

## 第4章. 利用しやすさのスパイラルアップと心のバリアフリー

旧基本構想においては、関係事業者からなる「日野市交通バリアフリー進行管理会議」を組織し、特定事業の進捗よく確認と事業者相互の情報交換を行ってきました。

本計画においても、第二次基本構想を含めた総合的、計画的なユニバーサルデザイン化を図るため進捗よく管理が重要になります。

さらに、物理的なバリアフリー化が進んでいるなか、高齢者、障害者等に対する偏見などを無くし、理解、協力する心を持ついわゆる「心のバリアフリー」への取り組みが重要になっています。

### 1. 利用しやすさのスパイラルアップと情報発信・収集

#### (1) 利用しやすさのスパイラルアップに関する整理

利用者が使いづらいと感じた施設は、それ以降敬遠されてしまいます。

このため、施設や道路について、今までバリアフリー化されていなかったものが整備された場合、広く市民や利用者にも周知するとともに、優れた整備に対する表彰及び事業者への支援体制や働きかけなどの取り組みが、利用しやすさのスパイラルアップ（※）につながります。

※) 計画・実施・評価・処置の流れを継続的に計画に反映させることで、らせんを描くように向上させること。216ページのPDCAサイクルによるスパイラルアップを参照。

#### ヒアリング内容の整理

##### 【車いす使用者や子育て世代が利用する施設の選び方について】

- ・ 車いす使用者は、一度利用してみて段差やこう配などの問題で利用しにくいと感じると、行かざるを得ない時を除いて利用しなくなる場合があります、その後に施設が改良されても、その情報を得る方法があまりないため、再び利用することが少なくなります。
- ・ また、子育て世代は、ベビーカーなどでも移動しやすく、トイレにベビーベッドなどが備えられた店舗を選択して利用する傾向にあります。

##### 【表彰制度について】

- ・ 優れた取り組みに対して表彰し、広報や市のホームページなどで紹介することは、よりユニバーサルデザイン化を推進していくと考えられます。

#### 市としての支援や働きかけについて

- ・ 民間事業者のバリアフリー化を進めるには、市の支援策を検討することが必要です。
- ・ 東京都福祉のまちづくり事業（都補助1/2）で、『日野市ユニバーサルデザイン福祉のまちづくりモデル事業区域内における福祉環境整備補助金交付要綱（案）』（※）を過去に検討しました。しかし、民間事業者と実施時期や内容について調整がつかず、実現には至りませんでした。  
※) 日野駅・高幡不動駅周辺地区（平成16年度～平成18年度）と百草園駅周辺地区（平成19年度～平成21年度）を対象。
- ・ 民間施設、特に店舗では、ユニバーサルデザイン化によって集客力が向上することが分かれば、ユニバーサルデザイン整備への取り組みの動機になると考えられます。
- ・ ユニバーサルデザイン化によって障害者だけではなく、高齢者や乳幼児連れの方々も利用する機会が増え、来客数の増加にもつながると考えられます。

## (2) 利用しやすさのスパイラルアップと情報発信・収集の考え方

利用しやすさのスパイラルアップを進めていくには、ハード・ソフト・ハートに関する利用者の評価を共有し、より良い取り組みにつなげていく仕組みが必要です。

情報の発信、収集の方法は第3章で述べたとおりですが、利用しやすさのスパイラルアップのため、利用者の評価の収集や事業者の優良な取り組みを発信していくなどの必要があります。

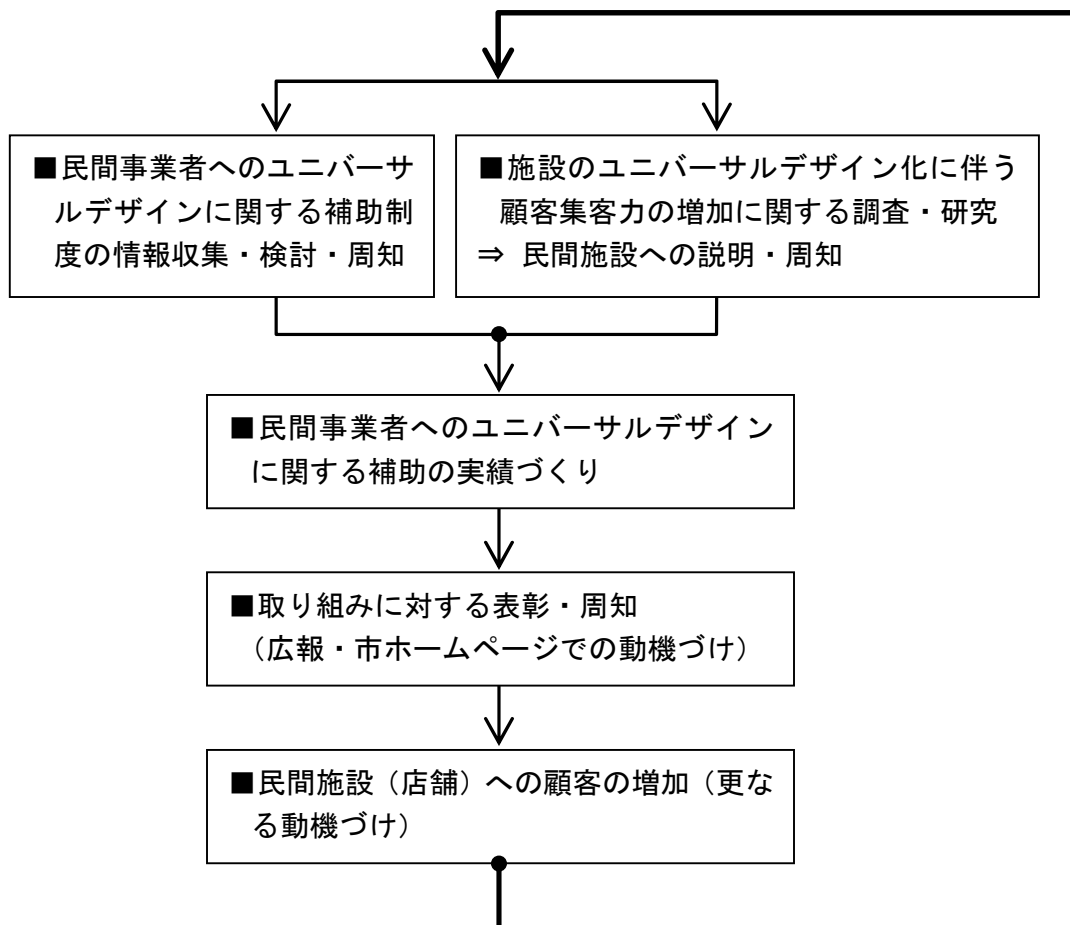
特に、第二次基本構想において建築物特定事業を位置づけた施設の取り組みを発信することで、集客数の増加に結び付け、それを呼び水として全市的なユニバーサルデザイン化の流れを作ることを目指します。

また、UD推進条例に規定する表彰制度に加え、心のバリアフリー（ハート面）での取り組みに対する優良事例の表彰も検討する必要があります。

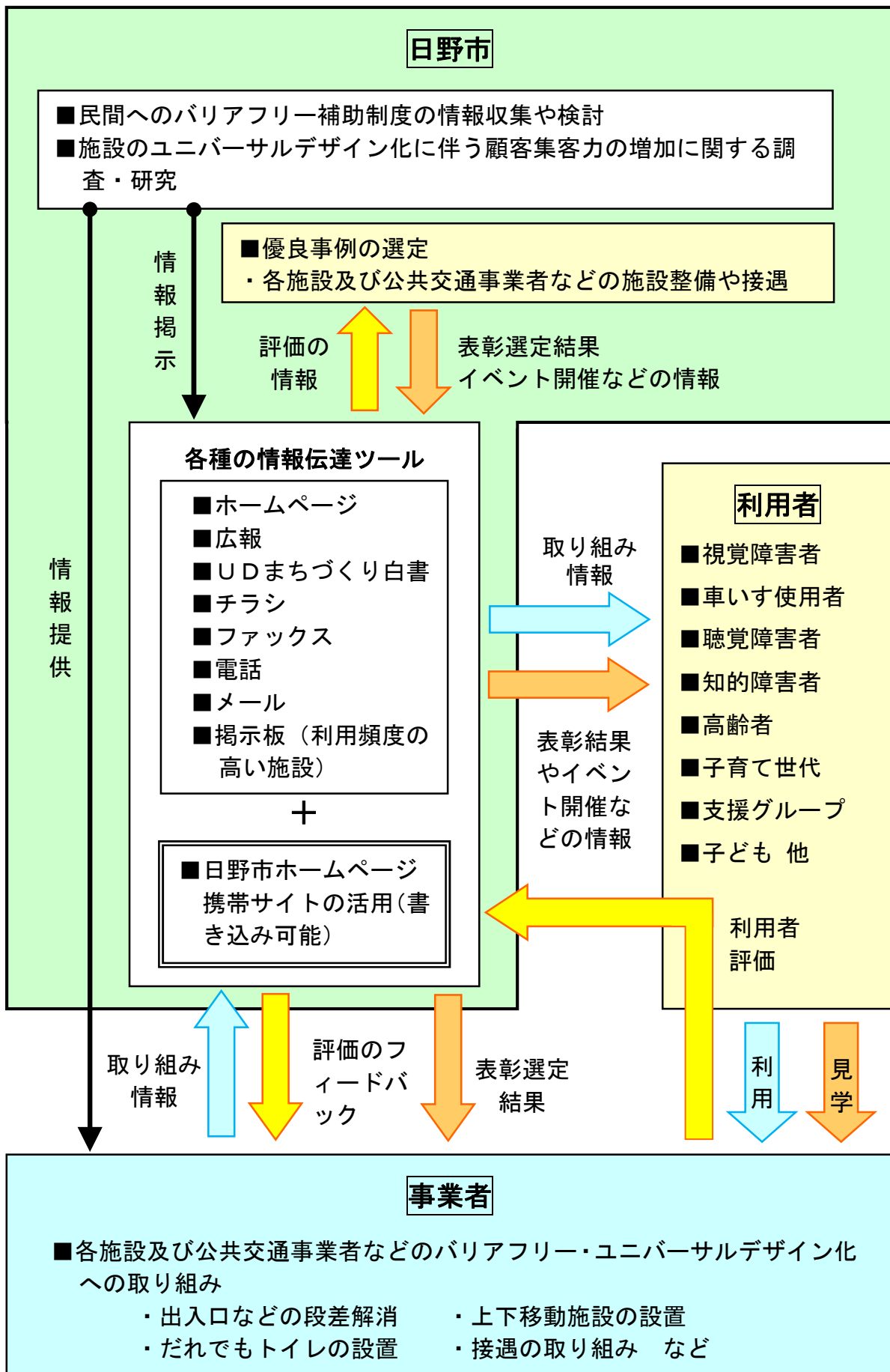
表彰に際しては、広報や市ホームページでの掲載に加え、市ホームページの携帯サイトへの情報提供やイベントの開催、及び現場見学会なども検討していきます。

利用しやすさのスパイラルアップに向けた民間事業者への動機づけの考え方を下図に、各施設及び鉄道会社やバス会社などでの接遇の取り組みを含めた情報発信・収集の流れを次ページに示します。

### 利用しやすさのスパイラルアップに向けた民間事業者への動機づけの考え方



利用しやすさのスパイラルアップに向けた情報発信・収集の流れ



## 2. 心のバリアフリーの推進

物理的なバリアフリー化整備を行っても、歩道へのはみ出し商品や視覚障害者誘導用ブロック上への放置自転車などが新たなバリアを作ってしまう。また、環境意識の高まりと共に電気自動車が普及してきましたが、視覚障害者にとっては無音の自動車に気づかず事故に遭遇するケースが発生しています。このような時、視覚障害者に自然に声掛けができれば危険が回避できます。

バリアフリー整備の目的や障害者、高齢者等が何に困っているかを知ること、当事者の気持ちや行動特性などを理解することが心のバリアフリーの第一歩になります。

このような認識のもと、市では「支援体験講習会」を実施してきました。

### ■ 支援体験講習会の実施

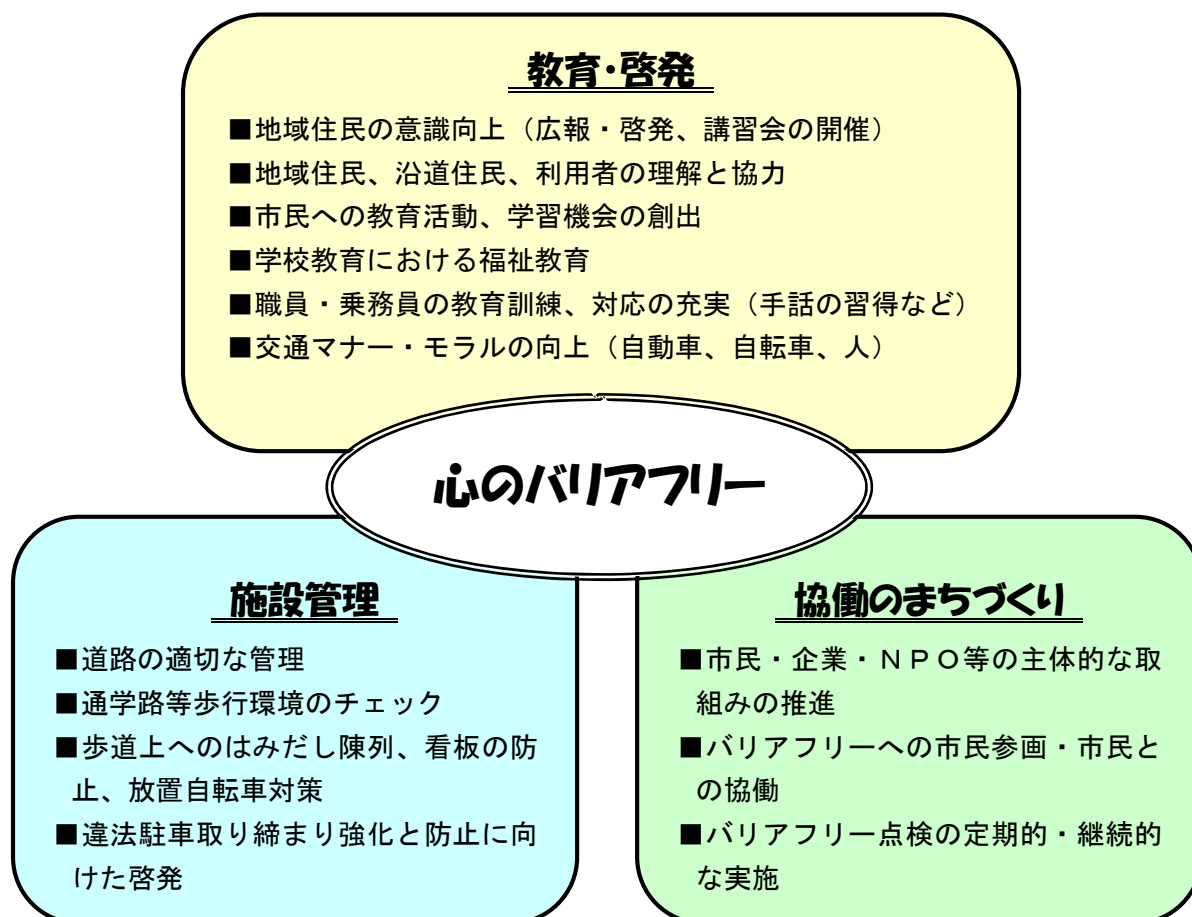
- ・当事者の行動特性や支援の方法を学び、当事者の立場を理解することを目的に「支援体験講習会」を平成17年から平成21年の間に5回開催しました。
- ・参加者は、「障害者の立場を理解できた。」「障害者に会った時は気軽に声をかけようと思う。」など、気持ちの変化があったと答えています。
- ・このような取り組みを通じて障害者等への偏見をなくし、心のバリアフリー化を図っていきます。



また、電車、バス等の乗務員や駅員、施設、店舗等の従業員は当事者と接する機会が多くあります。障害者等への接客や応対については、従来から各事業者において教育研修を実施していますが、障害の特性や障害者のニーズ等を正しく習得するため、事業者の研修の場に当事者が参加するような仕組みも考えられます。

その他、心のバリアフリーに向けてのソフト面やハード面での取り組みは、次のようなものが考えられます。

### 主なソフト施策の内容



市では、今後とも、障害者の疑似体験や支援の方法を学ぶ講習会などの機会を設け、健常者が障害者、高齢者等に対する理解を深める心のバリアフリーを推進し、ハード、ソフト、ハートが一体となったユニバーサルデザインのまち日野を目指します。

## 第5章. 本計画の進行管理

本計画に基づき、第二次基本構想、情報保障、心のバリアフリーについて市及び各関連事業者において計画作成や事業の実施に取り組みますが、バリアフリー新法の整備目標年次は平成32年度となっており、長期にわたるユニバーサルデザイン化への整備については、社会情勢に合わせた柔軟な見直しが必要となります。

そのため、市では、本計画の進行管理を行うため、ユニバーサルデザインまちづくり推進協議会と関係行政・事業者等で組織する「進行管理会議」において、社会情勢等にあわせた柔軟かつ適切な対応など、必要に応じて本計画を評価・見直していきます。

利用者、市民からの評価、意見等の処理体制については、市都市計画課が窓口として受け、ユニバーサルデザインまちづくり推進協議会に諮ります。その後関係部署において対応し、ユニバーサルデザインまちづくり推進協議会に報告します。あわせて利用者、市民への情報発信を行います。

なお、第二次基本構想において多くの民間施設を生活関連施設として位置づけ、建築物特定事業を定めたことにより、特定事業の進行管理や情報交換、情報共有が今まで以上に重要になります。(仮称)進行管理会議分科会を組織するなどして、効率的かつ効果的な進行管理を図っていきます。

また、進行管理会議ではバリアフリー化の整備状況の把握に加え、整備後の検証、評価を行うPDCAサイクルの4段階を1周ごとにステップアップさせ、らせんを描くように向上させていくスパイラルアップの仕組みを整えていきます。

### PDCAサイクルによるスパイラルアップ

