

# オリンピック・パラリンピックを見据えた バリアフリー化の推進に関する調査研究

---

—複数公共交通機関の乗り継ぎを考慮した連続的・一体的な  
バリアフリー経路のあり方に係る調査—

## 報告書

2016年7月

国土交通省総合政策局安心生活政策課



## 目 次

<b>1. 調査の目的と内容</b> .....	<b>1</b>
1.1 調査の目的.....	1
1.2 調査の対象範囲.....	2
1.3 調査内容.....	3
1.4 調査フロー.....	4
<b>2. 文献調査及び有識者ヒアリング調査</b> .....	<b>5</b>
2.1 目的.....	5
2.2 実施概要.....	5
2.3 結果概要.....	6
<b>3. 現状調査</b> .....	<b>9</b>
3.1 現状調査の方針.....	9
3.2 調査ルート.....	10
3.3 本調査の対象とする移動制約.....	14
3.4 モニターの概要.....	15
3.5 調査手順.....	18
3.6 調査結果.....	21
<b>4. モニター調査結果の分析と取組の方向性</b> .....	<b>36</b>
<b>5. おわりに</b> .....	<b>38</b>
<b>オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会 委員 名簿</b> .....	<b>41</b>
<b>参考1：障害者等の移動や施設利用等に関する留意事項</b> .....	<b>43</b>
<b>参考2：モニター調査結果</b> .....	<b>54</b>



## 1. 調査の目的と内容

### 1.1 調査の目的

現在、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー法）に基づく基本方針（移動等円滑化の促進に関する基本方針）や交通政策基本計画等に基づく整備目標に向けてバリアフリー化の取組が進んでいるところであるが、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの円滑な開催、更には今後の超高齢化社会への対応という観点から、全国的により高いレベルのバリアフリー化を進めていく必要が生じている。

特に、一定の期間に多くの移動制約者が来日することが見込まれる東京オリンピック・パラリンピックに向けては、玄関口となる成田・羽田空港ターミナルから、乗換駅等の主要ターミナルを経て、大会競技施設までの連続的なルート及び周辺エリアを集中的にバリアフリー化する必要がある。

しかし、これらのルートにおいては、事業者間で管理区域が異なるために、エレベーター等を利用した移動円滑化ルートが途切れている、誘導用ブロックや案内サインが途切れている、サインそのものに統一感がないために迷いやすいなど、移動の難しさが指摘されている。また、ターミナルとなる大規模な駅においては、空間や動線が複雑で、さらに利用者が多く混雑しているため移動しにくいこと、商業施設や広告等のサインがあふれ、必要な情報が得にくく、目的地を特定しにくいこと等、周辺の施設を含めた一体的・連続的なバリアフリー化という観点から多くの課題が指摘されている。

これらの課題が解決できれば、他の先進国等に先駆けて超高齢化が進む我が国のベストプラクティスを内外にアピールする機会にもなる。こうした状況を踏まえ、東京オリンピック・パラリンピックの開催時に特に交通需要が増加することが想定される成田・羽田空港ターミナルから競技会場の最寄鉄道駅周辺までの公共交通にかかる車両、駅及び乗換経路におけるハード面、ソフト面のバリアフリー化の現状を把握し、具体的な課題を抽出するとともに、必要な取組の方向性を提案することが本調査の目的である。

## 1.2 調査の対象範囲

前記1.1のとおり、今回の調査の目的は、東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、特に交通需要が増加することが想定される成田・羽田空港の到着出口から大会競技会場の最寄鉄道駅周辺及び都内主要観光地の最寄鉄道駅周辺までの一連のルート of 課題を把握し、2020年までに、またはそれ以降に向けて整備すべき事項とその方向性について提案することである。そのため、この一連のルート上にある空港、ターミナル駅、主要な観光スポット（今回は浅草とした）の最寄駅とその周辺、競技施設の最寄駅等の公共交通施設とその周辺（一部バス・タクシー乗り場を含む）及び車両を調査対象とする。

なお、競技施設の最寄鉄道駅から競技施設までの経路や競技施設内については、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会、国の関係行政機関、東京都、関係地方公共団体、障害者団体及び障害者スポーツに関わる団体等が参加する「アクセシビリティ協議会」において施設やサービスを設計する際に必要なアクセシビリティの基準を策定し大会運営に反映させるための検討が別途進められているため、ここでは対象外とした。

また、空港の保安区域内については、空港機能施設事業者が独自に検討していること、また保安上調査が難しいことから対象外とした。観光地内については、別途観光地のバリアフリー化に関する調査を行っているため、当調査では対象外とした。

本調査の対象範囲を整理すると図1-1に示すとおりである。

なお、大規模ターミナル駅とその周辺についての案内サインやバリアフリー対応等のあり方に関しては、東京駅丸の内口地下、新宿駅、渋谷駅、池袋駅等の都内主要ターミナルにおける各協議体（新宿ターミナル協議会など）でも検討が進められており、これらの検討の整合性の確保や連携のあり方等について調整・検討を行う動きがある。また「ユニバーサルデザイン2020関係府省等連絡会議」においては、東京大会の競技会場、アクセス経路等の重点的なバリアフリー化に加え、それを踏まえた各地における高い水準のユニバーサルデザイン化推進のための施策等も検討を行っていく予定である。

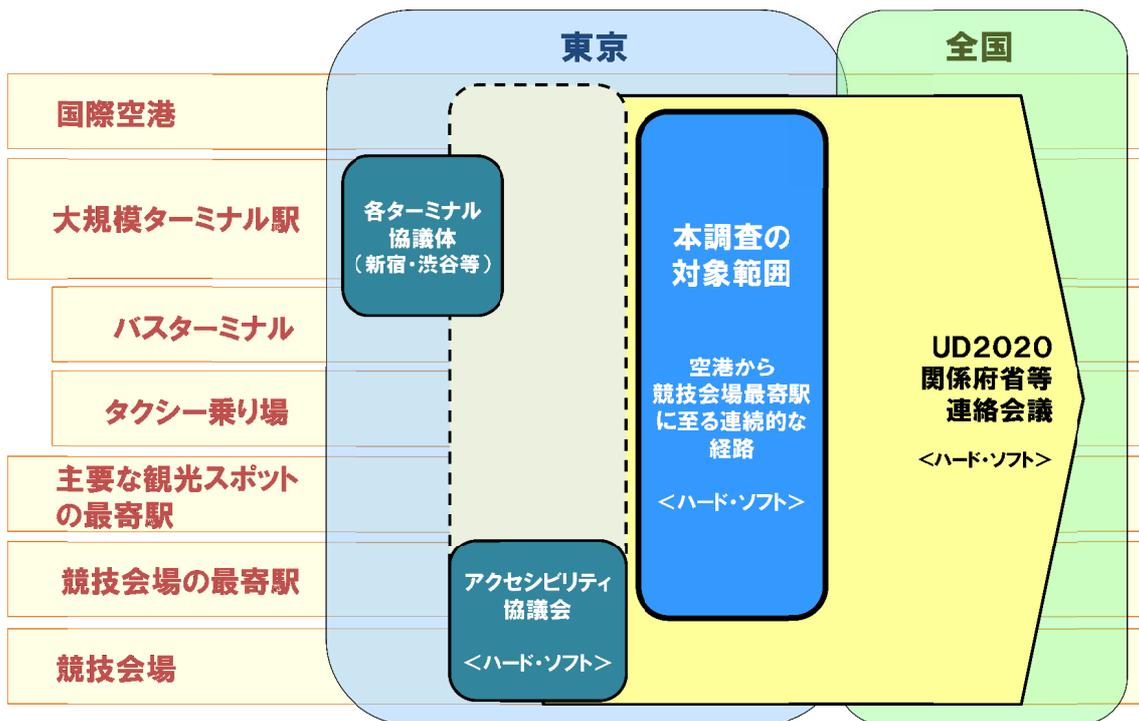


図 1-1 本調査の対象範囲

### 1.3 調査内容

本調査では、まず既存調査を整理し、移動上の留意事項の要点を把握した上で、空港の到着出口から大会競技会場の最寄鉄道駅周辺及び都内主要観光地の最寄鉄道駅周辺までの連続的、一体的なルート全体のバリアフリーの状況を現地調査することとした。

具体的には、成田空港第1、第2ターミナルから成田空港駅、空港第2ビル駅、日暮里駅、信濃町駅、東京駅へのルート、羽田空港国際線ターミナルから羽田空港国際線駅、品川駅、浅草駅、有楽町駅、辰巳駅へのルート等、複数のルートを設定し、視覚障害者や車いす使用者が参画する現地調査を実施し、移動のしやすさ、案内情報の得やすさ、設備の使いやすさ等の確認を行った。

この際、ハード面の施設や整備の有無の確認に留まらず、使い勝手の良さや人的支援の状況を確認する等、ワンランク上のバリアフリー化を目指した内容を確認した。

そして、現地調査結果から課題を抽出し、有識者、障害者団体、関係事業者等からなる検討会で整備の方向性について検討を行った。

## 1.4 調査フロー

本業務のフローは図1-2に示すとおりである。

なお、本業務では「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会」を設置し、検討会での議論を踏まえて遂行した。

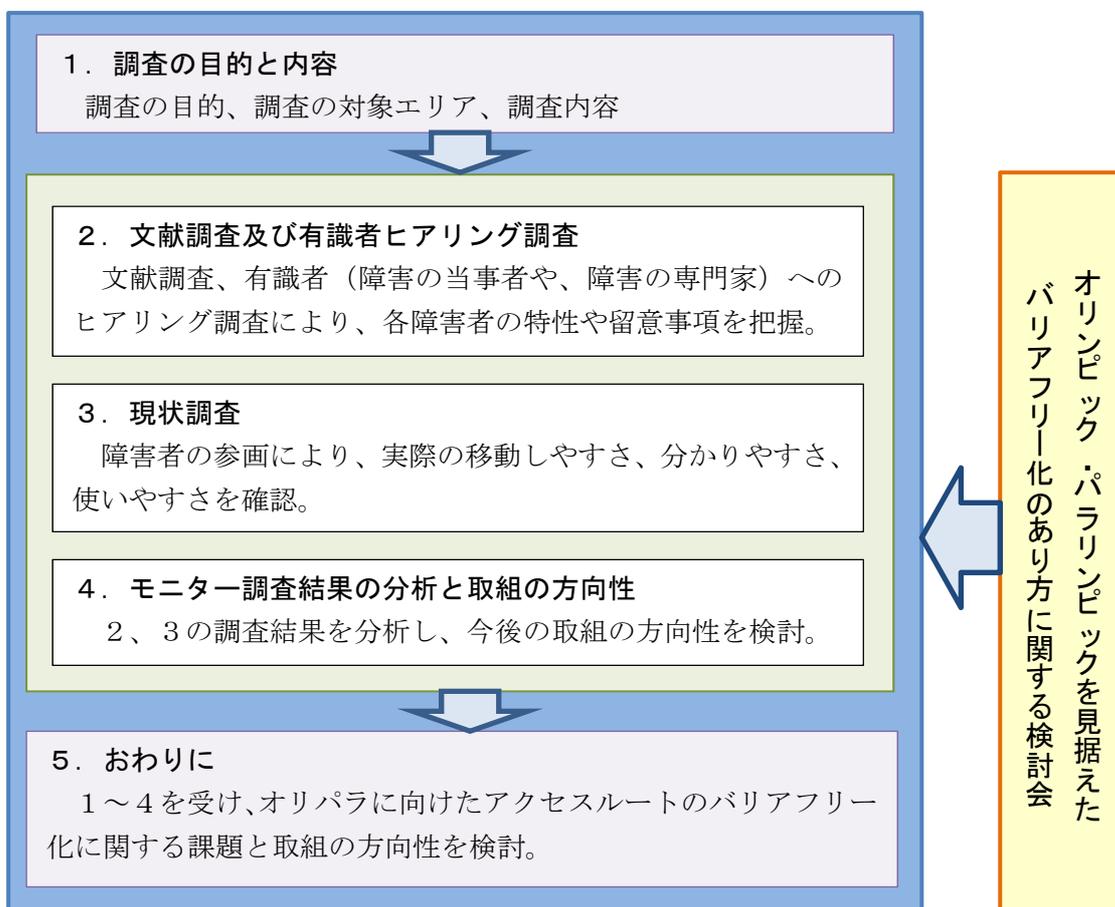


図 1-2 本調査の調査内容

## 2. 文献調査及び有識者ヒアリング調査

### 2.1 目的

現地の課題を抽出するモニター調査に加え、オリンピック・パラリンピック開催時以降を見越したバリアフリーに関する全般的な課題や今後の対応すべき事項について把握するために、文献調査及び有識者ヒアリング調査を行った。

### 2.2 実施概要

文献調査では、障害者の種類別に、移動や施設利用等に関する留意事項を整理した。その結果は巻末「参考1」に示す。

有識者ヒアリング調査の対象者は、以下のとおりである。学識経験者のほか、視覚障害者、色覚障害者、車いす使用者の各団体を代表して、それぞれの視点からの課題、検討の方向性についての助言を得た。

表 2-1 ヒアリング対象者

氏名	所属
高橋儀平氏	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授
今西正義氏	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー担当顧問
今福義明氏	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー部会
初瀬勇輔氏	一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 理事
高橋玲子氏	経済産業省 産業技術環境局 国際標準課 工業標準専門職
矢野喜正氏	色覚問題研究グループぱすてる
伊藤啓氏	カラーユニバーサルデザイン機構 副理事長

ヒアリングした項目は、「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化への課題」と「検討の方向性」である。

## 2.3 結果概要

### ① オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化への課題

#### 論点1. 移動前と移動中の情報提供

- 外国人に日本の交通機関の特徴、留意事項等を発信することが重要。
- 日本のバリアフリー基準やバリアフリー情報を周知すべき。
- 事前に得るべき情報とリアルタイムで得られる情報を整理すべき。
- 車いす使用者が利用可能なバスやタクシー、宿泊施設を含め、駅や空港等の降りた箇所から目的地までの連続したバリアフリー情報の提供が必要。  
(例)宿泊施設、飲食店、乗り換えルート、トイレ等
- 駅係員呼出しインターホン等、利用できるサービスや設備について周知すべき。
- 携帯端末(スマートフォン等)から利用できるアクセシブルな経路検索サイト等で、乗車中の電車の停車駅の一覧と到着時間を知ることができれば、降りる準備が容易になる。
- 車両内で今自分がどの駅間を移動しているのか、把握できるアプリがあると良い。

#### 論点2. 見つけやすく、理解しやすい案内サイン

##### (サインの連続性)

- 車いす使用者が、複数事業者が乗り入れる駅での乗り換えや地上入口から地下改札へ降りる際、エレベーターでの移動経路に関する情報が不十分で、設置場所がわからないことが多い。事業者間、管理者間で調整の上、車いす使用者が移動可能なルートの連続したサインの整備が必要。

##### (内容のわかりやすさ)

- サインは出来るだけ単純にする必要がある。日本の駅は広告が多すぎ、サインも記載事項が多すぎる。
- 日本国内でのみ普及しているピクトグラムもあり、外国人がどこまで理解できるか疑問。
- 色だけで示すのではなく、文字を併記したサインとすべき。配色は、モノクロ印刷をした際、コントラストが十分あり明確に判別できればよい。

##### (視認しやすさ)

- 注意喚起を目的とする場合は、赤色を多用するのはなく、黄色や黄橙色地に黒文字のほうが、色覚障害者にとっては視認しやすい。

##### (加減を検討すべき情報)

- 出口、乗換先の改札、エレベーター等まで距離がある場合、移動に不安を抱えないように、距離も表示したほうがよい。
- エレベーター内の行き先ボタンには、階数だけでなく、改札階、ホーム階、地上出口等が表示されるほうがよい。
- エスカレーターの音声案内は、逆方向からの誤進入が起こらないように、入口側にだけあるようにしたほうがよい。また、行先がしっかりと聞き取れる音量で運用することを徹底すべき。
- 出口の階段の手すりに、階段からどちらに向かえば、何方面などの点字による情報がある

るとよい。

- 視覚障害者誘導用ブロックの敷設は、遠回りを避け、主要な動線に沿って整備したほうがよい。

### 論点3. 利用しやすい設備

- 日本の多機能トイレは男女共用だが、それに戸惑う外国人客もいるかもしれない。
- 鉄道駅では、大きな荷物を置いたり、ベビーカーと一緒に入れるようなスペースが確保されているトイレが少ない。
- タッチパネル式の券売機やコインロッカーは、視覚障害者が使うことは困難。テンキーも使いこなせないことも多い。

### 論点4. 接遇の向上

#### (わかりやすい説明)

- ユーザーの目標や目的に即した回答とは何かを考えなければならない。
- 視覚障害者に対するルートのご案内では、方向や距離の目途等を的確に説明できるようにしてほしい。
- ホームでの運行情報や車内での到着駅名等の自動音声と係員のアナウンスが干渉しあわないよう、タイミングに配慮すべき。また、アナウンスをする際は、情報の優先順位に留意してほしい。
- 駅のホームで「次の電車は赤いマークの位置で扉が開きます」など、色に頼ったアナウンスは避けるべき。

#### (情報に確実につながれる仕組み)

- イギリスのヘルプポイントのような、ホーム上等で係員につながる仕組みがあるとよい。
- コールセンターで利用者からの質問に対応する場合、回答まで時間がかかることが多いため、センターから各駅のつながり、情報共有を迅速にしてほしい。

### 論点5. 人的支援等の充実

- ハードでできることは限られるので、観客が集中する駅では多数のボランティアを活用すべき。訪日外国人 3,000 万人、4,000 万人時代を見据えることが重要。
- 空港やターミナルの駅では、大きな荷物を持った利用者が多数エレベーター付近に集まった場合の解消手段を検討すべき。

### 論点6. 車両

- 空港発着バスのノンステップ化が必要。

#### ② 調査の留意事項

- 

#### (調査の想定)

- イベント時は環境が異なるので、需要予測を含めて、何が起こり得るかしっかりと想定

した上で、方策を検討してほしい。

- 障害がない人でも迷うような大規模駅で、どこまで単独移動を想定するかが重要。
- 車いす使用者の移動では、スクーター型電動車いすのような海外製の大きく重い車いすを想定したほうがよい。
- 視覚障害者の調査では通常通り行動してもらい、何に困っているか、時間がかかったかを後ろから観察し、整理したほうがよい。
- 疾患の種類によって、色の見え方が異なるので、それは明記したほうがよい。

### 3. 現状調査

現状を把握する調査として、羽田・成田空港から主要ターミナル、競技会場における主要なルートを設定し、障害者の方に実際にモニターとして移動していただき、移動しやすさ、分かりやすさ、使いやすさのチェックを行った。

今回の調査は、駅単体のバリアフリー化の把握ではなく、乗り継ぎを含め、移動の起点から目的地まで一連の「ルート」におけるバリアフリーの課題を把握し、取組のあり方を検討することが主目的である。そのため、空港の到着出口や鉄道駅ホーム等、移動の起点から目的地までの一連の流れを視覚障害者、車いす使用者が実際に移動して、どのような箇所で迷い、また時間がかかったか、困ったことはなかったか等、課題の抽出を行った。

課題の抽出にあたっては、移動のしやすさ、サイン等の設備・施設の有無や使いやすさ、見つけやすさ、内容のわかりやすさについて確認を行い、調査中に困った場面で、人的支援が得られたか、問題なく移動できたか等、ソフト面の適切さについての状況も把握した。

なお、障害者に直接確認いただくモニター調査に加え、臨海部の主要ルートについても、モニター調査を担当した調査員によって補足調査を行った。

#### 3.1 現状調査の方針

障害者ができる限り自立して移動できるようにすることを前提に、環境整備が整っていないところでは、人的支援の充実によって解決することも重要であることに留意し、以下に示す調査方針に沿って調査を実施した。

- ・ 高齢・障害のある外国人をはじめとした移動制約者が、羽田・成田空港への到着時から競技会場、主要な都内の観光地に円滑に公共交通機関を利用して移動できるよう、ハード面の施設整備にとどまらない、ワンランク上のバリアフリー化を目指す
- ・ 具体的施設・設備に即して課題の抽出と対応方策の検討を行う
- ・ 人的対応を含めたソフト面の検討にも重点を置く
- ・ ユニバーサルデザインの考え方に沿って検討を進める

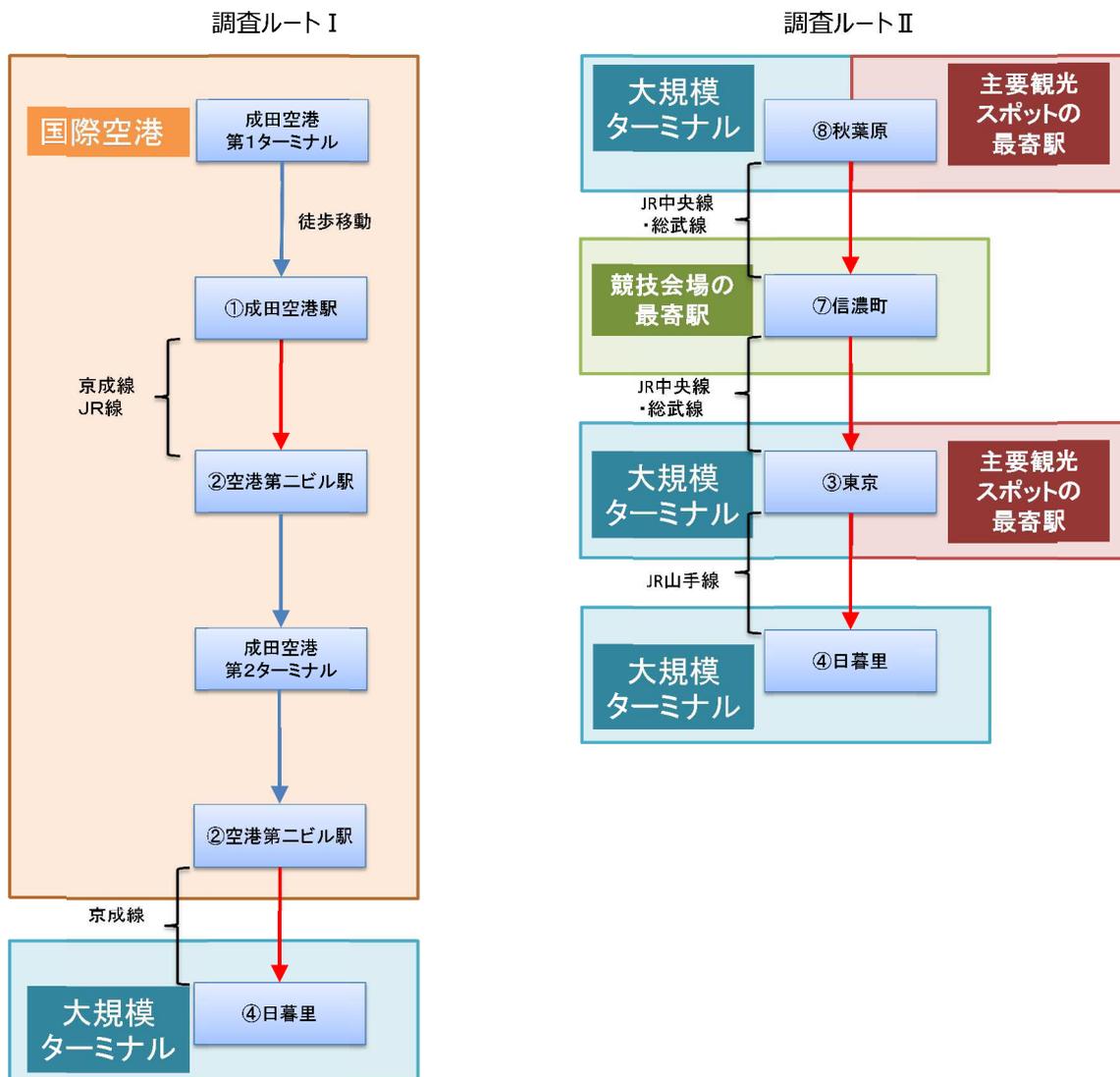
### 3.2 調査ルート

本調査では、オリンピック・パラリンピック開催時に国内外からの利用者が増加することを鑑み、空港を起点として、乗換のターミナル駅を経由し、主要目的地までを調査対象とした。具体的なルートは以下のとおりである。

調査ルートⅠとして、国際空港から主要ターミナルである日暮里駅までのルートを対象とした。

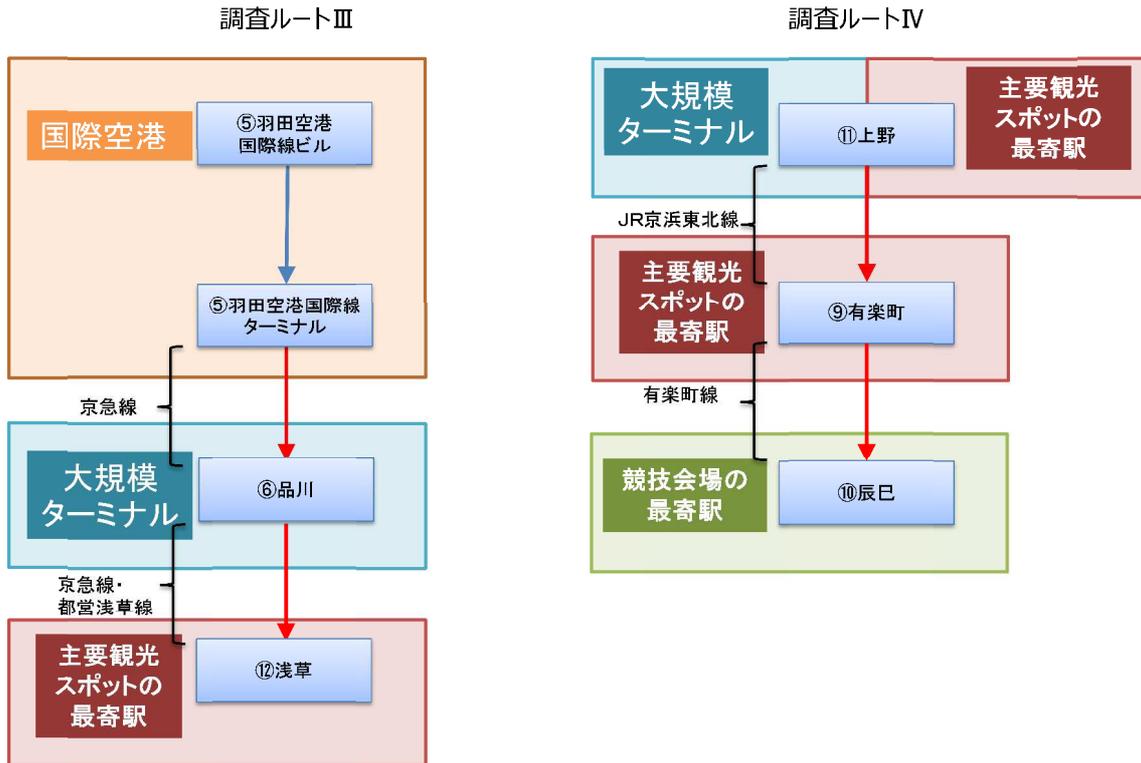
調査ルートⅡ及び調査ルートⅣは、主要ターミナルかつ主要観光地から競技施設の最寄駅周辺の移動を想定したルートを選択した。信濃町駅にはメインスタジアムの建設予定があり、辰巳駅は水泳関連競技の会場の整備が予定されている。

調査ルートⅢは浅草を観光地と設定し、国際空港から主要ターミナル経由で観光地、宿泊地となりうる最寄駅までのルートを選択した。



注：調査は二回に分けて実施した（表 3-7 参照）

図 3-1 調査対象ルート



注：調査は二回に分けて実施した（表 3-7 参照）

図 3-1 調査対象ルート（続き）

これらのルート上にある鉄道駅も調査対象であるが、調査にあたっては、管理者が異なる個所の案内のわかりやすさ、移動のしやすさに留意して、連続的なバリアフリー化のあり方を検討した。調査ルート上にある鉄道駅の状況は以下のとおりである。

表 3-1 調査ルート上にある鉄道駅

駅名	乗り入れ鉄道会社	乗降客数（人／日）
成田空港駅	JR 成田線、京成本線・成田スカイアクセス線	20,649（JR+京成）
空港第2ビル駅	JR 成田線、京成本線・成田スカイアクセス線	19,517（JR+京成）
東京駅	JR 山手線・京浜東北線・東海道線・上野東京ライン・中央線・総武線・横須賀線・京葉線・新幹線（東海道・東北）、東京メトロ丸の内線	2,146,546（JR+メトロ）
日暮里駅	JR 山手線・京浜東北線・常磐線、京成本線・成田スカイアクセス線、日暮里舎人ライナー	900,542（JR+京成）
羽田空港国際線ターミナル駅／羽田空港国際線ビル駅（注3）	京急空港線、東京モノレール	30,250（京急+モノレール）
品川駅	JR 山手線・京浜東北線・東海道線・上野東京ライン・横須賀線・京葉線・新幹線（東海道）、京急本線	1,608,112（JR+京急）
信濃町駅	JR 中央線	64,288（JR）
秋葉原駅	JR 山手線・京浜東北線・総武線、東京メトロ日比谷線、つくばエクスプレス	1,188,132（JR）
有楽町駅	JR 山手線・京浜東北線、東京メトロ有楽町線	545,008（JR+メトロ）
辰巳駅	東京メトロ有楽町線	21,617（メトロ）
上野駅	JR 山手線・京浜東北線・宇都宮線・高崎線・上野東京ライン・常磐線・新幹線（東北）、東京メトロ銀座線・日比谷線、京成本線・成田スカイアクセス線	1,363,001（JR+メトロ）
浅草駅	東京メトロ銀座線、都営浅草線、東武鉄道伊勢崎線	165,109（メトロ+都営+東武）

（注1）上に記載した全ての路線についての乗換経路を調査したものではない。

（注2）乗降客数は「平成22年 大都市交通センサス」より算出。

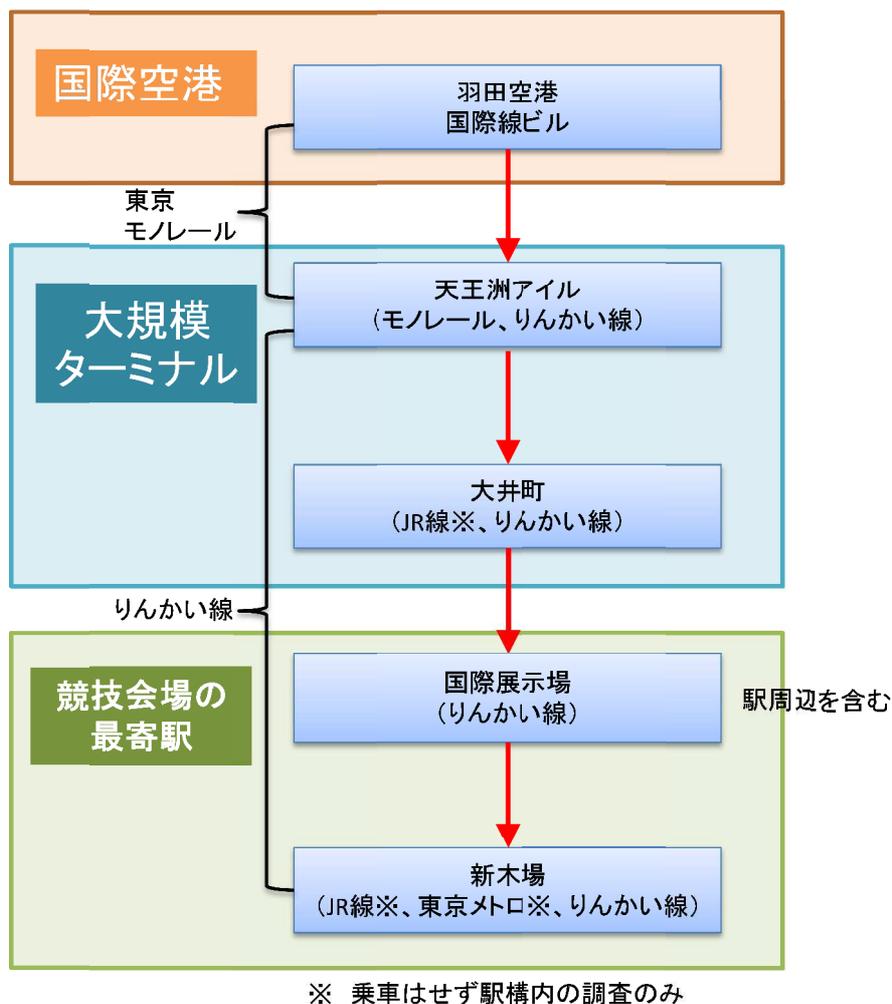
（注3）以降、両駅を合せて「羽田空港国際線駅」と省略することがある。

また、上記の他、検討会において追加調査が必要とされた臨海部の主要ルート上の下記の鉄道駅について、調査員による補足の調査を実施した。

これらの駅は今回の調査対象ルートからは外れているが、オリンピック・パラリンピックに向けて重要な乗換駅、乗降駅となり得るため、補足として行ったものである。

なお、上記モニター調査は当事者の視点から整理したのに対し、補足調査は調査対象ルートをモニターと一緒に調査した調査員が、モニター調査で得た視点で調査した。

### 補足調査ルート



注：調査は数日に分けて実施した（表 3-7 参照）

図 3-2 補足調査対象ルート

補足調査のルート上にある鉄道駅の様況は以下のとおりである。天王洲アイルは羽田空港から東京モノレールで臨海副都心の会場施設に向かうための乗換駅である。また、大井町駅は近年宿泊施設が増加しており、羽田空港の利用者の宿泊拠点ともなっている。国際展示場駅、新木場駅は競技施設の最寄鉄道駅である。

表 3-2 補足調査のルート上にある鉄道駅

駅名	乗り入れ鉄道会社	乗降客数(人/日)
天王洲アイル	りんかい線、東京モノレール	85,857 (りんかい線+東京モノレール)
大井町	JR京浜東北線、りんかい線、東急大井町線	298,164 (JR+りんかい線)
国際展示場	りんかい線、ゆりかもめ(有明駅)	51,552 (りんかい線)
新木場	JR京葉線、東京メトロ有楽町線、りんかい線	337,975 (JR+メトロ+りんかい線)

(注1) 上に記載した全ての路線についての乗換経路を調査したものではない。

(注2) 乗降客数は「平成22年 大都市交通センサス」より算出。

### 3.3 本調査の対象とする移動制約

本調査では、移動や設備の利用及びサイン認識が困難な利用者を対象として行い、モニター調査には車いす使用者、視覚障害者(全盲者、弱視者)の方の参加を得て課題を明確化した。

なお、別途実施している「大規模ターミナルにおける連続的・一体的な誘導案内のあり方(案内サインの統一等)に係る調査」においては、外国人が移動する際の課題を整理し、サイン整備の望ましいあり方について提案している。

また、聴覚・言語障害者、知的・発達・精神障害者、高齢者等については、今回はモニター調査は実施しなかったが、留意事項を巻末「参考1」(P43)に整理した。

#### 対象者の区分

- (上下) 移動や設備の利用が困難：車いす使用者、高齢者、妊婦、重い荷物を持った一般人等；車いす使用者移動調査 (車いすを利用している方を対象とする)
- サイン認識が困難：高齢者、視覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者、外国人等；視覚障害者等移動調査 (全盲の方と弱視の方を対象とする)

### 3.4 モニターの概要

本調査では、特定非営利活動法人 DPI 日本会議、弱視者問題研究会、網膜色素変性症協会や関係する個人の協力を得て、車いす使用者 5 名、弱視者 10 名、全盲者 6 名計 21 名のモニターに参加いただいた。

#### (1) モニターの選定

モニターの選定にあたっては、団体等への依頼時に以下の条件を提示した。

車いす使用者、視覚障害者ともに、

- ・基本的に単独での自立的移動が可能な方
  - ・調査対象ルートやルート内の駅を日常的に利用していない方
- であること。

また、視覚障害者（弱視の方）については、

- ・文字情報は入手しにくいですが、空間を把握して移動できる方
  - ・もしくは近づいたり、単眼鏡を使えば文字情報も読み取れる方
- であること。

この結果、以下の方々に参加いただいた。

表 3-3 車いす使用者

モニター	車いすタイプ	車いすの大きさ	上肢の麻痺等
車いす使用者 A	電動	幅 600mm 長さ 1010mm 高さ 955mm	あり
車いす使用者 B	電動	不明	なし
車いす使用者 C	手動	不明	なし
車いす使用者 D	手動	不明	なし
車いす使用者 E	手動	長さ 75 センチ 幅 65 センチ	なし

表 3-4 視覚障害者（弱視の方）

モニター	見え方の状況	障害が現れた時期	白杖の利用	点字の利用	ブロックの利用
弱視者 A	右：盲、左：視力 0.03 ・大きな表示は単眼鏡（×8）を利用すれば見える。文字は 22pt 以上なら単眼鏡を使い読むことが可能	先天性	使う	使わない	使う
弱視者 B	左：盲、右：矯正視力 0.06、裸眼視力 0.01	22 年前から	夜間のみ使う	使わない	使わない
弱視者 C	右：光覚のみ、左：視力 0.02 で、50-60 度の視野あり。羞明あり。 ・大きな表示は単眼鏡（×8）を利用すれば見える。	先天性	使う	使う	困ったときだけ使う
弱視者 D	右：光覚のみ、左：視力 0.04 で、視野の中央以外の 9 割 5 分は欠損。 ・目の高さにある案内サインは見る事が可能。単眼鏡を利用することがある。	先天性	使う	使う	使う
弱視者 E	右：盲、左：視力 0.03 で、視野は外側 1/3 程度残っている。 ・外光や LED の光は眩しくて苦手。色の識別は問題なし。	先天性 盲は 3 年前から	使う	使わない	困ったときだけ使う
弱視者 F	右：盲、左：視力不明、目の高さに大きな案内板があれば、判読可能。中央以外の 9 割程度視野を欠損している。	先天性	使う	使う	使わない
弱視者 G	右：矯正視力 0.1 左：盲 ・中心視野 5%あり。夜盲あり。	20 年程前から	使う	使わない	使う
弱視者 H	左右：矯正視力 0.2 ・視野狭窄と中心暗点ある。LV 外来での読み速度検査で、40 ポイント台後半から 50 ポイント台が適正という結果。羞明あり。	先天性	使う	使わない	困ったときだけ使う
弱視者 I	左右視力 0.1 弱 ・視野は問題なし	先天性	使わない	使わない	使う
弱視者 J	右；視力 0、左：視力 0.04 ・視野障害もあり、暗いところは苦手。	先天性	使う	使わない	困ったときだけ使う

表 3-5 視覚障害者（全盲の方）

モニター	見え方の状況	障害が現れた時期	白杖の利用	点字の利用	ブロックの利用
全盲者 A	左右：視力 0 ・左右側面は若干視野が残っており、コントラストが明確で明るい光の下でなら物がありそうなことは判別可能。	30 年程前から	使う	使わない	使う
全盲者 B	光覚はあるが、それを感知できる視野は狭い。	先天性	使う	使う	使う
全盲者 C	左右ともに視力 0	先天性	使う	使う	使う
全盲者 D	光覚のみ	2 歳頃	使う	使う	使う
全盲者 E	左右共に視力 0	14 年程前から	使う	使う	使う
全盲者 F	左右ともに視力 0.01 未満 ・視力が弱すぎるため視野計測はできないと言われたが、うっすら明るさをとらえることが可能。	10 年程前から	使う	使う	使う

(2) モニターへの事前の指示事項

モニターへの依頼時に、調査名と実施主体、調査の目的に加え、この調査ではハード面の確認だけでなく、人的対応等のソフト面の対応も調査対象としており、管理者が異なる乗換経路を含め、出発地から目的地まで一貫してスムーズな移動が可能か、必要な情報は得られるか、人的対応に課題はないかなど、ユーザビリティに力点を置いて実施する旨を伝えた。

また、どのような視点で調査をお願いしたいかを事前に伝えた。その視点は以下のとおりである。

表 3-6 調査の視点

分類	確認事項
移動のしやすさ	改札や乗換口、到着階などがわかるか。 エレベーター等の操作ボタンは使いやすいか。 ホームや通路、エレベーター、エスカレーターで安全に移動ができるか。 単独での乗降、移動が難しい場合、係員等による介助があるか。 ある場合は適切か。 介助が必要な場合、待たされずに乗車、移動ができるか。 係員がいない場合は、連絡手段はあるか。
案内情報の得やすさ	公共交通において、運行情報、遅延・事故情報、路線図、運賃表、時刻表の情報を得られるか。 目的地までの駅・ターミナル周辺の案内情報は得られるか。(案内所等による情報提供、介助等) 得られた案内情報はわかりやすいか。 目的地(改札や出口、案内所)までのルートの案内表示は読み取れるか。(大きさ、明度差、外光・照明の影響等) トイレの場所を見つけられるか。入る便房がわかるか。 乗車前に事故や災害等緊急時の代替手段を把握することは可能か。
設備の使いやすさ	トイレは使いやすい広さ、設備となっているか。 (便器洗浄ボタンの位置と操作性、紙巻器の位置は適切か。) 非常時に呼び出しが可能か。
その他	緊急時等、避難誘導體制は十分か。 目的は果たせるか。(目的地到着、買物等)

### 3.5 調査手順

調査当日は基点となる空港、鉄道駅の待ち合わせ場所にて、当日の流れを説明の上、空港であれば到着ロビー、鉄道駅であれば到着ホームを基点として、一連のルートの目的地まで、各モニターが日常的に移動している方法によって目指していただくこととした。

その際、モニターには IC レコーダーを持ってもらい、困った箇所、時間がかかっている理由などを実況頂き、記録の補足とした。

1 人のモニターにつき、2、3 名の調査員が付いた。調査員の役割は、モニターが移動に時間がかかったり、困った箇所について聞き取り、記述する記録係が 1 名、他の利用者への配慮や危険個所の回避のための声掛けなどを担当する安全確保係が 1 名であった。

なお、記録係の調査員は自分から積極的に声かけして聞き取ることは控え、できるだけモニターが普段通りに行動し、目的を果たせるかを観察し、どのようなところで困り、時間が

かかるのか、その時間はどの程度か等を記録し、記録すべき点が不明な時にだけモニターに聞き取りを行うように留意した。

モニターとの調査は以下のルートでまわり、個別箇所については、空港であれば到着ロビーを起点とし、タクシー乗り場、バス乗り場、鉄道駅を目的地として、途中トイレや必要に応じてインフォメーションセンターを經由しながらモニターが単独で移動できるかを調査した。鉄道駅であれば、券売機で切符を購入し、単独で乗車し乗換等しながら目的地である観光地最寄駅もしくは競技施設最寄駅まで移動できるか調査を行った。

以下は全体のルートを整理しながら、どの箇所を調査したかについて図にまとめている(図 2-3)。

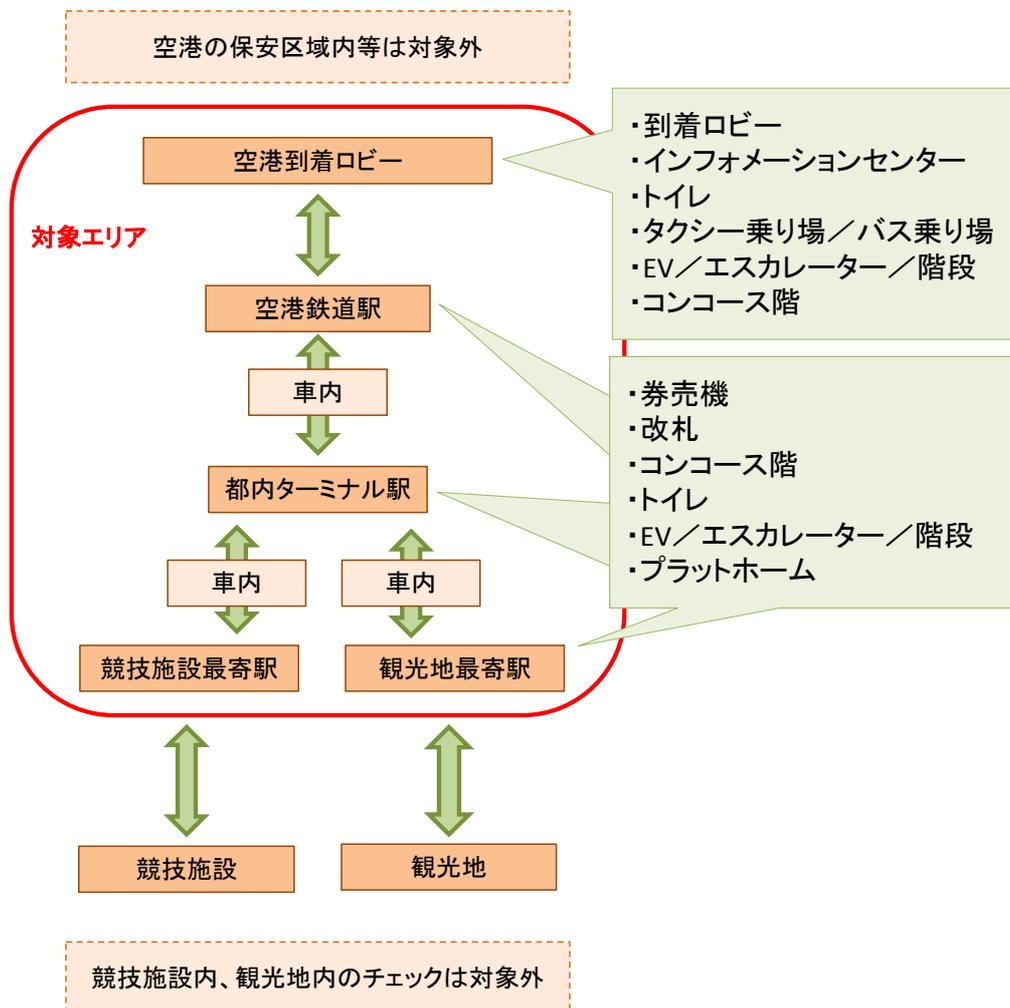


図 3-3 本調査の全体のルートと現地で確認した箇所

調査期間は述べ8日間にわたった。それぞれの調査概要は以下のとおりである。

表 3-7 調査実施概要

調査日時	対象ルート	対象経路	事業者	対象者
12月9日 (水)	調査ルート Ⅲ	<ul style="list-style-type: none"> <li>羽田空港国際線ターミナル駅</li> <li>品川駅</li> <li>浅草駅(都営)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京浜急行電鉄株式会社</li> <li>東京都交通局(都営浅草線)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)2名</li> </ul>
12月14日 (月)	調査ルート Ⅱ	<ul style="list-style-type: none"> <li>秋葉原駅</li> <li>信濃町駅</li> <li>東京駅</li> <li>日暮里駅(JR東)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本旅客鉄道株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)2名</li> </ul>
12月16日 (水)	調査ルート Ⅲ	<ul style="list-style-type: none"> <li>羽田空港国際線旅客ターミナル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京国際空港ターミナル株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)2名</li> </ul>
12月17日 (木)	調査ルート Ⅳ	<ul style="list-style-type: none"> <li>浅草駅</li> <li>上野駅</li> <li>有楽町駅</li> <li>辰巳駅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京地下鉄株式会社</li> <li>東日本旅客鉄道株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)2名</li> </ul>
12月18日 (金)	調査ルート Ⅰ	<ul style="list-style-type: none"> <li>成田空港駅</li> <li>成田空港第2ターミナル</li> <li>日暮里駅(京成)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京成電鉄株式会社</li> <li>成田空港高速鉄道株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)1名</li> </ul>
12月22日 (火)	調査ルート Ⅰ	<ul style="list-style-type: none"> <li>成田空港第1ターミナル</li> <li>成田空港駅</li> <li>空港第2ビル駅</li> <li>成田空港第2ターミナル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本旅客鉄道株式会社</li> <li>成田国際空港株式会社</li> <li>成田空港高速鉄道株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いす使用者1名</li> <li>視覚障害者(全盲者)1名</li> <li>視覚障害者(弱視者)2名</li> </ul>
1月28日 (木) 3月15日 (火)	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>大井町駅</li> <li>新木場駅</li> <li>羽田空港国際線ビル駅</li> <li>天王洲アイル駅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本旅客鉄道株式会社</li> <li>東京地下鉄株式会社</li> <li>東京臨海高速鉄道株式会社</li> <li>東京モノレール株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査員(簡易調査)</li> </ul>

### 3.6 調査結果

本調査は少人数のモニターの行動・意見を記載したものであり、同様の障害を有する全ての人についてあらゆる状況下で当てはまるものではないが、実際の利用に当たっての障害当事者の声として、今後の対応を考える上での示唆を有するものと考えられる。

今回の調査対象ルート上では、個々の施設で職員による接遇対応が十分に行われていた。これは、今回の調査対象ルートが、首都圏空港から東京都内中心地へ至る基幹ルートであり、障害者や外国人観光客障の利用する機会が多くあるため、各事業者がバリアフリー化に向けて何度も改善を重ねるとともに、従業員向けの接遇研修を実施するなどして、サービスの向上に努めているためと思われる。

ハード面では、空港や空港の最寄駅の乗換のための案内サインが床面や壁面等視認しやすい箇所に設置されている点、エレベーターが大型化されている点等が良い面として、車いす使用者や弱視者のモニターから挙げられた。また、調査対象施設の個々には、十分な広さの多機能トイレが設置されており、構造に余裕のある施設では複数の多機能トイレが整備されるなど、不便さの解消に注力していることが見受けられた。

今回の調査ルート上では、自動音声が入力されている車両がほとんどであり、音量についても聞き取りやすく、安心して目的の駅で降りられたとの意見があった。

また、ほとんどの鉄道駅の階段手すりやトイレ入口に行き先やトイレ内の構造の点字案内がついており、安心して利用することができたと指摘があった。

一方、モニター調査の結果、円滑な移動に困難が生じた事例、更なる施設の改善が望ましい箇所等についての指摘も多く寄せられた。移動等円滑化基準はバリアフリー法において公共交通事業者が旅客施設を新設または大規模改修する際に遵守することが義務づけられているものであり、既存施設においても当該基準の遵守は努力義務とされている。またバリアフリーガイドラインは、移動円滑化に資する施設等の整備の目安として策定されており、移動等円滑化基準を具体化したものである「移動等円滑化基準に基づく整備内容」(◎)、これに準じて積極的に整備することが求められる「標準的な整備内容」(○)、さらに高い水準をもとめる「望ましい整備内容」(◇)の3つのカテゴリーを設け、関係者による施設のバリアフリー化の促進を図っている。

モニター調査における指摘は、①いわゆる義務基準である移動等円滑化基準に合致していないもの、②移動等円滑化基準には合致しているものの、バリアフリーガイドラインにおいて推奨される基準には合致していないもの、③移動等円滑化基準及びバリアフリーガイドラインに記載がないもの、の3カテゴリーに分類することができる。

上記の考え方に沿ってモニター調査における指摘と当該指摘に対応するバリアフリーガイドライン上の記載について整理すると表 3-8、表 3-9 の通りである。

なお、表 3-8 及び表 3-9 では次のように色分けしている。

義務基準である移動等円滑化基準に合致していない可能性があるもの。
移動等円滑化基準には合致しているものの、バリアフリーガイドラインにおいて推奨される基準には合致していない可能性があるもの。
移動等円滑化基準には合致しているが、その状態(音量、情報内容等)に問題がある場合も含む。
移動等円滑化基準及びバリアフリーガイドラインに記載がないもの。

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン
到着ロビー（バス乗場、タクシー乗場を目指す）	誘導ブロックは床と同化して見える。	○形状については、JIS T9251 に合わせたものとする。 ○黄色を原則とする。ただし周辺の床材との対比を考慮して、色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）が十分に確保できず、かつ安全で連続的な道すじを明示できない場合はこの限りでない。
	ロビー内は誘導用ブロックがない空間も多く、移動すべき方向がわからない。	◎公共用通路との出入口から改札口を経て乗降口に至る経路を構成する通路等に、線状ブロックを敷設する。 ◎上記の経路上から、移動等円滑化のための主要な設備であるエレベーターの乗降ロビーに設ける操作盤、トイレの出入口、乗車券等販売所（券売機を含む）及び触知案内図等（音によるものを除く）へ分岐する経路上にも線状ブロックを敷設する。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する2以上の設備がある場合であって、当該2以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該2以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。
	案内サインのある案内板の色が周辺の色と同化して見つけにくい。	○色覚異常の利用者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素毎の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を確保した表示とする。 ◇表示方式は、文字等が均等な明るさに鮮明に見える輝度を確保し、図と地の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を大きくすること、文字を大きくすること等により容易に識別できるものとするが望ましい。
	バス乗場、タクシー乗場の案内サインを一旦見逃してしまった。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
	サインは縦長ではなく、目線の高さに横長で掲示された方が分かりやすい。	○掲示位置については、ロービジョン者等に配慮して、可能な限り、接近できる位置、視点の高さに配置する。 ○誘導サイン類及び位置サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車椅子利用者でも混雑時に前方の歩行者に遮られにくい高さとする。
案内所	案内所コンシェルジェが、方向を説明する際に自分から見ての方向を言っており、混同した。	なし
	案内所の混み具合がわからない。	なし
エスカレーター	下の階から上がってくると、上りのESが見つけられず苦労する。ESは連続的に上り下りできるようにしてほしい。	なし
	床の矢印や進入禁止マークは大きくしてほしい。	◎移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターにおいて、上り専用又は下り専用のエスカレーターの場合、上端及び下端に近接する通路の床面又は乗り口付近のわかりやすい位置（ゲートポスト等）等において、当該エスカレーターへの進入の可否を示す。ただし、上り専用又は下り専用でないエスカレーターについては、この限りでない。 ○エスカレーターへの進入可否表示の配色については、色覚異常の利用者に配慮する。
	ES前の広告スペースに案内サインを掲示してほしい。	○構内案内図は、出入口付近や改札口付近からそれぞれ視認できる、利用者の円滑な移動を妨げない位置に配置する。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。 ◇乗り換え経路又は乗り換え口を表示する構内案内図は、当該経路が他の経路と分岐する位置にも配置することが望ましい。
	エスカレーターの音声案内で上りか下りか判断できなかった。	◎進入可能なエスカレーターの乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を知らせる音声案内装置を設置する。 ○音声案内装置の設置にあたっては、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい音量、音質とすることに留意し、音源を乗り口に近く、利用者の動線に向かって設置する。
	一部、音声案内が流れておらず危険。また流れていても聞き取れない音声案内もあった。	◎進入可能なエスカレーターの乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を知らせる音声案内装置を設置する。 ○音声案内装置の設置にあたっては、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい音量、音質とすることに留意し、音源を乗り口に近く、利用者の動線に向かって設置する。

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
空港	エレベーター	開閉ボタンが通常と異なり相当大きく、開閉ボタンと気づかなかった。	なし
	バス乗車券売場	バス会社ごとでなく、総合インフォメーションで案内してほしい。	なし
	通路	2つの行先のサインの境が分かりづらく、矢印の方向を誤解した。	なし
		ガラス壁であることを示すライン(120cm高)がないため衝突する可能性があり怖く感じた。	○戸が透明な場合には、衝突防止のため、見やすい高さに横線や模様などをつけて識別できるようにする。
		誘導用ブロックが敷設されておらず自立して移動することができない。	◎公共用通路との出入口から改札口を経て乗降口に至る経路を構成する通路等に、線状ブロックを敷設する。 ◎上記の経路上から、移動等円滑化のための主要な設備であるエレベーターの乗降ロビーに設ける操作盤、トイレの出入口、乗車券等販売所(券売機を含む)及び触知案内図等(音によるものを除く)へ分岐する経路上にも線状ブロックを敷設する。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する2以上の設備がある場合であって、当該2以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該2以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。
		金属製の誘導用ブロックは滑りやすく危険。	○十分な強度を有し、滑りにくく、耐久性、耐磨耗性に優れたものとする。
		航空会社の前にターミナルのみのシンプルな案内があった方がよい。	○誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、経路を構成する主要な空間部位と、移動等円滑化のための主要な設備にかかるものを優先的に表示する。 ○構内案内図に表示する情報内容は移動等円滑化のための主要な設備とする。
		タクシー乗り場への案内サインが途中で切れてしまった。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。 ○個別の誘導サインは、出入口と乗降場間の動線の分岐点、階段の上り口、階段の下り口及び動線の曲がり角に配置する。 ◇長い通路等では、動線に分岐がない場合であっても、誘導サインは繰り返し配置することが望ましい。
		ガラス壁に貼られた案内サインは見えづらい。	◇外光、照明の逆光や光の反射により、見にくくならないよう配慮することが望ましい。また、サインの背景に照明や看板等が位置すること等により、見にくくならないよう配慮することが望ましい。
	案内する施設(バス乗場、タクシー乗場等)は何階にあるかの案内が欲しい。	○他の事業者や他の公共交通機関への乗り換え経路への誘導にあたっては、エレベーターを利用した経路もわかりやすく表示する。	
	ロビーから外部への出口	触知案内図の一部が汚れていた。	なし
		触知案内図に設置されているボタンが、係員呼び出しボタンか、インターフォンで通話できるのか、点字の説明ではわからなかった。	○触知案内図等において、点字により表示する場合の表示方法はJIS T0921にあわせたものとし、触知案内図により表示する場合の表示方法はJIS T0922にあわせたものとする。視覚障害者用と晴眼者用ではわかりやすい案内図の表現が異なるため、これを晴眼者用と兼用として設けることは適当ではないが、何が書かれているのか晴眼者が理解できるよう、JIS T0921あるいはJIS T0922にあわせて文字も併記する。
		自動ドアに肩を衝突させた。丸みを帯びたデザインにしてほしい。	なし
		自動ドアの床に障害物(扉のレール)があり危険。	なし
出入口から横断歩道まで離れており、不便。		○公共用通路との出入口を移動等円滑化した場合には、公共用通路側の施設設置管理者と協議の上、誘導サインの表示内容の共通化及び連続化を図るなど利用者が混乱しないように改札から公共用通路出入口までの移動等円滑化された経路の案内を行う。他の事業者や公共交通機関への乗り換えルートについても同様とする。	

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面		視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン
空港	外通路	逆光のためか横断歩道を見つげられない。上部ばかり注視するので、側面の案内板に気付かない。	○誘導サイン類及び位置サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車椅子使用者でも混雑時に前方の歩行者に遮られにくい高さとする。 ○構内案内図、旅客施設周辺案内図、時刻表などの掲出高さは、歩行者及び車椅子使用者が共通して見やすい高さとする。
		タクシー乗場までは、道幅も大きいので、横断歩道にはエスコートラインがあることが望ましい。	なし
	バス乗場	乗り場の番号に気付かない。電光掲示と同じ平面に番号がほしい。床サインもあるとよい。	なし
		LEDライトの点々が大き過ぎて潰れて分からない。	◇表示方式は、文字等が均等な明るさに鮮明に見える輝度を確保し、図と地の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を大きくすること、文字を大きくすること等により容易に識別できるものとするが望ましい。
		バス乗場前に設置されている券売機は、案内も少なく、音声案内なく、係員もおらず、自力で切符の購入は難しい。	◇緊急時や故障時、問い合わせが必要な時に、駅係員に連絡できるよう、インターホン又は呼出ボタンを設けることが望ましい。
	タクシー乗場	タクシー乗り場のサインは低い位置にある方がよい。	○誘導サイン類及び位置サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車椅子使用者でも混雑時に前方の歩行者に遮られにくい高さとする。
		番号だけで、タクシーのシンボルマークがないと、タクシー乗り場と分かりにくい。	◇誘導サイン類及び位置サイン類はシンプルなデザインとし、サイン種類ごとに統一的なデザインとすることが望ましい。
		歩道と車道の段差が15～20cm程度あり、タクシーへの乗車が難しい。	なし
	トイレ	トイレマークは入口に大きく示してほしい。	なし
		トイレの床面が暗い色で使用しにくい。	なし
		トイレまでのスロープが急である。	◎移動等円滑化された経路を構成する傾斜路の勾配は1/12以下とする。ただし、傾斜路の高さが16cm以下の場合は、1/8以下とする。
		更衣室の開閉扉前に障害物（扉のレール）があり危険。	なし
新しいトイレの個室には操作ボタンが多く、分かりにくい。		○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026にあわせたものとする。	
空港鉄道駅 空港から鉄道駅への通路	吊り下げの電光掲示板について、細かい発車時刻よりも鉄道会社名を大きく示してほしい。	○平常時に表示する情報内容は、発車番線、発車時刻、車両種別、行先など、車両等の運行（運航）に関する情報とする。	
	全体的に薄暗く識別しにくい。	○移動等円滑化された経路は、高齢者やロービジョン者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。なお、節電時においても通行の安全性が確保できるよう配慮する。	
	点字ブロックが途切れていて戸惑う。	○線状ブロックは、構造上やむを得ない場合を除き、旅客の動線と交錯しないよう配慮し、安全で、できるだけ曲がりの少ないシンプルな道すじに連続的に敷設する。	
	券売機の位置がわからなかった。	◎公共通路との出入口から改札口を経て乗降口に至る経路を構成する通路等に、線状ブロックを敷設する。 ◎上記の経路上から、移動等円滑化のための主要な設備であるエレベーターの乗降ロビーに設ける操作盤、トイレの出入口、乗車券等販売所（券売機を含む）及び触知案内図等（音によるものを除く）へ分岐する経路上にも線状ブロックを敷設する。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する2以上の設備がある場合であって、当該2以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該2以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。	
	誘導用ブロックの上に障害物があり、ぶつかった。	なし	

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
空港鉄道駅	券売機	運賃表の点字表記が、会社によって、停まる順、五十音順等異なる。それらを予備知識として持っていないと購入しづらい。	○点字運賃表の駅名の表示順序は50音順とすることを原則とし、見出しを設ける。
		運賃表が反射して見づらい。	○運賃表を券売機上部に掲出する場合においても、その掲出高さは、券売機前に並ぶ利用者に遮られないように配慮しつつ、車椅子使用者の見上げ角度が小さくなるように、極力低い高さとする。この場合、照明の映り込みが起きないように配慮する。
	改札	改札が小さく、音でも判断しづらかった。	○改札口の位置を知らせるための音響案内装置を設置する。ただし、乗換専用改札口はこの限りではない。 ○有人改札口が併設されている場合には、有人改札口上に音響案内装置を設置する。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
	改札内通路	改札を入れてすぐ吊下げ式案内サインがあったが、見逃しやすい。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
		カード通行防止ポールがあり、衝突の危険がある。	なし
		トイレの案内サインが少ない。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
		二重改札になっている駅があり、戸惑う。	なし
	階段	誘導用ブロックはどこに誘導しているかわからない。	なし
		段鼻テープが両脇のみで階段の中央部分になく、一枚板に見えて歩きづらい。	○踏面の端部（段鼻部）は、全長にわたって周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を大きくすることにより、段を容易に識別できるものとする。 ○踏面の端部（段鼻部）は、全長にわたって十分な太さ（幅5cm程度）とする。 ○踏面の端部（段鼻部）の色は始まりの段から終わりの段まで統一された色とする。 ○この識別部分は、汚損・損傷しにくいものを用いる。
	エスカレーター	音声案内の内容が多く、全部聞かなければ判断できない。上り・下りだけなど単純にした方が良い。	○進入可能なエスカレーターの乗り口端部において、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を知らせる音声案内装置を設置する。
		ES前に警告ブロックがあるが、そこから60cmほど離れた場所にカート侵入防止用の杭がありぶつかる。	なし
		音声案内が聞き取りにくく、上りと下りの判別が難しい。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
		エスカレーターから降りた先は誘導用ブロックがないのでさまよってしまった。	なし
	エレベーター	カート侵入防止柵が設置されており、誘導用ブロックは柵と柵の間の空間に向かって設置されているも、衝突する可能性がある。	なし
		複数台のEVの内1台が移動円滑化経路のEVで誘導用ブロックはその1台にのみ誘導している。他のEVに乗ると、降りた後の方向がわからない。	なし
		行き先階の案内がなく、ホームに向かうためには何階に向かえば良いかわからなかった。	◇到着階に何があるか（地上出口、改札口等）具体的に音声案内することが望ましい。
押しボタンや各階の案内シールの文字がもう一回り大きいと分かりやすい。		◇ボタンの文字は、周囲との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）が大きいこと等によりロービジョン者の操作性に配慮したものであることが望ましい。	

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
空港鉄道駅	トイレ	トイレの音声案内は近くに来るまで聞こえない。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
		トイレの男女マークは両トイレの間に配置するのではなく両端に配置した方が分かりやすい。	○個別の位置サインは、位置を告知しようとする施設の間近に配置する。
		使用中かどうかの表示が小さく見えない。	◇ロービジョン、色覚異常の利用者等に配慮し、戸には確認しやすい大きさ、色により使用可否を表示することが望ましい。また、色だけでなく「空き」、「使用中」等の文字による表示も併記することが望ましい。
		開閉ボタンの位置が分かりづらい。	なし
		洗浄ボタン等は座ってすぐに見える場所に欲しい。	○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026 にあわせてものとする。
		水洗センサーの周囲に点字案内がなく使いづらい。	なし
		一般トイレの個室には緊急呼び出しボタンがない。	◇便器に腰掛けた状態、車椅子から便器に移乗しない状態、床に転倒した状態のいずれからも操作できるように呼出しボタンを設置することが望ましい。この場合、音、光等で押したことが確認できる機能を付与する。
	多機能トイレ	多機能トイレに誘導用ブロックが誘導していなかった。	○トイレへの線状ブロックの敷設経路は、トイレ出入口の壁面にある触知案内図等の位置とする。
		多機能トイレのベビーベッドがドア付近に設置されている。開いたままであった場合ぶつかるとある。	なし
	ホーム	柱の色と周辺の明度差が少なく、ぶつかる可能性がある。	○ロービジョン者が柱を認識できるよう、柱の色あるいは柱の下端部の色はプラットフォーム床面と色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を確保する。
		ホーム全体が暗く、ホーム番号は読み取りにくい。	○プラットフォームの両端部まで、高齢者やロービジョン者等の円滑な乗降のため、採光や照度に配慮して照明設備を設置する。
		ホームが広く、どこに何があるのかが分かりにくい。	なし
		音声案内が聞こえづらい。メロディと音声案内が重なると全く聞き取れない。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内、案内放送の輻輳を避けた音声・音響計画を実施することが望ましい。
		電車の行先や停車パターンが多い駅では、音声案内で判断するため、聞き取りやすくしてほしい。	◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内、案内放送の輻輳を避けた音声・音響計画を実施することが望ましい。
床面の乗車位置表示が小さく、汚れているものもあり、見にくい。		なし	
転落防止柵に行き先や号車位置を案内する点字案内が設置されていない。		○ホームドアや可動式ホーム柵、固定式ホーム柵を設置する場合には、号車及び乗降口位置（扉番号）を文字及び点字（触知による案内を含む。）により開口部左脇に表示する。（転落防止柵ではなく固定式ホーム柵を指しているものと思慮）	
ホームと車両の間に7cmほどの段差があり、危険と感じた。	◎鉄軌道車両とプラットフォームの段差又は隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。		
空港アクセス鉄道	車両	車内放送が聞き取りにくい車両がある。	○次に停車する鉄道駅の駅名、次停車駅での乗換情報、次停車駅に開くドアの方向（左側か右側か）等の運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で放送する。
		どちら側のドアが開くかの音声案内がない車両がある。	○次に停車する鉄道駅の駅名、次停車駅での乗換情報、次停車駅に開くドアの方向（左側か右側か）等の運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で放送する。

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
都内ターミナル駅	改札外通路	<p>入口サインはコントラストがはっきりせず分かりにくい。路線のカラーを背景色にしない方が良い。</p> <p>大変混雑しており、誘導ブロックをたどって移動しても、大きな荷物を抱えた利用者や待ち合わせをしている人と衝突することが多かった。</p>	<p>○サインの図色と地色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を大きくすること等により容易に識別できるものとする。</p> <p>○色覚異常の利用者に配慮し見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素毎の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を確保した表示とする。</p>
	券売機	<p>券売機の場所の音声案内がなく、迷ってしまった。</p> <p>券売機によっては音声案内がないものがある。</p> <p>誘導ブロックが敷設されている券売機はICカードチャージ専用機であった。</p> <p>タッチパネル式の券売機は全盲者には使えない。補助が必要。</p> <p>券売機の点字案内では入場券の買い方がわからなかった。</p>	<p>なし</p> <p>○タッチパネル式の場合は、点字表示付きのテンキーを設置する。</p> <p>○テンキーを設置した券売機には音声案内を設置する。</p> <p>○券売機その他の乗車券販売所への線状ブロックの敷設経路は、点字運賃表及び点字表示のある券売機の位置とする。この場合、改札口への線状ブロックの敷設経路からできる限り簡単に短距離となるように分岐する。</p> <p>○1以上の券売機は、高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造とする。ただし、乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口が設置されている場合は、この限りでない。</p> <p>○タッチパネル式の場合は、点字表示付きのテンキーを設置する。</p> <p>○テンキーを設置した券売機には音声案内を設置する。</p> <p>○線状ブロックで誘導した券売機には、運賃等の主要なボタンに点字を併記する。点字による表示方法はJIS T0921にあわせたものとする。</p>
	案内所	改札横に案内所があったが、ガラス張りで入口がわからなかった。	なし
	触知図	<p>触知図の音声案内の音が小さく気付かなかった。</p> <p>触知図には、地図の中の文字は略称の点字で、横に凡例が点字で記載されていた。煩雑で読み取るのに時間が掛かる。</p>	<p>○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。</p> <p>◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。</p> <p>○触知案内図等において、点字により表示する場合の表示方法はJIS T0921にあわせたものとし、触知案内図により表示する場合の表示方法はJIS T0922にあわせたものとする。視覚障害者用と晴眼者用ではわかりやすい案内図の表現が異なるため、これを晴眼者用と兼用として設けることは適当ではないが、何が書かれているのか晴眼者が理解できるよう、T0921あるいはJIS T0922にあわせて文字も併記する。</p>
	改札口	<p>券売機から改札へ向かうには間に壁があり少し回り込まなければならない。券売機から改札口への動線は単純化してほしい。</p> <p>改札端に有人改札があると思い移動したところ、ガラス張りとなっていたため、入口がどこか分からずガラスに衝突してしまった。</p> <p>改札口の間に柱がある場所で、改札口と勘違いした。</p> <p>工事中の改札口に点状ブロックも音声案内もなく、工事中和分からなかった。一方、点状ブロックが敷設されていても拡幅改札や有人改札と勘違いする。</p> <p>乗り換え改札口なのか出口改札口なのかわからないことがあった。</p> <p>駅員が目的地の方向を「斜め45度」と説明されたが、角度の説明は分かりづらい。</p> <p>ICカードしか通せない改札が多く、きっぷを通せる改札を見つけるのが大変だった。</p>	<p>なし</p> <p>○戸が透明な場合には、衝突防止のため、見やすい高さに横線や模様などで識別できるようにする。</p> <p>なし</p> <p>○工事等の実施により移動等円滑化された経路が遮断される場合には、次の点に配慮する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工事範囲の工事仮設物等により視覚障害者誘導用ブロックが分断される場合には、安全な経路に適切に誘導するため、連続性が保たれるように視覚障害者誘導用ブロックを敷設する。</li> <li>・工事仮設物等を設置する際には、視覚障害者が白杖で感知できないような隙間を設けないよう配慮する。</li> </ul> <p>なし</p> <p>なし</p> <p>なし</p>

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
都内ターミナル駅	改札内通路	吊り下げサインが蛍光灯に近すぎ、反射して見えない。	◇外光、照明の逆光や光の反射により、見にくならないよう配慮することが望ましい。また、サインの背景に照明や看板等が位置すること等により、見にくならないように配慮することが望ましい。
		壁面の内照照の大きなサインはまぶしい。路線名の文字は読める。路線図上の駅名は読むのが難しい。	◇サインは、必要な輝度が得られる器具とすることが望ましい。さらに、近くから視認するサインは、まぶしさを感じにくい器具とすることが望ましい。
		目線の高さに表示されている内容はかなり近づけば読めるが、上の方にある表示内容は分からない。目線より下の表示も読みづらい。	◇掲示位置については、ロービジョン者等に配慮して、可能な限り、接近できる位置、視点の高さに配置する。
		トイレへの案内サインが途中で途切れ、戸惑った。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
		各ホームに近づくとも他路線のホーム情報が少ないため、目的のホームを見つけられず、さまよう。	○位置サイン類に表示する情報内容は、移動等円滑化のための主要な設備のほか必要なものとする。 ○位置サイン類に表示する情報内容が多い場合、移動等円滑化のための主要な設備のほか経路を構成する主要な空間部位を優先的に表示する。 ○誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、経路を構成する主要な空間部位と、移動等円滑化のための主要な設備にかかると優先的に表示する。
		案内サインの矢印が大雑把で、正確な方向がわからないことがある。	なし
		狭い通路で、柱に貼ってあるトイレ案内サインに気付かなかった。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。
		物品販売により、サインが隠れてしまい見えない。	なし
		柱が多く、しかも柱、天井、床の色が似ていて、弱視にとっては柱があるようには見えづらい、危ない。	なし
		折り返しの経路は迷いやすい。	なし
		広い通路で、同じ方向でも右側と左側で行先が異なるような場合、行先に戸惑う。	なし
		誘導用ブロックは遠回りに誘導することも多いので、全盲者でも利用しないケースも多い。	○線状ブロックは、構造上やむを得ない場合を除き、旅客の動線と交錯しないよう配慮し、安全で、できるだけ曲がりの少ないシンプルな道すじに連続的に敷設する。
		トイレ等目的地の方向が分かっても距離がわからないと途中で不安になる。	◇長い通路等では、動線に分岐がない場合であっても、誘導サインは繰り返し配置することが望ましい。 ◇移動距離が長い場合、目的地までの距離を併記することが望ましい。
		トイレの音声案内は近づかないと聞こえない。遠方からどちらにトイレがあるのかわからない。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
天井が高いと音での方向の判断が難しい。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。		
階段	ホーム位置を勘違いしやすいホーム構造がある。逆方向のホームに上がってしまった。	なし	
	誘導用ブロックに従わず人の流れに沿って階段を上ることがあるが、階段の終端から誘導用ブロックがなく、行く方向を見失う。	○階段の上端及び下端に近接する通路等に敷設する点状ブロックの位置は、階段の始末端部から30cm程度離れた箇所に全幅にわたって敷設する。	
	階段を下りた先に柵（手すり）があり、ぶつかる。	○始末端部においては階段の開始部より手前から設置し、手すりの水平部分を60cm程度とする。	

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
都内ターミナル駅	階段	<p>手すりの点字案内に間違った情報が載っていたり、貼る方向を間違えている例があった。</p> <p>大きな踊り場にて誘導用ブロックがなかったためまっすぐ進んだが壁にぶつかった。この経路は踊り場から右に90度曲がるルートであった。このような大きな踊り場には誘導用ブロックが欲しい。</p> <p>段鼻テープが両端にしかなく、コントラストもはっきりしないので降りるのが怖いと感じた。</p>	<p>○点字による表示方法はJIS T0921 にあわせたものとし、点字内容を文字で併記する。</p> <p>○階段の方向が180度折り返しているなど、方向が変わる踊り場では、踊り場の開始部分及び終了部分において、階段の段から30cm程度離れた箇所に奥行き60cm程度の点状ブロックを敷設する。なお、屈曲部から階段始点までの距離が短く、点状ブロック同士が干渉して判別困難になる場合は、危険を生じないように敷設方法に配慮する。</p> <p>◎踏面の端部（段鼻部）は、全長にわたって周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を大きくすることにより、段を容易に識別できるものとする。</p> <p>○踏面の端部（段鼻部）は、全長にわたって十分な太さ（幅5cm程度）とする。</p> <p>○踏面の端部（段鼻部）の色は始まりの段から終わりの段まで統一された色とする。</p> <p>○この識別部分は、汚損・損傷しにくいものを用いる。</p>
	エスカレーター	<p>上りと下りの判別がつかず、駅員の誘導により乗る。床サインがほしい。</p> <p>音声案内で上り下りを案内していないESがある。</p>	<p>◎移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターにおいて、上り専用又は下り専用のエスカレーターの場合、上端及び下端に近接する通路の床面又は乗り口付近のわかりやすい位置（ゲートポスト等）等において、当該エスカレーターへの進入の可否を示す。ただし、上り専用又は下り専用でないエスカレーターについては、この限りでない。</p> <p>◎エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置する。</p> <p>○なお、音声案内装置の設置にあたっては、進入可能なエスカレーターの乗り口端部に設置し、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい音量、音質とすることに留意し、音源を乗り口に近く、利用者の動線に向かって設置する。</p>
	エレベーター	<p>音や照明の点灯による注意喚起がないのでEVの到着に気付かない。</p> <p>EV内の点字で即座にホーム階を把握できず戸惑う（数字以外は判読できないためもある）。</p>	<p>◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターの乗降ロビーには、到着するかごの昇降方向を音声で知らせる設備を設ける。ただし、かご内にかご及び昇降路の出入口の戸が開いた時にかごの昇降方向を音声により知らせる設備が設けられている場合又は当該エレベーターの停止する階が2のみである場合は、この限りでない。</p> <p>○かご内操作盤の各操作ボタン（階数、開、閉、非常呼び出し、インターフォン）には、縦配列の場合は左側に、横配列の場合は上側に点字表示を行う。点字による表示方法はJIS T0921 にあわせたものとする。</p>
	ホーム	<p>壁面案内サインの位置が高くて見にくいいため、背伸びをして文字確認をする必要があった。</p> <p>電光掲示板が黒地に赤文字で点滅しており分かりにくかった。</p> <p>出口乗換え案内がアクリル板で覆われており、案内板表面とケースとの間の空間が大きいため、ルーベの焦点が合わせられない。</p> <p>出口の案内サインが見つけづらいことがある。</p> <p>駅係員呼出インターホンが設置されていたが、インターホンの位置を知らせる音声案内や使い方を説明する点字案内が設置されていない。</p> <p>ホームの幅が広いと、電車までどれくらい人がいるのかわかりづらい。</p> <p>混雑していると、発車メロディが鳴ってもまだ列が動かない。列の動きに合わせて乗車するが、混雑しすぎる時はあきらめることもある。</p> <p>ホームの幅が狭く混雑している場合、縁端ブロックの外側を歩く場合がある。</p> <p>ホームと車両の段差・隙間が大きな（5～10cm）ことがあり危険。</p>	<p>○掲示位置については、ロービジョン者等に配慮して、可能な限り、接近できる位置、視点の高さに配置する。</p> <p>○色覚異常の利用者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素毎の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を確保した表示とする。</p> <p>なし</p> <p>○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。</p> <p>なし</p> <p>なし</p> <p>なし</p> <p>なし</p> <p>◎鉄軌道車両とプラットホームの段差又は隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。</p>

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン
都内 ターミ ナル駅	入口上部にある吊り下げ型のサインは、構内が薄暗く、文字が小さく見づらい。	○移動等円滑化された経路は、高齢者やロービジョン者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。なお、節電時においても通行の安全性が確保できるよう配慮する。 ○文字の大きさは、視力の低下した高齢者等に配慮して視距に応じた大きさを選択する。
	天井に配管などがむき出しになっており、どれがサインかも判断しづらい。	なし
	トイレの前のアナウンスが途切れてしまい、男女トイレの場所がわからなかった。	なし
	音声案内の音が小さく聞き取りにくい。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
	右が男子トイレとの音声案内だが、トイレの手前右側に下りのスロープがあり戸惑う。複雑な配置の場合は点字案内図が必要。	◎男女別及び構造を、便所の出入口付近の視覚障害者がわかりやすい位置に、音、点字その他の方法により示す。 ○触知案内図等において、点字により表示する場合の表示方法はJIS T0921 にあわせたものとし、触知案内図により表示する場合の表示方法はJIS T0922 にあわせたものとする。
	トイレ前に階段があることがあり、気づかない場合危険。	◎点状ブロックは、視覚障害者の継続的な移動に警告を発すべき箇所である階段、傾斜路及びエスカレーターの上端及び下端に近接する通路の、それぞれの位置に敷設する。
	トイレ前の階段の上下端部に警告ブロックが敷設されていないことがあり、危険。	◎点状ブロックは、視覚障害者の継続的な移動に警告を発すべき箇所である階段、傾斜路及びエスカレーターの上端及び下端に近接する通路の、それぞれの位置に敷設する。
	入口が弧状の階段になっており、通常階段は直線状のものと同様しているため怖いと感じた。	◎踏面の形状が一定していないため、回り段は避け、直階段又は折れ曲がり階段とする。
	和式と洋式が外から判別できるようにしてほしい。	なし
	混雑している際の列の最後尾がわからない。また自分の番が来てもわからない。	なし
	自動センサー式の洗浄装置は手をかざす位置がわからない。点字案内がない。	○便器の周辺には、手すりを設置するとともに、便器に腰掛けたままの状態と車椅子から便器に移乗しない状態の双方から操作できるように便器洗浄ボタン、呼出しボタン及び汚物入れを設置する。便器洗浄ボタンは、手かざしセンサー式だけの設置を避け、操作しやすい押しボタン式、靴べら式などとする。手かざしセンサー式が使いにくい人もいることから、手かざしセンサー式とする場合には押しボタン、手動式レバーハンドル等を併設する。
	洗浄ボタンやトイレトペーパーの位置がわからない。	○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026 にあわせたものとする。
	鏡の存在が判断しづらい。自分が写っているのか、他人なのかはすぐには分からず、危ないと感じた。	なし
一般トイレの個室には緊急呼び出しボタンがない。	◇便器に腰掛けた状態、車椅子から便器に移乗しない状態、床に転倒した状態のいずれからも操作できるように呼出しボタンを設置することが望ましい。この場合、音、光等で押したことが確認できる機能を付与する。	
駅前広場	一旦外（駅前広場）へ出た乗換で、サインが途切れ、誘導用ブロックも途切れ、行く方向がわからなくなる。	○公共用通路との出入口を移動等円滑化した場合には、公共用通路側の施設設置管理者と協議の上、誘導サインの表示内容の共通化及び連続化を図るなど利用者が混乱しないように改札から公共用通路出入口までの移動等円滑化された経路の案内を行う。他の事業者や公共交通機関への乗り換えルートについても同様とする。 ○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。 ◇他社線旅客施設、公共用通路等と連続した誘導経路となるよう、誘導動線、形状、周囲の床面との色の明度、色相又は彩度の差などを統一的連続的に敷設することが望ましい。

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
都内鉄道	車両	車両の側面に行き先の電光掲示がなく、どの列車に乗りばよいか判断がつかない。	◎車体の側面に、当該車両の行き先及び種別を大きな文字により見やすいように表示する。ただし、行き先又は種別が明らかな場合は、この限りでない。
		車体がシルバーだと電光掲示窓が判別しにくい。	○ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラストを確保した表示とする。
		LED表示は、コントラストがはっきりせず見えにくい。緑よりはオレンジのライトのほうがやや見やすい。	○ロービジョン者・色覚異常者に配慮し、見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素ごとの輝度コントラストを確保した表示とする。
		混雑している車両内では白杖は他の人から見えず、視覚障害者と気づかれにくいことも多い。	なし
		車内音声聞き取りづらい車両があった。	◎次に停車する鉄道駅の駅名、次停車駅での乗換情報、次停車駅に開くドアの方向（左側か右側か）等の運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で放送する。
ドアに点字案内がない車両があり、車両番号が把握できなかった。	◎各車両の乗降口の戸又はその付近には、号車及び乗降口位置（扉番号）を文字及び点字（触知による案内を含む。）により表示する。ただし、車両の編成が一定していない等の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。		
競技場・観光地最寄駅	地上出口	照明が一部取り外してあり、暗くて歩きづらい。	○移動等円滑化された経路は、高齢者やロービジョン者の移動等円滑化に配慮し、十分な明るさを確保するよう、採光や照明に配慮する。なお、節電時においても通行の安全性が確保できるよう配慮する。
		案内サインが多数設置されているため分かりやすかった。ただ、表示項目が多く、目的地に係わるサインは見つからなかった。	○誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、経路を構成する主要な空間部位と、移動等円滑化のための主要な設備にかかるものを優先的に表示する。
		点字ブロックがつながって敷設されていたが、どこにつながっているか分からない。	なし
		出口への階段で手すり時々途切れており、気になる。	○歩行に制約のある利用者に配慮して、可能な限り手すりを設置する。また、手すりをたどる経路上に支障となるものを設置しない。
		出口外手すりに点字案内があるが、階段の直前でなく少し離れていたため、見つけられなかった。	◎視覚障害者のために、手すりの端部の付近には、階段の通ずる場所を示す点字をはり付ける。 ○上記点字は、階段始末端部の点字ブロックの敷設された範囲近くの手すりの端部（水平部分）に表示する。
	券売機	お札を入れる部分がコントラストがはっきりせず分かりづらい。	○自動改札口の乗車券等挿入口は、色で縁取るなど識別しやすいものとする。
	改札口	人の流れがないときは、入れる方向が分からない。改札の両端は双方向に通行できるとよい。	○視覚障害者誘導用ブロックは、有人改札口を経由して敷設する。
		改札を通過する際の通過音がしないので、有人改札が設置されていない改札に出ってしまったのではないかと不安になった。	なし
	改札内通路	改札前までの経路は誘導ブロックは遠回りであり、誘導ブロックに頼らず人の気配が多い方に移動した。	○線状ブロックは、構造上やむを得ない場合を除き、旅客の動線と交錯しないよう配慮し、安全で、できるだけ曲がりの少ないシンプルな道すじに連続的に敷設する。 ○線状ブロックの敷設は、安全でシンプルな道すじを明示することを優先するとともに、一般動線に沿うことに考慮しつつ可能な限り最短経路により敷設する。また歩行できるスペースが確保できるよう、可能な限り壁面、柱や床置き物の什器等から適度に離れた道すじに敷設する。
		通路幅が広いので誘導ブロックを把握できず、左右に振れながら歩行し、その後壁伝いに歩行した。階段にしか手すりがないが、通路にも手すりがあるとよい。	○歩行に制約のある利用者に配慮して、可能な限り手すりを設置する。また、手すりをたどる経路上に支障となるものを設置しない。

表 3-8 視覚障害者（弱視者・全盲者）による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	視覚障害者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
競技場・観光地最寄駅	階段	手すりの点字が薄く、判読は難しい。	○視覚障害者の誘導動線となる通路の手すりには、行き先情報を点字で表示する。点字による表示方法はJIS T0921にあわせたものとし、点字内容を文字で併記する。 ○点字は、はがれにくいものとする。
		階段上端部に警告ブロックがない踊り場が2か所（幅2.5m程度の踊り場）あった。	◎点状ブロックは、視覚障害者の継続的な移動に警告を発すべき箇所である階段、傾斜路及びエスカレーターの上端及び下端に近接する通路の、それぞれの位置に敷設する。 ○踊り場の長さが3.0mを超える場合、踊り場の開始部分及び終了部分において、階段の段から30cm程度離れた箇所に奥行き60cm程度の点状ブロックを敷設する。
	ホーム	知らない駅では、降りた後、どちらの方向へ行けばよいかわからない。	なし
		暗くて歩きづらい。	○プラットホームの両端部まで、高齢者やロービジョン者等の円滑な乗降のため、採光や照度に配慮して照明設備を設置する。
		音量が小さいため、電車の行き先に関するアナウンスに気付かなかった。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
		警告ブロックは相当摩耗しており突起が少ない。また内方線がない。	○プラットホームの内側であることを認識できるように、点状ブロックの内側に内方線が位置するものとし、JIS T9251 に合わせたものを基本とする。
		発車ホームが複数ある駅では、どちらのホームに早く来るのかの音声案内に気付かなかった。	◎車両等の運行（運航を含む。）に関する情報を音声により提供するための設備を設けなければならない。 ○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
		ホームと車両の段差・隙間が大きな（5～10cm）ことがあり危険。	◎鉄軌道車両とプラットホームの段差又は隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。
	トイレ	駅員にトイレ場所を尋ねたところ、多機能トイレでなくても構わないのに、遠方の多機能トイレを案内された。	なし
		音声案内の音量が小さく聞き逃しやすい。	○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。 ◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避けた音響計画を実施することが望ましい。
		音声案内があっても男女トイレの境がわかりにくい。	なし
		「男性トイレは10m進んで右側、女性トイレは15m進んで右側」は、何m進んだかは感覚では分からない。（係員案内）	なし
		階段上下端部に警告ブロックがなく危険。	○階段の上端及び下端に近接する通路等に敷設する点状ブロックの位置は、階段の始終端部から30cm程度離れた箇所に全幅にわたって敷設する。

表 3-9 車いす使用者による調査結果とバリアフリーガイドライン

場所、場面	車いす使用者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
空港	到着ロビー(バス乗場、タクシー乗場を目指す)	到着口側から見えるところにインフォメーションの案内がなかった。 到着ロビーの左右の出入口の内左側出口から出ると案内がなくインフォメーションカウンターが分かりづらい。	◎エレベーターその他の昇降機、傾斜路、便所、乗車券等販売所、待合所、案内所若しくは休憩設備(以下「移動等円滑化のための主要な設備」という。)又は公共用通路に直接通ずる出入口の付近に設けられる、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板その他の設備の付近には、これらの設備があることを表示する標識を設けなければならない。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。
		エスカレーター前、カウンター前などに人が並んでいたりして混雑しており、通行しづらい。	なし
		フロア全体図が少ない。	○構内案内図は、出入口付近や改札口付近からそれぞれ視認できる、利用者の円滑な移動を妨げない位置に配置する。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。
	エレベーター	エレベーター内のボタン横に各階の案内が表示されていない。	なし
	バス乗車券売場	カウンターが高く、車いすだとカウンター内の職員と話しづらい。	◎乗車券等販売所、待合所及び案内所にカウンターを設ける場合は、そのうち一以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものとする。ただし、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、この限りでない。
	通路	エレベーターを降りてからの案内が乏しく、鉄道駅まで何mなのか分からない。	○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。 ◇移動距離が長い場合、目的地までの距離を併記することが望ましい。
		一部多機能トイレの表示方向が間違っていた。	なし
	タクシー乗場	車いすマークがなかった。 歩道と車道の段差が15~20cm程度あり、平らな場所やスロープもなく、車椅子で横断歩道の場所まで戻ってタクシーに乗らなければならないので不便。	なし なし
	外部喫煙所	喫煙所に至るスロープは急で踊り場がなく、車いすだと喫煙所のドアを開けることができなかった。	◎移動等円滑化された経路を構成する傾斜路の勾配は1/12以下とする。ただし、傾斜路の高さが16cm以下の場合は、1/8以下とする。
	多機能トイレ	ペダル開閉式のゴミ箱が置いてあり、車いすでは踏めないで蓋を手で開けなければならなかった。 トイレ内側の開閉ボタンは、ベビーベッドがあるため手が短い人だとボタンを押さずドアを開けることができない。	なし ○戸の開閉盤(開閉スイッチ)は、電動式の戸の場合、車椅子使用者が中に入りきってから操作できるように配慮する。 ◇戸の開閉盤は、戸から70cm以上離して設置し、その設置高さは100cm程度とすることが望ましい。
空港鉄道駅	空港から鉄道駅への通路	案内操作盤が音声案内が出るのか係員が応答するのかが分かりにくい。	なし
	券売機	券売機上の照明が反射して車いすの位置からだすと券売機の画面が見づらい。	◇表示画面・操作画面は、外光・照明の反射により、見にくくならないよう配慮することが望ましい。
	エレベーター	EV前にカート侵入防止ボールがあり、駅員を呼ばなければ使えない。	なし
		EVの表示が小さく見づらい。 EVの行先が表示されていない。	なし ◇到着階に何があるか(地上出口、改札口等)具体的に音声案内することが望ましい。
		ミラーが小さい例、位置が上過ぎる例があった。	◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターにおいて、出入口同方向型(一方向型)のエレベーターには、かご正面壁面又はかご壁面上部に、出入口の状況(特に足元)が把握できるよう、大きさ、位置に配慮して鏡を設置する。(ステンレス鏡面又は安全ガラス等) ○出入口同方向型(一方向型)のエレベーターのかご正面壁面に設置する鏡は、車椅子使用者が後退時に出入口付近(特に足元)を確認できるよう、床上40cm程度から150cm程度までのものとする。 ○スルー型や直角二方向出入口型のエレベーターには、車椅子使用者の利用時の背後の状況(特に足元)が把握できるよう大きさ、形状、位置に配慮して鏡を設置する。(ステンレス鏡面又は安全ガラス等)
	多機能トイレ	開閉のテプラ表示がはがれていた。	なし
		ゴミ箱が床の上ではなく台の上にあるので届かない。	なし
		洗面台の水道のレバーは手が短い人だと届かないので自動が良い。	○蛇口は、上肢不自由者のためにもセンサー式、レバー式などとする。
		空港内、空港駅内の多機能トイレの便器はほとんどが右からアクセスする位置にある。左からアクセスできるトイレも必要。	◇男女共用の多機能トイレを2か所以上設置する場合は、右まひ、左まひの車椅子使用者等の便器への移乗を考慮したものとすることが望ましい。

表 3-9 車いす使用者による調査結果とバリアフリーガイドライン（続き）

場所、場面	車いす使用者の行動・意見	バリアフリーガイドライン	
空港鉄道駅	ホーム	ホームと車両の段差が10cm程度あった。自力では乗降できない場合もある。	◎鉄道車両とプラットホームの段差又は隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとする。 ◇渡り板等の設備を使用しなくても、車椅子使用者が単独で乗降できるよう措置を講ずることが望ましい。
	ホーム	電車接近メロディがJ-POPの曲で、接近メロディと気づかなかった。	なし
	ホーム	車いすマークが無くどこに乗車したらよいか分からなかった。	◎プラットホーム床面等において、車椅子スペースに近接する乗降口位置を表示する。ただし、当該プラットホーム上の位置が一定していない場合は、この限りでない。
空港アクセス鉄道	車両	案内表示のディスプレイの位置が高く、見づらい。	○案内表示装置は、乗降口の戸の車内側上部、天井、連結部の扉上部、戸袋等、車両の形状に応じて見やすい位置に設置する。中吊り広告等で見えにくくならないように配慮する。
	車内多機能トイレ	短い乗車時間であるのに、多機能トイレが設置されていてよい。ただし、便器周りは狭く着座できない人もいるだろう。車イスはトイレ内で回転できない。	◇トイレ内外、あるいはそのいずれかにおいて、車椅子が転回できる空間を確保することが望ましい。
都内ターミナル駅	改札外エレベーター	車いすで移動可能なルートへ行くEVかどうかの案内が欲しい。	なし
		目的の場所には何階で降りればよいか表示が欲しい。	なし
	改札外スロープ	スロープの先には階段とエスカレーターしかなかった。車いすで行けないことを表示してほしい。	なし
	券売機	角度の関係で券売機画面が黒くなってしまい見えない。	◇表示画面・操作画面は、外光・照明の反射により、見えにくくならないよう配慮することが望ましい。
		運賃表、時刻表が高い位置にあり、見えない。	○運賃表を券売機上部に掲出する場合においても、その掲出高さは、券売機前に並ぶ利用者に遮られないように配慮しつつ、車椅子使用者の見上げ角度が小さくなるように、極力低い高さとする。この場合、照明の映り込みが起きないように配慮する。
	改札口	車いすマークが高い位置にあり、分かりづらい。	○誘導サイン類及び位置サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車椅子使用者でも混雑時に前方の歩行者に遮られにくい高さとする。
		EVの案内表示がなく、車いすでホーム階に移動できるか判断できなかった。	◎公共用通路に直接通ずる出入口（鉄道駅及び軌道停留場においては、当該出入口又は改札口。以下同じ。）の付近には、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板その他の設備を備えなければならない。 ◎エレベーターその他の昇降機、傾斜路、便所、乗車券等販売所、待合所、案内所若しくは休憩設備を表示する標識、又は公共用通路に直接通ずる出入口に設けられる、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板があることを表示する標識（ピクトグラム）は、JIS Z8210 に示された図記号を用いる。
	改札内エレベーター	ホームの端にしかEVがない場合、移動距離が相当長くなる。	○公共用通路との出入口と各ホームを結ぶ乗降動線（異なる路線相互の乗り換え経路を含む。）において旅客の移動が最も一般的な経路（主動線）を移動等円滑化する。
		EV前が狭く人通りが多く、移動しづらい。	○車椅子が回転できる広さ（幅150cm以上、奥行き150cm以上）を確保する。 ◇電動車椅子が回転できる広さ（幅180cm以上、奥行き180cm以上）を確保することが望ましい。
		EVの正面に来なければ行先がわからない。	なし
幅が狭く転回はできない大きさのEVがある。		なし	
ボタンを押すためにEV内で向きを変えなければならないことがあるが混雑しており転回しづらい。		なし	
多機能トイレ	多機能トイレの案内表示に車いすマークがないケースがあった。	◎高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造を有する便所又は便房（多機能トイレ）の出入口付近には、障害者、オストメイト、高齢者、妊産婦、乳幼児を連れた者等の使用に配慮した多機能トイレである旨を表示する。	
	ペーパーベッドが閉じていないと、狭く移動が困難になる。	なし	
	流すボタンが遠く使えづらく感じた。	○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026 にあわせてものとする。	
	洗面台が車いすにぶつかり、使いづらい。	○車椅子での使用に配慮し、洗面器の下に床上60cm以上の高さを確保し、洗面器上面の標準的高さを80cm以下とする。よりかかる場合を考慮し、十分な取付強度を持たせる。	

表 3-9 車いす使用者による調査結果とバリアフリーガイドライン (続き)

場所、場面		車いす使用者の行動・意見	バリアフリーガイドライン
都内ターミナル駅	ホーム	ホームについてから、駅員が降車駅に連絡するため、電車を1~2本見送った。	なし
		ホーム幅が狭い場所では車いすの通行は危険。	<p>◎発着するすべての鉄軌道車両の旅客用乗降口の位置が一定しており、鉄道車両を自動的に一定の位置に停止させることができるプラットホーム(鋼索鉄道に係るものを除く。)においては、ホームドア又は可動式ホーム柵(旅客の円滑な流動に支障を及ぼすおそれがある場合にあっては、点状ブロックその他の視覚障害者の転落を防止するための設備)を設ける。</p> <p>◎上記以外のプラットホームにおいては、ホームドア、可動式ホーム柵、点状ブロックその他の視覚障害者の転落を防止するための設備を設ける。</p>
競技場・観光地最寄駅	改札階通路	出口等の案内看板があるが見つらく、理解するのも難しい。	<p>◎エレベーターその他の昇降機、傾斜路、便所、乗車券等販売所、待合所、案内所若しくは休憩設備を表示する標識、又は公共用通路に直接通ずる出入口に設けられる、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板があることを表示する標識(ピクトグラム)は、JIS Z8210 に示された図記号を用いる。</p> <p>○サインの図色と地色の明度、色相又は彩度の差(輝度コントラスト)を大きくすること等により容易に識別できるものとする。</p> <p>○色覚異常の利用者に配慮し見分けやすい色の組み合わせを用いて、表示要素毎の色の明度、色相又は彩度の差(輝度コントラスト)を確保した表示とする。</p>
	地上階行きエレベーター	狭くて転回が大変であった。	◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターのかごの内法幅は、140cm以上、内法奥行き135cm以上(11人乗り程度)とする。ただし、スルー型や直角二方向出入口型エレベーターで、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造と開閉するかごの出入口を音声で知らせる設備が設けられているものにあつては、この限りでない。
		降りたときには気付かないところに周辺地図がある。	◇旅客施設周辺案内図を設ける場合、改札口など出入口に向かう動線が分岐する箇所に設置することが望ましい。
	券売機	券売機の高さは問題ないが、画面の角度の影響で最上段の運賃表示が反射して見づらい。	◇表示画面・操作画面は、外光・照明の反射により、見にくくならないよう配慮することが望ましい。
		路線図は見えない。	なし
	改札口	EVマークが表示されているが、車いすマーク等なく理解ができない。	なし
		周辺マップがあるが自分の位置等の把握が難しく、まずどちらに向かえばいいかが分からない。	なし
	エレベーター	EVのある改札口を案内されるが、改札までにある傾斜がやや急で移動が困難であった。	◎移動等円滑化された経路を構成する傾斜路の勾配は1/12以下とする。ただし、傾斜路の高さが16cm以下の場合、1/8以下とする。
		ボタンが押しづらい位置にある。	◎移動等円滑化された経路を構成するエレベーターのかご内及び乗降ロビーには、車椅子使用者が円滑に操作できる位置(高さ100cm程度)に操作盤を設置する。
	ホーム	人が多く乗車位置まで移動が大変であった。	なし
EV前の空間がとても狭く人が降りてきた際にすれ違いが困難。		<p>◎車椅子が回転できる広さ(幅150cm以上、奥行き150cm以上)を確保する。</p> <p>◇電動車椅子が回転できる広さ(幅180cm以上、奥行き180cm以上)を確保することが望ましい。</p>	
多機能トイレ	ベビーベッドが出ていると入るのは困難な広さであった。	なし	
	流すスイッチが分かりづらく、押しづらい。	○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026 にあわせたものとする。	
	トイレトイペーパーが遠く使いづらい。	<p>○視覚障害者や肢体不自由な人等の使用に配慮し、紙巻器、便器洗浄ボタン、呼出しボタンの形状、色、配置についてはJIS S0026 にあわせたものとする。</p> <p>◇便器に腰掛けた状態と車椅子から便器に移乗しない状態の双方から使用できるように紙巻器を設置することが望ましい。</p>	
	手すりがあることで車いすを便器の横に寄せられないため移動が困難。	○手すりは便器に沿った壁面側はL字形に設置する。もう一方は、車椅子を便器と平行に寄り付けて移乗する場合等を考慮し、十分な強度を持った可動式とする。可動式手すりの長さは、移乗の際に握りやすく、かつアプローチの邪魔にならないように、便器先端と同程度とする。手すりの高さは65~70cm程度とし、左右の間隔は70~75cmとする。	
	洗面台に車いすをぶつけてしまった。	○車椅子での使用に配慮し、洗面器の下に床60cm以上の高さを確保し、洗面器上面の標準的高さを80cm以下とする。よりかかる場合を考慮し、十分な取付強度を持たせる。	

## 4. モニター調査結果の分析と取組の方向性

### ①移動等円滑化基準を満たしていない事項

(バリアフリーガイドラインの◎の事項)

モニター調査の指摘の中には、義務基準である移動等円滑化基準を満たしていない可能性が高いと考えられるものも散見された(例えば段鼻テープが両端にしかない事例、エスカレーターにおいて上り下りの音声案内がない事例など)。基準の中には適切な人的介助が提供されていることを前提に施設整備の義務が課されない場合(例えば空港における誘導ブロックの整備)が存在する。また、移動等円滑化基準は新設・大改修の際に適用される基準であり、既存施設については、基準策定時に新基準への適合が必ず求められる訳ではない。しかしながら、移動等円滑化基準に規定された事項は障害者等にとって極めて必要性が高いものであり、すべての施設において、事業者の努力により基準に適合させることが望ましいことは言うまでもない。このため個々の施設管理者において、交通施設基準適合性の適時適切なチェックを行うことに加え、既存施設においても可能な限り基準に適合させるよう維持管理を実施することが重要である。

また、一部、移動等円滑化基準が定性的であり、基準適合性の判断が困難な事項がある(ホームと車両の段差・隙間など)。このような事項については、今後、実態を詳細に把握し、実現可能性も考慮しながら基準の明確化に向けて検討していくことが求められる。

### ②バリアフリーガイドラインで推奨されている整備がなされていない事項

(バリアフリーガイドラインの○：標準的な整備内容(標準基準)、◇：望ましい整備内容(推奨基準))

バリアフリーガイドラインでの標準基準は、その遵守が義務づけられているものではないものの、できる限り標準または推奨基準に適合した内容とすることが望ましいものである。特に、今回調査対象とした各施設は、オリンピック・パラリンピック開催時の主要動線となり、相当数の観光客が利用することが想定される箇所であり、可能な限り標準または推奨基準以上のバリアフリーが実現されることが望ましい。また、例えば、サインの不連続性、不鮮明な音声案内、エレベーターへの案内の不足、ホームのエレベーター付近の狭空間のように、多くのモニターから指摘のあった項目もある。各事業者において、実態とニーズを詳細に把握した上で、整備・改善の必要性を検討し、必要な整備・改善について順次実施していくことが望まれる。

### ③移動等円滑化基準やバリアフリーガイドラインに記載のない事項

モニターが指摘した事項の中には、移動等円滑化基準やバリアフリーガイドラインには記載がないものも存在する(例えば線上ブロック上の障害物の存在やエレベーター前のカート進入禁止ポール存在等)。これらの中には基準制定当時その問題が認識されていなかったものも含まれていると考えられる。施設管理者は、このような指摘があることにも留意し、利用者の安全が損なわれることのないよう施設のバリアフリー状況を速やかに再確認するとともに、整備・改善の必要性を検討することが必要である。

### (今後の取組の方向性)

今回の調査対象となった空港・駅施設に対しては、本調査における指摘を踏まえ、来るべきオリンピック・パラリンピックに備え既存施設を含めたより高いレベルでのバリアフリー化について早急な対応を働きかける必要がある。

また、本調査における指摘は、調査対象施設以外の空港、駅等においても該当するものである。このため、本調査の対象となった駅・空港以外の施設においても、本調査を参考にしつつ、各施設のバリアフリー状況について再確認するとともに、施設整備・改善の必要性について検討することが望まれる。

オリンピック・パラリンピック東京大会に向けては東京及び各地においてユニバーサルデザイン化を推進しより高いレベルでのバリアフリー化を行うこととされており、今後、移動等円滑化基準の改正やバリアフリーガイドラインの見直しを実施していくこととなる。本調査において指摘のあった事項については、施設の整備状況や障害者の利用状況等の実態を踏まえて更に検討を行い、必要な場合には移動等円滑化基準やバリアフリーガイドラインに反映させることが適切である。

## 5. おわりに

本調査では、オリンピック・パラリンピックを見据え、成田・羽田空港ターミナルから競技会場までの連続的なバリアフリー経路について、障害者から見た課題と改善ニーズを把握するとともに、今後車いす使用者の鉄道利用増大の可能性について検討を行った。

障害者から見た課題と改善ニーズについては、一部、移動等円滑化基準に適合していない部分もあったが、それらの多くは既に改善されたり、改善のための検討が進められている。

一方、移動等円滑化基準上は適合しているものについても、移動しやすさ・使いやすさの面での改善ニーズが提示された。限られた人数によるモニター調査の結果であるが、調査対象となった施設の重要性を踏まえて、その改善の必要性・妥当性について検討が進められることが期待される。また、聴覚障害者を対象とした連続的・一体的なバリアフリー経路のあり方等今回調査の対象としなかった事項についても、今後の課題として取り組んでいく必要がある。

有識者ヒアリング及びモニター調査を踏まえ、今後の取組の方向性を整理すると以下の通りであり、今後これらの方向性に基づき、ガイドライン等の見直しに反映させることが求められる。

### (1) 乗換えを含めた連続的な移動の円滑化

#### 1) バリアフリー法に基づく交通施設・車両等の義務化基準等（移動等円滑化基準・ガイドライン）の見直し

国土交通省において予定されている移動等円滑化基準やガイドラインの見直しにおいては、本調査内容を参考とするとともに、障害者の移動実態や施設の整備実態をより正確に把握し、より高いレベルのユニバーサルデザイン化等に向け必要な対応を行っていくことが必要である。

#### 2) 情報提供・案内

##### ①移動前の情報提供拡大

車いす等利用者が公共交通機関を利用する場合のバリアフリールート等の事前情報提供サービスとして、現在例えば交通エコロジー・モビリティ財団が提供している乗換案内（「らくらくおでかけネット」）がある。しかしながら現行サービスでは出発時間、到着時間、乗換経路を指定した乗換情報を検索することができないことから、時刻表とリンクしたバリアフリールートの乗換案内検索システムの提供が望まれる。

##### ②情報制約者（視覚障害者、聴覚障害者、外国人等）への対応

視覚障害者の場合、公共交通機関の乗車時に車内放送を聞き逃した際現在地を把握できないため、車両内での走行位置案内機能を導入することが望ましい。視覚障害者だけでなく、聴覚障害者や外国人にも対応できるよう、スマートフォンを活用し、音声、画像、多言語による情報提供等を検討することが必要である。

また、視覚障害者の場合、駅係員呼び出しボタン等は、設置されていることに気付

けないことがある。人的対応が必要な場合に確実に支援を受けられるよう、駅係員又は駅係員につながる設備の配置と、当該設備までの音声等による案内システムの整備について検討が必要である。

### 3) 待ち時間の短縮

ホームと車両間の段差及び隙間の解消については、移動等円滑化基準 20 条に定められているが、多くの駅では未対応のため、駅員による渡り板での乗降支援を行っており乗車に時間を要している現状である。乗車の際の待ち時間を短縮するためには、移動等円滑化基準を踏まえて、段差及び隙間の解消に向けた取組について、今後、実態を詳細に把握し、実現可能性も考慮しながら検討していくことが求められる。

### 4) バリアフリー需要の拡大を想定した対策

#### ①エレベーターの混雑緩和

現在、利用者の特に多い施設ではエレベーターの設置が進んでいるが、混雑時の待ち時間が課題となっている。ベビーカーや大きい電動車いす利用者が利用することを想定し、エレベーターの複数設置や設備の大型化等の対応を検討する必要がある。

#### ②特急型車両及び一般車両（在来線）の車いすスペースの設置・拡大

現在運行されている特急の車両は、車いすから座席に移動することが前提とされており、座席に移動できない車いす使用者は客車ではなくデッキにて乗車している。また、車いす乗客への窓側座席がない、自由席に乗車できない、特に奥行きのある電動車いす使用者が利用できる車両は限定的であるといった課題が指摘されており、課題解消に向けた対応を進める必要がある。

#### ③リフト付きバスの導入促進

現在、空港アクセスバスをはじめ、全国の高速バスのうち、ほとんどがバリアフリー化されていない状況である。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックにおいては相当数の車いす利用者が首都圏空港を利用することが想定されることから、空港アクセスバスへのリフト付きバスの導入を加速化することが必要である。

#### ④UD タクシーの導入促進

現在、UD タクシーの導入は最も進んでいる東京都内においても 50 台程度 (0.1%) にとどまっている。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、東京を中心とした UD タクシーの導入を加速化することが必要である。

#### ⑤多機能トイレの利用環境の改善

多機能トイレの利用に際し、様々な障害をもつ方々、ベビーカー利用者、荷物の多い観光客などの利用が集中し、必要な時に必要な人が利用できなくなる事態が発生することが課題として挙げられる。このため、多機能トイレの機能を分散させ混雑を緩和する等の取り組みや、多機能トイレの機能を真に必要とする者が多機能トイレを優先的に使用できるよう多機能トイレに係るマナー啓発が必要である。

## ⑥券売機やコインロッカーの改善

券売機やコインロッカーは、視覚障害者に配慮しタッチパネル式以外の視覚障害者が操作可能な装置の増設や、車いすの人でも使いやすい設置方法等が必要である。

## (2) 心のバリアフリー

### ①一般国民の意識啓発

バリアフリーを推進する上では施設設備の整備だけでなく、高齢者、障害者、妊産婦、子供連れ等の移動に係る困難を自らの問題として認識し、当事者への理解を深める一般旅客の啓蒙も非常に重要である。既に述べたエレベーターや多機能トイレの利用マナーの向上のための取組のほか、学校における心のバリアフリーの教育の浸透に向けた検討が必要である。

### ②交通事業者の接遇向上

交通事業者においては、一部の事業者が職員のサービス介助士資格取得等を進めているが、個人のニーズにあわせた接遇でなく、画一的な対応になっているとの指摘がある。また、今後、事業者、職員間で偏りのない接遇レベルを確保すべく、アクセシビリティ協議会の下で策定された「アクセシビリティ サポートガイド基礎編」の交通事業者版の作成・普及とともに、現在交通事業者等が行っている接遇研修の内容充実等について検討する必要がある。

オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会  
委員名簿

	氏名	所属・役職
座長 委員	○秋山 哲男	中央大学研究開発機構教授（日本福祉のまちづくり学会会長）
	岸井 隆幸	日本大学理工学部土木工学科 教授
	高橋 儀平	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授
	赤瀬 達三	株式会社黎デザイン総合計画研究所 代表取締役
	定村 俊満	株式会社ソーシャルデザインネットワークス 代表取締役社長
	澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部企画調査課担当課長
	今西 正義	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー担当顧問
	今福 義明	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー部会
	初瀬 勇輔	一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 理事
	高橋 玲子	経済産業省 産業技術環境局 国際標準課 工業標準専門職
	久保 公人	東日本旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 次長
	萩原 健二	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	高田 敦仁	東海旅客鉄道株式会社 新幹線鉄道事業本部 企画部 担当課長
	林 祐悟	京成電鉄株式会社 鉄道本部 計画管理部 計画担当 課長
	大田 仁史	京浜急行電鉄株式会社 鉄道本部 鉄道統括部 事業統括課 課長
	矢崎 節子	東京臨海高速鉄道株式会社 運輸部 営業課長
	高松 稔	東京臨海高速鉄道株式会社 運輸部 設備課長
	亀山 勝	東京地下鉄株式会社 鉄道統括部 移動円滑化設備整備促進担当課長
	信田 美貴子	東京モノレール株式会社 営業部 副部長
	小川 和久	成田空港高速鉄道株式会社 施設管理第一部長
濱田 達也	成田国際空港株式会社 上席執行役員 経営企画部門副部門長 観光／東京オリンピック・パラリンピック統括担当	
久原 勇作	東京国際空港ターミナル株式会社 旅客サービス部長	
牧野 和宏	東京都交通局 バス事業経営改善担当部長	
野崎 誠貴	東京都交通局 建設工務部長	
村上 伸夫	一般社団法人東京バス協会 理事長	
川村 泰利	一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 理事	
渡辺 英雄	公益財団法人東京タクシーセンター 専務理事	
花井 徹夫	東京都 オリンピック・パラリンピック準備局 施設輸送担当部長	

氏名	所属・役職
中島 高志	東京都 都市整備局 都市基盤部 部長
川合 康文	東京都 建設局 道路管理部 道路保全担当部長
細越 正明	千代田区環境まちづくり部長
田村 嘉一	中央区 都市整備部長
佐野 和典	港区 特定事業担当部長
新井 建也	新宿区 都市計画部長
伴 宣久	台東区 都市づくり部長
並木 雅登	江東区 土木部長
藤田 修一	品川区 都市環境部長
上村 昇	内閣官房 東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局 参事官
中南 久志	公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 大会準備運営第一局 パラリンピック統括部長
篠原 康弘	国土交通省 総合政策局 次長
松本 勝利	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長
神田 昌幸	国土交通省 都市局 街路交通施設課長
菊地 春海	国土交通省 道路局 環境安全課長
金子 修久	国土交通省 鉄道局 都市鉄道政策課 駅機能高度化推進室長
山下 雄史	国土交通省 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長
鶴田 浩久	国土交通省 自動車局 旅客課長
金井 昭彦	国土交通省 航空局 航空ネットワーク部 首都圏空港課長
安田 吾郎	国土交通省 関東地方整備局 企画部長
澤井 俊	国土交通省 関東運輸局 交通政策部長