

### 3 バリアフリー化推進に向けた課題と方向

以上の2つの調査をふまえ、今後のバリアフリー化推進に向けた課題と方向について整理すると、次のようなことが考えられる。

#### (1) バリアフリーとユニバーサルデザインに関する国民意識

##### ○ 利用者の視点に立ったバリアフリー化が課題

- ・ 国民の「バリアフリー」ということばへの認知度は高く、バリアフリー化が「まあまあ進んだ」と感じている人は4割程度、「進んだ」も含めてどちらかといえば進んだと感じている人は半数近くにのぼる。1994年のハートビル法の制定以降、国のバリアフリー化推進の取組みは国民の半数近くが「進んだ」と感じる評価につながっている。
- ・ しかしながら、「バリアを感じる」人は6割を超え、さらに障害のある人や乳幼児を抱える人ほどバリアを感じる人が多くなっている。この点について、高齢者や保育所・幼稚園利用者にたずねた結果をみても、バリアフリー化が進んだ、という施設でも、利用するときさまざまな点で困った人が多く、まだ使いやすい施設になってない状況がわかる。

##### ○ ユニバーサルデザインの理念の一層の普及が必要

- ・ 「ユニバーサルデザイン」については、言葉も意味も知らない人が回答者の3割にのぼっている。また認知度は年代によって大きく異なっている。これは、バリアフリーに比べ、ユニバーサルデザインという言葉が市民生活で使われるようになったのは、ごく最近であることによると思われる。今後わが国は世界に例を見ない水準の高齢社会が到来すると見込まれていることから、すべての人が暮らしやすい社会をつくる、ユニバーサルデザインの理念の一層の普及が期待される。

#### (2) 今後のバリアフリー化推進に向けて

##### ① 物理的なバリアフリー化に向けて

##### ○ 民間施設におけるバリアフリー化の推進

- ・ 建築物のバリアフリー化は「進んだ」と評価する人が比較的多く、なかでも老人ホームや病院、官公庁施設ではポイントが高くなっている。しかし、飲食店等、宿泊施設、商業施設、事業所などの民間施設ではポイントが低くなっていることから、今後は民間企業の業務におけるバリアフリー化が課題である。
- ・ 平成18年1月に起きたビジネスホテルチェーンによるハートビル法等への違反問題も、バリアフリー化に対する理解の欠如がもたらしたものである。今後はあらゆる企業行動でのバリアフリー化に対する理解を深め、取組みを進めるため、ハード面の整

備のみならず、教育活動や広報活動を通じ、心のバリアフリー化の推進も必要である。

### ○ 公共施設をより使いやすくなるための配慮が必要

- ・ また、公共施設においても、スロープやエレベータは整備され法令はクリアしてきたものの、必ずしも利用しやすい施設になっていないという問題がある。この点は、アンケートの自由回答からも指摘が多い点であった。利用時に困ったことも多く、案内・アナウンス・誘導や待ち時間表示、点字や音声等による利用者にわかりやすい配慮や、利用者に対するコミュニケーションや対応に十分に配慮し、利用しやすい施設としていく必要がある。

### ○ ネットワークの視点に立ったバリアフリー化が必要

- ・ 公共交通機関では航空旅客ターミナルや航空機でのバリアフリー化は進んだと感じる人が多いが、バスやバスターミナルなど日常的な施設での評価が低い。乳幼児のいる人や、日常的に電車を利用する人がバスに乗るときに困る人が多く、ネットワークの視点が十分でないことがうかがえる。自由回答でも、乗り継ぎの際のアナウンス・誘導、エスカレータやエレベータの位置関係など、移動に関連した意見が多数寄せられている。
- ・ 今後は、さまざまな公共交通機関が円滑に利用できるようなきめ細かな対策が課題である。特に、バリアフリー化に対して評価が低かったバスやバスターミナルについては、低床バスの導入や段差の解消などが必要である。さらに、現行施設のバリアフリー化と合わせ、移動の困難な人に対する移送支援等の代替方策を推進する必要がある。

### ○ まちづくりや生活利便施設でのバリアフリー化が急務

- ・ まちづくりは、バリアフリー化が<進んでいない>と感じる人が最も多い分野である。その中でも多くの人が進んでいないと感じているのが「商店街」である。高齢者や障害のある人をはじめ、すべての人が身近な地域で買い物を楽しむことができるよう、小規模な生活利便施設を利用しやすいように整備する制度が必要である。また、それぞれの商店街で、陳列、表示等買い物しやすさへの工夫や、車椅子やベビーカー貸出、移動支援サービスの実施等の工夫をしていくことも重要である。それによって、にぎわいある商店街となり、活気のあるまちづくりにつながることが期待される。
- ・ また、道路の障害物や段差などで困ったことがある人が最も多いことから、これまで進めてきた「あんしん歩行エリア」等の歩行空間の整備とあわせ、交通量増大、放置自転車、放置自動車問題等に対応した交通安全対策を同時に講じる必要がある。

## ② 情報・製品のバリアフリーに向けて

### ○ 情報化の急速な進展に配慮したバリアフリー化が必要

- ・ 情報については、「TVの字幕放送」でバリアフリー化が<進んだ>ものの、「新聞書

籍雑誌」では<進んでいない>と感じる人が多くなっている。また、「インターネット」や「PC等情報機器」では<わからない>という人が多い。

- ・ 「新聞、雑誌」について、高齢者、保育所・幼稚園利用者調査で困ったことをみると、保育所・幼稚園利用者では「困ったことはとくにない」人が多いが、高齢者では「字が見にくい、デザインが見づらい」「内容が難しい、分かりにくい」と感じる人が多い。国民意識調査で<わからない>が多かった「インターネット」では、高齢者調査の回答者の68.5%が「利用しなかった」としている。保育所・幼稚園利用者では「機器や通信にかかる費用が高い」「使い方を教えてくれる人が身近にいない」ので困った人が多い。

#### ○ 各種製品には、よりきめ細かなバリアフリー化が必要

- ・ 各種製品では、どの項目でも<進んでいない>と感じる人が多く、特に「取扱説明書」ではその割合が高くなっている。
- ・ 「身の回りの日用品」については、高齢者も保育所・幼稚園利用者も「破棄するときに困った」人が最も多く、次いで、高齢者では「取扱説明書が読めなかった、わかりにくかった」、保育所・幼稚園利用者では「購入するとき、商品情報が十分に得られなかった」、「収納・保管するとき困った」という人が多い。
- ・ 自由回答では、「使用頻度の高い、生活に密接に関連した製品からバリアフリーを行うべきだ。食事に使用するスプーンや開けやすくした瓶など毎日使うものが最優先である」「食品の包装が開けづらい。説明書の字も読めないほど小さい」などスプーンや説明書等日常使用する製品等の問題が挙げられている。

#### ○ ユニバーサルデザインの視点にたった情報・製品づくりの必要性

- ・ 近年の情報化の進展は急速であり、多様な情報機器が登場していること、機器のバージョンアップのスピードも速いため、情報提供やサポート体制が不十分だと感じる人が多い。家電製品や日用雑貨・家具についても、メンテナンスや破棄・処分に関する情報提供はまだ十分ではない。今後は多様な年代の人が、障害の有無に関係なく、安心して長く使うことができるように、ユニバーサルデザインの視点に立った情報や各種製品の提供、情報サポート体制の充実が急務となっている。

### ③ 心のバリアフリーの充実の向けて

#### ○ 身近な地域における心のバリアフリー化の推進

- ・ 困ったことを見かけたら「手助けをする人」は全体の半数、「手助けをしたいが行動に移していない」人は4割である。その理由としては「迷惑だと思う」「対応方法がわからない」が半数にものぼっている。
- ・ この結果からは、現状では心のバリアフリーに関する情報が十分に提供されていないことや、ボランティア活動への参加がしにくいこと、健常者と障害者とがふれあう機

---

会が少ないことがわかる。このことから、今後身近な地域の中で、住民が主体となった心のバリアフリーに関する活動が一層展開されることが必要である。

- ・ これまで内閣府ではバリアフリー化推進功労者の表彰を行ってきたが、今後はさらに、国民が心のバリアフリーに関する理解を深め、気軽に実践ができるように促したり、バリアフリーを推進する団体が安定して継続的に活動ができるような事例等に関する情報を提供することが必要と考えられる。

### (3) バリアフリー化の仕組みづくりに向けて

#### ○ 地域ごとのバリアフリーのしくみづくりが必要

- ・ 今回の調査では、バリアフリー化推進に対する国民の評価には、全国共通の傾向があり、都市の規模別等での大きな違いはみられなかった。しかし、利用者の視点に立ってみると、圏域別では歩道を歩いて困ったことに違いがみられた。また、都市規模別にみると、大都市の高齢者では困ったことが比較的少ないが、駅で切符を買うときには困ったことがある人が多いとか、小さな子どもを抱える人では大都市ほど困ったことの数が多い、などの違いがあった。このことから、各地域の生活者の状況に沿ったバリアフリー化が必要であり、心のバリアフリー化などのソフト面も含めた地域での取り組みをより一層推進する必要がある。
- ・ 現在すべての都道府県でバリアフリー化推進に関する条例・規則がつけられている。各都道府県は、さまざまな分野でのバリアフリー化への取り組みが進むよう、市町村に対する支援を強める必要がある。

#### ○ 住民、事業者等が参画できるバリアフリー化の推進

- ・ バリアフリー化推進のために行政に期待することで最も多かったのは「民間の自主的な取り組みへの財政的な支援」であり、次いで「関係者への指導」である。自由回答では、「団塊の世代の高齢化に備え自治体がバリアフリー化を進めることは必要」、「専門家の育成が必要」などの意見も挙げられている。
- ・ バリアフリー化は、行政とともに、住民、事業者などさまざまな関係者の協力なしには進まないことから、今後は各地域でさまざまな仕組みをつくり、推進していくことが必要である。具体的な仕組みとしては、福祉のまちづくり推進の協議会、交通バリアフリー法推進に関する協議会、福祉有償運送等に関する協議会等がある。
- ・ また、地域ごとに独自の制度・施策をつくり、それに基づき住民、事業者、行政が連携してバリアフリーを推進していくことが考えられる。具体例としては、バリアフリーの取り組みに対する認定証の創設、バリアフリーに関する専門家の育成等、地域の状況に沿ったバリアフリー推進方策の展開を進めていく必要がある。

図表 4-2-5 バリアフリー推進に関する調査の全体結果

バリアフリー化推進に関する国民意識調査

高齢者、保育所・幼稚園利用者調査

【バリアフリー・ユニバーサルデザインの認知度】

- バリアフリーの認知度(問1)
  - ・ 「ことばも意味も知っている」(84.1%)
  - ・ 若い世代ほど認知度が高い。
- ユニバーサルデザインの認知度(問2)
  - ・ 「ことばも意味も知っている」、「ことばは知っているが意味は知らない」、「ことばも意味も知らない」が3割合。
- バリアフリー化が進まないことの不便さ(問3)
  - ・ 何らかのバリアを感じている人は65.6%。
  - ・ 「障害のある」人、「要介護者がいる」人ほどバリアを感じる人が多い。

【バリアフリー化の評価】

- バリアフリー化の進展(問4)
  - ・ 5年前と比較して、バリアフリー化が「進んだ」と感じる人は、全体の46.7%。
  - ・ 若い世代ほど「進んだ」と感じる人が多い。
  - ・ 未就学児のいる女性は「進んだ」と感じる人が多い。

【心のバリアフリー】

- 外出先での手助け(問14)
  - ・ <手助けしている>のは56.7%。
  - ・ 年代で大きな違いはない。
- 手助けしない理由(問15)
  - ・ 「かえって相手の迷惑になるといやだから」、「手助けをしたくても対応方法がわからないから」がそれぞれ50%弱である。
- 心のバリアフリーの実践(問16)
  - ・ 心のバリアフリーを実践しているかは「そう思う」が14.2%、「まあまあそう思う」が31.7%で、実践している人は約46%。
  - ・ 障害がある人、要介護者がいる人ほど実践の割合が高い。
- 心のバリアフリーの実現のために必要なこと(問17)
  - ・ 「民間の自主的な取組への財政的支援」が52.2%、「関係者への指導」、「ソフト的支援」、「法令・条例での義務づけ」が40%台で続く。

【建築物】(問5、問6、問10)

- 進んだ:48.0% 進んでいない:42.7% わからない:6.9%
  - 重点化への期待
    - ・ 病院等(64.4%)
    - ・ 商業施設等(55.5%)
    - ・ 飲食店等(34.4%)
    - ・ 官公庁施設(31.0%)
    - ・ 博物館・美術館(0.10)
- バリアフリー化評価
  - ・ 老人ホーム等(0.68)
  - ・ 病院等(0.55)
  - ・ 官公庁施設(0.30)
  - ・ 博物館・美術館(0.10)

【公共交通機関】(問5、問7、問11)

- 進んだ:47.1% 進んでいない:45.2% わからない:5.3%
  - 重点化への期待
    - ・ 鉄道駅(70.2%)
    - ・ バス(61.0%)
    - ・ 鉄道車両(54.7%)
    - ・ バスターミナル(49.9%)
- バリアフリー化評価
  - ・ 航空旅客ターミナル(0.33)
  - ・ 航空機(0.05)
  - ・ 鉄道駅(0.03)
  - ・ 旅客ターミナル(-0.09)

【まちづくり】(問5、問8、問12)

- 進んだ:21.6% 進んでいない:68.8% わからない:7.3%
  - 重点化への期待
    - ・ 歩道等歩行空間(82.7%)
    - ・ 公衆トイレ(-0.29)
    - ・ 歩道(52.8%)
    - ・ 商店街(44.9%)
    - ・ 都市公園等(15.0%)
- バリアフリー化評価
  - ・ 公衆トイレ(-0.16)
  - ・ 歩道(52.8%)
  - ・ 歩行空間(-0.51)
  - ・ 水辺海辺空間(-0.72)

【情報・各種製品】(問5、問9、問13)

- 進んだ:32.3% 進んでいない:45.7% わからない:18.8%
  - 重点化への期待
    - ・ 新聞・書籍・雑誌(44.1%)
    - ・ TVの字幕放送・解説放送(41.4%)
    - ・ TVの字幕放送・解説放送(41.4%)
    - ・ PC等情報機器(0.06)
    - ・ 家電の取扱説明書(38.1%)
    - ・ 生活用品(36.2%)
- バリアフリー化評価
  - ・ TVの字幕放送・解説放送(0.38)
  - ・ インターネット(0.09)
  - ・ PC等情報機器(0.06)
  - ・ 新聞書籍雑誌(-0.11)

【建築物を利用するとき困ったこと】

- 高齢者が困ったこと
  - ・ スーパー・コンビニ・デパートで商品を探するとき(33.9%)
  - ・ レストランでメニューから注文するとき(17.4%)
  - ・ 医師からの治療の説明、医師とのコミュニケーション(13.2%)
- 保育所・幼稚園利用者が困ったこと
  - ・ スーパー・コンビニ・デパートでトイレを利用するとき(26.8%)
  - ・ スーパー・コンビニ・デパートで商品を探するとき(25.9%)
  - ・ 病院や診療所を探するとき(21.9%)

【公共交通機関を利用するとき困ったこと】

- 高齢者が困ったこと
  - ・ 駅、鉄道で切符を買うとき(24.9%)
  - ・ ホームへ行くとき(15.0%)
  - ・ バス停を探するとき・バス停に行くとき(14.7%)
- 保育所・幼稚園利用者が困ったこと
  - ・ トイレを利用するとき(17.9%)
  - ・ ホームへ行くとき(17.4%)
  - ・ 列車を乗り降りするとき(14.3%)

【まちなかで困ったこと】

- 高齢者が困ったこと
  - ・ 歩道の障害物(49.8%)
  - ・ 歩道の段差(44.4%)
  - ・ 歩道や道路が工事中のとき(33.0%)
- 保育所・幼稚園利用者が困ったこと
  - ・ 歩道の障害物(50.4%)
  - ・ 歩道の段差(49.6%)
  - ・ 歩道や道路が工事中のとき(44.2%)

【情報・各種製品を利用し困ったこと】

- 高齢者が困ったこと
  - ・ 電話・携帯電話の端末の操作が難しい(21.3%)
  - ・ 日用品を破棄するとき困った(21.0%)
  - ・ 取扱説明書が読めなかった(18.3%)
- 保育所・幼稚園利用者が困ったこと
  - ・ 日用品を破棄するとき困った(41.1%)
  - ・ 機器や通信にかかる費用が高い(25.9%)
  - ・ 日用品を購入するとき情報が得られなかった、収納・保管に困った電話・携帯電話の相手の声が聞きづらい(18.3%)