

第2回 公共交通事業者向けハード・ソフト計画検討委員会 議事概要

- 日 時：平成31年3月8日（金） 14:00～15:30
- 場 所：国土交通省 中央合同庁舎2号館 1階共用会議室2AB
- 出席者：別添出席者名簿を参照

●は委員の発言内容、→は事務局の発言内容

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・ソフト取組計画について>

事務局から、ハード・ソフト取組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、第1回検討委員会時点から変更した内容に関する具体の説明を行った。

●資料2別紙の「③情報提供」の「ロ」について、「電話による問合せ対応」とあるが、ファックスについても入れていただきたい。

→多様な手段があるということは認識しているが、ファックスなどその他の手段については、「電話による問合せ対応等」の「等」で読ませていただきたい。

●資料2別紙の「④教育訓練」について、「高齢者、障害者等が参画する研修を実施すること」という文言があるが、精神障害者は、外見からどこがどう困っているのかわからない障害なので、研修を行う際には精神障害者と話をする機会を作っていただきたい。

●ハード・ソフト取組計画のあり方について、資料2に「作成対象事業者」が記載されているが、これに含まれない地方の中小企業で取り組みが遅れてしまうことを懸念している。地方の格差を埋めるという意味でも、ここに含まれない事業者に向けた取組みというのをも同時に進めていただきたい。

●文言に書かれていなくても、実質的な運用でカバーするというのも合わせて考えていただきたい。

●資料2別紙の「⑤ ①～④の措置と併せて講ずべき措置」の表現について、「実施することが望ましい」とあるが、「④教育訓練」までの「～努めるものとする」と同等なのではないか。基本方針や基本構想、情報提供のあり方、評価段階の参加の問題については、「～望ましい」よりは「～努めるものとする」が適切ではないか。

→既存施設のハード整備、情報提供、旅客支援といった法で定める努力義務については、具体化するものというところで努力義務事項とは違うので、表現を変えている。

- 別紙の「③情報提供」で「大きな文字」と記載があるが、弱視の場合、他のものと一緒に色々と書いてあると分からないことがあるので、書く場所など、情報提供の仕方に配慮していただきたい。

<議題2 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案について>
事務局から、マニュアル案について説明を行った。

- 障害の社会モデルのもともとの考え方は、ICF（国際生活機能分類）にあり、ここでは、「障害」というものを「個人の心身機能・身体構造、活動、参加の3つの次元及び環境因子等の相互作用」と言っている。もともとの障害の社会モデルというのは、本人に責任を被せない、周りの社会環境に問題がある、というのが大事な点である。マニュアル案の「はじめに」の文章ではそれが読み取りにくく誤解を招きかねないので修正していただきたい。

- 「電話による問合せ対応」の部分に、ファックスという言葉を入れてもらいたい。

- マニュアル案の「はじめに」の部分について、障害者の権利条約を入れてもらいたい。「共生社会の実現」を前に持ってきて、権利条約の理念である「障害のある人もない人も、平等に社会に参画するために」と書いて、その後で社会モデルの話がくるのではないか。文章の組み換えをしていただきたい。

- 冒頭部分については、全体的に検討させていただきたい。

- PDCAのフローチャートがわかりにくい。また、「現状の課題の分析方法」について、「市町村等からの意見を聞く」ということを入れてもらいたい。

- PDCAについて、チェックの部分で、誰がチェックをするのか明確に書いていない。ここに「障害当事者によるチェック」が入る必要があると思う。本来の当事者参加からすると、PDCA全てに当事者参加はあるべきだとは思いますが、特に、チェックのところでは「障害当事者によるチェック」が重要と思うので、どこかに分かるように記載していただきたい。

- 達成状況の記入欄があるが、記入しやすいような工夫を考えていただけないか。数千駅ある事業者もあるので、できるだけ、○×や数字を書き込むなど、簡素な作りの仕組みにしていけるとありがたい。

→省令に基づいて毎年度提出していただいている「移動等実績報告書」と同じフォーマットで提

出していただくことにしているが、今後、事業者からの意見を踏まえつつ、フォーマットについては随時検討させていただきたい。

- 「移動等実績報告書」と同じフォーマットを使うということであれば、国土交通省のホームページなどに掲載していただきたい。

→様式については、ホームページで編集可能な状態で公表させていただきたい。

<議題3 その他>

事務局から、参考資料1及び2について、また、交通エコロジー・モビリティ財団から、参考資料3について説明を行った。

- 参考資料2にジャパンタクシーについて記載しているが、日産のNV200の記載がない。もっと積極的にタクシー会社に日産NV200を取り入れることを促すような資料を作っていただきたい。また、多機能トイレを「誰でもトイレ」と表現しているものもあるが、誰でも使ってよいトイレではない。健常者も多機能トイレを使うので、車椅子使用者が使えない場面がある。多機能トイレを「誰でもトイレ」と表示するのは止めてもらいたい。

→東京都が「誰でもトイレ」という表示をしていると承知している。また、多機能トイレについては「健常者の方は他の一般のトイレを使ってください」ということであるが、必要な方の利用が集中するという点も改善すべき点であると思っている。建築物の設計標準や旅客施設のバリアフリー整備ガイドラインで、機能の分散化として多機能トイレだけでなく一般便房でも色々な個別の機能を追加して、あわせて利用してもらうことを推奨しているところである。

- 多機能トイレという言葉自体が分かりづらいので東京都は「誰でもトイレ」という言葉を使ってしまったのではないかと思う。また、トイレの機能を分散した時、一般便房にも車椅子使用者が利用できるトイレがあるということを分かりやすく表現してもらいたい。

- 参考資料2の多機能トイレマナーキャンペーンのタイトルは、多機能トイレを推奨するよう見える。建築物では多機能トイレを利用せざるを得ないような小さな店舗も当然あるが、駅等の旅客施設では利用が重ならないように機能分散の方針を掲げていただきたい。また、キャンペーンのポスターには「一般トイレを利用出来る方が、多機能トイレを長時間利用することは控えましょう」と記載されているが、「長時間」という言葉は不要であるし、異性同伴、子ども連れの方、トランスジェンダーの方など多機能トイレを利用せざるを得ない方を最優先にするような文言等を追加していただきたい。次のキャンペーンに間に合うようお願いしたい。

- トイレキャンペーンのポスターに「思いやりの心をもって」という文言があるが、心のバリアフリーは、社会モデルを理解することで「思いやり」という考え方をやめましょうというのが行動計画だったはず。一般の人が多機能トイレの利用を控えることは、マナーの問題では

なくてルール化しないといけない。車椅子使用者は、利用できるトイレが他にないので、「車椅子の人が使えることがルールである」、ということを周知すべき。思いやりの心がないとトイレを利用できない人たちがいるという状況は作ってはいけない。「思いやり」と記載している箇所は今後変える必要がある。

ユニバーサルデザインタクシーの件について、スロープの組み立てなどを改善していただいたということで素晴らしいと思う。しかし、スロープの重量制限（200kg）があり、ジャパントクシーに関しては、スロープ等が改善されたところで重量制限があるので、重量制限があることを明記する必要がある。

また、研修等のソフト面の対応について、特に接遇ガイドラインの研修等に障害当事者の方に入っていただくと、非常に効果的であるということが確認できているので、そのことを資料に入れられると良い。

- 参考資料3で交通エコロジー・モビリティ財団の「交通サポートマネージャー研修」について紹介があったが、交通エコロジー・モビリティ財団以外に同じような研修があれば紹介していただきたい。

→本日は交通エコロジー・モビリティ財団の研修を紹介したが、他にも障害当事者が参画されている研修もある。例えば日本ユニバーサルマナー協会のユニバーサル検定は障害当事者が講師をしている。また、障害当事者が参画していないため国が作っているモデルプログラムにはそのままの形では沿わないが、日本ケアフィット共育機構が実施しているサービス介助士、全国福祉輸送サービス協会・全国ハイヤー・タクシー連合会が実施しているユニバーサルドライバー研修などは、非常に多くの方が受講しているという実績がある。これから国のモデルプログラムに沿った形で研修を実施していただきたいというお願いをしていく予定。

- 接遇等の研修を紹介していただいているが、先日、研修の効果ではないかという事例に遭遇した。ある民鉄で、白杖の方を駅員が誘導していたが、ただ誘導してきただけではなく、席に座っている方に「どなたか席を譲っていただけませんか」と声をかけていた。駅員がそこまで対応してくれるのは良い事例だと思うので、このような方向で進めてもらいたい。

- 接遇について一つだけ。ある障害者がグリーン車に乗ったら、「一般席に移動してください」と言われた。その方は、グリーン券を持っているにもかかわらず最後は押し問答になってしまったとのこと。これは明らかに差別である。こういうことが公然と起こっているということは、やはり、障害当事者と接するような教育プログラムがあまり出ていなかったのではという気がする。障害当事者の参画が何故必要なのか、ということを掘り下げてもう少し考えていく必要があるのではないか。こういうことが事例として上がっているので、国土交通省は事例を集めた方がいいのではないか。具体的に事例がないので効果が分からない。プラスとマイナスの事例を整理することによって、どういう教育プログラムを作っていったらいいのか照準が定まるのではないかと思う。

<閉会>

ハード・ソフト取組計画策定マニュアルは、最初から良いものができれば良いが、一方で、あまりハードルを高くしすぎても計画を作りにくいという面があるということも考慮させていただいた。まずは、交通事業者に、本年12月の期限までにハード・ソフト取組計画を作成していただくということが大事なことだと思っている。更に、これを毎年度、記載内容を見直して更新していただく中で、障害当事者の参画も含めてスパイラルアップしていただければと考えている。

本日頂戴した意見も踏まえて、本年度中にマニュアルを完成させたいと思う。更に、この春には事業者向けの説明会も実施し、より分かりやすく周知していきたいと考えている。

以上。