

「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」及び
「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」の改定について

「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」及び「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」について、別紙のとおり改定を進めていますので報告します。

1 ハンドブックの概要

(1) (仮称)心のバリアフリーハンドブック【資料1参照】

学校現場で障がい等について学ぶ機会が多い小学校4年生を対象に作成。

<主な改定内容>

- ・ 児童へのヒアリング内容を踏まえたワーク形式の採用
- ・ 障がい当事者のヒアリング内容を踏まえた具体的事例の掲載
- ・ UDフォントやカラーUDを採り入れた児童にとって読みやすい誌面構成



(2) (仮称)情報バリアフリーハンドブック【資料2参照】

障がい者等への合理的配慮や情報提供が求められる事業者等を対象に作成。

<主な改正内容>

- ・ 手軽に行動できる合理的配慮の具体的事例の掲載
- ・ 広告宣伝やWebサイト作成で使えるUDフォントやカラーUDの紹介
- ・ 障がいがある人とのコミュニケーションに便利なアプリの情報を紹介



2 改定の経過

日程	内容
2023年7月	第1回町田市福祉のまちづくり推進協議会 諮問
2023年11月	第2回町田市福祉のまちづくり推進協議会
2023年11月～12月	障がい者等当事者ヒアリングの実施
2024年2月	第3回町田市福祉のまちづくり推進協議会
2024年5月	・鶴間小学校児童へのヒアリングの実施 ・商工会議所会員事業者アンケートの実施
2024年6月	第4回町田市福祉のまちづくり推進協議会
2024年9月	・市民意見募集の実施 ・子どもセンター来館児童へのヒアリングの実施
2024年11月	第5回町田市福祉のまちづくり推進協議会
2025年2月	第6回町田市福祉のまちづくり推進協議会
2025年3月	町田市福祉のまちづくり推進協議会 答申
2025年4月	公表、配布

3 2025年度実施予定のハンドブック活用と普及啓発の取組

(1) ハンドブックの活用方法

(ア) 心のバリアフリーハンドブックの指導者用別冊版の作成

- ・ 記載内容について、小学校教員を対象にしたヒアリングを実施予定
- ・ 市民意見募集で当事者からいただいた事例も補足し、ハンドブックをもとに多様な人の声を理解できる内容を想定

(イ) 情報バリアフリーハンドブックを活用した事業者対象の合理的配慮勉強会の実施

- ・ 障がい福祉課と連携し、「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」の啓発と併せて実施予定
- ・ ハンドブックを活用した e ラーニングを市職員対象に実施予定

(2) 心のバリアフリー及び情報バリアフリーの普及啓発の取組

(ア) 市民向け講座や市職員への研修

- ・ 市民を対象とした心のバリアフリーの啓発イベントの実施
- ・ 新規採用職員研修や Uni-Voice 研修の実施(継続)

(イ) エレベーターの優先利用及び車椅子利用者対応トイレや障がい者用駐車区画の適正利用の普及啓発

車椅子利用者等、真に必要とする方が優先して利用しやすいよう、動画作成やSNSを活用した広報活動の実施



わたし
私にもできる

こころ

心

(仮称)

の

バリアフリー



ハンドブック

みんなが暮らしやすい
まちをつくろう (答申案)



まち だ し
町田市

まち だ し ふく し すい しん きょう ぎ かい
町田市福祉のまちづくり推進協議会

もくじ
目次

1 まちの中にあるバリア 2

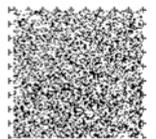
2 「心のバリアフリー」のために
できること 6

3 いろいろな人の声を聞いてみよう 10

4 もっとバリアフリーを
進めるために 22

5 みんなが暮らしやすい
まちをつくろう 26

6 先生や保護者の方へ 27



1

まちの中にあるバリア

イラストを見て、ワークをやってみましょう！



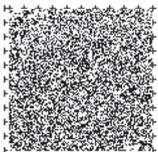
いつもは車いすですいすい
移動しているAさん
でも...



ワーク ① Aさんは何を思っているのでしょうか？



② Aさんに対して、自分の思ったことを書いてみましょう。





め み 目が見えない

ばあい
Bさんの場合

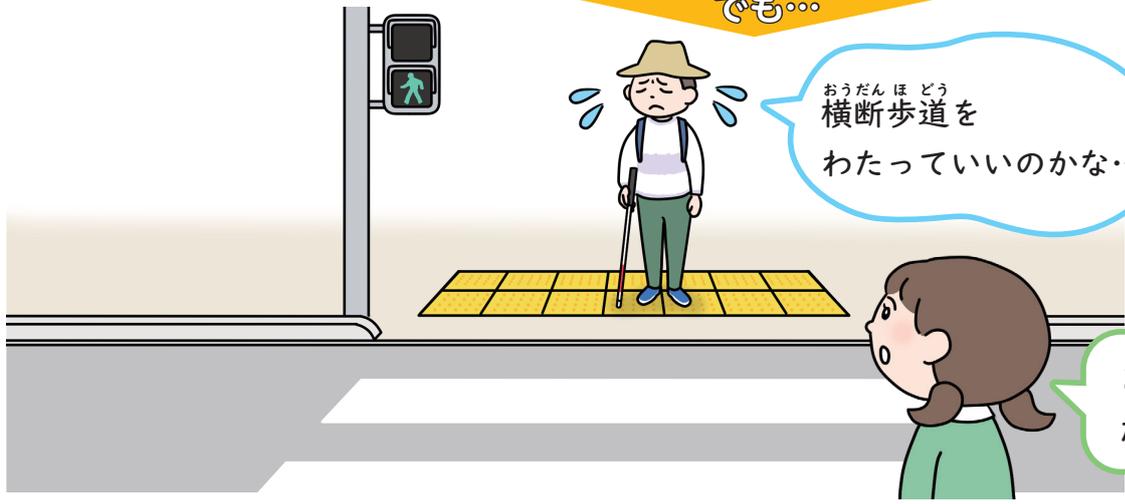
た
食べに
いきたいな

きかんげんてい
期間限定
メニューは…



たの
楽しみだな

いつもは^{はくじょう}白杖^{つか}を使って
点字^{てんじ}ブロック^{うえ}の上^{ある}を歩いているBさん
でも…



おうだん ほど
横断歩道
わたっていいのかな…

どうしたん
だろう？

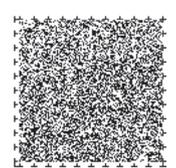
^{はくじょう}白杖は13ページ、^{てんじ}点字ブロックは22ページで説明しています。



① Bさんはなぜこまっているのでしょうか？



② Bさん^{たい}に対して、^{じぶん}自分の^{おも}思った^かことを書いてみましょう。



1 まちの中にあるバリア

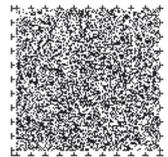
みみ
耳が
き
聞こえない
Cさんの場合
ばあい



ワーク ① Cさんはなぜこまっているのでしょうか?

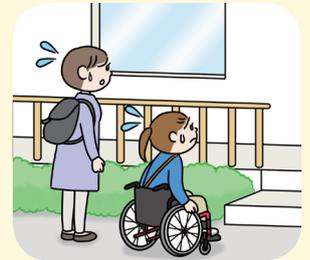


② Cさんに対して、自分の思ったことを書いてみましょう。



「心のバリアフリー」とはなんだろう？

まち（社会）の中には、階段や電車・バスの出入り口の段差のような「目に見えるバリア（障壁）」があります。そのため、2ページのようにお店の階段を上ることや、3ページのように横断歩道の信号機が青になったらわたるなど、多くの人には問題なくできることが、同じやり方でできない人もいます。



自分と同じやり方でできない人を見て、「車いすだからできないんだ」や、「目が見えないから横断歩道をわたるのが大変なんだ」と思ったことはありませんか？

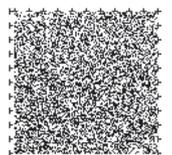
それとも、「車いすでも上がれるようにすればいいのに」や、「目が見えなくても青だとわかる信号機があればいいのに」というように思いましたか？

相手のことをよく知らずに「できないんだ」「大変そうだ」「かわいそうだ」と勝手に決めつけてしまうのは、無知や偏見、差別という**心のバリア**です。

まち（社会）の中には、階段のような「目に見えるバリア」だけでなく、**心のバリア**のように思いこみから出てくる「目に見えないバリア」があることを知りましょう。

人の心の中に「目に見えないバリア」があることや、みんなそれぞれに特徴があることを理解し、バリアを取りはらうために行動することを**心のバリアフリー**といいます。

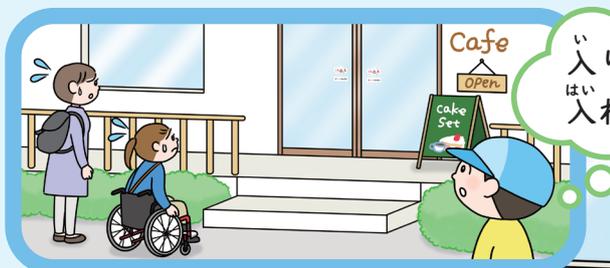
では、**心のバリアフリー**を目指すために、あなたにできることは何でしょうか？



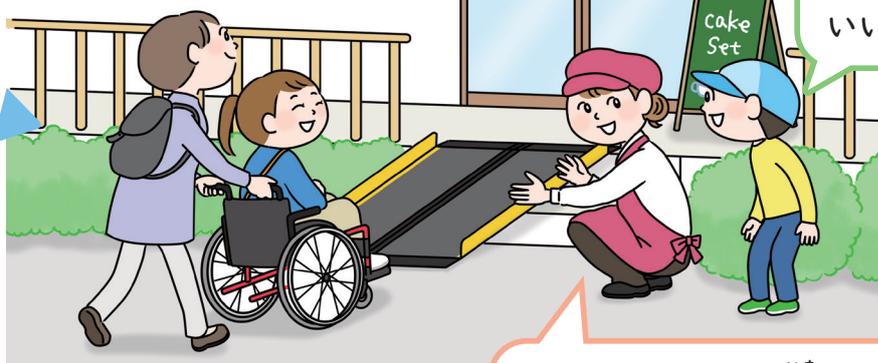
2

「心のバリアフリー」の ためにできること

2ページの車いすを使っているAさんは入り口に階段しかなくて中に入れません。



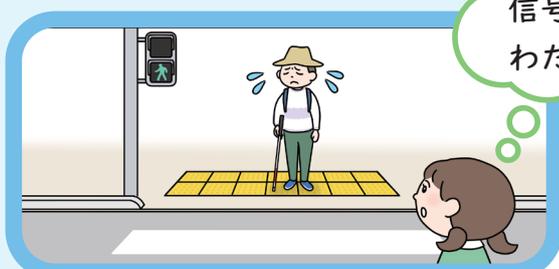
入り口に階段しかないから
入れないんだ…。



入り口を直せば
いいんじゃない？

そうだね。でも、今すぐには入り口を
直すことができないよ。その代わりに、
取り外しができるスロープを用意したよ。

また、3ページの目が見えないBさんは
信号機の色が見えていないので
横断歩道をわたれません。



信号機の色が見えないから
わたれないんだ！

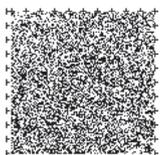
音が出る信号機なら、
見えなくてもわかるよ。

あお青になりましたよ



音が出ないときは、
まわりの人が信号機の色を
伝える方法があるね。

声をかけてくれて
ありがとう



では、4ページの^{みみ き}耳が聞こえないCさんについて^{かんが}考えてみましょう。



ワーク Cさんに対して、自分ができ^{たい}ることを^{じぶん}考えて^{かんが}みましょう。

Blank area for writing answers to the work question.

コラム

町田市役所ではどうしてる?

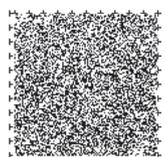
耳が聞こえないので、手話通訳をおねがいできますか?

わかりました。筆談でおねがいします。



すみません
手話通訳者が
すぐに来られません
待ちますか?
または私が筆談します

*筆談は15ページで説明しています。



「障がいの社会モデル」とはなんだろう？

6 ページで車いすの人が階段しかないお店に来たとき、お店の人は、車いすの人にどうしたらよいか確認して、スロープを用意しました。そのあと、お店の人は「車いすの人がお店に入れないのはおかしい。車いすの人が入れないお店の方が問題だ。」と思い、入り口の階段の横にスロープをつけたそうです。

あなたは「車いすの人が入れない入り口に問題がある」というように“本人ではなく「まわりにバリアがある」ことに問題がある”と気づきましたか？

つまり、

障がい(バリア/障壁)は本人ではなく、まわりの環境の中にある

と考えられます。このような考え方を障がいの社会モデルといいます。

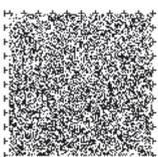
誰もが暮らしやすいまち(社会)にするためには、まち(社会)のバリアをみんなで取りのぞくことが大切です。

階段のような「目に見えるバリア」を解消するには、時間やお金がかかりますが、私たち一人ひとりの声かけ、サポートで解決できる部分もたくさんあります。

例えば、7 ページに出てきた耳が聞こえないCさんに対しては、ジェスチャーや筆談で伝えることができます。



きゅうびょうにんたいおう
急病人対応で
とまって
います





じゃあ、
わたし
私たちにできることって、
どんなことかな？

こえ
声かけから
はじめてみようかな



こえ 声かけのポイント

その1

あいて かお み いどう
相手の顔が見えるように移動します。
(後ろから声をかけるとビックリしてしまいます。)

その2

あいて かお み
相手の顔を見て、
「何かお手伝いできることはありますか？」と聞きましょう。



め み ひと ばあい うで かた かる あいず
目の見えない人の場合は、腕や肩などを軽くさわり、合図します。

みみ き ひと ばあい はず くち かたち み
耳の聞こえない人の場合はマスクを外し、口の形を見せます。

まち (社会) の中にはさまざまな人がいて、
いろいろなコミュニケーション方法があります。

もし、断られてしまったら…

もしかしたら、「だいじょうぶです」と断られてしまうかもしれません。
そのときは、「今はこまっていなかったんだ！よかった〜」と安心して
ください。

そして、またこまっている人を見かけたら、声をかけてみてください。
「こまっているかもしれない」と気づけることが大切です。

コラム

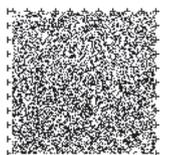
ほんにん こえ
本人に声をかけましょう

あなたが声をかけたい人のとなりにサポートする人（家族、
手話通訳者、介助者など）がいる場合があります。

話をするときは、サポートする人ではなく、声をかけたい人
に向かって話しましょう。

直接その人と話せない場合でも、サポートする人と一しょ
にその人の思いを確認します。

本人ではなく、サポートする人と話すと、本人は無視されて
いるように感じて嫌な気持ちになります。



3

いろいろな人の声を聞いてみよう

～こまっていること・私たち、まわりができること～

3-1 肢体不自由者 (車いす・杖を使っている人など)

こまっていること 車いすを使っている人



- 坂道や、でこぼこした道を通るのが大変です。下りを怖いと思う人もいます。
- 高いところにある物を取ったり、床に落ちた物を拾ったりすることがむずかしいです。
- 階段やエスカレーターが使えないので、エレベーターを使います。
- トイレを使うときは、広いスペースが必要です。

こまっていること 杖を使っている人、手足の一部がまひしている人



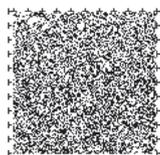
- 物を持ったり、文字を書いたりすることがむずかしい人もいます。
- バランスを取りにくい人もいるため、電車やバスで立っていることがむずかしいです。

私たち、まわりができること

- エレベーターしか使えない人がスムーズに使えるように、階段やエスカレーターを使えるときはそちらを使いましょう。

- 電車やバスの優先席は、あなた自身が席をゆずれるときは席をゆずりましょう。

- 駐車場の優先スペースは車いすを使っている人などのために空けておきましょう。(くわしくは23ページ)



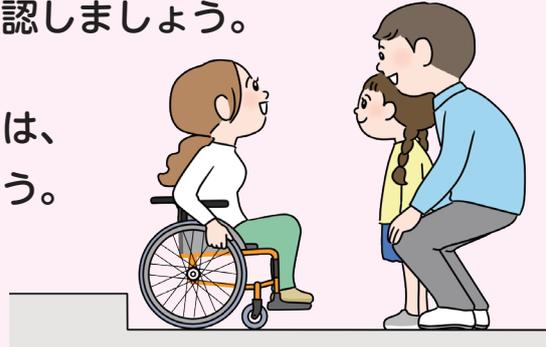
車いすを使っている人への対応

その1

その人の車いすに合わせた対応が必要なので、
どのようにお手伝いをすればよいのか、
まず車いすを使っている人に確認しましょう。

その2

一人でお手伝いができない場合は、
まわりの大人に声をかけましょう。



● 車いすから離れるときは

少しでも車いすから離れるときは、必ずブレーキをかけます。
ほんの少しでも地面がななめになっていると動き出してしまい、危険だからです。

● 坂道のときは

《上り》持ち手をしっかりとぎって、力を入れながらゆっくり押します。

《下り》持ち手をしっかりとぎって、手が離れないように注意します。
急な下り坂の場合は、後ろ向きに下りる方法もあります。

コラム

車いすの種類を紹介

車いすにはいろいろな種類があります。「手動車いす」や「電動車いす」があります。また、「子ども用車いす*」などもあります。



手動車いす

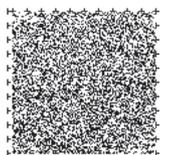


電動車いす



子ども用車いす

*病気や障がいが理由で“これがないと移動できない”子どもが利用するものです。ベビーカーと同じような形でも、その人に合わせてつくられているので簡単に折りたたむことができません。



3-2 視覚障がい者

〈見え方について〉

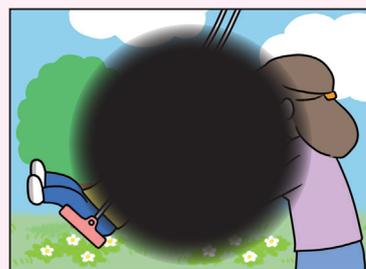
- 目の不自由な人の見え方は、人によってちがいます。
- 全く見えない人、見えにくい人がいます。
- 見えにくい人の中にも、ぼやけて見える、見える範囲がせまい、中心が見えないなどさまざまです。
- 目の中心部分が見えていれば、なんとか読み書きができ、目の中心部分以外が見えていれば、なんとか歩くことができるなど、見え方によってできることがいろいろあります。



ぼやけて見える



見える範囲がせまい



中心が見えない

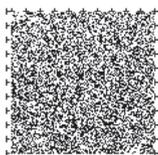
こまっていること 白杖を使って歩く人

- 白杖を使って歩いているため、急に白杖をさわられると、とても怖いです。
- 点字ブロックを手がかりに歩いているため、点字ブロックの上に自転車や荷物などが置いてあると先に進めません。
(点字ブロックについては22ページ)



こまっていること 白杖を使っていない人

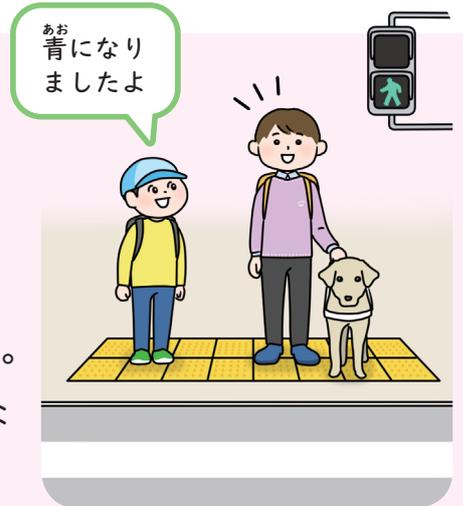
- まわりの人に目が不自由なことに気づいてもらえません。
- 盲導犬の役割を知らない人がいます。
(盲導犬については25ページ)





わたし 私たち、まわりができること

- 信号機が青になったら、「青になりましたよ。いっしょにわたりますか？」と声をかけましょう。
- 点字ブロックの上^{うえ}に立ち止まったり、物^{もの}を置かないようにしましょう。



＊盲導犬は横断歩道をわたってよいかどうかを判断できません。

はく じょう 白杖

白杖は足元の状況を^{かくにん}確認したり、まわり^{ひと}の人に目^めが見えにくいことを伝えるために使う^{つか}ものです。

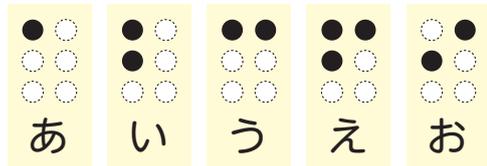
てん じ 点字

点字とは、目の不自由な人が指で読む文字のことです。文字や数字などをポツポツと盛り上がった、ヨコ2つ×タテ3つの6つの点^{てん}で表^{あらわ}します。

ただ、目の不自由な人の中には、点字が読めない人もいますので、

点字が必要かどうか

か確認^{かくにん}しましょう。



いっしょに歩くときは…



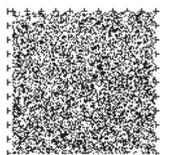
その1

どのようにいっしょに歩いたらよいか、目の不自由な人に確認^{かくにん}します。

その2

歩くときは、段差や曲がる方向などを伝^{つた}えます。

「あっち」や「こっち」などの言葉は使わず、「左」や「右」など具体的に方向を伝えましょう。



3-3 聴覚障がい者

〈聞こえ方について〉

- 耳の不自由な人の聞こえ方は人によってちがいます。
- 全く聞こえない人、聞こえにくい人などがいます。
また、発音の区別がつかない人やつきにくい人もいます。
- 話すことはできるけれど、聞こえない人もいます。



こまっていること

- ぱっと見ただけでは耳が不自由なことがわからないため、まわりの人に気づいてもらえません。
- 車や自転車の音、電車やバスの案内放送、緊急放送や非常ベルの音が聞こえなかったり、気づかないことがあります。

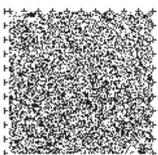


- 口の形を見ながら、話していることを確認しています。
マスクをしていると口の形がわかりません。
- 補聴器などを着けていても、内容が伝わっていない（聞こえていない）人もいます。



私たち、まわりができること

- 後ろから声をかけてふりむいてもらえないときは、「もしかしたら耳が聞こえないのかも」と思いましょう。
- 口の形が見えるように話しましょう。また、ジェスチャーもいっしょにやると、伝わりやすいです。



お店に買い物に行ったとき、最後に手話で「ありがとう」と伝えてもらえてうれしかったです。

目で見てわかる コミュニケーション

目で見てわかるコミュニケーションの方法はいろいろあります。話す相手の顔を見て、口をしっかりと開けて話しながら、表情や手、体の動きで伝えます。“伝えたい”という思いが大切です。

手話

手話は、耳の不自由な人が使っている言葉です。手の指、体、目の動き、顔の表情などを使って話すものです。

ありがとう



筆談 (紙/スマートフォン・タブレット)

紙や手のひらに文字などを書いたり、タブレットに文字を打ったり、声を文字に変えて画面を見せたりする方法などがあります。



ジェスチャー



手や体の動き、顔の表情で伝えます。

口話

口の動きや形がわかるように、口を大きく開けて話します。



この他にも、空書（空中に文字を書いて伝える方法）や、指文字（50音を指の形で表す方法）などがあります。

コラム

補聴器など



耳あな式



耳かけ式

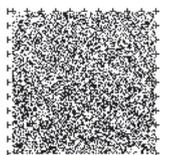


人工内耳

耳の不自由な人の聞こえを助けるものです。補聴器には、耳あな式や耳かけ式などがあり、ワイヤレスイヤホンと見た目が似ていますが、使い方がちがいます。他には人工内耳というものもあります。耳の不自由な人にとって、とても大切なものなので、無理にさわらないようにしましょう。



10～15ページを読んで、気がついたことや、感じたことを書いてみましょう。



3-4 知的障がい者 / 発達障がい者

< 知的障がいとは？ >

- 自分の気持ちを伝えることが苦手な人が多いです。
- 早口で話しかけられたり、一度にたくさんのことを言われたりすると、相手の言っていることがわからなくなる場合があります。
- いつもとちがう状況になると不安になったり、トラブルが起きたときに、どうすればいいか考えることがむずかしい人もいます。
- 順番にならぶなど、ルールを理解することが苦手な人もいます。



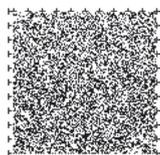
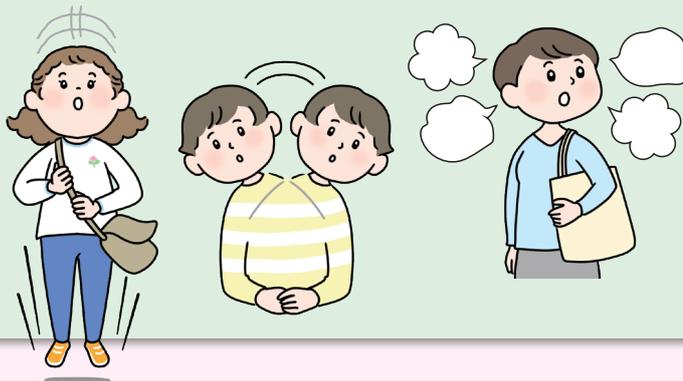
< 発達障がいとは？ >

- 急な出来事や予定の変更に対応することが苦手な人もいます。
- 光や音、肌ざわりなどの刺激を強く感じる人もいます。
- 気が散って、集中できず、じっとしてられない人もいます。

コラム

変わって見える行動にも本人なりの理由があります

ジャンプをしたり、体を前後にゆらしたりするなど、同じ行動をくり返すことがあります。決して、まわりをこまらせようとしているわけではありません。





わたし

私たち、まわりができること

- 短い文章で、「ゆっくり」「ていねいに」「わかりやすく」説明しましょう。
- 急がせず、落ち着いて言葉が出てくるのを待ちましょう。
- 質問する場合は、相手が「はい」「いいえ」で答えることができるように工夫しましょう。

知りたいのは
トイレの場所
ですか？

はい！



コラム

不安やストレスを減らすための工夫

身のまわりの音や光が、日常生活を送る上で影響が出てくるほど大きく聞こえたり、まぶしく感じたりすることで、不安やストレスを感じる人がいます。それらを減らすための工夫として、以下のようなものがあります。

イヤーマフ

雑音などまわりの音を聞こえにくくするものです。耳全体をおおう形をしています。ヘッドホンとは使い方がちがいます。

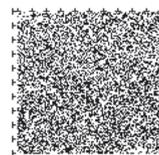


カームダウン・クールダウン室／スペース

外の音や光などをなるべくさえぎるための部屋やスペースで、気持ちを落ち着かせたい人が利用します。



* 発達障がいにはいくつかの診断名がありますが、いくつかのタイプが重なっていることが多く、その重なり方や症状などは人によってちがいます。そのため「診断名＝その人の特徴」とは言い切れません。



3-5 妊婦、子育て中の親

こまっていること

- おなかに赤ちゃんがいても、おなかが大きくないとまわりの人に気づいてもらえません。
- ベビーカーを押していると、階段やエスカレーターで上り下りできません。
- 電車やバスの中で、急に赤ちゃんが泣きだすと、あわてたり、申しわけない気持ちになったりします。
- スピードを出した自転車などが、小さな子どもの横を追いこしていくことが怖いのです。



私たち、まわりができること

- 電車やバスの中で、マタニティマークをつけている人や、赤ちゃんをだっこしている人がいて、あなた自身が席をゆずれるときは席をゆずりましょう。
- 赤ちゃんが泣いていても、やさしい気持ちで見守りましょう。



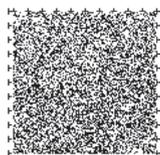
コラム

マタニティマーク

まわりの人に、おなかに赤ちゃんがいることを知らせるために、カバンなどにつけるマークです。



16~18ページを読んで、気がついたことや、感じたことを書いてみましょう。



3-6 その他、まちにはさまざまな人がいます

(1) 高齢者



こまっていること

- 耳が聞こえにくくなるため、話している内容が聞き取りにくくなったり、インターホンが鳴っていることに気づきにくくなる人もいます。
- 新聞や説明書などの小さな文字が読みにくい人も多くなります。
- 動きたいという気持ちがあっても、若いころのように体を動かすのがむずかしくなります。
- 注意力に欠け、だまされやすくなる人もいます。



(2) 内部障がい者・難病の人

内部障がいとは？

心臓・腎臓や呼吸器、膀胱や直腸など、体の内部が働きにくくなったり、働かなくなったりする障がいです。

難病とは？

原因がわからないため、治す方法が決まっていない、あるいは治りにくい病気です。

コラム

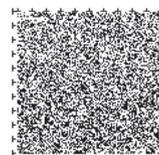
ハート・プラスマーク



内部障がいは見た目ではわかりにくいため、まわりの人に、理解と協力を広げるためのマークです。

こまっていること

- 見た目からは「障がいがある」ことがわかりにくく、電車やバスの優先席に座っていると、まわりの人から不審な目で見られることがあります。
- 体力がない人や、体調が悪くなりやすい人もいます。
- 呼吸器に障がいがある場合は、たばこのけむりなどをとても苦しいと感じます。
- 風邪などがうつると悪化しやすくなる人もいます。



(3) 精神障がい者

知ってほしいこと

- 人との関わりに不安を感じたり、緊張したりする人が多く、社会生活や日常生活を送る上でさまざまなこまりごとがあります。
- 見た目ではわからないため、まわりの人に気づいてもらえません。
- 適切な治療や薬、リハビリテーションやまわりの人の支えにより、地域で安定した生活ができる人もたくさんいることを知ってください。
- 薬の副作用で早く起きられない、つかれやすいという人もいます。
- まわりの人が本人やその家族に対して理解をもって接することで、こうしたこまりごとを少なくすることができます。



いろいろ考えてわからなくなってしまうこともあります。



人が話している姿を見て、自分が笑われているような気になる人もいます。



人混みが、とても怖いと感じる人もいます。

コラム

ヘルプマーク／ヘルプカード

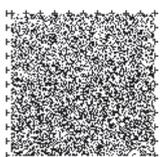
ヘルプマークは、内部障がいや難病の人など、助けや配慮を必要としていることが見た目からはわからない人たちが、助けてもらいやすくなるように、まわりの人たちに配慮を必要としていることを知らせるマークです。



ヘルプマーク



ヘルプカードは、障がい者が緊急時や日常生活の中でまわりの人へ助けを求めるときに見せるものです。どういう手助けが必要か書かれています。



(4) 高次脳機能障がいの人

◆ 高次脳機能障がいとは？

病気や交通事故により、脳が傷ついたことが原因で、新しいことを覚えるのが苦手、集中力が続かない、うまく家事や仕事を進められないなどの特徴があります。

こまっていること

- 見た目では障がいがあることがわかりにくいため、まわりの人に気づいてもらえないことがあります。
- 説明を聞くときに、紙（プリント）やパソコン・スマートフォンの画面など、目で見てわかるものがないと、理解しにくいと感じる人が多いです。

(5) 外国の人

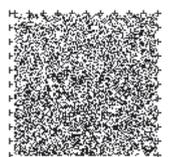
こまっていること

- 日本語がむずかしく、災害時などの情報がわかりにくい人もいます。
- 日本と自分の国の考え方や習慣のちがいとまどうことが多いです。
- みんなが英語をわかるわけではありません。英語がわからない外国の人たちもたくさんいます。

(6) 性の多様性

性には、「こころの性（自分が実感している性別）」「からだの性（生まれたときの体の性別）」「好きになる性（好きになる相手の性別）」「表現する性（言葉づかいや服装など自分が表現したい性別）」などがあります。性のあり方はさまざまです。

そのため、見た目や声で性のあり方を決めつけたり、性別を限定したりする表現には気をつけましょう。



4

もっとバリアフリーを すすめるために

まち（社会）の中では、建物や道路、公園、駅などのバリアフリーが進んでいます。

例えば、段差解消のためのエレベーター、車いすを使っている人などが使えるトイレや駐車場、視覚障がい者が歩くための手がかりになる点字ブロックなどの整備です。

そのため、車いすを使っている人、視覚障がい者、聴覚障がい者、ベビーカーを押している人、子ども、高齢者など、さまざまな人たちがまち（社会）の中を移動して、買い物や食事、仕事がしやすくなってきています。

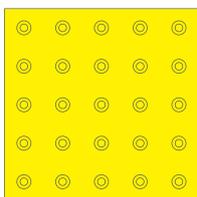


しかし、まち（社会）の中にあるバリアフリー設備について、本当に使いたいときに使えないことがあり、こまっている人もいます。

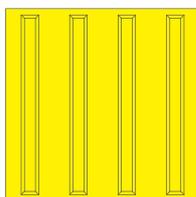
21ページまで読んで勉強した内容を元に、私たちができることはなにか考えてみましょう。

点字ブロック

正式な名前は「視覚障がい者誘導用ブロック」です。



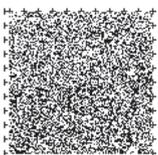
点状ブロック



線状ブロック

点字ブロックは危険なところや注意が必要なところを伝える点状ブロック（警告ブロック）と、行き先まで案内する線状ブロック（誘導ブロック）があります。

目の不自由な人が手がかりにしているため、点字ブロックの上に立ち止まったり、自転車や物を置いたりしないようにしましょう。



本当に使いたい人が使えるようにしましょう！

〈エレベーター〉

エレベーターしか使えない人（例えば、車いすやベビーカーなど）がいます。

エレベーターが混んでいるとき、エレベーター以外を使える人は階段やエスカレーターを使いましょう。



〈バリアフリースイレ〉

車いすを使っている人が利用するときに車いすの向きを変えられるように広くつくられているトイレです。

その他、大人のおむつ替えにも使える大きなベッドや、人工肛門・人工膀胱の人が排泄物を流すための設備、ベビーベッド・ベビーチェアがあつたりします。

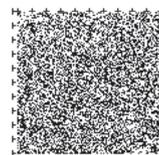


〈障がい者用駐車区画、思いやり駐車区画〉



障がい者用駐車区画は、車いすを使っている人など、車の乗り降りに広いスペースが必要な人のためのスペースです。

思いやり駐車区画は、杖を使っている人や妊婦・子育て中の親などのためのスペースです。



見つけてみよう！いろいろなマーク



しょうがいしゃ
障害者のための
こくさい
国際シンボルマーク

しょうがいのある人が利用できる建物、乗り物であることを表すマークです。



もうじん
盲人のための
こくさい
国際シンボルマーク

世界共通のマークで、視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられます。音響式信号機や市役所などの入り口に設置されている音声案内装置についています。



みみ
耳マーク

聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求められる場合などに使用されます。受付カウンターなどに掲示されます。



オストメイトマーク

人工肛門、人工膀胱をつけている人が使うための設備があることを表すマークです。



ひつだん
筆談マーク

聴覚障がい者、知的障がい者などが筆談での対応を求めるときに見せたり、筆談で対応できるところに置いてあります。



しゅわ
手話マーク

聴覚障がい者などが手話での対応を求めるときに見せたり、手話で対応できるところに置いてあります。



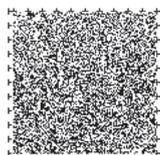
しんたいしょうがいしゃひようしき
身体障害者標識

肢体不自由のある人が、車を運転していることを示すマークで、表示は努力義務です。



ちょうかくしょうがいしゃひようしき
聴覚障害者標識

聴覚障がいのある人が、車を運転していることを示すマークで、表示は義務です。



しゅってん ないかくふ
出典：内閣府ホームページ

(<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>)

身体障害者補助犬



身体障害者補助犬（このページでは「補助犬」といいます）には、以下の3種類があります。

盲導犬

視覚障がいがある人が、安全に、快適に歩くお手伝いをしてくれる犬です。交差点や段差で止まったり、障がい物をよけて歩きます。仕事中の盲導犬はハーネスをつけています。



介助犬

体の不自由な人のために、落としたりおとしたものを拾う、ドアの開け閉め、指示されたものを持ってくるなどのお手伝いをしてくれる犬です。



聴導犬

聴覚障がいがある人に、生活をしていく上で必要なさまざまな音を覚え、知らせてくれる犬です。

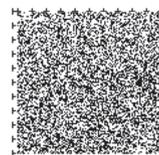


(日本補助犬協会ホームページ参照)

- 補助犬は特別な訓練を受けた犬です。
- 補助犬には、障がいがある人の体の一部として働くという大切な役割があります。
- 市役所や図書館、駅や電車、バスをはじめ、レストランやスーパー、ホテルなどいろいろな場所へ連れて行くことが認められています。



補助犬は仕事中です。かわいいと思っても、話しかけたり、さわったりするなど仕事のじゃまをしないようにしましょう。



5

みんなが暮らしやすい まちをつくらう

わたしが住んでいるまち（社会）の中には、子どもから大人、障がいがある人もない人も、いろいろな人が暮らしています。

町田市では、まち（社会）の中にある「バリア」をなくす取り組みを行い、みんなが暮らしやすいまちづくりを進めてきました。しかし、障がいがない人にはバリアを感じないことも、障がいがある人にはバリアとなってこまることがあります。

障がいがある人がさらに「自分のしたいこと」ができるまち（社会）にするため、「**町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例**」をつくりました。

この条例*では、「したいことがあるけれど、バリアがあってこまっているので解決してほしい」と相談があったら、その解決方法をおたがいで話し合っ、相談された人は「合理的配慮」をしましょう、というルールを決めています。

みんなで力を合わせて、誰もが「自分のしたいこと」ができる暮らしやすいまち（社会）をいっしょにつくっていきましょう。

*条例とは、市のルールや決まりのことをいいます。

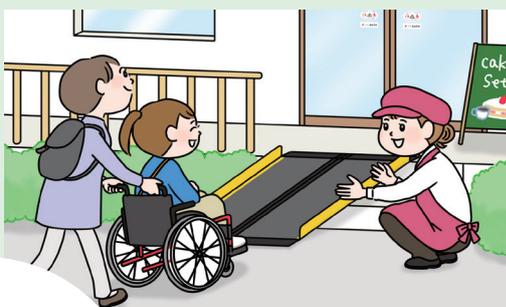


イラスト/ikeko

みなさんといっしょに
取り組んでいく
町田市障がい者
差別解消犬「ノンバリー」

コラム

合理的配慮ってなに？〈車いすを使っているAさんの場合〉

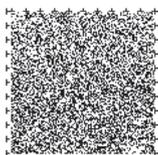


車いすを使っているAさんは階段がバリアになって、中に入れませんでした。

お店の人に相談すると、取り外しができるスロープがお店にあると教えてくれました。

そこで、Aさんはそのスロープを使いたいと伝え、お店の人はスロープを用意しました。

このように話し合い、おたがいが納得のいく方法を見つけ、相談された人はその方法で行うことを「合理的配慮」といいます。



6-1 用語の説明

(1) 心のバリアフリー

町田市福祉のまちづくり総合推進条例では、「心のバリアフリー」について、「心の中にある先入観、偏見等の障壁を取り除き、すべての人の存在をお互いに理解し、支え合う考え方をいう。」と定義しています。

すべての人が基本的人権を尊重され、自らの意思で行動し、あらゆる分野の活動に参加できるように、地域社会における連携を深め、相互に協力する必要があります。

(2) 障害の社会モデル

障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいのみならず、社会における様々な障壁（バリア）と向き合うことによって発生するという考え方です。そのため、障壁を取り除くのは社会の責務であるとし、社会全体の問題として捉えます。

(3) 合理的配慮

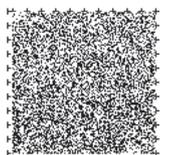
障がい者から、社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、その実施に伴う負担が重すぎない範囲で対応することです。お互いに建設的に話し合い、納得のいく方法を見つけることが重要です。

6-2 「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」について

町田市では、年齢や性別、障がいの有無等にかかわらず、誰もが身近な地域で支え合い、自分らしく生きることができる共生社会の実現を目指すため、2024年10月に「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」を施行しました。

本条例の主な特長は次の5つです。

- 1 不当な差別的取扱いの禁止
- 2 合理的な配慮
- 3 障がい、障がい者及び「障害の社会モデル」に対する理解促進
- 4 建設的対話
- 5 差別に関する相談体制



ハンドブックの目的（ワークの目的）

- 第1章では、普段は生き生きと暮らしている障がい者などが、まち（社会）の中にバリアがあることで、不平等な扱いを受けていることを知り、本来すべての人は平等であり、尊厳があることをワークを通して学びます。
- 第2章では、まち（社会）の中にある「バリア」を解消するために自分たちができることを考え、「障がいは本人ではなくまわりの環境の中にある＝障害の社会モデル」について知ります。
- 第3章では、肢体不自由者や視覚障がい者、聴覚障がい者など、それぞれのニーズや特性を知り、偏見や差別をなくしていくために、自分たちができることについて考えます。
- 第4章では、エレベーターやバリアフリートイレ、障がい者用駐車区画の適正利用に努めることや、まち（社会）の中にある障がい者などのためのマーク、身体障害者補助犬の紹介を通して、バリアフリーをよりよく進めていくための行動について考えます。
- 第5章では、「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」と、「合理的配慮」について説明しています。
- 第6章では、子どもたちの学習を深めるため、先生や保護者向けに「心のバリアフリー」や、「障害の社会モデル」などの用語解説を行っています。

おわりに

まち（社会）の中には、障がいのあるなしや年齢・性別・国籍にかかわらずさまざまな人が暮らしています。

「心のバリアフリー」は、そういったさまざまな人たちと共に遊び、学び、働くなどの“経験”によって、理解がさらに深まっていきます。

「心のバリアフリー」を知り、みんなが暮らしやすいまち（社会）にするために行動していきましょう。

（ハンドブックの作成にご協力いただいた方たち）

- ・町田市立鶴間小学校5年生のみなさん
- ・町田市内の子どもセンターでヒアリングにご協力いただいたみなさん
- ・ヒアリングにご協力いただいた障がい当事者の個人・団体のみなさん

発行にあたって

私にもできる心のバリアフリー みんなが暮らしやすいまちをつくろう
(心のバリアフリーハンドブック)

編集・発行 町田市 町田市福祉のまちづくり推進協議会

2025年4月初版

連絡先 町田市地域福祉部福祉総務課

〒194-8520 町田市森野 2-2-22

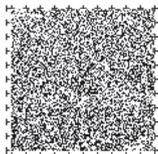
電話：042-724-2133 FAX：050-3101-0928

編集協力／株式会社アークポイント

デザイン／有限会社レゾナ イラスト／杉野悦子（白玉社）

刊行物番号 25-1

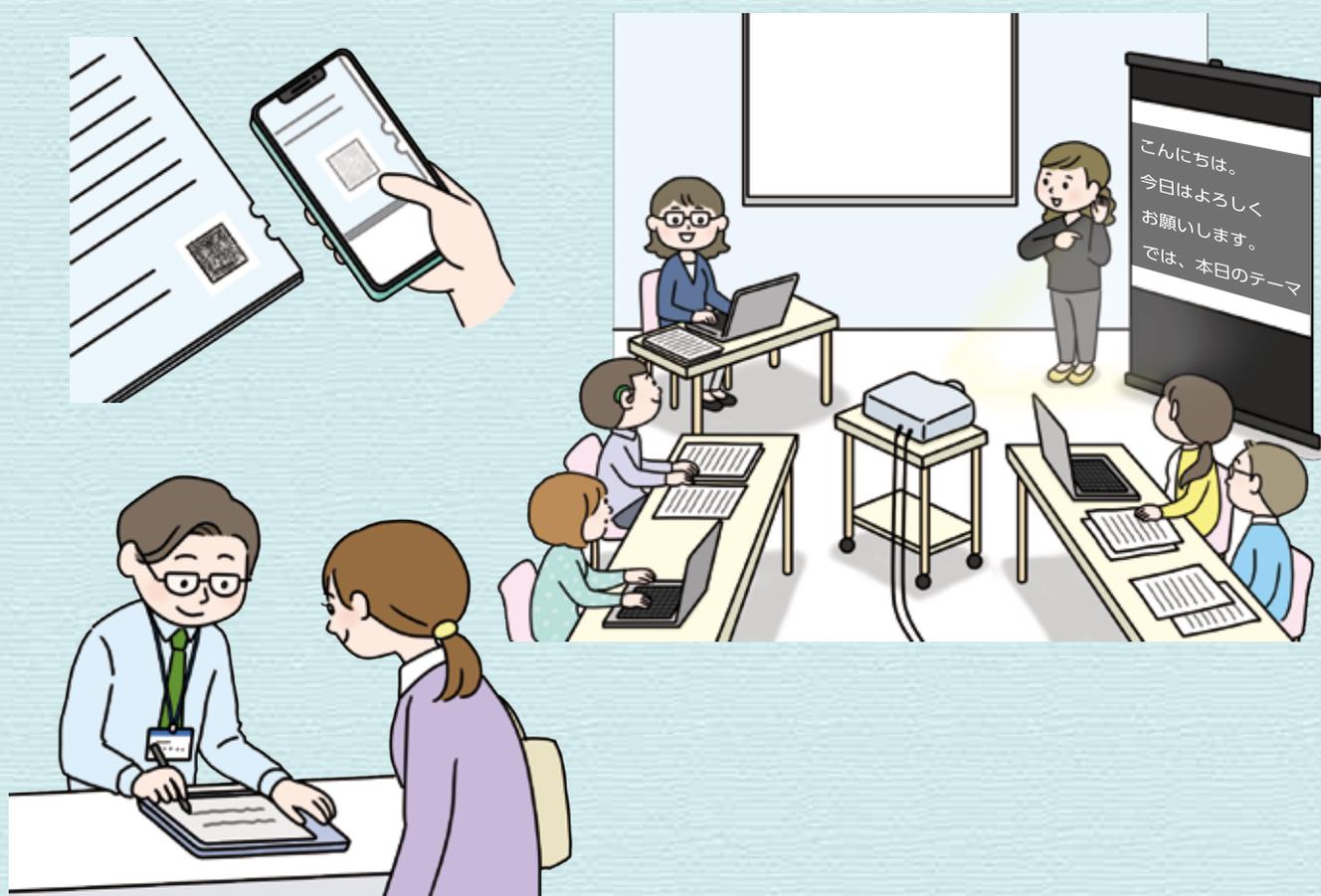
スマートフォンアプリや専用の読み上げ装置で読み取ると、情報を確認できます。



音声コード Uni-Voice

ねん年	くみ組	なまえ名前
-----	-----	-------

(仮称) 情報バリアフリー ハンドブック (答申案)

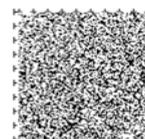


町田市

町田市福祉のまちづくり推進協議会

目次

- | | | | |
|---------------------|----|-----------------|----|
| 1. ハンドブックについて | 2 | 4. 広報・PR 等での配慮 | 12 |
| 2. さまざまなニーズに応じた情報提供 | 4 | 5. 情報保障に関する支援紹介 | 18 |
| 3. 日常でできる情報提供の工夫 | 10 | | |



1

ハンドブックについて

ハンドブックの作成の目的

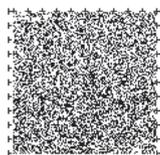
私たちが暮らしているまちでは、日常生活や社会生活において、情報の取得や利用、意思疎通を行うことに困難を感じている人がいます。

このハンドブックでは、情報を容易に得られる状態＝「情報バリアフリー」を目指して、情報の取得などに困難を感じている人の特性や状況、多様なニーズについて紹介しています。また、そのニーズに応じて、情報発信する人に配慮が求められる事項について紹介しています。その他、昨今のデジタル化の進展に伴い、パソコンやスマートフォン等のデジタルツールを活用した情報提供方法についても案内しています。

このハンドブックは、事業者をはじめとする市民の皆さまにご活用いただき、「情報バリアフリー」の実現に向け、行動してもらうことを目的としています。また市は、やがてすべての人が情報を得やすくなる「情報のユニバーサルデザイン」に発展できるよう、推進していきます。

*「ユニバーサルデザイン」とは

年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず、すべての人が円滑に利用できるように建物や生活環境、製品などを作り上げるという考え方です。



情報を入手するためには、いろいろな方法があります

- 文字だけでは情報を得ることができず、点字等を触ることで情報を得ている人がいます。また、スマートフォンやパソコンのアクセシビリティ機能*を使って文字を読み上げるなど、音声で情報を得ている人もいます。
- 音声だけでは情報を得ることができず、手話や文字などで情報を得ている人もいます。
- 言葉の意味を理解することが苦手で、図記号や写真、色の使い分けから情報を得ている人もいます。
- 色の見分けが難しく、色以外の情報（例えば、文字や模様など）もあれば区別できる人もいます。
- 外国語を母語とするなど、漢字の読み取りが難しく、ひらがなや多言語表記だと理解できる人もいます。



*アクセシビリティ機能とは

誰でもスマートフォンやパソコンが使えるように、または使いやすくなるようにサポートする機能のことをいいます。

スマートフォンのアクセシビリティ機能として、文字を読み上げるものや、文字を拡大してみることができる拡大鏡の機能などが挙げられます。

また、パソコンでは文字を読み上げるものや、ハイコントラスト機能（背景の色と文字の色のコントラストを確保することで、一般的な画面が見えにくい人が見やすくなる機能）などがあります。

「障がい者」の「害」の字について

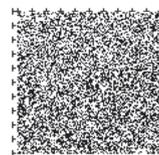
「障害」の考え方として、個人の心身の機能の障がいの原因として、個人的な問題であるとする「医学モデル」の考え方と、「障害」は個人の心身の機能障がいと社会的障壁の相互作用によって作り出されるもので、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるとする「社会モデル」の考え方があります。

2006年に採択された世界のルールである「障害者権利条約」では、「障害の社会モデル」の考え方が示されており、日本でもこの条約を批准して、「障害者基本法」の改正や「障害者差別解消法」を制定しました。

町田市は2003年から、「障害者」のように「ひと」に使用する場合に、表記を「障がい者」とする運用を行ってきました。上述の通り「障害」は社会の側にあるとする考え方になっていますが、従来より「害」の文字には「悪くすること」「わざわざ」という否定的な意味（「広辞苑」より）があります。

このことから、「ひと」に関連して使用する場合に、「害」を使用することは人権尊重の観点から好ましくないと考え、平仮名表記としています。

ただし、国の法令や町田市以外の条例・規則及びそれに基づく制度、並びに施設の名称や団体名等の固有名詞はそのままの表記とします。



2

さまざまなニーズに応じた 情報提供

2-1 目が見えない、見えにくい人への情報提供

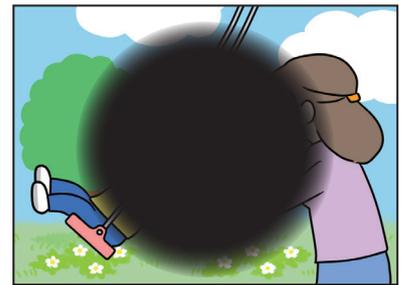
全く見えない人、見えにくい人、一部しか見えない人、色の見え方に特性のある人などがいます。見え方は人によって異なります。



ぼやけて見える



見える範囲がせまい



中心が見えない

情報の入手方法

全く見えない人

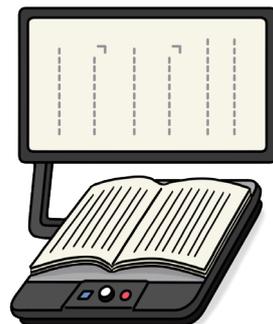
- 主に「点字」や「音声」によって情報を入手しています。
- 「音声」は人が読み上げる方法やCDの他に、パソコンやスマートフォンの音声読み上げ機能を利用しています。
- 「触る」ことにより、物の形や感触を確認してやっとわかることも多いです。

4月の
イベントの
お知らせ

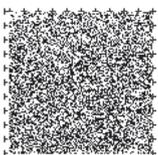


見えにくい人、一部しか見えない人

- パソコンやスマートフォンを使って情報を入手します。また、タブレットで写真を撮り、拡大して確認する方法も便利です。
- ルーペや拡大読書器を使って情報を入手している人もいます。
- 「点字」や「音声」によって情報を入手している人もいます。



▲ 拡大読書器



私たちができること

- チラシ等を作成する際、多くの方が読みやすいように配慮します。
→詳しくは12~14ページ参照
- 資料に音声コードを入れます。視覚障がい者がスマートフォンや活字文書読み上げ装置を使って音声コードを読み取り、記録された情報を音声で聞くことができます。→詳しくは15ページ参照
- パソコンやスマートフォンの音声読み上げ機能を使って確認できるように工夫をします。
→詳しくは16、17ページ参照
- 要望があった場合は、点字版を作成します。



▲ 音声コード

《市民の声》

図書館の朗読室で、ボランティアに図書館の本だけでなく持ち込みの資料も読み上げてもらうことができる、対面朗読サービスを利用しています。



《市民の声》

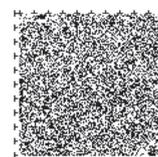
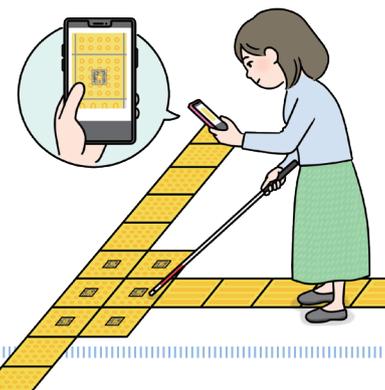
スマートフォンのカメラ機能を使って、確認したいものを撮影し、AI機能で判断したり、ボランティア登録している人に繋いで、何が写っているのか教えてもらっています。



column

視覚障がい者を支援する音声誘導について

視覚障がい者を支援する音声誘導についてはさまざまな研究が進められ、各所で実証実験が行われています。それぞれ提供する情報に特徴があり、整備する時には、視覚障がい者のニーズに適したシステムの導入の検討が必要です。



音声コード Uni-Voice

2-2 耳が聞こえない、聞こえにくい人への情報提供



全く聞こえない人、聞こえにくい人などがいます。どれくらい聞こえるかは人により異なり、読み書きする力も人それぞれです。

また、聞こえないことが外見からわからないため、こちらから声をかけた時に相手に気づかれなかったら、「耳が聞こえないかもしれない」と思って対応しましょう。

情報の入手方法

- 手話*や文字を通して、情報を入手します。
- 口の形や表情、ジェスチャーも手がかりにしています。

私たちができること

コミュニケーション方法

- 聞こえない人でも、手話ができる人ばかりではありません。その場合は、「筆談」でコミュニケーションを取ります。最近では、スマートフォンのチャット機能やメモ機能を使う方法もあります。
- 話した内容を文字に変換するスマートフォンのアプリなどがあります。それらを活用する方法があります。
- その他、「ジェスチャー」、「空書」、口の動きで言葉を読み取る「口話」など相手わかりやすい方法を使います。口の形を見せるため、可能な限りマスクを外して話します。
- 表情は感情を伝えるのに大切です。表情をつけて話します。

*手話は障害者基本法で言語として定められています。手や指、目の動き、口の形などの表情、上半身を使って、視覚的に表現する言語です。



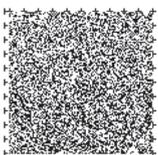
▲カウンターなどでは、耳マークや筆談マークを掲示して、筆談対応をしていることを伝えます。



耳マーク

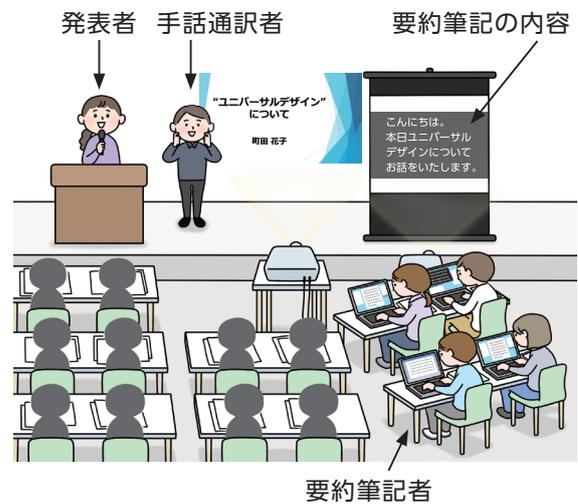


筆談マーク



打ち合わせ、講演会、催し物を開催する時

- 講演会やイベント、会議等で参加者から希望があった場合は、手話通訳者や要約筆記者（または文字通訳者）を手配します。
- 要約筆記（または文字通訳）は話の主だった内容を文字で伝えます。スクリーンに投影して会場全体へ伝える方法と、希望者の隣で情報を伝える方法、個人のパソコンやスマートフォンに表示する方法があります。
- 問い合わせ先に電話以外でも問い合わせができるようにメールアドレスやFAX番号の記載をします。



*手話通訳者や要約筆記（または文字通訳）の内容が見えやすい位置に、聴覚障がい者が優先的に座れるような工夫があると良いです。

column

音声情報の文字化

現在では、音声情報を文字化するスマートフォンのアプリが多く開発されています。日本語以外の言語に自動翻訳できるものや、AI機能を搭載したものなどがあります。



UDトーク



YY文字起こし

*音声情報の文字化以外にも、コミュニケーションを支援する便利なアプリがあります。詳しくは19ページ。

column

電話リレーサービス

聴覚や発話に困難のある人と聞こえる人との会話を、通訳オペレーターが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話でリアルタイムにつながるができるサービスです。

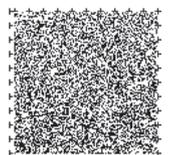


電話リレーサービス利用者

よくお店の予約に利用していますが、最初に通訳オペレーターから通訳である旨の案内があるため、迷惑電話に間違えられて切られてしまうことが多いです。どうか、最後まで話を聞いてほしいです。

*電話リレーサービスからはフリーダイヤル（0120から始まる番号）へかけることができません。別の番号がある場合は、そちらの番号も合わせて掲載することが望ましいです。

参照：一般財団法人日本財団電話リレーサービス <https://www.nftrs.or.jp/>



2-3 文章の意味を理解することに時間が 必要な人への情報提供

知的障がいや発達障がい、学習障がいなどで複雑な会話を理解したり、文章の読み書きに困難がある人がいます。また、外国人の中には日本語が不慣れな人もいます。

以上のような人たちと会話する時や、このような人たちが文章を読むことを想定して書類やチラシ、ポスターを作成します。

私たちができること

- 話す時は、ゆっくり、わかりやすい言葉で伝えます。
- 文字だけだと伝わりにくい、または伝わらないことがあります。そのため、文字以外の情報も合わせて提供します。
- 文字の他に以下のような情報を組み合わせると、意味が理解しやすくなります。

ピクトグラム

- 情報や注意を示すための案内図記号です。文字の代わりに視覚的に表現することで、言葉の違いや年齢等にかかわらず、情報の伝達を行うことができます。



案内
Information



障害のある人が
使える設備
Accessible facility



お手洗
Toilets



撮影禁止
Do not take
photographs

イラスト、写真

- 文字と同じ内容のイラストや写真があることで、よりわかりやすくなります。

【ペットボトルの捨て方】

悪い例

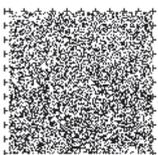
- ① キャップとラベルを取る
- ② 中を洗浄し、乾かす
- ③ つぶす
- ④ 集荷場所に持って行く

【ペットボトルの捨て方】

良い例



[参照：町田市 資源とごみの出し方ガイド]



相手に伝わる日本語

- タイトルをみただけで文章の内容がイメージできるようにします。
- 簡単な単語やフレーズを使います。(難しい単語、専門的な用語は避けます。)
- 特に伝えたい情報はフォントや余白のバランスを変えて強調します。
- 主語と述語を正しく対応させて、内容をわかりやすくします。

ふりがな(ルビ)

- 難しい漢字や地名、名前などにはふりがな(ルビ)があるとわかりやすいです。また、ふりがな(ルビ)があることで読むことができる人もいます。

* 町田市ホームページでは、本誌「情報バリアフリーハンドブック」にふりがな(ルビ)を入れたPDFデータを公開しています。



多言語表記

- 外国人にもわかるよう多言語表記することが望ましいです。
- 英語、中国語、韓国語のほか、必要に応じて他の言語についても記載することが望ましいです。その他、翻訳アプリを使用する方法もあります。



袋の中が見えないように
袋の口をしっかりと結んでください。

⊕ 町田市家庭廃棄物指定収集袋

燃やせるごみ専用袋

Burnable refuse	Nasusunog na basura
可燃垃圾	Basura combustible
가연성 쓰레기	Lixo inflamável

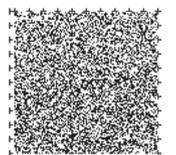
column

漢字とひらがなのバランス

発達障がいがある人の中には、漢字を記号として認識している人もいます。すべての文字をひらがなにするのではなく、簡単な漢字はそのまま漢字で表し、ふりがな(ルビ)を付けることが望ましいです。

《 ひらがなだけの場合 》

はったつしょうがいが あるひとの なかには、かんじを きごうとして にんしきしている ひともあります。すべてのものをひらがなにするのではなく、かんたんなかんじは そのまま かんじであらわし、



3

日常でできる 情報提供の工夫

仕事や日常の場面では、
次のような情報提供の
工夫ができます。



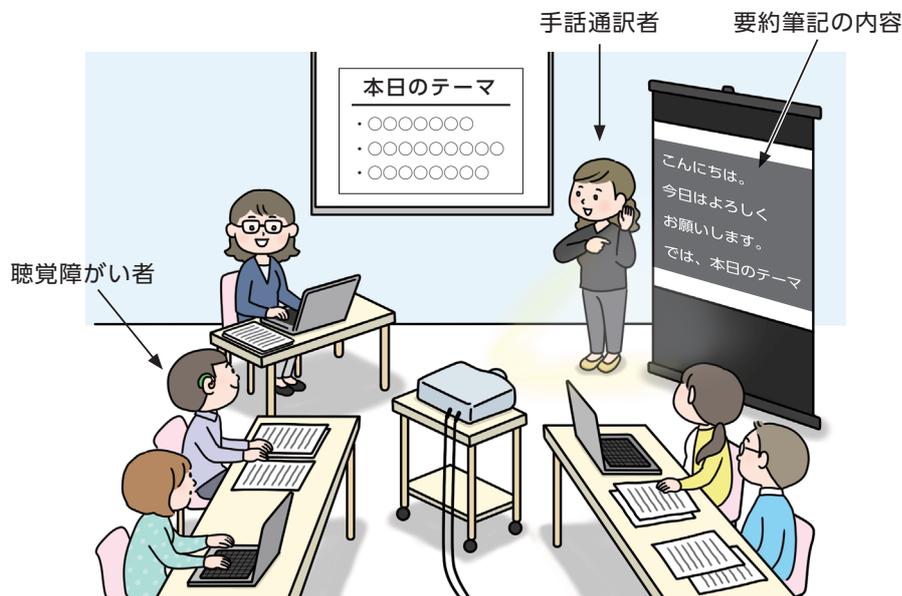
3-1 事前に環境を整えるもの

- 文字情報以外の案内方法（点字や音声読み上げ）の用意をします。
- 筆談ボードや、指を差してメニューを注文できるように写真付きのメニューを用意したり、スマートフォンやタブレットに音声認識アプリなどを入れておきます。
- 多言語で表記されているものを用意します。
- 申し込み先や問い合わせ先は電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスなど、複数の方法を記載しておくようにします。

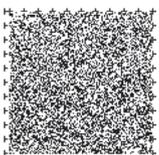


column

打ち合わせや会議など



- 手話通訳者の手配 → オンラインでも対応できる場合があります。
- 要約筆記者の手配 → 手書きやパソコンで文字を入力する方法があります。また、オンラインでも対応できる場合があります。
- 配布資料の点訳、パソコン等で読み上げるためのテキストデータの作成
- モニターの設置 → 参加している人全員と資料の内容や会話の内容を共有するために使用します。



3-2 個別に対応できるもの (急に対応が必要になった時)

その1 | 相手のニーズを確認します。

その2 | 自分たちができることを提案します。

その3 | 相手と適切な調整を行い、実施します。

10ページのように
事前準備をしても、
その他のニーズが
当日に出てきてしまい、
準備が間に合わなかった
場面での対応例です。



事例

1



聴覚障がい者

手話で説明していただけますか？

手話できません。また、今から手話通訳者を手配することが難しいので、筆談や音声認識アプリを使って対応する方法でもよろしいでしょうか？

はい。お願いします。



事例

2



視覚障がい者

メニューをタッチパネルで確認ができないので、点字メニューはありますか？

点字メニューは作成中のため、本日はスタッフが読み上げる方法でもよろしいでしょうか？

大丈夫です。お願いします。



事例

3



高齢者

小さい文字で読みにくいので、大きな文字の資料はありますか？

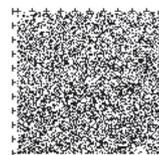
大きな文字の資料はないため、拡大コピーしたものをお渡しするのはいかがでしょうか？

それをお願いします。



まず、上記のように、話し合い（建設的対話）で互いに納得のいく方法を見つけます。その納得した方法を行うこと、これを「合理的配慮」といいます。

2024年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者の合理的配慮の提供が全国的に法的義務化されました。（東京都では先行して義務化されています。）→詳しくは20ページ参照



4

広報・PR等 での配慮

フォントの大きさや種類などによって読み手が受ける印象や読みやすさが変わってきます。



4-1 チラシ、冊子などを作る時のポイント

フォントの大きさ、種類など

フォントの大きさ

- 目が見えにくい人や、高齢者などは、視力の低下により小さな文字が読みにくいです。
- 印刷物の文字の大きさは、12ポイント以上が見やすいとされています。

文字の大きさはどれが読みやすいですか？ (10ポイント)
 文字の大きさはどれが読みやすいですか？ (12ポイント)
 文字の大きさはどれが読みやすいですか？ (14ポイント)

フォントの種類

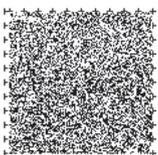
- 読み間違いしにくく、他の文字との判別をわかりやすくした「ユニバーサルデザインフォント (UDフォント)」を使用しましょう。
- UDフォントの工夫の1つとして、図1の丸(●)で示した部分のスペースを広くとり、似た形の文字(3と8、OとC)を区別しやすくしています。
- UDフォントが使用できない場合は、ゴシック体の使用が望ましいです。

5 6 8 3 9
 eco CG

図1

あさがお ダブル 56839 ▶ BIZ UD P ゴシック 12ポイント
 あさがお ダブル 56839 ▶ BIZ UD P 明朝 12ポイント
 あさがお ダブル 56839 ▶ UD デジタル 教科書体 NP-R 12ポイント

あさがお ダブル 56839 ▶ メイリオ 12ポイント
 あさがお ダブル 56839 ▶ MS ゴシック 12ポイント
 あさがお ダブル 56839 ▶ 游ゴシック 12ポイント



行間

- 行間は文字サイズの50～100%が適切とされています。

行間はどれが読みやすいですか？情報のユニバーサルデザインについて考えてみましょう	行間はどれが読みやすいですか？情報のユニバーサルデザインについて	行間はどれが読みやすいですか？ ↑文字サイズ ↓行間 →文字サイズの50～100%
--	----------------------------------	--

- Microsoft Wordで行間を「固定値」とする場合は、文字が12ポイントならば、18～24ポイント（12ポイント×1.5～2.0倍）が目安となります。

文字の字間

- 文字の字間、行間、余白は読みやすさに大きく影響します。そのため、スペースを惜しんで情報を詰め込みすぎないようにしましょう。
- 伝えることが多いからと情報を詰め込むと、読みにくいものになってしまいます。
- また、同じ大きさの文字でも、漢字が多いと狭く見えます。

文字の字間はどれが読みやすいですか？
文字の字間はどれが読みやすいですか？
文字の字間はどれが読みやすいですか？
文字の字間はどれが読みやすいですか？

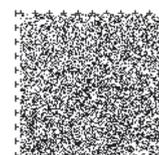
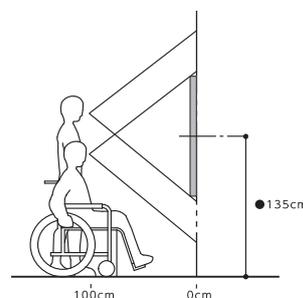
column

掲示板

掲示板は設置する場所によって、読みやすさが変わります。特に車いすの人は目線の位置が低いので、掲示板の文字が上にあると高く読みにくいです。また、高齢者や視力が低い人の中には、掲示板のすぐ近くまで近づいて読みたい人もいます。誰もが簡単に近づけるように、位置や高さを考えて設置しましょう。

最近では、デジタルサイネージの設置が増えてきています。さまざまな情報を提供できますが、相手に伝わるように文字の大きさ、コントラストなど配慮が必要です。

[図参照：町田市福祉のまちづくり総合推進条例整備基準等マニュアル]

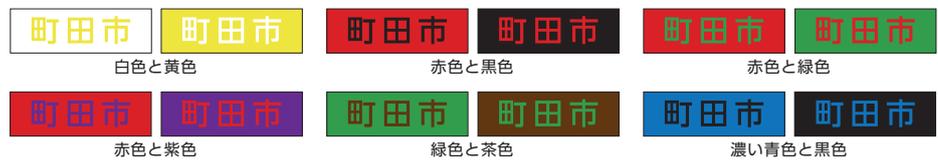


カラーユニバーサルデザイン（カラーUD）など

色の見え方は人によってさまざまです。目には赤、緑、青の3色を感じる機能がありますが、人によっては十分に機能せず、見分けられる色の種類が違ふことがあります。

より多くの人々が区別しやすい色の組み合わせ

- 背景の色と文字の組み合わせによって、読みやすさが変わります。
→下の例参照
- 赤色は黒色と区別しにくいいため、赤色を使う時は朱色やオレンジ色を使います。
- 背景に模様や写真がある場合は、文字を縁取りするなどの工夫が必要です。

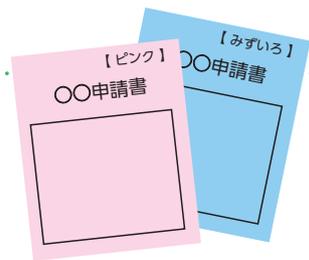


色の明るさや濃さ

- 同系色の場合は濃淡を付けます。
- 見た目の明るさを大きく変化させると良いです。

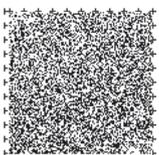
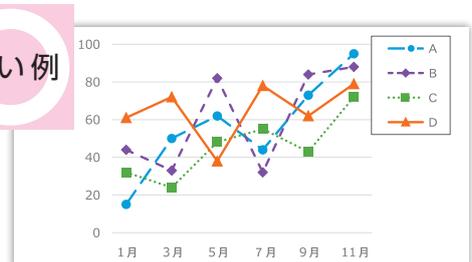
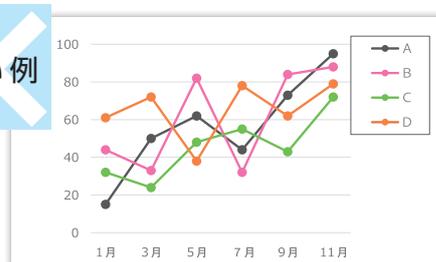
色の名前

- 申請用紙等、色の名前で案内するような場合は、用紙にあらかじめ色の名前が印刷されていると色弱者にもわかりやすいです。



グラフなどの線や形状

- グラフなどは、凡例を色の違いで表現するのではなく、色と一緒に○△□など形状も変えます。
- 線は実線、点線、破線など、さまざまな線種を使用します。



音声コードの作成

音声コードとは

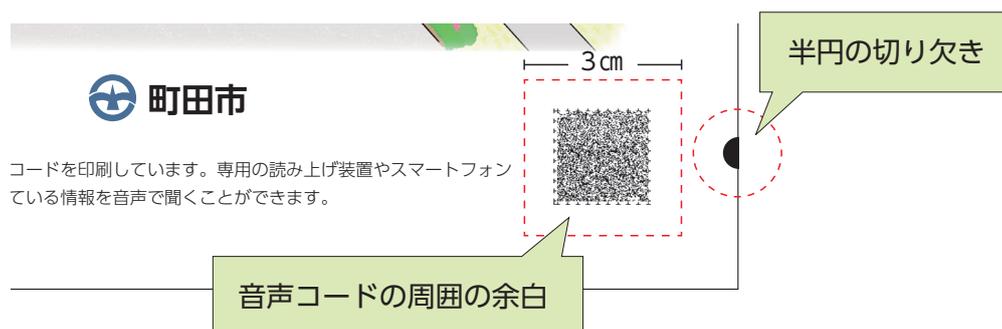
- 文字情報を二次元コードに変換したもので、スマートフォンのアプリや専用の読み上げ装置を使って読み込み、文字情報を音声で聞くことができるものです。文字数は約800文字まで入れられます。
→漢字で記載する固有名詞などは、漢字の後ろに括弧でふりがなを入れるなど工夫をします。 例：図師町（ずしまち）にある町田市立室内プール
- QRコードリーダーでは読み込むことができず、専用のアプリまたは装置が必要になります。（「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの商標登録です。）

音声コードの周囲には余白を確保

- 音声コードの周辺（3×3cm）に、濃い色や文字が印刷されないようにレイアウトします。
- 全体に薄い色が着いている色上質紙などにも使用可能です。

紙面には切り欠き

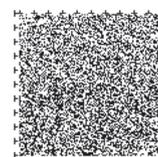
- 視覚障がい者に音声コードが印刷されていることがわかるように、音声コードの近く（余白から1cm）に半円の切り欠きを設けます。
- 2穴パンチの片方を利用して、切り欠きを設けることができます。



4-2 動画を作る時のポイント



- 音声聞こえなくても内容が伝わるように字幕を付けます。
- 聴覚障がいの方へ伝わりやすいように、手話通訳を入れることが望ましいです。



4-3 ホームページ・SNS

ウェブアクセシビリティ

高齢者や障がい者といった、ホームページなどの利用に何らかの制約がある人や、利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページなどで提供される情報や機能を支障なく利用できることであり、JIS規格（JIS X 8341-3）に定められています。

ホームページ掲載情報の作成ポイント

タイトルで内容がわかるように

- 視覚障がいがあり、音声読み上げソフトを使用する人など、ページ全体のレイアウトを見渡すことができない利用者にとって、ページタイトルは重要な情報です。

「音声読み上げソフト」で正しく読める表記

- 環境依存文字（例えば、**株**や**髯**など）は使用せず不要な空白は入れません。
- 「音声読み上げソフト」は、画像について読み上げません。そのため、画像をアップロードする時には、代替テキスト機能があればその機能を使って画像の説明をしましょう。機能がない場合は、本文中で画像の説明が必要です。

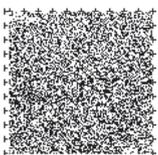
文章構造がわかるように

- 見出しや箇条書きを正しく設定し、文章構造がわかるように設定します。

column

音声読み上げ機能

視覚障がいがあるなど音声読み上げソフトを使用する人のために、町田市のホームページ上には音声読み上げ機能があります。



4-4 メール作成

パソコンだけでなく、スマートフォンなどでメールを確認する機会が増えています。多くの人が読みやすいメールにするために、以下の①～⑥について気をつけましょう。

① 件名はメール本文の要点がわかる内容を記載します。

件名：
〇月〇日の打ち合わせについて

② 相手の名前だけでなく、自分の名前も記載します。

本文：
〇〇団体
代表〇〇様

お世話になっております。
町田市●●課の◆◆と申します。

③ 左側に詰めて文章を書き出します。1文字空けて書き始める必要はありません。

〇月〇日 13時からに予定しております打ち合わせについて
場所及び参加者が決まりましたのでご連絡いたします。
場所は△△市民センターの2階、参加者は◆◆、◎◎、◆◆です。
当日の準備は30分前から行っております。

④ 「。」だけでなく、「、」などの位置で適宜改行します。全角で20～30字で改行すると読みやすいです。

⑤ 段落ごとに空白行を入れます。何も書かれていない空白行を入れることで文章にメリハリが出て、読みやすくなります。

〇〇団体の皆さまで参加いただける方のお名前がわかりましたら、事前にお知らせいただけますでしょうか。
お手数ではございますが、〇月〇日までにご連絡いただけると幸いです。

また、お天気が崩れる予報ですので、お足元にお気をつけてお越しく下さい。
当日はよろしく願い致します。

注

以下、署名です。

町田市●●課

◆◆◆◆

住所：〒194-8520 町田市森野 2-2-22

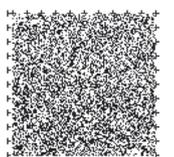
TEL：042-724-**** / FAX：042-724-****

Mail：*****@city.machida.tokyo.jp

⑥ 環境依存文字は使用する端末によっては、文字化けしてしまう可能性があります。そのため、環境依存文字は使用しないようにしましょう。

注：「以下、署名です。」と入れることで、音声読み上げソフトを使用する人がここで本文が終わったと判断することができます。

補足：「HTML」形式や「リッチテキスト」形式の場合は、画像や表などをメール本文に貼り付けて送ることができます。しかし、受け取る側の状況によって正しく表示されなかったり、音声読み上げソフトを利用している人に正しく情報が伝わらない可能性が高いです。そのため、送る相手によっては、「テキスト」形式で送るなど配慮しましょう。



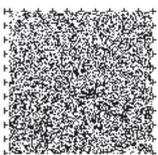
5

情報保障に関する支援紹介

5-1 情報保障に関する支援紹介

項目		支援内容	所管及び連絡先	
手話通訳者派遣		手話を必要とする聴覚障がい者向けに、通院、相談・申請・手続き、教育・文化に関する活動での手話通訳。	町田市役所 地域福祉部障がい福祉課 電話：042-724-2148 FAX：050-3101-3638	
要約筆記通訳者派遣		聴覚障がい者向けに、通院、相談・申請・手続き、教育・文化に関する活動での文字通訳（要約筆記）。		
朗読ボランティア		視覚障がい者向けに、市、団体、個人からの要請に基づき図書等のテープ・CD化を実施。	町田ボランティアセンター* 電話：042-725-4465 FAX：042-723-4281 実施団体： 町田音訳グループ・朗奉 町田市点訳赤十字奉仕団	
点訳サービス		視覚障がい者向けに、市、団体、個人からの要請に基づき、図書等の点訳を実施。		
図書館での障がい者に対する支援活動		<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がい者向けの対面朗読 ・視覚障がい者等向けの音訳資料や点字資料など、障がいの状況に応じた資料を貸出 ・町田市在住で来館が困難、かつ代理の来館者がいらっしゃらない方を対象に図書の宅配 ・電子書籍サービス 	町田市立図書館 中央図書館サービス係 障がい者サービス担当 電話：042-728-8220 FAX：042-720-5660	
印刷物の情報保障	カタログポケット	広報紙をスマートフォンやパソコンから、いつでも手軽に読むことが可能。「ブラウザ版」と「アプリ版」があり、利用はどちらも無料。	町田市役所 政策経営部広報課 (カタログポケット、広報まちだ) 電話：042-724-2101 FAX：042-724-1171	
	広報まちだ、選挙啓発紙	点字版及びデジ版の無料配布を実施。		町田市役所選挙管理委員会事務局（選挙啓発紙） 電話：042-724-2168
	市議会だより	点字版、デジ版及びテープ版の無料配布を実施。利用は登録制。		町田市役所議会事務局（市議会だより） 電話：042-724-4049

* 町田ボランティアセンターは、町田市社会福祉協議会が設置・運営しています。



5-2 すべての人が情報を取得・利用することができるために

2022年5月25日に、「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」（通称：障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法）が公布・施行されました。

この法律は、すべての人が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資するため、障がい者による情報の取得・利用・意思疎通に係る施策の基本となる事項について定めたものです。

以下の**1**～**4**の基本理念に基づき、施策を推進していくことが求められています。

- 1** 可能な限り、障がいの種類や程度に応じた手段を選ぶことができるようにする。
- 2** 日常生活や社会生活を過ごしている地域にかかわらず等しく情報を十分に取得・利用し、円滑に意思疎通を図ることができるようにする。
- 3** 可能な限り、障がい者でない者が取得する情報と同一のものを、同一の時点において取得することができるようにする。
- 4** デジタル社会における高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を通じて、必要な情報を十分に取得・利用し円滑に意思疎通を図ることができるようにする。

5-3 障がいのある人とのコミュニケーションに便利なアプリ

以下のQRコードからアクセスできるホームページでは、声以外で会話や意思疎通ができるものや、会話を文字変換できるもの、ふりがなを自動で振ることができるものなど、さまざまなアプリが紹介されています。（一部、有料のアプリがあります。）

● iPhone、iPad用アプリの紹介ページ

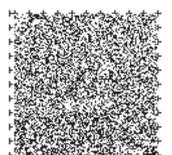


● Android用アプリの紹介ページ



掲載元 東京都障害者 IT 地域支援センター
東京都文京区小日向 4-1-6 東京都社会福祉保健医療研修センター 1 階

電話 03-6682-6308 FAX 03-6686-1277



2024年4月1日に合理的配慮の提供が全国的に法的義務化されました

(東京都では先行して義務化されています)

1 合理的配慮の提供について

障がいがある人から、社会の中にある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示された時には、負担が重すぎない範囲で対応することが求められています。

「合理的配慮の提供」に当たっては、障がいがある人と、事業者（サービスを提供する側）が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対処案を検討することが重要です。

2 「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」について

障がいがある人への差別がない共生社会の実現のためには、障がいについて理解することを市民一人ひとりまで浸透していくことが大切です。

そのため、この条例では、市や事業者に加え、市民の皆さまにも「合理的配慮」を行うことを努力義務としてお願いすることとしています。また、条例には、社会の中にあるバリアをなくすために、障がいがある人が障がいを理由とする困難や必要な合理的配慮の内容について発信し、配慮しようとする人と共有することを「障がいがある人の役割」として規定しています。これらは障害者差別解消法にはない規定で、合理的配慮が当然のように行える社会となるよう設けたものです。

障がいがある人への理解を促進し、障がいがある人への合理的配慮が進むことで、全ての人が障がいの有無にかかわらず、お互いに人格と個性を尊重し、共生する社会の実現を目指します。



町田市の
ホームページ

《合理的配慮の事例URL》

● 内閣府

合理的配慮等
具体例データ集

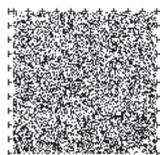


● 東京都福祉局

合理的配慮の提供の
詳細と具体例



スマートフォンアプリ
や専用の読み上げ装置
で読み取ると、情報を
確認できます。



音声コード Uni-Voice

発行にあたって

情報バリアフリーハンドブック

編集・発行 町田市 町田市福祉のまちづくり推進協議会

2025年4月初版

連絡先

町田市地域福祉部福祉総務課

〒194-8520 町田市森野2-2-22

電話：042-724-2133 FAX：050-3101-0928

編集協力／株式会社アークポイント

デザイン／有限会社レゾナ イラスト／杉野悦子（白玉社）

刊行物番号 25-2