

# 「こころのバリアフリー」 ガイドブック



『こころのバリアフリー』とは、  
みんなが一緒に気持ちよく暮らしていけるように、わたしたち一人ひとりが、  
お年寄りや障害のある人などの気持ちになって考え、協力していくことです。



国土交通省関東運輸局 交通環境部 消費者行政・情報課

# 「みんな」にとってやさしい社会って、 どんな社会だろう？



## みんなの中には、 いろんな「みんな」がいます

### ● 移動が大変な人がいます。

お年寄りや、けがや病気ののために歩くことが困難な人がいます。そうした人たちにとって、車いすは欠かすことのできない道具です。でも、車いすでは自力で階段を上ったり下りたりすることができません。少しでも段差があると、車いすはうまく前に進めなくなってしまう。



### ● 動作がゆっくりの人がいます。

だれでも年をとってくると、若い頃と比べて動作や歩く速さがおそくなります。また、妊娠している女性は、生まれてくる命をいたわるために、ゆっくりした動きになります。



### ● “どこに何があるか”が見えない人がいます。

目の不自由な人にとって、初めて行く場所は、どこに何があるかが分からないだけでなく、道路や駅のホームなど、常に危険と隣りあわせです。また、年をとると多くの人は、ものが見える範囲が狭くなって周りの様子がわかりにくくなったり、時刻表や運賃表などの小さな文字が読みづらくなります。



### ● ブザーやアナウンスが聞こえない人がいます。

生まれながらに耳の聞こえない人、病気や年をとって耳が聞こえなくなる人がいます。まちは、危険を知らせるブザーや、様々な情報を知らせるアナウンスであふれています。アナウンスが聞こえないと、事故などがあつたとき様子がわからないので、とても不安です。



※「ありがとう」の手話

みんなが、できるだけ不便や不自由をしないで、  
行きたいところに気持ちよく行けるような  
“バリアフリー社会”が求められています。

## ●「バリアフリー」ってなに？

バリアフリーの「バリア」とは、英語で障壁（かべ）という意味です。つまり、バリアフリーとは、人々が移動するときに障壁になっているバリアをなくす（フリーにする）ことです。

「バリアフリー社会」を実現するためには、障害のある人を取りまく4つの「バリア」を取り除くことが必要といわれています。

### ●物理的なバリア

出入口や通路に段差があったり、幅がせまかったりすると、車いすの人などは利用できません。

### ●制度的なバリア

障害があることで資格がとれなかったり、入学や就職の試験が受けられなかったりすると、自分の思うように活動ができません。

### ●文化・情報面のバリア

目の不自由な人には点字や音声案内、耳の不自由な人には手話通訳や文字情報などがなく、必要な情報が伝わりません。

### ●意識上のバリア

障害があることを偏見の目で見たり、「かわいそうだから」と特別あつかいしたりすると、平等な交流ができません。

## ★このことばも覚えよう！ ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザインとは、“あらかじめ、年齢や性別、体力や障害のあるなしに関係なく、どんな人にとっても使いやすくわかりやすいように、まちや身の回りのものをデザインする”という考え方です。

なるほど！バリアフリーは“バリアをなくす”こと、  
ユニバーサルデザインは“最初からバリアをつくらないように、  
だれにでも使いやすいようにデザインする”ということなんだね。



# 1. まちで見かけるバリアフリー

## 1 駅などのバリアフリー

駅や船、バス、タクシーなどの乗り場は、みんながどこかへ出かけようとするときの重要なポイントとなる場所です。学校や仕事、遊び、または病院に行ったりするために、毎日さまざまな人たちが集まります。みんなが自由に出かけて、移動することができるように、駅などにはさまざまなバリアフリーの工夫がされています。

### エレベーター

エレベーターには、車いすの人や目の不自由な人が安心して利用できるように、いろいろな工夫がされています。車いすの人やベビーカーを押している人が、転回せずにそのまま進行方向に出られるように、入口と出口が別々に付いている「スルー型」もあります。

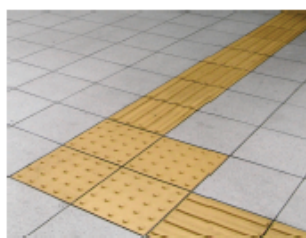


目が不自由でも  
さわってわかるボタン

スルー型エレベーター

ゆうどうよう

### 誘導用ブロック



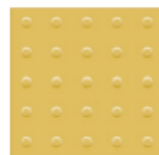
ゆうどうよう

誘導用ブロックは、目の不自由な人が安全に歩行するためのものです。安全な道すじを示す

「線状ブロック」と、一時停止や注意をうながす「点状ブロック」の2種類があります。



線状ブロック



点状ブロック

### エスカレーター



ステップに乗ってすぐに段差が出てくるのではなく、最初のステップ3枚分が平らになることで、落ち着いて乗れるように工夫しているエスカレーターがあります。また、「このエスカレーターは、下り、〇〇方面行きです」と音声案内で知らせるものもあります。

また、「このエスカレーターは、下り、〇〇方面行きです」と音声案内で知らせるものもあります。

### スロープ



スロープの勾配（傾き）は、手動車いすの人に配慮して、急になりすぎないようにしています。

しています。

また、長いスロープには、途中で休めるように、踊り場（平らな部分）が作られています。



## 多機能トイレ



車いすの人が  
使えるように、  
出入口や個室の  
中が広く、段差  
がありません。

車いすから便座に移動するときにつかむ手  
すりがついています。また、人工肛門・人  
工膀胱をつけた人（オストメイト）のため  
の洗い場や、ペーパーベットのペーパーチェア  
等、様々な機能を備えています。

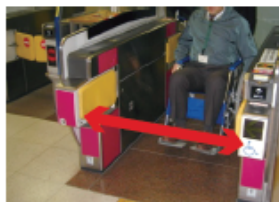
## 自動券売機・精算機

車いすに座った状態でもボタンに手が届  
くように、

- ①カウンターの高さが低くなっています。
- ②カウンターの下に車いすの足置き部分  
が入るように、奥行きが広がっています  
(蹴込み)
- ③ボタンやお金の投入口を低い場所に配置  
しています。



## 改札口



車いすの人が通  
りやすいように、  
幅の広い改札口が  
設けられていま  
す。また、有人改  
札口には、耳の不自由な人と筆談（文字  
や図を書いて伝える）をするための道具  
やメモを置いています。

## ホームドア

線路への転落防止のため、電車が到着す  
ると開くホーム柵やホームドアを設置する  
駅が増えています。特に目の不自由な人に  
とって、駅のホームは命に関わる危険と隣  
りあわせの場所です。車いすの人も、せま  
いホームやたくさん人がいるホームでは、  
転落の危険にさらされています。



ホーム柵



ホームドア

## さまざまな人にあわせた情報提供

目の不自由な人のために、点字の運賃表や、駅内や駅の周りを案内する触知案内図（手  
でさわったときの凹凸でわかるように作られた地図）、音声で現在位置を案内する装置など  
があります。

駅のホームでは、耳の不自由な人に、電車がホームに入ってくることを知らせるため、  
電光掲示で「電車が来ます」と表示し  
たり、床面のラインが点滅します。

また、通常の運賃表や路線図も、こ  
どもからお年寄りまで、みんなに見や  
すくわかりやすいように考えて作られ  
ています。

点字運賃表

| みなとみらい線  | おとな |
|----------|-----|
| し 新横浜    | 200 |
| に 日本大通り  | 180 |
| は 東横線    | 180 |
| み みなとみらい | 180 |
| も 元町・中華街 | —   |
| よ 横浜     | 200 |

点字運賃表



さわってわかる案内図

## 2 の 乗りもののバリアフリー

わたしたちが、どこかへ出かけるときに頼りになるのが、鉄道や船、バス、タクシーなどの公共交通機関です。とくに、子どもやお年寄り、目の不自由な人などにとっては、ひとりで出かけようとするときに欠かせないものです。公共交通機関は、便利なだけでなく、「みんな」が安全で快適に乗ることができるように、車両などのバリアフリーに取り組んでいます。

### てつどう

#### 鉄道のバリアフリー

車内には、耳の不自由な人にわかるように、次の停車駅や車両の運行情報（事故により遅れる、など）を知らせる案内表示（電光掲示や、テレビのような液晶画面での表示）があります。また、駅のホームには、電車が来ることを知らせる案内表示があります。



案内表示（車内）

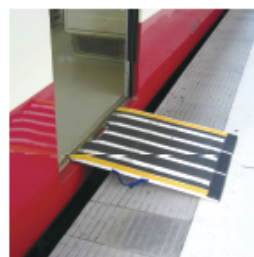


案内表示（ホーム）

乗降口のすぐ横が、座席のない「車いす用スペース」になっている車両があります。車両の外側やホームにも、車いす用スペースの場所をあらわすしるしがついています。車両に乗るときや降りるときには、駅員さんや車掌さんが「渡り板」を使うこともあります。



車いす用スペース



渡り板

### ふね

#### 船のバリアフリー

のりばと船の間を移動するための「タラップ」が、車いすでもスムーズに乗れるように工夫されています。波が高く揺れがあっても、子どもやお年寄りが安全に乗り降りできるように、手すりや転落防止柵を設置しています。

大きな客船やカーフェリーには、エレベーターや多機能トイレ、バリアフリー客席や車いすスペースなどがあります。



車いすでも利用できるタラップ



船内の車いすスペース



## バスのバリアフリー

車いすの人や、お年寄りでも乗りやすいように、床が低く平らな「ノンステップバス」の導入が進んでいます。



車内の車いす固定スペース

「ニーリング」  
乗り降りが楽になるように、エアサスペンション（空気ばね）で車高を下げて歩道との段差を少なくします。

## タクシーのバリアフリー

タクシーにも、お年寄りや障害のある人、病気の人などの要望にこたえられるよう、特別な機能を持った「福祉タクシー」が導入されています。



回転シート付きタクシー



スロープ付きタクシー



リフト付きタクシー

## 優先席

鉄道、船、バスなどには、お年寄りやからだの不自由な人が優先的に座ることのできる「優先席」があります。

優先席は、乗降口に近い位置にあり、座席シートの色を変えたり、ステッカーを貼ったりして、分かりやすいようにしています。



優先席マークの一例



優先席

## 2. 「こころのバリアフリー」ははじめの一步

「みんな」の「不便さ」は、  
機械や設備だけで解決するのでしょうか？



人の「不便さ」は人によってさまざまです。施設を改善したり、最新式の機械に取り替えることで、まちはとても便利になってきました。でも、それだけでは解決しないこともあります。

●誘導用ブロックのうえにかばんが…



誘導用ブロックは、目の不自由な人がでこぼこを確かめながら歩く、とても重要なものです。せっかくの誘導用ブロックの上に荷物を置いたり、自転車を止めたりしていると、目の不自由な人にとって大きな“バリア”になってしまいます。

●エレベーターは「みんな」のためのものだけど…



エレベーターを待っている人のなかには「エレベーターの方が楽」と思っている人がいる一方、「階段では移動できない」という人や「階段で移動するととても危険で大変」という人もいます。



## ★ あなたにも、こんな経験はありませんか？

あなたが切符を買うのに券売機の使い方がわからず手間取っていたら、後ろの人から「早く」と言われたことはありませんか？

気分が悪かったり、けがをして、電車の中で立っているだけでつらい…そんなとき、席をゆずってもらって、うれしかったことはありませんか？

子どもやお年寄り、外国人、障害のある人などは、急いで買おうとしても時間がかかってしまうことがあります。

体調がよくなかったり、けががなくて優先席に座りたいと思っても、座席がいっぱいとなかなか自分からは「座らせてください」と言いづらものです。

### その人の身になって考えてみましょう

体調がよくないとき、慣れない場所で困ってしまったとき、ちょっとしたひとことがとてもうれしいことがありますね。困っていたり、手助けを必要としている人を見かけたら、そのときの自分の気持ちを思いだしてみましょう。



### 困っているとき、こんなふうに声をかけられたら…

#### ●「手伝いましょうか？」



あなたが、重い荷物にいくつか持って、階段を上っているとき、通りかかった人が「手伝いましょうか？」と声をかけてくれました。そのとき、どんな気持ちになったでしょう？

#### ●「どうしましたか？」



あなたが、外出中、急にからだの具合が悪くなったとき、近くにいた人が「どうしましたか？」と声をかけ、ベンチに座らせて休ませてくれたことはありませんか？

### 3. 「お手伝いしましょうか？」



#### ■■■■■■■■ お手伝いのときの心がまえ ■■■■■■■■

##### まず、声をかけてみましょう

その人が本当はどんなことで困っているのか、どうしてもらいたいと思っているのかは、直接本人にたずねてみないとわからないものです。なかには、できるだけ助けを借りずに、自分の力でやりたいと思っている人もいます。まずは、声をかけることから始めましょう。

##### 断られても、がっかりすることはありません

目の不自由な人でも、車いすの人でも、毎日通っている道で慣れているからお手伝いは必要ない、という人もいます。断られても決してがっかりすることはありません。あなたの親切は確実にその人に伝わっています。

##### 相手が何を手伝ってほしいのかを聞きましょう

お年寄りや障害のある人などのからだの具合は、人によって違います。手伝ってほしいことも、人それぞれです。ひょっとすると、良かれと思ってしたこと、その人にいやな思いをさせるかもしれません。勝手な思いこみや判断をしないで、その人が何を必要としているかをよく聞くことが大切です。

##### 決して無理はしないように しましょう

無理をしてけがをしたり、させたり、こわい思いをさせてしまったり、せっかくのお手伝いも逆効果です。とくに、急な坂道で車いすを押したり、慣れない場所で、自分の知らないところへ目の不自由な人を案内することは、大変危険です。「自分ではできないかも」「ちょっと自信がない」と思ったなら、まわりの人に声をかけて手伝ってもらいましょう。



## ★お年寄りへのお手伝い

今後日本ではますます高齢化が進み、2013年には国民の4人に1人が65歳以上の高齢者となっています。あなたがお年寄りになったときのことを想像してみましょう。若い人もお年寄りも、困ったときにはちょっとした気配りとやさしさを助け合える社会にしたいものですね。

### お手伝いのポイント

- 年をとると筋力が低下し、長い階段を歩くことや、大きな段差の上り下りがつらくなります。また、からだのバランス能力が低下するので、転んだりつまづきやすくなり、大きなけがにつながる可能性があります。階段の上り下りや、車両の乗り降りのとき、横で軽く腕をささえてあげると、安全です。
- すばやく行動することが難しくなります。混雑している場所や、大きな駅などでの乗り換え、エスカレーターの乗り降りなどのとき、お年寄りをせかさないう気をつけましょう。
- お年寄りに同じことを繰り返し聞かれることがあるかもしれませんが、尊敬の心を持って接し、はっきりした声でていねいに説明しましょう。

### 階段や段差でのお手伝い

階段の上り下りや車両の乗り降りなどは、特にからだへの負担が大きいので、声をかけて、荷物を持ってあげるなどのお手伝いをしましょう。



### きっぷ購入時のお手伝い

きっぷの買い方がわからない、荷物が多くて手がふさがっている、どこで買えばよいかわからないなど、困っているお年寄りを見かけた時は、券売機などの操作を手伝ってあげましょう。





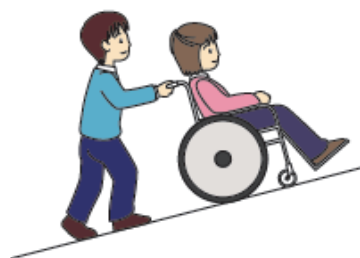
## ★ 車いすの人へのお手伝い

車いすに乗っていると、急な坂道（勾配）や段差を越えられなかったり、ボタンに手が届かなかったり、上の方に書いてあるものが見えないことがあります。困っている人がいたら、「どうしましたか？ なにかお手伝いしましょうか？」と声をかけてみましょう。

### お手伝いのポイント

- 車いすの人と話すときは、上から見下ろしながら話すのではなく、少しかがんで視線を合わせて話すと、気持ちが伝わりやすくなります。
- 車いすの人と一緒にエレベーターに乗るときは、その人を優先しましょう。車いすの人が乗り降りしている間は、安全に乗り降りが終わるまで「開」のボタンを押しておきましょう。
- 車いすを動かしたり持ち上げたりするのは、とても危険です。絶対に無理をしないで、不安なときはまわりの人たちに協力してもらいましょう。

### 坂道やスロープでのお手伝い



上りは、身体を少し前に傾けて押します。思った以上に大きな力が必要です。押し戻されないように注意します。



下りは、後ろ向きで下ります。後ろの障害物等に十分に注意します。

※ゆるやかな下りは前向きでもかまいませんが、引っぱられているように感じる場合は後ろ向きのほうが安全です。

### 段差の越え方

〈上がる時〉



ひと声かけてからレバーをふみこみ、前輪を上げます。



前輪を段に乗せます。



後輪をゆっくり持ち上げます。

〈下るとき〉



ひと声かけてから後ろ向きにし、後輪をゆっくり下ろします。



レバーをふみこんで前輪を上げ、後ろに下がります。



前輪を下ろします。

## ★ 目の不自由な人へのお手伝い

目の不自由な人、というと、全く見えない「全盲」の人を想像しがちです。しかし、「弱視」といって、光を感じたり、物の輪郭が分かったり、誘導用ブロックの黄色いラインを目印にひとり外出できる人もいます。その人の手伝ってほしいことや、状況に応じて必要なお手伝いをするようにしましょう。

### お手伝いのポイント

- まずは声をかけ、手助けが必要かどうかを確かめましょう。とつぜんからだに触れたり、白い杖をつかんでひっぱったりすると、びっくりさせて思わぬ事故につながる可能性があります。

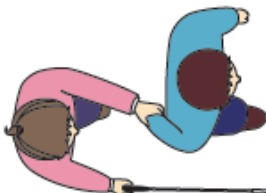


- 誘導するときはその人の半歩前に立ち、あなたのひじや肩をつかんでもらいましょう。歩きながら「速さはこのくらいいいですか？」と確かめたり、「いま信号待ちです」「階段を3段上がります」などと、まわりの様子を伝えましょう。

誘導のしかた



せまい通路での誘導のしかた



- 「これ」「そこ」「あっち」などの言葉は使わないようにしましょう。目の不自由な人に「トイレはどこにありますか？」と聞かれて、「あっちにありますよ」と指をさして答えても、伝わりません。「右に曲がって5メートルほど進んだところにあります。よかったらご案内しましょうか？」というように具体的にわかりやすく説明するようにしましょう。

#### ✕ よくない説明



#### ○ 具体的でよい説明



## ★ 耳の不自由な人へのお手伝い

耳の不自由な人は、電車やバスの走行音やクラクションが聞こえず、すぐそばまで近づいていることに気づかないことがあります。また、事故などがあって電車が止まってしまうと、アナウンスがあっても様子がわからず、不安になってしまいます。

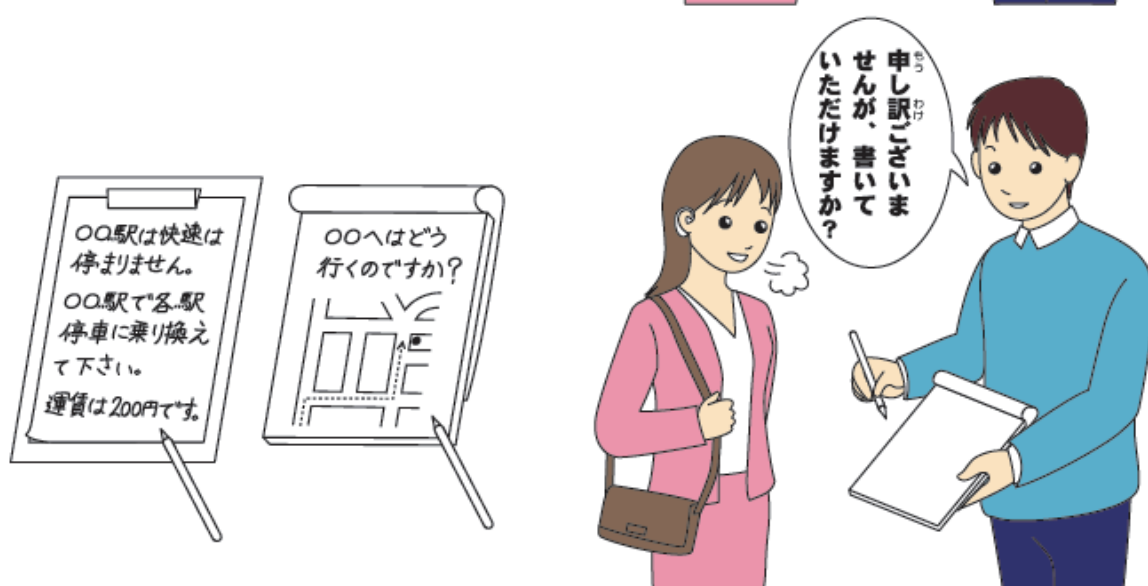


### お手伝いのポイント

- 声をかけても反応がないときは、その人の視界に入るようにしてゆっくり、はっきりと話しかけましょう。メモ帳などを使えば、手話ができなくても、耳の不自由な人とコミュニケーションをとれます。



※「聞こえない」の手話





## 4. バリアフリーのサイン・マーク

まちでこんなマークをみかけたことはありませんか？  
これらのマークは、どんな意味をあらわしているんだろう？

しょうがいしゃ

こくさい

### 障害者のための国際シンボルマーク



しょうがい  
障害のある人（車いすに限  
りょう  
らず）が利用しやすいよう  
にできている建物や施設を  
しめ  
示す、世界共通のシンボル  
マーク。

もうじん

こくさい

### 盲人のための国際シンボルマーク



しかくしょうがいしゃ め  
視覚障害者（目の不自由な  
しめ  
人）を示す世界共通のシン  
ボルマーク。信号機などに  
つか  
使われています。

ちょうかくしょうがいしゃ

### 聴覚障害者シンボルマーク



ちょうかくしょうがいしゃ しめ  
聴覚障害者を示す世界共通  
のシンボルマーク。耳の不  
じゆう  
自由な人が通訳などのサー  
ビスを受けられる場所で使  
われています。



こちらは国内で使われてい  
るマーク（耳マーク）。自  
ぶん  
分が耳が不自由であること  
をしめ  
示し、配慮を求めるとき  
などに使われます。

じ どうしゃ うんてんしゃ ひょうじ ひょうしき

### 自動車の運転者が表示する標識



しんたいしょうがいしゃひょうしき  
身体障害者標識



ちょうかくしょうがいしゃひょうしき  
聴覚障害者標識



こうれいうんてんしゃひょうしき  
高齢運転者標識

しょうがい  
障害のある人や高齢者が車を運転するとき、  
ひょうじ  
車に表示するマーク。

しんたいしょうがいしゃほじょけん

### ほじょ犬（身体障害者補助犬）マーク



ほじょ犬とは、「盲導犬」「介  
助犬」「聴導犬」のことを  
いいます。公共施設や交通  
機関はもちろん、デパート  
やスーパー、レストランな  
どにも同伴できます。

### オストメイトマーク



オストメイト（人工肛門・  
人工膀胱をつけた人）のシ  
ンボルマーク。オストメイ  
ト対応トイレなどに使われ  
ています。

### ハートプラスマーク



からだの内部に障害のある  
人（内部障害者）をあらわ  
します。外見からわかりに  
くため、このマークによ  
って内部障害に対する理解  
と配慮を求めています。

### マタニティマーク



妊産婦（妊娠初期～出産前  
後の女性）が公共交通機関  
などを利用するとき身につ  
けます。妊娠初期など外見  
からわかりにくい人にもま  
わりの人が配慮できるよう  
な、やさしい環境づくりを  
すすめています。

