

各地域分科会における主なご意見

【鉄道】

- 列車の駅への乗入れに際して、安全面を考え、ホームドアが設置できない駅に関し、特例的な措置として、車両が駅構内に入るときに道路交通法における一時停止のように、法改正をしていく必要がある。
- 無人駅でも運転手のサポート等により必要な配慮が提供できるように対応してほしい。

【タクシー】

- JPNタクシーの車椅子利用に関して、乗車拒否が増加している。特に電動車いすの乗車拒否の改善、東京以外の乗車拒否の改善、及びドライバー研修の指導を強化してほしい。
- UDタクシー対応乗り場の全国的な普及に向けて、国は新たな助成金を設けるなど積極的な支援を図ってほしい。
- 横向きのまま車椅子を固定しなくても道路運送法違反にならないことが通達で各運輸支局長に周知されている。研修等でこの指示内容を現場のドライバーに徹底してほしい。

【心のバリアフリー】

- ハード的な数的目標というのは当然あるが、達成率と同じぐらいに大切なのが、量より質の問題だと思う。特に心のバリアフリーが近年うたわれるようになってきて、心のバリアフリーも目標数値の達成数を表示した上でそれを評価していく、という土壌に上がってきたところにあるが、心のバリアフリーに関してはまだまだ未開拓の領域。

【その他】

- 官とか民、それから事業所と利用者というような対峙関係でこの会議は進められるものではないと思っている。
- 相対して、面と向かって意見を出す、ぶつけ合うという場だけではなくて、向いている方向は、同じ方向を向いて、常に一つの方向に向かって何とか協力し合いながら前に進んでいくことが、この会議のとても大事なことのひとつだろうと思う。

【災害発生時等の情報提供】

- 聴覚障害者の困り事である、災害発生時の情報提供については必要性・緊急性が高いと思いますので優先的に取り組んでいただきたい。
- 電車内だと、特に聴覚障害者は情報が得られず孤立する可能性が高いので、情報提供出来るように考えていただきたい。電光掲示板へ現状のお知らせの掲載や、HPやSNS、QRコードを活用するなど、情報提供出来るように考えていただきたい。駅員や周りの人もパニックになる可能性があり、障害者だからといってすぐに対応出来るのか分からないのでハード面でも整備をお願いしたい。

【運転者教育】

- UDタクシーが各県で増加していることは良いことだと思っている。ただ、運転手の知識不足等で車椅子利用車が不快な思いをしたという事例も聞いているため、運転者に対して、法的に講習会等を義務付けで障害者の知識を持って接するようにお願いしたい。

【当事者の活動】

- 当事者目線という事が何度も出ているが、当事者は全員であり、障害別の当事者といった見方は狭いと思う。全員が歳をとれば足腰が弱り、耳が遠くなり、目はかすみ、病気で失明したり、認知機能が衰えて幻覚・妄想がでたり、誰でも障害者になるという視点を忘れてはいけない。

【バリアフリースイール】

- バリアフリースイールの設備は評価できるが、新築、改築の場合は一般便房の中にも車いすで入れる『簡易多機能トイレ』を設置していただきたい。
- 近頃は個々の身体にあわせて様々なタイプの車いすが増えている。それを考慮し更に広いろいろなタイプのバリアフリースイールをつくり、1 箇所ではなく複数設けることが必要。
- 商業施設では現在も各階に車いすトイレが設置されていない。その為トイレを探し、階層を変えるだけで時間がかかる。一般のトイレの隣には必ず設置されているようにしていただきたい。

【基本構想の策定促進】

- 基本構想は、大都市の徒歩圏、駅の周りを歩いて回るようなところをやるもの、というイメージがあると思う。地方都市向けもできるということを発信したほうがいい。

【UDタクシー】

- 都内ではかなり普及し街中でもよく見かけるようになったが、依然として車いすの乗せ方を知らないドライバーが多い。研修を受けていないドライバーも増加しており、乗せ方を知らないことが乗車拒否につながっている。今後乗車拒否がなくなるよう、研修を徹底していただきたい。

【障害者向けIC乗車券】

- 今後、障害者がICカードの利用を進める中で、QR決済やモバイル決済等の導入時に想定される課題が挙げられると思われる。決済方法については、それぞれの障害特性に応じたそれぞれのデバイスのメリット・デメリットを考慮し、どのように交通機関の円滑な利用を実現できるか考えていただきたい。
- 電車とバスとを利用し移動する際に別のICカードに切り替えて使用しなければならない課題がある。そのため、1つのエリアで全ての交通事業者で利用できる障害者向け I C 乗車券を目指す取り組みができないかどうか。1つのカードに集約できれば円滑な交通機関の利用が実現するのではないか。
- JR乗車券においてはQRコードを用いた乗車システムを導入すると聞いたことがある。視覚障害者にとつての利便性は悪くなるかもしれないが、環境面の配慮もされているばかりか、スキー場リフト券のように肩や身体の横にQRコードを取り付けて機器にタッチできるようなデザインのほうが効率がいいのではと思っている。新たなものを導入するときは様々なものや人に配慮した上で社会にやさしいものにしてほしい。

【車椅子用駐車場】

- 車椅子用駐車場の後部から乗車すると、他の車の通行等があり危険な箇所が多くある。これからの車椅子用駐車場は横幅を充実させるだけでなく、車両後方部にスロープを設置し、後ろからの乗降を考慮した設計をしていただくようお願いしたい。

【関係法の解釈の整理】

- 昨年の12月に旅館業法が改正されカスタマーハラスメントに該当する宿泊者の拒否ができるようになった。また、4月に障害者差別解消法が改正され民間事業者にも合理的配慮の提供が義務化されたことから、旅館業者の中で、障害者の方の要望がどこからカスハラに該当するのか等、現場が混乱しているという。
- バリアフリー法が正しく理解されることが、障害者の権利が守られていくことにつながると思う。法律のことをわかっていないと、トラブルに巻き込まれてしまったり、炎上してしまったりということもあるため、もっとわかりやすく整理をする必要があると思う。

【トイレ】

- 幼児用の多目的トイレのおむつ交換台は、あくまで幼児が使用するために設置されているため、設置箇所の高さや大きさの観点から、大人が使用することは困難。大型ベッドについては、障害者の方だけでなく、ご年配の方でも使用する頻度は今後も高まっていくと思う。面積が確保できない場合は仕方ないが、新しく施設を建築する場合や改修を行う際は、多目的トイレには大人でも使用できるような、着替えが可能な大型ベッドの設置を普及していただきたい。
- 知的障害者の方は介助を必要とする場面が多いため、異性同士の場合、カーテンが1枚あるだけでパーソナルスペースが確保でき、介助をしながら用を足すことが可能になる。ですので、大型ベッドもそうですけど、カーテンも合わせて設置をしていただきたい。

【情報保障】

- 公共交通機関での知的障害者向けの情報保障として、駅や車内の表示、デジタルサイネージ等にスローコミュニケーション※を取り入れていただきたい。

※知的障害をお持ちの方にもわかりやすく、ルビをふる、やさしい日本語への言い換え、分かち書き、意味切れでの改行、簡単な構文を用いる、イラストや写真を添える等の取り組み

【情報アクセシビリティ】

- 鉄道会社ホームページに現在どの駅に筆談インターホンが設置されているのか、分かるようにして欲しい。また、利用案内動画の掲載も希望。

【車両の通路幅】

- 車両の通路幅が70cmあると聞いて指定席を取ったが、実際は70cm無い事があった。車椅子利用者が鉄道の指定席を取る際は通路幅の情報が重要となるので、各駅に通路幅の情報を開示しておいて欲しい。また、災害や事件発生時に車椅子利用者も避難できるよう、通路幅の改善にも取り組んで欲しい。

【ガイドライン】

- 車椅子用の駐車場にフラップが設けられていると、車椅子で降車することが不可能であるが、誤ってフラップを設置される事例が多い。誤りが生じないよう、条例や国のガイドラインに明記して欲しい（現在の記載を見直して欲しい）。

【新乗車システムへの移行】

- 広島県内で新しい乗車システムが導入されるが、詳細が分からず非常に不安である。現行の乗車システムの廃止によって、障害を持つ人が利用困難になったり、負担が増したりすることがないように対策を講じていただきたい。

【駅の無人化】

- みどりの窓口がどんどん閉鎖され、無人化されているところが増えている。設置されていない駅では、割引乗車券や定期券の期間の更新等ができなくなっており、不便になったと感じる。どの駅でも障害者が引き続き、切符の割引や定期券の期間の更新を自分できるように整備を進めていただきたい。
- 新幹線の切符等を購入したい時に在来線の最寄り駅は対面で購入できなくなっており、障害者割引を使うためには、みどりの窓口が設置されている駅まで行かなければならない。また、窓口対応の方の声も聞き取りづらく介助者が一緒になければ購入が難しい。

【公共施設における身体障害者の移動】

- 公共施設はバリアフリーになっており、大変利用しやすい。バスもスロープが付いており、路面電車の場合はまだ高いもの、低いものもあるが、車椅子利用者でも利用しやすく整備されてきているため、大変助かっている。
- 車椅子使用者で、車の運転ができず、同居家族のいない人の場合は、車椅子での移動が大変。歩道は基本狭いところが多く、交差点でも2cmほどの段差が、車椅子だと非常に通りにくい。横断歩道には自転車が通るところと交差点で並んで線が引いてあるが、自転車を通る方の部分だけでも段差を低くしてもらえると、車椅子も通りやすくなると思う。

【案内放送及び車内放送】

- ワンマン電車の録音された車内放送について、乗車の際のドアの位置や、乗り降りの際の手動ドア開閉ボタンの説明は、視覚障害者にわかりやすい案内方式を検討していただきたい。

【無人駅】

- 視覚障害者が列車降車後の無人駅ホームを安全に移動できるように、列車乗務員による適切な声かけやホームの安全対策（階段の音声案内装置、誘導鈴、ホーム中央の誘導ブロックの設置等）を早急に整備していただきたい。特に、ホームの安全対策については、当該駅の状況を踏まえて検討していただきたい。
- 無人駅や無人の時間帯のある駅に設置されている券売機やインターホンについては、視覚障害者が安心安全に利用できるよう、位置を知らせる音声案内、機器の音声化、呼び出しボタンへの点字表示など、必要な整備を進めていただきたい。また、防犯対策の観点から、無人駅のライブカメラの設置を強化し、指令センター内に係員を配置していただきたい。

【停留所の運行情報の案内】

- 発達障害や知的障害の人達は、社会参加のために公共交通機関を利用して、会社に行ったり、旅行をしており、常に家族の付き添いが有るわけではないので、出来るだけわかりやすい表現や表示をして欲しい。そのためには、交通各社並びに、コミュニティバスなどの中山間地区や廃路線に対する代替の小規模な運行機関でも、出来るだけわかりやすい表現表記を工夫してほしい。

【事業者と当事者の関わり方】

- 当事者からの要望や意見、問題点が事業者側に出されるのみで、事業者側の事情や検討状況などの回答が不十分な印象を受ける。事業者側にもそれが実現できない事情があるものと思われるが、そういった事業者側の観点の説明も必要ではないか。
- 特に自動運転やIT化等、コンピューター技術の導入では利用者に対するインターフェースや操作性、機械化と人的対応のバランスなど実現方法によっては、取り残されたりかえって困難が増えてしまう利用者が出る可能性がある。事業者と当事者の情報交換の場や仕組みをより一層国土交通省が取りまとめていく姿勢が必要ではないか。

【行政計画の策定における障害者参画】

- 障害当事者団体等が要望を行っているが、住民団体が行政の計画を知った上で、地方公共団体の首長へ要望することは時機を失すると効果がない等の問題がある。すべての住民を対象とする行政計画（ソフト面・ハード面）については、障害者差別解消法の趣旨に基づいて、共生社会を実現するために、策定する段階から障害者参画を実施していただきたい。

【災害時の福祉避難所】

- 災害時に障害者の方々が避難所や適切な場所に移動する手段が確立されていない。
- 避難する場所についても、福祉避難所というものが地方公共団体ではほとんどない。国の施策として、福祉避難所を地方公共団体で一つずつ持てるような施策をすすめてほしい。

【道路整備】

- 車椅子使用者にとって、歩車道の段差があると横断歩道から歩道に上がる時すごく大変である。段差解消のために「ユニバーサル縁石」があり、沖縄総合事務局にて県内の一部地域で整備をしている。沖縄でも少しずつ広がっているので、バリアフリー化の対応に感謝したい。今後も「ユニバーサル縁石」を使った歩車道段差解消について促進してほしい。

【補助犬トイレの設置】

- 入店可能という意味の「ほじょ犬マーク」のシールを最近よく見かけるようになってきた。
- 観光地でも補助犬を連れて来られる方がいると思うが、観光施設で補助犬トイレがないのは問題と感じている。補助犬トイレが設置されている施設もあり、新しく作る施設にも補助犬トイレを設置する流れになっている。補助犬トイレ設置に関する国の基準は無いかもしれないが、観光施設に補助犬トイレがないのはバリアフリー整備が不十分であると感じる。

【発達障害者に対する合理的配慮】

- 障害によって特性が異なるため合理的配慮として何をすべきかが分からない事例があると思う。車椅子使用者には高所にある物を取って手渡すといった物理的環境の配慮や、知的障害者には短いフレーズでコミュニケーションを取るといった情報伝達に関する合理的配慮が必要だと思う。
- 各協会や組織の中で、それぞれの障害を持った方への対応や事例について研修をしていただきたい。