

2019 年度自主事業

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に伴う

移動と交通に関する意識調査

調査結果概要

2020 年 3 月

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、2020 東京オリパラ）開催に向けた移動と交通に対するニーズ調査等を 2015～2018 年度まで実施し、一般市民の意識の変容の把握に努めてきました。

2020 東京オリパラ開催を今年に控え、今後益々バリアフリー整備が進み、「心のバリアフリー」に関わる研修等の取り組みが進む中で、一定の意識変容が見られることは予想されますが、市民の意識改革の変容を促すための取り組みを更に強化しなければ 2020 東京オリパラのレガシーとして定着することが難しいことが想定されます。

そこで、今までの調査結果を踏まえて、2020 東京オリパラへの課題、レガシーとして取り組むべき方向性について、有識者・障害当事者へのインタビュー調査を行い、整理することとしました。インタビュー調査は、2019 年 11 月～2020 年 1 月で実施し、有識者・障害当事者 14 名の方にご協力頂きました。

また、調査結果を踏まえて、2020 東京オリパラが開催された後日、再び有識者・障害当事者へのインタビュー調査結果を実施することにより、東京 2020 オリパラ前後での意識の変容を概観することを予定しています。

インタビュー調査結果は、2020 東京オリパラに向けて、そしてそのレガシーについて、「基本的な考え方」、「ハード・施設整備・車両整備・情報提供等設備」、「ソフト・人的支援・接遇関連」等のキーワード別に整理した上で、2020 東京オリパラに向けて「招致決定から、これまで充実してきたと感じること」、「まだ課題があると感じること」、「開催までの限られた時間で、私たちが取り組むべきこと」等としてまとめ、現時点で考える 2020 東京オリパラのレガシーとして「ポジティブな変化が期待できること」、「課題が残りそうなこと」、「レガシーとして残すべきこと」、「継続的な取り組みが必要なこと」等をまとめました。

※当報告書は、2020 東京オリパラ開催を予定していた時点での調査結果となります。

1. キーワード別整理

【赤文字:基本的な考え方(人権・平等・合理的配慮・共生社会・譲り合い等)／青文字:ハード・施設整備・車両整備・情報提供等設備／橙文字:ソフト・人的支援・接遇関連／緑文字:仕組みや制度等の検討・研修・社会参加等の機会／黒文字:その他】

2020 東京オリパラに向けて				
	充実してきたこと	課題に感じること	限られた時間で取組めること	啓発活動に外せない視点
国際的に情報発信されている方や、元パラリンピアン、有識者、団体で活動されている車椅子使用の方(5名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設のハード整備:トイレ機能の充実、男女共用トイレ、EV 設置、ホームと車両の段差隙間対応、ホテルの BF 室、スタジアムのサイトライン確保(ただしガイドラインにとどまっておらず、法律では示されていない)(青文字) 車両に関する改善:UD タクシーの増加、ハンドル形電動車椅子の新幹線乗車(青文字) 行政サービスの配慮(橙文字) 交通事業者の対応:駅員の声掛け/適切な案内、タクシー運転手の接遇、バス運転手の接遇(橙文字) 障害や障害者の認識や理解の向上(メディアに取り上げられる機会の増加)(緑文字) 委員会等への当事者参加(緑文字) 声かけ運動等の充実(緑文字) 障害者の社会参加(アスリートの活躍)(緑文字) 障害等の啓発、認知度向上(LGBT・発達障害)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 施設等利用のマナー(健常者の多機能トイレ利用)(赤文字) 議論や理解の不足:心の BF の定義、権利や尊厳、合理的配慮、過度な負担、具体的事例に基づいた議論(赤文字) 障害者に対する固定概念(赤文字) 車両に関する改善(車椅子で利用できるバスが少ない)(青文字) 情報提供の配慮(観光に関する英語でのウェブ情報)(青文字) 交通事業者の対応:UD タクシーの乗車拒否、車両の車椅子スペース位置の把握不足(橙文字) 仕組み等の検討:車椅子使用者の通常と異なる購入方法、施設や設備の使い方等、評価会議の定着(緑文字) 行政内での連携(国交省の運輸系と建築系)(緑文字) 意見の言いにくい風潮(緑文字) 健常者と障害者が触れ合う機会(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の実施:小学生など小さい頃からの教育(緑文字) 周知(テレビ番組や CM/日常生活を伝える)(緑文字) 周知(タレントを活用した CM など、真面目に伝えすぎても響かないため例えば席を譲ることがカッコいいと思えるようなコミュニケーションの工夫が必要)(緑文字) 研修等の実施(緑文字) マニュアル作成(スタジアムの運営など)(緑文字) 研修の実施(継続することが重要)(緑文字) 研修等の実施(教育する側の質の向上が必要、障害者体験のみではなく、権利や尊厳に関する内容を伝える必要がある)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 人権等の根本的内容の周知:車椅子使用者が階段で上に行けないことは伝わるが、なぜ問題なのかは伝えていない、何が差別となるのか、社会モデルの考え方(赤文字) 工夫によるバリアフリー対応(資金がなくてもできることがある)(緑文字) 伝え方の工夫:共生社会等と正面から伝えてもつたわらない、日常生活に落とし込んだ内容で伝える必要がある、伝え方の工夫(興味をもって理解できるようにするコミュニケーションの設計が必要)(緑文字) 無関心層への興味喚起(緑文字) 文化とバリアフリーの両立(日本住宅の段差など)(黒文字)
団体で活動されている方、民間企業でお勤めの視覚障害の方(2名)	<ul style="list-style-type: none"> ICT 等を活用した利便性向上(モバイルスイカ)(青文字) 施設のハード整備(スタジアムのサイトラインへの対応)(青文字) ICT 等を活用した利便性向上(信号の色を伝えるアプリ)(青文字) 飲食店での接遇(橙文字) 委員会等への当事者参加(緑文字) 声かけ運動等の充実(緑文字) 一般人の対応(声掛け)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用のマナー(歩きスマホ・誘導用ブロック上に置く荷物)(赤文字) 議論や理解の不足(多様性)(赤文字) 施設利用のマナー(歩きスマホ)(赤文字) 情報提供の配慮(誘導用ブロックのみでは EV の場所が確認しにくい、マイクによる案内と自動音声案内の重なり)(青文字) ICT 等を活用した技術の進展(青文字) 交通事業者の対応(過度な声掛け)(橙文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の実施(進んできたが更なる改善があると良い)(緑文字) 周知(CM や車内動画の活用、声掛けを促すポスター等は行動しやすくするキャッチフレーズなどコミュニケーションの工夫が必要)(緑文字) 障害者と触れ合う機会の創出(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者の日常的な生活の理解(パラリンピアンのようなカッコいいイメージのみではなく日常生活を知ってもらうことも重要)(赤文字) 多様性の理解(赤文字) 障害者と触れ合う機会(緑文字)
中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方や、講師活動をしている聴覚障害の方(3名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設のハード整備(EV 設置)(青文字) 情報提供の充実(音声情報の文字化)(青文字) 道路の整備(歩行者と自転車の分離)(青文字) 交通事業者の接遇、タクシー事業者の対応(橙文字) 委員会等への当事者参加(緑文字) 手話言語条例の普及(手話言語条例成立自治体 28 道府県/12 区/244 市/48 村/1 村計 333 自治体 2020 年 4 月 2 日現在) 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供の配慮(緊急時における音声案内の文字化、平常時の音情報の文字化・視覚化)(青文字) ICT 等を活用した技術の進展(統一性の確保)(青文字) オリパラ関連の CM に字幕や手話の付与がないこと 交通事業者の対応(コミュニケーションの方法)(橙文字) 事業者の対応(空港の保険会社における聴覚障害者に対する説明の方法)(橙文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の実施(緑文字) 周知(SNS、タレントを活用した CM)(緑文字) 研修等の実施(最近では心の対応のようなテーマのものが多いが、具体的な配慮の技術を伝えるようなもの)(緑文字) 研修等の実施(指導者の育成が必要、テキストは「障害者＝助けてあげる存在」などステレオタイプの障害者像も多く、改善が必要)(緑文字) 障害当事者同士の困りごとを共有する機会の提供(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 外見では分からない障害の理解(赤文字) 人権等の根本的内容の周知(何が差別となるのか等の考え方)(赤文字) 多様性の理解(赤文字) 障害者と触れ合う機会(分からないから怖いと感じるのではなく、分からないことや知らないことを楽しめるように)(緑文字)
知的障害に関わる団体で活動されているご家族の方(1名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設のハード整備(青文字) 障害等の啓発、認知度向上(知的障害に関する研修充実)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 仕組み等の検討(当事者がボランティアに参加しやすい環境づくり、インターネットでのチケットの購入のしやすさ)(緑文字) 通常の運用と異なる場合の配慮(オリパラ時の公共交通のダイヤなど)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の開催(障害者スポーツの体験など)(緑文字) 周知(緑文字) 環境整備(障害当事者がオリパラを落ち着いて観戦できる)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 人権等の根本的内容の周知(障害者も健常者と同じ(平等)であるという理解)(赤文字) 障害者の日常的な生活の理解(パラリンピアンのようなカッコいいイメージのみではなく日常生活を知ってもらうことも重要)(赤文字)
団体で活動されている精神障害の方(1名)	<ul style="list-style-type: none"> 交通事業者の接遇(橙文字) 委員会等への当事者参加(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 議論や理解の不足(多様性、個別にある要望・同じ障害でも要望は異なる)(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 周知(権利に関する内容やヘルプマークなど、継続的に行うことが重要)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者のありのままを知ること(知らないから分からない、分からないから怖いという流れを断ち切る必要がある)(赤文字)
発達障害に関わる活動をしているご家族の方(1名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設のハード整備(男女共用トイレ、トイレの機能分散、カームダウン・クールダウンの設置)(青文字) 委員会等への当事者参加(緑文字) 障害等の啓発、認知度向上(ヘルプマーク)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 議論や理解の不足(心の BF の定義、社会的障壁)(赤文字) 伝え方の工夫(心の BF の定義、社会的障壁)(緑文字) 好事例の周知(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の開催(楽しみながら、ユーモアのあるもの)(緑文字) 周知(障害者の困りごとに着目したもの)(緑文字) 民間の積極的な取組み(行政依存の脱却)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 外見では分からない障害の理解(赤文字) 困りごとの共有(赤文字)
団体で活動されている難病の方(1名)	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道事業者の接遇(橙文字) 声かけ運動等の充実(緑文字) 障害等の啓発、認知度向上(LGBT)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 議論や理解の不足(インクルーシブ・合理的配慮)(赤文字) 制度の対象にならない場合の対応(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の開催(お茶会のようなもので固くならずに、テーマを決めて語り合う会)(緑文字) 障害者の外出促進(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 用語の適切な意味の理解(インクルーシブ等が適切な意味で理解されているか)(赤文字)

2020 東京オリパラのレガシー				
	合理的配慮が進んだと考えられる領域	差別的な扱いが残るような領域	レガシーとして残るもの・残すべきもの	一過性で終わらせないために必要な継続すべき取組
国際的に情報発信されている方や、元パラリンピアン、有識者、団体で活動されている車椅子使用の方 (5名)	<ul style="list-style-type: none"> 交通事業者の対応: 駅員の声掛け／適切な案内、タクシー運転手の接遇、バス運転手の接遇(橙文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 譲り合いの意識(スポーツ観戦した際に、電車で並んでいたが後から来た人に追い越され、なかなか乗車できない)(赤文字) 希薄な人権意識(赤文字) ガイドラインのみでの施設整備対応(サイトラインの確保は法律では示されていない)(青文字) 施設や設備の運用方法(トイレが機能分散した際の使い方、必要とする個室が空くまで並び続け、後ろの人に説明が必要)(青文字) 交通事業者の対応(「少々お待ちください」「ご案内終了しました」等の周囲へのアナウンス)(橙文字) 障害者に対するサービスの利用拒否(婚活サイトなど)(橙文字) 意見交換等の機会の減少(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 平等、人権、尊厳に対する意識→法律や制度による対応が必要になる(赤文字) 声かけや譲り合い(外国人は自然にできる／オリパラで訪日外国人も増えるため、譲り合いの雰囲気も日本にも生まれることを期待)(赤文字) 障害者も健常者と同じ(平等)であるという理解(赤文字) 施設整備→外出機会の増加→施設整備の更なる向上(障害者の外出が増えれば、これまでバリアフリーを意識してこなかった小規模な店舗等も対応する可能性につながる)(青文字) 主要施設を建設する際の当事者参加の仕組みの定着(国立競技場の整備の際の取組の継続)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 様々な人がいることを知る機会を設ける(子どもの教育・親の教育)(赤文字) 譲り合うことや思いやることがカッコいいと思える意識の醸成 人権に関する教育(赤文字) 罰則規定の検討(合理的配慮に対応できない場合など) 的確な発言ができる障害当事者の育成(緑文字) 障害者同士がお互いの困りごとを共有する機会(緑文字) アクセシビリティに関する委員会は障害当事者を委員長とすること(緑文字) 主要施設を建設する際の当事者参加の仕組み(緑文字) 障害当事者による評価やフィードバックの仕組み(緑文字) 地方の課題への取組(黒文字)
団体で活動されている方、民間企業でお勤めの視覚障害の方 (2名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備(青文字) 障害者対応の経験やマニュアルなどのツール(緑文字) 考え方等の変化(訪日外国人が増えること等による心の変化)(黒文字) 	<ul style="list-style-type: none"> オリパラで高まった気運の維持継続(バリアフリー整備が継続されるか、共生社会の教育など)(緑文字) 施設や設備の運用方法(優先席を設けずどこでも譲り合うと良いがそうはならない、優先席があると優先席に座ればよいと一般の席では譲らない)(青文字) 	<ul style="list-style-type: none"> ハードの継続的なメンテナンス(青文字) 声掛けや関わり合いの機会の提供(緑文字) 発信力の弱い障害者のニーズ把握の仕組み(緑文字) バリアフリーを適切に評価する仕組み(緑文字) 心の変化(オリパラを通して変わっていくものもある)(黒文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが共存することのカッコよさの周知(赤文字) ハードのメンテナンス(青文字) 障害者にも様々な人がいることを知る機会(パラリンピアン等以外のメディアに取り上げられない人の見える化)(緑文字) 障害当事者自身が勉強する機会(緑文字) 心の変化は継続する(様々な文化にふれることで変化があった。オリパラが終わった後にすぐに消えてなくなるものでない)(黒文字)
中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方や、講師活動をしている聴覚障害の方 (3名)	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供の配慮: 電光掲示板等による文字情報の提供、デジタルサイネージや車内モニターによる文字情報の提供(青文字) 技術の進展: アプリによる情報提供／タクシー予約の利便性の向上／タクシーでの文字情報の提供(青文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供の配慮: ウェブは JIS 基準に対応できていないものが多くある。鉄道車両等にモニターは増えたが、広告を含め全体的に情報が多く必要な情報が分かりにくい。(青文字) 技術の改善(早送りした時も字幕が見れるように)(青文字) 無人駅での障害者対応(橙文字) 交通事業者における手話対応への取り組み(橙文字) 仕組みの改善(チケットを障害者割引で購入したことが分からなかった運転手から価格が異なると怒られた)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 技術の進展(より明瞭に聞こえる FM の補聴システムに期待)(青文字) 障害の有無に関わらず娯楽を楽しめる環境づくり(緑文字) 様々な改善がなされているが、レガシーとして残るものは不明(黒文字) 	<ul style="list-style-type: none"> あらゆる映像や放送、動画などで字幕も手話も付与していく取り組み 当事者参加による意見交換(お互いの困りごとを共有する)等の機会(緑文字) 障害当事者による評価やフィードバックの仕組み(緑文字) 整備されたものに対する周知(緑文字) 成人(年配層)への教育(緑文字)
知的障害に関わる団体で活動されているご家族の方 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備など物理的な対応(青文字) 障害や障害者の認識や理解の向上(ヘルプマークなど／ただし当事者自身がつけることを拒否することなどがある)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 発信力の弱い障害者への配慮(赤文字) 交通事業者の対応(本人がヘルプマークを付けないこともあるがバスで支払い等に戸惑うと運転手に怒鳴られることがある) 子供扱いする対応(橙文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 精神的、意識的なものの定着(赤文字) 施設整備(青文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害当事者の意見を適切に吸い上げる仕組み(思っていることや考えていることを伝えられない当事者もいる)(緑文字) 障害者にも様々な人がいることを知る機会(パラリンピアンやアーティストだけに目をむけるのではなく)(緑文字)
団体で活動されている精神障害の方 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> 考え方等の変化(大型の車椅子を利用する外国人を目にすることで対応の仕方を変えるようになる／外国人が自然に席を譲る姿を目にすることで良い影響になることを期待)(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 共生社会の理解(共生社会の考え方については賛成であるが、近所に障害者施設が建設されるとなると反対する傾向がある)(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 挑戦し改善し続ける姿勢(失敗を恐れてきれいにまとまりすぎるのではなく)(黒文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが尊厳をもって生きられる社会がカッコいいと感じられる雰囲気作り(赤文字)
発達障害に関わる活動をしているご家族の方 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備(トイレの機能分散)(青文字) 声かけ運動の充実(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 人権等の理解(旅行会社が企画する移動支援は特別なものの考え／本来は移動できることが当たり前である)(赤文字) 障害者対応の固定概念(バリアフリーの整備は費用が掛かるからできないではなく、できる工夫を考える必要がある)(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 心のバリアフリーの本質を考えること(赤文字) 施設整備(トイレの機能分散／機能分散に行き着いた背景を含めて)(青文字) おもてなしの精神(橙文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 障害当事者による評価やフィードバックの仕組み(これまで自分たちが発言してきたことがどのように実現したかを確認)(緑文字) 好事例の発信(緑文字)
団体で活動されている難病の方 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備: ホームドアの増加、ホームと車両の段差・隙間解消の動き(青文字) 鉄道駅における外国人対応ボランティアの配置(緑文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 健常者と障害者を分けて考える風潮(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> 多様性を受け入れる考え方(赤文字) 	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー整備の継続(青文字)

2. まとめ

①2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会(以下、2020東京オリパラ)に向けて

《ヒアリング結果の概要》

- エレベーターの設置やトイレの機能分散等のハード面の整備、交通事業者の接遇、当事者参加の機会については一定の評価を受けた。
- 一方で、人権などの根本的なことに対する意識の希薄さや、合理的配慮等の理解が十分でないことなどが課題として意見があげられた。
- 2020東京オリパラ開催までに取り組むこととして、研修の実施やSNS等を活用した周知等があげられた。
- 研修や周知啓発では、人権等の根本的な内容を伝えることの重要性と、理解を促進するために伝える工夫をすること（ユーモアを交えて話す等）や伝える側として障害当事者講師の育成の必要性があげられた。

《主な意見》

■招致決定から、これまで充実してきたと感じること

- ・ハード面の整備（エレベーターの設置、男女共用トイレの設置、トイレの機能分散、ホームと車両の段差解消への対応など）が充実した。
- ・音声案内の文字化やICTを活用した情報提供への配慮がされるようになった。
- ・交通事業者の接遇の質が以前と比較すると向上した。
- ・国などが主催する委員会等への当事者参加の機会が増加した。
- ・鉄道事業者等による声掛け運動が充実した。
- ・障害等に関する啓発機会やメディアが障害者を取り上げる機会が増えた。

■まだ進んでいない、課題があると感じる点

- ・人権や平等に関する意識が十分ではない。
- ・社会的障壁、合理的配慮、過度の負担、多様性等が適切に理解されていないことがある。
- ・心のバリアフリーの定義が浸透していない。
- ・必要のない人の多機能トイレの利用、歩きながらのスマートフォン利用、誘導用ブロック上に荷物を置くなどの施設利用のマナーが十分ではない。
- ・車椅子使用者が利用できる観光バスや空港リムジンバスが十分ではない。
- ・緊急時における音声案内のリアルタイムでの文字情報の提供が十分ではない。また、通常と異なる運行となる場合の情報提供の工夫が必要である。
- ・ウェブにおける英語での観光情報の提供が十分ではない。
- ・情報提供のアプリ等は様々な事業者が取り組んでいるが、例えば、鉄道事業者等がアプリをそれぞれで作成する場合でも、使い方等の統一性を意識する必要がある。
- ・UDタクシーにおいて乗車拒否されることがある。

- ・事業者等の過度な声掛けが行われることがある。また、聴覚障害者等に対する適切なコミュニケーション手段が準備されていないことがある。
- ・行政間での連携が不足している。
- ・障害があることにより鉄道等のチケットの購入方法が一般利用者と異なることがあり、不便を生じることがある。また、複雑な仕組みによりインターネットでチケットを購入することが困難な場合がある。

■開催まで限られた時間で、わたしたちが取り組むべきこと

- ・研修の実施
 - 小学生など小さい頃からの教育が重要
 - 教育する側の質の向上が重要
 - 具体的な配慮の技術を伝えるようなもの
 - 障害者同士の困りごとを共有するもの
 - テーマを決めて語り合うようなイベント的なもの（固くなりすぎないように）
- ・周知啓発
 - 権利等に関する根本的な内容の周知
 - 障害者の困りごとに着目した内容の周知
 - タレントを活用した CM や SNS の利用
- ・障害者の外出促進
- ・障害者との触れ合いの機会の創出

■市民に向けた啓発活動において外せない視点

- ・人権等の根本的な内容の周知が必要である。また、伝え方には工夫することが重要である。人権等について正面から伝えても伝わりにくい。市民の日常生活に落とし込んで考えてもらうことやユーモアを交えながら伝えることが重要である。
- ・多様性、外見から分からない障害、障害者の日常生活を理解することが重要である。

②2019年時点で考える2020東京オリパラのレガシーとは

《ヒアリング結果の概要》

- 合理的配慮が進んだ領域として、エレベーターの設置やトイレの機能分散等のハード面の整備やICT等を活用した情報提供の取組、交通事業者の接遇の改善などがあげられた。
- 一方で、交通事業者における乗車拒否や障害者に対して子ども扱いをする等の適切でない対応、障害があることによりチケットの購入方法が異なること等について課題が残った。また、人権に関する意識が十分でないことが問題点として意見があげられた。
- レガシーとしては、引き続き当事者参加の機会を設けることやバリアフリーの施設整備を続けることに加えて、人権等の教育と多様性を受け入れる環境づくりの必要性等があげられた。
- 今回の取組が一過性で終わらないためには、レガシーとして残すものと同様に当事者参加の機

会を設けること、バリアフリーに関する施設整備のメンテナンス、人権等の教育とその伝え方の工夫等があげられた。また、これまでの取組みに対する評価や好事例を発信することが重要との意見があげられた。

《主な意見》

■ポジティブな変化が期待できる領域

- ・施設整備（エレベーターの設置、男女共用トイレの設置、トイレの機能分散、ホームと車両の段差への対応など）の充実
- ・音声案内の文字化やICTを活用した情報提供への配慮
- ・交通事業者の声かけや接遇の対応向上
- ・障害や障害者を知るきっかけづくり

■差別的な取扱いが減らない問題が指摘、または残りそうな領域

- ・人権意識や共生社会の理解、発信力が弱い障害者への配慮、譲り合いの意識などが十分ではない。
- ・法律（バリアフリー法）の対象とならない施設整備についての対応がなされるかが懸念事項である。（例えば、会場等のサイトラインの確保についてはガイドラインで示すことにとどまり、法律の対象とはされていない。）
- ・整備した施設や設備の運用方法まで十分に検討されていない。（例えば、トイレが機能分散となった場合に、自分が使える個室が空くまで並び続は、後ろの人に先に行ってもらおうような説明が必要となる。）
- ・交通事業者の対応で、子供扱いすることや周りの乗客へのアナウンス（例えば、車椅子の利用者の対応をしていることを周囲に知らせるような案内）など、適切な接遇ができていない場合がある。
- ・チケットの購入など障害の有無に関わらず購入しやすい仕組みが整備されていない。

■レガシーとして残るものとは、また残すべきものとは

- ・人権、平等、尊厳に対する理解や意識（法制度での対応が必要ではないか。）
- ・多様性を受け入れること、心のバリアフリーの本質を考えること、譲り合いを当たり前にする環境づくり
- ・引き続き施設整備を進めること、及び整備した施設や設備の継続的なメンテナンス
- ・当事者参加の継続

■一過性で終わらないよう継続的な取り組みが必要なこと

- ・人権に関する教育や様々な人がいることを知る機会を設けることが重要である。
- ・誰もが尊厳をもって生きられる環境をつくること、誰もが共存すること、譲り合うことの振舞い等がスマートなものであり、魅力的に感じる雰囲気を作ることが重要である。
- ・ハード面におけるバリアフリー整備を継続することが重要である。

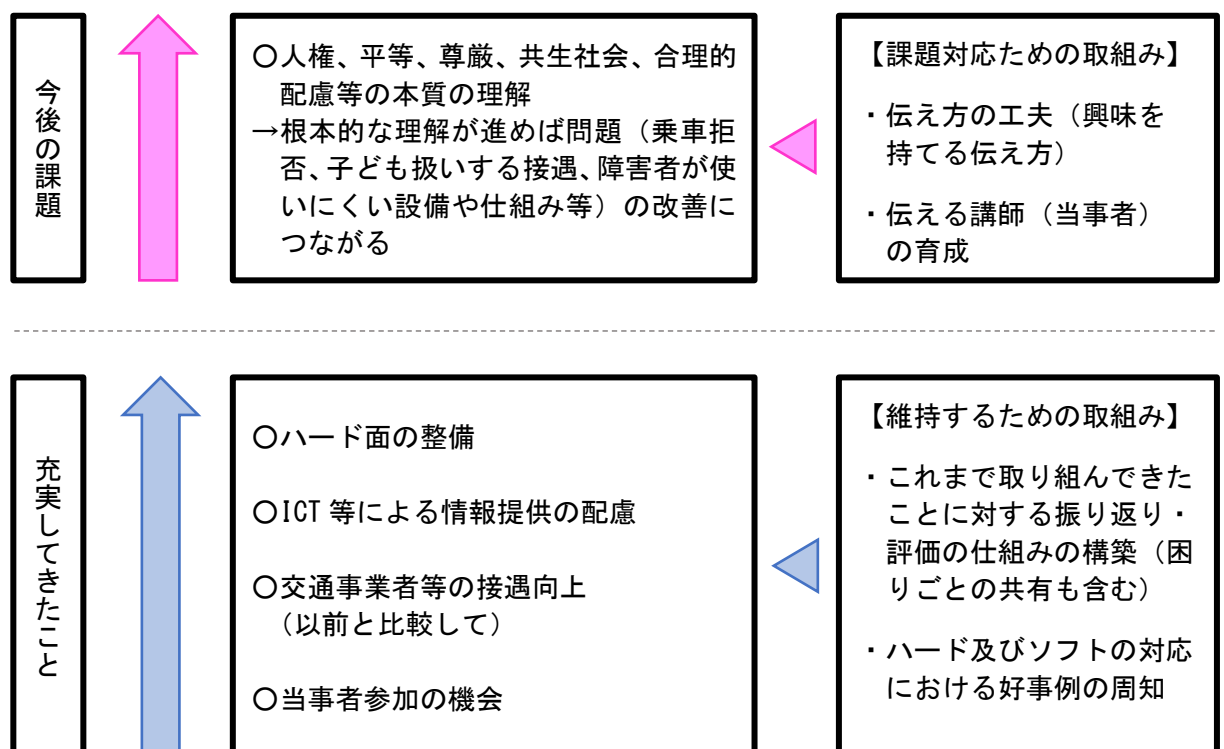
- ・合理的配慮に対応しない場合の罰則規定の検討。
- ・委員会などでの的確な意見を発言できる障害当事者の育成が重要である。(アクセシビリティに関する委員会では障害当事者を委員長とすることも必要ではないか。)
- ・引き続き障害当事者が意見を言える場を設けること、また、障害者同士が困りごとが共有できる場があるとよい。
- ・公共施設を整備する際の計画段階からの当事者参加と評価の仕組みを構築、整備された施設等の好事例の周知が重要である。

③今後の課題について

(1) エコモ財団としてオリパラのレガシーに向けて取り組むべきこと

ハード面の整備、交通事業者等の接遇、当事者参加については一定の評価を受けたが、根本的な人権等の理解については課題が残った。今後はこれまでの取組みを維持すると共に残された課題への対応を検討する必要がある。

残された課題とは、人権、平等、尊厳、共生社会、合理的配慮等の本質の理解であり、一朝一夕には成果が見えにくいものである。エコモ財団では交通事業者向けバリアフリー研修や小中学生向けのバリアフリー学習プログラムを通じて市民社会に働きかけるとともに、障害者差別解消法についても冊子を作成し啓発を行っているところである。国土交通省においても平成30年には接遇ガイドラインを作成し、交通事業者等が積極的に教育研修に取り組むよう促している。これらの継続に加え、さらに多くの人気が気軽に参加し共感できるプログラムの工夫が求められている。



レガシーに向けた4点

- a. ハード・施設整備・車両整備・情報提供等の設備については、障害当事者の意見としても充実してきたという評価を得ている。今後さらに様々な障害当事者の声を取り入れる仕組みづくりを継続・発展させていく必要がある。
- b. 交通事業者のソフト面の取り組み・人的支援・接遇は評価が高まりつつあるが、オリパラで高まった気運を維持継続していく必要がある。
- c. 仕組みや制度等の検討の場、研修講師を担うなど社会参加の機会を増やすために障害当事者が社会に出ていくことが重要である。触れ合う機会が増えれば、障害の有無に関わらず、お互いの理解が促進される。
- d. 今後の課題として多くの意見があった「心のバリアフリー」が根付くためには、人権・平等・合理的配慮・共生社会・譲り合い等の基本的な考え方を整理し、一般市民にわかりやすく広める方策を考えていくことが求められる。

(2) 考察

2020 東京オリパラに向けた公共交通機関のバリアフリーに関しては、エコモ財団の25年の活動と事業成果が大きく貢献している。

公共交通機関におけるバリアフリーは、1994年のハートビル法、2000年の交通バリアフリー法を経て、その後2006年には二つの法律が統合されバリアフリー法となる改正を行い、様々な試行の後、今日に至っている。

バリアフリーに関して、ハード面である施設整備（エレベーター、エスカレーター、視覚障害者誘導用ブロック、案内表示）、ソフト面である交通事業者等の接遇は確実に進んでいる。また、障害当事者が参画し意見を述べる場・仕組みも整備されてきた。

バリアフリー化の促進に関して、国土交通省、公共交通事業者だけでは十分に対応できない領域を、エコモ財団がハードの整備のみならず、教育訓練プログラムの策定・研修実施に至るまでソフト部分の対応を行うことで隙間を埋めてきた。関係者の協力を得ながら、バリアフリー整備のための調査研究の蓄積、その成果を生かしたバリアフリー整備ガイドラインの改訂などの成果をもたらしたことは、国土交通省や公共交通事業者にとってエコモ財団が必要不可欠な存在として認識されるに至っている。

今回の調査では、2020 東京オリパラに向けた交通バリアフリー整備に関しては及第点が出ていると考えられる。一方で、空港アクセスバスのバリアフリー化など、まだ不十分な面もある。障害当事者の意見をいかに交通バリアフリーに反映させるかという姿勢を貫いてきたことで得た障害団体からの信頼を基礎に、及第点を得たという途中経過に甘んじることなく、今回示された課題に今後とも真摯に取り組むこととしたい。