

# 評価会議、地域分科会及び特性に応じた テーマ別意見交換会における主な意見

---

# 主要項目についての主な意見

---

- 評価会議・地域分科会のあり方
- 好事例・先進事例の共有
- 計画段階の当事者関与
- 基本構想・マスタープラン
- 心のバリアフリー

## 評価会議・地域分科会のあり方

- ・評価会議という継続的な仕組みを作ってください感謝。バリアフリーのさらなる推進に期待
  - ・各地域において地域分科会以外にも非公式の意見交換等をすべき
  - ・各地域分科会での議論の進め方、役割の明確化、検討すべき課題をどうすべきか
- 
- ・評価会議という形で継続的に議論ができる仕組みを作って頂き、本当に感謝している。ぜひこの評価会議が、日本のバリアフリーをさらに進めるために実効力のある会議になっていただきたい。
  - ・評価の指標を当事者の日常の目線に合わせるべき。ノンステップバスの整備といっても、乗降時は実際どのようになっているか。誰に対して有用なのかを共有すべき。
  - ・当事者による評価をしっかりと行うためにも、非公式でもいいので分科会を年に数回開催すべきではないか。事業者と意見交換ができる場があると望ましい。
  - ・ネットワーク会議から地域分科会にリニューアルしたことから、この機会に抜本的な議論の進め方、あるいは我々に求められている役割の明確化、あるいはもう少し突っ込んだところでのテーマを設定していただけるとありがたい。
  - ・改正バリアフリー法では当事者の意見の反映が必要とされているが、この地域分科会はひとりずつ丁寧に意見を言ってもらえることができ、非常に有意義であった。当事者から出された意見を具体的なバリアフリーの改善にどう繋げるかを見据え、継続的に取り組む必要がある。

## 好事例・先進事例の共有

- ・各地域の好事例・先進事例をしっかりと収集し、紹介・共有してほしい
- ・各地域の好事例・先進事例を視察する機会も作ってほしい

・地域分科会はレガシーとして残る。各地域の当事者が地域の好事例を紹介・共有する際の役割を担いたい。

・高評価を得た施設、モデルになるような施設をもっと公開し、バリアフリー化やユニバーサルデザインの施設を作る上でのモデルになるケースをもっと多く広め、今後のバリアフリー化の推進に活かせるような仕組みづくりをお願いしたい。

・武蔵野の森スポーツプラザや新国立競技場等オリパラのおかげで世界の基準が日本に入ってきた。基本設計の段階から当事者の意見を入れて非常にいいものになった。こういう取組を評価して全国に示して行って頂きたい。

・成田空港ではオリパラに向けて、当事者と意見交換を行いながら施設整備をしている。全国の交通事業者にも当事者の意見を吸い上げてもらい、施設整備を進めることが大事だと広めてほしい。

・南陽市で「空飛ぶ車椅子パラグライダーフライト体験」という、バリアフリーに観光という視点を組み込み、国内外からも来訪者が増え、事業者側も活動に賛同しやすく、様々なメリットがあり車両の導入など取組が進む。文化庁・スポーツ庁・観光庁で表彰を受けた。全国に発信して頂きたい。

## 計画段階の当事者関与

- ・駅舎等の施設の新設や改修時に障害当事者の意見をしっかりと取り入れてほしい

- ・仙台市の地下鉄東西線は、整備開始時から当事者が何度もかかわる機会を得て、列車とホームには段差がない、隙間がない地下鉄が整備できた。当事者の意見が大事だという姿勢をもとに取り組んだことが、とても良い結果をもたらした。

- ・新駅や改修で出来上がったあとに意見を言っても意味がない。話し合いをする際、当事者の声が届きづらい。

- ・新しい設備に関して当事者団体も設計段階から意見と言える条例づくりも進めてほしい。

- ・福井には新幹線が通る。バリアフリー化を100%できるような指導をして頂き、駅舎等については、打合せの場を持っていただき、我々障害者の意見を聞いてほしい。

- ・サンポート高松に数年後1万5千人規模の県立体育館ができる。体育館のトイレ設備、通路等の案内看板を分かりやすいものにしてもらいたい。

- ・公園を作る際、障害者や高齢者にとって楽しめるものかという目線が大事。

## 基本構想・マスタープラン

- ・基本構想やマスタープランは、地域分科会の議題として優先順位をつけて取り組んでほしい
  - ・基本構想やマスタープランの策定について、自治体に働きかけをしてほしい
- 
- ・基本構想が作成されていればマスタープランは作成不要という勘違いをしている市町村があるので対応が必要である。
  - ・これからの日本は高齢化社会に進む。誰もが使いやすいようになるためには、駅からのアクセスなど総合的に見ていただきたいと思う。
  - ・この地域分科会の1丁目1番地はマスタープランと基本構想。周知不足であれば、そのあたりも検討し、自治体の方々に、当事者の意見から、どのようにすれば改善していくかということを考えてもらえる手段にもなるので、今後議題の優先順位として検討していただきたい。
  - ・マスタープランや基本構想の策定が遅れているところもある。自治体をプッシュする仕組みを考えてもらいたい。
  - ・基本構想について、四国の作成状況が遅れているので改善を図ってほしい。近畿運輸局と奈良県が基本構想作成勉強会を何回か実施することで、市町村の基本構想の作成が進んでいる事例もあることから、各県と協力した働きかけをお願いしたい。

## 心のバリアフリー

- ・心のバリアフリーは、幅広い者に対する継続した啓発活動が必要
- ・心のバリアフリーに非常に期待している

・心のバリアフリーは思いやりの精神に関わる。子供の時から、教育の中で思いやりの精神を一人一人が持っていけばいいと思う。

・バリアフリーは皆さんが一緒になって取り組んでいく必要がある。心のバリアフリーというのもひとつの方法。学習会、研修会の報告もあったが、繰り返し研修を継続していくことが必要。

・障害者トイレは、誰でも使えると障害者が緊急で使いたいときには使えない。健常者の方ではできるだけ健常者用のトイレを使用していただけよう周知していただきたい。

・心のバリアフリーについて、啓発活動の中に聴覚障害に関する内容が含まれていない。聴覚障害者は見た目ではわからない障害なので、もっと理解の普及活動に努めていただきたい。

・精神障害は外見だけではわからないため、心のバリアフリーに非常に期待している。

- ・盲導犬協会が、JRが場所を提供して乗り方の研修を実施した。実際にユーザーとして乗る、その一連の動作を含めてJRさんの協力という新聞記事があり、関係者を巻き込みながらバリアフリー教室を開催して欲しい。
- ・心のバリアフリー教室を開催するにあたって、子育てという分野を入れていただき、駅を整備する時に、妊婦さんや、小さな子を持つお母さん、ベビーカーを使うお母さん達を、是非参加者に入れていただきたい。
- ・この地域分科会では設備だけではなく駅員の対応であるとか接遇も含め評価されるような、実効性のある会議にしてもらいたい。
- ・UDタクシーの研修について、予約の段階でも乗車拒否がある。乗務員だけでなく、オペレーターへの教育も進めていただきたい。
- ・乗客のヘルプマークの理解、乗務員の障害理解等、心のバリアフリーを進めてほしい。
- ・ヘルプマークは沖縄県ではあまり活用・周知されていない。ヘルプマークをつけている人が困っていたら、協力をしてもらえるような周知啓発をお願いしたい。

# 特性毎の主な意見

---

- 肢体不自由等
- 視覚障害
- 聴覚障害
- 知的障害、発達障害及び精神障害
- 高齢者・認知症の人
- 妊産婦及び乳幼児連れ

## 肢体不自由等

- ・小規模店舗、空港アクセスバス、長距離バスに関するバリアフリー化が遅れている
- ・ユニバーサルデザインタクシーについては、認定基準の見直しも含めて検討してほしい
- ・地方部と都市部のバリアフリー化の格差是正に取り組んでほしい

- ・他国に比べて小規模店舗、空港アクセスバス、長距離バスは日本が遅れている部分。
- ・建築物の委任条例について、基準となるのが2000 m<sup>2</sup>となると、大きなスーパーマーケット等基本的にはバリアフリーとなっているが、我々が利用する近くのお店やレストラン等は基準に入っていない。基準をもっと低くして、どこでもバリアフリー化する取組が必要だと思う。
- ・ユニバーサルデザインタクシーについては、認定基準の見直しも含めて検討して欲しい。
- ・地方部だと障害者等が利用できるタクシーの数が少ないので、都市部と地方部の格差是正にも取り組んでいただきたい。
- ・地方空港では市内へのアクセスバスのバリアフリー化が進んでいない。
- ・地方の乗降客3,000人未満の駅のバリアフリー整備を今後どう進めていくか。

## 視覚障害

- ・誘導用ブロックが連続していない、信号機の音が鳴らない時間帯がある
  - ・可動式ホーム柵等の設置状況について情報提供してほしい
  - ・視覚障害者にとっては、駅の安全対策が重要。駅の無人化により、ホームからの転落事故もある
- 
- ・東京は、エスカレーターで右側を歩いていく人が多いが、立ち止まっている人がいると舌打ち等する人がいるため啓発が必要と感じる。
  - ・施設は整備されているが、誘導用ブロックが連続していない、信号機の音が鳴らない時間帯があるなど、機能していない例もあるのではないか。
  - ・誘導用ブロック、可動式ホーム柵、駅の構内案内板などせっかく良い物が設置されてきているため、これをぜひ視覚障害者にも判るように情報提供してほしい。目の前にせっかく良い物があっても分からないということがよくある。
  - ・無人駅における視覚障害者の誘導について、インターフォンでの案内が多いが、駅によってはタッチパネルでの案内もある。評価の際には、視覚障害者の誘導についても評価の対象にしてほしい。
  - ・視覚障害者の中で一番問題になっているのは、鉄道駅の安全対策である。駅の無人化が進んでいる中、ホームからの転落事故もある。誘導を希望すると近隣の駅から呼ぶこととなり、現実的でない。また、乗り越し精算等も大変難しい。

## 聴覚障害

- ・基本方針の整備目標に聴覚障害についての項目がない
- ・列車事故等の際、音声案内では不十分。電光掲示板等(外国語を含む)でも案内が必要
- ・無人駅の場合、インターフォンでは対応出来ないので改善してほしい

- ・基本方針の目標達成状況において、聴覚障害についての項目が見当たらない。
- ・聴覚障害者にとって突然電車が止まったときになぜ止まったのか、いつ出発するのか放送だけではわからない。電光掲示板で案内してほしい。
- ・今後オリパラに向け、外国人の利用客が増える中で、非常時のアナウンスについて、目が見えない方、耳が聞こえない方など様々な方が利用される中で、日本語のみの声のアナウンスというのは、早急に改善してほしい。
- ・駅によっては無人駅があり、全国各地の聴覚障害者が困っている。改札口が出られないなどのトラブルの時の対応がほとんどインターフォンのみとなっている。券売機使用の際、操作を間違ってしまった時もインターフォンのみの対応が多い。改善してほしい。

## 知的障害、発達障害及び精神障害

- ・緩やかな傾斜等でも転びやすいので、細やかに配慮したデザイン等にしてほしい
- ・ヘルプマークの認知度を上げたい
- ・精神障害等は外見だけで障害の有無がわからないため、心のバリアフリーに非常に期待している

・知的障害者は東京駅の地下空間などの緩やかな傾斜がある箇所で転びやすい。細やかに配慮したデザインや丁寧な案内表示をして欲しい。

・知的障害者は切符を買う際やICカードの利用の仕方について、案内表示がないと利用できない。

・今後のバリアフリー化では、サインの統一化も必要。文字情報を認識しづらい方、発達障害の方、知的障害の方がサインでわかるような仕組み作りに取組んでもらいたい。

・ヘルプマークを欠かさず着けている。少しずつでもヘルプマークの認知度を上げたい。また、ヘルプマークを付けていても必ずしもいつもサポートが必要なわけではないことも知ってほしい。

・精神障害は外見だけではわからないため、心のバリアフリーに非常に期待している。(再掲)

## 高齢者・認知症の人

- ・認知症の人は道に迷う等により事故があるので、迷いにくい構造にする等の対応も必要
- ・一般市民への認知症の理解を広めることが必要
- ・高齢者は段差につまづきやすく、姿勢が前屈みになるため高齢者の目線で整備をしてもらいたい

・認知症の人は、道に迷いやすく、誤って進入不可の箇所に入って事故になってしまうことがあるため、迷いにくい構造にするといった対応も考えられる。

・認知症になってからも普通に生活できるという世の中にならなければいけない。公共交通事業者だけでなく一般市民の理解も必要。人づくり、理解を広めることが必要。

・歩道で自転車に乗る方がいますが、障害者にとって危険に感じる。ベルを鳴らされてもわからなく危険な目にあつた人もおり、高齢者や子供にとっても危険。そういったことにも考慮してもらいたい。

・移動等に関しては、高齢者は本当に少しの段差でつまづきそうになる。姿勢もだんだん前屈みになることにより、せっかく看板が付いていても高い所では目線からほど遠く分かりにくいことがある。

## 妊産婦及び乳幼児連れ

- ・妊産婦の多機能トイレの使用も考慮してもらいたい
- ・鉄道のベビーカーマークを目立たせてほしい
- ・心のバリアフリー教室で子育て分野も盛り込んでもらいたい

・エスカレーターで片側を歩かれると危ない。妊婦や子どもが怖い思いをしている。二列整列を徹底できないか。

・妊産婦の方が多機能トイレを利用して出た時に車椅子使用者が待っていて舌打ちをされたことがあるため、妊産婦の多機能トイレの使用も考慮してもらいたい。

・優先スペースがある車両が、ホームのどの位置に停車するのか分からない。電車の外部からはベビーカーマークが目立たず、車中に入らないとスペースがあるかどうか分からない。

・心のバリアフリー教室を開催するにあたって、子育てという分野を入れていただき、駅を整備する時に、妊婦さんや、小さな子を持つお母さん、ベビーカーを使うお母さん達を、是非参加者に入れていただきたい。(再掲)

# 各地域分科会における主な意見

## ○北海道分科会

・市営地下鉄の大谷地駅はホーム内にしか車いす利用者用のトイレがついていないため、一度改札を通らなければならない。ただエレベーターをつければいいというような感じで終わっているのかと危惧している。本評価会議ではバリアフリー化の質といった部分を評価してほしい。

・今後のバリアフリー化では、サインの統一化も必要。文字情報を認識しづらい方、発達障害の方や知的障害の方がサインでわかるような仕組み作りに取組んでいただきたい。

・北海道は雪国のため、道路がバリアフリー化されても雪が積もれば全く役に立たないので、冬期間におけるバリアフリーに関しては地元で検討すべき。

## ○東北分科会

・JRで他の身体障害、知的障害と違って精神障害は障害者手帳の割引がない。

・東北新幹線のオストメイトは使いづらい。開発業者、駅員等にもオストメイトに対する理解を深めていただく場を設けて欲しい。

・東北で3000人以上の施設は少ない。その数字を使うとなると、ホームドア整備に相当時間がかかる。地域によって3000人未満の数字(基準)を考えるべき。

## ○関東分科会

・心のバリアフリーについて、啓発活動の中に聴覚障害に関する内容が含まれていない。聴覚障害者は見ては分からない障害なのでもっと理解の普及活動に努めてほしい。(再掲)

・オリパラ開催時は、かなりの混雑が予想され、外国の方も多く来日する。ぜひドライバーの方々にも必ず、乗車拒否のないように周知し、日本に対するイメージがぜひ悪くならないようにしていただきたい。

・もう少し移動制約者の方々の利用者目線の評価をぜひ、この会議でやれると良い。整備目標達成ばかりに集中してしまっても実際にできたものが利用者にとって利用しやすいものとは限らない。

## ○北陸信越分科会

・金沢駅で多目的トイレの便座横に音声案内が設置されたが、視覚障害者にとってはトイレの多機能化が進んでも便座まで行くのが大変。手洗いとオストメイトトイレの便座の区別がつかない。オストメイト装置ひとつにしてもそれを回避するための音声案内装置は大変有効。

・目の不自由な人から最近よく聞くのは、JRや地元のバスを利用した際、駅員の方からとても親切な声がたくさんかかる。ハード面の整備だけではなく、ソフト面の教育訓練が現場に浸透していて、その様子を見て一般の方からもよく声がかかるようになり、本当に事業者の皆さんの努力が、周りの人たちの声かけにも私は非常につながっているのではないかと感じて感謝をしている。

## ○中部分科会

・どこでどういうふうに決めた目標なのか。自分たちで目標を作っておいて、80%、90%達成と言っても意味はない。

・自分の出発地点の駅がどうなっているのか、地方としては一番気になるし、バリアフリー化してほしいと思う。そういったところを一度調べてみたらどうか。3,000人以上という目標でなくても調べる余地はある。地方ならではの目標というのを作っていただけたら。

・本省の会議では、分科会での意見が無駄にならない会議の仕組みを作してほしい。中部のどこが課題だと認識・分析され、どの点に改善の余地があると思われるのか等のお題を逆に示してもらうのも1つ。この場で検討すべき課題は何だと本省は考えているのか確認してほしい。

## ○近畿分科会

・バリアフリー化の進捗状況について、従来の統計では、聴覚障害者にとってのバリアフリー化の状況の数値化ができていない。

・高評価を得た施設、モデルになるような施設をもっと公開し、バリアフリー化やユニバーサルデザインの施設を作る上でのモデルになるケースをもっと多く広め、今後のバリアフリー化の推進に活かせるような仕組みづくりをお願いしたい。(再掲)

・都市部だけでなく、地方圏における好事例も今後はしっかり収集・紹介することが必要。「先進事例を取り上げ、褒める」というポジティブな情報も共有してほしい。

## ○中国分科会

・評価会議地域分科会は何を評価するのか不明。100%が目標ということで、中には50%に達していないものもあり、現時点で目標達成に対してどうするのか。PDCAをまわすというお話があったが、チェック、アクトに関して現時点でどのように考えているのかという話も今日の時点ではなく、今後どのように進めていくのか。

・電車が止まった場合、放送のみの情報提供では聴覚障害者にはわからない。見てわかる情報という視点も入れてほしい。

## ○四国分科会

・テーマ別の意見交換会の必要性に触れられたが、分科会とは別に支部会のような形で、県ごとに交通事業者、行政、当事者団体、NPO等の会合を持ち、そこでまとめたものを分科会に集約する形はとれないか。

・事業者、自治体から取組の報告が、今回は香川県と高松市だけの報告になった。他3県からも報告をいただければいい。四国全体では高松中心の議論になりがち。支部会という形で、各県で開催を検討してほしい。バリアフリーの問題は地域特有のものも含まれていることから、各地域での実情・課題で議論する場を作ってほしい。

## ○九州分科会

・特急電車で移動の際、障害者や車椅子の方は、障害者席を確保できず、デッキが当たり前となっている。室内に比べたらかなり激しい揺れがあり、暑かったり寒かったりする。1車両の4席ぐらいをとって車椅子の方々がそのまま入れるような仕組みはつくれないのか。障害がある方もない方も平等に、室内でしっかりと安全に移動できるようなことを考えていただきたい。

・大分の中心市街地から大分空港間は、路線バスが一つしかなく事前予約が必要であるため、往復3万円以上かけて福祉タクシーで移動している。大分空港から高速バスはあるが、車椅子が1台も乗れない。他の障害者が大分に来る際は、福岡空港や北九州空港を利用して電車でくるようにアドバイスしており、九州全体の課題の一つ。

## ○沖縄分科会

・車いすで橋から道路の段差切り下げがなくて通れないところがある。このような場合、国・県・市町村道を含めた相談窓口がどこなのか。久茂地交差点は、国道・県道・市道にまたがっていたが、調整機能がなく、当事者団体がそれぞれに修繕の調整を2年がかりでやった経緯がある。是非、ワンストップ窓口の創出を道路管理者間で協議してほしい。

・聴覚障害者は視覚情報が大切だが、広い空港等での緊急情報を取るのに苦労する。放送は聞こえないので、緊急時の避難行動について、文字表示機、フラッシュライト等も考えて欲しい。空港はほとんどバリアフリー化が進んでいるということだが、情報保障という点ではまだ足りないと思う。