

平成29年度の取組みについて

平成29年1月13日

国土交通省 総合政策局 安心生活政策課

(1)本省における取組みについて

バリアフリー施策に関する平成29年度の取組(概要)①

①移動等円滑化基準及び施設整備ガイドラインの改正

○平成28年度は移動円滑化基準及び施設整備ガイドラインの改正内容の方向性を整理。平成29年度は、28年度の検討結果を踏まえ、必要な追加的検討を行うとともに、具体の改正作業を行う。

②公共交通機関等における高齢者・障害者等への声かけ・手伝いの促進に向けた普及・啓発活動

○学校教育用副教材の充実

- ・意欲的な学校を複数校選定し、平成28年度に作成した学校教育用副教材を使用して実証的授業を行い、有識者や障害当事者による検討を通じて好事例を収集。
- ・また、検討を通じて得られた好事例や新たな知見を、副教材(教師用、生徒用)に反映させ、内容の充実を図る。
- ・作成した副教材は文部科学省、自治体等と連携し、全国の教育委員会に展開。

○ワークショップの開催

- ・副教材等を活用し、バリアフリー教育のための指導ポイントについて、学校教員向けのワークショップを開催。

③公共交通機関等における障害者等への対応に係る職員教育の充実に関する調査研究

- バリアフリー法において、「公共交通事業者等は、その職員に対し、移動円滑化を図るために必要な教育訓練を行うよう努めなければならない」とされており、各交通事業者や業界団体においては、交通従事者に対する接遇研修を実施。
- しかしながら、障害当事者からは、個々の障害者のニーズにあわせた接遇ではなく、画一的な対応や差別的な対応になっているとの指摘がなされている。

<事業内容>

➤調査の実施

- ・事業者における接遇マニュアル・職員研修の実態把握
- ・交通モード別、障害種別毎の適切な接遇・介助について、学識経験者、障害当事者等からヒアリングを実施

➤検討会の実施

- ・座学に加えて障害当事者参加型の実習を行うカリキュラム、研修教材のあり方を検討

④公共交通機関の旅客施設におけるソフト対応のあり方に関する調査研究

- 平成28年度調査(旅客施設等における視覚・聴覚障害者、外国人等に対応した情報提供・案内の充実に向けた調査)で得られた知見も活用した人的対応のあり方について検討。

<事業内容>

➤実証実験の実施

- ・大規模ターミナル駅等において、情報案内ブースを設置
- ・ボランティアによる案内、ホームに設置した呼出し設備からの呼出しに対応

➤検討会の実施

- ・実証実験における利用状況や実装に当たっての課題等の分析
- ・移動制約者の案内に係る人員の効率的な配置の考え方やICTを活用した情報提供について検討

⑤観光地のバリアフリー評価の普及・促進

- 現状、観光地のバリアフリー化情報の提供のあり方が不明確。そのため、移動制約者が観光地のバリア・バリアフリー情報を事前に知り、選択することは困難な状況。
- そのため、平成27年度に作成したバリアフリー評価指標を活用し、全国の観光地において情報提供が行われるよう、評価指標の普及促進を図る。

<事業内容>

- 調査検討
 - ・評価指標に沿って評価を行う際の考え方・方法等についてとりまとめ 等
- マニュアルの作成
 - ・検討結果を踏まえ、評価者(自治体・観光協会の職員、地元の障害当事者等)が評価を行う際のマニュアルを作成。
- 周知・活用
 - ・全国各地の観光関係者において観光地を評価する際の手引きとして活用 等

⑥トイレの利用のマナー改善に向けた取組の推進

- 多機能トイレをはじめとするトイレの利用に係るマナー改善に向けたキャンペーンなどを実施し、多様な利用者がそれぞれのニーズに応じたトイレを円滑に利用できるような環境の整備を図る。

<事業内容>

- ・トイレの利用マナー改善に関するポスターの掲示
- ・「バリアフリー教室」を活用したマナー啓発 等

平成28年度

移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会

○公共交通分野のバリアフリー水準の底上げを図るため、バリアフリー法に基づく移動等円滑化基準及びバリアフリー整備ガイドラインについて平成28年度末までに改正内容の方向性を整理し、平成29年度はその検討結果等を踏まえ、必要な追加的検討を行うとともに、具体の改正作業を行う。

移動等円滑化基準

公共交通施設及び車両について、旅客施設を新たに建設し、若しくは大規模な改良を行う時・車両に関しては、新たに事業の用に供する時に適合義務のある基準。

<対象施設・車両>

- ・鉄軌道駅
- ・バスターミナル
- ・旅客船ターミナル
- ・航空旅客ターミナル
- ・鉄道車両
- ・バス車両
- ・船舶
- ・航空機 等



バリアフリーガイドライン

事業者等が実際に施設及び車両を整備する際の在り方や、望ましい内容を具体的に示した目安。

<対象ガイドライン>

- ・バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)
- ・バリアフリー整備ガイドライン(車両編)

主な検討項目例

○車両における車椅子スペースの設置箇所数に関する検討

○多機能トイレの機能分散に関する検討

○移動制約に応じた緊急時を含む情報提供の検討

等



平成29年度

○29年度は、平成28年度の検討結果を踏まえ、移動等円滑化基準及びバリアフリー整備ガイドラインの改正に向け、追加的な検討を行うとともに具体の改正作業を行う。

2) 公共交通機関等の利用における高齢者・障害者等への声かけ・手伝いの促進に向けた普及・啓発活動

○現状と課題

- ロンドンオリンピック・パラリンピックでは、数多くのボランティアが障害者等を含む観客の誘導を行うなど、欧州など海外においては障害者等への手助けが日常的に行われているが、我が国ではそのような意識が不足しているのが現状。
- 2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催や、大会を契機として人々が障害の有無等にかかわらず互いに認め合う共生社会の実現、今後の超高齢社会等に対応するため、ソフト面のバリアフリー化を一層推進することが重要。
- 具体的には、高齢者や様々な障害がある方等への声かけ・手伝いといった知識を学び、身につけることなどが必要。
効果的・効率的に推進するには、学校教育を所管する関係機関(文部科学省、地方自治体)等との連携した取組みや、公共交通事業者・障害者団体等と連携した取組みが必要

○これまでの取り組み

- 平成28年度に、学識経験者や障害当事者等へのヒアリング・アンケート、自治体等のバリアフリー教育の事例調査、張学生の意識調査を実施のうえ、学校教育用副教材(教師用、生徒用)を作成し、教育委員会に配布。

○平成29年度の取り組み概要

①学校教育用副教材の充実

意欲的な学校を複数校選定し、28年度に作成した学校教育用副教材を使用して実証的授業を行い、有識者や障害当事者による検討を通じて好事例を収集する。また、検討を通じて得られた好事例や新たな知見を、副教材(教師用、生徒用)に反映させ、内容を充実させる。(体験談や、手伝う際に気をつけるべきことなどについて盛り込む)
 作成した副教材は文部科学省、自治体等と連携し、全国の教育委員会に展開する。

②ワークショップの開催

副教材等を活用し、発達段階に応じたバリアフリー教育のための指導ポイントについて、学校教員向けのワークショップを開催する。

全国の小・中学校における副教材のさらなる活用・普及を図るとともに、東京2020大会開催に向けて国民的運動を推進し、市民が手助けする文化を醸成

3)公共交通機関等における障害者等への対応に係る職員教育の 充実に関する調査研究

○現状と課題

- ・バリアフリー法において、「公共交通事業者等は、その職員に対し、移動円滑化を図るために必要な教育訓練を行うよう努めなければならない」とされており、各交通事業者や業界団体においては、交通従事者に対する接遇研修等を実施している。
- ・しかしながら、障害当事者からは、個々の障害者のニーズにあわせた接遇でなく、画一的な対応や差別的な対応になっているとの指摘がなされている。

- ①2020年東京大会開催時には、多くの障害者や高齢者の来訪が見込まれており、様々な移動制約を持つ方に対しきめ細やかに対応するために、公共交通分野の特殊性を踏まえたソフト面の対応を充実させることが求められている。
- ②「ユニバーサルデザイン2020の中間とりまとめ」において、企業における心のバリアフリーの取り組みとして、接遇対応の向上を求められており、国土交通省として、交通分野におけるサービス水準の確保のために、交通事業者向け接遇ガイドラインの策定・普及を図ることとされている。
- ③平成27年度に実施した「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー経路のあり方に関する調査研究」においても、接遇に対する指摘があり、事業者、職員間で偏りのない接遇レベルを確保することが必要とされている。

○事業内容

調査の実施

- ・事業者における接遇マニュアル・職員研修の実態把握(作成状況、内容等)
- ・交通分野別、障害種別毎の適切な接遇・介助について、学識経験者、障害当事者等からヒアリングを実施

検討会の実施

- ・交通事業者の行う接遇研修について、座学に加えて障害当事者参加型の実習を行うカリキュラム、研修教材のあり方を検討
- ・交通事業者向け接遇ガイドラインを作成

○周知・活用

- ・各事業者において職員教育を行う際のガイドラインとして活用
- ・各事業者・業界団体等において研修内容の充実を検討する際に活用

2020年東京大会及び今後の超高齢社会に向け、公共交通事業者等の職員によるソフト対応の充実

4)公共交通機関の旅客施設におけるソフト対応のあり方に関する調査研究

○現状と課題

- ・国内外から数多くの障害者の来訪が見込まれる2020年のオリパラ大会時や、その後の超高齢社会において、公共交通が様々な障害者のニーズにきめ細かに対応するためには、駅員など人による対応や障害者自身の自由な移動をサポートするための仕組みが必要不可欠。
- ・現在、混雑時の駅構内等における移動制約者に対応する人員の確保や人的対応を補助する機器等の活用の方向性は明らかでない。

様々な人材の活用やICTの活用による対応が必要

【平成27年度に実施した「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー経路のあり方に関する調査研究」で指摘された課題】

- ①旅客施設等において困った時に人(特に係員)につながるができる仕組みが必要
- ②ハードでできることは限られているため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



※①に対応する方策として、一部の鉄道事業者により駅ホーム等に係員呼出しインターフォンの設置が進められているものの、音声による案内が行われていないことから、視覚障害者への認知がなされていないという現状も同調査において明らかとなった。

○これまでの取り組み

- 平成27年度調査事業を受け、平成28年度には、デジタルサイネージ、プロジェクションサイン、係員呼び出しインターフォン、紙マップ等様々な情報案内設備について、現状調査を実施。
- 障害者団体、事業者、有識者等からのヒアリングや検討会を実施し、現状に対する意見等を聴取。

○事業内容

実証実験の実施

- ・障害者含め多くの人々が利用する大規模ターミナル駅等において、情報案内ブース(バリアフリーインフォメーションデスク)を設置
- ・ボランティア(駅コンシェルジュ)による案内、ホームに設置した呼出し設備からの呼び出しに対応

検討会の実施

- ・これまでの取組を踏まえ、実証実験における利用状況や実装に当たった課題等を分析
- ・移動制約者の案内に係る人員の効率的な配置の考え方やICTを活用した情報提供について検討

○周知・活用

- ・調査結果を踏まえ、事業者・自治体等に対し、効率的な人的対応のあり方について周知、働きかけを行い、東京2020大会開催時等における大量需要への対応策として活用
- ・大規模ターミナル等における人的対応のあり方について、今後バリアフリーガイドライン等へ反映

5)観光地のバリアフリー評価の普及・促進

○現状と課題

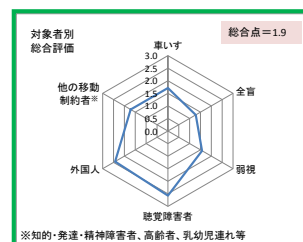
- ・地方の観光地においてバリアフリー化情報の提供のあり方が不明確であることから、移動制約者にとってそれぞれの観光地のバリア・バリアフリー情報を事前に知り、選択することは困難な状況。
- ・平成27年度に実施した「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化の推進に関する調査研究」において、既存情報の把握や現地調査を通じて多様なニーズに対応できるバリアフリー評価指標を作成したところ。
- ・今後は、全国の観光地において当該評価指標を活用した情報提供が行われるよう、評価指標の普及促進が必要。



【平成27年度調査の際に指摘された課題】

- ①評価者の訓練やマニュアルが必要
- ②各地域の評価を比較できる方法が必要

●A市の対象者別の総合評価



●A市の総合評価

観光地名	A県A市
総合点	1.9
評価	★★★★

さらに、地元自治体や施設管理者、宿泊業者等にはバリア情報を明らかにすることへの抵抗感があることから、自治体の自己評価と関係者の協力を促すための方策が必要

○事業内容

調査検討

- ・モデル地域での実験的評価と評価時の課題を分析
- ・学識経験者、障害当事者等からヒアリング等を実施
- ・当該評価指標に沿って評価を行う際の考え方・方法等についてとりまとめ

マニュアルの作成

- ・検討結果を踏まえ、評価者(自治体・観光協会の職員、地元の障害当事者等)が評価をおこなう際のマニュアルを作成
- (マニュアルの内容)
- ・評価および情報発信のメリット
 - ・評価体制
 - ・適切な評価と発信方法

○周知・活用

- ・全国各地の観光関係者において観光地を評価する際の手引きとして活用
- ・各観光関係者のサイト等において評価結果を情報発信。

その後の展開

各地で実施された評価を一元的に比較できるような情報提供(ポータルサイト等)及びそのための情報収集の仕組みの構築

6) トイレの利用のマナー改善に向けた取組の推進

- 多機能トイレをはじめとするトイレの利用に係るマナー改善に向けたキャンペーンなどを実施し、多様な利用者がそれぞれのニーズに応じたトイレを円滑に利用できるような環境の整備を図る。

公共トイレの利用に関するマナー啓発の必要性

交通施設や公共建築物を中心として多様な利用者に配慮したトイレの整備が進む



多機能トイレ



子ども連れ配慮
簡易多機能トイレ



キッズトイレ

多様な利用者がそれぞれのニーズに応じたトイレを円滑に利用できず困っているケースがある。

キャンペーンなどの実施



トイレの利用マナー改善に関するポスターの掲示など



国民の理解増進を図るため「バリアフリー教室」の実施など