

東北運輸局の取組について

東北運輸局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。

バリアフリー教室開催状況

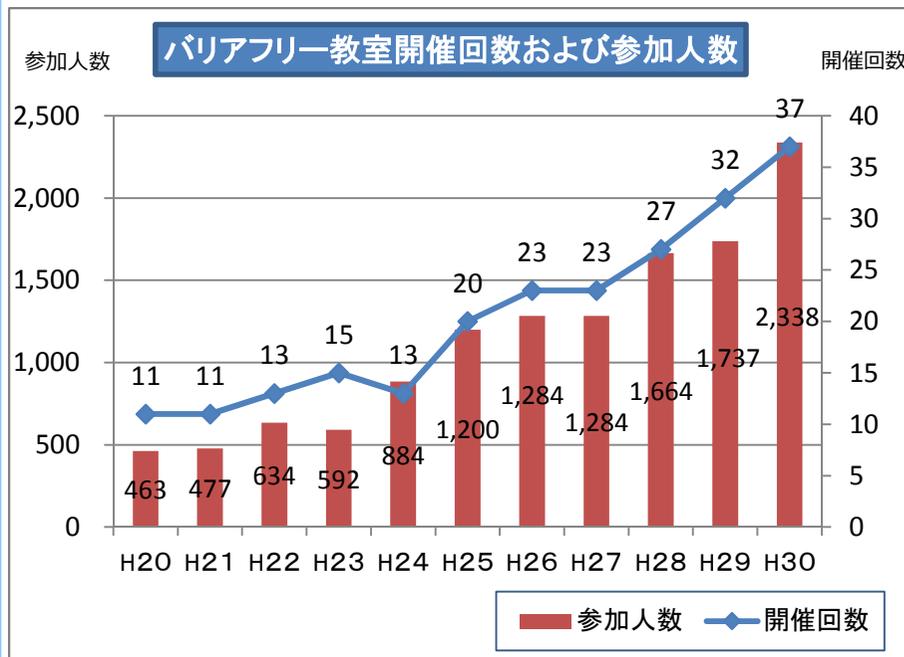
計画内容

・施設面・設備面における取組に加えて、交通事業の現場においてすべての事業者や利用者が高齢者、障害者等の困難を自らの問題として認識するよう、「心のバリアフリー」対策を推進する。

平成30年度取組状況

場 所	参加対象者	場 所	参加対象者
ワタミの宅食	従業員	外旭川小学校	小学校4年生
仙台医療福祉専門学校	介護福祉学科	山形ビックウイング	タクシー運転手
仙台医療福祉専門学校	社会福祉学科	新田小学校	小学校4年生
泉パークタウンピオ	従業員	J R 天童駅	小学校5年生
錦ヶ丘小学校	小学校4年生	高清水小学校	小学校4年生
東宮城野小学校	小学校4年生	仙台市 (宮城野区民まつり)	イベント参加者
中山小学校	小学校4年生	地下鉄勾当台公園駅	荒町小学校4年生
仙台市役所	仙台市職員他	川前小学校	小学校5年生
ビックルーフ滝沢	イベント参加者	地下鉄勾当台公園駅	立町小学校4年生
広瀬児童館	小学生	鹿野小学校	小学校4年生
折立児童館	小学生	燕沢小学校	小学校4年生
仙台市民広場	イベント参加者	ふれあいランド岩手	バス、タクシー乗務員
楽天生命パーク宮城	小学校4年生	東北工業大学	大学生
楽天生命パーク宮城	東北工業大学生 東北運輸局若手職員	榴ヶ岡小学校	小学校3年生
秋田市(秋田バス祭り)	イベント参加者	川前地区	地域住民
南材木町小学校	小学校4年生	岩切小学校	小学生
西山小学校	小学校4年生	幸町南小学校	小学生
長町小学校	小学校4年生	大館市産業祭	イベント参加者
勾当台公園	イベント参加者		

過去の開催実績



バリアフリー教室の実施例

高齢者、障害者等が安心して日常生活や社会生活が出来るようにするためには、施設整備（ハード面）だけではなく、高齢者、障害者等の困難を自らの問題として認識し、心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力する「心のバリアフリー」が重要です。

このため、東北運輸局では、全国各都市において「バリアフリー教室」を開催し、擬似体験、介助体験、バリアフリー化された施設の体験等をしていただく場を提供しています。

また、地域が行っている、学校、地方公共団体、NPO、ボランティア団体、障害者団体、福祉施設など多様な主体が、お互いに連携しながら同様の取り組みや活動に対して、情報提供等の支援を行っています。

楽天生命パーク宮城

【開催概要】

- ◇日時:平成30年8月28日(火)
- ◇場所:楽天生命パーク宮城
- ◇参加者:小学校4年生 81名
- ◇主催:東北運輸局
- ◇共催:東北地方整備局
- ◇協力:楽天野球団、仙台バリアフリースターセンター、社会福祉法人仙台市社会福祉協議会宮城野区事務所



山形ビックウイング

【開催概要】

- ◇日時:平成30年9月20日(木)
- ◇場所:山形ビックウイング
- ◇参加者:タクシー運転手 60名
- ◇主催:山形運輸支局
- ◇協力:(一社)日本自動車販売協会連合会宮城県支部、(一社)山形県ハイヤー協会、山形県ハイヤー・タクシー協会、社会福祉法人山形市社会福祉協議会



■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。

