

## 6.1 心のバリアフリーの推進

「点から面へ、みんなの心へ、バリアフリーの輪を広げよう」の目標のもと、区全体で取組を進めていくためには、道路や建築物などのハード面をバリアフリー化するだけでなく、その整備を補完するような人的支援などのソフト面での対応をあわせて進めることも重要です。意識上でのバリアとなる高齢者、障害者等への偏見や差別、無理解、無関心をなくし、その社会参加に積極的に協力していく必要があります。

また、バリアフリー法の改正により、教育啓発特定事業が位置づけられたことを踏まえた取組を進める必要があります。

そこで、区・事業者・区民がそれぞれの役割を理解し、積極的に心のバリアフリーに取り組むことが期待されます。以下に、それぞれに求められる役割や取組例を示します。

### 6.1.1 区取組

区は、窓口業務などをはじめとした区民サービスにおいては、高齢者、障害者等に最も身近に接する事業者であり、合理的配慮が義務化されています。区の職員は高齢者、障害者、妊産婦や子育てをしている人、外国人などへの理解を深め、適切な対応の方法等を学ぶとともに、区民が利用する施設などでは、積極的に人的支援やサービスの充実などの心のバリアフリーに取り組むことが期待されます。また、区民への意識啓発や理解を深めるための機会を提供することが求められます。

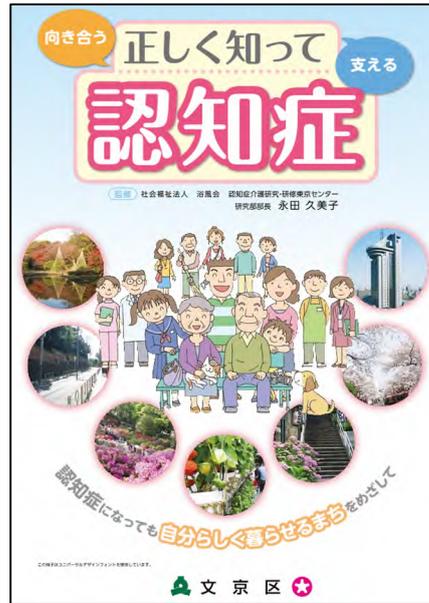
このような役割を踏まえて、区は現在の取組を引き続き実施するとともに、社会全体で課題の解決を図る「障害の社会モデル」の考え方をより浸透させていくために、区民等への啓発をさらに進めていきます。

#### <取組例>

- ① 障害等への理解を深めるための職員研修や人権研修の継続的な実施  
・ 障害者や認知症当事者などへの接遇研修など
- ② 認知症施策推進基本計画の策定による「新しい認知症観」の普及の促進
- ③ 区民等への心のバリアフリーの継続的な推進・啓発  
・ 啓発パンフレットの作成、ボランティア事業や区内店舗支援事業等の実施にあわせた心のバリアフリーの推進など
- ④ 学校教育における公立小中学生への心のバリアフリーの継続的な推進
- ⑤ 区民が利用する施設における積極的な人的支援の実施やサービスの充実
- ⑥ 地区別計画策定時における民間事業者への教育啓発特定事業の積極的な位置づけの依頼



心のバリアフリーハンドブック  
(第5改訂版 令和7年6月発行)



認知症の啓発パンフレット  
『正しく知って向き合う支える認知症』

**「心のサポーター」養成研修** 参加無料

養成研修  
こころは見えない。だから、聴く。

心のサポーター、通称「こころサポ」。メンタルヘルスの正しい知識に基づき、身近な人に対して傾聴を中心とした支援をする人のことです。

講義を修了した受講者には「心のサポーター認定証」を発行します

研修・グループワーク  
メンタルヘルスやこころの病状についてこころの病状を持つ方たちの体験やサポーターについて身近な人のサポートの仕方、ストレスコーピングによるセルフケア

期	日時	会場	申込期間	対象	定員
第1期	10月10日(金) 15:00~17:00	障害者会館 (文京シンクセンター3階)	9月1日(月)から	区内在住・在学者	各50名
第2期	10月10日(金) 18:30~20:30	Zoom (オンライン会議ツール)	9月30日(火)	区内在住・在学者	各50名
第3期	12月6日(土) 10:00~12:00	障害者会館 (文京シンクセンター3階)	11月1日(土)から 11月30日(日)	区内在住・在学者	各50名

※いずれかご都合のよい日程をお選びください  
2次元コードからのお申込みが難しい場合は、下記にお電話ください。

申し込みはこちら

【問合せ先】  
文京区予防対策課精神保健担当  
TEL 03-5803-1847

NIPPON COCORO ACTION

心のサポーター養成研修 参加者募集ポスター



文京総合福祉センター祭りにおける啓発活動  
(心のバリアフリーの木をつくろう・障害疑似体験)

### 6.1.2 事業者の取組

バリアフリー基本構想に基づく地区別計画では、各事業者は、第5章に掲げた移動等円滑化に関する事項（基準・配慮事項）を踏まえて、具体的な事業計画を定めることとなります。このなかでは、心のバリアフリーの普及・啓発に関する教育啓発特定事業や、人的対応に関する事業についても具体的に定め、実施状況について随時確認していくことで取組を推進していきます。

また、障害者差別解消法が改正され、事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されたことも踏まえ、生活関連施設以外の小規模な施設や、具体的な特定事業を位置づけない施設等においても、それぞれの事業者が可能な範囲で高齢者、障害者等が安心して施設を利用できるための配慮や工夫に取り組むことが求められます。

### 6.1.3 区民の取組

バリアフリー法は、国民の責務として、「高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性について理解を深めるとともに、高齢者、障害者等の円滑な移動及び施設の利用を確保するために協力するよう努める」ことを求めています。

区民一人ひとりが視覚障害者誘導用ブロックに自転車を停めない、困っている人を見かけたら声をかけるなど、日常的な配慮や支援をすることで、多くの高齢者、障害者等がより安心して外出できるようになります。

また、区などが提供する機会や資料などを活用し、積極的に高齢者、障害者、妊産婦や子育てをしている人、外国人などの特性などについて学んだり、交流を深めたりすることで、心のバリアをなくしていくことが求められます。

## 6.2 情報のバリアフリーの推進

まちなかでの移動や利用に関する情報のバリアフリーについては、全庁的な連携や、各事業者の連携により、現在の取組を継続的に実施するとともに、ICTの活用による新たな取組を実施することで、区民だけでなく、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ます。

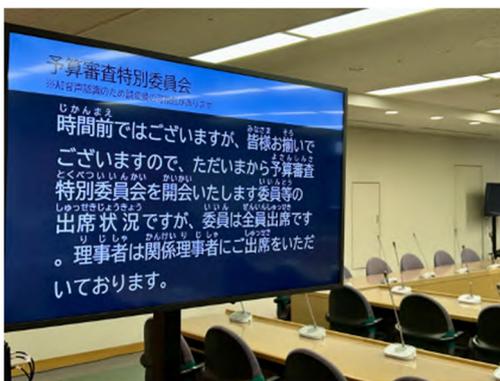
また、「文京区手話言語条例」や「文京区障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通の促進に関する条例」、「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（通称 読書バリアフリー法）」が施行されており、これらを踏まえた取組を進める必要があります。

さらに、それぞれの取組を進める中で、情報格差の解消にも留意したうえで、情報のバリアフリーの推進を図ることが求められます。

<取組例>

- ① 「文京区手話言語条例」及び「文京区障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通の促進に関する条例」の啓発冊子等を活用した普及活動の実施
- ② “開かれた議会”を実現するための取組の実施（議会開催時：手話通訳者・要約筆記者の派遣、リアルタイム字幕システム・ヒアリンググループの設置、議会開催後：区議会だより点字版・音声版の配付）
- ③ 施設の受付へのコミュニケーションツール\*の設置（ICTを活用したツールとアナログツールの併用）
- ④ 図書館における読書バリアフリーの取組の推進
- ⑤ 図書館におけるだれもが楽しめる映画会の実施（洋画・邦画でのガイド用日本語字幕の表示）
- ⑥ 観光リーフレットの多言語表記
- ⑦ 災害時における情報提供体制の整備（避難所表示板の多言語表記、防災アプリ・ポータルを活用した情報提供等）
- ⑧ やさしい日本語を使った区民と外国人留学生との交流
- ⑨ 「カラーユニバーサルデザインを含む情報提供ガイドライン」を活用した多様な利用者に配慮した情報提供の推進
- ⑩ 外国人への外国語版生活便利帳の作成・配布
- ⑪ 高齢者向けスマートフォン講習会・相談会の開催

※ 音声文字化・多言語翻訳機能を有する透明ディスプレイ、遠隔手話通訳サービス、QRコードを使った情報提供、筆談用具、コミュニケーション支援ボード、読書補助具、拡大鏡、老眼鏡、インターホン等



区議会を導入するリアルタイム字幕システム

文京区在住の60歳以上の方へ 受講料 無料

スマートフォン講習会 申込受付中!

LINEでどんなことが出来るのかを知りたい

LINEで「分からない」をリアルタイムで解決!

日程	日時	会場
①	7月11日(火)・9日(火)	東區総合センター 会議室
②	7月11日(火)・18日(金)	13:30 水産物産部 東區総合センター
③	7月17日(木)・24日(木)	15:30 本郷区民館 本郷区民館
④	7月22日(火)	
⑤	7月29日(火)	
⑥	7月22日(火)	
⑦	8月5日(火)・12日(火)	東區総合センター 会議室
⑧	8月13日(水)・20日(水)	13:30 水産物産部 東區総合センター
⑨	8月14日(木)・21日(木)	15:30 水産物産部 小石川区民館
⑩	8月22日(火)	
⑪	8月29日(火)	
⑫	8月20日(水)	
⑬	9月1日(月)・8日(月)	東區総合センター 会議室
⑭	9月5日(金)・12日(金)	13:30 高幡五反田しんしん拠点 東區総合センター
⑮	9月18日(木)・25日(木)	15:30 高幡中央区民館 高幡中央区民館
⑯	9月9日(火)	
⑰	9月16日(火)	

お問い合わせ 公益社団法人文京区シルバー人材センター ☎ 03-3814-9248  
お申し込み へお電話ください

高齢者向けスマートフォン講習会の案内ポスター

## 6.3 その他の取組の推進

各施設におけるバリアフリーの取組や、心のバリアフリー、情報のバリアフリーの推進とあわせ、ハード・ソフトが連携し、障害の社会モデルの考え方を踏まえた取組を区全体で進めることにより、バリアフリー化の効果をさらに高めていく必要があります。

### 6.3.1 坂道のバリアフリーの推進

区の特徴である坂道について、旧基本構想に基づいて進めてきた取組を他の地区別計画において具体的な事業計画に位置づけることで、区全体におけるさらなる坂道のバリアフリーの推進を図ります。

#### <取組例>

- ① 坂道や階段への手すりや助け合い意識を喚起する標識の設置
- ② 高齢者等が休憩できるようなお休み石の設置
- ③ 滑りにくい舗装の整備

### 6.3.2 歩行空間の安全な利用

歩行空間の利用状況について、アンケート調査や地域懇談会において、歩きスマホや自転車の通行方法の危険性に関する意見が多く出ていました。これを踏まえて、自転車通行空間整備だけでなく、違法駐車対策や自転車の交通ルール・マナーの徹底、歩行者は「ながら歩き」をしないなど、周知啓発にもあわせて取り組むことで、歩行空間の安全利用の促進を図ります。

#### <取組例>

- ① 自転車通行空間の整備
- ② 放置自転車の撤去や自転車利用者・歩行者への交通ルール・マナーの周知・啓発
- ③ 区道上の不法占用物件（許可のない看板、商品、植木鉢等）への指導

### 6.3.3 バリアフリーに関する情報発信

旧基本構想の推進にあたり、事業の進捗状況や、事業者の連携によって実現した整備、区民参加で検討した取組、バリアフリーについて工夫した点などについて、ホームページ等を活用して周知してきました。今後も継続した情報発信に取り組むとともに、より分かりやすく、使いやすい情報発信に努めます。

また、工事中や非常時のバリアフリー情報（利用不可・迂回など）を音声や文字情報で提供するなど、状況に応じた情報発信の充実を図ります。