

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

- 誰もが暮らしやすい社会をめざして P2
- 障害の社会モデル P3
- 差別の禁止と合理的配慮 P4
- 心のバリアフリー P5
- 企業人としてできること P6
- サポートの際の心構え P7
- 高齢な人 P8
- 車いすを使用している P10
- 視覚に障害がある人 P12
- 聴覚に障害がある人 P14
- 発達障害・知的障害のある人 P16
- 精神障害のある人 P17
- 内部障害のある人 P18
- 他にもこんな人が
配慮を必要としています P19
- 身体障害者補助犬を使う人 P20
- 付録 P21

Toward
&
Beyond
2020

オールジャパンで創る
未来の子供たちのために構想レジスター

誰もが暮らしやすい社会をめざして

私たちすべての人は、年齢、性別、国籍、個人の能力などに関係なく、自立した日常生活を営み、自由に移動し、平等に社会参加する権利を有しています。ただし、完全にすべての人に対応してこうした権利を保障するのは難しいのが現状です。公平な機会を保障するためには、物理的な環境の整備（ハード面）とともに、人々に対する意識啓発や情報提供（ソフト面）の充実などによって、さまざまな社会的障壁（バリア）を取り除く必要があります。

本書では、「心のバリアフリー」をテーマに、誰もが暮らしやすい社会を目指すための基本的な考え方を示しています。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下東京2020大会）の開催をひとつの契機に、お互いを尊重し合い、誰もが暮らしやすい社会の実現を目指しましょう。

ユニバーサルデザイン2020行動計画

2017年2月に閣僚会議にて「ユニバーサルデザイン2020行動計画」が発表されました。この行動計画は東京2020大会を契機として、国内全体で共生社会を実現することを目指しています。そのための柱として「街づくりのバリアフリー」と「心のバリアフリー」の両方を進めています。以下に「心のバリアフリー」に関する基本的な考え方を示します。

「心のバリアフリー」に関する基本的な考え方

- ①「障害の社会モデル」を理解する
- ②差別をしない、「合理的配慮」を提供する
- ③コミュニケーションを取る力を養い、困難や痛みを想像し、共感する力を持つ

大多数の人に便利に作られている社会の在り方が、一部の人にとっては不利益を生み出している状況（障害の社会モデル）を理解し、それを補うために無理のない範囲で（合理的な）配慮を提供することが重視されています。

→ 付録 ユニバーサルデザイン2020行動計画

障害の社会モデル

ユニバーサルデザイン行動計画にある障害の社会モデルについて解説します。

「障害」はどこにある

日本には、16人に1人、心身に機能の障害がある人がいると言われています。その障害もさまざまです。果たして、その「障害」は、心身に機能障害があることが理由であり、その人にとって困難が生じれば、自分で乗り越えていくべきものでしょうか？例えば、車いす利用者が、お店に入れなくて困っているとします。階段がある、入口の幅が狭い、バリアフリールートのご案内がないなどの理由で入れません。この人の「障害」となってお店に入れないという困りごとを生じさせているのは、お店の環境づくりにも要因があるのではないのでしょうか？つまり、「障害」は社会（モノ、環境、人的環境等）と心身機能の状態とがあいまって、作りだされているのです。このように、「障害」は社会の側にあると考えるのが「障害の社会モデル」です。

心身の機能に障害を持つ人の数*

国内総人口の6% 16人に1人

身体障害
393.7万人

肢体不自由
視覚障害
聴覚言語障害
内部障害

精神障害
320.1万人

知的障害
320.1万人

出典：厚労省調査

* 障害者数について

ここでは、身体障害、知的障害、精神障害の3区分による基本的統計値を見るが、障害者は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

「障害＝バリア」は、社会（モノ、環境、人的環境等）と心身機能の障害があいまって作りだされているものであることを、『障害の社会モデル』といいます。（※「障害の社会モデル」に対して、障害は個人の心身機能の障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。）この「障害」を取り除き、また取り除くための手助けをして、差別を行わず、多様な人々とのコミュニケーションをする力を磨き、行動をすることが「心のバリアフリー」の取り組みなのです。

障害は
人の心身機能にある
(医学モデル)



障害は環境との
関わりで生まれる
(社会モデル)

差別の禁止と合理的配慮

日本の社会では、困っている人やその痛み気づいても、無関心であったり、無関心を装ったり、遠慮をしてしまったりなど、心にバリアをつくってしまって具体的な行動が起こせない人が多いのが実情です。「心のバリアフリー」の目指す共生社会を実現するために自分は何ができるのかを具体的に考え、そして障害をもつ方とコミュニケーションをとってバリアを解消するための行動を起こしましょう。

差別の禁止と合理的配慮

「心のバリアフリー」に関する基本的な考え方にある「差別」や「合理的配慮」とは具体的にどのようなことを指すのでしょうか、例えば以下のような場合は差別的な取り扱いとなります。

- ・車いすを利用していることを理由にホテルの予約を断る
- ・盲導犬を同伴していることを理由にレストランの利用を拒否する

この例のように、ホテルやレストランなどのサービス提供者が障害を理由としてその利用を拒否することは差別にあたります。サービスを行う側は利用者と話し合いを行い、個別の状況に応じて過剰な負担にならない範囲での配慮を行います。

- ・客室のドアやバスルームの入り口の幅、段差の有無などの情報を提供し、必要な配慮を相談の上利用してもらう。
 - ・盲導犬と他のお客様とが触れ合うことの少ない席にするなどの相談の上利用してもらう
- これはあくまで事例ですが、このような「過剰な負担にならない配慮」を「合理的配慮」といいます。これらは、法律にも定められています。

→付録 障害についての法律

社会にある「バリア」によって生じている 困りごとや痛み「気づく」

社会にある障壁を取り除いていくためには、社会にどんな困りごとや痛みがあるのかに「気づく」ことが大切です。心身の機能の障害は多様であり、人によって感じる「バリア」は異なります。心身の機能障害の特性に対する理解を深めるとともに、コミュニケーションを通じて、どんな困りごとがあるのかに気づくことが重要です。

何がバリアになって、どんな困りごとが生じてしまっているのか、あなたの職場、家庭、友人との語らいなどの環境の中での「バリア」をまずは考えることから始めてみましょう。

心のバリアフリー

誰もが暮らしやすい社会の実現のために、心のバリアフリーがなぜ必要なのでしょう。それは私たちの中にある「心のバリア」によって、人格や個性が認められていないと感じたり、社会に参加しづらいと感じている人がいるからです。

誰もが暮らしやすい社会と心のバリアフリー

私たちの社会は、人々の暮らしをより良くすることを目指して発展してきました。とくに公共の場では、平等で均一なサービスを提供することが求められます。しかし、全ての人に対応することは難しく、ある一定の基準のもとに設計されてしまっているのが実情です。そのため多くの人にとって便利でも一部の人にとっては不便なことが起こります。例えば、車いす利用者が通ることができない段差がある、視覚障害者にとって案内標識の情報がわからないなどは典型的な例です。

一方でそのような場面で「障害があるから〇〇はできないだろう」とか、「可愛そうな人だから助けてあげないといけない」などと思ったことはありませんか？

障害のある人もない人も、同じくそれぞれ異なる考えや特性を持った人間だという当たり前の事実を忘れてしまったり、誰かにとって不便なのに、自分にとって不便でないとその不便さに気づけなくなってしまったり・・・こうしたものが私たちの中にある「心のバリア」なのです。

「心のバリア」を取り除いていくためには、障害の有無にかかわらず多様な人々と、人間同士として向き合い、互いを尊重しながら過ごしていける方法を考えることが大切です。

そして、そのような考え方が当たり前である社会を目指すことが「心のバリアフリー」の取り組みなのです。

心のバリアフリーのもたらす価値

社会にある偏りはすぐには解決できないものもあります。例えば施設などを作り直すことは時間が掛かりますが、今そこで困っている人の不便さに気づいて、それをサポートすることにより困り事が解決する場合があります。

普段当たり前に行っている日常生活やコミュニケーションの仕方を改めて見つめ直すことは、暮らしやすい社会の実現に向けた新しいアイデアが生まれるきっかけともなります。

企業人としてできること

私たちの暮らす環境は、いわゆる健常者とされる人の利便性を前提に作られています。そのため、障害のある人や高齢者などの少数派にとって不便となることが時に起こります。そのような社会において企業人としてどのようなことができるのかを考えてみましょう。

共生社会の実現に向けて

例えば、大勢の人が足早に渡る横断歩道があったとします。混雑した横断歩道で足の不自由なお年寄りや小さな子供は安心して渡ることができるでしょうか。その信号が青を点灯している時間は十分でしょうか。日常的に当たり前だと思っている世の中の環境や、自身の行動が無意識のうちに少数の人にとっては困りごとの原因になっているかもしれません。

1人の社会人として周りの状況に気づき、できる範囲で、相手が必要だと思っていることを考えてください。もちろん、私たちの職場にもおいても、お互いを尊重し、自分の価値観を押し付けないことや、必要に応じて配慮をすることは働きやすい環境作りに役立つでしょう。さらに自身が関わる製品やサービスを提供するときにできることもあります。多様な人が利用することを想定して設計したり、今まで気づけなかったニーズを発見しそれに応えることは共生社会の実現に向けた大切な役割です。

企業人としての3つのポイント

- ① 困っている人を見かけたとき、気づき、声をかけ、行動する
- ② 多様な人が働きやすい職場をつくる
- ③ 自社の製品・サービスを多様な人が使うことに目を向ける

サポートの際の心構え

この後の章で、高齢者、障害のある人別に配慮する際の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。

街なかでできること

交差点で信号待ちをする、視覚に障害のある人と盲導犬。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害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（視覚に障害のある人）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害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。

職場でできること

障害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。障害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っ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害があるかは人それぞれです。

(足に障害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、内部障害のある人など、他にも利用したい人がいる）
- 床に落としたものは声かけて拾う
- 高い位置のものは声かけて代わりにとる
- 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

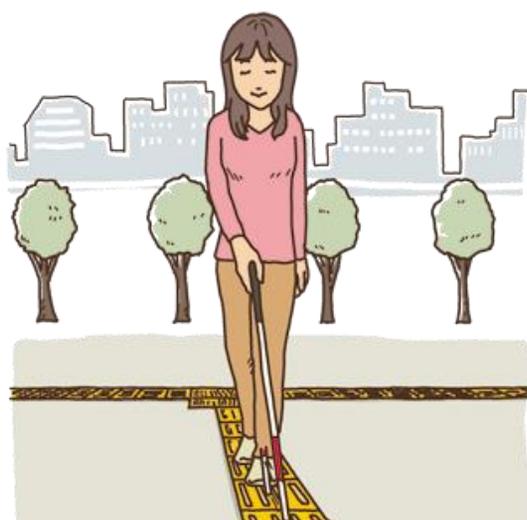
- オフィスの中や周辺を移動しやすいように配慮する。通路の最低幅は80cm、車いすを使用する人同士がすれ違う場合は180cmの幅を確保する
- 作業机や自動販売機などは、車いすに座った状態でも利用できる高さや対応しているものにする
- 上肢にも障害のある人がパソコン操作する場合は、本人が使いやすいもので操作できるようにする（ジョイスティック、トラックボール、ボタン式マウスなど）

視覚に障害がある人

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害がある
- 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害がある（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（視覚障害者誘導用ブロック）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

聴覚に障害がある人

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害です。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、お互いに分かり合しましょう。

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害がある(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害がある(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

- 聞こえない障害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
- 聴覚に障害がある人は、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害があると思われる
- 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(聴覚に障害のない人)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

発達障害・知的障害のある人

発達障害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害です。言語の発達の遅れや、不注意・多動性・衝動性、読み書き、計算の障害、情報の捉え方が独特であるなど、症状は様々です。発達障害の中には知的障害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勞する
- 理解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

接し方のポイント

例えば

- 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：そこ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、というように順を追って別々に伝える
- 多くの刺激をうけることがないよう、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

精神障害のある人

精神や行動における特定の症状により、社会生活が送りにくいという障害です。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や行動の状態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（思考の障害）

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も、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

内部障害のある人

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害です。

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
- 呼吸器障害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
- 呼吸器に障害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 配慮を必要としています

高齢な人や障害のある人以外にも、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
- 乳幼児連れの人に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

例えば

接し方のポイント

- 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

障害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（視覚に障害のある人の歩行を助ける犬）

聴導犬（聴覚に障害のある人に必要な音を知らせる犬）

介助犬（四肢などに障害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。

付録

ユニバーサルデザイン2020行動計画（抜粋）

I. 基本的な考え方

1. 我々の目指す共生社会（パラリンピックを契機として）

我々は、障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指している。この共生社会は、様々な状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂され、障害のある人もない人も、支え手側と受け手側に分かれることなく共に支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会である。

（中略）

2. ユニバーサルデザイン2020 行動計画

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の意味する。

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）3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」4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。

Ⅱ. 「心のバリアフリー」

1. 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。

上記③の力については、中でも障害のある人の尊厳を大切に、合理的配慮を行うことができる力を身に付けるために、障害についての基礎的知識や障害の状態に応じた接し方（身体障害者補助犬を同伴した人及び身体障害者補助犬に対する接し方を含む）の基本の習得に取り組むべきである。特に、情報を「受け取る」「理解する」「伝える」の各段階において障害のある人がいることを十分に理解した上で、情報保障を行う等、そうした人が排除されることのないような社会を創りあげていく必要がある。

（以下略）

出典 ユニバーサルデザイン2020行動計画

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020_keikaku.pdf>

障害についての法律

・障害者権利条約（2014年2月批准）

障害者の人権や基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳を促進するため、障害者の権利を実現するための措置などを規定している国際法です。この批准のために以下の国内法を整備

・障害者基本法（2011年8月改正）

障害者についての法律や制度の基本的な考え方を規定

・障害者総合支援法（2012年6月成立） 障害者福祉の仕組みを刷新

・障害者差別解消法（2013年6月成立） 障害を理由とした差別の禁止と合理的配慮の提供

・障害者雇用促進法（2013年6月改正） 雇用の現場での差別の禁止と合理的配慮の提供

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

障害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、「全ての障害者」を対象としている。



耳マーク

耳の不自由なことを表すマーク。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

聴覚障害者が運転する普通自動車に、政令で定める程度の障害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

身体内部に障害がある方を示すマーク。



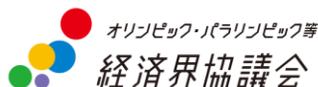
マタニティ・マーク

妊婦が交通機関等を利用する際に身につけるマーク。

みんなで支えあおう

声かけ サポート 運動

商工会議所では、高齢者や子ども、妊婦、子ども連れの方、障がいのある方、外国人等を社会全体で見守り、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会を実現するために「声かけ・サポート運動」を推進しています。



監修：東京大学先端科学技術研究センター 近藤武夫
東京大学大学院教育学研究科附属
バリアフリー教育開発研究センター 星加良司

制作：オリンピック・パラリンピック等経済界協議会（第2版：2018年5月）
発行：東京商工会議所（2018年8月）

本冊子は、上記の監修によりオリンピック・パラリンピック等経済界協議会が作成し、「声かけ・サポート運動」を実施する商工会議所・商工会において普及促進に協力しています。