

心のバリアフリーハンドブック 改定（案）

目次

- 心のバリアフリーとは
- 心のバリアフリーを進めていくには
- 手や腕、足、体幹が不自由（肢体不自由）な方のこと
- 目が不自由な方（視覚障害のある方）のこと
- 耳が不自由な方（聴覚障害のある方）のこと
- 知的障害のある方のこと
- 発達障害のある方のこと
- 精神障害のある方のこと
- 難病・内部障害のある方のこと
- 高次機能障害がある方のこと
- コミュニケーションについて
- 心のバリアフリーの理解を深めるために
 - ・ ●●法 ・ サイン
- 災害発生！～その時にできること～
- 相談先一覧

○コラム○

- ・ 合理的配慮の重要性
- ・ バリアをなくし、ちがいを認め合う社会へ
～点字ブロック、駅のEV、駅のホームドア、ノンステップバス～
- ・ バリアフリーとユニバーサルデザイン
- ・ ちがいを生かして活躍する時代（コロナで進んだ技術、変わった環境）
～テレワークの浸透、ビデオ会議システム、分身ロボット
- ・ 障がいへの世界の取り組み～条約、法令～

●心のバリアフリーとは●

国では平成 18 年に「バリアフリー新法」を制定し、駅や建築物などハード面のバリアフリーを義務化するとともに、「心のバリアフリー」を推進することとしています。これに伴い道路には視覚障害者等誘導ブロックや音響信号、電車には液晶モニターによる文字情報、各建築物にはエレベーターやだれでもトイレなど、様々な設備が設置されるようになりました。

しかし、これらのハード面のバリアフリーが進んだだけでは十分とは言えません。同じ町を利用するだれもが、高齢者や障害のある方がどのようなことに困っていて、このような施設や設備がどのように利用されているのかを理解することが大切です。

武蔵野市では平成 23 年 4 月に「バリアフリー基本構想」を改定し、令和 4 年 3 月には「バリアフリー基本構想 2020」を策定しました。また、平成 30 年 3 月からは「第 3 期健康福祉総合計画・第 5 期地域福祉計画」、令和 2 年 4 月からは「第六期長期計画」がスタートしましたが、いずれの計画にも「誰もが住み慣れた地域で、安心して暮らし続けられる支え合いのまち」という「地域リハビリテーション」の理念が掲げられています。つまり、武蔵野市が目指すまちは、様々な年齢や状態の方々がともに暮らせる、ということになります。

心のバリアフリーとは、お互いを理解し助け合い、気持ちよく暮らし続けることができるまちをつくるための心構えです。みんなが心のバリアフリーを理解し、より良いまちを一緒に作っていきましょう。

イラスト

●心のバリアフリーを進めていくには？●

○さまざまな方が同じまちに暮らしています。

まちの中には困っている方がいるのに気が付いていますか？

街のイラスト

（車椅子、白杖、内部疾患、知的、など、街の中を歩く様子。

点字ブロック、段差等も入れる）

○それぞれ不自由、不便の感じ方が違います。

- ・それぞれどのようなことに困っているのかを理解しましょう。
- ・まちにある様々な設備がどのような意味を持っているのかを理解しましょう。

○まちの同居人としてのマナーを知りましょう。

- ・何気ない（悪気のない）行動でも障害のある方が困ることがあります。
- ・時として、事故やケガにもつながります。日頃注意した方がいいことについて理解しましょう。

○困っている方へのお手伝いの方法を知りましょう。

- ・障害の特性によっては、お手伝いの方法や注意をしなければならないポイントが異なります。
- ・困っている方がいて、助けたい、と思ってもその方法を知らないといふ消極的になってしまいがちです。お手伝いの方法やポイントを理解しましょう。

○あなたならどんな風に声をかけますか？

イラスト

(前ページの切取り)
～白杖～

イラスト

(前ページの切取り)
～知的～

イラスト

(前ページの切取り)
～道路上の障害物～

イラスト

(前ページの切取り)
～内部障害～

イラスト

(前ページの切取り)
～車椅子～

イラスト

(前ページの切取り)
～段差～

～困っている人の思いは～

- ・手伝ってほしいけど声をかけづらい
- ・みんな急いでいるのに申し訳ない
- ・迷惑だと思われたくない
- ・自分が何に困っているのかわからない
- ・もっと自分の好きなところに外出したい

～わたしたちは・・・～

- ・声をかけるタイミングがわからない
- ・どうやってサポートしたらいいんだろう・・・
- ・一人だとはずかしい
- ・かえって迷惑なのでは・・・？

●手や腕、足、体幹が不自由（肢体不自由）な方のこと●

○肢体不自由とは

さまざまな理由により、手や腕、足や体幹に障害があり、歩くことや物を持つなどの動作が難しいため、車椅子や杖、装具を使用している人もいます。

○こんなことに困っています

下肢装具を使用して歩行している方は室内でも靴を脱ぐことができない場合があります。靴を履いたままでもよい配慮が必要です。

イラスト
～下肢装具～

イラスト
～手すり利用～

手すりを使って階段の上り下りをする方がいます。片麻痺の方は片手しか使えないので上り下りで使える手すりが決まってしまういます。

歩行のスピードが遅かったり、長距離の移動が困難な場合があります。

イラスト
～杖～

イラスト
～車椅子～

車椅子を使っている方は、買い物の際に高いところにある商品に手が届かなかったり、下に落ちてしまったものを拾えなかったりします。

車椅子の押し方

イラスト

～車椅子の押し方～

車椅子の止め方

イラスト

～車椅子の止め方～

段差の上り方・下り方

イラスト

～段差～

でこぼこ道

イラスト

～車椅子の押し方～

坂道の上り方

イラスト

～車椅子の押し方～

坂道の下り方

イラスト

～車椅子の押し方～

○こんな支援と配慮をしてほしい

- 公共施設や大型スーパーなどでは入り口に一番近いところに通常の駐車場より広めの障害者用駐車スペースを設けています。車椅子を使用して移動する方は車のドアをいっぱいには開かないと座席から車椅子への移乗ができません。車椅子用のリフトが付いた車を使用している方も多くいますが、この場合も車の横もしくは後ろに車椅子が昇降できるスペースが必要になります。
- 「だれでもトイレ」や「多機能トイレ」は障害のある方に限らず皆さんが使用しやすいように工夫を凝らしたトイレです。しかし中には「車椅子用のトイレ」しか使えない方がいるということを忘れないでください。
- 杖や下肢装具を利用している方は、長時間の歩行や立位の保持が困難な方が多くいます。また、電車やバスなどではバランスを崩して転倒しやすくなります。進んで席を譲ってもらえると助かります。また、混雑している場合、手すりのある場所を譲ってもらうだけでも安心です。
- 車椅子（電動車いすを含む）は道路交通法上、「歩行者」の取り扱いになります。歩道のある道路では歩道を移動します。最近は徐々に道路も整備され、歩道も広くなりましたが、まだまだ狭く移動しにくいところもたくさんあります。歩道に自転車を止めたり、歩道にはみ出して商品の陳列などをすると非常に危険です。
- 手や足が不自由な人や、杖を使用する人が階段の上り下りや扉の開け閉めなどで困っているところを見かけたら、声をかけましょう。
- 追い越したり、すれ違ったりするときは間隔をあける、スピードを落とすなどの配慮をしましょう。
- エスカレーターを利用することが難しい人もいます。エレベーターを案内したり、ゆずるなどのサポートをしましょう

イラスト

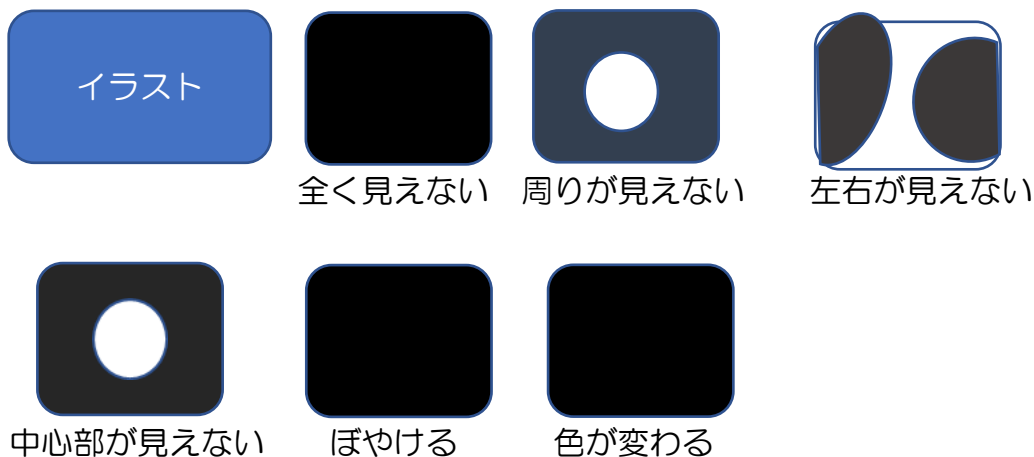
～サポートしている図～

●目が不自由な方（視覚障害のある方）のこと●

○視覚障害とは

目が不自由な人の「見えにくさ」は人それぞれ違います。

全く見えない人（全盲）と見えにくい人（弱視）、ロービジョン（少し見える）の方がいます。



＊他にも「まぶしい」「暗い」「かすむ」「色の区別がつきにくい」等見えにくい様々です。

- ほとんどの方が病気や事故による中途障害者で、見た目には「見えない」と分からない方も多く、白い杖（白杖）を持つことや盲導犬を連れていることがシンボルとなっています。何も持たずに道路の白線や視覚障害者用誘導ブロックを頼りに歩いている方もいます。

イラスト

～サポートしている図～

○こんなことに困っています

視覚障害は「情報障害」といわれています。人は情報の8割を目から取り入れています。

【移動すること】

体は元気でも周りに何があるかわからないと、怖くて歩けません。

【文字の読み書き】

全然見えなかったら、本はただの紙の束です。

触って読む点字は、練習しないと読めるようになりません。「書類にサインを」といわれてもどこに書けばいいのかわかりません。

視覚障害者は白杖を前方に構え、左右に振って路面を確かめながら歩きます。ルートを見失って突然立ち止まることもあります。あまり近いところを通ろうとすると足を白杖で引っ掛けてしまう危険性があります。

○こんな支援と配慮をしてほしい

～街中で～

困っているようだったら、そばに行って声をかけてください。

「お手伝いが必要ですか?」「ご一緒しましょうか?」

※いきなり腕を引っ張ったり、後ろから押したりしないでください。

～横断歩道で～

わたるタイミングがむずかしいので、「青になりました」と教えてください。

声をかける勇気がなくても、音響信号のスイッチを押してもらえると助かります。

～道を尋ねられたら～

わかりやすい言葉で教えてください。「あっち」「こっち」ではわかりません。

具体的に右左、東西南北などで表してください。

～駅のホームで～

ホームは欄干のない橋を渡っているようなものです。迷っていたら声をかけてください。でも、無理に電車に乗せようとしないでください。

「電車に乗りますか？」「改札に向かいますか？」どうしたいのか聞いてからお手伝いをしてください。

○具体的な誘導方法

一般的には誘導者が前に立ち、腕や肩につかまってもらいます。

～段差は危険なところ！～

必ず手前でいったん止まり、「ここから下り（上り）です」と伝えてください。

別れるときは安全な場所で、位置を確認して進行方向が分かるようにしてください。

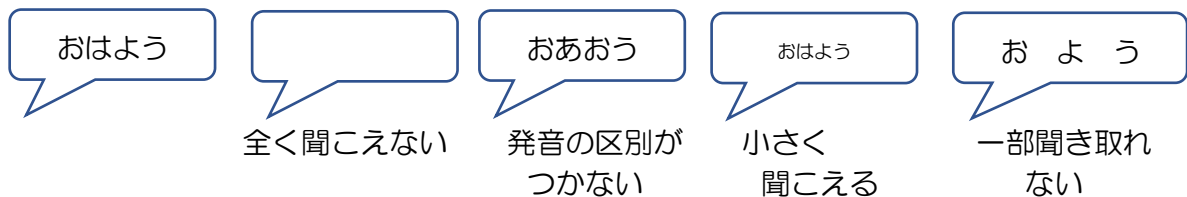
イラスト
～誘導方法の図～

●耳が不自由な方（聴覚障害のある方）のこと●

○聴覚障害とは

外見からはわかりにくいいため、周囲に気づかれないことが多くあります。

聞こえの程度は人によって違います。全く聞こえない人や、わずかに聞こえる人がいます。聞こえにくさだけでなく、話のしにくさが伴うこともあります。



聴覚に障害のある方は、（音声による）会話だけでなく周りの状況を把握しにくいいため、コミュニケーション障害や情報障害を受けやすくなります。主に視覚障害は物とのバリアを持ち、聴覚障害は人とのバリアをもつ、とされています。

また、外見上は障害があるかどうか分かりにくいいため、様々な誤解や危険（声をかけたのに無視された、クラクションが聞こえずに怖い思いをした、等）にさらされています。

○こんなことに困っています

～屋内～

電話がかかってきても音声での会話ができません。そのため、FAX や E-Mail での文字のやり取り、テレビ電話での手話のやり取りを行います。



イラスト

～フラッシュベル

- ・来客の際にチャイムが鳴ってもわかりません。そのため、フラッシュベル（光で知らせる機器）が来客を知らせます。
- ・目覚まし時計は、ベルが鳴ってもわからないので、ベルの代わりに振動するタイプのものを使います。

- ・テレビは、映像は見られても音が聞こえないので、字幕付き番組や手話付き番組を視聴します。

～屋外～

歩いているときに後ろからクラクションが鳴ってもわかりません。

電車に乗っていて事故などがあっても、車内アナウンスが聞こえません。

電光掲示板や液晶モニターに表示されるようになりましたがまだ十分ではなく、ホームから転落してしまう事故も後を絶ちません。

イラスト

～電車のホーム～

イラスト

～電光掲示板～

○こんな支援と配慮をしてほしい

「聴覚障害者」といっても聞こえ方は様々、育ってきた環境も様々です。先天性聴覚障害者、中途失聴者、難聴者等、それぞれに合わせたコミュニケーション方法をとることが必要です。手話、指文字、身振り、筆談、空書、会話など一つの方法だけでなく、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使います。

～聴覚障害者本人にどのようなコミュニケーション方法がよいか、
たずねましょう～

～わかりやすい話し方は？～

- ・顔の見える位置で、はっきりと
- ・文節で区切る（例 今朝は/新聞を/読みましたか？）
- ・複数の人が一度に発言しない

～筆談のポイント～

- ・短文で（箇条書き）※日本語が苦手な聴覚障害者もいます。
- ・漢字を使う（漢字から意味を理解することができる）
- ・記号や図を用いる

～伝わりにくい時の工夫～

- ・手掛かりになる言葉の挿入
（例 「たまご」買ってきて → ホットケーキを作るからたまご買ってきて）
- ・筆談や身振り
- ・聞き直しやすい雰囲気（対人関係に消極的にならないよう）
- ・大事なことはメモをして渡す

～環境（目から情報を得ることに配慮して）～

- ・雑音を抑え全体を見渡せる環境を作る
- ・窓口などでの呼び出しをわかりやすくする（番号表示、屋内信号装置）
- ・案内表示に絵や図を用いてわかりやすくする
- ・広告や案内書などにFAX 番号やメールアドレスを載せる

一番大切なのはお互いに伝えあいたいという気持ちです

●知的障害のある方のこと●

○知的障害とは

18歳前後までの発達期にあらわれ、知的な能力が年齢に応じて発達していない状態です。そのために、仕事や勉強、コミュニケーションなど、普段の生活や社会生活に困難が出てきてしまいます。

○こんなことに困っています

障害の内容としては、読み書きや計算、抽象的な内容の理解、複雑な状況の判断についての困難さなどがあります。

イラスト

～対話の様子～

- ・一見すると障害があるとわかりにくいことがあります
- ・自分の置かれている状況を理解することが苦手な方もいます。
- ・抽象的な表現を理解すること、未経験の出来事や急激な変化に対応することが苦手です。

イラスト

～苦手な様子～

イラスト

～苦手な様子～

- ・自分の気持ちを伝えるのが苦手です。
- ・相手の言っていることが分からないことがあります。
- ・状況にあった行動が苦手です。
- ・気持ちを安定させることが苦手です。

イラスト

～苦手な様子～

イラスト

～苦手な様子～

○こんな支援と配慮をしてほしい

～わかりやすいコミュニケーション～

- ・難しい表現を避けてわかりやすい表現で伝えます。
- ・ゆっくり話しかけましょう
- ・漢字を少なくしてルビを振ったり、視覚的な絵やサインなどを活用するとわかりやすくなります。

イラスト
～サイン～

～わかりやすい環境～

イラスト
～静かな環境～

- ・周りがうるさかったり、過剰な刺激のある所では混乱してパニックを起こすこともあります。
- ・混乱しているときには、不用意に強く声掛けせず、刺激の少ない静かな場所に移動してしばらく過ごすこともよい方法です。

～時間的見通し～

- ・予定の見通しが分らないと不安になります。
わかりやすく説明しましょう。

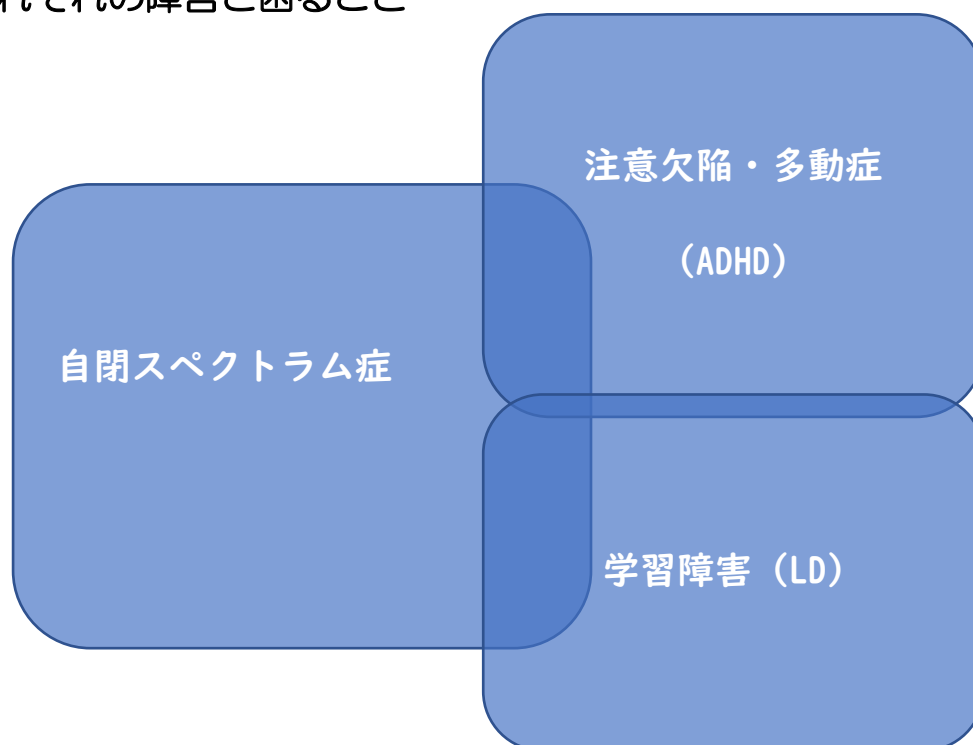
イラスト
～わかりやすい
説明～

●発達障害のある方のこと

○発達障害とは

生まれつき見られる脳の働き方の違いにより、幼児のうちから行動面や情緒面に特性がある障害です。同じ障害名でも特性の現れ方が違ったり、複数の発達障害を併せ持っていることもあります。親のしつけや教育、本人の努力不足による問題ではありません。大人になるまで気づかず、大人になって診断を受ける人も増えています。

○それぞれの障害と困ること



※上記以外に、チック症、吃音なども含まれます。

※知的障害を伴うことがあります。

※知的障害を伴わない場合、精神障害者保健福祉手帳に該当する場合があります。

自分の理解や周りからの理解が不足すると、人間関係がうまくいかず、いじめの対象になったり、うつ病や不安、攻撃など二次的な障害が拡大することがあります。

○こんな支援と配慮をしてほしい

～障害の特徴や相手の性格などをよく理解しましょう～

- ・同じ発達障害でも、その特性のあらわれ方は人それぞれです。

「発達障害だから・・・」と決めつけずに、本人の持っている性格や障害特性などを理解することが大切です。

～わかりやすい言葉かけや伝え方の工夫が必要です～

- ・後で大きな誤解や食い違いを招かないために、相手が本当に理解できたかどうかの確認をするなど、コミュニケーションをより深めるように努めることが重要です。

・わかりやすく明快な表現。手順を踏んだ説明。
・せかさない
・理解したことの確認（もう一度聞く、等）

～本人の気が散らないような刺激の少ない環境づくりが大切です～

- ・大事な話（ちゃんと理解してもらいたい話）をするときには、静かな場所を選びましょう。決まったノートなどを使い、それに書いておくことも効果的な場合があります。

作業（仕事）を行うときには、テレビを消し、気の散りそうなポスターを剥がす、壁側に向く等刺激をできるだけ減らすことで集中力を高めることができます。

～できない点（マイナス面）を大きく刺激するよりも、得意な点（プラス面）を伸ばし、積極的に役割を果たせるようにしましょう～

●精神障害のある方のこと

○精神障害とは

精神機能（意識、記憶、感情、意欲等）に障害が生じ、日常生活や社会生活が困難になる状態です。ストレスや病気など要因は様々ですが、だれでもなる可能性があります。

代表的な精神疾患としては、統合失調症、うつ病、双極性障害（そううつ病）、アルコールや薬物などの依存症、パーソナリティ障害などがあります。生涯を通じて5人に1人は精神疾患にかかるといわれており、高血圧や糖尿病などと同様、生活習慣病といっても過言ではありません。発症しても適切な治療で改善することが多くあります。

○こんなことに困っています

- ・人より不安を多く持っていたり緊張するため、人づき合いが苦手なことがあります。
- ・初めての場所やなれないこと、人の視線や会話などで不安になったり緊張するため、疲れやすくなることがあります。
- ・強すぎる光、暗さ、狭さ、渋滞、人混みなどが苦手なことがあります。
- ・体調によっては、細かいことにこだわってしまうことがあります。
- ・外見からはわかりにくいので、元気そうにみられてしまうことがあります。
- ・「風邪症状」や「胃腸の調子が悪い」などの身体症状としてサインが出る場合もあります。

イラスト

～困った感じ～

イラスト

～困った感じ～

○こんな支援と配慮をしてほしい

- ゆったりとした態度で、わかりやすく話しましょう
- 相手のペースに合わせることで、一度に複数のことを解決しようとせず、一つずつ困っていることを一緒に考えていくことが大切です。また、焦っている場合には、一緒に考えていくことができることを意思表示することで安心することもあります。
- うつ状態の方には、過度な励ましの言葉をかけるのはやめましょう。
- 妄想と思われる話を聞いた場合、原則として否定も肯定もしないでください。
- 周りの人が過干渉、非難をしないことで安心できる場合があります。自分のリズムを取り戻すために、周囲と適度な距離を保ち休養をとることも大切です。
- 一人で困りごとを抱え込まずに、状況に応じて支援者に協力を求めることも進めてみてください。
- 病気のことを理解して、思い込みや誤解をなくしましょう。
- 「精神障害者」という表現を「たまたま精神疾患にかかり、その病状のために生活がしにくい“人”」と言い換えると、理解が深まるかもしれません。
- 「精神障害者」とは、その人の人格を表すものでないことは言うまでもありません。

イラスト

～サポートしている図～

○予防と発見にも気配りを

日頃から、自分なりのストレス対処法を身に着け、ストレスができるだけ少ない生活になるよう心がけましょう。

困ったときに相談する人や場所を自分なりに作りましょう。

早い段階でも「何か変だな」という気づきが重要です。主な最初のサインとしては「眠れない」「不安」「食欲がない」などがあります。「過食」「過眠」や「風邪症状」「胃腸の調子が悪い」などの身体症状として出現する場合もあります。内科で異常がない場合には、精神科や心療内科を受診することで軽快することもあります。



イラスト

●難病・内部障害のある方のこと

○難病とは

原因がわからないために治す方法が決まっていない、あるいは治りにくいために日常生活を送るのが大変な病気のことです。

○内部障害とは

身体の内部（心臓・腎臓・呼吸器・ぼうこう・直腸など）の働きが低下、または失っている障害のことです。

○こんなことに困っています

～ぼうこう・直腸障害のある方（オストメイト）～

排泄物をためるための袋（ストマ）を装着しています。袋にたまった排出物は捨てる必要がありますが、この際に汚れた袋、服、腹部などを洗浄できる設備のついたオストメイト対応のトイレが必要になります。外見上障害のあることが分かりにくく、「だれでもトイレ」に入りにくいというのも困ります。

イラスト

～困った感じ～

～心臓機能の障害や呼吸器の障害のある方～

疲れやすく、運動に制限がある方がいます。外見上、障害のあることが分かりにくく、優先席に座っていると不信の目で見られて嫌な思いをしている方もいます。

～呼吸器の障害のある方～

長時間の歩行が困難な方がいます。また、酸素ボンベを持って歩いている方がいますが、段差の多い道路は持ち上げたりおろしたりの繰り返しが大変です。

～免疫機能障害のある方～

HIV というウィルスに感染することによって発症します。この感染に関する情報にはまだまだ誤解や偏見があり、不当な差別を受けがちです。

○こんな支援と配慮をしてほしい

心臓にペースメーカーという医療機器を入れて生活している方がいます。このペースメーカーは、携帯電話の電波で誤作動を起こすことがあります。優先席などの近くでは携帯電話の電源を切ってください。

内部障害のある方は全体的に体力が落ち、感染症にかかりやすいです。風邪をひいている方は周囲の方に感染させないように、配慮が必要です。また、疲れやすい方が多いので、立っぱなしはできるだけ避け、まずは椅子などに座ってから話ができると安心です。

エレベーターやエスカレーターの使用は障害のある方を優先して下さい。見た目にはわかりにくい障害なので、いろいろな方がいるという寛大な心で接することが大切です。

免疫機能障害のある方は、まだまだ社会的偏見の目を感じている方がいます。むやみに感染原因などの情報を聞き出そうとしないでください。また、HIV の感染経路を正しく理解し、不当な差別をなくしていくことも大切です。

○内部障害のある方への手伝いの方法

- ・体力温存が大切です。



イラスト

- ・免疫機能障害を正しく理解し、偏見や差別をなくしましょう



イラスト

- ・HIV 感染症に限らず、けが人などへの基本的な対応方法を知りましょう

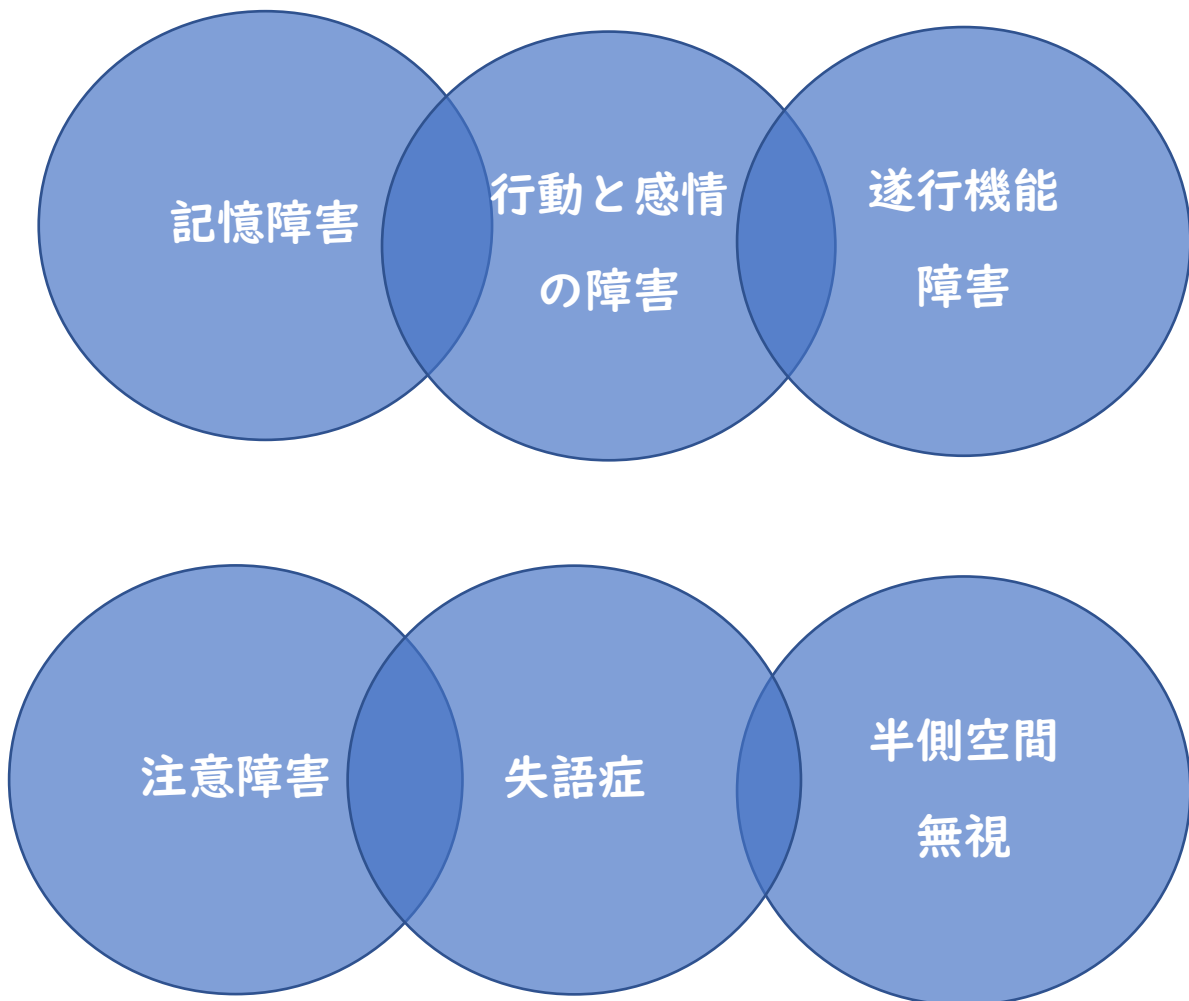


イラスト

●高次脳機能障害がある方のこと

○高次脳機能障害とは

事故や病気などで脳を損傷したことによって生じる障害です
外見だけではわかりにくいことがあります。



○こんなことに困っています

- ・これまで当たり前できていたことができなくなってしまう。
- ・外見上からはどこが悪いのかわからない。
- ・疲れやすく、怠けていると思われがちです。
- ・些細なことでイライラしてしまいがちです。
- ・とっさの判断が苦手です。
- ・記憶があいまいなことが多いです。
- ・物事を順序だてて行うことが難しいです。

これらの症状に自分で気づいていないこともあります。会話はスムーズにできるけれど実際に行動する際に「おやっ」と思うほど簡単なことができない方もいます。そうしたことが、この障害が理解されにくい理由となっています。

○こんな支援と配慮をしてほしい

- ・気持ちにゆとりをもって接してください。
- ・感情が高ぶってしまったときは、落ち着くまで待ってください。
- ・こまめに休息をとるように声かけをしてください。
- ・約束や待ち合わせは、メモやスケジュール帳に必ず残してください。
- ・込み入った話をするときは、要点をメモにまとめながら本人に提示してください。

話の内容を理解しているか確認になります。また、話がぐるぐる回ったときに元に戻しやすくなります。

- ・よく使うものは同じ場所においてください。
- ・「怠けている」といわない、「わかっているけれどできない」ということを理解してください。

●コミュニケーションについて

●心のバリアフリーの理解を深めるために

・●●法

・サイン、ピクトグラム

●災害発生！～その時にできること～