

第4回「ユニバーサルデザインの考え方に基づくバリアフリーのあり方を考える懇談会」 議事要旨

日時:平成 17 年 3 月 1 日(火) 14:00～16:00

場所:如水会館 2F・オリオンルーム

(1) プレゼンテーション

加賀見委員のプレゼンテーション

- ・ 東京ディズニーリゾートでは、1983 年の東京ディズニーランドの開園以来、障害者基本法
の精神に則り、また、行政の指導、ゲストからの声に耳を傾けながら、ハード・ソフト両面でバ
リアフリーに取り組んできた。
- ・ 全てのゲストがVIPという思想のもと、障害を感じさせないパークの環境整備と運営を行っ
てきている。また、バリアフリーの対象者については障害者のみならず、高齢者や一時的な怪
我・病気等により身体機能が一時的に低下している方々も対象とし、ディスアビリティゲストと
して位置づけている。
- ・ 東京ディズニーリゾートでは、バリアフリー化に関する対応を統一的・計画的に推進するため、
2000 年 5 月、社内に東京ディズニーリゾート(TDR)バリアフリー分科会を設置し、運営、施
設・設備のバリアフリー化に取り組んできている。本分科会は、部門横断的な組織であり、バ
リアフリーに関する全体方針の決定、中期計画の作成及び各種施設の調査等を実施してい
る。また、調査の際には、各障害者団体の方々等に実際に各パークの施設・設備を利用いた
だき、そこで得られた意見等を大いに参考にしつつ、改善に努めている。その具体例について
紹介させていただきたい。
- ・ 「**段差解消**」...パーク内における各施設の出入り口及び縁石についてはスロープ化し、段差
解消を進めているところである。
- ・ 「**水飲み場**」...必ず大小で1セットとし、親子が向かい合って利用できるよう蛇口の向きを工
夫している。また、高さについては、車いす利用者が十分に使用できるよう考慮している。
- ・ 「**公衆電話**」...健常者及び車いす利用者等が共用できるよう、高さを調節して設置している。
- ・ 「**触知図**」...視覚障害者が触って確認できるとともに、健常者が視覚的に地図を楽しむこと
ができるようなものとしている。また、高さについても車いす利用者の方々を使用しやすいよ
う調節している。
- ・ 「**トイレ**」...東京ディズニーリゾート全体で、同じタイプのを各所に整備している。また車
いす「専用」ではなく、車いす「優先」とすることで、このようなトイレを必要としているゲストに広
く使ってもらえるようにしている。
- ・ 「**エレベーター**」...各パーク内の2階建ての施設については、全てエレベーターを設置して
いる。

- ・ 「パレードルート」...各パーク内に3箇所ずつディスアビリティゲスト鑑賞エリアというものを設置している。
- ・ 「手話による対応」...聴覚障害者ゲストとのコミュニケーション向上のため手話のできるキャストを 100 名ほどおいて、ゲストへの接遇にあたっている。このキャストには「手話ピン」を着用させ、すぐに分かるようにしているところである。また、毎月1回、「手話ピン着用認定会」を実施するなど、手話のできるキャストを育成している。
- ・ 「ファストパス」...時間を有効に利用していただくという目的で導入。指定された時間内に戻ってくれば、通常よりも短い待ち時間でアトラクションを利用できるというものである。人混みの中で長い時間待つことが困難な高齢者等が、一般の方々と同じように利用できる施設であり、ゲストの方々からは好評を博している。現在、東京ディズニーランドには7箇所、東京ディズニーシーには6箇所導入している。
- ・ 「メインエントランス誘導帯の設置」...JR駅及びモノレール駅等から園外の総合案内所受付に向けては視覚障害者誘導用ブロックを敷設している。見た目にも違和感のないよう、全体の雰囲気と調和するようなデザインとしている。
- ・ 「車いす」...東京ディズニーリゾートの各パークには、オリジナルデザインのホイールカバーを備えた車いすをそれぞれ約 100 台づつ設置している。これまで貸し出し用車いすの利用を躊躇していたゲストの方々も気軽に借りられるような雰囲気づくりを心掛けている。また、ホイールにカバーを付けたことにより、衣料などの巻き込みもなくなっている。
- ・ 「聴覚障害者向けの文字による情報提供」...聴覚障害者の方々にも十分に楽しんで頂けるよう、東京ディズニーランドにおいてはインフォメーションボード、東京ディズニーシーにおいては聴覚障害者向けの字幕テロップを設置している。
- ・ 「視覚障害者向けサポートシステム」...視覚障害者に対しては、各施設の案内や現在地の確認情報等を音声ガイドシステムを通じて提供している。これは、千葉県福祉のまちづくり条例に基づいたものであり、現在パーク内の 69 箇所のサインポストよりこれらの情報を送信している。
- ・ 「視覚障害者を対象としたスケールモデル」...各パークの乗り物のスケールモデルを作成し、事前に視覚障害者のゲストの方々にも触ってもらうことにより、形状を確認していただいている。安全な乗降ができるよう、乗り物の形状、乗車位置等を理解していただき、安全な乗降を行うための措置である。
- ・ 「車いす利用者に対応したアトラクション」...一部のアトラクションに、車いすごと乗ることができる「車いす搭載ボード」を導入した。かつては、付き添いの方が障害のあるゲストを抱えて移乗させていたが、導入の結果、体力的な負担が大幅に軽減されるとともに、より安全に、気分良くアトラクションを利用していただけるようになった。また、車いす利用者がアトラクションに乗る際に、アトラクションを止めて車いす利用者の方を安全に乗せるというソフト面での運用を行っているものもある。
- ・ 「手話パフォーマー」...エンターテインメントショーにおいては手話パフォーマーを出演させ、

ショーのあらすじを手話により表現力豊かに紹介しているところである。

- ・ 「キャストを対象とした教育プログラムの実施」...各パークで働くキャストに対しては、各部署ごとに必要となる対応等を踏まえた教育プログラムを実施することにより、あらゆるゲストへの理解と認識を会得したキャストの育成に力を入れている。
- ・ 自由でみずみずしい発想を原動力に、今後もすばらしい夢と感動、人としての喜び、そして安らぎ等をすべてのゲストに提供していきたいと考えている。

高橋玲子委員のプレゼンテーション

- ・ 今回は「心のバリアフリー」という難しいタイトルをいただいた。私は、日々、とても恵まれた環境に生きていると思う一方で、まだまだバリアの存在を感じることもある。例えば、店舗等のエレベーターホールでエレベーターを待っている時に、大音響で音楽が流れていたりするとエレベーターの音が聞こえずに戸が開いてもなかなか分からず、状況を周囲の人に尋ねようと思っても、音楽に邪魔されて人の気配さえつかむことができなくて、いつまで経ってもエレベーターに乗れないことがある。また、社外での行事の準備のために皆が忙しく立ち働く中、手伝いたいけれど、どう動けばいいかわからず、「座っていいよ。」と優しく言われてしまう時や、オフィスで不在者あての電話を受けたのに、ホワイトボードに書かれているその人の行先が読めず、周囲にも尋ねられる人がいなくてうまく対応出来ない時など、単なる不便というだけではなく、「私はまだまだついていけない。」と悲しく思うことも多い。
- ・ しかしながら、ついていけないと感じてしまうことだけがバリアなのではない。例えば、学生時代に盲学校の中・高等部で教育実習をした時には、弱視生徒と全盲生徒との対立を目の当たりにして驚いた。弱視の生徒達は、「全盲のクラスメイト達から当然のようにサポートを強制されることに耐えられない。」と生徒会で訴えていた。弱視の人は、目が見えないということの不便さが分かる一方で、(特に全盲の人と一緒にいる場合)見えることの優位性を実感することも多く、全盲の人を非常によく助けてくれる。しかし、そのような聖人のような生き方はなかなかできるものではない。このように、力のアンバランスや状態の違いが起こるところでは、たとえ盲学校という環境の中であってもバリアが生まれてしまうのだと思う。
- ・ 私は普段、玩具メーカーで仕事をしているのだが、福祉関係の団体から展示会をしてほしいと依頼されることがある。その際、ときに先方の態度が非常に高飛車で、「企業は稼いでいるのだから、おもちゃの陳列や片づけ作業は当然のこと、持ってきたおもちゃは寄付ぐらいしてくれるのも当たり前ではないか。」のように言われてしまうことがある。障害のある人たちの多くが、まだまだ日々もどかしさや不公平感を感じながら生きていて、私自身も目が見えないため、そういった感覚に陥りがちな気持ちはよく分かる。しかし、一方で「福祉団体って、やってもらって当然と思っているようなところがあるよね。」と同僚などから同意を求められ、つらく複雑な気持ちになる。このような状態では、障害者と健常者が対等な関係を築いていくというのは非常に難しい。

- ・ ただし、敢えて障害者の立場でいわせていただくと、やはり、今まで障害者はいろいろなことを我慢してきた。それが、やっと自分達の意見も尊重され、耳を傾けてもらえる環境になってきた。こうした場合、障害者には、今いわなかったら次はいつ言えるチャンスが来るか分からないといった焦りがあり、それが吹き出してしまっている状況も少なからずあるのではないかと思う。
- ・ 確かに最近は、障害者にモニターを行い、一緒によりよいものをつくっていこうという気運が高まってきている。しかし、例えば健常者にモニターを行い、そこで何かとんでもないことをいわれたとしても「随分わがままな人もいるものだ。」で済まされるのに対して、障害のある人が同じことをすると「障害者というのは我が儘で扱いにくい。」、「障害者に意見を求めても無留な要望ばかり返ってくる。」、「福祉団体は要求ばかりしてくる。」などと十把一絡げに思われてしまう。今まで課題やニーズを聞かれることが少なかった障害者の多くは、この機会に全ての思いを伝えなければと思ひ、大小さまざまな課題やニーズを話し過ぎてしまうかもしれない。しかし、そこでレッテルを貼ったりあきらめたりせずに、企業側は前進してほしいと思う。
- ・ 障害者に何かを聞く場合、機会も限られるし、障害者の数も限られているため、健常者にモニターをする場合よりももう少し対等な関係を意識し、企業側の事情、つまり可能なことと不可能なこと等を相手に示したうえで一緒に考えるというアプローチをした方が、より効果的なモニターが出来るのではないかと思う。
- ・ 善意の先入観がバリアとなることもある。先日、通勤電車の中で、隣にいたおばあさんに「手がきれいね。つめもきれいに切ってあって、ご家族から大切にされているのね。」といわれた。私は一人暮らし。食器は毎日洗っているし、つめも自分で切っている。きっと悪気のない言葉だったのだろうが、こうした善意の先入観が最もやっかいである。しかしながら、心のバリアを解消するための一番のポイントは、このおばあさんのように、相手に興味を持つことだと思う。興味を持とうとしなければ何も始まらない。障害者について関心があるなら、本を読んだり、講演会で話を聞くだけでなく、生身の障害者と話をし、その人がどうやって生きているのかを知ってほしいと思う。
- ・ 最近、ユニバーサルデザインという言葉の普及とともに、「誰にでも」というフレーズがよく聞かれるが、私が思うに「誰にでも」は非常に傲慢で危険な言葉。視覚的なインターフェースを多用した「どなたにでも使いやすい」家電製品なのに、私には全く使えないものがたくさんある。世の中にはいろいろな立場の人、いろいろな障害を持つ人がいるのだから、全ての人の課題やニーズを一度に満たすことは不可能に近いのではないか。「誰にでも」を最終ゴールにすることには異論はない。しかし、現実問題としては「一人でも多くの人に」使える、あるいは使いやすい製品やサービスの提供を、企業は自覚し心掛けていきたいと思う。
- ・ アメリカで生活していた高校時代、渡米して間もない頃に、児童虐待を防止するための学内プロジェクトに参加した。小学生や幼稚園児に、虐待に対処するノウハウを含んだ物語を読んであげたり、人形劇を見せたりするものであったが、初めにプロジェクトリーダーから「あなたはまだ英語もそれほど話せず、目も見えないけれど参加したいといいましたね。ではあなたはこ

のプロジェクトで何ができると思ってここに来たの？」と聞かれた。そのとき、私はその質問の率直さに驚きながら、「物語の朗読ならできるし、ピアノも弾けます。」とどぎまぎしながら答えた。そして、物語を読む役割を任せられた。私は、まず課題となる物語を読んでもらって点字で書き写し、それを暗記してしまうぐらい読み込み、子ども達に読み聞かせた。幼稚園や小学校を回りながら、子どもにその内容がしっかり通じていると確認できる瞬間がいつもとてもうれしかった。プロジェクトリーダーは、私のような者にも「やってみる」チャンスをくれた。その代わり、それに伴う私の責任はとても大きく、目が見えないからとか、英語が苦手だからという言い訳は通用しない世界でもあった。社会は、障害者を優しく保護したり、排除したりするのではなく、チャンスと責任を与え、ともに生きていく方向に進まなければならないと思う。

最後に、「点字毎日」という新聞にある目が見えない方が寄せていた記事を紹介したい。阪神大震災の直後、半分崩れてしまった道を歩いていると、よく周囲の人たちが手を貸してくれ、別れるときには「頑張りましょう。」と励まし合ったそうだ。震災以前は「頑張ってください。」といわれたことはあっても、「頑張りましょう」といわれたことはなかったとのこと。しかし、まちが復興を遂げるにつれて「頑張りましょう。」は次第に減り、また「頑張ってください」といわれるようになってしまったのだという。バリアフリーは人を取り囲む環境から大きな影響を受けると思う。環境を悪くすることで皆が対等となって「頑張ってください」が「頑張りましょう」になるのではなく、環境をよりよくしながら「お互いに頑張りましょう。」、「ともに生きていきましょう。」といえる社会になればよいと願っている。

質疑応答

【高橋(儀)委員】ディズニーリゾートでは、多くのゲストの方々からコメントをもらっているとのことだが、障害のある方とない方でコメントに違いが見られるのか。また、コメントを集約してゲストの方々等へ開示する仕組みはあるのか。

【加賀見委員】ゲストからのコメントについては、障害の有無に関わらず、同等に扱っている。したがって、サービスの提供についても社内的に分類はしていない。コメントは、CS推進室でとりまとめ各関係部門にフィードバックしている。ただし、対外的に公表はしていない。

【高橋(儀)委員】ゲストからのコメントを外部にも公表していただきたい。そうすることにより、後続の他のテーマパークの方々の参考にもなると思われる。また、テーマパークだけでなく、一般のまちづくりに応用できる部分も多々あるように思われるので、是非ご検討いただきたい。

【野村座長】コメントに対していろいろな対応をされていると思うが、その内容によってはオーランドやロスなどアメリカのディズニーランドのバリアフリーへの取組みなども参考にすることはあるのか。

【加賀見委員】日本とアメリカでは、大分環境が異なっているため、障害者の方々の意識も異なっている。例えば、アメリカでは車いすから降りるとき、キャストは手を貸してはいけない

ことになっており、車いす利用者本人の全責任において行わなければならない。一方、日本においては、キャストがお手伝いをさせていただいている。このように環境が全く違うということをご理解いただきたい。では、何故アメリカでは車いす利用者あるいは家族の方々が全責任を負うかという、キャストがお手伝いをして万が一事故が起きた場合、会社側が全責任を負うことになってしまうからである。

【野村座長】バリアフリーあるいはユニバーサルデザインにおいても、ものの考え方が非常に重要な影響力を持っているといえるのではないだろうか。

【高橋(玲)委員】加賀見委員から触知図、誘導ブロック、音声案内及びイヤホン等の視覚障害者に対するサービスの話があった。東京ディズニーリゾートでは効果的に使われていると思うが、単に条例で定められているからという理由で設置された場合には必ずしも効果的なものとはなっていないケースも多く、具体的には次のような問題がある。

触知図...目の見える人は、地図を見ると、実際の周囲の状況と照らし合わせながら位置関係やスケールを推測することができるが、周囲が見渡せない目の見えない人にとって、触知図から全体像の縮尺や状況を判断することは非常に難しい。触知図の設置が果たして本当に視覚障害者に有用なのか、もっとよい方法の存在の可能性も考える必要がある。

誘導ブロック...視覚障害者は誘導ブロックの先に何があるか見ることはできない。したがって、誘導ブロックも乱立しすぎると、結局どれをつたって行けば、どこに辿り着けるのか判断ができず、何も無いところを歩いているのと同じことになってしまう。誘導ブロックも数多く設置すればよいというものではなく、「本当に必要な場所」に限定した秩序ある設置体系が確立されなければならないと思う。

音声誘導...改札口、トイレ、階段等全ての場所で同じ音を出しても意味がない。場所によって音を変える等の工夫が必要。

イヤホン...イヤホンによる音声案内は、周りに友達がいる場合であっても一人でその案内に集中しなければ聞くことができず、その場の雰囲気や音を皆と共有しにくくなってしまふ。視覚障害者に対し、個別に情報を提供するのが本当によいのかという点も検討すべきではないか。視覚障害者向けに提供されている園内スポットの案内には、皆に有用と思われるものが多いので、皆に聞こえるよう小さい音で流しておいてもいいように思う。

【兒玉委員】東京ディズニーリゾートのインフォメーションを見ると、電動車いすを用意していただいているようだが、数に限りがあると記されている。電動車いすを利用する場合、予約は可能なのか。また、各パークで何台の電動車いすを用意されているのか。

【オリエンタルランド】電動車いすではなく電動カートになるが、各パークに10台ずつ備えている。事前に連絡いただければ、ケースによっては予約を入れさせていただくが、一般の運営の中では予約可能というかたちでは謳っていない。

【大濱委員代理(妻屋委員の代理)】レストルームはどのくらいの間隔でいくつ設置されているのか。

また、新しく2つのホテルができたそうだが、バリアフリールームは何部屋あるのか。

【オリエンタルランド】各レストルームに、1箇所の子いす優先レストルームを設けており、各パークあわせて36箇所設置している。また、各ホテルにはアクセシブルルームを設けており、アンバサダーホテル7室、ミラコスタホテル2室である。なお、ロビー及び各層に子いす優先レストルームを設けているところである。但し、アクセシブルルームについては、ベットの高さの問題がある等、まだ若干改修する必要があると認識している。

【黒崎委員】高橋玲子委員より全盲の方と弱視者の関係についてのお話を伺ったが、聴覚障害者である聾啞者と難聴者の間にも同じようなことがいえる。我々聾啞者は手話によりコミュニケーションを図ることができるが、難聴者は必ずしも手話によるコミュニケーションができるとは限らないため、難聴者を交えた会合等ではコミュニケーションを図ることが大変らしいと聞いている。こうした違いを聾啞者と難聴者でお互いに理解し合うよう努めているところである。ところで、先ほどのお話しの中では、弱視者と全盲者の関係がうまくいっていないような印象を受けたのだが、同じ視力障害者としてどのような努力をしているのか。

【高橋(玲)委員】個人的には、現在周囲で全盲者と弱視者との間に問題が起きているとは思っていない。ただし、このような場で「視覚障害者はどうですか」と聞かれた際、真に弱視者の立場に立つのもなかなか難しいし、間違っただけをいってはいけないので、「視覚障害者には全盲の人だけでなく弱視の人がいます。」ということはお話するように心掛けている。

組織レベルでは、全盲の人と弱視の人ではニーズが異なる場合もあるため、それぞれに適切なアプローチをする必要があるのかもしれないが、実は組織についてはよく分からないので、笹川委員に回答をお願いしたい。

【笹川委員】弱視と全盲の関係は非常に難しい問題である。日盲連には、全盲と弱視がそれぞれ属しているが、弱視者で組織する弱視問題研究会という弱視者だけの団体もある。それぞれに抱えている問題が異なるので、組織が別にあっても不思議ではないと思われる。

また、感情的な問題というのは確かに存在する。以前の盲学校では弱視者が全盲の面倒をみるのは当たり前であり、またそのように教育してきた。しかしながら、弱視者にとっては、自分自身が視力が弱いのに、さらに全盲の人の世話をしなければならず、大きなストレスになっている。そのため、何かトラブルがあると両者間に摩擦が生じるが、これはやむを得ないことなのではないかと考えている。

【黒崎委員】加賀見委員のお話では、社員への手話教育及び文字表示などさまざまな取り組みが行われており、非常にうれしく思うが、100人の健常者に手話を指導することと、10名の聾啞者を雇用することをそれぞれどのようにお考えか。聾啞者を雇用すれば、一緒に働く健常者に手話の必要性を高めることができるとともに、来場した聾啞者に対しても同じ障害を持つ者として適切なサービスを提供できると思うが、健常者

が手話を覚えただけで聾啞者に対して行き届いたサービスを提供できるのか。障害者の雇用という意味も含めて、ご意見を伺いたい。

【加賀見委員】東京ディズニーリゾートは心の産業であり、ゲストが健常者であろうとディスアビリティの方であろうと、全てVIPとしてお迎えし、全ての方に十分に楽しんでいただけるようキャストの教育等を行っているところである。したがって、キャストの違いにより提供するサービスに違いが出るようなことは基本的にはない。また、ディスアビリティの方の雇用については、法定基準を上回って採用している。

【笹川委員】東京ディズニーリゾートは、バリアフリーという点ではハード面、接遇等のソフト面ともに非常に配慮されており、大変感謝している。しかしながら、我々目の見えない者が一人前の料金を払って、普通の方と同じレベルの満足が得られるかという点、決してそうではない。美術館や博物館等では、障害者に対する料金面での配慮があるが、東京ディズニーリゾートでは、どのように考えているか。

【加賀見委員】健常者もディスアビリティの方と同じように楽しんでいただけるよう取り組んでいるため、料金等の割引は実施しておらず、現在のところ割引導入の予定もない。ただし、様々な障害に応じたサポートを行っている。

【豊田委員】バリアフリーとして、「身体的」、「制度的」、「物理的」及び「心」の4つがあげられると思うが、「身体的」、「制度的」及び「物理的」のどれをとっても足りない部分がある。その足りない部分を補うのはやはり「心のバリアフリー」しかないのではないかと。しかしながら、「心のバリアフリー」といっても、初めは何をしたらよいのか全く分からないという方が多いのではないだろうか。そのような場合、障害を理解しようという姿勢や、その方が必要としていることは何かを考え、把握することが非常に重要である。ただし、こうしたことを初めから全て把握することは現実的には困難であり、むしろ障害者の方々とのコミュニケーション等を通じて徐々に認識していくケースの方が多いと思われる。その過程で、例えば善意から出た行為が裏目に出してしまうこともあるかもしれないが、それを経験することによって私達の知識も蓄積されていく。まずは「聞く勇氣」が重要であり、そういう意味では、障害者をまじえたディスカッションがまだまだ必要であると考えている。

また、全日空では今年の10月から手話バッチをつくるようになった。これは、中途失聴者・難聴者の方々全員が手話ができるわけではないという状況を踏まえ、客室乗務員等が手話ができるという目印とすることに加えて、聞こえないということはどういうことなのかを幅広く勉強するためのきっかけとするためのものである。こうしたことは全ての障害に対しても同じことがいえるのではないだろうか。

【高橋(玲)委員】今、豊田委員が指摘された「聞く勇氣」は非常に大切なことだと思う。また、障害と一括りにせず、たとえ同じ障害であっても趣味嗜好、生き方、生活の仕方は当然のことながら個人により皆違う。そんな当たり前のことを受け止める柔軟さ、障害者も健常者と同様に千差万別であるという広い気持ちを持っていいただければよいの

ではないかと思う。

(2) 高齢者・障害者団体等へのヒアリング及び地方公共団体へのアンケート結果について
(事務局より資料 2 に基づき資料説明)

(3) ディスカッション

【笹川委員】主な意見として管理者責任と自己責任の問題が示されているが、障害者の自己責任の範囲をどのように考えるのか。例えば、視覚障害者の場合、ホーム転落事故が多いが、これは視覚障害者の自己責任となるのだろうか。管理面の設備が不十分とならないのか。

【事務局】日本において、自己責任はここまで、管理責任はここまでと範囲を断言することは難しいと思われる。ホーム転落事故の場合、日本では法律上の責任は別として、鉄道事業者側に少なからずクレーム等が寄せられることになるだろう。ただし、この問題について、本懇談会で結論づけるのは難しいのではないかと考えている。

【梶原委員】老人保健施設で実際に発生した事例であるが、ボランティアがお年寄りの車いすからの移乗をお手伝いしていたとき、そのお年寄りが滑ってしまい骨折してしまったケースがある。ボランティアは善意で手伝ったのだが、お年寄りの家族から施設側に管理責任を問う訴訟が起こされた。施設内で何か発生すれば、それは全て施設側の責任というのが最近の傾向である。自己責任と管理責任については、社会的なコンセンサスを形成しておく必要があるのではないかと。そうしないと、管理者側はトラブルに巻き込まれることを嫌って、本来はこうあるべきということを知っているにもかかわらず、何事もディフェンシブに対応してしまうことになる。

蛇足ではあるが、最近の医療の現場においては、手術でも訴訟を受けることが多くなってきており、そのようなりスクを負ってまで手術をしようというドクターがだんだん減ってきている。あまりにアメリカに似た訴訟社会になっているので、医療の現場でも非常に困っているところである。

【川内委員】管理者責任を問われることについて、施設側は敗訴することを恐れているのか、訴えられることを恐れているのか。施設側が適切な対応をしているのであれば、訴訟を受けて立とうという姿勢であるべきで、裁判に訴えられることをおそれてサービスレベルを下げていくというのは、今の日本社会に対する認識が間違っているのではないだろうか。管理者責任と自己責任の線引きというのは、むしろこうした裁判がないことであやふやになってしまっているように思われる。司法の場等において、どこまでが管理者責任で、どこまでが自己責任かということを決めていくぐらいにならないと、いつまでもはっきりしないまま終わってしまうのではないかと。

また、アンケートの中で、駅にボランティアを入れていこうという動きがあることが気になる。ボランティアの活用自体はよいことだと思うが、自己責任と管理者責任が非

常に曖昧なところにボランティアが入って行かざるを得ない状況。責任の所在をはっきりさせず、安易にボランティアを広げていくことは、ある意味ではボランティアの方に全ての責任をあやふやな状態のまま押しつけることになるのではないか。

【秋山委員】カナダでは運輸省の中に交通裁判所が設置されており、交通上不利益を受けた利用者が訴えることができる仕組みが用意されている。年間100件程度対応していると聞いている。日本でもこのような組織を設置し、明確な判断を行ったらどうだろうか。裁判所ではなく、国土交通省が責任を持って対応していくこととすれば、かなりユニバーサルデザインの社会がうまく作動するのではないか。

【梶原委員】川内委員のおっしゃるように、本当はきちんと司法の場で判断し、判例を重ねていったほうが明確になるだろう。しかし、実際の裁判事例を見ると、医療事故でも介護事故でも、判決が下るまでに平均で2年9ヶ月という長い期間を要してしまう。その間、現場の職員の間にはバリアが生じてしまう等、非常に働きにくい環境に陥ってしまう。理論上は裁判ですっきりさせるのがよいのだろうが、実際はディフェンシブにならざるを得ないのが現状である。

また、医療機関では、施設だけが管理責任を問われるだけでなく、その事故に携わった個人に対しても損害賠償を求められる。そのために、医師、看護婦、薬剤師等あらゆる職種の者が個人レベルで賠償保険に加入している。先ほどのオリエンタルランドでも、万が一のことがあれば各キャストに損害賠償責任が及ぶ可能性があるというのが現在の風潮であり、行き過ぎの感がある。

【野村座長】責任の所在については、最終的には司法の判断に委ねることになると思うが、その前に、社会のコンセンサスというものをどこに落ち着けるか、そして、この点についてユニバーサルデザインという考え方の中でどこまでディスカッションするのかということは大変に重要な問題だと考える。しかしながら、この議論を始めると一年では終わらないかもしれない。期間も限られているため、責任の所在については非常に重要な問題であるという認識を皆さんに持っていただくこととし、これ以外の部分についてご意見をいただきたい。

【豊田委員】私が住んでいる地域(23区内)のあるバス路線が、統廃合により1時間に1本と、過疎地に住んでいるかのようなダイヤになってしまった。これにより高齢者等の移動に支障が生じているようだ。また、市町村合併等により、地方でもバス路線が縮小されているという話も聞いている。このように統廃合によりバス路線がなくなった場合、自治体が代替措置を講ずる義務があるのではないか。対応策について伺いたい。

【松尾自動車交通局次長】バスが公共交通機関として都市部及び地方部を問わず、重要であることは十分に認識している。しかしながら、利用者数の減少及び民間バス事業者の経営上の理由等により、路線の統廃合あるいは廃止がすすんでいるというのが実情。こうした問題に対し、国・都道府県・市町村それぞれに責任があることから、各地域において交通会議を設置し、関係者等が集まって、地域交通のあり方を検討していくと

いう道筋がある。また、不採算路線への補助により、事業者に路線維持をお願いしている状況もある。

【土野委員】高山市では小型のバス4台をワンコインで、コミュニティあるいは福祉バスのように運用している。また、高山市は(平成17年)2月1日に市町村合併し、日本一面積の広い市となったが、合併前より旧町村が運行していた無料バスについては、合併後も引き続き運行している。なお、合併に伴い、個々の旧町村から旧高山市に入ってくるルートが複数の旧町村を経由して旧高山市に入ってくるといったように合理化を図れるのではないかと考えており、新しいネットワークのあり方について検討しているところである。

また、民間のバス路線が廃止されるような場合については、補助金により路線の維持を図っているところである。ただし、実態としては利用者が非常に少ないため、費用対効果の観点からも路線維持を考えていく必要があると思われる。こうした点が、特に地方において非常に困っている問題ではないだろうか。

【秋山委員】交通バリアフリー法において、リフト付バス、ノンステップバスについて一定程度の規定を設けているが、法の施行から5年も経ったことから、タクシーについても所有台数の1割をリフト化するなどの規定を設けるべきではないか。

また、土野委員より高山市におけるバスの運行についてお話しがあったが、コミュニティバスではなく、ダイヤモンド型であればより多くの方に利用してもらえるという実態もあるので、高山市でも是非ご検討いただきたい。

【土野委員】旧高山市内を走るワンコインバスはコミュニティバス的な運行をしており、かなりの方に利用していただいている。しかしながら、新たに高山市となった旧町村部から旧高山市を結ぶバス路線では利用者が少ないため、旧町村部を回ってから旧高山市内に入ってくるような路線とすればより効率的な運行ができるのではないかと考えているところである。

【松尾自動車交通局次長】交通バリアフリー法のなかで、タクシーをどのように位置づけるかとのご質問をいただいた。近年では、事業者によってはいわゆる福祉タクシー・介護タクシーといわれる分野に進出していくケースも見られているところである。なお、現状の交通バリアフリー法では、タクシーは除外されているが、バス等と同じような形でなんらかの義務付けをすべきというご指摘については、今後タクシーが除外されたままでいいのか、対象とする場合、義務付けるのか、あるいは義務付け対象とする場合、どのような形で目標を設定すべきかといったような観点から現在検討を進めているところである。我々としても、タクシーが人の移動に関しては最もユニバーサルデザインの考え方に沿ったモードであると認識しており、いろいろな観点から検討して参りたい。

【尾上委員】情報面のバリアフリーについて、例えば、エレベーターが改札口のすぐ近くに設置されていれば良いが、既存駅等では改札からかなり離れた場所にエレベーターが設置されているケースも多い。そのような場合、ピクトグラムの統一だけではなく、どうい

内容をどう方法で提供していくのかといった情報提供のあり方についても今後の方向性として示していくべきではないか。

また、本日は「心のバリアフリー」の推進等ソフト施策がテーマとなっているが、従来のまちづくりの議論の中では、まだ設備面等で改善すべき点が多々あるにもかかわらず、最後はやはり「人の心」であるというように情緒的に「心のバリアフリー」が語られる傾向があった。人的対応の問題についての議論はもちろん必要だと思うが、その議論の前提として、事前評価及び事後評価によってハード等の整備に対する適切な評価がなされ、こうした評価を踏まえて改善していくという仕組みを確立することが必要であり、人的対応の議論とは切り分ける必要があるのではないかと思う。

【野村座長】今、尾上委員が発言されたことは、実は全ての項目に通じることで、まずはどのようなことを、どのような場合に、どのような方法で行うかということが重要。そこで結果的に解決できなかった問題については人的対応等で担保するというのが流れであり、何でもいから人的対応というのはあるべき姿ではない。このあたりのことについて、報告書にどのように書くか十分に検討したい。

【高橋(儀)委員】資料2の3頁目に自治体からの意見として「自治体のバリアフリー部局の担当者に対する研修を充実させるべき」と書かれているが、これを逆に考えれば、各自治体の関連部局の職員の方々が十分に理解していないことを意味しているように思われる。一般職員も含め中堅幹部や部長レベルに対する研修等の仕組みをどのような形でいかに継続的に構築していくか、検討する必要があるだろう。

それから4頁目のボランティアに関する意見について、ボランティアを育成すること自体は良いが、どういう方向に育成しようとしているのか、誰が運用のリーダーになっているのかといったことが、自治体では今ひとつ見えていないのではないか。結局、ボランティアの自主性、任意性に任せることになってしまい、それがボランティアが発展しない、横につながっていかないという実態に結びついているのではないか。

5頁目に「公共交通機関のバリアフリー化の進捗状況」及び「ハートビル法に基づく建築物のバリアフリー化情報」が必要との意見が示されているが、基本的には情報提供がなくとも、施設をスムーズに利用できるようにならなければならない。そのため法制度や仕組みをどのように議論しなければならないかという方向に持って行かなければならない。

6頁目には、関係団体からの意見として「交通バリアフリー法やハートビル法についてよく知らない人がほとんどなので、法律のPRが必要」との記述があるが、これはむしろ関係団体自身が自ら学習していく仕組みをつくる必要があるだろう。その上で、各関係事業者や地方公共団体等と対等に議論できる場が形成されていくものと考えられる。

【野村座長】いずれも大事な指摘である。ただし、私が気になったのは、ボランティアの活用について、本来行政が責任をもって行うべきことを、財政上の理由等によりボランティアに補

完してもらおうという動きが盛んになっていることである。これは本来のあるべき姿ではないのではないかと。また、最近、有償ボランティアという言葉が流行っているが、果たして有償ボランティアとはボランティアといえるのだろうか。こうした問題の整理も必要である。そういう意味で、資料2に記載された一つ一つが大変奥深い意味を持っているように思われるため、報告書にする際には一字一句検討する必要があると考えている。

(4) 報告書骨子(案)について

(事務局より資料3に基づき資料説明)

質疑応答

【野村座長】この報告書骨子案の内容は、全てこれまでの第1回から第4回の懇談会のどこかで触れられている項目ということでよいか。

【事務局】 そのとおりである。各関係団体へのヒアリングやアンケート等も含め、これまでの議論の最大公約数をとっている。

【川内委員】障害者白書で示された4つのバリアでは、「心のバリア」ではなく、「意識のバリア」であった。それが、いつの間にか「心のバリア」になり「心のバリアフリー」といわれるようになっていく。「心」というと個人的には何か湿度を感じる。「心のバリアフリー」とするのであれば「意識」に何かプラスされて「心」という表現になったと思うので、この点を説明してほしい。

また、一番最後の結びの部分で「国土交通省一体となり、総合的な施策の推進が必要」と記述されているが、国土交通省一体ではなく、政府一体なのではないか。国土交通省一体では、やはり縦割り行政かとなってしまう。

【野村座長】「心のバリアフリー」の表現について、事務局側に何か考えがあつてのことか。

【事務局】「心」という言葉については、従来より国会答弁等々で使用してきた表現であるため、使わせていただいた。

【尾上委員】これまで4つのバリアフリーとして、物理的なバリアフリーに加えて、意識のバリアフリー、制度面のバリアフリー及び文化・情報面のバリアフリーがあつたと思うが、この書き方だと物理的なバリアフリー以外はすべて心のバリアフリーとして非常に抽象化されてしまうように思われる。ユニバーサルデザインの観点からすると、物理的なバリアフリー及び心のバリアフリーの間に具体的に改善できる項目として制度面や情報面も存在すると思われるため、是非報告書に盛り込むよう検討をお願いしたい。

もう一点、「コスト負担のあり方」ということについて、今まであまり掘り下げた議論がされていなかったように思われるのでお聞きしたい。ここで、「国による負担、地方自治体による負担、利用者による負担」というところまでは分かるが、「受益者による負担」の中の受益者とは誰を指すのか。ユニバーサルデザインの考え方に従えば、

例えばエレベーター等のバリアフリー関連の設備ができたとき、それを利用するのは障害者・高齢者だけでなく、誰もが使えるということになるため、受益者とは利用者全般を指すことになるはずである。骨子案に記載されている受益者とは、一部の人が受益するものあるという考え方に引っ張られているのではないか。利用者と違う受益者とは一体誰のことなのか、非常に疑問を感じる。

【野村座長】今この場で、事務局から回答をもらうよりも、ここで疑問点を出していただき、事務局で検討してもらうというかたちで進めさせていただきたい。

【大濱委員代理(妻屋委員の代理)】まず一点目として、2頁目の「対象者・対象施設について」というところで、これまで知的障害者・精神障害者は法の対象外とされていたため、「知的障害者・精神障害者も対象とするべき」と記載されているのだと思うが、これらを含め、難病者等の谷間の障害者についてはどのように取り扱うのか。

二点目として、先ほど秋山委員からもお話しがあったが、タクシーについても明確に位置付けをしていただきたい。バンクーバーでは大型の電動車いすでもタクシーを普通に利用することができる。日本でもそろそろ障害者のタクシー利用が普通になってもよいのではないか。

三点目として、省庁間の縦割りが非常に気になっている。厚生労働省で検討を進めている障害者自立支援法案には地域生活支援事業というものがあり、この中に移動に関するものが多数盛り込まれているが、やはり高齢者・障害者の移動の確保という点については、本懇談会の報告書の中で担保してほしい。一方、骨子案の中で、STS について書かれているが、これについても厚生労働省の地域生活支援事業の中で担保できるような方法があるのではないか。国土交通省と厚生労働省で協議していただき、例えば国土交通省の予算を厚生労働省の地域生活支援事業に回すといったような方法も検討していただきたい。

【梶原委員】医療法では病院の面積は全て壁の内寸法によっている。一方、建築基準法では建物の面積は壁芯によるなど、建物の面積算定方法が異なっており、病院や介護施設を建設する場合、省庁の縦割りに起因するこの基準の違いがいろいろなところで齟齬を来しているのが実態である。

また、2頁に「適切な維持管理」のために「評価が重要」であることが記述されているが、評価するための指標は既に確立されているのか。

【野村座長】評価のための指標も含めて検討しましょうということだろう。

【伊東委員】交通バリアフリー法の対象としてタクシーを含めるべきでないかとの意見が出されているが、現在でも、タクシーは障害のある方の輸送等に種々の役割を果たしていると考えており、どのような観点からタクシーを交通バリアフリー法の対象とするのか、もう少し議論していただく必要があると思う。

STS についても、いろいろと議論されているところであるが、これは道路運送法の問題であるし、また、現在 STS はボランティアによる有償の運送というかたちで行わ

れているが、この有償ボランティアがそもそもボランティアといえるのかどうかという議論もあり、多くの問題を含んでいる。こうした問題について本懇談会においては十分な議論がなされていないため、慎重に書いていただきたい。むしろ、報告書に書くのであれば、とことん議論してから書いた方がよいのではないかと考えている。

【黒崎委員】2頁目の最後の方に「文字による情報の提供」について記述されているが、知的障害者も法の対象とするのであれば、文字だけでなく、デザイン等を工夫し、視覚に訴える情報提供についても考慮する必要があると思われる。

【尾上委員】3頁目の「面的な計画策定について」の中に「利用者側の視点に立ち、移動できる、生活できる」と記述されているが、これまでの議論等を踏まえ、「移動できる」の前に「自由に」を加え、是非とも「自由に移動できる」という表現にしていきたい。

また、その後にある「連続性の確保」はもちろん非常に重要な事項だが、前回三星委員のプレゼンテーションで示されていたように、今後はタクシーだけでなくSTSを含めた移動の確保を図っていく必要があるだろう。「連続性の確保」から、さらにもう一歩踏み込んで「移動の確保」についても触れておくべきではないか。

【笹川委員】4月26日が最終の懇談会とのことだが、それまでの間に私どもの団体としても十分に検討して意見をを出したいと考えている。そこで、最終回の前は何回か事務局と我々との間で、まとめについての情報交換や内容を検討する機会を設けていただきたい。私どもの団体が一番強く求めたいのは、階段の段腹に色付けをしてほしいということである。これについては、弱視者の方々から多数の意見が寄せられている。日本では弱視者対策が非常に遅れているため、この機会にこうした具体的な提案も盛り込み、真のユニバーサルデザイン社会を実現するための方向性を示していただきたい。

【野村座長】「1.はじめに」の中で「政府への要望」を示すこととなっているが、報告書の最後に示す構成としていただきたい。この章ではどのようなことを検討したのかを示すこととし、その検討結果については一番最後に見ていただきたいと考えている。

【高橋(儀)委員】まずは、自治体の調査データをうまく取り込んでいただきたいということである。おそらく第2章に入ることになると思うが、この中で現状のバリアフリー施策の課題、現状認識を打ち出していただきたい。この骨子案の項目立てでは施策の踏襲だけで終わってしまう虞がある。課題をしっかりと盛り込んでおかないと第3章以降の基本的な考え方、第4章での具体的な展開につながっていかないのではないかと感じる。

第3章及び第4章については、可能な限り項目をそろえたほうがよいと思われる。

また、第4章で対象者や対象施設等、一気に詳細を述べる構成となっている。もう少し基本的な施策の展開を示しながら、国民に対してどのように変わっていかねばならないかを分かりやすく「結び」でまとめて行く必要がある。10年後、20年後にどのような社会的基盤、生活基盤をつくらなくてはならないかを展望するために第3章と第4章の項目立てについては再度検討いただきたい。

【野村座長】次回は4月26日で最終回となる。最終回まで2ヶ月あることから、1ヶ月程度で大体の骨子を決めて各委員に送付いただき、各関係者からの意見を調整のうえ、最終的な会議に提出していただきたい。

【事務局】今後報告書作成を進めていくが、その間、たたき台をお示しし、ご意見が十分に反映されるよう調整しながら進めていきたいと考えている。もちろん、座長とも緊密に相談しながら進めて参りたい。

【野村座長】最終回で初めて報告書を見るということになると意見が出過ぎてしまい、一回の会議ではまとめきれない虞がある。各委員の意見を聞きつつ、報告書を作成してほしいという私のお願いである。

以 上