

## 背景・必要性・概要

- バリアフリー法改正により、「心のバリアフリー」等のソフト施策の推進が位置付けられたところ、取組普及の支障となるボトルネック解消のためのノウハウの周知等を図り、心のバリアフリーの推進を加速するため、心のバリアフリーの普及・啓発等に関するモデル的な取組の実証調査を行う。

## 事業概要

- 心のバリアフリーの推進に向け、交通事業者の接遇やバリアフリー教育等に関するガイドラインの策定や普及・啓発を進めており、当事者団体や事業者等により着実に取組が行われつつある。
- しかしながら、現状では、一部の交通事業者や地域・教育機関における一過性の体験・イベントに留まっている状況であり、自立的・継続的かつ効果的な接遇研修や学校教育と連携した取組等の実施については、ノウハウ不足等により、積極的拡大には至っていない。

### ■事業内容

- ・「心のバリアフリー」の浸透に向けて、汎用性や実効性のある **モデル的な取組の実証調査** を行い、ボトルネックの分析や解消に資する **ノウハウ等の抽出・とりまとめや横展開** を実施

(想定される課題：外部専門家や障害当事者との連携、地域や事業者内部調整・インセンティブの不足、実効性のあるプログラムの企画、事業者、施設・店舗、教育機関等の理解促進 等)

### ■効果

- ・課題解決に資するモデル的な取組の横展開により、交通事業者や商業施設等における接遇向上、障害者用施設等の適正利用、障害当事者の社会参画を促進

### 心のバリアフリーに係る取組のイメージ



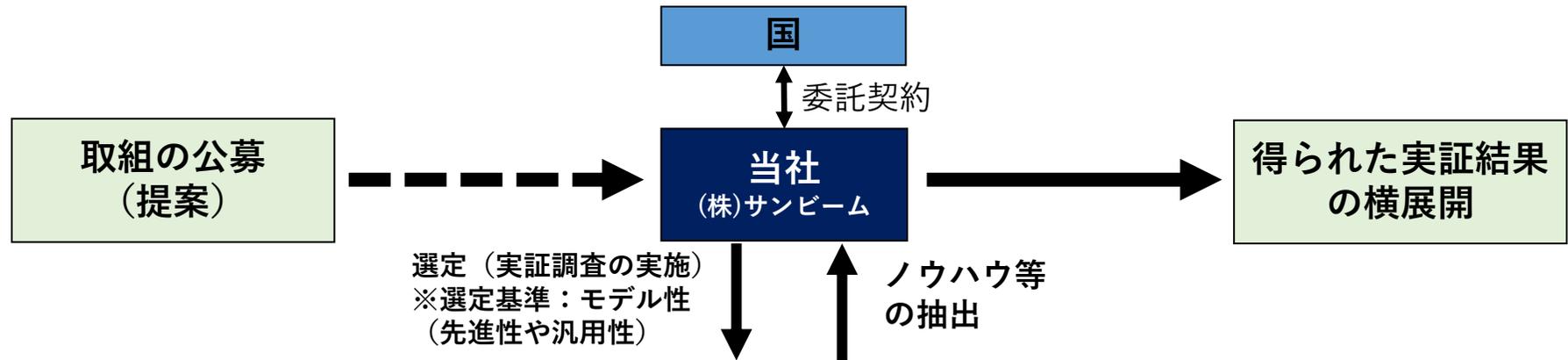
接遇研修  
(知的・発達・精神障害当事者の鉄道利用  
・接遇体験の実施)



学校教育との連携  
(視覚障害者の車両乗  
降体験)

## 事業内容

- 「心のバリアフリー」の浸透に向けて、モデル性（先進性や汎用性）のある**モデル的な取組を公募**。
- 提案のあった取組について、**モデル的な取組として選定し、国と委託契約を締結した調査事業者と連携し、実証調査を実施（案件形成支援）**。
- 実証調査を踏まえ、**ボトルネックの分析や解消に資するノウハウ等を抽出し、とりまとめた成果の横展開**を図る。



## ■モデル的な取組の案件形成支援のイメージ



選定基準に照らし取組に必要な額の範囲内で実証調査を行う  
(定額)



### 学校教育との連携

(視覚障害者の車両乗降体験)

### 実施主体：鉄道事業者

- ・ 専門家・障害当事者を交えた体験の企画立案、取組の周知
- ・ 学校と鉄道事業者との密な連絡調整
- ・ 必要な介護支援用具等の調達、体験中の安全確保
- ・ 専門家・障害当事者を交えた体験後のフィードバック

### 接客研修

(知的・発達・精神障害当事者の鉄道利用・接客体験の実施)

### 実施主体：NPO等を含めた民間事業者

- ・ 専門家・障害当事者等と連携、個々の障害特性に対応した利用体験の企画立案
- ・ 一般乗客へ理解を得るための取組の周知方法、利用体験実施の安全の確保策の検討
- ・ 取組の継続化等に必要となる体制構築や事業計画への反映等