

北海道運輸局のバリアフリーの取組 について

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(改正後)の概要

※改正法は平成30年5月25日公布、平成30年11月1日施行(一部の規定は平成31年4月1日施行)

1. 基本理念

バリアフリー法に基づく措置は、「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」に資することを旨として行われなければならないことを基本理念として明記

2. 公共交通施設や建築物等のバリアフリー化の推進

・移動等円滑化基準の適合については、新設等は義務、既存は努力義務

・新設等・既存にかかわらず、基本方針において各施設の整備目標を設定し、整備推進

○貸切バス、遊覧船等について法の適用対象に追加

○各施設設置管理者について情報提供の努力義務



○公共交通事業者等によるハード・ソフト一体的な取組の推進

- ▶ ハード対策に加え、待遇・研修のあり方を含むソフト対策として、事業者が取り組むべき内容(「判断の基準」)を国交大臣が新たに作成
- ▶ 事業者が、ハード・ソフト計画※の作成・取組状況の報告・公表を行う制度を創設 ※施設整備、旅客支援、情報提供、教育訓練、推進体制 等

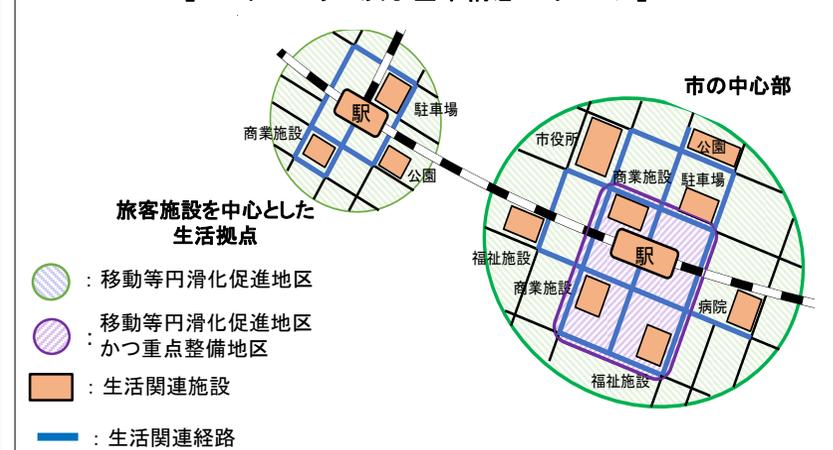
3. 地域における重点的・一体的なバリアフリー化の推進

・市町村が作成する基本構想に基づき、重点整備地区において重点的かつ一体的なバリアフリー化事業を実施

○市町村が移動等円滑化促進方針(マスタープラン)を定める制度を創設

○基本構想・マスタープランの作成、定期的な評価・見直しを努力義務化

【マスタープラン及び基本構想のイメージ】



○駅等の旅客施設にスペースの余裕がない場合に近接建築物への通路・バリアフリー化整備を促進するため、協定(承継効)・容積率特例制度を創設

○道内では、長万部町が新幹線新駅開業に向け、駅舎や周辺施設への経路となる道路のバリアフリー化を進めるためのマスタープランを作成予定。

4. 心のバリアフリーの推進、当事者による評価 等

† バリアフリー化の促進に関する国民の理解・協力の促進等

† 「心のバリアフリー」の重要なポイントとして、

† 国及び国民の責務に高齢者、障害者等に対する支援を明記

○国が、高齢者、障害者等の関係者で構成する会議を設置し、定期的に、移動等円滑化の進展の状況を把握し、評価する努力義務

北海道運輸局の取組状況について

ソフト面からバリアフリー化を推進するため、バリアフリー教室の開催、公共交通事業者の接遇向上に向けた取組、ハンドブックの作成、トイレやベビーカーの利用円滑化のためのキャンペーン等を実施。

バリアフリー教室の開催

高齢者・障害者等の擬似体験等を通じ、バリアフリーに対する国民の理解増進を図るとともに、「心のバリアフリー」社会の実現を目指して、「バリアフリー教室」を開催。



視覚障害者サポート体験



車椅子サポート体験



接遇向上の取組

「ユニバーサルデザイン2020行動計画」（平成29年2月20日ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定）に基づき、交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るため、平成30年に接遇ガイドライン及びマニュアルを公表した。今後、公共交通事業者向け研修のモデルプログラムを作成・公表予定。

こころと社会のバリアフリーハンドブックの作成

「心のバリアフリー」推進のため、平成30年に中学生向けバリアフリー学校教育用副教材及び教師用解説書を公表。文部科学省と連携し、全国の中学校等に送付。



知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブックの作成

知的障害、発達障害、精神障害の方が円滑に公共交通機関、商業施設等を利用できるよう、個々の障害の特性等を踏まえた対応マニュアルを平成21年度に作成し、関係者等に周知。



公共交通機関等における多機能トイレ利用円滑化の推進

障害者等が安心してトイレを利用できる環境を整備するため、多機能トイレについて一般の利用者のマナー啓発を図るためのキャンペーンを実施。

公共交通機関等におけるベビーカー利用円滑化の推進

公共交通機関等においてベビーカーを一層利用しやすい環境を整備するため、ベビーカーの安全な使用と周囲の理解協力の普及啓発を図るためのキャンペーンを実施。

平成30年度 バリアフリー教室開催状況

開催回数：16回

実施市町村：8市1町（札幌市、小樽市、千歳市、旭川市、室蘭市、帯広市、北見市、釧路市、中富良野町）

延べ参加人数：540人

日程	場所	参加対象者	参加人数	体験内容等
6月20日(水)	札幌市営地下鉄(福住駅)	北星学園大学 学生	6	体験:車いす・視覚障がい
7月9日(月)	小樽フェリーターミナル フェリー「はまなす」船内	小樽市立花園小学校5年生 新日本海フェリー(株)社員等	54	体験:車いす・視覚障がい 講話:ミニ講話
7月26日(木)	中富良野町ふれあいセンター	中富良野町銀嶺大学受講生	40	講話:バリアフリーについて
9月16日(日)	北海道バスフェスティバル2018会場 札幌市中央区南1条西3丁目	北海道バスフェスティバル2018来場者	20	体験:車いす
9月27日(木)	北海道旅客鉄道株式会社及び桑園駅	北海道旅客鉄道株式会社 社員	23	体験:視覚障がい・手話 講話:障害者差別解消法
10月10日(水)	北海道旅客鉄道株式会社及び桑園駅	北海道旅客鉄道株式会社 社員	17	体験:視覚障がい・手話 講話:障害者差別解消法
10月18日(木)	室蘭港フェリーターミナル	フェリーターミナル関係者等	13	体験:車いす・視覚障がい
10月26日(金)	新千歳空港国際線旅客ターミナル	苫小牧市立植苗小学校3・4年生 空港関係者	24	体験:車いす・視覚障がい
12月4日(火)	小樽市立幸小学校	小樽市立幸小学校5年生	43	体験:車いす・視覚障がい
12月4日(火)	北見駅前ターミナル	北見藤女子高校2年生	20	体験:車いす・視覚障がい
12月5日(水)	札幌市立手稲中央小学校	札幌市立手稲中央小学校4年生	120	講話:盲導犬
12月11日(火)	小樽市立幸小学校	小樽市立幸小学校5年生	43	体験:手話 講話:ユニバーサルデザイン
1月24日(木)	旭川地方自動車整備協同組合	自動車整備・登録関係業務従事者	14	講話:障がい者が社会進出するために必要な配慮について
2月14日(木)	帯広市立栄小学校	帯広市立栄小学校3年生	75	体験:車いす、パラスポーツ
3月15日(金)	小樽運河プラザ	ホテル従業員、交通関係者等	11	体験:車いす・視覚障がい・手話をはじめとした聴覚障がい者とのロールプレイ
3月19日(火)	釧路市観光国際交流センター	バス・タクシー事業者の管理者等	17	体験:車いす、高齢者

小樽市運河プラザ (小樽市)

- 開催日 平成31年3月15日
- 実施概要
 - ・参加者：小樽観光協会加盟の観光関係者
ボランティア観光ガイド関係者
公共交通事業者
 - ・雪道での車いす及び視覚障がい者の擬似・介助体験を行った後、手話をはじめとした聴覚障がい者とのコミュニケーションについて、ロールプレイを実施

【参加者の意見】

技術だけでなく、接し方、心のあり方を学べ、良かった。身近なことでもわからないことがたくさんあり、気づかせてもらえた



北海道バスフェスティバル 2018会場 (札幌市)

- 開催日 平成30年9月16日
- 実施概要
 - ・参加者：北海道バスフェスティバル来場者
 - ・一般社団法人北海道バス協会並びに札幌地区バス協会では、9月20日「バスの日」にちなみ、バスに親しんでもらうために北海道バスフェスティバルを開催している
 - ・来場者を対象にバリアフリー対応のバス車両を使用しての車いす擬似・介助体験を行い、障がいのある方々への理解とお手伝いの方法について学んでいただいた



今年度のバリアフリー教室について

改正バリアフリー法では、「心のバリアフリー」として、高齢者、障がい者等に対する支援（鉄道利用者による声かけ等）を明記し、「心のバリアフリー」のさらなる推進を図ることとされたところです。

こうした状況を踏まえ、今年度開催されるバリアフリー教室において、学校、事業所のみならず、即効性のある交通事業者向けを増加させるとともに、以下に掲げた事項についてもメニューの一つとして盛り込んだ教室を開催し、内容の充実を図ります。

1. 「障害の社会モデル」の理解の促進
2. 発達障害についての理解の促進
3. 補助犬及び補助犬使用者に対する理解の促進
4. ベビーカー利用及びベビーカーマークに関する普及・啓発の促進
5. バギーカーに関する周知
6. ヘルプマークに関する普及・啓発

バリアフリー教室開催状況

(令和元年7月2日現在)

開催回数：2回
 実施市町村：2市（札幌市、小樽市）
 延べ参加人数：197人

日程	場所	参加対象者	参加人数	体験内容等
6月20日(木)	札幌トヨペット株式会社月寒店	タクシー事業者社員	40	体験:車いす 講話:障害者差別解消法
7月1日(月)	小樽フェリーターミナル フェリー「はまなす」船内	小樽市立花園小学校5年生 新日本海フェリー(株)社員等	38	体験:車いす・視覚障がい 講話:ミニ講話

なお、上記のほか7市（札幌市、小樽市、千歳市、函館市、伊達市、旭川市、釧路市、帯広市、北見市）において、開催を予定。

バリアフリー教室実施概要

UDタクシー (札幌市)

- 開催日 令和元年6月20日
- 実施概要
 - ・参加者：タクシー事業者社員
 - ・障害者差別解消法に関する講話を実施
 - ・トヨタ自動車(株)社員によるジャパンタクシーの実車を用いた車いすの乗降方法に関する車両操作説明及び車いす疑似・介助体験を行い、「心のバリアフリー」の大切さを学んでいただいた

【参加者の意見】

使い方を練習して、知識を自分のものにしたい



フェリーターミナル（小樽市） 【北海道開発局と共催】

- 開催日 令和元年7月1日
- 実施概要
 - ・参加者：小学生
 - 新日本海フェリー(株)社員
 - ・フェリー船内にて実施
 - ・視覚障がい者及び車いすの疑似・介助体験を行い、実生活の中でどのようなお手伝いができるのかを学習
 - ・北海道開発局によるミニ講座を実施
小樽市における道路のバリアフリー整備状況について説明

【参加者の意見】

船内を使った体験で、より現実に近い環境だったことで良かったです



交通・観光分野の接遇ガイドライン・マニュアルの概要

■ユニバーサルデザイン2020行動計画（平成29年2月関係閣僚会議決定）（抜粋）

「交通・観光を含めた幅広い分野の企業が、様々な障害のある人が活躍しやすい環境づくりに向けて、経営者から現場の社員まで、一体となって「心のバリアフリー」に取り組むことが期待される。」

➡ 交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るために、平成30年度に接遇ガイドライン・マニュアルを公表。

交通事業者向け接遇ガイドライン

序. ガイドラインの目的等

【目的】交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動円滑化を推進

【対象事業者】鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

【接遇対象者】高齢者、障害者等（ベビーカー使用者を含む）。

I. 接遇の基本

* 接遇の前提として身に付けるべき基本的な心構えや、「障害の社会モデル」の理解等

II. 基本の対応

* 接遇対象者ごとに特性・困りごと等について整理するとともに、基本的な接遇方法を記載。

III. 交通モード別の対応

* 交通モード別、特性別（高齢者/肢体不自由者・車椅子使用者/視覚障害者/聴覚障害者/発達・知的・精神障害者/内部障害者（ベビーカー使用者を含む）、場面別に整理

IV. 緊急時・災害時の対応

* 緊急時等における配慮事項と具体的な対応について記載

V. PDCAを備えた体制の構築

* ガイドラインに基づく教育内容を検証・見直しするための体制構築のあり方を記載



高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

第1部:ユニバーサルツーリズムの必要性

* ユニバーサルツーリズムの取組みを推進する必要性、基本事項等を整理（3編共通）

第2部:障害を知る

* 障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本を整理（3編共通）

⇒ 肢体不自由・車いす使用/視覚障害/聴覚障害・言語障害/知的障害・発達障害・精神障害/内部障害・難病・慢性疾患/加齢に伴う障害/その他（妊産婦・乳幼児連れの方・障害のある外国人旅行者など）/コラム:補助犬について

第3部:シーンごとの対応のポイント

* 業種ごとに、接遇が求められる現場のシーンを想定し、障害種別ごとの接遇のポイントを整理

- 1) 宿泊施設編
- 2) 旅行業編
- 3) 観光地域編

参考資料

関連資料の紹介



トイレ キャンペーン

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、多機能トイレ等の利用マナーの啓発を行うため、トイレキャンペーンを実施。

平成30年3～4月、地方公共団体、公共交通事業者、障害者団体等の協力を得ながらポスターの一斉掲示を行った。

今後も、引き続き関係各機関から協力を得ながら、ポスターの掲示等によるキャンペーンを実施予定。

<参考>

ユニバーサルデザイン2020行動計画(平成29年2月関係閣僚会議決定)(抜粋)
「多機能トイレをはじめとするトイレの利用に係るマナー改善に向けて、公共交通事業者や障害者団体等と連携しながら、利用マナーの啓発を行うポスターやチラシを作成し配布するなどのキャンペーンを実施する。」



ベビーカー キャンペーン

公共交通機関等でのベビーカーを利用しやすい環境づくりに向けて、ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備(エレベーター、鉄道やバスの車両スペース等)を表す統一的な「ベビーカーマーク」を平成26年3月に策定(平成27年5月JIS化)。

さらに、平成26年度より毎年5月、ベビーカー使用者及び周囲の方のお互いの理解を深めるため、継続的な普及・啓発活動として、駅や鉄道・バス車両、商業施設等において、ポスターの掲示やチラシを配布などのキャンペーンを実施している。

