

ささえあいふれあう福祉のまちづくり

# 1じのバリアフリー ハンドブック

入門編



## 心のバリアフリーとは・・・

バリアフリーとはもともと、物理的、制度的、文化・情報、意識上の障壁（バリア）をなくすという意味で使われています。心のバリアフリーとは、偏見や固定観念など私たちの心の中に潜む意識上の壁をなくし、年齢・性別・障がい・国籍の違いに関わらず、誰もが住みやすい社会を実現するため、理解、配慮、思いやり、気軽な声掛け、支援などにつなげていくことです。

宇都宮市

宇都宮市やさしさをはぐくむ福祉のまちづくり推進協議会

## 【点字ブロック】

視覚に障がいのある方は、点字ブロックの上に自転車などの障害物を置かれてしまうと、つまづいたり転んだりしてしまう可能性があり、大変危険です。



## 【段差や坂道など】

車イスを利用している方は、物を取ったり、落ちた物を拾ったり、ドアを開けたりすることや、急な坂道、長い坂道、デコボコした道や段差のあるところを一人で移動することが難しいことがあります。



## 【認知症の方は・・・】

認知症の方は、家に帰る途中で道に迷ったり、トイレの使い方がわからなくなったり、男女のトイレを間違えたりすることがあります。

また、スーパーなどでお金の計算ができず、高額紙幣のみで買物をすることがあります。



## 【耳から入る情報】

聴覚に障がいのある方は、耳から入る情報が得られません。

「避難指示」「強い雨の音」「サイレン」「車が近づく音」などが聞こえないため、必要な行動ができず、危険を察知できないことがあります。



# … 私たちにできること …

## 【声をかけましょう】

困っている人がいた時は、「何かお手伝いしましょうか」と声をかけてください。

配慮のポイントは、無理に手伝わず、不便と感じていることをサポートすることです。



## 【自転車置き場に止める】

歩いている人や視覚障がいのある方の迷惑にならないように、自転車は点字ブロックの上には絶対に置かず、決められた場所に置きましょう。



## 【認知症かな？と思われる方を見かけたら】

認知症と思われる方が道に迷っていたら、「何かお困りですか？」「どちらまで？」など、やさしく声をかけて、家族に連絡するか家まで誘導しましょう。または交番に連絡してください。



## 【情報を伝える方法の工夫】

聴覚に障がいのある方やお年寄りなどには、スピーカーから流れる声や、音がわからないことがあります。必要な内容は目に見える形（手話、筆談、掲示など）で伝えてください。



# 電車やバスの中で…

こんなことに困っています

## 【聴覚に障がいのある方は】

聴覚に障がいのある方は、電車の車内や構内に電光掲示がない場合、次の停車駅や事故などのお知らせに気づかないことがあります。



## 【心臓ペースメーカーを装着している方は】

心臓ペースメーカーを装着している方は、携帯電話等の信号で機器が誤動作を起こす場合がありますので、混雑した車内や人ごみの中では大変気を使います。



## 【内部障がいの方・難病の方・妊娠初期の方は】

内部障がいのある方や難病の方、妊娠初期の方などは一部を除いて、外見ではわかりにくいいため、一般的には理解されにくい状況にあります。外で、電車等乗り物の中で、お店で、会社で、「辛い」と感じて、我慢してしまう方もいます。

# …私たちにできること…

## 【文字で知らせましょう】

緊急時や電車の遅れなど、アナウンスが聞こえない方などには、メモ帳や携帯電話の画面などを使って、文字で情報を伝えましょう。



## 【優先席付近では周りの人に気配りを】

優先席付近では、混雑時にはペースメーカー使用者に配慮して携帯電話の電源は切りましょう。また、高齢者、妊婦、お子さん連れの方など見かけたら、席を譲りましょう。

## 【皆で手助け】

段差の介助など、自分ひとりでの手助けが難しいときには、近くの人や職員を呼び、皆で手助けしましょう。



# お店や施設などで…

こんなことに困っています

## 【エレベーターやトイレで】

車イス利用者の方や赤ちゃん連れの方は、エレベーターや障がい者用トイレ（多機能トイレ）しか利用できないのに、混み合ったり必要ではない方が使用することで、使いたいときに使えず困ってしまうことがあります。



## 【補助犬の入店拒否】

飲食店などで、補助犬を連れての入店を拒否されてしまうことがあります。



## 【駐車スペースで】

車イス利用者の方などは、障がい者等用駐車スペースに障がいのない方が駐車しているために、駐車できないことがあります。車イスを使っている方は、ドアを大きく開き、車イスを近づけ乗り降りするので、どうしても広いスペースが必要です。

## 【窓口などで】

聴覚に障がいのある方は、病院などの窓口で呼ばれても聞こえない、あるいは周りの音がうるさくてわからない、窓口の人がマスクをしているため口の形（口話）が読み取れなくて困ることがあります。



# …私たちにできること…

## 【日ごろからの配慮】

エレベーターではドアの開閉を手伝ったり、混み合っている時は、車イスの方や妊産婦・ベビーカーの方を優先的に利用できるようにしましょう。障がい者用駐車場や多目的トイレの目的外の利用は、短時間でも控えましょう。



## 【まずは声をかけましょう】

視覚に障がいのある方が困っていたら、まず、声をかけてください。黙っていると皆さんのいることがわからないので、声をかけていただくと安心して話すことができます。



## 【補助犬を見かけたら】

補助犬がハーネス（胴輪）をつけているときは、仕事をしているときです。むやみに声をかけたり、触ったりしないでください。

※補助犬法により不特定多数の人が出入りする施設への、補助犬の出入りを拒むことはできなくなりました。



## 【筆談で話しかけましょう】

聴覚に障がいのある方は、筆談でお話することができます。メモなどを用意し、筆談で話しかけてみましょう。

# 知的障がい、発達障がい、精神障がいのある方など… こんなことに困っています

「外見では障がいがあることがわからない方」もいます。知的なことや、精神面から配慮が必要な方、また「人との関わりがスムーズにいかない方」もいます。そういった方のこと、障がいや病気のことを理解し、やさしく接しましょう。



## 【知的障がいのある方は】

複雑な会話や、具体的な形が見えないこと、経験したことがないことは理解しにくいです。

また、経験したことがないことを想像することが苦手で、いつもと違う状況に遭遇すると、何もできなくなってしまうことがあります。

## 【精神障がいのある方は】

音や光に敏感で不安や緊張を感じやすく、実際にはない幻聴や幻覚を感じたり、妄想を抱いたりしがちです。人によっては全てのことに興味を失い、日常生活を送る上で様々な困難をきたすことがあります。また、一般的にコミュニケーション能力に欠け、人と付き合うことが極端に苦手な疲れやすい傾向があります。



## 【発達障がいのある方は】

発達障がいは一人ひとりあらわれ方（症状）は異なりますが、様々な特性を持っています。特定の音や声、特定の光や映像を嫌がる、痛みに鈍感、体に触られることを嫌がる、温度・気温変化に敏感などの感覚の偏り、多動、運動や手先の不器用さなど、その方によって様々です。

# 私たちにできること

## 【やさしいコミュニケーション】

人によってコミュニケーションのとり方（特性）は様々です。そのことを理解して、「具体的に簡潔に」「わかりやすい言葉で」「ていねいに」「ゆっくりと」話してください。必要があれば、写真・絵・実物などで、今からすることなどを視覚的にわかるように伝えてください。



## 【パニック時の対応】

「わーっと走りだす」「大声を出したり奇声をあげる」「耳をふさいで固まってしまう」「柱などに頭をぶつけだす」などの様子がみえたらパニックになっている可能性があります。パニックになっていたら、まず生命の危険を回避し、怪我などをしないように配慮し、落ち着くまでしばらく見守ってください。優しく「大丈夫ですよ」と声をかけて、休めば治まる場合もあるので、安心して休養ができるよう静かなところで落ち着かせてあげましょう。

## 【やさしく見守って】

「通行する人を無表情で見ている」「ピョンピョン跳ねたりする」「一つのことにこだわる」など誤解されやすい行動をとることがあります。そのような時は、やさしく見守りましょう。困った様子の人に出会ったら、わかりやすい言葉で「どうされました？」とやさしく話しかけてください。



いくつかわかるかな？

# やさしさをはぐくむ様々なマーク

## 【障がい者のための国際シンボルマーク】



障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。

## 【視覚障がい者国際シンボルマーク】



視覚障がいのある方の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などに表示されています。

## 【ほじょ犬マーク】



身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。

## 【聴覚障がい者シンボルマーク】



聴覚に障がいのある方が通訳その他のサービスを受けられる場所などで使われます。

## 【身体障がい者標識（障がい者マーク）】



肢体不自由であることを理由に免許に条件を付された方が運転する車に表示するマークです。

## 【耳マーク】



聞こえが不自由であることを表す国内で使用されているマークです。

## 【ハートプラスマーク】



「身体内部に障がいがある方」を表しています。

## 【聴覚障がい者標識（聴覚障がい者マーク）】



聴覚に障がいのある方が運転する車に表示が義務付けられたマークです。

## 【オストメイトマーク】



「人工肛門・人工膀胱を装着している方（オストメイト）」のための設備があることを表しています。

## 【介護マーク】



介護中であることを周囲に理解していただくためのマークです。

## 【マタニティマーク】



妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。

## 【ベビーカーマーク】



ベビーカーが利用できる施設等であることを表示するマークです。

## 【ヘルプカード】



障がいのある方が、意思表示が苦手でも、災害などの緊急時や外出先で困ったときに、自分の情報を周囲の人に伝え、適切な支援が得られるよう、障がい特性や支援内容を記載するカードです。



心のバリアフリーハンドブック（入門編）

編集・発行 宇都宮市  
やさしさをはぐくむ福祉のまちづくり推進協議会

連絡先 宇都宮市やさしさをはぐくむ福祉のまちづくり推進協議会事務局  
(社会福祉法人宇都宮市社会福祉協議会内)  
〒320-0806宇都宮市中央1-1-15 電話：028-636-1215 FAX:028-637-2020

心のバリアフリーハンドブック 宇都宮市

検索

※心のバリアフリーハンドブック（入門編）と、障がい別にまとめた「本編」が閲覧・ダウンロードできます。「本編」では、「咽頭摘出による発声障がい」「てんかん」「難病」「高次脳機能障がい」などについてさらに詳しく掲載されています。