

前回のあり方検討会や最近の移動等円滑化評価会議等で頂いた主なご意見について

- **前回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（第11回）で頂いた主なご意見**
- **最近の移動等円滑化評価会議等（地域分科会を含む）で頂いた主なご意見**

1. 前回のあり方検討会で頂いた主なご意見

障害当事者からの主な意見

(ハード面に関するご意見)

- バリアフリー化は基本構想への位置付けがないと進まない部分もあるので、地方を回って策定を推進してほしい。地方局でも自治体を回っていただいているようだがなかなか策定が進まないの、ぜひ周知に努めてほしい。
- バスの技術開発を進め、段差をなくすとともに、車椅子使用者の乗客が多い地域においてはバリアフリー化されたバスを多く導入するようにしてほしい。バスはいろいろな人の足であり、事業者だけでなく関係者全体で考えていくべき。
- 鉄軌道車両に関しては、特急などの都市間車両の整備基準の見直しも必要。新幹線についてはすばらしい基準ができた。また、通勤型車両では各車両に車椅子スペースの設置が進んでいるが、特急などの都市間車両には課題が残っている。

(ソフト面に関するご意見)

- 啓発のための研修については、研修現場に必ず当事者が加わるようにしてほしい。
- ハード面は達成されつつある部分もあるが、心のバリアフリーについては課題が大きい。心のバリアフリーに関する理解を深めることについて、ぜひ成果を上げてほしい。

(整備目標の見直しに関するご意見)

- 今回の法改正で定義された特定車両停留施設について現在整備の基準を議論しているが、基準策定後、ぜひ追加で整備目標に盛り込んでほしい。バスタプロジェクトとしては10程度の施設が設置されると聞いている。

有識者等からの主な意見

(ハード面に関するご意見)

- 東京オリパラ大会の大きなレガシーとして当事者参画を残すため、参画のためのルール化が必要。基本構想という枠組みもあるが、まちづくりや都市計画事業等、計画全般に活かしていく仕組み作りが重要。
- 基本構想の役割は非常に大きいと感じているが、自治体での実行方策がみえていない。作成ガイドラインの改訂もされているが、具体的な策定がなかなか進まないの、方策をクリアしていくべき。
- 自治体には総合計画や各種都市・交通・福祉・教育関連計画等があるが、マスタープランはそれらとも関連する計画であり、首長を含む自治体の職員が一体となって取り組む意識づくりが重要。
- 公立小中学校のバリアフリー基準適合義務化は重要な制度改正。民間の私立学校への拡大も期待したい。

(ソフト面に関するご意見)

- ヘルプマークへの理解が不十分でありあまり席を譲ってもらえない、示すことが恥ずかしいとの声がある。心のバリアフリーと関連する問題であり、ソフトの取組の深化が必要。
- 施設の不適正利用を防ぐための啓発活動を行っているが、壁にぶつかっているのではないかと。交通機関にもたくさんのポスターが貼ってあるが埋もれてしまっている。
- 観光施設における心のバリアフリーの認定制度について、宿泊施設や飲食店、観光案内所だけでなく、土産店や美術館をどう取り込んでいくか。対象者の障害特性について認定基準のなかはどう取り込んでいくか。
- 観光施設のハード面はどう評価するのか。ソフト面の取組だけで認定を行うのか。特に宿泊施設では、ハード面の一定のバリアフリー化が認定のベースになり、スムーズな利用につながるのではないかと。

(整備目標の見直しに関するご意見)

- 建築物ストックのバリアフリー化率について、ハートビル法が改正された2002年前後に分けて表現するべきではないか。
- 達成率の高い分野についてはバリアフリー化した中身の検証も重要。目標値を実効性のあるものにしていくため、検証の方法を検討していく必要がある。

2. 最近の移動等円滑化評価会議等（地域分科会を含む）でいただいた主なご意見

障害当事者からの主な意見

（ハード面に関するご意見）

- 経営状況が厳しいローカル線の問題について、県内でも廃線を議論する協議会設置の基準を満たすような路線が存在し、この問題は無人駅の問題とも関わってくる重要な問題と認識している。廃線となった場合に、バス転換を図ることも選択肢としてあがっているが、その際はバリアフリー化された車両の導入をお願いしたい。
- 無人化駅で人がいないと、バリアがあれば、人の対応が難しいので、無人化駅こそバリアフリー化を進めて欲しい。
- 今後も駅の窓口の閉鎖・廃止を進めていくと考えられるが、規定路線で変更不可能なのであれば、ぜひ様々な利用客のことを念頭に置きながら進めてほしい。
- 車椅子ユーザーとしてはデマンド交通で福祉車両が走っている地域が少ないのではないかと感じている。
- 高速バスや長距離バスについて、バリアフリー基準適用除外の見直しを検討いただきたい。
- 空港における電動車椅子のバッテリーチェックの手間について、更なる改善を求めている。
- 新築だけでなく、大規模改修等の場合も、障害者が利用しやすいよう、障害当事者等が現地を視察したり、意見を聴取するなど、密に関われる環境が必要である。
- 小規模店舗のバリアフリー化を一層進めてほしい。
- 障害当事者の参加というところが随分進められてきているが、発達障害、知的障害の関係者の参加というのはなかなか難しいという状況がまだまだあると思う。
- 当事者自身も意見・提言力を高め、相互効果を高めていくのは大事な役割だと思っている。
- アプリで新幹線の全ての車両について、車椅子席を予約できるようにしていただきたい。
- 鉄道駅に関して、視覚障害者もウェブ上で障害者割引を使って切符を購入できるとよい。
- みどりの窓口に行くと障害者割引を申し込めなければならぬ状況がずっと続いている。非常に不便な思いを抱えている方たちもたくさんいるため、みどりの窓口に行かずとも、障害者割引を含めたウェブ予約などを活用できるように、活用できるかどうかということも含めて検討をお願いさせていただきたい。
- ICTに関するガイドラインがないので、国が主導して作っていただきたい。新たな取組を行う場合は当事者に情報が届かないと意味がないので、周知の方法も重要。
- ICTの活用でバリアが減ることは今後期待できると思うが、新しい制度や仕組み、デバイス機器はそれ自体がバリアになることもある。新しい技術やツール自体がバリアにならないよう十分な支援をお願いできればと思う。

（ソフト面に関するご意見）

- 無人の時間帯においては、駅員以外のサポートがもっと広がればよい。
- 言葉として徐々に定着している「心のバリアフリー」だが、「思いやり」ではなく「障害の社会モデル」を理解していくという広まり方を望みたい。
- 周りの方たちの助け、サポートというのが充実していくことが発達障害者の活動参加につながっていくと思うので、ソフト面の充実をさらに進めていただきたい。
- 内部障害の人たちに対しての心のバリアフリーを一層進めていただきたい。
- ヘルプマークの配付・啓発に取り組んで頂いているが、ただ配っているだけではダメで、一般市民の方がたの間にマークが定着しなければ何にもならない。バスや電車で啓発ステッカーを多く見る事は喜ばしいが、一般市民にマークが認識されていない。
- 国交省の知的・発達障害者等の公共交通機関の利用支援となる利用体験プログラムの実施マニュアルと関連づけながら、知的障害、発達障害の方の移動についても基準・ガイドラインが設けられるとよい。
- 特に知的・発達障害の方達は、置かれる環境によって、能力を発揮する場合と 障害になる場合があるため、分かりやすく伝えていくということを掘り下げて取り組んでいただくとともに、事例を収集していただきたい。
- 交通事業者の職員が認知症や高齢者の行動特性あるいは心理を理解し、バリアフリー的な行動ができるよう推進いただきたい。

（整備目標の見直しに関するご意見）

- 数値上ほぼ百パーセントに近い移動等円滑化が図られていても、障害者の使いやすさとは少しずれていると感じる。指標、評価項目の見直しも議論してほしい。
- 心のバリアフリーの評価指標として、障害の理解度と対応の経験等を設定してはどうか。
- 顧客満足度として、障害当事者にアンケートやヒアリングを実施してはどうか。
- バリアフリー研修を実施している事業者数等の数値を目標にできないか。

有識者等からの主な意見

(ハード面に関するご意見)

- 都市部はバリアフリー料金制度の導入により整備が進んでいくと思うが、値上げした運賃の使い道をどこに充てるか重要。地方部は金銭的にも厳しいためどう考えるか。地方の鉄道駅を中心に、積極的に事業者と自治体が連携した取組を加速していただきたい。
- 都市部と地方部で必ずしもバリアフリーの基準を同一にする必要はないのではないか。
- 整備状況の実態について、全国と比較してギャップが大きい地方があるが、バリアフリーに対する意識が低いということではなくて、気候の問題や事業者の体力の問題等、様々な実態がある。全国と同じ事を同じ仕組みでやっても埋まらないので、地域固有の課題をしっかりと示して、それに対して個別の対策や支援をいただくような仕組みを作っていないとこの状況は変えられないと思う。
- 今回の能登地震で避難所のバリアフリー化も話題に挙がるが、もう少し小中学校や体育館などのバリアフリー化のグッドプラクティスを普及する等も考えるべきではないか。また、地域の実情を踏まえた議論ができていないのではないか。
- 特に地方の空港は、空港内だけではなく二次交通への接続が問題。
- 基本構想の作成について、かなり地域間格差ができています。どのように作成すれば良いのか、各地域の特性に応じたモデルケースを示す等、様々な支援をしていく必要があるのではないかと。
- 基本構想・マスタープランの整備目標達成は困難と思われるが、地方公共団体の機運は高まりつつある。
- 基本構想の策定にあたっては、自治体職員のバリアフリーに関する知識や理解の推進が必要だが、現状では不足していると感じる。今後の自治体での人材育成をどう進めて行くか。
- 2006年のバリアフリー法になってから18年経過するが、そろそろ基本構想を義務化することも考えてはどうか。また、この間のバリアフリー基本構想、あるいはマスタープランを高めていく施策がどの程度有効に働いたか。
- 当事者参画の実効性が確保されていない。これを踏まえると事業者レベルでの当事者参画の仕組みを評価することが大事になってくると考える。
- 当事者の参画を必要とする何らかの仕組み作りが必要。
- 駅係員の数が非常に少なくなっていると感じている。そのような状況では個別対応が難しいことも多いことから、ICTを応用して、スマートフォンなどに対して個々のニーズに合わせた情報提供を行うことが個別の誘導よりも効果的かつ効率的であると考えます。
- ICT技術はそれだけの活用ではなく人の支援とどう組み合わせるかが重要であり、技術とソフトの連携というところが見落とされているのでは無いか。
- ICT技術は、企業間の競争は悪いことではないが、一定の標準化に進んだ方が、利用者が多くの様々な地域で利用する際に便利だと思う。

(ソフト面に関するご意見)

- それぞれの事業者で行っている接遇は素晴らしい内容になっているが、事業者間をまたがる場合に円滑な接遇ができていないという課題があることから、異なる事業者間における接遇の連続性等についても検討してほしい。
- 心のバリアフリーの取組をどのように評価するか。何らかの行動指標について知恵を絞らないといけない。障害の社会モデルに対する理解度を測るのも良いかもしれない。
- 心のバリアフリーについて、学校教育との連携を更に進めてほしい。
- LGBTQの関係ではトイレを中心に議論となるが、どのような取り扱うか。

(参考) 国会質疑で取り上げられた主な事項

○国会質疑等で取り上げられた主な事項

【バリアフリー化に向けた整備について】

- ・エレベーターの基準やガイドラインの見直し・適正利用の周知
- ・踏切における点字ブロックの整備やAIを活用した監視システムの導入
- ・災害時の拠点施設等におけるバリアフリー化
- ・小規模店舗におけるバリアフリー化
- ・障害者割引の切符のWEB購入サービスの導入／障害者用ICカードの導入
- ・2025年デフリンピック東京大会を契機に多言語による視覚的な案内表示の充実

【バリアフリー法に基づく制度やガイドライン等について】

- ・ハード・ソフト取組計画の作成促進
- ・「バリアフリー基本構想」の作成促進
- ・適正利用の啓発（バリアフリースイッチ／車椅子利用者用駐車施設等／子ども用車椅子）
- ・EV充電施設のバリアフリー化にむけたガイドラインの作成
- ・NPO等の民間団体と連携したバリアフリー化の推進
- ・コロナ禍を踏まえた接遇ガイドラインの改正
- ・障害者や高齢者による防災気象情報へのアクセスを保障するため、当事者参画のもと検討の場の設置
- ・オリンピックのレガシーとして、「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」の内容を踏まえた各種ガイドラインの見直し、反映

【その他】

- ・差別解消関係（車椅子の大きさ等による乗車拒否の禁止など）
- ・地方のバリアフリー化の推進
- ・精神障害者割引の導入促進