

■ 心のバリアフリーとは

「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、支え合うことです。具体的に、大切なことが3つあります。

- 1 「障害の社会モデル」の理解 → 右イラスト
- 2 障害のある人（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
- 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、全ての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと。

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（2017 年 2 月ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議決定）より

□ 社会の側こそ障害はある



このイラストを見てください。階段に阻まれお店で買い物ができない車椅子の方がいます。階段をスロープに。入り口を自動ドアに。店内を車椅子でも利用しやすくすることで、買い物を楽しむことができます。このように障害や不利益・困難が社会の構造や仕組みに原因があり、それを解消していくという考え方を「障害の社会モデル」と言います。

ほかにも
あります！ おもてなし^{プラス}（一例）

□ 物をお取りしましょうか？
と声をかける



□ 筆談ができる
ことを伝える



□ テイクアウトの対応を継続する
→ みんなが店の味を楽しめる



□ 店内のテーブルを
減らして三密をさける
→ 様々な方が移動しやすくなる



なにか
お手伝いすることは
ありますか？



□ 介助犬と一緒に
お店に入れる



□ 困った様子の方に
声をかけてみる



※ ヘルプマーク

ヘルプマークは、特に、聴覚障害や内部障害、知的障害など、外見からは分からない困難を抱えた方が周囲に理解を求めるための役割として、東京都が考案しました。災害時や緊急時に実際に役に立った事例が報告されています。

飲食・物販・サービス業のためのバリアフリー読本 令和2年11月

編集発行：act634 府中（府中市市民活動センタープラッツ登録団体）

メール：act634fuchu@gmail.com

イラストレーション：◎ かぶらぎみこ

府中市福祉保健部地域福祉推進課

〒183-8703 府中市宮西町2丁目24番地 府中市役所本庁舎

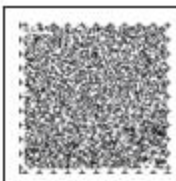
電話：042-335-4161

メール：t@kifuku01@city.fuchu.tokyo.jp

障害者差別解消法、合理的配慮に関するご相談

府中市福祉保健部障害者福祉課

電話：042-335-4545 メール：syougai01@city.fuchu.tokyo.jp



音声コード

令和元～2年度府中市行政提案型市民協働事業
「みんなで作ろうバリアフリーマップ」

これからの
時代に //

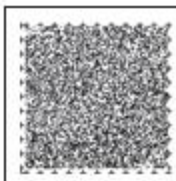
様々なお客様を 迎えるために

= 知っておこう、バリアフリーのこと =



※ このパンフレットはイラストで表現してあるため、描写が正確でない場合があります

飲食・物販・サービス業のための バリアフリー読本



音声コード

バリアフリーにするってどんなこと？

お店の方々が話しあっています・・・



合理的配慮とは

障害がある人が、
障害があっても当
たり前の生活が感
じられるように、
社会の側が配慮す
ることです。

具体的には、社会
の中にある何らか
の障害を取り除い
てほしいという意
思が障害のある人
から示された時に、
負担が重すぎない
範囲で対応するこ
とです。
(事業者において
は、対応に努める
こと)

なお、重すぎる負
担があるときでも、
理由の説明を行い、
他の方法を提案す
るなど、話し合い、
理解を得るよう努
めることが大切です。

※障害者差別解消法
(正式名称：障害者
差別解消法)により、
障害のある方への
「合理的配慮」など
が求められています。

当事者の方々に聞いてみました「うれしい配慮」ってどんなこと？

バリアフリーにすると言っても、様々なかたち
があります。当事者にとって、うれしい配慮と
なることが大切です。

●メニュー・説明書の工夫

美味しいお料理をいただくのもお店に行く
楽しみの一つです。誰もが料理やサー
ビスの内容を理解できる仕組みがあることは
とてもうれしいです。



●入りがやすく移動しやすい施設

やはりお店や施設に入るときに段差がなかったり、
移動しやすい通路になっていたりすると助かります。
車椅子だけでなく、ベビーカーの方や杖を利用さ
れている高齢者の方にも嬉しい配慮です。



私達ゆるキャラの体で移動するのは
とっても大変。狭い道やごちゃごちゃ
した建物は苦手なんです。人間だけ
じゃなくて、ゆるキャラにも優しい街
になってくれると嬉しいです。



●トイレ情報の共有 (誰でもトイレ・多目的トイレ)

お店にバリアフリーなトイレがあるのは嬉しいけれど、
ない場合は近隣の施設のトイレの情報を、お店の
方が教えてくださるなどの配慮があると
とてもうれしいです。

バリアフリー対応にすることで・・・

障害のあるお客様だけでなく、そのご家族やお仲間、高齢者や外国からのお
客様、病気や怪我を負った方でも多様な人々を受け入れる事につながります。

→お店の集客力アップ！

「何かお采りのことはないですか？」などのお声掛け対応や、お客様への気
配りを形にすることで、お店のあたたかいサービスが伝わり、印象は大きく
アップするでしょう！

→お店の印象と信頼度アップ！

バリアフリー対応をすることは、地域に根ざしたお店としてリピーターを
増やし、新規顧客獲得にもつながります。大きなチャンスと言えるのです

法律面でもバリアフリー化が進んでいます！

今年6月にバリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)が改正され、
※「心のバリアフリー」の推進が位置付けられました。また、2020年東京オリンピック・パラリンピック
競技大会開催に向けてバリアフリー推進の機運が高まっています。
また、小規模店舗に関するバリアフリー基準の見直しについても、国土交通省で検討が進められて
います。

※「心のバリアフリー」については、最終ページを御覧ください。



音声コード