

令和4年度「京都市交通バリアフリー推進会議」開催結果

- 1 日程:令和5年3月22日(水)～令和5年3月31日(金)
- 2 開催方法:書面会議
- 3 開催結果:いただいた御意見に対して、以下のとおり本市等の見解を掲載いたします。

■議事1 「歩くまち・京都」交通バリアフリー全体構想の進捗状況について(資料1)

■議事2 令和4年度のバリアフリーに関する取組と今後の本市のバリアフリー施策について(資料2)

意見	本市等の見解
<p>京都市交通バリアフリー全体構想、「歩くまち・京都」交通バリアフリー全体構想のもとで、2期にわたり地区ごとに策定した基本構想に従ってバリアフリー化が進められてきた。昨年6月に京阪鳥羽街道駅のバリアフリー化の整備を終えたことにより、これまでの全体構想で対象としたすべての鉄道駅について整備が完了している。このような成果が得られたことに対しては高く評価できるとともに、これまでの関係者の皆様方に対して敬意を表したい。</p> <p>なお、道路事業については整備が継続中の地区もあり、今後も着実にその整備を進めて頂きたい。</p> <p>3,000人以下の鉄道駅についても、地域の要望を踏まえながら必要な所から可能なバリアフリー化の取り組みを進めて頂きたい。</p> <p>また、旅客の少ない鉄道駅では、今後、終日あるいは時間帯によっては無人となる駅も増える可能性があり、その対応についても今後検討することが必要ではないかと思う。</p> <p>ハードの対策と並んで心のバリアフリーの推進がきわめて重要である。各事業者で、社員・職員の皆様方の研修等をはじめ熱心に対応して頂いており感謝している。刊行されたハンドブックの活用等による啓発など、一般市民の方の意識をさらに高めていくことが大切である。特に、学校教育の場での理解が深まることが大切だと思う。本年度、京都への修学旅行生からの要請により、バリアフリーの講演が行われたとのことであり、興味深い取り組みである</p>	<p><本市の回答></p> <p>昨年6月に京阪鳥羽街道駅のバリアフリー化の整備により、全体構想で選定されたすべての駅について整備が完了しました。これも、地元や利用者の皆様の御協力、また、鉄道事業者の尽力の賜物であり、関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。</p> <p>道路のバリアフリー化については、現在、残る16地区の重点整備地区において、緊急性や他事業(学校の改修等)との同時整備による事業効果などを勘案しながら、順次、効率的かつ効果的な整備を進めております。引き続き、早期の整備完了に向け、国予算も活用し、鋭意取り組んでまいります。</p> <p>一日の平均利用者数が3,000人以下の鉄道駅は、大半が地域鉄道(叡山電鉄・京福電気鉄道)の駅であります。地域公共交通事業者は、老朽化したホームの改修に合わせ、スロープの設置等のバリアフリー化整備が進めています。本市では、国及び京都府と協調して、補助金を交付しバリアフリー整備を支援しています。</p> <p>終日または時間帯によって、駅員が不在となる駅については、巡回職員の配置や他駅からの駆け付けによる対応などを行っている鉄道事業者もございます。</p> <p>心のバリアフリーの取組については、一朝一夕に効果が出るものではありませんが、引き続き、『「心のバリアフリー」ハンドブック』や周知チラシを活用し、学校での授業参加や鉄道駅等でのチラシ配布など、様々な機会において、心のバリアフリーの普及啓発を行っていきます。</p>

	<p>全体構想が目標年度を終えたことから、次期のマスター・プランとしての全体構想を策定することが必要ではないかと考える。将来における社会・経済環境の変化、新たな技術の開発動向なども踏まえて、次期の全体構想において、バリアフリーに向けた取り組みの理念や目標、基本方針などについて、とりわけ心のバリアフリーの位置づけを重視しながら、検討することが必要である。</p> <p>具体的な基本構想では、これまでに選定された24の重点整備地区についてはフォローアップを行ない、新たな課題の整理、バリアフリー経路の複数化やホームドアの設置など、整備内容の質的な向上について検討することが必要である。また、新たに選定すべき地区（異なる鉄道駅を中心とした地区、障がい者・高齢者等の集中する施設を中心とした地区、京都市特有の観光施設が集中する地区など）がないかその可能性についても検討することが望まれる。</p>	<p><本市の回答></p> <p>全体構想については、目標年度を終えていますが、道路のバリアフリー化が完了していない重点整備地区があることから、まずは、現行の構想に基づく整備を完了することに注力していきたいと考えております。また、心のバリアフリーについては、各重点整備地区における基本構想において、ソフト対策の取組として位置づけられております。</p> <p>24の重点整備地区の整備については、引き続き、進捗状況等の共有及び意見交換を行ってまいります。</p> <p>また、駅のバリアフリー経路の複数化やホームドアの設置等については、「鉄道駅バリアフリー料金制度」を活用する各鉄道事業者において運賃改定を行い、利用者から料金を徴収し、その費用により整備が進められます。また、同制度の活用にあたっては、各事業者が「バリアフリー整備・徴収計画」を公表しており、今後は、各駅の現状を踏まえて、順次整備が進められます。各事業者の具体的な整備状況・予定等については、共有してまいります。</p>
3	<p>資料では、令和4年度の総括については、まとめられていますが、平成24年度の全体構想全体の総括がない。平成24年度の構想は、今後どう位置づけられるのか。</p> <p>令和5年度に新たな全体構想を策定するのか。あるいはもう考えないのか。</p> <p>これらについて、京都市の考え方を伺いたい。</p>	<p><本市の回答></p> <p>全体構想については、目標年度を終えていますが、道路のバリアフリー化が完了していない重点整備地区があることから、まずは、現行の構想に基づく整備を完了することに注力していきたいと考えております。また、資料では、全体構想の進捗状況を踏まえて、今後の本市のバリアフリー施策を記述しております。</p>

4	<p>今回のように全体的な総括を行う時期には、直接意見交換が必要と考える。</p> <p>書面開催よりも、Zoomなどを利用したネット会議を行うべき。また5月以降コロナについて通常のインフルエンザと同等になるのであればできるだけ早く対面会議を開催すべきである。</p> <p>意見集約後、対応について、どのように考えているのか。</p> <p>少なくとも、どのような意見が出たのかを委員全体に知らせていただきたい。</p>	<p><本市の回答></p> <p>令和4年度の会議については、新型コロナウイルス感染症防止の観点を重視し、また、委員数が55名と多いことを踏まえて、書面会議とさせていただきました。しかしながら、積極的な意見交換を行うため、対面を中心とした会議が望ましいことはご指摘のとおりであり、次回会議においては、対面での開催を予定しております。</p> <p>また、今回いただいた御意見・御質問等については、本市等の見解を付記して、本市ホームページにて公表し、委員の皆様にお示しいたします。</p>
5	<p>一通りの重点地区での着工が始まり、すでに完了している所も多い。しかし、完了地点での状態が計画通りのものであるか、最終確認をしていく事が大切だと考える。</p>	<p><本市の回答></p> <p>鉄道駅のバリアフリー化については、各鉄道事業者と連携して整備を進めてきたところであり、計画（基本構想）に基づいた整備内容となっていると認識しております。</p> <p>道路のバリアフリー化については、計画（道路特定事業計画）に基づいたものとなるよう、整備を進めしており、事業の進捗状況を本市ホームページ上で公開しております。</p>

写真など資料が大変わかりやすく、着実に進んでいるのが良くわかります。しかし、ユニバーサルベッドに関する資料がありません。
車椅子対応トイレとあっても、ベッドがないと思われます。それではただの広いトイレです。資料3・4ページの淡路駅のみ。
新駅である、梅小路京都西駅にも設置がないのは何故なのか回答が欲しいです。切実です。

<JR西日本の回答>

国のバリアフリー整備ガイドラインにおいて、ユニバーサルベッド等につきましては、「◇望ましい整備内容」となっており、設置するのにスペースを要するため、弊社では新幹線の駅を中心に整備しています。在来線の駅につきましては、「○標準的な整備内容」である乳幼児用おむつ交換台を標準として整備しています。

梅小路京都西駅についても、上記の方針に基づいて整備しております。

<近畿日本鉄道の回答>

ユニバーサルベッドの必要性については理解しておりますが、国のバリアフリー整備ガイドラインの位置づけでは「望ましい設備」となっており、ベッドを設置するスペースの確保も難しいのが現状です。まずは多機能トイレ等標準的な整備について重点的に整備を進めています。近鉄としてはまだ標準的な整備も整っていない駅が多数ございます。

<阪急電鉄の回答>

左記の淡路駅は鉄道駅バリアフリー料金制度の資料内でのこれまでのバリアフリー整備事例として掲載しているものです。阪急では、バリアフリートイレを新設する場合はユニバーサルベッドを設定しております。また、既設トイレの美装化をする場合でも設置可能であればユニバーサルベッドを整備していく予定です。

<京阪電鉄の回答>

弊社のユニバーサルベットの設置状況ですが、京都市域内の障害者対応トイレがある駅(19駅)のうち、現在9駅にユニバーサルベットを設置しております。

今後も、主要駅のトイレリニューアルを行う場合、障害者対応トイレに設置します。

<叡山電鉄の回答>

弊社としては2箇所、車椅子対応トイレがありますが、大型ベッドについてはスペース等の課題もあり、設置できていないのが現状です。

<京福電鉄の回答>

当社は主要4駅(四条大宮・北野白梅町・帷子ノ辻・嵐山)に多目的トイレを設置していますが、近年整備しました北野白梅町駅には、ユニバーサルベッドを2台設置致しました。

<交通局の回答>

交通局では、トイレの老朽化による全面リニューアルに合わせて、全駅にユニバーサルベッドの設置を進めています。

7	<p>バリアフリー完了扱いですが、例えば二条駅など、ロータリーに段差があり、1箇所しか上がるところがなく、駐車されると、本当に上がる手段がなく、困っています。</p>	<p><本市の回答></p> <p>一般的には、出入口を増加させることは歩道の勾配等の影響が大きいため、難しいケースがございます。本市が所管する二条駅のロータリー（西側）を確認させていただいたところ、身体障害者用駐車スペースの路面標示が消えかかっていることを確認いたしました。一般車両がこのスペースに停車しないよう、路面標示の復旧をし、さらに注意喚起を促すような対策を検討させていただきます。</p> <p><JR西日本の回答></p> <p>広場に関する整備方針等を京都市と調整し、改良等の検討をいたします。</p> <p>※JR二条駅ロータリーについては、西側は本市所管、東側は本市およびJR西日本の所管となります。</p>
8	<p>地下鉄北大路駅のホームドア設置は、とても役立つと思います。(資料2 P13)</p>	<p><交通局の回答></p> <p>今後も安心・安全な地下鉄駅ホームの環境整備に取り組んでまいります。</p>
9	<p>京都バス 岩倉村松-河原町三条を利用していますが、運転士の方の車イス対応は、親切、適切に行われていると感じています。(資料2 P12)</p>	<p><京都バスの回答></p> <p>ありがとうございます。今後も親切、適切を感じていただけるよう、乗務員の指導教育に努めます。</p>
10	<p>ソフト面における取り組みは、これからだと考る。資料2P27(4)ほほえみ交流活動事業、(5)街頭啓発キャンペーンの取り組みには参加しているが、とりわけ一般市民への当事者からの情報発信の場が不足しており、交通機関内でのマナーも含め、啓発の機会と方法を再検討すべきだと考える。</p>	<p><本市の回答></p> <p>ほほえみ交流活動や街頭啓発キャンペーンは、当事者団体等の意見を聞きながらテーマ等を設定しておりますが、いただいた御意見を参考に、より効果的な取組を進めてまいります。</p>

■その他自由意見

	意見	回答
11	<p>次年度より鉄道駅のバリアフリー料金制度を活用して、阪急、京阪、JR西日本の各鉄道事業者によるバリアフリー料金の収受が開始されるが、これによりこれまで懸案であったホーム柵を中心に、バリアフリー設備の整備が進展することを大いに期待したい。今後は、こうした制度の活用の成果を市域全体として集約し、進捗状況を本協議会において報告して頂きたい。</p>	<p><JR西日本の回答> 状況に応じて、御報告いたします。なお、全体の整備計画・実績はHP等で公表いたします。</p> <p><阪急電鉄の回答> ホーム柵を中心にバリアフリー設備の充実に努めてまいります。整備の進捗状況につきましては年度ごとの京都市交通バリアフリー推進会議の資料の中で報告させていただきます。</p> <p><京阪電車の回答> 鉄道駅バリアフリー料金制度では、前年度の進捗状況について当年度の6月末までに公表することになりますので、必要に応じて情報連携させていただきます。</p> <p><京都市の回答> 各事業者が推進するバリアフリー整備の進捗状況については、本協議会において、共有させていただきます。</p>
12	<p>コロナ禍が沈静化しつつあり、市内では急激に国の内外からの観光客が増加している。これにともない、交通機関の混雑が増しつつある。特に、バスの車内の混雑は著しく障害を持たれる方々にとっての移動環境は厳しいものとなると予想されるため、対策を講じる必要がある。</p>	<p><本市の回答> 公共交通は、市民の生活の足であることから、交通事業者との連携のもと、観光客等に対して、効率的な移動を促すなど、混雑の緩和に努めていきたいと考えております。</p> <p><交通局の回答> 市バスでは、観光シーズンにおいて、既設系統の臨時増発や、鉄道駅と主な観光地を結ぶ臨時バスの運行に加え、市バスと地下鉄を組み合わせたアクセスのご案内や「地下鉄・バス1日券」を活用した観光ルートをPRするなど、車内の混雑を可能な限り軽減させる取組を推進しております。 地下鉄についても、お客様数の多い観光シーズンや連休等においては、地下鉄の臨時増発を適宜実施しております。 また、交通局では、混雑緩和の取組の一つとして、「地下鉄・バス1日券」について様々な媒体を活用してPRを行い、市バスだけでなく、地下鉄と市バスを組み合わせた観光ルートの案内を行い、地下鉄への利用誘導を図っています。例えば、JRをはじめとした鉄道・バス社局と連携し、京都駅構内における「地下鉄・バス1日券」の販売やリーフレットやポスターを作成しました。 令和5年度においても、引き続き地下鉄の利用誘導を行うとともに、お客様の利便性の向上に努めてまいります。</p>

12		<p><京都バスの回答></p> <p>当社ではオーバーツーリズム対策の一つとして、車内の混雑度がリアルタイムで利用者の方にお伝えできる機能を備えたバスロケーションシステム「京都バスナビ」の運用を開始しました。これにより、ご利用の方は混雑度の少ないバスや、ルートを選択出来るようになります。</p> <p><JR西日本の回答></p> <p>状況に応じて、対応を検討します。</p> <p><阪急電鉄の回答></p> <p>多客時の対応につきましては、お客様に安全安心にご利用いただけるよう、引き続き、ソフト・ハード両面で対応、整備に努めてまいります。</p> <p><叡山電鉄の回答></p> <p>計画的に車両改修を進めており、車椅子スペースや扉の誘導鈴等、車両のバリアフリー化を順次進めています。</p> <p><京福電鉄の回答></p> <p>観光客が増加するシーズンについて、2両連結運行を実施して車内の混雑緩和を図るほか、臨時で駅の改札対応を実施してスムーズに電車からお降りいただけるよう対策を講じております。</p>
13	<p>自転車の歩道上の不適切な運転が見られ、歩行中に事故に巻き込まれるケースが増加している。また、電動キックボードなどが、低速走行時に制限されるととも歩道通行が認められると歩道上の事故も懸念される。バリアフリーの観点からも、歩道上を安心して通行できる対策がより求められる。</p>	<p><本市の回答></p> <p>自転車は車道走行が原則であり、例外的に歩道上の通行が認められる場合であっても、歩道の中央から車道寄りの部分を徐行するとともに、歩行者の通行を妨げる場合は自転車が一時停止をしなければなりません。</p> <p>本市では、歩行者の安全を確保するため、車道の左側に自転車の走行位置を示すベンガラ色の矢羽根マークを設置し、自転車の車道左側走行を促進するとともに、自転車ルール・マナーBOOKの市内全小中学校等への配布、世代に応じた自転車交通安全教室の開催や、ルール・マナー啓発動画を制作しSNSで周知するなど、自転車利用者に対するルール・マナーの啓発に取り組んでいます。</p> <p>電動キックボードについては、令和4年の道路交通法の一部改正により、令和5年7月1日から、特定小型原動機付自転車（いわゆる電動キックボード等）の交通方法等に関する規定が施行されたことを受け、今後の電動キックボード等の利用状況等に注視してまいります。</p>

駅等の公共施設でのエスカレーターにおいて、歩いて利用する人がいる。なぜ歩いてはいけないのかを知らない人が多く、これらの事もまだ歩いてはいけないではなく、その理由も含めて周知していく必要があると考える。

<交通局の回答>

交通局では、事故防止と安全の確保を目的として啓発ポスターを各エスカレーター付近に掲示し、「エスカレーターでは歩かず、手すりを持って御利用ください。エスカレーターでの事故防止のため、御協力をお願いします。」と案内しています。令和5年度には、2列で立ち止まって御利用いただくよう、エスカレーター付近に案内サインシートを設置することにより、啓発を強化します。

<阪急電鉄の回答>

エスカレーターの手すり付近には「2列に立ち止まってください」、「手すりをお持ちください」というステッカーを貼り付けて、注意喚起を行っています。さらに2021年度以降に更新したエスカレーターには、「2列で立ち止まってください」というアナウンスを追加し、啓発を強化しています。また、毎年、全国の鉄道会社や商業施設、日本エレベーター協会などとともにポスター掲出等の広報活動を行っています。

<京阪電車の回答>

エスカレーターを安全にご利用いただくため、全国の鉄道事業者56社局・4団体や空港施設、自治体と共に、エスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しております。(昨年は7月25日(月)から8月31日(水)で実施)

<近畿日本鉄道の回答>

『エスカレーター「歩かず立ち止まろう』』キャンペーンを実施しており、理由についても言及しております。

<JR西日本の回答>

引き続き、周知を行ってまいります。

15	<p>昨今、エレベーター乗れない問題があります。実体験で乗れません。</p> <p>駅員さんが居る場合は駅員さんが別場所から乗り込み場所を確保、車椅子と交代してくれました。</p> <p>歩ける人は譲るように周知を願います。あまりに混雑する場所には整理する人の配置があれば助かると思います。マナーに丸投げは無理で、浸透するまで心のバリアフリーには導く人が必要かと思います。</p>	<p><本市の回答></p> <p>心のバリアフリーについては、「心のバリアフリー」ハンドブックや周知チラシを活用した普及啓発等を行っておりますが、引き続き、取組を実施していくとともに、いただいた御意見を今後の取組の参考にさせていただきます。</p> <p><JR西日本の回答></p> <p>引き続き、周知を行ってまいります。</p> <p><近畿日本鉄道の回答></p> <p>エレベーターについては車いす優先など今後検討が必要と認識しております。</p> <p><阪急電鉄の回答></p> <p>エレベーターの利用につきましては、電車内や駅の情報モニター等で譲り合いに関するマナー啓発を実施しており、また案内サインには海外のお客様にも分かるよう絵文字を用いたわかりやすい案内に努めています。</p> <p><京阪電車の回答></p> <p>社内において啓発活動の実施を検討いたします。</p> <p><京福電鉄の回答></p> <p>当社のエレベーター設置駅は無人駅のため、すぐに対応することが難しいですが、できる限り運転士や係員が連携してサポートさせていただきます。お気軽に当社係員にお声掛けください。</p> <p><交通局の回答></p> <p>交通局では、ゆずりあいに関する啓発ポスターの掲出により、お客様への呼びかけを行っており、一人でも多くのお客様に理解を頂けるよう、今後も継続してマナー向上を呼びかけてまいります。</p>
16	<p>観光客が戻りタクシーやバスに乗れません。予約しても来ない。通院に苦労しています。</p> <p>市民用に台数を確保する為、補助金を出すなど、対策を願います。</p> <p>また、1人でエレベーターにのり、スペースは全て荷物と言う人もいます。バスも似た事があるかと。京都駅など、主要駅からホテルまで安価に荷物を輸送するサービスなど出来ませんか?win winだと思うのですが…</p>	<p><京都市の回答></p> <p>長期的な労働人口の減少、短期的なコロナ禍の影響もあり、タクシー・バスの担い手不足は深刻な問題となっております。業界とも連携し、担い手の確保に取り組んでいきたいと考えております。</p> <p><交通局の回答></p> <p>市バスでは、ひとりでも多くのお客様にご乗車いただきため、大きな荷物をお持ちの方はタクシーや電車、または配達サービスなど「手ぶら観光」にご協力いただくよう、啓発活動に取り組んでおります。</p> <p>引き続き、車内環境の改善に取り組んでまいります。</p>

17	<p>私事ですが、膝の手術をし、改めてバリアフリーを見直すことが多くなりました。「歩くまち・京都」は、脚が不自由でも気にならず歩けるよう整備されています。地下鉄も不自由なく行動できます。改めて感謝いたします。</p> <p>そして、一番大切なのは「手すり」です。手すりがあるとホッとします。</p> <p>他人の気持ちにそえるよう、ソフト面も大切です。健康な時には、気づかなかったこと、一つ一つ感謝です。</p> <p>意見ではなく現状を記しました。</p>	<p><JR西日本の回答> ご意見は参考にさせて頂きます。</p> <p><近畿日本鉄道の回答> 手摺についても階段やスロープ等ガイドラインに則って整備しております。</p> <p><阪急電鉄の回答> 今後も継続して、すべてのお客様に安心、安全にご利用いただけるよう努めてまいります。</p> <p><叡山電鉄の回答> 手すりの必要箇所について再確認いたします。</p>
18	<p>駅構内でのエレベーターの位置が遠くにある場合が多く、エレベーターを探すのに時間がかかる(特に、地下鉄・JR)。設置をしたのは良いが、場所が分かりにくい場合があり、配置に問題があると感じる。</p>	<p><交通局の回答> 交通局では、駅の構造により、エレベーターがお客様の主な動線から離れた位置にある場合には、エレベーターの位置が分かりやすいように誘導サインの充実に努めています。引き続き、お客様に分かりやすい案内となるよう努めています。</p> <p><JR西日本の回答> 駅構造によりEVが設置出来る場所が限定される場合がございます。ご理解いただきますよう宜しくお願ひいたします。</p> <p><近畿日本鉄道の回答> エレベーター設置については既存駅を改修する方が多く、駅の構造上、ご利用しやすい位置に整備できない場合がございます。サイン等で確認できるよう整備しております。</p> <p><阪急電鉄の回答> エレベーターは駅の構造上、設置できる場所が限定され、ご不便をお掛けすることがあります。引き続き、案内サイン等でわかりやすくご案内できるよう努めています。</p> <p><京阪電鉄の回答> エレベーターの設置場所については、駅の構造上制約を受け、ご不便をおかけする場合がございますが、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p><叡山電鉄の回答> エレベーター設置駅には分かりやすい場所に触知案内盤を設置しております。</p>

鉄道駅で、災害時、人身事故など非常事態での対策は考えられているか？

特に、知的障害者に対して配慮すべきである。(大学の)福祉実習期間中に利用者さんに話をうかがつたところ、「知的障害者等は非常事態時にパニックになることが多い。案内標識ではわからないために駅員がプレートを持ち、誘導するという対策は考えられているのか。周囲に人が多いと、アナウンスが聞こえづらくなるためにパニックに陥る。」と話していた。

<交通局の回答>

交通局では、駅における災害時及び人身事故等の発生時の情報発信については、駅構内の掲示物や駅係員によるアナウンス、「行先案内表示器」でのテロップ表示により行うこととしております。

また、ホームページ及びTwitterを活用し、災害によるダイヤ変更や事故等による大幅なダイヤ乱れ等の情報をいち早く発信できるよう努めています。

<JR西日本の回答>

駅・乗務員の放送だけでなく、ディスプレイやケータイアプリ等の複数手段でのお知らせしております。

<近畿日本鉄道の回答>

異例時について視覚障害者、聴覚障害者等それこそとなった障害をお持ちのお客様に対し適切な対応については今後の課題と認識しております。

<阪急電鉄の回答>

災害時の避難誘導などは駅係員への教育に努めています。引き続き、知的障がいの方を含め、すべての障がいをお持ちのお客様に対応できるよう社員教育に努めてまいります。

<京阪電鉄の回答>

非常事態の対策は、定期的に災害時の対応訓練を実施しております。

現状では、車いすをご利用のお客さまや白杖のお客さまが乗客の中にいる想定をして実施しております。

<叡山電鉄の回答>

非常時でのお客様の避難誘導については訓練等を通じて障がいの方についても考慮して行えるようにしています。

<京福電鉄の回答>

毎年、様々なシナリオを想定し有事発生時の救助訓練等を行っております。障がい者への案内誘導については取り組んだことがなかったため、今後の参考にさせて頂きます。

20	<p>視覚、聴覚、身体障がい者への配慮は整っているが、知的障がい者への配慮が少ないと感じる。</p>	<p><交通局の回答></p> <p>交通局では、交通事業者向けのバリアフリーの基礎知識、接遇・介助方法、円滑なコミュニケーションスキルを身に付けることを目的とする「交通サポートマネージャー研修」を受講し、認定された運転士、運行管理者または、駅職員等を、各営業所、運輸事務所に配置しています。研修では、知的障害を含む様々な障害のある当事者の方に講師を務めていただき、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学んでおります。</p> <p>引き続き、「交通サポートマネージャー」の養成を継続するとともに、知的障害を含む様々な障害をお持ちの方への理解を深めるよう、努めてまいります。</p> <p><JR西日本の回答></p> <p>ご意見は参考にさせて頂きます。</p> <p><近畿日本鉄道の回答></p> <p>視覚障害者、聴覚障害者等については一定の対応は浸透してきてはおりますが知的障害者に対する対応は今後の課題と認識しております。</p> <p><阪急電鉄の回答></p> <p>引き続き、知的障がい者の方を含め、すべての障がいをお持ちのお客様に対応できるよう社員教育に努めてまいります。</p> <p><叡山電鉄の回答></p> <p>知的障がい者の方に限らず、困っておられる方がいるようでしたら積極的にお声掛けするように教育しています。</p> <p><京福電鉄の回答></p> <p>今後の参考にさせて頂きます。</p> <p><京都バスの回答></p> <p>知的障がい者の方がどのようなサービスを求められているのかを考え、出来るだけご要望に沿いたいと考えています。</p>
21	<p>スマホによるインターホンシステムについては、高齢者や子どもでスマホを持っていない方には利用することができず、一部の人しか利用できない。また、設置場所についても、わかりやすい場所に設置すべきである。</p>	<p><京阪電車(スマホによるインターホンシステムの実証実験を実施)の回答></p> <p>お客様のご利用状況やお声を注視しながら今後の整備内容を検討してまいります。</p> <p><京都市の回答></p> <p>誰もが利用できる誘導等を整備できるのが理想であり、スマホによるインターホンシステムのような新たな技術をいかに活用していくかについては、本会議等において、事業者と意見を交換し、研究したいと考えております。</p>

22	<p>自由意見箱の設置や携帯電話でも簡単にアンケート回答できるような意見収集サイトを設置すべきである。各事業者のホームページにおいて、意見や問合せに関するページが設置されている場合でも、リンクが分かりにくく、そのページにたどり着きにくい。現場に二次元コード等を掲載し、それを読み取ることで簡単に意見を投稿できるようにするのがよいのではないか。</p>	<p><JR西日本の回答> ご意見は参考にさせて頂きます。</p> <p><阪急電鉄の回答> 二次元コード等の掲載は実施していませんが、ご意見やご要望がございましたら、駅係員へお知らせください。ホームページにつきましても、お客様にわかりやすくご利用いただけるよう引き続き、検討に努めてまいります。</p> <p><京阪電鉄の回答> 弊社のホームページでは、トップページにお問合せのリンクを設け、その先に受付フォームを用意しております。</p> <p><叡山電鉄の回答> 検討させていただきます。</p> <p><京福電鉄の回答> 今後の参考にさせて頂きます。</p> <p><京都バスの回答> システムの構築には多額の費用が発生するため、ハードルの高い部分がありますが、引き続き可能な限りお客様の声に耳を傾けていく所存です。</p>
23	<p>地下鉄のホーム柵が設置されている駅において、利用者がホーム柵のすぐ前に並ぶため、点字誘導ブロックの上に列ができる状態になっている。視覚障害者専用の乗車位置などを設置するはどうか。</p>	<p><交通局の回答> 交通局では、以前から、並ぶ際のマナーについては、アナウンス等による啓発を実施しているところです。令和5年度においては、点字ブロックの妨げにならないよう並んでいただくために、点字ブロック手前に床面に足形のサインを設置することにより、啓発の強化に努めてまいります。</p>

交通事業者の職員は、福祉施設を訪問し、当事者の意見を聞いたり、福祉関係の学生と意見交換するなど、積極的に様々な意見を取り入れるべきである。バリアフリー整備を必要としている方でも、客観的にみて不自由ではないかと感じることがあるため、当事者以外の意見も取り入れるべきである。

<交通局の回答>

交通局では、交通事業者向けのバリアフリーの基礎知識、接遇・介助方法、円滑なコミュニケーションスキルを身に付けることを目的とする、「交通サポートマネージャー研修」を実施する中で、障害当事者である講師とのグループディスカッションを通して意見交換をすることとしております。

また、障害者団体及び障害者支援団体と意見交換を実施しております。

今後も内容について検討を行い、幅広い意見を取り入れて行けるよう努めてまいります。

<JR西日本の回答>

御意見は参考にさせて頂きます。

<近畿日本鉄道の回答>

社内で作成した研修資料やDVD映像、または外部団体主催の障害者対応研修資料等を活用し、接遇技能取得の向上を図る訓練、研究会を実施しております。

<阪急電鉄の回答>

当事者の皆様の意見を聞くことの重要性は認識しており、株式会社ミライロ（障害当事者）の協力を得ながら、障害当事者の視点で意見交換を行っています。社員教育についてもサービス介助士資格の取得など、実践的な教育が受けられる機会を設けるとともに、今後は障害当事者による教育の実施についても検討してまいります。

<京阪電鉄の回答>

当事者の皆さまはもちろん、その他のお客さまからのお声を聞きながら環境整備に努めてまいります。

<叡山電鉄の回答>

近畿運輸局や京都市主催のバリアフリーに関する意見交換会に積極的に出席しております。

<京福電鉄の回答>

今後の参考にさせて頂きます。

25	<p>インターほんなど、様々な設備において、子ども、高齢者、車椅子利用者の手の届きやすい位置の配置を徹底すべきである。一般的な高さではバリアフリーとは言えない。</p>	<p><交通局の回答></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市バス営業所の設備としては、北大路バスターミナルのトイレやバスの駅九条車庫前に非常用のベルを設置しており、子ども、高齢者、車椅子利用者においても手の届きやすい場所に設置しています。また、通報装置が作動するか、定期的に確認しております。 ・地下鉄車両ではこれまでからバリアフリー化に取り組んでおります。 <p>東西線車両においては、車椅子スペースの車内通報装置を手の届きやすい高さに設置しているほか、現在導入を進めている烏丸線新型車両(20系)においては、同様に車内通報装置を設置しているだけでなく、様々な高さの吊手の設置、乗降口横の長尺縦手すり、車椅子・ベビーカースペースの2段手すり、座席中央部の縦手すりを新たに設置しております。今後も全ての人が使いやすい地下鉄車両を目指し、取組を進めてまいります。</p> <p>・IC対応型多機能インターホンや車いす対応券売機では、車いすをご利用の方にも使いやすい高さにインターホンの呼び出しボタンを設けています。</p> <p><JR西日本の回答> ご意見は参考にさせて頂きます。</p> <p><阪急電鉄の回答> インターホンなどの設備につきましては、ユニバーサルデザインの観点から引き続き、検討してまいります。</p> <p><京阪電鉄の回答> できる限りすべてのお客さまにとって利用しやすい環境を整えるべく、設備の配置を検討してまいります。</p> <p><叡山電鉄の回答> インターホンの設置位置については、出来るだけ皆様が利用できるような位置を考慮しております。</p> <p><京福電鉄の回答> 今後の参考にさせて頂きます。</p> <p><京都バスの回答> 一部高床車両には地上から140cm程度の位置に呼び出しボタンがある車両もありますが、ワンステップ・ノンステップ車両では呼び出しボタンが120cm、マイクが100cmの位置についているため、車いすの方でもご利用していただきやすいと考えており、今後製造する車両に関しても、十分配慮するようにいたします。</p>
----	--	---