

# 7 情報・コミュニケーション

## 現状と課題

地域の中で自立し、安心できる暮らしを実現するためには、多様なニーズにあったサービスの提供を受けるための、さまざまな情報を享受する環境や地域を構成する市民との支えあい、良好なコミュニケーションが必要と考えられます。

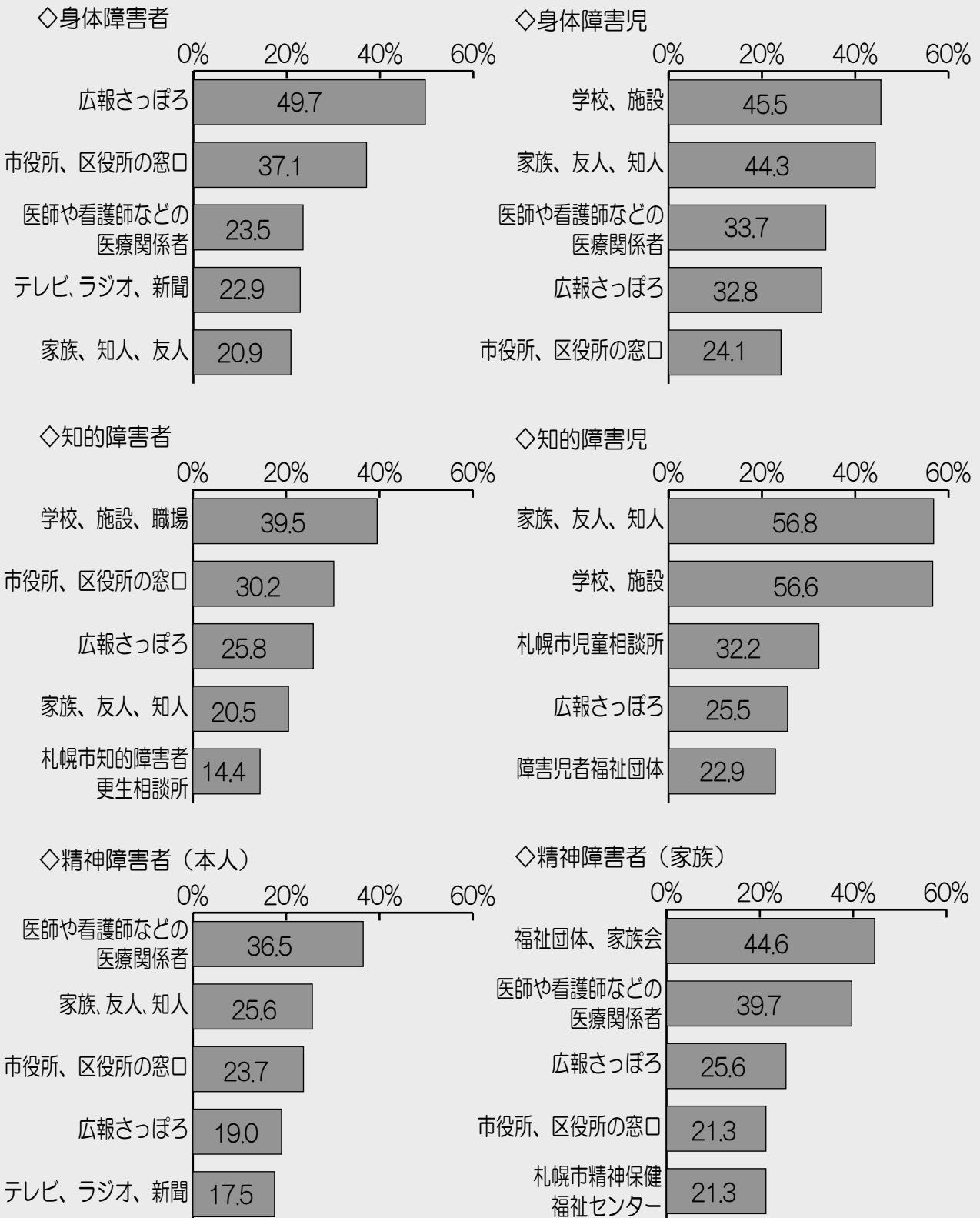
自立生活を支えるさまざまなサービスが実施されていても、その情報が利用者に提供されなければ効果がなく、また、その情報を適切にわかりやすく提供することにより、当事者の「自己選択」「自己決定」が可能になるものと考えます。

本市のアンケート調査によると、福祉情報の入手先では、身体障害者では、「広報さっぽろ」、「市役所、区役所の窓口」が多くなっており、児童や知的障害者、精神障害者については「学校、施設、職場、福祉団体、家族会」などの所属先や「家族、友人、知人」、「医療関係者」が多くなっています。

本市からの福祉情報が「役立っている」のは成人が多く、児童では「役立っていない」が多い状況となっています。

役立っていない理由としては「必要なことを十分に知らせてくれない」が多くなっています。

●福祉情報の主な入手先（上位五つ）



資料：保健福祉に関するアンケート調査

パソコンの利用については、利用していない人がほとんどであり、利用していない理由として身体障害者、知的障害者では「必要としないから」、「必要としないようである」が多く、知的障害児、精神障害者では「利用したいがパソコンを持っていない」も多い状況にあります。

昨今のIT（情報通信技術）の急速な進展は、障害のある人にとって新しい可能性を拓く大きな力になることが期待されていますが、そのためには、障害のある人がITを利用・活用する上での障壁（バリア）を解消することが課題となっています。

このような状況を踏まえ、各障害特性に配慮した情報提供手段や情報の共有化、障害のある人の情報活用能力の向上のための支援が重要です。

コミュニケーションについては、視覚障害や聴覚障害、知的発達の遅れなどの障害特性を十分に理解し、点字や手話通訳、要約筆記など障害特性に応じたコミュニケーション支援体制が必要です。

## 基本方針

地域での自立した生活を支援するため、障害特性に配慮し、福祉サービスをはじめとする各種情報の共有化と情報格差の是正を進め、コミュニケーション支援体制の推進を図る。

- 1 情報の共有化などの推進
- 2 情報バリアフリー化の推進
- 3 コミュニケーション支援体制の充実

### 基本施策

## 1 情報の共有化などの推進

### (1) 各種情報の適切な提供

当事者や家族を支援するためにさまざまなサービスを実施していますが、これらサービスを有効に活用し、地域で自立した生活がおくれるよう、適切な情報の提供に努めます。

#### ア 情報提供媒体の充実（〔再掲〕生活支援）

- 福祉ガイド
- 広報さっぽろ点字版・テープ版
- こころの健康だより
- 精神保健福祉マップ
- 難病ガイドブック
- 点字即時情報ネットワーク事業

視覚障害のある人に対して、新聞などによる最新情報を点訳し、閲覧、提供を進めます。

#### イ コールセンター（〔再掲〕生活支援）

市民から頻繁に問い合わせのある比較的簡単な質問について、総合的・集約的にオペレーターが回答するコールセンターを開設します。

なお、コールセンターは、電話・ファクシミリ・Eメールによる問い合わせに、土曜日曜を含む朝8時から夜9時までの間、対応を行います。

#### ウ ホームページ（〔再掲〕理解促進、生活支援）

福祉サービスの総合的な紹介や詳細の情報、申請書のダウンロードが行えるようにするなど、インターネットのホームページを積極的に活用し、市民にとってわかりやすく便利な情報の提供に努めます。

#### エ 選挙における支援

候補者紹介の点字版を配布するなど、選挙実施時に、障害のある人や高齢者に配慮した各種対策の検討を進めます。

### （2）意見聴取など参加型手法の検討

障害保健福祉施策の推進にあたっては、利用者の意見などを踏まえ検討するとともに、大きな施策の転換時などには市民懇話会の開催などにより、保健福祉施策を取り巻くさまざまな方々の協力のもと進めていきます。

## 2 情報バリアフリー化の推進

### (1) 情報のユニバーサルデザインに関する研究

本市のホームページなど、ITを活用した情報提供手段について、誰もが円滑に利用することができるよう研究を行います。

### (2) ITなどを活用した支援

障害のある人の情報活用能力の向上を図るため、IT関連事業を有機的に結び付け各事業を一層効果的、効率的に行うため、総合的なサービス提供を検討します。

#### 〈IT関連事業など〉

- 障害者IT講習会
- 情報バリアフリー化支援事業  
重度の視覚障害、上肢障害のある人に、パソコンを使用するにあたり、必要となる周辺機器などの購入経費の一部を助成します。
- 情報バリアフリー化設備整備事業  
市内21か所の施設にパソコンなどを設置し利用開放しています。
- 重度肢体障害者に対するパソコン給付（日常生活用具）
- パソコンボランティア事業の検討
- ITを活用した就労支援の研究（〔再掲〕雇用・就労）

### 3 コミュニケーション支援体制の充実

#### (1) 視聴覚障害者情報文化センターの整備（〔再掲〕生活支援、スポーツ・文化）

視覚障害、聴覚障害のある人に対する情報提供などを支援する施設の整備を進めます。

- ア 点字図書館（点字図書、録音〔テープ・CD〕図書、拡大写本などの製作・貸し出し、閲覧など）
- イ 盲人ホーム
- ウ 中途失明者社会適応訓練（点字・音声パソコン、各種相談）
- エ 聴覚障害者への情報提供（フィルムライブラリーなど）
- オ IT機器利用開放（視覚障害者向け事業）
- カ 市民に対する視覚障害者の理解を深める講習会の実施

#### (2) 通訳などの派遣の充実（〔再掲〕生活支援）

障害特性からコミュニケーションや外出時などに支援を必要とする際に、通訳などを派遣するとともに、人材の養成を行います。

- ア 盲ろう者通訳派遣事業
- イ 手話通訳派遣事業、手話奉仕員養成事業
- ウ 要約筆記奉仕員養成派遣事業（〔再掲〕理解促進）
- エ 在宅重度身体障害者緊急通報システム事業（〔再掲〕生活環境）
- オ 聴覚障害者用ファクス等給付（〔再掲〕生活環境）
- カ 身体障害者福祉電話設置事業

