

# 誰もが暮らしやすい 社会をめざして

## 心のバリアフリーとサポート事例

私たちの心構え P1

高齢な人 P2

車いすを使用している人 P4

視覚に障がいがある人 P6

聴覚に障がいがある人 P8

発達障がい・知的障がいのある人 P10

精神に障がいのある人 P11

内部に障がいのある人 P12

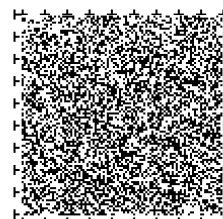
他にもこんな人が  
お手伝いを必要としています P13

身体障害者補助犬を使う人 P14

シンボルマーク P15

Toward  
&  
Beyond  
2020

オールジャパンで創る  
未来の子供たちのために種すレガシー



# 私たちの心構え

この後の章で、高齢者、障がいのある人別に接し方のポイントと事例を紹介します。それらの前提として重要なのは、「お互いに固有の人格と個性を持った人同士として接する」という態度を持ち、「相手の希望やニーズを確認して、必要なサポートをする」という行動をとることです。「こんにちは」という挨拶からはじめ、「お手伝いすることはありますか？」と聞いてからサポートします。

## 街なかで私たちができること

交差点で信号待ちをする、視覚に障がいのある人と盲導犬。青信号になったのに立ち止まったまま。「あれっ盲導犬は視覚に障がいのある人を連れて行かないの？」

実は信号の情報を得て、命令を出すのは盲導犬使用者（視覚に障がいのある人）です。

盲導犬は信号を見て判断できません。このことを知っていたら、あなたは盲導犬使用者に信号の情報を伝えることができます。

狭い道で後ろから来る自動車のクラクションに反応しない人がいたら・・・

もしかしたら聴覚に障がいがあるのかもしれません。

知っていたらあなたはすぐに身振り手振りで危険を知らせることができます。

駅で高齢な人が目を細めて、時間をかけて路線図を見ている。

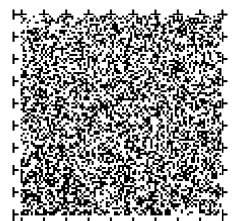
もしかしたら路線図が見えにくいのかもかもしれません。気がついたらお手伝いができます。

## 職場で私たちができること

障がいのある人が仕事の仲間として働いている場合もあります。障がいのある人とその周囲の人がお互いに能力を発揮するためには、それぞれの特性を活かした働き方をすることとお互いを認め合うことが大切です。

## 自社の製品・サービスでできること

誰もが暮らしやすい社会を実現するには、社会の仕組みや製品サービスがその考え方に基づいて作られていくことも大切です。私たちの仕事の中での営みや提供する製品やサービスを考える上で、多様な人にとって役立つという視点をもつことで生まれるイノベーションが産業を強くし、誰もが暮らしやすい社会を作る力になります。※イノベーション: 技術革新



# 高齢な人

個人差はありますが、様々な機能が総合的に低下するのが高齢な人です。誰もが年齢を重ねますのでやがて行く道でもあります。皆さんが高齢になったときにどのような社会であつたら過ごしやすいでしょうか。

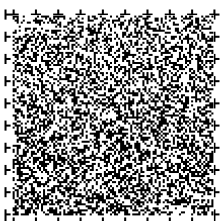
## こんな人がいます

- 老眼や白内障
- 色の見分けがつきにくい
- 高い音：電子音などが聴き取りにくい
- 触れる感覚が鈍い
- 嗅覚や味覚が鈍い
- 筋力、体力が低下している
- 関節が硬い
- 平衡感覚が鈍い
- 新しいことをするのが苦手
- 積極的に社会参加する人もいればひきこもる人もいる



## 不便なこと

- 小さな文字が見えない
- 黄色、ピンクなどの淡い色が見えにくかったり、光がまぶしかったりする
- 聞こえにくい
- 皮膚感覚の変化から、低温やけどをおこしやすい
- 味覚や嗅覚の変化から、腐ったものがわからず食べてしまうこともある
- 重い荷物をもって長い時間歩けない
  - 高いところのものがとりにくい
  - 転びやすい
  - 機敏に動けない
  - 大きな段差は昇りにくい
  - 小さな段差は認識しにくく、つまづきやすい
  - ATM、券売機などが新しくなると使いにくくなる



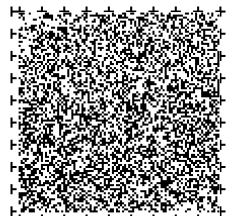
例えば

## 接し方のポイント

- 年長者として敬う気持ちで接する
- 急がせないで、ゆっくりと丁寧に対応する
- 滑舌よく、低めのトーンで、落ち着いた声で話す
- 「おじいさん」「おばあさん」という呼びかけを嫌う人もいる

## 街なかで私たちができること

- 困っているようだったらこちらから声をかけてみる
- 文字が小さくて見えにくいようだったら、拡大鏡を準備したり拡大コピーをするなど工夫する
- 聞き返しが多い場合はこちらの声が聞こえにくいと判断し、低めの声で滑舌よく話す
- 歩く速度、歩幅などを考慮して案内する
- 小さな段差ほどつまずきやすいので、段差があることを伝える
- 席を譲る
- 重いものは代わりに持つ
- 速度の速いエスカレーター、回転ドアにはご案内しない
- 新しい機械などで困っていたら理解できるまで説明する



# 車いすを使用している人

車いすを使用している人のどこにどのような障がいがあるかは人それぞれです。

(足に障がいがあり歩行が難しい人、高齢な人で足腰が弱い人、一時的にけがをしている人、全身の筋力が衰えている人など)

その人ができないことに対して、適切なサポートをしましょう。

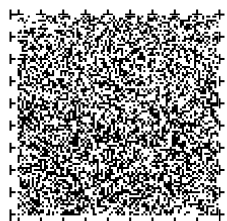
## こんな人がいます

- 介助者が車いすを押している
- 自分で車いすを操作している
- 手動式車いすを使っている
- 電動車いすを使っている
- 介助犬を使っている



## 不便なこと

- 混雑したところでは動きにくい
- 通路の狭い店舗は入店できない
- 開き戸を自分であけて通れない(ドアを開きながら車いす操作は難しい)
- 階段や段差は移動が困難
- 電車の乗り降りが困難
- 雨や雪の日は外出が困難(傘を使う、雪上走行などは難しい)
- 地面に近いので特に夏は暑い
  - 使えるトイレが限られる
  - 床に落としたものが拾えない人もいる
  - 高いところに手が届かない



## 接し方のポイント

例えば

- ・自力で行動できる人もいるのでその場合は見守る
- ・困っている人がいたら、声をかける

「お手伝いすることはありますか」

「何か私にできることはありますか」

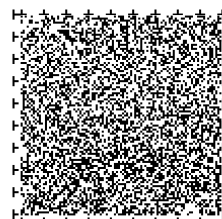
- ・車いすを動かしたり持ち上げたりするのは危険を伴うことがあるので、絶対に無理をしない
- ・自分一人で不安なときは周りの人に声をかけて協力をしてもらう
- ・介助者がいるときは介助者ではなく本人に話しかける
- ・会話をする場合は目線を合わせた方が気持ちが伝わりやすい

### 街なかで私たちができること

- ・開き戸は戸を押さえて、移動するお手伝いをする
- ・エレベーターは優先して乗ってもらい、安全に乗り降りできるまで「開く」ボタンを押す
- ・必要のない人は多機能(多目的・だれでも)トイレを使わない  
(車いすを使用する人だけでなく、内部障がいのある人など、他にも利用したい人がいる)
- ・床に落としたものは声かけして拾う
- ・高い位置のものは声かけして代わりにとる
- ・段差を越えるときにお手伝いする
- ・スロープを上り下りするときにお手伝いする

### 職場で私たちができること

- ・オフィスの中や周辺を移動しやすいように配慮する。通路の最低幅は80cm、車いすを使用する人同士がすれ違う場合は180cmの幅を確保する
- ・作業机や自動販売機などは、車いすに座った状態でも利用できる高さや対応しているものにする
- ・上肢にも障がいのある人がパソコン操作する場合は、本人が使いやすいもので操作できるようにする(ジョイスティック、トラックボール、ボタン式マウスなど)

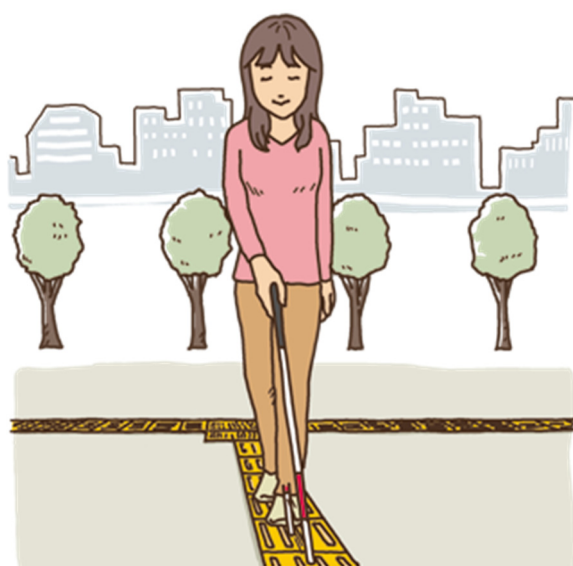


# 視覚に障がいがある人

全く見えない人、光だけ感じる人、中心が見えない人、視野がせまい人、色の区別がつきにくい人など、様々な人がいます。全く見えない人は10%くらいで、ほかは弱視で見え方は様々です。視覚からの情報収集が困難なため、音声情報や触覚情報で伝える必要があります。

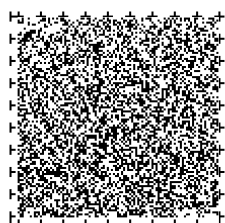
## こんな人がいます

- 白杖を使って一人で歩行できる
- 白杖を使わない
- 盲導犬を使う
- 介助者がいないと歩行できない
- 生まれつき視覚に障がいがある
- 生まれたときは見えていたが、病気やけがなどにより視覚に障がいがある(中途失明)
- スマートフォンなどを活用している人もいる
- 点字で情報収集する人もいる(点字使用者は10%くらい)



## 不便なこと

- 自分の位置がわからなくなることがある
- 電車やバスの乗降がしにくい
- 電車やバスの中の状況がわからない
- 信号が見えなかったり、色の区別がつきにくい
- 点字ブロック(視覚障がい者誘導用ブロック)の上に物を置かれたり、人が立ち止まっているとぶつかる
- 道をあけてもらえない
- 人ごみの中で白杖を踏まれたり蹴られたりする
- 声かけなく突然介助される
- 腕を引っ張って介助される
- タッチパネルは使いにくい
- 買い物がしにくい
- 色の説明がほしい人もいる(中途失明の人は色を知っている、生まれつき見えない人も色のイメージを持つことがある)
- 字が書けないと思われる(書ける人もいる)



## 接し方のポイント

例えば

- ・迷うことなく歩いていたら声かけせず見守る  
(状況をわかっていて歩いている人の邪魔はしない)
- ・困っている人がいたら、前方から声をかける

「お手伝いすることはありますか」

「なにか私にできることはありますか」

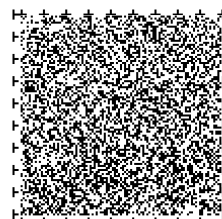
- ・肘や肩につかまってもらい案内する
- ・突然身体や白杖に触れない
- ・白杖の管理は本人に任せる
- ・「あちら」「こちら」などの指示語や「ちょっと先」などの曖昧な言葉は使わず具体的に説明する  
(例:「1メートル先の右側」などと伝える)
- ・足元のバリア(段差など)は必ず伝える

### 街なかで私たちができること

- ・道に迷っているなど、困っている様子の人を見かけたら、前方から声をかける
- ・どのようなお手伝いが必要かを尋ねる
- ・道案内するときは、周りの様子を伝える
- ・白杖に触れない
- ・白杖を使って歩行する人を見かけたら道をあける
- ・点字ブロックに物を置かない、立ち止まらない

### 職場で私たちができること

- ・声を掛けるときは名前を呼びかけ、次に自分の名前を伝えてから話し始める
- ・事務所内は通行の邪魔にならないよう、通路には物を置かない
- ・共有品の保管場所を一定にし、変更があった場合は知らせる
- ・会議があるときは、事前に本人が希望する資料の形式(拡大コピー、音読サポート、電子データなど)を確認する
- ・スライドを使う場合は、指示語(例:ここを見てください)を使わないよう注意する





# 聴覚に障がいがある人

全く聞こえない人、聞こえにくい人、聞こえ方には個人差があり、外見からはわかりにくい障がいです。音声言語(声を出して話すこと)による会話が難しい人もいます。様々なコミュニケーション方法を使って、お互いに分かり合いましょう。

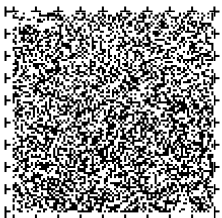
## こんな人がいます

- 補聴器をつけている(つけていても人の声が聞こえるとは限らない)
- 人工内耳をつけている
- 手話でコミュニケーションをとる(手話ができる人は20%くらい)
- 口の動きを見て言葉を読み取り、音声言語で意思を伝えることができる
- 筆談や要約筆記でコミュニケーションをとる
- 生まれつき聴覚に障がいがある(音声言語を習得する前に聞こえなくなった)
- 生まれたときは聞こえていたが、病気やけがなどにより聴覚に障がいがある(多くは音声言語を習得してから聞こえなくなった)
- 聴導犬を使っている
- 日本語(文法など)が苦手な人がいる



## 不便なこと

- 聞こえない障がいがあることを外見からは気づいてもらいにくい
- 後ろから声かけされても気づかないため「無視をした」と誤解される
- 聴覚に障がいがある人は、手話でしか会話できないと勘違いされ、手話がわからないという理由でコミュニケーションをとってもらえない
  - 音声言語がうまくできないと知的障がいがあると思われる
  - 緊急情報が音声だけだと伝わらない
  - 情報がリアルタイムに伝わらない



# 接し方のポイント

例えば

- 正面に位置し、こちらの表情を見えやすくする
- 筆談や手話など複数の方法を組み合わせて、コミュニケーションをとる

## 街なかで私たちができること

- 話しかけても気がつかない場合、視界に入り、コミュニケーションをとる
- 緊急情報など音声情報しかない場合は視覚情報で伝える  
(電車が事故で止まったり、火事などのアナウンスなど)
- 筆談の道具がない場合は携帯電話などの文字入力を使う

### 手話での挨拶



こんにちは



いらっしやいませ

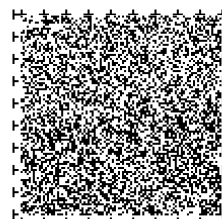


ありがとう



## 職場で私たちができること

- コミュニケーション方法は本人と相談して、口話、手話、筆談、インスタントメッセージなどお互いにやりやすい方法を見つける
- 予定、金額など重要な事項は筆談を利用する
- お互いに理解できたか確認しながらコミュニケーションをとる
- 打ち合わせでは話者が手を挙げるなどして知らせ、同時に二人以上の人が話さないようにする
- 健聴者(聴覚に障がない人)同士の雑談のような会話も必要な情報なので、疎外感を与えないように伝える



# 発達障がい・知的障がいのある人

発達障がいは乳児期や幼児期にその特性があらわれはじめる脳機能の障がいです。言語の発達の遅れや、不注意・多動性・衝動性、読み書き、計算の障がいなど、症状は様々です。発達障がいの中には知的障がいを伴わない場合もあります。

## こんな人がいます

- 読む・書く・聞く・計算するなどが苦手
- 人の目を見て話をするのが苦手
- ルールを理解することが苦手
- こだわりが強い
- じっとしていることが難しい
- 同じ行動を繰り返したり、大きな声を出したりする
- 記憶力が良い

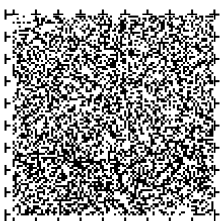
## 不便なこと

- 社会生活で求められる対人コミュニケーションに苦労する
- 理解をしてくれない人に頭ごなしに怒られる
- 親の育て方に問題があると思われる

例えば

## 接し方のポイント

- 過度な叱責など、傷つくような言動は避ける
- わかりやすく簡単な言葉で話す
- コミュニケーションや説明をわかりやすくするために、絵や写真など視覚的なものを役立てる
  - 一度に複数のことを言うことを避け、ひとつずつ話す  
(NG例: そのペンで名前を書いて渡してください)  
ペンをとる、名前を書く、渡すを別々に言う
  - 多くの刺激をうけることがないように、静かな環境を用意する
  - できない点(マイナス面)を大きく指摘するよりも、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する



# 精神に障がいのある人

精神の病気により、社会生活が送りにくい障がいです。多くは人と接することが苦手で、孤立しがちです。統合失調症、うつ病などがあり、症状は様々です。

## こんな人がいます

- 新しい環境や経験などのストレスに弱い
- 疲れやすい
- 幻覚や幻聴がある人もいる
- てんかん発作を起こす可能性のある人がいる
- 薬や病気の影響で行動や思考に時間がかかる人がいる

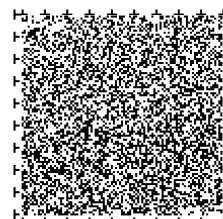
## 不便なこと

- 外見からわかりにくいので精神の病気を理解してもらえない
- 病気のつらさをわかってもらえない
- 薬の影響を理解してもらえず、怠けていると思われる
- こちらの話す内容を理解できなかったり、自分の言いたいことをうまく話せない場合もある（思考の障がい）

### 例えば

## 接し方のポイント

- 閉じこもっている場合、無理に外に出すことは避ける
- 自分の言いたいことがうまく話せなかったり、話にまとまりがなくなったり、会話が止まったりしても、無理に聞き出すことは避ける
- 様々な事象を被害的に捉えやすい場合もあるので、安易に考えを否定しない
- 集団になじめない場合は、落ち着ける環境を用意する
- てんかん発作が生じて、あわてず冷静に対処する
- 日によって心身の調子が大きく変わる場合があるので、先入観を持たず、必要に応じて本人にその日の調子を確認する



# 内部に障がいのある人

心臓、腎臓、呼吸器、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫に関する、多くは外見からはわかりにくい障がいです。

## こんな人がいます

- ペースメーカー(心臓)は電磁波、IH、磁気などから影響を受ける
- 人工透析治療は通院が必要
- オストメイト(人工肛門、人工ぼうこうをつけている方)は利用しやすいトイレが必要
- 呼吸器障がいは簡易酸素ポンペを携帯している人もいる

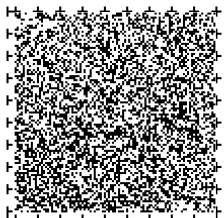
## 不便なこと

- 外見からわかりにくいので、電車などで席を譲ってもらえない
- オストメイトが多機能トイレを使うと、必要ないのに使ったと誤解される
- 簡易酸素ポンペが重い
- 通院治療の必要性を理解してもらえない

例えば

## 接し方のポイント

- 体力が一般の人よりも低下していたり、疲れやすかったりすることを理解する
- 感染症にかかりやすいため、風邪やインフルエンザなどをうつさないようにする
- 呼吸器に障がいのある方のそばでは喫煙は避け、携帯酸素ポンペを使用する人のそばでは火気厳禁、またポンペを持って階段の上り下りなどしていたらポンペを持つお手伝いをする
- HIV感染者に対して必要以上に避けることはしない



# 他にもこんな人が お手伝いを必要としています

高齢な人や障がいのある人以外にも、様々な原因で手助けが必要な人がいます。  
以下の例は一部ですが、状況によって不便を感じたり困ったりすることは誰にでもあります。

## こんな人がいます

- 病気によって体力が落ちたり、けがによって身体の機能が一時的に使えない
- 妊婦は重いものが持てない、妊娠前期はつわりや気分不快があったり、後期は動きづらく足元が見えにくい
- 乳幼児連れの方は授乳やオムツ替えできる場所がほしい
- ベビーカーを使用することがある

## 接し方のポイント 例えば

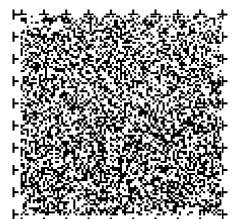
- 見た目では判断せず、マタニティマークやヘルプマークなどを付けていたら配慮する
- お互いに助け合うことを心がける
- 時間が掛かっても、ゆったりとした気持ちで向き合う

## 街なかで私たちができること

- 電車やバス・待合室などでは席を譲る
- ゆっくり歩く人や手すりを使用する人に道を譲る
- 急かすことなく、時間がかかる人のペースを見守る
- 授乳場所の提供ができれば協力し、ベビーカーで階段や段差を通過するときはお手伝いする

## 職場で私たちができること

- 体力に見合った仕事を考慮する
- 通院、休憩、服薬などに時間を使うことを理解する



# 身体障害者補助犬を使う人

障がいのある人たちの自立を助けるのが「身体障害者補助犬」です。

盲導犬(視覚に障がいのある人の歩行を助ける犬)

聴導犬(聴覚に障がいのある人に必要な音を知らせる犬)

介助犬(四肢などに障がいのある人の日常生活を助ける犬)の3種類です。



2002年より身体障害者補助犬法が施行され、公共交通機関や店舗などにおいて使用者とその補助犬の受け入れが義務付けられ、補助犬の同伴が認められています。

## <ペットとの違い>

補助犬は身体の見えるところに「〇〇犬」と表示がされ、使用者は認定証と健康管理手帳の携帯が義務となっています。

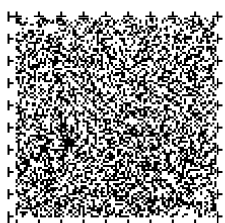
「表示」

〇 〇 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った 指定法人の名称	
指定法人の 住所及び連絡先	

例えば

## 接し方のポイント

- 補助犬に対して、なでる、声をかける、餌をあげる、見つめることは使用者の邪魔をすることになるので避けます。
- 盲導犬が道案内しているのではなく、使用者が合図を出して歩いているので、迷う場合もあります。困っていたら声をかけます。
  - 聴導犬は訓練されていない音には反応しないため何かあったら知らせる必要があります。そして犬種が様々で小型犬の場合もあり、ペットと間違われやすいので気をつけます。
  - 介助犬も訓練されないことはできません。
  - 身体障害者補助犬を連れていてもお手伝いが必要な場合もあることを念頭におき、困っている様子だったら補助犬使用者に声をかけます。



# シンボルマーク



**身体障害者標識  
(身体障害者マーク)**

肢体不自由者が運転する普通自動車に貼る努力義務があるマーク。



**国際シンボルマーク**

障がいのある方が利用できる建物、施設であることを明確に示す世界共通のシンボルマーク。このマークは、「全ての障がい者」を対象としている。



**聴覚障害者シンボルマーク  
(耳マーク)**

聴覚障がい者であることを表すマーク。聞こえないことへの配慮を求める場合などで使用されている。



**身体障害者補助犬マーク  
(ほじょ犬マーク)**

身体障害者補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬)同伴の啓発のために、店舗の入り口などに貼られているマーク。



**オストメイトマーク**

人工肛門・ぼうこうを使用している方(オストメイト)のための設備があることを表すマーク。



**聴覚障害者標識**

聴覚障がい者が運転する普通自動車に、政令で定める程度の障がいがある際に表示するマーク。



**ヘルプマーク**

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が、援助を得やすくなるよう周囲の方に知らせるマーク。



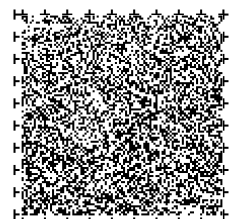
**ハート・プラスマーク**

身体内部に障がいがある方を示すマーク。



**マタニティ・マーク**

妊婦が交通機関等を利用する際に身につけるマーク。





監修：東京大学先端科学技術研究センター 近藤武夫・星加良司

発行：2016年9月1日 オリンピック・パラリンピック等経済界協議会

