

令和3年度のバリアフリーに関する取組について

白 紙

1. 公共交通事業者における取組報告箇所

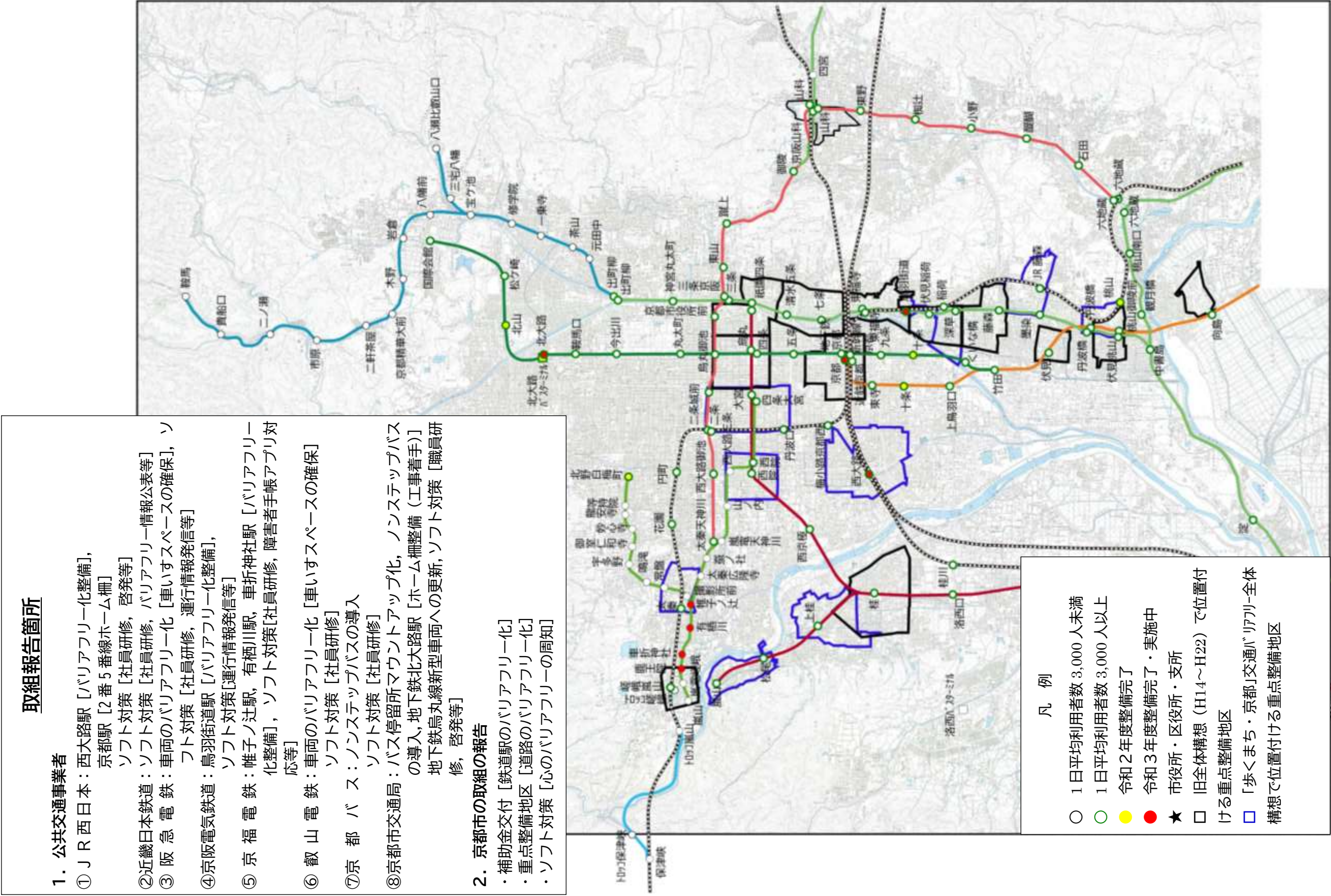


図-1 公共交通事業者・京都市における取組報告箇所

2. 公共交通事業者の取組

①JR 西日本

◆ハード面の取組

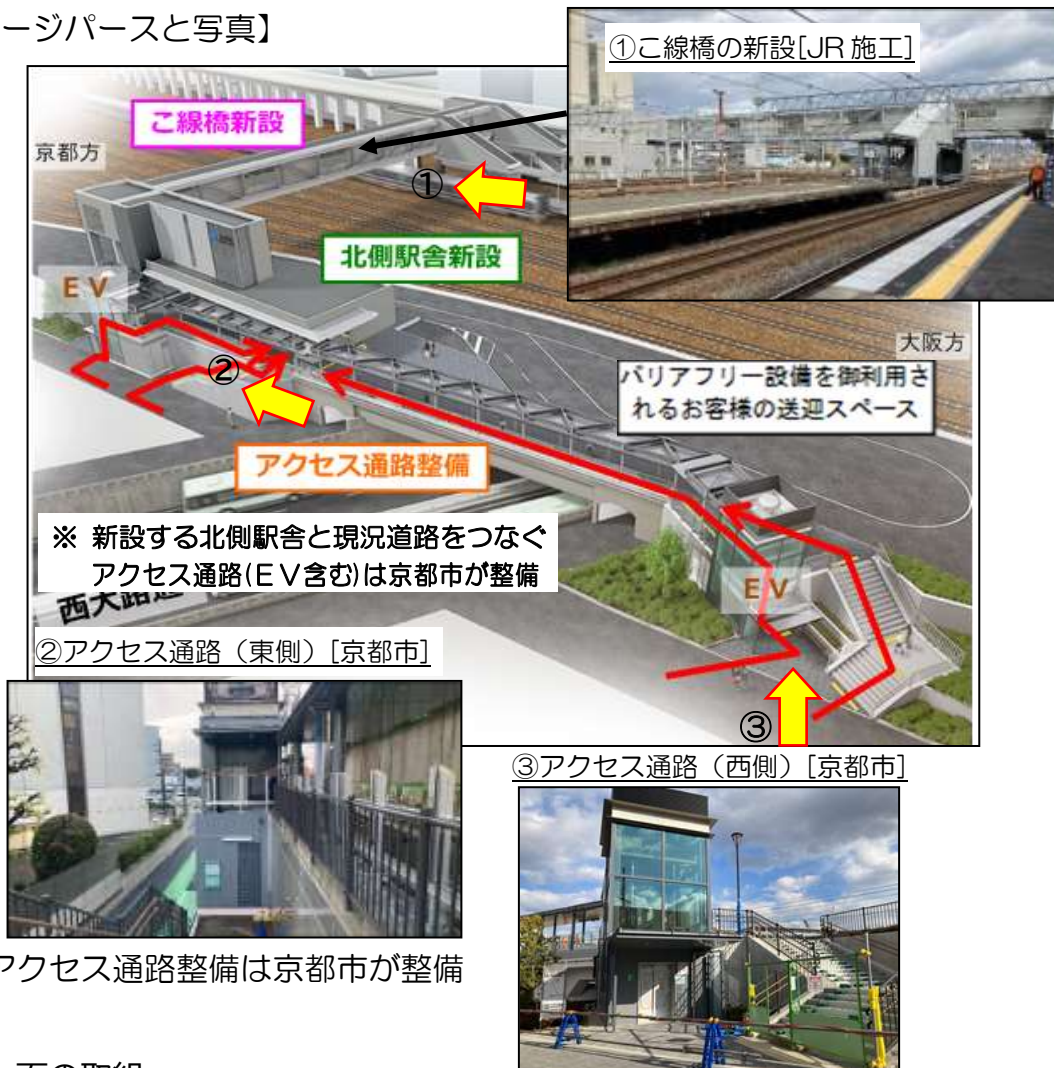
(1) 京都駅ホーム柵【実施中】

- ・ 2番(湖西線:近江今津方面, 琵琶湖線:米原方面)及び5番のりば(JR 京都線:大阪方面)における昇降式ホーム柵整備のため, 引き続き工事を実施。

(2) 西大路駅のバリアフリー化【実施中】

- ・ 北側駅舎, こ線橋, エレベーター, バリアフリースイレ, ホーム屋根, 内方線付き点字ブロック等の整備のため, 引き続き工事を実施。

【イメージパースと写真】



◆ソフト面の取組

(1) 社員によるお身体の不自由なお客様への対応能力の向上、知識の習得

- ・ 「バリアフリーマニュアル」配布・教育実施, 「サービス介助士」の資格取得

(2) お客様同士の「共助」の呼びかけを継続的に実施

- ・ 駅・車内における放送, 動画・ポスター等による啓発

②近畿日本鉄道

◆ソフト面の取組

- ・お客様への介助等に関する教育を継続的に実施。
- ・運輸係員の新規助役登用者に対し「サービス介助士」資格を取得させる。
- ・自社ホームページにて「バリアフリー施設のご案内」を掲出し、バリアフリー経路・設備の案内を継続掲載。

③阪急電鉄

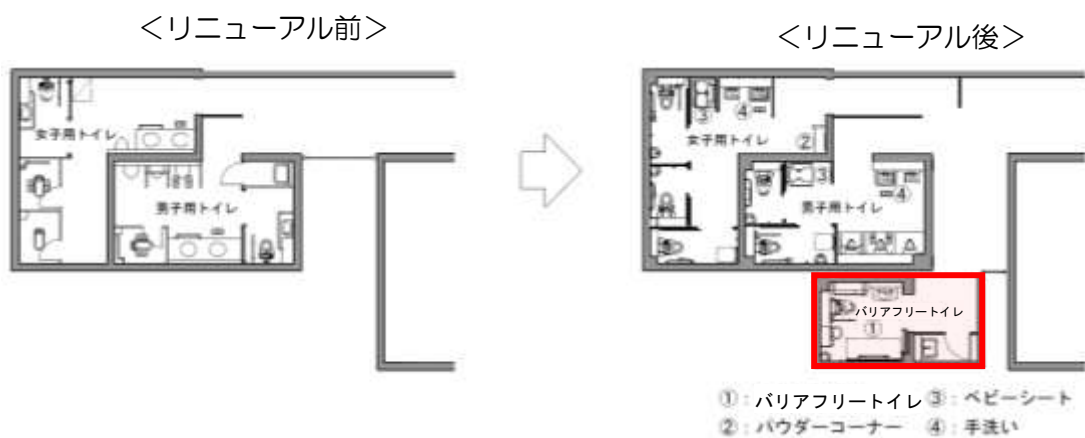
◆ハード面の取組

(1) 西京極駅のトイレのリニューアル工事にあわせたバリアフリースイートの増設(令和3年3月)

○子育て世代や高齢者などの利便性を考慮した「きれい」で「統一感」のあるトイレへのリニューアル工事を沿線各駅で順次実施中。

→温水洗浄便座の設置、パウダーコーナーやベビーシート・ユニバーサルシートの設置、オストメイトの方の利便に配慮した簡易型オストメイト用設備の整備など

○既存トイレのリニューアルに併せて、車いすをご利用のお客様やオストメイトの方が円滑にご利用いただけるバリアフリースイートを増設(ユニバーサルシート有り)。



バリアフリースイートの内観

(2) 車両のバリアフリー化(車内の車いすスペース確保)【継続】

※ 1 車両に 1 箇所の「車いすスペース」確保に向けて整備中

○新造車両においては、1 箇所/1 車両の設置。

○既存車両での 1 箇所/1 車両の設置を順次実施中(車両改造時)。

→ 令和2年度末時点で 161 編成/184 編成に設置済み。



車両改造時に車いすスペース設置(1 箇所/1 車両)

◆ソフト面の取組

(1) 社員のスキルアップのための取り組み

意識啓発:障がい当事者を招いた誘導案内訓練の実施やサービス介助士取得の推進

※駅係員や運転係員に対し「サービス介助士」の資格取得を推進すると共に、社内の教育、研修(採用・登用時等)の際に独自のテキストを用いて指導・教育を実施。

○インスタントシニア体験学習の実施

→入社時、車掌・運転士昇格時に実施

○サービス介助士の取得推進

→累計取得者数 1,208 名 令和3年度の取得者数 54 名(令和3年 12 月時点)

○交通事業従事者を対象とした手話教室の受講

→累計受講者数 40 名 令和3年度の受講者数 0 名(コロナウイルス感染拡大に鑑みて受講見送り)



＜インスタントシニア体験学習の風景（左：机上学習／右：実地学習）＞



＜サービス介助士の疑似体験風景＞

（2）情報提供の強化（運行情報ディスプレイ, 専用アプリによる情報発信）

※ 駅のディスプレイや HP, お客様向け専用アプリ（TOKK アプリ）, Twitter 等での運行情報発信を実施。

○運行情報ディスプレイによる運行情報発信（全駅・全改札口）

○お客様向け専用アプリ（TOKK アプリ）による運行情報発信



【運行情報ディスプレイ】
運行状況をリアルタイムでお知らせ



【お客様専用アプリ(TOKK アプリ)】
電車の走行位置をリアルタイム表示

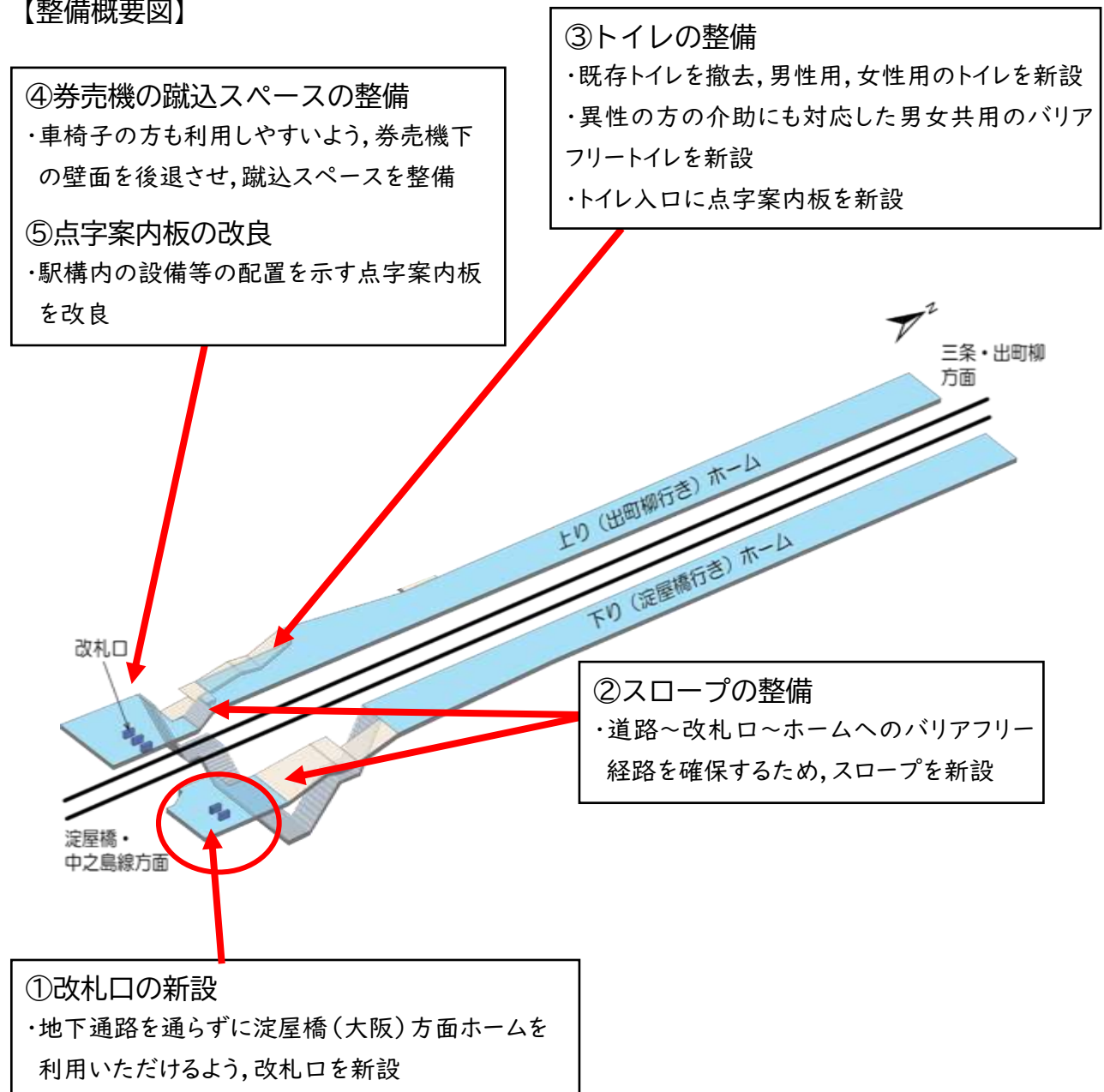
④京阪電気鉄道

◆ハード面の取組

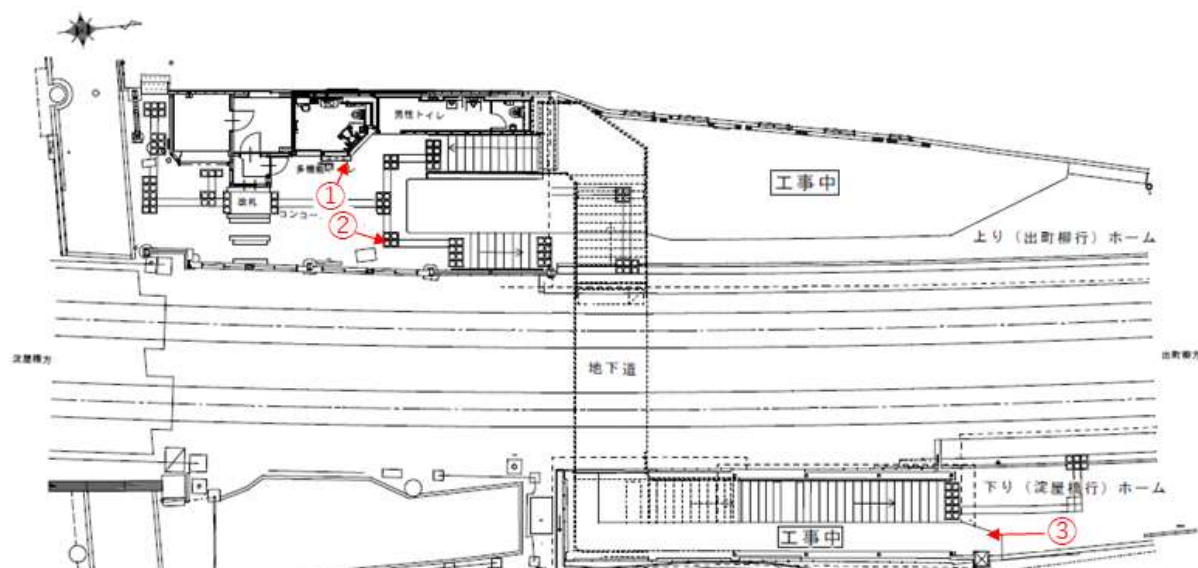
○鳥羽街道駅のバリアフリー化【実施中】

- ・令和3年度は、平成31年3月に策定した「東福寺地区バリアフリー移動等円滑化基本構想」に基づき、鳥羽街道駅のバリアフリー化のための工事を実施。

【整備概要図】



【現況写真】



①新設したバリアフリートイレ(工事中は女性トイレとして使用)及び男性トイレ



②改札口から上りホームへ向かう階段及び地下道に至る階段（スロープ工事中）



③淀屋橋方面ホームから地下道へ向かう階段

◆ソフト面の取組

○運行情報の提供

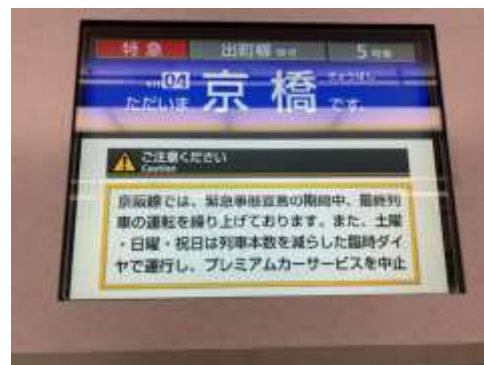
・令和3年9月から京阪線の「列車走行位置」情報をお客さまのスマートフォンやタブレット、PCでご確認いただけるサービスを開始。

(列車の遅延や運転見合わせが発生した際に、視覚的かつ速やかにお伝えします。)



サービス提供画面（イメージ）

なお、車内では、扉上部に設置したモニターで、列車の運転見合わせが発生した場合、速やかに情報を表示するようになっております（※モニターは新型車両及び改修車両に設置）。



○鉄道部門を対象とした接客・介助の研修を実施

・お客さまに「安心」して鉄道をご利用いただけるよう接客・介助研修を実施。



研修の様子

⑤京福電気鉄道

◆ハード面の取組

ホームの補強・補修に合わせてスロープの設置等によるバリアフリー化を順次実施。

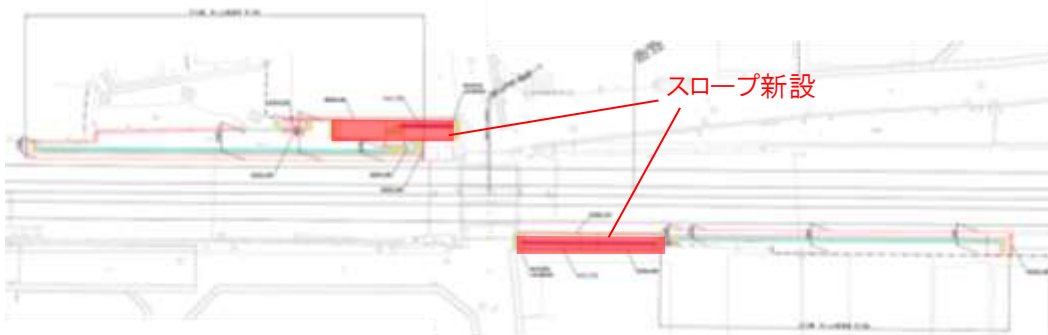
(1) 帷子ノ辻駅のバリアフリー化【完了】

・令和2年度から令和3年度にかけて、帷子ノ辻駅のホームかさ上げ及び視覚障害者誘導タイルの敷設等を実施。

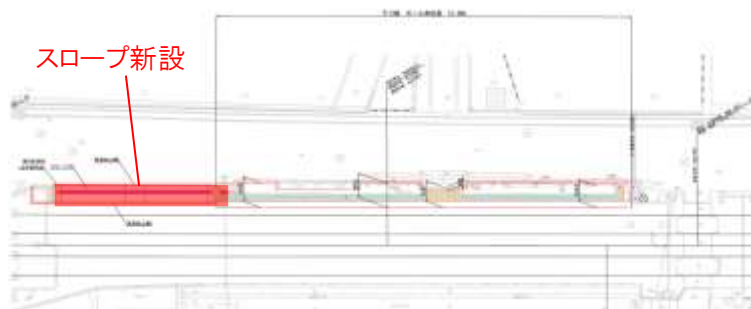
(2) 有栖川駅・車折神社駅のバリアフリー化【実施中】

・令和3年度は、有栖川駅、車折神社駅において、ホームのかさ上げやスロープの新設工事を実施中。

【有栖川駅バリアフリー化計画平面図】



【車折神社駅バリアフリー化計画平面図】



◆ソフト面の取組

(1)「日本ケアフィット共育機構の『サービス介助士』」の資格を令和6年度中に鉄道関係従事者全員の取得を目指す。

令和2年度には、鉄道関係の監督職以上の役職員等、概ね1/3に当たる計28名がサービス介助士の資格を取得。



(2) 令和3年度春から京福電鉄線でもミライロ ID※に対応

※ミライロ ID…障害者手帳を所有している方を対象としたスマートフォン向けアプリ。障害者手帳の情報、福祉機器の仕様、求めるサポートの内容などを登録することができる。障害者手帳と同様に、公共機関や商業施設において、「ミライロ ID」を提示することで障害者割引や必要なサポートをスムーズに受けられる。



対象者	身体障害者手帳（1種）、療育手帳（1種）をお持ちのご本人及び同伴の方1名 身体障害者手帳（2種）、療育手帳（2種）をお持ちのご本人
優待内容	普通乗車券・回数乗車券※1・定期乗車券※1※2が5割引
備考	※1 身体障害者手帳（1種）、療育手帳（1種）をお持ちのご本人が同伴の方と乗車する場合に適用となります。 ※2 身体障害者手帳（2種）、療育手帳（2種）をお持ちのご本人が12歳未満で同伴の方と乗車する場合に適用となります。 ・ご本人と同伴の方が同一の列車に乗車する場合に限ります。

⑥叡山電鉄

◆ハード面の取組

○車両のバリアフリー化（車内の車いすスペース確保）【継続】

- ・平成 29 年度から 1 両編成の車両改修工事に併せて、既存のシート部分の一部（1.6m）を車椅子スペースとして順次確保しています（8 両中3両実施）。
- ・令和7年度までに全ての1両編成車両について、車いすスペースの確保を目指す。



◆ソフト面の取組

- ・係員配置駅では、身体の不自由な方等に対して積極的に声掛けを行い、電車との接触やホームからの転落を未然に防ぐ取り組みを行っている。
- ・無人駅では列車・指令・駅で連絡を取り合い、利用者の安全と利便性を確保している。



・駅アナウンスによる障害者女性へのストーカー被害が引き起こされた事例について社内研修を実施。

駅における障害者のご案内方法に関する事例

➤ 鉄道事業者では、障害者が乗車・下車する際に、駅係員及び乗務員、運転士との連携を図るため、駅においてアナウンス(「何号車ご案内中」「ご案内終了」...)を行っている。

➤ しかしながら、乗降介助の時に駅員が場内アナウンスで行き先を乗務員に伝えている、この放送を聞いた乗客が、障害女性をつけ回す、自宅の家に行くなど深刻なストーカー被害が起きており、障害当事者団体(DPI日本会議)からは、「**アナウンスの禁止**」を求める声があがっている。

➤ 上記を踏まえ、鉄道事業者に対しアンケートを行い、アナウンスせずに安全にご案内している事例についてまとめた。

従来の設備を活用した事例	ソフト対応による事例
● 列車無線、内線電話等で駅係員及び乗務員間で情報共有 ● 運轉指令を介して担当列車の車掌及び運転士に情報共有 ● 旅客対応印(旅客対応中を示すもの)にて運転士に情報伝達している ● 通常の旅客乗降として扱い、降車駅の係員とは電話で情報共有	● 車掌(運転士)側の車窓に案内することで、口頭で車掌に伝達 ● 乗降介助後、閉扉の際にハンドサインを行う ● お客様乗降介助の際は、駅員・乗務員間で口頭による打合せ対応 ● 連絡票(用紙)を使用して引継を実施 ● 係員による付き添いサポートの実施

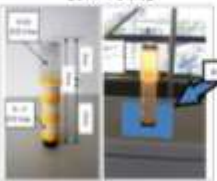
工夫した事例

- 駅係員が乗降対応する場合、ライトをホーム標の天板に設置し、点滅させることで、運転士に乗降対応があることを通知

- ホームゲート表示器で旅客対応中を表示させることにより乗務員に通知

【拡大写真】





※ホームゲート表示器とは、可動式ホーム標の状態を乗務員に表示しているもの

※旅客対応中は、駅員の操作により所定の文字を表示させている



2021年12月研修資料

叡山電車では放送を使用してお客さまの目的地を共有する状況は少ないと思われるが、放送を活用して情報伝達を行うことは禁止する。

また、駅と運転士の間等で伝達する場合でも他のお客さまが聞き取れるような大声で伝えることのないよう配慮すること。

⑦京都バス

◆ハード面の取組

車両のバリアフリー化（ノンステップバスの導入）【継続】

- ・ 例年、1年に5～7両のノンステップバスを導入。
- ・ 令和3年度についてはコロナ禍の影響で導入台数は3台となったが、令和4年度以降についても引き続き導入していく予定。



令和3年度導入のノンステップバス3両

◆ソフト面の取組

- ・ 新入運転士や事務員に対し、バスへの車いす乗降補助訓練を実施。
- ・ 加えて、実際に車いすに座って乗降する体験や、高齢者疑似体験キットを用いたバスへの乗降体験を行い、身体の不自由な方の立場に立った接遇と特性に応じた安全運行が行えるよう取組を実施。

【訓練の様子】



⑧京都市交通局

◆ハード面の取組

(1)市バスにおけるバリアフリー化

ア 車両【継続】

- ・ 現在,バス車両の更新時には,ノンステップバスを導入することとしており,令和3年度は42両を導入予定。

イ バス停【継続】

- ・ バス停留所の整備においては,視覚障害者誘導用ブロックの設置や歩道のマウントアップ化を行っている。

(2)地下鉄におけるバリアフリー化【継続】

ア 北大路駅への可動式ホーム柵設置に向けた取組【新規】

- ・ 地下鉄ホームの更なる安全対策として,北大路駅への可動式ホーム柵の設置に向けた取組の推進。
- ・ 令和3年度は設置に向けた設計を完了し,工事に着手(令和4年度中に供用開始予定)。



烏丸線可動式ホーム柵

イ 地下鉄烏丸線新型車両への更新【新規】

- ・ 現行の烏丸線車両20編成のうち,開業以来40年使用し老朽化した9編成について,令和3年度から令和7年度にかけてバリアフリー設備を充実した車両に順次更新。
- ・ 令和3年度は,更新対象車両9編成のうち1編成を更新(令和4年3月営業運行開始予定)。

<新型車両における主なバリアフリー対応>

- ・ 車両床面とホームの段差低減
- ・ 両端車両の運転室寄りには, 車椅子やベビーカーを御利用のお客様のみならず, 介添えの方や大きな荷物をお持ちのお客様にも安心・快適に御利用いただける多目的エリア(おもいやりエリア)の設置や全車両に車椅子・ベビーカースペースの設置
- ・ 視覚に障害がある方にも乗降口がわかりやすくなるよう乗降口ドア外側への車体と異なるカラーリングによる視認性の向上
- ・ 座席への縦手すり及び吊り手の増設
- ・ 聴覚に障害のある方にも運行情報などの案内が見やすくなるよう全扉への運行表示器の設置



車椅子・ベビーカースペース



乗降口ドア外側の
カラーリング



運行表示器

◆ソフト面の取組

(1) 市バスにおける取組

ア「交通サポートマネージャー(※)」の資格を持つ職員の養成【継続】

- ・ 高齢の方や障害のある方に対する接遇・介助の基本を習得した「交通サポートマネージャー」の資格を有する職員の養成。
- ・ 令和2年度末時点で延べ64名養成しており, 令和3年度は新たに30名養成予定。

※ 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が交通事業者向けに実施しているプログラムで, 研修を修了することで資格が認定されます。

イ 新規採用市バス運転士への研修【継続】

- ・ 新規採用市バス運転士の研修時において, 障害のある方を講師とした研修を実施。

ウ 所属研修の実施【継続】

- ・ 全運転士及び運行管理者等が受講する所属研修において、高齢の方又は障害のある方への対応や、人権に関する知識を深める研修を実施。



(2) 地下鉄における取組

ア 「交通サポートマネージャー」の資格を持つ駅係員の養成【継続】

- ・ 高齢の方や障害のある方への接遇・介助の基本を習得した「交通サポートマネージャー」の資格を有する職員の養成。
- ・ 令和2年度末までに延べ132人を養成しており、令和3年度は30人養成。

※ 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が交通事業者向けに実施しているプログラムで、研修を修了することで資格が認定されます。

イ 新規採用駅職員への研修【継続】

- ・ 新規採用駅職員の研修時において、障害のある方を講師とした研修を実施。

ウ 所属研修の実施【継続】

- ・ 全運輸関係職員が受講する所属研修において、高齢の方又は障害のある方への対応や、人権に関する知識を深める研修を実施。

エ 視覚障害者団体の皆様と連携した安全啓発活動の実施【継続】

- ・ 視覚障害者団体や他の鉄道事業者等と連携し、公共交通を利用される方々に対し、視覚に障害のある方への積極的な声掛けをお願いする共同啓発活動の実施。
- ・ 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響を見極めながら、共同啓発活動又は交通局単独での啓発活動の実施に向けて検討。



令和元年度に実施した「第53回白杖安全デー」における啓発活動の様子

2. 京都市の取組

◆ハード面の取組

○補助金の交付【継続】

- ・ 各鉄道事業者が実施する駅のバリアフリー化整備に対して補助金を交付。

○道路のバリアフリー化【継続】

- ・ 令和2年度に、西大路地区及び東福寺地区（鳥羽街道エリア）の道路特定事業計画を策定。
- ・ これにより、重点整備地区全24地区において、道路特定事業計画の策定が完了。
- ・ 令和3年度は、下記の地区で工事及び設計を実施。

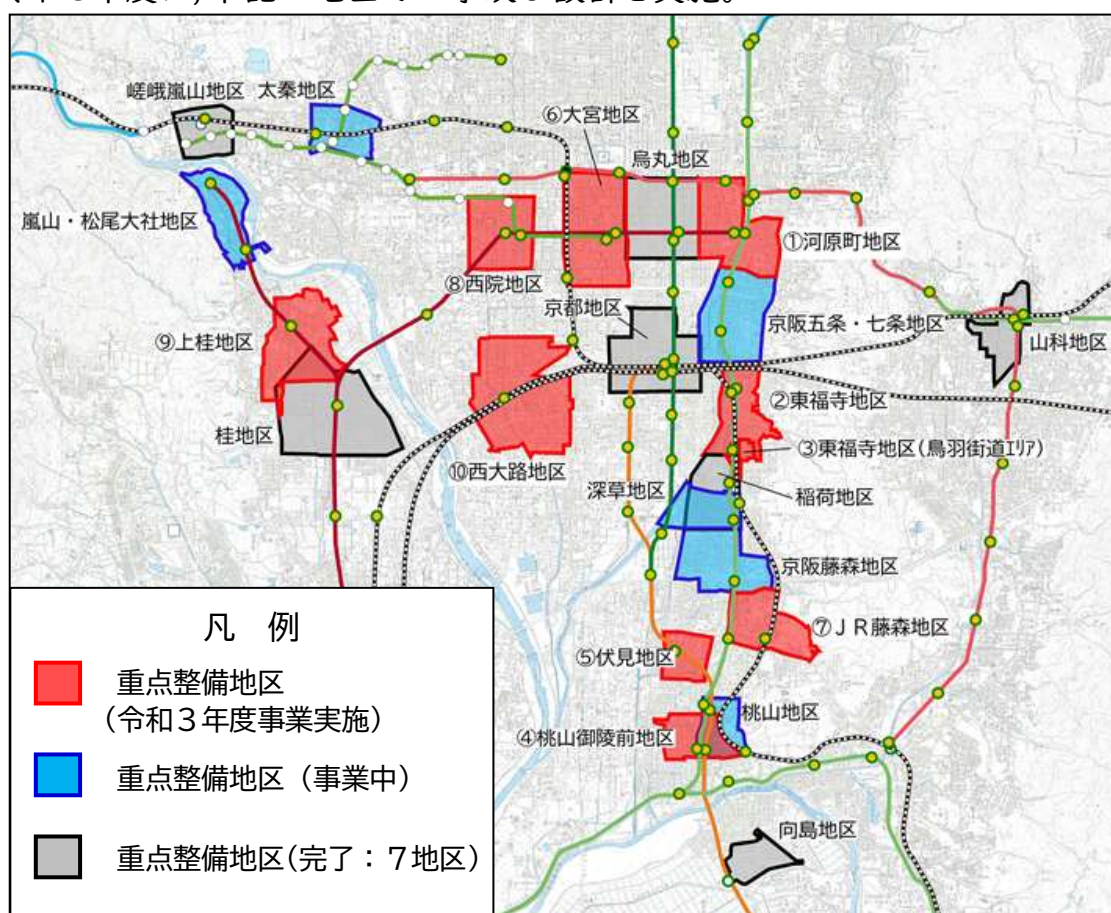


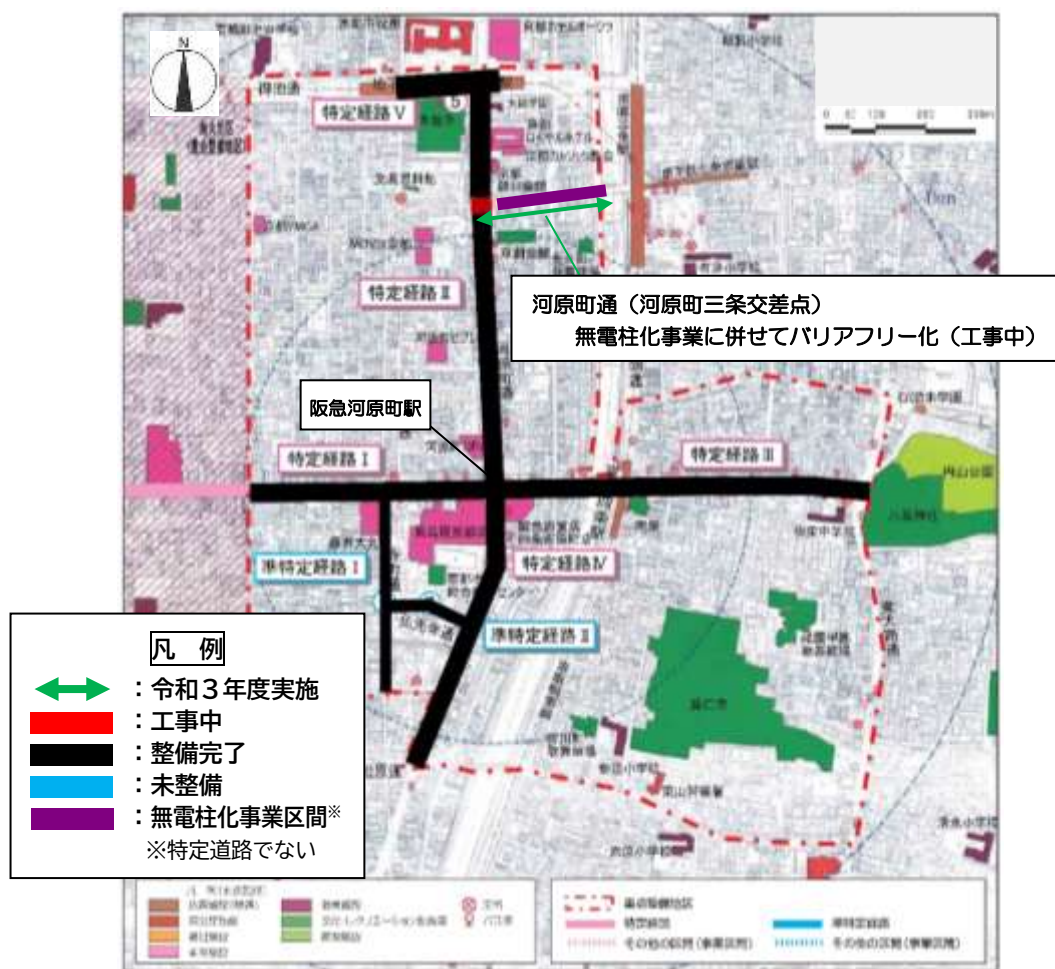
図-2 令和3年度道路のバリアフリー化工事等実施地区箇所図

表-1 令和3年度道路のバリアフリー化工事等実施地区一覧

No.	地区名	No.	地区名
①	河原町地区	⑥	大宮地区
②	東福寺地区	⑦	JR藤森地区
③	東福寺地区 (鳥羽街道エリア)	⑧	西院地区
④	桃山御陵前地区	⑨	上桂地区
⑤	伏見地区	⑩	西大路地区

各地区の令和3年度事業実施箇所及び進捗状況(令和3年12月時点)

①河原町地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・河原町通（河原町三条交差点） L = 80m （工事中）
 ※ 三条通（河原町通～三条大橋間）の無電柱化事業に併せて実施。

【写真：河原町三条交差点】



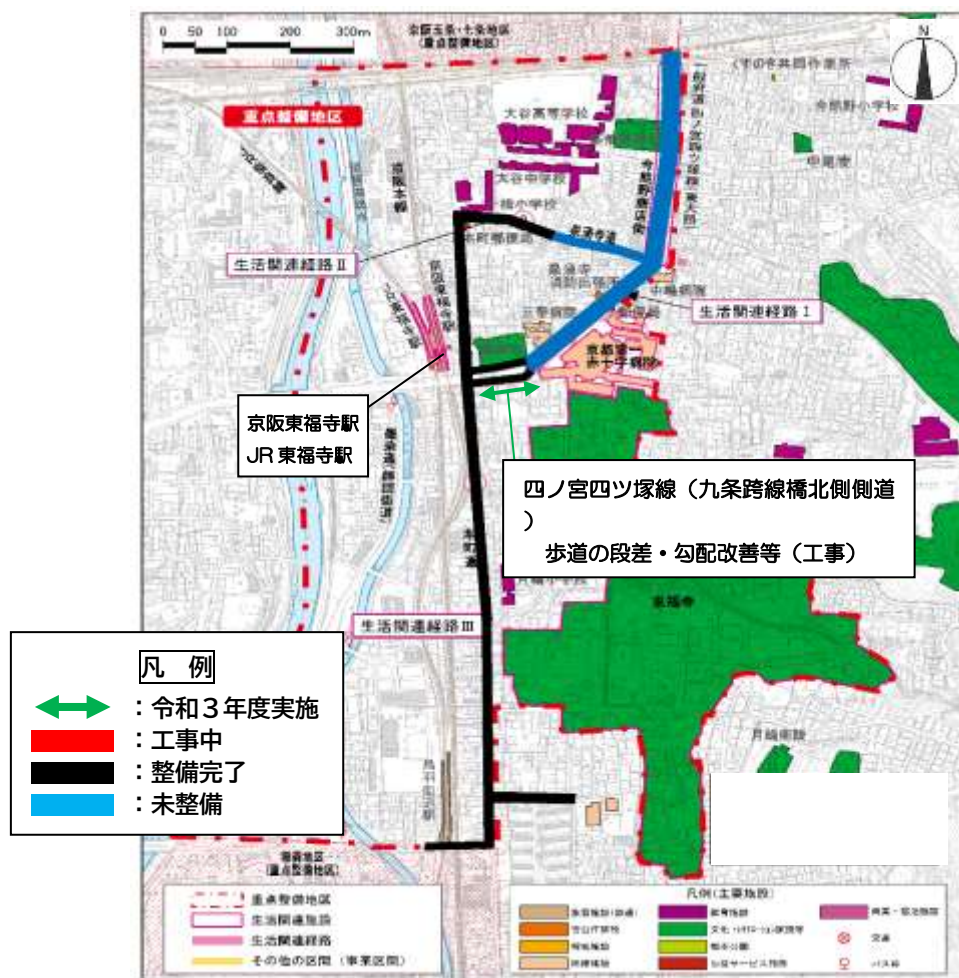
交差点部の歩道拡幅等を実施し、より安全・快適に通行できるよう工事を進めています。

(西→東)

<進捗状況(令和3年12月末時点)>

整備率：約97%

②東福寺地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・四ノ宮四ツ塚線（九条跨線橋北側側道） L=100m （完了）

【写真：四ノ宮四ツ塚線（九条跨線橋北側側道）】



<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：約58%

③東福寺地区（鳥羽街道エリア）



<令和3年度 事業実施箇所>

・一橋緯2-1号線他

L=130m (完了)

【写真：一橋緯2-1号線他】



(整備前)

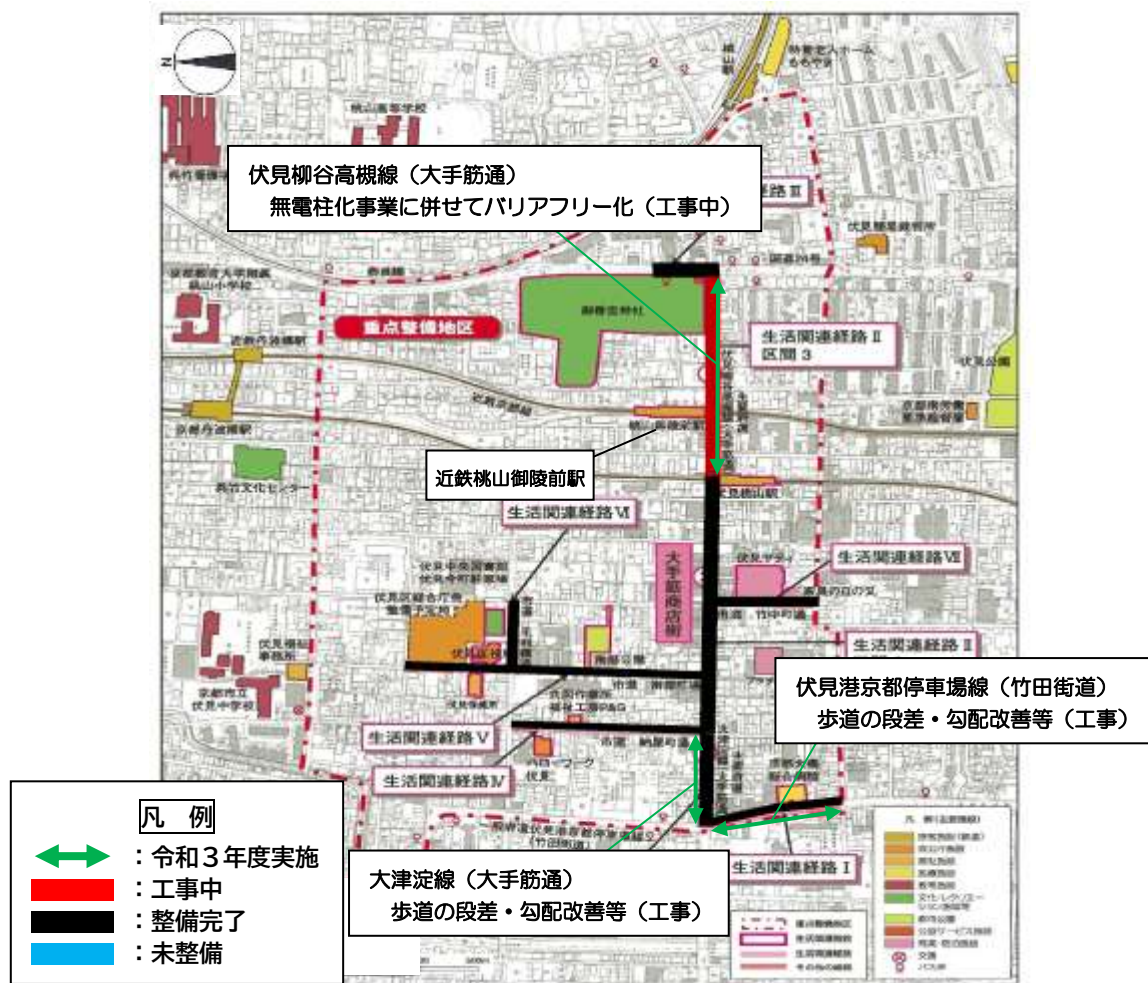


(整備後)

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：100%

④桃山御陵前地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・伏見柳谷高槻線（大手筋通） L=280m （工事中）
- ・大津淀線（大手筋通） L=140m （完了）
- ・伏見港京都停車場線（竹田街道） L=190m （完了）

【写真：伏見港京都停車場線（竹田街道）】



（整備前）



（整備後）

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：約80%

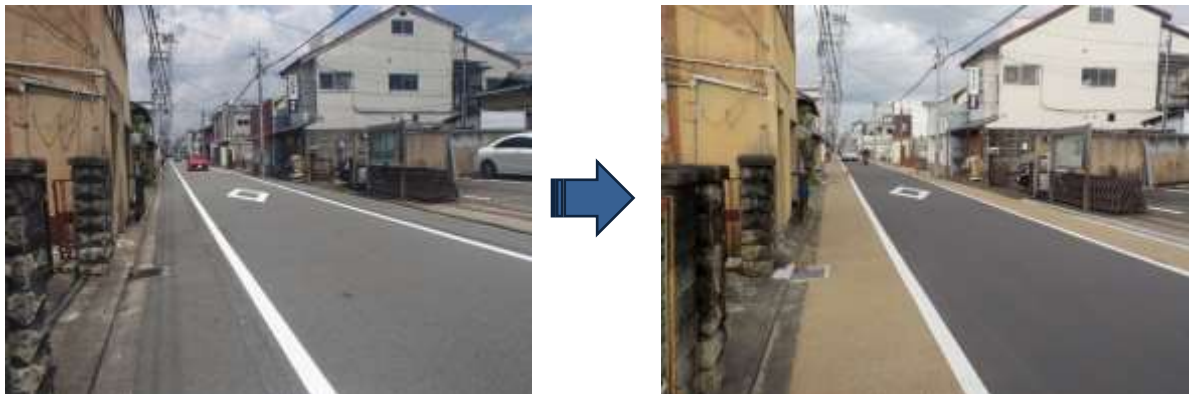
⑤伏見地区



<令和3年度 事業実施箇所>

・大津淀線（師団街道） $L = 320\text{m}$ （完了）

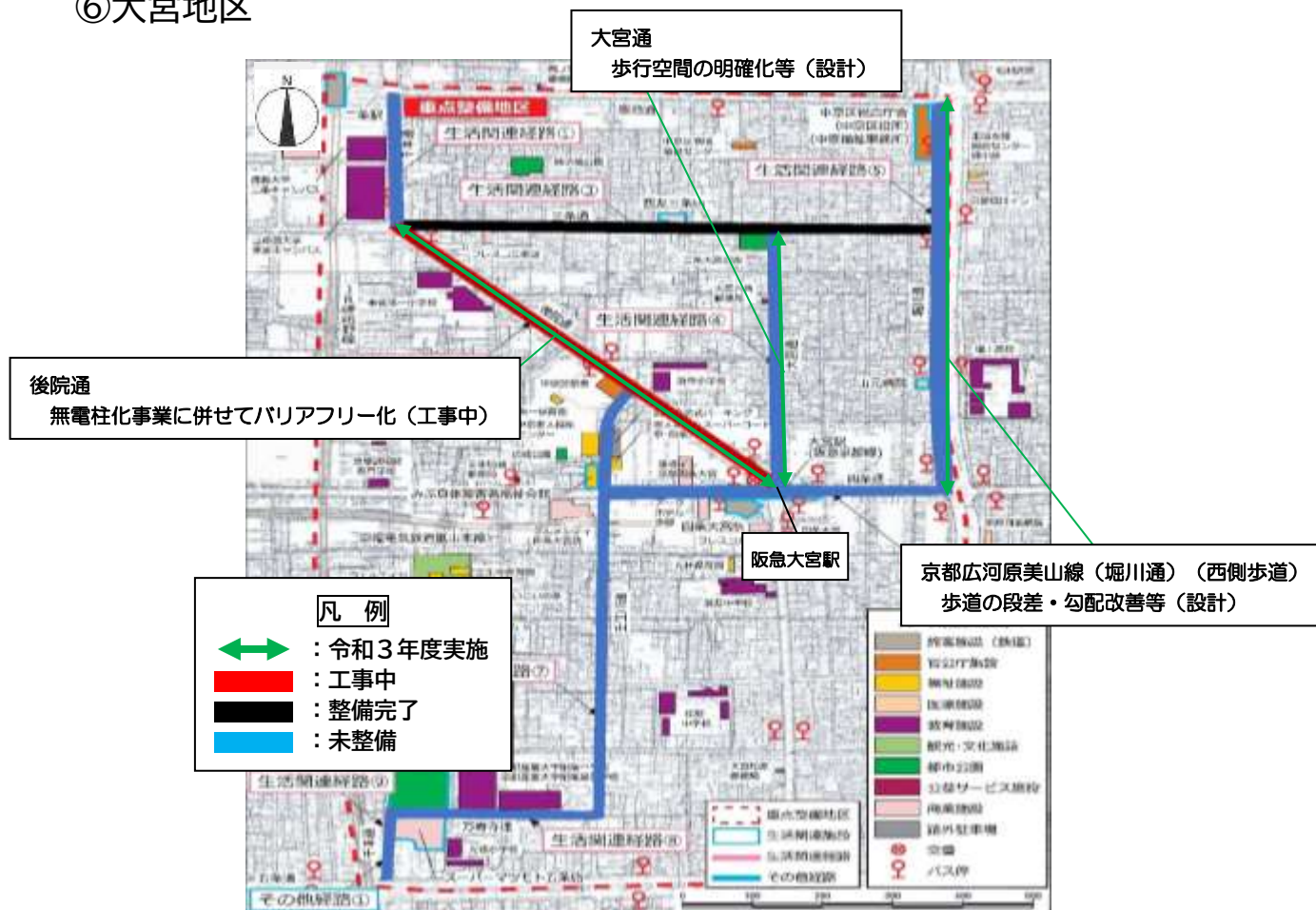
【写真：大津淀線（師団街道）】



<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：約27%（国道部を除く。）

⑥大宮地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・後院通 L=780m (工事中)
- ・大宮通 L=510m (設計)
- ・京都広河原美山線（堀川通）（西側歩道） L=800m (設計)

【写真：後院通】



歩道拡幅とともに無電柱化事業を実施し、より安全・快適に通行できるよう工事を進めていきます。

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：0%（計画策定時点で整備済の三条通を除く。）

⑦ J R 藤森地区



<令和3年度 事業実施箇所>
・本町通 L=750m (設計)

【写真：本町通】



路側帯のカラー舗装化等を実施し、より安全・快適に通行できるように設計に取り組んでいます。

＜進捗状況（令和３年１２月末時点）＞
整備率：０％（他地区で整備済の大津淀線（大岩街道）を除く。）

⑧西院地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・二条停車場嵐山線（三条通） L=350m （設計）
- ・佐井通（春日通） L=400m （工事中）
- ・高辻通 L=170m （工事中）

【写真：佐井通（春日通）】



歩道の段差・勾配の改善等を実施し、より安全・快適に通行できるよう設計に取り組んでいます。

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：0%

⑨上桂地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・桂緯226号線 L=300m (設計)
- ・桂経36号線 L=230m (設計)

【写真：桂緯226号線】



歩道の段差・勾配の改善等を実施し、より安全・快適に通行できるよう設計に取り組んでいます。

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：0%

⑩西大路地区



<令和3年度 事業実施箇所>

- ・①京都環状線（西大路通） L=770m （工事）
- ・②京都環状線（西大路通） L=250m （設計）
- ・西寺緯9号線 L=300m （設計）

【写真：西寺緯9号線】



路側帯のカラー舗装化等を実施し、より安全・快適に通行できるよう設計に取り組んでいます。

<進捗状況（令和3年12月末時点）>

整備率：0%

◆ソフト面の取組

○心のバリアフリーに関する周知【継続】

(1)「心のバリアフリー」ハンドブックの改正および周知チラシの配布

・バリアフリー法の改正により、「心のバリアフリー」の推進がより明確に位置付けられたことや、ヘルプマークやこども車いすマークといった新たなマークが普及してきたことなど、「心のバリアフリー」を取り巻く状況が変化してきていることを踏まえ、令和3年3月にハンドブックを改訂した。

・「心のバリアフリー」ハンドブック周知チラシの作成

→各区役所、駅等で配架（令和3年12月1日～31日※ 主要駅26駅で計1300枚配架）。

※12月3日～9日の障害者週間（障害者基本法）を含む期間で設定



コミュニケーションをとり、お互いを理解し合ひましょう。
一人ひとりの考え方や行動で解決できるバリアがあります。

まずは、声をかけてみましょう！

「何かお困りですか？」「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけてみましょう。
（誰か一人の助けを借りてみましょう。誰か一人の助けを借りてみましょう。誰か一人の助けを借りてみましょう。）

話をよく聞きましょう！

自分から話しかけるだけでなく、相手の話をよく聞きましょう。
（相手の話をよく聞きましょう。相手の話をよく聞きましょう。相手の話をよく聞きましょう。）

断られてもがっかりしないでください！

「すみません、まだ大丈夫です」と断られても大丈夫です。それはその人の「心のバリア」が原因で、決してあなたのせいではありません。断られてもがっかりしないでください。

<「心のバリアフリー」ハンドブック>



2次元コードから
「心のバリアフリー」
ハンドブックが
ダウンロード可能

(表) (裏)
<「心のバリアフリー」ハンドブック周知チラシ>

(2) バリアフリーをテーマとした小学校授業に参加

⇒京都市職員がバリアフリーをテーマにした小学4年生の「総合的な学習」の授業に講師として参加（令和3年12月京都市立高倉小学校）。

〔授業内容〕

- ・児童がこれまでの授業で、バリアフリーに関して学んだこと、調査したこと、自分の意見等を発表し、それに対して市職員の立場からコメント
- ・バリアフリー化推進における京都市の理念・取組について説明
- ・心のバリアフリーハンドブックの周知および周知チラシの配布
- ・質疑応答等



授業のようす

(3) ヘイトスピーチに関する啓発

・本市が発行している人権総合情報誌「きょう☆COLOR」vol.16（令和3年12月号）において、ヘイトスピーチに関する特集記事を掲載。



・12月の人権月間に合わせて、ヘイトスピーチの啓発ポスター及びチラシを京都市営地下鉄や市関係機関など、約120箇所へ掲示、配架。



(4)「障害を理由とする差別の解消のための事例集」の作成

・障害を理由とする差別や合理的配慮について、市民や事業者の理解を深めるための啓発を一層推進するため、京都府・京都市が共同で作成（令和3年12月）。



(5) 市民しんぶんへの記事掲載(12月号・障害者週間に合わせた啓発)

- ・ 12月3日～9日が障害者週間である(障害者基本法)ことから、期間に合わせてヘルプマーク・ヘルプカード等についての記事を掲載。



(6) ほほえみ交流活動支援事業の実施

- ・ ほほえみ交流活動支援事業 … 学校や地域などで、障害のある人となない人が相互に交流する機会を広げることににより、障害や障害のある人への理解を深めることを目的とした取組。京都の障害者団体などが小中学校や児童館と協働で実施しており、障害の体験・交流学习や出前講演、障害者福祉施設の見学・交流学习など様々な学習ができる。
- ・ 令和3年度は、49件(予定含む)の事業を実施済み・実施予定である(令和4年1月時点)。



事業実施中のようす(身体に障害のある方(車いすの方)のお話と車いす操作の学習)

(7) ヘルプマーク・ヘルプカードに関する研修

- ・ ヘルプマーク・ヘルプカードについて、中京区民生児童委員会心身障害者福祉専門部会への研修講演会に本市職員が講師として参加(令和3年12月)。