資料１

「心のバリアフリー」の実践に向けたハンドブック



作成の趣旨

　都はこれまで、誰もが暮らしやすく、訪れやすい社会を実現するため、ユニバーサルデザインの理念に基づく福祉のまちづくりに取り組んできており、高齢化の進展や障害者差別解消法の施行、さらに、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」という。）開催を機に、こうした取組をより一層加速させることが期待されています。

東京を訪れる人を含めて、誰もが円滑に移動し、一人でも同行者と一緒でも同じように食事や買い物などが楽しめるまちづくりを進めるためには、施設等のハード整備とともに、誰もが必要な情報を容易に入手できたり、適切な時期にコミュニケーションを図れるようにすることや、真に必要としている人が利用できるよう施設・設備の適正利用を進めることなど、ソフト面の取組も必要です。

このハンドブックは、障害の社会モデル（※）の考え方に基づいた「心のバリアフリー」について、分かりやすい具体的な事例を交えながら紹介し、都民の皆様の理解促進につながるようまとめました。

東京2020大会開催時には、世界中から様々な人々が東京を訪れます。多様性が尊重された「ダイバーシティ・東京」を目指して、心のバリアフリーに対する理解が広がり、多くの人の実践につながることを願っています。

※障害の社会モデル

　障害は病気や外傷等から生じる個人の問題であり、医療を必要とするものであるという、いわゆる「医学モデル」の従来の捉え方に対して、障害は主に社会によって作られており、障害者の社会への統合の問題であるという考え方。

　例えば、足に障害のある人が建物を利用しづらい場合、足に障害があることが原因ではなく、段差がある、エレベーターがない、といった建物の状況に原因（社会的障壁）があるという考え方。

（出典：外務省「障害者権利条約パンフレット」（平成27年）

目次

作成の趣旨

１　「心のバリアフリー」とは

　（１）心のバリアについて ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

（２）社会や環境にあるバリア ・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

２　「心のバリアフリー」の実践に向けて

　（１）都民の「心のバリアフリー」に関する認識 ・・・・・・・・･10

　（２）「心のバリアフリー」の実践のための３つのポイント ・・・・13

３　まちのバリアを考える

　（１）バリアはどこにあるでしょうか ・・・・・・・・・・・・・16

　（２）場面ごとの配慮のポイント ・・・・・・・・・・・・・・・20

４　「心のバリアフリー」の理解に向けた取組 ・・・・・・・・・・28

１　「心のバリアフリー」とは

（１）心のバリアについて

高齢の人や障害のある人、乳幼児を連れた人、外国人など、誰もがまちの中で円滑に移動でき、必要な情報を入手できるようにするためには、どのようなことが必要でしょうか。

エレベーターや視覚障害者誘導用ブロックの整備などのハード面のまちづくりや、点字や音声、手話、多言語による情報提供等の情報面でのバリアフリーのほか、人々の心のバリアの解消が必要です。

皆さんは、心のバリアについて考えたことがありますか。

心のバリアとはどのようなものか、まちの中における次のような場面で考えてみましょう。

写真

・エレベーター

・誘導ブロック

・音響信号機

・手話通訳

（場面１）聴覚障害者や外国人等が駅で放送アナウンスが分からない

イラスト

・緊急停車した鉄道車内で、起こった出来事の情報について、聴覚障害者や外国人、ヘルプマークを付けている知的障害のある児童が把握できない状況

・周囲の人たちは、急いで他の路線へ移動する様子

**【まちの中には様々な人がいます】**

・聴覚障害のある人がいることに気付かず、アナウンスだけで情報を伝えていることでバリアが生まれています。

・アナウンスを十分に理解できない外国人や知的障害のある人等にも情報のバリアが生まれています。

・周囲の人も、情報を得られずに困っている人がいることに気付いていません。

・様々な人がいることに気付くことが、バリアの解消のためにまずは必要です。

（場面２）視覚障害者がまちの中で迷っている

イラスト

・白杖をついている視覚障害者がまちの中で迷っている

・それに気づいた人に、「点字ブロックはこっちですよ」と言われ、いきなり手を引っ張られて、困惑する様子

**【求めている手助けの内容も様々です】**

・困っている人に対して、手助けしようという気持ちは重要ですが、本人の意向を確認せず、障害の特性等を理解しないまま行動することは、かえって本人に迷惑や負担をかけ、心のバリアを作り出すことになります。

・体や白杖をいきなり触ったり、引っ張ったり、また、体の向きを変えられると、視覚障害のある人はとても驚きます。あなたが見知らぬ人から体を突然触られたら、どのように感じるでしょうか。

・声かけなどにより、相手の意向を確認し、どのような支援や配慮が必要か正しく理解することが重要です。

（場面３）混雑していて、車いす使用者等がエレベーターを利用できない

イラスト

・混雑している駅のホームのエレベーターを車いす使用者や小さい子を連れたベビーカー使用者、妊婦がなかなか利用できない状況

・「混雑している時間に利用するな」と怒鳴る人

・「そうだな」と思い、黙って怒鳴る人に同調している人

・押しのけて入っていく人

**【あなたの意識や行動はどうでしょうか】**

・障害のある人やベビーカーを利用する乳幼児連れの人も、通勤時間帯などの混雑時に移動することもあります。

・車いすやベビーカーを使用している人に対して理解のない言葉や態度を示す人、また、それを見過ごしている人々により、円滑に移動するためのバリアが生まれています。

・すべての人が平等に社会参加できるよう配慮したり、自分自身の意識や行動が適切であるか、常に見直すことが必要です。

**【「知らないこと」「理解していないこと」が心のバリア】**

様々な人々の多様性を知らないこと、理解していないこと、そして、差別すること。そうした意識や行動、そこから作り出される環境がバリアになっています。

私たちがそのことに気付くことが、心のバリアフリーの第一歩です。

障害のある人は、常に支援が必要だと思っていないでしょうか。また、いつも支援を受ける側であり、支援をする側にはならないと思っていないでしょうか。

意識の中にこうした偏見や思い込みがあることで、人々の行動やまちの環境にバリアが作り出されます。

バリアをなくすためには、私たちの意識を改め、そのことを行動で示すことが必要です。

すべての人が平等に社会参加できる社会や環境について考え、そのために必要な行動を続けることが心のバリアフリーです。

【参考】

○共生社会に向けた基本的考え方

過去において、障害のある人が受けてきた差別、虐待、隔離、暴力、特別視は共生社会においてはあってはならないものである。また、障害のある人はかわいそうであり、一方的に助けられるべき存在といったステレオタイプの理解も誤りである。

障害のある人もない人も基本的人権を享有し、スポーツ活動や文化活動を含め社会生活を営む存在である。障害の有無にかかわらず、すべての人が助け合い、共に生きていく社会を実現するということは、人々の生活や心において「障害者」という区切りがなくなることを意味する。

そのためには、まず、障害者権利条約の理念を踏まえ、すべての人々が、障害のある人に対する差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底していくことが必須である。

その上で、「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である、という「障害の社会モデル」をすべての人が理解し、それを自らの意識に反映させ、具体的な行動を変えていくことで、社会全体の人々の心の在り方を変えていくことが重要である。

※内閣官房「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（平成29年2月）より抜粋

（２）社会や環境にあるバリア

【すべての人が配慮を必要としている】

人は誰でも、社会からバリアをなくすための様々な配慮を受けながら生活しています。

例えば、建物で１階から２階に移動する場合、階段で移動できる人、エレベーターがなければ移動できない人、荷物が多くてエレベーターが必要な人、エスカレーターを利用する人など、人によって様々なニーズがあります。

階段で移動できる人であっても、階段という設備がなければ、２階には行けません。

写真

（エレベーター、エスカレーター、階段、

スロープ等が一緒に写っている写真）

【私たちの社会は多数の人のための配慮はされている】

もし、30階建てのビルにエレベーターが設置されておらず、階段しかなければどうなるでしょうか。

ほとんどの人が30階に行くことをあきらめるでしょう。

実際には、30階建てのビルにエレベーターは設置されています。そのため、誰もがエレベーターで30階に行くことができます。

では、2階建ての建物ではどうでしょう。階段だけの建物が多く見られます。

階段があれば、多くの人は2階に行けるかもしれませんが、車いすを使用している人やベビーカーを利用する乳幼児連れの人などは行くことが困難です。

こうした人々も２階に行くということに気付くことが、誰もが暮らしやすい社会につながります。

【人々の多様性を理解する】

社会には様々な人がいます。人々の多様性に気付き、それぞれの人に適切な配慮をすることで、円滑な移動や施設利用、情報の入手が可能になり、社会参加することができます。

障害のあることがバリアなのではなく、障害のある人を含めたすべての人に配慮していない社会や環境にバリアがあります。

人々の多様性についてお互いに理解し、それぞれの人に応じた配慮があることに気付き、対応することが重要です。

２　「心のバリアフリー」の実践に向けて

（１）都民の「心のバリアフリー」に関する認識

心のバリアフリーについての現状はどのようになっているのでしょうか。

「『心のバリアフリーに関する事例収集及び意識調査』報告書」（東京都福祉保健局（平成29年3月）で、都民の認識等について見てみましょう。

問）（まちなかで手助けが必要な場面をイラストで示して）イラストのようなことは、よくあることだと思いますか。

調査のイラスト

※都から提供

図１（横棒グラフ）

よく見かける　24.9％

　　たまに見かける　56.5％

　　気づいたことはない　14.5％

　　その他　2.3％

　　無回答　1.9％

「よく見かける」と「たまに見かける」で合わせて約８割。「気づいたことはない」という回答も一定程度あります。

問）（まちなかで手助けが必要な場面をイラストで示して）イラストのようなことを見かけたとき、あなたはどのようにしますか。

図２（横棒グラフ）

積極的に本人に声をかけ、手助けする　20.5％

　　時間があれば、本人に声をかけ、手助けする　37.3％

　　周囲の人や駅員、店員などに伝える　9.0％

　　しばらく様子を見る　18.6％

　　何もしない　7.5％

　　その他　3.2％

　　無回答　3.9％

「積極的に本人に声をかけ、手助けする」と回答した人は約２割。

一方、「しばらく様子を見る」や「何もしない」という回答が、あわせて約1/4となっています。

問）（「しばらく様子を見る」「何もしない」と答えた人に）「しばらく様子を見る」又は「何もしない」のはなぜですか。

図３（横棒グラフ）

どうしていいかわからないから　40.0％

恥ずかしいから　7.7％

かかわるのが面倒だから　7.7％

かかわるとかえって悪い状態になるから　10.5％

　　本人が自分で解決すべきだから　2.3％

　　その他　26.4％

　　無回答　5.5％

「どうしていいかわからないから」が最も多く約4割でした。

「その他」の回答内容では、「自分自身に障害がある」、「以前断られたことがある」、「他の人がしなかったら手助けする」などの意見がありました。

問）「心のバリアフリー」とは具体的にどのようなことだと思いますか？

表１

主な回答）

（思いやりをもって手助けすること）

・お年寄りに座席を譲ること

・相手を思いやり、手助けし合えること

（差別や偏見がないこと）

・介助が必要な人や障害のある人に対して、差別なく接すること

・健常者、障害者など区別することなく、偏見をもたないこと

（誰もが暮らしやすい社会をつくること）

・偏見や固定観念など心に潜む見えない壁をなくし、誰もが住みやすい社会を目指すこと

　・誰でも参加しやすい環境が整っていること

「心のバリアフリー」に対する印象としては、「思いやりをもって手助けすること」や「差別や偏見がないこと」等の回答がありました。

【行動を起こすことが重要】

調査結果からは、多くの人がまちの中で手助けが必要な場面に気付いてはいるものの（図１）、そのうち積極的に声かけをする人は一部で、時間があれば行動するという人や、すぐには行動を起こさない人が多くいます（図２）。

行動しない理由は、「どうしていいかわからない」という人が多い一方で、「恥ずかしいから」や「面倒だから」なども一定程度あり、「以前断られたことがある」という回答もありました。どのように行動すればいいのか理解を図るとともに、その理解を行動につなげることが課題となっています（図３）。

（２）「心のバリアフリー」の実践のための３つのポイント

【心のバリアフリーの実践に向けて】

まちの中で困っている人に対して、思いやりをもって接することは大切なことですが、その際に重要なのは、障害の有無や年齢、性別、国籍等にかかわらず、人々の多様性を尊重することであり、意識の中の偏見や思い込みをなくすことです。

また、困っている人がいることに気付いたり、障害に対する正しい理解が進んでも、行動で表さなければ、人には伝わりません。意識や理解を行動で示すことが、心のバリアフリーの実践です。

心のバリアフリーの実践に向けて、次の３つのポイントを抑えることが重要です。

（その１）障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

すべての人が平等に社会参加できること。それは、誰とでも一緒に移動でき、店舗やサービス等を利用し、活動に参加できることです。

そのためには、人間関係を含めた社会との関係によってバリアが作られることを理解し、様々な人々がともに暮らしていることを意識することが必要です。

「障害のある人のことは考えていなかった」「外国人がわからないのは仕方ない」と考えていませんか。

そう考える人々の意識や施設の不備など、社会や環境からバリアが作られていることを理解することで、私たちにも、そのバリアを除去するためにできることが見えてきます。

イラスト

（その１）の説明

まちの中で困っている場面（障害の社会モデルの視点で）

（その２）コミュニケーションをとる

バリアにより支障を受けている人に対して、どのような配慮が必要か、コミュニケーションをとり、意向を確認します。

どのようにしたらいいか迷ったときは、「何かお手伝いできることはありますか」と話しかけたり、相手に応じてメモを見せてみましょう。

意向を確認することは、その人の意思を尊重することでもあります。

視覚や聴覚に障害のある人や外国人等に対しては、コミュニケーション方法にも配慮が必要であり、意向に応じた方法を用意することも重要です。

また、コミュニケーションをとる際には、ヘルパーや通訳者等の同行者ではなく、本人に対して話しかけることで、本人を尊重するよう配慮する必要があります。

イラスト

（その２）の説明

困っている人に声をかける

「何かお手伝いいたしましょうか」と発言

【コラム】

鉄道やバスの車内で席を譲ったときに、「結構です」と断れることもあります。

譲られた方も、突然声をかけられて驚き、つい断ってしまったり、あるいは、譲られることが恥ずかしかったのかもしれません。

手助けが不要なこともあるかもしれませんが、それがわかったのはコミュニケーションの成果です。

人や場面が変われば、相手の意向も変わってきます。同じような機会があったら、また声をかけてみてください。

（その３）適切な配慮を行う

バリアの解消に向けて、自分にできる具体的な行動を行います。

その際、周囲の人の協力を得る必要がある場合や、別の誰かにつなげなくてはいけない場合があるかもしれません。

大切なのは、バリアを解消して、本人が希望する活動を可能にすることであり、そのために適切な配慮を行うことです。

また、本人が満足しているか、コミュニケーションを通じて確認するとともに、必要があれば、改善を図っていくことが重要です。

イラスト

（その３）の説明

声かけに対するリアクションと、それに基づく適切な対応

【参考】

○「心のバリアフリー」の考え方

ユニバーサルデザイン2020行動計画で取り組む「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは以下の３点である。

①障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。

②障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。

③自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

※内閣官房「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（平成29年2月）より抜粋

３　まちのバリアを考える

（１）バリアはどこにあるでしょうか

実践のための３つのポイントに沿って、まちのバリアをなくすためにできることを考えていきましょう。バリアはどこにあるでしょうか。

場面①（移動）

・色弱の人（お店の看板が見えづらい）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

歩道との間に段差がある道路、商店街

・杖をつく高齢者（重い荷物を持って疲れている）

・白杖を持って歩く視覚障害者（誘導ブロック上を歩く、進行方向の

ブロックが放置自転車でふさがれている。）

・車いす使用者（段差で店に入れず困っている）

・色弱の人（お店の看板が見えづらい）

・ベビーカーを押している妊婦。（階段の下で困っている。）

・ベビーカーを押している妊婦。（階段の下で困っている。）

場面②（コミュニケーション）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

職場、窓口があるオフィス

・窓口に来る視覚障害者（どこが窓口かわからず困っている）

・窓口に来る車いす使用者と介助の人（本人を無視して、介助者と話

している）

・待合席に座る聴覚障害者（呼んでも聞こえない）

・オフィスで働く発達障害者（指示がわからず困っている）

・オフィスに到着した精神障害者（疲れている）

場面③（コミュニケーション）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

飲食スペースがあるお店、出入口にスロープ

・車いすで入店する人（扉が重くて入れない）

・補助犬を連れて着席する人（補助犬が店員に断られている）

・店舗で聞きたいことがある聴覚障害者（インターホンを使えない）

・注文する外国人（メニューが分からない）

・棚が高くて子供が商品をとれない

・店内で急に大きな声を出す興奮状態の人

場面④（施設・設備の利用）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

建物、駐車場、ＥＶ、トイレ、階段が近くにある。

案内サインなし

・オストメイトを利用する内部障害者（入れなくて困っている）

・ＥＶで移動するベビーカー（一緒に乗る人が迷惑そう）

・駐車場で乗り降りする車いす利用者（別の車が塞いでいる）

・階段を歩かない健常者（階段を誰も使用せず、エレベーターに列ができている）

・知的障害者の異性介助で一緒にトイレに入る（周りの人がじろじろ見ている）

（２）場面ごとの配慮のポイント

場面①（移動）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

歩道との間に段差がある道路、商店街

１　杖をつく高齢者（ベンチで休んでいる。）

２　白杖を持って歩く視覚障害者（放置自転車を移動する人）

３　車いす使用者（お店の人がスロープを設置）

４　色弱の人（わかりやすい看板に）

５　ベビーカーを押している妊婦（手助けの声かけがある。）

解説①

１　高齢になると、視力や聴力、身体機能が低下することがあります。移動に当たっては、階段での昇降や横断歩道での歩行等に配慮が必要です。

また、負担のない移動経路や休憩できるスペースなどの環境整備が整えば、外出しやすくなります。

２　白杖を持って歩いている人が、まちの中で迷っている様子であったり、転落や衝突の危険がある場合には、声をかけることが必要です。

　　また、誘導用ブロックの上には、通行の妨げになるものを置かないよう配慮することが必要です。

白杖ＳＯＳシグナル　見え方の絵

３　車いすを使用している人が安全に移動できるためには、段差のないルートや通路幅の確保が必要です。施設の整備が難しくても、スロープの準備やテーブルの移動等の工夫により、車いす使用者が使いやすい店内にすることができます。

４　色の見え方に特性のある人は、赤と緑、水色とピンク等、見分けにくい色の組合せがあるので、印刷物やホームページ、案内サイン等では、色の組合せや、文字と背景のコントラスト、模様や境界線を加える等の配慮が必要です。

　色の組み合わせの絵

５　ベビーカーを利用する乳幼児を連れた人が安全に移動できるよう、階段等では、ベビーカーを持つことを手助けするなどの配慮が必要です。

妊産婦は体調の変化や、お腹が大きくなるとバランスがとりにくくなり、足元が見えなくなるため、段差等での転倒に注意が必要です。

場面②（コミュニケーション）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

職場、窓口があるオフィス

１　窓口に来る視覚障害者（丁寧な声かけ、代筆対応）

２　窓口に来る車いす使用者と介助の人（本人に話しかけている。）

３　待合席に座る聴覚障害者（電光表示等で案内）

４　オフィスで働く発達障害者（周りがサポート）

５　オフィスに到着した精神障害者（周りがサポート）

解説②

１　窓口等の場所が分からず困っている人には、施設や店舗の職員等から声をかけて、用件を確認する必要があります。

また、視覚障害のある人に対する説明では、「それ」「このくらい」といった指さし表現や指示代名詞ではなく、「あなたの正面」「○○くらいの大きさ」などと具体的に説明する必要があります。

２　車いすを使用している人は、少しかがんでもらうなど、視線の高さを合わせてもらえると話しやすくなります。

本人を尊重するために、同行者ではなく、本人に直接話かけるよう努めることが重要です。

　　話しかけている様子（写真）

３　声をかけても気づかない人がいるときは、聴覚に障害があったり、日本語がわからないのかもしれません。

聴覚障害の場合、人によって聞こえ方のほか、文章の読み書きや手話の能力が異なることから、本人に確認しながら、その人に合った方法で情報を伝える必要があります。

４　職場や窓口等において、「話している内容を十分に理解できない」、「落ち着きがなくミスが多い」という人がいたら、コミュニケーションにおいて工夫することが必要です。

簡潔に、ゆっくり、具体的に分かりやすく話しかけ、メモや図などを使って説明することが効果的です。

また、どのようなやり方をすれば、円滑に仕事ができるのか、本人と話しながら、対応策を講じることが重要です。

　　コミュニケーションボード（写真）

５　人と話すと緊張したり、疲れやすかったりする人もいます。そうした人には、本人のペースを尊重して、まずは話を聞くことに努め、穏やかに対応すること重要です。

場面③（コミュニケーション）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

飲食スペースがあるお店、出入口にスロープ

１　車いすで入店する人（扉を開け、押える店員。）

２　補助犬を連れて着席する人（補助犬と一緒に入店）

３　聴覚障害者に店員が用件を確認（筆談で対応）

４　注文する外国人（メニューが絵）

５　棚が高くて子供がとれない（店員がサポート）

６　大声を出す人に対して話しかける

解説③

１　車いす使用者は、段差を乗り越えることや開き戸を自分で開けることが難しいため、周囲の人が配慮する必要があります。車いす使用者が円滑に利用できる環境整備として、自動ドアや開き戸にすることが必要です。

２　同伴している犬が補助犬の場合もあります。身体障害者補助犬法に基づき、公共施設や交通機関、スーパー、飲食店、ホテル、病院等は、補助犬を同伴して利用できることを、事業者や利用者は理解する必要があります。

補助犬が障害のある人の目や耳や手になって働いているときは、周囲の人は不必要な声かけや触ることは控える必要があります。

補助犬（写真）

３　聴覚に障害のある人は、声だけでやりとりするインターホンでコミュニケーションを行うことは困難です。聴覚に障害のある人が情報を入手したり、コミュニケーションを行うためには、手話通訳や要約筆記のほか、筆談、コミュニケーションボード、音声を文字に変換するアプリ等の準備が必要です。

　タブレットを活用した遠隔手話通訳（写真）

文字変換アプリ（写真）

４　外国人には、案内表示や説明文、メニュー等には、多言語での表記やふりがな併記、ピクトグラム、イラスト、写真等使い分かりやすい情報提供が必要です。また、やさしい日本語を使用することも有効です。

　飲食店等ではメニューの多言語対応に加え、多様な食文化や宗教に基づく食習慣、食の制限があることから、食に関する情報提供が必要です。

　多言語メニュー（写真）

５　身体が小さい子供は、高い場所のものを取ることができません。これは、車いす使用者も同様です。また、階段の段が高いところや車両とホームの隙間等で、周りの人が注意する必要があります。子供の視点で環境を見直すことが必要です。

６　本人にとって気になることがあり、じっとしていられない、あるいは、突然大きな声を出すなどの行動をとる人がいる場合には、まずは、本人の話を聞いて、どういう気持ちなのか理解に努めることが重要です。

その上で、「静かにしてほしい」など、何かを伝える必要があれば、わかりやすく、ゆっくり、落ち着いて話してみましょう。

本人が興奮していて、自分一人での対応が難しい場合は、周りの人に協力を求めながら対応することも必要です。

場面④（施設・設備の利用）

イラスト

次の場面をイラストで示す。

建物、駐車場、ＥＶ、トイレ、階段が近くにある。

案内サインあり

１　オストメイトを利用する内部障害者（オストメイトを使用してい

る。）　※ヘルプマークをつけている

２　ＥＶで移動するベビーカー（利用できて笑顔）

３　駐車場で乗り降りする車いす利用者（駐車できて、降りるところ）

４　階段を歩く健常者

５　知的障害者の異性介助で一緒にだれでもトイレに入る

※ヘルプマークをつけている

解説④

１　内部障害のある人は、外見からは障害のあることが分かりにくい人もいます。

人工肛門をつけている人には、オストメイト対応の水洗器具のあるトイレの場所を案内する必要があります。

　　オストメイト対応水洗器具（写真）

２　乳幼児連れの人は、乳幼児が泣いたり、ベビーカーや乳幼児のための荷物も多く、「周りに迷惑をかけているのではないか」と気にかけている人もいます。

外出しやすい環境のためには、エレベーターやベビーチェア・ベビーベッドのあるトイレ、授乳・おむつ替えに対応したスペースなどの整備とともに、乳幼児連れの人や妊産婦に対する周囲の人々の理解と配慮が必要です。

３　車いす使用者は、車から乗り降りするために広いスペースの駐車区画が必要であるため、その設備を円滑に利用できるよう、他の利用者は利用を控えるなどの配慮が必要です。

　　障害者等用駐車区画（写真）

４　移動にエレベーターを必要としている人が円滑に利用できるよう、階段を利用できる場合は、利用に配慮することが必要です。

５　保護者等が外出時にトイレを利用する際、トイレの外で障害のある人を一人で待たせることができないため、スペースの広いだれでもトイレを異性であっても一緒に利用することがあります。

また、性別にかかわらず利用できる場所にだれでもトイレがあると、ＬＧＢＴの人にも利用しやすくなります。

　だれでもトイレ（写真）

【参考】

○ヘルプマーク

　義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、又は妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成したマーク。

○ヘルプカード

　障害のある方等が、災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるためのカード。

４　「心のバリアフリー」の理解に向けた取組

ヘルプカード写真

※都から提供

ヘルプマーク写真

※都から提供

「心のバリアフリー」の理解に向けた取組として、区市町村や事業者等において次のような取組が行われています。

① 学校での児童・生徒に対する「心のバリアフリー」の理解に向けた学習

【事例】小学校や中学校における総合的な学習の時間等を活用して行われている取組で、高齢者や障害者の疑似体験や支援方法、コミュニケーションをとる方法等を学んでいます。

【考え方】高齢者や障害者など人権課題について学ぶ人権教育を通して、平等な社会参加についての理解を深めることができます。

② 地域住民に対するワークショップ等

【事例】高齢者や障害者と共に活動したり、対話を通じて障害理解等を深める研修として取り組まれています。

区市町村において、地域での学習（ワークショップ）や福祉のまちづくりサポーターの取組として実施されています。

【考え方】高齢者や障害者と協働し、コミュニケーションをとることで、障害特性等に気付き、お互いに理解を深めることができます。

写真

（区市町村の取組）

区市町村のワークショップ風景

写真

（区市町村の取組）

区市町村のワークショップ風景

③ 事業者での接遇研修

【事例】様々な顧客に対する対応の仕方について、事業者において職員に対して研修として実施するものです。その成果を踏まえて冊子を作成・発行し、それを研修テキストにすることもあります。

【考え方】高齢者や障害者、外国人等、様々な顧客への接遇向上を目的としており、配慮の方法やコミュニケーションの手法を学んでいます。

④ 障害等への理解に対する普及啓発

【事例】国や自治体における普及啓発のためのイベントの実施やパンフレットの作成等を通じて、障害等への理解を進める取組です。

【考え方】障害者等が生活していく上で、どのような困難が生じているかを解説した上で、配慮や支援の方法を多くの人に伝えています。

写真

都又は区市町村作成の

パンフレットの写真

写真

都の区市町村作成の

パンフレットの写真

他にも、民間団体で実施している研修やボランティア活動、障害者スポーツに関する取組など、心のバリアフリーについての理解を深められる場は様々です。

　心のバリアフリーを広げるために、自分に何ができるのか、今から始めてみませんか。

■参考資料等

視覚障害者を案内するイラスト

・会話の中でどのような配慮が必要か確認したら、自分にできる適切な手助けを行います。

・視覚に障害のある人に対して情報提供する場合には、

「地下鉄の入口の階段まで、あと100メートルぐらいです」

「ここは３丁目の交差点で、○○郵便局の前にいます」

など、具体的に情報を伝えることが必要です。

・まちの中には、場所を知る様々な手がかりがありますが、視覚障害者が把握できるものはその中の一部のみです。そのため、手がかりのあるところまで同行が必要な場合もあります。

・本人への手助けとともに、視覚障害者が暮らしやすいまちとなるためには、どのような環境が必要なのかを考え、次の実践につなげることも重要です。

・「区市町村や事業者のための『心のバリアフリー』及び『情報バリアフリー』ガイ・ドライン」（平成28年3月　東京都福祉保健局）

・「心のバリアフリー・情報バリアフリー研究シンポジウム～私たちの活動報告「ここから始めよう」～」（平成28年11月19日開催　東京都福祉保健局）

・「心のバリアフリーに関する事例収集及び意識調査」報告書（平成29年3月　東京都福祉保健局）

・「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」（平成28年2月　東京都オリンピック・パラリンピック準備局、公益社団法人東京都障害者スポーツ協会）

・東京都障害者差別解消法ハンドブック（平成28年3月　東京都福祉保健局）

・「障害者権利条約パンフレット」（平成27年２月　外務省）

・「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（平成29年2月　内閣府東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局）