１０９ページ目

第４章、移動等円滑化促進方針の実現に向けて

１１０ページ目

１、こころのバリアフリー等のソフト施策

全体方針及び地域別方針では、主に施設管理者等が配慮する事項として、施設整備だけでなく、こころのバリアフリーや人的支援などのソフト施策についても示してきました。

ここでは、促進方針の実現に向けて、区民のこころのバリアフリーの促進や情報提供、マナーの向上など、主に区や区民が取くむソフト施策について示します。

１の１、こころのバリアフリーの促進

１、こころのバリアフリーの促進に向けた配慮事項

「こころのバリアフリー」とは、障害に対する差別や理解不足からくる「こころの障壁（バリア）」をなくし、障害のある人もない人も共に支え合う地域共生社会を目指すことです。

促進方針では、当事者団体ヒアリングやまちあるきワークショップ等を通して、区民が取くむこころのバリアフリーや人的支援等の配慮事項について、基本的な事項と、特定の施設利用者等が対象となる個別事項に分けて、以下のとおり整理しました。区民に促進方針の内容を広く周知し、配慮事項に基づいた行動を働きかけることで、こころのバリアフリーの促進を図ります。

こころのバリアフリーの促進に向けた配慮事項（基本的な事項）

多様な障害者の困りごとや支援の方法を学び、理解する。

聴覚障害、内部障害、精神障害、発達障害など、外見では障害があることがわかりにくい人がいることに留意し、適切な手助けや気配りをするよう努める。

性的マイノリティ（ＬＧＢＴ）など、多様な生き方を認め合い、理解を深める。

障害の社会モデルを理解し、障害者等から何らかの配慮を求められた時など、支援や周囲への声かけ等の合理的配慮を行う。

日常生活で困ったときのほか、緊急時や災害時等に周囲の手助けをお願いしやすくするヘルプカードや、聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用される耳マーク等の普及を推進する。

マニュアル等に基づいた配慮だけでなく、一人ひとりの特性や状況によって適切な対応が変化することを理解し、高齢者、障害者等の当事者の意向に沿って対応する。

「障害の社会モデル」とは

「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である、という考え方をいいます。

「合理的配慮」とは

障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、配慮を求められた人が負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために行う配慮のことをいいます。

配慮事項の取組み例の図は省略します。

「耳マーク・手話マーク、筆談マーク」について

３つのマークは、聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合に掲示するほか、施設や交通機関等の窓口などで、それぞれの対応が可能であることを示すマークとしても使用されています。

各種マークの図は省略します。

こころのバリアフリーの促進に向けた配慮事項（個別事項）

施設利用者や施設管理者等は、配慮に欠けた行動や対応により、高齢者、障害者等の移動や利用の支障となることがないよう努める。

施設利用者は、施設内の駐車場を利用する際、車椅子使用者用駐車施設を必要とする人が利用できるよう配慮する。

施設利用者は、エレベーターや車椅子使用者用便ぼうを必要とする人が利用できるよう配慮する。

施設利用者は、エスカレーターでは、片側の手足などが麻痺しているため右側の手すりを掴む人や、子どもの安全のために手を繋いで2列で乗る人がいることに配慮する。

公共施設をはじめ、飲食店、病院、宿泊施設等において、盲導犬や介助けんなど、身体障害者補助けんの受け入れを拒んではならない。

誘導用ブロックは視覚障害者が移動するために必要なものであることを理解し、誘導用ブロック周辺に物や自転車を置いたりせず、歩行者が立ち止まる際は、視覚障害者の歩行の支障とならないよう配慮する。

視覚障害者のための音声道案内など、歩行中にスマートフォンやイヤホンを利用している障害者に、周囲の人が移動の妨げとならないように配慮し、狭い歩道や通路では譲り合って通行する。

鉄道やバスの優先席は、優先席を必要とする人が利用できるよう配慮する。

車椅子使用者が鉄道やバスなどに乗車する際、車椅子使用者が困っている場合には、他の乗客も声掛け、協力することで、互いに気持ちよく利用できるよう配慮する。

車椅子使用者が歩道通行時に平坦な道を利用できるよう、歩行者はすれ違いの際に配慮する。

エスカレーター『歩かず立ちどまろう』キャンペーンポスターと、補助けん同伴に関する啓発ポスターの図は省略します。

１１２ページ目

２、こころのバリアフリーの促進に向けた取組

区の障害者福祉施策を総合的かつ計画的に展開していくための「新宿区障害者計画（令和3年3月策定）」では、個別目標として「こころのバリアフリーの促進」を掲げ、啓発活動や教育による障害理解の促進や交流機会の拡大、充実による理解の促進などを図ることとしています。

促進方針では、まちあるきワークショップ等で特に意見の多かった内容を踏まえ、障害者計画に基づいた取組みについて示します。

１、ヘルプカードの作成及び配布

ヘルプマークやヘルプカードは、障害のある方などが災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自分の障害への理解や支援を求めるためのものです。

ヘルプマークやヘルプカードの周知啓発により、これらを身に着けたかたを見かけた周囲の人達が、電車内で席を譲る、困っているようであれば声をかける等の行動をとることが自然にできる共生社会の実現を進めていきます。

ヘルプカードの図は省略します。

２、新宿区内障害者福祉施設共同バザール・障害者作品展

新宿区内障害者福祉施設共同バザール・障害者作品展は、障害のある方の日頃の活動と地域生活を広く紹介することで、障害のあるかたとないかたの相互理解を深め、こころのバリアフリーを促進することを目指し、毎年、障害者週間（12月3日～12月9日）に合わせて開催しています。

これまで、知的障害の疑似体験や車いす体験、ステージパフォーマンスなど、様々な催しを実施してきました。

引き続き、こうした機会を通して、障害理解の促進に取り組んでいきます。

新宿区内障害者福祉施設共同バザール・障害者作品展のチラシと写真は省略します。

１１３ページ目

３、ユニバーサルデザインまちづくりガイドブックの配布

区では、区民参加型ワークショップを開催し、生活者や利用者の視点からユニバーサルデザインについてまとめたガイドブックを作成しています。

誰もが移動しやすく、利用しやすく、わかりやすいまちにしていくためのまちづくりの工夫や、配慮が必要なさまざまな人の紹介、お店でできるおもてなしの対応例、災害時・防災訓練時の配慮、区民一人ひとりが実践するこころのバリアフリー等の内容を広く周知し、ユニバーサルデザインまちづくりを進めるため、ガイドブックを配布しています。

ユニバーサルデザインまちづくりガイドブックの図は省略します。

４、ユニバーサルデザインまちづくり普及啓発動画の配信

区では、全ての人が安全で、安心して、快適に暮らすことができるまちの実現を図る「ユニバーサルデザインまちづくり」の取組みを、区民の皆さんにもっと知ってもらうため、動画を作成しました。

動画では、身近なモノにあるユニバーサルデザインの考え方を、クイズ形式で紹介しています。また、区内施設（四ツ谷駅、コモレ四谷など）における誰もが移動・利用しやすくなる工夫について、気づき・発見を紹介しています。

新宿区ユニバーサルデザイン普及啓発動画に関するチラシは省略します。

３、こころのバリアフリーの促進における新たな課題

新型コロナウイルス感染症の蔓延は、人々の生活に大きな影響を与え、高齢者、障害者等の外出においてもこれまでとは異なる困りごとが生まれています。また、「新しい生活様式（ニューノーマル）」が推奨される中、デジタル技術を活用したリモート化や無人化が進み、高齢者、障害者等には使うことが難しい技術があったり、コミュニケーション上の問題が生まれたりしています。「新しい生活様式（ニューノーマル）」においても、人による支援が必要な人がいることに留意し、引き続き情報収集に努めます。

新型コロナウイルス感染症の影響等による困りごと例

ソーシャルディスタンス確保の影響で声を出すこと、相手に触ることへの抵抗が強くなり、声掛けが減ってホームや横断歩道等で危険を感じている

介助（接触）が必要な視覚障害者、知的障害者等はヘルパーが頼みにくく外出機会が減っている。

聴覚障害者が、マスクによりこうけいを読み取ることができずコミュニケーションに困難を感じている。

店舗や駅、金融機関等で無人化やディスプレイによる処理が増え、視覚障害者等が利用できない。

１１４ページ目

１の２、情報提供

高齢者、障害者等の円滑な移動を確保するためには、施設や道路のバリアフリー化を行うとともに、施設や道路のバリアフリーに関する情報の提供や情報アクセス、コミュニケーション支援が重要です。

また、近年ではアプリ開発などのデジタル技術が進展し、情報提供手段が増えている一方で、一部の高齢者や障害者等にとっては利用が困難な状況であることにも留意する必要があります。

１、バリアフリーに関する情報の提供

施設や道路のバリアフリーに関する情報については、その情報を管理する施設管理者等や自治体、公益財団法人等により個別に情報提供が行われ、経路検索等のサービスも普及しています。利用者が容易に情報を入手でき、使い勝手を良くするためには、今後の情報社会の進展を踏まえ、情報の共通化などが重要です。

情報提供については、区では現在、「新宿らくらくバリアフリーマップ」や「音声道案内」を作成し、施設や道路に関する情報提供をおこなっています。

新宿らくらくバリアフリーマップ

「新宿らくらくバリアフリーマップ」は、高齢者や障害者、子ども連れの家族などに、区内の公共施設や商業施設、公園等のバリアフリー情報を提供するオンラインマップです。ＰＣとスマートフォンに対応し、現在地付近のバリアフリー施設や、利用したいバリアフリー情報の検索が簡単にできます。

また、バリアフリーマップを促進方針の中に位置づけることで、区は、バリアフリー法に基づき、施設管理者や道路管理者に対して、情報の提供を求めることができます。

今後も適切に情報の管理、更新を図っていきます。

音声道案内

新宿区らくらくバリアフリーマップとあわせ、視覚障害者のために、区内の主要施設について近くの駅から地図によらない音声道案内を作成しています。

新宿らくらくバリアフリーマップ、音声道案内の図は省略します。

１１５ページ目

２、情報アクセス

新宿区公式ホームページでは、インターネット利用の習熟度、障害の有無、年齢にかかわらず、利用される全てのかたが状況に応じて快適に閲覧できるホームページの実現に努めます。

また、ウェブサイトのアクセシビリティに関するJIS規格（ＪＩＳ Ｘ ８３４１の３、２０１６「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ）の対応（適合レベルＡＡに一部準拠することを目標）を進めていきます。

今後の取り組みとして、運用ルールの見直し等により、作成・更新するウェブページのアクセシビリティを確保できるよう努めます。

新宿区ホームページの図は省略します。

３、障害の特性に応じたコミュニケーション支援

区では、令和2年6月に施行した「新宿区手話言語への理解の促進及び障害者の意思疎通のための多様な手段の利用の促進に関する条例」に基づき、聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、意思疎通を図る際に手話等の手段が必要な来庁者が行政手続等を行う際に、タブレット端末やスマートフォン等を利用した遠隔手話通訳等サービスを実施しています。

この他にも手話通訳者・要約筆記者の設置など、コミュニケーション支援の充実について今後も取り組んでいきます。

窓口用タブレットによる遠隔手話通訳等サービスの図は省略します。

１１６ページ目

１の３、その他のソフト施策

こころのバリアフリーや情報提供のほか、まちあるきワークショップ等で特に意見の多かった内容で、関連する施策について示します。

１、自転車通行ルール・マナーの啓発

一部の自転車利用者が、「歩道は歩行者優先」、「車道の左側を走る」などの基本的な交通ルールを守らない等、不適切な利用をすることで、歩行者が危険を感じることや、歩行者の通行を阻害するケースがあります。

区では、全ての人が快適に道路を活用できるよう、「新宿区自転車等の利用とちゅうりん対策に関する総合計画」や「新宿区自転車ネットワーク計画」を策定し、放置自転車の撤去やちゅうりんじょうの整備、自転車通行空間の整備を推進するとともに、自転車等を利用する人の通行ルール・マナー等の向上を図るため、「自転車安全利用五則」の周知・啓発等に取り組んでいます。

自転車通行ルール・マナーの啓発のための街頭活動と、区内小学校での交通安全教室の写真は省略します。

２、路上等障害物による通行の障害の防止

区では、区民等が公共の場所を快適に通行することができるようにするため、「新宿区路上等障害物による通行の障害の防止に関する条例」を制定し、駅周辺や繁華がいを中心に、区民や警察署、道路管理者と連携し、路上等障害物の設置者への指導等に取り組んでいます。

１１７ページ目

３、災害時を想定した高齢者、障害者等への支援や対応の充実

促進方針では、区立小中学校など51箇所の避難じょを生活関連施設に設定しており、バリアフリー化の促進に向けた取組みの働きかけを行います。

一方で、避難じょがバリアフリー化されるだけでは、高齢者や障害者等の誰もが災害時に安心して避難でき、避難じょでの生活ができるわけではありません。災害時には放送などの音声による情報発信が増え、十分な情報を得られない聴覚障害者等が困るなど、高齢者や障害者等の災害リスクはとても高くなります。

区では、女性、子ども、高齢者、障害者など多様な視点を取り入れた避難じょ運営の検討を行い、高齢者、障害者等への支援体制の一層の充実を図るため、配慮を要するかたの視点でのワークショップを実施しています。

また、災害時には、隣近所の人との助け合いが重要であり、日頃の地域との交流や、避難の支援が必要な人は、可能な範囲で支援が必要なことを近所や町会の人などに知っておいてもらうことが大切です。

区では、高齢者や障害者等だけでなく、家族や支援者等の日頃の備えや防災の知識、実際に災害が起こった場合の行動を身につけていただくため、「要配慮者防災行動マニュアル」を配布しています。

要配慮者防災行動マニュアルや令和元年度第１回ワークショップの様子などの図・写真は省略します。

１１８ページ目

２、移動等円滑化促進方針策定後の進めかた

２の１、移動等円滑化促進方針の周知啓発

促進方針に基づくこころのバリアフリーの促進や整備の働きかけなど、区民や施設管理者等へ促進方針の内容について広く周知啓発していきます。

また、区では、施設管理者等の促進方針に基づく整備の実施状況を取りまとめ、区のホームページ等において公開するなど、区民に情報提供していきます。

特に、特徴的な取組みについては、区による現地確認や高齢者、障害者等の当事者参加による意見交換などを活用し、それらの内容を施設管理者等にフィードバックしていくことで、取組み内容の更なる充実を図っていきます。

移動等円滑化促進方針の周知啓発イメージを示した図は省略します。

１１９ページ目

２の２、新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例に基づく手続きにおける関わりかた

ＵＤ条例により、区は新設等をしようとする施設について、事前協議や届出、工事完了報告の制度により、条例で定める整備基準に適合させるよう努め、施設整備の強化を行います。

促進方針では、生活関連施設の改修や生活関連経路上の施設の新設などについて、ＵＤ条例に基づく届出や事前協議の機会をとらえ、「第２章、４の２バリアフリー化促進に向けた配慮事項」や「第３章、地域別方針」で示す面的・一体てきなバリアフリー化を働きかけていきます。特に、周辺道路との連続性を確保するよう、必要に応じて道路管理者や交通管理者との調整や、促進方針に基づいた整備について、高齢者、障害者等の当事者参加による意見を反映するよう努めます。

ＵＤ条例に基づく手続きにおける関わりかたのイメージを示した図は省略します。

１２０ページ目

２の３、バリアフリー法に基づく届出制度

バリアフリー法において、移動等円滑化促進地区では、旅客施設の建設、道路の新設等であって、他の施設と接する部分について、移動等円滑化に支障を及ぼすおそれのあるものをしようとする公共交通事業者等又は道路管理者は、当該行為の着手する ３０ 日前までに区に届け出ることとされています。

また、区は、届出に係る行為が移動等円滑化の促進を図る上で支障があると認めるときは、その届出をした者に対し、必要な措置の実施を要請することができます。

これらの届出制度の活用により、移動の連続性の確保に努めます。

届出対象となる施設及び行為は次の通りです。

届出対象となる施設

区内全ての旅客施設（生活関連施設）

届出対象となる行為

下記の部分の新設又は構造若しくは配置の変更

ホームから他の旅客施設（生活関連施設）との間の経路

ホームから生活関連経路である道路（駅前広場を含む道路法による道路）との間の経路

当該施設に接する公共用通路等（道路以外）との間の経路

ホームから連続したバリアフリールートとなるでいりぐち

届出対象となる施設

道路（生活関連経路）

届出対象となる行為

下記に接する道路（駅前広場を含む道路法による道路）の新設、改築又は修繕

旅客施設（生活関連施設）のでいりぐち

旅客施設（生活関連施設）に接する公共用通路等（道路以外）

公共用通路（道路以外）とは、旅客施設の営業時間内において、常時一般交通の用にきょうされている一般交通用施設（道路以外）であって、旅客施設の外部にあるもの（自由通路など）

届出対象範囲のイメージの図は省略します。

１２１ページ目

２の４、移動等円滑化促進方針に基づく整備の確認

促進方針策定後は、２の１から２の３に示したとおり、施設管理者等に促進方針の周知啓発を行うとともに、ＵＤ条例やまちづくり、道路整備事業等と連携を図るなど、バリアフリー化の促進に向けて取り組んでいきます。

また、バリアフリー法では、おおむね5年ごとに、促進方針に基づく整備の実施状況について、調査、分析等を行うよう努めることとなっており、高齢者、障害者等の当事者参加による意見交換などを活用し、適切に進めるとともに、必要に応じて促進方針の見直しをおこなっていきます。

進めかたを示した図は省略します。