

第7章 心のバリアフリーに関する取組

7.1 心のバリアフリーの必要性

障がい者等（障がい者（身体、知的、精神、発達障がい者）、高齢者、妊産婦など、日常生活又は社会生活において身体の機能上の制限など、物理的・心理的制約を受ける人を含みます。）、全ての人々が安心して日常生活や社会生活を送るためには、施設や設備のバリアフリー化をはじめとするハード面の整備のみならず、私たちの心や生活に存在するバリア（障壁）を取り除くための「心のバリアフリー」が不可欠です。

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことをいいます。

バリアを取り除くためには、私たちが相互にコミュニケーションを取ることを通じて、どのような困りごと（バリア）が生活の中で生じているのか、そのとき周囲の人はどのように行動すべきなのかといったことを知り、お互いの理解を深め、共感し、バリアを誰もが自分事として捉える必要があります。

また、「障害者の権利に関する条約」で提示された「障害の社会モデル」の考え方にあるとおり、社会に様々なバリアが生じる原因は、障がい者等の個人の心身機能にあるのではなく、障がい者等の利用しやすさ、暮らしやすさを考慮せずに作られた社会の仕組みそのものにあると理解することが重要です。

すべての人々がお互いの人権や尊厳を大切にし、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現するということは、あらゆる面において障がい者等という「区切り」がなくなることを意味します。障がいの有無等に関係なく、誰もが自然に生活するために、私たちひとりひとりが「心のバリアフリー」の必要性を理解するとともに、「区切り」から生じるバリアを解消していくために具体的な行動を起こし、社会の側を変容していかなければなりません。

【心のバリアフリーを体現するためのポイント（ユニバーサルデザイン 2020 行動計画）】

1. 障がいのある人への社会的障壁（利用しにくい施設・設備、観念等）を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
2. 障がいのある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
3. 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を養うこと。

7.2 心のバリアフリーの推進

(1) 関係者の基本的な役割

国が定める「移動等円滑化の促進に関する基本方針」では、国、地方公共団体（市）、施設設置管理者、市民のそれぞれについて、「心のバリアフリー」を推進するにあたって担うべき基本的な役割が以下のように示されています。

関係者の基本的な役割

実施主体	基本的な役割
国	・ 広報活動、啓発活動、教育活動等を通じて、関係者の連携及び国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努める。
市	・ 国の取組に準じ、広報活動、啓発活動、教育活動等を通じて市民の「心のバリアフリー」の推進に努める。
施設設置管理者	・ 施設の職員等に対し、障がい者等と適切なコミュニケーションを取りながら積極的に声かけや支援を行うよう促す。 ・ 職員等のみならず一般の施設利用者の「心のバリアフリー」を推進するための広報活動及び啓発活動等を行うよう努める。
市民	・ 障がい者等の自立した生活を確保することの重要性及び円滑な移動等を実現することの必要性について理解を深めるよう努め、そのために必要な支援に積極的に協力する。 ・ 「心のバリアフリー」を推進する啓発活動等に積極的に参加する。 ・ 多目的トイレ、障がい者等用駐車場、エレベーター、車椅子スペース、車両の優先席などの施設等について、障がい者等の円滑な利用が確保されるよう適正な配慮に努める。

これらの役割をそれぞれが理解し、一体となって「心のバリアフリー」の取組を推進していく必要があります。

(2) 心のバリアフリーに関する取組内容

1) 取組状況

① 熊本市の取組

熊本市では、心のバリアフリーの推進に関して、次のような取組を行っています。

ア. 障がい者サポーター制度【障がい福祉課】

「障がい」について知る機会がなかった方や、障がいのある方と接する機会がなかった方に、サポーターの活動を通して障がいへの理解を深めてもらい、障がいのある方への支援につなげる取組です。

障がいへの正しい知識と理解に関する障がい者サポーター研修・出前講座を実施し、その受講者を障がい者サポーターとして認定するほか、障がい者サポーターワークショップ、障がい者施設商品販売会（おとなりマルシェ）の開催、「障がい者サポート企業・団体」の認定を行っています。



障がい者サポーター研修・出前講座の様子



障がい者施設商品販売会（おとなりマルシェ）



障がい者サポーター制度シンボルマーク

イ. ヘルプマーク・ヘルプカード【障がい福祉課】

ヘルプマークは、内部障がいや発達障がい、難病の方など、外見からわからなくても支援や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせるためのマークです。

熊本市では、ヘルプマークの周知・啓発を図るとともに、ヘルプカードやヘルプマークストラップの配付を行っています。



ヘルプカード・ヘルプマークストラップ

ウ. 認知症サポーター制度【高齢福祉課】

認知症サポーターとは、認知症サポーター養成講座を受講された方で、認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族をあたたく見守り応援する人のことをいいます。

認知症サポーター養成講座では、認知症の症状や対応時の心構え、認知症の予防等の基礎的な知識を学びます。この取組を通じて、認知症になった人が地域の中で安心して暮らすことのできる社会の実現を目指します。



認知症サポーター養成講座の様子



認知症サポーターカード・マーク

エ. 妊産婦、子育て中の方にやさしい環境づくり【こども政策課、こども支援課】

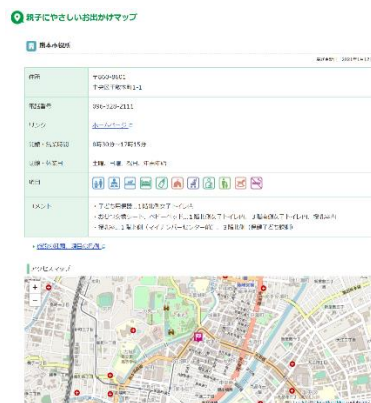
妊娠中の方、特に妊娠初期にある方は、外見からは妊娠中であることの見分けがつかないのに加え、つわり等のつらい症状が出る場合があり、交通機関での座席のゆすりあい、受動喫煙防止等周囲の配慮が必要な場面があります。

熊本市では、親子（母子）健康手帳を交付する際に、マタニティマークキーホルダーを配布しており、熊本市ホームページや公式ラインでも、このマークをつけている妊婦や子育て中のお母さんへの、思いやりのある行動について啓発しています。

また、施設の所在地等とともに授乳スペースやおむつ交換シートなどの環境があるかを示す「親子にやさしいお出かけマップ」を作成し、こどもと一緒に安心してお出かけできるよう情報を発信しています。



マタニティマーク、キーホルダー



親子にやさしいお出かけマップ



ベビーカーマーク

オ. 人権教育・啓発の取組【人権政策課、教育委員会 人権教育指導室】

熊本市では、一人ひとりの人権が尊重される豊かで暮らしやすい社会を実現するため、「第2次熊本市人権教育・啓発基本計画」において、高齢者や障がいのある人に関する人権問題を含む20の分野別人権問題について基本方針を掲げ、人権教育・啓発に取り組んでいます。

取組にあたっては、民間企業、各種団体等で構成される熊本市人権啓発市民協議会（現在約150団体）と一体となって実施しており、講演会、映画会、各種イベントの開催や啓発冊子・市政だより等への掲載などにより、人権についての理解促進を図っています。



人権マスコットキャラクター ラブミン



人権啓発作品募集事業

カ. 熊本市立小中学校特別支援学級・特別支援学校児童生徒作品展

～ハッピースマイル・アートギャラリー～ 【教育委員会 総合支援課】

熊本市では、特別支援教育を総合的・計画的に推進していくため、「第2次熊本市特別支援教育推進計画」を策定し、共生社会の実現に向けた教育の推進に努めています。取組の一つに、ハッピースマイル・アートギャラリーがあります。ハッピースマイル・アートギャラリーは、熊本市立小中学校特別支援学級・特別支援学校に在籍している児童生徒の作品展示等の学習成果の発表を行うもので、この取組を通じて、参加者相互の交流を深めるとともに、特別支援教育への理解を図っています。



ハッピースマイル・アートギャラリーの様子

キ. 熊本市電における取組【交通局】

熊本市交通局では、お客様が市電を安心・快適にご利用いただけるよう、事故防止やマナーアップについて啓発活動を行っています。平成30年度（2018年度）からは、学校法人未来創造学園熊本デザイン専門学校の協力をいただき、市電を利用するうえでのマナー啓発ポスターを作成し、市電車内や電停などに掲示しています。

乗務員に対しては、高齢者や障がい者等のお客様への対応について研修を実施しており、誰もが安心して市電をご利用いただけるようサービス向上を図っています。

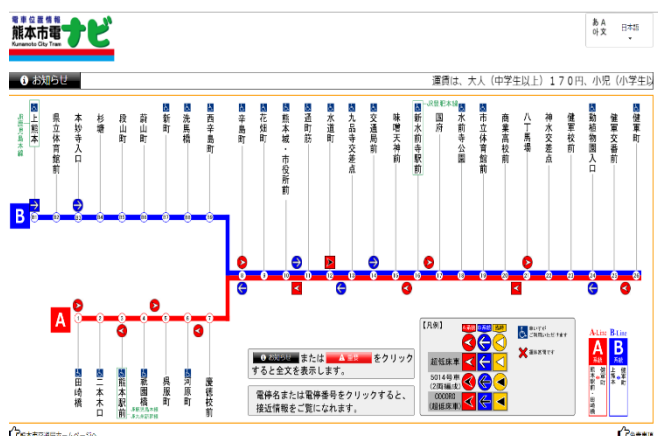
また、熊本市電ナビ、電停に設置したデジタルサイネージ等のICTを活用した情報発信により利便性の向上に努めています。



マナーアップ（啓発）ポスター



ヘルプマーク等の車内掲示



熊本市電ナビ



電停に設置したデジタルサイネージ



乗務員研修の様子

② 国の取組

国では、心のバリアフリーの推進に関して、次のような取組を行っています。

ア. 心のバリアフリー認定制度【観光庁】

観光庁では、バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を設けており、認定された観光施設には、観光庁が定める認定マークを交付しています。認定を受けた施設は、認定マークを広報・PRのために使用することができます。

【様式1】



【様式2】



認定マーク

出典：国土交通省観光庁ホームページ

イ. バリアフリー教室【国土交通省】

国土交通省では、地方運輸局の主催により、全国各都市において「バリアフリー教室」を開催し、疑似体験、介助体験、バリアフリー化された施設の体験等をしていただく場を提供しています。また、学校、地方公共団体、NPO、ボランティア団体、障がい者団体、福祉施設など多様な主体が行う同様の取組に対して、情報提供等の支援を行っています。



バリアフリー教室の様子

出典：国土交通省ホームページ

③ 民間事業者（施設設置管理者）等の取組

民間事業者等では、心のバリアフリーの推進に関して、次のような取組を行っています。

ア. おとなりマルシェの開催等【第一生命株式会社】

熊本市が実施している障がい者施設商品販売会「おとなりマルシェ」の出張版を独自で開催しているほか、障がい者施設にて制作された商品を買取り、お客様へ配布する活動を行っています。

障がい者施設商品販売会 「おとなりマルシェin第一生命」を開催!

【背景】
障がい者施設の方より、コロナ禍で販売先への出入りが困難となり販売機会が激減、商品製作も制限されている状況と伺った。
そこで、「熊本市障がい者サポート企業」として昨年度から活動している事もあり、販売機会の提供と開催に向けたサポートを行うことにした。

【目的】
障がい者の方々の社会活動への参加促進を目指すこと

【取組み概要】
・熊本市障がい保健福祉課が定期的に開催している「おとなりマルシェ」の出張版として企画
・参加事業所を障がい者団体から公募し、4事業所の参加希望を得て、当日は、お菓子・野菜やアクセサリなどを販売
・今後は、開催オフィスを変えながら、定期的に開催予定



おとなりマルシェ in 第一生命

イ. 疑似体験研修の実施等【熊本電気鉄道株式会社】

視覚障がい者の方々と鉄道職員との相互理解を深めるための体験会を開催し、ホームの高さや線路内の状況など駅施設の形状を確認いただくとともに、職員によるアイマスクを付けた疑似体験研修を実施しています。

その他、駅窓口におけるほじょ犬マーク掲示や、全車両へ搭載した車椅子用スロープによる電車への乗降介助を実施しています。



視覚障がい疑似体験の様子



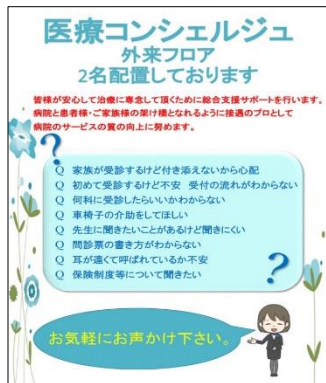
ほじょ犬マークの掲示



乗降介助の様子

ウ. 誰もが安心して受診できる環境の整備【熊本整形外科病院】

誰もが安心して受診していただけるよう、受診時の総合的な支援を行う医療コンシェルジュ（手話通訳可能）を受付に配置してサービスの質の向上に努めているほか、外国人の方のために専任の通訳担当者も配置しています。また、補助犬同伴での診察が可能であり、そのための犬用ケージを常備するとともに院内に案内を掲示しています。



医療コンシェルジュの配置



補助犬ケージの設置・院内掲示

エ. ユニバーサルツーリズムの推進

ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行のことで、高齢であることや障がいの有無等にかかわらず、誰もが気兼ねなく旅行に参加できることを目的としています。具体的には、旅行者の心身の特性などのニーズに応じた旅行の企画や支援のほか、観光地や宿泊施設等におけるバリアフリー情報の提供などの取組が行われています。



写真提供： 【旅のよろこび株式会社】

【NPO 法人 UD くまもと】

（参考）障がい者サポート企業・団体について

熊本市では、障がいのある方々の暮らしや就労を応援している企業や団体を「障がい者サポート企業・団体」として認定しています。障がい者サポート企業・団体では、各分野のノウハウやスキルを活かして以下のような取組が行われています。

- ・障がい者雇用、雇用における配慮（業務分担やマニュアルなど）
- ・事業所のユニバーサルデザイン化、接客研修
- ・障がい者アートや余暇活動の支援
- ・障がい理解につながる活動やイベントの開催など

2) 今後の取組方針

熊本市では、今後も心のバリアフリーの概念や必要性が広く浸透するよう、これらの啓発事業等の取組を推進します。

推進にあたっては、市民、事業者（施設設置管理者）等全ての方が心のバリアフリーについて理解していただけるよう取り組むこととし、とりわけ、幼少期から心のバリアフリーの概念に触れることが重要と考えられることから、小中学校等での教育に心のバリアフリーに関する学習等をこれまで以上に取り入れていきます。

【取組の例】

○学校における心のバリアフリーに関する学習等

教育委員会との新たな取組、総合的な学習の時間等での出前講座（障がい者・認知症サポーター制度等）の活用、手話の理解促進と普及に向けた機会の創出・パンフレットの配布等

○商店街ほか事業者（施設設置管理者）等に対する啓発等

社内研修等での出前講座（障がい者・認知症サポーター制度等）の活用、障がい者サポート企業・団体認定制度の周知、観光施設における心のバリアフリー認定制度（観光庁制度）の周知・認定勧奨 等

○その他

市政だよりほか広報媒体を通じた啓発、職員研修、地域・学校・事業者（施設設置管理者）・行政参加によるまちあるきワークショップ（疑似体験含む）、バリアフリーマップの作成 等