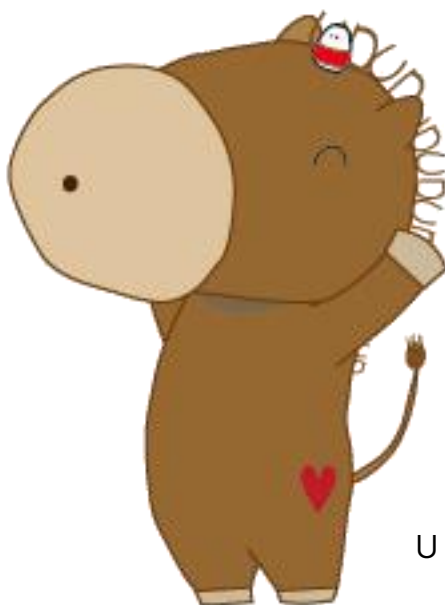


会津若松市
ユニバーサルデザインに配慮した
情報発信のポイント集



会津若松市
UDキャラクター
ゆにばくん

令和6年4月
会津若松市

目次

第1章 はじめに

- 1 ポイント集作成の趣旨 1
- 2 ユニバーサルデザインの基本的な考え方と情報発信における留意点 ... 2

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

- 1 多様な情報の受け取り手について 5
- 2 情報発信のポイント 12

- 巻末付録 ユニバーサルデザインチェックシート 17

■本冊子の活用における留意点

- ・本冊子の内容は市職員向けになりますが、チラシやウェブサイト等の様々な手段を用いて情報発信を行う市民や民間事業者等の皆様にもご活用いただければ幸いです。
- ・本冊子に記載している内容は、「必ずこうしなければならない」というものではありません。情報の受け取り手が置かれている状況は一人ひとり異なるため、あくまで様々な状況の人がいることに気づき、できる限り多くの人にとって分かりやすい情報発信を行うための参考にさせていただくものです。
- ・今後も、新たな情報や、市民の皆様などからいただいたご意見等を参考に、随時見直しを行っていきます。
- ・本市の公用文については、「会津若松市公文例規程」に沿って作成してください。

第1章 はじめに

1 ポイント集作成の趣旨

現代では、情報化社会の急速な進展により、私たちの周囲では毎日目まぐるしいスピードで様々な手段による情報が行きかっています。情報は、私たちの生活において行動や活動の指針ともなる大変重要なものです。

情報発信の手段が多様化する一方で、情報の受け取り手にもまた、多様な方々があります。私たちのまちの中では、性別や年齢、身体的能力、言語などの様々な違いのある方々が共に生活しています。このような様々な違いに関わらず、すべての市民に対して必要な情報を届けることは、市の責務であるともいえます。

本市では、平成19年8月に「会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」を策定し、現行の「第4次会津若松市ユニバーサルデザイン推進プラン」も含め、基本目標である「すべての人にやさしく、暮らしやすいまち」の実現に向け、様々な取組を進めています。プランの重点施策において情報分野におけるユニバーサルデザインの推進を掲げていることから、本冊子は、まずは市役所を起点として、すべての人にとって分かりやすい情報発信に取り組むための意識を改めて持つことを目的として作成しました。

また、本冊子は平成27年4月に発行した「分かりやすい印刷物の作り方ポイント集」を見直し、印刷物のみならず、近年主流となりつつあるウェブサイトや動画等、ICTを活用した情報発信のポイント等についても加筆しました。加えて、多様性への理解と配慮の観点から、ジェンダーや人権等に配慮した表現等についても掲載し、内容の充実を図っています。

2 ユニバーサルデザインの基本的な考え方と情報発信における留意点

■ユニバーサルデザインとは

はじめから、すべての人の多様なニーズを考慮し、年齢、性別、身体的能力、言語などの違いにかかわらず、すべての人にとって安全・安心で利用しやすいように、建物、製品、サービスなどを計画、設計する」という考え方のことです。

■ユニバーサルデザインの7原則

ユニバーサルデザインの取組の方向性を明確にするため、提唱者であるロナルド・メイス氏をはじめとする研究者等によって下記の7つの原則がまとめられています。

1. 公平性	誰もが公平に利用できること
2. 自由度・柔軟性	使う上で自由度が高いこと
3. 単純性	使い方が簡単ですぐ分かること
4. 分かりやすさ	必要な情報がすぐ理解できること
5. 安全性	ミスや危険につながらないこと
6. 低負担・省力化	無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること
7. スペースの確保	アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

■情報発信とユニバーサルデザイン

情報発信においても、上記の7原則をもとに、下記のようなポイントに配慮しながら作成することが大切です。

□情報を届けたいすべての人にいきわたる手段や内容になっているか（公平性、自由度・柔軟性 など）

情報を表す媒体には文字、点字、図・絵、音声などの多様な種類があり、人によっては特定の媒体だけでは情報が得られない場合もあります。不特定多数に向けた情報を発信する際は、できるだけ多くの手段を組み合わせることで、より多くの人に伝わりやすくなるという点に留意しましょう。

(例) 視覚障がいのある方…文字が読めない/読みにくい、聴覚障がいのある方…音声
聞こえない/聞こえにくい、子ども・外国人など…難しい漢字を理解しにくい(→ふりが
なや多言語による表記が必要) など

□すべての人にとってわかりやすい表現になっているか(単純性、わかりやすさ など)

情報は届けたら終わりではありません。受け取り手がその意味を正確に理解し、その後の行動や活動に生かせることが重要です。そのためには、情報を発信する人の目線だけではなく、その情報を初めて受け取る人の目線にも立ち、意味が分かりにくい言葉や表現などが使われていないかを確認することも大切です。

□情報の量や配置は適切か(低負担・省力化、スペースの確保 など)

情報を発信する際は、内容の分かりやすさだけではなく、一度に伝える量などにも配慮が必要です。補足的な情報が多くなりすぎて、本当に伝えたい重要な情報が埋もれてしまい、受け取り手に真意が伝わらない、または誤解を与えるといったことがないように、情報の量や目立たせ方(色使いなど)にも配慮が必要です。

●コラム 市民の声

令和5年度に実施した市政モニターアンケートにおいて、市が行う情報発信には下記のような声が寄せられています。

○良い点

- ・適切なタイトルと簡潔な文章(で分かりやすい。)
- ・写真がよく使われていて見やすい。
- ・文字が小さ過ぎなくて良い。 など

△改善してほしい点

- ・カタカナ文字や略記号が多いと分かりにくくなる。
- ・良いと思うが、情報量が多い。
- ・ホームページで調べようとしても、その場所に行かなかったり、場所が分かりづらかったりする。

第1章 はじめに

必要な情報をより正確に、くまなく伝えることも大切ですが、正しさなどにこだわるあまり、分かりにくい単語が多用されていたり、長くて読みにくい文章になっていたりしませんか。

情報を発信する前に、作った人以外に客観的に確認してもらおうといったことも、改善のためのポイントの一つです。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

1 多様な情報の受け取り手について

情報の受け取り手には、様々な特性をもった方がいます。すべての人に必要な情報を届けるためには、受け取り手の状況への理解と適切な配慮が必要です。下記に一例を示しますが、特性はあくまで一例であることに留意してください。

なお、具体的に想定される情報の受け取り手の方がいる場合には、できるだけ個々の状況やニーズを把握し、必要に応じて個別対応も検討しましょう。

(1) 高齢者

【一般的な特徴】

- ・個人差はありますが、加齢とともに視力や色覚（色の見え方や感じ方）機能が低下していきます。
- ・黄系や青系の色が識別しにくくなり、コントラスト（色の明暗）に対する感度も低下します。
- ・「老人性白内障」になると、眼球の水晶体（レンズ）が濁り、かすむ、ぼやける、暗い見えにくいなどの症状があります。

【配慮事項】

■文字の大きさ

- ・大きな文字で作成する。（12～14ポイント程度が望ましい）
- ・場合によっては、拡大判で印刷したものを用意する。（例：A4判→A3判）

■言葉の表現

- ・カタカナ語（外来語など）、専門用語、略語などの多用を避け、分かりやすい言葉に置き換えるか、注釈を付ける。

■色使い

- ・彩度（鮮やかさ）を高くし、コントラスト（明暗比）も強い配色にする。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

(2) 視覚障がいのある方

【一般的な特徴】

- ・視覚に障がいのある方の中には、全く見えない「全盲」の方と、光を感じる、またはなんらかの保有視力がある「弱視（ロービジョン）」の方がいます。
- ・音声や点字、拡大文字などにより情報を得ている方がいます。（点字を使用しない方もいます。）

●コラム 見え方のいろいろ

視覚障がいの中でも、見え方や見えにくさは様々で、人によって異なります。

- (例) ・全体がぼやける ・視野の（一部/中心）が見えない ・物が二重に見える
・ゆがんで見える ・まぶしさが強くて見えにくい ・暗いところでは見えにくい
・白くもやがかかる など

【配慮事項】

■文字の大きさ

- ・大きな文字で作成する。（12～14ポイント程度が望ましい）

※小さい文字の方が読みやすい人もいるため、可能な場合は確認が必要です。

- ・拡大判で印刷した資料を用意する。（例：A4判→A3判）

■色使い

- ・明暗比が小さいものは見えにくいため、はっきりとした色使いにする。

(例) 白地に灰色の文字 → 白地に黒色の文字（または黒地や濃い青地に白色の文字）
など

■視覚以外の情報（点字、音声など）

- ・触れることで情報を識別できる点字や、音声等による情報発信を併用する。

(例) 補助者による代読、パソコンの「読み上げソフト」やスマートフォンの読み上げ機能、音声コードなど

●参考資料 「視覚障害のある方のための『音声コード』について」(内閣府)

文字情報を音声にする方法として、文字情報をコード情報(音声コード)に変換して印刷したものを、活字文書読上装置を使って音声化する方法もあります。

【URL】 <https://www8.cao.go.jp/shougai/onsei/onsei.html>



(3) 色覚多様性

【一般的な特徴】

- ・「色覚」とは、色を識別する機能で、色覚の違いにより特定の色が認識できなかつたり、別の色に見えたりします。
- ・明度(明るさ)や彩度(鮮やかさ)の近い色の識別が困難な場合があります。

※色の見え方には個人差があります。

【配慮事項】

■色使い

- ・カラーユニバーサルデザイン(色のユニバーサルデザイン)に配慮し、明度(明るさ)や彩度(鮮やかさ)の違いがはっきりとした色使いにする。

※カラーの場合は、白黒コピーをした時にはっきりと見えるかどうかで簡易的に確認することができます。

- ・文字などの場合、線を太くするなど色の面積を広くすることにより、色の区別がしやすくなる場合があります。

■色以外の情報(文字や模様等による指示)

- ・色の情報だけで伝えるのではなく、文字による説明の併記や、模様、形状などの違いにより情報を識別できるように配慮しましょう。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

●コラム 色の見え方のシミュレーションツール

- ・スマートフォンアプリ「色のシミュレータ」

色の見え方を確認したいものをスマートフォンで撮影すると、疑似的に様々な見え方を確認することができます。

●参考資料 カラーユニバーサルデザインガイドブック（福島県）

【URL】 <https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005c/ud-cudguide.html>



（4）聴覚に障がいのある方

【一般的な特徴】

- ・聴覚に障がいのある方の中には、全く聞こえない方と、聞こえにくい方がいます。
- ・先天的に聞こえない方と、後天的に聴力を失った方（中途失聴者）がおり、コミュニケーションの手段は様々です。
- ・聴覚障がいのある方のうち、手話を言語として日常生活を営んでいる方もいます。

【配慮事項】

■情報の伝え方

- ・具体的に想定される情報の受け取り手がいる場合には、こういった伝達方法（文字、手話など）が良いのかをまず確認する。

■言葉などの表現

- ・簡単で、分かりやすい言葉での表現を心がけるとともに、難しい漢字にはひらがなでの読み仮名の併記や、ふりがな（ルビ）を振る、カタカナ語（外来語など）の多用を避ける。

■図やイラストの使用

- ・言葉で説明しにくい内容については、イラストや写真で説明を加える。

■音以外の情報

- ・「問い合わせ先」を記載する際には、電話番号（電話は音声のみでのやりとりになるため）だけでなく、ファックス番号やメールアドレスなどを併記する。

●コラム 会津若松市手話言語及びコミュニケーション手段に関する条例

本市では令和5年3月に、手話が言語であることの普及及び障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション手段の円滑な利用を促進するための条例を制定しました。情報発信においても、相手に合わせた多様な手段を用いることは、ユニバーサルデザインに配慮したコミュニケーションを始めるための第一歩です。

【URL】 <https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2023032400011/>



（5）知的障がいのある方

【一般的な特徴】

- ・複雑な表現や抽象的な概念などを理解しにくい方もいます。
- ・漢字の読み書きなどが苦手な方もいます。

【配慮事項】

■言葉の表現

- ・文章は簡潔に、分かりやすくすることを心がける。
- ・抽象的な表現やなじみのない外来語などの使用を避け、必要に応じて漢字にはひらがなでの読み仮名の併記や、ふりがな（ルビ）を振る。

■図やイラストの使用

- ・絵や図を使って、視覚的に分かりやすく情報を表示する。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

(6) 子ども

【一般的な特徴】

- ・発達段階にもよりますが、複雑な表現やまだ教えられていない漢字などを理解することが困難です。

【配慮事項】

■言葉の表現

- ・簡単で、分かりやすい言葉で表す。

■図やイラストの使用

- ・難しい漢字を使用する場合は、ひらがなでの読み仮名の併記や、ふりがな（ルビ）を振る。

(7) 外国人

【一般的な特徴】

- ・日本語による複雑な表現や難しい漢字などが分かりにくい場合があります。

【配慮事項】

■言葉の表現

- ・簡単で、分かりやすい日本語で表現する。

（例）避難してください → 安全なところに逃げてください など

（例）こちらに記入願います → この紙に書いてください など

- ・難しい漢字には、ひらがなでの読み仮名の併記や、ふりがな（ルビ）を振る。
- ・相手方の母国語が分かる場合には、できるだけ翻訳をする。
- ・必要に応じて、外国語併記や外国語版を作成する。

■図やイラストの使用

- ・写真やイラストを取り入れ、言葉以外でイメージしやすくする。

●参考資料 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」ほか（文化庁）

【URL】

https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/92484001.html



●コラム ジェンダーや人権等に配慮した表現

情報を発信する際には、正しさ・分かりやすさなどのほかに、受け取り手を不快にさせないという観点からの配慮も必要です。

無意識の思い込みや偏見などにより、相手方に思わぬ誤解を与えたり、傷つけたりすることのないよう、下記のような点にも留意しましょう。

□性別による固定的役割分担意識を助長する表現（言葉、イラスト、写真など）

例えば、「力仕事をするのは男性」「家事や育児をするのは女性」といった無意識の思い込みから、情報発信をする際に不必要な先入観を与える情報が加えられてしまうことがあります。特定の性別などに偏った表現になっていないか、確認しましょう。

（例）子育てに関するお知らせを「お母さんへのお知らせ」と表現する（→「保護者の方へのお知らせ」などへの言い換えが可能）、特定の職業に就いている方の表現に片方の性別のみの写真やイラストを使用する など

□アンケートなどにおける性別の確認について

アンケートなどで性別を記入する欄がある場合、男性・女性の二択のみになっていませんか。また、合理的な理由がない場合には、そもそも性別を確認する必要がないという場合もあります。性自認には多様な種類があり、意思表示をしたい・したくないといった考えも様々であることに留意しましょう。

（例）必要に応じて、性別欄に、男性・女性のほかに「その他」や「回答しない」等の選択肢を設ける など

□身体的な比喩表現・慣用句などの使用

障がいや人種等についての偏見を助長する表現がないか、確認しましょう。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

●参考資料

①「県政広報物表現ガイドライン—気づいて、築く男女共同参画社会—」（福島県）

【URL】 <https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/27285.pdf>



②「多様な性に関する職員ハンドブック」（福島県）

【URL】 <https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005c/tayounasei-handbook.html>



2 情報発信のポイント

(1) 印刷物等（※）におけるユニバーサルデザイン

（※）ポスター、チラシ、パンフレット、リーフレット、冊子 など

■文字の大きさ、字間・行間・余白

・12ポイント以上で作成する。（A4判の場合）

※本冊子の本文は概ね12ポイントで作成されています。

※文字の大きさの比較

- ・どの文字の大きさが見やすいですか？（10.5ポイント）
- ・どの文字の大きさが見やすいですか？（12ポイント）
- ・どの文字の大きさが見やすいですか？（14ポイント）
- ・どの文字の大きさが見やすいですか？（16ポイント）

・「注釈」や「注意書き」も、あまり小さな文字になりすぎないように配慮する。

■書体（フォント）

- ・一般的に読みやすい書体は、線の太さが均一な「ゴシック体」と言われています。（本冊子の文章に主に使用しているのがゴシック体です。）
- ・小説や論文のような長い文章が続く場合には、「明朝体」の方が読みやすいと言われています。（この文章の書体が「明朝体」です。）
- ・「影付き文字」や「網掛け文字」、「斜め文字」などの文字の装飾や、色々な種類の書体を使用しすぎると、かえって読みにくくなる場合があります。
- ・印刷物の目的に合わせて、読みやすさや与える印象（やわらかい雰囲気、硬い雰囲気など）により書体を選びましょう。なお、読みやすさを特に重視する場合は、判読性に優れた書体である「UDフォント」を使用しましょう。（本冊子の文章に使用しているフォントもUDフォントの一種です。）

■文字の字間・行間・余白

- ・スペースを惜しんで情報を詰め込みすぎないようにし、適度な空間、空白をとるよう心がけましょう。

※行間の比較

A. どちらの行間の方が読みやすいでしょうか。こちらは行間を1.5行に設定している文章です。一般的に読みやすい行間は1.5行分と言われています。例文として、宮沢賢治著「銀河鉄道の夜」の一部を引用します。「『ではみなさんは、そういうふうには川だと云われたり、乳の流れたあとだと云われたりしていたこのぼんやりと白いものがほんとうは何かご承知ですか。』先生は、黒板に吊した大きな黒い星座の図の、上から下へ白くけぶった銀河帯のようなところを指しながら、みんなに問を掛けました。」

B. どちらの行間の方が読みやすいでしょうか。こちらは行間を1行に設定している文章です。一般的に読みやすい行間は1.5行分と言われています。例文として、宮沢賢治著「銀河鉄道の夜」の一部を引用します。「『ではみなさんは、そういうふうには川だと云われたり、乳の流れたあとだと云われたりしていたこのぼんやりと白いものがほんとうは何かご承知ですか。』先生は、黒板に吊した大きな黒い星座の図の、上から下へ白くけぶった銀河帯のようなところを指しながら、みんなに問を掛けました。」

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

■図や写真、イラスト

- ・言葉での説明のみでは分かりにくい内容を、イメージで分かりやすく伝えることができます。なお、これらを使用する際にも、その大きさや色使い、ジェンダーや人権等への留意が必要です。

●参考資料 ピクトグラムについて

文字や言語などによらず、情報を伝える図形です。国土交通省では、交通機関や施設等を表す JIS (日本産業規格) ピクトグラムの一覧を公開しています。子どもや外国人など、文字のみで情報を伝えることが難しい場合に使用すると効果的です。

【URL】 https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html



■その他のポイント

- ・チラシなどで開催会場や集合場所を示す際には、できるだけ地図を載せます。(視覚的に場所をイメージしやすくするため) また、場所によっては駐車場の有無や交通手段などの情報も併記するとより分かりやすくなります。

※申込書作成のポイント

- ・「記入欄」は、書きやすいように十分なスペースを取りましょう。
- ・「申込」や「問い合わせ」は電話などの一つの手段に限らず、ファックスやメール、Web 申請システムなど、できるだけ複数の手段を提示しましょう。
- ・個人情報の取扱い等に配慮している旨の表記をしましょう。
- ・プライバシーに配慮し、年齢・性別・職業などで不必要な記載欄は設けないようにしましょう。

(2) ウェブサイトなど

■ウェブアクセシビリティ

・ウェブアクセシビリティとは、利用者の障がいなどの有無やその度合い、年齢や利用環境などに関わらず、あらゆる人々がウェブサイトで提供されている情報やサービスを利用できること、またはその到達度合いを意味しています。本市では、市のウェブサイトなどにおいて、ウェブアクセシビリティに配慮したページを作成するための基準を定めています。

●参考資料 「会津若松市ウェブサイト作成基準」

【URL】 <https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2007080602887/>



●参考資料 「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」(デジタル庁)

【URL】 <https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook/>



●コラム レスポンシブウェブデザイン

今日では一口にホームページやウェブサイトといっても、閲覧するための媒体（パソコン、スマートフォン、タブレット等）は様々です。「レスポンシブウェブデザイン」とは、どんな大きさの画面でも見やすく、使いやすいウェブサイトに必要なものです。本市のウェブサイトも、パソコンとスマートフォンでそれぞれ見やすい異なるデザインで表示されるようになっていきます。ウェブサイトを更新する際には、なるべく多くの媒体から見え方に不具合等がないか、チェックしてみましょう。

第2章 多様性への理解と配慮のポイント

■読み上げソフト等への対応

- ・目が不自由な方などの中には、ウェブサイトやメールマガジン等の内容を自動音声で読み上げるツール（読み上げソフトなど）を使って情報を得ている方もいます。ウェブサイトなどでレイアウトを整える目的で、単語の間にスペースを入れたり、改行をしたりすると、正しく読み上げられない場合があるため、留意が必要です。

●参考資料 「音声読み上げに配慮したテキスト表記」（総務省）

【URL】 https://www.soumu.go.jp/soutsu/tokai/siensaku/accessibility/L4_text2.html



■動画の活用

- ・動画は、文字や音声、イラストなど、複数の手段で情報を伝えることができるツールです。
- ・動画を作成する際は、音声聞こえない方や、音を出せない環境で視聴する方なども想定して字幕を付けたり、手話動画を併記するといった配慮の視点も大切です。

ユニバーサルデザインチェックシート

作成した印刷物やウェブサイト等がユニバーサルデザインに配慮した内容になっているか、簡易的にチェックするためにご活用ください。

☆作成した広報物等の名称等「」

■印刷物等

☑	項目	メモ欄
	読みやすい文字の大きさに配慮した	
	十分な文字の字間、行間、余白をとった	
	読みやすい書体（フォント）に配慮した	
	難しい単語等をなるべく避け、分かりやすい表現とした	
	（必要に応じて）難しい漢字への読み仮名の併記や、ふりがな（ルビ）を振った	
	（必要に応じて）外国語併記や外国語版を作成した	
	適切な文量となるよう配慮した	
	カラーユニバーサルデザインに配慮し、明暗がはっきりとした色使い等を心がけた	
	白黒コピーやアプリ等を使用して色の見えやすさの確認を行った	
	色の違いのみで指示している表現がないか確認した	
	図や写真、イラストを使用して分かりやすい表現となるよう配慮した	
	文章や図、写真等について、ジェンダーや人権等に配慮した表現となっているか確認した	
	（必要に応じて）点字や音声など、複数の手段による情報発信について検討したまたは実施した	

■ウェブサイト等

☑	項目	メモ欄
	ウェブサイト作成基準を確認した	
	読み上げソフトに配慮した表記（余分な空白や改行がない等）となっているか確認した	
	冊子やチラシなどのデータを、テキストデータでも掲載した	

■発行日 令和6年4月

■編集・発行 会津若松市企画政策部 企画調整課 協働・男女参画室

〒965-8601 会津若松市東栄町3番46号

TEL 0242-39-1405 / FAX 0242-39-1400

E-mail danjo@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

■ホームページ（ユニバーサルデザイントップページ）

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2008101400024/>

