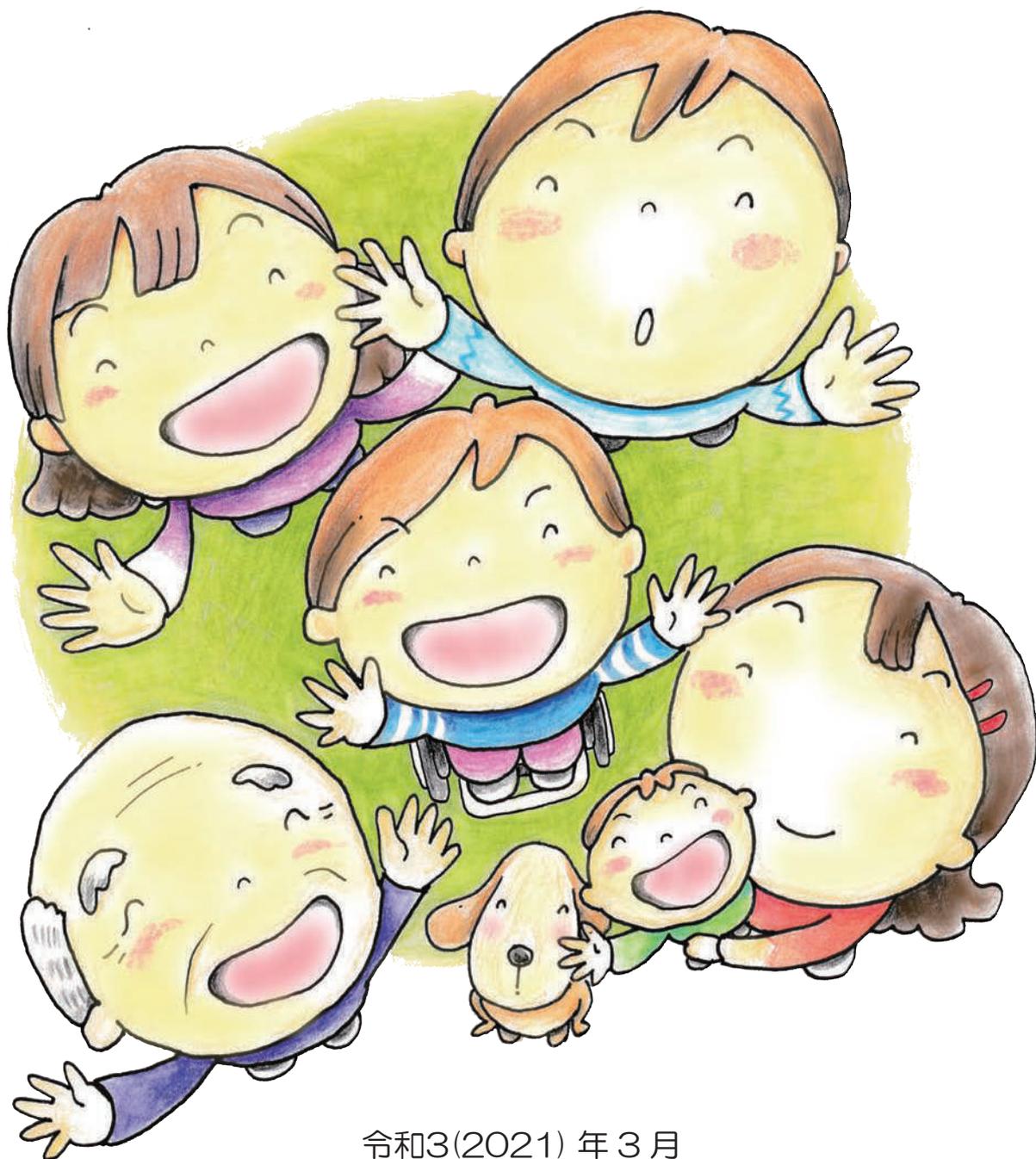


こころ  
「心のバリアフリー」ハンドブック

～ささあひ、たすあうことでバリアをなくしましょう!～



令和3(2021)年3月



京都市

CITY OF KYOTO

# 心のバリアフリーとは

さまざまな心身の特性や考え方を「すべての人」が笑顔で暮らせるように、私たち一人ひとりが、相手の気持ちになって考え、行動し、支えあうことです。お互いが助け合うことで、なくせるバリア（障壁）があります。

## 障害のある人が感じている「バリア」を知ろう

### 物理的なバリア

鉄道やバス、道路、建物など利用する時に移動面などで困りごととなる段差などのバリアのこと。

#### こんなバリアがあります

- 道に置かれた自転車、狭い通路、急な坂道、ホームと電車の隙間や段差、座ったままで届かない位置にある物など

### 制度的なバリア

社会のルールや制度によって、能力に関わらず、障害のあることを理由に機会が奪われているバリアのこと。

#### こんなバリアがあります

- 入学試験や資格試験などにおいて、点字による試験を認めてもらえないなど

## 4つのバリア

### 文化・情報面でのバリア

伝え方が不十分であるために、必要な情報がきちんと得られないバリアのこと。

#### こんなバリアがあります

- 視覚に頼ったタッチパネル式のみの操作盤
- 点字・手話通訳のない講演会や音声のみによるアナウンス
- わかりにくい、難しい言葉など

### 意識上のバリア

周囲からの心無い言葉、差別、無関心など、障害のある人を受け入れないバリアのこと。

#### こんなバリアがあります

- 盲導犬を連れていて利用できないレストラン
- 障害のある人のことを考えず、点字ブロックの上に荷物を置くなど

## 行動のポイント

1

日常生活や社会生活で生じる制限は、本人の心身機能の障害だけでなく、社会における色々なバリアにより生まれるものであり、社会全体の問題であるという考え方を理解する。

(例) 足に障害がある人が建物を利用しづらい場合、エレベーターがない、といった建物の状況にも原因があるといった考え方。

2

障害のある人が困っているときに、その人に合ったやり方で困りごとを取り除くため、自分ができることは何かを考える。

(例) 聴覚に障害がある人に対し筆談、手話などの目で分かる方法を用いて意思疎通を行う。

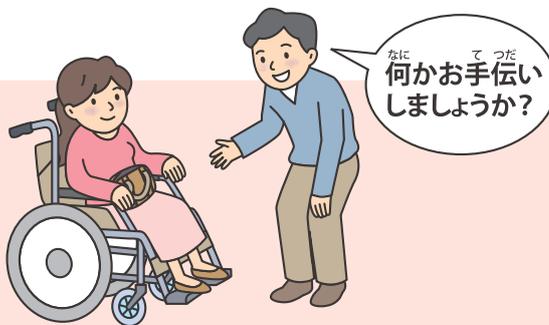
3

バリアに対して正しい知識を持ち、積極的にコミュニケーションをとって、その人の立場になって行動する。

コミュニケーションをとり、お互いを理解し合ひましょう。  
一人ひとりの考え方や行動で解決できるバリアがあります。

まずは、声をかけてみましょう！

「何かお困りですか？」「何かお手伝いしまし  
うか？」まずは声をかけてみましょう。  
(聴覚に障害のある方もおられますので、できるだ  
け正面から声をかけましょう。)



話をよく聞きましょう！

勝手な思い込みや判断をしないで、  
まずはどんな助けを必要としているか  
よく聞いてみましょう。  
(介助者がいる場合には、介助者とは  
なく、本人とお話ししましょう。)



○「お座りになりますか？」  
×「どうぞお座りください」

断られてもがっかりしないでください！

「結構です」「大丈夫です」と言われてもがっかりすることはありません。  
「せっかく声をかけたのに・・・」と思われるかもしれませんが、通い慣れた道などでは、  
お手伝いが必要ない場合もあります。  
もし断られても、あなたの気持ちは、ちゃんと伝わっています。

相手の気持ちになって  
考えることが大切です！



# さが探してみよう！ バリアフリーのサインやマーク

## しょうがい ひと 障害のある人のための こくさい 国際シンボルマーク



しょうがい くるま りよう  
障害のある人（車いす利用  
しゃ かぎ りよう  
者に限らず）が利用しやす  
いようにできている建物や  
たてもの  
施設を示すシンボルマーク  
しせつ しめ  
です。

## しかく しょうがい 視覚に障害のある人のための こくさい 国際シンボルマーク



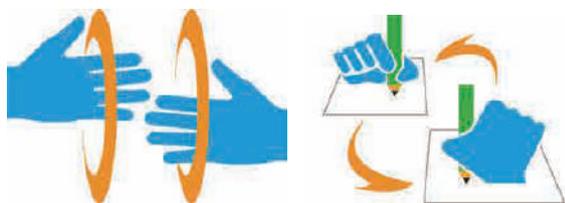
しかく しょうがい ひと しめ  
視覚に障害のある人を示す  
シンボルマークです。信号  
しんごう  
機などに使われています。  
き つか

## ちょうかくしょうがいしゃ 聴覚障害者シンボルマーク （耳マーク） みみ



じ ぶん ちょうかく しょうがい  
自分が聴覚に障害があることを  
しめ はいりよ もと  
示し、配慮を求めるときなどに  
つか  
使われるマークです。  
また、こうきょう しせつとう まどぐち けいじ みみ ぶ  
公共施設等の窓口に掲示し、耳の不  
じゆう かた もう で ひつよう えん  
自由な方からの申し出があれば、必要な援  
じょ おこな  
助を行うということを示しています。しめ

## しゅわ ひつだん 手話マーク・筆談マーク



ちょうかく しょうがい ひと おんせい  
聴覚に障害がある人には、音声ではなく、  
しかくてき しゅわん ほうほう  
視覚的な手段でのコミュニケーション方法  
である手話や筆談が必要です。このマーク  
しゅわ ひつだん ひつよう  
によって、手話や筆談での対応を求めたり、  
こうきょう しせつとう まどぐち けいじ しゅわ ひつだん  
公共施設等の窓口に掲示し、手話や筆談で  
たいおう  
対応ができることを示します。しめ

## 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



ほじょ犬とは、「盲導犬」「介助犬」  
ちやうどうけん  
「聴導犬」のことをいいます。公共施  
こうきょう し  
せつ こうつう きかん  
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  
どうはん  
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  
じんこうこうもん じんこうぼうこう  
つけた人）のシンボルマーク。オスト  
ひと  
メイト たいおう つか  
対応トイレに使われています。

## ハートプラスマーク



からだの内部に障害のある人  
ない ぶ しょうがい ひと  
（内部障害者・内臓疾患患者）を  
あらわします。  
がいけん  
外見からわかりにくいので、このマークに  
よって内部障害・内臓疾患に対する理解と  
ない ぶ しょうがい ないぞうしっかん たい り かい  
配慮を求めています。はいりよ ちと

## ゆうせんせき 優先席マーク



こうれいしゃ しょうがいしゃ にん ぶ にゅうじょうじつ づ かた  
高齢者・障害者・妊婦・乳幼児連連れの方、  
ない ぶ しょうがい ざせき ひつよう  
内部障害のある方など、座席を必要とする  
かた てつどうしゃりょう ゆうせんざせき  
方のために、バスや鉄道車両には優先座席  
をせっち  
設置しています。  
ゆうす あ き も させき ひつよう  
譲り合いの気持ちを持ち、座席を必要とす  
かた せき ゆす  
る方に席を譲りましょう。

# まだまだあるよ！ バリアフリーのサインやマーク

## ヘルプマーク・ヘルプカード



ヘルプマーク



ヘルプカード

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、精神障害や知的障害の方、妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要していることを示すマークです。京都市版ヘルプカードは、その人の障害特性や緊急連絡先などをカードに記載し、身につけることで、まわりの人や救急隊などから、必要な支援を受けやすくするものです。

電車やバスの中でマークを身につけた人を見かけたら、席を譲るなどの配慮をお願いします。

## マタニティマーク



妊産婦（妊娠初期～出産前後の女性）が公共機関などを利用するときに身につけます。

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進めています。

## 子ども車いすマーク



外観ではベビーカーと判別しにくい子ども車いすの車体に表示するものです。子ども車いすの利用を

認めている施設の入口などに表示し、子ども車いす利用者が安心して外出できる社会づくりを目指しています。

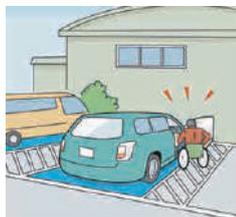
## 京都おもいやり駐車場マーク

障害や高齢・難病で歩行が困難な方、または、けが人や妊産婦で一時的に歩行が困難な方など本当に必要な方が、京都おもいやり駐車場を利用いただけるように表示しているマークです。



車いすの乗り降りには  
広いスペースが必要です！

通常の駐車場では狭く、車に乗り降りできません。必要とする人が駐車できるように、不適正な利用はやめましょう。



## 自動車の運転者が表示する標識



身体障害者標識



聴覚障害者標識



高齢運転者標識

障害のある人や高齢者が車を運転するとき、車に表示するマークです。

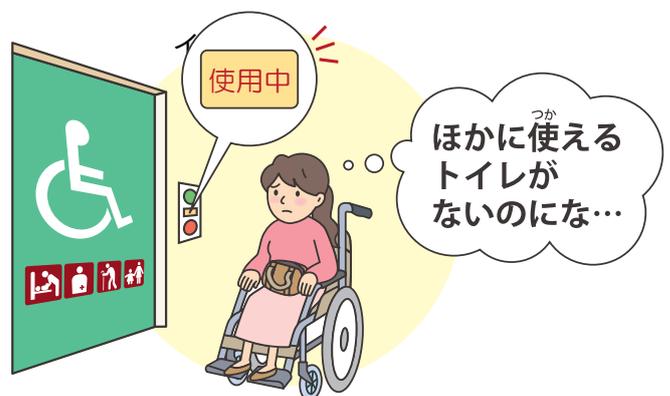
## みやこユニバーサルデザインハートマーク

京都市では、みやこユニバーサルデザインの考え方に沿った建築物や店舗に対して、みやこユニバーサルデザインハートマークが入ったステッカー等を掲示していただいています。



## こま 困ったこと

- ▶ エレベーターでしか移動できないのになかなか乗れない。
- ▶ 多機能トイレしか利用できないのに使えない。
- ▶ 車いす用駐車場があいていなくて、施設を利用できない。



### こうしてもらえると助かります!

- トイレを使いたいのに使えないのは、ほんとうにつらいです。車いすだと多機能トイレしか使えません。必要な時以外は多機能トイレを利用しないようにお願いします。
- 階段やエスカレーターで移動できる方は、そちらを利用してもらえると助かります。
- 多機能トイレのおむつ交換台等が開いたままだと、車いすが入れないことがあります。使った後は、きちんと元に戻しておいてもらえると助かります。

# わたし 私たちにできること

- ▶ エレベーターや多機能トイレは、車いすをご利用の方や乳幼児連れの方、高齢者、オストメイトなど、必要とする方を優先しましょう。  
(エレベーター以外での移動が可能な方は、できるだけ階段やエスカレーターを利用しましょう。)

多機能トイレを必要としている人がいます！  
一般トイレを利用できる方は、一般トイレを利用しましょう。

## 車いす利用者

- 回転できる広いスペースが必要
- 便器に移るために手すりを使用



## オストメイト (人工肛門・人工膀胱保有者)

- パウチ(排泄物をためておく袋)から排泄するために汚物流しを使用
- パウチを張り替えるために使用



## ユニバーサルベッド利用者

- 子どものおむつ替えだけではなく、障害者や高齢者など、より多くの方が様々な用途に使用



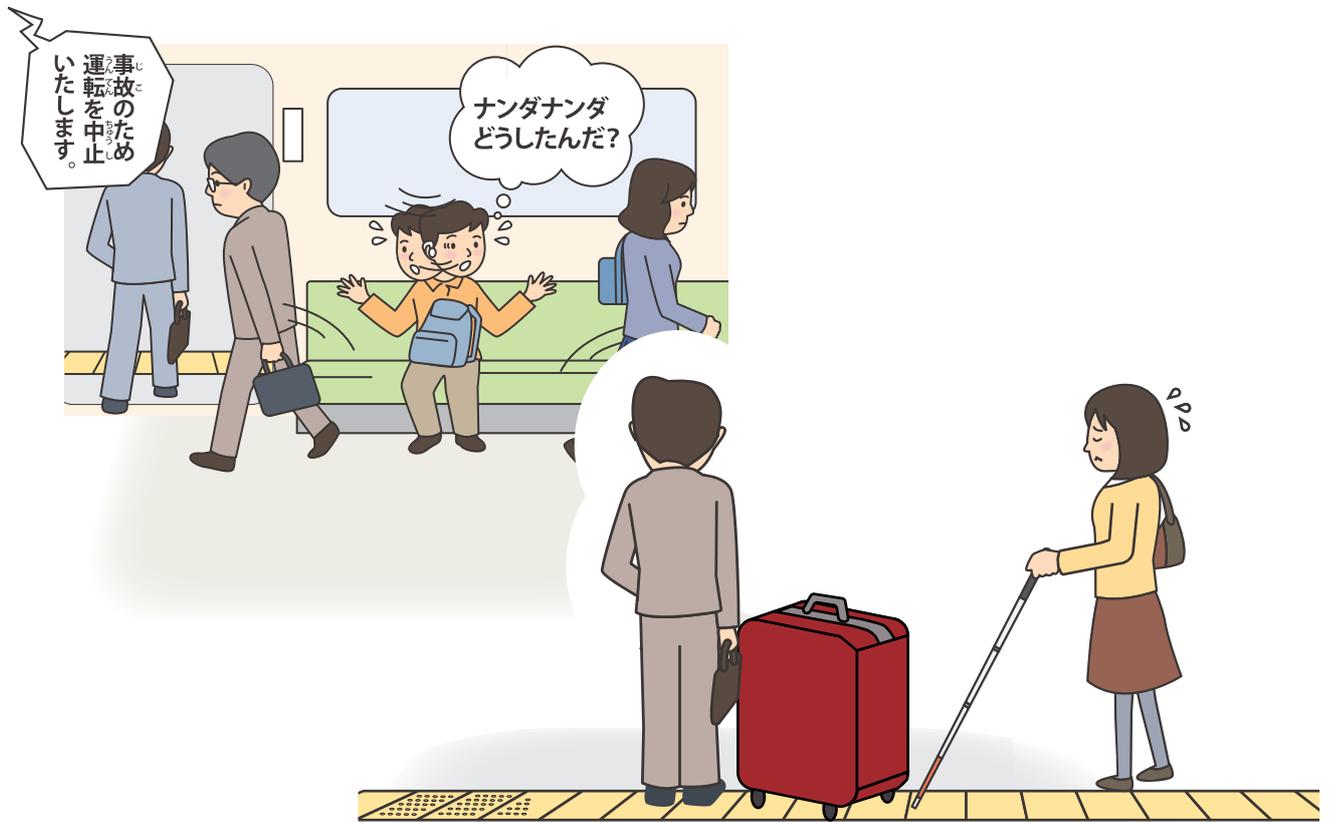
※ 多機能トイレに集約せず、車いす用とオストメイト用の機能を分けて整備しているトイレもあります。

## うれしかったこと!

- 私は車いすを利用していますが、エレベーターに乗り降りする間、「開く」ボタンを押してもらっただけでも大変助かります。
- バスを降りる時にベビーカーを持ってくださる方がいて、大変助かりました。
- 私は視覚に障害があり、電車に乗っても席が空いているか分からないので、普段はずっと立っていますが、「前の席が空いていますよ」と案内してもらえた時は、大変うれしかったです。

## こま 困ったこと

- ▶ 電車やバスの乗り降りが大変
- ▶ 「なぜ電車が動かないの？」何が起きているのか分からない。
- ▶ 乗換のホームや目的地への出口がよく分からない。
- ▶ スマートフォンを見ながら歩いている人がいると、ぶつかりそうになって怖い。
- ▶ 点字ブロックの上立ち止まっていたり、荷物が置いてあると、ぶつかってしまい大変危険。



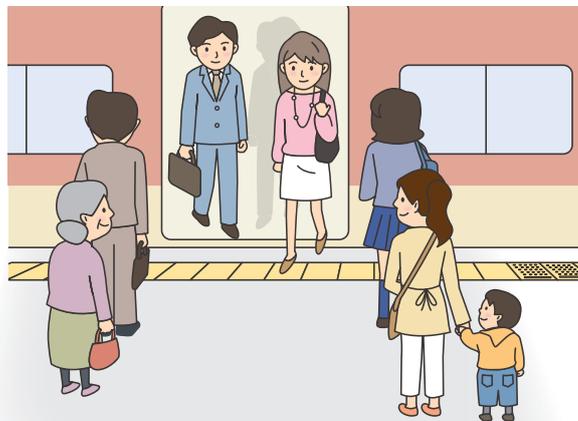
こうしてもらえると助かります!

- 私は聴覚に障害があるため、緊急時や電車が大幅に遅れている時などは、アナウンスだけでは分かりません。メモ帳などを使って、現在の状況を教えてもらえると助かります。
- 初めて行った地下駅では、目的地へ行くための出口を探すのに苦労します。道に迷っている人を見かけたら、声をかけてもらえると助かります。

# わたし 私たちにできること

- ▶ アナウンスが聞こえない方もおられます。聴覚に障害のある方には、メモ帳やスマートフォン等を使って、文字で説明しましょう。
- ▶ 降りる方がいる場合は、出入口付近を広く開けましょう。
- ▶ 乗車する方は、降りる方が終わるまで待ちましょう。
- ▶ 優先座席を必要とされる方に座席をゆずりましょう。

遅く電車が遅れています。  
事故のため



電車の乗り降りは  
譲り合いの第一歩

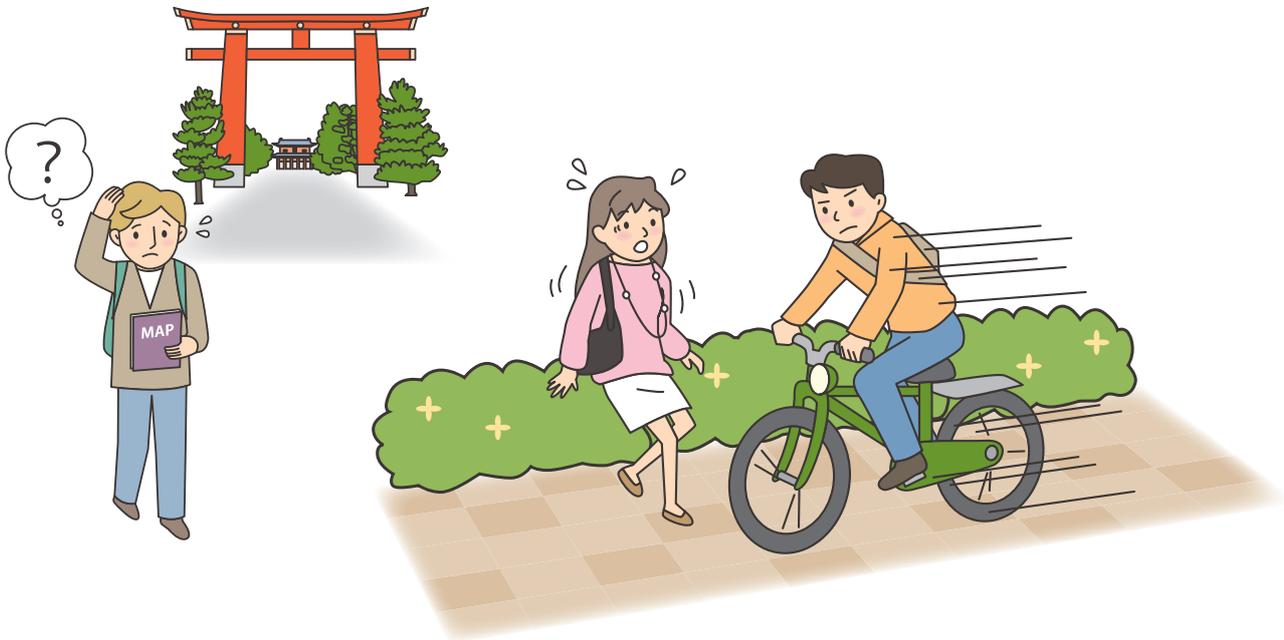


## うれしかったこと!

- 私は視覚に障害がありますが、市バスに乗った際に、運転手さんから、車内アナウンスで空いている席に誘導してもらったことがあり、とてもうれしかったです。
- 電車が大幅に遅れていた時に「台風の影響で遅れています」と紙に書いて教えてもらったことがあり、助かりました。
- 電車で初めて席を譲った時は、声をかけるのに勇気が必要だったけど、今は自然と出来るようになりました。「ありがとう」と言われるのはうれしいし、「結構です」と言われても逆に落ち着いて座っていられるので、出来るだけ声をかけるようにしています。

## こま 困ったこと

- ▶ 段差や急な勾配があるので、通行しにくい。
- ▶ 初めて京都に来たけど、道に迷ってしまった。
- ▶ 歩道に停めてある自転車が通行の障害になって通れない。
- ▶ スピードを出す自転車がとても怖い。
- ▶ スマートフォンを見ながら歩いている人と、ぶつかりそうになって危険。



### こうしてもらえると助かります！

- 点字ブロックの上に自転車が置いてあると、ぶつかって転倒することがあるなど大変危険です。点字ブロックの上には、自転車を置かないようにしてください。
- お店の看板で歩道が狭くなり、通りにくいことがあります。お店の看板を歩道に置かないようにしてください。
- 自転車が歩道をもものすごいスピードで走ってきて、怖い思いをしました。もし接触して倒れ、打ち所が悪いと死亡事故にもつながります。自転車走行位置が明示している場合は、レーンをはみ出さずにゆっくり走ってほしいです。
- 道路で地図を手にキョロキョロしていたら、声をかけてもらえると助かります。

# 私たちにできること

- ▶ 歩道や点字ブロックの上に自転車などを置かないようにしましょう。
- ▶ 観光客など、道で困っている人を見かけたら、声をかけてみましょう。
- ▶ 自転車は車道走行が原則です。また、自転車も通行できる歩道では、歩行者の安全に気をつけて、車道寄りをゆっくりと走りましょう。  
(傘差し運転やスマートフォンを使いながらの運転は絶対にやめましょう！)



## うれしかったこと！

- 白い杖を持った方が横断歩道におられたので、声をかけ、近くのバス停まで案内しました。少しの距離でしたが、「ほんとに助かりました。ありがとうございました」と言ってもらいました。お手伝いできてうれしかったです。

# 知的障害、発達障害、精神障害、高次脳機能障害のある方

各障害には特徴があり、障害が重なる方もいます。どのような特徴があるか知りましょう。

## 知的障害とは？

知的障害とは、先天性または出生時などに、脳に何らかの障害を受けたために知的な発達  
が遅れ、他人とのコミュニケーションが苦手であり、社会生活に困難が生じる障害です。  
支援を必要としていても社会で活躍されている方もいます。また、あまり支援を必要とし  
ない方も大勢います。

- 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手に取れないことがあります。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きても、自分から助けを求めることができない人もいます。



## 発達障害とは？（自閉症スペクトラム、学習障害、注意欠陥多動性障害など）

発達障害とは、生まれつき言語の発達の遅れや読み書きや計算が苦手、感覚が過敏であっ  
たりと様々な症状があり、通常は低年齢で症状が発現する障害です。知的障害など他の障害  
と重なることが特に多いという特徴があります。

広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群等）、学習障害、注意欠陥多動性障害など、  
いくつかのタイプがあり、その特徴は幅広くあります。

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない人もいます。
- 勝手に歩き回ったり、そわそわして動きまわる人もいます。
- 50音の文字1つ1つが読めても、文章となると読んで理解をすることが難しい人もいます。



### 《行くべきところがわからない》

- 表示が漢字だけだと読めなかったり、情報が多すぎるとわからなかったりする
- 長く物事を覚えていることができないため、目的の場所を探せない
- 初めての場所ですってしまう

### 《自分から上手に話せない》

- 自分から声をかけることができない
- 行き先をうまく伝えられない
- 初対面の人には緊張してしまい、混乱してしまうために話せない
- どもってしまうため、話すことをためらっている



こんな事で困っています

## 精神障害とは？（統合失調症、気分障害（うつ病など）など）

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域社会の中で生活しています。



- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。
- 人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。

## 高次脳機能障害とは？

高次脳機能障害とは、交通事故や脳の病気等で、脳が損傷されたことによって起こる障害です。注意障害や記憶障害など、様々な症状が生じるため、日常生活や社会生活がしづらくなります。外見上わかりにくいいため、本人も自覚していないことが多く、家族や周囲の人からも理解されにくい障害です。



- 新しいことを覚えられなかったり、同じことを何度も聞いたりします。
- 気が散りやすく、ふたつのことを同時に行うことが難しい人もいます。
- イライラしやすい人もいれば、意欲がなく、何もしようとしない人もいます。
- 発声、聴覚は正常なのに、言葉が出てこない、理解できない人もいます。

障害の特徴などを理解し、どのような配慮が必要かを考えてみましょう。



- 各障害の特徴は幅広く、人それぞれです。詳しくはこちらも見てみましょう。

知的障害などについて 厚生労働省 eヘルスネット  
(<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/>)

発達障害について 発達障害情報・支援センター 国立障害者リハビリテーションセンター  
(<http://www.rehab.go.jp/ddis/>)

精神障害について 京都市こころの健康増進センター  
(<http://kyoto-kokoro.org/>)

高次脳機能障害について 京都市高次脳機能障害者支援センター  
(<http://koujinoukinou-city-kyoto.jp/>)

基本の対応

ゆっくり

ていねいに

くりかえし

# 伝えることが大切です！

対応ポイント

## 1 まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます

- 顔の表情も重要です。強い口調や相手をとがめるような表情、口調はしないようにします。
- 声は、困っている人の前からかけます。後ろから声をかけると、びっくりしてパニックになってしまう人もいます。
- 「何かお手伝いをすることはありますか？」などと声をかけます。状況によっては、具体的に「切符を買うのですか？」などと声をかけます。

対応ポイント

## 2 否定的な言い方をせず肯定的な言い方「〇〇しましょう」で話します。

- 話す際に幼児扱いせず、困っている人の顔をよく見て話をします。
- 確認のために介助者に話しかける場合もありますが、その場合も、本人の意思を尊重するように配慮します。

対応ポイント

## 3 声をかけたら、様子を見て対応します

- 様子を見て、その人の状況に応じた対応をします。
- 顔色、けがなどについても注意して様子を見ます。

### その他の配慮すべき事項

- ざわざわしたした所では、聞き取れない人や落ち着かなくなる人もいるので、静かな場所を選んで話をします。
- 訪問の目的を聞いてあげてください。
- 幻覚や妄想と思われる話をする人に対しては、内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けます。話の内容を頭から否定したり、安易に同意したりしてはいけません。話を聞き、落ち着く様子が見られたら、「ところで、用件は〇〇ですね」と話題の転換を図ってみます。



## パニック時の対応

こんな様子がみえたら  
パニックになっている  
可能性があります

- 大声を出したり、奇声をあげる
- 飛び跳ねたり、泣き叫ぶ
- 柱などに頭をゴンゴンとぶつけ出す
- 動悸、胸の痛み、めまい、吐き気、息苦しさの訴えがある
- 急に気分が悪くなり、早く乗り物から降りたいという希望がある



### 1 まず、生命の危険を回避し、怪我などをしないように対応します

- 走っていく方向によって危険を感じたら（例えばホームから転落しそうだったら）、止めます。
- 危険な場所や物から遠ざけることが必要です。「大丈夫です」と声をかけ、「危ないので一緒に〇〇（具体的に）へ行きます」など、何をするのかを具体的に伝え、安全な場所に誘導します。



### 2 次に、落ち着けるように不安などを取り除きます

- 強引な対応はかえって不安が増大する場合がありますので、安全な場所ならば、そのまま落ち着くまで見守ります。（必要に応じて静かなところへ案内し、落ち着けるようにします。）

### 3 必要があれば保護者などへ連絡をとります

- 「連絡先を教えてください」と本人に尋ねます。答えられない場合には、「連絡先を知りたいので、一緒にカバンをみましょう」などと不安にさせないように声をかけ、一緒に確認します。
- 本人の障害への配慮や連絡先を記載した連絡用のカード（ヘルプカード等）を持っている場合がありますので、確認してください。
- 抽象的な表現やあいまいな言葉が理解しにくいので、具体的に説明します。  
 ✕「ちょっと待って」 ○「～分待って」

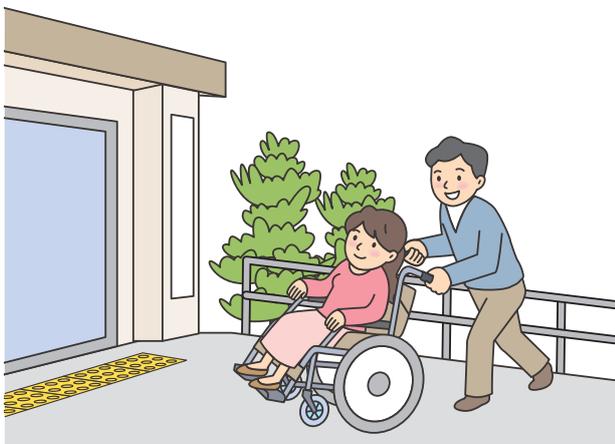
### なぜパニックになるのでしょうか？

- 予定外のことが起こったり、思うとおりにならないことでパニックになる人もいます。
- 大きな音などに反応してパニックになったり、においに反応したり、急に知らない人に触られることに苦痛を感じたり、感覚に過敏な人もいます。
- 狭いところ、人混みなど苦手なものに対してパニックになる人がいます。
- 体調が悪い場合や過去に怖い経験をしたなど、不安になるきっかけがあるかもしれません。

# てつだ れい お手伝いの例

- ▶ すこ しかがんでめせんあ はな きも つた  
少しかがんで目線を合わせて話すと、気持ちが伝わりやすくなります。
- ▶ じぶん ふあん 無理せず周りの人達にも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



のぼ からだ すこ まえ がむ お  
上りは、身体を少し前に傾けて押します。  
おも いじょう おお ちから ひつよう  
思った以上に大きな力が必要です。



くだ うし む くだ  
下りは、後ろ向きで下ります。

てつだ ひつよう  
どんなお手伝いが必要か  
聞いてみましょう！

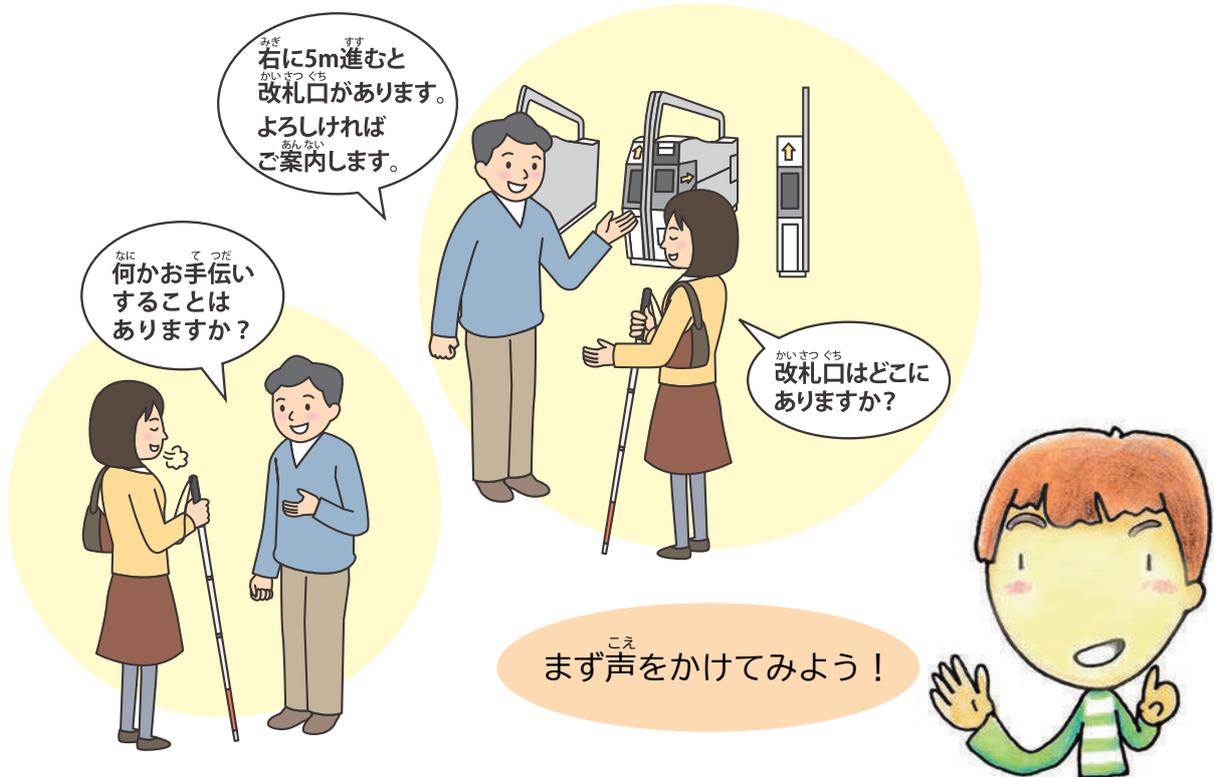


## くるま りよう かた 車いすをご利用の方から！

- くるま うし お から こえ  
車いすをいきなり後ろから押されるとびっくりします！必ず声をかけてほしいです。
- エレベーターの「開く」ボタンを押してもらっただけでもたいへんたす  
エレベーターの「開く」ボタンを押してもらっただけでも大変助かります。
- しょうがい ひと かいじょしゃ いっしょ ば あい かいじょしゃ はなし ほんにん はなし  
障害のある人が介助者と一緒にいる場合、介助者と話をするのではなく、本人と話をしてほしいです。

# てつだ れい お手伝いの例

- ▶ 誘導する場合は、ひじか肩を持ってもらいましょう。
- ▶ できるだけ周りの様子を伝えましょう。
- ▶ 段差のある場所などでは立ち止まり、「上りの階段があります」など、具体的に分かりやすく説明するようにしましょう。



## しかく しょうがい かた 視覚に障害のある方から！

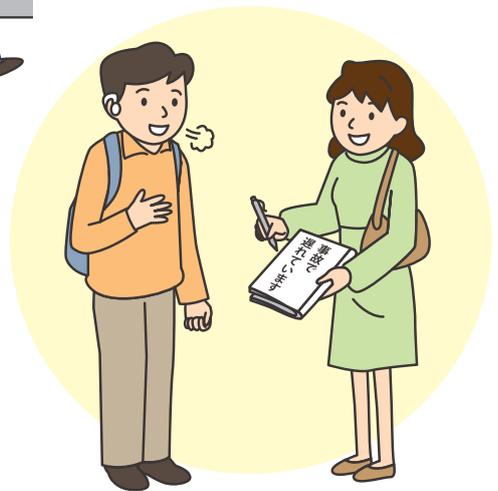
- 白杖を持った者を見かけたら「大丈夫ですか？」「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけてほしいです。
- 私たちが誘導者の肩やひじを持たせてもらうことはご存知かもしれませんが、手の甲を私たちの手の甲に合わせてもらうと、ひじの場所が分かるので、そうしてもらいたいです。
- 特に危険を感じる「駅」や「横断歩道」で声をかけてもらうと、とてもうれしいです。
- 電車やバスの車内で、空いている席があれば、教えてもらえると助かります。
- 音響信号機について、日中は音がなっても夜間や早朝は音がならない信号機もあります。横断歩道をわたろうとしている視覚障害者を見かけたら、信号が青になったことを伝えたり、可能であれば、一緒にわたっていただけると助かります。

# て つだ れい お手伝いの例

- ▶ できるだけ相手の正面から声をかけましょう。
- ▶ 聴覚に障害のある方には、メモ帳やスマートフォンなどを使って、文字でコミュニケーション（筆談）しましょう。



できるだけ正面から声をかけましょう！



## ちょうかく しょうがい かた 聴覚に障害のある方から！

- 外見からは聴覚に障害があることは分かりにくいので、まちで困っている人をみかけたら、正面から声をかけてください。
- 危険を知らせる音（ブザーやクラクション）が分からないので、教えてもらえると助かります。
- 無人改札口や駐輪場などでは、インターホンによる対応が増えています。何か問い合わせをしたい時に、聴覚障害者はインターホンが使用できないため、誰かの助けが必要です。

# お手伝いの例

- ▶ 階段の上り下りや車両の乗り降りなどの際は、相手の方のご希望があれば、荷物を持つなどの手助けをしましょう。
- ▶ はっきりした声でゆっくりとていねいに説明しましょう。



ちょっとしたお手伝いで  
心のバリアフリーは  
広がります。



## 高齢者・乳幼児連れの方などから！

- いきなり荷物などを持たれると不安です。手伝っていただく際には、まずは声をかけてください。
- 電車で席を譲ってもらうと大変ありがたいです。
- 階段でスーツケースを持ってもらって、観光客にやさしいおもてなしの心を感じました。

# バリアフリーの事例

- 京都市営地下鉄の行先案内は上りホームと下りホームで声が異なるので、聞くだけでどの方面のホームにいるのかがわかります。
  - 烏丸線 国際会館方面（上り）は男性の声、竹田方面（下り）は女性の声
  - 東西線 六地藏方面（上り）は男性の声、太秦天神川方面（下り）は女性の声
- 京都市営バスでは、バス停に到着した際にバスの系統番号と行先を音声で案内しています。  
 （例）「お待ちいたしました。市バス206系統、東山七条から七条通、京都駅へまいります。」
- 歩行者用信号機の音声案内は、東西方面と南北方面で音が異なります。
  - 南北方向は「ピョピョ」、東西方向は「カッコーカッコー」



えき ホームの電車の接近表示（市営地下鉄東西線）



えきこうない あんないりょうじ  
駅構内の案内表示  
いろ たげんこ い きき あんない  
色や多言語により行き先を案内



ち かてつしゅりょうない あんないりょうじ  
地下鉄車両内の案内表示



ホームドア  
し えい ち かてつしゅりょうない  
（市営地下鉄東西線）



バスロケーションシステム



し しゅりょうちゅうおうぶ せっち  
市バス車両中央部に設置する  
あんない  
案内モニター

# 学校や地域で学ぶ！

## ほほえみ交流活動支援事業

学校や地域などで、障害のある人とない人が相互に交流する機会を広げ、障害や障害のある人への理解を深めることを目的とした取組です。

京都の障害者団体などが、小中学校や児童館と協働で実施しています。

障害の体験・交流学習や出前講演、障害者福祉施設の見学・交流学習など様々な学習ができます。



障害の体験・交流学習の様子

# み 見つける！

## 人にやさしいサービス宣言店

京都市全体が人にやさしいまちになることを目指して、高齢の方、心身に障害のある方、小さな子ども連れの方、外国の方など、より多くの方が利用しやすいお店やサービスの普及・拡大を図るために、「人にやさしい」ちょっとした取組や工夫をされているお店などに、宣言していただく制度です。宣言ステッカーを探してみましょう。



人にやさしいサービス宣言マーク

### 「人にやさしい」サービス宣言（取組）の例

- 車いすに乗ったまま入店・利用できます ● ゆっくり、丁寧に丁寧に対応します
- 外国語のメニューを置いています ● 周辺の道案内・観光案内ができます など

# じっせん 実践！

## わ 分かりやすく伝えるための手引き

京都市では、職員が率先して、知的障害のある人や外国人、高齢者や子どもなど、すべての人にとってわかりやすい情報提供に取り組むための手引きを作成しています。

「手引き」には、必要な情報に絞ったり、短くわかりやすい日本語に言い換えたり、わかりやすく伝えるためのテクニックが載っています。文章作成の手順や会話のポイント等、ぜひ参考にいただき、実践してみましょう。

「手引き」は京都市情報館に掲載しています。



つた 伝え方を工夫しよう！



## 参考資料等

### 《参考資料》

- ① 「こころのバリアフリー」ガイドブック (国土交通省 関東運輸局)
- ② 「コミュニケーションハンドブック」(国土交通省 総合政策局)
- ③ 「障害ってどこにあるの？こころと社会のバリアフリーハンドブック」(国土交通省 総合政策局)
- ④ 「障害者等駐車場の適正利用のために」(国土交通省 総合政策局)

### 《バリアフリー関係情報ホームページ》

京都ユニバーサル観光ナビ (観光地等のバリアフリー状況の案内)

▶ <http://kyoto-universal.jp/index.php?id=list>

みやこユニバーサルデザイン

▶ <http://www.city.kyoto.lg.jp/menu3/category/46-3-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

「歩くまち・京都」公共交通センター

▶ <http://www.arukumachi-kyoto.jp/>

京都おもいやり駐車場利用証制度

▶ <http://www.pref.kyoto.jp/omoiyari-pp/>



イラスト しばさき さちこ

監修：京都市交通バリアフリー推進会議  
発行：京都市都市計画局歩くまち京都推進室

〒604-8571  
京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地  
TEL 075-222-3483 FAX 075-213-1064  
<http://www.city.kyoto.lg.jp/menu4/category/51-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>  
京都市印刷物第023263号

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS



この印刷物が不要になれば  
「雑がみ」として古紙回収等へ！

