

令和5年2月

障害理解促進のために  
皆様に知っていただきたいことと  
特性に応じた配慮の提供について



障害理解促進キャラクター ココロン

仙台市健康福祉局障害企画課

生活衛生課の特定建築物に対する立入検査施設を対象に実施した事前のアンケートでは障害のある方への対応で難しいと感じることとして

事前に聴覚障害のある方が一人で来られた時、手話通訳できる職員がいないため対応できない



個別の要望に対応することが難しい



といった声がありました。施設を維持・管理する皆さまは、様々な場面で障害のある方との関わりが想定されます。

# 目次

---

1. 障害とは、障害者とは

+ (参考) ご存知ですか？ヘルプマーク

2. 障害を理由とする差別を理解する

3. 人によって状況が異なることを理解する

4. 障害の特性と配慮の提供方法

5. 合理的配慮の提供・環境の整備の事例

まとめ

1

2

3

4

5

まとめ

参考

## 1. 障害とは、障害者とは

「障害」と聞いた時にイメージするのは、車いす利用者（肢体不自由）や白杖利用者（視覚障害）など、外見から分かる障害が多いと思われかもしれませんが、例示したような様々な障害種別があります。

肢体不自由

視覚障害

聴覚障害

内部障害

知的障害

発達障害

精神障害

難病

高次脳機能障害

音声機能・言語機能・そしゃく機能障害

など

## 1. 障害とは、障害者とは

### 障害者差別解消法で定義する「障害者」



身体障害、知的障害、精神障害などの当事者の他、心身の機能の障害がある方で、障害及び社会的障壁により日常生活または社会生活が困難な状況にある方

→ ポイントは、障害者手帳の有無は関係ないということです。前ページで例示したような障害があっても、「心理的抵抗」や「症状が軽度」、「手帳申請をしたが取得できなかった」など様々な理由から「困りごとがあっても手帳を所持していない」という方もいます。



### 【 障害理解クイズ 】

みなさまは市内在住の障害者手帳保持者数をご存知でしょうか？

## 1. 障害とは、障害者とは

**A.** 仙台市在住の障害者手帳保持者数・・・約5.4万人

※ 本市の公立小学校児童数（約5.2万人）よりも多い  
障害者手帳保持者数は年々増加している



小学生はよく見るけど、障害のある方はあまり見ないな…  
と思われた方も多いのではないのでしょうか。



普段気づかないだけで、  
外見からは分からない（分かりにくい）障害のある方も  
街の中には多くいらっしゃるということを  
知っていただければと思います。



(参考) ご存知ですか? ヘルプマーク



内部障害や難病の方など、

援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方が、配慮が必要なことを周囲に知らせて援助を得やすくなるように作成されたマークです。

仙台市では平成30年12月から配布しています。 →



このマークを身に着けている方がお困りの様子の時は、

「お手伝いしましょうか」と声をかけるなど  
思いやり・支え合いの対応をお願いします。



## 2. 障害を理由とする差別を理解する

国 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律※  
(H28.4.1施行)

仙  
台  
市

仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人も  
ない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例  
(H28.4.1施行)

※ R6.6までに改正法が施行される



## 2. 障害を理由とする差別を理解する

共生する社会、共生のまち・仙台を目指すために制定



### キーワード

- ☑ 「**不当な差別的取扱い**」の禁止
- ☑ 「**合理的配慮**」の不提供  
(合理的配慮をしないこと)

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### | 不当な差別的取扱い

障害のある方に対し、

障害のあることだけを理由に、

正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、

障害のない人には付けない条件を付けて

不利に扱うような行為

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### | 不当な差別的取扱い



筆談での対応をお願いしたところ、  
付添者の同行を求められ、対応して  
もらえなかった



イベントに参加しようと会場に行ったところ、  
スタッフから「車いすの方は入れない」と  
断られてしまった



本人を無視して介助者や支援者、  
付添者にだけ話しかける

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### | 正当な理由

「客観的に見て」正当な目的の下に行われたもので、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合

### | 判断する際のポイント

障害者、事業者、第三者の観点から、具体的状況に応じて  
総合的・客観的に考慮することになります



「正当な理由」があって対応できない場合には、相手にその理由や事情をきちんと説明し、理解を得られるように努めましょう



## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### | 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当する例

- ・障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する
- ・業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う
- ・障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる
- ・障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とする

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

| 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しない例

### ○安全確保の観点

実習を伴う講座で、実習に必要な作業で具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に、別の実習を設定すること

### ○損害発生の防止の観点

車いすの利用者が畳敷きの部屋への案内を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### 合理的配慮

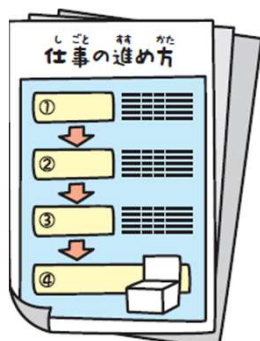
障害のある方が、**困っていることを伝えて配慮を求めた時に、負担が過重でない時に**障害にあった必要な変更や調整を行うこと

→ 負担が過重でないにも関わらず、合理的配慮を提供しないこと  
= 「合理的配慮の不提供」

## 2. 障害を理由とする差別を理解する



聴覚障害の方に手話や身振り、  
コミュニケーションボードの利用など  
情報発信の仕方を工夫する



知的障害・発達障害の方に、写真やイラスト、  
図を使った資料で説明する



## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### 判断のポイント

合理的配慮 = **提供を前提に考える**

※具体的に検討し、拡大解釈することなく、  
個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、  
**総合的・客観的に判断**しましょう。




- ①事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能）
- ②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③費用・負担の程度
- ④事務・事業規模
- ⑤財政・財務状況

負担が大きい場合は、代替手段を提案するなど、  
当事者の立場に寄り添った対応が必要です

過重な負担に当たるか否かは、  
組織として判断しましょう



## 2. 障害を理由とする差別を理解する

	不当な 差別的取扱い	障害のある方への 合理的配慮
公的機関	 不当な差別的 取扱いは禁止	 合理的配慮を 行わなければ なりません
民間 事業者		 合理的配慮を 行うよう努め なければなり ません ※

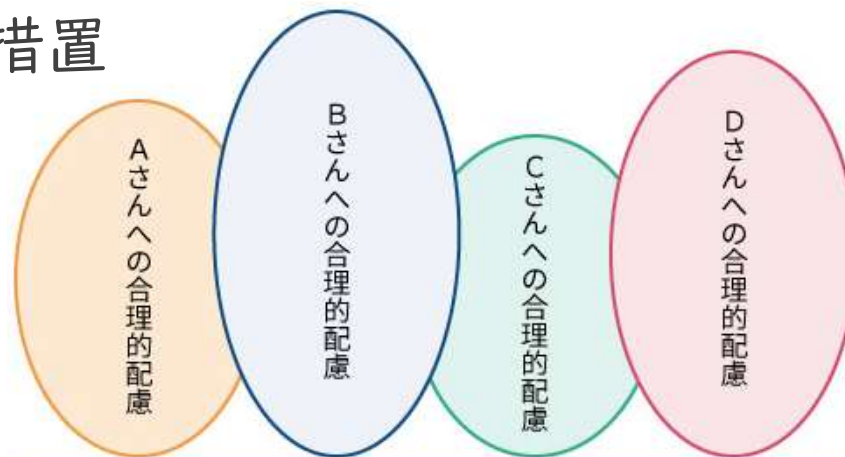
※R6.6までに義務化

法的  
義務

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### 環境の整備

個別の場面において、個々の障害者に対する合理的配慮が  
的確に行えるよう、不特定多数の障害者を主な対象として行う  
事前の改善措置



#### 環境の整備

- ・バリアフリー化
- ・意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援
- ・情報アクセシビリティの向上 等

過重な負担のない  
範囲で必要かつ  
合理的な配慮

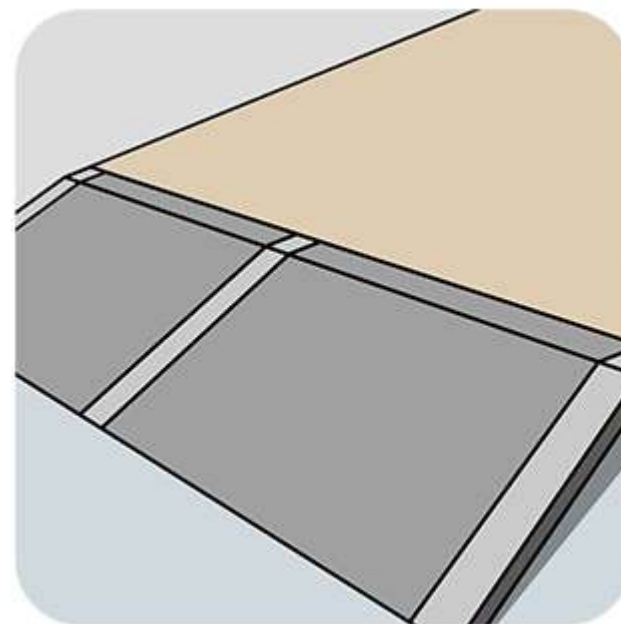
合理的配慮を  
的確に行うための  
環境の整備

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### 環境の整備



不特定多数の障害者が利用することを想定し、あらかじめ携帯スロープを購入する  
(環境の整備)



個別の障害者からの申出に応じて、  
段差に携帯スロープをかける  
(合理的配慮の提供)

## 2. 障害を理由とする差別を理解する

### 環境の整備



障害者から「自筆が難しいので代筆してほしい」と伝えられたとき、代筆に問題がない書類の場合障害者の意思を十分に確認しながら代筆する（合理的配慮）

不特定多数の障害者から同様の申出があった場合に同様の合理的配慮の提供ができるよう、社員対応マニュアルを整備するとともに研修を実施する（環境の整備）

### 3. 人によって状況が異なることを理解する

次第3では、  
対応を行う上で皆様に知っていただきたいことを案内します。

今後、業務を行う上でできる配慮はないか  
過去に担当した業務の中でより良い配慮ができたのではないかなどを確認しながら、受講してください。

なお、今回の内容の詳細は  
最終頁に掲載する参考資料や当課作成の資料・リーフレットでも  
確認できますので、適宜ご確認ください。

### 3. 人によって状況が異なることを理解する

当事者対応と聞いた時に浮かぶ一般的なイメージ



(例)

視覚障害のある方からイベント参加申し込みがあった場合

→ 通常のパンフレットではなく、点字版のパンフレットを用意した方が良さそう。

聴覚障害のある方から手続きに行きたいとメールが来た場合

→ 手話通訳を依頼し、説明内容を伝えてもらおう。  
普段使っている書類は少し複雑だが、読めばわかる内容だから書類に関する配慮は不要だろう。



これらの考え方・配慮方法は間違いではない場合もありますが、“これだけ”で十分な対応ができるとは限りません。

→ 理由は次ページ

### 3. 人によって状況が異なることを理解する

#### 当事者対応と聞いた時に浮かぶ配慮のイメージと実態の乖離



「視覚障害 → 点字」と考えがちですが、  
日常的に点字を利用している方は約10%であり、  
9割の方は拡大文字や音声、テキストデータなどの媒体で  
情報を取得しています。



「聴覚障害者 → 手話通訳」と考えがちですが、手話のほか、  
筆談や「言葉を文字で表示するアプリ」を使う方も多いです。

また、手話利用者は「手話」が母語であることも多く、  
文法体系や表現方法の違いから、複雑な日本語表現を  
苦手とする方もいらっしゃるため、  
平易な表現の資料・説明を希望される場合もあります。



上記のような実態を知らないと、イメージに基づく  
思い込みによる配慮を提供してしまう恐れがあります。



### 3. 人によって状況が異なることを理解する

改めて、皆様に今後意識していただきたいこと

#### 障害の状況や困りごとは一人ひとり違う

必要な配慮は一人ひとり異なります。  
障害は一括りにできるものではなく、  
同じ障害種別・特性でも人によって程度・状況は異なります。



障害の特性や多様さ、個人差を知り、  
思い込みによる配慮を提供するのではなく、  
「どのような配慮が必要か」を確認し、  
相手に合わせた配慮の提供をお願いします。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

次第4では、一部の障害について特性と困りごと、配慮の提供方法を案内します。

なお、掲載している情報の詳細は、最終頁の参考資料の

- ・ 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）
- ・ 仙台市障害者への配慮と情報保障のためのガイドライン

のほか、当課作成のリーフレットに記載しています。

障害のある方から相談を受けた場合や、障害のある方も対象としたイベント等を行う際には、上記ポータルサイト・ガイドラインなどを適宜ご確認ください。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 視覚障害

#### 視覚障害のある方の見え方の例



暗点



強度近視



視野狭窄



#### 主な特徴

- ・一人で移動することが困難
- ・音声を中心に情報を得ている
- ・文字の読み書きが困難

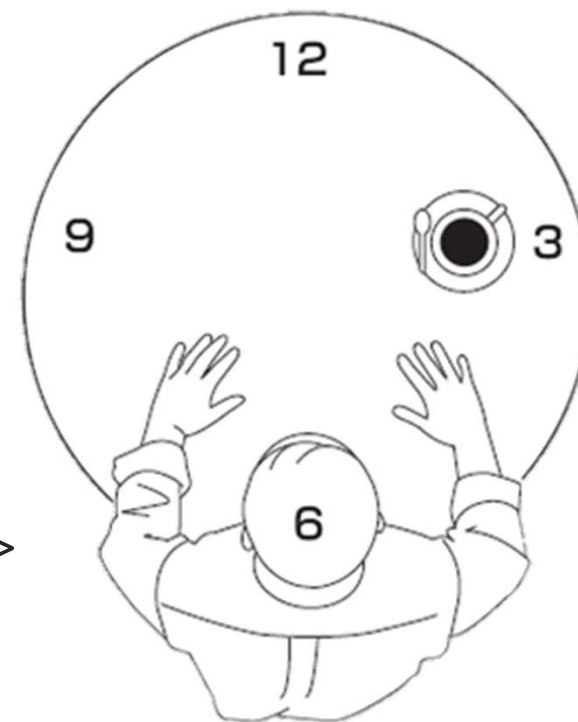
## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 視覚障害

#### コミュニケーションにおける配慮の例

- ・こちらから声をかける
- ・指示語は使わない
- ・点字と音声

<右図：時計の文字盤に見立てた説明例>  
3時の方向にコーヒーがあります



## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 視覚障害



◀ 「新しい生活様式」での困りごと  
適切な距離を取る事が難しい方  
や、物を手にとって確認するこ  
とが必要な方がいます。



◀ 連絡に関する困りごと  
連絡事項が掲示だけの場合、情  
報が取得できない恐れがあります。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 視覚障害



【障害者からの申出】  
弱視のため商品をタブレットで撮影・拡大して確認したいのだが、店内での撮影は禁止されている。

### 合理的配慮の提供の例



【申し出への対応】  
視覚障害を補うための撮影は認めることとした。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 聴覚・言語障害

- ・ 全く聞こえない方と聞こえにくい方がいる
- ・ 言語障害を伴う方と伴わない方がいる



### 主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
- ・ 視覚を中心に情報を得ている
- ・ 声に出して話せても聞こえているとは限らない
- ・ 補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 聴覚・言語障害

#### コミュニケーションにおける配慮の例

- ・ コミュニケーションの方法を確認する  
（手話、指文字、筆談、口話・読話 など）
- ・ 聞き取りにくい場合は確認する

- ・ イベントで手話通訳が必要なとき  
→手話通訳の派遣を行う法人があります
- ・ 市民向けの通知や案内には  
→メールアドレス・FAX番号などを記載

▼手話マーク





## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 聴覚障害



【障害者からの申出】  
麺類の店で、メニュー表への指差して注文しているが、細かい希望を伝えることが難しい。

### 合理的配慮の提供の例



【申し出への対応】  
筆談ボードを使うことにより、辛さ麺の固さなど店員が聞き、細かい注文にも対応できるようになった。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 内部障害

- ・ 心臓機能障害
- ・ 腎臓機能障害
- ・ 小腸機能障害
- ・ 肝臓機能障害
- ・ 呼吸器機能障害
- ・ ぼうこう・直腸機能障害
- ・ HIVによる免疫機能障害

### 主な特徴

- ・ 外見からは分かりにくい
- ・ 疲れやすい
- ・ タバコの煙が苦しい方もいる
- ・ トイレに不自由されている方もいる

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 内部障害

#### コミュニケーションにおける配慮の例

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



- ◀ ハートプラスマーク  
内部障害があることを示すマーク

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 内部障害



**【障害者からの申出】**  
検定試験中に薬と水を  
机上に置くことと、試  
験中に服薬することを  
認めてほしい。

### 合理的配慮の提供の例



**【申し出への対応】**  
試験監督者が事前に確  
認を行った上で、机上  
に置いて試験中に服薬  
することを認めた。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 知的障害

発達時期において脳に何らかの障害が生じ、知的な遅れと社会への適応のしにくさがある



### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人に尋ねたり、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
- ・ ひとつの行動や、同じ質問を繰り返す方もいる

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 知的障害



-  駐 車 場
-  トイレ
-  公衆電話
-  エレベーター
-  非 常 口

【障害者からの申出】  
フロアガイド（店舗案内図）の漢字が読めない  
ので振り仮名を振ってほしい。

### 合理的配慮の提供の例



-  ちゅうしゃじょう  
駐 車 場
-  トイレ
-  こうしゅうでんわ  
公衆電話
-  エレベーター
-  ひじょうぐち  
非 常 口

【申し出への対応】  
フロアガイド（店舗案内図）に振り仮名を振って渡した。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 発達障害

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）等の  
脳機能障害で、低年齢で発症



### 主な特徴

- ・相手の言ったことを繰り返す時は、  
言ってい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・態度や雰囲気を読み取ることが苦手
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 発達障害



【障害者からの申出】  
イベント会場で、発達障害により大声を出してしまったときにはロビーに出ることになったが、ロビーでも楽しめるようにしてほしい

### 合理的配慮の提供の例



【申し出への対応】  
ロビーでも音声付きでモニター鑑賞ができるようにした。



## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 精神障害

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がある



### 主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係が苦手
- ・ 病気のことを他人に知られたくない方も多い
- ・ 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

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

### 精神障害



【障害者からの申出】  
店舗の窓口でポイントカードの申込をするときに署名を求められることがあるが、自分で判断することに不安があるので断ってしまう。

### 合理的配慮の提供の例



【申し出への対応】  
申込の内容に応じて家族に同席してもらうこととし、署名が必要な場合には、本人の意思を確認するようにした。

## 4. 障害の特性と配慮の提供方法

知的障害・発達障害・精神障害

### コミュニケーションにおける配慮の例

- ・ 短い文章で  
「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明
- ・ 具体的に分かりやすく説明
- ・ 子ども扱いしない
- ・ 穏やかな口調で声をかける
- ・ 別室や区切られたスペースなど落ち着ける場所を用意した

## 5. 合理的配慮の提供・環境の整備の事例

### ①環境の整備

#### ◆車いすを用意・車いすの方のスペースを用意

- ・足の不自由な方、高齢の方の利用が多いテナントの要望により、1階に車いすを設置
- ・会議室に車いす用のデスクを設置

#### ◆点字ブロック・点字シールの設置

- ・点字ブロックを敷地内及び建物共有部分に設置
- ・部屋の入口に点字シールで部屋番号を掲示



## 5. 合理的配慮の提供・環境の整備の事例

### ②情報保障・情報アクセシビリティ

▶ ワクチン接種の案内  
(新型コロナウイルスワクチン接種推進室)

やさしい日本語版

仙台市  
新型コロナウイルスワクチン  
接種〈=ワクチンの注射を 受けること〉初回=1回目・2回目の接種  
について(概要版)

このチラシは 新型コロナウイルスワクチン接種[初回=1回目・2回目の接種]についてわかりやすく お知らせするものです。  
接種券は ワクチン接種の時に 必要です。大切に 保管してください。

●ワクチン接種の流れ

- 1 接種券が届く  
接種券が届いたら すぐに 接種の予約ができます。  
うら面の予約方法を確認して、予約してください。
- 2 接種方法を選ぶ 「個別接種」「集団接種」の  
どちらかを選びます。(接種は 強制ではありません)
- 3 予約をする 予約方法は うらを見てください→

●ワクチン接種後に 体調が悪くなった時は いつも行く 病院の医者に  
相談するか 下記コールセンターに 電話してください。  
宮城県新型コロナウイルス副反応相談センター 050-3615-6941  
※通話料金が かかります (受付時間 8:45~17:15)

障害のある方へのサポートページ <https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/receive/shogai.html>

内容が変更になることがあります。最新の情報は、コールセンターがポータルサイトで確認してください。

マイナンバーカードの 申請・受け取りは、  
仙台駅前 アエル24階  
マイナンバーカード  
特設センターが 便利!

特設センターは ここが 便利!

<p>予約で スムース</p>  <p>予約を することで、 待たずに 手続きが できます</p>	<p>土日也对応</p>  <p>手続きは 平日のほかに 土日も 対応しています ※くわしい時間は 裏面に 書いてあります</p>	<p>職員が 手続きを サポート</p>  <p>配慮が いる方は どのような 配慮があるか、 お問い合わせダイヤルで 先に 教えてください</p>
--	--	---

マイナンバーカードの 申請は、特設センターで!

<p>出来上がった カードは 自宅へ 郵送も できます</p>	<p>その場で 写真撮影 します</p>	<p>写真撮影 無料</p>	<p>さらに 手続きを した方へ アエル 地下駐車場 の補助券を 配布</p>
---	------------------------------	--------------------	---

裏も 読んで ください ▶

(市民局戸籍住民課)  
マイナンバーカード特設センターの案内 ▶

## 5. 合理的配慮の提供・環境の整備の事例

### ③ルールや慣行の柔軟な変更

#### ◆イベント実施施設での事例

座席指定のできないチケット先行予約において、障害のある方などには通路側などの要望に沿った対応を行っている。

#### ◆貸出用ロッカー設置施設での事例

貸出用ロッカー等への利用申込方法を、令和2年度までは来館、郵送又はファクスのみとしていたが、メールでの申込も可とした。



## まとめ (障害のある方への対応の基本)

必要な配慮は一人ひとり違います  
常に手助けが必要なわけではありません

障害は一括りにできるものではなく、障害種別や程度は人によって異なります。障害のある方が困っている場合は、障害の種類で配慮を決めつけるのではなく、**どんな配慮が必要か本人に確認しましょう。**

相手の人格を尊重して、相手の立場に立って対応します

思い込みで、できない人と判断せずに**対等な立場**で接しましょう。介助者や支援者ではなく、障害のある方と直接コミュニケーションを取ることも重要です。

組織として対応します

特に**配慮の求めに応じることが困難な場合**、その検討や判断は、担当者等が個人的に行うのではなく、組織として行う必要があります。

理由（事情）があって求めに応じることが難しい場合は、納得頂けるような丁寧な説明と可能な範囲で代替案の提示をお願い致します。

研修資料は、以上です。

障害のある方から問合せがあった時や  
イベントに申し込みがあった時などに  
ふり返ってご確認いただけますと幸いです。



## 参考資料

(内閣府) 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト  
<https://shougai-sha-sabetukai-shou.go.jp/>



(仙台市) 障害者への配慮と情報保障のためのガイドライン  
[https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/documents/guideline\\_r0408kaitei.pdf](https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/documents/guideline_r0408kaitei.pdf)



### 不当な差別的取扱い



「不当な差別的取扱い」や「事例」について紹介します。

### 合理的配慮の提供



「合理的配慮の提供」や「事例」について紹介します。

### 環境の整備



「環境の整備」や「事例」について紹介します。

◀内閣府のポータルサイトに障害種別ごとに様々な事例が掲載されています。

# 参考資料

(仙台市) みなさんに知ってほしい

「新しい生活様式」における障害のある方の困りごと

<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/documents/komarigoto.pdf>



(厚生労働省) わかりやすい情報提供に関するガイドライン

[https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougai\\_ishahukushi/dl/171020-01.pdf](https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai_shahukushi/dl/171020-01.pdf)



みなさんに知ってほしい

「新しい生活様式」における  
障害のある方の困りごと

<p>マスクで口元が見えず、 情報が伝わりにくいことがあります</p> <p>身振りや指差し、 簡単な筆談などの 対応をお願いします</p>	<p>感覚過敏のため マスクを適用できません</p> <p>十分な距離を取るなど、 代わりの手段による柔軟 な対応をお願いします</p>
<p>視覚障害や盲ろうのため、物を手に 取って確認する必要があります</p> <p>届いている 様子の方には 声かけをお願いします</p>	<p>障害の特性により 不安を強く感じます</p> <p>ゆっくり丁寧に 説明するなどの 配慮をお願いします</p>

このイラストは、店舗から取り返ってカードとしてご自身にお使いいただけます。  
※ホームページからもダウンロードできます。

仙台市

## わかりやすい情報提供 に関する ガイドライン

知的障害のある人は、活字情報を理解することが難しいといわれます。多くの知的障害のある人が活字情報の理解に困難を抱えていることは事実ですが、一方で情報を提供する側に「どうすればわかりやすくなるのか」といった意識が強く、そのノウハウの蓄積もなされていないため、知的障害のある人にも理解できるかたちで情報提供がなされる機会が極めて少ないことも背景にあげられます。特に法律や制度などに関する文章は内容が抽象的なことに加えて表現も硬く、理解へのハードルが最も高い「節」の一つであると考えられます。

単に漢字にルビを振り、文字を大きくするだけでは知的障害のある人にとりやすい情報とはいえません。その法律や制度に関する情報の中で、本当に伝えたい、知ってほしい部分はどこか、それを効果的に伝えるうえで障害要因になっているものはないか、突き詰めていく作業が欠かせません。

そうした工夫のうえにつくられた情報提供のかたちは、知的障害のある人だけでなく外国人や高齢者、子どもなど、日本語の活字情報からとも遠ざけられる人たちにとってもわかりやすいものになるはずです。そして、生活に関わる法制度の情報について高いニーズを持っているのも、こうした人々です。

知的障害のある人をはじめとする情報理解に困難をもつ人々に、必要とする情報が届き、それぞれが社会に参加できるよう、本ガイドラインによって情報提供のあり方を見直しみて下さい。

このガイドラインは、厚生労働省の「わかりやすい情報提供に関するガイドライン」に基づいて作成されたものです。