

意見具申骨子(案)

第2章 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

1 法令等の規定

(1) 東京都福祉のまちづくり条例

○ 都及び事業者の役割を規定

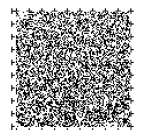
第8条 都は、福祉のまちづくりに関する教育及び学習の振興並びに広報活動の充実により、福祉のまちづくりに関して、事業者及び都民が理解を深めるとともに、これらの者の自発的な活動が促進されるよう必要な措置を講ずるものとする

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

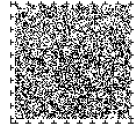
(2) バリアフリー法に基づく移動等円滑化の促進に関する基本方針

○ 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

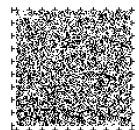


- 施設や設備が適正に利用され、加えて、思いやりの心が醸成されていると考えている人が少ない
 - 約5%（平成23年度東京都福祉保健基礎調査）
- 外出時に困っている人を見かけたとき、積極的に自ら手助けしたことのある人が少ない
 - 約58%（平成23年度東京都福祉保健基礎調査）
- 障害者等用駐車区画に健常者が駐車し、不適正利用がされていると考える人が多い
 - 40%（平成24年度障害者等用駐車区画の適正利用に関する調査・施設管理者調査）
- 看板や商品等が歩道上や屋内通路等へはみ出していることがある
- 視覚障害者誘導用ブロックの上に自転車等が放置されていることがある
- 多機能トイレに利用者が集中し、車いす使用者等が円滑に利用できないことがある
- 障害を持っていることが外見からわからない人が多機能トイレを利用する際に、注意を受けることがある
- エレベーターに順番待ちをしている際に、車いす使用者やベビーカー利用者等がなかなか乗ることができないことがある
- エスカレーターを歩行する人から、右側のベルトしかつかまれない障害者等が注意を受けることがある
- 電動車いす使用者等が、円滑に交通機関に乗車できないことや、店舗等に入店できないことがある

3 都の主な施策

(1) 普及啓発の充実

- ① 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及び配布
 - 効果的な対策事例等を盛り込んだガイドラインを作成し、施設管理者等に配布
 - 都民向け普及啓発用チラシとポスターを作成し、配布
- ② 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」の作成及び配布
 - サービスを提供する従業員が利用者の身体的及び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
- ③ 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や団体を対象
- ④ 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、障害及び障害のある人への理解を深めるため、ウェブサイト「ハートシティ東京」を構築するとともに、チラシ作成等様々な広報媒体や手法を活用



(2)ユニバーサルデザイン教育の推進

① 地域福祉推進区市町村包括補助事業

- 小中学生における体験学習、地域住民向けワークショップやセミナー、福祉のまちづくりサポーター養成等が対象

(3)社会参加支援

① 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、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方が、援助を得やすくなるよう、周囲の方に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
- 利用を希望する方に都営地下鉄駅等で配布し、駅構内にポスター、優先席にステッカーを標示
- 企業や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、導入事例等を紹介するとともに、区市町村向けに普及啓発の補助を実施(平成26年度～)

4 国の主な施策・動向等

(1)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

(2)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

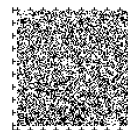
- 平成25年に「公共交通機関等におけるベビーカー協議会」を設置し、利用に関する必要な事項を検討
- チラシやポスターを作成し鉄道事業者と共同キャンペーンを実施、統一的なベビーカーマークを作成

(3)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

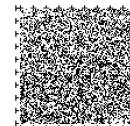
- 平成21年に作成し、事業者等に配布、国土交通省ホームページからダウンロードが可能

(4)障害者差別解消法施行に向けた措置

- 平成28年の施行に向け、今年度、基本方針を策定、来年度、各行政機関等の職員向けの対応要領と事業者向けの対応指針を策定予定



5. 今後に向けた方向性



(1)現在の状況

これまでハード面でのバリアフリー整備においては、全国を上回るなど着実に進展している一方、施設・設備の適正な利用の推進や思いやりの心の醸成など、心のバリアフリーに係る取組においては、今後充実に努めていくことが必要な状況となっている

(2)目指す将来像

誰もが、年齢、性別、国籍、個人の能力、生活状況等にかかわらず、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、自然に気遣い、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

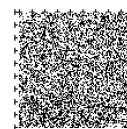
I 子供へのユニバーサルデザイン教育等の都内全域への波及

<現 状>

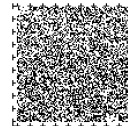
- 将来の福祉のまちづくりの担い手である児童や生徒が、様々な人々の多様性を理解し、思いやりの心を育んでいけるよう、総合的な学習の時間などを活用して、ユニバーサルデザイン教育を推進していくことが重要である。
- 都の「地域福祉推進包括補助事業」を活用して平成 25 年度に実施したのは、台東区、江東区、大田区、練馬区の4区のみであるが、他にも、区市町村が独自に行っている例や、地区教育委員会や学校単位で実施している例もある。
- 障害当事者等や専門家による講話、車いすやアイマスク等による障害者の疑似体験・介助体験等が主な内容であるが、おもりをつけて階段の上り下り等を体験する高齢者疑似体験を採り入れる事例、一緒にまち歩き点検を行う事例などもある。
- 地域の社会福祉協議会や障害者団体等が講師を派遣する事例もあり、このような地域では、障害者等の価値観や体験を共有するのみならず、継続的な実施体制が確保されるとともに、障害者等の社会参加促進にもつながっている。

<提 言>

- ★ 区市町村の先進的な事例をもとに、ユニバーサルデザイン教育等の標準的なプログラム、継続的な実施体制、学校教育との連携方法等について整理、検討を行い、まだ実施していない区市町村や学校に対して、積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ プログラムの検討に当たっては、学年に応じた内容とするとともに、差別に対する意識を高めること、身近で触れ合うことを通じて相手を尊重しながら接することの大切さなども盛り込み、人権教育、道徳教育とも連携しつつ、内容を充実させていくことが重要である。
- ★ 災害時等においては、子供たちが地域の高齢者、障害者等の要配慮者の支援を行う場面も想定されることから、防災教育との連携を考慮に入れていくことも有効である。



II 地域住民へのユニバーサルデザインワークショップ等の都内全域への波及



<現 状>

- ユニバーサルデザイン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として、地域住民向けに必要な知識や技術等の学習機会を提供するためのワークショップ、セミナー、シンポジウム等を推進していくことが重要である。
- 都の「地域福祉推進包括補助事業」を活用して平成 25 年度に実施したのは、江東区、品川区、世田谷区、練馬区、小平市の5区市のみであるが、他にも、区市町村独自で実施している例もある。
- 障害当事者等とまち歩きをして、バリアフリーが必要な個所の点検を行う事例や、今後のまちづくりに必要な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などもある。

<提 言>

- ★ 区市町村の先進的な事例をもとに、ユニバーサルデザインワークショップ等の標準的なプログラム、実施体制、地域団体との連携方法等について整理、検討を行い、まだ実施していない区市町村や地域に対して、積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ スパイラルアップを図るためにも、継続的な実施体制を確保することが重要である。
- ★ セミナー形式よりもワークショップ形式をとることにより、ユニバーサルデザインの理念の浸透・深化につながるとともに、地域の施設整備やコミュニケーションにおける更なる改善に向けたフィードバックを図る機会とすることができるため、有効である。

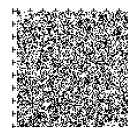
III 事業者での接遇向上研修等の普及促進

<現 状>

- 事業者において、高齢者、障害者等が安心して社会参加できるよう、接遇向上を図るための研修等の機会を設けることが重要であるが、業界や事業者によって取組状況は異なる。
- 東京には様々な NPO 等の民間団体が集積しており、独自にプログラムや教材の開発を行い、また、講師の派遣体制を確保し、事業者等の社員研修を請け負っている団体が増えてきており、研修実施機関として活用していくことが可能な状況である。
- 地域の商店街を対象とした研修や中小事業者向けの研修については、身近な自治体である区市町村の関与が重要であるが、都の「地域福祉推進包括補助事業」を活用して、平成 25 年度にこのような研修を実施したのは、品川区、世田谷区、練馬区の3区のみである。

<提 言>

- ★ 平成 28 年からの障害者差別解消法の施行により、事業者には、合理的配慮の提供について努力義務が課せられることもあり、今後、自発的な取組を促していくことが重要である。
- ★ 地域の商店街や中小事業者に対する研修については、先進的な事例のプログラムや実施体制等を示しつつ、まだ実施していない区市町村に対しても働きかけていく必要がある。



IV 福祉のまちづくりサポーター等養成の都内全域への波及



<現 状>

- 「福祉のまちづくりサポーター」等は、各区市町村において、主な活動内容、必要な資格等を定めて公募、選任した住民が、福祉のまちづくりの様々な施策について、行政と協働して主体的に参加、活動する仕組みである。
- まち歩き点検やワークショップ等を通じて、地域におけるユニバーサルデザインのスパイラルアップの推進力となり得ると同時に、住民参加や障害者等の社会参加にも繋がるため、より多くの地域において福祉のまちづくりサポーター等を養成していくことが重要である。
- 都の「地域福祉推進包括補助事業」を活用して、平成 25 年度に養成を実施したのは、江東区、大田区、世田谷区、練馬区の4区であり、ユニバーサルデザイン教育やワークショップでの講師等を務めるほか、施設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。

<提 言>

- ★ 区市町村の先進的な事例をもとに、福祉のまちづくりサポーター等の標準的な活動内容、養成や運営の手法、地域団体との連携方法等について整理、検討を行い、まだ実施していない区市町村や地域に対して、積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ 区市町村において、福祉のまちづくり推進協議会等やバリアフリー基本構想の協議会等の様々な場面において住民参加による施策のスパイラルアップを図っていく観点からも、登録人数の増員のみならず、活動範囲の拡大と有効活用を推進していくことが重要である。

V 施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発の強化

<現 状>

- 施設・設備についてハード面でのバリアフリー化が行われていても、例えば、障害者等用駐車区画に健常者が利用することにより、必要としている人が駐車できないなどの声があり、健常者のモラルやマナーの向上や障害者等への理解促進、障害者等の社会参加への支援を一層推進していくことが重要である。
- 住民等に対するユニバーサルデザインの理念の浸透や、心のバリアフリーや障害者等の理解促進に向けた普及啓発の取組状況は、区市町村によって異なる。

<提 言>

- ★ 障害者等用駐車区画の適正利用、みんながまた来たくなるお店づくり、ヘルプマーク、ベビーカーキャンペーン等、これまでの取組について、様々な広報媒体や手法を活用して、普及啓発を一層強化していく必要がある。
- ★ これまで様々な主体が作成した、ガイドライン、ハンドブック、パンフレット、ホームページ等による心のバリアフリーに係る普及啓発の様々な事例をもとに、住民等に対する普及啓発の強化を行うよう、区市町村に対して、働きかけていく必要がある。

