

支援を必要とする会員への情報保障のためのガイドライン

2015年4月25日制定

1 ガイドラインの策定の趣旨

公益社団法人北海道社会福祉士会（以下「本会」といいます。）は会員の知る権利を保障するためには、情報を受け取る権利と情報を発信する権利が保障されていなくてはなりません（以下「情報保障」といいます。）本会と視覚・聴覚、音声機能・言語機能に支援を必要とする会員や発達障害・高次脳機能障害・精神障害・肢体不自由により支援を必要とする会員との関係においては、本会が障害特性に応じて、視覚・聴覚等に支援を必要とする会員が情報を受け取る際及び本会に情報を発信する際のバリアを解消するための配慮を実施することが必要となります。

そこで本会では視覚・聴覚等に支援を必要とする会員の情報バリアを解消し、知る権利を保障するという観点から、コミュニケーションに支援を必要とする会員の情報保障に必要な本会の配慮についてのガイドラインを作成いたします。

2 ガイドラインの位置づけ

このガイドラインは視覚・聴覚等に支援を必要とする会員に対する情報保障を確保するため、これに沿った対応をするよう努めることとします。

3 視覚に支援を必要とする会員に対する情報保障に必要な配慮

- (1) 具体的にどのような印刷物に優先的に配慮を実施していくのか、また、どのような方法で配慮を実施していくのかは、視覚に支援を必要とする会員のニーズをよく把握して決定します。
- (2) 文字の字体、大きさ、スペース等に注意し、読みやすく工夫します。
 - 1) 斜体や影付文字をむやみに使用しません。
 - 2) 太字を効果的に用います。
 - 3) 行間や文字間が極端に広がっていたり、逆に狭くなっていないか注意します。

- 4) 文字の背景を工夫します。例えば、黒字に白抜き文字は文字が浮き出ていると見ると言われています。(ただし、個人差がありますので、押し付けにならないように注意します。)
 - 5) 弱視の方向けの拡大文字は、22ポイント。太字ゴシック体を標準として作成します。(ゴシック体は太さが均一なので読みやすいと言われていません)
- (3) 複数の色を使う場合は、色覚異常の人のことも考慮し、色の区別がしやすいように、組み合わせに注意し、むやみにいろいろな色を使いません。
- 区別のつきやすい色 ～ 紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒など。
 - × 区別のつきにくい色 ～ 赤と緑、オレンジと黄緑、緑と茶、青と紫、白と黄色、水色と緑、黒とグレーなど
- (4) 電子メールの活用及び配慮
- 1) 視覚に支援を必要とする会員から要望がある場合、情報の内容によっては、電子メールで情報提供を行うことも検討します。
 - 2) できるだけ添付ファイルは使用せず、メールの文章中にテキストで書くようにします。
- (5) 窓口や受付での配慮
- 1) 入口付近で困っていそうな人がいたら、こちらから「公益社団法人北海道社会福祉士会の〇〇です。何かお手伝いすることはありますか？」などと声をかけます。声かけは、介添えの人ではなく、直接本人に対して行い、本人にわかるようにします。
 - 2) 窓口で金銭の収受を行う場合は、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら行います。その際、金額を他人に知られないよう配慮します。
- (6) 対話の際の配慮
- 1) できるだけ、静かな場所で対応します。
 - 2) 部屋の様子と席の位置を説明します。光を感じることでできる人については、部屋の明るさが適当かどうか確認します。(まぶしくて困る人もいれば、十分な明るさを必要とする人もいます。まぶしさを訴える人の場合は、太陽光が正面から当たらないように配慮します。)

- 3) 相談や説明を行う際は、自分や同席者の肩書と名前を名乗った上で、具体的な言葉でわかりやすく説明します。
- 4) 一時席を離れる際や新たに対応する人が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- 5) 方向や位置を説明する時は視覚に支援を必要とする方を基準に左右や前後を表現します。(向かい合うと、説明者とは左右が反対になります。)
- 6) 書類の読み上げは、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- 7) 本人の自筆を必要とする書類かどうか見直しを行います。書類にサインをしてもらう際は、サインをしやすいように、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるなどの工夫をします。
- 8) 自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して可能な限り代筆を行います。その際は、代筆をする職員以外の職員が代筆に立ち会います。周りの人に住所や電話番号などプライバシーを知られないように注意して内容を読み上げ、本人に確認してもらいます。

(7) 会議や講演会、研修会等の際の配慮

1) 会議等の運営

- ・案内や通知をする際は、当日の配慮について事前に希望を聞くようにします。
- ・会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのかわかるように自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。

2) 代読・代筆者の配置の検討

視覚に支援を必要とする方の希望によって、代読・代筆者を配置することを検討します。

3) 誘導の援助

- ・視覚に支援を必要とする方を誘導する場合には、必ず声をかけてから行います。無言で腕を引っ張ったりしてはいけません。
- ・白杖や身体障害者補助犬を引っ張ってはいけません。
- ・誘導の援助は、一般的には白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、腕や

肩につかまってもらい、歩く速度は視覚に支援を必要とする方に合わせます。

- ・誘導中は、周囲の状況をよく説明します。たとえば、段差や階段の前では一旦止まって。「下りの階段です」などと説明します。
- ・周りの状況を説明するのに、「あっち」、「こっち」等の指示語は使いません。また、色の情報だけで説明しないようにします。「正面3歩前が入口です」などと具体的に説明します。

(8) 席の配慮

弱視の方がパワーポイントの資料を見やすいように、できるだけスクリーンに近い席を確保します。

(9) 照明器具の配慮

パワーポイントを使用する講師も多いですが、使用時に周りの証明を消すと、暗くて手元の資料が読めなくなることもあるので、参加する視覚に支援を必要とする方に手元を照らす照明器具をあらかじめ準備して持参してもらうか、本会で準備するようにします。

(10) 講師への情報提供

講師に対して、あらかじめどのような視覚に支援を必要とする方が参加するのかわかっていれば、説明の方法を工夫することもできるので、情報提供を行います。

4 聴覚に支援を必要とする会員に対する情報保障に必要な配慮

(1) 文書や冊子、パンフレット、チラシ等の印刷物の配慮

問合せ先に電話番号だけでなく、FAXやメールアドレスを表記し、問い合わせがあった場合には、できるだけ迅速に対応します。(聴覚に支援を必要とする方の大多数は、電話を使用することが困難です。このことを踏まえて印刷物を作成する必要があります)

(2) 電子メールやFAXによる情報提供

一般向けに音声で提供する情報は、聴覚に支援を必要とする方には届かないことから、希望があれば、電子メールやFAXによる情報提供を行うように努めます。

(3) 窓口や受付での配慮

筆談を必要とする方等のために、筆記用具やメモ用紙を窓口に準備しておくか、または、筆談ボードを必要に応じ配備します。

(4) 対話の際の配慮

- 1) できるだけ、静かな場所に対応します。
- 2) ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をし、相手方がきちんと内容を理解できているか確認します。重要な点は紙に書き渡して確認します。
- 3) 補聴器を使用している方には近づいて、普通の大きさの声で話します。3メートル以上離れると、言葉がマイクに届かなくなります。
- 4) 片耳が聞こえにくい方には正面か、聞こえる側から話しかけます。急に話しかけられても気づかない場合があるので、合図をしてから話しかけます。

(5) 会議や講演会、研修会等の際の配慮

- 1) 会議等の運営
 - ・案内や通知をする際は、当日の配慮について事前に希望を聞くようにします。
 - ・会議などで委員が発言する際は、誰が発言しているのかわかるように自分の名前を名乗ってから発言するように協力を求めます。
- 2) 本会が主催する講演会・研修会等については、必要に応じて、手話通訳者や要約筆記の配置等の配慮をします。
- 3) 聴覚に支援を必要とする方の席の位置に配慮します。
 - ・手話通訳や要約筆記の必要な方には、手話通訳やスクリーンの見やすい前の方の席を確保するようにします。
 - ・講演会や研修会で、講師等がパワーポイントを使用するため部屋を暗くする場合でも、手話通訳や要約筆記の内容が読めるように照明等の配慮をします。

(6) 講師への情報提供

講師に対して、あらかじめどのような視覚に支援を必要とする方が参加するのかわかっている場合は、説明方法を工夫することもできるので、情報提供を

行います。

5 音声機能・言語機能に支援を必要とする会員に対する情報保障に必要な配慮

(1) 窓口での配慮

- ・窓口で筆談を求められたら、筆談に応じます。
- ・必要に応じて筆談を行うのに便利な筆談ボードを準備します。

(2) 対話の際の配慮

- 1) 対話は、なるべく静かな場所で行います。(声が出ても低音のため明瞭度が悪いからです)
- 2) 言語機能に支援を必要とする方への対応は言葉一つ一つを聞き分ける必要があります。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙に書いてもらい内容を確認します。

(3) 会議や講演会、研修会等の際の配慮

小さな会場であっても、マイクを用意します。

6 肢体不自由により支援を必要とする会員に対する情報保障に必要な配慮

(1) 代筆の配慮

- 1) 代筆をしてもよい場合で、代筆が必要と思われるときは、本人の意思を確認してから代筆をします。
- 2) 片側の手に麻痺のある人の場合、紙が動かないように文鎮などで押さえます。

(2) 窓口や受付での配慮

車椅子使用の人には、少しかがんで、目線が合う高さでお話しします。

(3) 対話の配慮

相手の話していることが分かりにくい場合は、分かったふりをせずに、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きます。話が伝わりにくい場合は、図やジェスチャーなどを活用してわかりやすく説明します。

7 その他に支援を必要とする会員に対する情報保障に必要な配慮

(1) 窓口での配慮

- 1) 戸惑っている人には、やさしい口調で「どちらに御用ですか」「御用件をうかがいます」などと声かけをします。
- 2) 声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいます。
- 3) すぐに対応できないときや時間に余裕のないときは、状況を説明し、概ねの待ち時間や対応できる時間など、あらかじめ話をします。
- 4) 付添人と共に窓口を訪問した人について、付添人とばかり話をするのではなく、本人と話しをします。
- 5) カウンター越しに応接するのではなく、できるだけ静かな場所で個別にゆっくりと一つ一つ要件を聞くなどの対応をとるように努めます。(騒々しいところで対応すると、障害特性として、周囲の音や動きで物事に集中できないため、相手の話している内容が理解できない、自分の考えもまとまらないという状態になったり、他の人の話の内容が自分を非難しているなどと誤解し急に怒り出すということもあります。

(2) 対話の際の配慮

- 1) 安心して話ができるよう、リラックスした雰囲気を作ります。
- 2) 障害のある人が話すのに時間がかかっている場合であっても、ゆっくり待って対応します。
- 3) 口頭で用件をうまく説明できない人の中にはメモに書いて持参することもあるので、きちんと目を通します。
- 4) 障害のある人が声量の調節がつきにくく大きな声を出している時には、小さめの声で話しかけるとよい場合もあります。
- 5) 障害のある人の話が聞き取れなくてもわかったふりをしないで、わからなかったときは「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるようにします。
- 6) 障害のある人が、言葉が出ずに困っているときは、相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように質問します。
- 7) 幻覚や妄想と思われる話をする人や、つじつまの合わない話をされる人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同調したりしてはいけません。落ち着く様子が見

られたら、用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。たらい回しにしてはいけません。

- 8) 障害のある人が疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- 9) 障害のある人が不安のために泣き出したり、些細なことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることもあります。そのような場合は、基本的には、ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待つようにします。怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪します。心当たりがないときも、誠意を持って関わるようにします。

(3) 説明の際の配慮

- 1) たくさんのことを一度にいわれると分からなくなってしまう人もいますので、ポイントを絞って、ゆっくり、短く説明します。
- 2) 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいこともありますので、わかりやすい言葉で、できるだけ具体的にはっきりと説明します。
- 3) 障害のある人が、相手の言ったことを繰り返すときは、その内容を理解できていないこともありますので、理解できているか確認します。時には確認のために復唱してもらうことも必要です。
- 4) 伝わっていないと感じたら、ポイントを繰り返して伝える、絵や写真、図を用いる、実物を見せる、身振りなどを交えて伝えるなど、伝え方を工夫します。
- 5) 一度にたくさんのこと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。
- 6) 何か頼むときには、1つずつ具体的に示します。
- 7) 高機能自閉症（知的遅れのない自閉症）やアスペルガー症候群の人の中には、情報の取捨選択が難しい人もいますので、重要なポイントを強調して話をするようにします。