

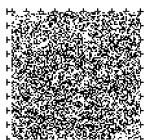
福祉のまちづくりにおけるソフト面の取組のより一層
の推進に向けて

～「心のバリアフリーに向けた取組の強化」及び「様々な
障害特性等に配慮した情報バリアフリーの充実」～

意 見 具 申（案）

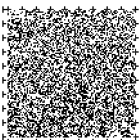
平成 2 7 年 9 月 3 日時点

東京都福祉のまちづくり推進協議会



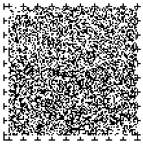
目 次

はじめに	3
第1章 心のバリアフリーに向けた取組の強化	
1 心のバリアフリーの推進のために	4
2 現在の状況	6
3 現在までの都の主な施策	8
(1) 普及啓発	
(2) 区市町村におけるユニバーサルデザイン教育等の推進への支援	
(3) 社会参加支援	
4 国の主な施策・動向等	10
(1) バリアフリー教室の開催支援	
(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	
(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	
(4) 障害者差別解消法施行に向けた措置	
5 今後に向けた方向性	11
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	
II 地域住民を対象とした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	
III 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	
IV 事業者における接遇向上研修等の普及促進	
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	
第2章 様々な障害特性等に配慮した情報バリアフリーの充実	
1 情報バリアフリーの充実のために	15
2 情報面での障害特性等と必要な配慮の例	16
(1) 視覚障害（全盲、弱視）、色弱	
(2) 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害	
(3) 知的障害、発達障害、精神障害	
(4) 肢体不自由	
(5) 内部障害、難病患者	
(6) 高次脳機能障害	
(7) 高齢者	
(8) 乳幼児連れ、子供、妊産婦	
(9) 外国人	



3	現在までの都の主な施策	20
(1)	都が実施する情報提供体制の整備	
(2)	まちなかでの情報提供の充実	
(3)	ホームページによる情報提供の内容の充実	
(4)	災害時への備え及び対応	
4	国の主な施策・動向等	23
(1)	公共交通機関のバリアフリー情報の提供	
(2)	「高齢者・障害者の災害時・緊急時の避難におけるバリアフリー化方策について」報告書の作成	
(3)	ICTを活用した歩行者移動支援の普及促進検討委員会の開催	
5	今後に向けた方向性	24
I	情報提供の内容の充実及び情報アクセシビリティの確保	
II	地域のバリアフリーマップの都内全域への波及	
III	必要な情報を効率的に収集できるインターネット環境の整備	
IV	施設等における多様な情報伝達手段の整備促進	
V	まちなかでの障害特性等に配慮した案内サインの充実	
VI	イベントや会議等における情報保障の充実	
VII	災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備	
おわりに		30
参考資料		
1	区市町村の主な取組事例	32
(1)	心のバリアフリーに向けた取組	
(2)	情報バリアフリーに向けた取組	
2	主な法令等の規定	38
(1)	東京都福祉のまちづくり条例	
(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	
(3)	障害者の権利に関する条約	
(4)	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）	
(5)	「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」（JIS X 8341-3）	
審議経過等		
審議経過		
第10期東京都福祉のまちづくり推進協議会委員名簿		





はじめに

東京都は、平成7年に福祉のまちづくり条例を制定し、平成10年にハートフル東京推進プランを策定して、福祉のまちづくりの実現のために様々な施策を実施してきた。

平成21年には、ユニバーサルデザイン（※1）の考え方を理念とした、新たな福祉のまちづくり条例を施行し、条例に基づく基本計画として、平成21年度から25年度までを計画期間とする福祉のまちづくり推進計画を策定して、ハードとソフトの両面から取組を推進してきた。

この間、都内では、エレベーター整備等による段差解消、だれでもトイレや視覚障害者誘導用ブロック等の整備が進み、ハード面のバリアフリー（※2）は着実に進展してきた。しかし、これらの施設や設備を整備しても円滑に利用できない例もあることから、すべての人が社会参加できる環境を整備するためには、ソフト面の取組を充実させることが重要である。

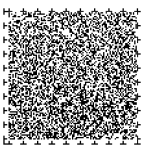
こうした状況の中、平成26年3月、社会環境の変化等に柔軟に対応するとともに、各施策のレベルアップを図るため、平成26年度から30年度までを計画期間とする福祉のまちづくり推進計画を新たに策定した。この計画では、ハード面でのバリアフリー整備だけでなく、「心のバリアフリーに向けた普及啓発の強化」、「情報バリアフリーの充実」等のソフト面の取組も含め、5つの基本的視点に立った福祉のまちづくりを進めていくこととしている。

第10期東京都福祉のまちづくり推進協議会では、推進計画における基本的視点のうちソフト面の取組に焦点を当てて議論し、具体的な取組の方向性を示すこととした。

本意見具申を踏まえ、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会も見据えながら、東京を、高齢者、障害者を含めたすべての人にとって住みやすく訪れやすいまちへと発展させるよう、東京都、区市町村、事業者や都民が協働して、ソフト面においても、福祉のまちづくりの取組を一層推進することを期待する。

（※1）ユニバーサルデザイン・・・年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、はじめからできるだけ多くの人が利用可能なように、都市や生活環境をデザインすること。

（※2）バリアフリー・・・この意見具申におけるバリアとは、人が日常生活や社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念、その他一切のもので、社会的障壁ともいう。バリアフリーとは、このバリアの存在を前提とし、障害者などの特別な配慮が必要な人のために、バリアの除去を行う取組。

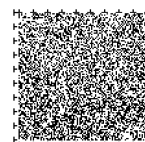


第1章 心のバリアフリーに向けた取組の強化

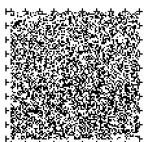
1 心のバリアフリーの推進のために

- 東京都は、「高齢者や障害者を含めたすべての人が安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、又は訪れることができる社会の実現を図る」ため、ユニバーサルデザインの視点に立った福祉のまちづくりを進めている。
- 年齢、性別、国籍、個人の能力等に関係なくすべての人は、自立した日常生活を営み、自由に移動し、平等に社会参加する権利を有している。「障害者の権利に関する条約」、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」においても、障害者の社会参加は権利であり、平等に社会参加できないことは差別であるという考え方が示されている。
- すべての人の社会参加の権利を保障するためには、建築物や交通機関のバリアフリー化など物理的な環境を整備するとともに、障害等の態様や状況等に応じて、必要な合理的配慮（※3）がなされなければならない。
- 社会には、多様な人が存在し、その中には、バリアにより社会参加が困難な人がいる。こうしたことを知らないと、差別するつもりはなくても、無意識のうちにバリアをつくり出し、人権を侵害している可能性がある。
- こうしたバリアをつくらないようにするためには、すべての人の人権を尊重した上で、高齢者や障害者を含めた人々の多様性を理解し、バリアを除去するための具体的な方法・技術に関する知識を正しく習得することが重要である。
- 地域によっては、障害者等の当事者の話を聞き、援助のための方法や技術、必要な配慮などを学ぶ機会を設け、心のバリアフリーの取組を進めているところもある。しかし、まだ一部の地域に留まっており、これらの取組を東京都全域に広げていく必要がある。

（※3）合理的配慮・・・障害者が日常生活や社会生活で受ける様々な制限をもたらす原因となるバリアを取り除くために、個別の状況に応じて行われる配慮。例えば、車いすに乗るときに手助けをすることや、窓口で障害の特性に応じたコミュニケーションで対応することなど。



- また、すべての人が学習等により正しい知識や技術等を身につけたとしても、それだけでだれもが心のバリアフリーを実感できるわけではない。大切なのは、身につけた技術等をまちなかで実践することである。
- 平成 23 年に福祉保健局が実施した調査によれば、外出時に困っている人を見かけたとき、15.4%の人が何もしなかったと回答し、何もしなかった理由で最も多かったのは、「手助けしてもいいのかわからなかった」であった（7 ページ参照）。心のバリアフリーをまちなかで行動に表すためには、まずは積極的に声を掛けることが重要であり、一人ひとりの自発的な行動を促していく必要がある。
- 心のバリアフリーを実感できる社会とは、東京に住む人や訪れる人が、自然に声を掛け合い、助け合い、支え合える社会である。
- 2020 年には、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、障害者や外国人等を含め、国内外から多くの人々が東京を訪れる。こうした人々にも、心のバリアフリーを実感できる社会を実現するため、当事者を含め、東京都、住民に身近な区市町村、施設やサービスを提供する事業者等が一体となって、心のバリアフリーに向けた取組を一層推進することが重要である。

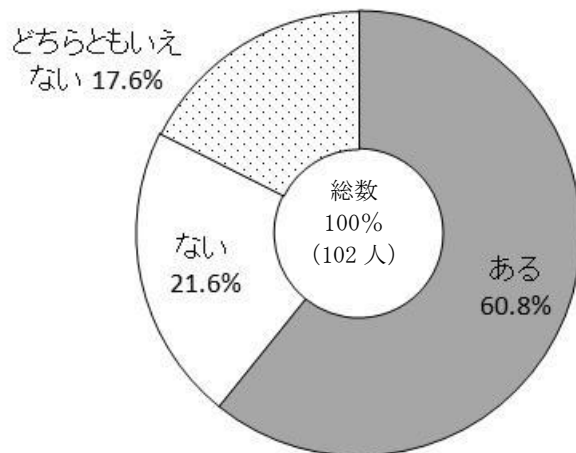


2 現在の状況

- 心のバリアフリーに関する意識、行動に関しては、次のような調査結果がある。

【障害者と付き合う中で、戸惑ったり悩んだりした経験】

図1 障害者と付き合う中で、戸惑ったり悩んだりした経験

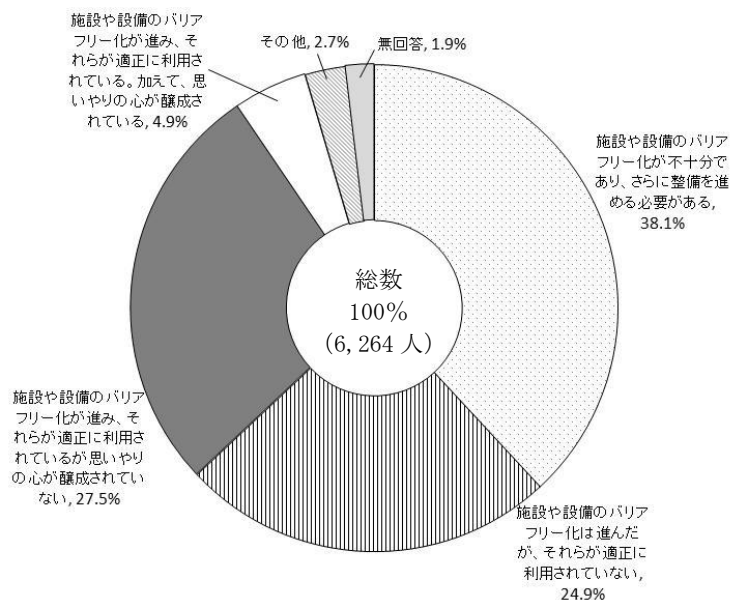


資料：東京都福祉保健局「インターネット福祉保健モニターアンケート『障害及び障害のある方への理解』について」（平成26年）

- 「障害のある人と付き合う中で、戸惑ったり悩んだりした経験がある」人は、約61%であった。（図1）

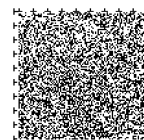
【東京の福祉のまちづくりの印象】

図2 東京の福祉のまちづくりの印象



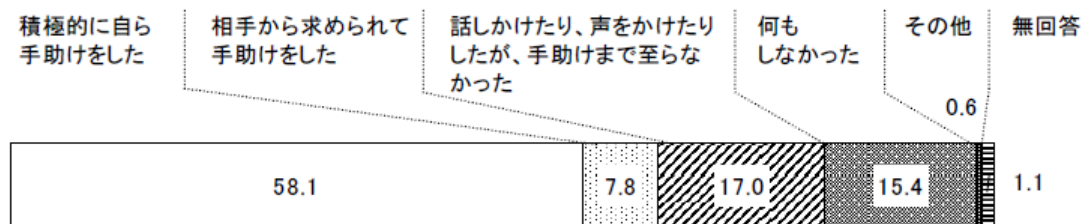
資料：東京都福祉保健局「平成23年度東京都福祉保健基礎調査」

- 「施設や設備が適正に利用されていることに加えて、思いやりの心が醸成されている」と考えている人は約5%と少ない状況である。（図2）



【外出時に困っている人を見かけたときの行動】

図3 困っている人を見かけたときに自分がとった行動



資料：東京都福祉保健局「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がある人は約58%に留まっている。（図3）

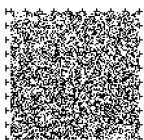
【困っている人を見かけたときに何もなかった理由】

表1 困っている人を見かけたときに何もなかった理由

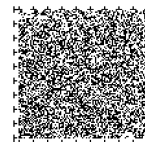
回答	割合
手助けをしてもいいものかどうかわからなかった	35.4%
忙しかった、急いでいた	12.6%
他の人が手助けすると思った	8.7%
自分も困っていて、他の人を手助けできる状況ではなかった	7.5%
照れや恥ずかしい気持ちがあった	6.1%
手助けの方法がわからなかった	6.1%
自分一人では無理だと思った	6.1%
手助けしなかった	1.2%
その他	8.7%

資料：東京都福祉保健局「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ことがあるが、何もなかった理由としては、「手助けをしていいものかどうかわからなかった」が最も多い。（表1）



3 現在までの都の主な施策



(1) 普及啓発

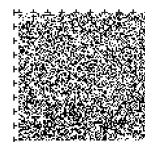
- ① 店舗等における接遇向上に向けた取組
 - サービスを提供する店舗等において、利用者の様々な身体的及び心理的特性等を理解し、多様なニーズを把握しながら接遇をする上でのポイントを整理した冊子「みんながまた来たくなるお店づくり」を平成 21 年度に作成し、区市町村を通じて商店街等に配布した。
- ② 障害者等用の駐車場の適正利用に向けた取組
 - 商業施設等の駐車場において、車いす利用者等のために設けられた駐車区画が適正に利用されるよう、平成 25 年に効果的な対策事例等を盛り込んだガイドラインを作成し、施設管理者等に配布した。
 - あわせて、都民向け普及啓発用チラシとポスターを作成し、配布した。
- ③ 障害者理解促進事業の実施
 - 障害者に接する機会が少ない人に対し、障害及び障害のある人への理解を深めるため、平成 26 年 12 月にホームページ「ハートシティ東京」を開設するとともに、チラシ等様々な媒体や手法を活用して広報を実施している。
- ④ 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、小中高校生等の取組に顕著な功績のあった個人や団体を対象に、毎年度知事感謝状を贈呈している。

(2) 区市町村におけるユニバーサルデザイン教育等の推進への支援

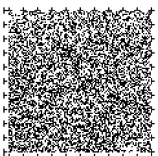
- ① 地域福祉推進区市町村包括補助事業の実施
 - 小中学校における体験学習、地域住民向けワークショップやセミナー、福祉のまちづくりサポーター養成等、区市町村が行うユニバーサルデザイン教育等の取組を支援している。

(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人、内部障害や難病、妊娠初期の人など、援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない人々が、援助を得やすくなるよう、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせるヘルプマークを作成した。



- 都営地下鉄駅等で、利用を希望する人にヘルプマークを配布するとともに、駅構内にポスター、優先席にステッカーを標示して、周知を図っている。
- 平成 25 年にはヘルプマークの使用方法を定めたガイドラインを策定したほか、平成 26 年 10 月に企業・事業者向けのホームページを開設し、取組事例を紹介するなど、民間企業の取組を促進するとともに、区市町村が行う普及啓発の取組を支援している。



4 国の主な施策・動向等

(1) バリアフリー教室の開催支援

- ノンステップバスや福祉タクシーの車いすでの乗降体験などを、地域の学校や社会福祉協議会等の協力を得て実施している。

(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

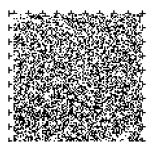
- 学識経験者、子育て等関連団体、交通事業者団体等とともに、ベビーカー利用に関する必要な事項の協議を進めるため、平成 25 年に「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」を設置した。
- 平成 26 年 3 月に統一的なベビーカーマークを作成し、チラシやポスターによる普及啓発に取り組むとともに、鉄道事業者やバス事業者等と共同キャンペーンを実施した。

(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、事業者等に配布したほか、ホームページからダウンロードが可能となっている。

(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、平成 27 年 2 月に政府が基本方針を策定した。平成 27 年度においては、行政機関等が職員向けの対応要領を、また、主務大臣が事業者向けの対応指針を策定する予定としている。



5 今後に向けた方向性

【目指す将来像】

だれもが、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に、自然に気遣い、声をかけ、みんなで協力して手助けができるとともに、困っている人からも手助けを求めやすい社会が実現している

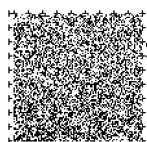
I 子供へのユニバーサルデザイン教育等の都内全域への波及

<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の思いやりの心を育み、様々な人々の多様性について理解を図るため、都内の小学校、中学校、高等学校においては、学習指導要領に基づき、授業の中で障害のある児童・生徒や高齢者等との交流の機会を設けている。
- 特に、人権尊重教育推進校においては、学年に応じた内容による人権教育を研究しており、推進校での教育内容を他の学校にも広めるため、指導する教員等に対して人権教育プログラムによる研修を実施している。
- こうした取組を着実に進めるとともに、障害者等との交流や体験学習を通じて、理解をより一層深めるため、総合的な学習の時間等を活用したユニバーサルデザイン教育をさらに推進していくことが重要である。
- 都の「地域福祉推進区市町村包括補助事業」を活用して、学校におけるユニバーサルデザイン教育を実施した区市町村は、平成 25 年度は、台東区、江東区、大田区、練馬区の 4 区、平成 26 年度は、台東区、江東区、大田区、世田谷区の 4 区である。
- 主な内容は、障害者や専門家等による講話、車いすやアイマスク等による障害の疑似体験・介助体験、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、まち歩き点検等であるが、地域によって内容は様々である。
- 障害者が講師になることで、児童や生徒が障害者の価値観や体験を共有するのみならず、障害者の社会参加促進にもつながるほか、継続的な実施体制を確保するため、地域の社会福祉協議会や障害者団体等に講師派遣を依頼する事例もある。

<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。
- ★ プログラムは、学年に応じた内容とするとともに、障害者等の意見を聞きなが



ら策定し、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、人権教育や道徳教育等も踏まえつつ、内容を充実させていくよう、実施する区市町村に対して働きかけていく必要がある。

Ⅱ 地域住民を対象とした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>

- 地域住民が、ユニバーサルデザインの考え方の理解を深めて、まちなかで積極的な行動を起こすためには、ワークショップ、セミナー、シンポジウム等を開催し、必要な知識や技術等の学習機会を提供することが重要である。
- 都の「地域福祉推進区市町村包括補助事業」を活用して、こうしたワークショップ等を実施した区市町村は、平成 25 年度は、江東区、品川区、世田谷区、練馬区、小平市の 5 区市、平成 26 年度は新宿区、江東区、品川区、世田谷区の 4 区であるが、区市町村独自に実施している例もある。
- 障害者等とまち歩きをして、バリアフリー化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。

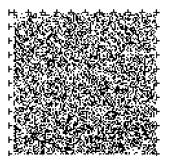
<提 言>

- ★ 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に対して、積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ ユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりをさらに推進するためにも、ワークショップ等の継続的な実施体制を確保することが重要である。
- ★ ワorkshop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さらなる改善を図る機会にもなることを区市町村に対して周知していく必要がある。

Ⅲ 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」とは、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主体的に参加し、行政と協働して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継続的な推進に寄与すると同時に、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「地域福祉推進区市町村包括補助事業」を活用して、サポーター等の養成に取り組む区市町村は、平成 25 年度は、江東区、大田区、世田谷区、練馬区の 4 区、平成 26 年度は、大田区、世田谷区、練馬区の 3 区であり、これらの区では、サポーター等がユニバーサルデザイン教育やワークショップでの講師を務めるほか、施設改修等の際にアドバイザーとして派遣される事例もある。

<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やバリアフリー基本構想の協議会等において住民参加による施策の改善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必要である。

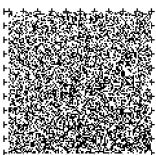
IV 事業者における接遇向上研修等の普及促進

<現 状>

- 高齢者、障害者等が安心して社会参加できるよう、事業者において、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。
- 地域の商店街や中小事業者を対象とした研修については、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「地域福祉推進区市町村包括補助事業」を活用して、こうした研修を実施した区市町村は、平成 25 年度は、品川区、世田谷区、練馬区の 3 区、平成 26 年度は、品川区、世田谷区の 2 区である。
- 東京には様々な N P O 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、講師を確保し、事業者等の社員研修を請け負っている団体もある。
- 平成 28 年 4 月に障害者差別解消法が施行され、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、また、2020 年には東京オリンピック・パラリンピックが開催され、今後、より多くの障害者や外国人等が東京を訪れることが見込まれることから、積極的に社員等の教育に取り組むことが重要である。

<提 言>

- ★ 事業者に対して、先進的な社員研修の取組事例や N P O 等の研修情報を紹介し、自発的に研修を実施するよう促していく必要がある。
- ★ 地域の商店街や中小事業者に対する研修をまだ実施していない区市町村については、先進的なプログラムの内容や N P O との連携事例等を示し、実施を働き



かけていく必要がある。

- ★ 接客や窓口対応等において、これまで以上に心のバリアフリーを実践できるようにするため、効果的な社員等に対する教育の内容等について検討する必要がある。

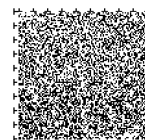
V 施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発の強化

<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を利用対象でない人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事例があり、モラルやマナーの向上、障害者等への理解促進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の取組、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>

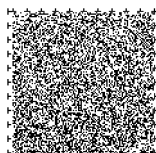
- ★ 障害者等用駐車区画の適正利用、「みんながまた来たくなるお店づくり」の作成、ヘルプマークの推進、ベビーカーキャンペーン等、これまでの取組や心のバリアフリーについて、様々な広報媒体や手法を活用して、効果的な普及啓発により一層取り組んでいく必要がある。
- ★ 障害者や外国人等に対する理解がより一層進むよう、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会も契機として、メディアやイベントの活用等、様々な機会を通じて普及啓発に取り組んでいく必要がある。
- ★ 心のバリアフリーに関する事例収集や意識調査、討論会など、広く都民に向けて主体的に考えるよう促す取組も必要である。
- ★ 区市町村に対しても、住民等を対象に、こうした普及啓発にさらに取り組むよう働きかけていく必要がある。



第2章 様々な障害特性等に配慮した情報バリアフリーの充実

1 情報バリアフリーの充実のために

- 私たちは、様々な媒体・手段により、日々情報を入手している。新聞やテレビ、インターネットのほか、道路の信号や標識による情報、駅や電車内における音声や文字表示による案内、また、災害時の情報等、安全に、かつ、快適に生活するためには、これらの情報は欠かすことのできないものである。
- しかし、まちなかの情報の多くは、すべての人にとってわかりやすい形で提供されておらず、高齢者や障害者等にとっては、入手が難しいこともある。例えば、駅前等に設置してある案内板は、音声機能や点字による情報提供がなければ、視覚障害者にとって役に立たないものとなる。また同様に、緊急時の情報を聴覚障害者に伝えるには、音声による放送だけでは不十分である。
- 情報バリアフリーとは、すべての人が必要な情報を適時に、かつ、適切に入手できる状態のことである。高齢者や障害者、外国人などで、こうした情報を得ることが困難な人に対して、相手方の障害特性等を踏まえ、その人に合った手段・方法で情報を伝えることが重要である。
- 情報を得ることが困難な人に対する情報提供手段としては、音声や文字による情報化のほか、絵文字・記号・多言語表記、手話・筆記、IT機器や音声翻訳システム等がある。
- 近年、ICT（情報通信技術）を活用した情報機器の導入が進んでおり、今後も開発が期待されているが、障害特性等によっては、機器の使用が困難な場合もある。よって、これらの技術や機器を導入した場合であっても、必要とする人に迅速かつ確実に情報が届くよう、機器だけに頼らず、工夫して提供することが重要である。
- また、情報を一方通行で発信するだけでは、受け手が真に必要な情報を入手できない恐れがある。情報の発信者は、常に受け手の状況を確認するとともに、情報の受け手側から発信者に要望等を伝えることも必要である。
- 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会には国内外から多くの外国人や障害者等が訪れることも踏まえ、すべての人が、安全、安心、快適に東京で過ごせるよう、情報バリアフリーをより一層充実させる必要がある。



2 情報面での障害特性等と必要な配慮の例

- 情報を必要とするすべての人に届くようにするためには、情報を得ることが困難な人の特性やニーズ、必要な配慮を把握する必要がある。
- ただし、情報入手の困難さは個人によって差があるほか、複数の困難を抱えている人もいるため、障害などの特性ごとに画一的に対応すれば良いわけではない。
- また、共通に見られる特性として、外見からわかりにくいこともあるということを理解するとともに、こうした情報を得ることが困難な人が、どのような情報を求めているか、適切に把握する必要がある。
- 情報バリアフリーに向けた取組を効果的に進めるためには、まずは、当事者からの意見を聞き、その人に合った方法となるよう、様々な媒体・手段を駆使した取組を検討することが求められる。

(1) 視覚障害（全盲、弱視）、色弱

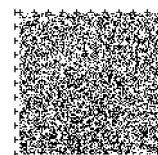
【特性等】

- 視覚による情報認知が不可能又は限定的である。
- 人によって見え方が異なる。
- 弱視（ロービジョン）の人は、対象物の距離や方向、周囲の明るさ等によって、見え方が異なる。
- 点字や触知案内図を読めない人も多い。
- 外出先で十分な情報が得られるかわからないため、インターネット等による事前の情報収集に対するニーズがとりわけ高い。

【必要な配慮】

- 体感（触覚）又は音声（聴覚）情報としての伝達が有効である。
- 必要な安全確保、誘導、注意喚起等に対して、誘導用ブロックや音声案内等を適切に組み合わせて配置することによる対応が必要である。
- ホームページ等では、音声読み上げソフトにより情報を収集するため、情報アクセシビリティ（※4）の確保が必要である。
- 行政や事業者により作成される印刷物や会議資料等については、点字資料の作成や音声による提供が必要である。
- 色弱者の人は色の見え方が多様であり、印刷物やホームページ、案内サイン等の視覚情報において、色の種類、組み合わせ等に配慮が必要である。

（※4）情報アクセシビリティ・・・年齢や障害の有無に関係なく、だれでも必要とする情報や情報に関するサービスにたどり着け、利用できること。



- 困っていても視覚障害のある人から援助を求めることは困難なので、まずは周囲の人から声をかける配慮が必要である。

(2) 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害

【特性等】

- 音声による情報認知やコミュニケーションが不可能又は限定的である。
- 人によって聞こえ方が異なる。

【必要な配慮】

- 視覚情報による伝達が有効である。
- 文字、手話、筆談、読話、空書、身振りなど、コミュニケーション方法は多様であり、その人の特性と状況に応じた伝達方法が必要である。
- 筆談や手話対応が可能な窓口、磁気ループ等の補聴支援機器の設置された座席等に関する情報提供が必要である。
- 会議やイベント等では、要約筆記、手話通訳、補聴支援機器の活用（補聴器使用の場合等）等により情報を保障する対応が必要である。
- 緊急時等において、放送アナウンスによる伝達はわからないことに配慮が必要である。
- 発語が円滑にできないため、意思や気持ちを口頭で伝えられない、又は、口頭で伝えるには時間を要することに配慮が必要である。

(3) 知的障害、発達障害、精神障害

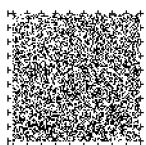
【特性等】

- 情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある。
- 知的障害のある人は、初めての場面、初めての人が苦手なため、困っていても自ら困っている状況を伝えることが困難である。
- 知的障害のある人は、抽象的な概念の理解が困難である。

【必要な配慮】

- 急な予定の変更や予期しない出来事に対して対応することが難しいので、具体的に、ゆっくり、わかりやすく状況を説明することが必要である。
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム（※5）、イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。

（※5）ピクトグラム・・・情報や注意を示すための絵文字。



(4) 肢体不自由

【特性等】

- 移動の補助として、杖、歩行器、車いす、装具などを使用している人がいる。
- 手や指に障害がある人は、ホームページ等から情報を入手する際に、キーボード等で言葉を入力するのに多大な時間を要する場合がある。

【必要な配慮】

- 車いす使用者等は、エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いす使用者用便房のあるトイレ、車いすスペースのある車両、駐車場における障害者等用駐車区画の位置等に関する情報提供が必要である。
- 発声にかかわる器官のまひや不随意運動、失語症などによりコミュニケーションをとるのが困難な人には、図や絵、ジェスチャーなどを活用したわかりやすい情報提供とともに、本人の意思や気持ちを丁寧に聞き取り、正しく理解することが必要である。

(5) 内部障害、難病患者

【特性等】

- 疲れや倦怠感を感じやすいほか、薬の副作用により不快感を感じる場合がある。
- 難病の中には、視覚や運動機能障害等を主症状とするもののほか、他の障害を合併することもある。

【必要な配慮】

- 膀胱・直腸機能障害のある人は、汚物流し等の水洗器具のあるオストメイト対応トイレに関する情報提供が必要である。

(6) 高次脳機能障害

【特性等】

- 身体のみひや視聴覚の障害とは別に、思考・記憶・行為・言語・注意など、脳機能の一部に障害が起きている。
- 障害の現れ方は人それぞれで、本人が気づきにくいこともある。

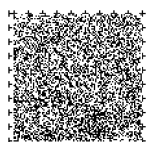
【必要な配慮】

- 具体的に、ゆっくり、わかりやすく話す、情報はメモに書いて渡して、絵や写真、図なども使って伝えることが必要である。

(7) 高齢者

【特性等】

- 加齢とともに視力や聴力が低下する場合や身体機能が低下するが多い。
- 認知症になった場合、日常生活に支障が生じる程度にまで記憶などの認知機能が低下する。



【必要な配慮】

- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム、イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。
- 認知症の人にも、必要な支援を周囲に求めることができるよう、ヘルプカードのようなカードが有効である。

(8) 乳幼児連れ、子供、妊産婦

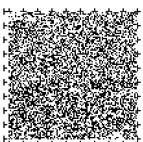
【必要な配慮】

- 乳幼児連れの人は、ベビーチェア、ベビーベッド、授乳室（赤ちゃんふらっとを含む）等の設備の位置等に関する情報が必要である。
- エレベーター・スロープ等による段差のないルート、車いすスペースのある車両等に関する情報は、ベビーカーを利用する人にも有効である。
- 子供に対する案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム、イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。
- 子供は、目線の合った情報でなければ、見るできないことに配慮が必要である。
- 妊産婦であることを示すマタニティマークをつけた人に対して、周囲からの配慮が必要である。

(9) 外国人

【必要な配慮】

- 様々な国の人がいるため、多言語による表記及び音声等による対応が必要である。
- すべての情報を外国語表記にすることは難しく、また、すべての言語に対応することも困難であることから、難解な表現の言い換えや読み仮名をつけるなど、外国人にもわかりやすい日本語を使うことも有効である。
- 案内表示では、ふりがな併記、大きな文字、ピクトグラム、イラストや写真を使いシンプルな内容でのわかりやすい情報提供が必要である。



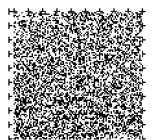
3 現在までの都の主な施策

(1) 都が実施する情報提供体制の整備

- ① 視覚障害者向け都政情報の提供
 - 広報東京都・都民向け刊行物等の点字版・音声版を配布している。
- ② 聴覚障害者向け字幕入りDVD等の提供
 - 字幕入りの消費生活情報に関するDVDを作成し、提供している。また、映画・テレビ番組等に字幕を入れたDVD等を作成し、提供している。
- ③ 都営地下鉄駅の触知案内図・音声案内装置等の整備
 - 視覚障害者のために駅構内に触知案内図を整備するとともに、出口・ホーム階段等を中心に誘導チャイム等を設置している。
- ④ 交番等における手話技能取得者の配置、コミュニケーション支援ボードの配布等
 - 聴覚障害者のために手話による対応が可能な者を交番に配置しているほか、コミュニケーション支援ボードを作成、配布している区市町村を支援している。
- ⑤ 手話のできる都民育成
 - 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、日本の手話及び外国の手話の普及促進を図り、手話のできる都民を育成し、手話人口のすそ野を広げている。
- ⑥ 障害者が利用しやすい防火防災情報の発信
 - 障害者が利用しやすいユニバーサルデザインに配慮した防火防災情報を積極的に発信している。
- ⑦ 公職選挙実施に伴う障害者への配慮
 - 政見放送への手話通訳の付与、選挙のお知らせの点字版・音声版の配布等、選挙に関する情報提供の充実に努めるとともに、投票所での車いす用スロープの設置、点字器やコミュニケーションボードの配置等、投票環境の向上に取り組んでいる。

(2) まちなかでの情報提供の充実

- ① 地域福祉推進区市町村包括補助事業の実施
 - バリアフリーマップやコミュニケーション支援ボードの作成、ICT等を活用した多様な情報伝達手段の整備、簡易型磁気ループ設置等に取り組む区市町村を支援している。



② 多言語対応の取組

- 国と連携して「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」を開催し、「多言語対応の基本的な考え方」（平成26年3月）及び「取組方針」（平成26年11月）を策定した。
- 多言語対応協議会では、交通機関や道路における案内表示や標識、飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示や標識、音声案内・パンフレット・ICT機器等各種媒体の多言語対応を推進している。

③ 東京ひとり歩きサイン計画

- 都道等への観光案内標識の整備を進めている。（累計995基（平成25年度末））
- 平成27年2月に「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を改定した。

④ Wi-Fi（※6）の利用環境の整備

- 外国人旅行者が多く訪れる都立施設や地域を中心に、無料Wi-Fiの整備を推進している。

⑤ 東京ユビキタス（※7）計画（平成17年から26年まで）

- 車いす使用者や視覚障害者等の個人属性に応じた駅から目的地までのルート案内等移動支援について、銀座地区においてモニター実験を実施した。

（3）ホームページによる情報提供の内容の充実

① 福祉のまちづくりホームページの充実

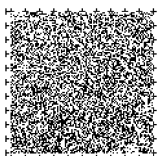
- 都の条例・計画等の取組や区市町村バリアフリーマップ等の一覧をホームページに掲載し、公表している。

② TOKYO障スポ・ナビの運用

- 障害者スポーツの情報や公共スポーツ施設のバリアフリー情報等を掲載し、提供している。

（※6）Wi-Fi・・・無線LAN（パソコンやスマートフォンを無線でインターネットにつなげる技術）の規格の一つ。公共機関や鉄道車内、店舗等での機器の設置が進んでいる。

（※7）ユビキタス・・・「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」の考えのもと、様々なサービスがコンピューターネットワーク等で提供され、生活を豊かにする社会を実現するための情報通信技術。



③ ホームページ等における多言語による観光情報の発信

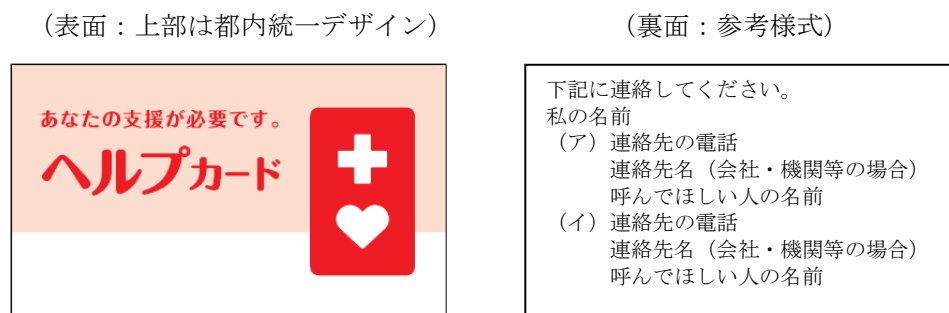
- 東京の基本情報、観光スポット、イベントカレンダー等の観光情報を掲載し、提供している。
- 飲食事業者が簡単に多言語メニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる「EAT東京」を開設した。

(4) 災害時への備え及び対応

① ヘルプカードの活用促進

- 緊急連絡先や必要な支援内容を記載した「ヘルプカード」(図4)を活用して、障害者が災害時等に自己の障害に対する理解や必要な支援を周囲に求めることができるよう、区市町村におけるヘルプカードの作成経費について補助を実施している。

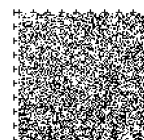
図4 ヘルプカードの例



資料：東京都福祉保健局「ヘルプカード作成のためのガイドライン」(平成24年)

② 要配慮者対策に係る区市町村向け指針の作成・普及

- 区市町村が地域の実情に応じた避難支援プラン等の作成を支援するため、「災害時要援護者防災行動マニュアル作成のための指針」及び「災害時要援護者への災害対策推進のための指針(区市町村向け)」を作成し、周知している。



4 国の主な施策・動向等

（１）公共交通機関のバリアフリー情報の提供

- バリアフリー整備ガイドラインを作成し、旅客施設や車両等における情報提供にかかわるバリアフリー法の基準解説や事例紹介等を行っている。
- バリアフリー法に基づく旅客施設の段差解消・障害者トイレやノンステップバス等車両の整備率等、バリアフリー化の進捗状況を公表している。

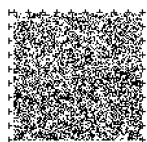
（２）「高齢者・障害者の災害時・緊急時の避難におけるバリアフリー化方策について」報告書の作成

- 避難経路等の施設のバリアフリー化とともに避難に必要な情報提供に焦点をあて、先進事例等を紹介した報告書を平成 24 年度に作成した。

（３）ＩＣＴを活用した歩行者移動支援の普及促進検討委員会の開催

- 歩行者移動支援サービス提供のためのオープンデータ（※８）環境の構築や運営等に向けた検討を行っている。（平成 26 年から）

（※８）オープンデータ・・・誰でも二次利用が可能なルールで公開されたデータ。



5 今後に向けた方向性

【目指す将来像】

視覚や聴覚に障害のある人も含めたすべての人が、あらゆる場面で必要な情報を適切な時期に、多様な情報伝達手段により容易に入手できる環境が整備されている

I 情報提供の内容の充実及び情報アクセシビリティの確保

<現 状>

- 公共施設等が、ホームページや利用案内等の印刷物で提供する情報については、施設管理者等の判断に委ねられ、施設によっては情報提供が不十分であることから、利用者が、利用に当たって必要な情報を確実に入手できているとは言えない状況である。
- 提供方法についても、視覚障害者に対して点字資料や音声情報が提供されていない、色弱者に対して色使いの配慮がされていない等により、すべての利用者の情報アクセシビリティが十分に確保されていない場合がある。
- バリアフリー化やユニバーサルデザインに関する進捗状況、今後の計画等に関する情報は、自治体によって公表の程度に差がある。

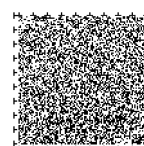
<提 言>

- ★ 公共施設等のホームページ、印刷物、案内板等において、利用者の必要な情報をより一層提供できるよう、内容を充実させるとともに、情報アクセシビリティの確保を徹底していくことが必要である。
- ★ 具体的には、ホームページでは点字や音声への変換ソフトが対応できる内容とすることや文字の拡大機能が必要であるとともに、印刷物では点字版及び音声版による提供や音声コードの用意、色の種類や組み合わせ等に配慮が必要である。
- ★ 都及び区市町村においては、福祉のまちづくり推進計画やバリアフリー基本構想等の基本方針、今後の計画、地域ごとのバリアフリー化の進捗状況等について、ホームページ等においてわかりやすく提供することが重要であり、区市町村に対しては都からも働きかけていく必要がある。

II 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及

<現 状>

- 区市町村が作成しているバリアフリーマップには、駅や店舗、トイレ等の情報が掲載されており、高齢者、障害者等が事前に情報を効率的に収集でき、また、持ち歩き



も可能であるため、安心して外出するために有効である。

- 平成 26 年度までに 40 区市町村が作成しているが、情報量に差があるほか、ホームページにおける公表方法も様々である。
- 工夫している例としては、店舗等を含めた公共トイレマップを作成している事例、トイレごとに内部の配置図や寸法に関する情報を掲載している事例、視覚障害者誘導用ブロックのある歩道や音声案内設備の情報を掲載している事例、ホームページで検索機能を付加している事例などがある。

<提 言>

- ★ 区市町村により、取組状況に差があるため、全区市町村で各地域ごとに作成されるよう、都からも積極的に働きかけを行う必要がある。
- ★ 都は区市町村に対し、先進的な事例を紹介するとともに、標準的な内容等を示し、作成を効果的に支援していく必要がある。
- ★ 区市町村は、冊子版の配布場所や電子版を掲載したホームページアドレス等をわかりやすく、かつ、継続的に住民に周知していくことが必要である。

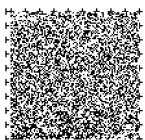
Ⅲ 必要な情報を効率的に収集できるインターネット環境の整備

<現 状>

- 外出の際、車いすやベビーカー等の利用者は、インターネットで事前に情報収集を行うことが多いが、必要とする情報が様々なホームページに分散して掲載されており、効率的に収集できる環境にない。
- 各地域において、まちづくりや施設・設備の整備が進むなど、状況は変化していることから、すべての情報を継続的に最新状況に更新していくことは困難である。
- 区市町村や事業者等が先進事例を取り入れて、積極的にユニバーサルデザインを推進しようとしても、参考となる取組事例等を容易に入手できる環境にない。

<提 言>

- ★ 駅、地下街、建築物、道路、公園等における段差のないルート、エレベーターやトイレ等の位置など、ユニバーサルデザインに関する様々な情報が一元化され、利用者が必要な情報を容易に入手できるサイトを構築する必要がある。
- ★ 自治体、民間事業者、NPO等、様々な団体が収集・更新している情報を有効活用するため、これら団体のサイトのリンクを張ることで、必要な情報が掲載されたページに容易に辿り着けるようにする必要がある。
- ★ 様々な団体のバリアフリーやユニバーサルデザインに関する取組事例のほか、障害者、高齢者等のコミュニケーション支援に利便性の高いICT機器に関する情報などを区市町村や事業者等と共有し、情報バリアフリーの取組を進めるための効果的な運営手法や内容等を検討する必要がある。



《情報を一元化したサイトにおいて対象とすべき情報の例》

- ・エレベーター、エスカレーター等を利用した段差のないルートに関する情報
- ・車いす使用者対応、オストメイト対応、ベビーチェア・ベビーベッド等の個別機能が判別できるトイレ情報
- ・授乳室の所在に関する情報
- ・障害者等用駐車区画や思いやり駐車区画の有無、位置等に関する情報
- ・宿泊施設における車いす使用者対応客室の有無、設備に関する情報
- ・都、区市町村等におけるユニバーサルデザインに関する施策・イベント情報等
- ・都内の区市町村、事業者等による先進的な取組事例
- ・音声コードや音声認識技術等を活用したＩＣＴ機器等の紹介

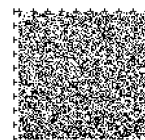
Ⅳ 施設等における多様な情報伝達手段の整備促進

＜現 状＞

- 高齢者や障害者など情報を得ることが困難な人に対しては、大きさや色使いに配慮した上で、音声、文字による情報伝達のほか、点字、触知図、絵文字、記号、イラスト、写真、ふりがな併記等、多様な手段を活用したわかりやすい情報提供が有効である。
- コミュニケーションを支援する様々なＩＣＴ機器の開発が進んでいる一方、各施設への導入は十分進んでいない。
- 高齢者や障害者、外国人等に必要な情報を確実に伝えるためには、情報機器等のハード面の充実だけでなく、職員等が適切に対応することも重要である。
- コミュニケーション支援ボード、筆談器、磁器ループ等を活用すれば、聴覚障害者や知的障害者、外国人等と、より円滑にコミュニケーションを図ることができるが、十分に普及が進んでおらず、設置されていても職員が使用方法を知らないこともある。

＜提 言＞

- ★ 不特定多数の人が集まる公共施設、商業施設、宿泊施設、観光地等においては、多言語対応と合わせて、高齢者や障害者などそれぞれの特性に配慮して、情報伝達手段の多様化を図ることが必要である。
- ★ 公共施設等において、ユニバーサルデザインの視点に立った案内設備、コミュニケーション支援機器等の導入など、ＩＣＴ機器を活用した多様な情報伝達手段の整備を行うよう、施設管理者である区市町村等に積極的に働きかけていく必要がある。
- ★ イラストや文字を用いたコミュニケーション支援ボード等を不特定多数の人が集まる民間施設等へ広く普及させるための手法等を検討する必要がある。
- ★ 障害者差別解消法の施行を控え、特に、行政機関では合理的配慮の提供が法的義務となることから、職員が適切に対応できるようにする必要がある。



V まちなかでの障害特性等に配慮した案内サインの充実

<現 状>

- 鉄道駅の改札口や駅前広場、幹線道路沿いの歩道などには、不特定多数の人が情報を入手できるよう、周辺の情報を提供する案内サインが設置されているが、文字の大きさや外国語表記の対応が十分でないほか、視覚障害者等に対しての音声や体感による情報提供がされていないことが多い。
- 位置特定技術（※9）の活用は、利用者の属性に応じたルート案内や移動に必要な情報を効率的に得るために有効であるが、今後、普及に向けた課題や対応策等の整理が必要である。

<提 言>

- ★ 多言語対応、ピクトグラム等を活用した統一的でわかりやすい案内サインの普及を推進するほか、音声案内や点字等の機能付加など、まちなかの案内サインの見直しや更新を設置者に働きかける必要がある。
- ★ 位置特定技術を活用して、車いす使用者、高齢者、ベビーカー利用者等に対する属性に応じたルート案内や視覚障害者への音声での道案内など、円滑に目的地に移動することが可能となるよう、技術的仕様や提供内容等を検討していく必要がある。

VI イベントや会議等における情報保障の充実

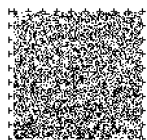
<現 状>

- 興行主や施設管理者が開催する様々なイベントや会議等においては、参加者の状況により様々な情報保障と事前の情報提供についての配慮が必要であるが、興行主や施設管理者に対応が委ねられている。

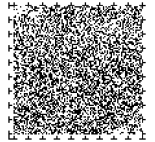
<提 言>

- ★ イベントや会議等を開催する興行主等は、聴覚障害者のための磁気ループ席等の設置、手話通訳・要約筆記の準備、視覚障害者のための音声装置等の準備等を行い、公演案内等により参加者へ事前に周知することが必要である。
- ★ 手話通訳を行う場合、司会や発表者と通訳者が同時に見えるよう配置を工夫し、照明を調整する必要がある。

（※9）位置特定技術・・・歩行空間に設置する機器や人工衛星等を用いて、現在位置を正確に把握するための技術。



- ★ 視覚障害者が参加する会議等においては、点字資料や音声コード付き資料を準備するなどの配慮が必要である。
- ★ 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場等においては、障害特性等に配慮した情報提供に関する整備が進むこととなるが、その他の体育施設や文化施設についても、同様の整備を推進する必要がある。
- ★ 映画や公演に日本語字幕や音声ガイドをつける取組等、障害者による芸術文化の鑑賞活動や創造活動を支援する必要がある。



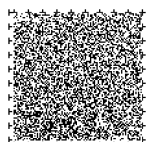
Ⅶ 災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備

<現 状>

- 災害時における広域避難場所や避難所等への移動、避難所等での応急生活については、区市町村が要配慮者に対する支援体制を順次構築しているが、視覚、聴覚等に障害のある人や外国人への情報提供に係る体制については、区市町村によっては十分とは言えない状況である。
- 首都直下地震の発災時に居合わせた施設や、一時滞在施設等における視覚、聴覚等に障害のある人への情報提供に係る体制についても、十分とは言えない状況である。
- 事故による鉄道の不通や遅れ等が発生したときの情報提供は、放送のほか、情報表示板により行われるが、情報表示板の設置場所がわからず、聴覚障害者等は必要な情報を入手できないときがある。
- 知的障害者や聴覚障害者等が、災害時等に自己の障害等に対する理解や必要な支援を周囲に求める上で、緊急連絡先や必要な支援等を記載した「ヘルプカード」は有効であり、徐々に普及が進んでいる状況である。

<提 言>

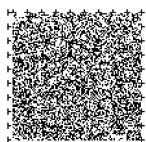
- ★ 災害時における要配慮者の安全を確保するためには、避難経路や避難場所等について日頃から周知を図るとともに、避難所等において必要な情報を確実に届けることが、特に重要である。
- ★ 要配慮者に対する避難所等における情報提供については、様々な場面を想定した平時からの備えが重要であることから、避難所等のバリアフリー化に合わせて、障害特性等に応じた多様な情報伝達手段の整備や外国人にもわかりやすい表現の準備を計画的に推進していくことが重要である。
- ★ 避難する場所においては、音声情報と文字情報の両方を提供することを原則とし、コミュニケーション支援ボードや筆談ボード等をあらかじめ備えるとともに、防災訓練等の際に、訓練項目に採り入れ、課題と対応を事前に検討しておくことが重要である。
- ★ 視覚、聴覚等に障害のある要配慮者に対する情報伝達やコミュニケーション支援の方法等について、地域での防災ワークショップや学校での防災教育の場にお



いて話し合うことも有効であることを区市町村に広めていく必要がある。

★ 駅などの公共施設においては、視覚障害者や聴覚障害者等に配慮して、災害や事故等に関する情報を音声と文字により、わかりやすく提供する取組を進める必要がある。

★ ヘルプカードのさらなる普及に向けた周知や工夫等が必要である。



おわりに

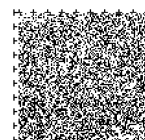
2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催まで、既に 5 年を切った。今後、競技会場やそこに至るまでのアクセス経路の整備、運営スタッフやボランティアへの教育等、様々な分野で準備が進められていくものと思われる。

オリンピック・パラリンピックには、アスリートをはじめ、観客や報道関係者など、国内外から多くの人々が訪れる。大会の成功に向け、障害者や外国人を含めたすべての人が安全、安心、快適に会場等を訪れ、それぞれの立場で大会に参加することができるよう準備を進めていかなければならない。

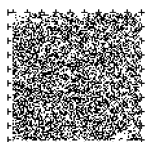
都はこれまで、福祉のまちづくりに向けた取組を着実に進めてきた。2020 年大会を契機に、関連施設や交通機関などハード面のみならず、今回提言したソフト面における取組を加速させ、東京全体でユニバーサルデザインの視点に立ったまちづくりを一段と推進していくことが重要である。

前回の 1964 年東京大会では、首都高速道路や新幹線等のインフラ整備が大会後のレガシーとなり、東京は都市として大きく成長し、発展を遂げた。

2020 年大会では、バリアフリー・ユニバーサルデザインの環境整備を進めるとともに、都民はもとより大会に集う人々が心のバリアフリーを実践し、それらが最大のレガシーの一つとして受け継がれることを期待する。



参考資料



1 区市町村の主な取組事例

(1) 心のバリアフリーに向けた取組

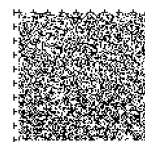
「Ⅰ 子供へのユニバーサルデザイン教育等の都内全域への波及」

① 出前講座（江東区）

- ユニバーサルデザインの理解を深め、困っている方がいれば優しく手をさしのべる、優しく思いやりのある心の醸成を図るため、小学生を対象に、総合学習の時間を活用し、障害者の講話、体験学習、児童同士でのグループワークなどの交流学习を実施している。
- 体験学習として、障害者の使う身振り、手話、空書き等を使った伝言ゲームを実施するなど、児童が障害者の体験を共有し、児童に気づきを持ってもらう取組となっている。
- 地域住民や障害者等で構成されるまちづくりサポーターが主体となり、各小学校を訪問している。平成 26 年度は 7 校で実施した。

② 福祉部と区民の協働による総合的な学習の時間支援事業（大田区）

- 小中学校の総合学習の時間で、当事者の講話や、白杖体験、ガイドヘルプ体験、車いす体験、手話体験に加え、希望する一部の学校には知的障害者への理解等を図るため、ワークショップ形式での授業を行っている。
- 実施に当たっては、区と障害者団体（区民）がそれぞれの役割を決め、協働して実施している。平成 26 年度には 28 校で実施した。
- 参加者からは「知的障害のある人が感じていることを体験できる機会は貴重だった」、「知的障害者への接し方がわかった」等、知的障害に対する理解が深まったことなどについての声が上がっている。



「Ⅱ 地域住民を対象とした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」

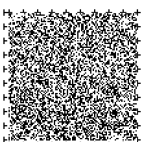
① ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動研修会（品川区）

- ユニバーサルデザイン・「おたがいさま運動」の基礎知識や事例を紹介し理解を深めるとともに、車いす・白杖体験等を通して、当事者の立場に立ち、何ができるのかを考え、実感することができる機会とすることを目的とする。
- 体験では、設定されたコースを車いすや白杖で回することで、介助する側、される側それぞれの立場を学ぶことができる。また、研修会の中で盲導犬や聴導犬ユーザー講演会などを開催し、当事者の話を直接聞くことで、様々な立場の方の視点から、どんな手助けが必要か理解することができる。
- 平成26年度は、事業者、小学生・保護者、地域住民（2回）、区職員と対象者を分け、計5回実施している。

※おたがいさま運動・・・困っている人がいたら助ける。困ったときは「助けて」と言える。そんなことが当たり前にできる「支え合いのまちづくり」をみんなで進める運動

② ユニバーサルデザイン普及啓発事業（世田谷区）

- 区民参加のワークショップ形式により実施。障害者団体も参画し、協働でイベントを企画している。企画段階で計4回の打ち合わせを実施しており、イベント開催による普及啓発だけでなく、ユニバーサルデザインにかかわる区民等の養成を行うことができる。
- 車いす体験、アイマスク体験といった一般的なものに加えて、ゴールボール体験、点字名刺の作成体験なども実施している。
- 参加者からは、「知っているつもりだったが、初めて聞くこと、体験することばかりだった」、「障害者とじかに接してみて初めて気づくことがあった」等の声が上がっている。

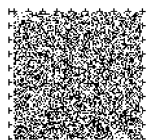


「Ⅲ 福祉のまちづくりサポーター等養成の都内全域への波及」

- ① 福祉のまちづくりサポーター（練馬区）
 - 幅広い区民にサポーターになってもらうため、福祉のまちづくりに関心がある方を対象に、申請に基づき登録している。
 - 任期は特になく、福祉のまちづくりに関するアンケートへの回答や、住まいの地域付近の道路や施設の整備・改良工事の現地調査への同行、整備後の検証を行う。
 - 平成 23 年度から実施し、平成 26 年度末では、車いす使用者、視覚障害者、知的障害者、高齢者、健常者等、様々な特性を持つ 446 人が登録している。
- ② おおたユニバーサルデザインのまちづくりパートナー（大田区）
 - 公募（作文+面接）又は障害者団体の推薦により、区内在住、ユニバーサルデザインのまちづくりに興味がある、平日の日中に活動ができる人を採用している。
 - 施設の整備等に関する現地調査及びその他のユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査等について、区へ調査結果等を提出するとともに、ユニバーサルデザインのまちづくりの普及及び啓発に関することにも携わる。
 - 平成 26 年度は障害者、知的障害のある児童の保護者、高齢者、外国人等、50 名が登録。区立施設、公園や駅周辺施設等の合同点検を実施した。

「Ⅳ 事業者における接遇向上研修等の普及促進」

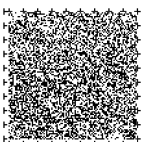
- ① ユニバーサルデザイン接客研修（世田谷区）
 - 商店街でユニバーサルデザインを広めるために、世田谷区烏山総合支所街づくり課及び株式会社まちづくりステーションが主体となり、障害者との買い物体験や窓口体験を実施している。
 - 実際に障害者と街に出て買い物体験を行い、それぞれの場面で、障害特性に応じてどのような対応が必要かを学ぶ。また、窓口体験を実施し、障害特性ごとにどのような配慮が必要かについて学ぶ。
 - 「ハード面だけでなく、ソフト面で個人が高い意識を持つことが重要と感じた」、「接してみて初めて分かることが多かった」等の声が、参加者から上がっている。
 - 平成 26 年度に実施した体験研修には、買い物体験には 34 名と 7 店舗の店主及び従業員が、窓口体験には 25 名がそれぞれ参加した。



「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」

① 町田市心のバリアフリーハンドブック（町田市）

- 肢体不自由者、視覚、聴覚障害者だけでなく、知的障害や精神障害なども含め、障害者理解を幅広く進めるための入門書として作成。小学校の授業や福祉研修等に活用している。
- 各障害等の状況ごとに左ページに困っていることとして、具体的な場面での事例を記載し、右ページにそれに対して「私たちにできること」として、コミュニケーション方法、手助けの方法等について記載するなど、理解しやすくするための工夫をしている。
- ホームページで掲載しているほか、冊子として作成し、市役所などの公共施設において配布するとともに、市内小中学校に教材として提供している。



（２）情報バリアフリーに向けた取組

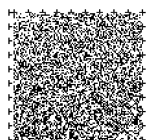
「Ⅱ 地域のバリアフリーマップの都内全域への波及」

① ちよだ観光&地域バリアフリーマップ（千代田区）

- 「ちよだ観光&地域バリアフリーマップ」は、区内を５つの地域（エリア）に分け、民間団体が作成・更新を行っており、区が作業に協力している。各地域ごとに車いすで利用しやすい施設や店舗の情報のほか、歩道と車道の高低差や坂道の斜度、道路が狭くなっている個所等を詳細に明示している。
- 作成及び更新の際は、車いす使用者や建築学科の大学生に加え、子育て中の区民等、様々な立場のボランティアが街歩きをして情報収集を行っている。
- 各地域 2,000 部を作成し、区役所、区立施設のほか、民間の宿泊施設や商業施設等にも配布している。
- 更新頻度は地域により異なるが、民間団体と協議の上、最新情報の把握・掲載に努めている。

② みんなのおでかけマップ（町田市）

- 「みんなのおでかけマップ」（冊子版）は、だれでもトイレ（町田市では「みんなのトイレ」と呼称）が整備されている施設を中心に市内全域約 710 施設のバリアフリー設備の情報を掲載し、毎年度更新している。
- 市内を５つの地域に分け、それぞれの地域について、地図及び各施設のバリアフリー情報及び連絡先を掲載している。
- 市役所窓口や市立施設において毎年度 1 万部を無料配布しているほか、市のホームページからもダウンロードが可能となっている。
- 巻末には「みんなのおでかけマップ」の電子版（ホームページ）「バリアフリーマップ」の紹介やリンク情報を掲載している。

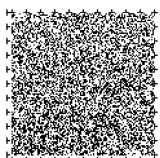


「Ⅳ 施設における多様な情報伝達手段の整備促進」

- ① タブレット端末を活用した遠隔手話通訳（世田谷区）
 - 区の総合支所（各地域ごとに設置された行政手続等が可能な窓口）で手話通訳が必要な際に、タブレット端末を使って、区役所（本庁舎）の手話通訳者と通信し、手話通訳を行っている。
 - 平成 26 年 7 月から試行実施しており、区役所に手話通訳者が待機している平日午前中は対応可能となっている。1 年間程度、利用状況等を見ながら事業継続について検討していく。
- ② 荒川区コミュニケーション支援ボード（荒川区）
 - 災害時にコミュニケーションを取ることが困難な障害者等が意思表示できるよう、意思確認や要望の内容を絵カードにして、避難所等でそれらを指さすことで障害者等の家族や周囲の人と本人の意思疎通を容易にする「荒川区コミュニケーション支援ボード」を作成した。
 - 障害者福祉課の窓口や、区立障害者施設で配布しているほか、インターネット上からダウンロードできる。
 - 日常生活における活用もできる内容となっており、活用例を示したマニュアルも同時に作成している。

「Ⅴ まちなかでの障害特性等に配慮した案内サインの充実」

- ① スマートフォンアプリ「ココシルこまえ」（狛江市）
 - 国土交通省からの委託事業として平成 25 年度に実施。車いすやベビーカー利用者等を支援するスマートフォン・タブレット端末向けのアプリを開発した。
 - 車いすやベビーカー利用者等が安心して移動できるルートを、市内を循環するコミュニティバスと連動して案内するほか、最寄りの A E D 設置場所、避難所までのルート案内、地域のイベント情報を提供している。
 - コミュニティバスのバス停（42 か所）に N F C タグ（鉄道事業者等の I C カードと同様の短い通信エリアを持つ通信機器）を設置し、運用している。タグにスマートフォンやタブレット端末をかざすだけで利用可能となっている。



2 主な法令等の規定

(1) 東京都福祉のまちづくり条例

平成7年に制定し、高齢者や障害者を含めたすべての人が、安全、安心、快適に暮らし、訪れることができるまちづくりを進めることを目的に、施設等の整備基準のほか、教育や学習の振興、情報提供など、ソフト面の取組についても規定している。

平成21年の改正において、ユニバーサルデザインを基本理念とした。

ア 心のバリアフリーに関する規定

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条第3項 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。

イ 情報バリアフリーに関する規定

(ア) 都及び事業者の役割

第9条 都は、前条の福祉のまちづくりに関する事業者及び都民の理解の深化及び自発的な活動の促進に資するため、福祉のまちづくりの状況その他の福祉のまちづくりに関する必要な情報を適切に提供するものとする

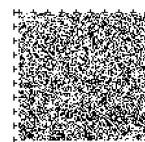
第13条 事業者は、高齢者や障害者を含めたすべての人が、その所有し、又は管理する施設、物品若しくはサービスを円滑に利用するために必要かつ有益な情報（以下「必要とされる情報」という。）を適時に、かつ、適切に入手できるようにするため、必要とされる情報を自ら把握し、適切に提供するほか、必要な措置を講ずるよう努めなければならない

(イ) 案内設備や標識等の整備

建築物、公共交通施設、道路、公園等における案内設備、標識等に関する整備基準を規定し、施設の新設や改修の際に、この基準に基づく整備を促進している。

<基準の例>

- エレベーター、車いす・オストメイト等に対応した便所、障害者等用駐車区画等の配置を表示した案内板や標識を設ける。



- 表示内容は、文字や記号が大きく太い書体や図を用いるなど分かりやすいデザインとし、地板の色とコントラストをつける。
- 視覚障害者への対応として、文字等の浮き彫り、音声案内、点字、触知案内図等の設備を併せて設ける。
- 道等から案内板に至る経路等には、線状ブロック及び点状ブロック等を適切に組み合わせて敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設ける。
- 段や傾斜がある危険箇所等では警告を行うため、点状ブロック等を敷設する。
- 観覧席・客席を設ける場合は、聴覚障害者等への対応として、集団補聴設備（磁気ループ等）、字幕や文字情報表示装置等を設ける。

※バリアフリー法も同様の移動等円滑化基準を規定

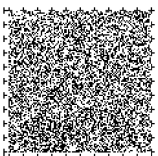
（２）バリアフリー法に基づく移動等円滑化の促進に関する基本方針

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）の規定に基づき、高齢者、障害者等の移動や施設の利用に当たっての身体の負担を軽減することにより、利便性や安全性を向上させることを促進するための基本方針。

平成 18 年に制定され、平成 23 年に一部改正されており、平成 32 年度末の整備目標のほか、適切な情報提供や心のバリアフリーの必要性について定めている。

ア 心のバリアフリーに関する規定

- ・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。



イ 情報バリアフリーに関する規定

- ・移動等円滑化を図るためには、施設及び車両等についてのハード面の整備のみならず、施設設置管理者が利用者に対して必要な情報を適切に提供することが必要である。
- ・その際には、利用する高齢者、障害者等のニーズ、施設及び設備の用途等に応じて、例えば、路線案内、運賃案内及び運行情報等利用に当たって必要となる情報並びに緊急時の情報について、視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せを用いて見やすく表示すること、また、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること、その他図記号又は平仮名による表示の併記等を行うこと等、分かりやすく提供することに留意する必要がある。
- ・さらに、必要な情報について事前に把握できるよう、施設及び設備等に関する情報についてインターネットやパンフレット等により提供することが望ましい。

(3) 障害者の権利に関する条約

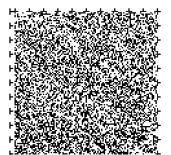
障害者の尊厳、自律及び自立の尊重、無差別、社会への完全かつ効果的な参加及び包容等を一般原則とし、障害に基づくいかなる差別もなしに、すべての障害者のあらゆる人権及び基本的自由を完全に実現することを確保し、及び促進するための措置を締約国がとること等を定めている。平成 18 年に国連総会で採択され、日本は平成 26 年 1 月に批准した。

心のバリアフリーに関しては、「平等及び無差別」（第 5 条）や「意識の向上」（第 8 条）、また、情報バリアフリーに関しては、「施設及びサービス等の利用の容易さ」（第 9 条）や「表現及び意見の自由並びに情報の利用の機会」（第 21 条）などが規定されている。

(4) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）

障害を理由とする差別の解消を推進することを目的に、行政機関や民間事業者における措置等について定めている。特に、障害を理由とした差別的取扱いは、行政機関及び民間事業者とも禁止、社会的障壁の除去についての合理的配慮（4 ページ参照）は、行政機関は義務、民間事業者は努力義務とされた。平成 25 年に制定され、平成 28 年 4 月施行予定である。

第 4 条 国民は、第 1 条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消に寄与するよう努めなければならない。



第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でないものと不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(5) 「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」(JIS X 8341-3)

日本工業規格(JIS)により平成16年に制定され、平成22年に改正された。

高齢者、障害者等が、ウェブコンテンツ(※10)を知覚し、理解し、操作できるようにするために、ウェブコンテンツを企画、設計、制作・開発及び保守・運用するときに配慮すべき事項を指針として明示したもの。具体的には、情報アクセシビリティの確保や向上に関する要件、ウェブコンテンツの例示等が記載されている。

(※10) ウェブコンテンツ・・・インターネット上で提供される情報やデータ。

