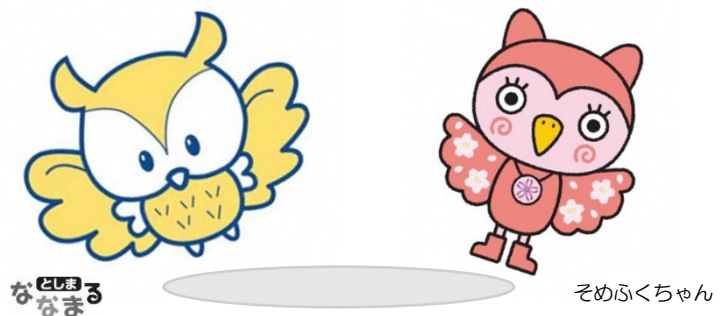


# 住民部会等成果・教訓集

— 池袋駅地区バリアフリー基本構想の検討から —

## 解説テキスト (案)







# 住民部会等成果・教訓集の作成によせて



日本女子大学 家政学部 教授 佐藤 克志



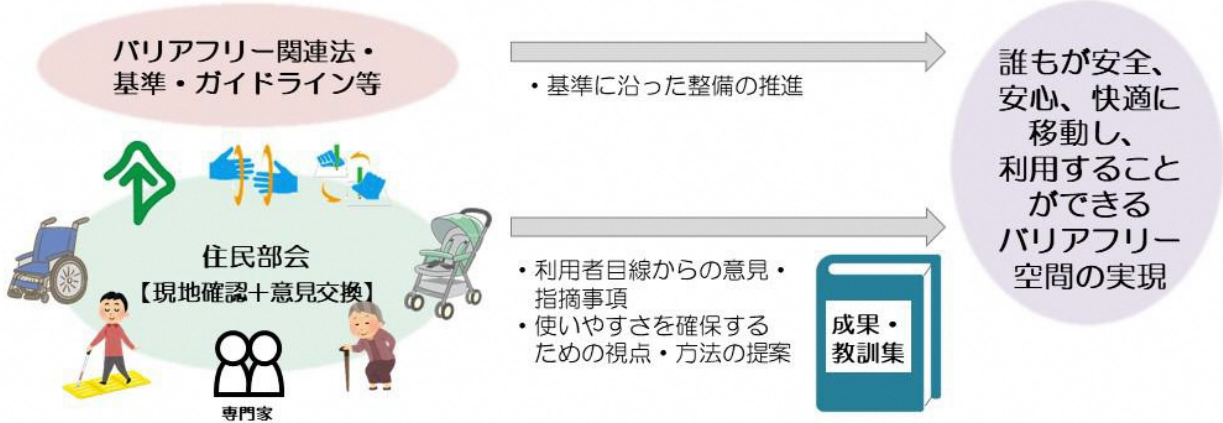
日本大学 理工学部 准教授 江守 央

## 1 成果・教訓集の作成趣旨

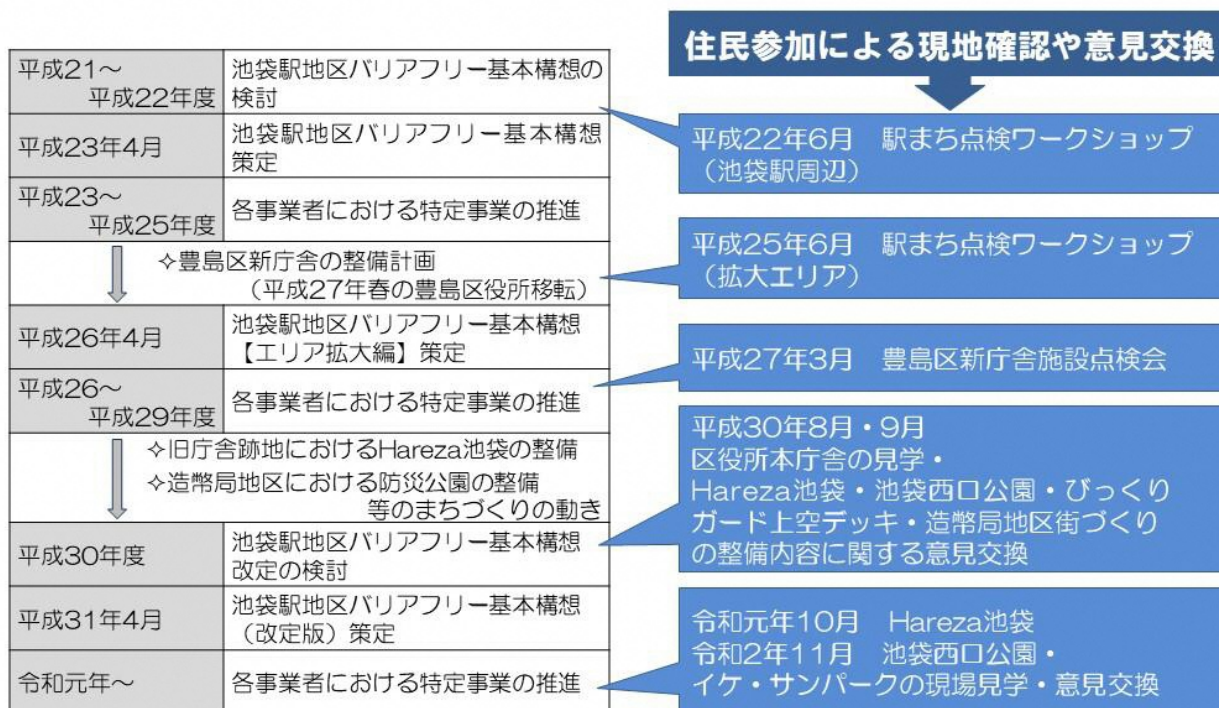
区では、池袋駅を中心とした地区において、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下、バリアフリー法）に基づく「池袋駅地区バリアフリー基本構想（以下、基本構想）」を策定し、誰もが安全、安心、快適に移動し、利用することができるバリアフリー空間の実現に向けた取組を推進しています。

基本構想の検討では、障害当事者や専門家で構成する「住民部会」により建築物、道路、公園などの現地確認や意見交換を行い、様々な指摘事項を反映して整備内容等の改善を重ねてきました。

区施設（建築物・道路・公園等）の整備・運用や民間施設の建築確認等に関わる区職員にこの検討で学んだ経験を共有し、今後のバリアフリー整備において、利用者から同じような指摘が繰り返されることなく、よりよい施設整備・維持管理・運用を行えるよう、本「成果・教訓集」を作成しました。



## 2 バリアフリー基本構想の取組経緯



### 解説

- 池袋駅地区バリアフリー基本構想（以下、基本構想）は、バリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）に基づき、平成23年に池袋駅地区を対象として策定しました。
- その後、平成26年に豊島区役所の移転計画を機に東池袋駅方面へ地区を拡大し、平成31年にはHareza池袋等の整備に合わせて内容の充実と見直しを行っています。
- 検討の過程では、計画の検討・承認を行う協議会の下部組織として「住民部会」を設け、現地確認や意見交換を実施してきました。現地確認・意見交換の趣旨として
  - ① 既存施設の課題把握と改善提案
  - ② 新施設への設計段階・整備段階での提案
  - ③ 新施設の整備後の確認による残された課題の把握 の3点があります。
- これらの取組からは、池袋駅周辺の整備だけでなく、区全体におけるバリアフリー推進のために重要な知見が多く得られました。本成果・教訓集では、主に平成27年3月以降に実施した新施設に関する現地確認・意見交換の内容を例として、検討を通して学んだことをとりまとめています。

### 【池袋駅地区バリアフリー基本構想はこちらから】

<http://www.city.toshima.lg.jp/303/machizukuri/toshikekaku/shisaku/021391/1610311619.html>

### 3 これまでの施設整備と疑問

#### 新設・大規模改修



#### バリアフリー法や東京都福祉のまちづくり条例等に定められる基準適合義務に従って整備する

- ▶ 各種ガイドラインや施設整備マニュアルに示されている「望ましい基準」をどのように取り入れるか？
- ▶ 基準を満たしていれば高齢者・障害者等は問題なく移動・利用できるのか？

#### 既存施設



#### 軽微な改修・運用・維持管理にあたってのバリアフリーに関する基準やマニュアルはない

- ▶ 「既存不適格」施設におけるバリアフリー対策とは？
- ▶ それぞれの施設の担当者が独自に工夫していることで、他の施設でも活かせることはないか？

#### 解説

これまでも多くの施設でバリアフリー化に向けた取組が実施されてきました。バリアフリー整備を考える上では、移動等円滑化基準<sup>※</sup>への適合を目指すことが原則となりますが、実際に取り組む際には、下記のような課題が発生していると考えられます。

#### 【新設・大規模改修における施設整備】

道路や建築物等の新設・大規模改修時には、バリアフリー法や東京都福祉のまちづくり条例、建築物バリアフリー条例等に基づき、各種基準・ガイドラインや施設整備マニュアルに従って、基準に適合した整備を行うことが求められます。

課題1：整備手法には「整備基準（遵守基準・努力基準）」と「望ましい整備」があるが、「望ましい整備」をどこまで取り入れるべきか明確に示されておらず、整備担当者の考え方や力量により整備の実現度合いに差が生じている。

課題2：基準に適合してつくられた新設施設でも、当事者が現地を確認すると、「移動の連続性」や「移動・利用のしやすさ」の視点で多くの意見や改善提案が出され、改善が必要となっている実態がある。

#### 【既存施設における施設整備】

バリアフリー化されていない既存施設は「既存不適格」扱いになります。各種基準への適合は努力義務であり、軽微な改修や運用、維持管理にあたっては、具体的なバリアフリーへの対応は求められていません。

課題1：「既存不適格」と判断された施設で対応可能なバリアフリー対策は何か、参考になるような資料がなく、どう改善して良いか分からない。

課題2：各施設で独自に工夫（個別対応）している好事例や課題が共有されておらず、利用者からは同じような指摘が繰り返されている。

※移動等円滑化基準：バリアフリー法に基づき、一定規模以上の新設、増改築において適合義務が生じる整備基準。上記にあたらない施設にも基準適合の努力義務が課されており、建設時に適法だったが、以降の法改正などで法不適合になった既存施設を「既存不適格」という。

## 4 基本的な心構え

1

基準に適合して  
整備するだけで  
良い施設になる  
とは限らない

2

「利用者目線」で  
考えるためには  
基礎知識として  
障害の理解が必要

3

障害の社会モデルと  
合理的配慮を  
基本理念として  
できることを考える



【Hareza池袋（芸術文化劇場）の例】車椅子席は基準通り確保したが、車椅子使用者の目線では、前列の客の頭に視線が遮られ、舞台上が見えない。

- ◆ 障害の理解不足：設計者が、車椅子使用者の視線の高さを理解しておらず、見え方をイメージできていなかった
- ◆ 合理的配慮：本来はあらかじめ配慮されるべきであったが、問題が発見された後からできる改善方策を考える必要が生じた

### 解説

バリアフリーに配慮した施設整備のための基本的な心構えを示しています。これは、設計段階から整備、運用・維持管理までの全ての過程において重要な視点となります。

#### 【心構え1の考え方】

- ・ P.3 の新設・大規模改修における課題2で記載したとおり、基準に従った整備を行うだけでは、当事者の「移動の連続性」や「移動・利用のしやすさ」への配慮が欠けてしまいがちです。そこで、実際の使われ方を考慮した「利用者目線」での整備が必要となります。

#### 【心構え2の考え方】

- ・ 「利用者目線」を考慮した設計・整備を行うためには「正しい障害理解」が必要となります。障害によって多様な特性があり、それぞれニーズが異なります。
- ・ また、設備によっては当事者間で相反するニーズや意見（コンフリクト）が生じることもあり、「相互理解」が得られるような整備が求められます。
- ・ 設計者だけでなく、施設整備や運用に関わる全ての区職員が 多様な障害特性とニーズについて日頃から関心を持って学び、整備に活かしていく ことが必要です。

#### 【心構え3の考え方】

- ・ 「障害の社会モデル」とは、障害は「社会的差別や抑圧、不平等」によってもたらされるものであり、「社会や周囲の環境の問題」であるという考え方です。障害の社会モデルを基本理念として、社会や周囲の環境を変えていくことにより障害を取り除くことが求められます。
- ・ 「合理的配慮」とは、障害のある人等から社会の中にあるバリアを取り除いてほしいという意思表示があった場合に、周りの人や会社等の 負担が重すぎない範囲で対応する ことです。芸術文化劇場の事例の場合は、必要な人に高さ調整用のクッションを提供することとし

ました。

## 5 成果・教訓 1：つなぎ目を連携し、連続性を保つ

### 【 Hareza池袋の例 】

整備内容（成果）	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 歩道と敷地内（公開空地）の舗装を揃え、一体的な歩行者空間を確保</li><li>□ 歩道から建築物に繋がるよう連続的に誘導用ブロックを設置</li></ul>
指摘された問題点	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 歩道と敷地内（公開空地）で視覚障害者誘導用ブロックの色や材質が異なる</li><li>□ 歩道の境界部で舗装パターンが異なる</li></ul>
当事者の困りごと	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 色や材質が異なることで、誘導用ブロックの途切れや横断歩道等の別のものと錯覚してしまう（特に弱視の人）</li></ul>
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 弱視の人等の見やすさに配慮して舗装はシンプルなデザインとし、誘導用ブロックは、歩道と敷地内（公開空地）、施設出入口等の中で同じ色・材質のものを使用する</li></ul>

### < 弱視の人の見え方（一例） >

		① 歩道と敷地内（公開空地）で誘導用ブロックを連続させたが、公開空地側の誘導用ブロックは舗装のパターンに紛れてほとんど意識されず、道路の途中で突然途切れたように感じる
		② 歩道の端部で変化している誘導用ブロックが途中で途切れたように感じられるだけでなく、奥の舗装パターンを横断歩道と錯覚するおそれ ▶ 誘導用ブロックの素材は歩道と敷地内（公開空地）で共通のものとする ▶ 舗装パターンはシンプルにし、周辺環境との関係性や連続性に留意する

### 解説

◆ 本頁から P.11 では、整備内容（成果）に対し、住民部会で現地確認した際に指摘のあった事例を踏まえて、「問題点」、問題点に関する根本的な「当事者の困りごと」、今後の整備で解決すべきこととして「成果・教訓」を整理しています。

◆ 今後、同じような指摘が繰り返されることのないよう、施設計画・設計・整備、運用・維持

管理等の検討にこれらの「成果・教訓」をご活用ください。

### 【成果・教訓】つなぎ目を連携し、連続性を保つ

- ・視覚障害者誘導用ブロック（以下、誘導用ブロック）は、視覚障害者の移動に必要な設備です。安心して移動するためには、鉄道駅等の出発地から道路、建物の出入口、建物内の案内設備まで、整備主体が互いに連携し、連続して整備されるよう配慮する必要があります。
- ・視覚障害者は全く見えない人（全盲）ばかりではなく、多くの人が弱視であると言われています。弱視には、ぼやけて見える、視野の一部が欠ける、暗いところで見えにくい、まぶしい、歪んで見えるなど様々な症状があります。また、一般的な見え方と異なる色に見える人（色覚異常）も多くなります。
- ・これらの弱視の人が移動する際は、誘導用ブロックが連続していることはもちろん、舗装と色の差（明度差・輝度比）があり、はっきりと認識できることが重要です。
- ・また、Hareza 池袋の例からもわかるように、動線の途中で誘導用ブロックの色や材質が変わったり、舗装パターンが変わることで、見えにくくなったり、錯覚を誘発することもあります。誘導用ブロックを連続させるだけではなく、できる限り素材や舗装パターンまで統一されるよう連携・調整を図ることで、より望ましい整備となります。
- ・さらに、建物の出入口や建物内の案内設備まで誘導された視覚障害者が、音声案内やインターホンなどを活用し、適切に人的支援を受け、施設を利用できるところまで、利用者の一連の行動を考えた誘導方策を検討することが求められます。

※誘導用ブロックに関する具体的な留意事項は基本構想 P.36（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

## 6 成果・教訓 2：運用時の動線をイメージする

### 【池袋西口公園の例】

整備内容（成果）	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 歩道からトイレ・触知案内図・カフェに繋がるよう、誘導用ブロックを連続して設置</li> <li>□ 誘導用ブロックの輝度比を確保するため、暗い舗装で縁取りをして目立たせている</li> </ul>
指摘された問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 誘導用ブロックに開き戸が接している、看板やベンチ等が置かれている</li> </ul>
当事者の困りごと	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 白杖で誘導用ブロックを辿りながらブロック脇を歩くと、人が看板や扉に衝突してしまう</li> </ul>
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 整備後の利用され方や動線をイメージして設計するとともに、視覚障害者等が安全に利用できるよう運用ルールや仕組みを構築（ソフト対策）する</li> </ul>

### <カフェ横の誘導用ブロックの設置状況>



### 具体的な問題点と考えられる配慮の例

道路のガイドライン等で示されている一般的な例である「建物から60cm」の位置に誘導用ブロックを設置して道路から公園内のカフェまで誘導しているが、営業後に看板等が設置されることや、ドアが開いている時の空間の状況まで設計段階でイメージできていなかった

- ▶ 「60cm」にこだわらず、あらかじめ運用時を想定して誘導用ブロックを配置する
- ▶ 看板等は壁面から飛び出さないようにするなど、店舗運用のルールをつくる



## 解説

### 【成果・教訓】運用時の動線をイメージする

- 誘導用ブロックの利用の仕方は個人差がありますが、主に全盲の人は、白杖や足の裏で誘導用ブロックを辿りながらブロックの脇を歩行することが一般的です。誘導用ブロックから左右60cm以内は通行空間となるため、障害物となるものは設置しないことが整備の基本的な考え方となります。道路の移動等円滑化整備ガイドライン等でも、敷地境界から60cmの位置に設置することを基本に整備例が示されています。
- 池袋西口公園の例では、この考え方にならい、建物から60cmの位置に誘導用ブロックを設置しています。また、誘導用ブロックを認識しやすくするための側帯（黒い縁取り）を設置するなど、利用者に配慮した整備をしていることが伺えます。
- しかし、実際に公園がオープンし、カフェが開くと、店舗脇に看板やベンチが設置されたことにより、視覚障害者の動線が確保できない状況が発生しています。また、営業中は出入口の扉（開き戸）は開放されており、これも動線と接触する状況になっています。
- 設計時に開店後の利用され方まで十分にイメージできていなかったことに課題があります。「60cm」は目安であり、看板などが設置される余地をあらかじめ想定して設計することで問題を防ぐことができたと考えられます。これは、商店街などにおける歩道の整備でも同様のことが言えます。
- 店舗側でできる配慮としては、看板などは壁面に直接設置し、園路に出ないようにすることや、扉を常に全開にしておくなどにより衝突防止対策を取ることが考えられます。また、視覚障害者を見かけた際に積極的に声掛けをするなど、人的対応によるサポートも考えられます。従業員によって対応が変わることのないよう、このような運用ルールを明文化し、公園の施設管理者（区）とも共有しておくことが求められます。

## 7 成果・教訓3：運用者に働きかけ、設備を有効活用する

### 【池袋西口公園の例】

整備内容（成果）	<ul style="list-style-type: none"><li>□ ステージ上に大型LEDビジョンを設置し、一部字幕表示を実施している</li><li>□ 非常時には防災危機管理課が発信する情報と連携し、災害情報を表示できる</li></ul>
指摘された問題点	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 聴覚障害者への情報保障（イベント時の字幕表示、非常時等の情報表示）が十分でない</li><li>□ イベント等での情報保障に関する情報がWEBページ等に周知されていない</li></ul>
当事者の困りごと	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 音声情報のみだとイベント等を一緒に楽しむことができない</li><li>□ 非常時の状況や避難に関する重要な情報が得られないと不安に感じる</li></ul>
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	<b>整備されたビジョンやサイネージなどを活用し、積極的に聴覚障害者への情報保障を行うことで「誰ひとり取り残さないまちづくり」を進める</b>

### <大型ビジョンでの字幕表示>



### 具体的な問題点と考えられる配慮の例

大型ビジョンでは屋外広告物やイベント時の演出、ライブカメラ中継、非常時の区からの情報などを表示できるが、字幕表示や手話通訳などを表示するかどうかは主催者に委ねられている。

- ▶ SDGs未来都市として、ステージを使うイベント事業者等に、ビジョンを活用した聴覚障害者への情報保障の実施を積極的に働きかける



## 解説

### 【成果・教訓】運用者に働きかけ、設備を有効活用する

- 池袋西口公園ではステージ上に大型 LED ビジョンが設置され、コンサートやイベントなどの際は、映像演出やライブカメラ中継を映すサービスモニターとして活用されています。
- また、非常時には防災危機管理課が発信する情報と連携し、区役所から遠隔操作して情報表示をすることができることとなっています。
- 新しく画期的なステージが完成した中で、聴覚障害者は、音声が分からないことでイベント等を十分に楽しめず、残念に感じています。ビジョンを活用して字幕や手話通訳が表示されることで、多様性に配慮した「誰ひとり取り残さないまちづくり」につながります。
- このような取組を実現するためには、バリアフリーに留意したビジョンの活用マニュアル等を検討し、ステージを使う イベント主催者等に、ビジョンを活用した聴覚障害者への情報保障の実施を依頼 していくことが求められます。
- 非常時の情報提供についても、防災訓練の機会などを活用して積極的に試行・実践し、日頃から 区民や利用者の認知度を高めておくことで、非常時の実施効果が高まる ことが期待されます。
- このように、整備した 設備を日常時、イベント時、非常時それぞれの場面で、バリアフリーに配慮して有効に活用していくことで、整備効果をさらに高める ことにつながります。

※聴覚障害者等の利用に留意した対応の具体的な留意事項は、基本構想 P.38（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

## 8 成果・教訓 4：分かりやすさを繰り返し考える

### 【区役所本庁舎の例】

整備内容（成果）	□ 住民部会の意見を踏まえ、案内図の背景色と文字のコントラストの確保やエレベーターホールへの補助サインの追加等、随時改善を図っている
指摘された問題点	□ 現在地や駅等からの誘導、バリアフリー設備の位置などが分かりにくい □ 文字やピクトグラムが小さく色使いが悪いので、遠くから視認しにくい
当事者の困りごと	□ 案内や表示の色分けが識別できない（色覚異常） □ 背景色と文字色にコントラストがないと案内表示等が見えにくい⇒改善済
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	◆ 案内サインは整備したら完了と考えるのではなく、利用者意見を反映しながら継続的な改善を図ることで利用しやすさを向上させる

### ＜本庁舎の案内表示の改善例＞



- ▶ 案内の充実により利用しやすさが大きく向上したが、案内サインの色使いへの配慮など、更なる改善が求められている

参考：これまでの住民部会で  
発言された単語ベストテン

単語	回数
分かる	54
設置	52
エレベーター	39
必要	39
利用	38
トイレ	37
誘導用ブロック	30
案内	28
表示	27
手すり	25

## 解説

### 【成果・教訓】分かりやすさを繰り返し考える

- 2015年に区役所本庁舎が整備された際の施設点検会では、案内表示の「分かりにくさ」、「視認しにくさ」に関する指摘が多く挙げられました。
  - <分かりにくさ>** 今どこにいるのかの表示、駅からの誘導案内、建物内の主要施設（エレベーター、エスカレーター、トイレ等）への案内 等
  - <視認しにくさ>** 字が小さい、デザインが統一されていない、背景と文字色のコントラストが確保されていない、案内板への視界を遮る障害物がある 等
- また、これまでの住民部会での委員の発言をテキスト分析すると、「分かる（分からない・分かりやすいなどを含む）」という単語がもっとも多く発言されています。「案内」「表示」の単語も多く発言されており、誰もが利用しやすい施設のバリアフリー化において案内表示の分かりやすさが非常に重要であることが伺えます。
- 案内サインの整備は、ハード整備の中でも比較的取組みやすく、意見を受けて事後に改善していくことも可能です。案内の改善や充実は取組の効果が見えやすく、施設の利用しやすさが大きく向上します。
- 区役所本庁舎では、大きいピクトグラムの表示やフロアマップでのゾーンによる色分け、エレベーターホールでの方角の表示、多機能トイレの設備や構造が分かるような表示など、意見を踏まえて案内表示の大幅な改善を図りました。その後の意見交換では、改善した内容を評価する意見の他、色覚異常に留意した色の使い方への指摘もされました。これらの区役所本庁舎での「分かりやすさを繰り返し考えた」経験と学びを広く共有し、多くの施設で「分かりやすく」「視認しやすい」案内が実現することが期待されます。

※サイン等の案内設備に関する具体的な留意事項は、基本構想 P.37（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

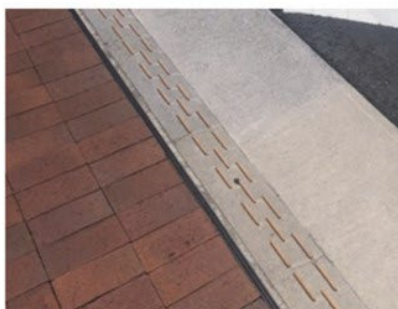
## 9 成果・教訓5：区内で整備方法を統一する

### 【道路の歩車道境界の例】

整備内容（成果）	<ul style="list-style-type: none"><li>道路の移動等円滑化整備ガイドライン等の標準的な整備内容（2cm段差）に沿って整備（一部の箇所）</li><li>車椅子使用者と視覚障害者の両方に配慮した「0cm段差で黄色線状の突起」を整備（一部の箇所）</li></ul>
指摘された問題点	<ul style="list-style-type: none"><li>段差の構造が場所によって異なる（統一されていない）</li></ul>
当事者の困りごと	<ul style="list-style-type: none"><li>【車椅子使用者】段差が高いと自力で乗り越えることが難しい</li><li>【視覚障害者】ある程度の段差がないと歩車道境界であることが認識できない</li></ul>
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 整備内容について、車椅子使用者、視覚障害者双方が問題なく利用できることを当事者参加で確認しながら検証し、統一した整備を進める</li></ul>

<左：2cm段差による整備

右：0cm段差で黄色線状突起を設けた整備の例>



段差の高さや黄色線状突起の対応等、場所によって構造が異なる

- ▶ 整備内容を検証した上で、今後の整備では「0cm段差で黄色線状の突起を設ける」整備を進めていくことが望ましい

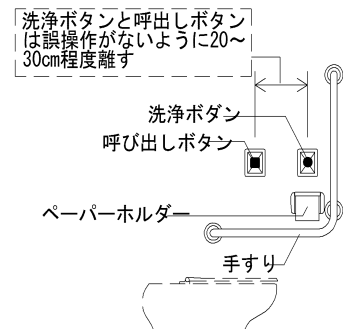
## 解説

### 【成果・教訓】区内で整備方法を統一する

- 歩車道境界の段差の高さについては、車椅子使用者（段差が無いことが望ましい）と視覚障害者（境界部が認識できるある程度の段差があることが望ましい）のニーズが異なるため、互いにとって利用しやすい整備となるよう配慮することが重要です。
- 区内の歩道では、道路の移動等円滑化整備ガイドライン等で標準的な内容とされている「2cm 段差」による整備をしている箇所や「0cm 段差で黄色線状の突起を設ける」整備をしている箇所などがあり、場所や整備時期によって構造が統一されていない状況です。
- 基本構想では、重点整備地区内では歩車道境界について一定の構造となるよう努めることとしており、現在の整備状況を踏まえると、今後の整備では「0cm 段差で黄色線状の突起を設ける」整備に統一して進めていくことが望ましいと考えられます。
- また、整備内容について、車椅子使用者、視覚障害者双方が問題なく利用できることを 障害当事者の参加により確認しながら検証する ことが必要です。（「住民部会」を活用することも有効です。）
- 道路整備以外でも、バリアフリー設備等の設置を示すピクトグラム<sup>1</sup>の形状や、トイレ内での便器洗浄ボタンや紙巻器等の配置など、JIS 等で共通の規格が示されているものは、統一した整備を進めていく ことにより、多くの人にとって分かりやすく使いやすい整備となることが期待されます。

※歩道の構造に関する具体的な留意事項は、基本構想 P.42（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

#### ●洗浄ボタン等の標準配置例 (JIS S 0026による)



## 10 成果・教訓6：優先すべきニーズを正しく理解する

【イケ・サンパークの例】

整備内容（成果）	□ 区民意見等を考慮し、2箇所あるそれぞれの多機能トイレ内にオストメイト対応設備・ベビーチェア・大型ベッドを設置
指摘された問題点	□ 狭い空間内に設備を詰め込みすぎ、車椅子の転回・移乗スペースがない
当事者の困りごと	□ 多機能トイレに利用が集中することにより、ここしか利用できない車椅子使用者が利用できない □ 介助者と一緒に利用する人や大型の電動車椅子では特に広い空間が必要
教訓 (今後の取組で解決すべきこと)	◆ 一般トイレ等への機能分散を図り、車椅子使用者の使いやすさを第一に空間の広さや設備の配置を検討する

<設備を詰め込みすぎた多機能トイレ>



▶ 機能を減らし空間を確保する

具体的な問題点と考えられる  
配慮の例

(左写真の多機能トイレ)

- 便器の前に手洗台とベビーチェアがあり、正面からの介助や移乗ができない
- 大型ベッドを広げると介助者や車椅子使用者が移動できない

<ベビーカーのまま入れる一般用トイレ>



▶ 乳幼児用設備やオストメイト対応設備等は一般トイレ内に設置

### 解説

#### 【成果・教訓】優先すべきニーズを正しく理解する

- ・ イケ・サンパークには、多機能トイレが2箇所あります。便器の右側から移乗する便房と、左側から移乗する便房を設け、利用者が選べるようになっています。また、一般トイレ内にはベビーカーのまま利用できるベビーベッド付き便房を確保し、多機能トイレに利用者が集中しないように配慮されています。
- ・ 多機能トイレには、オストメイト対応設備やベビーチェアに加え、区民意見等を考慮し、各便房に大型ベッドを設置しました。これにより、もともとそれほど広くない内部空間がさらに狭くなり、車椅子で正面から便器へ移乗するためのスペースや、便房内での転回スペースが確保されていないことが指摘されました（横方向から単独で移乗できる人は利用可能だが、前方からの移乗や、介助付き、電動車椅子での利用は困難）。
- ・ 利用者のニーズを正しく理解せず、良かれと思って機能を増やしたことにより、逆に多くの車椅子使用者にとって使いにくいトイレになってしまっています。
- ・ 車椅子使用者用トイレは、そのトイレしか使えない人が確実に使えるように広さを確保し、内部の設備が 動線を阻害しないように配置することが最も重要です。そのうえで、介助によって着替え、おむつ交換、排泄等を行う際に使用される 大型ベッドを付加することが望まれています。
- ・ オストメイト対応設備や乳幼児用設備は車椅子使用者用トイレ内に設ける必要はなく、一般トイレ内に 分散させることで、利用者の集中を避けることが求められています。
- ・ トイレの整備にあたってはほかにも多くの留意すべき事項があります。可能な限り、計画段階で多様な車椅子使用者や専門家などによるチェックの機会を設け、利用者目線で使い勝手を確認して整備することが求められます。

※トイレに関する具体的な留意事項は、基本構想 P.40（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

## 11 成果・教訓 7：設備や人的対応等に関する情報提供を充実する

### 【区役所本庁舎の例】

整備内容（成果）	□ バリアフリーに配慮したソフト対策として、車椅子の貸出し、窓口で音や声が聞き取りやすくなる対話支援機器「コミュニケーション」を設置
指摘された問題点	□ 総合案内等に常備している設備や人的対応の内容を示す掲示がない
当事者の困りごと	□ 総合案内でこういった対応をしてくれるのか一目で分からない（特に聴覚障害者の筆談や手話の対応可否）
教訓 （今後の取組で解決すべきこと）	◆ <b>利用者が一目で認識できるように、用意しているバリアフリー設備や人的対応の内容を示す表示を分かりやすい位置に掲示する</b>

### <総合案内>



#### 具体的な問題点と考えられる配慮の例

- 車椅子貸出しの表示はあるが、筆談や手話に対応している旨の表示がなく、対応可能か分からない
- 対話支援機器「コミュニケーション」が設置されているが、使い方などが示されておらず活用されていない

- ▶ 分かりやすい位置への対応内容が分かる掲示が必要



対応可能なことを示すマーク

## 解説

### 【成果・教訓】活用可能な設備や人的対応等に関する情報提供を充実する

- 区役所本庁舎ではバリアフリーに配慮したソフト対策として、車椅子の貸出しや、窓口で音や声が聞き取りやすくなる対話支援機器「コミュニケーション」を設置しています。しかし、これらの常備している 設備の内容や使い方を示す掲示が目立たない位置にあたり、掲示がされていないことにより、十分に活用されていない 状況となっています。
- また、区役所本庁舎の総合案内では、筆談や手話通訳などに対応可能なことを示すマークなどの掲示がなく、聴覚障害者は施設でのコミュニケーションに不安を感じる事が指摘されています。
- 平成31年4月には「豊島区手話言語の普及及び障害者の多様な意思疎通の促進に関する条例」が施行されました。また最近、コロナ禍においてマスク利用や飛沫防止版を設置することにより、コミュニケーションがより難しくなっている状況から、対話支援機器のニーズが高まっており、区施設への「コミュニケーション」や音声認識アプリ「UDトーク」の導入が進んでいます。
- これらの 設備や人的対応の内容を分かりやすく表示し、活用を促す 必要があります。また、区のWEBページなどでも広く周知し、利用者が事前に情報を入手できるようにする ことで、ソフト対策の効果が高まり、より安心して利用できる施設となることが期待されます。

※聴覚障害者等の利用に留意した対応の具体的な留意事項は基本構想 P.38、人的対応・心のバリアフリーに関する具体的な留意事項は基本構想 P.41（巻末に抜粋して添付）をご確認ください。

## 12 住民部会による成果・教訓のまとめ

### 【住民部会を通じた成果・教訓】

1. つなぎ目を連携し、連続性を保つ
2. 運用時の動線をイメージする
3. 運用者に働きかけ、設備を有効活用する
4. 分かりやすさを繰り返し考える
5. 区内で整備方法を統一する
6. 優先すべきニーズを正しく理解する
7. 設備や人的対応等に関する情報提供を充実する

### 【このような計画・設計・整備・運用になっていませんか？】

- 基準やガイドライン等を満たすことのみを目的とした検討
- 周辺環境との関係を考慮せず、敷地内のみを対象に検討
- 作りっぱなしで継続的な改善を行わない
- 完成後、運用時のソフト対策や人的支援との連携が取れていない

### 【成果・教訓のまとめ】

- ▶ 高齢者、障害者等の多様なニーズを学び、利用者目線で使い勝手を考える
- ▶ 多様な関係者との連携・調整を図り、空間面でも運営面でも連続性・一体性のあるバリアフリー化を実現する

## 解説

- これまでに紹介した 7 つの事例はどれも、せっかく整備したのに使いにくい・使えないものになってしまっています。整備すればよいと考えるのではなく、高齢者、障害者等の特性を理解し、その 特性に応じて多様なニーズがあることを学んだうえで、利用者目線に立って、使い勝手や、使いこなすための情報提供を考えていく 必要があります。
- また、使いにくさが発生する原因として「施設間の境界」や「整備（ハード）と運用（ソフト）の間の仕組み」といった「つなぎ目の連携」の不十分さが多く指摘されていることに留意し、多様な関係者との連携・調整を心がけることが重要です。
- さらに、合理的配慮の観点から、整備終了後も、利用者の意見を踏まえて 対応可能な改善を重ねていく ことで、より使いやすい施設を目指していくことが求められます。
- 基本構想では、この他にも住民部会等で挙げられた共通の意見を踏まえて留意すべき事項を「移動等円滑化の考え方」として整理しています。基本構想の対象とならない施設においても、施設整備や運用・維持管理に関わる全ての職員が共通理解として認識すべき内容が多く含まれています（巻末に抜粋して添付）。
- これらの「成果・教訓」を実践し、また民間事業者等へも働きかけていくことにより、多様な利用者が安心して移動や施設の利用ができる豊島区の実現を目指していきます。

## 【MEMO】

## 13 意見交換のすすめ

### 【意見交換の必要性が高い事業】

- ▶ まちづくりへのインパクトが大きい大規模な事業
- ▶ 高齢者・障害者・ベビーカー利用者等が多く利用する施設の整備や改修
- ▶ 基準やガイドラインを確認しても整備手法に迷う部分がある場合

#### 実施時期：

段階に応じて意見交換の効果が異なるため、意見を反映したい対象と目的を明確化し、実施時期を検討する。

段階別に複数回実施することも有効。

計画段階	導入する設備や確保するスペースなどの大きな要望を反映しやすいが、実際の空間をイメージできない
設計段階	図面をもとに具体的な設備の内容や配置上の課題を検討できるが、詳細なデザインや使い勝手は把握しにくい
整備段階	現地立入は範囲が限られ、案内表示や細かい備品のしつらえ等の改善は可能だが、構造的な改善は難しい
整備後	現地確認が可能。運用における課題を把握し、軽微な改修やソフト対策での改善が中心となる

**対象者：**同じ障害の種類でも特性は様々であり、多様な当事者から意見を把握することが望ましい

⇒ 視覚障害の場合：全盲・弱視・色覚異常など、車椅子の場合：手動、電動、介助者の有無など

**内容：**バリアフリー上の論点、意見を反映したいポイント、悩みを明確に示す

### 解説

- ・利用者目線に立った整備を実現するためには、利用者の意見を直接聞くことが最も有効です。ぜひ積極的に障害当事者等との意見交換の機会を設けていただきたいと思います。

#### 意見交換を検討する際の留意点

**実施時期：**意見交換の実施時期は、計画段階から整備後まで段階に応じてメリットとデメリットがあり、効果が異なります。事業の課題（利用者意見を反映したい内容）に応じた適切なタイミングで実施し、結果の検証も含め、複数回実施することも効果的です。

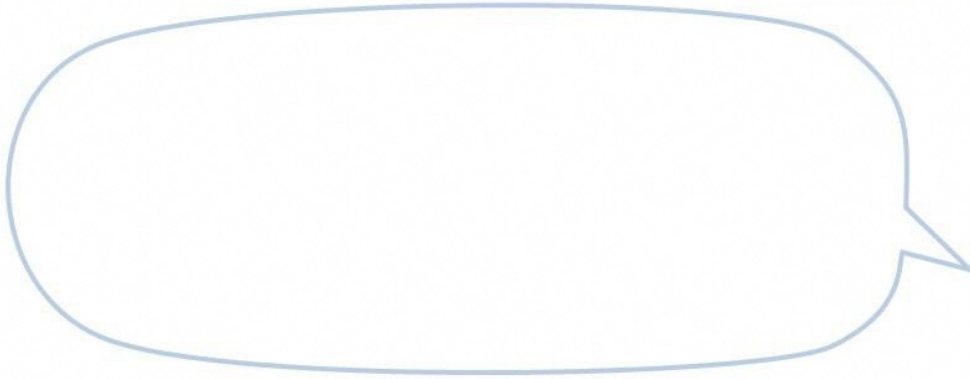
**対象者：**意見交換の実施方法としては下記が考えられます。

- 福祉総務課を通じて依頼し、住民部会の有志に参加いただく（障害種別混合）
- 各障害者団体を通じて依頼し、参加者を手配していただく（個別の障害特性）
- ・成果・教訓からもわかる通り、障害属性によっても特性は様々であり、全盲と弱視では誘導用ブロックの使い方が違ったり、手動車椅子と電動車椅子ではトイレに求めることが違ったりします。一人の当事者に障害特性全てを代表して意見をもらうことは難しく、複数の障害当事者から意見を聞くことが求められます。
- ・住民部会のように、専門家も含めて、様々な障害のある人が集まって意見交換することで、相反するニーズや意見（コンフリクト）を調整することができます。利用者が多く、まちづくりへのインパクトが大きい事業では、特に 多様な利用者が参加する意見交換の場を設けることが期待されます。

**内容：**これまでの住民部会でも、情報提供内容や論点の提示が適切でなかったために、事業段階からは反映が難しいような内容が意見交換の中心になってしまったことがありました。整備や事業の概要を紹介するだけでなく、バリアフリーの視点から、どの部分を確認してもらいたいのか、これから意見を反映できる部分はどこなのかを明確に示すことが意見交換の効果を高めるコツです。



## 14 意見交換を実施した担当者の声



【MEMO】

参考：バリアフリー整備を計画・検討する上で参考となる資料

■バリアフリー法に基づく移動等円滑化基準・ガイドライン

種別	項目	名称	所管など/作成年月
移動等円滑化基準	公共交通	移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準（公共交通移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 令和3年1月改正
	道 路	移動等円滑化のために必要な道路の構造に関する基準（道路移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 平成24年3月改正
		移動等円滑化のために必要な道路の占用に関する基準	国土交通省【省令】 平成24年3月改正
	交通安全	高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に係る信号機等に関する基準	国家公安委員会【規則】 平成18年12月
	建 築 物	移動等円滑化のために必要な建築物特定施設の構造及び配置に関する基準（建築物移動等円滑化基準）	国土交通省【政令】 令和2年10月改正
		高齢者、障害者等が円滑に利用できるようにするために誘導すべき建築物特定施設の構造及び配置に関する基準（建築物移動等円滑化誘導基準）	国土交通省【省令】 令和元年6月改正
	駐 車 場	移動等円滑化のために必要な特定路外駐車場の構造及び設備に関する基準（路外駐車場移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 平成18年12月
公 園	移動等円滑化のために必要な特定公園施設の設置に関する基準（都市公園移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 平成24年3月改正	
ガイドライン等	公共交通	公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドラインバリアフリー整備ガイドライン〔旅客施設編〕	国土交通省 令和2年3月改訂 ※改正中
		公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドラインバリアフリー整備ガイドライン〔車両等編〕	国土交通省 令和2年10月改訂 ※改正中
	道 路	増補 改定版 道路の移動等円滑化整備ガイドライン	(財)国土技術研究センター 平成23年8月
	建 築 物	高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準	国土交通省 令和3年3月改正
	公 園	都市公園の移動等円滑化整備ガイドライン	国土交通省 平成24年3月

■都・区の条例、規則他

種別	項目	名称	所管など/作成年月
条例等	全 体	東京都福祉のまちづくり条例 ・同施行規則・施設整備マニュアル（平成26年版）	東京都 平成21年3月改正 施行規則：平成31年4月改正
	道 路	都道における移動等円滑化の基準に関する条例・同施行規則	東京都 平成24年12月
		豊島区が管理する特別区道の構造の技術的基準等を定める条例・豊島区移動等円滑化のために必要な特別区道の構造に関する基準を定める規則	豊島区 平成25年3月
	公 園	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	東京都 平成24年12月
		豊島区移動等円滑化のために必要な特定公園施設の設置に関する基準を定める条例・同施行細則	豊島区 平成25年3月
	建 築 物	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（建築物バリアフリー条例）	東京都 平成18年12月
		豊島区高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行細則	豊島区 平成27年6月改正
	交通安全	東京都高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に係る信号機等の基準に関する条例	東京都 平成24年12月
	その他	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	東京都 平成30年10月
豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領		豊島区 平成28年5月	

## ■その他参考資料

- 池袋駅地区バリアフリー基本構想 豊島区 平成31年4月改定  
<http://www.city.toshima.lg.jp/303/machizukuri/toshikekaku/shisaku/021391/1610311619.html>
- 豊島区案内サインガイドライン 豊島区 令和元年6月  
[http://www.city.toshima.lg.jp/405/documents/toshimaku\\_annaisignguideline.pdf](http://www.city.toshima.lg.jp/405/documents/toshimaku_annaisignguideline.pdf)
- 国土交通省バリアフリー関連情報  
<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>
- とうきょうユニバーサルデザインナビ（ユニバーサルデザインに取り組む皆様へ）  
公益財団法人東京都福祉保健財団  
<https://www.udnavi.tokyo/information/torikumi.html>
- 合理的配慮等具体例データ集 内閣府  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>
- 合理的配慮の提供等事例集 内閣府 平成29年11月  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki\\_jirei.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf)
- 障害者差別解消に関する普及啓発 東京都  
[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai\\_shisaku/sabetsukaisho\\_yougo/sabekaikeihatsu.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.html)
- 東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン 東京都 平成23年3月  
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kanren/color.files/colorudguideline.pdf>
- 障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン 東京都 平成25年8月  
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>
- Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン  
東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 平成29年3月  
<https://tokyo2020.org/ja/organising-committee/accessibility/>
- バリアフリー整備ガイドライン事例集 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団  
<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/bfgl/>

参考：バリアフリー基本構想で示す移動等円滑化の考え方（P.35～P.43 抜粋）

旧基本構想では、地区の課題を踏まえてより効率的・効果的な整備を実現するため、複数の事業者が連携して取り組む事項として「基本整備方針」を定め、全ての事業者で共有しました。それぞれの整備実施の際には、「基本整備方針」の考え方に則り、連続性・整合性の高い整備を実施することとして、特定事業を推進してきました。

本基本構想の検討にあたり、住民部会で整理した課題を従来の「基本整備方針」に反映し、さらにソフト対策や人的対応・心のバリアフリーの取り組みも含め、バリアフリー化に向けて事業者が留意すべき事項や連携して取り組むべき事項を再整理し、「移動等円滑化の考え方」として取りまとめました。

バリアフリー化の推進に向けては、視覚障害者誘導用ブロックやサイン整備のように多くの事業者に共通する内容と、事業種類別に固有の内容があると考えられます。そこで、以下の項目別に留意すべき事項を整理し、各事業者で共有を図りました。

各事業者は下表に基づき、該当する項目について確認し、留意事項を踏まえた特定事業の設定に向けて検討を行いました。

■移動等円滑化の考え方 特定事業種類別対応表

項目		該当する特定事業種類					
多くの事業者 に共通する 事項	視覚障害者 誘導用 ブロック	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	サイン等の 案内整備	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	聴覚障害者 対応	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	垂直移動 設備	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	トイレ	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	駐輪・喫煙 ・障害物	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	非常時対応	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	人的対応・ 心のバリア フリー	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
事業種類別 に固有の 事項	公共交通	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	道路・ 交通安全	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	都市公園	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
	路外駐車場 ・建築物	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物

次に示す移動等円滑化の考え方には、住民部会等の意見などを反映しており、各移動等円滑化ガイドラインや、東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル等には記載のない事項も含まれています。

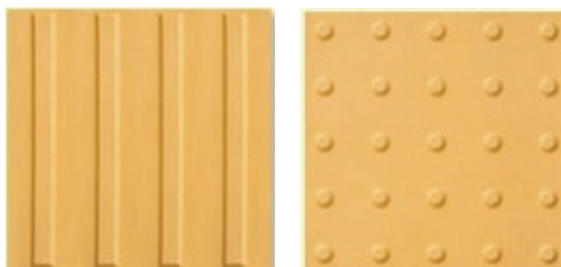
(1)多くの事業者に通ずる事項

■視覚障害者誘導用ブロック

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
視覚障害者誘導用ブロック	<p><b>基本的な仕様</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 形状・寸法：<b>JIS T9251 規格</b> に合わせたものとする。</li> <li>・ 材質：十分な強度を持ち、<b>滑りにくい</b>ものとする。(鋳タイプは避ける)</li> <li>・ 色彩：<b>公共的通路では、黄色を原則</b>とする。 ただし、周辺の床材・舗装との対比を考慮して、明度差あるいは輝度比などが十分に確保できず、かつ安全で連続的な道すじを明示できない場合は、黄色以外でも可とする。</li> </ul>					
	<p><b>敷設方法・留意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地区内の <b>生活関連経路</b> については、原則としてブロックを <b>連続的に敷設</b> する。</li> <li>・ 壁沿い・柱際は、<b>歩行者空間の確保</b> に留意する。</li> <li>・ 不必要な <b>曲がり</b>は作らない。</li> <li>・ 曲がりや交差は、原則として <b>直角</b> とする。</li> <li>・ トイレへの誘導は、<b>触知案内図から出入口まで</b> を適切に案内する。</li> <li>・ 階段前等 <b>危険箇所</b> には点状ブロックを敷設する。</li> <li>・ <b>【道路】</b> 敷設方法は道路の移動等円滑化整備ガイドラインによるものとする。</li> </ul>					
	<p><b>事業者間の連携</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理区域境界では、<b>関係者間で十分に協議、調整</b> する。</li> <li>・ <b>【駅・通路】</b> 各改札口から、地下通路内の各商業施設等の出入口、道路や駅前広場等とつながる階段、エレベーターまでの <b>経路の連続性</b> を確保する。</li> <li>・ <b>【駅・通路】</b> 改札間の <b>乗換経路</b> の連続性を確保する。</li> <li>・ <b>【駅・通路】</b> <b>有人改札へ誘導</b> する。(自動改札への誘導との併用は可)</li> <li>・ <b>【道路・施設間】</b> <b>道路と各施設出入口等のブロック(駅、建築物、公園、バス停、タクシー乗り場など)の連続性</b> を確保する。</li> </ul>					
	<p><b>当事者意見を踏まえて検討</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>【建築物(屋内)】</b> 十分な人的対応が可能な場合は、高齢者や車椅子利用者等の移動しやすさに配慮し、<b>出入口から案内所及び危険箇所等の敷設</b> とすることを検討する。</li> <li>・ <b>【建築物(屋内)】</b> 高齢者や車椅子利用者等の利用に配慮し、建築物内の通路など危険箇所等以外の誘導については、JIS 規格に関わらず、<b>高さが低いもの等の採用</b> を検討する。</li> </ul>					



道路と施設出入口のブロックを連続させた例



JIS 規格に適合した視覚障害者誘導用ブロックのイメージ

■サイン等の案内誘導

項目	移動等円滑化の考え方					
	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
サイン等の案内誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【駅・通路・駅前広場・駅周辺道路】<b>池袋ターミナル案内サインガイドライン</b>（2018年5月改定）に従い、案内サインを整備・運用・管理する。</li> <li>・<b>豊島区案内サインガイドライン</b>（2019年6月策定）に従い、案内誘導サインを整備・運用・管理する。</li> <li>・<b>JIS規格</b>に定められた<b>ピクトグラムまたは標準案内図記号</b>を基本とし、駅や施設内のバリアフリー経路やバリアフリー設備等についてわかりやすく案内を表示する。</li> <li>・文字が読み取りにくい配色を使わない、隣り合う色との明度差を確保する、色の違いのみでしか判断できない情報としないなど、<b>カラーユニバーサルデザインに配慮</b>する。</li> <li>・利用者の動線に合わせて<b>わかりやすい位置・高さ・文字の大きさ</b>で情報提供し、<b>光の反射</b>などで情報が読み取りにくくならないように留意する。</li> <li>・下記について、各施設の利用状況に応じた<b>音声・音響案内</b>を充実させる。一方で、音情報が過多にならない、干渉しないように留意する。 →改札口、主要な出入口（駅・施設）、トイレ、エレベーター、エスカレーター</li> <li>・必要に応じてバリアフリー情報をまとめた<b>パンフレットやマップ</b>を作成するなど、適切に情報提供することが望ましい。</li> </ul>					
基本的な事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【駅・通路】<b>主要改札前～分岐点～出入口エレベーター</b>までのバリアフリー案内の<b>連続性</b>とわかりやすさを確保する。</li> <li>・【駅周辺道路・駅前広場】近くの<b>歩道等からエレベーターのある駅出入口</b>の案内がわかりやすいように留意する。</li> <li>・サイン等の案内誘導は、当事者の意見を反映した<b>継続的な改善</b>を図ることが望ましい。</li> </ul>					
個別の整備・留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【駅】複数の改札口が隣接する箇所（池袋駅中央通路等）では、<b>他事業者と混同しない音声案内の方法</b>を検討する。（豊島区・鉄道事業者）</li> <li>・【駅・通路】池袋駅から屋外への移動について、<b>民間商業施設内のエレベーター利用</b>も想定し、利用可能時間や動線について、鉄道事業者と民間商業施設が連携してわかりやすい案内となるよう留意する。</li> <li>・新たに重要な施設やエレベーター等が整備された場合は、状況に合わせて<b>情報を更新</b>する。</li> <li>・生活関連経路内にあるエレベーターへの案内誘導を充実させる。 ：サンシャインシティエレベーター、ライズシティエレベーター等</li> </ul>					
事業者間の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【駅】複数の改札口が隣接する箇所（池袋駅中央通路等）では、<b>他事業者と混同しない音声案内の方法</b>を検討する。（豊島区・鉄道事業者）</li> <li>・【駅・通路】池袋駅から屋外への移動について、<b>民間商業施設内のエレベーター利用</b>も想定し、利用可能時間や動線について、鉄道事業者と民間商業施設が連携してわかりやすい案内となるよう留意する。</li> <li>・新たに重要な施設やエレベーター等が整備された場合は、状況に合わせて<b>情報を更新</b>する。</li> <li>・生活関連経路内にあるエレベーターへの案内誘導を充実させる。 ：サンシャインシティエレベーター、ライズシティエレベーター等</li> </ul>					



音声案内付き触知案内図



運転時間を示したエレベーター



エレベーターへの誘導案内

■聴覚障害者等の利用に留意した対応

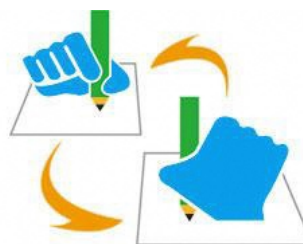
項目	移動等円滑化の考え方					
	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
聴覚障害者等の利用に留意した対応	<p><b>基本的な事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近年の技術の進歩に関する情報収集をしながら、<b>通常時、非常時</b> それぞれについて、聴覚障害者の<b>情報保障やコミュニケーションを支援</b>するための仕組みやツールを整える。(対話支援機器・ホール等での集団補聴機器、音声を文字情報に変換するツールの採用等)。</li> <li>視覚的情報を提供可能な「<b>電光掲示板</b>」等の拡充を図る。</li> <li>人的対応を行う窓口などに<b>筆談ボード</b>の設置を推進し、筆談が可能な旨を耳マークや筆談マークなどで掲示する。</li> </ul> <p><b>個別の整備・留意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>手話通訳</b> が可能な体制を整えることが望ましい。手話対応が可能な場所では手話マークを掲示する。</li> <li>券売機や駐車場、エレベーターなど、<b>緊急時にインターホンで対応する設備</b>について、聴覚障害者の利用に留意した対応を検討する。</li> <li>トイレや会議室について、緊急事態がわかる<b>フラッシュライト</b>を設置することが望ましい。</li> <li>火災時に視覚的に<b>避難方向がわかる</b>ようフラッシュライト等で誘導することが望ましい。</li> </ul>					



耳マーク



手話マーク



筆談マーク



対話支援機器

※耳マークは一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が利用と管理を進めているもの。  
手話マーク・筆談マークは一般財団法人全日本ろうあ連盟が策定し、普及を進めているもの。



窓口の待ち人数がわかる電光掲示板



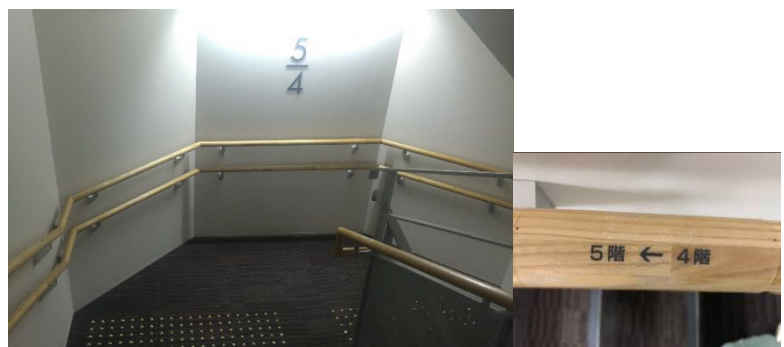
緊急事態がわかるフラッシュライトと説明表示 (トイレ)

■ 垂直移動設備

項目	移動等円滑化の考え方					
	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
垂直移動設備	<p><b>基本的な事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用実態や目的に合わせた <b>十分な大きさ、基数</b> のエレベーターを確保する。</li> <li>・ 主要な動線から <b>大きなう回が生じない位置</b> にエレベーターを整備する。</li> <li>・ 障害者対応のエレベーター設備の導入を推進する。 → <b>障害者用押ボタン（開延長機能）、点字または浮彫ボタン、足元が確認できる鏡、聴覚障害者がコミュニケーションを図れるガラス窓、音声案内等の改善</b> 等</li> <li>・ 弱視者等に配慮し、エレベーターホールは <b>適切な照度</b> を確保する。</li> <li>・ 階段は <b>両側に連続的に手すり</b> を設置し、行き先を示す <b>点字</b> を表示する。</li> <li>・ 階段は高齢者や視覚障害者等が段差を識別しやすいよう <b>段鼻を強調</b> する。</li> </ul> <p><b>個別の整備・留意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スルー型エレベーターの開放方向を、よりわかりやすく案内する。</li> <li>・ エレベーターの昇降方向を、よりわかりやすく案内する。</li> <li>・ 利用実態に合わせて障害者やベビーカー利用者などが <b>優先利用</b> できるエレベーターを確保し、利用ルール・マナーについて周知・啓発を図る。</li> <li>・ 池袋駅東口（明治通りの池袋駅側）において、<b>初終電対応のエレベーターの増設</b> を検討する。</li> <li>・ 停電時に避難動線となる階段については、非常用電源や蓄光テープの活用などにより、停電時の段の視認性を確保することが望ましい。</li> <li>・ 主要な動線となるエスカレーターは可能な限り <b>上りと下りの両方</b> を設けることが望ましい。</li> <li>・ 状況に応じ、垂直移動の補助となるエスカレーターの増設を検討する。 (豊島区・ISP 等)</li> </ul>					



車椅子・ベビーカー優先エレベーター



踊り場まで連続した手すりや点字が設置された階段





■駐輪場・喫煙所・障害物

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
駐輪場	基本的な事項	・利用しやすい場所に <b>駐輪場</b> の設置を検討するとともに、 <b>敷地内通路や周辺道路に駐輪されない</b> ように利用者への啓発を行う。				
喫煙所		・歩行者等の安全確保を図るため、 <b>喫煙所利用者マナーの啓発</b> に努める。				
路上障害物		・ <b>路上の障害物</b> （放置自転車、立て看板等）については、道路管理者、交通管理者、地元団体等の各関係者が <b>協働して撤去</b> する。				

■非常時対応

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
非常時対応	基本的な事項	・災害発生時などに、高齢者・障害者を含む多様な利用者が施設を利用することに留意し、設備や備蓄の確保、音声・文字・光等による情報提供、人的対応などの対策を検討する。				

■人的対応・心のバリアフリー

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
人的対応・心のバリアフリー	基本的な考え方	・障害の社会モデルの考え方を踏まえ、多様な利用者が安心して施設を利用できるソフト対策や人的対応のさらなる充実を図る。				
	個別の留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出入口から案内所までの視覚障害者誘導用ブロックを整備し、案内所からは <b>人的サポート</b> が受けられるなど、<b>施設整備と人的対応が連動した誘導の仕組み</b> を整える。</li> <li>・受付、窓口、案内所などに筆談具、老眼鏡、対話支援機器、コミュニケーションボードなどを導入し、<b>利用者とのコミュニケーションが円滑に</b> できるよう配慮するとともに、これらの支援機器があることを <b>わかりやすく表示</b> する。</li> <li>・各施設で利用者に接する一人ひとりが <b>障害への理解を深め</b> るとともに、利用者への適切な案内やサポートができるよう <b>職員研修</b> などを行う。</li> <li>・施設利用の <b>マナー・ルール</b>（施設利用に制約がある人のエレベーター・多機能トイレの優先やエスカレーターでの2列での利用、車椅子利用者用駐車場を利用しないなど）について、<b>利用者への周知・啓発</b> を行う。</li> </ul>				



優先トイレの表示と一般トイレへ 基本構想 P.42

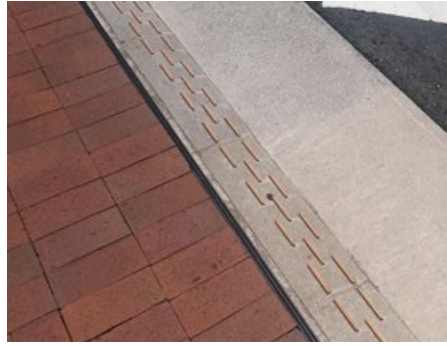
## (2) 事業種別に固有の事項

### ■ 公共交通（旅客施設・車両）

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
券売機	個別の整備・留意事項	・ <b>蹴込み付き券売機</b> の整備を推進する。				
ホーム		・ <b>ホームドア・可動式ホーム柵</b> の整備を推進する。				
停留場		・ 停留場ホームへのスロープの勾配を改善する。 ・ 固定式 <b>ホーム柵</b> を設置する。				
バス車両		・ 車両のバリアフリー化を図る。				
タクシー		・ 福祉タクシーやユニバーサルデザインタクシーの導入を推進する。				

### ■ 道路・交通安全

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
歩車道境界の段差の構造	個別の整備・留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歩道と車道間の段差については、車椅子等使用者、視覚障害者等の全ての人が安全に移動し、また歩車道の境界を認識できる構造とする。</li> <li>・ 構造は、利用者（車椅子使用者、視覚障害者等）の意向を確認し、これを踏まえ検討する。</li> <li>・ 重点整備地区内では、<b>一定の構造</b> となるよう努める。</li> </ul>				
交差点		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活関連経路を構成する交差点においては、<b>バリアフリー対応信号機</b> を導入し、横断歩道には、<b>エスコートゾーン</b> の整備を推進する。</li> <li>・ 整備にあたっては、関係者（<b>道路管理者及び交通管理者等</b>）による <b>十分な調整</b> を図り、安全施設が十分に機能するように留意する。</li> <li>・ 防護柵等の道路施設及び信号機等の交差点設備の整備にあたっては、それぞれの機能を阻害しないよう、管理者間において十分な調整を図る。</li> <li>・ 既存施設で、連携が不十分なものについては、両者の調整により改善を図る。</li> </ul>				



不統一な段差構造の解消

バリアフリー対応信号機の例

基本構想 P.43

■都市公園

項目	移動等円滑化の考え方					
	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
出入口	個別の整備・留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車両の進入を防止しつつ、<b>利用しやすい柵</b>（柵の間隔や配置等への配慮）を採用する。</li> </ul>				
園路		<ul style="list-style-type: none"> <li>・がたつきがなく、滑りにくい舗装にする。</li> <li>・公園内の各施設や、非常時の集合場所となる広場等までの連続したバリアフリー経路を確保する。</li> </ul>				
その他の設備		<ul style="list-style-type: none"> <li>・日陰となる場所やベンチ等の <b>休憩施設</b> を設置する。</li> <li>・車椅子使用者等が利用しやすい構造の <b>水飲み場</b> を設置する。</li> </ul>				

■路外駐車場・建築物

項目	移動等円滑化の考え方					
	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
建築物（出入口）	個別の整備・留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>ガラス扉の衝突防止</b> 対策を行う。</li> <li>・足ふきマットはつまずきにくいよう固定し、視覚障害者誘導用ブロックを覆わないよう留意する。</li> </ul>				
通路		<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要な動線となる通路に手すりを設置し、点字表示による情報提供を行う。</li> <li>・主要な動線となる通路では、弱視者等に配慮し <b>適切な照度</b> を確保する。</li> <li>・商品などが通路を狭めたり、視覚障害者誘導用ブロックの利用の妨げとならないよう留意し、<b>テナント等への指導</b> を行う。</li> </ul>				
窓口・案内所		<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子でも使用できる <b>ローカウンター</b> を設ける。</li> <li>・窓口には杖ホルダーを設けることが望ましい。</li> </ul>				
駐車場・車寄せ		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>車椅子使用者が利用しやすい</b>（広いスペースの確保・出入口に近い・上屋の設置）<b>駐車場</b> を確保することが望ましい。</li> <li>・出入口付近に安全に乗降できる車寄せを確保することが望ましい。</li> </ul>				

項目	移動等円滑化の考え方					
対象事業者	公共交通	道路	交通安全	都市公園	路外駐車場	建築物
その他の設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>授乳及びおむつ替え</b> のできる場所を設けることが望ましい（お湯の提供やミルクを冷ます設備、男性も気兼ねなく利用できる配慮があると望ましい）。</li> <li>・ 利用者が <b>休憩できる場所</b> を確保することが望ましい。</li> </ul>					



出入口に近い車椅子使用者用車寄せ おむつ替えもできる授乳室

休憩場所の確保



ななまる



そめふくちゃん

## 住民部会等成果・教訓集

— 池袋駅地区バリアフリー基本構想の検討から —

解説テキスト

令和3年3月 豊島区