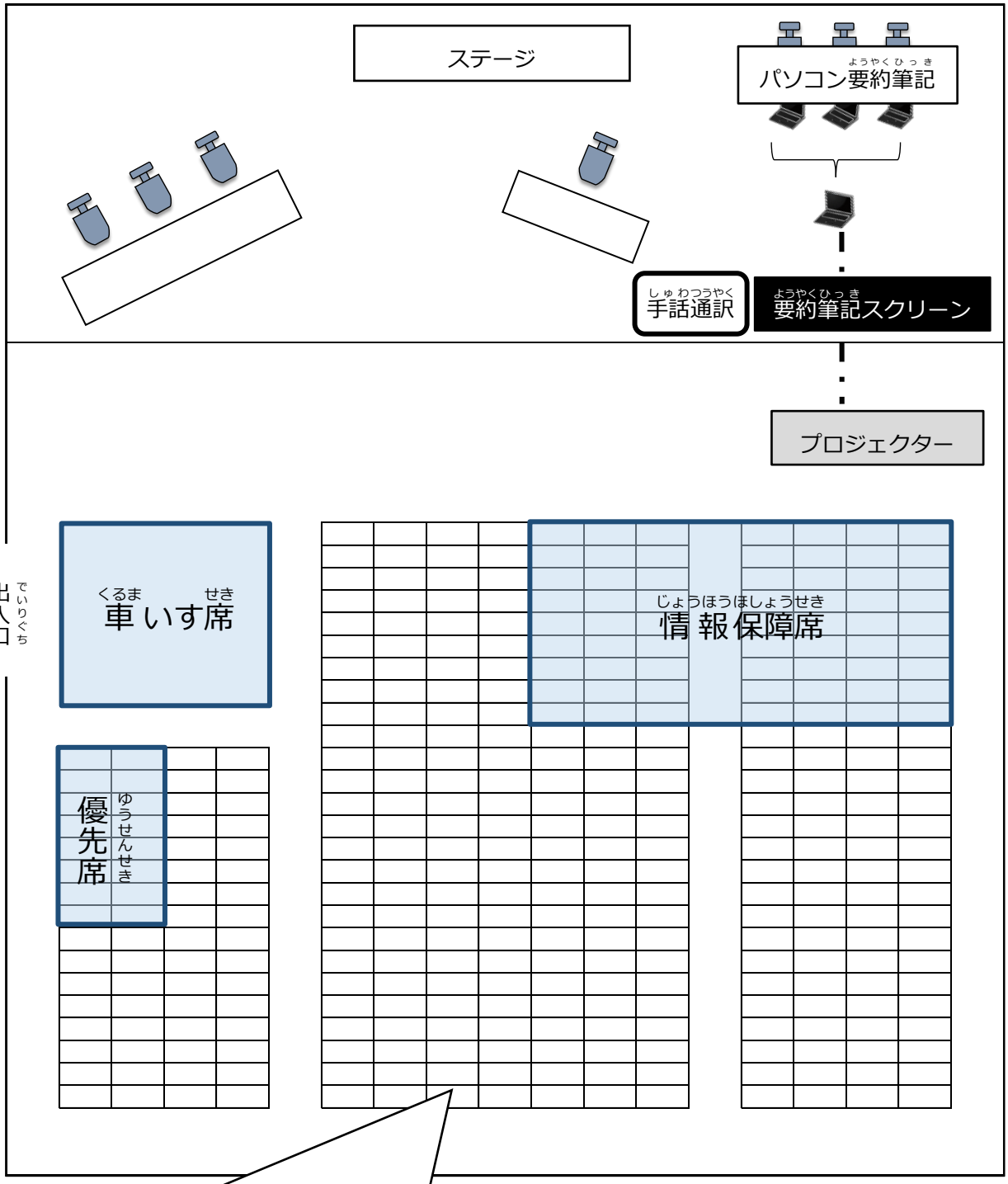
・情報保障の内容により、他の出席者と同じスピードで情報を得られる訳ではありません。配慮が必要な出席者が得ている情報の状況についても配慮し、進行する必要があります。

・点字資料や拡大文字版の資料などは、点訳等をしていない資料と比べ、ページ数が多くなります。このため、資料の説明の際にはそれぞれの資料のページ番号を確認する必要があります。

・視覚障がいのある方や聴覚障がいのある方、盲ろうの方が出席している場合は、誰が発言しているかがわかるよう、発言者ははじめに所属と名前を言ってから発言するようにします。

・「あれ」「それ」などの指示語は、理解しづらい人もいるので、なるべく使わないようにし、他の参加者にも事前にその旨を周知します。

イベント等の会場設営例



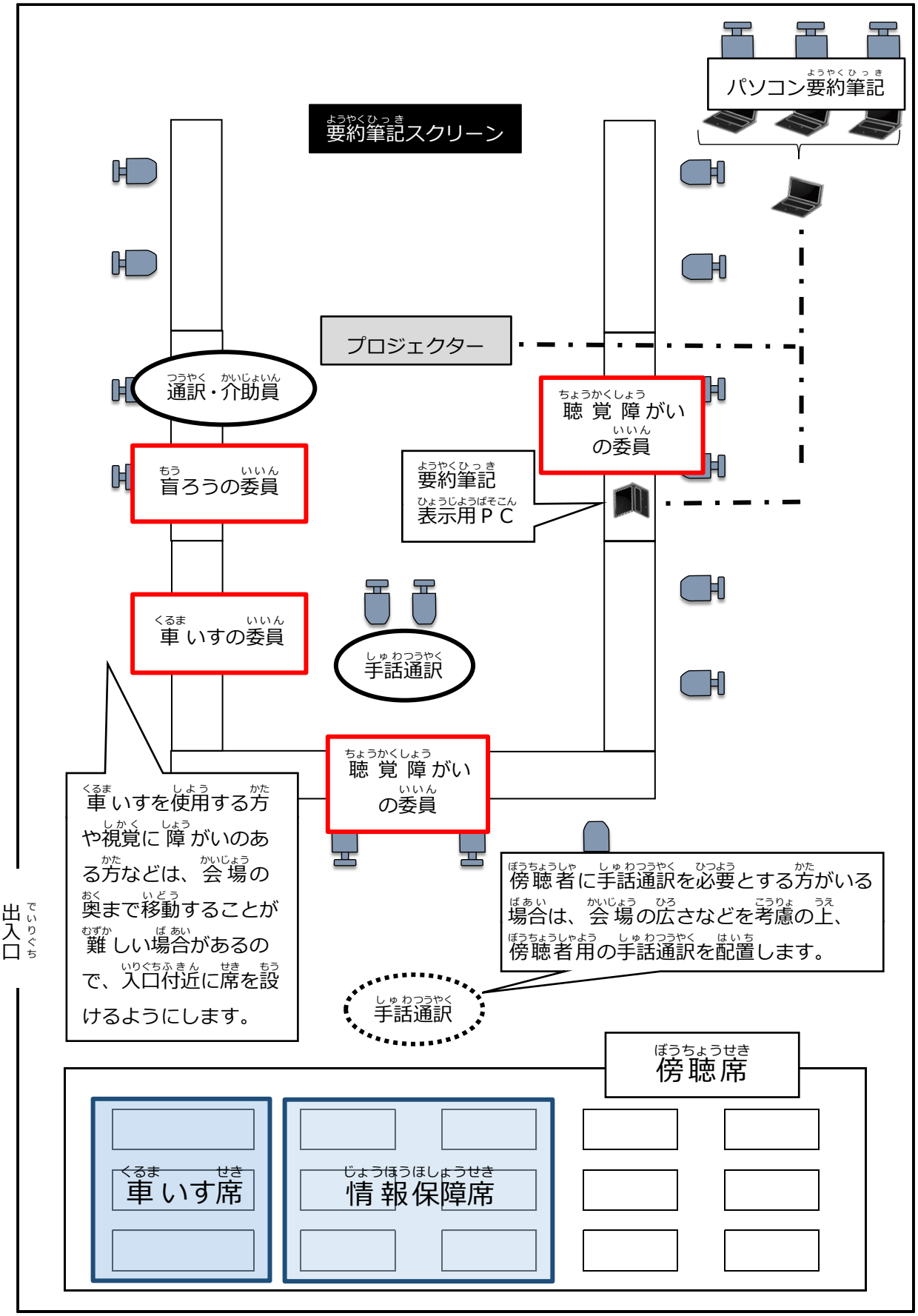
情報保障席について

手話通訳・要約筆記、ヒアリングループ等の情報保障を行う際には、通訳などが見やすい席として、「情報保障席」を設け、参加者にわかるよう表示します。

また、手話通訳と要約筆記などの両方を見ながら、情報を得る方もいますので、2つの通訳は並べて配置することが望ましいです。

障がいのある方の意向を確認し、必要であれば案内するようにします。

会議等の会場設営例


パソコン要約筆記
要約筆記スクリーン
プロジェクター
通訳・介助員
聴覚障がいの委員
要約筆記表示用ＰＣ
盲ろうの委員
車いすの委員
手話通訳
聴覚障がいの委員
車いすを使用する方や視覚に障がいのある方などは、会場の奥まで移動することが難しい場合があるので、入口付近に席を設けるようにします。
傍聴者に手話通訳を必要とする方がいる場合は、会場の広さなどを考慮の上、傍聴者用の手話通訳を配置します。
手話通訳
傍聴席
車いす席
情報保障席
出入口

4　災害時の配慮

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

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

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

（1）災害に備えた情報伝達手段

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

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

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

また、障がい特性に応じたＩＣＴの活用なども、情報伝達手段として有効です。

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

（参考）「北海道防災情報」

ホームページアドレス　https://www.bousai-hokkaido.jp/

（2） 避難及び安否確認

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

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

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

病院や施設から避難する場合は、個別の疾患や服薬に関する情報、求められる支援内容等が避難先で確実に引き継がれるよう留意することが重要です。

（3） 避難所での情報提供

避難所では、食事や物資の配布など日頃の生活上の情報提供のほか、自宅周辺の復旧情報や、仮設住宅等の入居に関する情報など、被災者の今後の生活再建のために重要な情報が多く提供されます。

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

また、自分ができる支援（手話通訳、看護師、介護職等）、または自分に必要な支援（要筆談、要介助等）を掲載した名札等を身につけ、人間関係の構築と共助を進めることも必要となります。名札等は見やすい大きめの文字やルビ（ふりがな）つきで表示することが望ましいです。

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

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

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

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

（４）　災害時に役立つ支援機器・必要な設備等

①　電子黒板やホワイトボード

②　筆談ボード

筆談ができるような小さめのホワイトボード等も有効です。

③　聴覚障がい者用情報受信装置（アイ・ドラゴン）

目で聴くテレビ「アイ・ドラゴン」は聴覚障がいのある方向けのＩＰＴＶ（インターネット回線）専用受信機です。手話を取り入れた独自の番組や、一般の地上波放送で字幕のない番組にも一部、字幕と手話通訳を付けて放送しています。また、緊急災害放送も手話通訳で見ることができます。

（アイドラゴンの製品写真）

④　ＵＤトーク（アプリケーション）

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

その他にも、多言語音声認識・翻訳機能により外国人とのコミュニケーションに

使用したり、読み仮名表示や漢字かな変換機能を使って知的障がいのある方や世代間とのコミュニケーションの支援に使用するなど、様々な場面において活用することができます。

⑤　歩行誘導マットやスロープ

避難所等において、視覚障がいのある方や身体に障がいのある方の移動を補助するため取り外し可能な歩行誘導マットやスロープを備えておくと良いでしょう。

⑥　白杖

避難時に持ち忘れる場合も多いため、用意しておくと良いでしょう。

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

（別紙）

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

5　情報保障に役立つ機器等について

（1）　情報保障に役立つ機器等

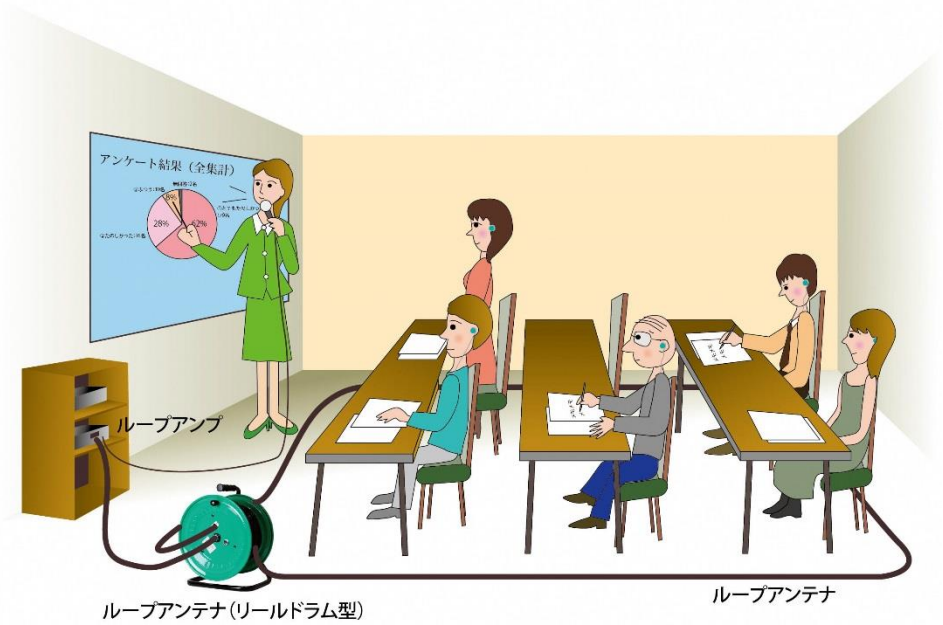
①　ヒアリングループ（磁気ループ）システム

ヒアリングループとは、難聴者の聞こえをサポートするシステムです。

ヒアリングループは音声を磁気に変え、その磁気を補聴器や受信機が受けて音声として聞くことができるようになるというものであり、ヒアリングループが設置されている場所で、補聴器や人工内耳の「テレコイル」モードに切り替えることにより、目的の音を正確に聞き取ることができます。

あらかじめ床の下などに這わせてループになるように敷設する設置型、持ち運びができる携帯型、小型、窓口等に設置するのに適しているカウンター型があります。

（携帯型ヒアリングループの使用図）



②　聴覚障がい者用情報受信装置　（アイ・ドラゴン）

目で聴くテレビ「アイ・ドラゴン」は聴覚障がいのある方向けのＩＰＴＶ（インターネット回線）専用受信機です。手話を取り入れた独自の番組や、一般の地上波放送で字幕のない番組にも一部、字幕と手話通訳を付けて放送しています。また、緊急災害放送も手話通訳で見ることができます。

③　ＵＤトーク

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

また、読み仮名表示や漢字かな変換機能を使って知的障がいのある方や世代間とのコミュニケーションの支援に使用したり、多言語音声認識・翻訳機能により外国人とのコミュニケーションに使用する等、様々な場面において活用することができます。

④　音声コード

音声コードは文字データをデジタル情報にできる二次元コードです。音声コードの情報は専用機器や携帯電話・スマートフォンを使って音声で読み上げることができ、視覚障がいのある方をはじめ、だれでも活字情報を得ることができます。

音声コードには「ＳＰコード」と「Uni-Voice」の２種類あります。

ア　ＳＰコード

専用の読み取り装置（スピーチオ、テルミー等）に対応した音声コードです。

専用ソフト（ＳＰ Code Maker）により、Wordに音声コード作成機能を追加することで、Word文書から音声コードを作成できます。

イ　Uni-Voice

JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した携帯電話やスマートフォンに対応した音声コード（専用アプリケーション：Uni-Voice、Uni-Voice Blinde）であり、音声コードから読み取った情報をテキストで表示することができます。

専用ソフト（JAVIS Appli）により、Wordに音声コード作成機能を追加することで、Word文書から音声コードを作成できます。

また、Uni-Voiceは 2018年１月現在で 20 カ国語に対応しており、日本語が読めない外国人向けに音声による情報提供が行えます。

（２）　その他障がいのある方を支援する機器

①　携帯用会話補助装置

（インディー・コミュニケーター）

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

主な対象として音声言語機能障がいなどが考えられます。

（ボイスキャリーペチャラ）

文字版の文字キーを押すことで、文章を入力・作成します。入力した文字は発声キーを押すことで読み上げます。主な対象として発話による会話が困難な方などが考えられます。

② 情報・通信支援用具

（障がい者向けのコンピューター周辺機器やアプリケーション）

・画面読み上げソフト

・画面拡大ソフト

・活字音訳・拡大読書ソフト

・視覚障害者向けワープロソフト

・点字読み取り・読み上げソフト

・自動点訳・点訳支援ソフト

・キーボード補助具

・マウス補助具

・点字ディスプレイ

（点字ディスプレイ　ブレイルメモスマートの製品写真）

③ 点字器・点字タイプライター

（点字器）

点字を書く道具で、点字板、点字定規、点筆の総称です。点字板に点字定規を固定して、穴の空いた点字定規に紙を挟み、点筆で打っていきます。

（点字タイプライター）

点字を表すためのタイプライターで、キーは６つあり、点字１字を表す６つの点にそれぞれ対応しています。

④　視覚障害者用ポータブルレコーダー

（プレクストーク）

ＣＤ、ＳＤカード、ＵＳＢなど複数メディアに対応したDAISYプレイヤー。

※　DAISYとは

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

⑤　視覚障害者用拡大読書器

カメラで撮影した映像をモニターに大きく表示する読書専用のビデオ機器です。

カラーだけでなくコントラストを協調した白黒、白黒反転などの表示ができるものや、テーブルを操作することで、原稿を読み進むことが可能なものもあります。

据置型、携帯型、音声型などがあります。

⑥　地デジ音声対応ラジオ

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

⑦　音声ＩＣタグレコーダー

（タッチボイス）

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

⑧　人工喉頭

喉頭がんなどで喉頭を摘出された方、人工呼吸器の使用などで気管切開された方、ＡＬＳや筋ジストロフィー、神経難病や誤嚥防止術など声帯からの発声が困難な方、食道発声やシャントの方も食事中の代用発声として広く使用することができる発声補助器具です。

あご下周辺に当てた振動を口の中に響かせ、舌や口の動きで振動音を言葉にして発声することができます。

（人工喉頭　ユアトーン製品写真）

（人工喉頭　ユアトーン使用写真）

⑨　福祉電話

・シルバーホンひびき（聴覚障がい者向け）

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

・シルバーホン　ふれあいＳＩＩ（肢体不自由の方向け）

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

⑩　iPhone、iPadなど

iPhoneやiPadには障がいのある方が使用するための様々な機能が搭載されています。VoiceOver（画面読み上げ機能）や、ディスプレイの調整（色の反転等）、画面のズーム機能、表示とバイブレーションによる通知機能、音声入力、他社製のキーボードへの対応等。

また、視覚障がいのある方がiPhoneを使えるようにサポートする「視覚障害者向け使い方教室 for iPhone」というアプリケーションもあります。

⑪　歩行時間延長信号機用小型送信機

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

⑫　聴覚障がい者用屋内信号装置

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

⑬　音声色彩判別装置

（カラリーノ）

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

⑭　盲人用時計

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

⑮　盲人用体温計

体温を音声で知らせます。

⑯　盲人用体重計

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

⑰　盲人用血圧計

最高・最低血圧、脈拍を測定し、音声で知らせます。

（３）　その他障がいのある方を支援するアプリケーション

①　Uni-Voice Blind

音声コードUni-Voiceに格納されているテキスト情報をスマートフォンの画面に表示し、音声合成機能で自動的に読み上げるスマートフォン、タブレット用の無料アプリケーション。Uni-VoiceBlindでは、視覚障がいのある方の操作を可能にするためにVoiceOver対応の操作をすることができます。

② Voice of DAISY

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

③ ＵＤCast

映画・映像・放送等の音声解説や字幕情報をスマートフォン等の携帯端末を通じて再生することのできるアプリケーションです。

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

④ Blind Square

視覚障がいのある方のために開発されたアプリケーションであり、現在いる地点の環境について説明してくれると同時に、現在地周辺の施設や交差点が音声ガイドされます。また、電車や車で移動していることを検知し、次の駅等を読み上げてくれます。

⑤ Money Readerなど

通貨を瞬時に認識し、紙幣の額面金額を読み上げます。買い物中にお金を確認したり、おつりの金額の確認にも使えます。紙幣を素早く簡単に分類するのに便利です。

⑥ ＯＣＲなど

画像や写真から文字を認識するアプリケーション。音声読み上げ機能を使うことで、印刷物等の内容を音声で知ることができます。

⑦ Light Detector

光を検知し、音で知らせるアプリケーションです。明るければ大きな音で知らせ、光が少なければ音も小さくなります。視覚障がいのある方が部屋の電気がついているかどうか知りたいときや、日光の差し加減等を知りたいときに使うことができます。

⑧ TapTapSee

視覚障がいのある方が物を識別するために作られたアプリケーション。対象をカメラで撮影すると、写った物が何であるかを音声で読み上げてくれます。

第４章

知っていますか？

1　障がいに関するマーク…… 70

2　身体障害者補助犬…… 73

1　障がいに関するマーク

障がいのある方に配慮した施設であることや、それぞれの障がいについてわかりやすく表示するため、いろいろなマークがあります。

マーク	マークの概要及び所管
	障害者のための国際シンボルマーク 障がいのある方が利用できる建物、施設であることを表すための世界共通のシンボルマークです。 連絡先 公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 電話：03-5273-0601　FAX：03-5273-1523
	盲人のための国際シンボルマーク 視覚障がいのある方のための世界共通のマークです。 連絡先 社会福祉法人日本盲人福祉委員会 電話：03-5291-7885
	身体障害者標識（身体障害者マーク） 肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。 連絡先 警察庁交通局交通企画課 電話：03-3581-0141（代）

マーク	マークの概要及び所管
	聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク） 聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。 連絡先 警察庁交通局交通企画課 電話：03-3581-0141（代）
	ほじょ犬マーク 身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。 連絡先 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室 電話：03-5253-1111（代）　ＦＡＸ：03-3503-1237
	耳マーク 聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。 連絡先 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 電話：03-3225-5600　ＦＡＸ：03-3354-0046
	オストメイト／オストメイト用設備マーク オストメイトであることを表すと同時に、オストメイトのための設備（オストメイト用のトイレ）があることを表しています。 連絡先 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 電話：03-3221-6673　ＦＡＸ：03-3221-6674

マーク	マークの概要及び所管
	ハート・プラスマーク 身体内部に障がいのある方を表すマークです。 連絡先 特定非営利活動法人ハート・プラスの会 電話：080-4824-9928
	「白杖ＳＯＳシグナル」普及啓発シンボルマーク 「白杖ＳＯＳシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。白杖によるＳＯＳのシグナルを見かけたら、進んで声を掛け、困っていることなどを聞き、サポートしてください。 連絡先 岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 電話：058-214-2138　ＦＡＸ：058-265-7613
	ヘルプマーク 外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、ヘルプマークを身につけることで周囲の方からの思いやりのある行動を得られやすくするものです。 連絡先 東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課社会参加推進担当 電話：03-5320-4147

2　身体障害者補助犬

（1）身体障害者補助犬とは

目や耳や手足の不自由な方の生活のお手伝いをする「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。障がいのある方のパートナーであり、ペットではありません。

きちんと訓練され管理も行われているので、社会のマナーも守れますし、清潔です。だからこそ、人が立ち入ることのできるさまざまな場所に同伴できます。

（2）補助犬の種類とは

ア　盲導犬

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

イ　聴導犬

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

ウ　介助犬

手や足に障がいのある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示した物を持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と描かれた表示をつけています。

（3）補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

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

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

（4）仕事中の補助犬への接し方

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

・仕事中の補助犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにしましょう。

・補助犬に食べ物や水を与えないようにしましょう。ユーザーは与える食事の量や水の量、時刻をもとに犬の排泄や健康の管理をしています。

さんこうしりょう
参考資料

1　意思疎通支援者等の問合せ先一覧…… 76

2　障がい福祉関係団体一覧…… 81

3　意思疎通支援条例（全文）…… 83

4　手話言語条例（全文）…… 88

1　意思疎通支援者等の問合せ先一覧

こちらに掲載している依頼の流れや料金等については、情報保障を必要とする方が出席する会議やイベント等の主催者が、意思疎通支援者の派遣等を必要とする場合の内容です。

当事者の日常生活及び社会生活を営むために派遣等が必要な場合とは、取扱いが異なりますので留意してください。

点字資料の作成

依頼先	**一般社団法人　北海道視覚障害者福祉連合会**
依頼時期	資料が必要な日の２週間前まで（原則）
連絡先	電話：011-271-0380　ＦＡＸ：011-281-1283 E-mail：info@doshiren.or.jp
依頼の流れ	①　依頼課から連合会へ連絡し、依頼内容を伝える。 （原稿枚数、必要部数、納期、原稿形式、使用目的） ②　依頼課から点訳する資料のデータを送付する。 ③　点字資料完成後、依頼課へ資料が送付される。
料金	有料（原稿の量、点字資料の部数等による）
特記事項	○　原稿の量や形式（紙媒体、ＰＤＦ、パワーポイントの場合）、印刷部数によっては、２週間以上を要する場合もあります。 ○　点訳を依頼する際の注意点 ・氏名や特殊な読み方の漢字等は平仮名表記にする。 ・表・グラフ・図等の文字以外の情報がある場合は、点訳する際の文字表記を伝える。

要約筆記（手書き・パソコン）の派遣

依頼先	**道内の要約筆記サークル**
依頼時期	日程が決まり次第
連絡先	障がい者保健福祉課にお問い合わせください。
依頼の流れ	① 依頼課が障がい者保健福祉課に照会の上、依頼先を選定。 ② 依頼課とサークル間で派遣の内容について調整する。
料金	有料（人数、時間等による）
特記事項	○ 北海道では派遣センターがないため、一度、障がい者保健福祉課にお問い合わせください。派遣場所等に応じて、道内のサークルの連絡先をご提供します。 ○ 資料や読み原稿等を使用する場合は、事前にサークルに送付します。 ○ 依頼する際には、要約筆記に使用する機材等について、サークルに確認し、調整する必要があります。

盲ろう者通訳・介助員の派遣

依頼先	**道内の通訳・介助員**
依頼時期	日程が決まり次第
連絡先	—
依頼の流れ	① 通訳・介助員を要する盲ろうの方から、依頼する通訳・介助員を紹介してもらう。 ② 盲ろうの方から紹介のあった通訳・介助員に依頼する。 ③ 通訳・介助員と派遣内容について調整する。
料金	有料（人数・時間等による）
特記事項	○ 北海道では、派遣センターがないため盲ろうの方から、依頼する通訳・介助員の連絡先を聞き、連絡を取ります。

手話通訳の派遣

依頼先	**公益社団法人　北海道ろうあ連盟**
依頼時期	日程が決まり次第
連絡先	別表のとおり地区ごとに異なる ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ：http://www.normanet.ne.jp/~h-f-deaf/
依頼の流れ	①　依頼課から各地域の派遣センターへ連絡し、依頼内容を伝える。 ②　北海道ろうあ連盟のホームページ掲載の申請書様式を使用する。 ③　申請様式をセンターへ提出。 資料・読み原稿等があれば一緒に提出する。 （派遣日直前の依頼の場合、資料等は派遣通訳者へ直送が必要なこともある。） ④　センターで通訳者の手配完了後、依頼課へ派遣される通訳者名・人数の連絡が入る。 ⑤　当日、通訳者が派遣される。 ⑥　通訳終了後、依頼課はセンターから送付される請求書により、費用を支払う。
料金	有料（人数・時間による）
特記事項	○　派遣日直前の依頼の場合、手話通訳者が確保できず、依頼を受けられない場合があります。 ○　資料・読み原稿は通訳者の人数分が必要です。 ○　打ち合わせ、待機時間は通訳時間とみなされるため、派遣センターとの確認が必要です。

別表　手話通訳依頼の連絡先

地区	勤務先	連絡先
本部	北海道ろうあ連盟事務局内	電話　011-221-2695 FAX　011-281-1289 E-mail　honbu@hokurouren.jp
空知	空知総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0126-20-0110 FAX　0126-25-6759 E-mail　sorachi@hokurouren.jp
石狩	石狩振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　011-231-4111 FAX　011-232―1090 E-mail　ishikari@hokurouren.jp
後志	【月・火・木・金】 後志総合振興局保健環境部 余市社会福祉事務出張所	電話　0135-22-6118 FAX　0135-22-4590 E-mail　shiribeshi@hokurouren.jp
	【水】 後志総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0136-23-1936 FAX　0136-22-5846 E-mail　shiribeshi@hokurouren.jp
胆振	胆振総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0143-24-9836 FAX　0143-22-5285 E-mail　iburi@hokurouren.jp
日高	日高振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0146-22-9478 FAX　0146-22-7712 E-mail　hidaka@hokurouren.jp
渡島	渡島総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0138-47-9400 FAX　0138-47-9225 E-mail　oshima@hokurouren.jp
檜山	檜山振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0139-52-6651 FAX　0139-52-3010 E-mail　hiyama@hokurouren.jp
上川	上川総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0166-46-5987 FAX　0166-46-5203 E-mail　kamikawa@hokurouren.jp

地区	勤務先	連絡先
留萌	留萌振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0164-42-8317 FAX　0164-42-4715 E-mail　rumoi@hokurouren.jp
宗谷	宗谷総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0162-33-2579 FAX　0162-32-8688 E-mail　honbu@hokurouren.jp
オホーツク	オホーツク総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0152-41-0687 FAX　0152-45-0494 E-mail　okhotsk@hokurouren.jp
十勝	十勝総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0155-26-9251 FAX　0155-27-2188 E-mail　tokachi@hokurouren.jp
釧路	釧路総合振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0154-43-9256 FAX　0154-41-2235 E-mail　kushiro@hokurouren.jp
根室	【月・火・木・金】 根室振興局保健環境部 中標津社会福祉事務出張所	電話　0153-72-2161 FAX　0153-73-4123 E-mail　nemuro@hokurouren.jp
	【水】 根室振興局保健環境部 社会福祉課　地域福祉係	電話　0153-23-6917 FAX　0153-23-6176 E-mail　nemuro@hokurouren.jp

2　障がい福祉関係団体一覧

区分	名称／所在地	電話	FAX
視覚障がい	一般社団法人　北海道視覚障害者福祉連合会 〒060-0002　札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-271-0380	011-281-1283
	公益財団法人　北海道盲導犬協会 〒005-0030　札幌市南区南30条西８丁目１－１	011-582-8222	011-582-7715
聴覚障がい	公益社団法人　北海道ろうあ連盟 〒060-0002　札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-221-2695	011-281-1289
	北海道中途難失聴者協会 〒080-2476　帯広市自由が丘６丁目２－14 佐々木垂規子様方	0155-35-2058	0155-35-2058
	全国要約筆記問題研究会北海道ブロック ご連絡先は、障がい者保健福祉課へご照会ください。		
盲ろう	札幌盲ろう者福祉協会 〒060-0042　札幌市中央区大通西19丁目１ 札幌市視聴覚障がい者情報センター１階	011-611-2622	011-611-2622
音声機能障がい	北鈴会 ご連絡先は、障がい者保健福祉課へご照会ください。		
肢体不自由	公益社団法人北海道肢体不自由児者福祉連合協会 〒060-0002　札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-241-8391	011-251-5027
内部障がい	一般社団法人　北海道身体障害者福祉協会 〒060-0002　札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-251-1551	011-251-0858
重症心身障がい	北海道重症心身障害児（者）を守る会 〒071-8144　旭川市春光台４条10丁目 北海道療育園内	0166-51-6524	0166-51-6871

区分	名称／所在地	電話	FAX
知的障がい	一般社団法人　北海道手をつなぐ育成会 〒060-0002札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-251-0855	011-251-0804
	一般社団法人　北海道知的障がい福祉協会 〒060-0002札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７　４階	011-271-0228	011-271-4202
発達障がい	日本発達障害ネットワーク北海道 〒002-8502 札幌市北区あいの里５条３丁目１-3 北海道教育大学札幌校特別支援教育専攻 齋藤真善研究室	011-778-0662	
精神障がい	公益財団法人　北海道精神保健推進協会 〒003-0029 札幌市白石区平和通17丁目北１-13 こころのリカバリー総合支援センター内	011-861-6353	011-861-6330
	北海道精神保健協会 〒003-0029 札幌市白石区平和通17丁目北１-13 こころのリカバリー総合支援センター内	011-861-6353	011-861-6330
	一般社団法人　北海道精神障害者家族連合会 〒060-0806 札幌市北区北６条西８丁目９-26	011-756-0822	011-756-0833
	北海道精神障害者回復者クラブ連合会 〒060-0022 札幌市中央区北22条西15丁目２-６	011-756-6430	011-756-2265

北海道障がい者の意思疎通の総合的な支援に関する条例（全文）

目次

前文
第１章　総則（第１条－第９条）
第２章　障がい者の意思疎通の支援に関する基本的施策（第10条－第16条）
附則

全ての人々にとって、日常生活を営む上で意思疎通を円滑に行うことは、必要不可欠である。

障がい者が意思疎通のために使用する手段には、障がいの特性に応じ、点字、音声、手話、要約筆記、弱視手話、触手話、指点字、指文字、筆記、手書き文字、拡大文字、口文字、重度障害者用意思伝達装置、絵図等の提示、身振り等の合図、ルビ、平易な又は具体的な表現等の態様の異なる数多くのものが存在する。

これらの手段を使用し、障がい者が意思疎通を円滑に行うには、周囲の人々の適切な配慮、意思疎通のための機器、意思疎通を支援する者等が必要とされる。

しかしながら、障がいの特性に応じた多様な手段があることについて人々の理解が進んでいないこともあり、そのような環境はいまだ十分に整っておらず、障がい者の意思疎通に大きな支障が生じている。

それらの社会的障壁を解消するためには、障がい者一人一人の障がいの特性に応じた多様な手段についての道民等の理解の促進、多様な手段の確保及びそれらを使いやすい環境の整備、多様な手段を活用した情報保障の推進並びに意思疎通を支援する者の養成等の推進について、道、市町村、道民、障がい者、意思疎通を支援する者、関係団体及び事業者が、それぞれの役割を認識し、一体となって取り組んでいかなければならない。

このような考え方に立って、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進し、障がいの有無にかかわらず、全ての道民が個人の尊厳を大切にしながら共生する真に暮らしやすい社会の実現に寄与するため、道民の総意としてこの条例を制定する。

第１章　総則

（目的）

第１条　この条例は、障がい者の意思疎通の支援に関し、基本理念を定め、並びに道の責務並びに道民、障がい者、意思疎通支援者、関係団体及び事業者の役割を明らかにすると

ともに、道の施策の基本となる事項を定めることにより、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進し、もって障がい者の意思疎通の妨げとなる社会的障壁を解消して、障がいの有無にかかわらず全ての道民が共生する暮らしやすい社会の実現に資することを目的とする。

（定義）

第２条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)　障がい　障害者基本法（昭和45年法律第84号）第２条第１号に規定する障害をいう。

(2)　障がい者　障害者基本法第２条第１号に規定する障害者をいう。

(3)　社会的障壁　障害者基本法第２条第２号に規定する社会的障壁をいう。

(4)　意思疎通手段　障がい者が視覚、聴覚又は触覚、身体、機器等を活用して意思疎通を図るための手段をいう。

(5)　意思疎通支援者　意思疎通手段を使用する障がい者の意思疎通を支援する者をいう。

(6)　情報保障　障がい者に対して障がい者でない者と同等の情報を確保することをいう。

（基本理念）

第３条　障がい者の意思疎通の支援は、全ての道民がその人格と個性を尊重し合い、かつ、相互理解を深めるために、意思疎通に支障が生じている障がい者が多様な意思疎通手段を使用し円滑に意思疎通を行えるよう、障がいの特性に応じて総合的に推進されなければならない。

２　障がい者の意思疎通の支援は、道、市町村、道民、障がい者、意思疎通支援者、関係団体及び事業者の適切な役割分担による協働により推進されなければならない。

（道の責務）

第４条　道は、前条に定める基本理念（次条から第８条までにおいて「基本理念」という。）にのっとり、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進しなければならない。

２　道は、前項の施策の推進に当たっては、市町村、道民、障がい者、意思疎通支援者、関係団体及び事業者と緊密な連携を図るものとする。

３　道は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者の意思疎通の妨げとなる社会的障壁を解消するために必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（道民の役割）

第５条　道民は、基本理念にのっとり、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段がある

こと及びこれらが障がい者にとって日常生活を営む上で必要不可欠なものであることについての理解を深めるとともに、障がい者との円滑な意思疎通のための必要な配慮に努めるものとする。

（障がい者の役割）

第6条　障がい者は、基本理念にのっとり、意思疎通手段を現に使用する者の視点から、道が実施する障がい者の意思疎通の支援に関する施策に協力するよう努めるものとする。

（意思疎通支援者等の役割）

第7条　意思疎通支援者及び関係団体は、基本理念にのっとり、他の意思疎通支援者及び関係団体と相互に連携して、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段についての道民等の理解の促進に努めるほか、道が実施する障がい者の意思疎通の支援に関する施策に協力し、障がい者の意思疎通を積極的に支援するよう努めるものとする。

（事業者の役割）

第8条　事業者は、基本理念にのっとり、その事業を行うに当たり、障がい者が障がいの特性に応じた意思疎通手段を使用できるよう、必要かつ合理的な配慮に努めるとともに、道が実施する障がい者の意思疎通の支援に関する施策に協力するよう努めるものとする。

（市町村との連携等）

第9条　道は、障がい者の意思疎通の支援を推進する上で市町村が果たす役割の重要性に鑑み、市町村が行う地域の実情に応じた障がい者の意思疎通の支援に関する取組に対して連携協力するとともに、障がい者の意思疎通の支援に関して必要があると認めるときは、市町村に対し必要な協力を要請するものとする。

第2章　障がい者の意思疎通の支援に関する基本的施策

（施策の基本方針）

第10条　道は、次に掲げる基本方針に基づき、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進するものとする。

(1)　意思疎通手段についての道民等の理解の促進を図ること。

(2)　障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段の確保及びそれらを使いやすい環境の整備を図ること。

(3)　障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段を活用した情報保障の推進を図ること。

(4)　意思疎通支援者の養成及び派遣の推進を図ること。

（北海道障がい者施策推進審議会の意見の聴取）

第11条　知事は、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を推進するに当たっては、北海道障がい者施策推進審議会条例（昭和46年北海道条例第20号）第2条の北海道障がい者施策推進審議会の意見を聴くものとする。

（理解の促進）

第12条　道は、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段の理解の促進を図るため、当該意思疎通手段の種類、特徴及び活用の方法並びに障がい者の意思疎通の妨げとなる社会的障壁について、道民等に対する普及啓発その他の必要な措置を講ずるものとする。

（意思疎通手段の確保等）

第13条　道は、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段の確保を図るため、障がい者又は障がい者でない者が意思疎通手段を習得するための取組への支援その他の必要な措置を講ずるものとする。

2　道は、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段が使いやすい環境の整備を図るため、公共施設、職場等において、使用可能な意思疎通手段の表示及び意思疎通支援者、機器等の配置の促進その他の必要な措置を講ずるものとする。

（情報保障の推進）

第14条　道は、障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段を活用した情報保障の推進を図るため、これらによる情報発信の推進その他の必要な措置を講ずるものとする。

（意思疎通支援者の養成等の推進）

第15条　道は、意思疎通支援者の養成及び派遣の推進を図るため、人材確保を目的とした意思疎通支援者の取組の周知、その養成又は技能の維持若しくは向上のための研修、その派遣に係る体制の整備その他の必要な措置を講ずるものとする。

（財政上の措置）

第16条　道は、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附　則

1　この条例は、平成30年4月1日から施行する。

2　知事は、この条例の施行の日から起算して5年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

説　明

障がいの有無にかかわらず全ての道民が共生する暮らしやすい社会の実現に資するよう、障がい者の意思疎通の支援に関し、基本理念を定め、道の責務及び道民等の役割を明らかにするとともに、道の施策の基本となる事項を定めることにより、障がい者の意思疎通の支援に関する施策を総合的に推進することとするため、この条例を制定しようとするものである。

北海道言語としての手話の認識の普及等に関する条例（全文）

手話は、特定の意味、概念等を手指、表情等により表現する独自の体系を持つ言語であり、聴覚障がい者が自ら生活を営むため大切に育んできた文化的財産である。

平成23年の障害者基本法の改正や平成26年の障害者の権利に関する条約の批准により、手話が言語として明確に位置付けられたものの、手話が日本語とは異なる独自の体系を持つ言語であることについては、いまだ広く道民の理解を得られておらず、聴覚障がい者が乳幼児期からその家族等と共に手話を習得する機会も乏しいなど、手話を言語として使用しやすい環境は、十分に整備されていない状況にある。

そのため、広く道民に対し手話が言語であるとの認識を普及させるとともに、聴覚障がい者等が手話を習得する機会を確保することは、極めて重要である。

このような考え方に立って、言語としての手話の認識の普及等に関する施策を推進し、手話が言語の一つとして尊重され、聴覚障がい者等があらゆる場面で手話を使用できる社会の実現に寄与するため、道民の総意としてこの条例を制定する。

（目的）

第１条　この条例は、広く道民に対し手話が言語であるとの認識を普及させ、聴覚障がい者（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第２条第１号に規定する障害者であって、聴覚に同号に規定する障害があるものをいう。以下同じ。）等が手話を習得する機会を確保するために必要な事項を定めることにより、言語としての手話の認識の普及等に関する施策を推進し、もって手話を使いやすい社会の実現に資することを目的とする。

（手話が言語であるとの認識の普及）

第２条　道は、市町村、関係団体等と協力して、手話が聴覚障がい者にとって自ら生活を営むために使用する独自の体系を持つ言語であるとの認識を普及させるものとする。

（道民の理解等）

第３条　道民は、手話が聴覚障がい者にとって自ら生活を営むために使用する独自の体系を持つ言語であることを理解し、尊重するよう努めるものとする。

（手話を習得する機会の確保）

第４条　道は、市町村、関係団体等と協力して、聴覚障がい者が乳幼児期からその家族等と共に手話を習得する機会を確保するよう努めるものとする。

（学校への支援）

第５条　道は、聴覚障がい者が在籍する学校（学校教育法（昭和22年法律第26号）第

1条に規定する学校をいう。）において児童等及び職員が手話を習得する機会の確保を図るため、当該学校に対し、助言、情報の提供その他の必要な支援を行うよう努めるものとする。

（事業者への支援）

第6条　道は、聴覚障がい者が勤務する事業所において従業員が手話を習得する機会の確保を図るため、当該事業者に対し、助言、情報の提供その他の必要な支援を行うよう努めるものとする。

附　則

1　この条例は、平成30年4月1日から施行する。

2　知事は、この条例の施行の日から起算して5年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

説　明

手話を使いやすい社会の実現に資するよう、広く道民に対し手話が言語であるとの認識を普及させ、聴覚障がい者等が手話を習得する機会を確保するために必要な事項を定めることにより、言語としての手話の認識の普及等に関する施策を推進することとするため、この条例を制定しようとするものである。

北海道保健福祉部福祉局 障がい者保健福祉課

〒060-8588　札幌市中央区北３条西６丁目

電　　話　011-231-4111（代表）

ＦＡＸ　011-232-4068

Ｅ-ｍａｉｌ　hofuku.shohuku1@pref.hokkaido.lg.jp

ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ　http://pref.hokkaido.lg.jp/hf/shf/index.htm