


人的対応・心のバリアフリーの取組み紹介

1. 公共交通事業者各社

取組①

実施主体	交通事業者 83 社局、障害者団体を含む 7 団体
取組タイトル	「声かけ・サポート運動」の実施
対象者	社員・駅ご利用のお客さま
実施時期・頻度	通年実施 ※2021年7月5日(月)~2021年9月5日(日)で強化キャンペーンを実施
取組の目的	お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なすべてのお困りのお客さまに安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、バリアフリー設備の整備だけでなく、社員やご利用のお客さまに声かけやサポートの具体的な方法を示し後押しすることで、社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていく。
具体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターの掲出、デジタルサイネージでの放映 ・駅構内、列車内での放送による取組みの推進 ・社員による積極的なお声掛けや見守りの実施
写真・ポスターなど	<ul style="list-style-type: none"> ・掲出・放映ポスター(2021年6月29日 ニュースリリース) 

2. 東日本旅客鉄道（株）

取組①

実施主体	東日本旅客鉄道株式会社
取組タイトル	バリアフリー対応マニュアルを活用した社員教育の実施
対象者	社員
実施時期・頻度	継続して実施
取組の目的	お身体の不自由なお客さま・配慮が必要なお客さまの障害特性による特徴や多様さ、対応方法等への理解を深め、駅や列車をご利用いただく際にお客さまの立場に立った丁寧な対応ときめ細やかな配慮を行う。
具体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各職場での勉強会や訓練会において教育や議論を行う。 ・お身体の不自由なお客さまの状況を疑似体験し、よりよい対応方法や適切なお声掛け、配慮の仕方を学ぶ
写真・ポスターなど	<ul style="list-style-type: none"> ・「バリアフリー対応マニュアル」  <ul style="list-style-type: none"> ・車いす等を用いた疑似体験の実施 

3. 西武鉄道（株）

取組①

実施主体	西武鉄道株式会社
取組タイトル	サービス介助士資格の取得・更新
対象者	未取得の駅係員（主に新入社員）
実施時期・頻度	10月～3月
取組の目的	高齢者及び障害のあるお客さまへの接客スキル向上。
具体的な内容	お客さまにより安心感をもって西武鉄道をご利用いただくため、公益財団法人日本ケアフィット共育機構が認定する資格「サービス介助士」の全駅係員取得を目標としている。現在の対象者は新入社員が大半を占めるため、入社教育時に自社で定めるマニュアルをもとに社内教育（机上・実技）を実施。日本ケアフィット共育機構による実践的な教育で、相手の立場に立ったコミュニケーション力を学ばせ、対応スキル向上に努めている。
写真・ポスターなど	—


4. 東武鉄道（株）

取組①

実施主体	東武鉄道株式会社
取組タイトル	視覚に障害のあるお客様対応教育
対象者	各職場の代表者 250名程度
実施時期・頻度	2021年11月8日、10日、16日、17日、22日（全5会場）
取組の目的	視覚障害者への理解を深め、より円滑な介助を行うことと「声かけ・サポート」の重要性について再周知を図ることを目的とした取り組み。
具体的な内容	視覚障害者および歩行訓練士を迎え視覚に障害のある方からの体験談、歩行訓練士による教育（講演）を開催。
写真・ポスターなど	 

5. 東京地下鉄（株）

取組①

実施主体	東京地下鉄株式会社
取組タイトル	社員研修の充実とお客様啓蒙 PR
対象者	全駅社員
実施時期・頻度	・バリアフリー研修、サービスマインド研修等（各1回／年） ・ポスター掲出による PR 年間を通じて東京メトロの全駅にポスターを掲出
取組の目的	知識・技能の向上を図り、多様なお客様への接遇を充実させ、正しい介助方法の習得と事故の未然防止を図る。 ポスター掲出によるお客様への啓蒙活動を実施。
具体的な内容	座学、ロールプレイング、DVD視聴、講師とのディスカッション及び質疑応答等を行なう。 ポスターを掲出して啓蒙を図っている。
写真・ポスターなど	実際に掲出しているポスター 

取組②

実施主体	東京地下鉄株式会社
取組タイトル	サービス介助士資格取得の推進
対象者	全駅社員
実施時期・頻度	随時
取組の目的	全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、バリアフリーに関する知識と、安全な介助技術を身につける。
具体的な内容	公益財団法人ケアフィット共育機構が指定する研修の受講を推進し、資格取得を促進する。
写真・ポスターなど	—

6. 東京都交通局（都営バス）

取組①

実施主体	東京都交通局自動車部（都営バス）
取組タイトル	車内デジタルサイネージ動画による注意喚起放送
対象者	お客様
実施時期・頻度	全車両内にて実施
取組の目的	車内事故防止に向けた注意喚起
具体的な内容	急停車時に、お年寄りや手すり等に掴まらずにスマートホンを使用していた乗客が車内で転倒するシーンの動画を流すことで、乗車の際は手すり等にしっかりお掴まりいただくよう車内事故防止の協力依頼。
写真・ポスターなど	—

7. 豊島区 区道管理者

取組①

実施主体	豊島区 区道管理者
取組タイトル	特定事業⑩地域・警察・区が連携したグリーン大通りでの合同キャンペーン
対象者	区民・来街者
実施時期・頻度	未定
取組の目的	自転車の走行ルール・マナーの啓発
具体的な内容	<p>歩道走行可能なグリーン大通りでの走行ルール・マナーの啓発のための合同キャンペーンを実施する。</p> <p>グリーン大通りの交差点で信号により停止している自転車利用者に、「自転車安全利用五則」等のリーフレットや反射シール等の交通安全啓発品を配布する。</p>
写真・ポスターなど	<p>●自動車安全利用五則</p> <p>●交通安全啓発品の配布</p>

取組②

実施主体	豊島区 区道管理者
取組タイトル	特定事業⑱全年齢を対象とした交通安全教室
対象者	区民
実施時期・頻度	通年
取組の目的	自転車利用者をはじめとした交通安全の周知
具体的な内容	区立小中学校をはじめ、地域区民ひろばでの高齢者及び未就学児の保護者を対象とした交通安全研修会を警察と連携し実施する。 また、区内主要駅前における自転車放置防止と利用マナーの向上を目指すキャンペーンを実施する。
写真・ポスターなど	<p>●地域区民ひろばでの研修会</p>  <p>●駅前でのキャンペーン</p>  <p>●中学校でのスケアードストレイト授業</p> 

8. TOHO シネマズ・池袋 (Hareza 池袋)

取組①


実施主体	TOHO シネマズ 池袋
取組タイトル	バリアフリー音声ガイド上映
対象者	目が不自由なお客様
実施時期・頻度	定期的
取組の目的	目が不自由なお客様でも映画をお楽しみいただける上映
具体的な内容	<p>【バリアフリー上映（音声ガイド付き上映）】</p> <p>バリアフリー上映（音声ガイド）とは「見えない、見えにくい方」が、いつでも、どこでも映画が楽しめるよう、音声ガイド付きでご鑑賞いただける上映。専用のアプリ（「HELLO!MOVIE」もしくは「UD Cast」）と音声ガイドデータのダウンロードをして楽しむことができる。</p>
写真・ポスターなど	 <p>※引用：https://hellomovie.info/ https://udcast.net/about/</p> <p>UDCastを使って音声ガイドや字幕など必要な情報を表示できます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>聴覚障害者用字幕 メガネ型端末や携帯端末で字幕や手話を表示。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>視覚障害者用音声ガイド 携帯端末から音声ガイドを提供。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>手話映像 予め収録した手話映像を表示。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>外国の方へ多言語字幕・音声 多言語字幕や多言語音声を提供。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> </div>

取組②

実施主体	TOHO シネマズ 池袋
取組タイトル	人的対応・心のバリアフリー
対象者	サポート対応が必要なお客様
実施時期・頻度	常時
取組の目的	サポート対応ができる施設運営体制づくり
具体的な内容	営業時間中は、アルバイト従業員と劇場社員が無線で即時連絡をとれる体制を整える。お困りの方にはアルバイト従業員を含め責任のある立場の者も対応できる体制をつくり、来館しやすい環境を整える。
写真・ポスターなど	—

9. 西武池袋本店

取組①



実施主体	西武池袋本店
取組タイトル	高齢者・からだの不自由なお客様のお買いものをお手伝い
対象者	高齢者、からだの不自由な方
実施時期・頻度	営業時間に準ずる
取組の目的	西武池袋本店を 100%活用いただくお手伝い
具体的な内容	お客さま一人ひとりのお買いものに関するお悩みやご要望に対応。 店内をアattendしながら専門販売員と一緒に西武池袋本店を 100%活用して 頂けるようにお買いものお手伝いを行っている。 可能な限り予約なしでもアattendしている。
写真・ポスターなど	 <p>地下1階=南口クラブオンゲート、2階(北A2)の2か所</p>

取組②

実施主体	西武池袋本店
取組タイトル	「トイレの空き室情報」サービス
対象者	ご来店のお客様すべて
実施時期・頻度	2019年8月29日(木)開始
取組の目的	お困りごと解決
具体的な内容	施設のご案内で多い「トイレ」の場所について、ご利用状況とトイレの個室の <空き>情報をご案内し、一段上のサービスの提供。 HP・QRコードからのアクセスで、スマホからでも確認可能にしている。
写真・ポスターなど	

10. サンシャインシティ

取組①

実施主体	サンシャインシティ
取組タイトル	バリアフリー対応
対象者	ご利用のお客様
実施時期・頻度	下記(1) 短期的課題：日常的対応、(2) 実施済み：日常的対応
取組の目的	利用のお客様の利便性を高めることを目的
具体的な内容	(1) 案内所では、筆談対応表示・用具を設置し対応しているが、新たに老眼鏡、杖ホルダーを設置。(2019年度設置完了) (2) ベビーカーの貸出し手続き等の簡略化(貸出し票の廃止、返却場所の複数化)を実施(2018年4月実施完了)。
写真・ポスターなど	(1)  
	(2) 

取組②

実施主体	サンシャインシティ（関係会社：㈱アール・エス・シー）
取組タイトル	バリアフリー研修
対象者	サンシャインシティ・インフォメーション（受付） 新人スタッフ
実施時期・頻度	4月（年1回）
取組の目的	身体に不自由のある方に関する知識を深め、来館時の案内・対応・介助方法の習得。
具体的な内容	講師の方より、身体に不自由のある方を館内で介助する際の注意点やコミュニケーションの回り方、基礎知識を学び、車椅子の操作方法・乗車体験、ブラインドウォーク体験などを行う。
写真・ポスターなど	—

取組③

実施主体	サンシャインシティ
取組タイトル	バリアフリーワークショップ
対象者	サンシャインシティグループ内の参加希望者
実施時期・頻度	2021年12月 実施済み
取組の目的	サンシャインシティにおけるバリアフリービジョンの明確化&今後の活動のアイデア出し
具体的な内容	障害者（肢体不自由・視覚障害・聴覚障害）の方と共にグループ社員がオンラインにて対話し、上記目的について対話。普段障害者の方と対話することのない社員に、対話から気づきを得てもらい、業務にも反映してもらう。

<p>写真・ポスターなど</p>	
------------------	--



11. (株)ジェイアール東日本ビルディング (メトロポリタンプラザ)

取組①

実施主体	ジェイアール東日本ビルディング
取組タイトル	優先エレベーター告知
対象者	来館者
実施時期・頻度	通年
取組の目的	エレベーターを必要とする来館者が優先して利用できるようにするため
具体的な内容	サインにて周知
写真・ポスターなど	

12. 豊島区 福祉総務課

取組①

実施主体	主催：豊島区 共催：セーフコミュニティ推進協議会、障害者の安全対策委員会、各区民ひろば運営協議会、豊島区民社会福祉協議会
取組タイトル	障害者サポート講座
対象者	区民
実施時期・頻度	年間4回程度開催
取組の目的	障害者への理解ならびに交流の促進
具体的な内容	障害者への声かけや手助け方法の学習、障害疑似体験など、障害者への簡単なサポート方法を学ぶことができる区民向け講座を区民ひろば等で開催し、障害者への理解促進ならびに交流を図ります。 ◆令和2年度実績◆ ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、区民ひろば等での開催は見合わせ。 ・代わりに、以前作成したDVDをリニューアルし、としまテレビ「としま情報スクエア」にて、障害者の特性等を紹介した。また、区YouTubeにて公開した。 ・としまテレビ「としま情報スクエア」での「障害者サポート講座」放送回数：5回
写真・ポスターなど  ▲障害者サポート講座動画リンクQRコード	<div style="text-align: center;"> <h1>障害者サポート講座を</h1> <p>区公式 YouTube 「としまななまるちゃんねる」にて</p> <h2 style="color: red;">配信中！</h2> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;"> 配信内容 </div> <div style="font-size: small;"> スマホの方はこちらから→  </div> </div> <p style="text-align: center;">としまテレビ「としま情報スクエア」にて放送された内容です。(各20分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害について ・視覚障害について ・知的障害について ・精神障害について ・手話ソング特集 ・「豊島区障害者防災の手引き」について <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">障害者サポート講座「聴覚障害者編」</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">手話ソング「としま未来へ」</p> </div> </div>

取組②

実施主体	主催：豊島区、豊島区民社会福祉協議会、 共催：豊島区医師会、豊島区歯科医師会、豊島区薬剤師会ほか
取組タイトル	ふくし健康まつり
対象者	区民
実施時期・頻度	例年 12 月開催（会場都合により変更あり）
取組の目的	世代や障害の有無を超えた区民参加と相互の交流のために開催し、福祉全般についての理解を深めるとともに啓発に努めます。
具体的な内容	◆令和2年度実績◆ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催中止
写真・ポスターなど	－

取組③

実施主体	豊島区
取組タイトル	認知症サポーター養成事業
対象者	受講対象者 ・ 区内在住・在勤・在学の方（年齢制限なし） ・ 区内地域活動グループ・町会・商店会・学校・子ども会・高齢者クラブ・企業などの団体（10名以上）
実施時期・頻度	－
取組の目的	認知症を正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者（認知症サポーター）を養成することにより、認知症の方や家族が住み慣れたまちで安心して暮らし続けることができる地域づくりを推進します。
具体的な内容	・ 認知症サポーターの活動内容は、サポーター本人ができる範囲の活動でよく、「地域で声かけをしながら優しく見守る」「隣人あるいは商店や交通機関等、地域やまちで働く人としてできる範囲で手助けする」等、活動は人それぞれである。 ・ 講座の講師役は、「キャラバン・メイト」という東京都の養成研修を受講し、認知症に関する正しい知識や対処法等、講師となるための研修を修了した方である。 ◆令和2年度実績◆ ・ サポーター養成講座（開催回数 36 回・養成人数累計数 1,098 人） ・ キャラバン・メイト登録者数：102 名
写真・ポスターなど	次頁に掲載

認知症サポーター養成講座

を開催してみませんか
(オンラインでも開催できます)

ひとりひとりの温かい言葉かけやちょっとした手助けが安心して暮らせる街を作ります。
全国で1,300万人を超える認知症サポーターが誕生しています。(令和2年12月現在)



あなたの地域や企業から、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりを始めませんか

認知症サポーターって何だろう？



認知症サポーターとは

認知症サポーターはなにか特別なことをする人ではありません。認知症を理解し、認知症の人や家族を温かく見守る「応援者」です。周囲の人に、認知症の知識を伝え、認知症の人や家族をできる範囲で手助けをする等、その活動は人それぞれです。



認知症サポーター養成講座はどうやって開くの？



お申込み

10名以上の参加者で開催希望日の1か月前までにお申し込みください。申込用紙は区HPよりダウンロードできます。東京都の研修を受けた「キャラバン・メイト」が指定の場所に出向いて講義を行います。講義時間はおよそ90分です。



何か用意するものはあるの？



用意するもの

物品は区で手配します。

- ・テキスト(105円)
(小学生用テキスト・中学生用テキスト有)
- ・豊島区 認知症サポーターカード(無料)
- ・アンケート



認知症サポーターの証 「認知症サポーターカード」

認知症ステッカーを有料(210円)でお分けしています。お店に貼ってPR等にご使用ください。



使用例

余白に、店舗名などを記載できます。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンラインによる講座を実施しています。ご希望の方はお問い合わせください。



詳しくは豊島区のHPをご確認ください。

<http://www.city.toshima.lg.jp/>



豊島区保健福祉部高齢者福祉課 介護予防・認知症対策グループ

TEL: 4566-2433 FAX: 3980-5040

E-mail: A0029294@city.toshima.lg.jp

(FAXでのお申し込みは裏面の申込書をご利用ください)

SDGs未来都市豊島区



豊島区は持続可能な開発目標(SDGs)を支持しています。

取組④

実施主体	主催：公益財団法人日本チャリティ協会 共催：豊島区
取組タイトル	2020 パラアート TOKYO 第7回 国際交流展 記念シンポジウム
対象者	一般
実施時期・頻度	令和2年8月19日(水)
取組の目的	過去50年における日本の障がい者アート(芸術・文化)の歴史を振り返るとともに、障がい者アートが担う社会の役割と、その将来の展望について話し合った。また、海外の障がい者アーティストの現状について紹介しながら、今後の障がい者アートの在り方について議論を行った。
具体的な内容	日本において、独自のスタイルを持って障がい者芸術を追求・活動を続けてきた先駆者たちから、今までの活動について話を伺う(一部、ビデオ紹介)とともに、海外における障がい者アートの現状も紹介した。そして有識者や専門家を交えて、これまでの障害者アートの意義と役割、そして未来における在り方について議論を行った。
写真・ポスターなど	 <p>PARAART TOKYO 2020</p> <p>2020パラアートTOKYO 第7回国際交流展 ～アートは障害を超え、国境を越える～</p> <p>期間：2020年8月19日(水)～23日(日) 時間：10:00～18:00(初日11:00オープニング最終日14:00)予定 場所：東京芸術劇場ギャラリー 入選作品の約300点の展示(絵画・書：国外・国内からの作品) パラアート賞・パラアートジュニア賞 主催：東京都 公益財団法人日本チャリティ協会 「2020パラアートTOKYO実行委員会」</p> <p>2020パラアート シンポジウム 期間：2020年8月19日(水)14時～16時(予定) 場所：豊島区議会本会議場(豊島区役所8階) 主催：公益財団法人日本チャリティ協会 共催：豊島区</p> <p>作品の募集については 裏面をご確認ください。</p> <p><i>Paraart has No borders!</i></p> <p>後援(予定)：厚生労働省・文化庁・全国社会福祉協議会・東京都社会福祉協議会・中華人民共和国駐日本国大使館・駐日韓国大使館・韓国文化院・東京都障害者スポーツ協会・NHK・NHK厚生文化事業団・日本赤十字社・日本ユニセフ協会・日本障害者リハビリテーション協会・日本ダウン症協会・東京芸術劇場 協力(予定)：日本障がい者スポーツ協会・東京障害者手をつなぐ育成会・口と足で書く芸術家協会 特別協力：中央共同募金会・全国生活協同組合連合会・全国労働者共済生活協同組合連合会・東京都共同募金会・社会福祉審議・試験センター・パナソニック パチスロ社会福祉機構・日本社会福祉弘済会</p>