

3

いろいろな人の声を聞いてみよう

～困っていること・私たち、まわりができること～

3-1 肢体不自由者（車いす・杖を使っている人など）

困っていること



車いすを使っている人

- 坂道や、でこぼこした道を通るのが大変です。下りを怖いと思う人もいます。
- 高いところにある物を取ったり、床に落ちた物を拾ったりすることがむずかしいです。
- 階段やエスカレーターが使えないので、エレベーターを使います。
- トイレを使うときは、広いスペースが必要です。

困っていること



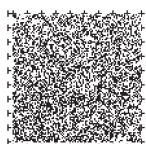
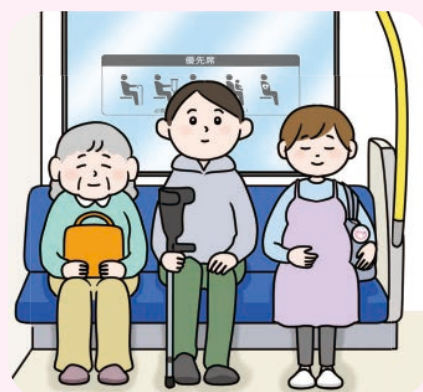
杖を使っている人、手足の一部が麻痺している人

- 物を持ったり、文字を書いたりすることがむずかしい人もいます。
- バランスを崩しやすい人もいるため、電車やバスで立っていることがむずかしいです。



私たち、まわりができること

- エレベーターしか使えない人がスムーズに使えるように、階段やエスカレーターを使えるときはそちらを使いましょう。
- 電車やバスの優先席、駐車場の優先スペースは必要な人のために空けておきましょう。



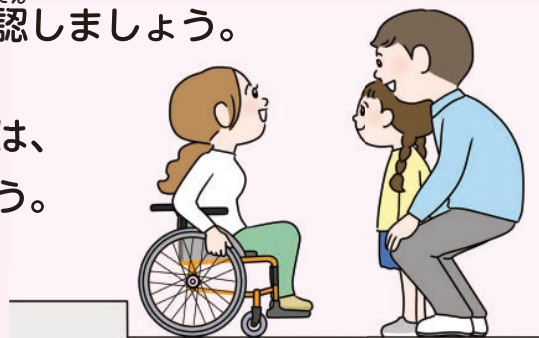
くるま つか ひと たい おう 車いすを使っている人への対応

その1

その人の車いすに合わせた対応が必要なので、
どのように操作をすればよいのか、
まず車いすを使っている人に確認しましょう。

その2

一人でお手伝いができない場合は、
まわりの大人に声をかけましょう。



くるま はな ● 車いすから離れるときは

少しでも車いすから離れるときは、必ずブレーキをかけます。
ほんの少しでも地面が傾いていると動き出してしまう、危険だからです。

さかみち ● 坂道のときは

《上り》持ち手をしっかり握って、力を入れながらゆっくり押します。

《下り》持ち手をしっかり握って、手が離れないように注意します。
急な下り坂の場合は、後ろ向きに下りる方法もあります。

コラム

くるま しゅるい しょうかい 車いすの種類の紹介

車いすにはいろいろな種類があります。
「手動車いす」や「電動車いす」のほかに、
「子ども用車いす*」
などがあります。



しゅどうくるま
手動車いす

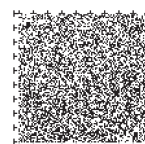


でんどうくるま
電動車いす



こようくるま
子ども用車いす

* 病気や障がいが理由で移動できない子どもが利用するものです。ベビーカーと同じような形でも、その人に合わせてつくられているので簡単に折りたたむことができません。



3-2 視覚障がい者

〈見え方について〉

- 目の不自由な人の見え方は、人によってちがいます。
- 全く見えない人、見えにくい人がいます。
- 見えにくい人の中にも、まわりが見えない、中心が見えない、ぼやけて見えるなどさまざまです。
- 目の中心部分が見えていれば、なんとか読み書きができ、目の中心部分以外が見えていれば、なんとか歩くことができるなど、見え方によってできることがいろいろあります。



ぼやけてしまう



視野がせまい



中心が見えない

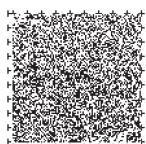
困っていること 白杖を使って歩く人

- 白杖を使って歩いているため、急に白杖をさわられると、とても怖いです。
- 点字ブロックを手がかりに歩いているため、点字ブロックの上に自転車や荷物などが置いてあると先に進めません。
(点字ブロックについては22ページ)



困っていること 白杖を使っていない人

- まわりの人に目が不自由なことに気づいてもらえません。
- 盲導犬の役割を知らない人がいます。
(盲導犬については25ページ)





わたし 私たち、まわりができること

- 信号機が青になったら、「青になりましたよ。いっしょに渡りますか？」と声をかけましょう。
- 点字ブロックの上に立ち止まったり、物を置かないようにしましょう。



※盲導犬は横断歩道を渡ってよいかどうかを判断できません。

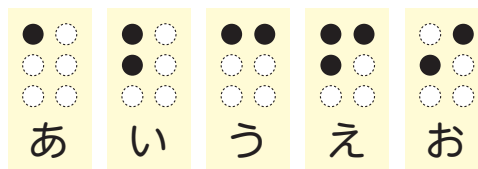
はく じょう 白 杖

白杖は足元の状況を確認したり、まわりの人に見えにくいことを伝えるために使うものです。

てん じ 点 字

点字とは、目の不自由な人が指で読む文字のことです。文字や数字などをポツポツと盛り上がった、横2列×縦3列の6つの点で表します。

ただ、目の不自由な人の中には、点字が読めない人もいますので、点字が必要かどうか確認しましょう。



いっしょに歩くときは…



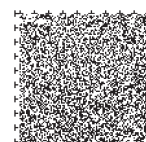
その1

どのようにいっしょに歩いたらよいか、目の不自由な人に確認します。

その2

歩くときは、段差や曲がる方向などを伝えます。

「あっち」や「こっち」などの言葉は使わず、「左」や「右」など具体的に方向を伝えましょう。



3-3 聴覚障がい者

〈聞こえ方について〉

- 耳の不自由な人の聞こえ方は人によってちがいます。
- 全く聞こえない人、聞こえにくい人などがいます。
また、発音の区別がつかない人やつきにくい人もいます。
- 話すことはできるけど、聞こえない人もいます。



困っていること

- ぱっと見では耳が不自由なことがわからないため、まわりの人に気づいてもらえません。
- 車や自転車の音、電車やバスのアナウンス、緊急放送や非常ベルの音が聞こえなかったり、気づかないことがあります。

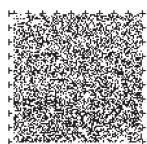


- 口の形を見ながら、話していることを確認しています。マスクをしていると口の形がわかりません。
- 補聴器を着けていても、内容が伝わっていない（聞こえていない）人もいます。



私たち、まわりができること

- 自転車のベルを鳴らしたときに振り向いてもらえない場合などは、「もしかしたら耳が聞こえないのかも」と思って、一度止まってみましょう。
- 口の形が見えるように話しましょう。また、ジェスチャーもいっしょにやると、伝わりやすいです。



お店に買い物に行ったとき、最後に手話で「ありがとう」と伝えてもらえて嬉しかったです。

目で見てわかるコミュニケーション

目で見てわかるコミュニケーションの方法はいろいろあります。話す相手の顔を見て、口をしっかりと開けて話しながら、表情やジェスチャーで伝えます。“伝えたい”という思いが大切です。

手話

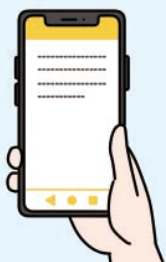
手話は、耳の不自由な人が使っている言葉です。手の指、体、目の動き、顔の表情などを使って話すものです。

ありがとう



筆談 (紙／スマートフォン・タブレット)

紙や手のひらに文字などを書いたり、端末に文字を打ったり、声を文字に変えて画面を見せたりする方法などがあります。



ジェスチャー

手や体の動き、顔の表情で伝えます。



口話

口の動きや形がわかるように、口を大きく開けて話します。



この他にも、空書（空中に文字を書いて伝える方法）や、指文字（50音を指の形で表す方法）などがあります。

コラム

補聴器



耳あな式



耳かけ式

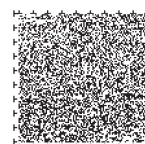


人工内耳

耳の不自由な人の聞こえを助けるものです。耳あな式や耳かけ式などがあり、ワイヤレスイヤホンと見かけが似ていますが、使い方がちがいます。他には人工内耳というものもあります。耳の不自由な人にとって、とても大切なもので、無理にさわらないようにしましょう。



10～15ページを読んで、気がついたことや、感じたことを書いてみましょう。



3-4 知的障がい者／発達障がい者

〈知的障がいとは？〉

- 自分の気持ちを伝えることが苦手な人が多いです。
- 早口で話しかけられたり、一度にたくさんのことを言われたりすると、相手の言っていることがわからなくなる場合があります。
- いつもとちがう状況になると不安になったり、トラブルが起きたときに、その場に合わせた行動をすることがむずかしい人もいます。
- 順番に並ぶなど、ルールを理解することが苦手な人もいます。



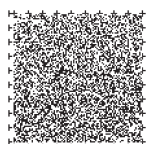
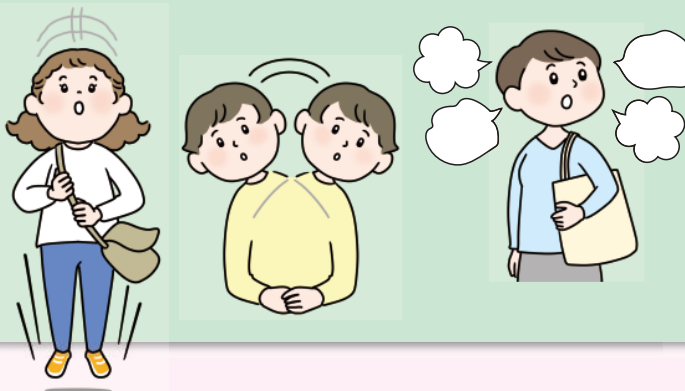
〈発達障がいとは？〉

- 急な出来事や予定の変更に対応することが苦手な人もいます。
- 光や音、肌ざわりなどの刺激を強く感じる人もいます。
- 気が散って、集中できず、じっとしていられない人もいます。

コラム

変わって見える行動にも本人なりの理由があります

ジャンプをしたり、体を前後にゆらしたりするなど、同じ行動をくり返すことがありますが、決して、まわりを困らせようとしているわけではありません。





わたし

私たち、まわりができること

- 短い文章で、「ゆっくり」「ていねいに」「わかりやすく」説明しましょう。
- 急がせず、落ち着いて言葉が出てくるのを待ちましょう。
- 質問する場合は、相手が「はい」「いいえ」で答えることができるように工夫しましょう。

知りたいのは
トイレの場所
ですか？

はい！



コラム

不安やストレスを減らすための工夫

身のまわりの音や光が、日常生活を送る上で影響が出てくるほど大きく聞こえたり、まぶしく感じたりすることで、不安やストレスを感じる人がいます。それらを減らすための工夫として、以下のようなものがあります。

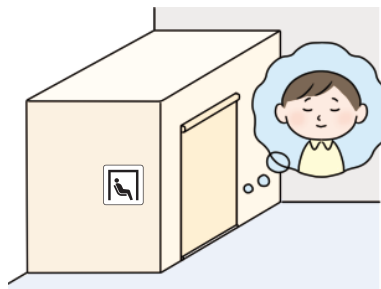
イヤーマフ

雑音などまわりの音を聞こえにくくするものです。耳全体をおおう形をしていますが、音楽などを聞くヘッドホンとは使い方がちがいます。

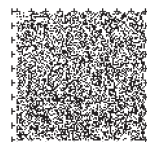


カームダウン・クールダウン室／スペース

外の音や光などをなるべくさえぎるための部屋やスペースで、気持ちを落ち着かせることが必要になる人が利用します。



*発達障がいにはいくつかの診断名がありますが、いくつかのタイプが重なっていることが多く、その重なり方や症状などは人によってちがいます。そのため「診断名＝その人の特徴」とは言い切れません。



3 いろいろな人の声を聞いてみよう ～困っていること・私たち、まわりができること～

3-5 妊婦、子育て中の親

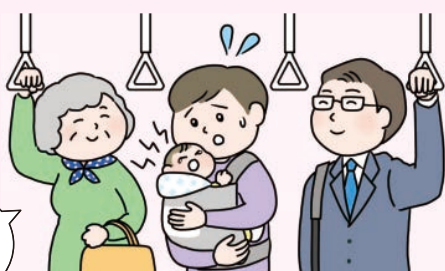
困っていること

- おなかに赤ちゃんがいても、おなかが大きくないとまわりの人に気づいてもらえません。
- ベビーカーを押していると、階段やエスカレーターの上り下りができません。
- 電車やバスの中で、急に赤ちゃんが泣きだすと、あわてたり、申しわけない気持ちになったりします。
- 小さな子どもの横を、スピードを出した自転車などが追いこしていくことが怖いです。



私たち、まわりができること

- 電車やバスの中で、マタニティマークをつけている人や、赤ちゃんを抱いている人がいて、あなた自身が席をゆずれるときは席をゆずりましょう。
- 赤ちゃんが泣いていても、やさしい気持ちで見守りましょう。



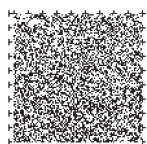
コラム

マタニティマーク

まわりの人に、おなかに赤ちゃんがいることを知らせるために、カバンなどにつけるマークです。



ワーク 16～18ページを読んで、気がついたことや、感じたことを書いてみましょう。



3-6 そのほか、まちにはさまざまな人がいます

(1) 高齢者



困っていること

- 耳が聞こえにくくなるため、話している内容が聞き取りにくくなったり、インターホンが鳴っていることに気づきにくくなる人もいます。
- 新聞や説明書などの小さな文字が読みにくい人が多くなります。
- 動きたいという気持ちがあっても、若いころのように体を動かすのがむずかしくなります。
- 注意力に欠け、だまされやすくなる人もいます。

(2) 内部障がい者・難病の人

内部障がいとは？

心臓・腎臓や呼吸器、膀胱や直腸など、体の内部が働きにくくなったり、なくなっている障がいです。

難病とは？

原因がわからないため、治す方法が決まっていない、あるいは治りにくい病気です。

コラム

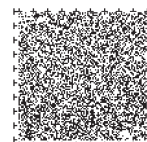
ハート・プラスマーク



内部障がいは見た目ではわかりにくいいため、まわりの人に、理解と協力を広げるためのマークです。

困っていること

- 外見からは「障がいがある」ことがわかりにくく、電車やバスの優先席に座っていると、まわりの人から不審な目で見られることがあります。
- 体力がない人や、体調が悪くなりやすい人もいます。
- 呼吸器に障がいがある場合は、たばこのけむりなどをとても苦しいと感じます。
- 風邪などがうつると悪化しやすくなる人もいます。



(3) 精神障がい者

知ってほしいこと

- 見た目ではわからないため、まわりの人に気づいてもらえません。
- 薬の副作用で早く起きられない、疲れやすいという人もいます。
- 人との関わりに不安を感じたり、緊張したりする人が多く、社会生活や日常生活を送る上でさまざまな困りごとがあります。
- まわりの人が本人やその家族に対して理解をもって接することで、こうした困りごとを少なくすることもできます。
- 適切な治療や薬、リハビリテーションやまわりの人の支援により、地域で安定した生活ができるようになっていくことを知ってください。



いろいろ考えてわからなくなってしまうこともあります。



人が話している姿を見て、自分が笑われているような気がする人もいます。

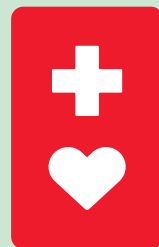


人混みが、とても怖いと感じる人もいます。

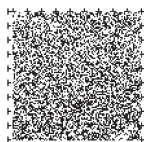
コラム

ヘルプマーク／ヘルプカード

ヘルプマークは、内部障がいや難病の人など、助けや配慮を必要としていることが見た目からはわからない人たちが、助けてもらいやすくなるように、まわりの人たちに配慮を必要としていることを知らせるマークです。



ヘルプカードは、障がい者が緊急時や日常生活の中でまわりの人へ助けを求めるときに見せるものです。どういう手助けが必要か書かれています。



(4) 高次脳機能障がいの人

◆ 高次脳機能障がいとは？

病気や交通事故により、脳が傷ついたことが原因で、新しいことを覚えるのが苦手、集中力が続かない、うまく家事や仕事を進められないなどの特徴があります。

困っていること

- 見た目では障がいがあることがわかりにくいため、まわりの人に気づいてもらえないことがあります。
- 説明を聞くとときに、紙（プリント）やパソコン・スマートフォンの画面など、目で見てわかるものがないと、理解しにくいと感じる人が多いです。

(5) 外国の人たち

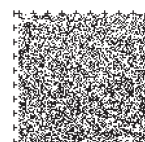
困っていること

- 日本語がむずかしく、災害時などの情報がわかりにくい人もいます。
- 日本と自分の国の考え方や習慣のちがいにとまどうことが多いです。
- みんなが英語をわかるわけではありません。英語がわからない外国の人たちもたくさんいます。

(6) 性の多様性

性には、「こころの性（自分が実感している性別）」「からだの性（生まれたときの体の性別）」「好きになる性（好きになる相手の性別）」「表現する性（言葉づかいや服装など自分が表現したい性別）」などがあります。性のあり方はさまざまです。

そのため、見た目や声で性のあり方を決めつけたり、性別を限定したりする表現には気をつけましょう。



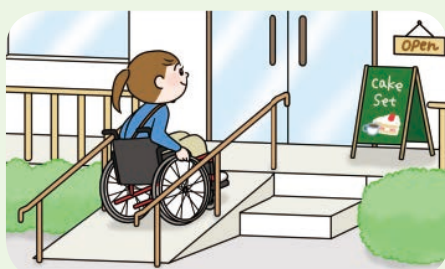
4

もっとバリアフリーを すすめるために

まち（社会）の中では、建物や道路、公園、駅などのバリアフリーが進んでいます。

例えば、段差解消のためのエレベーター、車いす使用者などが使えるトイレや駐車場、視覚障がい者が歩くための手がかりになる点字ブロックなどの整備です。

そのため、車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、ベビーカーを押している人、子ども、高齢者など、さまざまな人たちがまち（社会）の中を移動して、外での買い物や食事、仕事がしやすくなってきています。

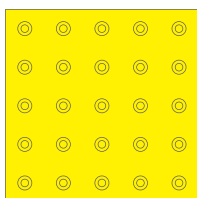


しかし、まち（社会）の中にあるバリアフリー設備について、本当に使いたいときに使えないことがあり、困っている人もいます。

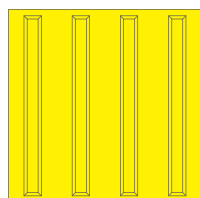
21ページまで読んで勉強した内容を元に、私たちができることはなにか考えてみましょう。

点 字 ブ ロ ッ ク

正式な名前は「視覚障がい者誘導用ブロック」です。



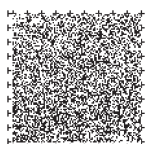
点状ブロック



線状ブロック

点字ブロックは危険なところや注意が必要なところを伝える点状ブロック（警告ブロック）と、行き先まで案内する線状ブロック（誘導ブロック）があります。

目の不自由な人が手がかりにしているため、点字ブロックの上に自転車や物を置かないようにしましょう。



ほんとう つか ひと つか
本当に使いたい人が使えるようにしましょう！

〈エレベーター〉

エレベーターしか使えない人（例えば、
くるま 車いすやベビーカーなど）がいます。

エレベーターが混んでいるとき、エレ
ベーター以外を使える人は階段やエスカ
レーターを使いましょう。



〈バリアフリースイレ〉

くるま 車いすを使っている人が利用するとき
に車いすの向きを変えられるように広く
つくられているトイレです。

そのほか、大人のおむつ替えにも使え
る大きなベッドや、人工肛門、人工膀胱
の人が排泄物を流すための設備や、ベ
ビーベッドやベビーチェアがあったりし
ます。

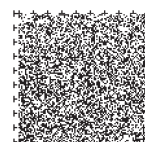


〈しょう しゃ よう ちゅう しゃ く かく おも ちゅう しゃ く かく 障がい者用駐車区画、思いやり駐車区画〉



しょう しょう しゃ よう ちゅう しゃ く かく くるま つか
障がい者用駐車区画は、車いすを使っ
ている人など、車の乗り降りに広いス
ペースが必要な人のためのスペースです。

おも ちゅう しゃ く かく つえ つか
思いやり駐車区画は、杖を使っている
ひと にん ぶ こ そだ ちゅう おや
人や妊婦・子育て中の親などのためのス
ペースです。



4 もっとバリアフリーを進めるために

見つけてみよう！いろいろなマーク



しょうがいしゃ
障害者のための
こくさい
国際シンボルマーク

しょうがいのある人が利用できる建物、乗り物であることを表すマークです。



もうじん
盲人のための
こくさい
国際シンボルマーク

世界共通のマークで、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・機器などにつけられます。音響式信号機や市役所などの入り口に設置されている音声案内装置についています。



みみ
耳マーク

聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されます。受付カウンターなどに掲示されます。



オストメイトマーク

人工肛門、人工膀胱をつけている人が使うための設備があることを表すマークです。



ひつだん
筆談マーク

聴覚障がい者、知的障がい者などが筆談での対応を求めるときに見せたり、筆談で対応できるところに置いてあります。



しゅわ
手話マーク

聴覚障がい者などが手話でコミュニケーションでの対応を求めるときに見せたり、手話で対応できるところに置いてあります。



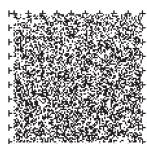
しんたいしょうがいしゃひようしき
身体障害者標識

肢体不自由のある人が、車を運転していることを示すマークで、表示は努力義務です。



ちょうかくしょうがいしゃひようしき
聴覚障害者標識

聴覚障がいのある人が、車を運転していることを示すマークで、表示は義務です。



しゅってん ないかくふ
出典：内閣府ホームページ
(<https://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>)

補助犬



補助犬には以下の3種類がいます。

盲導犬

視覚障がいがある人が、安全に、快適に歩くお手伝いをしてくれる犬です。交差点や段差で止まったり、障がい物をよけて歩きます。仕事中はハーネスを付けています。



介助犬

体の不自由な人のために、落としたものを拾う、ドアの開閉、指示されたものを持ってくるなどのお手伝いをしてくれる犬です。



聴導犬

聴覚障がいがある人に、生活をしていく上で必要なさまざまな音を覚え、知らせてくれる犬です。

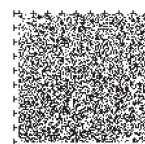


(日本補助犬協会ホームページ参照)

- 補助犬は特別な訓練を受けた犬です。
- 補助犬には、障がいがある人の体の一部として働くという大切な役割があります。
- 市役所や図書館、駅や電車、バスをはじめ、レストランやスーパー、ホテルなどいろいろな場所へ連れて行くことが認められています。



補助犬は仕事中です。かわいいと思っても、話しかけたり、さわったりするなど仕事のじゃまをしないようにしましょう。



みんなが暮らしやすい まちをつくろう

わたしが住んでいるまち（社会）の中には、子どもから大人、障がいがある人もない人も、いろいろな人が暮らしています。

町田市では、まち（社会）の中にある「バリア」をなくす取り組みを行い、みんなが暮らしやすいまちづくりを進めてきました。しかし、障がいがない人にはバリアを感じないことも、障がいがある人にはバリアとなって困ることがあります。

障がいがある人が更に「自分のしたいこと」ができるまち（社会）にするため、「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」をつくりました。

この条例では、「したいことがあるけれど、バリアがあって困っているの
で解決してほしい」と相談があったら、その解決方法
をおたがいで話し合っ「合理的配慮」をしましょう、
というルールを決めています。

みんなで力を合わせて、誰もが「自分のしたいこと」ができる暮らしやすいまち（社会）をいっしょにつくっていきましょう。



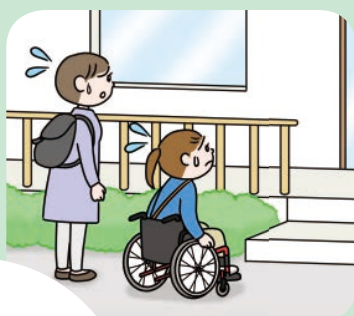
イラスト / ikeko

みなさんといっしょに
取り組んでいく
町田市障がい者
差別解消犬「ノンバリー」

※ 条例とは市のルールや決まりのことをいいます。

コラム

合理的配慮ってなに？〈車いすを使っているAさんの場合〉

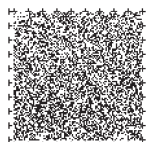


車いすを使っているAさんは階段しかなくて、中に入
れませんでした。

そこで、Aさんはお店に入ることをあきらめず、店員
さんに相談してみました。

すると、店員さんがお店の奥から取り外しができるス
ロープを出してきてくれました。

このように話し合い、おたがいが納得のいく方法を見
つけ、その方法で行うことを「合理的配慮」といいます。



6-1 用語の説明

(1) 心のバリアフリー

町田市福祉のまちづくり総合推進条例では、「心のバリアフリー」について、「心の中にある先入観、偏見等の障壁を取り除き、すべての人の存在をお互いに理解し、支え合う考え方をいう。」と定義しています。

すべての人が基本的人権を尊重され、自らの意思で行動し、あらゆる分野の活動に参加できるように、地域社会における連携を深め、相互に協力する必要があります。

(2) 「障害の社会モデル」

障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいのみならず、社会における様々な障壁（バリア）と向き合うことによって発生するという考え方です。そのため、障壁を取り除くのは社会の責務であるとし、社会全体の問題として捉えます。

(3) 合理的配慮

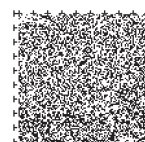
障がい者から、社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、その実施に伴う負担が重すぎない範囲で対応することです。お互いに建設的に話し合い、納得のいく方法を見つけることが重要です。

6-2 「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」について

町田市では、年齢や性別、障がいの有無等に関わらず、誰もが身近な地域で支え合い、自分らしく生きることができる共生社会の実現を目指すため、2024年10月に「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」を施行しました。

本条例の主な特長は次の5つです。

- 1 不当な差別的取扱いの禁止
- 2 合理的な配慮
- 3 障がい、障がい者及び「障害の社会モデル」に対する理解促進
- 4 建設的対話
- 5 差別に関する相談体制



冊子の目的（ワークの目的）

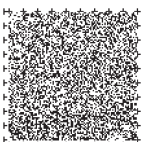
- 第1章では、普段は生き生きと暮らしている障がい者等が、まち（社会）の中にバリアがあることで、不平等な扱いを受けていることを知り、本来すべての人は平等であり、尊厳があることをワークを通して学びます。
- 第2章では、まち（社会）の中にある「バリア」を解消するために自分たちができることを考え、「障がいは本人ではなくまわりの環境の中にある＝障害の社会モデル」について知ります。
- 第3章では、肢体不自由者や視覚障がい者、聴覚障がい者など、それぞれのニーズや特性を知り、偏見や差別をなくしていくために、自分たちができることについて考えます。
- 第4章では、エレベーターやトイレの適正利用に努めることや、まち（社会）の中にある障がい者等のためのマーク、補助犬の紹介を通して、よりバリアフリーを進めていくための行動について考えます。
- 第5章では、「町田市障がい者差別をなくし誰もがともに生きる社会づくり条例」と、「合理的配慮」について説明しています。
- 第6章では、子どもたちの学習を深めるため、先生や保護者向けに「心のバリアフリー」や、「障害の社会モデル」などの用語解説を行っています。

謝辞

発行にあたって

編集・発行 町田市 町田市福祉のまちづくり推進協議会

連絡先 町田市地域福祉部福祉総務課
〒194-8520 町田市森野 2-2-22
電話番号：042-724-2133 FAX 番号：050-3101-0928
編集協力／株式会社アークポイント
デザイン／有限会社レゾナ イラスト／白玉社／杉野悦子
刊行物番号



ねん 年	くみ 組	なまえ 名前
---------	---------	-----------