観光地のバリアフリー評価のための

マニュアル作成等業務　報告書

2018年3月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目次

[1. 調査概要 1](#_Toc522520207)

[1.1 調査の目的 1](#_Toc522520208)

[1.2 調査手順 2](#_Toc522520209)

[2. 平成28年度モデル評価から見えた課題の整理と対応方針 3](#_Toc522520210)

[3. 検討会における議論 5](#_Toc522520211)

[4. 評価項目の見直し 7](#_Toc522520212)

[5. 評価マニュアルの作成 18](#_Toc522520213)

[6. 今後の課題の整理 21](#_Toc522520214)

#

# 調査概要

## 調査の目的

多くの障害者や高齢者等の来訪が見込まれる2020年オリンピック・パラリンピック競技大会やその後の超高齢社会に向け、様々な移動制約を抱える人が訪れやすい観光地づくりに向け、個別の観光施設のみならず、観光地エリア全体の面的なバリアフリー化を推進していく必要がある。

平成27年に実施した「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」（注１）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観光地のバリアフリー評価ツールを作成したが、評価者（地方公共団体等）が当該評価ツールに沿って評価を行う際の考え方・方法等を身につけるための評価マニュアルを作成する必要がある等の課題が挙がった。

その後、平成28年度に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の委託事業（注２）として、バリアフリー評価ツールを用いてモデル評価を行い、平成27年度で挙がった課題を含め、①例示などを用いたマニュアルの必要性、②評価項目について、評価者に分かりやすい表現が必要等の課題が挙げられた。

本業務は、継続課題として挙げられている評価マニュアルの作成等を行うことで、観光地のバリアフリー評価の普及を促すことを目的とするものである。

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の推進に関する調査研究（主要な観光地のバリアフリー化評価指標の検討）
報告書及び観光地評価ツール参照

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\_barrierfree\_tk\_000072.html

1. 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　委託事業
平成28年度オリンピック・パラリンピック基本方針推進調査（ユニバーサルデザインの社会づくりに向けた調査）報告書　P119からP144参照

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020\_suishin\_honbu/udsuisin/pdf/201703\_hokoku.pdf

## 調査手順

本調査は、以下に示す手順に沿って遂行した。

３．検討会における議論

２．平成28年度モデル評価から見えた課題の整理と対応方針

第１回検討委員会（平成３０年３月１日）

・モデル評価における課題整理について

・評価項目の一部見直し（案）について

・評価マニュアルの骨子（案）について

４．評価項目の見直し

５．評価マニュアルの作成

第２回検討委員会（平成３０年３月２２日）

・評価マニュアル（案）について

６．今後の課題の整理

・評価の考え方

・ツール構築面での留意事項

図 1‑1　調査手順

注：番号は本報告書の章番号を示す。

# 平成28年度モデル評価から見えた課題の整理と対応方針

国土交通省では、平成27年度に観光地のバリアフリー化の評価について検討し、地方公共団体等が観光地エリア全体のバリアフリー状況を把握するためのバリアフリー評価ツールを作成した。

平成28年度には、内閣官房の委託事業により当該評価ツールを用いたモデル評価が実施され、その際に、評価項目の指している内容が分かりづらい、評価ツールに沿って評価を行う際の考え方・方法等を身につけるためのマニュアルが必要等の課題が挙げられたところである。指摘された課題とその対応方針（案）を表 2‑1に示す。

表 2‑1　評価ツールの課題と対応方針（案）

| 評価ツールの課題 | 検討分類 | 対応方針（案） |
| --- | --- | --- |
| ①○×方式の記入は簡単でバリアフリー調査を行う人にとっては簡便で使いやすいが、調査項目（設問）が不足している。意味が伝わらない場合等も多いのではないか。 | ツールマニュアル | ・評価項目を見直しの上、マニュアル等で説明 |
| ②調査者によって○×の基準が明確でなく、主観が入る可能性があり、また調査者が判断に迷うケースが多く想定される。 | マニュアル | ・○×の評価基準をある程度明確にするため、例示などを提示しマニュアル等で説明 |
| ③評価ツールで調査したデータは、現状を反映していないケースもあることから結果の公表に対して、施設側に抵抗感もあるのではないか。 | その他（ツール） | ・結果の公表については平成30年度以降検討（可能な限り現状が反映できるよう項目見直し） |
| ④聞き取り調査や写真データなどを記載する欄が必要ではないか。 | ツール（マニュアル） | ・聞き取り調査は対応済（自由記述欄あり）・結果の公表については平成30年度以降検討 |
| ⑤数値的な評価を下すことに抵抗がある。また観光エリアのとらえ方が評価主体によってまちまちになるので地域間の比較が難しいのではないか。 | その他 | ・評価項目の見直しの上、マニュアル等で説明 |
| ⑥調査地域へのアクセス方法や移動手段については、調査したデータからは読み取れないのではないか。 | その他 | ・評価ツールは調査地域へのアクセス方法や移動手段のデータを提供するものではない |
| ⑦調査を受け入れる施設にばらつきがあり、調査ができる施設はバリアフリー化に熱心なところが多くなり、結果的に数値が上がるという選択バイアスがあるのではないか。 | その他 | ・エリアの総合的評価の見直しは来年度以降検討 |
| ⑧人的対応や受入姿勢（おもてなし意識）が評価しにくく、その結果が点数に反映されづらいのではないか。 | ツール | ・人的対応については総合的評価の一項目から独立させて、それだの評価を別途算出・評価項目を一部追加 |
| ⑨段差等のバリアがある観光地（寺社など）の点数が低くなるのではないか。 | マニュアル | ・景観保護等ハード的対応が困難な施設を評価する際のルールをマニュアルで説明 |
| ⑩現地相談窓口等での案内に活用することやインターネット等を通じて旅行者に施設の詳細情報を伝えるツールとしての位置づけは○×のみの評価では難しいのではないか。 | その他 | ・結果の公表については平成30年度以降検討（可能な限り現状が反映できるよう項目見直し） |

＜参考＞課題解決法と改善案（平成28年度内閣官房事業報告書より）

評価ツールの改善案

①項目の精査

・追加項目と削除する項目の検討

例）アクセスや移動に関する調査項目の検討

例）人的介助や受入姿勢を評価する項目が必要

例）相談窓口の有無、バリアフリー情報の発信の有無の項目が必要

・評価者にわかりやすい表現が必要

②評価の基準

・○×の評価基準をある程度明確にする

・例示などを提示しマニュアル等で説明

③評価ツール以外に必要なものを追加する

・調査データとともに聞き取り調査を行う

・写真データが必要（例：経路やトイレの写真など）

④事前研修

・評価に対する事前研修を行う

・事前研修を行う際、障害当事者の参加や共有化が必要

⑤評価ツールの位置づけ

・評価ツールを利用することでバリアフリー化への取組を始める意識付け、きっかけとして活用する

・評価ツールの利用時は評価結果を各種計画づくりにあたっての参考とすべき

# 検討会における議論

モデル評価から見えた課題の解決に向けて、関係者を集めた検討会を設置し、課題について整理・検討するとともに、評価マニュアルを作成し、今後のバリアフリー評価の普及を促す方策についても意見をいただいた。

#### メンバー

検討会は、学識経験者、障害者団体、地方公共団体、公共交通機関や観光地のバリアフリー施策に精通した団体、関係行政機関により構成する。

表 3‑1　検討会の委員

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 氏名 | 所属・役職 |
| 委員 | 石塚　裕子 | 大阪大学 未来戦略機構 第五部門未来共生イノベーター博士課程プログラム　特任助教 |
| 委員 | 齋藤　修 | 認定NPO法人ディーピーアイ日本会議 バリアフリー部会 |
| 委員 | 坂下　晃 | 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団理事兼バリアフリー推進部長 |
| 委員 | 佐藤　由香利 | 特定非営利活動法人ふくしまバリアフリーツアーセンター　センター長 |
| 委員長 | 宍戸　学 | 横浜商科大学 商学部観光マネジメント学科 教授 |
| 委員 | 田谷　孝幸 | 高山市 企画部 企画課 参事 |
| 委員 | 田中　敦子 | 高槻市 都市創造部 都市づくり推進課 主査 |
| 委員 | 玉木　一成 | 公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 理事 |
| 委員 | 中子　富貴子 | 神戸山手大学 現代社会学部 観光文化学科 准教授 |
| 委員 | 中村　元 | 特定非営利活動法人 日本バリアフリー観光推進機構　理事長 |
| 委員 | 室崎　千重 | 奈良女子大学 生活環境学部 住環境学科 講師 |

※敬称略、五十音順。なお、所属については検討会開催当時のものである。

#### 検討テーマ

モデル評価から見えた課題を踏まえ、以下の内容について検討した。

* 平成28年度モデル評価の課題整理
* それを踏まえた評価項目の一部見直し
* 評価マニュアルの作成

#### 検討内容

検討会は２回開催した。各回における検討内容（議事次第）は以下のとおりである。

**第１回検討委員会（平成３０年３月１日）**

場所：交通省 2号館1階　共用会議室　2A、2B会議室

1. 開会
2. 国土交通省挨拶
3. 検討会の設置について
	1. 座長挨拶
	2. 委員紹介
4. 議事
5. 平成28年度モデル評価から見えた課題の整理と対応方針（案）
6. 評価項目の一部見直し（案）について
7. 評価ツール（案）について
8. 意見交換
9. 今後の予定について
10. 閉会

**第２回検討委員会（平成３０年３月２２日）**

場所：交通省 2号館1階　共用会議室　2A、2B会議室

1. 開会
2. 今後の進め方について
3. 評価項目の一部見直し（案）について
4. 評価マニュアル（案）について
5. 意見交換
6. 座長挨拶
7. 国土交通省挨拶
8. 閉会

# 評価項目の見直し

「表 2‑1　評価ツールの課題と対応方針（案）」および、第１回検討委員会、第２回検討委員会での議論の結果を踏まえ、評価項目の見直しを行った。

修正点は「表 4‑3　施設分類別評価項目（修正案）」に赤字で示すとおりである。

なお、施設分類も表 4‑1に示すとおり、修正した。

表 4‑1　施設分類の修正（赤字：修正点）

|  |  |
| --- | --- |
| 現行 | 修正案 |
| 観光施設、飲食施設、宿泊施設、観光案内所、交通アクセス、案内情報、地区・施設の間の連携 | 観光施設、飲食施設、宿泊施設、観光案内所、交通アクセス、エリア内の案内情報・施設間の連携、人的な代替対応の可否 |

表 4‑2　施設分類別評価項目（現行）





表 4‑2　施設分類別評価項目（現行）（続き）





表 4‑3　施設分類別評価項目（修正案）





表 4‑3　施設分類別評価項目（修正案）（続き）





表 4‑3　施設分類別評価項目（修正案）（続き）





# 評価マニュアルの作成

評価の方法及び「4評価項目の見直し」に示した評価項目の説明等を記載したマニュアルを作成した。

なお、検討委員会での指摘事項への対応は表 5‑1に示すとおりである。

表 5‑1　検討委員会での指摘事項への対応

| タイトル | 指摘事項 | 対応 |
| --- | --- | --- |
| 全般 | 対応必須の項目は重点的に評価し、プラスαの要素は加点方式で評価する等、評価に濃淡をつけてはどうか | 来年度対応 |
| 全般 | バリアフリー設備がなくとも人的対応ができている場合は評価できるようにしてほしい | 来年度対応 |
| 全般 | 分かりやすい表現や写真等を入れること | マニュアルに追記 |
| 全般 | 文量が多いのも読みにくい | 全体版と施設版のマニュアルを作成する予定 |
| 全般 | 1つの基準に対し、複数の評価視点、条件がある場合は、評価が曖昧になる恐れがあるため、どう評価すべきかを明記しておく必要があるのではないか（場合によっては△という評価があってもよいのではないか） | 来年度対応 |
| 全般 | 特記事項を設けて、評価項目にない特別な取組等、具体的なケースをご記入いただけるようにしてはどうか | マニュアルに追記 |
| 全般 | 現状と評価ツールによる評価が異なることを懸念している。実際に評価をしなければ分からないこともあると思われるが、「バリアフリー化に関する意識の向上」「やる気を持って取り組んでいる人の意識や取組を否定しないこと」を意識して進める必要あり | 来年度対応 |
| Ⅰはじめに | 評価ツールの趣旨をマニュアルの前段に記載してはどうか | マニュアルに追記 |
| 1. 評価ツールの利用目的と評価主体 | 評価者に障害当事者の参加を原則とする旨を記載してはどうか | マニュアルに追記 |
| 1.駐車場（2）（3） | 駐車場自体がない場合の対応を「（２）駐車場から入口までの案内図の有無」と「（３）駐車場から入口までの外国語案内の有無」にも追記してほしい | マニュアルに追記他項目についても追記（表 5‑2参照） |
| 8.施設、展示場等の案内 | 触る展示を評価項目として追加してはどうか | マニュアルに追記 |
| 11.客室（1） | 「客室の総数が50以上で車いす使用者1以上を設けており」は大規模な宿泊施設では基準を厳しくしてはどうか | 来年度対応 |
| 12.人的対応 | 人的対応の「車いす使用者受入体制の有無」を、「視覚障害者受入体制の有無」に沿って充実化 | マニュアルに追記 |
| 12.（2） | 「常時」対応可能な職員がいるのか否かを明記するとよいのではないか（常時でなくとも、事前連絡して必要時に職員が待機していれば「○」ということも考えられる） | マニュアルに追記 |
| 12.人的対応対応（3）（6）（9）（13） | 人的対応の研修の項目に「災害時対応に関する研修」を追加してはどうか | マニュアルに記載 |
| 13　案内カウンター | 案内カウンターの対象施設は観光案内所のみでなく、観光施設や宿泊施設も対象に含めるべきではないか | マニュアルに追記 |

表 5‑2　設備がない場合の対応

| 該当するマニュアルの項目 | 対応 |
| --- | --- |
| 3.（１） 手すりの点字案内の有無 | 階段があり手すりがない場合は「×」階段が設置されていない場合は「評価対象外」 |
| 6.（１） 車いすが無理なく入ることができる大きさ、車いすに配慮された操作盤（２） 行先階等の表示の有無（３） 行先階等の音声案内の有無（４） 行先階等の外国語案内の有無（５） 操作盤の点字表記の有無（６） 操作盤の外国語表記の有無 | 階段がある場合で、エレベーターが設置されていない場合は「×」段差がなくエレベーターが設置されていない場合は「評価対象外」 |
| 13.（２） 車いす貸し出しの有無 | 案内カウンターでなくとも、受付や総合カウンター等で車いすを貸し出ししている場合は「○」 |
| 13.（３） 聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音声案内など）の有無 | 案内カウンターでなくとも、受付や総合カウンター等で聴覚情報提供機器を提供できている場合は「○」 |
| 18.（１） 施設からバス停までの車いす移動経路の案内の有無 | 車いすで移動可能な連続した経路がない場合は「×」 |
| 19.（１） バス停から各観光施設等までの車いす移動経路の案内の有無 | 車いすで移動可能な連続した経路がない場合は「×」 |
| 21.（１） 車いすで移動可能な経路・交通機関の情報 | 車いすで移動可能な連続した経路がない場合は「×」 |
| 21.（２） エリア内の多機能トイレの位置の情報 | エリア内に多機能トイレが設置されていない場合は「×」 |
| 21.（４） 危険個所の注意喚起情報 | エリア内に危険個所がない場合は「○」 |
| 22.（１） パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（日本語） | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 22.（２） パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（多言語） | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 22.（３） インターネット、SNS等によるバリアフリー情報発信（日本語） | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 22.（４） インターネット、SNS等によるバリアフリー情報発信（外国語） | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 22.（５） 施設のバリアフリーについて説明できる人の有無 | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 25.（１） エリア全体のバリアフリーマップ | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 26.（１） エリア全体のバリアフリー状況の共同発信 | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |
| 26.（３） 施設のバリアフリーについて説明できる人や組織の有無 | バリアフリーが整備されていない場合は「×」 |

マニュアルを別紙「観光地のバリアフリー評価マニュアル」に示す。

# 今後の課題の整理

本業務では、観光地のバリアフリー状況を評価するための項目を整理し、評価するためのマニュアルを整備することができた。しかし、この評価項目をどのように活用するかについては、検討委員会においても多くの意見が出され、次年度の検討課題となっている。主な課題を整理すると以下のとおりである。

（１）評価を行う目的・対象施設について

１）主な意見

◯当該評価指標は地域同士の比較・競争のために使うのではなく、評価を活かし、より良い観光地とすることを目的とすべきである。

○現状と評価ツールによる評価が異なることを懸念している。実際に評価をしなければ分からないこともあると思われるが、「バリアフリー化に関する意識の向上」「やる気を持って取り組んでいる人の意識や取組を否定しないこと」を意識して進める必要がある。

◯寺社仏閣の魅力とバリアフリー化は相反するものでもある。寺社仏閣の魅力を失ってまでバリアフリー化を求めることは本末転倒であり、慎重に考えるべきである。

◯そもそも観光施設として寺社仏閣を含めるべきか検討すべきではないか。

◯寺社仏閣等ハード整備が困難な施設と、近年できた施設の評価を同列にして良いのか。

○目的に応じて、誰が評価するのかを明確にすべきである。

２）対応方向

○各観光地をより良い観光地とすることを目的に、各観光施設、観光地が自己評価を行うことを主用途とするツールとする。

○自己評価を行う上で、どのような状況を目指すべきか、バリアフリー整備の目標・基準が示唆されるようなツールとする。

（２）人的対応等ソフト面の対応の扱いについて

１）主な意見

◯今の評価項目では、たとえ人的対応で補っていたとしても個別施設の評価が低くなり、全体として低評価になる（そのため評価結果の公表には反対）。

○バリアフリー設備がなくとも人的対応ができている場合は評価できるようにしてほしい。

◯観光地としての良さや魅力を打ち出す上で、ハード面の対応だけで（施設の評価を）判断することは適切ではない。

２）対応方向

◯観光地では、ハード整備に代わって、人的対応等のソフト施策で補っている例が多いため、そのような努力・工夫が充分評価されるよう留意する。

（３）評価方法、評価ツールについて

１）主な意見

◯「◯×」方式について、「×」であっても他（の対応）で補えていれば、それが反映されているという評価にしてはどうか。

○対応必須の項目は重点的に評価し、プラスαの要素は加点方式で評価する等、評価に濃淡をつけてはどうか。

○1つの基準に対し、複数の評価視点、条件がある場合は、評価が曖昧になる恐れがあるため、どう評価すべきかを明記しておく必要があるのではないか（場合によっては△という評価があってもよいのではないか）。

○特記事項を設けて、評価項目にない特別な取組等、具体的なケースを記入出来るようにしてはどうか。

○文量が多いのも読みにくい。⇒全体版と施設版のマニュアルを作成する予定。

２）対応方向

○「○×」の２段階評価ではなく、非常により状況を◎とする、基準どおりではないが対応されている項目を△にする等、多段階評価を検討する。

○評価基準、マニュアルに記載されていない工夫等を行っている場合も評価できるよう工夫する。

○施設別、対象者別マニュアル等、必要な部分のみ参照できるような工夫を行う。

観光地のバリアフリー評価のためのマニュアル作成等業務報告書

2018年3月

国土交通省総合政策局安心生活政策課