

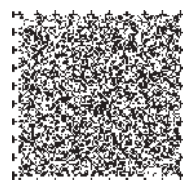
区市町村・事業者のための

「心のバリアフリー」

及び

「情報バリアフリー」

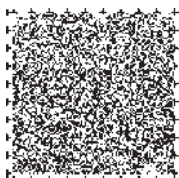
ガイドライン




## 目 次

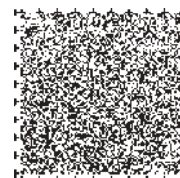


ガイドライン策定の趣旨	3
 心のバリアフリー編	4
●心のバリアフリーに向けた取組の基本的考え方	6
●取組の方向性	8
●各取組の考え方	
子供へのユニバーサルデザイン教育	9
地域住民を対象としたユニバーサルデザインワークショップ等	12
福祉のまちづくりサポーター等の養成	15
事業者における接遇向上研修	17
施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発	18
●区市町村等の取組事例	20
●様々な団体による取組	31



 情報バリアフリー編 .....	36
●情報バリアフリーに向けた取組の基本的考え方 .....	38
●障害特性等に応じた情報面での必要な配慮 .....	40
(1) 視覚障害（全盲、弱視）	
(2) 色弱	
(3) 聴覚障害（ろう、難聴）、音声機能・言語機能・そしゃく機能障害	
(4) 盲ろう	
(5) 知的障害	
(6) 発達障害	
(7) 精神障害	
(8) 肢体不自由	
(9) 内部障害、難病患者	
(10) 高次脳機能障害	
(11) 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）	
(12) 高齢者	
(13) 乳幼児連れ、子供、妊産婦	
(14) 外国人	
●各取組の考え方	
情報アクセシビリティの確保と情報提供の内容の充実 .....	47
地域のバリアフリーマップ .....	50
まちなかの案内サイン、移動支援 .....	53
コミュニケーション支援機器 .....	55
イベントや会議等における情報保障 .....	57
災害時等における要配慮者への情報提供体制の整備 .....	59
●区市町村等の取組事例 .....	61

本文中の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。

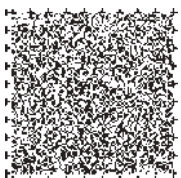
そこで、本ガイドラインでは、学校や地域における学習や事業者内での社員教育、障害者等の理解促進に向けた普及啓発等の心のバリアフリー、また、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた取組の考え方と効果的な実例を掲載しました。

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。

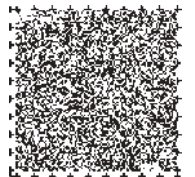
本ガイドラインを皆様の今後の取組の参考にさせていただければ幸いです。

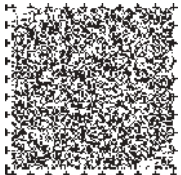
---

（※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。



## 心のバリアフリー編





# 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（※2）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、鉄道やバスの優先席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



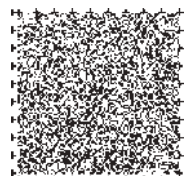
資料：東京都福祉保健局「インターネット福祉保健モニターアンケート『障害及び障害のある方への理解』について」（平成26年）

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」

（※2）だれでもトイレ・・・ 都における、車いす使用者、高齢者、妊婦、乳幼児を連れた者等が円滑に利用することのできる便房（個室）の呼称。



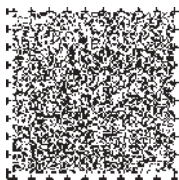


表1 困っている人を見かけたときに何もしなかった理由

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

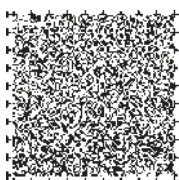
社会には多様な人が存在し、その中には様々なバリアにより社会参加が困難な人がいますが、性別や年齢、障害等に応じた適切な配慮が行われることにより、バリアが取り除かれ、平等に社会参加できる機会が確保されます。

「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を基本としつつ、それに加えて、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。それぞれのニーズに応じた適切な配慮について正しく理解し、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。

障害者や外国人等を含め、多くの人々が東京を訪れる東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催も見据えながら、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、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。

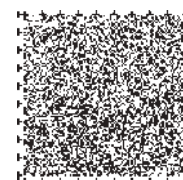
本ガイドラインでは、現在、区市町村等において実施されている取組の中から、目的別に対象を小学生・中学生、地域住民、事業者等、5つに分けて紹介しています。

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

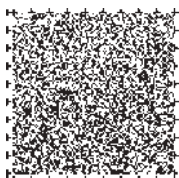
### ■子供へのユニバーサルデザイン教育

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共同活動をはじめとする様々な体験活動を通して、障害特性等を理解するとともに、人々の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等があります。

区市町村等の取組事例は20～21ページ



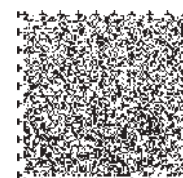
## 取組のポイント

### 【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
- 様々な障害特性等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)
- 点字ブロックやだれでもトイレなど、バリアフリーに関する設備の適正な使用方法や必要な配慮等についても学べる内容とする
- 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) ※〔 〕内は45分(1コマ)で行う場合

## 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)〔10分〕

## 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)〔15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)〔15分〕

## 展開

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)〔-〕

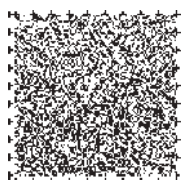
## まとめ

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もらう  
(10分)〔5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)



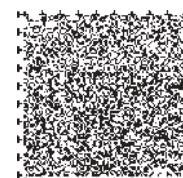
## ■地域住民を対象としたユニバーサルデザインワークショップ等

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22～23ページ



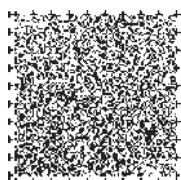
## 取組のポイント

### 【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関わることで、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

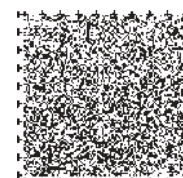
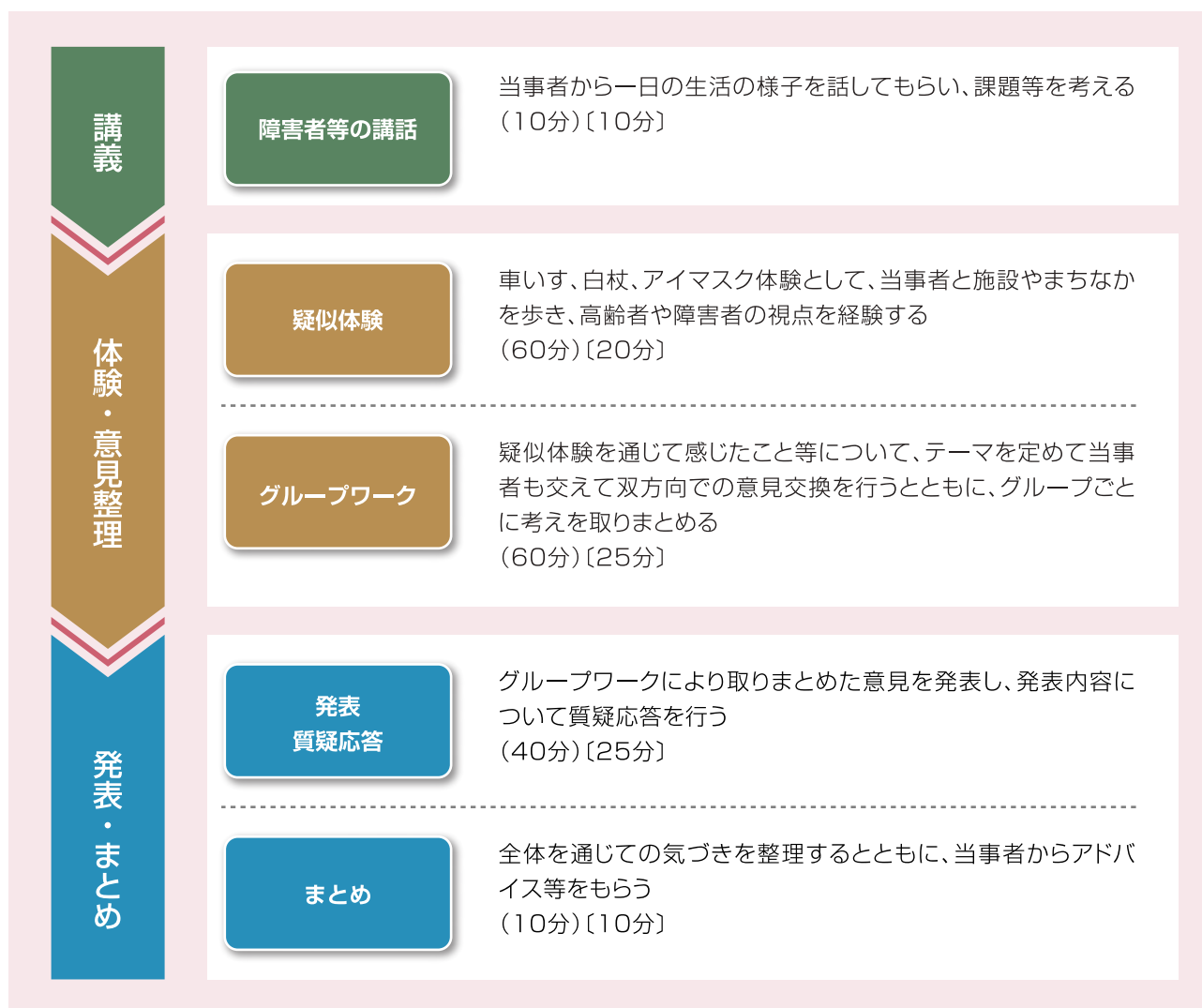
### 【内容】

- 様々な障害特性等に対する理解を深めるため、障害者や高齢者等にも参加してもらうことが必要である
- だれでも参加できるよう、情報アクセシビリティの確保が必要である
- 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
- 点字ブロックやだれでもトイレ、障害者用の駐車スペース等、ハード面のバリアフリーに関する取組についても理解を深められるような内容とする



## 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 ※〔 〕内は1時間30分で行う場合



## ■福祉のまちづくりサポーター等の養成

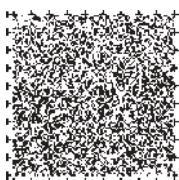
「福祉のまちづくりサポーター」は、地域の住民がサポーターとして福祉のまちづくりに関する様々な施策に主体的に参加し、区市町村と協働して活動する仕組みです。

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24～25ページ





### 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

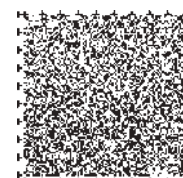
### 取組のポイント

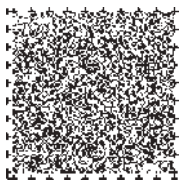
#### 【内容】

- 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





## ■事業者における接遇向上研修

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、社員一人一人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、接遇等のスキルを磨くことが必要です。

接遇向上などの取組は、事業者自身に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26～27ページ



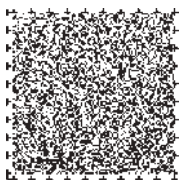
### 取組のポイント

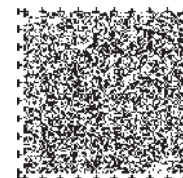
#### 【実施方法】

- 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遇を行えるよう、新規採用時に重点的に取り組む
- 社員の意識や接遇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、実際に接遇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

だれでも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等により、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。

例えば、車いす使用者の前に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28～29ページ

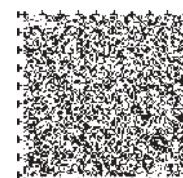
### 取組のポイント

#### 【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（40ページ）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、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、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
- だれでもトイレは、だれでも利用できるトイレであるが、利用に当たっては優先される人がいる、という使用ルールの明示や普及啓発を行う
- ヘルプマーク（40ページ）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



## 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)

