

4. 効果的なバリアフリー基本構想の作成促進方策の検討等

一体的・連続的なバリアフリー化の整備内容とその波及効果の関係性等に基づき、波及効果の高い生活関連施設や生活関連経路の設定方法等のバリアフリー基本構想の計画手法について検討するとともに、計画作成にあたっての効果的な高齢者・障害者等の当事者の意見の収集・反映方法等を検討する。

4.1 波及効果の高い生活関連施設や経路の設定

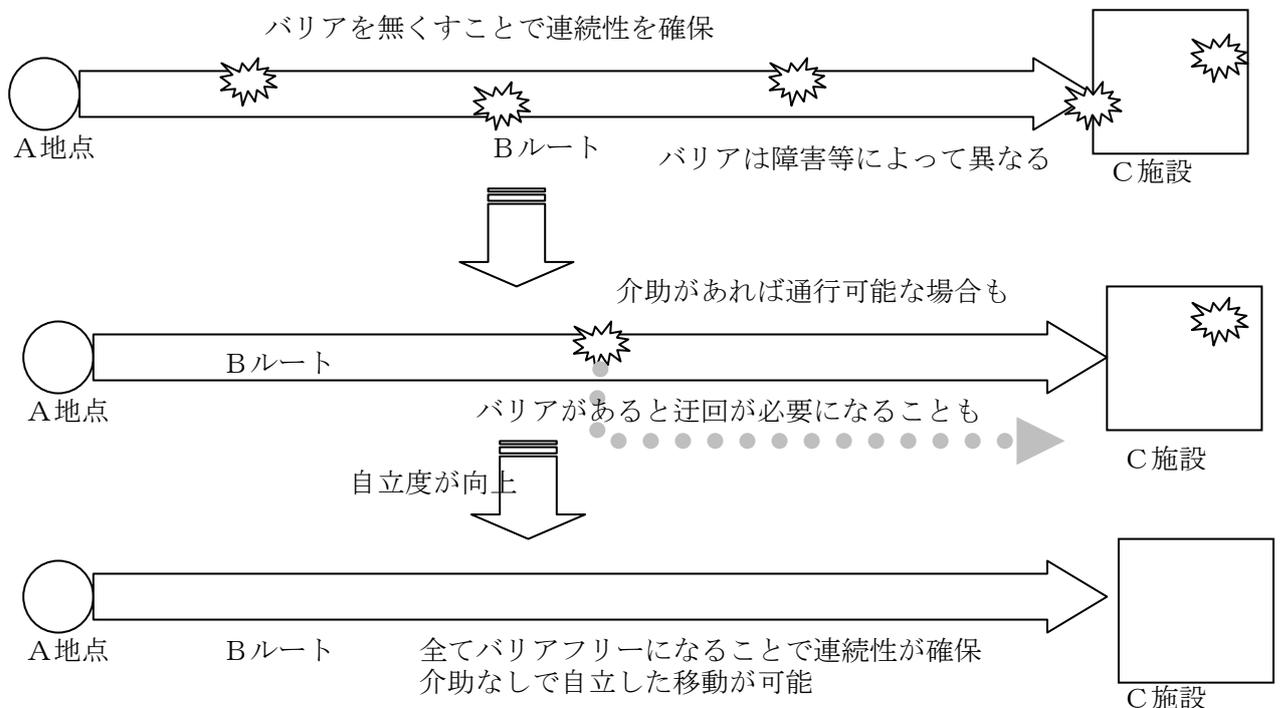
4.1.1 整備効果の高い経路と整備内容

(1) 連続性の評価

個々の施設に到達するためには、途中の経路が利用でき、移動できることが不可欠となる。基本構想では、重要な施設間を結ぶ経路を生活関連経路として位置づけ、バリアフリー経路としてネットワーク化を図ることとなっている。

バリアをなくすことで移動の連続性を確保していくことになるが、バリアは身体状況等の障害特性や介助者付きかどうかの外出特性によって異なる。

また、連続性の確保も、「介助者があっても移動できない」→「介助者がいれば移動できる」→「介助者なしでも移動できる」という段階や、最短ルートではないが、代替ルートを確認することで移動できるという段階がある。バリアフリー以前の段階に比べ、より多くのバリアが除かれるバリアフリー整備が実現される経路の整備を行うと効果が高い。なお、バリアフリールートが実現されることは、介助者や付き添う者にとっても連続性の確保につながる。



(2) 障害特性によって異なるバリアフリー整備で発現される効果

障害特性によって、バリアフリー整備の効果の発現の強さが異なる。例えば、歩道の段差解消を行うことは、これまで段差があることで通行できなかった車いす使用者にとっては通行できるようになるなど非常に効果が高い。一方、視覚障害者にとっては、歩車道境界に2cmの段差が確保されていることで歩車道境界であることを認識することができるというように効果の発現は異なる。このように、障害特性によってバリアフリー整備で発現される効果が異なることに十分に留意し、様々な障害者に対して効果のあるバリアフリー整備を行うことが、自立した日常生活や社会生活の実現につながる。

これらの整備効果は利用者個人が感じるものであることから、バリアフリー整備の満足度を把握するアンケートの実施によって把握が可能と考えられる。例えば、整備前の移動経路を評価し、整備後と比較すれば満足度がどれだけ向上したかを明らかにすることができる。

表 - 9 バリアフリー整備の内容と障害特性によって発現される効果のイメージ

			肢体不自由者		視覚障害者	
			車いす	補装具・杖	全盲	弱視
移動 ル ー ト 上	歩道	歩車道境界の段差の解消	◎	○	－ (2cm 段差必要)	△
		歩道の広さ	◎	○	△	△
		歩道の (車道側への) 傾斜の解消	◎	○	△	△
		見やすいサイン、目の高さにあるサイン	◎	◎	－ (点字が必要)	◎
		誘導ブロック	－	－	◎	○
	交 差 点	音響信号	－	－	◎	○
		エスコートゾーン	－	－	◎	○
利用 施 設	エレ ベ ー タ ー	広さ	◎	○	△	△
		音声案内	○	○	◎	◎
		ボタン位置	◎	○	○	○

◎バリアフリー整備の効果が高い

○バリアフリー整備の効果がある

△バリアフリー整備の効果はあまりない

－バリアフリー整備の効果に関係しない

[アンケート実施イメージ]

駅から〇〇までの経路の利用のしやすさについて評価して下さい。

通行のしやすさ 利用のしやすさ	1. とても利 用しやすい	2. 利用しや すい	3. あまり利 用しやすく ない	4. 利用しに くい	5. 利用でき ない
歩道 (段差解消等)	1.	2.	3.	4.	5.
交差点 (音響信号等)	1.	2.	3.	4.	5.
利用施設 (エレベ ーター)	1.	2.	3.	4.	5.

(3) 整備効果の高い経路の設定

1) ワンルート確保

施設利用を可能とするため、まずは生活関連経路間を移動できるワンルートでバリアフリー経路のネットワーク化を図る必要がある。これまでのバリアフリー整備は、管理者等がバリアフリーのしやすさを優先して設定している場合がある。ワンルート確保の際にどのくらいの遠さ（距離）が許容できるのかに対しては明確になっていないが、日常の動線から乖離したものでは使いにくくなることに留意する必要がある。

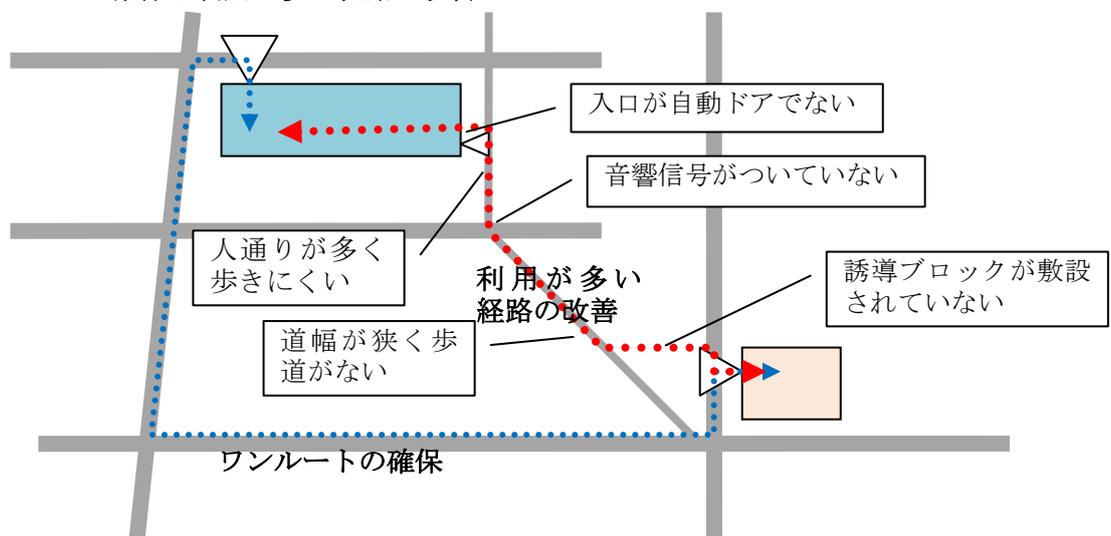
まずはワンルートを確保し、その上で、複数の方向からのアクセスを確保していくことが求められる。

2) 多くの利用者が利用している経路の改善

歩行者の多くは最短ルートを選択する傾向にあるが、障害等がある場合には、通行できない箇所や危険なルート、通行人や自転車の多さなどで通りにくいルート进行する場合もある。

整備効果の高い経路を設定するためには、まず多くの人が使用している日常の生活経路がどこかを見極める必要がある。しかし、これまでの計画では誰がどのくらいどのルートを通っているかという実態把握が十分ではない。パーソントリップ調査の活用やアンケート設問に含めるなどによって把握し、経路の状況（立地や歩道等の歩行環境）を踏まえ、経路の選択と改善の内容について検討することが求められる。

ワンルート確保と利用が多い経路の改善のイメージ



【参考：高槻市における移動ルート（子ども連れ）の把握】

JR 高槻駅、阪急高槻市駅を含む地図を提示し、経路1) 子育て総合支援センターまでの移動ルート及び経路2) JR 高槻駅と阪急高槻市駅の間を移動する場合に利用するルートについて記入してもらった。結果として、子育て総合支援センターの前の道を多く利用していることがわかった。この経路は生活関連経路として位置づけられており、子育て総合支援センターの北が整備済、南が未整備の状況にある。



未整備部分に対する指摘として、「歩道に段差がある」「歩道が狭い」「歩道が石畳になっているため、ベビーカーがガタガタするので、車道を通行してしまう。」などが挙げられた。

4.1.2 整備効果の高い施設と整備内容

(1) 高齢者、障害者等が利用する施設

ガイドブックには、公共・民間を問わず様々な施設が該当し、「相当数の高齢者、障害者が利用する」という観点からは地域の実情に応じて、施設利用者数や入場者数などの客観的なデータ等をもとに選定することが重要とされている。

また、常に多数の人が利用する施設を選定すること、高齢者、障害者等が常時利用する施設を選定することとされており、旧交通バリアフリー法に基づく基本構想では、官公庁、教育・文化施設、保健・医療・福祉施設、商業施設、公園・運動施設などが位置づけられている。

今後は、利用者数が少なくても医療、文化、レクリエーション関連施設など、生命の維持や健康の増進に関わる施設なども位置付けていくことが望まれる。

表 - 10旧交通バリアフリー法に基づく基本構想における目的施設の位置づけ状況

施設の区分・種類		位置づけ状況	
		件数 (件)	割合* (%)
官公庁等	都道府県庁、市役所・区役所、役場	193	74.2
	郵便局	160	61.5
	警察署（交番を含む）	90	34.6
	市民・地区センター、コミュニティセンター等	75	28.8
	都道府県税事務所、税務署	53	20.4
教育・文化施設	図書館	143	55.0
	市民会館、市民ホール、文化ホール	123	47.3
	学校（小・中・高等学校）	86	33.1
	公民館	76	29.2
	博物館・美術館・音楽館、資料館	73	28.1
保健・医療・福祉施設	病院・診療所	193	74.2
	総合福祉施設、老人・障害者福祉施設等	172	66.2
	保健センター、保健所等	87	33.5
商業施設	大規模小売店舗等	186	71.5
	商店街等（地下街を含む）	65	25.0
公園・運動施設	公園	156	60.0
	体育館・武道館その他屋内施設	68	26.2

※ 基本構想の全件数（260件）に占める割合で、50%を超えるものは緑色の色づけ

(2) 生活関連経路に接続する施設

公的施設や大規模な商業施設が位置づけやすいのに対し、障害者等から指摘があるのはバリアフリー経路に接続する小規模な商業施設であることが多い。例えばコンビニなどを含む小売店舗、レストランなどの飲食店である。これらは駅周辺では商店街として連坦していることが想定され、面的にみれば大規模商業施設に匹敵する床面積を有するものとなる。

商店街に位置する個々の小規模な店舗を移動等円滑化基準に100%適合させるのは現実的には困難である。そのため、例えば商店街全体で多機能トイレを確保し、個々の店では入り口の段差解消を行うなど、一部を改善していくこと、面的に対応していくことで、バリアフリー整備を実施していくなどの工夫を行い、利用の選択肢を広げられる環境づくりの取組が求められる。

(3) 駐車場からのアクセス整備

自家用車に依存した地方都市などは、施設の駐車場からのアクセスについて、十分配慮しなければならない。メインエントランスは自動ドアであるのに、駐車場の入口のドアは手動であると、ドアが開けられなかったりといった困難を生じる。また別の入口まで遠回りをするなどの対応が必要になる場合がある。

主に車で施設利用がなされる場合には、高齢者、障害者が使いやすい出入り口の近くへの駐車場の確保や、降雨時などに対応したひさしの設置、入口までの段差解消や自動ドアの整備などが求められる。

(4) バリアフリー整備に合わせて必要なソフト対応

バリアフリー化された施設が多くの高齢者、障害者等に活用されることは整備効果を高める。それには、ハードのバリアフリー整備に加え、高齢者、障害者、子ども連れなどのニーズに対応したサービスの提供が併せて必要となる。

例えば、駐車場に近接した場所にサービスカウンターを設置して車いすを貸し出すサービスを提供する、希望に応じて店内の案内を行う、妊婦や子ども連れ、高齢者など、大きな荷物を持つのが困難な利用者に対して荷物を運ぶお手伝いをするなどが考えられる。

【参考：A百貨店の取組】

お客様の接遇は、ハートフルアドバイザー（独自制度）を持つスタッフを含めて対応している。アテンドを希望される場合は、車いすの介助、視覚障害者の誘導などを実施している。

貸出用の車いすは、1階（メインエントランス）、2階（駐車場口サービスカウンター）に配置している。ベビーカーの貸出も行っている。

スタッフを指名して来店（月に1～2回程度）する視覚障害者（弱視）がいる。来店されると、まず予定をうかがって、どこを回るかなどを確認し、一緒に回る。荷物が多い場合は、バスやタクシー乗り場まで案内することもある。

子ども連れで、子どもを抱っこしていたり、子どもの手を引いていた、妊婦だったりする場合などは、声をかけて荷物を運ぶのを手伝う（ポーターサービス）なども行っている。



駐車場口のサービスカウンターにおかれている貸出用の車いす

4.2 情報発信による施設活用効果への期待

(1) バリアフリー整備に合わせた情報の提供

バリアフリー施設整備がなされたとしても、それが情報として見えるようになっていないと、外出機会のない障害者等には利用できるようになったことが伝わらない。バリアフリー整備に併せて情報発信することにより、新たな利用者（来訪者）を増やすことが可能となる。

(2) 情報提供の方法

駅などでは交通事業者が情報を発信しているが、個別施設ごとの対応にとどまっており、面的、一体的なバリアフリー化の情報提供の手法は確立されていない。

例えば、駅から生活関連経路を通って、目的の施設までのルートに関する情報は発信されていないため、どのルートを通ったらよいか判断できない。経路に関しては、歩道の幅や段差解消の状況、誘導ブロックの敷設に関する情報などを提示することが想定されるが、情報提供の仕方については、障害者等の利用者の意見をよく踏まえて検討することが望まれる。なお、地形的な制約から発生する坂道についてはバリアフリー情報として扱われていないが、移動の負荷として重要な要素であることから、情報提供すべきと考えられる。

目的の施設（建築物）についてはバリアフリーマップなどにより、情報の提供が進められており、参考とすることができる。しかし、例えば障害者用のトイレがあると記載されていても実際には使えなかったという指摘がある。これらを解決するには、移動等円滑化基準の適合（○か×か）だけでなく、その状況を写真などの画像で見せること、具体的な数値（出入り口の幅は内法で○cm など）で示すことが重要である。

利用者が多様であるため、全ての利用者に対応した情報の提供は難しいが、写真を含むバリアフリーに関する判断材料を提供することが求められる。

4.3 計画作成時の効果的な高齢者・障害者等の当事者の意見の収集・反映方法

4.3.1 基本構想策定時の意見収集

(1) 基本構想策定時に組織される協議会

バリアフリー法においては、高齢者、障害者等を含む協議会を設置し、基本構想の作成に関する協議及び連絡調整を行うことが位置付けられている。

そのため、協議会または何らかの協議の場が設置され、高齢者・障害者等の当事者が意見を述べる機会が確保されている。

ただし、身体障害者ではない知的、精神、発達障害者や妊婦や乳幼児連れなどの参加は少ない。これらに対しては別途ヒアリングなどを実施することで意見の収集などを行うことが望まれる。

(2) アンケート、ヒアリング、現地点検等による意見収集

基本構想の検討段階で、住民や高齢者・障害者等の意見を収集するにあたっては、①住民アンケート、②関連団体等へのヒアリング、③まち歩き（現地点検）とワークショップ、④基本構想説明会、⑤パブリックコメントなどの手法を用いることが多い。また、体験コース（モックアップ含む）などの手法がある。①～⑤の手法の特徴（長所、短所）等はガイドブックに整理されている。

表 - 11 住民参加手法とその特徴

手法	概要	特徴（○長所、●短所）	調査内容例
①住民アンケート	住民に対して、郵送等によりアンケート調査を実施することによりバリアフリーに対する意識・意向を把握する。	○多数の人から、意見を把握できる。 ○統計的な分析が可能である。 ●個別的・具体的な意見は把握しにくい。 ●高齢者・障害者は本人が記入できない場合がある。	・利用頻度の高い施設、経路 ・施設利用時やまちなか移動時の問題点（困っていること） ・バリアフリー化に関する具体的な要望 など
②関連団体等へのヒアリング	高齢者・障害者団体等、特定の団体の協力を得てヒアリングを実施し問題点・課題やバリアフリーに対する要望等を把握する。	○対象者と双方向の意見交換が可能である。 ○きめ細かく意見を把握できる。 ●アンケートに比較して対象者が限られる。	・利用頻度の高い施設、経路 ・施設利用時の問題点 ・バリアフリー化に関する具体的な要望 など
③まち歩き（現地点検）とワークショップ	住民参加のもと、現場での点検を行う。ワークショップでは、参加者の話し合いにより意見を集約する。	○特性の異なる住民が集まり、直接話し合うことで相互理解を深めることができる。 ○参加者の意識啓発効果が期待できる。 ●対象者が限られる。 ●主催者（市町村）に現地点検やワークショップの技術的ノウハウが必要となる。	・利用頻度の高い施設、経路 ・施設における問題点、改善を要する点 ・今後の整備課題 など
④基本構想説明会	基本構想の骨子案または素案について住民への説明会を行い、意見を把握する。	○不特定多数の住民が対象となる。 ○参加者と双方向の意見交換が可能である。 ●実際に参加できる人は限られる。	・重点整備地区、生活関連施設・経路に関する意見 ・整備内容に関する意見 など

4. 効果的なバリアフリー基本構想の作成促進方策の検討等

⑤パブリックコメント	広報紙やホームページ等により基本構想案を公表し、住民の意見を把握する。	○不特定多数の住民の参加が可能である。 ○多くの市町村で制度が導入されており、比較的容易に実施できる。 ●少数の意見しか寄せられないケースが少なくない。	・基本構想案全般に対する意見・要望
------------	-------------------------------------	--	-------------------

出典：バリアフリー基本構想作成に関するガイドブック

4.3.2 整備効果の高い生活関連施設や生活関連経路の設定における意見の収集

(1) 意見の収集方法と設定の考え方

整備効果の高い生活関連施設や生活関連経路の設定にあたっては、主に利用頻度の高い施設や経路に関するアンケートなどが実施されている。

具体的にはよく使う施設を回答してもらい、それらと重点整備地区内との関係（範囲の設定）、交通結節点から施設までのルートの設定（経路の設定）を行った上で、その施設が公的な施設であれば生活関連施設に指定していくという方法をとっている。

つまり利用する施設として挙げられたA地点とB地点を結ぶルートを生生活関連経路として設定する際、多くの利用者が使っている経路ではなく、広幅員の道路や歩道のある道路などを生活関連経路とする、バリアフリーワンルート確保を優先した経路設定であるのが実態である。

これは基本構想で生活関連経路や生活関連施設として位置づけると、移動等円滑化基準への適合義務が生じるため、仮に利用者が最も使っている経路であっても歩道の設置等、移動等円滑化基準への適合が難しい道路であった場合は、それを生活関連経路には指定しないということである。

(2) 利用者の利用実態に即した経路等の検討

生活関連施設や生活関連経路の設定は(1)のような方法がとられているのが実態であるが、利用者が最もよく利用する経路や施設を整備する方が整備の効果が高いのは明らかである。したがって、まず移動等円滑化基準義務化にしばられずに、地区内でよく利用されている経路や施設を明らかにすることが重要である。その上で、移動等円滑化基準に適合することが難しい場合は、当面整備ができる範囲での整備を実施するなどが求められる。

なお、基本構想の枠組みが実施計画までとなっていることから実現可能な範囲を絞ってしまう傾向にあると推測されるため、利用者の利用実態を踏まえた基本的な考え方について、利用者の意見を聞きながら整理することが求められる。

【参考：高槻市の「人にやさしい経路」の例】

城北町208号線は、阪急高槻市駅から障がい者関連施設への経路となっているが、歩道が整備されておらず、障がい者を含めた歩行者が、安全・安心に移動できるように歩道の整備が求められている。しかし、道路幅員が約7m程度と狭く、沿道には商店やビルが連坦しているため、現況の車道幅員を確保したまま、短期的に新たに歩道を整備することは、極めて難しい状況である。このため公安委員会や地元との協議・調整を行いながら、現況の車道幅員を狭くして、歩道の設置スペースを確保する等の検討を進めている。

道路特定事業計画内容【高槻34.城北町208号線】

地区名	高槻駅周辺地区
経路種別	人にやさしい経路
整備延長	80m
整備区間	阪急高槻市駅～城北町210号線
整備内容	歩道新設、視覚障害者誘導用ブロック設置
整備予定時期	北側：平成25年度～平成26年度、南側：平成33年度以降



①



②



③



出典：高槻市資料

4.3.3 基本構想策定後の協議会等の継続

バリアフリー整備は段階的に進むものであること、重点整備地区内にある既存の道路や建物に関する様々な意見が寄せられることを踏まえ、利用者が意見を言える場を継続して設けておくことが重要である。

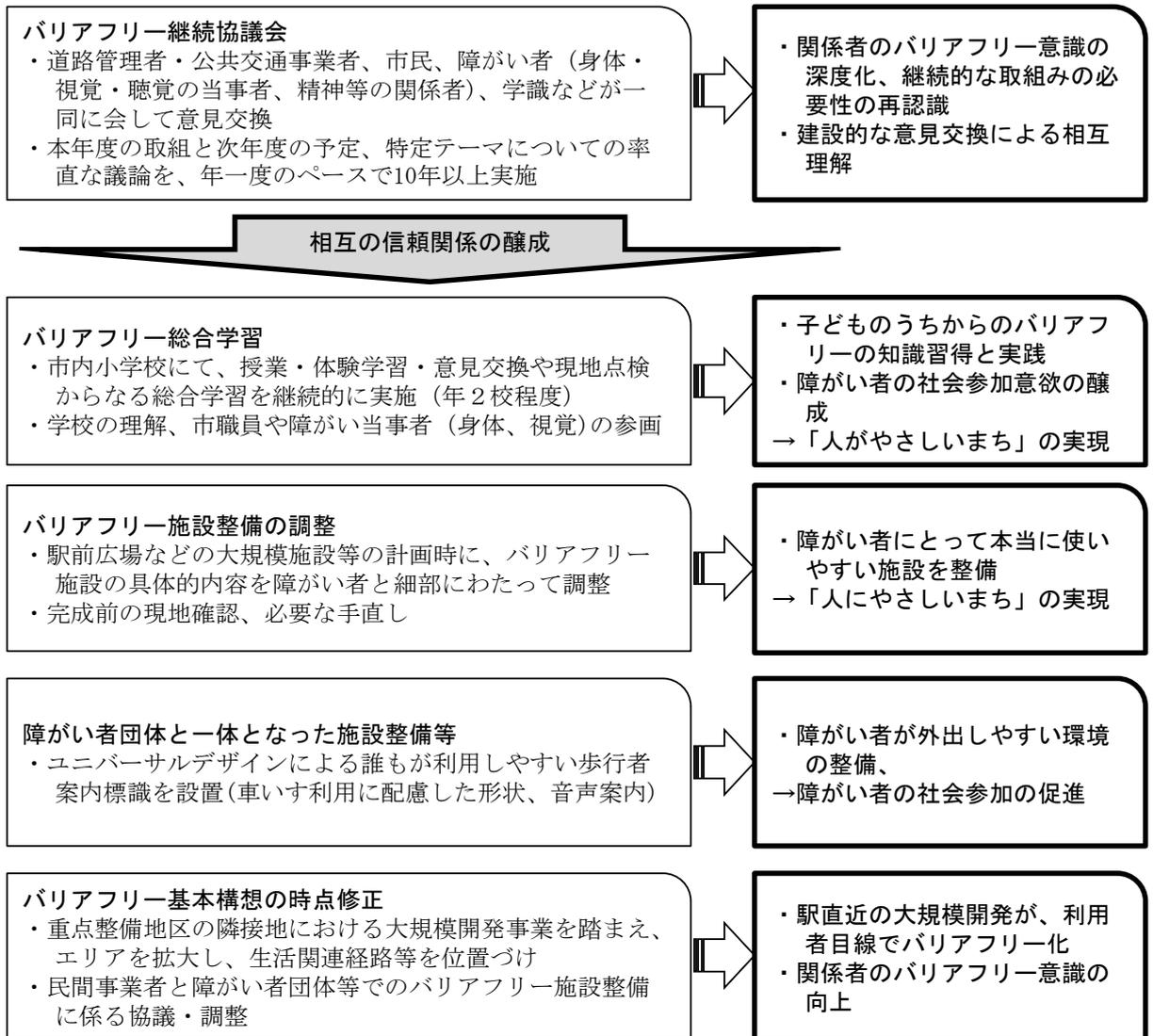
例えば、街路樹の根による歩道の凹凸の発生や誘導ブロックがはがれたといった維持補修に関する要望、新たな音響信号の設置等といったバリアフリーの外出機会の増加によって発生する新たなニーズなどさまざまな指摘が寄せられた場合に、それを受け止める窓口がはっきりしていること、すぐには対応できないことも含めた回答を返すということが重要である。

これらを継続することで、バリアフリー整備に対する利用者のニーズをより具体的につかむことができ、臨機応変なバリアフリー化を進めることによって地区内のバリアフリー環境の向上につながる。また、すぐには基準を満たすバリアフリー化が難しい場合に、限られた資源の中でどのように整備をすればより快適に使えるようになるかについて利用者に意見を聞きながら検討を進めることで、利用者の満足度が高まることが期待される。その際、市民同士、利用者当事者間での議論を深めていくことで、整備内容に対する合意形成が得られやすくなる。

このような継続的な協議会の取組は、障害者団体等との良好な信頼関係を構築するとともに、バリアフリー施設整備や心のバリアフリーなどの取組を協議、協力を得ながら進めることで、地域のバリアフリーを着実に底上げしていくことにつながる。

【参考：継続協議会を活用したバリアフリーの取組事例(大阪府高槻市)】

高槻市では、継続協議会などの長年の取組を通じて障がい者団体と良好な信頼関係を築き、市内の良好なバリアフリー施設整備・心のバリアフリーの取組を進めている。



継続協議会の様子



障がい者利用にも配慮した歩行者案内看板

出典：高槻市提供資料