

## 第3回移動等円滑化評価会議中国分科会(議事概要)

○心のバリアフリー及びコロナに関するアンケート結果について意見交換

### 【西日本旅客鉄道株式会社 広島支社】

- ・令和2年度の実績としては山陽本線の南岩国駅、柳井駅のバリアフリー化工事が完了。
- ・安芸矢口駅は設計が完了しており、2023年度の完成予定。

### 【広島国際空港株式会社】

- ・案内所、出発ロビー、到着ロビーのスタッフ対して障がい者への接遇教育を実施
- ・車いすの使用者、オストメイトを必要とする方々が優先的に多機能トイレを使えるようポスターを掲示
- ・車いす使用者、高齢者の方にエレベーターを優先してご利用頂くよう啓発ポスターをホールに掲示
- ・案内カウンターに集音マイクを設置し、飛沫防止対策用のアクリル板による声の聞こえにくさを改善
- ・積極的な挨拶をするキャンペーンではジェスチャーを介することで距離を保っての声掛けをしている
- ・最近では、マスクや消毒液の確保が容易になり体温測定も定着したことから、スムーズに保安検査場への入室が可能になっている
- ・トイレの完全非接触工事を進めている

### 【中国ハイヤー・タクシー連合会】

- ・ハード面としてUDタクシーの導入を補助金も活用して推進している
- ・ソフト面としては高齢者、障がい者の特性を理解し接客向上のための研修を継続的に行っている

### 【一般社団法人 中国旅客船協会】

- ・宇品港の総合案内所に英語の専門スタッフを配置したことで案内件数が倍増
- ・昨年度の旅客船事業にかかる運送収入について観光客、ビジネス客が多かった航路では5割減、生活航路では2割減というような状況
- ・今年度は徐々に回復してきていたが、6月に緊急事態宣言が発出された広島、岡山では対前年割れ
- ・緊急事態宣言だけでなく、各県の移動自粛要請によるダイヤ便数の変更が頻繁にあったが、利用者への周知が十分浸透していなかったことが反省点として挙げられる
- ・非接触のキャッシュレスの自動券売機を広島湾域(宇品港、呉等)の窓口にも全11台を設置したことで交通系のICカードからQRコードまで使用可となり一気に国際化、近代化が図れた
- ・各船舶にもWi-Fiの設置し、利便の増進を図っている

### 【中国バス協会】

- ・障がい者割引適用にかかる本人確認の簡素化を図るべく手帳アプリ(ミライロID)の導入促進を会員に図り、広島県内の乗合事業者の18社及びコミュニティバス2市にて対応してもらっている

- ・中国バス協会全体でヘルプマークの周知活動を実施
- ・コロナ禍による路線バスの運送収入は2019年度比で2割減、最低限の便数で運行継続中
- ・高速バス・貸切バスは2019年度の3割程度の収入しかなく、高速バスでは休止・減便を繰り返しており、貸切バスについては中小企業の事業廃止が多く存続が危ぶまれているという状況にある。
- ・バリアフリー対応の車両の更新が難しいところもあるが、昨年広島電鉄の方で広島空港リムジンバスにリフトバスを1台導入した実績がある
- ・山口県ではノンステップバスの導入が全国で6番目に進んでおり、補助等の支援を受けながら継続する
- ・バスの安全性とか換気性能について宣伝し利用者の回復を図っている

### 【一般社団法人 広島県ろうあ連盟】

- ・コロナ禍でマスクをつけて話す人が多いため口形が読み取れず、非常に困っているため、マスクを外して話すこともできる環境にして欲しい
- ・フェイスマスク、透明マスクであれば口元も見えるので普及してもらいたい
- ・コロナに罹患したろう者もいるので、テレビ電話のような遠隔通訳が普及すれば、予防にもなるので、広島空港・広島駅等にも設備を設置してもらいたい

### 【一般社団法人 広島県身体障害者団体連合会】

- ・会計事務を担っている難聴の障がい者が適切に質問に答えられず、辞任を求められる場面があったが、問題の背景には障がいに対する理解不足が挙げられる
- ・発達障がいについても対処の仕方が分からないという人が多く、理解が進んでいない場面が見られた
- ・ハード面の整備も都市部では進んでいるがローカルでは財政事情等により進んでいないように見受けられるので、周りの人による手助け、対処をしてもらえるような社会になれば良いと思われる
- ・アイサポートのバッジ・ヘルプマークが普及すれば、共生社会づくりが進められるのではないかと思われる
- ・三次身体障害者団体連合会による、障がい理解を深めるコミックの寄贈や講師派遣の事例紹介
- ・難聴者・中度失聴者は手話ができない人も多いため、マスクをして話をされると、聞き取りが難しい状況にある
- ・病院、銀行、金融機関、行政等の窓口にも、番号受付発行による文字表示による呼び出しができる設備を普及してくれば、聴覚障がい者も気づきやすくなり、大分助かると思われる

### 【社会福祉法人 広島県肢体障害者連合会】

- ・自粛期間中は身体障がい者の施設利用者に外出制限を実施していたので不便をかけている
- ・例年は近所の小学生3年生が施設見学に来て、身体障がいについて簡単な説明する啓発活動を行っていたがコロナ禍で中止している
- ・小さいうちから、障がいのある人と接することで、当たり前環境になれば、いじめ等も減り、心のバリアフリーにも繋がると思われる
- ・中国地方整備局のバリアフリーの体験は良いが、片麻痺や傾斜を想定して実施してもらえると難しいのが分かりやすくなり、色んな問題点も見つけやすいと思われる。
- ・人通りが多く、人を避けていくところには、車いすの人や年配の人などがちょっと立ち止まる際に、通行の邪魔

にならないようにちょっと凹みがあって避けることのできるスペースとかあれば良いと思う。

・路面電車の線路上を横断する際に前輪が溝に挟まることもあり、信号が変わりそうになると、焦って余計に動きにくくなるので、対応策があればよいと思う。

### 【特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす】

- ・子供の頃から障がい者に接してきた人は少ないため、その場限りの対応になることが多い
- ・今日の会場までの案内も私自身ではなく介助者に声をかける場面があったので、当事者は誰なのかというところから議論をスタートしてほしい
- ・移動円滑化評価会議中国分科会をこれまでの1年に1回から、ジャンル別等で複数回開催してほしい
- ・広島駅の整備にあたり南口にタクシー乗り場が無くなっていたが、今般ようやく2台分設置された。今後の状況次第でもっと台数を増やすようしてもらえたらと思う
- ・基本構想だけでなく、マスタープランの作成にも関りを持ちたい
- ・新たにサッカースタジアムが建設されるということもあるので、障がい者当事者の意見を取り入れてもらえればと思います。

### 【広島県】

- ・障がいの内容・特性、障がいのある方が困っていること、配慮の仕方、ちょっとした手助け方法等を知ってもらい、サポートの実践を県民に実施して頂くあいサポート運動を紹介
- ・あいサポート運動推進事業(人材育成)に基づき、県内の学校や企業、団体に対して、あいサポート運動にかかる出前講座の実施を紹介
- ・障がい者文化芸術推進事業に基づき、障がい者が創作した芸術作品を展示するアート展及び音楽ダンス等の芸術の発表をするあいサポート触れ合いコンサートの開催事例を紹介

### 【広島難病団体連絡協議会】

- ・事前アンケートの記載方法について丁寧な説明をしてもらいたかった旨の要望
- ・ヘルプマークも浸透してきたが、席を譲ってほしいと頼んだ相手方も見えない障がいを抱えている可能性もあるので、事業や取組みをやる時には、全ての人が何か抱えているんだということを根本の前提にして考えてもらいたい。

### 【社会福祉法人 広島県視覚障害者団体連合会】

- ・視覚障がい者がバスへ乗車するにあたり、扉の開閉を複数回する事例が見られた、車外放送装置はあるのだから一声かけるだけで、スムーズに運ぶことかと思われる。
- ・誰もが等しく色んなサービスとか安全とかを享受しようと思えば、一方にとっての便利さが、他方にとっての不便になる事例は沢山ある。どこらへんで許容範囲を皆で共有するかが難しいなと思われる。

## 【神田分科会長(意見まとめ)】

・心のバリアフリーとは「人と人のおもいやり、心遣い」この一言に尽きる。共生社会というキーワードだけではピンと来ないかもしれないが、普段の暮らしの中でも困っている人がいたら障がいの有無など無関係に助けるように、人を尊重する社会の実現なくして心のバリアフリーもあり得ない。

・コロナによるパンデミックを通じて変化した生活様式、コミュニケーション方法を踏まえて、バリアフリー対応にも新しい技術や発想をいかにして取り込むかが今後問われてくる。

・コロナ禍で浮き彫りになった課題として、マスクで口が覆われてコミュニケーションが取れないという具体例があったが、こうした困った事例について改めて整理をして社会に発信していくべきである。また、メディアやネットに発信・拡散していくことを通じて、理解を促進するという方法もある。

・色んな方の意見を聞いて議論する枠組みを考えていく必要がある。形なのか、あるいは、途中の段階で意見を聞くのか色々な方法があるだろうが、「誰かの困りごとは、我々の困りごとだ」という意識を持ちながら、交通インフラづくり、バリアフリーの環境づくりを考えていかなければならない。