

当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等 に関する最終とりまとめ案について

国土交通省 総合政策局
バリアフリー政策課
令和6年3月

1. 検討の経緯
2. 最終取りまとめ案（概要）
3. バリアフリー環境の課題等について：各課題の優先順位と対応の方向性（案）
 - （1）速やかに取り組む課題
 - ①ウェブサイトにおける情報提供
 - ②バリアフリールートの把握のしやすさ
 - ③経路誘導に関するサインシステム等
 - ④音声案内等の聞こえやすさ
 - （2）周知拡大に取り組む課題
 - ①ICTによる情報提供や誘導サービス
 - ②券売機
 - （3）現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題
 - ①運行情報
 - ②車両内の情報提供
 - ③輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等
 - ④改札口・改札窓口
 - ⑤駅名表示
 - ⑥ホームにおける乗車位置等
 - ⑦ホームや移動経路における障害物、インターホン等のアクセス性
 - ⑧乗り継ぎの際のバリアフリールートの整備等

1. 検討の経緯(最終とりまとめ案の位置づけ)

バリアフリー政策の展開

バリアフリー法 制定(2006年)

- バリアフリー法に基づく移動円滑化基準やガイドラインを策定
- 国として目指すべきバリアフリー整備目標の策定
- 施設設置管理者等への財政支援

第1・2次バリアフリー目標(~2020)

- 一定規模以上の鉄道駅など旅客施設や車両のバリアフリー整備が進捗
- 例えば、利用者数が3千人以上の旅客施設のほぼ全てで、段差が解消されるとともに、視覚障害者誘導用ブロックの整備も進展

- ・バリアフリー法改正(2018年・2020年)
- ・東京2020大会の開催(2021年)

コロナ禍で公共交通事業者の利用者減少

- 移動等円滑化評価会議の設置
- バリアフリー関係施設の適正利用の責務の創設
- 役務提供基準(ソフト基準)の創設

➤ 当事者参画の重要性の高まり

第3次バリアフリー目標(2021~)

- 旅客施設や車両等の更なるバリアフリー整備の推進
- 地方部も含めたバリアフリーの推進
- 外側から見えにくい障害に係るバリアフリー整備の進捗状況の見える化
- 心のバリアフリーの推進 等

新たなバリアフリー環境の課題に対応が必要

- 次期バリアフリー整備目標の策定の検討
- 基準・ガイドライン等の制度改正等の検討

今後の主な課題

本最終とりまとめ案では主に①②の課題を整理

- ① 当事者目線でのハード面のアクセシビリティや使い勝手の向上
- ② 情報面でのバリアフリー
- ③ 心のバリアフリーの更なる推進
- ④ 当事者参画の推進

1. 検討の経緯(中間整理提示後の検討)

- 第9回移動等円滑化評価会議（令和5年3月）において、「当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等に関する中間的な整理案」を提示。
- 以降、最終取りまとめに向けて、以下の対応を実施。
 - ① 鉄道事業者に対する実態調査を実施。事業者における整備の実態や課題等を把握。
 - ② 当事者参画の下、地域分科会にて鉄道駅施設の現地調査を実施。取組事例や課題を把握。
 - ③ テーマ別意見交換会を実施。当事者の意見を更に把握。
 - ④ 当事者及び事業者と意見交換を実施。頂いたご意見を考慮。

実態調査結果の整理・対応の方向性等の検討

- 事業者の整備状況や考え方等に関する**実態調査の結果を整理**
- 必要に応じて当事者からの意見の趣旨等の精査を行い、**課題を整理**
- 当事者のニーズ、対応の困難度、行政側の手当の状況（補助金、ガイドラインの有無等）等も考慮しながら、**課題の優先順位や対応の方向性を検討**

地域分科会の活用

- 4分科会において、事業者の協力も得ながら、施設の整備状況の確認や参考となる事例の収集等のため、当事者参画の原則の下、**現地調査を実施**

【現地調査先】

- 新白島駅及び県庁前駅（中国）
- 牧志駅及び市立病院前駅（沖縄）
- JR大阪駅うめきたエリア（近畿）
- 大岡山駅（関東）

テーマ別意見交換会の活用

- **当事者の意見の更なる把握が必要な項目**について、認識の共有や適切な解決策の検討を図るため、**テーマ別の意見交換会を実施**

【テーマ】

- 情報アクセシビリティ
- ホーム駅名表示の視認性
- 乗車位置の識別方法
- 経路上の障害物・インターフォンへのアクセス

当事者・事業者との意見交換会

最終取りまとめ

目的

- 当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等に関する最終的な取りまとめにあたっては、移動円滑化の効果や鉄道事業者による対応の困難度等も考慮しながら、課題の優先順位や対応の方向性を検討することが必要。
- 上記の検討材料として、様々な規模・地域の鉄道事業者におけるバリアフリー整備状況の現状や整備の基本的な考え方等を把握するため、書面による実態調査を実施。
- 調査の実施にあたっては、バリアフリー整備が相当程度進んでいる鉄道駅を題材（1日あたりの平均利用者数を基準として、1社あたり3駅）とし、対象駅の選定・回答作成を依頼。

調査の概要

- **実施期間**：令和5年8月1日～10月20日
 - **対象事業者**：JR、民間鉄道事業者36社
 - **主な調査内容**：
 - － 中間整理に記載されたバリアフリー環境の課題に係る、現在の基準やガイドラインの適合状況（※）
 - － バリアフリー環境の向上に向けて工夫した事例（当事者や専門家からの意見聴取の有無を含む）
 - － 運用・整備にあたっての課題
- ※ インターネットやICTによる情報提供等については、現状詳細なガイドライン等が存在しないため、情報提供・サービス内容、運用方針、わかりにくさを解消するために工夫している点、運用の課題等について幅広く回答を依頼。

1. 検討の経緯：現地視察を通じた事例等の収集

- 中間整理を基に、施設の整備状況の確認や参考となる事例の収集等のため、移動等円滑化評価会議地域分科会のうち、下記4分科会において現地視察を実施。
- 実施に当たっては、様々な障害特性の方のご意見を反映できるよう留意して参加委員を決定。各委員からは、好事例として評価出来る点や、気になる点についてご指摘があった。
- 得られた結果については、最終とりまとめにおける各項目の記載内容に反映。

中国分科会

【視察先】

新白島駅及び県庁前駅

【施設概要】

- (新白島駅)【広島県】
- ・開業年月日：2015年3月14日
 - ・乗降人員：12,115人/日
- (県庁前駅)【広島県】
- ・開業年月日：1994年8月20日
 - ・乗降人員：12,947人/日

【実施日】

令和6年2月5日(月)



新白島駅



県庁前駅

沖縄分科会

【視察先】

牧志駅及び市立病院前駅

【施設概要】

- (牧志駅)【沖縄県】
- ・開業年月日：2003年8月10日
 - ・乗降客数：2,849人/日
- (市立病院前駅)【沖縄県】
- ・開業年月日：2003年8月10日
 - ・乗降客数：1,389人/日

【実施日】

令和5年9月4日(月)



現地調査の様子

近畿分科会

【視察先】

JR大阪駅うめきたエリア

【施設概要】

- (大阪駅)【大阪府】
- ・開業年月日：2023年3月18日
 - ・乗降人数：694,156人/日

【実施日】

令和6年1月15日(月)



関東分科会

【視察先】

大岡山駅

【施設概要】

- (大岡山駅)【東京都】
- ・開業年月日：1923年3月11日
 - ・乗降人数：41,367人/日

【実施日】

令和5年12月1日(金)

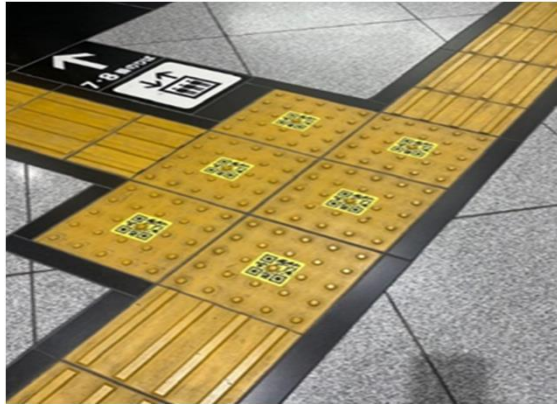


大岡山駅(駅外観)



現地調査の様子

床面のサイン



視覚障害者向けの誘導ナビ



床面の誘導案内



床面のサインで通行方向を分ける取組

案内表示



到着駅ホームの垂直移動設備位置の表示



ホームドアを活用した情報提供

券売機・改札口



有人改札口以外の拡幅改札口



AIを活用した券売機

その他



駅係員と映像でやり取りできるインターホン



トイレの空き状況が外からわかる取組

1. 検討の経緯: 現地視察を通じた事例等の収集③(主なご意見)

インターネット

- ・ 駅情報について、駅の外観や改札口の写真が掲載されており、事前に駅のイメージをすることができた（知的）
- ・ 駅情報について、写真や構内図が掲載されているのはよかったが、拡大した際に解像度が低くなってしまふ（知的）
- ・ HP上に掲載されているデータがPDF化されているため、読み取りソフトが対応することができない（視覚）

ホーム・通路

- ・ 上り・下りの音声案内が男性の声と女性の声で分かれており、判断がしやすくなっている（視覚）
- ・ 電車が到着した際、電車の走行音で音声案内が聞こえないことがある（視覚）
- ・ 行き先表示が色分けされており、分かりやすくなっている（聴覚）
- ・ ホームドアの点字の位置は斜面の両端が分かりやすい（視覚）
- ・ インターホンの位置がそもそもわからない（視覚）
- ・ エスカレーターやエレベーター降り口付近で、そこが何号車にあたる位置なのか音声で知らせてほしい（視覚）

券売機・改札

- ・ IC専用と切符が使用できる改札をわかるようにしていただきたい（聴覚）
- ・ 券売機にインターホンが設置されているが、音が割れて聞きにくい（肢体）
- ・ 有人カウンターがある改札以外にも幅広の改札があるといい（肢体）

トイレ

- ・ 一般トイレの手洗い場が電動車いすでも使用しやすい高さになっていた（肢体）
- ・ ベビーベッドではなく、大人も寝ることができるベッドだとよい（有識者）
- ・ バリアフリートイレの施錠ボタンについて、部屋の隅に設置されており押しにくい（肢体）
- ・ 家族や異性介助の場合もあるため、男女兼用のバリアフリートイレがあるとよい（肢体）
- ・ 2つ設置されているバリアフリートイレのレイアウトが左右対称になっていたよかったです（高齢者）

エレベーター・エスカレーター

- ・ エレベーター内にインターホンのみではなく、モニター等があるとよい（聴覚）
- ・ エスカレーターの入り口に上下矢印が表示されているのはとてもわかりやすい（肢体）

案内表示・その他

- ・ 構内案内図がある場所においては音声案内を整備してほしい（視覚）
- ・ デジタルサイネージ等で表示する日本語にはフリガナをつけてほしい（知的）
- ・ 精算機や呼び出しボタンの位置を知らせる音声案内をつけてほしい（視覚）
- ・ 路線ごとに色の表示があるとわかりやすい（聴覚）
- ・ 案内表示が多言語（日英韓中の4か国語）表示になっていてよかったです（高齢者）

- 当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等に関する最終取りまとめに向けて、これまでアンケート調査や意見交換会を通して各団体からいただいたご意見等のうち、中間整理において「当事者の声をさらに把握」とした項目（テーマ）について、具体的なお困り事や状況や内容、優良事例、他団体からのご意見に対するお気づきの点等の観点でヒアリング・意見交換を実施。
- 異なる特性間の相互理解や共通のニーズを把握するため、**複数の特性の当事者団体に参加頂き実施。**

テーマ別意見交換会①

※複数回参加している団体については、特性ごとに異なる方に参加頂いている

- 実施日時：令和5年12月1日（金）
- 特性：**肢体不自由及び妊産婦・乳幼児連れ**
- 参加団体：DPI日本会議、日本身体障害者団体連合会、全国脊髄損傷者連合会、全国自立生活センター協議会、せたがや子育てネット、子育てひろば全国連絡協議会、びーのびーの、主婦連合会、アクセシブルジャパン

テーマ別意見交換会②

- 実施日時：令和5年12月5日（火）
- 特性：**視覚障害、聴覚障害、知的障害、発達障害、精神障害、認知症及び高齢者**
- 参加団体：DPI日本会議、日本視覚障害者団体連合、日本身体障害者団体連合会、全日本ろうあ連盟、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、全国手をつなぐ育成会連合会、日本発達障害ネットワーク、全国精神保健福祉連合会、認知症の人と家族の会、全国老人クラブ連合

テーマ別意見交換会のテーマ

- ① 情報アクセシビリティ（インターネットやICTによる情報提供等）
- ② ホーム上駅名表示の視認性
- ③ 乗車位置の識別方法
- ④ 経路上の障害物・インターホンへのアクセス

※主に中間整理において「当事者の声をさらに把握」とした項目に関して、最終とりまとめに向けて深度化が必要だと思われる内容を選定

2. 最終取りまとめ案(概要)

実施事項

(令和4年度)

- 日常利用の多い鉄道駅を題材として、これまでに実施した現地調査や意見交換会における意見を踏まえ、横断的なテーマを設定し、当事者等の困りごと等に関するアンケートを実施。
- アンケートで得られた当事者の意見について、それぞれの困りごとの状況や原因・解決策等についてより詳しく把握するため、意見交換会を実施。異なる特性間の相互理解や共通のニーズを把握するため、複数の特性の当事者団体に参加いただき実施。
- これらの結果をもとに、施設利用の場面ごとにバリアフリー環境の課題を整理し、中間整理において提示。

(令和5年度)

- 中間整理において「当事者の声をさらに把握」とした項目（テーマ）について、具体的なお困り事の状況や内容、優良事例、他団体からのご意見に対するお気づきの点等の観点で意見交換会を実施。本意見交換会の結果も踏まえ、改めてバリアフリー環境の課題を整理し、対応の方向性を本最終とりまとめ案において提示。

各課題の優先順位づけと対応方針の整理

- これまで頂いた当事者の声からニーズを整理するとともに、実態調査等を通して事業者目線でガイドラインの充足度や対応の困難度を整理。
- これらの結果を踏まえて各課題の優先順位を3つのカテゴリー（速やかに取り組む課題、周知拡大に取り組む課題、現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題）に分類。各カテゴリーに対し、今後の対応方針を整理。

各論

- 各課題について、①当事者の声、②事業者の取組状況、③当事者のニーズと事業者の取組状況とのギャップ及びその要因等、④総括及び対応の方向性を整理。（今般の実態調査対象となっていない課題については、②・③を除く）

他分野に対しても取りまとめ結果を共有・周知するとともに、順次具体的な検討等を実施

3. バリアフリー環境の課題等について:各課題の優先順位と対応の方向性(案) 国土交通省

- 各課題について、これまで当事者から頂いた意見を基にニーズを整理。さらに、事業者への実態調査等を踏まえ、事業者目線から対応の困難度・ガイドラインの充足度について目安を整理。
- これらを踏まえ、各課題について、以下3つの優先順位カテゴリーに分類。
 - ①速やかに取り組む課題：当事者からのニーズが高い課題であり、かつ、ガイドラインの充実化が図られれば改善に向けた対応が期待されるもの
 - ②周知拡大に取り組む課題：事業者の工夫により多種多様な新たな取り組みがなされているものの、当事者への更なる周知・認知度向上が必要と思慮されるもの
 - ③現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題：①、②以外の課題であり、引き続き実態の把握等を行いながら検討を要するもの。
- また、全項目共通の対応として、既存の補助金の活用等により引き続き整備の促進を行うとともに、今般の調査や既往の調査で得られた導入・対応事例について、有用性が一定程度認められるものについては、普及促進を図る観点から今後ガイドラインに盛り込む予定。

①速やかに取り組む課題

- ウェブサイトにおける情報提供
- 案内設備（バリアフリールート of 把握のしやすさ、経路誘導に関するサインシステム等、音声案内等のわかりやすさ）



令和6年度より、公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会（以下、「基準検討会」）等において、具体的な検討に着手

②周知拡大に取り組む課題

- ICTによる情報提供や誘導サービス
- 券売機



令和6年度より順次周知拡大の取り組みを行う※1

③現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題※2

- 車両内の情報提供、運行情報、輸送障害時等の情報提供
- 改札口・改札窓口
- 駅名表示、ホームにおける乗車位置等
- 乗り継ぎの際のバリアフリールート of 整備

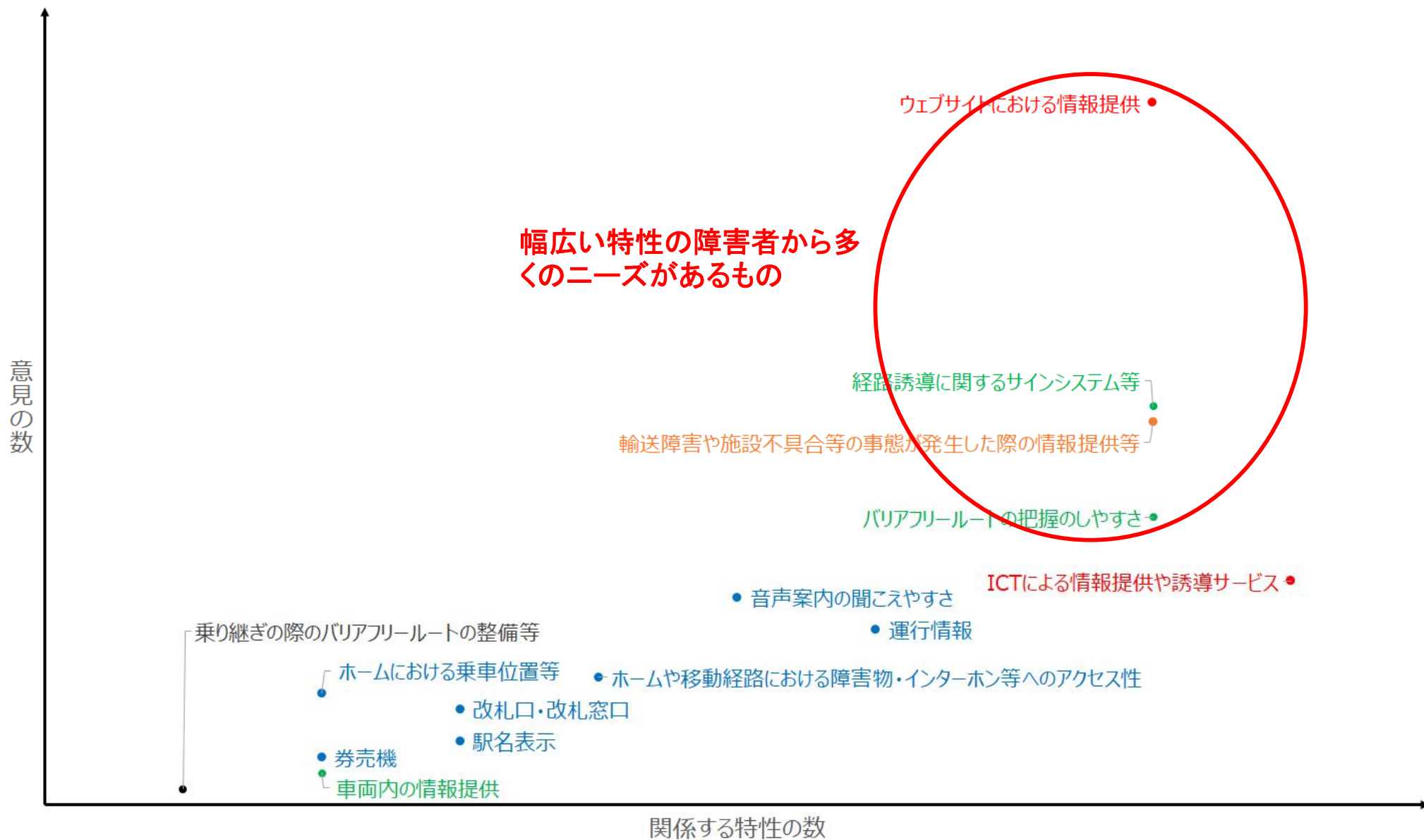


引き続き実態把握等を行いながら検討を行う※1

※1 周知拡大や実態把握等にあたっては、地域分科会とも適宜連携して対応

※2 今後の新技術の普及や事業者のノウハウの蓄積等の状況に応じ、将来的にガイドライン等で整備の方向性を示すこと等もあり得る

(参考1)当事者目線

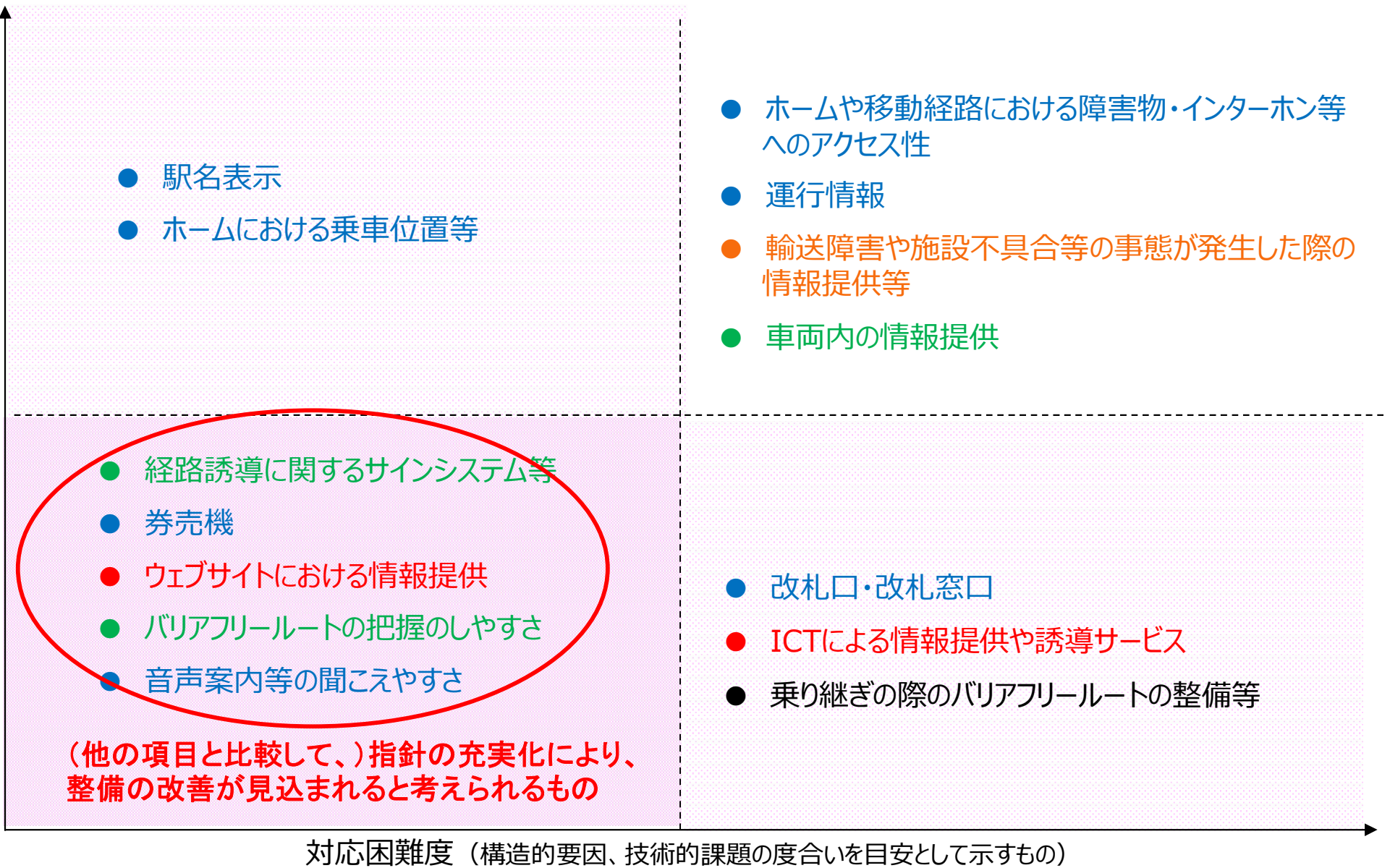


- (1) インターネットやICTによる情報提供やコミュニケーション
- (2) 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ
- (3) 駅構内設備等に関する情報保障等
- (4) 輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等
- (5) 今後のさらなるバリアフリー環境の向上等に関して御意見があった事項

※令和4年度に実施したアンケート調査及びテーマ別意見交換会で頂いたご意見を下に整理

(参考2)事業者目線

整備の指針となるもの
の充足度
(基準、ガイドライン、参考事例等)



- 駅名表示
- ホームにおける乗車位置等

- ホームや移動経路における障害物・インターホン等へのアクセス性
- 運行情報
- 輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等
- 車両内の情報提供

- 経路誘導に関するサインシステム等
- 券売機
- ウェブサイトにおける情報提供
- バリアフリールート of 把握のしやすさ
- 音声案内等の聞こえやすさ

- 改札口・改札窓口
- ICTによる情報提供や誘導サービス
- 乗り継ぎの際のバリアフリールートの整備等

(他の項目と比較して、)指針の充実化により、整備の改善が見込まれると考えられるもの

- | | |
|--|----------------------------------|
| ● (1) インターネットやICTによる情報提供やコミュニケーション | ● (2) 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ |
| ● (3) 駅構内設備等に関する情報保障等 | ● (4) 輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等 |
| ● (5) 今後のさらなるバリアフリー環境の向上等に関して御意見があった事項 | |

※ 今般の実態調査で得られた各項目の回答を基に、課題の優先順位づけの際の目安として整理したものである

3. バリアフリー環境の課題等について

(1) 速やかに取り組む課題

① ウェブサイトにおける情報提供

当事者の声

- 当事者は、その特性に応じたバリアフリー関係施設の有無等により、利用する駅や行動の範囲が決まるため、当該 鉄道駅におけるホームドアの有無や無人駅・有人駅の別、トイレ内の設備、授乳室、駅構内の混雑状況等の施設情報についてホームページ等における情報提供のニーズがある。
- 一方、インターネット等における一般的な駅構内図の複雑性や情報量の多さ、情報の断片的な掲載等による分かりにくさ、掲載されている画像の見づらさ、構内図がPDF化されている等で音声読み上げへの非対応等の状況が指摘されている。

調査項目

- ① ウェブアクセシビリティの方針や運用ガイドラインの有無、課題
- ② 構内図案内ページの作成の有無
- ③ バリアフリールートの掲載の有無、工夫している点
- ④ 構内図案内ページにおける、音声読み上げ機能への対応の有無
- ⑤ 構内図案内ページにおける色覚障害者への配慮の有無、工夫している点
- ⑥ バリアフリー情報の作成の有無
- ⑦ バリアフリー情報を提供するに当たって、情報量の多さ等により生じるわかりにくさを解消するために工夫している点。
- ⑧ バリアフリー情報を提供するに当たって、視覚障害者にとって活用しにくいツール（リスト選択方式や動的コンテンツなど）を利用してもらうために工夫している点。
- ⑨ ウェブサイトのウェブアクセシビリティのチェックに当たって、ツールや指標の使用の有無

1. 調査結果概要

- 概ね全ての事業者においてホームページ上でバリアフリー関係施設の有無等を含む、バリアフリー関連の情報発信を行っていることが確認された。
- また、ホームページでの情報発信に当たっては、読みやすさや使いやすさ等が重要になるところ、方針や運用ガイドラインを定め、堅実に取り組んでいる事業者も複数確認された。（事業者によっては、色覚障害者当人に参画いただきながら検討・整備された事例も報告されており、ウェブ整備に当たっても当事者参画の取組が確認された。
- 一方、ホームページでの情報発信に当たっては、ホームページ自体のユーザビリティ、バリアフリー情報が掲載されたホームページまでのアクセス性、提供するバリアフリー情報の範囲・粒度・見せ方など、それら対応については、各事業者によって当然異なる状況であることが確認された。

2. 課題

- 事業者からは、デザインオリティと読みやすさ（文字サイズ、文字と背景のコントラスト比等）の共存が難しい、関係者による概念や技術的な知識の浸透度が低い、改修に伴う費用などのコスト面の問題などが挙げられるとともに、「利用者の方にとって知りたい情報が掲載できているか分からない」といったそもそもウェブを通じた情報発信に当たって求められる情報が不明確、といった課題が確認された。
- なお、国土交通省が作成するバリアフリー整備ガイドラインにおいては、読みやすさや使いやすさの確保のための具体的な手段に関する記載が乏しいものとなっている。

3. 総括及び対応の方向性

- 今回事例として収集した各事業者における取組事例を参考としつつ、令和6年度から基準検討会のもとにWGを設置し、他の交通モードの事例も含め収集・検討を行い、ガイドライン記載部分を拡充していくこととしてはどうか。
- 具体的には、①障害当事者が事前に確認したい情報（ホームページ等で提供してほしい情報）を収集、②JISの各項目について可能な限り、クリア出来ている事例を収集、③事業者から寄せられた課題への解決策を他事業者での取組も含めて収集、④事業者が取り組みやすいように事例を多くガイドラインに掲示するような方向性を想定。
※標準的な整備内容・望ましい整備内容・コラム・参考に記載する内容を充実化することを想定



速やかに取り組む課題として、令和6年度よりWGを設置し、具体的な検討に着手する

3. バリアフリー環境の課題等について

(1) 速やかに取り組む課題

② バリアフリールート¹の把握のしやすさ

当事者の声

- 駅構内の経路案内の情報では、バリアフリールート¹の把握がしにくいとの声が多い。
(駅構内に様々な形態の構内案内図等が分散しており、どこで何を見ればよいのかが分かりにくい、触知案内図も含め構内図が施設全体の構造を表示するなど情報量が多すぎて分かりにくいなど)
- そのほか、全体の経路中でのエレベーターやトイレと現在地との位置関係を把握する必要があるとの声も聞かれている。
- 一方で、地方の利用者が少ない駅では簡単な案内しかなく、具体的な設備の位置が分からないといった声も聞かれている。

調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 計画に当たって、分かりやすい案内とするために工夫した点
- ③ デザインや掲出位置に関して、計画する際に課題となった箇所
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）
- ⑤ HP上にて構内図の案内を提供している場合、現地の案内図との連携や見比べることを想定して工夫している点

1. 調査結果概要

- 構造が複雑な駅や複数の事業者が乗り入れる駅において、アイソメ図による直感的にわかりやすい標記や駅エリアを限定した標記、その他地上図と地下図を並べてエレベーターの位置関係がわかるように標記する等の様々な工夫が確認された。

2. 課題

- 構内案内図については、平面図による多層階のわかりやすい表現方法や適切な表示範囲等の課題が確認された。
- 触知案内図については改良工事等に伴う更新や、一時的な表記の不一致が課題として確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 駅構内案内図に掲載する情報量が多いためかえって必要な情報を発見しにくい場面が想定されるが、情報内容を絞る、内容を統一する際の方向性を示すことが必要ではないか。
- 駅構内案内図による情報提供を補足するものとして、ウェブサイトにおける事前の情報提供が適切になされることも重要であるため、当該情報提供に係る何らかのガイドラインが必要ではないか。
- なお、ICTを活用した情報提供や人的サポートとの連携を検討する必要性が生じてきている点や、今後の検討・議論の動向によっては案内設備に求められる役割が変わっていく可能性がある点については留意が必要。
- 触知案内図については、設置場所の知らせ方、設置場所までの誘導の仕方、有効性（触ってもわかりにくい等）等についてどのように考えるか整理が必要ではないか。
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する

3. バリアフリー環境の課題等について

(1) 速やかに取り組む課題

③ 経路誘導に関するサインシステム等

当事者の声

- 誘導サイン等については、複数の特性の当事者から、乗継ぎ時をはじめとして、途中で見失ったり、複雑でわからなくなるとの声が聞かれている。また、頭上、床下、壁面におけるサインやルート表示を望む意見の一方で、混雑により、床下、壁面は見えにくくなるなどの意見も存在。発達障害の人からは、困りごと等の対応が可能な有人の場所の案内表記が少ないのではないかとの声も聞かれている。
- また、混雑に伴う人の流れにより、視覚障害者誘導用ブロックに沿って進めなくなる等動線の交錯について不安が聞かれる。
- その他にも、掲出する案内サインの色合いや床や壁等とのコントラストをつけてほしいという意見も聞かれている。

調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 計画に当たって、分かりやすい案内とするために工夫した点
- ③ デザインや掲出位置に関して、計画する際に課題となった箇所
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）
- ⑤ 混雑時の一般利用者と障害者の動線の交錯を防ぐために工夫した点

1. 調査結果概要

(サインシステム)

- 他社線や周辺施設への誘導にあたっては、サインの増設やイメージカラーの採用のほか、分岐点等には床面に誘導サインを掲出する等の工夫が確認された。
- また、限られたサイン表示スペースを有効活用するため提供情報に優先順位をつけたり、情報過多にならないよう掲出サインを必要最低限にしている事業者も確認された。

(混雑に伴う導線の交錯)

- 誘導ブロックの設置位置や床面サインを活用した旅客動線の誘導、駅員を増員して声がけする等のソフト面での対応等の工夫が確認された。

2. 課題

- サイン同士やサインと広告との競合によりサインのわかりにくさの一因となっているといった課題が確認された。
- また、表示する項目が多くある一方で1つのサイン表示スペースに収まらない場合や、他社への乗り換え誘導のため本来設置したい場所が、自社エリアではないため設置できないといった課題も確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 誘導サイン整備の基本的な考え方として、以下の観点を考慮することが重要ではないか。
 - ①サインと広告及びサイン同士が干渉せずどこからでもサインが確認できるようにすること
 - ②様々な障害の特性を考慮したサイン表示とすること
 - ③施設設置管理者間で連携を図り連続的な誘導案内が行われること
- 知的・発達障害者においては情報の取舍選択が難しい場合があること等も考慮しつつ、サイン表示のあり方についてどのように考えるか整理が必要ではないか。床サインについてはサインシステム全体の中で有効性に関する整理が必要ではないか。ソフト面による対応に関しては接遇モデルプログラムの充実化を図る等も視野に入れてはどうか。
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する

3. バリアフリー環境の課題等について

(1) 速やかに取り組む課題

④ 音声案内等の聞こえやすさ

当事者の声

- 複数の特性の当事者から、ホームや列車内の音声案内について、担当する駅職員や場所によって音量や明瞭度、スピード等が異なるため聞こえにくいという意見や、列車の行先等の音声案内に別の音声案内等が重なり、聞こえないという意見が多く聞かれた。
- また、精神障害者の方からは、いろいろな音が混ざってくると、情報処理に時間がかかることから混乱してしまうと意見も聞かれた。

調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 駅構内音声案内における質（音量、明瞭度、読み上げスピード等）に関して、参考にしたものや工夫している点
- ③ 音声案内に係る社内教育、研修の実施状況など（研修実施の有無、実施する場合はその内容、頻度）
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）

1. 調査結果概要

- わかりやすい音声案内の項目については、バリアフリー整備ガイドラインにおいて音量、音質、スピーカーの設置位置に関する考え方等が参考で記載されているものの、具体的な導入事例にまでは十分に踏み込めていない部分もあり、各事業者が独自に工夫して取り組んでいる状況が確認された。
- 自動合成音声を使用することで、音量・明瞭度・読み上げスピードについて各駅間での平準化を図っている事業者も確認された。

2. 課題

- 駅施設の構造上の問題として、全面が屋根に覆われているため、音が反響しやすいといった課題が確認された。
- また、列車通過時等において案内放送が聞こえづらくなることあるほか、駅構内放送に対する近隣住民から苦情等により音量を下げざるを得ず、案内放送が聞こえづらくなるといった課題も確認された。
- ガイドラインにおいて、音声案内の聞こえやすさの観点から具体的な指針となる内容にまでは至っていない。

3. 総括及び対応の方向性

- 指向性スピーカーや互いに干渉しない合成音声の活用、天井や壁への吸音パネルの設置等の対応が一定の解決策になり得ると考えられる。また引き続き、音声案内に係る研修等の実施も重要である。これらの有効性等について引き続き議論・検討が必要。
- 音声案内の整備にあたっては、以下の観点も考慮することが重要ではないか。
 - ①住宅地近辺など音への配慮が求められる場所や列車の発着時の騒音が大きなホーム等、様々な場所において、誘導・設置の案内、アナウンス等の音声案内が必要とされることから、単体の設備についてのみ考えるのではなく、トータルでのサウンドコーディネートが求められており、それぞれの場所に適したスピーカーや装置を設置することが必要である
 - ②設置方法について当事者や有識者による点検が有効である
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する

3. バリアフリー環境の課題等について

(2) 周知拡大に取り組む課題

① ICTによる情報提供や誘導サービス

当事者の声

- 当事者は、その特性に応じたバリアフリー関係施設の有無等により、利用する駅や行動の範囲が決まるため、当該鉄道駅におけるホームドアの有無や無人駅・有人駅の別、トイレ内の設備等の施設情報について情報提供のニーズがある。
- 一方、駅構内図の複雑性や情報量の多さ、情報の断片的な掲載等による分かりにくさ、構内図が音声案内への非対応等の状況が指摘されている。また、スマホ等のアプリや二次元バーコード、備え付けのタブレット 端末等を活用したルート案内や問い合わせのニーズ等も存在。

調査項目

- ① アプリ等を活用した駅構内のバリアフリールートに関する情報提供や案内サービスを導入の有無、工夫している点・課題
- ② QRコード・アプリ等を活用したチャット・通話機能や、動画による問い合わせサービスの導入の有無、工夫している点・課題
- ③ 改札窓口や駅事務室等において案内用のタブレットの備え付けの有無、工夫している点・課題
- ④ 上記のほかに、ICTを活用した誘導サービスの導入の有無、工夫している点・課題

1. 調査結果概要

- 各事業者によるバリアフリー情報の提供は、その内容・粒度に差異はあっても、着実に進んでいる状況。
- また、アプリやA I等を利用した積極的な情報提供に取り組んでいる事業者も確認された。

2. 課題

- 事業者からは、導入した技術に対する認知度や、利用者からの利用機会の課題が確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 利用者による認知度向上に向けては、以下の取組を行う。
 - 障害当事者が技術導入に係る情報を入手しやすくするため、事業者がこうした先進技術を導入した事例について、定期的に国土交通省より障害当事者団体へ情報提供を行う。また、国土交通省のHPに先進技術導入事例集を公表し、定期的に更新することで最新の情報が一括して確認できるような形とする。
 - 鉄道事業者におかれては、先進技術の導入や実証実験を行う際には、障害当事者がその旨を把握できるよう、プレスリリースや各駅の案内ページ等の各社HPやアプリ等において引き続き積極的に周知いただけないか。（地域の障害者団体に呼びかけを行い、体験の機会を設ける等の取組も認知度向上に大きく資するものと考えられる）
 - また、障害当事者団体におかれては、現地視察の内容や国土交通省から提供した情報その他実際に利用した際の感想等を傘下会員らへ広報誌等を通じて積極的に周知していただけないか。加えて、傘下会員らに対して積極的にこうした技術を利用して頂くよう、声かけをしていただけないか。

※ 技術の導入に当たっては、利用者のニーズやレスポンスを把握することが重要であり、利用頻度が低い状態が続くと、事業者としても導入リスクの懸念や当事者のニーズに合わない形で普及することにつながる可能性があると思慮。そのため、障害当事者本人による技術の認知度向上や、触れ合う機会の増加は、今後のバリアフリー分野での技術開発の試金石となる。



令和6年度より順次周知拡大に向けた取組を行う

3. バリアフリー環境の課題等について

(2) 周知拡大に取り組む課題

② 券売機

当事者の声

- 券売機の使い方の案内については、聴覚障害者にとって音声情報による対応が多いため、使い方が分からない場合に理解しにくい状況であり、文字や手話通訳による意思疎通が望まれている。
- また、障害者割引での購入方法が分かりづらいという声も聞かれた。

調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 聴覚障害者向けにモニター付き券売機を設けるなど、障害特性に応じたサービス提供方法で工夫している点
- ③ とりわけ、聴覚障害者に対する券売に係るサービス案内において、課題は認識しているが現状改善できていない点
- ④ 聴覚障害以外の各種障害を有する利用者の方から、券売に係るサービスに関して、課題は認識しているものが現状改善できていない点

1. 調査結果概要

- オペレーターが遠隔できっぷ購入を手伝うシステムや、券売機付近に設置したカメラに紙やスマホをかざすことでモニター上でオペレーターと筆談が可能となるシステムを導入している工夫が確認された。
- また、中には先進的な技術の導入事例として、AI自動対話機能を設けているものも確認された。

2. 課題

- 上記の事例のような券売機は筆談対応可能なことが広く認知されておらず、利用者が戸惑われる場合がある等、如何に適切に周知していくかといった課題が確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 利用者による認知度向上に向けて、以下の取組を行う。
 - 障害当事者が情報を入手しやすくするため、事業者の導入事例について定期的に国土交通省より障害当事者団体へ情報提供を行う。また、国土交通省のHPに公表し、定期的に更新することで最新の情報が一括して確認できるような形とする。
 - 鉄道事業者におかれては、プレスリリースや各駅の案内ページ等の各社HPやアプリ等において、引き続き積極的に周知いただけないか。（地域の障害者団体に呼びかけを行い、体験の機会を設ける等の取組も認知度向上に大きく資するものと考えられる）
 - また、障害当事者団体におかれては、現地視察の内容や国土交通省から提供した情報その他実際に利用した際の感想等を傘下会員らへ広報誌等を通じて積極的に周知していただけないか。加えて、傘下会員らに対して積極的に利用して頂くよう、声かけをしていただけないか。



令和6年度より順次周知拡大に向けた取組を行う

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

① 運行情報

当事者の声

- 視覚障害者や聴覚障害者の人は、限定された音声や文字の情報を収集し、状況を予測して、次の行動の準備を行っており、運行情報は目的地に到達するために必要な情報であり、音声、文字、手話通訳による情報の充実のニーズがある。
- 発車前、列車の接近情報など連続的な情報提供に加えて、編成数等必要な情報提供が望まれている。移動経路全体にも関わる可能性もあるが、精神障害者の人からは、商業広告や注意喚起など様々な情報と運行情報が混ざり、必要な情報が分かりにくいとの声がある。

調査項目

- (1) 運行情報
 - ① ガイドラインの適合状況
 - ② (i)情報提供の内容、(ii)情報提供の方法
 - ③ (i)提供する情報の差異は具体的に何か、(ii)提供方法の差異 (iii)提供する情報の差異を設ける考え方
- (2) 可変式情報表示装置
 - ④ ガイドラインの適合状況
 - ⑤ (i)設置位置、(ii)表示内容
 - ⑥ 追加的に表示している情報及び提供することとした背景や考え方
 - ⑦ 課題は認識しているものの現状改善できていない点

1. 調査結果概要

(運行情報に関する情報提供)

- 「乗り場、発車時刻、種別、行き先、停車駅等、列車（電車）の基本的な情報や、運行障害が発生した際の情報」は概ね情報提供されていることが確認された。また、各線・各列車の運行情報、運休情報などの情報を日ごろからHPで確認頂ける旨周知するため、駅構内にQRコードを掲載したポスターを設けている事業者も確認された。
- また、設置している設備や、事業者ごとの考え方や優先順位に基づいて、改札やホームにおいて提供する情報や提供方法に差異を設けている事業者も確認された。

(可変式情報表示装置)

- 様々な情報を表示することが可能であり、ガイドラインの記載内容に加えて、次列車の接近情報や多言語表示、PR等の一般情報等を表示している事業者も確認された。

2. 課題

- 最新の運行情報や他社線運行情報について、異常時には情報が入らない・情報輻輳、また運行順序変更・種別変更が急遽あるなど、現況をリアルタイムに提供することが難しいといった課題が確認された。
- ソフト面では、時間帯によって対応人数に限りがあり、旅客対応と運行情報の提供が同時にできないことがあるといった課題や、駅に配置されている係員が一人のため旅客対応と運行情報の提供が同時に対応できないことがあるといった課題も確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 当事者からは更なる情報の充実について求められているが、多くの情報が混ざると必要なものが分かりにくいといった声もあるため、慎重な検討の上、真に必要な情報のニーズの把握が必要。
- 可変式情報表示装置による情報提供については、様々な情報を表示できるというメリットがある一方で、広告等の一般情報を表示してしている事業者もあり、本当に必要な情報の判断が難しくなるという面もあるため、表示方法が課題。
- またウェブ等の活用については、情報の即時性から有用であると思慮され、分かりやすい情報提供が必要。また、ウェブ等で情報を入手できることについて普段からの周知や輸送障害時における周知が必要。
- 輸送障害等の状況において、駅係員による適切な誘導等のソフト面の対応も重要であり、また、他の利用客による声かけの観点からは心のバリアフリーの更なる推進が必要と思慮される。

現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。
(ウェブ等によるわかりやすい情報案内については、速やかに取り組む課題として、
ガイドラインの検討の際に考慮することとする)

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

② 車両内の情報提供

当事者の声

- 当事者は、車両内において、特性毎に降車や降車後の移動を円滑にできるように準備をしており、車両内の事前の情報取得のニーズが伺われる。車椅子利用者からは扉の開閉方向、精神障害者や高齢者からは駅間の必要時間や降車駅の情報など、情報提供の内容の充実の声が聞かれている。
- また、運転見合わせの状況等については駅構内だけではなく電車内でも分かりやすく案内してほしいといった声も聞かれている。
- 一方、アプリを使って到着駅を案内する仕組み等のニーズも存在。

調査項目

- (1) ①車両内の案内表示装置（LED、液晶等）から、どのような情報提供しているか
②車両内の可変式情報表示装置等から、車両の運行の異常に関連して、どのような情報を提供しているか
③車椅子利用者が車内の車椅子スペースから、各駅における停車時の扉の開閉方向が分かるような表示になっているか。（なっていない場合にはその理由を含む）
- (2) その他、車両内におけるバリアフリーに関する情報提供にあたっての工夫している点
- (3) 課題は認識しているものの現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）
※車両によって設備が異なるため、各社において最新の車両を選定の上回答頂いた

1. 調査結果概要

- 車両内での情報提供の項目については、ガイドラインに記載されている案内表示装置における次の停車駅や行き先の表示、案内放送装置における行き先や戸の開閉側等の移動等円滑化基準で定められた内容の提供はほぼ全ての事業者で確認され、車内案内表示装置での各駅におけるエレベーターやエスカレーターの設定位置を表示する等の工夫も確認された。
- 異常時の情報提供内容については、過去の事例を基に内容を決定している事業者も確認された。その他、タイムリナー情報提供を優先する観点から肉声放送やWEB（HP、X等）で案内している事業者も確認された。

2. 課題

- 次停車駅の扉開閉方向、異常時における情報提供については運用面やコスト面（車両や地上設備の改良等に係るもの）の課題が確認された。
- また、表示文字数の制約から案内できる内容に限りがあるといった課題も確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 当事者からの声や事業者からの「案内できる内容に限りがある」というようなご意見を踏まえると、情報提供の拡充に関しては、表示内容の優先順位について検討する必要があると考えられる。その際には、各事業者の考え方や当事者のニーズも踏まえ、ガイドラインにおいて一例を示すこと等が考えられる。
- またウェブ等の活用については、情報の即時性から有用であると思慮され、分かりやすい情報提供が重要。また、ウェブ等で情報を入手できることについて普段からの適切な周知も必要と思慮。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。
(ウェブ等によるわかりやすい情報案内については、速やかに取り組む課題として、
ガイドラインの検討の際に考慮することとする)

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

③ 輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等

当事者の声

- 視覚障害者や聴覚障害者をはじめ様々な特性の当事者から、輸送障害や設備の不具合等が発生した場合において、文字・音声情報による運転再開予定や代替ルートなどの情報提供の具体化・充実化を求める声が多く聞かれている。
- また、実際に災害等が発生した際に状況の把握が出来ず、取り残されないか、不安な状態に置かれているとの声も聞かれている。

調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 輸送障害や施設不具合といった事案が発生した場合において、利用者に対する状況把握に資する情報提供方法

1. 調査結果概要

- 輸送障害時等の情報提供については、文字情報（ホワイトボードや張り紙、可変式情報表示装置等）や音声情報といった形で概ね複数の手段により提供されている事業者が多く確認された。
- 窓口のお客さま対応などで係員が音声案内できない場合があるため、司令所からの遠隔放送により最新の情報が提供できるよう取り組んでいる事例も確認された。
- 運行情報等を提供しているウェブ等（HPやアプリ）への誘導を行っている事業者も確認された。

2. 課題

- 輸送障害時等の情報提供については、多くの事業者でガイドラインに基づいた情報提供をできているものの、掲示板による文字情報では準備が状況に追いつかないといった課題も聞かれた。

3. 総括及び対応の方向性

- 異常時の情報提供手段・提供内容について整理や、案内情報の充実にあたっての真に必要な情報のニーズの把握が必要である。また、多くの情報が混ざりかえって必要なものが分かりにくくなる可能性がある点にも留意し、慎重な検討を要する。
- またウェブ等の活用については、情報の即時性から有用であると思慮され、分かりやすい情報提供が重要。また、ウェブ等で情報を入手できることについて普段からの周知や輸送障害時における周知が必要。
- 輸送障害や施設不具合等の状況において、駅職員による適切な誘導等のソフト面の対応も重要であり、また、他の利用客による声がけの観点からは心のバリアフリーの更なる推進が必要と思慮される。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。
(ウェブ等によるわかりやすい情報案内については、速やかに取り組む課題として、
ガイドラインの検討の際に考慮することとする)

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

④改札口・改札窓口

当事者の声

- 複数路線の結節点である大規模な駅等では、乗継経路や改札口の複数設置も多いため、視覚障害者や聴覚障害者が通過するべき改札の特定や、経路改札のインターホン等での問い合わせに不安があり、特に聴覚障害者の方からは、文字や手話通訳による意思疎通が望まれている。
- また、有人改札口以外の自動改札機においても、拡幅改札口を設けてほしいというご意見も聞かれた。

調査項目

- ①ガイドラインの適合状況
- ②改札口の別の視覚障害者に対する案内方法について、工夫している点
- ③改札口の案内に関して、課題は認識しているが現状改善できていない点
- ④改札口でのモニター付きインターホンや手話通訳等、各種障害特性に応じた案内方法で工夫している点
- ⑤改札口周辺での音声等による位置情報提供、出口案内、路線情報等の情報提供について工夫している点
- ⑥改札口における情報提供について、課題は認識しているが現状改善できていない点

1. 調査結果概要

- 視覚障害者に対しては、視覚障害者誘導用ブロックや音声案内、点字等により改札の種別が案内されている事業者が多数確認された。改札口名称に加え、券売機、改札機の位置関係や距離を音声で案内しているといった工夫も確認された。
- また、拡幅改札を駅係員室の近くに設置して混雑時に手伝える体制を整えている事業者も確認された。
- そのほか、タブレット端末や紙等を用いた筆談による案内や、遠隔での対応として、モニター付きインターホンや利用者のスマートフォン端末を活用したビデオ通話・チャット等のサービスを提供している事業者も確認された。

2. 課題

- 音声案内については長文化や音の輻輳、設置費用等の問題がありどこまで情報提供するかといった課題が確認された。
- 障害当事者以外の他の利用者も当該改札を通過する傾向が高く、混雑時には動線が交錯する傾向があるという課題も確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 情報提供の方法や内容の優先順位について、各事業者の考え方や当事者のニーズも踏まえ、ガイドラインにおいて一例を示すこと等が考えられる。
- 駅係員室において、真に支援が必要な障害当事者が支援を受けられるよう、他の利用者に対する周知・啓発も重要。
- 筆談やIT機器等のサービスは駅により提供している内容が異なるため、各駅でどのようなサービスを受けることが可能かという点について障害当事者への認知度の向上や、どの駅にどのような設備が設置されているか適切に周知・案内されることが重要であり、HPや触知案内図、音声案内等による周知が重要と思慮。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

⑤ 駅名表示

当事者の声

- 車椅子使用者や聴覚障害者から、ホームドア設置等による環境変化もあり、車両内から停車時に駅名表示が見えにくい、駅名表示は夜でも見やすくしてほしいといった声が聞かれている。
- 一方で、ホームドアの線路側に駅名や表示されている事例や、駅の壁面にローマ字で駅名が大きく書かれている場合はわかりやすいといった声があった。

調査項目

- (1) 車両内の案内表示装置（LED、液晶等）から、どのような情報提供しているか
- (2) その他、車両内におけるバリアフリーに関する情報提供にあたっての工夫している点
- (3) 課題は認識しているものの現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）
※車両によって設備が異なるため、各社において最新の車両を選定の上回答頂いた

1. 調査結果概要

- 現在の停車駅を表示することとしていると回答があった事業者も確認された。

2. 課題

- ガイドラインにおいては、車内で到着駅を表示する場合を除き、駅ホームにおいて、車内から視認できる高さには駅名を表示し、その際は、どの位置からも視認できるよう配置に配慮するとされている。
- なお、車内で駅名の案内表示をしている場合において、混雑時では車椅子着座状態では表示が見えない場面も想定される等の課題が確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 車内から視認できる高さへの駅名表示については、引き続き整備状況の進展が望まれるが、整備が進まない何らか要因等が存在するか、要因がある場合にはどのような解決策が考えられるか等の実態把握・検討を行ってはどうか。
- 一方で、他の手段と組み合わせでどのように案内するか全体的な議論も必要と思慮。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

⑥ホームにおける乗車位置等

当事者の声

- ロービジョンの視覚障害者や、知的障害者にとって、ホーム上で、様々な種別の列車の乗車位置を色分け等で表示する方法は分かりにくいという意見が聞かれている。
- また、ホームドアの点字表示やホームドアの床面の扉番号を頼りにしているが、戸袋移動型やロープ式のホームドアでは点字がなく分からないという声や、ホームドアの改修で床面の番号がなくなって分からなくなったなどの声も聞かれている。
- そのほか、車両とホームの隙間を狭めるためにホーム上に楕形ゴムが設置されている部分について、分かりやすい表示のニーズがある。

※鉄道事業者への実態調査対象外項目（今般、当事者の声をさらに把握することに注力したもの）

1. 課題

- ロービジョンや視覚障害者の方に対する、列車種別に応じた乗車位置を示す方法について、直ちに一定の見解を示すことが難しいものと思慮される。（ホームドアの点字表示、段差・隙間を縮小している箇所の案内表示については記載・例示の掲載がある）
- この点について、引き続き、視覚障害者の方の歩行支援に資する様々な技術開発の進展も望まれる。

2. 総括及び対応の方向性

- 色分け等の表示が分かりにくいケースでは、駅職員による適切な誘導等のソフト面の対応も重要であり、また、他の利用者による声かけの観点からは心のバリアフリーの更なる推進が必要と思慮される。
- ホームドア（新たなタイプのホームドアを含む）の点字表示、段差・隙間を縮小している箇所の案内表示については、引き続き整備状況の進展が望まれるが、整備が進まない何らかの要因等が存在するか、要因がある場合にはどのような解決策が考えられるか等の実態把握・検討を行ってはどうか。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

⑦ホームや移動経路における障害物、インターホン等のアクセス性

当事者の声

- 視覚障害者からは、柱が点字ブロックに近接していたり、点字ブロックを削るような形で柱がある場合は衝突する可能性があるため、柱に衝突してもけがをしないよう、緩衝材や素材等で工夫してほしいといった意見が聞かれている。
- また、柱の色が床面や壁と同系色であると衝突が回避しづらくなるので、柱全体や半分から下の色を変えるなど、色に配慮することに対するニーズがある。
- 聴覚障害者からは、ホーム上の非常用インターホンが音声のみでのやり取りしかできない場合、使用を戸惑ってしまうとの声が、車椅子利用者からはインターホンに手が届くようにしてほしいとの声がある。

※鉄道事業者への実態調査対象外項目（今般、当事者の声をさらに把握することに注力したもの）

1. 課題

- プラットホームにおけるインターホン等の設置については、ガイドラインにおいて障害者等が使用しやすい構造、分かりやすい案内表示等が求められているが、具体的な仕様等について記載がない。
(一方、緩衝材の活用、コントラストの確保については記載や例示の掲載がある)

2. 総括及び対応の方向性

- 緩衝材の活用、コントラストの確保については、引き続き整備状況の進展が望まれるが、整備が進まない何らかの要因等が存在するか、要因がある場合にはどのような解決策が考えられるか等の実態把握・検討を行ってはどうか。
- 一方、プラットホームにおけるインターホン等の設置については、ガイドラインの充実にに向けた検討を行ってはどうか。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う。

3. バリアフリー環境の課題等について

(3) 中長期的に取り組む課題

⑧ 乗り継ぎの際のバリアフリールート¹の整備等

当事者の声

- 車椅子利用者からは、案内サインを含めバリアフリールートの分かりやすさが課題といった声が聞かれている。
- また、乗り継ぎの際のバリアフリールートの整備などバリアフリールートの拡大・複数化など今後の更なるバリアフリー環境の向上のための意見が聞かれている。

調査項目

- ① (i)バリアフリー化の状況 (ii)バリアフリー化する場合の他事業者とのこれまでの調整内容・調整状況 (iii) (バリアフリー化が進んでいない場合には) 今後の予定
- ② 他の事業者の路線への乗り継ぎの際の連絡ルートに関する案内の状況 (提供する情報が事業者の管轄区域ごとに異なることなく、統一されたものになっているか) について (統一されていない場合にはその理由含む)
- ③ 課題は認識しているものの現状改善できていない点 (検討ステータス、要因含む)

1. 調査結果概要

- 乗り継ぎ経路の案内サインについて他社と協議の上統一化を図った事例が確認された。
- また、バリアフリールート of 整備にあたって自治体や他の事業者と検討を進めているという事業者も多数確認された。

2. 課題

- 案内サインについてはそれぞれの事業者が個別にマニュアルを策定していることや、組織横断的に調整する会議体等がないことから、他の事業者への乗り継ぎ経路における案内サイン等が統一されていないという課題が確認された。
- バリアフリールート of 整備については、鉄道事業者間のみで調整することが難しいケース（乗り継ぎ経路が公道を挟む場合等）や費用負担の分担調整、駅施設の構造上の制約といった課題が確認された。

3. 総括及び対応の方向性

- 乗り継ぎ経路（案内サインや段差の解消等）の整備に関する調整について、関係者が多岐にわたる場合等には広域自治体主導で検討会を立ち上げ調整を行った事例もあることから、そのような事例を深掘りして調整手順や留意点について何らかの指針を示すことが可能かどうか検討してはどうか。
- 事業者間で協議が進められていても、調整困難に至る場合等にあっては必要に応じ自治体の協力も重要になってくると思慮。
- 一方、施設構造上の制約がある場合等には、整備が進まないことについて当事者の理解を得つつ、どのような代替手段を提供していくかといった観点からの検討も重要と思慮。



現時点では中長期的に取り組む課題として取り扱い、引き続き実態把握等を行いながら検討を行う