

# 当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等 に関する最終とりまとめ(抜粋)

---

令和6年3月29日

第11回移動等円滑化評価会議資料

【資料全体版掲載先】

<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/content/001752406.pdf>

## 2. 最終取りまとめ(概要)

### 実施事項

#### (令和4年度)

- 日常利用の多い鉄道駅を題材として、これまでに実施した現地調査や意見交換会における意見を踏まえ、横断的なテーマを設定し、当事者等の困りごと等に関するアンケートを実施。
- アンケートで得られた当事者の意見について、それぞれの困りごとの状況や原因・解決策等についてより詳しく把握するため、意見交換会を実施。異なる特性間の相互理解や共通のニーズを把握するため、複数の特性の当事者団体に参加いただき実施。
- これらの結果をもとに、施設利用の場面ごとにバリアフリー環境の課題を整理し、中間整理において提示。

#### (令和5年度)

- 中間整理において「当事者の声をさらに把握」とした項目（テーマ）について、具体的なお困り事の状況や内容、優良事例、他団体からのご意見に対するお気づきの点等の観点で意見交換会を実施。本意見交換会の結果も踏まえ、改めてバリアフリー環境の課題を整理し、対応の方向性を本最終とりまとめにおいて提示。

### 各課題の優先順位づけと対応方針の整理

- これまで頂いた当事者の声からニーズを整理するとともに、実態調査等を通して事業者目線でガイドラインの充足度や対応の困難度を整理。
- これらの結果を踏まえて各課題の優先順位を3つのカテゴリー（速やかに取り組む課題、周知拡大に取り組む課題、現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題）に分類。各カテゴリーに対し、今後の対応方針を整理。

### 各論

- 各課題について、①当事者の声、②事業者の取組状況、③当事者のニーズと事業者の取組状況とのギャップ及びその要因等、④総括及び対応の方向性を整理。（今般の実態調査対象となっていない課題については、②・③を除く）

他分野に対しても取りまとめ結果を共有・周知するとともに、順次具体的な検討等を実施

- 各課題について、これまで当事者から頂いた意見を基にニーズを整理。さらに、事業者への実態調査等を踏まえ、事業者目線から対応の困難度・ガイドラインの充足度について目安を整理。
- これらを踏まえ、各課題について、以下3つの優先順位カテゴリーに分類。
  - ①速やかに取り組む課題：当事者からのニーズが高い課題であり、かつ、ガイドラインの充実化が図られれば改善に向けた対応が期待されるもの
  - ②周知拡大に取り組む課題：事業者の工夫により多種多様な新たな取り組みがなされているものの、当事者への更なる周知・認知度向上が必要と思慮されるもの
  - ③現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題：①、②以外の課題であり、引き続き実態の把握等を行いながら検討を要するもの。
- また、全項目共通の対応として、既存の補助金の活用等により引き続き整備の促進を行うとともに、今般の調査や既往の調査で得られた導入・対応事例について、有用性が一定程度認められるものについては、普及促進を図る観点から今後ガイドラインに盛り込む予定。

#### ①速やかに取り組む課題

- ウェブサイトにおける情報提供
- 案内設備（バリアフリールート of 把握のしやすさ、経路誘導に関するサインシステム等、音声案内等のわかりやすさ）



令和6年度より、公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会（以下、「基準検討会」）等において、具体的な検討に着手

#### ②周知拡大に取り組む課題

- ICTによる情報提供や誘導サービス
- 券売機



令和6年度より順次周知拡大の取り組みを行う※1

#### ③現時点では中長期的に取り組むものと整理される課題※2

- 車両内の情報提供、運行情報、輸送障害時等の情報提供
- 改札口・改札窓口
- 駅名表示、ホームにおける乗車位置等
- 乗り継ぎの際のバリアフリールート of 整備



引き続き実態把握等を行いながら検討を行う※1

※1 周知拡大や実態把握等にあたっては、地域分科会とも適宜連携して対応

※2 今後の新技術の普及や事業者のノウハウの蓄積等の状況に応じ、将来的にガイドライン等で整備の方向性を示すこと等もあり得る

### 3. バリアフリー環境の課題等について

#### (1) 速やかに取り組む課題

##### ① ウェブサイトにおける情報提供

#### 当事者の声

- 当事者は、その特性に応じたバリアフリー関係施設の有無等により、利用する駅や行動の範囲が決まるため、当該 鉄道駅におけるホームドアの有無や無人駅・有人駅の別、トイレ内の設備、授乳室、駅構内の混雑状況等の施設情報についてホームページ等における情報提供のニーズがある。
- 一方、インターネット等における一般的な駅構内図の複雑性や情報量の多さ、情報の断片的な掲載等によるわかりにくさ、掲載されている画像の見づらさ、構内図がPDF化されている等で音声読み上げへの非対応等の状況が指摘されている。

#### 調査項目

- ① ウェブアクセシビリティの方針や運用ガイドラインの有無、課題
- ② 構内図案内ページの作成の有無
- ③ バリアフリールートの掲載の有無、工夫している点
- ④ 構内図案内ページにおける、音声読み上げ機能への対応の有無
- ⑤ 構内図案内ページにおける色覚障害者への配慮の有無、工夫している点
- ⑥ バリアフリー情報の作成の有無
- ⑦ バリアフリー情報を提供するに当たって、情報量の多さ等により生じるわかりにくさを解消するために工夫している点。
- ⑧ バリアフリー情報を提供するに当たって、視覚障害者にとって活用しにくいツール（リスト選択方式や動的コンテンツなど）を利用してもらうために工夫している点。
- ⑨ ウェブサイトのウェブアクセシビリティのチェックに当たって、ツールや指標の使用の有無

## 1. 調査結果概要

- 概ね全ての事業者においてホームページ上でバリアフリー関係施設の有無等を含む、バリアフリー関連の情報発信を行っていることが確認された。
- また、ホームページでの情報発信に当たっては、読みやすさや使いやすさ等が重要になるところ、方針や運用ガイドラインを定め、堅実に取り組んでいる事業者も複数確認された。（事業者によっては、色覚障害者当人に参画いただきながら検討・整備された事例も報告されており、ウェブ整備に当たっても当事者参画の取組が確認された。
- 一方、ホームページでの情報発信に当たっては、ホームページ自体のユーザビリティ、バリアフリー情報が掲載されたホームページまでのアクセス性、提供するバリアフリー情報の範囲・粒度・見せ方など、それら対応については、各事業者によって当然異なる状況であることが確認された。

## 2. 課題

- 事業者からは、デザインオリティと読みやすさ（文字サイズ、文字と背景のコントラスト比等）の共存が難しい、関係者による概念や技術的な知識の浸透度が低い、改修に伴う費用などのコスト面の問題などが挙げられるとともに、「利用者の方にとって知りたい情報が掲載できているか分からない」といったそもそもウェブを通じた情報発信に当たって求められる情報が不明確、といった課題が確認された。
- なお、国土交通省が作成するバリアフリー整備ガイドラインにおいては、読みやすさや使いやすさの確保のための具体的な手段に関する記載が乏しいものとなっている。

## 3. 総括及び対応の方向性

- 今回事例として収集した各事業者における取組事例を参考としつつ、令和6年度から基準検討会のもとにWGを設置し、他の交通モードの事例も含め収集・検討を行い、ガイドライン記載部分を拡充していくこととしてはどうか。
- 具体的には、①障害当事者が事前に確認したい情報（ホームページ等で提供してほしい情報）を収集、②JISの各項目について可能な限り、クリア出来ている事例を収集、③事業者から寄せられた課題への解決策を他事業者での取組も含めて収集、④事業者が取り組みやすいように事例を多くガイドラインに掲示するような方向性を想定。  
※標準的な整備内容・望ましい整備内容・コラム・参考に記載する内容を充実化することを想定



速やかに取り組む課題として、令和6年度よりWGを設置し、具体的な検討に着手する

### 3. バリアフリー環境の課題等について

#### (1) 速やかに取り組む課題

##### ② バリアフリールート of 把握のしやすさ

#### 当事者の声

- 駅構内の経路案内の情報では、バリアフリールートの把握がしにくいとの声が多い。  
(駅構内に様々な形態の構内案内図等が分散しており、どこで何を見ればよいのかが分かりにくい、触知案内図も含め構内図が施設全体の構造を表示するなど情報量が多すぎて分かりにくいなど)
- そのほか、全体の経路中でのエレベーターやトイレと現在地との位置関係を把握する必要があるとの声も聞かれている。
- 一方で、地方の利用者が少ない駅では簡単な案内しかなく、具体的な設備の位置が分からないといった声も聞かれている。

#### 調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 計画に当たって、分かりやすい案内とするために工夫した点
- ③ デザインや掲出位置に関して、計画する際に課題となった箇所
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点 (検討ステータス、要因含む)
- ⑤ HP上にて構内図の案内を提供している場合、現地の案内図との連携や見比べることを想定して工夫している点

## 1. 調査結果概要

- 構造が複雑な駅や複数の事業者が乗り入れる駅において、アイソメ図による直感的にわかりやすい標記や駅エリアを限定した標記、その他地上図と地下図を並べてエレベーターの位置関係がわかるように標記する等の様々な工夫が確認された。

## 2. 課題

- 構内案内図については、平面図による多層階のわかりやすい表現方法や適切な表示範囲等の課題が確認された。
- 触知案内図については改良工事等に伴う更新や、一時的な表記の不一致が課題として確認された。

## 3. 総括及び対応の方向性

- 駅構内案内図に掲載する情報量が多いためかえって必要な情報を発見しにくい場面が想定されるが、情報内容を絞る、内容を統一する際の方向性を示すことが必要ではないか。
- 駅構内案内図による情報提供を補足するものとして、ウェブサイトにおける事前の情報提供が適切になされることも重要であるため、当該情報提供に係る何らかのガイドラインが必要ではないか。
- なお、ICTを活用した情報提供や人的サポートとの連携を検討する必要性が生じてきている点や、今後の検討・議論の動向によっては案内設備に求められる役割が変わっていく可能性がある点については留意が必要。
- 触知案内図については、設置場所の知らせ方、設置場所までの誘導の仕方、有効性（触ってもわかりにくい等）等についてどのように考えるか整理が必要ではないか。
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する

### 3. バリアフリー環境の課題等について

#### (1) 速やかに取り組む課題

##### ③ 経路誘導に関するサインシステム等

#### 当事者の声

- 誘導サイン等については、複数の特性の当事者から、乗継ぎ時をはじめとして、途中で見失ったり、複雑でわからなくなるとの声が聞かれている。また、頭上、床下、壁面におけるサインやルート表示を望む意見の一方で、混雑により、床下、壁面は見えにくくなるなどの意見も存在。発達障害の人からは、困りごと等の対応が可能な有人の場所の案内表記が少ないのではないかとの声も聞かれている。
- また、混雑に伴う人の流れにより、視覚障害者誘導用ブロックに沿って進めなくなる等動線の交錯について不安が聞かれる。
- その他にも、掲出する案内サインの色合いや床や壁等とのコントラストをつけてほしいという意見も聞かれている。

#### 調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 計画に当たって、分かりやすい案内とするために工夫した点
- ③ デザインや掲出位置に関して、計画する際に課題となった箇所
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）
- ⑤ 混雑時の一般利用者と障害者の動線の交錯を防ぐために工夫した点

## 1. 調査結果概要

(サインシステム)

- 他社線や周辺施設への誘導にあたっては、サインの増設やイメージカラーの採用のほか、分岐点等には床面に誘導サインを掲出する等の工夫が確認された。
- また、限られたサイン表示スペースを有効活用するため提供情報に優先順位をつけたり、情報過多にならないよう掲出サインを必要最低限にしている事業者も確認された。

(混雑に伴う導線の交錯)

- 誘導ブロックの設置位置や床面サインを活用した旅客動線の誘導、駅員を増員して声がけする等のソフト面での対応等の工夫が確認された。

## 2. 課題

- サイン同士やサインと広告との競合によりサインのわかりにくさの一因となっているといった課題が確認された。
- また、表示する項目が多くある一方で1つのサイン表示スペースに収まらない場合や、他社への乗り換え誘導のため本来設置したい場所が、自社エリアではないため設置できないといった課題も確認された。

## 3. 総括及び対応の方向性

- 誘導サイン整備の基本的な考え方として、以下の観点を考慮することが重要ではないか。
  - ①サインと広告及びサイン同士が干渉せずどこからでもサインが確認できるようにすること
  - ②様々な障害の特性を考慮したサイン表示とすること
  - ③施設設置管理者間で連携を図り連続的な誘導案内が行われること
- 知的・発達障害者においては情報の取舍選択が難しい場合があること等も考慮しつつ、サイン表示のあり方についてどのように考えるか整理が必要ではないか。床サインについてはサインシステム全体の中で有効性に関する整理が必要ではないか。ソフト面による対応に関しては接遇モデルプログラムの充実化を図る等も視野に入れてはどうか。
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する

### 3. バリアフリー環境の課題等について

#### (1) 速やかに取り組む課題

##### ④ 音声案内等の聞こえやすさ

#### 当事者の声

- 複数の特性の当事者から、ホームや列車内の音声案内について、担当する駅職員や場所によって音量や明瞭度、スピード等が異なるため聞こえにくいという意見や、列車の行先等の音声案内に別の音声案内等が重なり、聞こえないという意見が多く聞かれた。
- また、精神障害者の方からは、いろいろな音が混ざってくると、情報処理に時間がかかることから混乱してしまうと意見も聞かれた。

#### 調査項目

- ① ガイドラインの適合状況
- ② 駅構内音声案内における質（音量、明瞭度、読み上げスピード等）に関して、参考にしたものや工夫している点
- ③ 音声案内に係る社内教育、研修の実施状況など（研修実施の有無、実施する場合はその内容、頻度）
- ④ 課題は認識しているが現状改善できていない点（検討ステータス、要因含む）

## 1. 調査結果概要

- わかりやすい音声案内の項目については、バリアフリー整備ガイドラインにおいて音量、音質、スピーカーの設置位置に関する考え方等が参考で記載されているものの、具体的な導入事例にまでは十分に踏み込めていない部分もあり、各事業者が独自に工夫して取り組んでいる状況が確認された。
- 自動合成音声を使用することで、音量・明瞭度・読み上げスピードについて各駅間での平準化を図っている事業者も確認された。

## 2. 課題

- 駅施設の構造上の問題として、全面が屋根に覆われているため、音が反響しやすいといった課題が確認された。
- また、列車通過時等において案内放送が聞こえづらくなることあるほか、駅構内放送に対する近隣住民から苦情等により音量を下げざるを得ず、案内放送が聞こえづらくなるといった課題も確認された。
- ガイドラインにおいて、音声案内の聞こえやすさの観点から具体的な指針となる内容にまでは至っていない。

## 3. 総括及び対応の方向性

- 指向性スピーカーや互いに干渉しない合成音声の活用、天井や壁への吸音パネルの設置等の対応が一定の解決策になり得ると考えられる。また引き続き、音声案内に係る研修等の実施も重要である。これらの有効性等について引き続き議論・検討が必要。
- 音声案内の整備にあたっては、以下の観点も考慮することが重要ではないか。
  - ①住宅地近辺など音への配慮が求められる場所や列車の発着時の騒音が大きなホーム等、様々な場所において、誘導・設置の案内、アナウンス等の音声案内が必要とされることから、単体の設備についてのみ考えるのではなく、トータルでのサウンドコーディネートが求められており、それぞれの場所に適したスピーカーや装置を設置することが必要である
  - ②設置方法について当事者や有識者による点検が有効である
- 上記の観点等を念頭に置きつつ基準検討会等の場で議論を行い、その結果を踏まえガイドラインの記載内容の見直し等を行ってはどうか。



速やかに取り組む課題として、令和6年度より、具体的な検討に着手する