

移動円等滑化に係るアンケート結果について 目次

1	特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす
2	公益財団法人 広島県老人クラブ連合会
3	公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 広島県支部
4	特定非営利活動法人 広島自閉症協会
5	広島難病団体連絡協議会
6	一般社団法人 広島県手をつなぐ育成会
7	こども子育て応援ひろしま労働者協同組合

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。

・ JR で当センターの障害当事者スタッフが下車する際に、放送で「ゆっくりで良いので安全に降りてください」と言われて安心して降りる事ができた。

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。

・ 今までは有人でスロープ等の配慮を受けていたが、無人化が増えており乗りたい時刻の電車に乗れないという事案が発生している。

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め、当日は1名様数分程度でお願いします。）

・ JR の自働改札口の幅を 120 cm にしてください
・ 広島電鉄（路面電車）について、連結者の乗務員を人手不足の理由で減らすという報道が出ているが、2ステップ電車が来ればどのような対応がされてるのか。

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め、当日は1名様数分程度でお願いします。）

エスカレーター利用のエチケット

「歩かない走らない」
少しばかり守られるようになってきた。

施設によっては、注意喚起の「表示」「音声ガイド」が散見されるようになったが、まだまだ告知不足。

エスカレーター事故を未然に防ぎ、エスカレーターの一層の利活用の推進が望まれる。

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。

屋外移動に介助を必要とする車いす生活者です。

JR、バス、路面電車等の交通機関を利用しています。

- ① 公共交通機関の乗降時において駅員、運転手、車掌等の対応は良いです。
- ② バスや路面電車においてはスロープが付いていない場合もあります。今後に期待しています。
- ③ 障害者用トイレ数は十分ありますが、駅や原爆ドーム周辺等の利用者が多いトイレは非常に汚れている場合があります。利用者側が良くないではありますが、対応をしていただきたく思います。

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。

- ① 公共施設等のハード整備は行き届いていると思います。
- ② 道路の歩道の大部分は、車椅子で移動しにくいところ（舗装が悪い、レンガでガタガタ、交差点や橋の接続部分の大きな段差）があります。

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。）

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。

上記の理由から、見て分かりやすい表示、電光掲示板を増やして欲しい。

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。

バスの乗降で手間取っていて、舌打ちするなど運転手さんの対応が怖くて乗れなくなった人がいる。

危険だからバスが停まってから席を立て降るように、との表示にしたがって、停まってから降りようとしたら発車されてしまった。

降車に時間がかかる人もいるので、確認して発車していただきたい。

バスの車内に宣伝広告など表示があり過ぎて、色も文字も溢れていて、本当に必要な情報が見えない。

乗り方、料金の支払い方、乗車時の注意事項など、わかりやすい動画を HP に掲載して欲しい。

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。）

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。）

① バスではヘルプマークを付けた方が乗車してくると、声をかけて席を譲ってくれる姿を以前よりよく見るようになりましたが、路面電車ではそのような様子を見ることが少ないですね。優先席のところでもヘルプマークが見えているのにことさら無視している様子が感じられたり、ヘルプマークに気づかないのか見ない ようにしているかはわかりませんが下を向いて一生懸命スマホをいじっている人 が多いです。最近では電車がいつも混んでいて乗客の皆さんも余裕がないのでしょうか。でも、少しは気づかいを見せてほしいと思ってしまいます。広島の路面電車では以前よりあまり席を譲ってくれることはないのですが、長崎市では路面電車に乗るとヘルプマークがない時から私たちのような者をみるとほぼ必ず声をかけていただきました。この辺のことを広電さんはどのように理解されているのかをお聞きしたく思っております。

② JR 広島駅のエスカレーターは2列に並んで乗るようにとの掲示されているのに、相かわらず、左側によって右側が空いたままになっており、空いた側を駆けたり歩いたすることが続いております。そうした方が乱暴にそばを通り、手もちの杖にあたってあやうくバランスを崩しかけて転倒しそうになることがあります。謝りもせずそのまま行ってしまう、注意をしても無視したり悪態をついて行かれる方がいます。いつも危険を感じながら乗っております。そこを以前より駅員の方に伝えてはいますが、一向に状況は変わりません。エスカレーターを歩くことを完全禁止して罰則をかさないと、いくら2列で乗るようにと啓発しても広島では無駄な気がします。この状況を JR 広島駅の方々はどうにとらえているのか、どのように解決されようとしているのかをお聞きしたいと思っております。

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。

○芸陽バスの運転手さんが親切。運転以外に料金收受、乗降の安全配慮など多岐にわたるが、一人一人に丁寧に対応して「お気をつけて」と声もかけてくれます。

○スーパーの身体者用駐車場の利用が場所によりまちまちですが、時々館内放送をしてくださるスーパーでは、思いやり駐車場利用証をかけている方が多く、一般の方が利用を控えておられると感じています。時々館内放送がゆうこうだと感じています。

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。

○在来線 JR 東尾道駅は無人駅で、車椅子等の足の不自由な方が乗車されても急な階段しかなく、駅の外に一人で出られない状況です。ホームの壁に小さな掲示板があり、連絡すれば最寄りの駅から係員が来るが時間がかかる等の案内が記してありますが、プラットホームの幅も狭く冬場などは、吹きさらしで大変寒いです、係員が最寄駅から来られれば鍵を開けてもらい車椅子通路を通して出られるのですがかなりの時間を要します。また、在来線に乗車するのも、上り階段と下り階段なので車椅子の方や体の不自由な方は、実質利用が不可能です。公共交通なので、駅利用人数だけを重視しての整備ではなく、誰もが安心して利用できるように希望します。

○大手の商業施設など支払いのカウンターが高い位置にあるものが増えてきてます。ショーケースは見えやすいですが支払いや受け渡しは低いところにしてほしい。障害者本人が自分で支払いをしたくても手が届かなかったり、お金を落としたりと困ることが増えました。（みんなが paypay 使用ではありません）

○公共施設の窓口の方がずっと PC 画面を見ているので声をかけにくい。

○広島県内のスポーツ競技場では、段差が多く車椅子ユーザーは利用しにくいと感じます。新しいサッカースタジアム「ピースウィング広島」のように、障害児者や誰もが利用しやすいような設計をお願いします。

○福塩線の各駅には、車いす利用者や移動に配慮が必要な方にとって利用しづらい箇所があり、改善をお願いしたいと考えています。

・神辺駅は階段の段数が多く、車いす利用者や高齢者、大きな荷物を持った利用者

とって移動が困難です。エレベーターの設置を希望します。

- ・湯田村駅は出入口の階段の段差が高く、スロープも設置されていないため、車いす利用者や足の不自由な方が利用しにくい状況です。バリアフリー化を進めたいです。
- ・ICOCA の利用区間については、福山駅から神辺駅までしか対応しておらず不便を感じています。例えば、大きな荷物を持っている場合は切符の購入や清算のため移動が負担になります。利用者の利便性向上のため、ICOCA 利用可能区間の拡大を希望します。

福塩線を誰もが利用しやすい交通機関とするため、バリアフリー化や利便性向上について検討いただけたらと思います。

○近隣の体育館（アレナ神辺）を利用していますが、館内にエアコン設備がなく、夏場は非常に暑い環境となっています。大型扇風機は設置されていますが、十分な暑さ対策とは言えず、障がいのある方や高齢者にとっては体調管理が難しい状況です。安心してスポーツやレクリエーション活動に参加できるよう、空調設備の整備を検討していただきたいです。

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。）

○パスピーが廃止となり、交通系 IC カードの利用を心配しましたが、現在では利便性を損なわないよう ICOCA とモビリーデイズのどちらも利用可能な公共交通機関が多くなり、嬉しく思っています。今後とも引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。

○今年4月1日からの道路交通法改正に伴い、自転車ルールが改正されました。当会では障害のある人にも「分かりやすい版」の案内を広島県警の監修の下で作成いたしました。当会のホームページからダウンロード可能ですので、必要な方に広く周知をお願いいたします。また、道路の表示が薄くなっているところも多く、分かりやすく整備していただきますようお願いいたします。

[広島県自転車走行ルール（わかりやすい版）](https://pref-h-ikuseikai.or.jp/news/entry-26.html) | 一般社団法人広島県手をつなぐ育成会
（ <https://pref-h-ikuseikai.or.jp/news/entry-26.html> ）

じてんしゃ の
自転車に 乗るときの
やくそく
ルール (約束)
ばん
【わかりやすい版】

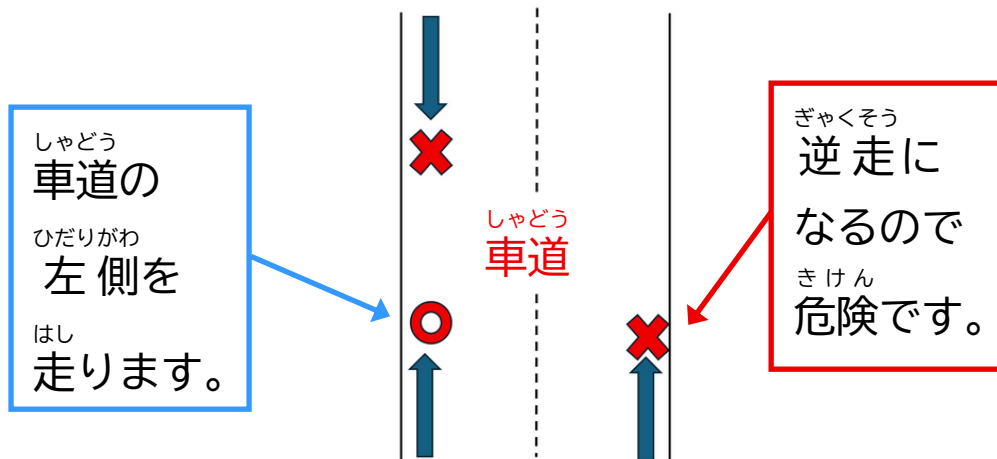


1 じてんしゃ しゃどう くるま はし みち ひだりがわ はし
自転車は 車道 (車が走る道) の 左側を 走ります

じてんしゃ くるま おな こうつう る ー る
・ 自転車にも 車と同じように 交通ルールがあります。

しゃどう くるま はし みち ほ どう ひと ある みち わ
・ 車道 (車が走る道) と 歩道 (人が歩く道) が 分かれている
みち じてんしゃ はし とき しゃどう くるま はし みち ひだりがわ
道を 自転車で走る時は、 車道 (車が走る道) の 左側を
はし
走ります。

しゃどう くるま はし みち はし
【 車道 (車が走る道) を 走るとき 】



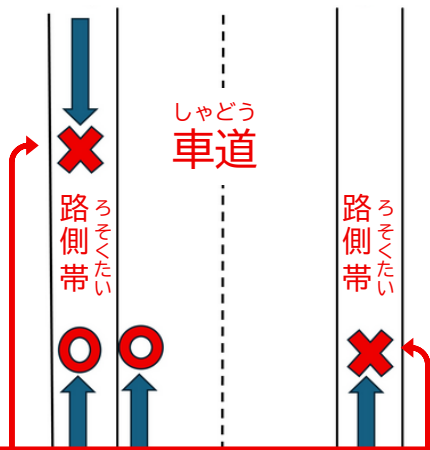
しゃどう　くるま　はし　みち　とお　あぶ　とき　ほ　どう　ひと
 ・ 車道（車が走る道）を通るのが 危ない時は、 歩道（人が
 ある　みち　はし　だいじょうぶ
 歩く道）を走っても 大丈夫です。

ほ　どう　ひと　ある　みち　みぎ　ま　ー　く
 ・ 歩道（人が歩く道）に 右の マークがある
 ほ　どう　ひと　ある　みち　はし
 ところでは、 歩道（人が歩く道）を 走っても
 だいじょうぶ
 大丈夫です。



ひと　じ　てんしゃ　と
 ・ 人や自転車に ぶつかりそうになったら、 止まりましょう。

ろ　そくたい　みち　はし　とき
 【路側帯がある道を 走る時】



ろ　そくたい　ほ　どう　どうろ
 ※ 路側帯とは 歩道のない 道路の
 はし　しろ　せん　そとがわ
 端にある 白い線の 外側です。
 した　しゃしん　みどりいろ
 ※下の写真の 緑 色のところです。

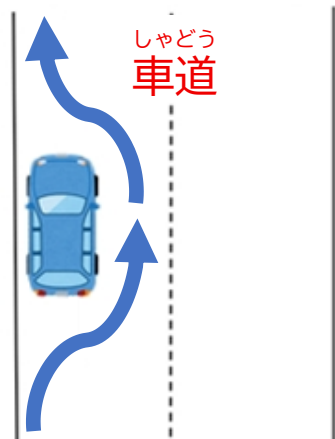


ぎゃくそう　きけん
 逆走になるので 危険です。

このようなときは どうする？

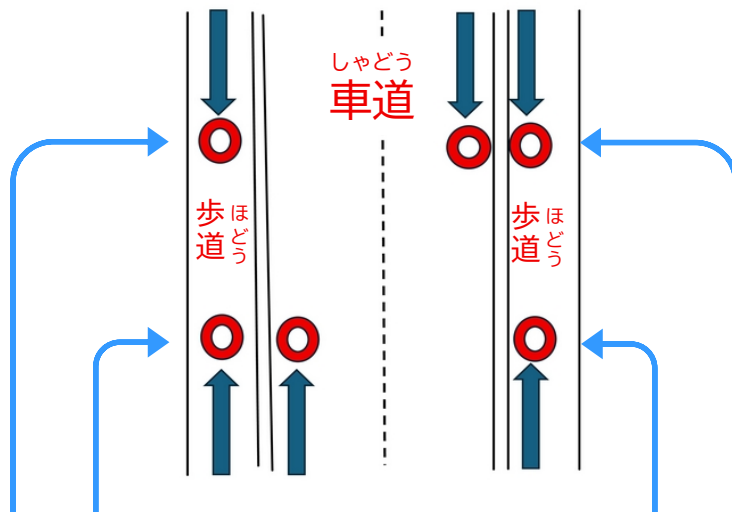
どうろ　はし　くるま　と
 道路の端に 車が止まっているときや、
 こう　じ　と
 工事をしているときは、 いちど止まって
 うし　み
 後ろを見ましょう。

くるま　き　よこ
 車が来ていなければ、 ゆっくり横を
 とお　くるま　よこ　とお
 通りましょう。 車の横を 通るときは、
 き　よ　り
 できるだけ 距離をとりましょう。



くるま　ど　あ　ひら
 車の ドアが開くことも
 き
 あるので、気をつけましょう。

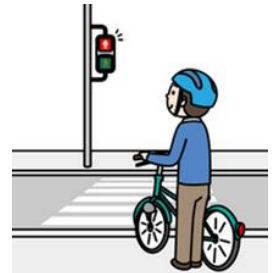
ほ どう みち はし と き
【歩道がある道を 走る時】



ほ どう はし と き
歩道を 走る時は しゃどうがわ 車道側を ゆっくり 走ります。

2 こう させん と
交差点では 止まります

しんごう き こう させん みち かさ
信号機がある 交差点（道が重なるところ）では、
しんごう まも
信号を 守りましょう。



しんごう き な
信号機が 無いところや
みぎ ま ー く
右の マークがあるところでは
と さ ゆう み
止まって 左右を見ましょう。



3 よる 夜になったら ライトを つけます

よる 夜になったら 暗くなります。

まえ み 前が 見えにくくなります。

くるま 車からも じてんしゃ 自転車が 見えにくくなります。

じてんしゃ の 自転車で 乗るときは ライトを つけます。



4 さけ の お酒を飲んだら じてんしゃ の 自転車で 乗ることはできません

さけ の お酒を飲んで じてんしゃ の 自転車で 乗ると 事故を お 起こすことがあります。

とても あぶ 危ないので、 ぜったい 絶対に 乗らないで ください。



5 へ る め っ と ヘルメットを かぶりましょう

へ る め っ と ヘルメットは あたま 頭を まも 守ってくれます。

じてんしゃ の 自転車で 乗るときは へ る め っ と ヘルメットを

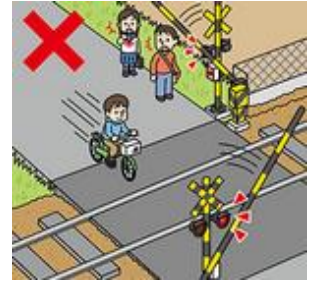
かぶりましょう。



このほかに ^き 気をつけること！！

^{でんしゃ} 電車の ^{ふみきり} 踏切では ^{いちど} 一度 ^と 止まりましょう。

^{かんかん} 「カンカン」と ^な 鳴っていたら ^と 止まります。



^{かさ} カサをさして ^{じてんしゃ} 自転車には ^の 乗りません。



^{すまーとほん} スマートホンや ^{けいたいでんわ} 携帯電話を ^{つか} 使いながら

^{じてんしゃ} 自転車には ^の 乗りません。



^{ヘッドホン} ヘッドホンや ^{イヤホン} イヤホンを ^{つか} 使って ^{おお} 大きな ^{おと} 音で

^{おんがく} 音楽を ^き 聞きながら ^{じてんしゃ} 自転車には ^の 乗りません。



^{けいさつかん} 警察官に ^{こえ} 声をかけられたら ^と 止まりましょう。

^{ヘルプマーク} ヘルプマークを ^み 見せましょう。



ちゅう い 注 意をされても、 お金を その場で

はら 払うことは ありません。



ふたりの 2人乗りは やめましょう。



よこ なら はし 横に並んで走るのは やめましょう。



もし、事故を起こしたら 逃げないでください。

まわ ひと たす 周りの人に 助けてもらいましょう。



ほか この他にも たくさんルールがあります。

かぞく し えんしゃ かくにん 家族や支援者と 確認してください。

かんしゅう ひろしまけんけいさつほん ぶ こうつう ぶ こうつう き かく か
【監 修】広島県警察本部 交通部 交通企画課

あんない つく 【案内を 作ったところ】 (2026年4月30日に 作りました)

いっぱんしゃだんほうじん ひろしまけんて いくせいかい
一般社団法人 広島県手をつなぐ育成会

でんわ 電話 082 (537) 1773

しゃかいふくしほうじん おおさかして いくせいかい
社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会

でんわ 電話 06 (6765) 5621

令和8年6月28日
広島県手をつなぐ育成会本人部会
はつらつ友の会

【交通関係】

- 1 会社への通勤バス便が少なくなってきました。増やして使いやすくしてください。（福山）
- 2 バスを利用することがありますが、便数が少なくて困っています。便数を増やしてもらうにはどうしたらいいですか。（呉）
- 3 バスの運行を増やして欲しい。通院・通所・買い物など必要な移動手段を確保して安心して生活したい。（安芸高田）
- 4 無人駅も増え、駅で困った時にすぐ助けを呼べない時がある。車イスでは通りにくい所があったり、電車に乗るまで一苦労。階段や段差も多い。（安芸高田）

【その他】

- 1 最近、スーパーでセルフレジのお店が増えてきて、操作が難しく困ってしまう。画面の表示が多かったり、次に何を押したらいいのか迷う。画面や音声の情報が分かりづらい。支払いまでの手順が多い。時間制限があったり、もたついて後ろへ人が並ばれると焦ってしまい余計に操作が難しくなる。店員さんと呼ぼうにも呼び方も分からないお店がある。また、店員さんに遠慮してしまう。一緒に操作をしてくれて表示を分かりやすく説明してもらい、ゆっくり確認をしたい。（安芸高田）
- 2 飲食店でもタブレットで注文するお店が増えてきた。操作方法が難しく注文が完了するまでの流れに理解を苦しむ。文字が小さく、情報が多い。画面のボタンが小さい。メニュー・サイズ・追加注文など選択肢が多く難しい。（安芸高田）
- 3 電子マネーを使ってみたいがどうしたらいいかわからない。（安芸高田）
- 4 病院の駐車場で障害者スペースが遠くに設けられているところもあり、非常に不便に感じた。障害者の設備があってもそこまで行くのが大変。また、お盆などの季節には障害者スペースを使って商品を陳列しているスーパーを見かけた。やめて欲しい。（安芸高田）

以上

団体名：こども子育て応援ひろしま労働者協同組合

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。

広島駅が大きく変わり、ベビーカーで移動してみました。
行きたいところは、困難なく行けるのですが、ベビーカーのこどもの顔の高さに、大人の荷物や傘、ボールなど、ハード面の改善されても意識がまだまだと思いました。
意識は変えられるものなので、解決できることはたくさんあると感じます。

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。

その反面、古い建物や駐車場は、1人用のベビーカーは困りませんが、双子ベビーカーで行けるところが少ないので、これはハード面が整うまで解決は難しいと思います。

民間の平面駐車場（コインパーキング）では、おもいやりスペースが無いので、規模により（何台以上）思いやりスペースを設けることを条件にできないかと思っています。

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。）