

# 障がい者によるまちづくりサポーター制度

## 平成26年度活動報告書

(活動テーマ：情報保障について)

平成27年4月

札幌市障がい者によるまちづくりサポーター一同

## もくじ

はじめに	2 ページ
サポートーの活動状況	3 ページ
(1) 活動状況一覧	
(2) 障がい者団体、市民懇談会への参加報告	
情報保障についての検討内容	
1 目指すべき札幌市の姿（目標）	5 ページ
2 課題の検証	6 ページ
3 札幌市にしてほしいこと	11 ページ
4 市民にできること・わたしたちにできること	12 ページ
5 公的事業者や民間の会社に配慮してほしいこと	13 ページ
おわりに	21 ページ
サポートー名簿	22 ページ
意見提出用紙	23 ページ

◆この活動報告書には社会福祉法人プロップ・ステーション様の  
イラストを使用しております。

## はじめに

平成26年度の障がい者まちづくりサポーター制度のテーマは「情報保障（※）」です。日常生活で困っている事をそれぞれのサポーターの立場で課題を出し合い、話し合い、まとめてこの平成26年度活動報告書を作成しました。今年度は、さっぽろ障がい者プランの改定の時期となり、精神・発達・身体・難病・知的の障がい者団体に情報保障に関するアンケート調査を行い、貴重なご意見をいただきました。

また、平成26年5月31日で共通ウィズユーカードの発売が中止となり、新しいカードであるサピカに変わりました。サピカを買って使用した時に、使いづらいところやわかりづらいところをサポートで話し合いました。わかりやすいサピカの説明書を作って、当事者の人たちに渡るようにしてほしいです。

このように、報告書の「課題」や「札幌市にしてほしいこと」などの箇所に、私たちサポーターの意見と共に障がい者本人の意見を文字に表して、報告書にのせました。

平成27年四月、今回で最後の上田札幌市長にこの報告書を提出します。今後の札幌市の「障がい者施策」に反映され、多くの障がい当事者が合理的配慮された生活を送ることができることを願っています。

まちづくりサポーター 松田 靖子

（一部、支援者と一緒に考えました。）

（※）情報保障・・・情報を一つの方法だけでなく、色々な方法で伝えることで、誰でも受け取れるようにすること。

## かつどうじょうきょう サポーターの活動状況

### へいせい ねんど かつどう じょうほうほしょう 平成26年度の活動テーマ：情報保障について

#### (1) 活動状況一覧 かつどうじょうきょういちらん

##### <打合せ会議> うちあわ かいぎ

だい 1 かい	へいせい ねん がつ にち	平成26年4月22日
だい 2 かい	がつ にち	5月27日
だい 3 かい	がつ にち	6月24日
だい 4 かい	がつ にち	7月22日
だい 5 かい	がつ にち	8月26日
だい 6 かい	がつ にち	9月30日

だい 7 かい	へいせい ねん がつ にち	平成26年10月28日
だい 8 かい	がつ にち	11月25日
だい 9 かい	がつ にち	12月24日
だい 10 かい	へいせい ねん がつ にち	平成27年1月27日
だい 11 かい	がつ にち	2月24日
だい 12 かい	がつ にち	3月24日

##### <活動テーマに基づく取組>

さっぽろ障がい者プラン改定のための、障がい者団体との意見交換会や市民懇談会に参加し、障がいのある方やその家族、支援者の方などが情報保障で困っていることについて、意見を聴きました。

- へいせい ねん がつ にち 平成26年7月24日
  - へいせい ねん がつ にち 平成26年8月18日
  - へいせい ねん がつ にち 平成26年8月25日
  - へいせい ねん がつ にち しみんこんだんかい 平成26年9月28日 市民懇談会
- せいしん はったつ しんたい なんびょう ちてき  
精神・発達・身体・難病・知的などの  
障がい者団体から3回に分けて意見を聴  
き取りました。



##### <活動テーマ以外の取組>

- へいせい ねん がつ にち 平成26年8月29日 手稲区防災訓練への参加  
へいせい ねん がつ にち 平成26年9月3日 白石区防災訓練への参加

へいせい ねん がつ にち 平成27年4月16日 活動報告書を市長に提出

(2) 障がい者団体との意見交換会、市民懇談会（3ページ参照）で  
出た主な意見

- 発達障がいのある人などの中には、難しい言葉だと内容がわからない人がいるため、文章や説明はわかりやすい表現にしてほしい。
- 文章や看板などの漢字とローマ字にはルビをふってほしい。
- 自分の意思を言葉で伝えるのが難しい人のために、公共施設にはコミュニケーションボードを置いてほしい。
- 視覚に障がいのある人の中には文字が書けない人も多いため、社会全体に理解促進を図り、代筆などのサービスが進むようにしてほしい。
- 区役所の職員は、知的障がい者にもわかりやすいように、丁寧に説明するよう心掛けてほしい。
- 市の観光・文化・スポーツ施設では、館内放送だけでなく、字幕が流れる設備を整えてほしい。
- 障がいのある人の中には、情報を得にくい人もいるため、みんなに行きわたるような広報の方法を考えてほしい。
- 難病患者が障害福祉サービスを利用できることを知らない人もいるため、十分な周知をしてほしい。
- インターネットや携帯電話などの情報通信機器を使用できない人への情報提供の方法を考えてほしい。
- 盲ろう者通訳・介助員派遣に月30時間までという制限はなくしてほしい。

# じょうほうほしょう けんとうないよう 情報保障についての検討内容

## 1 めざすべき札幌市の姿(目標)

札幌市では、障がいのある人もない人も、市民誰もが互いに理解し合い、支え合うことのできる共生社会の実現を目指しています。

障がいのある人が地域社会の中で安心して生活できるようにするために、社会への参加を制約しているバリアを取りのぞき、施設・設備・サービス・情報・制度などを利用しやすくしていく必要があります。

特に、情報については、一つの方法だけでは正確に情報を受け取れなかったり、伝えることのできない人がいます。

障がいのある人の情報保障のためには、情報を複数の手段で提供し、情報バリアフリー化を進めるとともに、必要な情報がいきわたるよう配慮する必要があります。



## 2 課題の検証

### 【視点1】情報のバリアをなくしていくために <●は取組の方向>

私たちの周りにある多くの情報は、目や耳を通して入ってきます。障がいのある人の中には、一つの方法だけでは内容が正確に伝わらない人もいるため、情報のバリアを無くしていく配慮が必要です。

【課題1】街の中の看板や各家庭に郵送される重要なお知らせなどに、ルビが入っていないため、読みません。

●公共事業者などに、漢字やローマ字にはルビをふり、イラストや図を入れて、わかりやすくするようはたらきかけます。

【課題2】耳が不自由なため、テレビ番組や映画、公共施設の館内放送など、音声だけの情報だと内容がわかりません。

【課題3】耳が聞こえないから書いてほしいと身振り手振りで伝えても、話しかけてくる人がいます。

●民間のテレビ局などに、音声だけでなく、字幕や手話を入れるようはたらきかけます。

●公共施設や公共交通機関などでは、館内放送等の情報が音声以外の方法でも伝わるように設備のバリアフリー化や配慮などをします。

●障がいのある人が困っていることへの理解を深めるため、市民の人の関心を高める取り組みを進めます。



【課題4】 目が不自由なため、地下鉄の券売機など、タッチパネルの操作ができません。

【課題5】 バスの乗車案内や電車内の車内放送、その他施設内などで、重要なアナウンスが周りの話し声で聞こえないことがあります。

● 地下鉄の券売機などはタッチパネルだけでなく、点字ブロックで誘導した先の券売機には、点字のついたボタン操作のできるものを確保します。

● 重要なことを話しているときには静かにするようマナーの啓発をします。

【課題6】 役所の窓口や会議などで、難しい言葉があつたり、話が速すぎるなど、理解に時間がかかる人がいます。

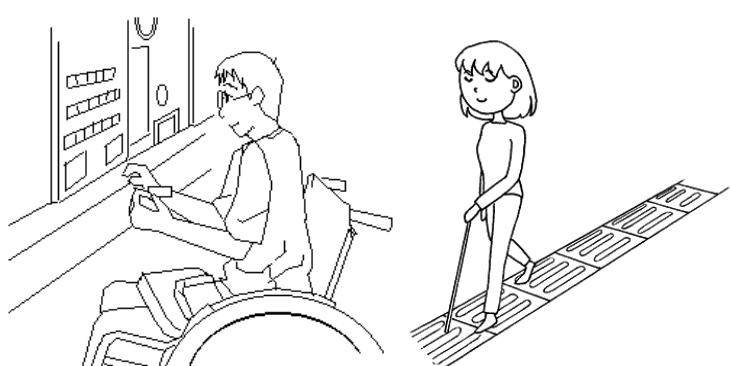
【課題7】 日常生活の中で、話をするだけでは聞き流してしまったり、話が頭に残り過ぎたりしてしまった人がいます。

● 知的障がいのある方が利用している「3色カード（※8ページ参考）」を活用します。

● 大事なことは板書するなどの配慮をします。

● 役所は窓口や会議等では、理解に時間がかかる人などを手助けする人を用意するよう検討します。

● 障がいのある人が困っていることへの理解を深めるため、市民の人の関心を高める取り組みを進めます。



## <3色カードとは>

青色、黄色、赤色の3色のカードであり、それぞれ下に書いてあることを表します。

### 青色・・・どういします。わかります。

その話に同意できる。よく理解できるときに出します。青色のカードを出されたら、話す人はうれしくなり、他の人も見習うことができます。



### 黄色・・・もう少しゆっくり、わかりやすく。

早口でついていけないときにだします。このカードが出たときは、スピードを落として、ゆっくりと話すようにします。



### 赤色・・・ストップしてください。

#### 難しい言葉があります。

話す人が、難しい言葉を使ったときに出します。赤いカードを出されたら、話す人は、より優しい言葉を探したり、本人が支援者から説明を受ける時間をもてるように、少しの間、発言を控えるようにします。



## 【視点2】必要な情報を手に入れるために <●は取組の方向>

ホームページや役所で発行している冊子など、既に情報が用意されているのに、その情報の存在が、必要としている人に届いていないことがあります。

**【課題1】**必要な情報をどのようにして手に入れたら良いのか、方法がわかりません。

**【課題2】**パソコンやスマートフォン、携帯電話などを使うことができないため、必要な情報が得られません。

●役所は、例えば障がい者手帳の交付時に福祉ガイド等の冊子を手渡すなど、より積極的な情報提供を行います。

●ホームページ以外でも、様々な方法で情報を提供します。また、ホームページは簡単に目的の情報にたどりつけるよう、わかりやすいつくりにします。

●家族や友人、支援者の方などに手伝ってもらい、ホームページなどから情報を得る努力をしますが、手伝ってくれる方がいなくても、情報を得られる体制が必要です。

●自立支援協議会地域部会など、地域の集まりへの参加を促します。

●障がい者団体が連携することで、それぞれの団体が持っている情報を共有し、相談などがあった場合に情報提供できるようにします。



【課題3】役所や病院で、相談窓口がわかりにくく、相談をしても誤った情報を与えられことがあります。

【課題4】役所で病気やサービス利用の相談をしても、必要な機関を紹介してくれません。

●役所は、適切な窓口に繋げられるよう、話をよく聞き、障がいへの理解を深めるため、研修等を行います。

●役所で医療機関や事業所の情報を提供できる体制づくりを検討します。

●医療ソーシャルワーカー（※1）や精神科ソーシャルワーカー（※2）に、相談にのってもらいます。

【課題5】団体に所属していない、在宅の人や一般就労している人に情報が届きにくくなっています。

●広報さっぽろなどで提供している情報以外に、どのような情報が届いていないのか、把握に努めます。

●相談支援事業所では、月に1回でも、休日や夜間にも相談を受ける日を確保するよう検討します。

（※1）医療ソーシャルワーカー・・・主に病院で、患者や家族の抱える問題を解決するための手助けをし、社会復帰を促進する専門職のこと。

（※2）精神科ソーシャルワーカー・・・主に精神科の病院で、患者の抱える問題の解消や社会復帰などの手助けをする専門職のこと。



### 3 札幌市にしてほしいこと

●役所からの情報は、漢字やローマ字にルビをつけたり、点字・音声など様々な方法で提供し、文章はわかりやすい表現にしてください。例えば、市の職員の名刺や庁舎内の看板にはルビと点字を入れてください。

●札幌市のホームページは、必要な情報にすぐにたどりつけるよう、簡単なつくりにしてください。

●窓口などで、市民に情報が適切に伝わるように、話をよく聞き、丁寧な説明と積極的な情報提供をしてください。また、職員の障がいへの理解を深めるため、研修等を行ってください。

●札幌市の公共施設では、音声案内や案内表示の字幕を入れたり、コミュニケーションボード（※）を設置するなど、情報のバリアフリー化を図ってください。

●札幌市が主催する会議では「3色カード」の活用や、大事なことは板書するなどの配慮をしてください。

#### <※コミュニケーションボード>

文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい方々が、イラストを指さすことで自分の意思を伝えるものです。



## 4 市民にできること・わたしたちにできること

●情報は一つの方法だけだと伝わらない人がいることを知っておきましょう。

●情報が上手く得られず、困っている人がいたら声をかけましょう。例えば、災害時などでサイレンが鳴っていても気付かず危険なところに向かおうとする聴覚障がいのある人や、突然立ち止まり、道に迷っているようなそぶりの知的障がいのある人や視覚障がいのある人などです。

●コミュニケーションは、自分の声だけではなく、筆談や携帯電話のメール、身振り手振りなどでも取ることができます。

●音を頼りに生活している人もいるため、大事なことを話しているときには静かにするようにしましょう。

●障がいのある人は、自分で情報を得るのが難しい場合は、家族や友人、支援者などに手伝ってもらったり、障がい者や関係者の集まりに参加して教えてもらいましょう。

●障がいのある人も、自分で得た情報を伝える方法など、他の人の情報保障のためにできることを考えてみましょう。

【みなさんも考えてみてください】



## 5 公的事業者や民間の会社に配慮してほしいこと

今年のテーマである「情報保障」を話し合っていく中で、サポートの一人から1つの報告がありました。

そのサポートは、福祉サービスを利用しながら一人暮らしをしています。

ある日、ライフライン事業者（※）から説明会の案内がありましたが、資料にルビが無く、内容がわかりませんでした。

このため、後日、自分の母や支援者に相談し、問い合わせ先に電話をして、内容を聞くことにしました。

その際、わかりやすく説明をしていただき、説明会にも参加することにしました。

しかし、会場では、場所の確保はされていたものの、配布される資料にルビがないなど、障がいのある人に対する必要な配慮は、全くされていなくとても悲しい思いをしたというものでした。

この報告を受け、私たちは、サポートとして話し合う必要があると感じました。会議の中でも「公共サービスは、すべての市民に関係することなのに、合理的配慮がなく障がい者を差別しているのではないか」「ライフライン事業者だけではなく、他の会社においても同様の問題がある」といった意見があり、今回のような指針（案）を作成することに至りました。

ぜひ、この旨をご理解いただき、平成28年4月から施行される障害者差別解消法の普及と周知をお願いします。

---

（※）ライフライン事業者・・・電気・水道・ガスなどの公共サービス事業者のこと。

## I. 資料作りについて

● 一人暮らしの障がい者がいることを前提に資料作りを始めてください。

● 理解ができる人もいますが、それでは理解ができない人もいることをイメージしてください。

● いろいろな障がいに配慮して、わかりやすく作成してください。  
また、必要であれば私たちが協力します。

● 様々な人々に情報を伝えるには、別表のとおり大きく分けて3つの資料を作ることが望ましいので、配慮をお願いします。

## II. 資料配布の方法について

● インターネットの普及に伴い、多くの企業でもインターネットで情報を発信することが増えていますが、障がい者の多くは、そういった環境にない場合があります。そういう方への対応をお願いします。

● 視覚障がい者などは、音声読み上げ装置を使うことでインターネットを活用しています。その中で案内や資料の多くに、音声読み上げ装置では対応できないデータが使われているので、テキストファイルにするなどの配慮が必要です。



### III. 説明会を開くにあたって

- 障がい者が参加することを前提に、手話通訳や要約筆記、当日資料のルビや点字などの合理的配慮をしてください。
- 知的障がい者の多くは、口頭での説明ではわかりにくいことや、わからないと言えないことがあるので3色カード（市長公認）での対応をお願いします。
- 市民を対象とした説明会などで視覚や聴覚障がいのある方等への対応ができない場合には、障がいをもつ方々に説明する場を設けて説明をしてください。

### IV. 障がい者の理解促進のために

- 管理者や経営者には、障がい者理解を促す研修を義務づけてください。
- 窓口職員向けに障がい者理解を促す研修会を実施し、社内いろいろな障がいに対応できる人を増やしてください。



別表1 資料作りの配慮について(※20ページ下を参照)

るいきい 類型	おも たいしよう 主な対象	ポイント
一般用	一般 (身体、精神、難病のほとんど)、軽度知的障がい	<p>①色弱色盲の方向けに色を調整する。</p> <p>②漢字にルビ (ふりがな) をふる。</p> <p>③問い合わせ先は、太字でわかりやすく記載する。</p> <p>④障がいによって連絡できる方法が違うため、電話、ファックス、E-mail、住所の4種類は明記する。特に聴覚障がい者は、電話でやりとりすることは困難なので、ファックス番号は必ず明記する。</p>
説明	一般用は、万人の方向けの資料です。従来の形の他に、色盲の方など色づかいの配慮や弱視の方に拡大文字が必要な場合があります。また、ちょっとした配慮を加えると軽度の知的障がい者でも利用できる場合があるので、ルビなども加えると良いです。	
わかりやすい版	知的・発達障がい	<p>①漢字にルビ (ふりがな) をふる。</p> <p>②わかりやすい言葉を使う (わかりづらい言葉に注釈を入れる)</p> <p>③漠然とした表現は避け、わかりやすい表現にする。</p> <p>④外国語をそのまま使っているような言葉は極力使わない。</p> <p>⑤絵や図、写真などを使う。</p>
説明	わかりやすい版は、主に知的障がい者 (発達障がいを含む) 向けの資料です。漢字が読めない方がいます。また、絵や図、写真を使うことによりわかりやすくなります。	

類型	主な対象	ポイント
視覚障がい用	視覚障がい	<p>①点字は、読み取るのがとても難しいのですが、使いこなしている人にとっては、なくてはならないものです。</p>
説明		<p>②点字が苦手な人に有効なのは、音声データです。</p> <p>③パソコンなどの環境が整備されている場合、多くの方に有効なのは、テキストファイルです。音声読み上げがたり、点字プリンタで点字文書を出すこともできます。用途に応じた方法で情報を得ることができます。</p>



べっぴょう じょうほう ほしょう はいりょ いちらん した さんしょう  
**別表2 情報保障のための配慮について一覧(※20ページ下を参照)**

たいおう はんい 対応範囲	いつばんよう 一般用								きょうつう 共通 (聴覚障がい 者用)		
	わかりやすい版					視覚障がい者用					
ポイント	いんさつぶつ 印刷物										れんらく ほうほう 連絡方法
	わかりやすい・注釈	ルビ	絵・図・写真	色彩	具体的な内容	外国語	テキストファイル	音声データ	点字	電話	ホームページ アクセス
しよう しゅべつ 障がい種別											
しんたい 身体											
しかく 視覚											
せんてんせい 先天性	×	×	×	×	×	×	●	●	●	●	●
ちゅうと 中途	×	×	×	×	×	×	●	●	▲	●	●
ちようかく 聴覚											
せんてんせい 先天性	●	×	●	●	●	●	×	●	×	×	●
ちゅうと 中途	●	×	●	●	●	●	▲	●	×	▲	●
したい 肢体	●	●	●	●	●	●	●	●	×	●	●
しきじやく 色弱	●	●	●	●	●	●	●	●	×	●	●
ちてき 知的											
A	●	●	●	●	×	×	×	×	×	▲	▲
B	●	●	●	●	×	▲	●	×	×	●	▲
B-	●	●	●	●	▲	×	●	▲	×	●	▲

対応範囲	一般用								共通 (聴覚障がい者用)				
	わかりやすい版					視覚障がい者用							
ポイント	印刷物										連絡方法		
	わかりやすい・注釈	ルビ	絵・図・写真	色彩	具体的な内容	外国語	テキストファイル	音声データ	点字	電話	メール	ホームページ	アクセス
発達													
自閉症スペクトラム※													
知的障がいのある	●	●	●	●	●	×	×	×	×	×	×	×	×
知的障がいのない	×	●	●	●	●	●	▲	●	×	▲	●	●	●
ADHD	×	●	●	●	●	●	▲	●	×	▲	●	●	●
学習障害	●	●	●	●	●	●	▲	●	×	▲	●	●	●
精神													
統合失調症	●	●	●	●	●	●	▲	●	×	●	●	●	●
高次脳機能障害	▲	●	●	●	●	●	▲	●	×	▲	▲	▲	▲
その他	▲	●	●	●	●	●	▲	●	×	▲	●	●	●

◆難病については病状により配慮が異なるため、上の表を参考にしてください。

●は、配慮してもらえると利用しやすい。

▲は、状態やその人によるが配慮してもらえると利用しやすい。

×は、配慮があっても利用できません。

(※) 自閉症スペクトラム・・・自閉傾向にある人のことで、自閉症・アスペルガー・高機能自閉症・広汎性も含まれます。

●わかりやすい印刷物の指標

- 1 印刷物の読者に障がい者を含んでいるか。
- 2 印刷物は視聴覚障がい者に対応できているか。
- 3 読みやすい表現方法になっているか。
- (1) わかりやすい表現やイラストを使っているか。
- (2) ふりがなや外国語へは対応しているか。
- (3) カタカナ文字は使いすぎていないか。
- 4 色弱者への配慮として、色の使い方に問題はないか。
- 5 その他の配慮
- (1) 拡大文字の資料を用意しているか。
- (2) 点字や音声版の資料を作成しているか

引用：みやこユニバーサルデザインわかりやすい印刷物の作り方  
(京都市保健福祉局保健福祉部保健福祉総務課)

※サポートーの考で16から19ページの表をまとめましたが、これで完成ではありません。私たちが気づいていないこともたくさんあると思います。情報保障に必要な配慮について、お気づきのご意見を最終ページのあて先までお寄せいただき、より良いものになって、使っていただけることを願っています。



## おわりに

私たち第5期の「まちづくりサポーター」は、今回の報告書を提出して、任期を終わらせていただきます。24年度は「孤立死」、25年度は「防災」そして今年度は「情報保障」について取り組みました。議論を重ねていく中で、自分以外の障がいについての、「不自由さ」や「不安」などの理解が深まりました。

昨年の9月11日の未明から、集中豪雨のため20回以上送られてきたエリアメールは、まさに「防災」であり「情報保障」の事例でした。私たちサポーターは、誰も被害に合わなかつたのですが、発達障がいのある方は、何度もくるメールがストレスになつたようです。反対に聴覚障がいのある方は、未明のメールには気づかなかつたとのことでした。障がい者対策の難しさを表した一つの例なのではないでしょうか。

私たちの大好きな「さっぽろ」が、誰もが安心して暮らせる街になるように、障がい者の「意見」や「願い」を積極的に政策に活かしてくださることを希望します。

まちづくりサポーター 一同

だい き しょ しや  
第5期 障がい者によるまちづくりセンター 名簿

にんき へいせい ねんがつ にち へいせい ねんがつ にち  
任期：平成24年5月1日から平成27年4月30日

しめい 氏名	しゅべつ 障がい種別
いしおか こうじ 石岡 浩司	しんたいしよう しかく 身体障がい(視覚)
いまだ まさこ ◎ 今田 雅子	しんたいしよう しだい 身体障がい(肢体)
おかざき ゆうじ 岡崎 勇二	しんたいしよう しだい 身体障がい(肢体)
おかもと なおき ○ 岡本 直樹	しんたいしよう しだい 身体障がい(肢体)
かわさき ももえ 川崎 桃江	はったつしよう せいしんしよう 発達障がい、精神障がい
さわだ まさあき 澤田 勝昭	しんたいしよう しかく 身体障がい(視覚)
すぎやま けんいち 杉山 憲一	しんたいしよう ちょうかく 身体障がい(聴覚)
とがし あゆむ 富樫 歩	せいしんしよう 精神障がい
なかね みどり 中根 みどり	しんたいしよう ちょうかく 身体障がい(聴覚)
まつだ やすこ 松田 靖子	ちてきしよう 知的障がい

おんじゅん  
50音順

◎は代表を、○は副代表をそれぞれ表す。

この報告書に対する意見などを書いてください

(ふりがな) 名前		生年月日 年齢	年月日 (歳)
住所	〒 電話		
障がい名	※差し支えない範囲で書いてください (種級)		
(市政についての意見などを自由に書いてください)			

＜提出先は裏面に記載しています＞

提出先

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

札幌市保健福祉局 障がい福祉課 まちづくりサポーター担当宛

電子メールやファクスでも受け付けています

電子メール jigyoukeikaku@city.sapporo.jp

ファクス 011-218-5181 電話 011-211-2936

ホームページ

<http://www.city.sapporo.jp/shogai/fukushi/supporter/>