

JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想 評価報告書

令和7年3月
岐阜市

JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想 評価報告書

【目次】

1. 評価の目的と背景	1
(1) 評価の目的	1
(2) 基本構想策定後のバリアフリーに関する動向	1
1) 国や社会の状況	1
2) 岐阜市の取組	4
(3) 岐阜市の概況	7
1) 人口	7
2) 要支援・要介護認定者	8
3) 障がい者等	9
4) 外国人住民及び外国人観光客	10
5) まとめ	12
2. JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想	13
(1) 基本構想の概要	13
(2) 生活関連施設及び生活関連経路	14
(3) 特定事業等	14
3. JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想の評価	15
(1) 特定事業の進捗状況	15
1) 公共交通特定事業	15
2) 建築物特定事業	16
(2) その他事業の進捗状況	16
(3) 心のバリアフリーに関する取組状況	18
(4) アンケート調査	19
1) 実施概要	19
2) アンケート調査の結果	20
3) アンケート調査結果のまとめ	27
(5) まち歩き（現地確認）及びヒアリング調査	28
1) 実施概要	28
2) まち歩き（現地確認）及びヒアリングでの意見	30
3) まち歩き（現地確認）及びヒアリング結果のまとめ	33
4. まとめ	34
(1) これまでの取組の総括	34
(2) 今後の更なるバリアフリー化の推進に向けた考え方	34
1) 基本構想に中期・長期の目標として位置付けられた整備の推進	34
2) 心のバリアフリーの更なる推進	35
5. 参考資料	37
(1) アンケートについて	37
1) アンケート用紙	37
2) アンケート結果	38
(2) まち歩き（現地確認）及びヒアリングについて	40
1) ヒアリング用紙	40
2) まち歩き（現地確認）及びヒアリング結果	41

1. 評価の目的と背景

(1) 評価の目的

本市の玄関口である JR 岐阜駅周辺では、これまで岐阜駅南口駅前広場や北口駅前広場をはじめ、市街地再開発事業によるビルの建設、更には、当該ビルと JR 岐阜駅とを接続する歩行者用デッキの設置など、様々な整備が進められてきました。

こうしたまちづくりの進捗に併せ、本市では、JR 岐阜駅周辺における、より一層のバリアフリー環境の充実を図り、誰にとっても安全で、便利な環境を面的に、かつ、一体的に目指すため、この周辺地区を重点整備地区とする JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想（以下「基本構想」という。）を策定（平成 30 年 3 月）し、短期、中期、長期に位置付けた整備方針に基づき、事業者と協力しながらバリアフリー化の推進に取り組んできました。

具体的には、令和 2 年には、ASTY 岐阜の多目的トイレにおいて、オストメイト対応の水洗器具が設置されたほか、令和 5 年には、JR 岐阜駅において、改札内から各ホームにつながるエレベーターが設置されるなど、基本構想の短期の目標として位置付けた整備が進められてきました。

そうした中、基本構想策定から 6 年が経過したことを踏まえ、本市では、基本構想に基づく JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に係る取組状況を検証し、今後の更なるバリアフリー化の推進に向けた考え方をとりまとめることとしました。

今後はこの考え方を踏まえ、JR 岐阜駅周辺が更に安全で便利な環境となるよう、移動等円滑化のスパイラルアップを図り、すべての人が相互に支え合い、多様な個人の能力が発揮される「共生社会」の実現へとつなげていきます。

(2) 基本構想策定後のバリアフリーに関する動向

1) 国や社会の状況

国においては、令和 3 年に開催された東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、共生社会の実現やユニバーサルデザインのまちづくりを推進していくため、平成 29 年に策定したユニバーサルデザイン 2020 行動計画に基づき、多様性があり、誰もが暮らしやすい包摂社会の実現に向けた取組が進められてきました。

また、令和 2 年の「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「バリアフリー法」という。）」の改正により、ハード面のバリアフリーのみならず、心のバリアを取り除く「心のバリアフリー」の推進が図られ、令和 3 年の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）」の改正により、障がいのある人に対する「合理的配慮の提供」なども図られてきました。

そうした中、「誰一人取り残されない」ことを理念とする「SDGs」（持続可能な開発目標）や、誰もが分け隔てなく地域で当たり前存在し生活することができる社会「インクルーシブ社会」など、バリアフリーを取り巻く新しい考え方も広く社会に浸透してきています。

今後も国や社会の状況を踏まえながら、更なる共生社会の実現に向けた取組やユニバーサルデザインのまちづくりの推進、バリアフリー環境の充実が求められています。

【東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会】

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会では、障がいの有無にかかわらず、老若男女のすべての人が、生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指し、パラスポーツ体験会や、心のバリアフリーに関する教育・研修など、様々な取組が実施されました。

また、ホストタウン（大会の開催により、多くの選手・観客等が来訪することを契機に、参加国や地域との人的、経済的、文化的な相互交流等を図る地方自治体）の取組を通じて、地方自治体と大会参加国・地域が多様な分野において交流し、外国人への理解や共生社会に対する意識が醸成されました。

【ユニバーサルデザイン 2020 行動計画】

ユニバーサルデザイン 2020 行動計画は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会が、共生社会の実現に向けて社会の在り方を変える絶好の機会であり、この大会を契機に、全国にユニバーサルデザインのまちづくりや心のバリアフリーを推進していくことを目的として、平成 29 年に策定されました。

この行動計画に基づき、ユニバーサルデザインのまちづくりに向け、各地のバリアフリー水準の向上のため、バリアフリー基準等の改正のほか、トイレの利用環境改善を含めた複合施設のバリアフリー化の推進に加え、心のバリアフリーの教育の充実、障がい者が活躍しやすい企業等を増やす取組等の施策が進められてきました。

【心のバリアフリー】

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持っているすべての人々が、お互いに分かり合うために、コミュニケーションを取り、支え合うことです。

我が国においては、この「心のバリアフリー」の推進に向けて、障がいのある人への社会的な障壁（バリア）（表 1 参照）を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」への理解の促進を図るとともに、自分とは異なる条件を持つ多様な方々とコミュニケーションを取る力や、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力の育成などへの取組が進められてきました。

令和 2 年のバリアフリー法の改正では、更に「心のバリアフリー」を推進するため、ソフト施策の強化を図ることとし、バリアフリー教育の充実や車いす用駐車スペース等の適正利用の推進などの取組も進められています。

表 1 社会的な障壁の 4 つのバリア

物理的なバリア	公共交通機関、道路、建物などにおいて、利用者に移動面で困難をもたらす物理的なバリア
制度的なバリア	社会のルール、制度によって、障害のある人が能力以前の段階で機会の均等を奪われているバリア
文化・情報面でのバリア	情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られないバリア
意識上のバリア	周囲からの心ない言葉、偏見や差別、無関心など、障害のある人を受け入れないバリア

出典：「政府広報オンライン」（内閣府）をもとに編集

【共生社会】

共生社会とは、様々な状況や状態のすべての人々が分け隔てなく包摂され、障がいのある人もない人も、ともに支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会をいいます。

性別、年齢、人種や国籍、障がいの有無などにかかわらず、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受するためには、この共生社会の実現が求められています。

【多様性・包摂社会】

共生社会を実現するためには、すべての人々が性別、年齢、人種や国籍、障がいの有無などに関係なく、多様性を認め、社会の構成員として包み支え合う包摂社会の実現に向けて取り組むことが必要です。

こうした多様性と包摂性のある社会は、誰もが、孤独や孤立、排除や摩擦から援護され、健康で文化的な生活の実現や、豊かな気持ちで日々を過ごせる「ウェルビーイング」を実感できる社会の実現にもつながります。

【合理的配慮】

合理的配慮とは、障がいのある人の人権が、障がいのない人と同じように保障されるとともに、教育や就業、その他社会生活において平等に参加できるよう、それぞれの障がいの特性や困りごとに合わせて行われる配慮のことです。

障害者差別解消法では、従来、行政機関に対し、障がいのある人への合理的配慮の提供が義務付けられていましたが、令和6年4月から民間の事業者にも合理的配慮の提供が義務付けられました。

【SDGs（持続可能な開発目標）】

SDGsは、平成27年9月の国連サミットにおいて採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」の中で掲げられた国際目標で、「誰一人取り残されない」社会の実現を目指して、17の目標と169のターゲットで構成されています。

グローバル化が急速に進む経済・社会・環境の様々な課題に対して、世界各国の市民や企業、行政が共同して取り組んでいくためのキーワードであるとともに、多様な目標を追及していくことで、様々な分野における課題の総合的な解決につながっていくことが期待されています。

バリアフリーに関しては、目標「11.住み続けられるまちづくりを」におけるターゲットとして、「(11.7) 2030年までに、女性、子供、高齢者及び障害者を含め、人々に安全で包摂的かつ利用が容易な緑地や公共スペースへの普遍的アクセスを提供する」などが設定されています。



図1 SDGs 17の目標

出典：国際連合広報センター

2) 岐阜市の取組

本市では、まちづくりの総合的な方針である「**岐阜市未来のまちづくり構想**」における、健康・福祉・医療分野にて、「だれもが自分らしく健康に生きられるまちへ」を掲げています。

そして、施設や道路、公共交通、情報の入手などに関するバリアフリー化や、互いの文化や習慣を理解し合うことができ、外国人市民（本市に在住・在勤・在学する外国籍を有する人及び外国にルーツを持つ人などをいう。以下同じ。）にとって暮らしやすく活躍できる多様性を活かしたまちづくりの推進などにより、ちがいを大事にして生きる力に変えるまちを実現していくこととしています。

そうした中で、JR 岐阜駅周辺においては、基本構想策定以降、同構想に位置付けられた様々な事業を進めるとともに、これらに加えて JR 岐阜駅と岐阜イーストライジング 24 を結ぶ歩行者用デッキを整備してきました。

今後も、JR 岐阜駅北口における市街地再開発事業に伴う東地区と西地区を結ぶ歩行者用デッキや既存の歩行者用デッキ上へのシェルターを整備するなど、移動等の円滑化に係るハード面の整備を進め、誰もが安全で快適に移動できるユニバーサルデザインのまちづくりを推進していきます。

また、ソフト面においては、障がいのある人もない人も、個人として尊重し合いながらともに暮らすことのできる共生社会を実現するため、令和 4 年に「**障がいのある人もない人もともに暮らせる岐阜市づくり条例**」を制定しました。

この条例では、共生社会の実現に向けた基本理念が掲げられており、障がいのある人が日常生活や社会生活の中で暮らしにくさを感じる事のない社会を目指し、障がいや障がいのある人に対する市民及び事業者の理解の促進や、障がいを理由とする差別の解消などに向けた更なる取組を進めています。

また、外国人市民と日本人市民とが、互いを認め合い、ともに活躍できる多文化共生社会を目指すため、「**岐阜市多文化共生推進基本計画 -たぶんかマスタープラン 2025~2029-**」（令和 7 年 3 月改定）に基づき、多様性に富んだ活気のある地域社会の構築に向けた取組を進めています。

更に、共生社会の意識が高まるきっかけの一つとなった、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の際には、スロバキア共和国、カナダ、コートジボワール共和国の**ホストタウン**として、人的・文化的な交流を図り、外国人に対する理解や共生社会に対する意識の醸成を図りました。

SDGs の観点においては、SDGs の達成に向けた優れた取組を提案した自治体として内閣府より「SDGs 未来都市」として選定されるとともに、その中でも先導的な取組として「自治体 SDGs モデル事業」にも選定されています。本市では、SDGs を原動力とした、シビックプライドと^{ウェル}Well-being^{ビーイング}に満ちた持続可能なまちの実現に向けた取組を推進しています。

【岐阜市未来のまちづくり構想】

コロナ禍で浮き彫りとなった課題や、人口減少などの従来からの課題を踏まえ、市の新たな将来像を示し、安心して暮らせるまちを実現するためのまちづくりの総合的な方針として「岐阜市未来のまちづくり構想」を令和4年2月に策定しました。

市の自然や伝統文化、都市機能などを活かしながら、2040年頃に「人がつながる 創造が生まれる しなやかさのあるまち」になることを目指しています。

この将来像の実現に向けたまちづくりの方向性として、「オール岐阜のまちづくり」、「持続可能で選ばれるまち」など4つのまちづくりの基本的な考え方を掲げ、「健康・福祉・医療」の分野では、バリアフリー化の推進などにより、誰もが自分らしく健康に生きられるまちの実現に向けた取組を進めています。



図2 岐阜市未来のまちづくり構想

【障がいのある人もない人もともに暮らせる岐阜市づくり条例】

この条例では、基本理念として、「障がいのある人の個人としての尊重」、「障がいの特性等に配慮したきめ細やかな支援」、「障がいのある人の視点にたった総合的かつ継続的な支援」の3つを掲げ、本市が障がいのある人とない人とが理解し合い、尊重し合いながらともに暮らす心豊かな地域社会を実現することを目指しています。

この基本理念を実現するため、「岐阜市障害者計画」や「岐阜市障害福祉計画」、「岐阜市障害児福祉計画」に掲げる施策を推進し、障がいや障がいのある人に対する理解の促進や障がいを理由とする差別の解消などに向けた取組を進めています。

【岐阜市多文化共生推進基本計画 -たぶんかマスタープラン 2025～2029-】

「岐阜市多文化共生推進基本計画」は、「誰もが互いを認め合い、ともに活躍できる多文化共生社会をめざして」を基本理念とし、外国人市民が安心して暮らすことができる支援体制を充実するとともに、日本人市民と外国人市民が互いの文化や価値観を認め合い、ともに多様性に富んだ活気のある地域社会を構築するための方向性として策定しているものです。

「岐阜市ユニバーサルデザイン推進指針」や、外国人市民や外国人観光客に分かりやすい案内表示を促進する「岐阜市多言語案内表示ガイドライン」などとも連携しながら、多文化共生社会の実現に向けた取組を進めています。

【ホストタウン（東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会）】

本市は、平成30年に、スロバキア共和国、カナダ、コートジボワール共和国のホストタウンに登録され、各国の文化や歴史を紹介する展示「ホストタウンウィーク」の開催のほか、応援メッセージフラッグの作成など本市ならではの特色ある総合的な取組を実施し、選手などとの相互交流を図りました。

また、令和元年には、パラリンピアンとの交流を契機に、共生社会の実現に向け、ユニバーサルデザインのまちづくりや心のバリアフリーの取組を実施する地方自治体として、スロバキア共和国とカナダの共生社会ホストタウンにも登録され、ユニバーサルデザインのまちづくり及び心のバリアフリーの推進に向けて、パラスポーツの普及啓発を通じた共生社会の理解促進などに取り組みました。

【SDGs 未来都市・自治体 SDGs モデル事業】

本市は、令和3年5月に「SDGs 未来都市」に選定されるとともに、住む人・来る人・働く人それぞれのウェルビーイングに満ちたライフスタイルの実現と都市の持続的な発展を目指した「山水と都市が育む Well-being なライフスタイル創造事業」が「自治体 SDGs モデル事業」に選定されています。

これは、内閣府が、地方自治体の SDGs 達成に向けた優れた取組を提案した自治体を「SDGs 未来都市」として選定するとともに、その中でも特に先導的な取組を「自治体 SDGs モデル事業」として選定するものです。

本市では、シビックプライドと Well-being に満ちた持続可能なまちを目指し、出前講座やイベントの開催等を通じて、SDGs の普及・啓発、推進を図るなど、SDGs を原動力とした持続可能なまちづくりを進めています。



SDGs 未来都市 **岐阜市**

図 3 岐阜市オリジナル
SDGs ロゴマーク



出前講座の様子



SDGs 啓発イベントの様子

図 4 SDGs の啓発事業の様子

【参考】ユニバーサルデザインに関する本市の取組

本市では、少子高齢化や国際化の進展などにより、年齢や性別、国籍、障がいの有無など様々な違いをこえて、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を取り入れたまちづくりを推進するため、基本的な考え方等を取りまとめた「**岐阜市ユニバーサルデザイン推進指針**」を策定（平成22年3月）しました。

この指針では、目指すべき姿を「認めあい、思いあい、支えあう 誰もが暮らしやすく過ごしやすいまち・ぎふ」として、ハード面においては「安全・安心で快適なまちづくり」、ソフト面においては「分かりやすい情報提供とサービスの向上」、「一人ひとりを大切に意識づくり」を推進していくこととしています。

(3) 岐阜市の概況

1) 人口

本市の人口は、国立社会保障・人口問題研究所が令和5年に公表した令和32年までの将来推計人口によれば、令和2年から令和32年の30年間で、約7万7千人（19%）の減少が予測されています。

その中で、高齢人口（65歳以上）については、令和2年から令和32年の30年間で約7千人（6%）増加すると予測されています。

一方、年少人口（14歳以下）は、約1万5千人（33%）減少するとの予測がされています。

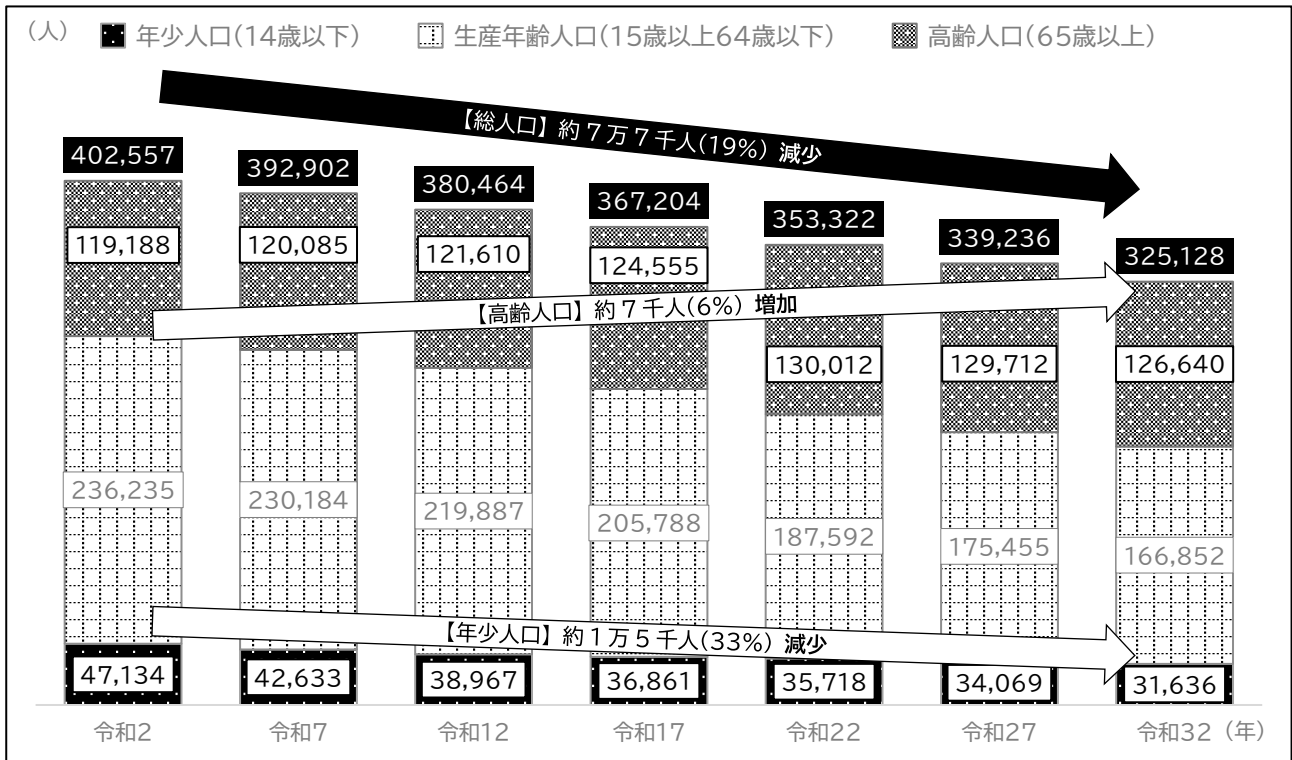


図 5 岐阜市の将来推計人口

出典：「日本の地域別将来推計人口（令和5（2023）年推計）」（国立社会保障・人口問題研究所）

2) 要支援・要介護認定者

本市の要支援・要介護認定者は、平成30年度から令和5年度までの間で約3千人（11%）増加しています。

このうち、65歳以上の認定者は、同じく平成30年度から令和5年度までの間で約3千人（12%）増加しています。

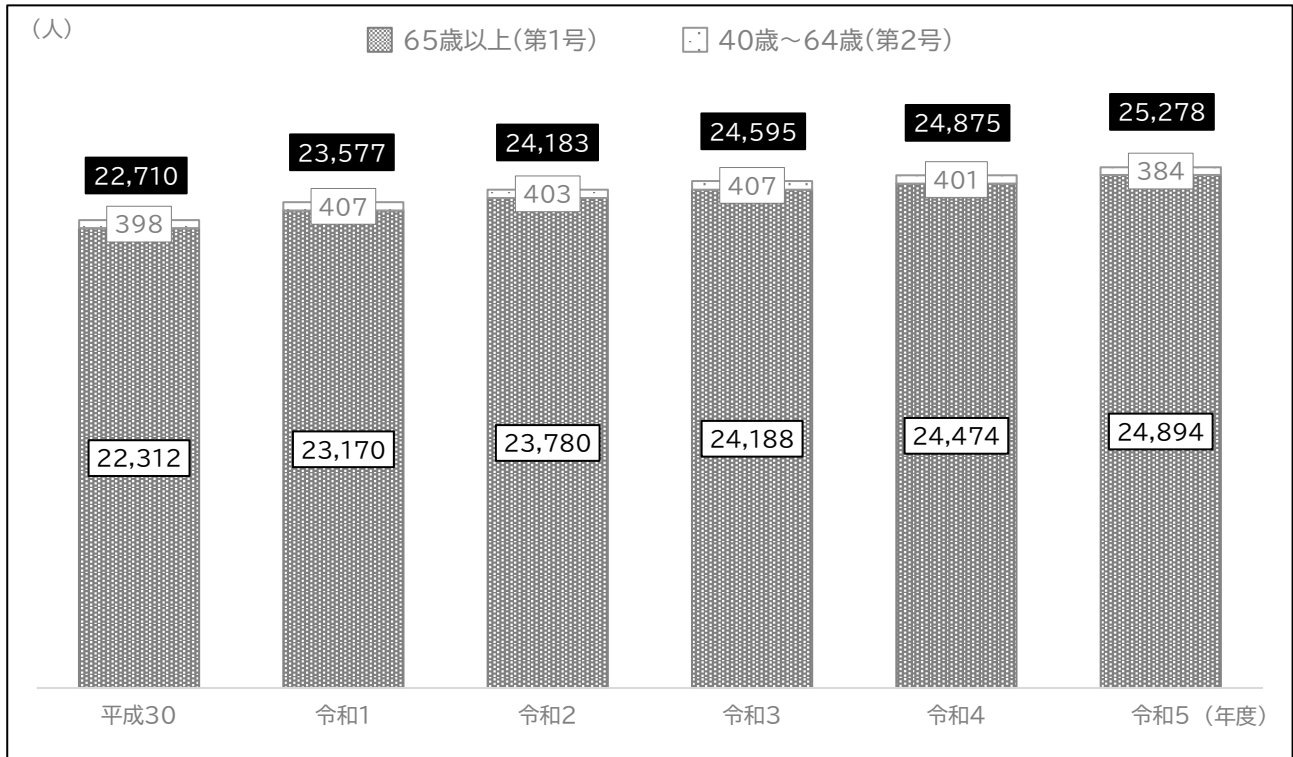


図 6 岐阜市の要支援・要介護認定者数の推移

出典：岐阜市

3) 障がい者等

本市の障がい者等について、身体障害者手帳保持者（肢体や視覚などのほか身体内部の機能に障がいのある方）、療育手帳保持者（知的障がいと判定された方）、精神障害者保健福祉手帳保持者（統合失調症やてんかんなど一定の精神障がいの状態にあると認定された方）、難病患者（原因が不明で治療方法が確立していない疾病のうち、厚生労働省が指定する特定の疾病の患者）の方の合計は、近年、微増しており、令和5年度においては約2万9千人となっています。

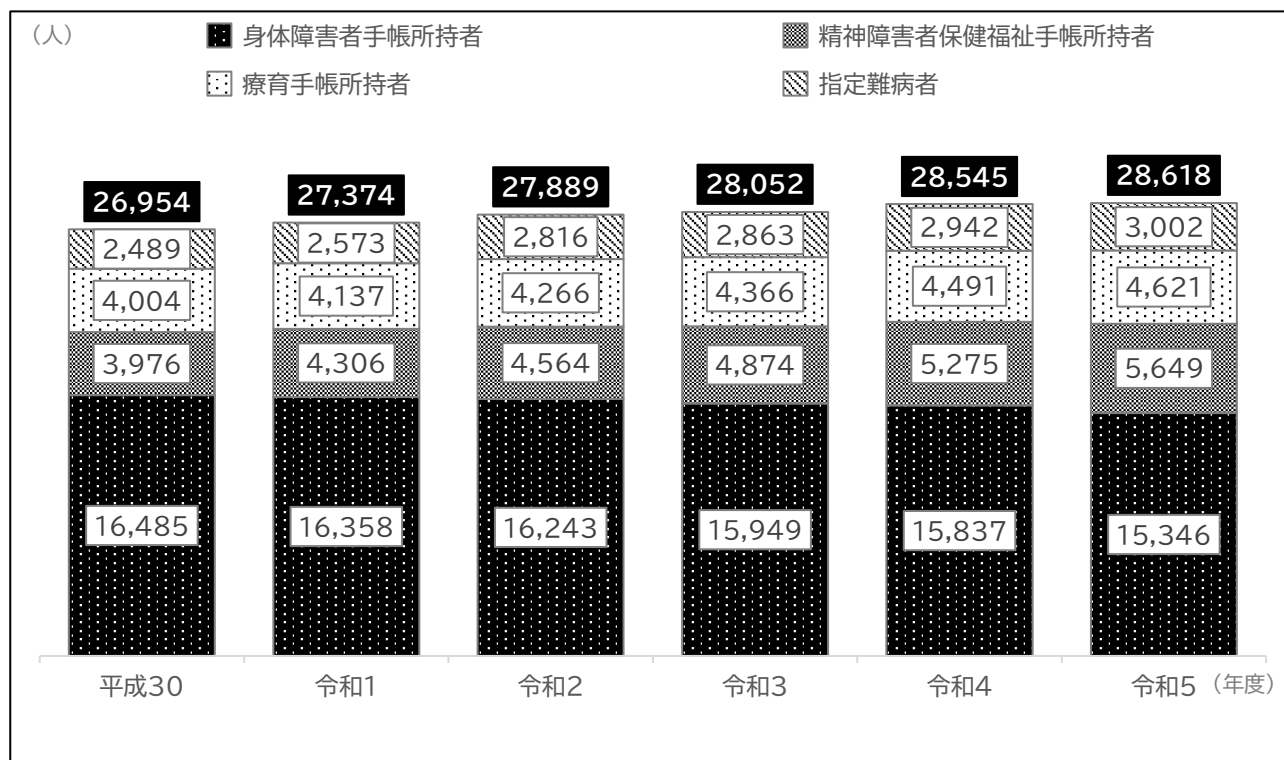


図 7 岐阜市の障害者手帳所持者数の推移

出典：岐阜市

4) 外国人住民及び外国人観光客

① 外国人住民（本市に住民票のある外国籍を有する人）

本市の外国人住民は、平成25年12月31日時点から令和5年12月31日時点までの間で約3千人（30%）増加しています。

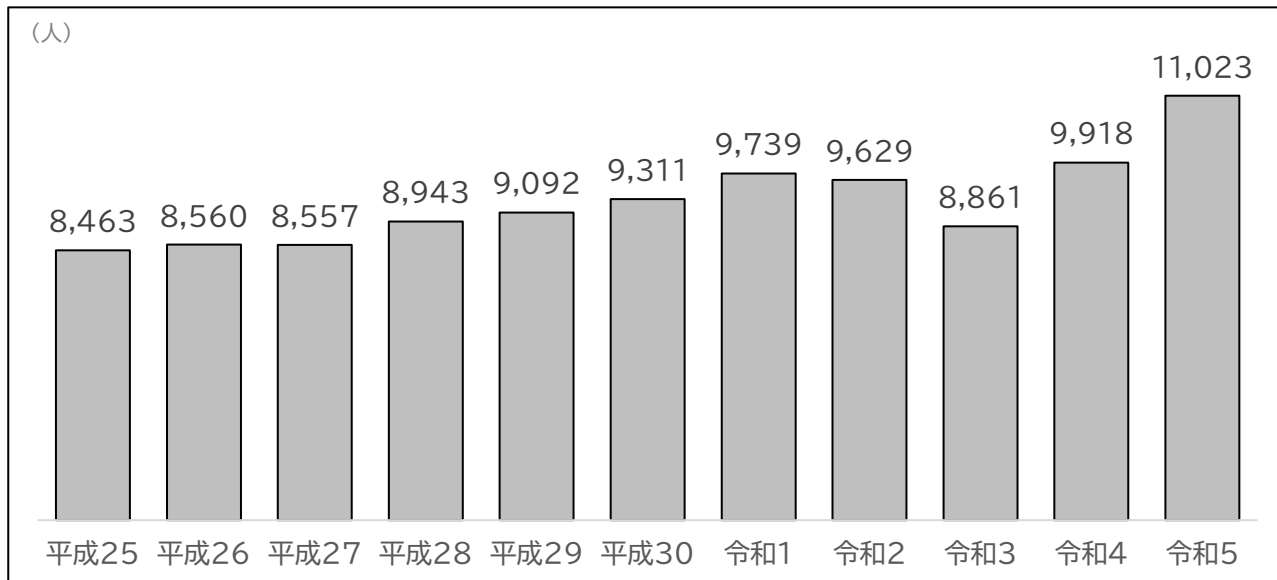


図 8 外国人住民数の推移（各年12月31日現在）

出典：岐阜市統計書

国籍別にみると、令和5年12月31日時点では中国・台湾（約2千4百人、22%）、フィリピン（約2千人、19%）、ベトナム（約1千5百人、14%）、韓国（約1千人、9%）をはじめ78か国となっています。

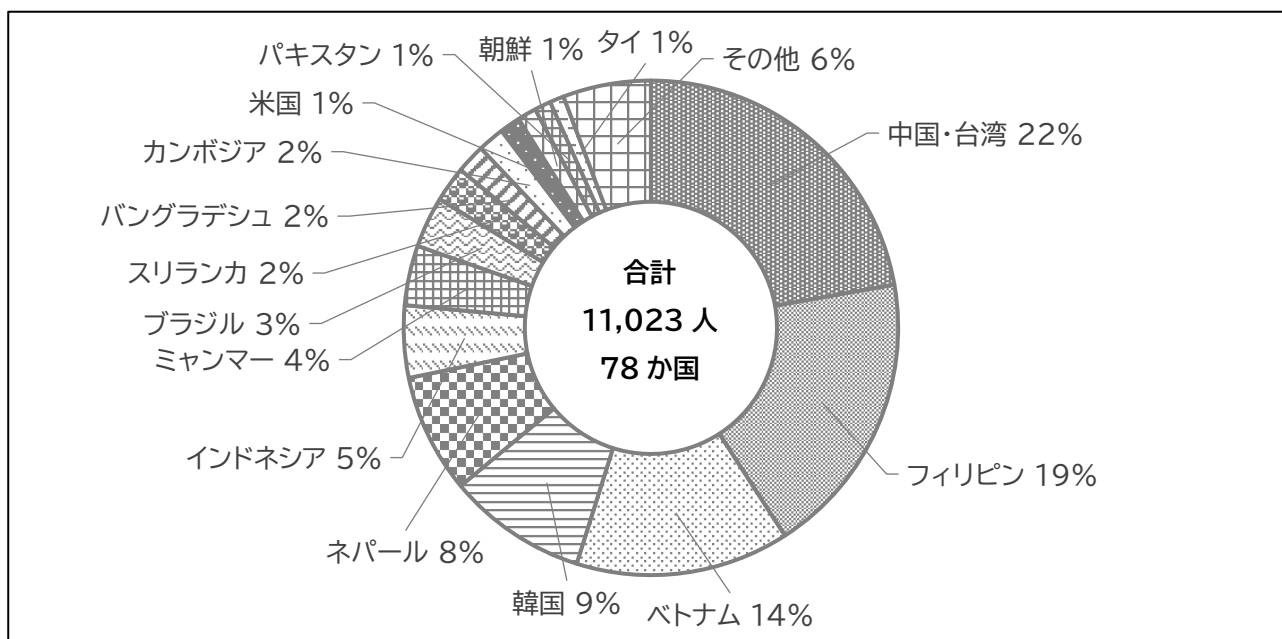


図 9 外国人住民の国籍の割合（令和5年12月31日現在）

出典：岐阜市統計書

② 外国人観光客

外国人観光客について、国においては、令和元年までは増加傾向にありました。その後の新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年以降、外国人観光客数は激減しましたが、コロナ禍後は回復し、令和6年はこれまで過去最高であった令和元年を上回り、過去最多となりました。

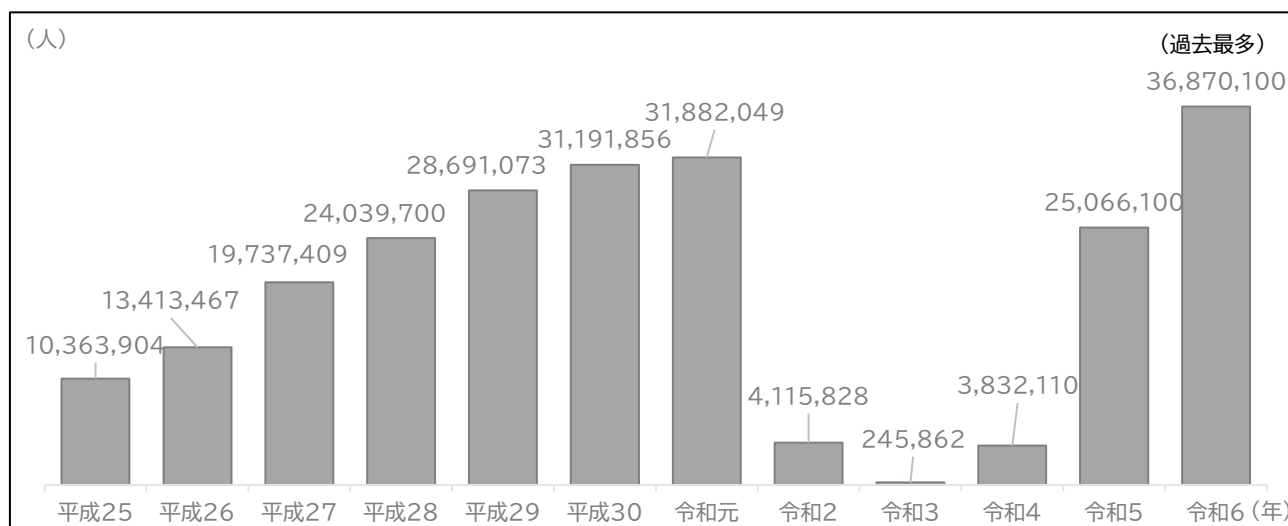


図 10 国の外国人観光客数の推移

出典：日本政府観光局（JNTO）

本市（長良川温泉宿泊数）においても、令和元年までは増加傾向にありました。国と同様に、令和2年、令和3年にかけて激減したものの、その後は増加に転じています。令和6年は令和元年比で74%まで回復しています。

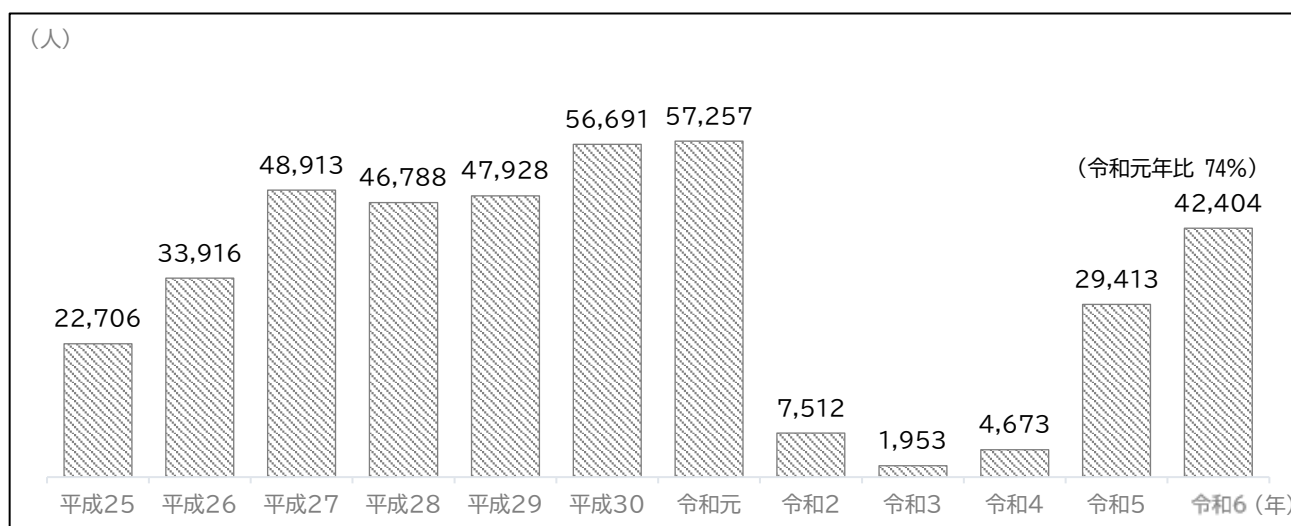


図 11 岐阜市の外国人観光客数の推移

出典：岐阜市観光統計

5) まとめ

本市においては、人口減少、少子高齢化が進む中、今後 30 年間で、高齢人口が増加することが予測されています。また、日常生活において支援や介護を必要とする方や障がいのある方については、平成 30 年度から令和 5 年度にかけて増加しています。

一方、年少人口については、今後 30 年間で減少することが予測されており、少子化対策の一つとして、次の世代を担う子どもを安全で安心して育てることができる環境整備の重要性が増している状況となっています。

また、外国人住民は平成 25 年から令和 5 年にかけて増加していることに加え、様々な国籍の方が生活しています。加えて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により激減した外国人観光客数の回復もみられる中で、多様な住民への福祉の増進、観光の振興を図ることが求められています。

こうした状況の中、障がいのある人や高齢者、支援・介護を必要とする方、また、妊婦や子連れの方、外国人住民や外国人観光客の方など、すべての方にとって社会生活をしていく上での移動や施設を利用する際の利便性・安全性の向上がますます求められており、今後も、ハード・ソフト両面にわたるバリアフリー化のための取組を更に推進していくことが必要です。

2. JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想

(1) 基本構想の概要

基本構想では、重点整備地区である JR 岐阜駅周辺（図 12 参照）の特性を考慮した面的に、かつ、一体的にバリアフリー化を推進するため、国が定める移動等円滑化基準（高齢者や障がいのある人等が円滑に利用できるようにするための基準）を満たすための施設整備に加え、バリアフリー設備の改良や更なる充実による各施設の利便性向上を図ることとしています。

その上で、重点整備地区周辺においては、新たな市街地再開発事業なども計画され、将来的に、更にまちづくりが進展し、人の流れが大きく変化することも考えられることから、重点整備地区のバリアフリー化に向けた移動等円滑化の基本的な考え方を、短期、中期、長期に分けて設定し、今後の状況の変化等に適切に対応しながら、バリアフリー化を図っていくこととしています。

短期においては 2022 年度中を目標に「基準を考慮したバリアフリーの充実」、中期においては施設改修などに併せた「地区の特性に応じたバリアフリーの充実」、長期においては将来の変化に柔軟に対応した「社会環境の変化に伴うスパイラルアップ」としています（図 13 参照）。

心のバリアフリーに関しては、施設整備の推進のみならず、相手の立場に立ってお互いに思いやる心や、譲りあう心を持つといった心のユニバーサルデザインが大切であるとの考えのもと、岐阜市ユニバーサルデザイン推進指針に基づき、啓発・広報活動、教育活動等に取り組んでいくこととしています。

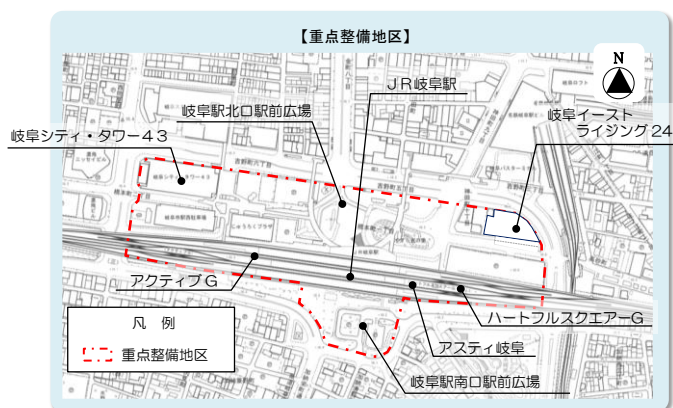


図 12 重点整備地区

出典：JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想

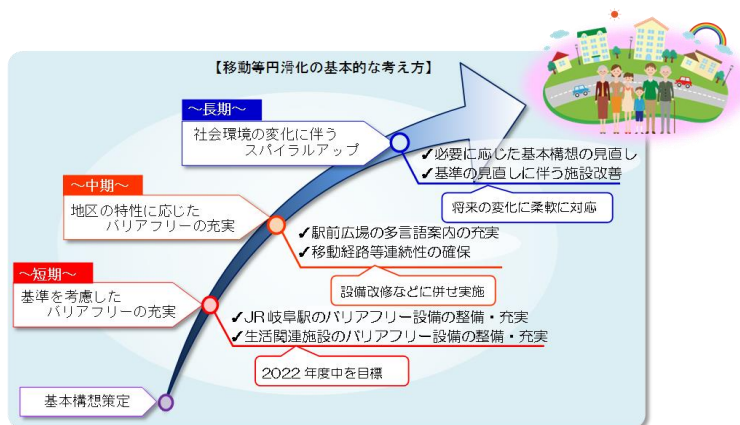


図 13 移動等円滑化の基本的な考え方

出典：JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想

(2) 生活関連施設及び生活関連経路

重点整備地区では、高齢者や障がいのある人等が日常生活や社会生活において利用する旅客施設である「生活関連施設」及び生活関連施設相互間の経路である「生活関連経路」を下図のとおり設定しています（図 14 参照）。

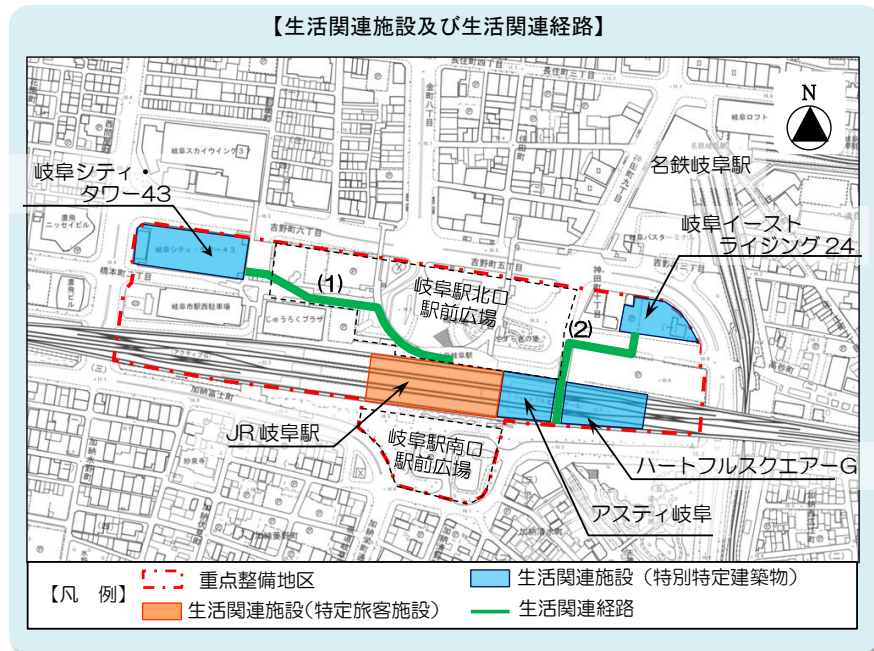


図 14 生活関連施設及び生活関連経路

出典：JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想

(3) 特定事業等

基本構想では、生活関連施設及び生活関連経路を含めた重点整備地区のバリアフリー化を具体化するための実施すべき特定事業として、「公共交通特定事業」（エレベーターその他の移動等円滑化のために必要な設備の整備に関する事業等）及び「建築物特定事業」（建築物の移動等円滑化のために必要な施設の整備に関する事業等）を定めています。

これら特定事業のほか、重点整備地区内の重点的かつ一体的なバリアフリー化の推進に必要な事業については「その他事業」として定めています。

また、これらの特定事業等について、それぞれ目標年次として設定した短期、中期、長期に位置付け計画的に実施を図ることとしています。

具体的な事業内容及びその進捗状況については、「3. JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想の評価」（15 ページ）において記載します。

3. JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想の評価

基本構想の検証にあたっては、まず、基本構想で位置付けた「特定事業」及び「その他事業」の進捗状況を確認しました。

その上で、JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化の状況に対する評価並びに心のバリアフリーの認知度などを把握するため、JR 岐阜駅周辺施設を利用する方々に対するアンケート調査並びに障がい者、高齢者、子育て世代などの各関係団体によるまち歩き（現地確認）及びヒアリングを行いました。

(1) 特定事業の進捗状況

1) 公共交通特定事業

施設名	JR 岐阜駅	
事業者名	東海旅客鉄道株式会社	
整備目標	事業概要	整備状況
短期 (令和4年度中)	▶ 改札内(2階)からホーム階(3階)の各ホームまでのエレベーターの設置	令和5年度完了
	▶ 構内案内板(触知図、音声案内版)の設置	令和6年度完了
	▶ 生活関連経路(2)(図14(14ページ)参照)へ誘導する案内表示の設置	令和6年度完了



図 15 JR 岐阜駅改札内に設置されたエレベーター

2) 建築物特定事業

施設名	ASTY 岐阜	
事業者名	名古屋ステーション開発株式会社	
整備目標	事業概要	整備状況
短期 (令和2年度中)	▶ 3階多目的トイレにオストメイト対応の水洗器具の設置	令和元年度完了



図 16 ASTY 岐阜 3階の多目的トイレ

(2) その他事業の進捗状況

施設名	ASTY 岐阜	
事業者名	名古屋ステーション開発株式会社	
整備目標	事業概要	整備状況
短期 (令和2年度中)	▶ 各階にエレベーター、トイレ等の設備などの触知案内図の設置	令和元年度完了
中期	▶ JR 岐阜駅の営業時間に併せ、2階フロアを通行可能とするための館内設備の改修	令和6年度完了 (運用開始時期については調整中)

施設名	ハートフルスクエアG	
事業者名	岐阜市	
整備目標	事業概要	整備状況
短期 (平成30年度中)	▶ エレベーターを表示する標識の設置	平成30年度完了
	▶ エレベーターまでの経路を示す案内表示板の設置	平成30年度完了

施設名	生活関連経路 (1) (図 14 (14 ページ) 参照)	
事業者名	岐阜市	
整備目標	事業概要	整備状況
中期	▶ 岐阜市多言語案内表示ガイドラインを参考に案内サインの多言語表示化	設備改修などに併せて 随時更新予定

施設名	岐阜駅北口駅前広場	
事業者名	岐阜市	
整備目標	事業概要	整備状況
中期	▶ 岐阜市多言語案内表示ガイドラインを参考に案内サインの多言語表示化	設備改修などに併せて随時更新予定

施設名	岐阜駅南口駅前広場	
事業者名	岐阜市	
整備目標	事業概要	整備状況
中期	▶ 岐阜市多言語案内表示ガイドラインを参考に案内サインの多言語表示化	設備改修などに併せて随時更新予定

(3) 心のバリアフリーに関する取組状況

高齢者や障がいのある人などにやさしい社会を実現するためには、それぞれの特性に配慮した整備が必要ですが、整備にあたっては、ハード面に加え、ソフト面として、相手の立場に立ってお互いに思いやる心や譲り合う心を持つ「心のバリアフリー」を推進していくことも大切です。

そこで本市では、下記のような様々なソフト施策を行い、多様な心身の特性や考え方を持つすべての人々の相互の理解の深化に取り組んでいます。

表 2 心のバリアフリーに関する本市の主な取組

<p>○障がいに対する理解啓発のためのイベントの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がいや障がいのある人に対する理解を深めることを目的とし、パネル展示やインクルーシブなストリートピアノの演奏会などのイベントを開催しています。 	 <p>(ピアノ演奏会の様子)</p>
<p>○福祉の店、福祉ショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉の店「Oh・EN」、福祉ショップ「友&愛」を開設し、障がいのある人への理解を深めてもらい、また、障がい者施設の製品の販路を広げています。 	 <p>(福祉の店「Oh・EN」)</p>
<p>○普及啓発リーフレットの作成・配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民への普及啓発を目的に、障がいのある人に関するマークについてのポスター・リーフレットを作成し、配布しています。 	 <p>(普及啓発リーフレット)</p>
<p>○出前講座「ユニバーサルデザインを学ぼう」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ユニバーサルデザインを学ぼう」と題した出前講座を実施し、市民のユニバーサルデザインの啓発に取り組んでいます。 	 <p>(出前講座の様子)</p>
<p>○インクルーシブアドバイザーの派遣</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校や企業などに助言等を行うインクルーシブアドバイザーを、要請に応じて学校や企業等に派遣し、障がいのある人と活動に取り組む際に必要となる配慮についてのアドバイスなどを行っています。 	 <p>(派遣チラシ)</p>
<p>○多文化共生に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人向け生活情報ホームページでの情報発信や、普段使用している日本語を分かりやすく変換する「やさしい日本語」の普及啓発などを行っています。 	 <p>(外国人向け生活情報 HP)</p>

(4) アンケート調査

1) 実施概要

JR 岐阜駅周辺施設のバリアフリーの状況に対するご意見及び心のバリアフリーに対する認知度等を把握することを目的として、JR 岐阜駅及びその周辺施設の利用者に対し、アンケート調査を実施しました。

表 3 実施概要

対象者	JR 岐阜駅周辺の施設利用者
調査期間	令和 6 年 5 月 16 日（木）～同年 5 月 21 日（火）、23 日（木）及び 26 日（日）
調査方法	調査地点（図 17 の破線内）を通行等している 10 代後半から 80 歳代の幅広い方に対してアンケート調査を実施
調査人数	500 名
調査項目	<ul style="list-style-type: none">・年齢・JR 岐阜駅及び周辺施設のバリアフリー化について・心のバリアフリーについて・その他のご意見



図 17 調査地点

2) アンケート調査の結果

① 回答者数及び属性

アンケート調査では、19歳以下の方（21%）から80歳以上の方（8%）までの幅広い年代の方から回答を得ました。

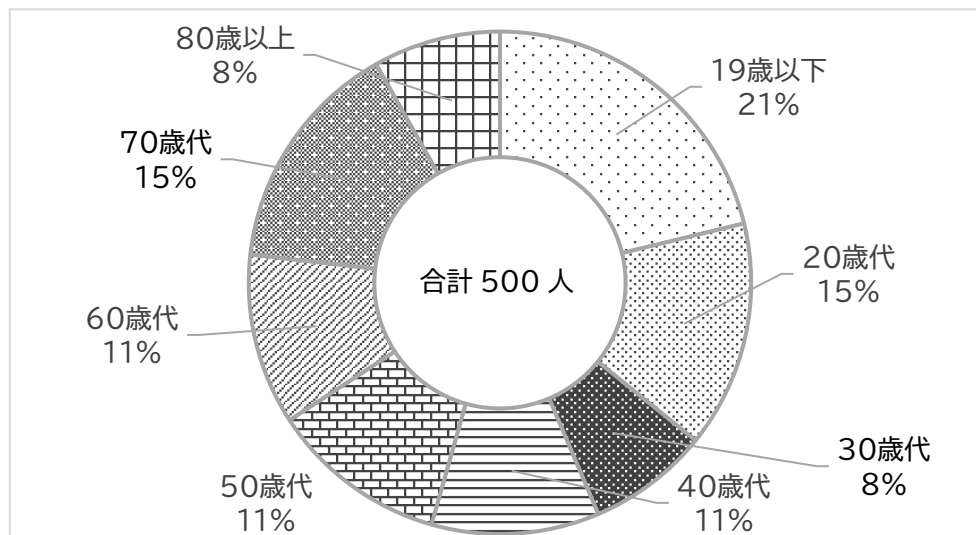


図 18 回答者の属性

② JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価

JR 岐阜駅の構内や北口・南口駅前広場など周辺施設におけるバリアフリー化について、55%の方は進んでいると回答しており、17%の方は進んでいないと回答しています。

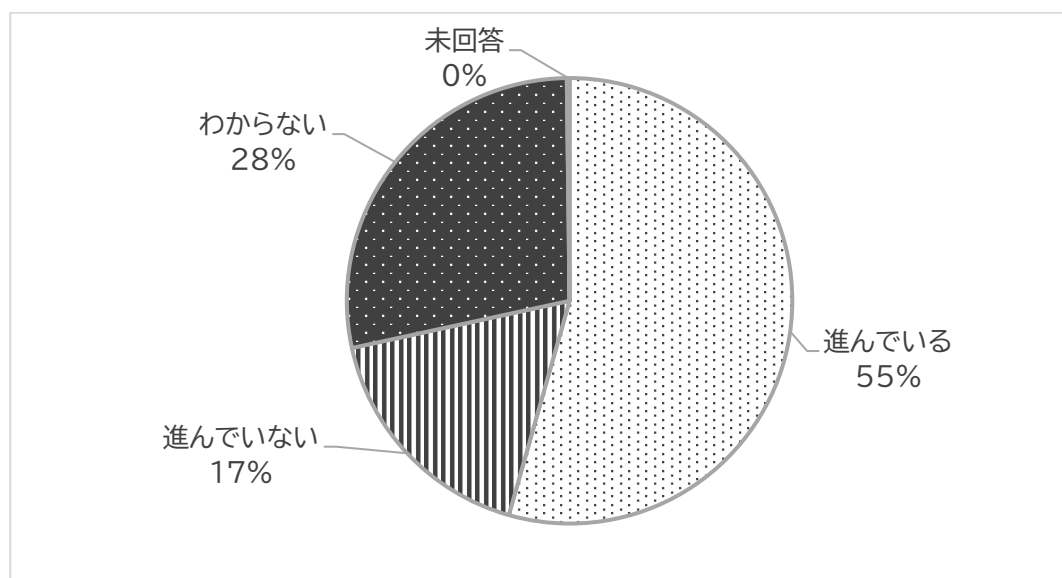


図 19 JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価

③ JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価

【JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が進んでいると回答した方について】

②において、JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が「進んでいる」と回答した方のうち、JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価で、「進んでいる」とした場所では、「エレベーター」が最も多く、次いで「通路・階段」、「トイレ」となっています。

一方で、「進んでいない」とした場所では、「案内設備・標識」が最も多くなっています。

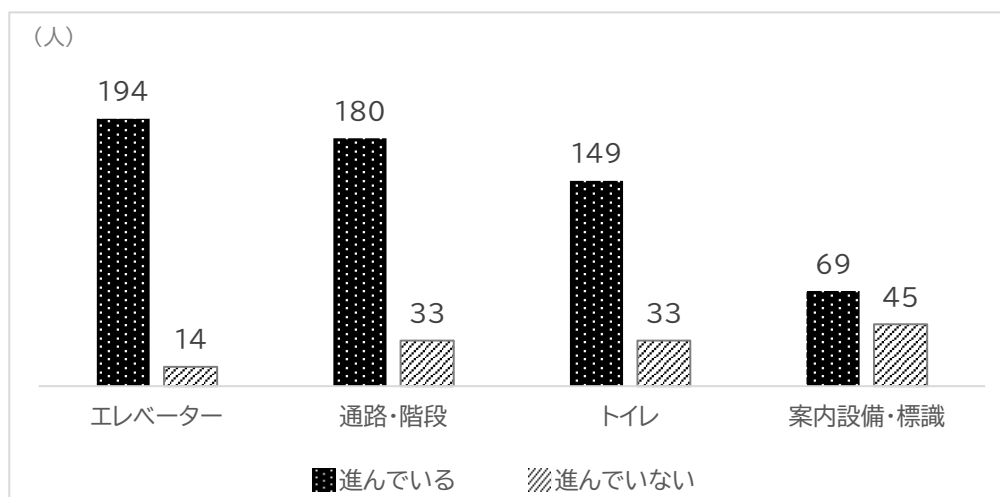


図 20 JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価

(対象：JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価で「進んでいる」と回答した方)

【JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が進んでいないと回答した方について】

②において、JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が「進んでいない」と回答した方のうち、JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価で、「進んでいない」とした場所では「通路・階段」が最も多く、次いで「エレベーター」、「トイレ」となっています。

なお、「進んでいる」とした場所では、「エレベーター」が最も多くなっています。

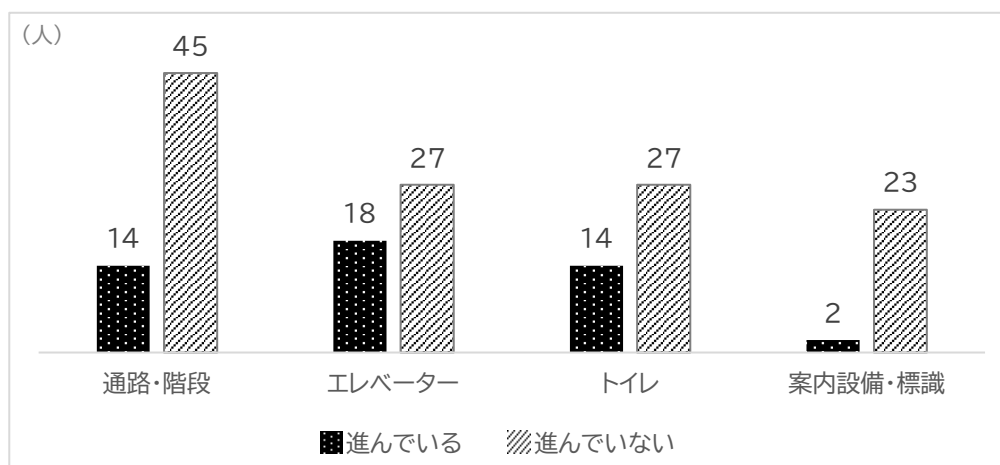


図 21 JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価

(対象：JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価で「進んでいない」と回答した方)

【バリアフリー化が進んでいる、進んでいないと回答した理由について】

JR 岐阜駅周辺の場所ごとの評価として、バリアフリー化が「進んでいる」、若しくは「進んでいない」と回答した理由として、以下の意見が寄せられました。

表 4 バリアフリー化が進んでいる、進んでいないと感じる理由

場所	進んでいると回答した理由	進んでいないと回答した理由
通路・階段	・階段の手すりや点字ブロックが充実している。	・階段が多く、車いすだと移動が難しい。
エレベーター	・改札内にエレベーターが設置された。	・エレベーターの数が少ない。
トイレ	・障がい者優先のトイレがある。	・数が少なく、トイレ内が狭い。
案内設備・標識	・昔に比べると良くなった。	・外国語表記含め、案内表示等が不足している。

④ 心のバリアフリー

【心のバリアフリーの認知度について】

心のバリアフリーについて、「言葉も意味も知っている」という方の割合は52%で、「言葉は知っているが、意味までは知らない」という方の割合は29%でした。

一方で、「言葉も意味も知らない」という方は19%となっています。

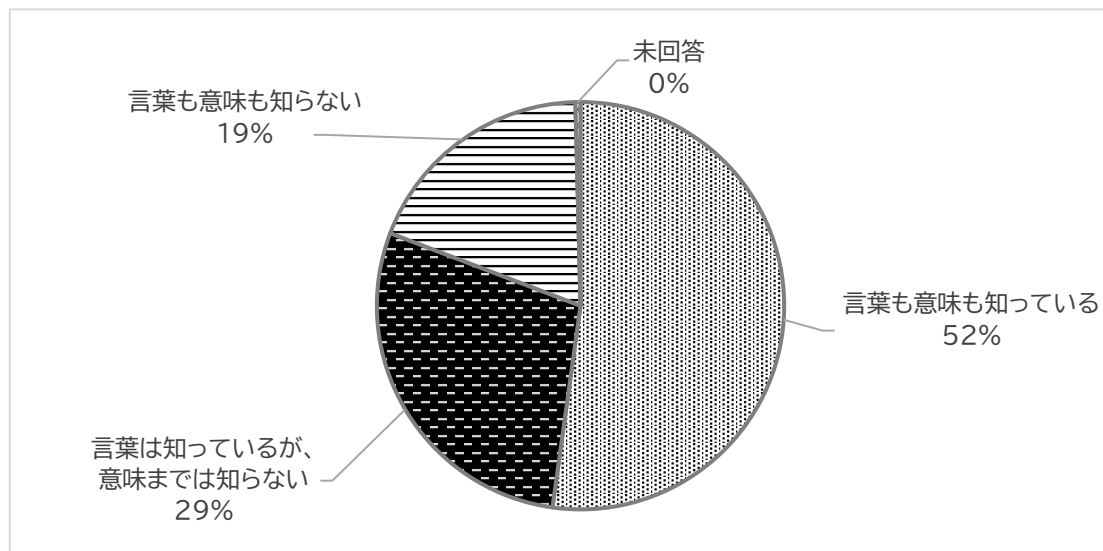


図 22 心のバリアフリーの認知度

年代別にみると、言葉も意味も知っているという方は60歳代以上で61%、30歳代~50歳代で52%、20歳代以下で45%となっており、年代が下がるにつれて、心のバリアフリーの言葉の認知度が低くなる傾向となっています。

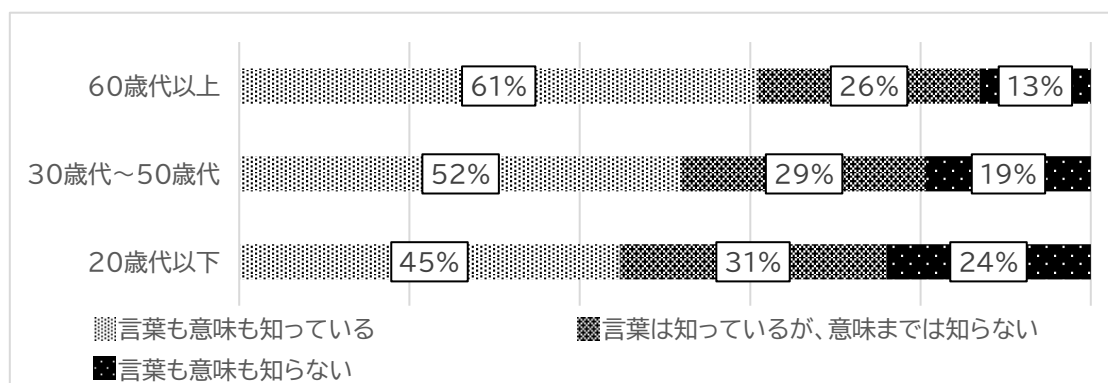


図 23 年代別の心のバリアフリーの認知度

【障がいのある人や高齢者等に対する行動について】

心のバリアフリーに関し、「障がいのある人や高齢者等、困っている人を見かけた際に声かけや手助けができていますか？」という問いに対しては、「できていると思う」が29%、「まあまあできていると思う」が33%でした。

一方、「できていないと思う」は8%、「あまりできていないと思う」が18%となっています。

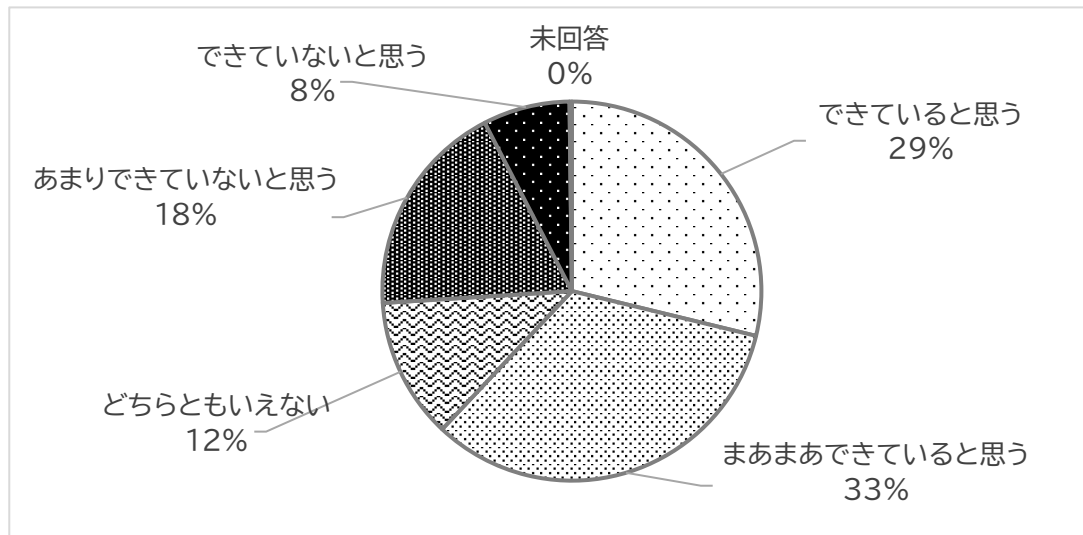


図 24 障がいのある人や高齢者等に対する行動

また、障がいのある人や高齢者等に対する行動と④の心のバリアフリーの認知度との関係では、行動が「できていると思う」方のうち、76%が心のバリアフリーの「言葉も意味も知っている」方となっています。

一方、「できていないと思う」方について、「言葉も意味も知っている」方は35%で、「言葉も意味も知らない」方が41%となっています。

心のバリアフリーに対する認知度が高いほど、実際に、障がいのある人や高齢者などの困っている人を見かけた際に、声かけや手助けなどの行動ができていく傾向がみられます。

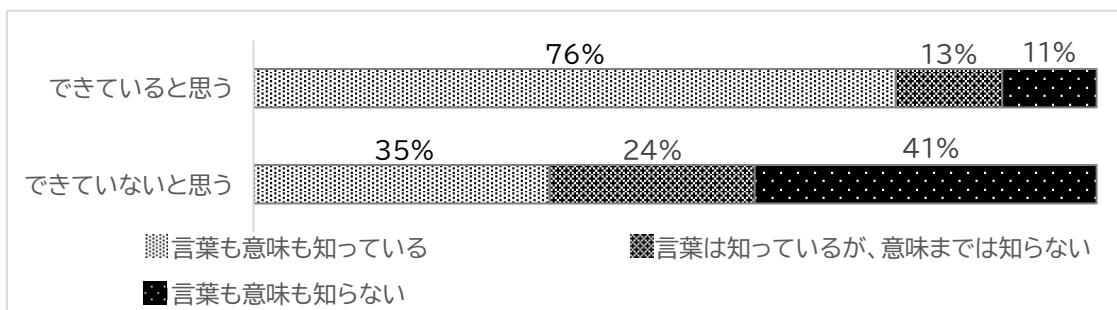


図 25 声かけや手助けの実施と心のバリアフリーの認知度との関係

【心のバリアフリーに関する意見について】

心のバリアフリーに関する意見では、理解や配慮があって嬉しかったこととして、困っているときなどに声をかけてもらい嬉しかった経験があるなどの意見が寄せられました。

一方で、外見からは分かりづらい障がいなどへの理解が不足しており誤解されることがあるなど、障がいに対する理解や配慮が不足していると感じたことがあるといった意見も寄せられました。

また、日ごろから感じていることとして、声かけや手助けは当たり前だという意見がある一方で、声かけの勇気が出ないといった意見など、声かけや手助けに対しハードルを感じている意見も寄せられました。

表 5 心のバリアフリーに関する意見

(経験した心のバリアフリー：理解や配慮があって嬉しかったこと)

- ・足を痛めたときに多くの人に声をかけてもらい、嬉しかった。

(経験した心のバリアフリー：理解や配慮が不足していると感じたこと)

- ・外見からは分かりづらい障がいなど（精神障がいや難聴の人など）への理解が不足していることから、誤解されることがある。障がいの特性を理解してほしい。
- ・点字ブロックの上に立っている人がいて困ったことがある。

(心のバリアフリーについて、日ごろから感じていること)

- ・困っている人への手助けは当たり前の精神だと思う。
- ・以前声をかけたら断られたことがあり、声をかける勇気が出ない。
(断られたときのことを考えると声をかけづらい)

【参考】移動等円滑化の促進に関する基本方針における心のバリアフリーに関する目標（国）

国においては、移動等円滑化の促進に関する基本方針において、心のバリアフリーに関する目標を設定しており、令和7年度末において「心のバリアフリーの用語の認知度」を約50%、「高齢者、障害者等の立場を理解して行動できている人の割合」を原則100%としています。

令和6年度に国土交通省が実施したインターネットモニターアンケート「公共交通機関を利用する際の配慮について」では、心のバリアフリーの認知度は23%、高齢者、障がいのある人等の立場を理解して行動できている人の割合は85%となっています。

表6 移動等円滑化の促進に関する基本方針における目標

項目	令和7年度末までの目標	令和6年度現在
「心のバリアフリー」の用語の認知度	約50%	23%
高齢者、障害者等の立場を理解して行動できている人の割合	原則100%	85%

出典：「移動等円滑化の促進に関する基本方針」（国土交通省）及び「公共交通機関を利用する際の配慮について」（令和6年度）（国土交通省）をもとに編集

なお、同アンケートでは、「心のバリアフリー」の考え方を普及させるために効果的だと思う取組についても尋ねており、「メディア（政府広報、TV、WEB、広告等）での啓発」（76%）、「学校等での教育」（68%）の回答が多く、次いで「公共交通機関等（ポスター、広告等）での啓発」（64%）や「高齢者、障がい者、妊産婦等の当事者との交流で理解を深める」（34%）となっています。

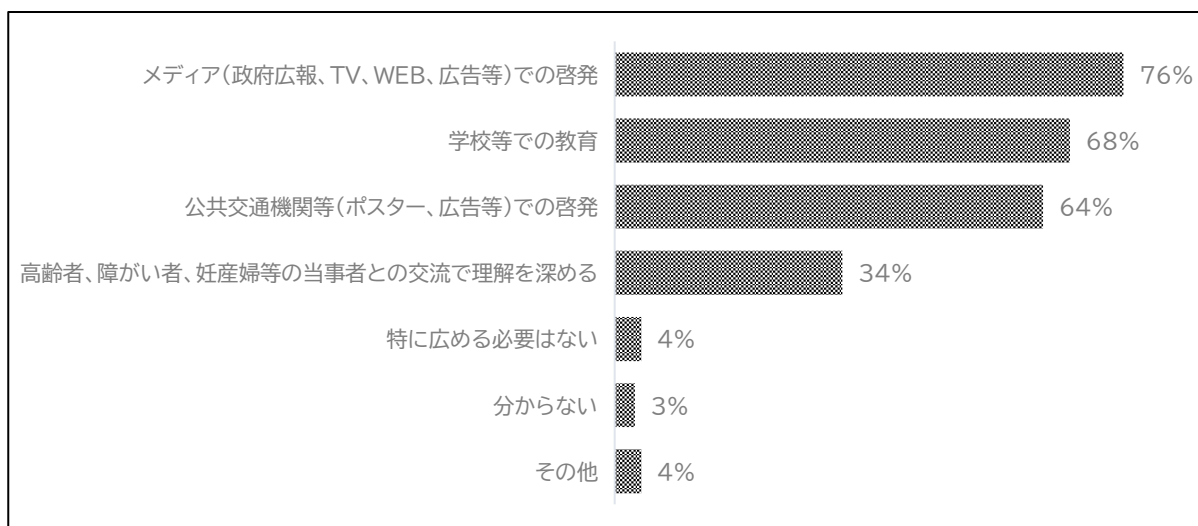


図23 「心のバリアフリー」の考え方を普及させるために効果的だと思う取組（複数回答）

出典：「公共交通機関を利用する際の配慮について」（令和6年度）（国土交通省）をもとに編集

3) アンケート調査結果のまとめ

アンケート調査では 500 名の幅広い年代の方からご意見をいただくことができました。

この中で 55%の方が、JR 岐阜駅周辺施設においてバリアフリー化が進んでいると回答しており、中でも「エレベーター」、「階段・通路」及び「トイレ」について、バリアフリー化の進展を評価する回答が多くありました。

これは各施設の管理者等におけるバリアフリー化の事業推進により、JR 岐阜駅や周辺施設のバリアフリー設備の整備・充実が進展してきた結果であると考えられます。

しかしながら、17%の方が JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が進んでいないと回答していることや、進んでいると回答した方の中でも、案内設備・標識等については、バリアフリー化が十分でないと感じている方がいることが分かりました。

これは、これまでの国における取組などにより、バリアフリーを取り巻く考え方が広く社会に浸透するとともに、ライフスタイルの変化などにより、バリアフリーに対する認識や考え方が多様化し、求められる水準も高くなってきていることがその要因の一つと考えられます。

また、JR 岐阜駅周辺には福祉施設、商業施設等が集積していることに加え、本市の玄関口であることから、多様な方が訪れる場という特性に応じた対応が求められていることもその要因と考えられます。

誰にとっても安全で便利な環境を整備するためには、引き続き、各施設の管理者等と協力しながら、社会の変化に柔軟に対応したバリアフリー化の推進が重要です。

心のバリアフリーについては、52%の方が言葉も意味も知っているとの状況にあり、これは、国が定めるバリアフリー法に基づく基本方針における令和 7 年度目標（約 50%）を上回っています。

しかしながら、実際に、障がいのある人や高齢者などの困っている人を見かけた際に声かけや手助けができていると思う方は 62%でした。

国の令和 7 年度目標（原則 100%）に向け、声かけや手助けなどの行動ができる方を更に増やすためには、心のバリアフリーの普及・啓発が必要だと考えられます。

今回のアンケートでは、年代が下がるにつれて心のバリアフリーという言葉の認知度が低いことが分かりました。

また、心のバリアフリーに対する認知度が高いほど、実際に、障がいのある人や高齢者などの困っている人を見かけた際に、声かけや手助けなどの行動につながる傾向があることも分かりました。

この結果から、声かけや手助けなどの行動ができる方を増やすためには、「心のバリアフリー」に対する認知度を上げることが有効であり、特に、認知度の低い若年層に対し、働きかけていくことが重要だと考えられます。

国の調査結果において効果的だとされた取組なども参考にしながら、より効果的・効率的な取組について検討していくことが必要です。

(5) まち歩き（現地確認）及びヒアリング調査

1) 実施概要

基本構想に位置付けた事業によりバリアフリー化された設備等を含め、JR 岐阜駅周辺におけるバリアフリーの状況について、まち歩き（現地確認）を実施しました。

まち歩き（現地確認）に際しては、基本構想策定時にヒアリングを実施した、障がい者、高齢者、子育て世代などの各関係団体に協力を依頼し、まち歩き（現地確認）を通じて、感じられたことなどをヒアリングしました。

表 7 実施概要

<p>実施日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和 6 年 5 月 22 日（水） ・ 令和 6 年 5 月 24 日（金） ・ 令和 6 年 11 月 22 日（金） 		
<p>参加団体 （五十音順）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 岐阜県自閉症協会岐阜市ブロック ・ 岐阜市あけぼの会 ・ 岐阜市視覚障害者福祉協会 ・ 岐阜市肢体不自由児者父母の会 ・ 岐阜市重症心身障害児（者）を守る会 ・ 岐阜市身体障害者福祉協会 ・ 岐阜市聴覚障害者協会 ・ 岐阜市老人クラブ連合会 ・ 岐阜地区知的障がい者育成会 ・ 特定非営利活動法人 岐阜県難病団体連絡協議会岐阜支部 ・ 特定非営利活動法人 グッドライフサポートセンター ・ 特定非営利活動法人 こどもトリニティネット ・ 特定非営利活動法人 障害者自立センターつかいぼう ・ 公益財団法人 岐阜市国際交流協会 <p style="text-align: right;">（計 14 団体）</p>		
<p>対象場所 及びコース</p>	<p>JR 岐阜駅周辺（図 26 参照）</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>【コース A】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②歩行者デッキ ③JR 岐阜駅北口駅前広場 ④JR 岐阜駅 1 階 ⑤ハートフルスクエアG </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>【コース C】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②ASTY 岐阜 ③ハートフルスクエアG ④JR 岐阜駅北口駅前広場 ⑤JR 岐阜駅 1 階 </td> </tr> </table> <p>【コース B】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②JR 岐阜駅 1 階 ③ASTY 岐阜 ④ハートフルスクエアG 	<p>【コース A】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②歩行者デッキ ③JR 岐阜駅北口駅前広場 ④JR 岐阜駅 1 階 ⑤ハートフルスクエアG 	<p>【コース C】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②ASTY 岐阜 ③ハートフルスクエアG ④JR 岐阜駅北口駅前広場 ⑤JR 岐阜駅 1 階
<p>【コース A】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②歩行者デッキ ③JR 岐阜駅北口駅前広場 ④JR 岐阜駅 1 階 ⑤ハートフルスクエアG 	<p>【コース C】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①JR 岐阜駅 2 階 ②ASTY 岐阜 ③ハートフルスクエアG ④JR 岐阜駅北口駅前広場 ⑤JR 岐阜駅 1 階 		



図 26 まち歩き（現地確認）のコース



図 27 まち歩き（現地確認）の様子

2) まち歩き（現地確認）及びヒアリングでの意見

① いただいたご意見について

今回のまち歩き（現地確認）及びヒアリングでは、合計 160 件のご意見をいただきました。

このうち、JR 岐阜駅周辺の施設整備に関する意見が 70 件、JR 岐阜駅周辺の移動に関する意見が 56 件、心のバリアフリーに関する意見が 34 件でした。

表 8 ヒアリングでの意見数

設問	意見総数	更なるバリアフリー化を求める意見		
		肯定的に評価する意見	更なるバリアフリー化を求める意見	その他の意見
JR 岐阜駅周辺の“施設整備”について	70 件	20 件 (29%)	49 件 (70%)	1 件 (1%)
JR 岐阜駅周辺の“移動”について	56 件	7 件 (12%)	47 件 (84%)	2 件 (4%)
嬉しかった経験や困った経験などについて	34 件	嬉しかった経験 16 件 (47%)	困った経験など 17 件 (50%)	1 件 (3%)
合計	160 件	43 件	113 件	4 件

② JR 岐阜駅周辺の施設設備について

JR 岐阜駅周辺の施設設備に関する 70 件の意見のうち、肯定的に評価する意見が 20 件（29%）、更なるバリアフリー化を求める意見が 49 件（70%）でした。

ともにエレベーターに対する意見が多く、JR 岐阜駅改札内にエレベーターが設置されたことについて肯定的に評価されている一方で、車いす利用者などの利用者の特性によってはエレベーターのサイズや機能に対し、更なるバリアフリー化が求められていることが分かりました。その他の施設に関しても、それぞれの特性に応じたバリアフリー化を求める意見が寄せられました。

表 9 JR 岐阜駅周辺の施設設備に対する主な意見

種別	ご意見（要約）
エレベーター	<p>◆肯定的に評価する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 改札内に設置されたことで障がいのある人のみならず一般の方の利用も可能となり、移動しやすい駅となった。 スケルトンタイプのエレベーターは圧迫感がやわらぎよかった。 <p>◇更なるバリアフリー化を求める意見</p> <ul style="list-style-type: none"> エレベーターの入り口や内部が狭く、ストレッチャー車いすや多胎児用ベビーカーが使用できない。
通路・階段	<p>◆肯定的に評価する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> JR 岐阜駅ホームの通路について、広いので通りやすい。 ウォークイン改札が新設されたことで介助者が居なくても通過できるようになった。 <p>◇更なるバリアフリー化を求める意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 歩行者用デッキの屋根が半分しかないため、雨天時のベビーカー利用に困った。
トイレ	<p>◆肯定的に評価する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> トイレが新しくなり、広くて清潔感が感じられ、機能も充実し使いやすくなった。 <p>◇更なるバリアフリー化を求める意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 多目的トイレにユニバーサルシートがあると良い。 男性トイレにベビーキープやベビーベッドの設置が増えると良い。
案内設備・標識	<p>◇更なるバリアフリー化を求める意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に車いす利用者やベビーカー利用者が利用可能なエレベーターやトイレがどこにあるか分かりやすくみやすい案内表示があると良い。 スロープなどの存在を知らない人が多いため、案内表示があると良い。 施設の案内を気軽に尋ねられるコンシェルジュ的な人が配置されると良い。
その他	<p>◇更なるバリアフリー化を求める意見</p> <ul style="list-style-type: none"> おむつ替えや授乳ができる場所が増えると良い。 駅のホームにホームドアが設置されると良い。 手話ができるなど障がいに理解があり、対応可能な駅員がいると利用しやすい。

③ JR 岐阜駅周辺の移動について

JR 岐阜駅周辺の移動に関する 56 件の意見のうち、肯定的に評価する意見が 7 件（12%）、更なるバリアフリー化を求める意見が 47 件（84%）でした。

特に、通路に対し、その機能や使いやすさに対しては肯定的に評価されている一方で、案内表示の分かりにくさなどの意見があることから、今後は、より移動がしやすいものとなるよう、通路を利用するための案内の改善が求められていることが分かりました。

表 10 JR 岐阜駅周辺の移動に対する主な意見

種別	ご意見（要約）
通路の機能や 使いやすさ	<p>◆<u>肯定的に評価する意見</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・点字ブロックが適切に設置されているので、円滑に移動できて良い。 ・タクシー乗り場などの段差が解消され、車いすが楽に走行できて良い。 <p>◇<u>更なるバリアフリー化を求める意見</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨天時に足元が滑りやすいので、滑りにくいものになると良い。 ・歩行困難者等が適宜休めるよう、周囲を見まわして目に入る範囲内に椅子が設置してあると良い。
案内表示	<p>◇<u>更なるバリアフリー化を求める意見</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR 岐阜駅からの動線（出口の案内、バス停への動線、施設間の移動など）について、車いす利用者や障がいのある人、ベビーカー利用者、高齢者、外国人等それぞれの特性を配慮した分かりやすい案内表示があると良い。 ・多言語表示はとても便利だが、困って慌てていると気づきづらいため、もう少し目立たせてほしい。 ・外国人全員が英語を理解できるわけではないため、いろいろな言語があると良い。

④ 心のバリアフリーについて

心のバリアフリーに関する 34 件の意見のうち、嬉しかった経験が 16 件（47%）、困った経験や配慮してほしいことが 17 件（50%）でした。

嬉しかった経験として、具体的な声かけやコミュニケーションの経験のほか、個々の特性への理解の浸透や認識の変化が嬉しいとの意見がありました。

また、困った経験や配慮してほしいこととして、障がいに対する理解の促進や心のバリアフリーの普及・啓発に関する意見をいただきました。

表 11 心のバリアフリーに対する主な意見

種別	ご意見（要約）
嬉しかった経験	<ul style="list-style-type: none">・ベビーカーを利用してエレベーターに乗るときに、先に利用されている方がいたが、譲ってもらえてありがたかった。・補助犬を連れてある際、多くの方から声かけをいただき、いつもありがたく思っている。・市民運動会において、車いすを使った競技を取り入れてもらい、理解が進み、配慮してもらえるようになった。
困った経験や配慮してほしいこと	<ul style="list-style-type: none">・外見からは分かりづらい障がいのある人等への理解の不足から、誤解されることが多い。・車いす利用者に加え、異性介護等の事情により、多目的トイレの利用を必要とする人がいることを知ってほしい。・突然の体調不良などで動けなくなるケースがあるため、クールダウン室の設置など落ち着けるスペースがあると良い。

3) まち歩き（現地確認）及びヒアリング結果のまとめ

まち歩き（現地確認）及びヒアリングでは、JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対し、肯定的に評価する意見として、JR 岐阜駅改札内へのエレベーターの設置やトイレ機能の充実などが寄せられています。

これは、各施設の管理者等の計画的な事業の推進により、着実にバリアフリー化が進んできた結果によるものと考えられます。

一方で、エレベーターの大きさや機能面などにおいて、利用者の特性に応じた対応を要望する意見が寄せられています。

今後は、すべての人が便利で安心して施設等を利用することができるよう、障がいの有無や特性なども踏まえながら、利便性の改善や負担軽減につながる取組を進めることが重要です。

また、心のバリアフリーについては、嬉しかった経験として、実際の声かけや手助けのほか、障がいへの理解の浸透が嬉しいといった意見が寄せられました。

これまでの取組により、心のバリアフリーの重要性が認知され、様々なバリアへの理解が深まってきたものと考えられます。

一方で、外見からは障がいのある人と分かりづらい方などへの理解が不足しているといった更なる心のバリアフリーの推進が必要との意見もあることから、引き続き、心のバリアフリーの普及・啓発を実施していくことが求められています。

4.まとめ

(1) これまでの取組の総括

3の評価結果から、JR 岐阜駅周辺におけるバリアフリー化に向けた特定事業及びその他事業のうち、短期の目標年次に位置付けられた事業についてはすべて完了したことが確認できました。

アンケートやまち歩き（現地確認）及びヒアリングでは、JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化が進んでいるとの回答をいただくなど、一定の評価がなされています。

これは、これまでの取組によって、JR 岐阜駅周辺における生活関連施設等のバリアフリー設備の整備・充実が図られたことにより、バリアフリー化が着実に進展してきた結果であると考えられます。

一方で、エレベーターやトイレなどに対して、利用者の特性ならではの気づきによる改善等を求める意見もあることから、基本構想の目的である誰にとっても安全で便利な環境の実現に向けては、今後も引き続き、障がいのある人や高齢者などの方々の目線での利便性の向上などが課題となっています。

また、心のバリアフリーに関しては、アンケートにおいて、一定の認知度があることが確認されました。

まち歩き（現地確認）及びヒアリングにおいても、実際の声かけや手助け、また、障がいへの理解の浸透に対して、嬉しかったとする意見が聞かれたところであり、これまでの心のバリアフリーの推進に関する取組の効果が一定程度出ているものと考えられます。

しかしながら、引き続き、心のバリアフリーの普及・啓発の実施が求められており、更なる効果的な取組により、それぞれの特性に応じた配慮などの浸透が課題となっています。

(2) 今後の更なるバリアフリー化の推進に向けた考え方

1) 基本構想に中期・長期の目標として位置付けられた整備の推進

JR 岐阜駅周辺においては、今後、岐阜駅北中央東地区及び岐阜駅北中央西地区における市街地再開発事業や名鉄名古屋本線連続立体交差事業などが計画され、また、中心市街地における道路空間の利活用が検討されています。

バリアフリー法施行後18年が経過する中、様々な取組により、各施設の管理者など民間の事業者においてもバリアフリーに対する考え方が浸透してきており、これらの計画されている事業の進捗に伴い、JR 岐阜駅周辺におけるバリアフリー化が一層進んでいくことが期待されます。

その一方で、JR 岐阜駅周辺におけるまちづくりの進展に伴い、人の流れが大きく変化することが考えられるとともに、時代の流れの中でバリアフリーに対する認識や考え方が変化していくことも考えられることから、基本構想における基本的な考え方に示すように、こうした今後のまちづくりの進展や社会環境、経済環境の変化などにも留意し、そのときどきの時代の要請に応えながら、柔軟に対応していくことが必要です。

基本構想では、中期的には重点整備地区の特性に応じたバリアフリーの充実、長期的には社会環境の変化に伴うスパイラルアップを基本的な考え方として、今後の設備改修や将来の変化に柔軟に対応していくこととしています。

また、時代の要請に応えるバリアフリーな空間であることを目指し、PDCA サイクルを適切に循環し、継続的な取組に努めることとしています。

今後は、引き続き、各施設の管理者等の協力のもと、基本構想に中期・長期の目標として位置付けられた整備の進捗を図るとともに、利用者や、障がい者、高齢者、子育て世代などの方々の利便性の向上などを図るため、必要に応じて各関係団体へのアンケートやヒアリング等を実施し、バリアフリーの質の向上に努めます。

これにより、「バリアフリー」を取り巻く環境の変化にも柔軟に対応しながら、着実に事業を推進することで、障がいのある人もない人も、高齢者も若者も、日本人も外国人も、すべての人にとって安全で便利なバリアフリーの空間の実現へとつなげていきます。

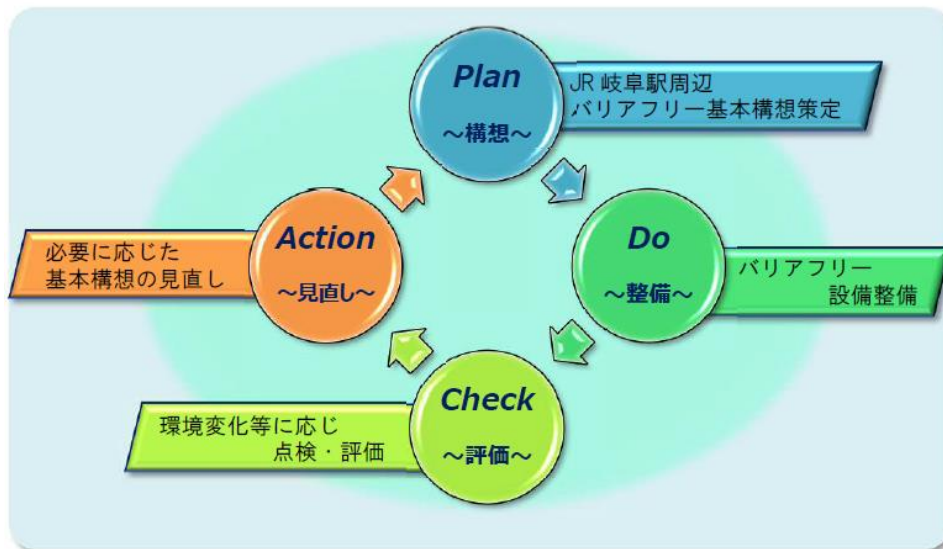


図 28 PDCA サイクル

出典：JR 岐阜駅周辺バリアフリー基本構想

2) 心のバリアフリーの更なる推進

施設のバリアフリー化に代表されるハードの整備には、建築物の構造、また、バリアの特性等、様々な事情から、すべてのバリアを取り除くことには、一定程度の費用や時間を要することが考えられます。

更に、ハード面のバリアフリーの整備が進んでも、障がいのある人に対する誤解や、何気なく行っている行動や発言などが意識上のバリアを作ってしまうこともあります。

ユニバーサルデザイン行動計画 2020 において、「共生社会を真の意味で実現していくためには、生活のあらゆる場面で、障害のある人もない人も互いに『心のバリアフリー』を体現していかなくてはならない。」とあるように、真の意味でバリアフリーを実現するためには、市民一人ひとりが、高齢者や障がいのある人等に対して、その特性を理解し、接することができるよう、「心のバリアフリー」を醸成していくことが必要であり、ハードの整備では補えないバリアを無くすためにも大切なものであるといえます。

バリアフリー法においても、高齢者や障がいのある人などにやさしい社会の実現に向けて、心のバリアフリーの推進が求められています。

本市においては、「心のバリアフリー」の推進に向けて、障がいに対する理解啓発のためのイベントの開催やユニバーサルデザインに関する出前講座の実施など、様々な取組を行っているところです。

その上で、心のバリアフリーの推進に向けては、これまでの取組に加え、「メディアでの啓発」や「学校等での教育」、「公共交通機関等での啓発」、「高齢者、障がい者、妊産婦等の当事者との交流」といった幅広い取組も効果的だと考えられます。

また、今回のアンケート調査では、心のバリアフリーの言葉の認知度が低い若年層に対し働きかけていくことが重要であると考えられます。

今後は、これまで本市が進めてきた取組のブラッシュアップを図りつつ、今回実施したアンケート調査の分析結果や国の調査結果なども踏まえながら、それぞれの特性に対する更なる理解促進やバリアを取り除くために必要な行動の周知などについての検討を行うことで、「心」のバリアフリー化のより一層の推進を図り、すべての人が相互に支え合う「共生社会」の実現へとつなげていきます。

5. 参考資料

(1) アンケートについて

1) アンケート用紙

JR 岐阜駅周辺及び心のバリアフリーに関するアンケート

1 アンケートの趣旨・目的

本市では、誰にとっても安全で、便利な環境を面的、一体的に目指すことが必要と考え、バリアフリーを推進しています。その中で、特に本市の玄関口である JR 岐阜駅周辺におけるバリアフリー化を進めてきました。

本アンケートは、さらなるバリアフリー推進に向けた参考とさせていただくため、「JR 岐阜駅周辺におけるバリアフリー」等について皆様のご意見をお伺いすることを目的として実施するものです。ご協力をお願いします。

2 アンケート

問 1. ご回答いただく方についてお聞きます。

年齢	1. 19 歳以下	2. 20 歳代	3. 30 歳代	4. 40 歳代
	5. 50 歳代	6. 60 歳代	7. 70 歳代	8. 80 歳以上

問 2. JR 岐阜駅の構内や北口・南口駅前広場など周辺施設についてお聞きます

(1) バリアフリー化は進んでいると思いますか？	1. はい	2. いいえ	3. わからない(問 3 へ)	
(2) 進んでいると感じる施設はどのような場所ですか？ (複数回答可)	1. 通路・階段	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	2. エレベーター	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	3. トイレ	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	4. 案内設備・標識	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	5. その他()			
(3) 進んでいないと感じる施設はどのような場所ですか？ (複数回答可)	1. 通路・階段	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	2. エレベーター	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	3. トイレ	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	4. 案内設備・標識	駅構内	駅前広場内	その他施設()
	5. その他()			
(4) (1)について、そう感じた理由を教えてください				

問 3. 心のバリアフリーについてお聞きます。

(1) 心のバリアフリーを知っていますか？	1. 言葉も意味も知っている	2. 言葉は知っているが、意味までは知らない	3. 言葉も意味も知らない
(2) 障がい者や高齢者など、困っている人を見かけた際に声かけや手助けができていますか？	1. できていると思う	4. あまりできていないと思う	5. できていないと思う
	2. まあまあできていると思う	3. どちらともいえない	
(3) その他自由意見			

問 4. その他のご意見

--

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

問合せ先	岐阜市 政策調整課 調整係 TEL:058-214-2039
------	--------------------------------

※ご記入いただいた内容につきましては、本アンケートの目的以外に使用しません。なお、個人情報公表されることはありません。

(調査員記載欄)

日にち	時間 ※○で選択	調査地点 ※○で選択	調査員番号	通番
5/	①8:00~12:00 ②12:00~16:00 ③16:00~20:00	①北-バスロータリー周辺 ③北-歩行者デッキ ⑤南-タクシー乗り場周辺	②北-駅前広場周辺 ④北-その他 ⑥南-その他	

2) アンケート結果

① 年代別の JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価

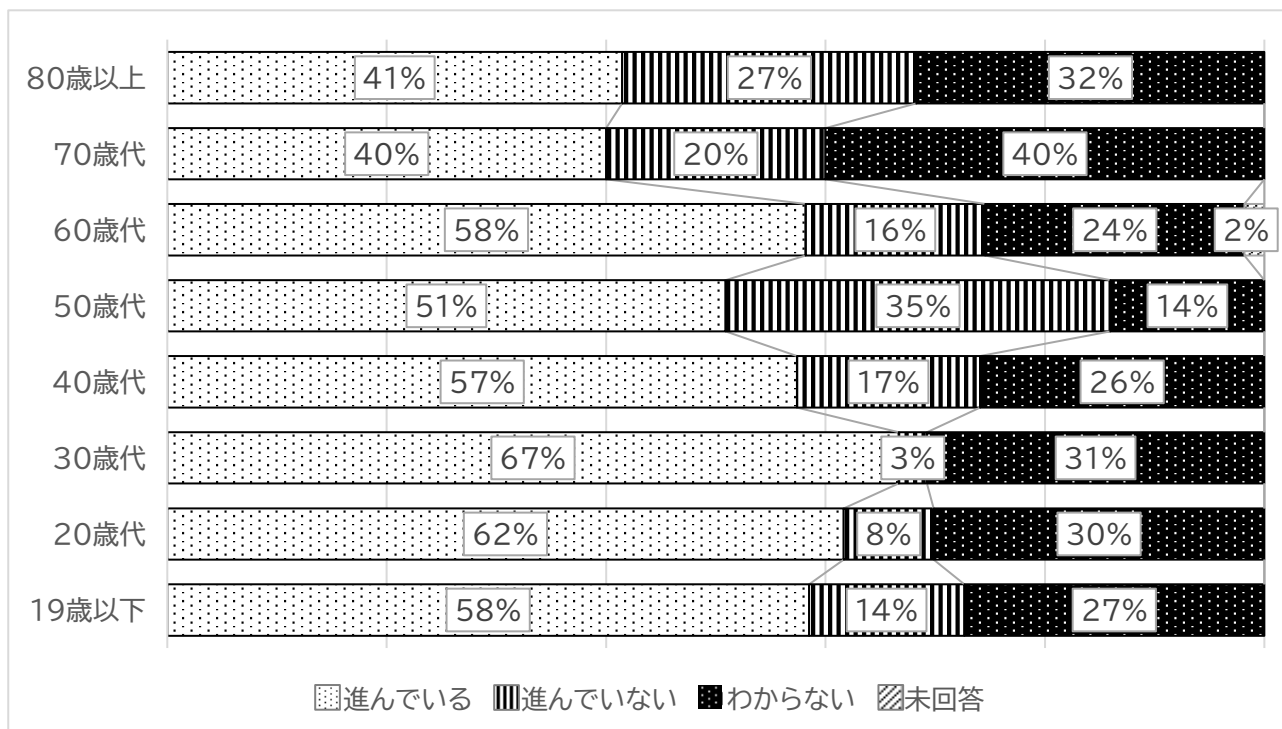


図 29 年代別の JR 岐阜駅周辺のバリアフリー化に対する評価

② 年代別の心のバリアフリーの認知度

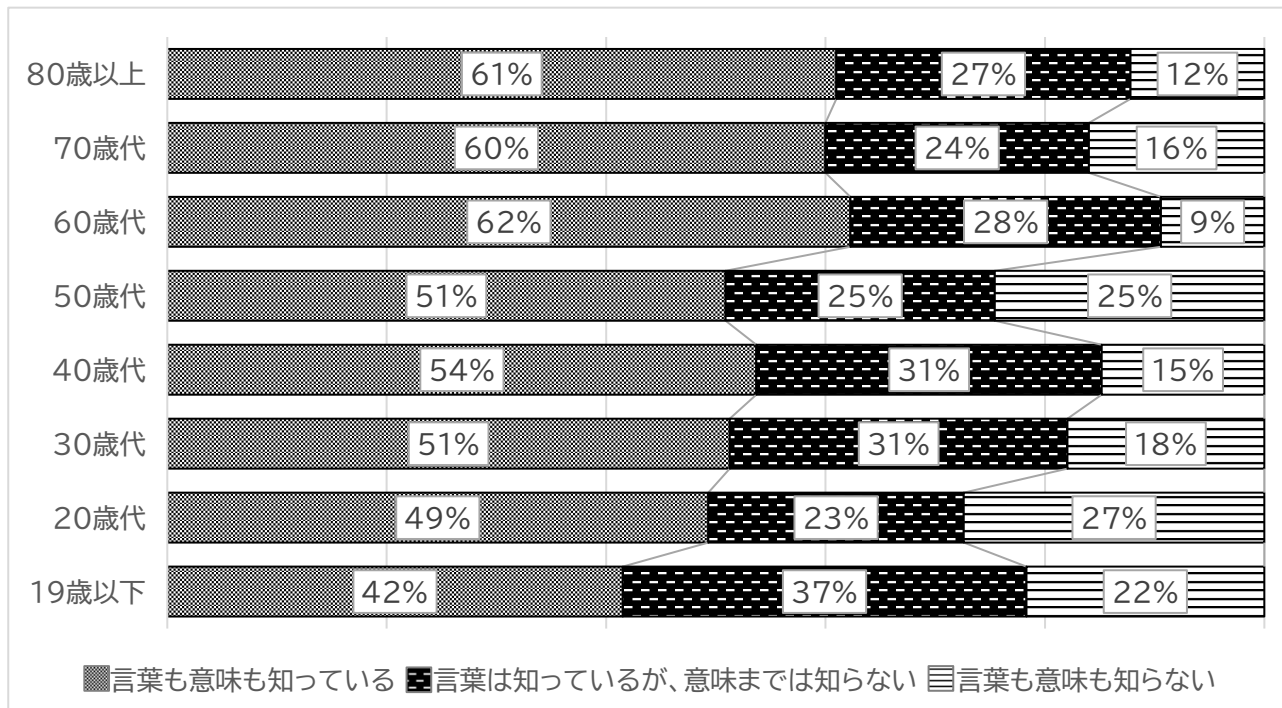


図 30 年代別の心のバリアフリーの認知度

③ 年代別の障がいのある人や高齢者等に対する行動

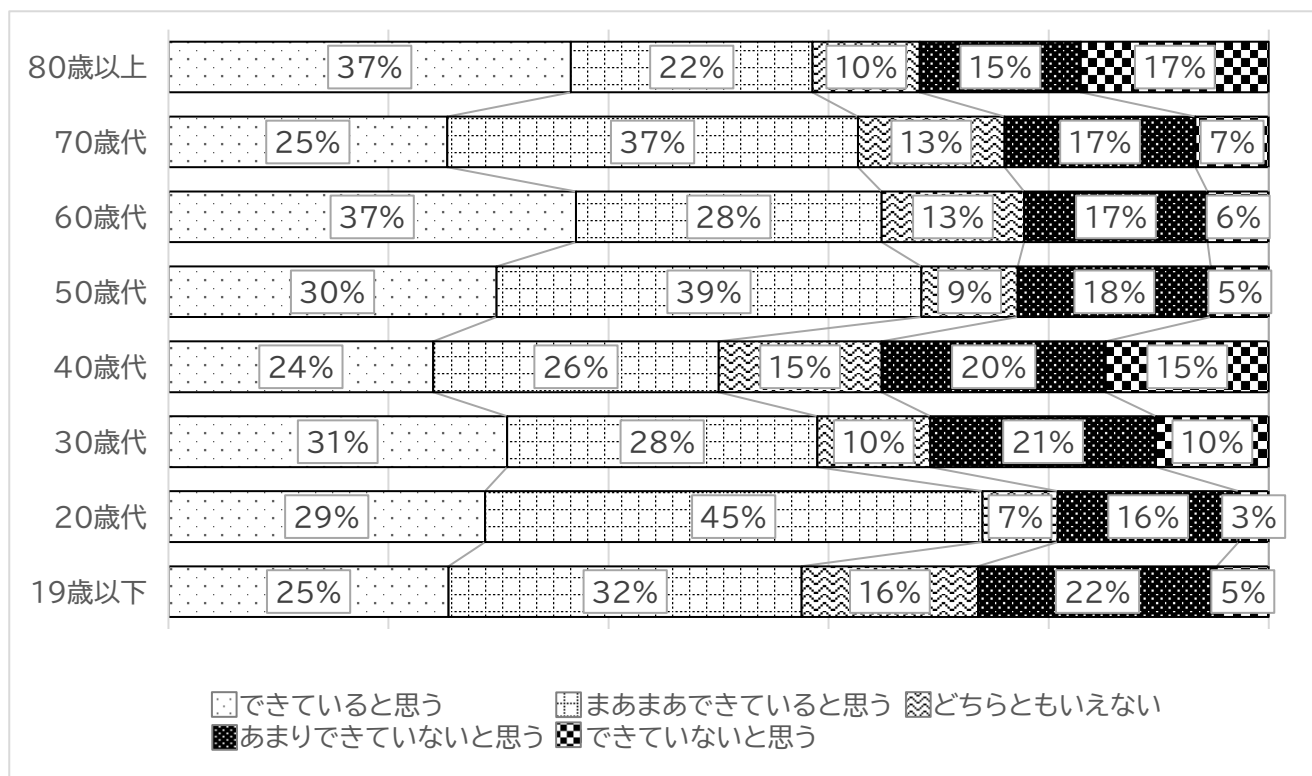


図 31 年代別の障がいのある人や高齢者等に対する行動

(2) まち歩き（現地確認）及びヒアリングについて

1) ヒアリング用紙

ヒアリング

JR 岐阜駅や駅周辺のバリアフリーについて、ご意見やご要望をお聞かせください。

1. バリアフリーの観点から、JR 岐阜駅周辺の“施設設備”について、ご意見ご要望をお聞かせください。

(評価の視点)

トイレやエレベーターの使い勝手、案内表示の分かりやすさ など

2. バリアフリーの観点から、JR 岐阜駅周辺の“移動”について、ご意見ご要望をお聞かせください。

(評価の視点)

移動のしやすさにかかる、点字ブロックや案内表示の状況 など

3. 今後更なる心のバリアフリーを推進するにあたり、周囲の方からの声掛けなど嬉しかった経験や困った経験、今後配慮してほしいことなどがあれば教えてください。

(回答例)

バスを降りるときにベビーカーを持ってきて助かった

点字ブロックの上に立ち止まっていたり、荷物が置いてあると、ぶつかってしまって危険 など

団体名	
回答者名	

ご協力ありがとうございました。

※ご記入いただいた内容につきましては、本ヒアリングの目的以外に使用しません。なお、個人情報が公表されることはありません。

2) まち歩き（現地確認）及びヒアリング結果

【凡例】◆:肯定的に評価する意見

◇:更なるバリアフリー化を求める意見

① JR 岐阜駅周辺の施設整備に対する主な意見について

（エレベーターについて）

- ◆改札内の各ホームに新たに設けられ、障がいがある人のみならず、すべての人に優しい駅になった。
- ◆改札内のエレベーターはスケルトンタイプのため圧迫感がやわらぎよかった。ボタンも大きく使いやすいかった。
- ◇改札内のエレベーターに関して、ベビーカーや車いすを利用した際には、狭く感じられるので、もう少し広いとよかった。
- ◇改札内のエレベーターがどのホーム（東京方面、大阪方面、高山方面など）とつながっているか表示があるとよい。
- ◇各ホームのエレベーターから車いすが乗り降りしやすい車両（車いす対応扉）がどこにあるか分かるような案内があるとよい。
- ◇歩行者デッキのエレベーターは、入り口が狭く、車いすで乗り降りする際にぶつかってしまうことが多いため、入り口が広いとよい。

（通路・階段について）

- ◆JR 岐阜駅ホームの通路について、広いので通りやすい。
- ◆ウォークイン改札が新設されたことにより、介助者がいなくても通過できるようになった。
- ◇歩行者用デッキについて、屋根が半分しかなく、雨天時はベビーカーが濡れてしまうため、屋根は十分な広さがあるとよい。

（トイレについて）

- ◆JR 岐阜駅 1 階のトイレが新しくなり、清潔感が感じられ、広くて使いやすくなってよかった。
- ◆ASTY 岐阜 3 階の多目的トイレについて、整備されてよかった。
- ◇多目的トイレのベッドについて、大人の障がい者も使用できる大きなもの（ユニバーサルシート）があるとよい。
- ◇男性トイレにベビーキープ、ベビーベッドの設置が増えるとよい。
- ◇多目的トイレについて、どのような人が必要としているのかを案内し、理解を深めるような表示があるとよい。
- ◇トイレの入り口に男性用、女性用を知らせる点字があると良い。
- ◇バリアフリー対応のトイレが増えるとよい。

(案内設備・標識について)

- ◆JR 岐阜駅北口の2階デッキの案内表示板について、触知図に音声ガイドがつけられており、視覚障がい者に配慮されたものとなっているほか、主な設備のガイドを選ぶボタンがオレンジ色で、視認性にも配慮されたものとなっている。
- ◇車いす利用者や障がい者、ベビーカー利用者等が利用可能なエレベーターやトイレについて、どこにあるか分かりやすく、見やすい案内表示があると良い。
- ◇障がい者や外国人なども含め、施設の案内を気軽に尋ねられるコンシェルジュ的な人が配置されるとよい。
- ◇スロープの存在を知らない人もいるので、案内表示があるとよい。
- ◇案内表示について、サイズを大きくし、数も増えるとよい。
- ◇案内標識の音声ガイドについては、周囲の音と混ざり聞き取りづらいときがある。
- ◇JR 岐阜駅からの動線について、車いす利用者や障がい者、ベビーカー利用者、高齢者、外国人等それぞれの特性を配慮した分かりやすい案内表示があるとよい。

(その他)

- ◇おむつ替えや授乳の場所が増えるとよい。
- ◇駅のホームにホームドアが設置されるとよい。
- ◇手話ができるなど聴覚障がいにも理解があり、対応可能な駅員がいると精神的にも電車が利用しやすくなる。
- ◇緊急時の案内（突発的な事故による電車の遅延など）について、音声だけの場合、聴覚障がい者は理解できない場合があるので、手話やデジタルサイネージ等による情報提供などがあるとよい。
- ◇自動券売機にお客様サポートサービスを導入するなど駅員と気軽にコミュニケーションがとれるようになるとうい。
- ◇JR 岐阜駅北口の一般車乗降場について、身体障がい者用の乗降場があるが、認知度が低く、一般の方が利用されることがあるので、もっと周知されるとよい。
また、スペースが狭く危険を感じることもあるため、スペースが広くなるとよい。
- ◇カウンター等において筆談ボードやコミュニケーション支援ボードを設置するとよい。
- ◇突然の体調不良で動けなくなる場合もあるので、少し休憩できるスペース（できれば個室）があるとよい。
- ◇精神障がい者のためのカームダウンスペースやクールダウンスペースもあるとよい。
- ◇紫外線を浴びれない人もいるため、歩行者デッキの屋根は UV カットの素材を利用し、その旨周知されると安心して移動ができる。

② JR 岐阜駅周辺の移動に対する主な意見について

(通路の機能や使いやすさについて)

- ◆バリアフリー化が進み、移動しやすくなった。
- ◆駅舎が広く、点字ブロックが適切に設置されているので、円滑に移動ができる。
- ◆JR 岐阜駅北口のタクシー乗り場について、段差が解消されていてよかった。
- ◆大変移動しやすいものとなっている。
- ◇JR 岐阜駅からバス停までの動線について、雨天時に足元が滑りやすいので、滑りにくいものになるとよい。
- ◇歩行困難者等が適宜休めるよう、周囲を見まわして目に入る範囲内に椅子が設置してあるとよい。
- ◇北口改札口について、ホームへ誘導する点字ブロックがないので、設置されるとよい。
- ◇エスカレーターについて、「上り」と「下り」が区別しやすいよう、点字ブロックを増設されるとよい。

(案内表示について)

- ◇JR 岐阜駅（改札口など）からの動線（出口の案内、バス停への動線、施設間の移動など）について、車いす利用者や障がい者、ベビーカー利用者、高齢者、外国人等それぞれの特性を配慮した分かりやすい案内表示があるとよい。
- ◇多言語表示はとても便利だが、困って慌てていると気づきづらいため、もう少し目立たせてほしい。
- ◇外国人全員が英語を理解できるわけではないので、いろいろな言語があるといい。
- ◇案内板の字が大きいほうが良いと思う。
- ◇駅構内の案内はほぼ天井にあるため、車いすからだと見上げる状況のため、電車の案内、トイレなどの案内は柱など車いす目線でも見やすい位置に欲しい。
- ◇案内表示が少ないと感じた。

③ 心のバリアフリーに対する主な意見

(嬉しかった経験について)

- ・ベビーカーを利用してエレベーターを乗るときに、先に利用されている方がいたが、譲ってもらえてありがたかった。
- ・補助犬を連れていても駅周辺のお店では快く受け入れていただけた。また、多くの方から「困っていることはありませんか？」と声をかけていただいており、いつもありがたく思っている。
- ・市民運動会に車いすを使った競技を取り入れてもらい、子どもたち、大人たちと一緒に競技している。
障がいへの理解が進み、地域がとてもやさしくなり、配慮もしてもらえるようになり、とても喜んでいる。
- ・「心のバリアフリー」が全国的に推進されていることが嬉しい。
- ・声掛けが一番嬉しい。
1人で子育てしている方にとっては孤独感の軽減という効果もある。

(困った経験や配慮してほしいことについて)

- ・外見からは分かりづらい障がいのある人等への理解の不足から、誤解されることが多い。
- ・車いす利用者に加え、異性介護等の事情により、多目的トイレの利用を必要とする人がいることを知ってほしい。
- ・障がいによってはパニックになることがあることを知ってほしい。
また、パニックになった際に落ち着ける場所があるといい。
- ・お年寄りやハンデのある方に対しても、今どんなことで困っているか、一人一人が目の前の状況を見て想像できるといい。
- ・突然の体調不良などで動けなくなるケースがあるため、落ち着いて休憩できる場所があるといい。

④ その他の主な意見

- ・今後、施設の改修等をするときは、可能な限り障がい者等の意見を聴き、設計に取り入れてもらえるといい。
- ・補助犬は安全であることなど、補助犬に関して広報してもらいたい。

