

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に有効である。

・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。

■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）＞

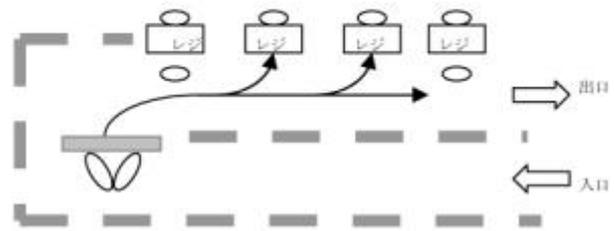
- ・信号に赤の待ち時間を表示することによって、安心して待つことができるようになる。また、青の通行時間を示すことによって残り時間を確認でき安心して横断することができるようになる。



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、待列を一列にし、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、位置や高さに設置すること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ことが必要である。
 - ・ 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。

◇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。

3-2 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。

■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わかりやすく伝えることが可能になっている。



＜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。



(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。

◇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手の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。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、わかりにくいいため避け、できる限りシンプルなものとする。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、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あたる方々が、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、声や言葉が急に出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ったり、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、声や言葉が急に出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

基本の対応 (コミュニケーション)

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でいる人
- 状況を説明できないために、どうしても良いかわからず、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

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る)

やさしい表情で、目線に合わせて声をかける

ポイント

声をかけたら、様子を見て対応します

- 様子を見て、その人の状況に応じた対応をします。
- 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、相手を尊重した対応が必要です。
- 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ふ

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対応をします



基本の応対（コミュニケーション）

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、笑顔で応対する

相手のペースに合わせて、時間がかかってもゆっくり応対する

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るとは限らない
- 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

基本の対応 (コミュニケーション)

話しかける、**聞**く、**説**明する

話や説明をするとき

聴取ポイント

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ふ人がいます

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

聴取ポイント

言葉での説明以外の方法により理解を助けます

- 一度にたくさんの方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。

聴取ポイント

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、年齢に相応しい対応が必要です。
- 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」にはなりません。
- 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。
- 話の内容を強から否定したり、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・・・ですよね」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

- 一度にたくさんの方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

- 口頭で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
- 周囲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

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、複数の係員が見守り中で、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冷静に対応したことがよかったようです。

「大丈夫ですよ」と声をかけながら、近づき、安全な場所へと誘導します



冷静に、安心させるようやさしく話しかけ、安全な場所へと誘導します

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。必要に応じて救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。

※対応ポイント

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。

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。

※対応ポイント

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）

※対応ポイント

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対応し、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）



基本の対応（緊急時・異常時の対応②）

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。



交通機関、物販施設などで

場面ごとの対応（目的地への移動①）

目的の場所や乗り場を自分で探せず、戸惑っている人がいます

対応ポイント

声をかけ、必要に応じ目的の場所まで同行します

- まず、声をかけます。
- 目的の場所や乗り場への行き方がわからない人に、一緒に目的の場所まで付き添ったり、絵や行き方のメモを渡すなど理解度に応じて対応をします。

こんな事で困っています

行くべき場所がわからない

- 案内表示（サインや案内図、交通路線図、運賃表など）を見落として乗り場など目的の場所がわからなくなってしまう人もいます。
- 自分の座席がどこかわからず、迷ってしまう人もいます。（劇場の座席表等）

交通機関などで

場面ごとの対応（目的地への移動②）

列車やバスの降車駅・バス停がわからなくなり、
終点でも降りなかったり、途中でモジモジしたりしています

対応ポイント

降車駅・バス停などをたずね、
着いたら声かけをします

降車駅やバス停がわからない場合、自宅や行き先などから推測することを試みる

パニックとなっている場合、連絡先カードなどで確認して対応する（バスなどでは「お客様対応中です」と車内アナウンスして対応する）

行き方を教える際には、「このバスの〇〇バス停で降ります」「〇番線電車に乗り、〇〇駅で降ります」など具体的に伝える

強い口調ではなく、ゆっくりやさしい口調でたずねる

こんな事で困っています

迷ったり、目的地がわからなくなったりする

- 乗り物が好きなため、列車やバスを乗り継いで予定以外のコースをとってしまい、車窓の風景がいつもと違ったり、普段使わない知らない駅に降りて、自分がどこにいるのかわからなくなり、パニックを起こすこともあります。
- 自分が迷っていることを理解できず、終点になっても降りないことや、折り返して何回も乗ったままのことがあります。

Good Practice

【対応事例】

電車が終わっても、改札付近で迷っていた

電車は終わっていましたが、改札付近でウロウロと迷っていた方がいたので、「どうしましたか？」と声をかけたのですが返事がなく、連絡先カードを見せていただき、保護者の方に連絡しました。



連絡先カードなどを手掛かりに、行き先を確認してみましょう

【対応事例】 終点についてもわからない

終点についてたづねても、わからない様子の方がいたので、「どこに行くところですか？」とたずねましたがわからない様子でした。「学校に行くのですか？どこの学校ですか？」と確認すると学校名がわかり、バス停の名前も確認できたため、復路のバス停で「ここが〇〇バス停ですよ」とお声かけしました。



バス停名がわからない場合、行き先を聞いて、確認してみましょう

目的地ですよ。どこに行くところですか？

物販施設、レストランなどで

場面ごとの対応（注文・会計①）

注文がうまくできずに時間がかかったり、商品がうまく探せないためにウロウロしています

対応ポイント

あせらないよう、せかさず対応し、必要に応じて図や写真、実物などわかりやすい資料を示します

商品は、実物や写真、絵、メニューなどで確認するとわかりやすい

必要のないものまで注文してしまう場合がある。（なんでも「はい」と答えてしまう）繰り返して本当に必要かを確認する



ゆっくり時間をとって、あせらずに決められるように配慮する

目的のものが探せない人には、場所を図で示す、必要に応じて案内する

マニュアルどおりに一気に話されると混乱します。ゆっくり、ていねいに

物販施設、レストランなどで

場面ごとの対応（注文・会計②）

レジでお金を支払うとき、うまくできず時間がかかったり、固まっています

対応ポイント

会計のときには、せかさず必要な代金やおつりをわかりやすく伝えます

- お金の支払いが上手くできない人がいるときは、せかさないで対応します。
- お金やコミュニケーションボードを使って示すとわかりやすくなります。計算が苦手でも「100円玉が6枚、10円玉が3枚」と聞けば、その通りに硬貨を選んで支払うことができる人もいます。

こんな事で困っています

細かい額や計算が苦手です

- 大まかなお金については理解していても、細かいお金の単位が十分に理解できない人や500円と600円のどちらが大きい額かといったことを理解できない人もいます。
- 代金やおつりの計算が苦手な人や計算を間違いがちな人もいます。
- 暗算が苦手な人もいます。

交通機関などで

場面ごとの対応（注文・会計③）

バスの乗降車の際にお金の支払いがうまくできず、戸惑っています

対応ポイント

やさしい口調で何にとまどっているかを端的にたずねます

- 支払いがうまくできなくても、いきなり叱ったり、強い言葉で接すると、驚いてよけいにうまくできなくなる場合があるので、やさしい口調で対応します。
- 切符や整理券を持っていない場合でも、強い口調でたずねたりせず、やさしく接します。
- 簡単・明瞭に、何を知りたいのか（金額や行き先など）具体的に聞きます。

こんな事で困っています

料金の支払い方に困っています

- 利用するバス会社により、運賃の収受方法（前払い/後払い）が違いため、とまどう人もいます。
- 整理券を紛失したり、取り忘れる人もいます。
- 不器用で、うまく財布からお金やカードが出せない、投入口に入れられないことがあります。
- 福祉特別乗車券を見せるときなどに、障害があることを周知に知られたくない人もいます。

交通機関、劇場などで

場面ごとの対応（機械の操作や設備の使い方①）

券売機などの機械の前で、立ち往生しています

注意ポイント

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。

公共施設、宿泊施設などで

場面ごとの対応（機械の操作や設備の使い方②）

設備の使い方を説明しても、理解できないようです

注意ポイント

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

【対応事例】 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。



【対応事例】 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の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。



各種窓口などで

場面ごとの対応（書類の記入・順番を待つ①）

書類を持ってウロウロしていたり、書類の前で動きが止まっています

対応ポイント

書類の記載内容をわかりやすく説明し、必要に応じて記入の手助けをします

こんな事で困っています

読み書きや選ぶ作業が苦手

- 単語や短い文であっても、読み書きが苦手な人もいます。また、漢字、行政用語、抽象的な言葉だと理解しづらい人もいます。ただし、氏名・住所など身近な事項ならば、ひらがなを使って書ける人もいます。
- 氏名・住所・電話番号などを思い出して書くことが困難な人もいます。
- たくさんある選択肢から自分がどれに該当するか選ぶ作業が苦手であったり、記入する位置を見落としてしまう人もいます。

書類の記入がわからない人には、手助けや代筆をする

「お手伝いしましょうか？」とやさしく声をかける

説明には、難しい言葉をやさしい言葉に替えたり、漢字にふりがなをふる

時間がかかる場合、ゆっくりと記入できるような場所に案内する

書類の記入方法、記入箇所などをわかりやすく例示する



場面ごとの対応
(書類の記入・順番を待つ)

各種窓口などで

場面ごとの対応（書類の記入・順番を待つ②）

待つことができずに不安そうにしていたり、動きが止まっていることがあります

対応ポイント

待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します

- まず声をかけ、必要に応じて状況を説明します。
- すぐに対応できないときは、どのくらい待たばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かなどを伝えます。（「私、〇〇がお手伝いしますので、〇〇分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すとよい）
- 時計のように残りの時間が視覚的にわかりやすいものを示すと安心できる人もいます。
- その場所で待つことが難しいようであれば、別の落ち着ける場所に案内します。

こんな事で困っています

待ち時間が長いと不安になる

- 生活経験の不足や状況判断が苦手なため、待つことができない人もいます。
- 待ち時間が長くなるとどの位待たばよいか理解できず、不安に感じたり落ち着きがなくなる人もいます。
- 周りの人々の態度や言動から、不安になったり、自分はきちんと相手にしてもらっていないなど、深刻に受け止めすぎることもあります。

Good Practice

【対応事例】改札窓口で、毎日10分ほど話をする

毎日、改札窓口に挨拶に来て、10分程度、世間話をしている方がいます。ご本人の日課となっているため、対応していますが、ラッシュ時などは他のお客様の迷惑となることがあります。毅然として「〇分後でしたら、大丈夫です。それでもよろしいですか？」と対応しています。「後で」や「いつでも声をかけてください」では、あいまいで困ってしまいます。



混雑時には、自然に別の場所に誘導できるよう、声かけを工夫します

トラブル時 の対応（ルールを理解していない）

利用のルールがよくわからず、店内をうろついたり、列に並ばないことがあります

普段からの
心構え

トラブル時は、本人が一番驚いています。まず落ち着いた対応をすることが重要です。

対応ポイント

状況に応じてルールを理解できるように伝えます

- ルールがわからず困っているので、「ここでは、皆さんに～のようにしていただいております」など簡潔にルールを伝えます。
- 混雑していて並び方がわからないときは「列の後ろにお並びください」などと声をかけます。
- 店内をウロウロしている場合は、「用件を伺います」「商品をお買い上げですか？」などと具体的に話しかけます。
- 勝手に商品を並べ替えるなどの行動をとっているときには、「〇〇してはいけません」という行為を禁止する言葉ではなく、「並べ替えは終わりにしましょう」「〇〇は終わります」などと声をかけます。

こんな事で困っています

ルールがわからず周囲の人を困らせてしまう

- レジでの支払いなどの際に、列に並ばなかったり、並び順が一列なのか、並列なのかわかりづらく戸惑う人もいます。
- 整理券を取って待つなどの仕組みが理解できず、番号を呼ばれても聞き取れなかったり、意味がわからない人もいます。
- ラベルがそろっていないことや、間が空いていることが気になったり、以前に来たときと少しでも違うと不安になって、安心するために勝手に商品を並び替えてしまうことがあります。
- 商品を破壊したり、試食コーナーなどでその場に立ち続けたりして困らせることがあります。
- 支払いをする必要があることが理解できず、商品を持ち帰ってしまうことがあります。
- 降りるところでなくても、バスの停車ボタンを毎回押してしまうことがあります。
- 他の人と違う行動をしている時、自分の行動の理由や自分の思いをうまく人に伝えられない人がいます。
- 禁止したり、怒ったりせずに、ポジティブな言葉で対応します。

【対応事例】 乗務員と顔見知りになると、福祉バスを提示してくれない

Good Practice

乗務員がいつもの「顔見知り」だとわかると、福祉バスを提示してくれない方がいます。「毎回提示してください」と説明しましたが、わかっただけませんでした。しかし、マイクなどではなく、小さな声で「バスをお願いします」と言うようにしたら、見せてくれるようになりました。



福祉バスは見られにくいという気持ちがあります。一般の定期券と同じような感覚で確認するなどの配慮が必要です

【対応事例】 レジなどでの並び方

Good Practice

一列で順番待ちをして、空いたレジなどから順番に利用できる並び方があります。レジの他にも、公衆トイレや銀行のATMなどを待つときに、このような並び方を見ることがあります。このような方法は、様々な人に対して利用しやすい並び方です。

こんな効果があります

- ◎お金の支払いなどがうまくできず（P12参照）、時間がかかっている人がいても、後ろの人はイライラすることなく会計ができます。
- ◎並び方をわかりやすく明示することで、列の並び方がわからない人に対してわかりやすくなります。



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、落ち着いたなら、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。「危険なのでここにいきましょう」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。



トラブル時の対応
 (周囲の人に迷惑をかける)

トラブル時 の対応 (周囲の人に迷惑をかける②)

自分のこだわりを押し通そうとして、
周囲の人とトラブルになることがあります

注意ポイント

両者の間に入り、周囲の人に簡潔に状況を説明し、
障害のある人に状況が理解できるように説明します



Good Practice

【対応事例】 自分が座りたい席が空いておらず、その席を蹴っていた

気に入っている席が空いていなかったため、その座席を蹴りだした方がいました。着席されていたお客様が怖がっていたので車内放送で注意しましたが、やめてくれなかったため、一度車を止めて、やさしく声かけをして、ほかの席に着席するよう誘導しました。



「空いている席に座りましょう」とやさしく対応することが重要です

こんな場合があります

- 他の客が注文した料理に手を出そうとして周囲の人を驚かせることがあります。
- 自分の気に入った席に座りたがり、既に座っている人に迷惑をかけることがあります。
- 正義感の強さからストレートな表現で注意をしてしまい、周囲の人の反感を買ってトラブルになることがあります。

トラブル時の対応
周囲の人に迷惑をかける(2)

トラブル時 の対応 (自分を傷つける)

頭をぶついたり、壁をたたいたりして、
自分自身を傷つけたりして危険なことがあります

注意ポイント

ゆっくりと近づき、やさしく声をかけて落ち着かせ、
ケガをしないよう対応します

- 「大丈夫ですよ」と声をかけ、「危険なのでこちらに座りましょう」と具体的な言葉で誘導します。
- やさしい表情で、ゆっくりと声をかけましょう。
- 注意するときは、「〇〇してはいけません」というような否定的な言葉をつかわず、「そこで話しましょう」「そこに座りましょう」などの具体的で肯定的な言葉でやさしく誘導します。
- 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】 車内の壁を突然叩き出し、ケガをする事態となった

バス車内で、壁を突然叩き出し、ご本人はケガをしてしまう事態が起きました。車を止めてその方にゆっくりと近づき、「どうしましたか？」と声をかけたところ、「扉が閉まる時のピーという音が気になった」ということだったので、「では、音があまり聞こえない一番後ろの席に座りましょう」と誘導して落ち着かせ、「もう壁を叩くのは終わりにしましょう」と声をかけました。

別の場所に誘導して、落ち着いていただくことが重要です



参 考 資 料

◆コミュニケーションボード

知的障害者や自閉症の人など、自分の気持ちを言葉にできない、言葉が理解できない人もいます。そういった方でも、絵記号や写真等を用いて、自分の意思を指差すだけで伝えることができます。コミュニケーションボードは、様々な自治体や商業施設などに導入されています。場面に応じていくつかのパターン（鉄道駅用、お店用など）が準備されています。ただし、すべての人が利用できるとは限らないため、配慮が必要です。



コミュニケーション支援ボード（東京IEP研究会）↑
http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z_eizen/kondan/asahikawa/2nd/siyou7.pdf

公共交通機関におけるコミュニケーション支援ボード（(公財)交通エロロジー・モビリティ財団）→
http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard_top.html

◆ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都福祉保健局が作成したマークです。平成24年10月から都営地下鉄大江戸線から導入が広がっていますが、平成26年7月から民間企業への働きかけも実施しています。今後、さらに利用が拡大していくことが望まれています。

助け合いのしるし ヘルプマーク（東京都福祉保健局）→
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/helpmarkforcompany/index.html>



仙台市で導入している「ヘルプカード」

仙台市でも、東京都と同様に、障害のある人が緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくなるための「ヘルプカード」を導入しています。

このヘルプカードは横開き4面のカードで、連絡先だけでなく、苦しいこと、必要な支援についても書き込めるものとなっています。

<p>① 仙台市</p> <p>ヘルプカード</p> <p>あなたの支援が大切です。</p>	<p>氏名： _____</p> <p>生年月日： _____</p> <p>住所： _____</p> <p>緊急連絡先</p> <p>氏名： _____</p> <p>電話番号： _____</p>
<p>緊急連絡先</p> <p>種別： 障がい・発達・障害、その他()</p> <p>氏名・姓： _____</p> <p>住所： _____</p> <p>症状： _____</p> <p>わかりつけ支援機関</p> <p>氏名： _____</p> <p>住所： _____</p> <p>電話番号： _____</p>	<p>苦しいこと、できないこと</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>必要な支援など</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

◆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。



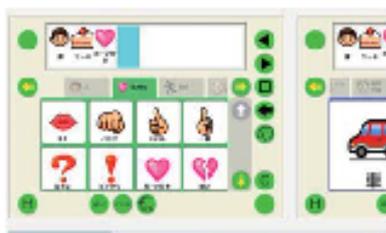
助けてカード ((一社)日本自閉症協会)
<http://www.autism.or.jp/bousai/kaitte/help-card.pdf> →

◆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、「〇〇してはいけません」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、パニックになってしまうこともあります。「どう話すか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。「こうすれば〇〇ですよ」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う人があるので、「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、〇〇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 <http://zen-iku.jp/> 電話：077-572-9894

一般社団法人 日本自閉症協会 <http://www.autism.or.jp/> 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 <http://www.zenseiren.sactown.jp/> 電話：03-5438-5591

一般社団法人 日本発達障害ネットワーク (JDDnet) <http://jddnet.jp/> 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 <http://www.dpi-japan.org/> 電話：03-5282-3730

公益社団法人 日本でんかん協会 <http://www.jea-net.jp/> 電話：03-3202-5661

特定非営利活動法人 日本トゥレット協会 <http://tourette-japan.org/> 電話：03-6912-9625

全国自立生活センター協議会 (JIL) <http://www.j-il.jp/> 電話：042-660-7747

特定非営利活動法人 全国盲友会連絡協議会 <http://zengenren.org/> 電話：03-3942-9436

障害者関連情報

発達障害情報・支援センター <http://www.rehab.go.jp/ddis/> FAX：04-2995-3137

発達障害教育情報センター <http://icedd.nise.go.jp/> 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 <http://www.normanet.ne.jp/> 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 <http://www.nise.go.jp/cms/> 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 <http://www.gov-online.go.jp/featured/201104/>

行政

国土交通省バリアフリー・ユニバーサルデザイン <http://www.mlit.go.jp/sogoselsaku/barrierfree/>

内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進 <http://www.8.cao.go.jp/souki/barrier-free/bf-index.html>

厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/>

文部科学省 <http://www.mext.go.jp/>

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)
支援センター 障害者支援センター 精神保健福祉センター など		
学校や施設 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。

2-4 色覚障がいのある人に配慮した色使いのガイドライン



色覚障がいのある人に配慮した 色使いのガイドライン

令和4年4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：公益財団法人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 (P)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 (D)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 (T)型」とされます。

これら3つの型には「1 (P)型2色覚」、「2型(D)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14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。

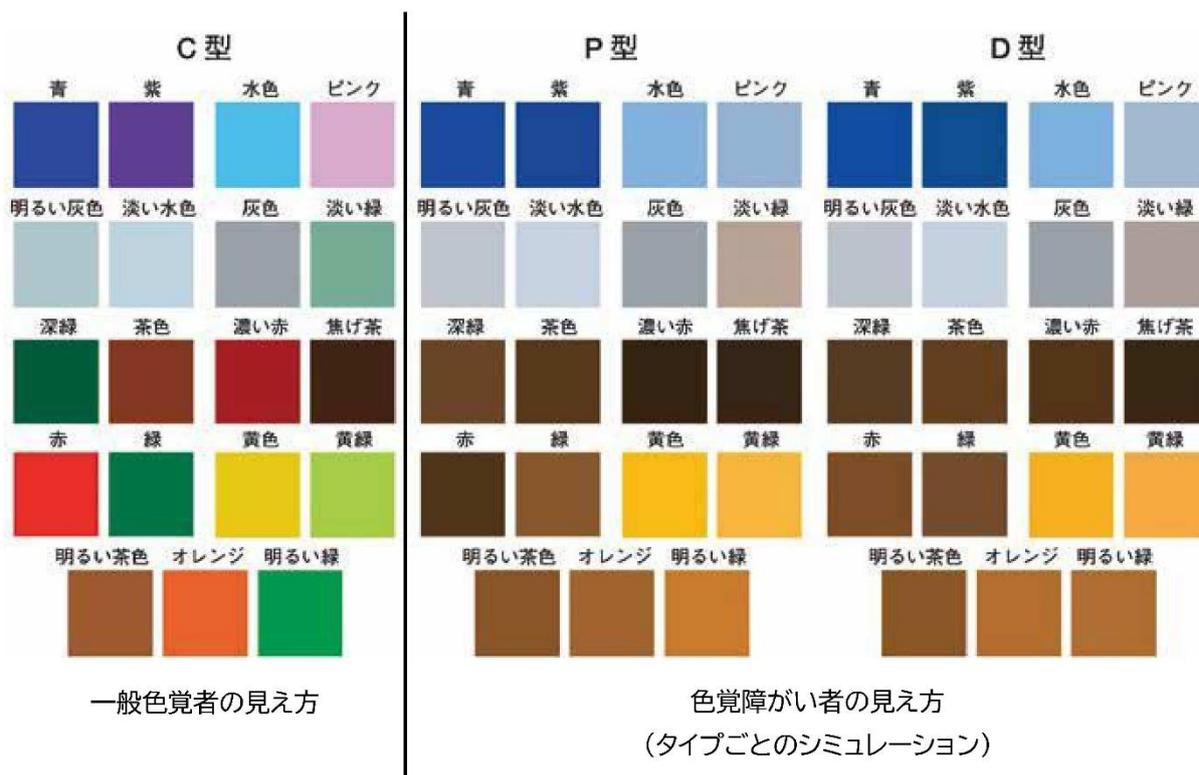
※彩度とはそれぞれの色で、白・灰色・黒色の混ざっている度合を言い、これらの色が混ざらないほど彩度は高くなります。

【注意】本ガイドラインに掲載している「色覚障がいのある人の見え方の例」は、見え方そのものを再現しているものではありません。

【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）



色覚のタイプにより、青と紫、赤と緑と茶色、水色とピンクと灰色、茶色とオレンジと緑など、見分けにくい色の組み合わせがあります。

出典：「カラーバリアフリー 色使いのガイドライン・サインマニュアル Ver.2 ～より伝わりやすい情報にするカラーバリアフリーを目指して～」神奈川県（平成30年6月）P4

○色覚障がいのある人の見え方の一例

②（「Illustrator」プレビュー機能によるシミュレーション）

一般的な見え方		1型2色覚の見え方例	2型2色覚の見え方例
	⇒		
	⇒		
	⇒		

「1 (P)型」…赤を感じる視細胞に異常があるもの〔色覚障がい（2色覚）全体の約 25%〕
 「2 (D)型」…緑を感じる視細胞に異常があるもの〔色覚障がい（2色覚）全体の約 75%〕

【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

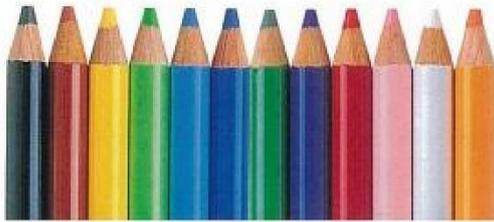


色覚障がいのある人の見え方例

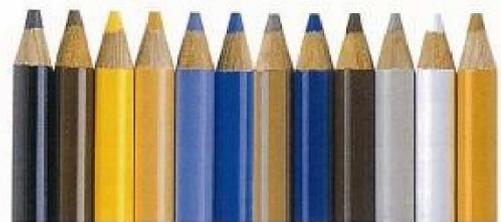


○色鉛筆 赤系の色鉛筆2本と緑系の色鉛筆2本が見分けにくい色になっています。青と紫も区別しにくくなっています。

一般的な見え方



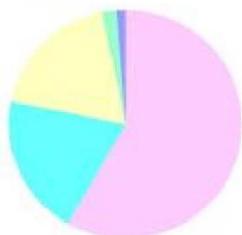
色覚障がいのある人の見え方例



○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。

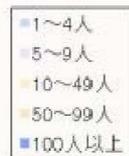
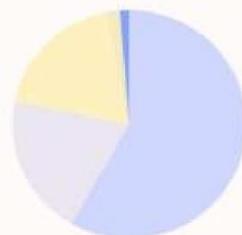
一般的な見え方

〇〇〇〇数



色覚障がいのある人の見え方例

〇〇〇〇数



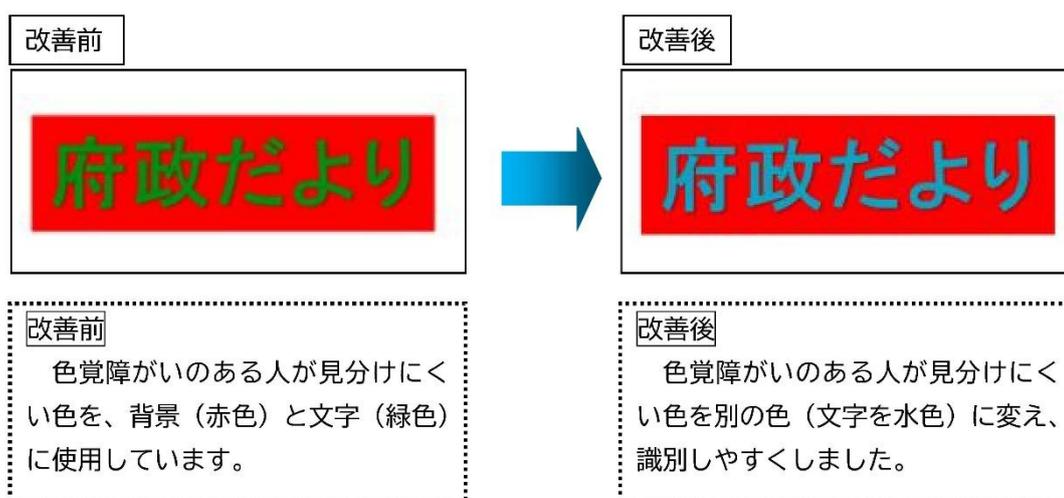
4 色の使い方等の配慮

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。

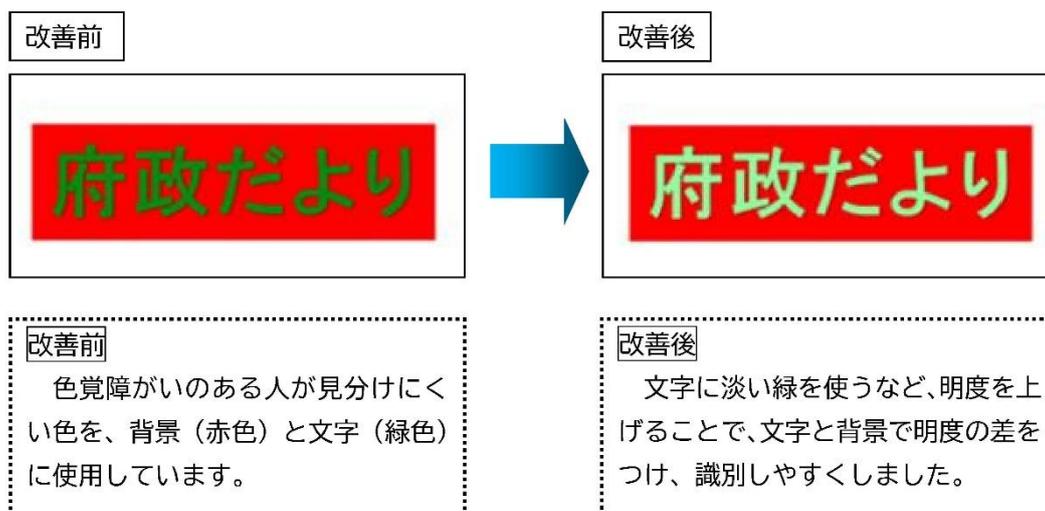


②明度差

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。



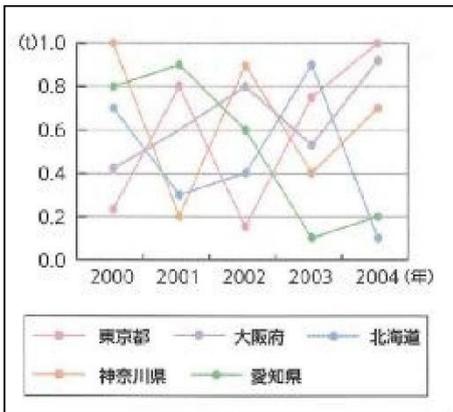
(2) 色の使い方以外の工夫

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。

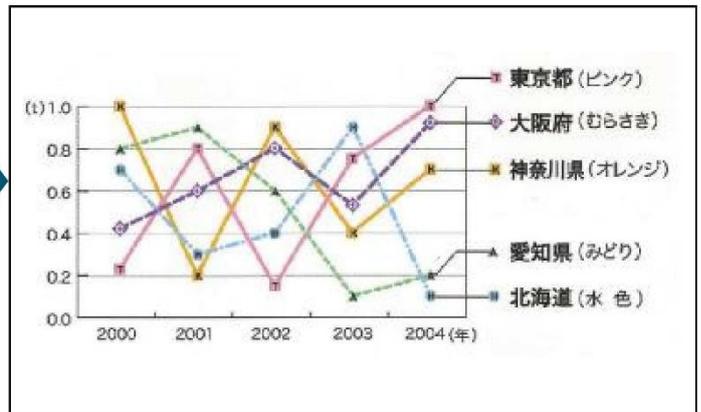
①色の分類だけでなく、色名や文字、記号情報などを併記 また線の太さや線種などを調整

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



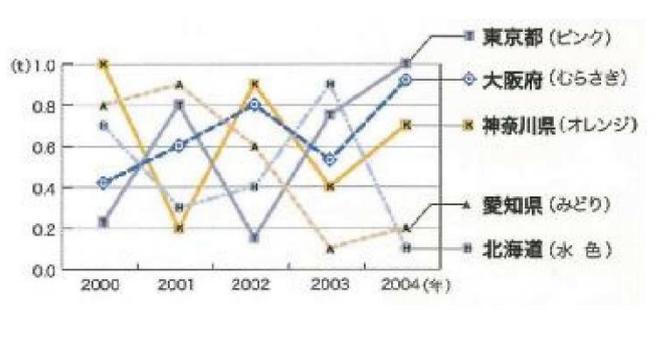
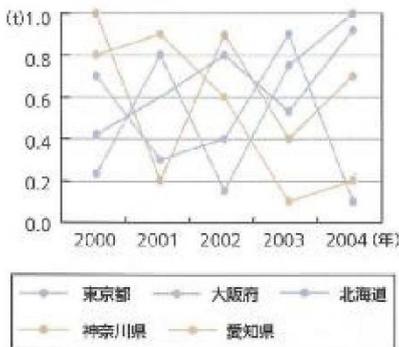
改善前

- ・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。

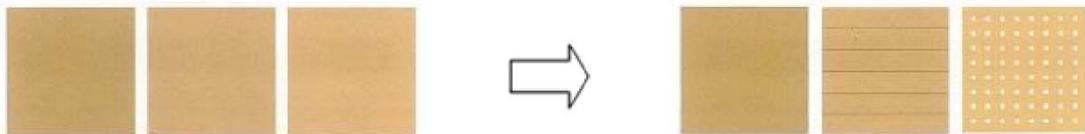
【参考】色覚障がいのある人の見え方例



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		改善後
	➡	
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。

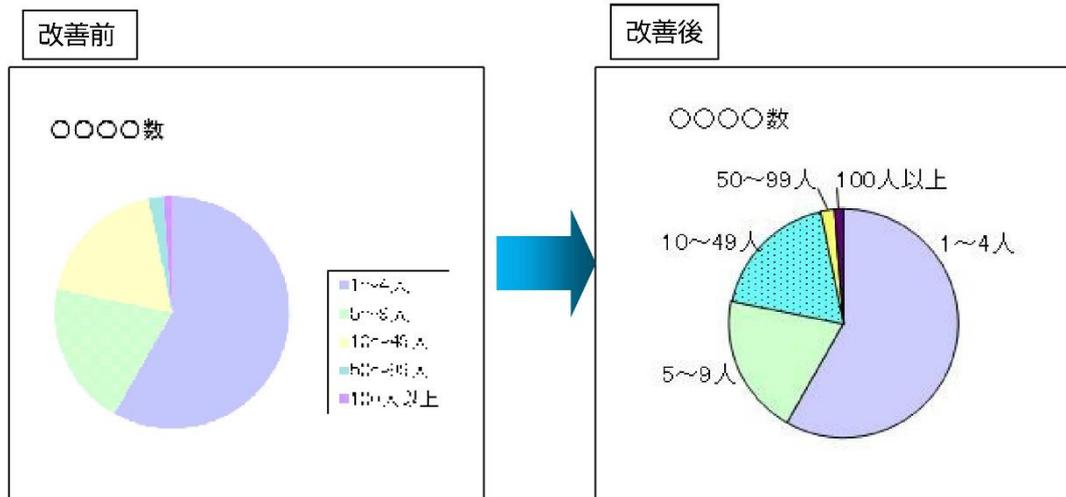
【参考】色覚障がいのある人の見え方例



(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。

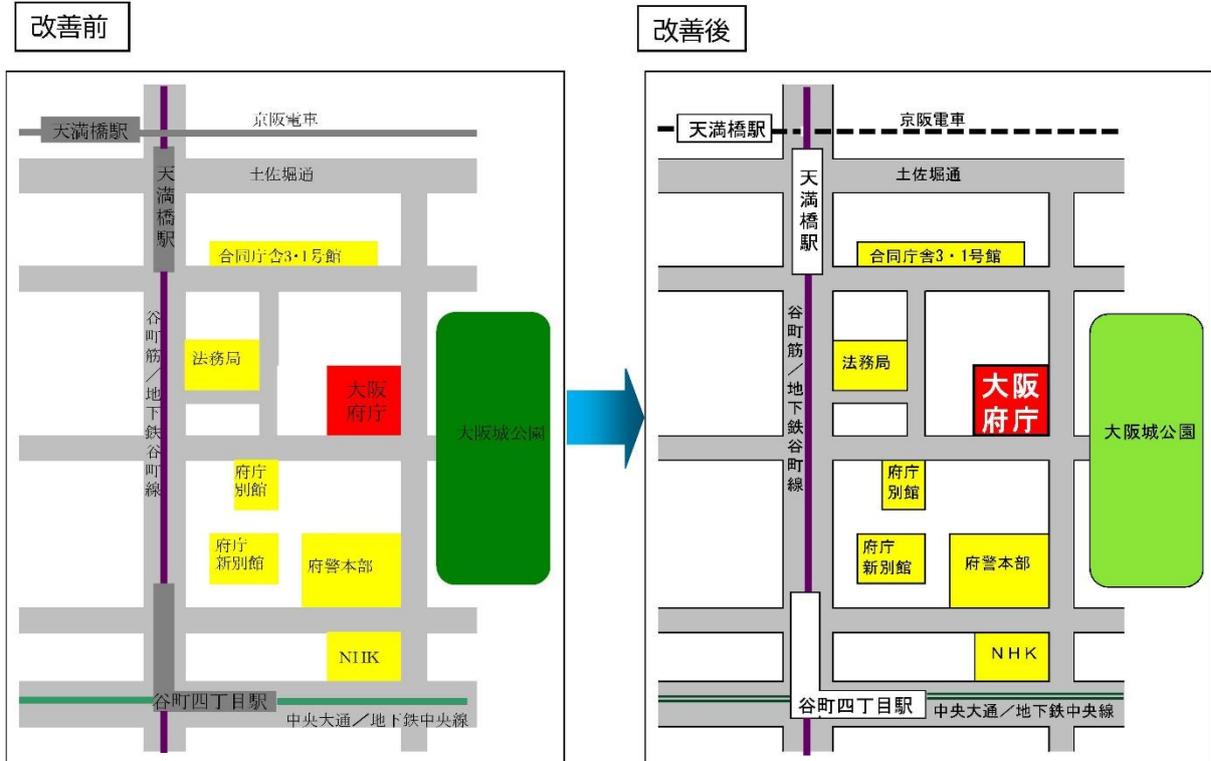
改善後

- ・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。

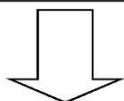
③サインや案内図、申請書など

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



【参考】色覚障がいのある人の見え方



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



配慮された例

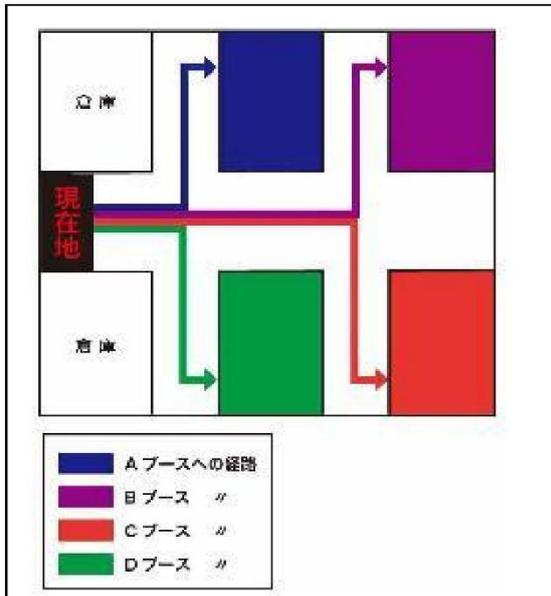
背景（青や黒）と文字やピクトグラム（絵記号・白）に明度差があり、視認しやすいものとなっています。（必要に応じて、日本工業規格（JIS）JIS Z 8210 案内用図記号を使用（詳しくは14ページを参照））

【参考】サイン案の作成の手順

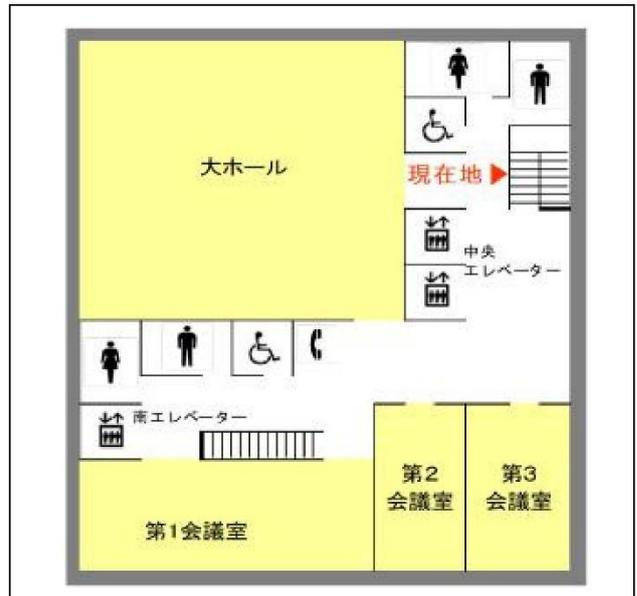
- ①全体構成と併せて、伝えたい情報の優先順位と配色の関係を考える。
（変更が難しい色（シンボルカラーなどが決まっている場合はその色）を優先的に配置）
- ②背景など大きな面積を塗り分ける色を決め、配置する。
- ③建物や道路、現在地など小さな面積の色を決め、配置する。
- ④標識等ピクトグラム（絵記号）を選択する。
- ⑤サイン全体をチェックし、伝えたい情報が読み取れるかどうか確認する。

(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

印刷物や施設の案内サインや表示物について、シミュレーションツールを活用し、色を使って情報伝達したい部分がバリアフリーに配慮されているか、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。

以下で紹介しているツール以外にもさまざまなシミュレーションツールがあります。ツールを使用しない場合でも、白黒コピーして内容を確認する方法もあります。

なお、シミュレーションツールは、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。

○「Illustrator」「Photoshop」CS4【アドビシステムズ社】（有料）

CS4以降のバージョンに CUD 校正ツールが標準搭載されています。

○「色のシミュレーター」【浅田一憲】（無料）

様々な色覚特性を持つ人の色の見え方を体験するための色覚シミュレーションツールです。スマートフォンの内蔵カメラから得た画像をリアルタイムに変換し、それぞれの色覚タイプ（2色覚）ではどのように色が見えるのか、シミュレーションを行います。

○「カラー・コントラスト・アナライザー」【The Paciello Group】（無料）

パソコンで前景色と背景色のコントラストをチェックしたり、色覚の違いによる見え方をシミュレーションしたりすることができます。

○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。



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>

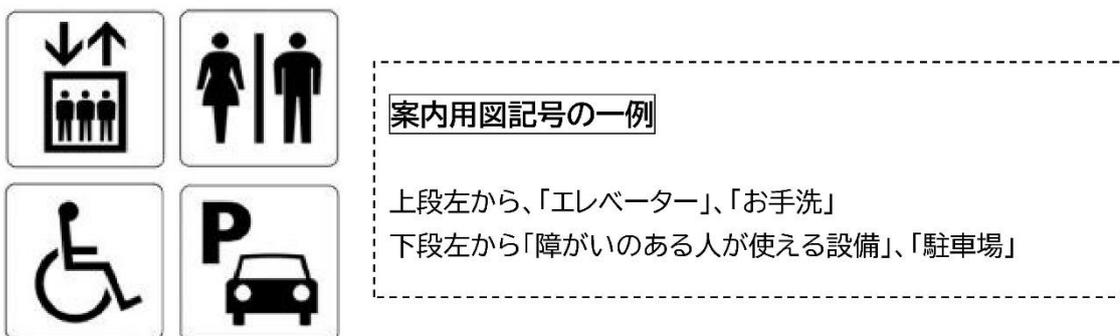
○公益財団法人日本眼科学会による眼科用語（呼称）

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・・・「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。



※詳しくは、「公益財団法人 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/index.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
<https://www.media-ud.org/>
- 【 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)6271
都市整備部住宅建築局建築環境課 TEL 06(6210)9717
ホームページ <https://www.pref.osaka.lg.jp/>

平成 23 年 9 月 30 日作成
令和 4 年 4 月 1 日改訂

2-5 わかりやすい情報提供のガイドライン

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ふ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】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○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）。

図書館カードを 作りましょう。図書館カードを 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】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">○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・マルチメディアデジータを讀んだり見たり、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
マルチメディアデジータ（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。

▼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※¹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



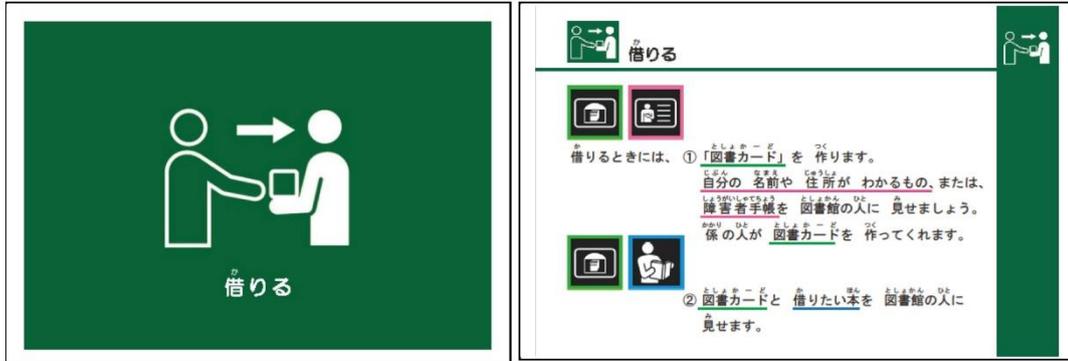
わからないことや
こまったことがあったときは

としょかん
図書館での きまり

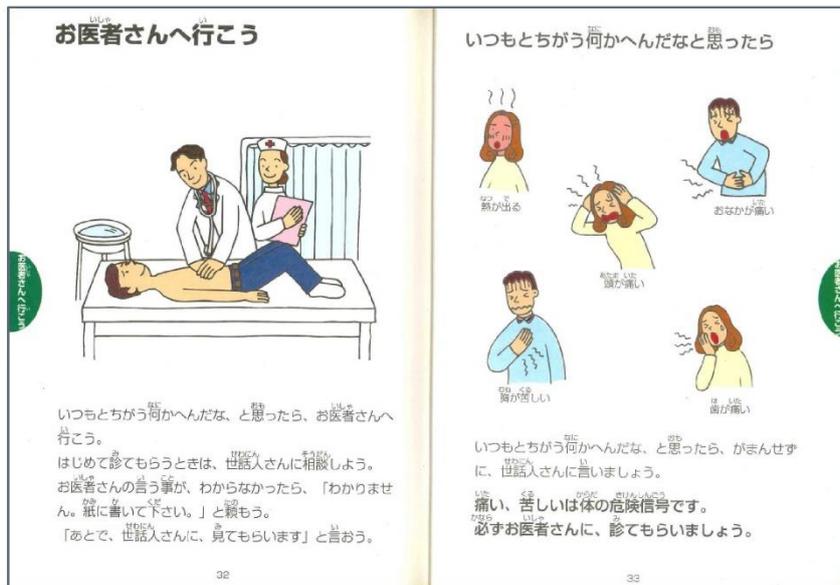
- としょかん ほん
図書館の本、ざっしは やぶっては いけません。
ビデオ、DVD、CD、カセットは おとしては いけません。
- としょかん なか
図書館の中で 食べたり 飲んだりしては いけません。
- としょかん なか
図書館の中では しずかにしましょう。

「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。

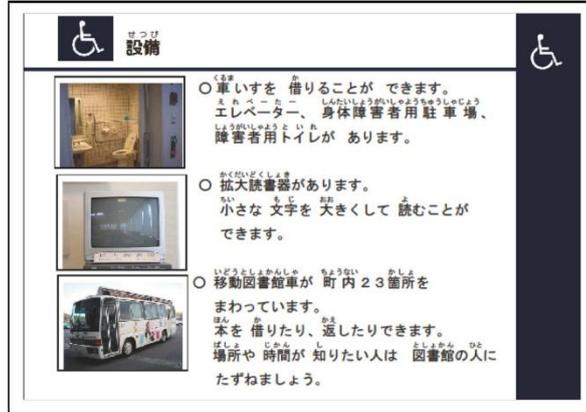


「ようこそ図書館へ」両開き（左ページに絵記号で項目、右ページに内容）



大阪精神薄弱者愛護協会*注「すこやかハンドブック」

▼テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。



図書館の設備を写真で示す（京都府精華町立図書館利用案内「ようこそ図書館へ」）

こんなことで困っていませんか？

障害があることで障害のない人たちは違う扱いを受けて困った、自分の障害に合った必要な工夫ややり方をしてもらえなかったことはありませんか？

お店に入ろうとしたら車いすを利用してることが理由で断られた。

図書館の貸書所で、視覚障害のある人がいると管理者に告げたのに、必要な書籍が貸出されなかった。

交通機関を利用したいとき、どの乗り物に乗ったらいいのかわからないので駅員に問いたが、わからないで諦めてしまった。

第三回のお会議

地域の会議に呼ばれたので、わかりやすく説明してくれる人が必要だと伝えていたが、用意してもらえなかった。

アパートの契約をするとき、「私には障害があります」と伝えたら、障害があることを理由にアパートを貸してくれなかった。

スポーツクラブや貸いすの設置などで障害があることを理由に、入会を断られた。

障害者差別解消法では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと」が、差別になります。

「不当な差別的取扱い」
例えば、1階席があるという案内板がすべてスポーツクラブに入れないこと、アパートを貸してほしくないことなどは、悪いがからといってお断りされないことなどは、場所のせいと違う扱いを受けているので、不当な差別取扱いであると考えられます。ただし、施設・サービス・機会などは、「合理的な差別取扱い」にならないこともあります。

「合理的配慮をしないこと」
障害のある人に配慮を要するだけで済ませない、差別意識のある人ばかりで差別しているとは、障害のない人ばかりだと差別を受けているので、障害のある人には配慮を要していることと、場所のある人が持っているその人の障害に基づいた別な工夫ややり方を断るに当たって、それを拒否してしまうことが差別意識といえます。障害者差別解消法では、拒否や対応しないことが、不当のある「合理的配慮をしないこと」を意味します。

役所と会社・お店などではちょっと違う
公的な場では対応が求められることは、法律も会社・お店でも同じです。例えば、不当な差別取扱いをしないのは当然ですが、しかし、会社・お店などは、障害のある人が暮らしやすいようにできるだけの努力を要しています。

不当な差別的取扱い	差別	会社・お店など
不当な差別的取扱い	してはいい	してはいい
合理的配慮	しなればならない	するようには努力

ただし、障害者差別解消法に、役所、会社・お店、民間事業者が対応する義務があり、その義務、目的の異なる等々異なることにはなります。

みんなの声を挙げて、障害者差別解消法ができました。

場面をイラストで表す（内閣府「障害者差別解消法 わかりやすい版」、2014年）

▼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^{にほんだいいひょう}日本代表は、2対0でヨルダンに勝ちました。
本田選手^{ほんだせんしゅ}と香川選手^{かがわせんしゅ}がゴールを決めました。
つぎ^{つぎ}は、3日後の1月23日にUAEと戦います。^{にち ユー・エー・イー たたか}

▼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 しろしがつくので、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。

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
- ※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

2-6 わかりやすいテレビ番組の情報提供ガイドライン

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受用できないのが現状です。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、雇った病気、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。

2-7 歴史的建造物等におけるバリアフリー

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¹・有田義隆²・小西弘朗³

Saori Yamamoto¹・Yoshitaka Arita²・Hiroaki Konishi³

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に関し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り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。

¹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

²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

³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組んだ事例について、その取組み実態を整理する。

3-1 屋外空間のバリアへの取組み実態

歴史的建造物の敷地上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、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)。

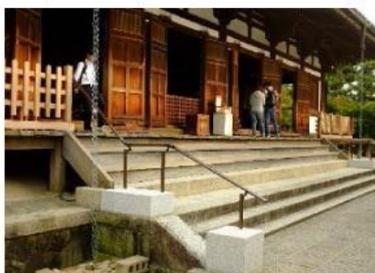


図3 仮設の手すり

石材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)。

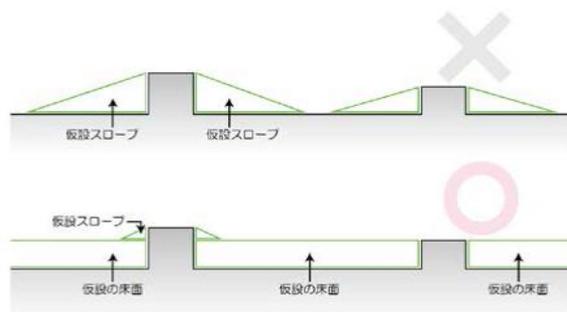


図5 仮設の床面、スロープのイメージ

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経由する車いす用の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)。



図6 坪庭に設置された車いす用ルート

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

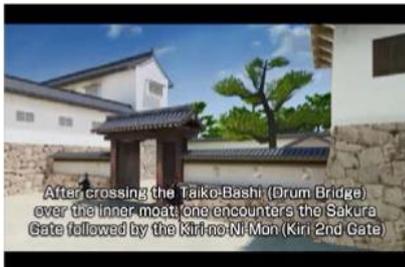


図8 アプリケーションの画面

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ないように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。