

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 84 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 ※2022年9月1日(木)～2022年10月31日(月)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	<p>・掲出・放映ポスター(2022年8月26日 ニュースリリース)</p>

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

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	—
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」の駅係員取得を実施している。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	—

取組②

実施主体	西武鉄道株式会社
取組タイトル	「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン
対象者	鉄道をご利用のお客さま
実施時期・頻度	2022年9月1日(木)～10月31日(月)
取組の目的	お困りのお客さまを見守り支え合う動きを社会全体の運動としてより広く進めるため、全国の鉄道事業者等が連携し、「声かけ・サポート」運動を実施している。 本キャンペーンはその強化期間として、「声かけ・サポート」運動の取り組みを世間へ発信すること、また鉄道をご利用のお客さまに「声かけ・サポート」運動にご協力いただき、お困りのお客さまに対してお声かけをしていただくことを目的としている。
具体的な内容	お客さまが安全かつ安心して施設をご利用いただけるよう、お困りのお客さまに対して駅係員から積極的にお声かけを行うとともに、周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく。
写真・ポスターなど	(交通事業者 84 社局、障害者団体を含む 7 団体で実施。2022 年 8 月 26 日 ニュースリリース)

4. 東武鉄道（株）

取組①

実施主体	交通事業者 84 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 強化キャンペーンの実施
対象者	
実施時期・頻度	2022 年 9 月 1 日（木）～2022 年 10 月 31 日（月）まで
取組の目的	お困りのお客さまに対して社員から積極的にお声かけを行うとともに周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく取組みです。
具体的な内容	駅構内へのポスター掲出および駅、車内放送等を実施しました。 また、介助が必要と思われるお客様への介助等について障害者差別解消法に定める合理的配慮を理解し、案内・介助等が行えるよう駅社員に再周知を図りました。


写真・ポスターなど

取組②

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	駅社員全員
実施時期・頻度	2022年6月～8月（各職場ごと）
取組の目的	接客サービスの向上および視覚に障害のあるお客様対応について理解を深めることを目的とした取り組みです。
具体的な内容	昨年度、実施した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、歩行訓練士による講演の内容に実演などを加えた社員教育を実施いたしました。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>実際に掲出しているポスター</p> 

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フォ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	—

取組②

実施主体	東京都交通局自動車部（都営バス）
取組タイトル	バリアフリー研修の実施
対象者	乗務員
実施時期・頻度	年数回実施
取組の目的	乗務員の接遇向上、機器操作の習熟
具体的な内容	車椅子固定訓練キットや高齢者疑似体験セット等を活用したバリアフリー研修を実施し、乗務員の接遇の向上、機器操作の習熟を図っている。
写真・ポスターなど	—

取組③

実施主体	東京都交通局自動車部（都営バス）
取組タイトル	ヘルプマークの配布及びポスターの掲示
対象者	お客様
実施時期・頻度	通年実施
取組の目的	心のバリアフリーの普及啓発
具体的な内容	東京都福祉保健局の取組に協力し、平成 25 年 7 月から営業所でのヘルプマークの配布及びバス車内や営業所におけるポスター掲示等の普及啓発を行っている。
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	グリーン大通りでの合同キャンペーン：年2回 ウイロードでの普及啓発活動：月1回
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	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。 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。 令和3年度より、ウイロードにおいて、池袋警察署や地域団体等と連携し、自転車利用者に対する普及啓発活動を開始した。
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>  <p>●ウイロードでの普及啓発活動</p>  <p>●自転車安全利用五則</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⑩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、区内主要駅前においての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> 

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	<p>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。</p>
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	<p>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。</p> <p>可能な限り予約なしでもアattendしている。</p>
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箇所</p>

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	<p>(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)</p> <p>(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)。</p>
写真・ポスターなど	<p>(1)</p>  <p>(2)</p> 

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おう。
写真・ポスターなど	


11. (株)JR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	J R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	 A photograph showing the entrance to an elevator. Two green priority signs are mounted on the glass doors. The sign on the left features a white icon of a person pushing a baby carriage and the text 'ベビーカー優先' (Baby carriage priority) with smaller text below. The sign on the right features a white icon of a person in a wheelchair and the text '車イス優先' (Wheelchair priority). The elevator is set against a wall with a textured, light-colored surface.

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	<p>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。</p> <p>◆令和3年度実績◆</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催数 1回（テーマ：聴覚障害者への理解、手話の普及） ・参加人数 17人
写・ポスターなど	 <p>第34回 障害者サポート講座</p> <p>「障害がある方を見かけたとき、どのような声掛けをすれば良い？」 「どのような場面でサポートが必要なのか知りたい！」</p> <p>障害当事者の立場から、お話を伺います。</p> <p>【講師】 豊島区聴覚障害者協会会長 長谷川 則之氏</p> <p>日時：令和3年12月21日（火）午後1:30～3:30予定 会場：区民ひろば池袋本町（豊島区池袋本町 3-9-4） 申込方法：12月6日（月）から12月17日（金）までに 区民ひろば池袋本町までお申込みください 申込先：電話（3986-0041）またはFAX（5956-2602）で申込</p> <p>先着 30 名様</p> <p>【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 NPO 法人池本ひろば 【お問い合わせ】 豊島区障害福祉課 管理・政策推進グループ TEL:03-3981-1766 FAX:03-3981-4303</p>

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 3 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講座
対象者	<p>受講対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	希望があった場合随時
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>◆令和3年度実績◆</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポーター養成講座（開催回数 60 回・養成人数累計数 1,291 人） ・キャラバン・メイト登録者数：109 名
写真・ポスターなど	

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	2021 パラアート TOKYO 第8回国際交流展 ～アートは障害を超え、国境を越える～
対象者	一般
実施時期・頻度	令和3年10月13日(水)～17日(日)
取組の目的	障害者の芸術文化を国内外に発信する国際展覧会として、日・中・韓を中心に、世界各国の作家による絵画や書などの幅広い作品を展示します。展示会の開催により障害者の能力を引き出し、社会参加の支援を行うとともに、障害者美術分野の新しい発展方向を模索します。
具体的な内容	世界の様々な国のアーティストがアートを通して繋がり、作品の素晴らしさを分かち合うことをスローガンとし、東京芸術劇場ギャラリーにて約150点の作品を展示します。また、今年度は、併せて障害者を対象とした書道ワークショップを開催します。
写真・ポスターなど	

