わかりやすい情報提供に関するガイドライン

知的障害のある人は、活字情報を理解することが難しいといわれます。
多くの知的障害のある人が活字情報の理解に困難さを抱えていることは事実ですが、
一方で情報を提供する側に「どうすればわかりやすくなるのか」といった意識が薄く、
そのノウハウの蓄積もなされていないため、知的障害のある人にも理解できるかたちで
情報提供がなされる機会が極端に少ないことも背景にあげられます。
特に法律や制度などに関する文章は内容が抽象的なことに加えて表現も硬く、
理解へのハードルが最も高い部類の一つであると考えられます。

単に漢字にルビをふり、文字を大きくするだけでは知的障害のある人にわかりやすい情報とはいえません。
その法律や制度に関する情報の中で、本当に伝えたい、知ってほしい部分はどこか、
それを効果的に伝えるうえで阻害要因になっているものはないか、突き詰めていく作業が欠かせません。

そうした工夫のうえにつくられた情報提供のかたちは、
知的障害のある人だけでなく外国人や高齢者、子どもなど、
日本語の活字情報からともすると遠ざけられる人たちにとってもわかりやすいものになるはずです。
そして、生活に関わる法制度の情報について高いニーズをもっているのも、こうした人々です。

知的障害のある人をはじめとする情報理解に困難さをもつ人々に、必要とする情報が届き、
それぞれが社会に参加できるよう、本ガイドラインにそって情報提供のあり方を見直してみてください。

このガイドラインは、厚生労働省平成 27 年度障害者総合福祉推進事業により社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会が作成したものです。

文章の書き方

ここでのポイント

○ 簡単に具体的に書く
○ 複雑な表現を避ける
○ シンプルな構文にする
○ なじみのない外来語は避ける

簡単かつ具体的に

知的障害のある人は一般に、
抽象的な概念や言い回しが苦手です。
読み手の知識を前提とした省略なども理解を妨げます。

文章を書くにあたっては、なるべく簡単な単語・言い回しで、
必要な情報を絞り込んで伝えることが重要です。

● 難しいことばは使わない。

✕ 資料の貸出延長はできません。ご事情のあるときは担当までご連絡ください。

↓

○ 借りた本や ビデオ、DVD、カセット、CD は、返却日までに 返しましょう。
返すのが 遅れるときは、図書館に れんらくしてください。

● 常とう語（ある場面にいつもきまって使われることば）を除いて、
漢字が４つ以上連なることばや抽象的な概念のことばは避ける。

● 常とう語を除いて小学校２～３年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。

● 具体的な情報を入れる。

✕ 「障害者虐待」とは、①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③使用者による障害者虐待をいう。

↓

○ 家族や施設の職員、
会社の人など、
あなたのことを 守ってくれるはずの人が、
ひどいことを してきたら、
それは 虐待かも しれません。

- **必要度合いの低い情報はできるだけ削除する。**

図書館カードと、パスワードと、暗号カードが いります。
パスワードと 暗号カードが ほしい人は、図書館の人に 言いましょう。
~~図書館のホームページの障害者サービスページを使うと、~~
~~1回で、カード番号やパスワードの入力ができます。~~

> 複雑な方法なので、必要な人はカウンターに問い合わせてもらうことを想定して、削除する。

予約をした 本などが そろったときに、メールで れんらくして もらえます。
れんらくしてほしい人は、図書館に メールアドレスを 伝えてください。

✕ 市町村障害者虐待防止センターへの通報・届出に基づき、市町村の障害者福祉担当部局が訪問調査を行い、障害者虐待の事実確認を行います。虐待により障害者の生命や身体に重大な危険が生じているおそれがある場合は、立入調査を行います。

> 下線部は当事者にとって重要度合いが比較的低い情報のため、削除または言い換え、簡略化を検討する。

↓

○ 誰が どのような 虐待をしたのか、
役所の職員が 確認します。
虐待した人や
虐待が起きた施設・会社などは
注意されます。

複雑な表現は避ける

**微妙なニュアンスを再現しようと婉曲的な表現をしたり、
断定を避けたりすることで、
伝えたい情報がぼやけてしまうことがあります。**

**比喩や二重否定などもってまわったような表現は避け、
直接的な表現にすることが重要です。**

- **比喩や暗喩、擬人法は使わない。**

白黒つける。黄色い歓声。空気が読めない。鬼のような先生。(比喩や暗喩)
風がささやく。山が動く。目が笑う。壁が立ちはだかる。(擬人法)

- **二重否定は使わない。**

✕ 本の返却が遅れた場合、図書館に連絡をしないということはないようにしてください。

↓

○ 本の返却が 遅れた場合、図書館に 連絡してください。

- **指示語を多用せず、あえて二度書く。**

○ 図書カードを 作りましょう。図書カードを 作ると、いつでも 借りることが できます。
返却口には 図書館の人が います。借りた本は 返却口に 返しましょう。

- **名称などの表記は統一する。**

障害のある人とは、障害や社会的障壁(社会のかべ)によって、暮らしにくく，生きにくい状態が続いている人をいいます。

社会的障壁（社会のかべ）とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるものの全部で、つぎのようなものです。

※名称などが長いために略称に言い換える場合は，以下のように断り書きを入れる。
この法律は、障害者就労支援施設や 自宅で働く障害者を支援する団体（「障害者就労施設など」といいます）が、仕事の注文をたくさん受けられるように 応援するものです。

シンプルな構文に

法制度のさまざまな役割や手続きの流れなど、複雑な要素を余すことなく盛り込もうとすると一文が長くなります。
複数の情報を保持しながら文章を読み進めるのは、知的障害のある人等には難しいことです。
接続詞を用いた複文や情報の羅列などは避け、時に箇条書きなどを用いながらシンプルな構文にする必要があります。

● 一文はひとつの内容にする。内容が二つある場合は文章を分ける。

● 一文は 30 字以内を目安にする。

× 入居している障害のある方に対して、主に夜間において、共同生活住居で、入浴、排せつ、食事の介護、調理、洗濯、掃除等の家事、生活等に関する相談・助言、就労先や関係機関との連絡のほか、必要な日常生活上の世話を行います。

↓

○ 2～ 10 人の障害のある人が
普通の一軒家などで一緒に暮らします。
食事やお風呂など 生活にかかわることを
手伝ってもらえます。

× 図書館の中で おしゃべりを する人が いますが、他の人に 迷惑なので、静かに しましょう。

↓

○ 図書館の中で おしゃべりを する人が います。
おしゃべりは、他の人に 迷惑です。静かに しましょう。

● 話は、時系列に沿って展開させる。

● 手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

障害者総合支援法のサービスって どうやったら使えるの？
①申し込む
②希望や困っていることを 伝える
③サービスを 使う
④サービスを 変える

※イラストなど視覚的な要素と併用するとより効果が上がる。

主語は省かない。

× 図書館に行くと、
親切に対応してくれます。

↓

○ あなたが 図書館行くと、 図書館の人が 親切に 対応してくれます。

× 返却日を2週間延ばすことができます。

↓

○ 本を借りた人は、 返却日を 2週間 延ばすことが できます。

表記上のその他の注意事項

その他、以下のような点に注意して表記してください。

常とう語は無理に言い換えずに、 そのまま用いる。

× 駐車場は、 体に障害があることを証明するための小さな手帳を 見せると
お金は いりません。

↓

○ 駐車場は、 身体障害者手帳を 見せると お金は いりません。

なじみのうすい外来語等は避ける。

× コンプライアンス、 ダイバーシティ、 アセスメント

※一般に浸透している外来語、カタカナ表記などは用いる

○ テレビ、 イメージ、 スマホなど

漢数字は用いない。時刻は24時間表記ではなく、 午前・午後などで表記する。

× 本日十六時より開始します。

↓

○ 今日の夕方4時から はじめます。

視覚的な見せ方

ここでのポイント

○文字は大きめにする
○写真やイラスト、絵記号などを使う
○行やページは意味のまとまりを意識して区切る

文字まわりの配慮

読み手が第一印象で拒否的にならないよう、
文字は大きめで、かつ行間や周辺の空白などと
バランスを取る必要があります。

不適切なルビは読みやすさを損なう原因になるため、
漢字との間隔等に注意してください。

● 文字は、12ポイント以上のサイズを目安とする。

● ルビは漢字の上部に半分程度のポイントで記述する。該当する漢字の後にカッコ書きで表記しない。

✕ 図書館（としょかん）に メールアドレス（めーるあどれす）を 伝（つた）えてください。

※ディスレクシア（読字障害）などの障害をもつ人や漢字の読める人にとって、ルビはかえって邪魔な存在です。読み手にあわせて、ルビの要否や振り方（総ルビか難読字のみか）を検討してください。

● 意味のある単位で分かち書きにする。情報のまとまりを意識して改行する。

✕ 予約をした本などがそろったときに、メールでれんらくしてもらえます。

↓

○ 予約をした 本などが そろったときに、メールで れんらくして もらえます。

✕ 障害のある人が出かけるときに、付き添ってくれます。買い物や乗り物に乗るための手伝いなどをしてくれます。

↓

○ 障害のある人が 出かけるときに、
付き添ってくれます。
買い物や 乗り物に乗るための
手伝いなどを してくれます。

レイアウトの工夫

**文字だけで情報を伝えるには限界があります。
伝えたい情報を示すイラストや写真、絵記号などを
効果的に組み合わせて、
視覚的な情報伝達を行う必要があります。**

**ただし、内容に直接関わりのないイメージ写真・イラストは、
かえって読み手を混乱させるおそれがあります。**

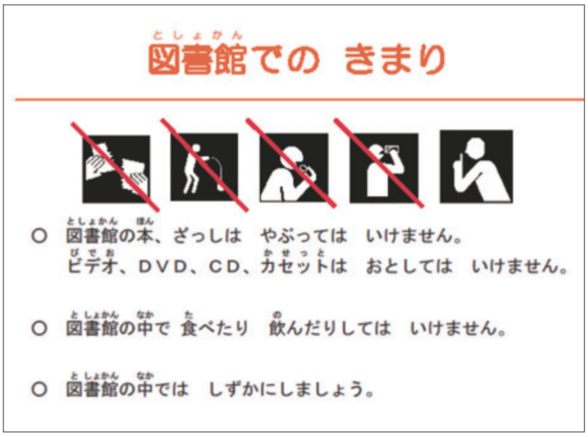
●内容を表す写真やイラストを使う。

かよう

生活介護・地域活動支援センター

障害のある人が 昼間に通って絵を描いたり、
作品を作ったり、スポーツをしたり、
作業をしたりします。

● 内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。


図書館での きまり

○ 図書館の本、ざっしは やぶっては いけません。
ビデオ、DVD、CD、カセットは おとしては いけません。

○ 図書館の中で 食べたり 飲んだりしては いけません。

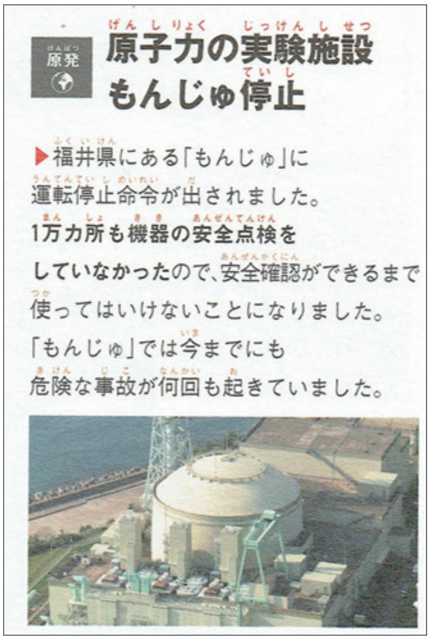
○ 図書館の中では しずかにしましょう。

図書館利用案内「ようこそ図書館へ」に使用した絵記号と意味の例
（ＪＩＳ　参考例のコミュニケーション支援用絵記号等を使用）

● 冊子はできるだけ、１ページないし見開きで一つの事柄が完結するように書く。

● もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調し、その部分のみ拾い読みしても大まかな内容がわかるようにする。

右の記事では、見出し（原子力の……停止）と強調部（１万カ所……なかった）を読むだけで、“原子力関係施設が安全点検を怠ったために停止させられた”という要点を把握できる。


原発

原子力の実験施設
もんじゅ停止

▶福井県にある「もんじゅ」に
運転停止命令が出されました。
1万カ所も機器の安全点検を
していなかったので、安全確認ができるまで
使ってはいけないことになりました。
「もんじゅ」では今までにも
危険な事故が何回も起きていました。

（全日本手をつなぐ育成会「ステージ」2013 年夏号より）

伝える ための 配慮

ここでのポイント

○ 口頭説明も想定した作成と用法の周知をはかる
○ 動画やマルチメディアDAISYなどの併用を考慮する
○ 対象者の特性を考慮する

伝達手段と用法を考慮

自治体等の発行するパンフレットや案内などは、
役所や関係機関の窓口・担当者などが
口頭で補足説明することも想定して作成することも必要です。

その際、そうした用法について
関係者への周知を徹底することが望まれます。

- 口頭で補足説明することも想定して作成する。
- 口頭説明など、より理解を促し確認できる方法を工夫し周知する。

対象の特性を考　慮

障害によっては動画や音声、
マルチメディア DAISY※ などでの情報伝達が有効な場合もあり、
併用することが望ましい場合があります。

また、コミュニケーションボードやカード、写真などを使い、
本人に身近な例をあげ説明すると理解が深まる場合もあります。

※テキストを音声とそれに連動するハイライトなどで提示する
メディア形式の国際標準規格

- 動画や音声、マルチメディア DAISY、コミュニケーションボードや写真などの併用も検討する。
- 読解能力、聞く能力には個人差があるため、読み手の特性を考慮し媒体を作成する。
- 対象者の年齢を尊重し、年齢に相応しいことばを使う（成人向けの媒体の場合、子ども向けの表現は避ける）。