

# 国土交通省等における最近の主な取組

---

# バリアフリー化の推進

---

# バリアフリー化の推進

- **施設・車両等のバリアフリー化、市町村によるマスタープラン・基本構想の作成**を通じた駅周辺等の面的なバリアフリー化、国民の理解と協力を求める**心のバリアフリー**など、**ハード・ソフト両面からのバリアフリー化**を強力に推進。

## バリアフリー整備目標

※令和3年度から5年間の新たな整備目標を策定。

- 新たな整備目標により、**ハード・ソフト両面からのバリアフリー化**をより一層推進。

- ・ **ハード整備に係る地方部を含めたバリアフリー化の一層の推進**（2000人以上/日の旅客施設の追加）
- ・ **聴覚障害及び知的・精神・発達障害に係るバリアフリーの進捗状況の見える化**（案内情報提供設備の充実）
- ・ **市町村のマスタープラン・基本構想の作成促進による面的なバリアフリーの推進**（策定市町村数の拡大）
- ・ **移動等円滑化に関する国民の理解と協力、いわゆる「心のバリアフリー」の推進**（心のバリアフリーの認知度・理解度向上）



エレベーター



車椅子用フリースペース

## 公共交通機関などのハード面でのバリアフリー化

- ・ **ホームドアの更なる整備等の促進、ホーム拡幅等の駅改良やバリアフリー施設等の整備**による駅空間の質的進化の推進
- ・ 高齢者等の移動円滑化のための**ノンステップバスや福祉タクシーの導入等**に対する支援
- ・ **観光地・宿泊施設等のバリアフリー化**による誰もが安心して旅行を楽しめる環境整備の推進 等



ホームドア

## 心のバリアフリーの推進などソフト面でのバリアフリー化

- 改正バリアフリー法の趣旨を踏まえ、「心のバリアフリー」への国民の理解や行動を促すため、

- ・ **学校と連携したバリアフリー教育の充実**（教育啓発特定事業の推進）
- ・ **交通事業者の接客向上に向けた取組**（接客ガイドラインの見直し）
- ・ **トイレ、車椅子利用者用駐車施設等の適正利用の啓発**（適正利用キャンペーンの実施）

など、ソフト対策を更に強化するとともに、**施設整備における当事者参画**を推進。



視覚障害者サポート体験



交通事業者の接客研修



マナーキャンペーンポスター

# 真の共生社会実現に向けた新たなバリアフリーの取組 ～官民連携による先進的取組の全国展開等～

---

## 新たなバリアフリーの取組の考え方

- 国土交通省では、**オリンピック・パラリンピック東京大会を契機とした真の共生社会の実現**に向けて、今年度から5年間の新たな「バリアフリー整備目標」（第3次目標）を策定し、鉄道駅のエレベーターやホームドア整備の加速化等、ハード面を中心とするバリアフリー化を推進。
- さらに今後は、こうしたハード面の取組に加え、障害の有無や特性に関わらず、**全ての人と同じように便利で安心な公共交通機関を利用**することができるよう、デジタル新時代を見据えつつ、バリアフリー施策を段階的に高度化していくことが重要。
- このため、**今般**、その**第一弾として**、従前より障害当事者団体から継続的に要望がなされているものの、技術的課題の存在等により、一部事業者の対応に限られている先進的取組のうち、特に**当事者の利便性の改善や負担軽減効果の大きい以下の取組**について、行政側の強いリーダーシップの下、官民連携による課題解決等を図り、**全国展開等を目指していくこととする**。
  - ① 障害者用ICカードの導入
  - ② 特急車両における車椅子用フリースペースの導入促進
  - ③ ウェブによる障害者用乗車船券等の予約・決済の実現（マイナポータルとの連携を含む）
  - ④ 精神障害者割引の導入促進

## 今後の取組方針

- **4つの新たな取組について、大臣指示**
  - ① 導入時期等の目標のある施策について、その実現に向けた検討等を加速化し、着実な実現を目指すこと
  - ② その他の施策について、具体的な方向性や目標等を早期に定め、その実現に向けた検討等を開始すること
- 上記大臣指示を踏まえ、官民連携による課題解決に向けた検討会の開催等、**本取組を実現するための具体的な手法やスケジュール等を定め、計画的に推進**する。また、その進捗状況等について適切に**フォローアップ**する。

# 新たなバリアフリーの取組4項目

取組項目	先進事例 (取組中のものを含む)	現在の対応状況等	大臣指示内容
① 障害者用ICカードの導入	関西圏の民鉄・バス(スルッとKANSAI協議会)、西日本鉄道グループ(鉄道・バス)等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関東の鉄道事業者間において、2022年度後半の導入を目指すことで合意</li> <li>・現在、システム改修など実務的な検討に着手</li> <li>・バスについても、関東圏での導入に向けて、実務的な議論を進めている</li> </ul>	<p><b>本取組の実現に向けた検討等を加速化し、着実な実現を目指すこと</b>  <b>(特に、関東圏の障害者用ICカードについて、2022年度内の導入に向けた取組を着実に進めること)</b></p>
② 特急車両における車椅子用フリースペースの導入	新幹線については措置済 -東海道新幹線N700S：車椅子スペース6箇所 -北陸新幹線E7系：車椅子スペース4箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省において、障害者団体、鉄道事業者等で構成される意見交換会を開催し、検討中</li> </ul>	
③ ウェブによる障害者用乗車船券等の予約・決済の実現(マイナポータルとの連携を含む)	(鉄道) 東海道・山陽新幹線(試行実施中)、近鉄等 (バス) 高速バスネット等 (旅客船) 津軽海峡フェリー等 (航空) ANA JAL 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省から各事業者等に対し、検討要請を実施</li> <li>・国土交通省内において、実現に向けた課題、対応方針の整理や、今後の具体的な工程表を検討中</li> </ul> ※令和4年6月から、知的障害者の資格情報もマイナポータルと連携予定	<p><b>本取組の具体的な方向性や目標等を早期に定め、その実現に向けた検討等を開始すること</b></p>
④ 精神障害者割引の導入促進	西日本鉄道 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国会の請願採択等を踏まえ、各事業者に要請を実施</li> <li>・国交省と厚労省、JR各社との間でそれぞれ意見交換等を実施</li> </ul>	

# 車椅子使用者が単独乗降しやすい ホームと車両の段差・隙間の縮小

---

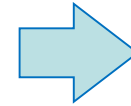
# 車椅子使用者が単独乗降しやすいホームと車両の段差・隙間の縮小

## 背景・目的

- 真の共生社会の実現に向けて、鉄道駅においても車椅子使用者が駅員等の介助なしに列車に単独乗降しやすい環境の整備を目指す必要がある。
- 車椅子使用者の単独乗降と列車走行の安全確保を両立するホームと車両乗降口の段差・隙間の目安値や整備の方向性等について、関係者による検討会を設置し検討した。



単独乗降可能へ



車椅子使用者による実証試験の結果からは、段差2cm・隙間5cmが理想的(全ての被験者が乗降可能)  
⇒ 一方で、車両とホームの接触防止といった安全運行の確保や軌道・車両の維持管理などの観点からの制約を考慮する必要がある。

\* 目安値の検討にあたり、平成30年12月、様々なタイプの車椅子を利用する車椅子使用者23名による実証試験を行った。段差3cm、隙間7cmの組み合わせは約9割の方が単独乗降可能であった。

## 段差・隙間の目安値(令和元年10月 バリアフリー整備ガイドライン改定)

ホーム形状や軌道構造に応じて、以下を当面の目安とする。

	コンクリート軌道		バラスト軌道	
	段差	隙間	段差	隙間
直線部	3cm	7cm	目安値(3cm)を参考にできる限り平らに	目安値(7cm)を参考にできる限り小さく
曲線部	3cm	— 〔できる限り小さく〕	目安値(3cm)を参考にできる限り平らに	— できる限り小さく

※ 安全の確保を前提として、より多くの車椅子使用者が乗降しやすい環境整備のために、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さくなるよう考慮することが望ましい

## 取り組み状況など

- 「移動等円滑化の促進に関する基本方針」において、「駅施設及び車両の構造等に応じて、十分に列車の安全確保が図れることを確認しつつ、可能な限りプラットホームと車両乗降口の段差及び隙間の縮小を進める」旨を位置づけ(令和2年12月)。
- 令和2年10月時点で623駅で整備済。

## 整備事例

【JR東海 東海道新幹線 東京駅】



【JR東日本 山手線 高輪ゲートウェイ駅】





# 車椅子使用者が単独移動しやすい環境整備

ホームと車両の段差・隙間の整備にあわせ、案内表示の共通化、単独乗降しやすい位置を表示するスマホ用アプリなどの環境整備を推進。

## バリアフリー整備ガイドラインに追記(令和元年10月)

- 車椅子使用者本人が当該乗降口において単独で乗降できるか判断できるよう、当該乗降口に関する案内を行う。例えば、
  - プラットホーム床面等に当該乗降口位置等を表示する。この表示は、事業者の違いによらず、周囲の旅客に効果的に周知できる共通のデザインであることが望ましい。
  - プラットホームのエレベーター等の車椅子使用者が通行する箇所に単独乗降しやすい乗降口に関する情報を表示する。
  - Webサイトやアプリ等により、駅毎における単独乗降しやすい乗降口に関する情報を表示する。この表示は媒体や提供元等の違いによらず、共通の様式とし、さらに乗車駅と降車駅を容易に比較できるように考慮することが望ましい。

### 案内表示の共通化

(現在、4事業者において共通表示)



東京メトロ丸ノ内線



東急電鉄 東横線

### 路線全駅(降車駅)の情報の提供

エレベーター乗降口等に路線全駅の段差・隙間の整備箇所を表示し、降車駅の情報を分かりやすく案内

**2号車4番扉にて整備**

新高円寺駅	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
東高円寺駅	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新中野駅	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 対策が実施されており、段差・隙間が目安値を満たしている
- 対策は実施されているが、段差・隙間が目安値を満たしていない

### スマホ用アプリ

「らくらくおでかけネット※」における駅のバリアフリー情報に、段差・隙間の縮小状況を案内

※) 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の提供する障害者用アプリ(相互直通運行など複数事業者を跨ぐ経路でも一括検索可能)

駅・ターミナル情報をとじる▲

駅の基本情報 駅の構内図 トイレの情報

車椅子での移動情報 ハンドル形車椅子での移動情報

ホームドア設置情報 段差・隙間に関する情報 関連するホームページ

**プラットホームと車両乗降口の段差・隙間に関する情報**

縮小しているホーム **あります**  
(目安値: 段差30cm、隙間7cm)

対応ホーム情報 1・2番線(丸ノ内線)

2号車3扉・5号車3扉

備考 詳細な情報は関連するホームページの「段差・隙間の状況」にてご確認ください。  
車両の混雑状況等により段差・隙間は変動します。

5分 東京メトロ丸ノ内線

運賃 IC利用 168円 きっぷ利用 170円

駅・ターミナル情報をひらく▼

### ポスター掲示

周囲の旅客の「心のバリアフリー(車椅子使用者の優先利用)」を醸成する取組み



# 「新技術等を活用した駅ホームにおける 視覚障害者の安全対策検討会」について

---

## 1. 検討会の概要

視覚障害者のホームからの転落は直近10年間で年平均75件発生、このうち、列車と接触した事故は2.1件。  
 ・転落事故の防止にはホームドアの整備が最も有効であるが、多くの時間や費用を要する。  
 ・このため、ホームドアが整備されていないホームにおいて、IT等新技術を活用した対策、ホーム上の歩行訓練、鉄道利用者による協力など、視覚障害者が安心してホームを利用できる方策を検討する。

### ○委員構成

視覚障害者団体・支援団体※、学識経験者、鉄道事業者、国土交通省(オブザーバー 厚生労働省)  
 ※日本視覚障害者団体連合／日本弱視者ネットワーク／東京都盲人福祉協会  
 埼玉県網膜色素変性症協会／日本歩行訓練士会／日本盲導犬協会

### ○開催実績

全7回開催(令和2年10月9日、11月9日、12月11日、令和3年2月12日・26日、3月12日・26日)

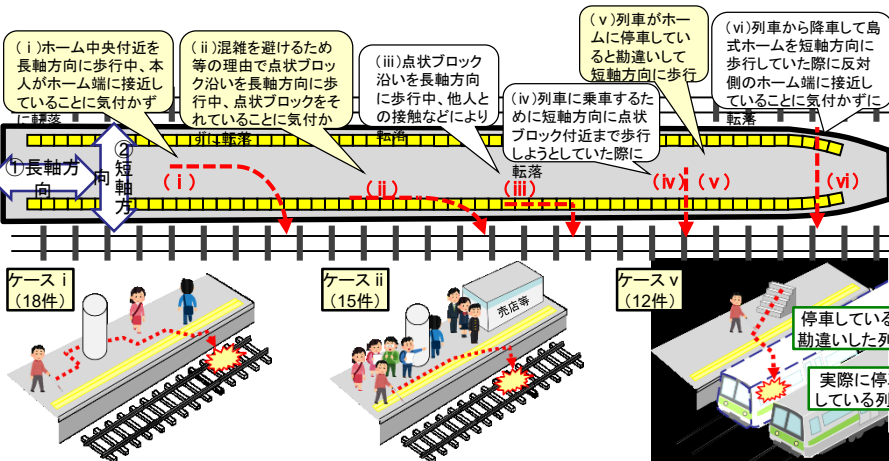
## 2. ホームからの転落事故の現状と原因分析

視覚障害者団体の協力のもと、視覚障害者にアンケート調査を実施し、303人から回答があった。このうち、転落経験者にヒアリング調査を依頼したところ、34人(転落件数は57件)※に協力いただき以下の結果が得られた。※転落回数1回:19人、2回:9人、3回:5人、5回:1人

表 ホーム上の歩行の方向と転落に至った原因の関係 (件)

		転落に至った原因(ヒアリング調査)				合計	割合
		原因1 気付かず ホーム端に 接近し、転落	原因2 列車が停車 している 勘違いし、転落	原因3 他人との接触 などにより転落			
歩行の方向	①長軸方向	ホーム中央付近を歩行	(i) 18	—	—	18	35 (61.4%)
		点状ブロック沿いを歩行	(ii) 15	—	(iii) 2	17	
	②短軸方向	乗車	(iv) 3	(v) 12	—	15	22 (38.6%)
		降車	(vi) 6	—	—	6	
合計		43	12	2	57		

※上記の直接的な原因の背景には焦り等の本人の状態や、ホームの混雑等の現地の状況も存在



## 3. 視覚障害者の安全対策

### 3-1. 転落防止対策(駅をフィールドとした実証実験等により新技術等の活用について検証)

(1) 駅係員等による円滑な介助を行う対策

① AIカメラを活用して駅係員等による円滑な介助を行う方法(実証実験中)

② スマホアプリを活用して駅係員等による円滑な介助を行う方法(実証実験中)

(2) ホーム端に接近している視覚障害者を検出して注意喚起

### 3-2. 万が一、転落しても接触事故に至らせない対策

ホームに設置したカメラ映像で転落した鉄道利用者をAIで認識、速やかに列車を止める方法(実証実験予定)

①カメラで転落を検知 ②アラーム発光 ③列車非常停止ボタンを操作

(3) 長軸方向の安全な歩行経路を示す適切な方法  
ホーム中央に歩行動線の道しるべとなるマーカー(例えば、線状ブロック)を設置する案や、内方線付き点状ブロックの内側の領域を活用する案等が考えられる。

### 3-3. ホームドア設置工事中の安全対策

点状ブロックに貼り付けたQRコード等による音声誘導(一部駅で導入済)

### 3-4. スマホを用いて視覚障害者を誘導する方法

右3mで改札です

### 3-5. 歩行訓練の実施

関係者が協力して、実際のホームや車両を用いた歩行訓練を実施する。

- 視覚障害者団体等：訓練の実施協力、視覚障害者等への啓発活動等
- 鉄道事業者：訓練の機会・場所の提供等
- 国・歩行訓練士養成機関：歩行訓練士の更なる養成等

### 3-6. 鉄道利用者の協力

以下を車内のモニター表示や駅のポスター掲示等により鉄道利用者へ啓発する。

- 内方線付き点状ブロック上やその近くに立ち止まったり荷物を置いて、視覚障害者の歩行動線を遮らないこと
- 「声かけ・サポート」運動などによる積極的な「声かけ」「見守り」等の実施

### 4. 転落原因等に関する更なる調査

- 転落事故の再発防止のため、列車接触事故に至らない転落案件も含めて、原因究明が必要である。
- そのための、第三者の専門的な知見も活用した調査実施体制を整備する(本検討会の活用も含む)。

### 5. まとめ

以下の事項を本検討会で継続して議論する予定。

- 2. の短軸方向歩行時における転落防止策(短軸方向の歩行では転落までの時間が短いことが課題)
- 3-1. (1)(2)及び3-2. の新技術の実証実験の継続や関係者への情報共有
- 3-1. (3)の長軸方向の安全な歩行経路を示す適切な方法
- 3-5. の実際のホームや車両を用いた歩行訓練の実施に向けた具体的な仕組みづくり
- 3-6. の車両内のモニター表示や駅のポスター掲示等の具体的な方法や内容
- 4. の転落原因究明のための具体的な調査実施体制 等

# 駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する 障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会

# 駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会について

## 1. 意見交換会の趣旨

近年、鉄道駅については、無人駅が増加する傾向にある。また、有人駅についても、一部時間帯において駅員が不在となる駅も存在する。これら無人駅等のうち、特に障害者の方々が利用する駅については、可能な限り不便なく鉄道が利用できる環境を整えることが重要であることから、障害当事者団体及び鉄道事業者の双方から無人駅等の諸課題等について意見を伺ったうえで、今後、無人駅等の安全、円滑な利用に資する取組について検討する。

## 2. 意見交換の内容

- 無人駅等の実態把握
- 障害者が実際に無人駅等を利用した際に感じる課題、要望等
- 鉄道事業者による無人駅の安全、円滑な利用に資する工夫事例
- 無人駅等の安全、円滑な利用に資する技術動向  
（「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」とも連携）
- 駅の無人化等要員配置の見直しに係るガイドラインの検討 等

## 3. 意見交換会メンバー

障害者団体（日本視覚障害者団体連合、全日本ろうあ連盟、DPI日本会議、全国自立生活センター協議会、  
日本身体障害者団体連合会）  
鉄道事業者（JR6社、大手民鉄16社、日本民営鉄道協会）  
国土交通省鉄道局

## 4. 開催状況、今後の予定

- 第1回 2020年11月 6日
- 第2回 2020年12月21日
- 第3回 2021年 3月12日
- 第4回 2021年 5月14日

# 高齢者・障害者等の円滑な移動等に 配慮した建築設計標準について

---

設置趣旨

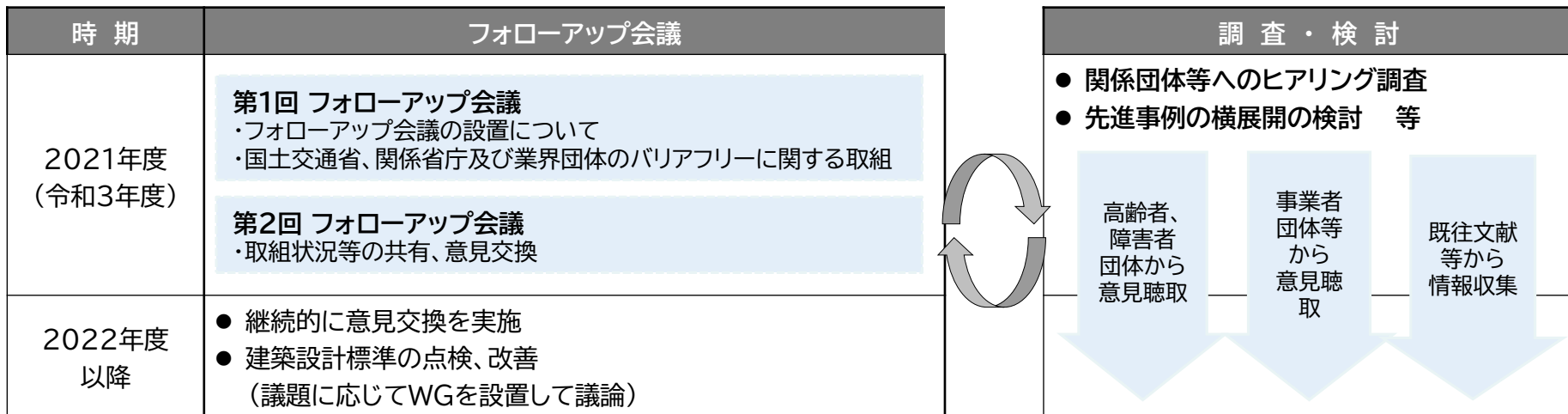
- 建築物のバリアフリーに関するガイドラインである「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」については、これまで、定期的に、あるいは、個別テーマに応じて検討会を設置し、見直しを進めてきたところである(直近の改正:令和3年3月)。
- 建築物のバリアフリーに関する取組状況や課題等を共有するとともに、「建築設計標準」を継続的に点検、改善していくため、学識経験者、関係団体と情報共有、意見交換することを目的として、標記会議を設置する。

構成メンバー

- 学識経験者、高齢者・障害者団体、事業者団体、建築関係団体、地方公共団体 (オブザーバーとして関係省庁参加)  
※議題に応じて、メンバーを追加

スケジュール

- 10月1日に第1回会議を開催し、フォローアップ会議を設置。年度内に、第2回会議を開催予定。
- 来年度以降、年間2回程度の会議を開催し、継続的に意見交換を実施。



# ユニバーサルMaaSの取組

---

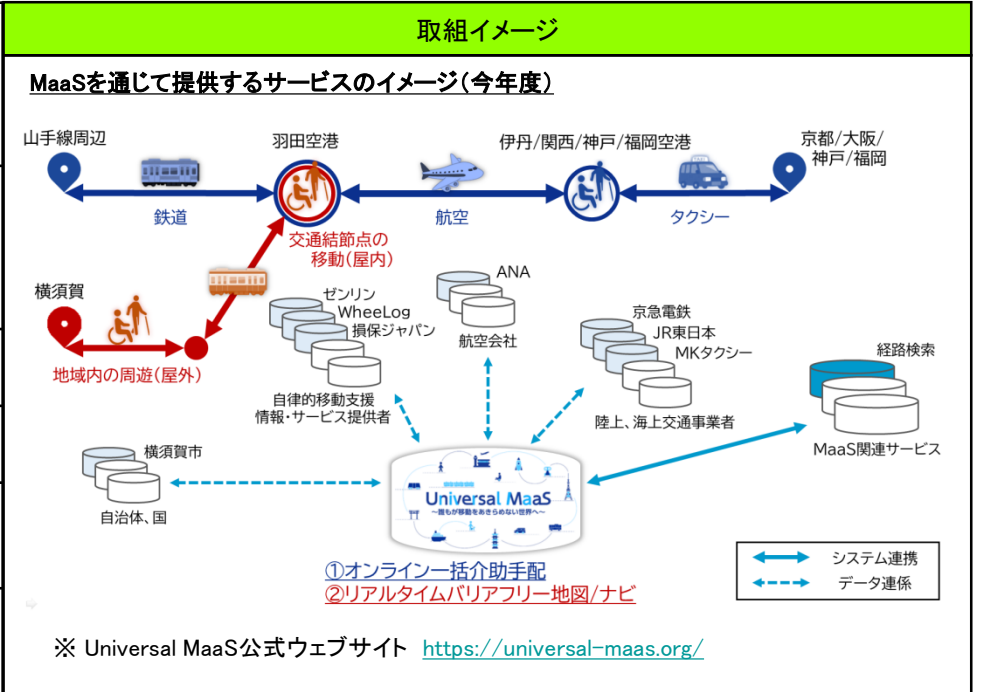


# 【 Universal MaaS～誰もが移動をあきらめない世界へ～】

移動躊躇層(※)が抱えている課題を、Universal MaaSのコンセプトに従って利用者と事業者双方の視点から解決し、行動変容を促すことにより新たな移動需要を喚起する。2020年度の実証実験結果を踏まえ、順次社会実装を進める。※何らかの理由により移動を躊躇している方々。2021年度は下肢障がいに加え視覚障がいを抱えている方々も対象に実施。

協議会の構成員	【構成員】 全日本空輸(幹事)、京浜急行電鉄、横須賀市、横浜国立大学	
	【実証実験パートナー】 東日本旅客鉄道、MKタクシー、損害保険ジャパン、Ashirase、LOOVIC 他、右記URLの数十社を予定 <a href="https://universal-maas.org/partner">https://universal-maas.org/partner</a>	
地域課題	介助やサポートを必要としている利用者への対応が、自治体・地域や事業者ごとに大きく異なっており、また各交通事業者や施設管理者との連携方法が定まっていないため、移動躊躇層における自律的なdoor-to-door移動が不便(全国的な課題ではあるが、まずは特定の利用者、自治体・地域、事業者を対象を絞って課題解決を行う)	
事業概要	サービス開始時期	2022年度中のサービス開始を目指す。 (今年度の実証実験結果により決定)
	エリア	①山手線周辺⇄羽田⇄ANA便⇄京都/大阪/神戸/福岡 ②横須賀市内⇄京急線⇄羽田空港T1/T2駅
	MaaSシステム	既存の経路検索サービスに以下機能を実装 ①オンライン一括介助手配機能 ②リアルタイムバリアフリー地図/ナビ機能
	交通サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共交通領域だけでなく、地域内の周遊や交通結節点の移動も含めたdoor to doorナビの提供</li> <li>自分に合ったルートを選択・保存し、旅程管理や介助手配状況の確認を可能とする情報・機能の提供</li> <li>介助を必要とする利用者が支援内容を事業者に依頼し、事業者が回答するコミュニケーション機能の提供</li> <li>バリアフリー/ユニバーサル関連の移動手段との連携</li> </ul>
	交通以外のサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー/ユニバーサルデザインに関連した移動支援サービスとの連携</li> <li>バリアフリー関連アプリとのAPI連携(地図・ナビ機能)</li> <li>自律移動支援サービスや支援機能との連携</li> <li>その他サービス、機能との連携(以下参照)</li> </ul> <a href="https://universal-maas.org/partner">https://universal-maas.org/partner</a>

**事業目的**  
利用者および自治体や地域、事業者双方の視点から、移動躊躇層における課題解決を行い、行動変容を促すことにより新たな移動需要を喚起する。



### 評価指標

- [指標]a:提供サービスに対する利用者満足度  
b:経路検索サービスの行程(+利用者のバッファ時間)通りに移動できた確率  
c:自律的移動支援サービス・機能における目的地到達率
- [目標]a:75%以上の利用者が5段階中上位2位以内の回答/b,c:75%以上が予定通り到着
- [測定方法]利用実績ログ、アンケート、ヒアリング等を活用

### 今後の方向性

- オンライン一括介助手配機能:  
⇒対象事業者、対象エリア拡大。一括予約や決済、マイナンバーカードとの連携も検討。
- リアルタイムバリアフリー地図/ナビ機能:  
⇒対象者、対象エリア拡大。ユニバーサル地図/ナビが最終ゴール。

# 観光施設における心のバリアフリー認定制度

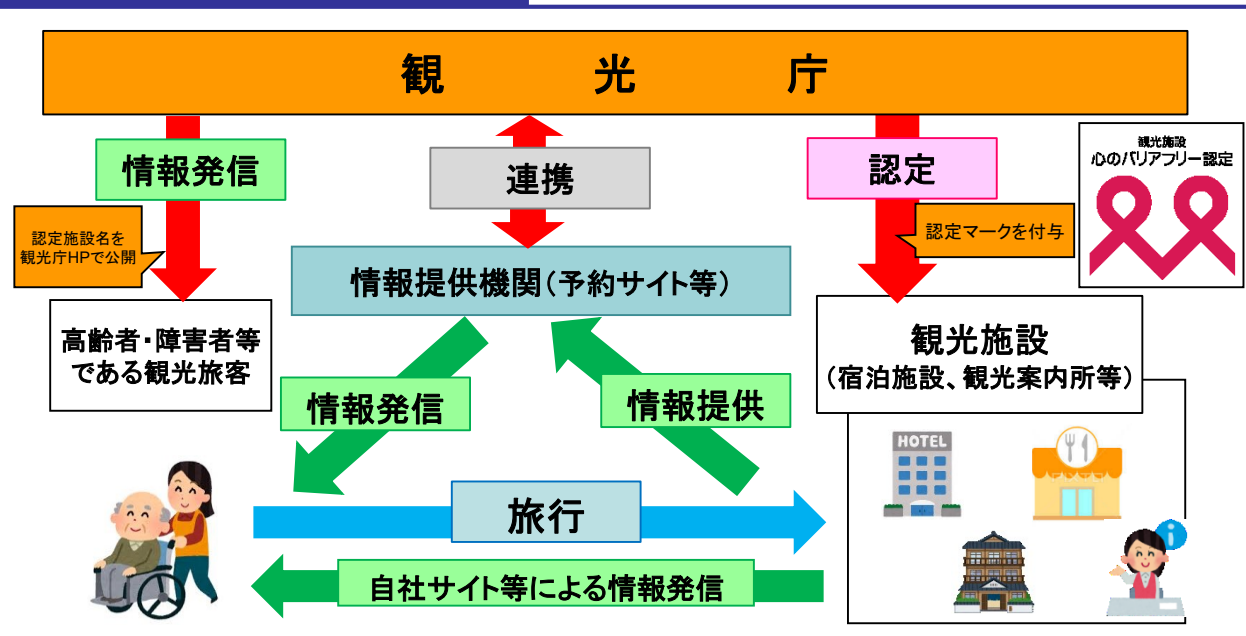
---

# 観光施設における心のバリアフリー認定制度

## 背景・必要性

- 高齢者、障害者等の潜在的な観光需要があるところ、観光施設におけるバリア・バリアフリーに関する情報が不足している。
- 高齢者、障害者等がより安全で快適な旅行をするための環境整備が求められるところ、ハード面でのバリアフリー対応に加え、「心のバリアフリー」の観点から、ソフト面でのバリアフリー対応を促進する必要がある。
- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」(令和2年法律第28号)においても、国は観光施設におけるバリアフリーに係る情報提供について、適切な措置を講ずることとされており、「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を設けることとしたもの。

## 認定制度による情報発信



## 認定対象



- ※1: 以下のいずれかに該当する施設  
 i) 旅館業法上の営業許可を得ている施設  
 ii) 国家戦略特別区域法上の認定を受けている施設  
 iii) 住宅宿泊事業法上の届出をしている施設
- ※2: 日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている施設、食品衛生法上の営業許可を得ている施設等

## 本制度の趣旨

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を幅広く認定することにより、「心のバリアフリー」の取組の裾野拡大や取組全体の底上げを図る。

# 観光施設における心のバリアフリー認定基準

○ 以下に掲げる基準をすべて満たすこと。

① 施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、ご高齢の方や障害のある方が施設を安全かつ快適に利用できるような工夫を行っていること。

例：聴覚障害者に対する筆談用のタブレット端末の貸出し  
浴室用の取外し可能な手すりの貸出し  
視覚障害者に対する「クロックポジション」を用いた配膳の説明 等

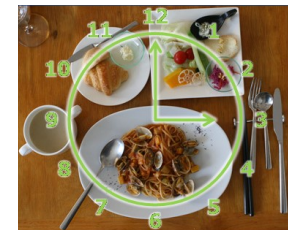
② バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施していること。

例：障害を持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部研修に参加  
観光庁の作成したマニュアルや動画を活用し、社内勉強会を実施  
バリアフリーに関する資格を有する従業員を雇用 等

③ 自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアに関する情報などのバリアフリー情報を積極的に発信していること。

例：宿泊予約サイト、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト等にバリアフリー情報を掲載  
バリアフリー情報を特集するウェブサイトで施設の取組を発信 等

基準①の措置例



基準②の措置例

車椅子利用者の介助に関する実技研修を実施



基準③の措置例

ユニバーサルデザインな設備・サービス

高齢者、障害者向けのバリアフリー情報サイトに施設情報を掲載

© 2012年01月20日掲載 ◀ バリアフリー ▶ ユニバーサルデザイン ▶ 重いです

備品の貸出し

重いです、移乗台(入浴補助)、シャワーチェア、おむつ用ごみ箱、手すり(入浴補助用と、立ち上がる際の客室用)、浴槽内いす、ベッドガード

※ 認定基準については、[DPI日本会議](#)や[WheeLog](#)等の障害者に関係する団体や有識者のご意見を伺うとともに、総合政策局主催の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」にも諮った上で策定

# ソフト施策の取組

---

ソフト面からバリアフリー化を推進するため、バリアフリー教室の開催、公共交通事業者等の接遇向上に向けた取組、ハンドブックの作成、トイレやベビーカーの利用円滑化のためのキャンペーン等を実施。

## バリアフリー教室の開催

高齢者・障害者等の擬似体験等を通じ、バリアフリーに対する国民の理解増進を図るとともに、「心のバリアフリー」社会の実現を目指して、各運輸局等が「バリアフリー教室」を開催。



視覚障害者サポート体験



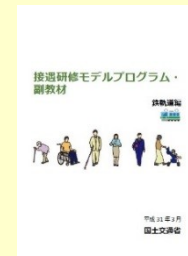
車椅子サポート体験



子供用車椅子

## 接遇向上の取組

「ユニバーサルデザイン2020行動計画」(平成29年2月20日ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定)に基づき、交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るため、平成30年に接遇ガイドラインを公表。また、接遇ガイドラインに則った適切な対応を交通事業者が行うことができるよう、公共交通事業者に向けた接遇研修モデルプログラムを平成31年に公表。さらに、接遇ガイドライン(認知症の人編)を令和3年に公表。



## こころと社会のバリアフリーハンドブックの作成

「心のバリアフリー」推進のため、平成30年に中学生向けバリアフリー学校教育用副教材及び教師用解説書を公表。文部科学省と連携し、全国の中学校等に送付。



## 知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブックの作成

知的障害、発達障害、精神障害の方が円滑に公共交通機関、商業施設等を利用できるよう、個々の障害の特性等を踏まえた対応マニュアルを平成21年度に作成し、関係者等に周知。



## トイレの利用マナーの啓発

障害者等が様々な機能がついたトイレを安心して利用できる環境を整備するため、トイレについて一般の利用者のマナー啓発を図るためのキャンペーンを実施。



## 公共交通機関等におけるベビーカー利用円滑化の推進

公共交通機関等においてベビーカーを一層利用しやすい環境を整備するため、ベビーカーの安全な使用と周囲の理解協力の普及啓発を図るためのキャンペーンを実施。



# 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直し ～新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇のあり方について～

### 経緯

- 「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を受け、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成29年度、交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成・公表。さらに、「認知症施策推進大綱」(令和元年6月18日)を踏まえ、令和2年度、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン 別冊(認知症編)」を追補。
- 一方、昨年来より、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、公共交通事業者では既に感染防止対策をそれぞれ講じているところ。**今般のオリパラ東京大会の開催に向け、改めて、障害当事者や交通事業者へのアンケート、ヒアリング等を実施し、高齢者・障害者等の困りごとを整理するとともに、感染対策を踏まえた障害当事者等に対する適切な接遇内容をガイドラインとしてとりまとめ、交通事業者に周知・徹底を図ることとする。**なお、オリパラ終了後は、ガイドラインの内容と実態を検証し、必要な見直しを行う等オリパラのレガシーとする。

### 概要

※学識経験者や障害当事者団体等を委員とする検討会でとりまとめ。(7月8日)

#### 1. 新型コロナウイルス感染症を踏まえた接遇の考え方

- 新型コロナウイルス感染症の拡大により、多くの人が利用する公共交通機関における高齢者・障害者等への接遇場面では、感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」が求められている。
- 具体的には、現在、旅客等に対して、マスクの着用、会話を控える等の感染対策への協力を仰いでおり、**コミュニケーションがとりにくい状況**。このため、高齢者・障害者等に対する接遇では、まず**職員が積極的に、①当事者が求めている支援内容を確認するとともに、②当事者への支援内容を適確に伝えることが必要**。また、高齢者・障害者等が安心して支援を受けられるよう、**感染症対策に即したコミュニケーションや支援を簡潔に行う等の接遇上の配慮**を行うことが重要。

#### 2. 感染症対策下で生じている新たな課題(当事者の具体的な困りごと等)

- **声かけや見守り等の支援を受けにくい** (ソーシャルディスタンスの確保等の感染対策により、旅客や職員等からの支援を求めることをためらう 等)
- **これまでのコミュニケーションや接遇を受けにくい** (マスク着用等で聞き取りにくい、口元が見えず話しているのか分からない、体に触れにくい 等)
- **感染症対策設備が利用しにくい** (消毒液や検温設備の位置や使用方法が分かりにくい、適切な距離の取り方等が分からない 等)
- **感染症対策がしづらい、理解しにくい** (障害の特性上、マスク着用が難しい、会話を控える等の対策内容が理解しづらい 等)
- **新たな工夫が求められている** (予約、各種手続き等を非接触、短時間でを行う等の工夫が必要となっている 等)

#### 3. 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上での接遇のポイント

- 変わらず「**まず声かけ、そして必要な支援**」を行うことが重要 (感染対策を講じている旨の伝達、斜めから声かけ、支援必要性の有無の確認 等)
- **コミュニケーションツールを準備**する (口元が見えるマスク、フェイスシールドなどの活用、マイクや筆談具、コミュニケーションボードの活用 等)
- **感染症対策設備の設置方法や変更事項等の伝え方に配慮**する (消毒液等を異なる高さで設置、文字・イラスト・音声による案内、情報提供 等)
- **感染症対策についての情報提供**を行う (事業者が行う感染症対策を文字、音声、Web等で情報発信、マスク着用が困難な旅客について周囲に理解を求める対策(ヘルプマーク等の掲示)の呼びかけ 等)
- **感染症対策下における新たな工夫** (チケットのオンライン購入等、ICTの更なる活用 等)



# 知的・発達・精神障害者に対する公共交通機関の 利用体験実施マニュアルの作成

---

# 知的・発達・精神障害者に対する公共交通機関の利用体験実施マニュアルの作成

## ○現状と課題

- 知的・発達・精神障害者の数は近年増加傾向にあり、今後も増加することが見込まれていることから、身体障害者のみならず、知的・発達・精神障害者に対応する施策を講じていくことが必要。
- 知的・発達・精神障害者は、見通しが立たないことに不安を感じやすく、外出を控えてしまう傾向にあるため、公共交通の利用に対する不安を軽減し、自信をもって外出できる環境を整備することが重要。
- 障害者団体からは、知的・発達・精神障害者の公共交通の利用に対する安心感を醸成するため、障害者が日常生活において利用する頻度が高いバスや鉄道の利用体験の実施を求める声が強いが、外見から障害があることが分かりにくい障害者を対象とした利用体験の実施方法等についてノウハウが無い公共交通事業者が多いことに加え、その必要性が公共交通事業者側に十分浸透していないことから、利用体験の実施が進んでいない。

公共交通事業者向けの知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験実施マニュアルを作成し、公共交通事業者による自主的な利用体験の実施を促していくことが必要

## ○事業内容

知的・発達・精神障害者が外出する際の不安を軽減し、外出機会の創出を図るため、公共交通機関の利用体験調査を実施し、効果を検証するとともに、公共交通事業者が「利用体験」を実施する際に障害当事者が必要とする情報や留意点等をまとめたマニュアルを作成し、公共交通事業者に自主的な「利用体験」の実施を促す。

### 令和2年度

- ・ヒアリング及びアンケートにおける意見等をもとに、障害当事者が必要とする情報を再整理するとともに、留意事項についても整理
- ・公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)を作成

### 令和3年度

#### 利用体験の実証調査

- ・令和2年度に作成した公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)を元に、地域の実情に応じた利用体験の実証調査を、バス、鉄道事業者と連携し、障害当事者も含めて実施(各2回)
- ・公共交通事業者向け利用体験実施マニュアルの完成

### 令和4年度

- ・公共交通事業者に周知、セミナー開催  
⇒公共交通事業者による自主的な実施を促す

# 公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

---

## 検討趣旨 / 概要

- 平成28～29年度開催の「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」において、バリアフリー整備ガイドラインの検討を実施。誘導案内表示における適切な書体やサインの大きさ、床サインの用途と表示方法、旅客施設の出入口から先の連続的な誘導案内表示方法等について、今後の検討課題とされた。
- 本年9月22日（水）、障害当事者等が参画する「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」を開催し、視覚障害者等に対する適切な誘導案内表示方法等について議論を開始。引き続き公共交通機関等の移動等円滑化に向けて、基準、ガイドラインの改正に取り組む。

○ スケジュール	令和3年9月22日（水）16：00～17：30 @ オンライン開催 （近年は、毎年度、恒常的に開催。）
○ 体制	学識経験者、障害者団体、公共交通事業者等（座長：秋山哲男（中央大学研究開発機構 教授）） 国土交通省（総合政策局、鉄道局、自動車局、海事局、港湾局、航空局等）
○ 概要	本検討会は、バリアフリー法で義務付けられている公共交通のハード・ソフトのバリアフリー基準（省令）、ガイドラインのあり方やその内容等について、有識者や様々な障害当事者団体等が参画し、検討・審議するもの。

## 検討会における議題のポイント

### ① 視覚障害者等に対する適切な誘導案内表示方法等

- 駅や空港ターミナルにおける誘導案内表示等は、成田空港等一部の旅客施設で先進的な取組（床サイン等）が始まっているが公共交通としての共通基準が設けられていないため、ロービジョン（弱視）、色覚障害、知的・発達障害等様々な障害特性に配慮された案内表示のあり方等について検討し、ガイドラインへの反映等を行う。
- 今年度は、優良事例や課題の整理等を実施。（※ 来年度以降も継続検討の予定）

### ② 特急車両におけるバリアフリー対策

- 鉄道局では、大臣指示に基づき、今年度内を目途に特急車両における車椅子用フリースペースのあり方を検討中。同局のとりまとめを受けて、様々な特性を持つ障害当事者団体等が参画する本検討会に諮り、バリアフリー基準（省令）等の改正を予定。

### ③ 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法

- 視覚障害者誘導ブロック（点状ブロック）は、通常、階段又はエレベーターへ誘導敷設されているが、当事者からはエスカレーターへの誘導要望も強いことを踏まえ、誘導ブロックをエスカレーター乗り口へ敷設する場合に考慮すべき課題等を整理する。（※ 検討結果をガイドライン等へ反映していく方針）

# 「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン

---

## 概要

83社局7団体の共催のもと、旅客施設の安全安心の利用のため「声かけ・サポート」運動を通年で実施。お困りの乗客等に対して鉄道事業者等の職員から積極的に声かけを行うとともに、周囲の乗客からも声かけにご協力いただく取組みを実施。

### 1. 強化キャンペーン実施期間

2021年7月5日（月）～9月5日（日）まで

### 2. キャンペーン内容

駅構内などへのポスターの掲出（別紙）、ディスプレイ等への放映  
駅構内および車内での放送

### 3. 関連イベント

共催・協力事業者などが実施する取組みについては、各社ホームページなどで提供。

### 4. 共催・協力事業者（83社局7団体）

JR、私鉄、公営交通各社、鉄道関連事業者団体等

### 5. 後援

国土交通省



○「声かけ・サポート」運動ポスター

# トイレの適正利用の取組

---





## 調査の目的

- H23調査以降のトイレの機能分散の推進等によるトイレの整備状況やバリアフリー化の進展による利用実態の変化により、トイレに求められているものが変化している可能性があり、実態を把握し、今後のあり方を検討する必要がある。
- R2バリアフリー法改正による障害者用トイレ等の適正利用に係る広報活動・啓発活動の実施に関し、多様な利用者の実態に即した取組を行う必要があることから、調査結果を踏まえて今後の取組方針の検討を行う。

## 調査検討の流れ

### 1. トイレの整備状況等調査

- 旅客施設、商業施設、道の駅、SA/PA等について、施設管理者に①トイレの整備方針、②適正利用推進に関する方針、③整備事例のアンケート調査を行う。

### 2. トイレの利用実態調査

- 一般利用者の意識を把握するためのインターネットモニターアンケートや、様々な特性をもつ当事者等に対するグループインタビューを通じ、トイレ利用に関する困りごとを把握する。

### 3. 事例収集／現地調査

- 機能分散がなされた事例を、1. の調査やメーカーヒアリング等により収集し、様々な特性をもつ当事者等とともに現地調査を行う。

### 4. 今後のトイレ整備のあり方と適正利用推進に関する取組方針の検討

- 1～3の調査・検討を踏まえ、検討会において、今後のトイレ整備のあり方と適正利用推進に関する取組方針をとりまとめる。



各種ガイドライン等への反映・  
取組方針を踏まえた広報啓発等の実施

## 調査検討体制

### 検討会の構成

学識経験者、障害者団体、子育て関係団体、施設管理者団体、設計者・設備メーカー団体、地方公共団体  
(委員長：高橋名誉教授（東洋大）)

### スケジュール

時期	実施内容
R2年5月	意見交換会（書面） ・調査の目的 ・調査方針について 等
R2年6月～8月	・整備状況調査 ・インターネットモニターアンケート ・好事例等ヒアリング 等
R2年10月9日(金)	第1回 検討会開催 ・各種調査結果報告 ・今後の方向性について 等
R2年11月	・グループインタビューの実施 ・好事例等の現地調査
R2年12月10日(木)	第2回 検討会開催 ・報告書（案）のとりまとめ
R3年3月12日(金)	調査報告書の公表

## 今後の車椅子使用者用便房等のトイレ整備のあり方と適正利用の推進について

### ■ 今後のトイレ整備に求められる基本的な内容

#### (1) 車椅子使用者用便房等の機能分散の推進に必要な考え方

- 機能分散の対象として、**乳幼児連れ用設備やオストメイト用設備を一般トイレ内に設置**することを推進。
- トイレブロック単位での機能分散が難しい場合、**施設全体での整備や近隣の公共的施設との連携**も有効。
- 車椅子使用者用便房等の利用集中の一因である一般トイレの混雑解消のため、**適正な一般便房数の確保**が望ましい。

#### (2) 多様な利用者特性への対応

- **大型の電動車椅子でも利用でき、介助用の大型ベッドを設置した広めの便房を1以上整備**することを推進。
- **同行者との利用や、異性介助の視点等を踏まえた男女共用で利用可能なトイレ空間の整備**の推進。
- **利用者の動きを想定した乳幼児連れ用設備（ベビーチェア、おむつ交換台等）の配置等**の実施。
- 一般便房の利用意向がある視覚障害者等や、感覚過敏などの**多様な利用者**の**特性に配慮した整備**の実施。

#### (3) 多様な利用者が必要とする設備・機能の有無・位置に関する情報提供の推進

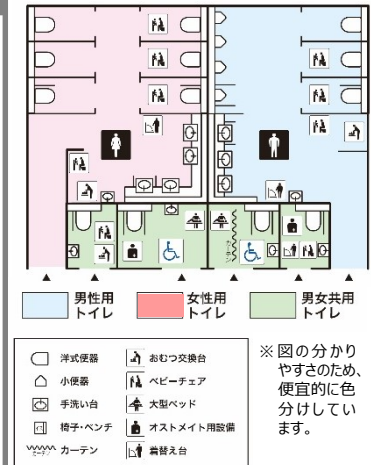
- 施設内でのトイレの整備状況等について、ウェブサイト等による**施設利用における事前情報の提供**が必要。
- 施設全体の位置関係を示す**フロアマップ等によるトイレの位置・利用可能な設備等の情報提供**が重要。
- ICTの活用等による**利用集中の解消を目的とした一般トイレも含めた選択肢の情報提供**を推進。

### ■ 車椅子使用者用便房等の適正利用の推進

#### (4) 適正利用の推進に向けた広報啓発・教育等の充実

- 機能分散の状況に合わせて、**当該便房の対象を明確にしたり、適正利用の配慮が必要な高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）であることを示す**とともに、**設置された設備等をピクトグラム等で明示**することが望ましい。
- 「急を要するなどやむを得ない場合を除き、必要な方以外は利用を控える」といった**「基本的な考え方」に基づいた適正利用の広報啓発**が必要。
- **機能分散の考え方を事業者や利用者へ周知**する等、利用者の行動を変容させる**教育活動等の取組**が必要。

<男女共用トイレに機能分散を推進した場合>



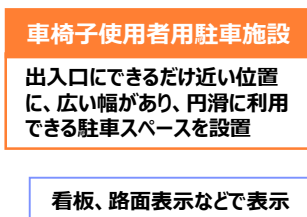
各種  
ガイドライン等  
への反映

広報啓発・  
教育ツールの  
充実

# 車椅子使用者用駐車施設等の 適正利用に向けた取組

---

- バリアフリー法においては、一定規模以上の特別特定建築物等において、車椅子使用者用駐車施設の設置が義務付けられているが、幅の広い障害者等用駐車区画に障害のない人が駐車する等により、真に必要な障害者の方（車椅子使用者等）が利用できない状況も見られる。
- 多くの府県において導入されている「パーキング・パーミット制度」について、平成29年度に検討会※を開催し、未導入の地方公共団体における制度導入に向けた機運の醸成や制度の抱える課題の解消による魅力向上などが必要とされたところ。



・歩行に全く問題のない方が出入口に近い障害者等駐車スペースを利用すると、真に必要な障害者の方（車椅子使用者等）が利用できない。

・設置義務となっている障害者等駐車場（幅広）とは別途障害者等駐車場を設けている例もある。

※ 平成29年度「パーキングパーミット制度の導入促進方策検討会」（座長：高橋教授（東洋大）、委員：学識経験者、障害当事者等）

## ポスター・チラシ及びパンフレットによる啓発

車椅子使用者用駐車施設等の適正利用の推進についてのポスター・チラシを作成し、キャンペーンを通じて、一般利用者向けに適正利用に関する広報啓発を行うとともに、施設管理者向けにパーキング・パーミット制度等の取組を紹介。



<ポスター・チラシ表面>



<チラシ裏面>

## 事例集によるパーキング・パーミット制度の導入促進

**パーキング・パーミット制度**  
 障害者等用駐車区画を利用できる対象者の範囲を設定し、施設管理者の任意の協力の下、当該施設の障害者等用駐車区画について、条件に該当する希望者が共通に利用できる利用証を交付する制度。

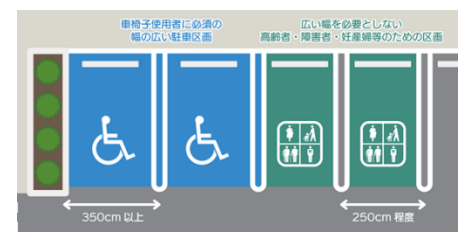


<利用証の例>

平成30年度に、障害者等用駐車区画の抱える課題を解消するための取組み等の収集・整理を行い、地方公共団体の参考となる「パーキング・パーミット制度事例集～障害者等用駐車区画の適正利用に向けた取組～」を作成し、地方公共団体に周知。



<標識の例>



<ダブルスペースのイメージ>

# 車椅子使用者用駐車施設等の適正利用啓発キャンペーン ～令和3年実施～

## キャンペーン概要

○令和2年5月に成立・公布した改正バリアフリー法では、車椅子使用者用駐車施設を含む、「高齢者障害者等用施設等」の適正な利用について、施設設置管理者等に広報活動及び啓発活動を行う努力義務を新たに課すこととしており、令和3年4月に施行される。

改正バリアフリー法の施行に向けて、**一般利用者向けに車椅子使用者用駐車施設等の適正利用に関するマナー啓発**を行うとともに、**施設管理者向けにパーキング・パーミット制度等の取組を紹介**するキャンペーンを試行的に実施



<ポスター・チラシ表面>



<チラシ裏面>

## 令和3年の取組予定

### ■実施期間

通年

※集中掲出期間

令和3年4月1日（木）～

5月9日（日）

### ■ポスター・チラシ配布枚数

・ポスター 約8,200枚

・チラシ 約106,000枚

### ■協力団体、機関等 (約950団体)

- ・ショッピングセンター
- ・百貨店
- ・ビル
- ・道の駅
- ・高速道路会社
- ・地方公共団体 等

### ■SNSを活用したマナー啓発 ・国土交通省公式Twitter

## 検討趣旨

- ・ 車椅子使用者用駐車施設等は、共生社会における移動環境を確保するための基本的なインフラの一つであり、ハード・ソフト両面から今後の対策のあり方について検討することが求められている。
- ・ これまでもバリアフリー法や地方公共団体における独自の取組（パーキング・パーミット制度）等により、駐車区画の整備や適正利用の推進がなされてきたところではあるが、現状の取組を検証し、今後の対策のあり方について検討を行うことを目的として、「車椅子使用者用駐車施設等のあり方についての検討会」を設置する。

## 検討体制

### 検討会の構成

- ・ 学識経験者、障害者団体、事業者団体、駐車場関係団体、地方公共団体等（委員長：高橋名誉教授（東洋大））
- ・ 国土交通省（総合政策局、住宅局、都市局、道路局等）、関係省庁

### スケジュール

- ・ 令和3年度に検討会を立ち上げ、検討会においてハード整備、ソフト対策についてそれぞれ検討・整理を行い、関係者で連携しながら年度内に今後の方向性をとりまとめる予定。
- ・ 令和4年度（可能なものは令和3年度）以降、具体的な施策を推進

時期	全体会合	ハード整備の検討スケジュール	ソフト対策の検討スケジュール
令和3年度	第1回【今回】	第1回【今回】 ◆現状の課題整理と検討の方向性（案） ⇒車椅子使用者用駐車施設の高さ等に関する実態調査	第1回【今回】 ◆現状の課題整理と検討の方向性（案） ⇒地方公共団体・当事者・施設設置管理者等への実態調査
	第2回【令和3年10月頃】	第2回 ◆実態調査結果の報告、施策推進の方向性（案）	第2回 ◆実態調査結果の報告、施策推進の方向性（案）
	第3回【令和3年12月頃】 ◆中間整理	第3回 ◆今後の整備方針について	第3回 ◆適正利用の取組方針について
令和4年度	●具体的な施策立案／ガイドライン改正等（必要に応じて引き続き検討会の開催等）		

# 検討会構成メンバー

## 学 識 経 験 者 等

座長 高橋 儀平 東洋大学 名誉教授  
 秋山 哲男 中央大学研究開発機構 教授  
 大沢 昌玄 日本大学理工学部土木工学科 教授

## 障 害 者 団 体

(社福) 日本身体障害者団体連合会  
 (公社) 全国脊髄損傷者連合会  
 (特非) D P I 日本会議

## 事 業 者 団 体

(一社) 日本ショッピングセンター協会  
 日本チェーンストア協会  
 (一社) 不動産協会  
 (一社) 日本ビルディング協会連合会

## 駐 車 場 関 係 団 体

(一社) 全日本駐車協会  
 (公社) 立体駐車場工業会  
 (一社) 日本自走式駐車場工業会  
 (一社) 日本パーキングビジネス協会

## 地 方 公 共 団 体 等

東京都  
 佐賀県  
 日本建築行政会議

## 関 係 省 庁 等 ( オ ブ ザ ー バ ー )

厚生労働省社会・援護局  
 経済産業省商務情報政策局  
 国土交通省大臣官房官庁営繕部  
 国土交通省航空局  
 国土技術政策総合研究所

## 事 務 局 ( 国 土 交 通 省 )

総合政策局  
 都市局  
 住宅局  
 道路局

※今後、議論の方向性により、関係者の追加、又は個別ヒアリング等による対応を予定。

# エレベーター利用の取組

---



# エレベーター利用円滑化キャンペーンについて

## キャンペーン概要

第201回国会においてバリアフリー法を改正し、国民の責務に、高齢者、障害者等がバリアフリー施設を円滑に利用するために必要となる配慮をするよう努める旨を追加するとともに、障害者用トイレ等の高齢者障害者等用施設等の利用について、施設設置管理者等に広報活動及び啓発活動を行う努力義務が課されることとなりました。その一環として、今般、エレベーターの利用について真に必要な方が優先的に使用ができるように、一般利用者に対して、今般「エスカレーター利用円滑化キャンペーン」を実施。

### ■実施期間

令和3年2月22日(月)～3月26日(金)

### ■ポスター配布枚数 合計:約17,150枚

#### <鉄道編>

タテ版 約5,100枚  
ヨコ版 約12,100枚

### ■全国の鉄道・バス事業者等に送付

## <ポスター>



**「お先にどうぞ」、のひとことを。**

エレベーター以外での移動が難しい方がいます。



障害のある方 高齢の方 障害のある方がしている方 妊娠中の方 乳幼児を連れてきた方 内部障害のある方 ベビーカーマーク ヘルプマーク マタニティマーク

**優先利用にご理解ください。**

国土交通省  
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

# ベビーカー利用キャンペーン

---

## キャンペーン概要



### 『ベビーカーマーク』

ベビーカー使用者が安心して利用できる場所や設備（エレベーター、鉄道や車両スペース等）を表示。ベビーカーマークは平成27年5月に JIS 化。ベビーカーマークのあるスペースについて一般利用者の配慮を呼びかけ。

国土交通省では、平成26年より**毎年5月頃、ベビーカーキャンペーン**として、「ベビーカー利用にあたってのお願い」と「ベビーカーマーク」を広く周知・浸透させる取組を実施。

### 令和3年度実施概要

○ベビーカーキャンペーンの実施

駅や鉄道・バス車両、商業施設などにおいて、ポスターやチラシ、デジタルサイネージ等により周知。

	ポスター	チラシ配布
駅、車両等	約37,400枚	約38,600枚
建築物	約1,900枚	約6,800枚

※その他、アナウンスを実施するなど事業者独自の取組を実施。

- 国土交通省公式ツイッターへの掲載
- ポスターや チラシ、デジタルサイネージ等により周知
- 国土交通省HP等においてベビーカーマーク及びキャンペーンの実施の周知
- 政府広報ラジオ番組にて放送
- 地方運輸局等が実施するバリアフリー教室におけるベビーカー利用及びベビーカーマークの普及・啓発

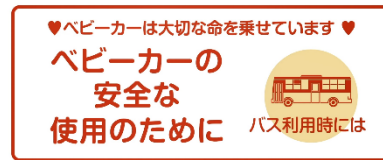
等



ポスター



チラシ



車内デジタルサイネージ

# 認知症の人への取組

---

## ■認知症施策推進大綱(令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議決定)(抄)

### (1)認知症バリアフリーの推進 ②移動手段の確保

○ ソフト面では、認知症の人対応のための交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進する。

## 序. ガイドラインの目的等

### 【目的】

交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、接遇を通して認知症の人や家族がいきいきと暮らしていける地域社会を実現

### 【対象事業者】

鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

### 【位置付け】

交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が実施することが望ましい事項を具体的に目安として示すもの

### 【接遇対象者】

認知症の人

## Ⅲ. 交通モード別の対応 【次ページ】

## Ⅳ. 緊急時・災害時の対応

・緊急時・災害時における安全な移動ルート確保や多様な手段による情報提供等の基本的な配慮事項について整理

## Ⅰ. 接遇の基本

・接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考える。

## Ⅱ. 基本の対応

・認知症の人が困っているときは、まずは「安心してもらうこと」が重要。

### ○認知症の人の特性と困りごと

特 性	・外見ではわかりにくく、困っていることや不安を口に出しにくい ・記憶障害、見当識障害、判断力・理解力の低下 等
困りごと	・目的地の駅名などを忘れてしまう、乗り過ごしてしまう、行先はわかっていても乗り場がわからない ・機械の操作や時刻表などの理解が難しい 等

### ○認知症の人の基本的な接遇方法

落ち着ける環境に移動するなどしたうえで、

- ・驚かせない
  - ・急がせない
  - ・自尊心を傷つけない
- という3つの原則に則った対応を心掛ける。

## Ⅴ. PDCAを備えた体制の構築

・ガイドラインに基づく教育内容をブラッシュアップできる体制構築のあり方を整理

## Ⅲ. 交通モード別の対応

・交通モード別に認知症の人の接遇の方法について整理しています。なお、交通モードによって、接遇を行うべき場面は異なりますので、交通モードを利用する流れに沿って、接遇方法、対応の事例について紹介しています。

①交通モード別(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)に整理

②特性別(認知症の人)に整理

③場面別(予約、改札、構内移動、乗降、車内、乗り換え等)に整理

・ 基本的に実施することが望ましい接遇方法を整理

・ 接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理

・ 基本の接遇を上回って実施している事例を紹介

鉄軌道	
<b>1</b>	<b>予約、改札利用、切符購入</b>
<b>認知症の人</b>	
<b>【基本の接遇方法】</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電話や窓口で説明をするとき …説明や対応を理解していない場合があります。理解しているか、簡潔な言葉(同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要)で、ひとつひとつ確認します。また、予約時に認知症であることを自己開示されている方には同伴者の有無、支援の要否を確認します。</li> <li>■ きっぷの購入が難しいと対応を求められたとき、困っているとき …行先を忘れてしまった、路線図等の表示がわからない、機械の操作がわからないなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> <li>■ 改札の入場ができないと対応を求められたとき、困っているとき …自動改札機の使い方がわからない、きっぷを紛失してしまった、きっぷの入場方法がわからなくなってしまったなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> </ul>	
<b>○対応の留意点</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…①落ち着く場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。</li> <li>…②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。</li> <li>…③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。※繰り返しでの確認、メモによる内容表示などが重要です。</li> </ul> </li> <li>● 機械(券売機、自動改札機等)の使い方の説明は、ゆっくり、簡潔に                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…具体的な工程を、簡潔に区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作します。</li> </ul> </li> <li>● 路線図や案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…指を指すなどして、ゆっくりと説明します。</li> </ul> </li> <li>● 無人窓口においてインターホンを介して案内をするとき                     <ul style="list-style-type: none"> <li>…説明を理解していない場合があります。簡潔な言葉を繰り返し、理解しているかを確認します。同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要です。理解できないようであれば、「近くに誰かいませんか?その人に聞いてみましょう」など、周囲のお客様に協力を求めることも重要です。</li> </ul> </li> </ul>	
<b>○対応の好事例(参考)(○:事業者の事例、□:利用者の声)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○切符購入、ICカードのチャージのお手伝いをしている。</li> <li>□わからなければ、職員の方にたずね、わかりやすい対応をしてもらっている。</li> <li>□一般の利用者に親切に教えてもらった。</li> </ul>	

# 共生社会ホストタウンへの働きかけ等について

---

共生社会ホストタウンは、パラリンピアンとの受入れを契機に、各地における共生社会の実現に向けた取組を加速し、2020年以降につなげていくもの（2017年11月に創設、現在の登録件数105件※）

## ○ パラリンピアンとの交流

東京2020大会直後の交流も含め、幅広い形でのパラリンピアンとの交流を通じ、パラリンピックに向けた機運を醸成するとともに、住民がパラアスリートたちと直に接することで、住民の意識を変えていく。

## ○ 共生社会の実現に向けた取組

障害のある海外の選手たちの受入れを契機に、ユニバーサルデザインの街づくり及び心のバリアフリーに向けた、自治体ならではの特色ある総合的な取組を実施。大会のレガシーにもつなげていく。

### ※ 共生社会ホストタウン登録済み自治体（2021年5月28日現在）

釧路市、滝川市、弘前市、三沢市、遠野市、仙台市、大館市、鶴岡市、酒田市、東根市、福島市、渋川市、富岡市、成田市、浦安市、世田谷区、江戸川区、国分寺市、川崎市、小松市、富士河口湖町、浜松市、名古屋市、伊勢市、守山市、神戸市、明石市、鳥取市・鳥取県、益田市、広島市、宇部市、鳴門市・徳島県、高松市、北九州市、飯塚市、田川市、築上町、大分市、中津市、佐伯市、宮崎市（ほか（計105件））



台湾パラ陸上選手と小学生との交流（高松市）



カナダ車いすラグビーチームと小学生との交流（三沢市）



# 共生社会ホストタウン

2021年5月28日現在

## 登録件数 計105件

都道府県	登録団体名	都道府県	登録団体名	都道府県	登録団体名	都道府県	登録団体名	都道府県	登録団体名
北海道	札幌市	群馬県	みどり市	新潟県	長岡市	兵庫県	三木市	鹿児島県	龍郷町
	登別市		邑楽町	石川県	金沢市	奈良県	大和郡山市		
	釧路市	富士見市	小松市		田原本町				
	滝川市	北本市	志賀町		鳥取県	鳥取市・鳥取県			
	江差町	埼玉県	三芳町	福井県	福井市	島根県	益田市		
青森県	弘前市		本庄市	山梨県	山梨市		邑南町		
	三沢市	千葉県	成田市		富士河口湖町	広島県	広島市		
岩手県	遠野市		柏市	岐阜県	岐阜市・岐阜県		廿日市市		
	陸前高田市		浦安市		岐阜市		府中市		
	一戸町	東京都	世田谷区	静岡県	静岡市	岡山県	岡山市		
宮城県	仙台市		練馬区		浜松市		山口県	真庭市	
	登米市		足立区			焼津市		宇部市	
	加美町		江戸川区			伊豆の国市		徳島県	鳴門市・徳島県
秋田県	大館市	三鷹市	愛知県	豊橋市	香川県	高松市			
	仙北市	武蔵野市		名古屋市	愛媛県	松山市・愛媛県			
	能代市	町田市	三重県	伊勢市	福岡県	北九州市			
山形県	鶴岡市	国分寺市		鈴鹿市		飯塚市			
	酒田市	西東京市		志摩市		田川市			
	東根市	横浜市	守山市	築上町					
	村山市	川崎市	甲賀市	大川市					
福島県	福島市	神奈川県	平塚市・神奈川県	滋賀県	池田市	長崎県	島原市		
	猪苗代町		藤沢市・神奈川県		大阪府	守口市	大分市		
茨城県	潮来市		厚木市	兵庫県	大東市	大分県	別府市		
栃木県	那須塩原市		小田原市・神奈川県		神戸市		中津市		
群馬県	渋川市	大磯町・神奈川県	箱根町・神奈川県	明石市	佐伯市				
	富岡市	加古川市		宮崎県	宮崎市				

# 共生社会ホストタウンへの働きかけ等について

## これまでの取組

- 東京大会を契機としたバリアフリー法による取組の強化と共生社会ホストタウンへの取組の強化が重要であることから、オリパラ事務局と連携した働きかけを実施。

### バリアフリー法

マスタープラン・基本構想の作成

共通する目標：  
「共生社会」の実現

### 共生社会ホストタウン

「UDの街づくり」と「心のバリアフリー」

- R2バリアフリー法改正により、共生社会ホストタウンの取組を大会の東京大会のレガシーとして取り込んだところ。

### マスタープラン・基本構想

「ハード」・「ソフト」一体的な計画へ

心のバリアフリーの強化

### 共生社会ホストタウン

「UDの街づくり」と「心のバリアフリー」



## 大会後の取組

- 東京大会後は、共生社会ホストタウンにおける「UDの街づくり」と「心のバリアフリー」を、国土交通省において主導的に支援していく。
- 具体的には、本省・地方運輸局等の支援体制を強化し、「マスタープラン」「基本構想」や「バリアフリーマップ」等の作成を更に促進。（地方運輸局等においては、引き続き、様々な機会を捉えた首長等への働きかけを実施）
- 共生社会ホストタウン連絡協議会のネットワークを活用し、マスタープラン・基本構想の作成や心のバリアフリーの推進に関する情報発信を行っていく。

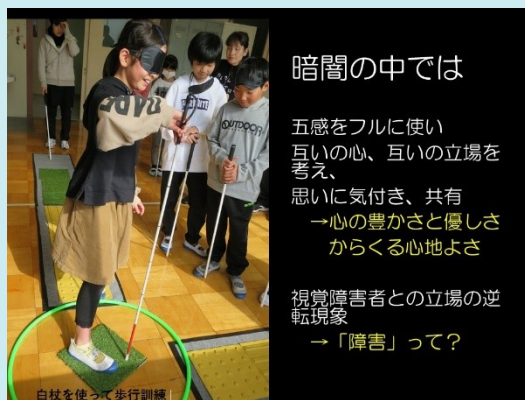
# 交流及び共同学習オンラインフォーラム (文部科学省)

---

「交流及び共同学習」の充実のため、各自治体における取組の参考となる優れた実践事例を動画で各20分程度紹介。

## 【動画で紹介している取組実践例】

静岡県 外部機関と連携した交流及び共同学習  
福井県 ICTを活用した全県的な交流及び共同学習  
仙台市 障害当事者との組織的な交流及び共同学習  
南箕輪村 副次的な籍を活用した交流及び共同学習  
(長野県)  
国土交通省 バリアフリー教室の取組



静岡県:ダイアログインザダークに関する取組



国土交通省:バリアフリー教室について

## 【交流及び共同学習とは】

障害のある子供と障害のない子供が、共に経験を深め、社会性を養い、豊かな人間性を育むとともに、お互いを尊重し合う大切さを学ぶ教育活動。障害者基本法第16条においても積極的に進めることとされている。

※小学校学習指導要領  
「他の小学校や、幼稚園、認定こども園、保育所、中学校、高等学校、特別支援学校などとの間の連携や交流を図るとともに、障害のある幼児児童生徒との交流及び共同学習の機会を設け、共に尊重し合いながら協働して生活していく態度を育むようにすること。」

案内ページ(文部科学省)

再生リスト(YouTube)



# 公立小中学校等施設の バリアフリー化に関する取組について (文部科学省)

---

## ○公立小中学校等施設のバリアフリー化に関する令和7年度までの国の目標

バリアフリー法に基づく基本方針における目標期間となる令和3年度から令和7年度末までの5年間に緊急かつ集中的に整備を行うため、以下のとおり国の整備目標を設定した。

対象		令和2年度 (現状)	令和7年度末までの目標
車椅子利用者用 トイレ	校舎	65.2%	<b>避難所に指定されている全ての学校</b> に整備する ※令和2年度調査時点で総学校数の約95%に相当
	屋内運動場	36.9%	
スロープ 等による 段差解消	門から建物の前 まで	校舎	<b>全ての学校</b> に整備する※1
		屋内運動場	
	昇降口・玄関等 から教室等まで	校舎	
		屋内運動場	
エレベーター 1階建ての建物のみ 保有する学校を含む	校舎	27.1%	<b>要配慮児童生徒等※2が在籍する全ての学校</b> に整備する ※令和2年度調査時点で総学校数の約40%に相当
	屋内運動場	65.9%	<b>要配慮児童生徒等が在籍する全ての学校</b> に整備する ※令和2年度調査時点で総学校数の約75%に相当

※1 小修繕や既製品による対応を含む。

※2 円滑な移動等に配慮が必要な児童生徒や教職員等を指す。

## ○バリアフリー化工事の国庫補助算定割合引き上げ

令和3年4月から大規模改造(障害児等対策)の国庫補助算定割合を1/3から1/2へ引き上げた。

※ このほか、令和2年12月に「学校施設バリアフリー化推進指針」を改訂し、学校設置者に対し、バリアフリー化の加速を要請。

# 地方整備局・地方運輸局等の主な取組

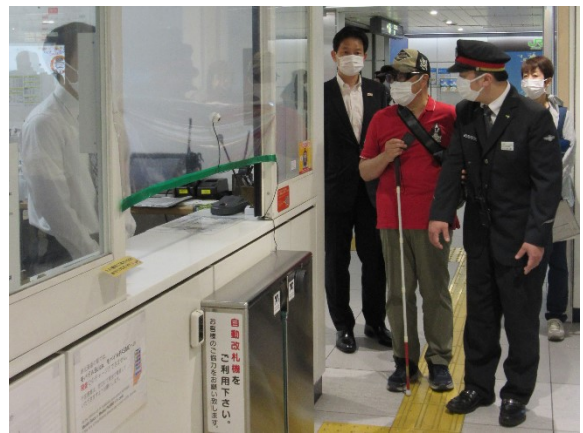
---

令和3年7月7日、障がい当事者参画のもと、オリンピック・サッカー予選会場（札幌ドーム）までの観客輸送ルートである新千歳空港～福住駅間のバリアフリー化の状況について確認。

③JR札幌駅



②JR新千歳空港駅



④地下鉄さっぽろ駅



⑤地下鉄福住駅・振り返り



①新千歳空港国内線ターミナル





## ○バリアフリールートチェック 振り返り

浅野目代表（NPO法人手と手）

- ・発達障害をはじめ目に見えない障がいを抱えている方にとっては、周りの方の理解などソフト面が重要。
- ・JR札幌駅では地下鉄東豊線は東口改札との表記があるが、その経路だと車いすの方は途中エレベーターが無いので迷ってしまう。また、JR札幌駅の西口を出て地下鉄さっぽろ駅に向かおうと思っても、エレベーターの場所の表示がなくわからない。そういった場合に、駅員の方から教えていただくと大変助かる。
- ・事業者同士の連携がもっととれるようになるとありがたい。



影山さん（視覚障がい当事者）

- ・さっぽろ駅で地下鉄に乗ったが、初めて札幌に来た方は自分が何線にいるのかわからなくなる場合があると思うので、「これは南北線のホームです」など音声案内など何らかの方法で伝えられるような仕組みを考えていただければありがたい。



木明さん（車いす使用者）

- ・声をかけてもらうとすごく安心するが、それがあまりにも大丈夫ですかとなると、断りたい場合にも断れなくなるので、うまくバランスを取っていただくと気持ち良くすごせると思います。

公益財団法人日本財団パラリンピックサポートセンターがプログラムを提供する「あすチャレ！ジュニアアカデミー」と連携し、共生社会ホストタウンを中心に道内各地の小・中学生を対象としたバリアフリー教室を全道的に集中開催。

- 実施時期：5/19 釧路市立朝陽小、6/9 東川町立東川小、6/10 滝川市立江部乙小、6/15 北見市立留辺蘂中 【オンライン】  
7/16 札幌市立ひばりが丘小 【対面】  
オリパラ後も継続して開催予定（函館市、登別市） 【オンライン】
- 内容：パラアスリートを中心とした講師によるワークショップ型授業。共生社会実現のために一人ひとり何ができるのか、講師とのリアルタイムな対話、質疑応答を交えながら楽しく理解を深めることを目指すもの。



（釧路市立朝陽小学校）



（滝川市立江部乙小学校）



（札幌市立ひばりが丘小学校）

障がい当事者にもご協力いただき、講話や乗降車・介助体験等を通じて配慮すべき点を確認するとともに、乗務員と障がい当事者相互の意思疎通を図ることによって、心のバリアフリーを推進。

## バス事業者

- 開催日 令和3年7月12日
- 共催 北海道開発局
- 協力 (一社)北海道バス協会  
NPO法人手と手  
NPO法人プリズムさっぽろ
- 後援 北海道
- 参加者 バス乗務員等 3社22名
- 実施概要
  - ・視覚障がい当事者講話
  - ・車いす乗降車・介助体験
  - ・視覚障がい乗降車・介助体験
  - ・意見交換



## UDタクシー

- 開催日 令和3年7月13日
- 協力 (一社)北海道ハイヤー協会  
札幌トヨペット(株)  
NPO法人手と手
- 後援 北海道
- 参加者 タクシー乗務員等 14社20名
- 実施概要
  - ・車いす当事者講話
  - ・車いす乗降車・介助体験
  - ・意見交換





札幌国際大学観光学部の2年生・3年生を対象に北海道開発局営繕部営繕整備課が「建築物のユニバーサルデザイン」について説明を行いました。

令和3年7月9日（金）

※対面形式で行う予定でしたが、新型コロナウイルスの影響によりW e b 講演となりました。

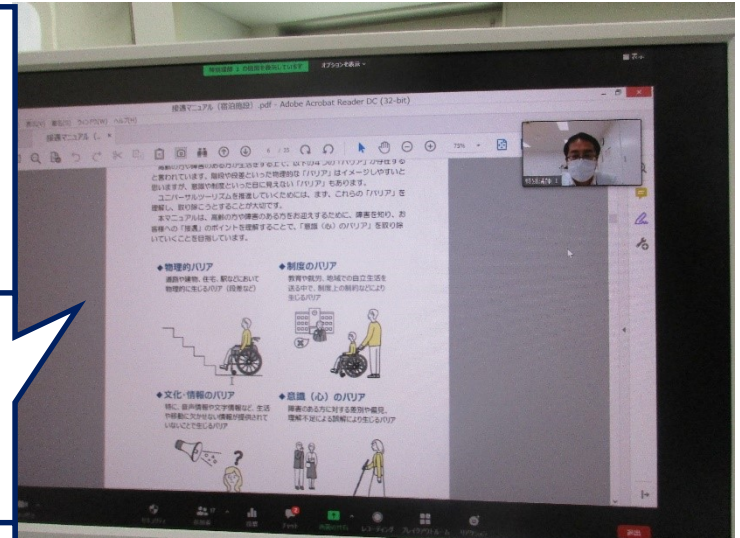


北海道運輸局と北海道開発局の共催。各説明後に、カムイ大雪バリアフリーツアーセンター五十嵐センター長からのご講演。

北海道運輸局バリアフリー推進課によるバリアフリー・ユニバーサルデザインの説明。

北海道開発局営繕部営繕整備課「建築物のユニバーサルデザイン」について説明。

帯広の第2合同庁舎の事例を用いて説明。生徒からは「今まで知らなかったことが分かり貴重な講義だったとの声も多かった。」



# 【東北分科会】令和2年バリアフリー法改正と移動等円滑化促進方針・基本構想の作成支援説明会、バリアフリープロモーター会議の開催

改正バリアフリー法が令和3年4月より全面施行となることを受け、オンライン形式で移動等円滑化促進方針・基本構想の作成支援説明会を今年3月に開催しました。説明会には東北6県及び各市町村の交通、都市計画、福祉などといった様々な部署のバリアフリー施策担当者の皆様に参加していただきました。本省職員から、移動等円滑化促進方針及び基本構想の概要、計画を作成することによるメリット、実際に作成した市町村の事例の説明をしていただきました。今回の説明会が、市町村にとって計画作成を進めていくきっかけになっていただければ幸いです。

## 【会議概要】

日時 令和3年3月10日(水) 13:00~15:00 (オンライン開催)

内容

- ・バリアフリー法改正について
- ・移動等円滑化促進方針・基本構想の作成促進について

## 【出席市町村】

青森県 4 岩手県 8 宮城県 2

秋田県 5 山形県 4 福島県 6

(複数部署で出席した市町村あり。)

説明会終了後には、第1回目となる東北運輸局バリアフリープロモーター会議を開催しました。東北運輸局では、宮城県から3名、ほか5県からは1名ずつの計8名をバリアフリープロモーターとして認定しており、今回の会議には、作成支援説明会を含め全員にご出席いただきました。東北運輸局の取組内容(バリアフリー教室の実施状況、共生社会ホストタウンに対する支援状況)について報告を行うなどの情報共有を行いました。

## 【会議概要】

日時 令和3年3月10日(水) 15:00~15:30 (オンライン開催)

内容

- ・バリアフリープロモーター制度について
- ・バリアフリープロモーターの紹介
- ・改正バリアフリー法の概要について
- ・バリアフリー基本構想、マスタープラン制度について
- ・次期バリアフリー整備目標について
- ・東北運輸局の取組について

## 「バリアフリーマップの役割について」（細谷高等専修学校にて講義等実施）

関東運輸局では、バリアフリーに関する有識者、先進的な取組を実施している自治体関係者等、各分野の人材をバリアフリープロモーターとして選任し、プロモート活動、バリアフリー教室の講師としての参画等、バリアフリー施策の推進にご協力いただいております。

今回は、プロモーターの長野先生（福島大学経済経営学類 特任准教授）にご協力いただき、筑西市からバリアフリーマップの作成に関して補助を受けている細谷高等専修学校において、「バリアフリーマップの役割について」というテーマで、講義と実地調査を行っていただきました。

### 【概要】

- ・日 時：令和3年7月13日（火）10：55～12：15
- ・場 所：細谷高等専修学校（〒308-0041 茨城県筑西市乙288）
- ・対象者：福祉専攻コース2年生・3年生 15名
- ・協 力：福島大学経済経営学類 特任准教授 長野 博一  
関東運輸局

### 【プログラム】

- 1 オリエンテーション
- 2 講義「バリアフリーマップの役割について」（特任准教授 長野 博一）
- 3 質疑応答
- 4 実地調査（学校付近の国道を、車いすを使用して調査しました。）
- 5 まとめ（各班で作成しているバリアフリーマップに調査結果を追記）

### 生徒の感想

- ・車イスを使うようになったらどのようなことで不便を感じるのか？などを考えながらこれからの生活や将来にいかして行きたいと思います。
- ・坂の道とかすごいがたがたしてて段差とかすごかったので危ないと思いました。
- ・自分が知らない所を知れて障害者の方がどこで困っているのかが理解でき助けることができるので困っている方が居たら助けたいと思います。
- ・坂、道幅、段差、車の通りなどたくさん危ないところがあった。道をよく見て危ないところをたくさん発見していくことはとても大切なのがあった。次は前よりももっと「どこが危ない」「ここは通ると危険」な所を よく見て歩こうと思った。

### 学校からの感想

- ・生徒たちに勇気と元気を与えるような内容だったと思います。
- ・このような機会を頂き、とてもありがたかったです。何としても成功させるように取り組んでいきたいです。

講義風景



質疑応答



実地調査



まとめ



日時： 令和3年4月30日（金） 13:30~14:00  
場所： 越後交通株式会社（新潟県長岡市）  
協力： 越後交通株式会社

参加者： 越後交通株式会社 貸切バス乗務員 20名

## ○実施概要

越後交通株式会社で実施する乗務員研修の中で「心のバリアフリー」について座学の講義を実施しました。また、乗務中の高齢者・障害者等に対する接遇の体験談を参加者から発表してもらい共有しました。後日、当講義を録画したものを貸切バス乗務員約80名が視聴しました。

## ○車両火災訓練 ～高齢旅客を想定した脱出介助訓練～

研修の1つとして乗務員役、乗客役に分かれた上で、一部の乗客役は高齢者疑似体験キットを装着し、バス車内から非常口を使った緊急脱出訓練が行われました。



## ○車両火災訓練の感想

高齢者疑似体験キットを装着した乗客役：

「耳が聞こえないと、『避難するよ』と肩を叩かれるまで、何が起きているのか分からなかった。」

「身体的な自由が効かず、他の方から配慮がないと、脱出できない。」

介助する乗客役：

「自分も怪我をしないよう支えないと（高齢者疑似体験キットを装着した人を）サポートする側が、冷静になる必要があった。」

乗務員役：

「乗務員一人では何もできない。乗客の協力がなければ避難できない。」



## ○参加者から体験談

「高齢者が乗車した際は、予め行き先を確認するようにしている。また、目的地に到着した時には丁寧に案内している。」

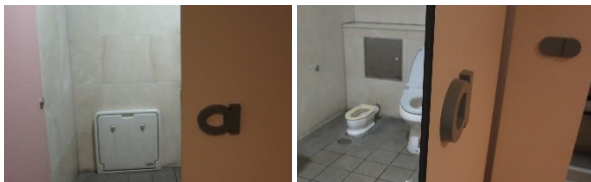
「高齢者等の乗降時、着席場所など目配せに配慮している。」

# 【中部分科会】視覚障害者にやさしい公的トイレの取り組み

- 視覚障害者がトイレ施設の男女の識別や衛生面から接触に問題がある空間内での設備の位置把握における不自由さを改善し、視覚障害者にやさしいトイレとするため、視覚障害者・支援団体・デザイン専門学校学生・自治体等とともに改善策を検討
- 令和2年度は、静岡県内の直轄駐車場（道の駅など13箇所）のトイレを対象に、衛生面や耐久面からの素材検討等の上で、「立体ピクトグラムによる案内」を試行的に実施
- 令和3年度は、「試行設置した立体ピクトグラムの効果検証と他施設への設置拡大」、「壁を使った案内誘導」、「健常者に補助を呼びかける広報」の実施に向けた検討を行う

## 改善策①

静岡駅北口駐車場（エキパ）での施工事例



ABS樹脂を素材に活用

立体ピクトグラムによる案内

## 改善策②

令和3年度検討予定



丸がピリオド（終着点）の役割

壁を使った案内誘導

## 改善策③

令和3年度検討予定



健常者に補助を呼びかける広報



## 高山地方合同庁舎での取組事例

隣接する「総合福祉センター」の機能を補完するユニバーサルデザインの取組

「高山市社会福祉協議会」の意見を反映したUDレビューを実施

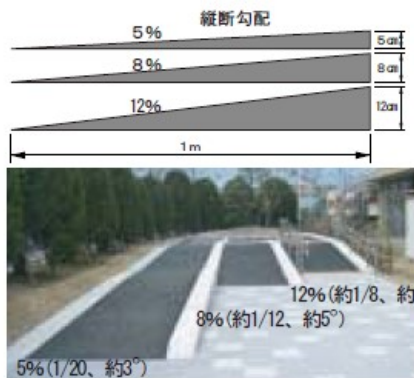
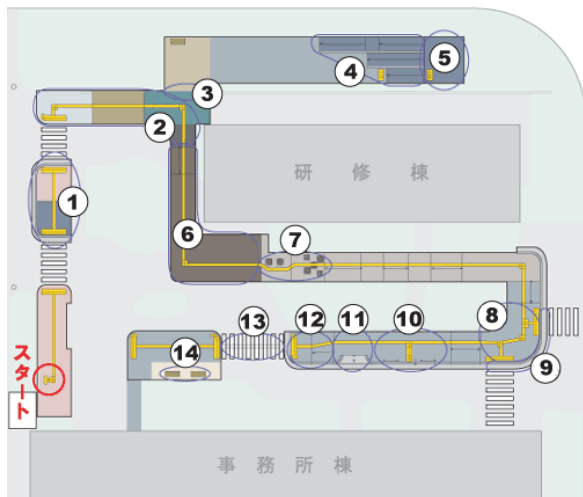
各階ごとに異なる機能を備えた多機能トイレ

## UDレビュー(施工段階)



# 【中部分科会】中部技術事務所におけるバリアフリー体験歩道施設

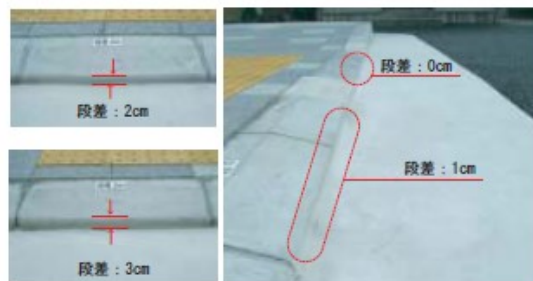
中部技術事務所構内には、バリアフリー体験歩道施設があり、開庁日の午前10時から12時まで、および午後2時から4時まで、体験参加の受付をしています（利用申込書の提出による事前申込みが必要です）。**但し、新型コロナウイルス感染予防のため、受入れの制限をさせていただく場合があります。**



12%のスロープは距離が短くても、昇るには結構腕力が必要です！

車いすによる④スロープ(坂路:5・8・12%)走行体験

体験メニューは全部で14種類※



車いすによる⑨段差(0・1・2・3cm)走行体験



2・3cmの段差を昇るにはちょっとしたコツが必要です！



介助者と誘導ブロックの上を歩く視覚障害体験

＜令和2年度における体験実績＞

インターン生や自治体等全5回実施し、19名に体験していただきました。車椅子では障害になる誘導ブロックも、視覚障害者には大切なものであり、障害者の方の外出時の苦勞(バリア)を実感されました。

※①透水性舗装②誘導ブロックと舗装面の輝度比③グレーチング(側溝のふた)⑤車いすの回転スペース⑥ガタツキの少ないブロック舗装⑦誘導ブロックとマンホール⑧交差点付近の誘導ブロック⑩バス停⑪車両乗り入れ部⑫斜めの誘導ブロック⑬エスコートゾーン⑭ユニバーサルデザインベンチ

# 【近畿分科会】関西国際空港リノベBF検討会

- ★ 検討会の実施時期：令和3年3月～
- ★ 参加者：近畿分科会委員 + (状況に応じて)委員外の学識者・障害当事者
- ★ 第1旅客ターミナルビルリノベーションの経緯：  
当初計画(国内線利用客が多い)と実態(国際線利用客が多い)の解消が必要となったため

## 取組例(会議形式にとらわれず、適宜、現地や現物の確認を行った例)

### 現地見学会 (令和3年3月19、22、24日実施)

### トイレモックアップ検証会 (令和3年4月20日実施)

#### 【保安検査場】



「ゲート幅」通行に  
問題なし！

#### 【国際線・シャトル】



トイレ幅が狭い。  
この部分も開け  
られたら利用で  
きるのに。

段差があまりないので、  
介助なしでも乗車できる。

#### 【国際線・一般トイレ】



#### 【扉・開閉ボタン】

扉からの距離、高さは？



#### 【折れ戸軌跡確認】



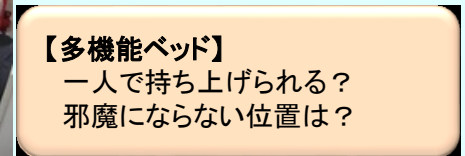
#### 【移乗検証】

緊急ボタンの位置は？  
ウォシュレット、洗浄ボタンの位置は？  
トイレットペーパーの位置は？  
手すりの位置は？



#### 【多機能ベッド】

一人で持ち上げられる？  
邪魔にならない位置は？



神戸運輸監理部では、バリアフリーへの理解を深めるとともに、誰もが高齢者や障害者に対して「お手伝いしましょうか」と自然に声をかけ、サポートできる「心のバリアフリー」の推進を目的に、兵庫県内の小中学校やイベントにおいて、視覚障害疑似・介助体験、車いす自走・介助体験等を行うバリアフリー教室を開催しました。

職員向けバリアフリー研修については、コロナ禍での研修方法を模索した結果、障害当事者を講師とした研修用動画を作成し、オンラインによる視聴研修を実施しました。

また、「海の出前授業」において、初めて手話通訳を行いながら実施するなど、新たな取り組みも行いました。

## バリアフリー教室の開催

(一般、小中学校)



視覚障害疑似・介助体験  
(神南中学校)



車いす自走・介助体験  
(しあわせの村)

### ○参加者の感想(原文のまま抜粋)

・一人では芝生の起伏を超えるのが難しいので、介助の重要なことがよくわかった。

(しあわせの村)

・一人一人が相手の気持ちを考えて行動することが大切だと感じた。

(神南中学校)

・障害者の方が乗り降りされているときに、通路や手すりを空けようと思った。

(神南中学校)

## 職員向けバリアフリー研修

(障害当事者を講師とした動画の視聴研修)

### ○動画の内容

車いす利用者が日常生活において、「何ができ、何ができないか」「どういう点に困っているか」「どのような場面で介助があると助かるか」などについて説明



## 海の出前授業

(手話通訳)

### ○出前授業の様子

聴覚特別支援学校では、講師の傍らで先生による同時手話通訳を行いながら、「みんなの暮らしを支える神戸港」と題した授業を実施。また、講師の口元の動きで話す内容を理解する子供たちのため、講師は透明のフェイスマスクを使用。



## <令和2年度 神戸運輸監理部バリアフリー教室実施状況>

	場所	日程	対象者	人数
神戸市	しあわせの村	令和2年11月 1日	イベント来場者	約150名
姫路市	神南中学校	令和2年10月19日	中学生	64名
同	船場小学校※	令和2年12月 2日	小学生	81名

(※は、近畿運輸局と共催)

路線バスの乗り方や車内でのマナーなどを学びました。

## 【開催概要】

実施日：令和3年6月29日（火）

場 所：山口市立名田島小学校

参加者：小学校1～3年生 17名

          地域の高齢者の方 16名

内 容：車いす乗車（介助）体験

公道を走行する乗車体験（高齢者に席を譲る体験や、途中のバス停でケガ人に扮した市役所職員が乗車し、ケガ人に席を譲る体験）



○車いすの方でも簡単に乗ることが出来るよう、乗り口のドアが広く、低床のバスが増えていることを伝え、バス事業者がニーリング（車体左側を下げる）、スロープ設置の実演を行いました。

○支局職員からは、車いす乗車（介助）体験にあわせ、車いすを利用している人を見かけた時の声かけ、出来ることのお手伝いが「バリアフリー」社会を形成していくため重要だが、子供だけで大人の手伝いは出来ないため、時間がかかる車いすの乗降を、優しい気持ちで待つこと自体が「心のバリアフリー」となることを伝えました。

## 【車いすの介助体験をした児童の感想】

・車いすを押すのはとても重かった。バスに乗って体の不自由な人やお年寄りがいたら席を譲ってあげたい。



## バリアフリーに関する県別意見交換会(高知県高知市)

日時 令和3年3月4日(木) 14:00~16:00  
場所 オーテピア高知図書館 4階研修室  
内容 県別意見交換会開始の経緯  
バリアフリー法改正の概要  
バリアフリー法に基づく基本方針における次期目標について  
意見交換



### ○出席者からの意見・要望

- ・ラウンドアバウトという信号機のない交差点の増加は非常に困るという事を訴えたい。横断のタイミングがわからず、視覚障害者にとって危険。
- ・バリアフリートイレについて、公共施設等に設置はされているもののまだ数が少ない。
- ・公共交通を利用時に事故や災害が起きた際、声をかけ助けてくれる方がいると心強い。緊急時の障害者への具体的なサポート方法を車内ポスター等で一般利用者に周知を。
- ・高速道路出口に無人ETCが増えている。対応モニターは文字表記ではなく音声説明なので、聴覚障害者は聞きとることが出来ず後ろに列ができて気を遣う。
- ・点字ブロックの摩耗に気付いてほしい。5ミリの突起を保持という基準を設けた上で整備目標を設定してほしい。
- ・お遍路さんやサーファーが、道の駅のバリアフリートイレで洗髪や着替えをするため、利用者が長く待ったり滑ったりという話を聞く。移動に関しては観光も絡むので、意見交換の場に観光部門を追加しても良いのではないか。
- ・バリアフリートイレを利用する際、設備が壊れていたという話がよくある。(特にオストメイト)トイレ設置数が基準に達していても、実際には機能していない場合がある。
- ・車内の見える位置に筆談器の設置をお願いしたい。聴覚障害者だけでなく、高齢者にとってもあれば助かる。
- ・車いすは車両デッキしかスペースがないため、エアコンの設置を要望する。
- ・ホームドアの早期設置を希望する。
- ・車いすが余裕を持って通行できない歩道が多数ある。
- ・難病患者や内部障害者など目にみえにくい障害への理解と、ヘルプマークの市民への周知をお願いしたい。
- ・鉄道駅のエレベーター設置と低床車両の導入を推進していただきたい。

## 目的

観光地のバリアフリー化を推進し、潜在的な需要の大きい高齢者、障害者等の旅行需要喚起などを図るため、地域のバリアフリー旅行相談窓口としてのバリアフリーツアーセンターのネットワーク化、情報共有化などを図っていく。

## 概要

- 対象：九州管内のバリアフリーツアーセンター
- 開催時期：令和3年6月23日（水）
- 場所：九州運輸局海技試験場
- 年1回程度開催を目指す
- 事務局：交通政策部バリアフリー推進課、観光部観光企画課
- オブザーバー：各県観光担当、各県福祉・交通・土木担当など



## 内容

- 勉強会は2時間半程度、対面＋オンライン開催
- 基調講演（ユニバーサルツーリズム関係者）
- 施策説明（総合政策局バリアフリー政策課、観光庁観光産業課）
- 各センターの紹介、意見交換

## 取組

- バリアフリー推進課：各地域のセンターと共同で観光事業者向けバリアフリー教室を開催など
- 観光地域振興課：地域のDMO、観光案内所などと連携ができるよう働きかけたい。

高齢者、視覚障がい者、身体障がい者等の疑似体験や介助体験を通して「心のバリアフリー」の実現を目指し、一般旅客定期航路事業者の船員、職員等を対象とした座学・体験学習を実施。

<日時> 令和2年11月16日(月)13:30~16:30

<場所> 那覇港泊ふ頭 フェリー海邦内

<対象者> 一般旅客定期航路事業者の職員等(12名)

<主催> 内閣府沖縄総合事務局 開発建設部・運輸部

<共催> 久米商船(株)

## <概要>

### ・バリアフリーについての座学

障がい者や高齢者とのコミュニケーション方法及び介助方法や器具の取扱い等について勉強し、バリアフリーについての理解を深める。

### ・フェリー内にて体験学習

車いす、耳栓、アイマスクや高齢者疑似体験装置を使用して、日常生活の動作を疑似的に体験することにより、障がいがある方の気持ちや介助方法、コミュニケーションの取り方を体験的に学ぶ。



フェリー海邦でのバリアフリー教室の様子

## 【参加者の意見】

- ・このような講習は、定期的に自ら体験・実践することが大切だと思うので貴重な時間になった。
- ・これからは自分から進んで協力していこうと思った。