

人的対応・心のバリアフリーの取組み紹介

1. 公共交通事業者各社

取組①

実施主体	(共催)全国交通事業者 83 社局 (協力)障害者団体等 8 団体
取組タイトル	「声かけ・サポート運動」の実施
対象者	社員・駅ご利用のお客さま
実施時期・頻度	通年実施 ※2023年9月1日(金)～10月31日(火)に強化キャンペーンを実施
取組の目的	お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なすべてのお困りのお客さまに安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、バリアフリー設備の整備だけでなく、社員やご利用のお客さまに声かけやサポートの具体的な方法を示し後押しすることで、社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていく。
具体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターの掲出、デジタルサイネージでの放映 ・駅構内、列車内での放送による取組みの推進 ・社員による積極的なお声掛けや見守りの実施
写真・ポスターなど	<p>・掲出・放映ポスター(2023年8月23日 ニュースリリース)</p>

2. 東日本旅客鉄道(株)

取組①

実施主体	東日本旅客鉄道株式会社
取組タイトル	バリアフリー対応マニュアルを活用した社員教育の実施
対象者	社員
実施時期・頻度	継続して実施
取組の目的	お身体の不自由なお客さま・配慮が必要なお客さまの障害特性による特徴や多様さ、対応方法等への理解を深め、駅や列車をご利用いただく際にお客さまの立場に立った丁寧な対応ときめ細やかな配慮を行う。
具体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各職場での勉強会や訓練会において教育や議論を行う。 ・お身体の不自由なお客さまの状況を疑似体験し、よりよい対応方法や適切なお声掛け、配慮の仕方を学ぶ
写真・ポスターなど	—

取組②

実施主体	東日本旅客鉄道株式会社
取組タイトル	サービス介助士資格の取得
対象者	新入社員
実施時期・頻度	新入社員研修時
取組の目的	すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただくため。
具体的な内容	(公財)日本ケアフィット共育機構が認定する「サービス介助士」資格について、全ての新入社員を対象に研修を実施している。 研修の中で障害当事者が参画したカリキュラムを実施することにより、対応スキルの向上に努めている。
写真・ポスターなど	—

3. 西武鉄道(株)

取組①

実施主体	西武鉄道株式会社
取組タイトル	ユニバーサルマナー検定(鉄道)の取得・更新
対象者	未取得の駅係員(主に新入社員)
実施時期・頻度	—
取組の目的	高齢者及び障害のあるお客さまへの接客スキル向上。
具体的な内容	お客さまにより安心感をもって西武鉄道をご利用いただくため、ミライロ(社)と共同開発したユニバーサルマナー検定(鉄道)資格の駅係員取得を実施している。対象者は新入社員が大半を占める。また、入社教育時に自社で定めるマニュアルをもとに社内教育(机上・実技)を実施。 ユニバーサルマナー検定(鉄道)による鉄道業務に直結した実践的な教育で、相手の立場に立ったコミュニケーション力を学ばせ、対応スキル向上に努めている。
写真・ポスターなど	—

取組②

実施主体	西武鉄道株式会社
取組タイトル	「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン
対象者	鉄道をご利用のお客さま
実施時期・頻度	2023年9月1日(金)～10月31日(火)
取組の目的	お困りのお客さまを見守り支え合う動きを社会全体の運動としてより広く進めるため、全国の鉄道事業者等が連携し、「声かけ・サポート」運動を実施している。 本キャンペーンはその強化期間として、「声かけ・サポート」運動の取り組みを世間へ発信すること、また鉄道をご利用のお客さまに「声かけ・サポート」運動にご協力いただき、お困りのお客さまに対してお声かけをしていただくことを目的としている。
具体的な内容	お客さまが安全かつ安心して施設をご利用いただけるよう、お困りのお客さまに対して駅係員から積極的にお声かけを行うとともに、周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく。
写真・ポスターなど	(交通事業者 83 社局、障害者団体を含む 8 団体で実施。 2023年8月23日 ニュースリリース)

取組②

実施主体	東武鉄道株式会社
取組タイトル	実車を用いた視覚に障がいのあるお客様対応教育
対象者	社員
実施時期・頻度	2023年2月28日(火)～2023年3月10日(金)
取組の目的	視覚に障害のあるお客様を介助、ご案内することで行動特性を理解し今後の業務に活かすことを目的とした取り組みです。
具体的な内容	視覚障害者団体の協力を得て、駅のプラットフォームや列車内等の鉄道関連施設において、実際に介助、ご案内をする社員教育を実施いたしました。
写真・ポスターなど	

5. 東京地下鉄(株)

取組①

実施主体	東京地下鉄株式会社
取組タイトル	社員研修の充実とお客様啓発 PR
対象者	全駅社員
実施時期・頻度	・バリアフリー研修、サービスマインド研修等(各1回/年) ・ポスター掲出によるPR ・年間を通じて東京メトロの全駅にポスターを掲出
取組の目的	知識・技能の向上を図り、多様なお客様への接遇を充実させ、正しい介助方法の習得と事故の未然防止を図る。 ポスター掲出によるお客様への啓発活動を実施。
具体的な内容	座学、ロールプレイング、DVD視聴、講師とのディスカッション及び質疑応答等を行なう。 ポスターを掲出して啓発を図っている。
写真・ポスターなど	実際に掲出しているポスター 

取組②

実施主体	東京地下鉄株式会社
取組タイトル	サービス介助士資格取得の推進
対象者	全駅社員
実施時期・頻度	随時
取組の目的	全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、バリアフリーに関する知識と、安全な介助技術を身につける。
具体的な内容	公益財団法人ケアフィット共育機構が指定する研修の受講を推進し、資格取得を促進する。
写真・ポスターなど	—

6.東京都交通局(都営バス)

取組①

実施主体	東京都交通局自動車部(都営バス)
取組タイトル	バリアフリー研修の実施
対象者	乗務員
実施時期・頻度	年数回実施
取組の目的	乗務員の接遇向上、機器操作の習熟
具体的な内容	車椅子固定訓練キットや高齢者疑似体験セット等を活用したバリアフリー研修を実施し、乗務員の接遇の向上、機器操作の習熟を図っている。
写真・ポスターなど	—

取組②

実施主体	東京都交通局自動車部(都営バス)
取組タイトル	ヘルプマークの配布及びポスターの掲示
対象者	お客様
実施時期・頻度	通年実施
取組の目的	心のバリアフリーの普及啓発
具体的な内容	東京都福祉保健局の取組に協力し、平成25年7月から営業所でのヘルプマークの配布及びバス車内や営業所におけるポスター掲示等の普及啓発を行っている。
写真・ポスターなど	—

7. 東京タクシーセンター

取組①

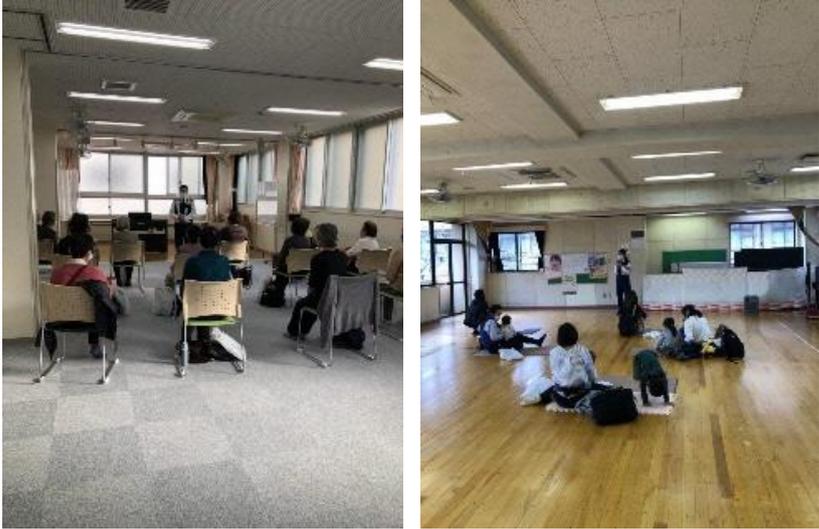
実施主体	公益財団法人 東京タクシーセンター
取組タイトル	ユニバーサルドライバー研修
対象者	23区、武蔵野市、三鷹市の法人タクシー運転者及び個人タクシー事業者 新任運転者は必須科目
実施時期・頻度	週の内、火曜日全日 現任運転者 金曜日全日 // 水曜日の午後・木曜日の午後 新任運転者 木曜日の午後・金曜日の午後 //
取組の目的	高齢者、障がいのある方を含めた全ての利用者が 快適にタクシーを利用できるようユニバーサル社会の実現に向け、 ユニバーサルドライバー研修を実施しております。
具体的な内容	講習テキスト 序章 タクシーとユニバーサル社会 第一章 タクシーが支えるこれからのバリアフリー 第二章 お客様(高齢者・障がい者)の接客にあたって 第三章 お客様の理解と接遇・介助方法 第四章 車いすの取り扱い方と乗車、降車 参考 乗車時の事故防止／ユニバーサルドライバーこんなときどうする
写真・ポスターなど	—

8. 豊島区 区道管理者

取組①

実施主体	豊島区 区道管理者
取組タイトル	特定事業⑱地域・警察・区が連携したグリーン大通りでの合同キャンペーン
対象者	区民・来街者
実施時期・頻度	グリーン大通りでの合同キャンペーン:年 2 回 ウイロードでの普及啓発活動:月 1 回
取組の目的	自転車の走行ルール・マナーの啓発
具体的な内容	歩道走行可能なグリーン大通りでの走行ルール・マナーの啓発のための合同キャンペーンを実施する。 グリーン大通りの交差点で信号により停止している自転車利用者に、「自転車安全利用五則」等のリーフレットや反射シール等の交通安全啓発品を配布する。 令和 3 年度より、ウイロードにおいて、池袋警察署や地域団体等と連携し、自転車利用者に対する普及啓発活動を開始した。
写真・ポスターなど	<p>●自動車安全利用五則</p>  <p>●交通安全啓発品の配布</p>  <p>●ウイロードでの普及啓発活動</p> 

取組②

実施主体	豊島区 区道管理者
取組タイトル	特定事業⑩全年齢を対象とした交通安全教室
対象者	区民
実施時期・頻度	通年
取組の目的	自転車利用者をはじめとした交通安全の周知
具体的な内容	区立小中学校をはじめ、地域区民ひろばでの高齢者及び未就学児の保護者を対象とした交通安全研修会を警察と連携し実施する。 また、区内主要駅前における自転車放置防止と利用マナーの向上を目指すキャンペーンを実施する。
写真・ポスターなど	<p>●地域区民ひろばでの研修会</p>  <p>●駅前でのキャンペーン ●中学校でのスクエアドストレイト授業</p> 

9. TOHO シネマズ 池袋(Hareza 池袋)

取組①

実施主体	TOHO シネマズ 池袋
取組タイトル	バリアフリー音声ガイド上映
対象者	目が不自由なお客様
実施時期・頻度	定期的
取組の目的	目が不自由なお客様でも映画をお楽しみいただける上映
具体的な内容	<p>【バリアフリー上映(音声ガイド付き上映)】 バリアフリー上映(音声ガイド)とは「見えない、見えにくい方」が、いつもでも、どこでも映画が楽しめるよう、音声ガイド付きでご鑑賞いただける上映。専用のアプリ(「HELLO!MOVIE」もしくは「UD Cast」)と音声ガイドデータのダウンロードをして楽しむことができる。</p>
写真・ポスターなど	 <p>※引用:https://hellomovie.info/ https://udcast.net/about/</p> <p>UDCastを使って音声ガイドや字幕が必要な情報を表示できます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>聴覚障害者用字幕 メガネ型端末や携帯端末で字幕や手話を表示。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>視覚障害者用音声ガイド 携帯端末から音声ガイドを提供。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>手話映像 予め収録した手話映像を表示。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>外国の方へ多言語字幕・音声 多言語字幕や多言語音声を提供。</p> <p>Q もっと見る</p> </div> </div>

取組②

実施主体	TOHO シネマズ 池袋
取組タイトル	人的対応・心のバリアフリー
対象者	サポート対応が必要なお客様
実施時期・頻度	常時
取組の目的	サポート対応ができる施設運営体制づくり
具体的な内容	営業時間中は、アルバイト従業員と劇場社員が無線で即時連絡をとれる体制を整える。お困りの方にはアルバイト従業員を含め責任のある立場の者も対応できる体制をつくり、来館しやすい環境を整える。
写真・ポスターなど	—

10. 池袋保健所仮庁舎

取組①

実施主体	豊島区
取組タイトル	特になし
対象者	区民
実施時期・頻度	毎日
取組の目的	多様な利用者のニーズに対応する。
具体的な内容	平日、常時 2 階フロア入り口に案内を配置し、お客様の多様なニーズに柔軟に対応できるようにしている。
写真・ポスターなど	—

11.東京芸術劇場

取組①

実施主体	東京芸術劇場
取組タイトル	鑑賞サポート(舞台説明会、音声ガイド、ポータブル字幕機提供)
対象者	聴覚、視覚に障害をお持ちのお客様
実施時期・頻度	通年
取組の目的	障害を持つお客様にも演劇や音楽を楽しんでいただくための鑑賞サポート
具体的な内容	<p>【舞台説明会】 視覚に障害を持つお客様のために、公演開始前に、舞台のあらすじ、登場人物、舞台装置などについて説明をおこない、鑑賞の手助けをする。</p> <p>【音声ガイド】 説明をイヤホンでお聴きいただける受信機を、無料でお貸出し、上演中に俳優の動きや場面転換等についてライブで説明をする。</p> <p>【ポータブル字幕機提供】 演劇公演においてセリフや効果音などの情報をお手元でご覧いただけポータブル字幕機を無料でお貸出。 受付やチケットの精算時に手話通訳者が立会う。その他、お困り際には、劇場スタッフがサポートし、おひとりでも安心して来場できる環境を整えている。</p>
写真・ポスターなど	

12. 西武池袋本店

取組①

実施主体	西武池袋本店
取組タイトル	高齢者・からだの不自由なお客様のお買いものをお手伝い
対象者	高齢者、からだの不自由な方
実施時期・頻度	営業時間に準ずる
取組の目的	西武池袋本店を 100%活用いただくお手伝い
具体的な内容	<p>お客さま一人ひとりのお買いものに関するお悩みやご要望に対応。 店内をアattend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行っている。 可能な限り予約なしでもアattendしている。</p>
写真・ポスターなど	 <p>地下 1 階＝南口クラブオンゲート、2 階(北 A2)の 2 箇所</p>

13. サンシャインシティ

取組①

実施主体	サンシャインシティ
取組タイトル	バリアフリー対応
対象者	ご利用のお客様
実施時期・頻度	下記(1)短期的課題:日常的対応、(2)実施済み:日常的対応
取組の目的	利用のお客様の利便性を高めることを目的
具体的な内容	<p>(1)案内所では、筆談対応表示・用具を設置し対応しているが、新たに老眼鏡、杖ホルダーを設置。(2019年度設置完了)</p> <p>(2)ベビーカーの貸出し手続き等の簡略化(貸出し票の廃止、返却場所の複数化)を実施(2018年4月実施完了)。</p>
写真・ポスターなど	<p>(1)</p>   <p>(2)</p> 

取組②

実施主体	サンシャインシティ(関係会社:(株)アール・エス・シー)
取組タイトル	バリアフリー研修
対象者	サンシャインシティ・インフォメーション(受付)新人スタッフ
実施時期・頻度	4月(年1回)
取組の目的	身体に不自由のある方に関する知識を深め、来館時の案内・対応・介助方法の習得。
具体的な内容	講師の方より、身体に不自由のある方を館内で介助する際の注意点やコミュニケーションの回り方、基礎知識を学び、車椅子の操作方法・乗車体験、ブラインドウォーク体験などを行う。
写真・ポスターなど	—

取組③

実施主体	サンシャインシティ
取組タイトル	バリアフリーワークショップ
対象者	サンシャインシティグループ内の参加希望者
実施時期・頻度	2021年12月 実施済み
取組の目的	サンシャインシティにおけるバリアフリービジョンの明確化&今後の活動のアイデア出し
具体的な内容	障害者(肢体不自由・視覚障害・聴覚障害)の方と共にグループ社員がオンラインにて対話し、上記目的について対話。普段障害者の方と対話することのない社員に、対話から気づきを得てもらい、業務にも反映してもらう。
写真・ポスターなど	

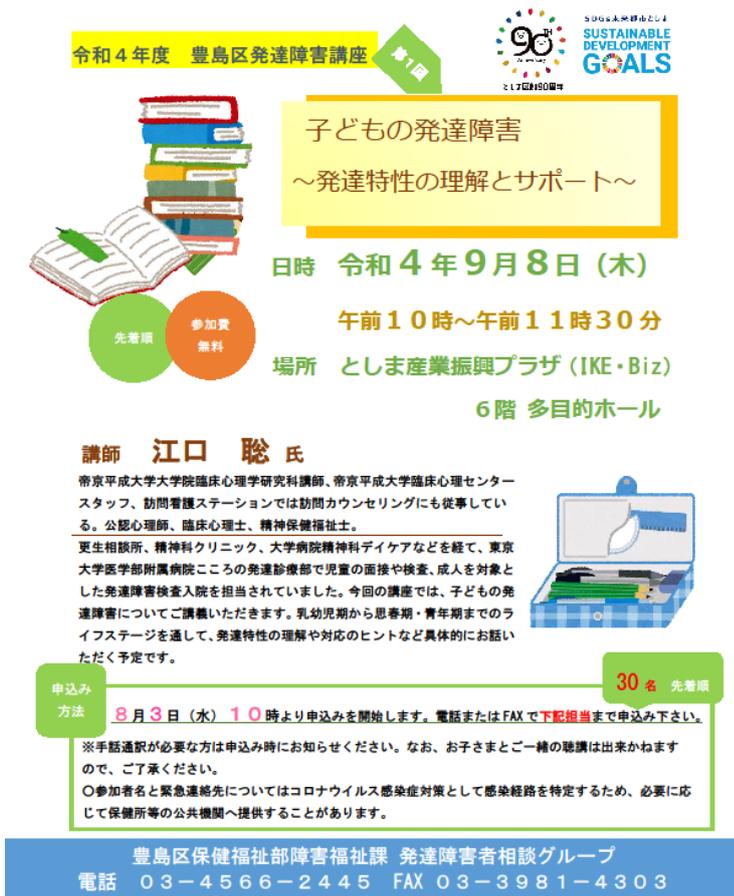
14. (株)JR東日本ビルディング(メトロポリタンプラザ)

取組①

実施主体	JR東日本ビルディング
取組タイトル	優先エレベーター告知
対象者	来館者
実施時期・頻度	通年
取組の目的	エレベーターを必要とする来館者が優先して利用できるようにするため
具体的な内容	サインにて周知
写真・ポスターなど	

15. 豊島区 福祉総務課

取組①

実施主体	主催:豊島区 共催:セーフコミュニティ推進協議会、障害者の安全対策委員会、各区民ひろば運営協議会、豊島区民社会福祉協議会
取組タイトル	障害者サポート講座
対象者	区民
実施時期・頻度	年間 4 回程度開催
取組の目的	障害者への理解ならびに交流の促進
具体的な内容	<p>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開催し、障害者への理解促進ならびに交流を図ります。新型コロナウイルスの影響により、対面による講座を開催できる機会が減少したことから、サポート方法を収録した動画をYouTubeにより動画配信を行っています。</p> <p>◆令和4年度実績◆※豊島区発達障害講座と連携実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催数 2回(テーマ:聴覚障害者への理解、手話の普及) ・参加人数 82人
写・ポスターなど	 <p>令和4年度 豊島区発達障害講座 第1回</p> <p>SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS</p> <p>子どもの発達障害 ～発達特性の理解とサポート～</p> <p>日時 令和4年9月8日(木) 午前10時～午前11時30分</p> <p>場所 としま産業振興プラザ (IKE・Biz) 6階 多目的ホール</p> <p>講師 江口 聡 氏</p> <p>帝京平成大学大学院臨床心理学研究科講師、帝京平成大学臨床心理センタースタッフ、訪問看護ステーションでは訪問カウンセリングにも従事している。公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士。</p> <p>更生相談所、精神科クリニック、大学病院精神科デイケアなどを経て、東京大学医学部附属病院こころの発達診療部で児童の面接や検査、成人を対象とした発達障害検査入院を担当されていました。今回の講座では、子どもの発達障害についてご講義いただきます。乳幼児期から思春期・青年期までのライフステージを通して、発達特性の理解や対応のヒントなど具体的にお話いただく予定です。</p> <p>申込み方法 8月3日(水)10時より申込みを開始します。電話またはFAXで下記担当まで申込み下さい。</p> <p>※手話通訳が必要な方は申込み時にお知らせください。なお、お子さまとご一緒にの聴講は出来かねますので、ご了承ください。</p> <p>○参加者名と緊急連絡先についてはコロナウイルス感染症対策として感染経路を特定するため、必要に応じて保健所等の公共機関へ提供することがあります。</p> <p>30名 先着順</p> <p>豊島区保健福祉部障害福祉課 発達障害者相談グループ 電話 03-4566-2445 FAX 03-3981-4303</p>

取組②

<p>実施主体</p>	<p>主 催:豊島区、豊島区民社会福祉協議会 共 催:豊島区医師会、豊島区歯科医師会、豊島区薬剤師会、 豊島区シルバー人材センター 協力団体:東京巣鴨ライオンズクラブ、東京池袋ライオンズクラブ、 (株)アニメイト</p>
<p>取組タイトル</p>	<p>ふくし健康まつり</p>
<p>対象者</p>	<p>区民</p>
<p>実施時期・頻度</p>	<p>例年 12 月開催(会場都合により変更あり)</p>
<p>取組の目的</p>	<p>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。</p>
<p>具体的な内容</p>	<p>◆令和 4 年度実績◆ 日時:令和 5 年 2 月 26 日(日)10 時~15 時 会場:としま区民センター、中池袋公園、パークプラザ 内容:障害者団体、ボランティア団体等の自主制作作品の販売、模擬店、 バザー、保健相談等を実施。 参加者数:4,395 人</p>
<p>写真・ポスターなど</p>	

取組③

実施主体	豊島区
取組タイトル	認知症サポーター養成講座
対象者	<p>受講対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内在住・在勤・在学の方(年齢制限なし) ・区内地域活動グループ・町会・商店会・学校・子ども会・高齢者クラブ・企業などの団体(10名以上)
実施時期・頻度	希望があった場合随時
取組の目的	<p>認知症を正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者(認知症サポーター)を養成することにより、認知症の方や家族が住み慣れたまちで安心して暮らし続けることができる地域づくりを推進します。</p>
具体的な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーターの活動内容は、「地域で声かけをしながら優しく見守る」「隣人あるいは商店や交通機関等、地域やまちで働く人としてできる範囲で手助けする」等のサポーター本人ができる範囲の活動から、地域で暮らす認知症の人や家族の困りごとの支援や、やりたいことの応援をする「チームオレンジ」へ繋ぐ。 ・講座の講師役は、「キャラバン・メイト」という東京都の養成研修を受講し、認知症に関する正しい知識や対処法等、講師となるための研修を修了した方である。 <p>◆令和4年度実績◆</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポーター養成講座(開催回数 64回・養成人数累計数 1,175人) ・キャラバン・メイト登録者数:164名
写真・ポスターなど	

取組④

実施主体	主催:公益財団法人日本チャリティ協会 共催:豊島区
取組タイトル	2022 パラアート TOKYO 第9回国際交流展
対象者	一般
実施時期・頻度	2023年9月1日(金)~2023年9月5日(火)
取組の目的	障害者の芸術文化を国内外に発信する国際展覧会として、日・中・韓を中心に、世界各国の作家による絵画や書などの幅広い作品を展示します。展示会の開催により障害者の能力を引き出し、社会参加の支援を行うとともに、障害者美術分野の新しい発展方向を模索します。
具体的な内容	障害種別を問わず障害者の方の作品、国内 136 点、国外 72 点の展示を行ったほか、インターネット上に世界へ向けて 2022 バーチャルギャラリーを開設し、会期中にコロナの影響で来場できない方々へ公開を行うと同時に、会期終了後も全作品の鑑賞ができるよう継続掲載しました。 また、出前によるワークショップやリモートでの技能講習を、コロナ禍において日常生活文化活動の維持に向けた活動環境支援の一環として実施しました。
写真・ポスターなど	