

# 第14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	<p>○新幹線の車椅子席のウェブ予約は各社で取り組みが進んでいるものの、依然として不十分である。特に、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子使用者と介助者の席を同時に予約できない</li> <li>・障害者割引乗車券をオンライン決済できない</li> <li>・予約変更や購入のために窓口へ行く必要がある</li> </ul> <p>といった問題が残っている。</p> <p>障害のない方はスマホだけで変更できるのに、車椅子利用者だけが著しく不便な状態になっている。</p> <p>改善のために重要なのは以下の4点であると考えている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①車椅子席をウェブで予約・決済できること</li> <li>②介助者の席も同時に予約・決済できること</li> <li>③障害者割引乗車券をウェブで決済できること</li> <li>④すべてを窓口に行かずウェブで完結できること</li> </ol> <p>これらを鉄道各社に徹底するよう、国交省に働きかけていただきたい。</p> <p>○新幹線のウェブ予約について、一般の利用者はその場でスマホで購入できる一方で、車椅子席は窓口に行ってもすぐ購入できず、約1時間待たされてからようやく受け取れるという大きな差が生じている。この不公平な状況を改善していただきたい。</p> <p>○障害者と介助者がセットで利用するICカードは依然としてエリアが限定されており、例として東京のSuicaが地方で使えないなどの不便が続いている。障害者と介助者のセットICカードについて、全国どこでも利用できる互換性の確保を進めていただきたい。</p>	<p>○「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（令和7年6月）」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ました。本年1月には、JR東海が東海道新幹線において乗車券・特急券の効力が一体となった障害者割引商品のウェブ予約・決済を、2026年秋以降に導入予定の旨発表（詳細は別途公表予定）するなど、取り組みが進展しているものと承知しております。また、障害当事者団体と鉄軌道事業者を交えて本年3月17日に実施した国土交通省主催の意見交換会において、当該情報をJR東海よりご発信頂いており、今後も、こうした好事例の横展開を図っていく等、各社のウェブ予約・決済対応についてフォローしてまいります。</p> <p>○障害者用ICカードの全国相互利用の実現に当たっては、鉄軌道事業者によって割引制度が異なる点が課題となっていると承知しておりますが、いただいたご要望を各鉄軌道事業者へにお伝えするとともに、利便性の向上について働きかけてまいります。</p>

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	<p>○ 無人駅に関するガイドラインが整備されていることは理解しているものの、そもそも駅を無人化すること自体が本当に許容されるのか強い疑問を呈している。安全性やサービスの質の面から見ても、無人駅は大きなバリアであり、人による支えこそが最も重要なバリアフリーであると考え、無人化が当然の流れのように進んでいる現状には大きな危惧を抱いている。仮に無人化が避けられない場合でも、ホームドアの設置や手話モニターによるコミュニケーションが可能になるまで、アルバイトを含めた有人対応を維持すべきである。無人駅に関するガイドラインは無人化を前提にしており、問題の本質に十分踏み込んでいないため、無人駅化の是非について一度立ち止まって再検討していただきたい。</p> <p>○ 点字ブロックの設置方法については団体によって異なる意見があるため、関係団体の意見を丁寧に聴取する場を設けてほしいと求めている。また、駅ホームにおける点字ブロックの実証実験を実施し、より安全で実情に合った整備につなげていただきたい。</p>	<p>○ 少子高齢化に伴う担い手不足等を受け、鉄道事業者において駅の無人化の動きが出てきていますが、無人化に際しては、駅利用者にも極力ご不便をお掛けすることのないよう、サービス水準を可能な限り維持する必要があると考えております。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」では、「今後、鉄軌道事業者が新たに駅を無人化する際には、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した後に実施するよう努めることとする。」、「これらの駅設備や施策の見直しを行う際には、鉄軌道事業者単独で実施するのではなく、沿線地方公共団体・駅周辺の自治会等と協同で実施することも重要である。」旨を記載しております。また、併せて、無人駅における地域等と連携した人的支援策の好事例についても紹介しており、鉄軌道事業者においてこのような取り組みが広がるよう、引き続き働きかけてまいります。</p> <p>○ 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」の構成員である複数の障害者団体等からは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>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。</p>

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	<p>○鉄軌道の段差・隙間解消について、「関係者と連携して取り組む」と記載されているが、実際にはここ数年進捗が止まっているように感じている。委員として検討会に関わった当初は改善が広がったが、ここ最近では改善が停滞している印象が強い。これまで「駅ごとに1か所でよいので、電車との段差・隙間が解消された場所を設けてほしい」と繰り返し要望してきたが、ほとんど進展が見られないため、単に「検討・連携していく」ではなく、鉄道事業者に対しより積極的な働きかけを行い、早急に具体的な整備を進めていただきたい。</p>	<p>○車椅子使用者が単独乗降しやすいホームと車両の段差・隙間が縮小されている駅数については、令和2年度末においては658駅だったところ、令和6年度末においては1,228駅と約2倍となり、各鉄道事業者においてその整備が進められているところです。また、第4次バリアフリー整備目標においても、更にその整備を進めるべく、数値目標を新たに設定し、全体で4,000番線としたところであり、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。</p>
バス	<p>○バス乗車時の障害者用・介助者用ICカードについて、現在は利用可能になって便利になった一方で、一部のバスでは運転士が制度を十分に理解しておらず、割引が適用されていても再度割引操作を行ったり、ICカード発行時に手帳を提示しているにもかかわらず再び手帳の提示を求められたりするなどの混乱が生じている。その結果、本人だけでなく周囲の乗客の時間も奪ってしまう状況があるため、この点について運行事業者が適切に理解を徹底し、改善していただきたい。</p>	<p>○障害者割引の適切な対応方法について、運転士への教育を徹底するよう、事業者に対して機会を捉えて働きかけを行ってまいります。</p>
空港	<p>○飛行機への搭乗について、バッテリー検査自体は以前より簡易になったものの、航空券購入時に車椅子のサイズや重さなどを事前に伝えているにもかかわらず、空港カウンターで同じ情報を再度尋ねられたり、提出済みの申請書があるのに現場で改めて測定されたりして時間がかかってしまう状況が続いている。その結果、早めに空港へ行っても搭乗手続が長引き、最終的にぎりぎりの搭乗になってしまうこともあるため、事前情報がきちんと共有され、当日はスムーズに案内されるよう改善していただきたい。</p>	<p>○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ところから、チェックインカウンターで種類の確認をお願いしておりますが、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たいと考えております。</p>

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
路外駐車場	<p>○路外駐車場のバリアフリーや障害者駐車場の整備のほかに、車止めも見えやすく、分かりやすくしていただきたい。また、第4次目標で設定している路外駐車場のバリアフリーについて、新たな基準による目標の再設定とあるが、ここについてもう一度、説明いただきたい。</p>	<p>○都市局街路交通施設課で令和7年5月に発出したガイドライン（持続可能なまちづくりと都市交通の実現に向けた駐車場マネジメントの推進のためのガイドライン）において、駐車場に関するバリアフリー化の取組例として、表示や塗装等により見えやすくするといった事例等を掲載しており、引き続き関係者に対して周知していく予定です。第3次バリアフリー整備目標では特定路外駐車場に1台以上の車椅子利用者用駐車施設を設けるという基準による目標を設定していましたが、第4次バリアフリー整備目標では、令和7年6月に施行された省令（移動等円滑化のために必要な特定路外駐車場の構造及び設備に関する基準を定める省令）による新たな基準に合わせ、駐車施設の総数が200台以下の場合はその総数の2%以上、駐車施設の総数が200台超である場合はその総数の1%+2台以上の車椅子利用者用駐車施設を設けるという基準による目標設定を行っています。</p>
小規模店舗のバリアフリー	<p>○日本の小規模店舗のバリアフリー化は全体として遅れており、多くの店が車椅子で入店できない状況が続いている。これは古い建物だけの問題ではなく、新しく開業した店舗でも段差があったり、椅子が固定されていて車椅子利用者が利用できないといった例が依然として見られる。会議資料4では、特別特定建築物内のテナントに限定した取り組みのように受け取れる部分があったが、実際にはそれ以外にも多数の店舗が存在しているため、より広い範囲を対象とする必要がある。すべての店舗について、新築時には最低限のバリアフリー基準を必ず満たすような制度の検討していただきたい。</p>	<p>○今年度から「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準フォローアップ会議」において、小規模店舗・テナント双方のバリアフリー化に向けて、実態把握と課題整理を行い、実効性のある対策を具体的に検討しているところです。また、既存建築物についても、令和8年度税制改正において、バリアフリー改修が行われた小規模な店舗等の特別特定建築物を対象に固定資産税・都市計画税の減額措置を講じることで、バリアフリー化を促進します。</p>

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
建築物	<p>○ 建築設計の変更点の一つであるエレベーターについて、扉にガラスがあるものとなないものが存在するが、災害時にエレベーターが停止した際、ガラス扉であれば内外の状況が視認でき、特に聞こえない人の不安を軽減できる。一方、ガラスのない扉では外の様子が分からず、音声のみの連絡では状況把握が困難で、不安が募る密室状態になるため問題が大きい。そこで、ガラス扉が採用できない理由や規制があるのか、もしそうであれば具体例を知りたいという点、また将来的にガラスのないエレベーター扉をなくすことが可能かどうかを教えていただきたい。</p>	<p>○ 災害時に停止した際の安心感の確保（内外の状況の視認）という観点から、出入口にガラス窓を設けて外部からかご内が見えるようにすることは重要です。現行の建築設計標準においては、標準的な整備内容として「聴覚障害者等の利用に配慮し、緊急時等において籠内外の連絡等が可能になるよう、エレベーターの出入口にはガラス窓を設けることが望ましい」旨を記載しています。</p> <p>一方で、ガラス窓の採用可否は、防火区画（遮炎・遮煙）等の法令上の要請もあるため、このような防火規定への適合等の留意事項とあわせて、設計標準の記載の周知を進めたいと考えています。</p>
基本構想	<p>○ 基本構想は非常に重要であり、第4次整備目標の資料には、2023年度末時点で334の自治体が基本構想を作成していると示されているが、これらの自治体が5年ごとの評価とそれに基づく見直しを適切に行っているのかを確認したい。また、基本構想を策定している自治体において、重点整備地区の数が増えているのかどうか併せて教えていただきたい。</p>	<p>○ 2024年度末時点で約30%の自治体において、直近5年以内に事後評価や計画の見直し（スパイラルアップ）が行われています。第4次バリアフリー整備目標では「基本構想等を作成した自治体のうち、当事者の参画の下、継続的にスパイラルアップに取り組んでいる自治体の割合」を新たな目標として設けることとしており、2030年度末時点で約60%にすることを目指すこととしています。また、基本構想の重点整備地区の数については、毎年増加しています。</p> <p>今後は、あり方検討会の最終とりまとめの内容を踏まえ、ガイドラインの改訂や事例集等の作成等、基本構想等の作成支援ツールの充実化を図りつつ、引き続き、基本構想等の作成・見直し等を促進してまいります。</p>

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
情報保障	<p>○前回の音声情報の視覚化についての意見に対して、「みえるアナウンス」を好事例とし、今後も普及を働きかけると回答しているが、スマートフォンを使いこなせない人や利用していない人には対応できず、実際には限界があると感じている。また、音声認識アプリの性能が向上して日常生活で欠かせない存在になっている一方、会議や講演、家族・友人との会話など多くの場面で使うためバッテリー消耗が激しく、通信環境も必要となるなど、障害当事者の負担が大きい状況にある。こうしたスマートフォン依存のバリア解消策は、費用負担が困難な人にはアクセシビリティを保障できず、事業者側が十分に動作を確認していないケースもあるため、当事者が本当に活用できているのか不安が残る。スマートフォンありきではなく、事業者側だけで完結する情報提供方法を検討しなければ真のアクセシビリティにはならないと考える。</p> <p>○前回意見に対する対応状況の中で、視覚情報への配慮として情報提供の工夫が進んでいる一方、高速道路料金所の例に見られるように、聞こえない人からの質問にモニターで筆談したりメールで対応したりするための職員教育が示されている。しかし重要なのは、情報提供のみならず、障害者からの質問や連絡に事業者が応答できる双方向のコミュニケーションの確保である。現在は放送内容の字幕表示など一方的な伝達が中心であり、双方向性が不足している。今後はガイドラインにおいて、聞こえない人への対応を「情報発信」と「情報受信」に分け、例えばホームの電光掲示板による発信方法と、利用者から質問を受ける仕組みとをセットで明記すべきである。この双方向コミュニケーションを確実に整備していただきたい。</p>	<p>○全ての国民の方々が同じ質の情報に容易にアクセスできるように情報アクセシビリティを保障することは重要であると認識しております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきつつ、引き続き会議の場やホームページ等を利用してICTを活用した情報提供・案内サービス等を紹介するとともに、事業者等に対して周知・啓発を行ってまいります。</p> <p>○情報保障において双方向のコミュニケーションが不足しているというご指摘は重要な課題として認識しております。現在、一部の事業者においては、カメラやモニター、スマートフォンなどを通じて、筆談や手話、文字等による双方向のコミュニケーションができる機器の導入が進んでいると伺っております。国土交通省としましては、然るべきガイドラインにおいて、こうした事例を周知、整備を促進するよう、引き続き関係部局と協力して取り組んでまいりたいと考えております。</p>

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
当事者参画	<p>○当事者参画を特定の障害者の参画のみで終わらないようにしていただきたい。</p>	<p>○ご指摘のとおり、当事者参画を進めるにあたって、特定の障害種別や一部の方の意見に偏ることなく、より幅広い視点を取り入れていくことは非常に重要であると認識しております。また、バリアフリー法に基づく基本方針の第4次バリアフリー整備目標において当事者参画に係る新規指標を位置づけたところです。整備目標達成に向けて、当事者参画の好事例等について情報収集・発信する等、引き続き当事者参画の意義の周知・啓発等を行ってまいります。</p>
トイレ	<p>○大阪・関西万博の日本館では、オールジェンダートイレも含む3種類のトイレを展示的な意味も込めて整備しているが、その利用状況や評価が今後重要になると考えられる。実際の利用場面では、女子トイレが混雑してあふれた利用者がオールジェンダートイレに流れ、行列ができるほど活用されていた点は利便性の高さを示している。一方で、女子トイレそのものの容量不足も課題として浮き彫りになっており、トイレ全体の配置やバランスを総合的に見直す必要がある。</p>	<p>○性的マイノリティの利用に配慮したトイレのあり方については、万博における整備事例における評価等も踏まえながら、検討してまいります。また、女性用トイレの混雑への対応については、昨年11月に「トイレ設置数の基準と適用のあり方に関する協議会」を立ち上げて議論を行い、令和8年3月にガイドライン（案）をとりまとめました。今後、パブリックコメントを行うなど、引き続きガイドラインの最終公表に向けた調整を進めてまいります。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○香害は、洗剤や柔軟剤などの日用品に含まれる石油由来の合成香料によって、頭痛や目まい、吐き気など多様な健康被害を引き起こす問題である。こうした症状が出ると、公共交通機関の利用が大きな負担となり、特に車椅子利用者は到着駅でのスロープ介助を依頼しているため途中下車や車両変更ができず、電車・バス・タクシーに乗れなくなる場合もあり、通勤・通学・通院が著しく困難になる状況が生じている。現在、消費者庁や文科省など5つの省庁が啓発ポスターを作成しているが、これらの掲示を早急に進めるとともに、公共交通機関に特化した課題啓発ポスターの作成も検討していただきたい。</li> <li>○障害者権利条約に繰り返し登場する「他の者との平等を基礎として」という理念は、障害ゆえに生じる不利益を評価する上で重要な軸であると考えている。事前連絡の負担や長い待ち時間など、不快な経験は少なくなく、事情により対応が異なる場合でも丁寧な説明が不可欠であるため、この平等の視点をより重視していただきたい。</li> <li>○障害特性ごとに対策や対応を検討する議論が進んでいる一方で、まず「支援を必要とする人がいる」という前提を重視すべきである。特に、障害には複数の障害が重複する場合も多く、特定の障害だけに対応を限定するのでは十分ではない。施設や環境整備の観点からは、特定障害に限らず、支援を必要とするすべての人に配慮し対応できるような考え方が今後必要になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。また、ご指摘の通り、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、公共交通機関に特化したポスター作成の検討も含め、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。</li> <li>○ご指摘の「他の者との平等を基礎として」という障害者権利条約の理念は、障害のある方が不利益や追加的な負担を強いられないようにする上で、重要な視点であると認識しております。国土交通省としましては、令和6年4月の障害者差別解消法の改正に伴い、法律に基づく指針を改正し、民間事業者に周知してきたところであり、障害者差別解消法に基づいた適切な対応が図られるよう、関係省庁等と連携しながら引き続き努めてまいります。</li> <li>○障害特性ごとの対策や対応を検討することは重要である一方、まず「支援を必要とする人がいる」という前提に立ち、特定の障害に限定しない包括的な視点を持つことが欠かせないと認識しております。いただいたご意見を踏まえ、引き続き、様々な利用者に配慮した、施設や環境の整備の推進に取り組んでまいります。</li> </ul>