

とりまとめ骨子（案）

- オリパラ競技大会や、高齢化の進展、障害者数の増加、訪日外国人数の増加等を見据え、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、精神障害者、発達障害者、外国人旅行者といった情報の取得に制約がある者が、公共交通機関の旅客施設等を利用するにあたって、状況に即した情報提供・案内サービスを提供していくことがますます重要
- ICTを活用した新技術の進展も踏まえつつ、情報のバリアフリーの観点から、公共交通機関における、視覚・聴覚障害者等に対する情報提供・案内サービス設備等のあり方について、調査・検討を行った。

調査

1. ニーズ把握

情報取得に関する課題やニーズについて、当事者や有識者にヒアリングを実施。

【ヒアリング事項】

- ・異常時・緊急時の情報取得
- ・通常時の情報取得
- ・人からの情報取得
- ・設備・サービスによる情報取得 等

＜主な意見＞

- ・連続的な移動経路の案内がない（各者）
- ・異常時の運行情報は音声案内がメイン（聴覚）
- ・車内アナウンスの聞き逃しによる降車不安（視覚）
- ・音声読み上げ対応のアプリが少ない（視覚）
- ・スマホ等のタッチパネルは使いづらい（視覚）
- ・外国人向けの英語表記やスタッフが不足（外国人）
- ・簡潔で分かりやすい案内を（発達等）
- ・人につながる仕組みが必要（視覚等）

ニーズの把握

2. 技術調査

情報提供・案内に資する開発済み、開発中の先進的な技術について机上調査および開発事業者、交通事業者等へのヒアリング調査を実施。

【ヒアリング事項】

- ・技術の有用性、実現性、可能性等
- ・普及にあたっての課題 等

＜主な結果＞

- ・音声を文字化する技術（聴覚等）
- ・文字を音声化する技術（視覚等）
- ・呼び出しインターフォン（全ての人）
- ・車両内運行情報と連動するアプリ（全ての人）
- ・高精度な屋内外ナビ（全ての人）
- ・技術の普及に向けては市場性と標準化が重要

対応可能な技術の確認

3. 現地調査

優良事例となり得るICT等を活用した情報提供設備やサービスについて、当事者モニター等による現地調査を実施。

【調査対象】

- ・デジタルサイネージによる情報提供
- ・スマートフォンアプリによる情報提供
- ・人的対応による情報提供

＜主な結果＞

- ・視覚障害者に対応する情報提供が少ない
- ・アプリケーションの習熟には時間が必要
- ・サイネージの有用性は設置環境に左右される
- ・呼び出しインターフォンはUD化が必要
- ・ICTは人につながる仕組み、コミュニケーションを補完する仕組みとして有用

有用性・可能性の検証

とりまとめ

I. 改めて確認できたこと

- ①情報取得に関するニーズが高いことを確認
- ②ニーズに対応する様々な技術があることを確認
- ③設備やサービスの提供に際しては障害者や外国人にとっても使いやすい設計が必要
- ④ハード面だけでなく周囲の人的対応による情報提供が必要（心のバリアフリー）

II. 特に取組を求める意見が強かった項目と対応の方向性

①旅客施設や車両等における情報提供

- ICTを活用した迅速な情報取得（特に異常時・緊急時）
 - ・現状：音声を文字化する技術は一部で実用化の動き（複数の鉄道事業者で実証中）
 - ・対応の方向性：実験結果等を踏まえてその普及方策を検討。
文字化アプリについて使用シーンにおける実用度を確認しつつ、情報伝達ツールとしての活用を検討 等
- ICTを活用した車両内における停車駅に関する情報取得
 - ・現状：一部の事業者においてアプリを実用化（音声読み上げはスマホ本体機能に依存）
 - ・対応の方向性：音声対応等機能の充実やサービス対象エリアの拡大に向けて働きかけ 等

②移動経路や所要時間に関する情報提供

- ICTを活用した連続的な経路案内の充実
 - ・現状：一般的な経路検索システムは障害者には十分ではない
 - ・対応の方向性：駅情報のオープンデータ化に向けた動き等も踏まえ、民間事業者による取組を促進

③人的対応による情報提供

- 人につながる仕組みを含めたソフト対策
 - ・現状：ICTだけでは限界がある
 - ・対応の方向性：人的支援を容易にする設備のあり方について検討
文字化アプリについて使用シーンにおける信頼性を確認しつつ、情報伝達ツールとしての活用を検討（再掲） 等

III. その他

- ・本調査で得られた知見につき、必要なものについてはバリアフリー整備ガイドラインへの反映を検討
- ・個々のケースにおいては、具体のニーズやコストの負担について留意が必要