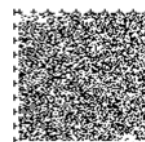


第3章 福祉のまちづくりの分野別施策



第3章 福祉のまちづくりの分野別施策

1 誰もが円滑に移動できる交通機関や道路等のバリアフリーの更なる推進

全ての人々が安全で快適に移動できるよう、地域住民と連携しながら、旅客施設等を中心とした地区等における面的・一体的な整備を推進するなど、交通機関や道路等のバリアフリーの更なる推進を図っていきます。

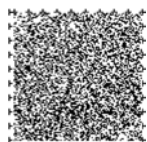
(1) 交通機関におけるバリアフリー化の推進

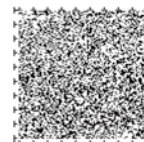
【現状】

- 都内の鉄道駅については、エレベーター設置等による段差解消、だれでも使いやすいトイレ、視覚障害者誘導用ブロック^{*14}、ホームドア等のバリアフリー化の整備が進んでいます。
- 都営地下鉄駅においては、エレベーター等による移動円滑化された経路の1ルート確保は既に完了しており、東京メトロなど他の事業者とも連携を図りながら、乗換駅等でのエレベーター整備を進めています。
- 地域の身近な移動手段であるバス車両のノンステップ化が進んでいます。
また、車いす使用者等が利用しやすいユニバーサルデザインタクシー車両が普及しつつあります。
- 都内の公共交通施設・車両のバリアフリー化は、全国の整備率と比べ進展しています。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

- ① 都内鉄道駅（JR・私鉄・メトロ・都営地下鉄）のバリアフリー化の進捗状況
 - 「鉄道駅エレベーター等整備事業」の平成26年度から29年度までの補助実績：
17 駅





<都内鉄道駅のバリアフリー化の進捗状況>

	平成29年度末の状況		
	全駅数	整備済駅数	整備率 (%)
「エレベーター等による段差解消」の整備状況	755	707	93.6%
「だれでもトイレ」の整備状況（路面電車の駅を除く。）	715	686	95.9%
「視覚障害者誘導用ブロック」の整備状況	755	752	99.6%
「ホームドア、可動式ホーム柵」の整備状況	755	270	35.8%

② 都内のノンステップバス車両の普及状況

- 「だれにも乗り降りしやすいバス整備事業」の平成29年度補助実績： 36両
- 都営バスについては、平成24年度に全車両ノンステップ化を完了

<都内のノンステップバス車両の普及状況>

	平成29年度末の状況		
	全車両数	整備済車両数	整備率 (%)
民営バス	4,255両	3,880両	91.2%
都営バス	1,476両	1,476両	100%
合計	5,731両	5,356両	93.5%

【課題】

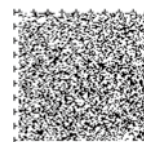
- 東京では、鉄道やバスによる公共交通のネットワークが整備されており、こうした公共交通を利用して誰もが円滑に移動できるようになるためには、車両や施設のバリアフリー化をより一層進めることが重要です。

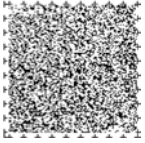
また、公共交通事業者は、施設整備などハード面の対策に加えて、接遇研修などソフト面の対策の計画作成や取組状況の報告及び公表など、ハード・ソフト一体的な取組を推進する必要があります。

<鉄道駅のバリアフリー化のイメージ>



- 鉄道駅においては、駅の出入口から車両の乗降口に至る経路において、エレベーター等を利用することにより、誰もが安全に連続して通行できる1ルートの確保が都内では進められてきましたが、今後は、移動等円滑化経路の最短化・大規模な駅における複数化の整備を進めるとともに、他路線への乗継ぎ経路のバリアフリー化に向けた整備を推進する必要があります。





- また、複数の鉄道やバス等が乗り入れるターミナル駅等においては、交通事業者や施設管理者等が連携し、表示内容やデザイン等を統一し、情報の連続性を確保した分かりやすい案内サインの整備を進める必要があります。

<ホームドア整備のイメージ>

- さらに、転落事故を防止するための設備として効果の高いホームドアは、東京 2020 大会までは、特に、利用者数の多い駅や東京 2020 大会会場周辺駅等について、重点的に整備を進めるとともに、東京 2020 大会以降も利用者の多い駅について、整備を進めていく必要があります。



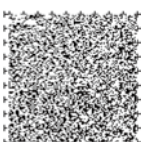
- 路線バス車両については、引き続きノンステップ化を促進していく必要があります。また、交通事業者による一定水準の接遇を確保し、高齢者や障害者等の移動等の円滑化を推進するために国土交通省が作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を踏まえた対応を講じる必要があります。
- また、リフト付きの観光バスや空港リムジンバス、車いす使用者等が利用しやすく、環境性能にも優れたユニバーサルデザインタクシー車両の導入を支援するなど、誰もが利用しやすいバスやタクシーの車両の普及について推進する必要があります。

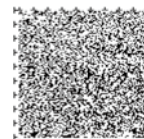
【今後の取組の方向性】

- 高齢者や障害者を含めた全ての人の円滑な移動を促進するため、東京メトロの駅においては、東京メトロが施行する地下高速鉄道の大規模改良に対する助成を通じて、バリアフリー化やホームドアの整備の促進を図っていきます。

また、都内のJR及び私鉄の鉄道駅（東京メトロを除く。）においても、エレベーター・ホームドア・多機能トイレ等の整備を行うよう、鉄道事業者や区市町村へ働きかけるとともに、区市町村と連携してエレベーター等の整備に対する補助をすることにより整備の促進を図っていきます。

都営交通では、地下鉄車両において浅草線等の新型車両の各車両に車いすスペース又はフリースペースを導入、施設では駅トイレへの簡易多機能便房の整備を図るなど、バリアフリー法や福祉のまちづくり条例に基づいたバリアフリー化を継続して進めていきます。





- 鉄道駅において、エレベーター等による1ルート確保の完了を目指します。また、JR及び私鉄の鉄道駅（東京メトロを除く。）においては、移動等円滑化経路の最短化・大規模な駅における複数化の整備や、乗継ぎ経路のバリアフリー化の整備を行うよう、鉄道事業者や区市町村へ働きかけるとともに、区市町村と連携してエレベーター等の整備に対する補助をすることにより整備の促進を図っていきます。

都営地下鉄駅においては、東京2020大会後を見据え、更なる利便性向上を図るため、駅の構造や周辺状況等を踏まえながら、乗換駅等でのエレベーター整備を進めつつ、移動等円滑化経路の複数化についても検討していきます。

- 多数の鉄道やバスが乗り入れる新宿駅では、利用者本位のターミナルの実現に向け、交通事業者や施設管理者と協議会を立ち上げ、駅の構造に適したサイン体系を構築し、歩行者動線に対する適切な配置や、統一感のある表記による分かりやすい案内サインの整備などに取り組んでいます。

これに続き、渋谷、池袋、東京、品川、浜松町、日暮里、立川、八王子などの他の主要ターミナル駅においても、地元区市などが中心となって、関係者間で協議しながら、分かりやすい案内サインの整備などを進めていきます。

- JR及び私鉄の鉄道駅（東京メトロを除く。）におけるホームドア等の整備については、区市町村と連携して補助をすることにより、鉄道事業者による整備の促進を図っていきます。

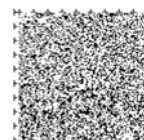
都営地下鉄では、三田線と大江戸線の全駅でホームドア整備を完了しています。新宿線では平成31年（2019年）秋までに全駅への整備を進めます。浅草線は東京2020大会までに新橋、大門、三田及び泉岳寺の4駅に先行整備を行うとともに、平成35年度（2023年度）までに交通局が管理する全ての駅での整備完了を目指します。

- 路線バス車両については、引き続きノンステップ化を促進していきます。

都営バスでは、バス車内後方の通路段差を解消したフルフラットバスを国内で初めて導入し、平成30年度に営業運行を開始しました。

今後も、よりバリアフリーに資する車両の導入を支援していきます。

<フルフラットバスのイメージ>



- 都営バスにおいては、バス停留所における、上屋とベンチの整備を行い、利用者の快適性向上を図ります。
- 都心と臨海地域とを結ぶBRT（バス高速輸送システム）では、車いす使用者など、あらゆる方々がスムーズに乗り降りできるような停留施設を整備するなど、バリアフリーに配慮した計画とします。

<都営バス停留所のイメージ>



<単車バス（燃料電池バス）のイメージ>



<連節バスのイメージ>



<スムーズな乗り降りを実現した例>
(新潟市)



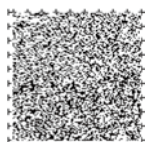
<上屋を設けた停留施設の例>
(アメリカ合衆国ミシガン州 グランドラピッズ)

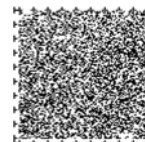


- 国内外から多様な旅行者を迎えるに当たり、高齢者や障害者等が安心して都内観光を楽しめるよう、観光バスや空港リムジンバスについては、乗降用リフト付車両の導入の支援を行っていきます。

東京2020大会までに都内の2割に当たる約1万台のタクシーについて、環境性能が高く、車いすに乗ったまま安全に乗降できるユニバーサルデザインタクシーの活用促進に向けて、車両の普及促進と円滑な利用を支援していきます。

<リフト付き観光バスのイメージ>





(2) 道路におけるバリアフリー化の推進

【現状】

- 都民生活を支える最も基礎的な社会基盤として重要な役割を担っている道路について、高齢者や障害者を含めた全ての人が安全で快適に歩行・移動ができるよう、歩車道の分離、歩道の平坦性や有効幅員の確保などのバリアフリー化に取り組んでいます。

高齢者や障害者などを含む多くの人が日常生活で利用する駅や公共施設、病院などを結ぶ都道（特定道路^{*15} 及び想定特定道路^{*16}）等において、区市町村の整備計画と整合を図りながら、歩道の段差解消、勾配の改善、視覚障害者誘導用ブロックの設置などに取り組んできました。

東京 2020 大会に向けて、競技会場や観光施設周辺等において、都道等のバリアフリー化を進めるとともに、国や区市等と連携し、道路の面的なバリアフリー化を推進しています。

- 歩道の整備・改善などにより、安全で安心して歩ける道路空間を提供するとともに、道路の無電柱化により、快適な道路空間を形成してきました。

また、都市計画道路を中心とした広域的な道路ネットワークの充実や、道路と鉄道の立体交差化の推進等を図ってきました。

- 高齢者や障害者などの交通事故を防止し、安全に、安心して道路を利用できるよう、高齢者・視覚障害者等用信号機^{*17}、エスコートゾーン^{*18}の整備も着実に進展しています。

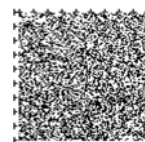
<主なバリアフリー化等の進捗状況>

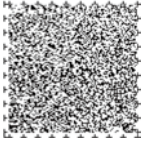
- ① 都道のバリアフリー化の進捗状況

- 整備実績

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
—	8km	21 km	21 km

※平成 28 年 3 月に「東京都道路バリアフリー推進計画」を新たに策定、平成 29 年度末時点で同計画に基づく都道の対象延長 180kmのうち、50kmを整備、整備率は 28%





② 高齢者・視覚障害者等用の信号機、エスコートゾーンの整備状況

	平成 26 年度末時点 の整備箇所数	平成 27 年度末時点 の整備箇所数	平成 28 年度末時点 の整備箇所数	平成 29 年度末時点 の整備箇所数
歩行者感应式信号機 (旧：高齢者等 感应式信号機)	646 か所	648 か所	659 か所	666 か所
視覚障害者用信号機	2,187 か所	2,243 か所	2,336 か所	2,414 か所
エスコートゾーン	544 か所	570 か所	580 か所	601 か所

【課題】

- 東京 2020 大会の競技会場周辺等や、多くの人が日常生活で利用する駅、公共施設、福祉施設などを結ぶ道路のバリアフリー化を引き続き計画的に進めるとともに、今後は、障害者団体等の参加を得ながら、歩道の段差解消や視覚障害者誘導用ブロックの設置等、より利用者目線に立った取組を進める必要があります。

<道路のバリアフリー化のイメージ>



【今後の取組の方向性】

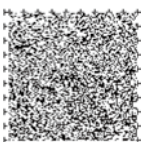
- 高齢者や障害者を含めた全ての人々が安全で快適に歩行・移動ができるよう、歩道や地下歩道の整備、横断歩道橋等について、スロープ・エレベーターを設置するなどバリアフリー化の整備を進め、利便性の向上を図ります。

<横断歩道橋のエレベーター整備例>



駅や公共施設、病院などを結ぶ都道等においては、計画的に、歩道の段差解消、勾配の改善、視覚障害者誘導用ブロックの設置などのバリアフリー化を引き続き進めます。

- 東京 2020 大会の競技会場周辺等での道路の面的なバリアフリー化の取組を、大会のレガシーとして次世代に引き継いでいくため、主な駅の周辺で、特に高齢者や障害者等が徒歩で頻繁に利用する道路について、国や区市等と連携し面的なバリアフリー化を進めていきます。



また、障害者団体等と意見交換を行いながらモデル事業路線で試験的にバリアフリー化整備を実施するなど、より利用者目線に立った取組を進めます。

<障害者団体等と意見交換のイメージ>



- 道路上の電線類は都市景観を損ね、歩道の電柱は歩行者や車いす使用者の通行の妨げとなります。また、災害時には、電柱の倒壊や電線の切断が物資輸送や救急活動の支障となり、復旧を遅らせる要因となります。

そのため、良好な都市景観の創出、安全で快適な歩行空間の確保、都市防災機能の強化を図るため、電線類を地下に収容し、無電柱化を推進します。

また、利用者の多い主要駅周辺等の都道においては、無電柱化の舗装復旧工事にあわせ、歩道の段差の解消、勾配の改善及び視覚障害者誘導用ブロックの設置などバリアフリー化と一体的に整備を行っていきます。

- 特に、東京 2020 大会の競技会場周辺等での都道等の無電柱化を完了させるとともに、東京 2020 大会以降も都道等の無電柱化を推進していきます。

<道路の無電柱化のイメージ>

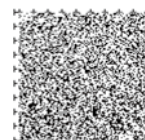


- 渋滞のない効率的で利便性の高い都市の実現は、全ての人の安全かつ快適な移動を可能とすることから、区部環状道路や多摩南北道路をはじめとする都市計画道路などの道路ネットワークを充実させ、交通環境の向上を図ります。

- 道路交通を阻害し、安全で効率的な都市活動の障害となる踏切を除却し、都市の機能や利便性を向上させるため、道路と鉄道の連続立体交差事業を推進します。

また、この事業に伴い立体化さ

<連続立体交差事業のイメージ>



れる駅施設を安全かつ快適に利用できるよう、鉄道事業者と調整し、エレベーターの整備等を図っていきます。

- 高齢者や障害者等が安全で安心な歩行環境を確保するため、歩行者感应式信号機、視覚障害者用信号機、ゆとりシグナル、発光式道路標識、エスコートゾーンについて、区市町村の定めるバリアフリー基本構想^{*19}の重点整備地区や、高齢者や障害者等の利用者が多い場所を優先し、さらに、交通状況等も勘案して整備を促進します。

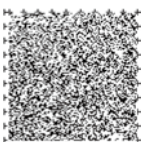
<視覚障害者用信号機のイメージ>

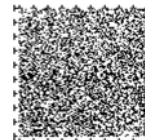


<エスコートゾーンのイメージ>



- 臨海地域において、東京 2020 大会の競技会場や移動空間となることを契機に、道路のバリアフリー化を一体的に推進していきます。





(3) 面的なバリアフリー整備

【現状】

- まちなかにおける移動等の円滑化を図るためには、個々の施設のバリアフリー化だけでなく、建築物と道路等の施設の継ぎ目を含めた面的・一体的なバリアフリー化が必要不可欠です。

そのため、バリアフリー法では、住民に身近な自治体である区市町村が、駅、道路、公共施設等の一体的・計画的なバリアフリー化を促進するため、個別事業の具体化を待たずにあらかじめバリアフリーの方針を定めるマスタープラン^{*20}を策定するよう努めるものとされています。

また、旅客施設を中心とする地区や、高齢者、障害者等が利用する施設が集まった地区（重点整備地区）について基本構想を策定するよう努めるものとされています。

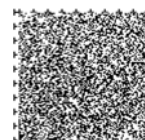
そのため、重点整備地区等のある区市町村では、面的整備のノウハウが蓄積されるとともに、ユニバーサルデザインの理念の普及啓発にも取り組んでいます。

- 道路・公園などの公共施設を計画的に整備するとともに、良好な生活環境を備えた都市型住宅の供給や、業務施設の近代化を図るなど、安全かつ快適な生活空間を創出する総合的なまちづくりを行うため、防災関連市街地再開発や都市施設整備再開発など、「市街地再開発事業」を着実に進めています。
- また、公共施設を総合的に整備するとともに、宅地を一体的に整備して土地利用の増進を図り、都市再生及び生活環境の改善を図るため、「土地区画整理事業」を着実に進めています。
- このほか、都では、連続的・面的な整備の推進を図るため、区市町村が地域の実情に応じ、創意工夫を凝らして主体的に実施する基盤整備を支援しています。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

- ① 東京都施行市街地再開発事業の実施状況

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
3 地区	2 地区	2 地区	1 地区



② 東京都施行土地区画整理事業の実施状況

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
9 地区	6 地区	5 地区	4 地区

③ 「バリアフリー基本構想」の「重点整備地区」での整備状況

○ 基本構想策定に係る補助実績

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
3 区	3 区	4 区	3 区

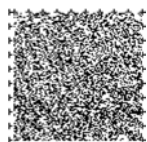
- 平成 29 年度末時点で、都内 21 区 9 市で基本構想を策定し、面的なバリアフリー整備を実施

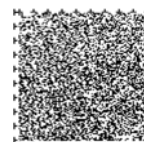
【課題】

- 区市町村における高齢者や障害者等の自立した生活を確保するためには、旅客施設を中心とした地区等における公共交通機関、建築物、道路、信号機等について、バリアフリー基本構想等に基づく面的・一体的なバリアフリー化をより一層推進する必要があります。

【今後の取組の方向性】

- バリアフリー基本構想を策定する区市町村に対して、基本構想策定経費の一部を補助するとともに、情報提供や技術的助言を行い、高齢者、障害者等の移動や施設利用に当たっての利便性・安全性の向上を促進していきます。
- 都が市街地再開発事業や土地区画整理事業を施行する際は、道路等について、バリアフリー基本構想等に基づく整備を引き続き推進していきます。
- 地域貢献等を十分に達成する優良な開発計画に対して、都市計画法や建築基準法による一般的な規制を緩和する都市開発諸制度を活用することで、民間による市街地の更新を促進し、福祉のまちづくり条例等に適合した市街地整備を推進していきます。





【施策の体系】

1 誰もが円滑に移動できる交通機関や道路等のバリアフリーの更なる推進

(1)交通機関における バリアフリー化の推進

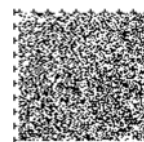
- 1 鉄道駅エレベーター等整備事業
- 2 鉄道駅エレベーター等整備事業
(東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会会場周辺駅等)
- 3 ホームドア等整備促進事業
- 4 ホームドア等整備促進事業
(東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会会場周辺駅等)
- 5 東京メトロ駅のバリアフリー化・ホームドア等整備
- 6 バリアフリールートの充実
- 7 都営地下鉄駅のホームドア整備
- 8 都営地下鉄駅の音声案内装置等の整備
- 9 利用者本位のターミナル実現に向けた補助
- 10 都営バスのバス停留所上屋・ベンチの整備等
- 11 だれにも乗り降りしやすいバス整備事業
- 12 観光バス等バリアフリー化支援事業
- 13 次世代タクシーの普及促進事業

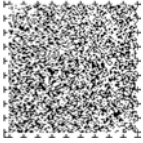
(2)道路における バリアフリー化の推進

- 14 道路のバリアフリー化
- 15 視覚障害者誘導用ブロックの設置
- 16 横断歩道橋等のバリアフリー化
- 17 道路標識の整備
- 18 道路の無電柱化の推進
- 19 歩道の整備
- 20 地下歩道の整備
- 21 都市計画道路等によるネットワークの充実
- 22 連続立体交差事業の推進
- 23 歩行者感应式信号機の整備
- 24 視覚障害者用信号機の整備
- 25 経過時間表示機能付き歩行者用灯器（ゆとりシグナル）の整備
- 26 視認性を向上した道路標識の整備
- 27 安全性に配慮した設備の整備推進（エスコートゾーンを設置）
- 28 臨海部におけるバリアフリーの推進

(3)面的なバリアフリー整備

- 29 バリアフリー基本構想作成事業
- 30 東京都施行市街地再開発事業
- 31 東京都施行土地区画整理事業
- 32 特定街区・再開発等促進区を定める地区計画などの都市開発諸制度運用





コラム① 都営交通のバリアフリーの取組について (東京都交通局)



都営交通では、誰もが安心して快適に利用できる公共交通機関を目指し、積極的にバリアフリーを推進しています。主な取組をご紹介します。

■都営地下鉄

○ バリアフリールート of 充実

平成 25 年度に全駅でエレベーター等による 1 ルート整備を完了しています。現在は、東京メトロなどの他の事業者とも連携を図りながら、乗換駅等でのエレベーター整備を進めています。また、更なる利便性向上を図るため、バリアフリールートの複数化について、駅の構造や周辺状況等を踏まえながら、検討を進めています。



<だれでもトイレ>

○ トイレの改修

全駅にだれでもトイレを 1 か所以上設置しています。また、一般トイレについても、スペース等を勘案し、車いす使用者、オストメイトや乳幼児連れのお客様に配慮したトイレに改修を進めています。



<フリースペース>

○ 視覚障害者誘導用ブロック

全駅に設置しており、ホームドアが整備されていない駅には内方線付点状ブロックを設置しています。

○ 車両のバリアフリー

各車両へのフリースペース等の設置、低い吊り手や荷棚の採用、優先席への縦手すりの追加、多言語対応の車内液晶モニターによる案内表示など、「人にやさしい車両」への更新を進めています。

○ 「サービス介助士」の資格取得

高齢者や障害をお持ちのお客様などが安心してご利用いただけるよう、全ての駅員のほか、乗務員の「サービス介助士」の資格取得を進めています。

■都営バス

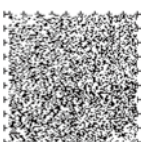
○ ノンステップバス・フルフラットバスの導入

全国に先駆けてノンステップバスを導入し、平成 24 年度に全ての車両のノンステップ化を完了しています。更なるバリアフリーを追求するため、車内後方の通路段差を解消したフルフラットバスを国内で初めて導入し、平成 30 年度から営業運行を開始しています。

○ 次停留所名表示装置の更新

全車両にフルカラー液晶ディスプレイを採用した次停留所名表示装置を設置し、情報案内の充実を図っています。ディスプレイには、系統名・目的地に加え、複数先の停留所までの経由地や鉄道への乗換案内を多言語で表示しています。

<次停留所名表示装置>



○ バス情報表示装置

一部の停留所では、標識柱にバス情報表示装置を設置し、バス車両の停留所への接近情報・乗車までの待ち時間・主要停留所までの所要時間など、多様な情報を提供しています。一部のバス情報表示装置では、音声案内やフルカラー液晶による英語での案内を行っています。

<バス情報表示装置
(フルカラー液晶)>



○ 乗務員の接遇向上

高齢者や障害者の方への理解と介助のノウハウを習得するため、車いすの固定方法の訓練や、高齢者疑似体験を含むバリアフリー研修を実施し、乗務員の接遇能力と意識の向上を図っています。

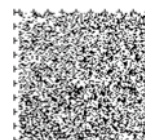
■東京さくらトラム（都電荒川線）

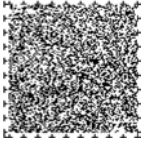
停留場のかさ上げを実施し、電車とホームの段差を小さくしています。また、車両では、車いすスペースや、車いす利用のお客様に配慮した、低い「降車用押ボタン」を設置しています。

■日暮里・舎人ライナー

全駅に、地上と改札階、改札階とホーム階とを結ぶエレベーターと上り用エスカレーターを設置しているほか、だれでもトイレを設置しています。

また、車両では、全編成に車いすスペースや優先席を設置するとともに、低い吊り手を採用しています。





コラム② 環境性能の高いユニバーサルデザインタクシーの普及 (東京都環境局)

東京都は、東京 2020 大会に向け、都内にあるタクシーについて、ハイブリッド自動車など環境性能が高く、車いすのまま乗車できるスロープやリフトを装備したユニバーサルデザインタクシーへの転換を推進するため、平成 28 年度から導入補助を実施しています。

タクシーは 1 日の走行距離が約 250 キロメートルと長いため、燃費性能の優れた車両への転換は CO₂ の削減に大きく寄与します。また、東京 2020 大会成功のためには、誰もが快適に移動できる東京の実現も不可欠です。

この取組を通じて、タクシーの環境性能の向上による CO₂ の削減と東京 2020 大会を契機とした東京のバリアフリー化を進め、障害者、高齢者、スーツケースを持った外国人旅行者など、誰もが快適に利用できるユニバーサルデザインタクシーの普及を進めていきます。

ユニバーサルデザインタクシーについて (取材協力：一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会)

ユニバーサルデザインタクシー（UDタクシー）は、足腰の弱い方、車いす利用者、妊婦、子ども連れを含め誰もが利用しやすいタクシーです。

従来の福祉タクシーは、予約制で利用者も移動が困難な障害者などに限られていましたが、UDタクシーは、高齢者や障害者はもちろん、誰でもまちなかで呼び止めて乗ることができます。

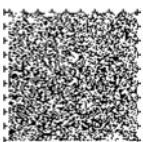
大きな特徴として、車いす利用者もそのまま乗り降りができます。また、大型のステップやつかみやすい大きなグリップなど乗り降りしやすい工夫がされています。



また、高齢者やお身体の不自由な利用者とのコミュニケーション、車いすの取扱いや乗降時の介助方法などについて、一般財団法人全国福祉輸送サービス協会が「ユニバーサルドライバー研修」を実施しています。

現在は、公益財団法人東京タクシーセンターでの乗務員になるために必要な講習にも組み込まれており、東京では 2020 年までに乗務員の半分が有資格者となる予定です。

(写真出典：トヨタ自動車株式会社、日産自動車株式会社)



コラム③ 利用者本位のターミナル実現に向けた取組 (東京都都市整備局)

東京都では、近年増加している外国人旅行者に加え、高齢者や障害者等、誰もが分かりやすく利用しやすいターミナルの実現に向け、都内主要ターミナルにおいて、利便性向上に向けた取組を推進しています。

その先導的なモデルとして、新宿駅において、交通事業者や施設管理者等と「新宿ターミナル協議会」を立ち上げ、誰もが分かりやすく利用しやすいターミナルの実現に向けて、案内サインの改善やバリアフリーの推進等に取り組んでいます。

具体的には、案内サインの改善として、これまで、事業者毎に異なっていた案内サインについて、表記やデザインを統一した「サイン計画」を策定し、これに基づき、案内サインの整備を進めています。



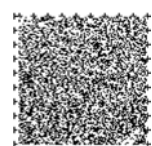
また、バリアフリーの推進として、各公共交通機関の乗り換え動線上にある段差に対し、エレベーターの整備を進めるとともに、直近のエレベーターの位置や迂回経路を案内するため、「エレベーターサイン計画」を策定し、これに基づき、案内サインの整備を進めていきます。

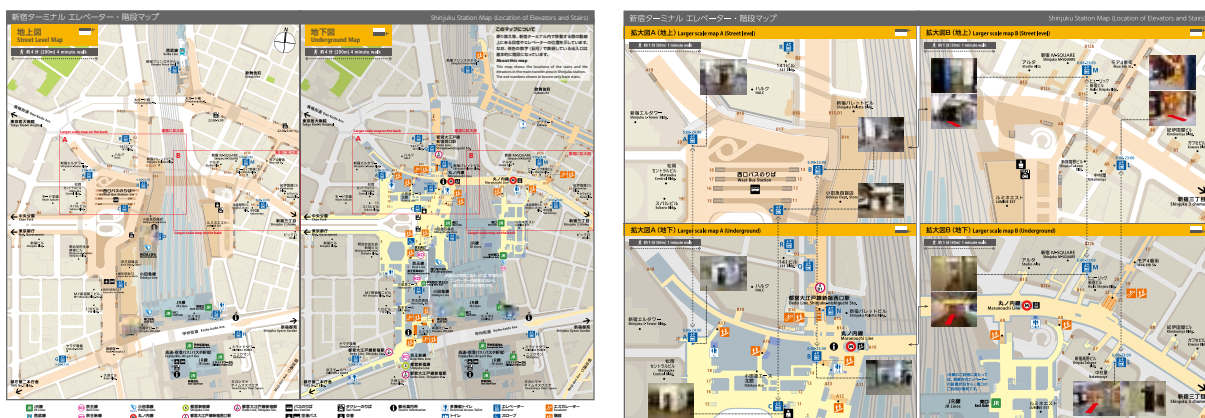
【整備の例】



さらに、段差やエレベーターの位置等のバリアフリー情報を記載した「エレベーター・階段マップ」を作成し、新宿駅の観光案内所や改札カウンター、改札外のラックや東京都観光情報センター等で配布するとともに、事前に確認することができるよう、東京都、新宿区及び各事業者等のホームページでも掲載しています。

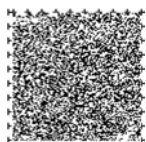
なお、各施策の検討に当たっては、案内サインの視認性やマップの使い勝手等について、適宜、障害者団体の方々とは意見交換を行い、いただいたご意見を反映しながら進めています。





平成 28 年度から、これらの取組の支援策として、ターミナル駅における案内サインやエレベーターの整備、バリアフリー情報を記載したマップの印刷等に対し、事業費の補助を実施しています。

他の主要ターミナルにおいても、新宿駅における取組を踏まえた技術的支援や補助制度を活用した財政的支援により、地元区市等の主体的な取組を促進し、利用者の視点に立った、利便性の高い交通ターミナルの実現を図っていきます。



2 全ての人が快適に利用できる施設や環境の整備

全ての人が安全で安心して暮らし、訪れることができるよう、建築物のバリアフリー化をより一層進めるとともに、高齢者や障害者等の当事者参加の取組により、利用者の視点に立って快適に利用できる施設や環境の整備を進めていきます。

(1) 建築物等におけるバリアフリー化の推進

【現状】

- バリアフリー法、高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例（以下「建築物バリアフリー条例」という。）及び福祉のまちづくり条例に基づき、毎年度、相当数の建築物のバリアフリー化が進んでいます。
- 平成21年の福祉のまちづくり条例改正により、200㎡未満の物販店舗、飲食店、サービス店舗等が小規模建築物の整備基準の対象に追加されたため、新設・改修を行う場合の整備は着実に進んでいます。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

① 福祉のまちづくり条例の運用状況

<福祉のまちづくり条例に基づく特定整備主による工事着手前の届出件数（実績）>

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1,255件	1,235件	1,244件	1,217件

② バリアフリー法・建築物バリアフリー条例の運用状況

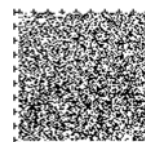
<バリアフリー法の新規認定件数（実績）>

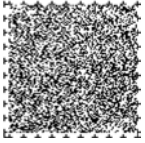
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
29件	25件	22件	18件

③ 宿泊施設のバリアフリー化支援事業の実施状況

○ 補助実績

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
17件	8件	10件	5件





④ 赤ちゃん・ふらっと事業

○ 整備実績

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
49 か所	105 か所	106 か所	55 か所

・平成 29 年度末時点で、「授乳やおむつ替え等のスペース」を設置：1,474 か所

【課題】

- まちなかにおける移動等の円滑化を図るためには、個々の施設のバリアフリー化だけではなく、建築物と道路等の施設の継ぎ目を含めた面的・一体的なバリアフリー化が必要不可欠です。(再掲)

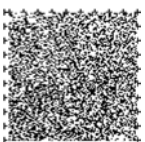
そのため、能力の違いにかかわらず、平等な社会参加の機会を確保するためには、単独でも、同行者と一緒でも、誰もが同じように買い物や飲食、観光等を楽しめる施設や環境を整備することが重要です。

- また、福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー条例による整備基準等に基づき、出入口等の幅の確保やスロープの設置、誰もが使いやすいトイレの整備など、建築物のバリアフリー化をより一層進めるとともに、劇場・ホールや競技場等の客席や店舗内の通路等も快適に利用できる施設整備を進めることが重要です。

- さらに、利用者の視点に立った整備を進めるためには、整備基準に基づく整備に加えて、高齢者や障害者等の当事者が参加して、施設や設備の使いやすさ等の調査を行い、その結果を設計や整備に反映する取組が有効であり、そうした当事者参加の施設整備を推進する必要があります。

- また、施設整備やサービス提供を行う事業者は、施設等の整備に当たって、全ての人が同じ水準のサービスを受けられるよう、施設利用時の場面を想定したバリアを取り除くための取組について、ハード・ソフトの両面から一体的に検討し、ハード面での対応が難しい場合には、ソフト面での合理的配慮の提供を行う必要があります。

- 東京 2020 大会において国内外から多様な旅行者を迎えるに当たり、高齢者や障害者等が安心して都内で観光を楽しめる環境を整備するため、宿泊施設等のバリア



フリー化、観光関連事業者等における対応力向上、アクセシブル・ツーリズム^{*21}の普及と機運の醸成が重要です。

【今後の取組の方向性】

- 福祉のまちづくり条例に基づく届出先である区市町村に対して、適切な条例運用に向けた支援を行うとともに、努力基準に適合している場合に交付する適合証制度を活用し、より望ましい基準への誘導を図ります。

<整備基準適合証>



- 高齢者や障害者を含む住民参加による点検を踏まえて、施設設備のバリアフリー化に取り組む区市町村を支援していきます。
- バリアフリー法に基づき義務となる基準を超え、より高いレベルの誘導基準に適合する建築物を認定する制度について周知を図り、質の高い建築物のバリアフリー化を推進します。

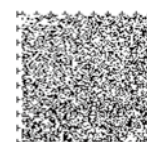
- 東京2020大会会場となる都立競技施設については、「東京版ガイドライン」を適切に反映することに加え、より障害者の目線に立った施設となるよう、設計段階において障害者等に直接意見を伺う「アクセシビリティ・ワークショップ」をこれまで開催してきており、そこでの意見を踏まえた設計を行い、障害の有無にかかわらず全ての人々にとって利用しやすい施設整備を進めていきます。

<車いす使用者用客席のイメージ>



大会会場以外の既存施設については、都立体育施設等の大規模改修に合わせ、東京版ガイドラインを踏まえ、必要なバリアフリー化工事を行います。

- 建築物バリアフリー条例において、車いす使用者用客室の整備基準に加えて、一般客室についても、段差の解消や出入口の幅等に関する最低限の基準を設けることで、より多くの人々が利用できる宿泊施設の整備を推進します。

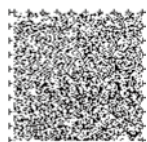


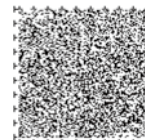
- 車いす利用者以外にも、視覚や聴覚などに障害のある方や高齢者等にも配慮した客室を整備するため、「福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」に手すり等の備品やソフト面の工夫等の「望ましい整備」について記載し、活用を促します。
- 東京 2020 大会に向け、東京の観光を多様な旅行者に楽しんでもらうために、高齢者や障害者等が都内宿泊施設を安全かつ円滑に利用できるよう都内における宿泊施設のバリアフリー化の支援を加速化させていきます。
高齢者や障害者等の観光への配慮や、主体的にサポートする機運を広く生み出すため、都民及び観光関連事業者等を対象としたシンポジウムを開催するとともに、宿泊施設等の受入事業者へ相談員派遣等の支援を行っていきます。
- 施設利用者の誰もが、授乳室等の場所の情報を得られるように、授乳やおむつ替え等ができるスペースである「赤ちゃん・ふらっと」未設置の区市町村や、設置が進んでいない区市町村及び民間事業者への働きかけを行い、整備の拡大を図っていきます。

<赤ちゃん・ふらっとロゴマーク>



<赤ちゃん・ふらっとのイメージ>





(2) 公園等におけるバリアフリー化の推進

【現状】

- 公園は、都民にゆとりや安らぎを与え、自然と触れ合うレクリエーションの場の提供、美しい景観や魅力の創出、ヒートアイランド現象の緩和など環境の保全、震災時の避難場所となる防災の拠点など、多様な面において都市活動を支える重要な役割を担っています。

そのため、誰もが安心して快適に公園を利用できるよう、各法令に基づき、園路の移動円滑化、だれでも使いやすいトイレや障害者等用駐車区画^{*22}の整備などに取り組み、ユニバーサルデザインを基本とした公園づくりが進んでいます。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

都立公園の整備状況

- 福祉のまちづくり条例に沿って整備した新規開園面積

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
15.5ha	7.5ha	7.0 ha	2.9ha

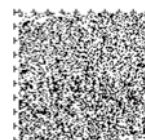
【課題】

- 多くの人を訪れ、都民にゆとりや安らぎを与える公園を誰もが安心して快適に利用できるよう、公園内におけるだれでも使いやすいトイレや障害者等用駐車区画の整備を進めるとともに、円滑に公園までたどり着けるよう、分かりやすい案内表示を設置するなど、公園までの経路も含めて環境整備を進めることが重要です。

【今後の取組の方向性】

- 緑のネットワークの拠点となる都立公園について、新規及び既設の公園整備の際には、東京都立公園における移動等円滑化の基準に関する条例及び福祉のまちづくり条例に沿って、だれでも使いやすいトイレの設置、園路等の段差解消、スロープの設置、車いす対応の水飲み等の設置等の整備を進めます。

<公園のバリアフリー化のイメージ>

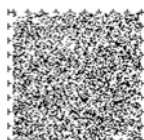


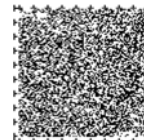
また、障害のある子が障害のない子供と共に楽しく遊び、学ぶことのできる遊び場を整備していきます。

- 自然公園の利用施設において、整備・改修時に合わせバリアフリー化を推進していくとともに、多様な利用者を支援するソフト事業を検討します。登山道やサイン類、トイレ等の施設を適切に整備・管理し、安全・安心・快適な利用環境を確保していきます。施設整備に当たっては、多様な利用者層を念頭に置き、ユニバーサルデザインの視点を取り入れるとともに、多言語表記等を行います。

臨海地域及び水域に公園を整備する海上公園事業においては、新規整備や改修時にバリアフリー化を進めます。

<海上公園のバリアフリー化のイメージ>





(3) 公共住宅の整備・民間住宅の整備促進

【現状】

- 建築物バリアフリー条例や福祉のまちづくり条例では、住宅のうち、床面積の合計が 2,000 m²以上の共同住宅について整備基準を定めています。
- 公共住宅や民間住宅において、ハード面のバリアフリー化のほか、福祉サービスと連携した住宅供給を促進するなど、高齢者や子育て世帯が安全で安心して暮らせる住環境の整備が進んでいます。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

都営住宅のバリアフリー化の進捗状況

- 建替実績

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
4,113 戸	3,525 戸	3,855 戸	997 戸

- 既設都営住宅の住宅設備改善等実績

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
高齢者向け改善 (※)	5,067 戸	4,444 戸	4,162 戸	3,797 戸
障害者向け改善 (※)	445 戸	420 戸	381 戸	337 戸
エレベーター設置	33 基	34 基	34 基	34 基

- (※) 高齢者向け改善

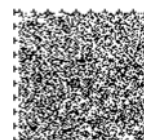
高齢者からの要望を受け、玄関、便所、浴室などへの手すり設置、浴室出入口戸を中折れ戸に取替え、玄関内外部にインターホン設置、玄関ノブをレバーハンドルに取替えを行うなどの改善のこと。

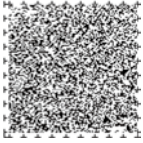
- (※) 障害者向け改善

障害者からの要望を受け、玄関、便所、浴室などへの手すり設置、台所に火災・ガス漏れ警報及び遮断装置付メーターの設置、玄関内外部にインターホン設置を行うなどの改善のこと。

【課題】

- 今後も、住宅・施設等のハード面の整備と生活支援サービス等のソフト面の組み合わせによる適切な対応、区市町村の取組との連携、限られた土地資源や既存ストッ





クの有効活用の視点に立って、引き続き高齢者の住まいを取り巻く課題解決に向け、施策を推進していく必要があります。

【今後の取組の方向性】

- 都営住宅について、良質なストックとして維持・更新していくため、昭和40年代以前に建設された住宅を、地域の特性や老朽化の度合い等を勘案しながら、計画的に建替えを推進します。建替えに当たっては、引き続き各法令に基づく整備のほか、住戸内のバリアフリー化を推進します。

既存の都営住宅についても、高齢者や障害者等に配慮し、手すりの設置、玄関ドアノブのレバーハンドルへの交換、エレベーターの設置など、バリアフリー化を推進します。

バリアフリー化した都営住宅については、募集案内等を通じて、情報提供をしていきます。

都営住宅の建替えにより創出した用地の有効利用を図り、区市町村と連携し、高齢者施設など、地域に必要な福祉施設の整備を推進します。

また、居住者の高齢化に対応するため、福祉部門・団体との連携を強化していきます。

<床の段差解消の例>



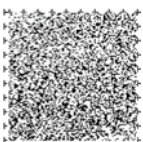
玄関の上がり框は必要最小限の段差
居室内はできる限り段差を解消

<手すりの設置の例>

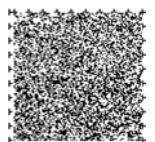


立上り動作が必要な場所及び
段差が残る場所には手摺を設置

- 地域の特性に応じた都市型の居住機能の再生等に資するため、建築物の建替えや共同化、既存ストックの改修を実施することにより、市街地環境の整備と良質な市街地住宅の供給を図ります。



- バリアフリー改修など、分譲マンションの共用部分を計画的に改良・修繕する管理組合に助成を行い、既存のマンションにおけるバリアフリー化や長寿命化等を図り、良好な住宅ストックを形成していきます。
- 多様なニーズを持つ高齢者が、ケアが必要になっても地域で安心して暮らし続けることができるよう、区市町村と連携を図りながら、事業者に対する整備費補助等を行うことにより、サービス付き高齢者向け住宅等の供給の促進を図ります。
- バリアフリー構造で、緊急時対応や安否確認等を行う高齢者向け公的賃貸住宅であるシルバーピアについても、事業の実施主体である区市町村を支援し、整備・運営を適切に促進していきます。
- 介護保険の対象とならない高齢者においても、自宅で安心して生活できるようにするため、浴槽、流し、洗面台の取替えや便器の洋式化など、住宅の改修費用を助成する区市町村の取組を支援していきます。



【施策の体系】

2 全ての人が快適に利用できる施設や環境の整備

(1)建築物等における バリアフリー化の推進

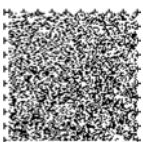
- 33 東京都福祉のまちづくり条例の運用等
- 34 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に基づく認定
- 35 区市町村の福祉のまちづくりに関する基盤整備事業
(地域福祉推進区市町村包括補助事業)
- 36 ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業
- 37 宿泊施設のバリアフリー化支援事業
- 38 アクセシブル・ツーリズムの推進
- 39 都立学校の学校施設改修に伴うバリアフリー化
- 40 私立学校の学校施設のバリアフリー化への支援
- 41 赤ちゃん・ふらっと事業
- 42 都庁舎の改修に伴うバリアフリー化 (都庁舎設備更新工事)
- 43 区市町村立スポーツ施設におけるバリアフリー化
- 44 都立体育施設等の大規模改修に伴うバリアフリー化
- 45 オリンピック・パラリンピック競技会場の整備

(2)公園等における バリアフリー化の推進

- 46 都立公園の整備
- 47 区市町村の公園整備事業への支援
- 48 海上公園の整備
- 49 河川における親水空間等の整備
- 50 自然公園施設改修に合わせたバリアフリー化
- 51 障害のある子ども共に楽しめる遊具の設置

(3)公共住宅の整備・ 民間住宅の整備促進

- 52 公営 (都営) 住宅のバリアフリー化の促進
- 53 都営住宅大規模団地の建替え等に伴う創出用地の活用
- 54 高齢者、障害者等向け都営住宅の建設
- 55 区市町村公営住宅整備事業助成
- 56 サービス付き高齢者向け住宅等の供給促進
- 57 都市居住再生促進事業
- 58 マンション改良工事助成
- 59 シルバーピア事業
(高齢社会対策区市町村包括補助事業)
- 60 住宅改善事業 (バリアフリー改修等)
(高齢社会対策区市町村包括補助事業)



コラム④ 多様な利用者の視点を生かしたユニバーサル社会の実現に向けた取組 (東京都北区)

① 北区バリアフリー基本構想の策定

北区では、これまでに策定した交通バリアフリー基本構想からのスパイラルアップを図り、区内全域の駅や生活に必要な主要施設とその経路を連続的、一体的にバリアフリー化を推進するため、新たに北区バリアフリー基本構想の策定を進めています。

策定にあたっては、多様な利用者の視点から、移動や施設利用の際に課題として指摘された点など、事業者とともにまちあるき点検を行い、参加者同士の相互理解を深めながら、区内のバリアフリーにおける現状を共有し、より良い施設を目指しています。



その結果、高低差がある道路上へのエレベーターの整備や点字ブロックなどの設置が進み、移動の安全性・利便性が向上しているという評価がありました。しかし一方で、バリアフリールートが一般的な移動経路と比較して迂回距離が長いことや案内情報が不足していること、困っている人への声掛けによる支援が充実していないことなど、新たな課題も生じていることが明らかになりました。

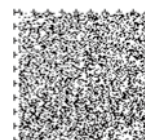
このような視点を踏まえながら、当該構想で定めた取組を着実に推進するため、行政、事業者、利用者の連携を図りながら、施設見学会やまちあるき点検などの実施による利用者目線での評価、さらには新たな課題に対する検討を加え、継続的な改善に努めていきます。



② 点字ブロック点検、検証並びに広域的点字ブロックデータベース制作事業

視覚障害者を安全に誘導するために敷設している点字ブロックですが、途中で途切れていたり、色の劣化やガタツキ、さらには自転車や看板などが置かれ、歩行の障害になっている箇所もあり、定期的な現状確認が課題でした。

そこでNPO法人と協働で、視覚障害者の視点から点字ブロックの敷設状況の点検・検証と地図やデータベースの制作を進め、「点字ブロックデータ検索サイト」として区とNPO法人のホームページを通じて広く周知を図り、視覚障害者が安心して歩行できる空間の確保に取り組んでいます。



点字ブロック データ検索サイト

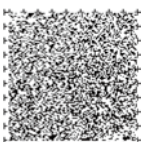


王子地区

今後は、点字ブロックのネットワークを活用した案内表示の方法や相互理解や更なる啓発の方法などを検討していきます。



点字ブロック型のストラップを放置自転車禁止キャンペーンの期間に王子地区などで1000個配布しました。



コラム⑤ ユニバーサルデザインによる環境整備（座れる場づくりガイドライン）について（東京都世田谷区）

<策定の背景>

近年、高齢化の進展等によって要介護者が増加するとともに、歩行や移動に障害がある人、妊婦や子どもをかかえた人、「ロコモティブシンドローム」という長時間連続して歩くことが困難な人も多く見受けられるようになりました。

外出中に“座れる場”があることは、多くの人が安心して快適に外出できるだけでなく、外出による健康づくりや地域のコミュニティづくりにも寄与するため、ユニバーサルデザインの環境整備の一環である“座れる場”の創出が一層求められています。

このような背景を受けて、世田谷区では、「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」に基づく「世田谷区ユニバーサルデザイン推進計画（第2期）」の施策・事業の1つである「だれでも使えるトイレとベンチ等の休憩施設のネットワーク整備」において、公共施設等にベンチ等を設置する場合の具体的な手引きとして、「座れる場づくりガイドライン」を策定しました。



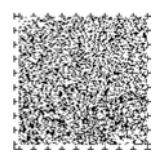
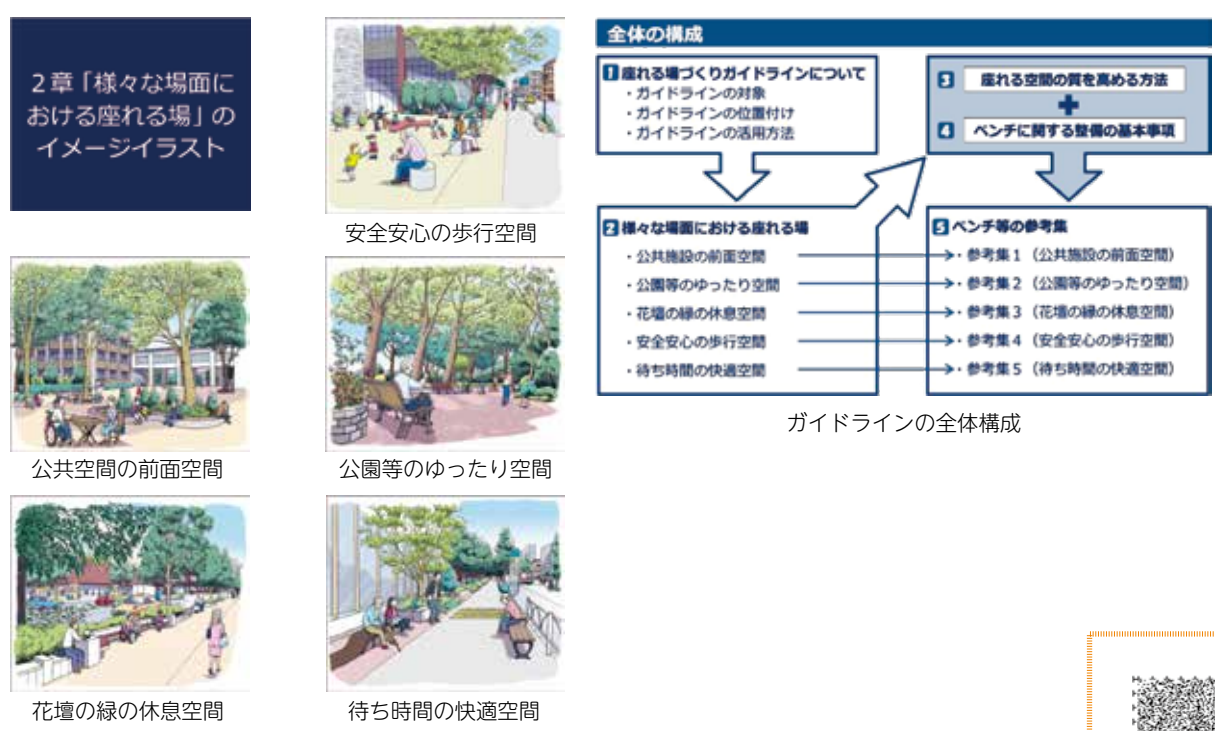
<座れる場づくりガイドライン>

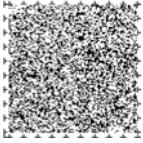
<ガイドラインの概要>

2章「様々な場面における座れる場」では、5つのシーンごとに、ベンチだけでなく花壇の縁のデザインなども含めた“座れる場”（下図）を図示し、設置する際のヒントとなるようにしています。

また、3章「座れる場の空間を高める方法」では、“座れる場”がより満足度の高い空間となるような工夫を示しています。

本ガイドラインを活用して、快適な“座れる場づくり”を推進していきます。





コラム⑥ アクセシブル・ツーリズムの推進について (東京都産業労働局)

東京都では、国内外から多様な旅行者を迎えるに当たり、障害者や高齢者が安心して都内観光を楽しめる、アクセシブル・ツーリズムの充実にに向けた取組を推進しています。



○宿泊施設におけるバリアフリー化の整備 【京王プラザホテル】

京王プラザホテルでは、昭和63年にアジア初の「リハビリテーション世界会議」が開催されたのをきっかけに、車いすのお客様が少しでも快適に過ごせるよう既存の部屋を一部改修し、当時としては画期的な車いす使用者が使いやすい15部屋がオープンしました。その後も、常にどなたにもご利用いただける部屋を目指すようになりました。

平成14年には医療・福祉とは趣を異にするホテルで優雅な時間をお過ごしいただけるユニバーサルルームを10部屋オープンいたしました。ご利用いただいたお客様や設計会社の提案、そして現場スタッフの様々な意見やアイデアを参考に改装を行い、平成30年12月15日に10部屋をリニューアルオープンするとともに、ラグジュアリータイプ3部屋を新設し計13室に増室しました。

その他、目や耳に障害があるお客様への対応として補助犬用のトイレや、赤ちゃんと一緒に泊まれることをコンセプトとした、男性も気兼ねなくご利用いただけ、授乳や食事の温めもできるスペースを有する授乳室を設置するなど施設も様々な工夫をしています。

さらに、京王プラザホテルでは、様々な障害のあるお客様に配慮し、ご自身で宿泊できる施設かどうか判断してもらうため、ウェブサイトにも館内や客室のバリアフリー情報が分かる動画や客室の広さや貸出備品についても掲載しています。お客様としっかりとコミュニケーションをとることを徹底し、従業員の多様なお客様を受入れるホスピタリティマインドの醸成に努めています。

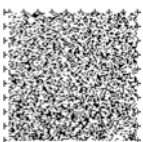


<車いす使用者に配慮したユニバーサルルーム>

※平成30年に宿泊施設バリアフリー化支援補助金を利用し客室を改修しています。

宿泊施設バリアフリー化支援補助金を利用

高齢者や障害のある方など、東京を訪れる誰もが安全かつ快適に過ごしていただけるよう、都内の宿泊施設が行うバリアフリー化の取組に係る経費の一部を補助します。



○観光サービス事業者によるアクセシブル・ツーリズムの取組 【えびす屋浅草店】

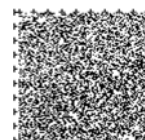
浅草や都内主要観光地等で人力車を使った観光案内等のサービスを提供しているえびす屋では、体の不自由なお客様の受入を積極的に行っています。

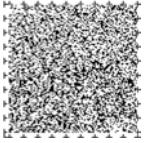
車いす使用者のお客様の移乗の際は、スタッフ同士で連絡を取り合い3～4人がかりで対応できるよう体制を組んでいます。また、簡単な手話ができるスタッフもあり、希望があれば配置できる体制を組んでいます。手話ができないスタッフであっても、イラストを描いたスケッチブックを用いて案内するなど、体の不自由な方にも人力車での観光を楽しんでいただけるよう、様々な工夫をしています。

※平成30年にアクセシブル・ツーリズム推進相談員派遣を利用し、車いす使用者、視覚・聴覚者への対応方法や観光コースの提案、情報発信についての助言を受けています。

アクセシブル・ツーリズム推進相談員派遣を利用

「障害者等の旅行者の受入環境を整備したいが、具体的な方法が分からない」という事業者のニーズに合わせて、相談員派遣し、状況に応じた支援を行います。





コラム⑦ アクセシビリティ・ワークショップについて (東京都オリンピック・パラリンピック準備局)

〈取組に至った経緯・背景〉

東京2020大会の会場となる施設の整備に際しては、大会時のバリアフリー化の指針である「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」(以下「東京版ガイドライン」という。)を適切に反映させていくこととしています。

そのうち都が整備する恒設の競技施設は、大会後も都民の財産となることから、後利用を見据えた整備が必要であり、アクセシビリティの確保に向けて、より具体的な意見を聴取する必要があります。

そこで大会で使用する11の都立競技施設について、東京版ガイドラインの適切な反映に加え、より障害者の目線に立った施設となるよう、「アクセシビリティ・ワークショップ」を設置し、障害のある方や学識経験者等から設計内容に関する意見を伺うこととしました。

〈アクセシビリティ・ワークショップでの議論〉

ワークショップでは、実際の設計図面や模型等を提示しつつ、項目ごとに設計の考え方を分かりやすく説明し、障害者の目線に立った具体的な意見を聴取してきました。

例えば、「観客席」における議論では、「障害のある方も様々な場所で観戦できるべき」、といった意見が寄せられました。東京版ガイドラインでは、車いす席・同伴者席の座席比率の記載はありますが、付加アメニティ席を含め、具体的にどの程度まで分散配置すべきかまでは示されていません。

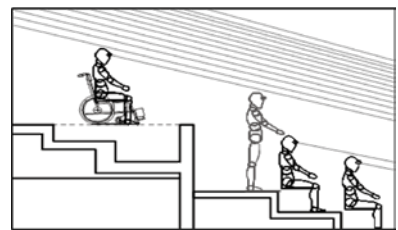
そこで、都が整備する新設の競技会場の設計においては、非常時の避難への影響や、どの客席からも競技面を見渡せるサイトラインの確保などの課題について技術的な検証を重ねつつ、車いす席等を様々な場所に分散した客席配置案を作成しました。

一方、既存施設の改修計画では、構造などの制約を踏まえると、東京版ガイドラインに適合することが難しいものもありました。その場合、実際に現地での視察を行うなどして議論を深め、具体的な対応を決めていきました。

今後とも、こうしたワークショップでの議論を踏まえ、障害の有無にかかわらず全ての人々にとって利用しやすい施設整備を進めていきます。



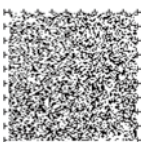
〈サインの模型を用いた説明の様子〉

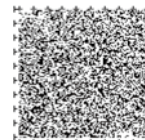


〈サイトラインの確保のイメージ図〉
車いす席の前列の観客が立ち上がった場合でも車いす席の視界を確保



〈現地視察の様子〉





コラム⑧ トイレの機能分散について (第12期福祉のまちづくり推進協議会会長 高橋儀平)

① イオン東久留米店

平成25年に新築されたイオン東久留米店では、車いす使用者や乳幼児連れの人が気兼ねなく快適にトイレが使えるように「多機能トイレ」型トイレ整備から機能分散型のトイレ整備に切り替えました。

大型商業施設では乳幼児連れや車いす使用者の利用も多く、おむつ交換台や乳幼児椅子、オストメイト用水洗設備を一体的に整備した多機能トイレですと、誰もが利用できる半面、ここしか使えない車いす使用者からは使いたいときに使えないという声もあがっていました。

そこで東久留米店では、車いす使用者用トイレには就学前後の障害児から使用される可能性の高い大型ベットを設置し、おむつ交換台やオストメイト水洗設備は可能な限り設けないこととしました。おむつ交換台は男女別のトイレ内に設け、幼児用トイレも授乳室近くに設けるなど、利用しやすさに配慮しました。

また、男女別の一般便房には、おむつ交換台のほか、ベビーカーが利用できるやや広めの便房を設け、乳幼児連れの人をしっかりとサポートすることとしました。

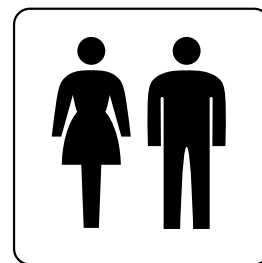
イオン東久留米店では開業半年後、こうした機能分散型トイレの整備についての意見や反応を検証するため、車いす使用者と乳幼児連れのお客様合計320名にアンケート調査を行いました。その結果、トイレの機能分散について93.5%の人が「いいと思う」と答えました。「良くないと思う」という方はわずか0.3%でした。またトイレを利用した人への調査では72.2%の人が「トイレが利用しやすくなった」と答えました。



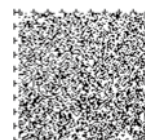
② コンビニエンスストアで広がる男女共用トイレ

小規模店舗であるコンビニエンスストアでは、近年急激に男女共用の簡易型車いす使用者用便房や一般トイレが増えています。これは車いす使用者や発達障害者、認知症高齢者の異性介助の場合に、気兼ねなく利用できるメリットがあります。

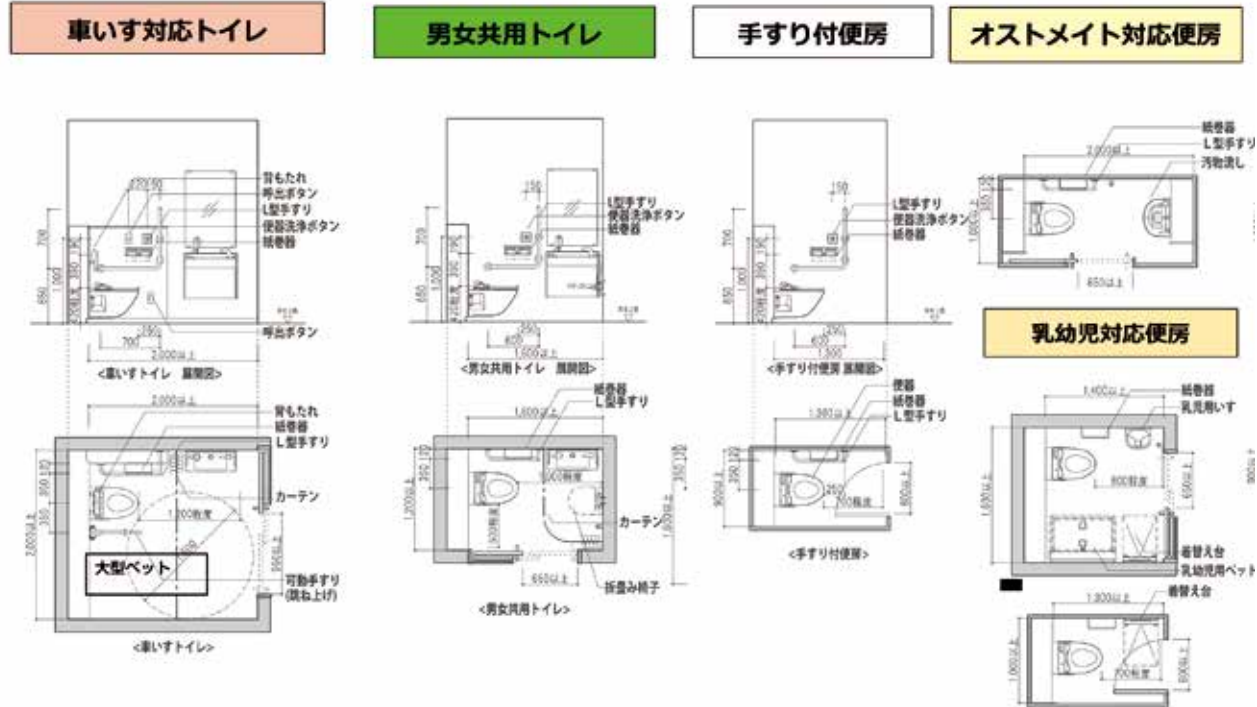
また、トランスジェンダーの方も男女共用なので周囲を気にすることなく気軽に利用することができるようになりました。



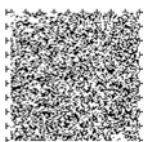
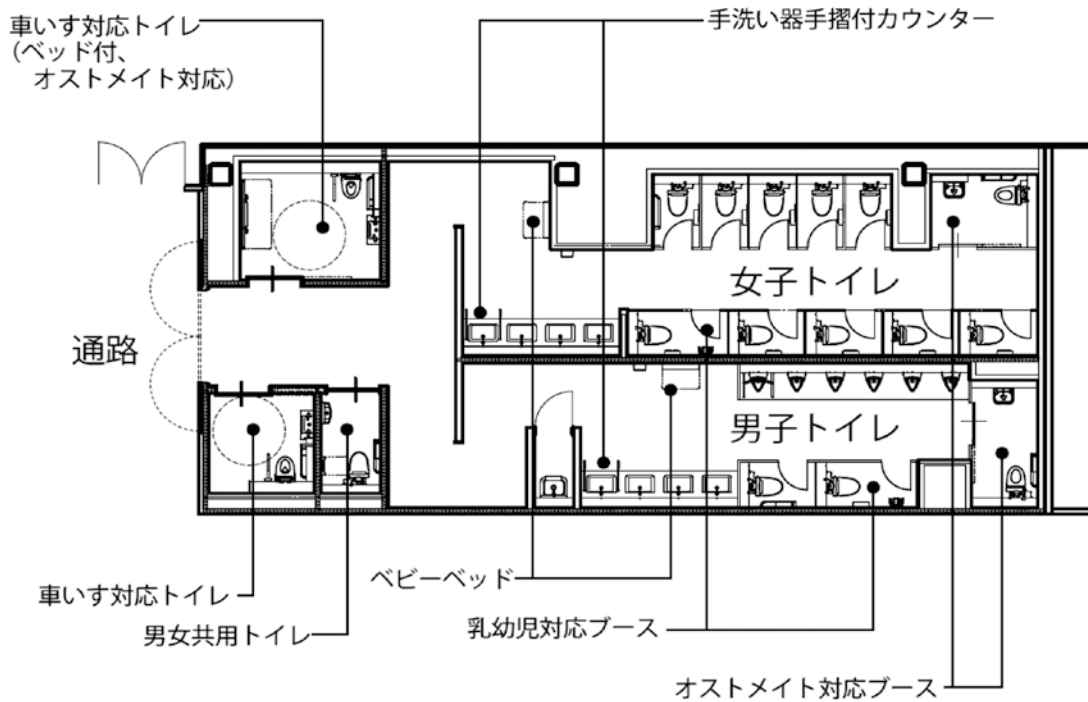
男女共用便房のピクトグラム
異性同伴者や介助者との利用も可能です。

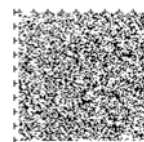


③ 東京 2020 大会会場となる都立競技施設におけるトイレ機能の分散・設備選択例



④ 車いす使用者便房と共用一般便房の配置事例





コラム⑨ 当事者点検を踏まえた施設設備のバリアフリー化について (東京都中野区)

中野区では、誰もが移動しやすく利用しやすいまちの実現に向けて、平成 17 年 8 月策定の「中野区交通バリアフリー整備構想」を見直し、平成 27 年 4 月に総合的なバリアフリー化を目指した「中野区バリアフリー基本構想」を策定し、バリアフリー社会の実現に向けて具体的な取り組みを進めているところです。

このたび、「中野区バリアフリー基本構想」における重点整備地区で示された特定事業の推進を図るため、東京都の「ユニバーサルデザインのまちづくり住民参加推進事業」を活用し、利用者視点で問題点や課題点を把握するために、高齢者や障害者等を含めた地域住民の方たちとともにバリアフリーやユニバーサルデザインの視点からのまち歩き点検・意見交換を行いました。

○まち歩き点検・意見交換について

点検対象を新中野地区、新井薬師前地区の 2 地区内にある公園、歩道、道路、案内サイン板等の施設・設備とし、まち歩き点検を行い、その後、区民活動センターにて意見交換を行いました。参加人数は、新中野地区 20 名、新井薬師前地区 27 名で、参加者の募集は、中野区福祉団体連合会にご協力いただきました。ここでは、新中野地区にある追分公園のトイレを点検した際にいただいた意見の一部と意見交換会の様子を紹介します。

○意見交換会での意見（抜粋）

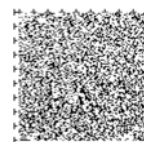
- ・オストメイト用の汚物流しを設置してほしい
- ・ベビーベッドやベビーチェアがない
- ・トイレ内の明るさを均一に保たれるようにしてほしい
- ・床の色を濃くする等、便器の位置が分かりやすくなる工夫をしてほしい
- ・ドアを開けやすくしてほしい。 etc…

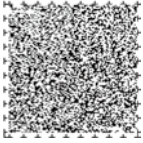


<意見交換会の様子>

○今後のスケジュール

今後は、今回のまち歩き点検・意見交換会でいただいた利用者視点での意見や改善策を設計に反映させることで、整備に役立てていきます。





コラム⑩ 自然公園におけるバリアフリー化の取組 (東京都環境局)

東京都の自然公園では、保全と活用のバランスをとりながら、トイレなどの利用施設のバリアフリー化を推進しています。自然公園施設は、気軽に訪れられる展望地やビジターセンターから、登山時に利用する山岳トイレまで、場所に応じて適切に機能するよう整備していく必要があり、老朽化した施設の改修時に合わせて、この視点から整備を行ってきました。

高尾山山頂近くの大見晴園地では、トイレの大規模な改修工事を行いました（平成24年度竣工）。高尾山には舗装された登山道もあり、多くの方々が気軽に楽しむことができる反面、休日にはトイレに長い行列ができていました。改修工事では、「だれでもトイレ」の整備や便器の洋式化に加えて、混雑緩和のため女性用トイレを60ブースに増設しました。また、各ブースは面積を広くとり、手すりやベビーシートを装備することで、多様な利用者に対応できるようにしています。



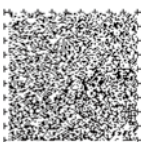
<大見晴園地のトイレ外観>

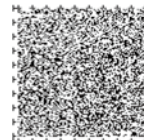


<手すり等を装備したトイレの例>

平成29年に策定した「東京の自然公園ビジョン」では、近年のさまざまなニーズに応えるため、「誰もが訪れ、誰もが関われ、誰からも理解される自然公園」を東京の自然公園の目指す姿としました。また、安全・安心・快適な利用環境の確保により、内外の多くの方が訪れやすい観光資源として自然公園を活用することとしています。この中では、バリアフリールートの設定や、ユニバーサルデザイン対応による環境づくりに着手することも視野に入れていきます。

平成30年度には、障害のある方にとっても訪れやすい自然公園を目指したソフト面での支援等について検討を始めました。今後、施設整備との相乗効果により、さまざまな方が安全・安心・快適に利用できるよう、自然公園事業を推進していきます。





3 災害時・緊急時に備えた安全・安心のまちづくりの推進

災害時・緊急時に高齢者や障害者等の要配慮者の安全を確保するため、事前の備えや発災後の応急対策、避難所におけるバリアフリー化等の取組を推進していきます。

また、日常生活の中で発生する事故の防止や、安全教育等の理解を促進するための取組など、安全対策を推進していきます。

【現状】

- 地震などの自然災害に対しては、都、区市町村、防災機関、事業者、地域の防災組織、都民が総力を結集して万全の備えを講じることにより、防災対応力を高め、安全な都市を実現していく必要があります。

都では、地震による災害に関して、震災対策条例や地域防災計画などにより防災対策を推進しています。平成24年3月には、帰宅困難者対策条例を制定し、都民、事業者、行政等のそれぞれの役割に応じた対策への取組を明文化しました。

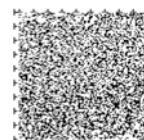
災害が発生した場合には、全ての被災住民が支援を必要としますが、なかでも要配慮者は、必要な情報の迅速かつ的確な把握、災害から自らを守るための安全な場所への避難など、災害時の一連の行動に当たって支援を要することから、十分な配慮が必要です。

要配慮者に対する災害等への備えや発災後の応急対策、生活の再建に関する支援等の様々な施策については、福祉のまちづくりの観点も踏まえて推進していくことが重要です。

- 都はこれまで、高齢者や障害者、子供など自力での避難が難しい人が多く利用する社会福祉施設等について、耐震診断・耐震改修に要する費用を補助することにより、耐震化の促進を図ってきました。

また、要配慮者への災害対策の中心を担う区市町村に対して、避難所管理運営や要配慮者対策に係る各指針を作成・改訂して示すとともに、避難支援体制整備への助成や、福祉保健・防災部門の職員を対象とした研修の実施などを行ってきました。

<社会福祉施設等の耐震化のイメージ>



帰宅困難者対策の一環としては、都立学校において、災害時帰宅支援ステーションとして必要な備蓄物資を整備したほか、家具類の転倒・落下・移動防止対策に関する普及啓発などに取り組んできました。

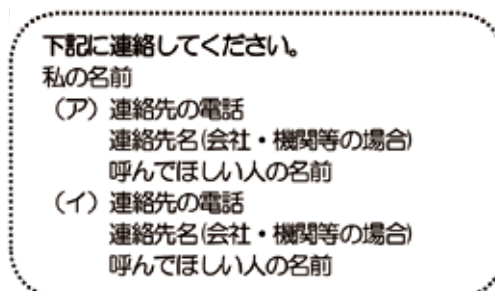
- このように、災害時における要配慮者の支援体制の整備やヘルプカードの作成などで区市町村を支援するなど、災害時及び緊急時に備えた取組を進めました。

＜ヘルプカードのイメージ＞

(表面：東京都標準様式)



(裏面：参考様式)



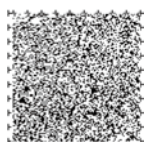
＜主なバリアフリー化等の進捗状況＞

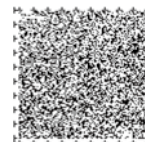
帰宅困難者対策における要配慮者への支援

- 平成 26 年度から 29 年度までの実績
 - 帰宅困難者ハンドブックの配布 約 50,000 部
 - リーフレット（英中韓）の印刷 約 52,000 部
- ヘルプカード作成促進
 - 作成、配布実績（平成 29 年度末）：52 区市町村

【課題】

- 地震や風水害などの災害時において、高齢者や障害者等の要配慮者の安全を確保するためには、災害への事前の備えや発災後の応急対策、生活の再建に関する支援等、様々な施策を福祉のまちづくりの観点も踏まえて推進していくことが重要です。
- 具体的には、避難所等におけるバリアフリー化を進めるとともに、避難経路や避難場所など防災に関する情報や、発災後の避難所等における情報を文字情報も含めて様々な手段で全ての人に分かりやすく提供することが必要です。





- さらに、要配慮者の定期的な把握や個別の避難支援計画の策定、社会福祉施設等を活用した福祉避難所^{*23}の指定・確保、避難訓練の実施等、区市町村における要配慮者対策の強化を支援することが必要です。
- 児童・生徒等の各種災害に対する自らの防災行動力を高めるとともに、家庭や地域における防災行動力の向上を図るためには、幼児期から継続的な防災教育が必要です。
- 日常生活の中で発生する、高齢者の「ころぶ」事故や乳幼児の「ちっそく・誤飲」事故などの防止や、安全教育等の理解を促進するための取組など、安全対策を推進することが必要です。

【今後の取組の方向性】

- 地域の関係機関と連携して、消防職員等が要配慮者宅を訪問し、防火防災上の安全性の確認や住宅用防災機器の設置等の指導助言を行うことや、地域の実情に応じた防火防災訓練を実施するなど、きめ細やかな対策を推進します。

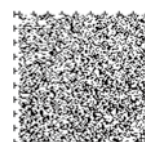
また、災害への事前の備えや発災後の応急対策に関する要配慮者向けのリーフレットや、要配慮者を対象とした通報手段に関するリーフレット等を作成し、配布するなど、要配慮者の安全対策を推進します。

<リーフレットのイメージ>



- 社会福祉施設等については、災害時において、福祉避難所に指定された場合、一般の避難所では生活が困難な高齢者や障害者等要配慮者の受入場所としても役割を果たすことから、引き続き耐震化を促進するとともに、介護職員や障害福祉サービス等職員の宿舍借り上げを支援することで、災害時における福祉避難所の運営体制の強化を推進していきます。

また、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、緊急連絡先や必要な支援内容等を記載したヘルプカードについて、普及啓発を促進します。



- 区市町村に対し、災害時における要配慮者対策に係る各指針等に基づき、要配慮者の把握、避難行動要支援者名簿や避難支援プランの作成、社会福祉施設等を活用した福祉避難所の指定・確保について、日頃の備え、発災後の応急対策、生活の再建といった各段階に応じた対策の構築を働きかけるなど、要配慮者対策の強化を引き続き支援していきます。

<搬送訓練のイメージ>



- 帰宅困難者対策における要配慮者の視点を踏まえた対応について広く普及啓発を図り、大規模集客施設、駅、一時滞在施設等において、避難誘導や情報提供、受け入れ体制の整備を促進します。

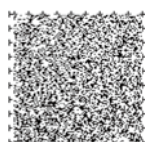
また、国による要配慮者の搬送マニュアルの策定を支援していきます。

さらに、外国人に対する防災対策を強化するため、外国人のための防災訓練や外国人災害時情報センターの設置・運営等の訓練を、区市町村等関係機関と連携しながら実施していきます。

- 消防職員が教育機関等と連携し、幼児期から社会人に至るまでの段階に応じ、地震や火災、日常生活において生じる事故に関する防災教育を推進します。

- 消費生活相談まで至らない暮らしの中に埋もれている「ヒヤリ・ハット」体験の調査や、身近な商品の安全性に関するテストを実施し、効果的に発信します。

商品・サービスに関する危害・危険について、親子が集まる各種イベントで模型・パネルの展示等を通じて情報提供するとともに、子供の安全に配慮した商品を紹介し、普及を促進します。



【施策の体系】

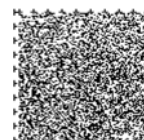
3 災害時・緊急時に備えた安全・安心のまちづくりの推進

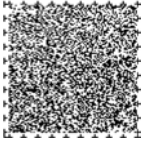
(1)災害への備え及び対応

- 61 社会福祉施設等耐震化促進事業
- 62 災害時における要配慮者の支援体制整備の促進
(災害時要配慮者対策の推進)
- 63 帰宅困難者対策における要配慮者への支援
- 64 要配慮者の安全対策
- 65 ヘルプカード作成促進事業
(障害者施策推進区市町村包括補助事業)
- 66 東京都介護職員宿舎借上げ支援事業
- 67 障害福祉サービス等職員宿舎借上げ支援事業
- 68 児童・生徒等に対する総合防災教育

(2)日常生活における事故防止

- 69 都民生活において生ずる事故防止対策の推進
- 70 商品等を起因とする事故の防止対策の推進





コラム⑪ 災害に備える「地域のたすけあいネットワーク（地域の手）」 （東京都杉並区）

杉並区では、災害時要配慮者（※①）支援対策の一環として、「地域のたすけあいネットワーク（地域の手）」に取り組んでいます。この制度は、高齢や障害などにより、災害が発生した時に自力での避難行動や避難生活が困難な方を、地域の方々の協力により支援する制度です。この制度に登録した方の情報は、区で「登録者台帳」という形で名簿化し、民生児童委員、震災救援所（※②）運営連絡会に配布します。そうすることで、平常時から地域全体で支援に取り組める体制づくりに活かすとともに、発災時の安否確認等に役立てることを目的としています。

制度登録者については、民生児童委員などが、個別に訪問し、避難の際の支援方法や避難生活に必要な配慮などを具体的に聞き取り、「個別避難支援プラン」を作成します。このプランに記載された情報は、「登録者台帳」に反映され、災害発生時の安否確認や避難支援に役立てます。

また、この制度に登録した方には、救急時にも活用できる「救急情報キット」を配付しています。この「救急情報キット」の中に「個別避難支援プラン」などを入れ、自宅の冷蔵庫に保管しておくことで、災害時だけでなく救急時には救急隊員が活用することもできます。

このほかにも、安否確認を円滑に行うためにGIS（地理空間情報システム）を活用した地図の作成や、震災救援所単位で行った安否確認の状況を災害対策本部などと共有する災害時要配慮者支援システムを運用し、災害時の要配慮者対策を進めています。

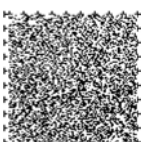
※① 災害時要配慮者とは

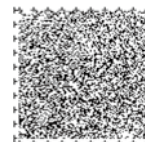
高齢者や障害者、乳幼児、妊産婦など、災害発生時の避難行動や災害発生後の避難生活などに配慮が必要な方々です。

※② 震災救援所とは

震度5強以上の地震が発生した際などに、区立小中学校等に開設される避難や避難生活を送る場所で、救援物資の配給や情報が集まる拠点となります。

地域の方々、学校、区等で構成される震災救援所運営連絡会が平常時から協力し、震災救援所の運営管理体制の検討や訓練を行っています。また、発災直後の行動に役立てる初動マニュアルをはじめ、各部ごとに活動マニュアルを作成し、円滑な震災救援所の運営に役立てます。要配慮者の安否確認の手順などについては、救護・支援部のマニュアルに記載されています。





コラム⑫ 防災ブック「東京防災」・「東京暮らし防災」について (東京都総務局)

○ 防災ブックの概要

東京都総務局総合防災部では、首都直下地震等の大規模災害時における都民の「自助」「共助」を促進するため、平成 27 年度に防災ブック「東京防災」を、平成 29 年度に女性視点の防災ブック「東京暮らし防災」を作成しました。

「東京防災」は、各家庭において様々な災害に対する備えが万全となるよう、都内全世帯に配布し、「東京暮らし防災」は、日常生活に着目し一層きめ細やかな災害への備えを促進することを目的として、公立施設等で配布しています。



「東京防災」多言語版、大活字版

○ 災害時における要配慮者に対する思いやり・支援

災害時には、女性に対するプライバシー保護や、子どものストレス解消、高齢者の孤立化防止、外国人への正しい情報提供、視覚・聴覚が不自由な方に対するサポートなど、要配慮者に対する思いやりや支援が必要となります。

熊本地震など過去の災害においても、避難所での着替えや授乳をする場所の不足、外国人に十分な情報が行き届かないこと、高齢の方や障害のある方が逃げ遅れてしまうことなどの問題が発生しました。

このため、防災ブックには、避難所での配慮や防犯対策、ヘルプマークなどの援助を要する方に対する気配り、いざという時に身近なものを活用した対処法、外国人とのコミュニケーションツールなどを記載しています。

○ 多様な媒体での展開

この防災ブックは、在住外国人も手に取っていただけるよう、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語でも作成しています。

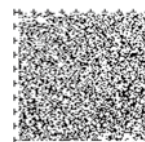
また、視覚に障害がある方でも内容が理解できるよう、音声コードを添付するほか、音声テープや DAISY による音声版や、内容を点字で記した点字版、文字の大きさや行間等を調整し大きな活字で組み直した大活字版も作成しています。

これらの冊子は、東京都庁のほか区市町村でも閲覧することが可能なので、是非ご活用ください。

※「東京暮らし防災」の大活字版については平成 31 年度に作成予定



「東京暮らし防災」点字版、音声テープ、DAISY



4 様々な障害特性や外国人等に配慮した情報バリアフリーの推進

誰もが必要な情報を適切な時期に容易に入手できるよう、情報の入手が困難な人にとっても分かりやすい様々な手段による情報提供を推進していきます。

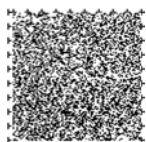
【現状】

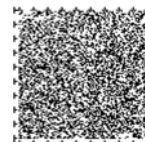
- 視覚障害者や聴覚障害者に対するコミュニケーション支援を進めるとともに、都政情報の提供や公共施設における案内、多言語によるホームページでの情報提供、外国語ボランティアの育成など、様々な手段による情報提供や提供する内容の充実に取り組んできました。
- 視覚障害者向けには点字や音声、聴覚障害者向けには文字や手話、外国人向けには多言語表記などの手段で、インターネット等を活用し、様々な情報提供を行っています。
- 外国人旅行者や高齢者、障害者を含めた全ての人々が安心して東京での滞在を楽しむように、ピクトグラム（絵文字）や多言語で表記した観光案内標識の設置などの取組を行っています。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

情報バリアフリー・情報提供の推進（主な実績）

- 点字による即時情報ネットワーク事業
（平成 29 年度の実績）
点字版 実施回数 238 回 延べ配布者数 23,800 人
- 点字録音刊行物作成配布事業
（平成 29 年度の実績）
・都刊行物：年間 12 種類 1 種類につき、点字：723 部 録音物：1,130 部





- 東京ひとり歩きサイン計画
 - ・整備実績（平成 26 年度改定の指針に基づく観光案内標識設置）

平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
50 基	88 基	106 基

- ・平成 29 年度末時点で、244 基を整備

（情報バリアフリーの取組例）

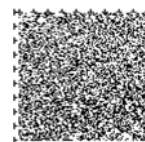
- 視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、外国人など、情報を得ることが困難な人に対しては、音声や文字による情報化のほか、絵文字・記号・多言語表記、手話・筆記、IT 機器等による多様な情報提供手段の整備を推進する必要があります。

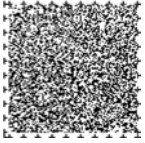
情報の提供に当たっては、相手方の障害特性等を踏まえ、次のような点を充実、配慮する必要があります。

 - ・視覚障害者や聴覚障害者に対する音声・点字や文字・手話による情報提供の充実（例：音声アナウンス、文字表示盤等）
 - ・難聴者（補聴器使用者）等に対する観客席・客席における情報提供の充実（例：ヒアリンググループ（磁気グループ）等の集団補聴設備の普及）
 - ・色弱者に対する色使いの配慮（例：色の種類、組み合わせ等への配慮）
 - ・知的障害者等に対する意思疎通を円滑にする手法の充実（例：コミュニケーションボード等の普及）
 - ・施設の案内や表示等で使用する文字について認識しやすい大きさやフォントを使用したり、印刷物に見やすさに配慮した活字を活用したりするなどの取組（例：ユニバーサルデザインフォントの活用）

【課題】

- 人々は、日常生活において、新聞やテレビ、インターネットのほか、まちや店舗の中の案内サイン、道路の信号や標識、駅や電車内における音声・文字表示による案内等、様々な媒体や手段により情報を入手しており、こうした情報は、安全に、かつ、快適に生活するために欠かすことのできないものです。
- また、視覚や聴覚に障害のある人や、外国人等の社会参加の機会を確保するためには、円滑にコミュニケーションを行えることや会議等における情報保障が必要です。

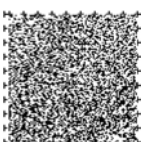


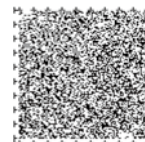


- そのため、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、ICTも活用しながら、デジタルサイネージ等様々な手段で情報提供を進めるとともに、コミュニケーションを行える環境を整備する必要があります。
- 情報バリアフリーを進めるためには、外国人を含む、現在の一般的な提供の仕方では情報の入手やコミュニケーションが困難な人が、どのような配慮を必要としているかを把握することが重要であり、本人の意向に応じて、情報提供やコミュニケーションの方法を用意し活用することが重要です。
- 誰もが必要とする設備やサービスを利用できるためには、情報提供の内容を充実させることも重要です。だれでも使いやすいトイレの場所やバリアフリー設備等のオープンデータ^{*24}化を進め、宿泊施設のバリアフリー情報の充実を図るとともに、ユニバーサルデザインに関する情報をアクセシビリティに配慮されたホームページやバリアフリーマップ等で発信する取組を進める必要があります。
- さらに、東京2020大会も見据え、外国人旅行者等が安心して東京のまちを楽しむよう、複数の鉄道やバス等が乗り入れるターミナル駅においては、交通事業者や施設管理者等との連携のもと、ピクトグラムや多言語を用いた案内標識の表示内容やデザイン等を統一し、情報の連続性を確保したわかりやすい案内サインを速やかに整備する必要があります。

【今後の取組の方向性】

- 情報を得ることが困難な人に対し、点字をはじめ、音声・文字の拡大、色彩、手話、筆記、インターネット、IT機器等による多様な情報伝達方法により情報提供を進め、社会参加を促進します。
- 納税通知書送付時に、希望する方に対して税額や納期等の情報を点字によりお知らせする既存の取組に加え、納税通知書の封筒全件に音声コードを添付し、通知書の内容を音声で取得できる旨を案内します。
給水契約者で希望する方に対して、「水道ご使用量等のお知らせ」や請求書等の内容について、点字によりお知らせする既存の取組に加え、音声コード付き文書で案内するサービスを行います。





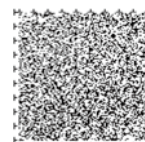
視覚障害者が安心して駅を利用できるよう、都営地下鉄の駅構内に、音声案内装置の設置を推進します。

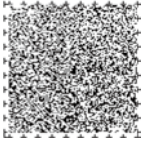
- 視覚障害者向けに、広報東京都、都が都民向けに作成する刊行物、新聞等によって毎日流れる新しい情報、暮らしに役立つ消費生活情報誌、新しく刊行される多数の図書類など、社会生活を営む上で必要とする情報や知識について、点字や音声（テープ、CD、DAISY^{※25}など）により、幅広く提供していきます。
- 東京2020大会開催に向けて、聴覚障害者等が安心して東京を訪れ、活動できる環境を整備するため、手話のできる都民の育成を進めます。
- 聴覚障害者向けに、字幕入りの消費者教育DVDや、映画・テレビ番組等に字幕を入れたDVDなどを作成し、学校での授業や講座等に提供するほか、都民への貸出等を行い、消費者教育の機会の提供や、生活文化の向上と福祉の増進を図ります。
また、ICTを活用した遠隔手話通訳等により、情報バリアフリーの取組を推進します。
- 重度の視覚障害者、盲ろう者のコミュニケーションや移動を支援するため、視覚障害者へのガイドヘルパーの確保、盲ろう者への通訳・介助者派遣等について支援を行い、社会参加を促進します。

<交番ランドマークのイメージ>



- 聴覚障害者に配慮した対応や、視覚障害者及び外国人に配慮した対応を推進するため、交番等において、電子掲示板、交番ランドマーク等を設置するなど、様々な手段による情報提供を推進します。
- 施設利用者の誰もが、授乳室等の場所の情報を得られるように、授乳やおむつ替え等ができるスペースである「赤ちゃん・ふらっと」未設置の区市町村や、設置が進んでいない区市町村及び民間事業者への働きかけを行い、整備の拡大を図っていきます。(再掲)
- 東京で暮らし始める外国人向け生活情報冊子「Life in Tokyo: Your Guide」や東京に居住する外国人にとって必要な情報を一元的に提供するポータルサイト等を通じて、外国人に「届く」情報提供を行っていきます。





- 外国人旅行者や高齢者、障害者を含めた全ての人々が安心して東京での滞在を楽しみ、快適に移動ができるよう、東京観光情報センターの運営や観光ボランティアの活用などを通じて情報提供体制の充実を図るほか、ウェブサイトを活用してバリアフリー観光情報を提供し、旅行者の様々なニーズに的確に対応していきます。

<観光ボランティアのイメージ>



- 高齢者や障害者等が安心して宿泊施設を利用できるよう、都のポータルサイトの充実や事業者への働きかけなどにより、宿泊施設のバリアフリー情報の充実を図っていきます。

- 外国人旅行者や高齢者、障害者等が安心して東京での滞在を楽しめるよう、ピクトグラムや多言語で表記した観光案内標識の整備を推進していきます。

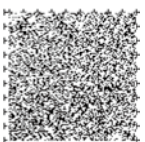
多数の鉄道やバスが乗り入れる新宿駅では、利用者本位のターミナル実現に向け、交通事業者や施設管理者と協議会を立ち上げ、駅の構造に適したサイン体系を構築し、歩行者動線に対する適切な配置や、統一感のある表記による分かりやすい案内サインの整備などに取り組んでいます。

これに続き、渋谷、池袋、東京、品川、浜松町、日暮里、立川、八王子などの他の主要ターミナル駅においても、地元区市などが中心となって、関係者間で協議しながら、分かりやすい案内サインの整備などを進めていきます。(再掲)

- だれでも使いやすいトイレの場所、バリアフリー設備等の情報をオープンデータ化して、都のオープンデータカタログサイトで公開していきます。

また、都内区市町村のデータを含めて、統一した項目、形式で公開する等利活用環境を整備し、民間の事業者がより多くのアプリ等を作成することで、官民連携による地域課題の解決を推進していきます。

- 高齢者や障害者を含めた全ての人々が、外出時に必要な情報を容易に入手できるよう、都内の施設や交通機関等に関するユニバーサルデザイン情報やバリアフリー情報について、ホームページを活用して提供するとともに、内容の更なる充実とわかりやすい情報提供に努めていきます。



【施策の体系】

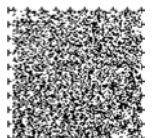
4 様々な障害特性や外国人等に配慮した情報バリアフリーの推進

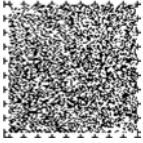
(1) 障害者・外国人等への 情報提供体制の整備

- 71 視覚障害者向け都政情報の提供（広報東京都の点字版・音声版等）
- 72 消費生活情報の提供（東京くらしねっと CD 版）及び字幕入り消費者教育 DVD の作成
- 73 外国人に対する生活情報等の提供
- 74 外国人のための防災対策
- 75 点字録音刊行物作成配布事業
- 76 点字による即時情報ネットワーク事業
- 77 視覚障害者用図書製作貸出事業
- 78 字幕入映像ライブラリー事業
- 79 視覚障害者ガイドセンター運営事業
- 80 聴覚障害者意思疎通支援事業
- 81 手話のできる都民育成事業
- 82 盲ろう者通訳・介助者養成研修事業 盲ろう者通訳・介助者派遣事業
- 83 ICTによる聴覚障害者コミュニケーション支援事業
- 84 交番等における手話技能取得者の活動
- 85 交番等における視覚障害者及び外国人への配慮
- (再掲) 赤ちゃん・ふらっと事業
- 86 観光案内所の運営
- 87 観光ボランティアの活用
- 88 外国人滞在支援対策
- 89 音声コードを活用した視覚障害者に対する情報バリアフリーの推進
- 90 音声コードを活用した情報バリアフリーの推進
- 91 バリアフリー情報のオープンデータ化
- 92 オープンデータの推進
- (再掲) 利用者本位のターミナル実現に向けた補助
- 93 東京ひとり歩きサイン計画

(2) ホームページによる 情報提供の内容充実

- 94 「とうきょうユニバーサルデザインナビ」の運用
- 95 TOKYO 障スポ・ナビの運用
- 96 ウェブサイトによる観光情報の発信
- 97 バリアフリー観光の推進
- (再掲) アクセシブル・ツーリズムの推進





コラム⑬ 当事者参加による地域のバリアフリーマップ作成 (東京都千代田区)

千代田区では、高齢者や障害者を含めたすべての人々が、安全、安心、快適に活動することができる「福祉のまちづくり」を推進しています。

その取り組みのひとつとして、バリアフリー社会の実現に積極的に取り組むNPO法人リーブ・ヴィズ・ドリームと委託契約を締結し、地域のバリアフリーマップを作成しています。

バリアフリーマップは、区内を5つのエリアに分け、日本語版を作成・更新するとともに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国語版の作成にも取り組んでいます。

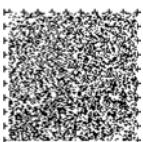
今回ご紹介するバリアフリーマップの特徴は、作成にあたり「まち歩き調査」を実施していることです。車いす利用者をはじめ、地域住民、学生、企業のボランティア等、様々な生活状況にある方が、実際にまちを歩き、段差やバリアが潜んでいる箇所を調査しています。車いす使用者だからこそ気づく視点をマップに反映させるとともに、参加者のバリアフリー社会についての理解と意識啓発に寄与しています。

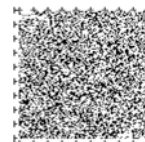
また、この調査は、入庁2年目の職員を対象とした研修の一環としても実施しています。この調査に若い職員が参加することで区の現状を認識するとともに、福祉の視点で行政サービスやまちづくりを考える機会にもなっています。

作成したマップは、区役所、出張所、観光協会その他、ホテル等の民間施設で無償配布しており、区ホームページからも閲覧することが可能です。

一方で、経団連・商工会議所・経済同友会を中心に構成される「オリンピック・パラリンピック等経済界協議会」が行う、まちのバリアフリー調査やオープンデータ化に向けた取組についても協力をしています。

今後も、バリアフリーマップの更なる充実と可能性を検討し、区内で暮らし、活動するすべての人々が、バリアを感じる事のない「福祉のまちづくり」を推進していきます。





コラム⑭ とうきょうユニバーサルデザインナビ (UDナビ)

～外出にご不便を感じられている高齢者や障害者等のみなさまへ、必要な情報をお届けするために～
(公益財団法人東京都福祉保健財団)

東京都福祉保健財団では、様々なウェブサイトのユニバーサルデザイン情報を一元化して検索できるポータルサイト「とうきょうユニバーサルデザインナビ」(略称UDナビ)を運営しています。

【サイトの概要】

インターネットから「UDナビ」と検索していただくと検索結果のトップに表示されます。

交通手段別、場所別、スポット別に、都内施設(駅、デパート、公園等)における多目的トイレ等ユニバーサルデザイン設備の有無を検索することができます。

また、「多目的トイレと車いす対応エレベーターのあるデパートを探す」というように、ご自身に必要な設備が備わっていることを条件に都内施設を検索することも可能です。

このほか、行政が行っている取組や、情報バリアフリーに役立つアプリやサイトのご紹介等もしています。

【サイトの特徴】

スマートフォンやタブレット端末にも対応しています。

文字サイズや色の変更、ルビ振りや音声読上げができるなど、高齢者や障害者の方にも使いやすいサイトです。

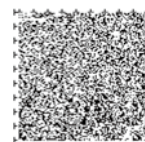
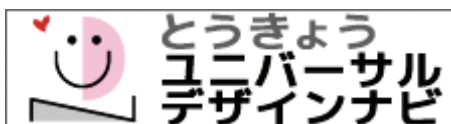
多言語対応として、9言語10種類に対応しています(日本語、英語、中国語(繁・簡)、韓国語、タイ語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、フランス語)。

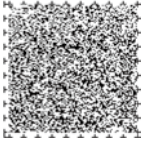
今後も、外出にご不便を感じられている高齢者や障害者等のみなさまに必要な情報をお届けできるよう、掲載施設等の情報について、随時追加・更新する等、日々努めていきます。

<検索できるユニバーサルデザイン設備>

- 多目的トイレ(オストメイト対応設備、大型ベッド 等)
- 車いす対応エレベーター
- 車いす対応エスカレーター
- ユニバーサルデザインの客室(宿泊施設)
- 車いすの貸し出し ● 筆談 等

<サイトロゴ>





5 都民等の理解促進と実践に向けた心のバリアフリーの推進

誰もが円滑に移動し、様々な活動を楽しめるまちづくりを進めるため、全ての人が平等に参加できる社会や環境について考え、必要な行動を続ける心のバリアフリーを推進していきます。

【現状】

○ 福祉のまちづくりの推進主体としての役割を担っている行政、事業者、都民が、福祉のまちづくりについて理解を深め、自主的に取り組むことを促進していくことが必要です。

○ 都はこれまで、心のバリアフリーに向けた様々な普及啓発に取り組むとともに、ユニバーサルデザインに関する学習やヘルプマーク*²⁶の推進など、区市町村や事業者等とともに人々の多様性の理解を図る取組や社会参加を促す取組を進めました。

また、障害者等のために設置された駐車区画を適正に利用することなどについて、パンフレットやガイドラインを作成するなどの普及・啓発活動を行ってきました。

<ヘルプマーク>

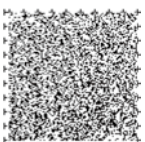


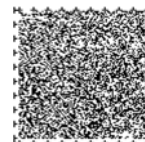
<「心のバリアフリー」の実践に向けたハンドブック>



○ 平成28年4月の障害者差別解消法の施行を契機に、都は、ハンドブックの作成等により障害者差別解消法の趣旨の普及啓発に努めるとともに、障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止、解決の取組を進めるため、関係機関と協議する障害者差別解消支援地域協議会を設置し、広く都民、事業者に対して、障害者差別や合理的配慮等の具体的な事例の紹介などにより、法の趣旨の普及と障害に関する理解の促進を図ってきました。

○ また、差別解消の取組を一層進め、共生社会を実現するため、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（以下「障害者差別解消条例」という。）を制定し、平成30年10月に施行しました。





障害者差別解消条例では、障害者に対する不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を義務付けるとともに、それらに対する相談・紛争解決の仕組みを設けています。

- 日本の首都・東京は、国の内外から、民族、国籍、宗教、文化、性別、年齢など、様々な背景や属性のある多くの人々が集まる国際都市です。

日本や世界の各地から集まった、様々な背景・属性のある都民や来訪者など全ての人々が、お互いに、生活習慣、文化、価値観等の違いを認め合い、心のバリアフリーを実現し、幸せを追求できる都市とすることが必要です。

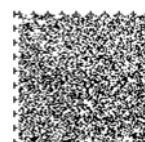
このため、都は、平成 27 年 8 月に東京都人権施策推進指針を 15 年ぶりに改定し、人権施策を推進しています。

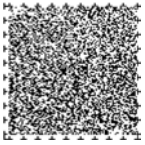
- また、啓発、教育等の施策を総合的に実施していくことにより、いかなる種類の差別も許されないという、オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念が広く都民等に一層浸透した都市となることを目的として、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」を平成 30 年 10 月に制定しました。

<主なバリアフリー化等の進捗状況>

- ① 普及啓発の充実
 - 「区市町村・事業者のための『心のバリアフリー』及び『情報バリアフリー』ガイドライン」の作成（平成 27 年度）
 - 「心のバリアフリー・情報バリアフリー研究シンポジウム」の開催（平成 28 年度・平成 29 年度）
 - 「心のバリアフリー普及啓発ポスターコンクール」の実施（平成 28 年度～）
 - 「心のバリアフリーに関する事例収集及び意識調査」の実施及び高校生向けリーフレットの作成・配布（平成 28 年度）
 - 1 都 3 県共同での障害者等用駐車区画の普及啓発活動（平成 28 年度～）
 - 「『心のバリアフリー』の実践に向けたハンドブック」の作成（平成 29 年度）
- ② 社会参加の推進
 - 身体障害者補助犬給付事業
 - ・ 給付実績（盲導犬・介助犬・聴導犬）

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
8 頭	10 頭	18 頭	12 頭





③ 「駅前放置自転車」対策の進捗状況

- 放置自転車等※の台数の推移（※原動機付自転車及び自動二輪車を含む。）

平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
42,170 台	37,004 台	34,247 台	31,326 台

④ 思いやりの心の醸成（主な実績）

- 福祉教育の充実
 - ・小中学校 1,906 校、都立高校 191 校で福祉教育を実施

（ユニバーサルデザイン 2020 行動計画より抜粋）

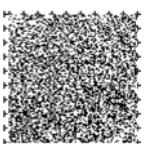
過去において、障害のある人が受けてきた差別、虐待、隔離、暴力、特別視は共生社会においてはあってはならないものである。また、障害のある人はかわいそうであり、一方的に助けられるべき存在といったステレオタイプの理解も誤りである。障害のある人もない人も基本的人権を享有し、スポーツ活動や文化活動を含め社会生活を営む存在である。障害の有無にかかわらず、すべての人が助け合い、共に生きていく社会を実現するということは、人々の生活や心において「障害者」という区切りがなくなることを意味する。

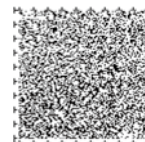
そのためには、まず、障害者権利条約の理念を踏まえ、すべての人々が、障害のある人に対する差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底していくことが必須である。

その上で、「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である、という「障害の社会モデル」をすべての人が理解し、それを自らの意識に反映させ、具体的な行動を変えていくことで、社会全体の人々の心の在り方を変えていくことが重要である。また、この「障害の社会モデル」の考え方を反映させ、誰もが安全で快適に移動できるユニバーサルデザインの街づくりを強力に推進していく必要がある。

【課題】

- 誰もが円滑に移動し、食事や買い物など、様々な活動を楽しめるまちづくりを進めるためには、施設等のハード整備とともに、障害の社会モデル^{*27}の視点でバリアを理解し、全ての人々が平等に参加できる社会や環境について考え、必要な行動を続けることが必要です。





- 国際オリンピック委員会によって採択されたオリンピズムの根本原則等を成文化したオリンピック憲章では、いかなる種類の差別も許されないことが明記されており、東京 2020 大会を契機に、その理念を次代を担う子供たちや都民全体に浸透させることが重要です。
- 多くの都民・国民が東京 2020 大会のボランティアに参加し、活躍することで、大会後もボランティア活動への参加機運が高まると考えられます。この機運を着実に維持・継続させ、様々な活動への参加に繋げていくことで、ボランティア文化の定着と、一人ひとりが互いに支え合う「共助社会」実現に寄与できるよう、大会後のレガシーとして伝えていくことが必要です。
- 区市町村における小中学校でのユニバーサルデザインに関する学習や地域住民向けのワークショップ、事業者における社員・従業員向けの接遇向上研修等の取組を促進するなど、区市町村や事業者とも連携して、心のバリアフリーを効果的に推進することが重要です。

<障害者等用駐車区画のイメージ>

- 障害者等用駐車区画などの整備が進んでも、必要性の低い人が利用すること等により、本来必要としている人が施設や設備を利用できなくなる事例があることから、施設や設備の適正利用に向けて、普及啓発を進めることが必要です。

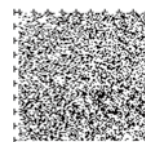


【今後の取組の方向性】

- 都民、事業者、区市町村及び都が、有機的な連携を図りつつ、福祉のまちづくりを進めていくため、推進協議会や各種連絡協議会の仕組みを活用し、情報交換や意見調整等を促進します。

学校での児童・生徒に対する心のバリアフリーの理解に向けた学習や地域住民に対するワークショップなど、区市町村が地域の実情に応じ、創意工夫を凝らして主体的に実施する福祉のまちづくりに関する普及啓発を支援するほか、福祉のまちづくりに功績のあった者を顕彰するための表彰を行っていきます。

高齢者や障害者を含めた全ての人が、店舗等を快適に利用するためには、出入口の



段差解消などのハード整備だけではなく、サービスを提供する従業員が、店舗の構造やサービス提供の仕方がバリアになる可能性があることを理解し、利用者の特性と、多様なニーズを把握しながら接遇をすることも重要です。そのため、対応のポイントを整理した冊子などを活用し、事業者等に対して普及啓発を行っていきます。

- 障害のある人もない人も共に暮らす共生社会を実現するためには、相互理解が進むことが必要であることから、障害者差別解消条例の趣旨をあらゆる機会を通じて普及啓発していくほか、今後とも東京都障害者差別解消支援地域協議会において、障害者差別の解消に係る事例共有、関係機関の連携推進を図ります。

また、障害者差別解消条例普及啓発パンフレット及び障害者差別解消法ハンドブックを配布し、広く都民への周知を行います。

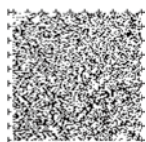
障害理解促進のためのホームページ「ハートシティ東京」を運営し、障害特性や、社会的障壁、不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供などの具体例を掲載し、都民の積極的な行動変容を働きかけます。

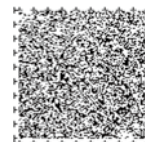
障害のある人が、生活する地域において社会参加をすることができる環境を整備するため、盲ろう者に対する総合的な支援拠点の運営、障害者自らによる社会参加促進施策の推進、身体障害者補助犬の給付などを支援していきます。

公共交通機関・区市町村・民間企業による取組の拡大を図り、都民へのヘルプマークの普及啓発を促進します。

- 東京都人権施策推進指針に掲げた人権課題に対して、啓発用の冊子、リーフレットの作成・配布や、人権啓発イベントの実施など、積極的に施策を進めていきます。

<普及啓発用の冊子、リーフレット>





- いかなる種類の差別も許されないという、オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念が広く都民等に一層浸透した都市となることを目的として、啓発等の施策を総合的に実施していきます。
- 小・中学校での「特別活動（学校行事）」や都立高等学校における教科「人間と社会」の中で、児童・生徒の社会貢献意識を育てていきます。また、世代を越えた交流や障害のある児童生徒との交流を通じて、心のバリアフリーの理解に向けた学習を実施していきます。
- 東京 2020 大会時に活動する都市ボランティア全員に共通研修として、障害者をはじめとする多様性の理解を深めるためのダイバーシティ研修や、障害特性に応じた対応方法に関する知識を習得するための研修等を実施していきます。

- 将来の地域社会における福祉のまちづくりの担い手である児童・生徒が、様々な人々の多様性を理解できるよう、総合的な学習の時間などを活用し、体験活動等を通じて障害者等の価値観や体験を共有する福祉への理解を深める教育の推進について、区市町村の取組を支援します。

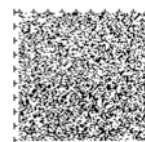
<心のバリアフリーサポート企業登録証>



ユニバーサルデザインの考え方の理解を深めることや、まちなかでの行動を促すことなどを目的として、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セミナーやワークショップなど、心のバリアフリーに係る普及啓発イベントの開催等について、区市町村の取組を支援します。

また、従業員の心のバリアフリーを推進するための取組など、心のバリアフリーに主体的に取り組むとともに、都や区市町村の取組に協力する企業等を、心のバリアフリーサポート企業として公表し、心のバリアフリーに対する社会的機運の醸成を図ります。

- 車いす使用者などが利用する障害者等用駐車区画について、健常者が駐車してしまうことにより、必要な方が十分に利用できない実態があることから、適正利用に向けたガイドラインなどを活用し、都民や施設管理者に対して普及啓発を行っていきます。

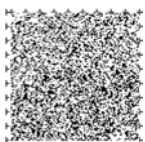


- 子育て応援とうきょうパスポート事業により、企業等が協賛店となり子育てを応援するサービスを提供することで、社会全体で子育て世帯を応援する機運の醸成を図っていきます。
- 駅周辺の放置自転車等を減らすために、区市町村や警視庁、鉄道・バス事業者等と連携協力して、ポスター等による広報や駅頭での普及啓発活動を実施していきます。
- 消防職員が教育機関等と連携し、幼児期から社会人に至るまでの段階に応じ、地震や火災、日常生活において生じる事故に関する防災教育を推進します。(再掲)

<普及啓発リーフレット>



<協賛ステッカー>



【施策の体系】

5 都民等の理解促進と実践に向けた心のバリアフリーの推進

(1)普及啓発の充実

- 98 福祉のまちづくり功労者に対する知事感謝状の贈呈
- 99 障害者等用駐車区画の適正利用の推進
- 100 心のバリアフリーに向けた普及推進
- 101 心のバリアフリーサポート企業連携事業
- 102 共生社会実現に向けた障害者理解促進事業
- 103 子育て応援とうきょうパスポート事業
- 104 駅前放置自転車クリーンキャンペーン
- 105 人権問題に関する普及啓発事業（人権啓発相談）

(2)ユニバーサルデザインに関する教育の充実

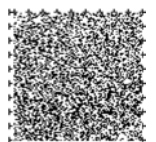
- 106 サービス介助士の資格取得の拡大
- 107 福祉教育の充実（小・中学生）
- 108 福祉教育の充実（高校生）
- 109 区市町村におけるユニバーサルデザイン学習普及事業（地域福祉推進区市町村包括補助事業）
- (再掲) 児童・生徒等に対する総合防災教育
- 110 青少年応援プロジェクト@地域（地域における青少年の健全育成）

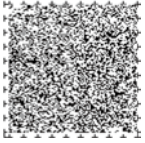
(3)社会参加支援

- 111 盲ろう者支援センター事業
- 112 障害者社会参加推進センター事業
- 113 身体障害者補助犬給付事業
- 114 聴覚障害者向けメール相談
- 115 ヘルプマークの推進
- 116 高齢者の保護及び社会参加の推進
- 117 老人クラブの育成
- 118 芸術文化による社会支援助成
- 119 都市ボランティアに対する研修

(4)推進体制の整備

- 120 東京都福祉のまちづくり推進体制の整備





コラム⑮ 障害者差別解消条例に関する取組 (東京都福祉保健局障害者施策推進部)

東京都では、東京 2020 大会を見据え、都民及び事業者が障害者への理解を深め、障害者差別を解消するための取組を進めることで、障害の有無によって分け隔てられることのない、共生社会・ダイバーシティの実現を目指すため、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例を制定し、平成 30 年に施行しました。

(1) 条例の概要

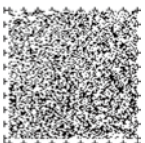
- ① 事業者による「合理的配慮の提供」を義務化
事業者に対して「合理的配慮の提供」を義務付けています（※法は努力義務）。
- ② 情報保障の推進・言語としての手話の普及
情報保障を推進するとともに、手話は言語であるとの認識に基づき、手話の普及に努めることとしています。
- ③ 専門相談体制の整備
専門相談機関（広域支援相談員）を設け、障害者・事業者双方から相談を受け付けます。
- ④ 紛争解決の仕組みの整備
紛争事案を解決するため、第三者機関（調整委員会）によるあっせんの手続を設けます。悪質な場合、知事は「勧告」、「公表」を行います（※法は勧告まで）。

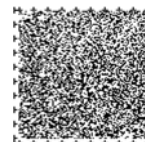
(2) 条例に関する取組（平成 30 年度）

- ① 事業者向け説明会の開催
民間事業者向けに条例の内容や個別の場面を想定した考え方を説明しています。
- ② シンポジウムの開催
法及び条例に対する理解促進のため、啓発シンポジウムを開催しています。
- ③ 条例啓発パンフレットの作成・ハンドブックの改定
普及啓発用のパンフレットを作成するとともに、配慮すべき事項や対応例等をまとめたハンドブックを改定しています。
- ④ 「ハートシティ東京」の改修
条例の内容等を盛り込むため、ウェブ改修等を実施しています。



障害者差別解消条例
普及啓発パンフレット





(参考) 小売店における合理的配慮の提供事例

<障害者からの申出>

「愛の手帳（東京都療育手帳）3度を所持している私の家族が、スーパーで買い物をした際、今まで使用していたポイントカードから新しいカードへの変更手続きができず、更新しないまま帰ってきました。

本人は、お金を持って買い物に行くことはできますが、一人で名前・連絡先などを書いたりする手続きができません。本人に手続きができるよう配慮をお願いすることはできないのでしょうか。」

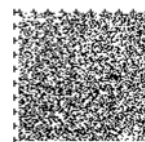
<事業者からの合理的配慮の提供>

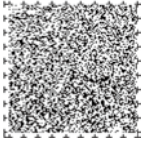
この相談を受けた店舗スタッフは本部へ連絡し、どのような対応ができるか検討することにしました。店舗スタッフ

「ご連絡を頂いた後のご来店時、ゆっくりと話す、わかりやすい言葉に置き換える、ルビを振るなどの対応を、まずは行い、更新手続きについてご理解いただきました。今回は、ご家族の方からもポイントカードの更新について本人の意思が確認できたため、代筆によって更新を完了しました。今回の件を受けて、本社人事部にも連絡をし、柔軟な対応を社内全体へ周知していくことになりました。」

<事例のポイント>

- 一人で買い物ができても、障害特性によっては住所や名前が書けないという方がいらっしゃいます。
- 一人ひとり、できること、できないことが違うという認識を持ち、分かりやすく対応することが大切です。
- なお、ポイントカードの更新について、本人の意思が確認できたため代筆対応が可能でしたが、契約など、事業者側が代筆することが適切でない場合もあります。代筆は、ご本人の意思を確認の上行われるものであり、注意が必要です。
- また、小売店などの事業者では、新人研修にて障害の疑似体験をして障害理解を深めたり、手続きを分かりやすく伝えるための「絵などによる説明ボード」を用意するなどの取組が進められています。そうした取組が身近な地域で進められていることは、誰もが生活しやすい社会の実現への第一歩といえます。





コラム⑬ 心のバリアフリー好事例企業 (東京都福祉保健局生活福祉部)

東京都では、心のバリアフリーの意識啓発等に取り組む企業等を、心のバリアフリーサポート企業として登録し、その中から、特に優れた取組を行う企業等を、好事例企業として公表しています。

- 認定 NPO 法人 芸術と遊び創造協会
東京おもちゃ美術館や全国の医療機関などで、年齢や障害の有無に関わらず、全ての人が楽しめる活動を展開しています。

(1) 取組の概要

- ① スタッフや、ボランティアを対象に研修を実施
スタッフやボランティアとして活動している「おもちゃ学芸員」が、高齢者や障害者に対する理解や心づかいに関する研修を受け、全国各地で行われる「移動おもちゃ美術館」などのイベントでも多様な参加者をサポートしています。
- ② 障害のあるお客様や乳幼児連れに配慮したサービス
視覚障害のある方に触覚や聴覚を通じて楽しめるおもちゃを紹介する、発達障害のある方にもわかりやすいイラスト集を活用するなど工夫をしています。乳幼児やその御家族が安心して遊べる環境も整備しています。
- ③ 病児や障害児におもちゃ遊びを提供
全国の医療機関に「ホスピタル・トイ・キャラバン」を派遣し、病児の遊びを支援しています。また、難病や障害のある児童と御家族のために東京おもちゃ美術館を貸切にする「スマイルデー」を開催しています。

(2) アピールポイント

「芸術」「遊び」「おもちゃ」という普遍的価値をすべての人が楽しめるように、接し方や声かけ、活動の内容に工夫をしています。東京おもちゃ美術館では、障害者や幼児とその家族が安心して楽しめるよう、ハード面とソフト面の配慮が提供されており、近隣の店舗等でも取組が進むなど、地域への好影響も見られています。

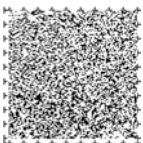
- ① 社会のバリアに気づく
スタッフやボランティア、会員が、ユニバーサルデザインに関する講座や障害のある講師による講演を受講することで、社会に存在するさまざまなバリアへの気づきを促進しています。
- ② コミュニケーションをとる
発達障害のある来館者とのコミュニケーションのために、見て分かりやすいイラスト集（ポケットカード）を館内に配置する、様々な障害の特性に配慮した声かけや応対を実践するなど、コミュニケーションの促進に力を入れています。
- ③ 適切な配慮を行う
来館者には、幼児、障害者、高齢者、その家族が多く、日常的に個々の方に適した配慮を実践しています。例えば、視覚障害者には感触の違いや組み立てを体験できるおもちゃを紹介するなど、できる限り、他の来館者と同じように楽しめるよう工夫しています。

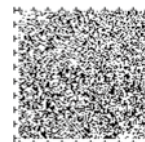


スタッフやボランティアを対象に
聴覚障害のある講師が手話を紹介



在宅の難病児、障害児と家族のための
「スマイルデー」の様子





コラム⑰ 当事者参加によるユニバーサルデザインガイドブックの作成（普及啓発）について ～誰もが移動しやすく、利用しやすく、分かりやすいまちの実現に向けて～ (東京都新宿区)

新宿区では、ユニバーサルデザインの理念のもと、「誰もが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすい」都市空間やその生活環境づくりに取り組んでいます。

平成 23 年 3 月には、つかい手（利用者、居住者）の視点に立って、『まちの改善すべき点に気づき』、『望まれるまちの姿を実現』することを目的とし、ユニバーサルデザインまちづくりガイドラインを作成しました。その後、学識経験者や、障害当事者団体の代表者などから構成されるユニバーサルデザイン推進会議を設置し、効果的な普及啓発や、推進方策を検討しています。

検討の中で、ハード面の整備だけでは対応しきれない、ソフト面の部分を充実させることが必要と考え、区民に身近なテーマを取り上げたユニバーサルデザインガイドブック（以下「ガイドブック」という。）を作成し、ユニバーサルデザインの普及啓発を行っています。



◀ ユニバーサルデザインまちづくりガイドライン

ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、つかい手（利用者、居住者）の視点に立って、『まちの改善すべき点に気づき』、『望まれるまちの姿を実現』することを目的としています。

ユニバーサルデザインガイドブック ▶

A5 サイズ 8 ページで作成し、手に取りやすく、内容を簡潔にまとめています。

区民に身近な 10 のテーマでガイドブックを作成し、普及啓発に活用しています。

ガイドブックを作成するに当たり、当事者参加型のワークショップを活用しています。



平成 26 年度からは、当事者参加型のワークショップを開催し、様々な人と現場体験することで、どのような配慮や工夫があるか、また、喜ばれるかなど、新たな「気づき」を共有し、それらを成果としてガイドブックにまとめています。

このガイドブックを、窓口などで配布するとともに、新宿区で催される様々なイベントでの普及啓発に活用することで、ユニバーサルデザインのまちづくりを進めています。

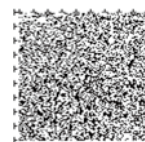
効果として、区民のユニバーサルデザインの認知状況は、平成 16 年度の 24.4% から平成 30 年度の 47.2% となっています。

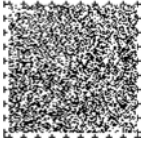


ワークショップの様子

障害者（車いす使用者、視覚障害（全盲、ロービジョン）、聴覚障害）、外国人（留学生、区民）、子育て世代、高齢者、一般公募区民、区職員が参加しています。

今後も継続的にガイドブックを活用した普及啓発を行いながら、更なる推進に向けた検討を進め、誰もが移動しやすく、利用しやすく、分かりやすいまちの実現に向けて取り組んでいきます。





コラム⑱ 小学生へのユニバーサルデザイン出前講座による意識啓発 (東京都江東区)

江東区では、ユニバーサルデザインへの意識啓発を目的とした出前講座を、区立小学校4年生を対象に平成22年度から実施しています。

この出前講座の最大の特徴は、視覚障害者や聴覚障害者、車いす使用者等、障害当事者である江東区やさしいまちづくり相談員が講師を務めるところにあります。障害当事者から直接話を聞くことで、児童に新たな発見や気づきをもたらすことが期待できます。

本講座で実施されるカリキュラムは、障害当事者を含む区民参加型のワークショップで検討・考案されたもので、主な内容は次のとおりです。

- ① 障害当事者である講師が、歩道や交差点等の身近な場面で、障害者にとって助けになっていることや困っていることを、実体験を交えながらお話します。
- ② 体験学習として、児童の代表が空書き（そらがき）や身振りで表現した言葉を当てるゲームを行い、聴覚障害者との手話以外のコミュニケーション方法を知ってもらいます。
また、視覚障害者が牛乳紙パックの切り欠きやシャンプーボトルの凹凸で商品を判別していることを理解してもらうため、箱の中身を手の感覚だけで当てるゲームを実施します。
- ③ 鉄道駅等で「エレベーター・エスカレーター・階段」がある場面を設定し、児童には車いすや視覚障害者、高齢者、妊婦等の多様な人が、それぞれ、どの移動手段を使うのが良いかを、グループワークで考えてもらいます。自由な意見交換により様々な考え方を共有した後に、障害当事者の各講師から、各移動手段の使用可否や留意点等を解説してもらい、他者理解へと繋がります。

出前講座の実施は、希望する小学校からの申込制になっていますが、現在では、区内全46校のうち、過半数を超える25校で実施しています。実施校の教師からは「実際に障害者と接する機会がなかなかないため、児童が、障害当事者が必要な手助けについて直接聞く機会を持てて良かった」、また児童からは「まちで困っている人を見かけたら、声をかけたい」等、多くの方から前向きな感想を得ています。

なお、この小学生向けの意識啓発カリキュラムは、ハンドブック「考えよう！ やってみよう！ ユニバーサルデザイン！」に取りまとめられており、未実施校へは、講座と同じハンドブックとその内容を映像化したDVDを配布しフォローしています。

区は、ユニバーサルデザインの普及のため、今後もこの取組を推進していきます。



<講師からのお話し>

<グループワークの発表>



<ハンドブック>

