

## 第3章 バリアフリーに関する課題の整理

高齢者団体や障がい者団体からなる区民部会及びバリアフリー整備を行う事業主体からなる事業者部会を開催し、バリアフリーに関する課題を整理しました。

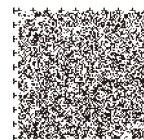
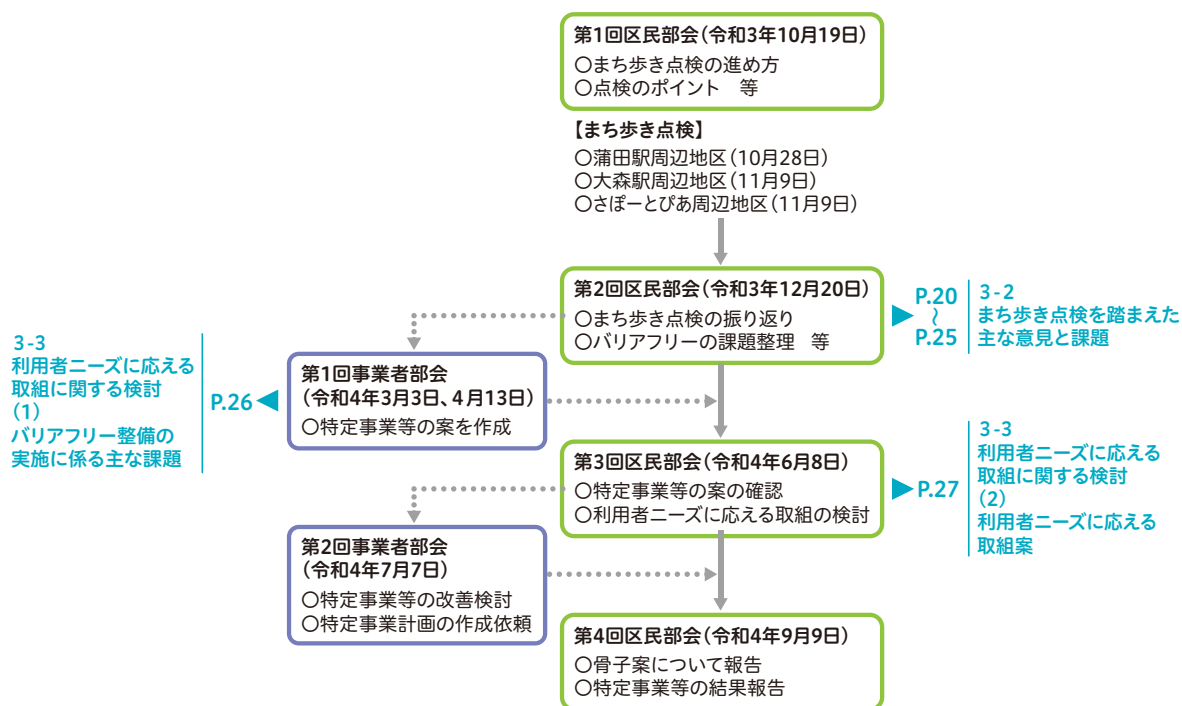
### 3-1 区民部会・事業者部会による検討の流れ

令和3（2021）年10月の第1回区民部会において、まち歩き点検の進め方やポイントの確認を行い、同年10・11月にまち歩き点検を行いました。その結果を踏まえ同年12月の第2回区民部会で、まち歩き点検の振り返りを行うとともに、バリアフリーに関するハード・ソフト両面の課題整理を行いました。

区民部会の結果をもとに、事業者部会において、具体的なバリアフリーの取組となる特定事業等の案を作成し、令和4（2022）年6月の第3回区民部会で、特定事業等の案の確認を行い、事業者から対応困難と回答のあった事業について代替案を検討しました。

さらに、その代替案について事業者部会で検討を行い、令和4（2022）年9月の第4回区民部会で、事業者による検討結果の報告を受け、これについて確認しました。

図3-1 区民部会・事業者部会による検討の流れ



## 3-2 まち歩き点検を踏まえた主な意見と課題

まち歩き点検及び区民部会における意見を踏まえ、バリアフリーに関する課題を整理しました。主な意見や課題については、(1)から(6)のとおりです。

図3-2 第2回区民部会の様子



まち歩き点検の振り返りをしている様子



ワークショップ形式によるバリアフリーに関する課題の整理

### (1) 鉄道駅

- 一つの駅において、ホームドアの有無は統一されていた方が良い。(視覚障がい者)
- 東急線にはセンサー付固定式ホーム柵が設置されているが、可能な限りホームドアを整備してほしい。(知的障がい者の家族)
- 大森駅の北口はエスカレーターやスロープがない。(高齢者)
- 駅でWi-Fiが使えるようにしてほしい。(聴覚障がい者)

#### 主な課題

- ホームドア等の設置
- 各方面出入口からホームまでの経路のバリアフリー化
- Wi-Fi等、情報提供環境の改善とその周知

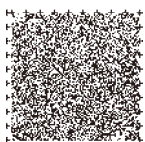
図3-3 鉄道駅のバリアフリーに関する課題の例



ホームドアが設置されていないプラットフォーム



エスカレーターやスロープがない出入口



## (2) バス停

- 視覚障がい者誘導用ブロックが設置されていない。(視覚障がい者)
- 屋根が設置されていない。(聴覚障がい者、知的障がい者の家族)
- 屋根がバスの出入口をカバーできていない。(知的障がい者の家族)

### 主な課題

- バス停を示す視覚障がい者誘導用ブロックの改善・設置
- 設置可能な箇所におけるバス停の屋根の改善・設置

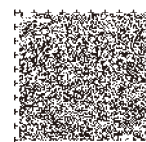
図3-4 バス停のバリアフリーに関する課題の例



視覚障がい者誘導用ブロックが設置されていないバス停



屋根のないバス停



### (3) 道路(交通安全施設を含む)

- 路面に凹凸、段差及び勾配がある。(高齢者)
- グレーチングの隙間が大きく、白杖が溝に挟まる。(視覚障がい者)
- 全体的に狭い道が多く、ガイドヘルパーと並んで歩くことができない。(視覚障がい者)
- 視覚障がい者誘導用ブロックが設置されていない。(視覚障がい者)
- エスコートゾーンや音響式信号機が設置されていない。(視覚障がい者)
- 電柱や植栽等、歩道に障害物がある。(高齢者、肢体不自由者、視覚障がい者)
- 歩道がない道路について、ペンキ等の足ざわりで白線の内と外がわかると良い。(視覚障がい者)

#### 主な課題

- 道路の維持管理・補修
- 歩道の路面の凹凸、段差及び勾配の改善
- 歩道の有効幅員の確保
- 視覚障がい者誘導用ブロックの改善・設置
- エスコートゾーン・音響式信号機の設置
- 看板・商品等、歩道の障害物の排除
- 歩道がない道路での歩行空間の改善

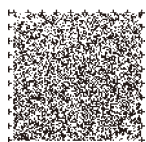
図3-5 道路のバリアフリーに関する課題の例



歩道と車道の境にある段差



白杖が挟まる隙間の大きいグレーチング



#### (4) 建築物

- 道路から建物出入口までの経路について、段差等によりバリアフリー化されていない。(車いす使用者)
- 道路から建物入口、そこから受付までの視覚障がい者誘導用ブロックがない。(視覚障がい者)
- トイレにオストメイト用設備がない。(高齢者、精神障がい者の家族)
- 一般トイレに聴覚障がい者向けの非常時を知らせるランプがない。(聴覚障がい者)
- 車いす使用者対応トイレに異性介助のためのカーテンがない。(肢体不自由者、知的障がい者の家族)
- トイレのマークは共通なものにしてほしい。デザインされたものはわかりにくい。(高齢者、知的障がい者の家族)
- ベビーチェアやベビーベッドがない。(高齢者)

##### 主な課題

- 道路から建物出入口までの経路のバリアフリー化
- 視覚障がい者誘導用ブロックの適切な設置
- オストメイト対応トイレの設置
- トイレで緊急事態を知らせるフラッシュライトの設置
- トイレでの異性介助のための設備の改善
- サインの見やすさ、わかりやすさの改善
- ベビーチェア、ベビーベッド等の設置

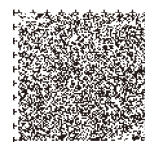
図3-6 建築物のバリアフリーに関する課題の例



段差のある出入口



見にくいトイレのサイン



## (5) 人的対応・サービス【ソフト面】について

- 駅や施設に、筆談用具が用意されていない。また、用意されている場合でも、その表示がない。(聴覚障がい者)
- ハザードマップに掲載されている施設について、バリアフリー情報を表記してほしい。ホームページでは見られるが、利用環境がない場合もある。(高齢者、知的障がい者の家族)
- 各施設に、何かわからないことがある場合は、聞くことのできるコーナーがあると良い。(高齢者、精神障がい者の家族)
- 駅構内を案内してもらいたいが、駅員が少なく、待たされる場合がある。(視覚障がい者)

### 主な課題

- 筆談用具の設置及び筆談用具の有無が分かる表示の設置
- 受付や窓口等における高齢者、障がい者等への適切な対応
- 多様な情報へのアクセス手段の確保
- 事故・災害時の障がい者対応の改善

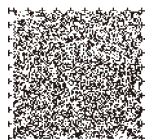
図3-7 人的対応・サービス【ソフト面】についてのバリアフリーに関する課題の例



筆談用具はあるが、その表示がない



車いす使用者に適切な対応ができていない受付



## (6) 教育や研修等について

- 全ての小学校に、心のバリアフリーの啓発冊子を配布してほしい。(視覚障がい者)
- 従業員に高齢者、障がい者への声かけの教育をしてほしい。(視覚障がい者)
- 遠隔手話通訳を店舗等で役立ててほしい。(聴覚障がい者)
- 障がい当事者が参加したワークショップ形式の研修を行ってほしい。(知的障がい者の家族)
- 駅等におけるアナウンスの際、障がい者を物扱いしないでほしい。(知的障がい者の家族)
- スピードを出している自転車が多い。(車いす使用者、聴覚障がい者)
- 放置自転車によって歩行空間が減少している。(高齢者)
- 歩行者レーンに自転車が通る等、マナーが悪い。(高齢者、知的障がい者の家族)

### 主な課題

- 心のバリアフリーの普及啓発
- 従業員等に対する接遇教育
- 遠隔手話通訳等、ソフト対応策に関する周知
- 当事者参加による教育・研修の普及促進
- 設備やサービスの改善に関する当事者参加による点検
- 自転車利用のルールとマナーの周知
- 放置自転車対策

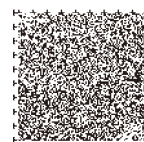
図3-8 教育や研修等についてのバリアフリーに関する課題の例



視覚障がい者の支援の方法がわからない様子



スピードを出して追い抜く自転車に驚く様子



### 3-3 利用者ニーズに応える取組に関する検討

「3-2 まち歩き点検を踏まえた主な意見と課題」で示したバリアフリーに関する事項を考慮し、具体的な取組を示す特定事業等の案を作成し、各事業者へ対応の可否について検討を依頼しました。

事業者からは前向きなバリアフリー整備の回答がある一方で、施設の構造等の理由により、バリアフリー整備を実施するまでに時間を要する等の課題がありました。

課題については、PDCAサイクルにより、見直しを継続的に行い、また、特定事業に並行して実施することとして、区民部会において、施設等の利便性・安全性の向上を図ることを目的とした「利用者ニーズに応える取組案」を検討しました。

図3-9 第3回区民部会の様子



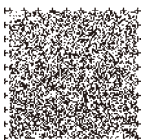
特定事業等の案を確認している様子



「利用者ニーズに応える取組案」を検討している様子

#### (1) バリアフリー整備の実施に係る主な課題

- 建物の構造上、出入口の幅を広げることができない。
- 建物の構造上、エレベーターを設置できない。
- 車いす使用者対応トイレを設置するスペースが確保できない。
- 車いす使用者対応トイレ内に、オストメイト用汚物流し、大型ベッドを設置するスペースが不足している。
- 授乳室を設置するスペースが確保できない。
- 大規模な改修が必要となるため、現状では対応できない。
- 時期は未定だが、大規模改修の見込みがあるため、改修前の対応は難しい。





## (2) 利用者ニーズに応える取組案

### ① 移動・利用について

| 実施困難な事業   | 利用者ニーズに応える取組案                          |
|---|--|
| 大型ベッドの設置<br>ベビーベッドの設置<br>授乳室の設置<br>おむつ交換のできる場所の確保 | ○空き会議室等のスペースを貸し出す。<br>○貸出についての表示を設置する。 |
| 異性介助のためのカーテンの設置                                   | ○視線を遮ることができる衝立等を貸し出す。                  |

### ② コミュニケーションについて

| 実施困難な事業    | 利用者ニーズに応える取組案                         |
|------------|---------------------------------------|
| ローカウンターを設置 | ○車いす等に座ったまま、ひざの上で書類を記入できる簡易型記帳台を貸し出す。 |
| 案内板の設置     | ○簡易案内図を作成し、配布する。                      |

