

目指す将来像

誰もが相互に多様な個性を尊重することや思いやることができ、まちなかで困っている人を見かけたときも、自然に声をかけ、みんなが協力して手助けができる社会が実現している。

1. 法令の規定

□ 東京都福祉のまちづくり条例

○ 都、事業者の役割を規定

第8条： 都は、福祉のまちづくりに関する教育及び学習の振興並びに広報活動の充実により、福祉のまちづくりに関して、事業者及び都民が理解を深めるとともに、これらの者の自発的な活動が促進されるよう必要な措置を講ずるものとする

第4条： 事業者は、その事業の実施に当たり、高齢者や障害者を含めたすべての人の施設、物品又はサービスの円滑な利用を妨げないよう努めなければならない

□ バリアフリー法に基づく移動等円滑化の促進に関する基本方針

○ 国、地方公共団体、事業者の役割を規定

移動等円滑化を進めるためには、施設及び車両等の整備のみならず、国民の高齢者、障害者等に対する理解及び協力、すなわち国民の「心のバリアフリー」が不可欠であることを踏まえ、国は広報活動、啓発活動、教育活動等を通じて、移動等円滑化の促進に関する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

地方公共団体は、地域住民の福祉の増進を図る観点から、国の施策に準じ、～中略～移動等円滑化に関する地域住民の理解を深めるための広報活動等移動等円滑化を促進するために必要な措置を総合的かつ計画的に講ずるよう努める

施設設置管理者は、その職員等関係者が高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解した上で、正当な理由なくこれらのものによる施設及び車両等の利用を拒むことなく、円滑なコミュニケーションを確保する等適切な対応を行うよう継続的な教育訓練を実施する

2. 公共空間で課題があると想定される事例

- * 施設や設備が適正に利用され、加えて、思いやりの心が醸成されていると考えている人が少ない
⇒ 約5%（平成23年度東京都福祉保健基礎調査）
- * 外出時に困っている人を見かけたとき、積極的に自ら手助けしたことのある人が少ない
⇒ 約58%（平成23年度東京都福祉保健基礎調査）
- * 障害者等用駐車区画に健常者が駐車し、不適正利用がされていると考える人が多い
⇒ 約40%（平成24年度障害者等用駐車区画の適正利用に関する調査・施設管理者調査）
- * 視覚障害者誘導用ブロックの上に自転車が放置されている
- * 看板、商品等が歩道上や屋内通路等へはみ出している
- * 多機能トイレに利用者が集中し、車いす使用者等が円滑に利用できない、障害を持っていることが外見からわからない人が利用する際に、罵声を浴びたりする
- * エレベーターに順番待ちをしている際に、車いす使用者等がなかなか乗ることができない
- * エスカレーターを歩行する人により、障害者等が転倒したり、罵声を浴びたりする
- * 電動車いす使用者等が、交通機関への乗車拒否や店舗等への入店拒否をされる

3. 都の主な施策

＜普及啓発の充実＞

◆ 「障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン」等の作成・配布

⇒ H25に施設管理者向け対策事例等を盛り込んだガイドライン・ポスター、都民向けチラシを作成・配布

◆ 店舗等における接遇向上に向けた「みんながまた来たくなるお店づくり」の作成・配布

⇒ H21に、サービスを提供する従業員が利用者の身体的・心理的等様々な特性を理解し、多様なニーズを把握しながら接遇をする上でのポイントを整理した冊子を作成し、区市町村を通じて商店街等に配布

◆ 福祉のまちづくり功労者に対する知事感謝状の贈呈

⇒ 普及・推進活動、施設整備、製品開発、小中高校生の取組等に顕著な功績のあった個人・団体を対象

◆ 障害者理解促進事業

⇒ 障害者に触れる機会が少ない層に対し、WEBサイト、チラシ作成等様々な広報媒体や手法を活用

＜ユニバーサルデザイン教育の推進＞

◆ 区市町村包括補助事業

⇒ 小中学生における体験学習、地域住民向けセミナー・ワークショップ、福祉のまちづくりサポーター養成

＜社会参加支援＞

◆ ヘルプマークの推進

⇒ 義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方など外見から分からない援助が必要な方が、援助を得やすくなるよう、配慮を必要としていることを知らせるため身につけるマークを作成

⇒ H24から利用を希望する方に都営地下鉄駅等で配布、駅構内にポスター・優先席にステッカーを標示

⇒ 今年度は、企業・事業者向けに活用ガイドラインを策定、ホームページを開設し、導入事例等を紹介
区市町村向けに普及啓発の補助

◆ ヘルプカード作成促進事業

⇒ 災害時・緊急時や平時に障害者が周囲に理解を求めるため、緊急連絡先や必要な支援内容を記載する標準様式を策定し、区市町村がアレンジした上で、各地域の対象者に配布

4. 国の主な施策・動向等

○ バリアフリー教室の開催支援

・関東運輸局が地域の学校や社会福祉協議会等の協力を得て実施、都内では杉並区立高井戸小等で開

○ 公共交通機関等におけるベビーカーを利用しやすい環境づくり

・H25に「公共交通機関等におけるベビーカー協議会」を設置し、利用に関する必要な事項を検討

・チラシやポスターを作成し鉄道事業者と共同キャンペーンを実施、統一的なベビーカーマークを作成

○ 知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブックの作成

・H21に作成し、事業者等に配布、国土交通省ホームページからダウンロードが可能

○ 障害者差別解消法施行に向けた措置

・H28の施行に向け、今年度、基本方針を策定、来年度、各行政機関等による対応要領・対応指針を策定

思いやりの心を醸成するための心のバリアフリーの推進に向けて②

5. 区市町村による取組事例

○ 小・中学生を対象としたユニバーサルデザイン体験学習等の実施

- ・4区(台東区・江東区・大田区・世田谷区)で実施〔H26都補助金を活用〕
- ・将来の福祉のまちづくりの担い手である子供たちが思いやりの心を育むことを目的
- ・障害当事者の講話、車いすやアイマスク等による疑似体験等が主な内容
- ・おもりをつけて階段の上り下り等を体験する高齢者疑似体験を採り入れている事例もある
- ・福祉のまちづくりサポーター等がカリキュラムや教材の改善に積極的に関与する事例もある
- ・地区の社会福祉協議会から講師を派遣してもらう事例もある

※ 上記以外に、地区教育委や学校単位で実施、地域のボランティア団体が関与するケースあり

○ 地域住民向けセミナー・ワークショップ・シンポジウム等の開催

- ・5区(新宿区・江東区・品川区・世田谷区・練馬区)で実施〔H26都補助金を活用〕
- ・UDの考え方の理解を深めることや、まちなかでの積極的な行動を促すことを目的
- ・障害当事者等と一緒にまち歩きをして、バリアフリーが必要な個所の点検を行う事例もある
- ・今後のまちづくりに必要な施設整備や普及啓発について住民参加による検討を行う事例もある

※ 上記以外に、バリアフリー基本構想の協議会で住民参加のしくみづくりを行っているケースあり

○ 事業者向け研修等の開催

- ・3区(品川区・世田谷区・練馬区)で実施〔H26都補助金を活用〕
- ・商店街向けに店主や従業員を対象とした接客研修を実施する事例もある
- ・地元の企業・事業者向けに接客研修を実施する事例もある

○ 「福祉のまちづくりサポーター」等の養成

- ・4区(江東区・大田区・世田谷区・練馬区)で実施〔H26都補助金を活用〕
- ・主な職務や必要な資格を定めて公募し、名簿への登録を行う
- ・地域住民向けワークショップでの、まちや施設の点検等において、講師として活用
- ・施設の改修等の際に、アドバイザーとして派遣を行う事例もある

6. 事業者等による取組事例

○ 交通事業者向けバリアフリー教育訓練研修(BEST)の実施

- ・(公財)交通エコロジー・モビリティ財団が主催
- ・鉄道事業者・バス事業者を対象に、障害当事者が講師となり、接遇・介助水準の向上を目的

○ ユニバーサルドライバー研修の実施

- ・(一財)全国福祉輸送サービス協会及び(一社)全国ハイヤー・タクシー連合会が主催
- ・タクシー事業者を対象に、乗車から降車までの接遇や介助法を学習し、研修修了証を発行

○ サービス介助士資格制度及びセミナーの実施

- ・(公財)日本ケアフィット共育機構が主催
- ・主に一般企業向けに、従業員の接遇や介助技術を学ぶ社員研修として活用されている

○ ハートフルアドバイザー研修

- ・(一社)シルバーサービス振興会及び(公財)総合健康推進財団が主催
- ・百貨店・スーパー、銀行、ホテル・旅館、鉄道、旅行、自治体、その他接客サービスの従業員を対象

○ ブラインドサッカーの普及活動「スポ育プロジェクト」

- ・日本ブラインドサッカー協会が主催
- ・小中学校等に講師が出向き、体験授業を通して子供たちが多様な価値観や個性を尊重することを学ぶ

今後に向けた論点

☆ 小中学生や地域住民に対するUD教育の全区市町村への波及・内容の充実

⇒ 区市町村の先進的な事例をもとに、標準的な手法、教育内容等を整理・検討

☆ 「福祉のまちづくりサポーター」等の養成の全区市町村への波及

⇒ 区市町村の先進的な事例をもとに、標準的な活動内容や運営方法等を整理・検討

☆ 民間事業者向けの接遇向上に向けた取組の進め方

⇒ 都内の研修機関を活用しながら、全事業者に普及させる手法や標準的な内容を整理・検討