

はじめに

本方針は、県・市町・県民・事業者が一体となって福祉のまちづくりを総合的に推進するための“指針”です。人口減少や少子高齢化、インバウンドの増加など、私たちを取り巻く社会の状況は常に変化し続けており、福祉のまちづくりへの期待はますます大きくなっています。

こうした期待に応えるため、今回の改定では、障害のある方や子育て支援に携わる方など、様々な立場の方々の意見も取り入れながら、各主体の役割について施策の柱ごとにわかりやすく例示しました。

また、新たな視点として、これまででは一律の基準でまちや施設のバリアフリー化を進めてきましたが、今後は地域ごとの特性を考慮しながら施策を展開します。

さらに、より質の高い福祉のまちづくりを目指し、ハード整備と一体となってその効果を高めるソフト施策（心のバリアフリー）にも取り組んでいきます。

本方針は、令和17年度を見据えつつ、各施策の目標年次を5年後の令和12年度としています。真に豊かなユニバーサル社会の実現に向け、福祉のまちづくりを共に進めていきましょう。

車椅子利用者が健常者と一緒に旅行を楽しんでいる写真。ユニバーサルツーリズムの推進。

たくさんの人が大阪・関西万博の会場で楽しんでいる写真。大阪・関西万博での先進的な取組。

男女共用の個室がたくさん並んでいるジェンダーレストイレの写真。性的少数者へ配慮したトイレ整備。

顔認証自動改札機の写真。ゲートがないのでみんなが通りやすく、カードをタッチする必要もない。ゲートのない顔認証改札機。

目次。

- 1 基本方針の位置付け。
 - 2 福祉のまちづくりの理念。
 - 3 福祉のまちづくりの基本的方向。
 - 4 福祉のまちづくりを推進する各主体の役割。
 - 5 福祉のまちづくりの推進施策。
 - (1) 「建築物」のユニバーサル化の推進。
 - (2) 「まち」のユニバーサル化の推進。
 - (3) ハード整備の取組を補完するソフト対応の推進。
- (参考) 福祉のまちづくりの目標。
- (参考) 主な観測指標。

1 基本方針の位置付け

福祉のまちづくり基本方針は「福祉のまちづくり条例」に基づき、県、市町、県民及び事業者が一体となって福祉のまちづくりを総合的に推進するための“指針”となるものです。理念として、「ユニバーサル社会の実現に向け、すべての人が、いつでもいきいきと生活し、能力を発揮して活動できる安全・安心で快適なまちづくり」をかかげています。

福祉のまちづくり基本方針の改定にあたり、「ユニバーサル社会づくり総合指針」及び「まちづくり基本方針」との整合を図ります。

「ユニバーサル社会づくり総合指針」は「ユニバーサル社会づくりの推進に関する条例」に基づき策定されたもので、「すべての県民がユニバーサル社会の当事者として互いを尊重し、支え合い、持てる力を発揮し、自分らしく楽しく活動し、自己実現することができる寛容な社会」をめざすべき社会像としています。

「まちづくり基本方針」は「まちづくり基本条例」に基づき策定されたもので、「すべての人が自分らしく輝ける」「住みたい」「訪れたい」「ひょうご」を基本コンセプトとしています。

「福祉のまちづくり基本方針」では、「ひょうごユニバーサル社会づくり総合指針」の5つの基本理念、「ひと」、「参加」、「情報」、「まち」、「もの」、のうち、「まち」分野の方向性を「建築物」、「まち」、「ソフト」の3つの柱で具体化します。

その他の4つの理念についても整合が図られるよう配慮します。

「まちづくり基本方針」の3つのテーマ、「安心・安全」、「魅力・挑戦」、「持続・循環」は福祉のまちづくり基本方針の3つの柱に盛り込みます。

2 福祉のまちづくりの理念

ユニバーサル社会の実現に向け、すべての人が、いつでもいきいきと生活し、能力を発揮して活動できる「安全・安心」で快適なまちづくり

3 福祉のまちづくりの基本的方向

福祉のまちづくりの理念の実現に向け、3つの柱（基本的方向）により施策を展開します。

各施策は、3つの視点（①地域特性、②当事者参画、③心のバリアフリー）を取り入れて推進します。

（1） 「建築物」のユニバーサル化の推進。

すべての人が安全かつ快適に利用できるように建築物のバリアフリー整備を引き続き推進します。

多くの人が利用する施設では、障害のある人等の声をより積極的に取り入れたバリアフリー化を推進します。

（2） 「まち」のユニバーサル化の推進。

鉄道駅舎や道路など、建物やそれらをつなぐ移動経路を一体的に整備し、「まち」のユニバーサル化を推進します。

ユニバーサルツーリズムの推進につながるよう、訪れたいと思わせる「まち」のバリアフリー化に取り組みます。

（3） ハード整備を補完する「ソフト施策」の推進。

バリアフリー化の効果をより高めるため、ハード整備とそれを補完するソフト施策を一体的に進めます。

ソフト施策の効果的な実施により、思いやりの心がふれあう福祉のまちづくりを推進します。

4 福祉のまちづくりを推進する各主体の役割

県、市町、県民、事業者が、それぞれの役割や責務を認識し、自らの問題として必要な取組を主体的に実施していくことが重要です。

それぞれの主な役割を踏まえつつ、相互に連携して福祉のまちづくりを進めます。

県。

広域的な見地から基本的かつ総合的な方針を示すとともに、その施策を実施し、各主体が一体となって福祉のまちづくりを推進する体制を整備します。

市町。

地域の状況に応じた施策を実施し、地域住民や事業者と一体となって福祉のまちづくりを推進する体制を整備します。

県民。

様々な立場の方々との相互理解を深め、誰もが安心して暮らせる地域社会の形成に努めます。

事業者。

事業活動において、建物やサービスの合理的配慮に努め、県や市町が実施する施策への協力に努めます。

5 福祉のまちづくりの推進施策。

(1) 「建築物」のユニバーサル化の推進。

① 福祉のまちづくり条例に基づく規制・誘導

バリアフリー整備基準や手続を定めた福祉のまちづくり条例の適正な運用により、多数の県民が利用する公益てきな施設等のバリアフリー化を推進します。

バリアフリー整備基準以上のより高度な施設整備や管理運営が行われるよう取組を推進します。

整備された施設等が適切に利用されるよう、啓発活動等により県民の理解を促します。

大型ベッド付きのバリアフリースイールの写真。バリアフリー整備基準以上の高度な施設整備。

階段の写真。段鼻の色を踏みづらと別の色にしており認識しやすい。段を認識しやすいよう工夫された階段。

車椅子使用者など障害のあるかた等向け駐車区画の不適正利用防止に向けた取組例。国土交通省が作成したポスターの画像と県で実証実験中の駐車場の事前予約ができるサービスの画像。車椅子使用者など障害のあるかた等向け駐車区画の不適正利用の防止に向けた取組。

トピック。

令和7年6月からバリアフリースイール等を施設の規模に応じて複数設けるよう、バリアフリー整備基準を改正しました。

目標。

公益てき施設等のバリアフリー化率を、令和7年度末時点見込みの70%から、令和12年には75%にする目標です。

この公益てき施設等のバリアフリー化率は、バリアフリー情報公表制度の対象施設（鉄道駅舎を除く）を総数として算定したものです。

用語の解説。

〔バリアフリー整備基準〕とは、建物を新築する場合などに適合することが義務付けられる整備項目。例えば、便所への手すりや、エレベーターの設置（一定規模以上の場合）等。

〔公益てき施設等〕とは、医療施設、官公庁施設、物販店舗、駅など、バリアフリー化が必要な施設として、福祉のまちづくり条例で定める施設。

② 公営住宅のバリアフリー化

建て替え事業では、高齢者等が安心して暮らせるよう、敷地内通路や住戸内の段差をなくすほか、エレベーターや手すりの設置を標準化するなどユニバーサルデザインの考え方に基づいた整備を推進します。

既存住宅についても、高齢者等に配慮し、エレベーターの設置や敷地内の段差解消などの改修を推進します。（県営住宅では、構造上の制約等がある場合を除き、おおむねエレベーターの設置を完了しています。）

平常時の低所得者、高齢者、障害のある人などに加え、災害時には被災者の入居を受け入れ、住宅確保を図ります。情報通信環境の整備など、働き方や暮らし方の変化に対応した取組を行います。

公営住宅の写真。ベランダから車椅子使用者がスムーズに避難できるよう工夫されている。車椅子使用者の避難に配慮した住戸整備。

車椅子使用者が利用しやすいよう、足元に空間が確保されたキッチンの写真。車椅子使用者の利用に配慮したキッチン。

車椅子使用者も利用しやすいよう、広いスペースを確保し、手すりも配置した便所の写真。車椅子使用者の利用に配慮した便所・浴室。

目標。

県営住宅におけるバリアフリー化率を、令和7年度末時点見込みの75%から、令和12年には80%にする目標です。この令和7年度末時点見込みの75%は、「ひょうご県営住宅整備・管理計画」における目標値です。

③ 民間住宅のバリアフリー化

高齢者等が住み慣れた住宅で自立した生活を送ることができるよう、住戸内の段差解消、手すり設置、トイレ改修、敷地内通路のバリアフリー化などを促進します。

賃貸住宅においては、高齢者等の居住ニーズ、バリアフリー化の社会的意義、将来的な資産価値向上など、わかりやすい情報提供等を行い、所有者等のバリアフリー改修に対する意識向上を図ります。

高齢者、障害のある人などの入居を拒否しない「セーフティネット住宅」や、安否確認が提供される「サービス付き高齢者向け住宅」などが提供されるよう取組を進めます。

住宅に関する相談対応や情報提供を行い、ソフト面からも支援します。

バリアフリー化できていない風呂の写真。改修を行い、段差解消や手すりが設置された風呂の写真。バリアフリーのための住宅改造。

手すりがついていない共同住宅の共用階段の写真。改修を行い、手すりがついている共同住宅の共用階段の写真。共同住宅のバリアフリー化への支援。

ひょうご安心住宅ネットのトップページの画像。住宅に関する情報提供（ひょうごあんしん住宅ネット）。

目標。

住宅のバリアフリー化率（高度なバリアフリー化）を、令和7年度末時点見込みの13%から、令和12年には15%にする目標です。

この住宅のバリアフリー化率は、住宅・土地統計調査における65歳以上が居住する世帯数に対する高度なバリアフリー化（2か所以上の手すりの設置、屋内の段差解消及び車椅子で通行可能な廊下等の幅の確保、のすべてを満たすもの）が行われている世帯数です。調査時点の差を線形補完により補正したものです。

④ チェック&アドバイスの実施 ・ ひょうご県民ユニバーサル施設の認定

高齢者、障害のある人など施設利用者等が参画し、助言等を行うことにより、質の高い施設整備・管理運営が行われるよう促進します。

利用者の助言等を反映させた施設を「ひょうご県民ユニバーサル施設」として認定し、県民や事業者の意識高揚を

図ります。

チェック&アドバイスで得られた助言等を蓄積し、ガイドラインの見直しに活用するなど、知見を共有します。
チェック&アドバイスとは、建物等の所有者の求めに応じて、建築等の専門家や、障害のある当事者のかたを
あつせんし、利用者の立場から建物等の点検・助言を行う制度です。

建物の玄関ホールを視覚障害のある人などがバリアフリー点検している写真。チェック&アドバイスの実施。
受付にコミュニケーションボードを設置した写真。助言等を取り入れた改善例。
ひょうご県民ユニバーサル施設の認定証の写真。ひょうご県民ユニバーサル施設認定証交付による意識高揚。
インクルーシブな働く空間整備事例集の表紙の画像。チェック&アドバイスで得られた知見の共有。

目標。

チェック&アドバイスの実施数（平成 23 年からの累計）を、令和 7 年度末時点見込みの 225 件から、令和 12 年には
325 件（1 年あたり 20 件）にする目標です。

また、ひょうご県民ユニバーサル施設の認定数（平成 23 年からの累計）を、令和 7 年度末時点見込みの 40 件から、
令和 12 年には 65 件（1 年あたり 5 件）にする目標です。

「建築物」のユニバーサル化の推進における、各主体ごとの主な役割

県。

条例等に定められたバリアフリー整備基準への適合を建築確認や条例の届出により審査し、実効性を確保します。
公共施設の整備において「施設整備・管理運営の手引」の推奨事項を積極的に採用し、質の高い施設整備に
取り組みます。

ユニバーサルデザインの考え方に基づいた県営住宅の整備に取り組みます。

民間住宅のバリアフリー化を促進します。

「セーフティネット住宅」や「サービス付き高齢者向け住宅」の登録を促進し、ホームページ等で情報を発信します。
チェック&アドバイスなど利用者等の参画による施設整備・管理運営に取り組むとともに、得られた知見の共有を
図ります。

市町。

公共施設の整備において「施設整備・管理運営の手引」の推奨事項を積極的に採用し、質の高い施設整備に
取り組みます。

災害時の避難所となる学校等のバリアフリー化に取り組みます。

ユニバーサルデザインの考え方に基づいた市町営住宅の整備に取り組みます。

民間住宅のバリアフリー化を促進します。

チェック&アドバイスなど利用者等の助言等を取り入れた施設整備・管理運営に努め、「ひょうご県民ユニバーサル
施設」の認定取得に積極的に取り組みます。

県民。

住宅の新築や改築を行う際には、将来の心身機能の低下に備え、福祉のまちづくり条例の「住宅整備基準」に沿った
バリアフリー化に努めます。

車椅子使用者など障害のある人等向けの駐車区画やバリアフリースイールの適正利用に努めます。

意図せず高齢者や障害のある人の利用の妨げになることのないよう多様な他者との相互理解に努めます。

事業者。

「施設整備・管理運営の手引」の推奨事項を積極的に採用するなど、質の高い公益てき施設等の整備に努めます。

建築関係者は、最新の知見を習得し、積極的に設計に取り入れ、質の高い公益てき施設の実現に努めます。
チェック&アドバイスなど利用者等の助言等を取り入れ、「ひょうご県民ユニバーサル施設」の認定取得に努めます。
「インクルーシブな働く空間事例集」を活用し、すべての人が働きやすい環境整備に努めます。

5 福祉のまちづくりの推進施策。

(2) 「まち」のユニバーサル化の推進。

① 鉄道駅のバリアフリー化

乗降客数だけではなく、駅の構造や利用実態、周辺地域の特性などを踏まえた鉄道駅のバリアフリー化を推進します。
段差解消だけではなく、ホームと車両の隙間・段差の縮小化、ホームドアなど線路への転落防止対策、
バリアフリースイレの整備、多言語に対応した情報案内など、バリアフリーの質的向上にも取り組みます。

エレベーターや点字ブロックが設置されている駅のプラットフォームの写真。エレベーターの設置。
ベビーベッドやオストメイト設備を備えた駅のバリアフリースイレの写真。バリアフリースイレの設置。
ホームドアが設けられた駅のプラットフォームの写真。ホームドアの整備。

目標。

一日の平均乗降客数 3000 人以上の駅の 2 経路目のバリアフリー整備数（計画期間内の合計）を、令和 7 年度末時点
見込みの 1 駅から、令和 12 年には 2 駅にする目標です。

また、一日の平均乗降客数 3000 人未満の駅で、3000 人以上駅と同程度の高齢者等の利用が見込まれる駅の
バリアフリー整備数（計画期間内の合計）を、令和 7 年度末時点見込みの 6 駅から、令和 12 年には 10 駅にする目標
です。

② バス・タクシー車両のバリアフリー化

高齢者等の利用が多い地域の移動を支えるバスのバリアフリー化（ノンステップバスやリフト付きバスの導入）を
推進します。

高齢者等や、子育て世帯、観光客等誰もが利用しやすいユニバーサルデザインタクシー（UD タクシー）の導入を
推進します。

乗降口の段差をなくし、床面を低くしたノンステップバスの写真。ノンステップバス。
車椅子に乗ったままでも乗車可能なユニバーサルデザインタクシーの写真。ユニバーサルデザインタクシー。

トピック。

認定レベル準 1 が新設され、ユニバーサルデザインタクシー車両の選択肢が広がっています。

目標。

ノンステップバス導入率（乗合バス）を、令和 7 年度末時点見込みの 74% から、令和 12 年には 80% にする目標です。
また、ユニバーサルデザインタクシーの導入率を、令和 7 年度末時点見込みの 21% から、令和 12 年には 25% にする
目標です。

ノンステップバス導入率は、乗合バスが走行する路線の一部では、地形等によりノンステップバスの導入が困難な場合もあるため、そうした状況を考慮した目標としています。

③ 公共施設（道路・公園）のバリアフリー化

歩道のバリアフリー化。

誰もが安全で安心して利用できる歩行空間を整備するため、歩道の段差解消や点字ブロックの敷設など、バリアフリー法の重点整備地区等を中心に、既設歩道のバリアフリー化を推進します。

特に視覚に障害のある人等の利用の多い横断歩道には、エスコートゾーンや、音響信号機等の整備を推進します。

歩道の写真。段差解消され、点字ブロックが敷設されている。歩道の段差解消・点字ブロックの敷設。

エスコートゾーンが敷設された道路の横断歩道の写真。エスコートゾーンのための拡大写真。エスコートゾーン。

エスコートゾーンとは、視覚障害のある方の安全性等の向上のために設けられる「横断歩道の点字ブロック」です。

音響信号機の写真。音響信号機。

公園のバリアフリー化。

園路・トイレ等の公園施設のバリアフリー化を進め、安全・安心して利用できる公園のユニバーサル化を進めます。

路面に段差がなく、屋根の下にベンチが置かれた公園の写真。バリアフリーに配慮した園路・広場。

④ バリアフリー法に基づく「バリアフリー基本構想」等の策定の推進

高齢化が進む地方部では、地域の実情に応じて必要なバリアフリー化の取組を進め、地域格差の解消を目指します。高齢者、障害のある人など、多様な要配慮者の移動円滑化を促進するため、バリアフリー法に基づく促進方針や基本構想の策定を推進します。

基本構想を策定する際には、教育啓発特定事業（地域や学校における障害者疑似体験やセミナーの開催など）も併せて行い、心のバリアフリーの普及啓発にも取り組みます。

バリアフリー基本構想のイメージ図。

駅を中心とした地区などを市町が指定し、駅・道路・建物などのバリアフリー化を重点的かつ一体的に推進します。

令和2年からは、心のバリアフリーの取組である「教育啓発特定事業」が法律上位置付けられ、ハード・ソフトの両面から取組が進められています。

バリアフリー基本構想によるバリアフリー化。

JR 武田尾駅の写真。バリアフリー基本構想を策定した地区（宝塚市 武田尾駅周辺）。

目標。

バリアフリー基本構想の策定地区数を、令和7年度末時点見込みの39地区から、令和12年には49地区（1年あたり2地区）にする目標です。

用語の解説。

〔バリアフリー基本構想〕とは、バリアフリー法で定められた「移動等円滑化基本構想」の略称。重点的に

整備すべき道路や施設を具体的に定める。市町が指定するほか、住民等が市町に指定を提案することもできる。

⑤ ユニバーサルなまちづくり推進事業による支援 【検討中】

すべての人が暮らしやすく活動できるまちづくりを進めるため、ハード整備や合理的配慮の提供などソフト施策の両面から取組を行うエリアに対し、市町と連携して支援を行います。

観光振興や子育て支援などの地域課題を解決するため、他分野と連携した取組を支援します。

例えば、市町が解決したい課題として「観光振興パッケージ」を設定した場合、ハード整備として、外観の修景、建物内部のバリアフリー改修（便所洋式化、手すり設置、段差解消等）を行い、ソフト事業として、簡易スロープの購入、施設従業員の接遇研修、貸出し用車椅子購入 をするなど、「子育て支援パッケージ」の場合は、ハード整備として、おむつ交換台や授乳室の整備、プレイルームの整備、ソフト事業として貸出用ベビーカーの購入、心のバリアフリー教室の開催 をするなどしてハード・ソフトの両方の取り組みを実施します。

トピック。

「ユニバーサル社会づくり推進地区整備事業」をより活用しやすく見直し。

改正ポイント① 高齢化に伴う協議会担い手不足の解消。

協議会の設置要件を緩和。

改正ポイント② 複雑な制度の簡素化。

事業スキームの簡素化、補助メニューの再編。

改正ポイント③ 他分野連携によるパッケージ支援。

「観光振興」、「子育て支援」など地域課題への対応とパッケージ化して支援。

子供向けのプレイルームの写真。プレイルームの設置。

段差に簡易スロープが設置されている写真。人的対応に必要な備品購入。

目標。

ユニバーサルなまちづくり推進事業を、令和 8 年度から新規で実施し、令和 12 年度には活用件数を 25 件（1 年あたり 5 件）にする目標です。

「まち」のユニバーサル化の推進における、各主体ごとの主な役割

県。

鉄道駅舎やバスなど広域的な公共交通のバリアフリー化を促進します。

市町や業界団体と連携し、ユニバーサルデザインタクシー車両の導入を促進します。

バリアフリー基本構想を策定した地区を重点的に促進するなど、地域特性に応じた整備を進めます。

ユニバーサルツーリズムや合理的配慮の提供義務化などの新たな社会潮流に対応した取組を行います。

商店街や駅周辺などを対象とした「まちのチェック&アドバイス」の利用促進に努めます。

市町。

地域の実情に応じてユニバーサルデザインタクシー車両の導入に積極的に取り組みます。

「バリアフリー促進方針」や「バリアフリー基本構想」を策定し、面的なバリアフリー化に取り組みます。

「バリアフリー基本構想」に位置付けられた道路や公園のバリアフリー化を優先して実施します。

県民。

バリアフリー教室やセミナーに積極的に参加し、心のバリアフリーへの理解を深めるよう努めます。

車椅子使用者など障害のある人等向けの駐車区画やバリアフリースイアの適正利用に努めます。

事業者。

バリアフリー化済みの駅についても、更に利便性を高めるなど、質的向上に取り組むよう努めます。

ノンステップバス車両やユニバーサルデザインタクシー車両の導入を進めるなど、公共交通のバリアフリー化の推進に努めます。

公共交通機関や道路からシームレスに移動できるよう、県・市や他の事業者と協力します。

5 福祉のまちづくりの推進施策。

(3) ハード整備を補完する「ソフト施策」の推進。

① 施設のバリアフリー情報の公表

一定規模以上の官公署、病院、百貨店、ホテル等のバリアフリー情報の公表制度を推進します。

行政が公表しているバリアフリー情報とバリアフリーマップ等を連携し、必要な情報を一つにまとめて表示させるなど、施設利用者にわかりやすい形でバリアフリー情報を発信します。

施設のバリアフリー情報や公共交通機関の運行情報等を入手できるよう、ピクトグラムや点字を用いた案内板、デジタルサイネージ、音声案内、文字情報など、多様な手段により、情報を提供します。

ピクトグラムにより施設内のバリアフリー設備の有無が示された表の画像。整備されていない項目も情報提供している。ピクトグラムによるバリアフリー情報の提供。

神戸市がウィーログ上で整備したバリアフリーマップの画像。バリアフリー情報とバリアフリーマップの連携（神戸市×ウィーログ!）。

兵庫県庁の案内板の写真。点字や浮彫りを用いた案内板。

目標。

バリアフリー情報の公表率（公共と民間の合計）を、令和7年度末時点見込みの85.7%から、令和12年には90%にする目標です。

② ICTを活用した移動支援・情報発信

車椅子使用者や視覚に障害のある人がICTの活用により自由に移動及び活動できる整備を目指します。

視覚や聴覚に障害のある人、外国人に配慮し、平時や非常時において、音声と文字情報の併用や外国語の併記のほか、それを代替するアプリケーションが利用できるような情報発信を推進します。

一方で、ICT化で利便性が低下する人（タッチパネルは視覚障害があると利用できない等）がいることを理解し、必要に応じて人的対応などの合理的配慮を行います。

スマートフォンを活用して視覚障害のある人向けの空間情報を音声で案内するシステムを利用する写真。

スマートフォンを活用して視覚障害のある人に空間情報を音声で案内するシステム。

駅の改札口に設置された顔認証自動改札機の写真。タッチ動作の必要がない顔認証自動改札。

認知症高齢者等 GPS 利用支援サービスの案内画像。GPS 端末を利用した認知症高齢者等の見守りへの支援（尼崎市）。
電話リレーサービスのイメージ図。カメラ付き携帯電話を活用した聴覚や言語に障害のある人とのコミュニケーション。

移動経路上の勾配を検索できるアプリの画像。移動経路上の勾配を検索できるアプリ（なび坂）。
バスの走行位置をリアルタイムで表示するバス停標識やアプリの写真と画像。バスの走行位置をリアルタイムで表示するバス停標識やアプリ。

③ 交通事業者による乗客の移動支援のレベルアップ

高齢者、障害のある人など移動等に制約のある人の多様なニーズにきめ細かな対応を行うため、接遇ガイドラインに基づく取組を促進します。

接遇ガイドラインとは、「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）を指します。

利用者の相互理解を深める取組を推進します。

バスの出入り口に設置したスロープを使い、車椅子使用者の乗車介助実習を行う写真。バスの乗車介助実習。
鉄道会社が作成した障害のある人の様々な行動を解説した啓発ポスターの画像。知的・発達・精神に障害のある人への理解を図る取組。

ベビーカーの安全な使用を啓発するポスターの画像。鉄道におけるベビーカー使用の理解促進。
鉄道駅に設置された筆談対応等も可能なモニター付きインターフォンの写真。筆談対応等も可能なモニター付きインターフォン。

目標。

接遇研修を行う鉄道事業者及びバス事業者の数を、令和 7 年度末時点見込みの鉄道、11 事業者中 10 社、バス、20 事業者中 13 社から、令和 12 年には全事業者で実施されるようにする目標です。

④ 災害に対応した取組の推進

平時から避難所となる建物の段差解消やバリアフリートイレの整備などを進めます。
各避難所において多様な要配慮者との意思疎通を図るための対策を行います。
一般の避難所での避難生活が困難な知的・発達・精神障害のある方など要配慮者のための福祉サービスの提供に取り組めます。
避難行動要支援者が円滑に避難できるよう、避難訓練の実施や個別避難計画の策定など事前準備を進めます。

福祉避難所の看板の写真。「高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦など避難所生活に特別な配慮及び支援が必要な方々のための避難所です」と書かれている。車椅子使用福祉避難所の周知看板（愛知県春日井市）。
コミュニケーションボードの画像。コミュニケーションボードの整備（洲本市）。
兵庫県 CG ハザードマップの画像。兵庫県 CG ハザードマップによる防災情報の提供。
災害時を想定し、車椅子を使用する避難者の受け入れ訓練をしている写真。避難者の受け入れ訓練。

⑤ 福祉施策と連携した取組

兵庫ゆずりあい駐車場の普及。

商業施設、病院等の公益てき施設等の駐車施設において、障害者等が利用する「兵庫ゆずりあい駐車場」の表示を行うとともに、利用証を交付して、適正利用を図る。

兵庫ゆずりあい駐車場の案内標示の画像と駐車場で案内標示を設置している写真。兵庫ゆずりあい駐車場。

ヘルプマークの普及。

内部障害のある人など、援助や配慮が必要なことが外見から分かりにくい人の社会参加を応援する「ヘルプマーク」を正しく理解してもらいながら普及啓発を図ることにより、公共交通機関等での座席の譲り合いなどの県民意識を高揚します。

ヘルプマークの画像。ヘルプマーク。

みんなの声かけ運動。

みんなが声をかけて助け合う「みんなの声かけ運動」を推進します。

企業・地域団体・学校等と「みんなの声かけ運動応援協定」を締結し、みんなの声かけ運動の輪を拡大するとともに、企業・地域団体・学校等の実践活動についても充実させます。

イベント会場で「みんなの声かけ運動」と書かれた横断幕を掲げる人々の写真。みんなの声かけ運動の推進。

相談体制の確保。

「ひょうご住まいサポートセンター」、「西播磨総合リハビリテーションセンター」、「但馬長寿の郷」、「福祉のまちづくり研究所」に住宅、福祉用具等に関する相談窓口をもうけ、高齢者や障害のある人からの相談に対応します。

福祉用具が展示されている写真。福祉用具の展示（福祉のまちづくり研究所 福祉用具展示ホール）。

福祉のまちづくり研究所による先進的な取組。

認知症の方への理解を深めるための情報を発信することで、サポートする方も含めた生活の向上につなげます。身体機能の低下を簡便に把握できる「フレイル評価椅子」の開発など、介護予防や生活支援に関する研究開発に取り組めます。

全国に先駆けて「ひょうご介護テクノロジー導入・生産性向上支援センター」を設立し、展示・体験・相談を通じて、介護現場へのテクノロジー導入や、企業の開発支援を推進します。

実践的・先進的・国際的な研究を推進し、関連学会等と人的・知的ネットワークの形成を図ります。

フレイル評価椅子の写真。フレイル評価椅子などの研究開発。

ハード整備を補完する「ソフト施策」の推進における、各主体ごとの主な役割

県。

県有施設のバリアフリー情報の公表を確実に実施します。

県有施設等において公衆WiFiの整備など、ICT活用のためのインフラの整備に努めます。

緊急情報、防災気象情報、避難情報等を伝達手段の複数化（音声と文字、紙面とホームページなど）や、多言語化に配慮して情報を発信します。

福祉用具等に関する相談体制を確保します。

市町。

市町有施設のバリアフリー情報の公表を確実に実施します。

市町有施設において公衆 WiFi の整備など、ICT 活用のためのインフラの整備に努めます。

緊急情報、防災気象情報、避難情報等を伝達手段の複数化（音声と文字、紙面とホームページなど）や、多言語化に配慮して情報を発信します。

県民。

公表されているバリアフリー情報を積極的に活用するよう努めます。

無人駅などにおいて、高齢者や障害のある人に声かけを行い、必要な場合は移動等に協力するよう努めます。

援助が必要な住民を地域の自主防災組織による防災・減災活動に協力します。

バリアフリー教室やセミナーに積極的に参加し、心のバリアフリーへの理解を深めるよう努めます。

事業者。

民間施設のバリアフリー情報の公表の実施に努めます。

公衆 WiFi の整備など、ICT 活用のためのインフラの整備に努めます。

情報伝達手段の複数化（音声と文字、紙面とホームページなど）や、多言語化に配慮した情報発信に努めます。

従業員に対する研修を実施し、接遇レベルの向上や心のバリアフリーの推進に努めます。

移動支援に役立つ自社製品の展示会等を行い、その普及に努めます。

（参考） 福祉のまちづくりの目標。

これまでのページで示してきた目標をまとめて記載しています。

（参考） 主な観測指標。

【観測指標】。

福祉のまちづくりを取り巻く環境を把握する上で参考となる事項を示しています。

重点整備地区内の主要な経路を構成する道路のバリアフリー化率、令和 2 年度末時点実績 88%、令和 7 年度末時点見込み 89%。

公園における園路・広場のバリアフリー化、令和 2 年度末時点実績 80%、令和 7 年度末時点見込み 83%。

公園における駐車場のバリアフリー化、令和 2 年度末時点実績 59%、令和 7 年度末時点見込み 67%。

みんなの声かけ運動の推進員数（累計）、令和 2 年度末時点実績 4925 人、令和 7 年度末時点見込み 5213 人。

兵庫ゆずりあい駐車場の登録区画数（累計）、令和 2 年度末時点実績 4858 区画、令和 7 年度末時点見込み 5072 区画。

「障害の社会モデル」の理解度、令和 2 年度末時点実績計測なし、令和 7 年度末時点見込み 21%。

障害のある人等を見かけたときに自ら手助けをしようとする人の割合、令和 2 年度末時点実績計測なし、令和 7 年度末時点見込み 73%。

用語の解説。

〔障害の社会モデル〕とは、「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという考え方。

例えば、車椅子利用者にとっては「立って歩けない」ことが障害なのではなく、「エレベーターのない施設」や「段差のある通路」など、いわゆる健常者を前提とした社会が障害を作り出しているという考え方。