

## 第6章 心のバリアフリーへの取り組み

### 1. 心のバリアフリーの重要性

高齢者、障害者等が自立した日常生活や社会生活を送ることができる生活環境を実現するためには、施設の整備（ハード）だけでなく、ソフト面の取り組みが必要である。特に、バリアフリー\*化の重要性や高齢者、障害者等に対する理解を深め、彼らの困難を自らの問題として認識し、行動につなげる「心のバリアフリー」が重要である。

心のバリアフリーとは

### 心のバリアフリーとは

みんなが一緒に気持ちよく暮らしていけるように、わたしたち一人ひとりが、お年寄りや障害のある人などの気持ちになって考え、協力していくことです。

### てっだ お手伝いの際の心がまえ

まず、声をかけてみましょう

その人が本当はどんなことで困っているのか、どうしてもらいたいと思っているのかは、直接本人にたずねてみないとわからないものです。なかには、できるだけ助けを借りずに、自分の力でやりたいと思っている人もいます。まずは、声をかけることから始めましょう。

ことわ 断られても、がっかりすることはありません

目の不自由な人でも、車いすの人でも、毎日通っている道で慣れているからお手伝いは必要ない、という人もいます。断られても決してがっかりすることはありません。あなたの親切は確実にその人に伝わっています。

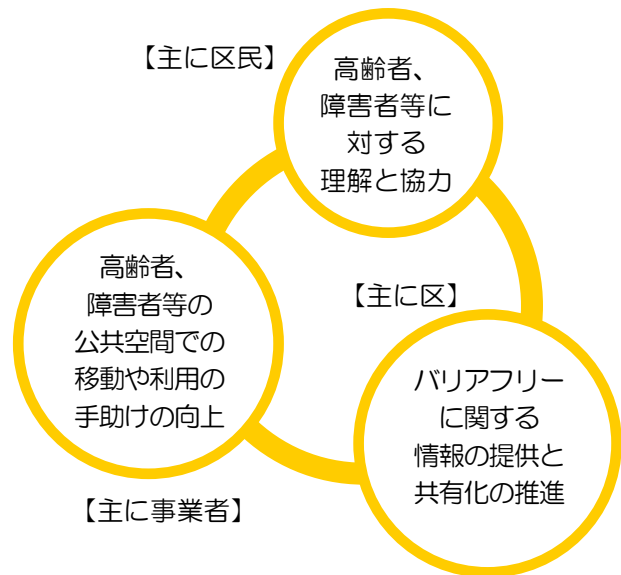
あいて 相手が何を手伝ってほしいのかを聞きましょう

お年寄りや障害のある人などのからだの具合は、人によって違います。手伝ってほしいことも、人それぞれです。ひよっとすると、良かれと思ってしたこと、その人にいやな思いをさせるかもしれません。勝手な思いこみや判断をしないで、その人が何を必要としているかをよく聞くことが大切です。

出典：「心のバリアフリー」ガイドブック（国土交通省 関東運輸局）

## 2. 心のバリアフリーの推進

心のバリアフリー\*を推進するため、右図に示すとおり、区民（公共交通利用者を含む）、事業者、区がそれぞれ、高齢者、障害者等との日常における関係や立場を踏まえ、以下の3点を進めることとする。



### (1) 区民への普及・啓発

高齢者、障害者等が安心して移動でき、自立した日常生活を送るためには、高齢者、障害者等に対する区民の理解と協力が必要である。

そのためには、「困っているときにどのような支援をすればよいのか」など、高齢者や障害者等への接し方や支援の方法をPRし、広く区民に知ってもらうことが有効である。

例えば、高齢者、障害者等への接し方や手助けの方法に関するパンフレットの作成、区・事業者・障害者等の連携による講習会や交流イベント等の開催、小・中学校等における「総合的な学習の時間」を活用した学習など、広く区民への普及・啓発に努める。

区では、地域において障害者への支援の輪を広げていくために、ヘルプカードの普及啓発を行っており、今後もこうした取り組みをさらに進めていく。

また、まち（交通機関や公共的施設のある公共空間）で見かけるバリアフリーに関するサインやマークには、それぞれ意味があり、より多くの人理解することが重要であるため、これらの区民への普及・啓発に努める。（次ページにその一部を紹介する。）

#### ヘルプカードの普及啓発（中野区の取り組み）

区では、支援を必要とする人と支援を行う人を、適切に結びつけるため、ヘルプカードを配布している。カードには緊急時の連絡先や、配慮してほしいことなどが記載でき、支援を必要とする人が身につけておくと、いざというときに役立つ。



ヘルプカード 表面


私の名前	.....
連絡先	.....
	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 通勤・通学先 <input type="checkbox"/> その他（ ）
	.....
	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 通勤・通学先 <input type="checkbox"/> その他（ ）
	.....
配慮してほしいこと	.....
	.....
	.....
	.....

ヘルプカード 中面(見開き)

出典：中野区公式ホームページ (<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/404500/d016839.html>)


バリアフリーのサインやマーク

しょうがいしゃ こくさい  
**障害者のための国際シンボルマーク**



しょうがい 障害のある人（車いすに限らず）が利用しやすいようにできている建物や施設を示す、世界共通のシンボルマーク。

しんたいしょうがいしゃほじょけん  
**ほじょ犬（身体障害者補助犬）マーク**




ほじょ犬とは、「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」のことをいいます。公共施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、レストランなどにも同伴できます。

もうじん こくさい  
**盲人のための国際シンボルマーク**




しかくしょうがいしゃ め ぶじゆうな 視覚障害者（目の不自由な人）を示す世界共通のシンボルマーク。信号機などに使われています。

**オストメイトマーク**




オストメイト（人工肛門・人工膀胱をつけた人）のシンボルマーク。オストメイト対応トイレなどに使われています。

ちようかくしょうがいしゃ  
**聴覚障害者シンボルマーク**




ちようかくしょうがいしゃ しめ せかいきようつうのシンボルマーク。耳の不自由な人が通訳などのサービスを受けられる場所で使われています。



こちらは国内で使われているマーク（耳マーク）。自分が耳が不自由であることを示し、配慮を求めるときなどに使われます。

**ハートプラスマーク**



からだの内部に障害のある人（内部障害者）をあらわします。外見からわかりにくいので、このマークによって内部障害に対する理解と配慮を求めています。


じ どうしゃ うんてんしゃ ひょうじ ひょうしき  
**自動車の運転者が表示する標識**



しんたいしょうがいしゃひょうしき 身体障害者標識  
 ちようかくしょうがいしゃひょうしき 聴覚障害者標識  
 こうれいうんてんしゃひょうしき 高齢運転者標識

しょうがい 障害のある人や高齢者が車を運転するとき、車に表示するマーク。

**マタニティマーク**



にんさんぶ にんしんしよき しゅっさんぜん 妊産婦（妊娠初期～出産前後の女性）が公共交通機関などを利用するとき身につけます。妊娠初期など外見からわかりにくい人にもまわりの人が配慮できるような、やさしい環境づくりをすすめています。

出典：「心のバリアフリー」ガイドブック（国土交通省 関東運輸局）

## (2) 事業者の接遇・介助水準の向上

高齢者、障害者等を含む多くの区民が利用する鉄道・バス・タクシーなどの交通機関や、病院・福祉施設・公共施設等においては、移動や施設の利用を手助けするための接遇・介助に関する知識や技術を身につける研修など、職員教育の充実に向けた取り組みが必要である。

例えば、聴覚障害者とのコミュニケーションについては、声のかけ方を理解するとともに、筆談ボード等を用意して筆談対応を進める。さらに、筆談による会話が苦手な人がいることにも配慮し手話の習得に努める。(まち歩き点検において出された意見から事業者に対する要望をまとめたものを次ページに示す。)

## (3) バリアフリーに関する情報の提供及び共有化の推進

高齢者、障害者等の安全で安心な公共交通機関による移動や公共施設等の利用を実現していくためには、必要な情報を適切に提供するというソフト面の対応が重要であることから、バリアフリー\*化している経路や内容等の情報を積極的に提供する必要がある。

また、その情報は、利用者が日頃バリアフリーに関して困っている点やアイデア等の利用者の視点が反映されていることが重要である。

そのため、ホームページなどを活用した区民等からの情報収集や、区民どうしの情報交換の場・機会の提供など、区民のバリアフリーに関する情報の共有化の推進に努める。

施設情報を提供しているバリアフリーマップの例



出典：中野区公式ホームページ

事業者に対する要望（まち歩き点検での意見のまとめ）

■お願いしたいこと（共通事項）■

出入口・通路

- ・ 点字ブロックの上には商品や自転車、看板やカーペットなどを置かないように注意してください。
- ・ 車いす使用者やベビーカーが通れるように通路上の商品や看板、いすは整理してください。



受付/案内カウンター

- ・ 受付にメモ帳とペン、もしくは筆談ボードを用意し「筆談できます」という表示をお願いいたします。
- ・ 聴覚障害者の中には補聴器や口の動きで内容を読み取ることができる人もいます。こちらの表情がわかるようにし、ゆっくりとはっきり口を開けて話してください。
- ・ 音声や口の動きが読み取れない人、日本語の書き言葉が苦手な人も多くいます。簡単な手話を覚える、またはわかりやすい言葉や絵、身振り手振りなどを使って伝えてください。



レジカウンター

- ・ お会計の時は合計金額だけでなく各商品名と金額を読み上げて伝えてください。

トイレ

- ・ 「御手洗」や「化粧室」といった言葉だけでなく、**記号や絵での表示**もお願いいたします。
- ・ 男性は青、女性は赤、など文字だけではなく色でも判別できるようにしてください。
- ・ 洗浄ボタンと緊急用ボタンには押し間違えないように点字のシールを貼ってください。



※この資料は、まち歩き点検において出された意見から事業者に対する要望をまとめたものであり、まち歩き点検に協力していただいた各事業者に対し、点検結果の報告の際、配布している。