

移動円等滑化に係るアンケート結果について 目次

1	一般社団法人 広島県ろうあ連盟
2	特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす
3	公益財団法人 広島県老人クラブ連合会
4	公益財団法人 全国脊髄損傷者連合会広島県支部
5	特定非営利活動法人 広島自閉症協会
6	広島難病団体連絡協議会
7	一般社団法人 広島県手をつなぐ育成会
8	特定非営利活動法人 ひろしま NPO センター
—	公益財団法人 広島県パラスポーツ協会

※公益財団法人 広島県パラスポーツ協会は R7. 7. 22 をもって任期満了に伴い
構成員を退任されたため、いただいた御意見のみ公表

団体名：一般社団法人 広島県ろうあ連盟

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

○JR 駅のみどりの窓口が廃止され、対面での新幹線切符の購入が難しくなった。
○みどりの窓口が閉まっている場合、新幹線切符は自動販売機で購入するようになっている。しかし、日本語（音声・文字）でのガイドはあるが、手話でのガイドはないため、ろう者は購入しづらい。
○呉市では、広島電鉄パスピーが廃止され、モビリーデイズカードを使用することになった。広島電鉄にカードの使用について、実際のバスを借りての説明会を開催して欲しいと申し入れたが、困難との回答があった。実際のバスを使っでの説明会を開催して欲しい。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

団体名：特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

・広島市内中心部をはじめとする再整備や建て替えの際には、障害当事者の声を十分に反映させることが非常に重要です。障害当事者の意見やニーズを丁寧に聞き取り、バリアフリーの設計やアクセスの改善を確実に行うことで、誰もが暮らしやすい街づくりが実現します。よろしくお願いします。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

・ミナモアが出来て基本的に素晴らしいと思うが、以下の点を指摘したい。
①エレベーターが混んでいてなかなか乗れない。
②各フロアに多目的トイレが2か所設置しているが、大型ベッドが導入されていない。

・てごーすの障害当事者スタッフが通勤でバスを使っているのだが、運転手によって車いすの固定方法がバラバラで困っている。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

・ユニバーサルデザインタクシーの普及は、障害者や高齢者を含めた多くの方にとって利便性が向上していますが、一方で料金設定に関する問題も報告されています。特に、電話で場所や発着点を伝えた際に、貸切運賃が高額に設定されるケースがあるという事例は、利用者にとって不公平感や不安を生むものです。具体的には、通常のタクシーメーター料金（約1600円程度）と比べて、1時間あたり6000円程度といった高額な料金設定は、非常に不適切と考えられます。

・新幹線の多目的室の予約時に、空き状況確認のために非通知番号から電話がかかってきて、折り返しできず困ったという事例は、利用者にとって非常に不便であるとともに、不安を感じることもあります

団体名：公益財団法人 広島県老人クラブ連合会

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

エスカレータの安全・円滑な運用

まだ、歩く日、走る人が少ない
利用者もわざわざ片側一列に寄ることが多い

団体名：公益財団法人 全国脊髄損傷者連合会広島県支部

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

スロープ付きの路面電車やバスが増え、車いすで利用しやすくなって来ました。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

広島市の天満川に広電天満橋という鉄道橋があります。その両側に人道橋がありますが、この橋は東側のたもとには段差、西側のたもとには隙間があり車いすでの利用を困難にしています。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

交差点の歩車道境界ブロックを視覚障害者と車椅子利用者の双方に配慮したものにして行って欲しい。

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

○広島市内の電停やバス停で、「〇〇行きのバス（電車）、あと〇分で来ます」の電光掲示板が、とても助かっている。遅延が苦手な本人にとって見通しが持てるため、我慢して待つことができる。

スマホを持っておらず、バス停にあるQRコードを読み込み情報を得ることができないため、電光掲示板がありがたい。

上記の理由から、電光掲示板を増やしてほしい。

○信号について

① 市内中央部にある、信号が変わるまでの時間を目盛りで表示してくれる信号機のおかげで大変助かっている。信号がいつ変わるのか見通しが持てるため、本人が飛び出すことなく待つことができる。

② 直射日光が当たっても、信号機の色が分かりやすいのでありがたい。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。

（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

団体名：広島難病団体連絡協議会

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

近頃は、電車やバスに乗るとヘルプマークを付けた方が複数以上おられることが多くなりました。バスではヘルプマークを付けた方に席を譲られる姿はよくお見かけする一方で、路面電車では座席がバスより低いこともあってかヘルプマークに気づかれないのかもしれませんが、電車が混んで立たれているのがつらそうに見えてもヘルプマークを付けた方に席を譲られる機会がバスよりは少ないように思います。それでも、以前よりは、気づかれて配慮される方が多くなっては来ているとは感じております。路面電車でのヘルプマークの注意表示がバスよりもわかりにくいとの声もありますので、もう少し工夫していただきたく思っております。

駅のエスカレーターのことですが、最近は片一方を駆け上がる人は減ってきたようですが、通勤ラッシュ時など相変わらず駆け上がる方がいらっしゃいます。非常にこれは危険な行為なのに、改めようとされないことに憤慨しております。私も杖について、エスカレーターに乗っていた時に何度か杖にぶつかりながらバランスを崩し落ちかけたことがありました。そいつを止めて注意しても急いでいると言って無視していきました。駅員に苦情を言いましたが、取り合ってくれず無視されました（まあ、駅員さんに言われてもどうしようもないのはわかりますが）。以後、杖を持って歩くときは、エレベーターを利用しています。駅には歩かずに2列に並んでお立ちくださいと表示があるのに、誰もこの表示を守る方はこの広島ではおられません。名古屋駅などでは工夫した取り組みをされているとのことですので、広島駅でも取り組んでいただければと思います。

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

- ・ 広島市の区役所が課を色分けして分かりやすい。
- ・ バスは何かと遅延が多く、八丁堀や紙屋町等の停留所等、次に来るバスが後どれくらいで来るか表示されて、とても助かる。
- ・ バスは、「バスが止まってからお立ち下さい。」とその都度アナウンスがあるので、他のお客さんに遠慮せず安全に動くことができる。
- ・ エディオンスタジアムは、過敏な子のためのセンサリールームがあり素晴らしいです。今後どこにでも増えることを期待します。
- ・ グループホームから土・日の一泊二日の帰省時での、ホームへの送還時
 - 1 自宅から西広島駅まで広電バス利用
 - 2 西広島駅より横川駅まで JR 山陽本線利用
 - 3 横川駅にて可部線乗換安芸亀山駅下車
 - 4 安芸亀山駅よりグループホームまで黒田タクシー乗車
- * 1～3：広電バス、山陽本線とも大変混雑も着席の乗客より座席譲渡の申し出あり荷物を抱え、多動の長男と手をつなぐ小生を見かねてのご好意をかと思ひ有難くご好意を受け取りました
- * 4 タクシー料金支払い時、当方より障害者割引の申し出をするまでもなく運転手さんより障害者割引の料金にて請求あり支払い完了
- ◎ いづれも障害者とその家族への配慮・対応の意識浸透が感じられ有難く感謝引き続き障害者・その家族への配慮を促すことを社会へ発信いただきたいと思ひます。
- ・ 視覚障害の方が一人で総合病院に行った時、長時間待つのは大変であると理解していただき、順番を早めてくれた。
- ・ 保護者同伴でも、重度知的障害と自閉症を併せ持つ方が皮膚科に受診した時、困難さを理解していただき早めに案内して下さった。
- ・ イヤマフを装着した聴覚過敏の息子と飲食店を利用した時、「店内の音楽は大丈夫ですか」と聴いて下さった。
- ・ 広島市内で広電を利用したときに、乗り換えをしなければならないと気が付いた。乗り換え用のカードの説明と、利用の仕方を運転手さんから丁寧に教えてもらえた。後で思い出すとその運転手さんは、ヘルプマークをつけた障がいのある人が自分が行きたい行先を言い、この電車でよいのかと尋ねた時も、最後まで話を聞き、丁寧な受け答えをされていた。
- ・ 同じく広電を利用したときのこと、白状を使用していた人が、幅の狭いホームに上がり切れず、白状でホームの端を確かめながら線路端を歩いてホームに上げられた。お手伝いを申し出ると、視界は中央部のみ見えるとのことで「ありがとうございます。大丈夫です。」と答えられた。ホームに到着しようとした車両が（おそらく白状に気が付いたと思われ

る。) ゆっくり進み、その人の前でドアが開くと同時に、運転手（車掌？）が出てきて白状を使用していた人に声をかけ、その人は無事乗車された。

・以上2つのことを通して、広電は障がいがある人への対応と接遇の社員教育をしっかりとされていると感じた。運転手や車掌の行動が確信あるものでしっかりとしていれば、周囲の乗客も安心して見守ることができると思う。1秒を争う職場であると思うが、障がいのあるなしにかかわらず、すべての人に親切丁寧に対応される姿に感服した。

・ドラッグストア（ザグザグ）で見かけたが、現在買い物をするために歩くのが不自由な人のために車いすを備え付けている店が多い。しかし、車いす用のテーブルを準備して買い物かご等を（おそらく膝の上に）置けるようにしてある店はまだ少ないかと思う。ぜひ、検討してほしい。

・公共施設の「思いやり駐車場」や「車椅子専用の駐車場」に屋根付きが増えてきました。乗降時に助かります。

・竹原市役所新庁舎の内見会があり、車椅子や障害児者の目線で案内板をつけてほしいとお願いしたらすぐに対応してくれていました。

・新しいタイプのホテルはチェックインの時に浴衣やカトラリーを選ぶことがありますが丁寧に知的障害者本人と話してくれて納得のいくものを選ぶことができました。知的障害者本人を大人として対応をしてくださることが増えてきたように感じます。

・バスの支払い方法が色々な形になった事と2月頃に少し値上がりしました。周知にも限界があるのでしょうか、支払いの時に運転士さんが一人一人に丁寧に説明していました。

ありがとうございました。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

・病院やスーパー等で、「障害者等用駐車区画」に、一般の方が駐車している場合を見受ける。駐車する時は、必ず利用証を掛けることで周知したり、店内でもアナウンス等してほしい。

・駅で言えば、主要駅では車椅子の乗り降りの誘導や補助をしてもらえるのはありがたい。無人駅や地方線ではバリアフリー化されておらず、移動の自由は得られてません。

・駅等で上りのエスカレーターしかない所が多いです。でも、階段は降りの方が大変ですし、危険度も高いと思うので、どちらか一つなら下りに設置してほしい。

・公共交通機関での移動ですが、田舎になるとバスの便数が少なく、公共交通機関を利用したくても、行動障害などあれば、こだわりもあり、バスの時間に間に合わないなど、利用したいけどできないなどあります。田舎ほど買い物や生活に密着した交通手段など整備が必要です。

・スポーツ関係の競技場がバリアフリーになってないところがある。陸上競技場など観客席へのエレベーターやスロープがない。プールも介助の必要な人のために性別の違う介助者が入れる更衣室が欲しい。トイレもバリアフリーにして欲しいし、シャワー室も広くしてほしい。

・最近、インクルーシブ遊具の公園ができています。身障の子や知的な子などには、喜ばれるものになっています。保護者にしてみると、いつ飛び出すかわからない、どこへ行くかわからないという心配があり、入口出口が一箇所の利用しやすい公園の設置を望みます。

・新しい施設などは、障害児者や高齢者や子どもに配慮されて、施設も整備されてるのですが、田舎ほど段差もあり移動も困難です。バリアフリー化を望みます。

・視覚障害があると、アストラムラインの券売機で切符を買うのに見えなくて困る。障害者割引のある ICOCA カードを作ってほしい。

・アストラムライン定期の区間外利用の時、乗り越し精算機を利用せねばならないが、清算方法が現金のみで、知的障害者には使用しにくい。ICOCA で精算できるようにしていただきたい。

・健常者でも ICOCA とモビリーデイズの使い分けが難しい。分からない。ましてや外国の方、高齢の方、小さなお子さん、障害者全般は知的障害や視覚障害、身体のマヒなどのため使い分けも難しく、整理券の取り忘れやカード間違いなどで他の方が降車時に運転手さんともめているのを見るのも怖かったり、辛いものがある。

・駐車料金の障害者割引を受ける際に、利用施設の案内表示が分かりにくかったりすると割引を断念することがある。割引についての案内表示場所などを問い合わせると、視覚障害なのに「施設内に書いてあるから見てください」と言われたことがある。

・広島バスの ICOCA 定期券には区間の記載がなく、何かあったときに証明するものはレシートのような薄い小さな紙切れ 1 枚しかない。カードの端に小さく区間を表示するか、せめて証明するものをしっかりとした形状のものにしていただきたい。

・ディスカウントショップ、スーパーマーケット等で、商品の陳列棚の間が狭く、買い物かごを持っているときや、カートのすれ違いざまにぶつかりそうになることがある。たくさん商品を扱っているのが難しい場合があるかもしれないが、並べてある商品にまで、かごが当たることもある。この幅は十分にとってほしい。買い物客は、商品の値段ばかりでなく、成分表、量、日付等確認しながら立ち止まることが多いことも考慮してほしい。

・気が付いたのは、コンビニのトイレの中。目の前に小さな荷物置き場用の低い棚があった。トイレの空間は狭いので、不可能な場合もあるかもしれないが、荷物かけのフックが手の届かない高い位置にあったり、後ろ側の棚にあることがほとんど。背の低い人、高齢で腰を伸ばせない人等は、荷物の置き場に困る。移動の空間と汚染防止に十分配慮して手と目が届く前方へ荷物置き場を備えてほしい。小児が着替えることができるように折り畳み方式等検討してほしい。

・商業施設のワゴンセールなどが広い通路をふさぐ形になっていることが多いです。移動はしやすくしてほしいです。

・エスカレーターを早歩きで移動したり走る人がまだ多いです。揺れが多く、知的障がいのある娘が怖がって立ち止まって上がれなくなったり、降りることが難しくなります。注意喚起は度々お願いします。

・ヘルプカードを目立つところにつけていた初老の方が、電車（JR）に乗ろうとしていた時、ドア付近に固まっていた団体にふさがれて乗り込むことが難しく困っていました。気づいたので「乗れなくて困っている方がいますので空けてください」と声をかけ

ましたが人が一人やっと通れるくらいしか空きませんでした。何とか私が手の届くところまで移動できたので連れの方のところまで誘導できましたが、ヘルプカードがまだまだ周知されてないのでしょうか。

・ホテルの朝食はバイキング形式が多く、知的障がいのある子どもを連れしたり、身体障害者が一人で動いたりする場合、トレイを載せて押せるようなワゴンの配置があればいい。(あるところもありますが、少ない)。

・車いすで入れる障害者用トイレは増えていますが、大人のおむつ替えができるベットが、高速のサービスエリアにはありますが、他には少ないです。増えることを願っています。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。

(限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいため、当日は1名様数分程度でお願いします。)

・広島県内の交通系決済方法を、1日も早く、障害者にも利便性の高いものに整備していただきたい。日本の人口は年間55万人も減少しており、その影響はヘルパー減少にも表れている。どこに移動するにも公共交通機関は不可欠で、今まではカード1枚で可能であったものができなくなり、ヘルパー同伴を強いられても、そのヘルパーが潤沢に利用できず外出に困っている。

・公共の建物のトイレが洋式に変わりつつあるが、スペースが狭いものが多い。車いすユーザーの方から、多目的トイレの設置数が少ないことを言われているが、「洋式トイレにするときに、車いすが入るように最初から十分なスペースを確保してもらえたらと思う。」と聞いた。トイレを作るときに健常者の視点だけしか考えられていない。バリアフリーを考えるならば、生活必需空間のトイレも考えてほしい。

・松永駅が下り側の一つの階段が狭く、ラッシュ時は危険を感じます。

通勤、通学に利用される駅は、全体的に、階段通路を降りる側、登る側で、明確に色分けされては如何でしょうか？上り、下りの案内に関しても、はっきりした文字表記と共に、色別表示があると、字が読めない方でも認識しやすいです。

古くて、狭い駅でも、文字や、通路の区別、色分け表示があることで、もっと安心して利用できると思います。過重な負担のない合理的配慮をよろしくお願いします。

団体名：特定非営利活動法人 ひろしま NPO センター

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

新しくできた施設などにおいては、通路も広くエレベーターも使いやすくなっている。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

民間の駐車場において、妊婦やベビーがバリアフリーの優先駐車スペースを使うことができるが、そこから他の階へ移動するエレベーターが双子ベビーカーや年子など二人で使うベビーカーの大きさに対応しておらず、降りることができなかったケースがあった。

バスにベビーカーを持って乗ろうとしている方がおられた時、ベビーカーや車いす用のスペースがあったので、そこまでドライバーさんが介助するのだと思っていたが、声をかけても手伝いに来てくれなかったので、乗客でサポートしてスペースに固定したことがあった。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。

（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

団体名：公益財団法人 広島県パラスポーツ協会

1. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）について、良かったことがあればお聞かせください。

2. 移動等円滑化（大多数が利用する建築物（公共施設、公共交通、旅館ホテル、商業施設等）のハード整備・接遇介助等ソフト対策）に関して、困ったことがあればお聞かせください。

3. その他意見交換で発表・紹介する内容がございましたらお聞かせください。
（限られた時間の中でできるだけ多くの方の御意見を伺いたいたため、当日は1名様数分程度でお願いします。）

各スポーツ施設のハード面においては国土交通省および中国運輸局さまの施策や働きかけにより新規施設だけではなく、既存施設も改良が加えられる等（例：スロープの設置や段差の解消、スペースの確保など）障害がある方も利用しやすい構造になってきております。誠にありがとうございます。今後について当協会の立場からお願いにはなりますが、施設運営者さまやその職員の皆様のお力もお借りし、障害がある方などの利用時に、可能な範囲での場面場面に応じた合理的配慮をいただければ幸いです。