

心のバリアフリーに関する具体的な配慮事項（詳細）

参考資料1

【資料2】に示した「心のバリアフリーに関する具体的な配慮事項」について、それぞれの配慮事項の趣旨を理解するため、配慮事項の基となる主な市民意見を整理しましたので、配慮事項と合わせて留意いただくようお願いいたします。

番号	心のバリアフリーに関する事業内容 ※【資料1】と同じ内容	事業実施に際し配慮すべき事項 ※【資料1】と同じ内容	配慮事項に関する主な市民意見	
			属性	主な市民意見【原文のまま】
1	多様な利用者への適切な対応について、職員・従業員・係員・乗務員・市民等の教育を実施します。	1-1 店舗等において、身体障害者補助犬使用者を受け入れることは、法律で義務付けられているため、この点を考慮した従業員等への教育が重要である。	視覚障害	盲導犬に関しては心のバリアフリーというよりも、法律が3つ、身体障害者補助犬法とか、それから差別解消法とか、また道交法とか3つの法律を使って、私たち、犬と一緒に歩いているわけですので、従業員が心のバリアフリーとしてそれを受け止めるというよりも、もう法律で定められているところを、何か違う言葉で表現できないのかなというふうに思っております。
		1-2 視覚障害者は背後から声をかけられること、服を引っ張って案内されること、「右・左」ではなく、「あっち・こっち」での案内は苦手であることに配慮する。 具体的には、案内する際には腕か肩を貸すなどして、どう対応するのが適切なかわからない場合は障害当事者本人に確認することが望ましい。	視覚障害	視覚障害者は後ろから声をかけられる、服を引っ張っての案内、「右・左」ではなく、「あっち・こっち」での案内は嫌。案内してくれるときは、腕か肩を貸してほしい。わからないときはどうすれば良いかを聞いてほしい。
		1-3 内部障害や精神障害など、外見では障害がわかりにくい人がいることに留意する。	精神障害	体の障害の方には皆さん優しく接してあげられますが、精神の障害は、見た目でわかりにくく、優しくしてもらえない
		1-4 ヘルプマークや耳マーク、マタニティマーク等の普及に努める。	-	ヘルプマークを付けて優先席に座っていたら、マークを見える位置につけても睨まれる。エレベーターを使う時には歩ける人は階段で行ってよと言われたこともある。ヘルプマークの意味をわかろうとする気持ちがもっとあって欲しいと願う。
			子育て	妊娠中、妊婦マークを付けて電車に乗り、優先席の位置に行ったが席を譲って貰えなかった。サラリーマンの方が多かった。自分も仕事に行く時で1人目、2人目とも切迫早産となったので、座りたかったがマークを付けていても、お腹が大きくないと妊婦大変とあまり認識されないと感じた。
		1-5 LGBTQなど、性の多様性に配慮する。	LGBTQ	トイレに共通して、今後はLGBTなど性の多様性にも配慮が必要である。
		1-6 障害の社会モデルや合理的配慮について、十分に理解することが重要である。	-	合理的配慮とは何か、心のバリアフリーとは何かを全員で共通認識を持たないといけない。
			-	どの事業者も「障害の社会モデルの理解」をきちんと理解できていないと、ただ単に言われたことだけやるかたちになってしまう。事業者がまずは「障害の社会モデルの理解」を理解することが重要である。きちんと理解していれば、自ずと他の理解にも繋がるのではないかな。
		1-7 エレベーターや車いす利用者用トイレの優先利用に関する案内の提示や利用者への教育が重要である。	車いす	こちら側の勝手ばかりを押し付ける気持ちはないですが、車いすはエレベーターでないと移動ができません。何方か降りてくれるといいと思う時はあります。
			子育て	エレベーターが混んでいて、ベビーカーだと乗れないことが多い。優先利用の案内をしてほしい。
1-8 タクシー等の公共交通において、身体障害者補助犬使用者を受け入れる際に、障害当事者に対する言動やマナーについて配慮する。	視覚障害	盲導犬と一緒にタクシーに乗車する際、乗っていいかと聞くと「盲導犬だからしかたないよね」と言われた。こういう発言をなくすことが事業者の心のバリアフリーではないかな。		
1-9 職員・従業員・係員・乗務員に対する教育については、市民向けの心のバリアフリーの啓発とは区別し、職務として必要な知識・能力として研修することが重要である。	-	職員等への教育を、市民一般への啓発と同列にしてあいまいにせず、まずは職員等は職務として必要な知識・能力として研修して実践してもらいたい。		
1-10 子どもは大人をよく見て理解するので、まずは両親や教員等への障害理解・適切な対応等の教育が重要である。	-	子どもは障害があまり気にならない。子どもは大人をよく見ているので、身近な大人がきちんと理解し行動していれば、それが自然に伝わるはずである。先生や両親が学ぶ場を設けるなど、大人への啓発を推進できるとよい。		

番号	心のバリアフリーに関する事業内容 ※【資料1】と同じ内容	事業実施に際し配慮すべき事項 ※【資料1】と同じ内容		配慮事項に関する主な市民意見	
				属性	主な市民意見【原文のまま】
2	バス・自転車利用のマナー・ルール等について、利用者への啓発を行います。	2-1	自転車は車道が原則、歩道は例外にもかかわらず、逆走やスピードの出し過ぎ、蛇行運転、スマートフォンを見ながらの走行等が多く、高齢者や車いす使用者等は非常に怖い思いをしているため、自転車の安全利用のルールを徹底し、歩道は歩行者優先であることに留意する。	-	道路の走行とは逆方向で勢いよく走行してくる人、走行方向関係なく歩道を歩いている人たちの間を縫うようにスイスイと走行している多くの自転車、携帯を持って走行している人など、子どもさんを自転車前後に載せ走行している親御さんたちなど、、、怖いです。
		2-2	優先席利用に関する注意により口論・トラブルなどが起こるケースがあるので、行政・事業者として対策に努める。	-	優先席に若者が座っているときの注意の仕方について、優先席は本当に必要な人が座る場所なので注意する・促すことは間違えてはないと思うが、その仕方等に腹を立てた若者と口論するなどニュースなどで見かける。これらの対策についても考える必要がある。
3	視覚障害者誘導用ブロック上などへの放置自転車や看板、商品陳列等の不法占用物への指導を行い、適切な機能を確保します。	3-1	-	-	-
4	総合的な学習の時間や職場体験学習等により、児童、生徒へのバリアフリーに関する教育・啓発を実施します。	4-1	学校だけでなく、家庭での教育も重要であることに留意する。	-	市民の意識に根付いていない。学校はもちろん家庭でも教育が必要と思う。
		4-2	公立小学校の障害について学ぶ授業で、知的障害や精神障害についても教えることに留意する。	知的障害	お店のかたなどは親切なことが多いが、地域の人はまだ障害理解があまりない場合がある。公立小学校の障害について学ぶ授業で、知的障害も教えてほしい
				知的・精神障害	知的障害や精神障害の方のことも学べるようにしてほしい。
		4-3	特定の授業で学ぶだけでなく、小さな頃から日常的に接することが互いの理解促進につながることに留意する。	-	特定の授業で学ぶだけでなく、小さいころから日常的に接することがお互いの理解につながります。
		4-4	精神障害者の家族に対して目に見えない差別がある。小中学校の段階から、共生できるような社会を目指すために、先生方がしっかりと理解して教育することが重要である。	精神障害	精神障害の人は、「親の教育が悪いから」と言われるなど、差別されることがよくある。高校の教科書に精神障害の差別について記載されることになり、一歩前進したと思う。子供たちへのバリアフリーの教育が非常に重要であり、そのためには、まずは教育に携わる大人に「心のバリアフリー」を理解してもらう必要がある。
4-5	電車やバスの優先席で、高齢者や障害当事者とみられる方に対して若くて健康な人たちが寝たふり等をして席を譲らないケースがあるように、「優先席を必要とする方に対して席を譲る思いやり」が社会に醸成されていないことが課題である。交通機関を利用する際のマナーやルールについて、幼少期から教育機関を通じて啓発することが重要である。	-	バスのシルバーシート付近では、私よりも高齢で大変そうな人、若くても大変そうな人を見ると「座りますか？」と声をかけるようにしているが、座る必要がなさそうな人が寝たふりをしているなどをよく見かける。事業者の視点で改善を図るというよりも、利用者マナーを改善していかないと解決しないのではないかと。子供たちへのバリアフリーの教育が非常に重要であり、そのためには、まずは教育に携わる大人に「心のバリアフリー」を理解してもらう必要がある。		
5	様々な媒体・出前講座を活用した啓発活動を実施します。	5-1	障害の社会モデルの理解を目的とした研修や取組事例が全国各地にあるので、先進事例を参考にした取組に努める。	-	「障害の社会モデル」についての研修を、交通対策課を筆頭に、市役所各部局でやっていただき、それに照らして、わかっていなかったこと、思い違いをしていたこと、自分の担当の仕事について具体的に改めたいこと、すでに取り組んでいることなど、出し合って深めてもらいたいと思いました。自立支援協議会の障害理解のワーキンググループで、楽しみながら体験型で学べる事例を検討し、福祉まつりで実践したことがあります。そうした市内での取り組みや全国各地ですぐれた取り組みがあると思うので、それらを学んで、生かしたらどうでしょうか。
		5-2	小学校区や地域福祉センター等の小さい単位で、少人数で障害のある方と交流しながら学習していけるとよい。実際に対面することで得る「気づき」も多いので、こういった取組を積み重ねることで障害のある方をより身近に感じられる世の中になることが望ましい。	-	小学校区や地域福祉センターぐらいの小さい単位で、少人数で当事者を交えて交流しながら学習することを積み重ねることも必要だと思います。当事者と地域住民だけでなく、ファシリテーターも入って。障害のある方がたくさんいるのに、なかなか身近に感じられない世の中になっていると思います。もっと身近に感じられれば、接した方から変わってくると思います。

番号	心のバリアフリーに関する事業内容 ※【資料1】と同じ内容	事業実施に際し配慮すべき事項 ※【資料1】と同じ内容		配慮事項に関する主な市民意見	
				属性	主な市民意見【原文のまま】
6	エレベーターや車いす使用者用トイレ、車いす使用者用駐車施設の優先利用に関して、利用者へのマナー啓発を推進します(分かりやすい場所への案内掲示等)。	6-1	エレベーターや車いす使用者用トイレ、車いす使用者用駐車施設を本当に必要な人がいることを理解し、優先して利用できるように配慮する。	車いす	こちら側の勝手ばかりを押し付ける気持ちはないですが、車いすはエレベーターでないと移動ができません。何方か降りてくれるといいと思う時はあります。
		6-2	特に、エレベーターの利便性が高い施設(調布駅等)は、我先にとエレベーターに乗り込む健常者が多くみられ、なかなかスペースがでず車いすでの利用は困難な状況であるため、優先利用の徹底に留意する。	車いす	エレベーターが混んでいて、ベビーカーだと乗れないことが多い。優先利用の案内をしてほしい。
		6-3	車いす使用者は、建物等の上下移動は「エレベーター」、トイレは「車いす使用者用トイレ」しか利用できないことを多くの市民・事業者が理解することが重要である。	車いす	調布駅などでたくさんの健常者の方がエレベーターに勢いよく乗り込むと車いすでは全く乗ることができない。健常者の方は、みんな乗っているからいいだろうという感じで降りてくれない。
		6-3	車いす使用者は、建物等の上下移動は「エレベーター」、トイレは「車いす使用者用トイレ」しか利用できないことを多くの市民・事業者が理解することが重要である。	車いす	私たち車いす使用者は、建物などの上下移動は「エレベーター」、トイレは「多目的トイレ」を使用しなければなりません。その理解が当たり前になってほしいなあと思います。
7	バス停留所への正着やニーリングを実施します。	7-1	正着が難しいバス停留所がある場合は、道路管理者に情報を共有し、停留所の構造や周辺の歩行環境の改善に努める。	-	正着については、道路管理者とバス事業者で、どのようにバス停を設計したら正着ができるかなどについて議論する必要がある。
		7-2	バスの種類によってスロープ板などの仕様が異なる中、運転手はバスの乗車前にスロープの出し方や適切なニーリング対応等について把握し、車いす利用者が円滑に乗降できるように努める。	車いす	バス事業者の実際に運転している方によく聞いて、正着しにくいバス停留所があれば、それを具体的に教えてもらい、停留所自体を改善することが必要だと考えます。
		7-2	バスの種類によってスロープ板などの仕様が異なる中、運転手はバスの乗車前にスロープの出し方や適切なニーリング対応等について把握し、車いす利用者が円滑に乗降できるように努める。	車いす	バスの車種によってスロープの出し方が異なるが、乗務員があまり把握していない。バスの機能を把握してから運転してもらえると正着・ニーリングの対応も向上するのではないかな。
		7-2	バスの種類によってスロープ板などの仕様が異なる中、運転手はバスの乗車前にスロープの出し方や適切なニーリング対応等について把握し、車いす利用者が円滑に乗降できるように努める。	車いす	ほとんどの乗務員の方が、ニーリングをした状態でスロープ板をかけてくれるが、バスの車種にもよるが、ニーリングしなくてもよい場面が多く、その方がみんなが気持ちよく乗車することができる。
8	乗務員や係員による案内やサポートなどの対応を充実します。	8-1	駅員は、白杖の方(視覚障害者)が駅を利用していることに気づいたら、ホームから転落しないかなどの見守りを実施することが重要である。	視覚障害	白杖の方が改札を通る時、駅員の方から気付いたらホームに出て見守るといことはできないでしょうか
		8-2	困っている人を見かけたら、職員が自ら進んで声をかけることが重要である。	-	自身について経験があったところはないが、困っている人を見かけても自ら進んで声をかけていく人は少ないように感じる
9	手話のできる職員・係員やハートフルアドバイザー等の資格を持った職員・係員を案内所等に配置します。	9-1	多くの方が集まる施設等では、いつでも尋ねられる案内人等の配置に努める。	-	駅、人が集まりやすい場所(銀行、ショッピングセンター等)にはボランティアや案内人がいて、いつでも何かを聞きたい時に尋ねられる人がいたら良いと思う。
		9-2	市の職員や幼稚園、小学生等に手話を覚えてもらう仕組みの構築に努める。	聴覚障害	生活の中で、手話が絶対に必要なものと理解してもらえるとよい。簡単な挨拶だけでも構わないので、市の職員や幼稚園、小学生等に広く覚えていただけるようなシステムを考えてほしい。幼少期から何かしらのかわりがあるとよい。
10	障害者用駐車施設が利用しやすいよう従業員によるサポートを実施します。	10-1	障害者用駐車施設の一般利用を規制するため、事業者側がカラーコーンを設置する必要があるが、カラーコーンを障害当事者が移動する負担を考え、方法の改善に努める。	-	障害者用駐車場にコーンが置いてある場所も多いです。一般の方が駐車しないようにということでしょうが、コーンをどけないと駐車できないということは、障害のある方にはたいへんな困難を強いていることになります。こういうやり方を改めてもらいたい。
11	聴覚障害者が緊急時等に状況を把握できるように、必要に応じて職員による付添対応を実施します。	11-1	-	-	-

番号	心のバリアフリーに関する事業内容 ※【資料1】と同じ内容	事業実施に際し配慮すべき事項 ※【資料1】と同じ内容		配慮事項に関する主な市民意見	
				属性	主な市民意見【原文のまま】
12	投票所において、車いす、老眼鏡、文鎮、点字器、身障者用記載台、コミュニケーションボードなどを用意するとともに、必要に応じて階段や段差等を解消するための簡易スロープを設置します。また、投票所で事務従事する職員向けのマニュアルに高齢者、障害者等への対応について掲載し、説明会にて説明します。	12-1	精神障害者など家から出にくい方が投票する仕組みの構築に努める。	-	投票所はこういうものだ、ということにとらわれず、誰でも安心して投票しやすい場所になるように、健常者の方も（若者も）、障害のある方も、高齢者も含めて、不便なところ、改善してほしいことを出し合って、見直す取り組みをしたらどうでしょうか。 すぐできることと、段階的に進めないといけないことにわけて実行していったらいいと考えます。知的障害の方の投票については、お隣の狛江市の手をつなぐ育成会の方が以前から熱心に活動し、狛江市もかなり具体化していると聞いています。 せっかく隣の市で先進的な取り組みがあるのですから、調布市もそれを学んで取り組んでもらいたいです。 精神障害の方で、家から出にくい方がいると思います。そういう方も投票できる仕組みを考えてもらいたいです。 若い方も含め、投票に行ったことがない方には、投票所はハードルが高い場所、投票はハードルの高い行為だと思います。 選挙前に、模擬投票所みたいなものを作って、投票の体験をできるところをつくり、心理的ハードルを下げたらどうでしょうか。 商業施設など身近なところで投票できることも必要だと思います。
		12-2	投票の流れや投票所で受けられるサポートをまとめた動画を作成・公開するなど、知的障害者が投票しやすい取組の実施が重要である（狛江市で先進事例あり）。		
		12-3	選挙前に、模擬投票所のような場所を設け、投票の体験をできるようにするなど、障害当事者が抱える投票に対する心理的ハードルを下げる取組の実施が重要である。		
		12-4	商業施設など身近なところで投票できるように配慮する。		
13	図書館において、高齢者、障害者等に配慮したサービスを提供します（音訳サービス、点訳サービス、宅配サービス等）。	13-1	バリアフリーの絵本の情報が必要な方に届くように配慮する。	-	調布市にはバリアフリーの絵本など素敵な取り組みがあると思います。一時期、娘のために利用しました。必要な人に情報が届くようにお知らせの仕方を工夫してもらいたいです。 逆に、図書館を利用したいが利用しにくい方、以前は利用していたが利用しにくくなった方などにも意見を聞いて、必要なサービスを作っていったらどうでしょうか。