

資料編

1. 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会等の開催経過

本構想の策定にあたっては、学識経験者、関係事業者、高齢者・障害者団体の代表、行政、公募委員で構成する「第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会」を設置し、協議・検討を行いました。

なお、具体的な事項に関しては、委員会の下に設置した幹事会において協議・調整を行いました。

第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会 幹事会		
第1回	令和3年8月 (書面協議)	<ul style="list-style-type: none"> 本市の現状、第三次基本構想に向けた課題整理について 基本的方向について 重点整備地区の設定について
第2回	令和3年11月16日(火)	<ul style="list-style-type: none"> 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(素案)について 今後のスケジュールについて
第3回	令和4年2月 (書面協議)	<ul style="list-style-type: none"> 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(素案)に係るパブリックコメント手続の実施結果等について 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(案)について

第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会		
第1回	令和3年8月 (書面協議)	<ul style="list-style-type: none"> 本市の現状、第三次基本構想に向けた課題整理について 基本的方向について 重点整備地区の設定について
第2回	令和3年11月24日(水)	<ul style="list-style-type: none"> 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(素案)について 今後のスケジュールについて
第3回	令和4年3月15日(火)	<ul style="list-style-type: none"> 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(素案)に係るパブリックコメント手続の実施結果等について 第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想(案)について

意見募集(パブリックコメント)	
○意見の募集期間	令和3年12月15日(水)～令和4年1月19日(水) (36日間)
○意見の提出状況	14人(69件)

第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会 委員名簿

(敬称略)

No	区分	所属等	役職	氏名
1	学識経験者	鹿児島女子短期大学	名誉教授	◎古川 恵子
2	施設 設置 管理者	(鉄道)	九州旅客鉄道株式会社鹿児島支社	副支社長 吉住 信哉
3		(フェリー)	鹿児島市船舶局	次長 園田 広美
4		(バス・路面電車)	鹿児島市交通局	次長 水之浦 達也
5		(バス)	公益社団法人鹿児島県バス協会	専務理事 改元 秀男
6		(タクシー)	鹿児島市タクシー協会	専務理事 原田 豊
7		(道路)	国土交通省九州地方整備局 鹿児島国道事務所	事務所長 鳥澤 秀夫
8		(道路)	鹿児島県鹿児島地域振興局建設部	部長 島田 公史
9		公安委員会(交通安全施設)	鹿児島県警察本部交通部	参事官 中野 誠
10	高齢者、障害者団体等	鹿児島市高齢者クラブ連合会	副会長 原口 典	
11		鹿児島市身体障害者福祉協会	副理事長 木藤 隆志	
12		鹿児島市子育てサークル 連絡協議会	会長 宇都 恵子	
13	鹿児島市	(ソフト施策)	鹿児島市企画財政局企画部	部長 ○岩切 賢司
14		(ソフト施策)	鹿児島市健康福祉局福祉部	部長 山内 竜二
15		(駅前広場等)	鹿児島市建設局都市計画部	部長 中馬 礼士郎
16		(道路等)	鹿児島市建設局道路部	部長 寺尾 幸太郎
17		(ソフト施策)	鹿児島市教育委員会事務局教育部	部長 辻 慎一郎
18	その他市長が必要と認める者	国土交通省九州運輸局 鹿児島運輸支局	支局長 (次長)	中原 禎弘 (江隈 幸弘)
19	公募委員			永井 鷹一郎
20				紙屋 久美子
21				櫛山 美保子
22				大平 侑紗生
23				前園 綾美

※ 「◎」は委員長、「○」は副委員長

※ ()は前任者

第三次鹿児島市交通バリアフリー基本構想策定協議会幹事会 幹事名簿

(敬称略)

No	区分	所属等	役職	氏名
1	(鉄道)	九州旅客鉄道株式会社鹿児島支社 総務企画課	人事・勤労 担当課長	中村 泰登
2	(フェリー)	鹿児島市船舶局船舶運航課	課長	竹ノ下 武宏
3	(路面電車)	鹿児島市交通局電車事業課	課長	岡元 一秀
4	(バス・路面電車)	鹿児島市交通局バス事業課	課長	山之口 格
5	(バス)	鹿児島交通株式会社乗合営業部	課長 (次長)	石田 洋介 (坂口 博文)
6	(バス)	南国交通株式会社 自動車事業部業務部計画課	課長	坂口 勇
7	(バス)	JR九州バス株式会社鹿児島支店	支店長	宮脇 健司
8	(バス)	公益社団法人鹿児島県バス協会	事務局長	山口 重幸
9	(タクシー)	鹿児島市タクシー協会	専務理事	原田 豊
10	(道路)	国土交通省九州地方整備局 鹿児島国道事務所交通対策課	課長	佐藤 博信
11	(道路)	鹿児島県鹿児島地域振興局建設部 土木建築課	課長	小谷 浩幸
12		国土交通省九州運輸局 鹿児島運輸支局	首席運輸企画 専門官	剣持 宗宏
13		鹿児島県総合政策部交通政策課	課長	滝澤 朗
14		鹿児島県警察本部交通部 交通規制課	課長	持留 道男
15	(ソフト施策)	鹿児島市企画財政局企画部 交通政策課	課長	●小林 拓史
16	(ソフト施策)	鹿児島市健康福祉局福祉部 障害福祉課	課長	柳田 ひろみ
17	(駅前広場等)	鹿児島市建設局都市計画部 市街地まちづくり推進課	課長	日高 謙次郎
18	(駅前広場等)	鹿児島市建設局都市計画部 谷山都市整備課	課長	外薮 正和
19	(建築物)	鹿児島市建設局建築部建築指導課	課長	甘利 敏行
20	(道路等)	鹿児島市建設局道路部道路建設課	課長	濱平 浩己
21	(道路等)	鹿児島市建設局道路部 街路整備課	課長	櫻木 武志
22	(道路等)	鹿児島市建設局道路部 谷山建設課	課長	宮園 秀二
23	(ソフト施策)	鹿児島市教育委員会事務局教育部 学校教育課	課長	山下 聖和

※ 「●」は幹事長

※ ()は前任者

2. 関係団体へのヒアリング調査等

(1) 関係団体へのヒアリング調査

本構想の策定にあたり3つの既存重点整備地区のバリアフリー整備等について、障害者団体等へヒアリング調査を行いました。

その結果、旅客施設や生活関連経路のバリアフリー整備が進み、利用しやすくなったとの意見をいただきました。一方で、駅構内のバリアフリー経路やトイレ、バス停（乗降スペース）に関する整備・改善の要望もいただいています。

実施概要

実施期間	令和2年10月21日（水）～11月13日（金） ※ 新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮し、書面での回答を依頼した
調査対象	3団体 （鹿児島市老人クラブ連合会（現：鹿児島市高齢者クラブ連合会）、鹿児島市身体障害者福祉協会、鹿児島市子育てサークル連絡協議会）
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 3つの既存重点整備地区におけるバリアフリー整備について、改善された点や不便に思う点 ● 「現在取り組んでいる」または「今後取り組む予定のある」バリアフリーに関する取り組みやその他の意見、活動内容

主な意見（抜粋）

中央地区	中央駅へ行く場合、イオン側のエレベーターは乗り継がないといけないので不便。
	中央駅バス停の上下線の乗降場が離れており高齢者、障害者等弱者に不便。
	施設の駐車場が狭い。子供をベビーカーへ乗せ替えできる位の広さがあると助かる。
	線路を渡る際、ベビーカーが乗り越えにくい段差があり危険に感じる。
鴨池地区	植栽やガードレールのあるバス停は、乗降スペースが狭い、または無い場所もある。
	公園内は、ベンチもあり、障害者用のトイレもあり清潔。
	通路に屋根がない為、雨の日が不便。
谷山地区	歩道が舗装されておらず、傾斜があったり、車が歩道上に駐車していたりする。シルバーカーの通行がスムーズにできるようにしてほしい。
	街が綺麗に整備されてきていると実感している。
その他	慈眼寺公園のトイレ、周辺道路の清掃とバリアフリー化。
	障害者や関係団体と実地検証し、利用の多い道路を絞り、重点的にバリアフリー化する、信号・横断箇所の安全対策を進めることが必要。
	高齢者や障害者のためにバリアフリー化することは、健常者にとっても住みやすい街につながる。若者も含め全員で考える必要がある。

(2) 公共交通における心のバリアフリーに関する市民アンケート調査

令和2年度、第二次鹿児島市公共交通ビジョン策定に向けた基礎調査の一つとして、20代以上の市民及びその家族を対象に、公共交通に関する市民アンケート調査を実施しました。

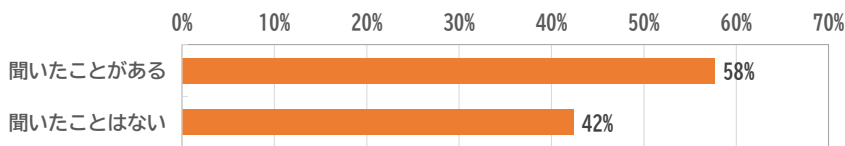
その結果、「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがある方の割合が約6割であるのに対し、講演会や研修会などへの参加経験がない方の割合が約8割となっており、「心のバリアフリー」についての理解を深める機会の少なさが目立つ結果となっています。

また、公共交通における心のバリアフリーを推進するために、効果的な普及啓発の方法として、「子供対象の学校教育」や「ポスター・車内放送など意識啓発」の回答が多い結果となりました。

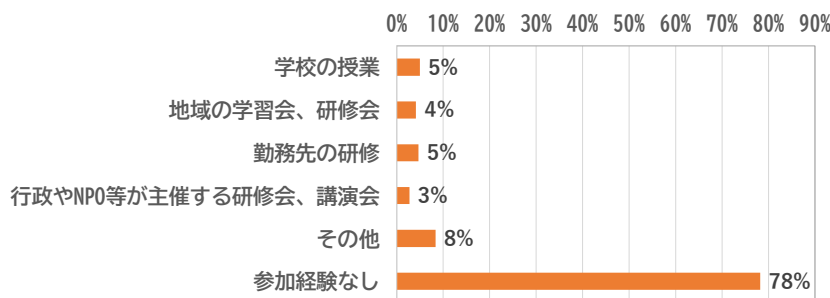
実施概要

実施期間	令和2年11月5日(木)～11月24日(火)
調査対象	20代以上の市民(及びその家族)3,300世帯へ2部ずつ配布し、1,988票を回収
調査内容	第二次鹿児島市公共交通ビジョン策定に向けた基礎調査の一つとして市民ニーズ把握のために実施

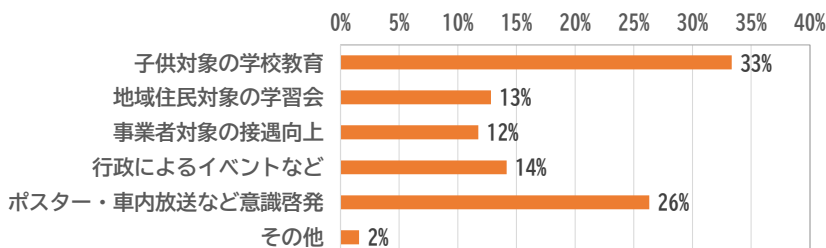
「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか



心のバリアフリーに関する研修会や講演会等に参加したことはありますか



公共交通における心のバリアフリーを推進するために、効果的な普及啓発の方法は何だと思えますか



3. 重点整備地区設定の経緯

重点整備地区の設定にあたり、既存地区及び国の「移動等円滑化に関する基本方針」に基づき、1日当たりの平均利用者数2,000人以上の鉄軌道駅を中心とした地区を対象に検討を行いました（次頁参照）。検討結果を受け、下記のとおり重点整備地区を設定しました。

重点整備地区の設定

① 中央地区

既存地区範囲内における施設の見直しを行うとともに、新たに鹿児島市交通局及びキラメキテラス等までの経路を設定し、地区範囲を拡大した。

② 鴨池地区

新たにアクロスプラザ与次郎までの経路を設定し、地区範囲を拡大した。（経路については整備済）

③ 谷山地区

既存地区範囲内における施設の見直しを行うとともに、新たに慈眼寺東公園までの経路を設定し、地区範囲を拡大した。

参考：地区設定の考え方

①配置要件（施設の立地状況）

生活関連施設の所在地を含み、かつ、生活関連施設相互間の移動が通常徒歩で行われる地区であること。

⇒徒歩圏域（概ね500m～1km）の施設の立地状況を評価

②課題要件（事業実施必要性）

生活関連施設及び生活関連経路を構成する一般交通用施設（道路、駅前広場、通路その他の一般交通の用に供する施設をいう。）について移動等円滑化のための事業が実施されることが特に必要であると認められる地区であること。

⇒中心となる鉄道駅・電停及び経路等のバリアフリー整備状況により評価

③効果要件（事業効果）

当該地区において移動等円滑化のための事業を重点的かつ一体的に実施することが、総合的な都市機能の増進を図る上で有効かつ適切であると認められる地区であること。

⇒地区内外からの利用といった不特定多数の利便性に資するかを評価

（バリアフリー法第2条第24号を参考に作成）

1日当たりの平均利用者数2,000人以上の鉄軌道駅を中心とした地区の検討結果一覧

地区	中央地区 (既存重点整備地区)	鴨池地区 (既存重点整備地区)	谷山地区 (既存重点整備地区)	JR 郡元駅 周辺地区	JR 慈眼寺駅 周辺地区	JR 坂之上駅 周辺地区	JR 上伊集院駅 周辺地区	JR 宇宿駅・脇田電停 周辺地区
旅客施設の 1日当たり の平均 利用者数	JR 鹿児島中央駅 40,540人 JR 鹿児島駅 3,200人 中央駅前電停 5,500人 天文館通電停 3,800人 いづろ通電停 3,300人 高見馬場電停 3,300人 桜島フェリーターミナル 6,100人 桜島港フェリーターミナル 6,100人 鹿児島中央ターミナルビル 2,000人	JR 南鹿児島駅 2,700人 郡元電停 6,900人 鴨池フェリーターミナル 3,500人	JR 谷山駅 5,500人 谷山電停 5,600人	JR 郡元駅 2,200人	JR 慈眼寺駅 3,000人	JR 坂之上駅 4,500人	JR 上伊集院駅 3,500人	JR 宇宿駅 2,500人 脇田電停 2,400人
配置要件	市の中心部であり、市役所やアミュプラザ等、不特定多数が利用する施設が旅客施設からの徒歩圏に立地している。	県庁や教育・文化施設、ゆうあい館等の福祉施設等、不特定多数が利用する施設が多数立地している。	商業施設や教育施設等の他、高齢者、障害者等が利用する医療施設等が多い。 また、区画整理事業等により地区の整備が進む。	既存重点整備地区の間(中央地区と鴨池地区)に位置しており、駅周辺には大学があり、利用者の大多数が学生である。	既存重点整備地区(谷山地区)の南側に位置しており、医療施設や2ha以上の都市公園等が立地している。	住宅街に位置しており、鹿児島国際大学の最寄駅としてその利用者の大多数が学生である。	住宅街に位置しており、松陽高等学校の最寄駅として利用者の大多数が学生である。	既存重点整備地区(鴨池地区)の南側に位置しており、不特定多数が利用する商業施設が立地している。
	○	○	○	△	△	×	×	△
主な施設 ()は前構 想で生活 関連施設 に設定し た地区名	・鹿児島市役所(中央) ・市立病院(中央) ・天文館公園(中央) ・アミュプラザ鹿児島(中央) ・かんまちあ ・キラメキテラス 等	・鹿児島県庁(鴨池) ・川商ホール(鴨池) ・県社会福祉センター(鴨池) ・ゆうあい館(鴨池) ・米盛病院 ・アクロスプラザ与次郎 等	・鹿児島市役所谷山支所(谷山) ・谷山サザンホール(谷山) ・南部保健センター(谷山) 等	・鹿児島大学 ・イオン鹿児島鴨池店(鴨池) ・中央保健センター(鴨池) ・市立病院(中央) 等	・南部保健センター(谷山) ・谷山第二公園(谷山) ・鹿児島生協病院 ・慈眼寺公園 ・慈眼寺東公園 等	・鹿児島国際大学(1km圏外) ・鹿児島市民体育館	・松陽高等学校	・スクエアモール鹿児島宇宿 ・オープンアミスマ ・サンキュー新栄店
課題要件 (バリアフリ ー整備状況)	・前構想において、バリアフリー整備が進んでいるものの未完了の事業があることや新たな生活関連施設候補地(かんまちあ、キラメキテラス等)が立地しており引き続き整備の必要性が高いと考えられる。	・前構想において、バリアフリー整備が進んでいるものの未完了の事業があることや新たな生活関連施設候補地(米盛病院、アクロスプラザ与次郎等)が立地しており引き続き整備の必要性が高いと考えられる。	・前構想において、バリアフリー整備が進んでいるものの未完了の事業があること等から引き続き整備の必要性が高いと考えられる。	・旅客施設及び旅客施設からの経路については、バリアフリー未整備。	・旅客施設はバリアフリー整備済。 ・南部保健センター等、谷山地区に位置している生活関連施設への経路はバリアフリー整備済である。	・旅客施設については、段差解消整備がなされているが、未整備事項(多目的トイレ等)あり。	・旅客施設はバリアフリー整備済。	・宇宿駅バリアフリー未整備 ・脇田電停スロープあり ・旅客施設からの経路については、バリアフリー未整備。
	○	○	○	○	△	○	○	○
効果要件 (一体的な 整備の必要)	・多数の施設が立地するとともに、市内外から不特定多数の利用者が訪れることから、引き続き重点的かつ一体的にバリアフリー化を行うことが必要である。	・多数の施設が立地するとともに、市内外から不特定多数の利用者が訪れることから、引き続き重点的かつ一体的にバリアフリー化を行うことが必要である。	・多数の施設が立地するとともに、市内外から不特定多数の利用者が訪れることから、引き続き重点的かつ一体的にバリアフリー化を行うことが必要である。	・鹿大以外の主要施設までの経路は既存地区においてバリアフリー化が進んでいる。 その他の主要施設は少なく、一体的な整備の必要性は低い。 当地区内の施設を含めて、中央地区若しくは鴨池地区の見直しについて検討を行う。	・主要施設のほとんどが谷山地区の生活関連経路として整備が進められており、一体的な整備の必要性は低い。 当地区内の施設を含めて、谷山地区の見直しについて検討を行う。	・主要施設が少なく、経路も限られているため、地区全体での一体的な整備の必要性は低いと考える。	・主要施設が少なく、経路も限られているため、地区全体での一体的な整備の必要性は低いと考える。	・主要施設が少なく、経路も限られているため、地区全体での一体的な整備の必要性は低いと考える。
	○	○	○	△	△	×	×	×
総合評価	○	○	○	△	△	×	×	×

4. 障害等種別とその特性

「移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想作成に関するガイドライン」（国土交通省）の参考資料編より、高齢者、障害者等が困っていることや配慮すること等を整理しました。

(1) 肢体不自由者

主な特徴

- 移動に制約がある方もいます。
- 文字の記入が困難な方もいます。
- 体温調整が困難な方もいます。
- 話すことが困難な方もいます。

困っていること

《車いす使用者》

- 落ちているものを拾ったり、ドアを開けたりすることが一人では、難しいことがあります。
- 急な坂道や凹凸のある道では、自力で動けないことがあります。
- エレベータが混雑していると移動ができません。
- 多目的トイレ（スペースの広いトイレ）しか使用できません。



《杖使用者》

- 片手で荷物を持つことは大変です。
- 傘をさすことが困難な場合があります。
- 手すりを持つことやエレベータ等のボタンを押すことが困難な場合があります。

配慮することやコミュニケーションについて

《杖使用者》

- 杖を使用していると片手が塞がってしまいます。階段の手すりは左右どちらも設置されていると非常に便利です。

(2)視覚障害者

主な特徴

- 一人で移動することが困難な方もいます（家族の誘導や移動支援・同行援護などの人に誘導してもらう方もいます）。
- 音声を中心に情報を得ています（手足の感覚だけでなく、体全体の触覚や反響音等を頼りに行動する方もいます）。
- 文字の読み書きが困難な方もいます。
- 点字や拡大文字等を用いるほか、パソコンの拡大機能、レンズや拡大機器等を用いて情報を得ています。
- 様々な色彩を用いた印刷物や構造物の見分けが困難な方もいます。



困っていること

《全盲者、弱視者》

- 声だけでは、知っている相手であっても分からないこともあります（名前を呼ぶ等して、誰が誰に声をかけているのか明確に伝える必要があります）。
- 「あれ」「これ」などの指示語で会話されると内容がわかりません。
- 点字ブロックの上に自転車等の障害物を置かれてしまうと、つまずいたり、転んだりする原因になります。
- 誘導ブロックが途切れていたり、敷設されていないと、方向が分からないだけでなく、とても危険です。

《全盲者》

- 自動販売機や券売機等を活用する際、種類を判断することが困難です。
- 電気自動車等の静穏機能により、車の接近が分からず危険です。

《色弱者》

- 建物の床と壁等色分けをしている場合、見分けがつかなく衝突の恐れがあります。

配慮することやコミュニケーションについて

《全盲者、弱視者》

- 点字だけではなく、音声等を活用した情報提供をすることが重要です。
 - 視覚障害のある人が、必ずしも点字を読めるわけではありません。点字を使用している人は1割で、残り9割の人は、音声（録音物、代読等）や拡大文字により情報を得ています。
 - 文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いる等の方法があります。

《全盲者》

- やさしく声掛けをする等小さな気配りが大切です。
 - 知らない場所や目的地を探す場合、立ち止まったりきょろきょろすることがあるため、横からやさしく声をかけてください。

《弱視者、色弱者》

- カラーユニバーサルデザインガイドライン等を活用し、色彩に気をつけましょう。
- 色彩についてはコントラストをはっきりしたもの、十分な明るさのあるものを提供します。

(3)聴覚・言語障害者

主な特徴

- 外観からは分かりにくい方もいます。
- 視覚を中心に情報を得ています。
- 声を出して話せても聞こえているとは限りません。
- 補聴器等を付けていても会話が通じるとは限りません。

困っていること

《聴覚障害者》

- 病院などの窓口で呼ばれていても反応ができません。
- 意図せず、大きい音を発している場合があっても、自分で気付かないことがあります。
- 屋外にいる時、クラクションが鳴っても分かりません。
- 緊急時の音声アナウンスだけでは状況を理解できません。

《聴覚障害者、言語障害者》

- 電話やインターホンでのやり取りができません。

配慮することやコミュニケーションについて

- 聴覚や言語に障害のある人との会話には、手話・指文字・筆談・口話・読話などの方法があります。
- 聴覚や言語に障害のある人と会話をする際は、顔や口の形が見える位置でゆっくり話してください。
- 会議等で手話が必要の際は、手話通訳者も活用することが大切です。
- 筆談やコミュニケーションボードを活用する方法もありますが、相手が望む方法で対応することが大切です。
- 緊急時の音声情報を可視化できるもの（電光掲示板、点滅型避難誘導灯、イラスト付き AED 等）や、音に代わって光や振動などで知らせるシステム等が整備されると便利です。



(4)知的障害者

主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい場合があります。
- 人に尋ねたり、自分の意見を述べたりすることが苦手な方もいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます。
- ひとつの行動に執着したり同じ質問を繰り返したりする方もいます。
- 話や返事をしていても、内容を理解出来ていない場合もあります。
- 金銭管理や買い物、会話、家事、仕事などの社会生活への適応に、それぞれの状態に応じた支援が必要です。

困っていること

- 自分に利益か不利益か判断できない方もいます。そのため、キャッチセールス等の被害に引っ掛かりやすい方もいます。
- 初めての場面や初対面の人に対応するのが苦手な方もいて、困っていてもその状況を伝えられない場合があります。
- 急な予定の変更や、予期しないことに対処することが難しく、戸惑ってしまう方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 声をかける時はやさしく、ゆっくりと簡単な言葉で分かりやすく話します。また、ひらがなを添えれば、ある程度コミュニケーションできる方もいます。
- イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用が有効な場合もあります。
- 本人の年齢にふさわしい言葉で話します（成人に対して子ども扱いしない）。
- 声をかけるときはやさしくゆっくりと穏やかな口調で安心できるようにします。
- 簡単な言葉で具体的に分かりやすく、肯定的な表現で話します。
- 絵や写真、ピクトグラムなど、シンプルで分かりやすい情報提供の工夫が必要です。
- 対応に困った時は、ヘルプカードなどを参考に、早めに家族や支援者と連絡をとることも必要です。



(5)精神障害者

主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすかったり、対人関係やコミュニケーションが苦手な方がいます。
- 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます。
- 学生時代に発病したり、長期入院したために社会生活に慣れていない方もいます。
- 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返し、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。
- 脳内の伝達機能に支障がおき、知覚・思考・感情などに障害が起きています。

困っていること

- 精神障害のある人に対する社会の偏見が強いためどう対応すればよいか困る方もいます。
- 誰かが話している（幻聴）、誰かに見張られている・嫌われている（妄想）などを感じる方や、不安感や抑うつ感があり、意欲が低下してしまうことで表現ができず誤解をされてしまうなど、一般の方より大きなストレスがかかっています。
- 考えや会話がまとまらなかったり、分かってもらいたい思いが強すぎるため、結果として周りを振り回してしまう方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 話を伝える際は、ゆっくりと、具体的な言葉を使用して話してください。
- 話を聞く際は、相手の伝えたいことを丁寧に聞いてください。急かしたりせず、見守る姿勢を心がけてください。
- 妄想と思われる話を聞いた際は、極力否定も肯定もしないように努めてください。
- 突発的だったり攻撃的に見える言動や行動がある場合でも、一生懸命自分を守ろうとしての防御であることもあります。万一、興奮状態にある時は、なだめるのではなく、本人を尊重し、見守りながら落ち着いた状態になってから話をしてください。
- こども扱いせずに、年齢相応の配慮をしてください。

(6)発達障害者

主な特徴

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な方もいます。
- 時間の感覚が分かりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない方もいます。
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない方もいます。
- 読み書きや計算が苦手な方もいます。
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない方もいます。
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている方もいます。

困っていること

- 得意、不得意の差が極端にあり、得意なことを過剰に評価され、出来ないことを怠けていると誤解され悩む方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明が必要です。
 - 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」の対応を心がけてください。「繰り返し」はケースによっては逆効果の場合もあるので、2～3回言って通じなければ、伝え方を工夫しましょう。ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけてください。
- 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明しましょう。
 - より具体的で、簡潔な分かりやすい言葉を使います。言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（絵や写真、地図、ジェスチャーなど、場合によっては文字も併用する）を使って伝えることを心がけましょう。
- 困っていたり、不安も感じたりしている際の対応も重要です。
 - 困ったり不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにしてください。こだわりや癖が、周囲の人にはわがままに感じることもあるかもしれませんが、大声で説明することは逆効果となるため、穏やかな態度で、本人を尊重するように接してください。
- パニック時の対応も大切です。
 - 万一パニック状態になったら、刺激せず、安全を確保しながら、周りの方にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

(7)内部障害者

主な特徴

- 外見からは分かりにくい障害です。
- 疲れやすい方もいます。
- タバコの煙を苦しく感じる方もいます。

困っていること

- 外見では分かりにくく、他人に理解されないため、電車等の乗り物や会社等で「つらい、しんどい」と感じて助けを求められず、我慢している方もいます。
- 多目的トイレ（オストメイト等機能つき便房、簡易型多機能便房等）しか使用できません。

配慮することやコミュニケーションについて

- 周りからなかなか理解されず苦しんでいる方もいます。そういった方たちを理解することを心がけましょう。
- 携帯酸素を使用している方の近くでは、タバコを吸わないようにしましょう。
- なるべく負担をかけない対応を心がけましょう。

(8)妊産婦等(妊産婦・乳幼児連れ・ベビーカー利用者)

主な特徴

- 乳幼児連れの方たちは、荷物が多く、手早く動くことができない場合があります。
- 外出先でおむつ替えやミルク等の授乳が必要な時、授乳室や赤ちゃんルーム等がどこにあるか分からない、または存在しない場合は、周囲を気にしながら対応することになります。

困っていること

- エレベータが混雑していると移動ができません。
- おむつ替えやミルク等、授乳室等がないと周りを気にしながら対応することになります。
- マタニティマークに対する理解が十分ではない等の悩みを抱えている場合があります。

配慮することやコミュニケーションについて

- 赤ちゃんが泣いていても、やさしく見守るように心がけましょう。
- 階段等で身動きが取れず困っていたら声掛けを率先しましょう。
- 公共交通では、他の移動制約者とスペースを共有するため、周囲の協力が必要です。ほんの少しの手伝いが、大きな手助けとなります。



(9) 高齢者

主な特徴

- 加齢により視力や聴力、足腰の機能が低下していきます。
- 気力等の心身の機能が低下していきます。

困っていること

- 気持ちは若くても、体がついていけないことがあります。
- 漠然とした不安や疎外感を持つ方もいます。
- 物忘れがひどくなったり、新しいことが覚えられなくなったりする方もいます。

配慮することやコミュニケーションについて

- 高齢者だからと先入観を持たずに、よく話を聞き、ありのままを受け入れることが大切です。
- 新しいことは繰り返し伝え、重要なことはゆっくりと伝えましょう。
- 安全面に配慮しましょう。日常生活で転倒等の要因になりそうなものは極力排除しておくようにします。



(10) 外国人

主な特徴

- 日本語の読み書きや会話が十分にできないことや、習慣の違い等から意図せずトラブルに巻き込まれてしまうこともあります。

困っていること

- 公共交通機関やレストラン等、公共性の高い場所であっても言語表記が不十分であり、どうしたらいいか分からないことがあります。
- 無料で利用できる Wi-Fi 整備が不足しており、情報を得るのに苦労します。

配慮することやコミュニケーションについて

- イラスト等を交えたコミュニケーションボードの活用も有効です。
- 公共性の高い場所においては、英語等が話せるボランティアを配置するといった配慮も必要です。

5. 用語解説

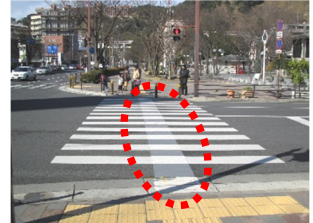
【あ】

移動等円滑化

- ・高齢者、障害者等の移動又は施設の利用に係る身体の負担を軽減することにより、その移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上すること。

エスコートゾーン

- ・道路を横断する視覚障害者の安全性及び利便性を向上させるために横断歩道上に設置され、視覚障害者が横断時に横断方向の手がかりとする突起体の列。



【エスコートゾーン】

音響式信号機

- ・歩行者用青信号の表示が開始したこと又は表示が継続していることを「ピヨピヨ」、「カッコー」等の音響により視覚障害者に知らせるための装置（スマートフォンなどの通信端末機器へ信号の情報を送信できるものを含む）。

【か】

共生社会

- ・これまで必ずしも十分に社会参加できるような環境になかった障害者等が、積極的に参加・貢献していくことができる社会。誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合い、人々の多様な在り方を相互に認め合える全員参加型の社会。

経過時間表示機能付灯器

- ・横断歩行者の安全性を向上させるため、歩行者用信号機の信号表示面に経過時間（待ち時間及び残り時間）を表示する機能を付けたもの。

交通バリアフリー法

- ・高齢者や障害のある人等の公共交通機関を利用した移動の利便性・安全性の向上を促進するため、平成12年5月に公布し、同年11月15日に施行された法律で、「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」の通称。平成18年12月20日にハートビル法と統合された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」が施行された。

高齢者等感応信号機

- ・交差点を利用する高齢者や足の不自由な歩行者等が横断歩道を、通常の歩行者よりもゆっくり歩いて横断できるようにした信号機。ボタンを押すことで、歩行者用青信号の時間が通常より長くなる。

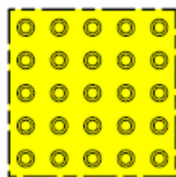
心のバリアフリー

- ・様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと。

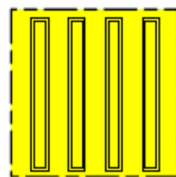
【さ】

視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）

- ・ 視覚障害者が足の裏や白杖による触感覚でその存在及び形状を確認できるような突起を表面につけたものであり、移動の際に歩行位置と移動方向の手がかりとして案内するための施設。平行する線状の突起をその表面につけたブロックを「線状ブロック」といい、移動方向を案内する場合に用いる。点状の突起をその表面につけたブロックを「点状ブロック」といい、段差の存在等の警告又は注意を喚起する位置を示す場合に用いる。



【点状ブロック】



【線状ブロック】

生活関連施設

- ・ 高齢者、障害者等が日常生活又は社会生活において利用する旅客施設、官公庁施設、福祉施設その他の施設。

生活関連経路

- ・ 生活関連施設相互間の経路。

【た】

特定公共的施設

- ・ 「鹿児島県福祉のまちづくり条例」で定める公共的施設（病院、劇場、集会場その他の多数の者が利用する施設で、規則で定めるもの）のうち、高齢者、障害者等が安全かつ快適に利用できるようにするための整備を促進することが特に必要なものとして規則で定めるもの。特定公共的施設の新築等をしようとする者は、あらかじめその内容を知事に届け出なければならない。

特定事業

- ・ バリアフリー法第2条で定める6つの主としてハード整備に関する事業（公共交通特定事業・道路特定事業・路外駐車場特定事業・都市公園特定事業・建築物特定事業・交通安全特定事業）と、令和2年5月のバリアフリー法改正により創設されたソフト対策に関する事業（教育啓発特定事業）のこと。

特定事業計画

- ・ 基本構想に特定事業を位置づけた場合、事業を実施する者には特定事業計画の作成とこれに基づく事業実施の義務が課せられる。特定事業計画には、基本構想で定めた特定事業をより具体化し、事業内容（具体的な位置・区間・箇所数・延長など）、実施期間や事業の実施に際し配慮すべき重要事項（他関係機関との調整事項など）などを定める。



【は】

ハートビル法

- ・高齢者や身体障害者等、不特定多数の人々が、安心して気持ちよく利用できる心（ハート）に優しいビルディング（ビル）の建築を促進することにより、だれもが快適に暮らせるような生活環境づくりに寄与することを目的とする法律で、「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」の通称。平成18年12月20日に交通バリアフリー法と統合された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」が施行された。

バリアフリースイレ（高齢者障害者等用便房）

- ・高齢者、障害者等が利用する個別機能（車いす使用者が円滑に使用できる広さ、オストメイト用水洗器具、乳幼児用おむつ交換台等）を備えたトイレの総称。

【や】

ユニバーサルデザイン

- ・あらかじめ、障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいよう都市や生活環境をデザインする考え方。

ユニバーサルデザインタクシー

- ・高齢者や車いす利用者、妊娠中の女性などの乗り降りをスムーズに行うため、乗降口や車内が広く、スロープや手すりが設置された、誰もが利用しやすい、みんなにやさしい新しいタイプのタクシー車両。

【ら】

老年人口

- ・65歳以上人口。