

## 2021 年度自主事業

### 2020 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

2022 年 3 月

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

2020 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）は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、開催期間が 1 年延期され、ホストタウン等の事前合宿や交流の中止、競技大会中は無観客（一部有観客）での開催となるなど、極めて異例な開催となりました。

これまで当財団では、東京オリパラ開催に向けた移動と交通のニーズ調査等を 2015 年～2018 年度までは一般市民の意識の変容の把握に努め、2019 年度はそれ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いたしました。

今年度は、2020 東京オリパラが開催されたことによる意識の変容を概観することを目的に、普段よりエコモ財団の活動にご協力頂いている有識者・障害当事者の方々へのインタビュー調査を行いました。インタビュー調査は、2021 年 12 月～2022 年 2 月で実施し、前回お話を伺った有識者・障害当事者 13 名<sup>\*</sup>の方にご協力頂きました。

インタビュー調査結果は、2020 東京オリパラ開催された事で「ポジティブな変化が期待できること」、「合理的配慮を模索した事例」、「課題が残りそうなこと」、「レガシーとして残すべきこと」等について、開催前の回答と比較しつつ整理しました。

インタビュー調査にご協力頂きました方々に感謝申し上げますと共に、2020 東京オリパラ開催を契機にハード・ソフトのアクセシビリティ推進について一定程度の評価を得ておりますが、今後ユーザビリティの推進の参考となれば幸いです。

<sup>\*</sup>国際的に情報発信されている方や、有識者、団体に活動されている車椅子使用の方（4 名）、団体に活動されている方、民間企業でお勤めの視覚障害の方（2 名）、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）、団体に活動されている精神障害の方（1 名）、知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方（1 名）、発達障害に関わる活動をしているご家族の方（1 名）、団体に活動されている難病の方（1 名）

1. 2020 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

【赤文字：基本的な考え方（人権・平等・合理的配慮・共生社会等）／青文字：ハード・施設整備、情報提供等設備等／橙文字：ソフト・人的支援等／緑文字：仕組みや制度等の検討・研修等／黒文字：その他】

	前向きな変化が見られる領域	合理的配慮を模索した事例	今後も課題として残っていくであろうもの	レガシーとして残していくべきこと
国際的に情報発信されている方や、有識者、団体が活動されている車椅子使用の方（4名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーへの関心と整備意欲の高まり:赤</li> <li>・様々なメディアを通じた障害者を知る機会の増加:赤</li> <li>・行動の変化（心の BF の推進）と、相手に御礼を伝える大切さ:赤</li> <li>・鉄道の段差隙間解消、ホテルのバリアフリールーム 1%義務化</li> <li>・公共交通機関のアクセシビリティに関する運賃値上げは多くの人にメリットがあるという視点が重要:青</li> <li>・移動系設備面の評価が高い:青</li> <li>・学校教育の推進:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル通りに実施することが合理的配慮とまっているようだが、まず要望を聞いて、建設的対話を行う事が合理的配慮の第一歩:赤</li> <li>・サポートすることはよいこととの刷り込みがあるが、欧米では当たり前であり、いいことをしているという認識はない。特別感がでて、きちんとやろうとすることで敷居も高くなってしまふ:赤</li> <li>・バリアフリー法に基づく役務のガイドラインの策定:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子使用者の子育て、結婚、出産というライフスタイルの変化に社会がついていけない:赤</li> <li>・民間企業までバリアフリーの考え方が浸透していない:赤</li> <li>・心のバリアフリーの定義が不明確で方向性も明示されていない:赤</li> <li>・障害者の認知度は高まったが、受け入れ側が受け入れやすい人を選んでいる所が見受けられる:赤</li> <li>・2000㎡以下の小規模店舗のバリアフリー:青</li> <li>・利用できないホテルが多い:青</li> <li>・UD タクシーで運転手がスロープを組み立てられないなど、うまく使うことが浸透していない:橙</li> <li>・スタジアム等のバリアフリーにおいてオリパラのアクセシビリティ・ガイドラインがバリアフリー法に継承されていない:緑</li> <li>・バス乗降の際に車椅子が進行方向に後ろ向きに乗れば固定は不要だが、前向きにこだわると便利な方向にならない:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「心のバリアフリー」よりも、ダイバーシティとインクルージョンの推進の方が伝わりやすい:赤</li> <li>・アクセシブルツーリズムの英語版が行政で運営されることになった:青</li> <li>・日本の法律を IPC ガイドレベルにする:緑</li> <li>・当事者参加による成田空港や国立競技場等整備の成果はとても良いものであり継続してもらいたい:緑</li> <li>・当事者参加による接遇ガイドラインが作成され、現場、職員ごとに異なるが公共交通事業者もよく理解してくれている:緑</li> <li>・教育現場で「心のバリアフリー」という言葉を聞くようになったが、当事者講師が足りなくなってくる問題意識も持っている:緑</li> </ul>
団体が活動されている方、民間企業でお勤めの視覚障害の方（2名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声認識アプリの実証実験に参加:青</li> <li>・競技場のサインライン確保、EV 整備、ホテルのバリアフリー化:青</li> <li>・適切な声かけの増加:橙</li> <li>・駅のアナウンスの明瞭化と、内容が若干充実（英語放送等も）:橙</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタジアム等のバリアフリー基準がオリパラのアクセシビリティ・ガイドラインが継承されておらず、義務化しなければ継承されない</li> <li>・クレジットカード変更の際、企業はオンライン対応、行政系は紙での提出が多い</li> <li>・震災復興が掲げられていたが、実際進んでいない:黒</li> <li>・コロナ禍で在宅時間が長くなり大切な郵便物に気付かなかつたり、人と会う機会がなくなり気づかない事も増えた:黒</li> </ul>	
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"> <li>・社内でボランティア募集の際、UD トークや筆談が当たり前となり、健聴者と同じ立場で応募できたことは大きな変化:赤</li> <li>・筆談対応など聞こえない人の存在理解が進んだ:赤</li> <li>・テレビ字幕、手話通訳が多くなり、配信動画にも字幕がつくようになった:青</li> <li>・テレビ字幕は NHK で「ぴったり字幕」が試行、当事者にも好評:青</li> <li>・ビニールカーテン越しのコミュニケーションの難しさが認識され、不便さが理解されたのではないかと:橙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学のオンライン講義がわからないことを伝え、改善を促した:緑</li> <li>・運転免許更新で、前に座って UD トークで聞くことを認められた:橙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文字情報のリアルタイムの情報提供:青</li> <li>・オリンピック開会式で手話通訳が放送されなかったことが指摘され閉会式では対応されたが、何かを行う際にはそういう映像を取り込まなければならぬという点はハードルがあがった:青</li> <li>・意見が少なく充分反映されおらず、主催者により配慮の内容も異なる:赤</li> <li>・スタジアム等のバリアフリー基準がオリパラのアクセシビリティ・ガイドラインが継承されておらず、義務化しなければ継承されない:緑</li> <li>・コロナにより活動が停滞、「見る」コミュニケーションはオンラインでは対応しにくく、情報交換や体験の機会が限られてしまった:緑</li> <li>・障害者割引での切符購入:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「心のバリアフリー」の定着、継続を望む:赤</li> <li>・体育の授業でパラ競技をやってみるなど、多様な人との触れあう機会の継続:緑</li> </ul>
知的障害に関わる団体が活動されているご家族の方（1名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メディアで取り上げられ、多様な人がいることが認知:赤</li> <li>・アニメや絵本などに障害のある人が登場する機会が増加:赤</li> <li>・障害者について話題にしやすくなった:赤</li> <li>・学校教育の推進:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バスでの乗車拒否があり、現場で研修等を行い、ていねいに対応するという回答を得た:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を乗り越え克服することが美化され、アスリートでなく普通に暮らしている障害者が取り残されているのではないかと感じる人もいる:赤</li> <li>・トイレや更衣室など異性介助が必要なことを、市町村レベルでも行き渡らないと意味がない:緑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もがスポーツ、芸術、文化に関われる環境づくりが進むよう行政に携わる人にも認識してほしい:赤</li> <li>・重度の人でも参加できるようなプログラムと支援者養成が必要:緑</li> <li>・当事者参加による成田空港や国立競技場等整備の成果はとても良いものであり継続してもらいたい:緑</li> </ul>

	前向きな変化が見られる領域	合理的配慮を模索した事例	今後も課題として残っていくであろうもの	レガシーとして残していくべきこと
団体に活動されている精神障害の方(1名)	・ヘルプマークを街中で見かけることが多くなった:赤		・精神病院におけるコロナのクラスター感染が発生しているが、あまり知られていない。長期入院者への対応に社会資源を使用してもらいたい:赤	
発達障害に関わる活動をしているご家族の方(1名)	・メディアで取り上げられ、多様な人がいることが認知:赤	・オンライン会議で使える「notta」はGoogleカレンダーと連携して文字起こし、テキスト化の他、複数言語にも対応している:黒	・整備されたUD先進事例の社会的周知が進んでいない:青	・UDやインクルーシブデザインを実現したプロセスが重要であり、レガシー。企業にとっては継続性のある取り組みのヒントになる:緑
団体に活動されている難病の方(1名)	・EVを車椅子、ベビーカー、歩行器など多様な人が待っていて、整備が進み、使う意識が広がった:赤	・在宅勤務を優先してもらったり、通院先を自宅近くに変えてもらったりという事例が見られた:緑	・難病でも支援を受けられない人が置き去り。家から出られない、インターネットも使えないなど、情報、社会がつながるような底上げが必要:赤	

## まとめ

### ①2020 東京オリパラ開催後に考える変化とは

#### <ヒアリング結果の概要>

- ハード、ソフト共にバリアフリー整備が推進し、学校教育の場においても「心のバリアフリー」の取り組みが推進した。
- バリアフリー整備は特別な人のためではなく、多くの人にとってメリットがあるという視点が重要。
- 当事者参加による取り組みの継続の重要性が指摘され、また成果としてまとめられたものを継承していくことと、さらには義務化への重要性が指摘された。

#### <主な意見>

##### ■ポジティブな変化が期待できること

- ・バリアフリーへの関心と整備意欲の高まりにより、競技会場のUD整備、鉄道の段差解消、ホテルのバリアフリールーム1%義務化などハード的なバリアフリーが推進した。また、テレビ字幕や手話通訳などが多くなり、「ぴったり字幕」など新しい技術も試行された。
- ・メディア等で様々な障害のある人、パラリンピアンが取り上げられ、多様な人が知られる機会が増加した。
- ・アクセシビリティの確保は多くの人にメリットがあるという視点が大切。
- ・エレベーターを多様な人が利用できる意識が広がった。
- ・学校教育における心のバリアフリーが推進した。
- ・適切な声かけが増加した。

##### ■課題が残りそうなこと

- ・オリパラのアクセシビリティ・ガイドラインが継承されておらず、義務化の必要性
- ・心のバリアフリーの定義の明確化
- ・民間企業のバリアフリーの浸透
- ・小規模店舗のバリアフリー
- ・精神障害、難病者など取り残されてしまう当事者
- ・何かに固執してしまうことで、全体として便利な方向にならない

##### ■レガシーとして残すべきこと

- ・当事者参加による取り組みの継続
- ・心のバリアフリーよりも、ダイバーシティとインクルージョンの推進の方が伝わりやすい
- ・心のバリアフリーの定着と継続
- ・UDやインクルーシブデザインを実現するプロセス

### ②2019 年度実施したインタビュー調査と比較して

前回インタビューした際に「差別的な扱いが残りそうな領域」としていくつか指摘された点において、今回のインタビューで変化している点は以下の通りとなっており、少しずつではあるが前進と思われる一方、「心のバリアフリー」の定義の明確化など課題は残っていると思われる。

- ・健常者と障害者を分けて考える風潮

→メディア等で様々な障害のある人、パラリンピアンが取り上げられ、多様な人が知られる機会の増加

・施設や整備の運用方法

→エレベーターを多様な人が利用できる意識が広がった。

・情報提供の配慮

→テレビ字幕や手話通訳などが多くなり、「ぴったり字幕」など新しい技術も試行された。

→音声解説アプリの実証実験が実施された。

・共生社会の理解

→学校教育における心のバリアフリーが推進した。

→アニメや絵本に障害のある人が登場する機会が増えた。

→筆談等の対応が当たり前になった。

→適切な声かけが増えた。また、若い人の声かけが増えた。

→心のバリアフリーの定義が明確でなく、「助けられる」「助けること」が心のバリアフリーと思っている人が多い。価値観（人権、尊厳等）が示されなければ、方向性が明確でなくなる。

・ガイドラインのみでの施設整備対応

→当事者参加による取り組みの継続

また、「レガシーとして残るもの・残すべきもの」として指摘された点において、今回のインタビューでも変化することなく継続していくべき取り組みがあげられた。

・声かけや譲り合い

→適切な声かけが増えた。EV等を様々な人が待っている。

・平等、人権、尊厳に対する意識

→だれもがスポーツ、芸術、文化に関われるよう行政に携わる人が認識すべき。

・施設整備の推進

→障がいのある人の外出機会が増加し、施設整備が更に向上

・技術の進展

→IPCガイド導入による日本の基準のバージョンアップ、当事者参加による様々な結果の継続

・精神的、意識的なものの定着

→当事者参加による接遇ガイドラインの作成、心のバリアフリーの定着、継続

### ③エコモ財団として取り組むべきこと

2019年度インタビュー調査結果をとりまとめた際にレガシーに向けた取り組むべき内容をまとめたが、今回のインタビュー調査結果を踏まえ、2020東京オリパラが終了した現在、今後取り組んでいかなければいけない内容を以下4点にまとめた。

a.ハード・施設整備・車両整備・情報提供の設備のアクセシビリティについては、アクセシビリティ・ガイドラインの作成を含めて法改正、基準、ガイドラインの見直しにより、障害当事者参加により整備が進み充実してきたという評価を得ている。今後は障害当事者の声を取り入れる仕組みを継続させていくと共に、新たに作成されたアクセシビリティ・ガイドライン等をレガシーとし周知啓発していくと共に、継承されるためにも義務化を目指していく必要がある。

- b. バリアフリー基準に基づくガイドラインとして役務編が作成され、研修プログラム等の検討が進められ、ソフト面の取り組み・人的支援・接遇への評価を得ている。今後は障害当事者が講師を担う研修実施等を拡充していく必要があるが、障害当事者の講師育成も併せ取り組む必要がある。
- c. 教育分野でも「心のバリアフリー」の取り組みが進み、障害当事者が講師を担う出前講座等の取り組みに評価を得ている。しかし、「心のバリアフリー」の定義の明確化の必要性も指摘されており、今後は価値観（人権、尊厳等）を含めて、向かうべき方向性を検討すると共に、さらに研修講師を担うなど社会参加の機会を増やし、触れ合う機会を増やすことにより、「共生社会」の意味を理解し、障害の有無に関わらず、お互いの理解が促進されるよう取り組む必要がある。
- d. 開催期間中多くのメディアで障害当事者が取り上げられ、CM 等でも当たり前の存在として描かれていることに評価を得たが、今後の課題として今ある技術を使いこなせていないこと、障害当事者のライフスタイルの変化についていけない社会、現実に固執しより便利な方向へ向かえない不寛容さ、取り残されてしまっている障害当事者の存在等、今一度、人権・平等・合理的配慮・共生社会等の基本的な考え方を整理し、一般市民も含め全ての人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。

<参考 2019 年度にまとめたエコモ財団として取り組むべきこと>

- a. ハード・施設整備・車両整備・情報提供の設備については、障害当事者の意見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作りを継続・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。