

## 【質疑応答】（事務局澤田）

伊藤さん、荒木さん、ありがとうございました。皆様からの質問をここで受けたい。

### 質問①

聴講者からの質問が出るまで、澤田から聞きたい。橋口さんと伊藤さん、荒木さんの両方に関わるかもしれないが、サービスエリア・パーキングエリアの中で、駐車スペースから建物への移動というところが1つの課題があると感じている。それは安全性の面で、車側からしても怖い場所の一つじゃないかと思う。一番心配なのは飛び出しとか、確認不十分で車路に出てしまっって接触するということ。たしか、建物側に車を止めるスペースを寄せて、車路を横切らずに建物へ行けるような、そういう配置を考慮されている駐車場も最近は出てきているかと思う。

橋口さんからは、調査していて感じた駐車場から建物への動線の話。それから、荒木さんと伊藤さんからは、駐車場での安全性で工夫されている点など、新しい情報もあれば教えて頂きたい。

（橋口）今回の調査で具体的なポイントというところで駐車スペースを挙げている。発達障害など、見た目に分からない障害の人の（障害者用）駐車スペースへの駐車可否、それから、駐車場所から施設への移動のしやすさ、そして、それに伴う安全確認だ。駐車スペースの広さや、駐車場内道路の安全性とか、そして質問にあった飛び出しの危険性、そういったところを調査した。

2点ポイントがある。密接駐車ができるサービスエリア・パーキングエリアも実際にあり、今回私がこの調査の最終目的としている事前学習冊子には、密接駐車できるサービスエリア・パーキングエリアというのは紹介したいと思っている。とても密接していて、なおかつ車止めもあって、もっといえば、駐車場のスペースとお店の空間も広く、とても止めやすいサービスエリア・パーキングエリアがあった。それはぜひ冊子で紹介したい。

2点目のポイントは、少し過大になるかもしれないが、実はサービスエリア・パーキングエリアには障害者用の駐車スペースがかなり充実している。停める台数に対して結構な数もあり、密接駐車になっている。日本は、車いすマークのピクトグラムで貼られているが、日本人の意識の中には、「車いすマークは身体に障害がある人たち」というのが、イメージとして持たれているということもあり、やはりなかなか、そこに停めたくても停めづらいということがある。なので、要望になるかもしれないが、見た目にも分からない障害のある人たちが、そこに止められるという何らかの文言を併記するとか、そういったことをしていただくと、駐車場内での安全と安心を担保できるのではないかと考える。

（伊藤）駐車場に関しては、今駐車場改良をしているサービスエリア・パーキングエリアについては先ほど紹介いただいたような、障害者用、車いす用の駐車場を建物に併設する形で設けるとともに、小型車用駐車場と大型車用駐車場のエリアを分けている。また、駐車場の中でも、駐車場所を見つけられなければ、もう一度ぐるっと回って見つけられるような構造にするため駐車場を見直して工事を進めている。これによって、大型車・小型車の存在とか歩車分離をできる範囲でまずは図っている。

もう一つは、身障者用駐車場のマス自体についても改善を図っており、車の後方から車いすで乗降する場合を想定したスペースを確保したうえで、さらに安全に歩行してもらうための歩行帯を確保できる面積に見直している。歩行帯も含めて、9.1mになる。

## 質問②

もう1つだけ事務局から別の質問をしたい。サービスエリア、休憩施設の重要性は、車で移動している方にはとても大切ですが、例えば発達障害のある方のご家族で、移動の車中、特に渋滞などそういうときの車内の工夫はどんなものがあるか。

(橋口) よく聞かれることだが、移動中の車内、そういったところでどんな工夫をしているかという、あらゆるトラブルを想定して、さまざまなものをできるだけ積み込んで置くというのが正しいかもしれない。これは私の経験でもあるし、ほかの親からも聞きますが、渋滞にはまったとき、発達障害のある子たちの中には、ギリギリにならないとトイレに行くと言わない子がいる。外出先でのトイレをすごく嫌がってギリギリになってしまう。だから簡易トイレのようなものや、車内で利用できるような、災害時に使うようなトイレを入れておいたり、先ほども述べたが、普段はトイレでできるが、それを想定してパットを当てたり、オムツを当てるというケースを聞いている。

飲み物、食べ物なども十分備えておいて、騒いだらこれを食べて、これを飲んでとか、タブレットで何かを見せるなど、とにかく退屈させない、パニックにならないように、車の中でも気持ちよく、快適に過ごせるように工夫をしている。ただ、やはりここで、事前情報として欲しいのは、「まだ?」、「次どこ?」、「今どこ?」というのをすごく聞かれるので、そういったものを簡易に示せるもの。ホームページなどで見せても、漢字だから読めない。そのためにも、事前情報冊子として、「ここに行くんだけど今ここだよ」と差し示せるものがあるといい。

## 質問③

次に聴講している方からの質問。発達障害などの方が障害者駐車スペースにとめるとき、どうあれば他者に認識してもらえらると思うか。例えばヘルプマークを付けてくださいと言われることはあるか?

(橋口) 発達障害のお子さんがあるご家族の中には、自閉症だったりすると、密接駐車や障害者スペースじゃないと危ないということで利用する人がいるが、周りからなんで停めているんだと言われてたりして、障害者手帳を印籠のようにかざして周囲の理解を得るというケースも聞いている。やはり見えにくい障害の人たちもいるということを社会に知ってもらうこと、そういう人たちの中には、障害者用の駐車スペースを必要としていることを知ってもらう必要がある。

もう1つは、特に日本は、見える形で指し示されると、そのとおり動く、行動することがあると思うので、やはり質問者がおっしゃるように、ヘルプマークを駐車スペースにピクトとして追加してもらったりするといいのではないかと思う。

(事務局澤田) 今の質問に関連して、障害者用の駐車スペース利用について、ユーザーの方からの意見、例えば、停めたいのに他の人が停めていて使えないとか、停めようと思ったら、そこは駄目と言われたとか、そんなご意見、クレームなどは具体的に聞いているか。

(伊藤) われわれの障害者用駐車場では、車いすの方だけの利用だけではないということが分かるように、妊婦さんのマークや高齢者のマークを付けた案内看板を設置して、車いすの方だけでない分かるようにしている。

他には「車いす駐車場を一般の方が使っている」というご意見を頂くが、それに対して、一部の駐車場で音声案内を試行するという取り組みはやっている。

(事務局澤田) 施設を整備する側としては、使える対象を明示したり、いろいろ工夫はしているが、使う側がそうしてくれないとか、ちょっと離れていると情報が分かりにくい、事前に確認しにくい、そういうこともあって、非常に難しい問題である。今後改修が進むところでは、新たなアイデアが出てくるのを期待したい。

#### 質問④

障害者のリフトバスを運営する会社の旅行代理店で、バリアフリーツアーを主にやっている。障害者の団体で、通所施設や高齢者の団体などの方と高速道路を使わせていただいているが、私の息子が知的障害を持っていて、橋口先生の先ほどのお話は参考になる部分が大きかった。私は実際に、知的障害者の方や車いすの方と旅行に出ているが、その中で圧倒的に高速道路のリフトバスが止められる駐車場が無く、もしくは知的障害の人が安全に団体行動できるため、見通しの良い場所に車を停めることが難しい。サービスエリアに関しては、リフトバスの駐車場もできているが、パーキングエリアで、リフトバスを止められる駐車場が、まだまだ完全ではないと感じる。例えば幕張（まくり）パーキングエリアの下り線とか、千葉方面に行って帰って来たりするときなど、そこが使えないときもあるので、今後いろいろ計画を立てていく中で、大型だけではなく、中型の障害者リフトバスの乗降場所の設置について今まで以上にご検討いただけると、より多くの障害者団体や高齢者の団体の人たちの旅行がスムーズになるのではないかと思う。

多機能トイレが使える場所というと、サービスエリアが非常に充実しているので、そこを頼りにして行程を組んでいることが続いている。しかし、サービスエリアは混雑していることも多く、パーキングエリアのほうが使いやすいこともある。パーキングエリアも充実してもらえると、途中とまれる場所、緊急停止しなければならない場合も非常に助かると思う。今後もわれわれバス業者、旅行会社の目線でもパーキングエリアについては頼りになる存在であってほしい。

(事務局澤田) ツアーを計画する側でもあり、バスを運行する事業者でもある方からのご指摘だった。まず駐車スペースについて、中型・大型のバスでリフトを使って移動するというケースについて、伊藤さん、荒木さん、駐車場設備についてはこういうニーズを把握されているか教えて頂きたい。

(伊藤) 貴重なご意見だ。駐車場に関するニーズは、把握はおおむねしている。新しいところでは、今、建設中の区間の新しいサービスエリア・パーキングエリアであったり、大規模な駐車場改良工事を行っているところであれば、当然その必要な台数とか、屋根、雨に濡れない対策など、そういったことは反映している。どうしても既存の休憩施設の駐車場をいじるとなると、大規模な工事になるので、現

時点で、完全にわれわれが考えるような基準では進んでいないが、課題としては把握しており順次整備はしている。

(橋口) 貴重なご意見だ。私もパーキングエリアにリフトバスや多機能トイレをもっと充実してほしいということは全く同じ意見。というのは、発達障害のある子どもや人たちは、人混みが苦手だったり、混雑が苦手だったりする。だから、混雑するサービスエリアではなく、あえてパーキングエリアを選ぶことがある。もっとこういったことが充実するのが大事だ。

お子さんが知的障害があるということで、駐車場の話をされていたが、私も同じ考えで、車いすとか身体に障害がある人たちがやはり優先されるということを根底とするべきと思う。ただ、やはり飛び出しであるとか、どういう行動を取るかわからない。その時のための安心と安全を確保するため、見た目にはわからない障害の人たちも障害者用の駐車スペースを使えるといいと思う。

先ほど伊藤さんが、案内表示、乳幼児連れであるとか、高齢者でも使えるという表示を進めているという話があったが、これは、古い看板のことだが「身体障害者専用」という言葉が書いてあった場所がある。やはり身体障害者専用となると、どうしても見えにくい障害で、でもどうしてもそこに停めたい人たちが、停めにくくなるということもあるから、障害者用の駐車スペースの数を増やす、もしくは密接駐車できるエリアというものも増やしていただくと駐車スペースを必要としている人たちの機能分散的ができるのではないかな。

最後に冊子案として作ったものを画面共有させていただく。

本当はもっと具体的に作り込んだものもあるが、NEXCOさんの許可を取っていないものもあるので、素案として作ったものをご紹介したい。表紙に「みちまるくん」の存在は必要不可欠ということで、これはぜひ、みちまるくんをシンボルとして入れていただければと思う。

それから、今日、荒木さんが説明してくださった、このトイレの歴史というのは、とても大事だなと思っている。もっといえば、サービスエリア・パーキングエリアだけでなく、日本のトイレがこんなに進化したということを知ること、すごく学べるし、わくわくすることでもあると思う。いろんなトイレがあることを知って、行けるトイレを増やすということも大事だなと思うので、トイレの歴史というものも入れてもいいのではないかな。

それから、案内サインについて。伊藤さんの説明でもありましたが、今、ハードとソフトが一体となった取り組みというのがバリアフリー法でも言われています。情報保障ということで、ソフト、つまり、案内表示、案内サインがある。そこで重要なのがピクトグラムだ。このピクトグラムも学べる、ピクトグラム図鑑というのがあってもよい。

それから、東名高速道路はすごく長いので、何kmあるとか、インターチェンジは何か所とか。神奈川県、静岡県、愛知県にまたがって、高速道路ならではの豆知識的なものも入れながら、全体の高速道路が見られると良い。その上で、すごろくがあり、そして、それぞれのパーキングエリアが、このすごろくに沿って進んでいくような形で見られるといいと思っている。

それから、お子さんたちを連れて行く親にとって重要な情報として、施設に密接駐車できるサービスエリア・パーキングエリアとか、落ち着いて食事するならここ、カームダウン・クールダウンならここというのがあり、最後に塗り絵みたいなものがあるって、楽しめる冊子になると良いと考えている。

発達障害のある人たち・子どもたちというのは、予習をして見通しが立っていることが移動においても大きな安心・安全になるので、情報保障としてこの事前学習冊子の実現できると良いと思う。

(事務局澤田)

事前学習冊子は、すばらしい施設があり、皆に分かる形で情報提供することができて、ますます高速道路を活用してほしいという思いが込められていると感じる。こういった情報発信が可能になることを期待したい。

以上