

令和7年度「京都市交通バリアフリー推進会議」

会議録

日 時：令和7年8月4日（月）

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-B、6-C

1. 開会：京都市都市計画局歩くまち京都推進室長 長尾由規夫から
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6年度のバリアフリーに関する取組について
- (3) その他

<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（当日）、■関係機関からの御回答（後日））

※時間の都合上、会議の場で御回答できなかった御意見については、会議後に関係機関へ確認のうえ「■関係機関からの回答（後日）」にて回答を記載しております。

※事前に御回答いただいた意見書と重複している御意見については、ページ下部<意見書に対する回答>として記載しております。

○京都市聴覚障害者協会

今年も近鉄はこの会議に参加していらっしゃらないということで、この会議に対する姿勢が表れているのではないかとはっきり申し上げます。当事者団体からの意見を聞く気がないというふうに見えてしまいます。

1. 「駅の無人化問題」について駅から出られず本当に困っています。

お正月2回近鉄を使いました。地下鉄から近鉄に乗り換えて、新田辺駅の改札で竹田駅からの運賃を精算するため、近鉄のQRコードを読み取って文字でチャットしましたが10分以上かかりました。聴覚障がい者の中には日本語が得意でない方も多くいらっしゃいます。加えて、スマホを持っていない高齢の聴覚障がい者もいらっしゃいます。また、スマホは私物でネット環境も自分で払っています。

そもそも乗客側の所有物・通信環境（料金も）に、鉄道会社が「乗っかかる」ことはおかしいと思います。近鉄電車には他にもいっぱい言いたいことがありますが今日はいらっしゃらないので、他の鉄道事業者の方に申し上げます。JR西日本さんへ昨年も申し上げましたが、券売機に障がい者のボタンを付けてほしいです。みどりの窓口または緑の券売機で筆談で行うのは時間がかかり小人運賃で利用するとそもそも有人の改札を使う必要があるので、本当に不便です。例えば、JR西大路駅の無人改札口を使うことはできない。無人駅、無人改札口の問題はどうするかということは非常に課題になると思っております。

※1の回答は<意見書に対する回答(5)>として記載

【回答】

●事務局（歩くまち京都推進室）より代理回答

1. 近鉄さんには、代理出席含め日程調整いただきましたが、どうしても日程がつかず欠席となりました。同社より、本御意見に対して事前に回答をいたしておりますので代読させていただきます。

「当社におきましては、人員の構成のいびつさによる定年退職者の大量発生が予想される中で、労働人口の減少に伴い、新規採用が難しくなっており、将来的な労働力不足への対応が喫緊の課題となっております。そのような中

で、安全輸送の確保を大前提としつつ、持続可能な鉄道事業運営を実施するための施策を進めております。駅係員の配置状況の変更に際しましては、お客様の応対を専門とする、巡回係員を配置して、駅設備の状態の確認や、異例時の対応を行い、安全の維持確保に努めるとともに、遠隔によるご安全のための設備投資も行い、お客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるように努めて参ります。」以上です。

●神戸大学名誉教授

1. 鉄道駅の無人化については、これからどんどん増えてくるので非常に大事な問題だと思います。国のほうでも、ガイドラインを作られ、いろいろな事例も含めて検討されておられます。出席されている各鉄道事業者でも検討されているかと思います。今後も関心をもって、議論を継続していきたい。

○公益社団法人京都府視覚障害者協会

2. 無人駅の問題は、視覚障害者にとっても大変なことです。視覚障害者協会には毎月発行している機関誌があります。この時間帯、この場所が無人駅になるというお知らせをしていただいている鉄道会社さんもあります。今までではこのようなことはありませんでしたが、こうして会議に出席をさせていただいたり、いろんなところで声を上げさせていただいたおかげで、私たちに情報提供をしていただいています。そういう、私たちが機関誌を見て「あ、そななんだなあ」ということを前もってわかります。鉄道会社さんの中には掲示してますよっておっしゃる方も、今までましたが、駅に掲示されるだけでは、全く見えない視覚障害者はわかりません。だからこそ、私たちの機関誌に、前もって教えてください。実際に私たちのところへ来ていただき、お話をしてくださいこともあります。駅の無人化については私たちも決して望んでいるわけではないが、そのようになる場合や、こういう工事が始まるよ、こういうことで、駅を改修しますよといったことを引き続き、お知らせいただくようお願いします。お知らせいただければ、機関誌の情報で私たちが安全に駅を利用できますようにご協力をよろしくお願ひいたします。

3. そして、交通局さんの新人研修に私たち当事者が、参加をさせていただいている。他の鉄道事業者さんも、そういう研修の中にも入れていただくように、これからも引き続きよろしくお願ひいたします。

※ 3の回答は＜意見書に対する回答(26)＞として記載

【回答】

■後日回答

2. (JR 西日本) 駅運営体制の変更等にあたり、障害者団体の皆さまへの情報提供の重要性を強く認識し、京都府の障害者団体の皆さまにも事前に説明に伺っております。関係団体の皆さまと引き続き連携を深めながら、事前の説明や情報提供に努めてまいります。

ご指摘の通り、駅構内掲示だけでは視覚障害者の皆さまに十分に情報が行き届かず、事前にご案内することが重要であると考えております。弊社では、駅の無人化や運営内容の変更が生じる際には、引き続き関係団体様へ直接ご説明に伺い、又は機関誌等への情報掲載にもご協力させていただければと思います。今後も連携を密にし、お一人おひとりに安心して駅をご利用いただけるよう努めて参ります。

(近畿日本鉄道) 駅係員の配置を見直す場合、各市役所に説明後、各市役所側で説明が必要な部署や団体様に当社との打合せ内容を共有し、質問があれば市役所の担当者を介して当社にご連絡をいただき、回答を実施してご理解を得ている状況です。

駅係員の配置状況の告知については、駅でのお知らせ文のほか、当社ホームページでお知らせすることとしております。また、駅係員の配置状況を見直す際、日常的にご利用されている交通弱者のお客様には、個別にお声掛けを行い、ご利用方法についてご案内しております。

(京阪電鉄) 無人駅化や改修工事の情報提供については、地域交通の安全性の観点から、行政機関と連携し、統一的かつ継続的な情報提供の仕組みを検討させていただきます。

(阪急電鉄) 改札窓口営業時間や係員不在時間につきましては、改札窓口付近に案内物として掲出しており、また、HP上においても掲載しておりますのでご参考にしていただければ幸いです。また、視覚障がい者関連施設の最寄り駅等で工事を実施する場合は事前に関連施設まで工事の説明に伺うなどの対応を実施しております。

(京福電鉄) ご意見ありがとうございました。今後とも皆様により多くの情報を提供できるように努めてまいります。

(叡電電鉄) 係員の配置駅をお知らせいたします。(平日・土曜休日)

出町柳駅：5:00～23:50・岩倉駅：7:00～9:00・貴船口駅：10:00～17:00・鞍馬駅:9:30～16:00

上記以外の時間帯、およびその他の駅に関しましては無人駅となっております。事前に連絡いただきますとできる範囲で対応いたします。

※繁忙時期につきましては上記以外の駅や時間の延長等、臨時に係員を配置することがあります。

(京都市交通局高速鉄道部) 本市地下鉄では、駅改札口のリモート化や改修工事を行う際には、必要に応じて関係団体の方々へ直接ご説明を行うなど、視覚障害のあるお客様にも確実に情報が届くよう取り組んでいるところです。引き続き、できるだけ早い段階で情報を提供できるよう努めてまいります。

○京都市立総合支援学校 P T A 連絡協議会

4. 児童・生徒の学校への登下校中の公共交通機関の問題がたくさん出てきています。特に観光客の増加によって、学区が観光地域になる支援学校に関しては、児童・生徒が予定のバスに乗車できないなどの問題が頻発しています。
5. また、心のバリアフリーに関する、発達・知的の特性を持つお子さんたちが心を落ち着かせるための行動や言動（例えば大きな声を出してしまう、その場でくるくる回ったりなどの特定の動きを繰り返す…など）、現時点での心のバリアフリーのポスターだけでは賄い切れない行動がたくさん

んあります。その背景にある特性を理解し、社会全体で許容する雰囲気作りができるようポスター等の改善をお願いします。

6. それに伴って、カームダウンスペースの周知・設置もお願いします。

美術館、図書館にも多く設置され始め、公立高校に設置された例もあります。落ちつける場所があるというだけでも、公共交通機関が利用しやすくなります。

※ 6の回答は<意見書に対する回答(9)>として記載

7. ミライロ ID を提示して、バスを降車しようとしたときに、「事務所に貼られてるポスターで見たミライロ ID の画面とは違う。」と言われ、使えなかったことがありますミライロ ID のアプリ内にある手帳の写真は利用者が説明通りに撮影し申請時に画像の確認も含まれます。各事業所さんの中でポスター通りではないことも含めてもっと周知していただけたらなと思います。

※ 7の回答は<意見書に対する回答(25)>として記載

【回答】

●神戸大学名誉教授

6. カームダウンスペースについては、非常にいい提案なので、これから各事業者ぜひご検討いただきたいと思います。
4. オーバーツーリズムについては、京都市内の公共交通は大変混雑して非常に困っております。交通局さん対策はありますか。

●交通局自動車部

4. オーバーツーリズムについては、全国的にバスの運転士不足のため、本市においても昨年「市バス運転士不足 非常事態宣言」を出しました。心苦しいところではございますが、限られた人員の中で最大限取り組んでいます。一方で、令和6年は土日祝日に限り、京都駅発の東山・五条坂（清水方面）行き「観光特急バス」を運行しています。観光客の方にはこちらをご利用いただき、通常運行のバスは一般の方にご利用いただいています。土日祝日に限りますが、1日2000人以上の方にご利用いただいています。また、手ぶら観光や、移動経路の分散を発信していきたいと考えております。

■後日回答 京都市都市計画局歩くまち京都推進室

5. 本市では、様々な心身の特性や考え方を持つ「すべての人」が笑顔で暮らせるように私たち一人ひとりが相手の気持ちになって考え、行動し、支え合う「心のバリアフリー」の普及啓発に取り組んでいます。

具体的には、日常生活における行動のポイントや、障害のある方へのお手伝いの方法、知的障害・発達障害・精神障害・高次脳機能障害の特徴と、パニック時の対応などを記載した、「心のバリアフリー」ハンドブック（令和3年3月）や、周知チラシを作成し、本市ホームページの掲載や、「障害者週間」（12/3～12/9）にあわせて12月の1か月間、鉄道事業者の御協力を得て駅構内において、チラシの配架を行っております。

また、令和7年4月には、「心のバリアフリー」のポスターを作成し、鉄道事業者の御協力を得て、79駅で同ポスターを掲出しました。同ポスターには、「心のバリアフリー」ハンドブックを御覧いただけるようにQRコードを記載しました。

「心のバリアフリー」に係る取組は、一朝一夕に効果が出るものではありませんが、本市としては、ハンドブック、チラシ、ポスターなどの媒体を活用し、交通事業者等の御協力をいただき、「心のバリアフリー」の普及啓発に取り組んでまいります。

○京都市身体障害者団体連合会

8. 近鉄さんが欠席なのは非常に残念です。顔と顔を合わせて話すことは非常に大事です。日程のこともあるが、事務局でよく協議していただきたい。書面で済むこともあるが、顔と顔を合わせて話すことが大事です。特に近鉄で困っているのは新田辺よりも南側エリアに住んでいる障害者団体です。新田辺駅からの電車の本数も減り、また、視覚障害者が一人で出かけた時に無人駅の改札の対応に困ることがあります。
9. 山科駅から京阪バスに乗った際、運転士さんが行き先を丁寧に教えていただき、とても助かりありがとうございました。ところが、バスの運転席の上の行き先表示が外からはほとんど見えないです。市バスに乗り慣れていると、民間バスの行き先表示は見えにくいので、検討していただきたいです。

【回答】

■後日回答

8. (近畿日本鉄道) お客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるよう、努めておりますが、ご乗車にお手伝いが必要なお客様については、事前に管理駅に連絡していただくか、駅のインターホンでお申し出いただいたら巡回係員等を派遣し対応いたします。巡回係員等を派遣するまでお時間を頂かなければなりませんので、よりスマーズにご乗車していただくため、事前にご連絡をいただけるようお願いしております。

●京阪バス株式会社

9. 京阪バスでは、新造車から現在9割近くが、白の見えやすい電飾の方向幕を扱っていますので、順次整備されていく予定です。ご不便おかけし申し訳ございません。

○NPO法人京都市肢体障害者協会

10. バスを乗る際、屋根・乗り口・降り口がありわかりやすいですが、車イス利用時のバス停の待ち場が分からぬるので車イス用の待機場所が欲しいです。乗りたいバスがきたら、手を挙げて乗れるような仕組みにしてほしい。

※ 10の回答は<意見書に対する回答(15)>として記載

11. 肢体障害者協会は全国的にエスカレーターを歩かないように徹底しています。右手が不自由の人は左側をつかむ(逆も同じ)のようにしている。しかし、JR京都駅を利用したときに、上りの時は左側だったのに、降りるときは右側でした。これでは障害者はエスカレーターを使いにくいで「エスカレーターは歩かない」を徹底していただきたい。

12. 「点字ブロックをふさがない」というルールがありますが、エレベーターの鏡もふさがないでほしいです。車イス利用者が後ろを確認するためのものなので。

「それがなぜついているのか」を徹底していただきたいです。

13. 各事業者の車イス体験をする研修をされていてありがたいですが、車イス利用者は足が踏ん張れません。本当に体験をするなら、車イスに正座で

座って体験していただければ、怖さがわかると思います。必要であれば研修にお呼びいただければアドバイスしますので、御協力をお願いします。

【回答】

■後日回答

11. (JR 西日本) 当社としてもエスカレーターをご利用の際は立ち止まつていただくようにご案内を実施しており、マナー啓発活動にも努めております。また、エスカレーターのご利用される左右どちらに立ち止まるか、については明確にご案内等はしておりません、地域特性に応じているものと推定されます。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

(近畿日本鉄道) お客様に安心してご利用いただけるよう、放送や掲示によるエスカレーターは立ち止まってご利用いただくよう啓発に努めています。また、他の鉄道事業者等と共同でエスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーンを期間を定め実施するなど、ご利用マナー向上の啓発強化を行っております。エスカレーター利用マナーの啓発については、急いでおられるなど、個人のご事情があり、大変苦慮しているところでございますが、引き続き放送や掲示による啓発を行うとともに、係員へはエスカレーター上で危険な行為を認めた際は、適宜、お声かけを行うよう指導してまいります。

(京阪電鉄) 弊社では、エスカレーターの安全確保のため、他の事業者と連携して『エスカレーターは歩かないで』をテーマとするマナーアップキャンペーンを定期的に実施しており、引き続きこの取り組みを強化いたします。

(阪急電鉄) 2020年5月よりエスカレーターの手すり付近に「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、注意喚起を行っており、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、啓発を強化しております。

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い、利用者に安全利用を呼び掛けるエスカレー

ター「歩かずに立ち止まろう」キャンペーン（今年度は 2025 年 7 月 22 日～8 月 31 日）を実施しております。

（京福電鉄）当社線において、該当設備はございません。

（叡電電鉄）当社にエスカレーターの設置がございません。

（京都市交通局高速鉄道部）本市地下鉄では、「歩かず、2列になって」、「お急ぎの場合は階段を」ご利用いただくことを啓発する案内サインをエスカレーターの乗り口付近の床面や壁面に掲出しており、また、駅構内放送をラッシュ時間帯を中心に適宜実施しています。長年の慣習で片側空けが定着している中、利用者の方に行動変換を促すことは容易ではありませんが、粘り強く継続して取り組んでまいります。

12. （JR 西日本）様々な設備が障碍者の方にとって必要なものである点は認識しており、活動を通じてご利用されるお客様のマナー啓発に努めてまいります。

（近畿日本鉄道）エレベーターの仕様については、車椅子仕様となっており、鏡の設置をしておりますが、ふさぐことはしておりません。

（京阪電鉄）エレベーター内の鏡の重要性について、車椅子利用者の安全確保に不可欠な視点として深く認識し、今後の啓発活動や設備運用の参考にさせていただきます。

（阪急電鉄）エレベーター利用者が多数の場合など、対応が難しい場合もございますが、啓発の実施等は今後の検討課題とさせていただきます。

（京福電鉄）当社線において、該当設備はございません。

（叡山電鉄）現在、エレベーター内の鏡を覆うような掲示物は設置しておりません。今後も鏡の使用を妨げることがないよう、掲示物の掲出には十分配慮してまいります。

(京都市交通局高速鉄道部) エレベーター内の鏡は、車いす利用者の方に必要なものであることを他のエレベーター利用者にご理解いただく周知方法について、他事業者の取組事例などを参考にして取り組んでまいります。

13. (JR 西日本) 貴重なご意見ありがとうございます。弊社でも多様な障碍の理解向上へ向けて、社内研修などを実施しております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) 研修についてご教授頂きありがとうございます。車イス体験研修を行う際は、必要に応じお声がけさせて頂きますのでその際はご協力お願ひ致します。

(京阪電鉄) ご要望いただいた車椅子体験研修の改善提案につきましては、車椅子利用者の視点に立った貴重なアドバイスとして深く認識し、今後の研修内容検討の参考にさせていただきます。

(阪急電鉄) 障がいをお持ちのお客様の介助方法に関する研修につきましては、従来から駅務係・乗務員に対して、外部団体による研修受講および資格取得を推進しており、研修は机上・実技が設定されていることに加えて、障がいをお持ちの講師からの実体験を通じた講演により、当事者の視点を理解し、想像することができるものとなっております。いただいたご意見を今後の研修の参考にさせていただきます。

(京福電鉄) 今後、研修時の参考にさせて頂きます。

(叡山電鉄) 以前の研修で、実際に車いすに乗って、駅のホームから車両への乗車や降車を体験しました。この実践を通じて、実際にやってみないと気づけない難しさや注意点を発見することができました。その経験をもとに、研修などで情報を共有し、安全に対応できるよう努めています

(京都市交通局高速鉄道部) 本市地下鉄では、駅係員を対象に、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した交通サポートマネージャー研修を行っております。この研修では、障害のある方に講師として参画いただいております。引き続き、「交通サポートマネージャー研修」を実施し、交通事業者と障害のある方が相互に理解を深められるよう努めてまいります。

(京阪バス) 「車いすに正座で座る体験」を社内研修のカリキュラムに組み入れることを検討いたします。

(京都バス) ご意見ありがとうございます。いただいたお声も参考にして研修の充実を図ってまいります

(京都市交通局自動車部) 交通局では、車いす体験の研修について、日本自立生活センターの御協力のもと、車いすを利用されている障害者の方に講師をしていただき、講義のほか、手動・電動別の体験、バス・地下鉄への乗降など様々な体験研修を実施しています。引き続き当事者の御意見を聞きながら、より良い研修となるよう努めてまいります。

○一般社団法人京都市老人クラブ連合会

14. 健康づくりとして、ウォーキングやハイキングなどの介護予防を行っています。公共交通機関をよく利用しますが、高齢者のバスの乗り降りが大変あぶないです。ノンステップバスの推進や車内アナウンスで座席を譲ることの声掛けをしていただけるとありがたいです。

【回答】

■後日回答

14. (京阪バス) 当社では一般路線バスにおける新造車両は全てノンステップバスを導入いますが、今後も方針を堅持いたします。また車内アナウンスにつきましても引き続き実施してまいります。

(京都バス) ご意見ありがとうございます。高齢者の方にも安心してご利用いただけるよう、今後も改善に努めてまいります。

(京都市交通局自動車部) 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います。(ノンステップバス 789両／810両中(令和7年10月末時点))

また、市バスでは、日本語と英語で「優先座席を必要とされる方に座席をお譲りくださいますよう、ご協力をお願いします。」「There are priority seats reserved for elderly passengers, passengers with physical disabilities, expectant mothers and passengers accompanying small children.」と車内放送を入れております。運転士に対しては、引き続き、車内放送の活用と、必要に応じてマイクによる声掛けを行うよう、指導してまいります。

○NPO法人京都市中途失聴・難聴者協会

15. 日本には日本語音声を聞き取れない聴覚障害者、高齢者、また、日本語に慣れていない外国人が1000万人以上います。音声だけの情報では不十分ということ。必ず代替手段を用意していただきたいです。
16. 障がい者手帳用の磁気カードを発行していただきたいです。敬老乗車証は自動改札を通過することを知りました。障害者は改札口で窓口やカメラに障がい者手帳を見せて通る必要があり、観光客が止まっていてなかなか通れないことがあります。障害者手帳を持っている人は、有人改札を通らないといけないときもあり、車イスの方は、かなり遠回りをしないといけない時があります。敬老乗車証と同じようなシステムを適用できるのであれば、スムーズに改札を出れてお互いに利便性が高まると思います。

※ 16の回答は<意見書に対する回答(1)>として記載

17. 車内案内表示の件について、地下鉄の方には緊急表示のことでお話ししましたが、ほかの鉄道事業者はどのようにされているのでしょうか。

※ 17の回答は<意見書に対する回答(2)>として記載

18. ポケトークが導入されていることを初めて知りました。音声を文字化するもので、主に外国人向けに導入されていますが、日本人にも使えます。音声が聞こえなかったものを文字化してくれますが、お互いに知りませ

ん。せっかく導入しても知らないのはもったいないので、導入されている事業所は、広報していただきたいです。

※ 18 の回答は＜意見書に対する回答(23)＞として記載

【回答】

■後日回答

15. (JR 西日本) 多様なご利用者へ向けて様々な形で情報発信をさせていただいております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) 遠隔用インターホン付近に「耳のシンボルマーク」と「QRコード」を掲載した「QRコードシール」(以下、「シール」という。)を掲出し、お客様自身のスマートフォンでQRコードを読み込み、画面に表示された通話先を選択することにより、駅遠隔センターのオペレーターとビデオ通話やテキストチャットが行える通話サービスを行っている。「運用開始日：令和4年3月25日（金）から」

(京阪電鉄) ご指摘の音声情報に依存しない代替手段の必要性については、聴覚障害者、高齢者、外国人等すべてのお客様の円滑な駅利用のために重要であると認識し、今後の情報提供体制の構築の参考にさせていただきます。

(阪急電鉄) 耳の不自由なお客様に対しては、筆談でのコミュニケーションを可能とするテレビ電話機能付き「駅係員よびだしインターホン」およびお客様案内モニターを各駅改札口付近に設置しており、モニターでは多言語表記も実施しております。今後もすべてのお客様に分かりやすい案内の検討に努めてまいります。

(京福電鉄) 4カ国語（日・英・中・韓）での車内放送や各駅に点字案内表示板の設置を進めてまいります。

(叡山電鉄) 現在、すべての駅に音声案内設備が整っているわけではありませんが、表示については多言語対応を含め、少しづつ改善を進めております。当社

の列車はすべて各駅停車のため、無人駅をご利用のお客様でお困りの際は、運転士が直接ご対応いたしますのでご安心ください。

(京都市交通局高速鉄道部) 本市地下鉄では全車両の車内案内表示器を4カ国語表示対応としているほか、駅ホームの行先案内表示器も烏丸線は4カ国語、東西線は2カ国語表示で案内しております。また、全駅にポケトーク及び筆談具を配備し円滑にコミュニケーションを図れるよう努めています。

(京阪バス) 引き続き、バスの行き先表示器の視認性向上等に取り組んでまいります。また、筆談具の設置も継続いたします。

(京都バス) ご指摘ありがとうございます。今後の案内方法の改善検討に活かしてまいります。

(京都バス) ご指摘ありがとうございます。今後の案内方法の改善検討に活かしてまいります

(京都市交通局自動車部) 市バスでは、車内モニター画面において、行先案内、運賃や車内での注意喚起などを多言語で表示しております。

また、指差しで会話することができる4か国語対応の「コミュニケーションボード」を全車に配備しており、必要に応じて活用しながら案内を行うよう、運転士に指導しております。

今回の御意見をいただいたことを踏まえ、現在の案内手段の活用を進めるとともに、より良い案内方法が無いか、研究を進めてまいります。

●京都市交通局高速鉄道部

16. 障害者手帳の磁気化については、手帳を発行する部署の担当になります。

地下鉄の無人改札では、カメラに見せていただければ改札を通れるようになっておりますので現状お困りのことがありましたらご意見聞かせていただければと思います。

○公益社団法人日本オストミー協会京都府支部

19. 障害者の交通機関の割引の乗換えの問題ですが、地下鉄と近鉄は同時乗り入れなのでＩＣカードが使えません。高速道路のＥＴＣのような割引を適用していただきたいです。地下鉄だけを乗る場合に割引を利用するには、券売機で券を買わなければならずＥＴＣのようには使えない不便さがある。我々のような身割者等級4級の割引は近鉄にはない。大久保駅では人がいなくて精算に10分くらいかかり不便であり改善してほしい。

※ 19の回答は<意見書に対する回答(1)>として記載

20. この会議とは違う話なのかもしれません、バリアフリーのスタートは交通機関に絞られていましたが、公衆トイレはバリアフリー化になっているのでしょうか？例えば、東福寺駅は整備済みですが、日赤行くまでのあいだの公衆トイレ、京都市の国立博物館の横の公衆トイレは整備されているのでしょうか？京都市内として、どれだけ公衆トイレが整備されているのか調べることも必要だと思います。

【回答】

●事務局（歩くまち京都推進室）より代理回答

20. 公衆トイレについては、基本構想や全体構想の中になかったわけですが、公衆トイレを管理している京都市の部署に確認し、回答させていただきます。

■後日回答

20. (京都市環境政策局 循環型社会推進部まち美化推進課) 公衆トイレのバリアフリー化等につきましては、車椅子やオストメイトの利用者、小さなお子様連れの方に必要な情報をお届けするため、以下のホームページで情報発信しております。

京都市情報館 公衆トイレマップ

<https://www.city.kyoto.lg.jp/kankyo/page/0000330061.html>

京都市情報館 京都市が所管する多機能トイレ一覧

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000295630.html#list>

京都市オープンデータポータルサイト

<https://data.city.kyoto.lg.jp/dataset/00307/>

京都ユニバーサル観光ナビ

<https://kyoto-universal.jp/universals/template/index.html>

○一般社団法人京都手をつなぐ育成会

21. 各交通機関の乗り換えの際、正しい乗り換えができるよう、大きくわかりやすく、長い距離で「延長線」を表示するようお願いします。例えば市営地下鉄烏丸御池駅では、東西線ホームの床に北大路方面、あるいは四条・京都駅方面へのホームを案内するカラーの矢印表示が大きくわかりやすく延々と続いています。一部の壁や柱に表示するだけでなく、床に延長線を表示し誘導することで、障害のある者が、列車を降りた際にまずどちら側に歩き出せばよいのか戸惑うことのないよう、すべての乗り換え駅で、表示いただくようお願いいたします。

※ 21 の回答は<意見書に対する回答(3)>として記載

22. 前回会議において、肢体障害者協会や聴覚障害者協会から、近鉄の駅無人化問題についての意見が出されていました。駅務や点検業務など様々な点での効率化の方向については、公共交通の経営上、一定仕方ない部分があるとは考えます。しかし、改札が複数ある駅での一部改札の無人化の範囲を越えて、駅そのものの無人化については、トラブル発生など緊急の際のことも考えると、大変憂慮すべき問題であると感じます。隣の駅から2分や3分で駆けつけてもらうことは不可能です。利用者の安全確保は、公共交通に対し、まず求められる大事な要素ではないでしょうか。障害者はちょっとした環境でパニックになるので、その場合の対処は無人化ではできないので、配慮をお願いしたい。

※ 22 の回答は<意見書に対する回答(5)>として記載

23. 前回会議においては、ハンドブックやチラシが提供され、「心のバリアフリー」の問題について数多くの意見が出されていました。確かにハンドブックには、多様な情報が盛り込まれ充実した内容であると思われます。しかし、それを作り、各方面へ配布、配架するだけで、格段の「心のバリアフリー」が図れるとは思われません。例えば、交通安全やエコ活動、あるいは最近であれば盗撮防止などのように、年に1、2回日を決めて、全

事業者が一斉に駅内で啓発を行うなどを検討いただくようお願いします。

※ 23の回答は<意見書に対する回答(34)>として記載

24. 道路の工事について、工事区間は後院通の壬生川通から坊城通の共同溝工事ですが、歩道に埋設されている管撤去の工事において、歩道部分だけでなく歩車道境界ブロックも撤去されて、仮復旧の舗装がされました。しかし、歩車道境界ブロックは復旧されず仮ラインの標示で歩道と車道の区分がされただけで、視覚障害者にとっては、歩車道の識別が出来ません。その後、単管バリケードが設置されましたが、年度を跨ぐ長期間の工事なので、埋め戻し沈下により視覚障害者や高齢者にとってはつまずきと転倒の危険性が有るため、見回りと保守管理が必要だと思います。

【回答】

■後日回答

24. (京都市建設局道路建設部道路環境整備課) 後院通の電線共同溝工事については、最初にガス、水道、下水道の移設工事、その後、電線共同溝の工事を行い、最後に舗装工事を実施することになります。最初に行う移設工事において歩車道境界ブロックが支障になるため撤去を行っており、電線共同溝工事において、再び掘削する必要があるため、舗装工事の際に復旧を行うことになります。復旧までに期間を要するため、道路を利用される皆様には御迷惑をお掛けしますが、日々の安全管理を徹底し、段差等には十分注意し工事を進めてまいりますので、御理解、御協力をお願いします。

○公益社団法人京都精神保健福祉推進家族会連合会

25. バリアフリーの中でも、ホームドアは命にかかわることなので、興味を持っております。以前は市の予算がないということでしたが、今後烏丸線のホームドアを全駅設置していただけるということで、来年度の会議には新しく設置されている駅があるのかと期待しています。ぜひ優先してホームドアの設置をお願いいたします。

※ 25の回答は<意見書に対する回答(6)>として記載

○NPO 法人京都子育てネットワーク

26. 子育て世代はベビーカーを使うのでエレベーターが必要なのですが、エレベーターが駅の端っこにあったり、また、降車した駅では反対側にあたり探すのが大変です。子育て世代はベビーカーを使う期間に限りがありますが、車イス利用の身体障害者の方は一生この問題と向き合わなくてはならないのでどうにかならないかと思っています。

※ 26 の回答は<意見書に対する回答(12)>として記載

27. 駅の構造上すぐに変えられないこともあると思うので、心のバリアフリーがすごく大事だと思っています。人と人の助け合いというところで、知っていたら助けられるのに、それができないのはすごく残念だと思います。アナウンスで声をかけないと助けられない世の中になっているのが悲しく思うことがあります。子どもの時からそういうことを教えていくのも大事なのかなと感じています。

※ 27 の回答は<意見書に対する回答(33)>として記載

28. J R 京都駅のホームから地下鉄烏丸線の方面に行くときに、下(地下鉄)に降りるエレベーター・エスカレーターがないので、上から行くとその問題を回避できるので、エスカレーターで上にいき(中央改札口を目指して)、それからまた地下に行くエレベーターに乗る必要があり、かなり遠回りで不便です。

【回答】

●神戸大学名誉教授

28. 京都駅から地下鉄への地下通路は京都市の管理なのか。

●事務局

把握できておりません、調べます。

●神戸大学名誉教授

このことは事務局で整理しておいてください。(※ J R 在来線から地下鉄烏丸線への乗換えについて、直通の E S や E V がない)

●西日本旅客鉄道株式会社近畿統括本部経営企画部

28. 現在具体的な計画はございません。申し訳ございません。

■後日回答 (京都駅から地下鉄への地下通路の管理)

交通局管理のものです。

○公益財団法人京都市国際交流協会

29. 現状京都には6万人、全国的には約377万人の外国人の方々が在住されています。日本の出生数が70万をきっており、人口減少の時代を迎えています。人口が減少する中で、現状の国の規模を維持するためには、労働者の減少を補うためにはどうしても外国人労働者に頼る必要性は増えています。外国人の方にも障害者の方や言葉の壁（バリア）を持っていいる方が当然います。例えば運輸業にも心のバリアフリーとして壁を低くする必要があります。その中の一例として京都市バス・京都バス・京阪バスそれぞれの時刻表や行先の表示の仕方について共通項を作り統一していただけたらありがとうございます。同じ形であれば少々違ってもわかりやすいです。悪い例では、名古屋駅の近鉄さんやJRさんの表示が本当に分かりにくいであります。京都はまだ分かりやすいと思いますが、表示を統一してもらえば壁も低くなります。すべての多言語で表記することは当然難しく、文字が多くなりさらにわかりにくくなるため、多言語を増やしてほしいわけではなくわかりやすい表記にしていただきたいです。

【回答】

■後日回答

29. (京阪バス) 個社で導入しているメーカーが異なる等の理由により、すぐに対応できない内容もございますが、他社様とも協議しながら改善に向けて取り組んでまいります。

(京都バス)ご意見ありがとうございます。どのような方にも伝わりやすい表示方法を研究するとともに、他社局様との連携も深めてまいります。

(京都市交通局自動車部)これまで、他の事業者と連携して、バス停の共同利用や系統番号の調整を行うなど連携を深めてまいりましたが、京都市バスにおいては、時刻表、バスの行先表示や車内アナウンスを日英、車内モニターでは、日英中韓の4箇国語表記を行うなど、より多くの方がスムーズに市バスをご利用いただけるよう努めています。引き続き、様々な取組事例も参考にしながら、より分かりやすい案内表記について検討を進めてまいります。

○日本労働組合総連合会京都府連合会

30. 全体構想の中で、道路のバリアフリーが15地区残っているということで、規模の大小あると思いますが、京都市が主となってよりスピード感をもって取組を進めていただきたいです。京都市も頑張って取り組んでもらっていると思いますが、道路のバリアフリーが進むことによって、バス事業者さんもまた違った取り組みを進められると思います。

【回答】

■後日回答

30. (京都市建設局道路建設部道路環境整備課) 道路のバリアフリー化につきましては、限られた予算の中、整備の優先順位を検討し、引き続き効率的かつ効果的な整備を着実に進めてまいります。

○市民公募委員

31. 駅のバリアフリーについて、大きな駅の整備は進んでいますが、小さな駅は不便なままなので改善していただきたいです。

※ 31 の回答は<意見書に対する回答(13)>として記載

32. 心のバリアフリーのところで、社内研修をやっておられますか、ハード面だけでなく人との助け合いが必要と感じました。一方で、ポスターだけはあまり目につかないため、ユニバーサルデザイン賞の企画やイベントでしっかり認知してもらえる機会があればいいのではないかと思いました。

【回答】

32. (京都市保健福祉局障害保健福祉推進室) いただいた御意見を参考に、引き続き、より効果的な啓発につながる取組を進めてまいります。

3. 各学識の先生方からのご意見

- ・神戸大学名誉教授（議長）

会議の進め方については、事務局とも協議しながら工夫を凝らしてきた。その一環として、事前に皆さんからご意見を伺うことになった。本日は、出席者の皆さんから、事前に頂いたご意見とともに、新たなご意見も頂いた。関係者が一堂に会して、情報を共有し議論することの大切さを改めて感じた。限られた時間の中で、すべてのご意見にひとつずつご回答を頂くことはできなかつたが、これについては後日、取りまとめて文書でご回答頂くことにしており。関係者の皆様方には、本日の議論を踏まえ引き続きバリアフリーの推進に向けて取り組んで頂きたい。

- ・京都大学大学院経営管理研究部

委員の皆様方からの意見を拝見し、大変勉強になりました。ありがとうございました。私が気づいた点について、1点目ですが、本日の資料11ページに「心のバリアフリーという言葉を知っていますか？」と書いてあります。「知っている」が12.3%、「聞いたことがある」を足しますと、50%を超えますが、これをどう評価するかということで、私はまだまだ「心のバリアフリー」の認知度は低いと思っています。「心のバリアフリー」の認知度50%が目標なので、まだ乖離があるということです。もちろん掲示も大事ですが、パンフレットを使って様々な教育活動やイベント活動の展開の必要性を改めて感じました。

2点目は、オーバーツーリズムについてです。とりわけ、電車の車内、ホーム、踏切などの様々な場面で海外の方のバリアフリーの認知度・理解度を上げる取組が必要だと思います。

3点目について、介護士や交通サポートマネージャー等の技能を習得されている方々の活躍の場面をぜひ作っていただきたいです。どの場面で、どのようにご活躍されたか、資格がどういうところで活きるのか皆様に知りたいです。

4点目は、道路のバリアフリー化についてです。電線の地中化についてのお話がありましたが、コスト面もありますので中々進むのが難しいとは思います。先日国の会議で、電線の地中化はできていても、電柱が抜かれていな

いところが非常に多く、中でも近畿は特に多く、10年以上抜かれていないところもあると聞きました。道路のバリアフリー化を工夫できるのではないかと思いますので、関係者の皆様にはご尽力いただきたいと思っております。

・京都女子大学家政学部生活造形学科

毎年進歩状況を聞かせていただいて、ハード面ではまだまだ足りていないところがあると思いますが、少しずつ前に進んでいるのではないかと思います。やはり遅れているのは「心のバリアフリー」の一般市民への浸透力だと思います。事業者さんは社内での研修で知る機会があると思いますが、一般市民が動かないと足りないと思います。学校や地域で講習会があると思いますが、それで知っただけでは中々動かないと思います。30年前に関東から京都にきましたが、京都は子供を大切にしているなど印象があります。いい事だと捉えていましたが、「心のバリアフリー」に関しては、それはどうなのかなと思いました。バスや電車で、おばあさんと低学年くらいの小学生と一緒に乗っていて、イスが一つしかない場合、子どもが座り、おばあさんが立っていることが多くありませんか。関東では、少なくとも30年前は、子どもが立つことが多かったです。

子どもを大切にしているのは良いことですが、小学生のころから子どもを立たせる教育をしていく、癖をつける必要があるのではないかと思います。家庭でやっていくことで、小さいころから慣れて、中高生になっても席を譲るように育っていくと思いました。

・同志社大学名誉教授（副議長）

高校までは学校でマナーの啓発（自転車マナー等）をやってもらいますが、大学生以上の方については、講習会もなく、ルールやマナーを知らないという方も多いようです。そうしたそうに向けた、自転車の点検と一緒にマナーの啓発を行ったらいかがでしょうか。

「心のバリアフリー」の問題は、この計画の中でどのように一般の方へ訴えかけていくのかということを検討する必要があると感じました。

4. 開会：京都市都市計画局歩くまち京都推進室長 長尾由規夫から挨拶

<意見書に対する回答>

《駅》

【デジタル関連】

(1) 障害者手帳用の磁気カードの導入、切符購入の不便さ

・ 京都市地下鉄で、障害手帳で通れる方も自動改札機で使えるように磁気カードを発行してください。（介助者含む）京都市が発行している敬老乗車証は、磁気カードのため自動改札機が通れるので。ちなみにスルッと KANSAI 特別割引用 IC カードは割引制度なので使えない。

改札口のカメラに見せる仕組みもあるが、改札窓口が混んでいるときは、待たないといけない。ちなみに半額にあたる方は券売機の半額料金ボタンで切符を買えるため、自動改札機が通れる ※京都市内の地下鉄は障害手帳で通れるので高速道路の割引のような方法はとれないのか。地下鉄と私鉄の乗り換えの場合、切符の買い方が不便となる。（2種の場合地下鉄は割引となるが、私鉄は割引されない）

(回答) 障害保健福祉推進室、交通局（高速）、※鉄道事業者

(JR 西日本) ご本人様および介護者の方が共に大人の場合で、手帳の旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄に第 1 種の記載がある場合は、近距離切符をご購入の場合は小児用切符をお買い求めの上、係員に手帳とくっぷをご提示ください。（係員不在時はインターホンで係員にお知らせください）なお、みどりの券売機プラスでオペレーターによる対応もご利用いただけますようでの、ご活用ください。また、当社では、手帳の旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄に第 1 種の記載がある 身体障害者手帳、療育手帳をお持ちの方は、スルッと KANSAI 特別割引用 IC カードをご利用いただくことで、ご本人様と介護者様の運賃が割引になります。（精神障害は非対応）

(近畿日本鉄道) 障がい者手帳の磁気カード化実施に関して、京都市の方針が決まりました際は対応を検討してまいります。また、駅設置のインターホンにつきましては、多数の駅等からの問い合わせに対応しております、お客様へのご案内が遅れる場合がございますが、今後も迅速な対応に努めて参ります。

(阪急電鉄) 当社では、「障害手帳で通れる」とする乗車方法のお取扱いはありません。

(叡山電鉄) 当社では、障害のあるご本人のみでご利用の場合、割引は適用されません。そのため、磁気カードに変更された場合でも、障害者手帳のご提示をお願いしております。また、無人駅が多いため、車内で運賃をお支払いいただく際にも、乗務員が障害者手帳の確認をさせていただいております。ご理解とご協力のほどお願いいたします。
(京都市交通局高速鉄道部)

※障害者手帳用磁気カードの発行については保健福祉局回答

割引方法や制度についてのみ交通局で回答

高速道路の割引方法である ETC は車内と車外の機器で通信を行うものであり、改札機で実現するためには車内の機器に相当する機器をお客様にお持ちいただく必要があるかと思われますので、実現は困難と考えております。特別割引に対する運賃制度が交通局と私鉄間で異なっているため、特別割引の連絡普通券の券売機での販売は困難となっております。

(京都市障害保健福祉推進室) 御承知のとおり、本市では、障害者手帳をお持ちの方等に、地下鉄や市バス等を無料で御利用いただける福祉乗車証制度を実施しております。本制度は、障害者手帳に貼付した福祉乗車証を駅係員やバスの運転士に提示して乗降いただく仕組みであり、特に地下鉄において、自動改札機を通過できず不便であるという御意見については、課題として認識しているところです。一方で、様々な障害のある方を幅広く対象とする本制度の性質上、どなたにとっても簡便で使いやすい利用方法であることも、欠かすことのできない条件であり、磁気カード化等に関しては、検討しなければならない課題が多いと考えております。引き続き、他都市の状況等も踏まえ、よりよい制度のあり方について検討してまいります。

(2) 車内案内表示の拡大

- ・電車停止時に緊急連絡がわかるように、電車の車内案内装置を大きい液晶画面に改修してください。 現在でも小さい画面の車両が多く残っている。緊急連絡表示と合わせて※、大きい液晶画面に改修してください。

改修には時間がかかると思いますので、それまで HP 等で詳細がわかるように案内してください。※すべての鉄道会社で車内案内板の液晶画面に緊急時の案内があるか不明のため

(回答) 全鉄道事業者

(JR 西日本) 車内ディスプレイは、情報提供の充実を目的として、走行線区に応じて新型車両への設置を進めており、主に普通列車で運行する 321 系、新快速・快速で運行する 225 系、大阪環状線を運行する 323 系に設置してきました。また、JR 京都線・JR 神戸線の新快速・快速で運行する 223 系は、言語数や情報量の少ない LED 表示器であり、車内での情報提供に課題があったため、車内ディスプレイを設置してきました。HP におきましては「JR おでかけネット」や「JR 西日本列車運行情報ホームページ」にて、列車の遅れが発生または見込まれる場合に列車の運行状況をお知らせするサービスを実施しております。引き続き、異常時に役に立つ情報を届けできるようサービスの向上に取り組んで参ります。

(近畿日本鉄道) 車内案内表示装置を搭載している車両は、すべて電車停止時等の緊急連絡表示に対応しております。大きい画面への改修については、既存車においては、リニューアル工事で設置を進めております。また、新造車両においては、大きい画面の表示器を搭載しております。

(京阪電鉄) 京阪線では、車内案内表示器（移動等円滑化基準）を設置している車両は、2025 年 3 月末時点で 387 両／607 両（63.8%）となっており、今後も順次設置していく予定です。HP の案内についても、今後もお客様に分かりやすい案内に努めてまいります。

(阪急電鉄)

[運輸] 列車の運行情報については、弊社 HP でご案内を実施しております。

[車両] 現在、新形式車両及び大規模改造工事施工車両に 32 インチハーフサイズの車内表示器を順次設備しておりますが、すべての車両の設備・取替えが完了するには時間を要しますことをご了承ください。今後も新形式車両の導入を進めるとともに、大規模改造工事施工の際には車内表示器を設備してまいります。

(京福電鉄) 車内案内装置については、当社統一規格品の設置を進めております。新造車においては社外への案内表示器についてもインチアップを進めており、順次、他号車においても更新を進めてまいります。

(叡山電鉄) 車両の改修時には車内の案内表示器を設置していく予定ですが、緊急時の告知については、基本的にマイク放送になると思います。聴覚障害の方のため、メッセージボードを車両に配備する事も検討したいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄車両の既存車両では、平成29年度から令和2年度にかけて、視認性に優れる液晶画面の車内案内表示器を増設または更新しております。また、令和7年度には、全乗降口上部に設置した烏丸線新型車両への更新が完了することで、全ての地下鉄車両で緊急案内表示が可能となります。既存車両の画面の大きさについては、現在導入を進めている新型車両と比較すると小さいものになりますが、液晶画面となっていることから、緊急時の案内は問題なく出来るものでございます。なお、緊急時の案内画面については、交通局のホームページで公開しております。頂いた御意見を踏まえ、今後も車両更新の際にはより見やすくなるよう検討してまいります。

(3) 乗換案内表示の延長線表示 (壁や床に大きく・カラー等で)

・各交通機関の乗り換えの際、正しい乗り換えができるよう、大きくわかりやすく、長い距離で「延長線」を表示するようお願いします。例えば市営地下鉄烏丸御池駅では、東西線ホームの床に北大路方面、あるいは四条・京都駅方面へのホームを案内するカラーの矢印表示が大きくわかりやすく延々と続いています。一部の壁や柱に表示するだけでなく、床に延長線を表示し誘導することで、障害のある者が、列車を降りた際にまずどちら側に歩き出せばよいのか戸惑うことのないよう、すべての乗り換え駅で、表示いただくようお願いいたします。

(回答) 全鉄道事業者

(JR西日本) 駅の改良工事に合わせて、一部駅において壁面などを活用したご案内表示を行っております。なお、表示内容を大きくして色彩を統一し分かりやすいご案内に努めております。

(近畿日本鉄道) 弊社では、特に立体駅等必要に応じ床貼り誘導をおこなっております。今後も計画し、床貼り誘導が必要な駅に施工を進めてまいります。

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、床に延長線を表示する予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) 床面における誘導表示については、引き続き検討課題とさせていただきます。

(京福電鉄) 当社では、他社局へのお乗り換え案内について壁面看板にてご案内をしております。駅構内が非常に狭く、多客時における床面表示面積も限られているため、大変ご不便をおかけしておりますが、ご了承の程、お願ひいたします。

(叡山電鉄) 乗り換え駅の改修時には案内表示についてご意見を参考に検討したいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) 乗り換えをスムーズに行っていただくことは、利便性だけでなく、安全性の向上にもつながるため、重要な課題と認識しています。お示しいただいた烏丸御池駅は、地下鉄烏丸線と東西線の乗換駅のため、床面サインを中心に充実を図ったところであります。壁面等の案内サインも含めて、更に分かりやすい表示となるよう今後も引き続き取り組んでまいります。

(4) みどりの窓口の営業時間の延長、券売機のICT化

・みどりの窓口の営業時間縮小や廃止、券売機化は、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かでしょうか？検討していただきたいです。

(回答) JR東海、※鉄道事業者（「券売機の顔認証、指紋認証のICT化」）

(JR 西日本) 「みどりの券売機プラス」については、オペレーターが筆談でご案内させてきますので、ご活用ください。顔認証や指紋認証などは機器の開発なども必要になり、現在のところ予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) 弊社といたしましては、現在のところ、ICT化（顔認証・指紋認証の導入）の計画はございません。券売機等での乗車券購入時には、駅係員にお声掛け（または呼出し鈎押下）頂き対応させて頂いております。このような貴重なご意見をもとに、今後もお客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるよう努めてまいります。

(阪急電鉄) 耳の不自由な方に対しては、筆談でのコミュニケーションを可能とするテレビ電話機能付き「駅係員よびだしインターホン」を各駅に設置しております。

(叡山電鉄) 駅務機器の更新時に新しい機能があれば検討したいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) 交通局の券売機につきましては、購入者個人の特定が必要となる乗車券等の販売を予定しておりません。

【駅内の施設について】

(5) 駅員の無人化問題について（車いす利用者、聴覚障害者への配慮）

・前回会議において、肢体障害者協会や聴覚障害者協会から、近鉄の駅無人化問題についての意見が出されていました。駅務や点検業務など様々な点での効率化の方向については、公共交通の経営上、一定仕方ない部分があるとは考えます。

しかし、改札が複数ある駅での一部改札の無人化の範囲を越えて、駅そのものの無人化については、トラブル発生など緊急の際のことも考えると、大変憂慮すべき問題であると感じます。

隣の駅から2分や3分で駆けつけてもらうことは不可能です。利用者の安全確保は、公共交通に対しまず求められる大事な要素ではないでしょうか。車いす利用者への配慮方法を検討してほしい。

・京都市営地下鉄から竹田以南へ行く際、「奈良」「新田辺」行であれば乗り換えなし、竹田乗り継ぎであっても改札なしで同じホームからシームレスに乗り継ぎが可能である。その場合、京都市営地下鉄に京

都市の「福祉乗車証」で乗車した障害者は、降車駅の改札口で竹田駅からの運賃を支払って下車する。ところが、無人化に伴い、この方法で下車することが非常に困難になった。

流れとしては、改札口のインターホンを押し、誘導に従って改札口付近の乗り越し精算機を操作、竹田からの運賃を精算して下車、となる。

インターホンを使って音声言語での応答が難しい聴覚障害者の場合には、その代わりに改札口に貼られた QR コードを読み取って、近鉄電車のお客様センターのようなところと文字チャットでやり取りし、同じく乗り越し精算機を操作する。この方法では、スマホを所有しない者や、そもそも手話言語を自らの第一言語としていて書記日本語による文字チャットができない者は、下車することができないということになる。

スマホ等の操作が容易でない高齢者やろう重複障害者においても同様であるし、そもそも乗客側の所有物・通信環境（料金も）に、鉄道会社が「乗っかる」ことが正当ではない。全国的に人手不足が叫ばれる昨今、無人化がやむを得ない選択肢であったとしても、現状では障害者への対応はおろそかであると言わざるを得ない。従来から無人駅の存在する叡山電車および、同じく京都市営地下鉄からの乗り入れがある京阪電車の無人駅については、運転士や車掌がそれらの対応をするため、困ることはあったとしてもスムーズな下車ができる。近鉄電車においては、現行の方法ではバリアフリー対応になりえないことを自覚し、障害当事者団体からの意見に真摯に向き合うべきである。

(回答) 近鉄、全鉄道事業者

(JR 西日本) 各鉄道事業者においても同様の課題があると推測されますが、当社としては、少子高齢化が進む中での人材確保や経営環境の変化に対応し、少人数でもより高い安全性とお客様満足（CS）を持続的に提供できる体制を構築していく必要があると認識しております。このため、現在の駅運営体制を見直すと同時に、「セルフ化」や「集約化」は、当社におきましても必要不可欠な施策であると考えております。また、これらの施策を進めるにあたり、安全性を確保するとともに、高齢者や障害者を含むすべてのお客様が安心して鉄道をご利用い

ただける環境づくりを引き続き重要課題として取り組む所存です。具体的には、バリアフリー設備のさらなる充実を図り、すべてのお客様にとって使いやすい駅づくりを目指してまいります。

(近畿日本鉄道) 当社においては、人員構成の歪（いびつ）さによる定年退職者の大量発生が予測される中で、労働人口の減少に伴い新規採用が難しくなっております。将来的な労働力不足への対応が喫緊の課題となっております。そのような中、安全輸送の確保を大前提としつつ、持続可能な鉄道事業運営を実施するための施策を進めております。駅係員の配置状況の変更に際しましては、お客様応対を専門とする巡回係員を配置して駅設備の状態確認や異例時の対応を行い、安全の維持確保に努めると共に、遠隔によるご案内のための設備投資も行い、お客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるように努めてまいります。

(京阪電鉄) 弊社ご利用時は、乗務員が対応させていただいていること、今後も従業員教育を徹底してまいります。

(阪急電鉄) 当社の京都市域内各駅の日勤化状況は下記のとおりです。

●日勤化駅 (7時～22時) : 4駅

洛西口駅、西京極駅、上桂駅、松尾大社駅

●一部不配置時間がある駅 (6時～最終) : 6駅

桂駅、西院駅、大宮駅、烏丸駅、京都河原町駅、嵐山駅

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およびだしインターфон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。当社では4月24日より時間・場所の制約なく事前にWEBでサポートをご予約いただける介助予約システム「PAパッセンジャー」を導入していますのでご利用ください。

(京福電鉄) 当社では、駅務員、運転士においても近年の気候変動による気温上昇や時代の変化に適応し、また誰もが快適に働く環境を整え業務負荷の軽減を図ることが求められております。ご利用に際し運転士並びに駅務員にお声がけを頂きましたら、真摯に対応してまいります。

(叡山電鉄) 当社の駅は、以前からほとんどが無人駅となっており、今後も駅のご利用や電車の乗降については運転士や係員がお手伝いをさせていただきます。無人駅で係員の手配が必要な場合は事前にご連絡をいただけますとスムーズにご案内ができますので、修学院駅までご連絡ください。ご不便をおかけすることもあるかと思いますが、お客様に安心してご利用いただけるよう、できる限りの対応をさせていただきます。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄では無人駅はございません。

(6) 烏丸線の全駅ホームドアの設置

- ・地下鉄烏丸線の全駅ホームドアをできるだけ早く設置していただきたい。

(回答) 交通局(高速)

(京都市交通局高速鉄道部) 令和7年1月に広報発表させて頂きましたが、令和12年度上半期中までに全駅ホームドアを設置する予定としております。

(7) 地下鉄の照明を明るくしてほしい

- ・地下鉄は改札の電気がもう少し明るくてもいいのではないかと思います。

(回答) 交通局(高速)

(京都市交通局高速鉄道部) 駅照明の更新時期に合わせて順次各駅のLED化を進めており、改札口付近の明るさ向上に努めています。

(8) おむつ替えスペース、授乳スペース、個室ボックスの増設

- ・おむつ替えスペースや授乳スペースがもっと欲しいとの声も。一方で、Mamaruという子育て世代向けの個室ボックスが設置されていて、利用できて良かったという話も聞き、有難いと思いました。
もっと認知度が上がり、設置数も増えたら、子育て世代にとってはとても嬉しく、出かけやすくなります。

(回答) 全鉄道事業者

(JR 西日本) 現在のところ、京都駅には mamaro を設置させていただいておりますが、さらなる拡大などは予定しておりません。頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) おむつ替えスペースについては多機能トイレにベビーベットが設置しているのでそちらをご利用下さい。授乳スペースについて救護室がある駅（京都駅）については駅係員にお声がけ頂き、救護室をご利用下さい。貴重なご意見をもとにお客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるように努めてまいります。（十条駅は車いす対応トイレとなっており、R8年度に多機能トイレ化の計画をしております）

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、子育て世代向けの個室ボックスを設置する予定はございませんが、トイレリニューアル時に広めの個室を増やすようにしております。ご意見は、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) 限られたスペースであり、整備が進んでおりません。今後、大規模改修時には設置できるよう、検討してまいります。なお、京都河原町駅におきましては授乳室を設置いたしておりますのでご利用ください。

(京福電鉄) 当社では駅の立地上、非常に狭隘な場所であるため、スペースを確保することが出来ません。

(叡山電鉄) 当社は用地の問題で多目的トイレも限られた駅にしか設置できませんが、ご意見を参考にして検討したいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄では、社会課題に対する取組として、令和5年4月から東山駅構内に設置しているベビーケアルーム(mamaro)について、ご利用者から好評であることから、令和7年4月に新たに4駅（国際会館駅、北山駅、烏丸御池駅、蹴上駅）に設置し、子育て世代にやさしい環境の整備を促進しております。

(9) カームダウンドースペースの周知、設置

- ・駅などの公共交通機関や商業施設にカームダウンドースペースの設置を強く要望します。パニック状態になった際に静かで感覚刺激の少ない場所を提供することで、利用者、特に感覚過敏のある方や小さなお子様が安心して落ち着ける環境を確保できます。実際にカームダウンド

ペースに助けられた経験があり、その有効性を実感しています。このような空間の設置は、多様な人々が公共の場を利用する上での大きな助けとなります。

(回答) 全鉄道事業者

(JR西日本) 現在のところ、スペースの関係もあり計画はございませんが、頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) カームダウンスペースについて救護室がある駅（京都駅）については駅係員にお声掛け頂き、救護室をご利用下さい。貴重なご意見をもとにお客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるように努めてまいります。

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、カームダウンスペースを設置する予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) カームダウンスペースの有効性は認識しております。しかしながら、設置場所のスペース等課題もあり、大規模改修実施時の検討課題とさせていただきます。

(京福電鉄) 当社では駅の立地上、非常に狭隘な場所であるため、スペースを確保することが出来ません。

(叡山電鉄) 当社は用地の問題で限られた駅での検討となりますが、ご意見を参考にしたいと思います。なお、現時点では「出町柳駅」と「貴船口駅」において、待合室をカームダウンスペースの代わりとしてご利用いただいております。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄では、体調不良や気分の悪くなられたお客様については、お声掛けし、駅務室でお休みいただくなど対応をしています。カームダウンスペースの設置には、場所の確保や費用の問題がありますが、いただいたご意見は参考とさせていただきます。

(10) 駅通路に優先レーンの設置

・規模の大きな駅の通路に関しては、障がい者、高齢者、妊婦さんなどの優先レーンがあつてもいいのではないかと思います。また優先レーンには、視覚に入りやすく意識しやすい表示と色分けと車いすでもスムーズに移動できる広さが確保できていればいいなと思いました。

(回答) 全鉄道事業者

(JR 西日本) 現在のところ、スペースの関係もあり計画はございませんが、頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) 乗降客の動線等を考慮しながらお客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるよう努めてまいります。

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、優先レーンを設置する予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) 規模の大きな駅は利用する旅客数も多いため、動線分離は難しいのが現状です。

(京福電鉄) 当社では駅の立地上、非常に狭隘な場所であるため、スペースを確保することが出来ません。引き続き、啓発活動に努めてまいります。

(叡山電鉄) 当社の駅に大きな通路はございませんが、いただいたご意見を参考にさせていただきます。

(京都市交通局高速鉄道部) 駅構内の通路・階段部分においては、基本的に左側通行とし、スムーズな動線を誘導するよう案内サインを設置しています。また、エレベーターの乗り口には障害のある方など必要とされる方を優先してご利用いただけるよう啓発ステッカーを掲出しています。駅構内の限られたスペースの中で優先レーンを確保することは困難ですが、壁面等への啓発サインを充実させる等、すべての方にとってご利用しやすくなるよう努めてまいります。

【エレベーター、階段】

(11) 耳マークボタンの設置

- ・ 駅などのエレベーターを新設又は改造時に「耳マークボタン」を設置して欲しい（京都駅の北は設置済み）

(回答) 全鉄道事業者

(JR 西日本) 現在のところ予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(近畿日本鉄道) エレベーターの整備については京都市管内の駅については段差解消済みとなっており、EV の改修計画についても、経年を基に更新しているため京都市管内の EV について計画はない。弊社のエレベーターの施工標準についても聴覚ボタンの設置について現

在ガイドラインに含まないため、必要性も踏まえた上、更新時に判断としたい。

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、エレベーターに「耳マークボタン」を設置する予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) 今後のエレベーター新設や更新時において、設置を検討してまいります。

(京福電鉄) 当社では、案内物に関して視覚障害者のためのピクトグラムの採用を随時進めております。

(叡山電鉄) エレベーター設置駅が1箇所ございますが導入には至っておりません。今後エレベーターの更新時には、聴覚に障がいのある方にも安心してご利用いただけるよう、耳マークボタンの設置を前向きに検討してまいります。

(京都市交通局高速鉄道部) 駅設置のエレベーターは新設時、及びリニューアル時に聴覚障がい者用緊急連絡ボタン（耳マークボタン）の設置をしております。

(12) 京都駅エレベーターの増設、案内表示

・ベビーカーや車いすなどの利用者にとって、エレベーターは必須です。京都駅は、利用者数の割にエレベーターの数が少なく小さいように感じています。1階降りるだけでも、他の利用者が他の階に降りるのを待つだけで随分時間がかかります。電車に間に合わないこともあります。駅のエレベーターがもっと見つけやすいと助かるという声も聞きました。

(回答) JR西日本、※鉄道事業者

(JR西日本) JR京都駅については、現在の南北歩行者通路の西側に新たに橋上駅舎・新改札口・自由通路を整備する計画があり、新改札口内にはエレベーターを計4基整備し、2経路目のバリアフリー動線を整備する計画としております。

(近畿日本鉄道) 弊社（京都駅）は段差なし駅となっております。

(京福電鉄) 当社では西院駅に嵐山方面ホームと阪急京都線（四条河原町）方面改札へ移動出来るエレベーターが設置されております。

(叡山電鉄) ご利用者数、ご要望に合わせ、エレベーター設置駅が1箇所ございます。今後もご意見を参考にさせていただきます。

(京都市交通局高速鉄道部) エレベーターは、地下鉄のお客様の利便性向上やバリアフリーの観点からも必要な設備と認識しております。平成28年度には、コトチカ京都の増床工事を含めた京都駅南改札口の大規模改修において、何とかスペースを生み出し、京都駅南改札側内にプラットホームからコンコースへエレベーターを新規設置し、平成29年2月1日から供用を開始しております。しかしながら現状として、エレベーターの追加設置については、設置するにしても大規模な工事が必要となり、多額の費用がかかることとなり、エレベーターの増設要望に全ては対応できません。なお、他駅では、隣接する民間事業者が施設改修される際に協力を求め、地下接続することでエレベーターを利用できるようにした事例もございますので、引き続き、あらゆる機会を捉えて利便性の向上に努めてまいります。また、京都駅エレベーターの案内表示については、駅案内図、天吊りサイン等で表示しています。エレベーターの案内以外にも他社線との乗換案内や周辺施設の案内等についても表示する必要もありスペース上の課題もありますが、より分かりやすい表示となるよう取り組んでまいります。

(13) 小規模の駅でもエレベーター、エスカレーターの設置

・規模の大きな駅にはエレベーターやエスカレーターが必ず設置されますが、規模の小さな駅では必ずあるわけではない。

(回答) 全鉄道事業者

(JR西日本) 国が定める「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に則り、乗降3,000人/日以上の駅および乗降2,000人/日以上かつバリアフリー基本構想の重点整備地区に位置付けられた駅については、駅のバリアフリー化を図るためにエレベーターやスロープ等を整備しております。同条件の京都市内の駅については、全駅1経路以上のバリアフリールートを整備済みでございます。

(近畿日本鉄道) 京都市内の駅（京都駅～向島駅）については全て段差段差解消済みとなっており、EV・ESCを設置しております。

(京阪電鉄) 弊社の駅は、エレベーターまたはスロープで段差解消を行っており、比較的規模の小さな駅においてもエレベーターを設置している事例はございます。

(阪急電鉄) 当社では京都市内の全駅においてエレベーターもしくはスロープの設置が完了しています。

(京福電鉄) 当社では駅の立地上、非常に狭隘な場所であるため、スペースを確保することが出来ません。

(叡山電鉄) 小規模の駅では用地の問題でエレベーター、エスカレーターの設置には多くの課題があり、現時点では導入が難しい状況です。

(京都市交通局高速鉄道部) 交通局は全駅設置済み

(14) 階段の昇降区分の表示が見にくいので手すりなどで分ける（駅内のアナウンス）

- ・階段の昇降も矢印や色分けで昇る用と降りる用に分かれているが、実際は、通勤時間帯は人も多く、昇降の区分けに関係なく人が混じって移動しづらい状況になっている。多くの利用者が使用しているので、階段に表示されたマークはほとんど視界に入らず。階段の中央に、区切りの手すりにもなる柵の設置があればと思います。

- ・通勤時はみんなせかせかして気持ちに余裕のない感じを受けるので、階段の昇り口、降り口にスピーカーを設置して、例えば、昇り口なら「行ってらっしゃい」とか降り口なら「おかえりなさい」とアナウンスしてもらえると、ちょっとうれしい感じがするのですが。これも好みかもしれません。

(回答) 全鉄道事業者

(JR 西日本) 一部駅において、階段の上り・下りの区分や音声案内により、階段の位置に対するご案内は行っております。

(近畿日本鉄道) 乗降客の動線等を考慮しながらお客様にはできる限りご不便なくご利用いただけるよう努めてまいります。

(京阪電鉄) 今のところ弊社では、階段中央に区切りの手すりを設置する予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。また、アナウンスにおいても、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) 階段昇降の区分けが必要と判断する駅では駅のロケーションを配慮し、仕切り柵の設置や視認性を高めるため、色分けした通行区分矢印を設置しています。

(京福電鉄) 当社では駅の立地上、非常に狭隘な場所であるため、スペースを確保することが出来ません。引き続き、啓発活動に努めてまいります。

(叡山電鉄) 幅が広い階段では中央に手すりを設置するようにしております。(昨年度実績2か所。)

(京都市交通局高速鉄道部) 駅構内は基本的に左側通行としており、特に混雑する箇所（階段部分等）では、矢印で進行方向を示す案内サインを設置しているほか、必要に応じて壁面にも表示し、スムーズにご利用いただけるよう努めています。階段中央への手すりの設置については、京都駅や四条駅等一部の駅で実施していますが、その他の駅では時間帯により上り・下りのお客様の多寡が逆転する箇所が多く、設置することでかえって流動の支障となる場合があることから、現在手すりは設置していません。

《バス》

【バス設備、運営について】

(15) 混雑するバス停での車いす利用の不便さ

- ・バスが傾くことにより、車いすの乗降はしやすくなったが、混雑するバス停で車いす利用者が見逃されるケースがある。

(回答) 全バス事業者

(京阪バス) 他路線と重複するようなバス停においては、バス停発車時に外マイクを活用することにより、お客様の乗車意思を確実に確認するよう乗務員に再周知いたします。

(京都バス) ご意見については社内で共有し、検討してまいります。なお、多くの方が利用されるバス停においても、車いすのお客様を含めお待ちのお客さまをしっかり確認するようにしております。

(京都市交通局自動車部) 運転士に対し、停留所においては、乗車されるお客様がおられないかどうか、停留所付近の確認を確実に行うよう

指導しておりますが、こうした意見があることを周知し、改めて目視やアナウンスでの確認を徹底するよう、指導してまいります。

(16) 入口の段差が高い

・バスに乗るとき、入り口から車中に入る段が高く感じるようになりました。降りるとき気を付けないと怖いです。

(回答) 全バス事業者

(京阪バス) 道路形状や柱の設置場所によっては、寄り過ぎることで接触事故が発生することも懸念されます。もちろんお客様が乗降しやすいように可能な限り歩道に近づける努力はしておりますが、寄り切れない場合があることもご理解いただければと思います。

(京都バス) 弊社ではワンステップバスが多く残っておりますが、今後ともノンステップバスを導入し、段差の解消に努めてまいります。

(交通局自動車部) 市バス車両では、国土交通省認定標準仕様のノンステップバスを導入しており、全車両で、標準仕様のとおり乗降時のステップの高さが270mm以下の車両を導入しております。

(17) 終バス時刻の延長（地下鉄より極端に早い）

・バスの運行終了時間を延ばしてほしい。京都市中心部以外は地下鉄と比べて極端にバスの運行終了時間が早い。

(回答) 全バス事業者

(京阪バス) バス運転者に関する労働関係法令の改正により、バスを遅い時間まで運行することが困難になりました。お客様にはご不便をおかけすることになり心苦しいのですが、ご理解賜りますようお願ひいたします。

(京都バス) 昨今バス運転士への応募・採用が少なく運転者不足が継続しているため増便は厳しい状況ですが、ご意見を真摯に受け止め、検討課題としてまいります。

(京都市交通局自動車部) 現在、路線バス事業におきましては、運転士や整備士といった事業を支える担い手不足が深刻化しており、これを背景とした減便等が全国各地で、また、京都市内で相次いで生じています。市バスにおいても例外ではなく、「市バス運転士不足 非常事態宣言」を発出せざるを得ないほど人員確保が困難な状況が続いているとともに、運転士の残業時間規制や勤務間インターバル確保を目的と

する令和6年4月施行の「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」への対応により、直近でも3月のダイヤ改正で、減便、また、始発の時刻繰下げや終発の時刻繰上げ等を余儀なくされたところです。こうした状況の中、市バスの運行終了時間を延ばすことは困難でありますので、御理解いただきますようよろしくお願ひいたします。

【外国人観光客のマナー・混雑】

(18) 外国人客へ車内放送での注意喚起の強化

・観光地を経由するバスは、外国人客等は'ヘルプマーク'のいみが分からず、優先席を占領したり、通路にスーツケースや大きなものを置いたままにしている場合が多いので、車内放送で時々注意をしてほしい。

(回答) 全バス事業者

(京阪バス) 個社での対応よりもバス事業者全体の問題であると認識しておりますので、バス協会とも連携しながら、英語版の啓発ポスター作成など取り組んでいきたいと思います。

(京都バス) 英語などで手荷物に関するマナー喚起など、自動放送に盛り込んでおります。また、自動放送や補助放送などで英語・中国語によるマナー喚起の注意放送を実施・強化しておりますが、今後とも検討してまいります。

(京都市交通局自動車部) 市バスでは、車内放送により「快適な車内環境づくりに皆様のご協力をお願いします。」「優先座席を必要とされる方に座席をお譲りくださいますよう、ご協力をお願いします。」といった音声を日・英2か国語で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。

(19) 鳴滝総合支援学校区での登下校時のバス問題（観光客過多により）

・鳴滝総合支援学校の学校区では、観光客で混み合う市バスにより、朝の登校時に生徒が予定のバスに乗車できない事態が頻繁に発生していると伺っています。このため、一部の生徒は通常よりも大幅に早く家を出ることを余儀なくされており、職業科の生徒を含め、登下校時のバス問題は他地域でも少なからず存在すると推察されます。

(回答) 交通局（自動車）

(京都市交通局自動車部) 市バスの混雑緩和に向けて、輸送力の増強を図りたいところではありますが、「市バス運転士不足 非常事態宣言」を発出せざるを得ないほど深刻な人員不足の中、その実現は容易ではない状況にあります。そのため、観光客の方には、輸送力の大きな鉄道を活かした移動経路の分散や手ぶら観光をお願いするなど、様々な取組を推進しているところです。また、限られた輸送力の中で、既設系統の臨時増発も実施しております。引き続き、市民生活と観光の調和に向けて、全庁一丸となって市バスの混雑対策に取り組んでまいりますので、御理解いただきますよう、よろしくお願ひいたします。

(20) 市バスの増便や経路の見直し、住民優先乗車ルールの導入

・観光地を通る市バスが満員で、車いす利用者が乗車できずに雨の中を移動せざるを得ない状況も発生しています。これは、住民が日常的に利用する公共交通機関としての機能が十分に果たされていないことを示しています。

これらの状況を踏まえ、各学校の生徒や車いす利用者を含む地域住民が円滑に利用できる市バス、およびその他の公共交通機関の増便や経路の見直し、住民優先乗車ルールの導入など、具体的な対策の確保を強く求めます。

(回答) 交通局(自動車)、※全バス・鉄道事業者

(「その他の公共交通機関の増便や経路見直し、住民優先乗車ルールの導入」の箇所が該当)

(京都市交通局自動車部) 混雑対策については【外国人観光客のマナー・混雑】②と同様市民の方に優先して御乗車いただくことは、市バスを安心して御利用いただくにあたり、重要だと考えておりますが、道路運送法で、「運送の申込みを受けた順序により、旅客の運送をしなければならない」と禁止されており、対応に苦慮しているところです。バス車内においては、優先座席の案内を多言語で実施するなど、安心して御乗車いただけるよう取り組んでおり、他都市や他事業者の取組も参考に、より効果的な取組について研究してまいります。

(京阪バス) 当社においては、特に京都地区の乗務員不足が深刻化しており、現状では、京都市内における増便は困難であるのが実情です。住民優先乗車のルールにつきましては乗合バスという特性上、個社での対応は難しいと考えます。

(京都バス) ご意見を真摯に受け止め、住民の方にご利用しやすいバスについて、検討課題としてまいります。

《駅、バス共通》

【バリアフリーの広報関連】

(21) HP の最初の画面にバリアフリーの項目の追加

- ・各事業所の HP の最初の画面にバリアフリーの項目を追加してください。バリアフリーの情報を見つけるのが大変。HP の最初の画面に項目を追加してはどうか？

(回答) 全鉄道・バス事業者

(JR 西日本) 当社鉄道サービスをご案内する「JR おでかけネット」におきまして、トップ画面上部にバリアフリーページ（「おからだの不自由なお客様へ」）へのリンクを掲載しております。今後もご利用いただきやすい HP づくりに努めて参ります。

(近畿日本鉄道) 弊社ホームページのトップページに掲載している項目は、ダイヤ案内や時刻表など検索されるお客様が多い項目を優先的に掲載しております。

今後も同ホームページを閲覧されるお客様のご利用状況を注視しつつ、お客様にご不便なくご利用いただけるよう、ホームページの在り方や掲載方について検討してまいります。

(京阪電鉄) 弊社の HP のトップ画面に「安全とバリアフリー」という項目がございます。

(阪急電鉄) HP (トップページ) の上段に表示されている「駅施設バリアフリー」ボタンを押下いただくことで、当該情報をご確認いただけます。

(京福電鉄) 当社では嵐電 HP にて駅設備に関するピクトグラムを用いたご案内をしております。

(叡山電鉄) ご利用の皆様にとって、よりわかりやすく、アクセスしやすい情報提供を行うことは大変重要であると認識しております。いただいたご提案を踏まえ、担当者と連携し検討させていただきます。

(京都市交通局高速鉄道部) ホームページ TOP 画面「地下鉄駅施設等のご案内（バリアフリー）」からご確認いただけます。

(京阪バス) 専門業者に委託していることもあり、大きなレイアウト変更には一定の費用を要するため、すぐに実現することは困難ではございますが、お客様の探したい情報が見つかりやすい HP 構成になるよう改善に取り組んでまいります。

(京都市交通局自動車部) 御意見として頂戴します。

(22) バリアフリー状況の一覧表の作成

・各電鉄のバリアフリー状況を調べるのが大変なので、バリアフリーの状況を表形式で作成して欲しい（もし、ある場合、バリアフリーのインターホン有無や窓口対応(筆談等)については記載がないと思いますので追加で記載して下さい）

(回答) 全鉄道事業者、※バス事業者

(JR 西日本) 各駅の情報につきましては、「JR おでかけネット」内にてご案内を致しております。

(近畿日本鉄道) 係員が常駐していない駅や無人の改札口がある駅については、駅情報ページ内の「駅係員配置時間」の項目内で、係員の配置時間帯とインターフォンについてご案内しております。また、特急券・定期券窓口の係員対応可能時間についても駅情報ページ内でご案内しております。

(京阪電鉄) 弊社の HP では、駅ごとにバリアフリー状況を表形式で表示しておりますが、インターホン有無や窓口対応(筆談等)については、表示しておりませんので、今後の参考とさせていただきます。

(阪急電鉄) HP では、バリアフリーの状況を駅毎にリストにて確認いただけます。また、駅係員およびだいインター（聴覚に障がいをお持ちのお客様にも対応）については全駅の改札内外に設置しております。

(京福電鉄) 当社では嵐電 HP にて駅設備に関するピクトグラムを用いたご案内をしております。

(叡山電鉄) ご利用者の皆様にとって、必要な情報が一目でわかるようにすることは非常に重要であると認識しております。いただいたご提案を踏まえ、今後の改善を検討させていただきます。

(京都市交通局高速鉄道部) 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」で表形式での記載があります。

(京阪バス) 自社ウェブサイト「京阪グループバスナビ」の経路検索画面にて、運行車両タイプ(「ノンステップバス」「ワンステップバス」)を提供しております。

(京都市交通局自動車部) 御意見として頂戴します。

(23) 音声翻訳機「ポケトーク」の導入の広報

・音声翻訳機「ポケトーク」導入している事業所が増えてきている。導入されている場合は、HP や窓口でわかるように広報してください。これは日本語音声の聞き取りができない聴覚に障害がある方、高齢者等にも有効である。

(回答) 全鉄道・バス事業者

(近畿日本鉄道) 現在導入はしておりません。今後導入された場合、公式HP等でのご案内について検討させていただきます。

(京阪電鉄) 「ポケトーク」の導入に関する情報を、HP や窓口などで分かりやすく広報することについて、今後の参考にさせていただきます。

(阪急電鉄) 音声翻訳機(置き型)を設置している駅改札口、窓口ではステッカー等で PR 表示を行っております。ポータブル翻訳機の PR については、今後検討してまいります。

(京福電鉄) 当社では、海外のお客様用として有人駅にポケトークを常備しております。ご提案頂きました内容は参考にさせて頂きます。

(叡山電鉄) 聴覚に障害のある方や高齢者の方など、日本語音声の聞き取りが難しい方々にとって、ポケトークの存在は有効であり、安心してご利用いただくためにも、情報発信は重要であると認識しております。ホームページや窓口などでわかりやすくご案内できるよう、広報の方法を検討してまいります。

(京都市交通局高速鉄道部) 駅の改札口には耳マークを掲出し、併せて「ポケトークあります」との文言も掲出しています。また、HPにおいて、よくあるご質問の中で音声多言語翻訳機が各駅に配置している

ことを記載しております。引き続き聴覚に障害のある方、高齢の方などにも安心して地下鉄をご利用いただけるよう努めてまいります。

(京阪バス) 現在、当社においてポケトーク導入の予定はございません。

(京都市交通局自動車部) ポケトークは外国人のお客様への対応に有益なツールとして認識していますが、多額の費用がかかることや、対応に時間を要するため、停車時間が長くなり、定時性の確保が難しいという課題から、現在導入できておりません。ですが、外国人のお客様に運転士だけでは対応しきれない場面に備えて、京都市観光協会の会員向けサービスである「多言語電話通訳サービス」を、業務用携帯電話から利用できるようにしております、引き続き、様々な国からお越しになるお客様にも安心、快適に御利用いただけるサービスを研究してまいります。

(24) バリアフリーの機器、サービスの導入について広報へ連絡

・音声だけの連絡では不十分。必ず別の手段を準備すること。バリアフリーの機器、サービス導入に関しては、必ず広報と関連する団体に連絡してください。京都市地下鉄において「耳マーク」の設置をして頂いています(エレベーター、無人駅窓口、多機能 IC型インターホン)サービス開始時に広報の選定をされているそうで、話が団体に伝わっていない。

(回答) 全鉄道・バス事業者

(JR 西日本) お客様ご自身でご確認いただけるよう、「発車標」や「デジタルサイネージ」など、視覚による情報の整備に努めていますほか、駅係員は、筆談用具やタブレット端末（筆談アプリ）を活用し、みどりの券売機プラスのオペレーターも画面越しに筆談対応を行うなど、文字によるコミュニケーションでできる限りの応対に努めています。また、有人駅の出札・改札・精算所に筆談をさせていただく旨のステッカーを貼り付けて案内を行っております。今後もこれまで以上にしっかりとコミュニケーションを図り、安心してご利用いただけるよう取組んで参ります。また、新規の取り組みは HP などでご案内しておりますので、ご確認を頂ければ幸いです。

(近畿日本鉄道) ・バリアフリー機器及びサービスの導入は 音声案内 のほかに HP で掲載しております。

- ・各団体様へのご連絡は事業者から直接することはしておりません。
- ・個別で問い合わせがありましたら回答はさせて頂きます。
- ・バリアフリー設備が変更になる際は事務局へ情報共有させて頂きます。
- ・事務局としても、各事業者の機器・サービス導入等について、その都度、事務局から各団体様への連絡はしておりませんが、事務局へ問合せいただけましたら、当該事業者へ問合せ内容等を確認したうえで、お返事させていただくか、あるいは、当該事業者の窓口をご案内するなどの対応はいたします。

(京阪電鉄) 音声以外の連絡手段として、京阪線全線で「スマホでインターネット」を導入しております。改札機付近に設置された NFC タグにスマートフォンをかざしていただくと、駅係員とビデオ通話やチャット形式での対話も可能となっております。バリアフリーに関する機器やサービスの導入については、積極的に広報に努めてまいります。また、関連団体への連絡につきましては、行政と連携し、対応を検討してまいります。

(阪急電鉄) 音声翻訳機（置き型）等の配備の際には、必要に応じてプレスリリースを実施しております。

(叡山電鉄) バリアフリー関連の取り組みについては、担当と連携し、関係団体への確実な情報共有を行う体制づくりを進めてまいります。

(京都市交通局高速鉄道部) 頂いたご意見を参考に、情報共有に努めてまいります。

(京都市交通局自動車部) 御意見として頂戴します。

【研修について】

(25) ミライロ ID の対応マニュアル、研修の実施

- ・ミライロ ID 利用時に、公共バス乗務員によって案内ポスターと画像が違うなど、解釈が様々であるために嫌な顔をされたり、笑われたりするという経験があります。これは、障がい者手帳アプリの利用に関する乗務員間の認識不足や対応のばらつきが原因と考えられます。障がいのある方が安心して公共交通機関を利用できるよう、ミライロ ID に関する統一された対応マニュアルの策定と、全乗務員への徹底した研修の実施を強く求めます。これにより、個々の乗務員の判断に左

右されることなく、誰もが公平かつ尊重された対応を受けられるよう
にすべきです。

(回答) 全鉄道・バス事業者

(JR 西日本) お問い合わせがあった際に的確にご案内できるよう、ミライロ ID に関して当社内で周知しております。また、取扱いに変更があった際には都度、周知を実施してまいります。

(近畿日本鉄道) 弊社が管理する駅区（駅・列車区）所属員に対して、ミライロ ID の対応方・確認方を指示伝達により周知しています。

(京阪電鉄) 弊社では、ミライロ ID 利用時の対応を規程に定めておりますが、対応にばらつきがないよう、引き続き従業員教育に努めてまいります。

(阪急電鉄) 当社規則では、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳のいずれの手帳も呈示いただく場合には、「ミライロ ID」の呈示をもって、これに代えることができる。と定めており、この規定に則りお取扱いしています。

(京福電鉄) 近年、様々な媒体にてご利用できる環境整備が進められてため、引き続き、当社でも教育訓練等にて社内周知徹底を図っております。

(叡山電鉄) 当社はすべての乗務員がミライロ ID を正しく理解し、適切に対応できるように周知しています。もし理解が不十分だったり、対応にばらつきがある場合は、すぐに改善しなければならない課題です。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄においては、全駅の係員に対してミライロ ID に関する事務連絡を発出し、取扱いの周知徹底を図っています。また画像デザインについては、アプリ提供者により更新されることがあるため、可能な限り最新のものを取得し、駅係員に共有できるよう努めてまいります。

(京阪バス) 社内通達により全乗務員に周知を徹底しているところではございますが、今後、ご指摘のことが発生しないよう、バリアフリー研修の場を活用する等により、周知徹底を図ってまいります。

(京都市交通局自動車部) ミライロ IDについて、全営業所所属職員に対し、制度や取扱い方法について周知し、営業所職員向けのマニュアルの内容に組み込むことで、適切な対応ができるよう取り組んでいるところです。一方、お客様から周知不足による御意見が寄せされることもあることから、引き続き、関係職員への周知徹底等、取組を行ってまいります。

(26) 事業者の研修に当事者も参加できる機会

・事業者の方々の研修などに、当事者が参加させていただける機会を行政の方にもお力添えをお願いしたいと考えております。

(回答) 全鉄道事業者・全バス事業者、京都市歩くまち京都推進室

(京都市歩くまち京都推進室) 事業者と検討したいと思います。

(JR 西日本) 社内研修の内容にもよりますので、個別に調整の上可否を判断させていただく形となると考えております。

(近畿日本鉄道) 視覚障がい者団体等より、要請があった場合、駅ホームや鉄道車両を活用した視覚障がい者の歩行訓練を実施している。

○過去の事例

【橿原神宮前駅】 線路歩行訓練、踏切道設備案内

【天理駅】 駅ホームや鉄道車両を活用した視覚障害者の歩行訓練

(京阪電鉄) 行政から依頼があれば、検討させていただきます。

(阪急電鉄) 今年度よりユニバーサルマナー検定（鉄道）の受講を推奨しております。当該検定は障害当事者が講師となる講習となっています。

(京福電鉄) 行政にてご調整頂きました機会が合えば、調整させていただきたく存じます。

(叡山電鉄) 研修の内容によって異なりますが、障害のある方が乗客として避難する場面を想定した訓練を行っており、その対応の難しさについてもある程度理解しています。今後もこうした視点を取り入れながら、訓練を継続していく予定です。また、実際に障害のある方など当事者の方にもご参加いただけるよう、検討していきたいと考えています。

(京都市交通局高速鉄道部) 交通局では、様々な障害のある方に新規採用運転士の研修やエコロジー・モビリティ財団が実施している「交通サポートマネージャー」研修に講師として参画いただいており、引き続き御協力のほどよろしくお願ひいたします。

(京阪バス) 個社よりも一定のバス事業者が一堂に会するような機会のほうが有用であると認識しております。そういう機会を設けていただけるのであれば、当社としても積極的に参加したいと考えております。

(京都市交通局自動車部) 交通局では、様々な障害のある方に新規採用運転士の研修やエコロジー・モビリティ財団が実施している「交通サポートマネージャー」研修に講師として御参画いただきしており、引き続き御協力のほどよろしくお願ひいたします。

《道路》

【道路の整備依頼】

(27) 雨水用の傾斜が車いすでの移動には危険

・雨水を流すために道路に設けられている傾斜が、車いすで移動する際には急すぎると感じることがあります。これにより、特に細い路地では電柱に接触しそうになるなど、危険な状況が生じています。

(回答) 建設局（土木管理課）

(京都市建設局土木管理課) 歩道の傾斜については、車道との擦り付けや、雨水排水施設（街渠版や、いわゆる、L型側溝 等）に起因するものなど、様々な要因が考えられるため、対応の可能性を検討するにあたっては、場所ごとに個別に状況を調査する必要があります。具体的な場所をお示しいただけましたら、対応の可能性を検討いたしますので、所管する土木みどり事務所に御相談くださいますよう、お願ひ致します。

(28) 細い路地の電柱の地中化を優先的に進めてほしい

・観光地周辺だけでなく、細い路地における電柱の地中化を優先的に進めることを要望します。住民の日常生活における安全確保を最優先とし、特に車いす利用者やベビーカー利用者など、移動に困難を抱える方々が安心して通行できる環境整備が不可欠です。

(回答) 建設局(道路環境整備課)

(京都市建設局道路環境整備課) 本市は現在、大規模な災害時に緊急車両の通行を確保すべき「緊急輸送道路」を中心に無電柱化を進めております。無電柱化を進めるにあたっては、高圧の電気を低圧に変えたり、電気をそれぞれのお宅に分配するため、電柱の上の方にあるバケツのような形の機器の代わりに、「地上機器」と呼ばれる箱状のものを道路上に設置することが必要となります。特に、道幅の狭い道路では、この「地上機器」(長さ1.2m、幅0.5m、高さ0.8m)の設置場所の確保が困難なことや、設置することで逆に歩行空間の妨げになることなどから、なかなか無電柱化を進めることができないのが実情です。

(29) 歩行者レーンと自転車レーンの区分けを鉄柵等で明瞭化する

・歩道によっては、歩行者と自転車のレーンが、色分けや自転車レーンには自転車マークのピクトグラムで分かりやすく区切りがあるのですが、実際は自転車レーンに歩行者が、歩行者レーンに自転車がいることもあります。もっと視覚に訴えるわかりやすい表示や色を使用してはどうかと思いました。また、一部の歩道で実施されているのですが、鉄の柵で部分的に区切ってあり、柱に自転車と歩行者と表示してあれば、もっとルールを守って安全に移動できるのではないかと思いました。点字ブロックは交差点や駅のホームなどよく見かけます。しっかり整備がされているんだと感じました。

(回答) 建設局(自転車政策推進室)

(京都市建設局自転車政策推進室) 自転車は軽車両であり、原則車道の左側を走行しなければなりません。自転車の歩道通行が認められており、歩道に色分けや自転車マークのピクトグラムがある場合においても歩行者が優先で、自転車は歩行者がいないときを除き、その部分を徐行しなければならず、歩行者の通行を妨げることとなるときは、一時停止しなければなりません。視覚に訴える分かりやすい表示や色の明示及び、柵の設置については、自転車の占有意識が強くなり、スピードを出して歩道上を走行することにつながる恐れがあるため、基本的には実施しませんが、歩道では歩行者が優先であることを周知する

など、歩行者の安全を第一にルールを守っていただくよう、引き続き、自転車利用者に対する周知・啓発を行ってまいります。

【迷惑駐車等】

(30) 路上駐車、路上駐輪の取り締まり

・家の敷地からはみ出して駐車・駐輪されている車や自転車が多く、歩行者が車道の真ん中を通らざるを得ないなど、非常に危険な状況です。これにより、接触事故のリスクが高まるだけでなく、事故発生時の責任の所在も不明瞭になる恐れがあります。

(回答) 京都府警（「路上駐車」）、建設局（自転車政策推進室）（「路上駐輪取締り」）

(京都府警) 悪質・危険な違法駐車については、検挙措置を行います。検挙措置を講じることが適切でない場合については、行政機関とも連携の上、車両名義人等に対して速やかに指導を行うなど、危険な状況の解消や交通環境の改善を図ります。

(京都市建設局自転車政策推進室) 京都市では、道路等の公共の場所の安全を確保するために、市内のほぼ全域を「自転車等撤去強化区域」に指定し、自転車の放置を禁止しています。日々、放置の多いエリア（駅周辺など）を重点的に巡回し撤去を行うほか、市民の方からの御依頼にも応じて放置自転車に対応しております。引き続き、誰もが安心して道路を利用できる環境づくりに取り組んでまいります。

(31) 車いす専用スペースへの無関係な駐車への厳格な対応

・スーパーなどの車椅子専用駐車スペースに、本当に必要とする方が駐車できない状況が見受けられます。これは、制度の趣旨が十分に尊重されていない現状を示しています。京都市として、路上駐車・駐輪に対する取り締まりを強化し、明確な罰則を設けるとともに、車椅子専用駐車スペースへの無関係な駐車に対しては、駐禁切符の切符を可能にする条例の制定など、より厳格な対応を求めます。

(回答)

京都市（「路上駐車取締り」）、建設局（自転車政策推進室）（「路上駐輪取締り」）、京都市歩くまち京都推進室（「無関係な駐車対応」）

(京都市) 路上駐車に対しては、道路交通法に基づき、警察において対応されており、本市として、罰則を設けることはできません。

(京都市建設局自転車政策推進室) 道路などの公共の場所の機能を保持するためには、京都市自転車等放置防止条例において、小売店舗等の施設には駐輪場の付置義務を課しております。引き続き各施設で必要な駐輪スペースを確保するよう指導していくとともに、駐輪場の適切な利用についても併せて指導してまいります。

(京都市歩くまち京都推進室・下線部について)

バリアフリー法においては、スーパーなどの施設設置管理者にバリアフリー化の義務付け等を行う内容を主とした法律であり、施設の不適切な利用、私人間の問題について、罰則を設けることは、本法律の性格にはなじまないものと考えられます。

本市においては、例えば、公共施設において、エレベーター、多機能トイレ、車いす専用駐車場など、車いすをご利用の方など、必要とされる方を優先して使っていただく、「心のバリアフリー」の周知啓発の取組を、ハンドブック、啓発チラシ、また、今年は、鉄道事業者の御協力を得て、駅に「心のバリアフリー」のポスターを掲出する取組を行っております。

今後とも、「心のバリアフリー」の取組を継続して実施していきます。

《心のバリアフリー》

【心のバリアフリーの啓発・必要性】

(32) インバウンドの影響を考慮した歩きスマホの危険性等の啓発

・白杖を持って一人で歩いている人に声をかけて下さることがコロナ禍をへてもどりつつありますが、インバウンドで認識してもらいにくくなっていることもあります。歩きスマホの危険性など私たちが安心安全に移動できるよう啓発を続けていく事も課題です。

(回答) 全鉄道事業者・バス事業者、京都市歩くまち京都推進室

(京都市歩くまち京都推進室) バリアフリーの取組は、ハード面に加えて、周囲の皆様の御理解と御協力が不可欠です。そういったことから、本日配布の「心のバリアフリー」ハンドブック、周知チラシなどの媒体を活用して、交通事業者等と連携しながら心のバリアフリーの普及啓発を図っていきます。

<※歩きスマホ…ハンドブック P.7、9>

(JR 西日本) 弊社でも駅構内での歩きスマホ対策等の啓発活動を実施しております。

(近畿日本鉄道) 基本的には日本語で啓発放送を実施しておりますが、ご利用状況等を考慮し、多言語での啓発放送も検討して参ります。

(京阪電鉄) 歩きスマホの危険性については、今後も積極的に啓発に努めてまいります。

(京福電鉄) 社内教育等でも取り上げ、行政様からのご要望にお応えし、啓発活動にご協力させていただきます。

(叡山電鉄) 歩きスマホの危険性を、多くの人に知ってもらう活動は大切だと考えています。啓発ポスター掲出等、積極的に取り組みます。

(京都市交通局高速鉄道部・自動車部) コロナ前では市内の鉄道事業者で白杖を使用する方への声かけなどをお願いする啓発活動と一緒に取り組んでおり、コロナ渦では地下鉄ではデジタルサイネージ等を活用した啓発、市バス・地下鉄でポスター掲出等に取り組んでおりました。引き続き、どのような啓発が効果的なのかなど、一緒に取り組んでいけるよう意見交換してまいりたい。

(京阪バス) 個社での対応よりも社会全体の問題であると認識しております。啓発ポスター等がありましたら可能な範囲で協力させていただきたいと考えております。

(33) 声かけ、見守りの必要性

・駅のホームで、目の不自由な方への手助けの声掛けを促すアナウンスをよく耳にするようになりました。言われなくとも、どんな方にも助けの声を掛け合えたり、温かく見守り合えるような、心のバリアフリーも必要だと思います。

(回答) 京都市歩くまち京都推進室

(京都市歩くまち京都推進室) バリアフリーの取組は、ハード面に加えて、周囲の皆様の御理解と御協力が不可欠です。そういったことから、本日配布の「心のバリアフリー」ハンドブック、周知チラシなどの媒体を活用して、交通事業者等と連携しながら心のバリアフリーの普及啓発を図っていきます。

<※ハンドブック…P.7>

(京都市交通局高速鉄道部) これまでから白杖安全デー等にあわせてポスター掲出やアナウンスによる啓発活動を行ってまいりました。今後も継続して啓発活動を実施することにより、全ての方が安心してご利用いただけるような環境づくりに引き続き努めてまいります。

(34) チラシ配布だけでなく駅内で啓発活動の実施

・前回会議においては、ハンドブックやチラシが提供され、「心のバリアフリー」の問題について数多くの意見が出されていました。確かにハンドブックには、多様な情報が盛り込まれ充実した内容であると思われます。しかし、それを作り各方面へ配布、配架するだけで、格段の「心のバリアフリー」が図れるとは思われません。例えば、交通安全やエコ活動、あるいは最近であれば盗撮防止などのように、年に1,2回日を 決めて、全事業者が一斉に駅内で啓発を行うなどを検討いただくようお願いします。

(回答) 京都市歩くまち京都推進室

全鉄道事業者（「年に1、2回日を決めて全事業者が一斉に駅内で啓発を行うの検討」）

(京都市歩くまち京都推進室) バリアフリーの取組は、ハード面に加えて、周囲の皆様の御理解と御協力が不可欠です。そういったことから、本日配布の「心のバリアフリー」ハンドブック、周知チラシなどの媒体を活用して、交通事業者等と連携しながら心のバリアフリーの普及啓発を図っていきます。

(交通事業者より下線部回答)

(JR西日本) 駅構内での啓発活動については、関係箇所と協力し実施しておりますので、京都市の方針が示され次第、対応方を検討して参りたいと考えております。

(近畿日本鉄道) 行政等から依頼がございましたらその都度実施に向けて検討して参ります。

(京阪電鉄) 行政から依頼があれば、検討させていただきます。

(京福電鉄) 行政にて積極的に取組まれている活動がございましたら、積極的に参加させていただきたく存じます。

(叡山電鉄) ハンドブックやチラシは、「心のバリアフリー」を理解するために役立つ資料です。より効果を高めるためには、年に1~2回、駅でみんなが一緒に啓発活動をするなど、行動する取り組みがあれば積極的に取り組みます。

(京都市交通局高速鉄道部) 駅構内での啓発活動の実施につきましては、全事業者一斉の取組になるよう協力させていただきます。

(35) ポスター掲示、特性の理解し許容する雰囲気づくり

・心のバリアフリーを推進するため、冊子配布だけでなく、駅や公共施設などの分かりやすい場所へのポスター掲示を通じて、より広範な市民への周知徹底を要望します。特に、発達障がいのある方などが落ち着くためにとる行動や言動（例：感覚刺激を避ける、特定の動きをするなど）について、その背景にある特性を理解し、社会全体で許容する雰囲気づくりが必要です。

(回答) 京都市歩くまち京都推進室

(京都市歩くまち京都推進室) 資料49ページでご報告しましたが、鉄道事業者の皆様の御協力を得て、4月25日～5月25日の1か月間、市内79駅で「心のバリアフリー」のポスターを掲出しました。今後も、鉄道事業者の御協力を得て、ポスターの掲出を行っていきたいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) これまでから駅構内においては、ポスターを掲示させていただいている。これからも、すべての方にとって安心してご利用いただけるよう引き続き協力させていただきます。

《その他》

(36) 音声以外の連絡手段 (QR コードシステム等)

・音声のみのインターホンでは、コミュニケーションが取れないので、音声とは別に連絡できる手段を導入してください。（即応性のある QR コードシステム等）例)建物、駐輪、駐車の精算機、駅構内等

(回答) 全鉄道事業者（「駅構内」）、建築指導部（「建物」）

建設局（自転車政策推進室）（「駐輪・駐車」）※市営の駐輪・駐車場について

(JR 西日本) お客様ご自身でご確認いただけるよう、「発車標」や「デジタルサイネージ」など、視覚による情報の整備に努めておりますほか、駅係員は、筆談用具やタブレット端末（筆談アプリ）を活用し、みどりの券売機プラスのオペレーターも画面越しに筆談対応を行うなど、文字によるコミュニケーションができる限りの応対に努めています。今後もこれまで以上にしっかりコミュニケーションを図り、安心してご利用いただけるよう取組んで参ります。

(近畿日本鉄道) 弊社では、駅に設置の遠隔用インターホン付近に「耳のシンボルマーク」と「QRコード」を掲載した「QRコードシール」を掲出しております。こちらをお客様自身のスマートフォンで読み込むことにより、駅遠隔センターのオペレーターとビデオ通話やテキストチャットが行える通話サービスをおこなっております。

(京阪電鉄) 京阪線全線で「スマホでインターホン」を導入しており、改札機付近に設置されている NFC タグにスマートフォンをかざすと、駅係員と音声通話できるほか、ビデオ通話や文字によるチャット形式の対話も可能となります。

(京福電鉄) 他社様の動向を踏まえて、当社でも検討させていただきます。

(叡山電鉄) ご意見を参考にし、検討したいと思います。

(京都市交通局高速鉄道部) 地下鉄には無人駅はなく、必ず駅には係員が常駐しているため、必要な場合には駅係員が速やかに対応いたします。また、改札口のインターホンでコミュニケーションが困難な場合、備え付けの「耳マーク」を券面確認カメラにご提示いただ

けますと、駅係員が筆談等にて対応いたします。引き続き、円滑にお客様案内ができるよう努めてまいります。

(京都市都市計画局建築指導部) 京都市建築物等のバリアフリーの促進に関する条例では、案内設備としてインターホンを設置する場合、モニター付きを求めております。

(建設局自転車政策推進室) 市営駐車場及び自転車等駐車場等においては、管理人が居る場合は、管理人において、筆談等の必要な御案内をしております。一方で、一部施設において、夜間等の御利用が少ない時間帯では、管理人が不在となる場合があります。現在、御案内が必要となった事例は把握しておりませんが、今後必要となる場合もございますので、どのような対応が可能か、施設管理者と検討してまいります。

また、市内に設けております、まちかど駐輪場の精算機では、液晶画面で操作方法を案内するとともに、精算機本体にも操作方法を掲示しています。

(37) 警察公認の耳マークの作成・配布

・警察公認の耳マークを作成して配布してください。補聴器等※1 をしながら自転車に乗っている方が、イヤホンで音楽を聞いているように見えて、警察官に呼び止められる事態が発生している。

音楽を聞いていないことを警察官が視覚的に確認するために警察公認の「耳マーク」シール※2 もしくは磁石を作成できないか？（観光用電動キックボード？に使うため）

※1 補聴器だけでなく人工内耳、集音器等

※2 ちなみに車の場合、「ちょうどよマーク」は補聴器なしで運転する場合と記載されているので、この場合とは合わない。要相談。

(回答) 京都府警

(京都府警) 道路交通法では、一定の条件に該当する運転者に対して聴覚障害者マークや初心者マークの表示義務を規定しております。

これらは全国統一のルールであり、ご意見いただきました「警察公認の耳マーク」の作成については、当府警察としてはその立場にはございません。

一方、ご意見のとおり、警察官が行う街頭活動では、補聴器を付けておられる方にもお声をかけ、停止していただき、お話しを聞くケースも多く、ご不便をおかけしていることも承知しております。

警察では引き続き、自転車のルール・マナーの向上に向けた取組を推進しているところでありますことから、街頭活動等の際にはより丁寧な説明に努めて参りますので、ご理解、ご協力をよろしくお願ひいたします。