



駅名しりとりで言語に障害のある障害者とのコミュニケーション体験



精神障害者の不自由を聞く



車いすと言ってもさまざま



ワークショップへの参加



当事者が見ている中を介助の体験



ストレッチャーも乗ってくる

やはり当事者が講師となる効果は大きい
⇒受講者、当事者双方にメリット

4. バリアフリー教育研修を考える

4-1 なぜ、我々はBESTを進めるか？そして勧めるか？

・巷にはサービス業全般を対象にした研修はある
・よく見られる研修は車いすに乗ったり、目隠しをして歩いたりして、「ああ、大変だなあ。かわいそうだな」で終わり



- ・交通事業ならではの留意点に対応しなければならない
- ・大変なことはあっても、そこをどうするか考えて実行しなければ前には進まない
- ・障害当事者もさまざま、障害もさまざまであり、当事者と接して初めて理解が深まる
- ・対応の基本を理解すれば、経験がない多くの場合にも考え、行動できる知識、技術が身につく
- ・そして、その知識や経験を自然に次の世代に受け継いでいかなくは世の中、企業は進歩しない

4-2 されど米国

米国ではすでに交通事業者に向けた研修が行われている

交通事業者向け
トレーニングハンドブックの概要(米国の例)

- Sec1 ADA※の活動について
- Sec2 なぜADAのルールに対応すべきなのか
- Sec3 障害者の方へのよい顧客サービス
- Sec4 障害者の方とのコミュニケーションや手助け
- Sec5 アクセスを補助する器具の管理運営
- Sec6 車いすやその他の補助器具を使用時の昇降方法
- Sec7 車いすやその他の補助器具の操作や保管方法
- Sec8 バス会社や旅行会社のためのADA規則概観



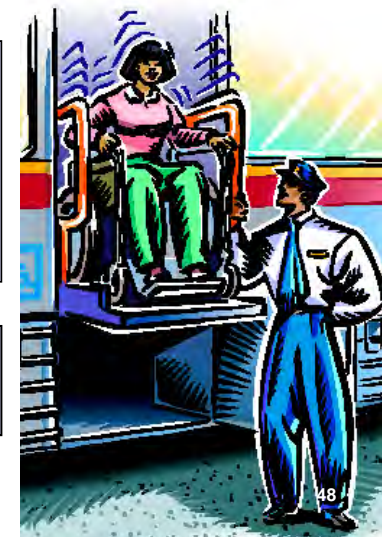
フォローアップ

- トレーニング終了後、3ヶ月以内に再トレーニング
- ・1対1指導、実務上の評価
- ・事後評価(レポート提出)

ADA: 障害を持つアメリカ人法
1990年からアメリカでは、身体的・精神的な障害を理由とした差別を禁止している

Pocket Handbook

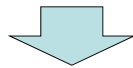
Easter Seals Project ACTION/
American Bus Association
ADA Training Program for
Motorcoach Companies



4-3 当事者参加の本質の説明

なぜ研修に当事者が参加すべきなのか？

- ・机上の話ではわからない
- ・当事者と接してみても理解できること、発見がある
- ・当事者も聞いて欲しいこと、事業者からもわかって欲しい悩みをお互いに理解する



**・交通事業者側に今後の対応に余裕がでる
⇒大きなメリットであるはず**

49

BEST研修に参加している当事者の方々

- ・知的、精神、発達、内部障害/難病、聴覚障害、視覚障害、車いす使用者
- ・さらに訓練等で常日頃、障害当事者と接しているの方々(歩行訓練士、PT、介助者、支援者、など)

【課題】

高次脳機能障害を交通事業者にどのように理解してもらえばいいのか？

50

4-4 交通事業者のジレンマを理解する



- ・少子高齢化で乗客減少
- ・混雑対策は行わなければならない
- ・ニーズが高く、深度化する対応について行けない
- ・バリアフリーで乗客は増えるのか？

- ・昼間時に利用が多い障害者、高齢者を大切にしなければならない
- ・特に敬老パスは大事な収入源
- ・ライフスタイルの変化、石油高騰で自動車を使わない若者が増えた
- ・ベビーカーがあふれる車内
- ・CSRなどで社会貢献、交通事業おける社会のニーズに応えねばならない

ピンチかチャンスか？

※減る乗客に対して、ハンデのある方の利用が増える(増やさねばいけない)

51

4-5 バリアフリー教育訓練の全体像



小学生・中学生教育プログラム ⇒やはり、教育は子どもから自然に！

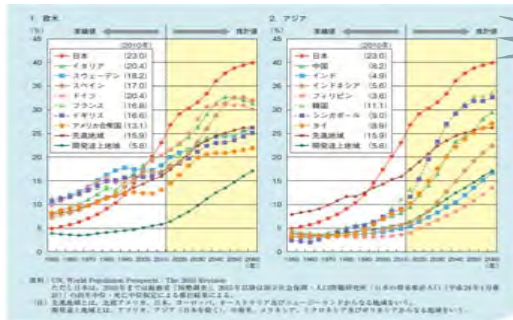
- ・小学生や中学生に誰もが暮らしやすい共生社会について考えてもらうための座学(教室での授業)と実践(ワークショップや疑似体験等)を組み合わせた学習プログラムを提供。
- ・公共交通機関などでのバリアフリー化の取り組みを通じて、誰もが利用でき、外出できる環境の重要性を学習
- ・同時に、障害の特性、バリアフリー化を必要とする様々な人の存在を知ること、相互理解により共生社会の実現に寄与することが可能なプログラム



5. これからの交通バリアフリーを考える

社会情勢の変化

- ・わが国では平成27年度(2015年)、4人に1人が高齢者に
- ・諸外国も高齢化が進んでいるが、わが国は世界のどの国もこれまで経験したことのない急激な高齢社会を迎えている
⇒移動の対策において障害者に高齢者は包括されるという誤解があったのはおぼろげでない
- ・介護保険制度の改革が必要な状況の中で、いかに社会で活動しながら歳を重ねるか、という視点が重要に
⇒元気老人を増やす、入院から通院の転換のために外出の必要が増している

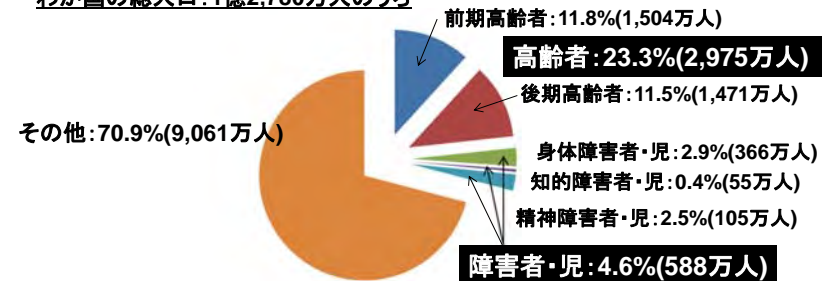


超高齢化



- 障害者は年々増加傾向
⇒医学の進歩で障害を負いながらも生き続けることができるようになった?
⇒障害者の定義の拡大?

わが国の総人口:1億2,780万人のうち



と言われているが正確な数字は誰も知らないし、数字もものによって変わる

- 交通弱者(移動に不自由がある人)が増えているのは事実**
⇒移動に不自由がある人は数のうえでも特殊な存在ではない

一般的に4つのバリアの存在が言われている

1. 階段やスロープ、段差等の物理的バリア
2. 法律や社会の仕組みなどの制度等のバリア
3. 言語や理解に係わる文化・情報のバリア
4. 差別や偏見などの心(意識)のバリア

物理的



制度



文化・情報



意識



①移動そのものができること
⇒段差解消、エレベーター、視覚障害者誘導ブロックなど

②安全に移動ができること
⇒障害事故、交通事故からの安全など

③空間・情動的移動抵抗を取り除くこと
⇒体力を使わないで移動できる
⇒トイレ、ベンチなどがあり安心して移動できる
⇒移動がわかりやすい

④経済的移動抵抗を取り除くこと

移動制約者のモビリティ対策の基本要素

高齢者・障害者の認識

社会には様々な人が
いるのがあたり前

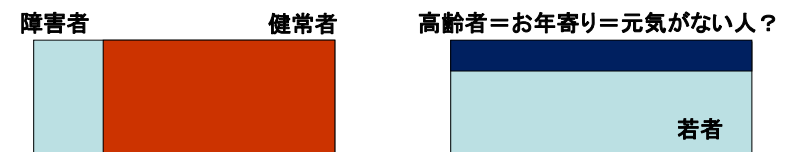


国によっても障害者の定義は違う
⇒英語圏で英語を話せない人を障害者としている国もある



高齢者・障害者の認識

- ・「障害者はわがままだ」ではなく、利用者にはわがままな人もいて、そこには健常者や障害者もいる感覚
- ・障害を個性の一つと認識するぐらいで、特別視しない
⇒障害者を美化する必要もなく、単なる普通の一人のお客さんであるはず
- ・一言では言えない多くの障害と多様な障害者
⇒そもそも障害者、高齢者、健常者ときれいに分かれるものではない

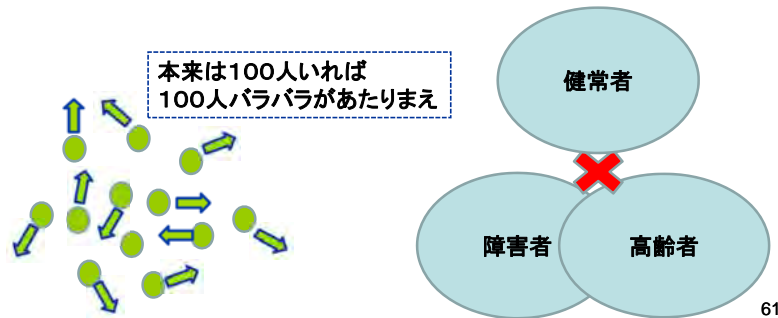


こんなにハッキリ分かれるものではない

対応の懸念

健常者 v s 障害者・高齢者の2面性で考えがち

- ・言わない、言えない利用者の存在を無視してしまう危険性
- ・車いす使用者、全盲者だけで障害者だと、まとめてしまう危険性
- ・高齢者代表として元気な「老人会」代表だけと議論に参加しがち



61

交通事業者における接遇と介助の概念



「接遇」の心構えがなければ適切な「介助」は難しく、
「介助」の知識が無ければ、ゆとりある「接遇」はできない。

★接遇と介助は両輪★

62

交通機関のバリアフリーの課題 ⇒ 今後の進む道

バリアフリーの本質を問わなければいけない

⇒ やったから終わり、見せかけのバリアフリーはダメ

バリアフリーは事業者の仕事だと考えてしまう市民

⇒ 手助けは自分のやることではないという誤解も市民にはある
⇒ 市民教育が大事
⇒ エコモ財団では小学生・中学生教育プログラムを実践するが、その親世代がついて来られないジレンマ

ハードだけの限界

⇒ ハード、ソフトの両輪なくしてバリアフリーは始まらない
⇒ 接遇教育訓練、情報の必要、非常時は？ バリアフリー？

エレベーターなどができて、公共交通機関での外出がしやすくなった

⇒ ベビーカー、シルバーカー、高齢者層の広がり など

利用者・交通事業者・当事者のお互いの健やかな関係が必要

63

体験から(市民として、利用者として)

● 30年前 ⇒ エレベーターなどない時代

・調査で車いすの人と電車に乗り、電車の乗り降りの写真を撮っていると「にいちゃん、そんなところで写真とる前に手伝えや」とけしかける他の乗客

● 20年前 ⇒ バリアフリーという言葉が出始めた頃

・「ちえっ、じいさんが乗ってきた」と呟いた某私鉄車掌

● 現在でも(電車車内)

・車内で杖を持ち英語で何か訴える外国人に席を譲らず、
「目の前の障害を持った方が席を譲ってほしいと言っていますよ」と助言すると、
「ちえっ」と言って席を立つ若い社会人
⇒ そのあと外国人から流暢な日本語で「ありがとうございます。こうでもしないと譲ってくれないんですよ」と言われて、またビックリ！



● 現在 ⇒ 震災でAC「思いやりの気持ち」のCMがテレビで流し続けられる

・私が電車に乗ると、皆がこぞって席を譲ろうとする
⇒ 連休後ぐらいには以前と変わらず、皆疲れているのか急に眠りこける？

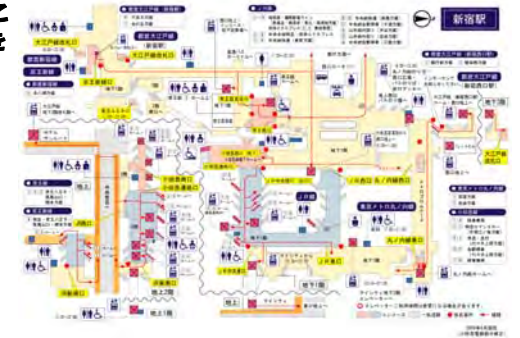
64

6. 項目別に見た課題

65

6-1 バリアフリールート

●5社局が乗り入れる新宿駅では1日約326万人の乗降客があり、そこにバリアフリールートとして1ルートを確保していれば済むものではない



66

6-2 ハンドル形車いすなど

●JISと補装具

- ・車いすは日本ではJISを想定したものにならざるを得ない
- ・しかし、実態は大形車いす等があり対応ができていない
⇒海外では特に大きな車いすが多い
- ・補装具認定ではJISは関係がない
- ・様々な車いすが出ているのが実態である
⇒かといって施設側で全てに対応し続けることもできない
⇒迷惑だとの意見もあり、乗車時の安全性の問題は残る
⇒交通事業者によっては利用者が納得できないような対応状況



サイトで迷惑な電動車いすと表現されている情景



67

JISにおける電動車いすはハンドル形は対象外
JISを適用しない海外製電動車いすは対象外
JIS以外の国産電動車いすもある
⇒ガイドラインの対象から外れてしまう

■車いすの寸法 (JIS)

◇ JIS T 9201 手動車いす (大型) の寸法

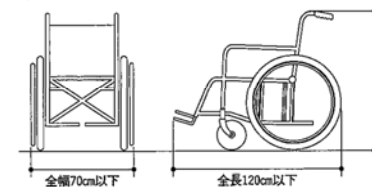


図1-2 手動車いす (大型) の寸法

◇ JIS T 9203 電動車いすの寸法

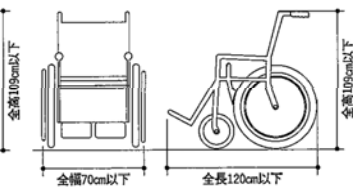


図1-3 電動車いすの寸法

6-3 エスカレーター

- エスカレーターの片側あけの誤解
 - ・エスカレーターは歩くことを前提に作られていない
 - ・不自由によっては右、左の違いがある
 - ・歩く人とぶつかり危険
 - ・子供連れ、介助者は横に立ちたい

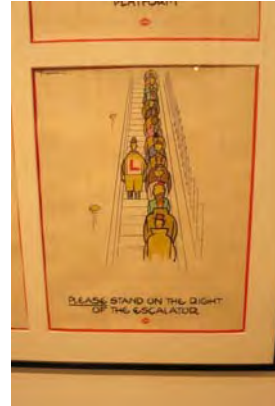
- エスカレーターは下りのニーズが高いことへの不理解
 - ・高齢者に多い、膝を曲げにくい、腰への負担を避けたい場合は下り階段の方がつらい
 - ・踏み段の奥行きは35cm以上、蹴上げは勾配、踏み段の奥行きによって変わるが20cm以上となる。
 - ・移動円滑化ガイドラインでは階段の蹴上を16cm以下としているため、だいぶ差がある。



大阪では左あけ



大阪以外では右あけ

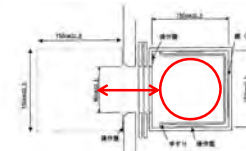


ロンドン市交通局の片側あけポスター
Please stand on the right of the escalator,
by Fougasse, 1944

69

6-4 エレベーター

- エレベーターの規定は最低11人乗り
 - ・基準では車いすが回転できる11人乗りを最低基準としている
⇒出入口が一箇所の場合であるが、貫通型ではこの規定はない
 - ・この場合の車いすはJISを想定しているが、世の中JISの車いすばかりでない(電動車いす、ハンドル形など)
 - ・近年は大型エレベーターを設置する場合は多い。逆にこれまで設置が難しかった駅にも貫通型、直角貫通型などの小型化で対応している



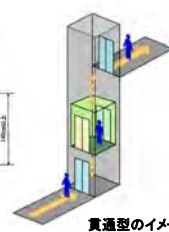
出入口が1の最低寸法(11人乗り)



貫通型の最低寸法



出入口をかご内とスル一化して大型化



貫通型のイメージ



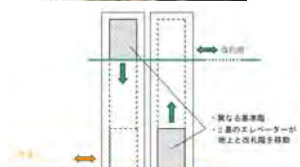
直角貫通型のイメージ



6-5 手すり

- エレベーターがあるのが当たり前になると・・・
 - ・11人乗りではではさばききれない利用者
⇒工夫はある
- スロープを使うことも必要
 - ・電気仕掛けに走る必要はない

EVを乗り降りしやすい、貫通型2基とし、さらに高速型にして乗客待ちを2台で交互の階にして、さばけ人数増大を工夫



高さが低い場合はスロープで十分
⇒現在はスロープ化



海外では長いスロープで対応している例が多い(英国)

71

- 手すりの効用、利用形態を今一度考えるべき

- ・H社製の鉄道車両製作システム(モジュール工法)を採用した車両の中には、標準としてドア両側にある縦手すり(手すり棒)が戸袋部と一体化したアルミの凹材(U型)一体型を使用したものがある。
 - ⇒握るところがないと酷評され、安全性が懸念される。
 - ⇒乗降ドア部の手すりは、乗車中の体勢維持ばかりでなく、乗降の段差や隙間を越えるための姿勢保持のためには必要不可欠な装置である



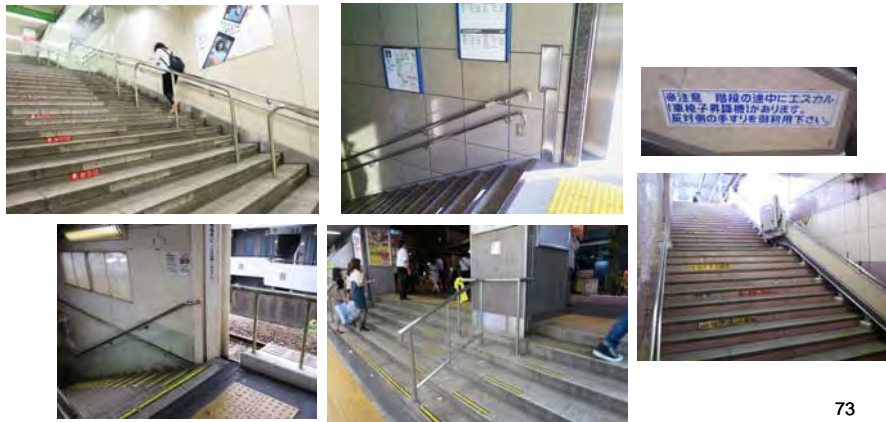
ドア



72

●手すりの使用に十分な配慮がない

- ・階段で通行方向を指定してしまい、片麻痺等の利用者に対して階段の両側に手すりが設置されている効用が発揮できない点がある。
- ・場合によっては階段中間部に手すりがある場合があるが、現行ではこれは手すりではなく、方向を仕分ける柵と定義され、階段途中で途切れている場合もある。
- ・階段昇降機が設置されている場合は手すりが使用できないなどの課題もある。



73

6-6 ホームと車両の段差、すき間

●全ての利用者の安全に関係する

- ・すき間をエレベータ並にしないと自立的移動とは言えない
⇒旧基準で作られた駅が多く残っていて(基準不適合)
- ・健常者でもすき間に落ちる事故が絶えない
⇒昨年7月に南浦和駅で乗客が落ち、乗客皆で助けたことは世界的にも広がった
- ・ホームと車両の段差、すき間を埋める方法は
 - ①車両の高さを下げる
 - ②ホームをかさ上げる
⇒①と②の方針を路線で明確にする必要がある
 - ③ホームから移動式ステップを出させる
⇒曲線部で事例があるが、完全ではない
※次項、車面ステップと密接な関係



張り出してきた移動式ステップ



74

6-7 ホーム柵とホームドア

省人化(ワンマン化)の副産物がバリアフリーへ
⇒さらに、今や飛び込み防止、歩きスマホの効果

ホーム柵(東京メトロ丸ノ内線)



- 評価が高い福岡市交七隈線ホーム柵
 - ・床面を使った誘導・配慮された照明・車いす単独で乗降できる段差・隙間最小の車両とホーム



ホームドア(京都市交東西線)

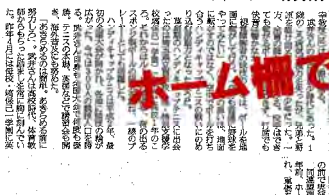
75

一昨年、目白駅で視覚障害者が転落・死亡

- 「点字ブロックを設置すれば良い」という誤解
- ・点字ブロックが床面より沈んでいて認識できない
- ・現行基準では内方線付きとしてホーム方向の認識が容易になるが……
- ・ブロックの目地が現行基準外の低いものであった
⇒バリアフリーは維持・管理にも及ぶ



ブラインドテニス普及に情熱



目白駅転落死 全盲男性と歩く



76

ホーム柵の実験



西武線新所沢駅の
通称「どこでもドア」
⇒ドア位置が違う車両
両に対応

相鉄線弥生台駅の
通称「ギロテン式」

東急線すずかけ台駅の
通称「ロープ式」

77

6-8 ベビーカーとノンステップバスの低床部

●見切り発車の様相とベビーカーだけの問題ではない

・ベビーカーはそもそも折りたたまずに交通機関に乗ることを前提としていない
⇒「電車やバスに乗る際は折りたたんでください」の但し書きが意味することは？
⇒大きさ、強度・・・

・ノンステップバスでは低床部の面積が狭く、高齢者、障害者、カート等が集中して混雑
⇒それぞれの権利主張だけでは解決しない

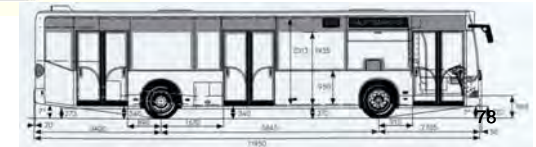


ベビーカーへの三人乗せ！



ノンステップ部

今や海外の主流はフルフラットバス



6-9 多機能トイレと和式トイレ

●多機能トイレに集中する理由

- ・事業者は多機能トイレに機能を押し込めることで免罪符になっていないか？
- ・高齢者は、かがむことができずに、和式トイレを使えないため多機能トイレに集中する
⇒多機能トイレは名前の通り「多くの利用がある」
⇒大きめの便房にして機能の分散化が解決策の一つではないか
- ・なぜ和式トイレを残す必要があるのか？
⇒和式トイレしか使えないとは？
⇒学校のトイレからのトイレ教育の必要性



79

6-10 車いすスペースと座席

●車いすスペースはいよいよ設置なのか？

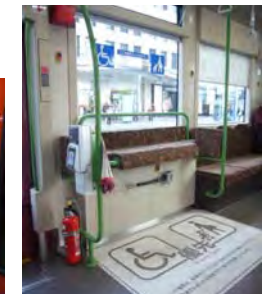
- ・車いすスペースを設けることが座席数を減少させて、事業者の収入減となる理屈は理解できる
⇒四人に一人が高齢者の時代に合わせなければならないのでは？
⇒喫煙室は座席減にはなってはいないか？
⇒海外では車いすは1等車に対応する上位アップグレードもある
⇒海外の常識は日本の非常識か？
- ・車いすスペースは混雑時は有効なスペースともなりうる
・跳ね上げ式座席など工夫の余地は多いはず



台湾新幹線の車いすスペース



高床式車両においても中間部は低床化して車いす、ベビーカー、自転車に対応するのが今や欧州の主流



車いす+ベビーカー優先スペースとして受け入れる広島電鉄

80

6-11 タクシー

●ユニバーサルデザインタクシーは名ばかりか？

・車いす利用者に限らず、足腰の弱い人、手が使えない人、妊産婦、ベビーカー利用者などの利用を考慮してこそそのユニバーサルデザインタクシーではないのか？

⇒車いすだけを前提としているのは明らかであり、「車いす対応タクシー」が相応しい

⇒乗降性に課題があることはメーカーも認めるところ

・ロンドンタクシーから後退しているのは明らか
⇒福祉車両を配車するという利用者もいるのが事実



TOYOTAが開発中のUDタクシー

※かがんで乗降しなければならない

※手すりがない

※1ステップ以上ある

81



日本のUDタクシー？

6-12 心のバリアフリー(ソフト)

●ハードの限界

・わが国では施設整備ばかりに目がいきがちであるが、段差があっても回りが手を貸す習慣などが、施設整備を上回る効果がある。

●交通事業者、一般利用者と当事者の健やかな関係が必要

・余裕のない社会、寛容さがない社会の弊害

●接遇に対する教育訓練は重要

・資格を取ることが目的になってはいけない

・あくまでも実践が重要

・障害者は様々いることは考えなくてはならない

施設(ハード)を生かすも殺すも
ソフト(教育訓練など)しだい

何もなくても、当たり前のように正着するバス(フランス)



なかなか普及しないバリアフリーボランティア



82

6-13 優先席

●優先席を各社設置しているが、利用者の協力なしには優先席とはならない

・積極的に優先席の設置位置を事前に案内する場合は少なく、事業者はただ単にサービス向上の免罪符となっていると感じずにはいられない

・利用者のマナー教育が重要ではないか？

⇒時間のかかる話しであるが、やらねばならない



2008年には全席優先席となっている横浜市交通局で「全席優先席に関する意識調査」が行われた

席を必要とされる方が近くにいた時に席を譲るか？



83



ここまでやらねばダメか？

・米国では連邦法(ADA)で障害者の座席利用の規定があり、州法では罰金もある



⇒海外では優先席がなくとも、高齢者や障害者が乗車すると健常者が率先して席を譲る社会環境にもある

84

6-14 ICカード

●わずらわしい切符の購入から解放される

・券売機で乗車券を購入するのは健常者でも難しい。まして障害があると・・・
⇒ICカードで手間が省けて外出がしやすくなる

・全国のICカードが全国相互に使えることとなった(一部の地方カードは未対応)
⇒旅行時にも大変重宝・・・しかし

※あまり公表されていないが、障害者割引情報が入ったICカードは他の地域では使えない(一部使える場合もあるが、どこでどのカードが使えるかは全く不明)

日本を、1枚で、首都圏はもちろん、全国各地でも、Suicaを利用できるエリアが全国に広がっています。



割引情報が入ったICカード



全国各地にはまだまだ相互利用ができないICカードがある

85

6-15 非常時

●震災以来非常時、異常時の対応に不安

・列車が駅間で停止した際に、最寄り駅まで何キロも歩いたという報道はあるが、では高齢者、障害者はいたのか？歩いたのか？車いすは？と疑問は尽きない

⇒車両から非常梯子で軌道面へ降りることも困難
⇒平坦でない軌道面を歩くことがそもそも困難

・健常者でも雨中に重い荷物を持って歩いて、具合を悪くした人は多い
・まして、トンネル内の火災時は一刻を争うが、全く対応はできていない
⇒アンタッチャブルな問題のままでいいのか？



86

東日本大震災 当日とその後(東京では)

■3月11日当日

- ・どこで地震に遭遇しましたか？ → どこにいたら一番安全なのか。(建物内外、電車等)
- ・最新の正しい情報を得ることができましたか？
→ 何から情報を得るべきなのか。携帯電話がつかまらない。
- ・自宅まで帰ることができましたか？
→ 帰宅困難者になって(公共施設や支援ステーションの役割)、会社に宿泊した

■その後(計画停電・節電)

- 駅では。
 - ・どうしてエレベーターまで止めるの？
⇒資源エネルギー庁の説明会などで節電のため「エレベーター、エスカレーターの停止」と言ってしまう担当者に喝！
 - ・照明を落とし駅構内のサインが見えにくくなってしまった(内照式のため)。
⇒物事には優先順位があるはず。エレベーターを止める前にやることはあるはず。
 - ・電車の本数が減った事による弊害。
⇒高齢者、障害者がまちに出たくなくなった？

●交通機関は帰宅困難時の対応を考えねばいけない
(特に高齢者、障害者はどうするか)



87

6-16 まとめ

- ・ガイドラインや基準で全てが済むわけでもない
- ・心のバリアフリーにただ依存するのも、免罪符ではないか
- ・まだまだ、ガイドラインや基準の陰に隠れていることは山とある

- ・5年、10年で時代は変わる。これまでの反省をもとに一歩一歩、前進しなければ世界からは遅れる
- ・ほめて育てることは全てに大事

バリアフリーでも
日本の常識は世界の非常識になっている



88