

障害者団体等 資料

国内外の事例紹介

聴覚障がいの立場から、国内外の好事例や課題を紹介します。

1. 東海道新幹線 障害者割引利用者の実体験に基づく課題整理【別紙 1】

第 15 回移動等円滑化評価会議(2026 年 3 月 25 日)でもお話したとおり、これまでに当事者からシステム改善の意見が寄せられており、事業者にも伝わっていることと思いますが、実際どのような手順が必要となっているかを別紙 1 にまとめてみましたので、ご一読ください。

問題点と理想については次のとおりです。

問題点と理想		
現状の利用フロー	現状の問題点	理想の姿
・ 2つのサービスで予約、購入し、それぞれの発券が必要 ・ 乗車券購入時に、先に予約した特急券の新幹線の時間など詳細に入力が必要 ● 特急券はスマートEXで購入 → 発券 ● 乗車券（手帳割引）は、e5489で購入 → 発券 ※ネット購入以外も可能だが、購入可能な窓口が減少している	・ 2つのサービスが連動しておらず、各サービスの理解、会員登録が必要 ・ 発券のための有人窓口・券売機が減少しているため、可能な駅までの乗車料および移動時間、混雑時の待ち時間が発生 ・ 身体障害者手帳に有効期限はないが、マイナポータルとe5489の仕様で更新手続きが必要となっている	・ 通常購入と同様に、障害者割引での購入も1つのサービスで完結できること ・ 紙かICかを選べること

なお、1月28日付で、東海旅客鉄道(株)、西日本旅客鉄道(株)、九州旅客鉄道(株)3社が、2026 年秋以降に、乗車券・特急券の効力が一体となる障害者割引商品の発売を予定していると発表しています。

複雑な操作が不要になるよう、期待しております。

以下リリース書面から抜粋です。

なお、2026年秋以降に「エクスプレス予約」及び「スマートEX」の会員（※）に対し、障害者割引商品（乗車券・特急券の効力が一体）の発売を予定しています。本商品は身体障害者手帳または療育手帳（いずれも旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄に第1種又は第2種の記載のあるもの）の交付を受けている方を対象に、マイナポータルから取得した手帳情報をもとに発売します。

これまで、「e特急券」と駅窓口で購入した「身体障害者割引」、「知的障害者割引」の乗車券を組み合わせでご利用いただいていたお客様も、本商品の設定により、ネット予約にて駅窓口には並ばずにお求めいただけます。詳細につきましては、決まり次第、別途お知らせいたします。

（※）法人モデル会員及び訪日外国人向け「スマートEX」会員は除きます。

2. JR 西日本 新幹線きっぷうりば(2026 年6月)【別紙2】

JR 大阪駅 新幹線きっぷうりばで、次の事例がありましたので、紹介します。

- ①整理券のモニターのほか LINE でも呼び出し状況が分かった
- ②窓口前に椅子が置かれており、座って待つことができた
- ③窓口では、音声認識・翻訳のタブレットでスムーズな案内を受けられた

一方で、ちいさな文で「係員のお手伝いを必要とされるお客様は整理券をお取りになり、お近くの係員または窓口係員までお知らせください。」とあったが、係員は全員対応中であり、尋ねられなかった。

3. 函館市電の好事例(2025 年 11 月)

全国中途失聴者・難聴者福祉大会 in 函館に参加したおり、函館市電に乗車したところ、次の好事例がありましたので紹介します。

①ジェスチャーの好事例

障がい者割引での支払い時

いつもは、声で「待ってください」、「はい、どうぞ」と言われてるようですが、聞こえないのでいつタッチすればいいのか、分からない。

★障害者手帳を見せると、IC カードをタッチするところを手でふさぎ、タッチしない、タッチできる、のタイミングが分かりました。

IC カードをタッチした後

いつもは、「ピッ」等が鳴っても聞こえないため、いつも不安に思いながら降車している。実際に支払えておらず、呼び戻され注意を受けたことがあってから支払えているか、いつも不安を感じています。

★タッチした後、ドアのほうに手のひらを差し出したことで、これで支払えた、と分かり安心して降車できました。

②案内シートの準備・デザイン【別紙3】

運転席の後ろに、別紙2の3枚のシートが紐でかけてありました。

OK・NG の区別や色分けが明確で、とても分かりやすいデザインです。

バスや市電の運転士が筆談できる時間は限られるため、私たちも遠慮しがちですが、★こういったシートがあると、スムーズに案内いただけるので、私たちも尋ねやすい。

4. 障害者に関する個々のマークの周知について

第 15 回移動等円滑化評価会議(令和8年 3 月 25 日)において、ヘルプマークだけでなく、障害者に関する個々のマークについても国交省から周知いただきたい旨をお伝えしました。

ヘルプマークのみを周知されることで、障がいの多様性や、個々に必要な支援が見えにくくなってしまいます。本来、それぞれのマークが示す「個別のニーズに応じた配慮」を受ける機会が失われる懸念があります。

聴覚障がい为例にすると、ヘルプマークは「声かけの対象」と判断されるため、後方からの呼びかけやマスク越しでは反応できません。反応がないことで「支援が不要」と誤解される可能性があります。また、耳マークを提示しても、「何のマークか分からない」「ヘルプマークではないから声をかけなくて良い」と判断され、必要な支援につながらないおそれもあります。

ヘルプマーク自体を否定しているわけではありません。

重要なのは、それぞれのマークが示す支援内容を社会に正しく理解していただくことです。聴覚障がいの特性や支援を示す耳マークも広く認知される必要があります。

右の神戸市のポスターは、市民に「見えにくい障がい」への理解を促す取り組みとして大変意義深いものですが、作成過程に神戸市の難聴者協会は含まれていなかったと聞いています。

ポスターでは 15 人全員がヘルプマークをつけており、誰がどのような配慮を必要としているか、判断できません。

中央に、「聴覚障がいの方」と書かれていますが、外見やヘルプマークからは特性や必要な配慮が分かりません。

耳マークも同様に周知いただき、困りごとや伝え方、必要な配慮など、実際に支援につながる理解と知識を、市民に広めていただきたいと思います。



5.関西国際空港(手荷物受取所・税関検査場)の事例(2026年5月)

ゴールデンウィーク中に、海外から関西国際空港に到着したところ、次の事例がありましたので、紹介します。

- ①手荷物受取所のレーン一覧の液晶画面が小さく、自分の手荷物受取のレーンが分かりにくく、確認するのに時間がかかりました。
- ②税関検査場の前に、税関申告書の実物を高く掲げ、申告するものがなくても必要である、と記載して案内されていたため、とても分かりやすく良かった。
- ③税関検査場を出ると、建物がターミナル1か2かが分からない。

音声案内を受け取りにくいいため、円滑な移動には視覚情報が頼りです。とくに帰国便では疲れも溜まっているため、②のような視覚案内はどなたにとっても有効と思います。

6.インドネシア_ジョグジャカルタ空港

インドネシア津波早期警報システムとその説明が置かれていました。

ご参考:インドネシア津波早期警報システム

<https://inatews.bmkg.go.id/>



※他にも空港・航空会社の設備の写真や好事例がありますが、量が多いため、後日近畿運輸局様を通して、関係者各位に転送いただけたらと思います。

7.インドネシア_鉄道【別紙4】

インドネシアの一般鉄道、高速鉄道、長距離鉄道の好事例を紹介します。

①鉄道 KRL Commuter Line (Jakarta ジャカルタ)

- ・Jakarta Kota 駅の係員は、手話が可能であった。ろう団体が教えている。
- ・車内の掲示は日本と似ているが、一般席にも優先表示があった。
非常時の案内、ホットラインも掲載されている。

②高速鉄道 Whoosh (Bandung バンドン)

- ・チケット窓口から係員がホームまで案内してくれて、車内スタッフに引き継ぎ、座席まで案内してくれた。
- ・駅到着時にも呼びにこられ、駅出口まで案内してくれた。

③長距離鉄道 KAI エクスプレス MALABAR (マラバル)号

- ・ホームに入ると優先席に案内いただき、列車が近づくとスタッフが知らせにこられ、スーツケースを運ぶのも手伝ってくれた。
- ・出発間もなく警備員が回ってこられ、足元のスーツケースを、車両の端に置いていいと案内してくれた。おかげで約6時間半ゆったり過ごせた。
- ・降車駅が近づくと、ブランケットを回収されるので、気付きにもなる。
- ・降車の際、スタッフが手伝おうと来てくれた。

★今回の乗車では、ハード面は大きな段差があるなど厳しいが、接遇面、おもてなしが感じることができました。

【別紙 1】

東海道新幹線 障害者割引利 用者の実体験 に基づく課題 整理 (新神戸駅-東京駅間)

一般社団法人全国難聴者・中途失
聴者団体連合会 情報文化部員
NPO法人兵庫県難聴者福祉協会
バリアフリー部長

渡部安世



Microsoft Copilotによるイラスト生成

新幹線に乗車するまで【通常購入】

初回のみ①

iPhoneに「スマー
トEX」アプリをイ
ンストールし、
会員登録する

初回のみ②

iPhoneで、交通
系ICカード「エク
スプレスカード」
の設定でSuicaか
ICOCAを選択する

①

「スマートEX」ア
プリで、新幹線の
予約をする

②

当日、iPhoneを改
札にタッチする

1つのサービスに会員登録し、iPhoneの設定まで済ませておけば、
次回からはアプリで予約し、当日iPhoneをタッチするだけで乗車できる。

問題点と理想

現状の利用フロー

- 2つのサービスで予約、購入し、それぞれの発券が必要
 - 乗車券購入時に、先に予約した特急券の新幹線の時間など詳細に入力が必要
 - 特急券はスマートEXで購入 → 発券
 - 乗車券（手帳割引）は、e5489で購入 → 発券
- ※ネット購入以外も可能だが、購入可能な窓口が減少している

現状の問題点

- 2つのサービスが連動しておらず、各サービスの理解、会員登録が必要
- 発券のための有人窓口・券売機が減少しているため、可能な駅までの乗車料および移動時間、混雑時の待ち時間が発生
- 身体障害者手帳に有効期限はないが、マイナポータルとe5489の仕様で更新手続きが必要となっている

理想の姿

- 通常購入と同様に、障害者割引での購入も1つのサービスで完結できること
- 紙かICかを選べること

新幹線に乗車するまで【障害者手帳割引購入】

初回のみ①

マイナポータル
で手帳情報の取得

初回のみ②

ネット予約サービ
ス「スマート
EX」に会員登録

初回のみ③

JR西日本ポータルサ
イト「WESTER」
に会員登録

初回のみ④

「WESTER」サイトで、
マイナポータルの手帳情報を「e5489」に登録する。
※システム仕様により、設定された期限で再登録手続きが必要

①

「スマートEX」
で、新幹線の特急
券を予約する

※東海道新幹線（例：新大
阪→東京）の特急券は
e5489では買えず、
「スマートEX」が必要

②

「e5489」サイト
にWESTERIDでロ
グインし、新幹線
の乗車券（手帳割
引）を予約する

③

特急券・乗車券を
発券する
※発券に必要なものは
それぞれ異なる
※発券できる駅が減少して
いるが、発券なしで乗車す
ると正規料金となる

④

当日、改札に
特急券・乗車券を
入れる

初回、手帳情報の登録、2つのサービスへの会員登録が必要。
次回からも2つのサービスで予約し、乗車までに2回の発券が必要。

これ以降は、前のスライド【障害者手帳割引購入】手順で、「詳細スライド有」と記載している手順について、掲載しています。

初回④ WESTERサイトで、マイナポータルの手帳情報をe5489に登録する。2/5

マイナポータル

STEP1

本サービスを利用するために、マイナポータルと連携が必要です。
以下の「同意事項」に同意し、マイナポータルカード用、またはスマホ用電子証明書の読み取りによる本人確認を行ってください。

① マイナポータルの概要について

同意事項

- 西日本旅客鉄道株式会社が提供するe5489（JR西日本ネット予約）において、身体障害者割引または知的障害者割引を適用した乗車券の購入を行うため、マイナポータルを通じて以下の情報を取得します。
 - 身体障害者手帳情報、療育手帳情報
 詳細を表示
- マイナポータルの利用規約に同意します。

本人確認の方法を選択してください

マイナポータルカードの読み取り
マイナポータルカード用電子証明書

マイナポータルカードを
スマホに搭載して利用
スマホ用電子証明書
(対象のAndroid端末のみ)

キャンセル

※ブラウザの戻るボタンは利用できません

本人確認の流れ

お手元にご用意するもの

マイナポータルカード

数字4桁の
暗証番号
(利用者証明用電子証明書
パスワード)

初回④ WESTERサイトで、マイナポータルの手帳情報をe5489に登録する。1/5

WESTER 会員サポート

障害者手帳情報の登録/更新/削除

現在登録されている障害者手帳情報です。

障害者手帳情報 未登録

登録

戻る

※このページの先頭へ

必ずお読みください

マイナポータルを通じ、暗号化された障害者手帳情報を取得します。
取得した情報のうち「手帳番号」および「旅客鉄道会社 旅客減額区分」を当社サーバーに保存します。

【マイナポータルから障害者手帳情報を取得する】ボタンを押すと、マイナポータルに接続します。

マイナポータルから
障害者手帳情報を取得する

戻る

※このページの先頭へ

利用規約
必ずご確認ください

私は「マイナポータル」を通じて取得した身体障害者手帳情報または療育手帳情報の登録（以下「手帳情報の登録」といいます。）および身体障害者または知的障害者割引の適用を受けた乗車券の購入（以下「乗車券の購入」といいます。）に同意し、会員本人のマイナポータルカードを用いて手帳情報の登録を行います。

法定代理人の方はこちら

個人情報の取り扱いに関する当社の基本方針
WEST JAPAN RAILWAY COMPANY All rights reserved.
このサイトに掲載されている情報は、西日本旅客鉄道株式会社が提供しております。

初回④ WESTERサイトで、マイナポータルの手帳情報をe5489に登録する。3/5

ログイン用アプリを準備

ログインに使用するスマホアプリをダウンロードします。
アプリインストール後、ブラウザの本画面に戻り、「本人確認」ボタンを押してください。

マイナポータルアプリ

App Store からダウンロード

ダウンロードの詳しい手順を見たい方はこちら

本人確認

マイナポータルカードをお手元に準備して、本人確認ボタンを押してください。

① 本人確認ボタンを押すと「利用者証明用電子証明書」のパスワード（数字4桁）の入力画面が立ち上がりますので、入力してください。

② パスワードを入力後、画面の右下に「マイナポータルカードの読み取り」ボタンが表示されます。

本人確認

パスワードの入力

利用者証明用電子証明書のパスワード

パスワードが分らない

カードの読み取り

スマホのカメラでマイナポータルカードを読み取り、読み取りボタンを押してください。

読み取りボタン

初回④ WESTERサイトで、マイナポータルの手帳情報をe5489に登録する。4/5

The four screenshots show the WESTER website interface for registering disability information. The first screenshot shows the 'マイナポータル' (My Number Portal) section with a '確認してください' (Please confirm) message. The second screenshot shows the '障害者手帳情報の登録 (確認)' (Disability Certificate Information Registration (Confirmation)) screen with a '登録' (Register) button highlighted. The third screenshot shows the '障害者手帳情報の登録 (完了)' (Disability Certificate Information Registration (Completed)) screen. The fourth screenshot shows the '障害者手帳情報の登録/更新/削除' (Disability Certificate Information Registration/Update/Delete) screen with '更新' (Update) and '削除' (Delete) buttons.

① 「スマートEX」で、新幹線の特急券を予約する 1/2

列車を検索しなおそうとすると「通信中です。しばらくお待ちください。」
→「セッションがタイムアウトします。」と表示されて固まるため、再ログインが必要。

The screenshots show the Smart EX app interface. The first screenshot shows the 'スマートEX' (Smart EX) app with a '簡単ログイン' (Simple Login) button highlighted. The second screenshot shows the login screen with a message 'セッションがタイムアウトします。' (Session has timed out). The third screenshot shows the search results for Shinkansen special express tickets from Shinjuku to Tokyo, with a '検索条件を追加' (Add search conditions) button highlighted. The fourth screenshot shows the search results for Shinkansen special express tickets from Shinjuku to Tokyo, with a '検索条件を追加' (Add search conditions) button highlighted.

初回④ WESTERサイトで、マイナポータルの手帳情報をe5489に登録する。5/5

身体障害者手帳には有効期限がないが、
マイナポータルとe5489の仕様で、空欄を期限不明と判別し、更新の手続きが必要になっている。

The screenshot shows the WESTER website interface for updating disability information. The '更新' (Update) button is highlighted.

① 「スマートEX」で、新幹線の特急券を予約する 2/2

ここでも、良い席がなく列車を検索しなおそうとすると「通信中です。しばらくお待ちください。」
→「セッションがタイムアウトします。」と表示されて固まり、再ログインが必要。

The screenshots show the Smart EX app interface. The first screenshot shows the search results for Shinkansen special express tickets from Shinjuku to Tokyo. The second screenshot shows the payment screen with a total of ¥5,520. The third screenshot shows the payment screen with a total of ¥5,520. The fourth screenshot shows the payment screen with a total of ¥5,520. The fifth screenshot shows the payment screen with a total of ¥5,520.

② 「e5489」サイトにWESTERIDでログインし、 新幹線の乗車券（手帳割引）を予約する 1/2

①で予約した特急券の新幹線の時間など詳細を入力して検索し、
該当の経路の選択が必要（なぜ必要なのか？）

『乗車券のみを予約』の選択が必須

2026.5.31に購入を進めたところ
『往復乗車券』が表示されず、帰りの
乗車券を同様の手順で購入した。

③ 特急券・乗車券を発券する

発券ができるのは、みどりの窓口、みどりの窓口プラス、有人窓口であるが、それらの設置駅が減少しているため、発券可能な駅に行くために乗車料が発生することがある。

発券手順が異なり、また、時間がかかる。ワンタイムPSWが5分で無効など、慌ててしまう。

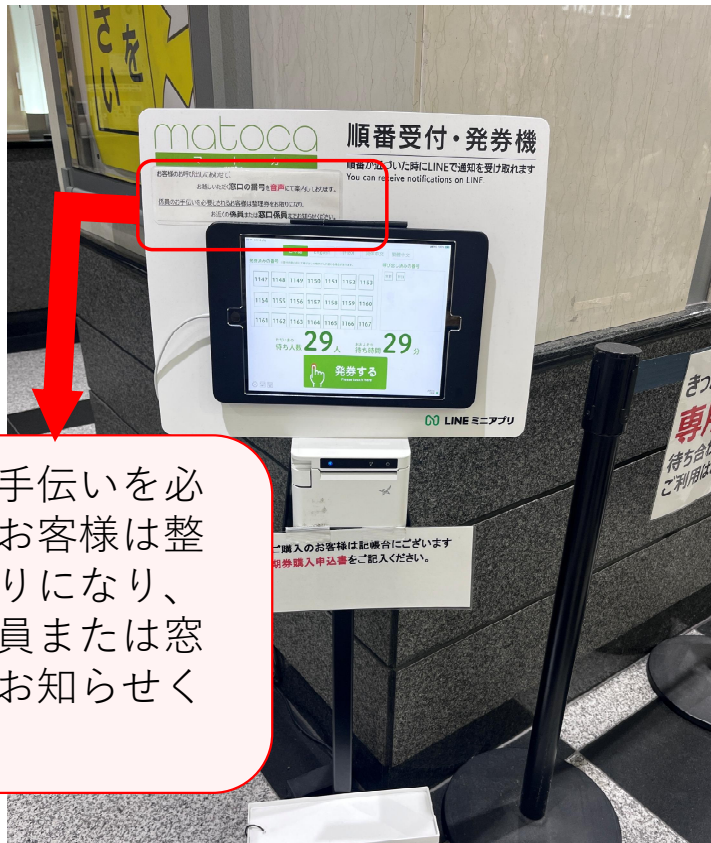
発券に必要なもの（クレジットカード決済の場合）

券種	購入サービス	発券に必要なもの
e特急券	スマートEX	- 受取コード(※)またはEX-ICカード ※サイトの予約一覧からコード発行を選択、メールに届いたワンタイムパスワード(5分で無効)を入力すると、コードが表示される。
乗車券(障害者手帳割引)※	e5489	- 決済に使ったクレジットカード - 予約番号 4から始まる5桁 - 電話番号 下4桁

※障害者割引の乗車券はICカードに紐づけできず発券が必要なため、特急券も発券が必須。

② 「e5489」サイトにWESTERIDでログインし、 新幹線の乗車券（手帳割引）を予約する 2/2

【別紙2】 JR西日本大阪駅 新幹線きっぷうりば（2026年6月）



「係員のお手伝いを必要とされるお客様は整理券をお取りになり、お近くの係員または窓口係員までお知らせください。」

呼出し後、窓口が分からないため、尋ねようとしたが、係員は全員対応中であった



手話での対応もあるとよりスムーズ。

LINEでの通知は大変便利。窓口でも音声認識・翻訳アプリでスムーズでした。

【別紙 3】
函館市電
案内シート

1/3

注意事項 NOTICE

おつりは出ませんので、あらかじめ両替をお願いします。
No change will be given, please exchange money first.
沒有零錢、請先換錢。

運賃は電車を降りる際にお支払いください。
Please pay your fare when getting off the tram.
請在下車時支付電車費。



ICカード
Smart CARD
智慧卡



スマホアプリ
Smart phone APP.
智能手機應用



小 錢
Cash / Coin
現 金



クレジットカードは使えません
No credit card payment
無信用卡付款



一日乗車券は車内で販売中。
一日乗票在電車上出售。
ONE DAY PASS is sold in the tram.

【別紙 3】 函館市電 案内シート

2/3



【別紙 3】 函館市電 案内シート

3/3

しでんせんよう
市電専用
いちにちじょうしゃけん
1日乗車券
大人 600円
小児 300円

노면전차 전용
1일 승차권
어른 600엔
어린이 300엔
市内電車一日票
成人 600日元
兒童 300日元

1day ticket
for trams
Adult 600 yen
Child 300 yen

市内电车一日票
成人 600日元
兒童 300日元

下記のチケットは、Web アプリ「**DohNa**」で販売しております。
(紙券はございません)
The following tickets are sold on the web application "**DohNa**".
(There is no paper ticket.)

ど〜な **DohNa!!**

<https://cstm.dohna.jp>

しでん・はこだてバスきょうつう いちにちじょうしゃけん
市電・函館バス共通 **1日乗車券** 大人1,400円 小児700円
1day ticket for trams & buses Adult 1,400yen Child 700yen

しでん・はこだてバスきょうつう ふつかじょうしゃけん
市電・函館バス共通 **2日乗車券** 大人2,400円 小児1,200円
2days ticket for trams & buses Adult 2,400yen Child 1,200yen

しでんせんよう にじゅうよじかんじょうしゃけん
市電専用 **24時間乗車券** 大人 900円 小児 450円
24hours ticket for trams Adult 900yen Child 450yen

次でお降り下さい。
Please get off at the next stop.
다음 정류장에서 내리세요.
請在下一站下車。
請在下一站下車。

次の電車に
お乗りください。
Please get on the next tram.
다음 트램을 타세요.
請乘坐下一班電車。
請乘坐下一班電車。

降りるときに
お支払いください。
Please pay when you get off.
내릴 때 지불해 주십시오.
請在下車時付款。
請在下車時付款。

そこまでの時間は
どれくらいかかり
ますか。
How long does it take
to get there?
도착하는 데 얼마나 걸립니까?
到那裡需要多長時間?
到那裡需要多長時間?

料金は
いくらですか？
How much is the fare?
요금은 얼마입니까?
多少錢？
多少錢？

10,000 yen

5,000 yen

1,000 yen

500 yen

100 yen

50 yen

10 yen

5 yen

1 yen

移動円滑化評価会議近畿分科会 現状のバリアフリー報告及び提案について

・関西エアーポート（株） リノベーションバリアフリー検討会について

【現状】

2021 年 2 月から 2025 年 3 月まで続いた、リノベーションバリアフリー検討会では、当事者が委員に加わり、検討会、フォローアップ、原寸大のモックアップ検証を行われました。また、国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰を受賞され、おおきな成果となりました。民間事業者で最初から最後まで当事者参画ができたことは、画期的であり、感謝申し上げます。ありがとうございました。

【提案】

全体的に改修工事したことでの検証やボーディングブリッジのエレベーター設置などがあり、バリアフリーは積み上げていくことが大事です。更に、バージョンアップした取り組みを一緒にできればと思います。

・主要ターミナルのアクセスについて

【現状】

鉄道については、地域の方や地域外から主要ターミナル駅となるアクセスルートでうめだエリア、難波エリアのバリアフリーで複数ルートの確保や分かりやすい案内表示などで、当事者と一緒に検証会が必要である。また、無人駅については人員減少の影響があり、誰もが安心して利用できる鉄道としては、行政機関・鉄道事業者・当事者と引き続き提案をしていく検討会が必要である。

【提案】

主要ターミナルでは、阪急電鉄が大規模リニューアル工事を始めておられ、当事者委員が加わり、情報交換などが出来ればと思います。近畿分科会の委員は、関空エアーポートや大阪・関西万博での知見があり、より先駆的なリニューアル工事になればと思います。また、情報の漏洩についても委員の方々は徹底しており、漏洩の恐れはないです。

無人駅では、インターホン、電話、Web での対応をされて、各社が日々、努力をされています。駅に人員がいることが必要とされる方がいますが、やむを得ない時に、利用する側が選べるのが大事です。阪急電鉄では、Web での申込で PA パッセンジャーの対応をされており、当事者の方々に話しを聞きながら改善の努力をされています。今後、関西の鉄道で PA パッセンジャーの対応を広げていく時には、地元の鉄道を利用される当事者の方々の話を聞きながら進めてもらえればと思います。

・大規模建や娯楽施設について

【現状】

大阪府内の3カ所（吹田、森ノ宮、難波）で、大規模な建設や娯楽施設の再開発事業が計画されようとしています。当事者の委員が加わっての話が、地元の方々に聞いても入ってなさそうです。まずは、当事者の委員が加わっての情報交換ができればと思います。

【提案】

近畿分科会の委員は、関空エアポートや大阪・関西万博での知見があり、より先駆的な再開発事業になればと思います。また、情報の漏洩についても委員の方々は徹底しており、漏洩の恐れはないです。国土交通省では、建築物プロジェクトの当事者参画のガイドラインが令和7年5月にもだされており、3カ所のうち1カ所で、モデル的に実施ができ、近畿分科会から、全国へ発信できるのではと思います。

・バス事業者による接遇研修について

【報告】

関西では、バス事業者と当事者が一緒に取り組んでいる接遇研修があり、阪急バス、南海バス、大阪市バスなどがある。長年、取り組んでいる、阪急バス接遇研修では、令和7年度近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰をされ、当事者と事業者が相互理解とコミュニケーションと実技などで評価されている。他の事業者でも広げていくには、それぞれの研修について検証や課題共有を進める必要がある。

【提案】

バス事業者と当事者が一緒に取り組んでいる接遇研修について、近畿分科会で現状の把握を引き続き進めていく必要がある。また、研修については、当事者への謝金にかわりプリペイドカードの対応で、謝金がない状況で取り組んでいます。持続可能に取り組むには謝金がでる仕組みについて、検討ができればと思います。

令和7年度近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰

優秀賞
(連名受賞)

阪急バス株式会社茨木営業所

(大阪府茨木市上郡二丁目14番5号)

茨木の街のバリアフリー化を考える連絡会

(大阪府茨木市中津町3番26号 NPO法人自立生活センターほくせつ24内)

受賞者の取り組み

障害当事者が参画したバス乗務員向け 接遇研修の継続的实施

阪急バス株式会社茨木営業所と茨木の街のバリアフリー化を考える連絡会は、障害当事者自らが講師となる研修を2012年から現在に至るまで(コロナ禍の2020年度から2022年度を除く)毎年1回継続して研修を実施している。

障害理解に関する講義を実施するとともに、手動車椅子の方、電動車椅子の方、視覚障害の方、言語障害の方の乗降やコミュニケーションに関する実技を交えた講習を実施している。

阪急バス株式会社茨木営業所の働きかけにより、現在では京阪バス株式会社高槻営業所、近鉄バス株式会社鳥飼営業所など茨木市内を運行する他のバス会社に参加が広がり、毎年70名以上が参加する大規模な実地研修となっている。

研修参加者からは高い評価を得ており、また、一般の障害当事者の方からは運転者の対応が良くなったという声が聞こえてきている。

接遇研修の実施風景



電動車椅子ユーザーによる講義



年々講義内容をブラッシュアップしており、令和6年度は近年普及が進んでいるWHILL社製の電動車椅子の固定方法を取り上げた。



視覚障害当事者による講義と実習



手動/電動車椅子の操作・乗降に関する実習



言語障害当事者による講義と実習

講 評

障害当事者からの提案をきっかけに障害当事者と交通事業者と協働体制で研修を実施し、相互理解とコミュニケーションの実技を交えた研修を行ったことが特徴的であり、講師と受講者の双方向のやりとりを通じた学びの機会となっている点が特に評価できる。市内を運行する他のバス事業者も研修に参加するなど、地域のバリアフリー化推進に貢献している点も良い。

今後は、研修の更なる継続的实施と内容のスパイラルアップに期待するとともに、この取組が模範となって他地域にも波及していくことにも期待したい。

0 自己紹介エピソード

・言語障害について——インターホンにカメラが付いていることでよかったこと。私:「神戸までいきたいです」。駅員:「〇〇ですか?」。私:「×サインしてもう一回言う。駅員:「あ、神戸ですね」。私:「〇サインで相互確認ができたことです。これはカメラに車いすでの姿が映っていることと低い位置からの視線でモニターが見えたことでできたこと。他の電鉄ではインターホンを使うとカメラが顔半分で切れていたり、カメラが無かったりして相互確認ができませんでした。改札付近で困っている高齢者もみかけます。障害者の声は言語障害以外にも視覚障害、聴覚障害、知的障害、車いすなど多様なニーズと課題と駅員の重要性を確認しながら一緒に考えてほしいと思います。

・トイレの不安について——私は外出先のトイレに介助者と使うことのできるベッドがあるかなにかを考えて不安がある場合には水分を我慢することがあります。トイレには様々なニーズがありますが、安心して使えるトイレがあることは健康や社会参加に重要な課題と思います。

1 近畿分科会を年2回行ってください

本省の評価会議は年2回開催されています。近畿分科会では年1回の開催にとどまっています。そのため、当事者委員からの「意見」は各3分程度という状況であり、当事者の視点に立った課題を明らかにするには時間が十分ではありません。会議で出された課題を継続的に評価するためにも、国に対し評価会議を年2回開催する必要性および予算要求含をしてください。

○本省の移動円滑化評価会議は委員限定で開催されていましたが、事務局等が働きかけた結果、各地方分科会委員にも傍聴ができるようになりました。各委員に重要な事項や好事例などの情報が共有できるようになった意味は大きいです。さらには、関心のある人や一般市民にも広く視聴(WEB)できるよう働きかけをお願いします。

2 近畿分科会の取組みについて

○「当事者参画」による会議や検討会が複数進行している状況です。しかし、いずれの会議においても、障害種別の多様性を踏まえた当事者参画にはなっていません。例えば、肢体障害の当事者委員が電動車いすだけである場合、手動車いす(自走/介助)や歩行障害などの課題が取りこぼされるおそれがあります。そのような課題を解決するためにも、障害種別ごとの多様性を踏まえた当事者参画を実現するようにしてください。

○バリアフリー教室や各事業所内での障害者接遇研修等が様々に工夫されてきていることと思います。しかし、「心のバリアフリー」に関連して「思いやり」の醸成に主眼をおいた内容が少なくありません。これからは「思いやり」ではなく「社会モデル」の視点や移動の権利の重要性を理解することが必要です。研修内容の検討・実施についても障害当事者参画ですすめてください。

3 当事者委員が提案している取組みについて

○委員提案企画(六條、鈴木):アクセス関西ネットワークとの意見交換会

2023 年度においては「駅無人化」、2024 年度は「災害時/避難」、2025 年度は「大阪万博の利用者の声」をテーマとする意見交換会を開催しました。事業者からも取組みを報告してもらい、対話を深める必要性を感じています。今後も当事者の多様な声から社会の環境を考えていくために対話を重ねて、検討・検証・改善につながる場となるよう継続した開催を希望していきます。

○「鉄道駅バリアフリー料金制度」を活かす取組みを求めます

制度届が出された鉄道事業者から毎年度の整備・微収実績が公表されています。この制度を活用するにあたり、当事者参画の検討がどのようにすすめられているのかもあわせて収集し公表してください。

○委員提案企画(塩安、六條、茂上):障害種別の状況を聞き合う当事者会

障害当事者委員から他障害の課題についても知る必要があるという意見が出されました。そこから開催されることになり、目的に賛同した有志による任意の取組みとして、2022 年度から開催しています。近畿分科会委員への呼びかけ、お互いの情報交換から課題を整理していくというプロセスを大切に、今年度も実施していきます。

4 香害、化学物質過敏症について

○第 15 回「移動等円滑化評価会議」2026 年 3 月 25 日開催（資料 5(p9)より引用）

【障害当事者等からのご意見】

香害は、洗剤や柔軟剤などの日用品に含まれる石油由来の合成香料によって、頭痛や目まい、吐き気など多様な健康被害を引き起こす問題である。こうした症状が出ると、公共交通機関の利用が大きな負担となり、特に車椅子利用者は到着駅でのスロープ介助を依頼しているため途中下車や車両変更ができず、電車・バス・タクシーに乘れなくなる場合もあり、通勤・通学・通院が著しく困難になる状況が生じている。現在、消費者庁や文科省など 5 つの省庁が啓発ポスターを作成しているが、これらの掲示を早急に進めるとともに、公共交通機関に特化した課題啓発ポスターの作成も検討していただきたい。

【国土交通省等の対応状況】

国土交通省としては、香りの強さの感じ方には個人差があり、自分にとって快適な香りでも不快に感じる人がいることから、周囲の方への配慮が必要であるとの認識を共有しております。また、ご指摘の通り、香りへの配慮については、消費者庁を中心にポスターを作成し、周知していると承知しております。国土交通省としても、公共交通機関に特化したポスター作成の検討も含め、どのような場所でどのような周知が必要かなど、関係省庁と協力してまいりたいと考えております。

○「その香り困っている人もいます」啓発ポスター(右の図)が 2026 年 5 月に 5 省庁から 7 省庁に(こども家庭庁、国土交通省が追加)されました。以下 URL 消費者庁ホームページ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/index.html#other_002



○「国土交通省近畿分科会」の Twitter(X)においても 7 省庁ポスターについてポストいただき感謝します。関係各社からの啓発もお願いいたします。また、公共交通機関利用時における啓発ポスター作成の必要性を感じます。ご協力をお願いいたします。（以上）



2024



観光施設・飲食店 バリアフリー調査 報告書



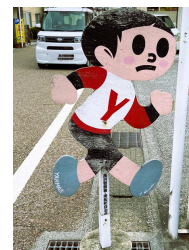
特定非営利活動法人
滋賀県脊髄損傷者協会

調査の目的

滋賀県は美しい自然と歴史的な名所が多く、観光地として非常に魅力的な場所です。しかし、観光の楽しさを障がいの有無に関係なく、すべての人々が感じることができるようになるには、バリアフリーの整備は欠かせません。近年、障がいを持つ方々や高齢者が旅行を楽しめるよう、観光地におけるバリアフリー対応の重要性が増しています。本調査は、滋賀県の補助事業を活用して県内の主要観光地におけるバリアフリー状況を調査し調査データに基づいた情報をホームページ（旅しがstyle!）で公開します。障がい者や高齢者の外出への不安要素であるトイレやスロープ、エレベーターなどのバリアフリー情報を事前に確認することで観光地等へのお出かけ意欲を高め障がい者や高齢者の社会参加の促進を図る事と今後の改善策について提案することを目的としています。

調査概要

- 期 間：令和6年（2024年）6月25日～令和7年（2025年）3月31日
- 対 象：「湖南地域」「湖西地域」「湖東地域」「湖北地域」「東近江地域」
「甲賀地域」「大津地域」の7圏域の主な観光地・飲食店（144か所）
- 調 査 方 法：事前アンケート調査後、実地調査
- 調 査 項 目：段差の有無、エレベーターやスロープの設置状況、トイレのバリアフリー対応、
車いす駐車場の整備状況、AED設置状況
- 調査メンバー：車いすメンバーを含む1チーム2～3名（延368人）



主な調査結果

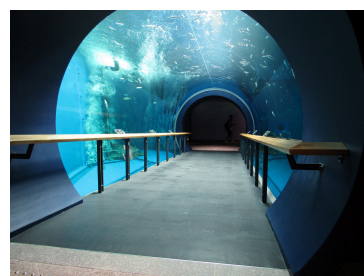
（1）湖東地域にある彦根城は観光名所として広く知られており、多くの観光客が訪れますが、敷地内には急な階段や石畳が多く、車椅子利用者には移動が難しい部分があります。しかし、城周辺にはスロープが設置されており、バリアフリートイレも完備されています。今後、城内のさらなるバリアフリー化が期待されます。彦根城歴史博物館や彦根城の城下町である四番街スクエアはバリアフリー化の整備が進み車いすでも十分に楽しめるスポットとなっています。



（2）湖北地域の長浜市内の観光地には、バリアフリー対応の施設が増えてきています。特に、「長浜市曳山博物館」のある黒壁スクエアや長浜駅周辺の城下町などは、車椅子でもアクセスしやすい設計が施されており、歩道や施設の段差解消、エレベーター、バリアフリートイレ設置や休憩スペースのバリアフリー化が進んでいます。



（3）湖南地域にある琵琶湖博物館は、琵琶湖の自然環境や生態系、湖の歴史、文化について深く学ぶことができる多彩な展示と水族館が魅力です。全館バリアフリー設計になっており、博物館の入口、展示室内には段差がなく、車椅子での移動も容易です。また、通路は十分に広いため、車椅子の利用者やベビーカーの方々も安心して見学できます。車いす駐車場は館内入口近くにあり、バリアフリートイレも数カ所整備されており音声ガイドも随所にあり視覚障がい者への配慮もされています。



（4）湖西地域は自然を生かした観光地が多くあり、白鬚神社は湖中に鳥居が立ち、湖と神社が一体化した神秘的な風景が人気です。メタセコイア並木は、約500本のメタセコイアの巨木が続く美しい並木道です。並木道は舗装されており、ショップ、レストラン、カフェもバリアフリー整備されており車いすで散策が可能です。



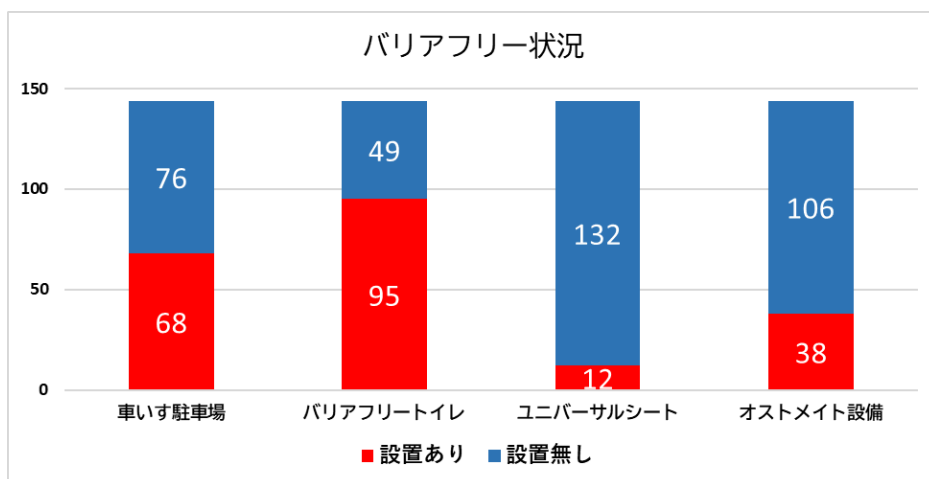
(5) 大津地域は古くから交通・政治・文化の要所として栄えてきて寺社仏閣も多く点在しておりバリアフリー対応が進んだお寺、神社もあり車いすや高齢の方でも安心して楽しめるスポットが多数あります。また琵琶湖を望む美しい景観が広がるエリアで、湖岸の遊歩道や公園は整備されていて、散策に最適です。遊覧船ミシガンはバリアフリー化されており湖上遊覧（ミシガンクルーズ）が楽しめます。



(6) 甲賀地域は、滋賀県の南東部に位置し、かつての「甲賀忍者」の里として全国的にも知られる場所です。山々と盆地に囲まれた自然豊かな地域で、歴史と伝統、陶芸文化など多様な観光資源があります。陶芸展示や忍者関係の施設内は車いす対応の通路やトイレが整備されているところもあり車いすや高齢の方でも安心して楽しめます。バリアフリー対応が進んでいる施設も増えてきています。



(7) 東近江地域は、滋賀県の中東部に位置し、琵琶湖の東岸から鈴鹿山系の山間部にかけて広がる自然と歴史、ものづくりの文化が豊かな地域です。「三方よし」の精神で知られる近江商人の発祥地の一つで近江商人屋敷も多くあり現在も一流企業である伊藤忠商事の創業者伊藤 忠兵衛は五箇荘出身です。近江商人屋敷は当時のまま残されており段差が多くありますが近江商人の歴史や文化を学べる施設はバリアフリー化が進んでいます。



バリアフリートイレ 66%
車いす駐車場 47%
ユニバーサルシート 8%
オストメイト設備 26%

2025年3月末時点の
調査件数に基づく設置率

事業効果

- 障がい当事者が県内各地の観光施設や飲食店を調査することにより施設の管理者や飲食店のオーナーの方にユニバーサルデザインの意識を高めるきっかけとなり障がい者理解を高めることができ、多くの気づきを持ってもらうことができた。調査時の状況から車いす駐車場が屋根付き車いす駐車場に、段差にスロープを設置されたりバリアフリー化が進んでいるところもあります。合理的配慮から誰もが行きやすいように改善する事に前向きになっていただくことができた。
- ウェブサイト「旅しがstyle!」で事前に観光施設・飲食店のバリアフリー情報や便利情報、その施設の特徴を知ることができ、障がいの有無を問わず、旅行計画が立てやすく車椅子の利用者や高齢者、ベビーカーの方々も「行ってみたら使えなかった」というリスクを避けられ、安心して観光地巡りを楽しむことができます。情報が事前にあることで、精神的な負担が軽くなり、旅行や外出のハードルが下がりサポートが必要な人にとって、「大丈夫だ」と思える事で、行動範囲を大きく広げる事ができ社会参加の拡大に繋がります。

さらなるバリアフリー化への課題

調査の結果、県内の観光地はバリアフリー化が徐々に進んでいるものの、まだ改善が必要な部分も多く見受けられました。特に、観光施設内での段差の解消や、移動のしやすさを考慮した導線の整備が求められます。歴史的建造物であるお城、寺社のバリアフリー化は、文化遺産としての価値を保ちながら、障がい者や高齢者を含むすべての人々が利用しやすいようにする事が重要な課題です。歴史的建造物は、建設当時の設計や構造がそのまま残されていることが多く、バリアフリー対応を進める上でいくつかの工夫と配慮が必要です。建物までの導線である参道の道幅、舗装の素材選び、スロープの設置やエレベーターの外観を、建物のデザインに調和させるバリアフリー化が求められます。滋賀県は観光地としての魅力が豊富であり、バリアフリー対応が進むことで、より多くの人々にその魅力を伝えることができます。歴史的建造物のバリアフリー化は、文化財を守ることと、すべての人々が利用できる環境を提供することのバランスを取ることが重要です。段差の解消、トイレのバリアフリー化、音声ガイドや点字案内など、現代のニーズに対応する取り組みを進めることで、障がいを持つ方々や高齢者を含むすべての人が、よりアクセスしやすく、歴史的建造物を楽しむことができるようになります。今回の取り組みがバリアフリー化の推進への一助になれば幸いです。



旅しがstyle！

(鉄道駅・宿泊施設・観光施設・飲食店・体育施設バリアフリー情報)



<https://tabishiga-style.com/>



滋賀県草津市草津3丁目14番40号
特定非営利活動法人滋賀県脊髄損傷者協会

トイレ好事例(2026年5月9日FormIにて回答したもの)

濱崎はるか(新設Cチーム企画)

設計思想が優れたトイレ

利用分散、ブースの大きさ、動線設計など、トイレ施設の設計そのものが優れている事例
大阪ヘルスケアパビリオン(解体)



写真1 配置図(性別にかかわらずだれもが利用できるトイレが8ある。)



写真2 入口に掲示されたコンセプトボード

設計思想が優れていると感じる理由

- 1.「多様でありながら、ひとつ」というコンセプトや「いろんな人」がいる前提とすることが優れている。
- 2.まちづくりに関わる行政や事業者が少なからず実際に見学、体験したことが貴重であり優れている。
- 3.当事者が参画して評価する一貫としてアンケートを実施したことが優れている。
- 4.トイレ入口にコンセプトボードを設置し、それぞれの機能がどのようなニーズ、困りごとがあって必要なのかをはっきりとわかる絵と文字によって伝えたことが優れている。

設備・機器が優れたトイレ

トイレ内に設置された設置・機器(便器、ボタン、洗面器、パウダーコーナー、装飾など)が優れている事例

大阪メトロ中央線夢洲駅(大阪府大阪市此花区)



写真3 化粧台および流し台のスペース

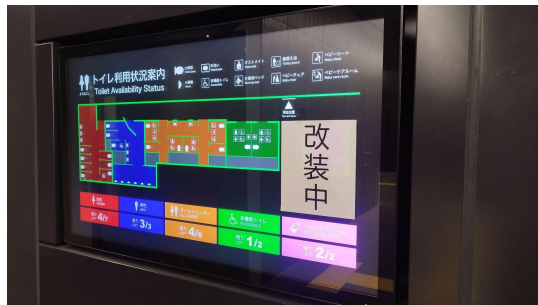


写真4 現在の使用状況がわかる画面(オレンジ色がオールジェンダートイレ)



写真5 間仕切りがある男性トイレの小便器

設置・機器が優れていると感じる理由

- 1.2025年1月19日に開業した駅の公共トイレであり、大阪市内の公共交通機関においてオールジェンダートイレを初めて設置したこと。前例にない積極的な設置取り組みであったことが優れている。
- 2.専用の独立した個室のオールジェンダートイレであり、性別に関わらずだれもが利用しやすいことが優れている。
- 3.オールジェンダートイレが、化粧台、流し台と分離している。排泄する場所として機能が独立し、誰かを待たせていることに申し訳なさを感じないことが優れている。
- 4.折りたたみベッドありのバリアフリースペースが2、オストメイト設備ありのバリアフリースペースが2、ベビーベッドとベビーチェアありの乳児連れ向けの広めのトイレが2、一般便房より大きめの便房が計6あり、すべて左右勝手の確保もあったことが優れている。
- 5.男性便所の小便器は曇りガラスで仕切り、プライバシーを確保していることが優れている。

情報提供が優れたトイレ

トイレ利用に関する情報提供（入り口のトイレマップ、色使い、ピクトグラム、個室のネーミングなど）が優れている事例

TONPAL 多文化共生・人権プラザ（大阪府富田林市）



写真6 扉ピクトと名前「みんなのトイレ/ Restroom for Everyone/ Nhà vệ sinh cho mọi người」



写真7 入口頭上のピクトグラム

情報提供が優れていると感じる理由

- 1.性別に関わらず利用できるトイレとして「みんなのトイレ」が設置されたことが優れている。
- 2.LGBT当事者参画の結果、ピクトグラムについて、日本産業規格 JIS Z 8210 の「洋風便器」に似たピクトグラムを採用したことが優れている。
- 3.多文化共生のための配慮として日本語、英語、ベトナム語の3ヶ国語で、「どなたでも利用できる」ことを表記していることが優れている。
- 4.男性便所の小便器は木目調の板で仕切り、プライバシーを確保していることが優れている。