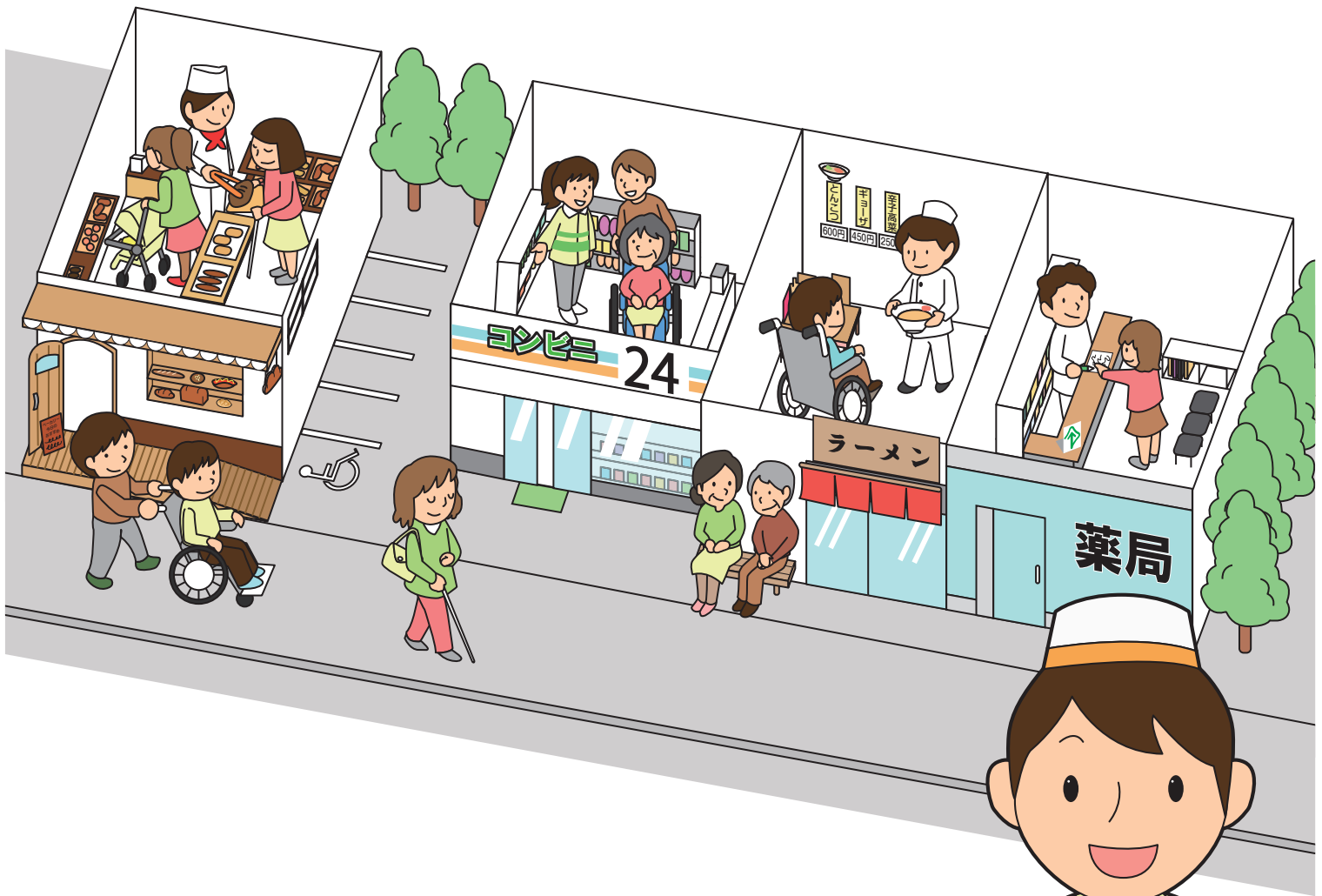




ユニバーサル都市・福岡
UNIVERSAL FUKUOKA CITY

＼バリアフリー改修の手引き／

みんなにやさしい お店づくり



福岡市



● ● ● お店を経営する皆さまへ ● ● ●

お客さま(障がいのある人や高齢者, 乳幼児連れの人など)は, 皆さんが意外と気が付いていない「困った」ことをたくさん抱えています。

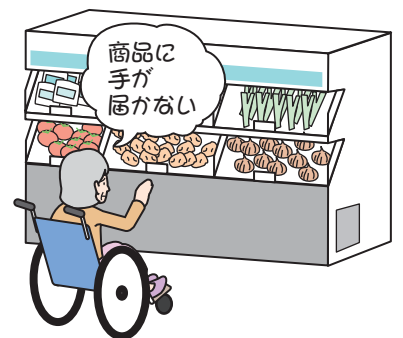
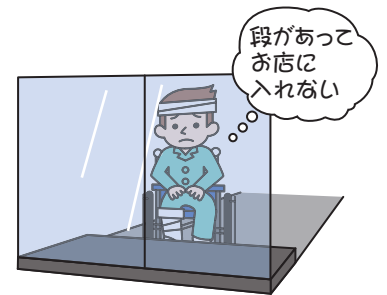
みんなにやさしいお店づくりの3つの視点

- ★ みんなの「困った」がなくなり, また来たくなるようなお店づくりをしましょう。
- ★ それぞれのお店に合った, 工夫を取り入れたお店づくりにしましょう。
- ★ お客さまの立場に立った, おもてなしのできるお店づくりをしましょう。

誰でも入りやすい, 利用しやすい店舗や施設は, お客さまにも, お店にとっても, 安心して気持ちよく過ごすことができます。

この手引きは, おもてなしの視点から「 人的対応のポイント」, 施設などの改善の視点から「 改修のポイント」として分かりやすく整理しています。

お客さまが楽しんで食事やお買い物などができるよう, ご自分のお店の中を再確認し, みんなにやさしいお店づくりを考えてみましょう。



店舗バリアフリー化のメリット

障がいのある人や高齢者が利用しやすい, やさしいお店づくりをすることで, 地域からの信頼が得られるようになります。また, 多くの人が集まるお店となり, 売上アップにもつながります。

さらに, アピールポイントとして自社ホームページや福岡市バリアフリーマップ*などでお店のメリットをPR(発信)できます。

みんなにやさしいお店づくりの進め方

目次

目次の順番に沿って、お店のバリアフリー化に取り組みましょう！

ステップ1

出入口

誰でもお店に入ることができます

ページ

2

ステップ2

通路・廊下

スムーズに移動できます

6

ステップ3

店舗内スペース (買い物や食事など)

楽しく買い物や食事ができ、
サービスが受けられます

9

ステップ4

トイレ

みんながトイレを利用できます

15

これからのお店づくりを考えてみましょう

20

お店づくりチェックリスト

22

知っておきたいこと 障がいのある人や高齢者などの行動面の特徴

24

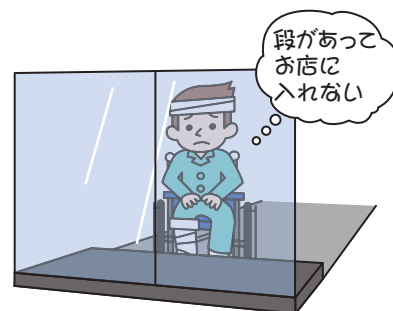
2ページ以降では、ソフト面の人的対応のポイントを  で、
ハード面の改修のポイントを  で表示しています。



こんなところに困っています

玄関までのアプローチ

- 車いす使用者などは、段差があるとお店の中に入れません。
- 車いす使用者などは、砂利敷きや踏み石など凹凸があると、転倒したり進めなくなることがあります。



👉 P3の「段差のない店先」にすすむ

玄関（建物出入口）

- 車いす使用者などは、前後に開閉する開き戸だと自分一人で開け閉めすることが困難です。
- 視覚障がい者は、出入口がどこにあるかわかりません。
- 補助犬を連れている人は、補助犬と一緒に店内に入ってよいか迷います。



コラム：補助犬とは？(P4)を参照

👉 P3の「入りやすい出入口」にすすむ

駐車場

- 車いす使用者は、普通の駐車スペースだと、ドアを全開にできないため、車いすへの乗り降りができません。
- 車いす使用者は両手で車輪を操作するため、雨の日は傘をさすことができません。



👉 P4の「乗降しやすい駐車場」にすすむ



こんな工夫で利用しやすくなります

段差のない店先



段の前などで困っている人がいたら、声を掛けて車いすやベビーカーの操作をお手伝いしましょう。



段差がある場合はスロープを設けましょう。なお、急な勾配では車いすの操作が大変なので、ゆるやかなスロープにしましょう。



事例：段差解消例(P5)を参照



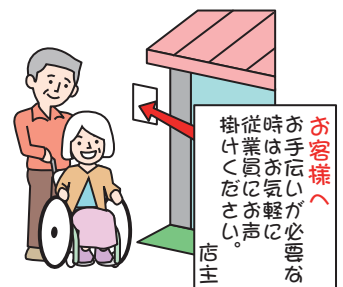
舗装は凹凸がないように仕上げましょう。

※道路上には許可を得たものしか置けないため、利用が終わったら片づけましょう。

入りやすい出入口



ドアの前で困っている人がいたら、声を掛けてドアの開閉をお手伝いしましょう。



お客さまが入りやすいよう、「店員がお手伝いします」という内容の案内を掲示しましょう。



入口に「ほじょ犬マーク」を貼りましょう。さらに、補助犬を連れてお客さまが気軽に入ることができるように「どうぞ一緒にお入りください」と声を掛けましょう。



自動ドア、または、スライドして開閉する引き戸としましょう。



視覚障がい者が出入口の場所を見つけやすくなるよう、出入口の位置を音で知らせたり、ドアが開いたときに音が鳴るようにしましょう。

※ストッパーがあると、よりスムーズに出入りできます。



人的対応のポイント



改修のポイント



こんな工夫で利用しやすくなります

出入口

乗降しやすい駐車場



車いす利用者などから事前連絡を受けた場合は、あらかじめ、幅の広い駐車スペースを確保しておきましょう。



出入口に近い場所に駐車スペースを設けましょう。



車のドアを全開にできるように、幅の広い駐車スペースを設けましょう。



車のトランクから車いすやベビーカーを出し入れするお客さまのために、余裕がある場合は、車の後部にもスペースを確保しましょう。



雨天時もお客さまが安心・快適に利用できるよう、車の駐車スペースをひさしの下に配置したり、屋根を設けましょう。



※通常の駐車スペースは、幅が2.5m程度ですが、車いすでも利用できる駐車場とするには3.5m以上が必要です。



※このマークは、車いす利用者など幅の広い駐車スペースを必要とする方専用のスペースを示しています。

コラム：補助犬とは？

障がいのある方の生活をお手伝いできるよう特別な訓練を受けた犬です。「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の3種類があります。

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務付けられています。

補助犬は、きちんと訓練され管理も行われているので、社会のマナーも守れ、清潔です。「犬だから」という理由で受け入れを拒否できません。

また、出入口に「ほじょ犬マーク」を貼ることで、補助犬と一緒に利用できることを他のお客さまにも理解してもらうことができます。



ほじょ犬マーク

※ほじょ犬マークのデータは厚生労働省のホームページからダウンロードできます。

インターネットで

ほじょ犬マーク

検索

出典：厚生労働省HP「ほじょ犬もっと知ってBOOK(厚生労働省)」

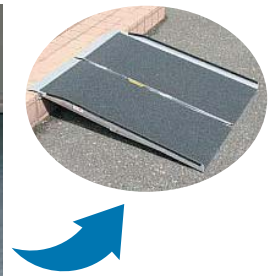


みんながしているこんな工夫や取組み



事例 段差解消例

- 1 分かりやすい位置に階段と併設したスロープを設置しています。
- 2 手すりをつけることで、階段でもスロープでも安心して通ることができます。
- 3 スロープには折りたたんで持ち運べるものもあります。



事例 出入口の改善例

- 4 出入口の段差をなくすと、お客さまがつかずくことなくスムーズに通行できます。
- 5 混雑時などでベビーカーのまま中に入れない時のために、施設内に入る前に、ベビーカーを置くスペースを確保しています。



チェック：扉の溝

自動ドアなど、引き戸タイプの扉がある場合は、扉がスライドするための溝に車いすなどの車輪がはまることがあります。



こんなところに困っています

段差

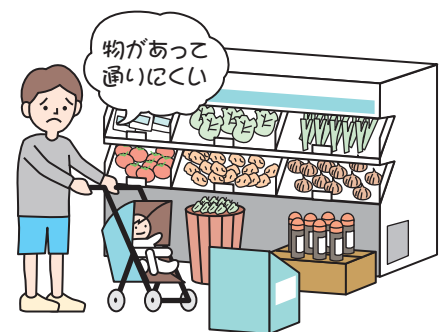
- 高齢者などは、通路の段差に気が付かず、つまづくことがあります。
- 車いす使用者などは、通路に段差があると通行できません。
- 小さな子どもを連れている方などは、靴の履き替えに苦労します。



👉 P7の「段差のない通路・廊下」にすすむ

通路上の障がい物等

- 車いす使用者などは、通路に商品や椅子などがはみ出していると、通行できないことがあります。
- 足元が暗いと物や段差に気が付かず、つまづくことがあります。



👉 P7の「通りやすい通路・廊下」にすすむ



こんな工夫で利用しやすくなります

段差のない通路・廊下



必要な時に使えるスロープを準備しておき、いつでも使えるようにしておきましょう。

事例：段差解消例③(P5)を参照



靴の履き替えが必要なところには、腰をかけたリ、荷物を置けるよう椅子などを用意しましょう。

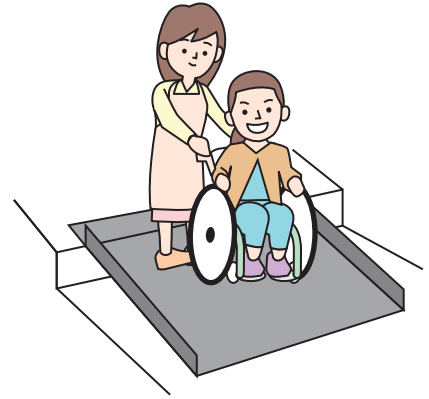


段差があるところにスロープを設けましょう。なお、急な勾配では車いすの操作が大変なので、ゆるやかなスロープにしましょう。

事例：店舗内の段差解消例(P8)を参照



段差やスロープが認識しやすくなるよう、先端に色を付けましょう。



通りやすい通路・廊下



通路上の商品や椅子などは通行の邪魔にならないよう整理しましょう。

事例：幅の広い通路の例(P8)を参照



人が混み合う受付やレジ付近などでは、お客さま同士がぶつからないよう、気を配りましょう。



車いすが通行できるよう、通路の幅は少なくとも90cm以上としましょう。

事例：幅の広い通路の例(P8)を参照



足元がよく見えるよう照明は明るくしましょう。





みんながしているこんな工夫や取り組み



事例 店舗内の段差解消例

- ① スロープを設置することで店内の段差を解消しています。
- ② スロープの色を床の色と変えることで、スロープがあることを認識しやすくしています。



事例 幅の広い通路の例

- ③ 車いす同士がすれ違うことができる幅の広い通路となっています。
- ④ 通路上が整理整頓されており、すべてのお客さまが安心して通行できます。



飲食店の配膳カウンター前





こんなところに困っています

会計

- 高齢者などは会計の際、財布からお金を取り出すのに時間がかかることがあります。



P11の「会計」にすすむ

飲食店

- 椅子が固定されていると、車いす使用者はテーブル席を利用できません。
- 聴覚障がい者は、会話による注文が困難です。
- 視覚障がい者は、メニュー表に何が書いてあるか分かりません。
- 視覚障がい者は、テーブルの上に置かれた料理の内容や位置が分かりません。



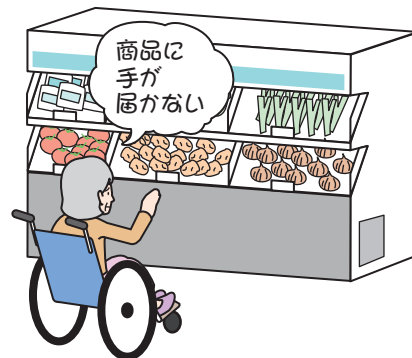
P11の「飲食店」にすすむ



こんなところに困っています

コンビニやスーパーなどの物販店

- 車いす使用者は、高いところにある商品に手が届きません。
- 手が不自由な人などは、買った商品を袋に入れるのに時間がかかります。
- ロービジョン者^{*}は、商品ラベルの小さい文字が読めなかったり、色が見にくいことがあります。



※コラム:ロービジョン者とは?(P24)を参照

👉 P12の「コンビニやスーパーなどの物販店」にすすむ

病院・薬局

- 聴覚障がい者は、窓口で名前を呼ばれても気が付きません。



👉 P12の「病院・薬局」にすすむ

理容室・美容室

- 車いす使用者は、一人で調髪台に乗り移るのが困難です。

👉 P12の「理容室・美容室」にすすむ



こんな工夫で利用しやすくなります

会計



「ゆっくりどうぞ」など声を掛け、必要であれば支払いをお手伝いしましょう。

飲食店



注文に困っている人がいたら、声を掛け、おすすめなどを伝えましょう。



椅子を移動し、車いすに乗ったままテーブルについてもらうよう誘導しましょう。



指でさして注文できるよう写真付きのメニューや注文用紙を用意しましょう。

事例：注文しやすい飲食店の例(P13)を参照



料理の配置は、「ご飯が7時、味噌汁が5時」など時計の文字で説明しましょう。



メニューに何が載っているか分かるよう、点字付きのメニュー表を用意しましょう。



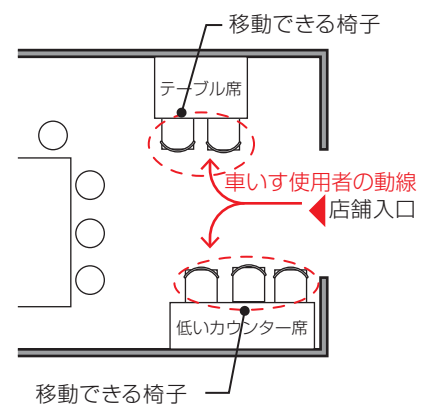
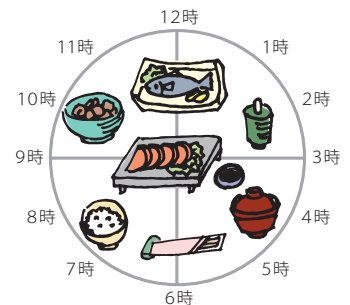
車いすに乗ったままテーブル席を利用できるよう、移動できる椅子にしましょう。

事例：利用しやすい飲食スペースの例(P13)を参照



車いすに乗ったままでも利用しやすいよう、テーブルは膝や車いすの前輪がぶつからないものとしましょう。

事例：利用しやすい飲食スペースの例(P13)を参照



出入口付近に車いすのまま利用できる席があると、入口から移動する距離が短くて楽に席に着くことができます。

コンビニやスーパーなどの物販店



商品を取るのに困っている人がいたら、声を掛け、お手伝いをしましょう。



必要に応じて、レジから袋詰めするための台（サッカー台）に商品を運んだり、レジで商品を袋詰めするなどのお手伝いをしましょう。



商品ラベルは必要な情報を大きく表示し、使う色にも気を付けましょう。



病院・薬局



受付でお聞きしたお客さまの障がいなどは、看護師や医師に速やかに伝えるようにしましょう。



筆談できることを掲示しましょう。なお、筆談では簡潔な文章で会話するようにしましょう。



お客さまを呼び出す場合は、音声だけでなく、文字などの視覚情報も伝えるようにしましょう。



筆談ボード
筆談用具



文字での表示(視覚情報)

理容室・美容室



車いすからの乗り移りの方法をお聞きして、お手伝いしましょう。



車いすに乗ったまま調髪できるような場所を確保しましょう。また、乗り移りのしやすい調髪台としましょう。

事例: 利用しやすい理容室・美容室の例(P14)を参照



みんながしているこんな工夫や取り組み



事例 注文しやすい飲食店の例

- 1 お客さまが指をさして注文しやすいよう、写真付きのメニューを置いています。



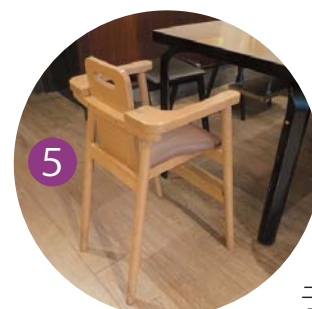
- 2 店員呼び出しボタンがあると、聴覚障がい者も店員を呼び出しやすくなります。



店員呼び出しボタン

事例 利用しやすい飲食スペースの例

- 3 車いすに乗ったままテーブルが使えるよう、椅子を移動できます。
- 4 テーブルの脚が両端にあり、車いすに乗っていても膝や車いすの前輪がぶつからないテーブルとなっています。
- 5 子ども用椅子を用意すれば、子ども連れのお客さまも安心して利用できるようになります。



子ども用椅子



みんながしているこんな工夫や取り組み



事例 利用しやすい理容室・美容室の例

- ⑥ 車いすに乗ったままでも調髪できるように調髪台を撤去しています。
- ⑦ 洗髪台も車いすに乗ったまま使用できるので、車いす使用者のお客さまは無理なく利用できます。



チェック:車いすからの乗り降り
車いすから調髪台にお客さまが乗り移る場合は、「お手伝いしましょうか」と声を掛け、乗り移りの仕方を確認してお手伝いしましょう。

コラム:見やすい色の組み合わせ

色覚に障がいのあるロービジョン者[※]は、色の見え方が一般的な見え方と異なり、色の組み合わせによっては違いが分からないことがあります。

メニューの記載内容などをより多くのお客さまに理解してもらうために、色の組み合わせに気を付ける必要があります。

※コラム:ロービジョン者とは?(P24)を参照

×悪い組み合わせの例



○良い組み合わせの例





こんなところに困っています

トイレ空間

- 車いす使用者などは、利用しやすいトイレがないとお店に行くのをあきらめます。

 P16の「使いやすい空間」にすすむ

扉

- 車いす使用者は、扉の幅が狭いとトイレに入ることができません。

 P16の「入りやすい扉」にすすむ

案内

- 視覚障がい者などは、トイレがどこにあるか分かりません。

 P16の「分かりやすい案内」にすすむ

設備

- 視覚障がい者などは、洗浄ボタンの位置が分からず困ることがあります。
- 高齢者などは、足腰が弱くなるので、立ったり座ったりが大変です。
- 小さい子どもをお連れの方は、子どもを待たせておく場所がないと、用を足すことができません。
- 車いす使用者などは、手荷物を置く場所がないと、床の上に手荷物を置くことになります。



 P17の「使いやすい設備」にすすむ



人的対応のポイント



改修のポイント



こんな工夫で利用しやすくなります

使いやすい空間



お客さまに気持ち良く利用してもらえよう
いつも清潔に保ちましょう。



できる限り広いトイレスペースを確保しましよ
う。例えば洗面スペースと一体的に使える
トイレとすることが考えられます。



事例：広いトイレ空間の例(P18)を参照

入りやすい扉



車いすに乗ったままトイレに入ることができる
よう扉の幅は80cm以上としましょう。また、
トイレの扉は引き戸などにしましょう。



※車いすが通り抜けることができ
る幅の確保が必要です。

分かりやすい案内



飲食店や病院では、注文や受付の際に、トイレ
の場所を教えるなど声を掛けましょう。



トイレであることが分かるよう、入口にはトイレ
マークなどを大きく掲示しましょう。

事例：分かりやすいトイレ案内の例(P18)を参照

トイレを表すマーク



障がいのある人が
使える設備を表すマーク



出典：交通エコロジー・モビリティ財団HP

使いやすい設備



視覚障がい者がトイレを利用する際は、あらかじめ操作ボタンの位置や操作方法を教えるなど声を掛けましょう。



トイレ内には手すりを設置しましょう。

事例:使いやすい設備の例(P19)を参照



ベビーチェアやオムツ交換台があれば、小さい子どもを連れていても、ゆっくりと利用してもらえます。



車いす利用者も荷物や洋服を掛けることができるよう、利用しやすい高さにフックを取り付けましょう。



フックにかけることができない手荷物を置くことができるよう、利用しやすい位置に棚を設置しましょう。



ベビーチェア



みんながしているこんな工夫や取組み



事例 広いトイレ空間の例

- ① とても広々としたトイレ空間で、洗面スペースの空間と一体的に使うことができます。
- ② ベビーカーと一緒にトイレに入ることができるので、子ども連れの方も安心して利用できます。

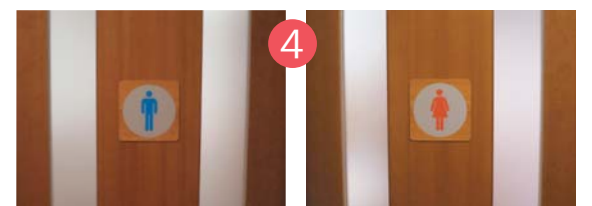
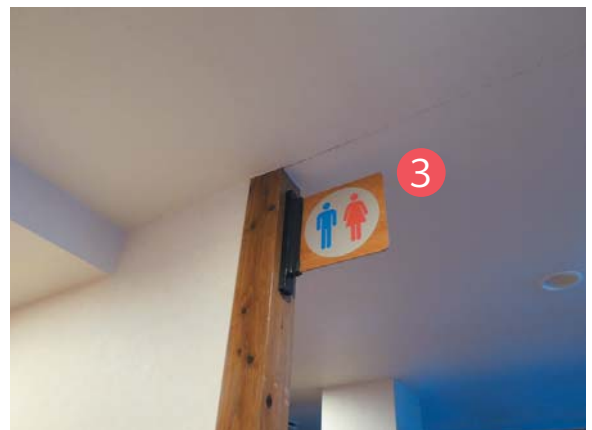


チェック：扉の幅

車いすがトイレスペースに入るためには、扉の幅が80cm以上必要です。

事例 分かりやすいトイレ案内の例

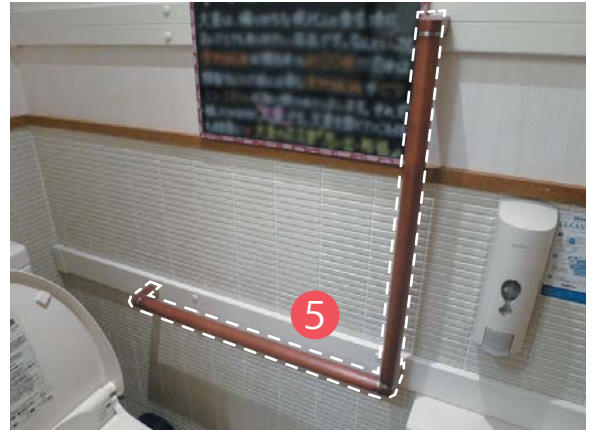
- ③ 分かりやすい場所にトイレのサインを掲示しています。お客さまにトイレの場所を尋ねられた際にも、場所を説明しやすくなります。
- ④ それぞれのトイレ入口に男性マーク、女性マークを掲示しており、男女の区別が分かりやすくなっています。



事例 使いやすい設備の例

- ⑤ 便器の横にL型の手すりを設けています。L型の手すりを設置することで、乗り移る必要がある車いす使用者などが安心して利用できます。

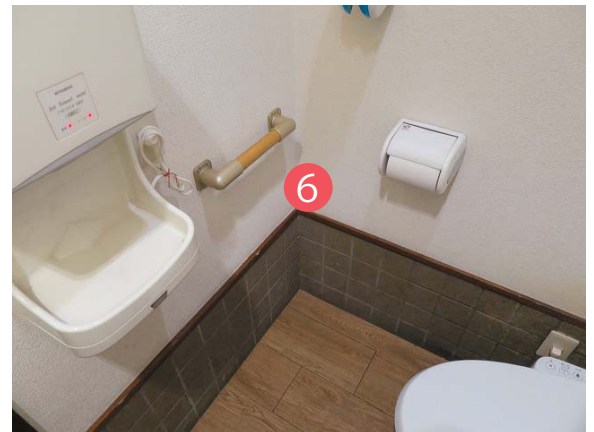
※L型手すりは、立ったり座ったりの際に必要な縦手すりと、座っている状態を維持するために必要な横手すりが一体となったものです。



- ⑥ スペースがない場合は、便器前方に横手すりを設置すると、とっさのときにつかまることが出来ます。

チェック：手すりの設置

手すりの位置によっては使いにくくなる場合があります。高さ、便器からの距離などに気を付けましょう。



コラム：福祉型トイレとは？

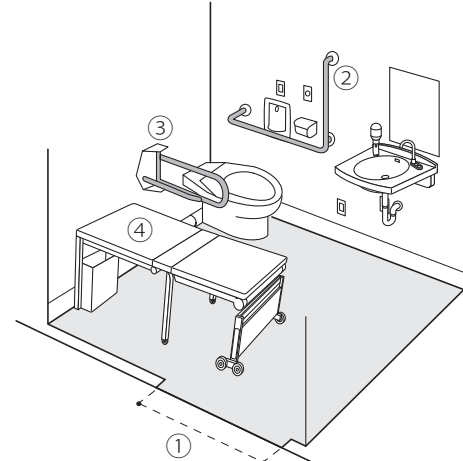
車いす使用者などが使いやすいトイレとして、トイレの広さや手すりなどの設備に配慮した福祉型トイレがあります。

福祉型トイレの主な工夫は次の通りです。

- ① 扉の幅(80cm以上)
- ② L型手すり
- ③ 水平手すり(可動式)
- ④ 介護ベッド(折りたたみ式)

※オストメイト用の設備を設けることもあります。

●福祉型トイレの例



これからのお店づくりを考えてみましょう

1 お客さまのことを理解しましょう

バリアフリーの改修をするには、まず、障がいのある人や高齢者などが行動面でどのような不自由さを感じているかを理解するとともに、建物を利用する上で困っていることを知ることが必要です。

 「知っておきたいこと」(P24)を参照

2 お客さまサービスの目的・目標を設定しましょう

お客さまは、困ったり不便だと感じる事があれば、使いやすい他の店舗などを利用するようになります。

バリアフリーへの対応は、事業を継続・発展させるための転機になるかもしれません。シニア世代などさまざまな方の社会参加が進む中、どのようなお客さまサービスを目指すのか、目的や目標をしっかりと設定しましょう。

3 改善方法と優先順位を考えましょう

お客さまサービスの目的や目標を実現するために、どの場所をどのように改善したらよいか考えてみましょう。

まずは、2ページから19ページを参考にして、改善すると利用しやすくなる場所と改善方法をリストアップしましょう。

 「お店づくりチェックリスト」(P22)を活用しましょう

次に、お客さまの声やあなたの店舗・施設等の特徴などを踏まえて、リストアップした改善内容の優先順位を考えましょう。

4 費用を把握し、改善を行いましょ

リストアップした改善が必要な場所やサービスについて、優先順位も踏まえながら費用を算出してみましょう。改善方法は複数ある場合があります。例えば、段差を解消するために、①スロープを整備する、②携帯できる移動式スロープを購入して適宜使用するなどがあります。

改善の優先順位と費用を踏まえ、また、営業を続けながら工事を行うのかなどについても、工事業者などに相談や見積もりを依頼し、最適な方法を検討して、改善を行いましょ。

5 おもてなしの心を育てましょ

ハード面の改善でバリアフリー化を進めることはできますが、日頃から、困っているお客さまがいたら声を掛けてできる限りお手伝いをするなど、人的対応も大切なバリアフリーとなります。

従業員みんながおもてなしの心を共有して、お客さまに安心して快適に利用していただけるよう、効果的で無理のないバリアフリー化に取り組みましょ。

▼もっと詳しく知りたい場合は…▼

バリアフリーのお店づくりに関する福岡市のガイドライン

● ユニバーサルデザインに配慮した印刷物作成の手引き

お店のメニュー表や広告などの印刷物を読みやすくするための方法が記載されています。

インターネットで

福岡市 印刷物の手引き

検索

● 福岡市福祉のまちづくり条例 施設整備マニュアル

市が定める基準に基づいたバリアフリー化の方法を分かりやすく解説しています。

インターネットで

福岡市 福祉のまちづくり条例

検索

お店づくりチェックリスト

あなたのお店がバリアフリーになっているかチェックリストを使って確認してみましょう。確認ができたなら、チェックがついていない箇所の改善を検討しましょう。

ステップ1 出入口

項目	内容	✓
段差のない店先	店先は、スロープを設けるなど段差をなくしている。	<input type="checkbox"/>
	店先のアプローチ空間は、凹凸のない舗装としている。	<input type="checkbox"/>
入りやすい出入口	出入口は、自動ドアや引き戸としている。	<input type="checkbox"/>
	ドアが途中で止まるよう、ストッパーを付けるなどの工夫をしている。	<input type="checkbox"/>
	出入口の位置を音などにより知らせている。	<input type="checkbox"/>
	入口に「ほじょ犬マーク」を貼っている。	<input type="checkbox"/>
乗降しやすい 駐車場	幅の広い駐車スペースを出入口付近に設けている。	<input type="checkbox"/>
	車のトランクを開けやすいよう、駐車スペースの後部にも広いスペースを確保している。	<input type="checkbox"/>
	雨天時の利用に配慮し、幅の広い駐車スペースは、ひさしや屋根の下に配置している。	<input type="checkbox"/>

ステップ2 通路・廊下

項目	内容	✓
段差のない 通路・廊下	通路の段差をなくしている。(車いすが通れる幅のスロープを設けるなど段差をなくしている。)	<input type="checkbox"/>
	段差やスロープを認識しやすいよう先端に色を付けている。	<input type="checkbox"/>
	靴の履き替えの際に、腰をかけたたり、荷物を置けるよう椅子を用意している。	<input type="checkbox"/>
通りやすい 通路・廊下	通路の幅は90cm以上ある。	<input type="checkbox"/>
	足元がよく見えるよう明るい照明としている。	<input type="checkbox"/>

ステップ3 店舗内スペース (買い物や食事など)

項目	内容	✓
飲食店	テーブル席の椅子は移動できるようにしている。	<input type="checkbox"/>
	テーブルは、車いす使用者の膝や車いすの前輪がぶつからない構造となっている。	<input type="checkbox"/>
	写真付きのメニュー表または、注文票を用意している。	<input type="checkbox"/>
	点字付きメニューを用意している。	<input type="checkbox"/>
コンビニやスーパーなどの物販店	商品ラベルは、必要な情報を大きく表示しており、使う色にも気を付けている。	<input type="checkbox"/>
病院・薬局	筆談できることを掲示している。	<input type="checkbox"/>
	受付でお客さまをお呼びする場合は、声掛けと文字などの表示の両方で伝えている。	<input type="checkbox"/>
理容室・美容室	車いすに乗ったまま調髪できるスペースを確保したり、車いすから乗り移りしやすい調髪台にしている。	<input type="checkbox"/>

ステップ4 トイレ

項目	内容	✓
使いやすい空間	できるだけ広いスペースを確保している。	<input type="checkbox"/>
入りやすい扉	扉の幅は80cm以上あり、引き戸などとしている。	<input type="checkbox"/>
分かりやすい案内	トイレであることが分かるよう、トイレ入口にサインなどを大きく掲示している。	<input type="checkbox"/>
使いやすい設備	手すりを設置している。	<input type="checkbox"/>
	ベビーチェアやオムツ交換台を設置している。	<input type="checkbox"/>
	荷物を掛けたり置いたりできるよう、フックや棚を利用しやすい位置に設置している。	<input type="checkbox"/>

おもてなしの心

内容	✓
いつでもおもてなしの心を持って対応し、気持ちよくお手伝いしている。	<input type="checkbox"/>
困っている人を見かけたら、声を掛けるようにしている。	<input type="checkbox"/>

知っておきたいこと

障がいのある人や高齢者などの行動面の特徴

● 車いす使用者

- 座っているため、目線が低く、高いところに手が届きません。
- 車いすの横幅によっては、通れない場所があります。
- 足だけでなく、身体の他の部分が不自由な方もいます。

出入口を通るために必要な幅



80 cm以上
必要

● 視覚障がい者

- 目が全く見えない「全盲」の方と、見えていても日常生活に支障がある「ロービジョン者※」がいます。

※下記コラム参照

- 位置や方向の把握が困難です。
- ものの位置などは手で触って確認します。
- 外出の際は、白杖(はくじょう)を持っています。また、盲導犬を連れている人もいます。
- 色覚障がい者は、色の組み合わせによって色の違いが分からないことがあります。
- 視覚障がい者には点字を読むことができない人がいます。

視覚障がい者が利用する白杖



ものの位置の確認方法



コラム:ロービジョン者とは?

私たちの眼は、視力(ものを見分ける能力)、視野(ものが見える範囲)、色覚(色を見分ける能力)といった、主に3つの要素でものを見えています。

眼や視神経、脳(視中枢)のどこかに障がいを受けると、上の3つの要素が低下してものが見えにくくなります。

ロービジョン者とは、このような原因で全く見えないわけではないけれど、日常生活において不自由さを感じている方をいいます。

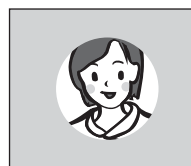
● 視力や視野の違い



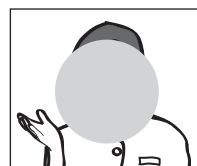
通常視力の場合



視力が弱い場合
(視力0.02の見え方)



視野が狭い場合
(視野10°の見え方)



一部分が見えない場合
(中心暗点の見え方)

● 色覚(色の見え方)の違い



通常の人



色覚障がい者

● 聴覚障がい者

- 声や音案内などの音声・音響情報が分かりません。
- 外見からは、障がいがあることが分かりません。
- 聴覚障がい者にも、手話が分からない人がいます。

● 高齢者

- 加齢に伴い、運動機能や感覚機能が低下して、わずかな段差でも上り下りに苦労する人がいます。
- 足腰が弱くなり、車いすや手押し車を使用する人もいます。
- 白内障や緑内障などにより、目が見えにくくなる人もいます。

● 乳幼児連れ

- ベビーカーを押していると、両手がふさがります。
- ベビーカーの横幅によっては、通れない場所があります。
- ベビーカーは重く、段差の上り下りに苦労します。



コラム:知的障がい・発達障がい・精神障がいとは？

知的障がいのある人・発達障がいのある人・精神障がいのある人は、人とのかわりあいやコミュニケーションが苦手であるといった特徴があります。

お店などを利用するときに、手を貸してほしい場面があったり、コミュニケーションの困難さから、通常と違う対応が必要な場合もあります。対応の基本として、優しく声を掛け、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」を心掛けましょう。



● 知的障がいのある人

複雑な建物内の動線を理解することが困難とされています。

● 発達障がいのある人

いつも利用している店で、テーブルなどの配置が違っていたり、違うものが置いてあると、どうしたらいいか分からなくなることがあります。

● 精神障がいのある人

人と対面することや対人関係が苦手な人もいます。

あとがき

手引き作成にあたっては店舗を利用される方に困っていることをお尋ねし、また、店舗や施設の方には、おもてなし方法や改善事例を教えてくださいました。お聞きした内容はイラストや写真で紹介するなど、今からでも実践できる内容となるよう工夫しています。皆さまに、この手引きを活用していただき、みんなにやさしいお店が増えていくよう、心より願っています。

本手引き作成に協力いただいた店舗等

写真掲載ページ	名称	種類	所在地
P5(上),8(下),18(下)	レストランゆずのき	飲食店	西区
P5(下),18(上)	あきもと こどもクリニック	病院	早良区
P8(上),19(上)	旬菜 麦や七蔵	飲食店	中央区
P13(上,下),19(中)	株式会社 ウエスト 西新パレス店	飲食店	早良区
P13(下)	創作珈琲 ばん	飲食店	中央区
P14	九州鴻池グループこうのいけ・理容赤坂店	理容室・美容室	中央区

本手引き作成に協力いただいた方々

- 福岡市肢体障がい者福祉協会
- 福岡県脊髄損傷者連合会福岡支部
- 福岡チャレンジドネットワーク
- 一般社団法人 福岡市視覚障害者福祉協会
- 福岡市聴力障害者福祉協会
- 日本オストミー協会福岡市支部
- 社会福祉法人 福岡市手をつなぐ育成会
- 福岡県視覚障害者友好協会
- 公益社団法人 福岡市老人クラブ連合会
- 子どもプラザの利用者

●福岡市バリアフリー整備研究会 (※敬称略)

- (会長) 竹下 輝和 九州大学 名誉教授
- (副会長) 佐藤 優 九州大学大学院 芸術工学研究院 教授
- 村上 良知 熊本県立大学 名誉教授
- 外井 哲志 九州大学大学院 工学研究院 准教授
- 鬼崎 信好 久留米大学 文学部 教授
- 定村 俊満 NPO法人FUKUOKA デザインリーグ 副理事長
- 山田 敏夫 公益社団法人 日本視能訓練士協会
医療法人松井医仁会 大島眼科病院
- 松野 浩二 社会福祉法人福岡市社会福祉事業団
心身障がい福祉センター
- 岡田 正義 NPO法人福岡市障害者関係団体協議会
- 木内 潤子 公益社団法人福岡市老人クラブ連合会 副会長

福岡市では、車いす対応トイレや授乳室の設置などバリアフリー化に取り組んでいる店舗等をホームページ『福岡市バリアフリーマップ』で紹介しています。あなたのお店も是非ご登録ください。詳しくは上記ホームページの「情報提供のお願い」をご覧ください。



スマートフォン版
「バリアフリーマップ」
に接続します。

インターネットで

福岡市 バリアフリーマップ

検索

編集・発行:福岡市保健福祉局総務部政策推進課

〒810-8620 福岡市中央区天神1-8-1

TEL 092-733-5344

FAX 092-733-5587

E-mail seisaku.PHWB@city.fukuoka.lg.jp

本手引きは、今後も引き続き内容を更新していきます。掲載内容についてご意見や紹介している設備の情報などご不明な点がありましたら、左記までご連絡ください。

平成27年6月発行

この手引きは再生紙を使用しています