

第6章 心のバリアフリー等のソフト施策

6.1 心のバリアフリーの推進

「点から面へ、みんなの心へ、バリアフリーの輪を広げよう」の目標のもと、区全体で取組を進めていくためには、道路や建築物などをバリアフリー化するだけでなく、その整備を補完するような人的支援などのソフト面での対応を進めるとともに、高齢者、障害者等への無理解、偏見、差別をなくし、その社会参加に積極的に協力していくことが必要です。

区・事業者・区民がそれぞれの役割を理解し、積極的に心のバリアフリーに取り組むことが期待されます。以下に、それぞれに求められる役割や取組例を示します。

(1) 区を取組

区は、窓口業務などをはじめとした区民サービスにおいては、高齢者、障害者等に最も身近に接する事業者でもあります。区の職員は高齢者、障害者、妊婦や子育てをしている人などへの理解を深め、適切な対応の方法等を学ぶとともに、区民が利用する施設などでは、積極的に人的支援やサービスの充実などの心のバリアフリーに取り組むことが期待されます。また、区民への意識啓発や理解を深めるための機会を提供することが求められます。

区では、障害等への理解を深めるための職員研修や人権研修などを毎年実施しています。また、平成25年に「心のバリアフリーハンドブック」を作成し、イベントなどの機会をとらえて広く区民に配布するなど、障害者や障害の特性についての理解の促進を図っています。文京区バリアフリー基本構想の検討にあたっては、ハンドブックの概要版としてパンフレットを作成し、アンケート実施の機会に広く周知を行いました。小・中学校においても、ハンドブックを教材として配布するとともに、高齢者や障害者の疑似体験、高齢者施設を訪問してのふれあい、乳児と



安全・安心なまちづくりを進めるためには、建築物、道路などをバリアフリー化するだけでなく、その整備を補完するような人的支援などのソフト面での対応を進めるとともに、高齢者、障害者等への無理解、偏見、差別をなくしていくことが必要です。
お互いが助け合い、支え合っていくことで、なくせるバリア（障壁）があります。すべての人が笑顔で暮らせるように、私たち一人ひとりが相手の気持ちになって考え、心のバリアをなくしていきましょう。

「心のバリアフリー」の理解を深めるキーポイント

ポイント① 知る・考える

- ◆ さまざまな障害の特徴や困っていること、支援方法などを調べたり、わたしたちにできることを考えてみましょう。参考：「国土交通省 こころのバリアフリーガイドブック」

ポイント② ルール・マナーを守る

- ◆ 誘導ブロックには物を置かないようにしましょう。
- ◆ 自転車は安全運転を心がけ、歩いている人に危険がないよう配慮しましょう。

ポイント③ ゆずる

- ◆ 多機能トイレ（♿マークのあるトイレ）はそこしか使えない人にゆずりましょう。
- ◆ 優先席やエレベーターでは特に必要としている人を優先しましょう。

ポイント④ 声をかける

- ◆ 困っている人を見かけたら、まず、声をかけてみましょう。
- ◆ 何を手伝ってほしいのかを聞きましょう。

あなたなら、どんなふうに声をかけますか？



こんなとき、「ひとりだと恥ずかしい。」
「声をかけるタイミングがわからない。」
「正しいサポートの仕方が分からない。」
「かえって迷惑だと思われそう。」
などと思いませんか？

でも困っている人は、「もっと好きなところに外出したい」「手伝ってほしいけど声をかけづらい」「みんな急いでいるのに申し訳ない」「迷惑だと思われたくない」と思っているかもしれません。

アンケートに同封したパンフレット

ふれあう「赤ちゃん登校日」を実施するなどの福祉教育に力を入れて取り組んでいます。

さらに、人権週間や障害者週間での関連行事の開催、認知症サポーターの養成、マタニティハラスメントの防止など、様々な機会を通じて人権意識や心のバリアフリーの啓発を図っています。

今後は、文京区バリアフリー基本構想の策定を契機として、まちづくりと福祉や教育等の部署が連携し、区民等への啓発をさらに進めていきます。また、障害者差別解消法の施行にあたり、障害者への不当な差別的取扱いが禁止され、合理的配慮が義務化されることを踏まえ、適切な対応を進めるための検討や、関係する事業者、区民等への情報提供を進めていきます。

(2) 事業者の取組

文京区バリアフリー基本構想に基づく特定事業計画では、各事業者は、第5章に掲げた移動等円滑化に関する事項（基準・配慮事項）を踏まえて具体的な事業計画を定めることとなります。このなかでは、「人的対応・心のバリアフリー」に関する事業についても具体的に定め、実施状況について随時確認していくことで取組を推進していきます。

また、障害者差別解消法の施行にあたり、障害者への合理的配慮の努力義務が課せられることも踏まえ、生活関連施設以外の小規模な施設や、具体的な特定事業を位置づけない施設等においても、それぞれの事業者が可能な範囲で高齢者、障害者等が安心して施設を利用できるための配慮や工夫に取り組むことが求められます。

(3) 区民の取組

バリアフリー法では、国民の責務として、「高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性について理解を深めるとともに、高齢者、障害者等の円滑な移動及び施設の利用を確保するために協力するよう努める」ことを求めています。

一人ひとりの区民が視覚障害者誘導用ブロックに自転車を停めない、困っている人を見かけたら声をかけるなど、日常的な配慮や支援をすることで、多くの高齢者、障害者がより安心して外出できるようになります。

また、区などが提供する機会や資料などを活用し、積極的にさまざまな障害の特徴などについて調べたり、障害のある人との交流を深めたりすることで、心のバリアをなくしていくことが求められます。

6.2 区の特성에応じたソフト施策等の推進

公共交通、道路、交通安全、建築物、公園等の個別の特定事業にはあたらなその他の施策について、バリアフリーの視点から配慮すべき事項や今後取り組むべき事項について以下に示します。

(1) 観光・情報のバリアフリー、公共サイン整備

まちの移動、利用に関する観光・情報のバリアフリーについては、区の複数の部署が連携し、案内板や避難所表示板への多言語表記や QR コードの設置、多言語版観光リーフレットの作成、「文の京」外国人おもてなし隊育成事業などを通じて、外国人をはじめとした来訪者でも安心して移動できるまちづくりを推進しています。

文京区バリアフリー基本構想の推進にあたっては、地区別計画の検討等において、駅から主要な施設までの公共交通、道路、施設の各事業者が連携した重点的な案内の充実など、より多様な主体の連携・協力によるわかりやすさの向上が求められます。

また、東京 2020 大会に向けて、ボランティアを活用した人的対応の充実など、ハード・ソフトが連携した観光・情報のバリアフリー推進が課題となります。

(2) 坂道のバリアフリー

区民アンケートやワークショップ、地域懇談会では、区の特徴である坂道について、バリアフリーの視点からの移動の困難について多くの意見が出されました。

第 5 章の移動等円滑化に向けた配慮事項では、意見を踏まえた坂道での対応として、車いす使用者等が安心して滞留できるスペース（平坦な踊り場等）や高齢者等が休憩できるベンチの設置、助け合いの意識を喚起する標識や勾配に関する案内の設置、滑りにくい舗装、手すりの設置などの配慮事項を示しました。

今後は、具体的な場所を対象とした整備のあり方や標識のデザインなどを検討していく必要があります。

(3) 歩行空間の安全な利用

地域懇談会では、駅周辺や商店街を中心に、看板などによる道路の不法占用や放置自転車の問題に関する意見、歩道を通行する自転車の利用マナーに関する意見が多く出されました。

区内の幹線道路では、自転車レーンや自転車ナビマークが整備された箇所がありますが、通行に危険を感じる人が多く、十分に活用されていないという意見も出されました。

高齢者、障害者のみならずベビーカー利用者や子どもなど、多くの人が利用する道路では、道路整備だけでなく、だれもが安心して通行できるよう、継続的な取組が必要です。特に自転車については、違法駐輪車両の撤去や自転車利用者へのマナー啓発をはじめ、自転車走行空間の整備とあわせた車道通行を促すための安全対策など、総合的な対策が必要です。

また、特に混雑する通勤・通学時間帯などでのゆずりあいの励行、歩きながらスマートフォン等を操作しないなど、心のバリアフリーと連携した取組が求められます。

(4) バリアフリーに関する情報発信

これまで、都の条例等に基づいて個別に進めてきたバリアフリー整備については、取組について広く周知を行っているとは言えない状況でした。今後は、施設等のバリアフリー情報の充実を図るとともに、文京区バリアフリー基本構想に基づき事業を推進していくにあたり、事業者の連携によって実現した整備や、区民参加で検討した取組、バリアフリーについて工夫した点などについて、協議会を活用して共有し、広報やホームページ等を活用して周知していくことが必要です。

また、工事中や非常時のバリアフリー情報（利用不可・迂回など）を音声や文字情報で提供するなど、状況に応じた情報発信の充実が求められます。