

# 「第2期神戸市バリアフリー基本構想（案）」に対する

## 市民意見の概要及び市の考え方

### 1. 意見募集の概要

- (1) 募集期間：令和4年1月21日（金曜）～令和4年2月24日（木曜）
- (2) 募集方法：郵送、ファックス、電子メール、持参、神戸市ホームページ(意見募集)上の意見送信フォームによる提出
- (3) 資料の閲覧場所
  - ①窓口：神戸市役所（福祉局障害福祉課、市政情報室）
    - 各区役所まちづくり課
    - 各区役所健康福祉課
    - 北神区役所まちづくり課及び保健福祉課
    - 北須磨支所保健福祉課
    - 西神中央出張所（令和4年1月21日（金曜）～令和4年2月10日（金曜））
    - 玉津支所（令和4年2月18日（金曜）～令和4年2月24日（木曜））
  - ②神戸市のホームページに掲載
- (4) 意見募集の周知
  - ①広報紙KOBE（1月号）に掲載
  - ②記者資料提供（令和4年1月19日）

### 2. 市民意見の概要及び市の考え方

- (1) 意見提出状況：40件（14通）

#### 【意見内訳】

- 「第2基神戸市バリアフリー基本構想」(案)の策定方法や具体的な文言等についての意見
- 重点整備地区、生活関連施設、生活関連経路などの事業計画等についての意見
- 情報提供についての意見
- 災害時等の非常時における情報提供についての意見
- 心のバリアフリーについての意見
- その他の意見

- (2) 意見の概要と神戸市の考え方

いただいたご意見については、主旨を損なわない程度に要約しています。

「第2基神戸市バリアフリー基本構想」(案)の策定方法や具体的な文言等についての意見(3件)

提出された意見の概要	神戸市の考え方
<p>バリアフリー基本構想を作る際に障がい者等の市民の声を具体的に反映しているか明らかにしてほしい。国のガイドラインだけでは個別の地域で隠れたバリアがたくさんあると思う。バリアフリーにはなっているものの動線が遠回りであったり、表示が分かりにくい等、それぞれの障がい者が感じる目線によって使いにくさが残る可能性がある。それを少しでも防ぐために、パブリックコメントだけでなく、さまざまな障がい者団体の意見を構想段階から聞いて、一緒に検討・検証して、その内容を公開してほしい。</p>	<p>基本構想の策定にあたっては、高齢者や障がい者等の関係団体と公共交通事業者や道路管理者からなる「神戸市バリアフリー推進会議」にて協議いただいています。</p> <p>また、重点整備地区に関しては、当該地区の該当施設や経路について、高齢者や障がい者等の利用者等にアンケートやまち歩きを行い、ご意見をいただき、公共交通事業者、道路管理者、施設管理者等と共有し、この度の事業の設定を行いました。</p> <p>また、「4. 推進に向けた取り組み」にあるように、施設や道路等の整備にあたっては、各移動等円滑化基準及び兵庫県福祉のまちづくり条例に適合させるとともに、施設設置管理者等が幅広く当事者の意見を聞く機会を設けることにより、誰もが利用しやすい環境の整備が促進されるよう努めます。</p>
<p>「外見上分かりにくい障がいや状態」に具体例があると視覚で情報を得る聴覚障がい者に伝わりやすくなると思う。</p>	<p>いただいたご意見を参考に、3. 事業の実施方針「2 心のバリアフリー」において、「特に外見上分かりにくい障がいや状態への配慮」を、「聴覚障がい及び知的・精神・発達障がいなど外見上分かりにくい障がいや状態への配慮」と表現を変更しました。</p>
<p>基本構想(案)を読んだが抽象的な美辞麗句と自画自賛だらけで、具体的な事が伝わってこない。ユニバーサルデザインとは何か? 独善的すぎて説明が一切ない。また「ひとにやさしいまちづくり、ひとがやさしいまちづくり」と謳っているが、今の神戸の街路はそれとは掛け離れたお粗末なもので市民を蔑ろにしている。</p> <p>以下、三宮地区の実情</p> <p>◆危険な歩道とその周辺</p> <p>「歩道」がガタガタ。</p> <p>「街路樹」や植込みが邪魔。歩行者や車道を走るドライバーの視界を妨げ、街灯の明かりも遮っている。違法駐輪やゴミが捨てられており危険で不衛生。伐採するか、公園などに全て移植して欲しい。</p> <p>「自転車」が歩道を走っており危険。神戸市は歩道を拡幅しているが、自転車の危険走行を増</p>	<p>バリアフリー基本構想は、高齢者・障害者等が、日常生活、社会生活において利用する施設等の移動経路のバリアフリー化を重点的・一体的に推進するためにバリアフリー法に基づき策定しています。</p> <p>基本構想の策定にあたっては、高齢者や障がい者等の関係団体と公共交通事業者や道路管理者からなる「神戸市バリアフリー推進会議」にて協議いただいています。また、重点整備地区に関しては、当該地区の該当施設や経路について、高齢者や障がい者等の利用者等にアンケートやまち歩きを行い、ご意見をいただきました。</p> <p>具体的な事業計画は資料編において、取り組みの内容を示しています。</p> <p>いただいた三宮地区における道路や公園、まちづくり等に関するご意見につきましては、施設管理者等と共有させていただきます。</p>

やして市民を危険にさらしている。むしろ自転車道を作ってほしい。

「街灯」は、ただ単に LED に置き換えて輝度が増したにすぎず照度はほとんど改善されていないため、かえって歩行者・自転車・自動車が視認しづらく、以前よりも危険な状態である。実際に自分で歩くことなく机上の空論で物事を決めているから、こんな状態になっているのではないか。

JR と阪急の高架沿いの歩道はガタガタで、傾斜し、ヒビ割れ、側溝にフタが無い場所すらあって危険。特に JR の高架下の浜側の道(三宮～生田川間)には歩道がなく、市民は車道を歩かされており、いつ事故が起こってもおかしくない。神戸市と JR と阪急で協業・協働して早急に改善してほしい。

JR 三ノ宮駅には東口が存在しないため、利用者は中央口に集中することから、歩道の許容量を超えた人々が無理をして歩いており、自転車も危険な走行をしている。片足が義足だった父はこの付近で何度も転倒した。神戸市と JR で協業・協働して早急に東口を作ってほしい。これまでも、神戸市長への手紙や、神戸市のアンケートで何度も訴えてきた。

#### 「空中・地上・地下のデタラメな導線」

半世紀ほども昔、神戸市は三ノ宮駅と主要施設を空中・地上・地下を三本線で結ぶと豪語したが、ユーザービリティ(目標のための有用性)への配慮がまったく無い形だけのもの。視覚的・直感的に分かりづらく導線として機能していない。

#### 「市役所周辺のみの特典待遇」

現状では市役所周辺とフラワーロードの歩道のみ、必要以上に拡幅されており、むしろ上述の問題を解決してほしい。市民が収める税金を公正かつ効率よく再配分するのが行政の義務だ。粗悪な道を放置しておきながら「心のバリアフリー」を謳うなど、責任者は一体どういう了見か。

重点整備地区・生活関連施設・生活関連経路などの事業計画等についての意見（7件）

提出された意見の概要	神戸市の考え方
<p>三宮駅周辺は移動がしやすいように、大きな車いすが入れるエレベーターを増やしてほしい</p>	<p>今後の周辺民間施設の開発等にあわせて、要所要所にはエレベーター等を設置し、移動しやすさを確保することを検討します。整備を進めるにあたっては、「神戸市バリアフリー道路整備マニュアル」に記載しているエレベーターの「かご及び出入口の寸法」に基づき、適切な大きさのエレベーターを整備していきます。</p>
<p>名谷駅はホームと改札をつなぐエレベーターを大きくしてほしい。</p>	<p>現在、11人乗りのバリアフリー適合サイズを設置しています。老朽化対策として数年内での更新を予定していますが、現行と同サイズ以上での更新を検討しています。</p> <p>更新後のかごサイズはエレベータシャフト（エレベーターの設置されている筒状の穴）の大きさによる制限があり、容易には大きく出来ない構造となっていますが、交通局としては、出来る限り大型化を検討していきます。</p>
<p>西神中央駅周辺は、新しく出来る文化ホールに駅から行きやすいようにしてほしい。</p>	<p>快適で安全な歩行者動線として、西神中央駅西側に新たにエレベーター及びエスカレーターを設置するとともに、既存の歩道橋を拡幅の上、屋根付きのデッキに架け替えし、2階からもアクセスしていただけるように整備を進めています。</p>
<p>西神中央ホールの駐車場は障害者割引をしてほしい。</p>	<p>西神中央ホールの入るなでしこ芸術文化センターの敷地内には障害者の方などに無料でご利用いただける駐車スペースを4台分（身障者用駐車スペース2台、思いやり駐車スペース2台）設けています。ご利用にあたっては、事前にご連絡のうえご確認ください。</p>
<p><b>JR</b> 三ノ宮駅のエレベーターは狭いので、もう少し広くしてほしい。</p>	<p>今後の参考となるよういただいたご意見は、西日本旅客鉄道株式会社にお伝えします。</p>
<p>段差がないことや十分な広さ、歩きにくい隙間がないなど、ベビーカーや車いす、歩行器を使用される方が利用しやすい環境となることを期待する。</p>	<p>「4. 推進に向けた取り組み」にあるように、誰もが利用しやすい環境の整備が促進されるよう努めます。</p>
<p>障害者差別解消法の改正で民間事業者にも合理的配慮の提供が義務となったが、生活関連施設に商業施設も入れてほしい。高齢者や障害者、多くの市民にとって日常的に欠かせない施設なの</p>	<p>生活関連施設については、高齢者や障がい者等の関係団体と公共交通事業者や道路管理者からなる「神戸市バリアフリー推進会議」で議論し、選定しています。今後、商業施設を新たな生活関</p>

で生活関連施設に入れるべき。	連施設とするかどうかについては、本基本構想のスパイラルアップを行うなかで、同会議で協議することなどを検討します。
----------------	--

情報提供についての意見（17件）

提出された意見の概要	神戸市の考え方
三宮駅周辺及び名谷駅周辺は表示が見にくいので、見やすくしてほしい。	情報提供の仕方については、さまざまな立場の方がいらっしゃることを考慮することが必要であると考えており、いただいたご意見は、神戸市バリアフリー推進会議や関係部局にも状況を共有し、心のバリアフリーとしても推進できるように進めていきます。
電光掲示板等、視覚で分かるものを拡充してほしい。（2件）	
車椅子の方や背の低い方は見やすい又は取りやすい位置に情報（チラシ等）を置くと助かるのではないかと。	
病院や公的機関では、バイブレーター式の呼び出しベルがあれば、聴覚障がい者等が利用しやすくなると思う。	市役所には手話通訳者がおり、市長会見や職員対応の業務も行いながら、適宜対応させていただいているところです。また、市民のみなさんが手続きで来られる区役所には、窓口対応のための手話通訳者を配置しています。 銀行や郵便局等につきましては、ご意見としてお伝えします。
市役所や銀行、郵便局等に手話通訳者がいてほしい。（3件）	
西神戸医療センター：病院の呼び出し方法を音声ではなく文字表示される呼び出しベルがあるといい。	外来診察では、患者の取り違え防止のため、事務員がフルネームで呼び出しを行うことに加えて、モニターに受付番号の表示（音声なし）を行っているところですが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
<p>西区役所：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所内の案内表示（フロアマップやパネルの設置）</li> <li>・設置手話通訳者にスムーズにつながる仕組みづくり（もしくは総合受付に常駐）</li> <li>・UD トークが使えるタブレットの設置</li> <li>・西区役所周辺道路に区役所隣接駐車場の表示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物内には各所にフロアマップや案内サイン、トイレ触知案内板等を設置しています。</li> <li>火災等の非常時には非常用放送と連動した点滅式表示灯を設置している他、エレベーター内にも音声案内に加えて、文字表示でもお知らせします。また、エントランスのある1・3階では、カウンター上のモニターにて、庁舎利用者向けの情報（駐車サービス、館内 Free Wi-Fi の案内等）を掲載し、情報の視覚化に努めています。</li> <li>・手話通訳者は3階に常駐しており、エントランスのある1・3階の総合案内から連携する運用を</li> </ul>

	<p>行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・UD トークが使えるタブレットは1・3階の総合案内に設置しています。</li> <li>・西区役所は商業施設の立体駐車場と隣接しており、区役所利用者にとって分かりやすい案内になるよう立体駐車場の管理者とサイン表示について協議を進めているところです。</li> </ul>
<p>西郵便局・西図書館・西区文化センター：受付に指差しで意思表示できるコミュニケーションボードを常時設置してほしい。また、音声文字化アプリの周知、活用してほしい。</p>	<p>市立図書館では、聴覚障害の方とのスムーズなコミュニケーションの助けとなるよう、筆談ボードやコミュニケーションボード等のツールを用意しています。</p> <p>西区文化センターでは、紙での筆談にて聴覚障害の方とのコミュニケーションを行っており、筆談ボードなどのコミュニケーションツールについても導入を検討しています。</p> <p>神戸西郵便局でも、窓口には筆談用のボードがあり活用しているとのこと。</p> <p>音声文字化アプリ等の使用については、神戸市では一部で広報手段として利用しており、周知や利用拡大に努めていきます。</p>
<p>駅やバスターミナルから西区役所への行き方が分かりづらい。看板よりも、床面にルートを線で表示してほしい。</p>	<p>西神中央駅周辺で進めているリノベーションの中で、案内サインの設置を進めており、今後も分かりやすい案内に取り組んでいきます。</p>
<p>西神中央公園：広域避難所であることの明確な表示（地図、道順など）をしてほしい。</p>	<p>本市では、平成 25 年の災害対策法の改正に伴い、広域避難場所を廃止し、緊急避難場所に整理していますが、西神中央公園は屋外の緊急避難場所に指定していないため、基本構想の資料編のその他の主要施設の文言を整理し、主要駅周辺の主要な都市公園としました。</p>
<p>神戸市は区役所の手話通訳者を直接雇用してほしい。近年は大規模災害が毎年のように起き、加えてコロナ禍においては防災、減災の正確な情報は必要不可欠である。いつでもどこでも正確な情報を容易に得ることができ、コミュニケーションが十分に図れるバリアフリーの体制づくりが聴覚障がい者にとっては命綱である。近年、他の近隣地方自治体（京都、大阪、明石など）では少しずつではあるが手話通訳者の直接雇用する動きが進んできている。専任であれば日頃から問題意識を持ち、問題解決に向け取り組むことができ</p>	<p>現在、区役所には開庁時間の 8 時 45 分から 17 時 30 分まで、聴覚障害者の方の窓口対応として、神戸市身体障害者団体連合会に対し、手話通訳者の派遣を依頼しています。現状では専門的なスキルを持つ団体から派遣していただくことが適切だと考えています。</p>

<p>る。IT 関連の進歩により情報を得る手段は格段に便利になったが取り残される障がい者がいることも事実である。聴覚障がい者のニーズをきめ細かく救い上げるためにも区役所に直接雇用して働けるようにしてください。</p>	
<p>交番で留守の時、電話しかない。聞こえない人の場合、無理なので考えてほしい。手話フォンをあらゆる場所に設置してほしい。</p>	<p>手話フォンは手話対応型の公衆電話ボックスで、電話リレーサービスを普及させる目的で日本財団が全国数か所に設置したものです。2021年7月から電話リレーサービスが公共インフラとして認められています。</p> <p>交番については、兵庫県警察にご意見としてお伝えします。</p>
<p>案内サインに QR コードを用いて、手話動画が流れるようになるとよいと思う。</p>	<p>情報伝達手段として、日々新しいツールが開発されていることに十分注意しながら、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>
<p>商業施設や区役所などの公的機関の窓口にはコミュニケーションボードを設置して、利用したい人がすぐに自由に使えるようにすると気兼ねなく施設の利用ができるようになると思う。</p>	<p>公的機関の一部には、コミュニケーションボードを設置しているところもあります。いただいたご意見は、今後の参考にさせていただきます。また、市職員等に対しては、多様な人の立場、場面での困ったことへの理解を深めることを目的とした研修等を通して、必要な配慮について理解を深め心のバリアフリーの推進に努めます。</p>

災害時等の非常時における情報提供についての意見（4件）

提出された意見の概要	神戸市の考え方
<p>施設内の避難経路などの表示を大きく分かりやすくしてほしい。また、災害発生時に、音声だけでなく電光掲示板、デジタルサイネージ、パトライトなどで視覚情報を発信してほしい。（2件）</p>	<p>令和4年2月に移転した西区役所には、火災等の非常時には非常用放送と連動した点滅式表示灯を設置している他、エレベーター内にも音声案内に加えて、文字表示でもお知らせします。現在、国において障がい者の情報取得や利用等について総合的に推進する法案等を検討中であり、その動向も注視しながら、いただいたご意見は、関係部局と共有し、今後の参考にさせていただきます。</p>
<p>災害時の情報提供や安全な場所への誘導等重点整備地区での聴覚障がい者の情報アクセシビリティを高めてほしい。聴覚障害者にとっては、見てわかる視覚情報や手話でやり取りできることが基本です。特に区役所では各階、各部屋に緊急放送用の文字電光表示は必須だと思います。今後の取り組みに期待します。</p>	
<p>エレベーターの非常通報には国立競技場で採用された SOS ボタンがいい。音声と映像の2ボ</p>	

<p>タンあるから。非常ボタン＝カメラが作動し音声も画像も伝わると聴覚障がい者だけでなく様子が映像として伝わりより緊急事態を把握しやすくなると思う。</p>	
--	--

心のバリアフリーについての意見（2件）

提出された意見の概要	神戸市の考え方
<p>感覚器官及び知的及び精神的な障がいがある方は、コミュニケーションが難しい場合がある。申請手続きをする機関（市役所・区役所・郵便局、銀行等）で口頭だけでない方法（ジェスチャーや文字）でも伝えることができるように、コミュニケーションのバリアフリーについて検討してほしい。</p>	<p>本市では、毎年、市職員及び公共交通事業者を対象に、多様な人の立場、場面での困ったことへの理解を深めることを目的とした心のバリアフリー研修や、小学生向けのUD出前授業、手話啓発講座等の取り組みを行っています。今後もこれらの取り組みを継続し、心のバリアフリーの推進に努めます。</p>
<p>聴覚障がい者は、見た目だけでは障がい者とは分からないため、市民にすぐ近くにいる聴覚障がい者の存在を知ってもらえる取り組みをしてほしい。また、学校での授業、自治体での研修、広報誌で特集をするなど継続的に実施してほしい。</p>	

その他の意見（7件）

提出された意見の概要	神戸市の考え方
<p>名谷駅周辺のバスターミナルは並びにくいので、バス停の間隔をもう少しあけてほしい。</p>	<p>バスターミナルに対する利便性の向上に関するご意見については、交通局や関係バス会社に意見としてお伝えします。</p>
<p>垂水駅周辺は、バスターミナルの前にショッピングモール入口があり、乗り降りの邪魔になるので、バス停の位置を変えてほしい。また、バスの本数が少ないので、もう少し多くしてほしい。</p>	
<p>ホーム柵が設置され、ホームから転落しないようになったが、ホームの幅が狭くなり少し通りにくいと思う。</p>	<p>本市では、毎年、鉄道事業者に対して、ホーム柵等の設置によるホームからの転落防止及びホームからの転落等緊急時への対策を要望しています。今後も、安全確保のための施設整備推進や人的対応をはじめとしたソフト面での事故予防対策について、引き続き働きかけていきます。</p>
<p>三宮は全体が坂で、飲食店などの店舗の入口に階段があり入れない。明石市と同様の店舗のスロープ設置補助金などの施策を盛り込めない</p>	<p>いただいたご意見を今後の参考にさせていただきます。</p>

<p>か。大規模店舗はバリアフリー化されているので、小規模店舗の対策をしてほしい。(2件)</p>	
<p>駐車場やタクシー乗り場での車いす・シニアカーのレンタルシステムや、高齢者の移動支援のための乗り合い福祉タクシー運行してほしい。</p>	
<p>方針については賛成だが、聴覚障害者に対する具体的なバリアフリーの対応が見えづらい。例としては次のようなことに配慮があればよいと思います</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・残時間がわかるタイプの信号機を増やしてほしい。</li> <li>・兵庫区内に真っ暗な場所がある。暗いと手話が見えないため、電灯を設置してほしい</li> <li>・電車内のSOSスイッチがどこにあるか分からない。電車事故にあった場合の講習会を各鉄道事業者が開催してほしい。</li> <li>・テイクアウトメニューを指差ししやすい場所に置いてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信号機については、兵庫県警察において歩行者の行動実態、交通環境等を勘案した上で、設置効果が高いと判断される交差点への導入を検討しています。</li> <li>・電車事故に備えた啓発については、本市では、毎年、鉄道事業者に対して、ホームからの転落等、緊急時への対策を要望しています。今後も、安全確保のための施設整備推進や人的対応をはじめとしたソフト面での事故予防対策について、引き続き働きかけていきます。</li> <li>・情報提供の仕方については、さまざまな立場の方がいらっしゃることを考慮することが必要であると考えており、いただいたご意見は、神戸市バリアフリー推進会議や関係部局にも状況を共有し、参考にさせていただきます。</li> </ul>