

人的対応・心のバリアフリーの取組み紹介

(1) 東日本旅客鉄道（株）

取組①

実施主体	東日本旅客鉄道（株）
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	継続で実施
取組の目的	お困りのお客さまに対して社員が積極的にお声がけを行うとともに、お客さま同士でもお声がけにご協力いただけるような環境を作り出す。
具体的な内容	・ 声かけサポート運動のポスター掲示 ・ 社内放送や駅構内放送で声かけサポート運動の呼びかけ
写真・ポスターなど	・ 駅掲示ポスター（2019 年度版） 車いすをご利用のお客さまには安心につながるサポートを。 「盲導犬を連れた方、止まってください！」危険を感じたらすぐ呼びかけを。 「お手伝いしましょうか」お声がけ自体がサポートです。 まずは「^{こえ}声かけ」。 ひと^{こえ}声で、ひと^{あんしん}安心。 「お荷物お持ちしましょうか？」お困りの方にはひと声を。 優先席を必要とされているお客さまには「どうぞ」のひと声を。 お困りの外国人には「May I help you?」のひと声を。 ヘルプマークとは？ 心身の障害、病気、怪我等により、見えない困難を抱えている人への支援として、駅構内や車内などに設置されているマークです。 「^{こえ}声かけ・^{サポート}サポート」運動、^{うんと}拡大中。 声をかけるという思いやり。今、広がっています。 点字ブロックの上に物を置かないで！ 点字ブロックは視覚障害者の方の足元を導くための重要な設備です。ここに物を置くと、事故の原因となります。ご注意ください。

取組②

実施主体	東日本旅客鉄道（株）
取組タイトル	バリアフリー対応マニュアルを配布・活用した社員教育の実施
対象者	社員
実施時期・頻度	継続
取組の目的	バリアフリーに関する社員教育を行い、きめ細やかな取り組みによるサービスの充実を図るため。
具体的な内容	マニュアル内容（一部抜粋） ・バリアフリーに関する法律やガイドライン、マーク等について ・お客さま対応のフローやポイントについて これらを活用し社内教育を実施しています。
写真・ポスターなど	配付用マニュアル表紙  研修写真 

(2) 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	お客さまへの接客スキルを向上するためサービス介助士資格の取得
対象者	駅係員(未取得者)
実施時期・頻度	—
取組の目的	—
具体的な内容	駅係員が「サービス介助士」資格を取得し、ご高齢や障がいをお持ちのお客さまが安心してご利用いただける対応をする。また、取得したスキルを維持するためフォローアップ教育の実施。
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	—
実施時期・頻度	2019 年 10 月 7 日(月)～11 月 30 日(土)
取組の目的	—
具体的な内容	お客さまが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 83 社局、障がい者団体を含む 6 団体で実施。2019 年 10 月 2 日 ニュースリリース) ※掲示ポスターは東日本旅客鉄道(株)と同じ

（３）東武鉄道（株）

取組①

実施主体	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団
取組タイトル	交通事業者向けバリアフリー教育訓練（交通サポートマネージャー）
対象者	駅管理者
実施時期・頻度	年３回程度
取組の目的	ホームからの転落事故防止に向けハード面の整備を進めるとともに、ソフト面でも視覚障害のあるお客様への誘導案内の強化と接客能力の向上を図る。
具体的な内容	障害当事者講師から学ぶ研修で、お客さまへの接し方や駅で必要とされる、接客・介助を想定した内容で障害当事者や専門家が加わり、理解を深める。異なる会社の参加者どうしで議論を行うことで、共通した課題認識や解決策のヒントが得られる内容。
写真・ポスターなど	—

取組②

実施主体	埼玉県（加須市、久喜市、坂戸市、東松山市）
取組タイトル	声かけサポート講習会
対象者	一般公募者（20 名前後）
実施時期・頻度	年１回程度（各自治体による）
取組の目的	視覚に障害のある人が駅ホームからの転落や列車との接触などの事故に遭わないよう、積極的に声かけサポートを行っていくための手法等の習得を目的としたもの
具体的な内容	「駅ホームでの声かけ方法等についての講義」および「駅での体験会」で視覚に障害のある人に対する駅ホームでの基本的な声のかけ方や誘導の仕方のほか、階段、エスカレーター、エレベーター等の具体的な場面ごとのサポート方法を学ぶ。
写真・ポスターなど	

取組③

実施主体	日本ケアフィット教育機構
取組タイトル	サービス介助士アドバイザーによる接遇ポイント
対象者	社員
実施時期・頻度	2019 年 11 月 20 日
取組の目的	視覚障害者の講演から、危険時の対応、お客様対応などの一例を知る 配慮が必要な方は、特別なお客様ではないことを知る 障害は社会が生み出しているので、サポートする責務があることを知る
具体的な内容	視聴覚障害者から鉄道を利用するにあたり駅員に求めることやヒヤリとした体験談、印象に残っていることなどをインタビュー形式の講演後、実際に係員対応の実演を交え障害者の社会参加への考え方について学ぶ教育
写真・ポスターなど	—

（４）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
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）
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る
具体的な内容	座学、ロールプレイング、DVD視聴等
写真・ポスターなど	—

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	—

（５）バス（東京都交通局）

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	車内ステッカーの貼付
対象者	お客様
実施時期・頻度	全車両に貼付
取組の目的	車内マナーの向上
具体的な内容	車内の優先座席付近に、お年寄りや身体の不自由な方等に席を譲っていただけるようステッカーを貼り、車内マナーの向上を図っている
写真・ポスターなど	

（６）公益財団法人 東京タクシーセンター

取組①

実施主体	公益財団法人 東京タクシーセンター
取組タイトル	バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修
対象者	23 区、武蔵野市、三鷹市の法人タクシー運転手及び個人タクシー事業者 新規タクシー運転手は研修義務化
実施時期・頻度	週に 3 日間、研修は 1 日間
取組の目的	高齢者、障がいのある方を含めた全ての利用者が快適にタクシーを利用 できるようユニバーサル社会の実現に向け、バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修の実施。
具体的な内容	講習テキスト 第一章 タクシーとユニバーサル社会 第二章 お客さまとのコミュニケーション 第三章 お客さまの理解と接遇・介助方法 第四章 車いすの取り扱い方と乗車、降車 参考 演習
写真・ポスターなど	演習 聴覚障がい・肢体不自由体験 ジャパンタクシーによる車いす対応   

（７）巣鴨警察署

取組①

実施主体	巣鴨警察署等、豊島区
取組タイトル	視覚障害者に対する交通安全講話
対象者	視覚障害者及び介添者
実施時期・頻度	平成 31 年 1 月 10 日（木）、令和元年 9 月 13 日（金）
取組の目的	視覚障害者に対する交通事故防止対策
具体的な内容	平成 30 年 12 月 7 日（金）午前 4 時 30 分頃、ＪＲ駒込駅前で視覚障害者の方が亡くなられた交通死亡事故を２度と起こさせないために、「音声標識ガイドシステム」や「音響式信号機」の普及促進活動、「反射材」の効用など各種交通安全の広報啓発活動を行っている。
写真・ポスターなど	  

（８）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。店内をアテンド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テンドしている。
写真・ポスターなど	 地下 1 階＝南口クラブオンゲート、2 階（北 A2）の 2 か所

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	

(9) 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) 案内所におきましては、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、杖ホルダーの設置を検討する。(2019年度実施予定) (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)  * (1) 表示内容を一部変更 (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図り方、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	

(10) 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	—
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乗車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	

(11) 豊島区

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る。 ◆30 年度実績◆ ・ 4 か所の区民ひろばにおいて実施 ・ 参加者数：延べ 174 名 ・ 参加者アンケートで「障害者講座を受けて理解が深まった」と回答した人の割合（年度平均）：89%
写真・ポスターなど	 参加無料 参考資料 1 第29回 障害者サポート講座 * 日時 * 平成31年 2/23(土) 午後3時～4時半 * 内容 * ・ 知的障害について ・ 簡単な声かけ・手助け方法など * 会場 * 区民ひろば清和第二 * 講師 * 豊島区手をつなぐ親の会 会長 磯崎 たか子氏 豊島区東横3-13-12 JR山手線「東横」より徒歩14分  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 特定非営利活動法人ひろば清和 問合せ：障害福祉課 管理・政策推進グループ TEL：(3981)1766 FAX：(3981)4303 

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る。
具体的な内容	◆30 年度実績◆ ・日時：平成 30 年 12 月 1 日（土）、2 日（日） ・内容：としまセンタースクエア、区役所内会議室等を会場とし、障害者団体、ボランティア団体等の自主制作作品の販売、模擬店、バザー、保健相談等を実施。 （参加者数：12 月 1 日障害福祉関係 37 団体、延べ来場者数 3,606 人、12 月 2 日健康展アンケート回収数 415 人。ほかに保健関係の講演会や展示等）
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。
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やさしく見守る」「隣人あるいは商店や交通機関など、地域やまちで働く人としてできる範囲で手助けする」など、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など、講師となるための研修を修了した方に依頼。 ◆30年度実績◆ - サポーター養成講座（開催回数 55 回・養成人数累計数 11,355 人） - キャラバン・メイト登録者数：90 名
写真・ポスターなど	 参考資料 3 認知症サポーター養成講座 を開催してみませんか 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 1,100 万人を超える認知症サポーターが誕生しています。（平成 30 年 7 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。認知症を尊重し、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たり、認知症の人や家族が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？ お申込み 10名以上の参加者で申込希望の1ヵ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」が講師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。 何が用意するものはある？ 用意するもの 地区で準備します... ・テキスト（105円） （中学生テキスト・小学生テキスト等） ・オレンジリング（無料） ・アンケート 人数分用意していただきます。 オレンジリングを弊し上げます。 使用例 認知症ステッカーを有料（210円）でお分けしています。おに貼ってPR等にご利用ください。 詳しくは豊島区のHPをご覧ください。 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：A0015301@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）

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	2019 パラアートフェス TOKYO-第6回国際交流展-
対象者	一般
実施時期・頻度	令和元年 11 月 20 日（水）～24 日（日）
取組の目的	2020 年東京オリンピック・パラリンピックの開催に合わせ、「パラアート」（障害者の幅広い活動とその作品）の認識をレガシーとして、「障害者のスポーツ」とともに「障害者の文化」の重要性を日本から広く内外に発信し、国際的認識と活動推進に寄与することを目的に国際パラアート（障害者芸術）展を開催。
具体的な内容	目的の実現に向けた活動として、今年度は児童の作品を充実し、ワークショップ、パフォーマンスも加え障害者芸術の拡大を意図し、「東アジア文化都市 2019 豊島」の事業プログラムとして「2019 パラアートフェス TOKYO」第 6 回国際交流事業を実施。
写真・ポスターなど	 