

ささ  
あ  
支え合い

とも  
い  
しゃかい  
め  
ざ  
共に生きる社会を目指して

こころのバリアフリーガイドブック



しゃかいふくしほうじん  
社会福祉法人  
あばしりしゃかいふくしきょうぎかい  
網走市社会福祉協議会

## ガイドブックについて

「誰もが暮らしやすい社会」とはどんな社会でしょうか。

“誰もが”とは、年齢や性別、障がいの有無などに関わらず、  
全ての人々を指します。

わたし達の生活する社会には様々な人がいます。

それぞれに尊重すべき人格や個性があります。

わたし達の意識の中にある偏見や差別をなくし、  
自分自身と異なる人の価値を認め、

ともさあきょうせいしゃかいじつげん  
と共に支え合っていく「共生社会」を実現することが  
「こころのバリアフリー」への第一歩です。

このガイドブックは、障がいの理解を深め、  
こころのバリアフリーの実践へつながることを  
目的として作成しました。

さまざまな場面で活用いただければと思います。

# もくじ

バリアフリーについて学ぼう	まなぶ	P2
こころのバリアフリーとは	とくちょう	P3
心身機能の特徴	しんしんきのう	P4～P5
暮らしへにあらバリアフリーを見つけよう	み	P6～P7
バリアフリーに関するシンボルマーク	かん	P8～P9
ユニバーサルデザインについて	じっせん	P10
こころのバリアフリーの実践	じっせん	P11～P13
医学モデルから社会モデルへ	いがく	P14
障がいにおける社会変化	しゃかいへんか	P15
網走市役所のバリアフリーを探してみよう！	さが	P16
福祉学習で理解を深めたい	ふか	P17

# バリア（障壁）はどこにあるの？ まな バリアフリーについて学ぼう

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。

バリアフリーとは、生活の中で不便を感じること、様々な活動をするときの困りごととなっている障壁(バリア)をなくす(フリー)ことです。

## バリアの種類

### 物理的なバリア

公共交通機関や道路、建物などにおいて、利用者の移動や生活に支障をもたらす物理的なバリアのことです。

CHECK! たとえば、

- ・建物の段差や急こう配の通路
- ・高い位置にある手の届かない物

### 制度的なバリア

社会のルール、制度によって、障がいがあることを理由として行動を制限されるバリアのことです。

CHECK! たとえば、

- ・障がいを理由に試験を受けられない
- ・盲導犬を連れての入店拒否

## 4つの バリア

### 文化・情報面のバリア

情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られないバリアのことです。

CHECK! たとえば、

- ・音声のみのアナウンス、見えづらい文字
- ・わかりにくい案内や難しい言葉

### 意識上のバリア

周囲からの心ない言葉、偏見や差別、無関心など、障がいのある人を受け入れようとしないバリアのことです。

CHECK! たとえば、

- ・障がいに対する無理解と無関心
- ・怖いやかわいそうといった偏見

## バリアを解消していくことで

「誰もが暮らしやすい社会」＝「バリアフリー社会」を実現することができます。

# こころのバリアフリーとは

暮らしの中の設備が整えられれば、「不便さ」は解決するのでしょうか？

近年、バリアフリー化が進み、施設やまちの中がとても便利になってきましたが、それだけでは意識上のバリア（人が作るバリア）をなくすことはできません。

## こころのバリアフリーってなに？

こころのバリアフリーとは、意識上のバリアをなくすことです。無理解、無関心は、人の心にバリアをつくります。相手を知り、理解しようとすることが大切です。障がいがある人だけが支えられる側ではなく、誰しもお互いに支え合っています。「困っている人に手を差し伸べる」、「人に関心を持ち、相手の立場になり想像し行動する」ことが「こころのバリアフリー」となり、差別や偏見のない社会へとなります。



## 人が作るバリアを解消！相手の立場を考え行動しよう！

- ①エレベーターでしか移動できない人のために、階段やエスカレーターを使用する。
- ②お店に近いからといって、障害者等駐車場を使用しない。
- ③点字ブロックの上に荷物を置いたり、駐車をしない。
- ④空いているからを理由に多目的トイレを使用しない。



# どのようなバリアを感じているのかな？ 心身機能の特徴

様々な人が生活している社会で、どのような人がバリアを感じることがあるのでしょうか。まずは心身機能の特徴について理解し、バリアについて考えましょう。

## 視覚に障がいのある人

全く見えない(全盲)、眼鏡で矯正しても視力が弱い(弱視)、見える範囲が狭い(視野狭窄)など、目の不自由な人にとって、どこに何があるかわからないだけでなく、道路や駅のホーム等、常に危険と隣り合わせです。音声情報や触覚情報で伝える必要があります。



## 聴覚に障がいのある人

全く聞こえない(ろう)、聞こえにくい(難聴)など、生まれつき聞こえない人もいれば、病気で途中から聞こえなくなった人もいます。聞こえ方には個人差があり、外見からはわかりにくいです。手話や筆談など、様々なコミュニケーション方法があります。



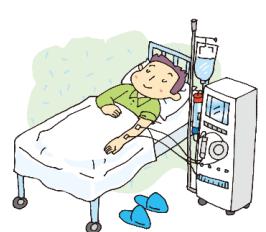
## 身体に障がいのある人

高齢者や病気などにより、手や足などの身体のどこかが動かない、動かしにくい人がいます。日常生活を送るために、義肢などの補装具や車椅子や杖などを使用しています。車椅子は少しの段差も自力では上ることが難しい場合があります。



## 身体の内部に障がいのある人

心臓、腎臓、呼吸器、腸、肝臓や免疫機能など、身体の内部に障がいがあり、外見からではわかりにくいです。一般的に疲れやすかったり、長時間立つことが難しかったり、頻繁にトイレに行く必要がある人などがいます。





発達期までに生じた知的機能の障がいによって、知的能力と社会生活への適応機能が遅れた水準にとどまり、日常生活において困難を抱えている状態をいいます。初めてのことが苦手、気持ちを表現することが難しい場合があります。



生まれつき言語の発達の遅れや不注意・多動性・衝動性、読み書きや計算が苦手、感覚が過敏であるなど、症状は様々です。他人との関係づくりやコミュニケーションなどがとても苦手で、日常生活に支障が生じることが多くありますが、優れた能力を発揮する場合もあります。



何らかの脳の器質的变化あるいは機能的障がいが起こり、様々な精神症状、行動の変化が見られる状態です。過度なストレスや生活環境の変化により発症するなど、誰もがなる可能性のある脳機能障がいです。薬や病気の影響で思考に時間がかかることがあります。症状が変動しやすいため、周囲の人のサポートが支えになります。



高齢になると若い頃と比べて動作や歩く速さが遅くなり、物事への注意力や集中力を保つことが困難になっていきます。妊娠している女性は、生まれてくる命をいたわるためには、重い荷物を持てなかったり、ゆっくりとした動きになります。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。



# く暮らしにあるバリアフリーを見つけよう

わたし達が生活するまちの中には、誰もが不便さや不自由さを感じずに、行きたいところへ行ける工夫がされています。皆さんどれくらい知っていますか。

## 段差の解消

車椅子や杖を使用している人や子どもなど、段差を上るのに困難な人が出入りしやすいように、段差にスロープを設置することで、上りやすくなります。転倒の懼れも軽減されます。その他、エレベーターやエスカレーターも2階へ上りやすい設備になります。



## 十分な通路幅

通路や出入り口などに十分な幅を設けると、生活活動線が確保できるため、誰にとっても過ごしやすい環境になります。車椅子が通れる幅、介助者が一緒に通れる幅が理想とされます。



## 手すりの設置・滑りにくい床材

浴室や階段などに、手すりや滑りにくい床材を使用することで、転倒事故を防ぐことができます。



## 多目的トイレ

車椅子を使用している人や身体の内部に障がいのある人、乳幼児連れの人など、多様なニーズに合わせた設備になっています。オストメイトやおむつ交換台などが設置され広いスペースが確保されています。



## 点字ブロック

視覚に障がいがある人の移動をサポートするために駅や道路などに点状ブロック・線状ブロックが設置されています。ホームの端や階段、横断歩道、案内板、障害物の前に設置されています。



## 施設内の音声案内

視覚に障がいがある人に、施設の位置や状況を知らせるために、様々な音声案内装置が設置されています。電車のドアの開閉を知らせる音声や駅構内のトイレの案内音声などがあります。



## 優先席

電車やバスの入り口付近に設置されていることが多く、障がいのある人や高齢者、妊婦などが優先的に利用できます。



## 案内サイン

文字がわからない人や外国人、子どもなどにも、わかりやすく場所を案内するために、図記号(ピクトグラム)で表示しています。



## 障害者等用の駐車スペース

車椅子を使用している人の乗降を考え、左右の幅が広く確保されている駐車場があります。この駐車場は建物の入り口に近い箇所に設置されるなどの工夫がされています。



# かん バリアフリーに関するシンボルマーク

これらのマークには大切な意味が込められており、障がいのある人もない人も、全ての人に対して表示されたマークです。見かけたら意識して配慮しましょう。



## 障がい者のための国際シンボルマーク

障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。マークの使用については、国際リハビリテーション協会の使用指針が定められています。



## 盲人のための国際シンボルマーク

盲人のための世界共通マークです。視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで見かけるマークです。



## 身体障害者標識（身体障害者マーク）

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については努力義務となっています。



## 聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）

聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マーク表示については、義務となっています。



## ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。公共施設や交通機関、スーパー、ホテルなどの民間施設は、身体障がいのある人が補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。



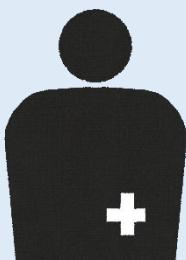
## みみ耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。窓口等に掲示されている場合は、聴覚障がい者への配慮に対応ができるることを表します。



## ハート・プラスマーク

身体の内部に障がいがある人を表しています。心臓、呼吸機能、腎臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能に障がいがある方は外見からはわかりにくく、様々な誤解を受けることがあります。



## ようせつび オストメイト用設備/オストメイト

オストメイトとは、がんなどで人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障がいのある方のことです。このマークがあるトイレはオストメイトの方に配慮されたトイレであることを表します。



## ヘルプマーク

様々な障がいや難病の方、妊娠初期の方など、外見からわからなくて援助や配慮を必要としている方が、周囲の方に配慮が必要としていることを知らせるマークです。

# もっと学びたい ユニバーサルデザインについて

バリアフリーは「バリアを取り除く」ことを指しますが、ユニバーサルデザインは、  
はじめから「バリアがなく」、「誰もが使用できる物」を指します。

子どもから高齢者、障がいがある人やない人、外国人、妊産婦など、全ての人が  
使いやすいように、物や形を作ることです。

## ユニバーサルデザインの商品例

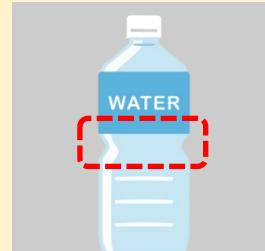
### 牛乳パックの切欠き

視覚に障がいがある方が、同じ形の紙パックの飲み物の判別がつかずに不便を感じることから、牛乳パックに「切欠き」がつけられています。また、開け口とは逆側に切欠きがついています。



### ペットボトルのへこみ

ペットボトルの真ん中付近にへこみがあります。へこみがあることによって、重いペットボトルも持ちやすくなっているのが特徴です。子どもから高齢者、だれもが持ちやすくなっています。



### 自動販売機の押しボタン

車椅子使用者や高齢者でも押しやすいように、低い位置にボタンが設置されている自動販売機があります。取り出し口も取りやすい工夫がされています。



その他、6~7ページで紹介した多目的トイレや音声装置、ピクトグラム、8~9ページで紹介したシンボルマークもユニバーサルデザインとなってています。

# じっせん こころのバリアフリーの実践

まずは、障がいのある・なしに関わらず、「お困りですか」「お手伝いしますか」のように、まずはコミュニケーションをとることが「こころのバリアフリー」の第一歩です。

## 声かけをしてみよう

困っている人を見かけたら、まずどのようなお手伝いが必要か、ご本人に確認することが大切です。ご自身ができることから行動しましょう。



## 詳しく聞いてみよう

困りごとは相手によって違います。勝手な思い込みや判断で行動せずに、本当に必要なお手伝いをしましょう。



## 断られても落ち込むことはありません

通り慣れた道などでは、お手伝いが必要ない場合もあります。「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。勇気を出して声をかけたあなたの優しい気持ちちは伝わっています。



## 決して無理はしないでください

無理をして怪我させたり、怖い思いをさせてしまっては元も子もありません。「自分には無理かも」、「自信がない」と思ったら、周りの人々に声をかけて手伝ってもらいましょう。



## きょう やさ きも てつだ 今日からできる「優しい気持ちのお手伝い」

困っている人を手助けしたいと思っても、「どうしたらいいかわからない」、「恥ずかしい」などの気持ちから行動できなかった経験はありませんか。障がいに対する正しい理解が進んでいても、行動に起こさなければ人には伝わりません。意識や理解を行動で示すことが「こころのバリアフリーの実践」です。

### くるまいす ひと てつだ 車椅子の人へのお手伝い

①車椅子を操作する時は必ず声かけをします。急な動作は乗っている人を不安にさせます。動作ひとつひとつに丁寧に声かけ(進みます、止まります、曲がります)することで安心感を与えます。お話しする際は目線を合わせることも大切です。

②車椅子を利用している本人と直接話しましょう。たとえ、同伴者がいたとしても、本人を尊重するよう努めることが大切です。

③誰にでもできる配慮として、「通路に物を置かない、物をよける」「手の届かない場所にある物を取る」など、様々な配慮があります。

④公共空間を利用するときは、配慮をしましょう。公共エリアの一部は車椅子利用のために指定されています。障害者用トイレ、駐車スペース、車椅子用のテーブルは車椅子専用です。車椅子利用者に同伴しているとき以外に、これらのスペースを利用してはいけません。



### みみ ふじゅう ひと てつだ 耳の不自由な人へのお手伝い

①正面に立ち、ゆっくり、はっきりと話します。口話や筆談、手話などのコミュニケーションの方法があります。



## め ふじゅう ひと てつだ 目の不自由な人へのお手伝い

①まずは声かけをしましょう。突然身体に触れたり、後ろから声をかけると驚くので、正面に立ち声かけをして、必要なお手伝いを確認します。

②誘導する時は半歩前に立ち、肘もしくは肩を掴んでもらいます。  
動作ひとつひとつに丁寧に声かけします。歩幅や歩く速さを合わせ、周りの状況(建物や場所)を伝えると安心します。

③あっち、そっち、これ、の説明ではわかりません。右・左・前・後ろ、時計の文字盤(クロックポジション)で具体的に位置を説明します。



## こうれいしゃ てつだ 高齢者へのお手伝い

①スーパーの会計などの混雑している場所では急かさないように気をつけましょう。

②筋力やバランス能力の低下により転倒しやすくなるため、荷物を持ってあげたり、横で軽く腕を支えると安全です。

③電車やバスの中で立っているお年寄りを見かけたら、声をかけて席をゆずりましょう。



## つた りかい こなん かた てつだ 伝える・理解することが困難な方へのお手伝い

①相手の伝えたいことにじっくりと耳を傾け、落ち着いて話せる環境を整える。

②話しかける時はゆっくりと優しい口調で声をかける。

③多くのことを一度に話さない。具体的な言葉で話し、見てわかるように指さしや絵や写真があると、理解しやすくなります。



てきせつ かいじょほうほう み つ  
適切な介助方法を身に付けるだけではなく、思いやりの気持ちを伝えて安心させることのできる「優しい介助」を目指しましょう。

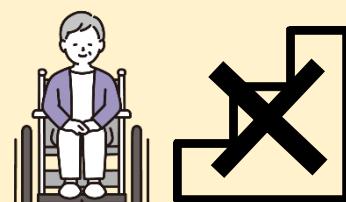
# 障がいは個人の問題？社会の問題？ 医学モデルから社会モデルへ

## 医学モデル

障がいは、障がいのある人自身の中に生じた個人の問題として捉える考え方です。この場合は、障がいのある人が社会参加するために、自分の努力により治癒や訓練をして、社会に適応できるよう自分で障がいを克服することが求められます。

## 社会モデル

障がいは、社会の障壁より作り出される社会全体の問題として捉える考え方です。この場合は、社会環境により作り出されている障壁に問題があるため、この障壁を取り除き、困りごとを生まない環境を作っていくことが社会の責任です。



足が不自由で階段が登れない

### 医学モデル：リハビリをする

**CHECK!** 努力しても解決できないことがある

### 社会モデル：エレベーターを設置

**CHECK!** 周りの行動や環境整備で解決できる

「社会モデル」の考え方は法律でも位置付けられており、差別や偏見のない、誰もが暮らしやすい社会をつくるうえで基本となる考え方になります。

# まな もっと学びたい しょう 障がいにおける社会変化

“障がいの医学モデルから社会モデルへ”

障がいの社会モデルの考え方とは、「障害者権利条約」によって示されています。

法律で定められているということは、私たちの行動基準でもあると考えられます。

障がいにおける様々な法律がある中でも「障害者差別解消法」をお知らせします。

## 障害者差別解消法

障がいのある人への差別をなくすことで、障がいのある人もない人も共に生きる社会を作ることを目的として制定されました。

この法律では、行政機関や事業所などに対して、障がいのある人への「不当な差別の取り扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を義務付けています。

## 合理的配慮の提供とは？

障がいがある人もない人も、誰もが平等であるという考え方を基本として、困っている人に合う方法で困りごとを取り除くために、周りの人や社会などがすべき無理のない配慮を合理的配慮と言います。できないと判断する前に、どうすれば対応できるかを考えることが重要となります。

### CHECK! 合理的配慮の例

- ・講演会のときに、手話通訳や要約筆記通訳を配置する。
- ・車椅子利用者のために、目線の合わせた掲示物の設置、  
出入りしやすい会場配置にする。
- ・障がいの特性に合わせた休憩時間を設定する。



# あばしりしやくしょ 網走市役所のバリアフリーを探してみよう！

令和7年2月に新しく開庁した網走市役所は、高齢者から障がいがある方、子育て世帯など、みんなに優しい建物になっています。

## みんなに優しい～スマート庁舎～



### わかりやすい窓口

1階と2階には来庁頻度が高い手続  
きや相談窓口業務を集約して利用  
しやすくなっています。



### 市民ホール

1階の市民ホールは、憩いの場として  
自由に利用でき、人と人をつな  
ぎ、市民交流を促進します。



### みんなのトイレ

高齢者や障害がある方、妊婦や子ども連れなど、誰もが利用できる多機能なトイレを各階に設置しています。



### おもいやり駐車場

高齢者や障害がある方、妊産婦など、車の乗り降りが困難な方のための駐車場を設置しています。

# まな もっと学びたい ふくしがくしゅう りかい ふか **福祉学習で理解を深めたい**

障がいや福祉のことについて、理解を深めたい場合は、網走市社会福祉協議会や網走市で出前講座を実施していますので活用してください。

## でまえこうざじぎょう **出前講座事業**

網走市社会福祉協議会では、福祉教育の推進のために出前講座事業を実施しています。障がいの体験学習から講話、福祉に関する講座を用意していますので、ご活用ください。  
○問い合わせ:網走市社会福祉協議会(電話43-2472)



## けんしゅう **こころのバリアフリーサポーター研修**

網走市では、合理的配慮の提供の義務化にともない、広く周知するために、「こころのバリアフリーサポーター研修」を出前講座で行いますので、ご活用ください。  
○問い合わせ:網走市障がい福祉係(電話67-5425)



## しゅわでまえこうざ **手話出前講座**

網走市では、手話に対する理解を一層深めるため、小中学校、町内会、企業などに出向いて「手話出前講座」を行いますので、ご活用ください。  
○問い合わせ:網走市障がい福祉係(電話67-5425)



## 参考

・障がいってどこにあるの？こころと社会のバリアフリーハンドブック  
(発行:国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課)

・内閣府「障害者に関するマークの一例」

<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>(2025年12月26日閲覧)

【発行】令和8年2月  
社会福祉法人  
網走市社会福祉協議会



〒093-0061

網走市北11条東1丁目10番地 网走市総合福祉センター

電話0152-43-2472

FAX0152-43-3919

ホームページ <http://www.a-shakyo.jp/>

