

第2回 誘導案内表示に関する検討ワーキング 議事要旨

日時：令和8年3月9日（月）10時～12時

場所：Web会議

（事務局：中央合同庁舎3号館3階総合政策局打合せスペース2）

議事1：空港におけるサインに関する取組みについて（資料1）

【質疑】

- ・ 秋田空港は2階部分のみ改修したとのことだが、今後1階も改修する可能性はあるのか？

→ 1階はまだ着手していないが、可能性はある。

- ・ サインだけでなく空間全体のあり方、作り方を変えていかなければいけないという話かと思うが、新宿・渋谷・池袋のような過密で人が多い場所は、サインだけで対応することが難しい場所になるか？

→ サインだけで対応することは難しく、人的介助が必要になると思う。サインだけで対応できるのは、分かりやすい空間が整備されている駅や小さな駅に限られると思う。

- ・ 羽田空港を昨年利用したが、事例で挙げられた大きなスロープは、スーツケースを持っている人からすると上りやすい一方で、疲れた時に立ち止まれないなど使いにくさがあると感じた。出発ゲートもおしゃれなのは良いが、よく分からないと感じられる部分もあった。羽田空港第2ターミナルの国際線部分はまだ新しく、使いやすさや雰囲気作りを考えて設計したというのは間違いないと思うが、このように既に出来上がってしまっているターミナルのサインをどのようにして良いものにしていくのか？

成田空港の場合は、根底の設計の段階から思い切ったことをやってみようということに対応できていると思うが、ガイドラインの中にはある種のアンチパターン、良かれと思ってやっているけど実際には良くないケースといったものを事例として取り上げていく必要があるのではないか？

羽田空港では、設計者のどのような思考が入ってこのような結果を引き起こしてしまったのか、ご意見を伺いたい。

→ 歴史的な部分から話をしなければいけない。2010年に羽田空港第3ターミナルを設計した際はユニバーサルデザインに基づいており、その際にガイドラインも作成されている。第2ターミナルについては、設計会社では昔のガイドラインを見て設計し直したとのことなのだが、第2ターミナル自体が2005年くらいにできたもので、15～20年前のものを参照していたというのが一つの問題点だったと思う。また、第2ターミナルの設計は日本空港ビルデングの発注で、我々に相談せずともガイドラインを見れば全

てできるという考え方で改修が行われているので、このような結果になってしまった。もう少し議論ができていれば、このようなことは起きなかったと思われる。日本空港ビルデングに対しては、問題点を提起して議論をしてもらおうということで企画書を提出した。この企画書に基づいて議論が進み始めたが、社長の引責辞任により内部が混乱したことで、現状はストップしている状態である。ただ、建築関係の人は引き続き考えているとのことである。

- ・ 羽田空港第3ターミナルを先週利用したが、動線がスムーズで非常に使いやすかった。ガイドラインをみただけで設計した場合と、ガイドラインをベースに議論して設計した場合で、どうしてここまで結果として大きな差が出るのか？ガイドラインの要素として欠けているものがあつたのか？それともガイドラインに載せられない、何か議論でしか検討できないようなものがあるのか？

→ 建築設計は、建築の基準を満たすというところを最大限の抛り所としている。その範囲で、できるだけ過去のガイドラインに沿って設計しようとした結果が第2ターミナルだった。ターミナル自体はそんなに悪いものではないのだが、二段手すりを設置されていない、スロープと踊り場の色が同じになっているなど、ガイドラインと違う部分が散見される。そういう意味では、ガイドライン通りの設計ではなく、設計者がもう少しユニバーサルデザインを勉強していれば防げたのではないかという気がする。

- ・ 日本空港ビルデングで作成されたガイドラインや議論の内容は、成田空港にも共有されているのか？

→ 別会社なので、おそらく共有されていないと思われる。

成田空港ではオリパラ対応のため8年間に渡り、障害当事者やさまざまな専門家による委員会を設置していたが、先週の金曜日に解散したところである。私として次に向けたテーマを3つ提案して委員会を終えた。

- ① 静かな空港「クワイエットエアポート」を目指すとともに、聴覚障害者がリアルタイムでコミュニケーションできるような空間を作る
- ② 建築設計のルールを策定して6～7年経過したので、このルールを改定する
- ③ 人的介助やソフト対応等の接遇を考える

成田空港は地面の下から上まで、空港会社が全て一体的に対応しており、技術者がたくさんいるという点が羽田空港とは異なる。羽田空港は上物だけしか対応できないので技術者があまり育っていない。

- ・ 建築関係や公共交通機関関係のさまざまな基準やガイドラインがあるが、どの基準や

ガイドラインを基に考えられているのか？

→ ちゃんと分かっていないというのが実情である。2005 年には「空港をこのようにしていこう」ということで、国土交通省で 500 ページに渡るレポートを作成したが、これは外部には出ていない。これを要約して分かりやすくしたものが作られていれば、世の中はもう少し良い方向に進んだと思われる。

建築関係と公共交通機関関係では若干のずれがあるので、設計に役立つように詳細な部分に関する独自のガイドラインが作成されている。

- ・ 交通弱者の人たちの声は、検討の中で反映される仕組みがあるのか？また実際に反映されているのか？

→ 羽田空港第3ターミナル建設の際に検討会の座長をしていたが、視覚障害の人にパワーポイントの図面を見せるという部分が難しかったため、2年後から当事者参加型に変えた。その際の当事者は、視覚障害、聴覚障害、車椅子使用者の3障害とし、知的障害・発達障害などはヒアリングで対応することとした。その結果、着脱型で機内まで入れる車椅子を開発したり、聴覚障害者に異常を知らせるフラッシュライト、右勝手・左勝手のバリアフリースイレなどを設置した。

成田空港では2018年から8年間委員会を開催し、発達障害、聴覚障害、視覚障害などあらゆる障害の人、障害当事者かつ研究者、空港関係者など30人で議論し、必要とされたものについてはプロポーザル（事業者選定）の段階から審査する仕組みを作ってやってきた結果、8年間で12の施設改修を行なった。

私自身、ボランティアで27空港の診断を行っており、秋田空港では空港周辺の当事者、中央大学、エコモ財団がアドバイザーとして入っている。成田空港、羽田空港、秋田空港いずれも当事者の参加はできている。完全ではないかもしれないが、このような形で進めてきた。

- ・ 議論の中では視覚障害者に対する人的サポートが必要といった話はあったか？

→ 空港の中で誘導ブロックを張り巡らせることをやめた。誘導ブロックは鉄道から受付までとし、その先は全面的に人的介助で対応しようということに基づいて設計したのが羽田空港第3ターミナル。したがって、空港では乗り降りする部分については全て人的介助でカバーできているはずである。

議事 2：第 1 回 WG でのご意見と対応について（資料 2）

【質疑】

- ・ 本 WG の調査の視点として、環境の作り方やデジタルな情報提供も盛り込んで事例調査を行ったという理解で良いか？

→ その通りである。

議事 3：調査①サイン関連の動向について（資料 3）

【質疑】

- ・ デジタルサイネージをサインとして活用する場合、アプリとデジタルサイネージの連動によるパーソナル案内の提供、可変表示としてのデジタルサイネージの 2 種類があると思う。デジタルサイネージはコストが下がったためか、最近では使われるようになってきているので、バリアフリーガイドラインで取り扱っていく必要があると思う。

情報量で切り替え…とあったが、15 秒でどの程度の人が認識できるかが重要で、私自身、職場で画面を見ながら議論をする際に若い人の画面の切り替えが早すぎて追いつかないことがある。画面を切り替える際についていけるかどうかは年齢差が大きく、障害を抱えている人が情報を入手できるよう、画面の切り替えをどのように考えるかが重要になる。

新たなアプリはその場で試してみているが、どれもきちんと使えなかった。現状の利用者数が少ないのは、使いこなせる人が少ないのではないかと思う。ガイドラインに掲載するのであれば、アプリのユーザビリティを調査しなければいけない。

大規模ターミナル駅におけるコモンサインの取り組み事例とあったが、協議会を立ち上げている事例は大規模駅以外でもある。日比谷駅・有楽町駅では、地下鉄と JR との乗り換えではエレベーターの案内が難しい。事業者間で相談して案内できれば余計なルートを歩かなくて済むところ、実際には他社のエレベーターを案内するのは難しい。共通のサインではないが、事業者が相互に情報提供をしあうことで、アクセシブルであることを利用者に伝え、利便性を向上させるという方法もある。バリアフリーガイドラインで具体的なやり方、情報のやり取りのノウハウも含めて掲載できると、アクセシビリティの確保につながるのではないか。

- ・ アプリに関しては、同じようなことを感じている。「見えるアナウンス」を使用してみたが、全然文字が反映されなかった。アプリ導入が目的ではなく、本当に使われているのか、他のアプリケーションも含めて利用者データがあると良いと思った。使っている人の中でアプリがどれだけ効果的なものなのか、データとしてほしい。

実際のところ、電車の運行情報などはアプリで情報を取得するよりも SNS でのつぶやきの方が最新の情報を得られる。

- ・ 現状では各社がバラバラにアプリを作成しており、非常に好ましくない状態で進展している。これは誘導案内に限ったものではなく、知らない街を訪問した際にアプリのインストールから始めないといけない状況では使い物にならないと評価した方が良い。アプリに関しては、国内で標準・共通アプリを作成することで全事業者にプレッシャーをかけ、どこでも同じように使えるようにすることで利便性は向上する。開発、メンテナンスにおいても大幅なコストダウンが可能になる。共通で使用するものに関しては、規制当局から提示すべきである。

デジタルサイネージの画面切り替えについては、表示されている最後の1秒で画面を見た人は、次に表示されるまで待たなければいけない。複数のデジタルサイネージをどのように組み合わせるか、切り替えのタイミングをどのように連動させるのかといった点まで踏み込まないと価値のある使い方にならない。

- ・ デジタルサイネージやアプリについては、国がどこまで関与して共通化を図るか、検討課題として取り上げておく必要がある。かつて、何秒であれば移動する文字を見ることができるか実験したことがあるが、このような実験を行い、どのような形にしていくかという点を先に議論しなければ制度は作れない。

議事4：調査②移動の連続性確保に関する事例調査について（資料4）

【質疑】

- ・ 名古屋市交通局は障害当事者のヒアリングを継続的に実施しており、そこで出たご意見をもとに、今回紹介されていた、誘導ブロック内に設置していた緑色のラインを誘導ブロック外に移設するといったことが行われている。バリアフリーを実現するためには、継続して当事者に話を聞くという体制が重要である。

緑色のラインを設置する際は障害当事者に参加してもらって検討を行い、検討した内容を障害者団体の中で周知してもらうということだったが、視覚障害者全体に伝わらなかったということもあった。当事者とどのようにコンタクトを取りながら、どのように周知をして取り組むかという点が重要かと思う。せっかく作ったものは使ってもらい、評価してもらわないと1回だけで終わりとなってしまう。このようなPDCA、スパイラルアップが重要だということをガイドラインに掲載する必要があるのではないか。

→ 原点に立ち戻ると、現状のバリアフリーガイドラインに参考やコラムとして掲載されている事例に、何か新しい事例として掲載できるものがないかを考えるというのが今回のWGの趣旨である。空間全体、構造全体で考えなければいけない中で、サインを1つ追加すれば解決するものではないということは重々承知しており、サインを断片的に切り取って、好事例である、対応できていると定義することは非常に難しいと考え

ている。そういった難しさがある中で、何かしらの工夫をして対応しようとしている事例がないかということで事務局としては今回の調査を行った。現状のガイドラインに掲載されている事例もそうだが、事例単体での良し悪しの判断が難しいところ、調査結果として提示した事例も含めて、このようなものであればガイドラインに掲載しても良いのではないかとという観点で議論いただき、事例を絞り込んで次回の第3回WGで掲載案を提示できればと考えている。もしかすると、掲載にふさわしい事例はないということになるかもしれないが、そういった点も含めて議論いただき、次回に繋げていきたいと考えている。

- ・ 視覚障害者の誘導ナビゲーションがたくさん出てきているが、一般的に利用できるようなものではない。ガイドラインの検討の中で、デジタル技術が出てきたので既存の項目を削除してもよいといった議論が出てくると危険である。デジタル機器については発展途上の段階なので、既存の取り組みを元にしたガイドラインを維持してほしい。
- ・ 現在の旅客施設のガイドラインでは、誘導案内設備に関するガイドラインという項目があり、視覚表示設備、視覚障害者誘導案内用設備、緊急時の案内設備という3つの項目に分かれている。1つ目が視覚表示設備ということで、サイン個体に関する設備のガイドラインとなっているが、その前段階に来るべき考え方についてはガイドライン内で触れられていない。ガイドラインでは、事例の背景にある考え方をどのような形で掲載するかを検討した上で、事例を掲載する必要があると思う。

事例としてアプリやサインの説明があったが、次々に新しい事例が出てくる一方で、ガイドラインは更新に時間がかかるという現状がある。エコモ財団では、ガイドラインの内容に沿って事例を紹介するウェブサイトを作成しているので、そういったものと連携するという方法もある。

→ ご指摘のように、事例を紹介する前段として、どのような考え方でやっていかなければいけないかという点について説明がなければいけないと考えており、どのように記載できるかについては事務局内で相談したいと思う。ガイドラインを頻繁に更新していくというのは難しいという現状がある中で、事例紹介の仕方をどのようにするかについても考える必要があるので、エコモ財団の事例紹介サイトの活用も含めて相談させていただきたい。

- ・ 現状のままであれば事例は出さない方がよい。掲載しようとする事例がなぜ好事例かという説明がなければ、読み手からすると「そのような事例があるのか」という程度で終わってしまう可能性がある。ガイドラインでさまざまな事例を紹介することで、無用な多様化を引き起こしているのではないかとガイドラインでは、設置の考え方から入り、ではど

うすれば良いのか？というアプローチにしなければいけない。

それから、何がその人にとって障害となっているのかというのを明確に定義し、なぜ移動の連続性を確保できないかということを示した方が良い。それに対する回答として、このような技術手段があるという論理構成として新しいガイドラインを作成すれば、多くの人が参考にしやすくなるのではないかと思う。

→ 事業者は従順で、ガイドラインに掲載することで「このように対応すれば良い、対応しなければいけない」となり、それさえ対応してしまえば良いと思われる可能性がある。そのような懸念がある中で、ガイドラインに事例を単体で掲載して、この対応さえすれば良いと思われなくすることは非常に重要かと考えている。そのように考えた時、掲載にふさわしい事例はない、事例を掲載しないといった議論もあるかと思っている。ガイドラインに、考え方やアプローチを掲載できないか？という点も考えていかなければならないという意味では、先ほど意見があったように、障害当事者が検討の中に入り、どのように進めていくか一緒に考えるという当事者参画の重要性について触れることも必要かと思う。また、それぞれの障害当事者がどのような点に困りごとを抱えているかということ、もう少し整理していくことも考えなければいけないと思っている。そのような点も踏まえて、ガイドラインの内容をどのように変えていくか、何を掲載していくかということ、少し整理した方が良く考えている。

- ・ ガイドラインにはもう少しサインの目的を書いた方がよいと思う。現状は、移動しやすくするために分かりやすい空間を作るという部分が抜けている。その上で移動の連続性を保証する適切なサインを整備する。この際、どのような空間でどのような場所であるかにより条件が異なってくるので、その条件を見定めた上で計画する必要がある。さらに、サインをより有効に活用するためには情報システムや人的支援の活用も重要だが、現状では情報システムや人的支援は必ずしも十分に使える状況ではないので検討の余地がある。

→ サイン単体としてではなく、空間のあり方や人的支援の部分も含めて考えなければいけないということを改めて感じた。

第2回 誘導案内表示に関する検討ワーキング 後日提出意見

- ・ 好事例を載せることに関して、なぜそれが好事例なのか記載したほうがよいと思いました。言い換えると、資料のスライドに掲載されていた好事例は、なぜそれが好事例なのか分かりにくいので、読んでいる人に響かないと思いました。知識・理解のある人であれば、なぜそれが良いのかということまで想像できるのですが、ガイドラインは様々な人が読むと思うので、知識・理解のない人にも分かりやすいように掲載する必要があると思います。つまり、誰が見ても分かりやすいガイドラインにする必要があると思います。

●バリアフリーガイドラインについて

- ・ 事業者（鉄道等事業者のみならず、鉄道等事業者が発注する設計、施工に係る全ての会社）に対して、守ってほしいレベルを、発注者側が示す手段、だと思います。大事な取り扱いをお願いします。

●事例の掲載に関して

- ・ IT 器機などを利用した新たな取り組みも含めて今後向かうべき方向を示している事例を、例えばエコモ財団のホームページに掲載したり、その中で、よりユニバーサルな取り組みや、地域の障害者等との長期間の連携の上に出来上がった仕組みなどについて、表彰するなどして、これらの活動が、駅周辺の整備に関わる事業者（建設会社、コンサルなど含む）に対する指標、お手本となるような取り組みを行って欲しいです。

●連続した移動系の確保について

- ・ 視覚障害者（見えない、視野が狭い、明暗などの変化についていけない）に必要なことは、より短いスパンで分かりやすい案内表示が連続していることです。いわゆるロービジョンの方にとっては、点字ブロックが、方向を確認し、また、行く先の行く先を示す最も重要なサインになっています。また、それらの表示すらも見えなくなった視覚障害者にとっては、点字ブロックは最後の確認手段となります。点字ブロックは、たとえ、道路のマンホールふた程度の長さが切れただけでも、視覚障害者は道を見失います。最近、GPS 誘導による移動支援アプリが様々な開発されていますが、使いこなしている人はごくわずかで、かつ、現状ではGPSの精度そのものに問題があるので、正確な位置を知ることができません。ですので、移動を支援するIT機器があることを理由に、既存のサインを整理することは時期尚早と思います。

以上