

## 心のバリアフリー 目次

## 施設設置管理者

1	西日本旅客鉄道株式会社 広島支社	p2～
2	一般社団法人 中国旅客船協会	p3～
3	広島国際空港 株式会社	p4～
4	中国ハイヤー・タクシー連合会	p5～

## 自治体

1	島根県 健康福祉部障がい福祉課	p7～
2	岡山県 土木部 監理課	p8～
3	広島県 土木建築局 都市計画課	p10～
4	山口県 健康福祉部 厚政課	p11～
5	広島市 健康福祉局 健康福祉企画課	p12～

## 高齢者・障がい者団体

1	一般社団法人 広島県手をつなぐ育成会	p13～
2	広島難病団体連絡協議会	p16～
3	特定非営利活動法人 広島自閉症協会	p19～
4	一般社団法人 広島県ろうあ連盟	p22～
5	公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 広島県支部	p24～
6	特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす	p25～
7	公益社団法人 認知症の人と家族の会広島県支部	p26～
8	公益社団法人広島県パラスポーツ協会	p29～

アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・協会加入団体に対して障がい者に対する接遇にかかる研修会を開催した。

貴団体名：西日本旅客鉄道(株) 広島支社

1. 心のバリアフリーについての取組の事例、さらに啓発活動等の取組等があればお聞かせください。

当社では旅客支援、情報提供、教育訓練等に徹底したお客様視点で考え取り組むことにより、わかりやすく親切なご案内、快適で便利な環境づくりを推進している。具体的な取り組みは、下記のとおりです。

○継続的なマインド面・介助スキルの教育の実施とマニュアルの見直し

参考：サービス介助士の資格取得状況（広島支社）

- ・2021年度取得数 51名
- ・2022年度取得数 51名予定

※2022年度6月現在の取得数 178名

○異常時も含め、お客様に分かりやすい情報提供の充実

○社員によるお声掛け・見守りと併せて、お客様同士で助け合う共助の促進

アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 御中

心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・ 協会加入団体に対して障がい者に対する接遇にかかる研修会を開催した。

貴団体名：（一社）中国旅客船協会

1. 心のバリアフリーについての取組の事例、さらに啓発活動等の取組等があればお聞かせください。

瀬戸内海汽船株のスーパージェット（宇品～松山航路）に新たにバリアフリートイレが設置されました。扉が閉まると自動的にロックがかかり、緊急用ブザーもあります。

また女性用トイレにはおむつ交換台が設置されました。

今までより快適になり、安心して船旅ができます。

2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・協会加入団体に対して障がい者に対する接遇にかかる研修会を開催した。

団体名：広島国際空港株式会社

1. 心のバリアフリーについての取組の事例、さらに啓発活動等の取組等があればお聞かせください。

- ・案内所(出発ロビー、国内到着ロビー、国際到着ロビー)スタッフは、障害者への積極的なフォローをするように教育を実施。
- ・多機能トイレ内に、車いす使用者、オストメイト、乳幼児連れ、高齢者が優先的に使用する施設であることを知らせるポスターを掲出。
- ・エレベーターホールに、車いす使用者、高齢者等の優先利用を促すポスターを掲出。
- ・コミュニケーション支援ボードを案内所に設置。

2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

特にございません。

アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・協会加入団体に対して障がい者に対する接遇にかかる研修会を開催した。

貴団体名：一般社団法人 広島県タクシー協会

1. 心のバリアフリーについての取組の事例、さらに啓発活動等の取組等があればお聞かせください。

ユニバーサルドライバー研修の実施：当協会では、平成29年度から今後のUDタクシー普及に際して、タクシー乗務員の基本知識と技術習得のためのユニバーサルドライバー研修を実施することとし、令和3年度まで延べ実施回数30回、62社542名が受講し全員が資格を得ています。

来年度以降も引き続き、定期的にも実施していくこととしています。

2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

特になし。

## アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国地方整備局 企画部 企画課 あて

●心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・心のバリアフリーの考えを拡大するため、小学校の生徒に対して、障がい者に対する接遇の勉強会を開催した。

貴団体名：島根県障がい福祉課

## 1. 心のバリアフリーについての取組事例があればご記入下さい。

・様々な障がいの特性や障がいのある方が困っておられることや必要な配慮を理解し、日常生活でちょっとした配慮を実践し、誰もが暮らしやすい地域社会をつくっていく「あいサポート運動」を推進しています（鳥取県と共同実施）。

県民が様々な障がいの特性や必要な配慮を学ぶ「あいサポーター研修」の受講者は累計で約6万人（H23年度～令和3年度）となっているほか、取り組みを行っていただける「あいサポート企業・団体」や「あいサポートメッセンジャー」の登録を進めています。

・内部障がい、難病、妊娠初期など、援助や配慮が必要な方のための「ヘルプマーク」「ヘルプカード」の普及を進めており、これまでに累計で3千5百個をお渡ししています。（平成29年度～令和3年度）

## 2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

## アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国地方整備局 企画部 企画課 あて

●心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・心のバリアフリーの考えを拡大するため、小学校の生徒に対して、障がい者に対する接遇の勉強会を開催した。

貴団体名：岡山県

1. 心のバリアフリーについての取組事例があればご記入下さい。

心のバリアフリーの実現に向けて、障害のある人への差別を行わないよう徹底するための環境を整備する事業や、障害のある人への理解を深める研修等を行う普及啓発事業等を実施している。

## (1) 環境整備事業

## ○相談窓口の設置

- ・ 専門相談員を配置し、差別的取扱いや合理的配慮の提供に関する県民や事業者等からの相談に対応

## ○合理的配慮対策事業

- ・ セミナーや説明会における手話通訳者、要約筆記者等の配備

## (2) 普及啓発事業

## ○あいサポート推進事業

- ・ あいサポーターの養成（あいサポーター研修等の実施）
- ・ あいサポート企業・団体の認定

（あいサポート運動：県民が障害の多様な特性の理解に努め、障害のある人にちよっ



とした手助けを行うことにより共生社会を目指す運動)

○心のバリアフリー支援事業

- ・街頭での「障害者週間」啓発活動（啓発資材配布）
- ・心のバリアフリー啓発冊子「バリアフリー社会のおもいやり」作成
- ・「障害者週間」啓発の一環として、「心の輪を広げる体験作文」及び「障害者週間のポスター」の募集・審査・内閣府への推薦
- ・障害のある人への理解を深めるための講演要望があった際の講師派遣

2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

アンケート回答表（心のバリアフリー）
--------------------

宛先：中国地方整備局 企画部 企画課 あて

●心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・心のバリアフリーの考えを拡大するため、小学校の生徒に対して、障がい者に対する接遇の勉強会を開催した。

貴団体名：広島県 都市計画課
----------------

**1. 心のバリアフリーについての取組事例があればご記入下さい。**

・鳥取県の創設した「あいサポート運動」を、広島県でも平成23年度より実施しており、人材育成としては、あいサポート運動の趣旨を広く普及するため、県内の学校や企業・団体に対して、「あいサポート運動に係る出前講座」を実施しているほか、あいサポート運動を中心的に担う推進役となる「あいサポートメッセンジャー」等の養成研修を行っています。

障害者文化芸術推進事業については、平成24年度以降毎年、障害者が創作した芸術作品を展示する「あいサポートアート展」を開催するとともに、平成29年度から、音楽、ダンス等の舞台芸術を発表する「あいサポートふれあいコンサート」を開催しています。

これらのあいサポート運動を当事者団体等の協力を得ながら推進し、将来を担う子供や若者から高齢者まですべての年齢層において、障害の特性や必要な配慮への理解を深め、障害のある人に対して理解のある行動につながるよう県民オール「あいサポーター」の構築に向けて取り組んでいます。

・ヘルプマーク等障害者に関するマーク、あいサポート運動及び障害者差別解消法における合理的配慮の周知並びに普及啓発など、心のバリアフリーを推進するための推進員を設置しています。

**2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。**

## アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国地方整備局 企画部 企画課 あて

●心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・心のバリアフリーの考えを拡大するため、小学校の生徒に対して、障がい者に対する接遇の勉強会を開催した。

貴団体名：山口県厚政課

## 1. 心のバリアフリーについての取組事例があればご記入下さい。

○障害のある人がいきいきと活躍できる地域社会（共生社会）の実現を図るため、誰もが障害に対する理解を深め、配慮を実践する「あいサポート運動」を推進している。

## 【具体的な事業内容】

あいサポーター研修の実施／あいサポートメッセンジャー（あいサポーター研修の講師を務めるなど運動の推進役を担う者）の養成／あいサポート運動の普及啓発／若年層を対象とした協働イベント実施／あいサポート企業・団体の認定

## 【令和3年度実績】

- ・あいサポーター研修を教育機関で計12回実施（高校:3, 専門学校:2, 小学校:7）
- ・あいサポート企業・団体に21企業・団体が認定（R4.3.31時点で計245企業・団体）

○内部障害や難病、妊娠初期の方等、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人のためのヘルプマーク、ヘルプカードの普及・啓発

- ・これまでに累計約4,000個配布を行った。（H31.3.1～R4.3.31）
- ・地方新聞への記事の掲載や県政番組等にて、県民への理解促進を図った。

## 2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

## アンケート回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国地方整備局 企画部 企画課 あて

●心のバリアフリーについて、取組の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせて紹介をお願いします。

※お答え頂いた内容は取りまとめたうえ配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載致します。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願い致します。

- ・心のバリアフリーの考えを拡大するため、小学校の生徒に対して、障がい者に対する接遇の勉強会を開催した。

貴団体名：広島市

## 1. 心のバリアフリーについての取組事例があればご記入下さい。

## ○みんなのお店ひろしま宣言制度【健康福祉局障害福祉部障害福祉課】

障害者が安心してサービスを利用できるよう、積極的に環境整備等に取り組むことを宣言する事業者を募集し、その取組内容等を市ホームページで公表する『みんなのお店ひろしま宣言制度』を令和3年11月から開始しました。本制度では、公表する事業者は、『心のバリアフリーを大切すること』を心構えとして掲げることを要件の一つとしています。

## ○障害者差別解消法に関するシンポジウム等の開催【健康福祉局障害福祉部障害福祉課】

平成28年度から毎年度（コロナ禍で中止とした令和元年度を除きます。）、市民を対象とした障害者差別解消法に関するシンポジウム等を開催しています。令和3年度も、民間事業者による合理的配慮の提供の法的義務化を主とする障害者差別解消法の改正法の成立をテーマとして、シンポジウムを開催しました。

## 2. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただきスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイッチを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：広島県手をつなぐ育成会

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。

- ① 効率を求めると本数が少なくなるのは理解できるが、人口の少ない地域では、公共の交通機関は利便性が低い。免許証を返納した人も、運転免許証を持たない人も移動はとて不便です。
- ② 異なるバス会社で乗り継ぎする時、待ち時間に配慮が無い。
- ③ 障害者にタクシー券が配布されているが、知的障害者が早々に使い果たして困っているケースがある。配布にも配慮が必要な人がいる。
- ④ 知的障害者の娘が一人でタクシーを利用できるようにしたいが、1対1の移動する個室でもあり、不安が勝つ（失礼ですね、ごめんなさい）
- ⑤ バスに乗ってすぐに、いつものように特定の席（他の方が座られている席）にこだわりパニックになる息子に困り、出発しないうちに降車することが何度もありました
- ⑥ バスに乗った際、障害特性でマスクが難しい障害者が乗車した際、運転手の方からマスクをするよう言われました。同行していたヘルパーが「難しい人なので…」と伝えましたが、「何かで覆って！」と言われるやり取りの中で、本人がパニックを起こしてしまいました。
- ⑦ 盲導犬ユーザーが飲食店の帰りに、タクシーを呼んでもらいましたが、いざ乗車する段階で「犬と一緒に乗車はできない」と断られました。

2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。

- ①について・・・利便性が低い事はどうしようもないと思います。
- ②について・・・乗り継ぎは、市の担当課に相談しました。
- ③、④について・・・知的障害者のタクシー利用については、対処していません。
- ⑤について・・・その時に運転手さんは、嫌な顔ひとつせず静かに見守ってくださいました。温かく見守って待ってくださる姿勢がありがたかったです。
- ⑥について・・・後日、広島県に配慮を求めるように伝えたと、バス会社に対してマスクを強いることがないよう配慮する旨の連絡が在りました。本人にも、「マスクが利用できません」シールを付けることを伝えました。
- ⑦について・・・タクシー会社に連絡した後、広島県にも伝えました。タクシー協会に呼び掛け、県内行政等にも周知して、引き続き盲導犬の理解促進に努める旨回答がありました。

3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。

- ・バスから降りる時に自閉症の息子が何かにこだわってしまい固まっていると、運転手さんから「ゆっくりでいいですよ」と優しい言葉を掛けていただいてホッとしましたし嬉しかったです。
- ・市内電車で障害者団体が乗車して、その一人が独り言をブツブツ言われていたら、他の乗客の方が下車する時、運転手さんに文句をいわれました。でも、運転手さんは全く動じず注意されることもなく、ホッとしました。
- ・学校の工場見学で、オタフクソースに行った際、担当者から「お子様の中に何か配慮することはないですか？苦手な音などあれば言ってくださいね」と聞いていただき、保護者はとても喜んでいました。

4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。

- ・啓発活動と本人支援のために、大竹市心身障害児・者手をつなぐ育成会で、市内の端から端までバスを使ってお出かけしてみようという案が出ています。
- ・10年ほど前から、知的・発達障害のある人たちの正しい理解を目的に、会の有志でつくる団体（ひろしま♡あび隊）で「知的障害疑似体験」による人権啓発活動を行っています。幼稚園～シルバー大学院まで、企業や行政、学校、民生委員さん等幅広い年齢層とジャンルの方およそ2万人に体験していただき、リピートも増えています。

5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

- ・バス停に陽よけや雨よけがあればありがたいです。
- ・運転手さんには、昇降中に一言「気をつけてね」「慌てずゆっくりどうぞ」などの声かけをしていただければ幸せです。
- ・できましたら、法に触れることや過度にご迷惑をおかけすること以外は、個人の特性を許容していただき、緩やかな目で見て頂ければと思います。
- ・神戸市の駅では、発達障害の方の障害特性を電光掲示板等で表示しておられます。ぜひ他都市でも、こうした日常生活で大勢の目に触れる障害理解啓発が進むことを願います。
- ・広島市内で、バス停によっては、どのバスが後何分で到着するかデジタル表示があり、見通しが持て安心して待つことができます。バス停によってはQRコードで分かるところもありますが、スマホを持っている人ばかりではないので、デジタル化していただくとありがたいです。
- ・信号によっては、色の表示が徐々に少なくなることで赤や青が後どれくらい続くか分かるものが街中で見られます。見通しが持てるので、増えるとありがたいです。(海外ではあと何秒で変わるか、デジタル表示で数字が減っていくものがあり、健常者にとっても、とても分かりやすいと思いました)
- ・マリーナホップは、車いすマークの駐車場が入口付近にたくさんあり、ありがたいです。屋根があればもっと助かるので、車いすマークの駐車場には屋根が設置されることを望みます。
- ・大型商業施設（ジ・アウトレット）に設置してある「障害者用の登録制駐車場」は一般車両は侵入できないので、大変使いやすいです。

ありがとうございました。

※各支部から寄せられた意見を原文のまま記入しています。

(広島県手をつなぐ育成会事務局)

事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただいでスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイレを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：広島難病団体連絡協議会

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。



2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。

3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。

4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。

5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

広難連も広島県での採用・普及を求めてきました東京都作成の「ヘルプマーク」についてですが、バスや電車の中での啓発・お知らせのステッカーをどこでも見るようになってきましたが、このことは喜ばしいことですが、まだまだ一般市民の側にこのマークのことが意識されていないように感じています。個人的な経験では、バスや電車に乗り込んで座席がいっぱいの時、バスでは席を譲っていただくことは5回に1~2回はありますが、路面電車ではまずありません。皆さん疲れているでしょうから、こちらのほうから声をかけることはありませんが、少々残念な気がします。長崎の路面電車に乗った時は、必ずと言っていいほど譲っていただきますので、広島との違いを感じております。

## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

特定非営利活動法人 広島自閉症協会

### 1. 日常生活において困ったこと等 → 2. その際に、どのように対処されたか

○大雨などでバスが止まった時の情報が分かりにくい。

○支払い時に療育手帳の提示を求められるので、工夫が必要

→療育手帳にPASPYを貼り付けて、カバンに療育手帳を紐で括りつけて使っていました。それでも手帳を無くしそうで、いつも心配でした。

○子どもが、福祉事業所に通っていたとき、バスを利用していました。

降りるボタンを推しても、ゆっくりしか動作できず、立って行こうとしていたら、待ってくれず、出発してしまい、自分の降りる停留所で、何度も降りられませんでした。

違う停留所で、降りて、迷って、事業所の先生が、探しに来てくれました。

「待ってください」とか「降ります」が言えず、「言葉はすぐは、出ない」と言っていました。

○パスピーのチャージが難しい。信号待ちなど、隙間ではなかなかできない。

また、バスに乗っては、時間がかかり、他の方が、迷惑そうにしていました。

チャージを慌ててしてしまい、何度も財布やいろいろなものを落として、警察、バスの落とし物預かり所に受け取りに行きました。落とし物は、丁寧に保管してくださっていました。

○バス停に着いた時、乗るつもりだったバスが目の前で通り過ぎたことがよくあり、もう少し待つて欲しいと思った。 → 家の出発時間を予定より早くした。

○ 列車の遅れ、人数が多くて乗れない時(座る時や立つときでも)

→早めに帰ったり、時間をおいてから乗る。

○公共交通機関だけに限った事じゃないですが、うちの子はトイレの流しかたに困り感があります。

トイレごとに、レバーやセンサー、ボタンなど方法が違うので、初めてのトイレは必ずついて行って教えないといけません。なので、各トイレの流しかたをもっと分かりやすくしてほしいです。

○精神の手帳を取得し、バス代が半額になることを本人も知っていましたが、バスの乗り降りの際に手帳の提示をしなければならないことについて、

本人が、周りの人に見られたくない(恥ずかしい?)気持ちが強かったので、しばらく普通料金を支払ってバスに乗っていました。

→今では、お金の管理をある程度自分でするせいか、手帳の提示で半額になることを喜び、提示をイヤがらなくなりました。乗り降りの際に手帳を提示しなくても良いように、パスピーに利用者登録する方法はとても良いと思いました。

○時間にこだわりがあるため、バスや電車などの遅延・運休が起こった時にパニックになること。

→バス停や電停の電光掲示板で遅延の理由と、あと何分後に来るのかが分かれば、我慢できる確率がかかなり高くなります。運休の場合は、代替の手段があれば……という感じです。

○通所の交通費

子どもが通った事業所は、自立訓練事業所なので、学生ではないということで、

JRの通学定期が購入できず、通勤定期で通いました。

東広島市は、交通費補助がないので、定期の差は、大きかったです。

自立訓練事業所も週5日通所で、勉強しているから通学定期を利用できるようにしてほしい。

### 3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください

○バス通学は慣れるまで心配でしたが、慣れてからは1人で出来ることが増え本人の自信にも繋がりました。学校終わった今では、すれ違うバスを見る度に、OOさんが運転してたーと喜んでます。独り言でうるさかったと思いますが、優しく接して下さった運転手さん感謝してます

○自分の乗ったバスが親切な人だった時、イスに座れず立っている利用者が手すりやつり革を持つまで出発しなかったことがあった。安全を重視している人だと分かり嬉しかった。

○障害者手帳を見せて半額にしてくれた事。

○一人でバスの利用を始めた最初頃に、自分の降りたい駅を乗り過ごしてしまい、プチパニックになってしまったと聞きました。本人に携帯を持たせてはいたものの、私が仕事で電話に出られず、運転手さんに、戻るバス停とどのバスに乗れば良いかを教えてもらって帰って来たと言いました。

運転手さんがパニックを起こした我が子を怒らず、優しくしてくれたおかげで、バスへの拒否感を持つことなく、その後も一人での利用が可能となりました。

お礼が言えなかったのですが、ありがたかったです。

その後も、財布を落としたり、目的のバス停で寝過ごすことも、何度もあったようですが、一回目に助けて貰えた経験のおかげもあり、バスの運転手さんや周りの人に何度も助けて頂きながら、ひどいパニックを起こさず対応出来るようになったようです。

本当にありがたかったです。

#### 4. 啓発活動等の取り組み

- 世界自閉症啓発デー in HIROSHIMA の開催  
    ライト・イット・アップ・ブルー広島 4/2～4/8
- 広島県発達障害啓発セミナー（委託事業）毎年1回開催

その他、保護者、支援者対象に、自閉症理解啓発のための相談会やセミナーを開催しています。

事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただいてスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリートイレを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：一般社団法人広島県ろうあ連盟

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。

JR 窓口（ローカル）の切符購入のオンライン化＝オンラインのコミュニケーションが声だけなので、重度聴覚障害者には使えない。



2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。

対処 1 駅員のいる時間に切符購入に行き、駅員でオンライン対応してもらい、切符の購入をする。この場合は、駅員のいる時間と購入者の時間の調整が必要になる。駅員はとても親切で、いやな顔はしないので助かる。

対処 2 出発駅名と到着駅名、列車の時刻を書いた物、身障手帳をカメラの下に置き、身振り手振りでコミュニケーションを取って購入。うまくいかない場合がある。

3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。

広島市営駐車場に駐車割引自動器機が置かれている。先々基町市営駐車場が無くなる事で、こうした自動割引器機が置かれることは安心。



4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。

4. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただきスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイレを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：全国脊髄損傷者連合会 広島支部

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。  
重度訪問介護制度を利用して、24 時間体制でヘルパーさんに来てもらっている者です。心のバリアフリーは目に見えない分難しいですね。初見の人にヘルパーさんと一緒の時に会いすると、大抵の人はヘルパーさんの方に話しかけます。こういう時に心のバリアを感じます。また、心のバリアは自分自身にもあり、きちんと働いて家族を養っている方と会いすると、気後れを感じてしまいます。
2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。  
初見の方にお会いした時は出来るだけ積極的に話すよう心掛けていますが、自身の気後れへの対処は難しいです。
3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。
4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。
5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。



## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】 以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただいてスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイレを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：障害者生活支援センター・てごーす

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。

心のバリアフリーとは個々人の価値観によって違うので、一概には言えないが駅員や運転手、店員からの声かけなどを直接、障害当事者に行ってほしい。

2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。

「障害当事者に聞いて」や、「合理的配慮をきっちり行ってください」と言う。

3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。

自動ドアではなく、手動式のドアを開けてくれたり、レジで会計を済ませて買い物かごを袋詰め用の台に持って行ってくれたこと。

4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。

コロナ禍により、啓発活動等は行っていない。

5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

私の考えることだが、「心のバリアフリー」というのは、共に教育を受け、共に育ち、施設や親元ではなく地域で暮らすことにより、自然と根付いてくるものだと思う。

## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただいてスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイレを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：認知症の人と家族の会 広島支部

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。

2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。

3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。

バスの運転手がやさしい言葉、(子供、高齢者)と  
かけて下さいます。有りかたです。

4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。

5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

## 事例紹介回答表（心のバリアフリー）

宛先：中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課 あて

●心のバリアフリーについて、日常生活における良かったことや困ったこと等の事例、さらに啓発活動等の取組がございましたら、あわせてご紹介いただきますようお願いいたします。

※お答えいただいた内容はとりまとめたうえで、配付するとともに、会議終了後、中国運輸局のHPに掲載いたします。

【参考例】以下は例示ですので、忌憚のないご意見をお願いいたします。

- ・公共交通機関利用時、当該事業者（職員）や小学生から積極的に声掛けいただきスムーズに移動することができた。
- ・バリアフリースイッチを真に必要としている利用者への配慮が足りないので、更なる啓発活動等に取り組んでほしい。

貴団体名：広島県パラスポーツ協会

1. 日常生活において困ったこと等があればお聞かせください。
2. その際に、どのように対処されたかお聞かせ下さい。
3. 日常生活における良かったことがあればお聞かせください。
4. 啓発活動等の取組がありましたらお聞かせ下さい。
5. その他お気づきの事がございましたらお聞かせください。

当日は業務の都合にて出席できず申し訳ありません。

当協会は障害がある方のスポーツ活動の普及・推進を主目的としております。各事業を通じ、県民の皆様への啓発活動を行っており、パラスポーツを通じて障害がある人・ない人が交流を通じて相互理解を行うことで、「心のバリアフリー」に貢献したいと思っております。