

## 6. 参考資料

## 6.1 ヒアリング結果

## 6.1.1 ヒアリング実施概要

以下のとおりヒアリングを実施した。

		実施日時	対象者	内容
6.1.2	高槻市視覚障害者ヒアリング	平成26年1月20日 (月)	高槻市内在住の視覚障害者(全盲、弱視)	1) バリアフリー整備が進んだことで、以前できなかったことができるようになった等の体験について 2) 以前に比べて理解やサポートなどが充実したと感じた体験について 3) バリアフリー整備は進みつつあるものの、まだ残されている問題や課題について
6.1.3	高槻市車いす利用者ヒアリング		高槻市内在住の車いす使用者(電動、手動、杖)	
6.1.4	山形市視覚障害者ヒアリング	平成26年1月26日 (日)	山形市内在住の視覚障害者(全盲、弱視)	
6.1.5	山形市車いす利用者ヒアリング	平成26年2月17日 (月)	山形市内在住の車いす使用者(手動)	
6.1.6	バリアフリー旅行社ヒアリング	平成26年2月24日 (月)	バリアフリー旅行ネットワーク会長 平森良典氏	1) バリアフリーツアーの概要について 2) バリアフリーツアーの企画にあたって 3) 旅行社としての役割 4) バリアフリーツアーの効果 5) バリアフリーツアー市場について
6.1.7	コンサルタントヒアリング	平成26年2月25日 (火)	コンサルタント2社	1) バリアフリー基本構想策定の取組における課題 2) 民間建築物が検討の場に入らない理由、入るための工夫 3) 特定事業計画を策定する上での苦労 4) その他、基本構想策定が進まない理由とどうしたら基本構想の策定及び面的バリアフリー化が進むか
6.1.8	事業者(A百貨店)ヒアリング	平成26年2月27日 (木)	総務部、顧客サービス担当	1) バリアフリー化に至った背景・理由・動機 2) バリアフリー化等で実施した内容 3) バリアフリー化、対応の充実で期待した効果と発現された効果 4) 利用者(来店者)の評価と要望 5) 社内での評価と他の店舗へ波及効果など

### 6.1.2 高槻市視覚障害者ヒアリング結果概要

#### (1) バリアフリー整備が進んだことのできるようになったこと

健常者の理解度・認知度が格段に変わった。

JRの高槻駅ではエスカレータの音声案内が大変助かる。いろいろな所に音声案内があると地図的な位置関係がわかって安心できる。

高槻駅周辺は音響信号がかなり整備された。

バスの案内で行き先をアナウンスしてくれる。

我々は音声を頼りにしている。音響信号や音声案内のあるトイレがあると良い。最近は行き届いてきた。特に新しいトイレは音声の案内があることで一人で入りやすくなった。

高槻市の担当者の対応が早くなった。

音響信号があれば「赤」か「青」かが明示される。このことは視覚障害者にとって安全面が非常に向上したと評価できる。

エスコートゾーンにより国道も一人で渡れるようになった。

#### (2) 以前に比べて理解やサポートが充実したと感じた体験

道を歩いていても親切にしてもらえるのは以前とは格段に違っている。

郵便局のATMはプッシュボタンなので、操作できるが、タッチパネル式では難しい。

駅員のサポートで、お願いしたら地下鉄まで送ってくれた。

最近5年くらいは子ども（小学生）が声をかけてくれて、手引きしてくれる。小学校の4年生の総合学習の授業でなった影響か。手引きの方法をどうしましょうか、どこまで行きましょうかなどとちゃんと聞いてくれる。

一人歩きしている時に、方向どっちかなとたたずんでいると声かけてくれて、近くまで連れていってくれる。本当に以前とは変わった。

子どもの障害者への理解はとても進んでいると感じる。

#### (3) 残された問題・課題

自転車は本当に困る。健常者の方はいい目を持っているのに、ちゃんと周りをみていない。点字ブロックの上で話していたり、階段に座っていたり、危ないことがある。大人の方が難しい、子どものような教育の機会がない。

放置自転車、看板の飛び出しは困る。

放置自転車が多いと車の近くに行くことになるし、非常に怖い。

視覚障害者が危なくないようにホーム柵を設置して頂きたい。

古いトイレはバリアがあって使いにくいので、新しくして欲しい。

音響信号が住宅地で四六時中なっているとうるさいとクレームがくる。必要な時にボタンを押したら音がるようにし、その押しボタンの位置がわかるような発信音を出すという方法にしたらどうか。

エレベーターは音声案内がないと乗降階がわからない。

トイレのフラッシュボタンの位置がわかりにくい。

時刻表をみることができないので、いつ発車するのかもアナウンスしてもらいたい。

### 6.1.3 高槻市車いす利用者ヒアリング結果概要

#### (1) バリアフリー整備が進んだことでできるようになったこと

高槻駅はエレベータが設置され、車いすでの移動が特に便利になった。

新しい跨線橋(弁天)ができ、JR 南北の横断で 15 分ぐらい時間短縮を図ることができるようになった。

アルプラザのトイレは使いやすい。障害者用のトイレの数は増えている。

百貨店のトイレが車いすで使いやすい。

利用している銀行で、出入り口が新しく付けられ使いやすくなった。

#### (2) 以前に比べて理解やサポートが充実したと感じた体験

車いすに対しては、自転車のマナーは良くなったように感じる。

センター街でも自転車はお客さんなので、排除はできない。係員等を置いて対処しているため、少しずつマナーも良くなってきている。自転車を押して通行する人も増えてきた。

高槻駅の地下通路も車いすなどが通行するとよけてくれるようになった。

バスの運転手の障害者への対応も、よくなった。親切にアナウンスしてくれるようになった。バスの中でも、よく席を譲ってくれるようになった。

JR の駅職員の対応は、前に比べればよくなってきた。

阪急は、柔軟に対応してくれる。阪急は、電車に乗ってから降車駅に連絡してくれるので待たされることは無い。

#### (3) 残された問題・課題

高槻駅にエレベータが設置されたかわりに、スロープが無くなった。電気が止まった時（地震時等）移動できないので、スロープもあると良かった。

高槻駅の西武側には、車いす用の乗降スペースがあるが、反対側にはない。（これから整備する予定・高槻市）

障害者用トイレで、手すりが上がらない（固定）タイプであったり、便座のまわりに空間が無いことにより、便座への移動が困難である。便座の高さも使いにくいものもある。スペースは確保されているが使いづらい。

歩道上の立木が邪魔で車いすで走行しにくい。

歩道の幅が狭く傾いているので、1人だと危ない。傾斜があるのが使いにくい。

側溝の蓋に車いすの車輪が挟まることもあり、危険。

コンビニは、出入り口がほとんど自動ドアになっていないため、車いす利用者や視覚障害者はうまく入れない。お店全般に自動ドアが増えてくれるといい。

自転車もマナーを守ってほしい。駐輪マナーが良くない。高槻駅前の違法駐輪は減ったが、周辺のパチンコ店のまわり等に移ったように感じる。

阪急高槻市駅周辺では、車いすの乗降スペースがない。

エレベータ等が整備され、街中は便利になっているが、障害の状況から、1人ではそこまで行くことができない。ヘルパーに依頼することも可能であるが、1カ月前には頼んでおく必要がある。

#### 6.1.4 山形市視覚障害者ヒアリング結果概要

##### (1) バリアフリー整備が進んだことでできるようになったこと

全然見えない人が歩くためには、頭の中に地図があることが重要。頭の中に地図が作れるような環境、面的・一体的な整備が進んできたので、全盲であるがひとりで街中を歩けるようになった。

##### (2) 以前に比べて理解やサポートが充実したと感じた体験

JR 職員の対応が、近年、大変親切になった。駅構内の移動についてサポートをしてくれるし、サポートが必要のない障害者も見守ってくれている。数年前に視覚障害者がホームから線路に転落した事故があり、それ以降対応がかわったのかもしれない。

路線バスの運転手の対応も良くなった。最近は親切にアナウンスをしてくれるようになった。

市役所の職員の対応が格段によくなった。全盲で通常は、ガイドヘルパーと移動しているが、市役所には1人で行って手続き等を行うことができる。

銀行や郵便局の対応も全般的に親切になった（支店ごとに違いはあるが）。視覚障害者福祉協会としても対応改善の申し入れを行ってきて、その成果が出つつあるものと思われる。

視覚障害者であるため、買い物の際は、商品に触って確かめる。そうした行動を認めてくれるお店が増えた（そうした店に買い物に行く）。また、通路等が余裕のあるスペースが取られているお店に行く。

##### (3) 残された問題・課題

エレベータの音声対応、到着階数がアナウンスされないとどこで降りたら良いか判断できない。

バスロケーションシステムが高い位置で表示されているため、わかりにくい。見やすく大きくはっきりと見やすい場所に掲示してほしい。（弱視のため）

バスロケーションシステムの情報を携帯電話に流してもらえないか。

誘導ブロックの色を黄色く統一してほしい。

連続的なバリアフリー化が進んできているが、まだ一部途切れている個所がある（音響信号の設置等）。

エスコートゾーンの整備促進を要望したところ、除雪の支障となるため整備を進められないという回答であった。秋田や石川など、先進地区の事例もある。白杖で歩く人は、凹凸で方向が把握できれば移動できる。工夫してほしい。

### 6.1.5 山形市車いす利用者ヒアリング結果概要

#### (1) バリアフリー整備が進んだことでできるようになったこと

市役所は、障害者用の駐車スペースや、その基準は満たしていないものの広い駐車枠が設定された思いやりスペースの整備が進み、施設の利用が容易となった。

特に駐車場を有する商業施設で、障害者や高齢者対応の駐車スペースの確保等が進み、自家用車での利用が便利となった（山形の場合、移動はほぼ自家用車）。

山形駅は、エレベータが整備され、1人で新幹線の利用ができるようになった。

グレーチングも細くなってきたので、車いすの前輪がはさまることがなくなってきた。

消雪歩道は大分増えてきた。

歩道の幅が広くなり段差はゆるやかになってきた。

店舗の通路が広がった。

#### (2) 以前に比べて理解やサポートが充実したと感じた体験

JRは、事前連絡なく乗車しても、降りる駅での対応等の連絡をしてくれる。

映画館等施設の職員の対応がよくなった。

#### (3) 残された問題・課題

障害者用の駐車スペースが設定されていても、駐車場からの施設の入り口が引き戸になっていて車いすの場合利用が不便。

路線バスは、車いすでの利用を事前に連絡しておく必要がある。また、運転手が、機器の操作に不慣れ。

霞城セントラルから駅へのスロープの傾斜が、車いすにはきつい。

山交バスセンターの入り口は、重い引き戸で中が自動扉となっており車いす利用者には使いづらい。

市立病院の障害者用の駐車スペースは狭い。

バスの対応は、事前に連絡しておかないと乗れない。バスは、ノンステップバス化が進んでいない。山形市は、車いすで生活する人が少ないためかもしれない。

歩道の幅は広がったが、車道側に傾斜があり通行していると流されていく。

### 6.1.6 バリアフリー旅行社ヒアリング結果概要

#### (1) バリアフリー旅行の概要

旅行の企画としては、「ゆったり旅行（杖歩行にやさしい旅）」と「リフト車ツアー（車いすの方にやさしい旅）」の2種類がある。1泊2日～2泊3日程度の行程。見学時間や多目的トイレを短く結び時間をゆったり取ることで、高齢者等歩行に不安のある旅行者も参加できるツアーとなっている。

ゆったりツアーには、要支援から要介護認定2程度の方が申し込まれ、ご夫婦やご家族同伴が多く、介助者は家族同伴者が中心であるが、ハンディキャップルームやソフト食のケア、温泉入浴も現地ヘルパーの手配を希望される方が多く、介護度が重いと旅行サポーター（ヘルパー・ナース）の手配を希望されるケースがあり、参加規模は、6～12名まで、旅行代金はいずれも通常のツアーより割高となる。

#### (2) 旅行企画時の配慮事項

基本的には多目的トイレが利用でき、食事はイス・テーブル、部屋は洋室ベッド、観光時や生活動線にやいて、階段ではなくバリアフリー（スロープ）移動が望ましい。

情報収集において注意するのは、観光地では、見学時の動線において、階段の段数の有無、傾斜（スロープ）のタイプ（ゆるやか、急傾斜など）などである。宿泊施設では、車寄せ、フロント、エレベーター、部屋、トイレ、食事会場、大浴場、売店など車いすでの移動動線の確保である。

部屋は、トイレ洗面バスタブ全体写真（手すりの有無と形態）と入口内幅、入口段差のセンチデータを一緒に取り寄せて、旅行者に事前情報を伝え、不安解消の対策を検討する。

岡山県は、県内の宿泊施設・観光施設についてバリアフリーの状況を調査し情報発信を行っている（「こちよいかやまの宿・施設」）。

旅行社に登録しているサポーター（介助者）もいるが、地方の場合、圧倒的に男性のサポーターが不足している。

評価が高い観光地としては飛騨高山、評価が高い宿泊施設としては、高山グリーンホテル、富士レークホテル・登別グランドホテルなどが挙げられる。

旅行社としては、障害などによって旅行を諦めない高齢者などに感動を与えたい。

多目的トイレの有無と観光地のバリアと歩く距離情報、宿泊施設のトイレの情報などをパンフレットに記載することで、旅行者は、自分にとっての旅行の難易度が判断できる。当事者目線を重視する必要がある。

#### (3) バリアフリー旅行の効果

旅行を諦めた方の旅行（外出）は、健康・生きがい・次の旅行を目標にすることにつながる。特に平日のビジネスの利用喚起となり、観光振興による経済効果に加え、生活でも外出が増え、本人の強い意欲がリハビリ意欲に相乗効果をもたらし、介護予防や要介護認定1から要支援へ、介護重度化予防・介護軽度化になる方も見られる。

このことは、高齢者にやさしいまちづくりや生活づくり、そして健康長寿社会に通じ、国民保険・健康保険・介護保険・医療費の削減につながる効果が期待できる。

#### (4) バリアフリー旅行の展望

バリアフリー旅行の参加者は、現在は微増である。高齢者人口は拡大し、今後の市場の拡大は大いに期待できる。観光産業全体（旅行・宿泊・施設他）の「スキルアップ」で、「安心のおもてなし」の信頼を産業全体で構築していけば、(3) で挙げた効果を含め、「真のおもてなし」の幸福を感じられる健康長寿社会の価値を生み出し、世界が注目するブランドになる可能性を秘めている。

#### (5) 問題と課題

##### 1) 観光産業における情報の集約とスキルアップで安心信頼される真のおもてなしの構築。

観光に係る情報を岡山県の事例のように自治体、各種団体（旅行・宿泊・運輸他）等に集約し、当事者をケアする研修・実務ケア実習体験とコーディネートできる環境を構築し、スキルアップを図る。

##### 2) 旅行外出支援の連携構築。

旅行サポーター（ヘルパー・ナース）の有償配置、温泉入浴時のヘルパーの有償事業所配置、福祉用品等の全国レンタルなどが必要となる。

##### 3) 旅行に行きたいという声を聴く。

旅行に行きたいという当事者の声を聞いている福祉施設・高齢者施設・保健行政・医療関係者の方々とユニバーサルツーリズム（観光・福祉・医療・大学・行政）がもたらす波及効果を共有し、どのように実行するのかを検討することが解決に向けての第一歩となる。

### 6.1.7 コンサルタントヒアリング結果概要

#### (1) 行政内部の調整

ガイドブックでも庁内体制の確立が明示されていることもあり、行政内部の壁が低くなった。特に、道路部門の認識が高まった。これは以前よりもバリアフリーに関わる予算確保がしやすくなったということと考えられる。

実際に基本構想を策定すると決めてからは庁内調整を図って進めており、真面目に取り組んでいると評価できる。

#### (2) 基本構想策定まで

障害者団体の発言力が大きい都市部で基本構想の策定が進んでいる。

バリアフリー法により、駅や一定規模の建築物では、バリアフリー整備が進んできており、改めて基本構想を作る必要を感じない自治体が多いのではないかと。

基本構想の策定に向けた作業は、計画策定やワークショップのノウハウなど、役所が自前で実施するのは難しい。外部（コンサルタント）のアドバイスが必要となる。そのための予算確保に苦労している自治体も多い。

基本構想と補助金がセットになっていないため、構想策定が進展しないのではないかと。

#### (3) 移動等円滑化基準適合の義務

基準に全て適合となると大がかりなバリアフリー化となるが、建物の入り口部の段差解消等、

部分的な改修でも対応できる補助金があると良い。

特に対応が求められている商店街においては、入口段差の解消についてまず取り組んでいくといった、既存建築物への対応が必要である。ちょっとした改修に対するインセンティブが必要である。

#### (4) 民間建築物の協力

最近では、民間建築物の多くはバリアフリー化に協力的であると感じられる。

何回か足を運び丁寧に説明をしていく必要がある。また、アンケートをとって感触をつかみ、その上で説明会をするといったような、何段階かに分けてアプローチをしていく方法もある。

テナントとして入っている場合、バリアフリー化を行うのは建物のオーナーであるため、オーナーの意向に左右されるという課題がある。また 10 年後を目指した改修といってもテナントが変わる可能性もある。

民間がバリアフリー化に協力する場合のインセンティブについて、集客増等の効果はあまり期待されていない。企業としてバリアフリー化に協力しているというアピール、PR 効果、社会貢献のようなものがインセンティブと考えられる。

#### (5) 課題

当事者意見と整備内容のマッチングが進んでいない。

基本的な項目とローカルルール(歩道が設置できない密集市街地、雪国、車主体の都市など)という仕組みがあると自治体としても動きやすいのではないか。

基本構想が実施計画まで含んでいることもハードルをあげている。基本構想のとりかかりはもっと軽くして協議会を設置する体制までとし、その次に実施計画、さらに事業計画と段階的に進めていくことができると、取組がしやすくなるのではないか。

市町村が基本構想を策定していない場合に住民が基本構想の作成を提案することができる住民提案制度があるが、活用されていない。これは障害者などが提案しようと思っても提案する内容が難しすぎるという課題がある。アドバイザーを派遣するなどの支援も必要ではないか。

基本構想の策定自治体を増やしていくためには、限定的(例えば3年間)に基本構想の策定を支援するモデル事業のような仕組みが有効ではないか。また、自治体の担当者も不足している。またノウハウもない。人のサポート(コンサルタントの人材派遣)も有効ではないか。

### 6.1.8 事業者(A百貨店)ヒアリング結果概要

#### (1) バリアフリー化に至った経緯・背景

2004年ごろ店舗の大改修が実施され、そのころ多目的トイレが整備された。それ以前は車いす対応トイレであった。

店舗は自社ビルで、百貨店の直営部分が40%、テナント貸しの部分が60%となっている。

2010年頃の改修で、併設する立体駐車場が整備された。来店者の交通手段は、自転車が多く、自家用車利用は20%程度である。

子ども用品の大型店舗が入っているフロアの子どもトイレは元々あったトイレを改修したもの。授乳室も元々あったものの赤ちゃん用ベッドを改修し、ソファを設置した。



百貨店は、お客様対応ということで前々からバリアフリー化には積極的に取り組んでいる。

## (2) バリアフリー化の概要

多目的トイレは、2階と6階に設置し、6階はオストメイト付きとなっている。

併設した立体駐車場には、店舗の2階入口まで段差を解消したスロープを設けている。また車いす専用の駐車スペースも設けている。

障害者等への対応を行う社内資格（ハートフルアドバイザー）を設け、高槻店でも2名が有資格者である。

車いす・ベビーカーの貸し出しも行っている。また、受付スタッフ等が駐車場等までポーターサービスを実施する場合もある。

## (3) バリアフリー化の対応の充実で期待した効果・発現された効果

百貨店にとってバリアフリー化は当たり前の取組で、多数のお客様・広い客層にアピールしていくためには不可欠である。

高槻駅北のデッキ整備により、高槻病院や駅北に整備されている高層マンションと駅を結ぶ連携軸上に高槻店が位置することとなり、集客効果につながっている。

子ども向けの各種サービス（プレパパセミナー、にこにこクラブ、ベビー相談室）の充実などがお母さん方の口コミで評価として広まっている。

全盲のお客様など、高槻店のトレーナー（買い物等のサポートも実施）を指名して買い物に来るリピーターもいる。

バリアフリー化やお客様サービスの充実により、時間をかけて地域への密着化につながる取組を行ってきたことが評価されてきていると考えられる。