

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 ※キャンペーンは全国の交通事業者が共同で実施
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>・駅掲示ポスター（2020年度版）</p> 

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	<p>マニュアル内容（一部抜粋）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>これらを活用し社内教育を実施しています</p>
写真・ポスターなど	<p>配付用マニュアル表紙</p>  <p>研修写真</p> 

取組③

実施主体	東日本旅客鉄道（株）
取組タイトル	車いすをお使いのお客さまの、乗車駅での待ち時間短縮の取り組みについて
対象者	社員
実施時期・頻度	継続
取組の目的	車いすをお使いのお客さまの、乗車駅での待ち時間短縮
具体的な内容	山手線の対象駅にて、ご自身で降車を希望されるお客さまには、乗車時は従来通り係員のご案内するが、係員による降車駅への連絡を省略することで、乗車駅での待ち時間の短縮を図る。 なお、乗車時・降車時ともに係員によるご案内を希望されるお客さまには、従来どおり降車駅への連絡を行った上で、係員が乗車時・降車時ともにご案内する。
写真・ポスターなど	詳細は以下の記事を参照。 「車いすをお使いのお客さまがご利用しやすい環境整備について～山手線における取り組み～（2020年2月18日付プレス）」 【参照 URL】 https://www.jreast.co.jp/equipment/equipment_1/wheelchair/pdf/wheelchair_seibi.pdf

(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	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	高齢及び障がいをお持ちのお客さまへの接客スキル向上。
具体的な内容	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である「サービス介助士」を全駅係員に取得させ、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。 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。その後の試験前教習では、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、駅係員全員の資格取得を目指している。
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	—
実施時期・頻度	2020年9月7日(月)～10月31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7団体で実施。2020年9月4日ニュースリリース)


(3) 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	「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	2020年9月7日(月)～10月31日(土)
取組の目的	お客さまに鉄道などの施設を安全に安心してご利用いただくため
具体的な内容	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。
写真・ポスターなど	<p>掲示ポスター</p>

(4) 東京地下鉄 (株)

取組①

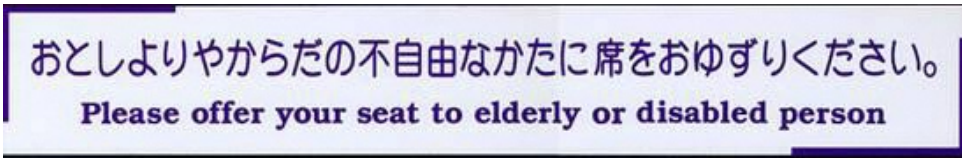
実施主体	東京地下鉄株式会社
取組タイトル	社員研修の充実
対象者	全駅社員
実施時期・頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー研修、サービスマインド研修等 (各1回/年) ・視覚に障害のあるお客様対応講習会 (1回/年) ※一部社員 (接客トレーナー担当係員、監督者等)
取組の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・知識・技能の向上を図り、多様なお客様への接遇を充実させる ・正しい介助方法の習得と事故の未然防止
具体的な内容	座学、ロールプレイング、DVD視聴等 講師とのディスカッション、質疑応答等
写真・ポスターなど	<p>令和元年度「視覚に障害のあるお客様対応講習会」開催の様子 (一部社員対象)</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	

(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	

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	運転手の接遇向上、機器操作の習熟、バリアフリー関係の研修
対象者	全乗務員
実施時期・頻度	年4回（4～6月、7～9月、10～12月、1～3月、毎年実施）
取組の目的	接遇の向上など
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	—

(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	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者及び個人タクシー事業者 新任運転者は必須科目
実施時期・頻度	週の内、 火曜日：現任運転者 木・金曜日の各1日：新任運転者・現任運転者
取組の目的	高齢者、障害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、ユニバーサルドライバー研修を実施。
具体的な内容	講習テキスト 序章 タクシーとユニバーサル社会 第一章 タクシーが支えるこれからのバリアフリー 第二章 お客様（高齢者・障がい者）の接客にあたって 第三章 お客様の理解と接遇・介助方法 第四章 車いすの取り扱い方と乗車、降車 参考 乗車時の事故防止／ユニバーサルドライバーこんなときどうする
写真・ポスターなど	「バリアフリー対応（ユニバーサルドライバー研修）講習テキスト」 又は、東京タクシーセンターホームページを参照。

(7) 豊島区

取組①



実施主体	豊島区 区道管理者
取組タイトル	⑱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	⑭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) Hareza 池袋 (芸術文化劇場)

取組①

実施主体	公益財団法人としま未来文化財団 (豊島区立芸術文化劇場)
取組タイトル	「視覚障害者のための音声ガイド」職員研修への参加
対象者	財団劇場運営課職員
実施時期・頻度	令和2年9~10月、座学1日・実習(公演会場受付)1日
取組の目的	あらゆる方々にご来場いただけるよう観劇サポートを行うため
具体的な内容	あうるすぽっとで開催した財団職員向けの音声ガイド運用方法についての研修に参加し、実際に視覚障害の方が劇場に来場される際の注意事項(駅からの誘導、トイレのご案内、介助犬への気遣い)を学んだ。
写真・ポスターなど	 

(9) Hareza 池袋 (区民センター)

取組①

<p>実施主体</p>	<p>主体:文化庁/社会福祉法人大阪障害者自立支援協会 国際障害者交流センター ビッグ・アイ 共催:としま区民センター (公益財団法人としま未来文化財団) /豊島区</p>
<p>取組タイトル</p>	<p>音声ガイドスタッフ育成講座 (映画編 全講座5コース/11回) 映画音声ガイドをつくる～上映するまでの実践講座</p>
<p>対象者</p>	<p>一般</p>
<p>実施時期・頻度</p>	<p>2020年10月14日(水)～2021年1月13日(水)</p>
<p>取組の目的</p>	<p>視覚障害者へ向けた映画鑑賞における音声ガイドスタッフの育成講座へ参加することで障害への理解を深めることを目的としている</p>
<p>具体的な内容</p>	<p>視覚障害者への鑑賞サポートとして、映画の視覚情報を伝え、作品を届ける、さまざまな音声ガイドスタッフを育成する講座。 〈音声ガイド入門編、音声ガイドナレーターの実践、バリアフリー上映会の開催ノウハウ〉</p>
<p>写真・ポスターなど</p>	 <p>音声ガイドスタッフ 育成講座 映画編 全講座5コース/11回</p> <p>映画音声ガイドをつくる～上映するまでの実践講座</p> <p>映画の作り手と観客をつなげ、すべての人と感動を分かち合うバリアフリー上映会の素晴らしさを知っていただき、アフターコロナに、各地で開催の輪が広がるように、今回は、視覚に障害のある人への鑑賞サポートとして、映画の視覚情報を伝え、作品を届ける、さまざまな音声ガイドスタッフを育成する講座を実施いたします。</p> <p>「音声ガイドって何?」初めての方に広く知っていただくための入門編から、音声ガイド制作に携わったことのある方むけの上級編、音声ガイドナレーターの実践や、バリアフリー上映会の開催ノウハウまで、幅広く、実践的なカリキュラム。みんなで映画を鑑賞するための“伝える”サポートを学びませんか。</p> <p>期間 令和2年10月～令和3年1月 ※詳細は映画をご覧ください</p> <p>会場 としま区民センター 会議室など 〒170-0013 東京都豊島区池袋1-20-10 JR池袋駅(東口)より徒歩7分</p> <p>対象 音声ガイド活動団体・個人/音声ガイドに興味のある人/映画、演劇制作に携わる人/アート・芸術・文化活動で地域と多様な人々をつなげたい人たち</p> <p>参加費 各回3,000円 ※Cコースのみ5,000円 当日現金払い(全講座5コース/11回)</p> <p>定員 各コース 20名(事前申込・各コース先着順)</p> <p>令和2年度障害者による文化芸術活動推進事業(文化芸術による社会の発展を支援) ■主催/文化庁/社会福祉法人大阪障害者自立支援協会 国際障害者交流センター ビッグ・アイ ■共催/としま区民センター(公益財団法人としま未来文化財団)/豊島区 ■制作/社会福祉法人大阪障害者自立支援協会 国際障害者交流センター ビッグ・アイ ■協力/CINE VIA Chupit/TABATA(シネマ・チヨピタバタ)</p> <p>文化庁 ビッグ・アイ 公益財団法人としま未来文化財団 TOSHIMA SUSTAINABLE BUSINESS SPIRIT GOALS</p>


(10) 池袋保健所仮庁舎

取組①


実施主体	豊島区
取組タイトル	—
対象者	区民
実施時期・頻度	毎日
取組の目的	多様な利用者のニーズに対応する。
具体的な内容	平日、常時 2 階フロア入り口に案内人を配置し、お客様の多様なニーズに柔軟に対応できるようにしている。
写真・ポスターなど	—

(11) 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	

(12) 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) 案内所には、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。(令和元年度設置完了)</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(平成30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	

(13) 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	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	 A photograph of an elevator interior. Two green priority signs are mounted on the elevator 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 a smaller line of text below it: 'お客様の力を お断りいたします。' (We cannot accept your strength). 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). Above the signs, there is some smaller, less legible text.