

# 移動等円滑化に関する好事例・先進事例の共有

---

## 一般社団法人WheeLog

### みんなでつくるバリアフリーマップの新たな展開

#### ●新しいバリアフリーマップのプラットフォームの構築

車いすですぐ実際に走行したルートや、ユーザー自身が実際に利用したスポットなど、ユーザー体験に基づいたバリアフリー情報を共有できる「ユーザー投稿型」のバリアフリーマップアプリ「WheeLog!」を開発。

※この「WheeLog!」は、車いす当事者だけでなく、健常者も参画し、一緒に自分の街や旅行先で見つけたバリアフリー情報を投稿することが可能。例えば、車いす当事者が実際に通った道や、実際に利用したスポットなど、ユーザー体験に基づいたバリアフリー情報が投稿されており、世界中のバリアフリー情報をアプリで検索・投稿することができる。



みんなでつくる世界一あたたかい地図



ユーザー投稿型」の新しいバリアフリーマップのプラットフォーム

#### ●車いすユーザーと健常者が一緒に街へ出かける「街歩き体験」イベントの開催

WheeLog!を活用して、車いすユーザーと健常者が一緒に街へ出かける「街歩き体験」のイベントを全国各地で開催。このイベントを通じ、バリアフリー情報を投稿するにあたって、バリアフリーに関する様々な課題について解決策を自ら考えるという当事者意識を醸成するとともに、自分たちが暮らす地域の問題点についても考えるなど、心のバリアフリーを通じた地域活性化に貢献。



全国での街歩き体験の様子(2019年小田原にて)



街歩きを通じた心のバリアフリーの醸成

## 株式会社パームロイヤル

### 宿泊施設における多様な利用者への配慮と誰一人取り残さない夜間訓練の取組

#### ●ハード・ソフト両面での多様な利用者に配慮した環境整備

LGBTの方も含めた誰でも利用しやすいバリアフリートイレへの改修や、誰でも分かりやすいピクトグラムの設置などのハード面での環境整備を行うとともに、社員に対するマナー研修を継続的に実施するなど、ソフト面の取組を行うことにより、ハード・ソフト両面での多様な利用者に配慮する取組の普及に寄与。



バリアフリートイレとピクトグラム



定期的に行われるLGBTマナー研修の様子

#### ●誰一人取り残さない夜間訓練の取組

ホテル営業中の『夜間』にて言葉の通じない外国人やけがをした宿泊客、聴覚、視覚障害、車いすの肢体不自由の方(実際に障害当事者の方が参加)を対象とした夜間消防訓練を全国で初めて実施し、日々の防災危機管理徹底を目的とした様々な障害のある方を安心して滞在できる観光地形成に寄与。



全国初の夜間営業中での消防訓練にのぞむ参加者



総支配人によるクリーンスタッフへの防災危機管理研修の様子

緊急時における視覚障害者に向けた体験会や訓練を公共交通事業者が主催しており、障害当事者が参画することにより、利用者と事業者の相互理解が図られる取組が行われている。

## 全日本空輸株式会社



視覚に障がいのある人も、あんしんに。  
「ANAユニバーサル体験会」を開催

2018.11.3開催



視覚に障がいのあるお客様の航空機利用の不安解消に向けて、「ANAユニバーサル体験会」を開催しました。

体験会には、公益社団法人「東京都盲人福祉協会」に所属する視覚障がいのある10人の方が参加。

「緊急時の機内での対応の流れ」と「機内サービス体験」で構成。

講師は、ANAグループ内で社員向けの緊急脱出研修や、客室乗務員向け訓練の担当者、そしてユニバーサルなサービスの推進を担当する客室乗務員が実施。

[https://www.anahd.co.jp/ana\\_news/archives/2018/12/18/20181218-2.html](https://www.anahd.co.jp/ana_news/archives/2018/12/18/20181218-2.html)

## 東日本旅客鉄道株式会社



視覚障害者、線路に触れ対処学ぶ  
JR東日本「安全教室」

2020.10.22開催



視覚障害者が線路に転落して死亡する事故が相次いだことを受け、JR東日本東京支社は実際に線路や車両に触れ、ホームから落ちた場合の対処法を身に付けてもらう体験会を品川駅で開催。

参加した視覚障害者らは線路まで下りてレールや枕木、砂利の設置状況とホームの高さを把握。電車とホームとの隙間を確認し、電車の先頭部分などを触って、鉄道の構造を体感した。ホーム下の空間に潜って退避を試す人もいた。

<https://news.yahoo.co.jp/articles/2c2050618c365bb8a2ded652879c4f4912934945>

## 東京地下鉄株式会社



視覚に障がいのある高校生向け  
「鉄道施設体験学習会」を開催

2019.3.1開催



東京メトロと都立文京盲学校が連携し、東京メトロ総合研修訓練センターにある模擬ホームなどを活用し、学生たちがホーム上やホーム下にある構造物や位置関係を体感し、駅設備の仕組みを学ぶほか、視覚障がい者向けの支援ツールを体験。

また、この体験学習会は、鉄道を安全に利用していただくことを目的に開催されたもので2017年度、2018年度に開催した。

<https://www.tokyometro.jp/news/2019/195281.html>



～バリアフリー推進パッケージ～



「誰にでもやさしいまち ふくしま」

- ◆福島市では、2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機にバリアフリーニーズを掘り起こし、官民一体でハード・ソフト両面のバリアフリーを実践することにより「誰にでもやさしいまち ふくしま」の実現を目指しています。
- ◆バリアフリーの推進への取り組みの趣旨・目的に賛同し、連携・協力をいただける民間事務所や団体を「バリアフリー推進パートナー」とし、官民一体でソフト・ハード両面のバリアフリー化を促進します。



～バリアフリー推進パートナー～

- ①アンケート調査等へのご協力
- ②バリアフリー推進パートナーミーティングへの参加
- ③バリアフリー推進パートナーステッカー掲示（後日郵送します）
- ④バリアフリー事業の実践、取り組んでいる事例の情報発信等

【参考】バリアフリー推進パートナー 263団体  
令和3年1月末現在

① 保育園・学校・大学	94 団体
② 一般企業	70 団体
③ NPO法人	26 団体
④ 行政機関	6 団体
⑤ 自治振興協議会	27 団体
⑥ その他各種団体	40 団体



【参考】バリアフリー推進パートナーステッカー



ふくしまバリアフリーツアーセンター

「心のバリアフリー」冊子の作成

福島市の「誰にでもやさしいまち ふくしま」の実現を目指して、バリアフリーの推進に取り組む事業のひとつとして、心のバリアフリーを学べる小学生向けの冊子を作成しました。



普及・啓発冊子（イメージ）

バリアフリー情報の収集

高齢者や障がい者、小さなお子様連れや外国人などの全ての人が移動する際や施設利用時における利便性や安全性を向上させるために、バリアフリー化された施設や設備、移動可能な経路などの情報について、SNSを活用した一般参加型の情報収集など、官民連携による取り組みを推進しています。



バリアフリー情報の発信

どこにバリアがあるかというバリア情報も外出の際には必要となり、バリアフリー情報、もしくはバリア情報の提供により、どの施設が利用可能・不可能といった情報を事前に把握できるよう、バリアフリー化された施設の情報をわかりやすく提供するバリアフリーマップの更新やバリアフリー対応情報を記載できるステッカーの提示などについて、官民一体となって取り組んでいます。



誰でも外出前や外出先で、必要な情報を施設毎に検索しなくても効率的に入手することが可能となり、安心して外出が出来る

東急電鉄株式会社(令和元年度バリアフリー化推進功労者国土交通大臣表彰受賞者)が、令和二年度内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰において内閣総理大臣表彰を受賞。(大手民鉄では初)

## 東急電鉄の主な取組み

### ◆ ホームドアの全駅整備計画

⇒2014年度から整備をすすめ、2019年度末に世田谷線、こどもの国線を除く全ての駅にホームドアまたはセンサー付き固定式ホーム柵の設置が完了

### ◆ バリアフリー連絡アプリの開発とその活用

⇒介助が必要な車いす利用者や視覚障害者の方に行っていた駅間の連絡について、情報共有が容易かつ簡単な入力に対応可能なアプリを開発

### ◆ 接客サービス選手権を活用した好事例の共有

⇒接客マニュアルでは身につかない応用力を発揮した接客サービスを実現するため、年に一度現場で想定される状況を踏まえた出題に対して取組事例の共有を図り、接客サービス水準の向上を図っている。



バリアフリーアプリの使用



ホームドア



接客サービス選手権の様子



未来クラブ・経済研究会が公表

令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰

令和2年12月15日  
内閣府政策推進官  
(成瀬謙吾担当)

### 令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰について

バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進について顕著な功績又は功労のあった個人又は団体を顕彰し、バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する優れた取組を広く普及させるため、バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰式を、下記により行いますので、お知らせいたします。

#### 1. 表彰式

- (1) 日 時：令和2年12月16日(水) 15:25～15:45
- (2) 場 所：総理大臣公邸大ホール
- (3) 次 第：○内閣総理大臣挨拶  
○表彰状授与  
○内閣総理大臣表彰(菅内閣総理大臣)  
○内閣府特命担当大臣表彰(坂本内閣府特命担当大臣)  
○記念撮影

#### 2. 受賞者(別添資料参照)

- 1) 内閣総理大臣表彰 2件
- 2) 内閣府特命担当大臣表彰「優良賞」 3件
- 3) 内閣府特命担当大臣表彰「奨励賞」 4件

#### 3. 取材等

- ・冒頭から「記念撮影」前まで取材可能です(カメラ撮影を含む)。
- ・ペン記者は各社1ヘンでお願いたします。
- ・表彰式は全員マスク着用のため、マスク着用の御協力をお願いします。
- ・冒頭報道室及び内閣府担当者の指示に従ってください。

(本件御案内)

内閣府政策推進官(政策推進担当) 件  
参事官(総務調整担当) 件 山口、松本  
TEL:03-3581-3441 FAX:03-3581-3269



授賞式の様子(首相官邸ホームページより)

### 令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰 受賞者

#### 【内閣総理大臣表彰】(2件)

- ①株式会社 アスナム 1
- ②東急電鉄株式会社 3

#### 【内閣府特命担当大臣表彰 優良賞】(3件)

- ①岡山放送株式会社「手話が語る郷土」制作チーム 5
- ②セイコーウオッチ株式会社 7
- ③PaIabra株式会社 9

#### 【内閣府特命担当大臣表彰 奨励賞】(4件)

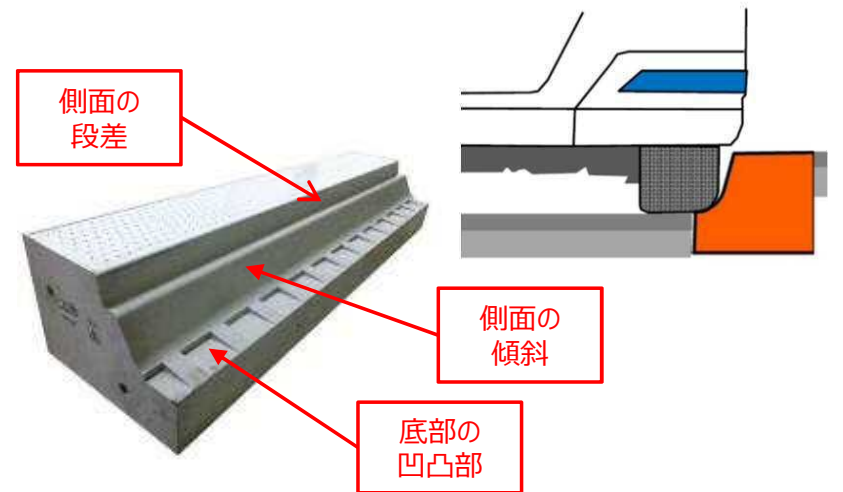
- ①奥山製衣 11
- ②神奈川トヨタ自動車株式会社 13
- ③大日本印刷株式会社 15
- ④特定非営利活動法人福祉住環境ネットワークこうち 17

(別添)

新潟市では、バス停にバスを隙間なく停車するための専用縁石(バリアレス縁石)を設置することにより、歩道とバスとの段差や隙間を解消し、誰もが安心してバスに乗ることができるようにするための実証実験を実施

## バリアレス縁石とは

- ・側面を特殊な形状にすることで、タイヤが縁石に接触しても衝撃がほとんどなく、**バス停にバスを近づけること(正着)ができる縁石**
- ・縁石の一部に凹凸を設け、車両が縁石に接近すると微振動により運転手が感知できる構造
- ・国産バリアレス縁石の研究、開発は横浜国立大学 中村文彦教授、(公社)日本交通計画協会、(株)アドヴァンスらによる取組み
- ・**新潟市ではH27年度から実証実験を実施**
- ・H28年度に国内で初めて国産バリアレス縁石を新潟市で導入
- ・H30年度以降、岡山市の後楽園前、福岡市のアイランドシティ等で導入
- ・〔課題〕正着性が確保されるためには、バス運転手の教育など事業者との連携が必要



## バス停バリアフリーの推進に向けた社会実験 (R2年度)

- (国土交通省道路局社会実験に採択)
- ・多くの路線バスが発着するバス停(新潟駅万代口バスターミナル0番線)に試験的に導入し、路線バスの実運行の中で大型バス及び連節バスの正着状況について把握するとともに、運用面での正着性向上策を検討
  - ・視覚障害者、車椅子使用者の乗車体験等を実施



## 実証実験見学

令和2年11月19日(木)

- ・北陸信越運輸局職員及び移動等円滑化評価会議北陸信越分科会の一部委員により実証実験を見学



## 今後の導入方針

- ・整備予定の新潟駅高架下交通広場等への導入を検討

視覚障がい者の方が利用できる「新しい形の観光案内ツール」を検討するため、株式会社リモートアシストの通信機器「リモートアシスト」を使用し、観光地で目の不自由な方に対する遠隔音声案内の実証実験を実施。

## <日時>

- ①令和2年11月9日(月) 14:00-16:00 参加者16名 (視覚障がい者2名、大学生5名、ガイドヘルパー1名 ほか)
- ②令和2年11月11日(水) 10:00-12:00 参加者19名 (視覚障がい者2名、大学生5名、ガイドヘルパー2名 ほか)

## <場所>

【屋外】伊勢神宮内宮前 おはらい町・おかげ横丁 【屋内】神宮会館 会議室

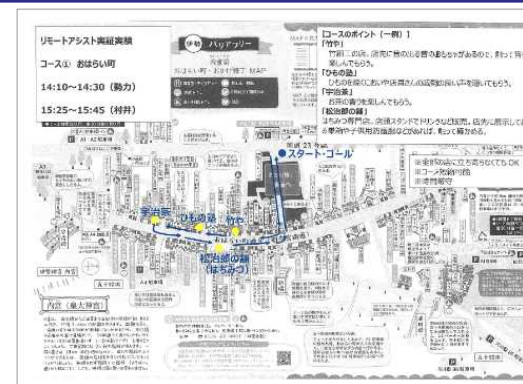
## <実施者>

伊勢市、特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

## <コースの設定>

大学生が事前に調査した結果を元に、「触る、嗅ぐ、聞く」を楽しめるスポットを15分程度で周遊できるコースを設定。

- ・木工土産物店で音の出る昔ながらの玩具に触れる。
- ・干物のにおいや、威勢の良い店員さんの声を聞く。
- ・お茶やお香のお店で香りを楽しむ。
- ・大きなオブジェ（招き猫）に触る。 …など



伊勢市バリアフリーマップ



リモートアシスト



ウェブカメラの装着



遠隔で音声案内を受ける視覚障がい者の方



屋内から音声案内を行う大学生

### <視覚障がい者の方の意見>

- 行動範囲が広がったと感じた。他の場所もカメラを付けて歩いてみたい。
- コミュニケーションが増えて、今まで以上に楽しかった。
- カメラは軽く、装着している感覚は少ない。

### <大学生の意見> (屋外で視覚障がい者の手引き、屋内でオペレーターを担当。)

- 初めてのことで不安もあったが、たくさんコミュニケーションが取れて楽しくできた。
- 文字のサイズが小さいメニューの情報など、画面を通じて伝えるのが難しいときがあった。
- 障害物やお店の情報をもっと丁寧な言い方でガイドできるようになりたい。



### <今後の課題>

#### ● 安定した通信の維持

⇒ 通信が途切れてしまうときが何度かあった。特定の場所で電波状況が不安定な可能性、また、歩きながらの通信となるため通信の負荷が大きくなった可能性がある。開始地点変更により、比較的安定した通信が可能となった。

#### ● カメラの撮影範囲拡張と画質向上

⇒ 足元の様子が捉えられない場合が多く、手引き者が近距離のバリアに注意を払う必要がある。また、飲食店のメニューなど、文字のサイズが小さい場合はカメラがかなり近くまで寄らないとオペレーター側で読みにくいことから、画質の向上が望まれる。

#### ● コミュニケーション

・ オペレーター側も受け手もマイクを通じてコミュニケーションが可能であるが、双方が同時に話すと成立しない。

⇒ 一方が話し終えてからでないと、もう一方の声が伝わらない点に留意する必要がある。

・ 分かりやすい情報伝達を行うためには、オペレーターとしての経験が必要。

⇒ 「10メートル先の右手に伝統工芸品のお店がある」など具体的に伝える。マニュアルや事例集があれば役立つと考えられる。

・ オペレーター側からの情報が無い状態のとき、通信がつながっているかどうか受け手側が不安に感じる時がある。

⇒ リズムを刻む音声を常時流した。コミュニケーションの妨げや受け手のストレスにならないリズムや音質などについて検討が必要。



◇目的

障害当事者が調査収集することにより、障害当事者の目線での的確なバリアフリー情報を収集し、多くの障がいのある人に情報提供し、社会参加の促進を図ることを目的とする。

◇内容

私たち車いす障害者にとって外出は不安とバリアがありますが、「交通バリアフリー法の改正」「だれもが住みたくなる福祉滋賀のまちづくり条例」などの整備により多くの改善がされ、外出は容易になってきました。しかし、まだまだ、公共交通機関のアクセス問題や宿泊施設のバリアフリー状況は厳しい面があります。2024年に滋賀県で開催される国民スポーツ大会・全国障害者スポーツ大会では障害を持った選手はもちろんの事、応援に来られる方も多く来県、滞在されることや大会の準備においても宿泊施設や公共交通機関のバリアフリー情報は重要な情報となります。調査した宿泊施設や公共交通機関のバリアフリー情報をウェブサイトで公開します。

◇期間と具体的な調査内容

・期間・・令和2年4月～令和3年3月(調査期間は12月まで)

・調査内容

⑦県内のJR・各私鉄全駅におけるバリアフリー状況(ハード面・ソフト面)の調査122か所

①県内の主要な宿泊施設(概ね50室以上)のバリアフリー状況79カ所

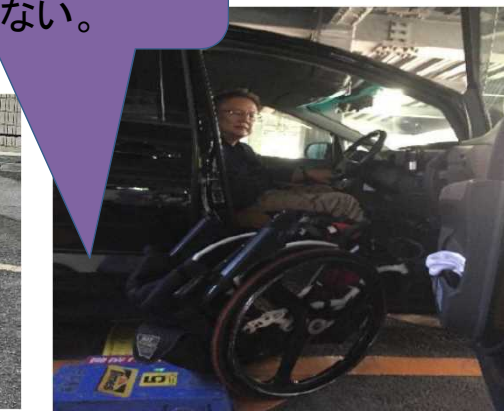
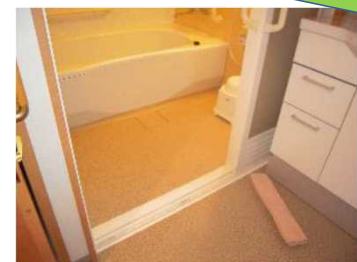


調査後気付いた点

一般客室で段差がなくユニバーサルルームと同等の造りで車椅子で利用可能

トイレバスは使えるが残念な事に和室

フラップのボックスが邪魔で車椅子がセットできない。これでは車から降りれない。



## 知的障害・発達障害者支援のために 「新型コロナウイルス感染予防」に関する チラシ・ポスターを作成

### ◇ 特徴

- ・ 分かりやすいイラスト付き
- ・ ルビ付き
- ・ 簡潔な説明
- ・ 分かち書き

※子どもにもわかりやすいと、小学校でも活用されている。

公共交通機関や建物においても、

**分かりやすい情報提供に工夫を。**

### よくあるコロナの注意書き・掲示物

- ・ 文字ばかり
- ・ 漢字にルビがない
- ・ 表現が難しい
- ・ 情報が多すぎる

・・・知的障害・発達障害者には理解しにくい。



## ■イベントの概要

- ・新型コロナウイルス感染拡大による外出自粛要請等の影響で、旅行自体が敬遠されている現状において、「**バリアフリーオンラインツアー**」を実施することで、身体や健康状態に不安がある高齢者や障がい者でも、自宅にいなから旅行気分を味わえる島根オリジナルのオンラインツアーを体験いただき、新型コロナウイルス感染拡大収束後の島根県への誘客のきっかけづくりを行う。
- ・**移動手段（ノンステップバス等）や観光施設、宿泊施設等のバリアフリー状況を前もって紹介**することで、安心して旅行ができるよう情報発信。

開催日：令和3年2月7日（日）

参加者：全国から車いす使用者を中心に20名が参加。

- ・プロジェクトゆうあい（松江／山陰バリアフリースターセンター）のネットワークから、全国のバリアフリースターセンター約20か所へ案内
- ・島根県内の障がい者団体等への呼びかけ

参加費：3,000円

主催者：島根県観光振興課／企画運営：特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい



## ■イベントの様子

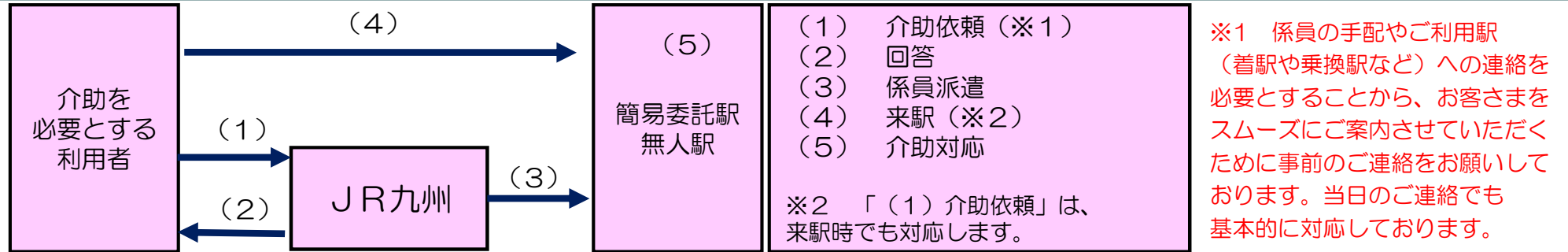
- ・北海道から鹿児島まで13都道府県から20人が参加。松江城や堀川などからの景色をオンライン（ZOOM）の画面上で体験。
- ・スタッフが撮影した映像を通じて、参加者らはチャットをしながら約2時間半のツアーを満喫。堀川遊覧船では、車椅子での乗船の流れを紹介するなど、様々な場面でバリアフリー対応状況も紹介した。
- ・参加者には、事前に「和菓子の手作り体験セット」などのお土産が届けられており、オンラインで職人の話を聞きながら、味覚でもオンラインツアーを楽しんだ。

### 特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい

- ・2004年設立。翌年から障がい者就労継続支援事業（A型／B型）を開始。
- ・放課後デイサービスやバリアフリースターなど障害者支援の取組のほか、市内の公共交通機関の時刻表を発行する等、公共交通の利用促進、まちづくりにも取り組んでいる。

## ① JR九州社員等対応

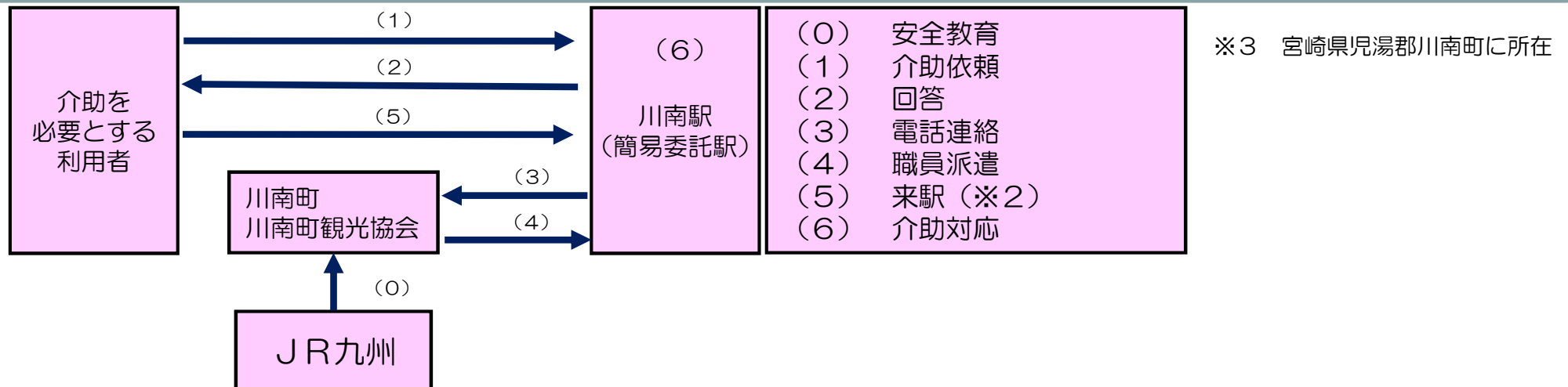
車椅子の利用者が簡易委託駅や無人駅を使う際、**安全教育を受けた社員**を派遣し、乗り降りの介助を行っている。



## ② JR九州社員等以外対応

地域と協力し対応できる可能性を示す

車椅子の利用者が川南駅(※3)で駅係員へ依頼し、依頼を受けた駅係員は川南町又は川南町観光協会へ電話連絡し、同町又は同観光協会から**安全教育を受けた職員**が派遣されて、乗り降りの介助を行っている。【対応時間】平日8時30分～17時00分時間外及び事前連絡分は①対応



□ 沖縄総合事務局において、国土交通分野におけるバリアフリー化の推進に多大な貢献が認められた個人又は団体の優れた取組を広く普及させ奨励することを目的として「局長表彰制度」を制定、県内の優れた取組を表彰。

受賞者 (株) パームロイヤル

那覇の観光ホテル「パームロイヤルNAHA」を運営。  
【ハード面】  
・LGBTに配慮した多目的トイレの設置  
【ソフト面】  
・同性パートナー向けハネムーンプランの作成  
・LGBTに関する社内研修の実施、LGBTの方がより働きやすい環境にする配慮  
・日本初LGBT支援チャーターフライト運航の実現  
・LGBTフレンドリーホテルとしての宿泊受入れ  
・「逃げるバリアフリー」としてホテル営業中に夜間消防訓練を全国で初めて実施  
・(一社) アレルギー対応サポートデスク沖縄にて施設研修制度の創設に尽力  
・沖縄観光コンベンションビューローのバリアフリーワーキング委員会において、LGBT、食物アレルギー、施設のバリアフリー化に対し多様な方々を受け入れるよう沖縄県に提言書を提出

取組



LGBTに配慮した多目的トイレの表示



夜間消防訓練 (逃げるバリアフリー)

LGBT支援  
チャーターフライト



LGBTフレンドリーホテルとしての宿泊受入れ



沖縄都市モノレール (株)

ゆいレールを運営。  
【ハード面】  
・モノレールの車両とホームドア間の隙間を極力少なくし、乗り降りする際の段差を解消  
・延長区間駅のホームドア開口部の広さを、多客対応を考慮し既存駅1600mmから1900mmに拡張  
・各駅の券売機等の案内を多言語化、各施設のキャッシュレス化、トイレの洋式化  
【ソフト面】  
・特定の駅には外国人窓口対応者を配置するなど、海外利用者の利便性の向上

段差解消



ホームドア開口部拡張



トイレの洋式化



多言語対応券売機



外国人対応窓口