

て っだ
お手伝いしましょうかにゃ?



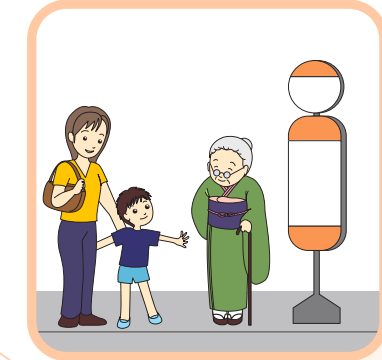
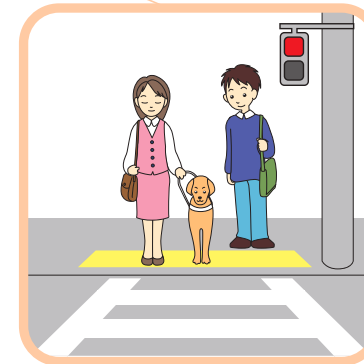
こうきょうこうつうりようそくしん
公共交通利用促進キャラクター のりたろう

こころ
「心のバリアフリー」ガイドブック

2008年3月 第1版 発行
2018年3月 第4版 発行
2020年2月 第4版 改訂
2024年6月 第4版 改訂

問合せ先 国土交通省近畿運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課
〒540-8558 大阪市中央区大手前4-1-76
大阪合同庁舎第4号館
Tel : 06-6949-6431
Fax : 06-6949-6169
Web : <https://www.tb.mlit.go.jp/kinki/index.html>

こころ
「心のバリアフリー」
ガイドブック



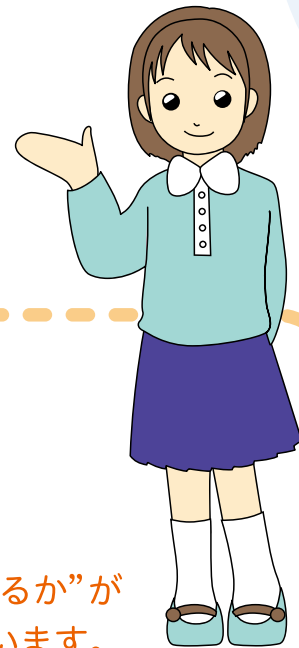
こころ
『心のバリアフリー』とは、
みんなが一緒に気持ちよく暮らしていけるように、わたしたち一人ひとりが、
お年寄りや障害のある人などの気持ちになって考え、協力していくことです。



こく ども とうつうしやうきん き うん ゆきよく こうつうせい さく ぶ
国土交通省近畿運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課

ずい しん か
推進課

「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。



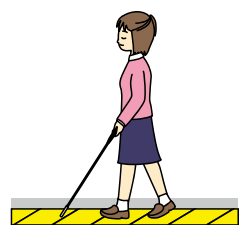
● 動作がゆっくりの人がいます。

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わからないだけでなく、道路や駅のホームなど、常に危険と隣り合わせです。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が、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る、幅がせまい など
- 制度的なバリア 障害を理由に入学や就職の試験が受けられない など
- 文化・情報面のバリア 目の不自由な人のための点字や音声案内がない、耳の不自由な人に対応した手話通訳や文字情報がない など
- 意識上のバリア 障害があることを偏見の目で見ると特別あつかいする など

● 「障害の社会モデル」ってなに？

障害は「社会的な差別や不平等」によってもたらされるものであり、「社会やまわりの環境の問題」であるという考え方を障害の社会モデルといいます。障害のあるなしにかかわらず、だれもが安心して生活できるために、「変わらなくてはいけないのは個人ではなく社会」という考え方で、上の4つの「バリア」をなくしていくことが求められています。

★ 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」は、“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”という考え方だよ。



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、車いすを使っている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。車いすを使っている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。



スルー型エレベーター

目が不自由でもさわってわかるボタン

エスカレーター



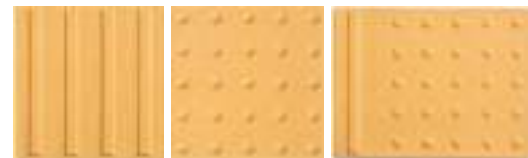
ステップに乗ってすぐに段差が出てくるのではなく、最初のステップ3枚分が平らになることで、落ちついて乗れるように工夫しているエスカレーターがあります。また、「このエスカレーターは、下り、〇〇方面行きです」と音声案内で知らせるものもあります。

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。

誘導用ブロック



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、一時停止や注意をしながら「点状ブロック」、ホームなどの端を知らせる「内方線付き点状ブロック」の3種類があります。



線状ブロック 点状ブロック 内方線付き点状ブロック

スロープ



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

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

トイレ



車いすを使っている人が使えるトイレは、出入口や個室の中が広く、段差がありません。また、車いすから便座に移動

するときにつかむための手すりがついています。その他、人工肛門・人工膀胱をつけた人(オストメイト)のための洗い場があるトイレや、赤ちゃんや子どもづれの人でも使いやすいトイレなどもあります。

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、カウンターの高さが低くなっていたり、カウンターの下に車いすの足置き部分が入る奥行きがあります(蹴込み)。

また、外国語表示への切りかえやわかりやすいタッチパネルなど、機械の操作が難しい人にもわかりやすいように工夫されています。



外国語対応タッチパネル 足もとの蹴込み

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、駅構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、子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。

改札口



車いすを使っている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

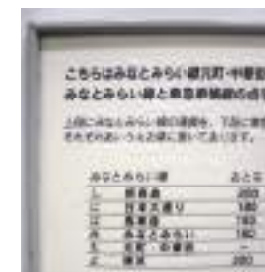
人改札口には、耳の不自由な人と筆談(文字や図を書いて伝える)をするための道具やメモを置いています。

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。車いすを使っている人も、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



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。

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。

乗降口のすぐ横が、座席のない「車いす・ベビーカー用スペース」になっている車両があります。車いすで車両に乗るときや降りるときは、駅員さんや車掌さんが「渡り板」を使うこともあります。



案内表示（車内） 案内表示（ホーム） 車いす・ベビーカー用スペース 渡り板

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、エレベーターや車いす使用者用トイレ、バリアフリー客席や車いすスペース、キッズ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 キッズスペース

バスのバリアフリー

車いすを使っている人や、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」の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、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。

また、車いすに乗ることができる車両で、普通のタクシーと同じようにまちなかを走り、だれでも乗ることができるユニバーサルデザインタクシーが少しずつ増えてきています。



回転シート付きタクシー スロープ付きタクシー ユニバーサルデザインタクシー

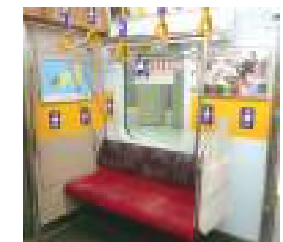
優先席

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ができる「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、わ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. 「心のバリアフリー」はじめての一步

「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？



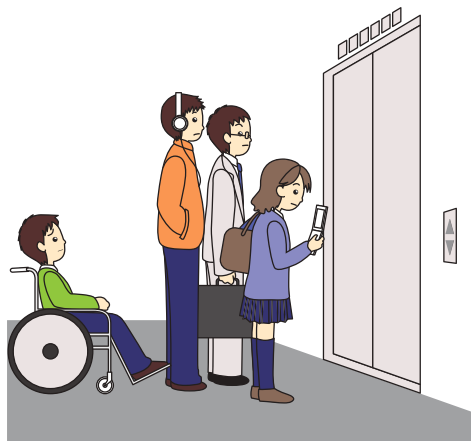
「不便さ」は人によってさまざまです。施設を改善したり、最新式の機械に取り替えることで、まちはとても便利になってきました。でも、それだけでは解決しないこともあります。

●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中には「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、けががつかなくて優先席に座りたいと思っても、座席がいっぱいだとなかなか自分からは「座らせてください」と言いづらいものです。

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、重い荷物をいくつも持って、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、車いすを使っている人でも、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、2035年には国民の3人に1人が65歳以上の高齢者となるといわれています。あなたがお年寄りになったときのことを想像してみてください。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が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、お年寄りをせかささないよ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、はっきりした声でいい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、荷物を持つ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ときは、券売機などの操作を手伝いましょう。



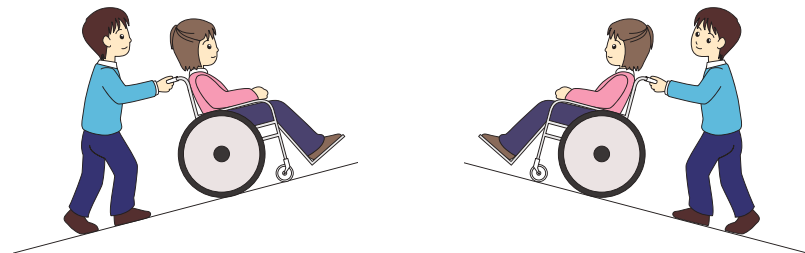
くるま つか ひと てつだ 車いすを使っている人へのお手伝い

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。

てつだ お手伝いのポイント

- 車いすを使っている人と話すときは、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。
- 車いすを使っている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。車いすを使っている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。

さかみち てつだ 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。後ろの障害物など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。

だんさ こ 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。



ぜんりん だん の 前輪を段に乗せます。



こうりん 後輪をゆっくり持ち上げます。



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、後ろに下げます。



ぜんりん お 前輪を下ろします。

め ふじゆう ひと てつだ ★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で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。

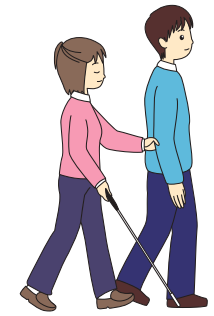
てつだ お手伝いのポイント

- 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。

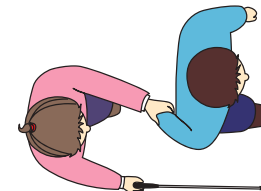


- 誘導するときはその人の半歩前に立ち、あなたのひじや肩をつかんでもらいましょう。歩きながら「速さはこのくらいでいいですか？」と確かめたり、「いま信号待ちです」「階段を3段上がります」などと、まわりの様子を伝えましょう。

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。

× せつめい よくない説明



○ せつめい 具体的でよい説明



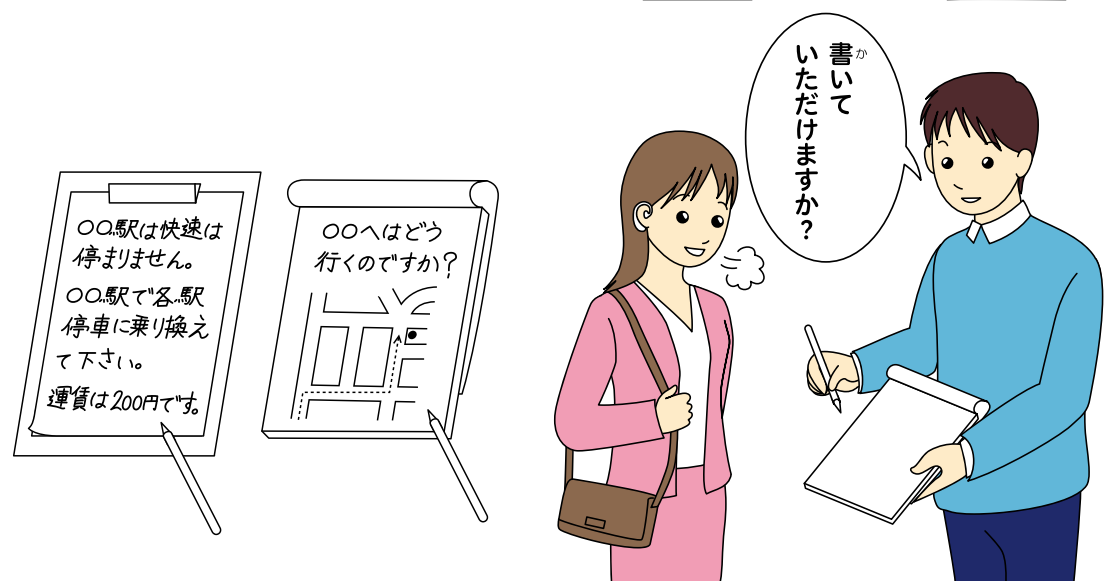
みみ ふじゆう ひと てつだ
★ 耳の不自由な人へのお手伝い

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。



てつだ
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。



4. バリアフリーのサイン・マーク

まちでこんなマークを見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 ひと くるま かぎ
障害のある人（車いすに限らず）が利用しやすいようになっている建物や施設を示す、世界共通のシンボルマークです。

けん 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



しんたいしょうがいしゃほじょけん もうどうけん かいじょ
身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。公共施設や交通機関はもちろん、スーパーやホテル、レストランなどでも同伴することができます。

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 ふじゆう ひと
視覚障害者（目の不自由な人）のための世界共通のマークです。信号が青になったことを音声で知らせる音響装置付信号機などに表示されています。

ハート・プラスマーク



からだの内部に障害のある人を表すマークです。外見からはわかりにくい内部障害への理解と協力を広げるために作られました。

みみ
耳マーク



きこえがふじゆう ひと はいりょおよ
聞こえが不自由な人への配慮及び聞こえが不自由であることをあらわすマークです。聞こえが不自由な人へ配慮した対応（筆談など）ができる窓口などに掲示されています。

オストメイトマーク



じんこうこうちん じんこうぼうこう
オストメイト（人工肛門・人工膀胱をつけた人）のための設備があること及びオストメイトであることを表すマークです。オストメイト対応トイレなどに表示されています。

じどうしゃ うんでんしゃ 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 ちやうかくしょうがいしゃひょうしき こうれいうんでんしゃひょうしき
身体障害者標識 聴覚障害者標識 高齢運転者標識
しょうがい ひと こうれいしゃ くるま うんでん
障害のある人や高齢者が車を運転するときにくるま ひょうじ
車に表示するマークです。

ベビーカーマーク



べいしやうしゃ あんしん りやう
ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備（エレベーター、鉄道やバス内のスペースなど）を表すマークです。