

# 移動等円滑化評価会議における 主なご意見と国土交通省等の対応状況

---

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
<p>当事者目線の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネットによる情報提供について、手話言語としての情報提供も併せてお願いしたい。</li>   <li>○ 車両中での情報提供の在り方について、以前から国土交通省にもお願いしておりますが、乗り換え情報や新しく車両に乗る際の情報が全く分かりませんので、そういう状況がないように字幕等をつけて情報提供いただきたい。</li>   <li>○ 地域分科会の活用について、中間整理を地域分科会に展開していただくことに加えて、地域の基本構想やマスタープランが非常に遅れている件についても併せて展開できるように働きかけを行っていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネットにおける情報提供においては、手話も含め、多様な手段を用意することが必要だと認識しております。引き続き、音声による情報提供だけでなく、文字での情報提供等を行ってまいりたいと考えております。</li>   <li>○ 国土交通省で作成している「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」においては、標準的な整備内容として「案内表示装置では、次駅停車駅名等に加え、次停車駅での乗換情報、次停車駅で開く戸の方向等を提供する」と記載し、各事業者に対応を求めています。国土交通省といたしましても、「当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等に関する中間的な整理案」を令和5年度末頃までに最終的な取りまとめを行うこととしておりますので、その検討にあたり頂いたご意見も参考とさせていただきます。</li>   <li>○ 地域分科会の活用については以前より重要であると認識しており、今年度においては、当事者目線の中間整理案に記載した課題に関する各地域の整備状況の確認や好事例の把握、評価会議等における報告に御協力いただく予定としております。                  また、基本構想やマスタープランの策定状況についても地域分科会と共有し、引き続き地方公共団体における計画策定促進を行って参ります。</li> </ul>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
整備目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 聞こえないことに関する数値目標が書かれていないが、どのように考えているのか。</li>   <li>○ リフト付きのバスの適用除外の車両について、10年前ぐらいからほとんど数値が増えていない。何らかの対策が必要ではないか。空港アクセスバスで導入が始まっているので、高速バスでも御検討いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅客施設（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）においては、これまでの段差の解消、視覚障害者誘導用ブロックの整備、障害者対応型便所の設置等に加えて、聴覚障害及び知的・精神・発達障害に関するバリアフリー化の進捗の把握に資するものとして、運行情報案内設備（車両等の運行（運航を含む。）に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備）、案内用図記号による標識（ピクトグラム）等の案内設備の設置状況について、第3次整備目標から明確に位置付けております。国土交通省といたしましては、引き続き、各種取組を進めてまいります。</li>   <li>○ リフト付きバスの指標の進捗が芳しくないのご意見について、バス事業者はコロナ禍の3年間、ほぼ全てのバス会社が赤字という状況で、何とかその赤字補填をすることで経営や路線の維持を図っており、新しいバスの導入、設備投資ということは非常にハードルが高くなっています。特にリフト付きバスにつきましては、通常のバスに比べて投資額が非常に大きいため、バス事業者において、今すぐ積極的に投資できる環境にないということをご理解いただければと思います。国交省といたしましては、補助制度や令和3年度に拡充した税制特例を活用頂き、いわゆる適用除外車両におけるリフト付きバスの割合を高めていくということをご継続していきたいと思っております。</li> </ul>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
<p>整備目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高速バスについて、経営状況が厳しいということもあって、なかなか進まないなという状況は理解できるが、鉄道の無人駅化が進んでいくこともあり、地方部などバスでないといけないところも多い。                      空港アクセスバスの目標のように、高速バスについても、優先的に整備を進める条件をつけて国による何らかの補助の強化を検討していただきたい。</li> <li>○ 心のバリアフリーの認知度の調査の仕方について、ユニバーサルデザイン2020行動計画では、心のバリアフリーを体現する3つのポイントが記載されており、社会モデルの理解や、差別的取扱い、合理的配慮の不提供をなくすこと、多様なコミュニケーションをとること、その困難の想像と共感といったことが心のバリアフリーの考え方として示されていたと思うが、その辺を含めての認知度を調査しているのかを教えてください。</li> <li>○ 音響信号機について、各県警に問い合わせると、どういうタイプの音響信号機が設置されているか答えられないことがある。音響信号機は、ただ鳴ればよいというわけではなく、周辺住民への配慮や、鳴らされる時間帯、設置された時期、選ばれた機器によって鳴り方が異なる。どういったタイプのものがついているか、あるいはどの時間帯で鳴るのかということをお問い合わせたときなどに教えてもらえるよう、そういうものを公表していただくようなことも併せて織り込んでいただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高速バスについては、空港アクセスバスと比べ、運行便数が多く、適用除外を見直すことによって導入義務を負う事業者数も相当な数になるため、昨今のバス事業者の収支状況を鑑みると、優先順位づけが難しいところがあります。また、そもそも高速バスは、荷物室を確保するため、どうしても床面が高くなり、移動円滑化基準に適合することができない事情があります。そのため、高速バスについては、国の補助制度や令和3年度に拡充した税制特例を活用頂き、いわゆるリフト付きバスの割合を高めていくということが続けて参ります。</li> <li>○ 第3次整備目標から加えられた「心のバリアフリー」の認知度は、アンケート調査において「「心のバリアフリー」という言葉を知っていますか？」といった質問を行い、その結果をを基に算定しております。また、同アンケートでは、委員ご指摘の心のバリアフリーの考え方に関する認知に係る質問も行っておりますが、整備目標には含まれていないため、ご意見については次期整備目標策定に向けて参考にさせていただきます。</li> <li>○ 御意見を踏まえ、各都道府県警察に対して、音響信号機の運用状況の把握及び公表に努めるように指導したところであり、可能なところから、順次公表が進んできていると承知しております。</li> </ul>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
整備目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ マスタープラン、基本構想の進捗があまりよくない。1つの原因として各自治体の予算やノウハウが不十分ということが指摘されていた。提案として、中間年に当たる来年度に、きっちり中間評価をしていただき、なぜ遅れているのか、その原因を突き止めつつ、こういう手だてが必要ではないかというような提案もしていただけたらありがたい。</li> <li>○ 心のバリアフリーの促進は、目に見えない障害者にとっては大いに期待しているため、ハード面と並行して対応をお願いしたい。また、評価指標としては、言葉の理解度だけでなく、障害の理解度と対応の経験等、検討をお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和4年度末時点で、基本構想・マスタープラン（以下「計画」）については、全国321の市区町、34市区町において作成されています。基本構想については、政令市・中核市・特別区では、約9割で作成されているものの、全市区町村数の約2割にとどまっており、大都市部以外の市町村における策定が必ずしも進んでいるとは言えません。特に小規模市町村からは、計画作成のための予算やノウハウの不足等が課題であると伺っております。国土交通省といたしましては、ご指摘を踏まえ、改めて必要な対策を考えて参ります。</li> <li>○ 委員ご指摘の通り、心のバリアフリーの促進には言葉の理解度だけでなく、多くの方が心のバリアフリーの考え方を理解し、実際の行動に結びつけることが重要だと認識しておりますので引き続き、各種取組を進めて参ります。また、心のバリアフリーの評価指標に関するご意見については、次期整備目標策定に向けて参考にさせていただきます。</li> </ul>
基準の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ （2022年秋頃、隅田川の遊覧船のホタルナに乗船した経験を踏まえて）基準を満たしていても、車椅子利用者にとって景色も楽しめる構造になっていなかった。基準に問題あり、見直しが必要ではないかと感じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 小型の遊覧船や観光船については、船舶の構造及びコストの問題から、船全体のバリアフリー化が困難となる傾向があります。そのため、船全体のバリアフリー化をすべての旅客船に一律に義務付けることは困難であるものの、旅客船のバリアフリー化の基本的な考え方などを示した「旅客船バリアフリーガイドライン」において、旅客が風景等を楽しむための暴露甲板については、高齢者、障害者等が当該暴露甲板に出ることができるようにすることなどを推奨するなどしているところ、引き続き、旅客船のバリアフリー化を推進して参ります。</li> </ul>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
<p>基準の見直し</p>	<p>○ デパートの中でトイレに行こうと思ったところ、1階にしかトイレがなく、なかなかエレベーターに乗れなかった。今の建築物においては、確か2,000平米以上の建物にエレベーターを1か所設けるというルールだと思うが、今後、これをもっと増やしていかないといけないと思う。そのような見直しは、次はいつ行うのか教えていただきたい。</p>	<p>○ ご指摘の内容は、車椅子利用者用便房を利用する際の上下移動が負担となっていることであると認識しております。車椅子利用者用便房の設置階を増やすことにより、トイレを利用する際の上下移動の負担を軽減することも考えられるところ、建築物における車椅子利用者用トイレの設置数については、今年度見直しの検討を行うこととなっております。引き続き、障害のある方々が利用しやすい建築物の整備の促進に向けて取り組んでまいります。</p>
<p>鉄軌道駅</p>	<p>○ 聴覚障害者対応のために、二次元バーコードの活用をテストしている鉄道会社が増えているようで頼もしく思っている。聞こえにくい人も、突発的な事態でも連絡できるよう、スマホで施設内にある二次元バーコードを取得することで、スタッフと映像やチャットで連絡可能にする方法。京阪電車や阪神電車、東急で取り組んでいるようであるため、全体的な状況が分かれば教えていただきたい。</p> <p>○ 最近無人駅が増えており、ろうあ者にとって切符を買うというのが難しい状況になっている。そのため、音声で出せるだけではなく、遠隔手話通訳サービス等の利用も含め、しっかりと手話で表現していただきたい。</p>	<p>○ スマートフォンで利用できるインターホンツールについては、令和4年7月に公表した駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインにおいて、導入することが望ましい事例として本ガイドラインにて紹介しており、東急、京急、京阪などの各鉄道事業者において既に導入されております。</p> <p>○ 令和4年7月に公表した駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインにおいて、カメラ・モニター付き自動券売機やインターホンなどを導入することが望ましい事例として紹介、また、手話マーク等についても記載しており、鉄道事業者におかれては、ガイドラインの内容を最大限尊重して対応していただきたいと考えております。</p> <p>いただいたご要望につきましても、鉄道事業者に伝えるとともに、利用者の利便性向上に取り組むよう促してまいりたいと考えております。</p>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
<p>航空</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ バッテリーチェックに時間がかかることや、長時間待たされるという日本の航空会社の大きな課題がある。航空機の利用に関しては、特に呼吸器をつけている人や、電動車椅子のようにバッテリーを使う人に関して課題があるので、調査して改善の取組をお願いしたい。</li>   <li>○ 空港における対応について、（希望する場合に）航空機出入口付近まで自分の車椅子で移動し、そこで航空会社の車椅子に乗り換えるということが徹底されていない。特に乗る空港ではできても、降りる空港ではできない場合があり、また、その逆の場合もある。そういったところの徹底や、対応に関する調査等も進めていただければと思う。</li>   <li>○ 航空機について、ハード面で個人の機密性を担保するという観点から非常に背の高い椅子や、かなり狭い通路になっている。そのため、私が飛行機に乗るときにはかなりアクロバットの形でないと移動できなくなっているため、この辺の航空機のハード面の見直しについてもいつ行うのか教えていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電動車椅子等のバッテリーは、安全上の観点から、搭乗前に仕様、取り外し方等を確認する必要がありますが、車椅子ごとに異なるため、その確認に時間を要しています。各航空会社においては、確認作業の円滑化を図るため、社員の教育・訓練、チェックリストの見直しなどを行っています。                      加えて、バッテリーの仕様等を確認するためには、各電動車椅子メーカーのホームページ等から当該車椅子の仕様書等を探する必要がありますが、電動車いす安全普及協会や日本車いすシーティング協会と協力して、これら協会のホームページからすぐ探すことができるような仕組みを構築しました。                      このように、各航空会社においては、皆様の負担の軽減に取り組んでいますが、国土交通省としても、引き続き、随時、実態を確認しつつ、各航空会社に対しまして、電動車椅子のバッテリーの確認作業の円滑化などについて、要請してまいります。</li>   <li>○ 乗り換えのスペースや車椅子の梱包・運搬の問題から、機側で乗り換えできない場合もあると承知していますが、ご本人からご希望があった場合には、可能な限りご希望の位置で乗り換えを行うよう周知してまいります。</li>   <li>○ 個室タイプの座席への車椅子からの移乗に係る御要望と思います。以前から、特に移乗が困難と指摘されていた大手航空会社の古い機材5機は、昨年度退役したところ です。                      また、すでに多くの個室タイプの座席において、ムーバブルアームレストが導入されていると承知していますが、引き続き、各航空会社に対しまして、航空機の座席の選定において車椅子からの移乗のしやすさも考慮するよう、要請してまいります。</li> </ul>

## 移動等円滑化評価会議における主なご意見と国土交通省等の対応状況⑦

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一部新幹線を利用するとき、従来は改札口で誘導する方に連絡をして、乗車口で待ち合わせということができたが、最初から最後まで誘導でつかないといけなと言われてきたこともある。事業者にとっては、ずっとついていけるほうが丁寧でよいと考えているかもしれないが、当事者によっては、ずっと誘導の必要がないところでは自由に行動したいと考える人もいるため、この部分については、当事者と話して希望を聞き取って対応してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 障害者団体と鉄道事業者による意見交換会等の場を活用し、障害者のニーズを把握するとともに、当該ニーズを踏まえた対応について、鉄道事業者への働きかけ及び調整を引き続き行ってまいります。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訪日外国人が戻り始め、彼らが直面している課題はまだあります。ホテルのウェブサイトにも英語のバリアフリー情報が少ないだけでなく、多くのホテルでは電話でしかアクセシブルルームの予約ができない。言葉の壁と時差があるため、旅行計画の進行にさらにストレスが加わっている。これらの課題により、一部の訪問者は日本ではなく別の目的地を選択する可能性がある。健常者と同じようにオンライン予約ができるように推進していただきたい。</li> <li>○ 外国人旅行者が車椅子等のモビリティ機器をレンタルしようとしているが、短期的に訪日外国人に貸してくれる事業者や団体はとても少ない。観光庁のユニバーサルツーリズム推進委員会のように、バリアフリー旅行センターやバリアフリー旅行業界に関与する企業への資金提供を増やしていただきたい。</li> <li>○ エレベーターについて、以前からガラス張りが非常に大切だということをお話していますが、その辺りははっきり記載していただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ アクセシブルルームの予約に関して、訪日外国人が抱える問題意識を、所管宿泊団体に共有するとともに、宿泊施設におけるバリアフリー情報発信の現状や課題等の整理を行い、車椅子利用者等の安全・快適な旅行環境の整備に努めてまいります。</li> <li>○ 九州運輸局で実施された、「どこでも車いす・ベビーカー実証事業」の好事例を、全国の運輸局に共有するとともに、「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を促進し、車椅子利用者等の安全・快適な旅行環境の整備に努めてまいります。</li> <li>○ 国土交通省におきましては、「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」において、移動等円滑化基準に基づく整備内容として「かご及び昇降路の出入口の戸にガラス等による窓等を設けることにより外部から内部が、内部から外部が見える構造とする」と記載し、各事業者に対応を求めているところです。引き続き、事業者に対してガイドラインの記載内容について周知していきます。</li> </ul>

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
その他	<p>○ バリアフリーに関わる運賃の値上げについて、その年次計画の情報公開を一般市民の方や鉄道利用者の方々に対して、車内モニターでながす等の何らかの形で積極的に行っていただきたい。</p>	<p>○ 鉄道駅バリアフリー料金制度の活用にあたっては、制度の適正な運用のため、鉄道事業者がバリアフリー整備・徴収計画（以下「整備等計画」という。）を策定することとしています。整備等計画は、鉄道事業者において、ウェブサイトにおいて公表することに加え、駅構内掲示や車内吊り、広報誌などによる積極的な情報提供を行うこととしています。</p> <p>※鉄道事業者が公表している整備等計画のURL一覧については別紙参照</p>

鉄道駅バリアフリー料金制度に係るバリアフリー整備・徴収計画(令和5年9月時点)

事業者名	URL
JR東日本	<a href="https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier-free/pdf/barrier-free-plan.pdf">https://www.jreast.co.jp/company/csr/barrier-free/pdf/barrier-free-plan.pdf</a>
JR東海	<a href="https://company.jr-central.co.jp/others/barrier-free-system/pdf/plan01.pdf">https://company.jr-central.co.jp/others/barrier-free-system/pdf/plan01.pdf</a>
JR西日本	<a href="https://www.westjr.co.jp/company/action/service/barrierfree/pdf/220819_02_bariahuriryoukin.pdf">https://www.westjr.co.jp/company/action/service/barrierfree/pdf/220819_02_bariahuriryoukin.pdf</a>
東武鉄道	<a href="https://www.tobu.co.jp/cms-pdf/news/20230421163838xSlwdbq9WiXZwaqqJaAqTA.pdf">https://www.tobu.co.jp/cms-pdf/news/20230421163838xSlwdbq9WiXZwaqqJaAqTA.pdf</a>
西武鉄道	<a href="https://www.seiburailway.jp/safety/barrierfreechargeplan/20220801_plan.pdf">https://www.seiburailway.jp/safety/barrierfreechargeplan/20220801_plan.pdf</a>
小田急電鉄	<a href="https://www.odakyu.jp/safety/barrier-free/pdf/barrierfree-setsubi-2022.pdf">https://www.odakyu.jp/safety/barrier-free/pdf/barrierfree-setsubi-2022.pdf</a>
東京メトロ	<a href="https://www.tokyometro.jp/safety/barrierfree/pdf/barrierfree-collection-230327.pdf">https://www.tokyometro.jp/safety/barrierfree/pdf/barrierfree-collection-230327.pdf</a>
相模鉄道	<a href="https://cdn.sotetsu.co.jp/media/2022/pressrelease/pdf/r22-155-t7c.pdf">https://cdn.sotetsu.co.jp/media/2022/pressrelease/pdf/r22-155-t7c.pdf</a>
京成電鉄	<a href="https://www.keisei.co.jp/cms/files/keisei/MASTER/0110/mjRIVLL2.pdf">https://www.keisei.co.jp/cms/files/keisei/MASTER/0110/mjRIVLL2.pdf</a>
京阪電気鉄道	<a href="https://www.keihan.co.jp/traffic/safety/pdf/barrierfree/barrierfree-seibikeikaku-221013.pdf">https://www.keihan.co.jp/traffic/safety/pdf/barrierfree/barrierfree-seibikeikaku-221013.pdf</a>
阪急電鉄	<a href="https://www.hankyu.co.jp/files/upload/topics/220803/2022-08-03-bl.pdf">https://www.hankyu.co.jp/files/upload/topics/220803/2022-08-03-bl.pdf</a>
阪神電気鉄道	<a href="https://rail.hanshin.co.jp/service/pdf/barrierfree-plan.pdf">https://rail.hanshin.co.jp/service/pdf/barrierfree-plan.pdf</a>
大阪メトロ	<a href="https://subway.osakametro.co.jp/barrierfree/library/barrierfree-seibi-tyousyu/barrierfree-seibi-tyousyu.pdf">https://subway.osakametro.co.jp/barrierfree/library/barrierfree-seibi-tyousyu/barrierfree-seibi-tyousyu.pdf</a>
西日本鉄道	<a href="https://www.nishitetsu.co.jp/ja/news/news20220921102960/main/0/link/22_055.pdf">https://www.nishitetsu.co.jp/ja/news/news20220921102960/main/0/link/22_055.pdf</a>
横浜高速鉄道	<a href="https://www.mm21railway.co.jp/info/news/uploads/press%20release_20220902_HP.pdf">https://www.mm21railway.co.jp/info/news/uploads/press%20release_20220902_HP.pdf</a>
神戸電鉄	<a href="https://www.shintetsu.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/220804.pdf">https://www.shintetsu.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/220804.pdf</a>
山陽電気鉄道	<a href="https://www.sanyo-railway.co.jp/media/1680156317.pdf">https://www.sanyo-railway.co.jp/media/1680156317.pdf</a>