

当事者目線にたった バリアフリー評価指標のあり方の検討

現地調査の実施について

概要

- 当事者目線での施設等の評価指標を把握・検討するため、プレ調査も含めて、都内2カ所の鉄道駅におけるバリアフリー化の状況について、実際に現地の確認を行いながら委員からご意見を頂いた。
- 実施に当たっては、様々な障害特性の方のご意見を反映できるよう留意して参加委員を決定。
- 2度目の調査では、対象施設の整備状況について認識を共有し、調査の視点を明確化するため、事前にガイドラインの対応状況等を含め、事業者から事前に調査対象施設の特徴や整備方針等について、説明して頂いた。
- 各委員からは、好事例として評価出来る点や、気になる点についてご指摘があった。
- 現地調査後に、事業者も交えて意見交換を行うことで、当事者のニーズや事業者の整備方針等の相互理解を深めた。

A駅

- 実施日：令和4年5月19日（木）
- 改修年 2020年
- 参加者
 - ・秋山座長、高橋委員、佐藤委員、三宅代理委員、唯藤委員、小幡委員、松田委員
- 調査対象施設・経路
 - 券売機・改札・案内表示・サイン・トイレ・エレベーター・エスカレーター・階段・ホーム



B駅

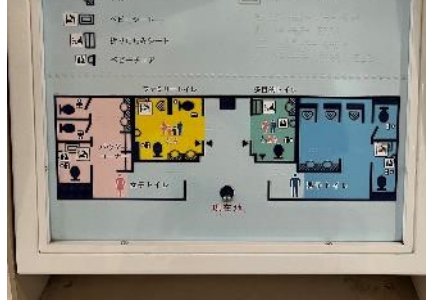
- 実施日：令和4年8月25日（木）
- 改修年 2020年
- 参加者
 - ・秋山座長、佐藤委員、三宅代理委員、小川委員、有田委員
- 調査対象施設・経路
 - 改札・案内表示・サイン・トイレ・エレベーター・エスカレーター・階段・ホーム



先進的な取組み(優良事例)

トイレ

- ・バリアフリートイレの複数設置



- ・子ども用設備の併設



- ・コントラストを考えた配色



エレベータ

- ・周辺におけるイベント開催時の利用状況やストレッチャーの利用を考慮した大型エレベータ（貫通式）



委員の主なご発言

改札・券売機

- ・券売機の音声情報について、文字でも分かるようにしてほしい（聴覚）
- ・カード挿入部等で点字がすり減っているものは良くない（視覚）
- ・点字の運賃表が傾斜しているのは触りやすくして良い（視覚）
- ・ベビーカーや荷物を置くためのスペースがあると良い（妊産婦／乳幼児）
- ・有人カウンターの高さは車椅子使用者を考慮して低くすべき（有識者）
- ・IC専用と切符が使える改札の配置に何か規則性があると良い（視覚）

エスカレータ・階段

- ・音声案内が小さいと気がつかない（視覚）
- ・上下のエスカレータが横並びなので誤って反対側に侵入するおそれがある（視覚）
- ・薄曇りではダーク系の色の段鼻では分かりにくく、少しでも黄色の配色を行うべき（視覚）

ホーム・通路

- ・ドアが閉まる前に光などで知らせるようになっていないと安心（聴覚）
- ・動線上に柱がないようにしてほしい（肢体不自由・視覚）
- ・ホームがかさ上げされており、車椅子でも一人で乗降できて良い（肢体不自由）
- ・ホームドアの点字が斜めに表示してある方が触りやすい（視覚）

トイレ

- ・緊急時や災害時に分かるようフラッシュライトの設置を行うべき（聴覚）
- ・緊急呼出ボタンがない箇所もあった（有識者）
- ・おむつ交換台が出入りの妨げにならない配置になっており、良い（肢体不自由）
- ・大型ベッドが設置されている方が良い。（有識者）設置されているところにちゃんと大型ベッドの表示があると並ぶときに迷わなくて良い（肢体不自由）

エレベータ

- ・非常ボタンが音声のみではやり取りができないので、文字等による対応が必要（聴覚）
- ・非常ボタンと点字の位置が近いと誤って押すおそれがある（視覚）
- ・重量オーバーになった場合の案内が見て分かるとう良い（聴覚）

案内表示・その他

- ・光を反射する素材だと、人の影等により気づけないことがある（視覚）
- ・呼出インターホンはカメラタイプでないと不安（聴覚）
- ・構内案内図の表示が墨字のみでは分かりにくい（視覚）
- ・改札に入る前に運行案内を確認出来るのはよい（聴覚）
- ・運行案内は立ち止まって確認出来る位置にあるとよい（肢体不自由）
- ・ボタン、表示はJIS基準になっている方がよい（有識者・視覚）

現地調査から得られた知見と今後の課題について

現地調査で得られた知見と今後の対応

- 現地調査等で御指摘のあった内容については、概ね下記のように分類でき、それぞれの類型に応じた対応を図っていく必要がある。
- 今後、より多くの御意見を収集・把握して、指摘事項に関するニーズの大きさや、整備の優先順位、現在、まさに「指標」としての機能を果たしている基準・ガイドライン等との関係やこれらの課題等について、把握・分析していく必要がある。
- なお、事業者からは、「生の声が聞けたことは参考になった」、「基準・ガイドラインを基本」に整備しており、「ガイドラインにも今回の評価が反映されると設計にも活かしやすい」等の声も聞かれている。

指摘事項の類型

※あくまで指摘を類型化したものであり、対応方針が決定されているわけではない。

【ガイドラインに記載のない事項】

- …例: 駅のもう一つの出口に幅広改札があるとよい。(設備水準の向上)
- …例: ルート等を探す場合にどこからでもサインが確認できる駅にしてほしい。(新たな視点)
- …例: 駅員との連絡・問い合わせ等のために、QRコードの活用などができれば安心。(新たな視点)

【ガイドラインに標準的又は望ましい整備内容として記載があるが未整備だった事項】

- …例: トイレ内の緊急時の呼出ボタンがない箇所もあった。

【ガイドラインに記載があるが、記載が具体的でなく、改善の必要性の検討が必要と思料される事項】

- …例: 券売機の駅員呼び出しについて、どこから音声が出て来るのか分からず、聞き取れるか不安。

調査方法に関する課題

- 現地調査については、
 - ・混雑時等も含めて、日常利用におけるより多くの当事者の気付きを把握する必要があること
 - ・引き続き、一般の乗降客等も含めた安全確保等に支障のないように配慮した調査が必要であること等の課題もあるところ。
- このため、バリアフリー環境の課題等の把握に向けて、よりの確な調査とするために、今後、ヒアリング調査等も含めて、複数の調査方法を組み合わせるとともに、より実際の動きに即した形での少人数での現地調査など、適切な調査方法を活用していく必要がある。

当事者目線に立ったバリアフリー評価指標について

本施策の概要

- 施設のハード・ソフト面のバリアフリー環境について、バリアフリー基準やガイドラインに定める要件はクリアされていても、当事者目線に立ったアクセス性や使いやすさが十分に確保されていないケース等が存在。
- 引き続き、各種施設の状況について、ヒアリング調査も含め、当事者目線で点検した上で、現在のバリアフリー環境における課題や望ましい整備水準等について、新たな評価指標(改善項目・水準)としてとりまとめる。
- この成果を基に、ガイドラインや整備目標等において、社会情勢の変化を踏まえたバリアフリー環境の課題、新たな視点、望ましい整備レベル、整備の優先順位等を明確化し、指針(指標)としての機能を強化する。

評価指標の位置付け

- 評価指標については、現在のバリアフリー環境の課題、整備に関する新たな視点、好事例も含めた望ましい整備水準、整備の優先順位等について、把握・分析・整理を目的として、とりまとめを行う。
- このとりまとめを踏まえて、当事者目線のバリアフリー環境の整備促進のため、以下の事項に取り組む。
なお、事業者が、ガイドライン等への反映の前に、先行的にこの評価指標を整備・設計等の参考にしてほしい。
- ① 現行のバリアフリー基準やガイドラインの内容への反映
- ② 設計段階等における当事者参画のあり方等の検討
- ③ 基本方針に基づく次期バリアフリー整備目標への反映



今後の進め方

- 今後2年程度かけて、上記のような評価項目・水準のとりまとめを行う。今年度においては、中間的なとりまとめを行う。
- 今後の評価項目・水準の精査に当たっては、現地調査に加えて、混雑時など日常利用における気付きや、当事者のニーズの程度等も含め収集・分析するため、特性に応じたテーマ別意見交換会等を活用したヒアリングなど、より広く当事者の方々から、現在のバリアフリー環境の課題等を把握することとする。
- 調査対象については、引き続き、日常生活に密接に関連する鉄道関連施設を対象とする。(他施設等についても、必要に応じて、ヒアリング等により課題等を把握していくこととする。)
- 現地調査については、日常利用に近い形での気付きの把握等を目的として、当日はより少人数の参加者により、実際の動きに近い形で、一連の移動経路を動いて、いわゆる「連続性」等の観点も含め調査するなど適切な調査方法を検討。

移動等円滑化評価会議における評価指標への主なご意見①

| 分類 | 障害当事者等からのご意見 |
|------------|---|
| 対象施設について | <ul style="list-style-type: none"> ○まずは駅ということだが、他の建物や地方にも波及をお願いしたい。また2年で終わりとするのではなく、システム化も含めて進めてほしい。 ○駅だけではなく道路も問題だが、今後どう検討していくのかを聞きたい。 |
| 参加者について | <ul style="list-style-type: none"> ○現地調査について、移動自体は問題なくとも耳の情報が足りない聴覚障害者も、しっかり参加させてほしい。 ○実際に当事者が立ち会って評価するということが、視覚障害者全体の考え方ではないとも言われかねないので、当団体（日視連）からは、特定の個人ではなく、あくまで団体として派遣する形にさせていただきたい。 ○認知症の方であっても発言できる人はいるので、サインの分かりやすさや介護者と同伴している場合のアクセスのしやすさ等について、当事者参画で評価する機会をいただきたい。 ○ユニバーサルデザインや移動円滑化が必要な対象について、高齢者、障害者「等」として妊婦や子育て中の親も含めていただき、ありがたい。 ○社会が子育てに厳しく少子化も進んでいる中、当事者として声を出し続ける人がいなくなってくるという課題がある。参画する者として、当事者だけではなく、支援者も入れてほしい。 |
| 指標の内容について | <ul style="list-style-type: none"> ○同じ視覚障害者の中でも全盲や弱視など障害程度が異なっている。こうした違いも踏まえた細かい指標を作ってほしい。 ○「今後の進め方」に地方ブロックへの展開とあるが、できるだけ全ての地方で取り組めるようガイドをお願いしたい。全国のみならず地方バージョンの指標も必要となる。 ○進めていくに当たって、バリアフリーの到達点を、事業者にとって分かりやすく客観的な指標として見える化することが重要。これが整備の際の優先順位を決めるための参考となる。 |
| 検討の進め方について | <ul style="list-style-type: none"> ○“平等に使えるか”の視点も必要であり、日常的な利用者への聞き取りや期間を決めてその間にそれぞれ行ってもらってチェックするなど色々なあり方を検討してほしい。複数回調査することも重要。 ○もう一つの指標として、整備までのプロセスも評価できるようにすべき。令和5年度の補助事業等において、モデル的に試行できないか検討してほしい。 ○好事例の収集も良いが、課題を指摘することも重要。 |

移動等円滑化評価会議における評価指標への主なご意見②

| 分類 | 障害当事者等からのご意見 |
|-------------------|---|
| <p>検討の進め方について</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ P8「施策の内容」に、施設設置管理者自身による評価・検証、改修につなげる旨の記載があるが、これは極めて重要。どうプッシュしていくかが課題であり、強制力をもった仕組み作りを考えるべき。例えばハード・ソフト取組計画に当事者参画の必要性を記述させるなど。 ○ P8の今後の進め方について、「基本的な構造の駅について調査」とあるが、調査テーマを広げるべき。面ではなく点の整備にフォーカスしてしまうことになる。構造だけではなく「利用する」「移動する」という視点に立つことも重要。 ○ P9の調査方法について、1、2回だけの調査だと混雑時間帯の使い勝手が分からないだろう。例えば、調査の期間と評価の観点を定めて自由に行う方法もあるのではないか。 ○ 混雑しているときは人自身がバリアになる。こういった苦勞した点なども蓄積すべきだろう。 ○ 障害者権利条約の中の重要な概念として、“Nothing About Us Without Us”（私たちのことを私たち抜きで決めないで）というのがある。そこで当事者参加を裏打ちするため、①一般市民との平等を基礎に置く、②知的障害者の方など自ら声を出せない人の意見を聞くことが必要。 ○ 好事例収集に当たって、ハード面の話だけではなく、整備されることによって生活がどう変わったか等のエピソードの聞き取りと発信をお願いしたい。 ○ 見えない障害については、何らか利用時の聞き取りを行ってほしい。伝達が難しい場合は、当事者参画に理解のある専門家の意見を聞くといった仕組みも地方においては大事。こうした取組が障害の理解につながる。 |
| <p>その他</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ P10指標のイメージ中⑥「取組」に関連して、評価指標を使って評価した結果を公表し、前年との比較をできるようにしておくべき。また苦情窓口の有無や対応の内容についても公表すべき。 ○ アクセシビリティの視点を踏まえると、個々の施策や事業がどう繋がって障害者の活動参加に結びついているのか、についても考えてほしい。 ○ 知的・発達障害の方は困った時は「人」が頼りであり、人的支援が大事。一方ケースバイケースであり、難しいところもある。 ○ 事業者や乗客が障害を理解することが重要。また好事例収集とその全国展開はまさにこの会議に求められていること。 |