

# 心のバリアフリーハンドブック



この手引きはいつでもすぐ読めるようにお手元に置き、そして何度も読んで理解を深め、実際のお客様の対応にお役立てください。

酒田市地域福祉課 障がい福祉係

## ◇障がいとは“社会にあるバリア（社会的障壁）”のこと

酒田市では、国の障害者差別解消法制定を受け、「酒田市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例」を制定しました。この条例は、障がいを理由とする差別の解消を推進し、障がいのある人もない人もお互いに基本的人権・尊厳を認め合い、共に生きるまちづくりを目指すものです。

私たちの暮らすまちは、そのまちに暮らす多数派の人たちにとって便利に作られています。例えば、多数派である障がいのない人にとっては小さな段差であっても、脚の不自由な人にとっては生活に支障をきたすほどの大きな障壁になる場合があります。このような段差は社会的障壁と呼ばれています。障がいのある人の生活のしづらさを生み出す原因が社会的障壁なのです。障がいのある人が地域の中で生活しやすい環境を作っていくには社会的障壁の除去が必要です。

誰もが暮らしやすいまちになるよう心のバリアフリーを推進し、みんなで一緒に考え、学び、気づき、共に生きるまち酒田をつくりましょう。

## ◇社会的障壁（バリア）は段差だけではありません

心のバリアを取り除く

障がいに対する  
無理解、無関心、  
偏見など

「障がい者は施設に  
いた方がいい」といった  
思い込みや決めつけ

建物や道路の段差を取り除く

建物や道路の段差、  
ドアの形状、  
交通システムなど

情報のバリアを取り除く

音声案内がない場所  
や分かりづらい  
表示など

## ◇「酒田市心のバリアフリー加盟店」とは？

酒田市では、障がいのある人もない人もお互いの存在と価値観を尊重し合い、地域社会の中で共に幸せに暮らしていける共生社会の実現を目指しています。

障がいのある人を特別視することなく、すべての人が安心してサービスを利用できる「心のバリアフリー」の気持ちのある店を「酒田市心のバリアフリー加盟店」として登録し、障がいのある人の社会参加を応援していきたいと考えています。

酒田市心のバリアフリー加盟店登録制度は、障がいのある人も含めた多様な市民の皆さんが社会参加しやすい社会環境づくりを推進すると共に、登録した店が、障がいのある方にとって優しい対応の店であると認識していただき、利用に繋がればと考えております。

## ◇「酒田市心のバリアフリー加盟店」に登録する方法

酒田市心のバリアフリー加盟店は、障害者基本法及び障害者差別解消法、そして障がいについて基本的な理解をしたお店がエントリー（登録申請書を提出）することにより登録が完了します。

- ①酒田市に登録申請書を提出
- ②ハンドブックを読み基本事項を理解
- ③酒田市から「ステッカー」及び「缶バッジ」を送付
- ④入口等にステッカー、店員は缶バッジを適宜装着

★酒田市心のバリアフリー  
シンボルマーク⇒



## ◇「酒田市心のバリアフリー加盟店」3つのポイント

### ①心のバリアフリーを大切にする

酒田市心のバリアフリー加盟店登録制度では、店の間取りや設備がすべてバリアフリーでなくとも、障がいのある人を快くおもてなしする気持ちを大切にするお店づくりを進めてほしいと考えています。障がいのある人を特別視せず一人のお客様として温かな心で受け入れる“ハードが足りない時はハードでカバー”の精神での対応が大切です。

### ②入店拒否・サービス拒否はしない

酒田市心のバリアフリー加盟店は、障がいを理由とした入店拒否やサービス拒否等をしては

いけません。障害者差別解消法では、民間事業者（会社や店）も、以下のような障がいのある人に対する不当な差別的取り扱いを禁止しています。

- 障がいを理由に入店を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障がいを理由に説明会等への出席を拒む。
- 特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、付き添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

### ③求めに応じて適切な配慮をする

合理的配慮については、障がいのある人ひとりひとりの個別の場面での依頼であるため、予め準備が難しいことでもあります。ちょっとした気遣いや手助けで対応できることも多くあります。障がいのある人の要望等に耳を傾け、その店でできる配慮かどうかを検討し、可能な手助けをすることが大切です。



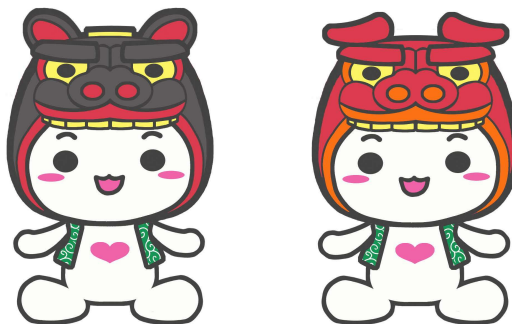
## ◇心のバリアフリー加盟店が目指すもの

### ユニバーサルな店づくりをすすめる

世の中には、年齢や性別、人種や国籍、障がいのあるなしに関わらず多様な人が暮らしています。ユニバーサルデザインとは、「どこでも、誰でも、自由に、使いやすく」という考え方です。ユニバーサルな店づくりの基本は、全ての人が、見えている、聞こえている、理解している、自由に活動できるという思い込みを捨てることです。

### 障がいのある人の社会参加を応援する

心のバリアフリー加盟店は、障がいのある人の社会参加や経済活動を応援する応援団でもあります。障がいのある人、あるいはその家族の中には、差別や偏見により、お店にでかけることさえ躊躇せざるを得ない状況の人もあります。やさしいお店の輪が広がっていくことで、障がいのある人が自信を持って社会参加ができるまちをつかっていきたいと考えています。



## ◇飲食店や小売店等での合理的配慮の例

- ◇障がいのある人が困っていきそうな時は積極的に声をかける。
- ◇段差のある場所では、車椅子利用者に対し、キャスター上げ等の補助をしたり、スロープを設置したりする。
- ◇理解するのが難しい方に説明する際も、付き添いの方だけでなく、まずは本人に分かるようにゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- ◇出入口のまわりは整理整頓をし、通路に物を置かないようにする。
- ◇障がい者用駐車スペースに許可証をお持ちでない方が駐車しないよう、定期的に館内放送や見回り等で注意喚起を促す。
- ◇車椅子利用者が高い所に置かれた商品を手に取りたそうにしていたら、積極的にお手伝いする。可能であれば、手が届きやすいように商品の並べ方を工夫する。
- ◇筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- ◇順番待ちの理解が困難な障がい者に対し、順番になるまで別のところで待機できるよう配慮したり、周囲の者の理解を得た上で順番を入れ替える等の工夫をする。

上記例はほんの一部です。必要な配慮はその方によって異なりますので、積極的にお声がけし、どのようなお手伝いが必要かご本人に確認しましょう。

### ヘルプマーク

障がいのある人や、要介護の人など、何かしらの支援が必要な方が身に付けています。外見からはわからなくても援助や配慮を必要としている人もいますので、見かけたら見守り、積極的なお声がけをしましょう。



### ヘルプカード

障がいのある人や要介護の人など、何かしらの支援が必要な方が手助けしてほしい、配慮してほしい内容を記載して携帯することができます。伝える事が難しい方や、緊急時の対応に配慮を必要としている事などを記載し、携帯しておくことで安心です。



## ◇車いす利用者のお手伝いの基本

≫まずは介助者でなくお客様ご本人の希望を伺い、確認して対応しましょう。

○お手伝いが必要か、またその方法についてご本人に確認します。

○車いすを動かす前には、必ずご本人に声をかけます。

○立ったままで話をすると自然と見下ろしているようになり、相手に心理的負担を与えます。かがんで目線を合わせて話すようにしましょう。



### 【参考：段差での介助方法の例】

ひとつひとつ事前に声掛けしながら介助すると、ご本人が安心できます（「前輪を上げます」、「後ろに下がります」など）。

#### 段差を上げる場合

- ①車いすを段差の直前まで前進させる。
- ②ハンドルをしっかり握りながら、介助者の足元にあるペダル（レバー、バー）を踏み込み、前輪を浮かせる。
- ③前輪を段差の上に乗せ、そのまま車いすを前進させる。後輪を段差に押し当てて持ち上げるようにして乗り越える。

#### 段差を降る場合

- ①段差に対して車いすを後ろ向きにし、後輪を段差の縁まで近づける。
- ②ハンドルをしっかり握りながら後輪をゆっくりと下ろす。
- ③介助者の足元にあるペダル（レバー、バー）を踏んで前輪を浮かせた状態にしなが、そのままバックする。最後に前輪をゆっくりと下ろす。

○出入口まわりは入りやすいように整理整頓しましょう。

○迷っている方、開き戸で開けられない方などがいないかできるだけ注意し、お声がけ、お手伝いをしましょう。

○段差がある場所ではお声がけしお手伝いしましょう。簡易スロープでの対応も有効です。

○車いすでも通りやすいように通路に物をおかない、椅子等も整理整頓しきちんと戻しておきます。車いすが通れる幅がない場所では、お声がけをして必要なお手伝いをします。

## ◇視覚障がいの方のガイドの基本

○話しかける時はまず自分のことを名乗ります。

○本人に望ましいガイドの方法を伺います。

白杖を使用している方には、腕を貸したり、肩に手を置いてもらうのが基本です。



- 段差のあるところでは一旦止まり、状況を伝えます。
- 椅子に座る時は、背もたれに手を誘導して触れていただきます。

○案内は具体的に

⇒○良い例「右」「左」「まっすぐ」「〇〇メートルくらい」

テーブルの上は時計の文字盤に例え、相手の手前が6時  
向こう側が12時、右側が3時、左側が9時になります。

×悪い例「あっち」「こっち」「そっち」

「あの赤い看板のある建物を」等の視覚に訴える説明

- 補助犬は他の方の迷惑にならないように訓練を受け、衛生上の配慮をしております。入店は拒否できません。温かく受け入れましょう。また、飼い主の命を守る大事な仕事ですので、触られたりなでられたりすると気が散るので、見守るだけにしましょう。

## ◇聴覚障がいの方との会話の基本

- 筆談に対応できるように、ホワイトボードや、メモ用紙を準備しておきましょう。
- 用件は要点を簡潔に書きます。
- 本人の顔を見て、こちらの表情がわかるように笑顔でゆっくりはっきりとお話します。
- 手話は理解できなくても、手話で会話をしている人がいる事を知り心を配りましょう。
- 商品やメニューの写真は、選択の手助けとなります。カードを作っておくなどすると、選択の手助けとなりますので、積極的に活用しましょう。



## ◇精神障がい、知的障がいの方とのコミュニケーションの心づかい

- まずは、本人の話をよく聞こうとする姿勢が大切です。
- こちらから伝える時は、ゆっくり、分かりやすい言葉で話しましょう。絵や画像などを活用すると分かりやすいです。ただし、相手を子ども扱いしたり、こちらの主張を押し付けたりせず、本人の意思を尊重しましょう。
- 同じことを繰り返し聞かれたら、しばらく様子を見ながら対応しましょう。断ったり、無視したりせず、適宜話題を変えたり、場面を切り替えることにより、対応が終わることもあります。

## ◇ “障害者基本法” と “障害者差別解消法”

### 共生社会の実現に向けて

障害者基本法では「全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」に向けて、行政機関はもとより全国民が共生社会の実現に努めていくことが求められています。そして「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。」とあり、共生社会の実現に向けて差別のない社会の必要性が謳われています。

### 差別的解消を目指して～不当な差別的扱いの禁止と合理的配慮の提供～

平成28年4月、障害者差別解消法が施行されました。この法律では行政機関と民間事業者が障害のある人に対して正当な理由なく、障がいを理由として差別することを禁止しています。

また、行政や事業者に対して、障がいのある人から、社会の中にあるバリア（社会的障壁）を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者においては、対応に努めること）を求めています。

## ◇ “酒田市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例”

令和2年4月、酒田市では障がいのある人もない人も、お互いに個性を尊重しながら、共に自分らしく暮らせるまちづくりを目指し、「酒田市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例」を制定しました。

市は障がいのある人の権利の擁護及び障がいを理由とする差別解消の推進に向け、必要な施策を講じると共に、市民及び事業者は障がいに対する理解を深め、障がいを理由とする差別の解消に向けた施策に協力するよう努めるものです。

どんな人がどんな所で困っているか日頃からともに考え、そして気づき、声を掛けあえるまち酒田をつくりましょう。

- ◆ 「酒田市心のバリアフリー推進協賛事業所登録」に関するお問い合わせは  
酒田市健康福祉部地域福祉課 障がい福祉係 電話 0234-26-5733  
FAX 0234-23-2258  
〒998-8540 酒田市本町2丁目2-45  
E-mail : shfukushi@city.sakata.lg.jp