

5. 心のバリアフリー・人的対応への取り組み

高齢者や障害者、ベビーカー利用の乳幼児連れの方など、誰もが安心して外出できるよう、エレベーターやエスカレーターの整備、視覚障害者誘導用ブロックの敷設など、ハード面でのバリアフリー化が進んできましたが、その一方で、周囲の人たちの理解や協力がなければ、解消されないバリアもたくさん残っています。

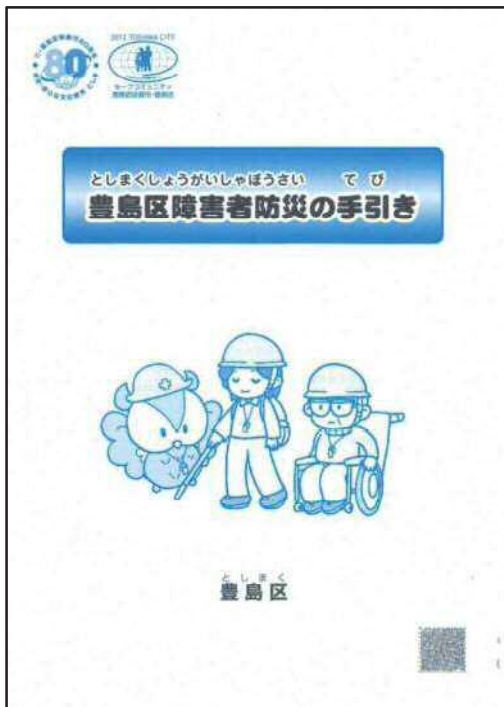
街なかで不便を感じている方々のことを理解し、気遣い、協力できる、そのような社会をつくるためにも心のバリアフリーへの取り組みを推進することはとても重要です。区では、地域保健福祉計画に基づき、心のバリアフリーの普及啓発や人的対応への取り組みを図っていきます。また、民間事業者等も社員研修の実施やソフト対策、人的対応の充実など、多様な取り組みを進めていきます。

1) 区の主な取り組み

(1) ボランティアなどの人材育成と福祉教育、啓発活動の充実

①	●障害者サポート講座の実施 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並びに交流を図ります。
②	●ボランティア講座＊豊島区民社会福祉協議会 豊島区民社会福祉協議会のボランティアセンターでは、ボランティア活動推進事業の一環として、入門講座やテーマ別講座、体験講座などを実施し、人材育成を図ります。
③	●福祉体験学習の支援＊豊島区民社会福祉協議会 豊島区民社会福祉協議会のボランティアセンターでは、多くの人が福祉への理解を深めることを目的に、学校の授業や企業の社員研修における福祉体験学習を支援、コーディネートします。
④	●ふくし健康まつり等 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「ふくし健康まつり」を開催し、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。
⑤	●手話講習会 聴覚障害者及び区登録手話通訳者を講師として、区内在住・在勤・在学者を対象とした手話技術習得に関する講習会を実施し、手話を通して聴覚障害者等への理解を深めるとともに、登録手話通訳者となる人材の育成を行います。
⑥	●高次脳機能障害、発達障害への理解促進 相談支援業務や区民向けの講演会を実施するほか、普及啓発リーフレットの配布等により、高次脳機能障害や発達障害に対する理解促進を図ります。

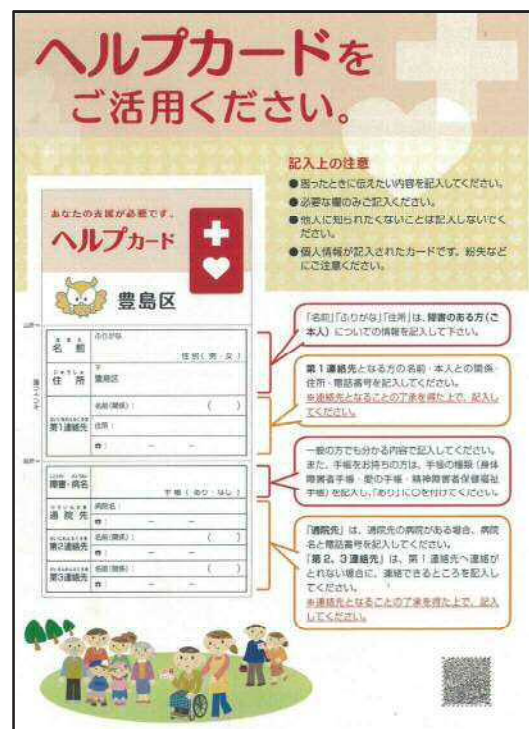
⑦	●認知症サポーター養成講座 地域において、認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族を暖かく見守る応援者（認知症サポーター）になっていただく方を養成する講座を開催しています。講座にはキャラバン・メイト（東京都の「キャラバン・メイト養成研修」を受講し、認知症に関する正しい知識や対処法など、講師となるための研修を修了した方たち）を講師としてお迎えし、認知症の方にやさしいまちづくりを目指します。
⑧	●ヘルプカードの作成・普及 障害者が、困ったときだけでなく、緊急時、災害時に周囲の配慮や手助けを受けたいときに提示します。ヘルプカードの普及に努めるとともに、ヘルプカードの存在を周知するためのリーフレットを作成し区民への啓発に努めます。
⑨	●豊島区障害者防災の手引きの作成 防災に対する意識の向上を図るとともに、一般区民の方向けに障害種別のサポート方法を示し、災害発生時において障害者に対し適切な対応ができるように作成しました。区役所の関係窓口や民間通所事業所、救援センターや町会関係者、学校等に配付しています。
⑩	●障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の周知・啓発 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」）に基づく、対応要領、豊島区職員向けのマニュアル、豊島区指定管理者及び区業務受託事業者向けのマニュアル、障害者差別解消法の概要に関するリーフレットを作成・配布し、周知・啓発を図っています。
⑪	●手話言語の普及及び障害者の多様な意思疎通の促進 「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」（平成 31 年 4 月 1 日施行）に基づき、手話が言語であることの理解の促進及び普及並びに各障害の特性に応じた多様な意思疎通手段の利用を促進します。これにより区民の理解を深め、障害者の社会参加を推進します。
⑫	●視覚障害者の情報・コミュニケーション支援事業 視覚障害者に対し情報収集や代読・代筆サービスを行うため、ボランティア養成研修会を開催しています。また、実際にボランティア登録した方を豊島区内に住所を有する視覚障害者の自宅等に派遣しています。



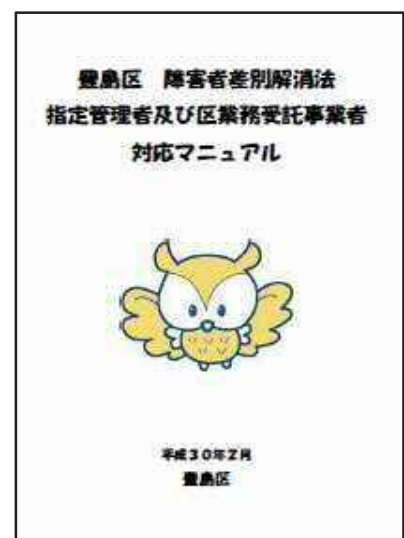
豊島区障害者防災の手引き



アイマスクを利用した疑似体験
～障害者サポート講座より～



ヘルプカードと案内用リーフレット



障害者差別解消法の周知・啓発

(2) ユニバーサルデザインの普及・啓発及びマナー向上

①	●福祉のまちづくりの普及推進 パンフレットや「福祉のまちづくりガイドマップ」などを作成・配布するとともに、必要に応じて更新し、区のホームページ上で公開することにより、ノーマライゼーションやユニバーサルデザインの普及を図ります。
②	●放置自転車の撤去 駅前周辺で、自転車の安全利用と放置自転車解消のためのキャンペーン活動を行います。 また、歩道上に放置された自転車の撤去・移動活動を継続的に行い、歩行者の通行の安全を確保するとともに、自転車駐車場の整備を推進します。
③	●路上喫煙防止の推進 「路上喫煙及びポイ捨て防止に関する条例」に基づき、喫煙ルールの徹底を図ります。 また、定期的に企業・ボランティアとの協働による街頭啓発キャンペーンや路上啓発シールなどによる普及啓発事業も合わせて行います。
④	●違反広告物の指導及び撤去 道路管理巡視員による巡回パトロールで指導・取締りを行うとともに、各警察署及び関係部署と緊密に連携をとりながら、指導・取締りの強化を図ります。
⑤	●障害者まち歩き調査 障害者や地域住民、行政等が共同してまちを歩き、はみ出し看板や視覚障害者誘導用ブロックの摩耗、歩道の段差など、歩行上危険な場所がないか検証します。危険箇所については、「障害者の安全対策委員会」などを通して関係機関や商店街などに要望し、改善を図っていきます。



障害者まち歩きの様子

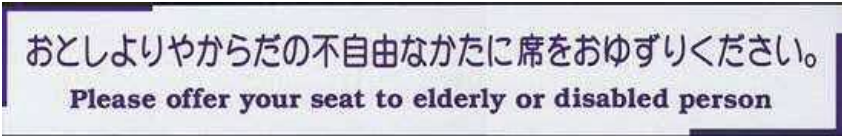


放置自転車撤去の様子



路上喫煙防止の街頭啓発キャンペーン

2) 民間事業者等による取り組み

①	●「声かけ・サポート運動」 交通事業者各社では、お困りのお客さまに対して社員が積極的にお声かけを行うとともに、ポスター掲示等により、お客さま同士でもお声かけにご協力いただけるような環境を作っています。 「声かけ・サポート運動」ポスター (左：共通 右：東武鉄道) 
②	●社員教育の実施 交通事業者各社では、接客スキルを向上するため、駅係員のサービス介助士資格の取得を進めています。 その他、各社で高齢者、障害者等への接遇向上のためのマニュアル作成や研修、介助のロールプレイングなどの社員教育を行っています。 ISP 社員による サービス介助基礎検定の様子→   JR 東日本で作成しているバリアフリー対応マニュアル↑
③	●車内マナー向上 都営バスでは、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ます。 車内ステッカー 
④	●バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修の実施 公益財団法人東京タクシーセンターでは、23区・武蔵野市・三鷹市のタクシー運転手に対し、高齢者、障害者を含めた全ての利用者が快適にタクシーを利用できるユニバーサル社会の実現に向け、お客さまとのコミュニケーションや多様な利用者の理解、接遇・介助方法や、車椅子の取り扱い方などについて研修を実施しています。   障害体験・介助体験 車椅子対応演習

⑤	●ソフト対策の充実 サンシャインシティでは、多機能トイレの名称を「多目的トイレ」から「優先トイレ」に変更し、健常者による多機能トイレの利用について配慮を呼びかけています。 また、案内所への筆談対応表示・用具の設置や、貸出用車椅子やベビーカーの増台、貸出手続きの簡略化など、お客さまがより安心、便利に施設を利用できるためのソフト対策の充実について、随時検討・改善を行っています。 ベビーカー・車椅子の貸出 筆談による案内
⑥	●お買いもの相談コンシェルジュ 西武池袋本店では、お買いもの相談コンシェルジュを配置し、お客さま一人ひとりのお買い物に関するお悩みやご要望に対応します。 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します。可能な限り予約なしでもアテンドします。

6. 実現に向けて

基本構想の策定後は、その実現に向け、特定事業計画の作成や事業実施について、継続的な進行管理を行っていきます。

1) 基本的な考え方

(1) 特定事業計画の策定と計画的な事業の推進

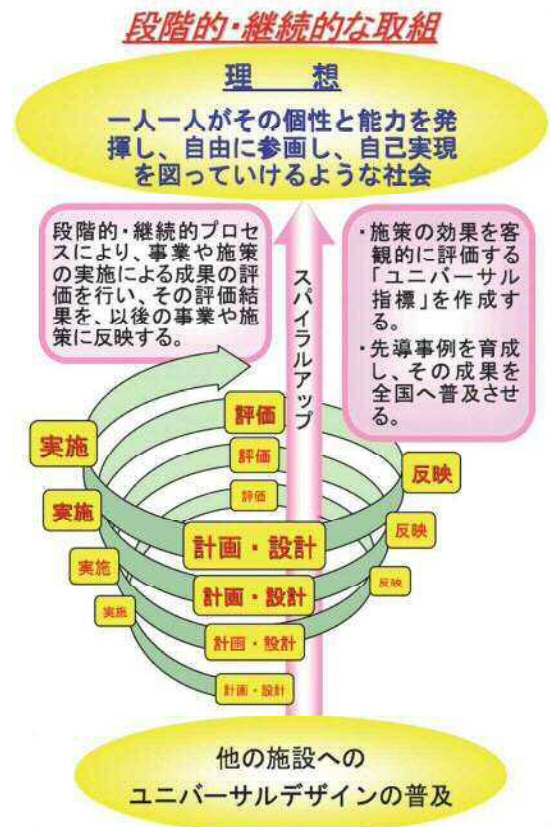
- ・基本構想の特定事業メニューに基づき、具体的な整備の内容や実施予定期間を明確にし、計画的に事業を実施します。

(2) 段階的、継続的な取り組み（スパイラルアップ）の推進

- ・事業の実施状況を踏まえながら、基本構想を評価・見直します。
- ・事業終了後も、実施した事業のフォローアップを行い、継続的に基本構想を見直します。

(3) 住民参加による継続的な検討

- ・定期的に事業の進捗を把握し、評価するための体制を構築します。



2) 推進体制イメージ

池袋駅地区バリアフリー基本構想の実現に向けては、現在の「推進協議会」を継続し、引き続き関係者の協働、連携により、事業の推進等を図っていきます。

これまでと同様に、特定事業の中期の実施期間である 5 年間について年 1 回程度の協議会を開催し、各事業の実施状況や利用者の意向等を確認しつつ、段階的、継続的に取り組んでいきます。

