

2

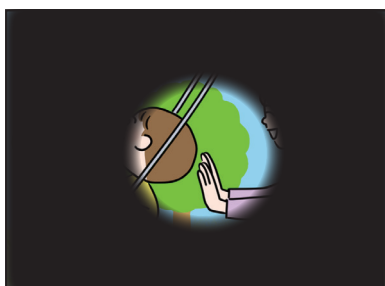
さまざまなニーズに応じた 情報提供

2-1 目が見えない、見えにくい人への情報提供

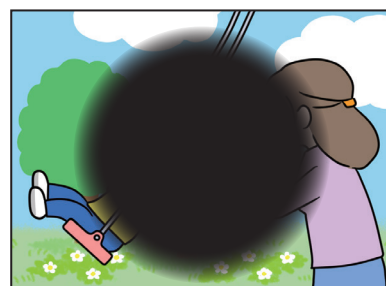
全く見えない人、見えにくい人、一部しか見えない人、色の見え方に特性のある人などがいます。見え方は人によって異なります。



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

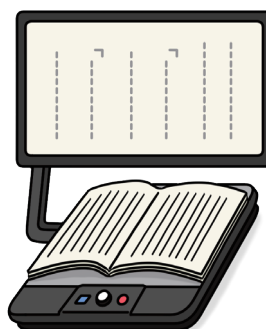
- 主に「点字」や「音声」によって情報を入手しています。
- 「音声」は人が読み上げる方法やCDの他に、パソコンやスマートフォンの音声読み上げ機能を利用しています。
- 「触る」ことにより、物の形や感触を確認してやっとわかることも多いです。

4月の
イベントの
お知らせ

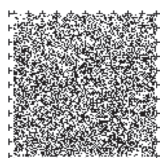


見えにくい人、一部しか見えない人

- 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、多くの人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》

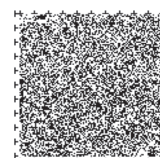
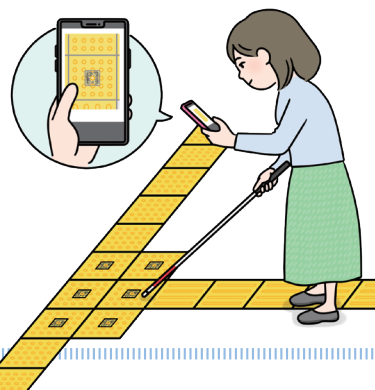
スマートフォンのカメラ機能を使って、確認したいものを撮影し、AI 機能で判断したり、ボランティア登録している人に繋いで、何が写っているのか教えてもらっています。



c o l u m n

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。



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あります。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。

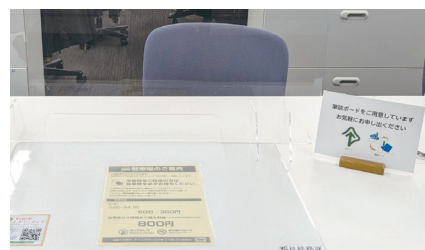
情報の入手方法

- 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」など相手が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。



▲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。

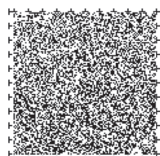


耳マーク



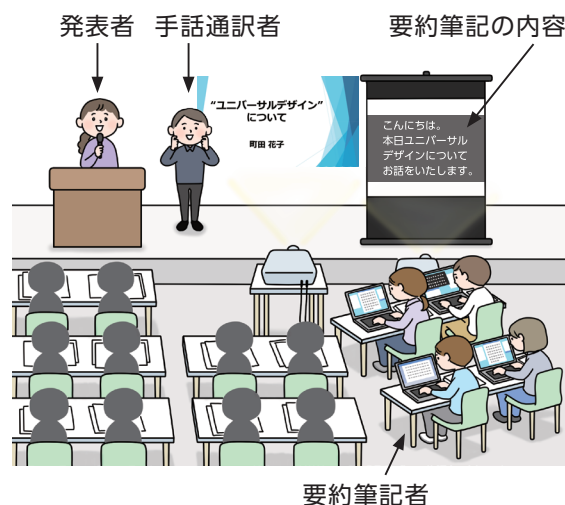
筆談マーク

*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。



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。

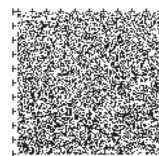


電話リレーサービス利用者

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】

- 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

悪い例

【ペットボトルの捨て方】



キャップと
ラベルを取る



中を洗浄し、
乾かす

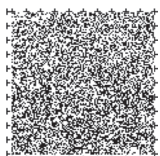


つぶす



集荷場所に
持って行く

良い例



相手に伝わる日本語

- タイトルを見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)

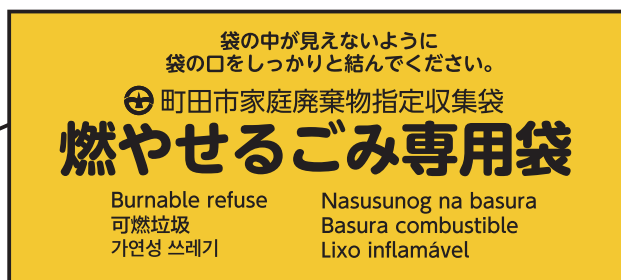
- 難しい漢字や地名、名前などにはふりがな(ルビ)があるとわかりやすいです。また、ふりがな(ルビ)があることで読むことができる人もいます。

* 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。



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。すべてのもじ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、

