

資料編

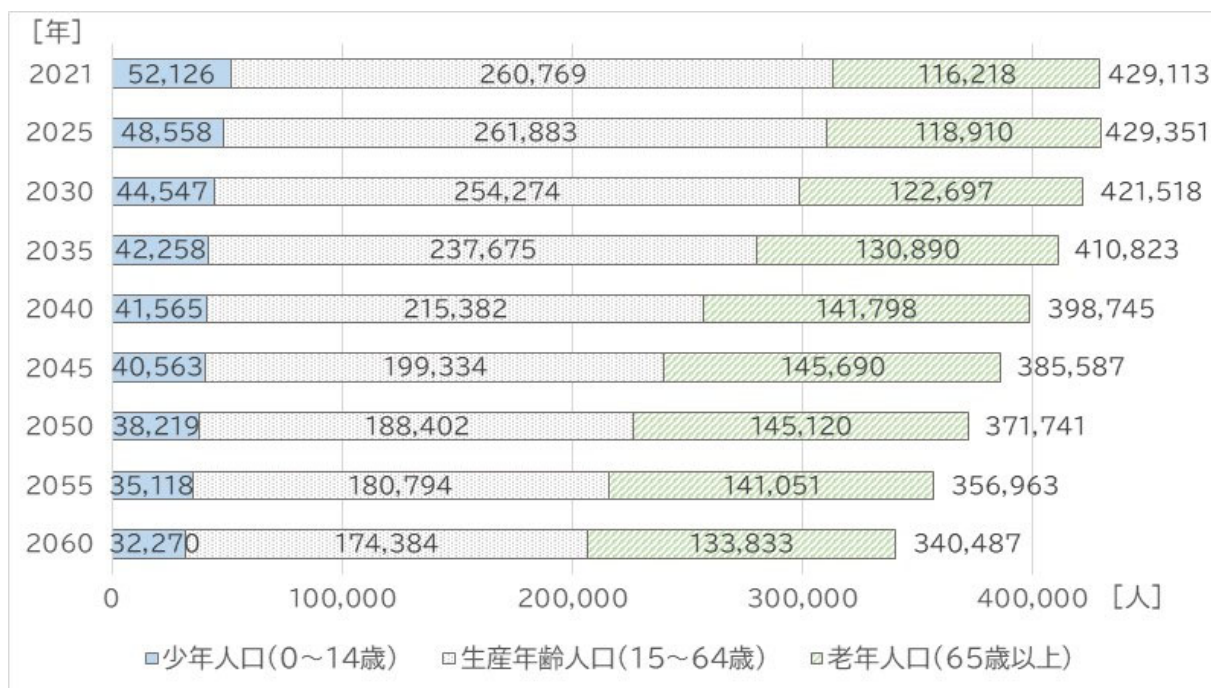
資料1	町田市の人口等の概況	69
資料2	第2次町田市福祉のまちづくり推進計画の振り返り	72
資料3	まちだユニバーサル社会推進計画（第3次町田市福祉のまちづくり推進計画）策定までの経緯	118
資料4	まちだユニバーサル社会推進計画（第3次町田市福祉のまちづくり推進計画）について	122
資料5	町田市福祉のまちづくり総合推進条例	126
資料6	用語解説	133

資料 1 町田市の人口等の概況

1 年齢3階級別の人口推移

町田市の人口推移をみると、2025 年以降長期にわたる減少局面に移行することが見込まれています。

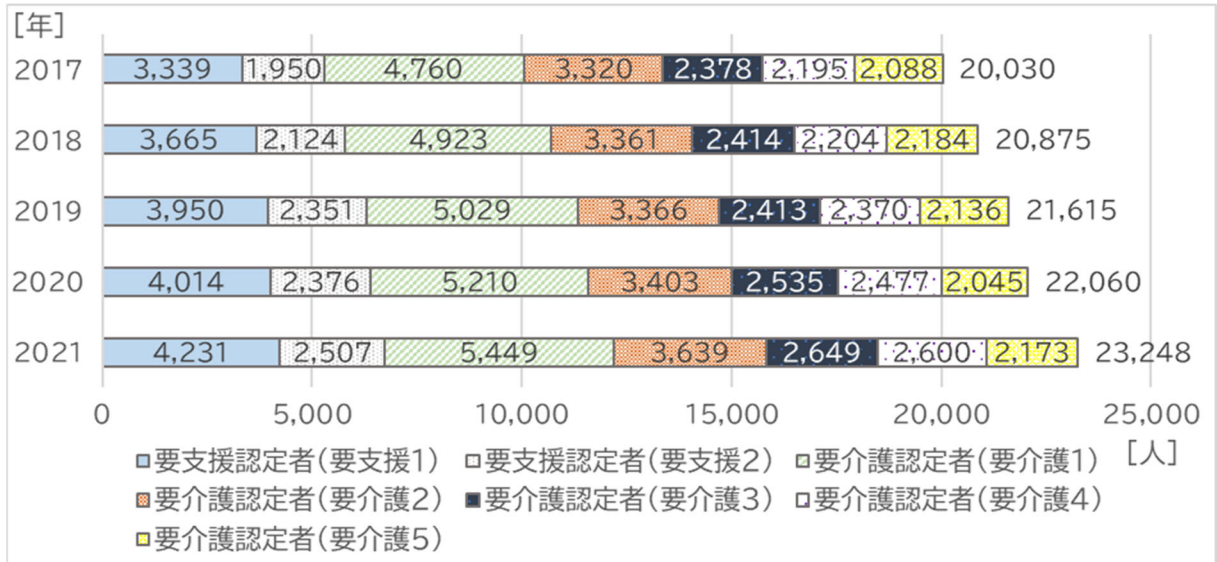
年齢別にみると、年少人口（0 歳～14 歳）、生産年齢人口（15 歳～64 歳）は、すでに減少期に入っています。一方で、老年人口（65 歳以上）は増加傾向にありますが、2045 年を境に減少に転じると見込まれています。



出典：町田市将来人口推計報告書 2021年10月

2 要支援・要介護認定者数の推移

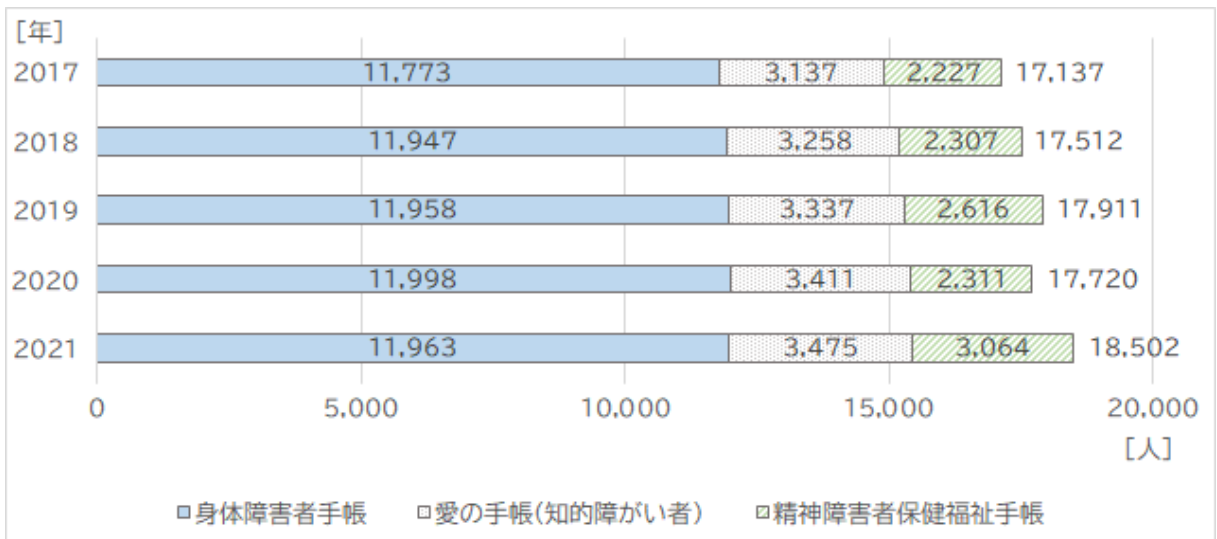
町田市の要支援・要介護認定者数の推移をみると、年々増加傾向にあります。人口推移をみると、老年人口（65歳以上）は更に増加傾向にあり、比例して要支援・要介護認定者数の推移は更に増加すると見込まれています。特に、要支援認定者（要支援1）は増加しやすいと考えられます。



出典：町田市いきいき長寿プラン 21-23(P100) *2021年度は推計値

3 障害者手帳交付数の推移

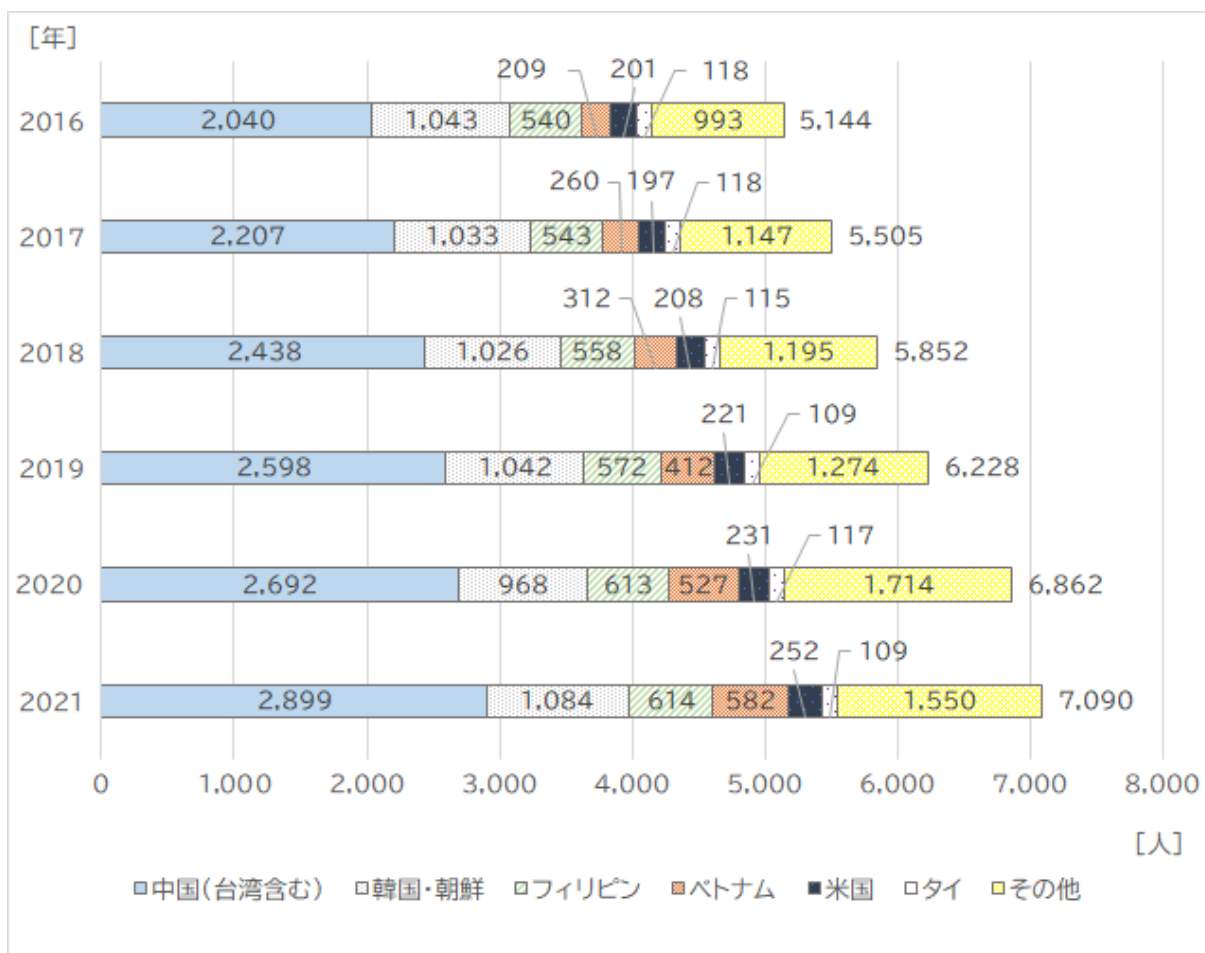
障害者手帳交付数の推移は微増傾向にあり、大半は身体障害者手帳の交付が主にあります。今後、要支援・要介護者が更に増加することが考えられることから、手帳交付数も増加することが見込まれています。



出典：町田市統計書 第55号 7 社会保障 2021（令和3）年度

4 外国人登録者数の推移

中長期滞在や永住者など、住民登録のある外国人は全人口の1%ほどの割合です。国籍別では、中国、韓国・朝鮮、フィリピンの順に多くアジア圏の方が過半数を占めています。



	中国 (台湾含む)	韓国・朝鮮	フィリピン	ベトナム	米国	タイ	その他	登録者数
2016年	2,040	1,043	540	209	201	118	993	5,144
2017年	2,207	1,033	543	260	197	118	1,147	5,505
2018年	2,438	1,026	558	312	208	115	1,195	5,852
2019年	2,598	1,042	572	412	221	109	1,274	6,228
2020年	2,692	968	613	527	231	117	1,714	6,862
2021年	2,899	1,084	614	582	252	109	1,550	7,090

単位:人

出典：町田市統計書 第54号 2020（令和2）年度、第55号 2021（令和3）年度

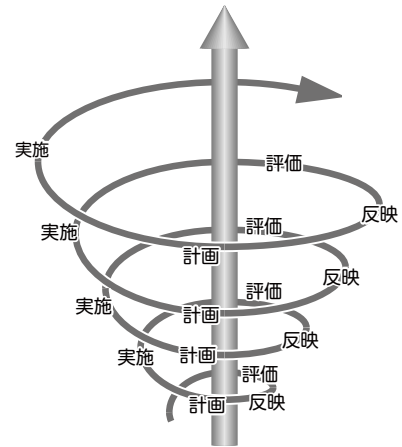
資料 2 第2次町田市福祉のまちづくり推進計画の振り返り

1 計画推進の評価等

(1) 取組の継続的な改善（スパイラルアップ）

福祉のまちづくりは、ユニバーサルデザインの理念に基づき、全ての人にとって暮らしやすいまちを目指す「継続的な改善の取組」です。町田市では、福祉のまちづくりに取り組むため、2017年3月に第2次町田市福祉のまちづくり推進計画（以下、「第2次計画」という。）を策定し、2017年度から2021年度までの5年間、第2次計画で掲げた推進事業を実施してきました。

この第2次計画の取組に対する継続的な改善（スパイラルアップ）を実現するため、PDCAサイクルの手法により、第2次計画（Plan）に基づく、推進事業を実施（Do）し、その結果を評価（Check）、次期計画への評価反映（Action）を図ります。

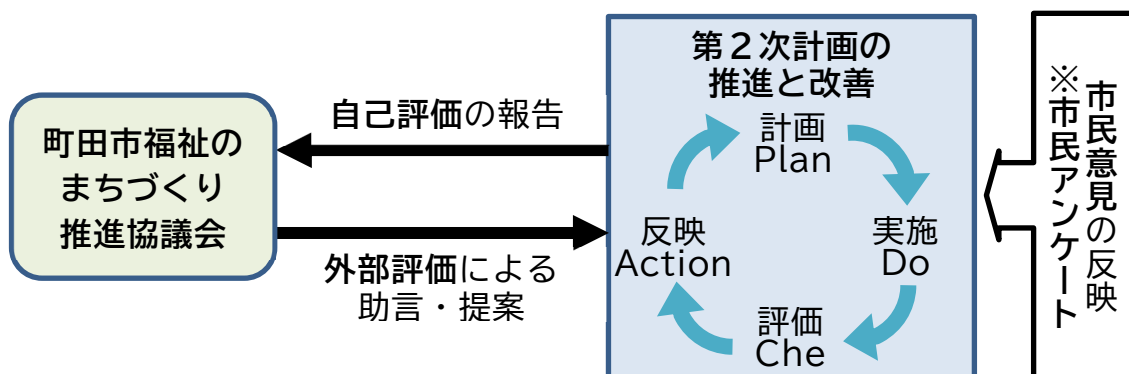


【図1】スパイラルアップを図で示したもの

(2) 計画推進の評価等手法

第2次計画においては、取組の成果を評価・検証するため、29の推進事業の各担当課が主体的に事業の改善と質の向上に展開するための「自己評価」、客観的かつ専門的な課題を把握するための「外部評価」及び幅広く福祉のまちづくりに関する市民ニーズを把握するための「市民アンケート」を実施しました。

「町田市福祉のまちづくり推進協議会」と「自己評価」、「外部評価」及び「市民アンケート」の関係は、下図のとおりです。



【図2】町田市福祉のまちづくり推進協議会と評価等の関係

2 評価等の概要

(1) 自己評価

施策の実施状況だけではなくプロセスについて適切なものであったか、目的に合った効果が得られているかという視点から、毎年度の取組状況について「プロセス、実績、効果」を推進事業の各担当課が評価を行います。併せて、自己評価結果を踏まえた「スパイラルアップ」を図るため、各担当課において自発的な工夫・改善を検討します。

ア 評価時期

毎年度

イ 評価者

推進事業の各担当課

ウ 評価対象事業

全推進事業（29事業）

エ 評価項目

プロセス 評価	①【意見収集】高齢者、障がい者、子育て世代等、多様な市民意見（または事業対象者の意見）を得る機会を設けましたか
	②【意見反映】高齢者、障がい者、子育て世代等、多様な市民意見（または事業対象者の意見）が施策に反映されていますか
	③【関係機関連携】関係機関（庁内・庁外・福祉のまちづくり関係者）と連携を図っていますか
	④【広報・PR】本施策の取組を市民（または事業対象者）に広報・PRしていますか
	⑤【工夫・改善】過去の成果や既存の取組等を踏まえ、推進内容の工夫・改善をしていますか
	⑥【知見・課題】これまでの推進プロセスにおいて得られた知見（共有すべき内容）・課題
実績評価	⑦【進捗状況】実施目標に従って取組が進んでいますか
効果評価	⑧【市民の満足】取組の成果は市民（または事業対象者）に満足されていますか
	⑨【市民の認知】取組の成果は市民に認知されていますか

※上記の自己評価からスパイラルアップを検討

スパイラル アップ	⑩自己評価結果を踏まえて、今後の取組の進め方（改善・推進方策）
--------------	---------------------------------

(2) 外部評価

第2次計画においては、自己評価の結果を踏まえ、29の推進事業のうち3つの推進分野の重点事業を外部評価の対象とし、福祉のまちづくり推進協議会による外部評価を実施しました。

ア 評価時期

第11期第1回町田市福祉のまちづくり推進協議会(2021年11月15日開催)

イ 評価者

町田市福祉のまちづくり推進協議会委員 13名

ウ 評価対象事業

推進分野の重点事業

推進分野	重点事業
推進分野1 施設等のバリアフリー、ユニバーサルデザインの整備の推進	推進事業1 バリアフリー基本構想の進行管理事業
推進分野2 情報のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進	推進事業16 市からの情報発信のバリアフリー化推進事業
推進分野3 心のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進	推進事業23 心のバリアフリー、ユニバーサルデザインの普及啓発事業

エ 評価項目

プロセス評価	①【意見収集】高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見を聞く機会が設けられていると感じますか
	②【意見反映】高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見が反映されていると感じますか
	③【関係機関連携】福祉のまちづくり関係者を含む様々な関係者が連携できていると感じますか
	④【広報・PR】市民に広報・PRされていると感じますか
	⑤【工夫・改善】過去の成果や既存の取組等を踏まえ、工夫・改善されていると感じますか
実績評価	⑥【取組成果】現時点での取組の成果(実績)は、満足できる内容ですか
効果評価	⑦【市民の満足】取組の成果は市民から満足されていると感じますか
施設に関する意見 ※ハード事業の評価のみ	⑧・現状で良い部分 ・改善することでさらに良くなる部分 ・改善した方が良い部分

※上記の外部評価からスパイラルアップを検討

スパイラルアップ	⑨・課題から改善が必要な点 ・さらに良くするために行うべき点
----------	-----------------------------------

(3) 市民アンケート

町田市の福祉のまちづくりに対する市民ニーズを把握するため、市民アンケートを実施しました。アンケート内容は、2011年、2015年に実施した同一の市民アンケートと経年比較するため、概ね同様の調査項目で実施しました。

ア 調査時期

2020年8月19日(水)～2020年9月4日(金)

イ 調査対象者

対象	備考	回答数
高齢者	要支援・要介護者、65歳以上で左記の認定を受けていない者	728
障がい者	身体障害者手帳、愛の手帳、精神障害者保健福祉手帳 所持者	
子育て中の親	町田市立保育園の1～2歳児クラスに通う子育て中の親	73

ウ 調査項目

回答者の基本属性	年齢、介護認定の状況、障害者手帳の有無、同居家族の有無など
外出状況について	外出回数、外出する際の交通手段、補助具や介助の必要性の有無、外出状況の満足度など
道路について	問題を感じている箇所
路線バスについて	利用頻度、バス利用の問題や不便、バス運行情報案内表示機の認知度
町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて	認知度、利用頻度、利用する・しないの理由、今後の利用意向など
公共施設について	よく利用する公共施設、公共施設を利用する際の問題や不便
窓口対応などのコミュニケーションについて	市役所の窓口や手続きをする際の不便、職員対応への満足度など
市からの情報発信について	市から提供される情報の入手手段、広報紙やホームページにおける問題点など
心のバリアフリーについて	心のバリアフリーの認識、心のバリアフリーの重要性など
災害時等について	避難場所や避難経路の認識、災害時に不安に思うことなど
パンフレット等の認知度について	おでかけマップ、心のバリアフリーハンドブック、情報バリアフリーハンドブックなどの認知度

3 29事業の取組結果（成果）

第2次計画における各事業の進捗状況と結果（成果）、課題等は以下のとおりです。

（1）【推進分野1】施設等のバリアフリー、ユニバーサルデザインの整備の推進

《進捗の凡例》◎：実施済 ○：進行中 △：未実施

1	バリアフリー基本構想の進行管理事業（重点事業）	期間（年度）	進捗
目標	バリアフリー基本構想の進行管理、特定事業計画の進行管理	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・4地区のバリアフリー基本構想を改正しました。 ※南町田周辺地区（2017年度）、つくし野駅周辺地区及び玉川学園前駅周辺地区（2018年度）、鶴川駅前周辺地区（2019年度） ・各地区のバリアフリー基本構想に位置付けられている特定事業について毎年度、進捗確認しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・既存で完成している道路や建築物において全ての障がい者や高齢者の意見を踏まえたバリアフリー整備を行うことは構造やコストの面から困難であり、大規模な事業が行われる前のタイミングで十分に障がい者や高齢者の意見を取り入れる機会をバリアフリー基本構想（バリアフリー部会）以外にも設けるべきであると感じました。 ・《外部評価》基本構想の策定に関しては市民意見を聞く機会が設けられていますが、「進行管理」という点からは市民意見を聞く機会を設けられているとは言えません。特定事業者から事業の進捗状況を報告してもらい、その報告に対してバリアフリー部会+αと意見交換する場が設定できれば、「進行管理」における市民意見の聴取と反映に寄与すると考えられます。 ・《外部評価》バリアフリー基本構想に関して、単に施設や経路のハード整備のみならず、心のバリアフリーなどのソフト対策との一体的な実施が効果的であるため、特定事業に心のバリアフリーに関する取組（教育啓発特定事業）が必要です。 		
2	福祉のまちづくり総合推進条例・適合証制度普及啓発事業	期間（年度）	進捗
目標	条例及び適合証制度の周知	2017～2021	○
	普及・啓発方法の検討	2017～2018	○
	検討結果に基づく普及・啓発の実施	2019～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー法関連の法令等の改正に伴い、市施行規則の一部を改正（2019～2021年度）しました。 ・「整備基準等マニュアル」を全面改訂（2020年度）しました。 ・市のホームページで条例及び適合証制度を周知しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者に対しては、適合証の取得メリットが無いいため、取得実績が得られません。また、遵守基準と比べて整備基準での整備となると非常にハードルが高いこともあり、コスト面でも課題があります。資金が潤沢である事業者でない限り、整備基準で整備を行うことは困難と考えます。 ・市は独自条例で、一定規模以上の建築物等に整備基準を定めてユニバーサルデザインのまちづくりを進めていますが、市民には本取組を認知されていない現状があります。加えて、『整備基準等マニュアル』は内容が専門的なため、市民にとって馴染 		

	<p>染みの薄いものとなっており、一般住宅にも適合が必要ではないかと誤った問合せを受けることもあります。そのため、更に市民に取組を周知する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国等が示すバリアフリーの施設整備の基準は、頻繁に様々な改正があり、市もこれに対応していく必要があります。
--	---

3	市の新築建築物のユニバーサルデザインによる整備事業	期間（年度）	進捗
目 標	各新築施設の整備（継続）	2017～2021	○
	多様な方々が建設検討に参加できる仕組みづくりの検討及び実施	2017～2021	○
結 果	<ul style="list-style-type: none"> ・【玉川学園コミュニティセンター整備事業】玉川学園コミュニティセンター建替事業計画説明会を開催し、高齢者や障がい者、子育て世代を含む幅広い層の意見を聴取し、可能な限り取り入れた基本計画に基づき基本・実施設計を行いました。 ・【子どもクラブの整備事業】子どもクラブの整備を行いました。 ・【温浴施設整備事業】「熱回収施設等の周辺施設整備基本構想」を策定する中で、ワークショップを実施し、市民、特に子育て世代の意見を聴取し、構想に反映しました。 ・【町田第一中学校改築事業】2016年度に地域住民の代表や保護者の代表等を委員とする「町田市立町田第一中学校改築計画基本設計検討委員会」を開催し、改築基本計画の検討を行いました。また、生徒へのアンケート調査を実施し、生徒目線の意見も改築基本計画へ反映させました。 		
課 題 等	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市ホームページ及び広報紙等で事業の周知に努め、必要な時期に必要な情報を発信してきたが、工事進捗状況に合わせた情報の更新頻度がやや少なく、課題が残りしました。 ・事業を進めるにあたって、財源の確保に取り組むと共に、引き続き、芹ヶ谷公園周辺にお住まいの方に対して、芹ヶ谷公園芸術の杜プロジェクトについて丁寧な説明を行うなど、より多くの方にご理解をいただきながら事業を進める必要があると考えています。 ・施設のバリアフリー点検結果はデータベース化していないため、必要な内容を検索できない点や、協議会で実施したバリアフリー点検以外の知見（施設整備に係る課等が把握するもの）の共有化が図れてない課題があります。 		

4	市の既存建築物のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進	期間（年度）	進捗
目 標	各改修施設の整備（継続）	2017～2021	○
	多様な方々が建設検討に参加できる仕組みづくりの検討及び実施	2017～2021	○
結 果	<ul style="list-style-type: none"> ・学童保育クラブの改修及び整備を進めました。（2017年度は3か所、2018年度と2019年度、2021年度は各1か所、2020年度は2か所） ・バイオエネルギーセンターのゴミ焼却余熱を利用した温水プールを改修しました。 		
課 題 等	<ul style="list-style-type: none"> ・国の『建築設計標準』の改正（2021年3月）に対応するため、市施行規則を改正し、多機能トイレを「みんなのトイレ」という名称で表示するのではなく、利用対象や設備及び機能をピクトグラム等で表示する規定としました。新築・改修する施設は、基準に則した整備となりますが、既存施設の表示（努力義務）は、その方策等を検討する必要があります。 		

5	バリアフリー化整備資金に係る利子助成事業	期間（年度）	進捗
目標	バリアフリー化整備資金助成事業の周知及び事業活用の促進	2017～2021	○
結果	・「町田市中小企業融資制度のしおり」を作成し、町田市ホームページへの掲載等により事業者及び金融機関等に周知しました。		
課題等	・直近5年間は、バリアフリー化整備資金の利用実績がありません。 ・産業政策課をはじめ、町田商工会議所や金融機関等の窓口において、融資制度のしおりを配布するとともに、市ホームページにおいて融資制度を引き続き広報・PRする必要があります。		
6	住宅バリアフリー化改修工事助成事業	期間（年度）	進捗
目標	事業の継続	2017～2021	○
結果	・住宅バリアフリー化改修助成事業を継続して取り組みました。（2017年度：20件、2018年度：25件、2019年度と2020年度：37件、2021年度：20件）		
課題等	・近年の社会情勢などの影響で予算が縮小されています。		
7	住宅改修アドバイザー派遣制度	期間（年度）	進捗
目標	事業の継続	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険課では、介護保険の住宅改修や設備改修を行う方からの依頼に基づき、住宅改修の施工に関する助言及び指導を行うアドバイザーを無料で派遣しました。（2017年度：236件、2018年度：212件、2019年度：229件、2020年度：181件、2021年度：178件） ・障がい福祉課でも住宅改修アドバイザーの派遣を実施しました。（2017年度：13件、2018年度：19件、2019年度：19件、2020年度：13件、2021年度：6件） ・また、アドバイザーの助言及び指導の質の向上を目的に、アドバイザー会議を開催し、アドバイザー間の情報共有や市からの情報提供を行いました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・2021年度にケアマネジャーを対象に実施したアンケートの結果、本事業の認知度は98.8%とほとんどのケアマネジャーが認知している一方で、本事業を「知っているが、利用したことがない」の回答は24.4%でした。 ・住宅改修アドバイザーの利用をさらに促進し、適正な住宅改修につなげるため、ケアマネジャーと住宅改修アドバイザーとの関係づくりをさらに進めて行く必要があります。 ・新型コロナウイルスの影響によって住宅アドバイザーの利用件数が減り、予算の確保が難しい状況が続いています。引き続き、予算を確保し、事業を継続していきます。 		

8	共同配車センターの運営補助事業	期間（年度）	進捗
目標	福祉輸送サービスの周知及び支援	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市社会福祉協議会に共同配車センター運営事業費の補助を行い、事業を実施しました。 ・本事業の運営に当たる市社協、NPO、タクシー事業者と連携するため、担当者会議に出席し、情報を共有しました。（毎年度開催） ・福祉輸送サービスの利用案内を市のホームページ等に掲載しています。（2020年度まで『町田市わたしの便利帳』に記載、『高齢者のための暮らしのてびき』及び『町田市障がい者サービスガイドブック』には毎年度記載しています。） ・2021年度の本事業に係る協定書に災害時における避難行動要支援者の避難輸送を盛り込みました。 ・2021年度は避難輸送の防災訓練（図上訓練）を実施しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化の進展や運転免許証の自主返納の高まり等から、移動制約者の移動手段を確保するため、本事業を継続していく必要があります。 ・発災時における避難行動要支援者の避難方法について、更なる検討を行う必要があります。 		
9	地域コミュニティバスの運行補助事業	期間（年度）	進捗
目標	4路線の運行継続、新規路線の検討	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・地域協議会、バス事業者、市の三者協働により、玉川学園コミュニティバス「玉ちゃんバス」及び金森地区コミュニティバス「かわせみ号」を運行しています。 ・「玉ちゃんバス」と「かわせみ号」については、2020年度に新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け利用者数が大幅に減少したものの、三者協働のもと継続して運行を行うことができました。 ・相原地区、つくし野地区、本町田地区、成瀬地区においては、小型乗合交通による実証実験を行いました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・「玉ちゃんバス」と「かわせみ号」では2020年度に利用者数が大幅に減少しました。その後の利用者数の回復も鈍く、運行収支は大きな赤字となっております。 ・各地域で行った小型乗合交通の実証実験ではいずれも利用者数が伸び悩み、本格導入が難しい結果となりました。 		
10	歩道のバリアフリー改善整備（歩道整備）	期間（年度）	進捗
目標	歩道整備新設延長（0.36km）	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・歩道のバリアフリー改善として、忠生33号線の歩道整備工事を進めました。工事等3カ年工事実施し2025年度の完了を目指します。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・予算編成の優先順で歩道整備が必要な道路があるが、整備が進んでない路線があるため、今後も予算要求し整備を進めます。 		

11	無電柱化推進事業	期間（年度）	進捗
目標	無電柱化整備延長 総延長 5.0km（町田市 施工分）、無電柱化整備路線の検討及び設計の着手	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・町田 623 号線、町田 835 号線の 2 路線について、無電柱化事業を推進しました。 ・2 路線共に東京都の無電柱化チャレンジ補助制度の事業認定を受け、大きな財政支援を得て事業を進めており、町田 623 号線については 2022 年度から工事着手、町田 835 号線については、2023 年度から工事着手予定で順調に進捗しています。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、事業に関連する地元地権者や商店会等、関連機関との調整を図りつつ事業を進める必要があります。 		

12	歩道舗装補修事業	期間（年度）	進捗
目標	歩道舗装補修工事	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・根上がりした歩道舗装補修工事をしました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・街路樹が巨大化することで根上がりの発生頻度が多くなり、対応も難しくなるケースが増えています。街路樹の伐採や樹種の変更なども踏まえた総合的な判断が求められています。 		

13	公園等における市民活動団体等の育成事業	期間（年度）	進捗
目標	清掃管理団体の募集・支援の実施、花壇コンクールの開催、緑地保全活動に対する支援	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・公園・緑地における公益的活動団体への育成及び支援、また、花壇コンクールに登録団体に対しての育成及び支援を行いました。（活動団体数が増加し、以前より多くの公園・緑地で美化活動及び維持管理活動を行うことができました。） ・公益的活動については、2018 年度からは学校・事業者も参加できるようになり活動団体の幅が広がり、模範的な団体となっているところもあります。 ・2021 年度からは都の補助事業である地域環境力活性化事業の対象となり、近隣他市への取組の普及・広域化を図っています。 ・公益的活動については、条例違反行為への対応や、適切な謝礼金の支払のため、要領の改訂をしました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・市の公園管理事業や地域住民との連携や、活動団体間の連携が不十分な点が挙げられます。また、事業の効率的・効果的な実施を図るため、一層の手続きの電子化を進める必要があります。 		

14	自転車等駐車場の整備事業	期間（年度）	進捗
目標	自転車等駐車場の整備促進	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年10月に鶴川駅南側自転車駐車場を整備し供用開始しました。(収容台数：859台) ・2017年11月に町田ターミナル自転車駐車場の自転車ラックの更新を行い、収容台数を増加しました。(収容台数：600台⇒688台) ・2019年2月に玉川学園五丁目自転車駐車場を整備しました。(収容台数：116台) ・2021年度、玉川学園二丁目自転車駐車場・南町田グランベリーパーク駅バイク駐車を整備・オープンしました。 ・2019年度より、公益財団法人自転車駐車場整備センターによる自転車駐車場施設の管理運営に関する基本協定書に基づく管理を開始しました。 ・2019年度、みんちゅう（シェアリングエコノミー駐輪場）で小規模分散型の駐輪場整備を行えるよう、駐輪場シェアサービス（みんちゅう SHARE-LIN）を導入しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・南町田グランベリーパーク駅等、一部の駅においてキャンセル待ちが多く、駐輪需要に対応できていないところがあります。 		
15	公共トイレ計画推進事業	期間（年度）	進捗
目標	公共トイレ協力店の周知	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上の公共トイレマップ情報を毎年度更新しました。 ・2021年度は、道路部道路管理課が作成していた駐輪場・サイクリングマップに新たな公共トイレマップを統合し、町田市シティマップナビタとして配布を始めました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・公共トイレ協力店制度を広く周知し、市民や来街者が安心してトイレを利用できるようにすることが課題となっています。 ・更なる公共トイレの拡充、公共トイレマップを更に分かりやすくすること、ホームページ以外の電子媒体での公共トイレマップの展開が今後の新たな課題となります。 		

(2)【推進分野2】情報のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進

16	市からの情報発信のバリアフリー化推進事業（重点事業）	期間（年度）	進捗
目標	情報発信のルールの検討	2017	◎
	ルールに基づく情報発信の周知徹底、情報ユニバーサルデザイン対応状況の改善	2018～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信のルールをまとめた「印刷物等のユニバーサルデザインルールブック」を作成し、庁内への周知や新規採用職員研修での説明により、職員の意識醸成を図りました。 ・高齢者、障がい者を始めとする全ての人が簡単かつ効率よく情報を得られる環境づくりの一環として、検索機能の強化や、災害の緊急情報をトップページに大きく分かりやすいレイアウトにする等、市ホームページをリニューアルし、ウェブアクセシビリティを確保しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・「情報バリアフリーハンドブック」（2006年2月初版）は、初版の発行から10年以上が経過し、内容の更新が必要です。また、「印刷物等のユニバーサルデザインルールブック」と内容の重複もあり、両冊子の合本等を検討する必要があります。 ・《外部評価》わかりやすい障がいと解決方法が中心となっているのではないのでしょうか。「点字や声の広報」の作成（結果）は、要望となる意見（原因）があったからだと思います。「意見がないからこのまま」ではなく、「意見を出しづらい方への対応」を結果として、「原因は何なのか・誰なのか」といったことから意見集約し施策に反映することも必要ではないのでしょうか。 		

17	手話通訳者・要約筆記者の派遣事業	期間（年度）	進捗
目標	手話通訳者、要約筆記者の派遣の継続	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障がい者の方の情報保障として、医療や教育関係等幅広い内容の派遣依頼に対応するとともに、手話通訳者・要約筆記者派遣合わせて年間平均1,000件以上の依頼に応えることで、聴覚障がい者の方の日常生活上の円滑なコミュニケーションの確保に努めました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者のニーズについて、ある程度の把握は出来ていますが、手話通訳者・要約筆記者の確保が難しいことなどにより、すべてのニーズに答えられていないことが課題です。 		

18	「高齢者のための暮らしのてびき」作成	期間（年度）	進捗
目標	「高齢者のための暮らしのてびき」の発行の継続	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・3年に一度の改訂に当たり、掲載内容の検討、広告の募集、選定を行いました。 ・2018年4月及び2021年4月に改訂版を発行し、関係機関で配布しました。（16,000部発行） 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・3年に一度の改訂であるため、掲載内容の変更については、新旧対照表を作成し併せて配布していますが、変更内容の周知方法について、検討する必要があります。 		

19	「障がい者サービスガイドブック」の作成	期間（年度）	進捗
目標	「障がい者サービスガイドブック」発行の継続	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・「障がい者サービスガイドブック」の作成（年1回）、市役所・障がい者支援センター・市民センター・駅前連絡所での配布、市のホームページに掲載しています。 ・冊子版の他、音訳版、点訳版、音声コード版を別途作成しました。また、点訳版と音声コード版のガイドブックについては、抜粋した内容に視覚障がい者にとって真に必要な情報を伝えられるものにしました。 ・掲載内容について見やすく分かりやすいよう、工夫をしました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスガイドブックを必要としている方が見やすく分かりやすい内容や表記の仕方に、ばらつきがあることが課題です。 		

20	「まちだ子育てサイト」による子育て情報の発信	期間（年度）	進捗
目標	情報の更新及び配信を継続	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・「見直そう！“伝わる日本語”推進運動」にあわせて、「見やすく 分かりやすく 検索しやすく」をさらに推進するよう掲載している各課に周知をしました。また、トップページのカテゴリの再編を行うなど子育て世帯への情報発信を行いました。 ・新型コロナウイルス感染症に関する情報等の周知や、サイト PR のためのクリアファイルやチラシなどの配布を行いました。 ・学校情報や図書館情報の配信も行うようになり、順調にアクセス数を伸ばしていき、月間 25 万件を超えるサイトとなっています。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの数が減少する中で、サイトのアクセス数を一定数維持できるように、引き続き啓発や分類の見直しを実施していく必要があります。 		

21	「みんなのおでかけマップ」の整備事業	期間（年度）	進捗
目標	情報の更新・拡充、市民への配布（10,000 部）、掲載内容・形態の随時見直し	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、「みんなのおでかけマップ」を作成し、配布等を行いました。 ・2021 年度は、「町田市バリアフリーマップ」運営団体（NPO 法人）の協力を得て、国土交通省が提供する「バリアフリーマップ作成ツール」を活用し、マップを作成する手法やレイアウトを改め、新たなマップを作成・公開しました。 ・市内のバリアフリー施設・設備の情報を、オープンデータとして公開しています。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍を契機として、行政サービスのデジタル化が求められています。 ・スマートフォンアプリ等で、民間の団体等が運営するバリアフリーマップがいくつか登場しています。このアプリの施設情報は、オープンデータや投稿によるものですが、市としてもオープンデータの提供を継続していく必要があります。 ・《市民アンケート》町田市が発行しているパンフレットや町田市の取組について、知っているものを選択してもらったところ、「みんなのおでかけマップ」を選択した割合は 2015 年度の 15.6%から、2020 年度の 9.5%と減少しています。 		

22	町田駅周辺駐輪場マップの作成	期間（年度）	進捗
目標	町田駅周辺駐輪場マップの作成・配布の継続	2017～2021	○
結果	・毎年度、「町田駅周辺の自転車及びバイク駐輪場マップ」を作成し、配布しました。また、市のホームページへ掲載しています。		
課題等	・駐輪場マップだけでなく、様々なニーズに対応した冊子作りを行っていく必要があります。		

(3) 【推進分野3】心のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進

23	心のバリアフリー、ユニバーサルデザインの普及啓発事業（重点事業）	期間（年度）	進捗
目標	啓発内容の検討及び事業実施	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生へのバリアフリー啓発出前授業を実施しました。（2017年度、2018年度ともに1校） ・市の新規採用職員研修、一般職員に向けた研修において、心のバリアフリーを含むユニバーサルデザインのまちづくり研修を実施しました。 ・中央図書館で「心のバリアフリー」の関連書籍の特集コーナーを設置し、来館者に向けた啓発を行いました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・心のバリアフリーをバリアフリー基本構想に盛り込む等、ハードとソフトの一体的な取組が求められています。 ・《外部評価》アウトカム、市民の受け止めを把握する努力が必要でしょうか。 ・《外部評価》小・中学校と連携して事業を進めるべきです。 ・《市民アンケート》「心のバリアフリーを知っていますか」という問いに対し、「知っている」と回答した割合は、2015年度の22.4%から、2020年度の23.6%と微増しています。一方で、「知らない」と回答した割合が2015年度の42.9%から、2020年度の51.7%と8.8ポイント増加しており、市民への普及が十分でないことが分かります。 		

24	心のバリアフリーハンドブックの活用事業	期間（年度）	進捗
目標	市立小学校4年生への配布、市民参加のイベント・講演会などでの配布、活用	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、市立小学校4年生を対象として「心のバリアフリーハンドブック」を配布しました。 ・市の新規採用職員研修、一般職員に向けた研修において、同ハンドブックを配布し、心のバリアフリー（障がい者、高齢者等理解）について講義を行いました。 		
課題等	・ハンドブックの発刊（2008年7月初版）から10年以上が経過し、内容の更新が求められます。		

25	市立小・中学校での心のバリアフリー教育の推進	期間（年度）	進捗
目標	継続して推進	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市立小学校の「総合的な学習の時間」に、高齢者や障がい者の理解のために、福祉施設への訪問、点字体験、車椅子体験、アイマスク体験、手話体験をはじめとした障がい者との交流などを行いました。 ・特別支援学級を設置していない学校にとって、障がいを理解する機会として一定の成果があったと捉えています。 ・また、子供だけでなく教員についても、特別支援教育の視点に立った指導を行う良い機会となりました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の団体等と連携して、「総合的な学習の時間」などで、点字体験、車いす体験、アイマスク体験、パラスポーツ体験、福祉施設への訪問等を通じた障がいへの理解や障がい当事者との直接触れ合う取組を実施してきました。しかし、2020年度からはコロナ禍ということもあり、なかなか訪問や直接交流することができませんでした。今後も取組を継続できるように、感染症予防対策をしっかりと講じた上で実施できるオンラインでの取組など、多様な実施方法について検討していく必要があります。 ・この2年間は、新型コロナウイルスの感染拡大の観点から実施を一年後ろ倒しにしました。また、日程の変更、交流内容の変更、交流活動の延期または中止を余儀なくされ、計画した内容を十分生かすことができませんでした。 		
26	交通安全教育の実施	期間（年度）	進捗
目標	交通安全教育の実施	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、子どもへの交通安全教育として、市立小学校 30～40 校程度で自転車教室（交通安全講話、実技、筆記テスト）、市立中学校 6～7校でスタントマンを活用した自転車教室を実施しました。 ・全国交通安全運動に合わせて、町田マルイでの交通安全クイズの展示や子どもの国での交通安全啓発キャンペーン、白バイ隊員等による二輪車安全運転教室を実施しました。 ・高齢運転者自身の状態や運転レベルを的確に把握し、より安全運転の意識を高めてもらうことを目的として、高齢運転者安全運転教室を実施しました。 ・現役世代に対する取組についても二輪車安全運転教室や交通安全動画の配信などにより、各世代に合わせた交通安全教育を展開しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・さらに効果的な啓発をするため、交通安全ミーティング等を開催し、市民が知りたい、知らない交通ルールやマナーの情報を把握していきます。 		

27	「まちだの福祉」講座運営事業	期間（年度）	進捗
目標	事業の継続	2017～2018	◎
	「生涯学習センター」の事業計画に基づき運営	2019～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、前期（5～8月頃）、後期（9～12月頃）にかけて「まちだの福祉 暮らしを支える～ひと・まち・こころ～」をテーマに、5年間で68回の講座を行いました。（2020年度の後期は延べ268人、2021年度は延べ328人受講） ※2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響で前期が中止。 ・プログラム内容は、福祉現場の最前線で活動している講師のお話や体験学習、施設見学を通して、様々な視点から学習し、「つながりあう、支えあう仲間作り」を考えることをねらいとしています。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで総論的な内容で、曜日や時間を変更して実施しましたが応募者が減少し、定員割れすることもありました。この5年間は実施日時の変更や、テーマを絞ったプログラム内容の企画を中心とするなどして実施しました。その結果広く概論的な内容というよりも、テーマや対象者を絞った内容の方が、ニーズが高いことが見えてきました。また「学び」を「実践」につなぐ展開が弱いので、地域のボランティア活動へとつなぐ取組が検討課題です。 		
28	「障がい者青年学級」運営事業	期間（年度）	進捗
目標	事業の継続	2017～2018	◎
	「生涯学習センター」の事業計画に基づき運営	2019～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・主に知的障がい者（在席している学級生は毎年160～180人程度）を対象として、音楽、スポーツ、劇などの様々なグループ活動を通じて、社会参加、学習活動の場を提供しました。 ・ボランティアスタッフとともに月2回活動し、年度末に成果発表会を開催しました。2021年度はコロナ禍でも感染対策を行ないながら3つの学級が成果発表を行うことができました。（成果発表会含め、2017年度：47回、2018年度：46回、2019年度：46回、2020年度：31回、2021年度：40回） ・また、2018年度と2019年度は文科省委託事業の一環として、青年学級の活動の一部に、「コンサートに向けた学習活動」を取り入れました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症を受け、後半は活動内容の中止や制限があり、当事者に対して「学びの場」を確保する難しさが改めて認識されました。 ・新規ボランティアスタッフの確保、継続において厳しい状況が続いており、運営の見直しも検討していく必要があります。 		

29	市職員の心のバリアフリー研修事業	期間（年度）	進捗
目標	職員研修の実施、アンケート等の実施・検討	2017～2021	○
結果	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年度から2021年度にかけて、延べ1,173人の職員が研修を受講し、心のバリアフリーについて学びました。 ・2017年度から2019年度の3年間は、新入職員研修にて、障がい者施設や高齢者施設で作業を行う福祉体験学習を行い、また、新入職員以外の一般職員を対象に、障がいの疑似体験を経験する接し方研修を行うなど、体験学習を通して、福祉の心を学ぶことができました。 ・2020年度から2021年度の2年間は、新型コロナウイルスの影響もあり、体験学習を含む研修は中止にせざるを得ませんでした。しかし、2021年度には、新入職員研修において、福祉施設と研修会場をWebでつないでリモート研修を行い、加えて、障がいがある通所者の声も聴きながら研修を実施しました。 		
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・講義と体験学習をバランスよく実施していくことが望ましいですが、コロナ禍においては、体験学習の実施は難しいため、研修内容や実施方法を工夫する必要があります。 ・実際に福祉施設で勤務していた職員や障がい者と一緒に働いた経験のある方を講師として招き、具体的な体験談を伺いながら、効果的な研修を実施していく必要があります。 		

4 外部評価結果

(1) 推進事業1「バリアフリー基本構想の進行管理事業」

ア 意見収集

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見を聞く機会が設けられていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	8人
あまり感じない	3人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○障がいのある方からの意見がよく聞かれ事業に反映されているのは、非常に良い。

○バリアフリー部会だけでなく、まちあるき現地調査や市民意見の募集なども行っている。

●バリアフリー基本構想の策定に関してはバリアフリー部会やパブリックコメントを通して高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見を聞く機会は設けられていると思うが、「進行管理」という点からは市民意見を聞く機会は設けられているとは言えないと感じている。「進行管理」における市民意見の収集とは何かを考える必要もあると思う。

◇様々な立場にある市民の方から意見を聞いていると思うが、日ごろ高齢・障がい・子育て世帯、外国の方へ支援をする中で困りごと等を多く聞いている市民団体や専門職からも意見を聞く場があってもいいと思う。

イ 意見反映

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見が反映されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	8人
あまり感じない	3人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	2人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 自分がバリアフリー部会員だった時の議論しか言えないが、現地見学会時の意見等、出来るだけ市民意見を反映するよう考えられていると感じた。
- 「進行管理」について市民意見を聞く機会は設けられているとは言えないと思っているので、反映すべき意見は収集されていないと評価した。
- ◇まち歩きなど、町田駅周辺やグランベリーパークなど不特定多数の方が出入りするようなエリアでは、まち歩き体験を実施している NPO 等の団体とコラボしてみると、様々な意見や新しい気づきが得られると思う。
- ◇バリアフリー化については、ハード・ソフト両面での取り組みが重要と考える。特に、鶴川駅前の誘導ブロック上の放置自転車問題などについては、心のバリアフリーへの具体的な対応（教育啓発特定事業）について検討が必要である。

ウ 連携

本施策について、福祉のまちづくり関係者を含む様々な関係者が連携できていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	8人
あまり感じない	4人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 庁内各部署所管の法令等と説明会等から出された住民の意見や要望に対してバリアフリー基本構想を軸にすり合わせ連携してバリアフリー化を進めている。また、庁内以外の関連する電鉄等からの意見を参考にしていることも評価する点である。
- 関係者それぞれの思いはあるが、協議会総体として市及び市民の為に良いモノをつくろうとする観点から動きが出来ていると思う。
- 特定事業の設定やその実施状況確認のためには関係者連携は不可欠であるが、提出された資料では交通安全／建築物／都市公園等の特定事業の進捗状況の把握／集約は行われていないようで、「感じる」とは評価できない。

エ 広報・PR

本施策について、市民に広報・PRされていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	5人
あまり感じない	7人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 地元の人どこがどう変わるのかを説明しているのだろうか。
- 基本構想についてはWEB／冊子で広報されていると思うが、進捗状況については公開されていないように思った。
- PRされていると思っているが、特にHPでは欲しい情報にたどり着くのが、健常者でもなかなか苦勞する。
- 子育て世代は新聞を取らない方が多く、広報などを見ない傾向にあるようにも思う。
- ◇基本構想エリアの住民や関係者以外はあまり関心を持たないかもしれないが、だからといって「消極的なPRで良い」ではない。広い意味でのバリアフリーは、より多くの方々に知ってもらい・考えてもらいたいことなので積極的なPRを期待する。

オ 工夫・改善

過去の成果や既存の取組等を踏まえ、本施策について、工夫・改善されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	8人
あまり感じない	3人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	2人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 基本構想策定に関しては現地点検の進め方など、改善されて来ていると評価する。

- 整備する場所は異なっても、バリアフリーに関しては普遍的な基準があるので、年々の積み重ねの中で様々な工夫・改善が行われていると考える。
- 市民の意見を、次の基本構想の整備時に、意見内容が追記されていることは、大変良いと思う。
- 進行管理事業としては「参加」の工夫は感じられない。
- 現地調査は評価するが、夜間、雨の日、雪の日、いろいろな状況下のことは地元の人しか知らない。特定事業に地元の声をどう反映しているのだろうか。

カ 実績評価

現時点での取組の成果（実績）は、満足できる内容ですか。

満足できる	0人
どちらかという満足できる	6人
成果をあまり感じず、どちらかという不満である	4人
成果を感じず不満である	1人
評価できない	2人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 建築物／都市公園等の事業進捗状況は把握できていないので「満足」と評価できないが、基本構想の特定事業全体をみると、徐々にではあるが進展していると評価する。
- ルーティン的な仕事となっている印象がある。
- 意見は言えたが、変わったことは少なかった印象がある。

キ 効果評価

取組の成果は市民から満足されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	5人
あまり感じない	1人
全く感じない	2人
設ける必要を感じない	2人
評価できない	3人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 感覚的にだが、公共施設では改修や建替え、再開発等によって、みんなの移

動のしやすさやトイレなどの設備面でのバリアフリーなどなど、便利になったと感じることが増えていると思う。

- 工事等終了後、市民の評価に関する調査（効果の測定）があったのかどうか分からないが、出来上がったものへの大きな不満感のようなことを聞いていないので大枠で満足と捉えている。
- 協議会メンバーを含め、市民の方々の直接の意見を聞くことができなかったため、評価できなかった。

ク 施設に関する意見（ハード事業の評価のみ記入）

施設において改善した方が良い部分と、改善することでさらに良くなる部分について

《現状で良い部分》

- ・歩道と車道の分離は、段差で行うのではなく、仕切を工夫する事で行う方が安全と思う。

《改善することでさらに良くなる部分》

- ・上下の移動をエレベーター等で行う場合、あまり水平距離を長くしない工夫が必要と感じる。

ケ 本施策に対する改善のアイデア・提言など

《課題から改善が必要な点》

- ・進行管理として特定事業者から事業の進捗状況を報告してもらい、その報告に対してバリアフリー部会メンバー＋α と意見交換する場を設定できれば「進行管理」における市民意見の聴取と反映に寄与すると考える。
- ・市内の各駅でユニバーサルの視点での改善は、究極の目標は、町田駅のユニバーサル化と思う。モノレール開業までに、構想・下準備を進めて欲しい。

《さらに良くするために行うべき点》

- ・まずは地元の人に話を聞く必要性を感じる。周知されているかどうかはアンケート等で確認する。せっかく税金を投入して、時間と手間をかけてやっていることだから、周知されているかどうか心もとないのは残念である。
- ・知的障がいの方や文字を読むことが難しくなった方（高齢者の方に多い）に対するピクト表示等の検討をお願いしたい。
- ・新しく作る施設の設計段階において、委員会の会長等が意見を述べる機会が必要と思われる。
- ・その建物を利用する地元住民の中の障がい者、高齢者、子育て世代など、もっと広く意見を聞くべきではないか。
- ・基本構想策定後の変更点（心のバリアフリーに関する取組（教育啓発特定事業））への対応については、今後、効果的に計画を進めていく上で必要な取組と考える。

- ・生活関連道路に関する市民向けのわかりやすい情報発信について、一歩先を行く取組を検討してほしい。

《その他》

- ・概ね、様々な関係者と連携しているようだが、市民団体等とはどのような理由で連携しているのかを知りたい。

(2) 推進事業 16 「市からの情報発信のバリアフリー化推進事業」

ア 意見収集

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見を聞く機会が設けられていると感じますか。

十分感じる	1人
感じる	10人
あまり感じない	0人
全く感じない	2人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- アンケートやヒアリングを実施し、様々な人の意見を聞く努力が感じられる。
- 視覚障がい者をはじめ、いろいろな人に意見を聞いていることを感じる。
- 改良の努力は評価する。
- ヒアリングに外国人が必要ではないか。
- 「障がい者」に関して、「視覚障がい者⇒点字・声の広報」と一般的にわかりやすい障がいのある方を選んでヒアリング等しているのではないか。
- 知的障がい者や漢字の苦手な方々に対して、漢字への「ルビ」ふり等の検討がされたのかどうかといったことが気になった。
- WEB 上でのアンケートフォームによるアンケートは、可能な人とそうでない人で、意見にバイアスがかかってしまうように感じる。

イ 意見反映

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見が反映されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	11人
あまり感じない	2人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 十分とは言えないが、努力はされている。多様な情報発信を今後もめざしてもらいたい。
- WEB アクセシビリティ配慮の継続的なチェック・改善やアンケート／ヒアリング調査結果を受けての改善は実施されていると感じる。
- 見やすい広報を分析し、デザインの統一に結びついた事は、大変素晴らしいと思います。
- 委員から不十分な面の指摘があったので、一層の改善を期待する。
- わかりやすい障がいと解決方法が中心となっているのではないか。「点字や声の広報」の作成（結果）は、要望となる意見（原因）があったからだと思う。「意見がないからこのまま」ではなく、「意見を出しづらい方への対応」を結果として、「原因は何なのか・誰なのか」といったことから意見集約し施策に反映することも必要ではないか。

ウ 連携

本施策について、福祉のまちづくり関係者を含む様々な関係者が連携できていると感じますか。

十分感じる	1人
感じる	9人
あまり感じない	3人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 広報紙やホームページは一定の条件をクリアしないと掲載されないものだ

と思う。こうした条件を浸透させることで関係各部署もバリアフリーに関する取り組みもレベルアップしていくと考えられ、効果は大きいと感じる。

- 視覚障がい者等のある方への対応として、広聴課と連携して窓口を代表電話に一元化する取組は評価できると思う。
- 「目にやさしい印刷物のコツ」の周知から一歩進めて、各部署からの印刷物がそうになっているかを確認すべきではないか。
- もっと連携によってそれぞれが持っている情報やノウハウを共有できるのではないか。

エ 広報・PR

本施策について、市民に広報・PRされていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	7人
あまり感じない	3人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	1人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○広報紙について、さまざまな工夫がされている事は伝わる。

- 会議での発言であったと記憶しているが、「広報紙の配布方法の変更について周知が行き届いていない側面があるかもしれない」という視点での対応をお願いします。
- 今後は更に多言語化の要求等も加わると思う。市が伝えたい事と市民が知りたい事を、どう提供すれば伝わるのか。工夫していただきたい。
- 努力はされていると思うが、あまり知られていないのが残念。

◇感じるが、民間団体・企業の情報発信のバリアフリー化の後押しになるくらいの方がいいと思う。

◇WEB アクセシビリティの試験結果は公表しているが、情報発信のBF化はあえて公表するものではなく、当然のこととして粛々と進めていけばよいものとする。

オ 工夫・改善

過去の成果や既存の取組等を踏まえ、本施策について、工夫・改善されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	11人
あまり感じない	1人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 市政モニターアンケート等で状況を把握する努力をしていることは評価できる。
- 情報を取得する手段の変化に対応して、広報紙のリニューアルや住民の数に応じた言語への切り替え等、多くの方々に情報が伝わりやすくなるホームページ作成をめざした細かな情報収集がなされていると思う。
- 聴こえない方への様々な配慮がされている点は工夫されていると思う。
- 以前よりは工夫・改善されていると思う。熱意は感じた。
- 日本もさまざまな国の外国人の方々が生活しており、アクセス数が少ないという理由で削除する言語があるのは理解しにくい。
- ◇コロナ禍の影響で、オンライン会議等拡大していくと思われるが、ユーチューブ等、様々なレベルで情報発信をしていって欲しい。

カ 実績評価

現時点での取組の成果（実績）は、満足できる内容ですか。

満足できる	0人
どちらかという満足できる	11人
成果をあまり感じず、どちらかという不満である	1人
成果を感じず不満である	1人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 環境バリアばかり強調されているように感じる。抵抗はないが、サービス面でも質向上を望む。

- 努力されているのにあまり成果を感じられないのがとても残念。市民はあまり知られていない。
- 委員からの指摘を加味して、さらなる向上を目指していただきたい。

キ 効果評価

取組の成果は市民から満足されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	7人
あまり感じない	4人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	1人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 市広報は大変見やすく、読みやすいと思う。
- 前向きな取組は評価されているのではないか。
- アクセシビリティ等に関する取り組みへの一定の評価はあると思うが、HP自体は使いづらい。

ク 本施策に対する改善のアイデア・提言など

《課題から改善が必要な点》

- ・点字の広報は内容が要約されているため、情報が十分ではないと聞いている。そうであれば、もう少し情報量を増やし、晴眼者との情報格差を少なくする必要があると思う。
- ・日本語への理解が難しい外国の方は多い。アクセスが少ないイコール必要がないと考えるよりは、いざ必要になった時に翻訳があって助かったと思ってもらえることが大事だと思う。
- ・広報の紙面に目次がほしい。目次があれば読みたい部分を探しやすい。広報の実用的な価値が上がると思う。いろいろな障がいの人にもより対応しやすくなる。大幅リニューアルの時に検討してほしい。
- ・もっといろいろなところと連携をとって、たくさんの場所からたくさんの方法で情報発信してもらいたい。

《さらに良くするために行うべき点》

- ・今後デジタル化が進む中で、新しいツール等も利用していける準備を整えてほしい。
- ・市の事業等の情報発信では、字幕付の動画等、発信手段が広がっていると思

う。積極的に取入れていったらと思う。

- ・様々な御意見がある中で大変だと思うが、利用しづらいという意見のある方からは、具体的にどのような点が使いづらいのかなど、丁寧なヒアリングをする機会をもってはどうか。

《その他》

- ・WEB を重視した情報発信について、ICT を使えない人も多い等の問題を指摘する声が他の自治体の会議でも多くあがるようになってきた。異なる媒体による同等の情報提供を意識する必要がある、それを継続的に実施することが求められていると感じる。

(3) 推進事業 23 「心のバリアフリー、ユニバーサルデザインの普及啓発事業」

ア 意見収集

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見を聞く機会が設けられていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	8人
あまり感じない	4人
全く感じない	0人
設ける必要を感じない	1人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例 (○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見)

○ユニバーサルデザイン周知の努力は感じる。

●職員や小学生を対象とした研修を実施している点は評価できるが、定期的開催したり回数を増したりするなど、より多くの方からの意見収集が望まれる。

●子育て世代からのアンケート等の回答が少ないように思う。

●より多くの方の意見を聞く機会を増やす必要がある。

◇新人職員研修のプログラムや出前講座の企画立案について、協議会メンバーや当事者グループなどと意見交換が行われていると高く評価できたと感じる。

イ 意見反映

本施策について、高齢者、障がい者、子育て世代を含む市民意見が反映されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	5人
あまり感じない	6人
全く感じない	2人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 困っている人がいたら声がかけているが、精神障がい者への対応がない。
- アンケートだけで具体的な意見が拾えているのか不明。
- 心のバリアフリーの定義があいまいなのが残念。
- 回答人数が少ない。
- ◇学校教育や市民講座等の活用で、「意見の反映」が効果的に伝わると思う。庁舎内の職員研修も大事と思う。
- ◇特に子育て世代の意見がわからないので、将来を見据えて子育て世代、もっと若い世代の意見も聞いてほしい。

ウ 連携

本施策について、福祉のまちづくり関係者を含む様々な関係者が連携できていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	6人
あまり感じない	5人
全く感じない	2人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

- 個別の事業については関係部署との連携／協力が行われていると評価しました。
- 「色覚バリアフリー」に関しての研修、カラーユニバーサルデザインの資料を研修に追加、オリパラのパンフレットへの助言等他部署との連携は進んで

いると思う。庁内という枠を越えて町内会・自治会や民間事業者とのコラボ事業等があると良いのではないか。

●小・中学校との連携がまだ少ないと思う。

●情報共有が弱いと感じた。

◇企業とも連携ができると、さらに理解が進むのではないか。

◇ルールブックは市民にも公開した方がいいのではと思った。ホームページでは見つけにくいようだった。

エ 広報・PR

本施策について、市民に広報・PRされていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	6人
あまり感じない	5人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	1人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○様々努力されていると思う。広く市民等に「心のバリアフリー」を推進している市の姿勢が認識されてはいないと思う。市の特長とも言えるので、更に推進していただきたいと思う。

●努力は感じるが、多くの人に広まっていない。

◇市民アンケートの結果からそれなりに周知されているが、同じようなPRを続けているようなので、もう少し目先を変えたり、年度別に情報提供のターゲットを絞ったりするなど変化をつけた取り組みがあると広がりを見せるのではないか。

◇様々な取組を進められているが、市民への広報・PR といった点での成果がさらに見えてくるとよい。

オ 工夫・改善

過去の成果や既存の取組等を踏まえ、本施策について、工夫・改善されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	9人
あまり感じない	1人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	0人
評価できない	2人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○工夫されていると思う。改善途中と思う。

○仕組みはできていると思う。質向上を求める。

●精神障がい者への対応がない。

◇心のバリアフリーについての取り組みはいろいろ書かれているが、心のバリアフリーでどういう社会を目指すのかはどこに示されているのか。

◇どういうことを目標とし、成果としているのか。そこがまだよく分からない。

カ 実績評価

現時点での取組の成果（実績）は、満足できる内容ですか。

満足できる	0人
どちらかという満足できる	8人
成果をあまり感じず、どちらかという不満である	3人
成果を感じず不満である	2人
評価できない	0人
合計	13人

《具体的な意見》凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○啓発事業としての出前講座は評価できるが、もう少し積極的、計画的に推進したほうがよいと思う。

○担当部署では最大限良い方針を作っているが、他の部署に浸透されていないと思う。

●努力は感じるがまだまだ不十分だと思う。他部署、他計画との連携を深めてもらいたい。研修等は教職員にも行ってほしい。今後の検討課題にあることを実施してほしい。

◇ユニバーサルデザインの取り組みはいい。心のバリアフリーは定義があいまいなので、取り組みによってばらつきがあるのではという感じがする。

キ 効果評価

取組の成果は市民から満足されていると感じますか。

十分感じる	0人
感じる	2人
あまり感じない	4人
全く感じない	1人
設ける必要を感じない	4人
評価できない	2人
合計	13人

《具体的な意見》 凡例（○：良い意見／●：問題の指摘等に関する意見／◇：その他の意見）

○なかなか評価しにくいのですが、認知度は高くなっていると思う。

○発表でも、努力されている様子を感じる。成果含め、これからと思う。

●取り組んでいることを市民に知られていない。

●市民の受け止めがわからない。

◇学生の方々から周知しているということなので、徐々に意識が高まっていくものと思う。

◇「普及啓発事業」であり、市からの発信が十分になされているかどうかの検証が引き続き必要と感じる。

ク 本施策に対する改善のアイデア・提言など

《課題から改善が必要な点》

- ・精神障がい者への対応に関心を持つこと。
- ・心のバリアフリーは意味があいまい。町田市では人権をベースに考えるというような意味付けをしてほしい。
- ・コミュニケーションの方法を色々知ることと、失敗を過度に心配しすぎないように教育してもらえたらと思う。
- ・今後の検討事項からも課題は把握されていると思うので、より多くの関係機関と連携をとり、力をかりられるような関係を構築する必要がある。福祉総務課だけでは限界がある。

《さらに良くするために行うべき点》

- ・アウトカム、市民の受け止めを把握する努力が必要では？
- ・現在と同様に多くの情報をキャッチして、日々の変化に対応した取り組みを期待します。
- ・介護保険課・障がい福祉課又は高齢者支援センター、障がい者支援センター、

障がい者団体等と連携して、小中学生向けの講座、或いは市民向けの講座を行っては。

- ・具体的な状況に対して、正解・不正解でなく解決を考えるような取り組み。
- ・情報発信事業と同様に、一方的な広報ではキャッチしてくれる市民に限られてしまうことから、アンケートなどの媒体を通じて、まずは認識してもらい、一緒に考えられる機会が作れるような仕組みがあったらよいと思う。

《その他》

- ・出前講座や職員研修において当事者参加を前提としたプログラムになっているかどうかは重要だと思う。もし、そうっていないのであれば、それを実践すべきと考えている。
- ・心のバリアフリーの冊子がどこで手に入るのかとよく聞かれる。HP へのアクセスは容易でも、そうした情報の存在を「知る」ためには、企業等と連携し、市民が足を運ぶ銀行や店舗等に冊子を置いてはどうか。
- ・精神障がい者への対応が置き忘れられている。
- ・地区協議会への働きかけ、委員にも入って頂く。もっと市民の力をかりられるようなイベントを考えてはどうか？また、何かイベントがある場合には地域で活動している障がい者団体、施設等に声かけをして、市民と障がい者がふれあえる機会を増やす等、橋渡しの役割も必要。