

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 1

### 「地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり」

#### 1. 論点

- （１）面的・一体的なバリアフリーまちづくりを一層推進するため、地域の特性を踏まえた基本構想・マスタープラン（以下「基本構想等」）の策定をどのように推進すべきか。
- （２）バリアフリー法に基づく基本構想等以外の他の行政計画等と連携したバリアフリーまちづくりのあり方について、どう考えるか。
- （３）地方部のバリアフリーまちづくりを一層推進するためにはどのように取り組むべきか。
- （４）基本構想等に関する整備目標のあり方について、どう考えるか。

#### 2. 現状等

- 面的・一体的なバリアフリーまちづくりを推進するため、これまで基本構想等に関するガイドラインの作成・周知や、自治体向けのセミナー等の開催、個別の働きかけ等を実施してきたところ。
- こうした中、基本構想等の策定については、バリアフリー法に基づく基本方針における第３次整備目標（～令和７年度末）において、基本構想は約 450 自治体（平均乗降客数 2,000 人以上/日の鉄軌道駅及びバスターミナルが存在する市町村（約 730）の 6 割）、マスタープランは約 350 自治体（全市町村（1741）の 2 割に相当）を目標に設定しているが、令和５年度末における策定数は、基本構想は 325 自治体、マスタープランは 44 自治体という状況である。
- 自治体が基本構想等の策定を予定していない理由としては、計画作成・事業実施の予算の不足、人員・ノウハウの不足等が挙げられており、特に、地方部の小規模な自治体で基本構想等の作成が進んでいない傾向がある。
- 加えて、自治体は様々な行政計画の策定が求められており、計画策定等に係る事務が大きな負担となっているとの指摘もある。
- こうした状況を踏まえ、他の行政計画等との連携や地方部のあり方も含めて地域特性に応じたバリアフリーまちづくりのあり方について検討を進めているところ。
- 基本構想等の作成促進に向けては、好事例の展開を含めた制度の周知や、バリアフリープロモーター制度の活用等を含めた有識者等からのノウハウ面の支援、他分野や他部局、周辺自治体との連携、計画策定後のスパイラルアップの取組、自治体の意識の醸成、住民提案制度の活用等が重要であるとの意見があった。また、地域の関係者がバリアフリーについて議論する場を設けるため、基本構想等の策定を義務化すべきとの意見があった。
- 他の行政計画等との連携については、都市計画等の他の行政計画等にバリアフリーまちづくりに関する内容を記載することで、他計画にバリアフリーの視点を入れることができるメリットがある一方で、当事者参画やバリアフリーに関する議論が不十分になることが懸念されるとの意見があった。
- 地方部のバリアフリーまちづくりについては、小規模な自治体は規模の大きな自治体と同じ水準の基本構想等を作成することは難しい場合があるため、自治体の規模や地域特性を考慮しつつ、都道府県の関与も視野に入れながら、地方部のバリアフリーまちづくりのあり方を検討する必要があるとの意見があった。
- また、基本構想等に関する整備目標については、基本構想等の策定は引き続き評価しつつ、継続性や当事者参画等の「質」の部分を評価する必要があるといった意見や、移動のしやすさや暮らしやすさなどの感覚的な評価も考えられるとの意見があった。

## 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

### 3. 検討状況と対応の方向性

- 基本構想等の作成促進に向けては、自治体に対する効果的な周知方法やノウハウ不足への対応方法、計画策定後のスパイラルアップの取組の促進方策等について、都市部と地方部の地域差にも留意しつつ、基本構想等の作成を一層促進する方策について検討する。
- 他の行政計画等との連携については、引き続き、基本構想等の作成を促進しつつ、自治体の事務負担も考慮し、他の行政計画等と連携した効率的・効果的なバリアフリーまちづくりのあり方について、他の行政計画等との連携のパターンや留意点の整理を含めて検討する。
- 地方部におけるバリアフリーまちづくりの推進については、自治体の規模や地域特性を考慮しつつ、地方部における基本構想等の策定事例を整理し、都道府県の関与も視野に入れながら、地方部のバリアフリーまちづくりを推進するための方策を検討する。
- 基本構想等に関する整備目標については、上記の検討を踏まえ、基本構想等の策定数の評価や、計画策定後の見直し等の継続性や当事者参画など質の部分の評価も含めて、面的・一体的なバリアフリーまちづくりを一層推進するための整備目標のあり方について検討する。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 2－①

### 「心のバリアフリーの推進」

#### 1. 論点

- 「心のバリアフリー」をベースとしたバリアフリー法に基づく移動や施設利用の円滑化のための普及啓発方策等施策のあり方について、どう考えるか。

#### 2. 現状等

- 「心のバリアフリー」は「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（平成 29 年 2 月関係閣僚会議決定）において、「心のバリアフリー」の内容、その 3 つの体现ポイントが示された。
- 令和 2 年のバリアフリー法改正により、バリアフリー基本構想に市町村や施設設置管理者等が実施する事業に「教育啓発特定事業」を創設したところ。
- 令和 2 年以降に基本構想を新規策定・見直しを行った 79 自治体のうち、43 自治体において教育啓発特定事業が位置付けられているが、すべての自治体に位置付けられていない。
- 「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（平成 29 年 2 月関係閣僚会議決定）において、交通分野のサービス水準の確保のため、交通事業者向けの接遇ガイドラインの作成及び研修の充実が盛り込まれた。
- 上記行動計画を踏まえ、接遇の基本事項のほか、交通モードごと、接遇対象者の特性ごとの接遇のあり方等を示した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定した。
- また、交通事業者が行う研修のモデルとなるカリキュラムや研修教材として交通モードごとに「接遇研修モデルプログラム」を策定した。

##### <会議における委員からのご意見>

- ・ 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む。
- ・ 心のバリアフリーに関しては、言葉の表現がわかりにくいということと、理解度の浸透具合が実際の対応にどのようにつながっているのかが分からない。ソフト面の充実をさらに進めていただき、障害者の方々に限らず、様々な方が安心安全に活動できる対応を推進すべき。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ 「心のバリアフリー」の 3 つの体现ポイントの定義等については、政府全体の動向（※）等を踏まえつつ、引き続き検討する。
  - （※）第 1 回障害者に対する偏見や差別のない共生社会の実現に向けた対策本部（総理指示抜粋）  
…心のバリアフリーに係る学校教育・企業等・地域における取組、国民全体に向けた取組、さらには障害者自身による取組等について、その実施状況をフォローアップするとともに、新たな課題も取り込みつつ、取組の強化を図ってください。
- ・ 公共交通事業者や施設管理者等における「心のバリアフリー」の 3 つの体现ポイント及び法令遵守の観点を踏まえた理解促進のあり方について、ガイドライン等への反映等を個別に検討する。
- ・ バリアフリー基本構想に教育啓発特定事業を位置付けていない自治体に対し、今後の教育啓発特定事業を位置付ける予定や、心のバリアフリーの推進に係る取組状況等の調査を行い、適宜、自治体にヒアリング等を行う事により課題等を整理し検討する。
- ・ バリアフリー基本構想に教育啓発特定事業を位置付けている自治体について、学校連携教育事業の具体的な取組状況を把握した上で課題等を検討する。
- ・ 教育啓発特定事業の実施に関するガイドライン及び実施マニュアルの周知徹底等を行う。

##### <参考>

- ・ 教育現場における「心のバリアフリー」の理解促進については、文部科学省から今後の検討状況についての共有を行う。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 2－②

### 「ソフト面（理解度・接遇水準等）に関連する目標」

#### 1. 論点

- 「心のバリアフリー」の用語の認知度について、用語が多様な使われ方をされている状況や、高齢者、障害者等の立場を理解して行動ができている人の割合を踏まえ、整備目標として設定する内容等について、どう考えるか。

#### 2. 現状等

- 「心のバリアフリー」の用語の認知度について、令和2年度のバリアフリー法改正に伴い、令和3年度からの第3次バリアフリー整備目標において設定されたところ。
- 各年度の実績値は、国土交通省行政インターネットモニターアンケートにより、約1,000人のモニターのアンケート結果による。
- 令和3年度から令和4年度にかけては、「用語の認知度」及び「理解して行動できている人の割合」については、それぞれ24.3%から21.4%へ、86.6%から81.7%へ若干減少しており、令和7年度までの目標値の達成は難しい見込みである。
- 現状値の進捗が思わしくない理由としては、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催前と比べて「心のバリアフリー」という言葉そのものと「心のバリアフリー」を体現する行動ともに接する機会が減ったことや周知啓発が不十分だったことなどが要因として考えられる。

##### <会議における委員からのご意見>

- ・ 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。
- ・ 心のバリアフリーの数値目標について、用語の認知度だけでなく、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検討すべき。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ 「心のバリアフリー」の3つの体現ポイントの理解度等をベースとした整備目標の設定について検討する。また、公共交通事業者等における社会的障壁の理解促進、障害当事者からの評価等をはかるための指標のあり方について今後検討を行う。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 2－③

### 「交通結節点における支援等を推進するための具体的な施策」

#### 1. 論点

- 高齢者、障害者等の移動の連続性に配慮した、公共交通機関の乗換え・乗継ぎ時における旅客支援等の推進のための施策のあり方について、どう考えるか。

#### 2. 現状等

- バリアフリー法においては、公共交通事業者等に対して、ハード整備の義務・努力義務に加え、旅客支援等のソフト面について努力義務を課している。
- また、同法において、公共交通事業者等が他の公共交通事業者等に対し、高齢者、障害者等である旅客の乗継ぎを円滑に行うため協議を求めたときは、正当な理由がある場合を除き、これに応じなければならないと規定されている。
- 旅客支援等については、基本的に各事業者ごとに行っているため、鉄道やバスなど複数の公共交通機関が乗り入れる交通結節点における乗換え・乗継ぎについては、高齢者、障害者等にスムーズな移動支援など事業者間での連携した取組が課題である。

##### <会議における委員からのご意見>

- ・ 一連の移動経路は非常に重要である。また、鉄道だけではなく、バスとバス停との連携や乗換えなどの一連の流れも想定すべき。
- ・ 各事業者が実施し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ないという点に課題がある。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いくべき。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ 複数事業者が乗り入れる大規模駅等における高齢者、障害者等の移動の連続性に配慮し、公共交通事業者が相互に連携、協力して実施する旅客の移動支援に関するルール等のソフト面のバリアフリー化に取り組むことを促す方策について検討する。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 2－④

### 「目に見えない障害への対応の推進」

#### 1. 論点

- 知的・発達・精神障害・認知症等の社会的障壁の理解向上、適切な支援の提供のための施策のあり方について、どう考えるか。

#### 2. 現状等

- 「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」（平成 29 年 2 月関係閣僚会議決定）において、交通分野のサービス水準の確保のため、交通事業者向けの接遇ガイドラインの作成及び研修の充実が盛り込まれた。
- 上記行動計画を踏まえ、接遇の基本事項のほか、交通モードごと、接遇対象者の特性ごとの接遇のあり方等を示した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定した。
- また、交通事業者が行う研修のモデルとなるカリキュラムや研修教材として交通モードごとに「接遇研修モデルプログラム」を策定した。
- 知的・発達・精神障害・認知症等は、様々な障害特性があり、また、置かれる環境によって、障害になる場合があることから、さらなる理解が必要。

##### <会議における委員からのご意見>

- ・ 特に知的・発達障害の方々は、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むとともに、事例を収集してほしい。
- ・ 視覚障害の方だけではなく、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るべき。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ 公共交通事業者や施設管理者等における知的・発達・精神障害・認知症等の障害特性の認識や対応等について事例収集し、環境整備のあり方や人的支援に係るガイドライン等の内容拡充等について検討する。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 3－①

### 「バリアフリー分野の ICT 活用」

#### 1. 論点

- (1) 本主要課題におけるバリアフリー分野の ICT についての議論の射程。
- (2) バリアフリー分野の ICT 活用において、高齢者、障害者等の困りごとを十分に解決できていない場面はどこか。
- (3) バリアフリー分野の ICT における機器、サービスの構想段階や設計段階等での当事者参画の意義。
- (4) バリアフリー分野の ICT 活用における周知・啓発の方策。
- (5) ICT のみでは対応が難しい場面における人的支援やインフラ環境整備等との役割分担。

#### 2. 現状等

- これまでのバリアフリー政策においては、段差の解消や視覚障害者誘導用ブロック、障害者用トイレ等のハード面のバリアフリー化を推進するとともに、役務提供等のソフト面の対策にも力を入れてきた。
- 他方で、昨今の情報通信技術（ICT）の進歩・普及はめざましく、これまでの日常生活を一変させているが、現行の移動等円滑化の促進に関する基本方針（令和3年度～）においては、ICT 活用についてほとんど言及されていない。
- そこで、次回の基本方針の改正にあたって、バリアフリー分野における ICT 活用の基本的な方向性や課題等について検討を開始したところである。
- 当事者パートにおいては、バリアフリー分野において ICT 活用することで、より簡単にコミュニケーションを取れることや、人手不足等の課題を解消できるという意見があった一方で、様々な障害特性を前提とし、誰もが取り残されないように ICT 活用を進めていくべきであるという意見等があげられた。
- 事業者パートでは、JR 東日本コンサルタンツ株式会社とヤマハ株式会社から現在のバリアフリー分野における ICT 活用事例についてヒアリングを行い、有識者パートでは中長期的なビジョンについての議論やこれまで出た意見を踏まえた各論点の整理を行った。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ バリアフリー分野における ICT 活用の基本的な方向性等については、公共交通サービス等において、ICT を活用した情報提供・案内サービス・移動支援等を利用する際に、高齢者、障害者等が被る不利益をできる限り小さくするということを念頭に置いて、検討を進めることとする。
- ・ 本主要課題におけるバリアフリー分野の ICT についての議論の射程は、目下の課題である公共交通サービスにおける情報提供・案内サービス・移動支援等のためのアプリやWEB 等とし、バリアフリー分野の ICT 活用の中長期的な将来像や今後の可能性については、今回のとりまとめ以降も議論を重ねていくこととする。
- ・ 障害特性等に応じた ICT 活用のニーズを洗い出し、公共交通サービスにおけるアプリやWEB 等による情報提供・案内サービス・移動支援等について、活用の好事例や更なる拡充が期待される分野の整理を行い、高齢者・障害者等への効果的な周知・啓発、事業者（自治体等も含む。）等への伝達について検討を行う。
- ・ バリアフリー分野の ICT 活用において、高齢者、障害者等の困りごとを十分に解決できていない場面や人的支援との役割分担を要する場面としては、特に、緊急時における情報提供について検討を行う。

# 主要課題の検討状況と対応の方向性（案）

## 主要課題 3－②

### 「当事者参画の更なる推進」

#### 1. 論点

- （１）当事者参画の取組が浸透していない理由や課題。
- （２）当事者参画が求められる施設・設備（仮に、当事者の声をお伺いすることなく、基準やガイドラインのみに基づいて整備した場合に、仕様や配置によって支障が出やすい施設・設備）。
- （３）これまでの当事者参画の取組において得られた知見やノウハウを行政機関・事業者・設計者等に広く共有し、成果を波及していくための方策。

#### 2. 現状等

- 当事者参画は、障害のある人もない人も、互いに支え合い、地域で生き生きと明るく豊かに暮らしていける社会を目指す「ノーマライゼーション」を推進していくために、障害当事者等にとって不十分と感じる箇所を改善し、隅々細かいところまで配慮を行き届かせることができる取組である。
- 現行の移動等円滑化の促進に関する基本方針（令和３年度～）には、施設及び車両等の整備や基本構想等の策定に当たって、障害者等の計画策定等への参画を得ることに努めることが重要である旨が記載されており、その取組が徐々に広がっているものの、当事者参画の取組を実施していない事例も少なくない状況。
- 例えば、東京 2020 大会を契機として策定された「Tokyo2020 アクセシビリティガイドライン」や、同ガイドラインに沿って当事者参画の下で整備された新国立競技場のように、障害当事者等から高い評価を得ている事例がある一方で、施設のバリアフリー化に際し、当事者参画を実施せずに整備した結果、障害当事者等にとって使い勝手が優れない等の問題が生じている事例もある。
- そこで、次の基本方針の改正にあたって、当事者参画を更に推進していくため、検討を開始したところである。
- 当事者パートでは、様々な障害特性を前提に多様な当事者に意見を求めていくことや、当事者が参加しやすく、発言しやすい環境の醸成の重要性等について意見をいただいた。
- 事業者パートでは、東京都からは東京 2020 大会における取組について、成田国際空港株式会社からは実際の施設における当事者参画の事例についてヒアリングを行い、有識者パートでは、当事者参画の意義を明確にし、その必要性や効果について、施設管理者や障害当事者だけでなく、広く一般の方々が理解することが重要であるという意見等があげられた。

#### 3. 検討状況と対応の方向性

- ・ 当事者参画が進まない現状についての大きな理由としては、そもそも、施設管理者等に当事者参画を実施すべき重要性が認識されておらず、その必要性が十分に理解されていないことにあることから、当事者参画の意義を整理することともに、これまで行われてきた当事者参画の取組を調査し、各事例の進め方の特徴・留意点等を踏まえて、当事者参画の効果的な周知・啓発について検討を行う。