

2-1 公共サービス窓口における配慮マニュアル

# 公共サービス窓口における 配慮マニュアル



障害のある方に対する心の身だしなみ

障害者施策推進本部

## はじめに

- 国の機関が設置している公共窓口には、毎日、職業や年齢、国籍等の異なるさまざまな人が訪れており、その中には、障害のある方も含まれています。
- 障害のある方が窓口を訪れる際、対応する職員の側に障害についての知識が十分ないと、障害に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障害のある方に不便な思いをさせることとなります。
- 「障害者基本計画」(平成14年12月24日閣議決定)では、我が国が目指すべき社会として、障害の有無にかかわらず、国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障害のある方のさまざまな社会活動の中で、障害の特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。
- 本マニュアルは、共生社会の実現に向けた政府の取組の一環として、障害のある方への対応に関して、国の機関が設置している公共サービスの窓口で働く職員が知っておくことが必要な基礎的な知識をまとめたものであり、施設面でのバリアフリー対応と合わせて取り組まれることを予定しています。
- 本マニュアルでは、前半で障害の種類ごとの特性を示すとともに、後半では窓口業務の場面ごとに対応における配慮を示しています。
- 作成に際しては、各障害種別の障害者関係団体からご意見を伺うとともに、各府省庁の公共窓口からも対応の現状や要望を調査し、その内容をできるだけマニュアルに反映させました。
- 本マニュアルでは各府省庁の公共窓口で対応することが比較的多い主な障害を取り上げていますが、障害の種類は多様で程度もさまざまであり、本マニュアルを参考としつつも、現実の対応においては柔軟な対応が求められるところです。
- 障害の有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じている方、妊産婦、ベビーカーを使用されたり小さいお子さんを連れている方などもおられますが、これらの方々に適切に対応していく上でも、本マニュアルは参考にさせていただけるものと思われまます。
- 本マニュアルは、いわば基礎編としての性格のものであり、障害のある方向けの福祉サービスの相談窓口など、さまざまな障害のある方が日常的に多く利用される職場においては、更に詳しい知識や配慮が必要である点に留意してください。
- 本マニュアルは、今後とも窓口現場からの意見を踏まえて更に改善を重ね、最新の改訂版を内閣府のホームページからダウンロードできるようにする予定です。窓口現場での改善事例を踏まえて、より良い対応が図られるよう、創意工夫ある提案をお待ちしています。

## 目次

はじめに	1
1. 対応の基本	3
<b>2. 障害種別の特性</b>	
(1) 視覚障害のある方	4
(2) 聴覚・言語障害のある方	5
(3) 肢体不自由のある方	6
(4) 内部障害のある方	7
(5) 知的障害のある方	8
(6) 発達障害のある方	8
(7) 精神障害のある方	9
<b>3. 対応における配慮</b>	
案内	10
誘導	12
相談・説明	14
手続き	16
施設利用	18
<b>4. 緊急時の対応</b>	
	20
<b>5. 身体障害者補助犬に関して</b>	
	21
<b>6. 参考資料</b>	
(1) コミュニケーション資料(基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)	22
(2) 基本的な介助方法	24
(3) 疑似体験(チェックリスト)	26
(4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)	28

## 1. 対応の基本

### 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・介助の方や手話通訳の方等ではなく、障害のある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

### 2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- ・窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障害のある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

### 3) コミュニケーションを大切にします

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

### 4) 柔軟な対応を心がけます

- ・相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

### 5) 不快になる言葉は使いません

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- ・障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

### 6) プライバシーには立ち入りません

- ・障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。



2

障害種別の特性

## 2. 障害種別の特性

### (1) 視覚障害のある方



視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



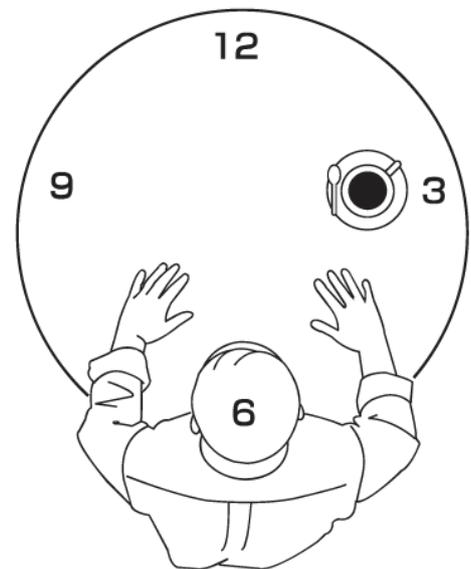
#### 主な特徴

- ・一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ・文字の読み書きが困難  
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

#### コミュニケーション関連

- ・こちらから声をかける  
周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。
- ・指示語は使わない  
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- ・点字と音声  
点字は、指先で触って読む文字です。  
視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

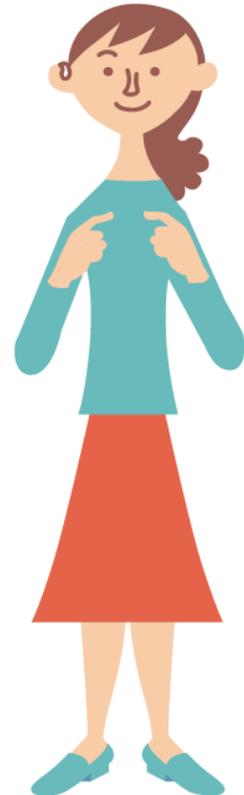
<時計の文字盤に見立てた説明>  
3時の方向にコーヒーがあります。



詳しくは参考資料 P22

## (2) 聴覚・言語障害のある方

 聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。



### 主な特徴

- ・外見から分かりにくい  
外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- ・視覚を中心に情報を得ている  
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない  
聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない  
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明りように聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

### コミュニケーション関連

- ・コミュニケーションの方法を確認する  
聴覚障害のある方との会話には手話、指文字、筆談、口話(こうわ)・読話(どくわ)などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。
- ・聞き取りにくい場合は確認する  
言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分ける必要があります。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。
- ・指文字  
指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使われます。
- ・筆談  
メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。
- ・口話・読話  
相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

詳しくは参考資料 P23

詳しくは参考資料 P23

### (様々なコミュニケーション方法)

- ・手話  
手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。聴覚障害のある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

詳しくは参考資料 P22

## 2

## 障害種別の特性

## (3) 肢体不自由のある方



肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定などを伴う方もいます。



## 主な特徴

- ・ 移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

- ・ 文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

- ・ 体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

- ・ 話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい方もいます。

## コミュニケーション関連

- ・ 車いすの方の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

- ・ 聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

- ・ 子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

## (4) 内部障害のある方



内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス (HIV) による免疫機能の6種類の機能障害が定められています。

### 心臓機能障害は

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

### 呼吸器機能障害は

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器(ベンチレーター)を使用している方もいます。

### 腎臓機能障害は

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

### ぼうこう・直腸機能障害は

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口(ストマ)を造設している方もいます。

### 小腸機能障害は

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

### ヒト免疫不全ウイルス (HIV) による免疫機能障害は

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。



### 主な特徴

#### ・外見から分かりにくい

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### ・疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

#### ・携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

#### ・タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

#### ・トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方(オストメイト)は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

### コミュニケーション関連

#### ・負担をかけない対応を心がける

内部障害のある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

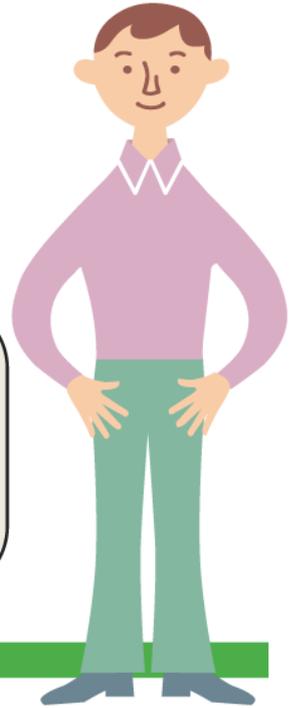
2

障害種別の特性

## (5) 知的障害のある方



知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。



### 主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明  
一度にたくさんのを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ・ 子どもの扱いしない  
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ・ 具体的に分かりやすく  
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ 穏やかな口調で声をかける  
社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。

## (6) 発達障害のある方



発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがあります。

### 主な特徴

- ・ 外見から分かりにくい
- ・ 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- ・ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ・ 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・ 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・ 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ・ 関心あることばかり一方的に話す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

## (7) 精神障害のある方



精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

### 統合失調症は

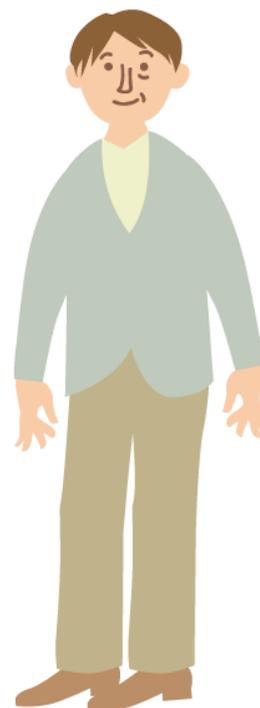
幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

### うつ病は

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。

### てんかんは

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。



### 主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ・ 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

### コミュニケーション関連

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな応対

3

対応における配慮

### 3. 対応における配慮

#### 案内

#### <入口付近>



#### ☆共通的な配慮

- ★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか?」と積極的に声をかけます。
- ★声かけは、介添えの方ではなく直接本人に対して行います。
- ★こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ★ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ★案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

#### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせます。
- ★聴覚障害のある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。呼び出しの音声が届かない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- ★車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。
- ★立っているのが辛そうな方は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。
- ★知的障害のある方には、絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

### <受付付近>



#### 職場における工夫事例

##### 【視覚障害のある方】

- ・建物入口での音声・音響案内の設置。
- ・受付への誘導用ブロックによる誘導。(写真右)

##### 【肢体不自由のある方】

- ・低くて車いすの入るスペースのあるカウンターの設置。(写真右)



名古屋法務局刈谷出張所

## 誘導



### ☆共通的な配慮

- ★車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等)により、目的の場所を見つけやすくします。
- ★誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ★雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。

### ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方の移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘(ひじ)肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ★車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

詳しくは参考資料 P25



職場における工夫事例

【視覚障害のある方】

- ・音声・音響による案内の設置。
- ・階段や廊下の手すりへの点字シールの貼付。
- ・立体的な触知図の表示。(写真下)



【知的障害のある方】

- ・漢字にふりがなをふった表示。(写真下)

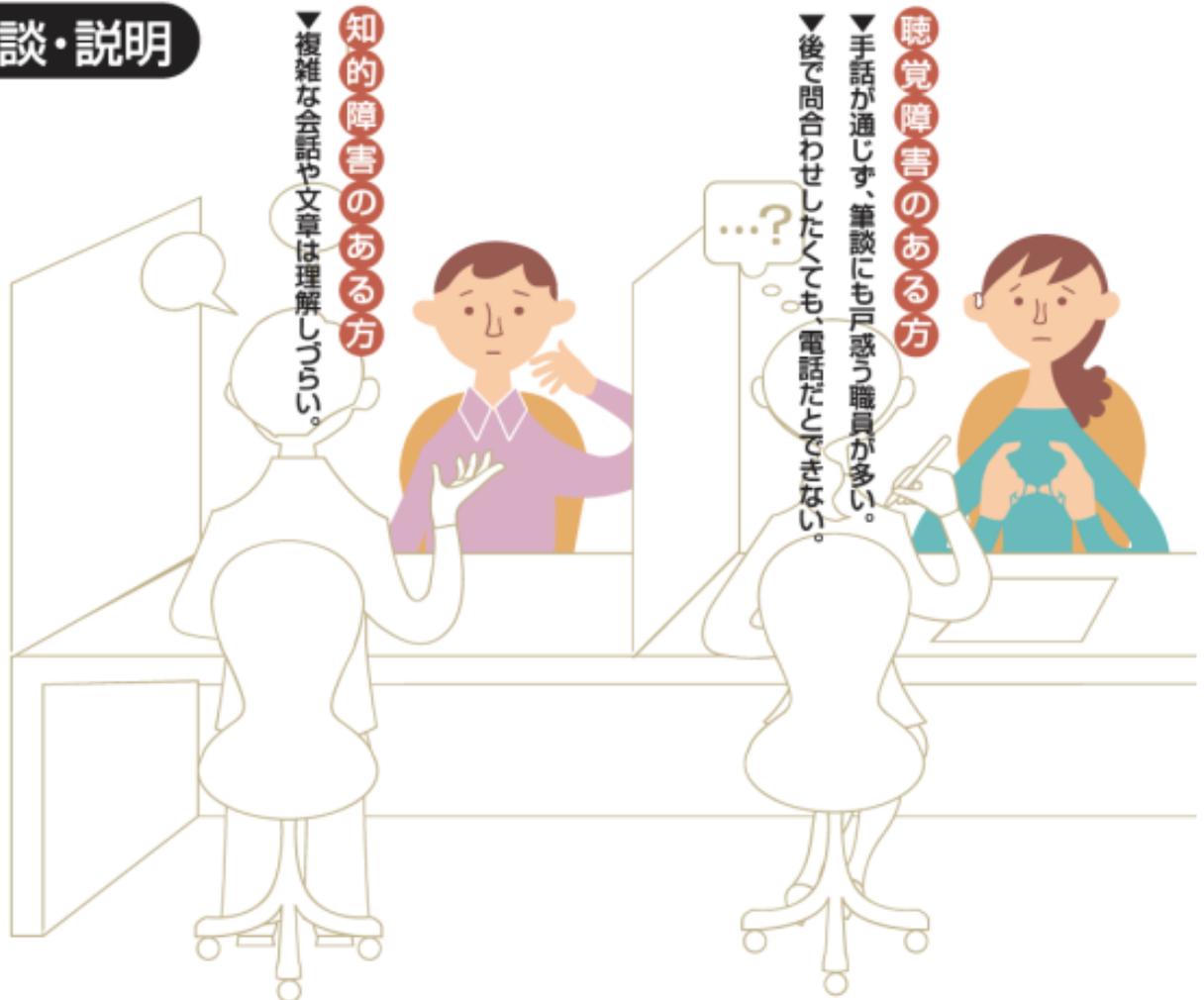
11	障害保健福祉部長室 しょうがいほけんふくしゅちやうぶしつ
	企画課 きかくか
12	企画課 社会参加推進室 きかくか しゃかいせいかんかすいしんしつ
13	企画課 監査指導室 きかくか かんさしどうしつ
14	企画課 国立施設管理室 きかくか こくりつしせつがんとしつ
15	障害福祉課 しょうがいふくしゅか
16	精神保健福祉課 せしんほけんふくしゅか
17	障害保健福祉部会議室 しょうがいほけんふくしゅかいぎしつ
18	共用第7会議室

中央合同庁舎5号館

## 3

## 3 対応における配慮

## 相談・説明

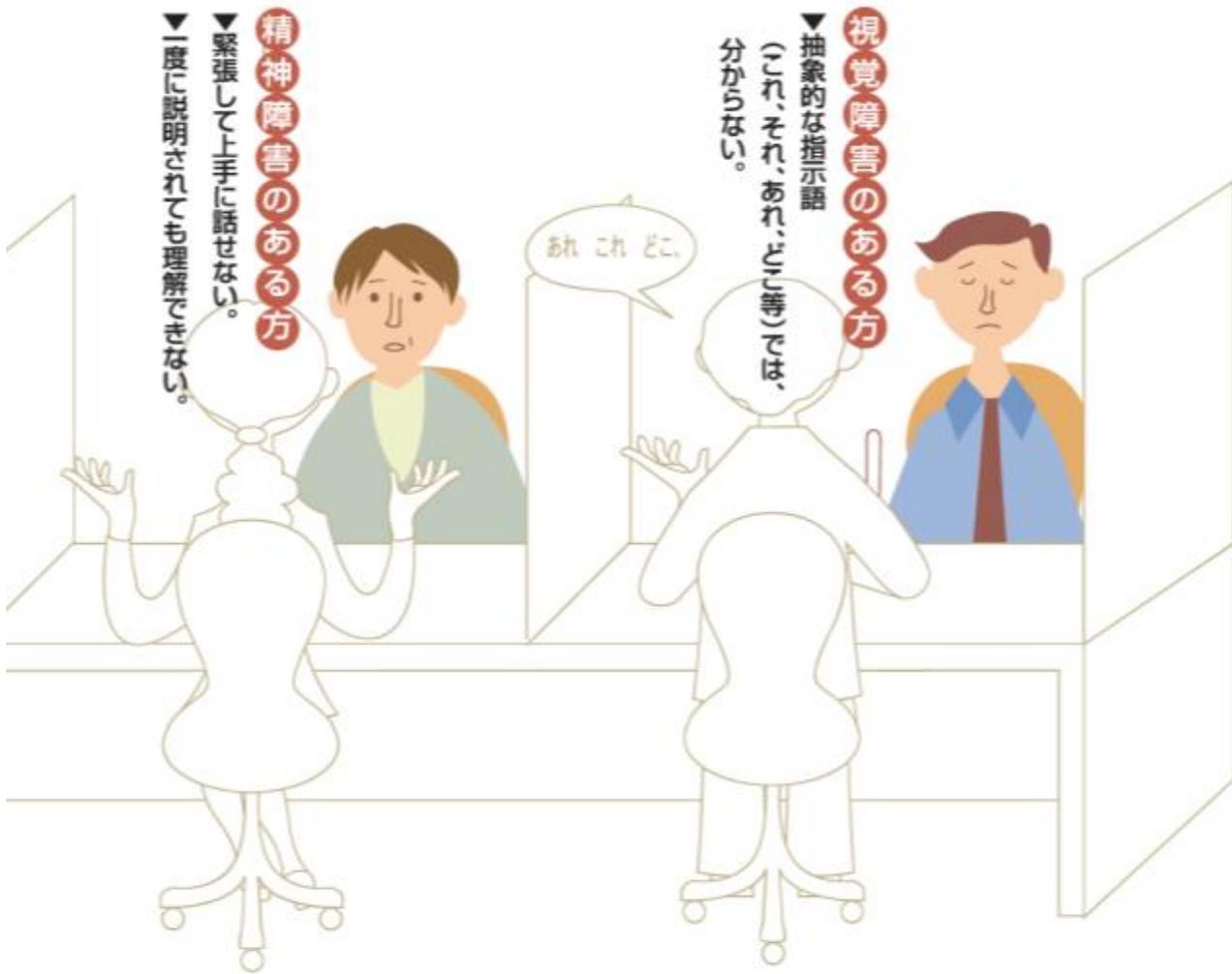


## ☆共通的な配慮

- ★相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ★話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ★障害の種別に関りなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ★相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ★障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

## ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ★聴覚障害のある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- ★口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。



### 職場における工夫事例

#### 【全般】

- ・音声読み上げ対応のホームページによる情報提供。

#### 【視覚障害のある方】

- ・資料等の拡大コピー。
- ・音声による案内。

#### 【聴覚障害のある方】

- ・筆談用のメモ用紙などの準備。(写真右)
- ・視覚的な案内の設置。
- ・手話通訳対応可能な相談日の設定。



(独) 高齢・障害者雇用支援機構

## 手続き



## 【書類記入】

## ☆共通的な配慮

- ★書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ★書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか?」と声をかけます。
- ★障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠(サインガイド)があると署名しやすい方もいます。

## ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ★代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

## 【文書交付・閲覧】

## ☆共通的な配慮

- ★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

## ☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、希望があれば文書を読み上げます。
- ★知的障害のある方には、書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

③ 対応における配慮



【金銭收受】

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある方には、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。
- ★聴覚障害のある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ★肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。
- ★ATMを導入する際には、視覚障害のある方や車いす使用の方等も利用できるように配慮します。

職場における工夫事例

【肢体不自由のある方】

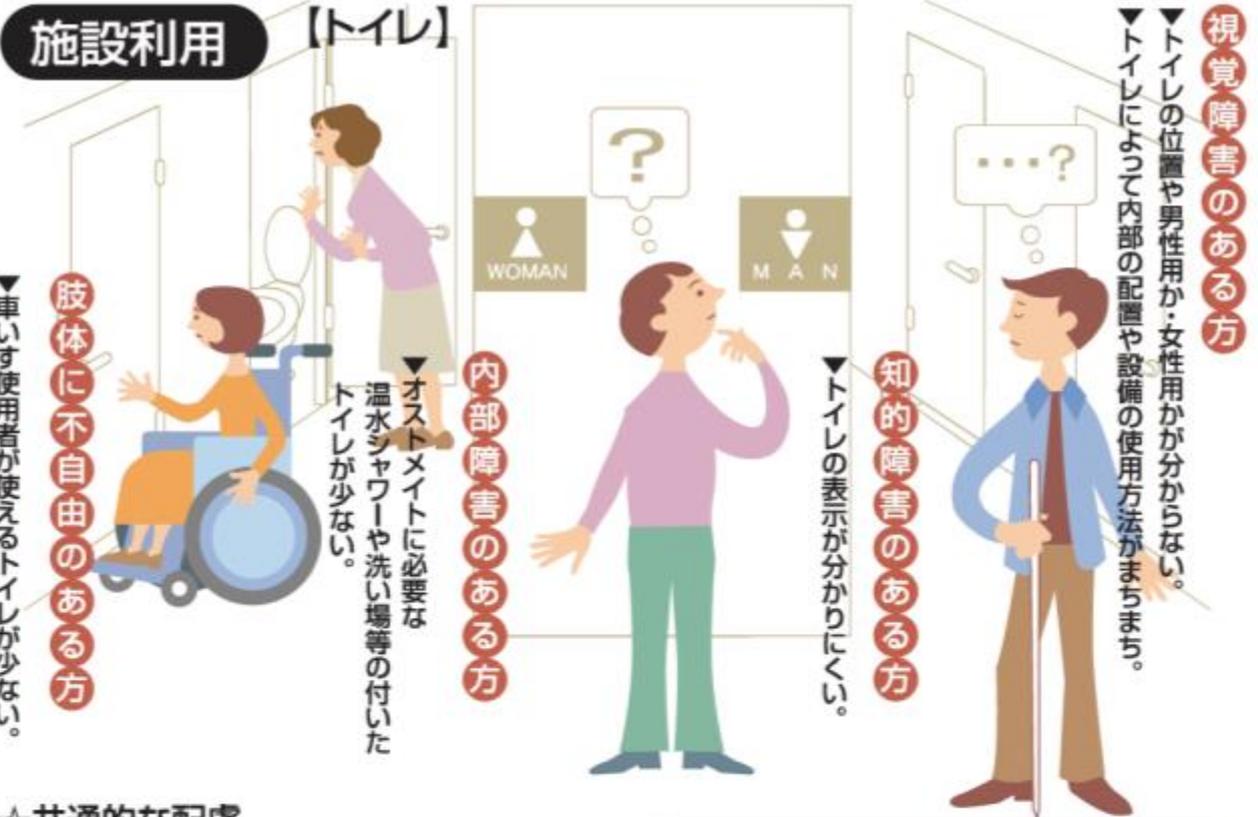
- ・片手で記入できるよう、滑りにくいマットや文鎮を置く。
- ・車いす使用者が利用できる高さで車いすの入るスペースのあるカウンターの設置。(写真下)



大田原社会保険事務所

3

対応における配慮



☆共通的な配慮

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。
- ★視覚障害のある方には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ★オストメイト対応を含めた多目的トイレの設置を進めます。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

職場における工夫事例

【内部障害のある方】

- ・オストメイト対応トイレの設置。(写真下)



中央合同庁舎3号館

【障害者用駐車場】



☆共通的な配慮

- ★障害者用駐車場には障害者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。



## 【エレベーター・エスカレーター・階段】



### ☆障害種別の配慮事項

- ★音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ★階段の上端に点字ブロックを設置するとともに、階段の上がり口の手すりに行き先の点字表示を付けます。
- ★階段の縁に見やすい色づけをします。

## 【ロビー又は休憩スペース】



### ☆共通的な配慮

- ★ゆったり座れる休憩スペースを確保します。
- ★病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする方のための設備の設置を進めます。
- ★携帯電話禁止スペースを設けます。
- ★車いす使用者でも利用できる高さの電話機や自動販売機の設置を進めます。

## 4. 緊急時の対応

### 4 緊急時の対応



### ☆共通的な配慮

- ★緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ★日常的な避難訓練において、障害のある方を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な方の補助体制を確保します。
- ★避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ★急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

### ☆障害種別の配慮

- ★てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にはしなど押し込んだりしないようにします。

## 5. 身体障害者補助犬に関して

### 1) はじめに

平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

### 2) 種類

「身体障害者補助犬(補助犬)」は、盲導犬・聴導犬・介助犬、3種類の犬の総称です。

#### ①盲導犬

目の不自由な方の歩行補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩ける事の補助を行います。

#### ②聴導犬

聴覚に重度の障害のある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

#### ③介助犬

落とし物を拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗(車いすから車へなど)の補助などを行います。

### 3) 補助犬の表示

盲導犬は、白または黄色のハーネス(胴輪)をしています。

聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

使用者本人には、認定証(盲導犬は使用者証)の携帯が、義務付けられています。

使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。



### 4) 対応のポイント

①対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。

②犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

### 5) 周りの方への説明のポイント

①補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、迷惑はかけないこと。

②補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。

③犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

### 6) 受け入れステッカーの一例

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。



厚生労働省

6

参考資料

(1) コミュニケーション資料(基本的な点字・手話・指文字・上手な筆談法)

1) 点字:点字とは? 点字の法則

点字とは?

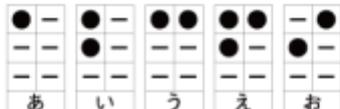
- 点字は、縦3点、横2列の六つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいきます。

読む方向



- 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

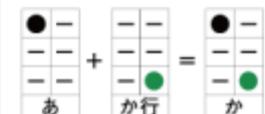
・基本になる●母音(あ行)



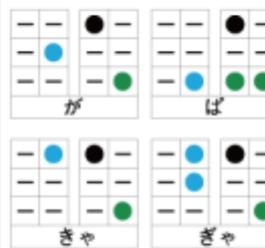
・基本になる●子音



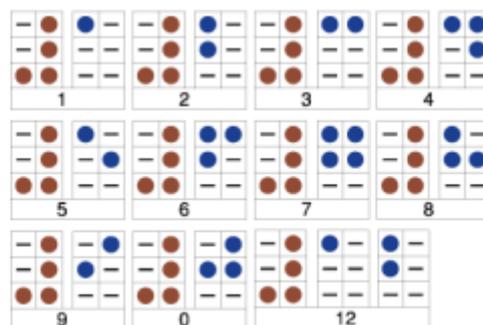
・かの表し方



・濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



・数字は、●数符を前置した数字記号で表します。二桁以上の数字は最初にだけ数符を付けます。

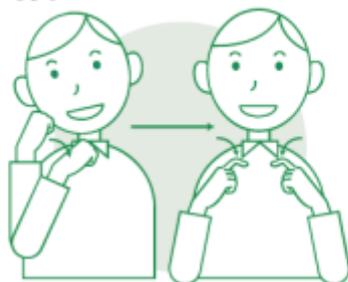


エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。上の表を参考に何が書かれているか見てみましょう。

2) 手話:基本的な手話

手話とは?

聴覚に障害がある人たちにとって、お互いどうしの、あるいは聞こえる人とのコミュニケーション手段で、手で表し目で見ることばです。



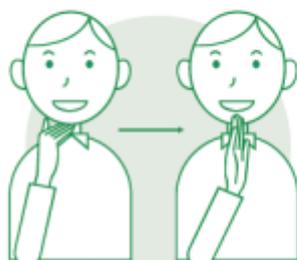
おはようございます



こんにちは



ありがとうございます



おまちください



わかりました



よろしくお願いします

### 3) 指文字は、指で表現する「あいうえお」

#### 指文字とは？

指を使って五十音を表わすものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表わすときに使います。  
(聴覚障害者のなかには、指文字のわからない人もいますので、注意してください。)

〈指文字(一覧)〉※参考

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

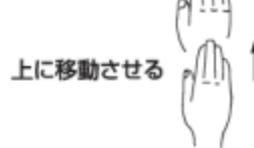
促音 (例:○○っ○)



濁音 (例:ぎ)



半濁音 (例:ぼ)



※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

### 4) 筆談:筆談のコツ

#### 筆談とは？

紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

#### ●要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

只今、込み合っておりますので、お調べるのに、約10分程かかります。



〈筆記具を使った筆談〉

メモ用紙や簡易筆談器を使って行います。

#### ●漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。



〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分 かかります。



〈悪い書き方の例〉

しらべるのに、やくじゅっぴんかかります。

#### ●抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。



〈良い書き方の例〉

資料をお渡しするのに、約30分かかります。



〈悪い書き方の例〉

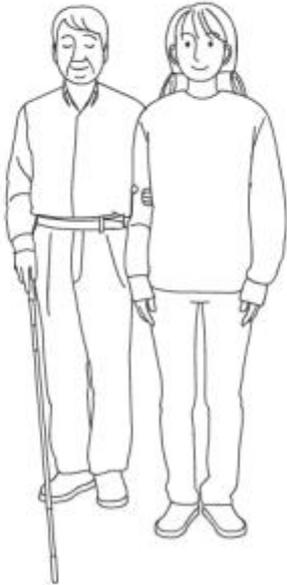
資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

6

参考資料

(2) 基本的な介助方法

1) 視覚障害のある方



**〈正面から見た基本姿勢〉**  
相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



**〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉**  
白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



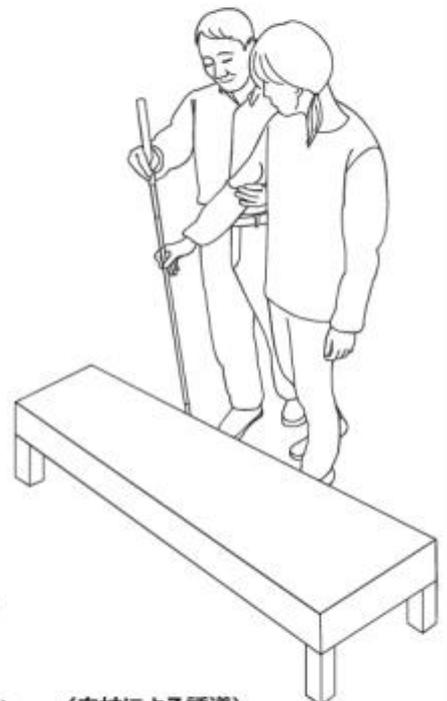
**〈背もたれの確認〉**  
目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



**〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉**  
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。  
相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



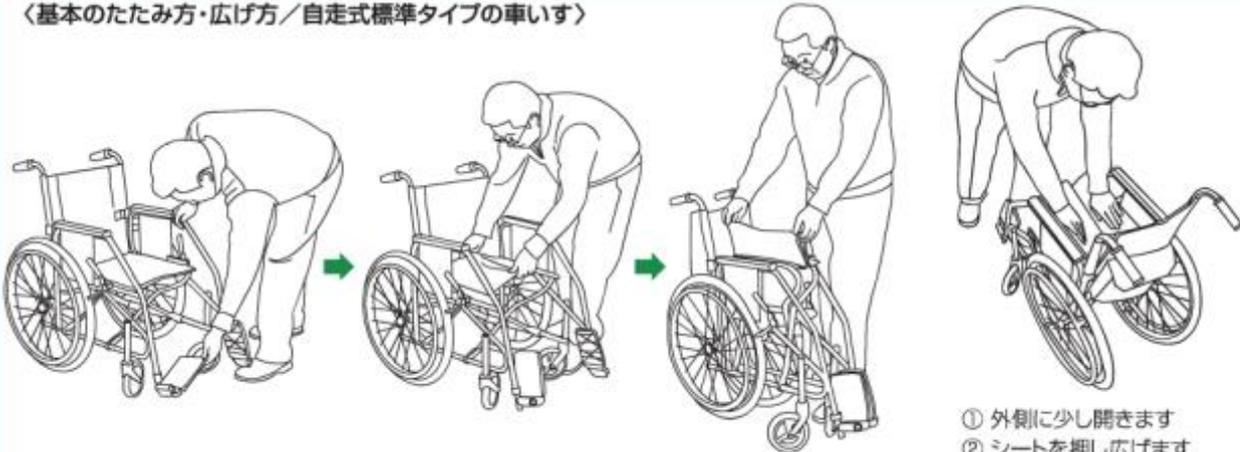
**〈白杖を持っている方と階段を下りる方法〉**  
白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



**〈白杖による誘導〉**  
白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

## 2) 車いす使用の方

### 〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉

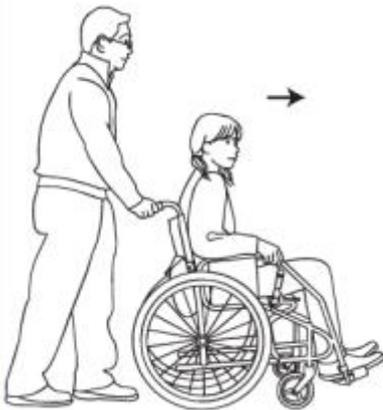


①フットレストを上げます

②シート中央部を持ち上げます

③完全に折りたたみます

- ① 外側に少し開きます
- ② シートを押し広げます
- ③ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉  
 ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



〈ブレーキ(ストッパー)のかけ方〉  
 車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ(ストッパー)をかけます。

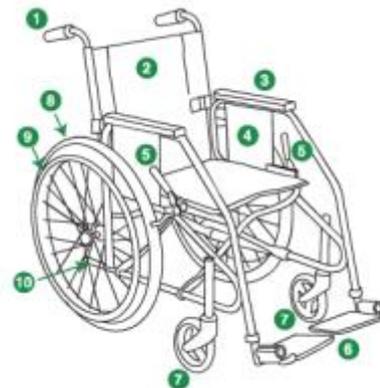


〈キャストアー上げ〉  
 ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



〈キャストアー上げでの移動〉  
 ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかなないようにバランスを取りながら、前に進みます。

### 〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル(介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ③ アームレスト(ひじ当て)
- ④ スカートガード(がわ当て)  
 =衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ(ストッパー)  
 =両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪(大車輪)
- ⑨ ハンドリム:車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー  
 =介助者がキャストアー上げをするときに足で踏み込みます。

6

参考資料

(3) 疑似体験 (チェックリスト)

障害疑似体験により利用者の視点でチェックしましょう。

障害のある方にも講師等として参加してもらいましょう

体験で確認

1. 入口から案内まで

- 建物外部から入口を通して一人で建物内に入れるか
- 建物内に入ってから案内まで一人でできるか

2. 案内

- 自分の順番が来たのが分かるか
- 説明は分かりやすいか

3. 誘導

- 目的の場所 (窓口、トイレ等) まで一人でできるか
- 途中に通りにくい所や危険な箇所はないか
- 誘導介助が適切にされているか

4. 相談・説明・手続き

- やりとりが適切に行えるか
- 署名記入が適切に行えるか

5. 緊急時の対応

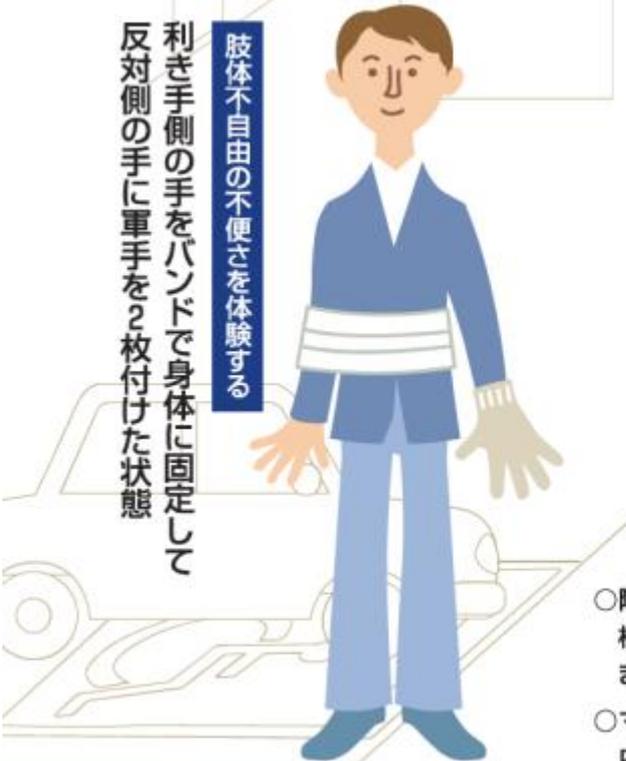
- 緊急時の情報が的確に把握できたか
- 避難ルートを通して建物外に出られるか



中央合同庁舎4号館での疑似体験 (平成16年)



聴覚障害の不便さを体験する  
両耳ヘッドホンで音を流した状態



肢体不自由の不便さを体験する  
利き手側の手をバンドで身体に固定して  
反対側の手に軍手を2枚付けた状態

用意を確認

- 1.案内
  - 車いすの用意はあるか
  - 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
  - 順番を待つ間に座れる場所があるか (いすの用意を含む)
  - 筆談の準備がされているか
- 2.誘導
  - 建物内の分かりやすい地図情報が見やすい場所に設置されているか
  - 窓口に分かりやすい案内表示がされているか
  - 館内情報を提供する触知図はあるか
  - トイレや階段などに分かりやすいサイン表示がされているか
- 3.相談・説明・手続き
  - 車いす使用者が利用できるカウンターがあるか
  - 筆談の準備がされているか
- 4.施設関係
  - 車いす使用者に利用可能な公衆電話が設置されているか
  - 障害者用駐車スペースが適切に設置されているか
  - エレベーターに音声案内があるか
  - トイレの男女別が分かるような点字又は音声案内があるか
  - 多目的トイレに手荷物を置く台はあるか
  - オストメイト対応のある多目的トイレが建物内にあるか
- 5.その他
  - ホームページは音声読み上げソフト対応になっているか
  - 手話のできる職員がいるか

○障害疑似体験で課題を発見したら、改善策について職場で検討しましょう。その際には、障害のある方のご意見も聞きましょう。

○マニュアル改定の参考にするので、具体的な改善事例を内閣府までお寄せください。

6

参考資料

(4) 一歩踏み出すための情報源(ホームページ等)

- さまざまな障害者情報に関すること  
障害者情報ネットワーク(ノーマネット) <http://www.normanet.ne.jp/>
- ボランティアに関すること  
(福)全国社会福祉協議会 <http://www.shakyo.or.jp/>  
全国ボランティア活動振興センター <http://www3.shakyo.or.jp/cdvc/>  
都道府県・指定都市のボランティアセンター <http://www.fsinet.or.jp/~shakyo/links.html>  
(社会福祉協議会のリンク集)
- 点字に関すること  
(福)日本点字図書館 <http://www.nittento.or.jp/>
- 手話に関すること  
(福)聴力障害者情報文化センター <http://www.normanet.ne.jp/~iccd/index.htm>
- 交通関係のバリアフリーに関すること  
(財)交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/>
- より多くの人が使しやすい共用品・共用サービスに関すること  
(財)共用品推進機構 <http://www.kyoyohin.org/>
- 障害者福祉に関すること(手話通訳、ガイドヘルパーなど)  
都道府県、指定都市、市区町村の障害福祉担当課

コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則

障害のある方は、文字や話し言葉でのコミュニケーションが困難なことがあります。絵や記号などを使って意思を伝えることができる場合があります。

絵記号のJISの制定

言葉(文字と話し言葉)による人とのコミュニケーションが困難な障害のある方等にとって、自分の意志や要求を相手に伝え得ることは生活の自立と社会参加にとって不可欠です。

絵記号によるコミュニケーションは、日常生活におけるバリアを取り除くひとつの手段です。

絵記号のJISは平成17年4月に制定され、規格の中の絵記号集は財団法人共用品推進機構のホームページからダウンロードできます。

絵記号の使用例



「おなかが痛い、トイレは何処ですか?」

「私はあなたに会えてうれしいです。」

※コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則はJIS化され、基本的な約300種類の絵記号が例として上げられています。

**公共サービス窓口における配慮マニュアル  
障害のある方に対する心の身だしなみ**

平成17年発行

---

発行：障害者施策推進本部  
事務局：内閣府（障害者施策担当）  
<http://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

---

協力：財団法人共用品推進機構

## 2-2 知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント

### 知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント

平成18年に施行されたバリアフリー新法では、身体障害者のみならず、知的障害者、発達障害者、精神障害者を含む、すべての障害者が対象となることが明確化されましたが、これまでの公共交通機関、建築物、道路、公園などの施設の整備基準等は、車いす対応としての段差解消や、視覚障害者誘導用ブロックなど、身体障害者に対応するものが中心でした。

しかし、このような身体障害者への対応を中心に規定された整備基準等の中にも、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効なものが含まれていると考えられます。

この「施設整備のポイント集」では、まず、これらの既存の整備基準等について、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効なものを抽出し、安全性、利便性、快適性の向上の面でどのように有効なのかというポイント（新たな意味づけ）を整理しています。また、併せて、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって有効と考えられる具体例（グッドプラクティス）を紹介しています。

この「施設整備のポイント集」を施設整備の際に参考として活用いただき、知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても安全で使いやすい施設が整備されることを期待しています。

#### ■■構成について■■

…大きく「1. 空間全般」、「2. 個別空間」、「3. サイン・表示」の3つに分類して整理しています。

…一つひとつの項目は、次のような構成になっています。

##### 既存の基準等による考え方

- ・既存の整備基準等について、その考え方を整理しています。

##### 基本的な考え方（知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ）

- ・既存の整備基準等について、知的障害、発達障害、精神障害のある人の特徴に対応して、どのように有効なのかというポイント（新たな意味づけ）を整理しています。

##### 事例解説（グッドプラクティスの紹介）

- ・「基本的な考え方」を具現化している整備事例を収集し、事例のどこが知的障害、発達障害、精神障害のある人にとって有効なのかについて解説しています。

## <目次>

### 1. 空間全般

<b>1-1 見通し等の確保</b>	.....	<b>3</b>
(1) 見通しの確保		
(2) 明るさの確保		
<b>1-2 空間の分離</b>	.....	<b>5</b>
(1) 歩車道の分離		
(2) プラットホーム		
(3) 安全柵		
(4) 自転車の通行		
(5) 区画された空間		
<b>1-3 空間のわかりやすさ</b>	.....	<b>10</b>
(1) わかりやすい空間と動線		
(2) 誘導用ブロックによる誘導		
(3) 歩道のない道路での通行		
(4) 工事中の配慮		
<b>1-4 障害物の排除</b>	.....	<b>14</b>
(1) 路上障害物の排除		

### 2. 個別空間

<b>2-1 エレベーター</b>	.....	<b>15</b>
(1) エレベーターのガラス窓		
(2) エレベーターの操作ボタン		
<b>2-2 エスカレーター</b>	.....	<b>19</b>
(1) エスカレーターの乗り口		
<b>2-3 ベンチなどの休憩設備</b>	.....	<b>21</b>
(1) ベンチの設置		
(2) 水飲み場		
(3) 救護室等		
<b>2-4 トイレ</b>	.....	<b>24</b>
(1) トイレの案内表示		
(2) トイレのボタン		
<b>2-5 その他</b>	.....	<b>27</b>
(1) 券売機		
(2) 連絡装置		

### 3. サイン・表示

<b>3-1 サインの設置場所</b>	.....	<b>30</b>
(1) 効果的な設置・配置等		
(2) 認識しやすい位置や高さ		
<b>3-2 サイン自体のデザイン</b>	.....	<b>34</b>
(1) 多様な表現の活用・併用		
(2) 表現の統一		
(3) 表示内容の工夫		
(4) その他		

## 1. 空間全般

### 1-1 見通し等の確保

#### (1) 見通しの確保

##### ■既存の基準等による考え方

・歩行者と車の動線の交差部分の安全上の配慮について規定されている。

##### ◇建築（敷地内通路）

- ・高齢者、障害者等の安全の確保を図るため、歩行者と車の動線を分離することを原則とする。
- ・やむを得ず、歩行者と車の動線が交差する場合には、見通しをよくする等、危険を回避することが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、周囲への確認を十分せず急に飛び出したりすることもあるため、歩行者と車の動線が交差する場合には、危険を回避するために見通しをよくすることが有効である。

#### (2) 明るさの確保

##### ■既存の基準等による考え方

・高齢者や弱視者への配慮として、屋内における十分な明るさの確保と、屋外における利用者の安全な通行に関する照明の確保について規定されている。

##### ◇旅客施設（通路の明るさ）

- ・コンコースや通路は、高齢者や弱視者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。

##### ◇公園（通路）

- ・利用者の安全な通行のため、夜間は必要に応じ通路の要所に十分な照明を確保する。（例えば出入口への誘導のため、20-50m 間隔で照明灯を設置するなど）

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、暗いと不安になる人がいるため、十分な明るさを確保することは有効である。

・照明を進行方向に合わせて設置することで、直感的に進行方向をわかりやすくすることは、広い空間で進行方法を認知することが難しい知的障害、発達障害、精神障害のある人にとっても有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜空港内の通路（中部国際空港）＞

- ・進行方向に連続した照明を設置することで、直感的に進行方向を認識することができる。



## 1-2 空間の分離

### (1) 歩車道の分離

#### ■既存の基準等による考え方

・歩道の設置と、歩行者の安全を確保するための車道との分離について規定されている。

◇道路（歩道等の設置、歩道等と車道等の分離）

- ・特定道路等を整備する場合には、原則歩道を設けるものとする。
- ・歩行者の安全かつ円滑な通行を確保するため必要がある場合においては、歩道等と車道等の間に植樹帯を設け、又は歩道等の車道等側に並木若しくはさくを設けるものとする。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、興味があるものに反応して急に飛び出してしまう人や、車が近くを走行することに敏感な人もいるため、歩道と車道が植樹帯やさく等で分離されていることは有効である。

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<植樹によって歩車道が分離されている例>

- ・植樹によって歩車道が分離されており、急に飛び出したりする危険を防止でき、また不安を解消することができる。



## (2) プラットホーム

### ■既存の基準等による考え方

・特に、視覚障害者への対応として、転落防止のためのホームドアや可動式ホームさくについて規定されている。

◇旅客施設（鉄軌道駅のプラットホーム）

・プラットホームにおいては、転落防止のための措置を重点的に行う必要がある。特に視覚障害者の転落防止の観点から、ホームドア、可動式ホームさく、点状ブロック等の措置を講ずる。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、音などに過敏で大きな音に驚いてパニックになって急に走り出してしまったり、絶えず動きまわったり急に飛び出してしまうことがあるため、プラットホームにおける転落防止のホームドア、可動式ホームさくの設置は有効である。

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<可動式ホームさくの設置の例（首都圏新都市鉄道つくばエクスプレス）>

・ホームドアや可動式ホームさくの設置によって、転落の危険を防止できる。



### (3) 安全柵

#### ■既存の基準等による考え方

・転落のおそれがある場所においては、危険防止のための措置をとることが必要であると規定されている。

◇公園（転落防止の基準）

・高齢者、障害者等が転落するおそれのある場所には、さく、視覚障害者誘導用ブロック、その他の高齢者、障害者等の転落を防止するための設備が設けられていること。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、注意障害のために危険箇所に気付かなかったり、絶えず動きまわったり急に飛び出してしまうことがあるため、転落のおそれがある場所において、危険防止のためのさく等の設置は有効である。

### (4) 自転車の通行

#### ■既存の基準等による考え方

・自転車の通行する部分を明確に区分することについて規定されている。

◇道路（自転車歩行者道における通行区分）

・自転車歩行者道とする場合は、自転車の車道側通行のルールを周知・徹底するとともに、自転車の通行する部分と歩行者の通行する部分を標示や標識、舗装の色彩、材質等により明確に区分することが望ましい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、歩道を通行する自転車の強引な追い抜きに驚いてパニックになったり、すれ違い時に恐怖を感じたり、うまくよけられずに接触する危険があるため、自転車が通行する部分を明確に区分することは有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜自転車通行帯の区分（虎ノ門交差点周辺）＞

- ・自転車の通行区分を示すことによって、自転車とのすれ違いなどが苦手な障害者にとって、より安全に歩くことができる。また、このケースでは、歩行者が歩くところを色やサインで表示することによって、歩行者が通行する部分を認識しやすい。



（5）区画された空間

■既存の基準等による考え方

- ・乳幼児同伴の利用者への配慮として、区画された観覧席について規定されている。

◇建築（劇場等の客席・観覧席）

- ・乳幼児同伴の利用者等に対応して、安心して利用できる区画された観覧席を設けることが望ましい。

■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、音に敏感で静かな環境を望む方や、騒がしい環境では情報を聞き取ることが難しい方もいるため、観覧席だけでなく、病院の待合いや、商業施設、ホーム上などにおいても音に配慮した区画された環境を整備することは有効である。
- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、知覚過敏であって、音だけでなく、たばこの煙に敏感な方もいるため、喫煙スペースが区画されていることは有効である。

## 1. 空間全般

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <病院待合いロビーに設置されたキッズスペース（山王病院）>

- ・ドアで仕切られた音が漏れにくい構造でキッズスペースが区画されていることから、待合いスペースにおいて（子供が作り出す）騒音が軽減される。



#### <路上にある喫煙スペース（横浜駅西口駅前広場「ハマ・マナステーション」）>

- ・建築物においては分煙化が進んでいるが、路上において専用のブースを設置して分煙しており、臭覚過敏の人にとっても発作やパニック等のリスクが軽減される。



### 1-3 空間のわかりやすさ

#### (1) わかりやすい空間と動線

##### ■既存の基準等による考え方

・主に視覚障害者対応として、簡潔で明快な動線、わかりやすい空間構成の確保について規定されている。

##### ◇旅客施設（通路）

・高齢者、障害者等すべての人が旅客施設を円滑に移動できるよう、連続性のある移動動線の確保に努める必要がある。動線は可能な限り明快で簡潔なものとし、複雑な曲がり角や壁、柱、付帯設備などが突出しないよう配慮する。

##### ◇建築（屋内の通路）

・主要な動線の通路は、わかりやすい経路、ゆとりある幅員、突出物のない壁など、誰にでも歩きやすい設計が望ましい。  
・回廊型や、複雑に向きを変える廊下の場合、廊下を部屋や壁で閉じた均質な空間にすると、視覚障害者が方向感覚を失いやすいため注意を要する。単純でわかりやすい動線がよい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、複雑な空間を理解できなかったり、表示された情報を理解することが困難な方がいるため、連続した明快で簡潔な動線やわかりやすい空間構成は有効である。

#### (2) 誘導用ブロックによる誘導

##### ■既存の基準等による考え方

・視覚障害者誘導用ブロックは、視覚障害者の誘導に必要なものとして敷設することとされており、平面計画等を考慮し、歩きやすい動線として敷設することが規定されている。

##### ◇旅客施設（視覚障害者誘導案内用設備）

・視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者の誘導に最も有効な手段であり、旅客施設の平面計画等を考慮し、歩行しやすいよう敷設することが有効である。  
・敷設にあたっては、あらかじめ誘導動線を設定するとともに、誘導すべき箇所を明確化し、利用者動線が遠回りにならないよう配慮する必要がある。

##### ◇道路（視覚障害者誘導用ブロック）

・歩道等、立体横断施設の通路、乗合自動車停留所、路面電車停留場の乗降場及び自動車駐車場の通路には、視覚障害者の移動等円滑化のために必要であると認められる箇所に視覚障害者誘導用ブロックを敷設するものとする。  
・視覚障害者誘導用ブロックは、視覚障害者の利便性の向上を図るために、視覚障害者の歩行上必要な位置に、現地での確認が容易で、しかも覚えやすい方法で設置するものとする。

## 1. 空間全般

### ◇建築（視覚障害者誘導用ブロックの敷設）

- ・視覚障害者誘導用ブロック等は可能な限り標準的敷設方法を踏襲する。
- ・視覚障害者が実際に施設を利用する際の動線を検討して、円滑な利用が可能な経路に設置できるように配慮する必要がある。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、視覚障害者誘導用ブロックをよりどころとして歩くことで不安が軽減されることもあるため、視覚障害者誘導用ブロックの敷設は視覚障害者の誘導だけでなく、知的障害、発達障害、精神障害のある人の誘導にとっても有効である。
- ・また視覚障害者誘導用ブロックに限らず、歩行時に振り所や注意喚起として有効な整備が求められる。

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <誘導ブロックの敷設例>

- ・広い空間の中で、視覚障害者誘導用ブロックをたどることで、駅の入口に確実にたどり着ける。（写真左）
- ・狭い歩道において、視覚障害者誘導用ブロックをたどることで、車道に飛び出したりする危険性を回避することができる。（写真右）



### (3) 歩道のない道路での通行

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・ 知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、空間の認識をすることが苦手な人もいるため、歩道のない道路を色により明確にすることで、通行する部分や交差部に近づいていることをわかりやすくすることは有効である。

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

##### <歩道のない道路での色分けの例>

- ・ 白線の内側を水色に色分けすることで、歩行者が通行すべき部分が明示されている。また、車が水色部分を通行することを抑制するためにも効果がある。
- ・ 交差部の手前を赤で色分けすることで、注意喚起を促す。



#### (4) 工事中の配慮

##### ■既存の基準等による考え方

・工事等の実施により、通常の経路が利用できない場合には、事前の情報提供と、工事中の迂回路の確保等について規定されている。

##### ◇旅客施設（経路）

○工事等の実施により、バリアフリー化経路が遮断される場合には、次の点に配慮する。

- ・工事の実施前から実施完了まで、工事を実施する旨や迂回経路等について案内掲示を行う。
- ・誘導サイン・位置サインは工事期間中の経路・設備を示す。

##### ◇道路（工事における事前調整）

- ・歩道において工事を行う場合で、歩行位置の変更又は歩行通行止めを行うときは、事前に安全かつ円滑な通行ができる仮設歩道を設置、迂回路または迂回方法を含め変更される歩行条件について、当該道路の利用者に情報提供を行うことが大切である。また、これらの実施にあたっては、事前に関係者と調整を行う必要がある。

##### ◇公園（通路）

- ・工事などにより移動円滑化園路が一時的に分断される場合にも連続性が保てるよう迂回路を設けて標識で誘導する。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、急な予定の変更が苦手であったり、普段と異なる状況が理解できず、パニックになったりする人がいるため、あらかじめ工事の情報を案内掲示したり、工事中の迂回路をわかりやすく示すことは有効である。

## 1-4 障害物の排除

### (1) 路上障害物の排除

#### ■既存の基準等による考え方

・十分な幅員確保のための路上障害物の排除について規定されている。

◇道路（路上障害物の排除）

- ・歩道幅員の拡幅などの整備を実施しても、その後の放置自転車や不法占有物件などにより車いす使用者や視覚障害者の通行が阻害されるような状況にあっては、整備の効果が発現されない。（中略）放置自転車や不法占有物件を排除するためには、利用者のマナー向上とともに、高齢者、障害者が感じているバリアについての利用者の理解と適切な管理が必要である。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、狭い場所でのすれ違いが怖かったり、自転車の強引な追い抜きや接触が怖い人がいることから、十分な幅員の確保のための路上障害物の排除は有効である。

#### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<放置自転車の排除の例（鹿児島市 国道 225 号）>

- ・歩道及び植栽帯の改良を行い、不法駐輪をできない構造とし、併せて周辺地域内に駐輪場を整備することにより、放置自転車の排除に成功した事例である。
- ・これにより、十分な歩行空間の確保ができ、安全、安心して歩行できる環境が確保された。



事前



事後

## 2. 個別空間

### 2-1 エレベーター

#### (1) エレベーターのガラス窓

##### ■既存の基準等による考え方

・犯罪や事故発生時の安全確保や聴覚障害者の緊急時対応のため、内部と外部の両方からの視認性を確保するよう、エレベーターの出入口の戸へのガラス窓の設置について規定されている。

##### ◇旅客施設（エレベーター）

- ・犯罪や事故発生時の安全確保、聴覚障害者の緊急時の対応のため、ガラス窓を設けること等により外部から内部が、内部から外部が見える構造とする。
- ・かご外部から、かご内の車いす使用者や小児、また転倒した旅客が視認できるよう、ガラス窓の下端は床面から 50cm 程度が望ましい。
- ・聴覚障害者も含めた緊急時への対応に配慮すると、以下のような設備を設けることが望ましい(図略)。

##### ◇道路（エレベーター）

- ・エレベーターは密室空間であり、特に管理者が近辺に配置されていない道路に設置する場合においては、犯罪や事故発生時の安全確保、聴覚障害者等の緊急時の対応のために、乗降口等かごの外側からかご内の様子が容易に確認できるように、かご及び昇降路の出入口の戸にガラス等を用いた構造とする。また、かご内にカメラを設置し防犯に配慮することが望ましい。

##### ◇建築物（エレベーターの出入口戸）

- ・エレベーターの出入口戸に、床上 50cm 程度まであるガラス（防火区画との関係に注意が必要）窓を設けることが望ましい。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、閉鎖的な空間が苦手だったり、外の様子が見えることで降り場等を認知しやすくなることもあり、エレベーターの出入口の戸へのガラス窓の設置は有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜ホーム階と改札階を結ぶエレベーター（福岡市地下鉄七隈線）＞

- ・ ガラス窓があることによって、閉鎖空間の苦手な精神障害者にとって有効である。
- ・ 外が見えることによって、表示がわからなくても、降りる場所（改札階なのか、ホーム階なのか等）かどうか認知しやすい。
- ・ 出口を表記している「↑」サインが直感的で多くの人にわかりやすい。（特に知的障害者にとって有効）（→「3. サイン・表示」を参照）



＜改札階と地上を結ぶエレベーター（首都圏新都市鉄道つくばエクスプレス）＞



## 2. 個別空間

## (2) エレベーターの操作ボタン

## ■既存の基準等による考え方

- ・エレベーター操作盤（ボタン）について、弱視者へ配慮した操作しやすさや見やすさについて規定されている。
- ・また、視覚障害者への対応として、音声による案内を付加することについて規定されている。

## ◇旅客施設（エレベーターの操作盤・表示）

- ・操作盤のボタンは、指の動きが不自由な利用者も操作できるような押しボタン式とし、静電式タッチボタンは避ける。
- ・音と光で視覚障害者や聴覚障害者にもボタンを押したことがわかるものが望ましい。
- ・ボタンの文字は、周囲との明度の差が大きいこと等により弱視者の操作性に配慮したものであることが望ましい。
- ・かご内に、かごの到着する階及び扉の閉鎖を音声で知らせる設備を設ける。
- ・スルー型の場合は、開閉する側の扉を音声で知らせる装置を設置する。

## ◇道路（立体横断施設、エレベーターの操作盤・表示）

- ・操作盤のボタンは、指の動きが不自由な利用者も操作できるような押しボタン式とし、静電式タッチボタンは用いない。
- ・操作盤のボタンの文字は、周囲との輝度比が大きいこと等により、弱視者の操作性に配慮したものであることが望ましい。
- ・音と光で視覚障害者や聴覚障害者にもボタンを押したことがわかるものが望ましい。
- ・かご内には、かごが到着する階並びにかご及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる装置を設ける
- ・かごの出入口が複数あるエレベーターの場合は、開閉する側の扉を音声で知らせる装置を設置する。

## ◇建築物（エレベーターの設備・備品）

- ・タッチセンサー式のボタンは、視覚障害者には押したか否か認知が難しく、誤って押す可能性があるため、使用しないことが望ましい。
- ・操作盤の取付位置、配列、ボタンの形状、使い方等を統一することが望ましい。
- ・ボタンはボタン部分と周辺部分とのコントラストを十分に確保することが望ましい。
- ・視覚障害者の利用に配慮して、かご内にかごの到着階やドアの閉鎖等を知らせる音による案内を設ける。

## ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、複雑な操作が難しかったり、文字情報を読み取りにくい人などがいるため、操作しやすくわかりやすいボタンや音声による案内は有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜エレベーターの操作ボタン（六本木一丁目駅付近の民間ビル）＞

- ・認知に偏りのある人、文字の読みにくい人など誰にとってもわかりやすい事例である。具体的には、
  - ✓ ボタンの色が黄色と緑でわかりやすい。
  - ✓ ボタンに書いてあるのがひらがなで読みやすい。
  - ✓ 開閉ボタンの幅が違うので、視覚的に開くのか、閉まるのかが分かる。
  - ✓ 無駄な表記がなく、混乱が少ない。
- ・ボタンとボタンの間隔が広く、押し間違えにくい。



## 2. 個別空間

## 2-2 エスカレーター

## (1) エスカレーターの乗り口

## ■既存の基準等による考え方

- ・視覚障害者の乗降口への誘導や誤進入防止のため、音声案内による誘導やエスカレーターの乗り口におけるわかりやすい進行方向の表示について規定されている。

## ◇旅客施設

- ・上り又は下り専用のエスカレーターの場合、上端及び下端に近接する通路の床面又は乗り口付近のわかりやすい位置（ゲートポスト等）等において、当該エスカレーターへの進入の可否を示す。
- ・上り又は下り専用でないエスカレーターについて、当該エスカレーターへの進入の可否を表示することが望ましい。
- ・しるしをつけることなどにより、ベルトの進行方向を表示することが望ましい。
- ・進入可能なエスカレーターの乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置する。

## ◇道路

- ・エスカレーターの上端及び下端に近接する歩道及び通路の路面において、エスカレーターへの進入の可否を路面標示で示すものとする。さらに進入可能なエスカレーター乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置することが望ましい。

## ◇建築物

- ・複合的商業施設、百貨店等大規模建築物等ではエスカレーターの出入り口付近に乗降を誘導する音声案内を設けることが望ましい。
- ・エスカレーター利用時ははさまれ事故、転倒事故を防止するために、利用者への注意を喚起することが望ましい。

## ＜留意点：エスカレーターの事故防止＞

- ・近年エスカレーターでの児童、高齢者等の事故が多発している。踏段端部や蹴込み部分両端部は黄色系でわかりやすく表示する。
- ・エスカレーターの速度についても用途に応じてスピードを落とすなど安全な運行管理に十分注意する。
- ・事故を誘発するエスカレーター内の歩行には十分な注意喚起を促すことが望まれる。そのための案内や掲示が必要である。

## ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、誤って逆方向へ進入してしまったり、それによってパニックになってしまうことがあるため、誤進入しないような工夫や音声による案内を行うことは有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜エスカレーター乗り口（西武新宿線航空公園駅構内）＞

- ・抽象的なマークや小さなマークだとわかりにくいのが、進入と禁止の表示が、区別が大きくて明確である。また、床面だけでなく、目の高さに近いところにも表示がされている。
- ・黄色の視覚障害者誘導用ブロック部分が広く、エスカレーターの乗降口であることを注意喚起する上で有効である。
- ・マークから乗り口の距離が短いと危険だが、乗り口のかなり手前から余裕をもって行動することができるため、安全性が高い。



＜エスカレーター乗り口（東京駅）＞

- ・ベルトの地色としるしの色のコントラストが強く、しるしの動きが認識しやすい。エスカレーターの進行方向がわかり、誤進入の防止等に有効である。



## 2. 個別空間

### 2-3 ベンチなどの休憩設備

#### (1) ベンチの設置

##### ■既存の基準等による考え方

- ・旅客施設の休憩のための設備として、知的障害、発達障害、精神障害のある人等に配慮したベンチ等の設置について規定されている。
- ・道路や公園においては、高齢者、障害者等の利用に配慮した上屋等のある休憩施設やベンチ等の設置について規定されている。
- ・建築物においては、屋内の通路において、歩行の負担に配慮した休憩スペースの設置について規定されている。

##### ◇旅客施設

- ・知的障害者、精神障害者及び発達障害者等の知覚面又は心理面の働きの原因で発現する疲れやすさや服薬の影響等による疲れやすさ等に配慮し、旅客の移動を妨げないように配慮しつつ主要な経路上に休憩のためのベンチ等を設ける。
- ・ベンチの形状は巧緻な操作が困難である障害者等に配慮し、はね上げ式や折りたたみ式を避け、固定式とすることが望ましい。

##### ◇道路（坂道における配慮）

- ・縦断勾配が長く続く場合は、車いす使用者等が安心して滞留できるスペースとして、踊場等の休憩スペースを設けるなどの配慮が必要であり、車いす使用者や高齢者などに必要な休憩の頻度を考慮した間隔で設置することが望ましい。

##### ◇公園（休憩施設）

- ・高齢者や障害者等は目的地に行くまでに休憩を頻繁に取る必要があるため、主要な公園施設の近くや園路沿いに日除けや雨除けとなる休憩施設を適切な間隔で設ける必要がある。
- ・休憩所には、雨除け、日除けのための屋根、障害者、高齢者等が円滑に利用できるベンチ等を設置することが望ましい。
- ・高齢者、障害者等の利用を配慮し、様々な景観等が楽しめる場所にベンチ、野外卓等を 50～100m 程度以下の間隔で設置することば望ましい。
- ・ベンチや野外卓は利用者が選択できるように、複数の種類のもを設置する。
- ・ベンチの配置は平坦な場所に、通行の障害とならないように動線から 60cm 以上離して設置する。
- ・ベンチには背もたれや手すり等が設けられていることが望ましい。

##### ◇建築物（屋内の通路）

- ・長い廊下や広い空間に接する場所に、休憩の場所を設けると、一度に長い距離を歩行するのが困難な者にとっては休憩でき、歩行の負担を軽減できる。

##### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・長時間歩くことが困難な高齢者等と同様、知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には疲れやすい人がいるため、休憩のためのベンチ等を設置することが有効である。
- ・ベンチは通行の妨げにならないように配慮しつつ、経路から確認しやすい場所に設置することが有効である。また、巧緻な操作が困難である障害者等に配慮し、固定式とすることが有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<店舗内部に設置された椅子（イオンモール熊本クレア）>

- ・通路に設置されており、誰もが気軽に休むことが可能である。



<歩道上に設置されたベンチの例>



## 2. 個別空間

## (2) 水飲み場

## ■既存の基準等による考え方

- ・水飲み場については、飲み口高さの他、車いす使用者の利用に配慮し、接近のためのスペース確保と下部スペースの確保等について規定されている。
- ・設置場所については、経路に近く、移動を妨げない場所と規定されている。

## ◇旅客施設（水飲み台）

- ・水飲み台を設ける場合は、旅客の移動を妨げないよう配慮する。
- ・車いす使用者が使いやすいよう、高さや蹴込みの高さ、奥行きに配慮する。

## ◇公園（水飲場）

- ・水飲場及び手洗場は、主要な公園施設、移動円滑化園路から近い位置に配置する。
- ・車いす利用者が接近できるよう、使用方向 150cm 以上、幅 150cm 以上の広さの水平面を設ける。周辺の庭園は段がなく、平坦で固くしまっていて、ぬれても滑りにくく、水たまりやぬかるみにならない舗装とする。
- ・車いすで利用しやすいように下部に高さ 65cm 以上、奥行き 45cm 以上のスペースを確保する。

## ◇建築物（水飲み器）

- ・車いす使用者の利用に配慮して、下部に膝下が入るスペースを確保することが望ましい。
- ・水飲み器等の周辺には、車いす利用者が接近できる水平部分を確保することが望ましい。
- ・杖や傘を立てかけるフック等や腰掛、荷物を置ける台等を設けることが望ましい。

## ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、外出先で緊張によりのがが渴きやすかったり、薬を飲む方がいるため、移動経路の近くに水飲み場を設置し、それをわかりやすく伝えることは有効である。

## (3) 救護室等

## ■既存の基準等による考え方

- ・急病人やけが人等が休むための救護室の設置について規定されている。

## ◇旅客施設（救護室）

- ・急病人やけが人等が休むための救護室を設けることが望ましい。

## ◇公園（管理事務所）

- ・急病人やけが人等が休むための救護室を設けることが望ましい。

## ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、外出先でパニックになったり、急な発作や幻聴等を起こすことがあるため、救護室等の静かな場所を確保し適切な対応することは有効である。

## 2-4 トイレ

### (1) トイレの案内表示

#### ■既存の基準等による考え方

- ・ 出入口付近に男女の別をわかりやすく表示することと規定されている。
- ・ 特に制約がない場合や、同一建物内においては、男女トイレの配置を統一することが望ましいと規定されている。

#### ◇旅客施設（トイレ）

- ・ トイレは利用しやすい場所に配置し、全ての利用者がアクセスしやすい構造とする。
- ・ 出入口付近に男女別表示をわかりやすく表示する。

#### ◇道路（自動車駐車場における便所）

- ・ 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別並びに便所の構造を視覚障害者に示すための点字による案内板や、案内板の正面に誘導する視覚障害者用ブロックなどの設備を設けるものとする。

#### ◇公園（便所）

- ・ 便所内の施設配置や構造、設備機器の仕様はできるだけ統一して、視覚障害者等が利用しやすくすることが望ましい。便所の男女別の区分については、特に制約がない状況であれば、便所に向かって左側を女子用、右側を男子用に統一することが望ましい。
- ・ 出入口に男女別表示をわかりやすく表示する。

#### ◇建築物（便所・洗面所）

- ・ 便所の場所、男女の別、機能を大きく、わかりやすく表示し、必要に応じて音声による誘導を行う。
- ・ 設備は操作しやすいものとするとともに、分かりやすさにも配慮する。
- ・ 同一建築物内においては、便所の位置、男女の位置が統一されているとわかりやすい。

#### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・ 知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、パターン化した行動をとる人や誤った場所に入ったことでパニックになったりする人もいるため、出入口に男女別表示をわかりやすく表示したり、特に制約がない状況や同一建物内においては便所の男女別の配置を統一することが有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

#### <トイレ入り口（東京駅構内）>

- ・抽象的なマークや文字による表示がわかりにくい障害者であっても、男女のマークが明確、かつ色が広い部分で示されており、わかりやすい。
- ・入り口から直接男女別にわかれており、混乱しにくい。



## (2) トイレのボタン

### ■既存の基準等による考え方

- ・ JIS S0026 規格によることが推奨されている。

#### ◇旅客施設（トイレ）

- ・ 視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンの形状、色、配置については JIS S0026 規格にあわせたものとする。

#### ◇道路（自動車駐車場における便所・器具等の形状・色・配置）

- ・ 視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、ペーパーホルダー、水洗スイッチ、通報装置の形状、色、配置については JIS S0026 規格にあわせたものとする。

#### ◇公園（便所）

- ・ 視覚障害者や上肢体が不自由な人等の仕様に配慮し、紙巻き器、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンの形状、色、配置については、JIS S0026 の規格にあわせたものとする。

#### ◇建築物（便所・洗面所）

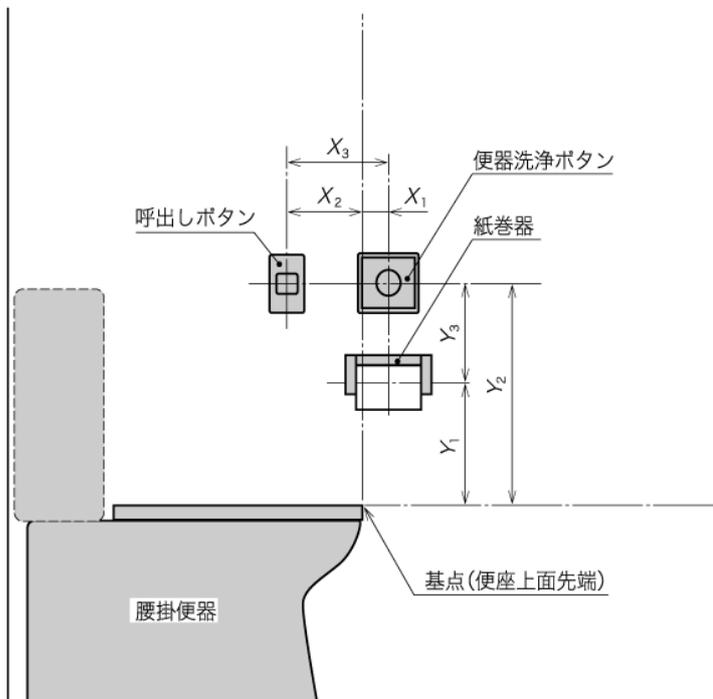
- ・ 便器の横壁面に、ペーパーホルダー、便器洗浄ボタン、呼び出しボタンを設ける場合には、JIS S0026 に基づく配置とすることが望ましい。

### ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・ 知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、臨機応変な対応が苦手で、トイレによって異なる様々な形式のボタンや、使い方が複雑なボタンは使いづらい人もいるため、JIS S0026 の規格によることが有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

・ JIS S0026 の規格



器具の種類	便座上面先端（基点）からの水平距離	便座上面先端（基点）からの垂直距離	二つの器具間距離
紙巻器	X1：便器前方へ 約 0～100	Y1：便器上方へ 約 150～400	—
便器洗浄ボタン		Y2：便器上方へ 約 400～550	Y3：約 100～200 (紙巻器との垂直距離)
呼出しボタン	X2：便器後方へ 約 100～200		X3：約 200～300 (便器洗浄ボタンとの水平距離)

## 2. 個別空間

## 2-5 その他

## (1) 券売機

## ■既存の基準等による考え方

- ・券売機は、車いす使用者対応としての接近のためのスペース確保と下部スペースの確保だけでなく、タッチパネルが使えない視覚障害者対応、肢体不自由者対応としてのコイン投入などについて規定されている。

## ◇旅客施設（券売機）

- ・車いす使用者等であっても利用しやすい高さに券売機を設置し、車いす使用者が容易に券売機に接近できるように、蹴込みを設けるなどの配慮が必要である。
- ・操作性についても、タッチパネル式は視覚障害者が利用できないため、テンキーを設けるなどの配慮が必要である。
- ・金銭投入口・カード投入口等は、周囲とコントラストのある縁取りなどにより識別しやすいものとするのが望ましい。
- ・緊急時や故障時、問い合わせが必要な時に、駅係員に連絡できるよう、インターホン又は呼び出しボタンを設けるのが望ましい。

## ◇道路（自動車駐車場における発券機・精算機）

- ・発券機・精算機は、車いす使用者の手の届く範囲が低いため、操作位置（高さ）に配慮が必要である。さらに、車いす使用者が容易に接近できるよう、発券機・精算機の蹴込みを確保する等の配慮が望ましい。
- ・発券機・精算機は、高齢者・障害者等が円滑に利用できるように、操作方法（硬貨の投入方法）に配慮するのが望ましい。

## ◇建築物（自動販売機）

- ・金銭投入口、操作ボタン及び取り出し口等がそれぞれ高さ 40-110cm 程度の範囲に納まるものを選ぶようにするのが望ましい。

## ■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、器用でないために小銭を投入する場合に落としてしまうことがあるため、硬貨の投入しやすい形状にすることは有効である。
- ・複雑な機械の操作が難しい方もいるため、投入口を識別しやすくしたり、わかりやすい表示をすることは有効である。

■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

＜券売機（メトロ）＞

- ・硬貨が投入しやすい形状となっている。
- ・投入口が識別しやすいよう黄色で強調されている。



(2) 連絡装置

■既存の基準等による考え方

- ・駅係員と連絡するためのインターホンの設置について規定されている。

◇旅客施設（連絡装置）

- ・駅係員と連絡ができるよう、プラットホーム上のわかりやすい位置（案内サイン設置位置等）にインターホンを設置することが望ましい。その場合、その位置の上部などにおいてわかりやすい案内表示を設ける。

■基本的な考え方(知的障害、発達障害、精神障害のある人に対応した新たな意味づけ)

- ・知的障害、発達障害、精神障害のある人の中には、体調がすぐれないことがあり人的対応を求めることがあるため、駅係員と直接連絡が可能なインターホンの設置は有効である。

## 2. 個別空間

### ■事例解説（グッドプラクティスの紹介）

<ホーム上に設置されたインターホン（乃木坂駅）>

- ・ホーム上に駅係員を呼び出すためのインターホンが設置されている。
- ・遠方からでもわかるように上部に案内を表示している。

