

心の バリアフリー ガイド

(モデル版)



心のバリアフリーについて

バリアフリーとは、世の中に存在しているさまざまなバリア(じゃまなもの、行く手をさえぎるもの)を取り払い、障害のある人、高齢者、妊娠中の人などが不便なく暮らすことができるようにすることです。

バリアには物理的バリア、情報のバリア、心のバリア、制度のバリアの4つがあります。心のバリアとは、日常の生活に困っている人のことを「知らないこと、知ろうとしないこと」「知っていても自分には関係ないと思っていること」「障害のある人は……だというように決めつけること」などが原因で、みんなが対等に、人格を尊重してつき合えないことを指します。心のバリアフリーとはこのような心のバリアを解消することです。

適正な支援方法を知ることが大事です

心のバリアフリーとは、困っている人に対して、ただ「優しく接する」ことではありません。また、その人の希望をすべてかなえることでもありません。その人が何に困っていて、そのときに何をしてほしいと思っているのかを「知り」、私たちがそこで何をすることができるか・するべきかを「考え」、「適正な方法で実行する」ことです。

知ること

困っている人を支援したいと思っている市民はたくさんいます。しかし、その方たちが、何に困っていて、何について支援を求めているのかを知る機会があまりありません。また、困っている人の求めることはさまざまであり、「視覚障害のある人には～すればよい」という固定的な考え方では対応できないことが多くあります。

目の前に困っている人がいて、みなさんがどう対応すればよいかかわからない場合には、その人に「何かお困りですか?」「私にお手伝いできることがありますか?」と尋ねてみてください。

考えること

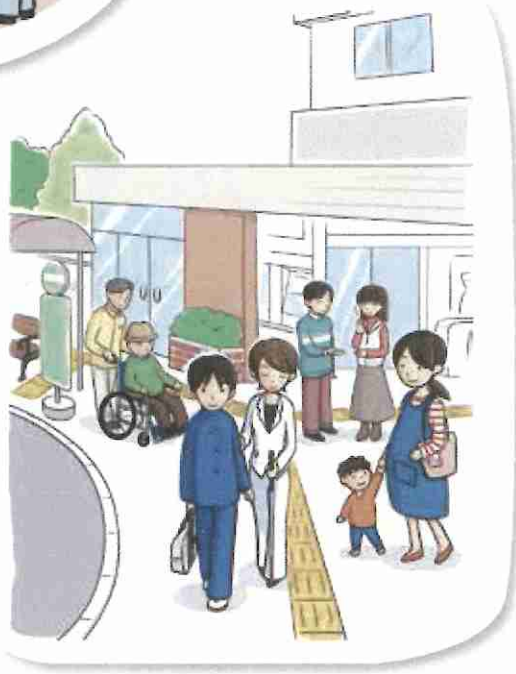
困っている人が求めていることを、みなさんが支援できるかどうかを考えてください。あなたが通勤中に、^{はくじょう}白杖を使用している視覚障害のある人が迷っている場面を見て声をかけたところ、あなたの会社とは正反対の方向にある病院に連れて行ってほしいとその人から頼まれた…ということはよくあります。そういったときには、一緒に行くか、謝ってその場を立ち去るかの二者択一ではなく、病院がある方向に行く人を見つけるなどの次善の策を考えてください。

また、困っている人が求める支援の内容が社会的に適正なものかどうかとも考えてください。異性にトイレの手伝いを頼むこと、ボランティアの人を炎天下で長時間待たせることなどは適正ではないので、求められても断るのが当然です。

適正な方法で実行する

困っている人に対する支援の場面では、例えば、全盲の方の手引きをする際には手引き者は白杖に触れない、車いす使用者に物を渡す際には正面からひざもとで渡すなどの適正な方法があります。心のバリアフリーを進めるためには、適正な支援方法を多くの人に知ってもらうことが重要です。

人間は多様です。そのさまざまな人間の価値を、すなわち自分自身とは異なる人の価値を認めていくことこそ、心のバリアフリーの第一歩です。支援に関する正しい知識と技術を持つことで、心のバリアフリーが達成でき、共生社会につながっていきます。



視覚障害

視覚障害のある人は、全く目が見えない人から、ある程度の大きさの字を読むことができる人までさまざまです。全く目が見えない人のことを全盲、多少の視覚機能がある人を弱視といいます。全盲の人は印刷された文字を読めないので、点字を読んだり、録音された音声を聞いたりします。一方、弱視の人は、目が見える人と同じように印刷された文字を読みます。また、拡大した文字を読む人もいます。

外出先などで
困ること

情報入手や移動に困ります

一般に、目が見える人は情報の80%以上を視覚から得ているといわれています。視覚障害のある人は周囲の音やにおい、風の流れ、皮膚の感覚などの視覚以外の感覚を使って生活しています。しかし、情報を得ることと移動をすることに不便があります。特に、道路工事や事故などのため、いつもと状況が異なるような場合に、何が起きているのか、自分がどう動けばよいのかがわかりません。



●視覚障害のある人が外出の際に最も不安を感じるのは、横断歩道を渡るときです。音響信号がない場合には、周りの人や車の音を頼りに渡ることになります。

●書いてある文字を読めないので、スーパーや自動販売機などで何が売られているかがわかりません。



●視覚障害のある人は「あっち」「こっち」「それ」などの指示語を使って説明されてもわかりません。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

視覚障害のある人が不安そうな顔をしていたり、何かを探している様子であれば、まず声をかけてください。また、横断歩道前や駅のホーム、危険な箇所（例えば、放置自転車や木の枝、看板などが飛び出している所、歩道脇に溝がある所など）を視覚障害のある人が歩いたら、ためらわずに声をかけてください。その際には、できるだけ視覚障害のある人の正面から声をかけるようにします。後ろや横からでは、視覚障害のある人は自分に話しかけられていることに気づかないことがあります。急いで声をかけたいときであっても、突然、身体に触れたり、手や杖をひっぱったりしてはいけません。

道を尋ねられたときには、「改札は、進行方向に30mほど進んだ左側です」などと、具体的に状況を説明してください。その際に、音やにおいなどの情報が加わると、よりわかりやすくなります。



●音響式信号機のない横断歩道では、渡るタイミングを伝えてもらうだけで、視覚障害のある人は安心して横断歩道を渡ることができます。



●視覚障害のある人に物の位置を伝えるときには、さわってもらうようにします。



指点字を使ってコミュニケーションをしている様子

盲ろう者がいることを知ってください

視覚と聴覚の両方に障害のある人を盲ろう者といいます。視覚からの情報と聴覚からの情報を入力することが難しいため、情報入手やコミュニケーション、移動などに困難が生じます。視覚障害に対する援助と聴覚障害に対する援助に加えて、指点字や触手話のような独自のコミュニケーションの援助が必要になります。

聴覚障害

聴覚障害は耳が聞こえない、聞こえにくい状態をいいます。

聞こえ方の程度によって次のように分けられます。「ろう者」は、まったく聞こえない人です。「難聴者」は、少し聞こえる人です。「中途失聴者」は、言葉を身につけた後、聞こえなくなった人たちです。コミュニケーションの手段には、「手話」「口話」「筆談」などがあります。

外出先などで 困ること

音だけの情報はわかりません

外見からはわかりにくいので、手助けしてもらいにくい障害です。聞こえないことで、知らないうちに周りに不愉快な思いをさせたり、誤解を受けたりすることがあります。また、状況を判断できず、途方にくれることがあります。

聞こえの程度はさまざまです。難聴の中には、補聴器をつけてもはっきり聞こえない人がいます。耳元で大きな声を出されても伝わりません。



- 列車などの遅延や災害時の放送などが聞こえず、状況を判断することができません。

- 耳マークを見せても理解してもらえず、筆談を面倒がられることがあります。



- 補聴器をつけていることで、はっきり聞こえると誤解されます。しかし、耳元で大声を出されても聞き取れません。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

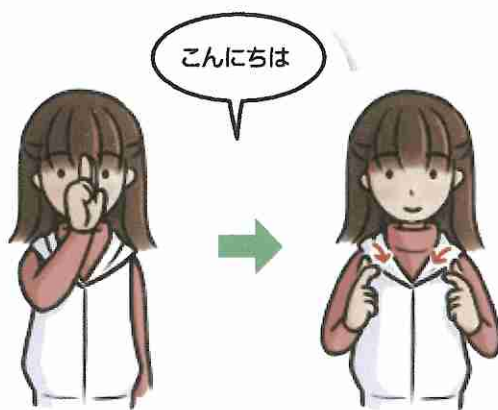
手助けする際の原則

同じ聴覚障害のある人でも聞こえの程度や聞こえなくなった時期などによって、コミュニケーションの仕方が異なります。聴覚障害のある人に情報を求められたら、こころよく引き受けてください。話の内容を紙に書いたり、口の動きや身振りあるいは手話などで伝えてください。紙に書くときは、単語だけを並べるのではなく、わかりやすく短い文で書いてください。話すときは、口の動きがわかるように大きく口をあけて、ゆっくり、はっきり、正面から話してください。手話を使用している聴覚障害のある人にとっては、手話が最もリラックスして伝えることのできる方法です。何か1つでも手話を使えるといいですね。しかし、手話を使えなくても、身振りをつけて口の動きと一緒に伝えることもできます。相手に伝えようという気持ちが大切です。



● 補聴器をつけていて発声可能な聴覚障害のある人でもはっきりと聞こえているかどうかはわかりません。1対1で向き合い、口元が相手に見えるように大きくゆっくりと話してください。口の動きなどで伝わらないときは、紙に書いてください。書くものを持ってないときは、携帯電話の画面に文字を書いて見せる方法があります。

● 耳マークを見たら、「耳が不自由であるマーク」だと理解してください。手話や身振りを使ったり、正面から大きな声ではっきり話したり、筆談などでコミュニケーションをしてください。筆談を求められたらこころよく引き受けてください。



人さし指と中指を重ねて額の中央部にあてる。時計の長い針と短い針が、12時を指していることを表す。

両手の人さし指を立てて向かい合わせた後に、そのまま両方の指を曲げる。



左手の甲に直角にのせた右手を上げながら頭を下げる。

● 「こんにちは」と「ありがとうございます」の手話です。手話は手だけを使うのではなく、表情も一緒につけるとより伝わりやすくなります。

肢体不自由

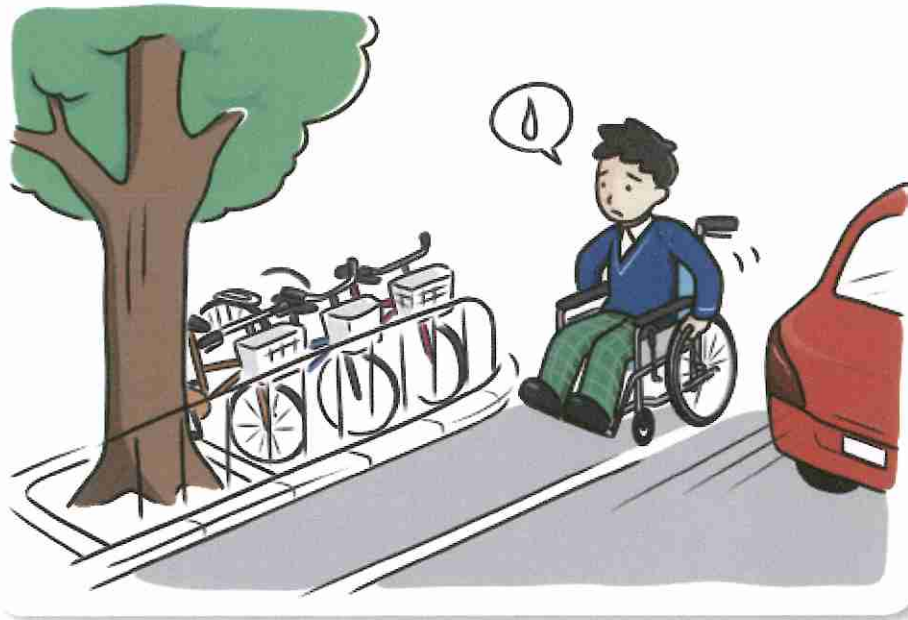
肢体不自由とは、手や足、体幹のどこかが動かない、あるいは動かすににくい状態にあることです。例えば、手足などの関節が曲がったまま固まってしまう、身体に力が入らない、手足が自分の思いとは関係なく動いてしまうなど、さまざまな状態があります。肢体不自由のある人は、車いすや杖を使うことがあります。

外出先などで
困ること

自転車や物があると車いすは通れません

車いすを使っていると、地面の段差や傾斜、物が置いてあって狭くなっている道で立ち往生してしまうことがあります。また、車いすの前輪は小さいので、溝にはまってしまうことがあります。こうなると、車いす使用者が自力でそこから抜け出すことはできません。

車いす使用者は、車いすに座っているので背丈が低くなります。また、車いすや杖を使っていると、手を伸ばせる範囲が限られてしまいます。そのため、高い場所にあるボタンが押せなかったり、ドアを開け閉めするのが難しいことがあります。



●車いす使用者は放置自転車などがあるために歩道が狭くなると車道に降りて、次の歩道の切り込み(段差をなくしているところ)まで、車道を通らなくてはなりません。



●側溝のふたの目が粗いところ、歩道のタイルや点字ブロックが割れて穴があいているところがよくあります。ここに車いすの前輪がはまってしまうことがあります。



手助けしたい…でも、どうすればいいの？

手助けする際の原則

誰にでも、いつでもできる支援は、歩道をふさぐように物を置かないこと、歩道をふさいでいる物を取り除くことです。また、自転車に乗っていて車いす使用者とすれ違うときには、車いす使用者がこわい思いをしないように、十分な間隔をあけるか、自転車を降りて押してすれ違うようにしてください。

車いすや杖を使っている人の手が届かない場所にある物を取る、ボタンを代わりに押す、その人たちが通行できるように建物やエレベーターのドアを開けて支えておくといったことも、大切な支援です。

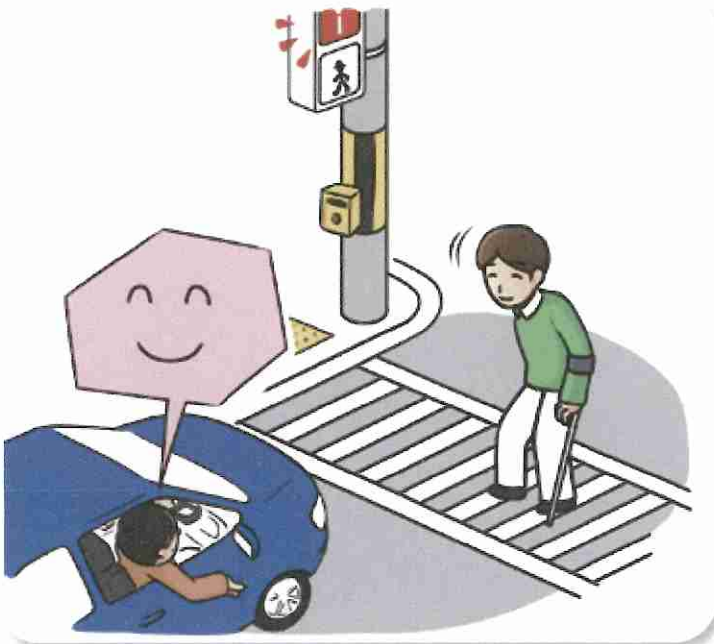
車いす使用者が段差や傾斜などで困っているときには、「お手伝いしましょうか」と必ず一声かけてから、介助するようにしてください。後ろから黙って車いすを押すと、車いす使用者はとてもこわい思いをします。



- 車いす使用者の中には握力等が弱く、急に止まったり避けたりすることのできない人がいます。車いす使用者の前を横切って、その通行を邪魔することがないようにしましょう。



- エレベーターや横断歩道の押しボタンなどで、車いす使用者の手が届かないときには、「ボタンを押しましょうか」「何階ですか」と声をかけ、代わりにボタンを押しましょう。



- 杖を使っている人の中には転ばないようにゆっくりと歩いている人がいます。ドライバーは、横断歩道の信号が青のうちに渡りきれない杖使用者に対してクラクションを鳴らしたりせず、渡り終えるまで待ちましょう。

内部障害

内部障害とは、心臓やじん臓、呼吸器、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓のいずれかに障害があるか、ヒト免疫不全障害（HIV）があることによって、疲れやすく、長い時間立っていることや長い距離を歩くことが難しい状態をいいます。見た目には一般の人と変わらないのですが、なかには鼻にチューブを通し、携帯用ポンペを台車に載せて持ち歩いている人もいます。

外出先などで
困ること

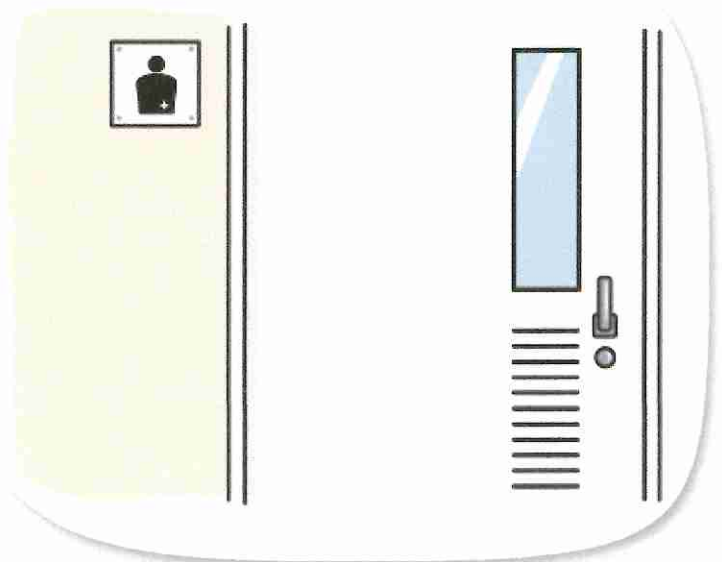
周りには障害があることがわかりません

疲れやすいので、乗り物に乗ったときは座りたいと思うものの、周りの人にはその人に障害があることがわからないので、席をゆずってもらえないことがあります。また、歩いている途中で休める場所がほしい、少しでも歩く距離を短くしたいと思っていますが、休む場所がない、建物から離れた場所にしか車を止められないということがしばしば起こります。頻繁にトイレに行く必要のある人、ベッド等の設備が整ったトイレを必要としている人は、外出中も自分が使えるトイレがあるかどうか気になります。



●電車やバスなどで席をゆずってもらえないと、内部障害のある人は疲れきってしまいます。

●内部障害のある人の中には、排泄がうまくできないために、お腹にあけた孔（ストーマ）から排泄物を出している人がいます。オストメイトトイレには、お腹につけた袋の中に溜まった汚物を捨てる場所や、身体を洗い流すためのシャワーなどが取り付けられています。



? 手助けしたい… でも、どうすればいいの?

手助けする際の 原則

周囲の人が、電車の優先席に座っている内部障害のある人を「マナーの守れない人」という目で見ることがあります。内部障害のある人が疲れて休んでいるときに、通行人に「じゃまだ」と言われて、悲しい思いをすることもあります。内部障害のある人が身近にいるかもしれないという気持ちを持つておくことが、支援の第一歩です。最近では内部障害のある人のマーク（ハート・プラスマーク）をつけている人もいます。そのマークをつけている人がいたら、席をゆずるなどの配慮をしましょう。

心臓にペースメーカーを入れている人の30cm以内の場所で携帯電話などの電波を発する機器を使うと、ペースメーカーに影響が出る可能性があるといわれています。混雑した乗り物に乗ったときや優先席では、携帯電話のような、電波の出る機器の電源を切っておくようにしましょう。



内部障害のある人が
身近にいるかもしれません。

- ハート・プラスマークをつけている人を見かけたら席をゆずりましょう。また、内部障害のある人から席をゆずってほしいという申し出があったら、気持ちよく席をゆずってほしいものです。

- 混雑した電車に乗った場合や、優先席に座った場合には、携帯電話の電源を切るようにしましょう。



知的障害

知的障害とは知的な能力の発達にかかわる障害で、18歳ぐらいまでの発達期に生じます。実際の年齢に対して知的な能力の発達に明らかな遅れがあり、その場や状況に合わせた行動をとることが難しく、社会生活を営むうえでの支援が必要な場合があります。知的障害の状態は人によってさまざまです。

外出先などで
困ること

初めての場所や知らない人に出会うことが苦手です

普段よく行く店での買い物や毎日利用しているバスや電車など、慣れていることやパターンが決まっていることは見通しを持つことができるので、安心して問題なく行動ができます。

一方、未経験のことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりは、どうしてよいかわからなかったり、大きな不安を感じたりしてうまく行動できないことがあります。また、難しい言葉や複雑な文章、抽象的な事柄などを理解することが苦手です。



●毎日利用しているバスはわかっても、目的地が変わるとわからなかったり、案内図や時刻表を読めなかったりします。



●申込書や申請書などを記入する際、どこに何を書いたらよいかわからないことがあります。



●お金の計算が苦手な人がいます。例えば、買い物の代金はわかっても、紙幣や硬貨を組み合わせて支払うことが難しいです。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

知的障害のある人は「何に困っていて、どうしたいのか」をうまく伝えられない場合があります。まずは、困っている内容や何を支援したらよいかを周りが理解することが大切です。支援の内容や方法を尋ねるときには答えやすいように、「はい」や「いいえ」で答えられる質問、あるいは答えを選ぶことのできる質問で尋ねてください。説明するときは、ゆっくり、簡単な言葉を使って、具体的に伝えてください。言葉だけでなく、文字や絵を書いて示したり、ジェスチャーを使ったりすると伝わりやすい場合があります。

知的障害のある人と話すときは簡単な言葉を使う配慮が必要ですが、それは小さな子どもに対する話し方をすることではありません。その人の年齢にふさわしい態度で接してください。

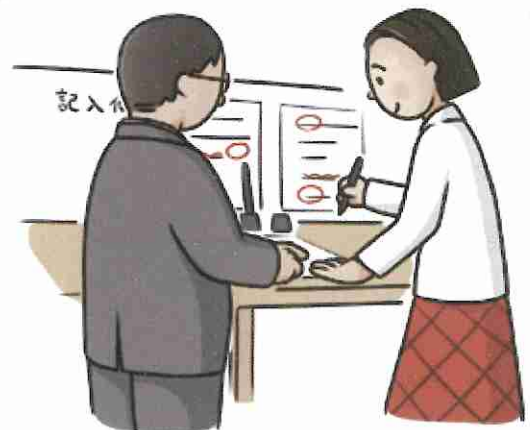
保護者や支援者の連絡先を書いた紙を携帯している人もいます。解決が困難な場合には、電話連絡をして支援を求めるといった方法もあります。



●乗るバスを説明するときには、「1番乗り場」「〇〇行き」などと具体的に伝えてください。乗り場まで一緒に行ったり、運転士さんにその人の行き先や降りるバス停を伝えたりすると、より安心してバスを利用することができます。



●レジの表示を示しながら、代金を伝えてください。1枚の硬貨や紙幣で支払えるように「五百円玉か千円札はありますか」などと尋ねると、スムーズに支払えることがあります。



●「記入する箇所に印を付ける」「内容を読み上げながら、ひとつずつ記入してもらう」などの支援が考えられます。記入に時間がかかる場合があることを知ってください。

精神障害

精神障害は、やる気が起きない、何をやっても楽しめないなどの意欲や興味の低下、あるいは強い不安や心配が頭から離れず、勉強や仕事が手につかない、眠れない、などのさまざまな症状により、周囲の理解が得られなかったり、社会の仕組みやサポート体制が整っていないため、社会生活や日常生活に困難がある障害です。また、現実にはあり得ないことを信じ込んでしまう（妄想）、他の人には聞こえていない声が聞こえる（幻聴）、見えないものが見える（幻視）などの症状がある人もいます。

精神障害は、治療や服薬、リハビリテーション、そして周囲の理解などによって回復し、安定して地域での生活ができるようになる一方、ストレスなどにより、症状が不安定になることがあります。

外出先などで
困ること

怠けていると誤解されることがあります

精神障害は、外見から障害を判断することが難しいため、障害による状態を誤解されがちです。例えば、疲労感が強く、やる気がどうしても起きないという状態に対して、怠けていると周囲から責められることがあります。また、症状に応じて服薬している人も少なくありませんが、薬の副作用である「疲れやすさ」や「朝、なかなか起きられないこと」などを理解してもらえないことがあります。

その他にも、自分の考えを相手にうまく伝えられなかったり、相手の話をなかなか理解できなかったりします。状況判断に時間がかかることもあります。

また、妄想などについて話したとき、否定されると混乱したり、不安になったりします。



●自分の考えをうまくまとめて伝えられないことがあります。問い詰めたり、いくつも続けて質問したりしないでください。

●「がんばれ」と言われると期待に応えようと無理をして、かえって回復を遅らせることになります。



? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

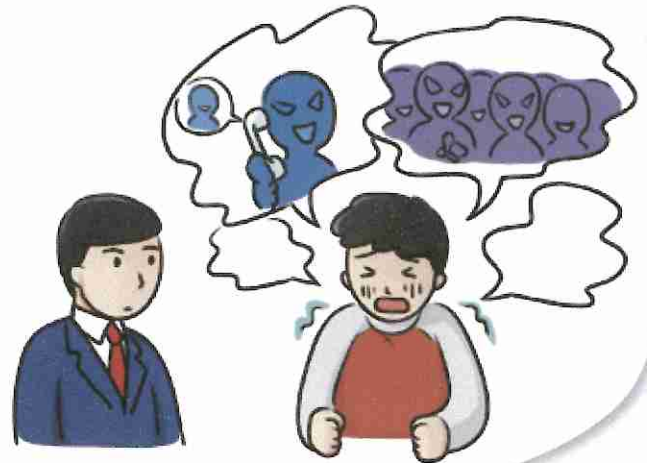
精神障害のある人の中には、周囲の励ましや期待がストレスになったり、緊張や不安が高く、自分の言動に自信を持ってないでいたりする人が多くいます。一方、他人の言動については、「嫌われているのではないか」「笑われているのではないか」など、被害的に受け取りがちな人も少なくありません。また、簡単な判断に時間がかかったり、初めての場所では、なかなか言葉が出なかつたりします。「大丈夫ですよ」「待ちますね」などと一声かけてもらえると安心できます。

また、質問に答える際には、長い説明やあいまいな表現は避けて、短く、わかりやすい言葉で伝えてください。必要に応じて、メモなどに書いて渡してもらえると、後で確認ができるため不安を減らすことができます。



●人と話すことに対する緊張や不安がとても強く、なかなか自分からは、声をかけられないことがあります。また、そんなとき「どうしたのかな」と思って、様子を見ていると、その視線が「自分を非難している」と感じて、その場を立ち去ってしまうこともあります。気づいたら、できるだけ早く、「何かお手伝いしましょうか」と声をかけてください。

●幻聴や妄想は、精神障害の症状の1つです。本人にとっては現実であるため、否定されると不安になったり、「わかってくれない」と追い詰められた気持ちになります。内容については、否定も肯定もしないことが大切です。



●相談されたときは、自分の意見は控えめにし、なるべく聴くことを心がけてください。また、話を聴くときには、相手が何を伝えたいのか、根気よく聴いてください。

発達障害

発達障害とは、自閉症やアスペルガー症候群などの広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）などの脳機能の発達に関する障害をまとめた呼び方です。ひとくちに発達障害といっても困っているところ、苦手としているところは一人ひとり異なります。

外出先などで
困ること

発達障害による困難は小さい頃からみられます

■広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群など）

集団での行動や仲間づくりが苦手だったり、決まった手順やルールにこだわりがあったりします。感じ方（視覚・聴覚・触覚など）にも特徴があり、極端に敏感な人や鈍感な人がいます。また、言葉の発達に遅れがある人もいます。その程度は人によってさまざまです。

さらに、同じ行動（手をひらひらさせたり、ぴょんぴょん飛び跳ねたりなど）や同じ台詞を繰り返したり、パニック（大声を出すなど）がみられる人もいます。

■学習障害

知的発達に全般的な遅れはないのですが、文字を読んだり、書いたり、あるいは計算したりなどの特定の能力を使用することに困難があります。

■注意欠陥多動性障害

落ち着きなく動き回ったり、しゃべりすぎるなどの行動（多動性）や順番を待つことが苦手で、ルールを無視した行動（衝動性）をとってしまうことがあります。また、注意が散りやすいため、繰り返し、物をなくしたり、忘れたり、同じミスをすること（不注意）があります。



●いつもと違っていると不安になります。

●コマースの台詞や家族・職場での会話の一部を繰り返していることがあります。

パニックを起こしているときには、怒鳴ったり、力づくで押さえつけたりしないでください。

●大きな音が苦手です。



? 手助けしたい…でも、どうすればいいの？

手助けする際の原則

発達障害は、外見から障害を判断するのが難しく、パニックや衝動的な行動など、障害を原因とする行動についても「しつげができていない」などと誤解されがちです。また、読んだり書いたりにはできるのに計算だけがひどく苦手であるなどの場合は「やる気がない」と責められることがあります。

発達障害そのものが治るといえることはありませんが、いろいろな経験や工夫、周囲の理解によって困難を減らすことはできます。まず、周囲が障害について知ることが支援の第一歩です。

コミュニケーションをとる際には、「ゆっくり」「短く」「具体的」をお願いします。また、注意などの際は、「ダメ」「〇〇してはいけない」などのように、否定の形で言われると混乱することがあります。「□□してください」のようにしてほしい行動を具体的に伝えるようにします。



- 順序立てて話すことが苦手な人がいます。そのため、自分のことであってうまく説明できないことがあります。ひとつずつ質問をすることで、話したいことが整理されます。また、「〇〇について教えてください」など、具体的に尋ねてもらえると話しやすいです。

- 話しかけるときは、ゆっくり、短く、わかりやすい言葉をお願いします。身振りや絵など、目で見てわかる情報があると伝わりやすいことが多いです。あいまいな表現は苦手です。「ちょっと待ってください」ではなく、「5分、待ってください」のように具体的に伝えてください。



- 自分の行動についてチェックすることが苦手な人がいます。自分の行動に気づけるような言葉かけをお願いします。

周囲ができる支援の中には、具体的な支援ではなく、障害によって生じる行動について理解することが含まれます。障害に特有の行動については、温かい目で見守ってください。

高齢者

高齢になるにつれて、音をはっきり聞き取れない、物が見えづらい、視野が狭くなるなどの老化現象が起こります。また筋力や体力が低下し、若い頃のように素早く、思いどおりに身体を動かさず、疲れやすくなります。わずかな段差につまずき、バランスを崩して転びやすくなります。新しい機械の使い方などを覚える際には時間がかかります。

外出先などで
困ること

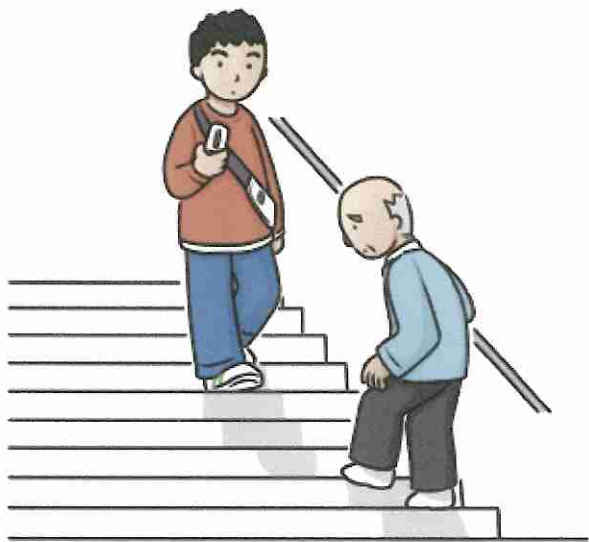
周りの物が見えにくかったり、歩く速度が遅かったりします

駅や街中のあちこちから人の声や物音がいっしょに聞こえてくると、何を言っているのか聞き取れなくなります。見える範囲が狭くなるので周りの物が見えにくく、自転車などが近づいてきても気づかず、驚いてふらつき転んでしまうこともあります。また歩く速度が遅くなるため、混雑した場所で人の流れに合わせて歩くことが難しくなります。自動販売機や券売機など慣れない機械の操作には時間がかかります。



●高齢者の中には、膝などの痛みを抱えている人がいます。

●荷物を手に持つとバランスを崩して転びやすくなります。



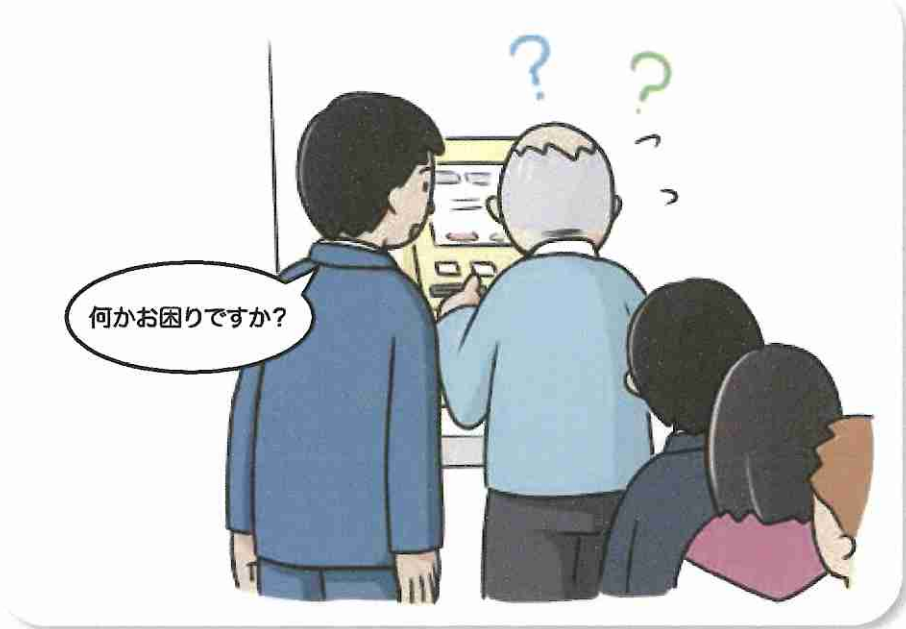
●高齢者は階段を上るとき、上を見上げることは苦手であるため、階上から降りてくる人に気がつかないことがあります。



? 手助けしたい…でも、どうすればいいの？

手助けする際の原則

ゆっくり落ちついた声で話しかけましょう。高い声や早口ではよく聞こえません。老人性難聴の場合、大きな声を出されるよりも、はっきりと発音された方が聞きとりやすいです。膝などの関節に痛みを抱えている場合にはその人のペースに合わせて、ゆっくりと移動しましょう。高齢であっても時間にゆとりがあればできることもたくさんあります。周囲が待つことは大切な支援です。困った状況にあつて高齢者が混乱しているときには、座って話を聞けるようにするとよいでしょう。いずれにしても高齢者は個人差が大きいので、それぞれの困っている状況をよく聞いて、何をどのように支援すればよいのかを本人に確認しましょう。



● 操作手順が画面に示されていても、高齢者には何をどうすればよいのかわからず、混乱してしまいます。「どうされましたか。何かお困りですか」と声をかけてみましょう。



● 坂道や階段を上るときにちょっと荷物を持ってもらえるととても助かります。「そこまで荷物をお持ちしましょうか」とお手伝いしましょう。

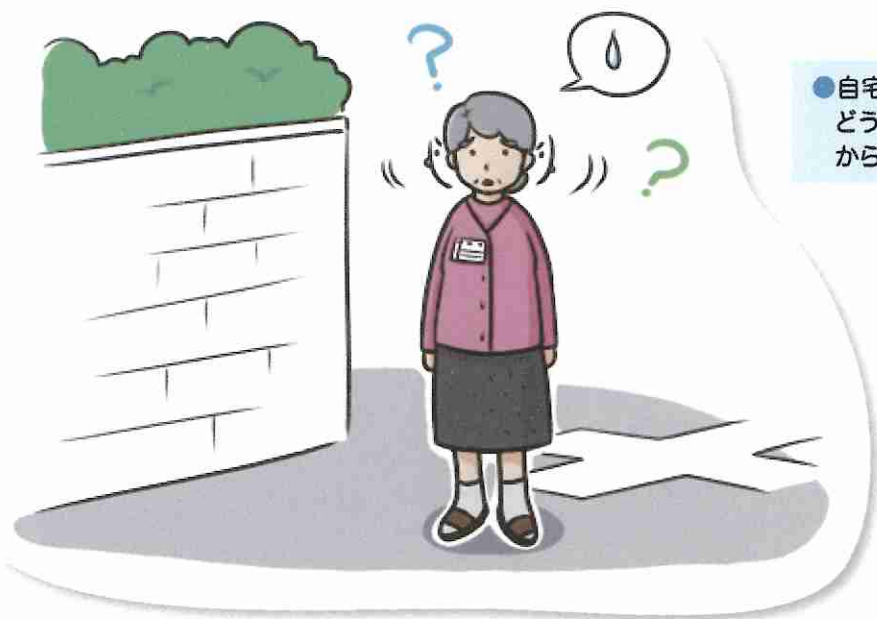
認知症

認知症の人は、記憶すること、理解や判断することが難しくなり、普段の生活ができなくなります。しかし、ある程度の段階までは歩いたり話をする事ができるため、外見的には認知症であるかがわかりません。しかし、認知症になったからといってすべてわからなくなるわけではありません。その人の不安な状況を取り除き、安心して生活できる状況があれば社会生活を送ることができます。

外出先などで
困ること

何をしに来たのかがわからなくなることがあります

買い物で支払いをするときに、お金の計算ができずにどの小銭やお札を出せばよいのかわからなくなり手間取ってしまいます。普段慣れた道や場所でも迷うことがあります。途中で行き先がわからなくなったり、買い物に来て何を買いに来たのかを思い出せません。



●自宅に帰る途中で、道に迷い、どうやって帰ってよいのかわからなくなることがあります。

●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。



? 手助けしたい…でも、どうすればいいの？

手助けする際の原則

支援する人の態度が認知症の方に伝わります。ゆとりをもって穏やかに話しかけましょう。一人の大人として尊重した態度で応対し、子ども扱いした言動をしてはいけません。また、できていないことやおかしい行動を指摘することはかえって不安を高めてしまいます。まず、本人の話をよく聞くことが大切です。そして、時間がかかってもよいことを伝え、その人のペースに合わせて見守ります。日によって、時間によって調子がよいときと悪いときがあります。なじみのある地域の人たちの身近な支援が本人と介護する家族を安心させます。いつも同じように接することが大切です。



● 認知症の方が道に迷っていたら、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。

一人の大人として尊重した態度で対応しましょう。



● ちょっとした手助けがあればできます。「男子トイレはあちらですよ」と声をかけてみましょう。

身体障害者補助犬

身体障害者補助犬は、身体障害者補助犬法で認められている盲導犬・介助犬・聴導犬の総称です。この3種の犬には次のような役割があります。また、それぞれに法律で認定されたことを示す表示があります。

身体障害者補助犬の種類

盲導犬

盲導犬
登録番号
種別
登録年月日
登録者
登録場所



①盲導犬：視覚障害のある人の歩行介助をします。



段の上に前足を置いて停止し、段差があることを知らせます。

介助犬

介助犬
登録番号
種別
登録年月日
登録者
登録場所



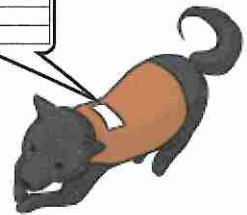
②介助犬：肢体不自由の人の動作介助をします。



落とした物を拾って、介助犬使用者に渡します。

聴導犬

聴導犬
登録番号
種別
登録年月日
登録者
登録場所



③聴導犬：聴覚障害のある人に日常生活の音を知らせます。



前足で使用者にタッチして、玄関チャイムの音を知らせます。

外出先などで 困ること

犬にさわったり、 食べ物を与えられたりすると困ります

身体障害者補助犬の使用者は、次のようなことに困っています。

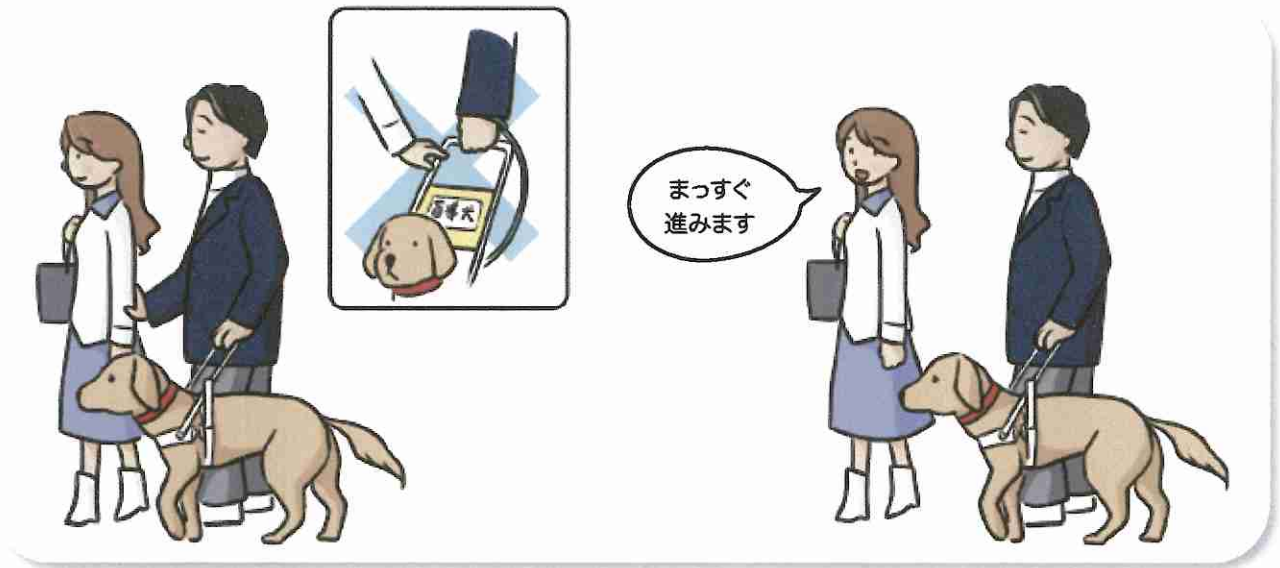
- ①犬を理由に入店拒否や利用拒否をされること
- ②使用者に無断で犬をさわられること
- ③犬に声をかけられたり、手をたたいて犬を呼んだりされること
- ④犬に食べ物や水を与えられること



手助けしたい…でも、どうすればいいの？

手助けする際の原則

基本的には視覚障害のある人、肢体不自由の人、聴覚障害のある人に対する支援の方法と同じです。「補助犬がいるから何の支援も必要ない」というわけではありません。例えば、盲導犬使用者は頭の中の地図をもとに歩いていますが、初めての場所などでは道に迷うことがあるので、一般の人が「何かお困りですか」と声をかけてくれると助かります。車いすに乗っている介助犬使用者の場合、高い位置にある物を取るときには人による支援が必要です。聴導犬使用者は、聴導犬では知らせることができない情報がある場合に、周囲の人が教えてくれることを望んでいます。



- 盲導犬使用者を誘導するときはハーネスを持たず、肘や肩につかまってもらいます。また、使用者の前を歩く場合もあります。



- 聴導犬は車内放送の内容を伝えることができません。紙に書くなどして、聴導犬使用者に見せてください。



- 車いすに乗っている介助犬使用者が高い位置にある物を取りたい場合、周囲の人に「取ってください」とお願いすることがあります。

言語障害

言語障害は、言葉を理解することや話すことが難しい状態をいいます。

音声や発音(構音)、話し方の障害には、発音が正しくできない「構音障害」や発語時に言葉が連続して出る「吃音症」などがあります。言葉の理解や表現の障害には「失語症」や「言語発達障害」などがあります。

特性・困ること

うまく言葉にできないので誤解を招きます

話さないと周囲の人にはわからないので、困っている状況が理解されにくい障害です。

言語障害のある人は、話す内容ではなく話し方に注目されることがあります。そのため、話している相手に不信感をもたれたり、不愉快な態度を取られたりすることがあります。また、うまく言葉にできないことや相手に伝わらないことから話す意欲を失う場合もあります。



- 話す言葉が間違っていたり、伝わらなかったりした場合、大人に言い直しをさせられることがあります。



- 周りから話し方への過度な意識をもたされたり、話すことへの意欲を妨げられたりすることがあります。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

言語障害のある子どもと話すときは、ゆっくり、じっくり話を聞きましょう。言葉や言い方を間違えても誤りを指摘したり、言い直しをさせたりせず、大人が正しい発音を聞かせてあげることが大切です。子どもが伝えたいと思っていることをくみ取ってあげましょう。

言語障害のある人の話を聞くときは、相手がかつろいだ気分で話せるように心がけることが大切です。話を途中でさえぎったり、誤りを訂正したりしないでください。言語障害のある人には、短い簡単な言葉でゆっくり話しかけます。話しかけて一度で理解できないときは、もう一度繰り返すか、別の表現に変えてみます。言語障害のある人の話したい言葉や行動を先取りしないようにし、ゆっくり待つことが大切です。また、失語症の場合には、「はい」「いいえ」で答えられるように話しかけることが大切です。小さな子どもを相手にするような接し方は適切ではありません。



- 周りの大人は、子どもの話し方に注目するのではなく、話す内容に耳を傾けましょう。子どもの話を最後まで聞き、子どもが伝えたいと思っている内容をくみ取ることが大切です。

色弱 (色覚異常)

特性・困ること

特定の色の区別が難しいことがあります

色弱(色覚異常)とは、色の見え方や感じ方が、色弱(色覚異常)のない人たちと異なっている状態をいいます。ひとの目の網膜には、赤、緑、青を感じとる視物質があり、これらの働きによって色を認識しています。しかし、色弱(色覚異常)の人はこの視物質が欠けていたり、十分な働きをしていません。そのため、特定の色の区別が難しかったり、文字や情報を見落としてしまうことがあります。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

色弱(色覚異常)の人が区別することが難しい色の組み合わせを知ってください。代表的なものは緑と赤です。黒板に赤のチョークで文字が書かれている場合には、読みづらいどころか、文字が書いてあることに気がつかない人がいます。

色弱(色覚異常)の人は、日本に300万人以上いるといわれており、決して珍しくありません。日頃から、色弱(色覚異常)の人が区別しにくい色の配色を避けるようにしてください。

■区別がつきにくい色の組み合わせ例



緑と赤



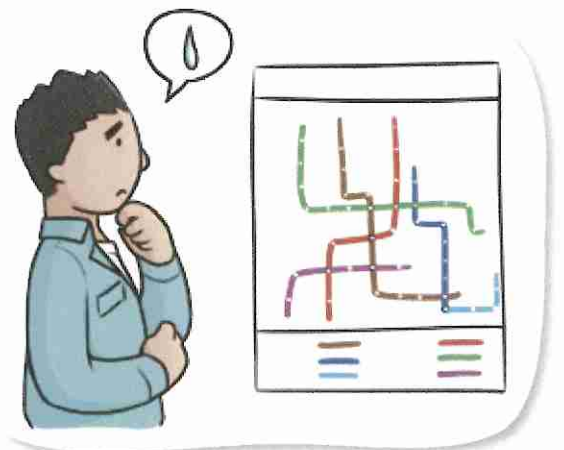
黒と赤



灰色とピンク



- 相手が色弱者であると知ると、「これは何色に見える?」と尋ねてしまう人がいます。この質問は色弱(色覚異常)のある人を悲しませたり、怒りを感じさせたり、何と答えればよいのかがわからずに困らせてしまうことになることを知ってください。



- 色弱者は色で区別されている路線図を見ても、自分がどの線に乗ればよいのかがわからず、とまどうことがあります。

妊婦・子ども連れ

特性・困ること

小さい子どもを連れての移動は大変です

妊娠初期には、外見からは妊娠していることを周囲の人たちにわかってもらえません。しかし、つわりによって、吐き気があったり、疲れやすくなったりして、立っていることさえもつらいことがあります。

子どもが生まれてからは、階段しかない場所の移動がとても大変です。片手に赤ちゃんを抱きかかえ、もう一方の手でベビーカーや荷物を持たなくてはなりません。特にベビーカーを片手に持っている場合には、足元が見えにくいため危険です。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

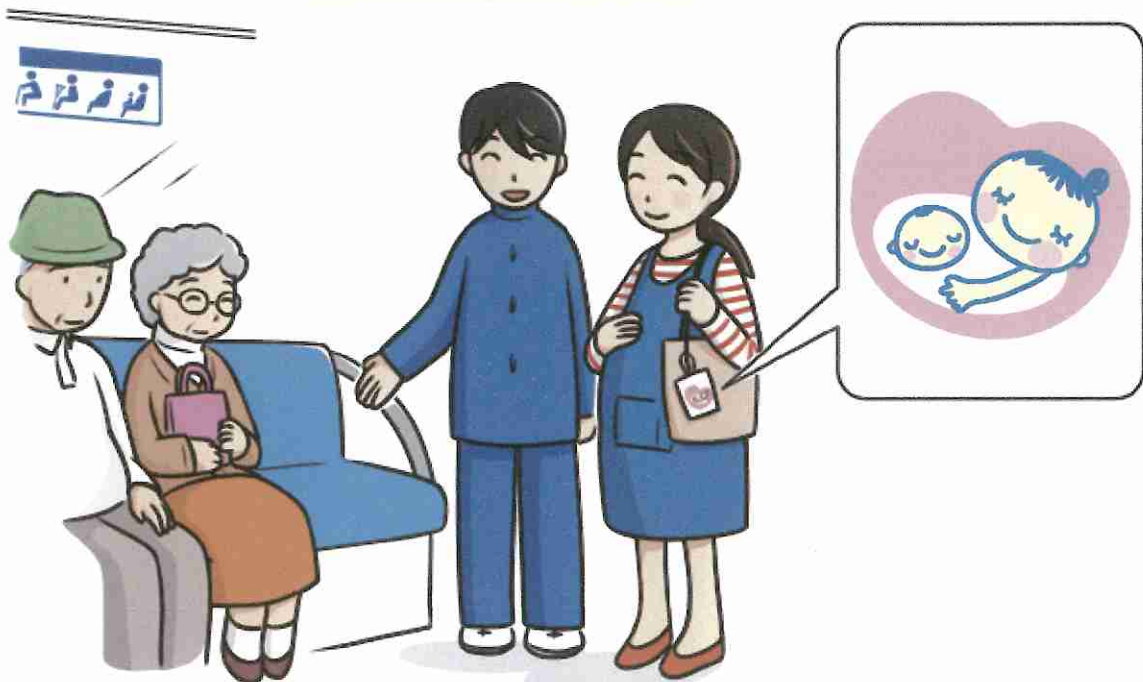
手助けする際の原則

最近では、マタニティマークをかばんなどにつけている妊婦が増えました。電車やバスの中でこのマークをつけている人を見かけたら、席を譲るようにしてください。また、周囲の人の喫煙によって、妊婦だけでなく、お腹の赤ちゃんにも悪影響が及ぶ可能性があります。特に妊婦の前での喫煙は避けてください。

小さな子どもを抱いて階段の上り下りをする人を見たら、荷物やベビーカーを代わりに持つなどの配慮をしてください。

周囲の人のバッグが子どもの顔や頭に触れて、子どもがけがをすることがあります。子どもが近くにいる場合には、子どもの頭に当たらないように十分に気を配ってください。タバコが子どもの目に触れて大けがをした事故がありました。歩きタバコは絶対にだめです。

- 妊娠中は席を譲ってもらいと、とても助かります。



食物アレルギー

特性・困ること

重症の場合は意識を失うことがあります

ひとの身体には、細菌やウイルスなどの病原体が入ってきたときに、それらを体内から取り除こうとする免疫という働きがあります。食物アレルギーは、卵や乳製品、小麦などの特定の食べ物に免疫反応が過剰に起こり、じんましんやおう吐、呼吸困難などの症状が現れることをいいます。重症の場合には、血圧が低下し、意識を失うことがあります。

食物アレルギーは乳幼児期に最も多くみられます。食品によっては、年齢が上がるにつれてアレルギー症状が現れなくなり、食べられるようになる場合があります。

食物アレルギーのある人は、アレルギー症状の原因となる食品を除去した食事療法をしています。決して「本人のわがままで食べない」ではありません。

? 手助けしたい…でも、どうすればいいの?

手助けする際の原則

最近、食物アレルギーのある人が増えてきました。まずは、食物アレルギーの原因となる主な食品を知ってください。代表的な食品は、卵、乳製品、小麦、そば、ピーナッツです。

原因となる食品を食べなくても、さわったり、吸い込んだりしただけでアレルギー症状が現れる人がいます。例えば、フードコートで他の人の食べこぼしたものに触れただけで、肌がかぶれてしまうことがあります。また、そばによるアレルギー症状がある人は、そばを茹でる蒸気を吸い込んだだけで、呼吸困難になってしまうことがあります。

食物アレルギーのある人は、徹底的にアレルギーの原因となる食品を取り除いて生活しています。周囲の人は「これぐらいなら大丈夫だろう」などと安易に考えて、食べるように勧めたり、本人がその食品に触れるような状況をつくってはいけません。なお、フードコートなどで食事をする際には、自分の後に座る人が自分の食べこぼしたものでアレルギー症状を引き起こす可能性があるため、食後に食卓を拭いておくといった配慮をしてください。



- 食物アレルギーのある子どもが遊びに来たときに、「これぐらいならいいだろう」と勝手な判断をして、アレルギーの原因となる食品が含まれたお菓子をあげてしまうことがあります。アレルギー症状によって子どもが苦しむことになります。絶対にやめてください。

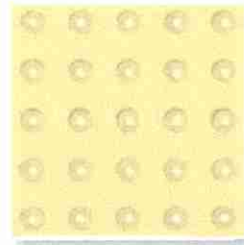
点字ブロック、スロープ

点字ブロックとは

点字ブロック(正式名称は視覚障害者誘導用ブロック)は、視覚障害のある人が安全で快適に移動できるようにつくられた設備です。点字ブロックには、誘導ブロックと警告ブロックの2種類があります。誘導ブロックは、ブロックの突起を視覚障害のある人が足の裏や杖で確認しながら、突起の方向に歩くことができるように設置されています。一方、警告ブロックは、注意すべき位置を示すブロックで、横断歩道や階段、障害物の前や分岐点などに設置されています。



誘導ブロック



警告ブロック

■視覚障害のある人が点字ブロックを利用する際に困ること

点字ブロックの上やその左右30cm以内に物が置かれていると、視覚障害のある人がつまずいたりぶつかったりして、とても危険です。点字ブロックの上やその周囲には絶対に物を置かないでください。もし、ブロック上の障害物にとまどっている視覚障害のある人を見かけたら、声をかけて、安全な場所まで誘導してください。



スロープとは

スロープは、車いす使用者やベビーカー使用者、歩行補助車使用者など、段差の移動が難しい人のためにつくられた傾斜のある通路です。

■車いす使用者などがスロープを利用する際に困ること



スロープの傾斜が急だったり、距離が長いと、車いす使用者は自分の力で上ることができない場合があります。声をかけて、介助を申し出てください。

スロープの途中に自転車などの障害物があると幅が狭くなると、通行することができません。スロープに物を置かないでください。また、物が置いてあるのを見かけたら、それを他の場所に移動させください。

駐車スペース

障害者等用 駐車スペースとは

通常の駐車区画の幅は260cmほどですが、車両から車いすに乗り移るためにはそれ以上の幅が必要になります。車いすへの乗降を考慮して350cm以上の区画幅を設けているのが障害者等用駐車スペースです(写真1、写真2)。障害者等用駐車スペースには、国際シンボルマーク(車いすのマーク)がついていることが多いです。また、移動しやすいように、建物の入口付近に設けられています。



写真1. 障害者等用駐車スペース



写真2. 車いす使用者の乗降の様子

障害者等用駐車スペースについて 知っておいてほしいこと

利用する必要のない人たちが、障害者等用駐車スペースに停めると(写真3)、区画数が少ないためにすぐ満車状態になってしまいます。そうすると、車いす使用者などの、本当にこの区画を必要としている人が使えず、駐車場の

利用をあきらめることとなります。また、やむを得ずに一般の区画に停めたとしても、駐車場に戻ってきたときには隣に車が停まっていて、自分の車に乗り込めなくなるということが起こります。

障害者等用駐車スペースは、電車の優先席とは考え方が異なります。この区画を使う人たちの専用のスペースです。「少しの間だから」「建物の入口に近いから」などの理由から、この区画に車を停めないようにしましょう。



写真3. 障害者等用駐車スペースが不正に利用されている様子

障害理解教育

共生社会の実現を目指して

心のバリアフリーのなかでも、特に障害のある人に関するバリアフリーを障害理解といいます。また、障害理解を進めていく教育を障害理解教育といいます。

学術的には障害理解は「障害のある人に関わるすべての事象を内容としている人権思想、特にノーマライゼーションの思想を基軸にすえた考え方であり、障害に関する科学的認識の集大成である」と定義されています。

「障害のある人は何もできない」「障害のある人は不幸でかわいそうな存在だ」といったとらえ方は「科学的な認識」ではなく、単なる思い込みにすぎないともいえます。

障害のある人に優しく接する人、障害のある人のお世話を嫌がらずにする人が障害理解のある人というわけではありません。障害の有無にかかわらず、ひとは自分で物事を選び、自分の意思で行動したいと思っています。そのことを支援するのが障害理解の考え方です。

障害理解は、障害のある人のためだけにあるものではありません。障害理解の考え方によって共生社会の実現を目指すことは、人間を評価する「ものさし」の多様化につながり、ひいてはすべての人間の価値がお互いによって認められることとなります。

障害理解はひとの性質として身につけているものではなく、算数や国語の力と同じように、学習して身につけていくものです。障害のある人と一緒にいることだけで、つまり時間と場所を共有することだけで理解が進むわけではありません。教師や親が、適切な教材と効果的な教育方法を用いて子どもたちを導いていくことによって、適正な障害理解が身につけていきます。



小学校の体育館で、「点字ブロックの上の自転車には、視覚障害のある人がとても困っている」ことを子どもたちに実演して説明している様子



盲導犬使用者の話をしている小学生

(資料:『障害理解 一心のバリアフリーの理論と実践』徳田 克己・水野 智美編著 誠信書房 2005年)

「心のバリアフリーガイド」の考え方について

今、我が国は障害者に関する考え方の大きな転換期を迎えています。我が国は、平成19年に障害者権利条約に署名し、現在、条約締結に向けた様々な国内制度の改革に取り組んでいます。^{※1}

障害者施策に関して、これまでは、とすると、精神的・身体的な機能の障害があることによつて、様々な社会参加の機会が制約されても仕方がないとの「医学モデル」の考え方が社会に浸透していました。しかし、障害者権利条約に謳われているように、障害者の社会参加の制限や制約の原因を障害者個人に求めるのではなく、こうした制約は社会との関係によって生じるものであると捉える「社会モデル」への考え方の転換が求められています。

すべての障害者が、合理的配慮や必要な支援を受けることを通じて、障害のない人と共に生活することが確保された「インクルーシブな社会」こそ、我が国の目指すべき社会であり、そして、このような社会は、単に障害の有無ということに留まらず、性別、年齢にかかわらず、誰にとっても住みやすい社会となるものです。

何か人の役に立ちたい、困っている人がいたら手助けをしたいと心の中で思っている、どうしたらよいかかわからず何もできなかったという経験がある人は少なくないのではないのでしょうか。

この冊子は、そのもどかしさからの第一歩を踏み出そうとする人のために、便宜上、障害などを種類分けして、それぞれの主な手助けの方法を誰にでもわかりやすい内容で簡潔に解説していますが、実際は多種多様な障害があり、それぞれが必要とする支援もまた千差万別です。

「心のバリアフリー」において大切なことは、障害のある人もない人も、分け隔てなく同じ社会の一員として同じ権利の下で暮らす社会を一緒に作っていくことであり、そのために手助けが必要な人には、躊躇なく手をさしのべられることだということを、この冊子を読まれる際には念頭に置いていただけると幸いです。

2011年2月 内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付総合調整第2担当

※1 障害者の権利に関する条約は、我が国が2014年1月20日に批准し、同年2月19日に効力を生じることとなりました。

監修

徳田 克己(筑波大学大学院人間総合科学研究科 教授)

執筆者

徳田 克己(筑波大学大学院人間総合科学研究科 教授)

心のバリアフリーについて/障害理解教育

水野 智美(筑波大学大学院人間総合科学研究科 准教授)

視覚障害/色弱(色覚異常)/妊婦・子ども連れ/食物アレルギー/
点字ブロック、スロープ

阿部 忍(四国学院大学 非常勤講師)

聴覚障害/言語障害

西館 有沙(富山大学人間発達科学部 准教授)

肢体不自由/内部障害/駐車スペース

松本 和久(岐阜市立岐阜特別支援学校 教諭)

知的障害

向後 礼子(近畿大学教職教育部 講師)

精神障害/発達障害

増田 元香(福島県立医科大学 准教授)

高齢者/認知症

石上 智美(日本医療科学大学 講師)

身体障害者補助犬

広報協力

全国理容生活衛生同業組合連合会

全日本美容業生活衛生同業組合連合会

まちで見かける障害者等に関するマーク(標識)には、主に次のようなものがあります。
みなさまのご理解とご協力をお願いします。

障害者のための
国際シンボルマーク



障害者が利用できる
建築物、施設である
ことを示している。す
べての障害者を対象
としている

身体障害者標識



肢体不自由者である
ことを理由に免許に
条件を付されている
人が運転する車に表
示されている

聴覚障害者標識



聴覚障害者であるこ
とを理由に免許に条
件を付されている人
が運転する車に表示
されている

視覚障害者のための
国際シンボルマーク



視覚障害者の安全
やバリアフリーに考
慮された建物、設
備、機器などに付け
られている

耳マーク



外観からは判断され
にくい聴覚障害者へ
の配慮をしやすいす
るため、身につけ
たり提示したりする

ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬
同伴の啓発のため
に施設や店の入口
に表示されている

オストメイトマーク



人工肛門・人工膀胱
を造設している人
(オストメイト)のた
めの設備があること
を表している

ハート・プラスマーク



外観からは判断され
にくい内部障害のあ
る方への配慮をしや
すくするため、身に
つけたり提示したりする

カラーユニバーサル
デザイン認証マーク



カラーユニバーサル
デザインの達成度を
認証したもの

マタニティマーク



周囲が妊産婦への
配慮をしやすいす
るため、妊産婦が身
につけている

心のバリアフリーガイド(モデル版)



沖縄県福祉保健部障害保健福祉課
〒900-8570 沖縄県那覇市泉崎1-2-2
TEL. 098-866-2190 FAX. 098-866-6916
E-mail: aa029017@pref.okinawa.lg.jp