

第 2 回 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会 議事概要

日 時：令和元年 10 月 3 日（木）14:00～16:00

場 所：都道府県会館 402 会議室

出席者：別途出席者名簿を参照

●は構成員の発言内容、○は事務局を含む国土交通省の発言内容

<議題 1 「バリアフリー整備ガイドライン」の改訂について>

鉄道局から、資料 4 の駅ホームと車両乗降口の段差・隙間についての説明の後、事務局から、バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編及び車両等編）の改訂箇所（鉄道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、情報提供のウェブアクセシビリティ確保）について説明を行い、意見交換を行った。改訂案については、案のとおり了承された。

議題 1 の意見等は以下のとおり。

【鉄道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間】

- 目安値は、段差 3 cm、隙間 7 cm ではなく、100%の人が乗れる段差 2 cm、隙間 5 cm にしていただきたいと思う。わずか 1 cm であってもそれがあることによって、乗れない人が出てくる。それが大きな分かれ道になってしまう。目安値を再考いただきたい。全ての鉄道において段差 2 cm、隙間 5 cm にしてほしいとは全く思っていない。一番条件の良いコンクリート軌道で直線部だけでも、段差 2 cm、隙間 5 cm にしていただきたい。その理由は、リニア式ではない一般的な地下鉄である大阪の千日前線は、改修によって段差 2 cm、隙間 5 cm という目標を立てて、それをほぼ実現しているという事例が実際にあるためである。
- 舎人線は無人駅が多い。また、複雑な溝があり、それが段差 3 cm、隙間 7 cm でも、段差 2 cm、隙間 5 cm でも乗れない。民鉄でも JR でも地下鉄でも、もう一度基準値を検討していただきたい。ここで段差 3 cm、隙間 7 cm とか 5 cm とかを決めるのではなく、もう一度見直してほしいと思う。
- 色々な議論、色々な経緯で、最終的に目安値として段差 3 cm、隙間 7 cm ということにしたわけだが、これはあくまでも目安値であり、実際にはもっと段差を低く、隙間を狭くという施工となるよう事業者の皆様には頑張っていただきたい。目安値の理想を高く掲げてしまうと、できないところがたくさん出てきてしまい、実際に単独乗降ができる駅が少なくなってしまうという結果にならないか。そのため、段差 3 cm、隙間 7 cm に対し、更に工夫をして可能な限り単独乗降ができる駅を増やし、実際に単独乗降をしていただくということが、大事なことだと感じている。たとえ 2 cm にしても、ドアレールのところで 1 cm ぐらいの段差があると、非常に乗りにくい。一方、床面とホームの高さの差が 3 cm だとし

ても、車椅子のキャスト（前輪）が当たるところの形状を工夫することで、実際には2cmと同じくらいの労力で乗れるというケースもある。そのため、数値だけではなく、実際問題として乗降ができる場所を一つでも増やす。今回この結論で前進させるということが一番重要視して、目安値を決めた。できるだけ多くの方に単独乗降していただきたいという気持ちを持っているが、全てが直線のホームは多くはなく、一部曲線があるところだと、進入の際に車両が傾いたりする事情がある。ホームが全て直線のところは、7cmも取らず5cm程度で施工ができると思うが、色々なケースがあるということで、当面の目安値として段差3cm、隙間7cmという結論に至った。

- 乗りやすい乗降口、エレベーターの位置、車椅子スペースのある車両の位置が繋がっていないと、車椅子使用者は、せっかく乗ったのに車両内に車椅子スペースがないケースや車椅子スペースのあるところに行くところとホームと車両との段差が大きくて乗れないケース、あるいはエレベーターがすごく遠いという問題が起こってくる。事業者には、総合的な視点を忘れずに整備していただきたい。
- 各事業者に、この目安値で来年のオリパラの時までにどのような状況になるかということを知りたい。まだ集計が終わっていないが、いずれどこかの場で紹介いただけると思う。
- 段差 2 cm、隙間 5 cm、段差 3 cm、隙間 7 cm という議論があるが、これについては、整備状況を常に監視してほしい。例えば、段差 3 cm、隙間 7 cm で整備されたとして、どのくらいの車椅子使用者が使えない状況にあるかなど、見直しのための基礎的な調査をやっていただきたい。近い将来、本当に段差 3 cm、隙間 7 cm で良かったのかという点について、もう一度検証すべきではないかと思う。

【情報提供のウェブアクセシビリティ確保】

- 提案されたウェブアクセシビリティの考え方について、レベル「AAA」は、必要な取り組みの対象として「望ましい」という意味での書きぶりとなっているが、「速やかに対応する」という考え方が必要だと考えている。聴覚障害者のバリアフリーを考えた場合は、字幕のみならず、手話も非常に重要な要素となっている。権利条約第9条に掲げられているアクセシビリティの考え方には、差別の禁止、会場等の整備、合理的配慮の3点を求めている記述がある。ウェブサイトによる情報提供の考え方では、レベル「AA」である字幕が対象（準拠）となっているが、レベル「AAA」である手話については対象となっていない。最近手話の動画を加えるホームページが増えつつあり、手話コンテンツの制作は、大きな負担ではないと思っている。そういう意味から、レベル「AAA」ではあるが、手話についても「速やかに対応」するようにしていただきたい。
- 実際に使うユーザー側の立場に立った整備が不十分ではないかという意見がある。実際にウェブを開いてみると、目的のところに到達できないことがあり、かなりの上級者でないと使いこなせないような状況もある。特に視覚障害者の場合、ウェブで検索していくことが大変で、全盲者はその傾向が強い。もっと使いやすい、ユーザー側の立場に立った作成をお願いしたい。スマートフォンのアプリについて、使い勝手が良くないものが多い。弱視者の場合、文字と背景の色の変化や文字の大きさの調節など、障害者や高齢者が使いやすいものを作成していただきたい。

- 視覚障害者のアクセシビリティについて、JIS に準拠すれば視覚障害者がアクセスできるということにはならない。オリパラ組織委員会では、チケット予約に関するホームページを JIS に準拠して作っているが、最後のチケット購入のところまで単独では行けていない。つまり、JIS の規格というのは、パーツをアクセシブルにするための規格であって、この規格をどう組み合わせるかというのが重要で、パーツが JIS に準拠しているからアクセスできるかということ、必ずしもそうでないところがあるということは考えておく必要がある。一方、「AAA」まで準拠しなくても、ユーザーにとって重要な情報にたどり着けるような作り方も可能ではないかと思う。ガイドラインの文言については、「利用者の目的が達成できることが重要」と記載されているので、その実現の過程の中で、障害当事者にチェックをしてもらい、目標が達成できるということを確認していただくというプロセスをどこかに記載するようになっていただければよいと思う。
- 今後、ウェブデザイナーに、「利用者の目的が達成できることが重要」という考え方を理解してもらうことが必要になってくると思う。
- 「AAA」については、全てを推奨してしまうと実現が難しかったり、他に影響があったりするので、全てを推奨することが難しい状況にある。ただ、手話の話があったように、個別に拾っていただきたい項目があるので、それを踏まえたガイドラインの書きぶりにしていただいている。JIS に準拠しても実際に使えないという点はその通りである。アクセシビリティが大前提で、それができた上で、更にユーザビリティの観点はどうしても必要になってくるので、そこについて配慮いただけるとより良い。総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」の中でも、ユーザー評価（当事者の方に評価していただくプロセス）が取り込まれるようにガイドしている部分がある。今回のガイドラインの改訂にも、何らかそういったエッセンスを追記できればと考えている。
- 「AAA」は目的別に決めるべきだと思う。例えば、チケット購入であれば、チケットが購入できなければならない。障害のある人が駅を利用するという時は、バリアフリールートがどのような状態になっているかという点について、どのような障害のある人も、ちゃんと情報を得られないといけな。緊急時に、障害のある人が利用する上で欠かすことのできない情報などは、「AAA」を使いながら、目標を達成できるようにするようまとめていただきたい。スマートフォンやタブレット向けのアプリケーションも同様だと思う。便利なアプリケーションがたくさん作られていて、とても良い機能があるにも関わらず、アクセシブルでないために、ある種の障害がある人が利用できないケースがある。そのため、こちらにも同様のことを書き込んでいただけると、より多くの障害のある人達が利用できるようになると思うので、検討していただきたい。

<議題 2 「触知案内図等について」>

- 実際に触って利用する人たちの声を聞いてほしい。視覚障害者のために作っている触知案内図だが、点字ブロックに沿って歩いている、そこから離れたところの壁に設置されていて、その存在すら視覚

障害者の方は知らずに通り過ぎてしまうようなケースもある。動線や音声で知らせる等、存在が分かるようなものがないと、実際に利用するところまで至らないと感じる。手すりの表記については是非強く推進していただきたいと思う。触知案内図に埃がかぶっていて触るのが汚い状況が見受けられることもあり、また破損していてもメンテナンスがされていない状況もあるので、整備をしっかりとやっていただきたい。

- 当事者がどのような使い方をされていて、どのような情報を必要とされているのかということ整理しないと、事業者の話だけを聞いても、そこには答えはない。当然のことながら、色々な現場で事業者の課題解決に向けた取り組みは非常に重要かと思うが、その前にどこでどのようなニーズが発生していて、どこで困っているのかという所を押さえたほうが良い。色々な状況によって変わるのではないかと考えており、当事者にヒアリングをされることを強くお勧めする。

○当事者のヒアリングは実施する方向で調整している。

- 是非選択肢を決める前になるべく早めに実施していただきたいと思う。見え方の意味でも色々な方に話を伺っていただきたい。点字情報を利用されない視覚障害者もいるので、複数の団体と話をされたら良い。

- 視覚障害者の方が駅の改札口を通過する際、切符の投入口がどこにあるのかが分からない様子だった。タッチだけではなく、どこに切符を投入するのかについて非常に苦労されていたことを拝見した。切符の投入口が分かりにくいなど、健常者には気づかないことが多くあるので、当事者からのヒアリングは、早期に行うべきと考えている。

- 事業者向けのアンケートの中に、触知案内図を使っている上でのユーザビリティの問題や利用者から事業者へ直接意見が出ている可能性もあると思うので、事業者が持ちうる利用者の意見といった利用状況が吸い出せるような質問項目があっても良いと思う。音声装置の付設については、触知案内図についている音声装置のことだと思うが、それを明確に記述すべきであると共に、どれくらい使用されているか、そこでの問い合わせ内容とはいったい何のかなど、どのようにこの音声装置が使われているのかといった事業者が知りうる利用者の現状や利用状況について詳細に聞けたら良いと思う。世田谷区が設置している二子玉川の触知案内図は、触るためだけのものではなく、情報を集約した分かりやすい視覚表示も併せて行っている。視覚障害者だけでなく、多様な方々にとって、これが情報のアクセスポイントになったり、緊急の呼び出しポイントになったりする可能性もあるのではないかと考えているので、そういう点も事業者に聞けたら良い。

- 触知案内図の議論は、前回も行っていて、ヒアリングや調査をすると、「いない」という声が多いが、一方「使っている」という声もあり、結論が出せないというのが、これまでの経緯である。今回ヒアリングをしても同じ結果になるような気がしている。触知案内図に代わる何かがありえるのか等、もう少し広くやり方を考えないと、触知案内図をどうするという点では答えが出ないように感じる。

- 触知案内図については、全国の盲学校で調査をさせていただいている。その中で、身近にいる中途視覚障害者に聞くと、触知案内図は汚れていたりするので、あまり使わないという声を多く聞く。先天性の視覚障害の子たちは、盲学校で小さい時から触図のトレーニングを受けているため、触知案内図を有効に使える。その子たちは全盲であっても小さい時から見えないので、移動に対する能力は比較的高く、単独で移動することがあり、人数は少ないが非常に頼りにしているというケースがある。メンテナンスの問題があるという点について、イギリスはすごくよくメンテナンスが出来ており、屋外にあるものでも触れる状態になっているが、日本では触ってしまうと結構服が汚れてしまうことがあるため、触ることを控えているというケースがあるので、メンテナンスも重要な話だと思う。触知図に関しては、どういう触知図に関するトレーニングを受けているかによってその必要度が違うため、特性に応じて話を聞いていく必要があるのではないかと思う。触知図がどのように使われているかという点はすごく重要で、地図でもシミスリドをしてしまったり、場所を間違えてしまったり、階段やホームからの転落など大きな事故に繋がってしまうようなことがないよう、慎重に見ないといけない。他の利用方法については、視覚障害者の命を守るという意味で、非常に重要なポイントだと思うので、もし他の利用をしている人がいるならば、それはそれで構わないと思うが、この議論の中では、視覚障害者の安全ということに対して、どのくらいこれが貢献するのかわかると、それからもし代替する方法があるならば、どのような代替方法があるのかを議論していく必要がある。
- アンケートは、「何が有効か」ということを聞かないといけない。現場でどういうやり方が良く使われているか、当事者や事業者になんが有効かということを知るアンケートにすべきだと思う。
- イギリスの駅で使われている触知図は3Dである。日本のものは2.5次元と表現している。2次元的な地図は、読み取るのにすごく時間が掛かるし、難しい。3次元の技術は3Dプリンタをはじめとかなり進んできており、トイレとホームの関係性を空間的に触って分かるので、分かりやすさがとても向上する。触知図を考える際に、音声という方向性と3Dを使っていくという方向性がそれぞれ検討に値するのではないかと思う。いずれにせよ当事者にとってどんな情報があればより安全に移動することができるのかという観点でヒアリングをしながら、方向性を決めていただければと思う。
- 成田空港では、触知図が構造的に要らないような考え方にした。障害者が誘導ブロックをたどり、案内まで来てそこで全て対応するというやり方である。そこでは案内のフォーマットを用意し、人的支援を確実にやる。即ち、触知図以上に適切な案内ができる。場所によって必要な場所と必要でない場所についての検討も本来であればやるべきではないか。成田空港の場合は人で代替するが、人を確保できない鉄道事業者の場合は難しいかもしれない。しかし、設備ではなく、人で代替するという案も十分あり得るので、それについてもガイドラインで記述しなければならないと思う。音の誘導やスマホの案内など、色々な要件が加わってきているが、残念ながらそこまで見えていないので、今後はそこも含めて考えなければならない。
- 手すりの点字表示について、現在ホームドアの設置が進んでいて、その為に過渡的な状況として片側

のホームにはホームドアがあるが、もう一方の側のホームにはないという所がある。視覚障害者にとっては、ここでかなり混乱する可能性がある。これは手すりの点字表示でどこまでやるか、これ以外に何らかの措置を講ずるのか、という点は考えなければならないと思う。今のガイドラインの中で使えるとするならば、そういった状況がある場合、ある程度の期間続くのであれば、手すりに情報を用意していただくというのも、事故を防止するための一つの抑止力になると思う。鉄道事業者によっては、エスカレーターの音声表示の中に取り入れてくださっているところがあり、田町駅ではエスカレーターのあるところでは、片側しかないということをエスカレーターの音声案内の中で取り入れてもらっている。この場合、エスカレーターを使えば良いが、エスカレーターがない階段だけのところでは、分からなくなってしまふことが想定される。転落事故がこれ以上起こらないようにすることがとても重要なことのため、今のような情報で誤認がなくなるのであれば、検討していただきたい。

<議題3：その他>

- 強迫観念を持っている精神疾患の方で、自分が他人を突き飛ばして怪我をさせてしまうという非常に核心的な観念を持たれている人がいる。以前は混んでいる駅に行けなかったのだが、最近は、ホームドアが設置されたため、電車に乗れる機会が増えたとのことで、予想していなかった効果があるとその話を聞いて思った。精神・知的・発達障害というのは、数は非常に多いが、抱えている困難が周りからは分からない上に、支援の仕方が非常に複雑なため、一律に対処できない。
- ウェブの利用が進んでいるが、私は良く迷子になり、結局電話で誘導してもらう。その際、町にある地図を見るが、良く分からない状況になる。車のナビも車のメーカーによって取り入れているものがバラバラで分かりやすいものと分かりにくいものがあるように、統一がなされていないという感想を持っている。地図の作り方を良く考え、当事者のたくさんの意見を取り入れて作っていただきたい。色々な情報を入れ過ぎてもいけないし、新しく変わったところが反映されていない、目印がわかりにくいなどの問題もあり、海外から来る方など、初めて来た場所が分からないということが一番不安になるので、その辺を考えてほしい。