



## 場面②（職場や窓口でのコミュニケーション）

バリアはどこにあるでしょうか



1 「心のバリアフリー」とは

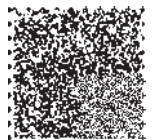
2 「心のバリアフリー」の実践に向けて

3 まちのバリアをさぐる

4 「心のバリアフリー」の理解に向けた取組

用語解説

配慮のポイントは 22 ～ 23 ページ



1

「心のバリアフリー」の  
「心」

2

「心のバリアフリー」の  
「環境」

3

「心のバリアフリー」の  
「人」

4

「心のバリアフリー」の  
「物理」

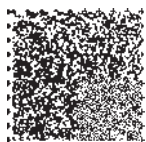
用語  
解説

### 場面③ (店舗でのコミュニケーション)

バリアはどこに  
あるでしょうか



配慮のポイントは 24 ~ 25 ページ



## 場面④（施設・設備の利用）

バリアはどこにあるでしょうか



1 「心のバリアフリー」とは

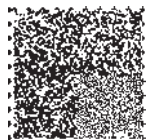
2 「心のバリアフリー」の実践に向けて

3 まちのバリアを考える

4 「心のバリアフリー」の理解に向けた取組

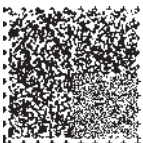
用語解説

配慮のポイントは 26 ~ 27 ページ



# (2) 場面ごとの配慮のポイント

## 場面① (移動)



## 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 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。

- ③ 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

- ④ ベビーカーを利用する乳幼児連れの人が安全に移動できるよう、階段等では、ベビーカーを持つ手助けをするなどの配慮が必要です。

妊産婦は体調が変化しやすく、お腹が大きくなるとバランスがとりにくくなったり、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。

- ⑤ 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、視覚障害者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。視覚障害には、全く見えない全盲や、見えにくい又は多少は見える弱視があり、弱視の方の見え方は様々です。

## 白杖SOSシグナル

## 見え方



「白杖」を垂直に頭上に掲げる SOS のサイン



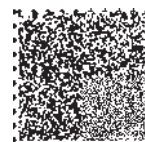
正常な見え方

ぼやける

眩しい

真ん中が見えない

真ん中しか見えない



## 場面②（職場や窓口でのコミュニケーション）

1

「心のハリアプルー」の  
「心のハリアプルー」の

2

「心のハリアプルー」の  
「心のハリアプルー」の

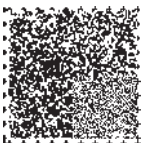
3

「心のハリアプルー」の  
「心のハリアプルー」の

4

「心のハリアプルー」の  
「心のハリアプルー」の

用語解説



## 解説②

- ① 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、本人に直接話しかけるよう努めることが重要です。



- ② 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 文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい人に対して、イラストを指差すことで自分の意思を伝えるボード

- ③ 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が重要です。

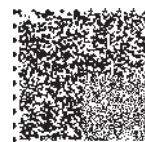
上司や同僚など、職場全体で本人の状況について理解し、必要なときにサポートすることも重要です。

- ④ 声をかけても気づかない人は、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が。

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。

- ⑤ 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」といった表現や指差しで示すのではなく、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明する必要があります。





# 場面③ (店舗でのコミュニケーション)

1

「心のハリアプリ」を  
「心」に  
「アプリ」

2

「心のハリアプリ」の  
「アプリ」

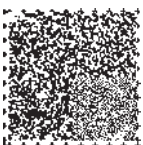
3

「心のハリアプリ」の  
「アプリ」

4

「心のハリアプリ」の  
「アプリ」

用語解説



## 解説③

- ① 本人にとって気になることがあり、じっとしてられない、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。偏見を持たずに、コミュニケーションをとることから始めてみましょう。

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。

- ② 身体が小さい子供は、高い場所のものを取ることができないことに配慮するとともに、子供の視点で環境を見直すことが必要です。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。

- ③ 外国人には、案内表示や説明文、メニュー等に、多言語での表記やふりがな併記、ピクトグラム（絵文字）、イラスト、写真等、分かりやすい情報提供が必要です。また、やさしい日本語（※⑧）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。



- ④ 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（※⑨）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、宿泊施設等は、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を控える必要があります。

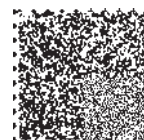


- ⑤ 車いす使用者は、段差を乗り越えることや開き戸を自分で開けることが難しいため、周囲の人が配慮する必要があります。車いす使用者が円滑に利用できる環境整備として、自動ドアや引き戸にすることが必要です。

- ⑥ 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が困難です。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（※⑩）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。



遠隔手話通訳の様子



場面④ (施設・設備の利用)

1

「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の

2

「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の

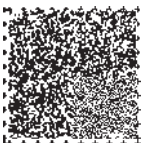
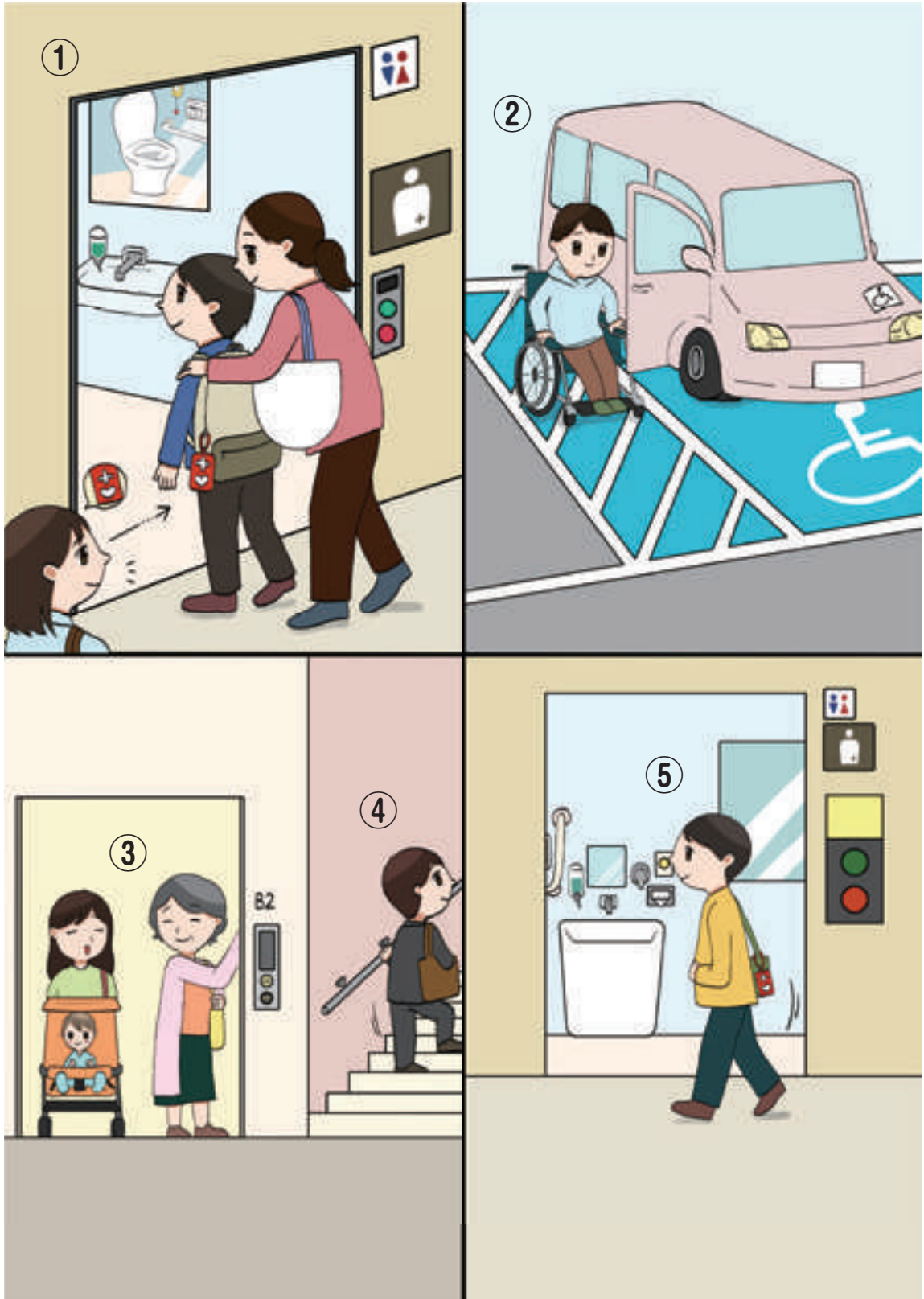
3

「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の

4

「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の  
「心のバリアフリー」の

用語解説



## 解説④

- ① 高齢の人や障害のある人との外出において、トイレの利用で介助が必要な場合に、性別に関わらず利用できる場所に設置されただれでもトイレを、異性であっても一緒に利用することがあります。

また、男女別のトイレを利用しにくいLGBT<sup>(※⑩)</sup>の人が、だれでもトイレを利用することもあります。



だれでもトイレ

- ② 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す。その区画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。



広いスペースの駐車区画

- ③ 乳幼児連れの方は、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。

- ④ エレベーターを必要としている人が円滑に移動できるよう、階段を利用できる人は、混雑時には、エレベーターの利用を控えるなどの配慮が必要です。



オストメイト対応の水洗器具

- ⑤ 内部障害<sup>(※⑫)</sup>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<sup>(※⑬)</sup>対応の水洗器具があるトイレの場所を案内する必要があります。

また、広いスペースやオストメイト対応の設備等を備えただれでもトイレは、必要としている人が優先して使用できるよう配慮する必要があります。

