

しょう しゃ せいど
障がい者によるまちづくりサポーター制度
だい き かつどう ほうこくしょ
第6期活動報告書

かつどう
(活動テーマ：しょう しゃ かた りかい
障がいのある方への理解について)

へいせい ねん がつ
平成30年4月

さっぽろし しょう しゃ いちどう
札幌市障がい者によるまちづくりサポーター 一同

もくじ

はじめに	2 ページ
サポーターの活動状況	3 ページ
課題の整理	4 ページ
1 公共交通機関・移動	
(1) 市営交通（地下鉄・市電）	5 ページ
(2) JR	15 ページ
(3) バス	23 ページ
(4) フェリー	35 ページ
(5) 藻岩山ロープウェイ、もーりすカー	39 ページ
(6) 丘珠空港	39 ページ
(7) 新千歳空港	41 ページ
(8) タクシー	41 ページ
(9) 道路	43 ページ
(10) パトカー	45 ページ
(11) 消防車	47 ページ
2 冬の暮らし	49 ページ
3 住まい	65 ページ
おわりに	73 ページ
サポーター名簿	74 ページ

はじめに

平成27年から3年間、第6期まちづくりサポーターとして、「公共交通機関・移動」「冬の暮らし」「住まい」の3つのテーマについて、それぞれの障がいを持つ立場で、日ごろの困りごとの実情や、それをどうすれば良いのかなど、活発な意見を出し合って、みんなで考えてきました。

いろいろな視点や感じ方があり、多くの人の考えからは違うこともあるかもしれませんが、でも、それも間違いなく、障がい当事者の日常の思いでもあり、市民の皆さんに知ってもらいたいことなのです。

また、札幌市との意見交換も行ってきました。

雪国であるからこそ、札幌のまちでは、冬の間の暮らしの不便もあります。設備的なことでの解決はなかなかすぐには出来ないこともありますが、周囲の配慮や手助けで解消されることもあります。平成28年4月からは「障害者差別解消法」も施行されました。

障がいがあるから不便なのではなく、障がいとともに生きていくことを想定していないから不便なのです。

障がい者に優しいまちは、子どもや高齢者はもちろん、地域の皆さんにも住みやすい環境になります。共生の地域づくりのお役に立てることをまちづくりサポーター一同より、心から願い、ここに報告させていただきます。

まちづくりサポーター代表 牧野 准子

サポーターの活動状況

第6期の活動テーマ：障がいのある方への理解について

<打合せ会議>

第1回	平成27年7月3日	第8回	平成28年9月15日
第2回	9月3日	第9回	11月15日
第3回	11月5日	第10回	平成29年1月27日
第4回	平成28年1月21日	第11回	8月4日
第5回	3月23日	第12回	10月26日
第6回	5月27日	第13回	平成30年1月26日
第7回	7月21日	第14回	3月29日

<札幌市との意見交換>

○ 平成28年9月15日

障害者差別解消法を、障がいのない人やお店などの民間事業者にも広めていくために、札幌市が作成するポスター案について意見交換をしました。

○ 平成29年8月4日

市民文化局 男女共同参画課と「普段の生活で、障がいのあることに加えて、男性であること・女性であることで生活しづらいと思うことがないか」などについて意見交換をしました。

○ 平成29年8月4日

市民文化局 消費生活課と「普段の生活で、消費者トラブルで困っていることがないか、どのような取組を必要としているかなど」について意見交換をしました。

○ 平成^{へいせい}29^{ねん}年10^{がつ}月26^{にち}日

総務局^{そうむきよく} 広報課^{こうほうか}と「札幌市役所^{さっぽろしやくしよ}のホームページ^{ホームページ}を使^{つか}ってみて、こうしたらも^よっと良^よくなると思^{おも}うこと」などについて意見交換^{いけんこうかん}をしました。

<活動報告^{かつどう ほうこく}>

○ 平成^{へいせい}30^{ねん}年5^{がつ}月22^{にち}日

活動報告書^{かつどう ほうこくしょ}を札幌市自立支援協議会^{さっぽろし じりつ しえん きょうぎかい}に提出^{ていしゅつ}

○ 平成^{へいせい}30^{ねん}年5^{がつ}月22^{にち}日


活動報告書^{かつどう ほうこくしょ}を札幌市^{さっぽろし}に提出^{ていしゅつ}


課題^{かだい}の整理^{せいり}

「公共交通機関・移動^{こうきょうこうつうきかん いどう}」「冬の暮らし^{ふゆ くらし}」「住まい^{すまい}」の3つのテーマについて、「困ったこと、困ったと聞いたこと^{こま こま き}」や「こうしてほしい、こうなってほしいと思^{おも}うこと」について、意見^{いけん}を出し合^{だ あ}いました。


また、障がい者が困っていることを知^しってもらうために、困^{こま}っていることをまとめた資料^{しりょう}を、関係する事業者^{かんけい じぎょうしゃ}や札幌市^{さっぽろし}の関係部局等^{かんけいぶきよくとう}に送^{おく}り、どのよう^とに取り組^くんでいるかについて回答^{かいとう}してもらいました。


1 公共交通機関・移動

(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●地下鉄の階段やエスカレーターでは、昇り降りする人の人数が多くて危険を感じる場合があります。	●駅員が誘導している姿を見ますが、階段の上や下だけなので、階段の途中でも誘導する人を増やしてほしいです。
ぜんしょう 全障がい	●地下鉄の割引制度で半額で乗車するときに、駅員から注意されることがあります。正しい制度を利用しているのに、悪いことをしている気持ちになります。	●改札機のランプの色を変えるなどして、正しい制度を利用していることがわかるように配慮してほしいです。
ぜんしょう 全障がい	●地下鉄の出入口付近の看板に、条丁目(南口条西口丁目など)で場所を表しているものがありますが、わかりにくいことがあります。	●公共の建物の名前など、わかりやすい目印も一緒に看板に書いてほしいです。
ぜんしょう 全障がい	●地下鉄のエレベーターの位置が不便な場所にあったり、数が足りないと感じる場合があります。	●エレベーターの数をもっと増やしてほしいです。 ●わかりやすい案内表示を付けてほしいです。 (九州に大きくてわかりやすい表示の事例があります) (新函館北斗駅の表示も見やすいです)


<p>(1) 市営交通(地下鉄・市電) </p>	
<p>交通事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>照会先</p>
<p>●階段の幅が限られているため、途中で誘導を行うと、かえって混雑に拍車がかかる可能性があることから、階段の途中での対応は難しいと考えます。</p>	<p>交通局</p>
<p>●改札機のランプについては、障がい者団体からランプを消してほしいとの要望が寄せられたことから、平成29年4月にシステム改修を行い、現在は「福祉乗車証」「福祉割引サピカ」などをご利用のお客様が改札機を通過する際にランプ点灯は行っておりません。なお、駅係員は切符の確認のため、お客様にお声かけすることがありますがご理解をお願いします。</p>	<p>交通局</p>
<p>●出口に近い「主要な道路の名称(〇〇通)・条丁目・官公署(北海道庁や市役所など行政の各施設)」を案内し、また、各出口から一定の範囲内にあり、目印として必要と認める建物も出口案内板に記載しています。</p>	<p>交通局</p>
<p>●エレベーターの数を増やすためには、設置場所の検討やたくさんのお金がかかることから難しい状況ではありますが、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>●案内表示については、今後作り直したり、修理したりする際に検討いたします。</p>	<p>交通局</p>


1 公共交通機関・移動

(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●地下鉄の乗り降りのマナーが悪 い人がいます。降りる人を待たずに 乗ってきたり、駆け込み乗車をして 人にぶつかったりするなどです。ドア の近くにある手すりにつかまっている と危ないと感じることがあります。</p>	<p>●マナーに関して注意を促すポス ターや放送をしてほしいです。 ●並ぶ位置を全線で統一してほし いです。 ●ドア付近の空間を広げるなど、地 下鉄の作りを変えてほしいです。</p>
ぜんしょう 全障がい	<p>●介助者が介助者用のサピカを 使っている場合、サピカの管理は障 がいのある人がしなければなりませ んが、チャージが一人では難しい人 がいます。駅員さんに相談してくだ さいと言われても、誰に声をかけた ら良いのか、分からないときがありま す。</p>	<p>●チャージする機械に操作手順を 音声や画面に表示するなどの機能 を追加して案内してくれると、一人 でできると思います(ガソリンスタンド のセルフ給油が参考になります)。 ●呼び出しボタンはわかりやすくして ほしいです。 ●案内してくれる駅員さんがすぐに わかるような工夫をしてほしいで す。</p>
ぜんしょう 全障がい	<p>●地下鉄の専用席に貼ってある マークは障がい限定されているた め、外見からはわかりづらい障がい のある人にとっては、優しくない表示 になっています。</p>	<p>●「ご気分の優れない方」などの表 示があれば、外見からはわかりづら い障がいのある人も使えると思いま す。</p>


<p>(1) 市営交通(地下鉄・市電) </p>	
<p>交通事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>照会先</p>
<p>●地下鉄の作りを変更することは非常に難しいため、並び方を含め、今後ともポスターや駅構内のアナウンス等でマナーについて注意を促すよう努めるとともに、効果的なお知らせ方法について検討していきます。</p>	<p>交通局</p>
<p>●券売機の新しい機能の追加等については、ソフト開発等でたくさんのお金がかかることから難しい状況ですが、今後の券売機の入れ替えの時の参考とさせていただきます。</p> <p>●駅事務室には、駅員がいますので、お困りの際はご遠慮なく駅窓口までお問い合わせ願います。</p> <p>●また、駅員が困っている方や不慣れなお客様等を発見した場合は、すぐに出向いてご案内しておりますのでご理解願います。</p>	<p>交通局</p>
<p>●地下鉄専用席に掲示しているマークについては、掲示する場所の広さに制限等があることから、必要限度のマークを表示していますが、平成29年10月18日から、外見から障がい等のあることが判らなくても配慮を必要としていることを周囲に知らせる「ヘルプマーク」を地下鉄専用席と路面電車優先席に追加いたしました。また、同時に各駅窓口において「ヘルプマーク」の配布も開始いたしました。</p>	<p>交通局</p>


1 公共交通機関・移動

(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●朝の通勤ラッシュ時間帯の市電が混んでいて乗れないことが多いです。特に冬の間は2本乗れないこともあります。	●車両を増やしてほしいです。また、乗れないところ(西線11条・西線9条・西線6条)からの始発を出してほしいです。
ぜんしょう 全障がい	●定期券を購入するときに、障がい者の乗り継ぎ割引が適用されるところと適用されないところがあり、範囲が分かりにくいです。	●障がい者の定期代を一律にすることはできないのでしょうか。割引が適用される範囲と、適用されない範囲での差があり過ぎると思います。
しかく、しょう 視覚障がい	●地下鉄のトイレは、目の見えない人にとって、流すレバーの位置がわからないなどの苦労があります。	●音声案内を付けたら、便器などの位置を統一することでわかりやすくなります。
もう 盲ろう	●目と耳に障がいのある人は、音声でもわかりません。どうしようもなくなり、恥ずかしいけど人に頼んで流してもらったとの話を聞きました。	


(1) 市営交通(地下鉄・市電) 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●冬のラッシュ時には、保有している33台の内28台の車両を運行させてお客様を輸送しておりますが、一部で乗ることができない方が出ている状況です。このため、今年の冬ダイヤでは、内回りと外回りの運行車両数を見直し、混雑する外回りを増便するなど、限られた車両数を最大限効果的に使用して混雑緩和に努めているところです。</p> <p>●今後もお客様にもご協力をいただいて車内整理に努めるとともに、混雑緩和に向けたダイヤ作成を継続していきます。</p>	交通局
<p>●割引が適用されている路線は、もともと市営バスが運行している路線で、民間バス事業者に引き継ぐのにあたり、割引制度を維持しているものでありますので、ご理解をお願いいたします。</p>	交通局
<p>●トイレ内の便器などの位置は、設置する場所や、地下施設のため排水管など設備的な問題があり、統一した位置に設置することが難しい状態となっています。トイレ内の音声案内の設置については、今後作り直す時に検討していきます。</p>	交通局


1 公共交通機関・移動

(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
聴覚障がい	<p>●エレベーターで人が乗り過ぎているときや災害時には音声でお知らせがありますが、耳が聞こえない障がいのある人にはわかりません。</p>	<p>●どこかに文字で表示されるようにして、目に見えるようにしてほしいです。</p> <p>例1: 乗り過ぎです。例2: 火事です、避難してください など。</p>
聴覚障がい	<p>●地下鉄改札を出るときに駅員さんが何か言っていますが(あいさつ?)何を言っているのか気になります。</p>	<p>●もし、あいさつであれば、手話をつけてもらえると分かりやすいです。手話の普及にもなりますし、親近感が持てます。</p>
肢体不自由	<p>●地下鉄のエレベーターの工事が行われるとの案内が貼られていますが、エレベーター工事があるとその駅が使えなくなります。駅員さんに声をかけると配慮してくれることがどこにも書いていません。</p>	<p>●駅員さんに声をかけると配慮してくれることを、全ての案内の貼り紙に書いてほしいです。</p> <p>●エレベーターをもう一台設置してほしいです。</p> <p>●バス事業者と連携するなど、代替案を考えてほしいです。</p> <p>●エレベーターを使えないときに、具体的にどうしたら良いか案内してほしいです。</p> <p>●冬場は車いすでの移動が困難なため、冬季の工事はやめてほしいです。</p>


(1) 市営交通(地下鉄・市電) 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●地震が発生した場合に赤色電灯でお知らせし、すぐ近くの階に停止した後に緊急避難できるような仕様となっています。</p> <p>●平成20年以降に入れ替えを行ったエレベーターからは、かご内の画面に行き先階を表示するほか、音声による案内、大型文字により状態を表示する仕様のエレベーターを設置しています。今後改修をするエレベーターにも設置していきます。</p>	交通局
<p>●駅係員は、改札口でお客様に対して、あいさつ(ありがとうございますやおはようございます等)を実施しています。改札機でのラブル対応や混雑時のお客様の誘導を主な業務としていますので、手話の実施につきましては難しいと思われます。</p>	交通局
<p>●エレベーター工事をお知らせするポスターにたくさんの情報を載せると見づらくなるため、最小限の情報しか載せておりませんが、今後ポスターを作る時の参考とさせていただきます。</p> <p>●エレベーターをもう一台設置するには、設置場所の検討やたくさんのお金がかかることから難しい状況です。</p> <p>●バス事業者やタクシーなどの費用補助については、厳しい経営状況の中で行政が負担することは難しいと判断しております。</p> <p>●エレベーター工事期間中、車いす利用者の方については、駅係員4名によるサポートや工事駅の隣の駅での折り返しにより乗降車をお願いしているところです。</p> <p>●車いすご利用の方は夏季に比べ冬季になると約半数の利用になることから、工事時期を冬季にしています。</p>	交通局


1 公共交通機関・移動


(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	<p>●地下鉄の改札には、車いすが通りやすいよう幅の広くなっているところがありますが、混雑時は通ることができません。</p>	<p>●幅の広い改札しか通れない人のために、駅員さんによる誘導をしてほしいです。</p> <p>●マナー啓発のポスター等を掲示してほしいです。</p>
知的障がい	<p>●地下鉄の時刻表にふりがながついていないので読みづらいです。</p>	<p>●地下鉄の時刻表にふりがなをつけてほしいです。</p>
肢体不自由	<p>●市電の中は車いすの通れる幅がないため、車いすの人は一度停留場に降りて、前の方まで回ってからお金を支払っています。とても不便だと思っています。</p>	<p>●市電の中を車いすが通れるように、幅を広げると良いと思います。</p> <p>●お金の支払い方を乗った時に支払うようにするなど、工夫してほしいです。</p> <p>●乗務員など、サポートしてくれる人が常に乗っていると助かります。</p>


<p>(1) 市営交通(地下鉄・市電) </p>	
<p>交通事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>照会先</p>
<p>● 駅係員は、車いす利用のお客様やベビーカーをご利用のお客様を確認しましたら、幅の広いワイド型改札機への優先的な案内誘導を実施しています。</p> <p>● ワイド型改札機の利用を限定してしまうと、混雑時においては乗り降りするお客様で人の流れが悪くなってしまう危険性があることから、今後も駅係員が状況を見極めてお客様を案内誘導して、スムーズな改札と安全の確保に努めさせていただきます。マナー啓発につきましては今後検討させていただきます。</p>	<p>交通局</p>
<p>● 現在、時刻表のデザイン変更は予定していませんが、今後、全駅の時刻表の入れ替えをする場合等に、見やすさ等を考えながら、ふりがなの追加を検討します。なお、ご不明な点等がございましたら、駅係員までお申し出ください。</p>	<p>交通局</p>
<p>● 市電の中を広げるとなると、車内のシートを撤去することになりますが、シートの下には機器がたくさんあり、機器の移動場所の確保が難しいため、広げることは難しいです。今後、車両を導入する際には、ご意見を参考にさせていただきます。</p> <p>● 車いすでご利用の方には、事前のお電話をお待ちしております。係の者が乗り降りのお手伝いに伺いますので、お気軽にご連絡をお願いします。</p>	<p>交通局</p>

1 公共交通機関・移動


(1) 市営交通(地下鉄・市電) 		
しょうがい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ちてき しょうがい 知的障がい	●地下鉄の出入口付近の看板が、漢字が多く、わかりにくいことがあります。	●文字を大きくして、ルビをつけてほしいです。
ちてき しょうがい 知的障がい	●新しい市電(ポラリス)に乗った時に、駅名の表示に振り仮名がないのでわかりませんでした。	●振り仮名が表示されるようにしてほしいです。


(2) JR 		
しょうがい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょうがい 全障がい	●ホームと電車の間にある隙間が危ないと感じます(特に目に障がいのある人)。	●地下鉄のようなホーム柵を付けてほしいです。 ●モノレールのように、隙間がないようにしてほしいです。

(1) 市営交通(地下鉄・市電) 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
●現在設置している出口案内板にルビを追加すると、見づらくなってしまうかもしれないので、今後、各種案内板を作り直したり、修理したりする際に参考にさせていただきます。	交通局
●車内駅名表示へのふりがな追加については、現在の表示器では機能的に表示が困難なことから、交換時期や費用等について検討してまいります。	交通局


(2) JR 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
●防護柵(ホームドア)の設置については、車両ドア位置が一定であることや防護柵を設置できる程度のホーム幅が必要など、設置には様々な条件がありますが、様々な種類の列車を運行していることから、ホームドアの設置は難しいのが現状です。一方で、近年ホームドアの技術開発も色々と進められておりますので、引き続き検討してまいります。	JR北海道
●ホームと車両の隙間については、運行している車両は様々な種類があり、それぞれ幅も違うことから、すべての車両に対してホームの隙間をなくすことは難しいのが現状ですが、ホームの隙間が大きい箇所があれば、ホームや線路を直して、できるだけ隙間を小さくするよう管理してまいります。	


1 公共交通機関・移動

(2) JR 		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	● JRでも、割引料金で乗ろうとすると、呼び止められます。	● マタニティマークのようなストラップがあると良いと思います。
ぜんしょう 全障がい	● JRに乗ろうとすると、段差が高くと感じます。障がいのある人だけでなく、ベビーカーなどを利用している人も怖いと感じていると思います。	● 新型車両の登場を期待します。 ● 車両側で段差が解消できないのであれば、駅のホームを上げると良いと思います。
ぜんしょう 全障がい	● JRでもエレベーターの位置が不便な場所にあったり、数が足りないと感じる場合があります。	● エレベーターの数をもっと増やしてほしいです。 ● わかりやすい案内表示を付けてほしいです。 (九州に大きくてわかりやすい表示の事例があります) (新函館北斗駅の表示も見やすいです)


<p>(2) ^{じえいあーる}JR </p>	
<p>^{こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが} 交通事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>^{しょうかいさき} 照会先</p>
<p>●^{こえ}お声がけさせていただき^{じょうきょう}状況として、^{けんばいき}券売機で^{こうにゆう}購入いただいた ^{しょうによう}小児用きっぷを^{じどうかいさつ}自動改札に^{つうか}通過させる場合かと思いますが、^{わり}割 ^{びきうちん}引運賃での^{りよう}ご利用については、^{じえいあーる}JRの^{かかりいん}係員が^{しかく}資格の^{うむ}有無を^{かく}確 ^{にん}認するなど、^{しよてい}所定の^{てつづ}手続きを^{じょうけん}させていただき^{こと}を条件とさせてい ただいております。そのため、^{けんばいき}券売機で^{しょうによう}小児用きっぷを^{こうにゆう}購入の ^{うえ}上、^{りよう}ご利用いただく場合は、^{ばあい}改札係員に^{かいさつかかりいん}ご申告いただき、^{しんこく}必要な ^{しょうめい}証明をお受けいただきますようお願いいたします。</p> <p>●^{しやう}ストラップについては、^{ていど}障がい^{わりびき}の程度によって^{じょうけん}割引の^{こと}条件が異 なることや、^{しょうしかくしゃ}使用資格者の^{ほんにんかくにん}本人^{かんてん}確認の^{けんとう}観点から、^{かた}検討すべき課 題は多いと思いますが、^い今後の^{おお}参考^{おも}とさせていただきます。</p>	<p>^{ほっかいどう} JR北海道</p>
<p>●^{げんざいかいはつ}現在開発しております^{しんがたしやりよう}新型車両は、^{だんさ}段差を^{ていげん}低減する^{せつ}ような設 計でございます。^{こんご}今後とも^{しんがたしやりよう}新型車両を^{せつけい}設計する^{さい}際は、^{こころが}バリアフリー を^{まい}心掛けて参ります。</p>	<p>^{ほっかいどう} JR北海道</p>
<p>●^{すで}既にある^{えき}駅への^{しんせつ}エレベーター^{ほう}新設については、^{ほう}バリアフリー法 の^{きほんほうしん}基本方針に基づき、^{もと}国及び^{くにおよ}自治体からの^{じちたい}補助金等を^{ほじょきんとう}活用しな がら、^{じゆんばん}順番に^{せいび}整備を^{おこな}行っております。^{こんご}今後、^{えき}駅の^{りようじょうきょう}ご利用状況を ^ふ踏まえながら、^{しんせつ}エレベーター^{けんとう}新設について^{けんとう}検討していきます。</p> <p>●^み見えにくかったり^{ふる}古くなった^{かんばんとう}看板等については、^{ずいじ}随時、^{しゅうり}修理・^{こう}交 ^{かん}換を実施しております。また^{じっし}デザインにつきましても、^みより見やすい ものを^{めざ}目指すべく、^{こんご}今後も^{かいりよう}改良を^{くわ}加えてまいります。</p> <p>●^{しんはこだて}新函館^{ほくとえき}北斗^{ひょうじ}駅の^み表示が見やすいとの^{はなし}お話がありましたので、 ^{きちょう}貴重な^{いけん}ご意見として、^{こんご}今後の^{さんこう}参考とさせていただきます。</p>	<p>^{ほっかいどう} JR北海道</p>


1 公共交通機関・移動

(2) JR 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●JRだけの問題ではありませんが、多目的トイレにホームレスの人がずっと入っている場所があります。	●多目的トイレしか使えない人がいます。必要な人がいつでも使える状態にしてほしいです。
ぜんしょう 全障がい	●JRの乗り降りをするときに、閉じる・開くなどのボタンを押す必要があるものがありますが、慣れていないとわかりません。	●絵や電光掲示板で分かりやすくしてほしいです。
ちょうかくしょう 聴覚障がい	●JRでは、停まる駅の名前が表示されますが、突然止まった時には、なぜ止まったのか、音声でしか知らされません。 ●何かしらの事故があったときに、音声ではお知らせされますが、文字でお知らせする電車が少ないです。	●突然止まった場合も、字幕で情報がほしいです。 ●情報の見える化をしてほしいです。
ちょうかくしょう 聴覚障がい	●エレベーターで人が乗り過ぎているときや災害時には音声でお知らせがありますが、耳が聞こえない障がいのある人にはわかりません。	●どこかに文字で表示されるようにして、目に見えるようにしてほしいです。 例1: 乗り過ぎです。例2: 火事です、避難してください など。


(2) JR 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>● 駅構内につきましては定期的にJR 社員が見回りをしており ます。他のお客様にご迷惑をおかけしている人やものを見かけた 際には、お手数ですが、駅社員等にご連絡をいただければ対応 いたします。</p>	JR北海道
<p>● いただいたご意見は、今後の参考にさせていただきます。</p>	JR北海道
<p>● 新幹線車両の電光掲示板につきましては、事故・災害等によ るその列車の運行情報を表示できるようになっており、必要な時 に、車掌が電光掲示板にて案内しております。</p>	JR北海道
<p>● エレベータ自体の異常時については「係員が向かっています」 「停電です、ドアが開いたら降りてください」等を操作盤に表示しま すが、エレベータ以外の異常時の表示については、条件・内容に ついて、どちらも大変難しいのが現状です。貴重なご意見として 今後の参考とさせていただきます。</p>	JR北海道


1 公共交通機関・移動


(2) JR 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	<p>●車いすを利用している人は朝や夕方<small>の</small>混雑する時間<small>に</small>、一部の駅<small>で</small>乗り降り<small>を</small>断られることがあります。また、無人駅<small>で</small>乗り降り<small>しな</small>ければいけないときに、事前連絡<small>して</small>いるにも関わらず対応<small>してもら</small>えないことがあります。これは家族や支援者<small>の問題</small>ではありません。</p>	<p>●障がいがあると他の人と同じように利用することができないので、いつでも利用できるようにしてほしいです。</p> <p>●JRの駅員<small>に</small>問題を解消<small>してもら</small>いたいです。</p>
肢体不自由	<p>●長い距離の電車<small>に乗</small>った時に、車いすを預けましたが、目的地<small>に</small>到着<small>しても</small>預けた車いす<small>を</small>運んで<small>もら</small>えませんでした。</p>	<p>●乗務員の研修など、教育<small>をし</small>かりしてほしいです。</p> <p>●乗客<small>が</small>降りるために立ち上<small>が</small>ると通路<small>を</small>ふさがれてしまうので、早め<small>に</small>持って<small>きて</small>ほしいです。</p>
知的障がい	<p>●JR<small>で</small>表示<small>されて</small>いる駅名<small>は</small>漢字表示<small>だけ</small>で、漢字<small>が</small>読めない人<small>に</small>は不便<small>に</small>感じます。</p>	<p>●漢字・ひらがな・外国語<small>などが</small>表示<small>できる</small>ようにしてほしいです。</p>


<p>(2) ^{じえいあーる}JR </p>	
<p>^{こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが}交通事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>^{しょうかいさき}照会先</p>
<p>●^{れっしゃ の お さい}列車の乗り降りの際に、ホームと車両の間に隙間や段差があることから、^{あんぜん りょう}安全にご利用いただくため、^{かなら じえいあーるしやいん かいじょ}必ずJR 社員の介助によりご利用いただいております。そのため、^{じょうしゃえき のりかええき こうしゃ}乗車駅、乗換駅、降車駅においてお手伝いできない場合は、^{ばあい べつ れっしゃ あんない}別な列車にご案内させていただきます場合があります。</p> <p>●また、^{むじんえき くるま りょう じょうき りゆう ことわ}無人駅での車いすのご利用は、上記の理由から、お断りをさせていただきます。お客様には、^{きやくさま べつ しゅだん も よ}別の手段として最寄りの^{ゆうじんえきりょう そうだん}有人駅利用をご相談させていただきます。</p>	<p>^{ほっかいどう}JR北海道</p>
<p>●^{きやくさま ようぼう こと つと}お客様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。</p>	<p>^{ほっかいどう}JR北海道</p>
<p>●^{かくえき えきめいひょうじ かんじ がいこくご}各駅にある駅名標示については、漢字・ひらがな・外国語での^{ご ひょうじ}3語表記となっておりますが、^{てつどうしせつないすべ ひょうじ}鉄道施設内全てにひらがなを表示するのはスペースの問題等により、^{もんだいとう むずか げんじょう きちょう}難しいのが現状です。貴重な^{いけん こんご さんこう}ご意見として、今後の参考とさせていただきます。</p>	<p>^{ほっかいどう}JR北海道</p>

1 公共交通機関・移動


(2) JR 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
知的障がい	<p>●切符の販売機が新しくなると、知的に障がいのある人は買うのが難しいです。駅員に聞くにも、誰に聞いたら良いのかわかりません。</p>	<p>●札幌駅のように、赤い服を着た人がいると聞きやすいです。</p> <p>●札幌駅だけでなく、案内してくれる人をわかりやすくしてほしいです。</p>

(3) バス 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
全障がい	<p>●高速バスに乗るときにはシートベルトを締めますが、降りることを知らせるブザーがシートベルトを外さないと押せない位置にあります。</p> <p>●ブザーが2つの席で1つしかない場合もあり、立って押さなければとどかないバスもあります。</p>	<p>●ブザーの位置を座ったままでも押せる位置にしてほしいです。</p>

(2) JR 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●ご指摘の「赤い服を着た人」は当社のインフォメーションスタッフと申しまして、札幌駅・新千歳空港駅・新函館北斗駅の3駅に在籍しております。</p> <p>●主な業務は日本語に不慣れな外国人のための案内係という位置づけのため、外国人が多数ご利用となる駅にのみ、配置しております。</p> <p>●上記の駅以外での案内につきましては、改札やみどりの窓口にあります、駅係員にお尋ねいただきますよう、お願い申し上げます。</p>	JR北海道

(3) バス 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>(各事業者からの回答)</p> <p>●近年導入している車両は、座ったままでも押せる位置にボタンを配置しており、今後導入する車両も同様の作り方で、対応車両を増やしております。</p> <p>●障がいのある方に限らず、高齢者・お子様にも不便のないよう、降車ブザーを増やしたり、位置を変更したりするなど、改善に努めております。</p> <p>●過去に同様の意見を頂いたことから、平成22年以降に導入した車両については1つの席に1つの降車ボタンを設置し、座ったままでもボタンを押すことができる車両を導入しております。車両の更新に合わせて対応しておりますので、ご理解をお願いします。</p>	北海道バス協会

1 公共交通機関・移動

(3) バス 		
しょうがい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>● ちかてつ 地下鉄とバスののりつぎはありますが、どうし 同士ののりつぎがありません。</p>	<p>● どうし 同士ののりつぎけんつく 乗り継ぎ券を作っ てほしいです。</p>
ぜんしょう 全障がい	<p>● のり 乗ったとき、しょうがいしゃ てちょう 障害者手帳のわりびき せいで し うんてんしゅ 運転手がいません。</p>	<p>● しょうがい ふくし 障害福祉サービスについて、けん しゅう 研修をしてほしいです。</p>

(3) バス



こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが
交通事業者・札幌市の関係部局の考え

しょうかいさき
照会先

(各事業者からの回答)

●福祉割引は法律に基づき行っております。福祉割引制度を広げることは、一つの会社で対応する問題ではないと考えます。

●今後の検討課題とさせていただきます。

●今のところ、バス同士の乗継制度によってバスを利用する人が大幅に増えてたり、会社の売上げが上がるとは判断していないことから実施する予定はありませんが、ご利用状況等を参考にしながら検討して参ります。

ほっかいどう きょうかい
北海道バス協会

(各事業者からの回答)

●障がい者手帳の割引制度について、日々のミーティング等を通じて、指導を行い周知に努めております。


●入社時の研修、また制度変更時など乗務員には教育の徹底をさせていただいております。更なるサービス向上に努めて参ります。

●「身体障害者手帳」及び「療育手帳」は割引対象としておりますが、「精神障害者保健福祉手帳」は割引の対象としておりません。いずれにしても乗務員教育を継続的に行い、正しい取扱いに努めて参ります。

●乗務員に教育をしています。特に新人乗務員にしています。

ほっかいどう きょうかい
北海道バス協会

1 公共交通機関・移動

(3) バス 		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き ・気になっていること	こうしてほしい・こうなっ てほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●バスは時間通りに来ないことがあります。</p>	<p>●今の市電や、以前の市営バスのように、今バスがどこにいるのか、分かるようにしてほしいです。</p>

(3) バス



こうつう じぎょうしゃ さつぼろし かんけい ぶきょく かんが
交通事業者・札幌市の関係部局の考え

しょうかいさき
照会先

かくじぎょうしゃ かいどう
(各事業者からの回答)


- げんざい とうにゆう けんどう
現在、バスロケーションシステムの導入を検討しております。
- とうにゆう む けんどう
バスロケーションシステムの導入に向け検討させていただきます。
- いちぶ ちいき うち じょうほう
一部の地域で、バスロケーションシステムでバスの位置情報を
ていきょう じっしょう じっけんちゆう
提供しております(実証実験中)。それ以外の地域では、実証実
けん けつか ふ けんどう まい
験の結果を踏まえて検討して参ります。
- おく しゃない じょうきょう ちょうさ おこな かい
バスの遅れについては、社内で状況の調査を行い、ダイヤ改
せい かく かん じかん みなお おこな こんご ていじこく
正時に各区間の時間の見直しを行っております。今後とも定時
うんこう へんせい つと
刻で運行できるようなダイヤ編成に努めてまいります。
- かんが
これから、バスロケーションシステムを考えております。

※バスロケーションシステム

ていりゅうじょ なんじ ころ とうちやく けいたい
バスが停留所に何時頃到着するのかを、スマートフォン、携帯
でんわ どう かくにん きのう
電話やパソコン等で確認できるようにする機能

ほっかいどう きょうかい
北海道バス協会

1 公共交通機関・移動

(3) バス 		
障がい種別	<small>こま</small> 困ったこと・ <small>こま</small> 困ったと聞 <small>き</small> いたこと <small>き</small> 気になっていること	こうしてほしい・こうな <small>って</small> ほしいと <small>おも</small> 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●バス停<small>てい</small>が場所<small>ばしょ</small>または時<small>とき</small>によつては、雪<small>ゆき</small>が山<small>やま</small>のように盛<small>も</small>り上<small>あ</small>がっており、視覚障がい<small>しかくしょう</small>(全盲<small>ぜんもう</small>)や肢<small>した</small>体<small>たい</small>不<small>ふ</small>自<small>じ</small>由<small>ゆう</small>の方<small>かた</small>々<small>がた</small>は乗<small>の</small>り降<small>お</small>りする<small>き</small>ときに危<small>き</small>険<small>けん</small>です。</p>	<p>●札幌市<small>さっぽろし</small>では10センチ以上<small>いじょう</small>の雪<small>ゆき</small>が降<small>ふ</small>った時<small>とき</small>には、車道<small>しゃどう</small>・歩道<small>ほどう</small>を除雪<small>じよせつ</small>しているの<small>ど</small>で、土木センター<small>どぼく</small>と話<small>はな</small>合<small>あ</small>つて、歩道<small>ほどう</small>を除雪<small>じよせつ</small>する<small>き</small>ときに、バ<small>ス</small>停<small>てい</small>も除排雪<small>じよはいせつ</small>できないか依<small>い</small>頼<small>らい</small>してはどうか。</p>
しかくしょう 視覚障がい	<p>●音声<small>おんせい</small>で案内<small>あんない</small>をしていますが、音<small>おと</small>が<small>ちい</small>小さいです。中<small>なか</small>には面倒<small>めんどう</small>くさそうに話<small>はな</small>す運転手<small>うんてんしゅ</small>もいます。</p>	<p>●バス会社<small>がいしや</small>の人に、は<small>はな</small>っきり話<small>はな</small>すこと<small>てつてい</small>を徹<small>てつてい</small>底<small>てい</small>してほしいです。</p>

(3) バス



交通事業者・札幌市の関係部局の考え

照会先

(各事業者からの回答)

●土木センターに対しては様々な機会にバス停留所周辺の除雪について協力を依頼しておりますが、実現していない状況であります。そのため、バス停留所周辺の除雪については、除雪事業者へ業務を依頼して実施しております。

●行政が実施する除排雪の他に、独自に業者に依頼して停留所の除排雪を実施させていただいております。状況によりご不便をおかけすることがあるかと存じます。道路管理者(行政)とも連携を深め改善を図るよう努めて参ります。

●過去に依頼をしたこともありますが、土木センターでは原則バス停留所付近の除雪は行わず、バス事業者の責任で行うことになっております。そのため、複数の除雪業者と契約し、バス停留所付近の除排雪を行っておりますが、広範囲で一度に多くの雪が降ったときは全てのバス停の除排雪を終了するのに数日かかっているのが現状でございます。ご迷惑をおかけしておりますがご理解とご協力をお願いします。

●雪の状況により、自社にて除雪をすることもあります。

北海道バス協会

(各事業者からの回答)

●はっきりと聞き取ることができるよう車内アナウンスを行うよう、日々のミーティング等を通じて指導いたします。


●お客様へのサービスにつきまして、従業員教育を継続的に実施しております。更なる改善に努めて参ります。

●定期的な研修等を通じて指導して参りますが、音が小さかったり、面倒くさそうに話す乗務員のバスに乗車した際は、その乗務員に指導・教育を行いますのでご連絡頂けると幸いです。

●教育をしていますが、苦情等がある場合は、個別にも指導してまいります。

北海道バス協会

1 公共交通機関・移動

(3) バス 		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと ・き 気になっていること	こうしてほしい・こうなつてほしいと おも 思うこと
しかく、しょう 視覚障がい	<p>●バスの時刻表は向きがバラバラで、どこに書いてあるのかわからないことがあります。</p>	<p>●時刻表の書いてある向きを同じにしてほしいです。 向きとしては、車が進む方向と同じ向きに時刻表があれば、夜でも車のライトに照らされても見やすいと思います。 ●車のライトではなく、最初から明かりをつけてほしいです。また、拡大できると良いと思います。</p>

(3) バス



交通事業者・札幌市の関係部局の考え

照会先

(各事業者からの回答)

● 停留所の向きについては、可能な範囲で統一するよう心がけております。

● 照明については、お客様のご利用状況を踏まえ、必要な場所を選んで設置しております。拡大機能については現行の停留所では実施できません。いずれにつきましても、多額の費用が発生することから、事業者単独で全箇所実施することは困難です。

● 時刻表の向きにつきましては、歩道の幅や周辺の事情により統一されておりませんが、お客様にできるだけご利用いただきやすいよう、工夫させていただいております。


● 出来る限り車が進む方向と同じ向きに時刻表を貼るように努めておりますが、一部、冬期間の雪山の位置や電柱等の場所等を考えて、お客様の見やすい反対側に貼っている場所がございますことをご理解願います。

● 明かりが点くバス停は非常に高価であり、現在の運賃の額やサービスを維持しながらの設置は、バス事業者単独の努力では難しいことをご理解願います。

● バス停により、大きい時刻表に変えています。ホームページにて、各バス停の時刻も見ることができます。

北海道バス協会

1 公共交通機関・移動

(3) バス 		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ちようかくしょう 聴覚障がい	<p>●何かしらの事故があったときに、音声ではお知らせされますが、文字でお知らせするバスが少ないです。</p>	<p>●情報の見える化をしてほしいです。</p>
したい ふじゆう 肢体不自由	<p>●乗り降りする場所が高くなっていることがあり、ゆっくり乗り降りしたいのですが、運転手などに急かされることがあります。</p>	<p>●乗り降りが大変な人には手助けをしてほしいです。</p>

(3) バス



交通事業者・札幌市の関係部局の考え

照会先

(各事業者からの回答)

●事故等の交通状況に関する車内案内については、現行では対応できる文字で放送する装置を備えていないため、実施は難しいです。

●事故発生時には、運転手から音声によるご案内をさせていただいておりますが、お客様によっては音声が聞き取れない方もいらっしゃるということを認識した上でご案内が出来るよう、運転手の再教育を行ってまいります。また、通常時でも、各車両には筆談具を配備しておりますので、乗務員にお申し付けいただければ、筆談での対応もさせていただきます。

●現在の設備では対応が難しいことをご理解ください。設備の入れ替え等に合わせて実施できるかも含めて検討して参ります。

●各車両に筆談の用意があります。

北海道バス協会

(各事業者からの回答)

●日々のミーティング等を通じて、親切な対応を心がけるよう指導を行います。


●安全な乗り降りへの配慮につきましては、従業員教育を業務講習等で継続的に実施しております。更なる改善に努めて参ります。


●お客様の安全のためゆっくり乗り降りして頂いて結構です。急がせるような乗務員がいた場合はご連絡ください。また、手助けが必要な際はご遠慮なく乗務員にお申し出ください。出来る範囲で対応させていただきます。


●お客様の声がある時は手助けをいたします。


北海道バス協会

1 公共交通機関・移動


(3) バス 		
しょうがい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ちてき しょう 知的障がい	<p>●バスの中で知的障がいのある人が大きな声を出すことができましたが、運転手の理解がなく、降りてほしいと言われていました。</p>	<p>●障がいについての理解が足りないと思うので、研修をしてほしいです。</p>

(4) フェリー 		
しょうがい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●フェリーの作りが障がい者にとって使いにくくなっています。</p>	<p>●建造する際は、事前に各障がい者団体の意見を聞いて設計したり、設備を選択したりすれば合理的で使いやすいのではないのでしょうか。 そのためのルール(法制化)が必要だと思えます。</p>

(3) バス 	
<small>こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきよく かんが</small> 交通事業者・札幌市の関係部局の考え	<small>しょうかいさき</small> 照会先
<p>(各事業者からの回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研修以外の指導方法も含めて、検討いたします。 ● 運転手の障がいへの理解を深めるべく再教育をして参りますが、あまりにも他のお客様の乗り降りに影響がある場合は、乗車マナーについて注意させていただくことがあります。ご了承願います。 ● 障がいについての理解を深めることは公共交通事業者として重要であると認識しております。お問合せの件については、他のお客様からの苦情を踏まえた上での規則に基づく対応であると思えますが、健常者も障がい者も安心・快適にバスを利用できる環境をバス事業者として整えていけるように指導・教育に努めて参ります。 ● 障がい者に対する理解を深める為の研修を行っています。 	<small>ほっかいどう きょうかい</small> 北海道バス協会

(4) フェリー 	
<small>こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきよく かんが</small> 交通事業者・札幌市の関係部局の考え	<small>しょうかいさき</small> 照会先
<ul style="list-style-type: none"> ● 移動上の利便性及び安全性の向上が図られるよう、いただいたご意見をフェリー運航会社や国に伝えてまいります。 	<small>ほっかいどう かいじょう こうわん</small> 北海道 海上港湾 グループ

1 公共交通機関・移動

(4) フェリー 		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ちょうかくしょう 聴覚障がい	<p>●フェリーの船内情報は音声アナウンスのみです。</p> <p>音声情報の視覚化案内がないため、船内の各種案内放送がわからず、時間と地図と他の人の動きを見て次の行動を予測、判断しています。</p>	<p>●音声情報がフェリーの各階、船室で確認できる仕組みが欲しいです。</p> <p>船内モニターへの情報掲示、ホテルのようにWiFiを設置し、船内音声アナウンスの内容をスマホでも受信できるようにしていれば助かります。</p>
ちょうかくしょう 聴覚障がい	<p>●フェリーに設置されているテレビに字幕がありません。</p>	<p>●画面に字幕が重なると見辛いと言う人もいるので、画面を縮小し、字幕部分が上下左右の何れかに出せるようにできる機種を選択し、常時字幕を出しているのが当り前になれば良いと思います。</p>
ちょうかくしょう 聴覚障がい	<p>●エレベーターで人が乗り過ぎているときや災害時には音声でお知らせがありますが、耳が聞こえない障がいのある人にはわかりません。</p>	<p>●どこかに文字で表示されるようにして、目に見えるようにしてほしいです。</p> <p>例1：乗り過ぎです。例2：火事です、避難してください など。</p>

(4) フェリー




こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが
交通事業者・札幌市の関係部局の考え


しょうかいさき
照会先


いどう じょう りべんせい およ あんぜんせい こうじょう はか
●移動上の利便性及び安全性の向上が図られるよう、いただ
いけん うんこう かいしゃ くに つた
たご意見をフェリー運航会社や国に伝えてまいります。


ほっかいどう かいじょう こうわん
北海道 海上港湾
グループ

1 公共交通機関・移動


(5) 藻岩山ロープウェイ、もーりすカー 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
聴覚障がい	<ul style="list-style-type: none"> ● 藻岩山ロープウェイ、もーりすカーには、音声案内がありません。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ロープウェイ、もーりすカーともモニターを設置して、案内放送が字幕で出るようにしてほしいです。 ● 乗車券購入時に筆談用具の設置や係員が簡単な手話ができれば良いと思います。


(6) 丘珠空港 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> ● 空港の駐車場の利用マナーが悪いと感じることがあります。 ● 空港の駐車場の車いす利用者用スペースに、大型車が駐車していて、空いていないことが多いです。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ポスター等でマナーについて呼びかけるなど、工夫をしてほしいです。 ● 大型車専用駐車場を作れば、車いす用駐車場を利用しなくなるのではないかと思います。


(5) 藻岩山ロープウェイ、もーりすカー 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●乗車券購入時においては、ペンと用紙をお渡しして筆談でやり取りをさせていただいています。ロープウェイ・もーりすカー内へのモニター設置については、窓から見える景色をふさいでしまうなどの問題があり、困難と考えていますが、聴覚に障がいのある方にも様々な情報提供をできるよう今後とも施設内の掲示物やホームページ、パンフレットなどの充実を図ってまいります。</p> <p>●ゴンドラ内ではガイドが案内をしており、案内の概要を記載した文面にてご説明をさせていただくなど、サポートをさせていただきます。</p>	札幌振興公社


(6) 丘珠空港 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●駐車場管理会社がモニターで監視しているため、車いす用の駐車場が満車になることはありません。</p>	丘珠空港

1 公共交通機関・移動


(7) 新千歳空港 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
聴覚障がい	●エレベーターで人が乗り過ぎているときや災害時には音声でお知らせがありますが、耳が聞こえない障がいのある人にはわかりません。	●どこかに文字で表示されるようにして、目に見えるようにしてほしいです。 例1: 乗り過ぎです。例2: 火事です、避難してください など。
肢体不自由	●空港の駐車場の利用マナーが悪いと感じることがあります。 ●空港の駐車場の車いす利用者用スペースに、大型車が駐車して、空いていないことが多いです。	●ポスター等でマナーについて呼びかけるなど、工夫をしてほしいです。 ●有料で駐車場の予約ができるようにはなっていますが、あまり周知されていないと思います。


(8) タクシー 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
全障がい	●タクシー運転手が障がいのことをあまり理解していないと感じることがあります。(車いすのたたみ方を知らないなど)	●タクシー運転手への研修を実施してほしいです。


(7) 新千歳空港 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●当空港のお客様用エレベーター32基のうち、26基につきましては、「満員」「地震」「停電」「火災」等の際に音声と併せて文字表示によりご案内する仕様となっております。</p> <p>残りの6基につきましても、今後、改修工事等で順番に改善して参ります。</p>	新千歳空港
<p>●空港駐車場の管理運営については、各事業者が行っております。</p>	新千歳空港


(8) タクシー 	
交通事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●以前よりタクシードライバーになるための新任教育を5日間行っています。その中にはバリアフリーに関する教育も含まれており、「車いすの取り扱い方」についても実施しております。</p> <p>●最近では健常者も障がいのある方も乗れるユニバーサルタクシー(※)が普及し始めてきており、障がい者や高齢者などバリアフリー社会に対応していくためのドライバー研修を実施しております。</p> <p>●今後ともタクシードライバーのバリアフリー対応について積極的に努力してまいりますので、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(※)ユニバーサルタクシー…車いす使用者に限らず、高齢者、妊産婦、ベビーカー使用者など、誰もが利用しやすい作りのタクシー</p>	札幌ハイヤー協会

1 公共交通機関・移動


(8) タクシー 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	● 冬に雪が積もっているとき、タクシーが止まってくれないです。	● 障がい者の気持ちになって、対応してもらいたいです。

(9) 道路 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
全障がい	● 歩道上をスピードを落とさずに走ってくる自転車があり、後ろから来られると危ない。スマホのながら歩きをしている人もおり、マナーや道交法の問題もあるが、自転車が安全に走れる道がないことが大きいのではないのでしょうか。	● 歩道か、車道にも自転車専用部分・専用道路があれば良いと思います。

(8) タクシー 	
<small>こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが</small> 交通事業者・札幌市の関係部局の考え	<small>しょうかいさき</small> 照会先
<p>●タクシーはご存知のとおり、街中を流し営業しており、その際お客様を乗せられる状態の時は「空車」の表示にしております。お客様はタクシーに乗りたいという意思表示のため、走行してくるタクシーに対して「手を挙げる」というサインを出します。もちろん、タクシーは手を挙げたお客様が健常者・障がい者を問わずに乗車していただくことが基本です（乗せないことは乗車拒否に当たります。）。</p> <p>●このお問合せについては、雪が積もって雪山がある状況ということで、お客様が「手を挙げる」というサインを出していても、タクシー運転手から見えていなかったという状況かもしれません。こういう状況を避けるためには、介助者等の手助け、事前にタクシー配車予約をしておくことをお勧めいたします。</p>	<small>さっぽろ きょうかい</small> 札幌ハイヤー協会

(9) 道路 	
<small>こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが</small> 交通事業者・札幌市の関係部局の考え	<small>しょうかいさき</small> 照会先
<p>●自転車専用道路を新たに設置する場合は、道路の幅を広げたり、道路の構造を変更したりする必要があることが考えられるため、実現までに時間やお金がかかります。</p> <p>●まずは法律で決められた自転車の通るべき場所（車道の左側）で、自転車が安全に通行できるように路面表示を設置するなど、既にある道路の構造を大きく変えずに実施できる取組から進めていきたいと考えています。</p>	<small>けんせつきょく</small> 建設局

1 公共交通機関・移動

(10) パトカー 		
しょう しょうべつ 障がい種別	こま こま き 困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ちょうかくしょう 聴覚障がい	<p>● 緊急自動車(パトカー)が、赤色回転灯を回しながら走っていることがあり、赤色回転灯に気づいて路肩に寄ったら通常で速度で通り過ぎていくのを見て、緊急なのかパトロールなのか、判別しにくいです。</p>	<p>● 緊急走行時とパトロール走行時の区別がつくようにしてほしいです。例えば、緊急時は、回転灯の回転を上げる、ヘッドライトを点滅させる、パトロールのときは回転を遅くする、ヘッドライトは通常どおり点けたままにする等、全国的に統一した方法で改善されると良いと思います。</p> <p>● 救急車や民間のガス会社の緊急自動車は、本当に緊急時しか回転灯を使用していないので、緊急かどうか分かりやすいです。</p>

(10) パトカー



こうつう じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきょく かんが
交通事業者・札幌市の関係部局の考え


しょうかいさき
照会先

● げんこう きんきゆう じどうしゃ そな せきしよく けいこうとう かん きてい
● 現行の緊急自動車に備える赤色の警光灯に関する規定で
は、 きんきゆう そうこう じ そうこう じ くべつ
緊急走行時とパトロール走行時とを区別することについての
きじゆん
基準がないことから、 ようぼう たいおう でき りか
要望に対応することは出来ませんのでご理
い ねが
解願います。

また、 ぜんこくてき どういつ ほうほう きんきゆう そうこう じ そうこう じ
また、全国的に統一した方法で緊急走行時とパトロール走行時
を くれつ
区別することについては、 ほっかいどう けいさつ かいどう たちば
北海道警察が回答する立場にはあり
ません。

ほっかいどう けいさつ ほんぶ
北海道警察本部

1 公共交通機関・移動

(11) 消防車 		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
聴覚障がい	<p>●緊急自動車(消防車)が、赤色回転灯を回しながら走っていることがあり、赤色回転灯に気づいて路肩に寄ったら通常で速度で通り過ぎていくのを見て、緊急なのかパトロールなのか、判別しにくいです。</p>	<p>●緊急走行時とパトロール走行時の区別がつかうようにしてほしいです。例えば、緊急時は、回転灯の回転を上げる、ヘッドライトを点滅させる、パトロールのときは回転を遅くする、ヘッドライトは通常どおり点けたままにする等、全国的に統一した方法で改善されると良いと思います。</p> <p>●救急車や民間のガス会社の緊急自動車は、本当に緊急時しか回転灯を使用していないので、緊急かどうか、わかりやすいです。</p>

(11) 消防車



交通事業者・札幌市の関係部局の考え

照会先

● 消防車も救急車同様に、緊急走行または災害活動時等、緊急時に赤色点滅灯を点灯させています。基本的にパトロール時に赤色点滅灯を点灯させることはありませんので、赤色点滅灯を点灯させ走行している時は、緊急走行しているものとご理解いただけると幸いです。

また、緊急走行時は事故防止のため、交差点進入時や車両の横を通過する際等、危険要因がある場合は速度を下げ安全を確認しながら走行しているため、通常走行時の速度と変わらない場合もあります。

消防局

2 冬の暮らし

冬の暮らしについては、全般的に、障がいのあるなしにかかわらず困っていることが多いので、障がいのある人が困っていることを知ってもらい、地域の人などに手助けしてもらえるようになると思います。

(1) 歩道		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●雪国に暮らす障がい者は移動が大変です。</p> <p>歩道の雪が除雪されず、歩道中央が盛り上がるので、両足を置く幅がなくなり、杖を突くところもなくなります。</p>	<p>●歩道の除雪は中央だけではなく、幅広くやってもらいたいです。</p>
ぜんしょう 全障がい	<p>●雪が積もっている歩道とロードヒーティングのところとの境目が氷状態で階段になるので、歩けなくなります。</p>	<p>●障がいのある人が歩いていたなら、周囲の人が「手を貸しますか」などの声かけをしてほしいです。</p>

(1) 歩道	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●札幌市における歩道の除雪は、機械で作業が可能な2m以上の幅のある歩道で、除雪した雪を積んでおくだけの幅がある場所を対象としています。</p> <p>●歩道除雪を行う延長は、約3,000kmを対象としています。雪の降り積もる状況や気温、日当たりなどにより歩道の路面状況は常に変化することから、いつも良い状態を保つことは難しいものと考えています。</p> <p>●雪により歩道が危険な状況にある場合は、現地を確認し状況に応じて必要な対応を取りますので、具体的な場所についてのご要望は、ご面倒でも区の土木センターや除雪センターまでご連絡ください。</p>	建設局
<p>●雪が積もっている歩道とロードヒーティングの段差は、雪の降り積もる状況やロードヒーティングの使用状況などにより大きくなる場合があります。路面状況は常に変化することから、いつも良い状態を保つことは難しいものと考えています。</p> <p>●この段差については、ロードヒーティングの所有者により対応が異なり、民間で管理している場合もあります。不明な点は区の土木センターへお問い合わせください。また、境目の氷の状態によりつつる路面が発生した場合は、お近くの砂箱に保管されている滑り止め材(砂)をご利用ください。</p> <p>●啓発冊子「心のバリアフリーガイド」を活用しながら、心のバリアフリーの普及に努めていきます。</p>	建設局 保健福祉局

2 冬の暮らし

(1) 歩道		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●歩道が斜めになっているので、車道を歩くしかなくなってしまいます。	●障がいのある人が歩いていたなら、周囲の人が「手を貸しますか」などの声かけをしてほしいです。
しかくしょう 視覚障がい	●冬場の除雪で点字ブロックまで削られていて、点字ブロックの役割を果たしていない場所があります。事故に繋がる危険性を感じました。	●点字ブロックでも、硬い素材のブロック(磁器など)と、そうではないブロック(ゴムなど)がありますが、特にゴムなどでできたブロックが削られるようです。硬い素材のブロック(磁器など)への統一が必要だと感じます。

(2) 道路		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●道路に塗られている歩行者用の白線はとても滑りやすいので、その上を歩くことは怖いのです。その外側を歩くようにしています。	●滑りにくくしてほしいです。

(1) 歩道	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>● 冬季における路面の状態は、雪の降り積もる状況や気温、日当たりなどにより歩道の路面状況は常に変化することから、いつも良い状態を保つことは難しいものと考えています。</p> <p>● 歩道が危険な状況にある場合は、現地を確認し状況に応じて必要な対応を取りますので、具体的な場所についてのご要望は、ご面倒でも区の土木センターや除雪センターまでご連絡ください。</p> <p>● 啓発冊子「心のバリアフリーガイド」を活用しながら、心のバリアフリーの普及に努めていきます。</p>	建設局 保健福祉局
<p>● 点字ブロックにつきましては、コンクリート製品を標準としています。しかし、ロードヒーティング区間等のように、構造的にコンクリート製品の使用が困難な場合については、滑りにくく、つまづきにくい製品(貼り付けタイプ等)を使用しています。</p>	建設局

(2) 道路	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>● 北海道警察では、横断歩道の白線をできるだけ滑りにくくするため、材料の中にホタテの貝殻を入れて工夫しています。</p> <p>● 横断歩道の外側を歩くことはとても危険なので、横断歩道の上を渡るようにしましょう。</p>	北海道警察本部

2 冬の暮らし

(2) 道路		
しょう しょう しょう 障がい種別	こま 困ったこと・困ったと聞いたこと き ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜん しょう 全障がい	● 除雪車が家の前に雪を置いていくので、自分の家の除雪が出来なくなってしまうです。	● 雪を置いていかないようにしてもらいたいです。
ぜん しょう 全障がい	● 雪を高く積まれると、車が見えなくなり、こわいです。	● 出来るだけ、危険箇所の排雪を優先してほしいです。

<p>(2) 道路</p>	
<p>事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p>照会先</p>
<p>●札幌市が行う除雪は、かき分け除雪を基本としており、間口に残った雪については、各ご家庭で処理をお願いしています。</p> <p>●これは、作業時間が夜中の0時頃から朝の通学通勤時間前までの6時間程度と限られていること、また、現在の機械台数や人員数などの除雪体制にも限りがあることなどから、現在のかき分け除雪までを札幌市の対応としています。しかしながら、人の手で除雪をできないような大きな雪の塊を置いて行ったなどの状況の場合は、現地を確認し状況に応じ必要な対応を取りますので、ご面倒でも区の土木センターや除雪センターにご連絡ください。</p>	<p>建設局</p>
<p>●札幌市の除排雪は、かき分け除雪を基本としており、まとまった降雪などがあつた場合は、交差点などに高く雪を積み上げなければならない状況があります。</p> <p>●札幌市では平成27年度より、交差点排雪の強化を図ってきております。雪山が崩れ落ちそうなど危険な状態にある場合は、現地を確認し状況に応じ必要な対応を取りますので、具体的な場所についてのご要望は、ご面倒でも区の土木センターや除雪センターにご連絡ください。</p>	<p>建設局</p>

2 冬の暮らし

(3) 信号		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<ul style="list-style-type: none"> ● 押しボタン式の信号機の電柱の近くに雪がおかれ、ボタンに届かないときがあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ボタンを押せるように除雪をしてほしいです。 ● 周りにいる人が、代わりにボタンを押してもらえると助かります。

(4) バス		
しょう 障がい種別	こま 困ったこと・こま 困ったと聞いたこと き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<ul style="list-style-type: none"> ● バス停の除雪はなかなかスムーズにいかず、冬のバス利用はできないことが多いです。 	<ul style="list-style-type: none"> ● バス停を除雪してもらいたいです。

(3) 信号	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>●札幌市では、歩行者の安全な通行を確保するため、横断歩道の除雪を行っています。今回の場合、雪の降る状況などによりやむを得ず一時的に信号機前に雪を積んだことが想定されます。</p> <p>●今後は、作業の中で、押しボタン式信号機の電柱近くに、ボタンに届かなくなるように雪を置くことが出来る限り無いよう、機会を捉え除雪事業者に周知徹底いたします。</p>	建設局

(4) バス	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p>(各事業者からの回答)</p> <p>●バス停留所周辺の除雪については、除雪事業者へ業務を委託して実施しております。</p> <p>●行政が実施する除排雪の他に、独自に業者へ依頼して停留所の除排雪を実施させていただいております。状況によりご不便をおかけすることがあると思います。行政とも連携を深め改善を図るよう努めて参ります。</p> <p>●バス停の除雪に関しては、バス停を管理している営業所において定期的に巡回・除雪を行っておりますが、約1,800箇所の停留所があり、全ての停留所の除雪を行うには日数がかかりますことをご理解願います。なお、乗車できない状況となっている箇所につきましては、最寄の営業所にご連絡いただければ対応させていただきます。</p>	北海道バス協会

2 冬の暮らし

(4) バス		
しょうじょう 障がい種別	こまこま 困ったこと・困ったと聞いたこと き ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	●ゆきかぜなか 雪や風の中で、バス停で待つのは大変です。	●ゆきかぜ 雪よけ・風よけになるよう、バス停に屋根付きのスペースを確保してほしいです。

(4) バス	
<p style="text-align: center;">じぎょうしゃ さつぼろし かんけい ぶきよく かんが 事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p style="text-align: center;">しょうかいさき 照会先</p>
<p>(各事業者からの回答)</p> <p>●屋根の設置は、お客様のご利用状況を踏まえ、年次計画に沿って実施しております。多額の費用が発生することから、一斉に設置することは困難です。なお、道路の幅等の環境によっては設置できない場合がございます。</p> <p>●屋根や壁付の停留所につきましては、歩道の幅など設置基準を考慮しながら検討して参ります。近年の実績では広告代理店と協力して、設置可能であった停留所を屋根付きに変更しました。今後につきましてもより良い停留所環境の整備が必要であると考 え ま す。</p> <p>●バス待合室や雪よけの屋根の設置につきましては、設置及び維持費用が大変高額な事から、新規設置につきましては現在の運賃・サービス水準を維持しながらでは、バス事業者単独の努力では難しいことをご理解願います。</p> <p>●乗客の多い一部のバス停にて実施しています。</p>	<p style="text-align: center;">ほっかいどう きょうかい 北海道バス協会</p>

2 冬の暮らし

(5) 駐車場		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	●屋外駐車場にせっかく車イス利用者が利用できるスペースがあっても、そこに雪が置いてあったり、他の人が駐車したりしているのので、駐車することができません。	●除雪をして、駐車できるようにしてもらいたいです。

(6) 水道		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
知的障がい	●水道凍結情報をテレビ以外でも教えてほしいです。	●ラジオなどでも情報が流れるようにしてほしいです。

(7) 動物園		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	●車イス利用者が冬に動物園を利用できるようにしてほしいです。	●イベントの時だけでもいいので、サポートしてもらえるようにしてほしいです。

(5) 駐車場 <small>ちゆうしやじよう</small>	
事業者・札幌市の関係部局の考え <small>じぎようしや さつほろし かんけい ぶきよく かんが</small>	照会先 <small>しょうかいさき</small>
●幅の広い駐車スペースが、車いす利用者が駐車するためのスペースであることを、啓発冊子「心のバリアフリーガイド」などを活用しながら、市民の皆さんや駐車場を管理する事業者等にお知らせしていきます。 <small>はば ひろ ちゆうしや くるま りようしや ちゆうしや けいはつ さつし こころ かつ よう しみん みな ちゆうしやじよう かんり じぎようしや どう し</small>	保健福祉局 <small>ほけん ふくし きよく</small>

(6) 水道 <small>すいどう</small>	
事業者・札幌市の関係部局の考え <small>じぎようしや さつほろし かんけい ぶきよく かんが</small>	照会先 <small>しょうかいさき</small>
●最低気温が-8℃以下になるときにラジオ局へ天気予報などで凍結に注意してもらおうよう放送をお願いしています。 <small>さいてい きおん まいなす いか きよく てんき よほう どうけつ ちゆうい ほうそう ねが</small>	水道局 <small>すいどうきよく</small>

(7) 動物園 <small>どうぶつえん</small>	
事業者・札幌市の関係部局の考え <small>じぎようしや さつほろし かんけい ぶきよく かんが</small>	照会先 <small>しょうかいさき</small>
●冬季の屋外での車イスの移動は、多くの課題があると考えており、今後、冬道移動の対応策について検討してまいります。 <small>とうき おくがい くるま いどう おお かだい かんが こんご ふゆ みち いどう たいおう さく けんとう</small>	円山動物園 <small>まるやま どうぶつえん</small>

2 冬の暮らし

(8) 移動		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
肢体不自由	<p>●通勤をするのに、雪道では一人で車いすでは厳しいです。通勤の移動の支援を受けられないので切実に困っています。福祉車両等も10時から16時までとのことで、通勤の時間に合いません。障がい者の就労を進める一方で環境が整わなくては、矛盾しているように思います。 (一般就労の場合)</p>	<p>●移動支援が通勤でも使えるような制度にしてほしいです。</p>

(8) 移動

事業者・札幌市の関係部局の考え

照会先

●障害福祉サービスにおける通勤の支援については、雇用主が配慮の一環として行うべきではないかという考えや、個人のお仕事の支援にどこまで国や札幌市がお金を負担するかについて課題があることが、国の話し合いの中でも言われており、冬に雪がとても多い札幌市においても、実施するために必要なお金の面と合わせて、慎重に検討を進める必要があると考えております。

●移動支援事業については、これまでも宿泊を伴う利用や一定の決まりのもと、通学での利用を可能とするなど、利用できる範囲を広げてまいりましたが、今後とも、障がいのある方がより社会参加しやすくなるように、更なる制度の充実に努めてまいりたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

●なお、札幌市では、お金はかかりますが、地域住民によるボランティアを活用した「地域ぬくもりサポート事業」を独自に実施しておりますので、必要に応じて利用についてご検討ください。

保健福祉局

2 冬の暮らし

(9) 除雪		
障がい種別	困ったこと・困ったと聞いたこと ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと 思うこと
ぜんしょう 全障がい	<p>●家族のいる人は福祉除雪が受けられません。しかし、いつも家の人がいるとは限らず、外出したいときに雪で出かけることができないこともあります。</p>	<p>●家族のいる人でも福祉除雪を受けられるようにしてほしいです。</p>

(9) 除雪	
事業者・札幌市の関係部局の考え	照会先
<p> ●福祉除雪は、ご本人も同居されている方も除雪ができなく、約500メートル以内に除雪ができるお子様等がない場合に利用していただくことができます。 </p> <p> ●除雪ができる家族が同居している方は、その家族がいる時間帯(夜間早朝)に除雪ができると思われるため、福祉除雪の対象にはなりません。ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。 </p>	
保健福祉局	

3 住まい

しょうじゆべつ 障がい種別	こま 困ったこと・困ったと聞いたこと ・き 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと おも 思うこと
ぜんしょう 全障がい	アパートを借りようと思っても、何か おこされたら困ると言われて、貸し てもらえません。	障がい理由で契約を断られること がないように、不動産屋さんに対し て、障がい者のことをもう少し理解 するための研修会をしてほしいで す。
ぜんしょう 全障がい	それぞれの障がいに合った物件の はあく しょうかい 不動産屋さんや ねが 把握と紹介を不動産屋さんにお願 いしたいです。	それぞれの障がいに合った物件を すぐに紹介できるように準備してお いてほしいです。 (例) くるま しょうしゃ じゆうぶん 車いす使用者・・・十分なスペース の確保、段差のない部屋、車いす つか くるま たいおう でも使えるトイレ、車いすでも対応で きる床仕上げ(防音も含む) ちょうかくしょう しゃ 聴覚障がい者・・・モニター付きイン ターフォン
しかく しょう 視覚障がい	しかく しょう しゃ ひとり 視覚障がい者は、一人になってしま うと生活するのが難しくなります。	しかく しょう しゃ しせつ つく 視覚障がい者だけの施設を作って ほしいです。
ちょうかくしょう 聴覚障がい	インターネット環境がない人にとつて は、でんわちよう でんわ ばんごう の いないと連絡が取れないことがあり ます。	ふあくす ばんごう の FAX番号を載せてほしいです。

<p style="text-align: center;">じぎょうしゃ さつぼろし かんけい ぶきよく かんが 事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p style="text-align: center;">しょうかいさき 照会先</p>
<p>●平成29年に始まりました「新たな住宅セーフティネット制度」は、高齢者や障がい者、子育て世帯などの入居を拒まない賃貸住宅の登録制度を柱の一つにしています。</p> <p>●研修会等でこの制度について会員(不動産業者)に周知、障がい者であることを理由に入居を拒まない環境づくりに努めます。</p>	<p style="text-align: center;">ほっかいどう たくち たてもの とり 北海道宅地建物取引業協会</p>
<p>●「新たな住宅セーフティネット制度」では、入居者を障がいの種類などによって限定することが出来るため、それぞれの障がいに合った物件を選択しやすいかと思えます。</p> <p>●登録された物件は、インターネットに公開されるため、一般の方でも検索することが可能です。ただし、この制度は始まってから時間が浅く、登録物件数はまだまだ少ないため、研修会等で登録するよう周知を図ります。</p>	<p style="text-align: center;">ほっかいどう たくち たてもの とり 北海道宅地建物取引業協会</p>
<p>●現在、札幌市では、入所施設やグループホームなどの障がい者の住まいの場での支援を含め、障がい福祉サービスは、身体障がい、知的障がい、精神障がいといった障がいの種別にかかわらず受けられる仕組みとしております。そのため、視覚障がい者だけが利用できる施設を作ることはできないものと考えておりますので、ご理解願います。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きよく 保健福祉局</p>
<p>●電話帳へのFAX番号(お名前・電話番号・ご住所)の掲載又は省略は、お客様の申し出に基づき実施しております。</p> <p>掲載を希望されたお客様については、電話番号の先頭へ「F」もしくは「F兼」の表示をし、掲載されております。</p>	<p style="text-align: center;">えぬていでい NTTタウンページ株式会社</p>

3 住まい

しょうがい種別 <small>しょうがい しゅべつ</small>	<small>こま</small> 困ったこと・ <small>こま</small> 困ったと聞いたこと <small>き</small> ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと <small>おも</small> 思うこと
<small>したい ふじゆう</small> 肢体不自由	ヘルパーが(対象となる)妻の炊事・洗濯などをやってくれているが、他の家族分を別でやることになる <small>ほか かぞく ぶん べつ</small> と、まとめてやるより費用がかかって <small>ひよう</small> しまいます。	<small>かぞく ぶん</small> 家族分をまとめてやってもらえるようにしてほしいです。
<small>したい ふじゆう</small> 肢体不自由	<small>つうきん</small> 通勤の時間帯に雪が積もって <small>じかんたい</small> いましたが、福祉除雪では対応して <small>ふくし じよせつ</small> えないことがありました。 <small>たいおう</small>	<small>ふくし じよせつ</small> 福祉除雪を希望の時間 <small>きぼう じかん</small> にやっても <small>きぼう</small> してもらえるようにしてほしいです。
<small>したい ふじゆう</small> 肢体不自由	マンションの管理組合に、「階段に <small>かんり くみあい</small> 手すりをつけてほしい」「おふろがす <small>かいだん</small> べるので、手すりをつけてほしい」と <small>い</small> 言ってもつけてもらえません。また、 <small>いえ なか だんさ おお</small> 家の中の段差が多かったり、収納 <small>しゆうのう</small> が高いところにあって取りづら <small>たか</small> かったです。 <small>と</small>	<small>かね</small> お金をかけないでできることはやっ <small>か</small> てください。また、新しく建てる際 <small>あた</small> は、バリアフリーに気をつけてほしい <small>た</small> です。 <small>さい</small>
<small>したい ふじゆう</small> 肢体不自由	<small>しえい じゆうたく</small> 市営住宅には、エレベーターもな <small>しょう</small> く、障がいのある人が住むことので <small>ひと す</small> きる部屋が少ないです。 <small>へや すく</small>	エレベーターをつけて、障がいのあ <small>しょう</small> る人でも住むことのできる部屋を増 <small>ひと す</small> やしてほしいです。 <small>へや ふ</small>

<p style="text-align: center;">じぎょうしゃ さつぼろし かんけい ぶきよく かんが 事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p style="text-align: center;">しょうかいさき 照会先</p>
<p>●現在の国の制度では、居宅介護のヘルパーが行うことのできる支援は、原則、サービスを利用している本人に対する支援のみとされているため、家族分をまとめて行うことはできません。</p> <p>※ 家族に対する支援の例外として、障がいのある親の子どもへの支援については、「育児支援」として行うことができる場合があります。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きよく 保健福祉局</p>
<p>●福祉除雪は、札幌市の道路除雪が行われた日の12時までに 行うこととなっております。福祉除雪の地域協力員は、地域住民・学校・企業の方々であり、それぞれの都合があることから、利用者の方からの希望時間に除雪を行うことは難しいと考えております。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きよく 保健福祉局</p>
<p>●障害者差別解消法において、民間の事業者(マンションの管理組合も含まれます)は、さまざまなバリアを解消するための「環境の整備」に努めなければならないとされています。この「環境の整備」には、階段に手すりをつけたり、新しく建てる際にバリアフリー対応することについても含まれています。</p> <p>●引き続き、障害者差別解消法の周知を通じて、市民の皆さんにバリアフリーの大切さを広めていきたいと考えております。</p> <p>なお、お風呂に手すりを付けるなど、個人の家の中に関することは「住宅改修」の対象となる場合もありますので、区役所にご相談ください。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きよく 保健福祉局</p>
<p>●市営住宅の建替えや大きな改修を行う際に、バリアフリー化を行っております。特に建替えを行う際には、エレベーターや車椅子住戸の整備を順番に進めているところです。</p>	<p style="text-align: center;">とし きよく 都市局</p>

3 住まい

<small>しょう</small> 障がい種別 <small>しゅべつ</small>	<small>こま</small> 困ったこと・ <small>こま</small> 困ったと聞いたこと <small>き</small> ・気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと <small>おも</small> 思うこと
<small>したい</small> 肢体不自由 <small>ふじゆう</small>	<small>ちいき</small> 地域 <small>ぬもり</small> サポート事業で、 <small>ゆき</small> 雪かきや <small>か</small> 買い物、 <small>もの</small> 代筆、 <small>だいひつ</small> 代読などの細かい手助けが頼める仕組みを知らない人が多いと思う。	<small>しゅうち</small> もっと周知してほしいです。
<small>ちてき</small> 知的障がい <small>しょう</small>	<small>か</small> アパートを借りる際の <small>さい</small> 契約書の <small>けいやくしょ</small> 内容 <small>ないよう</small> がわかりづらいです。	<small>だいじ</small> 大事なことは、 <small>かせん</small> 下線を引いたり、 <small>ひ</small> 字 <small>じ</small> を大きくしたりするなど、わかりやすくしてほしいです。
<small>ちてき</small> 知的障がい <small>しょう</small>	<small>ひとり</small> 一人で住んでいて <small>す</small> 病気などで <small>びょうき</small> 倒れた <small>たお</small> た時に、どのように助けを呼べばいいかがわかりません。	<small>たいしやう</small> あんしんコールの対象を広げてほしいです。

<p style="text-align: center;">じぎょうしゃ さっぽろし かんけい ぶきよく かんが 事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p style="text-align: center;">しょうかいさき 照会先</p>
<p>●札幌市では、「地域ぬくもりサポート事業」について、より多くの市民に知ってもらうため、地下鉄駅構内の掲示板や市内金融機関等に事業ポスターの掲示を行っているほか、今年度は、市内の商業施設で事業周知イベントを開催するなど、様々な事業周知に努めてきたところです。</p> <p>●今後もより多くの市民の方に事業を知ってもらえるよう、事業周知に努めてまいりたいと考えております。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きょく 保健福祉局</p>
<p>●契約の際は、借りる方の障がいなどに応じた対応をするよう、会員(不動産業者)に周知します。</p>	<p style="text-align: center;">ほっかいどう たくち たてもの とり 北海道宅地建物取引業協会</p>
<p>●あんしんコール事業は、身体的なリスクが高い方の見守りを想定した事業のため、足が悪く自力で移動できない方や、心臓や肺の障がいによりいつも注意が必要な方などを対象としております。1人暮らしの知的障がいのある方については、札幌市知的障がい者見守り事業において、民生委員による見守りを実施しております。また、札幌市が発行している「療育手帳をお持ちの方のためのさっぽろ市福祉ガイド」に、わからないことがあった時の相談先を掲載しておりますので、参考にしてください。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きょく 保健福祉局</p>

3 住まい

<small>しょう</small> 障がい種別	<small>こま</small> 困ったこと・ <small>こま</small> 困ったと聞いたこと <small>き</small> 気になっていること	こうしてほしい・こうなってほしいと <small>おも</small> 思うこと
<small>ちてき</small> 知的障がい	<small>かいらんばん</small> 回覧板が <small>まわ</small> 回ってこない、 <small>ちょうない</small> 町内会の <small>ぎようじ</small> 行事がいつあるのかがわからない、 <small>ちょうない</small> 町内会に入るにはどうすればいいか <small>はい</small> がわからないなど、 <small>こま</small> 困っていることを <small>だれ</small> 誰に <small>そうだん</small> 相談すればいいかがわからな <small>い</small> いです。	<small>ちょうない</small> 町内会長、 <small>かいちよう</small> 大家さん、 <small>おおや</small> 近所の人な <small>きんじよ</small> ど、 <small>ひと</small> 誰に連絡すればいいかわかるよ <small>う</small> うにしてほしいです。
<small>なんびよう</small> 難病	<small>ふくし</small> 福祉サービスを <small>う</small> 受けられることを <small>し</small> 知 <small>なんびよう</small> らない難病の <small>ひと</small> 人が多いです。 <small>おお</small>	<small>なんびよう</small> 難病の <small>ひと</small> 人が行きそうな場所 <small>い</small> (病院、 <small>ぼしよ</small> コンビニエンスストア、 <small>びよういん</small> 床屋など)で、 <small>とこや</small> お知らせしてほしいです。 <small>し</small>

<p style="text-align: center;">じぎょうしゃ さつぼろし かんけい ぶきよく かんが 事業者・札幌市の関係部局の考え</p>	<p style="text-align: center;">しょうかいさき 照会先</p>
<p>●町内会<small>ちょうない かい</small>のことでお困り<small>こま</small>のときは、町内会長<small>ちょうない かいちょう</small>や町内会の役員<small>やくいん ほん</small>、班長<small>ちやう</small>など、町内会<small>ちょうない かい</small>の関係者<small>かんけいしや</small>にご相談<small>そうだん</small>ください。連絡先<small>れんらくさき</small>がわからないときは、お住まい<small>す</small>の地区<small>ちく</small>の区役所<small>くやくしょ</small>地域振興課<small>ちいき しんこう か</small>、または、まちづくりセンター<small>そうだん</small>にご相談<small>そうだん</small>ください。</p>	<p style="text-align: center;">しみん ぶんか きやく 市民文化局</p>
<p>●札幌市<small>さつぼろし</small>では、「難病<small>なんびょう</small>の方も障害福祉サービス<small>しょうがい ふくし どう りやう</small>等を利用できること」について記載<small>きさい</small>したポスターやチラシ<small>さくせい</small>を作成<small>し</small>しており、市内<small>しな</small>の医療機関<small>いりやう きかん</small>に、このポスターや国<small>くに</small>で作成<small>さくせい</small>したリーフレット<small>はいふ</small>を配布<small>はいふ</small>し、院内<small>いんない</small>への掲示<small>けいじ</small>等の協力<small>きやうりやく</small>を依頼<small>いらい</small>しております。また、地下鉄駅構内<small>ちかてつ えき こう</small>の掲示<small>けいじ</small>板<small>ばん</small>にもポスターを掲示<small>けいじ</small>し、難病<small>なんびょう</small>の方も障害福祉サービス<small>しょうがい ふくし</small>等<small>どう りやう</small>を利用できることについて周知<small>しゅうち</small>を行っているところ<small>おこな</small>です。</p> <p>その他<small>ほか</small>、特定医療費<small>とくてい いりやうひ</small>(指定難病<small>してい なんびょう</small>)受給者証<small>じゅきゆうしや しょう</small>を所持<small>しよじ</small>している方<small>かた</small>に、札幌市<small>さつぼろし</small>で作成<small>さくせい</small>したチラシ<small>ちやくせつ</small>を直接送付<small>そうふ</small>しており、今後<small>こんご</small>も、より多く<small>おほ</small>の市民<small>しみん</small>の方<small>かた</small>に対し、制度周知<small>せいど しゅうち</small>をしていきたいと考える<small>かんが</small>ております。</p>	<p style="text-align: center;">ほけん ふくし きやく 保健福祉局</p>

おわりに

私たち第6期まちづくりサポーターは、今回の報告書を提出して、任期を終わらせていただきます。第6期では「公共交通機関・移動」「冬の暮らし」「住まい」の3つのテーマについて、困っていることや、こうしたらもっとよくなると思うことなどについて、話し合ってきました。議論を重ねていく中で、自分以外の障がいについての理解が深まりました。

また、3つのテーマについて、障がい者が困っていることをまとめた資料を交通事業者や札幌市の関係部局に送り、障がい者がどのようなことで困っているかを知ってもらうとともに、どのように取り組んでいるかについて回答してもらいました。

私たちの大好きな「札幌のまち」が、誰もが安心して暮らせるまちになるように、障がい当事者の意見や願いを、札幌市の取組に活かしてもらえることを希望します。

まちづくりサポーター 一同

第6期 障がい者によるまちづくりサポーター 名簿

任期：平成27年5月1日から平成30年4月30日

氏名	障がい種別
○ 東 智樹	身体障がい（肢体）
石黒 宏和	身体障がい（視覚）
かわむら 明子	身体障がい（聴覚）
よしだ 麻美	身体障がい（肢体）
○ 新堀 光子	難病
すずき 健一	知的障がい
たていし 僚	発達障がい
はらだ 千代子	知的障がい
ひぐち 紀代子	精神障がい
◎ 牧野 准子	難病、身体障がい（肢体）

おんじゆん
50音順

◎は代表を、○は副代表をそれぞれ表す。