

区市町村・事業者のための

心のバリアフリーガイドライン（案）



イラスト

目 次

| | |
|------------------------------|----|
| ガイドライン策定の趣旨 | 2 |
| 心のバリアフリーに向けた取組の基本的考え方 | 3 |
| 取組の方向性 | 5 |
| 各取組の考え方 | |
| 子供へのユニバーサルデザイン教育 | 6 |
| 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 | 9 |
| 福祉のまちづくりサポーター等の養成 | 12 |
| 事業者における接遇向上研修 | 14 |
| 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 | 15 |
| 区市町村等の取組事例 | 17 |
| 様々な団体による取組 | 27 |

各取組のポイントにおける「●」はより重点的に取り組むべき項目、「○」は望ましい取組や参考となる取組等を示しています。

ガイドライン策定の趣旨

すべての人は、年齢、性別、国籍、個人の能力等に関係なく、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ます。こうした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の物理的な環境の整備とともに、人々に対する意識啓発や情報提供の充実などによって、様々な社会的障壁（バリア（※1））を取り除く必要があります。

東京都は、住民に身近な区市町村、施設運営やサービス提供を行う事業者等とともに、ハード・ソフトの両面から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きました。

しかし、福祉のまちづくり条例等で具体的な整備基準を定め整備が進められてきたハード面のバリアフリーの取組と異なり、ソフト面の取組については、その具体的な内容や方法等が都民や事業者等に十分に知られておらず、取組も決して十分とは言えません。

そこで、本ガイドラインでは、学校や地域における学習や事業者内での社員教育のほか、理解促進に向けた普及啓発等、区市町村や事業者における心のバリアフリーに向けた取組の考え方と効果的な実例を掲載しました。

いずれの取組においても、効果的に進めるためには、実施に当たって、当事者が参加して、意見を述べる機会を設けることが不可欠です。

本ガイドラインを皆様の今後の取組の参考にしていただければ幸いです。

（※1）バリア・・・このガイドライン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。

心のバリアフリーに向けた取組の基本的考え方

○心のバリアフリーを取り巻く現状

都は、これまで、福祉のまちづくり条例を制定し、条例に基づく基本計画である福祉のまちづくり推進計画を策定して、様々な取組を推進してきました。その結果、鉄道駅におけるエレベーター整備等による段差解消、だれでもトイレの整備、ノンステップバス車両の普及など、ハード面のバリアフリー化の進捗状況は全国を上回るなど、着実に進展している状況です。

しかし、その一方で、例えば、だれでもトイレや障害者用の駐車スペースが適正に使用されず、本来必要としている人が使えない等の事例も見られます。また、都の調査では、「障害者と付き合う中で戸惑ったり悩んだりする経験がある」と回答した人が6割を超えており、外出時に困っている人を見かけても「手助けをしていいものかどうかわからなかった」ため、「何もしなかった」と回答した人が一定程度見られました。

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）

図2：外出時に困っている人を見かけたときの行動



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」

表1：困っている人を見かけたときに何もしなかった理由

| 回答 | 割合 |
|-----------------------------|-------|
| 手助けをして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% |
| 手助けしたくなかった | 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」

○心のバリアフリーに向けた取組で目指すこと

社会には多様な人が存在し、その中には様々なバリアにより社会参加が困難な人がいますが、性別や年齢、障害等に応じた必要な配慮が行われることにより、バリアが取り除かれ、社会参加が可能になります。

「障害者の権利に関する条約」においては、障害者の社会参加は権利であるとの考え方が示されており、これを踏まえ、「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）」では、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び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の提供を求めています。

バリアを取り除くためには、施設や設備などのハード面や、多様な手段による情報提供などの情報面の環境整備に加えて、困っているときは、お互いに支え合おうとする人々の配慮や気遣いが必要です。

心のバリアフリーに向けた取組の目的は、都民や事業者等がこのことを理解し、自ら実践できるようにすることです。必要な配慮について正しく理解し、適切に実践するためには、当事者も参加し、直接意見を交わす機会を設けることが重要です。

行政や事業者が、こうした取組を継続的に実施することで、「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、相互に多様な人々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」を目指していきます。

取組の方向性

心のバリアフリーに向けた具体的な取組は、目的や働きかける対象により様々です。

本ガイドラインでは、現在、区市町村等において実施されている取組の中から、目的別に対象を小学生・中学生、地域住民、事業者等、5つに分けて紹介しています。

これらの取組は、単独で実施するだけでなく、複数を組み合わせることで、幅広い方々への普及啓発が可能になるほか、高校生・大学生や高齢者などその他の対象者への普及にも活用できるので、各地域や事業者の皆様の実情・目的などに応じて参考にしてください。

紹介する取組

| 取組の目的 | 取組内容 |
|---------------------------|------------------------------|
| 小学生・中学生への普及 | 子供へのユニバーサルデザイン教育 |
| 地域住民への普及 | 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 |
| 行政への住民参加 | 福祉のまちづくりサポーター等の養成 |
| 事業者への普及 | 事業者における接遇向上研修 |
| 子供から事業者等まで 目的に応じて幅広く普及 | 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 |

目的や対象者に応じて、複数の取組を組み合わせることなどにより、効果的な普及が可能

各取組の考え方

子供へのユニバーサルデザイン教育

将来の福祉のまちづくりの担い手である児童・生徒に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、小学校・中学校における総合的な学習の時間などを活用して行う取組です。

児童・生徒の発達段階に応じた学習活動を計画することで、子供のときから障害者等との交流活動をはじめとする様々な体験活動を通して、多様性を尊重する態度を学び、困っている人を見かけたときには積極的に手を差し伸べることができるようになることが期待されます。

実施に当たっては、区市町村の教育委員会や福祉部門が主体となって内容を企画する方法のほか、地域の社会福祉協議会や障害者団体等が作成している教育プログラムを活用する方法があります。

区市町村等の取組事例は 17～18 ページ

イラスト

取組のポイント

【実施方法】

- 総合的な学習の時間を活用して取り組むことができる
- 人権教育の年間指導計画に明確に位置付け、他の教科等と関連させることで、学習内容を充実させることができる
- 学習プログラムを持っている当事者団体のほか、NPO、社会福祉協議会等と連携するなど、各学校の実情に応じた効果的な方法を工夫する

【内容】

- 障害者等、当事者の立場から、実体験や意見を直接伝えてもらう
- 様々な障害特性について理解できる取組とする
(例：内部障害、精神障害など、外見からわかりにくい障害特性)
- 教科等の目標を踏まえ、体験前の事前学習や体験後の振り返りを行うなど、学習活動を工夫する
- 疑似体験の直後に、子供に考えさせる時間を設ける
- 学んだことを家庭でも話し合ったり、実践するよう促し、保護者などにも取組内容が伝わるよう工夫する
- ボランティア体験は、心のバリアフリーの実践の機会として有効である

取組のポイントを踏まえた学校での学習活動の例

【事前の取組】 時間：45分（1コマ）

事前学習

テキスト等を使って障害等に関する基礎知識を身に付ける（45分）

【体験学習当日】 時間：90分（2コマ）

導入

障害者等の講話

当事者から日常生活の様子や、外出時の体験などの話を聞く（10分）

展開

疑似体験

当事者とともに、車いす、白杖、アイマスク体験などを通じ、高齢者や障害者の視点を経験する（20分）

ワークショップ①

疑似体験を通じて感じたこと等について、当事者も交えて意見交換を行う（15分）

コミュニケーション体験

手話などを用いて当事者と対話することで、コミュニケーションの取り方や配慮の方法等を学ぶ（20分）

ワークショップ②

当事者とともに学んだ体験を通じて感じたこと等について意見交換を行う（15分）

まとめ

体験学習のまとめ

体験等を通じて気付いたことを整理するとともに、当事者からアドバイス等をもらう（10分）

【事後の取組】 時間：45分（1コマ）

振り返り学習

学習した体験とテキスト等の内容を踏まえ、振り返りを行い、知識の定着・深化を図る（45分）

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

子供や高齢者を含め様々な住民を対象に地域で学習会を開催し、すべての人の人権を尊重し、多様性を理解するために必要な知識や技術等を学ぶ取組です。

学習会の形式は、ワークショップやシンポジウムなど様々な方法があり、内容や参加人数等に応じて適した方法は異なりますが、多くの人に参加してもらうとともに、参加者が主体的に考え、受講後に実践できるような内容にすることが重要です。

ワークショップ形式により、参加者同士の意見交換を行うことで、他の参加者と学習内容を深めることができます。

区市町村等の取組事例は 19～20 ページ

イラスト

取組のポイント

【実施方法】

- ワークショップ（小集団による討論）、セミナー（講師による講演）、シンポジウム（複数のパネリストによる討論）などの方法がある
- 内容や参加人数に応じた方法を選択する必要があるが、講演であっても、参加者が聞くだけでなく、主体的に考えるよう促す
- 中でも、様々な立場の人が双方向で意見交換ができ、学習の深化につながるワークショップ形式が望ましい
- 継続的な取組としていくためには、講師となる人材の養成や、ノウハウのある団体等との連携が有効である
- 高校生や大学生などが、スタッフとして取組にかかわることで、ユニバーサルデザインについて学ぶ貴重な機会とすることができる
- 幅広い地域住民が参加できるよう、広報や周知の方法を工夫する

【内容】

- お互いの立場に対する理解を深めるため、様々な特性を持つ障害者、高齢者等にも参加してもらうことが必要である
- セミナーやシンポジウムの場合であっても、講演の途中で参加者が座ったままでもできるような障害者体験を取り入れるなど、一方的な内容にならないよう配慮する
- より多くの人に参加してもらうために、小学生とその保護者を対象とするイベントにするなど、親子で参加できるプログラムも有効である

取組のポイントを踏まえた地域での学習会の例

【ワークショップ形式による取組】時間：3時間

| | |
|---------|--|
| 講義 | <p>障害者等の講話 当事者から一日の生活の様子を話してもらい、課題等を考える（10分）</p> |
| 体験・意見整理 | <p>疑似体験 車いす、白杖、アイマスク体験として、当事者と施設やまちなかを歩き、高齢者や障害者の視点を経験する（60分）</p> <hr/> <p>グループワーク 疑似体験を通じて感じたこと等について、テーマを定めて当事者も交えて双方向での意見交換を行うとともに、グループごとに考えを取りまとめる（60分）</p> |
| 発表・まとめ | <p>発表 質疑応答 グループワークにより取りまとめた意見を発表し、発表内容について質疑応答を行う（40分）</p> <hr/> <p>まとめ 全体を通じての気づきを整理するとともに、当事者からアドバイス等をもらう（10分）</p> |

福祉のまちづくりサポーター等の養成

「福祉のまちづくりサポーター」は、地域の住民がサポーターとして福祉のまちづくりに関する様々な施策に主体的に参加し、区市町村と協働して活動する仕組みです。

具体的には、まち歩き点検やワークショップ等により検討した結果や、行政が実施するアンケート調査への回答などを通じて、住民の意見を積極的に行政へ届ける役割を果たしています。

また、サポーターが、ユニバーサルデザイン教育やワークショップの講師を務めたり、施設改修の際にアドバイザーとして派遣される事例もあるなど、他の取組の担い手としても活躍しています。

福祉のまちづくりの取組を継続して推進するためには、住民参加が必要であり、こうした取組を広げていくことが重要です。

区市町村等の取組事例は21～22 ページ

イラスト

主な活動内容

- ・施設建設、改修の際の現地調査への同行、意見提出、整備後の検証
- ・まち歩き点検（歩道などの確認）
- ・学校や地域でのユニバーサルデザイン教育の講師
- ・行政が行う各種アンケート調査への回答
- ・福祉のまちづくりの普及、啓発への協力

取組のポイント

【内容】

- だれもが使いやすい施設・設備とするための点検、検証等を行うためには、幅広い住民にサポーターになってもらう
- 特定の住民の意見に偏らないようにするためには、例えば、サポーターとなるための条件や任期の設定などに配慮する
- 福祉のまちづくりに関する研修の機会を設ける等、サポーターの自己啓発を支援する

【養成後の活用】

- サポーターを養成するだけでなく、養成した後の活動内容を十分に検討する
- サポーターの意欲を高めるため、まち歩き点検等の結果や行政が行うアンケート等への回答などを施策に反映させる仕組みにする
- 福祉のまちづくりに関する様々な普及啓発の活動にも協力してもらう
- 学校や地域での学習会など、サポーターの知識を住民に還元させる活動を用意する

事業者における接客向上研修

高齢者や障害者、外国人など、何らかの支援や配慮を必要とする顧客への対応を向上させることは、結果として、すべての顧客の満足度向上につながるものと考えます。

そのため、事業者においては、社員一人ひとりの意識を高めるとともに、物販、飲食、交通、医療など、事業内容や提供するサービスに応じて、接客等のスキルを磨くことが必要です。

接客向上などの取組は、事業者自身が取り組むべきものですが、単独で取り組むことが難しい中小の企業や商店などにおいては、区市町村等と協力して取り組むことも考えられます。

特に、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、障害者からの求めに応じた合理的配慮の提供に努力義務が課せられることから、今後、積極的に社員等の教育に取り組む必要があります。

区市町村等の取組事例は23～24ページ

イラスト

取組のポイント

【実施方法】

- 様々な民間団体が、独自にプログラムや教材を開発しているほか、講師を確保して事業者等の社員研修を請け負っている団体もあるので、それらを活用する
- 障害者団体や福祉のまちづくりサポーターと連携して取り組む
- すべての社員が適切な接客を行えるよう、新規採用時に重点的に取り組む
- 社員の意識や接客等のスキルのより一層の向上のため、定期的に最新の情報等を盛り込んだ内容で取り組む
- 地域の商店街や地元の中小企業の取組を促すためには、区市町村から働きかけることが有効である

【内容】

- 車いす使用者の車両への乗降や聴覚障害者に対する待合室での呼び出しなど、提供するサービスによって注意点は異なるが、顧客に十分なサービスを提供するという視点に立って、実際に接客をする場面を想定した実習が必要である
- 実習に当たっては、障害者など当事者から直接意見を聞く機会を設ける
- 障害者差別解消法における合理的配慮の考え方を理解し、顧客に対して実践できるようにする

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

多機能トイレや障害者用の駐車スペースなどを整備しても、対象でない人が利用することにより、本来必要としている人が利用できないなどの事例があります。

段差があったとしても、周囲の人が「手伝いましょうか」と声かけすることで、段差がその人にとってバリアでなくなることもあります。

地域住民や利用者等に対して、モラルやマナーの向上、障害者等への理解促進など、心のバリアフリーに向けた普及啓発をより一層推進していくことが重要です。

区市町村等の取組事例は 25～26 ページ

取組のポイント

【実施方法】

- 普及啓発は様々な手法を活用するとともに、テーマや対象者に応じて、効果的な時期、場所、方法等を検討して実施する
- 障害者等用駐車区画の適正利用、ヘルプマークの推進、ベビーカーキャンペーン等、これまでの取組について、様々な広報媒体や手法を活用するとともに、事業者等とも連携した効果的な普及啓発を実施する
- 障害者や外国人等に対する理解が進むよう、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む

【内容】

- 困っている人を見かけたときに必要な配慮を行うなど、心のバリアフリーの具体的な実践につながる内容とする
- ヘルプマークは、義足を使用している人や内部障害の人のほか、妊娠初期の人など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている人に活用できることを周知する
- 講演会やシンポジウム等では、当事者から具体的な体験を話してもらうなど、参加者が心のバリアフリーを主体的に考えるきっかけとなるよう内容を工夫する
- 普及啓発用資料の作成に当たっては、当事者にも内容等を確認する



【ヘルプマーク】

周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成したマーク
(東京都福祉保健局)

普及啓発の手法・効果的な方策

<手法の例>

- ハンドブック、リーフレットの作成
- シンポジウム、イベント、講演会の開催
- マスメディアを活用したCM
- 調査、アンケートの実施
- ホームページの活用
- 広報誌の活用

<効果的な方策の例>

- 他のイベントと合同で実施
- 民間事業者や関係団体と共同で実施
- 対象者に関心を持ってもらえるよう資料のデザインや配布物を工夫

【普及啓発資料の例】

「話そう！手のことば～おもてなしの手話BOOK」（東京都福祉保健局）

【ホームページの活用例】

障害者理解促進のための特設サイト
「ハートシティ東京」（東京都福祉保健局）



「子供へのユニバーサルデザイン教育」取組事例① 出前講座（江東区）

【取組内容】

- ・小学4年生を対象に、総合的な学習の時間を活用した交流学习
- ・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を実施
- ・平成26年度は7校で実施、平成27年度は10校で実施

※取組の一例は以下のとおり

| プログラム | 具体的な取組例 |
|---------|--|
| 障害者の講話 | どんな時に助けを必要としているか、まちなかにユニバーサルデザインのどのような工夫がされているか、などについて |
| 体験学習 | <ul style="list-style-type: none"> ・当事者の使う身振り、手話、空書きなどを使った伝言ゲーム ・目隠ししたボックスの中にある牛乳とジュースのパックの違い（切欠き）を触って当てるゲーム |
| グループワーク | ワーキング形式で、障害者や高齢者、妊婦など8人の人物カードを渡し、エレベーター・エスカレーター・階段を誰が優先的に使ったらよいか等を考える |

【学習の実施方法】

- ・学習内容については、平成22年度から25年度まで区民協働ワークショップで議論を重ね検証を実施
- ・平成26年度からは、地域住民や障害者等で構成される「やさしいまちづくり相談員」が講師となって各小学校を訪問

【取組のポイント】

- ・学習の内容については、相談員と事務局（区）で事前に確認するとともに、各出前講座終了後に振り返りを実施し、話し合った内容を次回の講座に活かしている
- ・ワークショップや講座当日には、アドバイザーとして学識経験者に毎年参加を依頼
- ・毎年、年度初めの校長会で実施を希望する小学校を調査、募集
- ・小学校との事務的な調整は事務局のみで行い、出前講座の具体的な内容等の調整は相談員のコアメンバー3人とともに行う
- ・開催日時の調整に当たっては、事前に学識経験者が参加しやすい日程を確認
- ・相談員のコアメンバーが必ず出席できる日に実施
- ・出前講座当日は相談員が主体となり進行
- ・相談員は障害者が多いため、事務局がパネルの設置やいすの配置などの準備を実施

<学習内容を考えるワークショップ>



<体験学習当日の様子>



「子供へのユニバーサルデザイン教育」取組事例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）

【取組内容】

- ・小中学校の総合的な学習の時間を活用し、体験活動等を通じた障害者理解の取組を実施
- ・当事者の講話や、白杖体験、ガイドヘルプ体験、車いす体験、手話体験等に加え、希望する一部の学校には、ワークショップ形式で、模擬体験などを通して知的障害者についての共感と初歩的な知識等を学ぶための取組も実施

※知的障害者の理解促進のための取組例

| 体験事例 | 目的 |
|---|------------------------------------|
| 両手に軍手をはめ、決められた時間内（1分）に枠の中に小さなシールを貼る | 知的障害者の立場に立って、難しいことをやる時の気持ちを体験してもらう |
| 2リットルのペットボトルを半分に切り、そのまわりにラップを巻き、飲み口からパソコンによるスライドショーを見てもらう | 一つのこと集中してしまうと、周りが見えなくなることがあると伝える |
| 日常生活の中の母親とのやりとりを4コマ漫画にして見てもらう | わかりやすい伝え方を子供たちに考えてもらう |

【実施に当たってのポイント】

- ・学校との連絡調整、車いすの配送等は区が行い、講師の派遣を団体に依頼するなど、区と障害者団体（区民）がそれぞれの役割を決め、協働で実施
- ・子供の集中が切れないよう、講話の中には簡単なワークショップを取り入れている
- ・子供たちに楽しく学んでもらうために、伝えるべきことはそのままにしながらも、子供の反応を見て、その都度内容を変更・見直しするなど、工夫を積み重ねている
- ・知的障害についての理解促進を行う際には楽しく、わかりやすく教えることを意識

【その他】

- ・参加者から、「知的障害がある方の感じていることを体験できる機会は貴重だった」、「障害があることについて、『かわいそう』だと思っていた子供たちが多くいたが、そうではないということがわかったようだ」いった声があった
- ・平成26年度から、この事業で培ったわかりやすく伝えるためのノウハウ等を活用し、地域住民を対象とした「地域におけるユニバーサルデザイン実践講座」を実施中

<白杖を使った当事者体験>



<当事者による講話>



「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」取組事例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）

【取組概要】

- ・ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動の基礎知識の学習、事例紹介及び理解促進
- ・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して実施

※取組の一例

| 取組事例 | 内容・目的 |
|------------|--|
| 講義 | 座学により、ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動の基礎知識を学ぶ |
| 車いす、白杖体験 | 当事者とともに、車いすや白杖で移動することで、介助する側、される側それぞれの立場を学ぶ |
| 補助犬ユーザー講習会 | 盲導犬や聴導犬のユーザー等の話を直接聞くことで、様々な立場の視点から、どんな時に手助けが必要かを学ぶ |

【取組のポイント】

- ・多くの人に参加してもらえるよう、あらかじめ決まった会議やイベント等と連携
- ・基礎知識等に関する講義の部分は重要なポイントのみに絞り、体験型の研修や補助犬ユーザー等の講演会など当事者から直接話を聞く機会の比重を大きくしている
- ・プログラム作成に当たっては、身近な地域の道路や公園、校舎などの段差を使う、来客対応等を想定したシミュレーションを行うなど、身近な場所でどんな便利や不便があるのかを実感できるよう配慮している
- ・プログラムや体験の内容、コースは、区と委託業者で調整した素案を基に、区、委託業者、参加者の代表などにより、研修会を行う現場を確認しながら打合せを進め、参加者側の要望や意見などを取り入れながら決定している

【その他】

- ・参加者の9割以上が高い満足度であったと回答
- ・27年度は事業の一部を社会福祉協議会の協力により実施するとともに、教育委員会との連携による研修会をモデルで2校実施、その状況により次年度以降の拡大について検討するなど、地区社協や教育委員会とも連携
- ・講義の内容を盛り込んだDVDを作成し、今後の研修会で活用

※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でできる「支え合いのまちづくり」をみんなで進める運動

＜補助犬ユーザーによる講話＞



「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」取組事例②
ユニバーサルデザイン普及啓発事業（世田谷区）

【事業概要】

- ・ 障害者団体も参画し、協働でイベントを企画
- ・ 企画段階で、計4回の打ち合わせを実施
- ・ イベントは、区民参加のワークショップ形式により実施
- ・ 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を実施
- ・ 聴導犬に関する講話や簡単な手話の体験、障害者との交流なども実施し、障害について幅広く学べる内容にしている

【取組のポイント】

- ・ 障害者団体も参画し、作業を進めていくことで、イベント開催による普及啓発に加え、ユニバーサルデザインに関わる区民等の養成を行うことが可能
- ・ 最初のワークショップで、前年度の振り返りを実施し、その反省等を踏まえた上で、当該年度のプログラムについてアイデアを出し合っていく
- ・ 最初に前年度の振り返りを行うことで、メンバー内での情報共有が図られるとともに、理解が深まり、アイデアが出やすくなる
- ・ 参加者が体験や学習に集中できるよう、事前準備、ワークショップの運営、資料作成等の裏方業務については、ノウハウを持っている事業者委託している
- ・ 小さい子供でも楽しく体験しながら学べるよう、スタンプラリー形式を採用している

【参加者からの声】

- ・ 「体験により気づきが得られる」との声が多かったほか、「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も初めて気づくことがあった」などの感想があった

<企画の前に前年度の振り返りを実施>



<子供たちに大人気のゴールボール体験>



「福祉のまちづくりサポーター等の養成」取組事例①

福祉のまちづくりサポーター（練馬区）

【登録方法等】

- 福祉のまちづくりに関心がある方を対象に、本人からの申請に基づき登録
- 任期なし
- 平成 26 年度末現在、446 名が登録
- 当事者としては、車いす（電動・自走・介助）の方、片麻痺の方、視覚障害者（全盲・弱視）、聴覚障害者、知的障害者、高齢者、子育て中の方などが登録

【サポーターの業務内容】

- 福祉のまちづくりに関するアンケートへの回答、自宅に近隣の道路や施設の整備・改良工事における現地調査への同行、整備後の検証

【活動事例】

- 福祉のまちづくり総合計画に基づく「区民意見聴取事業」において、施設等の新設や改修が行われる際、主に障害者のサポーターに現地調査・先行事例見学・アンケート等を通じて意見を聴取
- その後、意見を反映できる箇所については設計の手直しを行い、完成後、同じメンバーによる検証作業を実施し、手直し可能な部分については改善を実施
- 道路や歩道についての改善意見は、即応できる箇所についてはサポーターの立ち会いによる現地調査の上、改善を実施
- 幅員の関係や区が管理者でない道路など、即応できない箇所についても、サポーターに対して説明

【サポーターを活用することによるメリット】

- 現地調査等を行う中で、区職員では気づきにくい道路や建物の不具合などを利用者の目線で見つけてもらい、迅速に対応できる
- 多様な人々が暮らすまちで、障害者や高齢者、子育て層などが「不便を感じる」ことについて、多くの方の意見を施設の設計や使い方に反映し、改善できる

＜道路についての調査も実施＞



＜施設調査の様子＞



「福祉のまちづくりサポーター等の養成」取組事例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）

【登録方法等】

- UDパートナーは、公募（作文+面接）又は障害者団体の推薦により、区内在住で、ユニバーサルデザインのまちづくりに興味があり、平日の日中に活動できる人を採用
- 任期を2年とすることで、特定の人意見に偏らないように配慮
- 活動地域を大森地域、調布地域、蒲田地域、糎谷・羽田地域の4つに分け、居住している地域に登録
- 平成26年度のUDパートナーは、障害者、知的障害のある子供の保護者、高齢者、外国人等の50名で構成

【UDパートナーの業務内容】

- 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
- 普及啓発に関する協力
- ユニバーサルデザインに関する自己啓発のための研修への参加（任意）
- 平成26年度は区立施設、公園や駅周辺施設等の合同点検を実施

【意見反映の流れ】

- UD合同点検を実施した後は意見交換を実施し、その場で出た意見を所管課へ送付
- 所管課において、意見が出た箇所について内容を確認し、対応策を検討
- その後、UDパートナー会議で所管課から対応策等を報告

【UDパートナー活用のメリット】

- UDパートナーの意見を反映させたことで、ユニバーサルデザインに配慮した誰もが使いやすい施設、公園等となった

【今後の方向性】

- UDパートナーは一般区民で構成されているが、今後は学識経験者等、専門的知識を持つ方をUD点検に招くなど、パートナーを継続的に育成するためのスパイラルアップの仕組みについて検討中

＜駅周辺施設の点検の様子＞



＜公園内の点検も実施＞



「事業者における接遇向上研修」取組事例①
ユニバーサルデザイン接客研修（世田谷区）

【事業概要】

- 商店街でユニバーサルデザインを広めることを目的として実施
- 実際に障害者と街に出て買い物体験を行いながら、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
- 窓口体験を実施し、障害者とのコミュニケーションにおける必要な配慮を学ぶ
- 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実施
- 平成 26 年度に実施した体験研修には、買い物体験に 34 名、窓口体験に 25 名がそれぞれ参加
- 買い物体験には 7 店舗に協力してもらい、参加者に加えて協力店の店主や従業員等が学習に参加

【実施に当たったのポイント】

- 夜の座学への参加者が少なかったため、平日の午後など営業時間中に、障害者が講師となり、グループごとに直接店舗に出向き、接客に当たって配慮するポイントや店舗の工夫等を伝える方法に改めた
- 障害者から直接意見を聞くことで改善への意識づけを図ることができた
- 研修協力店舗への呼びかけや研修生の募集など、民間事業者への働きかけは、研修を委託している株式会社まちづくりステーションや商店街理事を通じて行った

【参加者からの声】

- 従業員等による対応の重要性について、改めて気づく声があった
- (感想一例)「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」、「接してみても初めてわかることが多かった」など

＜買い物体験中のチェック＞



＜窓口体験の様子＞



「事業者における接遇向上研修」取組事例②

障害等接遇～障害・認知症の正しい理解のために～（東京都）

【事業概要】

- 障害や認知症の基礎知識と接遇の配慮を学ぶことにより、職場における接遇や周囲への啓発に活かし、福祉保健行政に携わる職員としての自覚を高めることを目的に接遇研修を実施
- 障害の分野は心身障害者福祉センター等の職員が、認知症の分野は福祉保健局高齢社会対策部職員が講師となる

【取組のポイント】

- 障害の理解と接遇を基本として、障害の概要について紹介するとともに、支援の基本、留意事項等について講義を実施
- 障害特性に応じた接遇、介助等の方法を、内容によっては実技を交えて学習
- 車いす体験、見えにくさの体験等に加えて、補聴器を装着した時の聞こえの体験等も実施
- 研修内容は、障害のある職員と共同で作成
- 障害の状況は一人一人異なるため、まずは出会った人ときちんとコミュニケーションをとることの大切さが研修を通して伝わるように心がけている
- 参加者からは、「他の人にもOJTをして職場全体で知識の共有化を図りたい」「相手の方のプライバシーを大事にし、何か行う時には必ず確認したい」といった声が挙がっている

<車いす体験の様子>



<見えにくさを体験する様子>



「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」取組事例①
町田市心のバリアフリーハンドブック（町田市）

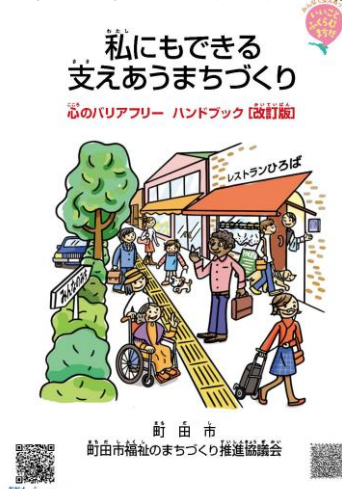
【事業概要】

- 肢体不自由、視覚、聴覚障害だけでなく、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
- ハンドブックは、ホームページに掲載しているほか、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
- 町田市福祉のまちづくり推進協議会に「心と情報のバリアフリー推進部会」を設け、内容を検討し、2003年3月に初版を発行
- 2008年に改訂を行い、知的・精神障害者への配慮を追加で掲載

【取組のポイント】

- 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
- 絵や写真を多く取り入れることで視覚的にも理解しやすく、小さな子供から大人まで幅広く利用できるような内容としている
- 小中学校での授業や講演会のほか、生涯学習センターや社会福祉協議会などにおける一般市民対象の福祉講座や、庁内の職員研修（主に新人研修）で活用している

<心のバリアフリーハンドブック（表紙）>



<イラストを活用したわかりやすい内容>



「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」取組事例②
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（東京都）

【事業概要】

- 各種法令に基づく整備基準により整備されている障害者等用駐車区画に健常者が駐車していること等により、必要としている人が十分に利用できていない実態があることから、適正利用を推進するための施設管理者向けガイドラインを作成
- ガイドラインは区市町村、飲食店、物販店、サービス店舗等に配布し、それぞれの施設において適正利用を推進するために活用してもらう
- ガイドラインとあわせて、概要版となるリーフレット、都民への普及啓発用チラシ・ポスターを作成し、施設管理者、利用者双方に対し普及啓発を実施している

【ガイドラインの特徴】

- 駐車区画の床面塗装や利用対象者を明示した看板設置など、様々な施設で実際に行われている効果的な対策事例を紹介している
- 施設の実情に応じて実施可能な対策を選択できるよう、基本的な7つの取組を紹介するとともに、効果的な取組の組み合わせ方についても紹介

【取組のポイント】

- ガイドライン作成の前に駐車区画の利用者、施設管理者それぞれにアンケート調査を実施し、その結果を基に効果的な取組事例等を検討し、掲載している
- ガイドライン、リーフレット、チラシ、ポスターを、目的や対象者に応じた内容で作成し、普及啓発等を実施している

＜効果的な取組事例を示したガイドライン＞

第2章 各施設における取組事例

取組1 区画の床面を目立つ色で塗装

障害者等のための国際シンボルマークを表示することに加え、床面全体を目立つ色（青色など）で塗装します。

【効果・特徴】

- マークの表示だけでは駐車すると隠れてしまうことから、床面全体を塗装することにより、心理的な抑止効果が期待できます。
- 比較的大きなコストを要しないため、小規模な施設でも取り組みやすいです。
- 施設管理意識では、約68%（514施設中349施設）の施設管理者が、適正利用推進のための有効な対策と回答し、すでに実施している対策では、約62%（388施設中239施設）が導入しています。

事例 トヒレックプラザ（大規模の物販店・江東区）

【駐車場の概要】
全973区画のうち「障害者等用駐車区画」22区画


【具体的な内容】

- ・ 障害者等用駐車区画を、全面青色で塗りつぶしている。
- ・ 他の白線を塗る際に、あわせて施工した。

【導入前の利用者からの要望・苦情】
一般車がとめているという苦情があった。

【導入後の効果】
以前は月に数回程度の苦情があったが、最近ほとんど苦情がない。

床面を青色で塗装



＜普及啓発用ポスター＞



必要とされている人がいます

**必要がない方の駐車はご遠慮ください。
ご理解・ご協力をお願いします。**

障害者等用駐車区画とは
車いす利用者など、車の乗り降りや移動に難しさを必要とする方のために設けられた区画です。車いす利用者が利用できるよう、通常の区画より幅が広く、建物の出入口やエレベーターホールなどに近い位置にあるのが特徴です。

※ 障害者等のための国際シンボルマーク
障害者等利用が可能な建物、施設であることを利用者に知らせるための国際シンボルマークです。

東京都

様々な団体による取組

心のバリアフリーに向けた取組については、これまで紹介してきた区市町村等の取組以外にも、様々な団体が独自に実施している事例があります。

区市町村や事業者における事業展開に当たって、参考になる取組や協力を依頼できる取組を紹介します。

取組事例① 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

●交通サポートマネージャー研修

鉄道やバスなど公共交通機関の職員を対象に、障害者、高齢者などへの接遇・介助の基本を習得するプログラム。このプログラムは企画段階から障害者が参画し、研修では講師となって座学、実技、グループディスカッションを通して日常生活や移動の際の課題、適切な対応などを伝えている。

<交通事業者向けバリアフリー教育プログラムの主な特徴>

- 実際の公共交通機関利用の場面を想定し、接遇・介助について学ぶ
- 少人数のグループごとに障害者や専門家が加わり、声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などを実習し、参加者からの質問にもその場で答えている
- 参加者同士でディスカッションを行うことで理解を深めるとともに、「気づき」が生まれる
- 新入社員から顧客対応に慣れている社員まで、あらゆる立場の方に役立つ研修



現在は東京と関西で2日間の集合型研修を年2回ずつ実施しており、約800名が交通サポートマネージャーの認定を受けている。

また、勤務シフトの関係から2日間の研修への参加が難しい方のために、ウェブによる「力試し編」、半日程度の「入門編」研修も用意している。

詳細は以下のウェブサイトを参照

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/index.html>

●交通バリアフリー学習プログラム

誰もが暮らしやすい社会について考えるために、バリアフリーやユニバーサルデザインを切り口に、冊子やワークシート、ウェブサイトなどを活用しながら学ぶことができる補助教材（学習プログラム）を公開している。（ウェブサイト <http://www.bfed.jp/> からダウンロード可能）

プログラムはフレッシュコース（小学生以上を対象）、ジュニアコース（中学生以上を対象）とあり、小学校～大学の他に教員研修や生涯学習、学童保育等で使用されている。

<取組事例：小学校（事前学習＋授業 4 時間分＋夏休みの宿題）>

- ・事前学習：冊子を配布し予習、ウェブサイトの活用（バリアフリー事例や障害のある方の動画）
- ・1 時間目：障害者の話と疑似体験（アイマスクや車椅子）、ワークシート作成
- ・2 時間目：冊子を使ってバリアフリーについて学習（班別学習）
- ・3 時間目：気付いたことを各班毎に発表、ウェブサイト事例等を確認（全体学習）
- ・4 時間目：感想文作成、発表（全体学習）
- ・その後、夏休みに自分で街を調べてみる

<小学校での実施風景>



<フレッシュコース冊子>



<問い合わせ先> バリアフリー推進部

〒102-0076 千代田区五番町 10 五番町 KU ビル 3 階

TEL03-3221-6674 FAX03-3221-6673 Email bari_info@ecomor.jp

取組事例②ブラインドサッカーを通じた体験学習
(特定非営利活動法人 日本ブラインドサッカー協会)

日本ブラインドサッカー協会では、平成 14 年よりブラインドサッカー（視覚障がい者サッカー）の普及活動を開始し、平成 22 年より児童を主な対象とした体験プログラム「スポ育プロジェクト」に発展させた。

この体験プログラムでは、児童たちがアイマスクをしながら友だちの声やボールの音を頼りに走り、ボールを蹴る体験をしている。視覚障害の当事者も参加するため、障害者と触れ合いながら体験することにより、障害者の理解や多様な個性の尊重、コミュニケーションの重要性への気付きを与えるきっかけとなっている。

<事業内容とその特徴>

- ・事前学習、ブラインドサッカーの体験、障害のある選手との交流、振り返り学習を実施
 - ・学校側が特別な準備を行う必要はなく、事前・事後学習用のテキストも無償で提供しているため、学校に負担にならないプログラムになっている
- また、テーマの設定によって、様々な授業で活用できる内容となっている（体育、社会、国語等）

写真提供：日本ブラインドサッカー協会

<具体的なプログラムの内容（例）>

① 導入（10分）

スタッフ、選手等の自己紹介、体験の上でのルール説明



② 準備体操（15分）

2人1組で実施し、1人がアイマスクをつける
アイマスクをつけていないもう1人が、スタッフが行っている体操を口頭で伝え、実践してもらう

③ ブラインドダッシュ（25分）

アイマスクをしていない人の誘導で、
アイマスクをした人が走るゲーム



④ ブラインドサッカー体験（25分）

アイマスクをしていない人の誘導で、アイマスクをした人が
ボールを蹴り、カラーコーンに当てるゲーム

⑤ まとめ（15分）

選手からの講話、質疑応答等

取組事例③府中ボランティアセンターの取組

府中ボランティアセンターでは、ボランティア活動の推進や福祉教育に取り組む府中市内の学校（福祉協力校）と協働し、様々な取組を行っている。

○出張ボランティア教室

<事業概要>

- ・福祉協力校にボランティアセンターの職員等が出張し、総合学習の時間等を活用して、ボランティアや障害者の講話、車いす体験、高齢者疑似体験、ガイドヘルプ体験などを実施している
- ・障害者の講話や点字、手話体験等については、障害者団体から講師を派遣してもらい、実施している

<取組のポイント>

- ・実施計画書を事前に提出してもらうことで、他団体や地域の方の協力を得る必要がある場合でも、大きな混乱もなく進めることができる
- ・体験内容によっては、晴天用と雨天用のプログラムを計画してもらうことで、天候に関わらず実施することが可能となっている

『福祉体験の趣旨』…介助の仕方等の技術を習得してほしい面もあるが、子供が体験をする場合は、優しい心を持ってほしいということがある
ボランティアセンターでは次のようなことを意識して体験を進めている

○当事者の立場に立って行動することにより、相手の気持ちを理解する。

注意：決して不便・恐怖ばかりをあおってはいけません。

↓

○自分にはどんな介助（サポート）ができるのかを考える。

注意：ただし、障害者や高齢者を特別扱いする体験ではありません。

↓

○手助け（ボランティア）の必要性を理解してもらう。

注意：“困っているから手を貸す” ことに健常者も障害者も関係ありません。

○夏のボランティア体験、一日ボランティア体験

<事業概要>

- 夏休みを利用して福祉の理解のきっかけを作るため、小学生と保護者（親子）や中学生以上を対象に、様々な施設でボランティア体験を実施
- ボランティアの受入は高齢者施設、障害児・者施設、児童施設、病院、NPO団体など様々な施設や団体に協力してもらっている
- 平成27年度は全72施設・団体に協力してもらい、25組56名の親子（うち小学生30名）、252名の中学生、94名の高校生がボランティア体験を実施
- あわせて、中学生・高校生を対象に、福祉まつりや福祉センターまつりの場を活用し、一日ボランティア体験を実施

<教育委員会との連携について>

- 学校への依頼事項や夏のボランティア教室などについては、教育委員会の協力を得て、校長会で周知
- 福祉協力校の連絡会を実施する場合には、教育委員会から出席してもらうなど、情報交換を密に行っている

取組活動展を開催し、福祉協力校の取組を紹介

