

# わかりやすい情報提供のガイドライン

知的障害により文字を読んだり、読んだ内容を理解することに難しさをもつ人たちが、一般の人たちと同じように、さまざまな情報を得て、自分の生活を豊かに生きることを支援するためのガイドラインです。視覚障害の人たちには、見えやすさと聴覚的情報を、聴覚障害の人たちには、聞こえやすさと視覚的情報の提供が効果的であることは社会的に理解されていますが、知的障害の人たちへの情報提供の方法は、無理解、無策な状態にあります。わかりやすく伝える方法の難しさと、その方法を積極的に要求できる人が少ないという障害特性等が、情報提供を遅らせている理由と考えられます。例えば、漢字にルビを振るという書式を改めるだけでは、彼らに情報は届きません。情報の内容自体を薄めることなく、わかりやすい文章と、理解を補助するためのレイアウトが必要です。このガイドラインは、その方法を提供するものです。書き言葉だけではなく、話し言葉による情報提供の参考にもなります。また、日本語に不慣れな外国人や高齢者、子ども等への情報提供にも応用できます。このガイドラインが、社会的に広く利用され、情報提供において合理的な配慮がなされることを望みます。

なお、ガイドラインの▼は例を示します。例は、知的障害や自閉症等の人たちが参加して制作した、彼らの図書館利用を進めるための「ようこそ図書館へ」等から引用、出典しています。矢印（↓）は、一般的な文章からわかりやすい表記にリライト（書き換え）したことを示します。

## 1. テキスト（文章）について

### 【具体的に書く】

- 難しいことばは使わない。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。
- 具体的な情報を入れる。
- 新しい情報を伝えるときには、背景や前提について説明する。

○必要のない情報や表現はできるだけ削除する。  
○一般的にはあたりまえのことと思われても、当事者にとって重要で必要だと考えられる情報は入れる。

▼難しいことばは使わない。具体的な情報を入れる。

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。

連絡がなく長期に返却が遅れた場合は、一定期間貸出が停止になります。

↓

△ヶ月間 返さないと、△ヶ月間 借りることができません。

AV（オーディオ・ビジュアル）コーナーには、障害者専用のAV視聴ブースがあります。

↓

障害のある人だけが使える ビデオやオーディオの へやが あります。

▼必要のない情報や表現はできるだけ削除する。

図書館の本をインターネットで予約する方法についての記述部分。

図書館のホームページの障害者サービスページを使う方法は複雑なため、必要な人はカウンターに問い合わせてもらふことを想定して削除する。

「図書館カードと、パスワードと、暗号カードが あります。

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。~~

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。」

▼一般的にはあたりまえのことと思われても、当事者にとって重要で必要だと考えられる情報は入れる。

図書館は 誰でも 利用できます。お金は いりません。  
借りたい本が 見つけれないとき、何を 借りたらいいのかわからないとき、借りる方法が わからないときは、図書館の人にたずねましょう。

【複雑な表現を避ける】

- 比喩や暗喩、擬人法は使わない。
- 二重否定は使わない。
- それぞれの文章に重複した「のりしろ」を付ける（指示語を多用せず、あえて二度書く）。
- 名称等の表記は統一する。

▼比喩や暗喩、擬人法は使わない。

比喩や暗喩…白黒つける。黄色い歓声。空気が読めない。雪のような白い肌。鬼のような先生。猫をかぶる  
擬人法…風がささやく。山が動く。目が笑う。腹をわって話す。肝をつぶす。

▼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。

▼それぞれの文章に重複した「のりしろ」を付ける（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。

【文章の構成をはっきりさせる】

- 手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

- 大事な情報は、はじめにはっきりと書く。
- 一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は、三つの文章に分ける。
- 話の展開は、時系列に沿う。
- 接続詞はできるだけ使わない。
- 主語は省かない。

▼手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

借りるときには、自分の名前や住所がわかるものと、障害者手帳を図書館の人に見せましょう。



借りるときには、

- ①「図書カード」を 作ります。自分の名前や 住所がわかるもの、  
または、障害者手帳を図書館の人に 見せましょう。  
係の人が 図書カードを 作ってくれます。
- ② 図書カードと 借りたい本を 図書館の人に 見せます。
- ③ 図書館の人から 借りた本を 受け取ります。

▼大事な情報は、はじめにはっきりと書く。

#### 本を返す方法について

借りた本などは、返却コーナーに 返してください。図書館が  
しまっている ときには、返却ポストに 入れてください。  
返却日までに 返しましょう。

▼一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は、二つの文章に分ける。

××市に住んでいる人、××市にある学校や仕事をする場所に通う人は、図書館にある本やビデオ、DVD・CD・カセット・マルチメディアデージーを読んだり見たり、借りることができます。



図書館には、本 ビデオ DVD CD カセット  
マルチメディアデージー（パソコンで読める本）があります。  
××市に 住んでいる人、××市にある 学校や仕事に 通う人は、  
借りることができます。

▼接続詞はできるだけ使わない。

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。

▼主語は省かない。

図書館に久しぶりに行った。とても親切に対応してくれた。

↓

私は、図書館に 久しぶりに 行った。  
図書館の人が、とても 親切に対応してくれた。

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】

- 横書きを基本とする
- 一文は30字以内を目安にする。
- 常とう語は、そのまま用いる。
- 常とう語を除く単語には、小学校2～3年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。
- アルファベット・カタカナにはルビをふる。
- なじみのない外来語はさける。
- 漢数字は用いない。また時刻は24時間表記ではなく、午前、午後で表記する。
- はっきりとした見やすい字体（ゴシック体）を使う。

▼常とう語（ある場面にいつもきまって使われることば）は、そのまま用いる。

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。

駐車場は、身体障害者手帳を 見せると お金は いりません。

※その他に、障害者差別禁止法、××市障害福祉課、福祉サービス等利用計画など

▼なじみのない外来語はさける。

コンプライアンス、ダイバーシティ、アセスメント

## 2. レイアウトについて

- 文字は、12ポイント以上のサイズを使う（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。ただし、サイズにこだわるあまり見やすさを失わせない。
- テキストを補助するために、内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。
- テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。
- 本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。
- 意味のある単位でわかちがきにする。
- 行間をあける。・一つの文がまとまって見られるように改行する。
- 必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。
- もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

▼文字は、12ポイント以上のサイズを使う（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。

× としょかん めーるあどれす つた  
図書館に メールアドレスを 伝えてください。

× 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。

○ としょかん めーるあどれす つた  
図書館に メールアドレスを 伝えてください。

▼テキストを補助するために、内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。

（絵記号には、JIS 参考例のコミュニケーション支援用絵記号、日本版 PIC シンボル、日本版 PCS などがある）

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※<sup>1</sup>等を使用）



借りる



返す



コンピューターで予約する



設備



本を読むのに、  
おてつだいがいる人



わからないことや  
こまったことがあったときは

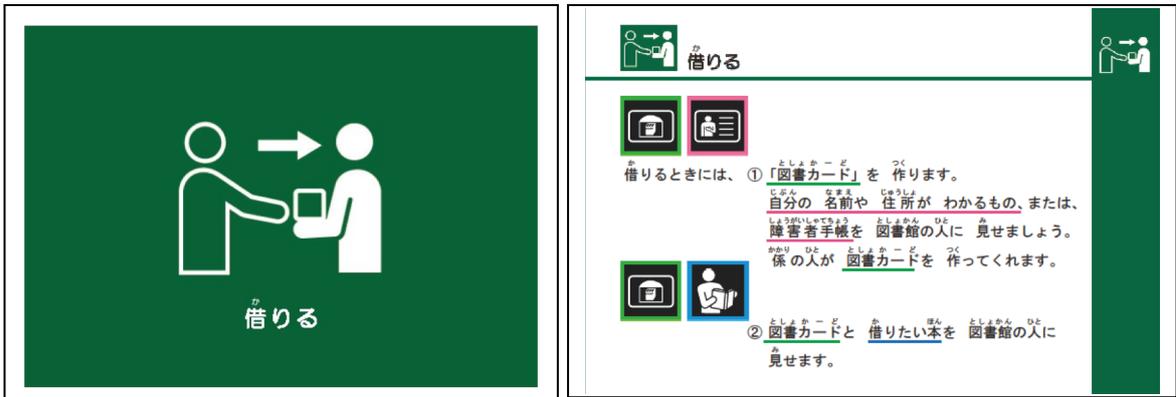
としよかん  
**図書館での きまり**

---

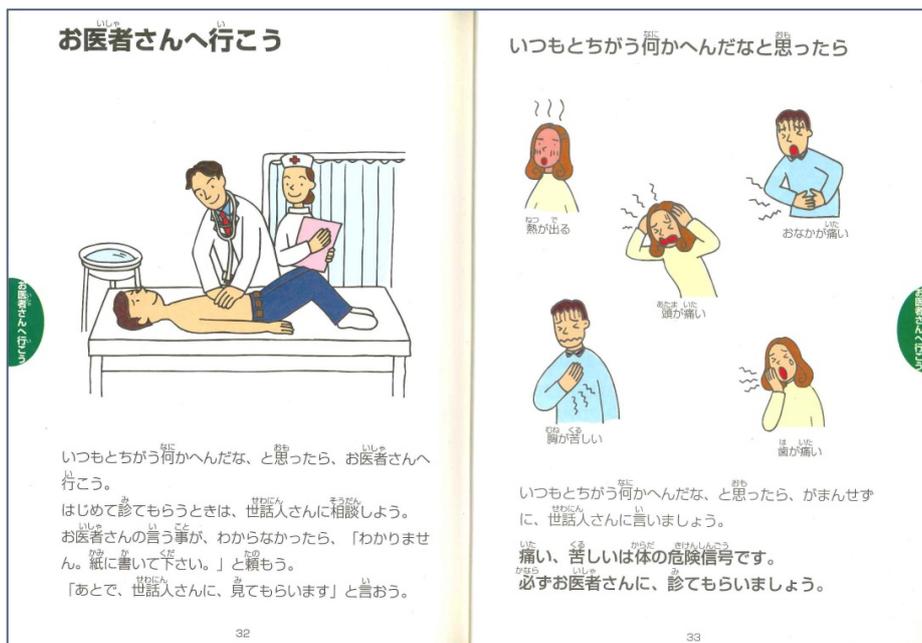
- としよかん 図書館の本、ほん ざっしは やぶっては いけません。  
びでお ビデオ、DVD、CD、かせっと カセットは おとしては いけません。
- としよかん 図書館の中で なか 食べたり た 飲んだりしては いけません。
- としよかん 図書館の中では なか しずかにしましょう。

「ようこそ図書館へ」図書館のきまりを絵記号で示す

▼本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。



「ようこそ図書館へ」両開き（左ページに絵記号で項目、右ページに内容）



大阪精神薄弱者愛護協会\*注「すこやかハンドブック」

▼テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。



せつび  
設備





○車いすを借りることができます。  
エレベーター、身体障害者用駐車場、  
障害者用トイレがあります。



○拡大読書器があります。  
小さな文字を大きくして読むことが  
できます。



○移動図書館車が 町内 23 箇所を  
まわっています。  
本を借りたり、返したりできます。  
場所や時間が知りたい人は 図書館の人に  
たずねましょう。

図書館の設備を写真で示す（京都府精華町立図書館利用案内「ようこそ図書館へ」）

### こんなことで 困っていませんか？

障害があることで障害のない人たちは  
違う扱いを受けて困った、  
自分の障害に合った必要な工夫や  
やり方をしてもらえなかったことはありませんか？



災害時の避難所で、  
聴覚障害のある人がいると  
管理等に伝えるのに、  
必要な情報が音声でしか  
伝えられなかった。



交通機関を利用したいとき、  
どの乗り場に乗ったら  
いいかわからないので  
職員に聞いたが、  
わかるように  
説明してくれなかった。



お店に入ろうとしたら  
車いすを利用している  
ことが理由で断られた。



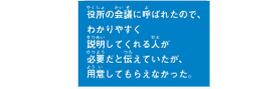
アパートの契約をするとき、  
「私には障害があります」と伝えると、  
障害があることを理由に  
アパートを貸してくれなかった。



スポーツクラブや  
貸い草の教室などで  
障害があることを理由に、  
入会を断られた。



アパートの契約をするとき、  
「私には障害があります」と伝えると、  
障害があることを理由に  
アパートを貸してくれなかった。



役所の会議に呼ばれたので、  
わかりやすく  
説明してくれる人が  
必要だと伝えていたが、  
用意してもらえなかった。

**みんなの声を受けて、  
障害者差別解消法ができました。**

**障害者差別解消法では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと」が、差別になります。**

**「不当な差別的取扱い」**  
例えば、「障害があるという理由だけでスポーツクラブに入れないこと、アパートを貸してもらえないこと、貸い草に乗ったらいいかわからないので、障害のない人と違う扱いを受けているので、[不当な差別的取扱い]であると考えられます。ただし、他に方法がない場合などは、[不当な差別的取扱い]にならないこともあります。

**「合理的配慮をしないこと」**  
障害のある人に声だけで話す、視覚障害のある人に筆跡を添わずで読みあげない、知的障害のある人にわかりやすく説明しないことは、障害のない人にはきんちん情報を伝えているのに、障害のある人には情報を伝えないこととなります。障害のある人が困っている時にその人の障害に合った必要な工夫ややり方を指示して伝えて、それを拒否してもらうことを合理的配慮といえます。障害者差別解消法では、役所や会社・お店などが、障害のある人に合理的配慮をしないこと1つも差別となります。

**役所と会社・お店などはちょっと違う**  
不当な差別的取扱いをすることは、役所も会社・お店なども禁止されます。役所は、必ず合理的配慮をしなければなりません。しかし、会社・お店などは、障害のある人が困らないようにできるだけ努力することになっています。

	役所	会社・お店など
不当な差別的取扱い	しては いけない	しては いけない
合理的配慮	しなければ ならない	するよう に努力

ただし、合理的配慮のために、例えば、お薬がかりすぎたりすることもあります。その場合、他の工夫ややり方を考えることになります。

場面をイラストで表す（内閣府「障害者差別解消法 わかりやすい版」、2014年）

9

▼意味のある単位でわかちがきにする。

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。

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。



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。

▼行間をあける。

(行間が詰まり、ルビがつぶれた例)

サッカー<sup>にほんだいひょう</sup>日本代表は、2対0<sup>たい</sup>でヨルダンに勝ちました。  
本田選手<sup>ほんだせんしゅ</sup>と香川選手<sup>かがわせんしゅ</sup>がゴールを決めました。  
つぎ<sup>つぎ</sup>は、3日後の1月23日<sup>がつ にち</sup>にUAEと戦<sup>ニューエーイー たたか</sup>います。

▼一つの文がまとまって見られるように改行する。

× 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。

▼必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。

図書館で、本・ビデオ・DVD・CD・カセット・マルチメディアデージー  
※を借りる・読む・見るための案内。

※マルチメディアデージーとは、パソコンや iPadなどで、本を 読む声を  
聞きながら、文字と 絵や 写真を、いっしょに 見ることができる図書です。  
読まれている文字に するしがつくので、どこを 読んでいるのかが  
わかります。

▼もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

## 図書館の利用のしかたを説明します。

### 図書館の利用のしかたを説明します。

### 3. 伝達手段

○紙ベースの著作物は音声でも聞けるように、パソコンや電子図書やマルチメディアデージー※2等で利用できるようデジタルデータに変換して、聴覚的な情報を併用することが望ましい。

○紙ベースの著作物は、口頭で補足説明することが望ましい。

### 4. 注意事項

○読む能力、聞く能力には個人差があるので、個人の障害特性に配慮する。

○対象者の年齢を尊重し、年齢に相応しいことばを使う（子ども向けの表現は避ける）。

#### 【引用文献】

『ようこそ図書館へ』（近畿視覚障害者情報サービス研究協議会 LL ブック特別研究グループ、2011年）

『知的障害者の図書館利用を進めるための LL（やさしく読める）図書館利用案内』（藤澤和子、河西聖子、2012年、図書館界 Vol164、No. 4、pp. 268-276）

#### 【参考文献】

『わかりやすさの本質』生活人新書（野沢和弘、2006年、日本放送出版協会）

『LL ブックを届ける—やさしく読める本を知的障害・自閉症のある読者へ』（藤澤和子、服部敦司、2009年、読書工房）

『知的障害者への「わかりやすい」情報提供に関する検討—「ステージ」の実践と調査を中心に—』（打浪（古賀）文子、2014年、社会言語科学 Vol17、No. 1、pp. 85-97）

**【参考 URL】**

※1) JIS 参考例のコミュニケーション支援用絵記

[http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis\\_t0103.php](http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php)

※2) マルチメディア DAISY

<http://www.dinf.ne.jp/doc/daisy/about/index.html>

\*注 現在の名称は、一般社団法人大阪知的障害者福祉協会