

こころ

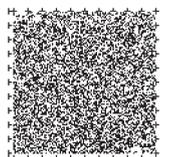
心のバリアフリー ハンドブック

だれもが自分らしく安心して暮らせるまちをめざして



たいとうく
台東区

みぎ おんせい
右のマークは音声コード
「Uni-Voice」です。専用
アプリなどで読み取ると、
ないよう おんせい き
内容を音声で聞くことが
できます。



♡♡ はじめに

心のバリアフリーとは、子供からお年寄りまで、障害のある人もない人も、全ての人がお互いに助け合い、思いやりの心を持って相手に接することを意味しています。

車いすを使用しているAさんの行きたいお店には、入り口に段差があるため、このお店に入ることができません。「Aさんが車いすを使用している」からお店に入ることができないのでしょうか。

では、階段をスロープに替えてみましょう。

Aさんはこのお店に入ることができるようになりました。



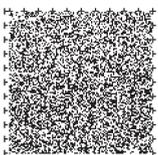
こうした困りごとであるバリア（障壁）は、障害があることそのものではなく、さまざまな人がいることを考えずに作られた社会の構造や仕組みにより生まれています。

社会によって作り出されるバリアは、みんなでなくしていく必要があります。

みなさんには、このハンドブックをとおして、社会のバリアをなくすためには、自分になにができるかを考えるきっかけにしてもらえたらうれしいです。

目次

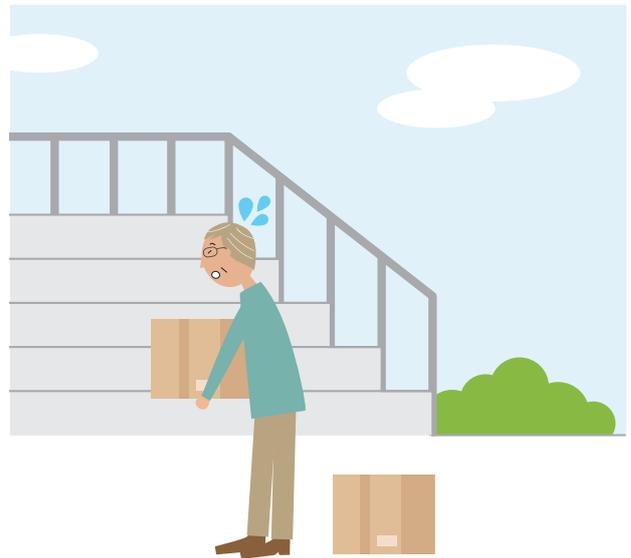
はじめに	P. 1	聴覚障害	P. 9
気づいてみよう!	P. 2	知的障害	P.11
バリアフリーとユニバーサルデザイン	P. 4	発達／精神障害	P.12
肢体不自由	P. 5	妊娠・子育て中の人	P.13
視覚障害	P. 7	認知症	P.14
		その他の障害／多様性について	P.15
		見つけてみよう! いろいろなマーク	P.16
		台東区の取り組み	P.17



き 気づいてみよう!

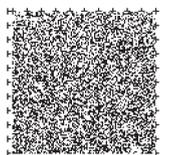


まちのなかで「^{こま}困っている人」になにができるかな?



き か
! 気づいたことを書いてみよう

つき かいせつ
次のページに解説があります。



エレベーターは必要としている人に
ゆずろう。



荷物を持ち、階段の上り下りを
お手伝いしよう。



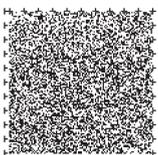
「ヘルプマーク」(*)をつけている
人が困っているようであれば声をか
けよう。 ※ヘルプマーク 16ページ



点字ブロックの上には、荷物や
自転車などを置かないように
しよう。



高い所に手が届いていないときはお手伝いしよう。



バリアフリーとユニバーサルデザイン



！ バリアフリーとは？

暮らしの中で感じるさまざまな不便さや困りごとであるバリアをなくしていきこうとする考え方です。

！ ユニバーサルデザインとは？

年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、だれもが利用しやすいよう、はじめからバリアを作らないようにする考え方です。

バリアフリーもユニバーサルデザインも、すべての人が暮らしやすい環境を作ろうとする考え方です。



まちのなかにあるユニバーサルデザイン

■ 水飲み場



車いすの人でも使いやすいように、土台の一部がくりぬかれた形になっています。手すりもついているので、だれでも安心して使えます。

■ バリアフリースイレ

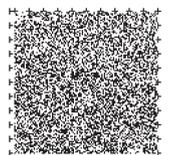


車いすの人でも使えるように室内が広がっていて、ベビーシートや幼児用いす、オストメイト（人工肛門、人工ぼうこうを使う人）に対応した設備があるなど、利用しやすいように設計されています。

■ ピクトグラム



絵で情報を表しています。視力の低下した高齢者や障害者、外国人にもわかりやすく、トイレや案内板などさまざまな場所に使われています。



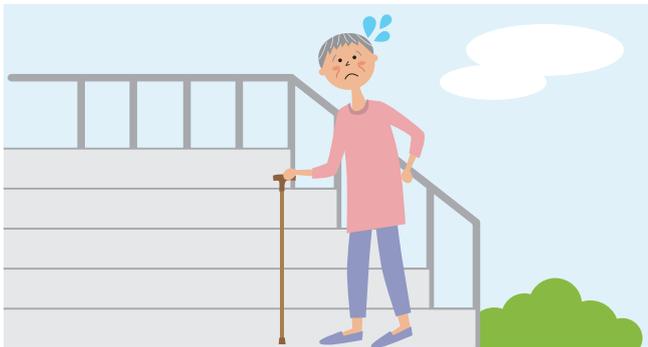
肢体不自由



びょうき からだ いちぶ ぜんしん しょうがい た ある きが にちじょうせいかつ どうさ
病気やけがなどで、体の一部や全身に障害があり、立つ、歩く、着替えるなど日常生活の動作が
こんなん じょうたい くるま つえ つか ひと きそく きしゆ ひと
困難になった状態をいいます。車いすや杖を使っている人、義足や義手の人もいます。

！ 困っていること

● 少しの段差でも越えることが大変です。



● 棚の上や床にあるものを取ることが難しいです。



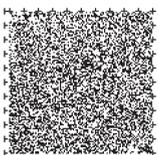
● 物を持つことや文字を書くことなどが難しい人もいます。



！ 私たちにできること

こま み てつだ こえ
困っているところを見かけたら、「お手伝いしましょうか」と声をかけましょう。
ひとり てつだ ばあい むり まわ ひと こえ
一人でお手伝いできない場合は、無理をせず周りの人に声をかけましょう。

● 電車やバスの優先席、駐車場の優先スペースは、
ひつよう ひと あ
必要な人のために空けておきましょう。



くるま かくぶ めいしやう
車いす各部の名称

てお
① 手押しハンドル

くるま いどう かいじよ かた も
車いすでの移動を介助する方が持って
そうさ
操作するハンドルです。

② アームサポート

の ひと うで お
乗る人が腕を置きます。

③ フットサポート

の ひと あし お
乗る人が足を置きます。

④ キャスタ

ぜんりん
前輪



⑤ ハンドリム

くるま じりき うご とき つか
車いすを自力で動かす時に使います。

⑥ ブレーキ

くるま と つか
車いすを止めるときに使います。

⑦ ティッピングレバー

ぜんりん あ とき つか
前輪を上げる時に使います。

⑧ 駆動輪

くどうりん
後輪

くるま しゆるい
車いすの種類

でんどうくるま
● 電動車いす

でんき ちから うご くるま
電気の力によって動く車い
すです。多くのは手元
にあるレバーで操作して、
くるま うご
車いすを動かします。



こどもようくるま
● 子供用車いす

びやうき しょうがい りゆう くるま
病気や障害が理由で、車いすがないと
いどう こども りよう
移動できない子供が利用しています。
ベビーカーと形が似ています。
くるま ほか
※車いすには他にもいろいろな
しゆるい
種類があります。



くるま きほん てき お かた
車いすの基本的な押し方

お はし
● 押し始めるとき

お こえ
「押しますよ」と声をかけて
から、押し始めてください。
お はし
前後左右に注意して、ゆっく
り押ししていきます。



お とき
● スロープを下りる時

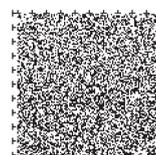
お とき まえむ
スロープなどを下りる時、前向き
のまま進んでしまうと、車いすに
の ひと まえ
乗っている人が前のめりになっ
てしまい、とても危険です。この
ばあい うし む くるま
場合には、後ろ向きで車いすを
ひ
引くようにして下りましょう。



くるま かいじよ いちばんたいせつ こえ
車いす介助で一番大切なことは、声かけです。

しゅっぱつ と ま つぎ こえ うご
出発するとき、止まる時、曲がる時など、次になにをするのか、声をかけてから動かしましょう。

ひとこえひとどうさ おほ
「一声一動作」と覚えてください。



視覚障害



「目が全く見えない」「少しは見えるがとても見えにくい」「見える範囲が狭い」などの状態をい
い、見え方は人により違います。視覚障害者が安心、安全に歩くには、白杖の使用や盲導犬の助け
が必要です。また、これらには周囲に自身が視覚障害であることを知ってもらう役割もあります。

！ 困っていること

- 目の不自由な人は、点字ブロックを頼りに歩
いていきます。
点字ブロックの上に人がいたり、物が置いて
あったりすると気付かずにぶつかってしま
います。

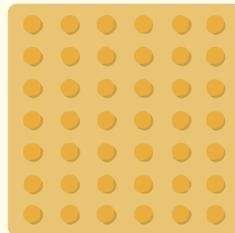


■ 誘導ブロック (線状ブロック)



線状の突起が、進行方向
を表しています。

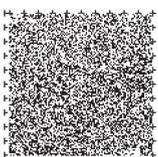
■ 警告ブロック (点状ブロック)



点状の突起が、危険な場所
や目的地を表しています。
階段前、横断歩道前などに
設置されています。

- ハーネスをつけている盲導犬は仕事中です。
勝手にさわったり、話しかけたり、写真を撮つ
たりすると、仕事に集中できず、視覚障害者
が安全に歩けなくなることがあります。

- 歩きスマホなどをしている人に接触して、
転倒しそうになります。



！ わたし 私たちにできること

こま 困っているところを み 見かけたら、「お手伝い(てつだ)い(し)ましょ(う)うか」と 声(こえ) を かけ(ま)し(よ)う。また、横断歩道(おうだんほどう) や 駅(えき) のホームなどで 危(あぶ)ない 感(かん) じ(た) とき(は)、迷(まよ) わ(ず) 声(こえ) を かけ(ま) し(よ)う、危(き) 険(けん) を 知(ら) せ(ま) し(よ)う。

- 移動(いどう) のお手伝い(てつだ) をするときは、まず(ま) は声(こえ) を かけ(ま) し(よ)う、相手(あいて) の斜(なな) め前(まえ) に立(た) っ(て)、相手(あいて) がつかみやすいところ(ひじから 肩(かた) のあたり) を 軽(かろ) く持(も) っ(て) もら(い) まし(よ)う。歩(あ) る 速(そく) 度(ど) は相手(あいて) に合(あ) わ(せ)、段差(だんさ) や坂(さか) があ(る) とき(は) 声(こえ) を かけ(ま) し(よ)う。



- 道(みち) や方角(ほうかく) を教(お) える場(ば) 合(あ) い、3時(じ) の方(ほう) 向(こう) 、9時(じ) の方(ほう) 向(こう) など時計(とけい) の文字盤(もじばん) を意(い) 識(し) し(て)、教(お) え(ま) し(よ)う。



■ もうじん 盲人(もうじん) のための

こくさい 国際(こくさい) シンボルマーク



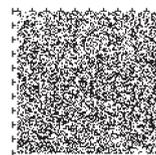
視覚(しかく) 障(しょう) 害(がい) 者(しゃ) が安(あん) 全(ぜん) に利(り) 用(よう) 可(か) 能(ねい) な建(た) 物(ぶつ) 、機(き) 器(き) であ(る) こと(を) 示(し) てい(ま) す。信(しん) 号(ごう) 機(き) や音(おん) 声(せい) 案(あん) 内(ない) のあ(る) エレベーターやトイレなどに使(つか) われてい(ま) す。

■ はくしょう 白杖(はくしょう) SOS シグナル

ふ きゅうけい はつ 普及(ふきゅうけい) 啓(けい) 発(はつ) シンボルマーク



白杖(はくしょう) を頭(あたま) の上(うへ) 50cm 程(てい) 度(ど) に掲(か) げ(て) い(た) ら、SO S のシグナルです。見(み) かけ(た) ら、進(すす) ん(で) 声(こえ) を かけ(ま) し(よ)う。





「音が聞こえない」「聞こえにくい」などの状態をいい、生まれた時から聞こえない人や途中から聞こえなくなった人などがいます。聞こえない、聞こえにくいために音声でのコミュニケーションや周りの状況を知ることが難しいです。

！ 困っていること

- 車の音（クラクション）や自転車の音（ベル）に気づかないことがあります。



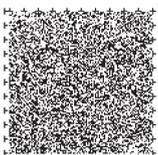
- 待合室などで呼ばれるときに目に見える情報がないと、気づかないことがあります。



- 電車の遅れや災害などの緊急時に状況がわからないことがあります。



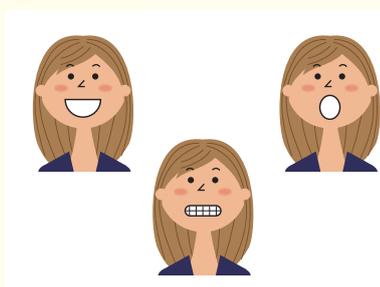
- マスクをしていると口の動きや表情がわからず、相手の話を読み取れないことがあります。



！ わたし 私たちにできること

こま ひと こえ き ようす くちもと て うご み
 困っている人に声をかけたとき、聞こえない様子がわかったら口元や手の動きが見えるようにそ
 ひと しょうめん た じょうほう つた
 の人の正面に立ち、情報を伝えてみましょう。

- ちょうかくしょうがいしゃ ひとりひとり ほうほう ちが
 聴覚障害者は、一人一人コミュニケーションの方法が違います。
 ひと
 その人にあつたコミュニケーションをしましょう。



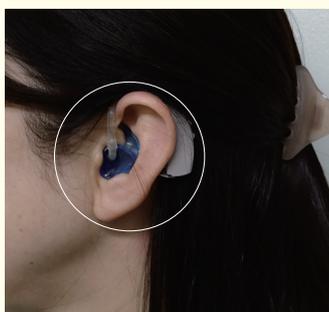
こう わ
口話
 くち うご つた
 (口の動きで伝えます)



ひつ だん
筆談
 もし か つた
 (文字を書いて伝えます)



しゅ わ
手話
 て かお うご つた
 (手や顔の動きなどで伝えます)



ほ ちよう き じんこうないじ
補聴器・人工内耳

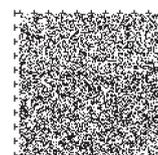
き たす きく み つ ひと みみ
 聞こえを助ける器具を身に付けている人もいます。耳
 ほ ちよう き みみ ちか う こ じんこうないじ
 につける補聴器や耳の近くに埋め込む人工内耳などが
 あります。



まめ ち しき
豆 知 識

♡ **台東区手話言語の普及及び障害者の意思疎通の促進に関する条例**

たいとう く しゅ わ こと ぼ おお ひと し
 台東区では、手話はひとつの言葉であると多くの人に知ってもらうこと、
 しょうがい とくせい あ たいせつ
 それぞれの障害の特性に合ったコミュニケーションを大切にするこつについ
 く かんが かた さだ たが そんちよう あ く
 て区の考え方を定め、だれもがお互いに尊重し合いながら暮らすことので
 ちいきしゃかい じつげん もくてき じょうれい せいいてい
 きる地域社会の実現を目的として、条例を制定しました。



知的障害



知的機能の障害がおおむね18歳頃までに現れ、日常生活の中でさまざまな不自由が生じることをいいます。

！ 困っていること

- コミュニケーションを上手くとれないことがあります。
- 話の内容を理解できないことがあります。
- おつりのやり取りなどの計算が苦手なことがあります。

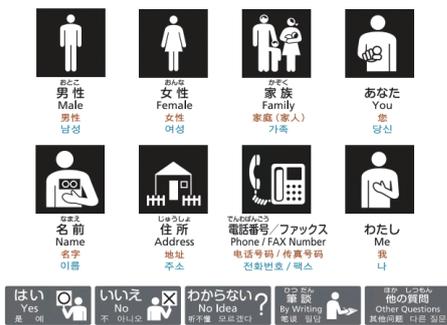


！ 私たちにできること

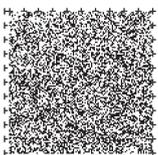
話を聞くときは、相手のペースに合わせて穏やかな言い方を心掛けましょう。伝えることが難しそうなときは、コミュニケーションボード(※)を使ってみてください。

短く、ていねいに、具体的に話をしてみましょう。

また、言葉や文字だけではなく、身振り、絵、写真、メモなどを使ってみてください。



※話し言葉によるコミュニケーションが難しい人などと、周囲の人たちとの間をつなぐ、話し言葉に代わるものです。ボードに描かれた絵を指さすことで自分の意思を伝えることができます。



発達 / 精神障害



発達障害 生まれつきみられる脳の働き方の違いによる障害です。発達障害には「自閉スペクトラム症」「注意欠如・多動症」などがあります。いくつかの発達障害を併せ持つこともあり、症状の現れ方はさまざまです。

！ 困っていること

● 急な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。

● 光や音、肌触りなどの特定の刺激に敏感で、大勢の人がいるところや気温の変化などへの対応が苦手な人もいます。

● 聴覚が敏感な人は、イヤーマフやノイズキャンセリングイヤホン、またはヘッドホンなどをして苦手な音を防いでいます。身に着けていると音楽を聴いていると勘違いされることがあります。



精神障害 意識、記憶、感情、意欲など精神の機能に障害があり、日常生活や社会生活がしづらくなることをいいます。ストレスや病気など、要因はさまざまですが、誰でもなる可能性がります。

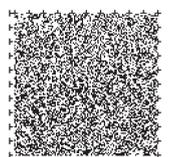
！ 困っていること

● ストレスに影響を受けやすく、緊張したり、疲れやすかったりします。

● 人との対面や対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。

！ 私たちにできること

発達障害、精神障害の要因はさまざまで、見た目ではわかりにくいですが、また、いくつかの障害を併せ持つ人もいます。その人に合った心配りをしていくことが大切です。話を聞くとときは、相手のペースに合わせて穏やかな言い方を心掛けましょう。



にんしん こそだ ちゅう ひと 妊娠・子育て中の人



にんしんちゅう かあ あか せいちょう しゅっさん じゅんび たいせつ きかん とく
妊娠中は、お母さんのからだ赤ちゃんの成長や出産のために準備をする大切な期間です。特
にはじめの頃は、見た目はあまり変わりませんが、つわりなどの体調変化が見られます。

こそだ ちゅう こども いっしょ がいしゅつ いどう こども いっしょ りよう
また、子育て中には、子供と一緒にの外出で、ベビーカーで移動できるか、子供と一緒に利用できる
トイレがあるか、子供が泣き出さないかなど、不安を感じている人もいます。

こま ! 困っていること

- つわりで立っていることもつらいことがあります。
- ベビーカーでは、階段を上り下りできません。
- 他の方がいる場所で赤ちゃんが泣きだすと、慌てたり、申し訳ない気持ちになったりします。



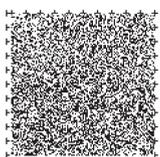
わたし ! 私たちにできること

- こま 困っているところを見かけたら「何かお手伝いしましょうか」と声をかけて、サポートをしましょう。
- 電車やバスでマタニティマークをつけている人を見かけたら席をゆずりましょう。
 - エレベーターは本当に必要な人が優先的に使えるようにしましょう。
 - 赤ちゃんが泣いても、優しい気持ちで見守りましょう。

マタニティマーク



にんさんぶ にんぶ しゅっさんご さんぶ こう
妊産婦(妊婦または出産後まもない産婦)が交
つうきかん りよう み まわ ひと
通機関などを利用するときには身につけ、周りの人
にんさんぶ き
に妊産婦であることを気づいてもらいやすくする
ものです。





さまざまな原因で脳の働きが悪くなり、ものごとがわからなくなることで生活がしづらくなる状態です。認知症はとても身近な病気で、だれもがなる可能性があります。認知症のある人とその家族が安心して暮らせるまちをつくるのが大切です。

！ 困っていること

認知症のある人は自分の症状を感じ、悩み、不安な気持ちになっています。

- 時間や月日がわからなくなってしまう。
- 今いる場所がわからなくなってしまう。
- 元気がなくなってしまう。
- 怒りっぽくなってしまう。



！ 私たちにできること

認知症について正しく理解して、本人やその家族をあたたく見守りましょう。

- 優しく声かけ、本人が困っていることをできる範囲でお手伝いしましょう。



豆 知 識

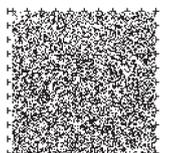
台東区では、認知症のある人やその家族をあたたく見守る「応援者（サポーター）」を育てる講座を行っています。



にんちしょう ようせいこうざ ようす
認知症サポーター養成講座の様子



にんちしょう
認知症サポーターカード



その他の障害



高次脳

機能障害

交通事故や病気により、脳にダメージを受けたことで思考や記憶などの脳の機能の一部に障害が起きた状態をいいます。見た目にはわかりにくい障害です。

内部障害

体の内部に障害があることをいい、見た目ではわかりにくいです。「疲れやすい」、「携帯電話の電波が悪影響となる」、「トイレに不自由する」など日常生活に不便さを感じる場合があります。

多様性について



他にも、まちにはさまざまな人がいます。だれもが自分らしく安心して暮らせるまちにするためには、障害の有無や年齢、性別、国籍などの違いを持つ人がともにいることを尊重し、偏見や思い込みをなくすることが大切です。

外国人

台東区にはたくさんの国の人が生活していて、言語や文化、生活習慣などさまざまな違いがあります。やさしい日本語で話しかけましょう。

やさしい日本語とは？

長い文章を短くする、簡単な言葉に言い換えるなど、いろいろな工夫をすることで、外国人にもわかりやすくした日本語のことです。
(例)〇〇さんは欠席です。▶ 〇〇さんは休みです。

注

目

やさしい日本語を
使って伝えてみよう！

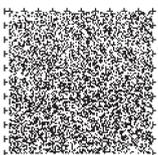


(地域で暮らす外国人とのコミュニケーションブック)

多様な性のあり方

体の性別と自分が認識している性別は、必ずしも一致するものではありません。

また、恋愛対象が必ず異性に向くというものでもありません。
性のあり方はさまざまです。



み 見つけてみよう！いろいろなマーク



それぞれのマークの意味を知って、駅や商業施設などでいろいろなマークを見つけてみましょう。

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



「全ての障害のある人」を示す世界共通のマークです。車いすを使う人だけでなく、障害のある全ての人達にとって利用できる建物、設備であることを表しています。

けん ■ 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、聴導犬、介助犬のことをいいます。

みみ ■ 耳マーク



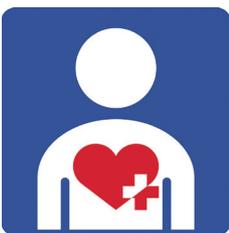
聴覚障害の人が身につけて周囲に配慮が必要なことを表すと同時に、公共施設や店舗などが、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮をしていることを表すマークです。

■ オストメイトマーク



人工肛門・人工ぼうこうを使用する人のためのトイレ設備が整っていることを表すマークです。

■ ハート・プラスマーク



身体内部に障害がある人が使用するマークです。

■ ヘルプマーク



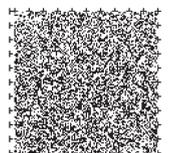
外見からわからなくても援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。

■ ヘルプカード



障害のある方が困ったとき、周りの人に配慮や手助けをお願いするカードです。

ハート・プラスマークやヘルプマークをつけた人を見かけたら席をゆずる、困っているようであれば声をかけるなど、思いやりのある行動を取りましょう。



台東区の取り組み



1 高齢者・障害者疑似体験

区内の小・中学校の児童・生徒を対象に、高齢者や障害者の動きづらさや不便に感じていることを体験する授業を行っています。

この体験を通じて、高齢者や障害者の気持ちや普段の生活でどういことが大変かを知ることができます。



体験の様子

2 手話講習会

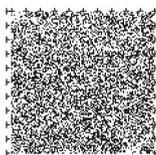
手話に興味をもっている人や、手話通訳者として活動することを目標としている人などを対象に、手話講習会を開催しています。



手話講習会の様子

3 手話通訳者の派遣

区内に住んでいる、または区内で働いていて、手話通訳を必要とする人のところに手話通訳者が出向き、会話のお手伝いをしています。また、台東区役所の窓口ではタブレットの画面をとおして手話通訳で会話のお手伝いをする遠隔手話通訳サービスを行っています。



4 台東区公式ホームページ (文字拡大・音声読み上げ機能)

視力の弱い人や色の識別が苦手な人、文字を読むのが苦手な人などがホームページを快適に見るために、文字の拡大・色の変更・音声読み上げの機能があります。

5 図書館の障害者サービス

中央図書館では、視覚障害などにより活字を読むことが難しい人に、対面朗読や録音図書の出を行っています。また、障害などにより図書館へ来ることが難しい人に、本やCDなどをお届けする「宅配サービス」を行っています。

6 障害者スポーツの体験

パラリンピック競技がパラアスリートと体験できるイベントやボッチャなどの体験を行っています。障害のある人とない人がともに障害者スポーツを体験することで、「楽しい」「うれしい」などの気持ちを持ちを共有するきっかけにもなっています。



ざい とうす
座位バレーボールの様子

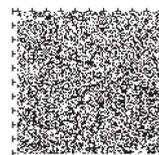


とうす
ボッチャの様子



7 台東区バリアフリー基本構想

台東区では、高齢者も障害者も全ての人たちが安全・安心に暮らすことができるように、みんなが利用する施設や駅、道路、公園などのバリアフリー化を推進しています。また、さまざまな心身の特性や考え方もつ人の理解を深め、コミュニケーションを取る力を養うため、「心のバリアフリー」を推進しています。



だれもが自分らしく安心して暮らし続けることができる社会づくりは、みなさん
ひとりひとりが思いやりをもって、行動することから始まります。

普段の生活の中で、自分にできることを考え、小さなことからひとつずつ行動して
みましょう。



このハンドブックは、「カラーユニバーサルデザイン」の考え方に
基づいて、作成しています。

「カラーユニバーサルデザイン」とは、より多くの人に見やすく、読み
やすいように利用者の立場に立ってデザインする考え方です。

令和8年3月発行
令和7年度登録第70号

発行：東京都台東区福祉部福祉課
電話：03-5246-1173
区ホームページ
<https://www.city.taito.lg.jp>



この2次元コードを読み取ると、台東
区ホームページ内にある「福祉のまちづ
くり」のページを見ることができます。

