

第3章 中間評価のまとめ

3.1 社会情勢の変化

基本構想の策定以降、バリアフリー法の改正や関連法の制定、新型コロナウイルス感染症の拡大など、バリアフリーを取り巻く社会情勢が変化しています。これらの内容を十分に踏まえ、基本構想の推進を図る必要があります。

3.1.1 バリアフリー法の改正

平成30年にバリアフリー法が改正され、「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」を明記した基本理念が示されるとともに、新たに「移動等円滑化促進方針（以下、マスタープラン）」の枠組みが設けられました。マスタープランでは、具体的なバリアフリー化事業の位置づけが困難な地区においても、多様な視点から方針を示すことのできる枠組みとなっています。

また、令和2年の改正では、心のバリアフリーのさらなる推進やバリアフリー情報の収集に関する事項が明記されました。さらに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、各種移動等円滑化基準やガイドラインの改正も進められ、これに合わせて東京都の条例等も改正されています。

国の定める移動等円滑化の促進に関する基本方針は令和2年度末を目標として整備目標等が定められていましたが、新たに令和7年度末までの目標が示されたほか、人的対応（役務の提供）や利用者への広報・啓発など、ソフト施策に関する記載の充実が図られています。

基本構想及び地区別計画では、区内全域を重点整備地区に設定しており、既にマスタープランの概念が反映された形となっています。また、心のバリアフリー、情報のバリアフリーの推進に向けた具体的な事業やソフト施策の推進について示しており、法改正等で示されている内容には既に対応している状況であり、直ちに法律に基づく改定や見直しが必要な状況ではないと考えます。各種基準やガイドライン等が充実した点などに留意した上で、引き続き、基本構想に基づく取組の推進が必要です。

3.1.2 関連法の制定

基本構想策定後、平成28年には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」、平成30年には「ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合的かつ一体的な推進に関する法律（ユニバーサル社会実現推進法）」が施行されるなど、互いに人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現の重要性はますます高まっています。

基本構想または地区別計画で示した心のバリアフリー、情報のバリアフリーの推進に向けた具体的な事業やソフト施策の推進についても、福祉施策の取組と連携してさらなる検討を進めていく必要があります。

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の概要

※法改正の内容について、**橙字**は平成30年11月1日、平成31年4月1日施行
緑字は令和2年6月19日施行
青字は令和3年4月1日施行

1. 基本理念

バリアフリー法に基づく措置は、「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」に資することを旨として行われなければならないことを基本理念として明記

2. 国が定める基本方針

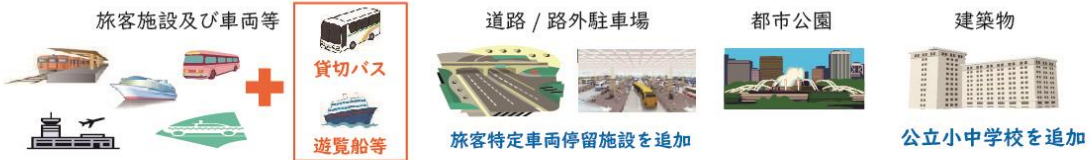
- 移動等円滑化の意義及び目標
- 国民の理解の増進及び協力の確保に関する事項
- 施設設置管理者が講ずべき措置
- 情報提供に関する事項
- 移動等円滑化促進方針(マスタープラン)の指針
- その他移動等の円滑化の促進に関する事項
- 基本構想の指針

3. 国、地方公共団体、施設設置管理者、国民の責務

4. 公共交通施設や建築物等のバリアフリー化の推進

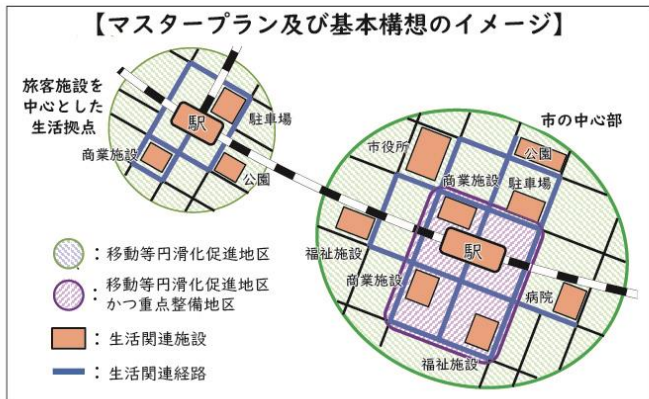
- ハード面の移動等円滑化基準の適合については、新設等は義務、既存は努力義務
- 新設等・既存にかかわらず、基本方針において各施設の整備目標を設定し、整備推進
- 各施設設置管理者に対し、**情報提供、優先席、車椅子用駐車施設等の適正利用推進のための広報・啓発活動の努力義務**
- 公共交通事業者等に対し、以下の事項を義務・努力義務化
 - ・旅客施設等を使用した役務の提供の方法に関するソフト基準の遵守(新設等は義務、既存は努力義務)
 - ・他の公共交通事業者等からの協議への応諾義務
 - ・旅客支援、職員に対する教育訓練の努力義務
 - ・**ハード・ソフト取組計画の作成・取組状況の報告・公表義務(一定規模以上の公共交通事業者等)**

【バリアフリー化基準適合義務の対象施設】



5. 地域における重点的・一体的なバリアフリー化の推進

- ・市町村が作成する**マスタープラン**や基本構想に基づき、地域における重点的かつ一体的なバリアフリー化を推進
- ・基本構想には、ハード整備に関する各特定事業及び「心のバリアフリー」に関する**教育啓発特定事業**を位置づけることで、関係者による事業の実施を促進(マスタープランには具体の事業について位置づけることは不要)
- ・**定期的な評価・見直しの努力義務**



6. 当事者による評価

- ・**高齢者・障害者等の関係者で構成する会議を設置し、定期的に、移動等円滑化の進展の状況を把握・評価(移動等円滑化評価会議)**

国土交通省資料から作成

図8 バリアフリー法の概要

表9 移動等円滑化に関する主な基準等

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並びに旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関する基準（公共交通移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 令和4年3月改正
	道路	移動等円滑化のために必要な道路の構造及び旅客特定車両停留施設を使用した役務の提供の方法に関する基準（道路移動等円滑化基準）	国土交通省【省令】 令和3年3月改正
		移動等円滑化のために必要な道路の占有に関する基準	国土交通省【省令】 令和3年1月改正
	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
	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12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4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】 令和2年12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	
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4年3月改訂
		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4年3月改訂
		公共交通機関の役務の提供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【役務編】	国土交通省 令和4年3月改訂
	道路	道路の移動等円滑化に関するガイドライン	国土交通省 令和4年6月改定
	公園	都市公園の移動等円滑化整備ガイドライン【改訂第2版】	国土交通省 令和4年3月改訂
	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
条例等	公共交通・道路公園・建築物等	東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル	東京都 平成31年3月改訂 (令和4年4月一部改訂)
	道路	都道における移動等円滑化の基準に関する条例	東京都 令和3年10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
	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 令和3年3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 令和3年10月改正
	駐車場	東京都駐車場条例	東京都 令和4年3月改正
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	

3. 1. 3 新型コロナウイルス感染症の影響（国土交通省による調査のまとめ）

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、移動制限や施設利用の自粛などによる行動の変化、接触や飛沫の回避などの衛生意識の変化等があり、我々を取り巻く生活環境が大きく変化しています。

国土交通省が実施した障害当事者や公共交通事業者にアンケート調査やヒアリング調査では、新型コロナウイルス感染症の影響による新たな課題や高齢者・障害者等が安全に公共交通機関を利用するための接遇のポイントを以下のとおり整理しています。（出典：国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（追補版）（令和3年7月）」）

【課題1：声かけや見守りなどの支援が受けにくい】

表 10 「声かけや見守りなどの支援が受けにくい」に関する具体的課題

特性	具体的課題
高齢者、認知症の人 など	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、支援を依頼することにためらいを感じている。 ・コミュニケーションを控えることが求められ、状況がわからず不安になったり落ち着かなくなったりする。
車椅子使用者・肢体不自由者・重症心身障害児者 など	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、支援を依頼することにためらいを感じている。
視覚障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、支援を依頼することにためらいを感じている。 ・まわりの乗客が視覚障害者に対し声をかけたり手引き誘導をすることについてためらいが生じており、公共交通機関を安全に利用しにくくなっている。 ・公共交通機関の利用者が少なくなったことで、乗客による見守りが減ったり、乗客に支援を求めることがしにくくなっている。
発達・知的・精神障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の利用者が少なくなったことで、乗客による見守りが減ったり、乗客に支援を求めることがしにくくなっている場合がある。

【課題2：これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくい】

表 11 「これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくい」に関する具体的課題

特性	具体的課題
高齢者 など	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合がある。 ・密になることや他の人が触れたものに触ることを避けたいため、座席への着席や手すりの使用を避けることで、転倒の危険性がある。 ・換気で窓を開けているために車内アナウンスが聞こえにくい場合がある。
認知症の人 など	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクやアクリル板越しにコミュニケーションをとる状況が理解できず混乱したり、状況を認識できなかったりする。 ・マスクで話しかけられても気づかなかったり、驚いて落ち着かなくなることがある。
車椅子使用者・ 肢体不自由者・ 重症心身障害児 者 など	<ul style="list-style-type: none"> ・触ることに消極的になっているため、車椅子や身体に接触するような介助をお願いしにくい場合がある。 ・エレベーターの利用人数を制限するため足形などが設置されているが、車椅子使用者を優先するような記載がなく、車椅子での利用がしにくくなっている場合がある。
視覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いの距離をとることが求められており近づくことがためられるため、自分に話しかけられているかどうか分からないなど、コミュニケーションがとりにくい場合がある。 ・マスクやアクリル板越しの会話は、声が聞き取りにくい場合がある。 ・触ることに消極的になっているため、手引き誘導をお願いしにくい場合がある。 ・触れることで情報を得ている視覚障害者にとって、設備等に触れる前後で消毒するなどの感染防止をしているにも関わらず、不審な眼で見られる場合がある。 ・駅の改札などの有人窓口で援助を求めても、声だけで誘導するなど、窓口から出たの対応等をしなくなっている場合がある。 ・換気で窓を開けているために車内アナウンスが聞こえにくい場合がある。
聴覚・言語障害 者 など	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクで口の動きがわからないため、話かけられているのか、なんと言っているのかがわからず、コミュニケーションがとれない場合がある。 ・係員とマスクをとってコミュニケーションをとりたいが、飛沫感染の恐れがあり依頼しにくい場合がある。 ・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合がある。 ・筆談をお願いしたいが、筆談具などの用具を通しての感染の恐れがあり依頼しにくい。

特性	具体的課題
発達・知的・精神障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合があるため、相手の声がよく聞こえない場合でも、聞き返すことが難しい。

【課題3：感染症対策設備が利用しにくい】

表 12 「感染症対策設備が利用しにくい」に関する具体的課題

特性	具体的課題
高齢者、認知症の人など	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液や検温設備などの種類が多く、使用方法がわからない場合がある。 ・適切な距離がわからず、ソーシャルディスタンスを保つことが難しい場合がある。
車椅子使用者・肢体不自由者・重症心身障害児者など	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液や検温設備が、車椅子使用者が利用できない高さに設置されている場合がある。 ・足踏み式の消毒液など、車椅子使用者が利用できない使用方法で設置されている場合がある。
視覚障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液や検温設備などがどこに設置されているか、また使用方法がわからない場合がある。足踏み式は、ペダルを見つけることが困難。 ・施設内に設置されている消毒液ボトルが目立たず見つけにくいいため、容易に探すことができない場合がある。 ・立ち位置表示が認識できず、また人との距離もわからないためにソーシャルディスタンスを保つことができない場合がある。 ・新たな情報の提供方法がポスターの掲示など視覚的な表示のみで、音声情報で提供されていない場合がある。
聴覚・言語障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな情報の提供方法が音声案内のみで、ポスターの掲示など視覚的に表示されていない場合がある。
発達・知的・精神障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液や検温設備などの種類が多く、使用方法がわからない場合がある。 ・適切な距離がわからず、ソーシャルディスタンスを保つことが難しい場合がある。

【課題4：感染症対策がしづらい、理解しにくい】

表 13 「感染症対策がしづらい、理解しにくい」に関する具体的課題

特性	具体的課題
認知症の人など	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用の必要性を忘れてしまい、外してしまっている場合があり、周囲の人に理解されずトラブルになる場合がある。 ・マスクの着用や会話を控えることの必要性など、生活様式が変わったことを理解できないこともある。
視覚障害者など	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに掲載されている感染症対策情報等に画像情報があるため音声による読み上げができないことがある。

特性	具体的課題
聴覚障害者 など	・高齢の聴覚障害者の中には、感染症対策やソーシャルディスタンスなどの言葉の意味合いが理解しづらい場合がある。
発達・知的・ 精神障害者 など	・いつも座っていた座席が密を避けるために使用不可になってしまったり、マスクの着用や会話を控えることの必要性など、生活様式が変わったことを理解できないこともある。 ・感覚過敏によりマスクを着用できない場合がある。 ・大声で話すことが止められないなどの場合があり、感染症を拡大させていると周囲の人に誤解される場合がある。
重症心身障害児 者 など	・障害特性により本人がマスク装着の必要性を理解できず、外したり、よだれで濡れてしまい装着し続けることができないこともある。そのため、周囲の視線が気になる。
内部障害者 など	・呼吸器疾患などで、マスクの着用が難しい場合がある。

【課題5：新たな工夫が求められている】

予約や障害者割引の申請など時間のかかる手続きなどは、非接触や短時間での接遇支援として新たな工夫が求められています。

【接遇のポイント1：変わらず「まず声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要】

<基本的な声かけのポイント>

- 感染症対策を講じていることを伝える
 - ・感染症対策をしていることを最初に伝えると安心してコミュニケーションをとることができる。
 - ・筆談具など設備や用具に触れる場合は、消毒済みであることを伝えると安心して使用することができる。
- なるべく相手の正面からの声かけを避ける
 - ・視覚障害者の場合は、声かけに気づかない場合があるため、斜め前または正面から声をかける。
- 支援の必要性の有無を確かめる
 - ・対策をしているので、直接触れての支援などに問題がないか？を確かめる。
 - ・マスクを着用していると表情がわかりにくいため、目線を合わせてコミュニケーションをとる。

【接遇のポイント2：コミュニケーションツールを準備する】

- コミュニケーションに役立つツールを活用する
 - ・聴覚障害のある人などには、口元が見えるマスク、フェイスシールドなど「話すことが見える」工夫が必要
 - ・話し言葉がわかりやすいよう、窓口等でのマイクの活用が必要
 - ・筆談具、コミュニケーションボードなど「話すことに代わる・補足するツール」の活用が必要（ツールを準備していることがわかるようマーク等を掲示することが望ましい）
- ICT の活用等の推進
 - ・オンライン対応など遠隔でのコミュニケーションに対応することも必要
 - ・手続きを効率化する ICT 技術の導入の推進
 - ・ICT の活用にあたっては、利用者が障害等の特性に応じて選択できるよう、多媒体での周知が必要
 - ・ICT 化にあたっては、操作体験などを実施して利用不安を払拭することも重要

【接遇のポイント3：感染症対策設備の設置方法や変更事項等の伝え方に配慮する】

- 消毒液や検温設備などの感染症対策設備は、複数台を異なる高さで設置する、使い方を表示する、個別に消毒や検温に対応するなどの工夫をすることが必要です。
- 対策で生じる運行の変更などの情報については、文字やイラストで掲示する、音声アナウンスを流すなど、複数の手段により情報提供を行うことが必要です。
- 換気で窓を開けていることや、アクリル板等の設置によりアナウンスや声が聞き取りにくい状況があるため、聞き取りやすいようはっきりと、繰り返し伝えることが重要です。

【接遇のポイント4：感染症対策についての情報提供を行う】

- 利用者に対して、必要な感染症対策への協力の呼びかけを、視覚的な掲示（デジタルサイネージの活用など）、音声、Web アクセシビリティを確保したホームページ等での情報提供など、さまざまな方法で続けていくことが必要です。
※マスク着用が難しい利用者に対しては、マスクができないことを周囲に理解してもらうための対策を呼び掛けていくことも一つの方法です。
- 高齢者・障害者等を含むすべての利用者に安心して利用してもらえるよう、事業者が実施している「感染症対策」への取組みについて、利用者への周知を続けていくことが必要です。
- すべての利用者に対して、「感染症対策がしづらい人がいて、工夫を行っていること」への理解を促していくことが重要です。
- 配置する人員を減らしている場合などについては、必要な支援要請などに適宜応じられるよう、職員呼び出しなどができるよう工夫が必要です。

【接遇のポイント5：感染症対策下における新たな工夫】

- チケットのオンライン購入や、アプリを使った割引手続きなど、ICT 等を活用することも重要です。

3.2 短期事業期間における特定事業等の評価

3.2.1 事業種ごとの評価

これまでの内容を踏まえ、中間評価として事業実施後の状況やさらなる改善のための提案を以下に示します。

【公共交通特定事業】

<事業実施後の状況>

- ・全ての鉄道駅で地上からホームまでの係員の対応が不要なバリアフリー経路が確保され、ホームドア又は可動式ホーム柵の整備が完了しました。さらにバリアフリー経路の増設（2ルート目の確保やホーム間移動のバリアフリー化等）が図られ、安全性・利便性が向上しています。
- ・一般トイレへの手すりや乳幼児用設備（ベビーチェアなど）の設置や、車いす利用者用トイレへの大型ベッドの設置など、車いす利用者用トイレの利用の集中を防ぐための機能分散や多様な利用者に配慮した設備の充実が進んでいます。
- ・案内表示についてもバリアフリー経路・ピクトグラムを表示や、触知案内図・デジタルサイネージの設置が進み、わかりやすさが向上しています。
- ・路線バスについては、基本構想策定時より区内の全ての路線バスがノンステップバスとなっていました。より利用しやすい車両への代替に向けた検討や、既存上屋の更新、広告付き上屋の新設、バス停留所の案内の充実などが進むとともに、車内ステッカーなどによる利用者への啓発も継続的に実施されています。

<さらなる改善のための提案>

- ・今後は引き続き、未完了の特定事業を着実に実施するとともに、バリアフリー法の改正に伴い、公共交通移動等円滑化基準に新たに追加された役務の提供に関する基準（ソフト基準）や、新型コロナウイルス感染症の影響による新たな困りごとに留意した人的対応・心のバリアフリーのさらなる推進が必要です。

【道路特定事業】

<事業実施後の状況>

- ・道路特定事業における短期事業着手率は96%となっており、概ね計画的に事業が進捗しています。
- ・沿道施設の整備に合わせて歩道の勾配の緩和が図られたり、視覚障害者誘導用ブロックの設置や改修などが進みました。案内表示に関しては、QRコードを用いて近隣の名所等の詳細を確認できるなど、さらなる内容の充実が図られました。
- ・区の特徴である坂道のバリアフリー化については、手すりの設置や助け合いの意識を喚起する標識の設置等が進んでいます。

<さらなる改善のための提案>

- ・今後は引き続き、沿道施設との連携も考慮した特定事業を実施するとともに、計画・設計者の知識・経験の習得と適切な整備を進めていくことが必要です。
- ・また、道路の移動等円滑化に関するガイドラインが改定され、歩道のない道路におけるバリアフリー化の工夫の例が多く示されています。生活関連経路のうち、歩道のない道路の多くは、生活関連施設へのアクセス経路となることから、これらの事例を参考にさらなる安全性の確保に向けた取組を進めることが求められます。

【建築物特定事業】

<事業実施後の状況>

- ・主に職員・従業員等の研修や意識啓発、筆談具や案内表示の設置などの比較的实施しやすいソフト事業が進んでいるほか、エレベーターやトイレの設備の充実も図られました。
- ・特にトイレについては多くの施設で和式トイレの洋式化が図られたほか、男女共用トイレを整備している例も見られました。

<さらなる改善のための提案>

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、特に民間施設に関しては事業の延期等をせざるを得ない状況が生じています。今後の新型コロナウイルス感染症の動向に留意しつつ、着実に特定事業を実施するとともに、整備の計画段階から当事者参加の場を設け、適切に整備を進めていくことが必要です。
- ・建築物のガイドラインである高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準では、平成27年度以降の改正で競技場の観覧席やホテル・旅館の客室、トイレに関する記載内容等が充実しました。特に車いす使用者用トイレについては、これまで以上に空間に余裕を持った整備が求められるとともに、原則として「多機能トイレ」（東京都福祉のまちづくり条例施行規則では「だれでもトイレ」という用語を用いないといった考え方も示されており、新たな考え方に沿った整備の推進が求められます。

【都市公園特定事業】

<事業実施後の状況>

- ・主要な園路の平坦化や視覚障害者誘導用ブロックが設置され、視覚障害者や車いす使用者などが円滑に移動できるような整備が進んでいます。
- ・バリアフリー経路や園路の勾配、幅員などのバリアフリー情報が掲載されたパンフレットやウェブサイト等も増え、トイレへの音声案内が設置されるなど、利用者への情報提供の充実が図られています。
- ・公園内のトイレについて、十分な広さを確保し、オストメイト対応設備やベビーベッド、着替え台などの機能が備わった車いす使用者用トイレが整備され、基本的なバリアフリー整備が進んでいます。また、一般便房へのベビーチェアや幼児用便座の整備が進み、機能分散が図られています。

<さらなる改善のための提案>

- ・今後は、視覚障害者誘導用ブロックに沿って濃い色の側帯を設けるなど、輝度比を確保して視認性を高める工夫が求められます。
- ・公園内のトイレについて、「移動等円滑化に向けた配慮事項」で追加した壁や手すり等のコントラストの確保による視認性の向上や開閉しやすい扉への改善、車いす使用者用トイレを2箇所以上設置する場合の左麻痺・右麻痺などの利用者に配慮した左右反転タイプの便座の用意など、整備にあたってはより多様な利用者への配慮が求められます。
- ・都市公園の移動等円滑化整備ガイドライン（令和4年3月改訂第2版）では、自然環境や人文資源等に関する検討の必要性が示されています。区内には保全が必要な自然環境や文化財を含む公園が多く、これらについて、移動等円滑化基準に即した整備が難しい場合は、代替となる施設整備や情報提供、利用支援の充実が求められます。

【交通安全特定事業】

<事業実施後の状況>

- ・事業全体着手率及び短期事業着手率ともに100%となっており、区内全域において、バリアフリー対応型信号機（音響式や経過時間表示式など）の整備を順次進めています。

<さらなる改善のための提案>

- ・引き続き、道路管理者との連携や当事者の要望に応じたバリアフリー整備（エスコートゾーンの整備）や、違法駐車車両の指導取締り等の推進が重要です。
- ・また、新たに移動等円滑化基準に加わった高度化 PICS 対応型信号機（スマートフォン等に歩行者信号の状態を送信することができる歩行者等支援情報通信シス

テム) についての区内の生活関連経路等での導入や活用に向けて、利用者等への適切な情報提供を図ることが求められます。

【その他の事業】

<事業実施後の状況>

- ・その他の事業は、後楽公園や御茶の水橋際公衆便所などの公園・公衆便所の事業が多くを占めており、上記の都市公園特定事業と同様に、園路のバリアフリー化や案内表示の改善等が図られています。

<さらなる改善のための提案>

- ・今後は、車いす利用者用トイレの弱視者でも内部の様子が分かりやすいようなコントラストの確保等が求められます。

3.2.2 区全体の評価

基本構想の「心のバリアフリーの推進」に挙げられている取組例や「区の特性に
応じたソフト施策等の推進」で挙げられている、配慮すべき事項や今後取り組むべき
事項について、推進委員会を通じて、庁内各所管に照会を行い、実施状況の整理
を行いました。

【心のバリアフリーの推進】

障害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、「心のバリアフリーハンドブック」の第3改訂版を令和元年度に作成し、障害
に対する理解の推進を図っています。

今後も、全庁的な連携による心のバリアフリーの推進・啓発を行っていく必要があ
ります。

【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、観光案内板の多
言語表記・掲示写真に対応する QR コードの設置や各避難所、緊急避難場所掲載の避
難所表示板の多言語表記、「文京観光ガイドマップ」や「文京グルメマップ」の多言語
版の作成などを実施しています。

また、区民と外国人留学生との「外国人おもてなし力 レベルアップ交流会」などを
通じ、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。

引き続き、これらの取組の推進と、特定事業等による案内表示の分かりやすさの向
上が求められます。

また、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けては、東京都との
共催の「外国人おもてなし語学ボランティア講座」や大会関連事業をサポートする「文
の京 2020 ボランティア」の募集を実施しました。

【坂道のバリアフリー】

坂道や階段において、手すりや助け合い意識を喚起する標識、高齢者等が休憩でき
るようなお休み石の設置を実施しています。

今後も引き続き、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
困難を解消するような取組を行っていく必要があります。

【歩行空間の安全な利用】

条例で指定している自転車等の放置を禁止する区域において、放置自転車等の撤去活動や自転車利用者への「歩行者優先 自転車はゆっくり走行」、「自転車は原則 車道を通行」などの注意喚起を実施しています。

また、道路にはみ出した樹木や、区道上に許可なく置かれた看板、商品、植木鉢などについては、所有者等に法令に基づく適切な指導を行い、安全な歩行空間を確保しています。

それらの歩行空間の安全利用の促進に合わせ、よそ見や「ながら歩き」をしないなど、心のバリアフリーの周知啓発と連携した取組の実施も引き続き必要です。

【バリアフリーに関する情報発信】

基本構想に基づく特定事業等について、毎年度関係する事業者等へ進捗状況を照会しており、結果の概要をホームページに掲載しています。

また、バリアフリーマップについて、障害者等の意見を取り入れ、更新する予定です。

今後も引き続き、ホームページ等を活用して、誰もが分かりやすい・使いやすいバリアフリー情報の発信や、工事中や非常時の状況に応じたバリアフリー情報の提供が必要で

3.3 今後の事業推進にあたっての留意点

基本構想では、高齢者や障害者等を含む全ての人が利用しやすい施設の整備に向けて、アンケートやワークショップ、地域懇談会を実施し、区民から現状の課題や意見等を収集し、その中から特に要望が多かった内容を施設ごとに「移動等円滑化に向けた配慮事項」として整理しています。

中間評価では、これまでの取組やガイドラインの改定等を踏まえ、「移動等円滑化に向けた配慮事項」を最新の内容に更新しました。

施設整備においては、構造上の制限や整備財源等、さまざまな課題がありますが、可能な限りこれらの配慮事項を踏まえた整備が望ましいと考えます。このため、更新内容を関係事業者に改めて周知することで、それぞれの事業推進の中で配慮した取組を実施していただけるよう働きかけていきます。

- ※1) 配慮事項は区民意見や現地確認結果を基に整理しており、関連ガイドラインに示された整備水準を考慮しておりません。
- ※2) **赤字**は基本構想の検討時点で、関連ガイドラインに同様の記載があるもののうち特に区民意見の多かったもの、**青字**は記載がないものです。
- ※3) **オレンジ色**で示した内容は、中間評価において更新したものです。

3.3.1 公共交通の移動等円滑化

① 旅客施設(鉄道駅)

項目	共通の配慮事項
①通路	<p>主要な出入口から各ホームまでのバリアフリー化された経路を確保する。また、利用客数が多い駅については、バリアフリー経路の増設に努めるとともに、他の経路と比べて極端に遠回りにならないようにする（乗換時も同様）。</p> <p>動線が錯綜する通路では、視覚障害者が安心して移動できる誘導経路を確保（輝度比が確保された視覚障害者誘導用ブロックの配置）する。</p>
②上下移動	<p>階段は、段鼻の色を強調し、段を識別しやすいようにする。</p> <p>エレベーターは、障害者が利用しやすい構造とする（十分な広さ、開延長ボタン、車いす使用者対応操作ボタン、足下まで見える鏡、浮き彫り表示のボタン、音声案内、緊急時等に情報提供を行う表示装置、ガラス窓など）。</p> <p>エスカレーターは、上り専用のもつと下り専用のをそれぞれ設置する。</p>
③ホーム	<p>転落防止のため、ホームドアや可動式ホーム柵、又は内方線付点状ブロックを設置する。※全駅対応済み</p> <p>ホームの幅員が狭い箇所には、車いす使用者や視覚障害者に配慮した注意喚起や安全対策を実施する。</p> <p>ホームと車両の隙間や段差は、できる限り小さくする。</p> <p>乗降位置を表示するとともに、視覚障害者がわかりやすい位置に点字を貼付する。</p> <p>乗降や移動を妨げない位置に配慮し、ベンチを設置する。</p> <p>視覚障害者や高齢者に配慮した適切な照度を確保する。</p>
④券売機等	<p>車いす使用者でも近づきやすいよう蹴込みを設け、タッチパネルが見やすい（反射しない）券売機等を設置する。</p> <p>インターホン等を活用できない聴覚障害者等への適切な対応方法を検討する。</p>
⑤トイレ	<p>車いす使用者が円滑に利用できるトイレを設置する（十分な広さ、可動式手すり、オストメイト対応設備、大型ベッド、着替え台、開閉しやすい扉、わかりやすいボタン配置など）。</p> <p>車いす使用者用トイレを2箇所以上設置する場合は、左右反転タイプの便座を用意するなど、左麻痺・右麻痺などの利用者に配慮する。</p> <p>異性介助や性的マイノリティへの配慮の観点から、男女共用トイレを整備することが望ましい。</p> <p>車いす使用者用トイレの利用の集中を分散するため、一般トイレに広めの個室や乳幼児用設備を設置する（ベビーチェアや幼児用便座など）。</p> <p>車いす使用者用トイレや一般トイレの個室に設ける荷物台や荷物掛けは、車いす使用者や高齢者等の利用に配慮し、低い位置に設置する。</p> <p>壁や手すり等の色にコントラストを設けることにより、弱視者等が空間把握しやすいように配慮する。</p> <p>非常事態を聴覚障害者等に知らせることができるフラッシュライト等</p>

項目	共通の配慮事項
⑥案内設備	バリアフリー化された経路や乗継経路、バリアフリー設備等の情報がわかる案内図や、ピクトグラムなどの活用・ 多言語化された 大きくわかりやすい案内表示を設ける。
	エスカレーターによる経路が連続していない場合（ 途中から階段による上下移動が必要となる場合 ）は、あらかじめその旨がわかるように 経路の端部に案内 を掲示する。
	改札口やトイレ、エスカレーター等に音声案内を設置する。また、駅構内やトイレの配置がわかる触知案内図を設置する。
	サインの情報内容や表現方法、設置位置がわかりやすいように配慮するとともに、 可変式情報表示装置を設置し、緊急時等の情報をタイムリーに伝達 できるようにする。
⑦人的対応・心のバリアフリー	エレベーターや 車いす使用者用 トイレでは、 障害者等が優先的に利用できる ように配慮する（案内の表示など）。
	職員による案内やサポートなどの対応を充実する。
	多様な利用者への適切な対応について職員の教育を実施する。
	筆談用具を設け、筆談用具があることを示す案内を表示する。
駅や車両利用のマナー・ルール等について、利用者への啓発を行う。	

● 参考：旅客施設のバリアフリー化



ホームドア



可動式ホーム柵



内方線付点状ブロック

② バス

項目	共通の配慮事項
①車両	ノンステップ化や車いす使用者やベビーカー利用者が利用しやすい広めの乗降口の確保など、バリアフリー化された車両への代替を促進する。
②バス乗降場・停留所	バス停へのベンチ・上屋の設置や十分な待合スペースを確保する。 (道路管理者との連携) バスが正着(停留所に寄せてまっすぐ停車)しやすく、車両との段差が生じない構造に改良する。(道路管理者との連携)
③案内設備	バス乗降場や停留所における案内を充実する(わかりやすい路線図・乗継案内、ノンステップバス運行の表示、多言語表記など)。 バス接近表示システムの導入(音声案内・電光表示)を促進する。
④人的対応・心のバリアフリー	バス停への正着やニーリング(車両を傾けて段差を緩和する)を徹底する。 多様な利用者への適切な対応について乗務員の教育を実施する。 筆談用具を設け、筆談用具があることを示す案内を表示する。 バス利用のマナー・ルール等について、利用者への啓発を行う。

● 参考：バスのバリアフリー化



ノンステップバス



バリアフリー化されたバス停留所

③ タクシー

項目	共通の配慮事項
①車両	車いす使用者等も利用できる福祉タクシーの導入を促進する。
②人的対応・心のバリアフリー	多様な利用者への適切な対応について乗務員の教育を実施する。 筆談用具を設け、筆談用具があることを示す案内を表示する。

3.3.2 道路の移動等円滑化

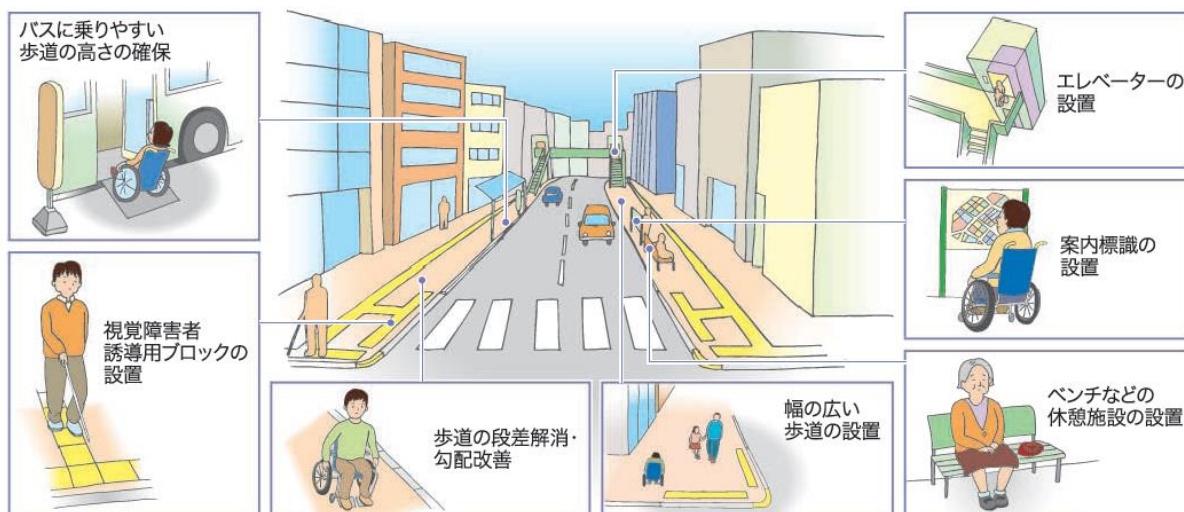
① 歩道のある道路

項目	共通の配慮事項
①整備	歩道の大規模改良・更新時に移動等円滑化基準に適合した道路整備を行うとともに、コミュニティ道路整備を進めるなど、歩行者が安全かつ安心して利用できる道路環境を整備する。
	車両乗入れ部や交差点部における 歩道内の勾配をゆるく する。
	バス停留所を設置する歩道は、 バスに円滑に乗降できる高さ とし、 輝度比が確保された 視覚障害者誘導用ブロックを設置するとともに、十分な待合スペースを確保する。（バス事業者と連携）
	車いす使用者やベビーカー利用者が 移動しやすい舗装 を行う。
	歩車道境界ブロックは、 視覚障害者が認識でき、車いす使用者が円滑に通行できるもの にする。
	歩車道境界やバス停留所、生活関連施設を中心に、移動の連続性に配慮し、 輝度比が確保された 視覚障害者誘導用ブロックを敷設する。（関係事業者と連携）
	歩行者の通行が想定される場所の側溝のフタ（グレーチング）などは、白杖や車いす使用者の移動の障害とならないよう、目の細かいものなどにする。
	歩行者等の通行の支障とならない範囲で、 日陰を確保したり、ベンチ等の休憩施設 の設置に努める。
②安全対策	電柱や街灯、案内サイン等の付属物が歩行者の通行の妨げとならないように配慮する。
	長く続く坂道では、 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 の設置に努める。また、道路利用者に対して、 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 に努める。
③案内設備	生活関連経路上の主要な箇所（駅周辺、主要交差点、生活関連施設付近の交差点など）に、多様な利用者に配慮した 見やすくわかりやすい案内表示の設置 に努める（必要に応じて点字表示・音声案内・多言語化など）。
	エレベーターやスロープなどの案内は、ピクトグラム等を活用し、大きくわかりやすいものを設置する。
④維持管理	舗装や視覚障害者誘導用ブロック、案内設備、植栽の枝などの適切な維持管理に配慮する。
	工事中や仮復旧中も多様な利用者が困ることのないよう、安全に通行できる幅員の確保や凹凸の除去、安全な通行位置への誘導などに配慮する。
⑤人的対応・心のバリアフリー	視覚障害者誘導用ブロック上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、適切な機能を確保する。
	自転車利用者へのルール・マナーの啓発を推進 する。（交通管理者と連携）

② 歩道のない道路

項目	共通の配慮事項
①整備	コミュニティ道路整備を進めるなど、歩行者が安全かつ安心して利用できる道路環境を整備する。
	歩行者の通行が想定される場所の側溝のフタ（グレーチング）などは、白杖や車いす使用者の移動の障害とならないよう、目の細かいものなどにする。
	バス停留所を設置する道路は、安全な待合空間を確保する。（バス事業者と連携）
	自転車ネットワーク路線の通行空間整備を推進する。
②安全対策	路側帯の拡幅や平坦化、ガードレールの設置、舗装のカラー化、一方通行化、駐停車抑制策など、経路の実情に合った交通安全対策を検討する。（交通管理者と連携）
	電柱や街灯、案内サイン等の付属物が歩行者の通行の妨げとならないように配慮する。 長く続く坂道では、 滑りにくい舗装 に配慮するとともに、必要に応じて 2段手すりの設置 などを検討する。また、道路利用者に対して、 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 に努める。
③案内設備	生活関連経路上の主要な箇所（生活関連施設付近の交差点など）に、多様な利用者に配慮した 見やすくわかりやすい案内表示の設置 に努める（必要に応じて点字表示・音声案内・ 多言語化 など）。
④維持管理	舗装や案内設備などの適切な維持管理に配慮する。
	工事中や仮復旧中も多様な利用者が困ることのないよう、安全に通行できる幅員の確保や凹凸の除去、安全な通行位置への誘導などに配慮する。
⑤人的対応・心のバリアフリー	放置自転車や看板、商品陳列等の不法占用物及び植栽の枝などへの指導を行い、適切な機能を確保する。
	自転車利用者へのルール・マナーの啓発を推進 する。（交通管理者と連携）

● 参考：道路のバリアフリー化（国土交通省資料、文京区ホームページなど）





バリアフリー化された歩道



コミュニティ道路（歩道あり）



コミュニティ道路（歩道なし：路面表示）



コミュニティ道路（歩道なし：狭さく）



助け合いの意識を喚起する標識（坂道）

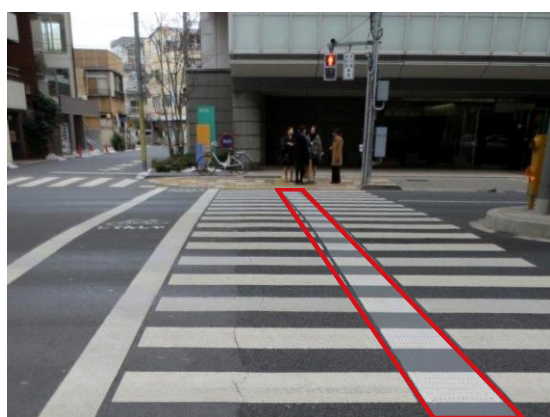


急な坂道への手すりの設置

3.3.3 信号機等の移動等円滑化

項目	共通の配慮事項
①信号機等	生活関連経路上の信号交差点には、 バリアフリー化された信号機（音響式や経過時間表示式、高度化 PICS 対応型信号機など） を設置するとともに、付帯機材の位置に配慮する。
	主要な交差点や複雑なかたちの交差点において、 エスコートゾーンの設置 を検討する。
	高齢者、障害者が 安全に横断できる よう、 適切な青時間を確保 する（歩行者用青信号の延長など）。
	標識、標示の高輝度化や信号機のLED化により見やすさを向上する。
②安全対策	【歩道のない生活道路】 路側帯の拡幅や平坦化、ガードレールの設置、舗装のカラー化、一方通行化、駐停車抑制策など、経路の実情に合った交通安全対策を検討 する。（道路管理者と連携）
③人的対応・心のバリアフリー	自転車利用者へのルール・マナーの啓発を推進 する。（道路管理者と連携）

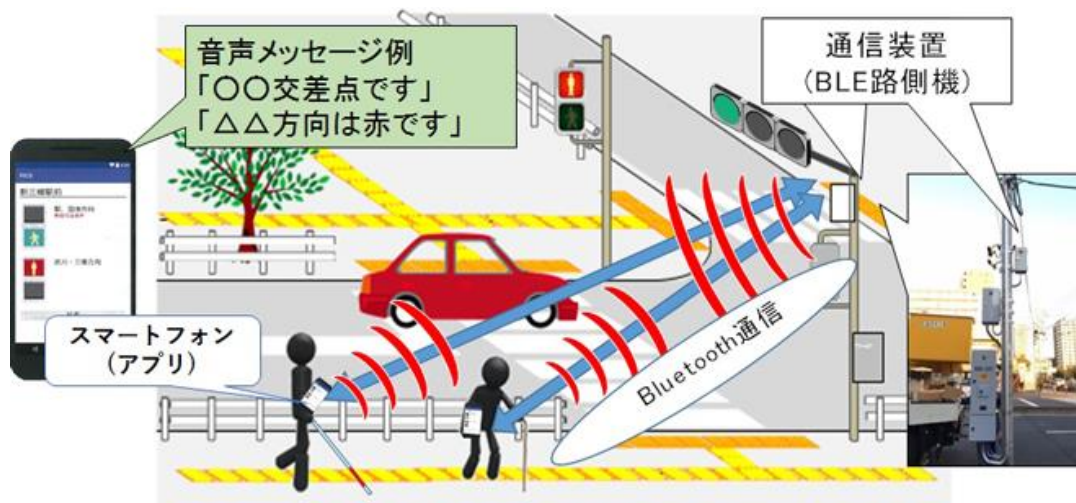
● 参考：信号機等のバリアフリー化（国土交通省資料、警察庁資料など）



エスコートゾーン



経過時間表示式信号機



高度化 PICS 対応型信号機

3.3.4 建築物の移動等円滑化（駐車場を含む）

項目	共通の配慮事項
①出入口・敷地内通路	<p>道路と建築物の連続性に配慮し、段差を解消するとともに、歩道上から出入口、建物内の案内施設まで連続し、輝度比が確保された視覚障害者誘導用ブロックを設置する。</p> <p>主要な出入口は自動ドアなど通行しやすい扉とし、車いす使用者やベビーカー利用者等に配慮した幅を確保する（80cm以上）。</p>
②建物内通路	<p>主要な通路は、物や設備などで狭くならないように配慮する（120cm以上）。</p> <p>主要な通路に段差がある場合はスロープを設置するなどして段差を解消する。</p>
③上下移動	<p>2階以上の建築物には、エレベーターを設置する。</p> <p>エレベーターは、障害者が利用しやすい構造とする（十分な広さ、開延長ボタン、車いす使用者対応操作ボタン、足下まで見える鏡、浮き彫り表示のボタン、音声案内、緊急時等に情報提供を行う表示装置、ガラス窓など）。</p> <p>階段は、段鼻の色を強調し、段を識別しやすいようにする。</p> <p>階段には両側に2段手すりを設け、行先を点字で表示するとともに、手すりの端部は巻き込むようにする。</p>
④トイレ	<p>車いす使用者が円滑に利用できるトイレを設置する（十分な広さ、可動式手すり、オストメイト対応設備、大型ベッド、着替え台、開閉しやすい扉、わかりやすいボタン配置など）。</p> <p>車いす使用者用トイレを2箇所以上設置する場合は、左右反転タイプの便座を用意するなど、左麻痺・右麻痺などの利用者に配慮する。</p> <p>異性介助や性的マイノリティへの配慮の観点から、男女共用トイレを整備することが望ましい。</p> <p>車いす使用者用トイレの利用の集中を分散するため、一般トイレに広めの個室や乳幼児用設備を設置する（ベビーチェアや幼児用便座など）。</p> <p>車いす使用者用トイレや一般トイレの個室に設ける荷物台や荷物掛けは、車いす使用者や高齢者等の利用に配慮し、低い位置に設置する。</p> <p>壁や手すり等の色にコントラストを設けることにより、弱視者等が空間把握しやすいように配慮する。</p> <p>非常事態を聴覚障害者等に知らせることができるフラッシュライト等を設ける。</p>
⑤駐輪場・駐車場	<p>利用者などの駐輪が出入口や通路、視覚障害者誘導用ブロックなどを遮らないように配慮する。</p> <p>出入口に近い場所に十分な広さの障害者用駐車施設（幅350cm以上）を設置し、わかりやすく標示するとともに、適切な利用を促すように利用者への啓発を行う。</p>
⑥案内設備	<p>バリアフリー化された経路や非常口、バリアフリー設備等の情報がわかる案内図や、ピクトグラムなどの活用・多言語化された大きくわかりやすい案内表示を設ける。</p> <p>建築物出入口やトイレ、エレベーター等に音声案内を設置する。また、トイレの配置がわかる触知案内図を設置する。</p>

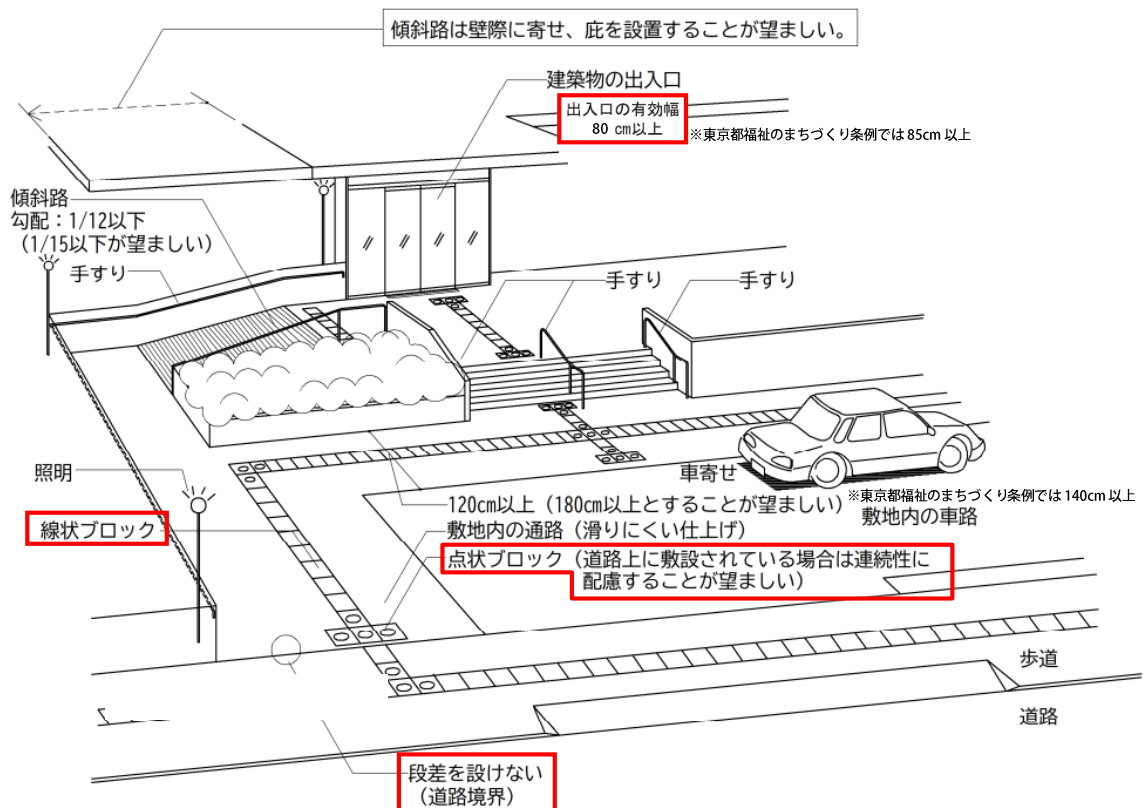
項目	共通の配慮事項
⑥案内設備	エレベーターや車いす使用者用トイレでは、障害者等が優先的に利用できるように配慮する（案内の表示など）。 病院など順番待ちのある施設では、呼出受信機を導入し、音声と文字情報で案内するなど、聴覚障害者や視覚障害者に対応した呼び出し方法に配慮する。
⑦その他設備	受付や記入台は、車いす使用者が接近しやすい構造とする。 貸出し用の車いすやベビーカー等を設置し、案内を表示する。 授乳室やおむつ交換台、ベンチを設置する。 講演を行うホール等では磁気ループを導入し、設備が使える旨を主催者や参加者に周知する。
⑧人的対応・心のバリアフリー	職員による案内やサポートなどの対応を充実する。 建築物出入口から受付・窓口までの経路に視覚障害者誘導用ブロックを配置し、受付・窓口からは職員が対応するなど、連続的な誘導に配慮する。 多様な利用者への適切な対応について職員の教育を実施する。 コミュニケーション支援ボードや筆談用具を設け、設置を示す案内を表示する。 道路に面した敷地内には歩行者が休憩できるベンチの設置を検討する。

● 参考：建築物のバリアフリー化

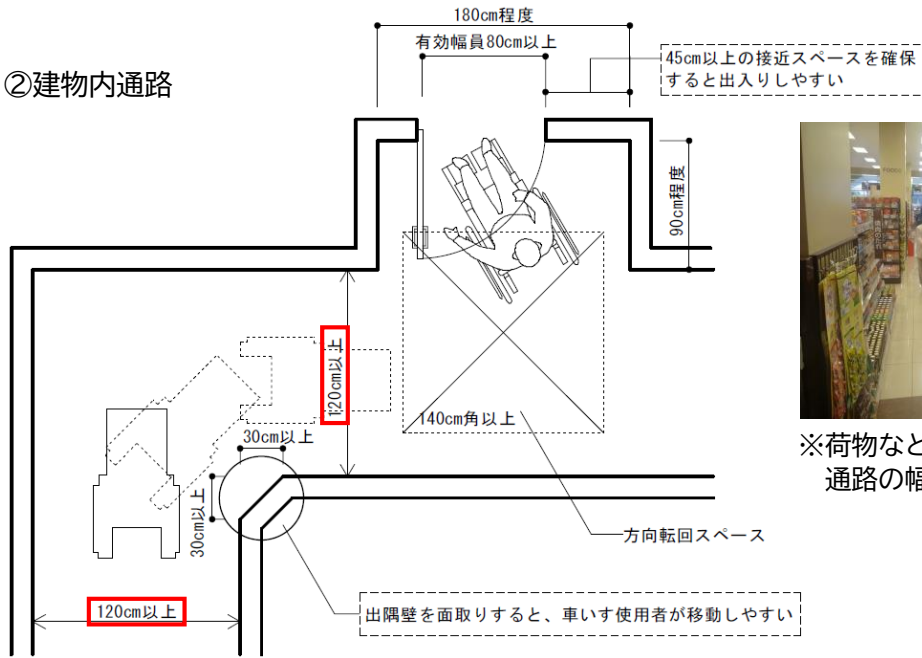
（高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準より抜粋・作成ほか）

① 出入口・敷地内通路

赤枠で囲んだものは、『共通の配慮事項』に設定した基準です。

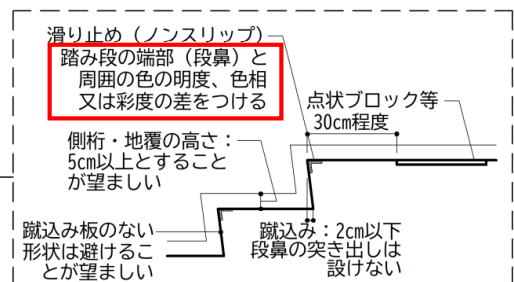
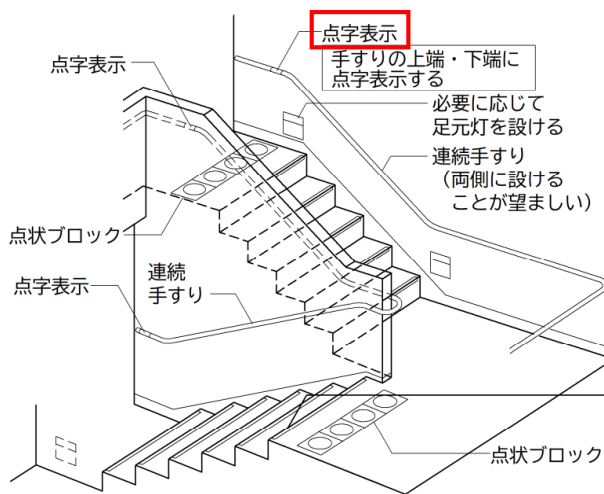
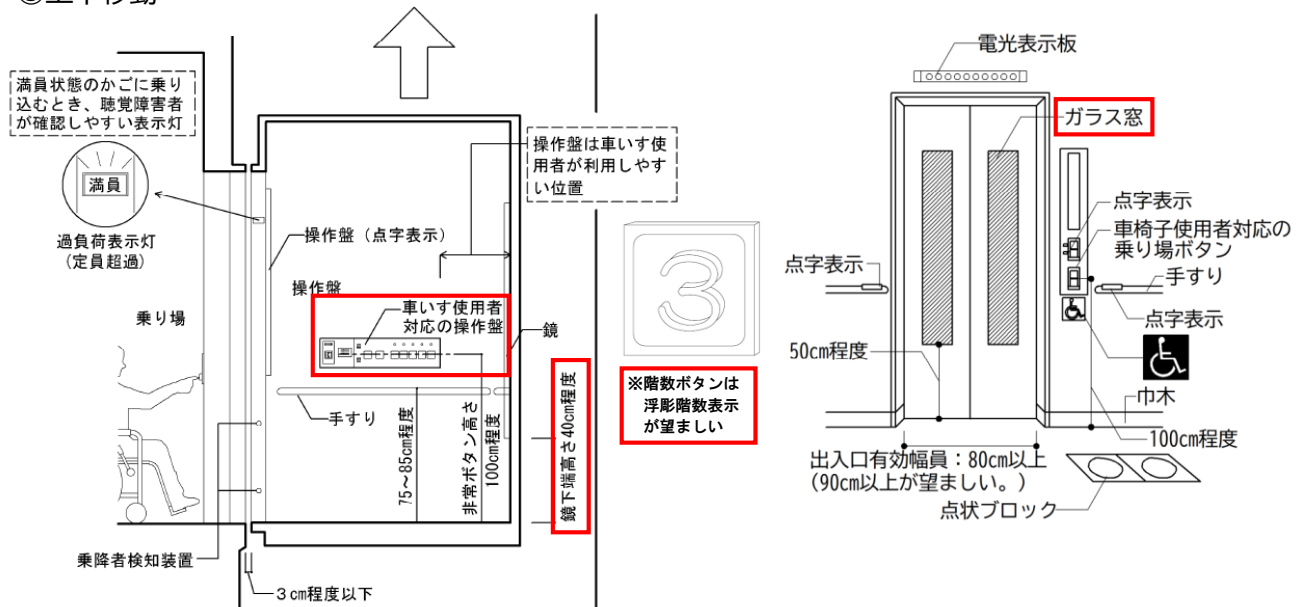


②建物内通路



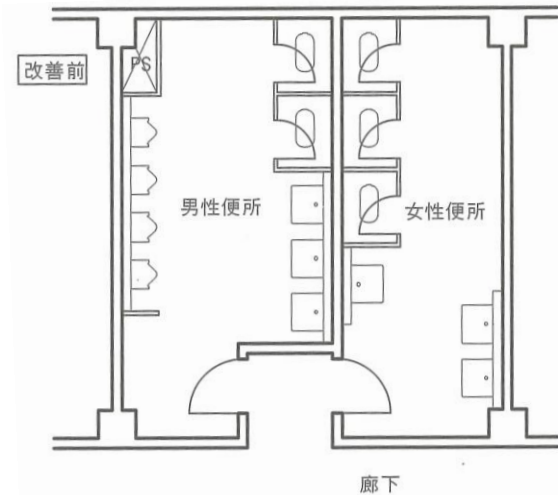
※荷物などを置かず、可能な限り通路の幅を広くする

③上下移動

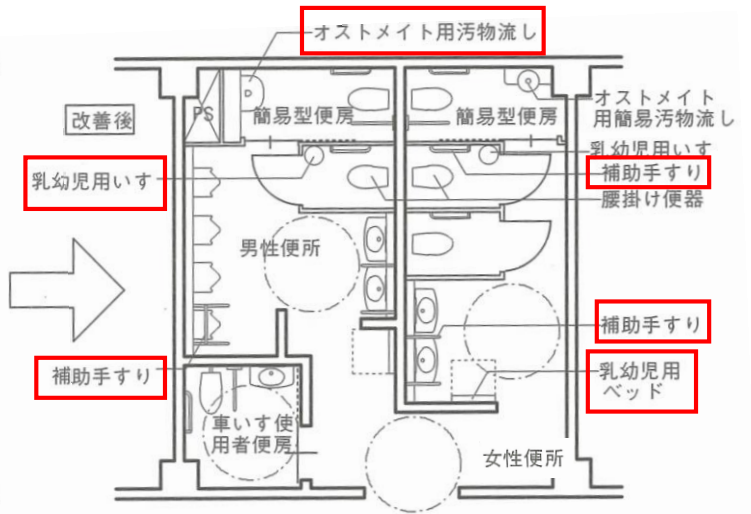


④トイレ

トイレの改善例（車いす対応・機能分散）

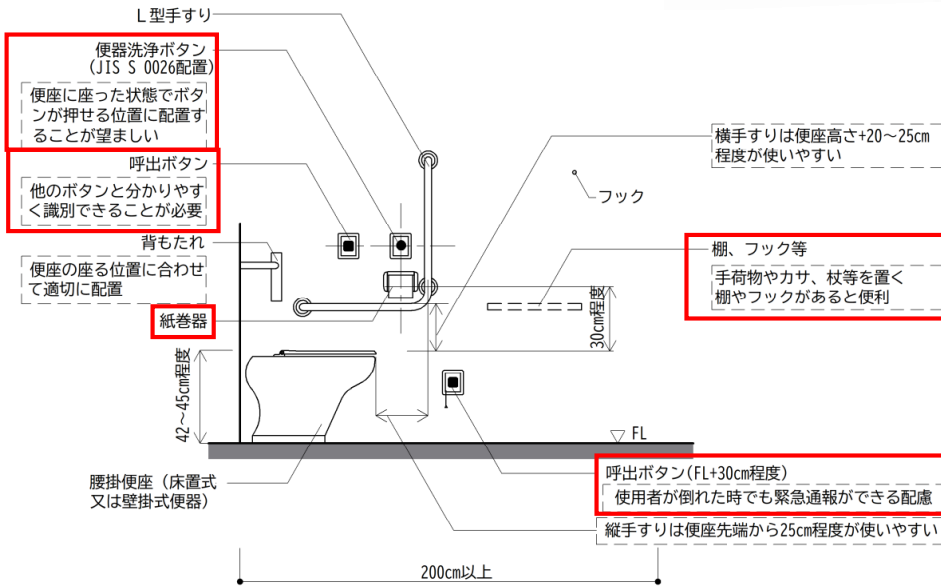


・高齢者・障害者等に対応する便房がない場合

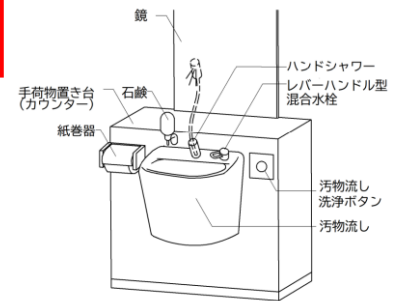


- ・車いす使用者用便房を設置する
- ・簡易型機能を備えた専用便房を設置する
- ・和風便器を腰掛便器に改善する
- ・小便器を床置き式ストール又は低受け口の壁掛け式に改善する
- ・オストメイト用設備を設置する
- ・補助手すりや乳幼児設備を設置する

○ボタン等の配置

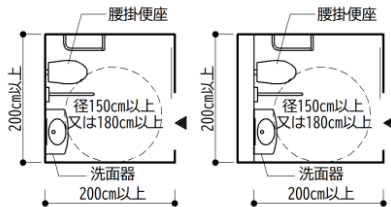


○汚物流し（オストメイトに配慮した設備）

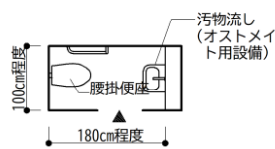


<分散配置を考慮した個別機能を備えた便房>

○車椅子使用者用便房

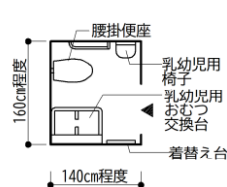


○オストメイト用設備を有する便房

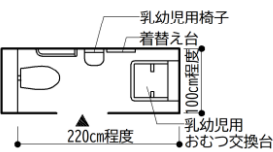
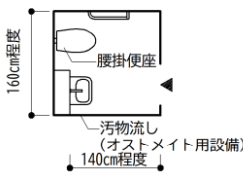
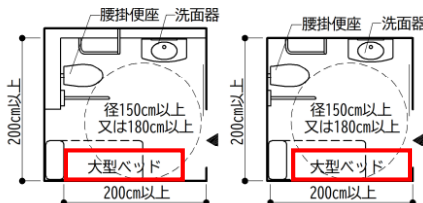


○乳幼児用設備を有する便房

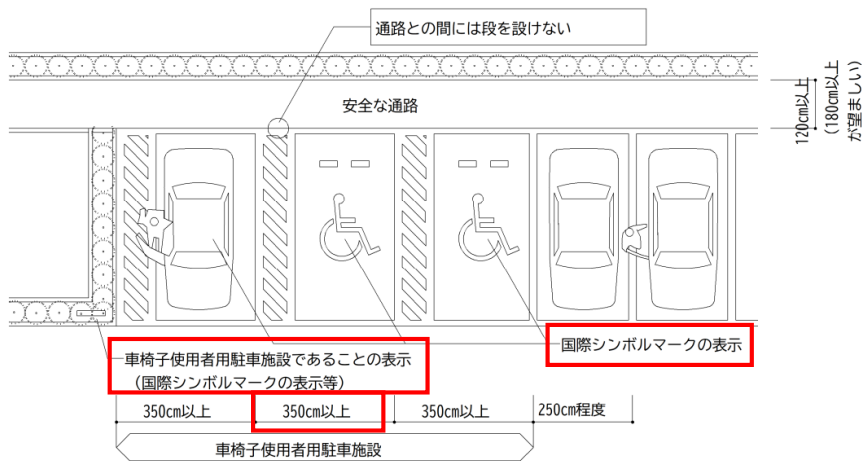
(ベビーカーと共に入ることができる寸法)



○車椅子使用者用便房 (大型ベッド付)



⑤ 駐輪場・駐車場

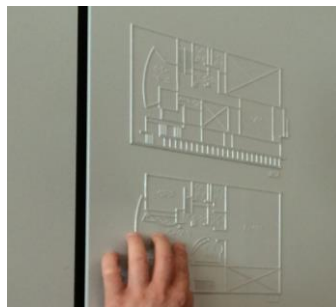


マナーアップポスター
(東京都資料より)

⑥ 案内設備



ピクトグラムによる案内



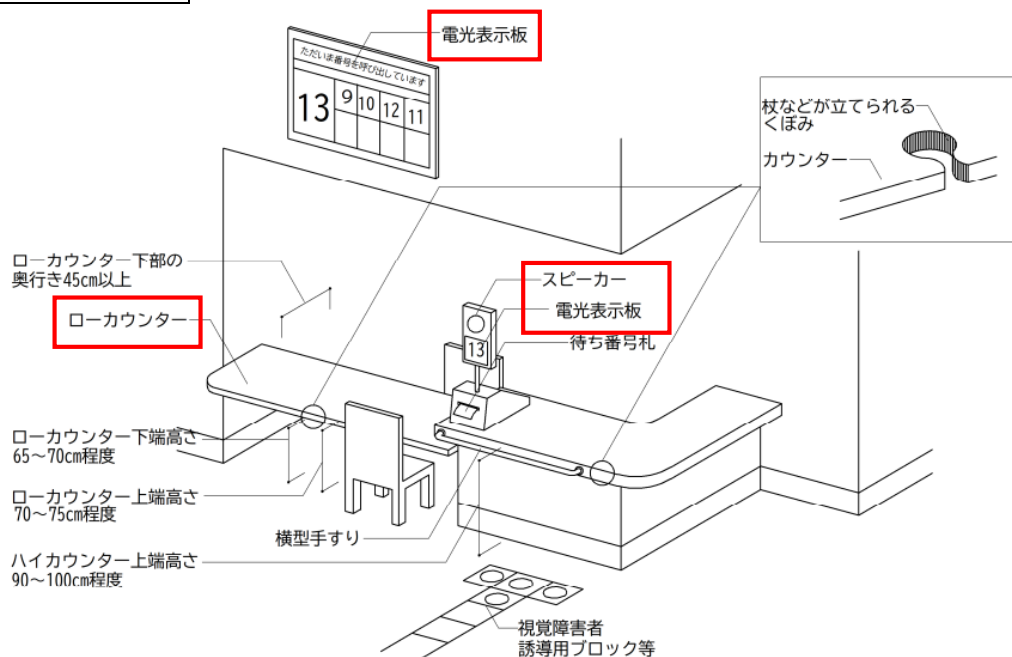
触知図や音声による案内



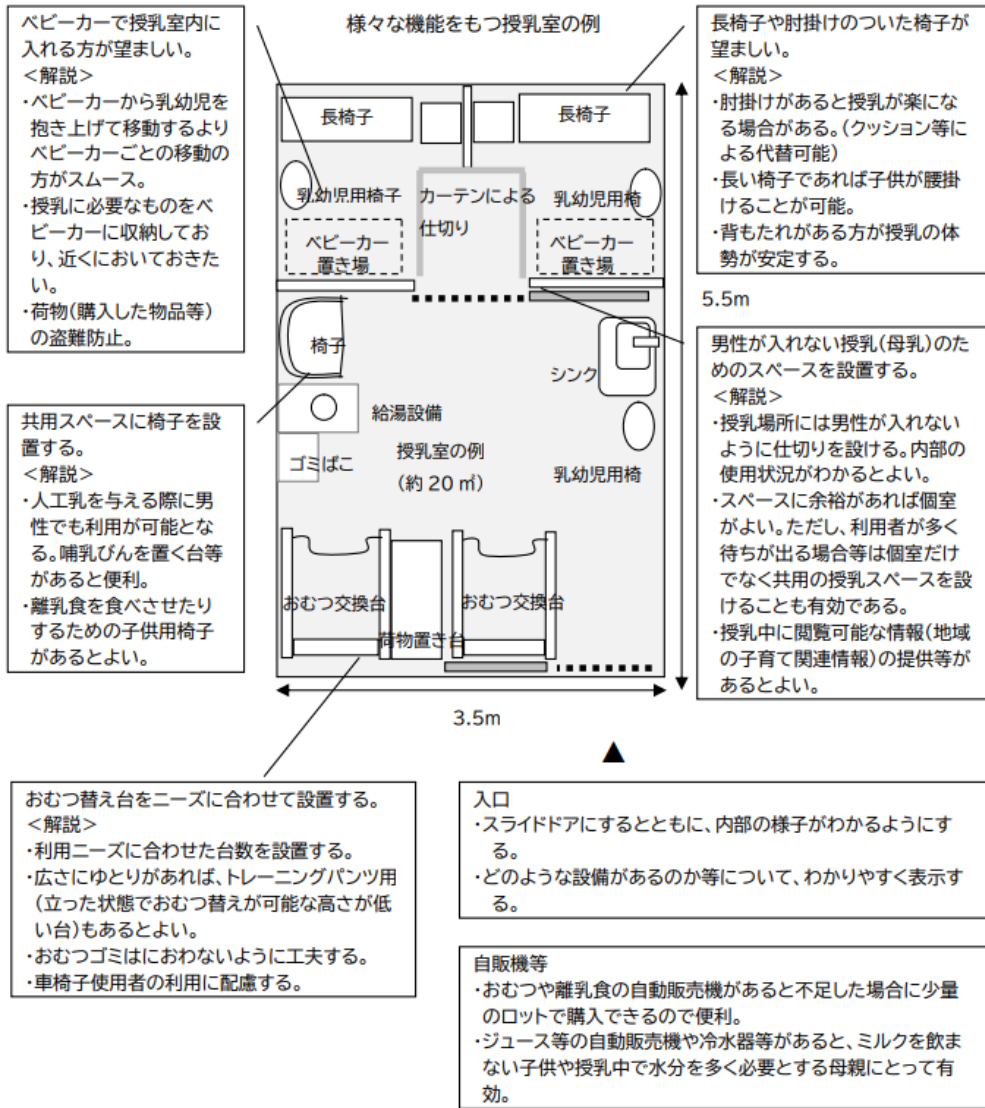
総合案内 (人による対応)

⑦ その他設備

窓口・カウンターの例



授乳室の配置例



⑧人的対応・心のバリアフリー



耳マーク・筆談用具



コミュニケーション支援ボード

(公益財団法人明治安田こころの健康財団より)



3.3.5 都市公園の移動等円滑化

項目	共通の配慮事項
①出入口	敷地境界（道路等と公園敷地）に通行の支障となる段差や勾配を設けない。
	車いす使用者や ベビーカー利用者等 が通るのに十分な出入口幅を確保する（90cm以上）。
	歩道上から出入口、主要な施設まで連続し、 輝度比が確保された 視覚障害者誘導用ブロックを設置する。
②園路	主要な園路は 平坦で固くしまっていて滑りにくい路面 とする。
	主要な園路には段差を設けない。
	主要な園路は車いす使用者等が通るのに十分な通路幅を確保する（120cm以上）。
③トイレ	車いす使用者が円滑に利用できるトイレを設置する（十分な広さ、可動式手すり、オストメイト対応設備、 大型ベッド、着替え台、開閉しやすい扉、 わかりやすいボタン配置など）。
	車いす使用者用トイレを2箇所以上設置する場合は、左右反転タイプの便座を用意するなど、左麻痺・右麻痺などの利用者に配慮する。
	異性介助や性的マイノリティへの配慮の観点から、男女共用トイレを整備することが望ましい。
	車いす使用者用トイレの利用の集中を分散するため、一般トイレに広めの個室や乳幼児用設備を設置する（ベビーチェアや幼児用便座など）。
	車いす使用者用トイレや一般トイレの個室に設ける荷物台や荷物掛けは、車いす使用者や高齢者等の利用に配慮し、低い位置に設置する。
	壁や手すり等の色にコントラストを設けることにより、弱視者等が空間把握しやすいように配慮する。
④休憩施設	日陰を確保したり、ベンチ等の休憩施設を設置する。
	車いす使用者等が利用しやすい構造の水飲み場を設置する。
⑤案内設備	バリアフリー化された経路やバリアフリー設備等の情報がわかる案内図や、ピクトグラムなどを活用した 大きくわかりやすい案内表示 を設ける（必要に応じて点字表示・音声案内・ 多言語化 など）。
⑥維持管理	園路やトイレ、案内設備、植栽の枝などの適切な維持管理に配慮する。
	利用者の駐輪が、出入口やスロープ、視覚障害者誘導用ブロックなどを遮らないように配慮する。
⑦その他設備	庭園など文化的景観を有する公園では、可能な範囲で園路等のバリアフリー化に努めるとともに、整備が難しい場合には案内などによる 情報提供を充実 する。
	避難場所に指定されている場合は、音声放送設備だけでなく 電光掲示等による文字情報の提供設備の設置にも配慮 する。
⑧人的対応・心のバリアフリー 〔管理事務所がある場合〕	職員による案内やサポート、 悪路に対応した車いすの貸出 などの対応を充実する。
	多様な利用者への適切な対応について職員の教育を実施する。
	コミュニケーション支援ボードや筆談用具 を設け、設置を示す案内を表示する。

● 参考：都市公園のバリアフリー化（国土交通省資料）

