

移動等円滑化評価会議 中部分科会(令和2年8月31日実施) 自治体、事業者の取組

自治体名	担当部署	資料名	資料番号
愛知県	都市整備局交通対策課	ホームドアの設置促進に向けた取組	9-①
愛知県	福祉局福祉部障害福祉課	障害福祉に係る次期計画の策定	9-①
静岡県	交通基盤部政策管理局建設政策課	静岡県におけるユニバーサルデザインの推進	9-②
三重県	子ども・福祉部地域福祉課	県有施設のバリアフリー化調査	9-③
福井県	健康福祉部障がい福祉課	カーポートパーキング整備事業	9-④
名古屋市	健康福祉局障害企画課	名古屋市の主な取り組み	9-⑤
静岡市	都市局都市計画部交通政策課	静岡市における鉄道駅バリアフリー化事業の取組み	9-⑥
浜松市	市民部UD・男女共同参画課	ハート、ソフト、ハードの視点に視点によるユニバーサルデザインの推進	9-⑦

事業者名	担当部署	資料名	資料番号
東海旅客鉄道株式会社	総合企画本部投資計画部	バリアフリーに向けたハード・ソフトの取組みについて	10-①
中部国際空港株式会社	空港運用本部施設企画部	中部国際空港における取組	10-②

項目	<p>・<u>県、市、会社の取組み</u> ・先進事例の紹介 ・バリアフリー取組みの提案</p> <p>・地域のニーズは何か(地域特有の課題) ・マスタープラン・基本構想</p> <p>・その他 ( )</p>
表題	バリアフリーに向けたハード・ソフトの取組みについて
取組概要	<p>1. 旅客施設及び車両等の整備への取組み(ハード面)</p> <p><b>【鉄道駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー法等に基づき、お客様のご利用が1日3千人以上の駅において、高架化等の改良工事を予定している駅を除いて、2020年度までにエレベーターや多機能トイレ等の整備を完了させる。</li> <li>・駅トイレの更なるバリアフリー化等を進めるために、2020年度までに新幹線駅及び一部在来線駅のトイレ改良を実施する。</li> <li>・ホーム可動柵について、新大阪駅20～24番線、東海道本線金山駅及び刈谷駅への設置を順次進めるとともに、名古屋駅(東海道本線、中央本線)への設置に向けた検討を進める。</li> <li>・内方線付き点状ブロックの整備については、国の整備目標でもある、お客様のご利用が1日3千人以上の駅は整備済みであり、当社では更なるバリアフリーの広がりを目指して、1千人以上～3千人未満の駅に整備対象を拡大し、順次実施している。</li> </ul> <p><b>【車両】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー法等に基づき、設備の整備や改良等を行っており、国の基本方針にある「2020年度までに車両総数の約70%のバリアフリー化」について、既に達成している。</li> <li>・新幹線車両N700Sについて、2020年4月より施行の改正移動等円滑化基準等に基づいたバリアフリー設備を整備し、2020年7月より順次営業投入している。</li> <li>・「新幹線のバリアフリー対策検討会」にて議論されている新幹線の車椅子スペースについて、基準が改定されれば、速やかに新基準に適合した車両の設計・製造に取りかかっていく。</li> </ul> <p>2. 旅客支援、情報提供、教育訓練等への取組み(ソフト面)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー法の趣旨に則り、車椅子を使用するお客様について、係員がご案内し、必要に応じてホームと列車の間に渡り板をかけるなどの安全確保のためのお手伝いを行っている。</li> <li>・目の不自由なお客様より、誘導案内をご希望の申し出があった場合は、乗車及び降車の誘導案内を行っている。鉄道をご利用になろうとしている目の不自由なお客様に気づいた際には、改札等で声かけを行い誘導案内の有無を確認している。</li> <li>・駅係員の接客能力向上に向けて「サービス介助士」の資格取得を促進している。また、高齢者、障害者等が参画する研修として、「心のバリアフリー」研修を実施していく。</li> <li>・駅及び車内の放送案内では、一般のお客様にもお身体の不自由な方やお手伝いが必要な方を見かけた際は、「思いやりのお声掛け」をいただくよう、お願いを実施している。</li> </ul>
課題など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、収入が大きく減少し先の見えない状況が続いている。今後影響が長期化する場合は、更なるバリアフリーの推進のために、これまで以上に国・自治体と協力し、三位一体で進めていくことが重要であると考えます。</li> <li>・当社としては引き続き、駅・車両がお客様にとって安全でご利用しやすいものとなるよう、バリアフリーに向けた取組みをハード・ソフトの両面から着実に実施していく。</li> </ul>

# 中部国際空港における取組

2020年8月31日



## 取組内容

【背景】 中部国際空港では従来、コミュニケーションボードを活用してはいたが、一般的に使用されているものを使用していた為、空港でよく頂くご質問等に対応出来ていなかった

- 【取組】 1) 他空港のコミュニケーションボードに倣い、「空港」でよく発生するお問い合わせに沿った内容に変更
- 2) 案内において大事な部分に下線を引いて強調させる事で案内性を高めた
- 3) 全ての案内所へ設置(これまでは一部案内所のみ)
- 4) 巡回しているスタッフも持ち運びしやすいサイズに変更  
※B5サイズ(25cm×18cm)⇒A5サイズ(21cm×14cm)

## 成果

- ✓ ボランティアスタッフからお客様への案内性が向上したとの報告あり
- ✓ 巡回しているスタッフも持ち運べる事から使用頻度が向上した

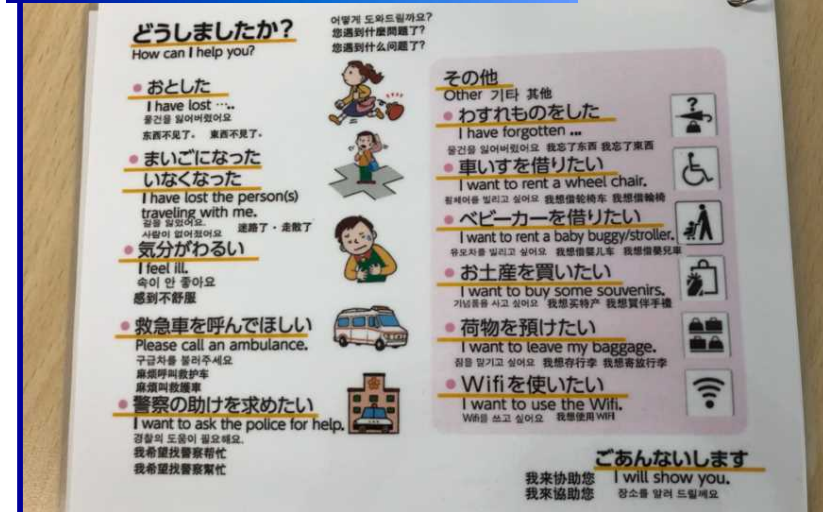
## 今後の課題

現状は「空港」で発生する問い合わせ内容であるが、ターミナルの区分(第1ターミナル、第2ターミナル等)や電動カートのご案内等、よりセントレアならではのオリジナルのコミュニケーションボードを作成し、更に案内性を高めていく

## これまでのコミュニケーションボード



## 変更したコミュニケーションボード



## 取組内容

- 【背景】 これまでも障害者の方のご案内についての訓練や研修は実施してきたが、案内する側の視点からのみであった
- 【取組】 案内される側の視点も重視し、白杖や弱視用ゴーグル、防音ヘッドホン等を着用した体験型の研修を実施  
アナウンスの聞こえ方やサインの見え方等、お客様が施設やスタッフの対応をどの様にお感じになるかを、スタッフ自身が体験する事で、今後の案内業務に活かしていく

## 成果

より良い案内方法を自発的に考え、それを実践する様になった

- 【一例】
- ✓ エスカレーター等その先にあるものをより事前にご案内、ご説明するようにした
  - ✓ 車いすの方からも見えやすいようにスタッフの待機位置を変更した

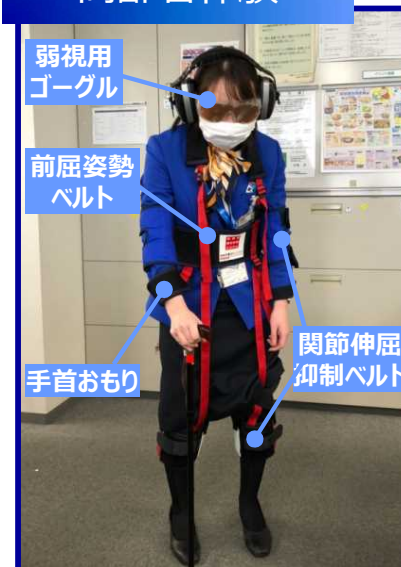
## 今後の課題

- ✓ 個々のスタッフの経験値により、対応方法や知識に“ばらつき”がある事が確認されたため、平準化を図るためにも、継続した研修の実施が必要
- ✓ 平常時のみでなく、地震や火災等のイレギュラー発生時における、障害のある方の感じ方等も訓練を実施していく必要がある

### 視覚障害体験



### 高齢者体験



### 聴覚障害体験

