

令和5年度「京都市交通バリアフリー推進会議」

会 議 録

日 時：令和6年3月22日（金）

午前9時30分から午前11時30分まで

場 所：京都経済センター6階 会議室6-C、6-D

1. 開会：京都市都市計画局長 竹内 重貴から挨拶

2. 議事

(1) バリアフリー全体構想の総括について

(2) 令和5年度のバリアフリーに関する取組について

<質疑応答>

(○：利用者代表からの御意見、●：関係機関からの御回答)（敬称略）

ONPO 法人京都市肢体障害者協会

1. 四条烏丸のバス停について、バス停がきれいにできていて、乗り場とバス車両の隙間がちゃんとふさがっています。屋根の部分に関しては、雨に濡れなくて良いです。バスがうまく停車できればよいですが、バスがずれて停まった場合、歩道と車道の間に段差があり、いちいち段差を降りないといけません。各社共通の問題だと思うので、できれば改善してほしいです。また、車いす利用者がバスを利用するとき、普通のバス停では、手を挙げればバスの運転手に合図することができますが、目隠しがあるせいで、どこで手を挙げて待っていたらよいかわからないです。ましてや、同じバス停に複数のバスが来るので、乗りたいバスに対して、どこで合図したらよいかわからないです。乗り口や降り口の前では、次々人が来るので、どこで待っていればよいかわからないです。どこで待つべきなのか、統一した基準を出してほしいです。
2. 鉄道事業者に関しては、近鉄様が今後、東寺駅など数々の駅で無人化されると聞いています。今後、人材が減っていく中で、無人化という問題は進むと思いますが、車いす利用者にとっては、一人で電車に乗るとき、どうしたらよいかわからないです。駅員さんがいれば、電車が来たら板を渡して乗れますが、無人駅の場合は、どのタイミングでそれをしてよいかわからないです。そういう面の基準を明確化して、各社統一してほしいです。

【回答】

●京都市交通局

1. バスの乗車の際の御意見ですが、バス停にバスを停める際、よりスムーズにバスにご利用いただけるように、できるだけバス停の乗り口と車両の乗車口を合わせるようにしており、また、できるだけ車両を歩道に寄せて停車するよう、日ごろから運転手に対して指導しております。

一方で、前後に車が止まっているなど、やむを得ず、本来の停車位置に停められない場合もありますが、できるだけ安全にご利用いただけるように、このような意見があるということを周知してまいります。

また、車いす利用者がバスを利用される際の御意見について、バスが到着した際、運転手がバス停のお客様の様子をしっかりと確認したうえで発車するようにしております。広告がついているバス停については、広告面もあり、どうしても見通しがよくない場合もあるかもしれませんが、とはいえ、バス停の状況はしっかり確認するようにしております。

2. 地下鉄には無人駅はありません。一部の改札口においてはリモート化を実施していますが、駅務室内には必ず駅係員を配置しており、対面での対応が必要な際には、インターホンでお申し出いただければ、即時対応できる体制としております。

●阪急電鉄

2. 各駅での無人時間帯において、介助等のお困りごとがあれば、改札口付近に設置しております駅係員よびだしインターホンをご利用ください。

状況によりご案内までお待ちいただくことがございますので、事前にご利用日時をお知らせいただければ、よりスムーズなご案内が可能です。

●近畿日本鉄道

2. 駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン【5-1-3 介助の申込等にかかる事前連絡】に則して整備を行っています。

●京福電鉄

2. 嵐電（嵐山本線・北野線）は、すべての車両にスロープを搭載しています。無人駅ではご利用希望の旨を運転士にお声掛けください。スロープを設置してお手伝いさせていただいております。ケーブルカー・ロープウェイは、階段などバリアがあるため、ご本人に歩いていただく必要があり、お手伝いさせていただいております。

●叡山電鉄

2. 弊社は最大 2 両編成のワンマン運転のため、基本運転士が対応しています。駅の構造上により運転士 1 名の対応が難しい場合は事前にご連絡をいただくよう案内し、連絡をいただければ係員を手配します。

各社統一する基準の明確化は難しいと思いますが、基本的には障害者差別解消法による対応を心がけています。

●京阪電鉄

2. 弊社では、利用される時間を事前に連絡いただければ、その時間に駅係員を配置し対応します。直接駅にお越しの場合は、駅配置のインターホンより連絡いただくことで、最寄りの駅から駅係員を派遣し対応します。（その場合、20 分程度お待ちいただく場合があります。）

なお、ルールの統一については、行政機関等の指導調整の元で検討してまいります。

●神戸大学名誉教授

2. 近鉄駅の無人化については、本日は、近鉄様は欠席されていますが、鉄道事業者共通の問題でもあるので、今日、このような御提議があったということを御認識いただきたいと思います。

○NPO 法人京都子育てネットワーク

3. 私は、1歳の双子を育てており、双子用の横並びのベビーカーを使用しています。資料2の24ページでは、重点整備地区烏丸地区の道路のバリアフリー化が「完了」となっていますが、「西洞院四条下る」の交差点において、歩道に電柱があることで、双子用のベビーカーが通れないです。道路のバリアフリー化は、このような電柱は該当しないのでしょうか。
4. 市内の公園について、出入り口に車止めが付いていることで、双子用ベビーカーが入れないです。双子用ベビーカーの幅は、71.5cmであり、電動車いすは幅70cm以下であるので、ベビーカーが入れないということは、電動車いすも入れないということです。公園の中のトイレなどをいくらバリアフリー化しても、入れないので意味がないと思います。
5. 市バスに関してお願いしたいことがあります。四条通などで、バス停に複数のバスが停車しているとき、本来の降り場ではない場所で降ろされることがあります。その際、段差があり降りられないことがあるので、改善してほしいです。
6. バス停でスロープを出してほしいので、バスのチャイムを鳴らしていますが、そもそも、チャイムが鳴っているかどうかかわからないです。運転手からもあまり返事が無いです。旦那と二人で乗るときは、片方が運転手に声を掛けに行ける

が、一人のときはベビーカーを置いて声を掛けに行くわけにはいけないので、できればチャイムが鳴っていることを外からでもわかるようにしてほしいです。

双子用ベビーカーは重さが13kgあり、双子の子供はそれぞれ10kgずつあるので、合計33kgあることになります。それを私と旦那が二人で乗せる場合でも大変なので、できれば双子用ベビーカーに対してもスロープを出してほしいです。また、車両に乗った後も、基本的に運転手に無視されることが多く、できれば、車いすを固定するときのように椅子を上げていただきたい。運転手に言っても、「ベビーカーは対象外」と言われることがたくさんありました。

7. 地下鉄に関しては、以前、中国人の車いすの利用者が、駅員と言葉が通じず、困っている場面があった。駅員は英語で話しているがそれも通じないので、中国語を話せる旦那が通訳をしたことがありました。そういった点についても、もう少し迅速に対応できるようにしたほうがよいのではないかと思います。
8. 四条駅のエレベーターが狭く、ベビーカーを乗せるだけでいっぱいになるので、難しいと思いますが、もう少し広くしていただきたいです。

【回答】

●京都市建設局

3. 道路のバリアフリー化の進め方については、全体構想に基づいて24地区の重点整備地区を定めています。そのうえで、地区ごとに道路特定事業計画を定め、道路のバリアフリー化を進めております。道路特定事業計画については、駅を中心に、病院、スーパー、官公庁といった施設を結ぶ経路を「生活関連道路」と定め、生活関連道路を対象にバリアフリー化を進めております。また、生活関連道路以外の道路については、バリアフリー化しないというわけではありません。

御指摘いただいた烏丸地区については、この「生活関連道路」のバリアフリー化が完了したということです。

また、御指摘の電柱のような細かな個別の案件については、土木みどり事務所という部署がございますので、そこに御相談いただければ、現地の状況を確認したうえで、どういった対応ができるのかも含めて検討させていただきます。

4. バリアフリー化された出入口のない公園については、地形上バリアフリー化が困難な公園を除き、少なくとも1つ以上の出入口がバリアフリー基準に適合するよう順次改修を進めています。

なお、バリアフリー化改修に当たり、車止めを設置している出入口においては、都市公園移動等円滑化基準に基づき、1以上の車止めの間隔について、有効幅90cm以上を確保しております。

●京都市交通局

5. 意見番号1で回答済み

6. まず、二人乗りベビーカーについては、折りたたまずに乗車できるように案内しています。また、乗車・降車の際には、まずは運転手にお声掛けいただければと思います。また、車内の状況は、いつも空いているというわけではありませんが、運転手の方で車内整理を行いながら、できるだけスムーズに乗車いただけるよう努力してまいります。

チャイムとは、乗車口の扉の横に付いている音符マークの押ボタンのことであると思いますが、ボタンを押していただけると運転席に音が鳴り、運転手が気付くようになっていきます。確かに、外にいるお客様には聞こえませんが、ボタンを押していただくと確実に運転手には聞こえています。

7. 地下鉄における多言語でのコミュニケーションについては、全駅に小型翻訳機及び翻訳アプリを備えたタブレット端末を配置し、多言語案内をサポートできる体制の強化に努めているところです。

8. 四条駅のエレベーターの大型化につきましては、駅舎を支える壁や柱に影響を与えるため、現状では困難です。

また、ベビーカー利用に関するマナー啓発につきましては、ベビーカーを使用される方、及び周囲の方に、お互いに配慮や理解していただけるよう呼びかけるポスターを掲出しております。今後も継続してマナー向上を呼びかけてまいります。

引き続き、迅速にお客様案内ができるよう努めてまいります。

●神戸大学名誉教授

6. 二人乗りベビーカーという視点での御提議をいただきました。今後こういう問題もあるということを各社で共有していただきたいと思います。

○京都市聴覚障害者協会

9. 先日、大久保駅で降りたとき、駅員が誰もいないので、インターホンを押しましたが、誰も来られませんでした。インターホンの向こう側で誰かが話しているのは、振動でわかりますが、いくら待っても駅員は来られなかったです。最終的に、他の利用者の方が代わりにインターホンで話してくださり、やっと駅員さんに来てもらうことができました。帰りに、改めてインターホンを確認すると、小さな QR コードが付いていて、それをスマホで読み取ればよいということがようやくわかりました。

また、2月に近鉄に乗った時に、その QR コードを試してみたところ、スマホを使って筆談をすることができました。それでも10分間くらいやり取りをして、結局、駅員が来られて、ようやく改札を出ることができました。

私は、年齢的にはまだ若い方で、スマホ等を使うことができますが、そうではない高齢者の聴覚障害者の方もたくさんおられます。社会状況を考えると、人を減らしたいというのはよくわかりますが、安易に「人を減らしてスマホで対応すればよい」ということではないということを御理解いただきたいです。

10. また、JR 西日本のみどりの窓口もかなり減らされていると思います。先日、みどりの券売機を利用してみたところ、オンラインでできるのは少し便利でしたが、やはり時間がかかり、後ろに人が並ばれてしまいました。人が減るのは仕方がないですが、スムーズにできるやり方を考えていただきたいです。

11. JR 西日本では、移動距離が100km以下の場合には、介助割引が適用されるという制度になっています。介助割引の乗車券を買うとき、みどりの窓口に行けば買うことができますが、みどりの窓口がない場合は、子供2人分の乗車券を買って、改札で駅員に確認してもらうというやり方になります。

そろそろ自動販売機でも障害者割引の切符が買えるようにしていただきたいです。

【回答】

●西日本旅客鉄道株式会社

9. スマホを使ったインターホンシステムなどは、近鉄様を含め、各鉄道事業者において、個別に展開しようとしている状況であると思います。ただ、御指摘のとおり、「使い勝手」という面でまだまだ課題があり、試行錯誤しながら進めているところではあります。

10. みどりの券売機プラスについては、お客様センターのような場所において、複数の駅の券売機からのアクセスを受け、対応しています。御指摘のとおり、お体の不自由な方だけでなく一般の方も含めて待ち時間が生じることについては弊社としても課題としています。そういった課題を改善しながら、「使い勝手」を向上させていきたいと考えています。

11. 「割引切符を買う窓口がない」というのは、御指摘の通りです。みどりの券売機プラスがある駅については、少し時間がかかりますが、切符を買うことができます。ない駅については、お話いただいた通り、小児用切符を購入いただき、後で清算していただく形となります。

みどりの券売機プラスを全駅に整備するのは難しいという事情がありますが、御不便をできるだけおかけしないように、情報提供をしっかりと行いながら、少しでも円滑に御利用いただけるように努力してまいりたいと思います。

○京都市身体障害者団体連合会

- 12. 堀川丸太町西行きのバス停において、バスを待つ人が歩道に広がって待っています。歩道ですが、スピードを出して走ってくる自転車もあり、危ないです。バス待ちの人が列を作って並ぶようにレーンのような路面標示をしてほしいです。
- 13. また、高齢者や子供以外は、自転車は車道を走るよう、警察と連携して徹底してほしいです。また、ヘルメットの着用も徹底してほしいです。
- 14. 四条大宮西行きのバス停について、到着したバスが歩道から離れて停車します。道路の状況から仕方がないのかもしれないが、視覚障害者等の方が乗車しにくいので、何とかしてほしいです。

【回答】

●京都市交通局

- 12. バス待ちのお客様が、歩行者等の通行を妨げず歩道に広がらないような方法について、検討します。
- 14. 意見番号1で回答済み

●京都府警察

- 12. 「歩道をスピードを出して走る自転車」に関する回答歩道上を通行する場合、バス停で待っている人や歩行者の通行を妨げるおそれのある場合は、車道を走行することや降車して自転車を押して通行するよう指導してまいります。
- 13. 自転車は「車道が原則、左側を通行。歩道は例外、歩行者を優先」や「ヘルメットを着用」など基本的な交通ルールを定めた「自転車安全利用五則」について、引き続き、周知してまいります。

●京都市建設局

- 13. 自転車は、道路交通法により「車両」の一種である「軽車両」に位置付けられており、御意見のとおり車道の左側通行が原則です。また、令和5年4月1日から全ての自転車利用者について自転車乗車中のヘルメット着用が努力義務化されております。

本市では、これまでから、車道通行やヘルメット着用を含む自転車のルール・マナー啓発冊子を広く配布するなど周知徹底に取り組んでおりますが、今後も、京都府警察とも連携しながら、SNSを用いた情報発信など、更に多くの方に意識していただけるよう取り組んでまいります。

○公益社団法人京都府視覚障害者協会

15. 無人駅については、やはり人が配置される方が望ましいが、やむを得ず無人化される場合は、可能な限り使いやすさを追求していただきたいです。例えば、インターホンについては、ボタンやカメラの位置を点字で案内するなど、できるだけ視覚障害者等が一人で操作できるようなシステムにしていきたいと思います。
16. ホームでの音声案内について、到着する番線、車両の編成といった情報を省略せずに案内してほしい。市営地下鉄では、そのような音声案内がされているので、他の鉄道事業者様も同様にしてほしいです。
17. 無人駅の情報については、各社ホームページなどで周知いただきたいです。JR西日本様については、どの駅に、どの時間帯に駅員が配置されているかホームページで情報提供されていますが、他の事業者様ではされていないです。
18. バリアフリー化を実施された取組についてもホームページ等で周知してほしいです。たとえば、資料2で車両ドアの触知案内板が設置されたという取組について、触知案内板の設置自体は大変ありがたいですが、すべての車両に設置されているわけではないので、どの鉄道事業者の、どの車両に設置されているのかがわからないと活用しにくいです。

【回答】

●京都市交通局

15. 地下鉄には無人駅はありませんが、一部の改札口においてリモート化を実施しています。リモート化を実施している改札口においては、目の不自由なお客様のため、インターホンの位置等を音声により御案内するとともに、インターホン自体に呼び出しボタンであることが分かるように、点字案内シートを設置しています。また、駅務室内において、可能な限り駅係員が改札口全体を撮影しているモニターを確認し、白杖をお持ちの方などに対しましては、インターホンで積極的にお声掛けを行うよう努めています。
16. ホームでの音声案内につきましては、到着する番線及び車両の編成（東西線のみ）の情報を自動放送により案内しております。なお、多客時や異常時は駅係員によるアナウンスにより、スムーズに御乗車いただくためのホーム整理や注意喚起等を行っております。
引き続き、お客様に分かりやすい案内となるよう努めてまいります。
17. 地下鉄には無人駅はありませんが、一部の改札口においてリモート化を実施しています。リモート化を実施している駅の改札口（有人・無人）の状況については、ホームページの「地下鉄駅施設等のご案内」で情報提供しております。

18. 地下鉄駅において、バリアフリー化を実施した施設等については、ホームページの「地下鉄駅施設等のご案内」で情報提供しております。

また、地下鉄車両では、触知案内板(車内乗車位置表示板)は、全車両に設置しております。

●阪急電鉄

15. 係員呼出インターホンのボタン位置につきましては点字による案内を設置しており、インターホンへは点字ブロックの敷設も実施しています。また、インターホン本体より音声案内(例「構内側インターホンはこちらです」)も実施しています。
16. ホームでの音声案内につきましては、到着番線、列車種別、行先等の案内を実施しています。編成両数の案内につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。
17. 改札口の営業時間はホームページにて周知しております。係員配置時間のホームページでの情報提供につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。
18. バリアフリーや安全対策に関する取り組みについてはホームページに掲載し、周知に努めております。

車両ドアの触知案内板については、本線、支線運用を含め、固定編成で運行する車両には、扉部分に車両やドアの位置を表す触知案内板を設置しております。

●近畿日本鉄道

15. 駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインに則して整備を進めさせていただきます。誘導ブロックや音声案内により、インターホンに案内するべく、検討いたします。
16. 市営地下鉄同様に到着する番線・車両・編成の情報を音声案内させて頂いております。
17. 大変申し訳ございませんが防犯上の観点からホームページ等での情報提供はしておりません。駅の運用が変更になる際は事前に駅にポスターを掲示し周知させて頂いております。また当該駅をご利用のお客様(身体障害者)へは個別にお声がけしております。
18. バリアフリー化の実施についてはホームページで掲載させて頂いております。また駅のバリアフリー情報についても掲載させて頂いております。

●京福電鉄

- 15. 嵐電(嵐山本線・北野線)は、全 22 駅の 18 駅が終日無人駅で、4 駅が有人の時間帯があります。また、バリアフリー対応駅は 21 駅です。ご利用の際は、列車の運転士にお気軽にお声掛けいただければ、対応させていただきます。
- 16. 主要駅については、音声案内システムがあります。その他の駅については、現時点で導入予定はありません。
- 17. 当社ホームページの各駅の設備案内で駅員配置の有無を掲示していますが、時間帯までは記載していません。検討させていただきます。
- 18. バリアフリー整備を行った際は、当社ホームページの新着情報でお知らせしております。今後もバリアフリー化に関する取り組みを実施した際は、お知らせしてまいります。

●叡山電鉄

- 15. 弊社は既に出町柳駅以外、ほぼ無人化となっておりますが、設備については今後も検討いたします。
- 16. 今後、音声案内を導入する際には検討させていただきます。
- 17. 無人駅の情報については、ホームページで周知しています。
- 18. 今後、検討させていただきます。

●京阪電鉄

- 15. 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、設備を更新してまいります。
- 16. 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を整えます。
- 17. 弊社ホームページにて係員無配置および時間帯無人駅の情報を公表しています。
- 18. バリアフリー設備については、弊社ホームページで公表していますが、今後も分かりやすい表示を念頭に進めて行きます。

○京都市立北総合支援学校PTA

- 19. 私の小学校6年生の子供は、肢体不自由児で歩けないのでバギーに乗っています。子どもが幼いころは、抱っこ紐などを使って公共交通機関を利用していましたが、ある程度子供が大きくなってからは、バギーも13kgと重いので、タクシーや自家用車を使って移動しています。本日の皆様のお話を聞いて、いろいろな取組をされていることがわかり、今後はせっかくなので交通機関も利用していきたいと感じました。

20. 歩道の段差はできるだけ改善してほしいです。例えば、横断歩道の歩道と車道の間の段差など、小さな段差による振動もバギーには大きく伝わります。最近、公園や道路などでバリアフリー化が進んでいるのを感じますが、これからも引き続き進めていただきたいです。

【回答】

●京都市建設局

20. バリアフリー化事業の推進により、歩道の段差の解消に今後も努めてまいります。

なお、例示いただいた歩道と車道の段差につきましては、全国的な基準が2cmである一方、本市は1cmを採用しています。これは車いす使用者や高齢者がより通行しやすくなるよう定めたものであり、本市では以前から適用しております。

○京都障害児者親の会協議会

21. 全体構想は、駅については完了したということですが、今後、全体構想を新たに策定することは考えておられないのでしょうか。

【回答】

●京都市都市計画局

21. 全体構想については、駅については完了しましたが、道路については完了していないという状況です。まずは、現行の全体構想で定めた整備内容の完了を目指して取組を進めたいと考えていますので、現時点では、新たに全体構想を策定する予定はございません。

○NPO法人京都市中途失聴・難聴者協会

22. 京都新聞に載っていて、気が付いたのですが、JRでは、全国的に大きな駅を除き、みどりの窓口の営業時間が短縮されたり、廃止されたりする駅があります。昨年、小田原から京都に帰ろうとすると、小田原駅はまだ時間外であったので、JR東日本さんの案内でJR東海の窓口へいくとやっと買えました。京都市内の二条駅、山科駅、西大路駅は、みどりの券売機が設置してあるそうですが、身体障害者やジパング倶楽部割引はどうなっているのか。まして、我々聴覚障害者は、みどりの券売機で、インターホン通話は不可能です。みどりの券売機

で、障害者及びジパング倶楽部利用者に対して、スムーズに乗車券や特急券を買えるように改善してください。

○公益社団法人日本オストミー協会京都府支部

23. オストミー協会は、人工肛門や人工膀胱を使用される方などの団体であり、そういった方々は、定期的に尿や便が溜まった袋を取り換える必要があります。資料Ⅰで公園の和式トイレを洋式トイレに改良したと記載されていますが、いまだに和式トイレがあることに驚いています。和式トイレでは、袋の取り換えは難しいため、多機能トイレでなくてもよいので、洋式トイレの整備を進めてほしいです。

【回答】

●京都市建設局

23. 公園トイレについては、洋式便器への交換や老朽化したトイレの建て替えによる洋式化を進めているところであり、引き続き、トイレの利用環境の改善等に努めてまいります。

○一般社団法人京都手をつなぐ育成会

24. 知的障害は、人によって重度や特性が異なります。知的障害者を含む様々な障害者の特性について、公共交通事業者だけでなく、一般市民にも広く知っていただく必要があります。この会議で出た話や「心のバリアフリー」ハンドブックの内容などを広く広報していただきたいです。

【回答】

●京都市都市計画局

24. 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まいります。

なお、令和 5 年度は、ハンドブック周知のチラシを、各鉄道会社と連携して主要駅へ配架したり、(株)ローソンと連携して市内店舗において配架を行いました。

○公益社団法人京都精神保健福祉推進家族会連合会

25. 北大路駅にホーム柵ができたのは嬉しかったです。烏丸線において、次はどの駅にホーム柵が設置されるのか、計画があれば教えていただきたいです。

【回答】

●京都市交通局

25. 地下鉄のホーム柵については、安全面から重要であると認識しております。令和2年3月に烏丸線全駅にホーム柵を設置するという方針を発表しています。その後、コロナ禍により、ホーム柵整備については財政状況を見極めながら進めているという状況です。全駅設置という方針自体は変わりませんが、どの駅をどの時期に実施するというのはお答えできないのが現状です。申し訳ございません。

○一般社団法人京都市地域女性連合会

26. 昔は地下鉄などでも駅員がおられたので、わからないことがあれば聞いていましたが、今は駅員が少なくなっています。今の時代仕方がないとも思いますが、今回、無人駅について皆様が御発言いただいた内容は、親身になって御検討いただきますようお願いします。

【回答】

●京都市交通局

26. 地下鉄には無人駅はありません。一部の改札口においてはリモート化を実施していますが、駅務室内には必ず駅係員を配置しており、対面での対応が必要な際には、インターホンでお申し出いただければ、即時対応できる体制としております。

引き続き、適切にお客様案内ができるよう努めてまいります。

●阪急電鉄

26. ご意見は真摯に受け止め、今後の改善にいかしてまいります。

●近畿日本鉄道

26. 無人駅についてガイドラインに則して整備を進めさせていただきます。また今回、皆様のご発言頂いた内容に親身になって検討を進めさせていただきます。

●京福電鉄

26. ご利用前に気になる点がありましたら、お電話でお気軽にお問い合わせください。〈嵐電〉075-801-2511、〈叡山ケーブル・ロープウェイ〉075-781-4338

●叡山電鉄

26. 検討させていただきます。

●京阪電鉄

26. ご意見は今後の参考にさせていただきます。

○公益財団法人京都市国際交流協会

27. 外国人にとっては、「言葉の壁」というのもバリアになります。今後、30～40年後には、日本人の人口は8,500万人程になると言われており、外国人の人口は現在は300万人程ですが、1,000万人程になると言われています。労働人口が減るので、駅員を減らさなければならなかったり、バスの運行が難しくなったり、といった問題が生じてきます。ハード対策は時間とお金を掛ければ実施できますが、このようなソフト面の課題は非常に難しいと思います。特に、自動車運送業や鉄道業においては、外国人のスタッフが増える可能性があると言われており、サービスを受ける側だけでなく働き手においても「言葉の壁」が生じてきます。外国人のスタッフを言語の面でどう育成していくかという点についても重要になってくると思います。我々の協会でも外国人の日本語教育を行っていますので、御協力できる部分があれば御協力させていただきます。

【回答】

●京都市交通局

27. ご意見いただきありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。

●阪急電鉄

27. ご指摘いただいた言葉の壁の問題について、現在弊社では発生しておりませんが、今後の課題として認識させていただきます。

●近畿日本鉄道

27. 当社では【駅コンシェルジュ】を配置させて頂いている駅があります。コンシェルジュとして外国人の方を案内するスタッフが一部在籍している状況です。【言

葉の壁】というバリアも今後課題になってきます。今後とも何かございましたらよろしくをお願いします。

●京福電鉄

27. 必要なケースが出てきましたら、検討させていただきます。

●叡山電鉄

27. 機会があれば、よろしくお願いいたします。

●京阪電鉄

27. ご意見は今後の参考にさせていただきます。

○日本労働組合総連合会京都府連合会

28. 歩道を自転車で行く人が多いので、自転車が通行できる場所をもう少し明確にしてほしいです。歩道上に自転車専用のレーンが路面標示されている場所もありますが、柵を設置するなど、もっと明確な区分けができればよいと思います。

29. 労働人口が減っていることで、各事業者様は御苦労されていると思います。各社いろいろな取組を実施いただいていると思いますが、そういった取組をいかに広めていくかが重要だと思います。我々は労働組合で組織されている団体であり、様々な企業が所属されていますので、我々に御協力できることがあれば御協力させていただきますので、よろしくお願いします。

【回答】

●京都市建設局

28. 自転車は、道路交通法において「車両」の一種である「軽車両」に位置付けられており、車道の左側通行が原則となっています。そのため、現在、本市では歩道上の歩行者の安全を第一に、自転車の車道走行を基本とした自転車走行環境整備を進めており、新たに自転車歩行者道における自転車走行位置の明示は行っておりません。

なお、自転車道等の自転車専用の通行空間の整備に当たっては、道路空間を見直す必要がある場合も多いため、現段階では、「京都市自転車走行環境整備ガイドライン」及び「京都市自転車総合計画2025」に基づき、道路事情を勘案し整備可能な手法として矢羽根マークを中心とした自転車走行推奨帯の整備を計画的に進めております。

●京都府警察

28. 「明確にしてほしい」「柵を設置」に関する回答

道路管理者である京都市と連携の上対応してまいります。

●京都市交通局

29. ご意見いただきありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。

●阪急電鉄

29. バリアフリーや安全・快適にご利用いただけるための取組についてはホームページや駅のお客様案内モニター等に掲出するなど、お客様への周知に取り組んでおります。

●近畿日本鉄道

29. 今後とも何かございましたらよろしくお願いします。

●京福電鉄

29. 必要なケースが出てきましたら、検討させていただきます。

●叡山電鉄

29. よろしく願いいたします。

●京阪電鉄

29. 貴重なご意見ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

○市民公募委員

30. 私は、アルバイトで放課後等デイサービスとガイドヘルパーとして障害のあるお子様の外出に携わるような仕事をしています。アルバイトの一環で車いすを使用するお子様を担当した際、多機能トイレを使用しようとしたときに、先に入っている人がなかなか出てこないのので近づいてみると、中から音楽が聞こえてきました。おそらくSNSに投稿するための動画を撮影していたのだと思います。また、ハロウィンの時期には、多機能トイレを着替えの場所として使用する人もいました。

本当に必要な人が必要な時に使用できるように、駅員の方は、多機能トイレの見回りを行い、不適切な使用をしている人に対して声掛けをするといった対策をした方がよいと思いました。

31. 先ほどの例のように、多機能トイレを動画撮影や着替えの場所として使う人は、他人に嫌がらせをしようとしているわけではなく、多機能トイレが設置されている理由をよく知らないのだと思います。先ほど紹介いただいた「心のバリアフリー」ハンドブックなどがもっと身近にあり、多機能トイレが設置されている理由などを知る機会が増えれば、適切に使用する人も増え、障害者や支援者にとって過ごしやすい社会になると思います。

駅やバス車両の中など、目に付くところにハンドブック・チラシ等があれば、みんなが心のバリアフリーについて知っていくきっかけになると思います。

【回答】

●京都市交通局

30. 地下鉄では、多目的トイレの使用マナーについて、啓発ポスターを掲出し、必要としている方が利用できるようお客様への呼びかけを行うとともに、駅係員による巡回点検を随時実施し、不適切な使用をしている方に対しては都度お声掛けをしております。引き続き、多目的トイレを適切に使用いただけるよう啓発に努めてまいります。

●阪急電鉄

30. バリアフリースイートイレにつきましては、必要な方が必要な時に使用できるよう、駅係員による巡回や国土交通省発行のポスターの掲出などマナー啓発に努めております。

●近畿日本鉄道

30. 定期的な見回り・点検はさせて頂いている。またお客様から使用時間が長時間であると申告を受けた場合は使用者に対してお声がけさせて頂いております。

●京福電鉄

30. ご意見を担当係に共有いたします。

●叡山電鉄

30. 有人駅では定期的に巡回していますが、無人駅においてもできる限り巡回して防止したいと思います。

●京阪電鉄

30. ご意見は今後の参考にさせていただきます。

●京都市都市計画局

31. 意見番号24で回答済み

○京都女子大学家政学部生活造形学科教授

この20年間のバリアフリーに関する各事業者・京都市の対応をみてきましたが、個人的にはものすごく良くなったと感じています。例えば、市バスの運転手の対応は、昔に比べて格段に丁寧になっています。また、電車に乗っていても、駅員によるサポートやアナウンスの内容がとても丁寧になっています。ハード面においても改善されてきています。

32. 一方で各委員の皆様の御意見を聞いていて、これから目指すべき方向も見えてきたと感じています。私から申し上げたいことは大きく分けて二つあります。

一つ目は、各社のルールを統一していくことが必要ということです。ハード面を統一するのは時間がかかりますが、少なくともソフト面や簡単に変更できるものについては、統一していくことが必要だと感じました。例えば、音響機器において、ボリュームを上げたいときは、初めて使うものでも、ほとんどの方がつまみを右に回すと思います。これは、各社が統一しているからです。このように、各社がルールを統一すると、初めて利用するものでも使い方がわかり、ものすごく便利になります。そこで、まずはソフト面でのルールの統一化から始めてはどうでしょうか。

33. 二つ目は、「心のバリアフリー」をもっと広めていく必要があるということです。先ほどの双子用ベビーカーでバスを利用する際の御意見についても、周りの人が何もしないしていないのが一番問題だと思います。「心のバリアフリー」で解決できることはたくさんあると思います。例えば、阪急電鉄では、アナウンスで「困っている人がいたら助けてあげてください」という内容を放送しています。このような取組をさらに進めていく必要があります。

今後、無人化という問題がさらに進んだ時に、「ルールを統一する」ということと「一般の利用者が参加する」ということを推進することで何とか乗り越えられるのではないかと思います。

【回答】

●京都市都市計画局

32. 現在、各事業者において、様々なソフト対策が講じられています。今後は、京都市交通バリアフリー推進会議において、各事業者の取組を共有したうえで、統一が可能なものについて、事業者と意見交換を行っていきます。

33. 意見番号24で回答済み

●京都市交通局

32. 市バスでは、高齢の方や障害のある方に対する接遇・介助研修を受講し、「交通サポートマネージャー」として認定された運転士、運行管理者等を、各営業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。

地下鉄の駅においては、交通事業者向けのバリアフリーの基礎知識、高齢や障害のある方に対する接遇・介助方法、円滑なコミュニケーションスキルの取得を目的とした「交通サポートマネージャー研修」を駅係員に積極的に受講させております。また、全ての駅係員及び乗務員が受講する定期教育訓練において、高齢の方、または障害のある方等への対応や人権に関する知識を深める教育訓練を実施しています。こうした研修を引き続き実施し、全職員が適切に対応できるよう努めてまいります。

33. 市バスでは、車内放送により「車内では、他のお客様のご迷惑にならないよう、乗車マナーを守りましょう。」「乗車マナーを守り、快適な車内環境づくりにご協力をお願いします。」といった音声を放送することで周囲への配慮を求める啓発を行っております。引き続き、マナー啓発を実施してまいります。

地下鉄では、多目的トイレや車内の優先座席等の利用マナーや、ベビーカー利用者への理解と配慮を呼び掛ける啓発ポスターの掲出や車内アナウンスを実施し、お客様のバリアフリーに対する意識の向上を呼びかけております。引き続き、マナー啓発を実施し、必要としている方が利用しやすい環境整備に取り組んでまいります。

●阪急電鉄

32. 今後も他社局と情報連携を行い、お客様により良いサービスが提供できるよう努めてまいります。
33. 弊社取組へのご理解いただき、感謝いたします。
引き続き、すべてのお客様が安全、安心、快適にご利用いただけるよう、設備の改良や従業員教育に取り組んでまいります。

●近畿日本鉄道

32. ルール統一については、難しい部分があるが今回頂いた貴重なご意見を参考にさせていただきます。

33. 目の不自由なお客様への社員による可能な限りのお声がけ、見守り等について、教育を全社的に取組んでいる。また、放送・ポスター等によりお客様へのご協力をお願いしています。

●京福電鉄

32. 各社によって、業務内容が異なる部分があるため、ルール統一は難しいと考えますが、各社様々な有効的な取組みを情報共有して、自社にマッチングできるよう検討することはできると思います。
33. 鉄道事業者だけでなく、一般の利用者の方々にもご理解とご協力いただけるよう「心のバリアフリー」周知を皆様と一緒に行っていきたいと考えております。

●叡山電鉄

32. ご意見を参考にさせていただき、検討いたします。
33. ご意見を参考にさせていただき、「心のバリアフリー」を広めるための協力について、検討させていただきます。

●京阪電鉄

32. ご意見は今後の参考にさせていただきます。なお、ルールの統一については、行政機関等の指導調整の元で検討してまいります。
33. 弊社においても、国土交通省、各鉄道事業者と連携した「駅ホームでの声かけ・見守り促進」キャンペーンや、全国の鉄道事業者等と連携して「声かけ・サポート」運動に参加し、駅を安心してご利用いただけるよう、お客さま同士のお声かけなどの助け合いへのご協力を呼びかけています。

○京都大学大学院経営管理研究部准教授

34. 各社が様々な取組を実施していただいておりますが、今日の御意見の中でも、「何かもう少し情報やサポートがあればよかった」という意見が多々ありました。事業者の皆様は、バリアフリーの取組を実施するうえで、利用者目線で実施できているかという点について、今一度、御検討いただきたいです。
35. 一方で、交通事業者が実施する様々な取組を受け取る側の利用者が、バリアフリーを提供する事業者に寄り添うということも重要であると思います。また、近年多様化が進み、バリアの種類も増えているように思います。その中で、利用者同士がお互いを思いやる「心のバリアフリー」は重要であり、これをどのように浸透させていくかについてもご尽力いただきたいです。
36. 資料Ⅰの15ページには、「心のバリアフリー」に関するアンケート結果が掲載されていますが、京都市としては、この結果をどのように受け取っているのです

ようか。また、今後、この数値を向上させるためにどのような取組を行っていくのでしょうか。

【回答】

●京都市交通局

34. 市バスでは、職員が高齢の方や障害のある方に対する接遇・介助研修を受講しているほか、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、様々な障害をお持ちの方への理解を深め、配慮するよう、努めてまいります。
- 地下鉄では、定期的に障害者団体との意見交換を実施しており、取組に対する御意見をいただいております。今後も、より利用者目線に立った取組を実施できるよう努めてまいります。

●近畿日本鉄道

34. 整備を行っていくうえで今一度、ご利用者目線で整備できているか検討し整備を進めさせていただきます。

●京福電鉄

34. この会議体でのご意見などを活かせるよう部署で共有してまいります。

●叡山電鉄

34. 今後とも、バリアフリーの取組を実施する際には、利用者目線に立つことを心がけたいと思います。

●京阪電鉄

34. ご意見は今後の参考にさせていただきます。

●京都市都市計画局

35. 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、より効果的な普及啓発の方法についても検討してまいります。
36. 先ほど、心のバリアフリーの広報について御質問がありましたが、資料2の36ページに記載しているとおり、「心のバリアフリー」ハンドブックやチラシを使った周知を行っており、今年度は、市内74駅にチラシを配架しました。また、ローソン様にも御協力いただき、市内50店舗にもチラシを配架しました。また、「Leaf

mini」という雑誌にも心のバリアフリーの記事を掲載いただきました。「目につかない」という御意見もございますが、しっかり受け止めて今後も広報活動を行ってまいります。

○同志社大学名誉教授

37. バリアフリー化についてはずいぶん進んできましたが、今後は、誰もが安全に通行できる空間を確保していく必要があると感じます。今日、四条通の東側の歩道で、警察の方が「自転車を降りて通行してください」という指導をしている状況を見ましたが、このように、自転車と歩行者の空間を明確に分離したり、ルールを徹底したりすることで、側面からバリアフリーを支援することができると考えています。
38. バリアフリー化の取組を実施しても、「知らなかった」という人もおられますので、何を実施して何ができるようになったかということを広報することも大切です。
39. 「心のバリアフリー」ハンドブックは非常によくできていると思いますが、そろそろ改訂してもよいのではないかと思います。

【回答】

●京都市建設局

37. 自転車は軽車両であり、歩道ではなく、車道の左側を通行することが原則です。また、やむを得ない状況等により、自転車が歩道を通行することがありますが、歩道はあくまで歩行者が優先であり、歩行者の進行を妨げてしまう場合は一時停止することや、自転車から降りて押して通行する必要があります。
- 御意見のとおり、そのようなルールを周知し、自転車利用者が徹底することで、道路を利用する方が安全に行き交うことができる空間を確保することができると考えています。今後とも、京都府警察とも連携し、四条通の一部区間など、時間帯によって車道も歩道も自転車の通行が禁止されている場所に係る啓発を含め、自転車安全利用に係るルールの周知啓発に取り組んでまいります。

●京都府警察

37. 「自転車と歩行者空間を明確に分離」に関する回答
今後も道路管理者である京都市と連携の上対応してまいります。
- 「ルールを徹底」に関する回答
自転車運転者に対しては「自転車安全利用五則」で定められた基本的な交通ルールの周知について、引き続き、周知してまいります。

●京都市都市計画局

38. 意見番号24で回答済み

39. 「心のバリアフリー」ハンドブックは令和 3 年 3 月に改訂されています。今後も皆様からの御意見や関係ガイドライン等を参考にさせていただき、必要とされる情報を発信していけるよう内容の検討を行い、必要に応じて改定を行ってまいります。

●京都市保健福祉局

38. 各障害理解啓発に係る事業は、本市から報道発表をし、関係機関へ周知資料を送付する等の広報を実施しております。また、コンテスト系の事業については、結果の報道発表や、受賞作品の展示を実施しております。

引き続き、本市のバリアフリーの取組を知っていただけるよう、広報活動に尽力してまいります。

○神戸大学名誉教授

40. 実は、多くの人は、高齢者や障害者等に対して「お手伝いしたい」という気持ちは持っていると思います。それを何とか一歩踏み出してみんなが実行できれば、すべての周りの人の支えが得られ、安心安全に移動できる環境ができると思います。

この20年を振り返ってこれで終わりというわけではなく、今回の皆様の御意見により、新しい課題・視点を御提議いただいていますので、これを踏まえて、今後、バリアフリーの取組をどう発展していくのかについて、この推進会議を通して、大いに議論を重ねていきたいと思います。

【回答】

●京都市都市計画局

40. ご意見いただきありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。

3. 閉会：京都市都市計画局歩くまち京都推進室 小川土木技術担当部長から挨拶

<意見書で提出された御意見について>

○京都大学大学院経営管理研究部准教授

41. 心のバリアフリーのアンケート結果をどのように受け止めているのでしょうか。
そして、今後どのような対応をしようと考えているのでしょうか。
42. 道路のバリアフリーに関して、整備率と進捗率は同じ意味で用いているので
あれば統一された方がよいと思います。

【回答】

●京都市都市計画局

41. 市民の認知度としては、まだ低い状況であると認識しています。今後は、一朝一
夕に効果がでるものではありませんが、『「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架等、
様々な機会において、普及啓発を行ってまいります。

●京都市建設局

42. 御指摘のとおり同じ意味の異なる用語が混在し統一されておりません。今後は
「進捗率」に統一することとします。

○NPO法人京都市中途失聴・難聴者協会

43. みどりの窓口の営業時間縮小や廃止、券売機化は、我々聴覚障害者にとって
大変問題です。みどりの窓口券売機に今後顔認証や指紋認証の ICT 化が導
入すれば早く買えるのではないのでしょうか。検討していただきたいです。
44. 資料2の11ページの京阪電鉄様のスマホでインターホン全駅に設置も、聴覚
障害者（ろう者、難聴者）にとっては不便です。

【回答】

●京阪電鉄

44. 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、お客さ
まにとって利用しやすい環境を整えてまいります。

○京都手をつなぐ育成会

45. 京都市並びに京都市交通局の皆様の長年にわたるバリアフリーへの取組に感謝いたします。

当会では、知的障害者にとりましては、何よりも心のバリアフリー（障害特性を知ってもらうこと）が大切だと考えています。

障害者が地域の中で望む暮らしができるためには、公共交通機関やお出かけのための道が不可欠です。

京都市が美しく、また、利用者目線に立った姿に進化していくことは、きっと、日本から世界への発信となるのでしょう。小さな京都から障害者やあらゆる多様性を受け入れる都市となるように、ぜひ、こういう機会を続けていきたいと思っています。育成会としても心のバリアフリーの広報に努めてまいります。

【回答】

●京都市都市計画局

45. ご意見・ご協力いただきありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。

○市民公募委員

46. 令和5年度バリアフリー推進会議を終えて、様々な行政や公共交通機関を運営する会社の方々の取組を知ることができました。その中で、機関の連携と心のバリアフリーの広報について、特に力を入れて取り組んでいくべきだと感じます。

心のバリアフリーに関して、教育機関とも協力することも心のバリアフリー推進に当たって、一つの手段だと思いました。

【回答】

●京都市都市計画局

46. 本市では、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、ほほえみ交流活動事業を実施したり、小学校のバリアフリーをテーマとする総合学習授業に参加するなどの活動を行っています。

今後も教育機関との連携の在り方について検討してまいります。

○NPO法人京都市肢体障害者協会

47. 「心のバリアフリー」について、交通事業者の社内では研修をされていますが、井上先生が言われていたように、乗務員だけでなく乗客も含めた啓発活動が必要であると考えます。

京都市は、資料2の37ページ(3)ほほえみ交流活動事業を啓発活動としていますが、現実には小・中学生がほとんどであり、大人を対象とした講演はほとんどしていません。また、奇遇にも小生が授業を行っている写真が載っていますが、いつも「ヘルプマークを付けている人がいたら、必ず席を譲ってあげてください。」と言っているが、感想文で「ヘルプマークの意味を初めて知りました。」という意見が多く、周知度の低さを実感しています。

「心のバリアフリー」の啓発には、①ほほえみ交流活動を区役所・区社協の人権講座で行うこと、②電車やバスの車内放送で「ヘルプマークを付けている方には席を譲ってあげてください」「乗降時は、通路を空けてください」等のアナウンスを流すことにより、外国人を含めて徐々に相互扶助の環境が広がり、共生社会の足がかりになると考えます。

【回答】

●京都市保健福祉局

47. 「ほほえみ交流活動事業」は小中学校の授業の中で取り入れていただくことが多いですが、昨年度・一昨年度は、利用件数のうち約5分の1が学校教職員や児童館職員の方を対象とした御利用でした。また、授業参観等に合わせて保護者も参加していただけるように御利用いただいているケースもございます。

また本事業は、学校、児童館、その他中学生以下を対象とする活動団体を利用対象としているため、区役所や社会福祉協議会が実施する人権講座すべてに御利用いただけるとは限りません。

今後、教職員の方等にもより御利用いただけるよう、啓発に努めてまいります。ヘルプマークは、外見からは配慮が必要なことが分かりにくい方の支援として重要なツールであると認識しております。引き続き、広報誌での啓発記事掲載等、様々な機会をとらえて周知に努めてまいります。

●京都市都市計画局

47. 本市では、「心のバリアフリー」ハンドブックやチラシを使った周知を行っており、今年度は、市内74駅にチラシを配架しました。また、ローソン様にも御協力いただき、市内50店舗にもチラシを配架しました。また、本市が企画協力している「Leaf mini」という雑誌にも心のバリアフリーの記事を掲載いただきました。引き続き広報活動を鋭意取り組んでまいります。

○京都市聴覚障害者協会

48. 近鉄の駅無人化の問題について、今日の意見を近鉄へ伝えてほしいです。鉄道等事業各社と当事者団体が一堂に会し意見を交わす場（身体障害者団体連合会が市交通局や府タクシー協会との懇談会のような）が必要と思っています。

【回答】

●近畿日本鉄道

48. 現在、意見交換会の場を設けるべく、身体障害者団体連合会の方にご連絡させて頂き前向きに開催に向けて進めさせて頂いております。

○NPO 法人京都子育てネットワーク

49. 市バスについて、こちらから申し出なくても、二人乗りのベビーカーに対してスロープを出してほしいです。また、車いすへの対応と同じように、ベビーカーに対しても座席を上げてほしいです。座席を上げなければ通行の妨げになります。黄色の固定具は横並びのベビーカーは使用できません。

市バス車両の扉の横についているチャイムを鳴らしても無視されることが多いです。

運転手さん一人で忙しいとは思いますが、京都は双子の出生率が高いです。困っている人がたくさんいます。御検討をよろしくお願いします。

【回答】

●京都市交通局

49. 意見番号6で回答済み

○無記名

50. 半額割引のICカードが使用できるようにJRで広めてほしいです（ピタパ、イコカ、スルット関西 etc）。