

主要課題の各検討パートにおける主なご意見

<目次>

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

主要課題 2

- ① 心のバリアフリーの推進**
- ② ソフト面（理解度・接遇水準等）に関連する目標**
- 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**
- ④ 目に見えない障害への対応の推進**

主要課題 3

- ① バリアフリー分野のICT活用**
- ② 当事者参画の更なる推進**

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

- 基本構想やマスタープラン（以下「基本構想等」）は周知が足りない。例えば**直接自治体に出向く**などしてより一層周知してほしい。
- 基本構想を一気にやろうとすると進まないが、その後マスタープランだけでもよいとなっているので、チラシなど一般の人の目にもつくような広報の仕方をもう一度見直してもらいたい。一気に基本構想というのは少し難しいと思うので、**まずマスタープランを多くの自治体で作成してもらえよう、より一層のご努力をお願いしたい。**
- 基本構想等については、小規模の自治体は限界もあるので、義務化することは難しいとは思いますが、**ある程度人口規模によっては義務化ないし強く作成を推進**するといった対応を取ってほしい。
- バリアフリーまちづくりの推進については、バリアフリー単体で考えるのではなく**交通網再編等の他のまちづくり計画と一緒に議論**してほしい。
- バリアフリーのまちづくりのあり方について、例えば、東京と地元・岐阜では全然状況が違うなど地域格差があるので、国は一定の方針を出して、それぞれの地域にあったように進めていくべき。
- 基本構想等の中では、新宿駅の大規模工事など、使い慣れた場所でも工事などで日々経路等が変化していると迷うことが多いので、「**表示**」を利用する方々にとって**わかりやすいものにするという視点**を入れてほしい。
- 基本構想等の策定に関係しているかは分からないが、以前に比べてノンステップバスやUDタクシーを見かけるようになったことや、駅のエレベーター設置が進んでいること等から、**バリアフリーまちづくりが進んでいるとの実感はある。**
- 地域住民が一番不便なく安心して暮らせるためには、地域における様々な検討をするにあたって、**当事者が必ずその中に入って、意見を聞いていくということが必要。**
- 様々な計画の策定に当たり、パブリックコメントをかける段階で意見提出をするにはタイミングが遅いこともあるので、**パブリックコメント実施前もしくは検討段階から当事者参画できる仕組みがあるといい。**
- 地方におけるまちづくりでの当事者参画の仕方については、当団体では全国それぞれ都道府県や一部政令市に加盟団体が存在するので**地域の意見を聞きたいということがあれば、問い合わせいただきたい。**
- 特に**地方部は、基本構想等の計画自体を深く理解している例は少ない**と感じる。
- 地方における障害者団体への所属人数や基本構想等の認知度については、地域によっては活発に活動されているところもあるが、**個人でバリアフリーの取組に参加する場合は、なかなか現状のバリアフリーの制度の知識がないかもしれない。**
- ほとんどの一般の高齢者は基本構想等の制度については知らないと思う。
- 地域特性を踏まえたまちづくりを考える際には、**地方公共団体や有識者とともに同じ認識を持つことが重要**である。
- 中国地方のある都市に住んでいるが、基本構想等について話し合い自体はされているが、**当事者の参加がなかった。**
- 事業者とその他の関係者間での**コミュニケーション不足で対立が生まれているところもある**と思うので、地域固有の意見について、交通事業者も含めた話し合いの場を作ることに意味がある。

- 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で、ぜひ周知に努めてほしい。
- 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。
- 基本構想の好事例を公表することは非常に有効だと思う。一方で、様々な課題が原因で構想まで至らないといった例もあるので、構想までの課題の洗い出しも有効ではないか。
- 基本構想、マスタープランについて、そろそろ戦略的に義務化していくべきではないか。今回の議論の過程の中で、地方公共団体がどのようなニーズを持っているのか等、地方の自治体関係者から話を聞くような場を設けていただきたい。

※ 下線は第12回あり方検討会におけるご意見

① マスタープラン、基本構想を策定済みの地方部の自治体

ヒアリング項目	ヒアリング内容
マスタープラン、基本構想を策定した経緯や理由について	・昭和の時代からバリアフリー化が進んでおらず、特に歩道の未整備が問題となっていたが、北海道新幹線の延伸計画で町内に新駅の開業（見込み）を契機として、駅前整備からバリアフリー化を進めるため、マスタープランを策定した。今後は基本構想を策定する予定。 ・町内主要駅のエレベーターの設置希望が地域でも高まってきたため、鉄道駅総合改善事業費補助の嵩上げを図るため、基本構想を策定した。 ・長年懸念事項であった当該踏切を移動等円滑化基本構想の道路特定事業に位置付けるとともに、道路管理者である県、鉄道事業者、障害当事者及びその他関係者がバリアフリー法における法定協議会において協議をおこなうことで、計画の策定を進め、課題を解決したいと考えた。 ・都市計画マスタープラン・立地適正化計画等の策定を進める中で、都市計画審議会の構成員である有識者から、「バリアフリー基本構想等も策定してはどうか」という提案を受けたことがきっかけで、検討・策定に至った。
マスタープラン、基本構想を策定するメリットについて	・バリアフリー化の骨子となる計画がないとバリアフリーの整備水準にばらつきが生じて歪なまちになってしまう可能性があるため、マスタープランや基本構想を策定する必要がある。 ・基本構想の策定に当たって地域で町の現状を知る機会が得られたことや、自治体としてバリアフリー政策への積極的な姿勢を示せたこと。 ・バリアフリー基本構想等を策定することで、「自治体としてバリアフリー政策にしっかり取り組んでいる」という姿勢を対外的に示すことができること。 ・都市計画マスタープラン・立地適正化計画等の都市政策に関する計画に基づき、今までにも網羅的にハード整備を行ってきたが、新たにバリアフリー基本構想等を策定したことで、整備エリアを絞った具体的な事業計画を策定できたこと。 ・関係する事業者との調整が円滑になったこと。
策定に係る人員体制について	・新幹線新駅のため新設した部署において、関連部局の協力を得ながら2名体制で計画策定を進めた。 ・事務的作業は1名体制、協議会の対応は職員の応援があったが、コンサル事業者の協力はあったものの極めて厳しい状況だった。 ・主に1名で担当することとなったため、事務的に極めて厳しい作業であったことは否定できない。 ・主担当としては都市部局1名、その他に福祉部局と観光部局から1名ずつの協力を得ることはできたものの、主担当部局は1名で担当することとなり、事務的に厳しい作業であったことは否定できない。
協議会の運営状況について	・福祉部局を通して地域の障害者団体と調整できたため、円滑に進めることができた。 ・新たに協議会を設置することになったため、構成員の選定から苦労した。有識者については、他部局が関わっている大学を通して紹介してもらえた。 ・有識者の選定については、コンサルタントから情報提供があったため調整することができたが、コンサルタントからの情報提供がなかったとすると、バリアフリーまちづくりに精通する有識者を探すことは難しかったと考える。 ・様々な障害特性に対応するため、複数の障害当事者団体及び障害当事者を招聘することに苦労したが、福祉部局の協力を得て、構成員になっていた。
他の行政計画との連携や一本化について	・他の行政計画等と連携して取り組んではいるが、財源の関係から整備が最低限になることや、整備内容に差が生じることを懸念していることから、基本構想等を策定して面的、一体的にバリアフリー整備を進める必要がある。 ・他の行政計画等との連携や一本化は効率性の観点から1つの手段であるとは考えるが、一方で、バリアフリー化に対する街の印象や情報が弱くなることが懸念点である。 ・基本構想等の策定に係る検討を開始した当初は、都市計画マスタープランや立地適正化計画に組み込むことの他、検討体制（検討会議体）を一本化することも検討していた。しかし、計画及びその検討体制（検討会議体）を一本化することは難しいと判断し、基本構想等を単独で策定することとした。 ・基本構想はアクションプログラムのように「具体的な事業計画」である一方、都市計画マスタープランや立地適正化計画は「方針を示す計画」であるため、基本構想と都市計画マスタープラン等の一本化等に際しては、その記載内容について調整する必要がある。

②マスタープラン、基本構想の策定を検討している地方部小規模の自治体

ヒアリング項目	ヒアリング内容
マスタープラン、基本構想の策定を検討している経緯や理由について	・立地適正化計画による居住誘導区域と移動等円滑化促進地区を連携させて面的・一体的にバリアフリー化を進めていくこと、市としてSDGsを推進することとしていることからユニバーサルデザインの観点も含めてバリアフリーまちづくりを進めたいことから、マスタープランの策定を検討している。 ・主要駅の設備の更新や設置に向けて関係事業者等と協議を進めたいため。
マスタープラン、基本構想の策定検討に係る課題について	・人員不足は大きな課題であり、地方部は特に顕著である。また、新幹線駅がある自治体等公共交通が整っている自治体はバリアフリー化が進んでいる印象があるが、公共交通が整っていない地方部の自治体はバリアフリーに対する意識が低くなっている印象がある。
障害当事者参画について	・協議会の設置等は検討中だが、障害当事者の参画の重要性は認識している。地方の自治体に対しては障害当事者団体や有識者の紹介制度があると良いと思う。 ・障害当事者団体は活発に活動しているとは言えないが地域には存在するため、協議会の設置については問題ないと思っている。

③マスタープラン、基本構想を他の行政計画と一体的に策定した自治体

ヒアリング項目	ヒアリング内容
マスタープラン、基本構想と他の行政計画を一体的に策定した経緯について	・総合都市交通戦略、地域公共交通網形成計画、バリアフリー基本構想のそれぞれが改定するタイミングを迎えていたこと、骨太の方針2022において、国が自治体の計画策定の負担軽減を図る方向性が示されていたことから、3つの計画を統合し、総合交通計画マスタープランを作成した。
マスタープラン、基本構想と他の行政計画を一体的に策定したことによるメリットについて	・計画を統合したことにより、一体的に進行管理が行えるため、運用の効率化に繋がった。 ・庁内の関係部局、庁外の関係団体、外部組織と調整する際の協議会等を1つにまとめることができたため、策定作業の効率化が図られた。 ・計画を統合することによって、移動の円滑化の整合性と連続性が図られることや、各計画の対象区域が重複しているため、1つの計画に集約できることは効果的かつ効率的と感じる。
マスタープラン、基本構想と他の行政計画を一体的に策定する上での課題について	・1つの所属で所管していた3つの計画を統合したため、部局間での調整もそれほど大変ではなかったことから、計画策定に当たって特に課題と思う部分はない。運用面においても、今のところ課題と感じる点はない。 ・それぞれ別の部局が所管する計画を統合するとすると、計画後にどの部局が所掌し進行管理していくのか調整が難しいように感じる。

④マスタープラン、基本構想を策定済みだが他の行政計画等においてバリアフリーまちづくりを推進している自治体

ヒアリング項目	ヒアリング内容
他の行政計画等にバリアフリーまちづくりを位置づけている経緯について	・地域の関係者が協働し、総合的にバリアフリーを推進するため、独自のバリアフリー総合計画を策定し、5地区において「バリアフリー促進地区整備構想」を定めてバリアフリーまちづくりを推進してきた。現在は、「ユニバーサルデザイン推進計画」において、ユニバーサルデザインの理念に基づき、バリアフリーまちづくりを推進している。 ・現在障害者計画にバリアフリーまちづくりを位置付けているが、前計画からバリアフリー法やユニバーサルデザインの趣旨に則り引き続き記載しているもの。具体的な取り組みについては、それぞれの事業課で推進している。
障害当事者の参画状況について	・「ユニバーサルデザイン推進協議会」は概ね年間2～3回開催されており、同協議会で事業の進捗管理も行っており、計画に関するまちづくりや公園等の整備において当事者等に意見を諮りたい場合は、議題として提出することができる仕組みとなっている。 ・障害者計画の策定に当たっては、障害者施策推進協議会に諮っており、多様な障害者団体からも意見をもらっているが、バリアフリーに関してはあまり論点として挙がっていない。
バリアフリーまちづくりの進捗管理について	・「ユニバーサルデザイン推進計画」で定めている各事業の進捗状況について、「ユニバーサルデザイン推進協議会」に報告し障害当事者等に意見を諮る体制を整えている。 ・障害者計画には具体的な事業名は記載していないが、計画の進行管理の中で各整備事業の進捗管理も行っている。

⑤マスタープラン、基本構想は未策定だが他の行政計画等においてバリアフリーまちづくりを推進している自治体

ヒアリング項目	ヒアリング内容
他の行政計画等にバリアフリーまちづくりを位置づけている理由について	・バリアフリー整備については県民福祉条例における施設整備マニュアルに則って特段問題なく事業を進めている。障害者計画については内閣府の障害基本計画の掲載内容に沿ってバリアフリーに関する事項を記載している。
障害当事者の参画状況について	・計画策定等に当たってはアンケートによる実態調査や、毎年団体からの要望事項を受け付けており、要望の内容に応じて関連部署に連絡を行い、関連部署が個別に対応している。
バリアフリーまちづくりの進捗管理について	・障害者計画ではバリアフリー整備に係る目標は掲げていないため、進捗管理は行っていない。

⑥コンサルタント事業者

ヒアリング項目	ヒアリング内容
基本構想等を策定するメリットについて	・基本構想等は事業関係者が同じ協議の場に立つことによって、各施設のバリアフリー化について半ば義務付けのような形で推進することができるため、諸外国にはそのような制度は無いものと承知していることから、諸外国と比較しても良い制度だと思う。
基本構想等の策定をより一層進めていくための課題について	・現状では、主として国（主に地方運輸局）が自治体に基本構想等の策定の働きかけを行っていることと承知しているが、都道府県においてもバリアフリーまちづくり推進の意識を上げ、都道府県から自治体に対し基本構想等の策定を一層働きかけることが重要だと考える。
当事者参画について	・地方部においては、障害当事者団体が組織されていない場合があり、様々な障害特性を持つ方々の意見を聴取できないことがある。
他の行政計画との連携や一本化について	・地域公共交通計画等と基本構想等を一本化し、検討体制も一本化することも考えられるが、一方で、建築物や都市公園等を含む総合政策的な側面が損なわれ、交通面のバリアフリー化のみの推進に留まってしまう可能性がある。

（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るべきか。

地域特性を踏まえた基本構想等の策定促進に関する主なご意見

○周知・ノウハウ支援

- 自治体の事例を共有すること重要。共有の仕方については、自治体の苦労した点、工夫した点をまとめて**逆引き辞典**のように事例を調べられるようにするとよい。
- **有識者によるノウハウ伝授や国・都道府県による助言も重要。**

○他分野や他部局との連携

- 観光など、何かと基本構想等を組み合わせて計画していくことが重要。
- **まちづくり部局と福祉部局が連携することで、基本構想等の策定が効率的・効果的に進む部分はある。**
- 福祉のまちづくり条例に基づく協議会のもとに部会を設けて、基本構想を検討する方法も考えられるのではないか。

○自治体間の連携

- バリアフリー基本構想等は、行政界付近に駅がある場合など、**隣接する地方公共団体と連携**しないと進まない部分があるため、広域的な視点を軸として考えていく必要がある。

○スパイラルアップの取組

- 基本構想等の見直しについては、**小さな見直しでも評価**できるような仕組みやモデルケースなどが提示できると良い。
- 基本構想等の策定から２～３年経過し、行政の担当者が替わることで、協議会自体が停滞化する傾向がある。そういったタイミングにおいて、**学識経験者が積極的に関わり**、役割を担う流れを構築することが効果的。

- (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るべきか。

地域特性を踏まえた基本構想等の策定促進に関する主なご意見

○バリアフリープロモーター制度

- **バリアフリープロモーター制度自体が周知されているのか確認が必要**。制度を活用するためには、全国でプロモーターの人材データベース化するとよい。
- バリアフリープロモーター制度について、多くの地域において、**都市計画的な学識経験者が抜け落ちている**ため、ぜひ範囲を拡大していただきたい。
- バリアフリープロモーター制度について、**障害当事者を積極的に認定**することで、関係者のバリアフリーに対する意識の底上げを図ることが必要。
- バリアフリープロモーター制度について、学識有識者としてかかわっている教員のいる大学等の教育機関との連携をしっかりと考えていく必要がある。

○住民提案制度

- **住民提案制度が増えれば、行政が動く事例も増える**。
- 住民や当事者団体から要望があった際に、バリアフリープロモーターが、地域の活動をサポートするような仕組みが必要。

○法定協議会

- **法定協議会設置のハードルが高い**と思っている。ハードルを下げて、スタート地点に立ってもらうための議論の場を設け、マインドを上げて、基本構想等の策定につなげる仕組みが必要。

○意識醸成

- 人材や予算不足、担当部局が決まらないという問題はバリアフリー化のことに限った話ではない。**バリアフリー化を行政として取り組むという意識醸成ができていない**だけではないか。

○制度面

- 各地域で関係者がハード・ソフト両面でバリアフリーを議論する場を設けるためにも戦略的に基本構想等を**義務化**すべき。
- スパイラルアップに取り組んでいない自治体に対する**勧告制度**を設けるなど、**指導力の強化**が必要。

(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。

他の行政計画等と連携に関する主なご意見

○他の行政計画等へのバリアフリーまちづくりに関する内容の記載

- 他の行政計画と連携することで、**他の計画にバリアフリーの視点を入れることができるというメリット**がある。
- 個別のバリアフリー基準に基づく事業と、まちづくりとして面的にバリアフリー化を進める事業を他の行政計画に反映できるとよい。
- 他の行政計画でも当事者の参画があるのであれば一本化も可能だろう。
- 都市計画マスタープランの中に基本構想を入れようとしてもボリュームが大きくて難しい。
- **バリアフリー法に基づき当事者が参画する計画はとても重要**で、譲ってはいけない。
- 都市計画マスタープラン策定にも関わったが、**基本構想等は特化して進めるべき**。
- バリアフリーのことを書き込むだけであれば簡単にできることであるため、それだけでは評価に値しないと思っている。
- **他の行政計画と一体的に策定しているものは評価すべきだが、バリアフリーについて多少言及しているような事例については、評価すべきでない。**
あえて評価するとすれば、「基本構想等の策定を検討する」と記載しているものであれば評価してよい。
- **具体的な事業が落とし込まれている計画は評価すべきだが、文言だけバリアフリーに関する項目を記載している計画は基本構想と同等と扱うことは難しい。**
- 例えば、鉄道事業の駅の改善を何年までにやるということを書けるのであれば評価すべきであり、そういった記載をすることで関係部局とともに推進していくことができる。
- 旧交通バリアフリー法のときに基本構想を策定し、新法に改正した後に見直しを行っていない自治体は、旅客施設と道路と交通安全特定事業しか盛り込んでいない場合が多いと思うが、そういった自治体が**立地適正化計画を作るときに見直し**をかける必要があったと思う。

○計画間の情報共有

- 行政内において、他の課が所管している行政計画についても勉強することで、**お互いに計画等について助言しあうことができるような仕組み**を形成することも必要。

(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。

地方部のバリアフリーまちづくりに関する主なご意見

○総論

- 小規模な自治体は規模の大きな自治体と同じ水準にするのは難しく、自治体の規模やそれぞれの地域の特性を考慮することが重要。

○地方部で期待される基本構想等

- 観光の視点を入れる場合、**広域的な周遊観光**などを想定した時に要所となるような自治体には是非取り組んで欲しいと思っている。
- バリアフリー法の大きなまちづくりの視点としては、点から線、線から面、面的な広がりをもった地域エリアを作っていくことがコンセプトであると思うが、地方では面的な広がりまで求めるか、**点と線をしっかり結ぶところで評価**すべき点があるのではないか。観光資源のある地域であれば、観光スポットと最寄りのバス停も点と点を結ぶ、ということも地方ではありうる。
- 地方部では、駅からの車の移動の方が重要な場合もあるため、**駅だけではない計画**の立て方、もしくは大きな商業施設が少ない地域では、小規模な店舗と合わせて実施する取組の例示なども打ち出せると良い。

○都道府県の関与

- 地方部では、1つの自治体の中で生活が完結しない事例も多く、隣接自治体と一緒に計画を立てることもあり得る。そういった意味では、各自治体個別ではなく、**都道府県のように大きな単位で計画策定**することもあり得る。
- 地方でバリアフリーを整備する際、人口が少ない自治体は他の自治体と一体となって整備する必要があると思うが、**旗振りは都道府県の役割**だと思う。

○地方部の交通特性

- 地方部では、**ライドシェア等**の把握の難しい移動手段をどのように扱うかが重要。
- 地方部では**デマンド交通等**が増えてきているが、基本構想等や整備目標等の話の中には、それらは含まれていない。そういった地方部の実情についても検討していく必要がある。

○その他

- 都市部は利用者の集中によって今の基準ではまかないきれないという課題がある一方、地方部では全国一律の基準を満たす整備をする必要性を感じないと自治体の職員が思う傾向がある。**移動等円滑化基準のレベル分けの検討**をすることが地域全体の移動等円滑化を推進していくことへの後押しになると思う。
- 地方では交通事業者の影響が大きく、自治体の影響が小さい状況に陥っている場合がある。基本構想等の作成促進について、交通事業者と意見交換をする場が必要である。

（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。

基本構想等の整備目標に関する主なご意見

○基本構想等の策定数

- **バリアフリー基本構想等の策定は引き続き評価**をしていく必要がある。

○継続性や当事者参画などの「質」の部分の評価

- 策定数で評価することも必要だが、その後の展開の広がりという意味で**「質」の部分も評価**していくことが必要。
- **継続性や参加者の多様性など質の部分**を評価すべき。
- 基本構想等の策定に至っていないくとも、例えば当事者参画の検討の機会を作り始めていることの評価や、スパイラルアップの取組を後押しするためにも**当時者参画の場**をどれくらい設けているかの評価など、新たな整備目標項目を設けることも一案ではないか。
- 見直しを行っていない計画は策定数として計上しないことも考えられる。
- 一部の見直しについても評価してよい。

○他の行政計画等との連携

- **他の行政計画においても、バリアフリーについて具体性がある場合は評価**してよい。
- 他の行政計画との連携について、整備目標で評価をする場合、**どのような記載内容であれば評価するか等しっかりと議論する必要がある。**

○その他

- 自治体の規模や状況によってバリアフリー基本構想等の策定の可否も異なり、乗降客数や人口によっても差が生じることから、**一律での評価ではない方法**もあるのではないか。

（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。

バリアフリーまちづくりの進捗評価等に関する主なご意見

- **移動しやすく、暮らしやすくなるといった感覚としての評価**もあるのではないかな。
- 基本構想等の策定数だけではなく、協議会で決めたバリアフリー水準の到達度等で評価することも考えられる。
- 数値では表せられない評価指標や策定エリアの拡大等が求められている印象もある。
- **目的とすべきことは、障害者のQOLがどれだけ環境整備で向上したか、ということになるが、それをどのような視点・指標で評価するか検討が必要。**
ただし、QOLの変化はビフォーアフターで評価することが必要。試験的にでも、ビフォーの状態をデータとして取得することで将来に繋がるかと思う。
- ユーザーの視点をどのように目標設定に取り込むかが整備目標のあり方として必要。
- 移動制約者を**パーソントリップ調査**の対象として、高齢者や障害者の移動の困りごとをとらえるデータとして活用することを検討してはどうか。

主要課題 2

① 心のバリアフリーの推進

【当事者パート】いただいたご意見

- 理解度の差がかなりあると感じる。**社会モデルの考え方を踏まえた理解かどうかというのが大きなポイント。**
- 「優しさ」「思いやり」という観点で捉えられていると感じる。実際に社会モデル的な事例を含めた形で、心のバリアフリーという考えを広めてほしい。
- 国民に対しての啓発が大切だが、**一つの省庁で解決する問題では当然ないので政府全体で取り組んでほしい。**
- 周知啓発がまだまだ足りてないということに加え、気持ちにゆとりがないとなかなか広めていくことが難しいと思料。例えば、通勤・通学ラッシュの緩和や車内アナウンスの工夫（具合の悪い乗客への対応で遅延する際に謝罪のアナウンスが流れるが、停車時間を長めに設定するなどの工夫が必要。）
- 社会的なバリアというのは、意識上の障壁は障害者との接点がないとなかなか分かってもらえないことがある。**当事者がこれまで以上に外出し、不安に感じたことなどの気づきがあればすぐに地元自治体に伝えるということが、社会人として生活していく上での一つの役割かなと思う。バリアフリー法というのは、障害者、高齢者あるいは子供も含め、全ての人の法律だという考えが重要。
- 点字ブロック上に自転車が放置されていることがある。また、高齢者に席を譲ってくれないケースも多い。中には遠慮される方もいるが、体力的には弱っているので声をかける等してほしい。
- やはり国民の理解が必要。聞こえないことがわかって、筆談とか、身振りとか、何らかの方法でコミュニケーションを取っていきたい。一方で筆談などでは、深い話はなかなかできず、普段は時間がかかるからとこちらが遠慮することもある。
- 当事者においても、心のバリアフリーについて熟知していないと感じることがある。**障害の社会モデルの推進を促進していくために、様々な計画や場面への展開や当事者、事業者等の意見の取りまとめ結果をフィードバックしていくことが大切。**
- 道徳的な意味合いに置き換えることが多いが、そういう立て付けではないということを障害者権利条約の勧告も含めた視点で示してほしい。
- 心のバリアフリーに関する取り組みへの参画の仕方を理解・把握できていない。**若者参画も同様に、都道府県等広域にわたって取組を行うことで、理解が広がると感じている。
- レジでの接客方法やSNSでの発信、空港の保安検査所での対応等、**日常生活の中で心のバリアフリーの理解が進んでいないと感じることがある。**障害者個人の方が一個人として見られず障害者という括りにされることもある。
- 何かお手伝いやサポートを申し出たりする際に、最後まで続ける自信がないということで断られることがある。それらを受ける側としては、最後までということではなくて、できるときにお手伝いをしてもらえると嬉しい。すなわち、一度始めたら最後まで続けなければと思っている方が多い。そういった面で、心のバリアフリーも必要だと感じた。簡単にちよっとでもお手伝いしてもらえようになればいいと思う。

〈参考〉過去に当事者等よりいただいたご意見

- 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みたい。
- ヘルプマークの配付・啓発を行っているが、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。
- 心のバリアフリーにつきましては、その数や目標で分かることではなく、進捗状況といえどもなかなか難しいというのは、皆さんも御存じのとおりだと思います。そこで思いましたのは、その分野での有識者の御意見を一度お聞きしたいなと思ひまして、会議に出席とかは難しいかもしれませんが、文書でもよろしいので、有識者の御意見をいただけたらというふうに考えました。
- 先ほど文科省さんの説明で、心のバリアフリーのお話がありましたけれども、あれが実際にどのように活用されているのかという調査であったりだとか、そもそもそれを活用する教員の人たちの理解がどこまで進んでいるのか、正直疑問はあります。
- 心のバリアフリーという、この名称について、実際に浸透度、理解度、認知度についても非常に低い状況が、ないしは下がっているという状況がありますけれども、これ自体の名称が有効ではないということを示している結果ではないかというふうにも見て取れなくもありません。そもそも移動とか利用ができるように、一緒に考えて行動する。そういった権利の保障の観点から理解していくことはすごく大事であろうと思いますけれども、そしてさらに合理的配慮、社会モデル、そういった言葉の持つ意味を理解していくことがすごく大事だと思いますが、その一つ一つの大事な言葉が、心のバリアフリーという1つの言葉で丸っとまとめられてしまっている。それだけのすごく重みを持たせられているがために、逆に分かりにくいことになっていないかなというふうに考えています。この点については今後具体的に議論を進めていくところだと思いますので、ぜひ皆さん方からも、この名称ないしは何を伝えていくべきか、そういった観点についてぜひたくさんのお意見を伺いたいなというふうに思っております。
- 心のバリアフリーに関しては、教育や研修などの実施の状況だけではなく、それを実行した人たちが、その後どのような行動を取られたかということについても評価できるような尺度を持てないかということを検討していただきたい。
- 心のバリアフリーという名称ですね。やはり名称は今後の検討が必要なかなと、今日改めて思いました。

※ 下線は第12回あり方検討会におけるご意見

①東京都福祉局生活福祉部

【主な取組】

- 心のバリアフリーの集中的広報事業
- 「心のバリアフリー」普及啓発ポスターコンクールの実施
- 東京都「心のバリアフリー」サポート企業連携事業

- ・**共生社会を実現するためには、障害の社会モデルを全ての方が理解してそれを自らの意識に反映させて、具体的な行動を変えていくということが重要**だと考えている。
- ・心のバリアフリーを正しく理解していくためには、普及啓発は勿論だが**学校教育での適切な指導や民間事業者による普及啓発が必要**だと考えている。
- ・東京都としては、心のバリアフリーは「やさしさ」や「思いやり」ということで議論する話ではないという認識。

②公益財団法人日本ケアフィット共育機構

【主な取組】

- サービス介助士資格取得講座（目に見えない障害への対応を含む）
- 心のバリアフリー学習動画
- 認知症介助士資格取得講座
- 参加型バリアフリー教室の実施

- ・**「やさしさ」や「思いやり」自体は、人として当然必要である**と考えているし、サービス介助士の講座の中でもホスピタリティマインドということで、おもてなしの心の大切さは伝えている。
- ・**一方で、障害は環境が作り出している**ということは見ていかなければいけないところであり、その環境を作り出しているのは事業者の責任であるという点で見ると、「やさしさ」や「思いやり」で語られるべきではないと考える。
- ・こうした**障害の社会モデルを理解してもらわないと心のバリアフリーの理解にはつながらないが**、なかなか難しいことから、バリアフルレストラン（※）のような体験から気づきを得てもらえればと考えている。

（※）車いすユーザーが多数派になっているという反転した架空の社会を演出し、障害の社会モデルを体感できる体験学習プログラム

※事業者パートではヒアリングしていないが、別途ヒアリングを実施

③NPO法人 障害平等研修フォーラム

【主な取組】

○障害平等研修の実施

- ・障害平等研修（DET）では、知識や用語として「障害の社会モデル」を教えることはない。
- ・**社会モデル理解は3つが重要**：障害とは機能の課題ではなく差別や排除という人的課題として生じていること、機能障害（機能的多様性）と障害（構造的差別）を区別すること、障害の原因は個人の機能的多様性が原因ではなく、社会や環境の障壁にあること。
- ・「発見型学習」の方法論を使う。
- ・基本は、「知識として学ぶ」ではなく、「過程・関係性・体験」から学ぶことの効果がある。
- ・以下の2つで評価を行う。
 - ①**視点の獲得**：DETの研修で「障害とはなんですか」の質問を前半の事前事後で行っており、それを「障害の社会モデル」の視点の獲得の確認には用いる。
 - ②**障壁をなくす行動の形成**：DETの後半で最終的に「自分の行動リスト」を作る。そのリストで「障害者を変える」ではなく「社会を変える」具体的で実現可能な私の行動形成ができているか確認をする。

○「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。

（１）「心のバリアフリー」の３つの体現ポイントに関する意見

- **心のバリアフリーという概念が正確に理解されていないことが、一番の問題か**と考える。
- やはり**心のバリアフリーとは、「心」という言葉が持っている元々のイメージがあり**、そのために色々誤解されやすいため、明確に社会モデルの理解や差別の禁止、共感力、コミュニケーション促進など、指し示す内容で議論していく方が、適切であると個人的にも感じている。
- 実際にUD2020行動計画において心のバリアフリーについてポイント３点が示されている。今後も、これをよりどころとして心のバリアフリーの理解を展開するのではあれば、むしろ、心のバリアフリーそのものの用語の認知度を上げるより、３つの具体的な中身を伝えていくことが非常に重要であると考えます。
- 「心のバリアフリー」との言葉から３つの定義を説明するということがいつも難しく困っているため、今回の機会にぜひ見直しを含めて検討してもらいたい。
- ３つの体現ポイントを改めてこのままにするのか、アップデートが必要なのかについて、議論する必要があると考える。特に３つ目の「共感する」にはまだ“心”の話が出てくるように感じられる。人として共感することは非常に大事なことはあるが、障害者差別解消法で民間事業者も合理的配慮の提供の義務が課せられることになり、状況が変わってきている中で、３つ目の点については「建設的対話」と関係してくるのではと考えている。また、すべての人が抱える困難や痛みというのは、障害のある人が困難や痛みを持っているとの意味合いが強いように読み取れるが、大事なことは、障害のある人達の意見や主張も大事だし、一方でそれを受ける事業者側も時に過重な負担といった面があり、それぞれ自分たちはどのような条件、状況なのかを説明して、互いに建設的対話を重ねることが大事なのではないかと。
- 全ての人という言い方をいつも使っているが、本当にそれでいいのか疑問。痛みを想像し、共感するというより障壁を理解することが重要なのではと考える。
- 少なくとも体現ポイントの３つ目に関しては、今法律が整備された中で、どのように扱うかを考えておく必要性があると考えます。
- 2016年に作られたので、8年程経っており、**体現ポイントの３番目のところを中心にブラッシュアップ**しても良い。

○「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）公共交通事業者や施設管理者等における理解促進のあり方に関する意見

- 心のバリアフリーについて何を伝えるかに加えて、それをどう伝えるかは、子供たちの段階においては学校教育の中でいかにこれを取り入れていけるか。そして大人の社会の中でのとすると、一番**直接的な働きかけができるのは、事業者における様々な研修ということになる**と考える。
- バリアが多くある現在の社会の中では、**社会インフラを支える事業者の対応が本当に重要になると考える**。
- 事業者としては、障害がある人でも一般の人と同じように移動ができるという考えのもとで、対応することが必要であるということを職員教育として扱っていくことが大切になる。そのため、ホスピタリティではなく、やるべきことを伝えていかなければいけない。資格取得機関であるならば、社会的障壁がある障害当事者を講師としてむかえて、事業者が障害に触れることが重要になる。
- 個人的に**公共交通事業者の対応は本当に重要**だと考える。しかし、**施設事業者やホテル、飲食店などの対応も重要である**ため、公共交通事業者に限らないと付け加えてもらいたい。
- 法令遵守コンプライアンスの問題として、事業者は捉える必要があると考える。改正障害者差別解消法によって2024年4月からすべての事業者に合理的配慮が義務化されているため、交通事業者は義務化をどのように考え、実施していくかについて計画的に取り組んでいただく必要がある。また、合意形成のための建設的対話が重要視されているが、どんな対話が建設的対話と言えるのかについても考えていただく必要がある。また、合理的配慮の提供における過重な負担についても、学んでいただく必要がある。例えば、障害者から移動支援の要望があった際、窓口の担当者にとって過重な負担かどうか問題にされてはいけない。合理的配慮の提供義務は、事業者に課せられているため、事業者は、窓口の人材が足りないならば、そこに人を配置することが求められている。**コンプライアンスの観点から、法の趣旨を理解し、事業者として何をすべきかを心のバリアフリーとの関係で、しっかりと学ぶ必要がある**と考える。

○「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。

（３）教育啓発特定事業の今後の取組等のあり方に関する意見

- 学校教育や事業者研修のクオリティの部分に、どこまで言及できるのかということが課題になると考える。それに関連する形で**大事になるのは、教育啓発特定事業の中身になると考える。**
- 教育啓発特定事業の中身やあり方についての議論を全体で取り組む必要があると考える。
- **教育啓発特定事業を基本構想の中に位置づけるということ、自治体レベルに指導、啓発していく必要があるのではないかと考える。**その場合、今あるガイドラインについて、教育啓発特定事業に関する改訂が必要ではないか。特に学校連携教育事業の事例が増えつつあると思うため、それを入れ込んで内容の充実を図っていく。また、**基本構想には入っていない地域独自のユニークな取組がされているケースが多々あるので、そこも含めて事例収集を図る必要があると考える。**
- 自治体の教育啓発特定事業に対する認識、重要性をどのように理解して、実際に運用してもらうかというところの啓発が非常に重要であると考え。一方で、文科省としての学校教育の現場における心のバリアフリーの理解促進と、教育啓発特定事業の位置づけを学校現場としてはどのように捉えるのかということが気になる。
- 学校教育において子供を対象として実施する心のバリアフリー教育と、社会的障壁を解消するために交通事業者に対して実施する国土交通省の心のバリアフリー教育は、取り上げる事例も解決の方法論も違うので、それぞれ独立であるべきだと考える。また、独立に行われることで、事業者や子供たちが混乱することはないかと考える。
- 学校教育の中の事例だけでなく、交通事業者の教育啓発特定事業の中で他の事例や解決方法もあり得ることを紹介するのは、むしろ多様な事例や様々な解決の可能性があることを子供たちに気づいてもらう意味で、お互いに補い合えるので、良いと考える。

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

※事業者パートではヒアリングしていないが、別途ヒアリングを実施

①株式会社日本リサーチセンター

【主な取組】

○ユニバーサルデザイン社会の実現度定点観測調査の実施

- ・本調査の背景と目的について、現在の日本社会では、障害の理解及び「障害の社会モデル」の理解・実践はまだ十分なレベルに達しておらず、それを社会に浸透させていくことが喫緊の課題となっている。
「障害の社会モデル」の考え方がどの程度人々に理解・浸透しているかを把握することは、ユニバーサルデザイン社会の到達度を知るためのバロメーターになる。
そこで、一般市民を対象に、2017年から2022年までの6年間計7回の調査を実施した。
- ・本調査は、全国の15～79歳の男女個人1,200人を対象に層化三段抽出により、サンプルを抽出している。
- ・「心のバリアフリー」の状態を測定するために、調査票の設計にあたっては、「障害をどう理解するか」「どうアクションを起こせばよいのか」「障害の社会モデルがどのように獲得・実践されるか」という3つのフェーズを調査票に落とし込むことを念頭に設計。
- ・「障害をどう理解するか」については、「社会のあり方に関する考え」「障害・障害者に対する意識」「障害の捉え方」に関する設問に対し、適合度合いを7段階で尋ねている。
- ・「障害・障害者に対する意識」については、ステレオタイプと心のバリアフリーで構成した。ステレオタイプの代表例として、障害者が一方的に助けられるべき存在であるとの認識、障害があることはかわいそうとの感覚を聞いており、心のバリアフリーに関しては、汎用性のある研修プログラムの評価ツールの中から**抜粋し、全体を網羅するであろうと思った3つに絞り、「援助行動」「交流」「無関心」とした。**
- ・「障害の捉え方」については、医学モデルと社会モデルを示してそれに対する賛同を聞いており、具体的なものに関してどう思うかという聞き方で、医学モデルに関しては文科省の改革推進会資料の定義を使用。社会モデルは行動計画の定義を使用。
- ・「どうアクションを起こせばよいのか」については、社会的障壁に対する行動を具体的な2つシチュエーションを設けた。「ショッピングモールで混雑しているときどうするか」と「無人駅で困っている人がいたらどうするか」である。助けるだけでなく、具体的にどう考えて何をするのかということを探っている。
- ・「障害の社会モデルがどのように獲得・実践されるか」については、どの程度共生社会を実現しているかに関して、0～10までの11段階で実現度合いを尋ねている。

○「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。

- 心のバリアフリーの認知度調査において、**心のバリアフリーを理解していない人に、理解しているかという質問は、適切ではない。**
- アンケート調査の際にダイレクトに社会モデルや心のバリアフリーについて聞くのではなく、社会モデルを理解していれば、この質問にはこう答えるだろうという仮説を作り、調べるという手法を参考にして欲しい。
- 心のバリアフリーの認知度等は、一般に向けたアンケートもさながら、実際に受け手となる当事者が、社会が良くなったという実感を持っているかといった調査もむしろ大事と考える。
- 心のバリアフリーについて、具体的にどのようなアンケート手法をとるのか、国土交通省としてこれまで行ってきた経年変化の中で見たいところがあるのか、ないしはその他の手法の展開の可能性もあるのかどうかと考える。
- **心のバリアフリーの体現のポイントの理解がどれくらいできているかが、心のバリアフリーの正しい理解の一つの側面かと考える。**高齢者、障害者の立場を理解して行動ができている人の割合についても、同様の聞き方で良いかも含めて、考える必要がある。
- **アンケートの対象者を国民全般だけでなく、事業者や当事者も含めて広げていく必要がある。**
- 多方面に理解されにくい心のバリアフリーを周知して、正しく使用されているかどうかという設問に非常に無理を感じる。そのため、数値的な目標として、ゴールに近づくために達成していかなければいけない部分と、中身（内容）の問題の振り分けを行い、場合によっては基本方針の見直し、数値目標から外すことや他の方向に具体的な行動を変えていくことなどの方が、他の人にとって分かりやすくなるのではと考える。
- **心のバリアフリーに関する整備目標は現状では、2つしかなく不十分だと思いため、資料中の日本リサーチセンターのアンケート表を参考に整備目標の内容を考える必要があると考える。**
- 当事者側がどう感じているかを中心に整備目標を作っていくことが重要と感じた。
- 研修を実施する側の主張だけでなく、実際どれだけ社会が変わったのかを評価していく。つまりは当事者の方々がどれだけまだ困っていることがあるのか、対応してほしい事の内容は何かまで聞き取らないと変わらないと思うため、一方的な自己評価だけではない部分も必要と感じた。
- **利用者による評価が必要不可欠である。**
- 今後、物的な施設の評価は継続すると同時に、困りごとをどこまで解決したかという個人にスポットを当てるという両輪での評価をする必要があると考える。

- ソフト部分の目標に関しては、障害により特性が異なることから、各障害特性を意識し、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する方が良い。
- 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していただきたい。
- 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を教えてください。
- 評価指標としては、言葉の理解度だけでなく、障害の理解度と対応の経験等、検討をお願いしたい。

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

- 交通結節点については、**大規模な交通結節点ほど、誘導が断ち切られてしまう**ということが視覚障害者の中でまさに今問題になっている。事例としては、特に大阪駅については格好の例。交通結節点については、交通事業者だけでなく、駅全体あるいは空港全体として、交通事業者、小売事業者や関係自治体等も入れた上で、連続的な移動の観点から考えてほしい。
- 交通結節点について、**人による連携で解決することができる**。
- 交通結節点について、具体的にどこに階段があるかなどの**わかりやすい情報提供が必要**。駅やスマホなどで得ることができると良い。例えば、駅にタブレットのように操作できる表示を設置するといった工夫があると良い。

〈参考〉過去に当事者等よりいただいたご意見

- 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。
- 基本構想が作成されていない地域における交通結節点では、事業者間の連携・協力を促す仕組みを考える必要がある。

①近畿日本鉄道株式会社

【主な取組】

○交通結節点等における乗り換え支援の取り組み（大阪難波駅の取り組み）

近鉄大阪難波駅から南海電鉄難波駅までは約500mの距離があり、両社の連携により、視覚に障害をお持ちのお客様の乗り継ぎ支援を実施。

- ・障害の特性やお困り事を理解し、コミュニケーションを取り、具体的に行動を起こすこととしている。
- ・駅ごとに乗り換え支援を行っているが、**支援に要する時間中、他のお客様をお待たせすることがある。**（忘れ物の搜索等）
- ・交通結節点等における**乗り換え支援については、社員以外は行っていないが、社員OBが見守りを実施**している。また、**視覚障害者の方には全ての方に声かけ**を行っている。

※事業者パートではヒアリングしていないが、別途ヒアリングを実施。

②西日本旅客鉄道株式会社

【主な取組】

○JR大阪駅における乗換えサポート（介助）に関する取り組み

- ・基本的な介助の考え方は「駅の施設内までのご案内」となり、駅施設外への案内については、可能な範囲で案内を行うケースがある。（ただし、必ずご案内できるものではない。）
- ・他社との乗換えに際しては、必要に応じて隣接他社駅と連携を取りながらご案内する。
- ・介助件数の多い大阪駅など、一部の駅では介助業務を委託している（例：大阪駅「Ｊラポート」）
- ・Ｊラポートの業務は、基本的に介助業務となっており、介助業務を行う中で、高齢者、障害者、訪日客、一般旅客からの問い合わせなどがあれば、可能な範囲で対応。

○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。

- 視覚障害のある方たちの様々な支援に関する研究や実践を行っているが、交通結節点で支援してもらえないケースが今年度に入ってから非常に増えてきている。おそらく障害者差別解消法の施行により、各交通事業者はそれぞれの持ち場の中での合理的な配慮を考えており、人材の不足などもあるため、結節点までは対応できない事例が増えていると予想している。支援をどう引き継ぐかということについては、今後しっかりと議論できるとよいと考える。
- 交通結節点については、関係事業者間で、いかに工夫して、どのように合理的配慮の提供を複数の事業者の連携の中で提供できるかは、具体的議論に入ってくると考える。
- 様々な多様性があるため、特性や対応、そして事業者のことを意識しながら、当事者や利用者を含めて、どうあるべきかを引き続き検討していく必要がある。
- 議論を限定して、人的対応とその他ICT対応、既存の施設や設備がどこまで役に立っているのかを評価する必要がある、具体例をもって行うべきだと考える。
- 調査結果から視覚障害者の管理区域外への誘導は少ないことから、そのことを認識してもらった上で、一律に全体数が増えているから対応できないと言わないような取組方や、他の不必要な接遇を減らして、必要な接遇に充てるということを一緒に考えていかなければいけないと考える。
- ある協議会等で、数は少ないが依然として、視覚障害者が事業者の異なる路線等で連続的な移動支援が受けられないと聞く。**交通結節点には視覚障害者の一番の困りごとがある。**率先して解決していく必要があるのではという印象を持っている。
- 規模が一定規模以上ある大規模ターミナルなのか、小さくても対応すべきなのかなど考えをすりあわせたいと考えている。
- 簡単な乗換え場所だけですむ話から複雑な都市についての話まで、どこまでの範囲を国土交通省で行うのかということも合わせて考えておいた方がいい。
- 将来的にはぜひ駅内の店舗等についても取り上げてほしいが、**まずは一番困っている公共交通機関の乗継ぎ問題の解決が一番重要**なので、重点化して欲しい。

○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。

- コンシェルジュの事例を出すのであれば、海外の事例は本当に参考になるため、海外の事例も含めて検討してもらえると良いと考える。
- 大阪の事例で一番乗継ぎで困っているのは、大阪駅、梅田駅間になるが、多くの交通事業者間での移動が立体的な階層となっており、これを個別に特殊化してとらえるのではなく、この例などをもとに、**大規模な乗継ぎ移動の一般的なモデル化ができれば良いと考える。同様に、小規模、中規模も含めて、一般的なモデル化ができれば良い。**
- 改正バリアフリー法により、交通事業者が他の交通事業者に乗継ぎの円滑化のための協議を提案すると応諾義務があるようになったが、どれだけうまく活用されているかということがあまり分からないので、事例を調べてほしい。
- 交通事業者任せだと弱いため、当事者が提案すると、それを受け付けるプラットフォームがあり、そこを通じて事業者に提案できるような仕組みがあればいいと考える。
- 様々な大規模駅には空港と同じように、SA(スペシャルアシスタンス)といった場所を作る必要性がある。また、例えば、乗換駅は優先的に乗換えを補助する仕組みをつくり必要な人がアクセスできる体制にする。そのようなことに加え、乗継ぎもしっかり実施するというようにすれば、交通結節点という問題については、ある程度解決できる。
- 相談窓口の設置が非常に重要だと考える。合理的配慮が義務化されたが、乗継ぎで拒否されたという意見を、様々な障害当事者から聞いている。建設的対話に応じてもらえず、対話を拒否されるケースもあり、不適切事案として相談したいが、適切な相談先が不明確だという意見もいただいている。仕方なく、駅に相談しているが、多くの場合、一方的に対応できない理由を聞かされるだけで、調停になっていないケースもある。制度的には、自治体に調停を申し出たり、司法に訴え、裁判に持ち込んだりすることになるのかもしれないが、調停や裁判には時間も費用もかかる。そこで、ぜひ、国土交通省が、乗継ぎがうまくできなかった時などに相談できる窓口の設置を推進し、短期間に問題解決ができる仕組みをつくって欲しい。

主要課題 2

④ 目に見えない障害への対応の推進

- 目に見えない障害については様々な障害特性があり、個人の能力にも差があるため、一人一人に応じた対応を検討してほしい。
- 発達障害にも様々な障害特性、個人特性があり、各個人に対する理解が必要であると同時に、目に見えない障害であり、様々な障害特性があるという啓発も今後行ってほしい。
- ヘルプマークは徐々に浸透してきてはいるとは思いますが、駅などではポスターをあまり見かけないので、今後の課題にしてほしい。
- 「知的障害者、精神障害者、発達障害者等に対応したバリアフリー化施策に係る調査研究検討委員会」（平成20年）での議論を踏まえた「知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント集」（平成22年）に論点は凝縮されている。当時は技術的な問題で実現できなかったことが、今では実現可能なものもあるはずなので、こちらを改めて精査してほしい。
- 障害の特性を理解することだけでは実際の支援と結びつかないことがあるので、状況に合わせて当事者が求めている支援を把握して提供することが大事。
- 以前は目に見えない障害に聴覚障害が記載されていたが、今回は記載がなく「等」に含まれていると理解しているが、障害には様々な特性があり支援内容も多岐にわたることを考慮してほしい。
- ヘルプマークや耳マーク等、様々なマークがあるため、それぞれのマークの特性についても啓発、周知してほしい。
- 認知症についての一般の方々の認識の違い、極端に言えば、**認知症の方に対する偏見・差別がまだ残っている状況。**
- 住み慣れた地域で、繰り返し、保護者と、小さいときから、街や環境に適応すること。そうすると、どこに何があって、どうすればいいのか、反復することで身につく場合がある。**小さいときから安心して外出できる機会というのが、国交省で取り組んでいる様々な施策のあり方に繋がると感じている。**
- その背景に何が必要かと言えば、安心・安全であることやお互いに情報を共有できることが必要。例えば、施設を利用する際に、利用者と施設職員の互いの端末で事前に必要な支援内容などを情報共有しておくことで、必要な支援が受けられる同時に、また利用者としては自分のことを理解している方がいるという安心感にもつながる。
- ハード面だけでなくソフト面において、**人的環境を上手く整備すれば、小さいときから安心して外出できる機会がさらに創出されていくはず。**
- 障害種別に関わらず、どのような支援が必要になるか、支援を提供する側においては、一人ひとりの能力によって差が生じることなく、支援者で情報共有すると、顔の見える安心できる対応につながる。

- 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。
- 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。
- 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、その一方、示すことが恥ずかしいとの声もある。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。
- 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、一般市民の方々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。

日本航空株式会社

【主な取組】

○知的・発達障害者向けの「事前搭乗体験会」及び「アクセシブルツアー」の実施

- ・目に見える障害の対応はかつてから実施しており、ハード面、ソフト面でも一定の受け入れ品質は整ってきていると理解をしている。
- ・目に見えない障害の対応もかつてから実施しているが、**目に見えにくい故になかなか認知しづらく、一人一人の障害の度合いも全く違うことから、一律に理解することがなかなか難しい**という現状があり、**他の障害と比べて同水準の受け入れ品質が整っているとは言いがたい**と考えている。
- ・一方で、実際に利用者は増えてきており、JALで定めているアクセシビリティに関するサービスポリシーなどをしっかりと達成するためには、必ずやらなければならない領域であるため、2022年度頃から特に力を入れて取り組み始めている。
- ・バリアフリーに係る社員研修を行う際、心のバリアフリーの説明の仕方については、相互理解、思い込みや偏見がなくコミュニケーションを取るという意味合いで説明している。

○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。

- 障害の特性を理解するだけでは実際の支援に結びつかないことがある、また状況に合わせて当事者が求めている支援を把握する必要があるといった内容がみられたように、**障害の特性を理解することは大切だが、知識をどのように行動に結びつけるかが試されると考える。具体的に何に困って、どのように対応すればよいのかという事例の積み上げを行い、どのように判断したらよいのかがもう少し見える形になればよいと感じる。**
- 具体的に何に困っているかを理解していかない限り、教科書通りの一般的な対応方針で終わるとなかなか行動に結びつかないと考える。そのため、**障害の特性を理解するだけでなく、実際の支援という行動にどう結びつけるかを検討する必要があるのではないか。**
- 当事者パートのご意見の中でも、当事者参画では関係者の増加や枠組みの拡大において子どもという視点を取り入れてほしいといった子どもの権利条約にも通ずることや、障害者が安心して外に出て公共交通機関を利用できるようになるためには、具体的にどのような措置をとるときかけとなるか、また小さいときから安心して外出できることの重要性等に言及されている。
- 欧米のバリアフリーの調査時に一番驚いたことは、ハード面では日本の方がとても進んでいるのに対し、ソフト面では大きな差があると感じたことである。ヒースロー空港では、障害が目に見えるものだけでなく、見えないものもあるということが大きく書かれていて、認知症者や発達障害者などの対応に事業者が取り組んでいかなければいけないという認識でいることが、日本との大きな違いだという印象があった。
- これまでのバリアフリーやユニバーサルデザインのアプローチは機能障害の特性から考えるものであった。今、災害の分野でカリフォルニア州において、困りごとから考えるというアプローチが生まれている。特に、知的・精神・発達の中で個々にアプローチする方法をボトムアップしていく中で、まずは困りごとからアプローチしていくという取組も今後必要なのではないかと考える。
- 接遇ガイドライン及び接遇研修モデルプログラムの内容を充実するといふように、知的・精神・発達障害などについては書かれていると思うが、不足している。環境整備と技術的な部分が必要である。つまり、**接遇や人的支援だけではどうにもならない、環境整備も必要**であるという位置づけがほしいということである。

主要課題 3

① バリアフリー分野のICT活用

【当事者パート】いただいたご意見

- ICTについては、**人手不足の問題をかなり補完できると期待**。例えば、無人駅の乗降客の動向を把握し、乗務員に情報共有されるというものは非常に有効だと考える。
- 特に若年性認知症（65歳未満での発症）の方には、生活の不自由さを解消するものとして結構利用されている。例えば、アラームにあわせて、これから何をするのかも音声で流すといったような方法など。特に**若年の方、初期の方においては、ICTの活用、スマホの活用がとても大事なこと**である。
- 利用者がICTを活用するよりも、**事業者側のICT化を進める方が効果が出るはず**。
- 視覚障害者にとっては、デジタル化が進めば進むほど取り残されているという実感を持っている。ICTを活用したものを整備していく場合には、見えている人だけが使うというものではなくて、**いろいろな立場の人が使うという視点にもう一度立ち返ることが必要**。
- 日常生活で、音声認識アプリをよく使用しているが、周囲の音や相手の声に左右され、使用できなくなってしまう場合がある。
- 聴覚障害者にとっては、スマホでLINE等を使うことで連絡が便利になった一方、情報が多すぎてわからなくなることもある。情報が多すぎるとわかりにくいので、コンパクトに「○○が危ない」と**見てすぐ分かる情報を発信してもらいたい**。
- 高齢者は電子機器を使用しづらい。スマホでも誤った操作をしてしまうことから遠ざけてしまい、十分に使用できていない。
- 情報ソフト等の使い方の支援をしてくれるNPO法人や必要なICT機器を一定期間貸し出してくれる民間団体もある。
- 障害者のICTの活用は今後高まっていくと思うが、**使用できるまでのサポートは継続的に行っていく必要があるため、誰がどのようにサポートするのが課題**である。
- 障害者や高齢者にとって不便になってはならず、どうやって便利に使っていくかが課題。**会社によってシステムが異なったり、使い勝手が変わってしまったりしないようにしてほしい**。
- 情報過多になり、情報の整理が必要になると利便性に欠けるため、必要な情報を取捨選択できる仕組みがあるとよい。
- 個人の所有する端末からの情報アクセス方法や場面設定に応じた多種多様な機器の開発等を行ってほしい**。
- ICTを活用したサービス等の開発等にあって、当事者参画をする場合には、**その分野に長けた人たちだけを集めず、率先的に使えない人や苦手な人を入れた上で議論してほしい**。
- まだ機械だけでは頼れないところもあり、人を頼りにすることがまだまだ想定されるのではないかな。
- ヒューマンパワーでやるのがICTに置き換えられることもあるが、**ヒューマンパワーとの適切なバランスを取ることで、相乗的にICTの力が発揮されるはず**。
- 電車や飛行機の予約が自宅ですべて完結できるようになることが最終的な目標。現状は、駅に行って申し込みして、次の日にチケットを取りに行くような状態。

〈参考〉過去に当事者等よりいただいたご意見

- 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ほしい。
- 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ようにしてほしい。
- みどりの窓口に行くと、障害者割引の手続きをしなければならない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なくても、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検討をお願いしたい。
- 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とならないよう十分な支援をお願いできればと思う。
- 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ないかと。
- 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。
- ICTを取り入れるのは非常に良いと思うが、個人の努力に全て委ねるのではなくICTをどう活用するかというところを基本にしてほしい。
- AIやICTにより便利になっているように見えて、実際には使いづらい、手続きが煩雑で分かりにくいものがある。利用者の意見を入れ、インクルーシブデザイン、当事者参画の考えを進めてほしい。
- 情報が過多になり、情報の整理が必要になると利便性に欠けるため、必要な情報を適宜選択・抽出できるように検討してほしい。
- ICT（ウェブ等）が利用できない方、苦手な方を取り残さないという視点を持って推進するべきである。
- 駅などの交通機関を利用する際に、その利用する動線を分かりやすくするため、ICTを活用することは一つの方法だと思うが、ICTが苦手な人でも分かりやすく使えるようにしてほしい。
- AIやICTの活用にあたっては、透明性・セキュリティを確保することを前提に議論してほしい。ICTやAIの活用において、ソフトの開発においては、「心のバリアフリー」の観点も組み込むようにしてほしい。
- バリアフリー分野のICT利活用においては、利用当事者の意見を聞きながら単純明快な機器操作手順の開発や表示を工夫し、導入には十分な広報により周知と理解促進を図り、機器の操作習熟の手助けの仕組み等を展開することが必要だと思う。使い慣れた機器でアクセスできるようにすることも考えてほしい。

①JR東日本コンサルタンツ株式会社

【主な取組】

- 東京駅を安全・安心・快適に利用頂くため、東京駅の総合案内アプリを開発
- 商業施設、駅の施設のほか、リアルタイムな情報（運行情報、エレベーター等の稼働状況）を配信
- GPSが効かない駅構内で高精度に位置情報を判定。
- 段差解消ルート切り替え機能有。
- ホーム転落事故防止のため、ホーム階でのナビゲーション機能を制限。
 - ・ユニバーサルデザインの観点から、見やすいフォント、アイコンによるボタン操作、画面切り替え回数を減らす等の工夫を実施。
 - ・視覚障害者、車椅子利用者へのヒアリング結果を踏まえて設計。また、**実際に丸の内線で働く車椅子利用者**に使用してもらい意見を聞く等の取組も実施。
 - ・視覚障害者、車椅子利用者より、音声案内の機能付与についてニーズが存在。
 - ・普及、認知に向けて、駅ナカ店舗で利用可能なクーポン配布や駅構内でのサイン・age案内等を実施。駅職員や店舗の店員等が案内を行う際、当該アプリを実際に利活用しているケースもある。

②ヤマハ株式会社

【主な取組】

- 同社発で「SoundUDコンソーシアム」を設立。同社が開発した「おもてなしガイド」アプリをコンソーシアムに展開（SoundUD：音声情報を多言語の文字でスマートフォンに表示する等のユニバーサルデザイン化を可能とする通言技術）
- 事前のアプリのインストール不要。QRコードやNFCタグを通じて、その場でサービスにアクセス可。
- 方法論の乱立やクオア・ティエン・コントロールを目的とし、**音響通言技術に係る共通規格（コンソーシアム規格）を策定**。今後、JIS規格やISO規格の策定も視野。
- コンソーシアム参加の他企業及び業界団体の働きかけもあり、**官公庁の調達使用者やガイドラインに「SoundUD」が要求又は参照される事例が増加**。
 - ・特に聴覚障害者団体からのヒアリング、実証実験を重ねサービスの開発に活用。ユニバーサルデザインの専門家を顧問に招き、助言を頂いた。
 - ・文字だと情報が多くなる傾向があるため、いかに簡略化するか当事者より意見をもらっている。
 - ・手話への対応を求められるが現時点で未対応。
 - ・普及という点では、**各業界をリードする企業との実証実験を通じ、同じ業界の横の広がりや関連会社との協力関係を構築**。また、国民の関心が高い万博や五輪会場での活用を通じて利用者への周知を図っている。

- (1) ICTについては意味する所が広く議論が発散する可能性があるため、アプリやWEB等による情報提供・案内・移動支援を議論のきっかけとしてはどうか。AIやMaaS等の最先端技術については、進展が目まぐるしいものがあるが、将来予測が困難な側面が多分にあるため、今後事業者ヒアリング等を通して動向を把握するに留めてはどうか。

総合的な論点に関する意見

- ICTのキーである「情報流通」、「データ活用」の観点から、「アプリやWEB等による情報提供・案内・移動支援」を検討テーマとすることは有用。
- MaaSやAIは発展途上のため議論は困難。

基本的な考え方に関する意見

- 今後どのように既存の施策をICTと融合して進めていくかが課題。
- 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法を前提とした議論が必要。
- 可能な限り障害者とそれ以外で同一の情報を円滑に取得できるようにすることが重要。
- 今後、社会システムとして、縦割りでなく「総合的（横断的）」な検討が必要であり、バリアフリー分野として特化することなく、他分野連携による「総合知」としての検討が必要。
- 情報のデータ化とその整理をいかに行っていくかということが大事な論点。
- 障害のない方が通常使うサービスを障害者が使えるようにすることが有効。
- 既存の簡易な仕組みとニーズの組み合わせを上手く活用することで、ICTの有効性が実際の利便性につながる。
- 情報と人との関係をどう考えるかというのが大きな論点の一つ。
- 個人情報等を入力する必要性について、今後詰めていくことが必要。

(2) ICT等の新技術を活用した情報提供・案内サービスを提供した事例が出ているところであるが、実際に高齢者、当事者等の利便性向上に十分に寄与していると言えるか。逆に、ICTが十分に活用できていない場面、サービスがあるとすればそれはどのようなものか。

主な対象者に関する意見

- 視覚情報の音声化、音声情報の視覚化が主要な課題。
- 特に聴覚障害者に対し、ICT技術における改善が必要。
- ICTのニーズは視覚、聴覚障害者が主ではあるが、認知に障害のある方も活用可能。

ニーズの把握に関する意見

- ICT活用において、「利用者」、「提供者（企画者）」および「開発者」の立場からの理解と三者のICTの特徴、利点および欠点等について**共通認識するための整理**がまず必要。
- ICTが着目されることで、新たに生じる**各障害特性における困りごとを整理**することが必要。

- (3) ニーズが十分に組み込まれず結果的に当事者から使い勝手が良くないとの声が挙がるケースも散見されている。機器、サービスの構想段階や実際の設計段階等における当事者参画の意義や進め方についてどう考えるか。当事者参画を進めるにあたり留意すべきことは何か。

開発促進に関する意見

- システム開発者に対し、**仕様上の条件を周知**することが重要。
- 開発者にとっては、障害当事者と接する場の創出の仕方が社会的に大きな課題。**当事者を巻き込んだリビングラボ構想**といった取組が重要。
- 技術開発を国として応援する際には、**既存技術と相互連携できる新たな技術の開発の推進**といったアプローチも必要。
- 開発、実験され、一部実用化されているような技術に対し、**スタンダードにしていくための手立て**の検討が必要。
- 民間の開発に任せるのではなく、**国が主導して推進**することが必要。
- ICT技術等の**理解と新しい技術に合った基準等緩和施策のあり方**の検討が必要。

ICTにおける当事者参画に関する意見

- 個別障害支援に加えて、**バリアフリーコンフリクトや障害の相互理解**を含めた当事者参画を期待。
- 当事者だけでなく**支援者参画、支援者支援のためのICT活用による体制づくり**が必要。

インターフェースに関する意見

- 当事者連携するにあたっては、インターフェースが一番重要であり、**標準化のような仕組み**が必要。
- 開発者がユーザーインターフェースを開発する過程で、当事者の立場、ニーズを踏まえて構築することが必要。
- ユーザーインターフェースの**標準化が重要**。
- ユーザーインターフェースは、現状テクノロジーオリエンテッドとなっている傾向であるため、**ユーザーオリエンテッドで考えていくことが必要**。

(4) 様々なICT機器・サービスが普及する中で、優良なものが高齢者、当事者等に十分知られているか。知られていないとするとその要因は何か、また、誰がどのように周知・啓発を促していくべきか。

既存事例の検証・整理・周知に関する意見

- **既存のサービスの特徴やメリット等を整理し、周知することが重要。**
- アプリやシステムの**技術的な特徴について整理、共通認識としての理解**が必要。
- ICT活用の**有用性、利用方法、サービスの存在自体の周知が必要**であり、利用方法、端末所有での苦勞が利便性とのトレードオフになっている。リアルタイムでの利便性、情報取得の理解推進が解決策の一つ。
- 使用者の採用判断材料として、**既存事例の総合的な検証、評価を進めることが必要。**
- **事例紹介のような内容のガイドライン作成が有効。**
- **優良事例の検証が重要。**
- 既に普及している技術を再評価することも含め、**ICT技術を活用した事例の整理・評価が必要。**

周知・啓発に関する意見

- 一番の期待は、家族によるユーザー理解と支援およびその周知・啓発。
- 地域におけるICT活用事業者の拡大とその利用者への支援および普及方法の確立が必要。
- ボランティア活動やICTサポートセンター等の充実と支援体制の強化等が必要。
- ICT技術が使用者とうまくマッチしていない懸念があるため、ニーズとマッチさせるための場を充実させることが必要。
- 障害当事者の使い方や知識・能力を高めるためにどうしていくべきかが大きな宿題。

（５）ICT技術のみでは対応が難しい場面（例えば視覚障害者に空席や列を知らせる等）においては、人による支援が望まれるところ。人的支援とICT技術の役割分担や人的支援を容易にするICTのあり方をどう考えるか。

人的支援との関係に関する意見

- 人的支援とICTとの連携には、**情報プラットフォームを活用したマッチング、連携システム**が有効。
- 人的支援を容易にするためには、**障害者支援ビジネスとしての事業化支援および緩和施策の検討**が必要。
- 当事者のニーズについて、**支援をする側が共通認識を持ち、人の役割と機器によるサポートの連携を研究・検証**すべき。

主要課題 3

② 当事者参画の更なる推進

【当事者パート】いただいたご意見

- 当事者参画では、**実際に困っている障害当事者の意見を聞くことが大切。**
- 空港の中、ターミナル駅など、商業施設等が隣接している複合的な施設の場合は、交通事業者だけの集まりに当事者が参加しても、飲食店等の施設全体に意見が反映されないということが往々にしてある。**複合的な施設の関係者が広く集まるような場に、当事者を参画させ、意見を言えるような仕組みを作してほしい。**
- 学校の体育館は様々な用途で利用されるため（災害時の避難所、選挙時の投票所）、改善のときには当事者の意見を反映してほしい。ユニバーサルトイレやエレベーター等は面積の観点で当事者の意見を聞いてほしい。
- 当事者参画で求められることは、資料の例に記載されている通りだが、多様な障害特性があるため、**代表者の意見だけでなく様々な当事者の意見を聞くことが必要。**
- 当事者参画については、行政機関の担当者の全てではないが、認知症の方がそのような場でしっかり話をすることができるのかというレベルの認識を持っている方がいるように思える。生活障害といったことで認知症の診断を受けているので、認知症であっても、自分の考えを持っており、きちんと話すことができる。また、参画する場合も、雰囲気的に何でも言える雰囲気をつくってもらえるように工夫してもらいたい。
- 交通機関をよく使用する、外出をよくする、資料の読み込みがよくできる等、そういうことが参画する当事者の方に求められることだと思う。**

〈参考〉過去に当事者等よりいただいたご意見

- 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。
- 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、計画全般に生かしていく仕組み作りが重要。
- 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。
- 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。
- 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。
- 当事者参画をルール化していく時代に差しかかっている。全てではなく、本当に必要なもの、あるいは基本構想等と絡めてとなるかもしれないが、今後議論していきたい。

※ 下線は第12回あり方検討会におけるご意見

①東京都

【主な取組】

- 東京2020大会の競技会場の都立恒久施設では、アクセシビリティワークショップにより当事者点検によるバリアフリー整備を実施
- 「当事者参画」に初めて取り組む担当者を主な対象とし、当事者参画の進め方を例示するとともに、実際の事例も紹介したハンドブック「**当事者参画で進めるユニバーサルデザインの施設づくりハンドブック**」を作成し、多くの施設での自発的な取組を促進。
- 第1章「当事者参画の進め方」においては、当事者参画の効果、対象事業の選定、当事者参画等の方法（まち歩きによる施設等の点検、ワークショップ等）、参加者の人選、事後検証とスパイラルアップ、Q & A 等について記載。
- 第2章「当事者参画による整備事例」においては、参画の内容、参加者の意見に対する具体的な対応、苦労した点・工夫したこと、今後の課題について記載。
- ・ハンドブックの作成にあたっては**学識経験者、当事者団体に参画頂き集中的な議論を実施**。議論した論点は概ね反映できたと思慮。
- ・ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業、地域福祉推進包括補助事業の一部において、**住民点検による施設（公共的施設、歩道、公園等）のバリアフリー改修を補助要件としており、当事者参画を推進している。**

②成田国際空港株式会社

【主な取組】

- 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、障害者、有識者、空港関係者で構成する「成田空港推進委員会」を設置し、当事者参画により「成田空港UD基本計画」を策定。
- 空港の施設やサービスのUDに関する理念の策定や、取組の検討・具体化・評価・改善の各段階への継続的な「当事者参加を前提としたプロセス」を重視。
- 空港利用に関する当事者ニーズを把握することにより、「多様なお客様の個別のニーズ」に対応。
- ・心構えとして、施設側の結論ありきで議論を進めないようにし、どのような内容であっても**当事者・有識者の方の話をとにかく聞くということを重視**。
- ・当事者同士の意見のぶつかり等があった際には、そこをしっかりと調整できる**有識者の存在が非常に大きい**と思っている。
- ・四半期に一度の頻度で分科会を開催しており、その中で適宜評価・改善を進めていく。
- ・障害者、有識者と議論して**決定した内容及びその過程などをノウハウとして継承するため、ガイドラインや解説書を作成し、今後同様の取組を実施する際に活用**している。公表はしていないが他社から要望があった際は共有している。

- (1) 当事者参画の意義をどう考えるか。当事者参画をより進めていくにあたって、現状のボトルネックはどのようなところにあるか。どのような手法・考えのもと施設設置管理者等（自治体含む）における当事者参画の推進を図ることが考えられるか。

全体的な意義に関する意見

- 当事者参画は、現状を少しでも改善するための極めて強力なプロセスである。
- 当事者参画は、一般の人と当事者で、街を歩くときや移動・生活のときに、差があることが問題で、その差を埋めるためにある。
- 基準は時代と共に変わっていくものであり、その変化について、当事者参画がないと捉えきることはできなくなっているからこそ当事者参画は重要。
- 新たな法制度の創設や基準の改善が期待できる。

プロセスの重要性に関する意見

- 当事者参画を行うことで、時間がかかるという側面はあるが、回数を重ねていく中で相互理解を深め、課題を克服していくことで良いものができる。
- 当事者間の多種多様なニーズにおけるコンフリクトが生じた場合の課題解決のプロセスそのものにも当事者参画の意義がある。
- 当事者や専門家としても、当事者参画を重ねるうちにノウハウが築かれていく。
- 結果ではなく、プロセスを体現できるというのが当事者参画にとって一番重要な視点。

- (1) 当事者参画の意義をどう考えるか。当事者参画をより進めていくにあたって、現状のボトルネックはどのようなところにあるか。どのような手法・考えのもと施設設置管理者等（自治体含む）における当事者参画の推進を図ることが考えられるか。

全体的な課題に関する意見

- 知的、発達障害者やジェンダー、性的マイノリティなどの将来的な課題やニーズに対して、現場の中で積み上げていくことが重要。
- 多様な環境、多様な利用者を念頭に置いた当事者参画を考えることが必要。
- これまでの、「障害別」の軸、「分野・目的別」の軸に加えて、「若者・世代別」の軸を考慮すべきとも考える。
- 当事者の集め方や進め方が難しい。
- 当事者をどう入れていくのか、幅広く当事者参画を募るためにはどうしたらよいか課題。
- 当事者が設計段階から参加するのはもちろん、運用段階での調査者として参加するなど、どの場面で参加するのが重要。施設、規模に応じた場面ごとの噛み合わせも課題。
- 良い施設、設備をどれくらい作っていくか、どれだけ困りごとを解決するか、というのが当事者参画では重要課題である。
- 事業や当事者の担当者が変わることによる検証のためのバリアという点について議論が必要。
- 個別の要素に対応しないといけないことや、相互に関連する要素が混在している状況を理解する必要がある。

- (1) 当事者参画の意義をどう考えるか。当事者参画をより進めていくにあたって、現状のボトルネックはどのようなところにあるか。どのような手法・考えのもと施設設置管理者等（自治体含む）における当事者参画の推進を図ることが考えられるか。

当事者・事業者における意義に関する意見

- 当事者にとってはこのような当事者参画の場が成長発達の間にもなる。
- 様々な当事者が同じ委員会に関わるということで、他の障害者の社会的障壁の理解に大きく繋がる。
- 当事者の意見を聞くことが質の充実につながって、事業者にとってもプラスになる方向となる。
- 相互の解決に向けた議論により、当事者自身の課題への意識が高まり、事業者も同じモチベーションになることで改善が進み、同業他施設へ普及するという効果を感じている。

当事者における課題に関する意見

- 当事者自身の知識の向上も重要。
- 総合知としての当事者間における情報共有、相互理解のための体制づくりが必要。
- 直接の担当者や障害のある市民の方々が、いかに当事者参画が私たちの生活に有意義なものかということを理解し、学んでいくことが重要。
- 当事者の方にも、ある程度勉強してもらった上で、一つの障害というよりも全体的・将来的な展望を持って一体的に取り組むことも必要。

- (1) 当事者参画の意義をどう考えるか。当事者参画をより進めていくにあたって、現状のボトルネックはどのようなところにあるか。どのような手法・考えのもと施設設置管理者等（自治体含む）における当事者参画の推進を図ることが考えられるか。

設計者における意義に関する意見

- 当事者参画により、設計者の知識をカバーすることができる。

設計者における課題に関する意見

- 設計者、発注者に当事者参画の必要性や効果をしっかり説明することが必要。
- 設計者、建築家の教育という観点でも、建築家の仕事の仕方に当事者が加わることについての議論を本格化していく必要がある。

推進の手法・考えに関する意見

- 縦割りでの検討から、横断的な検討を切り替えるとともに、これまでに得られている知見・情報を学会、産業界、他分野原課等に広く求めることが必要不可欠。
- 継続的な当事者参画の場をいかに担保していくかが大事。
- 当事者参加を推進していくためには、何かしら制度化する必要がある。
- 全国的なガイドラインや指針を示していく必要がある。
- 一定規模、用途を決めて、仕様書や業務要求水準に当事者参画ルールを決めておくという方法がある。

- (2) これまでの当事者参画の事例や地方公共団体の取組も考慮しつつ、特に、どのような施設・設備において、当事者参画が求められると考えられるか。仮に、当事者の声をお伺いせず基準やガイドラインに基づいて整備した場合、仕様や配置によって障壁が出やすい設備とは何か。

当事者参画が必要な施設・設備に関する意見

- 大規模な市街地開発や面的整備において当事者参画が実現できていないため、整備の手順の中でしっかりと当事者参画の意義について議論していくことが必要。
- 面的な都市開発等の大型プロジェクトでは当事者参画がほとんど行われていないことが課題。
- チェック&アドバイス制度は、小規模な施設などではそこまで活用されていなかったことが課題である。

- (3) 各所で実施されている当事者参画において得られた知見やノウハウについて、どのように行政・事業者・設計者等に広く共有して成果を波及していくか。

知見やノウハウに関する意見

- これまで当事者参画で進められたプロジェクトに対して、メリット・デメリットをしっかりと整理する必要がある。

- (4) 特に小さな市町村においては、当事者や有識者の参画を十分に求めることが困難な場合が想定されるが、どのように考えるか。

基本構想等に関する意見

- 基本構想、マスタープランの段階でまち歩き点検して、特定事業化するが、事業化するときのベースになる整備の水準が十分に議論されない。結果的に事後評価が非常にしにくい。