

心のバリアフリーの推進について

事業者、関係行政機関だけでは対応が困難な課題や区民が生活していく上での身近な課題に対しては、区民が主体となって解決していくことが求められます。

アンケートやワークショップで抽出された荒川区全体のソフト的な課題の中から、特に区民による問題意識の高いテーマについて、これまでの住民部会の中で「区民自らができること（自助）」、「自分だけでは対応が困難なものについて周囲（地域）が協力できること（共助）」を検討してきました。

また、昨年度の住民部会では、これまでの検討結果を実行に移す取組として、マナー向上に関する啓発チラシの内容と配布方法について検討し、また、区民による配布活動を実施するとともに、区民が行動する際の参考として、当事者の立場から求められる「手助け」について話し合いました。

今後も、こうした区民の主体的な取組を支援し、バリアフリーに対する「気付き」の機会を増やし、心のバリアフリーの普及、啓発につなげていくことが期待されます。

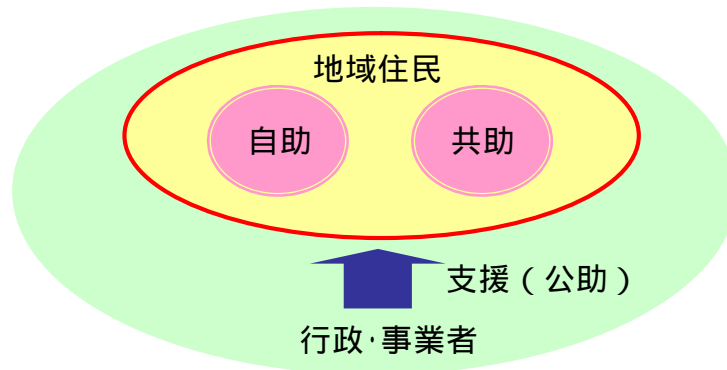


図 4 - 1 区民が主体となった取組の考え方

(1) 現在の取組み状況

これまでの検討結果を踏まえ、今後の課題を以下のように考えます。

バリアフリーにおける区民の取組については、これまでの住民部会の中で、区民が出来ること（自助）、当事者が周りの人に求めること（共助）を話し合ってきました。

これにより、高齢者・障がい者等と周りの人が、それぞれの立場を理解し、すべきことが少しずつ分かってきました。これは5年間の取組みによる意識醸成の成果と言えます。

今後は、区民の自発的な行動につながるよう、区の施策として区民自身の取組をサポートしていく必要があります。

また、区だけでなく、特定事業計画に位置づけた取組を中心として、行政、事業者、地域が一体となって区民自身の取組を支援していく必要があります。

(2) これまでの住民部会における検討結果

多機能トイレの利用マナーの向上

区民の心得（自助・共助）		支援の方向性
家庭	< 設置目的の理解 > <ul style="list-style-type: none"> ・親が子供に手本を見せる ・親子で多目的トイレが設置された目的について話し合う 	<ul style="list-style-type: none"> ・思いやりの心を啓発する教育 ・「だれでもトイレ」「多目的トイレ」の名称の再検討
多目的トイレを利用する時	< 次の利用者への配慮 > <ul style="list-style-type: none"> ・必要なとき以外利用しない ・短時間で使用するよう心掛ける ・きれいに利用する ・使用した設備を元に戻す（手すり、ベビーベット） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターなどによる利用マナーの啓発 ・清掃など適正な維持管理 ・車いすで利用できるトイレや授乳施設などの拡大（一般トイレの改良、民間施設の開放）

自転車の利用マナーの向上（危険走行、路上駐輪）

区民の心得（自助・共助）		支援の方向性
家庭	< 自転車利用マナーへの理解 > <ul style="list-style-type: none"> ・親が子供に手本を見せる ・親子でマナー向上について話し合う ・行政が開催する講習会等への参加 	<ul style="list-style-type: none"> ・講習会等の定期的な開催と参加促進 ・意識向上のための情報提供（パンフレットなど）
自転車に乗る時	< 思いやりのある運転 > <ul style="list-style-type: none"> ・ルールを守って乗車する（携帯電話の使用や二人乗りをしない） ・歩行者のことを考えて運転する（速度、一時停止、一旦降りる） ・歩行者とのコミュニケーションを図る（声かけ） ・自転車道や歩行者の少ない道を選ぶ ・出来るだけ徒歩や公共交通機関を利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車道の情報提供 ・公共交通機関の利便性向上 ・歩道のバリアフリー化
自転車をとめる時	< 適正な駐輪 > <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場を利用する ・所定の枠内にきちんと留める 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場への分かりやすい案内 ・駐輪場利用促進への協力 ・駐輪場の整備
マナー違反を見かけた時	< マナー向上への協力 > <ul style="list-style-type: none"> ・区への情報提供を行う（放置自転車） ・勇気を持って注意する 	<ul style="list-style-type: none"> ・放置自転車の撤去 ・違反者の取り締まり

案内の分かりやすさ

区民の心得（自助・共助）		支援の方向性
家庭	< 親切な心の育成 > <ul style="list-style-type: none"> ・親が子供に手本を見せる ・親子で話し合う（迷っている人への対応を）< 子供だけで案内しない > 	
迷っている人を見かけた時	< 来街者へのおもてなし > <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に声を掛ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内マップやインターネットでの情報提供 ・観光ボランティアなどの養成
道を聞かれた時	< 親切な対応 > <ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい案内に努める 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見を反映し、分かりにくさの改善や分かりやすい案内サインの設置（設置場所、デザインの統一、外国語対応）
分かりにくいと感じた時	< 案内・サイン充実への協力 > <ul style="list-style-type: none"> ・区への情報提供を行う ・地図を作成して町内の掲示板に掲載 	

(3) 当事者による積極的な情報発信(自助)

「自助」においては、障がい者、高齢者等との多様な交流を進めるなかで、当事者自らが当事者の声を積極的に伝えていくことが重要です。

そのため、これまでの検討結果を踏まえて昨年度作成したマナー向上のための啓発チラシを、区民の手で配布しました。このような当事者による情報発信を今後も継続していきます。

また、区は、住民部会をより一層推進し、バリアフリー教室の開催や広報活動等を通じて当事者による取り組みを支援していきます。

<p>こころのバリアフリー</p> <p>はじめませんか?</p> <p>荒川区 荒川区バリアフリー基本構想 策定協議会 住民部会 平成25年●月</p>	<p>多目的トイレ</p>  <p>知っていますか? このトイレしか使えない人がいます。</p>	<p>みんなが気持ちよくまちを使えるために、知っていてほしいこと</p> <p>多目的トイレ</p> <ul style="list-style-type: none"> □車イスではこのトイレしか使えません。他のトイレが使える方は譲って下さい。 □車イスの利用者は時間がかかります。ドアをたたいてせかさないで下さい。 □手すり、便座、ベビーベッドなどを使った後は元に戻して下さい。車イスではたむに苦勞します。 □中のボタンでドアを閉めると使用中のままとなるので注意して下さい。 □きれいに利用し、外で待っている人がいたら一声かけましょう。 <p>障がい者用駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> □車いす使用者など肢体の不自由な人は、広いスペースが確保された駐車場しか乗り降りできません。それ以外の方は一般の駐車場を利用して下さい。 □乗り降りにスペースを要する方は車イスマークが無くても利用できますが、健常者が市販の車イスマークを貼っても利用できるようにはなりません。 □「すぐ戻るから大丈夫」という気持ちが頼み重なるとうなるのでしょうか。少しの時間でも利用しないで下さい。
<p>障がい者用駐車場</p>  <p>ちょっと待って! あなたは 広いスペースが必要ですか?</p>	<p>自転車</p>  <p>自転車を凶器にしないで! やさしいマナーで みんなが笑顔!</p>	<p>自転車利用マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> □歩道は歩行者優先です。歩行者に気を配って下さい。 □歩道には目や耳の不自由な方もいます。追い越す時やすれ違う時は声をかけながらゆっくり定めて下さい。 □スピードを出した自転車は凶器になります。歩行者の多い交差点や横断歩道、バス停付近では歩行者に十分注意しましょう。 □携帯電話や音楽を聴きながら走ると注意力が低下します。歩行者に気づきにくくなるので法律でも禁止しています。 □お店の入口や黄色い点字ブロックの上に自転車を置くこと、目の不自由な人がぶつかって怪我をさせていただきます。駐輪場を利用して下さい。 □乱雑にとめた自転車で車イス利用者などが通れなくなる場合があります。駐輪場では整然と駐輪し通路を確保して下さい。 <p><small>このパンフレットは、荒川区民協会のバリアフリー基本構想策定協議会-住民部会で作成しました。 このパンフレットに関するお問い合わせは 荒川区 防災課(つくり部) 庶務計画課 電話 03(3802)3111(代表)</small></p>

図4-2 住民部会の意見を反映した啓発チラシのイメージ



図4-3 住民部会での配布状況

(4) 当事者の立場にたった助け合い(共助)

区民意識調査において、「高齢者や障がい者などに対する道路横断時や車両乗降時の声かけ、手助け、道案内」の重要性が高まっています。

以下の内容は、住民部会を通じて、手助けや道案内を行う際に当事者の立場から求められる配慮事項を整理したものです。

このような意見を参考にしながら、「共助」においては、障がいの有無にかかわらず、困っている人に気付き、相手の立場になって助け合うこととします。

共通の配慮事項

共通	<ul style="list-style-type: none">・困っている時はだれもが皆で助け合う。・困っていそうだったら「大丈夫ですか」、「手伝いましょうか」と気軽に声を掛ける。・当事者の立場に立って考える。(申し訳ないと思っていることを理解する。障がいを自分のことのように受け止める。)・迷惑を掛けられたときにむすっとした顔をしない。悪口を言わない。
----	---

鉄道を利用するときの配慮事項(駅構内や車内)

車いす	<ul style="list-style-type: none">・階段等を利用できる人はエレベーターを使わない。・車両の中でスペースを空ける。
視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・何かに気づいていないときに声を掛ける。(改札の向き、停車中の電車、空席)・悩んでいるときに声を掛ける。(券売機、立ち止まっているとき)・乗降時に少し時間をとる。・乗降し易いドア脇のスペースを譲る。

バスを利用するときの配慮事項(停留所や車内)

共通	<ul style="list-style-type: none">・入口付近に立たない。・2名席を一人で独占しない。・行動が遅くてもせかさない。
車いす	<ul style="list-style-type: none">・乗車時にサポートする。
視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・何かに気づいていないときに声を掛ける。(系統・行き先、バス停などの列の最後尾、列が進むとき)
ベビーカー	<ul style="list-style-type: none">・乗車時にサポートする。

施設を利用するときの配慮事項(公共施設、病院、店内)

車いす	<ul style="list-style-type: none">・通路の商品をどかして通り道を空ける。
-----	---

まちなかを移動するときの配慮事項(道案内や移動時)

高齢者	<ul style="list-style-type: none">・歩く速度が遅くてもあおらない。・まわりに気を配る。
車いす	<ul style="list-style-type: none">・道を聞いたときに親切に教える。・車いすが歩道を通っているときは声を掛ける。・違法駐車などで道をふさがない。
視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・歩道に障害物(看板、自転車など)を置かない。

(5) 行政が展開する施策(支援として)(公助)

施設の整備(ハード)だけでは、高齢者・障がい者など、多様な利用者の全てに対応することは困難であり、利用者相互に思いやりの心を持って助け合うためのソフト面での施策展開が重要です。そこで荒川区では、施設整備を補うためのソフト的施策として、全体構想の基本方針でもある「心のバリアフリー」を推進していきます。

以下に、現在各所管で取り組んでいる代表的な内容を記載します。

「思いやりの心や互いの人格を尊重する態度」の育成

取組	概要	関係機関・部局
人権教育の推進	教育委員会と各学校では、道徳教育や人権教育を柱に、全教育活動を通して、子供たちに思いやりの心や、互いの人格を尊重する態度を育成しています。	教育委員会 各学校
人権意識の向上	憲法週間・人権週間などを通じて、差別をなくすための人権意識の向上を図っています。	総務企画部

交通マナーアップの普及・啓発、移動に配慮した対応

取組	概要	関係機関・部局
自転車マナーの向上	自転車免許講習会を地域に根ざした活動とし、受講者層の拡大を推進しています。	防災都市づくり部 (各警察署と連携)
路上駐車・違法駐輪防止の推進	放置禁止区域の拡大、啓発指導員の拡充を検討していきます。撤去活動やキャンペーンなど、啓発活動の実施をしていきます。	
交通安全の推進	関係機関と連携した普及啓発活動を実施すると共に、一層効果的な普及啓発活動となるよう努めています。	
指導・取締りの強化	自転車の危険走行に対して、悪質な違反者への指導や取締りを強化しています。	
所在地の周知	既にいずれの施設も利用できる交通機関については、荒川区ホームページに掲載しています。また、老人福祉センター機関紙「つぼみ」にはマップも掲載しています。今後も、交通機関の案内に努めます。	福祉部 防災都市づくり部

安心して子育てができる環境の整備

取組	概要	関係機関・部局
あらかわベビーステーションの設置	授乳スペースのある施設を増やすため、事業者に授乳スペースの確保を求めると同時に、補助制度も周知しています。	子育て支援部
「あらかわ子育て応援店・企業」のPR推進	子ども連れでも気兼ねなく利用できるなど、親子にやさしいサービスを提供している店舗や企業を「あらかわ子育て応援店・企業」として認定し、認定店舗などにはステッカーを掲示して子育て支援内容を周知するほか、関係部署と連携して「あらかわ子育て応援店・企業」のPR推進を図っています。	
「あらかわ子育て応援サイト」情報提供の充実	インターネット等を活用して、区の子育て支援施策や区内施設の子育て支援情報を周知しています。	