

## 2. バリアフリー基本構想作成における課題等の整理・対応方策の検討

基本構想の、「検討段階」「構想作成段階」「構想に基づく事業実施段階」「構想期間終了（構想フォローアップ）段階」といった様々な場面で生じている懸案事項や課題等について、これまでの指摘事項や具体の基本構想作成事例を対象とした実態的調査により、取り組みにあたっての課題や個別具体の解決方策などを収集・整理して、これらの隘路の要因を分析し、隘路を打開するための対応方策について検討を行った。

### 2. 1 既存調査等における指摘事項等の整理

基本構想に関して、これまで各種会議や調査などにおいて提起されている指摘事項等について整理を行った。

#### (1) 調査対象とした文献

指摘事項等の整理に当たっては、以下の文献を対象とした。

表 2-1 調査対象とした文献一覧

	タイトル	著者	発表年
A	日本福祉のまちづくり学会第9回大会概要集	山田稔	平成18年
B	交通バリアフリー基本構想の今後の課題	谷内久美子、北川博巳	平成18年
C	バリアフリー基本構想に関する考察-1	金田敏彦、立川宏	平成19年
D	バリアフリー基本構想に関する考察-2	小西弘朗、飯島玲子	平成19年
E	バリアフリー基本構想に関する考察-3	飯島玲子、小西弘朗、 金田敏彦	平成19年
F	バリアフリー新法下における移動円滑化基本構想の策定の現状と推進の課題	山田稔 ほか	平成19年
G	バリアフリー整備の評価における当事者ニーズの反映	山田稔 ほか	平成23年

#### (2) 指摘事項等の整理結果

指摘事項等の整理結果を以下に示す。

① バリアフリー基本構想作成時及び事業実施時について

指摘事項	対象文献
基本構想の策定が進まない背景には、基本構想の策定に必要な検討事項、具体的な検討方法、住民参加手法、ソフト施策の内容など、地域特性を踏まえた基本構想の策定ノウハウを市町村が持ち合わせていないといった実情があるものと考えられる。	C
計画作成や事業を進めるための課題としては、「関連事業者との綿密な連絡調整」「用地・事業費（補助金等）の確保」「地域住民との協働」などが挙げられていた。	C
（基本構想作成の際の支障では）「担当部署の体制や複数部局間との調整」と「住民参加のノウハウ」を挙げた市町村が約4割と並んで多く、「関係事業者との調整」「重点整備地区のエリア設定の調整」が続いた。	C
（事業化の際に支障となる事項としては） ・ 事業予算の確保 ・ 関連事業者との調整 ・ 担当部署の体制や複数部局間の調整 ・ 事業の進捗管理体制の不足 ・ 住民参加のノウハウの不足 （が挙げられる）。	C
（基本構想見直しに必要な促進方策としては） ・ 住民参加や協議会運営などのノウハウ提供 ・ 関係事業者間の協力、住民・議会の理解の促進 ・ 事業予算の確保、関係部局の協力 ・ 基本構想作成・見直しに関する国の考え方をガイドライン、運用指針、手引きなどとして発行したり、事業等の支援策強化（使いやすい補助メニューの追加）を求める声があった。	C
人的援助策も含めた実現性の高い既存建築物の整備改善手法を検討し、集積していくことが必要である。	F
既存建築物の整備改善が進まない理由としてコストや物理的スペースの問題は大きいですが、基準以外に効果的な整備改善の方法がわからないこともその理由であると考えられる。	F

② 庁内体制や庁内調整について

指摘事項	対象文献
人口規模の大きい市町村ほど基本構想の作成割合が高い一方で、人口規模の小さい市町村では作成割合が低い。人口規模の大きい市町村は人口規模の小さい市町村に比べ、交通バリアフリーに対する住民の要望が強いことも挙げられるが、税収も多く、財政基盤がしっかりしており、計画作成を担う人材も多く擁していることが予想される。	B
基本構想策定時に支障となったこととしては、4割の市町村が、担当部署の体制や複数部局間の調整を挙げている。	E
バリアフリー化整備に当たっては、構想策定担当課だけでなく関係各課の合意の下に一体となって推進する必要があることから、庁内の密接な連携を促進することが課題となっている。	E
市町村の裁量の範囲と国の支援内容などの役割分担を明確にするとともに、市町村への働きかけ、指導・助言などの支援とともに国との連絡・調整など、都道府県の立場・役割を明確にすることが課題となっている。	E

③ 予算や補助等について

指摘事項	対象文献
財政の悪化で整備に費用が割けないこと、市の事業の中でバリアフリーの優先度が低いこと、大規模な都市整備の予定がないことから、バリアフリー整備が大変困難であり、そのため基本構想自体を作成していない。	B
効果的な補助制度を行うことで、基本構想を作成するよう誘導する必要があると思われる。	B
基本構想の作成率を高めるためには、都道府県が基本構想作成自治体に優先補助を行う補助施策が効果的である。	B
基本構想を作成する予定があったが、作成しなくても旅客施設のバリアフリー化には補助がつくことがわかったため、とりやめた。	B
限られた予算の中で、現在でも重点整備地区内の整備を優先することについて理由付けが難しくなっている状況である。	D
短期間で整備するための資金調達、民間事業者との円滑な調整が課題。	D

④ 法令や基準について

指摘事項	対象文献
建築基準法における既存不適格が制度として許容されていることを考えると、既存建築物にバリアフリー整備を義務づけることは難しい。	F

(旅客施設と建物、道路、沿道施設などの施設間の接続部分で) 基準の不一致、施工年度の不一致など事業への温度差を含めて、連続性の欠如が移動円滑化を阻むケースもみられた。	F
---	---

⑤ 地域特性について

指摘事項	対象文献
市町村の創意工夫により、地域特性を反映した独自性の高い柔軟な構想づくりが望まれる。	C
先進的な地区の事例を紹介することなどにより、地域特性に配慮した基本構想の作成などにより、地域特性に配慮した基本構想の策定を促進することが必要。	E

⑥ 特定事業計画について

指摘事項	対象文献
特定事業計画を作成する目標年度、時期（短・中・長期等）については、約7割がいずれも記載されておらず、多くの基本構想では特定事業計画の作成の予定時期を示していない。	D
道路特定事業では、公共交通特定事業に次いで、特定事業計画の作成が進んでいない。	D
公共交通特定事業では、特定事業計画作成の目標年度・時期は示していないが、事業完了の目標年度・時期は示している。	D
基本構想作成完了から事業者より特定事業計画を受けるまでに要した期間（公共交通特定事業・道路特定事業のみ）を3ヶ月刻みでみると、12ヶ月以上15ヶ月未満が最多であった。一方、2年以上要している場合も多く期間にばらつきがあった。	D
交通安全特定事業では、特定事業としての位置付けが明確化され、特定事業計画の作成が進み、事業の進捗も早い。	D
公共交通特定事業（駅舎等）及び道路特定事業の特定事業計画作成や事業完了の時期が未定の理由は、いずれも「関連計画・事業と調整が必要」「関係事業者と調整が必要」「事業費の確保が困難・未確定」が多かった。	D
民間建築物等の位置づけは、個々の事業者との調整に手間がかかり、現状ではどのように誘導していったらよいかわからない。	D
特定事業の位置づけを明確にするとともに、特定事業計画を作成する目標時期を記載することが、事業を円滑に進めるうえで重要である。	D
(特定事業計画の) 策定義務があることについて各事業者に周知することも求められる。	D

特定建築物、特別特定建築物が多数ある中で、どの施設を建築物特定事業に位置づけるべきか判断しにくい。	E
特定事業に位置づけるべき建築物の目安を示すなどの方策が求められる。	E
基本構想の実効性を高めるため、特定事業を明確に位置づけるとともに、具体的な事業内容や完了時期についても極力明示するよう、市町村に働きかけていく必要がある。	E

⑦ 重点整備地区や生活関連施設について

指摘事項	対象文献
市町村の創意工夫により生活関連施設の具体的な選定方法（考え方）を設定する必要がある。	C
特定旅客施設からのアクセスのほか、生活関連施設相互のネットワークを図る経路も必要であり、歩道の幅員等の基準を緩和する「経過措置」の活用を含め、可能な限り整備するなど、柔軟な対応が求められる。	C
特定旅客施設を含まない地区の重点整備地区への位置づけも今後の課題である。	E
生活関連施設に位置づけるべき施設の要件が抽象的で、どの施設を設定すればよいかわかりにくい。	E
多数の旅客施設が分布する市町村においては、すべてについて重点整備地区を設定することが困難な状況にあることから、客観的な評価による地区選定方法を工夫することが必要となっている。	E

⑧ ソフト施策について

指摘事項	対象文献
既存基本構想では、ほとんどにおいて何らかのソフト施策を打ち出しているが、具体的な取り組み内容や実施体制、スケジュール等を示している事例はわずかであった。	C
心のバリアフリーの取り組みについて、普及啓発、担い手となる人材の育成、介助ボランティアの活用など、市民協働による具体的な取り組みを強化する必要がある。	C
ソフト面のバリアフリー施策も重要であり、基本構想における具体的な取り組み内容の記載を促進していくことが重要	E

⑨ 事業者について

指摘事項	対象文献
バス車両における同理由（公共交通特定事業（駅舎等）及び道路特定事業の特定事業計画作成や事業完了の時期が未定の理由）は、「バス事業者の経営上の問題やコスト」とする場合が最多で、次いで「車両切替時に随時対応」「年度毎に車両更新台数を決定しているため計画を立てにくい」が多いという特徴が見られた。	D
バス事業者が特定事業計画の作成が義務だと認識していない。	D
施設管理者が自ら整備改善の必要性を認識し、主体的に整備改善に取り組む環境を整備することが求められる。	F

⑩ 市民参加や当事者参加について

指摘事項	対象文献
多くの市町村で現地での問題把握のためのワークショップが開催されているが、多様な障害者や高齢者の参加にはなっていないと考えられる場合も見うけられ、その内容についても必ずしも十分ではないことが懸念される。	A
現地でのワークショップへの道路管理者や交通事業者の参加が効果的であると考えられるが、実際には、これらの参加が十分ではないケースが見られ、今後の課題であると言えよう。	A
ほとんどのワークショップではその目的を現地での問題点把握とその整理と設定しているが、一部には、参加当事者の属性に偏りが見られ、真に多様な観点からの問題点把握になっていない場合も考えられる。さらに、道路管理者・交通事業者の参加を伴い現地での直接問題の内容を明らかにすることも、必ずしも十分とは言えないことが明らかになった。	A
多様な当事者の参加と、道路管理者等の事業者の双方が参加するワークショップで問題点把握を行うことが、基本構想策定過程の中で事業者協議を円滑に行っていく上で有効であることが明らかになった。	A
市町村間の格差、市民参加のあり方は課題であると思われる。	B
今後は多くの市民から意見を集めることができるような広報の仕方の工夫が必要である。	B
近年さかんに行われているパブリックコメントは、寄せられる意見も少なく、形式的なものに陥っている市町村も多いと見られる。	B
計画策定プロセス、意思決定プロセスへの実質的な市民・当事者参加を指向した参加デザイン及びマネジメントが課題	F
委員会、WS等への参加者の代表制が問題。活発な議論と相互理解を深められるよう事前の関係者分析が重要。	F

市民・当事者の幅広い意見聴取を行う一方で、特定課題について議論を深く掘り下げるような参加デザインが重要。様々な参加手法を組合わせたコミュニケーション・デザインを模索していく必要がある。	F
--	---

⑪ 事後評価やスパイラルアップについて

指摘事項	対象文献
バリアフリー整備後の評価に関しては、市民参加の方法や、評価基準などが定まっておらず、研究の余地があると思われる。	B
既往の事後評価は、整備対象となるのが、特定経路となった歩道を有する道路のみである点や、バリアフリー化に特化し当事者と呼ばれる障害者を主要な対象者としてのみ行われている点に問題があると考えられる。	B
(事業進行管理や事後評価について) 具体的な手法については明らかにされていないものが多い。	E
事業の実効性を高めるためにも、構想策定後の進行管理や事後評価の具体的な取り組みについて明示するよう市町村に働きかけていくことが課題。	E
継続的な参加とPDCAサイクルによるスパイラルアップが重要。社会インフラのライフサイクルを見通し、継続的な参加の仕組みを構築することが課題。	F
未だ大きな課題として、バリアフリー整備の適正な評価方法、行政担当者の教育、および事業者への理解促進があげられる。	G

⑫ 支援策について

指摘事項	対象文献
多くの市町村は都道府県のリーダーシップを望んでいるといえる。	B
住民参加や協議会運営のノウハウの提供、補助事業のメニュー追加などの支援策を拡大。	D
(支援策の拡大とガイドラインの発行として) ・住民参加や協議会運営のノウハウの提供、補助事業のメニュー追加などの支援策を拡大 ・生活関連施設・生活関連経路・特定事業の設定の考え方などの方向性を示したガイドラインを発行 (が挙げられる。)	E
民間事業者に対して日頃からバリアフリーに関する意識啓発を進めるとともに、バリアフリー化のためのディテールの整備手法の普及、バリアフリー化を実施する事業者への優遇措置や資金援助などのインセンティブの構築も必要と考えられる。	E

住民参加や協議会の運営方法をはじめ、基本構想策定体制に係る参考事例などの情報を積極的に提供するとともに、市町村からの個別の相談への対応を強化するなど、支援を充実していくことが課題である。	E
---	---

### ⑬ 周知や広報について

指摘事項	対象文献
(基本構想策定は)さまざまな効果が挙げられているものの、未策定の市町村には知られていないことが予想されるため、策定効果を広く周知することが必要。	D
策定において生じやすい支障およびその解消のためのノウハウを周知することも促進策として必要。	D
策定の支障解消のためのノウハウの周知。	E
様々なメディアを通じた市民への広報活動を展開し、市民への周知、啓発を行っていくことが課題。	F
コミュニケーションを通じて、関係者の知識・意識のレベルアップ、市民の気づきや問題意識を醸成していくことが課題。	F

## 2. 2 事例ヒアリング調査

個別具体の取り組みにおける課題等を把握するため、基本構想作成実績のある自治体等を対象としたヒアリング調査を行った。

### (1) 調査概要

実施時期：平成27年1月～3月

対象者：基本構想を作成している自治体及び当該基本構想の作成に関与した障害当事者団体・高齢者団体・事業者・施設管理者

(※詳細は表2-2～表2-4のとおり)

対象者選定の観点：基本構想作成事例の中から、以下の地域特性等を踏まえて自治体を選定した。

- ①気候や地理的条件の制約（積雪・寒冷地域）
- ②来訪者や景観に優れる等（観光地・伝統的建造物群保存地区）
- ③大都市
- ④地方部



⑤積極的にスパイラルアップを図っている

また、障害当事者団体・高齢者団体・事業者・施設管理者は、当該自治体からの紹介を受けて実施した。

- 調査項目：
- ① 「検討段階」「構想作成段階」「構想に基づく事業実施段階」「構想期間終了（構想フォローアップ）段階」の各段階で取り組みを進める際に支障となった課題とその要因（制度面、組織・体制面など）
  - ② 課題への実際の対応・解決方法
  - ③ 課題解決にあたって必要と思われる事項 等

表 2-2 バリアフリー基本構想作成に係るヒアリング調査の対象自治体の概要（1/2）

地域特性 (下線は選定の観点)	市町村名	基本構想 受理日	特徴
・ <u>気候や地理的条件の制約</u> ・ <u>地方部</u>	A市	平成 23 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に基本構想作成素案を作成したが、対象事業が多く関係者の調整がつかずに凍結した経緯がある。</li> <li>・現在作成してある基本構想は、過去の素案を基に作成したため、半年ほどで完成した。</li> </ul>
・ <u>気候や地理的条件の制約</u> ・ <u>地方部</u>	B市	平成 16 年 平成 23 年 (重点整備地区の追加、基本構想の見直し)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通バリアフリー基本構想の流れを引継ぎ、重点整備地区の追加を、新たに基本構想を作成した。</li> </ul>
・ <u>観光地・景観に優れる等</u>	C市	平成 26 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光という視点に力を入れて、基本構想を作成した。</li> </ul>
・ <u>観光地・景観に優れる等</u> ・ <u>地方部</u>	D市	平成 14 年 平成 26 年 (重点整備地区の追加、基本構想の見直し)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議会ではなく、関係者会議を設置して、基本構想作成にあたった。現在は進行管理を行っている。</li> </ul>

表 2-2 バリアフリー基本構想作成に係るヒアリング調査の対象自治体の概要 (2/2)

地域特性 (下線は選定の観点)	市町村名	基本構想 受理日	特徴
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>大都市</u></li> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> </ul>	E市	平成 15 年 平成 16 年 平成 17 年 平成 18 年 平成 19 年(2 地区) 平成 20 年(2 地区) 平成 25 年(2 地区) 平成 26 年(3 地区)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区ごとに基本構想を作成し、作成から年数が経過している地区については、進捗管理を行っている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>大都市</u></li> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> </ul>	F市	平成 14 年 平成 25 年 (重点整備地区の追加、基本構想の見直し)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に作成した基本構想に対して、重点整備地区の追加や見直しを行った。現在は、協議会において進捗管理を行っている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>地方部</u></li> </ul>	G市	平成 18 年 平成 25 年 (基本構想内容の見直し)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に作成した基本構想の内容を見直し、現在は進捗管理を行っている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>地方部</u></li> </ul>	H市	平成 21 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に作成した基本構想での重点整備地区の事業進捗率が 8 割を超えたため、現在新たな地区の基本構想を作成している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>積極的にスパイラルアップを図っている</u></li> <li>・<u>大都市</u></li> </ul>	I市	平成 24 年 平成 25 年(6 地区) 平成 26 年(4 地区)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の中心部に位置し、鉄道空白地帯である大規模団地の基本構想を作成し、特定事業を実施している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>積極的にスパイラルアップを図っている</u></li> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> <li>・<u>大都市</u></li> </ul>	J市	平成 16 年 平成 18 年 平成 19 年 平成 20 年(2 地区) 平成 22 年 平成 23 年 平成 24 年 平成 25 年 平成 25 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象となる施設が点在していることから、地区ごとに重点整備地区を設定し、基本構想を作成している。</li> <li>・作成から年数が経過している地区については、現在は進捗管理を行っている。</li> </ul>

表 2-3 バリアフリー基本構想作成に係るヒアリング調査の対象当事者団体等の概要

地域特性 (下線は選定の観点)	団体の所在地区	対象者
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>大都市</u></li> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> </ul>	近畿の大都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者団体</li> <li>・肢体障害者団体</li> <li>・視覚障害者団体</li> <li>・聴覚障害者団体</li> <li>・オストメイト使用者団体</li> <li>・知的障害者団体</li> <li>・精神障害者団体</li> <li>・子育て団体</li> <li>・高齢者団体</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>地方部</u></li> </ul>	中部の地方都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者団体</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>大都市</u></li> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> </ul>	九州の大都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者団体</li> </ul>

表 2-4 バリアフリー基本構想作成に係るヒアリング調査の対象事業者の概要

地域特性 (下線は選定の観点)	団体の所在地区	対象者
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>気候や地理的条件の制約</u></li> <li>・<u>地方部</u></li> </ul>	東北の地方都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通事業者</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>大都市</u></li> <li>・<u>観光地・経験に優れる等</u></li> </ul>	近畿の大都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路管理者</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>観光地・景観に優れる等</u></li> </ul>	近畿の地方都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理者</li> </ul>

## (2) 自治体へのヒアリング調査のまとめ

自治体へのヒアリング調査内容を、基本構想の作成体制、基本構想の内容、その他の3種類に分類し、各自治体が抱えている課題及び課題への対応策を下記のとおりまとめた。

### ①基本構想の作成体制に関する主な意見等

#### ○庁内の体制について

- ・基本構想作成に携わる人材が不足している。
- ・福祉関連部署、都市計画・道路関連部署のいずれが担当部署となった場合でも、それぞれの専門知識が不足している。

- ・ 業務の一部はコンサルタント会社に委託している場合が多い。
- ・ 他部局のバリアフリーに対する意識が低く、十分に連携が図れていない。
- ・ 担当者の異動等による引継ぎ面での課題がある。
- ・ 庁内の密接な連携を促進することが課題となっている。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 担当者の異動等による引継ぎの問題のみならず、異動してきた当初は十分な知識を持ち合わせない状態で始めることとなる。（G市、I市、J市）
- ・ 担当者が業務内容についてゼロから始めることは仕方がないと理解しているが、庁外各関係者と築き上げた付き合いがゼロに戻ってはいけないと思っているので、そのあたりの引継ぎが難しい。（G市）
- ・ 主に書類での引継ぎになるので、全てを理解することが難しい。（A市、D市、G市、I市）
- ・ 福祉部署が担当する場合には、土木等の専門知識が不足し、都市計画や道路に関連する部署が担当する場合には、バリアフリー事業の関係者（の特性等）との付き合い方が課題となるため、両者間での連携が大事だと考える。（B市、H市）
- ・ 本市では都市計画課が担当しているが、バリアフリー事業は都市計画課だけで完結する事業ではない（福祉部署等も関連する）ので、他部署との住み分けが難しい。（H市）
- ・ 他部局からバリアフリーに対する理解が得られず悩まされている。（C市）
- ・ 基本構想作成にあたっては、コンサルタント会社に委託した。自治体のみで作成することは困難だと思われる。（A市、C市、D市、E市、F市、G市、H市、I市、J市）

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 過去の整備事業については写真等を添付した資料を作成し、引継ぎの際に経過や変化が分かるようにしている。（J市）
- ・ 不明点等があれば、前任者と連携が取れるようにしている。（D市、G市、I市）
- ・ 専門知識（土木及び建築）を持った担当者をそれぞれ一人ずつの計二名配置し、人事異動は一名ずつとしている。（F市）
- ・ 引継ぎは、具体的な実務内容や調整事項を含め、担当者間だけでなく部署全体で

行い、情報共有を図っている。(B市)

## ○協議会について

- ・ 協議会には、基本構想作成対象地区の自治会が参加している場合もある。
- ・ 参加者は偏りがないように選出しているが、発言者が限られる場合が多い。
- ・ 関係者への配慮事項が多く、調整等が困難なことがある。
- ・ 協議会の開催には労力を要するため、関係者会議とした。

## ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 基本構想改定時には設置しなかったが、市内での関係課長会議、関係者会議（障害当事者団体、高齢者団体、交通事業者、警察、道路管理者等が参加）を3～4回開催した。(D市)
- ・ 当事者、事業者等に参加してもらっているが、事業者が当事者に遠慮している部分もあり、両者間の議論が十分とは言えない。(H市、J市)
- ・ 要望する側と要望される側が一同に介するので、発言内容によっては険悪な雰囲気になることがある。(H市)
- ・ 特定事業に指定されると、事業者にとっては事業実施が義務化されることになるので、調整に苦労した。(D市)
- ・ 重点整備地区における道路の選定、道路の整備方法について意見の相違があり、道路管理者である国や都道府県との連携に課題があった。(A市)
- ・ 障害種別により発言機会の回数が異なることが多い。(F市)
- ・ 協議会に参加する委員が代わる組織もあれば、ずっと同じ者が参加している団体もあるので、会議の場に慣れた特定の人しか発言していないように感じる。(H市)
- ・ 生活関連施設の関係者の参加が課題だと感じている。特に民間施設は、施設の改善を求めた場合に苦慮することが想定できるため、選出に際しては慎重になり、相手方も参加を躊躇すると思われる。(B市)
- ・ 議論の際に論点メモを提示するなど工夫をしたが、障害者団体からの要望対応に終始した感があり、基本構想の内容について十分に議論が尽くされたかどうか疑問が残る。(B市)
- ・ 会場や駐車場の選定、障害当事者への配慮（手話通訳、要約筆記の手配等）など、通常開催する会議とは異なる対応が求められるため制約が多くなり、調整が困難である。(H市、I市)

- ・ 関係団体が多いため、日程調整等に苦勞した。(A市)
- ・ 過去にバリアフリー基本構想素案を策定し、バリアフリーチェックなども実施していたが、対象となる事業が多すぎて調整が図れず、計画が凍結された経緯がある。(A市)
- ・ 観光バリアフリーの観点から寺社仏閣に参加を求めたが、文化財であるためどこまでバリアフリー化してよいか基準等が分からず、参加に対しては消極的であった。(C市)
- ・ 会議の傍聴を可能としているが、傍聴人から日程は市報等に掲載すべきだと指摘があり、各委員の事前のスケジュール調整に苦勞している。(G市)
- ・ 特定事業計画の地域が変わる度に、自治会や商工会関係者のメンバーが変更となり、選出に時間を要した。(I市)

#### ヒアリングで得られた主な回答(対応策)

- ・ 商店街組合の方々にも協議会への参加を依頼した。(I市、J市)
- ・ 整備対象となる地区の自治会長に参加を依頼している。(E市、G市、I市)
- ・ 参加者全員の意見を聞くために、全員を指名した。(D市)
- ・ 協議会の場で発言することが苦手な人もいるため、個別にFAX等で意見を出してもらうこともある。(D市、E市)
- ・ 議長である学識経験者と事前打合せを行い、効率的に多くのメンバーから意見が出るように心掛けた。(I市)
- ・ 協議会を円滑に運営するために、会長、副会長だけではなく、関係事業者とも事前に打合せを実施した。(A市)
- ・ 市民委員を公募した。(G市、I市)
- ・ 委員に参加頂ける環境づくりに配慮した。(E市、G市、H市)
- ・ 堅苦しい議論だけでは物怖じしてしまう恐れもあるので、一見すると無駄に思えるような議題であっても議事に含み、議論に参加しやすい雰囲気づくりを心掛けている。(E市)

## ○住民参加について

- ・ 住民参加の手法や周知方法は自治体により様々だが、意見が集まりにくいという実情がある。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 市民向けに基本構想に関する説明会を開催したが、周知方法が良くなかったのか人数が集まらなかった。（F市）
- ・ まちあるき参加者を公募しているが、参加者が集まらない。（B市、H市）
- ・ 商店街からの参加が少ない。どのように参加してもらう機会を増やすかが課題である。（H市）
- ・ バリアフリーに関する意見募集は行ったが、集まらなかった。（A市）
- ・ ワークショップは、ファシリテーターの技術力や参加者の理解度にもよるが、参加者が不慣れである場合は、往々にして理想を追求する傾向がみられ、そこで提案された内容が基本構想に採用されなかった場合、「一生懸命取り組んだのに徒労に終わった」と受け止められるなど、不信感を招く恐れがあり、運営や成果の取扱いの難しさを感じる。（B市）
- ・ 自治会長を通じて高齢者からの意見は寄せられたが、子育て世代からの意見がなかった。（I市）

### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 生活関連施設を設定する際に、高齢者等を対象にアンケート調査を実施し、実態に則した施設を設定した。（F市）
- ・ 当事者からの意見を聞く場として、ヒアリングを実施している。（G市）
- ・ 当事者を対象としたアンケート調査を実施している。障害当事者及び高齢者は郵送とし、乳幼児を抱える保護者に対しては、乳幼児検診の際に院内で配布回収した。（G市）
- ・ 協議会は公開している。傍聴者は発言できないが、「御意見等記入用紙」を配布し、意見をもらえるようにしている。（E市）
- ・ 多くのパブリックコメントを集めるため、駅等にポスターを掲出する、協議会の委員に配布してもらう等の対応を図っている。（E市）

## ②基本構想の内容に関する主な意見等

### ○制度面・法令面について

- ・ 基本構想作成以前の条例と整合が図れていない。
- ・ 予算や事業者側の意識問題等で、特定事業計画の作成が進まない自治体が多い。
- ・ 特定事業計画の作成までの期間を具体的に示してほしい。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ エレベータの定員数など、一部条例との不整合がある。（J市）
- ・ バス停留所については従来切下げを基準としていたが、ガイドラインではマウンドアップであった。現在の基準はマウンドアップとしている。（E市）
- ・ 道路、公園、建築でそれぞれ条例があるが、どれも「望ましい」といった表現を用いているため、どれに合わせたら良いかわからない。（H市）
- ・ 特定事業について、事業化の目途がたっていないものは予算措置等の問題からも、設定が難しい。しかし、基本構想に位置付けられたからとあって、予算化することも難しいため、生活関連施設は重要であるとの認識はあるものの、実情として基本構想に取り込めない。（B市）
- ・ 特定事業計画は、交通事業者が作成することになっているが、事業者側に「作成する」という意識が希薄である。（I市）

### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 予算がないため、生活関連施設を重点整備地区に設定できない場合、公共事業であれば交付金等のかさ上げ、民間事業であれば補助金のかさ上げや超低金利による貸付、制度面での特例拡大等、これまで以上のインセンティブが必要だと考える。（B市）
- ・ バリアフリー化への補助制度があれば、活用したい。（C市、D市、H市）
- ・ 特定事業計画に関して、法律で作成期限等が定められていないため、法文に「速やかに作成…」等の文言が入っていれば良いと思う。（I市）

### ○地域特性（地理的条件（積雪・寒冷地域等））について

- ・ 気候や地理的条件をハード整備で解消することは難しい。
- ・ 積雪寒冷地での施策には維持費がかかる。



### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 地理的条件によるバリアは、全てを解消することは不可能だと思っている。（D市、I市）
- ・ 道路勾配の関係で、ノンステップバスの導入が難しい。（D市）
- ・ 道路形状が悪いため、堤防道路を生活関連経路に設定しなければならなかった。（G市）
- ・ 地下通路は大きなバリアだと思っているが、大規模改修時にしかバリアフリー化することができない。（H市）
- ・ 積雪寒冷地のバリアフリー対策として、歩道における消融雪装置の設置が有効であると考えているが、整備費や継続するための維持費が高いため、見送っている路線もある。（B市）
- ・ 冬期の全面的なバリアフリー確保は、現実的には困難である。（A市）
- ・ ロードヒーティングは維持費（電気代）がかかるため、使用を中止せざるを得なかった。（A市）
- ・ 歩道をインターロッキング舗装にすると、冬期の凍結により凸凹になってしまう。（A市）
- ・ 積雪地であるため道路の傷みが激しく、維持管理費がかかることから基本構想における対象道路延長が短くなる。（A市）

### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 地理的な制約によりバリアフリー化が困難な経路上にある施設への移動等は、通常用いる経路ではなく、代替経路を提案している。（D市）
- ・ 地理的制約がある地区では、心のバリアフリーで対応することを記述している。（I市）
- ・ ハード整備等で解消できないバリア（地理的制約）については、事前にホームページ等で告知している。（D市）
- ・ 本市として独自に「包括的に取り組む事項」を作り、既の実施されている取り組みである「高齢者や障害者の単独世帯を対象に道路除雪の際に玄関先に寄せられていった雪の塊などを除雪する取り組み」を継続性の担保のために明記した。（B市）
- ・ 冬期は、病院への経路や通学路、バス停周辺の除雪を優先とし、最低限のバリアフリー経路が確保できるように計画を進めている。（A市）

- ・ロードヒーティングの使用を停止しているため、滑り止め砂の配布等を行っている。(A市)
- ・凍結による凸凹を防ぐため、インターロッキング舗装を排水性舗装に変更した。(A市)
- ・冬期のバリアフリー確保を目的として、商店街に砂箱を設置し、砂撒きを依頼している。市職員も適宜見回りを実施している。住民に対しても、要望があれば砂の配布を行っている。(A市)

### ○地域特性（観光地（景観への配慮事項等含む））について

- ・基本構想作成は市民目線で行っているため、観光地や景観等の地域特性を考慮している自治体は少ない。
- ・文化財施設との調整やその実施内容の可否判断が難しい。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・基本構想は地域住民を主体に考えて作成しているため、観光地という観点は考慮していない。(E市、F市、J市)
- ・寺院も生活関連施設に位置付けてほしいという意見があったため取り入れたが、観光地という観点で位置づけているわけではない。(F市)
- ・重点整備地区を景観形成重点地区候補としても位置付けているため、住民や事業者と協働して地域の資源を活かしつつ、まちづくりと一体となった整備が必要だと考えている。(H市)
- ・文化財である神社仏閣はバリアフリー化の義務付け対象から外れているため、協議会への参加等の交渉が難航した。(C市)
- ・景観保存地区があるが、細い道幅であるため、歩道拡幅やカラーリング舗装が難しい。地域内に広い道路がないため、代替経路の提案ができていない。(C市)
- ・海外の車いすは日本と規格が異なるため、今後不都合が発生する恐れがある。(E市)

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 駅前広場の整備計画において、道路平板はグレー系を使用することとしているが、視覚障害者誘導ブロック周辺は黒系を使用し、コントラストを確保している。（A市）
- ・ 文化庁と協力して、バリアフリー化に関するガイドラインを作成してほしい。（C市）
- ・ 道幅が狭く、代替経路等も提案できない場合には、当該道路の一方通行や通行禁止時間帯を設ける対策等が効果的と思われる。（C市）

#### ○地域特性（大都市）について

- ・ 整備対象が多く、関係者も多岐にわたるため調整が難しい。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 整備すべき対象駅が多い。（J市）
- ・ 対象施設の関係者が複数いるため、調整が難しい。（J市）
- ・ 特定事業の選定にあたり、どこまで記載するのか線引きが難しく、判断に迷う場面があった。（I市）
- ・ まちあるきによって明らかになった課題への対応策について、自治体と事業者間で温度差があった。（I市）

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 事業者が事業を推進しやすい記述内容にすることを優先した。（I市）

#### ○地域特性（地方部）について

- ・ 地方部のみの特性ではないが、財政状況が厳しい。
- ・ 公共交通機関の利用者が少ないため、生活関連経路のバリアフリー化への理解を得ることが難しい。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 財政状況が厳しいため、思うように事業を進められない。（C市、D市）
- ・ 財政状況が厳しいため、基本構想単独での事業実施は難しく、中心市街地活性化

事業と併せて行っている。(H市)

- ・大都市と比較すると自家用車の利用者が多く、歩行者が少ない。そのため、市内でもバリアフリー事業に対する意識が低い。(H市)
- ・規模が小さい自治体であるため、基本構想作成に携われる人材が不足している。(A市)
- ・市民の足となっている公共交通に関しては、バリアフリー化を推進していかなくてはならないという認識があるが、民間事業者に対して義務化を強いることは難しい。特に電車車両は費用が高く使用期間が長いため、更新時期ではないのにバリアフリー対応の車両導入を進めてもらうことは、現実的に難しい。(D市)

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・バリアフリー事業に対する意識を高めるため、説明会やワークショップの開催など、積極的に関係者との連絡調整を行う機会を設けていきたい。(H市)
- ・車社会であるため、公共交通機関に対する苦手意識があるが、公共交通機関で来訪した人の滞在時間等にも目を向け、まちの魅力向上の手段の一つとして、バリアフリー事業を捉えてもらえるようにしていきたい。(H市)

#### ○基本構想への記載内容について

- ・事業者側の費用負担、社内調整等の問題があるため表現方法に苦慮している。
- ・重点整備地区の設定は客観性や透明性を高めるべきだが、基準が明確でないため、独自に行おうとすると不安が残る。
- ・アウトカム指標が重視される傾向にあるが、それに見合う指標がなく苦慮した。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・事業者間の調整が難しいため、表現の仕方に苦慮している。(A市、J市)
- ・基本構想作成にあたって現地調査を行った際、ホテルや駐車場等の民間施設に関しては散在しているため、その中から代表的施設を選び出すことが困難であった。また、調査結果が公表されることから、調査対象とすることも難しく、結果として特定事業には含めなかった。(H市)
- ・重点整備地区選定において、客観性や透明性を高めるため、候補地区を点数化して評価したが、評価項目や項目のウェイトについて不安がある。(B市)
- ・協議会の場で、事業の評価指標を基本構想に記載するべきではないかといった意

見があった。傾向としてアウトプット指標よりもアウトカム指標が重視されているが、それに見合う指標がないため苦慮した。結果的に、まだ検討の余地があるとして、基本構想へは記載しなかった。(B市)

## ○ソフト施策について

- ・ 効果は、実施回数等でしか目に見える数字（効果）が出ず、ハード整備と手法や効果の見え方が異なるため、福祉部局との連携等が必要である。
- ・ バリアフリー体験や講座等の効果検証が難しい。

## ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 外見からは分かりにくい障害特性がある人もいるので、市民からの理解を得られるような記述をしたが、具体的な取り組みという面では実施まで至っていない。(F市)
- ・ 市職員を対象にバリアフリー体験等を行っているが、継続した取り組みとなっていない。(H市)
- ・ 要望があれば、小学校、商店街関係者、市民向けに出前講座も実施するが、年1～2回に留まっている。また、その効果は受講者の受講態度によるところが大きい。(I市)
- ・ 小学校でのバリアフリー体験は、実施希望時期が重複するケースが多いため、全ての小学校で実施することが困難となっている。(I市)
- ・ 夏休みに親子で参加できるバリアフリー教室を開催したが参加者が少なく、効率面での課題が残った。(B市)
- ・ ソフト施策については効果検証が難しい。(B市、D市、F市、H市、J市)
- ・ ソフト施策について（特に子どもを対象としたバリアフリー体験等）は、短期間で成果を求めるものではないと考えている。その都度、参加者の評価は把握する必要があるが、効果測定や評価の対象に含めることには違和感がある。(B市)
- ・ 特定事業に該当しないソフト施策は、関連事業として基本構想に位置付けているが、進捗については報告義務がないため事業者に委ねている状況である。(H市)
- ・ パンフレットの作成等、様々なソフト施策を行っているが、その成果物や取り組み内容の発信方法については、今後の検討課題である。(E市)
- ・ ソフト施策は、具体的事例を挙げての説明が難しい。(C市)

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 効果が目に見えて分かるものではないので、施策について何回実施したという報告にしている。（D市、F市）
- ・ ハードとソフトは施策内容や効果の見え方が異なるので、ソフト施策に関しては、福祉部局にお願いしたいと考えている。（G市）
- ・ ソフト施策の効果検証については、福祉部門で行っている。（I市）

#### ○進行管理について

- ・ 目標とするサービス水準、整備水準等を明示してほしい。
- ・ 継続協議会を設置して、進捗管理をしている自治体が多い。
- ・ 整備完了後の事後評価の手法について悩んでいる。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 整備実施後には、満足度は上がるものと理解しているので、満足度で整備効果を検証することは適当ではないと思う。（J市）
- ・ 外出機会の変化は、目的地の魅力等に左右されることが多いので、整備事業が直接的に結び付いているとは言えない。よって、どのような指標を用いて、事後評価を行えばよいか分からない。（J市）
- ・ スパイラルアップの考え方は否定しないが、全ての人にとって完璧である施設等を整備することは現実的には困難であり、今後の経済情勢や財政制約等を考慮しても、その整備には限界があると思われる。（B市）
- ・ バリアを解消することに意味があると思うので、効果測定のための指標が必要であるかは疑問である。（E市）
- ・ 特定事業計画の作成が事業者理解されていなかったため、趣旨の説明に時間を要した。（I市）
- ・ 特定事業計画が速やかに作成されないことが問題点だと感じている。（I市）

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 事業実施前、実施後に同じ人にアンケート調査を行うことは有効だと思う。（J市）
- ・ バリアフリー整備には限界があるため、目標とするサービス水準、整備水準を明確にする必要があるのではないか。（B市）
- ・ 事業の進捗に関しては、協議会の場で管理している。（E市、F市、G市）

- ・ 基本構想には、事業実施が可能な計画について記載し、それ以上のことは余力があれば行うといった足し算方式をとっている。(G市)
- ・ 特定事業計画の作成を依頼している段階だが、文書だけではなく、バリアフリー体験や当事者の講話、国土交通省の出前講座を利用した説明会を実施した。(I市)

### ③その他主な意見等

#### ○バリアフリー基本構想作成に関するガイドブックについて

- ・ 他自治体等、個別事例を充実させてほしい。
- ・ 国や地方運輸局の相談窓口を掲載してほしい。
- ・ ガイドラインによって表現方法が異なるため、解釈などが難しい。
- ・ 基本構想作成支援策についての情報が不足しているので、周知方法を再検討すべきである。
- ・ 専門用語を解説する用語集があるとよい。
- ・ 他の法令や計画との整合性も考慮する必要がある。

#### ヒアリングで得られた主な回答

- ・ 基本構想作成の目的はバリアフリー化だが、その手法は各自治体によって異なっていて良いと思う。悩んだ場合、他自治体ではこういった手法で解決しているという事例は非常に参考になるので、個別事例の掲載数を増やしてほしい。(J市)
- ・ 重点整備地区の選定は、客観性や透明性が求められるため、定性評価、定量評価の手法やその例示が必要ではないか。(B市)
- ・ 重点整備地区の検討においては、GISによる分析が有効であると考えている。またデータ化された資料は、市民に対する説明でも活用できるため、手引きを含めたGISの活用方法の例示があると良い。(B市)
- ・ 事後評価の取り組みプロセスについては、記述を充実させてほしい。(J市)
- ・ 障害者の特性についての参考資料は役立っている。(J市)
- ・ 特定道路については、旧法(交通バリアフリー法)で設定されているが、整備について、当該ガイドブックでは「義務化」、道路の移動円滑化整備ガイドラインでは「努力義務」と記載されており、どちらが正しいのか判断できない。(D市)
- ・ 専門用語を紹介する用語集があると便利である。(D市)
- ・ バリアフリー関連の法律は多岐にわたるため、関係法令一覧表を掲載してもらいたい。(C市)

- ・ バリアフリー事業に関する主な支援策をホームページ等に掲載、更新してほしい。(C市、H市)
- ・ ソフト施策に関する記述を増やし、行政部門全体に係る計画であることを強調してもらいたい。(C市)
- ・ 「庁内体制の構築」部分は、自治体によって経緯等が異なるので、意味があるように思えない。(G市)
- ・ 国や地方運輸局の相談窓口などを記載してほしい。(D市、H市)
- ・ 重点整備地区の設定においては、都市再生特別措置法にある立地適正化計画制度や、厚生労働省が実施している地域包括ケアシステムなど、基本構想以外の制度にも留意する必要があるため、そうした内容の記載も必要であるし、制度が新設、更新される度に、自治体に周知する必要があると考える。(B市)
- ・ 基本構想作成のメリット、作成にかかる期間等が周知できれば、基本構想作成に取り組む自治体も増えるのではないかと。(A市)
- ・ 基本構想作成後、事業実施には時間と費用がかかることを明記してもらいたい。(C市)
- ・ 自治体によって、事情や状況が異なるので、全体に関わることだけを記載すればよいのではないかと。(E市)
- ・ 整備目標が平成32年になっているが、その後の方針についても記載してもらいたい。(C市)
- ・ 特定事業に関する記述は、もう少し詳細に記載してもらいたい。(C市、I市)
- ・ 特定事業計画を早急に作成することで、バリアフリー化の推進が図れることを記載してもらいたい。(I市)
- ・ 統一フォーマットがあると、作成しやすい。(G市、I市)
- ・ 現状のガイドブックは前置きが長い。担当者は早く基本構想を作成したいという気持ちがあるので、極端に言えば「基本構想の内容」から始まってよいのではないかと。(G市)

#### ○バリアフリー基本構想作成に関するガイドブック以外の参考物について

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既に基本構想を作成している自治体の基本構想を参考としている事例が多い。</li> <li>・ 公共交通に関するガイドラインを参考としている自治体もある。</li> </ul> |
|--|



### ヒアリングで得られた主な回答

- ・ 既に基本構想を作成した他自治体の基本構想を参考にした。(A市、B市、D市、F市、H市、J市)
- ・ 公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドラインを参考にした。(A市、F市)

### ○基本構想作成における支援策について

- ・ 地方運輸局が実施しているバリアフリープロモーターの派遣制度や基本構想作成セミナーについて認知している自治体が少ない。

表 2-5 基本構想作成における支援策の認知度

	バリアフリープロモーター 派遣制度の認知状況	基本構想策定セミナー		コンサルタント 会社利用(参考)
		認知状況	出席状況	
A市	×	○	×	○
B市	○	○	×	×
C市	×	○	○	○
D市	×	×	—	○
E市	○	○	×	○
F市	×	×	—	○
G市	×	×	—	○
H市	○	○	×	○
I市	×	○	○	○
J市	○	○	○	○

### (3) 当事者団体へのヒアリングまとめ

当事者団体へのヒアリング調査内容を、「基本構想の作成段階」「基本構想の事業実施段階」の2種類に分類し、下記のとおりまとめた。

#### ①基本構想の作成段階に関する主な意見等

##### ○ガイドブックについて

- ・ 全体的に言葉づかいや表現が難しい。
- ・ 障害種別の特性については全体的に見直し、対象についても認知症を含む等の再検討をしたほうがよい。
- ・ 生活関連経路については、四方向からのアクセスや避難経路についても設定されるとよい。

##### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 生活関連施設への経路について、一方向からのアクセスしか想定していないことが多い。四方向から来訪する利用者のことを考え、経路を設定しなくてはならないのではないか。（F市）
- ・ バリアフリー新法の対象には高齢者が含まれるので、今後の高齢化社会等を鑑みると、認知症についても触れたほうがよいのではないか。（E市）
- ・ 字が小さく、言葉による説明が多すぎて、理解しづらい。（E市）
- ・ 分かりやすい言い回しにしたほうが、いろんな人が理解できるのではないか。（E市）
- ・ 生活関連経路だけでなく、可能であれば避難経路も示されるようになると良い。（G市）
- ・ 参考資料にある「障害種別の特性」のコミュニケーション関連部分に「愛情を持って接する」という趣旨を入れてほしい。（E市）

##### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ ガイドブックの基礎は良いと思っているので、本調査結果などを積み上げていき、より良いものとしてほしい。

## ○協議会について

- ・ 一回当たりの開催時間が短いので、十分な議論をするためには、事前資料送付や事前意見交換が有効。
- ・ 協議会での発言内容について、その場での納得できる回答が期待できない。
- ・ 障害の種別によっては内容の理解に時間がかかるため、会議時間に余裕を持たせる等の配慮が必要。

## ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 当事者からの意見が基本構想の内容に反映されることは少ないので、十分に機能しているとは思えない。（F市）
- ・ 協議会で発言をしても、その場で納得できる回答がもらえることは少なく、次回以降の回答も同様である。庁内での連携が図られていないことが理由だと思っている。（F市）
- ・ 自治体の担当者が代わることで、協議会での発言内容等が引き継がれないようでは困る。（E市）
- ・ 発言者の障害種別に偏りがあるように思える。（G市）
- ・ 個人情報保護の観点から、障害者手帳保有者が把握できず、団体の会員が増えないため、協議会に参加する後継者問題で悩んでいる。（G市）
- ・ 協議会の開催回数が少なく、一回あたりの時間が短いため、十分な議論ができない。（E市）
- ・ 協議会の場で、はじめて議題に関する資料を渡されるのでは、考える時間が足りない。（E市）
- ・ 聴覚障害の人は手話通訳や要約筆記等で会議内容を理解しているが、どうしても健聴者のスピードについていけない場合があるので、会議時間に余裕を持たせる等の配慮が必要。（E市）

## ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ バリアフリー事業のために当事者から意見を求めるのであれば、設計前や事業実施前に行わなければ、手戻りになってしまうことが多い。（F市）
- ・ 協議会の資料に関しては、事前に委員に送付することが望ましい。（E市）
- ・ 事前打合せ等を行えば、協議会がスムーズに運営されると思う。（E市）

## ②基本構想の事業実施段階に関する主な意見等

### ○当事者からの意見について

- ・ 協議会での発言内容全てに対応することは現実的に困難であることから、行政側の調整能力が求められる。
- ・ 意見が反映されない要素には自治体の財政状況も含まれると思われるため、国からの支援をお願いしたい。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 当事者の中には、自分たちにとって利用しやすい施設に整備されることが当然だと思っている人もいるため、調整等に課題がある。（G市）
- ・ 個人経営の商店等はまだバリアフリー化が進んでいない。（G市）
- ・ 人前で意見を述べるのが苦手なため、議論に参加できない。（E市）
- ・ 行政側としても、当事者全ての意見を汲み取ることは難しいと思う。（E市）

### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 民間施設や個人商店等は、少しの補助でもあれば、バリアフリー化に取り組んでもらえるのではないかと。（G市）
- ・ 自治体が意見を集約してくれないというよりは、資金不足や地理的条件によるものなので、国からの補助制度やソフト面の充実が望まれると思う。（E市）

### ○ソフト施策について

- ・ ハード整備が難しい箇所についてはソフト施策が有効であるため、記述内容の充実が必要。
- ・ バリアフリー化された施設について、なぜそれを必要とする人がいるのかを十分に理解していない人がいる。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ ソフト施策に関する記述をもう少し増やしてほしい。（E市、G市）

### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ バリアフリー化された施設について、なぜそれを必要としている人がいるのか理解していないために、マナーを守っていない人がいるので、具体事例を含めて紹

介することを記載してはどうか。(G市)

#### ○事後評価について

- ・ 事業実施後に、当事者に意見を求められないので不満が残る。

#### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 事後評価については、行政や事業実施主体から呼びかけてもらわないと、当事者からの評価は行えない。(F市)

#### ヒアリングで得られた主な回答（対応策）

- ・ 年一回行っている推進会議にて、事業の進捗について報告いただいている。(G市)

### (4) 事業者・施設管理者へのヒアリングまとめ

事業者・施設管理者へのヒアリング調査内容を、「基本構想の作成段階」、「基本構想の事業実施段階」の2種類に分類し、下記のとおりまとめた。

#### ①基本構想の作成段階に関する主な意見等

##### ○ガイドブックについて

- ・ 自治体向け（基本構想作成者）の認識が強く、ガイドブックの存在を認知していない場合が多い。

#### ヒアリングで得られた主な回答

- ・ 今回のヒアリングを機に初めて読んだが、最後まで読み切れなかった。
- ・ 内容は自治体の作成担当者向けと感じられる。

##### ○協議会について

- ・ 議論自体は一方通行になることも多く、建設的な議論をするためには工夫が求められる。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ 協議会での議論は一方通行になってしまうこともあり、建設的な議論が行われているとは言いがたい。
- ・ 基本構想の内容とは直接関係ない事案についての意見等を頂くこともあり、対応等に悩んでいる。

## ②基本構想の事業実施段階に関する主な意見等

### ○事業推進における問題点・課題点について

- ・ ハード整備には多額の費用がかかるため、補助金等の交付がないと実施が難しい。
- ・ バリアフリー化を推進していくためには、心のバリアフリー対策も重要である。
- ・ 当該事業により生まれる不都合等もあるため、事後の検証は必須である。

### ヒアリングで得られた主な回答（課題）

- ・ バリアフリー化の必要性は十分に認識しているが、経営が苦しい中で多額の費用を要するハード整備は事業者としてつらい。
- ・ バリアフリー化事業により利用者増が見込めるわけではなく、また基本構想に位置付けられた事業という理由で補助金が交付される状況ではない中で、協議会の場において、事業の進捗報告を求められるのはつらい。
- ・ 歩道と車道の段差を解消したバリアフリー事業により、逆に危険を感じる場面があるとされたため、実施した事業に対しては、事後の検証が必要である。
- ・ バリアフリー化についての理解を促進するために、心のバリアフリー対策が必要である。