

ソフト施策の取組状況について

ソフト施策の取組状況について

ソフト面からバリアフリー化を推進するため、バリアフリー教室の開催、公共交通事業者等の接遇向上に向けた取組、ハンドブックの作成、トイレやベビーカーの利用円滑化のためのキャンペーン等を実施。

バリアフリー教室の開催

高齢者・障害者等の擬似体験等を通じ、バリアフリーに対する国民の理解増進を図るとともに、「心のバリアフリー」社会の実現を目指して、各運輸局が「バリアフリー教室」を開催。



視覚障害者サポート体験



車椅子サポート体験



子供用車椅子

接遇向上の取組

「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（平成29年2月20日ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定）に基づき、交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るため、平成30年に接遇ガイドライン及びマニュアルを公表した。今後、公共交通事業者向け研修のモデルプログラムを作成・公表予定。

こころと社会のバリアフリーハンドブックの作成

「心のバリアフリー」推進のため、平成30年に中学生向けバリアフリー学校教育用副教材及び教師用解説書を公表。文部科学省と連携し、全国の中学校等に送付。



知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブックの作成

知的障害、発達障害、精神障害の方が円滑に公共交通機関、商業施設等を利用できるよう、個々の障害の特性等を踏まえた対応マニュアルを平成21年度に作成し、関係者等に周知。



公共交通機関等における多機能トイレ利用円滑化の推進

障害者等が安心してトイレを利用できる環境を整備するため、多機能トイレについて一般の利用者のマナー啓発を図るためのキャンペーンを実施。

公共交通機関等におけるベビーカー利用円滑化の推進

公共交通機関等においてベビーカーを一層利用しやすい環境を整備するため、ベビーカーの安全な使用と周囲の理解協力の普及啓発を図るためのキャンペーンを実施。

バリアフリー教室の開催状況(平成29年度)

ブロック	開催件数	参加人数							開催地
		合計	学生	障害当事者	教員	自治体職員	事業者	その他	
北海道	16	624	455	0	0	0	103	66	札幌市(6)、小樽市(2)、旭川市(1)、網走市(1)、帯広市(1)、釧路市(1)、千歳市(1)、長沼町(1)、登別市(1)、函館市(1)
東北	32	1,737	1,179	0	0	154	165	239	仙台市(23)、秋田市(5)、大館市(1)、金山町(1)、釜石市(1)、天童市(1)
関東	47	2,857	1,749	0	64	17	98	929	松戸市(15)、横浜市(9)、宇都宮市(3)、春日部市(2)、熊谷市(2)、板橋区(1)、柏市(1)、上三川市(1)、さいたま市(1)、相模原市(1)、高崎市(1)、所沢市(1)、中野区(1)、蕨崎市(1)、平塚市(1)、笛吹市(1)、富士吉田市(1)、文京区(1)、前橋市(1)、水戸市(1)、八街市(1)
北陸信越	6	467	137	0	0	0	0	330	新潟市(6)
中部	7	652	134	0	0	26	0	492	越前市(1)、大垣市(1)、坂井市(1)、高山市(1)、中津川市(1)、名古屋市(1)、三島市(1)
近畿	31	1,933	1,335	0	0	178	7	413	枚方市(8)、大阪市(4)、神戸市(3)、高津市(3)、大津市(2)、茨粟市(1)、大東市(1)、丹波市(1)、那智勝浦市(1)、野洲市(1)、橋本市(1)、彦根市(1)、姫路市(1)、福崎市(1)、竜王町(1)、大和高田市(1)
中国	66	3,216	2,738	48	0	29	14	387	倉敷市(14)、岡山市(13)、井原市(9)、玉野市(7)、広島市(7)、山口市(6)、下関市(2)、鳥取市(2)、下松市(1)、呉市(1)、神石高原町(1)、智頭市(1)、防府市(1)、三原市(1)
四国	26	913	582	0	3	60	207	61	高松市(19)、徳島市(3)、藍住町(1)、今治市(1)、宇和島市(1)、松山市(1)
九州	24	1,460	1,358	0	0	28	64	10	福岡市(10)、熊本市(5)、久留米市(4)、大分市(2)、大野城市(1)、北九州市(1)、佐賀市(1)
沖縄	2	100	0	0	0	0	0	100	那覇市(1)、宮古島市(1)
合計	257	13,959	9,667	48	67	492	658	3,027	90市区町(257)

※1：参加者について、「学生」は、幼稚園児から大学生までを含む。「障害当事者」は支援学校の生徒を計上。「その他」は、イベント等に参加された方でカウント出来た人数を表記。

※2：開催地の（ ）書きは、開催回数。

※3：北海道及び沖縄県以外の都道府県は次のブロックのとおりとする。東北（青森県、岩手県、宮城県、福島県、秋田県、山形県）、関東（茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県）、北陸信越（新潟県、長野県、富山県、石川県）、中部（静岡県、愛知県、岐阜県、三重県、福井県）、近畿（滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県）、中国（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県）、四国（徳島県、香川県、愛媛県、高知県）、九州（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県）

■ユニバーサルデザイン2020行動計画(平成29年2月関係閣僚会議決定)(抜粋)

「交通・観光を含めた幅広い分野の企業が、様々な障害のある人が活躍しやすい環境づくりに向けて、経営者から現場の社員まで、一体となって「心のバリアフリー」に取り組むことが期待される。」

➡交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るために、平成30年度に接遇ガイドライン・マニュアルを公表。

交通事業者向け接遇ガイドライン

序. ガイドラインの目的等

【目的】交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動円滑化を推進

【対象事業者】鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

【接遇対象者】高齢者、障害者等(ベビーカー使用者を含む)。

I. 接遇の基本

* 接遇の前提として身に付けるべき基本的な心構えや、「障害の社会モデル」の理解等

II. 基本の対応

* 接遇対象者ごとに特性・困りごと等について整理するとともに、基本的な接遇方法を記載。

III. 交通モード別の対応

* 交通モード別、特性格(高齢者/肢体不自由者・車椅子使用者/視覚障害者/聴覚障害者/発達・知的・精神障害者/内部障害者(ベビーカー使用者を含む)、場面別に整理

IV. 緊急時・災害時の対応

* 緊急時等における配慮事項と具体の対応について記載

V. PDCAを備えた体制の構築

* ガイドラインに基づく教育内容を検証・見直しするための体制構築のあり方を記載



高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

第1部:ユニバーサルツーリズムの必要性

* ユニバーサルツーリズムの取組みを推進する必要性、基本事項等を整理(3編共通)

第2部:障害を知る

* 障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本を整理 (3編共通)

⇒ 肢体不自由・車いす使用/視覚障害/聴覚障害・言語障害/知的障害・発達障害・精神障害/内部障害・難病・慢性疾患/加齢に伴う障害/その他(妊産婦・乳幼児連れの方・障害のある外国人旅行者など)/コラム:補助犬について

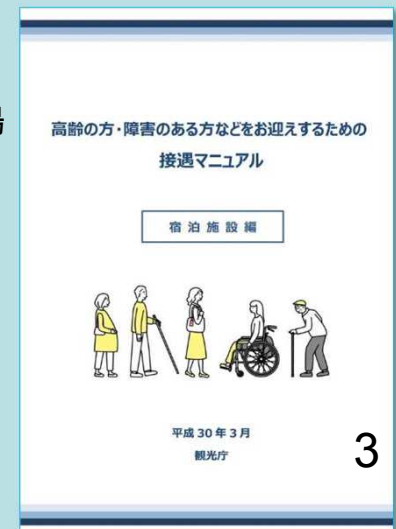
第3部:シーンごとの対応のポイント

* 業種ごとに、接遇が求められる現場のシーンを想定し、障害種別ごとの接遇のポイントを整理

- 1) 宿泊施設編
- 2) 旅行業編
- 3) 観光地域編

参考資料

関連資料の紹介



「こころと社会のバリアフリーハンドブック」

「心のバリアフリー」推進の一環として、中学生向けバリアフリー学校教育用副教材及び教師用解説書（「こころと社会のバリアフリーハンドブック」）を平成30年に作成。

障害者権利条約や障害者基本法で示されている「障害の社会モデル」の考え方を取り入れつつ、障害が生じる要因、障害の種類、障害者への接し方、バリアフリー施設・設備やその工夫例などについて解説したものとなっており、「心のバリアフリー」の入門書として広く活用出来る内容となっている。

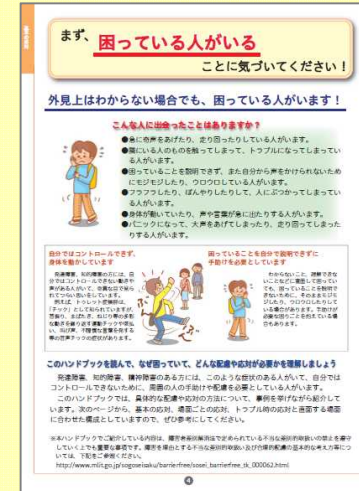
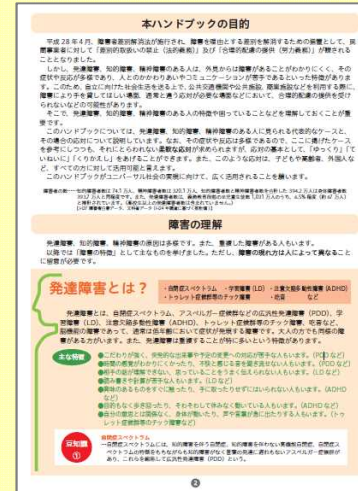
平成31年度は、都道府県及び市区町村の教育委員会に送付するとともに、国土交通省ホームページにて掲載。また、希望のあった中学校等に対し配布を行った。



「知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック」

公共交通機関、商業施設、官公庁施設などで利用者に接する方々が、知的障害、発達障害、精神障害のある方の利用者の困難さを理解し、状況に応じて適切な対応をするためのポイントを記載したハンドブックを作成し、関係者等に周知した。

(平成21年度作成、平成27年度改訂)



多機能トイレ・ベビーカーに関するキャンペーンの概要

トイレ キャンペーン

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、多機能トイレ等の利用マナーの啓発を行うため、トイレキャンペーンを実施。

平成30年3～4月、地方公共団体、公共交通事業者、障害者団体等の協力を得ながらポスターの一斉掲示を行った。

今後も、引き続き関係各機関から協力を得ながら、ポスターの掲示等によるキャンペーンを実施予定。

<参考>

ユニバーサルデザイン2020行動計画(平成29年2月関係閣僚会議決定)(抜粋)
 「多機能トイレをはじめとするトイレの利用に係るマナー改善に向けて、公共交通事業者や障害者団体等と連携しながら、利用マナーの啓発を行うポスターやチラシを作成し配布するなどのキャンペーンを実施する。」



ベビーカー キャンペーン

公共交通機関等でのベビーカーを利用しやすい環境づくりに向けて、ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備(エレベーター、鉄道やバスの車両スペース等)を表す統一的な「ベビーカーマーク」を平成26年3月に策定(平成27年5月JIS化)。

さらに、平成26年度より毎年5月、ベビーカー使用者及び周囲の方のお互いの理解を深めるため、継続的な普及・啓発活動として、駅や鉄道・バス車両、商業施設等において、ポスターの掲示やチラシを配布などのキャンペーンを実施している。

