

## 1 全体のまとめ

本調査は、昨年度の「バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進普及方策に関する調査研究」、「障害者施策総合調査」に続き、高齢者や障害者、妊娠中の人や子ども連れの人などが困っていること、配慮してほしいことを、7つの場面に絞って個別面接を通して具体的に探り、バリアフリーの推進状況を検証した。

さらに、健常者の意見を合せて把握することで、いわゆる心のバリアフリーの状況を把握し、今後のあり方を考えることとした。

昨年度の調査結果も踏まえて、今年度の調査結果をまとめると、次のようなことが明らかになった。

効率化やスピードが求められる時代のなかで、日常生活の中で「人的な」サポートはますます必要になっている。

求められるサポートの内容は、場所や状況により異なるが、サポート必要者の希望と健常者の対応の間にギャップがある。

- ・ 多くの人々が目的をもって集う場所では、サポート必要者本人の意向を確認して具体的な誘導をしてほしい（始まりと終わりを具体的になど）と考える人が多い
- ・ トイレについては、駅など公共交通機関では安全で安心して、宿泊施設では介助なしで快適に利用したいと考える人が比較的多い。的確な誘導に加えて、事前の説明やわかりやすい表示を求める人が多い
- ・ 生活の質を向上する場所・モノについては、事前の説明（予約や取扱説明も含む）において意向を十分尊重することこそサポート、と考える人が多い

場所や状況を問わず、サポート必要者は本人の意向が尊重されることを望んでいる。健常者の側ではどのように対応すればよいのか戸惑いが見られる。

このため双方のコミュニケーションを容易にするようなサポートを行い、円滑にしていくことが求められている。

- ・ 昨年度の調査では、アクセスやアプローチ面での困りごとが多数挙げられていたが、今回調査では「サポート」に絞って調査を行ったこともあり、物理面のバリアを補う手段としてのソフト面（コミュニケーションやサポート）の重要性が明らかになったとともに、それらが十分に行われていないという問題が指摘される結果となった。

---

## 2 場面別でのまとめ

### (1) 駅や鉄道

駅や鉄道では、昨年度は困った場所として「切符を買う」「ホーム」「トイレ」などが挙げられていたが、今回の調査で内容を尋ねると、個々に目的をもった不特定多数の人が行き交う駅や電車において、安全に移動するため、サポート必要者は具体的に確実な誘導をしてほしいと望んでいる。中でも視覚障害者、聴覚・言語障害者、肢体不自由者からのニーズは強い。しかし、健常者は声のかけ方から知りたいという人が多く、双方にはギャップがみられる。今後は駅員、乗務員ばかりでなく、周囲の健常者もさりげなくサポートに加わることが求められる。

### (2) バスやバス乗り場

バスやバス乗り場では、困った場所として「バス停を探す」、「バスの乗り降り」、「運賃を払う」などが挙げられており、今回調査でも同様の場面が多く挙げられた。

駅や鉄道同様、視覚障害者は、バス停を探す、バス停に行くとき、聴覚障害者では駅員とのコミュニケーション、肢体不自由者は乗り降りするときに困った人が多いが、バスに関しては、高齢者で乗り降りするとき困ったと回答した人が多い。低床バス導入に対する意見も挙げられたが、乗務員が運行面で利用者に配慮することも重要である。

### (3) 街なか

街なかでは、障害者、高齢者を中心に、段差があって狭く、障害物のある歩道で困ったという回答が多く寄せられた。それに加えて子ども連れ、妊娠中の人からも回答が多く、サポート必要者全般にわたり、街なかでのサポートが求められていることを示している。健常者もそれに対して障害物を除去するための手助け、ベビーカーや車椅子の介助などで対応した人が多いが、シルバーカーで歩く人への対応、ベビーカーの扱い、障害物の除去の仕方、声かけの方法などわからないという意見も多数、挙げられた。今後は商店街で働く人なども含めて、街なかでのサポートの仕方を、地域全体で考えることが重要になると思われる。

### (4) 宿泊施設

昨年度の調査では、高齢者、保育所・幼稚園利用者は宿泊施設を利用したことがない人が多かったが、障害者も含めてみると「トイレ」や「浴室」を挙げた人が比較的多かった。今回の調査では、それに加えてフロントや食事をする場所、部屋を探したり予約をするときの困りごとが多く挙げられ、快適で楽しい旅行としていくための、宿泊施設側の事前の十分な説明、配慮が求められていることが明らかになった。宿泊施設における健常者のサポートの回答は多くなかったが、利用者として居合わせた場合、快適に過ごせるための手助けをすることも必要である。

## ( 5 ) 商業施設

商業施設は高齢者、障害者にとって毎日を楽しむため、また日常生活を営むためにも不可欠な施設である。そのため、公共交通機関よりも多数困ったことが挙げられた。具体的な場所としては最も多いのが売り場である。商品を探せない、商品を運べない、商品の内容が確かめられない、商品の表示がわからない、など困っている人が多いこと、またそれに対して店員とコミュニケーションができない、店員が対応できていない状況が明らかになった。出入口では自動ドアやエレベータが危険であるという指摘もあった。忙しいレジでは、料金を言うとき、お金を出すとき、おつりの受け渡し、商品を渡すときなどで、サポート必要者への配慮が欠けているという指摘があった。

以上の状況をふまえ、サポート必要者からは案内人、相談者、手話筆記、巡回のような体制づくりが必要との意見が挙げられた。健常者からも施設側の体制充実の意見があったが、その場に居合わせた場合、周囲の健常者も状況を見ながら、できる範囲でのサポートをしていくことが必要である。

## ( 6 ) 情報・各種製品

電話や携帯電話については、「端末の操作が難しい」という意見が多く挙げられたが、今回は取扱説明書を読むときが最も多く、視覚障害者、精神障害者からの回答が多かった。自宅で使用する際には、家族への支援、もしくはサポートセンター等での支援ということになるが、身近な場でサポートを得られるようにつとめるほか、サービスを提供する側も、よりいっそうきめこまかなサポート体制づくりが必要である。

## ( 7 ) 身の回りの日用品

昨年度の高齢者、保育所・幼稚園利用者調査では、身の回りの日用品の扱いで「破棄するとき」に最も困ったとする人が多かったが、今年度も「破棄するとき」が多く、とくに前期高齢者や妊娠中の人などで多く挙げられた。電話など各種製品と同様、家族のサポートが中心になる可能性があるが、ごみ出しへの支援などを通して町会・自治会やボランティアなど、地域でのサポートも必要になると考えられる。

## 3 対象者別でのまとめ

### (1) 高齢者

- ・商業施設では、目的の商品がある売り場がわからなかったり、高いところにある商品を手に取れない、荷物を運べないなど買い物に困っている人が多く、適切な誘導や、はっきりした案内表示、大きな声でゆっくりした説明などのサポートを望んでいる。
- ・公共交通機関や街なかへの外出時においては、段差のある歩道や障害物がある歩道を通るときに、段差を越えたり、障害物を避けたりするためのサポートを望んでいる。特にバス乗り場や駅のホームや券売機、階段などで、乗り降りの際、誘導の仕方や機械の操作方法やわかりやすい説明など、やさしく情報を提供してくれるようなサポートを望んでいる。
- ・日用品を利用する際には、包装容器の開閉や廃棄が困難であり、サポートを望む人が多い。

#### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ 売り場で困っていたら、商品を取る手伝いや荷物を運ぶ手伝いをしてほしい
- ・ わかりやすく、大きな声で、ゆっくりした説明をしてほしい
- ・ ゆっくり乗り降りさせてほしい など

#### < 健常者が知りたいこと >

- ・ 声をかけるタイミングが知りたい
- ・ サポートした結果、よかったのかどうかの反応が知りたい など

#### < その他の視点 >

- ・ 認知症の人への対応 など

### (2) 視覚障害者

- ・商業施設では、見えないため、商品の内容や金額、目的の商品がある売り場がわからない、商品を手にとれないなど問題を抱えており、説明や誘導の仕方に加えて、本人の同意の確認も含めたサポートを望んでいる。
- ・公共交通機関や街なかへの外出時では、障害物や段差がある道路、工事中の歩道を通るとき、またバス停を探すときやバス停やホームに行くときなど、誘導や声かけなどのサポートを望んでいる。またトイレの利用や切符を買うときなどに適切な説明や誘導、そして本人の意向の尊重されるサポートを望んでいる。
- ・宿泊施設では、トイレや浴室、館内の設備を利用する際の、誘導の仕方や声のかけ方に配慮されたサポートを望んでいる。
- ・日用品を利用する際には、取扱説明書を読むときやメールやサービスを利用するため機器を操作できないとき、そばにいる人が代わって操作したり、声の調子や大きさや話しかけるスピードなど声のかけ方に配慮しながら手伝ってほしいと考えている。

#### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ 後ろからいきなりつかんだり、押したりせず、前から誘導してほしい
- ・ 入り口まで行く、これでおしまいなど、誘導の最初と最後をはっきりしてほしい
- ・ 具体的に言ってほしい など

**< 健常者が知りたいこと >**

- ・手を引いても異性だと戸惑う
- ・正しいサポートの知識がほしい
- ・視覚障害者に触れていいのかわからない など

**( 3 ) 聴覚・言語障害者**

- ・公共交通機関では、駅のホームやバスの中で、案内表示やアナウンスの内容を駅員にたずねることができないので、誘導の仕方や本人の意向に配慮がなされたサポートがほしいと考えている。
- ・街なかでは、歩道を通るとき、耳で聞いて安全を確かめられないので、誘導の仕方や声のかけ方、本人の意向の尊重や同意の確認などに配慮のあるサポートがほしいと考えている。
- ・商業施設では、フロントやレジ・売り場などで希望・苦情をうまく伝えられない、また商品の内容や金額がわからないため、本人の意向を尊重し、声の調子や大きさなどにも配慮がなされたサポートがほしい。
- ・日用品を利用する際には、特に電話・携帯電話の相手の声を聞くと、音声案内サービスを利用するとき、また取扱説明書を読むときや商品情報を入力するときに、情報が入手できるよう意向を尊重しながら手伝ってくれるような人が周囲にいてほしいと考えている。

**< 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >**

- ・手話や筆談ができるよう店員や職員、乗務員は研修を受けてほしい
- ・手話講習会に通って手話を学んでほしい
- ・駅のホーム、売り場などでは常に紙と鉛筆をもってほしい
- ・点字での表示、店内での音声表示が常にほしい

**< 健常者が知りたいこと >**

- ・手話、筆談が知りたい

**( 4 ) 肢体不自由者**

- ・住宅街や商店街など日常生活の場で段差や障害物のある歩道を通るとき、誘導の仕方に配慮がなされたサポートを望んでいる。またホームへ行くときの階段や、バスの乗り降りやバスの中で、誘導の仕方や意向を尊重に配慮したサポートを望んでいる。
- ・商業施設では、トイレの利用や売り場、宿泊施設ではトイレや浴室を利用するときに、意向の尊重や同意の確認、誘導の仕方に配慮したサポートを望んでいる。
- ・日用品の利用をする際に、携帯などの取扱説明書を読むときや相手の声を聞くと、包装容器の開閉するときに、意向の尊重、同意の確認を尊重に配慮したサポートを望んでいる。

**< 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >**

- ・本人が意向の表示をしたら、その意向に配慮したサポートをしてほしい
- ・駐車場など健常者が障害者のスペースを使わないでほしい

**< 健常者が知りたいこと >**

- ・車椅子の扱い方を知りたい

---

## ( 5 ) 内部障害者

- ・ 駅や宿泊施設、商業施設のいずれにおいても、トイレを利用するときに、本人の意向の尊重、同意の確認、声のかけ方に配慮がなされたサポートを望んでいる。
- ・ また、公共交通機関や街なかなどでも、本人が明示したものの座席に座れずに困ったこともあり、本人の意向が尊重されるサポートを望んでいる。

### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ 旅行が楽しいものになるようホテルで十分に意向を聞いてほしい(部屋とトイレの関係など)
- ・ 外見的に障害者とわからないが、歩行が遅い、疲れやすい点に配慮してほしい
- ・ 電車の中でペースメーカーの人が近くにいることに配慮してほしい
- ・ 内部障害とわかるよい表示方法を考えてほしい

### < 健常者が知りたいこと >

- ・ 障害について知りたい

### < その他の視点 >

- ・ 内部障害以外のその他の難病を抱えている人への対応

## ( 6 ) 知的障害者

- ・ 公共交通機関では、駅員や乗務員とのコミュニケーションをとるとき、言葉の使い方や声のかけ方、本人の意向の尊重に配慮がなされたサポートを望んでいる。商業施設で買い物をするとき、売り場で商品を探すときに、言葉の使い方に配慮したサポートが店員からなされることを望んでいる。
- ・ なお、今回の調査での知的障害者は介助人がいる人が多く、日常生活のサポートでは困っていない、という回答が多かったことを付記しておく。

### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ ゆったりと対応してほしい
- ・ 意向の表示をしたらサポートしてほしい
- ・ 駐車場など健常者が障害者のスペースを使わないでほしい

### < 健常者が知りたいこと >

- ・ 対応の方法を知りたい
- ・ 車椅子の扱い方を知りたい

### < その他の視点 >

- ・ ADHD / LD など軽度発達障害のある子どもへの対応

## ( 7 ) 精神障害者

- ・公共交通機関全般で、他の乗客や駅員・乗務員との対応やコミュニケーションをとるとき、声のかけ方、言葉の使い方に配慮がなされたサポートを望んでいる。商業施設においても同様である。
- ・街なかで、商店街などで歩道を通るときに、誘導の仕方、声のかけ方などに配慮がなされたサポートを望んでいる。
- ・自宅では、携帯電話や身の回り品の取扱説明書を読むときや使い方を教わりたいときに、声の調子や言葉の使い方に配慮がなされたサポートを望んでいる。

### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ じろじろ見ないでほしい
- ・ わかりやすくゆっくり話してほしい
- ・ 手をひいてほしい

### < 健常者が知りたいこと >

- ・ サポートを必要としているのかどうかを知りたい

## ( 8 ) 妊娠中の人

- ・公共交通機関全般で、座席に座れないと回答した人が多く、声のかけ方や本人の意向の尊重に配慮がなされたサポートを望んでいる。20～30歳代の女性は席をゆずらない人が多く見られるとの指摘があった。
- ・商業施設では、商品を探すときやトイレを利用するとき、荷物を運べないときに声のかけ方に配慮したサポートを望んでいる。
- ・身の回り品を廃棄するとき、作業が困難なため、本人の意向の尊重に配慮がなされたサポートを望んでいる。

### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ 屈まなくとも商品の価格表示が見えるようにしてほしい
- ・ 座席に妊婦マークの普及を促してほしい

### < 健常者が知りたいこと >

- ・ 座席を譲ってほしいのか知りたい
- ・ つらいことを理解したい

---

## (9) 子ども連れの人

- ・ 駅ではホームへ行くときやトイレの個室を利用するとき、バスでは乗り降りする際に困っている人が多く、声のかけ方、誘導の仕方、同意の確認に配慮がなされたサポートを望んでいる。
- ・ 街なかでは、とくに住宅街で、段差のある歩道を通るとき、声のかけ方、同意の確認、意向の尊重に配慮がなされたサポートを望んでいる。
- ・ 商業施設では、トイレを利用するときに、声のかけ方、誘導の仕方に配慮がなされたサポートを望んでいる。

### < 調査で挙げられたサポート・ニーズの例 >

- ・ 到着や支払のとき、荷物を安全に預けるところがほしい
- ・ レストランでは子ども用のいすや食器を用意してほしい
- ・ 放置自転車をよけてほしい
- ・ 段差をつくらないでほしい

### < 健常者が知りたいこと >

- ・ ベビーカーの扱い方を知りたい



## 4 サポート必要者と健常者との違いのまとめ

前章でまとめたように、調査結果からは、サポート必要者が困った場面において、健常者との間でギャップがあった。それは次の通りである。

サポート必要者は「誘導の仕方を配慮してほしい」と回答した人が多いのに対して、健常者は「声のかけ方を知りたい」ととどまっている。(公共交通機関)

サポート必要者は「誘導の仕方を配慮してほしい」と考える人が、健常者も「誘導の仕方を知りたい」と考える人が多い。(街なか)

サポート必要者は「意向を尊重してほしい」と考える人が、健常者は「意向を尊重したい」と考える人が比較的多く、サポート必要者の意向を上手く聞くための技術が求められている。(宿泊施設)

また、ボランティア等、普段の生活でのサポート経験の有無によって、手助けしたこと、知っておきたいことなどの結果には違いがあった。

具体的には、サポート経験者の方が経験のない者よりも、具体的なサポートはもとより、知っておきたいことや必要だと思ふことが多い傾向にある。たとえば、

このことから、今後はより多くの健常者がサポート経験を持つような働きかけが重要である。また、本人の意向を十分に尊重しつつ、適切な誘導や介助がなされるように、行政などが配慮マニュアルを作成するなどして、サポート経験のない健常者もサポートを行いやすい環境を作っていくことも必要である。