

# 各地域分科会における主なご意見

---

## 【タクシー】

- ジャパンタクシーでの車いすの乗降をスムーズかつ安全に行うために、後部座席ドアのスライドとスロープの設計を工夫し、急勾配のスロープを防ぐための対策を行っていただきたい。
- 急勾配のスロープを利用することは、利用者にとって不安や危険をもたらすことがあり、スムーズな乗降が困難となる可能性がある。

## 【航空】

- 航空機へ搭乗する際の電動車いすのバッテリーチェックに関して、国際的に標準化されたプロセスを導入していただきたい。これにより、チェック方法や基準が統一され、一貫性のある対応が行われることを期待。
- チェックイン時や保安検査場で複数回の目視チェックを求められることがあるため、一度の確認で済むよう、より効率的なチェック方法を取り入れていただきたい。
- バッテリーチェックを担当する職員に対して、適切な訓練と教育を行っていただきたい。これにより、チェックの正確性とスムーズな対応を期待。

## 【必要な情報の提供】

- 施設、車両、観光地等のバリアフリー情報については、自治体や各事業者等のホームページや現地の施設での案内表示をしていただきたい。

## 【券売機・インターホン】

- 券売機ではインターホンのみとなっているため、双方向サービスとして画面を通して筆談等で会話出来るようにして頂きたい。
- インターホンは、聴覚障害者や言語障害者にとっては非常に利用しにくいものであるため、タブレット、カメラ等で利用客から駅員等への意思伝達手段の多様化をしていただきたい。

## 【道路】

- 冬に雪が降り、春になると除雪車の傷が路面に出てきて、路面がガタガタして歩行者や車椅子が移動しにくい状態になっているため、路面を削らないような工夫をしていただきたい。

## 【乗務員への研修】

- UDタクシーが増えてもスロープの設置の仕方を知らないことや、時間が掛かることを理由に断られることがあるため、運転手の技能講習の徹底をしていただきたい。

## 【視覚障害者用誘導ブロック】

- 他地域で発生した踏切内での視覚障害者の方の事故も踏まえ、踏切内への視覚障害者用誘導ブロックの敷設をしていただきたい。
- 視覚障害者用誘導ブロックは除雪で削られやすいといった地域特性もあるため、適切な時期にメンテナンスをしていただきたい。

## 【バリアフリートイレ】

- トイレには、車いす対応、オストメイト対応のほか、一般便房にベビーチェアを入れたり、あるいは一般便房を車いす用に替えたりするなど機能分散とか、増設とかがある。そうしたトイレをこれからどういう数え方をするかを検討したほうがよい。

## 【授乳室】

- 車いすユーザーが子どもと一緒に出掛けるとき、車いすユーザーでも利用できる授乳室がなく、車いすで子どもを連れてトイレに入るのが難しい状況。
- 羽田空港は今、立派な授乳室があり、車いすユーザーでも利用できる設備があり、車いすの親、そして子どもを連れて、おむつ交換もできる。それが新国立競技場にも設置されている。
- 今後、人が集まるような場所には同様に車いすユーザーで子育てをしている人のために授乳室などの設置が必要だと思うので、ぜひそうしたことも計画に入れていただきたい。

## 【必要な情報の提供】

- 精神障害のある方の中には、情報処理に障害のある方がいる。電車の駅で降りると、様々な雑音を含めた音声情報が混在している所がよくある。その中で、本人にとって必要な情報をキャッチすることが苦手な方がいるので、難しい問題かとは思いますが、ぜひ必要な情報がどのようにしたら届くのか、調査・研究を進めていただきたい。

## 【無人駅】

- ホームの安全対策が進まない無人駅においては、列車乗務員によるサポートが不可欠となっている。列車乗務員による見守り・声掛け、列車乗務員による誘導など具体的なサポート方法を検討し、実施いただきたい。
- 駅ホームにおける移動目標の位置を示す階段の音声案内装置の設置は、駅ホーム移動が安全・円滑にできる環境を整える有効な取り組みであるため、未設置駅ホームの解消に向け、計画的に整備を進めることが必要。特に、移動距離の長い駅ホームや無人駅ホームの設置については、優先して整備を進めていただきたい。
- 音声案内について、列車に乗る前から何かしらの方法で視覚障害の方に情報提供をできないか。事前に情報提供していただくことで、列車を降車した後の移動経路のイメージをすることができる。

## 【事前の情報提供】

- 障害者向けの新しいサービスを開始する前に、サービスの内容等について説明いただくような場を設けていただきたい。

## 【バリアの種類】

- バリアには物理的なバリアと情報面でのバリアがある。
- 音声情報が伝わらない、視覚情報が伝わらないなどのバリアがある。音声での意思疎通ができないため、行先を聞くことができず、旅行を楽しめません。手話を生活言語として用いるろう者には、きこえないために生じる壁と、言語的な壁の二重の壁がある。
- 合理的配慮の面でいうと、前者は、音声以外で情報を提供するもの（電光掲示板やプラカードなど）や、光・においなど音以外で知らせるもの（フラッシュベル、においで知らせるガス警報など）。後者は、手話通訳タブレットでの受付、手話通訳をつけたツアーなどの事例が当てはまる。（合理的配慮ではないが、従業員が手話言語を覚え、手話言語で接客することもある。）

## 【トイレ】

- 障がい者用トイレが多く設置され嬉しく思うが、オムツ替え等ができる大型ベッドが設置されていないトイレがまだまだ多い。障がい者トイレの複数設置をお願いしたい。トイレ時間がどうしても長くなるので、待っている方がいないかとても気になり安心して使用ができない。
- バリアフリーのハード面を補うのは、やはりソフト面の充実と考える。気づかい、心配り等があれば充分ハード面の不足を満たすことができるのではないかと。

## 【身体障害者用駐車場】

- 車椅子用駐車場にもフラップが設けられているところがあるが、フラップがあると椅子が下ろせないため、使えなくなる。車椅子駐車場にはフラップを設けないよう、条例や国のガイドライン等に明記して欲しい。

## 【無人駅】

- 無人駅ではインターホン等で他の駅の駅員を呼び出し、遠隔で機器の操作等教えてもらうが、そのインターホン等の位置が視覚障害者には分からないので、改善を望む。

## 【踏切】

- 踏切の中のエスコートゾーンについて、議論があり、進んでいないが、踏切の安全対策を進めて欲しい。

## 【バス・電車のステップ】

- バス・電車のステップについて、国内では特にバスの場合は運転手が渡し板を抱えて走っていったりするが、それに対して、世界的な方向は、ステップを電動にしている。バス・電車のステップは、電動化を進めるべき。

## 【国と地方の連携】

- 国の評価会議と地域の分科会との連携がすごく重要で大切。羽田空港ではバッテリーチェックが5分で終わるという話があったらしいが、関西の空港をはじめ、それ以外の空港では15分とか20分ぐらいかかるのがざら。そういう意味で、地域の実情を伝えることがとても重要。

## 【接遇・キャッシュレス化・駅の無人化】

- 駅員や役所職員の接遇が柔らかく声かけしやすい所が増えた。商業施設や交通機関で配慮をお願いしたら迅速に対応して頂ける所が多くなり感謝。思いやり駐車スペース等も増加している。
- キャッシュレス化が進み、（券売機の）対応機種が様々で操作に困る。押ボタンで操作方法を教えていただける工夫があれば助かる。また、知的発達障害者にとって機械化が進み無人駅が増える事は心配。

## 【歩道の段差】

- 以前はエレベーターの乗降時に上下のずれがあったが、近年はなくなったのは良いこと。
- 交差点やT字路における歩道と車道の段差を5mm以下にして欲しい。
- 現在の基準では1cm以上あり、手動車いすは前輪を持ち上げて乗り越える必要がある。道路の改修や新造の際は段差を5mm以下にするか、端をスロープ状にしてほしい。

## 【こども・子育て関係】

- おもいやり駐車場について、子供連れの人が使っていいというマーク表示があると良い。横は幅があるが後ろの幅がないため、後ろのベビーカーが出せない。
- 多胎児用のベビーカーは77～80cm位幅があり、バリアフリートイレ以外のトイレに入れず、困る。
- ベビーカーでは歩道が狭く、段差がある。電車の軌道に車輪がとられることもある。その辺りがスムーズになると、もっと出かけやすくなる。
- バスや電車ではベビーカーを畳まなくても乗れるはずだが畳めと言われる。ベビーカーを畳み、さらに子どもと荷物を持つと、乗れない状況になることを理解してほしい。



## 【ユニバーサルタクシー、歩道の段差】

- 福祉タクシーやユニバーサルタクシーが増えていることは非常に歓迎したい。
- 段差が無い方がいいと言う方もおられるが、視覚障害者にとって歩道と車道の境目がわからないということは、非常に危険を感じる。同じ障害者同士でどのように折り合えるかが、これからの課題ではないか。お互いに理解しあう必要があると思う。

## 【踏切内の誘導物】

- 前方に踏切があるということ、あるいは踏切を通過し、踏切から出たことをより確実に認識させるため、警告用点字ブロックを踏切の前後に設置していただきたい。
- 踏切の前後を認識するためには、警告用点字ブロックの設置や何らかのコントラストを付けていただくことが重要。緊急時、平常時に関わらず、踏切を確実に認識できれば不安なく渡ることができる。

## 【バスの車椅子対応】

- 高知ではなかなか低床バスの普及率も低い状況。交通事業者と議論・検討する機会もあるが、前日までに予約しないと車いすの方がバスに乗れない状況が続いている。また、予約をしたのに当事者の方の目の前で発進・通過されて置き去りという状況もある。
- 観光客の方も多くなったものの、空港連絡バスや観光地のシャトルバスの車いす対応の車両が無い。観光バスに関しては、低床車両はあっても人間的や運営的な問題で車椅子の方の対応ができないといった状況。来年の4月には障害者差別解消法改正により、一般事業者も合理的配慮義務化になる。車椅子だから乗れないではなく、乗れない車両だけど他にもこういう選択肢もありますといった対応を検討してほしい。
- 交通事業者のサイトに、バス停も公開されているが、車椅子が乗降できるバス停は全体の2割程度しかない。もし利用可能な車両であったとしても降りられる場所が少ないことなどがあり、JNTO（日本政府観光局）や市や県の関連する担当課とも議論しながら、投げ掛けをしているところ。四国運輸局や四国四県の先進的な事例のある方々と教室や何か啓発活動を一緒に取り組んでいきたい。

## 【駅のバリアフリー】

- 前提として駅の無人化を肯定するわけではないが、既に無人駅化された駅に設置された、スマートサポートステーション（sss）について、車椅子ユーザーの手がボタンに届かない、階段の先に設置されている等により使用することができないことがあり、改善は急務といえる。設置を行う際には、当事者の意見を聞いた上での設置をしていただきたい。
- 豪雨等による災害が発生し、運行中止をする場合には、聴覚障害者でも情報を得ることができるよう、放送案内以外の方法でも情報提供できるようにしていただきたい。

## 【精神障害者割引】

- 九州においては、鉄道、バス、タクシー、船舶、航空機等の大半で精神障害者割引が導入されているが、全国的な導入を促進するため、引き続き事業者に対して働きかけを行っていただくほか、公共交通事業者だけが辛い思いをすることがないように、国・自治体の方策が必要。