

## 6 . 障害のある人への行政情報提供について

### ( 1 ) 必要とする行政情報とその提供量【問 39】

必要とする行政情報 ( M A )

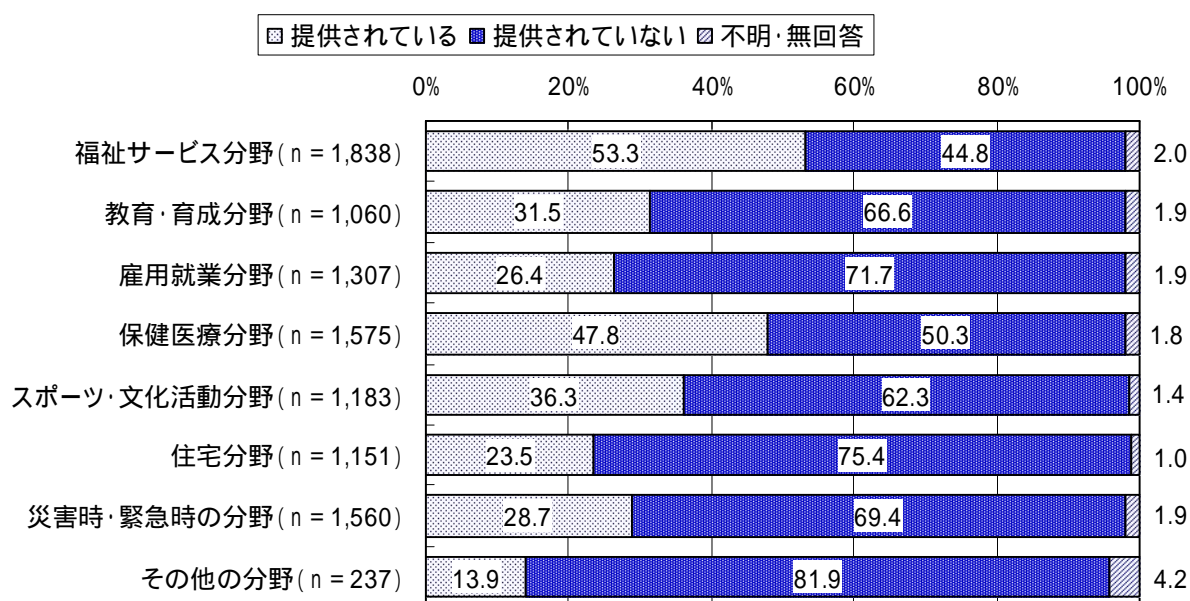
必要とする行政情報は、「福祉サービス分野」が 86.1%で最も多く、次いで「保健医療分野」が 73.8%、「災害時・緊急時の分野」が 73.1%となっている。

選択肢	n	%	
福祉サービス分野(障害福祉サービス、年金・手当て関係など)	1,838	86.1	86.1
教育・育成分野(学校・幼稚園・保育所、特別支援学校など)	1,060	49.6	49.6
雇用就業分野(ハローワークを含む雇用情報、職業訓練、就労の講座など)	1,307	61.2	61.2
保健医療分野(健診等の保健サービス、医療サービス、医療機関情報など)	1,575	73.8	73.8
スポーツ・文化活動分野(サークル活動、各種講座、施設情報など)	1,183	55.4	55.4
住宅(公営住宅、住宅改修(バリアフリー化)など)	1,151	53.9	53.9
災害時・緊急時の分野(避難経路、防災マップなど)	1,560	73.1	73.1
その他	237	11.1	11.1
特にない	35	1.6	1.6
不明・無回答	129	6.0	6.0
全体	2,135	100.0	

### 必要とする行政情報の提供量（SA）

必要とする行政情報の提供量について、「提供されている」は「福祉サービス分野」の53.3%が最も多く、次いで「保健医療分野」が47.8%となっている。一方、「提供されていない」は「住宅分野」の75.4%が最も多く、次いで「雇用就業分野」が71.7%となっている。

		計	提供されている	提供されていない	不明・無回答
福祉サービス分野	n	1,838	979	823	36
	%	100.0	53.3	44.8	2.0
教育・育成分野	n	1,060	334	706	20
	%	100.0	31.5	66.6	1.9
雇用就業分野	n	1,307	345	937	25
	%	100.0	26.4	71.7	1.9
保健医療分野	n	1,575	753	793	29
	%	100.0	47.8	50.3	1.8
スポーツ・文化活動分野	n	1,183	429	737	17
	%	100.0	36.3	62.3	1.4
住宅分野	n	1,151	271	868	12
	%	100.0	23.5	75.4	1.0
災害時・緊急時の分野	n	1,560	448	1,082	30
	%	100.0	28.7	69.4	1.9
その他の分野	n	237	33	194	10
	%	100.0	13.9	81.9	4.2



(2) 障害者にかかる行政情報をどこから得ているか(MA)【問40】

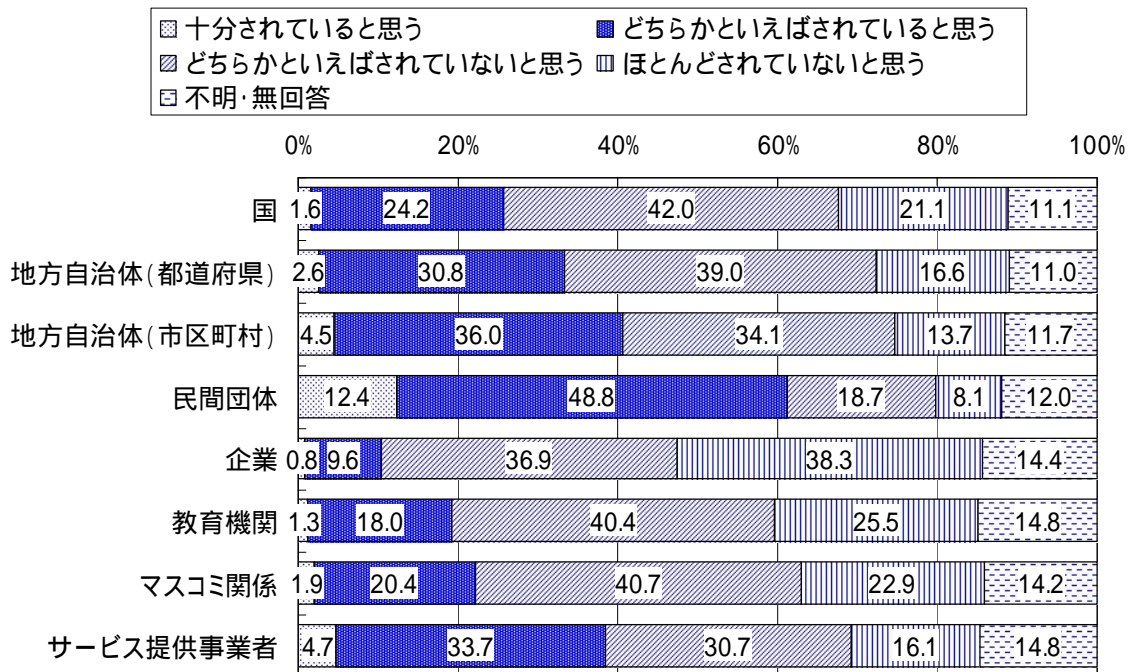
障害者にかかる行政情報をどこから得ているかを尋ねたところ、「障害者団体」が72.3%で最も多く、次いで「広報誌」が41.0%、「新聞・テレビ・ラジオ・雑誌・映画・社内野外広告」が35.5%となっている。

選択肢	n	%	0%	20%	40%	60%	80%
行政窓口	731	34.2					
行政ホームページ	337	15.8					
行政以外のホームページ	161	7.5					
新聞・テレビ・ラジオ・雑誌・映画・社内野外広告	757	35.5					
広報誌	876	41.0					
障害者団体	1,544	72.3					
サービス提供事業者	318	14.9					
ボランティア・NPO団体	460	21.5					
シンポジウム・講演会	336	15.7					
Eメール、携帯メール、メールマガジンなど	161	7.5					
ポスター・パンフレット	190	8.9					
交流活動	485	22.7					
友人・知人・家族	720	33.7					
その他	39	1.8					
特にない	59	2.8					
不明・無回答	79	3.7					
全体	2,135	100.0					

(3) 実施主体における情報バリアフリー化(SA)【問41】

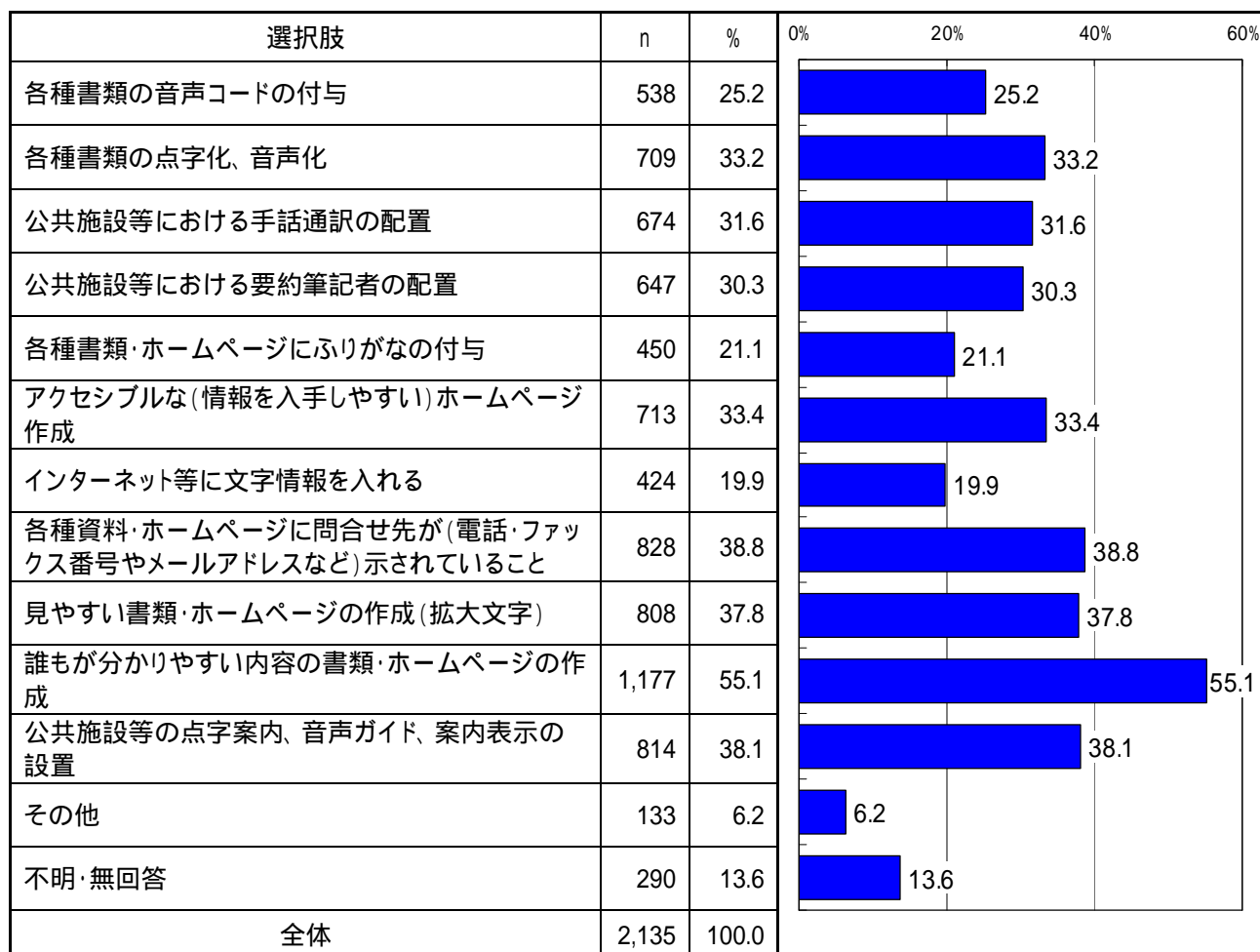
実施主体における情報のバリアフリー化について、国・地方自治体(都道府県)・教育機関・マスコミ関係は「どちらかといえばされていないと思う」、地方自治体(市区町村)・民間団体・サービス提供事業者は「どちらかといえばされていると思う」、企業は「ほとんどされていないと思う」がそれぞれ最も多くなっている。

		計	十分されていると思う	どちらかといえばされていると思う	どちらかといえばされていないと思う	ほとんどされていないと思う	不明・無回答
国	n	2,135	34	516	896	451	238
	%	100.0	1.6	24.2	42.0	21.1	11.1
地方自治体(都道府県)	n	2,135	55	658	833	354	235
	%	100.0	2.6	30.8	39.0	16.6	11.0
地方自治体(市区町村)	n	2,135	97	769	728	292	249
	%	100.0	4.5	36.0	34.1	13.7	11.7
民間団体(障害者団体、ボランティア団体など)	n	2,135	264	1,042	399	174	256
	%	100.0	12.4	48.8	18.7	8.1	12.0
企業	n	2,135	17	206	788	817	307
	%	100.0	0.8	9.6	36.9	38.3	14.4
教育機関	n	2,135	27	384	862	545	317
	%	100.0	1.3	18.0	40.4	25.5	14.8
マスコミ関係	n	2,135	40	435	868	489	303
	%	100.0	1.9	20.4	40.7	22.9	14.2
サービス提供事業者	n	2,135	101	720	656	343	315
	%	100.0	4.7	33.7	30.7	16.1	14.8



(4) 情報提供のバリアフリー化を進めるのに必要なこと(MA)【問42】

情報提供のバリアフリー化を進めるのに必要なことは、「誰もが分かりやすい内容の書類・ホームページの作成」が55.1%で最も多く、次いで「各種資料・ホームページに問合せ先が示されていること」が38.8%、「公共施設等の点字案内、音声ガイド、案内表示の設置」が38.1%となっている。



(5) 啓発・広報の情報アクセスについて困っていること ( F A ) 【問 43】

啓発・広報の情報アクセスに関する意見は延 484 件の意見が寄せられ、うち「情報アクセス」に関する意見が 344 件、「障害や障害のある人に対する理解」に関する意見が 50 件、「その他の意見」が 90 件となっている。

分類項目名	件数
情報アクセスについて	344
障害や障害のある人に対する理解に関する意見	50
その他の意見	90
全体	484

【啓発・広報の情報アクセスについて】

「啓発・広報の情報アクセス」に関する意見を大きく分類すると、「情報提供全般に関する意見」が 164 件で最も多く、次いで「インターネットのアクセシビリティ化」が 119 件、「施設等における情報バリアフリー化」が 26 件と続いている。

障害別にみると、どの障害も「情報提供全般に関する意見」が多くなっているが、視覚障害は「インターネットのアクセシビリティ化」が 38 件とほかの障害よりも多くなっている。

【障害別 - 啓発・広報の情報アクセスについて (大分類)】

	件数	情報提供全般に関する意見	インターネットのアクセシビリティ化	施設等における情報バリアフリー化	情報に関する行政等への要望・支援	災害時・緊急時の情報提供	その他
全体	344	164	119	26	15	13	7
視覚障害	88	43	38	5	1	0	1
聴覚障害	60	31	10	12	2	5	0
言語障害	1	0	1	0	0	0	0
盲ろう	4	0	2	2	0	0	0
肢体不自由	54	22	21	5	5	1	0
内部障害	27	14	9	0	2	1	1
知的障害	10	7	3	0	0	0	0
精神障害	41	18	15	1	2	2	3
発達障害	7	4	3	0	0	0	0
難病	14	9	3	0	2	0	0
その他の障害	0	0	0	0	0	0	0
重複障害	33	14	13	0	0	4	2

【情報提供全般に関する意見の詳細】

「情報提供全般に関する意見」の具体的な意見をみると、「情報が入ってこない(自分から聞かないと必要な情報はくれない)」が38件で最も多く、次いで、「わかりやすく情報提供してほしい」が36件、「情報提供はITだけではない」が21件となっており、この3項目は比較的どの障害でも多くみられた。

特に障害別にみると、視覚障害では「点字や音声、拡大文字等による情報提供」、「テレビ字幕の音声化、副音声化」、聴覚障害では「書類・ホームページ・テレビに電話番号やFAX番号等をつけてほしい」、「テレビの字幕化・手話通訳」が多くなっている。

【障害別 - 情報提供全般に関する意見(中分類)】

	件数	情報が入ってこない(自分から聞かないと必要な情報はくれない)	わかりやすく情報提供してほしい	情報提供はITだけではない	書類・ホームページ・テレビに電話番号やFAX番号等をつけてほしい	点字や音声、拡大文字等による情報提供	どこに相談したらいいかわからない	テレビの字幕化・手話通訳	テレビ字幕の音声化、副音声化	情報提供に地域格差がある	その他
全体	164	38	36	21	20	14	10	10	7	5	3
視覚障害	43	3	10	4	3	13	0	1	7	2	0
聴覚障害	31	3	1	0	15	0	1	9	0	1	1
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
盲ろう	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
肢体不自由	22	8	4	7	1	0	1	0	0	1	0
内部障害	14	7	2	3	0	0	2	0	0	0	0
知的障害	7	0	4	2	0	0	0	0	0	1	0
精神障害	18	9	4	2	0	0	2	0	0	0	1
発達障害	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
難病	9	2	5	0	1	0	1	0	0	0	0
その他の障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
重複障害	14	6	3	2	0	0	3	0	0	0	0

「情報が入ってこない」に関する具体的な意見

いろいろなサービス(支援補助など)制度があるのに行政からは積極的には公表されず気づかなくてせっかくのサービスが受けられなかったことがあります。今後そんなことがないようにすみやかな情報公開をお願いします。【視覚障害、60歳代】

例えば、数年前から家屋への火災報知器の設置が義務化され、障害者世帯には無料で設置されることになっていたが、聴覚障害者の私はその情報に接したのはつい半年ほど前、聴覚障害者の親睦団体の会合であった。そうした障害者にとって切実な情報が行政から積極的に提供されているとは思えないのである。【聴覚障害、60歳代】

全ての人に共通の情報を伝えられるよう整備すべき。一部の人にしかいきわたらない情報というのは排除された人にとっては差別であると思う。【肢体不自由、20歳代】

情報発信をもっと細かにしてほしい。【内部障害、60歳代】

県営住宅に住むようになる前は、住んでいたアパート、全体が町内会に未加入でそのため、市の広報が届かず、情報入手に大変困りました。現在は、市の広報が情報入手の大きな頼りですが、必ずしも全ての必要な情報が手に入るわけではないのが困っています。

【精神障害、40歳代】

情報はほとんど少なく、限られた所からだけしか入手出来ない。【難病、40歳代】

「わかりやすく情報提供してほしい」に関する具体的な意見

視覚障害に対し、全盲扱いにして全て点字書類がくる。視覚障害者でも点字が読めない者が多くいます。同じ対応をされるならば、役所ももう少し対応の仕方を考えてほしい。

【視覚障害、70歳代】

もう少し情報提供(はっきりとした)が欲しい。【聴覚障害、50歳代】

説明されている文章が難しい表現で書かれており、わかりづらい【肢体不自由、40歳代】

市町村の広報誌に目につくところに大きな活字で掲載してほしい【内部障害、70歳代】

知的の障害者にもわかりやすく説明してほしい。【知的障害、20歳代】

きめこまやかな情報を分かりやすく伝えてください。【精神障害、70歳代】

発達障害の特性に合わせた情報提供。目に入りやすい。他の物と区別しやすい。簡単でわかりやすい。丁寧。【発達障害、20歳代】

どのようなサービスや手当を受けられるのかが分かりづらいので、わかりやすくして欲しいです。【難病、20歳代】

正しい情報などをふりがなや音声でわかりやすくして欲しいです。【重複障害、50歳代】



### 【インターネットのアクセシビリティ化に関する意見の詳細】

「インターネットのアクセシビリティ化」の具体的な意見をみると、「必要な情報を調べるのが難しい(少ない)」が36件で最も多く、次いで、「ホームページのアクセシビリティ化」が31件、「パソコン・インターネットが使えない(難しい) 持っていない」が26件となっており、「必要な情報を調べるのが難しい(少ない)」と「パソコン・インターネットが使えない(難しい) 持っていない」はどの障害においても全体的に意見がみられた。

特に、「ホームページのアクセシビリティ化」については31件中22件が視覚障害の人の意見であった。具体的なアクセシビリティ化の内容としては、ホームページ上のデータにおいて、画像・PDF データは読み上げができないため、テキストデータによる情報提供をしてほしいといった意見がほとんどであった。

	件数	必要な情報を調べるのが難しい(少ない)	ホームページのアクセシビリティ化	パソコン・インターネットが使えない(難しい)、持っていない	ネット環境・システム・機器の向上	費用が高い	通信方法を幅広く(パソコン、携帯等のメール)	手続きの簡素化
全体	119	36	31	26	11	8	5	2
視覚障害	38	11	22	4	0	1	0	0
聴覚障害	10	1	1	2	2	2	2	0
言語障害	1	0	1	0	0	0	0	0
盲ろう	2	1	0	0	1	0	0	0
肢体不自由	21	8	2	5	3	2	0	1
内部障害	9	6	0	2	0	1	0	0
知的障害	3	0	0	3	0	0	0	0
精神障害	15	2	0	7	3	1	2	0
発達障害	3	1	1	1	0	0	0	0
難病	3	1	0	1	1	0	0	0
その他の障害	0	0	0	0	0	0	0	0
重複障害	13	5	3	1	1	1	1	1

#### 視覚障害者の「アクセシビリティ」に関する具体的な意見

読めないホームページが多すぎる。

ほとんどのダウンロードファイルがPDFのため判りづらい。テキスト化して欲しい。

ホームページなどには図面とか動画が増えてきたので我々に届く情報が少ない。

国と地方自治体のホームページにアクセスできないものが多い。(画像処理・PDF ファイル等)

情報が音声化されていない(インターネット、ホームページ)。

情報保障の概念が希薄なため、点字・音声案内がなく、あっても使いにくいしは役に立たないものが多い。

【障害や障害のある人に対する理解に関する意見の詳細】

「障害や障害のある人に対する理解に関する意見」の具体的な意見をみると、50件中32件が「障害を理解してほしい」との意見が多く、特に精神障害の人の意見が多くみられた。

そのほか、「行政の障害に対する認識が低い」(7件)、「心のバリアフリーを推進してほしい」(6件)と続いている。

	件数	障害を理解してほしい	行政の障害に対する認識が低い	心のバリアフリー化を推進してほしい	障害者マークの理解	その他
全体	50	32	7	6	2	3
視覚障害	7	3	0	4	0	0
聴覚障害	5	4	0	0	0	1
言語障害	0	0	0	0	0	0
盲ろう	0	0	0	0	0	0
肢体不自由	7	4	1	0	1	1
内部障害	4	2	1	0	1	0
知的障害	2	1	1	0	0	0
精神障害	17	12	3	1	0	1
発達障害	1	1	0	0	0	0
難病	2	2	0	0	0	0
その他の障害	1	1	0	0	0	0
重複障害	4	2	1	1	0	0

「障害を理解してほしい」に関する具体的な意見

アイマスクをつけて、一日中生活してください。わかります。【視覚障害、20歳代】

中途失聴者や、難聴者が障害をいちいち伝えないと、配慮されない。伝えてから断られるおそれが多いのであきらめる。行政や社会で情報(広報誌などでなく)を文字にすると伝わることを分かって欲しい。これを理解されている人が少ないから、筆談をしてほしいと頼むと驚かれる。医師、教師、企業への関係者が文字で伝わることを理解していない。行政も注目していない。【聴覚障害、70歳代】

差別をなくす=平等に情報を受け取れる社会を築いていければいいと思う。「障害がかわそうだから助ける」「障害者優先、助けてもらってあたりまえ」という考えを、マスコミが広めるのは逆効果(差別をなくすという意味で)。「障害があっても、地域でともに暮らしていける社会を目指す」と伝えてほしい。【肢体不自由、20歳代】

一例を挙げてみます。例えば、電車や交通機関内で(優先席付近)携帯電話の電源をお切り下さいのアナウンス、ステッカー、シール等が貼ってありますが、ほとんどの人が無視しています。私は良く利用し、隣席者が使用している時は必ず電源を切るようお願いします。今まで1,000人以上の方をお願いしましたが、たった一人の方だけが電源

を切ってくれました。つまり、ほとんどの人は電源を切らずにポケットに入れるだけです。その一人というのは小学校1、2年生の子どもと一緒に乗車していたお母さんです。子どもが「お母さん、ここでは電話の電源を切るんだね」と言ったのです。お母さんは「そうね」といって電源を切ったのです。この例からしても、いかに広報やビラ、アナウンスをしても、一人一人の心がなければどうしようもないと思います。そして子どもの教育がいかに大切かと思いました。意識の改革がいかに大切であり、困難であるか。時間をかけて少しずつ進めなければならないでしょう。【内部障害、70歳代】

国や地方自治体、マスコミなどで障害の実際を知ってもらえるような情報をたくさん流して欲しい。(例：全国障害者スポーツ大会をTV中継。)

【知的障害、20歳代】  
何の障害であっても健常者にとっては、特別な人と見られがちです。特に精神障害の人は昔からの考えが根付いていて、何か事件がおこれば、メディア等が大きく騒ぎ、こわい者と植え付けてしまうという傾向があり、正しい理解がなされていません。学校教育、教育者の理解等早期にしてほしいことと、国、市町村の行政の取り組みが自分の身にふりかかった事を考えて下さい。行政は仕事として考えています。【精神障害、30歳代】

【発達障害、10歳代】  
以前に新聞で父親殺害容疑で少年が逮捕された事件があった。「対人ストレスが蓄積か？」という事が書かれ、突然凶行に走る少年事件ということで文面に「今回も広汎性発達障害の中のひとつではないかと考えられる」と言った事が書かれており、同じ障害を持つ親の立場としてはとても不愉快でありくやしかった。医療機関等で診断も受けてないのに、犯罪は広汎性発達障害と結びつける事はおかしいと思う。確かに発達障害の人が事件を起こす事もあるかもしれないが、障害でない人でも事件を起こす事もある。広汎性発達障害で一生懸命頑張っている人までが、誤解を受け偏見される。傷ついてしまう。診断を受けず、発達障害と分かってない場合は、こういう内容・障害名は書かないでほしいと思う。【発達障害、10歳代】

【難病、10歳代】  
一般の健常者の理解が薄く、また、理解を深めようとする態度も感じられない。それは興味がないからだと思うので、誰もが分かりやすく、興味をもつような広報活動を希望する。【難病、10歳代】

【その他の障害、40歳代】  
障害者の意見をもっと聞くことも、政府の人がよく理解してほしい。【その他の障害、40歳代】

【重複障害、30歳代】  
社会において、障害の有無や等級などのみで、判断されがちであるが、本当にその障害者が何をできるかを見ようとされていない。その障害者自身が、どこまでできるのか、見きわめるための、心ぞなえを持って、声に耳を傾けて下さい。一度会っただけでは困難だと思いますが。【重複障害、30歳代】