

# 委員からご提出いただいた 好事例集

# オリンピック・パラリンピック等経済界協議会ご提供の好事例

## ANA 事例紹介

### 《お客様向け》

#### ●ANA 専用代理電話サービスを導入

株式会社プラスヴォイスの協力のもと、聴覚や言語に障がいのあるお客様向けに「ANA 専用代理電話サービス」のご提供をしています。このサービスは聴覚や言語に障がいがあり電話ができないかたの代わりにプラスヴォイスのオペレーターが ANA へ電話をするサービスで、利用料は ANA が負担しております。

それまでは聴覚・言語障がいかたの「予約」「お問い合わせ」ツールは「メール」や「FAX」に限られていましたが、よりタイムリーに対応できる「チャット」や「TV 電話」(手話)も取り入れ、おからだの不自由なお客様の多様なニーズに対応しています。

#### ●ANA オリジナル「そらばすブック」について

昨今、発達障がいのお子様を持つ方から「航空機旅行はしてみたいが初めての経験や慣れない環境に大きな不安がある。事前に何かで練習できないか。」とのお声が寄せられたことから、専門医のご意見も取り入れた「そらばすブック」をご用意いたしました。

「そらばすブック」は、航空機のご利用がはじめてのお子様などが手続き方法や機内での過ごし方を予習・練習できる ANA オリジナルパンフレットで、空港での手続き・保安検査・機内での過ごし方など、搭乗から降機までの流れを写真付きで解説しており、搭乗前の事前準備や搭乗当日のガイドブックとしてご利用いただいております。

#### ●各種車いすを用意

座位が保てないかたのためのリクライニング可能な車いすや、おからだの大きいかた向けの大型車いすもご用意しております。4 月からはお客様のストレスポイントとなっている保安検査場通過の際にアラームがならない樹脂製車いすを導入します。更に車いすのお客様に飛行機の乗り降りをスムーズにさせていただけるよう、リフトバスや車い

す用タラップ車、段差解消ボードなどもご用意しております。

#### ●機内ドリンクメニューの点字版・拡大文字版を導入

2016 年 5 月から、国際線全クラス、国内線のプレミアムエコノミークラスに視覚障がいのお客様向けにドリンクメニューの点字版、弱視のお客様向けに大きな文字版のドリンクメニューを用意します。

### 《社員向け》

#### ●心のバリアフリーセミナー開催

四半期に 1 度、社員向けに「心のバリアフリーセミナー」を開催し、障がい者、高齢者の特性、行動について理解する機会をつくっています。

第1回 2015 年 12 月 3 日

ブラインドサッカーを通じて、障がいがある方とのコミュニケーション方法を学ぶ

講師: ブランドサッカー選手

第2回 2016 年 2 月 8 日

ハードのバリアをハートで解消する

講師: 車いすユーザー

第3回 2016 年 5 月 17 日(予定)

高齢社会とクールジャパン

#### ●補助犬セミナーの開催

●障害者差別解消法 e-learning コンテンツ作成と全従業員受講

●バリアフリー訓練(客室乗務員・旅客係員)の実施

●サービス介助士の資格取得援助

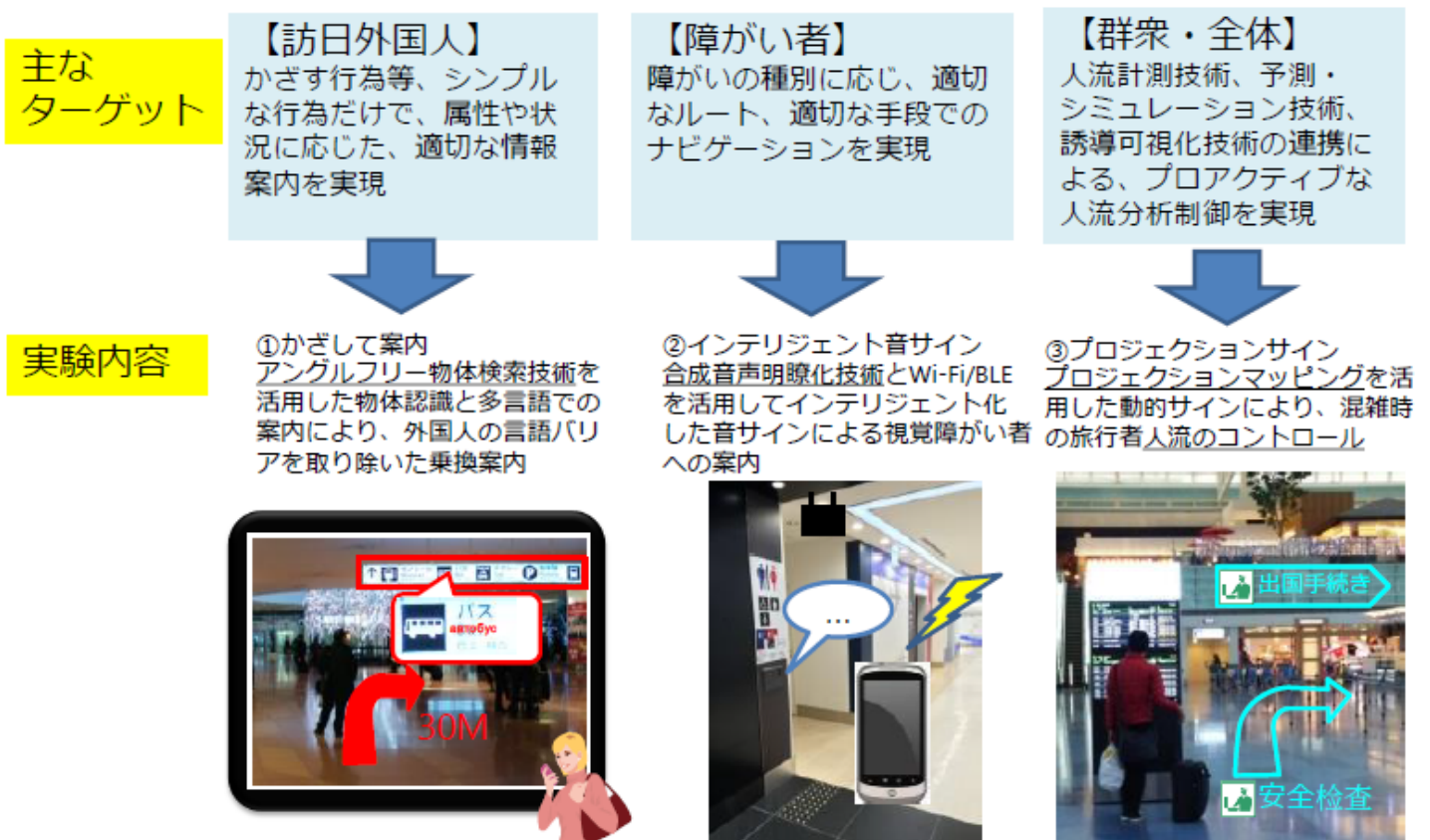
# オリンピック・パラリンピック等経済界協議会（日本電信電話株式会社） ご提供の好事例

## ■羽田空港における情報ユニバーサルデザイン実証実験

- ・NTTグループは、2020年に向けて、訪日外国人、障がい者等を含む様々な方々の円滑な移動やコミュニケーションをサポートしていきたいと考えています。
- ・その実現にむけ、昨年秋山教授および東京国際空港ターミナル株式会社様等と連携し、スマホをかざすだけで看板の情報を自国語で自動認識できる「かざして案内」や、視覚障がいの方が喧騒の環境下でも明瞭な音サインで情報を入手できる「インテリジェント音サイン」、空港内で混雑状況や利用客の母国語応じ表示内容や場所をダイナミックに変更して案内情報を照射できる「プロジェクションサイン」などの実証実験\*\*\*を実施しました。

\*\*\* <http://www.ntt.co.jp/news2015/1512/151203a.html>

(情報UD実験の実施内容)



### 「区市町村・事業者のための『心のバリアフリー』及び『情報バリアフリー』ガイドライン」を策定しました

東京都では、心のバリアフリーや情報バリアフリーに向けた取組を促進するため、各取組の具体的な実施方法や内容のほか、効果的な事例を紹介したガイドラインを策定しました。

本ガイドラインを活用して、都民をはじめ、区市町村や事業者とともに、すべての人が、安全、安心、快適に暮らし、訪れることができる福祉のまちづくりをより一層推進していきます。

#### 【主な内容】

##### 心のバリアフリー編

- 取組の基本的考え方や方向性を明示
- 学校でのユニバーサルデザイン教育、地域住民を対象としたワークショップ、事業者における接遇向上研修等、心のバリアフリーに向けた各取組のポイントを掲載
- 区市町村や民間団体等による効果的な取組事例を写真つきで紹介

##### 情報バリアフリー編

- 取組の基本的考え方を明示
- 情報面での必要な配慮について、障害特性などに分けて、わかりやすく掲載
- 点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた各取組のポイントを掲載
- 区市町村等による効果的な取組事例を写真つきで紹介

※ガイドラインの本文は、福祉保健局ホームページに掲載しています。

[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kokoro\\_joho/kokoro\\_joho.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kokoro_joho/kokoro_joho.html)

福祉保健局トップページ>福祉保健の基盤づくり>福祉のまちづくり

#### 東京都長期ビジョン

本件は、「東京都長期ビジョン」における以下の都市戦略・政策指針に係る事業です。

都市戦略1 「成熟都市・東京の強みを生かした大会の成功」

政策指針2 「美しく風格があり、誰もが安心して過ごせるバリアフリー環境の構築」

#### 【問い合わせ先】

福祉保健局 生活福祉部 地域福祉推進課 中村・嶋岡

電話番号 03-5320-4094（直通）

都庁内線 32-550、32-572

# 日本建築士会連合会ご提供の好事例



## パラスポーツ現役選手と建築家が企画「バリアレスシティアワード2015」

### ■活動の主旨ときっかけ

2020年、**外国人旅行者**はもちろん、パラスポーツの選手だけで6000名を超える方が東京に集まります。さらに、選手にあこがれる障がいを持つ子供達も全国から東京に来るでしょう。

私たちは、昨年車いすテニスの選手が**車いすであることを理由に入店を拒否**されたことがきっかけで、このボランティア活動を始めました。日本の観光地でホスト国日本の**意識を高め、誰も**（日本人/外国人・健常者/障がい者）**が旅行しやすい社会をつくろう!**と活動しています。

### ■活動内容

私たちは既に意識高く活動している建築家やデザイナー、NPOや企業等に名乗り出てほしいということ、学生や若い世代にこの問題を意識してほしいという事で、実作とアイデア募集しました。（テーマ：「**旅行者に優しいデザイン**」8月募集開始、11月締切）

※「**実作部門**」： **外国人旅行者や、車椅子利用者など、様々な旅行者に配慮された「デザイン」や「取組」を募集**

「**提案部門**」： **東京のまちや観光地などを想定した、バリアレスシティにつながる「アイデア」を募集**

建築家や学生、NPO法人、インテリアデザイナー等幅広い分野から応募があり、多様な作品や提案がありました。これからの時代、建築だけを考えて良い都市は作れません。幅広い分野から多彩な経験を持ち寄って、「東京にまた来たい!」と言わせたいのです。**審査員である、アテネパラリンピック金メダルの齋田選手**は、車いすの旅行者に「車いすであることを忘れさせてくれる国」と言わせたい!と言います。

「**車いすユーザー**」と「**ものづくりのプロ**」の**向かい合う場所**にする為、表彰式/優秀作品展示/交流会も3月に開催100名近い方が参加しました。

### ■概要（主催・審査員等）

**審査員**：三井所清典氏（日本建築士会連合会会長/芝浦工業大学名誉教授）、宮崎桂氏（サインデザイン協会副会長/前橋工科大学客員教授）、齋田悟司氏（車いすテニス金メダリスト）、Dick Olango（ケニア人建築家）他3名

**主催**：バリアレスシティアワード実行委員会（本多健/本間正広）

**協力**：日本建築士会連合会 東京建築士会 ITOKI NPO 希望の車いす <http://www.hoop2015.com/>

### ■今後の目標

今年もアワード&コンペを開催し、意識を高めると共に、2020年には、選手に渡すことのできる冊子に仕上げたいと思って活動しています。また、良いアイデアが集まっているので、実践する機会を探し、より多くの人の意識を変えていきたいと考えています。



アテネ金メダリスト齋田選手



優秀作品を掲載した冊子。車いすテニスの日本を代表する選手たちにも協力していただきました。

# 森ビル株式会社河野委員ご提供の好事例

## 心のバリアフリーに資する当社取組み

### サポートクルー活動による「オープンマインド」の実践

※オープンマインド: 世界中の人をあたたく迎え入れ、偏見がなく、開かれ、変わり続けようとする心の状態

#### ＜サポートクルー活動とは＞

夏休みや年末年始など繁忙期の週末・休日に、全役員・社員を年間で約1,000名（各回約40名）が六本木ヒルズ等の街頭に立って危険回避や来街者へのサポートを行う活動

#### ＜サポートクルー活動の目的＞

- ① お客様に安全で安心して過ごしていただくためのヒューマンセンサー（危険回避、危険個所のチェック・改修へのフィードバック）
- ② お客様に快適で豊かな時間をお過ごしいただくための現場サポート、街の案内
- ③ 現場体験の継続による、役員・社員一人ひとりの企業ビジョンやオープンマインドの理解と実践

#### ＜具体的な活動内容＞

- 危険につながる行為等への積極的なお声かけ  
（事例）「みんなで手すりにつかまろうキャンペーン」の声がけ⇒エスカレーターの安全な使用を促進
- 施設内の危険箇所をチェックする「ヒヤリハット巡回」⇒危険箇所を改修へフィードバック
- 来街者への積極的なご案内、サポート
- 施設内各所に設置されたAEDの設置位置確認
- 高齢者の疑似体験訓練（過去には車いすや視覚障がいの疑似体験、サポート方法研修も実施）
- 英語対応可能スタッフは腕章で明示

街に訪れるお子様からお年寄り、外国人など、どなたにとっても安全で快適な場を提供  
役員・社員のオープンマインド、バリアフリーに対する意識を向上  
意識向上の結果を、実際に新規開発案件の設計・計画や改修工事、施設運営に反映



サポートクルー活動の様子



高齢者疑似体験の様子

### 竣工後の点検・改修事例（虎ノ門ヒルズ）

車いす利用者にとってより良い空間となるよう、竣工後にも、障がいをお持ちの方を支援する団体にて実際の使い勝手等を検証・点検。高評価箇所、改善提案等の評価・指摘を受け、さらなる改善に取り組んでいる。