

日時：令和7年12月15日(月)  
午前10時から午後12時  
場所：横浜市役所18階 みなと6・7

## 第55回 横浜市福祉のまちづくり推進会議 次第

### 1 開会

### 2 議事

#### (1) 次期福祉のまちづくり推進指針原案について

【資料1】次期福祉のまちづくり推進指針の検討について

【別紙1-1】次期福祉のまちづくり推進指針 原案

【別紙1-2】次期福祉のまちづくり推進指針 原案(別冊)

#### (2) 大型ベッド基準化に係る市民意見募集の実施について

【資料2】大型ベッド基準化に係る市民意見募集の実施について

【別紙2-1】意見公募要領(案)

【別紙2-2】横浜市福祉のまちづくり条例施行規則及び施設整備マニュアルの一部改正について(案)

### 3 報告

#### (1) 「合理的配慮の提供」に関する資料について

【資料3】「合理的配慮の提供」に関する資料について

【別紙3-1】「合理的配慮の提供」に関する資料

### 4 その他

#### 《参考資料》

【参考資料1】横浜市福祉のまちづくり推進会議委員名簿・席次表

【参考資料2】〔閲覧用〕現ふくまちガイド

【参考資料3】〔閲覧用〕現ふくまちガイド(実践編)

【参考資料4】「合理的配慮の提供」に関するチェックリスト

## 次期福祉のまちづくり推進指針の検討について

### 1 次期指針の考え方

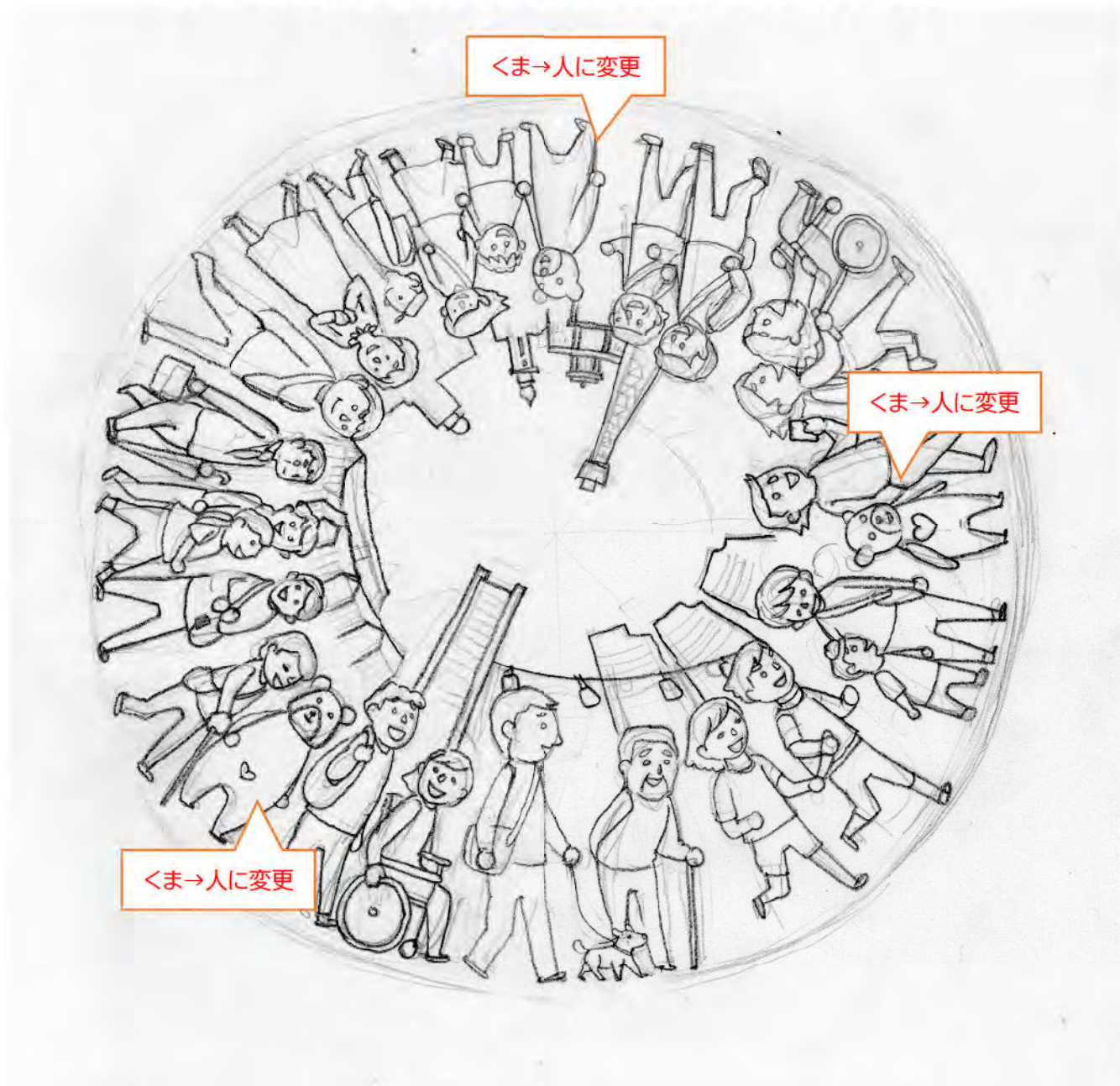
- ・現推進指針策定時(5年前)とテーマに大きな変化はないことから基本路線は変えず、より分かりやすく、伝わる、届くものとするため、本体、別冊(アクション編)の構成とする。
- ・本体は、ビジョン、ポリシーなどの理念を中心とし、それに加えて行政の取組を掲載する。
- ・別冊(アクション編)は、主体別(市民、地域、事業者)の行動(アクション)のポイントを具体的な事例なども交えながら示すことで、行動変容を促す。また、手に取り、持ち帰りやすいようA5サイズとする。
- ・令和7年4月の条例改正の内容(合理的配慮の提供、当事者参画など)を盛り込んだものとする。
- ・今後の社会情勢の変化に対応するため、期間は現行推進指針と同様の5年間とする。

### 2 スケジュール

	福祉のまちづくり小委員会	福祉のまちづくり推進会議	その他
6月	第66回小委員会(6/2) ・骨子案について		・市民ヒアリング(6/26)
7月	第67回小委員会(7/18) ・素案について ・市民意見募集について	素案の事前共有 (7月下旬)	
8月		第54回推進会議(8/25) ・素案について ・市民意見募集について	
9月			・市民意見募集の実施 (9/1～9/30) ・関係団体説明
10月	第68回小委員会(10/14) ・市民意見募集結果の報告 ・原案について	原案の事前共有 (10月下旬)	
11月			
12月		第55回推進会議(12/15) ・原案の提示	
1月～			・指針の確定

# ふくまちガイド

横浜市 福祉のまちづくり推進指針(令和8年度~12年度)



インクルーシブな  
みんなのまちは、わたしたちのアクションから

# わたしたちの一步が、まちを変える

## — 「ふくまちガイド」とともに —

このたびは、横浜市福祉のまちづくり推進指針「ふくまちガイド」を手にとっていただき、誠にありがとうございます。

「ふくまちガイド」の改定にあたっては、前回の改定から 5 年を経て、社会全体で「共生」への関心が高まるなどの変化が見られる中、大型イベントでの当事者参画や教育分野における啓発事業等の取り組みを反映し、「人権」「多様性」「社会モデル」といった視点を取り入れるなど、福祉のまちづくりをより広く、深く捉え直しています。あわせて、これまで福祉のまちづくりに関わりのなかった人にも身近に感じてもらえるよう、内容や表現を工夫するなどの検討を重ねてきました。

福祉のまちづくりは、特定の誰かのためではなく、すべての人のためにあるものであり、私たち一人ひとりの暮らしに深く関わるものです。このガイドをきっかけに、あなた自身の視点で「福祉」や「まちづくり」について考え、行動してみませんか。小さな気づきや一歩が、まちの未来を変えていく力になります。

最後になりますが、本改定にあたり、多くの皆様から貴重なご意見とご協力をいただきました。この場を借りて、心より感謝申し上げます。

横浜市福祉のまちづくり推進会議 一同

### 【目次】

- 1 共生社会に向けたみんなのまちづくり…P4
- 2 社会環境をよりよくする社会モデル…P5
- 3 ビジョンからポリシー、アクションへ…P7
  - (1)ふくまちのビジョン…P7
  - (2)ふくまちのポリシー…P8
  - (3)ふくまちのアクション…P10
    - ・ 基本のアクション(共通)…P10
    - ・ 市民(横浜で暮らす人・訪れる人のアクション)…P11
    - ・ 地域(地域で活動する人)…P11
    - ・ 事業者(横浜で働く人や事業者のアクション)…P12
    - ・ 行政(横浜市のアクション)…P14
- 参考資料…P16

## ふくまちガイドの3つの柱

ふくまちガイドは、横浜が目指すまちの「未来像(ビジョン)」、その方向性を示す「理念(ポリシー)」、そしてそれを実現するための「行動(アクション)」から構成されています。

### ビジョン(未来像)

横浜が目指す福祉のまちの未来像です。

### ポリシー(理念)

ビジョンの実現に向けた3つの基本方針です。

### アクション(行動)

ポリシーを踏まえ、ビジョンを実現するための具体的な行動や取組です。

また、ふくまちガイドには、以下の2冊があります。

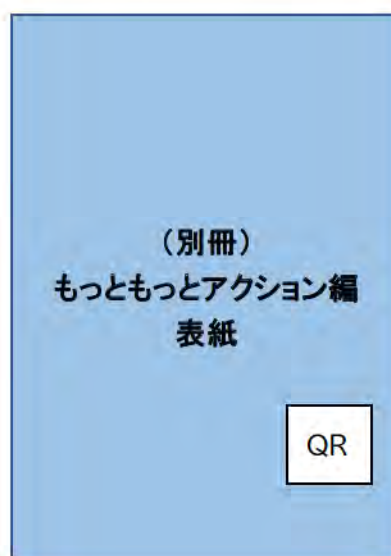
#### ◆ ふくまちガイド

ビジョン、ポリシー、アクションの3つを軸に、横浜市の福祉のまちづくりの考え方と方向性を示しています。また、バリアフリーに関する基礎知識、横浜市の福祉のまちづくりの取組(行政のアクション)なども掲載しています。

#### ◆ ふくまちガイド(別冊)もっともっとアクション編

ふくまちガイドをベースに、「市民」「地域」「事業者」のアクションについて、参考事例を交えながら、より具体的かつ実践的なアクションを紹介しています。

また、障害のある人、高齢者、外国人、子育て中の人、こどもなど、横浜のまちに暮らす様々な人の特性についても取り上げています。



# 1. 共生社会に向けたみんなのまちづくり

横浜市では、誰もが自由に移動でき、サービスや施設を利用できるまちづくりを進めるため、「横浜市福祉のまちづくり条例\*1」を制定しています。そして、条例に基づき、横浜市の目指すまちの未来像や理念、取り組みの方向性などを、具体的に示したものが、この「**ふくまちガイド(横浜市福祉のまちづくり推進指針)\*2**」です。より多くの方に、もっと身近に、親しみを持って手に取っていただけるよう「ふくまちガイド」と愛称を名付けました。

ところで、皆さんは「福祉のまちづくり」と聞いて、何をイメージしますか？「福祉」という言葉から、高齢者や障害のある人のためのまちづくりをイメージする人が多いかもしれません。

**横浜市の「福祉のまちづくり」では、年齢、性別、国籍、障害の有無を問わず、横浜に関わるすべての人を対象としています。また、横浜に「暮らす人」だけでなく、「働く人」や「訪れる人」など、その一人ひとりが、横浜のまちを形づくる大切な一員です。横浜市は、これらすべての人が、安心して、自らの意思で自由に行動し、自分らしく過ごせるまちを目指しています。**

本ガイドの副題に「みんなのまちは、わたしたちのアクションから」と掲げ、福祉のまちづくりの担い手を「市民」「地域」「事業者」「行政」の**4つ**に分けて、それぞれの立場からの行動のヒントを紹介しています。また、「みんなの」に「インクルーシブな\*3」とルビを振ることで、誰一人取り残さない、誰もが関わり、誰もが担い手となるまちづくりの姿勢を表しています。

一人ひとりが**自分ごととして**福祉のまちづくりについて関心を寄せ、一つずつ行動を変えていくことが大切です。「ふくまちガイド」が、皆さんのはじめの一步につながることを願っています。



\*1 横浜市福祉のまちづくり条例: 福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進し、横浜に関わる全ての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的として、平成9年に制定しました。

\*2 福祉のまちづくり推進指針: 「福祉のまちづくり条例」第 12 条に基づき、誰もが安心して暮らせるまちを実現するために、福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に進めるための基本方針です。(⇒18 ページ)

\*3 インクルーシブ: 多様なすべての人が参加、活動できるようにという意味で、専門用語では包摂性ともいわれます。だれも取り残すことなく全員参加をめざす福祉のまちづくりに必要な視点です。

## 2. 社会環境をよりよくする社会モデル

### バリアについて

「バリアフリー」の「バリア」とは、日本語で障壁(かべ)を意味します。バリアは、多様な人がいることを考えずにまちが作られることによって生まれる不便や困りごとです。バリアフリーとは、そのバリアをなくす(フリーにする)という意味です。

もともとは、道路や建築物の入口にある段差など、物理的なバリアを取り除くことを指す建築用語でしたが、現在では、あらゆる人が社会生活の中で不便を感じることや、様々な活動をしようとするときに障壁になっているバリアを取り除くという意味で用いられています。

### 社会モデルの考え方について

バリアは、個人の機能障害と社会の環境にある様々な障壁との関係によって生じるものであり、そのバリアを取り除く責任は社会にある。という考え方、これを社会モデルといいます。この考え方では、バリアの原因は個人でなく、社会の環境にあると考えます。

例えば、車いす使用者が建物に入れないのは、その人の身体の状態が原因ではありません。建物の入り口に段差があり、スロープが設置されていないことなど、環境の整備が不十分なことがバリアを生み出しているのです。機能障害のある人などだけにあるではありません。

こうした「社会の環境にあるバリア」は、「社会的障壁」と呼ばれ、機能障害の有無に限らず、あらゆる人に影響を与えます。

社会モデルの考え方に基づいて、社会の側が環境を整えたり、制度や意識を変えたりすることで、誰もが安心して暮らせる「インクルーシブなまち」に近づいていきます。

#### 個人モデル（医学モデル）

バリアの原因を「本人の心身機能の障害」と捉えるのが「個人モデル(医学モデル)」の考え方です。バリアによって生じる困難を克服するためには、個人の努力やリハビリテーション、医学的治療が中心となり、解決の責任は本人とその家族が負うこととなります。バリアを個人の問題とすることは、偏見・差別の助長や、機能障害を理由とした社会参加の制約など、社会の構造的な問題や責任を見過ごすことにつながります。

これに対して、社会モデルは、バリアによって生じる困難の原因を社会の環境に見出し、社会的障壁の解消を社会全体の責務とすることで、共生社会の実現を目指すものです。この理念は、障害者権利条約(国際連合)に明記され、国際的な潮流となっています。

# 社会の環境にあるバリアについて（4つの社会的障壁）

社会モデルの考え方では、社会には次の4つのバリアがあると考えられています。  
共生社会の実現のため、これらのバリアを一つ一つ確実に取り除きましょう。

## 物理的なバリア

公共交通機関、道路、建物などにおいて、移動時や利用時に、困難をもたらす物理的なバリアのことを言います。

### こんなバリアがあります

- ・路上の放置自転車、狭い通路、急勾配の通路、ホームと電車の隙間や段差、建物までの段差、すべりやすい床、座ったままでは届かない位置にあるものなど。

## 制度的なバリア

障害のある人などが、社会のルールや制度を理由に、機会の均等を奪われているバリアのことを言います。

### こんなバリアがあります

- ・学校入試、就職や資格試験などにおいて、障害があることを理由に受験の機会や免許などの付与を制限するなど。

## 文化・情報面のバリア

情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られないバリアのことを言います。

### こんなバリアがあります

- ・タッチパネル式のオーダーシステムや、無人レジ
- ・音声のみによるアナウンス。
- ・点字・手話通訳のない講演会。
- ・わかりにくい、難しい言葉など。

## 意識上のバリア

周囲からの心無い言葉、差別、偏見、無関心など、人を見かけや性別、国籍、障害の有無などにより根拠なく区別し、受け入れないバリアのことを言います。

### こんなバリアがあります

- ・「どう接していいかわからない」「間違ったら怖い」といった不安から、関わることを避けてしまう。
- ・一方的に「かわいそうな存在」「助けが必要な人」と決めつけ、高圧的な態度をとるなど。

### 3. ビジョンからポリシー、アクションへ

#### (1) ふくまちのビジョン(未来像)

横浜にかかわるすべての人が、互いを認め合い、

自由に自分らしく**過ごせる**インクルーシブなまち

- ・ **横浜にかかわるすべての人が、互いを認め合い、**

横浜に暮らす人はもちろん、訪れる人や働く人も含め、すべての人が互いの人権と尊厳を大切にしながら、支え合**う**社会を育てていきます。

- ・ **自由に自分らしく過ごせるインクルーシブなまち**

誰もが、心置きなく自由に、自分の意思で暮らし、働き、訪れるなど、様々な活動に参加できるまちの実現のため、横浜に関わるすべての人が、知識や意識、情報などといったソフトと、施設や設備などといったハードが一体となったバリアフリーの取組を、協力して進めます。

## (2) ふくまちのポリシー(理念)

ビジョンの実現に向けて、誰もが「自分のこと」として考え、できることから一步を踏み出せるよう、3つのポリシー(理念)を掲げました。中でも、ポリシー1はすべてのポリシーの土台となる考え方です。

### ポリシー1 違うことは自然なこと (相互理解)

#### 違いを知る

人はそれぞれ異なる背景や価値観を持っています。お互いのことを知ろうとする姿勢は、偏見や思い込みの壁を取り払い、社会に多様な人がいることへの理解につながります。

#### 互いを認めあう

多様な人が共に生きる社会を実現するためには、自分の考えを一方向的に押し付けたり、相手の価値観を否定したりしないことが大切です。違いを**理解し**、受け入れることが、互いを尊重し合う社会の土台となります。

#### 多様な人の社会参加を尊重する

人は年齢、性別、国籍、職業、障害の有無など、個々に異なる**特性や能力、背景**を持っています。多様な人が、**社会とつながりや関わりを持つことを尊重し、社会の環境を整えていくことが大切です。**



## ポリシー2 まずはやってみる（始動）

### できることから少しずつ始める

福祉のまちづくりは、誰もが身近なところから少しずつ始められるものです。**手助けが必要と思われる人**を見かけたときには、ちょっとした声かけや配慮を意識しましょう。

この時、**手助けを必要とする人から**声をあげることも大切です。みんなが、できることから少しずつ「やってみる」ことで、福祉のまちづくりは広がっていきます。



### 対話をする

違いを認め合い、互いの考えに耳を傾けることは、相手への理解を深め、必要な配慮につながる大切な一歩です。**会話**や対話の積み重ねが、互いを尊重しながら共に生きる共生社会を育む土台となります。

### 一緒に活動してみる

様々な人とつながり、共に過ごす事が、自然と互いの感じ方や考え方を理解する機会になります。**こうした関わりが**、共生社会の実現に向けた第一歩となります。

## ポリシー3 もっともっとバリアフリー（推進・展開・発展）

### バリアフリーを着実に推進する

今までもバリアフリーは進められてきましたが、誰もが安心して自由に**過ごす**ことのできる「環境」を目指して、バリアを着実に**なくしていく**ことが重要です。

### 必要な人に届く情報を整える

バリアフリーに関する情報を集約し、適切に提供することが求められています。アクセシビリティ、ユーザビリティ\*4を意識し、**必要な情報を、必要とする人に、手軽にスムーズに、また確実に届く**ようにしましょう。



### 利用者の意見を取り入れ、よりよい環境にする

定められた基準を守るだけでは、実際に利用する人でなければ気づけない問題を見逃してしまう可能性があります。誰もが使いやすい環境の実現のため、様々な**特性や背景を持つ**人の意見を聞いてみましょう。

\*4 アクセシビリティ、ユーザビリティ:「近づきやすさ」、「利用しやすさ」などの意味を持つ英単語です。情報技術分野では、身体の状態によらず、情報などを様々な人が同じように利用できる状況のことを指します。

## (3) ふくまちのアクション(行動)

バリアを取り除くためには、ビジョン、ポリシーをふまえて、具体的に何ができるかを考えることが大切です。ここでは、市民、地域、事業者、行政の4つの視点から、どのようなアクションを行えばよいか見ていきましょう。

### 基本のアクション（共通）

#### 想像してみる

悩みごとや困りごとを抱えている人に気づける「福祉のまちづくりのアンテナ」を身につけましょう。「もしかしたら、この人は何か手助けが必要な状態にあるかも」と、周りの様子に気を配る意識を持つことは、社会のどこにバリアがあるか、何がバリアとなっているかに気づくためのはじめの一歩です。

#### きいてみる

バリアに気づけたら、それらを解消する方法を知るため、相手とコミュニケーションをとってみましょう。例えば、同じ車いす使用者でも、困っていることや必要なサポートは一人ひとり異なります。想像だけで行動することなく、「何に困っているのか」「どのようにしたらいいのか」、相手の声に耳を傾けることが大切です。このとき、困っている人の方から声を上げることも大切なことです。

#### 行動してみる

気づいて、話を聞いたら、次は実際に行動してみましょう。大げさなことをしようとしなくても構いません。困っている人を見かけたときには、ちょっとした配慮や声かけを意識しましょう。

市民・地域・事業者・行政それぞれの立場で、できることから始めます。

## 市民 ~横浜で暮らす人・訪れる人のアクション~

「福祉のまちづくりのアンテナ」でまちを見渡してみると、駅や公共施設にあるエレベーター、歩道に敷かれた点字ブロック、音声案内付きの信号機など、様々なバリアフリー環境があることに気付くでしょう。近年、これらの目に見えるバリアフリー整備は着実に増えていますが、「ハード面」だけで、すべてのバリアを取り除くことはできません。

ハード面と同じように大切になるのが、人の意識などソフト面のバリアフリーです。**こうした設備が誰のために設置されているのかを理解し**、「もし自分がその立場だったら」と想像力を働かせ、自分にできる具体的な行動について考えてみましょう。

## 地域 ~地域で活動する人のアクション~

### いろいろな人がいることを知る

わたしたちの地域にはどんな人がいますか？世代、文化的背景、身体的特徴、生活スタイル、考え方など、人には様々な違いがあります。相手の背景や価値観を知るとは、偏見や誤解を減らし、共感や尊重の気持ちを育むきっかけになります。「福祉のまちづくりのアンテナ」で、わたしたちの「地域」を見渡してみましょ。情報が届いていない人、声を上げにくい人、孤立している人など、配慮が必要な人がいるかもしれません。

### 一緒に活動する

誰もが暮らしやすいまちづくりを進めるには、住民同士が協力し合い、誰もが安心して暮らせる地域を築いていくことが大切です。そのためには、地域で「一緒に活動すること」が欠かせません。日々の小さなアクションが、地域のつながりを深め、支え合えるまちづくりにつながっていきます。

近年その重要性が一層高まっている防災の観点においては、避難所の運営や安否確認など、日頃からの顔のみえる関係性がとても重要です。**ごみ拾いや見守り活動など**、誰もが気軽に参加できる活動の場を築きながら、いざという時にも、地域全体で支え合える関係づくりを目指しましょう。

### ふくまちガイド（別冊）もっともっとアクション編

市民、地域、事業者の皆さんが実践できる具体的な行動については、別冊で事例を交えながら詳しくご紹介しています。ぜひ、あわせてご覧ください。

QR  
コード

## 事業者 ～横浜で働く人や事業者のアクション～

提供するサービスや施設に、バリアを生み出さないこと、そして、既存の建物などでバリアが生じてしまっている、それらを解消することが大切です。以下のような取組を通じて、インクルーシブなまちづくりを推進しましょう。

### アクセシブルな情報提供

障害のある人や高齢者だけでなく、外国人、妊産婦、こども、**病気・疾患のある人**など、様々な人が必要な情報にアクセスできるよう、音声、点字、手話、やさしい日本語、イラストなど、様々な手段を組み合わせた情報提供を心がけましょう。

施設を利用時に必要な情報を事前に知ることで、移動や利用への不安が減り、安心して利用できます。**インターネットでの情報検索は主流となっており、ホームページでの情報提供は、非常に効果的な手段のひとつです。**なお、ウェブサイトは誰もが利用できるよう、デジタル庁の「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」\*5などに則って制作しましょう。

また、事前の情報提供に加え、案内設備の整備など、現地での情報支援も大切です。

### 様々な意見を取り入れたバリアフリー(当事者参画)

障害のある人や高齢者だけでなく、外国人、妊産婦、こども、**病気・疾患のある人**など、様々な人が使いやすいサービスや施設の設計・運営には、**当事者(利用者)**の意見を取り入れることが重要です。事業者にとっては、様々な当事者の声を聞くことで、多様なニーズを知ることができ、より使いやすい、実現可能な計画につながります。一方、当事者にとっても、自分にとって何が**バリア**となっているかを直接伝えることで、納得のいくサービス・施設整備が期待できます。

このような「当事者参画」を進めるには、事業者と当事者が対話を重ね、互いの立場や事情を理解しながら、一緒に課題に対する解決策を考えていくことが大切です。サービスや施設が完成した後では、変更が難しく、使いづらいままになってしまうこともあります。よかれと思って整備したものが、実際には使えない・そのような事例も少なくありません。できるだけ早い段階で声を聞き、**当事者**の視点に立った、実効性のあるバリアフリーを実現しましょう。

---

\*5 ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック: 「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現のため、デジタル庁が作成したガイドブックです。専門知識がなくても理解できるよう、図解や平易な言葉で構成され、ウェブアクセシビリティの基本的な考え方や取り組み方を、ゼロから学べる内容となっています。

## 合理的配慮の提供

人の特性は様々です。そのため、最大限の人が使いやすいと想定される環境を整えても、バリアが存在していることがあります。「合理的配慮の提供」とは、障害のある人などから「利用しづらい」など、**環境の改善やバリアの解消等**の申し出があったときに、事業者などが過重な負担のない範囲で行う、変更や調整のことです。

サービスや施設を利用する人と直接かかわる「働く人」、そしてそれらを提供する「事業者」が、それぞれの立場で4つのバリアによる不**公平**をなくし、誰もが同じようにサービスや施設を利用・移動できるようにすることが目的です。「合理的配慮の提供」にあたっては、障害のある人などと事業者が協力して、具体的なニーズや課題を話し合い、解決策を見つけるプロセスである「建設的対話」が重要です。

利用者との建設的対話を通じて、最適な解決策を利用者とともに見つけ、適切かつ円滑な「合理的配慮の提供」を実施することで、より多くの人々がサービスや施設を利用する機会の創出にも繋がります。

## 合理的配慮の提供を的確に行うための環境整備

合理的配慮を的確に提供するため、事前に様々な準備をしておくことを環境の整備と言います。例えば簡易スロープや筆談ツール、多言語対応メニューのようなバリアフリー化に必要な備品の準備や情報提供の工夫、従業員向けの研修などがこれにあたります。

令和6年4月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）の改正が施行されました。

これにより、それまで努力義務とされていた民間事業者による合理的配慮の提供が、法的義務として課されることになりました。

障害のある人への合理的配慮	
民間事業者	<b>努力義務</b> するように努めなければならない → <b>法的義務</b> しなければならない (R6.4月~)
国の行政機関、地方公共団体等	<b>法的義務</b> しなければならない

## ふくまちガイド（別冊）もっともっとアクション編

市民、地域、事業者の皆さんが実践できる具体的な行動については、別冊で事例を交えながら詳しくご紹介しています。ぜひ、あわせてご覧ください。

QR  
コード

## 行政 ～横浜市のアクション～

横浜市は、共生社会の実現に向けて、制度や仕組みを整え、その方向性を示す役割を担います。

社会モデルの考え方をふまえた「横浜市福祉のまちづくり条例」に基づき、施設や設備の整備といった“施設整備(ハード面)”の対応に加え、教育や啓発活動など“人の意識(ソフト面)”からの働きかけも重視し、制度と意識の両面から福祉のまちづくりを推進していくことが求められます。

### 施設整備の質の確保と合理的配慮の促進

#### ～事前協議における合理的配慮の提供に関するチェックリストの導入～

横浜市福祉のまちづくり条例に基づき、指定施設の新築・増築・改築・用途変更等を行う際には、横浜市と事業者との間で事前協議を実施しています。この協議では、条例で定める整備基準の遵守状況を確認し、建築物や道路、公園、公共交通機関が、誰にとっても安全で使いやすいものとなるよう、必要に応じて助言・指導を行います。

令和7年より新たに、事前協議を実施する際には、事業者に対して、「合理的配慮の提供」に関するチェックリストの提出を求めています。このチェックリストは、合理的配慮の提供を実践する際に重要となる建設的対話の流れなどを確認するものであり、事業者が合理的配慮を適切に提供できるよう行政が支援する仕組みです。

### 共生社会の意識を育む教育・啓発活動の展開 ～こどもリーフレットの作成・配布～

未来を担う子どもたちが、社会モデルの考え方にに基づき社会の環境にあるバリアについて学び、共生社会の実現に向けた意識と行動を育むことを目的に、小学生向けこどもリーフレットを市民との協働のもと作成しています。また、学校での活用を支援するため、教員向けの指導資料も提供し、教育現場と連携して共生の意識を育てる取組を進めています。



QR  
コード

## 災害時要援護者支援体制の構築 ～ガイドや手引きを活用した支援～

障害のある人や高齢者、妊産婦や乳幼児、**病気や疾患のある人**など、自力での避難が困難な人の円滑な避難支援のため、地域住民や関係機関と連携しながら、平時からの備えと災害時の共助体制の構築を促進しています。その一環として、災害時要援護者本人と家族及び支援者の取組のポイントをまとめた「災害時要援護者支援ガイド」や、地域で支え合う体制づくりのポイント、避難支援や安否確認の具体的な取組などを整理した「共助による災害時要援護者支援の手引き」を作成し、災害に備えています。



災害時要援護者  
支援ガイド



共助による  
災害時要援護者支援の手引き

## 包括的な施策の推進

### ● 横浜市障害者プラン

「誰もが自分らしく生きられるまちヨコハマ」の実現を目指し、障害者計画・障害福祉計画・障害児福祉計画の3つを一体的に策定した、中長期的な障害福祉施策の方針**をもって包括的に事業を推進しています。**

### ● 横浜市地域福祉保健計画

「誰もが安心して自分らしく暮らせるよこはま」の実現を目指し、市民や関係機関と協力して、地域で支え合う仕組みづくりや福祉保健活動の基盤整備、多様性と**包摂性を**尊重した市民参加の促進など、包括的な施策を展開しています。



## コラム 国際イベントにおけるアクセシビリティの確保

～2027年国際園芸博覧会 アクセシビリティ・ガイドラインの策定～

令和9年(2027年)開催予定のGREEN×EXPO 2027(2027年国際園芸博覧会)では、誰もが安全・快適に参加できるように、国・地域、文化、人種、性別、世代、障害の有無などに配慮したアクセシビリティ・ガイドラインを、様々な当事者の意見を反映しながら策定するなど、イベントの企画段階からインクルーシブな視点を取り入れています。



## 参考資料

### 横浜市における福祉のまちづくりの歴史

1974年、横浜市では、地域社会の中で福祉の芽を育てる環境づくりを目的として、市民同士が支え合うことの大切さを学び合う「福祉の風土づくり運動」を開始しました。これと並行して、1977年には、福祉の視点から建築物などの整備を進めるため、「福祉の都市環境づくり推進指針」を策定し、「福祉の風土づくり推進事業」として、ソフトとハードの両面から福祉のまちづくりを推進する取組が始まりました。

ソフト面とハード面の整備をより総合的、一体的に進めることを目指し、市民、事業者、学識経験者などで構成された「福祉のまちづくり検討委員会」の提言を受けて、1977年に「横浜市福祉のまちづくり条例」を制定しました。

条例では、「福祉のまちづくり」を、「高齢者、障害者などを含む全ての人が相互に交流し、支え合うとともに、安全かつ円滑に施設を利用することができ、あらゆる分野の活動に参加することができる環境を整備すること」と定義づけています。当初、バリアフリーの整備基準は、「福祉のまちづくり条例」と「建築物バリアフリー条例」の2つの条例によって定められていましたが、より一体的にバリアフリー化を進めるとともに、市民・事業者にとって分かりやすい制度とすることを目的に、2012年に両条例を統合し、「改正福祉のまちづくり条例」として一本化しました。また、改正条例では、福祉のまちづくりの基本理念や、市民参画の確保などを明文化しています。

### 福祉のまちづくりの課題

横浜市福祉のまちづくり推進指針(令和3年度～7年度)では、ヒアリングやアンケートなどから「多様性の理解促進」「情報発信方法の工夫」「バリアフリー施設の利用マナー向上」「施設のバリアフリー化」を取り組むべき課題として掲げています。これらの課題は、一過性のものではなく、継続的に向き合うべき重要なテーマであることから、直近の社会背景も踏まえながら、改めて次の3つの視点で整理しています。

- 理解の促進  
福祉のまちづくりは、障害のある人、高齢者、子育て中の人、子ども、外国人、**病気・疾患のある人**など、「特定の人のため」ではなく「すべての人のため」の取組です。誰もがその人らしく暮らし、相互に理解し互いを尊重しあえるよう主体的に関わるのが大切です。
- 行動の促進  
福祉のまちづくりは、行政や専門家だけが担うものではなく、市民一人ひとりの「気づき」と「行動」によって支えられるものです。市民一人ひとりが「自分のこと」として行動することが、まちを変える力になります。
- バリアフリー化の促進  
段差の解消や設備の整備といった物理的なバリアだけでなく、制度や慣習、情報、意識におけるバリアの除去も含めた包括的な取組が必要です。  
そのためには、関係者における理解と多様な人々の声を反映できる機会を設けるのが大切です。

## 横浜市を取り巻く近年の状況

- 障害者数の推移について

障害者手帳を所持している人の数は、この10年で21.49%増加しています。

2015年 156,136人 → 2024年 189,683人

- 超高齢化について

令和7(2025)年3月末時点における65歳以上の高齢者の割合は約29.4%と、約3.3人に1人が高齢者です。このうち75歳以上の後期高齢者が約55.5%を占めています。

- 地域のつながりの変化について

自治会町内会の加入率や近隣との関係性(親密な付き合い)の低下が見られます。

<自治会町内会加入率>

平成25(2013)年 76.6% → 令和5(2023)年 67.7%

<近隣との関係性(親密な付き合い)の変化>

平成25(2013)年 13.8% → 令和5(2023)年 9.0%

- 市民の多様化・多文化共生について

横浜市に在住する外国人の数は、平成12(2000)年と比較して約12.7万人と、約2倍に増えています。(令和7(2025)年3月末時点)

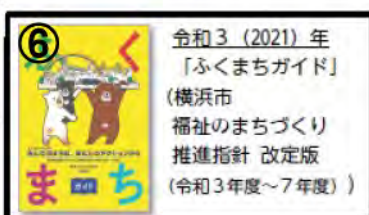
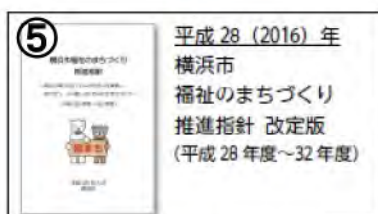
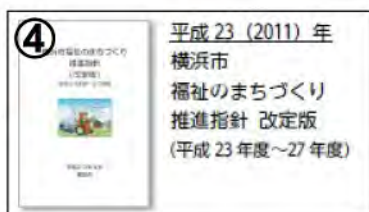
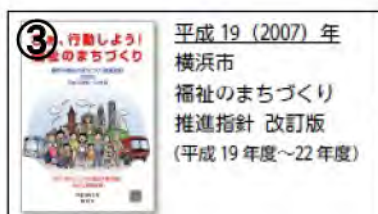
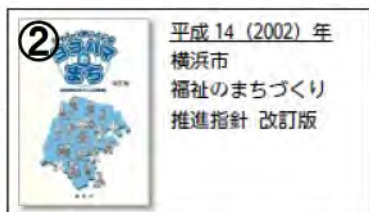
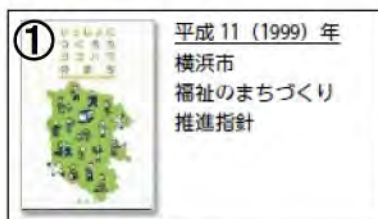
## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)

- 「障害者の権利に関する条約(障害者権利条約)」のいわゆる「社会モデル」の考え方に基づき、平成28(2016)年4月に障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が施行されました。令和6(2024)年4月には、人権と尊厳を尊重する共生社会の実現を促進するため、事業者による「合理的配慮の提供」の義務化などの改正が施行されています。
- 横浜市では、「横浜市福祉のまちづくり条例」や「横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応等に関する条例<sup>\*6</sup>」などを定め、共生社会の実現に向けた取組を推進しています。

---

\*6 横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応等に関する条例:障害を理由とする差別に関する相談の対応、あっせんの手続きなどを定めることで、差別に関する紛争の防止や解決を図ることを目的とした条例。(平成28(2016)年策定)

# 横浜市福祉のまちづくり推進指針の変遷



## 【第1次～第3次】

「ソフトとハードが一体となった福祉のまちづくりが進み、誰もがヨコハマの良さを感じながら暮らすことのできるまち」となっていることを、2010 年に向けての長期目標として掲げ、実現に向けた短期目標を第1～3次の推進指針でそれぞれ設定しました。

第1次短期目標:「ヨコハマで暮らし、活動する全ての人が少ないとも1回は、「福祉のまちづくりを考える」機会を持つこと」

第2次短期目標:  
「みんなで福祉のまちづくり情報をキャッチボールしよう！」

第3次短期目標:  
「さあ、行動しよう！福祉のまちづくり」

## 【第4次】

第3次までの「長期目標」を継承し、「基本となる方向性」として位置づけ直しました。

「ソフトとハードが一体となった福祉のまちづくりをみんなで進め、ヨコハマのよさを感じながら、その良さを次世代につなげることのできるまち」

## 【第5次】

「基本となる方向性」を継承しつつ、取組の柱として次の4つを掲げています。

- ①福祉のまちづくりに関する啓発・教育の推進
- ②必要な人に必要な情報が届く仕組みと地域のつながり
- ③福祉のまちづくりの新しい担い手との協働
- ④利用者参加による多様な施設のバリアフリー

## 【第6次】

「基本となる方向性」を継承しつつ、目指すまちの未来像を、「ソフトとハードが一体となった取り組みをみんなで進め、多様性を尊重するヨコハマのよさを育み、安心して自由に生活できるインクルーシブなまち」としました。

インクルーシブなまちづくりを目指し、ビジョン、ポリシー、アクションの3つの柱から構成される内容となっています。

## 横浜市福祉のまちづくり推進指針策定にあたって

本指針の策定にあたっては、学識経験者、関係団体、事業者、市民等で構成される「横浜市福祉のまちづくり推進会議」およびその下部組織の「小委員会」において、内容の検討を重ねました。

また、市民ヒアリングや意見募集などを実施し、広くご意見を伺いながら、寄せられた声を指針の内容に反映しました。

横浜市福祉のまちづくり推進会議	令和7年 8月・12月
横浜市福祉のまちづくり小委員会	令和7年 6月・7月・10月
市民ヒアリング	令和7年 6月
市民意見募集・関係団体説明	令和7年 9月1日～9月30日

## 横浜市福祉のまちづくり推進会議・小委員会委員名簿（五十音順、敬称略）


任期：令和7年7月15日～令和9年7月14日

氏名	役職	推進会議	小委員会
有泉 絵美	一般社団法人 神奈川県建築士会 理事	○	
板橋 由紀	横浜商工会議所 議員	○	
恵良 隆二	横浜市芸術文化振興財団 専務理事		○
太田 俊己	市民公募	○	
大原 一興	横浜国立大学 地域連携推進機構 学長特任補佐 名誉教授	○	○
岡田 江里子	横浜市心身障害児者を守る会連盟 幹事	○	○
小堤 健司	一般社団法人 神奈川県バス協会 常務理事	○	
音田 園恵	特定非営利活動法人 横浜市精神障害者家族連合会 副理事	○	○
小泉 暁美	NPO 法人横浜市視覚障害者福祉協会 (公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会)	○	
国分 宏樹	東日本旅客鉄道株式会社 横浜支社 企画総務部経営戦略ユニット 担当課長	○	
柴崎 政美	神奈川県警察本部 交通総務課長	○	
高橋 明代	横浜市脳性マヒ者協会 事務局次長 (公益社団法人 横浜市身体 障害者団体連合会)	○	
高橋 敬太郎	横浜市社会福祉協議会 地域活動部 担当部長	○	
田之畑 有美	一般社団法人ラシク045(NPO 法人びーのびーの)		○
田村 清香	一般社団法人ラシク045(NPO 法人びーのびーの)	○	
中村 美安子	神奈川県立保健福祉大学保健福祉学部社会福祉学科 教授	○	○
仁木 尚美	一般社団法人 横浜市聴覚障害者協会(公益社団法人 横浜市身 体障害者団体連合会)	○	
松村 光雄	公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 副理事長	○	
水野 千鶴	一般社団法人 横浜市医師会 常任理事	○	
森田 憲和	京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部鉄道統括部事業統括課長	○	
八木 佐知子	一般社団法人 横浜市建築士事務所協会 理事	○	
山根 則子	横浜市オストミー協会 会長 (公益社団法人 横浜市身体障害者 団体連合会)	○	○
和久井 真糸	市民公募	○	
渡邊 郷史	国土交通省関東地方整備局 横浜国道事務所 副所長	○	

明日をひらく都市  
OPEN × PIONEER  
横浜市

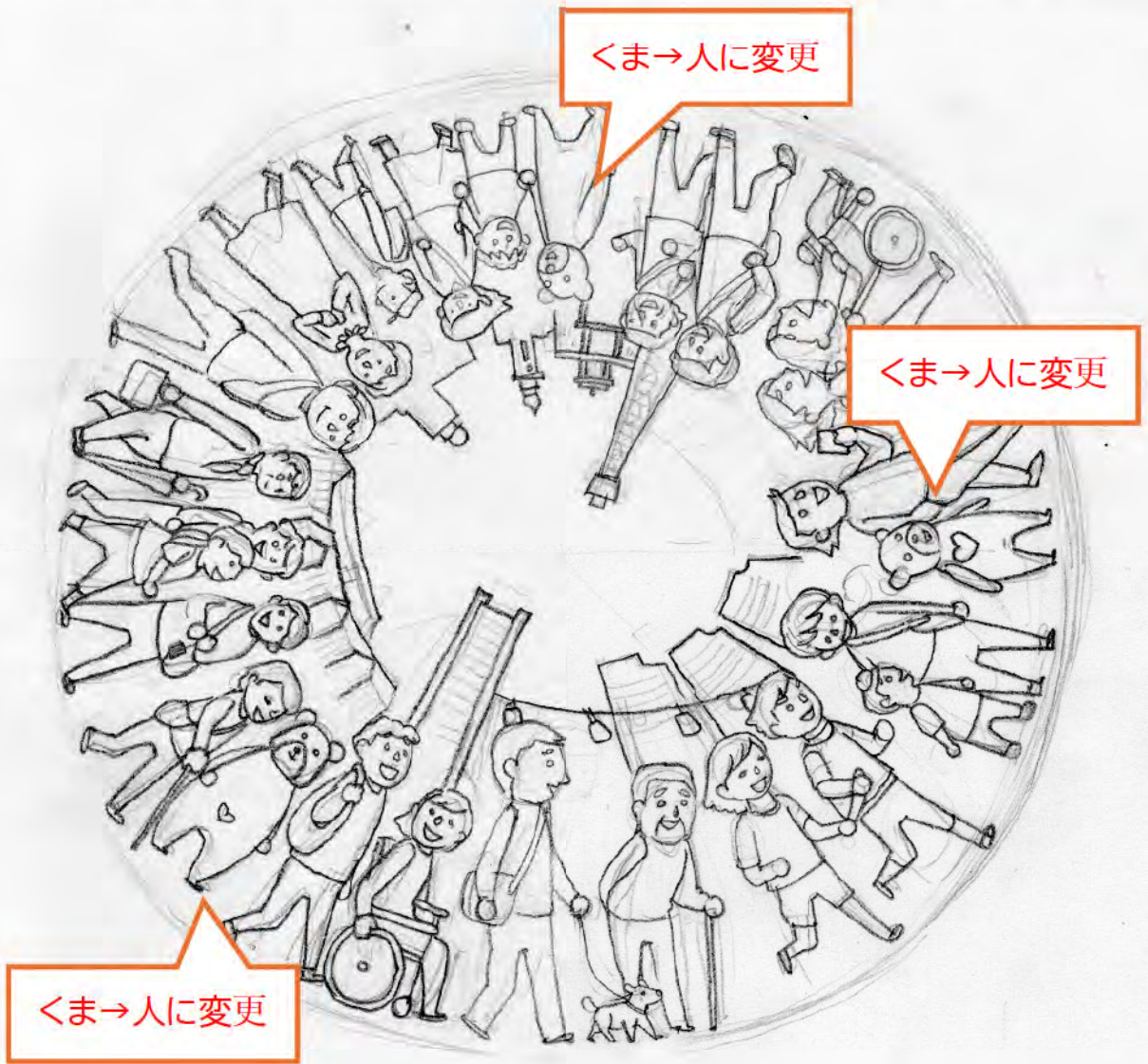
発行年月 令和8(2026)年3月  
発行者 横浜市 健康福祉局  
地域福祉保健部 福祉保健課  
電話 045-671-2387  
FAX 045-664-3622  
メール Kf-fukumachi@city.yokohama.lg.jp

QR  
コード

横浜市 心くまちガイド 

# ふくまちガイド

横浜市 福祉のまちづくり推進指針(令和8年度~12年度)



インクルーシブな  
みんなのまちは、わたしたちのアクションから

別冊 もっともっとアクション編

# ふくまちガイドについて

ふくまちガイドは、「横浜市福祉のまちづくり条例<sup>\*1</sup>」に基づいて策定した「横浜市福祉のまちづくり推進指針<sup>\*2</sup>」の愛称です。より多くの人に、もっと身近に、親しみを持って手に取っていただけるよう名付けました。

本冊子は「ふくまちガイド（別冊）もっともっとアクション編」として、市民・地域・事業者の皆さんが、それぞれの立場で福祉のまちづくりの実現に向けてできることを見つけ、行動に移すきっかけとなるよう、参考事例を交えながら、より実践的なアクションを紹介しています。

## ふくまちのビジョン(未来像)

横浜にかかわるすべての人が、互いを認め合い、自由に自分らしく**過ごせる**インクルーシブ<sup>\*3</sup>なまち

## ふくまちのポリシー(理念)

ポリシー 1 違うことは自然なこと

ポリシー 2 まずはやってみる

ポリシー 3 もっともっとバリアフリー

## ふくまちのアクション(行動)

横浜で暮らす・訪れる人のアクション …P4

地域で活動する人たちのアクション …P8

横浜で働く人や事業者のアクション …P11

まちにはどんな人がいる？ …P24



\*1 横浜市福祉のまちづくり条例：福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進し、横浜に関わる全ての人々が相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的として、平成9年に制定しました。

\*2 福祉のまちづくり推進指針：「福祉のまちづくり条例」第12条に基づき、誰もが安心して暮らせるまちを実現するために、福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に進めるための基本方針です。

\*3 インクルーシブ：多様なすべての人が参加、活動できるようにという意味で、専門用語では包摂性ともいわれます。だれもとり残すことなく全員参加をめざすまちづくりに必要な視点です。

## まちにはいろいろな人がいます



### みんなで進める福祉のまちづくり

福祉のまちづくりは、特定の人のためではなく、横浜市に関わるすべての人のための取り組みです。暮らす人、働く人、訪れる人— それぞれが**福祉のまちづくりに関心を寄せ**、できることから行動することが、誰もが自分らしく暮らせるまちづくりにつながります。

### 気づきと対話がつなぐ社会

「こうあるべき」「これが普通」といった**ステレオタイプ**な決めつけは、多様な人の参加を妨げることがあります。年齢や性別、国籍、**身体的特徴**、**考え方**、障害の有無などの違いは、社会に自然に存在するものです。

違いを認め合い、互いの考えに耳を傾けることは、過ごしやすいまちづくりにつながる大切な一歩です。こうした対話の積み重ねが、相手への理解を深め、互いを尊重しながら共に生きる「共生社会」を育む土台となります。

# 横浜で暮らす・訪れる人のアクション

あなたの何気ない行動や慣習、そして周囲の状況が、誰かにとってバリアを生み出すこともあれば、解消することもあります。一人ひとりが「もし自分がその立場だったら」と想像力を働かせることが大切です。日常の中でできる具体的な行動について考えてみましょう。

## エスカレーターで

### ◆2列で立ち止まって利用しましょう

エスカレーターでの歩行や、右側を空ける習慣は、障害のある人や高齢者、こども連れの人、**病気・疾患のある人**などにとって、安心して利用できない原因になります。



## エレベーターで

### ◆エレベーターでしか移動できない人がいます

内部障害など、外見では分かりづらい人も含め、エレベーター以外での移動が困難な人がいます。階段やエスカレーターで移動できる人はそちらを利用しましょう。

### ◆広いスペースを必要とする人がいます

車いすやベビーカーなど、広いスペースを必要とする人がいます。扉付近に立ち止まらず、奥へ詰めることで、スムーズな乗り降りにつながります。



## 横断歩道で

◆信号は目の見える人にしか情報を伝えません  
視覚に障害のある人は、信号の色の変化を、  
周囲の車の音などから推測するしかなく、安全  
な横断に必要な、確実な情報の提供が受け  
られないため、横断には命の危険と不安が伴  
います。

特に、スクランブル交差点のような交差点で  
は、そこが歩車分離式であることの情報伝え  
ておらず、たとえ知っていても、車の動きだけで  
信号の色を推測するのは困難です。

「今はまだ赤です」「青になりましたよ」といった  
周囲の声掛けにより、横断の安全性を高める  
ことができます。



## 電車の中で

◆必要としている人に席を譲りましょう  
外見からは分かりづらい障害のある人もいま  
す。ヘルプマークを見かけたら席を譲りましょう。  
ペースメーカー使用者への電波の配慮もお願い  
します。

◆音量に配慮しましょう  
大きな音や特定の音に敏感な人がいます。イヤ  
ホンの音漏れや、会話の声の大きさなど、周囲  
に配慮しましょう。

◆困っている人を見かけたら声をかけましょう  
電車には、障害のある人、高齢者、外国人、妊産婦、こども、  
病気・疾患のある人など、様々な人が乗車しています。困っている様子であれば、「お手伝いしましょうか？」と、声をかけてみましょう。



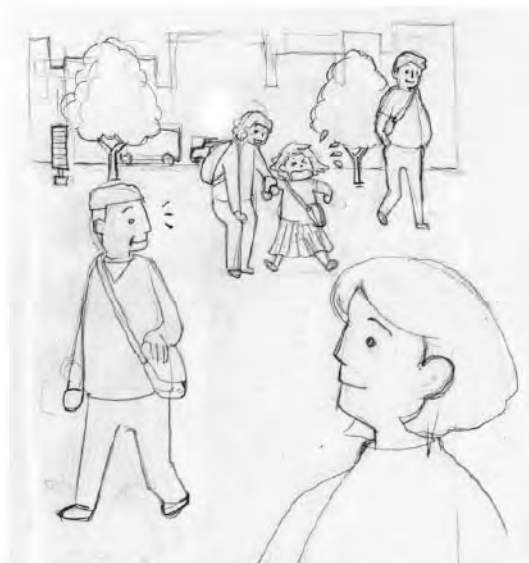
## まちなかで

発達障害や知的障害のある人の中には、環境の変化や予想外の出来事に戸惑いや不安を感じる人がいます。また、音や光などの刺激に敏感なこともあります。

### ◆ 混乱しているのを見かけたら

そうした行動の背景には、必ずその人なりの理由があります。

周囲の人の理解の不足による偏見のまなざしが、その人や家族にとって大きなバリアとなるため、危険がない場合には、そっと見守る姿勢が大切です。

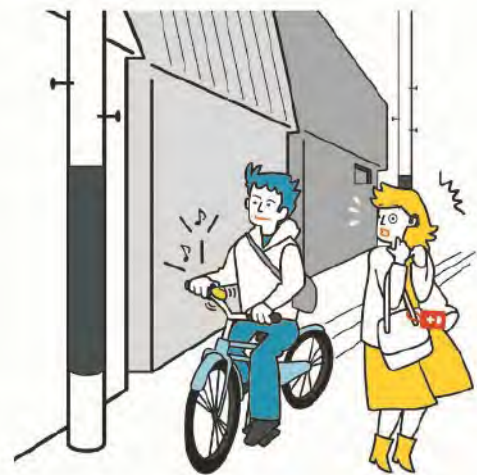


## 道で

「聞こえていないかもしれない」「見えていないかもしれない」という視点を持つことが大切です。

### ◆ 音では気づけないことがあります

ベルやエンジン音が聞こえない人もいます。「聞こえているはず」と思い込まず、後方から接近する際は注意しましょう。



### ◆ 気づいていない人がいたら、そっとサポートを

緊急車両などに気づいていない様子なら、まず声をかけ、反応がなければ、ゆっくり視界に入り、緊急車両の方を指し示す動作をするなど、相手を驚かせないように配慮して伝えましょう。

## トイレで

### ◆バリアフリートイレが必要な人とは？

車いす使用者：回転できる広いスペースと手すりが必要です。

オストメイト：装具の交換や洗浄のため、専用の設備が必要です。

介助が必要な人・乳幼児連れ：おむつ交換や着替えのため、大型ベッドなどの設備が必要です。

### ◆本当に必要な人が使えるように

ここでしか用を足せない人のため、必要でない人は一般トイレを利用しましょう。

また、大型ベッドは、使用後に必ず元の位置に戻しましょう。

出しっぱなしは車いす使用者がトイレに入れなくなるなど、利用の妨げになります。



## 駐車場で

### ◆外見からは分かりづらい障害もあります

内部障害のある人や妊産婦など、外見からは分かりづらい事情を抱えている人もいます。こうした人達が気兼ねなく利用できるよう、パーキング・パーミット制度利用証<sup>\*5</sup>の掲示を推進しています。理解と配慮をお願いいたします。

### ◆必要な人が利用できるようにしましょう

出入口に近いといった理由などから車いす使用者用駐車区画や優先駐車区画<sup>\*4</sup>を使用すると、本当に必要な人が利用できなくなってしまう。



\*4 優先駐車区画：施設の入口近くに設けられた移動に配慮が必要な人（妊産婦、内部障害のある人など）のための一般幅の区画

\*5 パーキング・パーミット制度利用証：「歩行が困難」または「移動の際に配慮が必要な人」に交付し、駐車時に掲示することで、安心して駐車できるようにするためのものです。

# 地域で活動する人たちのアクション

福祉のまちづくりには、住民同士が協力し合い、誰もが安心して暮らせる地域を築くことが大切です。そのためには、地域にどのような人が暮らしているかを知り、一緒に活動することが大切です。特に災害時には、避難所運営や安否確認など、日頃からの顔の見える関係性が欠かせません。誰もが気軽に参加できる場をつくり、地域全体で支え合う関係づくりを目指しましょう。

## いろいろな人がいることを知る

### ◆どうやって知る？

#### ・ 日常的な会話

挨拶やちょっとした会話などを通じて、地域の人々の暮らしや困りごとを自然に知ることができます。顔の見える関係を築くことで信頼が生まれ、話しづらいことも聞けるようになります。こうした会話の積み重ねが、地域のつながりを深め、支援が必要な人に気づくきっかけにもなります。

#### ・ アンケートや聞き取り調査

アンケートは多くの人々の意見を集めるのに有効で、聞き取り調査は個々の生活や思いを深く知るのに適しています。両方を組み合わせることで、地域の全体像と個々の声を把握できます。

#### ・ 地域行事を通じて

清掃活動や祭りなど、地域の様々な行事を通じて、地域に暮らす様々な人々を知ることができます。これにより、以前はよく見かけていたのに、最近顔を見かけなくなった人など、孤立しがちな人や支援が必要な人に気づくことができます。



# 一緒に活動する

## ◆みんなが関われる地域活動のために

-より多くの人に参加しやすくするための視点-

### ・ 顔の見える関係づくり

地域のイベントや集まりを通じて、住民同士の交流を深めましょう。日常の挨拶やちょっとした会話も、信頼関係を築く大切なきっかけになります。

### ・ 地域の課題を共有する

「困っている人はいないか」「どんな支援が必要か」など、地域の困りごとを話し合う場を設けましょう。みんなで支え合える関係性を築くことが、安心して暮らせる地域づくりにつながります。

### ・ 小さなアクションから始める

ごみ拾いや、見守り活動など、誰でも気軽に参加できる活動から始めましょう。無理なく関わることが、継続的な参加につながります。

### ・ 地域活動の見直しと工夫

「参加しない人が悪い」と考えるのではなく、「どうすれば参加しやすくなるか」という視点で活動を見直すことが大切です。参加できない理由を想像してみましょう。



## 地域が主体の防災活動の事例

### 「ピンチをチャンスに！ 減災共助の会」による防災活動

自然災害の危険性が高まる中、障害のある人、高齢者、外国人、子育て中の人、こども、**病気・疾患のある人**など、様々な人たちの避難が想定され、避難所での共同生活等の対応が課題となっています。こうした状況の中、地域において日ごろから助け合える関係を目指して、活動しています。

### ポイント

- ・ 障害のある人とその支援者、高齢者、子育て世帯、外国人団体など、地域住民、事業者、行政がそれぞれ協力して活動しています。
- ・ 災害時に被害を受けやすい障害のある人や高齢者などが講座の講師を務めるなど、地域とかわりを持ちながら、減災活動の担い手として活動しています。

### 活動内容

#### ◆ 災害時要援護者理解講座の実施（いろいろな人がいることを知る）

- ・ 発達障害理解講座「みんなちがってあたりまえ」
- ・ 高齢者理解講座「認知症サポーター養成講座」
- ・ 聴覚障害者理解講座「聴覚障害の理解と手話」
- ・ 精神障害理解講座「精神疾患・精神障がいの理解」
- ・ 外国人理解講座「せやくの がいこくじんを しろう！」
- ・ 妊産婦・乳幼児理解講座「子連れの避難、周囲はどうする？」

#### ◆ 実践的な避難所体験（一緒に活動する）

【自助】段ボールを用いた擬似避難所体験イベントを開催

【共助】多様な人の視点から減災を進めていけるよう、地域防災拠点における避難訓練に参加。障害の有無関係なく、発災前後に何ができるのかを探る。



## 横浜で働く人や事業者のアクション

インクルーシブなまちの実現のため、すべての人が**利用しやすい**サービスや施設の提供が求められます。最も重要なことは、**バリアを生み出さない**こと、バリアフリーなサービスの提供や施設整備を行うことです。一方で、既存の建物などにおいて、やむを得ずバリアが生じてしまっている場合には、**バリアを解消する**ことが大切です。

### ■アクセシブルな情報提供

アクセシブルな情報提供とは、情報を必要とする人に、その人に合った方法で届けることです。例えば、視覚に障害のある人には音声、外国人にはやさしい日本語のように、その人に分かりやすく、伝わりやすい方法で情報を届けることが大切です。事業者や働く人がこれを実践することで、誰もが安心して施設を利用できるまちづくりにつながります。

#### ◆事前の情報提供

施設のエレベーター、トイレ内のバリアフリー設備、利用可能なサービス、対応言語、混雑状況、授乳室やベビーカー対応の有無などをホームページや SNS を活用し、事前にわかりやすく発信することで、利用者の不安を軽減し、安心して訪れてもらうことができます。

#### ◆現地での情報提供

施設や店舗を訪れた際、案内表示が見えづらい、スタッフに声をかけづらいなどのバリアがあると、利用が難しくなります。誰にでもわかりやすい表示や動画、音声案内、ピクトグラムを活用、スタッフによる丁寧な声かけなど、現地での情報提供も重要です。



## アクセシブルな情報提供の事例

### 触る地図の事例

NPO 法人横濱ジェントルタウン倶楽部は、魅力ある横浜のまちを誰もが楽しめるように、様々な活動を行っています。その活動のひとつとして作成した「触る地図」は、横浜の中心部の地図で、以下のような特徴があります。

#### ◆様々な人にわかりやすい「共用マップ」

カラー印刷で、誰にでも便利な観光マップに、次のような工夫を加えて、様々な人にわかりやすいマップをめざしています。

- ・ 海、公園、鉄道、主な道路等が透明な樹脂で浮き出し印刷され、視覚に障害のある人が触ってわかる地図
- ・ 車いす使用者用のトイレ、駐車場や坂（丘陵地）がわかる地図
- ・ 知的障害のある人や外国人もわかりやすいピクトグラムや建物の絵の導入

#### ◆情報を補い合うことで広がるまちのイメージ

視覚に障害のある人が地図を触って得られる情報には限界があります。

障害のある人とない人が、一つの地図を一緒に触りながら情報交換することで、まちの空間への理解が深まり、より豊かな情報を共有することができます。



## 横浜観光バリアフリー情報の事例

横浜市観光協会では、障害のある人や高齢者だけでなく、外国人、妊産婦、子ども、**病気・疾患のある人**など、様々な人が快適に観光できるように、市内の様々な施設のバリアフリー情報を集めたウェブサイト「横浜観光バリアフリー情報」を用意しています。

このサイトは、日本語または英語で閲覧できるほか、文字の大きさを拡大したり、背景が黒で文字が白、もしくは背景が黄色で文字が黒に変えたりできるなど、弱視の人などの見やすさに配慮しています。

### ◆市内の様々な施設のバリアフリー情報を提供

市内の観光施設やショッピングスポット、ホテルなどのバリアフリー情報を提供しています。施設の一覧を見ることができるほか、施設にある設備等をピクトグラムで確認でき、条件を指定して検索することもできます。

### ◆モデルコース

このサイトでは、観光スポットや移動ルート上のバリアフリー情報、楽しめるポイントなどをわかりやすく紹介した3つのモデルコースを見ることができます。

- ・主要スポットが続く開港の道を歩く（赤レンガ倉庫、山下公園、中華街ほか）
- ・新港エリアを楽しむショッピングコース
- ・中華街エンジョイコース



山手234番館

朝香吉蔵の設計により、1927年頃に建築された外国人向けのアパートメントハウスで、横浜市に現存する数少ない遺構の一つです。建設当時の施設は、4つの同一形式の住戸が、中央部分の玄関ポーチを挟んで対称的に向かい合い、上下に重なる構成をもっていました。3L...



## 横浜ユニバーサルツーリズム・モデルコース

桜木町駅～元町・中華街

主要スポットが続く開港の道を歩く

赤レンガ倉庫、山下公園、中華街などの主要スポットを巡るコースです。自身の進捗を知らながら進めます。スマホ・中華街駅のエレベーターをご利用の際は、車いすの方でもの見える丘公園まで案内されます。

ルート	桜木町駅	帆船口本丸	横浜みなと博物館
赤レンガ倉庫	山下公園	横浜マリンタワー	海の見える丘公園
赤レンガ倉庫	山下公園	横浜マリンタワー	海の見える丘公園
赤レンガ倉庫	山下公園	横浜マリンタワー	海の見える丘公園

このコースは、主要スポットが続く開港の道を歩くコースです。自身の進捗を知らながら進めます。スマホ・中華街駅のエレベーターをご利用の際は、車いすの方でもの見える丘公園まで案内されます。



## ■当事者参画の実施

すべての人が使いやすいサービスや施設をつくるには、障害のある人や高齢者だけでなく、外国人、妊産婦、子ども、**病気・疾患のある人**など、様々な人（当事者）の意見を取り入れることが重要です。事業者は、当事者の声を聞くことで本当のニーズを把握でき、より使いやすく細やかな計画が立てられます。

当事者にとっても、自分の困りごとなどを伝えることで、納得できるサービスや施設づくりにつながり、他の当事者のニーズを知る機会にもなります。また、事業者側に様々な制約があることを理解することができます。

### 参画のタイミング

可能な限り、早い段階から当事者参画を開始することが求められますが、特に基本設計や実施設計などの**早期の段階**では、より具体的な意見を求めることができます。

	期待できる効果
基本構想	コンセプトを決める段階で、ユニバーサルデザインを目標に加えるなど、方針を共有できます。
基本計画	設備等の配置・規模・形状などを決める段階で当事者から意見を求めることができます。
実施設計	より詳細な図面等を用いて設備内容を説明することで、それらについて意見を求めることができます。また施設利用にあたって重要な案内設備等についても意見をもらい、反映することができます。
施 工	設計変更が難しくなるため、可能な限りの対応となりますが、設備や案内サインの位置等の修正が可能です。また現地での確認が可能な段階では、これまでの意見がどのように反映されたかを共有することができるほか、設備の運用についても意見を求めることができます。
事後検証	竣工後も当事者からの意見を求めることで、運用面での工夫や改修計画への反映ができます。

## 当事者参画の実施にあたって

### ◆共通事項

事業者と当事者が協力して、「みんなにとって使いやすい、よりよい施設」を作るとともに目指すという意識を共有し、「当事者参画」を実施しているという認識をもって臨むことが大切です。

### ◆事業者に求められること

事業者は、専門用語を避け、図面に不慣れな人にも配慮しながら、当事者に分かりやすく説明することが求められます。また、情報の受け取り方は人それぞれ異なるため、事前に本人に適切な伝え方を確認することが大切です。

当事者の意見には、実現方法をよく検討し、難しい場合も代替案を示すなど、できる限り反映する姿勢が求められます。

### ◆当事者に求められること

当事者は、自身のニーズを伝えるだけでなく、同じ立場の人のニーズを代表して伝え、実現方法をともに考える姿勢が大切です。また、事業者側に様々な制約があることを理解し、建設的な対話を心がけ、他の当事者の意見にも耳を傾けることなどが求められます。



## 当事者参画の実施の事例

### 小柴自然公園インクルーシブ遊具広場の整備の事例

障害があってもなくても誰もが遊べる広場にしたいという願いから、インクルーシブ遊具広場のプロジェクトは始まりました。

#### ヒアリングについて

障害者団体や子育て支援団体、特別支援学校など多様な団体にヒアリングを実施しました。最初は「こんな公園だったら」「こんなことがしたい」「できなくて困った」ことなど大きなイメージを共有することから始めました。その後も複数回にわたり意見交換などを実施し、設計に反映していきました。

#### 基本コンセプト

ヒアリングを重ねて、「すべての子どもが同じ空間で体験や景観を共有できる」という基本コンセプトがまとまりました。特性が異なる子どもたちが、「同じこと」はできなくても「今日は公園で遊んで楽しかった」という体験を共有できることを目指したものです。

#### インクルーシブ遊具広場の整備から得られたポイント

- ◆できるだけいろいろな人に話を聞いてみること

障害のある人や高齢者、子ども、子育て中の人、外国人などできるだけいろいろな人に話を聞くことが大切です。中には声を上げづらい人もいることを認識しておくことが大切です。

- ◆できるだけ早い段階で話を聞くこと

計画や設計など早い段階で話を聞くことで、対応できることも増えます。後からの対応になると、費用も時間もかかってしまいます。

- ◆意見は違って当たり前、言葉を尽くして議論すること

意見を聞くことは、その通りにすることではありません。整備する自分たちの意見も含めて、聞いて、説明してできるだけ最適に近い答えを出すことが大切です。

#### 今後に向けて（2期・3期と続く整備に向けて）

今回の整備で得られた効果検証の結果や知見を次期整備に活かし、早期から多様な声を取り入れながら、対話と改善を重ねて、より使いやすく親しみやすい施設づくりを目指します。

## ◆障害があってもなくても誰もが遊べる遊具の整備



### 【参加者からの意見】

- ・体を動かすことが得意な子もいる
- ・全員がすべての遊具を同じに使えなくてもよいのでは



### 【こんな風に変えました】

大型複合遊具など、高難易度で挑戦しがいがある遊具と障害のある子も一緒に遊べる遊具を併設しました

## ◆より広いスペースを備えた駐車区画



### 【参加者からの意見】

車室が短く、介助用スロープを使用すると車路にはみ出してしまい危険

### 【こんな風に変えました】

一般的な車いす使用者用区画より長い車室を整備し、降車後もグリーンベルトで安全に移動できるスペースを確保しました

## ◆分かりやすい案内サイン



### 【参加者からの意見】

分かりやすい案内・サインで、公園の利用をめぐるトラブルが起きないようにしてほしい

### 【こんな風に変えました】

障害があってもなくても誰もが遊べることを明記した案内や、交代の目安となる時間や回数を具体的に示したサインを設置しました

## 横浜美術館の什器・看板(サイン)整備の事例

横浜美術館では、大規模改修にあわせて、受付カウンターやテーブルなどの什器や看板(サイン)について、インクルーシブなデザインの考え方を取り入れて設計を検討しました。その過程で、様々な特性を持つ人たちに意見を聞くワークショップを行いました。

### ◆ 模型を用いた意見交換

- ・設計段階で意見を聞く場合、図面や小さな模型では、空間をイメージしたり使い勝手を想像するのは非常に難しいと考えられます。この事例では、テーブル、椅子、受付カウンター、展示ケース、看板(サイン)などについて、段ボールで作成した原寸大の模型を作成し意見を聞きました。
- ・原寸大の模型は、実際に大きさや高さなどの寸法を実感できるので、什器の細部や材質などにも質問が出て、非常に具体的な意見が多く出されました。
- ・このほか、フリースペース全体の1/50の模型も提示され、図面だけでは把握しにくい空間の全体像を参加者が理解するのに役立ちました。

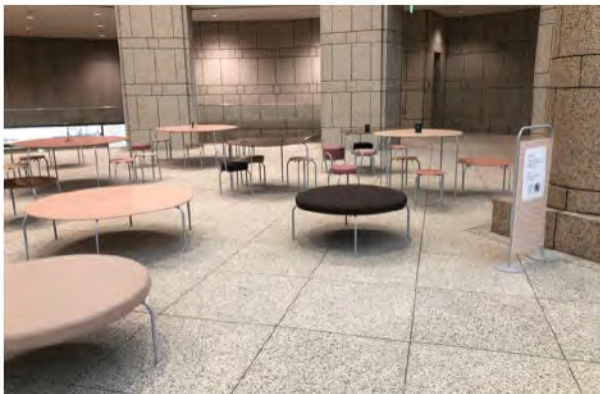
### ◆ 多様な特性を持つ人々による意見交換

- ・ワークショップでは、次のような障害や特性を持つ人々と意見交換を行いました。  
車いす使用者、視覚に障害のある人、杖使用者、聴覚に障害のある人、知的障害のある人、高齢者、ベビーカー利用者、子ども
- ・参加者は、自分とは異なる特性を持つ人の意見を聞くことで互いに気づきが得られ、他の特性を持った人達に配慮する意見が多数聞かれました。
- ・主催者側も、多様なニーズがあると同時に、共通の意見もあることがわかり、様々な特性を持つ人たちが一緒に利用する場面を具体的にイメージすることができました。



### ◆設計に反映された主な意見

- ・什器の配置や間隔は、大きめの車いすやベビーカーでも通りやすい空間が必要。
- ・テーブルや椅子は、いろいろな人が使いやすいよう、大・中・小、高いものや低いものなど、いろいろあると良い（電動車いすの膝も入る高いテーブル、こども用、大人数用など）。
- ・視覚に障害のある人やこどもに配慮し、什器の角は丸いと良い。
- ・チケットカウンターの高さは、低い方が、圧迫感がない。
- ・寝転んだり、くつろいだり、リラックスできる場があると良い。
- ・サインの色彩や文字の大きさは、高齢者や弱視の人でも見やすいようにしてほしい。



## ■合理的配慮の提供

合理的配慮とは、障害のある人などから社会の環境にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、事業者が過重な負担のない範囲で行う変更や調整のことです。行政や事業者に対し、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という。）」により、提供が義務付けられています。物理的なバリアや、制度、慣習、偏見により生じる不公平をなくし、誰もが同じようにサービスや施設を利用・移動できるようにすることが目的です。

### ステップ 1：障害のある人等からの申し出

障害者差別解消法では申し出があった場合としていますが、実際には困っていることを伝えることが難しい人もいますので、こちらから声を掛けることも大切です。この際、コミュニケーションの方法は人それぞれであることに注意する必要があります。

### ステップ 2：ニーズの確認

相手の申し出の趣旨をよく確認しましょう。ニーズを正しく把握することにより、適切で効果的な建設的対話につながります。

### ステップ 3：建設的対話

障害のある人などと事業者や関係者などが互いの情報や意見を交換し理解し合いながら、一緒に解決策を見つけるためのコミュニケーションです。提案された方法が難しい場合も対話を重ねて他の方法を検討していきます。

### ステップ 4：合意の形成と合理的配慮の提供

互いに納得できる解決策を見つけたら、その内容に沿って必要な配慮を行きましょう。

## ■合理的配慮を的確に行うための環境整備

合理的配慮を的確に提供するため、事前に様々な準備をしておくことを環境の整備と言います。例えば、簡易スロープや筆談ツール、多言語対応メニューのようなバリアフリー化に必要な備品の準備や、情報提供の工夫、従業員に対する研修の実施などがこれにあたります。

## 合理的配慮の提供の事例

ここでは、合理的配慮の事例をいくつか紹介します。同じ障害の名称でも必要な配慮は人によって異なるため、**実践にあたっては、当事者との建設的な対話を通じて、個々に最も適した配慮を検討してください。**

### 聴覚障害者や知的障害者への合理的配慮の提供の一例

窓口で、聴覚に障害のある人から質問を受けました。手話での対応が難しかったため、職員が筆談で、タブレットによる文字入力でのコミュニケーションを提案し、了承を得ました。

また、知的障害のある人から「書類の内容が分からないので教えてほしい」と申し出がありました。口頭で説明しましたが伝わらなかったため、ふりがな入りの資料を提供するとともに、職員がやさしい日本語で、図やイラスト、コミュニケーションボードを使った案内を提案し、了承を得ました。



### 車いす使用者への合理的配慮の提供の一例

店舗の入口に段差があり、車いす利用者が入店できない状況でした。そこで、店員が簡易スロープを設置し、スムーズな入店を支援しました。また、テーブルに設置された椅子を移動してスペースを確保し、車いすのまま着席できるよう調整しました。



## 合理的配慮を的確に行うための環境整備の事例

### 横浜美術館における環境整備の事例

#### ◆備品・設備の整備

横浜美術館のグランドギャラリーには階段状のスペースがあり、車いすのままでは鑑賞ができませんでした。車いす使用者から鑑賞の要望を受け、美術館では車いす対応の階段昇降車を設置し、従業員向けに操作講習を実施するなど、環境整備を行いました。



#### ◆聴覚に障害のある人に向けた案内

聴覚に障害のある人向けに、横浜美術館の施設を紹介する手話映像を用意しています。親子の手話ナビゲーターが、展覧会の鑑賞、ワークショップへの参加、カフェや休憩スペースの利用など、美術館の様々な楽しみ方を紹介しています。

#### ◆発達障害のある人などに向けた案内

発達障害のある人をはじめ、初めて訪れる人や利用に不安を感じる人に向けて、絵や写真、わかりやすい文章で横浜美術館を紹介する社会学習ツールを公開しています。（「Social Story 初めて美術館に行きます。横浜美術館」）

## 鉄道駅係員研修の事例

合理的配慮の提供の事前準備の一つとして、接客にあたるスタッフの研修も重要です。ここでは、横浜高速鉄道みなとみらい線の駅係員の職員研修の事例を紹介します。

### ◆概要

参加者は、声が出せない人・障害のない人・視覚に障害のある人の役を演じ、声以外の方法で伝言を伝える協力型ゲームに取り組みました。このほか障害のある人の「ありがちな体験<sup>※</sup>」を紹介し、どうすべきだったかを議論しました。

※車いす使用者は何台もエレベーターを見送っているのに、一緒に待っていた他の人は次々と乗っていく。

視覚に障害のある人が待ち行列に気づかず入店した際、店員に「ちゃんと並んでください」と注意されてしまう。

### ◆取組のねらい

非音声コミュニケーションの難しさを体感すること

声が出せない人は、身振りや筆談などで伝える必要がありますが、視覚に障害のある人には伝わりにくく、情報が届かないことがあります。

### ◆無意識の排除に気づくこと

声が出せない人と障害のない人のやりとりが中心になり、視覚に障害のある人が取り残される場面から、特定の人が意図せず排除される現実に気づきます。

### ◆協力と配慮の重要性を理解すること

3人が互いの状況を理解し、工夫して協力することで、誰もが安心して利用できるサービスのあり方を考えるきっかけになります。



## まちにはどんな人がいる？

---

福祉まちづくりを進めるためのアクションでは、様々な人の参加が欠かせません。そのためには誤解や偏見のない理解と関わりが大切です。

ここでは、社会の環境にあるバリアにより制約を受ける可能性が高い人について、その特性やバリア解消のポイントについて紹介します。

思い込みや偏見にならぬよう留意してください。



### ■高齢者

加齢により筋力や視力、聴力といった感覚機能が低下し、転倒や事故のリスクが高まります。さらに、認知機能の変化により、新しい機器や制度への適応が難しくなることもあります。

段差の解消や見やすい案内表示、音声案内の充実、使いやすい機器の導入など、ユニバーサルデザインの視点を取り入れた環境整備などで、バリアの解消につながります。

### ■認知症

認知症は、加齢や病気、事故によるものなど様々な原因により、脳の神経細胞が損傷を受けたり、機能が低下することで、記憶力や判断力、理解力などの認知機能に障害が生じた状態です。道に迷いやすくなる、情報の理解が難しくなるなど、日常生活に支障をきたすこともあります。誰もが発症する可能性があり、加齢に伴い発症リスクが高まりますが、65歳未満で発症する若年性認知症もあり、仕事や家庭生活に大きな困難をもたらすことがあります。

わかりやすく統一された案内表示、音声・色彩・図記号などを活用した情報提供、見守り支援の仕組み、地域住民の理解促進など、環境・情報・人的支援の充実などでバリアの解消につながります。



## ■子育て中の人

乳幼児期のこどもがいる場合、ベビーカーを利用して移動する際に、段差や狭い通路がバリアになることがあります。加えて、授乳やおむつ替えなどに関する配慮も必要です。

そのため、ベビーカー利用がしやすい建物や駅の整備、授乳室やベビーベッド、ベビージェアの設置、必要な情報の提供など、環境の整備がバリアの解消につながります。公共交通機関など、公共の場において、こどもは、泣いたり、大きな声を出したり、予期せぬ行動をとることがあります。このとき、周囲の理解や配慮があることによって、子育て中の人には、安心して外出することができます。

## ■こども

こどもは、身体や心が育っている途中にあり、行動やものごとの理解のしかたも様々です。身体の発達はまだ十分でないため、階段や段差などで転びやすく、事故の危険もあります。また、注意力や危険予測の力が十分に育っていないため、大人の見守りや環境面での工夫が必要です。

こどもの目線に合わせた案内表示や施設の整備などでバリアの解消につながります。

### コラム 共生社会の意識を育む教育・啓発活動の展開

未来を担うこどもたちが障害の社会モデルの考え方を学び、共生社会の実現に向けた意識を育むことを目的に、小学生向けこどもリーフレットを市民との協働のもと作成しています。また、学校での活用を支援するため、教員向けの指導資料も提供し、教育現場と連携して共生の意識を育てる取組を進めています。

QR  
コード

## ■外国人

外国人は、言語や文化の違いから生活に不安を感じることがあり、特に日本語が十分に理解できない場合、必要な情報にアクセスしづらくなります。

そのため、やさしい日本語や多言語での情報提供、翻訳・通訳支援、視覚的にわかりやすい案内表示など、多文化共生の視点を取り入れた環境整備がバリアの解消につながります。

## ■LGBTQ+など(セクシャル・マイノリティ)

性自認や性的指向が社会で**多数を占める人々と異なる**ことから、日常生活や地域社会において、理解不足による誤解や偏見に直面することがあります。

行政や医療、教育の場面では、適切な対応が受けられなかったりする場合もあります。特に、戸籍や書類上の性別と本人の性自認が一致しない場合、手続きや対応に困難が生じることがあります。

性別に配慮した表現を用いることや、職場や学校等における、周囲の理解促進などがバリアの解消につながります。

## ■杖を使用している人

加齢や障害、病気などにより歩行の安定を杖で補っている人は、段差や傾斜、滑りやすい床での転倒のリスクが高く、特に雨天や夜間は危険が増します。また、片手がふさがるため、ドアの開閉など、日常動作に制約が生じることがあります。案内表示が高すぎたり、移動経路が複雑だと目的地への到達が困難になる場合もあります。

見て分かりやすい案内表示、移動しやすい動線や通路幅の確保、段差の解消、手すりの設置、滑りにくい床材の使用などの環境整備がバリアの解消につながります。



## ■車いす使用者

車いすは手動式と電動式があり、段差や傾斜、狭い通路などの物理的なバリアによって移動が制限されます。また、身体の状態により、ドアの開閉やエレベーター等のボタン操作に制約がある場合があります。

また、視線の高さや移動範囲の制約により、案内表示が見えにくく、情報が伝わりにくい場合もあります。特に公共施設や交通機関、災害時の避難誘導では、情報の受け取りやすさが安全に直結します。

車いす対応のトイレや駐車場・客席、スロープやエレベーター、操作しやすい設備の導入に加え、視認性の高い案内表示や多様な情報伝達手段の整備がバリアの解消につながります。

## ■上肢障害



上肢障害とは、病気やけがなどにより腕や手の機能に支障が生じ、物を握る・持つ・操作するなどの動作が難しくなる状態です。ドアの開閉やボタン操作、券売機の利用、荷物の持ち運びなど、日常動作に制約が生じることがあります。特に片手しか使えない場合や補助具を使用している場合は、設備の高さや操作方法が使いやすさに大きく影響します。

操作しやすい設備の導入や、ボタンやスイッチの位置や形状の工夫、荷物置き場の設置などの環境整備がバリアの解消につながります。

## ■内部障害のある人



内部障害とは、心臓や腎臓、呼吸器、肝臓、膀胱・直腸、小腸、免疫系など、体内の臓器に機能障害がある状態を指します。例えば、心臓ペースメーカーや酸素ボンベ、ストーマ（人工肛門・人工膀胱）などの医療機器や、人工透析など継続的な治療を必要とする人も多くいます。

障害があることが外見からは分かりづらい人も多く、周囲の理解を得にくいなどの特徴があります。

疲れやすさや体調の変動もあり、公共交通機関や施設では優先席や休憩スペースの確保や、オストメイト対応設備を備えたトイレなどの環境整備がバリアの解消につながります。

また、ハート・プラスマークの周知などを通じて、内部障害に対する理解の促進が大切です。

## ■視覚障害



視覚障害には、全く見えない「全盲」と、少し見える「弱視」があります。弱視の人の見え方は様々で、明るさやコントラスト等、条件で見え方も変わり、その見え方は十人十色です。

全盲の人に限らず、移動に必要な情報が視覚から十分に得られない弱視の人も、白杖や盲導犬を使って周囲の安全を確認しながら歩きます。盲導犬は法律により公共施設や交通機関への同伴が認められています。

点字ブロックや音声案内、見やすい色使いや大きな文字の案内表示など、多様な見え方に対応した環境整備とともに周囲の人の声掛けによる情報提供などで、バリアの解消につながります。

## ■聴覚障害



聴覚に障害のある人（ろう、中途失聴、難聴）は、音による情報取得が困難であり、聴力の程度や発症の時期により、手話・文字・口話などコミュニケーション方法が異なります。

ろうの場合は先天性または乳幼児期に聴力を失ったため音声言語の習得が難しく、手話や文字によるコミュニケーションを主に使用します。

中途失聴の場合は音声言語を習得していることが多く、口話や読話・文字を活用する傾向があります。

難聴は、聞こえの程度に幅があり、その程度によって、コミュニケーションの方法が異なります。

聴覚に障害のある人にとって、照明の暗さやマスクの着用は、コミュニケーションの妨げになることがあります。字幕や表示板、ピクトグラムなどの視覚的な案内、光や振動による通知装置、手話通訳や筆談対応窓口の整備、理解促進などがバリアの解消につながります。



## ■知的障害

知的障害は発達期にその特性があらわれ、学習や判断、問題解決などに制約があり、日常生活で支援を必要とする場面が多くあります。情報の理解に時間がかかり、複雑な説明などで混乱することがあり、周囲の理解と配慮が重要です。やさしい日本語や図・イラストによる情報提供、視覚的にわかりやすい案内表示、落ち着ける空間の確保、地域による見守りや声かけの体制づくりがバリアの解消につながります。



## ■発達障害

知的障害はないものの、生まれつきの脳の働き方の違いによって、コミュニケーションや行動、感覚の受け取り方などに特性が現れる障害です。障害の程度や年齢（発達段階）、生活環境などによっても症状は違って来るなど、多様であることを理解する必要があります。

対人関係やコミュニケーションが苦手で、こだわりが強い傾向があったり、集中が続き、衝動的な行動をとることがあったり、特定の学習分野に困難を抱えることがあります。また音や光などの刺激に敏感だったり、環境の変化に不安を感じやすいことがあるほか、情報の理解や伝達に時間がかかることもあります。見た目ではわかりにくく、周囲の理解が得られにくいこともあるため、周囲の人の配慮や支援が重要です。

まずは、本人に目を向けて、どんなことができ、何が苦手なのかといった特性を理解したうえで、やさしい日本語や図・色分けによる情報提供、落ち着いて過ごせる待機スペースの設置など、適切な環境の配慮と支援があることでバリアの解消につながります。

## ■精神障害



精神障害とは、脳の機能や構造の変化によって思考や感情、行動、対人関係に影響が出る状態を指します。

例えば日常生活においてストレスを感じやすいため、不安や緊張から不安定になりやすかったり、幻覚や幻聴、判断力の低下、対人関係の困難などが見られたりすることもあります。症状の現れ方や程度には個人差があり、良くなったり悪くなったりを繰り返すこともあります。

まずは、本人の特性を理解したうえで、静かで落ち着いた空間の確保や混雑を避けられる環境づくり、わかりやすく整理された情報提供、地域での見守り、正しい理解を広める啓発などがバリアの解消につながります。

発達障害、知的障害、精神障害は、それぞれの特徴が少しずつ重なり合って現れることもあり、どのタイプにあたるかを明確に切り分けることは難しいとされています。

また、年齢や育つ環境によって目立つ症状が変化するため、診断された時期によって診断名が異なることもあります。

例えば、知的障害と診断されていた人が、後に発達障害の特性による学習障害だったと分かるケースや、発達障害と精神障害が併存するケースなどがあります。

そのため、「診断名」だけで判断するのではなく、何が得意で何が苦手かといった、個々の特性にも目を向け、適切な環境の配慮と支援があることでその人らしい生活を送ることができます。




## マークの一覧 ～知っていますか？マークの意味～



各団体などが作成・所管する障害のある人、高齢者、妊産婦、子育て中の人などに関する代表的なマークを紹介します（順不同）。

このようなマークを見かけたら、ご協力・ご配慮をお願いいたします。

なお、各マークの詳細は、それぞれの問い合わせ先をお願いいたします。

<p>障害のある人のための 国際シンボルマーク</p>	<p>盲人のための 国際シンボルマーク</p>
	
<p>障害のある人が利用できる建築物や施設であることを示す、 世界共通のシンボルマーク</p>	<p>視覚に障害のある人の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などにつけられている世界共通のマーク</p>
<p>ほじょ犬マーク</p>	<p>ヘルプマーク</p>
	
<p>盲導犬、介助犬、聴導犬の啓発のためのマーク</p>	<p>身体の内部に障害のある人や妊娠初期など、配慮を必要としていることを周囲に知らせ、援助が得やすくなることを目的としたマーク</p>

耳マーク	手話マーク	筆談マーク
		
<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマーク</p>	<p>ろう者等から提示する場合は「手話で対応をお願いします」、窓口等で掲示する場合は「手話で対応します」という意味を伝えるマーク</p>	<p>筆談を必要としている人が提示する場合は、「筆談で対応をお願いします」窓口等で掲示する場合は「筆談で対応します」という意味を伝えるマーク</p>

身体障害者標識	聴覚障害者標識	高齢者運転標識
		
<p>肢体に障害のある人が運転する車に表示するマーク</p>	<p>聴覚に障害のある人が運転する車に表示するマーク</p>	<p>70歳以上の方が運転する車に表示することが推奨されているマーク</p>

マタニティマーク	ベビーカーマーク
	
<p>周囲の人が妊産婦へ配慮を示しやすくするためのマーク</p>	<p>ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備を表すマーク</p>

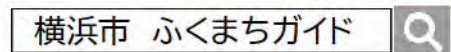
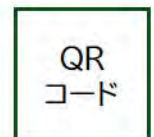
ハート・+マーク	オストメイトマーク
	
<p>身体の内部に障害（心臓、腎臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸、免疫機能）があることを示すマーク</p>	<p>ストーマ（人工肛門、人工膀胱）を造設した人が利用する設備があること及びオストメイトであることを表すマーク</p>

## ○問い合わせ先

障害のある人のための国際シンボルマーク	公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会	電話：03-5273-0601 FAX：03-5273-1523
盲人のための国際シンボルマーク	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会	電話：03-5291-7885 FAX：03-5291-7886
ほじょ犬マーク	厚生労働省 障害保健福祉部企画課 自立支援振興室	電話:03-5253-1111 (内線 3636)
耳マーク	一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	電話：03-3225-5600 FAX:03-3354-0046
手話マーク	一般社団法人 全日本ろうあ連盟	電話：03-6302-1430 FAX：03-6302-1449
筆談マーク		
ヘルプマーク	横浜市役所 健康福祉局障害施策推進課	電話：045-671-3598 FAX：045-671-3566
ハート・プラスマーク	特定非営利活動法人 ハート・プラスの会	電話：186-080-4824-9928 E-mail：info@heartplus.org
オストメイトマーク	JOA 横浜支部・横浜市オストミー協会	電話：045-475-2061 FAX：045-475-2064 E-mail： ostomy@hamashinren.or.jp
身体障害者標識	神奈川県警察本部交通部	電話：045-211-1212
聴覚障害者標識		
高齢者運転標識		
マタニティマーク	「健やか親子 21」事務局	E-mail： sukoyaka21@shopro.co.jp
ベビーカーマーク	国土交通省総合政策局安心生活政策課	電話：03-5253-8111

明日をひらく都市  
OPEN X PIONEER  
横浜市

発行年月 令和8(2026)年3月  
発行 横浜市 健康福祉局  
地域福祉保健部 福祉保健課  
電話 045-671-2387  
FAX 045-664-3622  
メール Kf-fukumachi@city.yokohama.lg.jp



## 大型ベッド基準化に係る市民意見募集の実施について

### 1 趣旨

令和7年6月、バリアフリー法政令の改正に伴い、横浜市福祉のまちづくり条例施行規則を改正しました。この改正にあたり、令和7年1月に実施した市民意見公募において、介助用大型ベッドの設置に関する要望が多数寄せられました。

これをふまえ、大型ベッドの基準化に向けた検討を行うことを決定し、今年度、横浜市福祉のまちづくり専門委員会（建築物）を2回にわたり開催し、改正案の検討を進めてまいりました。このたび、改正案が取りまとめられたことから、市民意見募集を実施することとしました。

#### (1) 意見公募要領

別紙2-1のとおり

#### (2) 改正案

別紙2-2のとおり

(参考) 令和6～7年度

令和7年1月21日	第53回推進会議にて市民意見公募の実施を承認
1月27日 ～2月25日	<b>市民意見公募の実施</b> (バリアフリー法政令の改正に伴う、横浜市福祉のまちづくり条例施行規則の一部改正に関する意見公募について)
3月11日	第4回専門委員会開催 <b>介助用大型ベッドの基準化について検討を決定</b>
8月25日	第54回推進会議にて検討開始の報告
9月22日	第1回専門委員会開催
11月6日	第2回専門委員会開催

### 2 今後のスケジュール

令和8年2月	<b>市民意見公募の実施</b> (大型ベッド基準化に係る市民意見募集の実施について)
令和8年度中	・第56回推進会議にて、市民意見募集結果の報告 ・福祉のまちづくり条例施行規則および施設整備マニュアルの改正

令和 年 月 日  
健康福祉局福祉保健課

## 横浜市福祉のまちづくり条例施行規則の一部改正等に係る意見公募要領

### 1. 趣旨

横浜市では高齢者や障害者だけでなく、横浜に関わる全ての人にやさしいまちづくりを進めるため、「横浜市福祉のまちづくり条例」及び「横浜市福祉のまちづくり条例施行規則(以下、「規則」という。)」に基づき、建築物についてバリアフリーの基準を定めてきました。

このたび、「建築物」に関する規則及び「施設整備マニュアル[建築物編]」の一部改正にあたり、広く市民の皆様からご意見をいただくため、次の要領で意見の公募を行います。

### 2. 施行予定日

令和8年10月1日(予定)

### 3. 意見公募期間

令和8年〇月〇日(〇)から令和〇年〇月〇日(〇)まで

### 4. 意見提出方法

「意見提出書」にご記入のうえ、次のいずれかの方法により、

横浜市健康福祉局福祉保健課 福祉のまちづくり担当 宛にご提出ください。

- (1) 電子メール: [kf-fukumachi@city.yokohama.lg.jp](mailto:kf-fukumachi@city.yokohama.lg.jp) (件名に【意見公募】と記載)
- (2) 郵送: 〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10
- (3) FAX: 045-664-3622

### 5. 資料入手方法

横浜市の公式ウェブサイトにて、「横浜市福祉のまちづくり条例施行規則の一部改正等に係る意見公募要領」ほか資料を公表しています。

- (1) 横浜市の公式ウェブサイトより、閲覧・ダウンロードが可能です。
- (2) 紙の資料が必要な方は、下記の問い合わせ先までご連絡ください。



### 6. 注意事項

- (1) ご意見に対して個別の回答はいたしかねますのでご了承ください。
- (2) いただいたご意見につきましては、氏名、住所等の個人情報を除き、公開する場合があります。
- (3) 個人情報は、意見公募業務にのみ使用し、横浜市個人情報保護条例に従って適切に管理します。

### 7. 問い合わせ先

横浜市健康福祉局福祉保健課 福祉のまちづくり担当  
TEL:045-671-2387 FAX:045-664-3622

## 資料 横浜市福祉のまちづくり条例施行規則及び施設整備マニュアルの一部改正について

### 1. 改正の趣旨

障害者や高齢者をはじめ誰もが安心して生活し、自らの意思で自由に移動し、社会に参加することができるバリアフリーのまちづくりをより一層推進するため、建築物における大型ベッドの整備基準を新たに設けるなど、横浜市福祉のまちづくり条例施行規則（以下、「規則」という。）及び施設整備マニュアル（以下、「マニュアル」という。）について、所要の改正を行います。

### 2. 基準の位置づけについて

#### (1) 指定施設整備基準

規則において、バリアフリー法より高い水準として定めるものです。

事前協議により、基準に沿った整備がなされるよう指導します。

#### (2) 望ましい整備

マニュアルにおいて、備えることが望ましいもの、又は施設利用者や施設用途等に応じて付加・考慮することが有効なものとして整備を誘導するものです。

### 3. 改正の概要（大型ベッドに関する整備基準の設定について）

#### (1) 大型ベッドの仕様について

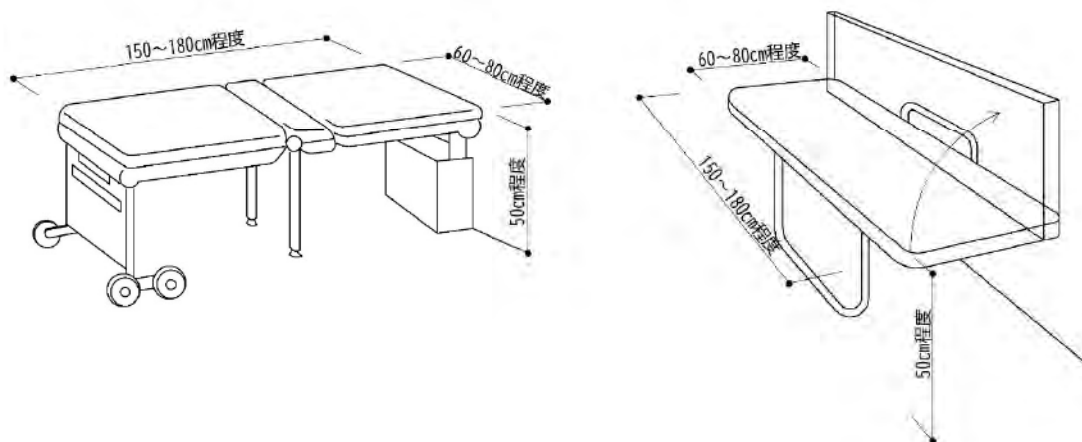
様々な身体状況の方が円滑に利用できるよう、以下のとおり規定します。

種類	説明
指定施設整備基準	長さ150cm以上 × 幅60cm以上
望ましい整備	長さ180cm以上、高さ45～50cm

#### <参考> 大型ベッドについて

大人も横になれるサイズのもので、介助によって高齢者、障害者（幼児を含む）の着替え、おむつ交換、排泄（自己導尿）等を行う際に使用されるものです。

（高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準より抜粋）



- (2) 対象となる施設の用途と規模、設置数について  
大型ベッドの設置数、対象用途および規模について、以下のとおり規定します。

ア 設置数

種類	説明
指定施設整備基準	下記イに該当する施設に大型ベッドを1以上設置すること
望ましい整備	建築物の用途や規模に応じて、複数設けること

イ 対象となる施設の用途と規模

用途	規模 (駐車場を除く不特定多数利用床面積)*	
	国、県又は 市町村の建築物	左記以外のもの
官公庁施設	2,000 m <sup>2</sup> 以上	—
図書館、博物館等、動物園等、集会場及び公会堂等		5,000 m <sup>2</sup> 以上
医療施設(無床診療所除く)		
運動施設、劇場等、展示場		
商業施設	5,000 m <sup>2</sup> 以上	
複合施設(上記の用途が混在する施設)		

\* 不特定多数利用床面積について

不特定多数利用床面積とは、不特定かつ多数の者の利用が想定される床面積の合計です。一般の人の自由な出入りを想定しないバックヤード等は含まれません。なお、大型ベッドの設置の算定にあたっては、駐車場を除く不特定多数利用床面積を用います。

- (3) 案内設備について  
建築物内の案内板に、大型ベッド等の設備について表示を行うことを規定します。

種類	説明
指定施設整備基準	建築物内の案内板には、高齢者、障害者等の利用に配慮した設備についても表示をおこなうこと

- (4) 便房内のスペースについて  
便房内のスペースについて、車いす使用者や介助者が円滑に利用できるよう整備を誘導します。

種類	説明
望ましい整備	大型ベッドを展開した状態で150cm以上の円を確保すること また、2,000 m <sup>2</sup> 以上の建築物の場合は、180cm以上の円を確保すること

## 合理的配慮の提供に関する資料について

### 1 資料の位置づけ

障害者差別解消法の改正により、民間事業者による合理的配慮の提供が義務化されたことを受け、本市ではその実効性を高めるため、令和7年6月から「合理的配慮の提供に関するチェックリスト」の運用を開始しました。このチェックリストは、事業者が適切かつ円滑に「合理的配慮の提供」を実践できるよう、必要な環境の整備や具体的な支援の内容を記載しており、設計者及び事業者を確認、署名を求めているものです。福祉のまちづくり条例で掲げる整備基準の遵守を促進するため、事業者に対し設計段階における事前協議に際し、チェックリストの提出を義務付けています。

本資料は、事業者における合理的配慮の提供の理解促進をより一層高めることを目的に、チェックリストと一体的に運用するためのものとして位置付けるものです。

### 2 合理的配慮の提供に関する資料

別紙3—1のとおり

(参考) スケジュール

令和7年8月22日	第8回専門委員会
8月25日	第54回推進会議にて検討（継続）の報告
10月23日	第9回専門委員会開催
令和8年4月1日 (予定)	運用開始

CITY OF YOKOHAMA

別紙3-1

横浜市福祉のまちづくり条例

# 「合理的配慮の提供」に関する資料

横浜市健康福祉局福祉保健課 2025年度版



横浜市

# 1. はじめに

本資料は、横浜市福祉のまちづくり条例に基づいて施設整備を行ったうえで、事業主や従業員の皆さまに実践していただきたい「合理的配慮の提供<sup>※</sup>」について説明するものです。

横浜市福祉のまちづくり条例に基づいた施設整備を基礎として、利用者個々のニーズに対応し、誰もが使いやすい施設やサービスを実現するためには、合理的配慮の提供が必要です。

そして合理的配慮を的確に提供するためには、事前の準備として環境の整備を行っておくことや、建設的対話について理解を深めておくことが重要です。

本研修資料を通じて、「合理的配慮の提供」について理解を深めていただき、所有又は管理される施設やサービスにおいて、実践していただきますようお願いいたします。

※障害のある人などが社会での活動において直面するバリア(障壁)を取り除き、平等な機会を提供することを目的とし、2024年4月から改正障害者差別解消法によって義務化。

## 2.4つのバリア(障壁)

障害のある人などが施設やサービスなどを利用する際に直面するバリア(障壁)は、主に4つに分類されます。

これらのバリア(障壁)は、条例に基づく施設整備だけでは解消しきれないことがあります。そこで「合理的配慮の提供」が必要になります。

### 物理的なバリア

公共交通機関、道路、建物などにおいて、利用者に移動面で困難をもたらす。



テーブルの高さが合わないため、近づけない。

### 制度的なバリア

社会のルール、制度によって機会の均等を奪われている。



緊急時に音声での情報伝達が困難であることを理由に、利用を断られている。

### 文化・情報面のバリア

情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られない。



ホームページが音声読み上げに対応していないため、情報が伝わらない。

### 意識上のバリア

周囲からの心無い言葉、差別、偏見、無関心など、障害のある人などを受け入れない。

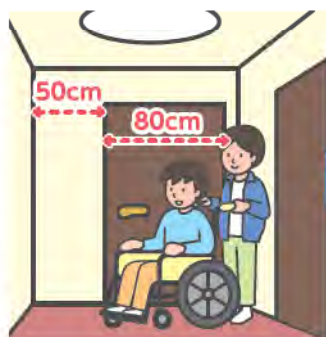


点字ブロックの上でおしゃべりをしていることで通行に支障が生じる。

# 3. 「合理的配慮」とは

合理的配慮とは、障害のある人や高齢者等に特別な配慮をするのではなく、障害のない人が利用できている施設やサービスを、同じように利用できるような平等性を確保することです。この平等性を確保するため、過度な負担にならない範囲<sup>※</sup>で行われる配慮や調整が「合理的配慮の提供」です。

①施設整備



バリアフリー対応の客室を整備する。

②環境の整備（事前準備）



さらに多様な宿泊客に対応できるよう、サイズの違うシャワーチェアを複数用意する。

③合理的配慮の提供（建設的対話）



宿泊客からシャワーチェアのサイズが合わないと言われ、用意しておいたシャワーチェアに交換を提案し、了承を得る。

④合理的配慮の提供



宿泊客が交換されたシャワーチェアを使用することでシャワーを浴びることができた。

※過度な負担とは…物理的制約（大規模な改装が必要な場合）、費用負担（高額な設備投資が必要な場合）、人的制約（十分な人手が確保できない場合）

## 4. 環境の整備（事前準備）

合理的配慮を的確に提供するため、事前に様々な準備をしておくことを環境の整備と言います。

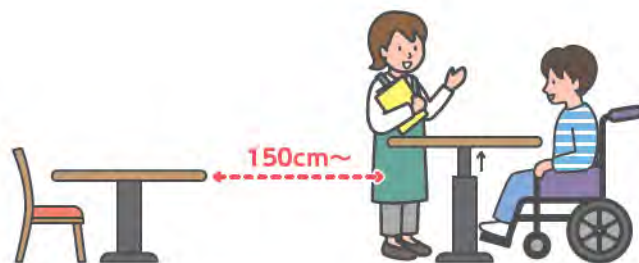
### 環境の整備（事前準備）の具体例



自社のホームページを音声読み上げ機能に対応させる。



緊急時に連絡ができるタブレット端末を用意し、受付には貸し出しの案内と耳マークを設置する。



高さ調整が可能なテーブルを複数用意し、出入口等からそれらのテーブルまで、車いすで移動できる動線確保する。

## 5. 「合理的配慮の提供」のステップ

「合理的配慮の提供」は、すべての人が共に生きる「共生社会」の実現につながる重要な考え方です。「合理的配慮の提供」を行うことで、施設やサービスの利用満足度が高まり、より多様なニーズに応えることが可能になります。

### ①申し出



困っている様子の利用者に声掛けを行う。

### ②ニーズの確認



利用者から困りごとについて、丁寧に聞き取る。

### ③建設的対話



利用者の困りごとに対して、提供可能な配慮について提案をする。

### ④合意形成と提供



利用者からの了承を得て、実際に合理的配慮の提供を行う。

## 6. 建設的対話の重要性とポイント

「合理的配慮の提供」にあたっては、建設的対話が重要とされています。  
建設的対話とは、障害のある人などと事業者が協力して、具体的なニーズや課題を話し合い、解決策を見つけるプロセスのことです。

### オープンな姿勢

利用者が安心して意見を述べられる環境を整えるため、親しみやすく開かれた態度を持つことが重要です。

### 傾聴

利用者の話をしっかりと聞き、相手の言葉を遮らず、共感を持って対応します。

### 明確な質問

利用者のニーズを具体的に把握するために、明確で具体的な質問をします。  
例：「どのようなサポートが必要ですか？」

### 具体的な提案

利用者のニーズに基づいて、具体的な配慮の提案を行います。可能であれば複数の提案を行うことが望ましいです。  
例：「こちらのスロープをご利用しますか？もしくは、少し遠回りになります。が別の入口からなら段差が小さいので補助して入店することができます。」

### 柔軟な対応と合意形成

提案が受け入れられない場合も、代替案の検討や調整を行う姿勢が重要です。相互に誠実な話し合いを重ねながら、合意形成を目指します。

対話の際に避けるべき考え方…「前例がありません」「特別扱いできません」「何があるか分からないので対応できません」  
「●●の障害がある人には対応できません」

# 7. 「合理的配慮の提供」の具体例

## 【物理的環境の配慮】



申し出、ニーズの確認



建設的対話



合意形成と提供

## 【ルール・慣行の柔軟な変更】



申し出、ニーズの確認



建設的対話



合意形成と提供



環境の整備（事前準備）

## 8. まとめ

「合理的配慮の提供」は、障害のある人や高齢の人など、配慮を必要とされる方々が社会で平等に生活していくために、非常に重要な取組です。

施設を所有されている皆様や、そこで実際にサービスを提供する従業員の皆様が協力して取り組むことが、共生社会の実現への鍵となります。

また、「合理的配慮の提供」を実践することで、より多くの方々が施設やサービスを利用できる機会が広がります。

利用者の皆様との建設的な対話を通じて、最適な解決策をともに見つけ、適切かつ円滑な「合理的配慮の提供」をお願いします。

### 参考

#### 【合理的配慮の提供】

事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化 政府広報オンライン  
<https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました」 内閣府  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai\\_leaflet-r05.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html)

#### 【バリアフリー化補助】

横浜市小規模事業者店舗改修助成事業 経済局商業振興課  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kigyoshien/syogyo/tenpo/jyoseikin/20220405154500427.html>

# 明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

本資料および合理的配慮の提供に関するチェックリストに関するお問い合わせはこちらまでお願いします  
健康福祉局福祉保健課 福祉のまちづくり担当 TEL : 045-671-2387

# 第15期横浜市福祉のまちづくり推進会議委員名簿

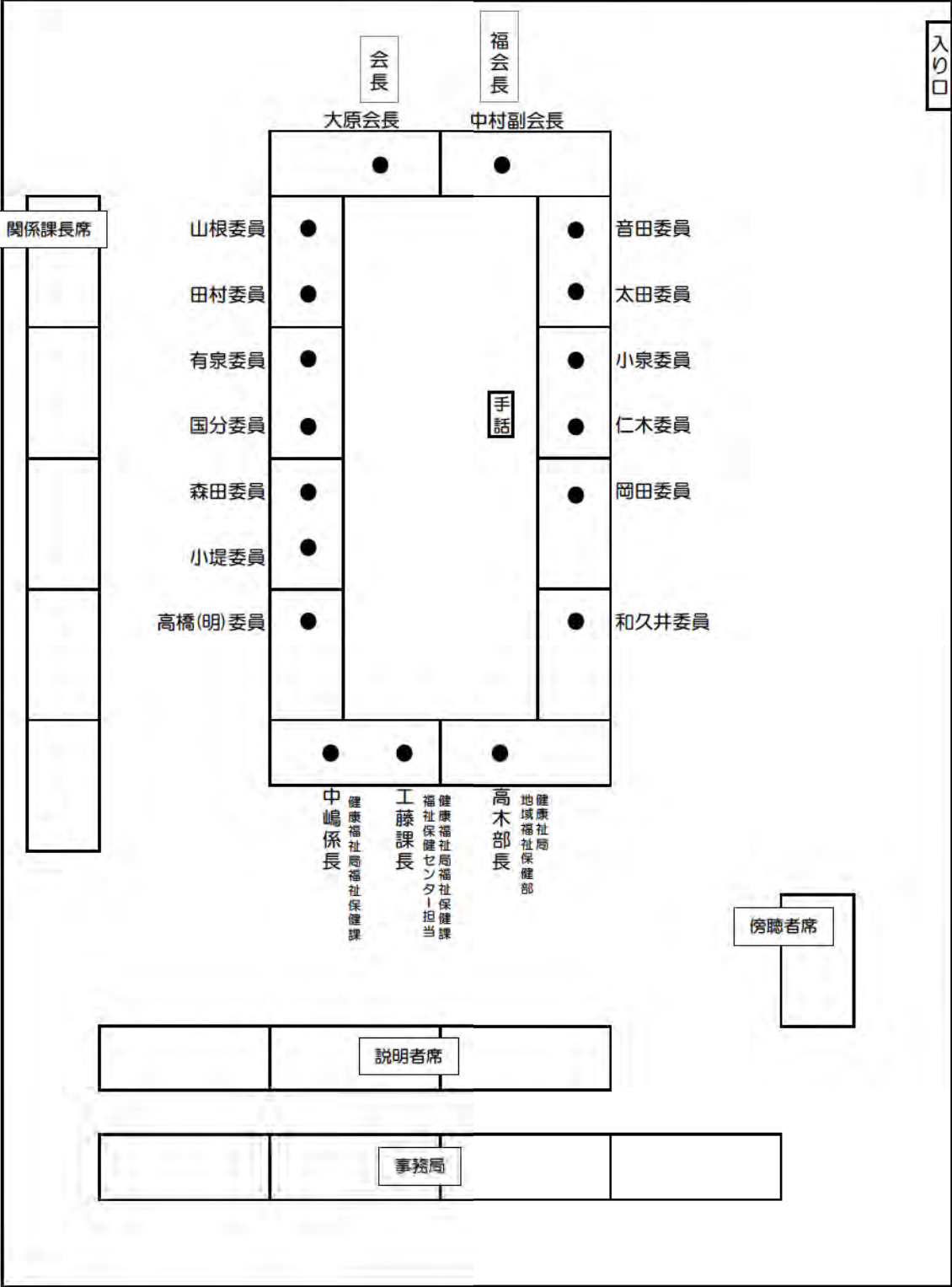
(任期:令和7年7月15日～令和9年7月14日)

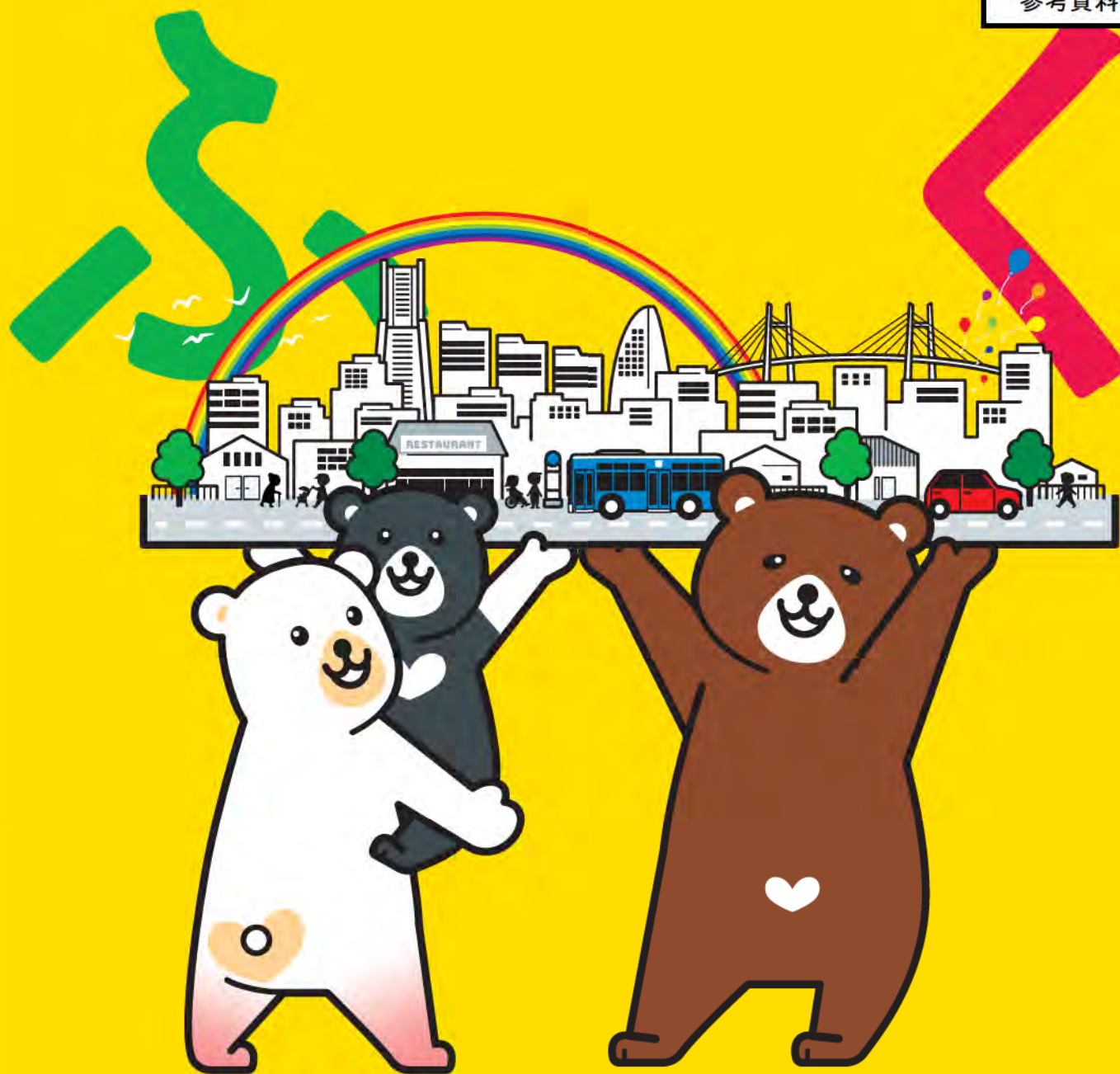
順不同

令和7年8月18日現在

区分	氏名 (敬称略)	ふりがな	役職
学識経験	大原 一興	おおはら かずおき	横浜国立大学 地域連携推進機構 学長特任補佐 名誉教授
学識経験	中村 美安子	なかむら みやこ	神奈川県立保健福祉大学保健福祉学部社会福祉 学科 教授
関係行政	柴崎 政美	しばさき まさみ	神奈川県警察本部 交通総務課長
関係行政	渡邊 郷史	わたなべ さとし	国土交通省関東地方整備局 横浜国道事務所 副 所長
関係団体	岡田 江里子	おかだ えりこ	横浜市心身障害児者を守る会連盟 幹事
関係団体	小堤 健司	おづつみ けんじ	一般社団法人 神奈川県バス協会 常務理事
関係団体	音田 園恵	おんだ そのえ	特定非営利活動法人 横浜市精神障害者家族連 合会 副理事
関係団体	小泉 暁美	こいずみ あけみ	NPO法人横浜市視覚障害者福祉協会 (公益社団 法人 横浜市身体障害者団体連合会)
関係団体	高橋 明代	たかはし あきよ	横浜市脳性マヒ者協会 事務局次長 (公益社団法 人 横浜市身体障害者団体連合会)
関係団体	高橋 敬太郎	たかはし けいたろう	横浜市社会福祉協議会 地域活動部 担当部長
関係団体	仁木 尚美	にき なおみ	一般社団法人 横浜市聴覚障害者協会(公益社団 法人 横浜市身体障害者団体連合会)
関係団体	松村 光雄	まつむら てるお	公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 副理事 長
関係団体	山根 則子	やまね のりこ	横浜市オストミー協会 会長 (公益社団法人 横 浜市身体障害者団体連合会)
市長が必要と 認めるもの	田村 清香	たむら きよか	一般社団法人ラシク045(NPO法人びーのびーの)
市長が必要と 認めるもの	和久井 真糸	わくい まいと	市民公募
市長が必要と 認めるもの	太田 俊己	おおた としき	市民公募
事業者	有泉 絵美	ありいずみ えみ	一般社団法人 神奈川県建築士会 理事
事業者	八木 佐知子	やぎ さちこ	一般社団法人 横浜市建築士事務所協会 理事
事業者	国分 宏樹	こくぶ ひろき	東日本旅客鉄道株式会社 横浜支社 企画総務 部経営戦略ユニット担当課長
事業者	森田 憲和	もりた のりかず	京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部鉄道統括部事 業統括課長
事業者	板橋 由紀	いたばし ゆき	横浜商工会議所 議員
事業者	水野 千鶴	みずの ちづる	一般社団法人 横浜市医師会 常任理事

# 席次表





インクルーシブな

**みんなのまちは、あなたのアクションから**

横浜市福祉のまちづくり推進指針(令和3年度~7年度)

令和3(2021)年3月

横浜市

ま

ガイド

ち

## 「ふくまちガイド」を手にしてくださった皆様へ

「ふくまちガイド」（横浜市福祉のまちづくり推進指針）を手にとっていただき、誠にありがとうございます。

本推進指針は、前回の改定から5年がたちます。横浜を取り巻く環境は大きく変化し、5年前に比べ、横浜が直面する課題は、より複雑に、より多様なものとなりました。

今回の改定では、このことを念頭に、これまで福祉のまちづくりに関わりを持たなかった人にも、福祉のまちづくりについて考えていただけるよう検討を重ねてきました。

福祉のまちづくりは、特定の誰かのためにあるものではなく、全ての人のためにあるものです。

福祉のまちづくりを推進することは、本ガイドを手にとってくださったあなたにとっても、横浜が、安心して、暮らす、働く、訪れるなどの生活を送れるまちとなることです。

皆様がお互いを尊重し、ともに考え、行動することが、本ガイドで掲げたビジョン（未来像）の実現に向けた第一歩となります。ちょっとしたことで構いません。本ガイドをきっかけに行動してみませんか。

最後になりますが、今回の改定にあたり、非常に多くの方々からご協力を頂きました。この場を借りて感謝申し上げます。

令和3（2021）年3月 横浜市福祉のまちづくり推進会議 一同

# 目次

<b>1 ふくまちガイドについて</b> .....	<b>1</b>
(1) ふくまちガイドとは.....	1
(2) ふくまちガイド策定までのあゆみ.....	2
(3) 横浜を取り巻く状況.....	3
(4) 福祉のまちづくりの課題.....	5
(5) ふくまちガイドの構成.....	6
<b>2 ビジョン (未来像)</b> .....	<b>7</b>
<b>3 ポリシー (理念)</b> .....	<b>8</b>
ポリシー1 みんな違ってあたりまえ.....	9
ポリシー2 一緒に活動する.....	9
ポリシー3 まずはやってみる.....	10
ポリシー4 もっともっとバリアフリー.....	10
<b>4 アクション (行動)</b> .....	<b>11</b>
(1) 基礎知識.....	11
(2) 事例紹介.....	25
<b>5 参考資料</b> .....	<b>32</b>
(1) 福祉のまちづくりのあゆみ.....	32
ア 国際的な動向.....	32
イ 全国における福祉のまちづくり.....	32
ウ 横浜市における福祉のまちづくり.....	33
エ 横浜市福祉のまちづくり推進指針.....	33
(2) 横浜市福祉のまちづくり推進指針 (令和3年度～7年度) 策定の流れ.....	34
(3) 横浜市福祉のまちづくり推進会議 委員名簿 (第12期) .....	35
(4) 横浜市福祉のまちづくり推進会議 小委員会委員名簿.....	36
(5) 市民意識調査の結果.....	37
ア 関係団体ヒアリング.....	37
イ グループヒアリング.....	38
ウ 街頭インタビュー.....	39
エ 市民アンケート.....	40
オ テレ・ワークショップ.....	45
(6) 市民意見募集結果の概要.....	47
(7) お問合せ先.....	47

## 事例紹介

- ・ピンチをチャンスに！減災共助の会.....25
- ・家族シミュレーション.....26
- ・触る地図.....27
- ・ユニバーサルな利用に配慮したホテル.....28
- ・多言語版おくすり手帳.....28
- ・ユニバーサルパス、水陸両用車いす.....29
- ・バリアフリー能.....29
- ・エスカレーターへの安全利用.....30
- ・地域住民による参加型のまちづくり.....31

## コラム

- ・横浜市地域福祉保健計画  
(よこはま笑顔プラン) .....
- 4
- ・コロナ禍における様々な問題.....6
- ・やさしい日本語.....14
- ・バリアフリー施設の利用マナー.....16
- ・多目的トイレの機能分散.....18
- ・読書バリアフリー法.....20
- ・音声読み上げソフトによる情報提供.....20
- ・Web会議ツールを活用した  
テレ・ワークショップの開催.....27
- ・心のバリアフリーノート.....30

# 1 ふくまちガイドについて

## (1) ふくまちガイドとは

福祉のまちづくりを計画的に推進するために定める「横浜市福祉のまちづくり推進指針※（以下「推進指針」という。）」に、皆様に親しんでいただけるよう『ふくまちガイド』という愛称をつけました。また、副題を「<sup>インクルーシブな</sup>みんなのまちは、あなたのアクションから」とし、「みんなの」に「インクルーシブな」とルビを振りました。

ふくまちガイドでは、福祉のまちづくりを推進し、横浜が目指すビジョン（未来像）と、そのビジョンを実現するためのポリシー（理念）を掲載しています。

また、これまでの取組から明らかになった課題や、アクション（行動）の参考となるような様々な事例も掲載しています。

**福祉のまちづくりを推進するのは、ふくまちガイドを手にとってくださった皆様をはじめ、市（行政）・事業者・市民など年齢や性別、国籍を問わず、子どもから大人まで、横浜に関わる全ての人です。そこには、暮らす人だけでなく、訪れる人や勤める人も含まれます。**

福祉のまちづくりを推進することで、皆様にとっても生活しやすいまちになります。

ふくまちガイドを手にとっていただいたことが、「誰もが生活しやすいまちとはどんなまちなのか」について、考えるきっかけになれば幸いです。



※ 横浜市福祉のまちづくり条例第 12 条に「福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる指針」として定められています。推進指針では、福祉のまちづくりに関する目標、施策の方向、市（行政）・事業者・市民が一体となって福祉のまちづくりを推進するための具体的方針を定めています。

## (2) ふくまちガイド策定までのあゆみ

横浜市では、昭和 49 (1974) 年に地域社会で福祉の芽を育てるための環境づくりとして、「福祉の風土づくり運動」を開始しました。

また建築物などの整備を福祉の視点から促進するため、昭和 52 (1977) 年に「福祉の都市環境づくり推進指針」を制定しました。

これらの取組を「福祉の風土づくり推進事業」とし、ソフトとハードが一体となった福祉のまちづくりを進めてきました。

そして福祉のまちづくりを総合的に推進するため、平成 9 (1997) 年 3 月に「横浜市福祉のまちづくり条例<sup>※</sup>」を制定し、この条例に基づき、「横浜市福祉のまちづくり推進指針」を策定しました。



※ 横浜に関わる全ての人々が安心して、自らの意思で自由に行動でき、様々な活動に参加できる人間性豊かな福祉都市の実現のための基本的施策を定めたものです。「暮らす人だけでなく訪れる人や勤める人も含め、横浜に関わる全ての人がお互いを尊重し、助け合う、人の優しさにあふれたまちづくり」を基本理念としています。

### (3) 横浜を取り巻く状況

#### ○ 人口減少社会の到来

「横浜市将来人口推計」によると、横浜市の人口は2020年代をピークに減少していくと推計されています。

#### ○ 超高齢社会の到来

65歳以上の高齢者の割合は24.5%（令和2（2020）年3月31日時点）で約4人に1人が高齢者です。令和22（2040）年には約3人に1人が高齢者になると見込まれています。

#### ○ 在住外国人の増加

市内に在住する外国人は105,287人（令和2（2020）年3月31日時点）で、5年前と比べて約34%上昇しています。

#### ○ 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」

「障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）」のいわゆる「社会モデル<sup>\*1</sup>」の考え方に基づき、平成28（2016）年4月1日に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

横浜市では、「横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応などに関する条例<sup>\*2</sup>」を定め、法施行当初から、差別解消に向けた相談体制の仕組みを整備しています。

#### ○ 「東京2020オリンピック・パラリンピック」の開催

世界規模のスポーツイベントには、選手や観客など、国内外から多くの人々が訪れます。横浜市は「共生社会ホストタウン<sup>\*3</sup>」に登録されるなど、東京での開催を契機に共生社会の実現に向けた機運が高まっています。

---

※1 障害は、病気や外傷などから生じる個人の問題ではなく、その人を取り巻く環境が生み出しているという考え方です（詳細は11ページ参照）。本冊子もこの考え方に基づき作成しています。

※2 障害を理由とする差別に関する相談の対応、あっせんの手続などを定めることにより、障害を理由とする差別に関する紛争の防止及び解決に資することを目的とした条例です（平成28（2016）年4月1日施行）。条例の詳細は、横浜市ホームページをご覧ください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/syogaisyasabetsu-sodan/sodan.html>

※3 パラリンピアンとの交流をきっかけに、共生社会の実現に向け、ユニバーサルデザインの街づくりや心のバリアフリーの取組を実施する自治体を、内閣官房が登録する制度です。

## ○「持続可能な開発目標（SDGs）」

国際連合（以下「国連」という。）では、令和12年（2030）年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標である「持続可能な開発目標（SDGs）」を定めています。その中で「誰一人取り残さない（leave no one behind）」ことを誓っています。

横浜市では、「ヨコハマSDGsデザインセンター※」を設置し、課題解決に向けて多様な主体が連携して取り組んでいます。



### コラム 横浜市地域福祉保健計画（よこはま笑顔プラン）

誰もが安心して自分らしく健やかに暮らせる地域づくりを目指し、住民、事業者、支援機関（行政・社会福祉協議会・地域ケアプラザ）が福祉保健などの地域の課題解決に協働して取り組み、身近な地域の支え合いの仕組みづくりを進めることを目的として策定・推進しています。

令和元（2019）年度から5（2023）年度までの5か年を計画期間とする第4期市計画では「地域福祉保健活動推進のための基盤づくり」、「身近な地域で支援が届く仕組みづくり」、「幅広い市民参加の促進、多様な主体の連携・協働の推進」の3つの推進の柱を立て、取組を進めていきます。

掲げられている基本理念は、ふくまちガイドに似ていますが、地域福祉保健計画では住民が主体となって関係機関と協働し、地域でのつながりづくりやお互いを支え合う仕組みづくりなどを進めることによって、地域課題や生活課題の解決を図ります。

なお、市計画に基づき、市内18区でもそれぞれ区計画を策定・推進しています。



地域福祉保健計画のキャラクター  
ちふくちゃん

※ 「SDGs未来都市・横浜」の実現を目指し、環境・経済・社会的課題の統合的解決を図る、横浜型「大都市モデル」の創出に向け、多様な主体との連携によって自らも課題解決に取り組む中間支援組織です。

#### (4) 福祉のまちづくりの課題

福祉のまちづくりの課題を把握するため、障害者などの関係団体ヒアリングや市民アンケートなどの市民意識調査を行いました。そこから見えてきた課題は以下のとおりです（調査の詳細は 37～46 ページを参照）。

##### ○多様性の理解促進

社会には高齢者、障害者、子育て中の人、外国人など様々な人が暮らしています。その中で、相手に対する理解の不足や思い込みなど周囲の環境により、不安を感じたり、困りごとを抱えている人がいます。誰もが安心して生活できるように、お互いを理解しようとするのが大切です。

##### ○情報発信方法の工夫

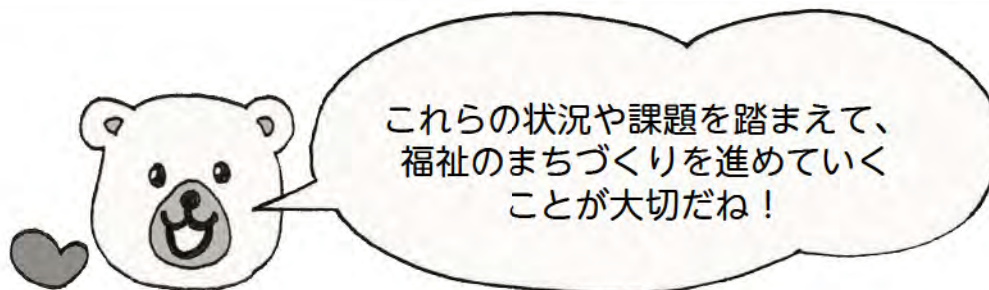
誰もが必要な情報を得られるよう、様々な方法による情報発信を求める意見が多く挙がりました。電車やバスなどの案内放送、ホームページ作成の際など、少し工夫をするだけで情報を得られる対象者が広がります。様々な情報発信の方法を学び、実践していく必要があります。

##### ○バリアフリー施設の利用マナー向上

エスカレーターや多目的トイレなど、様々な場所でバリアフリー施設が増えています。しかし、正しい利用方法が守られず、本当にその施設を必要としている人が安心して利用できない状況があります。本来の用途を理解し、誰もが安心して施設を利用できるよう行動することが大切です。

##### ○施設のバリアフリー化

市民アンケートでは、福祉のまちづくりを進めるために横浜市として優先的に取り組む必要があることとして、「公共施設や交通機関等のバリアフリー化」を求める意見が最も多くありました。利用者の意見を取り入れ、着実に施設のバリアフリー化を進めていくことが必要です。



## (5) ふくまちガイドの構成

ふくまちガイドは、主に「ビジョン（未来像）」、「ポリシー（理念）」、「アクション（行動）」で構成されています。

### ○ビジョン（未来像）

福祉のまちづくりを推進し、横浜が目指す未来像。

### ○ポリシー（理念）

ビジョンを実現するために大切な4つの考え方。

### ○アクション（行動）

ポリシーを踏まえ、ビジョンを実現するための具体的な活動や行動。この冊子では、アクションに必要な、知っておきたい高齢者、障害者、子育て中の人、外国人などに関する「基礎知識」や、「事例」を紹介します。

福祉のまちづくりの推進にあたっては、一人ひとりが身近なところからアクションを起こしていくことが重要です。ふくまちガイドでは、読者の皆様が一步踏み出すうえで大切な考え方や、ヒントとなる情報を掲載しています。

このガイドを通じて、一緒に福祉のまちづくりについて学んでいきましょう！

### コラム コロナ禍における様々な問題

新型コロナウイルス感染症の流行により、私たちの生活は大きく変化しました。福祉のまちづくりに関連する場面でも様々な問題が発生しています。

例えば、感染防止対策のため、人との距離を一定間隔保つこと（ソーシャル・ディスタンス）が推奨されていますが、視覚障害のある人は、他者との距離が確認できず、心ない声を浴びせられたといったことが報道されています。また外出時には、マスクを着用することが一般的となっていますが、聴覚障害のある人にとっては、相手の口元の動きが確認できず、コミュニケーションの支障となっているケースもあります。

社会には様々な人がいることを知り、相手の状況を理解しようとする姿勢が大切です。日常生活の中で考えてみませんか。

## 2 ビジョン（未来像）

ソフトとハードが一体となった取組をみんなで進め、  
多様性を尊重する横浜のよさを育み、  
安心して自由に生活できるインクルーシブなまち

### ○ソフトとハードが一体となった取組をみんなで進め、

知識や情報といった無形の要素であるソフトと、施設や設備といった有形の要素であるハードは切り離せるものではありません。両方を一体的にとらえ、横浜に関わる全ての人と一緒に取組を進めていきます。

### ○多様性を尊重する横浜のよさを育み、

横浜は、開港当時から国内外の様々な文化を受け入れ発展してきました。その中で培われた、多様性を大切にす風土を将来につなげていきます。

### ○安心して自由に生活できるインクルーシブ<sup>\*</sup>なまち

誰もが、心置きなく、自分の意思で、暮らす、働く、訪れるなどの生活を送り、様々な活動に参加できるまちを目指します。

このビジョン実現のためのポリシーについて、次のページからご説明します。

---

#### ※ インクルーシブ

直訳すると「包摂的な」という意味です。「全ての人を受け入れられ、参加できる」、「誰も排除しない（されない）」、「誰一人取り残さない」という意味合いで用いられます。

### 3 ポリシー（理念）

ビジョンを実現するために、市（行政）・事業者・市民が自分ごととして考え、できることから一歩を踏み出せるように4つのポリシー（理念）を打ち出しました。

それぞれのポリシーは、アクション（行動）を起こすうえで大切な考え方で、どれから始めていただいても構いません。ポリシーの詳細は次ページ以降で紹介します。

#### 4つのポリシー（理念）

ポリシー1 みんな違ってあたりまえ

ポリシー2 一緒に活動する

ポリシー3 まずはやってみる

ポリシー4 もっともっとバリアフリー



## ポリシー1 みんな違ってあたりまえ

- 常に相手を知ろうとし、考える姿勢を  
持ち続けることが大事です。

相手のことを知ろうとする姿勢は、偏見や思い込みの壁を取り払い、社会に多様な人がいることの理解につながります。考える姿勢を持ち続けることは、お互いに尊重し合うことです。

- 自分の価値観を押し付けず、相手の価値観を  
否定しないようにしましょう。

多様な人が共に生きる社会を実現するためには、自分の価値観を押し付けず相手の価値観を否定しないことが大事です。

- それぞれの違った立場から社会に関わりを持つことを尊重しましょう。

多様な立場、能力に応じて、全員参加が達成できる社会の環境、組織、人のつながりを築いていくことが大事です。



## ポリシー2 一緒に活動する

- 関心のあること、興味のあることを通じて、  
様々な人とつながり、一緒に活動してみましょう。

直接福祉に関係のないことでも、様々な人と一緒に趣味を楽しむことや地域活動に取り組むことが、福祉のまちづくりに繋がっていきます。また子どもの頃から様々な人とつながりを持つことも大切です。

- 活動を通じて、様々な人の感じ方や考え方を  
自然と理解することができます。

様々な人と一緒に活動することで、お互いを一人の人としてより深く知ることになります。知ること、社会には様々な人がいることを理解していきます。

- 一緒に活動することが、ユニバーサルな社会の  
実現につながります。

様々な人と一緒に活動することで知ったそれぞれの価値観を尊重する社会を実現します。



## ポリシー3 まずはやってみる

### ○身近なところで何ができるか考えてみましょう。

最初は、大げさなことをやろうとしなくても構いません。既に行っていることの中で、誰かのためにできることがないかをまずは考えてみましょう。

### ○ちょっとした行動や工夫が、様々な人の暮らしやすさにつながります。

様々な理由で困っている人を見かけたとき、声をかけたと思う人は多くいます。そのようなときは、躊躇せずに声をかけ、また困っている人から発信することも大切です。

コミュニケーションによって、様々な人の暮らしやすさへ一歩近づきます。



### ○横浜に関わるすべての人が、少しずつやってみましょう。

横浜に住む人、働く人、訪れる人などみんなが、背伸びすることなく、できることをやってみることから、福祉のまちづくりは始まります。

## ポリシー4 もっともっとバリアフリー

### ○着実にバリアフリーを推進しましょう。

今までもバリアフリーは進められてきましたが、誰もが安心して自由に生活できる「環境」を目指して、更なるバリアフリーを着実に進めていくことが重要です。

### ○だれもが入手できるバリアフリーな情報が必要です。

バリアフリーに関する情報やその設備の使い方など、情報を集約し、適切に提供することが求められています。アクセシビリティ\*を意識し、情報を必要とする人にきちんと届くようにしましょう。

### ○様々な利用者の声を聞くことで、誰にとっても使いやすく便利な施設や製品・サービスにつながります。

バリアフリーの実現には、利用する人の声を聞く必要があります。決められた基準を守るだけでは、利用者でなければ分からない問題を見過ごしてしまいます。様々な人の意見を聞いてみましょう。



※ アクセシビリティ

「近づきやすさ」、「利用しやすさ」などの意味を持つ英単語です。情報技術分野では、身体の状態によらず、情報などを様々な人が同じように利用できる状況のことを指します。

## 4 アクション（行動）

ここでは、ポリシー（理念）に基づき、一人ひとりのアクション（行動）につながるヒントを掲載します。

### （1）基礎知識

#### ○障害の「社会モデル」

障害の「社会モデル」とは、障害者が生活の中で受ける制限が、主に社会によって作られたものであるという考え方です。例えば、車いす使用者が街で段差に直面し、その先へ行くことができない場合、身体機能という個人の問題ではなく、エレベーターやスロープがないといった状況を作り出している社会に原因があると考えます。

この社会モデルの考え方に基づき、平成 28（2016）年 4 月に施行された「障害者差別解消法<sup>\*1</sup>」により、様々なサービスを提供する行政機関や事業者には「不当な差別的取扱いの禁止<sup>\*2</sup>」、「合理的配慮の提供<sup>\*3</sup>」が求められています。一人ひとりが法律の趣旨を理解し、社会から差別や障壁をなくしていくことが必要です。



※ 1 障害者差別解消法の詳細については、内閣府のホームページをご覧ください。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

※ 2 国・都道府県・市町村などの行政や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

※ 3 行政や事業者に対して、障害のある人から何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者においては、対応に努めること）を求めています。

○まちには多様な人がいます

「社会モデル」の考え方を踏まえると、まちの環境によって困った状況に置かれる人がいると分かります。障害者だけでなく、怪我をしている人や病気の人も同様です。

誰もが暮らしやすいまちを実現するためには、社会に多様な人がいることを理解し、ソフトとハードの両面において「バリア=障壁」を生み出さないことが大切です。

困っている様子の人に気づけるアンテナを身につけましょう。気づいたら、まずはコミュニケーションをとることから始めます。自分の思い込みでなく、何に困っているのか、どのようにしたらいいのかを相手に聞いて行動しましょう。

次ページ以降では、多様な人の特性や日常生活で直面する困りごとをご紹介します。掲載内容はあくまで一例であり、それ以外の特性や困りごとがある方も多くいます。

・高齢者.....13 ページ	・認知症.....17
・子育て中の人.....13	・内部障害.....18
・外国人.....14	・上肢障害.....19
・性的少数者 (セクシュアル・マイノリティ) ...15	・視覚障害.....19
・杖使用者.....15	・聴覚障害.....21
・車いす使用者.....16	・知的障害.....22
	・発達障害.....22
	・精神障害.....22



#### ◇ 高齢者

加齢に伴い、足腰などが弱くなり、動作がゆっくりになったり、長距離の歩行や階段の上り下りに困難が生じたりします。また視力や聴力などの感覚機能の低下を伴うこともあります。これらのことから、情報を的確に理解しにくくなり、危険の回避などへの即応や新しい機器類への順応が難しくなります。

##### 【アクション（行動）の具体例】

- 電車やバスなど、公共交通機関の中では席を譲る。
- 重そうな荷物を持っていたり、段差や傾斜などで困っていると感じた時は、「お手伝いしましょうか?」と一声かけてから手伝う。
- 広報物を作成する際は、見やすい大きな文字を使用する。



#### ◇ 子育て中の人

子育て中の人が出るときは、おんぶやだっこまたはベビーカーを押しながら大きな荷物を持つ必要があるため、移動をする場合、多くの困難を伴います。また移動の途中で授乳やおむつ替えが、必要になることがあります。

##### 【アクション（行動）の具体例】

- ベビーカー使用者がエレベーターを利用しやすいように、他の移動手段（階段、エスカレーター）を利用する。
- ベビーカーや荷物を抱えて、段差や傾斜で困っていると見られるときは、「お手伝いしましょうか?」と一声かけてから手伝う。
- みんなで子育てをする気持ちで見守りながら応援する。



## ◇ 外国人

自身と異なる言語でのコミュニケーションや文化、生活習慣に慣れていない人もいます。また、会話はできても、日本語の文章を読むことが苦手な人もいます。

### 【アクション（行動）の具体例】

- 相手の立場に立って考える意識を大切にし、違う文化や習慣を認めながら互いに尊重する。
- やさしい日本語や図記号（ピクトグラム）を使ったチラシ配布や、身振り手振りを交えゆっくりとした話し方に努めるなど、必要な情報を簡潔に伝える。



### コラム やさしい日本語

「やさしい日本語」とは、外国人\*にとって分かりやすいように簡単に書き換え・言い換えをした日本語のことです。「やさしい日本語」を使うことにより、より多くの外国人住民にお知らせすることができる、翻訳費用がかからない、災害時にも速やかな情報発信ができるなどといったメリットがあります。

横浜市では、「やさしい日本語」で文章を作成するための基準として、『「やさしい日本語」で伝える 分かりやすく 伝わりやすい日本語を目指して（第4版）』を発行しています。「外国人向けに『やさしい日本語』で広報したいけど、どうすればいいの?」といった場合に、ぜひご活用ください。

※ここでいう外国人とは、日本語を母語にしない、日本語を学び始めた人のことをいいます。



◇ 性的少数者（セクシュアル・マイノリティ）

性的少数者（セクシュアル・マイノリティ）とは、様々な性のあり方の中で、少数の立場にいる人のことをいいます。性的指向について少数であるレズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、性自認について少数であるトランスジェンダーの頭文字をとってLGBTといわれることもあります。またLGBTの4つの類型にあてはまらない人たちもたくさんいます。

性的指向…自分がどのような性別を好きになるかということ。

性自認…自分がどのような性別かという自覚のこと。

【アクション（行動）の具体例】

- 様々な性のあり方について理解し、身の回りの習慣や常識となっている考え方について、改めて確認してみる。

◇ 杖使用者

歩行する人の中には、歩行が不安定な人や階段を上り下りすることが難しい人がいます。杖は、歩行が困難な人の歩行能力を改善するための福祉用具です。歩行時のバランスの調整や歩行パターンの矯正、スピードや持続力の改善を目的としています。

【アクション（行動）の具体例】

- 電車やバスなど、公共交通機関の中では席を譲る。（特に手すり近くにある席は、杖使用者にとって立ち上がりの際の支えとなる。）

#### ◇ 車いす使用者

車いすは、歩行が困難になった場合に用いる代表的な移動用福祉用具であり、大きく分けて手動車いすと電動車いすがあります。一般的に車いす使用者は、段差や坂道、狭い通路などの移動が困難であるほか、手の届く範囲も限られてしまうため、ボタンやスイッチを押す動作やドアを開閉するなどの動作が、困難な場合があります。

#### 【アクション（行動）の具体例】

- 車いす使用者が移動しやすいように、歩道や通路には、自転車やバイク、看板などを放置しないようにする。
- 車いす使用者がエレベーターを利用しやすいように、他の移動手段（階段、エスカレーター）を利用する。



#### コラム バリアフリー施設の利用マナー

多目的トイレや車いす使用者用駐車スペース、エスカレーター、エレベーター、視覚障害者誘導用ブロック（いわゆる「点字ブロック」）など、様々な人が生活しやすくなるための施設がたくさんあります。

しかし利用者のマナーによっては、本当に必要としている人が利用できなくなってしまうこともあります。

例えばエレベーターは、車いす使用者やベビーカー使用者など、階段を使うのが難しい人にとって欠かせない施設ですが、混雑していると乗ることができません。必要としている人たちが利用したいときに利用できるように、一緒に待っていたら順番を譲る、乗っているときは降りてスペースを空けるなどの配慮が必要です。

その施設が何のためにあるのか、十分に理解し、マナーを守って利用することが大切です。

## ◇ 認知症

認知症とはいろいろな原因で脳の神経細胞が壊れてしまったり、働きが悪くなったために様々な障害が起こり、生活する上で支障が出ている状態のことをいいます。

誰もがかかる可能性があり、加齢とともに発症する割合が増加しますが、65歳未満の人が発症する若年性認知症もあります。若年性認知症は働き盛りに発症するため、仕事や家事が十分にできなくなるなど勤務先や家族などへも影響が大きく、老年期の認知症とは異なる問題が生じます。

### 【アクション（行動）の具体例】

- 道に迷っているような高齢者がいたら、様子を見ながら声をかける。様子を見て、本人が助けを必要としているときには、近くの交番に連絡をする。
- 近所で認知症の方がいることが分かっている場合には、できる範囲で家族の見守りを手助けする。



#### ◇ 内部障害

疾病などによって、心臓や腎臓・呼吸器・ぼうこうまたは直腸・小腸などの機能に障害があり、日常生活での活動が制限されている状態です。内部障害者の多くは、外見が健常者と変わりなく見えるため、困っていることが分かりにくいのが特徴です。

内部障害者の利用している機器や治療法の代表的な例としては、心臓ペースメーカー装着、人工透析導入、人工肛門・ぼうこう造設、人工呼吸器装着などがあります。

#### 【アクション（行動）の具体例】

- 公共交通機関などでヘルプマークを付けている人が困っている場面を見かけたら、外見で判断をせずに声をかけてみる。
- 内部障害のある方がいるということを理解し、温かな眼差しを持って配慮する。



#### コラム 多目的トイレの機能分散

バリアフリーの取組として、多目的トイレの設置が進んできました。多目的トイレには広い空間や手すり、オストメイト対応設備、乳幼児用設備など様々な機能があります。障害者や高齢者、子ども連れなど多くの人にとって便利な一方、利用が集中し、広い空間が必要な車いす使用者が使いにくくなっているという意見も寄せられています。

そこで利用を分散させるためには、多目的トイレのみにあった機能を、その他のトイレにも設置することが有効です。併せて、どこに何があるか分かるよう表示することも重要です。

また異性介助による利用の場合など、男女共用のトイレに関するニーズが高まっており、施設利用者のニーズに合わせて整備することが求められています。

#### ◇ 上肢障害

上肢の痛みや変形、麻痺、握力の低下などから、つまんだり握ったりといった手指の細かい操作や、腕を伸ばす動作が困難になる場合があります。

#### 【アクション（行動）の具体例】

- 扉の開閉や水道の蛇口の操作など、力を入れる動作が苦手なため、困っている様子ときは一声かけてから手伝う。

#### ◇ 視覚障害

視覚障害というと、目が全く見えない（全盲）と思われがちですが、残存視力のある方（弱視）も多くいます。視覚障害に対応するまちづくりを考えるときは、全盲の方だけではなく、弱視などの方にも十分配慮する必要があります。白い杖（白杖）は、前方の状況を確認するために使うとともに、周囲の人に見えないことを知らせるためにも使います。

#### 【アクション（行動）の具体例】

- 立ち止まったり、何かを探している時には、「何かお手伝いしましょうか？」と一声かける。
- 情報を伝える際には、見た情報を言葉に置き換えて伝えるようにする。例えば、「あちら」や「こちら」などの指示語を使わず、右、左、Om先など、できるだけ具体的な説明をする。
- ホームページでの情報発信の際には、パソコンなどで音声読み上げ機能を使えるように、資料のテキストデータを提供する。



### **コラム 読書バリアフリー法**

読書バリアフリー法は、視覚障害、発達障害、肢体不自由などの障害により、読書を行うことが困難な方の読書環境を整備することを目的として制定されました。障害の有無にかかわらず、誰もが読書を楽しむことができる社会の実現を目指しています。

横浜市の図書館では、視覚に障害のある方向けに、音訳者が対面で図書及び雑誌を読み上げる対面朗読サービスを提供しているほか、録音図書再生機の整備、拡大読書器の設置にも取り組んでいます。

このほかにも中央図書館で、音訳者の技術向上や録音図書の製作を進めるなど、誰でも読書に親しめる環境づくりを推進しています。

### **コラム 音声読み上げソフトによる情報提供**

現代社会において様々な情報を得るためには、インターネットの活用は欠かせないものとなる一方で、高齢者や障害者は、様々な理由により必要な情報を得ることができないという問題が起こっています。

特に視覚障害者は、音声読み上げソフトを使いウェブページを読むことによって情報を取得しますが、音声読み上げソフトに対応していないホームページやアプリ、データからは、必要な情報を得ることができません。

このようなときは、テキストデータを併せてアップロードするなど、音声読み上げソフトで情報を入手する人がいることも理解して作成すると、より多くの人たちに情報を届けることができます。

この一例のように、誰もがインターネットから提供される情報や機能を支障なく利用できることをウェブアクセシビリティといいます。自分たちの情報をより多くの人に届けられるようウェブアクセシビリティを確保する必要があります。

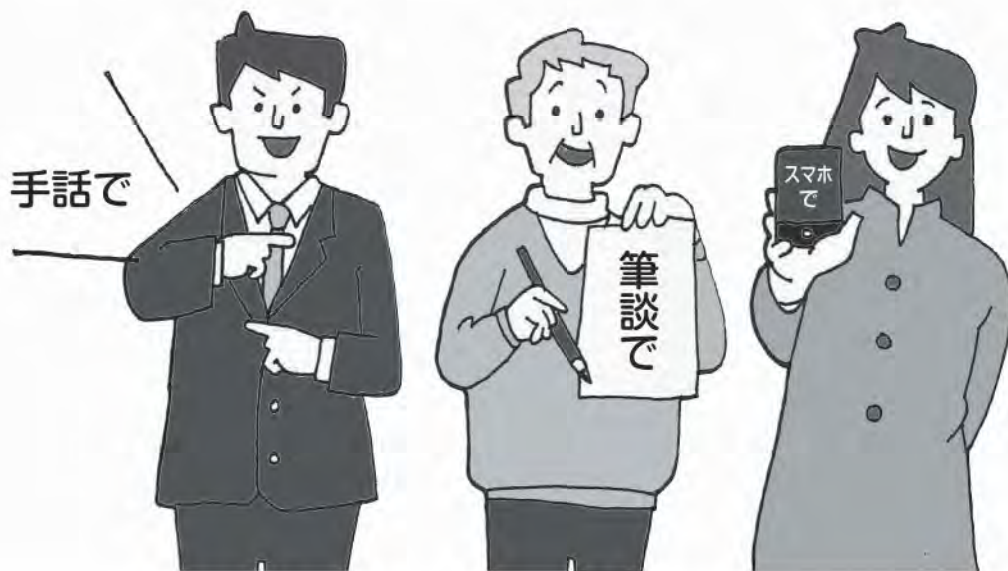
#### ◇ 聴覚障害

耳が聞こえない、または聞こえにくい障害です。外見からは身体のどこに障害があるのか分かりにくいいため、接し方や援助方法の理解が難しい場合があります。音声言語によるコミュニケーションが難しいため、情報の送受に支障をきたし、情報が不足しがちです。特に緊急時の情報不足は大きな問題です。

聴力損失の程度や失聴の時期、教育環境などの違いによって、手話や筆談などコミュニケーション手段が異なります。

#### 【アクション（行動）の具体例】

- 聴覚障害のある全ての人が、手話を理解しているわけではなく、筆談やスマートフォンのアプリなど様々なコミュニケーション手段があるため、それらを柔軟に活用する。
- 筆談の際には、単語を中心に、分かりやすい簡潔な文章になるよう心がける。
- コミュニケーションをとる時は、身振り手振りを交える。



◇ 知的障害

先天性または出生時などに、脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、他者とのコミュニケーションなどの社会生活に困難が生じる障害です。支援を必要としていても、社会で活躍されている方もいます。また支援を必要としない方も大勢います。

◇ 発達障害

自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害がある方がいます。また発達障害は重複することが特に多いという特徴があります。

◇ 精神障害

統合失調症、気分障害（うつ病など）、てんかんなどの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしにくさを抱える障害です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域社会の中で生活しています。

【アクション（行動）の具体例】

- 話しかけるときは、笑顔でゆっくりやさしい口調で声を掛ける。
- 話を聞くとときは、リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子に合わせる。
- 必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認する。「はい」か「いいえ」で答えられるように質問する。
- 説明をするときは、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認する。
- 音や光に敏感な人もいるので、音量や光量を調節できる場合は対応する。



○知っていますか？ マークの意味

各団体などが作成・所管する高齢者、障害者、妊産婦、子育て中の方に関する代表的なマークを紹介します（順不同）。なお、各マークの詳細については、それぞれのお問合せ先へお願いします。

障害者のための国際シンボルマーク



障害のある方々が利用できる建築物や施設であることを示す、世界共通のシンボルマークです。

【お問合せ先】  
公益財団法人  
日本障害者リハビリテーション協会  
電話：03-5273-0601  
FAX：03-5273-1523



盲人のための国際シンボルマーク



世界盲人連合（WBU）で昭和59（1984）年に制定された世界共通の国際シンボルマークです。

【お問合せ先】  
社会福祉法人  
日本盲人福祉委員会  
電話：03-5291-7885  
FAX：03-5291-7886



ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。

【お問合せ先】  
厚生労働省社会・援護局  
障害保健福祉部企画課  
自立支援振興室  
社会参加活動支援係  
電話：03-5253-1111  
（内線 3071,3074）



耳マーク



聞こえが不自由なことを表すとともに、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。

【お問合せ先】  
一般社団法人  
全日本難聴者・  
中途失聴者団体連合会  
電話：03-3225-5600  
FAX：03-3354-0046



手話マーク

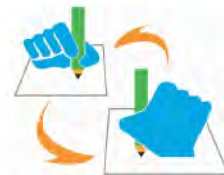


ろう者等から提示する場合は「手話で対応をお願いします」、窓口等で掲示する場合は「手話で対応します」という意味を伝えるマークです。

【お問合せ先】  
一般財団法人  
全日本ろうあ連盟  
電話：03-3268-8847  
FAX：03-3267-3445



筆談マーク



筆談を必要としている人が提示する場合は「筆談で対応をお願いします」、窓口等で掲示する場合は「筆談で対応します」という意味を伝えるマークです。

【お問合せ先】  
一般財団法人  
全日本ろうあ連盟  
電話：03-3268-8847  
FAX：03-3267-3445



## ヘルプマーク



内部障害や妊娠初期の方など、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせ、援助が得やすくなることを目的としたマークです。

【お問合せ先】  
横浜市役所  
健康福祉局障害福祉保健部  
障害施策推進課  
電話：045-671-4133  
FAX：045-671-3566



## ハート・プラスマーク



内部障害（心臓、腎臓、呼吸器機能、ぼうこう・直腸、小腸、免疫機能）があることを示すマークです。

【お問合せ先】  
特定非営利活動法人  
ハート・プラスの会  
電話：080-4824-9928  
メール：info@heartplus.org



## オストメイトマーク



オストメイト（人工肛門・人工ぼうこうを使用している方）が利用できる設備があること及びオストメイトであることを示すマークです。

【お問合せ先】  
公益社団法人  
日本オストミー協会  
電話：03-5670-7681  
FAX：03-5670-7682



## 身体障害者標識



肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。

【お問合せ先】  
神奈川県警察本部交通部  
電話：045-211-1212

## 聴覚障害者標識



聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。

【お問合せ先】  
神奈川県警察本部交通部  
電話：045-211-1212

## 高齢者運転標識



加齢に伴って生ずる身体機能の低下が自動車の運転に影響を及ぼすおそれがある70歳以上の方が運転する車に表示されているマークです。

【お問合せ先】  
神奈川県警察本部交通部  
電話：045-211-1212

## マタニティマーク



妊産婦さんが交通機関や職場、飲食店等において身につけることで、周囲の方が妊産婦さんへの配慮を示しやすくするマークです。

【お問合せ先】  
「健やか親子21(第2次)」事務局  
メール：sukoyaka21@shopro.co.jp



## ベビーカーマーク



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）を表すマークです。

【お問合せ先】  
国土交通省総合政策局  
安心生活政策課  
電話：03-5253-8111



## (2) 事例紹介

### 減災活動をきっかけに「だれもが住みやすい緩やかな関係づくり」 ピンチをチャンスに！減災共助の会

「ピンチをチャンスに！減災共助の会」（愛称：ピンチャン）は、瀬谷区で活動する子育てや高齢者の支援団体と障害児親の会「ほっぺ」が防災訓練などを通してつながり、平成25（2013）年1月に発足しました。

年々、自然災害の危険性が高まっており、特に大きな被害を受けやすい高齢者、障害者、妊婦・乳幼児や外国人にとって、避難所での共同生活など、災害時の対応が課題となっています。こうした状況の中、性別や年齢、国籍や障害の有無に関わらず、地域において日頃から助け合える関係を目指して活動しています。

ピンチャンでは、「お互いさま！」を合言葉に、避難所で一人ひとりが運営に協力できることを、避難所開設訓練や生活資機材組立て体験などを通じて考え、お互いに協力しながら学んでいます。また、災害時における高齢者、聴覚障害、発達障害、精神障害、妊婦・乳幼児や外国人への支援・配慮のポイントについて、地域住民などが理解を深めることを目的とした講座を毎年開催しています。

#### 〇ここがポイント

- ・高齢者、子育て、障害者とその支援者、外国人団体などと地域住民、事業者、行政がそれぞれ協力して活動しています。
- ・災害時に被害を受けやすい高齢者や障害者などが、講座で講師を務めるなど、減災活動の担い手として活動し、地域と関わりを持っています。



避難所体験の中で、段ボールによる家族の居場所づくりを行う様子

## 子育てを「ちょっと」体験し、仕事との両立のヒントを見つける 家族シミュレーション

地域の子育て支援を行っている認定特定非営利活動法人びーのびーのでは、企業などで働く子育て未経験の若手社員や、人事・経営部門の社員を対象に、子育てと仕事の両立を疑似体験できる「家族シミュレーション」を実施しています。当初は家庭の子育てを支援するため、学生ボランティアを派遣する事業を行っていましたが、共働き世帯が増加し、子育てと仕事の両立に関する相談を受ける機会が増えたことから、家庭への直接支援だけでなく、周囲の理解促進の必要性を感じ生まれた事業です。企業研修などで活用されています。

参加者は、オリエンテーションで子どもとの関わり方を保育士から学びます。その後、参加者を受け入れる家庭の日常と同様の体験をするため、実際に短時間勤務を行い、保育園へのお迎え、一緒にご飯を食べるなど子どもの世話をします。体験を通じて、子育て中の家庭の状況を身近に捉えることができるようになります。従来の体験型研修とともに、オンライン研修でも実施できます。

令和2（2020）年10月には、子どもや子どもの産み育てに配慮した優れた製品・サービスなどを顕彰する「第14回キッズデザイン賞」を受賞しました。

### 〇ここがポイント

- ・子育てと仕事を両立している家庭の状況を実際に体験することで、職場や身近な生活の中で必要なサポートを学ぶことができます。
- ・職場での協力的な雰囲気づくりや、企業などの「両立支援制度」の充実のきっかけとなり、誰もが働きやすい環境の実現につながります。



家族シミュレーションで、子ども達と研修を受ける社員が交流する様子

## 同じ地図を使って、みんなで情報を共有する 触る地図

特定非営利活動法人横濱ジェントルタウン倶楽部が作成した「触る地図」は、カラー印刷の地図の上に透明な樹脂を使用した特殊な立体印刷をするなど、地図上の道路や通路を凸型に浮き出させたり、目印となる場所に点字をつけたりした地図です。視覚障害者は手で触って、晴眼者は目で見ても、同じ地図から情報を得ることができます。

「触る地図」作成のきっかけは、同団体の主要メンバーである視覚障害者の「見えない人にも分かる地図がほしい」という意見で、「共用マップ」をコンセプトに作成されました。

また、触る地図を使った「触る地図でまち歩き」や「バリアフリーマップ博覧会&フォーラム」などのイベントも開催されました。

### ○ここがポイント

- ・障害の有無を問わず、一緒にこの地図を見ながらコミュニケーションをとることができます。
- ・バリアフリー情報と観光情報が一緒に載っており、誰もが使いやすい地図になっています。



### コラム Web会議ツールを活用したテレ・ワークショップの開催

ふくまちガイド策定にあたっては、福祉のまちづくりの現状把握を目的としたワークショップを開催予定でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、集合形式での開催が困難になりました。そこで、感染リスクを抑えて実施するため、Web会議ツールを使用した「テレ・ワークショップ」を行うことになりました（詳細は45、46ページ参照）。

Webを通じた聴覚障害者向けの手話通訳の方法など、当事者や関係者の方にアドバイスをいただきながら試行錯誤を重ねました。

その結果、障害当事者の方や福祉のまちづくりに関連する取組に携わっている方などがWeb上で一堂に会し、福祉のまちづくりに関する課題や今後の方向性について、活発な議論を交わすことができました。



## +αのバリアフリー化 ユニバーサルな利用に配慮したホテル

みなとみらいに位置するヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルは、平成3（1991）年に開業し、ヨットの帆を模した外観は横浜のシンボルになっています。

バリアフリールームは従来から3室あり、シャワーチェアの貸出もしていましたが、令和元（2019）年には、新たにトイレ用すりすりなどの貸出備品を導入したほか、いわゆる一般客室において小規模な改修を行い、より多くの人々が利用しやすい環境を整えました。

### 〇ここがポイント

- ・ホテルとしての営業に支障がないよう、近接する客室への工事の影響は、最小限に抑える必要がありました。
- ・工期や費用面から、大規模な改修を行うのは難しく、少額かつ短期で対応できる範囲で実施しました。
- ・横浜市と観光庁の補助制度を活用しています。



車いすでの利用に配慮したドアスコープ  
(カメラを通じて見えるようになっており、低い視点から見える高さに画面が設置されています。)

## インターンシップ生のアイデアが出発点 多言語版おくすり手帳

横浜型地域貢献企業である株式会社大川印刷では、NPOと事業者の協働により、病院や薬局で役立つおくすり手帳の多言語版を作成しています。やさしい日本語も含めて8言語を用意し、日本語でのコミュニケーションが難しい時でも、自身の健康状態を伝えることができます。

工夫されている点は、デザイン色の使い方などです。またピクトグラムやチェックシートを効果的に用いることで、目で見て分かりやすいものとなっています。

このおくすり手帳によって、持っている人だけでなく、薬局や病院の人にとっても便利になります。

### 〇ここがポイント

- ・インターンシップ生の高齢者向けおくすり手帳作成の発案から始まり、翻訳や広報を3者の協働によって解決しています。
- ・外部の人とともに活動することで、新たな経験をすることができます。また横のつながりを広げることができます。
- ・メディアユニバーサルデザインの考え方を加えることで、色覚障害の方も必要な情報を得やすくなっています。



設備を工夫して誰もが楽しめるアクティビティに  
ユニバーサルパス、水陸両用車いす

旭区にあるフォレストアドベンチャー・よこはまでは、誰もが森の中を楽しむユニバーサルパスを設置しています。全長 111mの無料で入れる遊歩道で、車いす使用者も安全に通ることができる道です。途中には木と木の間を渡るつり橋もあり、樹上にいる気分を味わうことができます。気軽にフォレストアドベンチャーらしい体験ができるよう設置されました。

また、金沢区にある海の公園では水陸両用車いすを貸し出しています。タイヤが中に空気が入ったバルーン状になっていて砂浜を走ったり、波打ち際で海に入ったりできる車いすで、砂浜散歩や潮干狩り、海水浴を楽しむことができます。車いすに乗ったまま潮干狩りをするように、持ち手が長い熊手も一緒に貸し出しています。

〇ここがポイント

- ・誰もが一緒に同じ場所でアクティビティを楽しむことができます。
- ・公園整備のノウハウを活用したり、設備を導入したり、従来の業務の一環としてバリアフリーを実現しています。



ユニバーサルパス



水陸両用車いす

より多くの方へ能・狂言を届けたい  
バリアフリー能

横浜能楽堂（公益財団法人 横浜市芸術文化振興財団）では、年に1回「バリアフリー能」を開催し、日本の古典芸能である能・狂言を誰もが一緒に楽しめる環境づくりを目指しています。

視覚障害者の方には、副音声や、点字の解説文、能舞台触図、点字入りチケットをご用意しています。また開演前に触ることのできる能面、能舞台模型を展示しています。

聴覚障害者の方には、台本、解説に手話通訳、解説の事前送付、解説・上演時には、字幕配信を実施しています。

〇ここがポイント

- ・各障害者団体へのヒアリングや公演後に開催している意見交換会での意見を反映させて、作り上げました。



撮影：神田 佳明

## 施設の利用マナーについて発信する エスカレーターの安全利用

エスカレーターでの歩行は、他の利用者や荷物との接触によって、思わぬ事故を引き起こす恐れがあり、大変危険です。また、身体の片側に麻痺がある方や子ども連れの方などから、不安の声をいただいています。

令和元（2019）年度から九都県市（埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・横浜市・川崎市・千葉市・さいたま市・相模原市）でエスカレーターでの事故防止に向けて取り組むこととし、エスカレーターでは立ち止まることなどを呼びかけています。

また、平成22（2010）年頃から、鉄道事業者などが中心となってエスカレーターの安全利用についてキャンペーンを行ってきました。現在は、鉄道事業者や商業施設、自治体がこのキャンペーンに参加しています。

### 〇ここがポイント

- ・施設を整備するだけでなく、整備したあとの利用マナーの啓発が進められています。
- ・事業者や行政など、複数の主体が一体となって継続的に取り組んでいます。



### コラム 心のバリアフリーノート

心のバリアフリーノートは、様々な心身の特性や考え方を持つ人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、学び合い、支え合い、育ち合う関係を形成していくことを目的に、小学校、中学校、高等学校での教育活動に活用できるよう文部科学省が作成した学習資料です。

このノートは、ふくまちガイドのポリシーとも合致する部分が多く、小学生や中学生・高校生向けではあるものの、大人でも新たな気づきや理解を得ることができます。

あわせて心のバリアフリーノート【指導者用】も読むことにより、教材としての狙いについて理解を深めることができます。

心のバリアフリーノートは、文部科学省のホームページからダウンロードすることができます。



文部科学省 心のバリアフリーノート で検索

出典：文部科学省初等中等教育局教育課程課

## 住民によるバリアフリー基本構想の作成提案 地域住民による参加型のまちづくり

保土ヶ谷区常盤台地区連合町内会、常盤台地域ケアプラザと横浜国立大学で実施している「常盤台地域まちづくりワークショップ」では、住民主体で地域の福祉のまちづくりを考えてきましたが、新駅開業をきっかけに、神奈川区羽沢南町内会にも声をかけ、地域住民によるまちあるき点検などを行うなどの調査・検討の末「バリアフリー基本構想素案」を作成しました。平成 31（2019）年 2 月に、横浜市で初めて「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（通称：バリアフリー法）」に基づく住民提案書として提出し、これを受けて、市では基本構想作成に着手することとしました。

### ○ここがポイント

- ・地域住民、大学、事業者、行政関係者などが連携し、まちあるき調査やワークショップなどを通じて、バリアフリーに関する課題や解決策を話し合うことにより、区をこえた地域住民による参加型のまちづくりが実践されています。



## 5 参考資料

### (1) 福祉のまちづくりのあゆみ

#### ア 国際的な動向

国連では、1981年を「国際障害者年」と決めました。「完全参加と平等」をテーマに障害者の社会的適合の援助、雇用機会の創出、公共建築物や交通機関の使いやすさなどを主な内容とし、各国に取組を求めました。翌年には取組を継続する必要から、1983年から1992年までを「国連障害者の十年」と定め、「障害者に関する世界行動計画」が策定されました。2006年には、国連総会において「障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）」が採択され、2008年に発効しました。この条約は国際人権法に基づき、「障害は個人ではなく社会にある」という点や、障害当事者の視点などを重視して作られています。

一方、世界保健機関（WHO）では、1972年から国際障害分類の制定作業を開始し、1980年に「機能障害・能力障害・社会的不利の国際分類（国際障害分類：ICIDH）」を策定しました。2001年のWHO総会では、「障害というマイナスだけでなく、障害者が持つプラス面にこそ注目しよう」との考え方で、「生活機能・障害・健康の国際分類（国際生活機能分類：ICF）」として改定されました。

そして、アメリカでは、1990年に「障害を持つアメリカ人法（ADA）」が制定されました。障害による差別を禁止する適用範囲の広い法律で、立案・制定過程に障害者などの当事者が関わった点が重要とされています。民間企業の雇用における差別禁止など、主に4つの柱で構成されています。

#### イ 全国における福祉のまちづくり

福祉のまちづくりは、1970年代から「心身障害者対策基本法（現：障害者基本法）」や日本万国博覧会などを契機に、公的施設・バスなどにおける障害者への配慮やバリアフリー化の取組として、仙台市、町田市、川崎市、神戸市などでスタートしました。1981年の「国際障害者年」を契機に、バリアフリーの整備を求める福祉環境整備要綱が各都市において制定されるなど、全国的な広がりをみせました。

1990年代に入ると、次々と公共施設、鉄道・バスなどで環境整備が拡大されました。その背景には、「障害者基本法」の改正（1993年）と「ハートビル法」の制定（1994年）が大きく影響しています。同時に、この時期は「高齢社会対策基本法」（1995年）、「高齢社会対策大綱」（1996年）、「介護保険法」（1997年）などからも分かるように、高齢化社会の進展への対応という側面も付加されました。

2000年代から2010年代は、「交通バリアフリー法」の制定（2000年）、「ハートビル法」の改正（2002年。対象建築物の拡大、自治体の条例への委任など。）から始まりました。その後、本格的な少子高齢社会の到来に対応するため、「障害者自立支援法（現：障害者総合支援法）」（2004年）と「バリアフリー法」（2006年。交通バリアフリー法とハートビル法の統合。）が施行され、取り巻く環境は拡充されました。2008年の「障害者権利条約」の発効に伴い、国内では「障害者基本法」の改正や「障害者差別解消法」が成立するなど、様々な法制度などの整備が行われました。

## ウ 横浜市における福祉のまちづくり

地域社会で福祉の芽を育てるための環境づくりとして、市民相互の支え合いの大切さを学び合う「福祉の風土づくり運動」を1974年から開始しました。並行して、福祉の視点で建築物などのハードを整備するため、「福祉の都市環境づくり推進指針」（1977年）を定め「福祉の風土づくり推進事業」としてソフトとハードを一体的に取り組みました。

ソフトとハードをより総合的、一体的に進めることを目指し、市民、事業者、学識経験者などで構成された福祉のまちづくり検討委員会の提言を受けて、「横浜市福祉のまちづくり条例」（1997年）を制定しました。「福祉のまちづくり」とは、条例第2条において、「高齢者、障害者などを含む全ての人が相互に交流し、支え合うとともに、安全かつ円滑に施設を利用することができ、あらゆる分野の活動に参加することができる環境を整備すること」と定義づけられています。

バリアフリーの整備基準は、「福祉のまちづくり条例」と「建築物バリアフリー条例」（2004年）の2つで規定されていましたが、より一体的にバリアフリー化をはかり、市民・事業者にとって分かりやすくすることを目的に、「改正福祉のまちづくり条例」（2012年）として一本化しました。改正条例では、福祉のまちづくりの基本理念や、市民参画の確保などが明文化されました。

## エ 横浜市福祉のまちづくり推進指針

1997年に制定された条例に基づき取組を着実に進めるため、1999年には、福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる指針として、「横浜市福祉のまちづくり推進指針」を策定しました。2010年までの「長期目標」として「ソフトとハードが一体となった福祉のまちづくりが進み、だれもがヨコハマの良さを感じながら暮らすことのできるまち」を掲げ、1～3次の推進指針では、長期目標を実現するための「短期目標」をそれぞれ設定しました（1次：「ヨコハマで暮らし、活動する全ての人少なくとも1回は、『福祉のまちづくりを考える』機会を持つこと」、2次：「みんなで福祉のまちづくり情報をキャッチボールしよう!」、3次：「さあ、行動しよう!福祉のまちづくり」）。

4次の推進指針（平成23年度～27年度）からは、策定期間を5年間としています。「長期目標」は「基本となる方向性」へと位置づけを改め、その内容は「ソフトとハードが一体となった福祉のまちづくりをみんなで進め、ヨコハマのよさを感じながら、そのよさを次世代につなげることのできるまち」とし、基本理念を引き継いでいます。市（行政）・事業者・市民の協働による取組として、①思いやり 助け合える まちづくり、②伝わる つながる まちづくり、③進める 活かせる まちづくりの3つを掲げたのが特徴です。

5次の推進指針（平成28年度～32年度）では、4次の推進指針の「基本となる方向性」を継承し、取組の柱として①福祉のまちづくりに関する啓発・教育の推進、②必要な人に必要な情報が届く仕組みと地域のつながり、③福祉のまちづくりの新しい担い手との協働、④利用者参加による多様な施設のバリアフリーの4つを掲げました。

## (2) 横浜市福祉のまちづくり推進指針（令和3年度～7年度）策定の流れ

この推進指針は、横浜市福祉のまちづくり推進会議（以下「推進会議」という。）の下部組織である横浜市福祉のまちづくり推進会議小委員会（以下「小委員会」という。）で内容を検討し、策定しました。

策定にあたっては、市民・事業者・関係団体などの皆様のご意見を伺い、内容に反映しています。

年	月	推進会議	小委員会	市民意識調査	その他
元	11	第44回 小委員会設置			
2	1		第57回 (現行) 推進指針の振返りについて①		
	2			関係団体ヒアリング グループヒアリング 街頭インタビュー	
	3		第58回 (現行) 推進指針の振返りについて②	グループヒアリング	
	5			市民アンケート テレ・ワークショップ (第1回～第3回)	
	6		第59回 (次期) 骨子(案)について		
	8	第45回 (次期) 素案の承認	第60回 (次期) 素案(案)について		
	9			テレ・ワークショップ (第4回)	市民意見募集
	10		第61回 (次期) 原案(案)について①		
	11		第62回 (次期) 原案(案)について②		
	12	第46回 (次期) 原案の承認			市民意見募集 の結果公表
3	1			テレ・ワークショップ (第5回、第6回)	



**令和3（2021）年3月**

**ふくまちガイド**

**公表**

（横浜市福祉のまちづくり推進指針（令和3年度～7年度））

### (3) 横浜市福祉のまちづくり推進会議 委員名簿 (第12期)

任期：令和元(2019)年7月15日～令和3(2021)年7月14日(2年間)

(五十音順、敬称略)

氏名	役職	小委員会 委員	備考
赤羽 重樹	一般社団法人 横浜市医師会 常任理事		
東 耕太郎	東日本旅客鉄道株式会社 横浜支社 総務部 企画部長		～令和2年8月
山本 秀裕			令和2年8月～
井汲 悦子	特定非営利活動法人 横浜市精神障害者家族連合会 副理事長		
田邊 裕子	横浜市社会福祉協議会 地域活動部長		～令和2年8月
池田 誠司			令和2年8月～
石川 貴一	市民公募	○	
井上 良貞	一般社団法人 横浜市聴覚障害者協会 理事長 (公益財団法人 横浜市身体障害者団体連合会)		
滝口 正始	神奈川県警察本部 交通部 交通総務課長		～令和2年8月
大竹 孝行			～令和2年12月
北村 満			令和2年12月～
大原 一興	横浜国立大学大学院 都市イノベーション研究院 教授	○	
小堤 健司	一般社団法人 神奈川県バス協会 常務理事		
金子 修司	横浜商工会議所 議員		
小泉 暁美	特定非営利活動法人 横浜市視覚障害者福祉協会 (公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会)	○	
清水 龍男	横浜市心身障害児者を守る会連盟 代表幹事		
下村 旭	一般社団法人 神奈川県建築士会		
白石 幸男	横浜市脳性マヒ者協会 会長 (公益財団法人 横浜市身体障害者団体連合会)		
鈴木 やよい	特定非営利活動法人 横浜市民アクト 理事		
中村 美安子	神奈川県立保健福祉大学 保健福祉学部 社会福祉学科 教授	○	
畑中 祐美子	一般社団法人 ラシク045 認定特定非営利活動法人 ビーのびーの	○	
松澤 秀夫	公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 副理事長		～令和2年12月
阿部 紀慶			令和2年12月～
八木 佐知子	一般社団法人 横浜市建築士事務所協会 理事		
山中 直人	国土交通省 関東地方整備局 横浜国道事務所 副所長		
山根 則子	横浜市オストミー協会 副会長 (公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会)		
和久井 真糸	市民公募	○	
渡辺 正行	京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部鉄道統括部 事業統括課長		

#### (4) 横浜市福祉のまちづくり推進会議小委員会 委員名簿

任期：令和2（2020）年1月27日～令和3（2021）年3月31日

（五十音順、敬称略）

氏名	役職	推進会議委員	備考
石川 貴一	市民公募	○	
大原 一興	横浜国立大学大学院 都市イノベーション研究院 教授	○	
岡村 道夫	特定非営利活動法人 横濱ジェントルタウン倶楽部 副理事長 認定特定非営利活動法人 横浜移動サービス協議会 理事長		～令和2年4月
服部 一弘	特定非営利活動法人 アニミ 理事長 認定特定非営利活動法人 横浜移動サービス協議会 理事長		令和2年6月～
小泉 暁美	特定非営利活動法人 横浜市視覚障害者福祉協会 (公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会)	○	
中村 美安子	神奈川県立保健福祉大学 保健福祉学部 社会福祉学科 教授	○	
畑中 祐美子	一般社団法人 ラシク045 認定特定非営利活動法人 ビーのびーの	○	
八木澤 恵奈	瀬谷区発達障害理解啓発グループ ant mama		
和久井 真糸	市民公募	○	

#### 追悼

今回の推進指針改定にあたり多大なるご協力をいただいた岡村道夫委員は、令和2（2020）年4月にご逝去されました。横浜市のみならず全国における福祉のまちづくりの推進に、長年に渡りご尽力いただきました。心よりご冥福をお祈り申し上げます。

#### ・横浜市福祉のまちづくり推進会議

横浜市福祉のまちづくり条例に基づき、福祉のまちづくりに関する基本的事項を調査審議するために設置された審議会です。市民、学識経験者や事業者、関係団体など、30名以内の委員で構成されています。平成19年度からは、広く市民の皆様の声をお聞きするために、市民公募委員にもご参加いただいています。

#### ・横浜市福祉のまちづくり推進会議 小委員会

福祉のまちづくりを地域に普及するとともに、市民意見を反映することを目的とし、推進会議が設置できる組織です。推進会議の委員若干名及び必要に応じて臨時委員により組織されています。推進指針改定にあたり、上記の委員の皆様にご協力いただきました。

## (5) 市民意識調査の結果

### ア 関係団体ヒアリング

#### ○実施概要

目的	推進会議委員の所属団体を対象にヒアリングを実施し、福祉のまちづくりの現状や課題を把握する。	
ヒアリング内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでの福祉のまちづくりについて（良かったこと、悪かったことなど）</li> <li>・これからの福祉のまちづくりについて（今後推進すべきことなど）</li> <li>・各団体で実施されている福祉のまちづくり関連の取組について</li> </ul>	
実施時期	令和2（2020）年2月12日～25日	
対象団体	属性	団体名
	子育て	よこはま一万人子育てフォーラム （現：一般社団法人 ラシク045）
	知的・発達障害	横浜市心身障害児者を守る会連盟
	身体障害	横浜市身体障害者団体連合会
	精神障害	横浜市精神障害者家族連合会
	高齢者	横浜市老人クラブ連合会（情報提供のみ）

#### ○主なご意見

- ・ハードとソフトの考え方が分断されているように見えるが、切り離して考えることは不可能である。
- ・高齢者や障害者に対する理解の乏しさにより、一般トイレを利用できる人が多目的トイレを利用したり、歩きスマホやエスカレーターでの歩行などにつながっている。
- ・障害者の手助けをしたいと思っている健常者はたくさんいるので、双方から声掛けができればよい。
- ・学校での福祉教育は、不自由さを伝えるのではなく、ともに暮らす人として理解を深めるものでなければならない。
- ・子育て、高齢者、障害者の問題の根本は同じである。分野をつなげて考える必要がある。
- ・施設整備や情報保障などのバリアフリーは、利用者の声を聞きながら進める必要がある。

## イ グループヒアリング

### ○実施概要

目的	推進会議委員の所属団体以外の当事者・支援団体を対象にヒアリングを実施し、福祉のまちづくりの現状や課題を把握する。	
ヒアリング内容	・日常生活の中で感じていることや地域や社会に対して求めることについて ・地域や社会での相互理解を進める上で必要なことについて	
実施時期	令和2（2020）年2月20日～3月23日	
対象団体	属性	団体名
	知的・発達障害	瀬谷区発達障害理解啓発グループ ant mama
	知的障害	社会福祉法人 開く会（共働舎）
	在住外国人	特定非営利活動法人 かながわ外国人すまいサポートセンター
	性的少数者	認定特定非営利活動法人 SHIP
	精神障害	社会福祉法人 恵友会

### ○主なご意見

- ・制度やサービスが整ってきた反面、学校や地域の場での住み分けが進み、自然に障害について理解を深めることが少なくなり、障害者自身も地域の中で障害の有無関係なく成長していく機会が失われつつある。
- ・優しさや思いやりではなく、実際に障害者どう接すればいいかを知ることが大切である。
- ・思いついたことをやっていくといろいろなことにつながる。様々な障害とそのサポートについて知っておくことは、自分が中途障害になったときにも良いことだと思う。
- ・異なる文化から生まれる発想を共有していく社会であればいいと思う。
- ・就職や転職の際に会社からの差別や無理解がある。
- ・精神障害者の事件が何件か起きると途端に信用が落ち、偏見を払拭するには時間をかけて町内会との信頼関係を築きなおさなければならない。

## ウ 街頭インタビュー

### ○実施概要

目的	不特定多数の人を対象に、街頭インタビューを実施し、福祉のまちづくりに対する意識を把握する。
実施時期	令和2（2020）年2月15日、20日、21日、22日 （平日及び土曜日、各駅2回ずつ、13時～17時）
実施場所	戸塚駅西口、鶴見駅西口、桜木町駅東口駅前広場
回答者数	135名
質問項目 （抜粋）	① 障害者と接する機会が、これまでにありましたか？ ② ヘルプマークを知っていますか？ ③ エスカレーターの使い方について、急いでいる時に、エスカレーターの片側を歩きますか？ ④ 満員のエレベーターに乗っていてドアが開いた時、乗りたい車いす使用者がいた場合、どうしますか？ ⑤ 多目的トイレを利用したことがありますか？

### ○実施結果

- ① 約7割の人が「ある」と回答しました。親族や友人に障害のある人がいる場合や、ボランティアや仕事に関わることがある人などです。
- ② 約6割の人が「知っている」と回答しました。ヘルプマークはその意味がまだ十分に知られていないと考えられます。
- ③ 約7割の人が「歩く」と回答しました。危険なことと理解しながらも習慣となってしまう、急いでいる場合は仕方がないといった回答が多かったです。このことから、誰もが安全にエスカレーターを利用できるよう、エスカレーターを歩行することの危険性や、2列で立ち止まって利用することを促す積極的な広報が必要です。
- ④ 約6割の人が「この階で降りて車いす使用者に譲る」と回答しました。一方で、約2割の人は「何もしない」と回答しており、その理由として自分一人が降りても意味がないためといった意見が多かったです。
- ⑤ 約6割の人が「ある」と回答しました。その理由として、混雑している時にやむを得ず利用したという意見が多かったです。また多目的トイレの数が少なく、車いす使用者やオストメイトの方など、本当に必要とする人が使えていないといった意見も挙げられています。この課題に対しては、多目的トイレを増やすことと、多目的トイレの機能を一般トイレにも付加して整備していく事などが求められています。

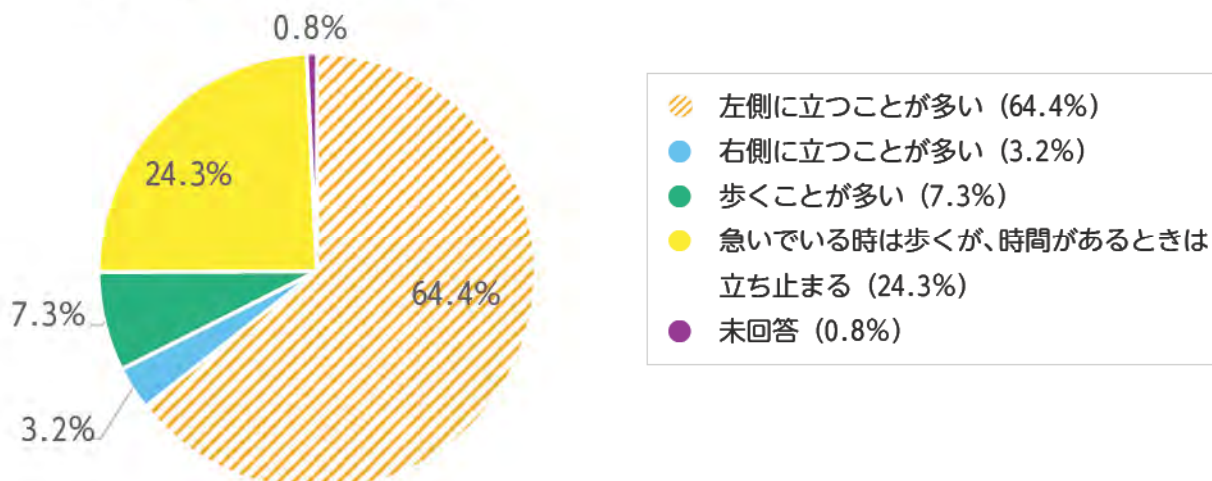
## エ 市民アンケート

### ○実施概要

目的	横浜市民を対象に、市民アンケートを実施し、福祉のまちづくりに対する意識を把握する。
実施期間	令和2（2020）年5月7日～6月1日
対象者	市内に在住する15歳以上の市民3,500人
抽出方法	住民基本台帳より無作為抽出
実施方法	郵送により調査票を配布・回収
回答者数	1,732人（回答率：49.5%）

### ○実施結果（抜粋）

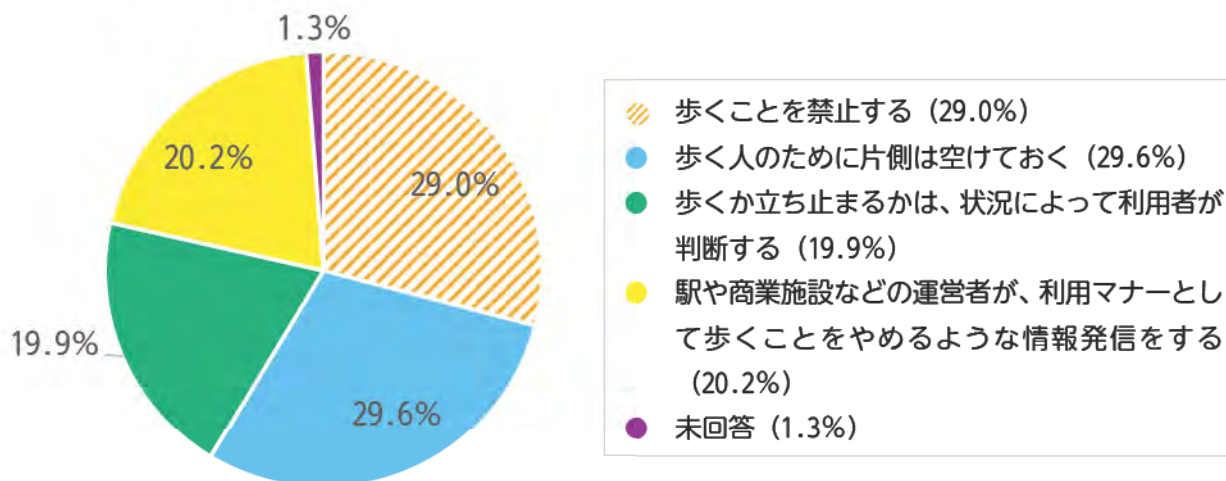
問1 エスカレーターの右側を空ける使い方が多くみられますが、あなたは普段どのように使いますか？（○は1つまで）



「左側に立つことが多い」と回答した人は約6割です。一方、「右側に立つことが多い」と回答した人は1割にも達しませんでした。

また、「歩くことが多い」、「急いでいる時は歩くが、時間があるときは立ち止まる」と回答した人の合計は約3割です。日常的にエスカレーターを歩いている人や、状況に応じて、利用方法を判断している人が一定の割合でいることが分かります。

問2 エスカレーターの誰もが安心・快適に利用するためにはどうすればよいですか？  
 (○は1つまで)



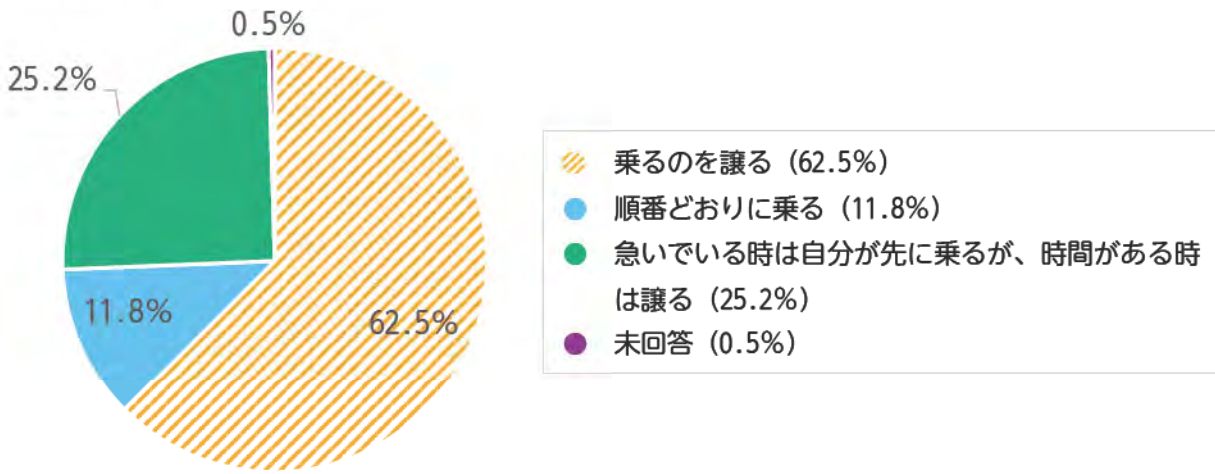
この結果から、歩くことを否定的に考えている人（「歩くことを禁止する」、「駅や商業施設などの運営者が利用マナーとして歩くことをやめるような情報発信をする」）と、肯定的に考えている人（「歩く人のために片側は空けておく」、「歩くか立ち止まるかは、状況によって利用者が判断する」）は、ほぼ同数となりました。

エスカレーターを歩くべきではないと考えている人は一定の割合でいますが、問1の結果のように、これまでの慣習などの要因により、多くの人が左側に立っているため、エスカレーターを歩くことができる状況になっていると考えられます。

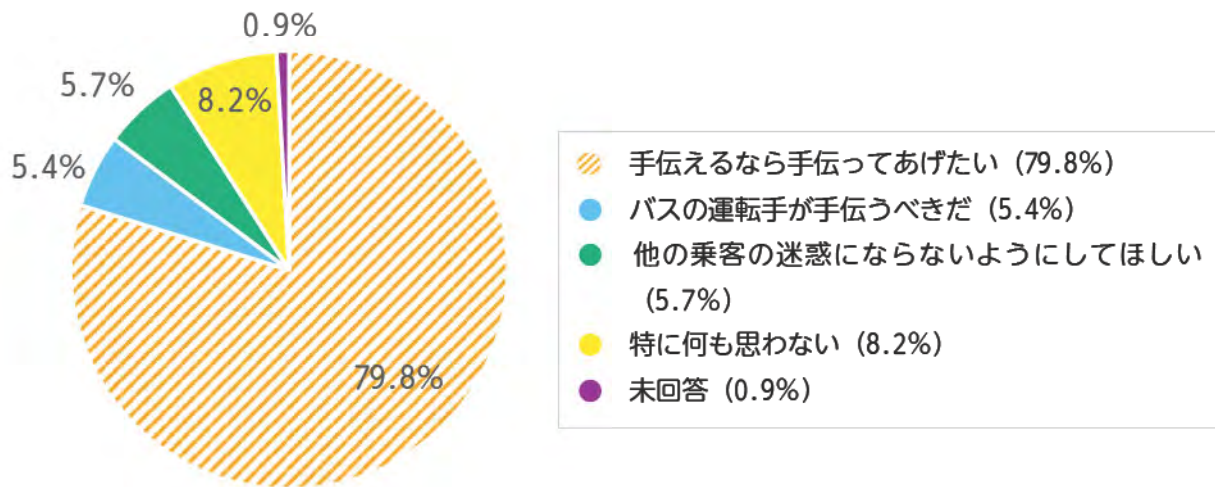
身体の片側に麻痺がある方や、子ども連れの方など、誰もがエスカレーターを安全・安心に利用できる環境づくりのためには、エスカレーター歩行の危険性を周知するとともに、エスカレーターに乗る際は、2列で立ち止まって利用することを推奨していく必要があります。



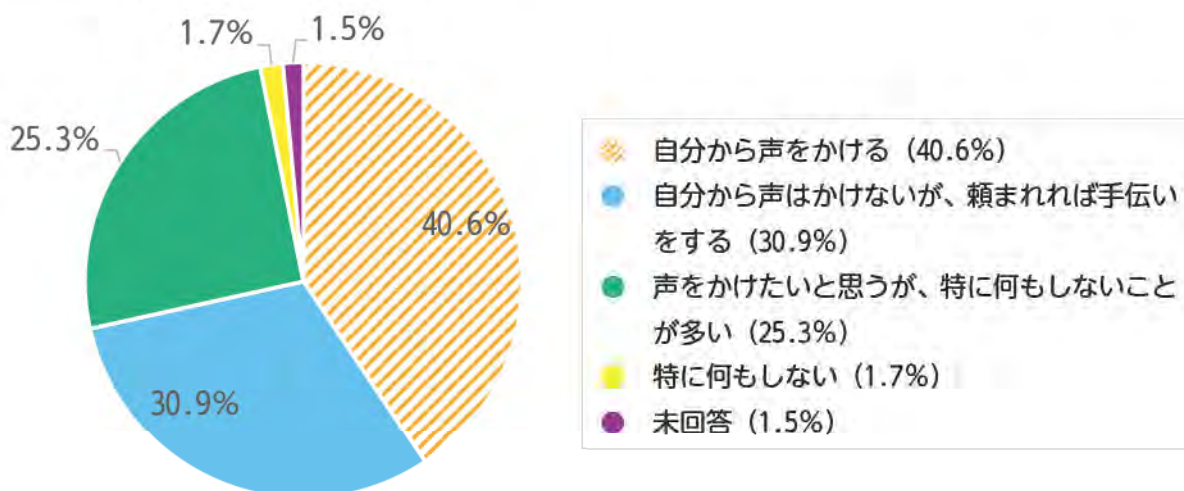
問3 エレベーターを待つあなたの後ろで、車いす使用者やベビーカーを押している人が待っています。混雑して全員乗れそうもない場合、あなたはどのようにしますか？（○は1つまで）



問6 あなたが乗っているバスに、ベビーカーを押している人が乗ろうとするとき、あなたはどのように思いますか？（○は1つまで）



問9 日常生活の中で、様々な理由で困っている人を見かけたとき、あなたはどのような行動をしますか？（○は1つまで）

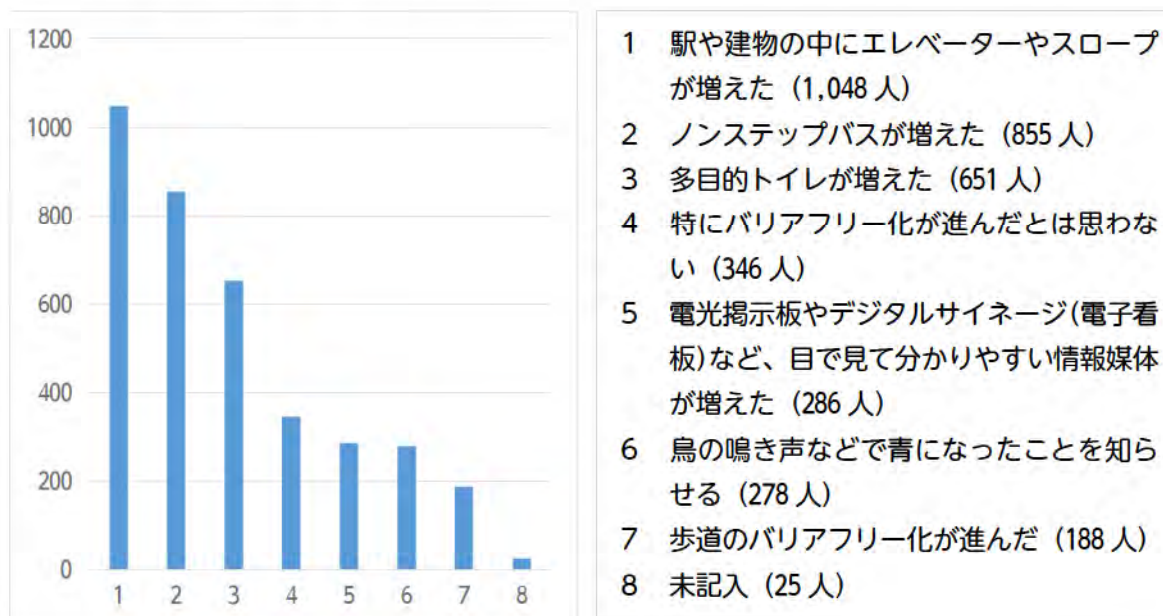


問9の結果から、困っている人を助けようと積極的に行動する人が一定数いることが分かります。一方、「自分から声はかけないが、頼まれれば手伝いをする」、「声をかけたいと思うが、特に何もしないことが多い」と答えた人が半数を超えています。

問3、問6、問9の結果から、困っている人を助けたいと思っている人が多くいるものの、積極的な行動を起こせない人も多いことが分かります。

積極的な行動を促すには、心理的なハードルを下げる必要があります。例えば、趣味やボランティア活動などを通じて、様々な人と触れ合う機会を作ることにより、その人の特性や接し方を学ぶといったことが有効です。

問 11 5年前に比べて、まちの中のどのようなところでバリアフリーが進んできたと思いますか？（○はいくつでも）



駅や建物、ノンステップバスなどの公共交通機関のバリアフリー化が進んだという回答が多い結果となりました。

一方で、歩道や信号機の音響案内などの、歩行者が移動する経路上のバリアフリー化は、進んでいると感じている人が少ないことが分かります。また、デジタルサイネージなどの視覚によって情報を得られる媒体についても、普及が進んでいると感じている人は少ない傾向となりました。

## オ テレ・ワークショップ

### ○実施概要

目的	福祉のまちづくりに関わる様々な立場の人が、生活の中で感じていることを話し合い、現状や課題、これからの方向性を考える。	
方法	Web会議ツールを使用	
参加者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者、聴覚障害者、車いす利用者などの障害当事者</li> <li>・福祉、バリアフリーに関連する活動を行っている個人や団体に所属する人</li> <li>・地域やまちづくり関係の活動をする人 など</li> </ul>	
参加人数	のべ71名	
実施日時 及び テーマ	第1回 令和2（2020）年5月13日 18時～19時30分 テーマ「身近な福祉のまちづくりに関する意見交換」	6名参加
	第2回 令和2（2020）年6月5日 18時～20時 テーマ「次期福祉のまちづくり推進指針の骨子について①」	11名参加
	第3回 令和2（2020）年6月12日 18時～20時 テーマ「次期福祉のまちづくり推進指針の骨子について②」	18名参加
	第4回 令和2（2020）年9月28日 15時～16時30分 テーマ「次期推進指針の広報、活用方法について」	8名参加
	第5回 令和3（2021）年1月15日 14時～15時30分 テーマ「次期推進指針の展開方法について①」	13名参加
	第6回 令和3（2021）年1月19日 18時30分～20時 テーマ「次期推進指針の展開方法について②」	15名参加

### ○主なご意見

#### 「心のバリアフリー」について

- ・ハード整備は進む一方、心のバリアフリーはなかなか進んでいない。
- ・思いやりの心があっても、どう行動していいかわからない人も多い。
- ・行動につなげるには、座学だけでなく、楽しみながら体験できる場も必要である。
- ・心のバリアフリーとは、違いを認め合うことである。日本はモノカルチャーで、気づきにくい面もあるが、みんな違う。
- ・差別意識はなくても、相手に対する先入観や思い込みはあると思う。例えば、私は聴覚障害者だが、音楽が好きである。

#### 「地域とのつながり」について

- ・地域のつながりが希薄になっている。
- ・地域の中で一緒に行動することで、お互いの関係性が育まれていく。
- ・障害者は、身近で支えてくれる人との関わりが多いが、例えば災害時の避難訓練などを一緒にやることを通じて、地域との双方向の関係づくりを進めるのもよい。

### 「情報」について

- ・多様な障害に対応した情報発信が必要である。
- ・視覚障害者＝点字と思われているが、点字を理解できる人は1～2割しかいない。
- ・外国人には「やさしい日本語」の方が分かりやすいこともある。
- ・聴覚障害者は、相手がマスクをすると口の動きが見えないので、何を話しているか分からなくなる。

### 「施設などのバリアフリー」について

- ・施設を整備する人に、ハードのバリアフリーの必要性に関する理解がなかなか広がらない。障害者にも目を向け、全ての利用者を想定した施設づくりを考えるべきである。
- ・家からバス停、駅まで、移動経路の整備が必要である。

### 「次期推進指針の広報、活用方法」について

- ・推進指針について学ぶ機会を、市民団体が主催するよう行政が仕向けるとよい。
- ・福祉のまちづくりを進めるメリットをアピールすることが大事である。例えば、観光面でいうと沖縄では高齢者や障害者の方がお金を使っているというデータもある。
- ・推進指針の内容は、技術職（土木、建築）や小学校から大学まで様々な学校にも伝わるようにした方がよい。

### 「次期推進指針の展開方法」について

- ・ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）で情報発信する際は、インフルエンサー（SNSでの情報発信で影響力のある人）を活用する。
- ・冊子を配布するだけでなく、イベント等を通じて、当事者と接する機会を作るなど、具体的な体験を通じた展開が必要である。

### その他

- ・障害者権利条約の精神を次の推進指針に反映させるべきである。
- ・障害を恥ずかしいと思わず、自ら発信していくことも大事である。

## (6) 市民意見募集結果の概要

- ・実施期間：令和2（2020）年9月14日～10月13日
- ・ご意見の総数は132件です（素案に関する意見：58件、参考意見：74件）。
- ・いただいたご意見のうち、26件について原案に反映しました。

※市民意見募集結果の詳細は、横浜市ホームページよりご覧ください。  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/fukushi-kaigo/fuku-machi/jorei/fukushi-machidukuri/shishinr3.html>



## (7) お問い合わせ先

○各区福祉保健課

身近な福祉のまちづくりの窓口です。

(令和3（2021）年3月現在)

区	住所	電話	F A X
青葉	青葉区市ケ尾町31-4 青葉区役所3階	978-2436	978-2419
旭	旭区鶴ヶ峰1-4-12 旭区役所本館3階	954-6143	953-7713
泉	泉区和泉中央北5-1-1 泉区役所3階	800-2433	800-2516
磯子	磯子区磯子3-5-1 磯子区役所4階	750-2442	750-2547
神奈川	神奈川区広台太田町3-8 神奈川区役所本館3階	411-7135	316-7877
金沢	金沢区泥亀2-9-1 金沢区役所4階	788-7824	784-4600
港南	港南区港南4-2-10 港南区役所5階	847-8441	846-5981
港北	港北区大豆戸町26-1 港北区役所3階	540-2360	540-2368
栄	栄区桂町303-19 栄区役所新館3階	894-6962	895-1759
瀬谷	瀬谷区二ツ橋町190 瀬谷区役所4階	367-5743	365-5718
都筑	都筑区茅ヶ崎中央32-1 都筑区役所2階	948-2345	948-2354
鶴見	鶴見区鶴見中央3-20-1 鶴見区役所2階	510-1826	510-1792
戸塚	戸塚区戸塚町16-17 戸塚区総合庁舎6階	866-8424	865-3963
中	中区日本大通35 中区役所別館4階	224-8330	224-8157
西	西区中央1-5-10 西区役所2階	320-8437	324-3703
保土ヶ谷	保土ヶ谷区川辺町2-9 保土ヶ谷区役所本館3階	334-6341	333-6309
緑	緑区寺山町118 緑区役所3階	930-2304	930-2355
南	南区浦舟町2-33 南区総合庁舎4階	341-1183	341-1189

○各区社会福祉協議会  
福祉の身近な相談窓口です。

(令和3(2021)年3月現在)

区	住所	電話	F A X
青葉	青葉区市ケ尾町 1169-22 「青葉区福祉保健活動拠点」内	972-8836	972-7519
旭	旭区鶴ヶ峰 1-6-35 「ぱれっと旭」内	392-1123	392-0222
泉	泉区和泉中央南 5-4-13 「泉区福祉保健活動拠点ふれあいホーム」内	802-2150	804-6042
磯子	磯子区磯子 3-1-41 磯子センター5階	751-0739	751-8608
神奈川	神奈川区反町 1-8-4 「はーと友 神奈川」内	311-2014	313-2420
金沢	金沢区泥亀 1-21-5 「いきいきセンター金沢」内	788-6080	784-9011
港南	港南区港南 4-2-8 3階 「港南区福祉保健活動拠点」内	841-0256	846-4117
港北	港北区大豆戸町 13-1 吉田ビル 206	547-2324	531-9561
栄	栄区桂町 279-29 「栄区福祉保健活動拠点」内	894-8521	892-8974
瀬谷	瀬谷区二ツ橋町 469 「せやまる・ふれあい館」内	361-2117	361-2328
都筑	都筑区荏田東 4-10-3 「港北ニュータウンまちづくり館」内	943-4058	943-1863
鶴見	鶴見区鶴見中央 4-37-37 リオベルデ鶴声 2階	504-5619	504-5616
戸塚	戸塚区戸塚町 167-25 戸塚区福祉保健活動拠点 1階	866-8434	862-5890
中	中区山下町 2 産業貿易センタービル 4階	681-6664	641-6078
西	西区高島 2-7-1 ファーストプレイス横浜 3階	450-5005	451-3131
保土ヶ谷	保土ヶ谷区川辺町 5-11 かるがも 3階	341-9876	334-5805
緑	緑区中山 2-1-1 「ハーモニーみどり」内	931-2478	934-4355
南	南区浦舟町 3-46 浦舟複合福祉施設 8階	260-2510	251-3264

○横浜市市民協働推進センター

地域における様々な課題の解決や新しい取組を創発するために、様々な主体の交流・連携が生まれる対話と創造の場として総合相談窓口など各事業を展開し、市内における「協働」の取組を推進します。

電話：671-4732 F A X：223-2888

○各区市民活動支援センター

身近な地域における市民活動を支援するため、各区の市民活動支援センターがそれぞれ特色ある事業を実施しています。「市民協働推進センター」と連携を図りながら、地域に密着したきめ細かい支援を行います。

(令和3(2021)年3月現在)

区	住所	電話	F A X
青葉	青葉区市ケ尾町 31-4 青葉区役所 1階	978-3327	972-6311
旭	旭区鶴ヶ峰 2-82-1 ココロット鶴ヶ峰 4階	382-1000	382-1005
泉	泉区和泉中央北 5-1-1 泉区役所 1階	800-2393	800-2518
磯子	磯子区磯子 3-5-1 磯子区役所 7階	754-2390	759-4116
神奈川	神奈川区広台太田町 3-8 神奈川区総合庁舎本館 5階	411-7089	323-2502
金沢	金沢区泥亀 2-9-1 金沢区役所 2階	788-7803	789-2147
港南	港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 5階	841-9361	841-9362
港北	港北区大豆戸町 26-1 港北区役所 4階	540-2246	540-2246
栄	栄区小菅ヶ谷 1-4-5 (横浜銀行本郷台支店 3階)	894-9900	894-9903
瀬谷	瀬谷区二ツ橋町 469 せやまる・ふれあい館 2階	369-7081	366-4670
都筑	都筑区茅ヶ崎中央 32-1 都筑区役所 1階	948-2237	943-1349
鶴見	鶴見区鶴見中央 3-20-1 鶴見区役所 2階	510-1694	510-1716
戸塚	戸塚区川上町 91-1 モレラ東戸塚 3階	825-6773	825-6774
中	中区日本大通 35 中区役所別館 1階	224-8138	224-8343
西	西区中央 1-5-10 西区役所 1階	620-6624	620-6624
保土ヶ谷	保土ヶ谷区星川 1-2-1	334-6306	339-5120
緑	緑区中山 4-36-20	938-0631	939-5401
南	南区浦舟町 3-46 浦舟複合福祉施設 10階	232-9544	242-0897



「ふくまち」って  
何だろう



「福祉のまちづくり」を縮めて  
「ふくまち」だよ!



なるほど~





インクルーシブな  
**みんなのまちは、あなたのアクションから**

横浜市福祉のまちづくり推進指針(令和3年度~7年度)

令和3(2021)年3月  
 横浜市

# ま ち

ガイド **実践編**





# 気づいてほしい

## エスカレーターで



2列で立ち止まって  
利用するものだよ

## エレベーターで



階段でもいい人は  
階段を使おう

## 横断歩道で



声をかけてみよう

## 電車の中で



外見ではわからない  
障害がある人もいるんだよ

# 実は困っているんです

## まちなかで



人混みだと  
パニックになる人もいるんだよ

## 道で



聞こえない人や  
耳が遠い人もいるよね

## トイレで



もう30分以上も  
待ってるのに...

\*人工肛門・人工ぼうこうを  
使用している方のこと。



このトイレしか  
使えない人がいるよね

## 駐車場で



ドアを広く開けないと乗り降り  
できない人がいるんだよ



# あなたのアクションから

## 一緒に活動する



- 趣味など、好きなことを通じた関わり合いの中で、様々な人の感じ方や考え方を知ることができます。
- 相手との関わり方や接し方など、自身の学びにつながります。

いつもやっていることが  
実は福祉のまちづくりに  
つながるんだね



- 地域の様々な人と一緒に活動することで、多様なニーズに直接触れることができます。
- 製品開発やサービス提供の際など、事業活動に活かせます。

いろんな人の  
いろんなニーズを  
聞いてみよう



# ちょっとした工夫



- 筆談やタブレットの活用など、様々なツールを柔軟に使ってみましょう。
- ちょっとした工夫が、みんなの暮らしやすさにつながります。

今あるもので  
何が出来るか  
考えてみよう



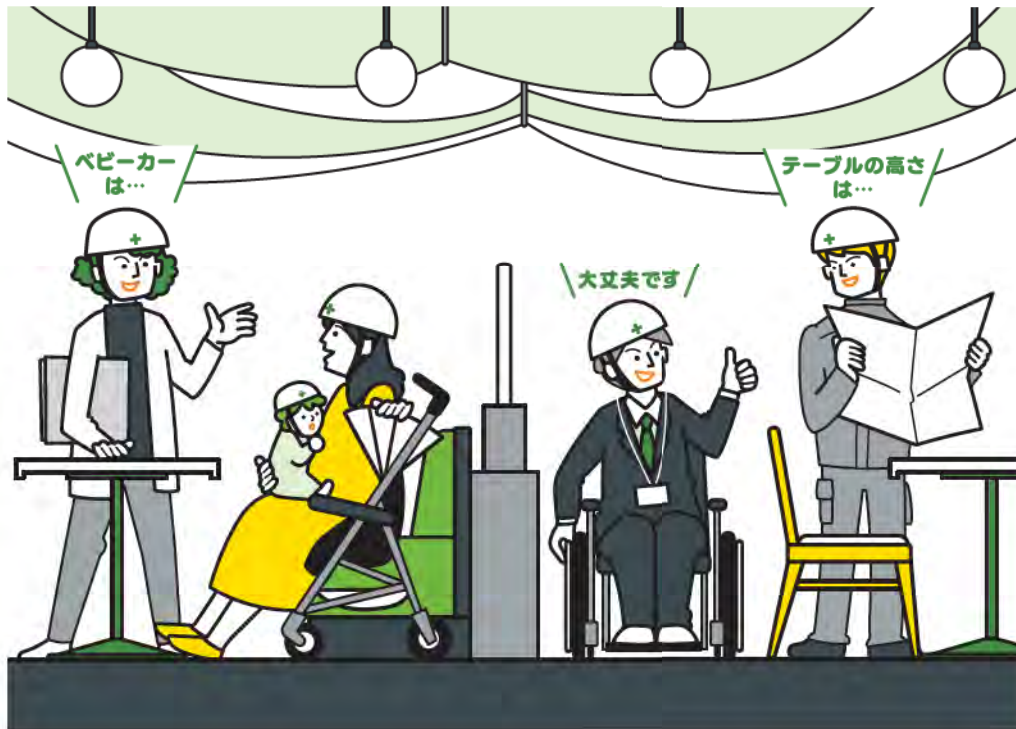
# ちょっとした行動

- まずは、声を掛けるなど、できることからやってみましょう。
- ちょっとした行動が、みんなの暮らしやすさにつながります。

簡単なことでも  
いいんだ



# 様々な人の意見を取り入れたバリアフリー



- ・障害のある人や子育て中の人など、当事者でなければ、分からない問題があります。
- ・製品やサービスを企画する際には、様々な当事者の意見を取り入れることが大切です。

作ったあとも  
使いやすく  
しておこう



# アクセシブルな情報提供

- ・音声と文字とイラストなど様々な手段を組み合わせ、情報を提供しましょう。
- ・場所や媒体を問わず、情報を確認できるようにしましょう。



情報の  
見つけやすさも  
大事だよ



## 「横浜市福祉のまちづくり推進指針」とは？

福祉のまちづくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる指針です。

読者の皆様に親しんでいただけるよう、『ふくまちガイド』という愛称をつけました。

ふくまちガイドは、主に**ビジョン(未来像)**、**ポリシー(理念)**、**アクション(行動)**で構成されています。

**ビジョン(未来像)** ソフトとハードが一体となった取組をみんなで進め、  
多様性を尊重するヨコハマのよさを育み、  
安心して自由に生活できるインクルーシブ\*なまち

※インクルーシブ 直訳すると「包摂的な」という意味です。「全ての人を受け入れられ、参加できる」、  
「誰も排除しない(されない)」、「誰一人取り残さない」という意味合いで用いられます。

**ポリシー(理念)** **ポリシー 1** みんな違ってあたりまえ

**ポリシー 2** 一緒に活動する

**ポリシー 3** まずはやってみる

**ポリシー 4** もっともっとバリアフリー

**アクション(行動)** 高齢者、障害者、子育て中の人、外国人、性的少数者などに関する「基礎知識」や  
福祉のまちづくりに関する「事例紹介」などを掲載しています。

このパンフレットは、日常生活の中で困りごとを抱えやすい人の  
様々な場面や、ビジョン(未来像)の実現に向けたアクション  
(行動)の具体例を紹介した「ふくまちガイド(実践編)」です。  
このパンフレットを参考に、福祉のまちづくりを実践してみて  
ください。



パンフレットの活用方法など  
ふくまちガイドについてもっと知りたい方は

横浜市 ふくまちガイド



ふくまちガイド

発行年月 令和3(2021)年3月

発行 横浜市 健康福祉局 地域福祉保健部 福祉保健課

電話 045-671-2387 FAX 045-664-3622



第9号様式（第3条第1項、第4条及び第5条）

設計者・建築主の方へ

## 「合理的配慮の提供」に関するチェックリスト

障害者差別解消法により、利用者が建物や店舗などを安全で快適に利用できるよう、事業者による「合理的配慮の提供」が義務となりました。このチェックリストは、事業者が適切かつ円滑に「合理的配慮の提供」を実践できるよう、必要な環境の整備や具体的な支援の内容を記載しています。

### ○ 設計者の方へ

上記を踏まえ、チェックリストを活用して、必要な対応を検討するよう、建築主に対して説明をしてください。

### ○ 建築主の方へ

チェックリストを確認し、署名のうえ、横浜市に提出をしてください。またチェックリストの記載内容について自ら実践するとともに、所有する建物や店舗などで事業を営む全ての人（事業者）に対して、「合理的配慮の提供」は義務であること、そして、実践においてチェックリストの記載内容を遵守することを、周知徹底してください。

なおご記入いただいたチェックリストは、横浜市が設置する「横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会」に提供を行うことがあります。

### 提出方法

#### <電子申請システムで提出する場合>

横浜市電子申請システムにて、チェックリスト及び研修受講報告書をアップロードしてください。最後に表示される8桁の申込番号を事前協議書の所定欄に記載してください。



「合理的配慮の提供」に関するチェックリスト提出フォーム

#### <書類で提出する場合>

健康福祉局福祉保健課（横浜市市庁舎15階南側）に、チェックリスト及び研修受講報告書を提出してください。その際に申込番号をお伝えしますので、事前協議書の所定欄に記載してください。

### 目次

・基礎知識.....	2	3. 設備点検・設備改善.....	5
・項目別チェックリスト		4. 事業主による自主研修の実施.....	6
1. コミュニケーション.....	3	5. 合理的配慮の提供.....	7
2. 情報提供.....	4	・署名欄.....	8

## 基礎知識

### ◆ 障害者差別解消法について

障害者差別解消法は、共生社会の実現を目的として、障害を理由とする「差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」を定めています。

改正された障害者差別解消法により、全ての事業者による「合理的配慮の提供」は義務となり、「合理的配慮の提供」を行わないことは、差別となります。なお、事業者には設計者・建築主も含まれます。

### ◆ 共生社会について

障害の有無にかかわらず、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし、支え合い、誰もが生き生きとした人生を送ることができる社会のことです。

### ◆ 「合理的配慮の提供」について

「合理的配慮の提供」は、社会が作り出している物理的なバリアに加えて、制度や慣習、偏見といったバリアによって生まれた不平等を正すために、行政や事業者が行う合理的な調整です。

具体的には、事業等を行うときに、障害者から「バリアを取り除いてほしい」と表明があった場合、過度な負担にならない範囲で、提供される必要かつ合理的な変更や調整です。

そして「合理的配慮の提供」にあたっては、障害者との「建設的対話」を通じて、共に対処案を検討していくことが重要となります。

#### (留意事項)

- ・必要とされる範囲で、本来の業務に付随するものに限られること
- ・障害のある人が、障害者でない人と比較して同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ・事業等の目的や内容、機能の本質的な変更には及ばないこと

#### (過度な負担の判断)

過度な負担については、以下の要素を考慮して判断をする必要があります。

- ・事業への影響の程度（事業の目的や内容などを損なうか）
- ・実現可能なものか（物理的・技術的な制約、体制上の制約）
- ・費用や負担の程度
- ・事業の規模
- ・財政等の状況

## 1. コミュニケーション

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者本人に適したコミュニケーション方法をとるよう配慮します。	<input type="checkbox"/>
支援を押し付けるのではなく求められていることを確認し、適切な対応を行います。	<input type="checkbox"/>
特に安全面で配慮が必要な場合は、積極的な声掛けを行います。	<input type="checkbox"/>

### 事例

#### ・全般

困っていても自ら声を上げることができない人もいます。困っていそうなら、相手の正面から声をかけ、自らの身分や名前を伝えて下さい。

コミュニケーションは、介助者や家族ではなく、当事者本人と行うことを基本としてください。

#### ・聴覚障害者（難聴者を含む）とのコミュニケーション

音によるコミュニケーションが難しいことから、メモができる紙とペンなど筆談の用意をしておきます。

筆談する際は「できるだけ簡単な短文で」「簡潔に」「具体的に」を意識してください。

#### ・視覚障害者（弱視者を含む）とのコミュニケーション

目で見ている情報を声にして伝えてください。

「あっち」や「これ」といった指示語は使用を避けてください。

#### ・言葉によるコミュニケーションが困難な場合のコミュニケーション

後ろから突然声を掛けられると、驚いてしまう方もいます。正面からゆっくりと声をかけてください。

コミュニケーションは「ゆっくり」「丁寧に」「くりかえし」を基本としてください。

「やさしい日本語」を使うことも有効です。

### 参考となる資料

- 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（国土交通省）
- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）
- 発達障害、知的障害、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（国土交通省）
- 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（観光庁）
- 「やさしい日本語」で伝える 分かりやすく 伝わりやすい日本語を目指して（横浜市）

## 2. 情報提供

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者に対して設備の情報などをホームページやパンフレットといった様々な手段を活用して提供します。	<input type="checkbox"/>
問い合わせ方法や予約方法などは、電話やメールなど複数の手段を用意します。	<input type="checkbox"/>
建物や店舗内の案内板やサインなどは、わかりやすいデザインと色使い、ピクトグラムや多言語表記を用いて、わかりやすさに配慮します。	<input type="checkbox"/>

### 事例

#### ・全般

高齢者や障害者は、事前にバリアフリー情報を含む施設情報を確認します。ホームページなどでは、積極的にバリアフリー情報を提供する必要があります。実物の写真や図があるとなおよいです。

利用者が建物を利用できるか、事前に判断ができるよう、バリアの情報を提供することも必要です。

#### ・建物の情報

- ・最寄りの公共交通機関の駅やバス停からの経路に関する情報
- ・建物入口に段差があるか、スロープなどが設置されているかなどの情報
- ・駐車施設と車いす使用者用の駐車区画の設置数
- ・通路に段差があるかなどの情報
- ・エレベーターの有無と設置数や設置個所

#### ・トイレの情報

- ・車いす使用者用のトイレの設置数や設置個所
- ・大人用介助ベッドの設置数や設置個所
- ・オストメイト対応設備の設置数や設置個所
- ・おむつ交換台の設置数や設置個所

#### ・提供可能な人的対応の情報

- ・建物内での従業員による誘導対応の情報
- ・備品などを用いた従業員による支援の情報

### 参考となる資料

- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）
- 観光地におけるバリアフリー情報提供のためのマニュアル（国土交通省）
- 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル（観光庁）

### 3. 設備点検・改善

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗などに設置したバリアフリー設備については、定期的な点検と修繕や交換などを計画的に実施します。	<input type="checkbox"/>
利用者の意見を聞き取り、建物や店舗の改善に活かします。	<input type="checkbox"/>

#### 事例

<p>・全般</p> <p>建物の質を高めるためには、利用者からのニーズをくみ取り、改善に繋げていくことが重要です。</p> <p>・工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の出入口に段差がある場合、可搬スロープを用意する。</li> <li>・車いす使用者用のトイレがない場合、近隣にある車いす使用者用のトイレの情報を提供できるように備える。</li> <li>・車いす使用者が使いやすいテーブルを用意する。</li> </ul> <p>・点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー設備が経年劣化していないか。</li> <li>・建物の通路に車いすの通行に支障となるような障害物がないか。</li> <li>・視覚障害者用のブロックがある場合は、その上に物が置かれていないか。</li> <li>・建物内の案内が経年劣化により確認できないということがないか。</li> </ul>
---

#### 参考となる資料

- 高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）

## 4. 自主研修の実施

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗などで商業その他事業を営む全ての者に、以下のような研修の積極的な受講を推奨します。	□
建物や店舗の安全で快適な利用のため、様々な利用者の特性を学ぶ研修。	
従業員などが、様々な特性を持つ利用者とのコミュニケーションをとるために、接遇に関する研修。	
従業員などが、建物や店舗に用意されているバリアフリー設備の把握とその使い方を理解するための研修。	
非常時において情報の入手が難しい視覚障害者や聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、外国人等がいることを念頭に、情報伝達の手段を含めた避難計画と訓練。	

### 事例

#### ・全般

障害の種別はさまざまで、同じ障害であっても人によって状態が異なることから、障害の多様性を理解することが大切です。

様々な団体が研修を実施していますので、それらのプログラムを活用することができます。特に障害のある当事者が講師として参加する実践的な研修を推奨します。

#### ・障害理解に関する研修

それぞれの障害について理解してほしいこと、よくある困りごと、配慮してほしいことについて知ることができます。

#### ・体験講座

車いすなどの体験講座を受けることで、どのような環境が便利で、どのような環境が不便なのかを知ることができます。

#### ・接遇に関する研修

店舗や事務所における障害のある方への接遇について知ることができます。

#### ・避難訓練

火災や地震の発生を想定して、施設の従業員に対して教育や訓練を実施することで、外国人や障害のある方へ、円滑に情報の伝達や避難誘導を行うことができます。特に避難訓練に障害のある当事者が参加すると効果的です。

### 参考となる資料

- 接遇研修モデルプログラム 鉄軌道編（国土交通省）
- 外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン（総務省消防庁）

## 5. 合理的配慮の提供

下記項目を確認のうえ、チェックを入れてください。

建物や店舗の安全で快適な利用のため、利用者からの求めがあったときは、合理的配慮の提供が義務であることを踏まえて建設的な態度で対応をします。	<input type="checkbox"/>
利用者から必要な配慮の提供について、求めがあったときは、積極的に対話に応じます。また意思表明を行うことが難しい人がいることから、自ら利用者に対してコミュニケーションを働きかけます。	<input type="checkbox"/>
コミュニケーションにより利用者からの意思を確認したのち、過度な負担にならない範囲で、提供可能な配慮を説明します。	<input type="checkbox"/>
合意に基づいた配慮を提供します。	<input type="checkbox"/>
同じような配慮の提供についての求めが続く時、または多くの利用者から同じ求めがあった時は、建物の改修なども含めた改善を検討します。	<input type="checkbox"/>

### 事例

合理的配慮は、障害のある方がそうでない方と同等の機会を受けるために実施する調整です。

- ・ 求めに応じて、店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。
- ・ 求めに応じて、車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- ・ 障害者から代筆を求められた場合には、本人の意向を確認しながら従業員が代筆すること。
- ・ 車いすのまま飲食を行いたいと申し出があった時、備え付けの椅子を片づけてスペースを確保すること。

### 参考となる資料

- 合理的配慮等具体例データ集（内閣府）
- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）
- 障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集（内閣府）
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（内閣府）

## 署名欄

本チェックリスト及び参考資料をもとに、当該施設で事業を営む全ての者に、合理的配慮の提供の義務が課せられていることを周知し、環境の整備ならびに合理的配慮の提供を実践します。

\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

申請者 住 所 \_\_\_\_\_

法人名または屋号 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(法人の場合は、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)

設計者 住 所 \_\_\_\_\_

法人名または屋号 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 担当者氏名 \_\_\_\_\_

(法人の場合は、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)

横浜市健康福祉局福祉保健課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10 TEL : 045-671-2387