

バリアフリー法の施行状況に関する 主な指摘事項と現状の取組状況

—バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)—

平成24年5月

国土交通省 総合政策局
安心生活政策課

目次

I. 主な指摘事項	p2
II. 現状の取組み	p5
1. 基本構想の取組み状況	p6
2. 心のバリアフリーの取組状況	p27

Ⅰ. 主な指摘事項

- 過去の会議等(主に第6回全国バリアフリーネットワーク会議)や前回までの主な指摘事項を事務局で整理。
- 今後の議論やヒアリング等を踏まえ、追加・修正していく。

【バリアフリー化の推進】

(1) 公共交通機関関係

- ・地方部等における鉄道駅・バスターミナル・空港等の旅客施設のバリアフリー化の促進方策の検討
- ・大都市部におけるホームドア設置、整備困難施設のバリアフリー化等の促進方策の検討
- ・鉄道・バス・航空機等の車両等のバリアフリー化の促進方策の検討

(2) 道路関係

- ・歩道がない道路におけるバリアフリー化の検討
- ・道路移動等円滑化基準の条例委任に伴う、地方の道路におけるバリアフリー化の検討
- ・基本構想がない場合のバリアフリー化の検討
- ・バリアフリー化の意識の啓発に関する検討

(3) 建築物関係

- ・建築物のバリアフリー化を促進するための、地方公共団体における条例策定や誘導施策等の促進方策の検討
- ・建築物のバリアフリー化における、基準適合義務と基本構想の建築物特定事業を連動させるための方策の検討
- ・商店街等の小規模建築物のバリアフリー化の促進方策の検討

(4) 連続的なバリアフリー化の促進方策の検討

- ・連続的なバリアフリー化(歩道と車道、歩道と建築物、バス停など)を促進するための整備方策の検討

(5) スパイラルアップの促進

- ・視覚障害者、聴覚障害者等に対する情報提供方策(緊急時を含む)の検討
- ・知的障害・発達障害・精神障害者に配慮したバリアフリー化の推進方策の検討

【基本構想の取組み】

(1) 基本構想作成・見直しの促進

- ・交通バリアフリー法時に作成された基本構想の見直し(建築物等特定事業等の追加)に関する促進方策の検討
- ・基本構想における交通ネットワークやモビリティ確保の観点の導入の検討
- ・基本構想作成の提案制度の活用等、基本構想作成のための促進方策の検討
- ・基本構想の作成促進のための、地方公共団体の首長への啓発や職員教育等の促進方策の検討

(2) スパイラルアップの促進

- ・特定事業の進捗状況の把握等、基本構想に関する評価方策(協議会の活用等)の検討
- ・提案制度の活用、特定事業の進捗状況の検証等のための、高齢者・障害者等のスキルアップ策及び啓発方策の検討

(3) その他

- ・移動等円滑化経路協定制度の活用方策の検討

【心のバリアフリーの取組み】

(1) 心のバリアフリーの周知

- ・全国の学校教育における「バリアフリー教室」活動の促進方策の検討
- ・多機能トイレ、障害者用駐車場等の適切な利用促進方策の検討

(2) 職員教育の促進

- ・公共交通事業者等における教育訓練の徹底や訓練内容の質の向上方策の検討
- ・教育訓練への当事者参画方策の検討
- ・知的障害・発達障害・精神障害者等(外見でわからない障害者)に対する事業者への理解促進方策の検討
- ・公共交通機関等における「乗車拒否」・「搭乗拒否」の防止策の検討
- ・小規模施設・民間施設等のバリアに対する「人的対応」方策の検討

II. 現状の取組み

1. 基本構想の取組み状況

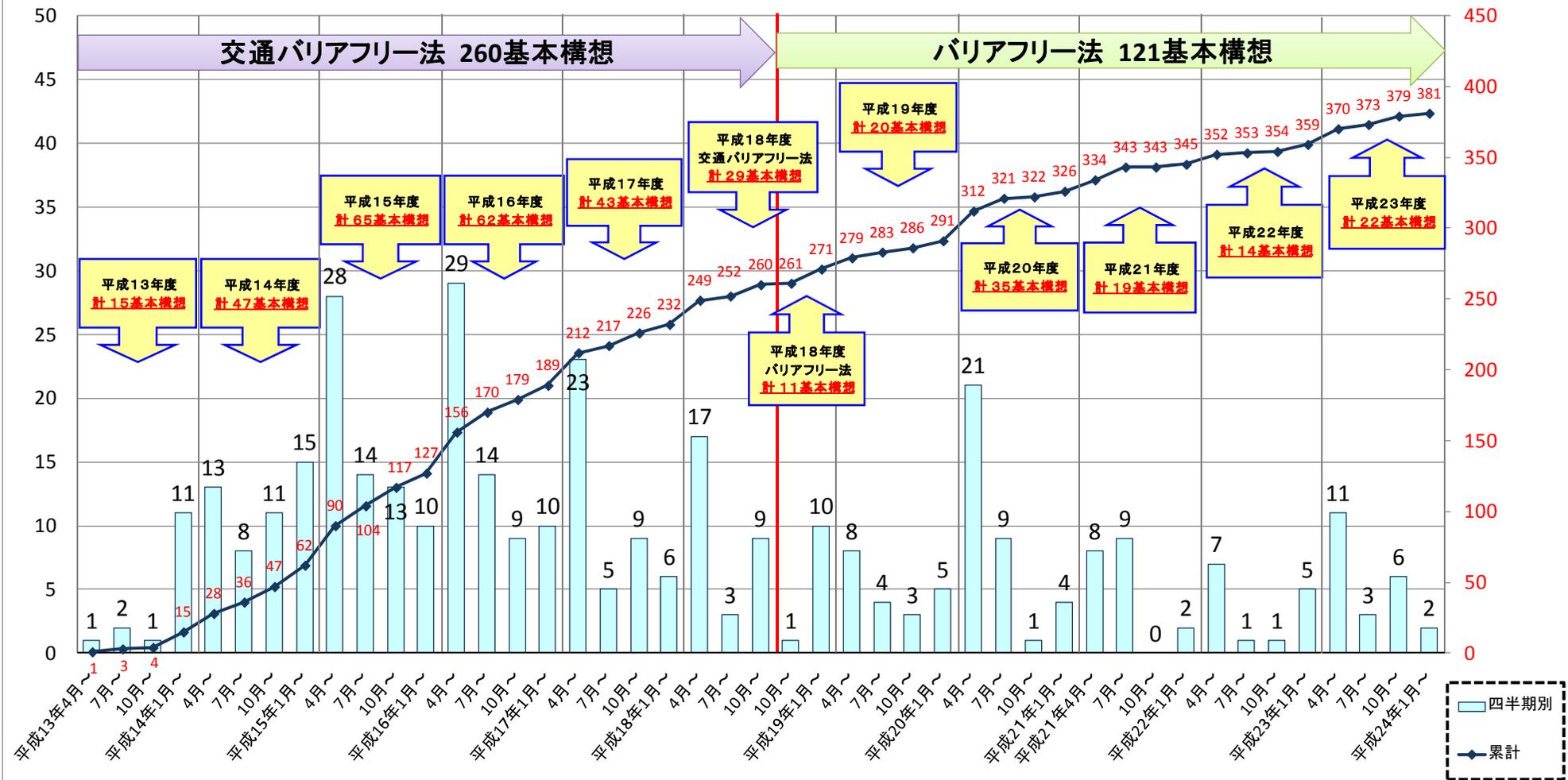
基本構想の作成件数

平成24年3月末時点で、計272市町村、381基本構想が策定済み。
 平成23年度の作成件数は22件で、前年度より増えているが、数年前と比べると伸び悩んでいる傾向にある。

交通バリアフリー法及びバリアフリー法に基づく基本構想の作成件数

(平成24年3月31日までに受理したもの) 計272市町村(381基本構想)

作成状況
(四半期推移)



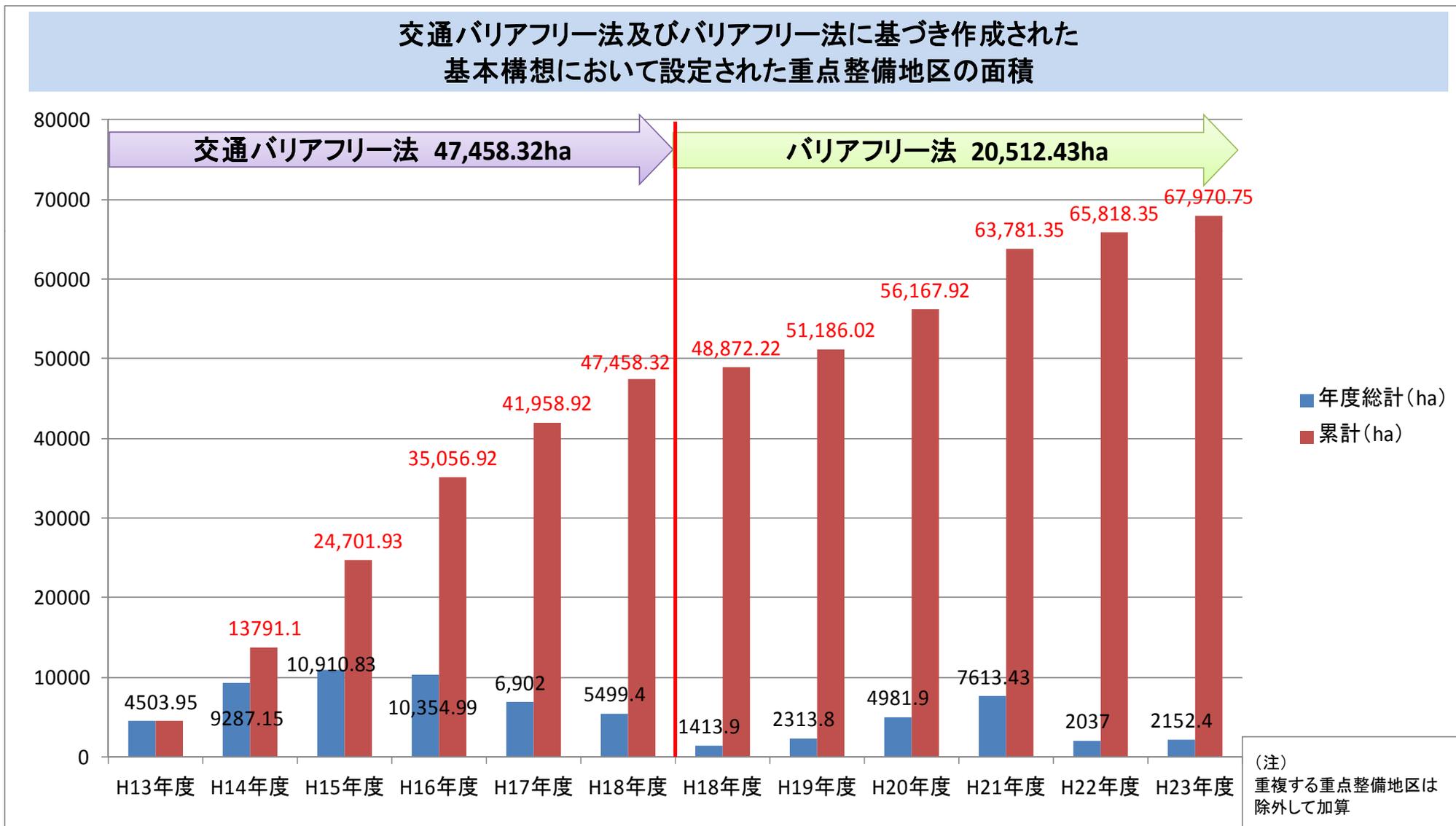
※このうち、利用者数5,000人/日以上以上の旅客施設が所在しない市町村の基本構想は22件。

1. 基本構想の取組み状況

重点整備地区の状況

○重点整備地区の面積

平成24年3月末時点で、約68,000haの重点整備地区が設定されている。



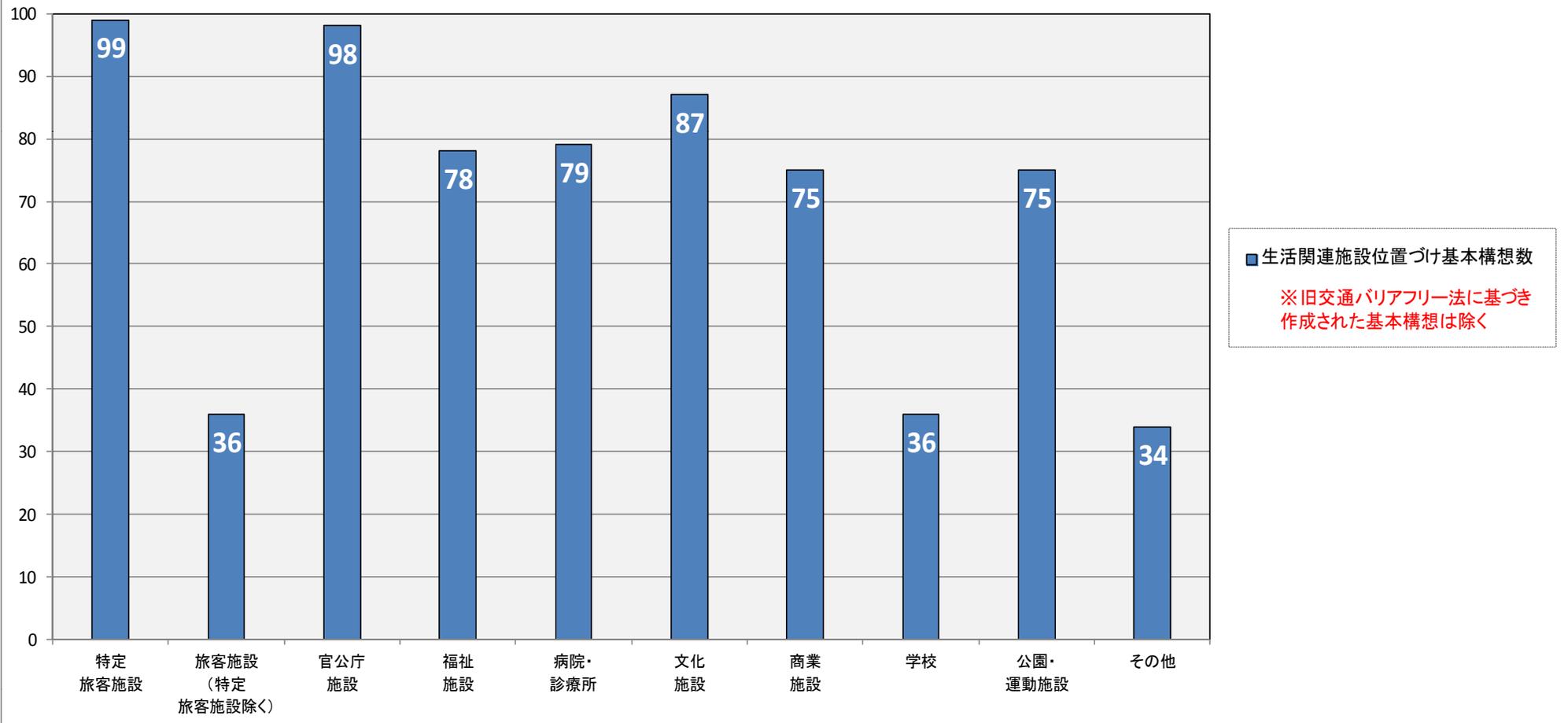
1. 基本構想の取組み状況

重点整備地区の状況

○生活関連施設の種類と数

生活関連施設としては、特定旅客施設、官公庁施設が多く、続いて、文化施設、病院・診療所、福祉施設、商業施設などが多く位置づけられている。

バリアフリー法に基づき作成された基本構想における生活関連施設位置づけ状況(H24.3.31)



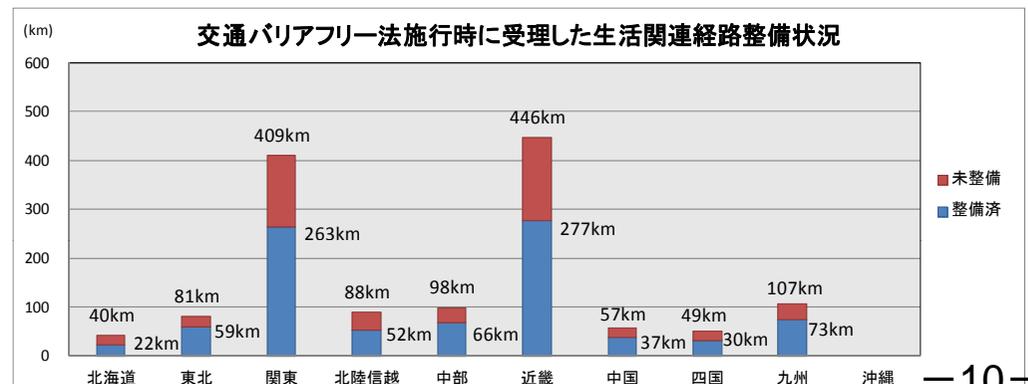
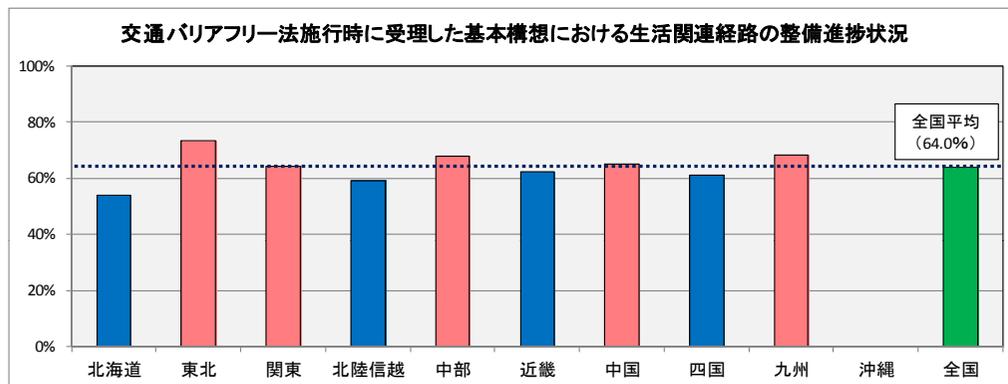
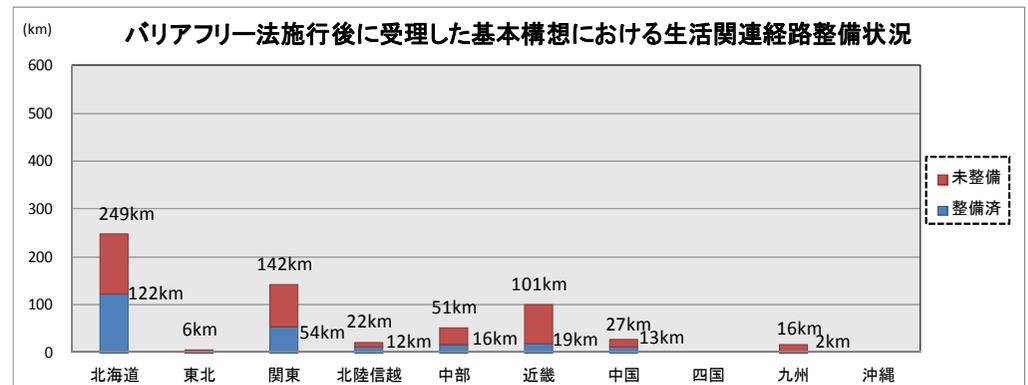
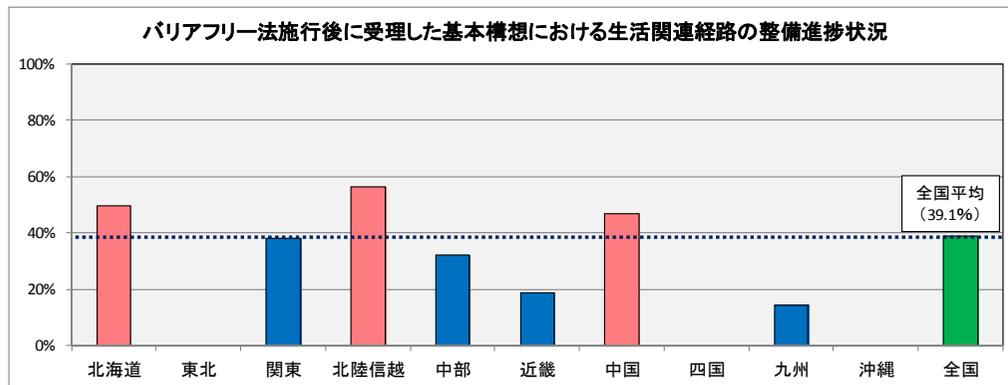
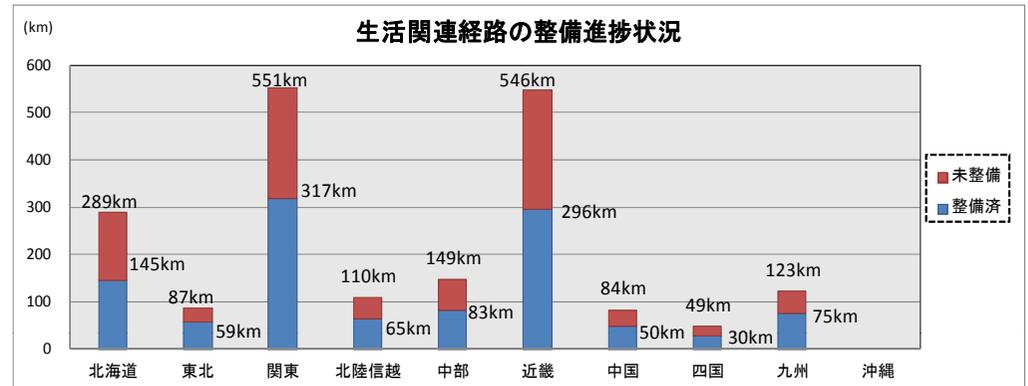
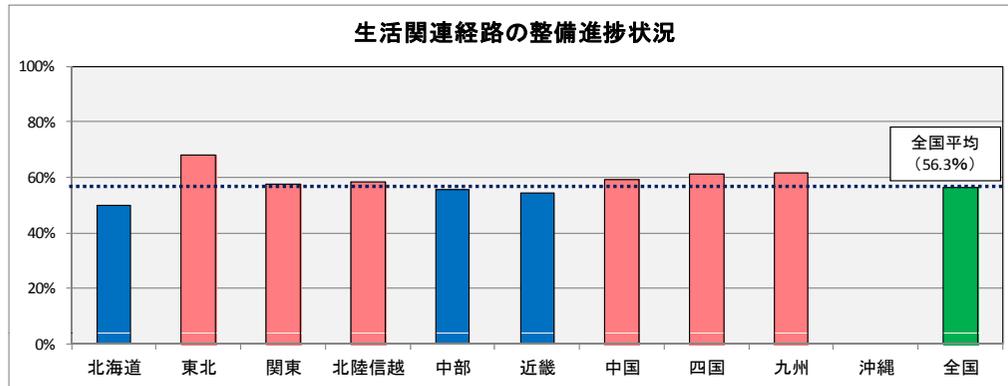
(基本構想作成等予定調査)

1. 基本構想の取組み状況

重点整備地区の状況

○生活関連経路の延長と事業進捗状況

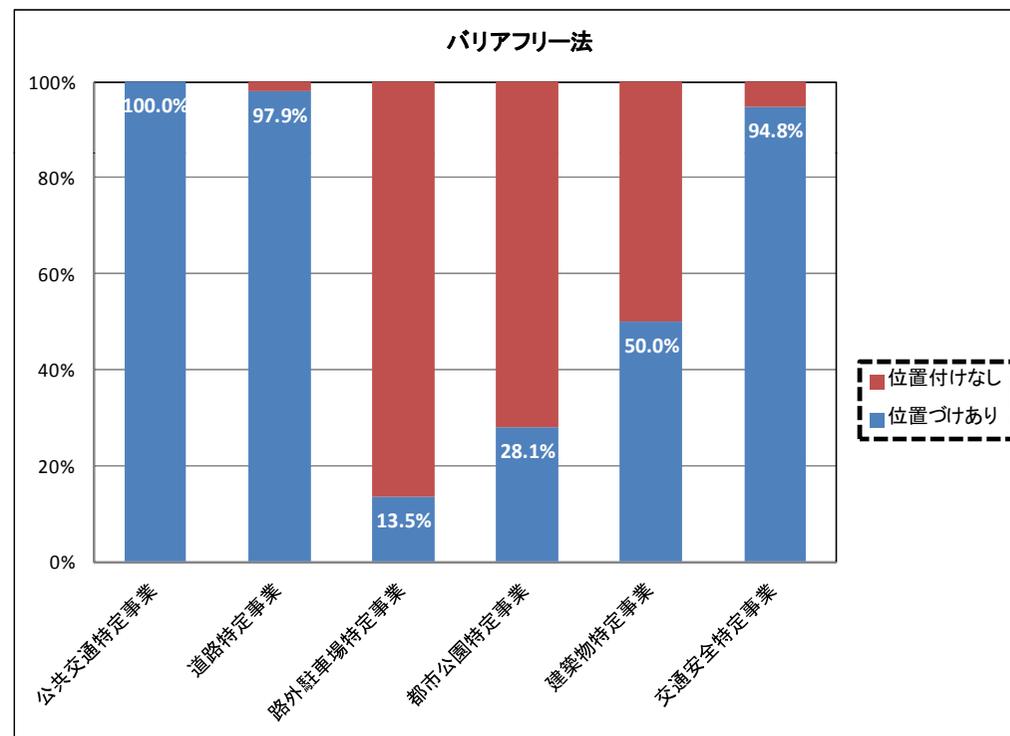
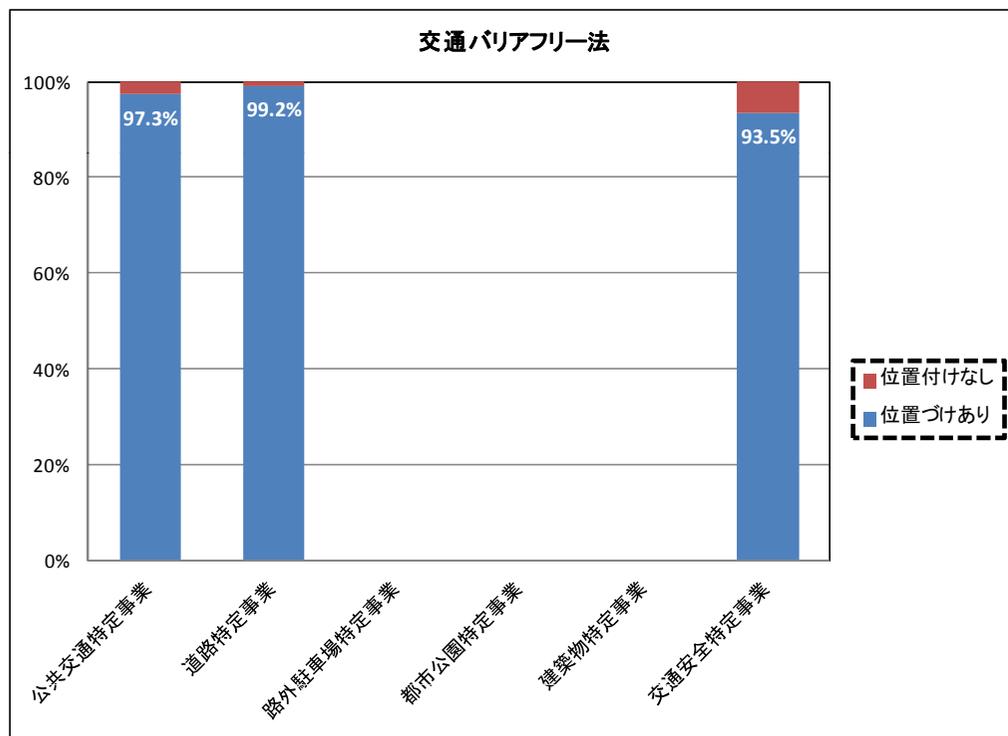
生活関連経路の総延長の値は関東・近畿が大きいですが、事業進捗は平均で55%程度である。



特定事業の位置づけ

○基本構想への特定事業の位置づけ状況（平成23年3月末）

公共交通・道路・交通安全施設において、基本構想に特定事業として位置づけられる場合が最も多く、約9割となっている。その他一方で、路外駐車場、都市公園・建築物については、位置づけされていない場合が多い。

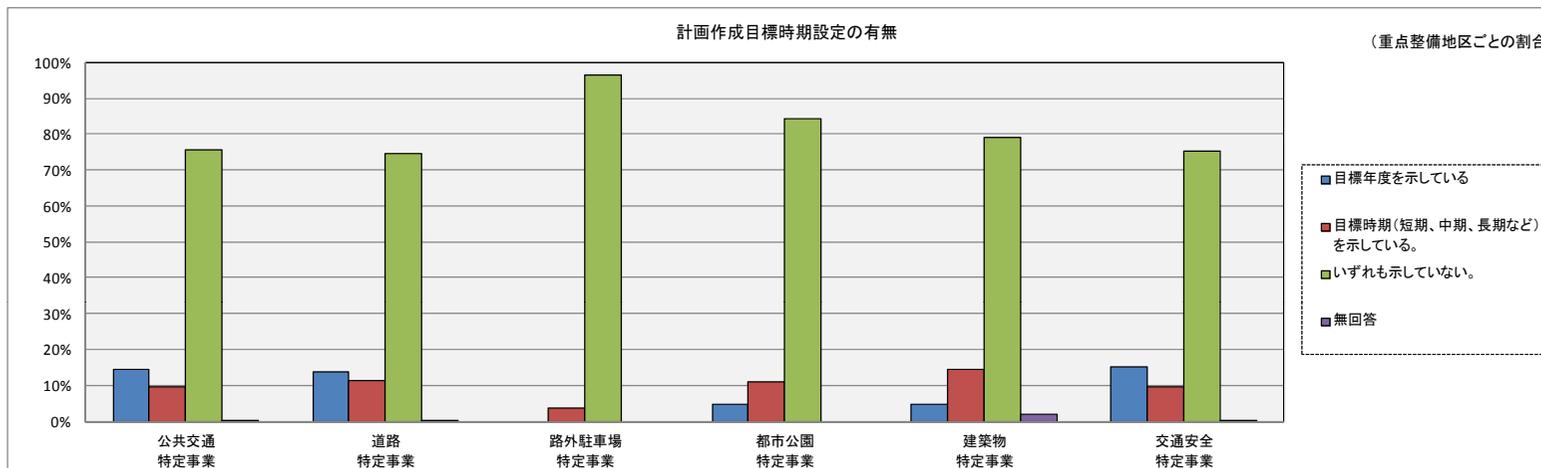


(基本構想作成等予定調査)

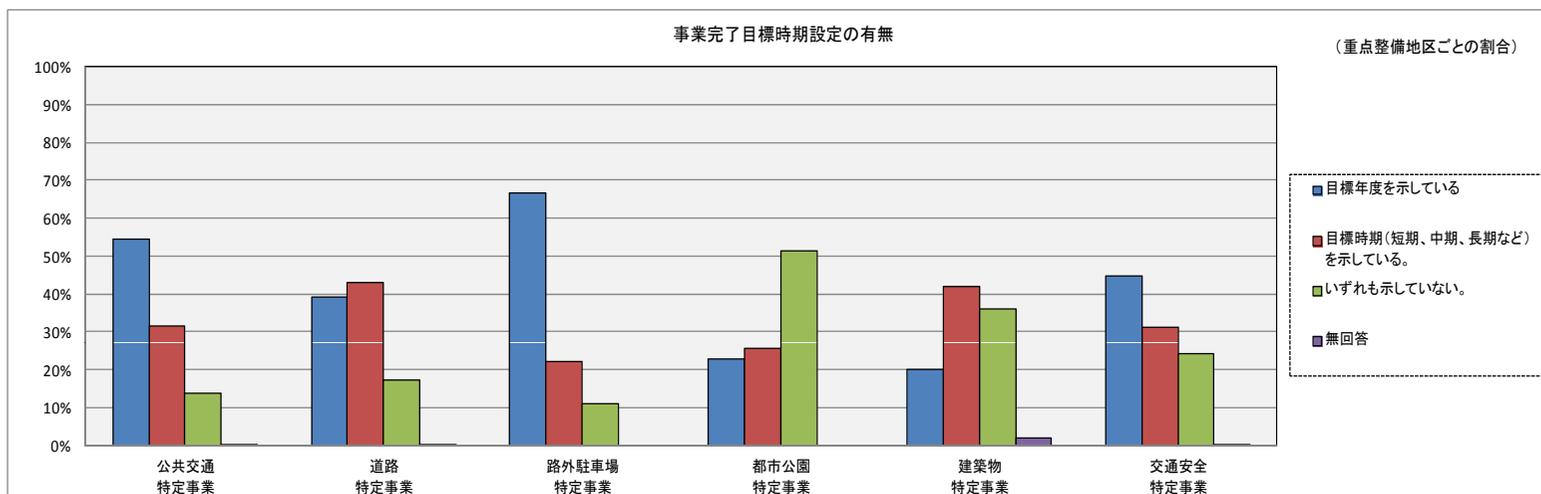
特定事業の位置づけ

○基本構想における目標時期の設定の有無

全ての事業について、特定事業計画の作成についての目標時期は設定していない割合が多い。



事業完了の目標時期の設定の有無については、路外駐車場、公共交通、交通安全施設は目標年度を示している割合が高く、道路、建築物では目標時期を短期・中期・長期などの表記で示している割合が高い。都市公園については、いずれも示していない割合が高い。



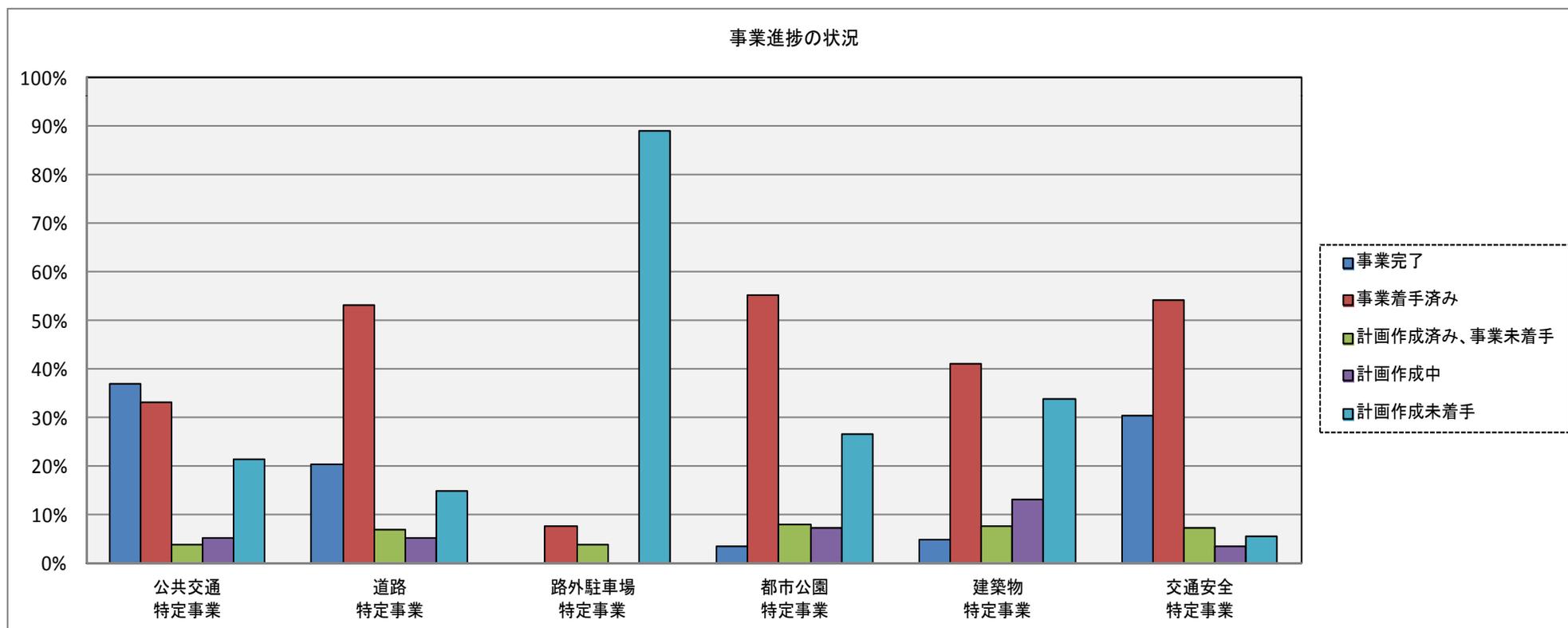
(基本構想作成等予定調査)

特定事業の実施状況

○事業進捗の状況

最も事業進捗が高いのは公共交通で事業完了が35%を超えており、続いて、交通安全、道路の進捗が高く、事業着手済みも含めると50%を超えている。

一方、都市公園、建築物については事業着手済みは多いものの完了の割合が低く、また計画作成にも未着手の割合も高く、路外駐車場については、90%近くが計画作成も未着手となっている。



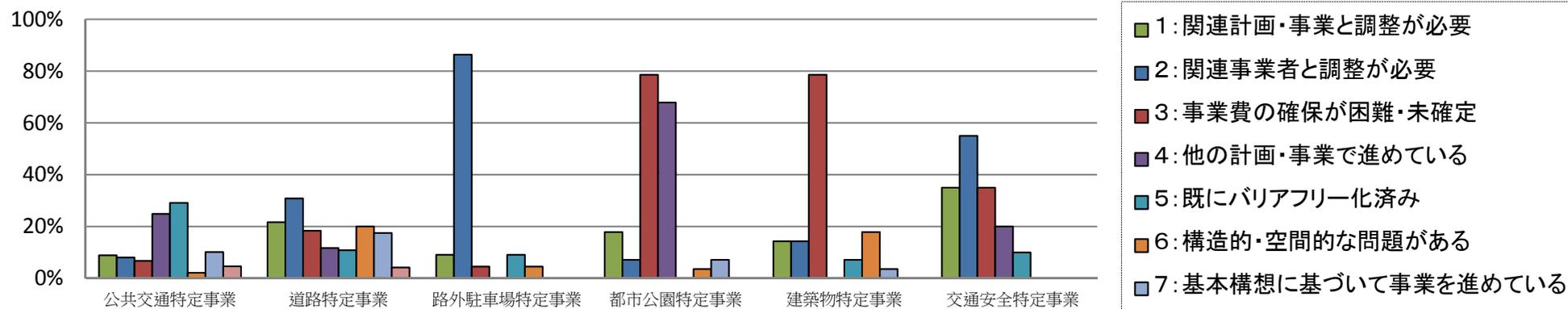
(基本構想作成等予定調査)

特定事業の実施状況

○計画作成予定年度が未定である理由

路外駐車場は関連事業者と調整が必要という割合が高く、都市公園、建築物については、事業費の確保が困難・未確定である割合が高い。

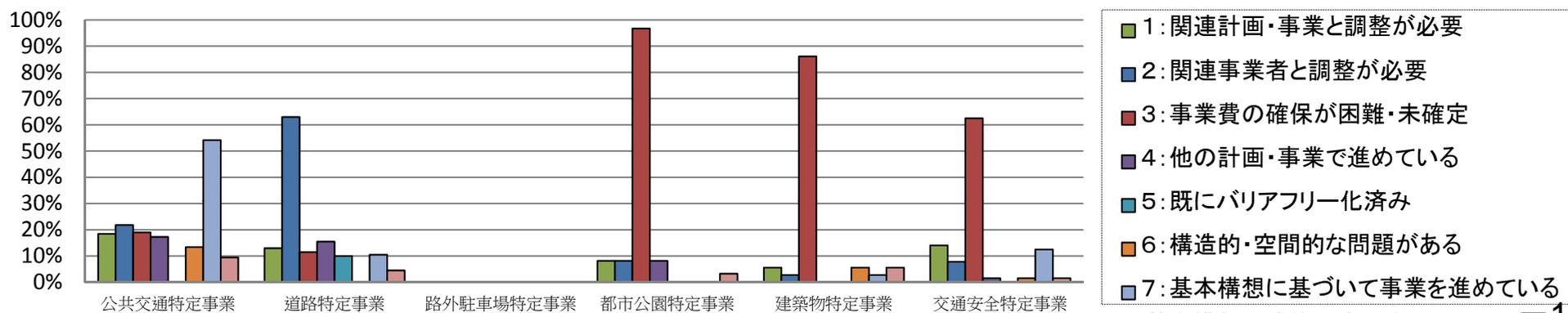
特定事業計画作成予定年度が未定である理由



○事業実施予定年度が未定である理由

道路については関連事業者と調整が必要という割合が高く、都市公園、建築物、交通安全については事業費の確保が困難・未確定である割合が高い。

特定事業着手済み又は特定事業計画作成済みであって、事業実施予定年度が未定である理由



(基本構想作成等予定調査)

その他事業について

○その他事業の位置づけの状況（平成23年3月末）

基本構想に記載あり	410事業
基本構想に記載なし	242事業

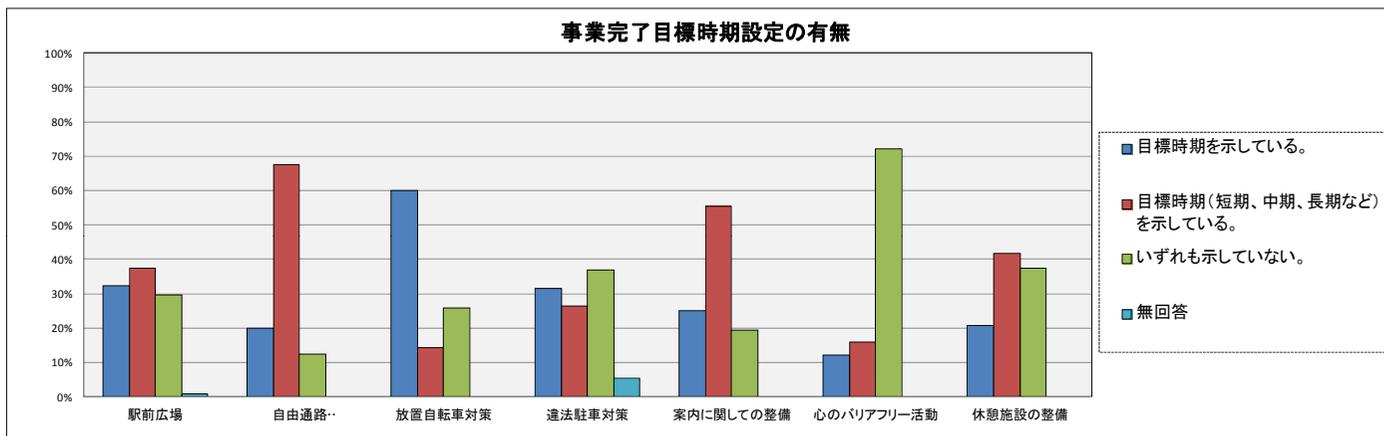
○その他事業の内容（平成23年3月末）

主な事業内容	事業件数
駅前広場	154
案内に関する整備	40
自由通路・ペDESTリアンデッキの整備	37
放置自転車対策	35
心のバリアフリー活動	27
休憩施設の整備	19
違法駐車対策	18
バスターミナル、タクシー乗降所	9
歩道占有物の撤去、広告物整理	8
トイレの設置	7
エレベータの設置	6

その他事業について

○主なその他事業の事業完了目標時期の設定の有無

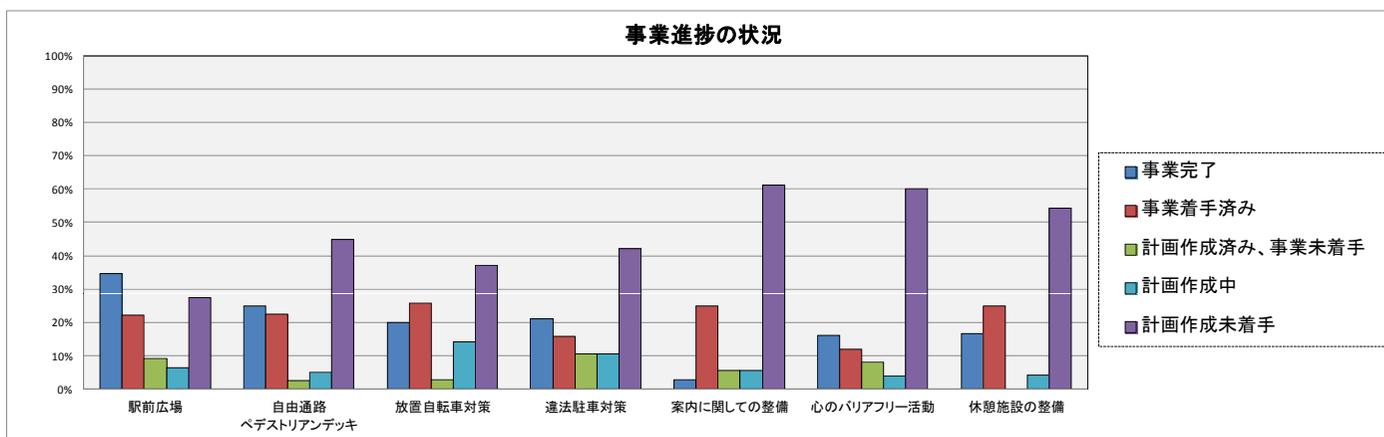
放置自転車対策、違法駐車対策については、目標時期を示している割合が最も高く、駅前広場、自由通路・ペDESTリアンデッキ、案内に関する整備、休憩施設の整備については、目標時期を短期・中期・長期などの形で示している割合が高い。一方、心のバリアフリー活動については目標時期設定はほとんどされていない。



(基本構想作成等予定調査)

○主なその他事業の事業進捗の状況

駅前広場については事業完了の割合が最も高いが、その他の事業については、計画作成未着手の割合が最も高くなっている。



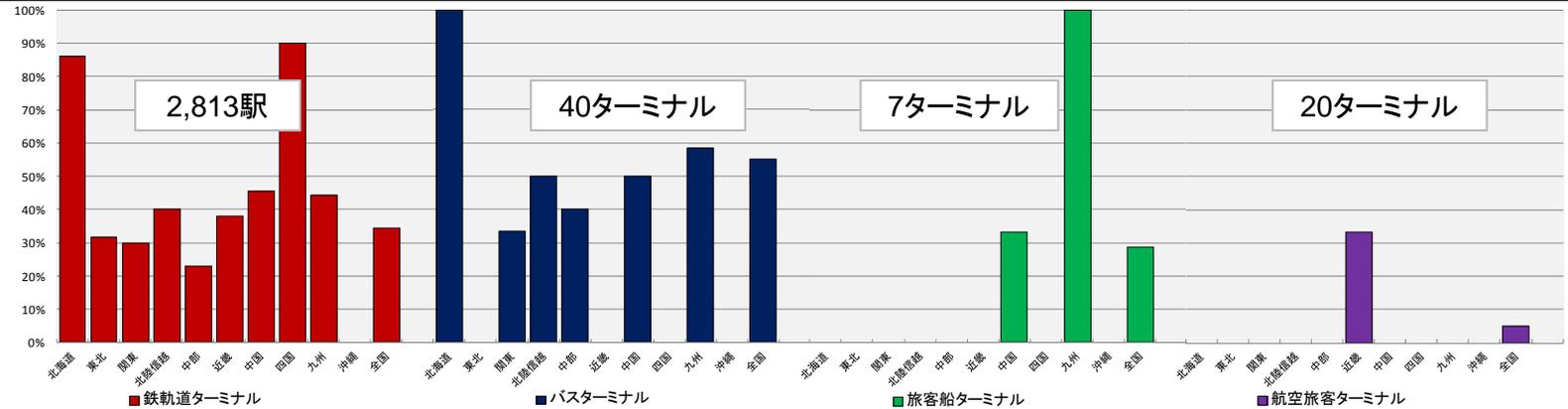
(基本構想作成等予定調査)

1. 基本構想の取組み状況

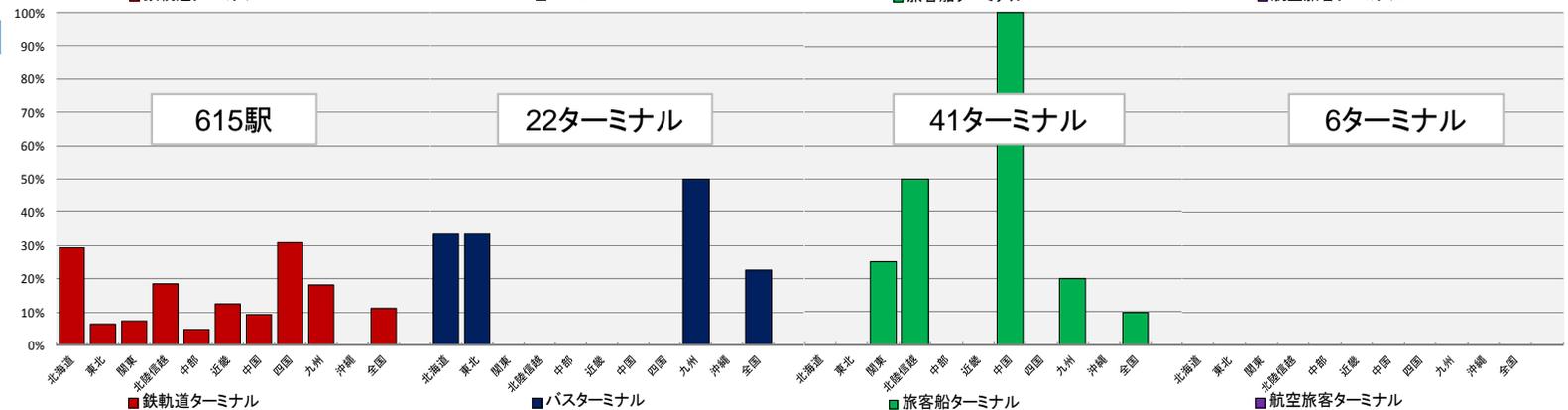
基本構想の作成状況

5,000人以上/日の利用客のある旅客施設を含む地区における基本構想の作成割合に比べ、5,000人未満/日の旅客施設を含む地区における作成割合は低い。

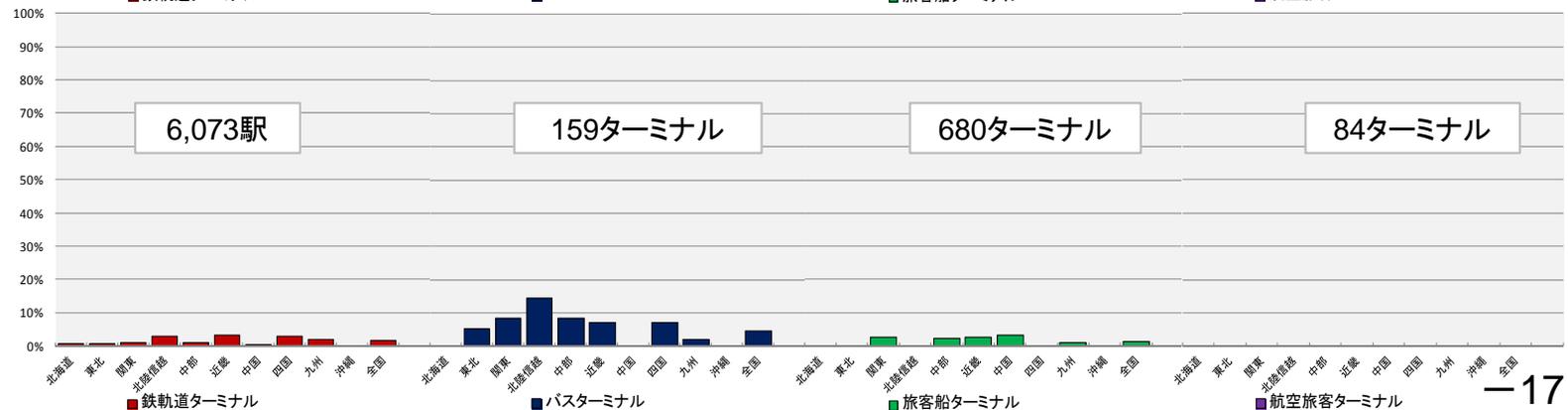
○5,000人以上/日の旅客施設



○3,000～4,999人/日の旅客施設



○3,000人未満/日の旅客施設



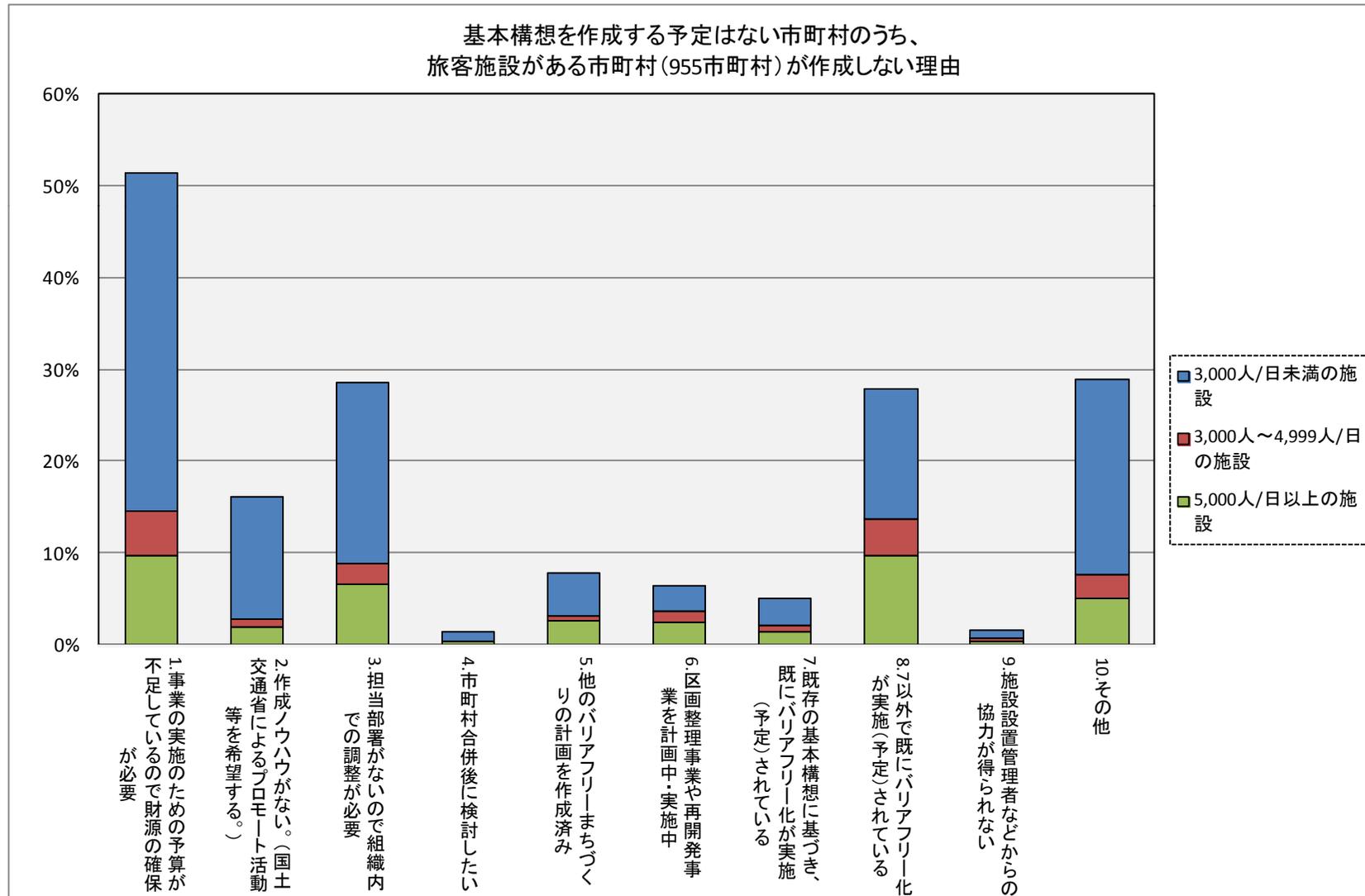
(基本構想作成等予定調査)

1. 基本構想の取組み状況

基本構想を作成する予定のない理由

「事業の実施のための予算が不足しているので財源の確保が必要」という理由が最も多く、旅客施設はあるが基本構想を作成する予定のない市町村のうち、50%程度が理由としている。

他には、「担当部署がないので組織内での調整が必要」、「既にバリアフリー化が実施(予定)されている」、「作成ノウハウがない」といった理由が多くなっている。



(基本構想作成等予定調査)

基本構想の提案について

○基本構想の提案受付体制

※回答のあった市町村

提案制度の受付部署	旅客施設あり	旅客施設なし	全体
体制あり	171	19	190
準備中	51	13	64
体制なし	1,178	318	1,496
合計	1,400	350	1,750

(基本構想作成等予定調査)

○基本構想の提案の有無

	旅客施設あり	旅客施設なし	全体
提案を受けたことがある	8	0	8
これまでに提案はない	1,382	358	1,740
無回答	2	0	2
合計	1,392	358	1,750

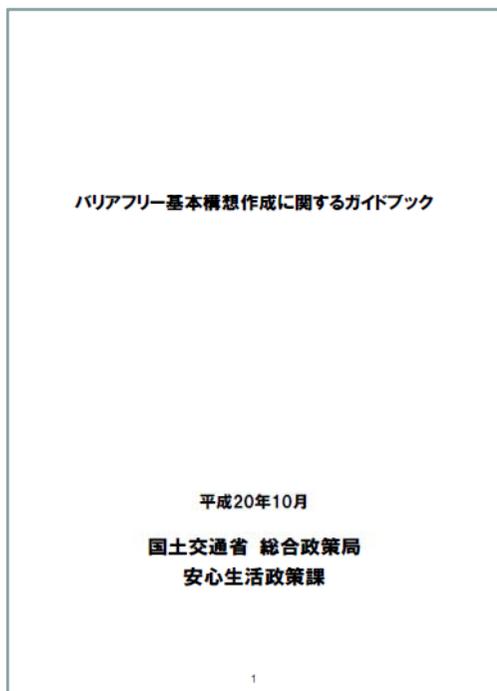
(基本構想作成等予定調査)

○提案を受けたが作成しなかった理由（例）

- ・既に基本構想の中に記載されている内容が新たに提案されてきたため。
- ・第27条の「素案を作成」を、基本構想にかなり近いものだと認識していたため、単にエレベータを設置してほしいといったような、簡単な提案は採用しなかった。なお、エレベータの設置は他の事業にて実施。
- ・同時並行で多く基本構想を抱えており、また同じ区内にも重点整備地区があったので、ひとまず今ある事業の実施を最優先に行いたいということで提案は採用せず。なお、提案の一部である駅のバリアフリー化は他の事業にて実施。
- ・提案者と中身について調整を図ろうとしたところ、既に転居しており、提案はとりあえず保留状態である。

基本構想の作成促進に係る取組

○基本構想の作成に係るパンフレットの作成・配布



○バリアフリープロモーターの派遣

平成23年度派遣実績	47件
うち基本構想作成済み市町村(見直しの働きかけ)	9件
うち基本構想作成予定市町村(協議会設置予定含む)	12件
うち基本構想策定予定のない市町村	26件

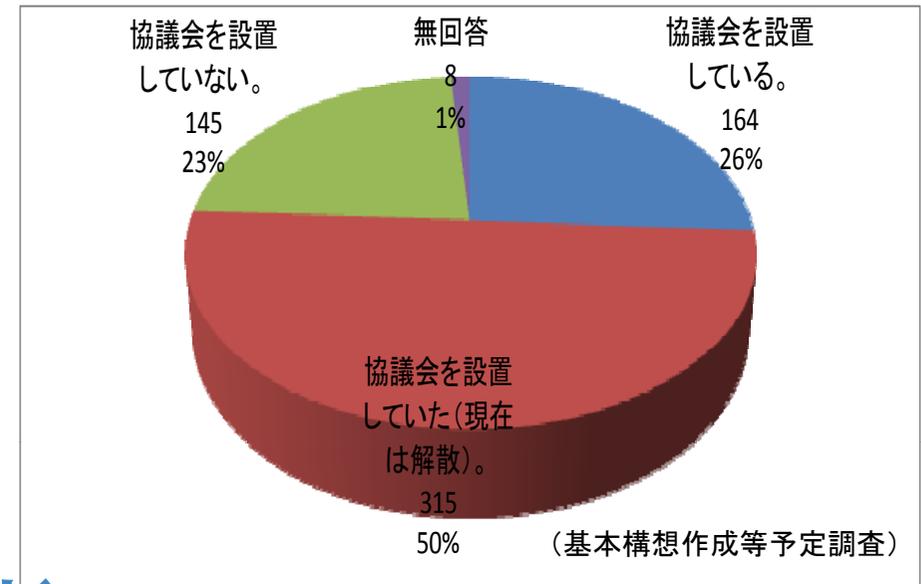
1. 基本構想の取組み状況

協議会について

○協議会の設置状況（平成23年3月末）

協議会を設置していたが、現在は解散しているものが最も多く約半数を占め、その次に協議会を設置しているものと設置していないもののがほぼ同数となっている。

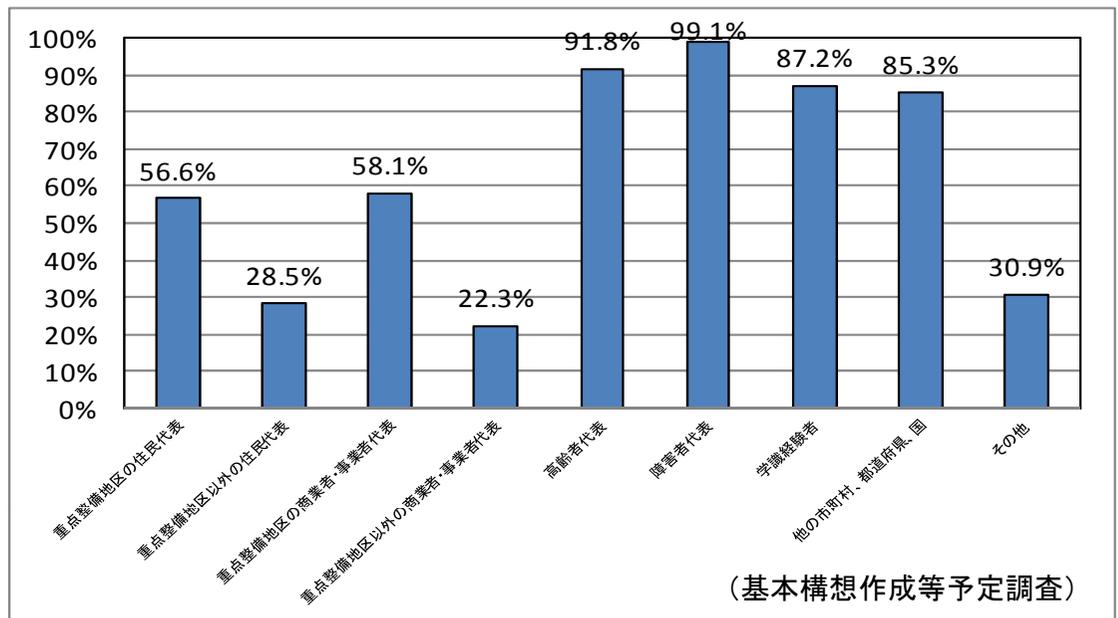
（複数回答あり。回答は重点整備地区単位。パーセンテージは、265市町村の632重点整備地区を分母とする。）



○協議会の構成員の内訳（平成23年3月末）

障害者代表 626
 高齢者代表 580
 学識経験者 551
 他の市町村、都道府県、国 539
 重点整備地区の商業者・事業者代表 367
 重点整備地区の住民代表 358
 重点整備地区以外の住民代表 180
 重点整備地区以外の商業者・事業者代表 141
 その他 195

（632重点整備地区を分母とする。）

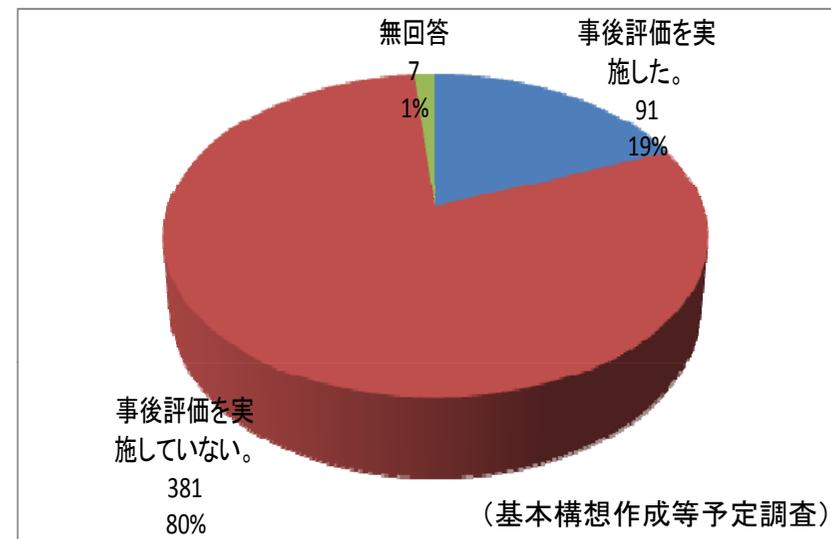


協議会について

○協議会を活用した事後評価の実施の有無（平成23年3月末）

協議会を設置し事後評価を実施していないものが最も多く、8割を占めている。

（協議会を設置している・していた（現在は解散）と回答した479重点整備地区を分母とする。）



○事後評価の実施後、基本構想の見直しを行った地区（平成24年3月末）

事後評価を実施後、基本構想の見直しを行った地区は8重点整備地区（4基本構想）である。

【事後評価の主な例】

- ・学識経験者、障害者、高齢者、市民、交通事業者、施設設置管理者等からなる協議会を設置し、事業進捗状況を確認した。
- ・障害者、高齢者の方々に、実際に重点整備地区を歩いてもらい、改善されたと思うところや改善点等について意見をもらった。
- ・基本構想の事業がある程度進んだところで、65歳以上の市民を対象にバリアフリーに関する満足度調査を行った。
- ・具体的に評価基準を決め、ポイントを付けて評価するといった手法はとっていない。

基本構想に関連する計画・支援制度等(その1)

○地域公共交通総合連携計画

市町村、公共交通事業者、住民、公共交通の利用者その他の地域の関係者は、当該地域にとって最適な公共交通の在り方について合意形成を図り、「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」(平成19年法律第59号)第3条に定める基本方針に基づき、地域公共交通総合連携計画を作成することができる。

○地域公共交通総合連携計画と基本構想との関係

地域公共交通総合連携計画においては、その区域、目標、目標を達成するために行う事業とその実施主体、計画期間等が定められており、その策定に当たっては、バリアフリー法に基づく基本構想等との調和を確保することが求められている。

なお、「地域公共交通の活性化及び再生の促進に関する基本方針」においては、地域公共交通の活性化及び再生の目標として、高齢者・障害者等を含めた住民、来訪者の移動手段の確保、安全・安心で質の高い運送サービスの提供等を追求すべきであるとしている。

1. 基本構想の取組み状況

基本構想に関連する計画・支援制度等(その2)

○地域公共交通確保維持改善事業

都道府県、市区町村、交通事業者若しくは交通施設の管理者等からなる協議会(以下「協議会」という。)又は都道府県若しくは市区町村は、地域の特性・実情に応じた最適の移動手段の提供、バリアフリー化やより制約の少ないシステムの導入等移動にあたっての様々な障害の解消等を図るための取組について、協議会での議論を経て、「生活交通ネットワーク計画」を定めることができる。

○地域公共交通確保維持改善事業において策定される「生活交通ネットワーク計画」とバリアフリー化の取組との関係

生活交通ネットワーク計画に基づき、地域公共交通確保維持事業(注1)、地域公共交通バリア解消促進等事業(注2)等が実施される。地域公共交通バリア解消促進等事業には、バリアフリー化設備等整備事業(注3)、利用環境改善促進等事業(注4)及び鉄道軌道安全輸送設備等整備事業がある。

(注1)地域公共交通の存続が危機に瀕している地域において地域の特性・実情を踏まえた最適な交通手段を確保・維持するために実施される事業

(注2)バリアフリー化やより制約の少ないシステムの導入等移動にあたっての様々な障害の解消等を図るために実施される事業

(注3)バス、タクシー、旅客船、鉄道駅、旅客ターミナルのバリアフリー化等を支援

(注4)バリアフリー化されたまちづくりの一環として、LRT、BRT、ICカードの導入等公共交通の利用環境改善を支援

1. 基本構想の取組み状況

基本構想に関連する計画・支援制度等(その3)

○社会資本整備交付金

地方公共団体が作成した「社会資本総合整備計画」に基づき、目標実現のための基幹的な社会資本整備事業のほか、関連する社会資本整備やソフト事業を総合的・一体的に支援。

○社会資本整備交付金とバリアフリー化の取組との関係

道路、都市公園、路外駐車場、建築物等のバリアフリー化については、社会資本総合整備計画に位置づけることが可能。

道路事業・・・地方公共団体が実施する道路のバリアフリー化整備

都市再生整備計画事業(高質空間形成施設)・・・市町村等が実施する歩行支援施設、障害者誘導施設等の整備

都市公園安全・安心対策緊急総合支援事業・・・市町村が実施する都市公園における公園施設のバリアフリー化整備

都市・地域交通戦略推進事業・・・重点整備地区の区域において、地方公共団体等が実施する公共的空間の整備、バリアフリー交通施設の整備等

バリアフリー環境整備促進事業・・・人口5万以上の市等において、地方公共団体等が実施する基本構想策定、基本構想に従って行われる移動システム等の整備等

1. 基本構想の取組み状況

移動等円滑化経路協定制度

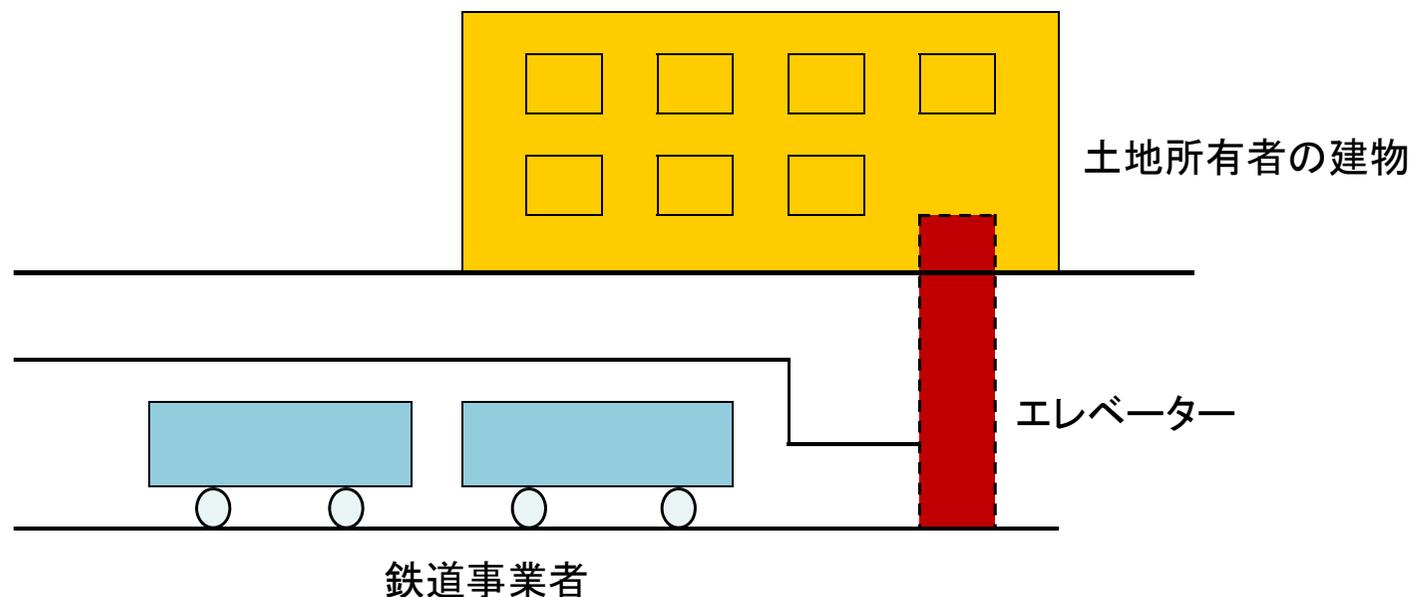
○移動等円滑化経路協定制度の概要

- 基本構想で定められた重点整備地区内において、駅～道路～建築物などの連続的なバリアフリー環境※を、その土地・建築物の所有権が移転してしまった場合も維持していくために、土地所有者などが、全員の同意により、経路の整備や管理に関する事項を移動等円滑化経路協定として締結することができるようにしたもの。
- なお、協定は市町村長の認可を受ける必要がある。
- また、認可により、承継効を付与し、協定の内容に安定性や永続性を担保。

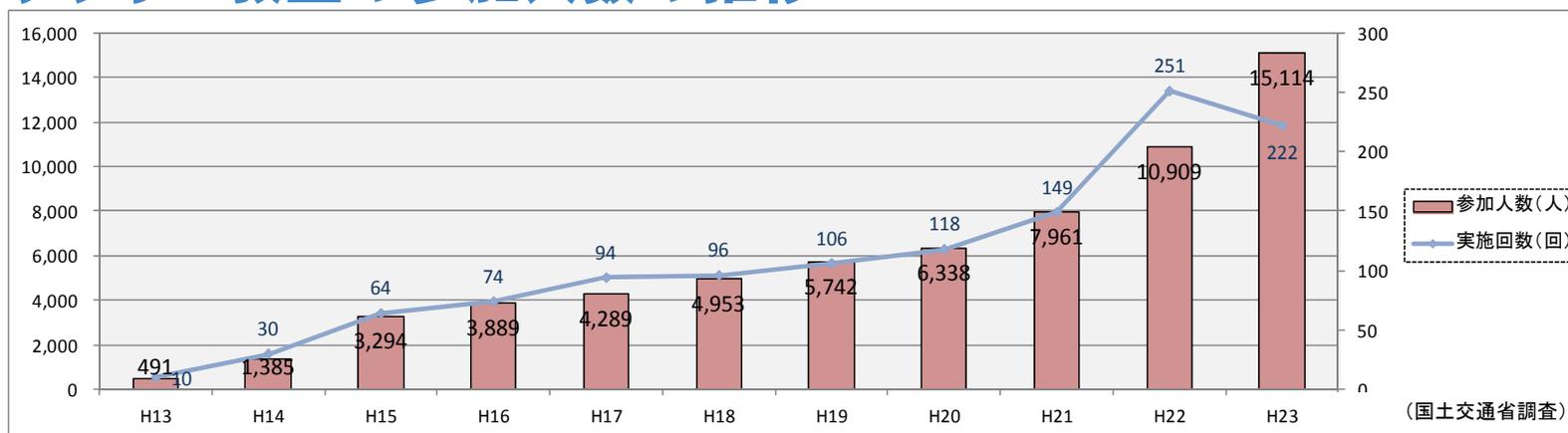
※想定例

- ・地下駅からエレベーター等により、地上の民有地等を活用してバリアフリー経路を確保する場合
- ・改札口から道路にたどり着くまでの自由通路、駅前広場等においてバリアフリー経路を確保する場合
- ・バラバラにバリアフリー化がなされている経路と建築物間の境界線の段差を解消する場合

○イメージ図



○バリアフリー教室の参加人数の推移



○バリアフリー教室の参加者の内訳（平成23年度）

- ・小学生
 - ・中学生
 - ・高校生
 - ・専門学校生
 - ・大学生
 - ・教職員
 - ・行政職員
 - ・イベント来場者
 - ・交通事業者
 - ・建設事業者
- 等

○参加者の声

- ・少しの勾配でも、車いすに乗っている人が大変であることがわかった。
- ・バスに車いすの方のための席があることは知っていましたが、実際にどのように使用するのを見るのは初めてで勉強になりました。
- ・アイマスクをしている人の介助をしてみて、周りの状況を伝えることの難しさを感じました。
- ・日頃あまりバリアフリーについて考えたことはなかったが、これからは障害者用の駐車場などの使い方を考えようと思った。

2. 心のバリアフリーの取組み状況

○教師用解説書の作成・活用事例(関東運輸局)

関東運輸局管内の5千を超える全ての小学校で「バリアフリー教室」を実施することは困難。このため、学校教育の「総合的な学習」の時間等に先生から生徒に「心のバリアフリー」を教えることができるように、平成22年3月に関東運輸局消費者行政・情報課で作成した「こころのバリアフリー」ガイドブック(教師用解説書)の教育現場での有効活用を図っている。



【広報への取組み】

《平成22年度》

- ・H22. 4. 19 管内都県教育委員会に周知文書発送
- ・H22. 5. 12 横浜市小学校校長会でプレゼンテーション
- ・H22. 5. 21 前橋市教育委員会に趣旨説明
- ・H22. 5. 25 東京都教育委員会教育長に趣旨説明
- ・H22. 6. 10 東京都公立小学校校長会でプレゼンテーション

【教師等を対象としたバリアフリー教室の実績】

《平成22年度》

- ・H22. 7. 22 横浜市立倉田小学校教師(25名)
- ・H22. 7. 30 前橋市内小学校教師(16名)
- ・H22. 7. 30 笠間市内小・中・高教師(34名)
- ・H22. 8. 24 横浜市立幸ヶ谷小学校教師(17名)
- ・H22. 11. 2 宇都宮大学教育学部(76名)
- ・H22. 11. 21 茨城大学教育学部(29名)

2. 心のバリアフリーの取り組み状況

○多機能トイレ、障害者駐車場等の適切な利用促進方策

障害者等用駐車スペースの適正利用等の促進に関する調査研究（平成22年度）

●背景

多くの人々が利用する駐車場の障害者等用駐車スペースに障害のない人が駐車しているために、障害のある人が駐車できない問題が発生。

また、車の乗降に広いスペースが必要な車いす使用者や他の障害者、高齢者等がともに利用しやすい駐車場の整備が求められている。

●調査内容、成果物

このため、障害者等用駐車場の適正利用に係るニーズや課題、具体的取組方策等の調査を踏まえ、報告書を取りまとめるとともに、駐車場の運営管理者や地方公共団体の参考となる、不適正な駐車を防止するための取組みや障害のある人が駐車場をより円滑に利用できるような取組みを紹介するパンフレットを作成。

●普及啓発

下記、関係団体等に周知を依頼。
（パンフレット4500枚配布）

- ・各地方局
- ・地方公共団体
- ・(社)全国駐車協会
- ・高速道路会社
- ・(社)日本病院会
- ・ショッピングセンター関係等



パンフレット

多様な利用者に配慮したトイレの整備方策に関する調査研究（平成23年度）

●背景

バリアフリー化の取組みとして、駅や建築物などにおける車いす使用者用トイレの設置義務付けなどを背景に、近年、子ども連れなども利用できる多機能トイレが数多く設置されてきた。そのため、車いす使用者などの障害者だけでなく、高齢者、子ども連れなどによる利用が集中して、車いす使用者が使いにくくなっているという指摘が寄せられている。

●調査内容、成果物

このため、これらの指摘を踏まえて、多機能トイレの利用実態を調査し、今後のトイレ整備の方向性について取りまとめるとともに、一般の利用者のマナー向上に関するパンフレットを作成。

●普及啓発

下記、関係団体等に周知を依頼。
（パンフレット3万枚配布予定）

- ・各地方局（配布済み）
- ・地方公共団体（配布済み）
- ・障害者団体（配布済み）
- ・子育て団体（配布済み）
- ・建築関係団体（配布済み）
- ・鉄道事業者（依頼中）



パンフレット

○公共交通機関等における「乗車拒否」・「搭乗拒否」に関する紛争事例

【裁判事例】

- ・車いすでバスを利用できなかった事例（停留所の狭隘によるスロープ利用不可）
- ・身体障害者が航空機に単独搭乗できなかった事例（単独搭乗の事前連絡不備）
- ・身体障害者（外国人）がバスを利用できなかった事例（コミュニケーション不良）

※いずれも原告の請求棄却となっている。

【法務局事例】

- ・ハンドル型電動車いすで鉄道を利用できなかった事例
- ・視覚障害者が宿泊施設を利用できなかった事例

※いずれも法務局からの働きかけにより是正された。

【道路運送法による処理事例】

- ・車いすでバスを利用できなかった事例（車内混雑を理由とした次のバスへの乗車指示）
※乗車拒否理由がないとして文書警告した。

- ・車いすでバスを利用できなかった事例（道路構造上の理由による利用不可）
※停留所の車いす利用者の乗降扱いの可否についての検討が十分に行われておらず、車いす利用者への適切な対応を行っていたものとして文書警告した。

2. 心のバリアフリーの取り組み状況

○交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム(BEST研修)

エコモ



意見の収集

協議会

(学識経験者、障害者、交通事業者等)



障害当事者の意見を反映した
トレーニングマニュアル作成

【受講のねらい】

- ・障害当事者が講師となり、より深く障害を理解する
- ・障害当事者と交通事業者が意見交換し、それぞれの立場の相互理解、共有化を図る
- ・具体的な接遇・介助技術を身につける
- ・高齢者や障害者の多様なニーズ、特性を理解する基本知識の習得
- ・円滑なコミュニケーション方法の取得

交通事業者



障害者参加による研修実施



障害当事者、専門家の講師を交えた
グループディスカッション



実際の場面を想定した実習



障害当事者による講義



○交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム(BEST研修)

- オリエンテーション（自己紹介等 20分）
- バリアフリー法と接遇・介助の必要性（60分）
- 障害の理解とコミュニケーションの基本（60分）
- 障害のあるお客様の日常生活と移動（200分）
（知的・発達・精神/内部/難病/聴覚・言語/車いす/視覚障害）
- 接遇介助方法の修得・実技演習（180分）
車いす/視覚障害（基本～ロールプレイ）/手話・筆談
- 気づきのトレーニング（130分）

※聴覚障害、精神障害、知的障害、発達障害、内部障害等は、21年度より実施

【実績】

- ・H21年度より初級者向け研修を本格実施。関東・関西を中心に実施し、H23年度末までに鉄道・バス事業者計94社300名が参加。
- ・H23年度は、中級者向けのトレーナー研修を試行的に実施。

【受講者の意見(アンケート調査より)】

- 研修項目のうち、「障害のあるお客様の日常生活と移動」、「障害の理解とコミュニケーションの基本」が最も参考になったと回答しており、当事者参加の満足度が高い。以下は、その他の個別意見の一例。
- ・障害当事者参加型研修であったため、当事者の様々な体験談が参考になった。またグループディスカッションでは他社の現状が把握でき参考となった。
 - ・社内での研修では不十分な部分が沢山あった。障害者本人の声は今後の参考になる。
 - ・大変勉強になった。改めて考えさせられる事が沢山あり、今後もこのような研修があったら参加したい。

2. 心のバリアフリーの取組み状況

○知的障害・発達障害・精神障害者等に対する取組事例

【コミュニケーション支援ボード】

- ・交通エコロジー・モビリティ財団では、平成19年度よりソフト面のバリアフリー化として知的障害、発達障害、聴覚障害や高齢者、日本語のわからない外国人等の交通機関利用者が様々な場面においてコミュニケーションを円滑に行うためのサポートツールとして「コミュニケーション支援ボード 第1版」を検討・作成しモニター調査を実施。
- ・モニター調査の結果、「携帯できる大きさがよい」「多言語化への対応があるとよい」「自分でカスタマイズできるとよい」といったご意見を踏まえて、全体を見直し、「コミュニケーション支援ボード 第2版」(B5版、A6版の二種類)を作成・配布。

【コミュニケーション支援ボードの活用例】

- ・民鉄協(B5版、A6版各1,000部)、日本バス協(B5版、A6版各700部)、日本旅客船協会(B5版、A6版各120部)、全国空港ビル協会(B5版、A6版各20部)に配布し、傘下事業者に配分。
- ・以後問い合わせに応じて個別事業者等に配布している他、BEST研修受講者、障害者団体等にも配布。



○小規模施設・民間施設等のバリアに対する「人的対応」事例

●倉敷市・倉敷美観地区における「おもてなしマイスター制度」の概要

～倉敷市・倉敷美観地区バリアフリー推進会議 市と住民の連携による重要伝統的建造物群保存地区のバリアフリー化～
(平成24年1月 第5回 国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰受賞)

ハード整備によるバリアフリー化が難しい伝建地区において、残った段差を「ひとの手」で解消する目的から、地区内で働いている方、活動されている方、ボランティアされている方、在住の方を対象に、おもてなしの「こころ」を育むとともに、おもてなしの「技術」を習得し、観光などで倉敷を訪れ、手助けを必要としている方に対して、“おもてなし”ができる人(マイスター)を育てていく制度を、推進会議が提案し、市と協働で実施。

この制度では、人に対するマイスター認定だけでなく、店舗・事業所に対しても「おもてなし処」として認定を行っており、美観地区全体での取り組みとなっている。



マイスター認定を受けた店員の方々



店頭に設置されたおもてなし処の掲示板

