

第12回移動等円滑化評価会議

令和6年9月6日

【河内専門官】 定刻となりましたので、ただいまより第12回移動等円滑化評価会議を開催いたします。

本日は、お忙しい中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

私は、事務局を務めさせていただきます総合政策局バリアフリー政策課の河内と申します。どうぞよろしくお願いいいたします。

本日はハイブリッド形式にて開催しております。会議の開始に先立ちまして、留意事項を3点お伝えさせていただきます。

本会議では、手話通訳と要約筆記を使用しております。御発言の際は、聞き取りやすい速度で御発言いただくよう御協力をお願いいたします。また、御発言の前には、必ず御所属とお名前をおっしゃっていただきますようお願いいたします。最後に、オンラインで御参加の皆様は、マイクとカメラをオフにした状態で御参加いただくようお願いいたします。

留意事項は以上となります。

それでは初めに、開会に当たりまして、国土交通省総合政策局長の塩見より御挨拶を申し上げます。よろしくお願いいいたします。

【塩見局長】 国土交通省の総合政策局長を拝命しております、塩見英之でございます。本日は大変お忙しい中、この評価会議に御出席を賜りまして大変ありがとうございます。会議室にて御参加いただいている方、そして大変多くのリモートで御参加いただいている方、どうぞよろしくお願いを申し上げます。

この会議でございますけれども、国土交通省が実施しておりますバリアフリー政策につきまして、当事者の皆様の御参加の枠組みのもとで継続して評価をしていただき助言をしていただきながら、国土交通省のバリアフリー政策をよりいいものにしていくために、この場を持たせていただいているものでございます。今回で第12回を数えます。これまでの間、大変多くの御意見、御指導を賜っておりますことをまず感謝を申し上げます。

皆様からいただきました率直な御意見、そして問題提起は、私たちの政策の中で一つ一つ改善、実現に向けて結びつけていくところでございます。政策をこれからもよりよいものにしていくために、この会議の場を通じまして忌憚のない御意見、御発言を賜ればありがた

いと思っております。

政策をよりよくするために、この会議の場というのは極めて重要な場でございます。前回のこの会議におきまして御意見を頂きましたことにつき、今日はその後の対応状況などについての御報告をさせていただきます。また、最近の国土交通省が行っております取組につきましても御紹介、御報告をさせていただいた上で、皆様からの御意見を賜る、こういう段取りで会議を進めさせていただきたいと思っております。

今日の会議に御参加いただいている皆様の名簿を確認いたしましたところ、大変多くの当事者団体の皆様、そして国土交通省の中も大変多くの部局が参加をしております。改めてバリアフリー政策をより総合的に幅広く進めていく必要性というものを感じております。そのため場として今日は大変な重要な場でございますので、どうかよろしく願い申し上げます。

今日、特別にTOPPAN株式会社様にも御出席を賜りまして、透明ディスプレイを活用した窓口のユニバーサルコミュニケーションについての取組をお話しいただく、スペシャルゲストも今日は御用意させていただいているということでございます。

改めて今後の政策の充実、強化に向けまして皆様のお力を賜りますことをお願い申し上げます。冒頭の挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしく願い申し上げます。

【河内専門官】 ありがとうございます。続きまして、秋山座長より御挨拶をいただきたいと思っております。

秋山座長、よろしく願いいたします。

【秋山座長】 中央大学の秋山です。評価は非常に難しい言葉ですが、国土交通省ではB/C（ビー・バイ・シー）等、様々な場で使っていると思います。レストランに例えると味と量と価格、これらのバランスが取れているかどうかということです。私の家の近く、都立大駅前ですが、あるイタリアンレストランが割と人気です。おそらく、味と価格と量のバランスが取れているからだと理解しています。

我々がバリアフリーをどのように評価するのかと考えたときに、B/Cではなかなか評価しにくいものがあります。そうすると、価格は予算に該当し、味と量は内容に該当すると思います。内容が予算に合っているかどうか、そのような視点でもう一度評価という言葉眺めてみることも重要なことだろうと思います。つまり、予算をかけて非常に良いものを作らないといけないという強迫感があると思いますが、予算を全然かけなくても良いものができるかもしれない。

そのような意味で評価を改めて考えていただきたいなと思います。今日は全国から様々な事例が出てきたり、今まで国土交通省がやられてきたものに対して障害当事者の方々から意見をたくさん頂いております。これらをどのような形で考えていくかという観点で重要な会議でございますので、どうぞよろしく願いいたします。

【河内専門官】 ありがとうございます。それでは、委員の御紹介に移らせていただきます。本来であれば委員の皆様方全員を御紹介すべきところではございますが、後ほど御発言いただく時間を最大限確保したいと考えておりますので、大変恐縮ですが資料の中の委員名簿を御覧いただくことといたしまして、委員の皆様方の御紹介に代えさせていただきますと存じます。よろしく願いいたします。

なお、本日は日本身体障害者団体連合会の阿部委員、三沢市の米田委員が欠席されています。

また、日本視覚障害者団体連合の橋井委員の代理として三宅様、主婦連合会の有田委員の代理として木村様、川崎市の藤倉委員の代理として関山様、東日本旅客鉄道株式会社の小玉様の代理として庄司様が出席されています。

それでは、お手元の資料を確認させていただきたいと思います。資料につきましては、先日、一式をひとまとめにしたPDF資料を送付しておりますので詳細の確認は省略させていただきます。また、資料には全体の通し番号を記載しておりますので、発言等の際にはこちらを御活用願います。

なお、御発言の際には所属とお名前を必ずおっしゃっていただいた後、御発言いただくよう御協力ください。

本日はオンライン会議での御参加をメインに、秋山座長、全日本ろうあ連盟の大竹委員、DPI日本会議の佐藤委員が現地参加されています。

それでは、ここからは議事進行を秋山座長にお願いいたします。

秋山座長、よろしく願いいたします。

【秋山座長】 それでは、議事についてについて進めさせていただきます。

まず議事1、移動円滑化評価会議等における主な意見と国土交通省の対応状況について、議事2、当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等の取組状況について、議事3、国土交通省におけるバリアフリー関係の取組事例について、資料の3から5を基に事務局よりまとめて説明した後に質疑応答とさせていただきます。

最後に議事4については、バリアフリー分野におけるICT活用の取組事例の紹介につ

いて事務局から冒頭の説明をした後に、資料6を基にTOPPAN株式会社様より御説明いただきます。最後に質疑応答とさせていただきます。

それでは、議事1から3について、バリアフリー政策課の瀬井課長からお願いいたします。

【瀬井課長】 バリアフリー政策課長の瀬井と申します。よろしくをお願いいたします。

まず、議事1につきまして、資料3に基づいて御説明させていただきます。資料5ページ以降は、前回第11回目の評価会議において当事者の方から頂いた御意見と、それに対する国土交通省等の対応状況を整理しております。かいつまんで御説明させていただきます。

まず、基本構想の関係でございますが、基本構想やマスタープランについて、これを義務化してはどうか、あるいはこれまでの基本構想、マスタープランを高めていく施策がどの程度、有効に働いていたのかといった御意見を頂きました。これにつきましては、地方運輸局による自治体への働きかけなどにより計画作成を促進してきたところであり、一定の成果があったと考えておりますが、小規模な自治体におきましては予算やノウハウ、あるいは人材などが不足しているなど様々な課題があることも分かっております。

現在、この評価会議とは別にバリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会を進めており、こちらにおきまして基本構想やマスタープランを促進するための方策について検討を進めてまいります。

それから、次に9ページのバスの関係でございます。空港アクセスバスについては適用除外を見直していただいたが、長距離バスにおいても適用除外の見直しを検討できないかといった御意見を頂きました。こちらにつきましては高速バスを運行しているバス会社と意見交換を行い、バリアフリー化を進めていくための方策の検討を進めてまいります。

次の10ページの一番下でございます。航空の関係では飛行機の搭乗の際のバッテリーチェックに時間がかかるので改善をお願いしたいといった意見を頂きました。こちらにつきましては、前回の評価会議以降の話ですが、4月半ばにバッテリーの種類の確認については目視での現物確認によらずとも利用者からの書類の提出などでも可能であるという文書を発出したところでございます。また、保安検査場におけるバッテリーの確認につきましては、航空会社にて確認済みであることを保安検査会社に引き継いでいる場合には、保安検査場における種類、容量の危険物確認は省略できるといった運用としております。

資料3については、以上でございます。

続きまして、議事2につきまして資料4で御説明させていただきます。当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題につきましては、前回第11回目の評価会議で16ページ、17ペ

ージにある最終取りまとめを行ったところでございます。17ページの赤で囲った部分が速やかに取り組む課題、あるいは周知拡大に取り組む課題とされ、この部分の現在の取組状況については18ページを御覧ください。

本年7月に令和6年度初回の公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会を開催し、この場でウェブサイトにおける情報提供に関してワーキンググループを設置することを決め、翌8月から議論を開始したところでございます。それから、もう一つの速やかに取り組む課題とされている案内設備につきましては、この基準等に関する検討会において年度内に検討を開始する予定でございます。それから、周知拡大に取り組む課題とされているICTによる情報提供や誘導サービス、券売機につきましては、先ほど御説明したあり方に関する検討会における議論も活用しながら周知拡大に向けた取組を進めてまいります。

資料4については、以上でございます。

続きまして、議事3につきまして資料5で説明させていただきます。国土交通省におけるバリアフリー関係の取組事例のうち、主なものをまとめたものです。

21ページでございますが、この評価会議には地域分科会があり、開催実績を22ページにまとめております。各地域分科会で頂いた意見につきましては、参考資料1、本日の資料の59ページ以降にまとめております。本日の会議資料は国土交通省のホームページにアップしますが、まだ開催していない地域分科会の意見につきましては、開催後に更新した資料を掲載することとしております。

23ページ以降は、地域分科会等における意見交換会や現地視察の状況をまとめたものでございます。

27ページは令和7年度までとなっているバリアフリー整備目標について、令和8年度以降の新しい整備目標及び新しい取組について検討するためのあり方検討会を本年5月30日に第1回目の会議を開催して、約1年かけて検討を進めていくこととしており、現在、まさに進めているところでございます。

次に29ページですが、バリアフリー基準等に関する検討会、先ほどウェブワーキングを実施したというところで御説明した会議ですが、ウェブの会議以外にもこの29ページの下赤くなった部分以下に記載の内容について検討を進めているところでございます。

それから31ページは、電気自動車のための公共用充電施設におけるユニバーサルデザイン・バリアフリー対応に関するガイドラインを、経済産業省と一緒に本年8月に策定したところでございます。真ん中の右側でございますように操作装置の高さについて、あるいは

左下にございますように駐車スペースの幅や段差、衝突防止パイプを設ける場合のパイプ同士の間隔といったものについて定めたものでございます。

次に33ページでございますが、本年4月に改正障害者差別解消法が施行されたところでございます。国土交通省としましては交通などの所管事項に係る対応指針を作成するとともに、相談窓口を設けているところでございます。

最後に35ページでございますが、共生社会バリアフリーシンポジウムというものでございます。2020年のパラリンピックを機に、ユニバーサルデザインのまちづくりや心のバリアフリーに向けた取組を行っている地方公共団体の取組の共有、発信のためのものでございます。資料5に載せました取組は主なものでございますが、より詳しいもの、他省庁が行っているバリアフリー関係の取組、交通事業者が取り組んでいるものといった取組について参考資料2にまとめているところでございます。

私からの説明は以上でございます。

【秋山座長】 ありがとうございます。それでは、これまでの事務局からの説明に対して、御意見等がありましたらお願いいたします。

限られた時間の中でより多くの方々の活発な御意見を頂けるよう、発言はお一人2分程度で簡潔にお願いいたします。また、発言の前に所属と名前をおっしゃっていただきますようお願いいたします。

オンラインで発言の際は、挙手ボタンやチャット機能を適宜、御使用いただければと思います。

会場で佐藤さんが手を挙げていらっしゃいますので佐藤さんからお願いします。

【佐藤委員】 ありがとうございます。DPI日本会議の佐藤です。2つあります。まず1つ目は、航空機利用のバッテリーチェックの件です。先ほど御報告いただきましたが、大幅に改善しまして、これは本当によかったと思っており、心から感謝申し上げたいと思います。4月にバッテリーの目視確認は必須ではないという事務連絡を迅速に出していただき、さらに保安検査場でのバッテリーチェックも免除され、飛行機に乗る前に搭乗ゲートでもう1回実施されていたバッテリーチェックもなくなっているということです。

先月、私たちのメンバーが電動車椅子でJALとANAを利用しましたが、以前は1時間以上かかっていたバッテリーチェックが10分程度で終わり、大変良くなったと報告をいただきました。航空局の皆様と事業者の皆様の御尽力に心から感謝申し上げたいと思います。

2点目は高速バスです。前回意見を言わせていただきましたが、その後、事業者にも車両を購入できない理由を聞きとっていただいたということで、御対応いただいて本当にありがとうございます。それも踏まえて、今後どのような対応をされていくのかということが、もし今決まっているようであればお聞かせいただきたいと思います。

以上です。

【秋山座長】 ありがとうございます。1点目は、航空機利用の際のバッテリーチェックに1時間以上かかっていたのが、速やかに、かつチェックが書類で済むようになったということで大変助かっているというお話でした。2点目は、高速バスについて今後どのような展望を考えているか、あれば教えてくださいということでした。ほかにいかがでしょうか。

【今村委員】 J I Lの今村です。まず、D P Iの佐藤さんが言われたこととかぶりますが、まず1点は航空機のバッテリーチェックが大幅に改善されたこと、通知を出していただいたことに感謝申し上げます。本当、僕らの仲間の中でも、時間が短くなったことを体験して喜んでいたので、まずはその点についてお礼申し上げたいと思います。

もう一つの高速バスの件についても、私も聞こうと思っけていまして、まず御対応いただいたことに感謝申し上げます。そして佐藤さんと同じように、今後どのような形で進んでいくのかという展望があればお聞かせいただきたいのと、事業者から問題点を聞いていただいたとのことで、もし公表できるものがあればどのような問題点があったのか、事業者側の困っている点を教えていただける部分があれば教えていただきたいと思います。そして、踏み込んだ内容かもしれませんが、高速バスの適用除外を外す方向に行けるかどうか辺りまで、今後の展望についてお聞かせいただければありがたいなと思いました。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。J I Lの今村さんから、航空機利用の際のバッテリーチェックに関する通知を出していただき大変助かりましたということと、高速バスの対応に感謝申し上げるが、これから先どのような展望を描くのか、その場合、どのような問題点が事業者の中にあっただのかということをお伺いしたいということでした。どうもありがとうございます。

続きまして次の方、お願いします。

【大藪委員】 全国老人クラブ連合会の大藪です。私たちの御意見、いろいろ御対応いただきましてありがとうございます。まずはお礼を申し上げたいと思います。

そして、7ページにも記載がありますが、電車内の音声案内の取組についても御対応いた

だいており非常にありがたいと思っております。ただ、高齢者はICT等よりも人の声や案内を望んでいるので、この点は引き続きお願いしたいと思います。特に駅の近くの線路が交差しているところでの音声案内は、まず聞こえていませんので、このような場所についてはその手前で案内をしていただくようお願いをしたいと思います。

それから、会議の中身とは関係ないことで申し訳ありませんが、会議資料等の送付が会議の直前であり、皆さん、大変な思いして作られているのかと思いますが、私どもは活発な高齢者が多く、様々活動しているため、結局その資料を見るのが当日とかになってしまうことが多々ありますので、少なくとも会議の3日から4日程度前に頂けるとありがたいと思います。よろしくお願ひいたします。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。大薮さんからは、対応のお礼と、車内の音声案内の取組について大変助かりますということでした。2点目として、駅の線路が交差する部分等、複雑な場所だと案内が聞こえないので継続的にお願いしたいとのことでした。3点目として、会議の開催において資料をできるだけ早くいただきたいということで、ぜひ努力をしていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、一度整理させていただき、今後の高速バスの対応について、回答いただければと思います。

【瀬井課長】 高速バスについては物流自動車局からお願いします。

【齋藤物流・自動車局室長】 物流・自動車局旅客課の齋藤でございます。御意見ありがとうございます。頂いた高速バスについては代表的な事業者の御意見をいろいろと聞かせていただき、コロナがあったこともあり、事業を継続していくことが非常に苦しい状態である中で、移動の足の確保はもちろん大切であり、そしてまたバリアフリー化も大きな課題であると認識しています。ドライバー不足等も相まって、なかなか事業を継続していくことが全国的に苦しい中で、まずは事業所の御意見、それから障害者団体の方々の御意見などももう少しお聞かせいただきながら、どのようなところでバリアフリーを図りながら事業の継続もきちんとやっていけるのかというところを、今後もう少し時間をかけて検討させていただければと思います。

以上でございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。恐らくコロナとドライバー不足という問題がかなりまだボディーブローのように影響していると思いますので、今後を期待したいと思います。ありがとうございます。

続きまして、大竹さん。

【大竹委員】 全日本ろうあ連盟の大竹です。

1つは、バリアフリーは、障害者が社会参加していく、その壁をなくしていくこと、社会モデルを基準に様々な検討、工夫をしていくものと思っています。聾者としては、コミュニケーションや情報のアクセシビリティが可能な環境、分かりやすく言うと、コミュニケーションというのは質問をして回答いただくということがきちんとできるということと、自分がどこにいるか、自分が何をすればいいのか分からないときに情報を目で見える形で取得する、それを理解して動けること、の2つがあり、また双方向と一方通行があると思います。

I C Tなどは、どちらかという、今自分がどんな立場で情報が分かっているのか、一方通行だと思います。聞きたい、また、聞かれたら答えられるという場面については手話や筆談によって対応できる場所ですが、その辺りについて調査をされているのかどうかを教えてくださいたいと思います。手話言語という言葉が資料に特にないので、気になったのでお聞きします。

以上です。

【秋山座長】 ありがとうございます。大竹さんからは、バリアフリーの意味として、障害者が社会参加する際の壁を取り払うことであり、これは社会モデルであること、それから、特に聾者が今後必要としていることは2つあり、1つはコミュニケーションをとって質問に答えていただくという部分、もう1つは、例えば音声情報が出た場合にそれをいかに視覚化するかというような、情報のアクセシビリティに関すること、この2つだろうとのことです。

それから、I C Tについて様々な調査が行われているかと思いますが、もし手話とか、あるいは、そのようなコミュニケーションについて調査されているのかどうかについてお伺いしたいということをお聞きしました。どうもありがとうございました。

続きまして、東洋大学の高橋先生、お願いします。

【高橋座長代理】 ありがとうございます。高橋です。資料3の冒頭御説明いただきました基本構想等について、今後の検討で進めたい点について発言いたします。

1つは、国土交通省の対応状況のところ、これは現在進められているあり方検討会の中でも議論されていると伺っているところですが、例えば基本構想に関して一定の成果がこれまであったとのことですが、現在の策定状況を見ると、2021年の3月に基本構想及びマスタープランのガイドラインが改定されてから、それほど動きが見られるような感じ

ではありません。資料にも記されているように、小さな自治体の場合、予算の問題あるいは人材の不足と書かれていますが、私は、これは基本構想を実現するかどうかは自治体の規模ではなく、基本構想の必要性、理念がどう伝わっているかではないかと認識しています。人材が不足しているのはどのような領域でも不足していると思いますので、生かし方、これに関心を持っている方がうまく各地方公共団体で出てきているのかということになると思います。

もちろんこの基本構想の策定は地域の特性を一番如実に示すので、地域差があることは承知しておりますが、以前質問させていただきましたように義務化に向けて一歩でも二歩でも前進していくような取組が必要なのではないかと、つまり基本構想を立案することの優位性を自治体の当局の方々に知っていただく、そのような意味において、2つ目は現行のガイドラインの見直しについても、あり方検討会の中でも検討していく必要があるのではないかと思います。

以上です。

【秋山座長】 ありがとうございます。高橋先生からは、基本構想等に関して2021年3月改定以降、成果に動きがなく、結論として小規模の自治体において人材が不足しているということだが、それは疑問で、むしろ基本構想等がなぜ必要かという理念が伝わっていないのではないかというところに大きな疑問点があるとのこと。そうすると、基本構想等についてのガイドラインを今後どのように見直していくかということも改めて考えていただきたいという御意見を頂きました。ありがとうございます。

続きまして、全難聴の渡部さんからお願いします。

【渡部委員】 全難聴の渡部です。3点お伝えしたいのですけれども、1点だけ先に申し上げたいと思います。13ページの下ですが、緊急時の情報提供については、すぐに解決策が出ないということで、中長期的に取り組む課題とされています。前回の会議では全体把握を行い、検討していくとお聞きしています。ただ、5月末に出ました「令和4年生活のしづらさなどに関する調査」によると、聴覚障がい者で手帳を所持していない方々でも、その半数が日常生活の聞き取りに困難を感じています。私たちの長年の願いとして、情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法ができましたが、ユニバーサルデザインとしても広く反映していただく必要があると思っております。18ページの案内設備についてですが、こちらは今年度内に検討開始予定とのことであり、中には音声案内等の分かりやすさとありますが、音声案内の聞き取りやすさ、音声の文字化や手話については明記されていません。

案内設備を進めていくのであれば、それらを含めて検討いただきたいと思いますが、どのように進められる予定か、展望をお聞きしたいのが1点目になります。

残り2点は、TOPPANのディスプレイに絡む内容なので、後ほどお伝えしたいと思います。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。13ページの緊急時の情報提供については中長期的な課題となっているが、これでは困りますという御意見だと思います。

それから2つ目に、音声案内の分かりやすさについては言葉として出ているが、音声の文字化や手話通訳という問題が抜け落ちており、この点はどのように考えていますかという御質問だと思います。

ここで皆さんの御意見に回答いただきたいと思いますが、1つは聴覚障害者の大竹さんの部分については、手話の問題をどのように扱うかというのが大きな問題と受け取れますので、ここを中心に、それから情報の見える化あるいはコミュニケーションをどうするかという部分についてです。また、高橋先生からは、基本構想等に関して、2021年からあまり進んでいないのは小規模の自治体の人材不足等だけではなく、むしろ理念がきちっと伝わっていないことが原因ではないかということで、この辺について少し御意見頂きたいということですので、よろしくお願いします。

【瀬井課長】 まず、コミュニケーションのための手話についてです。これまでどちらかということ、手話通訳が使えないような環境においてコミュニケーションをするにはどうすればいいかという方向で物事を考えていたため、ICTの活用といった方向の検討が中心だったと考えているところでございます。手話についてどういう取組がさらに必要なのかということにつきましては、当事者の御意見も伺いながら、また、事業者で何ができるかも考えながら、障害のある方の移動の利便性の向上に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

情報の見える化、コミュニケーションですが、最近のICT技術の進歩によって様々なことが可能になってきており、最適な方法を見極め決め切ることができない状況であるため、様々な会議の場などを活用して検討を進めているところでございます。こちらにつきましても検討を進めながらも技術が進んでいくところもあり、また、新しい技術もある人にとっては使いやすいが、別の方にとっては必ずしもそうとは限らない等、様々な問題がございますので、こちらにつきましても当事者、交通事業者、技術開発者等から様々な御意見を伺い

ながら利便性の向上に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

それから高橋先生の基本構想についてです。先生の御指摘はごもっともであると考えておりまして、地方公共団体にバリアフリーの必要性、基本構想をつくる優位性、点ではなく面で成立することの必要性といったものをいかに伝えていくかが大事であり、あり方検討会でも議論を進めているところでございます。現時点で、ここでこうやりますという方向性をお示しできるわけではございませんが、いかに自治体に理念を分かっただき、かつ、なるべく軽い負担で基本計画などを策定できるようにするために何が必要かといったことを検討してまいりたいと考えております。

以上でございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。続きまして日本障害者協議会の藤井さんお願いいたします。

【藤井委員】 私からは3点あります。

一点目は、鉄道駅の無人化問題についてです。今期の計画の中で一番変化があった1つは、無人駅が増えたことだと思います。来期に向かって平成8年度以降という話が出ましたが、この辺で1度、鉄道駅の無人化についての第1次検証というようなことをやっても良いのではないかと思います。特に障害当事者の意見を集約することです。漏れ伝わるところによると、不便さを感じている人がいらっしゃるようです。

二点目は、ホームドアについてです。確かに増えてきているなという感じはありますが、これは障害者に限らず、子どもや高齢者など市民全体の命に直に関わる問題にもなります。今期の計画を加速させること、思い切って前倒しすることがあってもいいのではと思います。

三点目は、これは技術的に簡単か難しいか分かりませんが、障害者とその介助者がセットで使用するSuica、ICOCA、PASMOのカードが、地域を超えると使えないことです。例えば私は地方に行くことがよくありますが、東京から東海、あるいは関西に行くと使えなくなってしまいます。これはおそらく技術的に解決するのではないかと想います。この点について、今後の見通しも含め、わかる範囲で教えてください。

以上3点です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。無人駅について、今後ぜひ検証をやりたいということが1つだったと思います。2つ目がホームドアの推進を加速化してくださいということです。3つ目の介助者用のSuica等について、地域を超えても使用

できるようお願いしたいということです。藤井さん、ありがとうございます。

それでは続きまして全脊連の大濱さん、お願いします。

【大濱委員】 全国脊髄損傷者連合会の大濱です。佐藤委員、今村委員から航空機利用時の電動車椅子におけるバッテリーの確認方法について、4月15日の通知に基づいて非常によくなったという話がありまして、私も非常に良くなったと感じています。ただ、その後6月7日から愛媛県で開催された総会に向けて移動した方が、庄内空港から羽田空港を経由して松山空港に向かう途中、羽田空港でバッテリーを開けられてチェックされました。したがって、まだ各航空会社において取扱いが徹底されていないのではないかと考えています。この辺りの徹底を、ぜひお願いしたいのが1点目です。

それから、無人駅について、地域分科会等でどのような意見が出ているのか、ぜひ教えていただければありがたいと思っています。

以上2点です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。大濱さんから、航空機利用の際のバッテリーチェックに関しては、まだバッテリーを取り外されている事例があり、隅々まで徹底されていないと感じるので、確認していただけないかということだと思います。それから2点目は、無人駅について、地方の分科会の御意見を教えていただきたいということです。どうもありがとうございました。

それでは、続きまして大阪大学の新田先生、お願いします。

【新田委員】 大阪大学の新田です。心のバリアフリーに関連してコメントしたいと思います。

6ページに、心のバリアフリーに関して国土交通省等の対応状況として、バリアフリー法のあり方検討会において検討を進めておりますが、今後の方向性として新たな課題を取り込みつつ、取組の強化を図ることとされております。その中で、私として、心のバリアフリーで今まであまり取り上げられてなかったものとして、LGBTQの人に対する対応というのを課題として挙げてほしいと思っています。

特に関連して、97ページに、先ほど地域分科会の話もありましたが、近畿分科会が全面協力して、関西エアポート株式会社が主催して関西空港のリノベーションバリアフリー検討会を行っております。今万博前で非常に頑張っておられますが、その中で、97ページの一番下にトイレサインの改善の例があります。近畿分科会の委員としても入っているLGBTQの人が当事者参加で見学した際に、バリアフリートイレのマークに車椅子の

印がありますが、一番左の最初の図面ではそれが男性の色と同じなので困るということで、右のフェーズ2のように変更しております。ここで改善されましたが、この中で女性ピクトが赤、男性ピクトが青、車椅子ピクトは緑として、あまりにも男性、女性を色を用いたサインとして強調しており、LGBTQの人が入りにくいようなことがあったため、フェーズ3では男性、女性は白抜きのピクトで、それからオールジェンダートイレも白抜きで色表示はしないこととし、色表示は縦のラインで青と赤でやるような格好で工夫しております。

このように、当事者参加でLGBTQの人の意向を踏まえていろいろ改善していておりますので、これがベストということはないかと思いますが、いずれにしても、そのような意見を取り入れながら改善の方向を探っていくのが重要であり、これも心のバリアフリーの1つの柱になるかと思っておりますのでよろしくお願ひしたいと思っております。

以上です。ありがとうございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。心のバリアフリーについては今後の方向性として新しい課題を取り込むことが必要ではないか、その1つがLGBTQを取り上げることであるということで、関空における事例を紹介いただきました。

先日出席した勉強会において、セクシュアル・オリエンテーション・ジェンダー・アイデンティティーという考え方があり、ここをちゃんと勉強して、それがアンブレラになって、その下にLGBTQが位置づけられるという、そういうお話を日本女子大学の小山先生から伺っていて、表面の図柄だけで議論をするだけではなく、考え方をしっかりして、それから図柄に移ったほうが良いのではないかと私はそのとき思いました。

ということで、結構難しい課題ですので、国土交通省で引き取って、その辺りを検討することも私は必要だと思っています。新田先生の意見、大賛成ですが、そういう難しい問題も含んでいるということをお願ひください。

【新田委員】 分かりました。

【秋山座長】 どうもありがとうございました。日視連の三宅さん、お願ひいたします。

【橋井委員代理（三宅）】 ありがとうございます。1つが、先ほど、駅の無人化に関する意見がありましたが、駅の無人化に関するガイドラインが出ていることは承知してはいますが、ハード面についての記載が弱いのかなと感じています。

しかしながら、バリアフリー整備ガイドラインで示されているものは乗降客数が基本的には3,000人以上が対象ということですので、なかなか、それ以下の乗降客数であることが多い無人駅では、なかなか実現が難しいと感じています。そのため、無人化された駅が

一昨年度で51%を超えている状況にある中で、最低限のハード的な基準というところを早急に考えたほうがいいと思っています。併せて、もう既に今の技術で設置が可能なものについては、乗降客数にあまりとらわれないような議論についても、もうそろそろ開始したほうがいいと思っています。

2点目が、地域分科会の意見が資料で示されていますが、国からのものを示す部分は大事ですが、地域の意見においては、各地域それぞれの事情があるわけですので丁寧に拾っていただきたいと思いました。これは先ほどの無人駅のことと同様ですが、季節、気候によって変動するようなどころもあります。1例で挙げると、寒冷地などはせっかく点字ブロックやエスコートゾーンが設置してあったとしても、積雪や凍結によって、全く機能しないところが出てきます。こういったところをどのように検討し、そのような不安材料を取り除くかというところを地域分科会の中で、ぜひ検討していただきたいと思います。

最後、バスにおける交通ICカードをタッチする場所ですが、従来から位置が固定されてないがゆえに視覚障害者が非常に戸惑っています。あるバスは右にあったり、あるバスは左にあたり、あるいは上にあたり、真ん中ら辺にあたりと。バスではありませんが、函館市電でつい最近、タッチ付近の、タッチ部分から音が鳴るような取組というのが視覚障害者の意見を基に取り入れられています。また、栃木で昨年開業しました宇都宮ライトレールでは、タッチする位置から小さく音が鳴る仕組みが実用化されています。

このようなものも参考しながら、タッチ式なものについて、どのようなものが必要なのかということ、ぜひガイドラインの中に盛り込んでいただきたいと思っております。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。三宅さんからは3つほどいただきまして、無人化の問題が1つ。これは、乗降客数3,000人以上という対象範囲では対応できないので、少し考え方を変えて、乗降客数にとらわれずに考えてみてはいかがかということをおっしゃっていただいています。

2つ目が、地域分科会の課題を丁寧に拾うことも大事ではないかということで、障害者のバリアフリーの不安を取り除くためには地域別により状況が異なる点があるとのことです。

3つ目に、ICカードのタッチの場所がバラバラで困るということで、函館の路面電車や、宇都宮のLRTなどのように音が鳴るような形にする等、技術的課題でかなり重要だと思いますが、このようなことを検討してくださいという御意見を頂きました。どうもありが

とうございました。

こちらで一度まとめさせていただきたいと思います。ただいま大濱さんと新田先生と三宅さんからいただいた部分で、大濱さんからは無人駅についてと、それから空港におけるバッテリーチェックについて、まだ徹底されていないという問題をいただきました。それから新田先生から、心のバリアフリーにLGBTQをどのように取り込んでいただくかというお話だと思います。それから三宅さんからは、無人駅でもハード面の対策を実施できるように、それから地域における個別の課題を拾っていただきたい、そして宇都宮のLRTや函館の路面電車のように、IC系カードのタッチする場所から音を鳴らしたり、特定の場所に決めたりしていただきたいとご意見いただきました。以上、回答させていただきたいと思います。

【瀬井課長】 バリアフリー課の瀬井でございます。まず、先ほどのお答えの中で、渡部様の御意見に答えていないのではないかと御指摘いただきました。失礼いたしました。18ページの速やかに取り組む課題の案内設備について、今年度内に検討開始予定とあるが、どのようにしていくのか、そこに手話がどう位置づけられるのかという御指摘でございます。今年度内の検討をどのように始めていくのかについて、御報告できる決まった事項が現時点ではございませんが、御指摘を踏まえましてどのように検討していくか、しっかり考えていきたいと考えております。

それから手話について何か調査をやっているのかという点ですが、手話に特化した調査は、現時点では実施しておりません。

それから、その後に頂きました意見のうち、地域分科会のお話ですが、先ほど三宅様から御紹介いただいた誘導ブロックに雪が積もると機能していないといったご意見につきましては、参考資料1の中で雪が積もった誘導ブロックほど、そこまで特徴的なものがなかったため説明を省略してしまいましたが、例えば関東地方の鉄道会社が乗車券をQRコードにするといった発表が最近ございました。それについて、様々な旅客がいることを考えながら進めてほしいという御意見を頂いております。

この地域分科会で頂いた意見をしっかりくみ上げて施策に反映させる必要があるのは、全く当たり前のこととございまして、そのような姿勢で取り組んでまいりたいと考えております。

それから心のバリアフリーの新たな取組につきましては、まさにあり方検討会で議論しているところとございまして、様々な難しい課題もございしますが、勉強しながら少しでも皆様の移動が便利になるように、あるいは心のバリアフリーの理解が浸透するよう考えてお

ります。

それからICカードのタッチパネルの位置につきましては、複数のモードで使われているものですが、ガイドラインに反映させられるものがあれば反映させてまいりたいと考えております。

無人駅については鉄道局からお願いします。

【鈴木鉄道局室長】 鉄道局でございます。藤井様から御指摘ありました無人駅の対策について、先ほど三宅様からも御指摘ございましたが、障害当事者団体の皆様や、事業者、国交省で意見交換会を以前開催しており、無人駅関係のガイドラインを作成しております。これにつきましては既に各事業者にお示しをしているところでございますが、それによってどのような取組が行われているかなど、フォローアップをしたいと考えております。

また、ICカードの関係で御指摘ございましたが、いろいろな御意見、御要望いただきまして、昨年3月から障害者用のICカードについてはPASMO、Suicaでようやく実現したところでございます。引き続き各事業者にも御意見をお伝えして、導入を進めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

【瀬井課長】 それから地方空港のバッテリーにつきまして、航空局からお願いします。

【丹羽航空局専門官】 航空局航空事業課の丹羽と申します。どうぞよろしく願いいたします。先ほど御紹介させていただきましたとおり、国土交通省では航空会社に対して安全確認の方法について改めて周知する文書を発出するとともに、国内線を運航する12社の航空会社で構成されている国内定期航空保安協議会では、本年の4月26日以降、保安検査場におけるバッテリーの基準を統一させていただいたところでございます。

これは全国統一的な取扱いと考えておりまして、大濱さんから御意見頂いたとおり、航空会社に対しては、改めて搭乗手続の時間短縮などの利便性向上を図るために十分な研修を受けたスタッフの配置や、関係者間の情報共有を図るなど、改めて航空会社に対して理解と協力を求めてまいりたいと考えておりますので、何かお気づきの点等がございましたら、また教えていただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございました。全難聴の渡部さんから、意見がうまく伝わっていないとコメントいただきましたので、まず渡部さんから御意見を頂きたいと思っております。お願いいたします。

【渡部委員】 全難聴の渡部です。もう一度、要点を申し上げたいと思います。

聴覚障がいや手帳を所持していない方々でも、その半数が日常生活の聞き取りに困難を感じているという調査結果が厚生労働省から今年の5月末に出ています。18ページの案内設備は今年度内に検討開始予定ということですが、音声案内の聞き取りやすさ、音声の文字化、手話については明記されていません。回答いただいたのは手話についてですが、音声案内の聞き取りやすさや音声の文字化についても、ユニバーサルデザインの1つとして進めていただきたいと思います。

また13ページで、緊急時の情報提供について中長期的に取り組む課題とされています。案内設備や緊急時の情報提供についてどのように進められる予定か、お聞きしたいということ。

以上です。

【秋山座長】 ありがとうございます。渡部さんからは、18ページに記載の今年度内に検討開始予定の案内設備について、音声の文字化や手話、あるいは案内の聞き取りやすさが抜けているということでございます。それから緊急時の情報提供についてが、中長期的な課題になっているということで、どのように進められる予定かというところです。どうもありがとうございました。

続きまして、アクシブルジャパンのグリズデイルさんからお願いします。

【河内専門官】 グリズデイル委員からはチャットで御意見頂いておりますので、事務局より御紹介させていただきます。

車椅子席のオンライン予約は、新幹線や特急などの列車でまだ使いづらい部分があり、結局、駅に行かないといけないことが多いです。例えば東海道新幹線ではオンラインで予約できますが、秋田新幹線ではウェブフォームでリクエストを送るだけで、その後、スタッフから電話が来て確認され、予約が試みられて、結果がまた電話で伝えられ、最終的には駅で購入しなければなりません。

さらに新宿駅から河口湖に行く富士回遊のような特急は駅ネットでオンライン購入できるのに、車椅子対応の座席を選ぶとオンラインで購入できません。一部の路線では進展が見られますが、車椅子を利用する人がもっと自由に座席を予約して移動できるようにするには、まだ改善が必要だと感じています、とのこと。

以上でございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。今、車椅子席の予約のオンライン化が進ん

でいますが、東海はある程度、大丈夫ですけれども秋田新幹線はまだ不十分、それから新宿から河口湖も駅ネットは使えるけれど車椅子の場合には使えないという指摘をいただきました。ありがとうございます。

続きまして、全国重症心身障害（児）者を守る会の倉本さん、お願いします。

【倉本委員】 倉本です。ユニバーサルデザインタクシーとしてレベル準1車両が運行されることで、介護タクシーや福祉有償事業者が少ないような地域で大型の車椅子が乗れる汎用性のあるタクシーが増えることを期待しています。家族の高齢化のために、自家用車両での移動ができなくなったような重症心身障害（児）者の移動手段の確保が進むことを期待しています。

一方で、ストレッチャー型などのような特殊型の車椅子の移動には、ユニバーサルデザインタクシーは利用が困難でございまして、トヨタハイエースとか日産キャラバンといった大型の車両の介護タクシーが必要です。そのため、両方を推進していただくようお願いいたします。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。UDタクシーについて、やや小型の車椅子であれば乗れるジャパンタクシーに比べて、レベル準1はもう少し大型であり、これによって大型の車椅子の方が乗れるようになったが、ストレッチャー型等の場合UDタクシーは乗れず、ハイエースや日産キャラバンのような大型の車両でなければ乗れないため、ぜひ大型の介護タクシーについても推進して欲しいということだと思えます。どうもありがとうございました。

次に、日本発達障害ネットワークの三澤さん、お願いします。

【三澤委員】 日本発達障害ネットワークの三澤です。国交省の取組、高齢者、障害者の社会参加において非常に重要な、また、意味のある施策対応ありがとうございます。私からは2点の提案と、最後に1点お願いがあります。

1点目は、資料6の心のバリアフリーに関して、かなり研修対応というのが充実し、そのような取組が進んでいるという御報告があったかと思えます。昨今、当事者の方の意思確認であったり、障害者というところで一律の支援、サービスの提供ということではなく、重要なのは当事者の方の意思の確認であったり、必要性というところをしっかりと確認した上での対応というのを、ぜひお願いさせていただきたいです。

あともう1点、整理目標における数値目標がありますが、実績値が100%であると、目

標が達成されたと捉えがちになるので、内容や質等、もしくは改めてそれを行ったことによって利用者、当事者の方たちの満足度がどの程度向上されたのか、そういった視点もぜひ取り入れていただけるとありがたいです。

最後に、発達障害の特性の中にディスレクシアの問題を抱えている方々がおられます。そうなってくると文字の読み取りの代替手段として音声案内を選択できる、もしくは場合によっては提供できる、そういった配慮も、ぜひ視点の中に取り入れていただけるとありがたいです。

どうかよろしくをお願いします。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。最後のお願いについて、文字の読み取りが必要とのことですが、具体的にどのような場面を想定すればよろしいでしょうか。

【三澤委員】 例えば、災害時の情報提供の際に文字案内表記にとどまるだけではなく、並行して音声での案内を行ったり、併せて利用案内や、ガイドラインの文字情報だけではなく、しっかりそこで内容の概要説明をしていただけると良いと思います。今、iPad等のアプリでも音声で読み取りができるようなものがございますので、取捨選択ができると、そのような問題を抱えている方にとっては安心であるため、御提案でした。

以上です。

【秋山座長】 ありがとうございます。三澤さんから頂いたのは3点で、当事者の意思確認が重要ですということと、それから数値目標で100%となっても、利用者から見ると満足度なども含めると100%になってない可能性もあるので、そういった質的な評価を入れてくださいというのが2点目です。3点目が発達障害の人、多様な人がいますので、文字の読み取りができない方について音声案内をします。これは多分、文字を読むことができない視覚障害者と同じように音声案内というのが必要ですよというご意見を頂いたと思います。どうもありがとうございました。

ここで少しまとめさせていただきます。渡部さんから、音声の文字化とか、手話とか、案内の聞き取りやすさ、それから緊急時の中長期的の対策はどうするのかというご意見を頂きました。

それからグリズデイルさんからはオンラインの予約がまだ不十分であり、事業者間でかなり違いがあるが、今後どうなるのかというお話だと思います。

それから倉本さんからは、ストレッチャー型のユニバーサルタクシーの開発をぜひお願いしたいということです。

三澤さんからは当事者の意思確認が必要だということと、満足度については、もうちょっと質を入れましょう、それから発達障害の人の中には、文字の読み取りだけができない人もいらっしゃるのでも音声案内を取り込んでいただきたいということです。

【瀬井課長】 まず、渡部さんから頂きました御意見ですが、私の理解が悪くて申し訳ありませんでした。資料の18ページにございます案内設備の今年度内に検討を開始する件につきましては、先ほど頂きました音声案内の聞き取りやすさや文字化といったことも含めて、どういったことができるか、検討してまいりたいと考えております。

それから13ページの災害時の件、中長期的と書いてあるところがございますが、正直まず、これから進めていけばいいだろうというのがなかなか見えていないところではございます。そうは言いますが、もどのようなことができるのかと、今ある技術で、こういうことをやれば少しでも改善させる余地はないのかといったことを検討してまいりたいと考えております。

それから三澤さんから頂いた心のバリアフリーについての御意見ですが、障害者自立に対応するに当たって個々の局面の意思確認と、まさに障害者差別解消法の検証をやる際にも取り上げますが、個々の状況に応じた対応をやらないといけないことは、しっかり研修でも伝えてまいりたいと考えております。

達成目標について、当事者の満足度を入れられないかということにつきましては、あり方検討会においてしっかり勉強してまいりたいと考えております。

それから発達障害につきましては、頂いた御意見を今後の施策に反映させてまいりたいと考えております。

それから、残りの部分につきましては鉄道局と物流自動車局からお願いいたします。

【鈴木鉄道局室長】 鉄道局でございます。車椅子座席の予約についてでございますが、JR東日本の新幹線におきましては、一部を除きましてオンラインサイトでの乗車券の購入が対応できていると承知しております。また、在来線の特急につきましては対応できてないところもあると承知しておりますので、引き続きフォローしてまいりたいと考えております。

【齋藤物流・自動車局室長】 物流・自動車局旅客課の齋藤でございます。福祉タクシーの、特にストレッチャー型が乗り込めるような大型車の導入が進むようにということでございますが、これは今でも補助制度を用意してございまして、事業者の方が車両を購入する

に当たって購入しやすいような制度というものもありますので、こうしたものを充実させて、しっかりと予算をとって事業者の方の支援というものを引き続き行ってまいりたいと考えているところでございます。

以上でございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。それでは続きまして、日本パラリンピアンズ協会の大日向さんから御意見頂きたいと思えます。

大日向さん、よろしく申し上げます。

【大日方委員】 私からは2点お話を申し上げたいと思えます。1点目は、先ほどもお話がありました鉄道のウェブでの障害者割引の乗車券購入についてです。非常にこれができることになって使いやすくなったなどは思っております。特にみどりの窓口が、数そのものが減少して使いたいという方も多くて非常に混雑している中で、そちらに並ばなくてよくなったところについて利便性が向上していると思えます。

一方で、これらを実際に使えるようになるためには専用のクレジットカードの申込みが必要になったり、あるいはマイナンバーカードをひもづけたりという、あらかじめ様々な登録が必要ということで、これらも大概はオンラインでできますが、その途中で何かのエラーが起きて、なかなか登録が先に進めないような状況というのが多く見受けられます。そういったところで、例えば電話でオンラインサポートをしていただけるような、そのようなサービスがあると、もっと利用できる人が増えていくのではないかなと感じて御提案させていただきます。

また、車椅子のフリースペースの空席状況が、座席指定で検索する際に何号車、何列のどの電車だったら空いているよというようなものが検索できるようになると、さらに使いやすいのではないかなと、そのように感じた次第ですので御提案させていただきます。

2点目が、路線バスについてです。先頃、パリのパラリンピックに私、実際見てまいりまして公共交通機関を使ってまいりました。率直に申し上げて、非常にパリの公共交通機関と比べますと日本は非常に整っている、使いやすい公共交通機関も多いなという印象を持ちました。ただ、その中でパリが非常に使いやすかったのは、路線バスのスロープが電動で出てくるタイプが普及しているということです。これはロンドンもそうですし、欧米、そしてアジアでも一般的になっておりますので、運転手が一々出てこなくても設置することができる点で、ベビーカーの利用者であるとか高齢でステップの昇降が難しい方などもそのボタンを押して利用されている姿を多く見かけました。

日本国内においては、いろいろな事由で電動スロープが出てくるバスがまだ普及していないと思いますが、グローバルの基準に考えると今後こういった電動でのスロープが出てくるタイプの普及といったところも課題になってくるのではないかなと感じて、お話しさせていただきました。

以上です。ありがとうございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。2点ほど、大日向さんから頂きました。1つは、ウェブでの予約が非常に使いやすくなっている、みどりの窓口に並ばなくて済むということ。ただ、これについては専用のクレジットカードとか、マイナンバーカードの登録が必要であるため、電話でのオンラインサポートがあったり、あるいは車椅子のフリースペースの空席が検索できると、さらによいということ。

それから2点目の路線バスについては、欧州においては路線バスのスロープが電動化されていることが多いが、日本は手動が多いため、何とか電動にならないだろうかという御提案でございます。どうもありがとうございました。

大阪大学の新田先生、お願いします。

【新田委員】 大阪大学の新田です。確認ですが、12ページの道路の一番下の丸ボツのところですが、道路における自転車専用レーンについて、視覚障害者から歩道と専用レーンとの区別ができないとの意見が寄せられているということに対して、右側の回答で道路移動等円滑化基準において書かれている内容は、自転車などを前提にした分離型の歩道と自転車道の構造的な分割の話が出ているんじゃないかと思いますが、左で言っている障害当事者等からの御意見は、自転車専用レーンと書かれているのは、私の理解では歩道上の自転車歩行者道の中の区分けした自転車レーンのことを指しているのかなと思います。そうすると、自転車が本来、歩行者に対してスピードを緩めて止まったりしなければいけません、そこでの区分けがあまりできていないために接触するような状況が生じているのではないかなと思って、そこが分かるように対応していただけたらということと理解しました。内容が回答とあまり整合性がとれてないと思うので、確認をお願いいたします。

【秋山座長】 新田先生の御指摘のとおり、自歩道について白線が引かれていることに対する対応した回答ではないということで、これは修正を後でしていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

次の議事について進めさせていただきます。

議事4ですが、バリアフリー分野におけるICT活用の取組事例についてということで、

事務局から今回の議題について説明していただいた後、資料6を基にTOPPAN株式会社様より説明いただきまして、最後にまとめて質疑応答をさせていただきます。

それでは、事務局からお願いしたいと思います。

【河内専門官】 事務局の河内でございます。今回、ICTによる情報提供や誘導サービスに係る先進事例の情報提供としまして、今回この評価会議の場を活用して、公共交通をはじめとした幅広い分野でICTをバリアフリーに活用されている事例を紹介させていただきたいと思っております。本日は、窓口におけるコミュニケーションの障害を取り除くための取組として、鉄道駅や空港において実証実験を行っており、実際に導入も進んでいます透明ディスプレイを使用したユニバーサルコミュニケーションサービスの事例として、TOPPAN株式会社様に御協力いただき、御説明いただきたいと思います。

それでは村田様、よろしくお願いいたします。

【TOPPAN (村田)】 ただいま御紹介にあずかりました、TOPPAN株式会社の村田でございます。本日はこのような貴重な機会をいただきまして、誠にありがとうございます。

弊社は昨年10月にホールディング体制に移行しまして、凸版印刷という社名から印刷を取り、事業ポートフォリオ変革のために様々な事業に今、取り組んでおります。今回御紹介する翻訳事業は、長年印刷業を営む中で継続して取り組んでおり、今も非常に貴重な我々の重要な財産となっております。

今回御紹介するユニバーサルコミュニケーションサービスのVoice Biz UC Displayは、2010年から参画している総務省の委託研究事業のグローバルコミュニケーション計画、こちらの中で生まれたサービスでございます。ぜひ皆様にこの取組と実績を御紹介させていただければと思います。本日は25分という長いお時間を頂戴しておりますので、ぜひ御不明な点がございましたら遠慮なく御質問いただければと思います。詳細につきましては弊社の野阪から御説明させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、野阪さん、よろしくお願いいたします。

【TOPPAN (野阪)】 改めまして、開発者の野阪です。よろしくお願いいたします。それでは、今、写真にも写っていますけれども、透明ディスプレイを活用した窓口のユニバーサルコミュニケーションサービス、Voice Biz UC Displayの取組を紹介させていただきます。なお、サービス名のUC DisplayのUCはユニバーサルコミ

コミュニケーションを意味しています。

こちらのアジェンダに沿って紹介をさせていただきます。まず、TOPPANの取組になります。1つ目ですけれども、TOPPANは印刷だけではなく、もともと翻訳会社の機能を持っていました。そこから機械翻訳サービスに着手したきっかけが、2つ目の自治体窓口向け翻訳サービスを総務省の外郭機関で、国の研究機関であるNICTさんから委託を受けたことです。

3つ目、それを社会実装する形でスマホやタブレット向けの音声翻訳サービス、Voice Bizを開発しました。現在の活動は、総務省とNICTが推進するGCP、グローバルコミュニケーション計画に参画しています。こちらは機械翻訳の新しい技術である同時通訳を研究するもので、2025年の大阪・関西万博での社会実装を目指しています。また、大阪・関西万博においてTOPPANは多言語分野で協賛をしており、TOPPANの翻訳技術が多く利用されます。このように、国策と連動して外国人とのコミュニケーション支援を進めております。これまでは翻訳サービスの取組でしたが、今回のサービスで支援領域を拡大しています。それでは、ここからUCDisplayについて御紹介をさせていただきます。

まず、開発の背景ですけれども、先ほど紹介したように音声翻訳サービスを窓口を提供し、外国人支援を行ってきましたが、窓口で課題を持っているのは外国人だけではなく、難聴の方や発話が難しい方など様々な方がいらっしゃいます。そのような方々も含めて支援するために、1つ目に新しく出てきた透明ディスプレイの活用、2つ目に我々が持っていた翻訳エンジン、3つ目に、音声だけではなくキーボード入力を実現、これらを組み合わせることで、翻訳サービスだけではなく窓口のユニバーサルコミュニケーションサービスとしてUCDisplayを開発しました。

サービスのポイントですけれども、従来の翻訳サービスは左にあるように相手が目の前にいるにもかかわらず翻訳機に視線が行きがちで、相手の顔を見ずに、ぎこちないコミュニケーションというものが発生していたかなと思っております。UCDisplayでは右の写真のように相手の顔を見ながら翻訳結果が確認できるため、従来の翻訳サービスよりも自然なコミュニケーションが可能になっています。

実際に動いているところを見ていただいたほうが分かりやすいかと思うので、一旦切り替えさせていただいて、動画を見ていただければと思います。こちらは、ミライストリームという少し先の未来の新技术を紹介するビジネス向けのYouTubeチャンネルで紹介

された動画となります。

(動画上映)

【TOPPAN (野阪)】 今、動画で見ていただいたUCDisplayですが、既に社会で多く実装されていますので実績とユーザーの声を御紹介したいと思います。

こちらは、日本航空様の羽田と伊丹空港での実証になります。こちらはスペシャルアシスタンスカウンターという、車椅子の方とか各障がいをお持ちの方など、支援が必要な方向けのカウンターとなっています。実際に利用した難聴者からは、今までテキスト表示するサービスはあったが、テキストに加えて相手の口元が確認できるサービスではなく、とても理解しやすかった。また、知的障がい者の方は、ふだんの日常会話においても相手の会話を理解することが難しいが、ディスプレイ上にテキストが表示されるので会話が理解しやすかったとの意見を頂戴しております。

こちらは先ほどの西武新宿駅さんですね。先ほど見ていただいたので割愛します。

続いてオリックスレンタカー様で沖縄の繁華街にある店舗ですけれども、店舗担当者からは、訪日外国人に対する接客に対してレンタカーの契約に要する時間が約15分から10分に短縮できたとか、今までよりもきちんと情報が伝わっている感触を得ている。あとは日本語で外国語対応ができるので、スタッフのシフトの自由度が向上したとの御意見を頂戴しています。

続いて愛知県の大府市様ですけれども、こちらは低所得者向けの給付金窓口で御利用いただいていますけれども、こちらの地域福祉課の御担当者様からは、操作は直感的にできるので使い方の説明はほとんど不要で、どの職員も問題なく使えています。あとは、給付金の相談には複数人で来庁する外国人住民が多いが、全員に共通する内容は一緒にディスプレイを見て理解してもらえたので説明の手間が省けた、とのコメントを頂戴しております。

続いて、東京都の交通局様は大江戸線の都庁前駅の駅務室に導入いただいています。駅係員からは、翻訳アプリを介した会話とは異なって、相手の顔を見ながら対話することで、よりよいコミュニケーションができています。また、落とし物とか、より複雑な内容について多言語での対応が可能になり、助かっていると意見を頂いております。

なお、都庁前駅に導入した経緯についてですけれども、日刊工業新聞の記事で御紹介されています。要約の部分ですけれども、東京都では訪日外国人や聴覚障害者とのコミュニケーションツールの拡充が課題となっている。2025年のデフリンピック・世界陸上を見据え、東京都の交通局は都庁前駅にこちらのUCDisplayを試験導入した。都内の駅など

を中心に拡大を検討する内容。また、小池都知事からは、デジタル技術で聴覚障害者とも円滑につながることを目指すなどと記載がされておりました。

また、実際の普及に向けた取組については都政新報の記事で紹介されていまして、こちら、東京都の都市整備局では都内の鉄道駅を対象に、訪日外国人や聴覚障害者などに対する機器を導入する事業者の支援メニューとして費用の3分の2を補助する、また、福祉局からは都内の区市町村を対象に費用の3分の2を補助すると紹介されており、ユニバーサルコミュニケーションサービスの普及が広がっていると感じている状況です。

こちら導入企業の1例ですけれども、自治体や鉄道、ホテル、流通・小売り、最近ではレンタカーといった業界を中心に導入が進んでおり、昨年の10月からサービス開始していますけれども、今では60台以上が実際に稼働している状況です。ただし、導入の傾向としてですけれども、ユニバーサル分野で導入しているのはほぼ自治体だけなのかなと感じており、民間については、ほぼインバウンド目的で、まだまだ民間ではユニバーサルに対する意識が低いのかなと感じております。

続いてメディア掲載の1例ですけれども、多数のメディアで御紹介いただいております、こういったことからメディアに関してはユニバーサルへの興味関心が高い傾向なのかなと感じております。

今後の取組についてですけれども、UCD i s p l a y サービス自体が目指すところは、こちらのUCD i s p l a y 一つあれば誰とでもコミュニケーションが可能、誰もがコミュニケーションで困らない窓口、これを実現させるために日々、対応領域の拡大に向けて開発を進めております。

最後になりますが、今後に向けた社会的取組ですけれども、まだまだ民間での意識、このユニバーサルコミュニケーションという認知、普及が進んでないところがありますので、我々の活動を通じてそういったところの拡大に努めていきたいなと思っております。

以上となります。ありがとうございました。

【秋山座長】 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの報告につきまして御質問、御意見等がありましたらお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

大竹さん。

【大竹委員】 全日本ろうあ連盟の大竹です。TOPPANさん、ICTに関する様々な開発をされていることに対しては非常に興味を持っております。ただ、確認が一つあります。音声言語を文字に変換するという技術ですけれども、翻訳をするという技術については、デ

フリンピックに向けてということも書いてありました。過去、様々な国で開催されたデフリンピックに私も行ったことがあります。外国人選手と日本人選手が会って、日本の手話とその国の手話とで、なかなかコミュニケーションがとれません。手話というのは各国の手話が使われておりますが、国際手話もあります。

音声が出せる人にとっては、このディスプレイも役に立つと思いますが、心配しているのは、デフリンピックに設置したときに全てが解決できるということではないと懸念しています。手話言語を音声に変えるとか音声を手話に変えるとかというのは、今後の課題であるような文も一つ入れていただければ、ほかの皆様から見て誤解がなく、理解いただけるのではないかと思います。いかがでしょうか。

【秋山座長】 ありがとうございます。手話言語を音声に変えるとか、そういうことができるかどうかです。

【TOPPAN（野阪）】 御意見ありがとうございます。大変参考になります。我々のサービスですけれども、基本的には窓口を設置することを考えていまして、受付窓口側の方は手話ではなく音声入力を想定しています。一方で、お客さん側、難聴者側については13か国語のキーボード入力が可能なので、各国の難聴者から情報を入力することが可能となっています。ただ、各国の手話同士でコミュニケーションすることはできないので、今後の課題なのかなと思って、貴重な意見として検討させていただきます。ありがとうございます。

【秋山座長】 ありがとうございます。大竹さん、よろしいですか。

【大竹委員】 手話言語に関する変換は今後の課題であるというような文言を短くてもいいので入れたほうが、社会的に見ても分かりやすいのかなと思います。よろしく願います。

【秋山座長】 もう一方、御質問がございました。全難聴の渡部さんからです。

渡部さん、お願いいたします。

【渡部委員】 先ほどはお時間をいただきありがとうございました。2点あります。1点目ですけれども、このディスプレイは全難聴からも検証に参加させていただいており、参加者から感想は共有いただいています。ありがとうございます。私が体験できていませんが、このような透明ディスプレイというのは話した本人、今回の動画でいうと駅員さんとかが認識結果を確認しながら話せるのが一番良いポイントだと思っています。

日常、私はスマートフォンの音声認識アプリを使っていますが、認識結果を確認しないまま、話を続けられることが多く、そうなるとコミュニケーションがスムーズにいきません。

でも、これは目の前にディスプレイがあるわけですから、その辺りを確認しながら会話が進められるところが良い点だと思います。

こういったツールについて、期待を含めてお願いしたいことがあります。1点目は、電車の運行異常とか、災害時にも使えるようにしてほしいということです。2点目は、設置場所や使い方の動画など、それぞれの事業者のホームページ等に掲載してほしいということです。皆さん、使い方が分からなかったら近寄ったりもしないですので、分かるように掲載してほしいなと思います。

3点目は、遠隔でも使えるようにしてほしいことです。鉄道においてインターホンの設置が増えていますが、その背景には無人駅とか、無人窓口というのが広まっていることが挙げられますので、遠隔で音声認識の設備が使えますとスムーズに案内を受けることができると思います。

そして、2つ目ですが、こちらのディスプレイの紹介資料の中から申し訳ありませんが、申し上げるかを迷ったんですけれども、47ページの中のディスプレイを設置する前はお得な切符を使えなかったという旨の記載があります。実はこれは聞こえにくい、聞こえないお客様に対する実態としてあります。西武鉄道だけではなく、あちこちで、私たちは説明を省かれ、損しているということが度々あります。

これは障害を理由にしたサービスの提供がされていない実態だと思いますが、本人が気づけていないので表に出てきません。表に出てきたとしても数が少ないです。説明がなければ、この合意的配慮の割合、今回でいえば駅員さんの負担が多くなった結果、サービスの提供ができないということがまた出てくると思います。事業者側も、そのような現場の状況を把握した環境の整備に取り組んでいただくようお願いしたいと思います。TOPPANさんはそのことなど、ディスプレイについては、もっと今後も広めていただければいいなと思っています。

以上です。

【秋山座長】 どうもありがとうございました。渡部さんから異常時の問題、それから使い方の動画、それから遠隔で使えるかどうか等、御質問ありましたので回答をお願いします。

【TOPPAN（野阪）】 TOPPAN、野阪から回答させていただきます。まず、貴重な御意見ありがとうございます。まず1つ目、災害時に使えるようにというところですけども、我々のサービスは、窓口での利用という形なので当然、災害時に窓口に来ていただいた方とのコミュニケーションは可能ですけれども、それ以外のときに何らかの方法で通

知する方法かと思えます。

こちらについては我々のサービスではありませんが、世の中にはユニバーサルなコミュニケーションをしている事業者さんが幾つかありまして、そういったところに対応している会社さんもいるかなと思っています。ただ、そういったところを御紹介・御案内できるような、TOPPANなのか、ほかの団体なのかというところが必要なかなと感じました。

2つ目、使い方の動画とか、ホームページに掲載してほしいというところは、ぜひ参考にさせていただきたいと思えます。

3つ目、遠隔で使えるようにという件について、今日御紹介したのは窓口なのでリアルな場所でのサービスになりますが、別のサービスになりますが、我々、遠隔地で、音声やテキストでのコミュニケーションができるサービスも御紹介させていただいております。1つのサービスで解決できなくても、複数のサービスを使い分けることによって解決できる形の御案内を進めたいなと思っております。また、西武鉄道さんのところで、複数の切符の種類があるのに細かい説明ができてなく、伝わらなかったケースが結構、外国人の方ではあったという事例に対して、我々のディスプレイ使うと日本人と同じように細かい、例えば特急に乗りたかったら、こっちのチケットを御紹介できるみたいなことができたというお声を受けております。

【秋山座長】 ありがとうございます。

続いて小島さん、よろしくお願ひします。

【小島委員】 全国手をつなぐ育成会連合会の小島です。お時間のないところ、大変申し訳ございません。分かりやすい、そして丁寧な御説明いただきありがとうございます。

お話にもありましたが、知的障害の人は口で説明されるよりも文字にして説明したほうが分かるという方もいらっしゃいます。今後、漢字にルビを振るとか、そういうことは考えていらっしゃるのかどうか。もし、そういうことがいろいろと展開されるのであれば、私ども育成会としても御協力したいなと感じた次第です。

以上です。よろしくお願ひいたします。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。野阪さん、漢字についてはルビを振りますでしょうか。

【TOPPAN（野阪）】 回答させていただきます。今現状はルビには対応していませんが、ただ、難聴者の方も含めて難しい日本語というよりは、やさしい日本語だったほうが理解できるみたいな話もございますので、ルビ及びやさしい日本語への変換というのは現

在考えており、開発を調整している段階になりますので、ゆくゆく実装できればと思っております。

【小島委員】 ありがとうございます。

【秋山座長】 どうもありがとうございました。今までの全体を通して、まずは瀬井課長さんからコメントをお願いします。

【瀬井課長】 バリアフリー政策課の瀬井でございます。本日は皆様から貴重な御意見をどうもありがとうございました。私からの回答が不十分だった点もあるかもしれませんが、本日頂きました御意見は今後の国土交通省のバリアフリー政策の検討、実施にしっかり反映させていきたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

【佐藤委員】 最後に今後のことを少しお話しさせていただきませんか。

【秋山座長】 はい、どうぞ。

【佐藤委員】 ありがとうございます。D P Iの佐藤です。今後の取り組んでいただきたい課題について、3点お願いがあります。

まず、1つは歩道ですが、都市部は今、歩道はかなりよくなって車椅子で使いにくいということは大分減っていますが、先日、大阪の南部の団体の方から地方に行くと歩道が非常に狭いとか、段差があるとか、あるいは新たに安全のためにLEDのものを地面に埋め込むものが増えているが、それが歩行を妨げて設置されている場合もあるということで、これは何とか取り組んでほしいという要請がありました。こういった課題について、道路局の方にぜひ個別に御相談したいと思っております。

2点目は学校のバリアフリーについて、5年間の計画をたてていただいておりますが進捗状況があまりよくありません。今後の計画も新たにつくる時期になると思っておりますので、障害者を入れた検討会をぜひつくっていただきたい。この評価会議みたいに多様な障害者が参加できるような構成に、ぜひしていただきたいと思っております。

最後は小規模店舗について、数年前にガイドラインをつくっていただきましたが、それに沿ってつくられたお店というのはどのぐらいあるのかずっと気になっています。なかなか入れるお店が増えていないため、実際ガイドラインに沿ってどのぐらいつくられているかということ調査していただきたいと思っております。

最後に、この評価会議、いつも時間がなくなってしまうため、ぜひ次回からは3時間ぐらいに長めに設定していただきたいと思っております。

以上、ありがとうございました。

【秋山座長】 どうもありがとうございます。佐藤さんから今後の課題で、道路局に対して狭く段差がある歩道があることと、LEDについて、障害者に役立つLEDもあるが、妨げている例もあることを伝えたいとのことでした。

それから2つ目が学校のバリアフリーで、5年間の進捗状況がよくないので、多様な障害者を入れた検討会をつくったらどうかという御提案です。

3つ目が小規模店舗について、ガイドラインによってつくられたものの調査があると良いのではないかと御提案です。

そして、この会議はいつも時間オーバーするので、3時間ぐらいにしたらどうかということでした。

佐藤さん、どうもありがとうございました。今日はかなりいろいろ議論をされていました。みんな重要ですが順番に述べさせていただきますと、1つ目が無人駅をどうするか、これについてちゃんと検討しなければいけないということがありました。これは鉄道局にぜひお願いしたいと思います。

2つ目が、LGBTQに関する考え方を心のバリアフリーに含めることの整理が必要であること。

3つ目が、聴覚障害を含むコミュニケーションと情報アクセシビリティをしっかりとやましようということ。

4つ目が、基本構想が、理念が不足しているのではないかと高橋先生から提案いただきましたけれども、ここについてきちっと整理をすること。

5つ目が、技術の点で改善できる点が幾つかあったと思いますが、IC系カードと音の問題、IC系カードをタッチする機器の位置を発見できる音をどう作り出すか。それからSuicaと介助者について、ここをしっかりとSuicaで介助者が使えるようにすること。それから音の文字化という、これは技術の課題であり、お金をかけてちゃんとやれば、かなりできると思いますので頑張ってください。

それから6点目が、ウェブとかオンラインの予約などが重要な点になるだろうと。

それから7点目が、ストレッチャー型が乗ることができる大きなタクシー車両ですが、これについては補助制度があるとは言われていますが、流しのものではなく、これは今後どうするのかという検討を提案いただきました。

8点目が、路線バスのスロープの電動化、パリではそれをやっている。パリは、都心部の地下鉄は全部バリアフリーが壊滅的な状況で、たかだか1割（9%）ぐらいしかアクセス

できません。そういうところであるため、バスで頑張るとパリの人たちは言っていました。

9点目に、整備目標等で実績値が100%と出たとしても、もうちょっと質的な部分をきちっと整理する必要があるのではないかという御意見を頂きました。

高橋先生が2点発言させてくださいということです。あと二、三分のうちをお願いします。

【高橋座長代理】 ありがとうございます。高橋です。1分で終わりにしたいと思います。ありがとうございます。

1つは、地域分科会も含めて各地でバリアフリー教室をたくさんやっていますが、この取りまとめや、効果をどのように見ているのか、あるいは方向性はどこに向かっているのかという、そういうことの検証が必要ではないかという提案です。これは今すぐ御回答いただくということではありませんが、いつも感じています。

それから2つ目は、こちらは質問ですが、心のバリアフリーノートについて113ページ、最後に文科省の資料で出てきています。この心のバリアフリーのノートというのは、配布先は一体どこなのか、それから任意なのか、あるいは義務なのか、実際に配布されているのはどの程度あるのか、その確認は、例えば都道府県に任されているのかどうか、この事業で出てきた問題の共有はどういうふうにされているのかということについて教えていただければと思います。

以上です。

【秋山座長】 両方とも難しい課題ですね。バリアフリー教室がたくさん開かれていますけれども、そして、その取りまとめはどうしているのか、効果、方向はどうなのか。それから心のバリアフリーのノートも文科省から配布を行っていると思いますが、これについて実態はどのようになっているのか、あるいは問題はどうかというのを何とか共有をしたいというところです。

これについて、回答できる範囲でお願いします。

【瀬井課長】 1点目の効果検証につきましては考えさせていただきます。

2点目につきまして、文部科学省から回答をお願いいたします。

【文部科学省】 文部科学省でございます。本日担当が出席できませんでしたので、本件については持ち帰りさせていただきます。よろしいでしょうか。

【高橋座長代理】 承知しました。ありがとうございます。

【秋山座長】 それでは、以上で本日の議題については終了したいと思います。

それでは、進行を事務局にお返ししたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

【河内専門官】 秋山座長、ありがとうございました。

また、委員の皆様におかれましては熱心に御議論いただき、また、TOPPAN株式会社におかれましては貴重な御説明をいただきまして誠にありがとうございました。

補足ですけれども、資料の中で参考資料1として、各地域分科会における主な御意見として掲載させていただいております。一部、開催時期の関係で抜けている箇所があります。その部分に関しましては整理でき次第、共有させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

また一部、要約筆記でできていないところがあったというところございまして、大変失礼いたしました。本日の議事録につきましては作成でき次第、委員の皆様にご共有させていただきますので、そちらで御確認いただければと思います。また、確認いただいた後に国交省のホームページにも公表されますので、どうぞよろしくお願いたします。

次回の移動等円滑化評価会議につきましては、後日改めて御連絡いたします。

それでは、これをもちまして第12回移動等円滑化評価会議を終了いたします。

本日はお忙しい中、御参加いただきありがとうございました。

— 了 —