

交通と接遇から見る
バリアフリーの限界と今後の展望

入 江 千 晶

目次

はじめに

1. バリアフリーの歴史と見えづらい障害者
 1. 1 バリアフリーとは
 1. 1. 1 バリアフリーの意味
 1. 1. 2 バリアフリーの起源
 1. 1. 3 バリアフリーの考え方の変遷
 1. 2 見えづらい障害者の存在
 1. 2. 1 知的障害
 1. 2. 2 発達障害
 1. 2. 3 精神障害
 1. 2. 4 知的・発達・精神障害への支援
2. 交通におけるバリアフリー
 2. 1 交通におけるバリアフリーの現状
 2. 1. 1 鉄軌道車両・駅におけるバリアフリー
 2. 1. 2 バス・バスターミナルにおけるバリアフリー
 2. 1. 3 航空旅客機・航空旅客ターミナルにおけるバリアフリー
 2. 2 ハード面のバリアフリーにおける現状の課題
3. 接遇におけるバリアフリー
 3. 1 障害者差別禁止法
 3. 1. 1 合理的配慮
 3. 2 合理的配慮のある接遇の例
 3. 3 心のバリアフリー
 3. 3. 1 こころのバリアフリー
 3. 4 ソフト面のバリアフリーにおける現状の課題
4. 今後求められるバリアフリーの在り方
 4. 1 バリアフリーの限界
 4. 1. 1 配慮のあるバリアフリーのバリア
 4. 1. 2 配慮のあるバリアフリーが実行されるためには
 4. 1. 3 今後バリアフリーはどう在るべきか

おわりに

参考・引用文献

はじめに

私はこれまでに、様々なマイノリティや弱者と呼ばれる人々について調べたり、講義を受ける機会が多かった。それは私が今まで生活してきた中で、関わる機会がなかった人たちのことを知りたいと思ったことがきっかけである。しかしながら、様々な障害を持つ人々の生きづらさなどを知っていくうちに、障害者と健常者の間で苦しんでいる人がいることを知った。障害者として生きていくか健常者として症状を隠して生きていくかという選択を迫られている人がいるということを初めて知り、そもそも健常者と障害者という線引きは何なのか、その線引きは必要なかどうか考えるようになった。その中で、ゼミでの研究発表の中で「バリアフリー・コンフリクト：争われる身体と共生のゆくえ」（中邑賢龍 福島智）を読み、バリアフリーには限界があるが、人間同士で得意な部分と不得意な部分を組み合わせ、補い合うことで補うことができるという筆者の主張に共感した。健常者と障害者の間で苦しみ、様々な配慮の提供からもれてしまっている外見では判断しづらい障害者に向けた支援は、どのようなものがあるのか、そしてそれは適正であるのか考え始めたことから、バリアフリーの中でも知的障害者や発達障害者・精神障害者に焦点を当てた理由である。外見では判断しにくい障害というと、そのほかにも内部障害や聴覚障害等様々あると思うが、本稿では、この3つに焦点を当てて考えることとする。それは、この3つの障害についての社会での認識が浅いこと、症状が多様であること、近年増加していることが挙げられる。2006年に制定されたバリアフリー新法では新たにこの3つの障害がバリアフリーの対象となることが明記されたが、自分が障害者であることに気付かずに社会に出て苦しむ人や、周りの人間が障害であることを知らずに不当に傷つけてしまう等の生きづらさを「バリアフリー」という措置で解決できるのかを考えたいと思った。本論では、主に文献とバリアフリー設備のある現場での聞き取りによる研究方法を用いている。また、私自身、来年から接客業に就く上で、そのようなバリアフリーを企業では、まずサービスとして率先して取り入れるべきであり、人的対応で現状のバリアフリー設備を補うにはどうすればいいのか考えていきたいと思ったことが本論文のテーマ設定に至った動機である。

本稿は4章構成であり、第1章では、バリアフリーの歴史や概念の変遷とともに、バリアフリーの対象として明記された知的障害、発達障害、精神障害とはどのような症状であるのかを紹介する。第2章では、ハード面のバリアフリーが新たな対象の障害にどのように対応しているのか、現状と課題を示し、第3章では、ソフト面でのバリアフリーの現状と課題に触れる。第4章では、ソフト面のバリアフリーの有効性や、今後のバリアフリーの在り方について筆者の考察を述べる。

1. バリアフリーの歴史と見えづらい障害者

1. 1 バリアフリーとは

バリアフリーという言葉や考え方は、現在私たちの生活に浸透しているといえる。内閣府の調査によるとバリアフリーという言葉と意味も知っているという割合は20代から40代まででは9割にも及ぶ。¹街を歩けば、入り口にスロープが設置してある建物を見つけることは容易であり、バリアフリーというものがいかに日常にあるかが分かる。この節では、まずバリアフリーという概念の起源そして変遷について述べる。

1. 1. 1 バリアフリーの意味

そもそもバリアフリーはどういう意味であるのか、辞書で引くと以下である。

「身体障害者や高齢者が生活を営むうえで支障がないように商品を作ったり建物を設計すること。また、そのように作られたもの」(広辞苑第6版)

またバリアフリーとは、「障害のある人が社会生活をしていくうえで障壁(バリア)となるものを除去するという意味で、もともとは建築用語として使用」されていた。(もり1999:12-13) 現在では、障害のある人だけでなく、すべての人の社会参加を困難にしている物理的、社会的、制度的、心理的なすべての障壁の除去という意味で用いられている。

また、もり(1999:12-13)によると、1995年に刊行された「障害者白書」の中では、このバリアを大きく分けて以下のように4つに分類しており、以来この四分類は、広く一般的に用いられるようになった。

①物理的な障壁

歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入り口の段差等

②制度的な障壁

障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限する等

③文化・情報面での障壁

音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等

④心の障壁

心無い言葉や視線、障害者を庇護されるべき存在としてとらえる等

このように、「バリアフリー」という言葉は、もともとは、特定の人にとっての物理的障壁を除去するという意味であったものが、現在ではより幅広い意味として用いられその考え方には変化が生じていることが分かる。

¹内閣府ホームページ バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進 「バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進普及方策に関する調査研究報告書」(2016.12.13)
http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/tyosa_kenkyu/17-design/02.html#2-2

1. 1. 2 バリアフリーの起源

もり（1993:23-24）によると、1960年代にバリアフリーという考え方が誕生したといわれる。欧米先進国の建築家の間で生まれた発想である。1963年に出版されたセルウィン・ゴールドスミス「Design for the Disabled 身体障害者のための生活環境設計」がその指標とされている。そして、1968年アメリカで「建築障壁除去法」が制定され、バリアフリーが初めて法制化された。この法律は、州の補助金を得て造営された建築物では、すべての人が利用できるような設計にしなければならないということを定めたものである。アメリカでは、これまでも障害者の権利獲得に向けて、運動が盛んであったことにより、法制感も動きが活発となった。さらに、もり（1999:19）によれば、1981年に国連の定めた「国際障害者年」のなかで、「完全参加と平等」を掲げたことにより、旧来の障害者観が変化した。それまでは、「障害者は保護すべき対象であり、家や施設で介護されるのが当然というものであったが、障害があっても、街にでるのが当然であるという理解が進んだ。」このスローガンは日本にも大きな影響を与えた。

1. 1. 3 バリアフリーの考え方の変遷

日本における、バリアフリーの考え方の始まりは、1971年に仙台市で起きた地方のまちづくり運動であるとされている。車いす利用者とボランティアが集まって、市内の公共施設を点検し、改善要望を提出した結果、施設側が改善を行ったという事例である。この運動を機に、様々な市町村、自治体が街づくりとして、要綱づくりや条例化を始めた。

町田市の取り組み

1974年に、町田市では、自治体が全国で初めて、「町田市の建造物等に関する福祉住環境整備要綱」を制定した。²町田市民の「一度でいいから、自分の力で買い物をしたい」という言葉がきっかけとなった。そして、「車いすでも歩けるまちづくり」を柱としながらも、高齢者、障害者、妊婦、子どもなどすべての市民にとって住みやすいまちづくりを目指した。要綱であることで、強制力はなく、効果があがらないのではないかと予想されたが、実際に車いす利用者の動きを実測し、建築指導課との連携をとりながら、建築主に事前協議を求める体制をとり、道路の段差の解消、手すりやスロープの設置などが行われた。この要綱は日本全体に影響を及ぼすこととなった。

ハートビル法

1970年代以降、国としての動きでは、建造物や道路、公園など各施設に対する指針や要綱などのガイドラインが定められた。そして、1994年に「人にやさしいまちづくり事業」「生活福祉空間づくり大綱」と合わせて、「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）」が施行される。これは、不特定多数の利用者が見込まれる建造物（病院、劇場、観覧場、展示場、百貨店等）を「特定建築物」として、それらを建築する場合は、高齢者や身体障害者が円滑に利用できるよう努めなけ

² 町田市ホームページ 福祉のまちづくり総合推進条例（2016.12.15）
<http://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/machi/jyoureikaisei1007.html>

ればならないとし、バリアフリー化を目指すものであった。建築物に出入り口の幅や、階段やスロープには手すりを設置することなど、バリアフリーの基準を設定した。

交通バリアフリー法

さらに、2000年に入ると、「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（交通バリアフリー法）」が施行された。国が基本方針や、交通機関の施設や車両などに対する物理的な寸法の基準を定めた。鉄道やバスなど公共交通事業者に対して、施設や車両の新設が行われる際には、この基準を満たすよう義務付けられた。また、市町村等が、駅と駅の周辺などのバリアフリーに対する基本構想を定め、整備を行う仕組みが作られた。この基本構想には、駅、道路や信号機など様々な要素が含まれそれらの整備が連続的に行われることが制度化された。（日本福祉のまちづくり学会 2013:105-107）

バリアフリー新法

2006年ハートビル法と、交通バリアフリー法を組み合わせ、バリアフリー新法が施行された。建造物に対するハートビル法と交通バリアフリー法が並立しており、それぞれに基準が設けられている状況下では、例えば駅と駅近辺にある商業施設間の移動経路のバリアフリー化の所在があいまいとなったりするなど問題が生じていた。さらに、高齢者や身体障害者のためのバリアフリー化を推し進めていった結果、特化しすぎた構造となり、その対象とならない人など不都合をこうむる人が増える結果ともなった。それらの反省を含め、バリアフリー新法では、バリアフリーから一步進んだ「ユニバーサル社会の実現」を目指した。盛山（2011:73）によると、アメリカのノースカロライナ州立大学のロナルド・メイス所長が唱えた「ユニバーサルデザイン」の考え方から来ており、「高齢者、障害者、妊婦、子ども等全ての人に利用可能で有用となるように、製品、建物、空間をデザインすること」を意味であり、バリアフリーの対象を広げる大きな一歩となった。バリアフリー新法の施行に伴い、大臣が策定する「基本方針」が改定され、従来のバリアフリー対象者であった「高齢者・身体障害者」を、「高齢者・障害者等」とし、知的、発達、精神障害者等もその対象に含まれることを明示した。しかしながら、対象者が広がることで、よりきめ細やかなニーズにこたえる必要や、一定のバリアフリーの成果により利用者が拡大し移動の円滑化が達成されなくなっている点など課題が生じており、ハードウェア（施設）のバリアフリー化だけではなく、人による対応などソフトウェアの部分の強化が必要不可欠となった。（日本福祉のまちづくり学会 2013:110-111）

1. 2 見えづらい障害者の存在

バリアフリーの概念の変容と共に、バリアフリーの対象が広がりを見せたことが分かった。では、新たにバリアフリーの対象として明示された知的・発達・精神障害者はどのような症状を抱え、日常的にどのようなバリアを感じているのだろうか。

1. 2. 1 知的障害

知的障害とは、考えたり、理解したり、感情をコントロールしたり、話したりするなどの知的な能力やコミュニケーションに障害が生じ、社会生活への適応能力が同年齢の子供と比べて低い等の課題を持つ障害である。1960年に制定された、「知的障害者福祉法」においては、知的障害者の定義規定はないが、その後2005年の厚生労働省による「平成17年度知的障害児（者）基礎調査」によると「知的機能の障害が発達期（概ね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるもの」と定義づけられている。（国土交通省2008：5-6）代表的な知的障害の例として挙げられるのが、ダウン症である。また、発達障害を併せ持つこともある。2013年に改定された国土交通省が刊行した「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（国土交通省2013：216）によると、知的障害者の傾向として、

- ①利用上のルールや常識が理解できにくいことがある。
 - ②一度にたくさんのことを言われると混乱することがある
 - ③困ったことが起きても、自分から人に助けを求めることができない人もいる。
 - ④コミュニケーションに際しては、ゆっくり、丁寧に、わかりやすく説明することが必要である
- と挙げている。

日本の知的障害者は2011年度内閣府の調査³によると74万1千人であり、1995年の調査から年々増加している。この増加の要因の一つに都道府県から交付され、様々な場面で様々な援護を受けられる療育手帳（知的障害者手帳）の取得率が増加していることがあげられる。この手帳を保持することにより、保育・教育面の援助や、就労に向けての支援を受けられるなど社会参加の推進が期待される。また、現在では約8割以上が在宅者であり、施設入居者は約2割であるが、この施設入居者の割合は他の身体障害者や精神障害者の割合より多いことも特徴の一つである。

1. 2. 2 発達障害

発達障害とは、2005年に施行された「発達障害者支援法」において、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されている。（国土交通省2013：217）通常低年齢で発現する脳機能障害である。広汎性発達障害（Pervasive Developmental Disorders：通称PDD）には、主に以下の二つが含まれる。

自閉症

知的障害を伴うものと、伴わない高機能自閉症がある。言葉の発達・コミュニケーションの障害や対人関係・社会性の障害を持つ。また、あるパターン化した行動やこだわりを持つことが多い。

³内閣府ホームページ 平成26年版 障害者白書（概要）（2016.12.12）
<http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h26hakusho/gaiyou/h03.html>

アスペルガー症候群

知的障害を伴わず、言葉の発達に遅れがないことが自閉症との差異である。コミュニケーション・対人関係・社会性の障害を持ち、パターン化した行動、興味・関心の偏りがみられる。

また、不注意や多動・多弁、衝動的な行動がみられる注意欠陥（Attention-Deficit：通称AD）・多動性障害（Hyperactivity Disorder：通称HD）と読み書きや計算を苦手とする学習障害（Learning Disabilities：通称LD）は合併してあらわれる場合があるなど一概に知的障害を決めつけられない。また、大人になるまで障害であることに気付かないケースもあり、大人になって初めて発達障害と診断されたり、職場などでの生きづらさを感じるなどにより、うつ病等の二次障害を起こす場合もある。2013年に国土交通省が刊行した「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（国土交通省 2013:217-218）によると、発達障害者の傾向として、

- ① 環境の変化を理解し対応することが困難なので、ごくわずかな変化にも対応できないことがあり、例えば行き先の変更や時間の遅れがあった場合に困惑する。
- ② 流れる文字や情報表示の転換が早いときには情報取得が困難となる。
- ③ 気持ちをうまく伝えられないために、コミュニケーションが取れないことがある。
- ④ におい、光、音、温度等に対して感覚過敏や感覚鈍麻がある場合がある。
- ⑤ 外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいいため障害のあることを理解されないことがある。

発達障害は、2005年に施行された「発達障害者支援法」により、初めて公的支援の対象となった。知的障害との合併などにより全体数はいまだに把握されていない。文部科学省が2012年に全国の公立小中学校に在籍している約5万人の生徒を対象にした調査結果では、発達障害の可能性があるとされた児童生徒の割合は約6.5%であり、1クラスに2人程度の割合であることが分かった。しかし、この調査はあくまで担当教員が判断したものであり、医師による診断ではなく、あくまで発達障害の可能性のある特別な教育的支援を必要とする児童生徒の割合を示している。（国土交通省 2008:28）発達障害を持つ人々は学校にだけでなく、社会に出て今も生きづらさを感じているのにもかかわらずいまだはっきりとした数すら把握できていない現状に、発達障害への公的支援体制の構築の遅さや障害への理解の浅さが感じられる。

1. 2. 3 精神障害

精神障害とは、1950年に制定された「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」の第5条に「総合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質を有する者をいう」と定義されている。脳内の神経伝達のはたらきに障害が生じていることが原因として考えられているが、本人の生まれつきの性質や環境の変化、ストレスなどが複合的に作用して発症することもある。（国土交通省 2008:15）また、障害として状態が一定している側面と、病気として状態が変化する側面をあわせもっているといわれている。代表的な精神障害の例として、以下のものがあげられる。

統合失調症

思考や行動、感情を一つの目的に沿ってまとめていく能力、すなわち統合する能力が両機関にわたって低下し、その経過中にある種の厳格、妄想、ひどくまとまりのない行動がみられる病態である。原因は十分に明らかにされていない。この症状によって最も影響されるのは、対人関係である。複数の人間の話し合う内容が、いったい何を指しているのか、自分はどうふるまったらよいのかということが分かりにくい。そのために、きちんとした対応ができなかったり、時に的外れな言動をしたり、後になってひどく疲れたりすることがある。また、ある目的に沿った、一貫した思考や行動をすることは、実は健常者でもあまりできないことがある。多くの患者は、健常者でも経験しうる統合失調という状態の中で、社会復帰のための努力をしているのが現状である⁴

うつ病

気分（感情）障害の一つである。「憂うつである」「気分が落ち込んでいる」などと表現される病状がうつ状態であり、精神医学では抑うつ気分という用語を用いる。眠れない、食欲がない、1日中気分が落ち込んでいる、何をしても楽しめないといったことが続いている場合、うつ病の可能性がある。精神的ストレスや身体的ストレスが重なることなど、様々な理由から脳の機能障害が起きている状態であり、脳がうまく機能しないことから、ものの見方が否定的になり、自分がだめな人間だと感じてしまいよりストレスを感じやすくなるなど悪循環が生じてしまう。⁵うつ病は、その症状、原因、治療法も様々であり、うつ病としてひとくくりにするのではなく、一人一人に合った対応が求められる。厚生労働省の調査⁶によれば、2000年ごろからうつ病患者数は著しく増加しており、2008年には104万1千人である。

パニック障害

不安障害の一つである。突然理由もなく、動機やめまい、発汗、窒息感、吐き気、手足の震えといった発作を起こし、そのために生活に支障が出ている状態のことをいう。この発作がまた起きたらどうしようかと不安になり、発作が起きやすい場所や状況を避けるようになり、外出ができなくなってしまうことがある。とくに電車やエレベーターの中など閉じられた空間では「逃げられない」と感じてパニックに陥ることがある。

以上のような症状がみられる場合も、病気として認定されるに至らないなど軽度の症状を抱えている場合も多い。また、2013年に国土交通省が刊行した「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（国土交通省 2013:216-217）では、精神障害者の傾向として以下のことを挙げている。

⁴公益社団法人 日本精神神経学会ホームページ（2016.11.2）

https://www.jspn.or.jp/modules/activity/index.php?content_id=79

⁵厚生労働省 知ることからはじめよう みんなのメンタルヘルス（2016.11.2）

http://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease_depressive.html

⁶内閣府ホームページ 平成26年版 障害者白書（概要）（2016.11.13）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h26hakusho/gaiyou/h03.html>

- ① ひとりで外出する時や、新しいことを経験するときは、緊張し、不安を感じやすい。
- ② 腹痛や吐き気を催すときがあるので、トイレの近くに座るようにしている人や、喫煙によりストレスの解消を図ろうとする人がいる。
- ③ 関係念慮（本来自分とは関係のないことを自分に関係づけて考えたり感じたりすること）が強く、外出することが困難な人がいる。
- ④ のどの渇き、服薬のため水飲み場を必要とする人がいる。

2011年厚生労働省の調査⁷によると、精神障害者の数は320万1千人にも及ぶ。また、施設入居者は年々減少傾向にあり、「入院医療中心から地域生活中心へ」の施策が進められている。一方で精神障害の状態にあることを認定する精神障害者保健福祉手帳保有者数は、約56万人であり、その所持率は低い。その要因として、精神障害への偏見や差別により、障害を隠して生活することを選択している人が多いことがあげられる。

1. 2. 4 知的・発達・精神障害者への支援

上記にあげた知的・発達・精神障害に関連する法律の変遷を見てみると、施設に入居し管理すべきであるという考えから地域社会に進出し、より自己決定、社会進出をすべきであるという風潮に変化している。そして、この3障害に関係する法律として2006年に「障害者自立支援法」が施行される。この法律には以下5つのねらいがある。⁸

- ① 福祉者の福祉サービスの「一元化」
障害の種類にかかわらず障害者の自立支援を目的とした共通の福祉サービスは共通の制度により提供。
- ② 障害者がもっと「働ける社会」に
働く意欲と能力のある障害者が企業等で働けるよう、福祉側から支援。
- ③ 地域の限られた社会資源を活用できるよう「規制緩和」
市町村が地域の実情に応じて障害者福祉に取り組み、障害者が身近なところでサービスが利用できるように規制を緩和する。
- ④ 公平なサービス利用のための「手続きや基準の透明化、明確化」
支援の必要度合いに応じて、サービスが公平に利用できるよう、利用に関する手続きや基準を透明化、明確化する。
- ⑤ 増大する福祉サービス等の費用を皆で負担し支え合う仕組みの強化
利用したサービスの量や所得に応じた「公平な負担」と国の「財政責任の明確化」

これまでは障害別にそれぞれ法律が存在し、措置内容が記載されていたものを一元化し、制度格差を是正するなどして、様々な障害を抱える人々が地域で自立し、共生できる社会

⁷内閣府ホームページ 平成26年版 障害者白書（概要）（2016.11.13）

<http://www.8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h26hakusho/gaiyou/h03.html>

⁸厚生労働省 障害者自立支援法の概要（2016.11.20）

<http://www.mhlw.go.jp/topics/2005/02/tp0214-1a.html>

の実現を目指した。

2. 交通におけるバリアフリー

前章では知的・発達・精神障害者が身近な存在であること、そしてどのような症状を持っているのかが分かった。この章では、知的・発達・精神障害者らを対象にした物理的なバリアフリーにはどのようなものがあり、どのように機能しているのか、また課題を取り上げる。

2. 1 交通におけるバリアフリーの現状

障害者の社会進出の第一歩として、移動の利便化があげられる。就業や就学のためのみならず地域社会で生活するうえで、何かしらの移動は欠かせない。前章で取り上げた障害者自立支援法の中でも、介護給付に含まれる行動援護や地域生活支援事業における移動支援など移動に関する支援項目があり、生活上必要不可欠であると判断された移動に関して、市町村はガイドヘルプやスペシャルトランスポートサービス（個別的な輸送サービス）などの移動支援の提供を行わなければならない。しかし、このサービスはあくまでも、保護者の疾病等により一時的に送迎が困難な場合や、訓練として一時的に利用する場合など一定の要件のもと対象としており、市町村の判断にゆだねているためその基準は様々である。また、通勤への運用に関しては2013年の厚生労働省の調査⁹によると、27.4%の市町村のみが対象としておりその利用が一般化しているとは言えない。このような現状の中で、公共交通機関の利用しやすさ、バリアフリーの発展が望まれる。

2015年にインターネットで行われた内閣府のバリアフリーに関する国民の意識調査¹⁰によると、バリアフリー化の推進に対する評価において、最も評価が高かったのは、航空旅客ターミナルである一方で、より日常的に利用するであろう鉄道車両やバスはマイナス評価であった。また、どの交通機関を重点的にバリアフリー化させるべきかという設問に関しては、駅やバス、鉄道車両が上位を占めた。ここに生じている差はどのようなものなのか比較していきたい。

2. 1. 1 鉄軌道車両・駅におけるバリアフリー

2014年度の鉄軌道車両のバリアフリー化設備整備状況¹¹によると、JRや大手民鉄、東京

⁹厚生労働省ホームページ 障害者等の移動の支援について(2016.11.20)

<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000076420.pdf>

¹⁰内閣府ホームページ 平成27年度インターネットによるバリアフリー化に関する意識調査報告書(2016.11.20)

http://www8.cao.go.jp/souki/barrier-free/tyosa_kenkyu/h27/index.html

¹¹内閣府ホームページ 平成26年度末 鉄軌道車両のバリアフリー化整備状況

地下鉄・公営を含め移動等円滑化基準に適合した編成は約 5 割にとどまっていた。さらに中小民鉄を含めるとさらにその割合は低くなる。2013 年に改定された「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン」と聞き取り¹²を踏まえて、知的・発達・精神障害者らの行動や傾向を以下にまとめる。

転落防止措置・列車接近の警告や案内

発着するすべての鉄道車両の旅客用乗降口の位置が一定しており、鉄道車両を自動的に一定の位置に停止させることができるプラットホームにおいてはホームドアや可動式ホーム柵の措置を講ずる。また音声や文字・光による情報で列車の接近を警告する。実際に、車両に興味があるため接近してしまい転落してしまう等、先のことを考えられず事故を起こしてしまうケースもある。

プラットホーム上のベンチ等

長距離移動や長時間立位が困難であることや、心理面の働きが原因で発現する疲れやすさや服薬の影響などによる疲れやすさなどに配慮し、操作が困難でない固定式のベンチを設ける。

駅名表示・停車駅案内

今どの駅にいるのか、どの電車が目的地にたどり着くのかなどが分かりにくいことを考慮し、線路固有の記号や色を統一し、分かりやすい表示・案内を行う。また、駅名標識には、進行方向順に駅名を表示し、ひらがなでの表記も含めるなどの措置が行われている路線もある。車内での案内表示では、各駅までの所要時間や到着ホームの出口案内や階段・エスカレーターの位置などの情報も提供している事例もある。

プラットホームの明るさや音声・音響計画

音や光に敏感であったり、パニック状態に陥ってしまう場合もあることを考慮し、指向性スピーカーの活用により錯綜を避け、音質や音量などを十分配慮した音声案内を行う。

各症状に考慮してこれらガイドラインが示されてはいるものの、推進の度合いは駅や地方、路線ごとにより格差があり、ホームドアの設置などは大規模な工事となるためなかなか進めることができないのが現状である。利用者数の多さや、運転時間も長いため、工事の時間が限られてしまうことも要因の一つである。以上のような措置がなされていたとしても、車両の中で突然パニック状態に陥ってしまうことが怖くて乗ることができない場合など、他の乗客とのトラブルも多く発生している。このように移動している最中、車両の中での不安解消については今後考慮していくべき課題である。

(2016.11.20)<http://www.mlit.go.jp/common/001107322.pdf>

¹² バスタ新宿（2016/10/7 実施）・関東鉄道つくばバスターミナル（2016/10/21 実施）での従業員への聞き取り

2. 1. 2 バス・バスターミナルにおけるバリアフリー

バスにおけるバリアフリーと聞いて代表的なのはノンステップバスである。バスの乗降時の段差を無くして乗り降りをしやすくしたものであるが、東京都交通局によると2012年度末にすべての都営バスのノンステップバス化が完了した。¹³これにより、高齢者や障害者等の利用率は今後さらに増加することが予想される。しかしながら、全国で見ると、2010年までのノンステップバスの実績は27.9%（国土交通省 2013:82）であり、特に地方でのバリアフリーが進んでおらずコスト面での課題があげられる。また、バスターミナルについては、「自動車ターミナル法」において「旅客の乗降のため、事業用自動車を同時に二両以上停留させることを目的として設置した施設であって、道路の路面その他一般交通の用に供する場所を底流場所として使用するもの以外のもの」と定義されているが、移動等円滑化基準の適合義務の対象とならないバス停が集合した施設であっても、「公共交通機関の移動等円滑化ガイドライン」に準じた対応を推奨している。（国土交通省 2013:196）また、道の混雑状況に大きく左右されるため、時間通りに来ない場合や、本当にバスが来るのか不安になってしまいパニックに陥ってしまう場合がある。また、乗るべきバスに乗っているか、目的地にちゃんとたどり着くのか、降車時のお金の支払いが分からないなど、初めて行く目的地であればなおさら困難なことが多い。このような困難に対して、案内に関するガイドラインが多く示されている。

車内・車外案内表記

次停留所名等表示装置を見やすい位置に設置し、大きな文字、ひらがな表記で連続表示することを標準的な整備内容としている。また行き先がバス車両を見ただけでも判断できるように洗面、左側、後面に表示する。また、音声案内も合わせて、次停留所、乗換案内を行う。整理券発行機・運賃箱に関しても、操作方法を分かりやすく表記した上で、その設備を統一させることを望ましいとしているが現状では、PASMOなどのカードリーダーを採用していない場合やわかりづらい等の声が多い。

バスターミナルやバス車内での大きな困難はやはりそのわかりづらさであることが分かった。毎日利用し使い慣れた場合でも、少し時間が遅れただけで混乱してしまったりする場合が多くないという。また、運転手に障害者手帳の写真と本人の照合確認をされて嫌な思いをしたり、障害者定期券を表示するのが恥ずかしいと感じ、運転手や周りの目が気になってしまうという声もある。また、運転手に話しかけて怒られてしまったり、決められたところに座らないと気持ちが悪いため乗客とトラブルを起こしてしまうこともある。（国土交通省 2008:66）これら精神的負担を感じている方が多いということも今後の課題ではないだろうか。

2. 1. 3 航空旅客機・航空旅客ターミナルにおけるバリアフリー

バリアフリー推進化においての評価が高かった旅客機、旅客ターミナルであるが、2000

¹³ 東京都交通局 バス関連情報 バリアフリー情報(2016.12.5)
<http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/kanren/barrierfree.html>

年に制定された「交通バリアフリー法」により、客席数が30以上の航空機における可動式ひじ掛けや運行情報提供設備の整備や、客数が60以上の航空機における機内用車いすの設置、通路が2つ以上の航空機における車いす対応トイレの設置などの措置が義務付けられ、2010年までに70%の整備を達成しているところからもバリアフリーの推進化が図られていることが分かる。(国土交通省 2013:177) 一方で、現在の「公共交通機関の移動等円滑化ガイドライン」では知的・発達・精神障害者に対する措置がほとんど記載されていない。そもそも知的障害者や精神障害者が飛行機を利用する際、一人での搭乗はどの航空会社でも認められていなかった。近年航空会社によっては、その症状を鑑みて許可するなど一概に拒否することはしていないが、多くの場合、介護者との同行が求められ、極端なケースでは搭乗を断られるというケースもあった。これらの基準は航空会社それぞれの判断に任されており、その対応が問題視されることも多かったため、主な航空会社の対応をまとめる。

エールフランス航空会社

2001年に軽度の自閉症の方を安全が保障できないとして搭乗を拒否したことがフランス国内で問題となった。¹⁴現在では、自社HPにおいて「知的障害者をお持ちの大部分のお客様にお一人でご旅行して頂くことが可能」と記載し、機内や空港における特性を説明しそれらに対応できないようであれば、同伴者と搭乗するようにと付け加えている。¹⁵知的障害以外にも、運動障害、感覚障害、呼吸困難、その他の障害又はニーズと項目を分け、追加サービスの内容や注意事項を記載している。

日本航空

1994年に他社に先駆けて、バリアフリー対応のための「JAL プライオリティ・ゲストセンター」を開設した。自社HPでは、「知的・発達障がいをお持ちのお客さま」の項目があり、身の回りのことが自身で難しい場合には、必ず付き添いの方が必要であるとの旨が記載してある。¹⁶また、搭乗するまでの流れとともに各注意事項が記載してある。また、一部空港においては、「JAL スマイルサポートカウンター」という専用カウンターが設置してあり、空港という特別な環境でパニックに陥ったりすることのないよう、落ち着いた環境で待つことができる。

全日本空輸

自社HPでは、「おからだの不自由な方への空の旅のお手伝い」というページ内で、症状や使用している医療器具に合わせて対応をまとめている。相談デスクを設けており、何かしらの不安があった場合は事前に問い合わせておくことや、同伴者との搭乗を進めている。

¹⁴障害者保健福祉研究情報システム 「障害者の航空機利用の現状と課題」今西正義 (2016.12.5) http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/prdl/jsrd/norma/n250/n250_01-09.html

¹⁵ エールフランス航空 知的障害(2016.12.5)

http://www.airfrance.co.jp/JP/ja/common/guidevoyageur/assistance/pmr_deficience.htm

¹⁶ JAL プライオリティ・ゲストサポート(2016.12.5)

<https://www.jal.co.jp/jalpri/handicap/intellectual.html>

¹⁷一つの症状に対して、一つの対応ではなく、あくまで個人的な相談の中で各々対応を決めるというような方針である。一部空港では、お手伝いが必要なお客様専用カウンターを設置し、休憩スペースや優先保安検査場を設けている。

また、日本航空と全日本空輸については、国内のみ身体障害者割引運賃を導入しており、身体障害者手帳や療育手帳、戦傷病者手帳を所持している場合運賃が割引になる。しかしながら、精神障害者に関しては割引対象となっていないのが現状である。以上のように、航空会社における知的・発達・精神障害に特化したハード面でのバリアフリー設備はあまり見当たらなかった。むしろ、人的対応というサービス面での対応に大きく頼っており、一人一人に合わせた対応で各々の利用しづらさを補っている印象を受ける。また、利用者の特性上、どの国の人が見ても利用しやすいように作られている案内が多いことから、もともと案内物などは大きく分かりやすいものが多い。また、サービスカウンターも多く対応方法が充実している。一方で、航空は安全面が最も重要視される交通機関であり、安全面が保障されない場合は、搭乗を許すことができない。どれだけ配慮のある対応やサービスを行ってもいざ離陸して席にじっとしてられないなどの状態に陥ってしまった場合は、安全な飛行を達成できないことになり、バリアフリーと安全とのジレンマが生じているように思う。

2. 2 ハード面のバリアフリーにおける現状の課題

公共交通機関に絞ったハード面のバリアフリーの現状を見てみると、以前に比べてどの交通機関においても、バリアフリーの意識は高まっていることが分かった。しかし、交通機関によって差はあるものの、やはり大きなコストがかかるために整備がなかなか進まないこと、地方と都心部での設備や整備に大きな差が生じていること、公共交通機関という特性上、整備の速度が遅いこと等課題が多く見られた。また、知的・発達・精神障害は外見では判断しづらく、多様な症状がみられるためその多様さにハード面だけでは補いきれない部分があることも分かった。また、ただ利用するうえでの障壁だけではなく、乗客とのトラブルや、運転手の対応にいやな思いをしたなど人間関係における問題が多いことも分かった。わかりやすい案内表示や、休憩所を設けるなど最低限のハード面は必要不可欠であるが、それ以上に、従業員などが障害への理解を深めていくことが重要ではないだろうか。

3. 接遇におけるバリアフリー

前章では、交通機関に焦点を当てて、知的・発達・精神障害に対するハード面のバリア

¹⁷ ANA おからだの不自由な方への空の旅へのお手伝い(2016.12.5)
<http://www.ana.co.jp/service-info/share/assist/index.html>

フリーの現状について取り上げた。症状に合わせた設備や取り組みがなされていたものの、完全なる普及は近いうちは見込めず、コスト面の課題や、様々な症状による利用しづらさを完璧に解消する設備の困難さなど課題は山積みであることが分かり、ハード面のバリアフリーの限界が見えた。そして、それを補完することができるのが人的対応などのソフト面でのバリアフリーである。特に、航空機関では、その人的対応が充実しており、各々の症状に合わせた対応、サービスを当事者と共に相談しながら行うことで利用しづらさをカバーしている。この章では、それら人的対応による対応に焦点を当てて、ソフト面のバリアフリーの現状について取り上げる。

3. 1 障害者差別解消法

2016年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）が施行された。これは、2006年に国連で採択された、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための条約である「障害者の権利に関する条約」を受けて、国内法制度の一環として制定された。日本は、この条約に翌年2007年に署名をしており、2011年の障害者基本法の改正を経て、差別の禁止をより具体化し、すべての国民が、障害の有無によって、分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現に向けて定められた法律である。¹⁸特に、①障害を理由に差別的取り扱いや権利侵害をしてはならない。②社会的障壁を取り除くための合理的配慮をすること。③国は差別や権利侵害を防止するための啓発や知識を広めるための取り組みを行わなければならない。（日本障害フォーラム 2013:7）ということ定めている。これまで、バリアフリー関連の法律においては、主に物理的障壁、目に見えるバリアを取り除くべきであるという内容であったが、この法律は、心理的障壁など目に見えないバリアを解消していくべきであることを法で定めている。この法律が施行されて注目されたワードが「合理的配慮」であり、それはソフト面でのバリアフリーと大きく関わっている。

3. 1. 1 合理的配慮

合理的配慮とは、「障害者がほかのものとの平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」（権利条約第2条）と定義されている。また、日本障害フォーラムが発刊した、「みんながってみんな一緒！障害者権利条約」の中では「障害者一人一人の必要を考えて、その状況に応じた変更や調整などを、お金や労力などの負担がかかりすぎない範囲で行うことが合理的配慮」¹⁹であると解説している。つまり、これまで取り上げたような多くの人の障壁を取り除いた、使いやすい、生きやすい環境を提供するというのではなく、まず

¹⁸ 内閣府ホームページ 障害を理由とする差別の解消の推進(2016.12.7)

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

¹⁹ NHK ハートネット TV ブログ 「第3合理配慮」(2016.12.7)

<http://www.nhk.or.jp/hearttv-blog/2400/175403.html>

当事者一人一人に合った必要な対応は何か考え、個別に実行するべきであるという考え方であり、行政機関においては、義務であり、民間事業所は努力義務として定めている。まず、相手が何を必要としているのか考えること、また当事者自身が必要としていることを発信すること、これこそが合理的配慮の重要な部分であり、人的対応であるソフト面のバリアフリーの根底にあるべき考え方ではないだろうか。次節では、合理的配慮をもとに行われた接遇の例を挙げていきたい。

3. 2 合理的配慮のある接遇の例

合理的配慮に基づいた、人的対応におけるソフト面のバリアフリーの特に、民間企業における独自の取り組みを取り上げる。

長い間待つことができない人への配慮

東京ディズニーリゾートでは、アトラクションやショーの順番待ちの列に並ぶ必要がなくなる「ゲストアシスタンスカード」という制度を取り入れている。障害者手帳や、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳を所有している場合に限りならず、長い間順番の列に並ぶことが困難であるとされる場合は、このカードを利用できる。また、音や光に敏感である場合には、スピーカーから離れた場所に案内されるなど、相談した症状の内容によってそのアトラクションやショーの特性に合わせて対応を受けることができる。²⁰

旅行に行くことが不安・困難である人への配慮

JTB グループでは、「年齢、性別、国籍、障がいの有無などに関わらず、お客様が安心してご利用いただける旅行会社」を目指し、「ユニバーサルツーリズム」の取り組みを行っている。各々の要望に柔軟に対応し、配慮が受けられる宿の情報を集めた「心と体にやさしい宿」というパンフレットを作成したり、SPI あ・える倶楽部と提携し、希望に合わせて介護経験と旅の業務知識を持つ「トラベルヘルパー（外出支援専門員）」の紹介を行っている。旅行の出発地（自宅・集合場所）からの同行も可能である。²¹

飛行機に乗ることが不安・困難である人への配慮

全日本空輸では、会社での取り組みの一部に「知的障害者の子どもたちへの飛行機教室」を行っている。飛行機への恐怖心などを取り除くため飛行機とはどのような乗り物かをレクチャーするとともにガイドブック「そらばすブック」を作成し、安全な飛行機に乗るための練習を行う等の取り組みを行っている。特別支援学校を訪問し、客室乗務員らとともに、実際の飛行機のシートに座る体験をしたり、自宅でもシミュレーションができるように手順を紹介している。

²⁰ 東京ディズニーリゾートホームページ サポートツール(2016.12.5)
<http://www.tokyodisneyresort.jp/bfree/supporttool.html>

²¹ SPI あ・える倶楽部(2016.12.5) <https://www.aelclub.com/20140213jtbspi/>

ユニバーサルマナー検定

高齢者や障害者、ベビーカー利用者、外国人など、多様な方々に向き合うためのマインドとアクションを「ユニバーサルマナー」と名付けており²²、どうお声がけをすればいいかや多様な症状の特徴や心理状況及びサポート方法を学び、試験を受けるとユニバーサルマナー検定の認定証を受け取ることができる。また、当事者がカリキュラムを監修しており、よりリアルな当事者視点を学べる。ホテルやブライダル、飲食などのサービス業を中心に企業全体でユニバーサルマナー検定を受講している企業が増えている。

以上のようなソフト面のバリアフリーの取り組みを行う企業は近年増えており、企業のCSR活動の一環として位置付けている場合もある。ソフト面のバリアフリーには、完成や達成というのではないように思う。上記のような取り組みを行い続けるだけでなく、その状況、当事者一人一人に合わせた新たな配慮を考え続ける必要がある。接遇に関する取り組みをまとめたが、このようにサービスから様々な障害への対応や配慮の方法が普及し、何気ない道端やバスで居合わせた際などに、誰もが自然と合理的配慮をしあうことの出来る環境こそがソフト面のバリアフリーの普及といえるのではないだろうか。実際に、2014年に行われた東京都福祉保健局の調査によると、障害者と付き合う中で、戸惑ったり悩んだりした経験があると答えた人は約6割に及ぶ。²³ どう向き合えばいいのか、手助けをしていいものなのかわからずに、どうしようもできなかったという答えも多く、対応、配慮方法の認知が必要であることが分かる。

3. 3 心のバリアフリー

国土交通省は、障害者差別解消法を受けて、高齢者や障害者の困難を自らの問題として認識し、心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力することを「心のバリアフリー」として、高齢者や障害者に対しての手伝いのポイントやどのような不便さを感じているのかをまとめたガイドブックを作成した。さらに、発達障害、知的障害、精神障害のある人は、外見からは障害であることが分かりにくく、症状や反応が多様であり、コミュニケーションが苦手であるといった特徴などから、合理的配慮の提供を受けられないなどの可能性があり、それらの障害の特徴や困っていることなどを理解するためのコミュニケーションハンドブックを作成した。基本の応対から、飲食店や窓口、公共交通機関での対応、トラブル時の対応など細かく場面ごとに解説している。また、当事者の不安な声や実際の応対事例を掲載し、よりリアルなガイドブックとなっている。このように、国としても合理的配慮の具体的な行動指針や障害の症状や特徴の理解の浸透に努めている。

²² ユニバーサルマナー検定ホームページ(2016.12.5)

<http://www.universal-manners.jp/outline/>

²³ 東京都福祉のまちづくり推進協議会 福祉のまちづくりにおけるソフト面の取組のより一層の推進に向けて(2016.12.10)

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/suisinkyoyo/dai10ki/10_suishinkyoyou_2_giji.files/20151001_02.pdf

3. 3. 1 こころのバリアフリー

また、「こころのバリアフリー」というワードは、2004年に厚生労働省が発表した「こころのバリアフリー宣言」でも使用されている。精神疾患や精神障害者に対しての正しい理解を促すための指針を8つの柱として示している。²⁴

- 1) 精神疾患を自分の問題として考えていますか（関心）
- 2) 無理をしないで、心も身体も（予防）
- 3) 気づいていますか、心の不調（気づき）
- 4) 知っていますか、精神疾患への正しい対応（自己・周囲の認識）
- 5) 自分で心のバリアを作らない（肯定）
- 6) 認め合おう、自分らしく生きている姿を（受容）
- 7) 出会いは理解の第一歩（出会い）
- 8) 互いに支えあう社会づくり（参画）

誰でも精神疾患になりうる可能性があるとしたうえで、症状への理解や、共生の社会のために受容や肯定が必要であることを述べている。相手のことを思い、考えるためには、まず相手を知る必要があり、どのような症状に苦しんでいるのか、どのような生きづらさがあるのかを理解する必要がある。しかし、相手を知るためには、相手への関心または直接的に関わる機会がない限り、知ろうと思うことすらしないのではないだろうか。そのような関心が生まれる機会を生み出すことは、ソフト面のバリアフリーに求められていることであり、今後の課題である。

3. 4 ソフト面のバリアフリーにおける現状の課題

人的対応であるソフト面のバリアフリーは「合理的配慮」という考えのもと行われるべきであるということがわかった。障害者差別解消法が施行され、努力義務が課されたこともあるにせよ、接遇に限定してみても「合理的配慮」をサービスとして実践している民間企業が多く、合理的配慮という考え方がサービスという事業において少しずつ浸透してきていることが見て取れた。特に、ユニバーサルマナー検定においては、検定という形をとりながら、当事者自身が普段サービスで感じる不安や改善点をカリキュラム化し、座学と実践で学ぶという方式には企業側も参加しやすく、敷居の高くない一つの資格として、一般の個人受験者も増えている。一方で、一般的に「合理的配慮」が実行されているかという点、そうではないように思う。特に、知的・発達・精神障害者においては、外見で判断されにくいことから「普通の人」であるという見方をされ、合理的配慮の提供から逃れてしまう場合がある。また、具体的にどう接したらいいのか困惑してしまう人も多い。国や自治体が、症状への理解を促すためのパンフレットを作成する等の取り組みを行っているものの、実際に当事者と関わる機会は少なく、いざ目の前にするとどう行動したらいいかわからないという声も多い。差別感情や偏見も、症状への理解を促しただけで消えるわけ

²⁴ 心の健康問題の正しい理解のための普及啓発検討会報告書(2016.12.10)
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/04/dl/s0411-7i.pdf>

ではない。「合理的配慮」をどう実行に移すのか、実行に移せる環境をどう作り出すかということが、ソフト面のバリアフリーの推進における大きな課題の一つだろう。

4. 今後求められるバリアフリーの在り方

4. 1 バリアフリーの限界

バリアフリーという考え方の変遷から、バリアフリーの対象者が広がり、知的・発達・精神障害者も含まれることが明示された。外見ではわかりづらい症状を持つ人々が様々な困難や生きづらさを抱えるなかで、ハード面やソフト面でのバリアフリーの現状を前章まででまとめてきた。2章でのハード面でのバリアフリーにおいては、公共交通機関に範囲を絞ったが、多様な症状への対応の困難さや地方と都心部での整備の差、コストや整備速度など課題が多く存在していることがわかった。そして、それらの課題を補うことができるバリアフリーとしてソフト面のバリアフリーがあげられた。3章ではソフト面のバリアフリーのひとつである「合理的配慮」の例を接遇に焦点を当てて取り上げた。

「合理的配慮」の肝となるのは、「個別の対応」である。当事者一人一人の置かれている状況、抱えている症状を踏まえたうえで、その人にとって必要な範囲での配慮を行う、この行動こそハード面のバリアフリー設備で補いきれないような利用しづらさや生活のしづらさを解消することができる手立てである。また、障害の有無に限らず、困難を抱えているような人やサポートが必要な人すべてに「合理的配慮」は必要であり、救いになり得る。しかし、前章での課題でも述べたように、誰もがこのような「個別の対応」をとっさに、臨機応変にできるわけではない。障害者に対する偏見は未だ存在し、別の世界の間人だと壁を作り見て見ぬふりをしたり、遠ざけたりしてしまう。障害者に対する偏見があるかという意識調査などを政府がしているのを多く見るが、この壁は無意識のうちに作り上げられているものであり、そのような調査では判断できないだろうと思う。また、外見ではわかりづらい当事者はそのような偏見を恐れて、自らの生活のしづらさを隠しながら無理をして暮らしている人もいる。「合理的配慮」が当たり前存在する社会にするために、バリアフリーは、今後どう変化していくべきなのか。

4. 1. 1 配慮のあるバリアフリーへのバリア

「合理的配慮」が、より日常的に実行されるためには、どうしたらよいのだろうか。例えば、赤ちゃんを抱っこしている人が電車で立っているとき、私たちは赤ちゃんを抱っこした状態で立っているのはつらいだろうな、と思い、席を譲る。このフローが「合理的配慮」であり、実に単純なことなのである。しかし対象が障害者、ましてや外見ではわからないような症状を抱えていた場合、私たちはどう対応すればいいのか混乱してしまう。私たちとは違う人間で、違う考え方をしていると考えるからである。日本では多くの場合、障害者向けのサービスを受ける場合には障害者であるという証明（障害者手帳）を示さなければならない。障害者割引や障害者雇用枠を利用する場合など義務付けられてい

る。しかしこれによって、手帳を持っていないけれど症状を抱えている人、偏見等の恐怖から手帳を持ってない人等、配慮から抜け落ちてしまう人が存在してしまう。また、バリアフリー、「合理的配慮」が障害者手帳を持っている人のためのものであると置き換えられてしまう。だからこそ、障害者と健常者という壁が出来上がり、「合理的配慮」へのハードルが上がってしまう。

現在「合理的配慮」の普及の策として考えられていることの一つに「インクルーシブ教育システム」があげられる。これは、「人間の多様性の尊重等を強化し、障害者が精神的及び身体的な能力等を可能な最大限度まで発達させ、自由な社会に効果的に参加することを可能にするという目的の下、障害のある者と障害のない者が共に学ぶ仕組み」²⁵である。障害の有無にかかわらず同じような教育を受けられ、同じ環境で過ごすことで「合理的配慮」の提供を自然と身に着けることができるとしている。環境・施設・設備の整備等課題はあるものの、障害を持つ者と持たない者が分けられていることが多い現在の教育制度の中で、このシステムが採用されれば、子どもたちの中で偏見等はなくなるかもしれない。そして、偏見や壁がなくなれば「合理的配慮」の普及が見込まれる。しかしながら、いま現在社会に出ている人々はどうするのか。長期的視点で見れば、教育の一環として「合理的配慮」を学べば、ソフト面のバリアフリーが完璧な日本が実現するかもしれない。しかし、今現在配慮がなされず苦しんでいる人々のバリアを取り除かなければバリアフリーとしての意味がない。では、ソフト面のバリアフリーの充実のためには、どうすればいいのか。

4. 1. 2 配慮のあるバリアフリーが実行されるためには

「合理的配慮」を、実行するのは実に様々な場面である。今まで取り上げたサービスとしての「合理的配慮」、職場で一緒に働く者への「合理的配慮」、見知らぬ人、友人、家族など場面、対象は多様である。そのような様々な場面での「合理的配慮」が実践されるためには、どうすればいいのであろうか。

たとえば、すべての企業の研修の中に、バリアフリーの講習を受けることを義務付ける。このバリアフリーの講習は、政府が作成し、当事者の意見をもとに作成したものとする。様々な場面における配慮の仕方、症状の理解を促すようなカリキュラムを作成し、サービスとしての対応だけではなく、従業員として働いている者や取引先等への「合理的配慮」をも提供できるようにする。ソフト面でのバリアフリーは、人的対応であり、その普及のためには、教育という形が最適であるように思う。一連のマニュアルのようなものが存在していれば、対応がスムーズとなる。実際に、第3章で取り上げた、ユニバーサルマナー講習を全社員に受講させ、マナーという、行儀・作法の一部、できないと恥ずかしい当たり前の行為の一つとして身に着けることで、サービスの向上を実感しているとする企業があった。バリアフリーについて関心を持つ機会を得ることが大切であり、この講習を受けることで関心が生まれるきっかけとなり得るだろうと考える。そして、「合理的配慮」を必要としている人が身近な存在であるということを認識してもらうことで、より実行に移し

²⁵ 独立行政法人国立特別支援教育総合研究所 インクルーシブ教育システム構築支援データベース(2016.12.10)

http://inclusive.nise.go.jp/?page_id=40

やすくなる。もちろん、すべての企業にすぐに講習を義務付けることは難しいだろう。まずは、接客業である企業が合理的配慮を示すことが有効ではないかと考える。全ての顧客に対して「おもてなしの心」を提供する接客業が、様々な障害の症状をしっかりと理解したうえで「合理的配慮」を実践し、スムーズな対応をとることで、障害者という存在がその場の「特殊な存在」ではなくなる。その場に居合わせたお客様やその対応を見た人々が無意識のうちに作り上げてしまう障害者との壁を取り除くことができるのではないだろうか。そしてそれが、合理的配慮の普及への第一歩となりうると考える。そして、それらサービスを作り上げるうえで、当事者とのコミュニケーションを重視するべきであると考え

る。

合理的配慮の重要な点の一つに、当事者が声を発するということが挙げられる。当事者が何を求めているのかコミュニケーションをとった上で、サービスとして提供することが大切である。しかし、一方で留意しておきたいのは、ソフト面でのバリアフリーや「合理的配慮」とは単なる優しさやおもいやりという範囲に収めてはいけないように思う。どんな困難を抱えた人に対してでも、生活するうえでの障壁を取り除き、人間らしく生きられるよう基本的な人権を保障しなければならない。バリアフリーという措置は、困難を抱えている人々の権利を回復するための、なくてはならない措置なのである。そして、基本的人権を保障する以上、さらなるバリアフリーを推し進めなければならない。

4. 1. 3 今後バリアフリーはどう在るべきか

バリアフリーとは障害の有無だけでなく、すべての、様々な困難を抱えている人にとって必要不可欠な措置であり、もっと広く開放されたバリアフリーというのが、今後あるべきバリアフリーの姿であるように思う。日本におけるバリアフリーの定義は時代とともに変遷し、対象者の拡大が図られた。しかし、その対象という枠組みを作った時点で、そこからもれてしまう人が存在してしまう。それは本論で取り上げている知的・発達・精神障害という複雑な障害を持つ人々にとって特に当てはまる問題である。「バリアフリーは誰かがスロープやエレベーターを誰かのために設置することだ」という他人のバリアフリーの認識がまだまだ多いように思う。バリアフリーをもっと自分に引き付けて考え、自分自身もバリアフリー（合理的配慮）という措置を施すことができる存在であることを自覚するべきである。バリアフリーは、障害者や高齢者だけのためではなく、誰にでも与えられる権利である人権を回復する措置であるという認識が広まり、「合理的配慮」によりそれが達成されることこそ、真のバリアフリー社会であるといえるだろう。

おわりに

本稿では、多様な症状である知的障害、発達障害や精神障害等の外見では判断しづらい障害には、ハード面のバリアフリーだけでは限界があるため今後ソフト面のバリアフリーの充実が必要不可欠であり、そのためには症状を知る機会、対応のマニュアルを作成し、配慮を必要としている人が身近に存在し、ひとりひとりがバリアフリーを施さなければな

らないということを認識させることが必要であると結論付けた。「心のバリアフリー」と称して、症状の理解や対応方法の認知のためのパンフレット作製を政府が行っていたり、民間企業においても「合理的配慮」のサービスを実施していたが、まだまだ一般化されてはいない。私たちの中にある無意識的な壁を取り除き、合理的配慮が自然と行きかうような社会こそバリアフリーのあるべき形のように思う。一方で、バリアフリーが充実したところで、障害者の自立は達成できないということを留意しておきたい。日本は、障害者も社会進出をして、自己決定権を持ち、意志があれば働くことの出来る共生社会を目指しているが、どんなにバリアフリーを拡充させても、一人で思うように出来ない重度の障害の場合は介護という手段が必要である。バリアフリーはあくまで公共の場における必要最低限の配慮、措置である。しかしながら、必要最低限の措置であるからこそバリアフリーを充実させるべきであり、私たち自身のバリアフリーの認識も変えるべきである。本論文執筆にあたり、障害の有無にかかわらず、人間らしく生きるための措置であるバリアフリーの重要性を改めて感じる事ができた。

参考・引用参考文献

- 国土交通省，2013，『公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン 車両編』
<http://www.mlit.go.jp/common/001089597.pdf> (2016.12.13)
- 国土交通省，2013，『公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン 旅客施設編』
<http://www.mlit.go.jp/common/001089598.pdf> (2016.12.13)
- 国土交通省，2008，『知的障害者、精神障害者、発達障害者に対応した バリアフリー化施策に係る調査研究』
<http://www.mlit.go.jp/common/000036116.pdf> (2016.12.13)
- 中根允文・吉岡久美子・中根秀之，2010『心のバリアフリーを目指して 日本人にとってのうつ病，総合失調症』勁草書房
- 中邑賢龍・福島智編著，2012，『バリアフリー・コンフリクト 争われる身体と共生のゆくえ』東京大学出版会
- 日本障害フォーラム，2013，『障害者差別禁止法ってなに？』
<http://www.normanet.ne.jp/~jdf/pdf/sabetsukaisyohou2.pdf> (2016.12.13)
- 日本福祉のまちづくり学会編，2013，『福祉のまちづくりの検証：その現状と明日への提案』彰国社
- もりすぐる，1996，『「障害者」と街で出会ったら 「通りすがりの介助術」』緑風出版
- もりすぐる，1999，『バリアフリー入門：誰もが暮らしやすい街をつくる』緑風出版
- 盛山正仁，2011，『バリアフリーからユニバーサル社会へ』創英社

