

第1回 公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画検討委員会 議事概要

- 日 時：平成31年2月5日（火）10:15～12:15
- 場 所：中央合同庁舎3号館4階総合政策局 局議室
- 出席者：別途出席者名簿を参照

●は委員の発言内容、→は事務局の発言内容

冒頭、奈良課長より「公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画検討委員会」を設置する目的を含め、挨拶を行った。その後、本検討委員会の座長として秋山中央大学教授が選任され、秋山座長の進行のもと議事が進められ、意見交換が行われた。

<議題1 公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画検討委員会の設置について>

事務局から、本検討委員会を設置した経緯等について説明を行った。

●ハード・ソフト取組計画について、ハードの問題があった場合、取り扱いはどうなるのか。ジャパンタクシーは、大型の車椅子使用者である我々は横に向いた状態で固定しないと利用できないが、それでもユニバーサルデザインタクシーと呼んでいる。その問題を放置してマニュアル作りを進めて良いのか。

→ジャパンタクシーの件については課題があるというのは理解しているが、本委員会においては、改正バリアフリー法に新たに位置づけられた公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画を作成するためのマニュアルについて検討したい。

<議題2 公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画について>

事務局から、ハード・ソフト取組計画について、制度の趣旨や、計画の作成対象事業者、国土交通大臣が定める目標及び公共交通事業者等が取り組むべき措置のメニューとその内容について、具体の説明を行った。

●情報提供に関して、具体的な内容が示されているが、私の方でも当事者団体で情報の保証について取り組んでいる。事前に情報提供をすると書いてあるのはありがたい。ホームページやスマホのアプリはあるが、それ自体が音声表示に対応してなくて、情報があるのに、視覚障害者が情報にアクセスできないという現状がある。事前にアクセシブルな形式で情報提供を行うことと修正していただきたい。

●情報提供について、アクセシブルのある情報提供等の文言を追加したらいいのではないかと。

- アクセシブルの意味が分かるようにカッコ書きで日本語を入れてほしい。また、わからないときは電話で聞くことができるように、電話での確認を容易とする等の文言を入れてほしい。
 - アクセシブルな情報提供について、ホームページ等から事前確認を容易とする事に限らず、現場でも情報の入手を容易とする等、幅広くとらえていただきたい。
 - 障害当事者等は他の事業者との乗継ぎ経路の情報も必要であることから、横断的にわかりやすい情報提供を行う事が重要だと考える。今回の情報提供のメニューは、個々の事業者にて必要な情報は提供されると思うが、一定のルール・フォーマットを設けて、バリアフリー情報だけでも横断的な情報提供になるようにしたほうが良い。
 - バリアフリーに関する情報は、他事業者と連携した横断的な情報提供や、データのオープン化も必要となる。また、情報に関しては変化が大きいので、情報の変化にも対応できるように書き方については、工夫してもらいたい。
 - 旅客支援における「声掛け」については、職員は障害当事者等だけでなく、一般の方への声掛けもお願いしたい。大規模の大会があると周辺の旅客施設の多機能トイレやエレベーターに健常者の行列ができることがあり、高齢者や障害者等が長時間待たされることがある。一般の方にも高齢者や障害者等が優先ということを声かけしてもらいたい。
 - 情報提供について、文字の大きさ、色の組み合わせだけでは無く、書体の配慮等考えられるようにしていただきたい。教育訓練については、ハード面の設計者もバリアフリーの理念を適切に理解することが重要なので、その他の職員としてまとめないほうが良い。また、ソフト・ハードを一体的に取り組むということは、一定の成果を出すことだと思う。当事者参加者による評価で初めて意味を持つと思うので、当事者による評価を明確にしてもらいたい。
 - 教育訓練については、「共生社会の実現」、「社会的障壁の除去」を目指すのであれば、労働に関するだけでなく、日常に関する事も含めて全ての職員が研修を受けるといふべきと考える。
- 教育訓練のご指摘について、旅客に接する職員だけではなく、全ての職員がバリアフリーの基本理念を理解することが重要だと考えている。その他の職員についても、基本理念については理解することが重要であると記載している。
- 情報提供について、ホームページを作成する場合は日本工業規格（J I S X 8 3 4 1 - 3）に準じて作成してほしい。その他、音の大きさ等、情報に関する規格があることを公共交通事業者等も理解していただきたい。

●旅客支援について、乗車券や指定席券をネット上で予約できるシステムはあるが、新幹線や特急車両の車椅子利用者用の座席はネットで予約ができない。車椅子利用者もネット予約できるようにすることを旅客支援の中に盛り込んでいただきたい。

●この会議の趣旨から少しずれる話かもしれないが航空機利用で発生した問題である。とある聴覚障害当事者が目的地へ向かうため海外のある航空会社の乗継便のチケットを購入しようとした際に、障害者一人では乗継便に搭乗できないとチケット購入を拒否された。また、共同運航便では、日本の会社であるANAやJALが購入できるが、(直接、障害者と打ち合わせをしたいということで)運航会社側のチケットを購入するよう言われる場合もある。マニュアルに載せられるかはわからないが、このような事案もあるということを参考にさせていただければと思う。

→日本の法律の適法範囲である日本の航空会社に対しては、差別解消法などの理解を含め、交通事業者に合理的な対応を定めた法令の順法意識を高め、合理的配慮を行う必要があることを周知してまいりたい。

●案内表示や動線は公共交通事業者等により様々で、情報過多の印象を受けるため、表示の統一化が必要である。また、研修にあたっては、実際に障害当事者等に体験していただき、問題等をヒアリングして計画に反映してもらいたい。

●精神障害の方について、精神障害の方からは家を出る時からバリアフリーが必要であり、バスや電車に乗る時には付添人や案内人がいると良い、駅や空港等に看護師の常駐させる事や保健室の設置、駅の待合室に視界を遮るパーテーションの設置等が有効であること、また、ホームドアも有効との意見がある。

●教育訓練について、教育訓練というと職員のスキルアップという意味と認識されるため、研修の意味を入れた方がより明確になる。研修を効果的にやるには、誰が講師をするのかということも大切である。

→研修については、別の検討会で検討している。交通事業者は非常に重要なので、国の方でモデルプログラムを作っている。その中で、当事者の方に講師として参加していただくことは大切と考えている。また、研修の仕方だが、自社研修だけに限ってはいない。

●「可能な限り」という文言が気になる。どこまでやってくれるのか心配である。また、地震・火災等の非常時の際に障害者等に対する案内・誘導についても心配である。研修の内容に緊急時の対応についても入れていただきたい。

→「可能な限り」は言葉通りだが、我々としては基本的に最大限やっていただきたいという趣旨。また、緊急時の情報提供についても、多様な手段によって提供することを努めるよう、記載している。

<議題3 公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画策定マニュアルの作成について>

事務局から、マニュアル作成の目的、基本的な方向性及び構成案について、説明を行った。

●記載例については、モード別で記載するのか。

→モード別にも記載する予定。

●マニュアルとハード・ソフト取組計画と表現に差異がある場合はどちらが正しいか。

→表現については、統一する。

●計画を策定するにあたり、推進体制の構築が重要であることから、推進体制を重点とした構成にしていただきたい。

●今回の検討会についてまとめると、

- ・当事者の意見を反映させることが大切、精神障害・発達障害の方を取り残さないような計画となるようにすることが必要である。
- ・事業者の規模に見合った計画を策定してもらいマニュアルとする。
- ・マニュアルについては、1年後くらいに改訂できるようなことも想定して、今回は試みとして考えてみてはどうか。

<閉会>