

その他の情報交換・ご意見等

バス利用トラブルに関する事例報告

バス会社へ要望書を提出

[視覚障害者等のバス利用に関して、乗車ミス・トラブル再発防止への改善要望書]

先日、電話にてご説明申し上げた通り、6月初旬、当支援センターの利用者の方が、不動院バス停で貴社の高速バスに乗れなくて、予定していた福山の病院での透析を受けられなくて、大変困難な状況になったという事案がありました。

現況としては、運転手さんが直接アウトスピーカーに切り替えてアナウンスしていただいているということをお聞きして、視覚障害者に対して相応のご配慮をしてくださっていることを知り、大変有難く思います。

しかしながら、今回のような事案が再発するとなると、ご本人はもとより視覚障害者の方々を始め健常者のような素早い乗車行動がとりにくい方等（例えば身体障害者の方、妊婦さんや小さい子供さん連れのお母さん等）は、本当に安心してバスを利用することができるのだろうかと危惧してしまいます。

つきましては、今回の事案を、社内で十分ご確認、ご検証頂き、再発防止策を講じて頂きたいお願い申し上げます。

今回事案について、私が当事者及び貴社からお聞きした内容を、簡潔に表記すると次の内容とと思われます。（乗車しようとした当事者をT、バス会社の運転手さんをBとする。）

T: バスのバス停通過時刻の10分くらい前に、バス停に到着して待っていた。

B: 運転手さんは、到着して外部スピーカーに切り替えて、「福山行き的高速バスです。」とアナウンスした。（時節柄マスク着用での対応につき、明確にフクヤマと伝わらなかったかも知れない。）

T: 「徳山行き」も「福山行き」も止まるバス停であり、はっきりと聞き取れなかった為、立ち上がって確認しようと立ち上がった。

B: バス停で待っていた白杖を持った当事者が、乗るつもりかそうでないかがよく判別出来なかったが、「待ってください。」というはっきりとした意思表示もなかったので、定刻通りの停車、発車をする必要もあり、発車した。

T: 乗ろうとしていたバスが発車したことにも気づかずに引き続き待ったが、あまりにも時間が経過したので、バス会社に連絡して、乗り損ねたことに気づいた。

福山に帰っての病院での透析が受けられなくなり、困り果ててしまった。以上ですが、何が問題かと考えると、双方に改善すべき点があるのではないかと思います。乗ろうとする乗客とバスを運行する運転手さん、この二人のコミュニケーションがうまく取れなかったことが原因と思われます。

このような事案に対する中国運輸局からの通達若しくは依頼文書、バス協会さんやバス会社さんが持つ運転手さんの服務規程、行動指針等の現況を踏まえたうえでの、明確なる改善案の策定とその実施をお願いする次第であります。

a.乗合バスのリフト化について

東京パラリンピックのレガシーとして都バスがアメリカ・シアトルやカナダ・バンクーバーのようなリフト付きバスになることを期待していたが、そのようにならないようである。現状は、正に取って付けたようなスロープ設置で車椅子対応していますとお茶濁しをしているように思われる。運転手による乗降時の危険と労災問題について把握されていますでしょうか。

b.駅プラットホームの階段横の狭い通路について

駅にエレベーターを設置していただいたおかげで、車椅子による利用がとても改善されました。しかし、駅プラットホームにはとても危険な箇所が多く存在します。その一つが階段横の狭い通路です。車椅子で通過するには非常に狭くて転落の危険度が高いです。大量輸送を意図して階段幅を大きくしているため、狭い通路の危険を無視した設計になっていると思われる。

c.歩道の傾斜

車道の脇に設けられた歩道は雨水を流すため、車道側に傾斜している。2メートルほどの幅のある歩道であれば当該傾斜による車椅子による進行時のふらつきは大きな危険に発展することは少ないと思われるが、1メートルほどの幅しかない歩道では車椅子による進行時のふらつきは車道への転落の危険度が非常に高い。

路側帯も側溝等へ雨水を流すため、外側へ傾斜している。幅が狭い路側帯での車椅子による進行時のふらつきは転倒や車両への接触の危険があります。また、歩行者用路側帯に限らず「路側帯」は歩行者等の通行のために「0.75メートル」幅のスペースを空けておかなければならないはずですが、車両や店舗看板などの置物により車椅子による通行を妨げられることが少なく無いです。

これほどの傾斜をつけなくても雨水等には対応が出来ると思うが如何だろうか。

d. 繁華街などの駐車場

車椅子使用者用駐車スペースを設けている駐車場はあるが、そのほとんどは車椅子使用者以外の利用者が空いていないことがいつものことです。垂直循環式などの機械式駐車場は車椅子での乗降時のスペースがなくて利用できない。平地のコインパーキングでもロック装置が運転席側に飛び出るところは車椅子で利用できない。

手指の自由が効かない頸髄損傷者も自動車運転免許を取得しているが、入構時の自動発券機でのチケット取出に閉口する。

e. 有料道路の料金所

手指の自由が効かない頸髄損傷者も自動車運転免許を取得しているが、ETCを設置していない有料道路の利用には閉口する。入構時の自動発券機でのチケット取出やコイン投入式の料金所は利用できない。毎回係員を呼び出すことになる。(例、広島熊野道路)

f. タクシー利用

福祉タクシー乗車券を補助している自治体があるが、初乗り分しか利用できないところもあるため、夜間料金が跳ね上がる福祉タクシーは頻繁に利用できない。しかし、一般のタクシーは車椅子での乗降が非常に難しい。移乗補助(サイドサポート、参照:ミクニライフ&オート)の設置があると非常に利用しやすくなる。

g. 公共施設の駐車場

民間駐車場の場合は駐車料金収入を増やすために効率的に多くの台数を収容することが目的になるため、駐車スペースは狭くなる傾向があるが、公共施設では車椅子駐車スペース以外の駐車スペースも車を左片寄せすれば車椅子の乗降が可能になる程に幅に余裕を持たせて設置できないだろうか。(参考:県立広島病院・地下駐車場)

広島市手をつなぐ育成会

- 知的障害のある人の移動には公共交通機関がとても重要です。交通弱者の立場にたった、交通行政をお願いします。

認知症の人と家族の会広島県支部

- 高齢者には、災害時などの情報の流れのスピードについて行けなくて、戸惑うことが多い。

障害者生活支援センターてごーす

- 移動円滑化評価会議をより実効性のあるものにするために、複数回の開催や障害種別やカテゴリー別での開催を強く望む。
- JR新井口駅から広島電鉄商工センター入口駅の乗り換えについて、健常者は階段を使い1分40秒で乗り換えができる。しかし車いすユーザーではアルパークとの連絡通路を通らないといけないため、長いスロープ等を使うため14分30秒ほどかかる。
- 福祉タクシー(ユニバーサルデザインタクシー)の乗車拒否の禁止が昨年11月に国土交通省から通知されたにも関わらず、運転手等に周知徹底できておらず、乗車拒否が繰り返されている。
- 広島電鉄のJR広島駅への乗り上げについて、計画設計段階から障害当事者を交えた協議の場を設定して欲しい。