



Case Studies

様々な障害等当事者が参画した
施設整備等に関する事例集



総合政策局バリアフリー政策課

Case Studies
INDEX

当事者参画の必要性 02

共生社会の実現に向けて 04

障害当事者参画を行う上でのポイント 05

地方自治体における当事者参画の状況 06

当事者参画の好事例 08

1) 国立競技場整備における当事者参画の取組 08

2) 成田空港における当事者参画の取組 12

3) 仙台市地下鉄南北線新型車両のバリアフリー設備説明会の実施 16

4) 関西国際空港リノベーション・バリアフリー検討会の実施 18

5) 別府港UDターミナルにおける意見交換会の実施と推進協議会の設置 21

6) 直江津港ターミナルにおけるバリアフリー設備視察と意見交換会の実施 22

7) 視覚・聴覚障害者向け「話せる券売機」利用体験会 23



当事者参画の意義と必要性

はじめに

我が国は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のレガシーとして、共生社会の実現を掲げています。では、今後、具体的にどのような行動をとることが求められているのでしょうか。

我が国は、現在65歳以上人口が全体約3割を占めるなど、世界に類を見ない超高齢社会が進展しています。人は、年齢を重ねると、体力や運動能力が減退し、怪我を負うリスクが増大します。また、年齢に関わらず、事故や病気等により、誰もが障害当事者となりえます。共生社会の実現に向けた取組とは、障害の有無や年齢、性別に関わらず、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合い、多様なあり方を相互に認め合うような、全員参加型の社会を目指し取り組んでいくということです。

このような共生社会は、一朝一夕に実現されるものではありません。医療福祉分野はもちろん、労働、産業、教育、文化・芸術・スポーツ分野等、日本社会全体の取組を進める必要がありますが、私たちの日常生活を支える移動

当事者参画プロセスの主な効果

東京2020大会のメイン会場は新国立競技場です。様々な障害特性等を有する当事者参画の下、多くの観客や大会関係者の円滑な移動等を図るために策定された「Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドライン」や、当該ガイドラインに沿って整備された新国立競技場は、東京2020大会のレガシーとして、障害当事者等から高い評価を得ています。一方で、全国的には、他のスタジアムやバリアフリー施設の改修が行われる際、当事者からの意見聴取等が行われなかったこと等から、施設等の完成後、に当事者の使い勝手等が優れない等の問題点が判明し、再改修を行うこととなった事例も発生しています。

このように、施設の整備や改修等に際し、その設計段階から当事者参画プロセスを設けることには、障害等当事者のみならず、施設設置管理者にとっても大きなメリットが考えられます。特に、昨今のコロナ禍をはじめ、施設設置管理者にとって大規模な設備投資を行うには、今後も慎重な経営判断が求められる状況です。当事者参画プロセスは、様々な利用者に配慮した施設づくりに向けて、日本社会の将来をしっかりと見据えた適切かつ効果的な投資を行う上で、有益な手法の一つになると言えます。

また、当事者参画プロセスを経ることで、当事者の様々なニーズの把握を通じ、バリアフリー対応に関する知見・

や暮らし・生活分野におけるハード・ソフトのバリアフリー環境を整備していくことも大変重要な取組の一つです。2000年の交通バリアフリー法施行から20年余を経て、交通事業者等関係者の尽力により、国土交通分野におけるバリアフリー環境は、ハード面を中心に飛躍的に進展しました。今後は、障害者権利条約や、心のバリアフリー^(※)の考え方等を踏まえ、ソフト対策のみならずハード面においても、当事者目線にたった取組が求められています。その中核的役割を果たす枠組みとして、インクルーシブデザイン^(※)の手法、すなわち、設計段階からの「当事者参画」のプロセスの普及が期待されているところです。

バリアフリー対策における当事者参画の取組は、皆さん一人ひとりにとって、自分自身が、そして大切な家族や友人が、人生の最期の時まで、積極的に世の中に参加・貢献することができるような社会の実現を目指していく上で、大変重要な取組となると考えられます。

ノウハウの蓄積に繋がり、当該施設の整備のみならず、施設設置管理者が所有する他の施設の改修等や人材育成、社会貢献を含めた企業等の活動全般への波及効果を通じて、新たなビジネスチャンスの創造や組織の価値向上にも資することが期待されます。

さらに、施設づくりに際しては、物理的・空間的な制約やコスト制約等を伴います。当事者参画プロセスにおいては、施設設置管理者が当事者に対して、こうした施設整備上の課題を予め説明することで、相互理解や認識の共有を図ることができるとともに、当事者ニーズに対応するための新たなアイデアや工夫と一緒に考え、対策の協議・調整が可能となります。

当事者参画プロセス等を経験した施設設置管理者からは、

- 当事者の様々な困りごとやニーズを改めて把握することができた
- 建設的な議論を通じて対応策が工夫できた
- 施設設置管理上の制約等について、当事者側の理解を得ることができた
- 今回の知見を今後の施設整備にも活かしていきたい

等、前向きな意見・感想等が多数寄せられています。

当事者参画プロセスの普及に向けて

国土交通省では、当事者参画プロセスの普及に向けて、本省のみならず、地方運輸局、地方整備局等を通じ、施設設置管理者や地方公共団体に対して、各地域の公共的な施設整備やプロジェクト等における当事者参画プロセスの導入の働きかけ等を行っています。また、当事者参画プロセスの普及につながる取組として、バリアフリー法に基づく移動等円滑化評価会議において、当事者目線に立った評価指標のあり方について検討をスタートさせることとしています。

我が国は、共生社会の実現に向けて、まさに今、当事者参画プロセスの本格的な普及に向けたスタート地点にいたったところと言えます。今後、国はもちろん、地方公共団体や施設設置管理者において、当事者参画プロセスの意義や必要性、等について、決して他人事ではなく、自分事として捉え、理解し、取組を進めていくことが重要となります。

当事者参画プロセスにおいては、当事者と施設設置管理者等との建設的な対話を実現していくことが最も重要

となります。このため、施設設置管理者等の関係者は、日頃より、様々な障害等の特性や困りごとに対する理解を深める等心のバリアフリーを実践していくとともに、バリアフリーに関する最新の好事例や技術革新等の知見・ノウハウの蓄積に努める必要があります。また、当事者においても、自他の障害特性に係る様々なニーズの整理や、施設設置管理上の課題等に対する理解を深める等、相互理解や問題認識の共有が進む環境づくりに努めていくことが重要と考えられます。さらに、双方の立場・事情に精通し、最新の専門的な知見等を有する学識経験者等の専門家の存在が、有効な解決策を導き出す上で、大変重要な役割を果たしていくことが期待されています。

本資料は、このような問題意識を踏まえ、当事者参画プロセスが導入された全国各地の事業等の概要について、主に施設設置管理者等の視点からご紹介しています。誰もが社会に参画することができる共生社会の実現に向けて、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

(※) 心のバリアフリーとは（ユニバーサルデザイン 2020 行動計画より）

・様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと。

・心のバリアフリーを体現するポイントは、以下の3点

(1) 障害のある人への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること

(2) 障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること

(3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションをとる力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと



共生社会の実現に向けて

共生社会の実現には、障害の有無に関わらず共に生活可能な社会を目指す
ノーマライゼーションの理念が重要です。

共生社会の実現に向けた障害当事者参画の重要性等について、バリアフリーに関する有識者、
障害当事者、施設設置管理者からのコメントをいただきました。

高橋 儀平：東洋大学 名誉教授

共生社会はバリアフリー法だけでは実現しません。もちろん誰にとっても完全なバリアフリー社会は難しいのですが、少なくとも一人ひとりの違いを気づくために、違いのある人々と一緒に施設づくりやまちづくり計画を進めてみませんか。

これまでどうなるか心配で迷っていた事業者、設計者の皆さんも勇気をもってもう一歩前に進めてみませんか。そしてこれまでの制度や進め方の仕組みが如何に生活、学び、就労、移動、余暇活動を楽しむ人々のストレスを生み出してきたか、そのストレスをどうすれば改善できるかを一緒に考えたいのです。

持続的な共生社会の形成には、みなさんの行動が今必要なのです。
これまでの常識にとらわれないチャレンジを大いに期待しています！



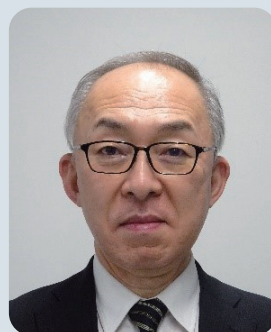
橋井 正喜：社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事

現在、様々な分野で障害者が安心・安全に移動するためのバリアフリーの取組が進んでいます。そして、この取組を効果的に進めるため、地域の障害者の声を丁寧に聴く方法が活用されています。障害者権利条約では「私たちのことを私たち抜きで決めないで (Nothing About us without us)」が合言葉になっています。一方で、全国には様々な障害者があり、同じ障害の中でも多様なニーズがあるとされています。さらに、移動にバリアがあると感じていても、声に出せない障害者も多いとされています。全国でバリアフリーの取組を進めるためには、まずは障害者を含む地域の全ての人が手を取り合うことが大切です。皆で安心・安全に移動できる社会を実現させましょう！



高柴 和積：一般社団法人 全国空港事業者協会 常務理事

日本の空港ターミナルビルにおいては、バリアフリー法等の関係法令整備が進む中、リニューアル等の機会を捉え基本設計段階から専門家を交えたユニバーサルデザインワークショップ等を開催し、障害当事者が参画したバリアフリー施設整備に取組んでおります。また、取組開始から本年で4年目となるインクルーシブデザインによる「空港ユニバーサルデザイン診断」でも、専門家に加え障害当事者（車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者等）が参加する診断を実施予定です。当事者の声を直接聞くことで、困りごとに関する理解の深化、携わる職員意識の向上を図り、効果的かつ継続的なユニバーサルデザインの取組みを展開して参ります。全国の空港から地域や観光地へ波及し浸透するよう、引き続きバリアフリー、ユニバーサルデザイン、心のバリアフリー等の取組を進め、ウイズコロナ時代におけるノーマライゼーションの価値観を、日本をはじめ世界の障害を持つ多くの方々と共有して参ります。



当事者参画を行う上でのポイント

現状の課題

東京 2020 大会を契機として策定された「Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドライン」や、当事者参画の下、同ガイドラインに沿って整備された「新国立競技場」は、同大会のレガシーとして、障害当事者等から高い評価を得ました。

一方、同大会後も、施設のバリアフリー化に際し、「当事者参画プロセス」を設けず整備した結果、当事者にとって使い勝手が悪い等により、再改修を要する事例が発生しています。

インクルーシブデザインの手法（設計段階からの当事者参画プロセス）は、共生社会実現の観点に加え、施設設置管理者においても有益な手法であり、今後、その普及に努める必要があると考えられます。

以下において当事者目線にたった施設整備を行う際の基本的なポイントを示しており、基本設計の段階から整備、運用・維持管理までの全てのプロセスにおいて重要な観点となります。

当事者目線での整備

- バリアフリー基準に定める要件はクリアされていても、当事者目線にたったアクセシビリティや使いやすさが確保されていないケースがあります。点ではなく面としてのつながりや混雑時等、実際の使われ方を考慮した整備が必要となります。

障害特性の十分な理解

- 「当事者目線」での施設整備を行うためには障害特性を十分に理解することが必要です。障害の特性によって移動上の困難さや情報伝達の方法が様々であり、個別のニーズを理解することが重要です。

- また、設備によっては当事者間で相反するニーズや意見が生じることもあり、建設的な対話を通じて「相互理解」が得られるよう整備を進めることも重要です。

- 施設設置管理者を含め、施設整備や運用に関わる全ての関係者が多様な障害特性とニーズについて日頃から関心を持って学び、整備に活かしていくことが必要です。

「障害の社会モデル」の理解

- 「障害の社会モデル」とは、障害は「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという考え方です。障害の社会モデルを理解し、社会や周囲の環境を変えていくことで誰もが安全で快適に移動できるユニバーサルデザインの街づくりを推進していく必要があります。



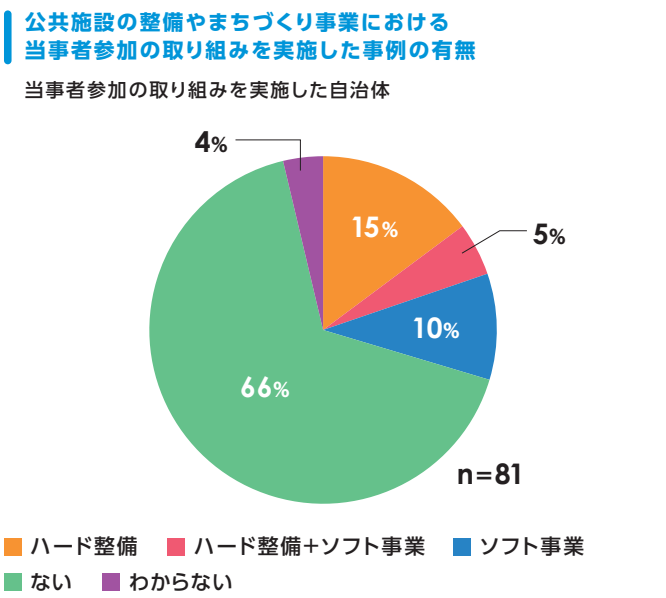
地方自治体における当事者参画の状況

共生社会ホストタウンを対象とした「高齢者、障害者等当事者参加による施設づくり、まちづくり実態調査(2021)」(実施主体:(一社)日本福祉のまちづくり学会未来型UD戦略特別研究委員会)の結果を用いて地方自治体における当事者参画の状況をご紹介します。

当事者参加の取組実施の有無・実施の概要

公共施設の整備やまちづくり事業において、当事者参加の取組を実施した自治体は約3割と実施状況としてはまだまだ少ない状況です。

ハード整備の事例では、スポーツ施設や市役所庁舎、公共施設、文化観光施設が多く、参加形態としてはヒアリングや意見交換会、ワークショップが多くなっています。



当事者参加を進める上での課題

当事者参加を勧める上での課題として、

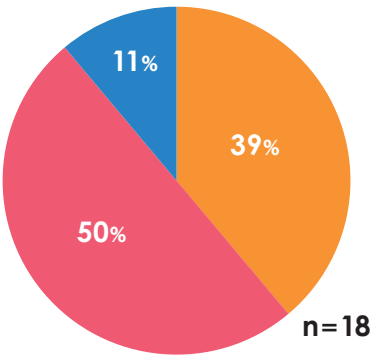
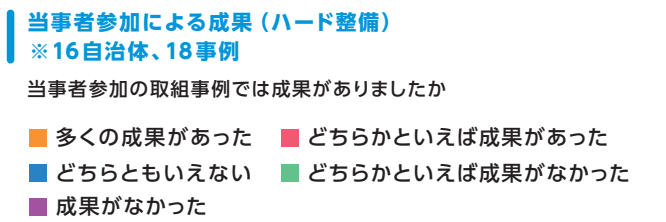
- 十分なニーズ把握のために、どういった方にどの程度の規模で参加していただくことが適切か参加者の人選が課題
- 障害種別によって異なる要望が出た場合、どのような整備が望ましいのか、その判断が難しい
- 当事者から出た意見の反映と事業の予算とのバランスを取らなければならない場面があった

等が挙げられており、円滑に進めるためのノウハウの充実が課題となっています。

当事者参加による成果、当事者参加による意義・有効性

一方で、実際に当事者参加を実施した事例において、約9割が「多くの成果があった」又は「どちらかといえば成果があった」と回答しました。「どちらかといえば成果

がなかった」、「成果がなかった」と回答された事例はなく、成果が得られないのではないかと不安を解消する結果が得られています。



具体的な成果として、

- 障害当事者でなければ気づくことができない情報を得ることができた。(例:点字ブロックの配置)
- 法令等で定める基準に、当事者の視点・考え方が加わることで、より効果的な事業を進めることができた
- 当事者の困りごとを事業者が知るきっかけとなり、整備困難箇所をソフト面でカバーすることができた

等が挙げられています。また、当事者参加の意義、有効性として、

- 当事者参加により、法令や条例等の基準と当事者の「使い勝手」の間に生じる乖離をくみ取ることができる
- 計画段階から当事者に予め意見を聞くことで、多くの当事者にとって満足のいく内容を効率的に実施することが可能になる
- 当事者の意見を施策に反映することで、より効率的かつ高い事業効果を生むことができる

等が挙げられています。

継続的な当事者参加の実施に向けて

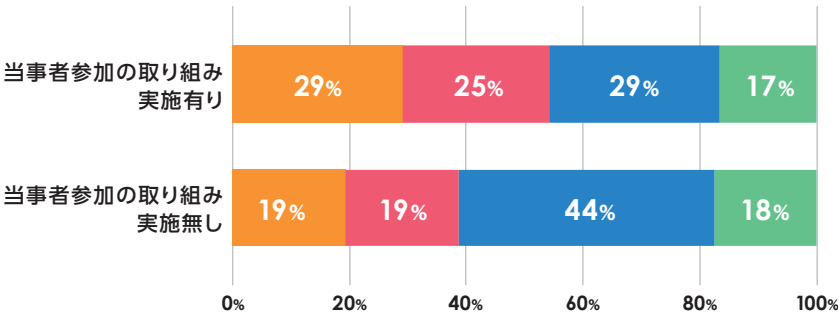
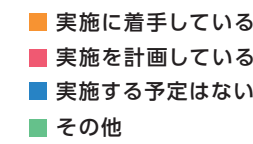
このように、当事者参加の成果や意義・有効性が認められているものの、当事者参加の取組を実施した自治体においても、約3割が今後取組を実施する予定がないと回答しており、継続的な実施のために更なる取組が必要です。

ご意見として、「当事者参加のマニュアル等があるとよい」、

「当事者参加のルールづくりや制度化が必要」、「当事者参加の好事例を広く知らせて欲しい」といったものがあり、当事者参加をどのように進めればよいかについて参考となる知見を周知していくことが重要と考えられます。

今後の当事者参加の取組について

【当事者参加の取組実施の有無別】
今後、公共施設の整備やまちづくり事業において、当事者参加の取組を実施する予定等がありますか





Case Studies 01

国立競技場整備における当事者参画の取組

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会のメインスタジアムとして使用された国立競技場は、当事者参加の整備プロセスが業務要求水準所に明確に記され、基本設計段階から施設の完成まで様々な当事者が参画するUDワークショップが計21回開催された。重要な各論点については繰り返し議論を行いモックアップ検証も実施することで当事者からも高い評価が得られている。

施設の概要 (国立競技場)

- **所在地** 東京都新宿区霞ヶ丘町 10-1
- **竣工日** 2019 年 11 月 30 日
- **発注者** 独立行政法人日本スポーツ振興センター (JSC)
- **受注者** 大成建設・梓設計・隈研吾建築都市設計事務所共同企業体
- **経 緯** 2013 年 9 月に東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会開催が決定。メインスタジアムとなる国立競技場は 2015 年 12 月上記受注者の設計・施工が決定。



ユニバーサルデザインワークショップ (UDWS) の開催

基本設計から施工段階において高齢者、障害者、子育てグループ等 14 団体の当事者が参画する「ユニバーサルデザイン・ワークショップ」を 21 回開催し、トイレ、案内サイン、エレベーター、エスカレーター等の箇所別の WS に加え、車椅子、視覚障害、聴覚障害等の障害種別ごとに現場確認も実施し、障害当事者の要望について意見交換やモックアップ検証を行った結果、あらゆる施設・設備等のバリアフリー化が実現されました。このような基本設計段階からの当事者参画の取組が必要です。



UDWS での意見交換会やモックアップ検証の様子

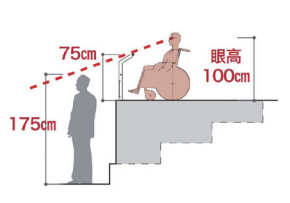
当事者が参画した UDWS のスケジュール

年 度	2016												2017～2019												2020						
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	
基本設計段階	第1～5回 UDWS												第1回 概要説明・意見交換等 第2～3回 意見等を踏まえた検討内容説明 第4～5回 トイレ計画、意見を踏まえた基本設計とりまとめ等																		
実施設計段階	第1～7回 UDWS												第1～3回 一般トイレ・乳幼児関連諸室、アクセシブルトイレ等、第1、2回とりまとめ等 第4～5回 EV・エスカレーター、サイン計画・補助犬トイレ等 第6～7回 第4、5回とりまとめ・手すり等、意見を踏まえた実施設計とりまとめ等																		
施 工 段 階													第1～9回 UDWS												第1～3回 外部・内部誘導サイン等、観客席モックアップ等 第4～6回 誘導ブロック、EV モックアップ、ピクトサイン等 第7～9回 ピクトサイン、外部誘導サインモックアップ等						

ユニバーサルデザインの配慮

サイトラインが確保された車椅子利用者席

眼高の低い車椅子使用者のサイトラインを確保するために、眼高 100cm を標準とし、前列の人の身長175cmを想定し、75cm 前列席の人が立ち上がった状態でも、車椅子席の視界を妨げない観戦環境を整備。



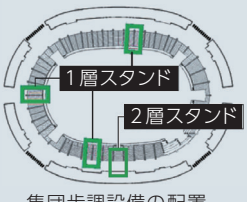
車椅子からのサイトライン



2 層スタンド (3 階) 車椅子席

聴覚障害者への配慮

スタンドの複数のエリアに集団補聴設備 (ヒアリングループ) を整備。



集団歩調設備の配置

トイレ

様々な利用者を想定した5タイプのアクセシブルトイレを設置

① 使う向きに配慮した車椅子用トイレ

2室以上併設される場合は、様々な使い方に配慮し対称レイアウトのトイレを隣接させ、設置しています。

② オストメイト対応車椅子用トイレ

オストメイトを搭載した車椅子使用者用トイレを設置しています。

③ 多目的シート対応車椅子用トイレ

多目的シートを搭載した車椅子使用者用トイレを設置しています。

④ 多目的シート・オストメイト付車椅子用トイレ

オストメイトと多目的シートを搭載した車椅子及びストレッチャー使用者用トイレを設置しています。

⑤ 男女共用トイレ

LGBT*及び発達障害者等の異性の付添者を含め男女別トイレが利用しにくい方のトイレを設置しています。

※ LGBT：レズビアン、ゲイ、バイセクシャル、トランスジェンダーの頭文字で性的少数者を意味する。

サインにおける主な配慮点 (例)

- 全盲の人 触知図、音声ガイド、誘導ブロックなど視覚以外の情報を提供
- 弱視の人 表示面、表示内容が大きくコントラストの強いものに
- 聴覚障害者 視覚情報を提供
- 車椅子使用者 ゆっくり安全に見られる場所を確保
- お年寄り・子供 低い視点を確保
- 外国人 ピクトグラムで表現 (一部多言語の併記)
- 知的障害者 シンプルな情報表示
- その他 案内所にインターホンを設置

Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドラインの策定

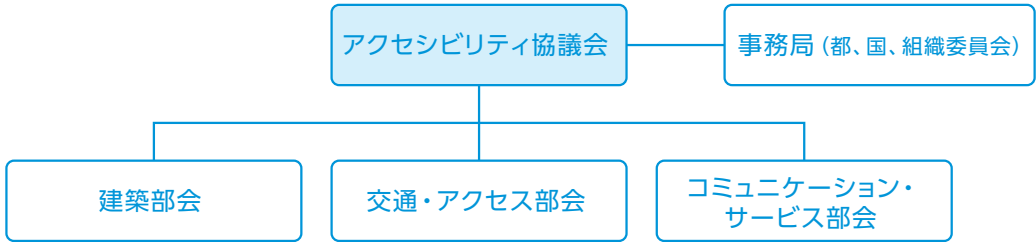
東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向け、組織委員会が平成 29 年 3 月に国際パラリンピック委員会（IPC）の求めに応じ、大会運営に係るハード・ソフト両面のバリアフリー化を目的とする大会時のガイドライン「Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドライン」を策定し、競技場及び周辺施設等の整備を実施しました。

Tokyo 2020
アクセシビリティ・ガイドライン



アクセシビリティ協議会

2014 年 11 月に内閣官房、東京都、組織委員会が協議会を主催。
協議会の下に、実務者による協議及び調整を行う 3 つの部会を設け、20 にわたる障害当事者団体等の意見を聞きながら「Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドライン」策定しました。



※ 部会での策定に当たり、障害者団体、関係機関、有識者等の意見を聴取

(1) 建築部会

各会場における通路、エレベーター、会場の座席、トイレ、宿泊施設等におけるバリアフリーの技術仕様を検討

(2) 交通・アクセス部会

アクセス経路に関わる空港・駅・港湾・道路・バス停における通路、エレベーター、トイレ等のバリアフリーの技術仕様を検討

(3) コミュニケーション・サービス部会

組織委員会による刊行物・案内サイン等情報発信の技術仕様や大会スタッフ・ボランティア向け接遇トレーニングの指針を検討

東京オリパラ大会のレガシーとして、スタジアムの新設や改修を行う際には、本ガイドラインを参考に当事者参画の取組を各地方公共団体や施設設置管理者等において検討することが望まれます。

UDWSに参加した当事者の声

【DPI日本会議 事務局長 佐藤 聡】

コンサートやスポーツ観戦に行くと、車いす席は限られた場所に少ししかなく、視界も不十分で楽しめないな、ということも残念に思っていました。

新国立競技場では、多様な障害者、高齢者、子育てグループを構成員としたユニバーサルデザインワークショップ (UDWS) を立ち上げてくださり、基本設計から各段階で意見を出して整備に反映することが出来ました。

図面を見せてもらい、設計者を含めてみんなで議論することによって、お互いのニーズや配慮、設計の制約も理解でき、その上でベストは何かみんなで考えることができました。

時間も手間もかかりましたが、そのおかげで、誰もがスポーツの感動と一緒に体験できる、世界に誇れるスタジアムが完成しました。



サイトラインが確保された車椅子利用者席

UDWSに参加した学識経験者の声

【東洋大学 名誉教授 高橋 儀平】

何と言っても国立競技場のUDWSが成功したのは、業務要求水準書に「設計から施工段階において、高齢者、障害者団体及び子育てグループ等の参画を得てユニバーサルデザイン・ワークショップを開催して業務を進める」ことが明記されたことです。

UDWSについては発注者、事業者だけでなく参加した当事者もほとんど経験がなかったと思います。参加者は自分たちの困りごとやニーズがどこまで理解されるのか、どこまで言えるのか最初は手探りだったでしょう。事業者側は工程を明確に示し真摯に対話を繰り返しました。

どんなことでも同じですが、対話を繰り返して少しでも信頼関係が生まれれば、事業者も当事者ニーズの正しさを理解し、当事者も事業者側の苦心を理解していきます。このプロセスを発注者や参加したすべての人が共有することで UD が格段に進化しました。



Case Studies 02

成田空港における当事者参画の取組

成田空港では、障害者・有識者・空港関係者が一体となって現場視察等を踏まえて時間をかけて議論し、着実に整備改善を進めている。中でも、障害者(知的・精神・発達障害等)に向けたカムダウン・クールダウン設備の導入や航空会社と協働で企画した搭乗体験ツアーの実施は先進的であり、多様なコミュニケーション手段の導入や、空港利用時のプロセスなどを記載した障害児向けの事前学習冊子に加えて、空港スタッフの教育研修にも力を入れており、ステークホルダーを巻き込んだアプローチは、好事例として共有化ができる取組となっている。



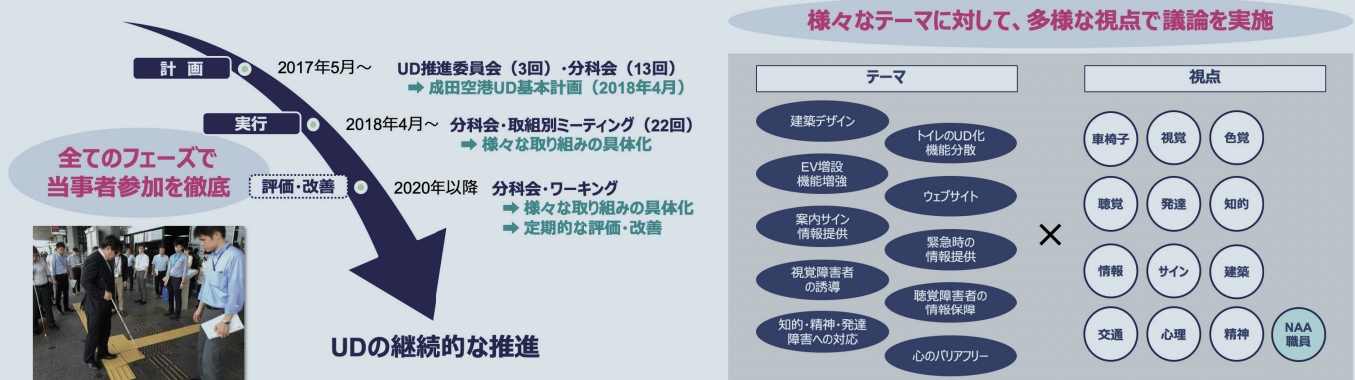
施設の概要(2019年実績)

- **航空旅客数** 約12万人/日、年間航空機発着回数 約26万回、年間航空貨物量 約204万トン
- **空港敷地面積** 1,198ha ● **滑走路** A滑走路:4,000m、B滑走路:2,500m
- **歴史的な変遷、今後の展望** 1978年の供用開始以来、日本の表玄関として国内外の多数の旅客等に利用されている。現在、B滑走路の延伸、C滑走路の新設が進められている。

■ **実施主体/主催** 成田国際空港株式会社 ■ **実施日** 2017年5月～(継続中)

当事者参画の概要

- ・ **実施形態** / 2017年5月～ 計画段階 UD推進委員会(3回)・分科会(13回)
2018年4月～ 実行段階 分科会・取組別ミーティング(22回)
2020年以降 評価・改善 分科会・ワーキング
- ・ **取組の背景** / 成田空港では、国内外の多数の旅客等に対して、世界トップレベルのユニバーサルデザインの視点によるサービス提供を目的として、「障害者の権利に関する条約」に定められている障害の「社会モデル」や「他(た)の者との平等」、「差別的取り扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」を踏まえうえでユニバーサルデザインを推進することとなった。
しかしながら、1978年の開港以来段階的に整備・拡張が進められた既設空港であるため、特に施設面で「既存施設の改修」という対応が前提となり、物理的な制約が多いことから、人的支援や情報提供等のソフト面での対応と併せて検討を進めていく必要があった。そこで、ハード、ソフト両面から世界トップレベルのUDを実現するため、2017年5月に障害者、有識者、空港関係者で構成する「成田空港UD推進委員会」を設立し、UDに関する基本的な考え方や取組の方向性について検討を進め、2018年4月に成田空港におけるUDに関する取組を推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」と、それに基づいて2020年までに実施する具体的な取組が決定・実行された。



- ・ 当事者の参加形態 / UD推進委員会に委員として参加
- ・ 留意した点 / ■ **全てのフェーズ**における当事者参加を重視し**ニーズ把握と相互理解**
■ **様々なテーマ**に対して**多様な観点**で議論を実施し多様な利用者へ配慮
■ **定期的な評価**とその結果を踏まえた**改善**(スパイラルアップ)
■ **データベース化**や**人材の育成**による**ノウハウの蓄積**
■ 切れ目のないサービス提供に向けた**事業者間の連携強化**
- ・ 当事者参画の成果 / 当事者参画で整備を進めたことにより、**施設の使いやすさが向上**。

具体例

■ 建築デザインの共通ルールを設定

視覚障害者や発達障害者等にとっては、建築空間(床・壁・天井・光環境)のデザインによって不安や誤認、錯視等を誘発される。また、直観的にわかりやすい空間が求められていることから、建築デザインの共通ルールを設定し、施設改修等に活用。



第2旅客ターミナル / 到着コンコース

○ 直感的にわかりやすい

進行方法が直感的にわかりやすい照明デザイン



第2旅客ターミナル / 出発ゲートラウンジ

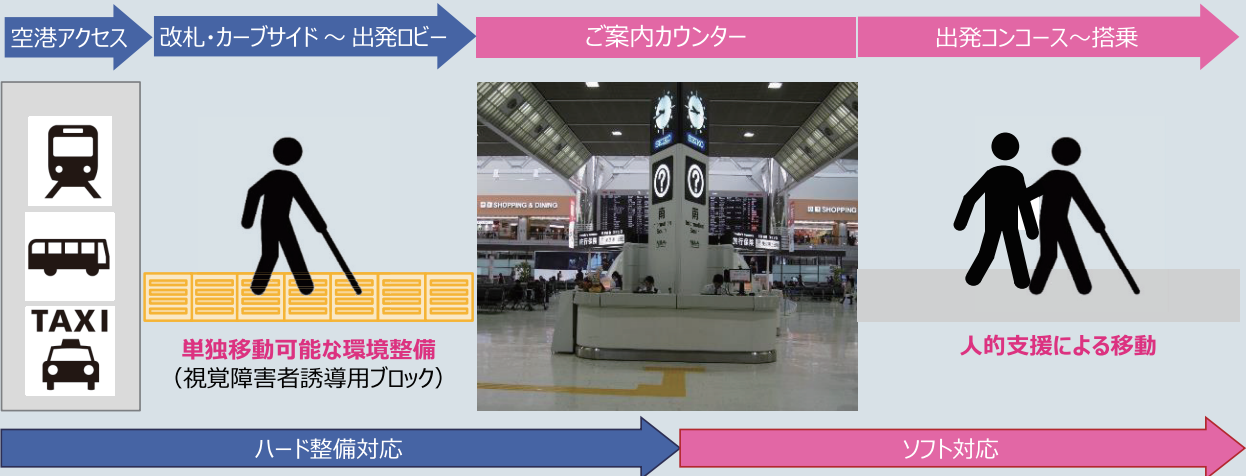
○ 安心・安全

○ 直感的にわかりやすい

- ・ 滞留エリアであるためカーペットを採用しつつ、歩行エリアとなりうる部分は色を変えた。
- ・ 視認性の良いゲート番号表示
- ・ 床とコントラストのとれた椅子

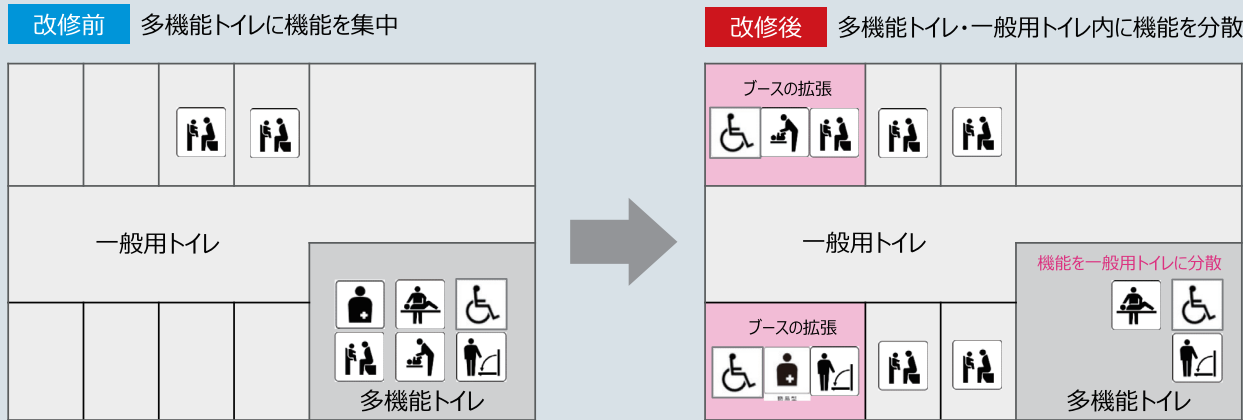
■ ハード・ソフト連携による視覚障害者誘導

視覚障害者は、目的地まで人との接触などによるトラブルなく、安全・円滑に移動できるか不安を感じている。そのため、安全かつ安心して確実に目的地まで移動できるよう、公共交通機関から直近の案内カウンターまでは単独移動が可能な環境整備を行い、それ以外のエリアについては人的支援で対応。



■トイレの機能分散

多機能トイレを多様な方が利用することにより、そこしか利用できない車椅子利用者の待ち時間が発生するため、利用者が集中しないよう、一部の機能（オストメイト、ベビーチェア等）を一般トイレ内に分散。



■知的・精神・発達障害への対応

コミュニケーション等に不安のある利用者（知的、精神、発達障害等）の中には、慣れない環境での移動や様々な人や音、光、においなどの混在により、不安やストレスを感じてしまうので、パニック予防のために落ち着くスペースを確保。



● 意図しない利用がなされることによって、本当に必要な方が利用できないことがないよう看板を設置

■ご案内カウンターの改修

既存のご案内カウンターの見つけやすさ、使いやすさを向上するための改修を実施。



当事者の反応・コメント

- 成田空港は多機能トイレが多数あり、車椅子利用者が利用したいときに利用できる。また、多数あるので多機能トイレの位置を把握しないで行動できるので、安心して空港を利用できる。
- 気持ちが不安定になったときに、カームダウン・クールダウンがあり、その中に入って気持ちを落ち着かせることができた。自分の勤務場所でもカームダウン・クールダウンを設置したい。
- 私は聴覚障害者ですが、搭乗前に虫よけスプレーを購入したくて迷っている時、手話で丁寧に教えてくれて、とても助かりました。行き先がアジア（セブ）でしたので、出発前に入手できて、とても助かりました。手話で対応してもらったことも嬉しかったです！笑顔も素晴らしかったです !!!

実施主体としてのコメント

成田国際空港株式会社は、TOKYO2020 大会を契機に、日本・東京の表玄関としてユニバーサルデザイン化を推進していく必要性を強く認識しました。当事者参加を前提としたプロセスを重視し、空港利用者に関するこれまで把握できていなかった当事者ニーズを把握し相互に理解することで、「多様なお客様の個別のニーズ」への対応を実現しました。これにより、言葉の違い、障害、性別などによる困りごとをなくし、お客様誰もが快適に利用できる施設として世界でも高い評価をいただくことができました。今後も、定期的な評価により新たな課題を抽出し、それを踏まえて改善を実施することで継続的な向上を図っていきたく考えています。



Case Studies 03

仙台市地下鉄南北線新型車両の バリアフリー設備説明会の実施

仙台市地下鉄南北線新型車両におけるバリアフリー設備説明会の実施。
障害当事者団体が出席し、新型車両と現行車両の変更点について
資料を用いて説明した上で新型車両の段差や、手すり等を再現したものを実際に体験し、
意見交換会を開催。説明及び体験を通して感じたこと中心に現行車両や
東西線（2015年開業）の車両で使いづらさを感じていることについて意見交換が行われた。

施設の概要（南北線）

- **利用者数** 約15万人 / 日
- **周辺環境** 仙台駅を含む泉中央駅～富沢駅を結ぶ主要路線
- **歴史的な変遷、今後の展望**
昭和62年より運行している南北線車両について、
令和6年度に新型車両の運用開始予定。



■ **実施主体 / 主催** 仙台市交通局 ■ **実施日** 令和3年11月29日（所要日数：1日間）

当事者参画の概要

- ・ **実施形態** / 意見交換会
- ・ **取組の背景** / 東西線車両において計画段階から障害当事者の意見聴取を行い設計等に反映させたことでバリアフリー化を大きく推進することができたため、南北線車両においても実施した。
- ・ **障害当事者の募集** / 仙台市障害者福祉協会より紹介（約20名が出席）
- ・ **留意した点** / 実際の段差や手すり等を再現したものを活用し、より精度の高い体験機会に努めた。

今後の計画

- ① 車椅子ベビーカースペースの拡充
（現行4両1編成あたり2ないし3箇所のスペースを各車両1箇所設置、2段横手すりの設置）
- ② 優先席の拡充（現行1両あたり32席を36席に増設）
- ③ ホームの段差・隙間の縮小（現行最大約6cmの段差を約3cmに縮小）
- ④ 乗降口周りの設備改善・新設（乗降口部分への黄色床敷物設置、扉の開閉動作を示すドア開閉ランプとチャイムを設置他）

実施内容

- バリアフリー設備についての説明

新型車両のバリアフリー設備について、
スライドで写真や音声を用いながら説明の上、
質疑応答を行った。



■ 段差や手すりの再現したものを活用した意見交換



車椅子での降車時の
隙間・段差の感じ方
について確認

白杖を使用しての
乗車時の段差の
感じ方について確認



車椅子スペースの2段手すり
について検証（高さ、太さなどを確認）

当事者の反応・コメント

- ・ ホームとの段差が3cmでも車いす利用者の単独乗車は難しい。
- ・ 車内案内表示は黒背景に白文字の方が見やすい。
- ・ 車いす用の固定ベルト収納場所には蓋があり、
ベルトが外から見えずらく隠されているようで使いづらい。

実施主体としてのコメント

健常者だけでは気づけない観点の指摘を多数いただき、ユニバーサルデザインに配慮した新型車両の導入に前進することができた。



Case Studies 04

関西国際空港第1ターミナルリノベーション・バリアフリー検討会の実施

事業者、学識者、障害者団体、施設管理者、自治体等の様々な関係者が参加するバリアフリー検討会を開催し、現地見学会やモックアップ検証での意見交換を通じて要望を反映し、より良い施設整備へと繋がった。

施設の概要（関西国際空港）

- **利用者数** 約7万人 / 日
- **周辺環境** 関西の空の玄関口として、国内外の空港を結ぶ
- **リノベーション計画の背景**

国際線及び国内線同程度の利用計画にて1994年に開港。2018年度には約8割が国際線利用を占めている状況。2025年には大阪・関西万博を控え、国際線の能力増強を主とした第1ターミナルの改修を実施中。



■ **実施場所** 関西エアポート株式会社 ■ **実施日** 令和3年3月～

検討会の枠組み

バリアフリー検討会

実施内容：全体検討会、現地見学会、モックアップ検証、分野別フォローアップ会

主催
関西エアポート（株）

移動等円滑化評価会議
近畿分科会

新関西国際空港（株）

- **学識者** Academic expert
 - **障害者団体** Disability organizations
 - **施設設置管理者** Authority
 - **自治体** Local government
- 障害当事者の募集**：近畿分科会委員及び会長の推薦

事務局 近畿運輸局 近畿地方整備局
神戸運輸監理部 大阪航空局（窓口）

- ・ 障害当事者と事業者との調整役として有識者をメンバーに含む。
- ・ 模型を使つての説明や現地視察をリアルタイムでWEB参加者にお届け。



対面会議 Face-to-face



オンラインOnlineを併用

リノベーション計画はロングラン

- 2021～2022年秋頃フェーズ1) 新国内線エリア増築・改修
- 2022～2023年冬頃フェーズ2) 国際線出発フロア商業エリア（中央）
- 2023～2025年春頃フェーズ3) 国際線ラウンジ、新保安検査場
- 2025～2026年秋頃フェーズ4) 国際線出発フロア商業エリア（南・北）新設

実施内容

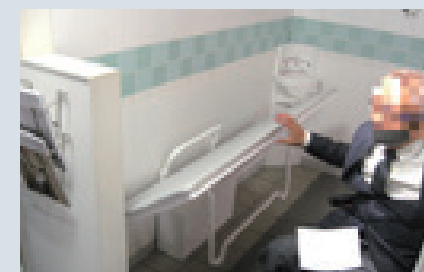
トイレ、サイン、エレベーター、エスカレーター等の箇所別に加え、車いす、視覚、聴覚等の障害種別ごとに現場確認も実施し、障害当事者の要望について意見交換。

- 意見交換会（計5回実施）
- 現地見学会（計3回実施）



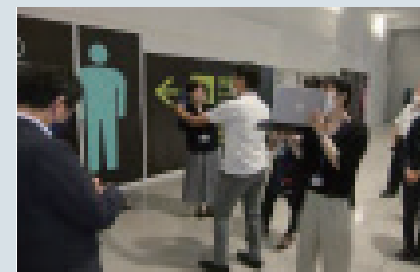
- （左から順に）
- ・ 保安検査場のゲート幅
 - ・ シャトルとホームの段差
 - ・ トイレ個室の入り口幅

■ トイレモックアップ検証



- （左から順に）
- ・ 個室の出入り口ボタンの高さ確認
 - ・ 大型ベッドの重さ確認

■ フォローアップ会（計11回実施）



- ・ 全体検討会後の分野別のフォローアップ会では、障害特性にあわせリラックスした空間作り。
- ・ アロマオイルや円卓の使用、軽食の準備等

■ エレベータサイズのモックアップ検証

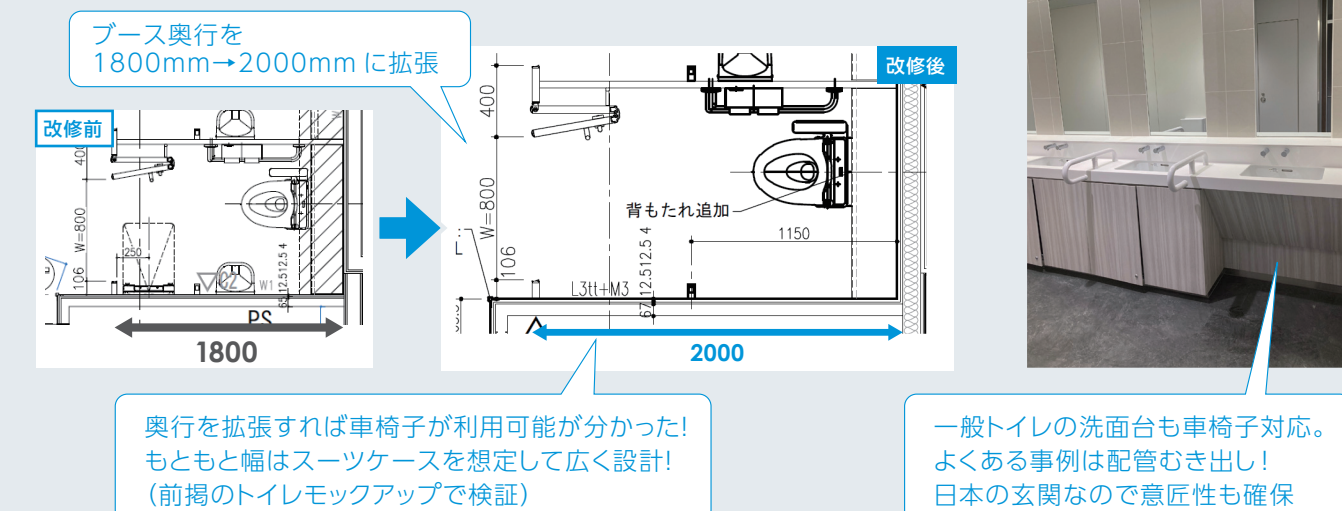


- ・ 車いす2台を想定したEVサイズを検証したところ、なんと4台が乗れた！ やってみたいと分からない！

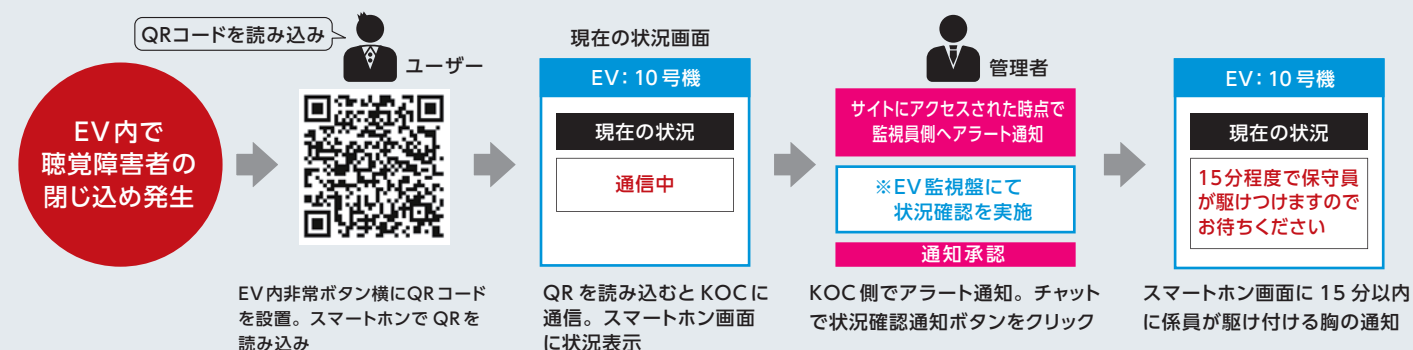
- ・ 視覚障害の方によるボタン位置等の検証

検討会の成果により実現したこと（一部抜粋）

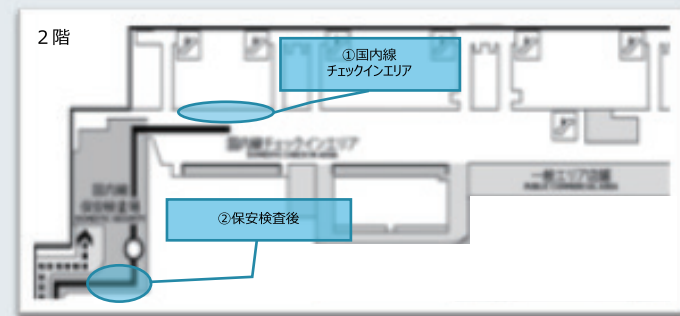
- 一般トイレブースの拡張と洗面台改造で、手動車椅子使用者が一般トイレを使用可能



- スマホを活用したエレベータ内緊急時対応 QRコードによる連絡システムの構築
～聴覚障害の方が、もしEVに閉じ込められたときの情報提供とチャット機能～



- カームダウン・クールダウンコーナーの設置
本リノベーションのフェーズ1において、先行設置事例を参考にしつつ、当事者のご意見をお聞きし、緊張が高まる保安（手荷物）検査場の前後にカームダウンクールダウンコーナーを設置予定。



当事者の反応・コメント

- ・私の言ったことを自分なりにかみ砕いて尊重してくれるという思いが伝わりました。それが、私にとっては話やすさにつながり、意見をたくさん伝えることができ、相互の質問も活発にすることができました。
- ・当事者の方が参画できたことはすごくよかったと思っています。

実施主体としてのコメント

このような検討会を開催するのは初めての試みとなり、ご助言を頂きながら試行錯誤の開催となりましたが、検討会、フォローアップの会を重ねて、率直なご意見をお聞きする中での細かな気付きがありました。モックアップでは、実際のスケールを体感しつつ、少しの工夫で車いす椅子利用範囲の拡大ができたことを経験し、このような取り組みの大切さと、答えは現場に落ちていることを実感しました。引き続き、小さい事でもできる事からご意見を取り入れ、利用者の方々使いやすい施設づくりを行っていきたくと考えております。



Case Studies 05

別府港UDターミナルにおける意見交換会の実施と推進協議会の設置

障害当事者・事業者・エコモ財団の3者で上記協議会を設置し、設計段階からの当事者参画を実現。加えて特設に当事者団体へのヒアリングを実施し、誰もが利用しやすいUDターミナルの実現を目指す。（2022年秋竣工予定）

施設の概要（別府港ターミナル）

- 利用者数 約100人～600人（朝1便到着、夕1便出発）
- 周辺環境 (株)フェリーさんふらわあが別府-大阪間を運航。
- 歴史的な変遷、今後の展望

1912年の大阪商船による阪神-別府航路が起原。既存施設は建設から39年経過した県施設。300mほど離れた場所に新ターミナル建設予定。



- 実施主体 / 主催 エコモ財団（委員） 障害当事者並びに(株)フェリーさんふらわあ（オブザーバー）九州運輸局、大分県、別府市
- 実施日 令和2年3月の別府港UDターミナル推進協議会設置後、3回開催
- 実施場所 別府港ターミナル（大分県別府市）

当事者参画の概要

- ・参画のタイミング / 設計当初より参画。過程においても必要に応じて助言を求める。
- ・障害当事者の募集 / かねてより大分地域で積極的な活動を行う団体と、障害当事者リーダー養成研修などのつながりがあったため相談。
- ・留意した点 / 可能な限りバリアフリートイレ、バリアフリー駐車場、カームダウン・クールダウン等新しい考え方に基づいた先進的な施設整備内容を実現することに努めた。
- ・当事者参画の成果 / 2021年7月『別府港UDターミナル提言書』としてとりまとめ事業者に提示し、設計業務に反映した。

改修後（竣工前のためイメージ図）



当事者の反応・コメント

- ・エレベーターの内法寸法については、基準ギリギリの寸法でなく、広めに計画する必要がある。また、一方向出入口よりも二方向出入口の方が利用しやすい。
- ・トイレについて、簡易折り畳みベッドについては非常に必要があるため、検討の余地がある。
- ・福祉関連のピクトグラムをできるだけ掲出するのが望ましい。
- ・車両後方にスロープが付いた車両が利用されるケースも多くなっている。駐車場の奥行き寸法についても考慮する必要がある。
- ・異常時・災害時の対応は今後重要なテーマであり、どのように避難すれば良いかなど議論したほうが良い。
- ・人的サポートについて、スタッフの増員や体制はどうなるのか。



Case Studies 06

直江津港ターミナルにおける バリアフリー設備視察と意見交換会の実施

移動等円滑化評価会議北陸信越分科会委員（障害当事者を含む）ほか14名が、使節及び船内のバリアフリー化の状況について、現地視察と意見交換会を行った。

施設の概要（直江津港ターミナル）

- **利用者数** 約100人 / 日
- **周辺環境** 佐渡汽船が直江津航路（直江津港 - 小木港）を結ぶ。
- **歴史的な変遷**
 - 大正 2 年 前身の佐渡商船（株）が沢根 - 小木 - 直江津間を開航。
 - 昭和 7 年 3 社が合併し、佐渡汽船（株）と改称して小木 - 直江津間就航。
 - 昭和 63 年 直江津港に新ターミナルビルが完成。
 - 令和 3 年 高速カーフェリーに代わり、ジェットfoil就航。



- | | |
|---|--|
| ■ 主 催 移動等円滑化評価会議北陸信越分科会事務局 | ■ 実 施 日 令和 3 年 10 月 28 日（所要日数：1 日間） |
| ■ 協 力 佐渡汽船（株）、佐渡汽船シップマネジメント（株）、古川海運（株） | ■ 実施場所 直江津港ターミナル（新潟県上越市） |

当事者参画の概要

- ・ **実 施 形 態** / 現地視察及び意見交換会
- ・ **取 組 の 背 景** / 令和3年度より高速カーフェリーに代わり、バリアフリーに適合していないジェットfoilが就航したため、移動等円滑化評価会議北陸信越分科会において、直江津港ターミナル施設とジェットfoilの見学会及び意見交換会を新潟県内の委員に声かけして実施。
- ・ **留 意 し た 点** / 船舶の運航や施設管理に携わる関係事業者に参加いただき、施設見学においては適切かつ丁寧な案内、意見交換会においては意見・要望に対する的確な回答をいただくことで、円滑に進行されるよう配慮した。
- ・ **当事者参画の成果** / 事業者からは、意見交換会の中で「すぐにでも対応できるものについては、改善を図っていきたい」旨の発言があり、後日、耳が聞こえづらい方への配慮として、案内窓口等に筆談マークを掲出するとともに、筆談用の鉛筆とメモ用紙を設置する措置がとられた。



当事者の反応・コメント

- ・ 耳が聞こえない方や聞こえづらい方への対応として筆談の案内がなかったが、窓口で「筆談希望の方はお声かけください」等の案内があることは合理的配慮だと思う。

改善策1

案内窓口等に筆談マークを掲出するとともに、筆談用の鉛筆とメモ用紙を設置。

- ・ 船入口の段差解消のためのスロープについては、色が黒いと視覚的に傾きを感じづらい。ラインなどで変化が分かるように「段差があります」等メッセージがあるとよいと思った。

改善策2

船内の傾斜部分を分かりやすくするために、色違いのマットを設置。

事業者のコメント

- ・ スロープの安全対策や筆談の窓口案内については、すぐに対応していきたいと思う。費用がかかる部分については、すぐに改善することは難しい。
- ・ もともとバリアフリーに適合していない船舶をバリアフリー化させており、座席の取り外しも簡単にはできないため、ジェットfoilの進行方向を向けない座席の問題については対応が難しい。また、固定用フックの取り付けは可能かもしれないが、車いすを置くスペースや、他のお客さんの座席との兼ね合い等も考慮する必要があるため、実施にあたっては検討する必要がある。社内で共有を図りながら対応を検討していきたい。



Case Studies 07

視覚・聴覚障がい者向け話せる 券売機利用体験会

視覚障がい、聴覚障がいの方に実際にきっぷを購入いただくことで、利用者の実用性と現状の課題を検証した。

施設の概要（JR札幌駅）

- **利用者数** 約13万人 / 日
- **歴史的な変遷、今後の展望**
 - 明治13年11月28日開業。道内最大の駅で、道内各地とを結ぶ特急列車などが数多く発着している。
- **実施主体 / 主催** JR北海道（北海道札幌市）
- **参 加 者** JR北海道（駅業務部・CS推進部）、北海道ジェイ・アール・サービスネット（話せる券売機オペレーションセンター）、視覚・聴覚障がい者、移動等円滑化評価会議北海道分科会委員、北海道運輸局



話せる券売機とは

音声とモニター画面により、オペレーターがきっぷの購入をサポートする券売機のシステム。駅係員がきっぷを発売する「みどりの窓口」とほぼ同等のサービスを提供できる。

当事者参画の概要

- ・ **実 施 形 態** / 話せる券売機利用体験会
- ・ **当事者の募集** / 地域分科会の会長でもある北星学園大学 鈴木教授にご協力いただき、同大学の当事者の方に参画いただいた。
- ・ **留 意 し た 点** / 有益な検証にするため、事前に視覚障がい・聴覚障がいの方、それぞれの想定される利用方法について、複数パターン用意をした上で、それぞれの実用性を検証した。
- ・ **意 見 の 活 用** / オペレーターの対応マニュアルの見直しを検討した。聴覚障がいの方とのコミュニケーションを容易にする「筆談プレート」を作成し、各券売機に配備した。



当事者の反応・コメント

- ・ オペレーターに対応してもらうことで、今まで感じていた券売機購入に対する不便さ（ボタンの操作やお金の投入口がわからない等）の解消につながる。

実施主体としてのコメント

今回の体験会により、障がいを有するお客様が実際にどのようなサポートを必要としているのかをオペレーターが認識することができた。今後も、話せる券売機を様々なお客様にご利用いただけるよう努めていきたい。

移動等円滑化評価会議北海道分科会委員（北星学園大学 鈴木教授）のコメント

今回、学生がユーザビリティの検証にらせていただいたことにより、自身の学び（教育的効果）にも繋がった。また、学生による社会貢献の側面も生じ、大変有意義な体験会であった。研究・教育を担う一教員として、今回の貴重な機会に心より感謝したい。