

第12回移動等円滑化評価会議資料について

第11回移動等円滑化評価会議における 主なご意見と国土交通省等の対応状況

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
基本構想等	○ 基本構想やマスタープランは、地域の中でどのように個別の事業が有機的に連結していくのか等、重要な役割を果たしていると思われるが、前回の基本方針からほとんど変わらない推移をしている。障害者計画と同じように義務化し、地域全体でバリアフリー水準を高めていくつながりをつくり、ハードもソフトも議論できる場をつくっていただきたい。また、これまでの基本構想、あるいはマスタープランを高めていく施策が、どの程度有効に働いたのかということについて、見解をお伺いしたい。 ○ バリアフリー料金制度や地方部における支援措置の重点化により、都市部と地方部両面からのバリアフリーに関する財政面の支援が強化されている中、基本構想やマスタープランを、地方の鉄道駅を中心に、鉄道事業者と地方自治体が積極的に連携して進めていくような取組を加速していただきたい。 ○ 基本構想に関して、各自治体の取組件数は増えているとのことだが、自治体の実態に応じてそれぞれ課題が異なると推測している。モデルを提示しながら、さらに整備を推進していただきたい。	○ 基本構想やマスタープランについては、これまで、ガイドラインの策定や地方運輸局による自治体への働きかけ等により自治体による計画作成を促進してきたところであり、一定の成果があったものと考えておりますが、一方で、小規模な自治体においては予算やノウハウ、人材の不足など様々な課題があり、計画作成が進んでいないと認識しております。「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」において、基本構想やマスタープランの作成を促進するための方策について、検討を進めてまいります。 ○ 「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」において、基本構想やマスタープランにより地方部のバリアフリーを一層推進する方策について、検討を進めてまいります。 ○ 「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」において、基本構想を作成する自治体の課題の分析も行いながら、基本構想の作成を促進するための方策について、検討を進めてまいります。
心のバリアフリー	○ 聴覚障害者に対する理解がまだ進んでいないため、心のバリアフリーに関する研修等を開催し、2025年に開催されるデフリンピックに向けて、心のバリアフリーを強化していただきたい。	○ 心のバリアフリーの推進として、地方運輸局等における「バリアフリー教室」の実施や「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進のためキャンペーン」の実施などについて、引き続き取り組むとともに、2025年に開催されるデフリンピックに向けて、政府全体に対する要望事項における国土交通分野に関する要望事項について、適切に対応してまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
心のバリアフリー	○ 一般の方ではなく、交通事業者の方々の心のバリアフリーに関する関心度や認識度がどのくらいあるのか気になる。認知症や高齢者の行動特性あるいは心理の理解を踏まえた行動ができるよう、交通事業者の方々の理解を推進していただきたい。 ○ 心のバリアフリーとは何かと問われても分からない人が多いので、心のバリアフリーという言葉そのものが本当に良いのかどうか、分かりやすい言葉に直せないのかどうか、検討していただきたい。	○ 交通事業者における接遇研修の充実や適切な接遇の実施を推進するため、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」及び「接遇研修モデルプログラム」を策定し、交通事業者等に周知を行っております。「心のバリアフリー」の正しい理解の促進や、更なる接遇レベル向上を図るため、必要に応じて、当該ガイドライン等の内容拡充等の検討を行ってまいりたいと考えております。 ○ 「心のバリアフリー」の推進については、UD2020行動計画において策定されている3つの体现ポイントを踏まえて、次期（第4次）バリアフリー整備目標の設定や、「バリアフリー教室」、「高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進のためキャンペーン」等を活用した普及啓発方策について検討してまいりたいと考えております。また、政府全体においても、心のバリアフリーに係る取組等について、新たな課題も取り込みつつ、取組の強化を図ることとされており、そのような動向も踏まえて検討してまいりたいと考えております。
整備目標	○ 基本方針における整備目標に関する現状値としては、航空の課題はほとんど100%に近いが、障害者側の意見として飛行機が非常に使いやすいのかということ、そういうわけでもない。あり方検討会の中で、基本方針の指標、評価の項目の見直しを議論していただきたい。 ○ 視覚障害者の誘導用ブロックの敷設について、JIS規格の統一によって整備率が下がっており、100%の目標達成は難しいと思われる。バリアフリー料金制度等による財源面での充実もあり、その運用も考えられると思うので、その点も含めて今後の見通し、考えをお伺いしたい。	○ 現在、検討を進めている「バリアフリー法及び関連施策のあり方検討会」などにおいて、当事者、事業者、有識者はもとより、多様な取組主体からご意見をいただきつつ、検討を進めてまいります。 ○ JIS規格への基準改正により達成率が低下したところですが、その後、徐々に増加してきているところです。引き続き、旅客施設の新設や大規模改修の際に、事業者において着実に整備を進めていただけるように取り組んでまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 当事者目線の最終とりまとめにおける速やかに取り組む課題として、音声案内等の聞こえやすさを取り上げているが、電車のホームや列車内の音声案内について、コストがかからずちょっとした工夫で解決できる部分もあると思うので、速やかに課題解決に取り組んでいただきたい。 ○ 聴覚障害者は、電車の中でいつ放送があったかやその内容が分からない。事故や災害発生時には命に関わることなので、速やかに解決手段を考えていただきたい。できることは何なのかということを当事者団体と、行政、事業者と一緒に意見交換できる場があればよいと思っている。	○ 音声案内等の聞こえやすさについては、各鉄道事業者において独自に工夫して取り組んでいる事例が確認されており、乗務員に対して定期的に音声案内の研修を実施している事業者や、案内放送についてもポイントがまとめられているサービスに関するハンドブックを使用し、適宜教育を実施している事業者があると認識しております。また、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、音声・音響案内を提供する場合の音量は、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする事としております。今後とも引き続き、鉄軌道事業者に対し、移動等円滑化基準及びガイドラインの周知を図る等、適正な音案内が行われるよう働きかけてまいりたいと考えております。 ○ バリアフリー整備ガイドラインにおいて、標準的な整備内容として、利用者が次の行動を判断できるよう、運行の異常に関連した遅延状況、遅延理由等の情報を提供するように示しており、公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインにおいても、聴覚障害者に対する基本の接遇方法として、緊急時などの場合には、支援や避難誘導を行う際に筆談等で情報を伝えることとしております。また、障害者の声を聞く場として障害者の利用環境改善に向けた様々な課題を議論する意見交換会を開催しており、国土交通省としても、こういった意見交換会の場を活用して障害者のニーズを把握し、所要の対応策を検討してまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 鉄道駅の無人化に対応するため、スロープを車両に積んでおく等幾つか実験路線を定めて実施していると思うが、実際の有効性や発生した問題等、実績としてどのような状況なのか、もし調査結果が出ていれば教えていただきたい。 ○ 無人駅における安全面での問題について、障害者の幅広いモニタリングを行ないながら、事故を未然に防ぐためにバリアフリーの実質化を進めていく必要がある。評価の中に含めることも考えて良いのではないか。 ○ PASMOの制度が変わり、介助者と一緒に乗る場合の本人用と介助者用、本人単独で乗る場合の本人用で、それぞれ別のカードが必要となるため、計3種類のカードを購入する必要がある。もう少し整理していただきたい。	○ 乗務員によるスロープを活用した介助を実験的に行っている路線では、現在、本施策導入に向けた課題等の整理が行われているものと認識しております。また、「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」において、待ち時間短縮に資する一つの方策として、実施することが望ましい事例として紹介しており、国土交通省としても、こうした取り組みがほかの鉄道事業者においても広がるよう、先行事例の周知を図りつつ、引き続き働きかけを行ってまいります。 ○ 「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」において、駅を無人化する際には、鉄道事業者の一方的な判断のみによって利用者利便が損なわれないようにする必要があるとしているほか、駅の要員配置の見直しを行う際は、利用実態に応じて地方自治体や地元障害者団体等と十分な意思疎通を図り、関係者の理解を得られるよう努めることとしており、国土交通省としても、鉄道事業者が自治体や障害者団体等に事前協議をする際に、どのように利便性・安全性を確保していくのかを十分に検討するよう促してまいります。 ○ 障害者用ICカードについては、昨年3月からSuica・PASMOにおいて導入されるなど、その導入が進んでいるところです。国土交通省としては、いただいたご意見を鉄道事業者に伝えてまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
バス	○ 長距離バスのバリアフリー化が進んでいない。空港アクセスバスは適用除外を見直していただいたが、長距離バスでなければ行けない地域等もあるため、長距離バスにおいても基準適用除外の見直しを御検討いただきたい。また、バス車両の適用除外の認定車両は、どういう車両が適用除外になっているか説明いただきたい。エアポートのリムジンバスだけではなく、貸切りバスも含めて適用除外認定を外すことを考えていただきたい。 ○ バス停やバス車体の案内、バス経路、バス時刻表等の情報バリアフリーについても考えていく必要があると思う。好事例等を地域に周知していただきたい。 ○ 路線バスについて、特に中乗りや後乗りをする際、交通系ＩＣカードをタッチする場所がわからないという意見が寄せられている。視覚障害者も確実にカードをタッチできるよう、位置を統一する、あるいは、タッチ位置を知らせる音について検討していただきたい。	○ 適用除外基準の見直しの必要性を判断するため、まずは高速バスを運行しているバス会社に対して、どのような理由でバリアフリー対応バスを購入できないのか等意見交換を行い、その理由が明らかになったところです。今後、意見交換により明らかになった理由等を踏まえ、バリアフリー化を進めていくための方策の検討を進めてまいります。 ○ バスにおける情報提供については、運行情報提供設備等を具備することが移動等円滑化基準により求められており、乗合バスについては車内放送及び車外放送により情報提供を行い、車外表示機器による行先案内及び車内においては筆談具による情報提供も実施することとなっています。このほか、事業者によっては、バスロケーションシステムをバス停に設置し、接近するバス車両の位置情報を提供するなどの取り組みを行っています。なお、公共交通機関のウェブサイト等におけるアクセシビリティの配慮については、本年８月にWGを設置したところであり、今後、同WGにおいて検討を進めていくことになっております。 ○ 頂戴したご意見につきましては、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」における望ましい整備内容に規定しており、乗合バス事業者に対して整備を要請しているところです。なお、実際に整備が追い付いていない車両においては、運転者による案内や誘導など、合理的配慮の提供を義務化しています。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
タクシー	○ UDタクシーは非常に操作が面倒で運転手がすごく嫌がる。乗車拒否が相変わらず多いということを考えると、操作方法の難しいUDタクシーをこのまま推進することが良いのか、再検討していただきたい。 ○ UDタクシーについて、ハイブリッド車が利用されていることから、視覚障害者はその存在に気づかず、傍を無音で通過されることに恐怖感を覚えている。また、自分の前に停車したタクシーに気づかないこともある。このようなことがないよう、UDタクシーは、必ず接近音を鳴らしながら走行することを義務付けることや、視覚障害者の前に停車した場合に運転手から声掛けをすることを周知するようお願いしたい。	○ 国土交通省としては、標準仕様ユニバーサルデザインタクシー認定要領に基づいて認定された車両に対して普及推進を行っております。いただいたご意見はJPNタクシーのような組み立て式スロープを搭載する車両に関するものと思いますが、こういった意見を自動車メーカーにお伝えし、現行車両の改良やより使いやすい車両の開発を促すことで、より使いやすいUDタクシーの普及を推進して参ります。 ○ 頂戴したご意見につきましては、UDタクシーに認定されている車両のうち、JPNタクシーについてのご意見と理解いたしますが、ハイブリッド車（モーターのみで走行できるもの）については車両接近通報装置を具備することが道路運送車両法で義務付けられており、ガソリンエンジン車のように接近音が出る仕組みになっております。なお、視覚障害者等の前に停車した場合に運転者から停車した旨の声掛けをすることは合理的配慮として必要であり、引き続き、事業者に対して指導して参ります。
航空	○ 航空、飛行機の搭乗の際のバッテリーチェック等、車椅子での飛行機搭乗のときの手配、手順にかかる時間が、場合によっては1時間ぐらいかかるときもあるので、さらなる改善をしていただきたい。	○ 国土交通省では、航空会社に対して電動車椅子の受託に当たってのバッテリーの種類の確認は、目視での現物確認によらなくても、利用者からの書類の提供などでも可能であるとの文書を発出（4月15日付け）しております。また、国内定期航空保安協議会では、本年4月26日から、保安検査場におけるバッテリーの確認方法の基準を統一し、航空会社にて電動車椅子に使用するバッテリーの確認が実施され、確認済みであることを保安検査会社へ引き継ぎされている場合は、保安検査場におけるバッテリーの種類・容量の危険物確認は省略可としております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
航空	○ 航空機の座席が個室化されて移乗しづらくなっている、通路幅が非常に狭くなっていることもあるため、航空機のバリアフリー基準を基本的なところから見直していただきたい。 ○ 空港内の連続的な移動の確保について、最近、羽田空港を利用していた複数の視覚障害者から、空港に接続する鉄道駅からチェックインカウンターまでの誘導を断られる、あるいはそのような対応をしなくなったと言われたとの苦情が寄せられるようになった。バリアフリー法に示されている移動の連続性の確保を今後も継続し、視覚障害者が安全安心して空港を利用できるよう、事実確認をし、事実であるのであれば改善するよう指導していただきたい。	○ 航空会社に対しては、航空機の座席の選定において、車椅子からの移乗のしやすさも考慮するよう、理解と協力を求めるとともに、現在、検討を進めている「バリアフリー法及び関連施策のあり方検討会」などにおいて、当事者、事業者、有識者はもとより、多様な取組主体からご意見をいただきつつ、検討を進めてまいります。 ○ 羽田空港における関係事業者におかれましては、以下対応を実施しているところとなります。 ＜空港ターミナルビル事業者＞ ・声かけいただいた場合、コンシェルジュによる介助サービスを実施している。 ・介助サービスについては、電話、WEB、FAXにて事前予約を承っており、コンシェルジュが予約内容に沿って対応している。 ・鉄道会社から案内引き継ぎを依頼される場合もあり、引き継ぎの上、同様にコンシェルジュによる介助サービスを実施している。 ＜鉄道会社＞ ・介助の依頼があった場合、駅係員による介助サービスを実施している。 ・羽田空港チェックインカウンターまでのご案内をご希望された場合、改札口にて空港職員に引き継ぎのうえ、介助を実施している。 関係事業者へのヒアリングの結果、ご意見いただいた事実は確認できませんでしたが、このような事象が発生しないよう、引き続き関係事業者に対して、適切な対応を促してまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
建築物	○ 建築物のバリアフリー化の推移とあるが、公共の建築物や公益的建設物の老朽化に伴う建築物の建て替えで、当事者参画のバリアフリーを進めている事例を教えてください。 ○ 公益的な、大規模な建物の中であっても、例えばテナントの場合にはバリアフリー化の対象とならないため、検討いただきたい。 ○ 客席に関して頑張って整理いただいたが、次年度（令和6年度）は、サイトラインの確保や垂直水平分散、隣の同伴者席について検討していただきたい。	○ 佐賀県のSAGAアリーナではすべての人にとって使いやすいアリーナとなるための取組を進めていて、設計・施工段階で各関係者・団体へのヒアリングを実施し、大小様々な高齢者・障害者等用便房の整備、視覚障害者用ブロックの追加設置等を行っています。 ○ テナント店舗の内部に関しては「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」の「2.12 店舗内部」においてバリアフリー化する際のポイント等をガイドラインとしてまとめています。引き続き店舗事業者や設計者へのガイドラインの周知を通し、テナント店舗についてもバリアフリー化を推進してまいります。 ○ ご指摘いただきました内容については、令和6年度の「サイトラインの確保等に係る検討WG」で検討しております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
道路	○ 「道路の移動等円滑化に関するガイドライン」の改正について、今回の改正で追加記載された踏切における対策に示されている「踏切内誘導表示」が標準的な整備になったにも関わらず、実際に敷設しようとした鉄道事業者より、資材が手に入らないという問い合わせが寄せられている。実際に入手できる方法があるのであれば、国から全国の道路管理者や鉄道事業者に情報提供して、二度と一昨年の奈良の事故のようなことが起きないように、早急な対応をお願いしたい。 ○ 道路における自転車専用レーンについて、視覚障害者から、歩道と専用レーンとの区別ができないとの意見が寄せられている。明確な段差を付けるまでの必要はないと考えるが、走行してくる自転車との接触から視覚障害者が回避できるよう、触覚的な違いにより区別できるような対策をお願いしたい。	○ ガイドラインで示した踏切道内誘導表示については、踏切道の外にいと誤認することを回避するために、既存の視覚障害者誘導用ブロックと異なる形式としたところです。ガイドラインで示した構造は、既存の視覚障害者誘導用ブロックやエスコートゾーンの材料を一部加工することで作成可能であると認識しており、使用実績のある材料の活用が可能と考えております。道路管理者と鉄道事業者等の円滑な協議を促し、踏切道内誘導表示の設置を進めて参ります。 ○ ご指摘の自転車専用レーンが、車道に設ける自転車通行帯や自転車道ではなく、専ら自転車及び歩行者の通行の用に供するために区画して設けられる道路の部分（自転車歩行者道）の中に設けられることがある自転車通行空間を指すものとして回答いたします。自転車歩行者道においては、道路の移動等円滑化に関するガイドラインにおいて、「自転車の車道通行のルールを周知徹底するとともに、自転車の通行する部分と歩行者の通行する部分を標示や標識、舗装の色彩、材質等により明確に区分することが望ましい」としております。引き続き自転車の車道通行のルールの周知徹底に加え、地方公共団体等にガイドラインの考え方を周知し理解を深めていただけるよう努めてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
当事者目線	○ 「各事業者の工夫や好事例等について、評価が不十分であれば拡大しないと思うため、当事者団体に情報を共有いただきつつ、当事者団体が関係する団体や会員の方々に周知する等、多くの方々に知っていただくような仕組みを設けていただきたい。また、現段階で十分に対応できない点については、さらに工夫をしていただくようお願いしたい。 ○ 地域分科会で行われた様々な当事者目線での点検が結論に表れていないため、バリアフリー化の中で地域格差が非常に大きいことを、例えば交通事業者や当事者側の地域格差があるのかどうか等の視点も踏まえ、最終段階で取りまとめていただけると、様々な課題や解決の方向が見えてくるのではないかと思う。 ○ ウェブサイト上におけるバリアフリーも大変重要な課題であり、利用者にとって使いやすいようなウェブサイトであるべきだと思っている。当事者団体の意見を取り入れて、使いやすいような情報提供をしていただきたい。 ○ 事故や災害発生した際の緊急時の情報提供が不足している。情報コミュニケーション施策推進法もあるので、国交省で必要性を理解し、推進していただきたいが、どのような状況かお伺いしたい。また、消防庁が、災害情報の伝達及び避難誘導等に関するガイドライン（外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン）を、オリ・パラに向けて作成しているが、電車内も含め、聴覚障害者の情報保障について、このガイドラインと併せて検討していただきたい。	○ ご指摘いただきました好事例等の周知につきましては、当評価会議をはじめ、地域分科会とも連携するなど、様々な機会を捉えて発信できるように今後も取り組んでまいります。 ○ 地域におけるバリアフリー化の課題については、ご指摘いただいた地域格差の視点も含め、「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」において引き続き検討を行ってまいります。 ○ ウェブサイトにおける情報提供につきましては、速やかに取り組む課題として整理していることを踏まえ、今年度（令和6年度）「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の下に、「ウェブサイトにおける情報提供に関するワーキンググループ」を設置し、8月に第1回を開催いたしました。引き続き、当事者団体のご意見を伺いながら、検討を進めていきます。 ○ 輸送障害や災害時の情報提供につきましては、どちらも情報提供手段や、提供内容についての整理、あるいは真に必要な情報のニーズの把握が必要であるという課題があります。特に災害時については、より一層しっかりとした検討が必要であり、すぐに解決策として結論を導くことは難しいという趣旨から、中長期的に取り組む課題として整理しています。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
障害者差別解消法	○ 令和6年4月から、改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されるが、この義務化を交通バリアフリーの評価の対象としてどのように組み入れれば良いのか考える必要がある。	○ 障害者差別解消法における合理的配慮の提供は、個々の場面において、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときに行うことを義務付けているものです。一方で、バリアフリー法における公共交通のバリアフリー化につきましては、障害者差別解消法やこれに基づく基本方針の中では「環境の整備」と整理されており、合理的配慮を提供する際の基礎となるものとして重要とされています。そのため、まずはバリアフリーの環境を整備していくことが非常に重要であり、そのうえで個別具体のケースにおける合理的配慮の提供をしていただくことになっております。
その他	○ 車道側に自転車マークのある通行帯があっても、自転車や電動キックボードが歩道を走行していることが多い。周知不足もあるかもしれないが、車の多い道路では自転車等を運転する人も危険を感じ、車道側の通行帯を使用しないと思うので、そういった人の心理まで考えて整備していかなければ、実用されないのではないかと思う。	○ 自転車等の車道通行の原則の徹底を図るためには、自転車利用者等が安全に車道を通行できることが重要であると認識しており、これまでも自動車の速度や交通量を踏まえ、国交省と連携しつつ、自転車走行空間の整備を行うことで車道における自転車等の安全性を改善してきました。また、車道における自動車と自転車等の接触事故を防止するため、警察庁では道路交通法を改正し、自動車が自転車等の側方を通過する際の通行方法に係る規定を新たに整備しました。（警察庁）

各地域分科会における主なご意見

【鉄道】

- 列車の駅への乗入れに際して、安全面を考え、ホームドアが設置できない駅に関し、特例的な措置として、車両が駅構内に入るときに道路交通法における一時停止のように、法改正をしていく必要がある。
- 無人駅でも運転手のサポート等により必要な配慮が提供できるように対応してほしい。

【タクシー】

- JPNタクシーの車椅子利用に関して、乗車拒否が増加している。特に電動車いすの乗車拒否の改善、東京以外の乗車拒否の改善、及びドライバー研修の指導を強化してほしい。
- UDタクシー対応乗り場の全国的な普及に向けて、国は新たな助成金を設けるなど積極的な支援を図ってほしい。
- 横向きのまま車椅子を固定しなくても道路運送法違反にならないことが通達で各運輸支局長に周知されている。研修等でこの指示内容を現場のドライバーに徹底してほしい。

【心のバリアフリー】

- ハード的な数的目標というのは当然あるが、達成率と同じぐらいに大切なのが、量より質の問題だと思う。特に心のバリアフリーが近年うたわれるようになってきて、心のバリアフリーも目標数値の達成数を表示した上でそれを評価していく、という土壌に上がってきたところにあるが、心のバリアフリーに関してはまだまだ未開拓の領域。

【その他】

- 官とか民、それから事業所と利用者というような対峙関係でこの会議は進められるものではないと思っている。
- 相対して、面と向かって意見を出す、ぶつけ合うという場だけではなくて、向いている方向は、同じ方向を向いて、常に一つの方角に向かって何とか協力し合いながら前に進んでいくことが、この会議のとても大事なことのひとつだろうと思う。

【災害発生時等の情報提供】

- 聴覚障害者の困り事である、災害発生時の情報提供については必要性・緊急性が高いと思いますので優先的に取り組んでいただきたい。
- 電車内だと、特に聴覚障害者は情報が得られず孤立する可能性が高いので、情報提供出来るように考えていただきたい。電光掲示板へ現状のお知らせの掲載や、HPやSNS、QRコードを活用するなど、情報提供出来るように考えていただきたい。駅員や周りの人もパニックになる可能性があり、障害者だからといってすぐに対応出来るのか分からないのでハード面でも整備をお願いしたい。

【運転者教育】

- UDタクシーが各県で増加していることは良いことだと思っている。ただ、運転手の知識不足等で車椅子利用車が不快な思いをしたという事例も聞いているため、運転者に対して、法的に講習会等を義務付けで障害者の知識を持って接するようにお願いしたい。

【当事者の活動】

- 当事者目線という事が何度も出ているが、当事者は全員であり、障害別の当事者といった見方は狭いと思う。全員が歳をとれば足腰が弱り、耳が遠くなり、目はかすみ、病気で失明したり、認知機能が衰えて幻覚・妄想がでたり、誰でも障害者になるという視点を忘れてはいけない。

【バリアフリースイ】

- バリアフリースイの設備は評価できるが、新築、改築の場合は一般便所の中にも車いすで入れる『簡易多機能トイレ』を設置していただきたい。
- 近頃は個々の身体にあわせて様々なタイプの車いすが増えている。それを考慮し更に広いろいろなタイプのバリアフリースイをつくり、1箇所ではなく複数設けることが必要。
- 商業施設では現在も各階に車いすトイレが設置されていない。その為にトイレを探し、階層を変えるだけで時間がかかる。一般のトイレの隣には必ず設置されているようにしていただきたい。

【基本構想の策定促進】

- 基本構想は、大都市の徒歩圏、駅の周りを歩いて回るようなところをやるもの、というイメージがあると思う。地方都市向けもできるということを発信したほうがいい。

【UDタクシー】

- 都内ではかなり普及し街中でもよく見かけるようになったが、依然として車いすの乗せ方を知らないドライバーが多い。研修を受けていないドライバーも増加しており、乗せ方を知らないことが乗車拒否につながっている。今後乗車拒否がなくなるよう、研修を徹底していただきたい。

【障害者向けIC乗車券】

- 今後、障害者がICカードの利用を進める中で、QR決済やモバイル決済等の導入時に想定される課題が挙げられると思われる。決済方法については、それぞれの障害特性に応じたそれぞれのデバイスのメリット・デメリットを考慮し、どのように交通機関の円滑な利用を実現できるか考えていただきたい。
- 電車とバスとを利用し移動する際に別のICカードに切り替えて使用しなければならない課題がある。そのため、1つのエリアで全ての交通事業者で利用できる障害者向け I C 乗車券を目指す取り組みができないかどうか。1つのカードに集約できれば円滑な交通機関の利用が実現するのではないか。
- JR乗車券においてはQRコードを用いた乗車システムを導入すると聞いたことがある。視覚障害者にとっての利便性は悪くなるかもしれないが、環境面の配慮もされているばかりか、スキー場リフト券のように肩や身体の横にQRコードを取り付けて機器にタッチできるようなデザインのほうが効率がいいのではと思っている。新たなものを導入するときは様々なものや人に配慮した上で社会にやさしいものにしてほしい。

【車椅子用駐車場】

- 車椅子用駐車場の後部から乗車すると、他の車の通行等があり危険な箇所が多くある。これからの車椅子用駐車場は横幅を充実させるだけでなく、車両後方部にスロープを設置し、後ろからの乗降を考慮した設計をしていただくようお願いしたい。

【関係法の解釈の整理】

- 昨年の12月に旅館業法が改正されカスタマーハラスメントに該当する宿泊者の拒否ができるようになった。また、4月に障害者差別解消法が改正され民間事業者にも合理的配慮の提供が義務化されたことから、旅館業者の中で、障害者の方の要望がどこからカスハラに該当するのか等、現場が混乱しているという。
- バリアフリー法が正しく理解されることが、障害者の権利が守られていくことにつながると思う。法律のことをわかっていないと、トラブルに巻き込まれてしまったり、炎上してしまったりということもあるため、もっとわかりやすく整理をする必要があると思う。

【トイレ】

- 幼児用の多目的トイレのおむつ交換台は、あくまで幼児が使用するために設置されているため、設置箇所の高さや大きさの観点から、大人が使用することは困難。大型ベッドについては、障害者の方だけでなく、ご年配の方でも使用する頻度は今後も高まっていくと思う。面積が確保できない場合は仕方ないが、新しく施設を建築する場合や改修を行う際は、多目的トイレには大人でも使用できるような、着替えが可能な大型ベッドの設置を普及していただきたい。
- 知的障害者の方は介助を必要とする場面が多いため、異性同士の場合、カーテンが1枚あるだけでパーソナルスペースが確保でき、介助をしながら用を足すことが可能になる。ですので、大型ベッドもそうですけど、カーテンも合わせて設置をしていただきたい。

【情報保障】

- 公共交通機関での知的障害者向けの情報保障として、駅や車内の表示、デジタルサイネージ等にスローコミュニケーション※を取り入れていただきたい。

※知的障害をお持ちの方にもわかりやすく、ルビをふる、やさしい日本語への言い換え、分かち書き、意味切れでの改行、簡単な構文を用いる、イラストや写真を添える等の取り組み

【情報アクセシビリティ】

- 鉄道会社ホームページに現在どの駅に筆談インターホンが設置されているのか、分かるようにして欲しい。また、利用案内動画の掲載も希望。

【車両の通路幅】

- 車両の通路幅が70cmあると聞いて指定席を取ったが、実際は70cm無い事があった。車椅子利用者が鉄道の指定席を取る際は通路幅の情報が重要となるので、各駅に通路幅の情報を開示しておいて欲しい。また、災害や事件発生時に車椅子利用者も避難できるよう、通路幅の改善にも取り組んで欲しい。

【ガイドライン】

- 車椅子用の駐車場にフラップが設けられていると、車椅子で降車することが不可能であるが、誤ってフラップを設置される事例が多い。誤りが生じないよう、条例や国のガイドラインに明記して欲しい（現在の記載を見直して欲しい）。

【新乗車システムへの移行】

- 広島県内で新しい乗車システムが導入されるが、詳細が分からず非常に不安である。現行の乗車システムの廃止によって、障害を持つ人が利用困難になったり、負担が増したりすることがないように対策を講じていただきたい。

【駅の無人化】

- みどりの窓口がどんどん閉鎖され、無人化されているところが増えている。設置されていない駅では、割引乗車券や定期券の期間の更新等ができなくなっており、不便になったと感じる。どの駅でも障害者が引き続き、切符の割引や定期券の期間の更新を自分できるように整備を進めていただきたい。
- 新幹線の切符等を購入したい時に在来線の最寄り駅は対面で購入できなくなっており、障害者割引を使うためには、みどりの窓口が設置されている駅まで行かなければならない。また、窓口対応の方の声も聞き取りづらく介助者が一緒になければ購入が難しい。

【公共施設における身体障害者の移動】

- 公共施設はバリアフリーになっており、大変利用しやすい。バスもスロープが付いており、路面電車の場合はまだ高いもの、低いものもあるが、車椅子利用者でも利用しやすく整備されてきているため、大変助かっている。
- 車椅子使用者で、車の運転ができず、同居家族のいない人の場合は、車椅子での移動が大変。歩道は基本狭いところが多く、交差点でも2cmほどの段差が、車椅子だと非常に通りにくい。横断歩道には自転車が通るところと交差点で並んで線が引いてあるが、自転車を通る方の部分だけでも段差を低くしてもらえると、車椅子も通りやすくなると思う。

【案内放送及び車内放送】

- ワンマン電車の録音された車内放送について、乗車の際のドアの位置や、乗り降りの際の手動ドア開閉ボタンの説明は、視覚障害者にわかりやすい案内方式を検討していただきたい。

【無人駅】

- 視覚障害者が列車降車後の無人駅ホームを安全に移動できるように、列車乗務員による適切な声かけやホームの安全対策（階段の音声案内装置、誘導鈴、ホーム中央の誘導ブロックの設置等）を早急に整備していただきたい。特に、ホームの安全対策については、当該駅の状況を踏まえて検討していただきたい。
- 無人駅や無人の時間帯のある駅に設置されている券売機やインターホンについては、視覚障害者が安心安全に利用できるよう、位置を知らせる音声案内、機器の音声化、呼び出しボタンへの点字表示など、必要な整備を進めていただきたい。また、防犯対策の観点から、無人駅のライブカメラの設置を強化し、指令センター内に係員を配置していただきたい。

【停留所の運行情報の案内】

- 発達障害や知的障害の人達は、社会参加のために公共交通機関を利用して、会社に行ったり、旅行をしており、常に家族の付き添いが有るわけではないので、出来るだけわかりやすい表現や表示をして欲しい。そのためには、交通各社並びに、コミュニティバスなどの中山間地区や廃路線に対する代替の小規模な運行機関でも、出来るだけわかりやすい表現表記を工夫してほしい。

【事業者と当事者の関わり方】

- 当事者からの要望や意見、問題点が事業者側に出されるのみで、事業者側の事情や検討状況などの回答が不十分な印象を受ける。事業者側にもそれが実現できない事情があるものと思われるが、そういった事業者側の観点の説明も必要ではないか。
- 特に自動運転やIT化等、コンピューター技術の導入では利用者に対するインターフェースや操作性、機械化と人的対応のバランスなど実現方法によっては、取り残されたりかえって困難が増えてしまう利用者が出る可能性がある。事業者と当事者の情報交換の場や仕組みをより一層国土交通省が取りまとめていく姿勢が必要ではないか。

【行政計画の策定における障害者参画】

- 障害当事者団体等が要望を行っているが、住民団体が行政の計画を知った上で、地方公共団体の首長へ要望することは時機を失すると効果がない等の問題がある。すべての住民を対象とする行政計画（ソフト面・ハード面）については、障害者差別解消法の趣旨に基づいて、共生社会を実現するために、策定する段階から障害者参画を実施していただきたい。

【災害時の福祉避難所】

- 災害時に障害者の方々が避難所や適切な場所に移動する手段が確立されていない。
- 避難する場所についても、福祉避難所というものが地方公共団体ではほとんどない。国の施策として、福祉避難所を地方公共団体で一つずつ持てるような施策をすすめてほしい。

【道路整備】

- 車椅子使用者にとって、歩車道の段差があると横断歩道から歩道に上がる時すごく大変である。段差解消のために「ユニバーサル縁石」があり、沖縄総合事務局にて県内の一部地域で整備をしている。沖縄でも少しずつ広がっているので、バリアフリー化の対応に感謝したい。今後も「ユニバーサル縁石」を使った歩車道段差解消について促進してほしい。

【補助犬トイレの設置】

- 入店可能という意味の「ほじょ犬マーク」のシールを最近よく見かけるようになってきた。
- 観光地でも補助犬を連れて来られる方がいると思うが、観光施設で補助犬トイレがないのは問題と感じている。補助犬トイレが設置されている施設もあり、新しく作る施設にも補助犬トイレを設置する流れになっている。補助犬トイレ設置に関する国の基準は無いかもしれないが、観光施設に補助犬トイレがないのはバリアフリー整備が不十分であると感じる。

【発達障害者に対する合理的配慮】

- 障害によって特性が異なるため合理的配慮として何をすべきかが分からない事例があると思う。車椅子使用者には高所にある物を取って手渡すといった物理的環境の配慮や、知的障害者には短いフレーズでコミュニケーションを取るといった情報伝達に関する合理的配慮が必要だと思う。
- 各協会や組織の中で、それぞれの障害を持った方への対応や事例について研修をしていただきたい。