

第13回移動等円滑化評価会議における 主なご意見と国土交通省等の対応状況

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○都市部でも駅の無人化が進み、利用者が多い駅でも無人化が進んでいる。車椅子利用者はスロープ介助のために毎回ナビダイヤルに電話をかける必要があり、通話料等の費用負担や対応時間の制限があるため、他者との平等の観点から差別的な状況となっており問題ではないか。無人化を進めるなら、ホームの段差と隙間の解消など、単独乗降が可能な環境整備が必要であるため、改善していただきたい。 ○無人化を進める際には基本構想に基づき、具体的な対応策も義務づけるなど、単なる無人化だけが進まないような対策が必要。	○移動等円滑化基準においては、鉄軌道車両とプラットホームの段差又は隙間について、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さいものとするとしており、同基準に基づくバリアフリー整備ガイドラインにおいては、車椅子使用者が駅員等の介助なしに列車に単独乗降しやすい環境を整備するため、段差・隙間の目安値等を示しているところです。 なお、鉄道事業者においては、路線の運行状況や乗務員の負担、駅のバリアフリー化状況等も踏まえて、乗務員による乗降介助が導入されていることに加え、駅係員による乗降介助を事前にWEB上で申し込めるシステム等も導入されており、こうした好事例の横展開も含め、引き続き、全ての利用者が円滑に鉄道を利用できるよう、働きかけてまいります。 ○令和6年7月から実施していた「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」において、無人駅のある自治体では、鉄道事業者等によるソフト面の取組を含めた基本構想等を作成することが考えられるとまとめたところです。 障害者の方々が無人駅を安全、円滑に利用することができるよう、鉄道事業者に求められる具体的取組について、障害団体等にご協力いただきながら、「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」を作成いたしました。また、令和7年3月に公表した「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 とりまとめ」においても、無人駅における対応についてまとめており、今後もガイドライン等の内容を最大限尊重して対応していただくよう、引き続き働きかけてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○無人化される駅の対策について、内方線つき点状ブロックの設置やそれ以外の対策等、早急な対応が求められている。ハード面、ソフト面の両方からの対策が重要であり、安全対策や利便性向上に向けたデータ収集が必要である。点状ブロックや音サインの整備が実現可否の検討も含め、これらの対策を今後進めていただきたい。 ○無人化が進む駅に関して、地域の意見を反映する体制はこれまでも存在したものの、不安を抱く声は多いため、地域の意見をより丁寧に聞き入れ、その不安に対する対応策を講じていただきたい。	○移動等円滑化基準においては、ホームドアや内方線付き点状ブロック等、視覚障害者の転落を防止するための設備を設けること等を定めております。 また、令和7年3月に公表した「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 とりまとめ」においては、地方部をはじめ利用者数の少ない駅においても、特に、内方線付き点状ブロック、ホーム端部の柵等安全性の確保に係る設備は、整備されていないことで、生命の危険に直結する恐れがあるという観点から配慮が必要である旨記載しており、特に無人駅においては、安全性・利便性の確保を担保するための必要最小限の設備や施策を可能な限り配慮するよう努めることを記載しております。 ○「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」においては、駅の要員配置を見直す際には、鉄道事業者の一方的な判断のみによって利用者利便が損なわれないようにする必要があるとしているほか、利用実態に応じて地方自治体や地元障害当事者団体等と十分な意思疎通を図り、関係者の理解を得られるよう努めることとしております。 加えて、地方運輸局も含め国土交通省においては、鉄道事業者、障害当事者団体を交え、鉄道の利用環境改善に向けた意見交換会を実施しており、こうした意見交換会等において、障害をお持ちの方々のニーズを把握した上で対応策を検討してまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 無人駅では割引切符の購入ができないことから、無人駅の公表を求める声がある。移動の円滑化に活用できるデータとして、無人駅の利用状況や、適切な設備（筆談モニターやインターホンなど）の有無等を各事業者のホームページや乗換え案内アプリ等で公開し、利用者のアクセシビリティを高めていただきたい。例えば、有人改札までの距離などを駅に貼り出すことで、情報アクセシビリティの向上が図れると思われるので、細かなところから取り組んでいくことも大事ではないか。 ○ 無人駅のバリアフリー化について実現していくことを望んでいる。当事者団体としての取組やアドバイス等あれば教えていただきたい。 ○ 無人駅（時間無人駅ではなく一日無人駅を想定）でのインターホン設置は多額の費用を要するとあるが、一基どの程度かかるのか教えていただきたい。	○ JR各社を始め、多くの鉄道事業者のHPや、エコモ財団にて作成しております「らくらくおでかけネット」等において、各駅のバリアフリー状況等を掲載しておりますが、ご指摘の各種駅設備の有無などの情報の充実については、頂いたご意見を鉄道事業者にお伝えするとともに、情報のアクセシビリティが確保されるよう、引き続き働きかけてまいります。 ○ 地方運輸局も含め国土交通省においては、鉄道事業者、障害当事者団体を交え、鉄道の利用環境改善に向けた意見交換会を実施しており、こうした意見交換会の場において頂いたご意見については、鉄道事業者・国土交通省共に今後の施策の参考とさせて頂いておりますので、引き続きご意見を頂ければと存じます。また、このような場において鉄道事業者の先進的な取組事例の紹介等がある場合には、意見交換会后、地方を含めて会員の皆様にご周知を頂けますと幸いです。 ○ インターホン一基の設置費用につきまして複数の鉄道事業者を確認したところ、設置するインターホンの種類や事業者によって異なるものの、カメラ付きのインターホンを一基設置するのに、およそ200万～500万円程度要するようです。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 鉄道の新幹線や特急の車椅子席のウェブ予約について、JR東日本の「えきねっと」では、障害者割引の適用を含めて予約から決済までウェブ上で完結でき、急な変更にも対応でき、紙のチケットも不要で便利だった。こうした仕組みを他の鉄道会社にも広げてほしいが、現状ではまだ駅で発券が必要な場合も多い。各社の対応状況を把握して教えていただきたい。 ○ ウェブ予約の件について、特急も含めて対応できるようになってきているかどうか、対応が始まっているところはどこか教えていただきたい。また、未対応の場合は対応可能になる時期を教えていただきたい。 ○ 多くの鉄道事業者でウェブ予約ができるようになってきているが、この辺りの情報をまとめてご提供いただきたい。	○ 鉄道における障害者の利用環境改善に向けた様々な課題を議論するため、障害当事者団体と鉄道事業者を交えた意見交換会を実施しており、令和6年度においても3月末に意見交換会を実施し、車椅子対応座席のウェブ予約の対応状況を報告させていただいたところでございます。また、「主要課題の対応方針及びバリアフリー法に基づく基本方針における第4次目標について 最終とりまとめ」において、ウェブによる乗車船券等の予約・決済の充実が継続的な課題として盛り込まれたことも受け、今後もこのような機会を捉え、各社のウェブ予約対応状況についてフォローを行ってまいります。
	○ ウェブ予約の利便性向上について、JR東日本とJR西日本が特急券や障害者割引の乗車券予約を可能にしたことは嬉しいが、操作方法が異なる点が不便に感じる。共通の操作方法があればより便利になると感じる。また、JR東日本とJR西日本以外の地域でもウェブ予約が利用できるようにしていただきたい。 ○ 新幹線乗車券の障害者割引のオンライン購入について、JR東海でも導入いただきたい。名古屋や大阪、新大阪といった主要駅では、障害者割引の乗車券が窓口でしか購入できないため、利用者にとって不便で分かりづらいと感じている。そのため、JR東海においてもオンライン購入の導入を検討いただきたい。	○ ご指摘の通り、鉄道事業者の中には障害者割引乗車券のウェブ予約・決済が未対応となっている事業者もあると承知しております。令和7年3月に公表した「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 とりまとめ」において、「鉄軌道事業者においては、ウェブサイトによる車椅子座席の予約、障害者割引切符の購入、切符受け取りの不要化等、障害者の切符の購入に係る利便性の確保・向上に努めることとする」旨記載しております。また、「主要課題の対応方針及びバリアフリー法に基づく基本方針における第4次目標について 最終とりまとめ」において、ウェブによる乗車船券等の予約・決済の充実が継続的な課題として盛り込まれたことも受け、今後も各社における乗車券のウェブ予約対応状況について、フォローしてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○電車や駅のホームでの音声情報を視覚化し、より理解しやすくする工夫をしていただきたい。駅ではモニターが増えているが、情報がより具体的に表示されるような工夫をしていただけると助かる。車両内の情報提供について、事故が発生した際に何が起こったのかが聞こえない人にとって分かりにくいいため、その点についても分かりやすくなるような工夫が必要である。 ○駅構内の案内について、例えば、エレベーターの位置等の案内が不足しているのではないかと感じている。初めての駅では迷ってしまうことがあるので、利用者目線で案内表示をしていただきたい。特に地方都市で初めて訪れた駅で不便だと感じることもあるため、構内案内の整備も検討いただきたい。	○一部の鉄道事業者においては、利用者がスマートフォンを専用ボードにかざすことで、その駅で放送されたアナウンスの内容が文字で表示され、視覚的に情報が伝わる「みえるアナウンス」を導入しており、当該サービスについては、令和7年3月に公表した「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 とりまとめ」においても、バリアフリー化の取組の好事例として示しております。なお、事故発生時等の車内における情報提供についても、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況など、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供することが、標準的な整備内容として定められており、今後も、鉄道事業者においてガイドライン等に基づいた対応が為されるよう、引き続き働きかけてまいります。 ○令和7年3月に公表した「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 とりまとめ」において、案内サインについては、「遠方からでも見やすく、情報の探しやすい案内サインであるとともに、エレベーター、エスカレーター等の昇降手段を明確に示すことが求められる」旨示しており、ピクトグラムで地上から地下ホームまでエレベーターの停止階及び各階のおおまかなエレベーターの位置を表示している事例を好事例として掲載しております。 また、「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」において、「誘導案内表示に関する検討ワーキンググループ」を設置する等、当事者、事業者、有識者からご意見をいただきつつ、検討を進めてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○鉄道駅における接遇について、鉄道駅員は声かけしていくということを接遇研修で学んでいるが、聞こえない人でも声をかけられたことが分かるよう、声とジェスチャーの両方を組み合わせて伝えることが重要である。また、室内モニターインターホンの導入は便利だが、筆談への切り替えができないことや切り替え方を知らない駅員もいる。これらの課題を鉄道駅員への接遇研修で改善していただきたい。 ○みどりの窓口が廃止され機械対応が増えているため、聞こえない人や聞こえにくい人にとっては依然として使いにくい状況が続いている。そのため、筆談に対応できる工夫や、オペレーターと手話で会話できる方法も考えていただきたい。また、駅員の職員研修等で手話研修も増やしていただきたい。	○「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」では、構内・ホームの移動や乗換時等における基本的な接遇方法や対応の留意点を障害の特性別に記載しており、聴覚障害者への対応の留意点として、「コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして話をするよう留意する」旨記載しております。 なお、カメラやモニターによる筆談対応を行うことができる多機能券売機を導入している一部の鉄道事業者においては、具体的な機器の扱い方が記載された操作マニュアルを用意するなど、聴覚障害者に対しても円滑に対応ができるよう対策がなされているものと承知しておりますが、いずれにしましても、いただいたご意見については鉄道事業者にお伝えいたします。 ○JR各社をはじめとする一部の鉄道事業者においては、筆談対応が必要な利用者に対しては、カメラやモニターによる筆談対応を行うことができる多機能券売機を導入していると承知しております。 また、一部の鉄道事業者においては、サービス介助士の資格取得講座を導入しており、その中で耳の不自由なお客様に応対するための簡単な手話の講習を実施しているほか、旅客に提供するサービスについてまとめたマニュアルブックにおいて、簡単な手話を記載するなど、耳の不自由なお客様とコミュニケーションがとることができるよう、対策がなされているものと承知しておりますが、いずれにしましても、いただいたご意見については鉄道事業者にお伝えいたします。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会の取りまとめの概要に記載されている内容について取組を進めていただきたい。 ○ホームドア設置に関する次期目標は引き上げられているが、コロナ禍により働き方も変化しているため乗客数10万人以上の条件を下げる必要があるのではないか。 ○車両のバリアフリー化について、新型車両で車椅子席が増えているが、古い車両ではスペースが狭く通路をふさぐ車両もある。特急でも車椅子席が実質1席分しかない車両があるため、車両の改修を前倒しして基準を満たす車両にしていきたい。 ○鉄軌道について、ホームの段差・隙間の解消の目標値を新設していただいたが、実態として未達成の箇所も結構あることから、引き続き改善を求め、各事業者に改善していただきたい。	○「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」でとりまとめた事項については、引き続き鉄軌道事業者をはじめとする関係者と連携して取り組んでまいりたいと考えております。 ○利用者数10万人/日以上区分につきましては、「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」での議論の結果も踏まえ、据え置くことといたしました。 ○バリアフリー法において、鉄軌道事業者は当該事業に使用する車両を移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置を講じるよう努めることが規定されております。新造車両に加えて、既存の特急車両についても、車椅子スペースの設置を含めたバリアフリー化が図られるよう、様々な機会を通じ、鉄軌道事業者に対し、積極的に働きかけを行っております。こういった取組により、既存の特急車両を改造して車椅子スペースを設置した事例も出てきているところです。 国土交通省としては、引き続き、高齢者や障害者の利便性向上に向けた取組の充実について、鉄道事業者に対する指導・働きかけを行ってまいります。 ○プラットホームと車両の段差・隙間の縮小を含め、「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」でとりまとめた事項については、引き続き鉄軌道事業者をはじめとする関係者と連携して取り組んでまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○視覚障害者の駅ホームからの転落事故を減らすために、ホームの中央に、誘導のための線状点状ブロックを敷設する必要がある。現行のガイドラインでは線状誘導ブロックは階段から最寄りの車両ドアまで敷設することになっているが、乗車駅と降車駅で階段の位置が異なる場合、どちらかの駅で長軸方向に歩く必要がある。駅係員に案内を依頼するという方法もあるが、無人駅が全国の半数を占めており、今後も無人駅は増加傾向にある。歩行訓練を充実させていくことも重要であるが、その前提として視覚障害者が一人で安全にホーム上を移動できる環境の整備が必要である。特に無人駅においては、ホーム中央に誘導点状ブロックを設置することが急務である。 ○視覚障害者にとって、自動改札機は使いづらく、その主因は鉄道会社ごとに自動改札機の仕様が異なることが挙げられる。さらに、最新のスマホ対応型自動改札機の導入により、ICカードをタッチする面の位置が機種によって異なる等、使いにくさが増している。このような状況を改善するために、障害当事者の意見を取り入れ、機器デザインの統一化を図っていただきたい。	○駅ホームの中央に誘導用のブロックを設置することについては、推奨する意見もありますが、「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」の構成員である多くの障害者団体等からは、 ・ホームの端に設置している内方線付点状ブロックを中央の誘導ブロックと誤認するなど、かえって危険が生じる ・ホーム上には階段、売店などの構造物があり、誘導ブロックを途中で向きを変えて設置すると、方向転換する回数が多くなり、それだけ方向を失うリスクが高くなる などの反対の意見もあるため、慎重な検討が必要と考えています。 いずれにしても国土交通省としては、視覚障害者をはじめとする鉄道利用者が安全に鉄道をご利用いただけるよう、環境整備に引き続き取り組んでまいります。 ○「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会～とりまとめ～」（令和7年3月11日）においては、ICカードのタッチ部分に突起のあるシートを貼り付けることで、視覚障害者が手触りでタッチ部を判別しやすくなっている改札口といった先進的な好事例などが整理されており、これらを各鉄道事業者にも周知したところです。国土交通省としては、引き続き好事例等の周知や利用者の利便性向上に取り組むよう鉄道事業者にも促す等、障害当事者の意見を踏まえ、必要な対応を行って参ります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○現在の障害者割引ICカードは、登録した鉄道会社の管区でしか使用できないため、障害者割引ICカードの使える範囲を一般のICカードと同じ水準にすべきである。 ○案内設備を増やす取組が進められているものの、当事者からは駅名看板が減少しているとの指摘があるため、適切な設置が望まれる。音声案内が聞こえにくく、車両内の案内標示が不十分な場合も多いため、ホーム上の駅名看板を見つけるため電車のドア付近に立つようにしているが、乗降時の妨げにならないようなスペースの確保や座っている人との間の仕切りの整備も必要としている。また、整備目標の案内設備に駅名看板が含まれているかは不明であり、目標をより細分化していくことが重要であると考えている。	○障害者用ICカードの全国相互利用の実現に当たっては、鉄道事業者によって割引制度が異なるといった課題があると承知しておりますが、いただいたご要望を各鉄道事業者にお伝えし、利便性の向上について働きかけてまいります。 ○バリアフリー整備ガイドラインにおいては「到着する駅名を車内で表示する場合を除き、車内から視認できる高さに駅名標を表示する。」ことや「到着する駅名を車内で表示する場合を除き、車内のどの位置からも視認できるよう駅名標の配置間隔に配慮する。」こととしております。 また、車両の案内表示装置については、バリアフリー整備ガイドラインにおいて「乗降口の戸の車内側上部、天井、連結部の扉上部、戸袋 等、車両の形状に応じて見やすい位置に設置する。中吊り広告等で見えにくくならないように配慮する。」ことや「次駅停車駅名等に加え、次停車駅での乗換情報、次停車駅で開く戸の方向（左側か右側か）等を提供する。」こととしております。 なお、令和5年度末時点において、全ての鉄道車両のうち、約72%の車両にこれらの基準に適合した案内表示装置が設置されている状況です。次期バリアフリー整備目標においても、案内表示装置の設置を含めた鉄道車両におけるバリアフリー化率の数値目標を約80%に引き上げることを予定としており、引き続き駅・車両のバリアフリー化を推進いたします。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
バス	○リフト付きバスの導入が進まず、目標25%に対して現状は9%とほとんど増加していない。特に高速バスではバリアフリー対応がほとんど進んでいない。技術的にリフト式・エレベーター式バスは存在しているため、早急な改善に向けた施策に取り組んでいただきたい。 ○高速バスに関する課題は未解決のままであるものの、同じような問題を抱えつつも解決に成功した国が存在する。全てのアイデアや方法をそのまま日本に適用することは難しいかもしれないが、他国の事例を調査し、日本に生かせる点を研究することは有益であると考えている。 ○バスのバリアフリー化が進まない理由の一つとして、需要と供給のバランスの課題がある。この需要はどのように判断されたのか、データや調査に基づいているのか。導入しても需要が生じていない部分は「鶏が先か卵が先か」といった問題ではないか。例えば、バスがバリアフリーではないと認識している人は最初からバス会社に問い合わせをしないが、バス会社は問い合わせがないことからニーズが存在しないと誤解してしまう可能性がある。	○リフト付きバスについては、補助金や税制措置により、その導入について支援しているところであり、引き続き予算・税制による支援制度も活用しながら、目標達成に向けて取り組んでまいります。 また、空港アクセスバスにつきましては、令和3年度から基準適用除外の認定に関する取扱いを変更しており、適用除外の申請にあたっては、リフト付きバス等の導入計画書の提出を義務付けて、今後の導入予定について確認した上で適用除外を認めることとしているところです。 ○国土交通省としましては、引き続き、障害当事者、自動車メーカー及びタクシー事業者など、様々な関係者の意見や諸外国の事例を踏まえながら、課題解決に向け取り組んでいきます。諸外国の優良事例について情報をお持ちであれば、情報提供いただければ幸いです。 ○バス事業者においては、利用者ニーズやご意見等を踏まえて、バリアフリー車両の導入等を行っているものと承知しておりますが、今後も引き続き、様々な機会を通じて、利用者等の声を踏まえた対応が図られるよう、事業者に対して働きかけを行ってまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
バス	○リフト付きバスが非常に少ないことと感じている。貸切バスや観光バスについて、リフトやスロープ付バスの台数は実際にどれくらい導入されているか分からない。目標値と現状値を上げていただきたい。 ○リフト付きバスの普及は良いが、リフトの耐荷重が200kgでは大型の電動車椅子が乗車できないことが多いため、最低でも300kg以上の耐荷重が必要である。スロープ式や二階建てバスなど他国の事例も参考に検討いただきたい。 ○タクシーにはリフト、スロープの耐荷重が300kgの規定があるのに対し、バスには設けられていない状態は矛盾しているため、バスにも同様の規定が必要であるとする。 ○広島や名古屋で一部の電動車椅子利用者において、車椅子が固定できないことを理由に乗車拒否されている。差別解消法の対応指針に固定できない場合は乗車を拒否することがあるといった趣旨が記載されており、それを根拠に乗車拒否していると思われる。新たな乗車拒否が起きているため、誰でも安心して乗車できる対策・取組を考えていただきたい。	○貸切バスの中でリフト付きバス又はスロープ付きバスについては、令和7年度末約2,100台の目標値に対して、令和5年度末で1,229台となっております。なお、令和7年6月にとりまとめた「主要課題の対応方針及びバリアフリー法に基づく基本方針における第4次目標について 最終とりまとめ」において、新たな整備目標では、引き続き、令和12年度末までに約2,100台の導入を図ることとしております。 ○バリアフリーに関するバスの構造に関しては、公共交通事業者等に対して「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」により、具体的な車両構造等のあり方を示しております。本ガイドラインにおいて、空港リムジンバスを含め、バスの乗降口に設けるスロープ及びリフトの耐荷重はタクシーと同様の300kg程度を推奨しております。引き続き、ガイドラインに沿ったリフトバスが普及するよう、関係部署と連携して対応してまいります。 ○国土交通省では、車椅子利用者の方の安全を確保するため、指導・監督マニュアルにおいて、車椅子を利用されている方に乗車いただく場合には、車椅子を車内に固定するよう、バス事業者に求めています。ご指摘の件については、このマニュアルに沿って車椅子利用者の安全を第一に考慮した結果、車内で固定ができない等の車椅子を利用されている方の乗車はご遠慮申し上げているとの趣旨での対応であったと認識しておりますが、車椅子利用者の方にとって、納得のいく分かりやすい説明がなされているかという観点から、本来ご乗車頂ける車椅子を含む画一的な基準で乗車をお断りするのではなく、丁寧な説明を行っていくようバス事業者に対して行ってまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
タクシー	○タクシー乗車の際、車椅子利用者が手を挙げても止まってくれないことがあり、実質的な乗車拒否が発生しているため、タクシー会社にはこのような乗車拒否をなくすための指導を徹底していただきたい。 ○UDタクシーに車椅子のまま乗車できるようになっても、利用者が外を見られないことが多い。観光目的などを考えると、快適に景色を楽しめるよう移動の質という観点も踏まえた開発が必要。 ○ユニバーサルデザインタクシーとしてジャパンタクシーが普及している一方で、大型の電動車椅子利用者には乗車が難しいという課題がある。レベル準1として、後部から乗車可能なタクシー車両を補助金の対象していますが、低価格車種が中心となっており、大型の電動車椅子が乗車できない状況は改善されていない。そのため、低価格車種への補助を廃止して、大型電動車椅子が乗車できる車両を中心に補助金の対象としていただきたい。後部からの乗車が可能な車両が増加したとしても、大型電動車椅子が乗車できないという問題は改善されないため見直しを進めていただきたい。	○タクシー事業者による乗車拒否が疑われる事案がありましたら、最寄りの運輸支局等にご相談いただきたいと思います。その上で、事実関係の確認を行い、法令違反の事実が確認できた場合には必要な行政処分を行うなど、引き続き厳正に対応してまいります。 ○国土交通省としましては、引き続き、障害当事者、自動車メーカー及びタクシー事業者など、様々な関係者の意見を聞きながら、利用者のニーズを踏まえた車両の開発・普及を促進してまいります。 ○大型の電動車椅子を後方から乗降させるタクシー車両については、現状ユニバーサルデザインタクシーとして認定されている車両は開発されていないところですが、今後も利用者のニーズなども踏まえ、車両メーカーとの意見交換等といった場において、ご要望事項について働きかけをしてまいりたいと考えております。また、UDタクシーへの補助につきましても、車両の開発・販売状況等も鑑み、適宜必要な見直しを図ってまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
空港	○飛行機のバッテリーチェックについて、現物確認まで不要ということを知っていただき改善も見られるが、航空会社によっては必ず現物確認をするところが見受けられるため、航空局のバッテリーチェックに関する通知の周知を徹底していただきたい。	○電動車椅子の航空輸送については、バッテリーの種類により、貨物室での搭載方法に注意を要する場合があることから、チェックインカウンターで種類の確認を求めています。目視による現物確認によらず、利用者からの書類の提供などでも可能であり、国土交通省では航空会社に対して文書を発出しております。また、航空会社に対しては、搭乗手続の時間短縮などの利便性向上を図るため、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など理解と協力を求めています。
高速道路	○高速道路における障害者割引について、登録されていない自動車にも適用されるようになったが、適用受ける場合は高速道路の窓口が必要である。スマートレーンと呼ばれるETC専用の通行システムが増加し、窓口が減少し無人化が進んでいるため、無人化が進む中でも障害者割引が適用される仕組みを検討する必要がある。 ○高速道路の料金所について、機械によっては聞こえない人が使いにくいという問題もあるので、全ての機械で使いやすくなるように工夫をしていただきたい。	○事前登録されていない自動車に障害者割引の適用を受ける場合、係員が「障害者ご本人が乗車しているか」、「障害者割引の対象となる自動車であるか」、「割引の有効期限内であるか」を料金所にて確認する必要があります。このため、近年無人化が進んでいる料金所を事前登録されていない自動車をご利用の際、高速道路会社では、インターフォンによる係員の案内に基づき、設置してあるカメラに手帳等を提示いただき、料金所係員による確認をさせていただくことで、障害者割引を適用させていただいております。なお、スマートインターチェンジはETC無線通信による通行を前提として整備されており、障害者割引に係るETC利用の事前登録車両に対して、障害者割引を適用させていただいております。 ○聴覚障害者の方が料金所においてETC若しくは料金精算機を利用される際にお困りの場合、高速道路会社では、モニターでの筆談、メッセージカード等を用いての対応や最寄りの係員の駆けつけ対応などがとられております。また、料金精算機への利用手順の番号の明示や盤面のランプ点灯等、より視覚的に機械操作がしやすくなるよう努めております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
道路	○道路について、自転車やキックボードが高速で真横を通過したり、横断歩道を渡る際に後方確認をしても自転車に驚かされ、危険な思いすることがある。このような道路安全の問題について、担当部局がどこなのか教えていただきたい。また、道路にカーブミラーを設置することで歩行者の安全を守ることができるため、歩行者が自治体に設置希望を簡単に伝えられる仕組みを設けていただきたい。	○警察では、こども・高齢者・障害者の方々をはじめとする歩行者の安全確保に向けて、運転者に対し、歩行者の保護意識の向上や横断歩道上における歩行者優先義務を再認識させる交通安全教育を推進しているところです。引き続き、安全運転意識の向上による歩行者保護の徹底を図ってまいります。 ○また、道路反射鏡（カーブミラー）は、他の車両または歩行者を確認するための重要な道路附属物であります。カーブミラーを含めた身近な道路に関する意見・質問を「道の相談室」で受け付けており、インターネットでお問い合わせの内容や場所などを入力頂くことで各道路管理者間で連携した対応を行っております。
運賃	○障害者割引について、100km未満でも割引が適用されるようにしていただきたい。 ○バリアフリー化のための運賃値上げによるバリアフリー化の実績や効果を事業者ごとに示していただき、評価会議でも検証する必要がある。	○割引制度の拡充については基本的に事業者の経営上の判断ではありますが、国土交通省としては、引き続き、いただいたご意見を事業者にもお伝えしてまいりたいと考えております。 ○鉄道駅バリアフリー料金制度を導入している事業者においては、透明性の確保のため、当該料金制度を活用した整備等に係る前年度の進捗状況等について、各社のホームページで公表しているところです。
交通結節点	○大きなターミナル駅を始め、移動の連続性が途切れている問題が顕著になっている。特に鉄道事業者からは人員不足により誘導體制が不足しているとの声があり、視覚障害者が利用する際には改札口で誘導が終了してしまうため、次の公共交通機関の利用が困難である。空港ビル内でも同様の問題が発生しており、視覚障害者の移動の安心や安全が脅かされているため、このような状況を改善し、移動の連続性を確保する取組を進めていただきたい。	○異なる事業者間における移動の連続性等については、様々な課題があると承知しております。今後の取組として、交通結節点における高齢者・障害者等の移動の連続性につきましては、実態の把握や優良事例の他の公共交通事業者への横展開等を図ってまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
信号機	○歩車分離式の交差点が増加しており、視覚障害者から不安の声が上がっている。視覚障害者にとって、同じ方向に走る車の音は頼りになるが、歩車分離式ではそれが困難である。交差点にエスコートゾーンや音響式信号機の設置を警察庁に要望しているが、近隣住民への配慮が理由で実現が難しい状況となっている。視覚障害者の安全を確保するための新しい機器も存在しているため、これらの機器の導入に取り組み、不安の声が軽減されるようにしていただきたい。 ○音響用押しボタンと青信号延長用押しボタンが一体化されていることが増えている。しかし、従来の信号機では、音響用押しボタンと青信号延長用押しボタンが近接して別に配置されているため、視覚障害者が2種類のボタンがあることに気づきにくいという問題がある。特に、青信号延長用押しボタンからのみ音が鳴っている場合、誤ってそのボタンを押してしまい、信号が変わっても誘導音が鳴らないことに戸惑うケースもある。このような誤解を避けるために一体化された押しボタンの導入や、両方のボタンから音が必ず鳴る仕組みに改良することが重要。視覚障害者が安心して交通信号を利用できるような取組を進めていただきたい。	○視覚障害者の方々の御意見を踏まえ、歩車分離式信号のうち、スクランブル方式及び歩行者専用現示方式の信号機について、音響信号機（視覚障害者用付加装置）の優先的な設置を検討することとしています。また、音響信号機及びエスコートゾーンにつきましても、利用者の意見要望を伺いつつ、個別具体の交通実態に応じた整備を進めているところですが、音響信号機の整備等に当たっては、視覚障害者の方々と付近住民の方々の双方の理解を得ながら、視覚障害者の方々の利用状況を踏まえ、適切な音量、稼働時間で運用するよう、努めているところです。さらに、歩行者用信号が青色に変わったことを音声で知らせる機能を付加した音響信号機につきましても、東京都内において整備されているところであり、引き続き、視覚障害者の方々の御意見や御要望を踏まえながら、視覚障害者の方々が安全に道路を利用できる環境の整備に向け、音響信号機等の適切な整備・運用に努めてまいります。 ○現在、東京都では、音響鳴動用と青延長用の2つのボタンが1つの箱に搭載されている押ボタン箱の設置が進められております。音響信号機の整備に当たっては、引き続き、視覚障害者の方々の御意見や御要望を踏まえつつ、個別具体の交通実態に応じ、適切な整備・運用に努めてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
観光	○訪日観光客の増加に伴い、障害者旅行者も増加しており、観光業界において、バリアフリー対応の必要性が高まっている。ホテルのバリアフリー客室の不足や観光バスの利用困難が大きな課題であるため、これらの課題を解決することで、観光業は経済的な利益を享受でき、長期的にはコスト回収が可能になると考えられる。 ○観光地のホテルにおける客室のバリアフリー化に力を入れて推進していただきたい。	○ホテル客室のバリアフリー化については、平成30年にバリアフリー基準の政令改正を行い、一定規模以上のホテルの建築時に、車椅子利用者用客室の必要設置数の基準を「1室以上」から「客室総数の1%以上」に強化したところです。 ○また、「バリアフリー環境整備促進事業」や「観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業」を通じて、宿泊施設や観光施設のバリアフリー化に必要な支援を行っています。 ○さらに、改修費用負担の軽減を図り、バリアフリー化を促進すべく、バリアフリー改修が行われたホテル等の特別特定建築物に係る税額の減額措置（R8.4.1～）についても検討を行っています。 ○なお、観光バスのバリアフリー車両の導入については、リフト付きバス車両等の導入について、補助金や税制措置により、その導入支援を図っているところであり、引き続き予算・税制による支援制度も活用しながら、普及・促進に努めてまいります。
基本構想	○整備目標における基本構想、マスタープランについては達成が難しいのか。市町村や自治体に関わる重要な問題であるため、これらの取組を確実に進めていただきたい。 ○基本構想には教育啓発特定事業が含まれているが、基本構想の中でそれを位置づけている事業は半数程度なので、基本構想の中に適切に位置づける必要がある。また、学校連携事業も盛り込まれているため、この分野を強化し、心のバリアフリーの推進に向けた取組を進めていくことが重要だと考えている。	○第3次整備目標の達成は難しい見込みですが、令和7年6月にとりまとめた「主要課題の対応方針及びバリアフリー法に基づく基本方針における第4次目標について最終とりまとめ」に基づき、基本構想等のガイドライン改定や事例集作成等による作成促進・支援ツールを充実させ、自治体に周知・働きかけを行うこと等により、引き続き基本構想等の作成促進に取り組んでまいります。 ○教育啓発特定事業を通じた心のバリアフリーの推進を図るため、令和4年3月に「教育啓発特定事業の実施に関するガイドライン」を策定しております。上記の基本構想等の作成促進と併せて、教育系啓発特定事業の位置づけが進むように、引き続き自治体に対する働きかけや好事例の収集・横展開等を行ってまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
心のバリアフリー	○ 各地方運輸局でバリアフリー教室が開催されているが、知的障害、発達障害の疑似体験が盛り込まれていない。心のバリアフリーノートにある4つのバリアのうち、意識上のバリア、心ない言葉や偏見や差別・無関心や困難さがある人を受入れないというバリアが特に知的障害、発達障害にとっては重要なことだと考えている。バリアフリー教室の講話においてバリアフリーノートについて取り入れたり、実現しやすい知的障害、発達障害の疑似体験などを検討していただきたい。また、知的障害者の疑似体験を行っている啓発キャラバン隊等とも連携しながら取り組んでいただきたい。 ○ 目に見える障害や数値化しやすい取組が優先されがちだが、発達障害などの外見からは分かりづらい障害においては、安心安全を確保するために人材配置やソフト面の充実が重要である。最近ではヘルプマークを見かけることが増え、周囲の理解が進む一方で、依然として抵抗を感じる人もいる。そのため、障害への理解や支援サービスの提供、心のバリアフリーに関する研修を事業所で実施し、受講者を目に見える形で示していただくことで、双方向の連携が容易になり、声かけがしやすくなると考えられる。今後、心のバリアフリーや人的支援に焦点を当てた取組も検討していただきたい。 ○ 心のバリアフリーにおける今後の対策や取組の方向性として、啓発ポスター等の啓発と併せて事業者、交通事業者、施設設置管理者等への心のバリアフリーの3つ体現ポイントの理解を促進することとなっている。交通事業者や施設管理者等の接遇や支援にも繋がるため、強化して進めていただきたい。	○ 「心のバリアフリー」の推進のため、全国各地で「バリアフリー教室」を開催し、車椅子利用体験や視覚障害者疑似体験、障害者介助体験等を通じて、高齢者・障害者等の特性やバリアフリーの必要性についての理解を深めるとともに、国民一人ひとりが自然に快くサポートする環境づくりに取り組んでいるところです。バリアフリー教室における知的障害、発達障害の疑似体験につきましては、障害当事者の方々のご意見を踏まえ、検討してまいります。 ○ 一定の公共交通事業者等のソフト基準遵守に当たっては、「移動等円滑化取組計画書」や「移動等円滑化取組報告書」の作成・公表を義務付けており、ソフト基準の遵守に関する内容の記載を求めることとしております。この中では、 ①ソフト基準に対応したマニュアル作成や教育訓練を通じ、職員等に対し基準遵守のための対応方法を習得させること ②また、適切な対応を行うための必要な体制を確保すること 等に関する取組を求めることとしており、具体性のある移動等円滑化取組計画書・報告書が作成されるよう、引き続き働きかけてまいりたいと考えております。 ○ 令和7年6月にとりまとめた「主要課題の対応方針及びバリアフリー法に基づく基本方針における第4次目標について 最終とりまとめ」において、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つの体現ポイント等を踏まえた理解促進のあり方については、ガイドライン等に反映する旨記載しております。心のバリアフリーの3つの体現ポイントにつきましては、ご意見を踏まえまして記載の拡充等を進めてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
ICT	○ICT機器のアプリ開発が進み便利になってきている反面、開発には多くの費用がかかるため、なかなか取り組めないという課題がある。また、障害者の視点が十分に考慮されていないのではないかという疑問も提起されている。障害者のニーズを無視して開発が進むと、後から修正を加える際に高コストが発生するのは避けられないため、開発段階から障害者の意見を取り入れることが重要であり、健常者だけでなく様々な障害のニーズに応じた機器開発に取り組んでいただきたい。	○ご指摘のとおり、様々な障害特性を踏まえて、誰もが取り残されないようにICT活用を進めていくことは重要であると認識しております。 会議の場やホームページ等を利用してICTに関する最新事例等を紹介するとともに、開発者に対しては、より良いサービスとするための有効な手段として、当事者参画の重要性について周知・啓発を行ってまいります。
学校のバリアフリー	○学校施設のバリアフリー化について、エレベーター設置は進んでいるが、細かいところの不便さや「一般の子どもは使えない」という規制などの運用面に課題がある。インクルーシブの観点から運用の改善が必要である。 ○学校のバリアフリーについて、聞こえない人が直面する情報やコミュニケーションのバリアが依然として残されているため、改善に向けた配慮を求めている。特に災害時においては、手話で用いて適切に情報取得できる情報機器を設置するなどの対応をお願いしたい。 ○学校施設のバリアフリー化に関して、古い施設では体育館の舞台やステージに上がる手段が階段しかないので多く、卒業式やステージ発表の際に障害になっていることが懸念される。こうした状況を受け、ステージのバリアフリー化を進めるとともに、補助制度も検討していただきたい。	○エレベーター整備後の運用方法については、今後事例を把握しながら必要な周知を図ります。 ○8月に改訂した「学校施設バリアフリー化推進指針」において、聴覚障害者に配慮した対策について記載を充実しました。 ○障害のある児童生徒等が支障なく安心して学校生活を送ることができるようにする観点から、体育館のステージへの昇降用のスロープや段差解消機の設置も含め、その取組事例について、事例集を作成し、周知を図っているところです。8月に改訂した「学校施設バリアフリー化推進指針」にも体育館ステージへのアクセスについて記載し、学校設置者への周知を図っています。また、体育館のステージへのスロープ設置等のバリアフリー化を図る施設整備については既に補助制度があります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
その他	○インバウンドの影響で外国人や国内の旅行者が大きな荷物を持ち運ぶことが増えており、その結果公共交通機関でのスペース確保の問題が生じている。特に電車やバスでは、大きな荷物が通行の妨げとなり、身体の不自由な方や高齢者にとって不便さをもたらしている。また、新幹線内でも荷物の多さが影響し、重要な荷物を置くスペースが確保できない事例が見受けられる。このような問題を解決する改善策の検討を期待している。 ○会議の場では、当事者が意見を述べる一方で、事業者側はその意見を聞くだけになりがちである。意見を真摯に受け止めてはいるものの、実際にどのように実現するために事業者と当事者が柔軟かつ細やかな建設的対話ができる、設備や接遇などのテーマ別の分科会を創設することが重要である。 ○香害を患っている方や、CS（ケミストリーセンシティブティ）と呼ばれる化学物質過敏症の方は、公共交通機関を利用できず、外出や買物も困難であり、洗剤などに含まれる香料が過敏に反応し、頭痛や吐き気を引き起こすことがある。このような目に見えにくい障害を抱える方々の現状を把握するため、実態把握に努めていただきたい。	○インバウンドが堅調な成長軌道にある中で、公共交通機関や公共スペースにおいて観光客の大型手荷物による空間の圧迫や騒音問題などの課題が生じています。観光庁では、こうした課題に対処すべく、バスの車体改造によるキャパシティの拡大や、観光客と手荷物を分離する「手ぶら観光」に関する取組を推進しています。今後の更なるインバウンド受入に向けて、より一層手ぶら観光サービスの普及・拡大等に取り組んでまいります。 ○移動等円滑化評価会議は、我が国における移動等円滑化の進展状況を把握し評価することを目的としており、いただいたご意見を踏まえて、また建設的対話をさせていただきながら、施策の実現に向けた必要な措置について国土交通省として責任持って検討を行ってまいります。テーマ別の内容につきましては、「特性に応じたテーマ別意見交換会」等の場を活用してご意見を伺いたいと考えていますので、引き続きご協力よろしくお願いいたします。 ○国土交通省としては、香りの強さの感じ方には個人差があり、自分にとって快適な香りでも不快に感じる人がいることから、周囲の方への配慮が必要であるとの認識を共有しております。香りへの配慮については、消費者庁を中心にポスターを作成し、周知していると承知しております。国土交通省としても、公共交通機関を含め、どのような場所でどのような周知が必要かなど、関係省庁と協力してまいりたいと考えております。