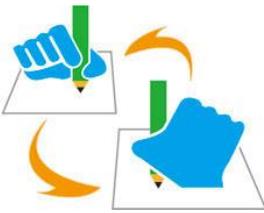


# 障害のある方に対する 情報保障配慮マニュアル[第2版]

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>【盲人のための国際シンボル<br/>マーク】</p>  | <p>【耳マーク/ヒアリングループ<br/>マーク】</p>  | <p>【聴覚障害者標識】</p>  |
| <p>【手話マーク】</p>                | <p>【筆談マーク】</p>                 | <p>【補助犬マーク】</p>  |

令和2年5月

山口県健康福祉部障害者支援課

# 目次

|                    |    |
|--------------------|----|
| はじめに               | 1  |
| I 障害の特性と情報保障のための手段 | 3  |
| 1 視覚障害             | 4  |
| [コラム] 身体障害者補助犬について | 6  |
| 2 聴覚障害             | 8  |
| 3 盲ろう              | 11 |
| [コラム] 意思疎通支援について   | 14 |
| 4 知的障害             | 16 |
| 5 発達障害             | 18 |
| 6 高次脳機能障害・失語症      | 21 |
| [コラム] あいサポート運動について | 24 |
| II 場面ごとの配慮         | 25 |
| 1 窓口（手続き・相談）において   | 26 |
| 2 文書作成において         | 30 |
| 3 会議・イベントにおいて      | 32 |
| [コラム] 表紙のマークについて   | 36 |

## はじめに

平成 25 年 6 月に成立した「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、平成 28 年 4 月施行）」においては、障害を理由とする不当な差別的取り扱いの禁止や合理的配慮<sup>※</sup>の提供が求められており、適切な対応に当たり、障害を正しく理解することが重要です。

このため、県では、平成 26 年 3 月、障害のある人に対する情報保障を確保するため、障害に対する必要な基礎知識と配慮すべき事項を内容とする本マニュアルの初版を、県職員向けに策定しました。

また、平成 27 年度からは、「障害を知り、共に生きる」という基本理念を掲げた「あいサポート運動」を展開し、障害のある人に対するちょっとした手助けや配慮を実践することにより、障害のある人が暮らしやすい地域社会の実現に向けて取り組んでいます。

一方、県内外においては、東京 2020 パラリンピック競技大会の開催を契機とした障害などに対する理解や配慮への機運が高まりを見せており、障害に配慮した情報提供は、行政機関以外の様々な場面においても求められているところです。

こうした機会を捉え、企業・団体等においても、本マニュアルを参考としていただくため、この度、新たに、窓口対応やイベント開催時等の場面ごとの配慮事項を追加するなど、より実践的で使いやすい内容に改訂しました。

県としましては、今後も障害のある人に対する適切な情報保障に向けた努力を続けるとともに、蓄積された知見をもとに、引き続き、普及啓発に取り組んでまいります。

企業・団体等におかれましても、本マニュアルをご活用いただき、障害のある人に対する情報保障に役立てていただければ幸いです。

なお、本マニュアルの内容については、障害のある人を取り巻く環境の変化等を踏まえながら、必要に応じて、見直しを行ってまいります。

末筆ながら、改訂に当たり、御協力いただいた関係団体の皆様に対し、厚く御礼申し上げます。

### ※「合理的配慮」

障害のある人から、社会の中にある障壁（バリア）を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられた場合に、負担が重すぎない範囲で対応すること。



## I 障害の特性と情報保障のための手段

ここでは、障害ごとの特性について記述し、それぞれに求められる基本的な配慮についてまとめています。

ちょっとした配慮や思いやりが、障害のある人の直面している困りごとを解決する大きな力になります。まずは、できることから実践していきましょう。

### ○ 情報保障における3つの原則

#### 1 自己決定の支援（判断するのは相手です）

情報は、それを得る人自らが、自分の意思で物事を決定する上で重要なものです。情報を必要とする人が、障害の有無に関わらず、実質的に同等の内容を得られるよう配慮する必要があります。

#### 2 個別性への配慮（相手の障害の内容や意思、人格を尊重しましょう）

必要な配慮や手段は、その人ごとに異なることに留意して、対象者の意向を確認しながら、柔軟な対応に心がけましょう。

また、情報のやり取りにのみとらわれるのではなく、プライバシーの配慮へも留意しましょう。

#### 3 複数手段による情報提供（「伝えたつもり」はNGです）

文書送付や広報などにおいては、特定の情報伝達の方法だけでは、情報を利用できない人がいることに留意し、可能な限り、複数の方法で提供できるよう心がけましょう。

特に、災害等の身体・生命に関わる情報や、権利の取得・喪失に関わる重要な情報については、本人だけでなく家族や支援者等にも合わせて伝えるなどの配慮が必要です。

## 1 視覚障害

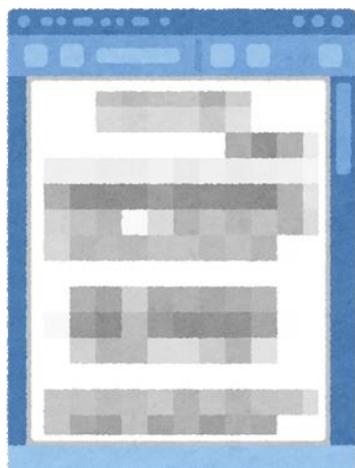
## 1 視覚障害とは

視覚障害といっても、まったく見えない人、文字がぼやけて読めない人、不規則に見えない部分がある人など、見え方は個人によって異なります。また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故などでの障害（中途障害）か、専門的な訓練を受けているかどうかによっても、状態や必要な配慮は異なってきます。

情報入手についても、点字を使用する人、点字を使わず音声で情報を得ている人、移動の方法についても、白杖を使う人、盲導犬を使う人、介助者に誘導してもらう人と様々です。

## 《 視 覚 障 害 の 例 》

【全体がぼやけて見える】



【中心部分のみ見える】



【不規則に見えない部分がある】



## 2 視覚障害者への対応の基本

困っていても視覚障害者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障害者を見かけたときは、まず、声をかけてください。そして、援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。視覚障害者に必要な援助は、個人や場面によって異なります。まずは、その人に今どのような援助が必要か具体的に確認することが重要です。また、誘導するときは、誘導者の肘や腕などを軽く持つてもらうとスムーズです。

## ◇視覚障害者のコミュニケーション手段

|       |  |
|-------|--|
| 点字    | 指先で触れて読む文字で、6つの点の組み合わせで表現されています。点訳ソフトと点字プリンタを備えたパソコンで点字文書の作成も可能です。点訳を請け負う団体や事業者もあります。  |
| 拡大文字  | 弱視の人が読めるよう大きな文字で印刷します。   |
| 音声コード | 文字情報の収録された2次元コードを印刷物に貼り付けることで、専用の読み取り装置や対応アプリをインストールしたスマートフォン等を用い、音声で読み上げができます。(P30参照) |

## コミュニケーションのポイント！

-  ① 話しかけるときは、名乗ってください。  
声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。「〇〇さん」、「白杖の方」、「盲導犬をお連れの方」など、視覚障害者が自分に話しかけられていると分かる声掛けをしましょう。
-  ② 指示語は使わず、説明は具体的にしてください。  
「これ」や「あれ」という表現では正確な情報が伝わらないことがあります。例えば、初めての場所でトイレ等の設備を使用する場合は、その形状（洋式・和式）、と配置（鍵やスイッチ、トイレトーパー）などの情報が必要になります。また、「時計のイメージで3時の方向に〇〇があります。」などと伝える方法もあります。
-  ③ 何かをすすめるときは、触れさせてください。  
飲み物をすすめるときはグラスに、椅子をすすめるときは背もたれに、商品をすすめるときは商品に触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。
-  ④ 黙ってその場から離れないでください。  
その場から離れる場合、離れることを一言伝えてから席を外しましょう。また、席に戻って来た時にも声掛けをするようにしましょう。

## ◆視覚障害に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課社会参加推進班（TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779）
- ・ 社会福祉法人山口県盲人福祉協会（TEL:083-231-7114/FAX:083-231-8097）
- ・ 各市町障害福祉担当課

## コラム◇ 身体障害者補助犬について

「身体障害者補助犬」(以下、補助犬)とは、もうどうけん 盲導犬・

かいじょけん 介助犬・ちょうどうけん 聴導犬の3種類の犬の総称です。身体障害者補助犬法(以下「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。

公共の施設・交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはできません。(補助犬法第7条、第8条、第9条、第10条)

[受け入れステッカー]



厚生労働省

| 【盲導犬】   | 【介助犬】   | 【聴導犬】   |
|---|---|---|
| 視覚障害者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障害物を避けたり、立ち止まって階段や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。 | 肢体不自由者の日常生活を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や、指示した物を持ってきたりします。 | 聴覚障害者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。 |

### ◇補助犬受け入れ時のポイント！

補助犬を受け入れる際に特別な用意は必要ありません。補助犬と使用者は、訓練により、社会で生活する上で必要なマナーを身につけています。

#### ① まず、どのような援助が必要か確認してください。

受け入れ側が気をまわしすぎると、かえって使用者に負担をかけることになってしまいます。必要な援助の内容を確認し、依頼されたことをお手伝いします。

#### ② 補助犬の目印(表示)

補助犬は、犬種や認定番号等を記載した表示をつけています。また、施設等を利用する際、使用者は補助犬であることを証明する書類を携帯し、関係者から請求があれば提示することが義務付けられています。(補助犬法第12条)

### ③ 補助犬の管理責任

使用者には、補助犬の衛生や行動を管理する責任があります。(補助犬法第13条) 万が一、補助犬による迷惑行為があった場合は、使用者にはっきりとそのことを告げてください。

### ④ 周囲にいる人にも理解してもらうことが大切です。

周囲にいる人とのトラブルを避けるためにも、補助犬についてしっかり説明し、理解してもらうことが重要です。犬が嫌いな人、アレルギーのある人がいた場合、座席の配置等に配慮してください。

#### ◆補助犬使用者を誘導する時のポイント！

- ・盲導犬には触らないでください。
- ・声掛けは使用者にしてください。
- ・誘導する際は、犬の綱やハーネスをつかんで誘導しないでください。

使用者に肘や肩を持たせて誘導するか、斜め後ろから「右です」、「まっすぐです」などと声で指示してください。

#### ◆補助犬に関する相談窓口

- ・県障害者支援課社会参加推進班 (TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779)
- ・補助犬を認定した指定法人、または訓練事業者

## 2 聴覚障害

### 1 聴覚障害とは

聴覚障害とひとことで言っても、聞こえ方は個人によって異なります。補聴器を付けてもまったく聞こえない人（ろう者）もいれば、補聴器を使用することでなんとか会話が聞き取れる人、音がしていることは分かるけれど、何と言っているのか聞き分けがしにくい人など、聴力の度合いは人によって様々です。

また、聴覚障害は外見上障害があるかどうかわかりづらく、補聴器を付けていてもイヤホンと間違われることもあり、本人が困っていたとしても周囲の人から気付かれにくい側面があります。

コミュニケーションの方法も個人によって異なり、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形を読み取る）など、様々な方法を場面や相手に応じて組み合わせて使っています。

### 2 聴覚障害者への対応の基本

まず、口を大きく見せたり、紙に書いたり、身振りを見せたりして、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、相手に確認してください。その場において、あなたとコミュニケーションをとるための最適な手段を一緒に考えてくれるはずです。

なお、マスクをしていると、声が聞き取りにくくなるだけでなく、口の形を読み取ることも難しくなるため、筆談や指さしなどにより、より丁寧な対応を心がけてください。

#### ◇聴覚障害者のコミュニケーション手段

|    |   |
|----|---|
| 手話 | ろう者の言語として使用されています。円滑なコミュニケーションが可能ですが、聴覚障害者の中には、手話を使えない人もいれば手話が苦手な人もいます。 |
| 筆談 | 文字によるコミュニケーションの方法です。聴覚障害者の中には、日本語の読み書きが苦手な人もいます。                        |

|      |   |
|------|---|
| 読話   | 話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。   |
| 口話   | 相手の音声言語を相手の口の動きや表情から読み取り、聴覚障害者自身も発話により音声言語で意思伝達を行うことです。                       |
| 要約筆記 | 話の内容を要約し、文字として伝える方法です。中途失聴者・難聴者などの手話を第一言語としない方へのコミュニケーション手段としても有効です。          |
| 補聴器  | 聴力を補うための、音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。                   |
| 人工内耳 | 内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できる場合もありますが、その程度は個人によって異なります。 |

### ◇コミュニケーションのポイント！



- ① **まず、お互いに合ったコミュニケーションの手段を探してください。**  
聴覚障害は聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。コミュニケーションの相手方や場面に応じ、必要な対応は異なります。
- ② **会議や交流会など、複数の人で話すときは、文節で区切りながら自然に、一人ずつ発言してください。**  
1対1だと音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。  
また、聴覚障害者に十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまいます。発言の前に挙手したり、これから話すことを最初に伝えたり（「これから〇〇について話します。」）して、聴覚障害者と目を合わせ、口の形をよく見せながら話すようにしてください。（なるべくマスクは外すようにしましょう。）  
聴覚障害者は受け身な姿勢になってしまいがちなため、会議等の進行役は発言の機会を求めるなど、聴覚障害者に配慮した進行に努めてください。

- ③ 大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらうなどしてください。  
相手の口の形を完全に読み取ることは不可能です。日本語は「1（いち）と7（しち）」など、同じ口形の言葉も多いため、手続きに関する事など、重要な内容については、特に配慮してください。
- ④ 話の内容がしっかりと理解できているか、確認するようにしてください。  
話の内容がなかなか理解できず、聞き返した際に嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打っている人もいます。わからなければいつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。

#### ◆聴覚障害に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課社会参加推進班（TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779）  
メールアドレス：a14100@pref.yamaguchi.lg.jp
- ・ 下関市障害者支援課（TEL:083-231-1917/FAX:083-222-3180）
- ・ 山口県聴覚障害者情報センター（TEL:083-985-0611/FAX:083-985-0613）  
メールアドレス：lookym33@c-able.ne.jp
- ・ 各市町障害福祉担当課

## 3 盲ろう

### 1 盲ろうとは

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障害のある人をいいます。単なる重複障害ではなく「盲ろう」という固有の障害として捉えられています。

「盲ろう」はその程度によって次の4つのタイプに大別されます。(弱視・難聴と言っても、見え方や聞こえ方は一人一人異なります。)

|      |                      |
|------|----------------------|
| 全盲ろう | まったく見えなくて、まったく聞こえない人 |
| 全盲難聴 | まったく見えなくて、少し聞こえる人    |
| 弱視ろう | 少し見えて、まったく聞こえない人     |
| 弱視難聴 | 少し見えて、少し聞こえる人        |

どのタイプにも共通しているのは、障害のため外部から情報を得ることが困難であるということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音や光といった情報も十分には得られず、一人での外出も困難です。盲ろう者の場合、通常は家族や「盲ろう者通訳・介助員」などの援助者が同行しています。

### 2 盲ろう者への対応の基本

盲ろう者は、見えない、聞こえないという障害のために、「コミュニケーションが難しい」、「情報が入らない」、「単独での外出が難しい」という困難があります。また、障害の発生時期や程度、活用できる感覚などが一人一人異なるため、それぞれに合わせた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。

まずは相手の障害の程度を理解し、本人にあったコミュニケーションの方法を確認することが大切です。コミュニケーションの方法には次のようなものがあります。

## ◇盲ろう者のコミュニケーション手段

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 触手話   | 手話が見えず、音も聞こえない相手に対し、手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝える方法です。弱視ろう者の場合は、その見え方にあわせて手話を表す「弱視手話」を用いることもあります。                      |   |
| 指点字   | 盲ろう者の指を、点字タイプライターのキーに見立てて直接たたく方法です。道具を使わず正確に素早く情報を伝えることができます。  |   |
| ブリスタ  | 紙テープに点字を打っていく、速記用点字用タイプライターです。キーをたたくと点字が打たれた紙テープが打ち出され、それを触って読み取ることで情報を伝えることができます。                                   |   |
| 手書き文字 | 盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。手書き文字は比較的簡単に用いることができますが、情報量が多いと伝達に時間がかかってしまいます。  |  |
| 音声    | 盲ろう者に聴力が残っている場合は音声による方法（耳元で話す、音声拡張器などを使用する）を用いる。   |  |
| その他   | 盲ろう者に聴力が残っている場合は音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用いたり、視力が残っている場合は筆談やパソコンを用いたりします。その他にも、身振りやサインを使用することもあり、個人によって情報を得る手段は異なります。 |  |

## ◇コミュニケーションのポイント！

盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障害があり、それぞれの障害程度も個人によって異なるため、まず、その人とあなたに合ったコミュニケーションの手段を探してください。また、その場に援助者（通訳・介助員など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。



大切なことは、相手の障害を理解し、その人としっかり向き合おうとする姿勢です。

まずは、盲ろう者の手をそっと取り、自分の名前を手のひらに書いてみてください。

## ◆盲ろう者に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課社会参加推進班（TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779）  
メールアドレス：a14100@pref.yamaguchi.lg.jp
- ・ 下関市障害者支援課（TEL:083-231-1920/FAX:083-222-3180）  
メールアドレス：fkshogai@city.shimonoseki.yamaguchi.jp
- ・ 山口県聴覚障害者情報センター（TEL:083-985-0611/FAX:083-985-0613）  
メールアドレス：lookym33@c-able.ne.jp
- ・ 山口盲ろう者友の会（TEL:083-924-6397/FAX:083-924-6397）

## コラム◇ 意思疎通支援について

「意思疎通支援」とは、聴覚、言語機能、音声機能その他の障害のため、意思疎通を図ることに支障がある障害者とその他の者の意思疎通を支援することをいいます。

意思疎通支援を行う者のうち、「手話」を用いる者を「手話通訳者」、「要約筆記」を用いる者を「要約筆記者」、「触手話」や「指点字」などを用いる者を「盲ろう者通訳・介助員」といいます。また、脳卒中や交通事故の後遺症などで言葉が不自由となった失語症者（P21 参照）に対して社会参加を支援する者を「失語症者向け意思疎通支援者」といいます。

| 【 手話通訳者 】   | 【 要約筆記者 】   | 【盲ろう者通訳・介助員】   | 【失語症者向け意思疎通支援者】  |
|---|---|--|--|
| 厚生労働大臣認定試験（手話通訳技能認定試験）に合格し登録を受けた「手話通訳士」と、都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者養成研修事業において登録された「手話通訳者」を総称して「手話通訳者」といいます。 | 都道府県、指定都市及び中核市等が実施する要約筆記者養成研修事業において「要約筆記者（手書き・パソコン）」として登録された者をいいます。要約筆記の手法には、ノートテイクとスクリーン投影があります。 | 意思疎通支援を行う者のうち、触手話や指点字などを用いる者を「盲ろう者通訳・介助員」といいます。通訳介助員は、その盲ろう者に適したコミュニケーション方法で情報の保障（通訳）を行い、移動の際には手引き（介助）します。 | 失語症者は、話す・聞く・読む・書くなど言葉がうまく使えず、日常生活で困難を感じることがあります。失語症者向け意思疎通支援者は失語症者の外出に同行したり、コミュニケーションの援助を行ったりすることで失語症者の社会参加を支援します。 |

### ◇会議や研修会等における意思疎通支援者の配置について

会議や研修会を開催する際は、手話通訳者や要約筆記者の配置、ヒアリンググループ(\*)の設置などに配慮してください。

- ・参加者が限定されており、聴覚障害者の参加が確認できる場合は、どのような配慮が必要か確認の上、対応してください。聴覚障害や盲ろうについて（P8～13）の内容も参考にしてください。

- ・参加者が不特定多数であって、事前に聴覚障害者が参加するかどうか分からない場合は、開催案内などに配慮が必要な人は事前に申し出てもらうよう記載し、申し出があった場合にはどのような配慮が必要か確認の上、対応してください。
- ・大勢の参加が見込まれる大会などを開催する際は、最初から手話通訳や要約筆記の配置、ヒアリンググループの設置などの配慮を行ってください。また、その際は開催案内などにその旨を記載してください。ヒアリンググループを設置する場合は会場に「ヒアリンググループマーク」の掲示をお願いします。
- ・手話通訳や要約筆記、ヒアリンググループなどを必要とされる方の座席の配置に配慮し、必要に応じて、情報保障席（配慮が必要な方の専用スペース）を用意してください。可能であれば、どこの席でも情報が得られる会場設営に努めてください。

\* ヒアリンググループ：マイクを通じた音声を直接補聴器へ伝え、雑音の少ないクリアな音声を聞くことができるようにする装置です。（ヒアリンググループを利用するためには、「T（テレフォン）回線の切り替えスイッチ」または「T回路機能」のある補聴器が必要です。） 山口県内でヒアリンググループが利用できる施設については、山口県障害者支援課のホームページをご覧ください。



#### ◆意思疎通支援に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課社会参加推進班（TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779）  
メールアドレス：a14100@pref.yamaguchi.lg.jp
- ・ 山口県聴覚障害者情報センター（TEL:083-985-0611/FAX:083-985-0613）  
メールアドレス：lookym33@c-able.ne.jp
- ・ 各市町障害福祉担当課

## 4 知的障害

### 1 知的障害とは

「知的障害者」とは、知的機能の障害が発達時期（概ね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする方です。

障害の現れ方はさまざまですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しい場合もあります。

また、年齢に比べて社会に十分適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい人や、一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。

障害の程度により、必要な援助の度合いにも差があります。

### 2 知的障害のある人への対応の基本

障害の程度には個人差があるため、書類の記入などに当たっては本人の理解の状況に応じて説明や確認などを行ってください。支援者と共に行動している人もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。

障害の現れ方にも個人差があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解等を受けることもあります。障害のある人の目線で接することが大切です。

### コミュニケーションのポイント！

① 穏やかな口調で話しかけてください。



どうしてよいか分からず、何となくその場で動けない場合があります。このようなときは、気軽に会話ができるよう優しく信頼している態度での声掛けが必要です。

② 成人の場合、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。



障害はあっても、相手は成人ですので、幼児に対するような言葉、行動は失礼に当たります。

-  ③ **具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。**  
多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解したりすることが苦手な方もいます。文章はなるべく短く、専門用語は避け、具体的に分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。
-  ④ **ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明してください。**  
内容を理解しないまま、何となく返事をしてしまう方もいます。ご本人が理解しているかどうかを確認しながら話を進めることが必要です。
-  ⑤ **同伴している支援者の参加を求める場合は、必ず本人の同意を得た上で行ってください。**  
説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、生活支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のため、本人の同意を得た範囲で行ってください。
-  ⑥ **必ず本人に用件や意思を確認してください。**  
用件があるのはご本人です。内容や意思の確認は、必ず本人に行ってください。

#### ◆知的障害に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課社会参加推進班（TEL:083-933-2765/FAX:083-933-2779）
- ・ 各児童相談所
- ・ 知的障害者更生相談所（TEL:083-902-2673/FAX:083-902-2678）
- ・ 山口県手をつなぐ育成会（TEL:083-925-2424/FAX:083-925-2212）
- ・ 各市町障害福祉担当課

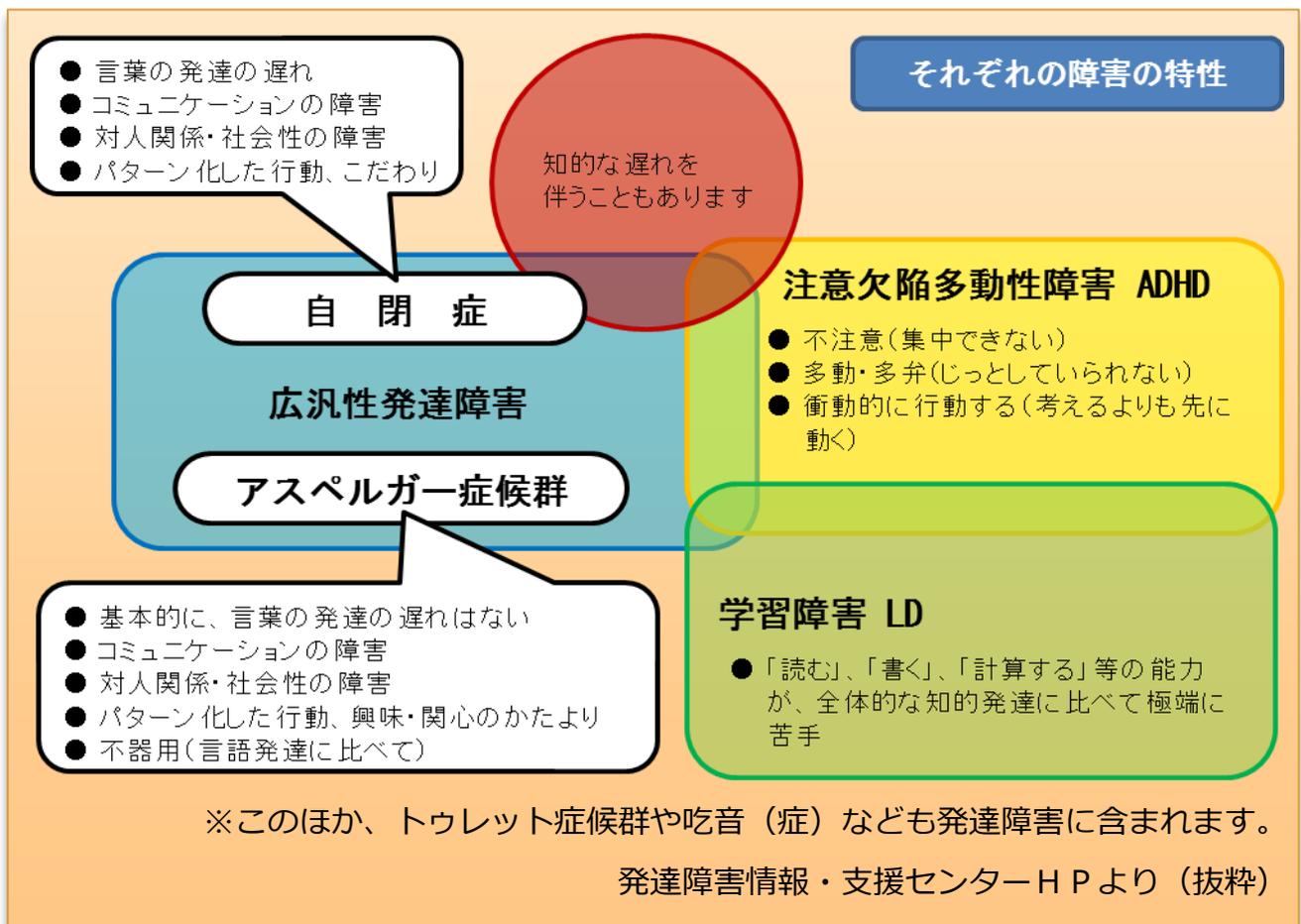
## 5 発達障害

## 1 発達障害とは

発達障害者支援法において、「発達障害」は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、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障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。

これらのタイプのうちどれに当たるのか、障害の種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。障害ごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により、診断名が異なることもあります。

大事なことは、その人がどんなことができ、何が苦手なのか、どんな援助が必要かといったことに目を向けることです。



## 2 発達障害者への対応の基本

発達障害者に必要な配慮は、障害の特性や、その特性に応じた医療・教育・福祉のサービスを受けてきたか否か等によって個人差があります。

人によっては、普段の生活はそれほど支障がないのに、仕事になるとうまくできない等、限定された場面で症状が表面化する場合があります。相手方の戸惑いや困難さに気づき、適切な配慮を選択してください。

発達障害者は、外見からは障害のあることが分かりにくく、また、本人自身も障害を十分認識できていなかったり、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にある場合もあります。

相手方が発達障害者であるかどうかを確認する必要はありません。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子がみられた場合には、何らかの工夫が必要なのは、発達障害者ではない人の場合であっても同様です。それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どういう場合に戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試してみることが重要です。

### コミュニケーションのポイント！

#### ① 困っていることに気づいてください。



日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な理解ができていないという場合があります。また、自分が困っているのを訴えることが苦手な人もいます。

#### ② 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。



多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが苦手な人もいます。意味が分からない時はおうむ返しになることもあるため、具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。

#### ③ 環境を変えてみてください。



感覚過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できないという人、沢山の人の中にいること自体が苦手な人もいます。相手方がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。

- ④ 肯定的な対応を心掛けてください。  
相手方への対応を求める場合には、できるだけポジティブな表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。  
(例:「走ってはいけません。」→「歩いてください。」)
- ⑤ スモールステップを目標にしましょう。  
相手方が理解しているかどうかを確認しながら、話を進めていきましょう。集中力の持続が苦手な人や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう人もいらっしゃいますので、合間に休憩を挟むことも必要です。

◆発達障害に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課在宅福祉推進班 (TEL:083-933-2764/FAX:083-933-2779)
- ・ 山口県発達障害者支援センターまっぷ (TEL : 083-902-2680/FAX:083-902-2682)
- ・ 各市町障害福祉担当課

## 6 高次脳機能障害・失語症

### 1 高次脳機能障害・失語症とは

脳卒中などの病気や事故が原因で脳が損傷を受けて、記憶力や注意力が低下したり、感情のコントロールが困難になるなどの症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる症状のことを「高次脳機能障害」と呼びます。そのうち、「聞く」「話す」「読む」「書く」ことに関する能力の低下がみられるものを「失語症」と言います。

脳の損傷によって起こる障害ですが、重い意識障害を伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障害となるとも言われています。

また、高次脳機能障害や失語症は、日常生活や社会生活への適応が困難となる一方、肢体不自由など身体的な後遺症がない場合、外見からは症状が分かりにくい、本人が自覚しにくい場合も多いなどの実状もあり、周囲からも理解されにくいことから、「見えない障害」とも言われています。

#### 原因となる疾患

- ① 外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故等）
- ② 脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血等の脳卒中）
- ③ 脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎）、低酸素脳症など

#### ◇高次脳機能障害の主な症状

|         |   |
|---------|---|
| 記憶障害    | 新しいことが覚えられない。<br>よく物忘れをする。              |
| 注意障害    | 同じミスを繰り返す。<br>同時に複数のことができない。            |
| 遂行機能障害  | スケジュールや計画の手順が決められない。<br>急な変更に対応できず混乱する。 |
| 社会的行動障害 | イライラしやすい。感情的になりやすい。やる気が起きない。            |

## ◇失語症の主な症状

|         |  |
|---------|--|
| 聞くことの障害 | 言葉の音は聞こえていても、言葉の意味が理解できない。<br>長めの文、早い話し方は理解しにくい。 |
| 話すことの障害 | 何かを伝えたいのに言いたい言葉が出てこない。<br>正しく話したつもりが言い間違ふ。       |
| 読むことの障害 | 単語や文章の意味が分からない。<br>声に出して読めても、意味が理解できない。          |
| 書くことの障害 | 文字が思い出せない。<br>正しく書けたと思っても間違ふことがある。               |

## 2 高次脳機能障害のある方・失語症のある方への対応の基本

高次脳機能障害や失語症による症状は多種多様であり、日常生活に及ぼす影響も個人差があります。また、障害があることに対する自覚がうまく出来ず、障害がないかのような言動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解した上で、本人に合った配慮が求められます。

また、脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前前にできていたことができない、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわからない、人間関係づくりが苦手になる、感情のコントロールができない等の症状に、本人や家族が悩まされたり職場等でのトラブルが発生したりすることがあります。脳損傷以前に獲得したものは失われていないものも多いため、これまでの生活や人生観などを尊重した対応を心掛けましょう。

## コミュニケーションのポイント！

- ① 短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明してください。  
 何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられない場合は、単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- ② 理解できているか頻繁に確認してください。  
 二つのことを同時にしようとすると混乱するので、何かを頼むときは、一つずつ、ゆっくり示しましょう。
- ③ 多くの課題は避け、具体的に説明してください。  
 物事の優先順位を決められない人には、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。  
 準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- ④ 指摘はしても、責めたりしないでください。  
 我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。また、脳疲労により、疲れやすい傾向があります。  
 イライラする原因になることは、避けましょう。

## ◆高次脳機能障害・失語症に関する相談窓口

- ・ 県障害者支援課在宅福祉推進班 (TEL:083-933-2764/FAX:083-933-2779)
- 《高次脳機能障害について》
- ・ 県立こころの医療センター 高次脳機能障害支援センター  
(TEL:0836-58-1218/FAX:0836-58-6503)
- 《失語症について》
- ・ (一社) 山口県言語聴覚士会 (TEL:083-933-0550/FAX:083-920-4786)

## コラム◇「あいサポート運動」について



誰もが、様々な障害の特性、障害のある方が困っていること、障害のある方への必要な配慮などを理解して、障害のある方に対してちょっとした手助けや配慮を実践し、誰もが暮らしやすい社会（共生社会）を皆さんと一緒につくっていく運動です。

### <「サポートマーク」とは？>

あいサポート運動が、障害のある方にとって、よりきめ細やかな運動となるよう、内部障害・聴覚障害・発達障害・高次脳機能障害のある方、義足や人工関節を使用している方など「外見からは援助を必要としていることが分からない方」が、援助を得やすくなるよう、身に着けることで援助を必要としていることを示すマークです。（身に着けることのできる物としてキーホルダーを作成し、配布しています。）



<サポートマーク>

また、ヘルプマークは、妊娠初期の方等を含めて、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるマークです。（ストラップ型のマークの配布を行っています。）



<ヘルプマーク>

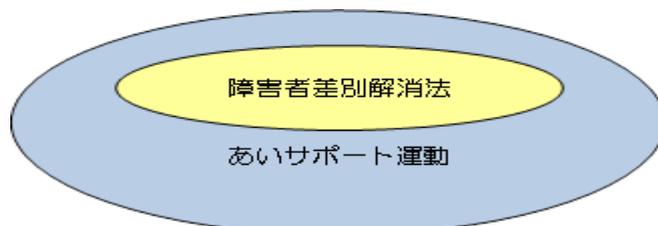


### 「障害者差別解消法」と「あいサポート運動」とは

|       | 障害者差別解消法        | あいサポート運動     |
|-------|-----------------|--------------|
| 対 象   | 一般私人までを対象としていない | 県民を対象とした県民運動 |
| キーワード | 合理的配慮           | ちょっとした手助けや配慮 |
| 理念・目標 | 共生社会の実現         |              |

共生社会を実現しようとする理念・目標は同じ

〔 共生社会：障害のある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら生きる社会 〕  
「あいサポート運動」が実践できれば、「障害者差別解消法」の目的も果たせます。



## Ⅱ 場面ごとの配慮

この章では、「窓口（手続き・相談）」、「文書作成」、「会議・イベント」の各場面において、障害のある人に対して、主に必要とされる配慮をまとめました。複数の障害に共通して求められる配慮もあり、個別の障害に応じた配慮もあります。盲ろう者をはじめとする重複障害の状態にある人には、それぞれの障害への配慮と重複障害特有の配慮の両方が必要なことに留意しましょう。

また、会議の手話通訳等、事前に準備が必要な配慮については、参加者にあらかじめ申し込みを求めるようにするなど、配慮についての意思表示を促すようにすることも重要です。

障害のある人もない人も実質的に同等な情報が得られるよう、このマニュアルを活用し、その人に応じた配慮を意識しながら行動することを心がけましょう。

障害のある人への配慮は、子どもや高齢者、外国人などの情報弱者となりやすい人への配慮にもつながっています。

# 1 窓口（手続き・相談）において

## 【全般】

- ・どのような配慮・支援が必要か確認しましょう。

個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。希望を聞きながら、どのような配慮が必要か相手に確認してください。

- ・入り口や受付に文字やシンボルマークを掲示するようにしましょう。

対応可能な配慮について案内し、配慮の申出がしやすい環境を心がけてください。  
(次ページ記載のマーク参照)

- ・家族や支援者と一緒に来訪した際も、同行者でなく本人に話しかけるようにしましょう。

## 【視覚障害】

- ・文章を読み上げるときは、省略しないようにしましょう。

読み手の判断で要約したものではなく、正確な情報を伝えてください。

- ・待ち時間が発生するときは、安心して待てるように、おおよその時間を伝え、いす等に案内しましょう。

- ・金銭の收受や書類の受け渡しを行う場合は、必要に応じて口頭で伝えて確認できるようにしましょう。

声の大きさや対応場所には配慮し、プライバシーに関する内容が周囲の人に聞こえないように気を付けます。

## 【聴覚障害】

- ・できるだけ静かな場所に対応しましょう。

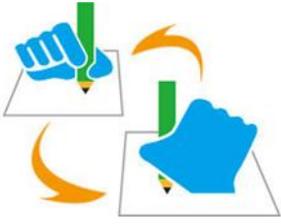
補聴器等を使用しても、雑音の中で必要な情報を聞き取ることは大変困難です。

- ・窓口の順番当は音声以外でも知らせるようにしましょう。

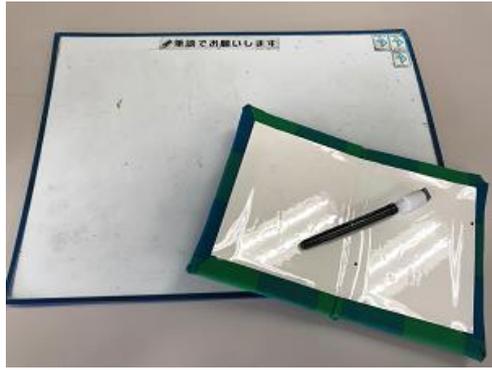
電光掲示板などの設備を利用する方法や、番号を掲げる、直接呼びに行く等の方法が考えられます。

- ・ 窓口や受付に「耳マーク」、「手話マーク」、「筆談マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておきましょう。

聴覚障害者が来訪された際、スムーズに対応できるよう、筆記用具やメモ用紙を準備しておいてください。掲示するマークには下記のようなものがあります。

|  |   |
|--|---|
| <p>[耳マーク]</p>  <p>一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p> | <p><b>耳マークとは</b></p> <p>耳が聞こえない、もしくは聞こえにくいことを示すのに使用します。また、自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の聞こえない、もしくは聞こえにくい方から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示を示すのに用います。</p> <p>一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っており、同会の承諾を得ることで、手数料・使用料不要で利用できます。</p> |
| <p>[手話マーク]</p>  <p>一般社団法人全日本ろうあ連盟</p>        | <p><b>手話マークとは</b></p> <p>聴覚障害者等が、手話での対応をお願いするために提示したり、窓口等において、手話でコミュニケーションできる人がいる事を知らせるために掲示したりして使います。全日本ろうあ連盟のホームページからダウンロードでき、申請不要、無償で利用することができます。(商業利用は不可)</p>   |
| <p>[筆談マーク]</p>  <p>一般社団法人全日本ろうあ連盟</p>       | <p><b>筆談マークとは</b></p> <p>筆談を必要としている人（聴覚障害者等、音声言語障害者、知的障害者、外国人なども含みます。）が、筆談での対応をお願いするために提示したり、窓口等において、筆談で対応することを知らせるために掲示したりして使います。全日本ろうあ連盟のホームページからダウンロードでき、申請不要、無償で利用することができます。(商業利用は不可)</p>                   |

窓口（手続き・相談）について



※筆談用具の例

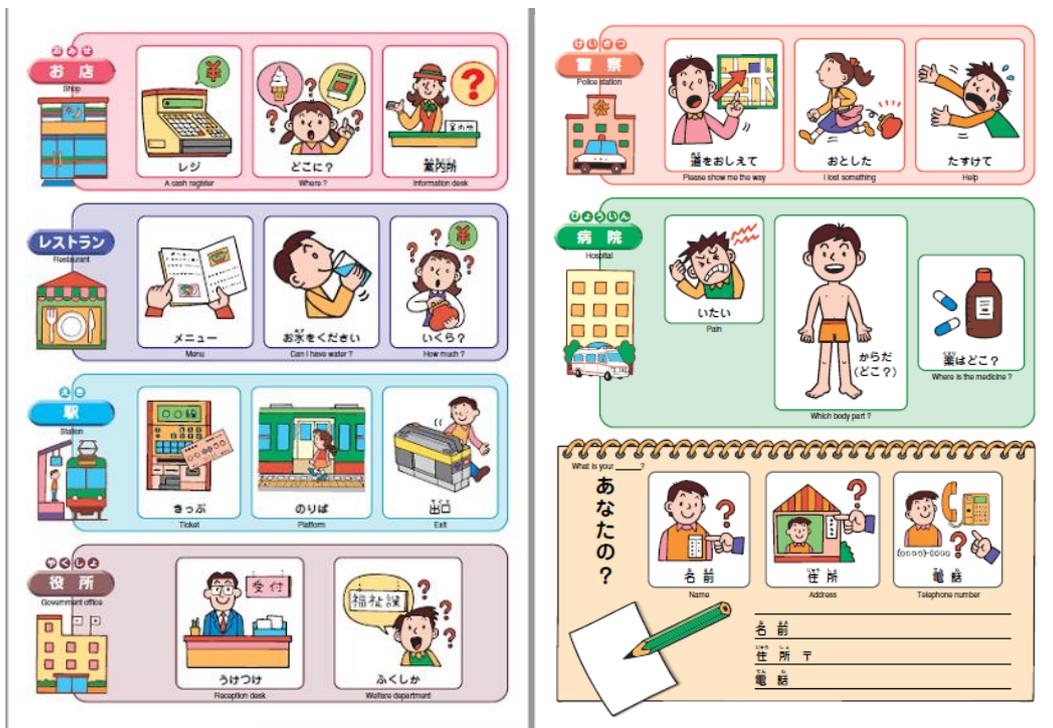
(ホワイトボードで何度でも書いたり消したりが可能)

### 【知的障害・発達障害など】

- ・絵や写真を使って視覚的に伝えましょう。(フローチャートや配置図、コミュニケーションボード※等) また、看板や案内板、パンフレット、説明書にはふりがなをつけると分かりやすくなります。

漢字にふりがながついていないと、目的の場所や用件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても、絵や記号、図なら理解できる方もいます。

※コミュニケーションボードの例 (下記 URL より無償でダウンロードできます。)



公益財団法人明治安田こころの健康財団「コミュニケーション支援ボード」

<https://www.my-kokoro.jp/communication-board/>

・書類の記入については、本人に確認した後、メモを取ってもらう（またはメモしたものを渡す）、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしましょう。

・戸惑っている、不安がっている様子がある人には、優しい口調で話しかけましょう。

話しかけるときは、相手の前に回ってください。後ろから声をかけると、驚いてパニックを引き起こす人もいることに留意します。

### 【発達障害・高次脳機能障害・失語症など】

・約束などは、メモやカレンダーを活用しましょう。

記憶障害のために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。大事な約束や事柄は、本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。

・できるだけ刺激や情報を取り除き、落ち着ける環境を用意してください。また、感情のコントロールが苦手な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作るようにしましょう。

騒々しいところで対応すると、周囲の音や動きで物事に集中できないため、話の内容が理解できなかったり、自分の考えもまとまらないという状態になったりすることがあります。また、疲労やいらいらする様子がみられたら、一休みして気分転換を促しましょう。

・メモや地図などを携帯していないか本人に確認しましょう。

口頭で用件をうまく説明できない人の中には、メモや携帯電話を活用している場合があります。また、道順を忘れることもあるため、地図を携帯している場合もあります。いずれも持参していること自体を忘れている場合もあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すことがあります。



## 2 文書作成において

### 【全般】

- ・回答や応募に期限を設ける場合は、余裕を持って設定しましょう。

書類の代読や代筆を依頼するのに時間がかかる場合があります。また、音声化された内容や点字を読むためには、他の人より時間がかかる場合があります。

### 【視覚障害】

- ・重要な文書は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字を用いて作成するなどしましょう。

- ・紙とは別に、電子データを送付することで、音声読み上げソフトを使って内容を確認できます。

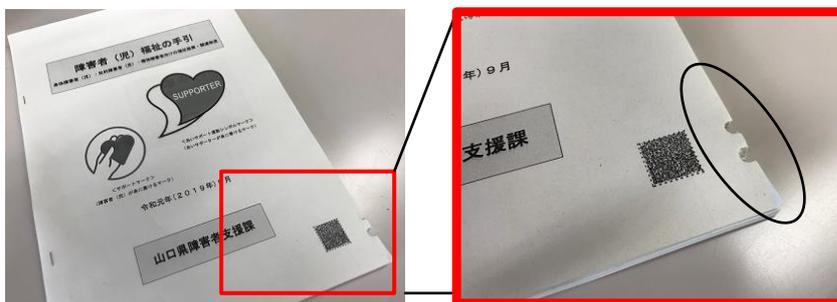
- ・音声コード作成ソフト（SP Code Maker、Tellme CAST）を使い、文章に音声コードを添付する方法があります。対応アプリをインストールしたスマートフォンで専用コードを読み込み、文書の読み上げができるものもあります。

（Uni-Voice）

- ・弱視の人向けの拡大文字は、**22ポイント、太ゴシック体**を標準に作成します。

### ※音声コード付き文書の例

#### 《音声コード拡大》



視覚障害者の方が、印刷物に音声コードがついていることが触って分かるよう、必ず切り欠きを入れます。（両面印刷の場合2か所）



左) 活字文書読み上げ装置の一例（写真は Tellme）

音声コード付きの文書を装置の読み取り部分に差し込むことで、音声で読み上げることができます。

- ・色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないようにしましょう。  
黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはつきり見えやすいとされています。

○ 区別のつきやすい色

紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒 など



× 区別のつきにくい色

赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、水色と緑 など



### 【聴覚障害】

- ・問い合わせ先に、ファックス番号やメールアドレスを表記しましょう。

聴覚障害者の多くは電話を使うことが困難です。こちらから連絡する際にも、どのような方法がいいか確認してください。

### 【知的障害・発達障害・高次脳機能障害・失語症など】

- ・書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしましょう。

間違った読み方で呼ばれると自分のことだと気づかず、返事ができない場合があります。

- ・短い文章で要点を伝えるようにし、抽象的な表現や代名詞、「前記、前述、次のとおり」といった表現は伝わりづらいので使用をさけるようにしましょう。

文章の記載ではなく、簡単なチェックで足りるような様式に変更すると分かりやすくなります。絵や記号、図を活用することも有効です。

## 3 会議・イベントにおいて

### ●開催準備において

#### 【全般】

- ・ 普段利用されていない部屋や施設で開催する際には、特にバリアフリー設備や放送設備、照明などの対応が十分であるか下見を行うようにしましょう。
- ・ 参加者が事前に特定されている場合は、必要な配慮についてあらかじめ確認するようにしましょう。  
不特定多数が参加するイベントや傍聴が可能な会議の際にも、参加希望者が事前に配慮の要望を申し出られるようにしてください。
- ・ あらかじめ参加者の障害の内容が分かっている場合には、案内や説明の工夫が行えるよう、司会や講師にその旨を伝えるようにしましょう。
- ・ 障害のある人に講演・出演等を依頼する場合は、あらかじめ主催者の責任で必要な配慮を検討・把握し、適切に準備・対応するようにしましょう。

#### 【聴覚障害など】

- ・ 手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（ヒアリンググループ等）の設置等の配慮をしましょう。  
また、難聴者や音声機能障害のある人のため、小さな会場であってもマイクが利用できるよう準備をしてください。用意されている配慮については、開催案内等に明記してください。

### ◆手話通訳・要約筆記の派遣に関するお問合せ先

社会福祉法人山口県聴覚障害者福祉協会  
(山口市鑄銭司 2364-1 山口県聴覚障害者情報センター内)  
TEL:083-985-0611  
FAX:083-985-0613  
メールアドレス : [lookym33@c-able.ne.jp](mailto:lookym33@c-able.ne.jp)



## ●資料の用意において

「2 文書作成において」(P30) も参考にしてください。

### 【聴覚障害・盲ろう】

- ・通訳者等のために活字の資料を用意しましょう。

手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員が進行の流れを把握し、正確な通訳が行えるようになります。

## ●席配置・会場設定において

### 【聴覚障害者・盲ろう者・失語症など】

- ・座席の位置に配慮しましょう。

会議や講演会等に聴覚障害者等が参加する場合、話し手やスクリーンが見やすい席に案内してください。

- ・手話や要約筆記が見やすくなるよう、通訳者の立つ位置や高さ、スクリーンの位置に留意しましょう。

場内を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記が見えるよう、照明や席の配置に配慮してください。

- ・会議参加者が個別に手話通訳や要約筆記を利用する場合は、通訳者の席を用意し、必要な広さを確保しましょう。

### 【発達障害・高次脳機能障害・失語症など】

- ・騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手な人もいることに留意しましょう。

窓やポスターなどの気が散る要素や刺激を少なくし、集中しやすい環境を用意してください。あらかじめ会場の様子などを説明することで本人や支援者が適切に対応・判断できることもあります。

- ・集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟むようにしましょう。
- ・クールダウンできる時間や場所を用意するようにしましょう。

## ●移動・安全確保について

### 【視覚障害】

- ・腕や白杖をつかんで引っぱったり、後ろから押したりしないようにしましょう。

無理な誘導をされると安心して歩くことができません。また、急に力を加えるとバランスを失ってしまい、危険です。誘導の際は、視覚障害者の肘や腕を軽く持つようにしましょう。

- ・歩く速度は相手に合わせ、曲がる時や階段の前ではいったん立ち止まり周囲の状況を伝えましょう。

周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。

- ・別れるときは安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。

支援者と別れた後で、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。

- ・点字ブロック（正式名：視覚障害者誘導ブロック）の上には、物を置いたり、立ち止まったり、歩きながらスマートフォンを使用するために利用したりしないようにしましょう。

点字ブロックは視覚障害者が安全かつ快適に移動するためのものです。正しい理解と配慮の輪を広めていきましょう。



### 【盲ろう者】

- ・会議に盲ろう者が出席する場合は、通訳・介助活動が円滑にできるよう、座席の配置やスペースの確保に配慮してください。

通訳・介助活動のためには、スクリーンを設置したり、触手話などで本人に伝えるため本人の横に座ったりすることが必要になります。盲ろう者の方々の席を指定し、広めのスペースをとるなど、情報保障に必要な配慮をしてください。

## ●進行について

### 【全般】

- ・障害特性に応じて、会議等の進行速度に配慮しましょう。
- ・会議の時間は可能な限り短く設定し、おおむね1時間ごとに休憩を設けましょう。

障害者本人はもちろん、手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者通訳・介助員等の支援者にも休憩が必要です。

### 【視覚障害・聴覚障害・盲ろう者など】

- ・発言する際は、視覚や聴覚に障害がある人にも伝わるよう、名前を名乗ってから発言するよう参加者に協力を求めましょう。

発言者の名前は、手話通訳や要約筆記の際にも必要な情報になります。

### 【聴覚障害・盲ろう者】

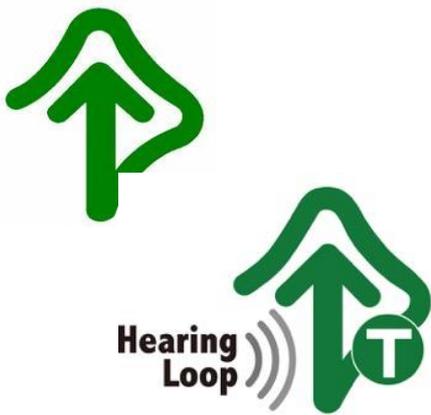
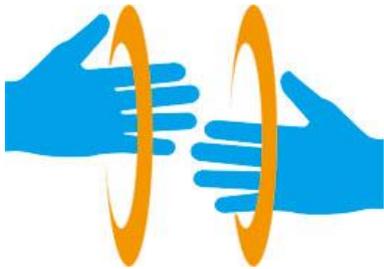
- ・通訳者が通訳しやすいよう、発言が早すぎにならず、語句と語句との間に時間を空けるように留意しましょう。

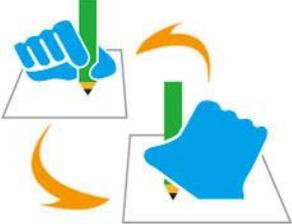
### 【高次脳機能障害・失語症など】

- ・言葉が出てきづらい人であっても発言しやすいよう配慮しましょう。

例えば、挙手などで発言機会を得られるようなルールにしたり、司会者が順番に指名したりする方法があります。また、発言の途中で小休止をとったり、言葉が出なくなったりした時に他の参加者が発言しないよう協力を求めます。プロジェクターの使用や、事前に資料を配布する等の方法も有効です。

## コラム◇ 表紙のマークについて

| 名称   | 概要等   | 連絡先   |
|--|---|---|
| <p>【盲人のための国際シンボルマーク】</p>    | <p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p>   | <p>社会福祉法人<br/>日本盲人福祉委員会</p>                     |
| <p>【耳マーク/ヒアリングループマーク】</p>  | <p>【耳マーク】</p> <p>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もあります。聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮について御協力をお願いします。</p> <p>【ヒアリングループマーク】</p> <p>補聴器や人工内耳に内蔵されている磁器誘導コイルを使って利用できる施設・機器であることを表示するマークです。このマークを施設・機器に掲示することにより、補聴器・人工内耳装用者に補聴援助システムがあることをお知らせし、利用を促すものです。</p> | <p>一般社団法人<br/>全日本難聴者・<br/>中途失聴者団体<br/>連合会</p>   |
| <p>【聴覚障害者標識】</p>          | <p>聴覚障害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、マークの表示については、義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>  | <p>警察庁交通局、<br/>都道府県警察本<br/>部交通部、警察<br/>署交通課</p> |
| <p>【手話マーク】</p>            | <p>聴覚障害者等が、手話での対応をお願いするために提示したり、窓口等において、手話でコミュニケーションできる人がいる事を知らせるために掲示したりして使います。国外への普及も考え、5本指で「手話」を表す形を採用し、輪っかで手の動きが表現されています。</p> <p>【対象】 ろう者等、手話を必要としている人</p> <p>【意味】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者から提示:「手話で対応をお願いします。」</li> <li>・窓口等で掲示:「手話で対応します。」</li> </ul> <p>「手話で対応できる人がいます。」</p>  | <p>一般財団法人<br/>全日本ろうあ連<br/>盟</p>                 |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>【筆談マーク】</p>     | <p>筆談を必要としている人(聴覚障害者等、音声言語障害者、知的障害者、外国人なども含みます。)が、筆談での対応をお願いするために提示したり、窓口等において、筆談で対応することを知らせるために掲示したりして使います。</p> <p>【対象者】 筆談を必要としている人</p> <p>【意味】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者から掲示:「筆談で対応をお願いします。」</li> <li>・窓口等で掲示:「筆談で対応します。」</li> </ul>   | <p>一般財団法人<br/>全日本ろうあ連盟</p>          |
| <p>【ほじょ犬マーク】</p>  | <p>ほじょ犬(身体障害者補助犬)同伴の啓発のためのマークです。ほじょ犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。</p> <p>「身体障害者補助犬法」により、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設も、身体障害のある人がほじょ犬を同伴するのを受け入れる義務があります。ほじょ犬を同伴することだけを理由にサービスの提供を拒むことは、障害者差別に当たります。</p> <p>ほじょ犬はペットではありません。社会のマナーもきちんと訓練されていますし、衛生面でもきちんと管理されています。</p> <p>ほじょ犬を同伴していても、使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。</p> | <p>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</p> |

※内閣府 HP、一般社団法人全日本ろうあ連盟 HP より (抜粋)

**障害のある方に対する情報保障配慮マニュアル[第2版]**

**令和2年5月**

**山口県**

**発行 山口県健康福祉部障害者支援課**

**〒753-8501 山口市滝町1番1号**

**電話 083-933-2765**

**FAX 083-933-2779**