

「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」(素案)

「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」(素案)

市民意見募集実施結果

2024年11月

町田市 地域福祉部 福祉総務課

「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」(素案)

「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」(素案) 市民意見募集実施結果

2024年9月に公表した「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」(素案)及び「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」(素案)について、市民の皆さまのご意見を募集しました。

1 意見の募集期間

2024年9月2日(月)から2024年9月30日(月)まで

2 資料の閲覧・配布場所

福祉総務課(市庁舎7階)、広聴課(市庁舎1階)、市政情報課(市庁舎1階)、
各市民センター、各連絡所、各コミュニティセンター、
男女平等推進センター(町田市民フォーラム3階)、
各障がい者支援センター、各子どもセンター、各子どもクラブ、子ども発達センター、
教育センター、生涯学習センター、各市立図書館、町田市民文学館、商工会議所

3 意見の提出方法

LINE、Webフォーム、Eメール、FAX、郵送、窓口

【意見の提出方法内訳】※FAX、窓口については0名。

LINE	Webフォーム	Eメール	郵送	合計
4名	3名	13名	1名	21名

4 寄せられたご意見の件数・内訳

21名の方から、24件のご意見がありました。

なお、取りまとめの都合上、いただいたご意見は項目ごとに整理し、要約して掲載しています。また、ハンドブックとは関係のない内容のご意見については、掲載を割愛しております。

ご意見の内容		件数
1	ハンドブック全体について	3件
2	「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」(素案)について	9件
	「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」(素案)全体	8件
	3 いろいろな人の声を聞いてみよう	1件
3	「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」(素案)について	2件
	「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」(素案)全体	1件
	4 広報・PR等での配慮	1件
4	その他	7件
合計		21件

5 ご意見の概要と市の考え

5-1 ハンドブック全体に関するご意見（3件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
1	大変よくできていると思います。すべてよく見た訳ではありませんが、苦勞された事がよくわかります。今後ともよろしく願いいたします。	ハンドブックを活用し、よりよい事業を展開できるよう努めてまいります。
2	内容を読んで丁寧な説明だと思った。	
3	心のバリアフリー？ 情報のバリアフリー？ となってしまう、スルーしてしまう人が少ない気がします。ふつうに意味の分かる言葉をメインに使った方がよいと思います。その上で、「心のバリアフリー」など使っていけば良いと思います。	「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」につきましては、いただいたご意見を踏まえ、主な配布対象者である小学生にヒアリングを実施し、そこで得た意見を元にタイトルを新たに設定しました。 「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」の趣旨につきましては、今後の啓発活動において、より多くの方にご理解いただけるよう努めてまいります。

5-2 「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」(素案)に関するご意見（9件）

心のバリアフリーハンドブック全体に関するご意見（8件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
4	わかりやすく良くできていると思いました。	ハンドブックを活用し、よりよい事業を展開できるよう努めてまいります。
5	心のバリアフリーハンドブックについて、語彙の説明と具体的なケースの紹介があってわかりやすかったです。また、イラストが多く実際の場面をイメージしやすかったです。	
6	パンフレットを拝見して発想には共感しますが、こころのバリアフリーというより、身体的なことがらへの内容が強いのでこころの、と言うネーミングは少し違うと思います。 大切なポイントだと思いますので、ネーミングの再考を期待します。	「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」は、障がいがある方の特性を理解した上で、人の心の中にある無知や偏見、差別という「心のバリア」に気づき、理解し、行動する＝「心のバリアフリー」について考えてもらうための冊子として位置付けています。 今後の啓発活動において、より多くの方にご趣旨をご理解いただけるよう努めてまいります。

No.	ご意見の概要	市の考え方
7	心のバリアという言葉は、結局、偏見や差別を解消する人権問題ということだと思います。昨今、偏見や差別を無自覚に行ってしまうアンコンシャスバイアスという言葉もありますので、このハンドブックを活用して、小学生達が他者への想像力を豊かにしてもらうことと、大人達がその手本となるような行動を起こすことにつながることを願います。	心のバリアや偏見・差別からくるアンコンシャスバイアス※等の考え方については、学校教育等で啓発できるよう、ハンドブックの活用に努めてまいります。 ※自分自身は気づいていない「ものの見方やとらえ方のゆがみや偏り」をいい、自分自身では意識しづらく、ゆがみや偏りがあるとは認識していないため、「無意識の偏見」と呼ばれます。(引用元：内閣府)
8	バス停で人が並ばなければならないところがある。これは、全盲には最後尾がどこなのか分からない。 「バスに乗りますか？ここが最後尾です。」 「一緒に乗りましょう」 バスに乗ったら 「手すりはここにあります」と手首など持って教えて欲しい。 座席が空いていれば、言葉をかけながら教えて欲しい。黙って譲られても分からない。	この度は、障がい理由とする困難及び必要な配慮の内容についてご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見につきましては、視覚障がいがある方への声かけや配慮に関するものとして受け止めさせていただき、今後、教育現場で活用する指導者用の別冊版の作成を予定しております。ハンドブックに掲載しきれなかった当事者のご意見は、その冊子の中で紹介させていただきます。
9	駅トイレで順番を待つのは当たり前と思っているが、並んでいるのか？どこが空いたのか？ 「並んでいるんですよ」と叱られる事がある。 視覚障がい者は、みんなのトイレではなくても大丈夫なので周囲の人の優しい声掛けが欲しい。	
10	スーパーやコンビニではレジに並ばなければいけない。それが難しい。 「ここで並んで下さい。一緒に並びましょう」の声掛けは嬉しい。	
11	横断歩道での音声信号機が無い箇所が多い。役所に言うと警察の管轄だと言われるが、警察に行っても直ぐに対応してくれない。 その様な中で、通行人の声掛けは有難い。 そこで、提案。 横断歩道のどこかに、張り紙を付けて欲しい。(白杖や盲導犬を連れている人に、信号が青になった事を言葉で伝えましょう) 声をかけてはいけないと思う人もまだいます。 スマホに夢中になっている人も、その時は気がつかなくても他の信号の所で、張り紙に気がついてくれれば次回に期待できる。	この度は、障がい理由とする困難及び必要な配慮の内容についてご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見につきましては、視覚障がいがある方への声かけや配慮に関するものとして受け止め、関係機関等に情報共有させていただきます。 また、今後の啓発活動等に取り組む際の参考とさせていただきます。

「3 いろいろな人の声を聞いてみよう」に関するご意見（1件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
12	歩道を歩いている視覚障がい者が後ろから自転車が来ても分からない。それに気づいた周りの人が知らせて寄るように言って分かる。 それよりも、後ろから自転車が近づいたらベルをならすとか、「自転車が通ります。左へ寄ってください。」などのイラストをつけて書いて欲しい。	自転車の交通ルールについては、当ハンドブックの趣旨ではないため、原案のとおりとさせていただきます。 なお、道路交通法では、自転車で歩道を走る際に、歩行者にベルを鳴らすことは違反であり、歩行者の通行を妨げることをないように徐行するように定められています。 町田市では、自転車の交通ルールについて、小・中学校における自転車教室や、街頭・地域のイベント等において周知をしています。 また、いただいたご意見については関係部署等に情報共有させていただきます。

5-3 「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」(素案)に関するご意見（2件）

情報バリアフリーハンドブック全体に関するご意見（1件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
13	フォントやカラーデザインなど情報発信する際の注意点をわかりやすく説明されていて、良いと思います。	ハンドブックを活用し、情報発信を行う事業者等への周知に努めてまいります。

「4 広報・PR等での配慮」に関するご意見（1件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
14	音声コードについては、発信側に費用面や印刷時点でのハードルがあると感じました。市役所からの発信については、良く配慮されていると思います。 情報保障に関して、発信者側に対する便宜を図っていただければと思いました。	いただいたご意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。

5-4 その他のご意見（7件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
15	道路の壁際に置いてある放置自転車を倒したり、歩道の無い道路に車が止まってミラーに肩が当たったり、トラックの荷台に頭をぶつける事もある。	この度は、障がいを経験した理由とする困難及び必要な配慮の内容についてご意見をいただきありがとうございます。
16	歩道が無い道で後ろからも前から車が傍まで来ている事が分からない事が多い。 歩行者がいるからと、速度を弱めればさらに車が近づいた事が分からずビックリする。	いただいたご意見につきましては、視覚障がいがある方への声かけや配慮に関するものとして受け止めさせていただき、今後、教育現場で活用する指導者用の別冊版の作成を予定しております。ハンドブックに掲載しきれなかった当事者のご意見は、その冊子の中で紹介させていただきます。
17	タッチパネル方式での飲食店が多くなって困っている。店の構造も人が入ってきたら分かるような設備にして欲しい。 そして、見えない者が入店したら、気づいて介助をして欲しい。そういう行政からの指導はしているのだろうか？	この度は、障がいを経験した理由とする困難及び必要な配慮の内容についてご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見につきましては、視覚障がいがある方への合理的配慮や身体障害者補助犬法に関するものとして受け止め、関係部署等にも情報共有させていただきます。
18	駅前タクシーでタクシーが来るのを待つが順番が分からない。空車がいっても白杖に気付かない運転手もいる。 タクシー会社に、待っている人への声掛けを市から言って欲しい。後ろからの足音が聞こえてタクシーに乗って行ってしまう心なき人もいます。	また、ハンドブックを活用し、事業者等への周知に努めてまいります。
19	盲導犬使用の者がレストラン、スーパー、商店で入店拒否が絶えない。ビルの管理人に聞かなければならない。 「お客様に迷惑。」「アレルギーのお客様がいるかもしれない。」など、市内の飲食店では、相変わらず入店拒否がある。 保健所では、入店を断ってはいけないとなっている。行政から、店のオーナー・店員に周知して欲しい。外のテーブルならば良いと言われる事もあるが、この夏の炎天下、冬になれば寒い所では楽しく会食ができない。 聴導犬は抱かれていますし、車いすの人の介助犬は外で見かけないので、盲導犬は共に傍らにいますので入店拒否に合うと、その後の行動が暗くなる。行政からの指導を今後もお願いしたい。	

No.	ご意見の概要	市の考え方
20	見えないと駅ホームのエレベーターを待つのが難しい。ホームにエレベーターを待っている人がいるのか？それが、車いす？ベビーカー？お年寄り？等々、狭いホームでは分からず、エレベーターのドアが開いたのかも分からない。 中から出て来る人がいるのかも分からない。駅にあるエレベーターには開閉の知らせる音があったらと思う。	この度は、障がいを理由とする困難及び必要な配慮の内容についてご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見につきましては、視覚障がいがある方への声かけや配慮に関するものとして受け止め、関係機関等に情報共有させていただきます また、今後、教育現場で活用する指導者用の別冊版の作成を予定しております。ハンドブックに掲載しきれなかった当事者のご意見は、その冊子の中で紹介させていただくほか、事業者等への周知に努めてまいります。
21	ハンドブックだけではなく、楽しく体験でき経験にできる場があると意識まで変わるのが早いと思います。実際に困っている人はもちろん、その周りの人から半強制的に体験していくことで、実際の場面がきた時に対応がスムーズになり、お互いに良い気持ちで進めるのではないのでしょうか。 当事者が相談やカウンセリングを受けられる場の充実や、周知も必要。助けてもらいたい人に手を差し伸べられる体制必要。	いただいたご意見につきましては、今後の啓発活動等に取り組む際の参考とさせていただきます。

<参考>

市民意見募集のほかに実施したヒアリング等

(1) 障がい者団体等ヒアリング

実 施 日	2023 年 11 月 8 日（水）から 12 月 22 日（金）にかけて、9 回
人 数	49 名（うち書面回答 3 名）
ヒアリング先 （実施順）	手話通訳者の会、点訳ボランティア（点訳赤十字奉仕団）、町田市老人クラブ連合会、NPO 法人町田市精神障害者さるびあ会、町田市障がい児・者「親の会」連絡会、町田市聴覚障害者協会、町田中途失聴・難聴者友の会、町田市身体障害者福祉協会及び視覚障がいのある市民、聴覚障がいのある市職員及び市民
主 な 意 見	・通訳者がいても、通訳者ではなく、本人とやり取りすることが基本である。 ・ジェスチャーや筆談など、伝える方法は色々ある。コミュニケーションをしようと思う気持ちがあれば伝わる。 ・電車の車内アナウンスが聞こえないので、電車がとまったときなど、なぜみんなが電車から降りるのか分からない。 ・「お手伝いしましょうか？」と声をかけられると良い。

(2) 小学校訪問にてのヒアリング（「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」のみ確認）

実 施 日	2024 年 5 月 1 日（水） 5 限目（45 分間）
対 象	鶴間小学校 5 年生 89 名（1 組 28 名、2 組 31 名、3 組 30 名）
主 な 意 見	・店員さんの言葉など、大事なところは目立たせる。 ・車いすの苦勞が伝わってこない。 ・信号待ちの視覚障がい者が「ありがとう」と言っているが、何に感謝しているのかわかりにくい。 ・白杖や点字ブロックについて説明しているページのページ数を書いてほしい。

(3) 事業者アンケート（「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」のみ確認）

実 施 日	2024 年 5 月 17 日（金）～6 月 7 日（金）
アンケート先	町田市商工会議所会員事業者
回 収 率	回収率 20%（依頼先 50 社のうち、10 社から回答あり）
主 な 意 見	《ご自身の事業及びお客様対応の参考になると思う項目》 ・ハンドブックについて… 3 票 ・様々なニーズに応じた情報提供、日常でできる情報提供の工夫… 7 票 ・広報・PR 等での配慮… 5 票 ・情報保障に関する支援紹介… 0 票 ・巻末 合理的配慮について… 2 票

(4) 子どもセンターにてヒアリング (「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」のみ確認)

実 施 日	2024 年 9 月 25 日 (水) ~10 月 9 日 (水)
ヒアリング先	子どもセンター (市内 5 カ所) に来館していた小学生
回 答 人 数	延べ 189 人
主 な 意 見	《吹き出しの色》 ・吹き出しに色がついているもの (色付き) よりも、吹き出しの背景に色を付けず、枠線のみ色がついているもの (色なし) の方が見やすい。
	《ワークの解きやすさ》 ・ワークを解くときに、B さんや C さんがわからない。
	《表紙のタイトル》 ・サブタイトルがあった方がわかりやすい。