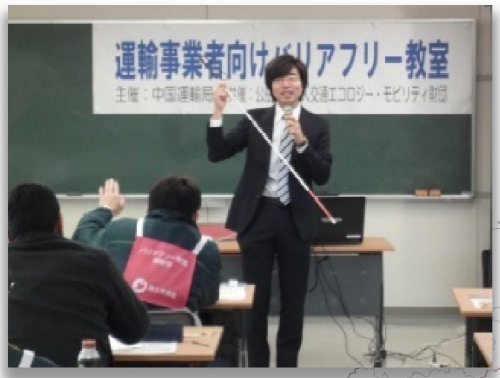
2016

消費者行政レポート



広げよう　心のバリアフリー

国土交通省
中国運輸局

はじめに

わが国では急速な少子高齢化が進んでいます。

島根県が高齢化率３１．８％で全国第３位、山口県が３１．３％で第４位とベスト５に中国地方の２県が入っています。他の３県も全国割合２６．０％を大きく超えています。（平成 27 年版高齢社会白書から）

一方、本年４月１日から、障害のある人への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指した「障害者差別解消法」が施行されています。

高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保ができるように、移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図るために、国土交通省では、バリアフリー法（高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）に基づき、公共交通施設や建築物、地域における重点的・一体的なバリアフリー化の推進（ハードのバリアフリー化）と合わせて心のバリアフリー（ソフトのバリアフリー化）に取り組んできています。

また、中国地方は公共交通の利用割合が非常に低く、過度に自家用自動車に依存しているという特徴があります。

中国地方の乗合バスは、輸送人員が減少を続ける中で、乗合バス業者が運行する７７％の系統が赤字系統であり、事業者の８割以上が赤字経営となっています。

毎年多くの路線が廃止され、乗合バス事業者の経営破綻に追い込まれるケースも生じています。鉄道や旅客船においても、同様に厳しい状況が見受けられます。

中国運輸局は、交通関連行政相談、「バリアフリー等連絡会議」などを通じて、利用者ニーズの把握し、自治体とも連携して、公共交通の利便性向上を目指しています。また、「交通バリアフリー教室」、「乗り方教室」、「環境学習」などの出前講座において、公共交通の役割や大切さを学ぶことにより、公共交通に対する興味や親しみを持ち、利用の習慣化を形成するための取組や、誰もが気持ちよく利用できる公共交通を目指した公共交通マナーアップキャンペーンの取組を積極的に行ってきています。

この冊子は、中国運輸局が平成 27 年度に取り組んだバリアフリー化の推進や、公共交通の利用者利便向上のための活動や、管内のバリアフリー化の現状や、交通関連行政相談の状況、公共交通事故被害者等支援の取組について取りまとめたものです。中国運輸局の施策についてご理解をいただくとともに、「公共交通利用促進」の一助となれば幸いです。

平成２８年７月

中国運輸局交通政策部　消費者行政・情報課長　藤原　徳行

消費者行政レポートは、中国運輸局ホームページにも掲載しております。

http://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/txt/barrierfree.html

〈目　　次〉

トピックス

公共交通一斉マナーアップキャンペーン
～　公共交通の「心地よい空間づくり」を目指して　～　・・・・・・1

利用者ニーズを把握し、利便性向上を目指します

1．交通関連行政相談の状況
2．優良事業者の積極的活用　・・・・・・3
3．公共交通利用マナー向上の取り組み　・・・・・・6
4．IT を活用した地域公共交通の確保支援（WebComPASS）　・・・・・・7
5．バス・路面電車ロケーションシステムの導入　・・・・・・8
6．公共交通事故被害者等支援の取り組み　・・・・・・9

交通施設や心のバリアフリーを推進します

1．交通バリアフリー化の現状概要　・・・・・11
2．中国地方移動等円滑化基本構想策定状況　・・・・・12
3．バリアフリー教室の開催　・・・・・19
4．バス・電車の乗り方や交通安全教室等の開催　・・・・・20
5．乗り方教室用のパネルを作製しました　・・・・・21
6．環境保全及び交通バリアフリー等局長表彰　・・・・・22

地方自治体などと連携して取り組んでいます

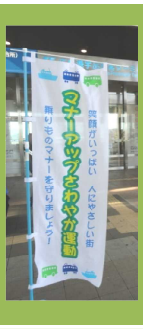
1．広島県と島根県にて「バリアフリー等連絡会議」を開催　・・・・・23
2．バリアフリーリーダーの紹介　・・・・・24
3．障害者差別解消法施行　・・・・・26

～コラム～

「バリアフリーとユニバーサルデザイン 」　・・・・・27

交通関連の行政相談窓口はこちらです

中国地方の交通関連行政相談窓口一覧　・・・・・29



≪トピックス≫

公共交通の「心地よい空間づくり」を目指して

～「一斉マナーアップキャンペーン」を実施　～

中国運輸局は、誰もが気持よく利用できる公共交通機関を目指し、利用者に対するマナー意識の向上を図るため、新入生や転入者など新たに公共交通を利用する方が多い４月を「マナーアップ推進月間」と定め、各公共交通事業者と連携し、４月１日から４月30日まで広島都市圏で一斉にマナーアップキャンペーンを展開しました。各公共交通機関が一斉に取り組むのは中国地方では初めてです。

通勤、通学の方々へマナーアップを呼びかけ
（JR 広島駅前）

一般的に中国地方は、公共交通でのマナーが良くない傾向にあるといわれており、改善の必要があること、また、インバウンドが急増する中、外国人の「秩序正しい日本人」というイメージが訪日旅行によって、そこなわれないようにする必要があることが取り組んだ背景です。

４月の１ヶ月間、各交通事業者は駅等の施設や車内でのポスター掲示や放送等でマナーアップを呼びかけました。

４月15日には、JR 広島駅やバスセンター等で「一斉街頭キャンペーン」を実施しました。

一斉街頭キャンペーンでは、交通政策部長が自らマイクを持って、利用者に対してマナーアップを呼びかけ、さらに、この席どうぞ、お困りですか、お手伝いしましょうか？と「ひと声マナー」を始めましょうと呼びかけました。

交通政策部長があいさつで、公共交通機関は場所と場所

「鉄道マナー」

「バス」

「アストラムライン」

をつなぐだけでなく、「人の心と心をつなぐ空間」でもあり、みんなが快適に気持ちよく利用するためにマナー、エチケット、思いやり、気配りが大切だと訴えられていたのが印象的でした。

早朝（JR 五日市駅北口）

交代でマナーアップを呼びかけ
早朝（JR 広島駅）

来年度は中国 5 県で実施する予定です。マナーアップに関する新たな取組を「次なる挑戦」として、様々な検討を進めています。

早朝（広島港宇品ターミナル）

配付物の チラシ 及び ティッシュ

夕方（広島バスセンター）

帰宅中の大学生へ呼びかけ　夕方（アストラムライン新白島駅）

早朝（JR 広島駅前）

利用者ニーズを把握し、利便性向上を目指します

1．交通関連行政相談の状況

【平成２７年度　交通関連行政相談件数集計結果】　　（中国運輸局全体）

Ⅰ．概要

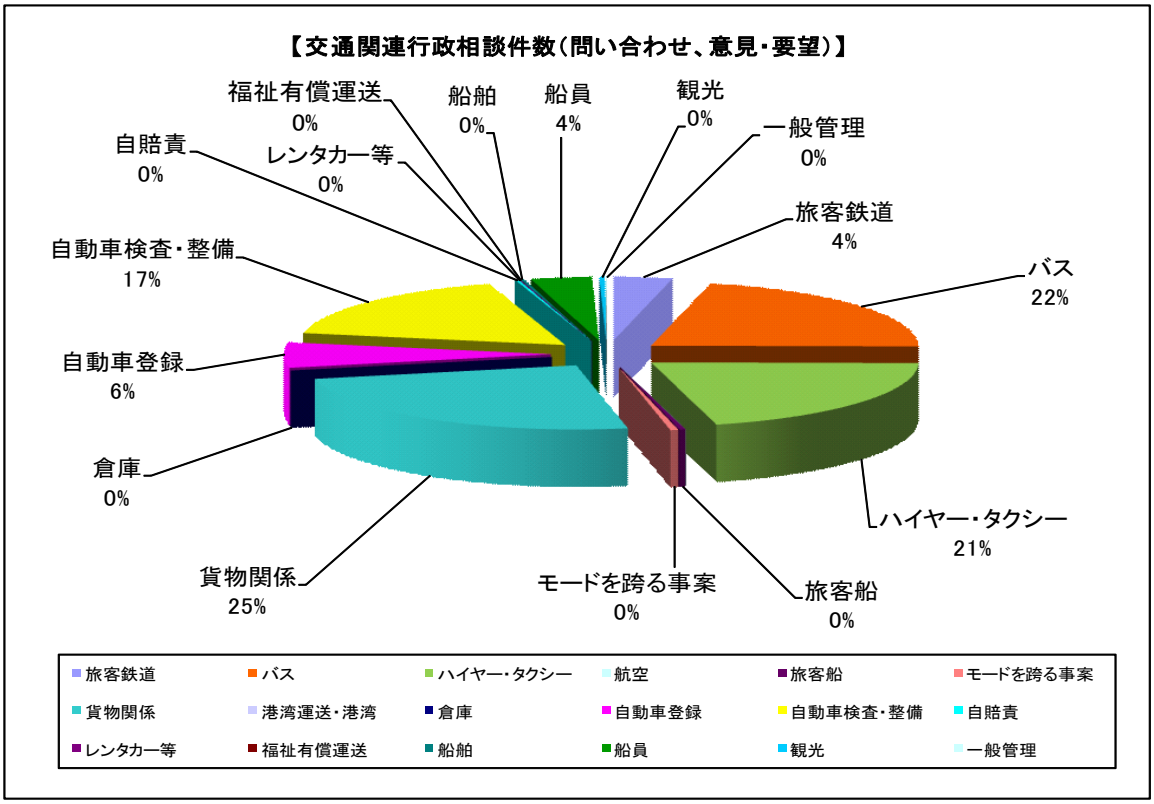
交通政策部消費者行政・情報課、運輸局各部及び各運輸支局等において、公共交通に関して利用者から寄せられる問い合わせ、意見・要望等を取りまとめ、以下のとおり件数及び内訳等の集計を行いました。

Ⅱ．受付事案の傾向及び事案別件数

平成２７年度に寄せられた交通関連の行政相談の総件数は、１，454 件（前年度１，396 件）となっており、このうち、意見・要望の件数は 831 件（前年度 792 件）となっています。

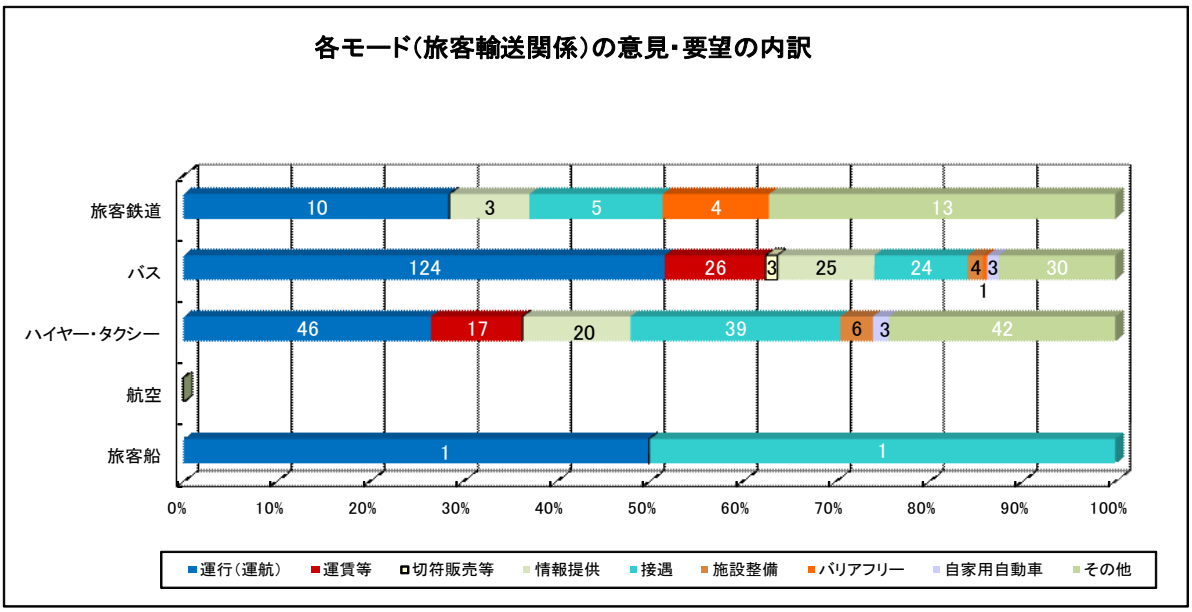
種別		旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫
問い合わせ	来　訪	1	11	13	0	2	0	13	0	0
	電　話	13	57	111	0	1	0	127	0	0
	文書等	3	6	7	0	0	1	8	0	0
	小　計	17	74	131	0	3	1	148	0	0
意見要望	来　訪	4	11	14	0	0	2	10	0	0
	電　話	14	179	131	0	1	0	153	0	0
	文書等	17	50	28	0	1	4	48	0	0
	小　計	35	240	173	0	2	6	211	0	0
合　計		52	52	314	304	0	5	7	359	0

種別		自動車登録	自動車検査・整備	自賠責	レンタカー等	福祉有償運送	船舶	船員	観光	一般管理	合計
問い合わせ	来　訪	5	34	0	0	0	1	13	0	0	93
	電　話	75	72	1	0	0	2	40	0	0	499
	文書等	1	5	0	0	0	0	0	0	0	31
	小　計	81	111	1	0	0	3	53	0	0	623
意見要望	来　訪	6	23	1	0	0	0	1	0	0	72
	電　話	2	53	1	0	0	0	0	5	0	539
	文書等	4	66	0	1	0	0	0	0	1	220
	小　計	12	142	2	1	0	0	1	5	1	831
合　計		66	93	253	3	1	0	3	54	5	1



Ⅲ．各モードの意見・要望の内訳

区分	運行（運航）	運賃等	切符販売等	情報提供	接遇	施設整備	バリアフリー	自家用自動車	その他	合計
旅客鉄道	10	0	0	3	5	0	4	－	13	35
バス	124	26	3	25	24	4	1	3	30	240
ハイヤー・タクシー	46	17	0	20	39	6	0	3	42	173
航空	0	0	0	0	0	0	0	－	0	0
旅客船	1	0	0	0	1	0	0	－	0	2
合計	181	43	3	48	69	10	5	6	85	450



Ⅳ．利用者の声・ニーズへの対応事例

【事例１】タクシー内の喫煙について

タクシー車両内は禁煙だと思っていたが、車内がものすごくタバコ臭く、車内の灰皿も使用しているようで、よごれていた。広島県内のタクシーは全面禁煙だと思っていたが、ちがうのであれば、禁煙車か喫煙車かわかりやすい表示をしていただきたい。

広島県内では、広島県タクシー協会と広島県個人タクシー協会に加盟する大半のタクシーが全面禁煙で、禁煙マーク「禁煙車」のステッカーを貼ることになっています。

当該運転手に事実確認を行ったところ、タバコを吸っていたことを確認したので、『車内でタバコをすわないこと、消臭剤を使用するなど常に車内を清潔にし、禁煙のステッカーを確実に貼付するよう注意指導しました。

【事例２】ワンマン電車の降車時の説明

２両編成のワンマン電車から降車の際、電車のドアに書いてある説明を参考にし、１両目のドアから降りたところ、その扉は１両目の乗車専用のドアだったため、運転士から大声で注意された。初めてワンマン電車に乗り、事情がわからなかったにも関わらず、運転士からわかりやすい説明もなく、とても不快であった。

「ワンマン電車の降り方については、下図のように案内表示をしており、降り方について車内放送していますが、ご意見いただいた件について、運転士に確認したところ、お客様と離れていたので、大きな声で話をしたとのことでした。以後は言葉づかいに気をつけ、お客様の立場にたった接客を心掛けるよう、会社が運転士に対し指導しました。」と、回答が寄せられました。

中国運輸局では、これからも、利用者利便向上のため、利用者からの貴重な意見が反映されるよう努めて参りたいと考えています。

2. 優良事業者の積極的活用

運輸事業において最も優先すべきは、「安全・安心」であり、また、環境対策に積極的に取り組んで社会的貢献を果たすのも運輸事業者の社会的使命です。

みんなで選ぶ優良事業者
～人や自然にやさしい会社～

中国運輸局においても最重要課題とし「安全・安心の確保」及び「環境対策の推進」に取り組んでいるところです。

そこで中国運輸局では、国や関係業界団体等が実施している安全面や環境面に優れた事業者の認定・認証制度について、広く周知を図るとともに、優良事業者の積極的利用を働きかける取り組みを始めました。

「みんなで選ぶ優良事業者」
http://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/kousei/yuryou.html

優良個人タクシー事業者認定制度

モーダルシフト取り組み優良事業者公表制度

グリーン経営認証

貸切バス事業者安全性評価認定制度

タクシーマナーアップ宣言認定制度（A-タクシー）

下関おもてなしタクシー認定制度（幸ふくタクシー）

優良トランクルーム認定制度

貨物自動車運送事業業安全性評価事業（Gマーク）

エコレールマーク認定

エコシップマーク認定制度

船員労働災害防止優良事業者認定制度

船員災害防止協会優良会員認定制度

引越事業者優良認定制度

3．公共交通利用マナー向上の取り組み

公共交通機関内における利用者側に起因する迷惑行為や暴力行為などの問題を解決するには、交通事業者の努力のみならず利用者・行政を含めた関係者間の連携・協力が必要です。
各地の主要駅や大型イベントでの公共交通教室の場等で、行政・事業者等が連携して一般市民に対して公共交通を利用する際のマナーアップの呼びかけを行っています。
今後とも、「心地よい空間づくり」をめざして取り組んで参ります。

ー広島県ー

【実 施 日】　平成２７年１１月４～６日　ＪＲ広島駅、西条駅、福山駅

【参加団体】　中国運輸局、広島運輸支局、広島県、広島市、
ＪＲ西日本㈱広島支社・岡山支社、広島電鉄㈱、広島高速交通㈱、
（公社）広島県バス協会、広島県旅客船協会

ー鳥取県ー

【実 施 日】　平成２７年４月１４～１７日、９月８～１１日
JR 鳥取駅、米子駅、上道駅、余子駅

【参加団体】　鳥取運輸支局、鳥取県、鳥取県警察本部、鳥取県教育委員会、各高等学校
青少年育成鳥取県民会議、JR 西日本㈱米子支社、若桜鉄道㈱

鳥取駅前

広島駅前

福山駅前

西条駅前

4. ＩＴを活用した地域公共交通の確保支援（WEBＣｏｍPASS）

近年、過疎化や高齢化が進む中山間地域等では、民営バス事業者の撤退、市町村合併に伴うバス路線の再編など地域公共交通が置かれている環境が大きく変化し、地域バスの運行計画の見直しの必要性が増してきています。

中国運輸局は、この状況に対応するため地域バス運行計画策定支援ソフト「WEB　ＣｏｍPＡＳＳ」を開発、自治体等へ提供して、地域公共交通の利便性向上への取組みを支援しています。

WEBComPASS の概要

〔　http://web-compass.jp/　〕

○需要予測システム
○運行経費予測システム
○各評価指標予測システムにより、

採算性、集落ごとの暮らしやすさ、
顧客満足度、平等性を分析して、
運行計画の評価ができます。

5. バス・路面電車ロケーションシステムの導入

バス・路面電車ロケーションシステムとは

バス車両や路面電車に GPS 車載器・無線通信機器を搭載し、取得したデータを基にリアルタイムなバスや路面電車の運行位置や、到着予測時刻などを案内するシステムです。

バスや路面電車は鉄道とは異なり、交通渋滞等の影響を受けやすく、計画通り運行出来ない事もあります。そんな時、バス停や電停で待っている間に、停留所のディスプレイやスマートフォン等から情報が手に入ったら、便利だと思いませんか？

広島市内中心部 バス停

バス　平成 27 年３月から、路線バスの遅れ具合や待ち時間などが停留所のディスプレイに表示される「バスロケーションシステム」が広島市や呉市などを中心に導入されました。

スマートフォンへの表示

対象路線で運行するバスには、ＧＰＳ装置を搭載し、位置情報を常時発信することで、「定時運行」とのずれを確認でき、個別のバスごとに把握した運行状況をリアルタイムで利用者に提供できるようになりました。　バス停のディスプレイでは、発着する路線ごとに次に着くバスについて行き先、定時の発車時刻、遅れ具合、待ち時間（到着予想時刻）などを表示。また、お手持ちのスマートフォン等では、利用バス停を選ぶとそのバス停に止まる表示対象路線の待ち時間、利用したバスを選ぶとどこを走っているかが表示されます。

ディスプレイは、両市の主なバス停に平成 28 年３月末現在、広島・呉エリアの停留所 68 基、待合所３基、整備されており、スマートフォン等携帯情報端末においても運行状況を知ることが出来ます。今後、対象路線やバス停のディスプレイが増えて行く予定となっております。

岡山市内中心部 路面電車電停

路面電車　岡山市中心部では、路面電車の電停に設置したマルチタッチ対応のサイネージに電車のロケーション情報を表示し、外国人や耳の不自由な方でも視覚的に電車の位置情報および次の電車の到着時刻を分かり易く表示しています。サイネージは、岡山市内中心部の電停に平成 28 年３月末現在、９基整備されております。また、お手持ちのパソコン、スマートフォンにより電車ロケーション情報を表示しております。

ロケーション情報を今後、地元の方のみならず、外国人観光客や障害者の方への便利なツールとして活用していただく事が期待されます。

6. 公共交通事故被害者等支援の取り組み

従来から、国に対して航空、鉄道、船舶等公共交通による事故の被害者等の方々から事故状況や事故原因に関する情報提供や心のケアなどの支援に関するあり方を検討して欲しいとの要請が継続的に寄せられていました。

「公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会」で、国の役割の明確化の提言があり、平成２４年４月に国土交通省に「公共交通事故被害者支援室」が設置され、公共交通における事故被害者等に対する支援の常設窓口が開設されました。（総合政策局安心生活政策課内　電話 03-5253-8969）

（１）主な業務

【事故発生直後の対応】

○事故被害者の搬送先病院等において支援活動、相談窓口の周知活動（コンタクトカード※等の配布）を実施します。

※事故による被害者や家族に対して情報提供等相談窓口の連絡先や速やかに伝達するツールとして、本省相談窓口の連絡先を記した名刺サイズのカード。

○常設の窓口のほか、必要に応じ事故現場の近くなどに相談窓口を設けて被害者等からの相談・要望に対応します。

【事故発生後、中長期的対応】

○窓口における被害者等からの生活支援・経済支援・心身のケア等に関する相談への対応及びコーディネートをします。

○事故調査、安全対策等に係る被害者等への説明会を開催します。

【平時における対応】

○関係機関等とのネットワーク構築（警察、消防、医療機関、地方公共団体、日本赤十字社、被害者団体、「心のケア」専門家、犯罪被害者支援関係 NPO 等）します。

○交通事業者による被害者等支援計画の策定促進をします。

（２）公共交通事故被害者等支援フォーラム

安全意識の啓発や公共交通事業者による被害者等支援計画の策定をより一層進めていく必要があるため、業界団体や事業者、一般の方を対象とした「公共交通事故被害者等支援フォーラム」を開催し、安全対策や被害者支援についての国の取り組みの紹介などを行っています。

平成２７年１１月２０日（金）、合人社ウェンディひと・まちプラザ（広島市）で、中国地方で初めて開催しました。

（３）支援対応事例

平成 28 年１月 15 日に発生した「軽井沢スキーバス転落事故（乗員乗客 41 人中 15 人が死亡、生存者も全員負傷）」において、北陸信越運輸局及び関東運輸局が速やかに対応し、そのことが翌日の新聞でも取り上げられるなど、相談先を紹介するなど「つなぎ役」として長く寄り添う被害者支援が期待されています。

最近中国運輸局管内での事例は次のようなものがありますが、今後とも対象となる事故が発生した場合、情報提供と心身のケアを支援の両輪として「被害者等に寄り添う」ように努めていきます。

【ＪＲ西日本山陽本線八人山踏切事故】平成２７年２月１３日（金）早朝：衝突事故

【浜田自動車道マイクロバス追突事故】平成２７年３月２６日（木）夕方：衝突事故

交通施設や心のバリアフリーを推進します

1．交通バリアフリー化の現状概要

バリアフリー法　基本方針での目標
〈平成32年度（2021年3月）末までの達成目標〉

２０１１年３月に「基本方針」改正により示された目標

○移動等円滑化の目標

旅客施設や車両、道路、建築物等について、平成 32 年度末を期限とした新しい目標を設定しました。

旅客施設について、「5000 人以上/日」を「3000 人以上/日」の施設に拡大しました。ホームドア又は内方線付き点字ブロック等の整備目標を新たに設定しました。

○旅客施設

鉄軌道駅

・３０００人以上の駅を原則として全てバリアフリー化

・ホームドア・可動式ホーム柵について優先的に整備すべき駅を検討し、可能な限り設置を促進

バスターミナル

・3000 人以上のターミナルを原則としてすべてバリアフリー化

旅客船ターミナル

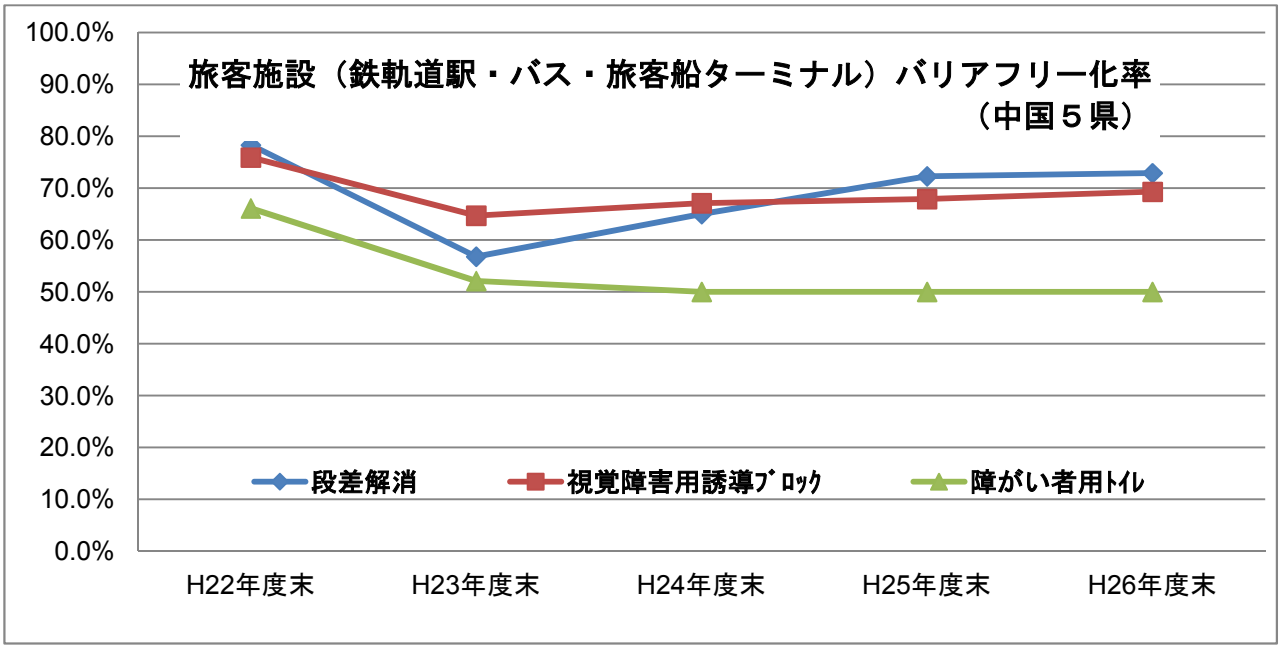
・3000 人以上のターミナルを原則としてすべてバリアフリー化

・高齢化の進む離島との間の航路等に利用する公共ターミナルについて、順次バリアフリー化

○車両等

車両等の種類	車両等の総数	2021 年度末までの目標
鉄軌道車両	約５２，０００両	約７０％の車両（約３６，４００両）をバリアフリー化
バス車両	約５０，０００台	約７０％（約３５，０００台）をノンステップ化
	高速バス等の適用除外認定車両（約１０，０００台）	約２５％（約 2,500 台）を車いす利用者の円滑な乗降装置の導入等に
福祉タクシー	１１，１６５台（平成 21 年度）	約２８，０００台を導入（UD タクシー含む）
旅客船	約８００隻	約５０％の旅客船（約４００隻）をバリアフリー化 5000 人以上の旅客船ターミナルに就航する船舶は原則全てバリアフリー化

すべての人が快適に利用できるように、主要ターミナルにおける複数ルートのバリアフリー化や「心のバリアフリー」等、２０２０年東京オリンピック・パラリンピック大会を見据えた更なる取組を進めていきます。



	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末
段差解消	78.3%	56.8%	65.0%	72.3%	72.9%
視覚障害用誘導ﾌﾞﾛｯｸ	75.9%	64.7%	67.1%	67.9%	69.3%
障がい者用ﾄｲﾚ	66.1%	52.1%	50.0%	50.0%	50.0%

○旅客施設（１日当たりの平均的な利用者数 3,000 人以上（※H23 年度まで 5，000 人以上））

H23 年度末の減少は、対象施設の変更によるものです。

〔段差の解消〕

	全体に対する割合					総施設数	移動円滑化基準（段差解消）に適合している旅客施設数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
鉄軌道駅							
広島県	74.5%	48.3%	60.9%	69.0%	69.0%	87	60
鳥取県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
島根県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2	2
岡山県	100.0%	87.5%	88.0%	87.0%	88.5%	26	23
山口県	28.6%	25.0%	25.0%	50.0%	50.0%	16	8
小計	76.9%	54.9%	63.4%	71.2%	71.9%	135	97
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	－	－	－	－
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
旅客船ターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
合計	78.3%	56.8%	65.0%	72.3%	72.9%	140	102

〔視覚障害者誘導用ブロックの設置〕

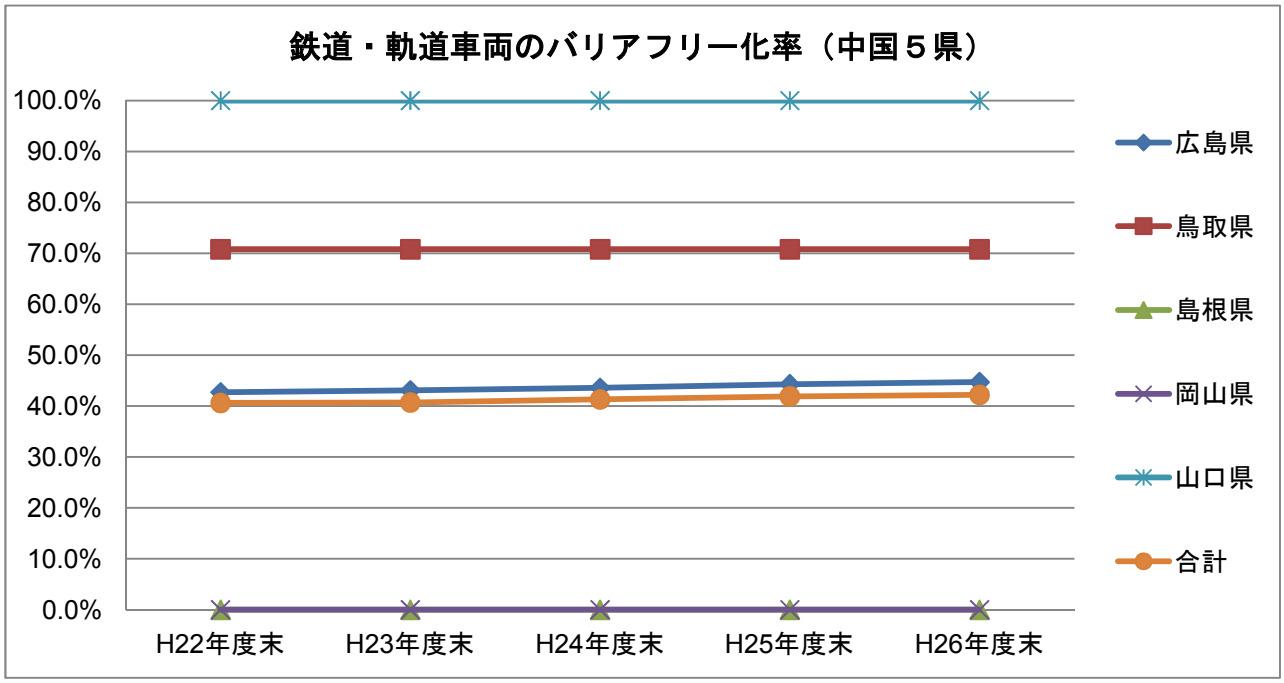
	全体に対する割合					総施設数	移動円滑化基準（誘導用ﾌﾞﾛｯｸの設置）に適合している旅客施設数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
鉄軌道駅							
広島県	64.7%	51.7%	56.3%	57.5%	59.8%	87	52
鳥取県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
島根県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2	2
岡山県	94.1%	87.5%	80.0%	82.6%	80.8%	26	21
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	16	16
小計	75.6%	65.4%	67.9%	68.9%	70.4%	135	95
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	－	－	－	－
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
旅客船ターミナル							
広島県	66.7%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	4	1
合計	75.9%	64.7%	67.1%	67.9%	69.3%	140	97

＊旅客船ターミナルについては、ターミナル建物内にブロックが整備されていても、桟橋までの間が整備されていないものは含まない。（H23 年度～）

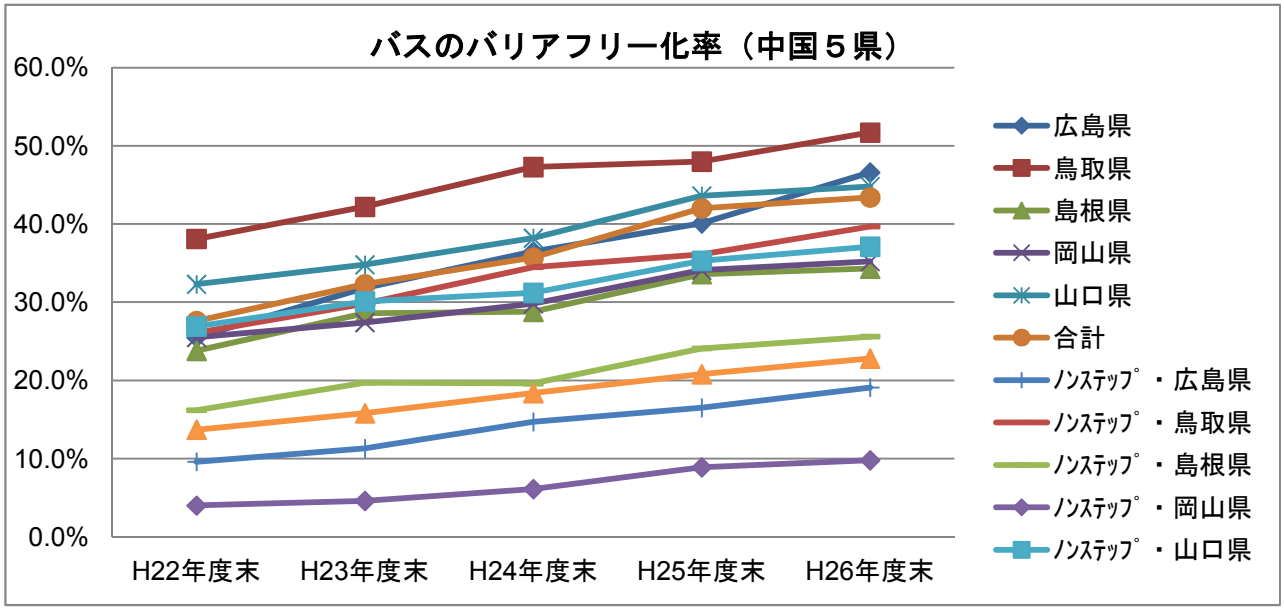
〔障害者用トイレの設置〕

	全体に対する割合					総施設数	移動円滑化基準（障害者用ﾄｲﾚの設置）に適合している旅客施設数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
鉄軌道駅							
広島県	54.3%	42.0%	38.9%	38.9%	40.7%	54	22
鳥取県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	3	3
島根県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2	2
岡山県	84.6%	68.4%	65.0%	66.7%	70.0%	20	14
山口県	71.4%	53.3%	50.0%	50.0%	56.3%	16	9
小計	65.5%	52.2%	49.5%	49.5%	52.6%	95	50
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	－	－	－	－
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
旅客船ターミナル							
広島県	66.7%	25.0%	50.0%	50.0%	50.0%	4	2
合計	66.1%	52.1%	50.0%	50.0%	50.0%	100	53

＊総施設数については、トイレを設置していない施設を除く。



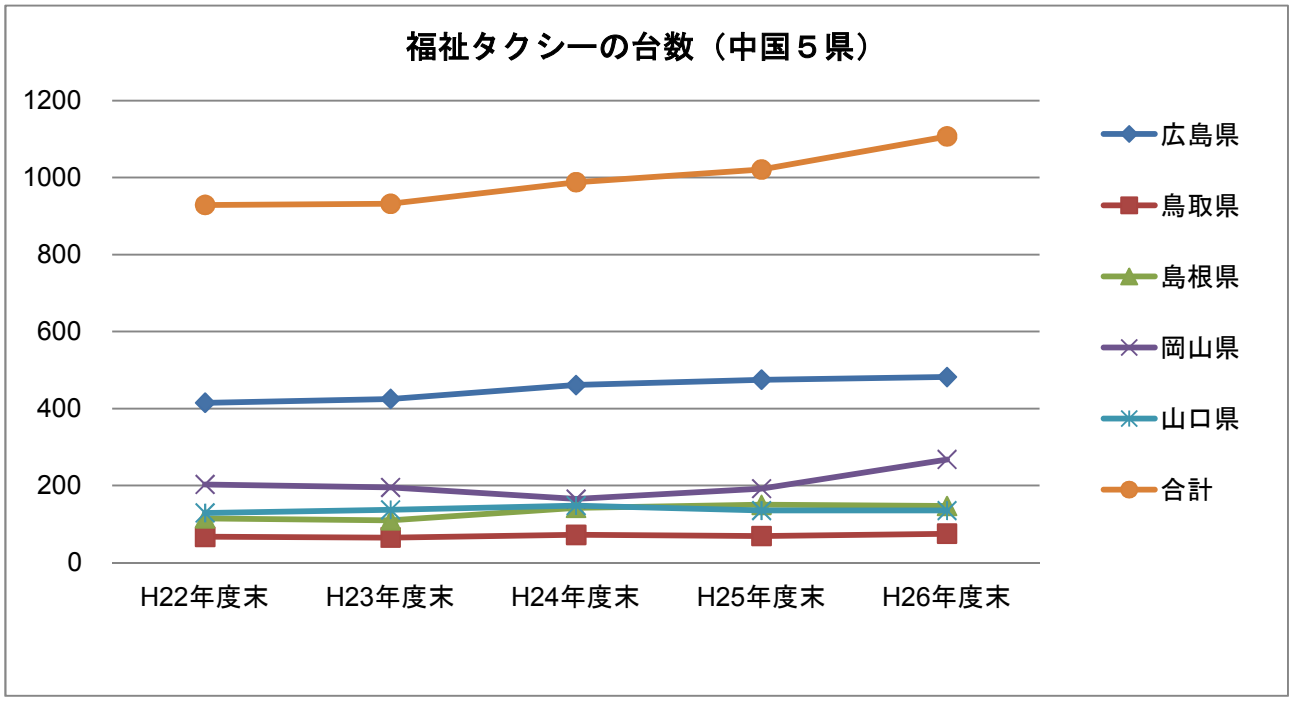
	全体に対する割合					総車両数	移動円滑化基準適合車両数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
鉄軌道車両（※ＪＲ西日本の車両は含まれていません。）							
広島県	42.7%	43.1%	43.6%	44.3%	44.7%	452	202
鳥取県	70.8%	70.8%	70.8%	70.8%	70.8%	48	34
島根県	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20	0
岡山県	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	45	0
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
合計	40.6%	40.7%	41.3%	41.9%	42.2%	569	240



	全体に対する割合					総車両数	移動円滑化基準適合車両数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
低床バス							
広島県	25.5%	31.8%	36.5%	40.1%	46.6%	1,879	876
鳥取県	38.1%	42.2%	47.3%	48.0%	51.7%	315	163
島根県	23.8%	28.6%	28.8%	33.6%	34.3%	394	135
岡山県	25.5%	27.4%	29.8%	34.1%	35.2%	722	254
山口県	32.3%	34.8%	38.2%	43.6%	44.8%	706	316
合計	27.6%	32.3%	35.7%	42.0%	43.4%	4,016	1,744
うちノンステップバス							
広島県	9.6%	11.3%	14.7%	16.5%	19.1%	1,879	358
鳥取県	26.1%	29.8%	34.5%	36.1%	39.7%	315	125
島根県	16.2%	19.7%	19.6%	24.1%	25.6%	394	101
岡山県	4.0%	4.6%	6.1%	8.9%	9.8%	722	71
山口県	26.9%	30.1%	31.2%	35.3%	37.1%	706	262
合計	13.7%	15.8%	18.4%	20.8%	22.8%	4,016	917

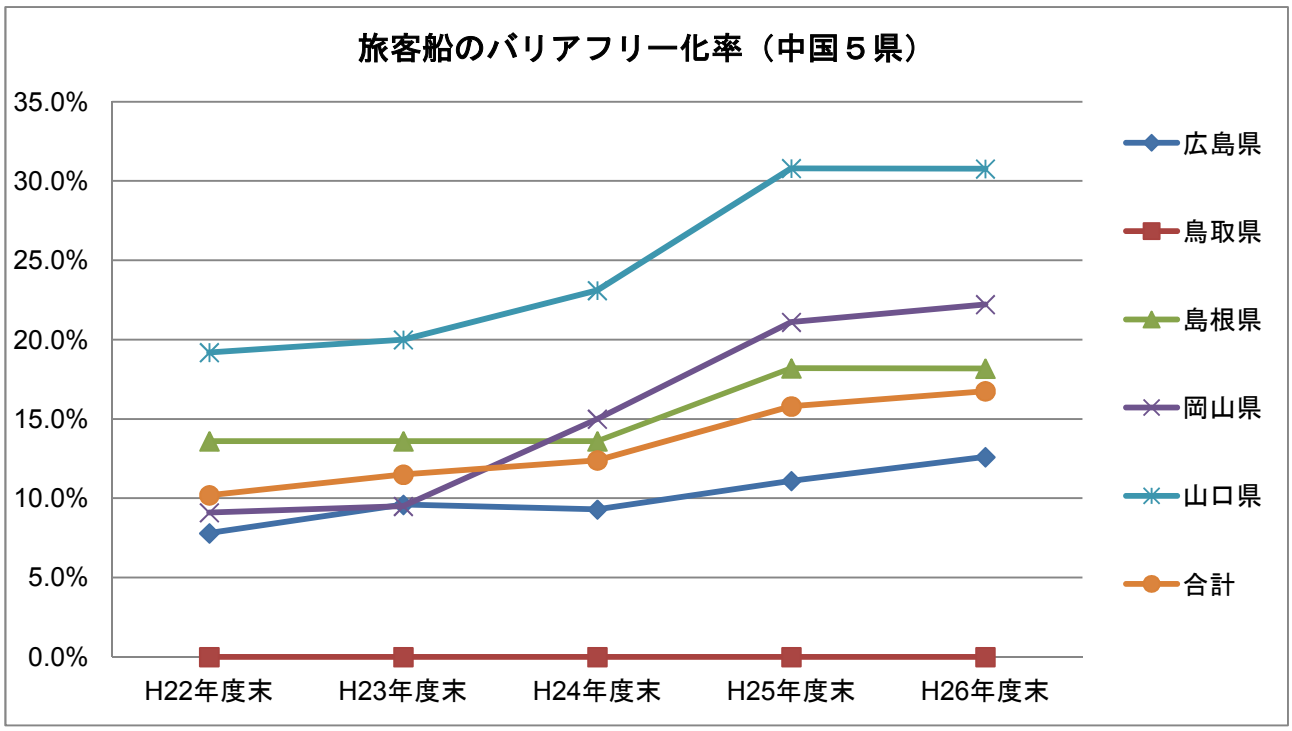
※ 国土交通省は、平成 25 年度から、ノンステップバス導入率を対象車両数（総車両数から移動円滑化基準適用除外認定を受けた車両を除いた数）に対する比率で公表している。

	H25 年度末		H26 年度末	
	対象車両数	導入比率	対象車両数	導入比率
広島県	1,359	23.6%	1,380	25.9%
鳥取県	201	57.7%	209	59.8%
島根県	299	28.8%	325	31.1%
岡山県	523	23.5%	496	14.3%
山口県	524	48.7%	355	73.8%



※タクシーの目標値は、「適合車両数」の総数のみのため、「全体に対する割合」は省略。

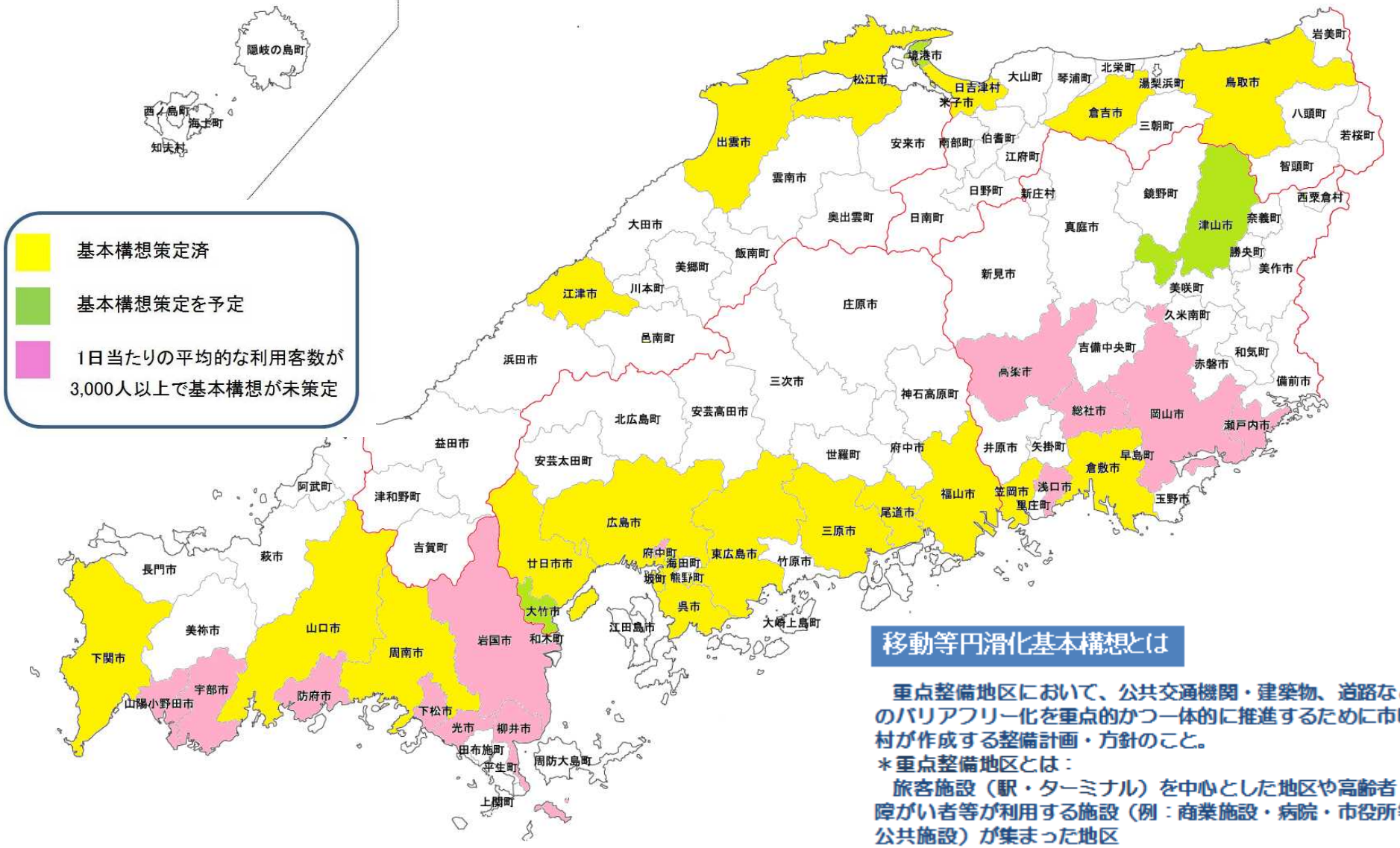
	移動円滑化基準適合車両数					総車両数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末
福祉タクシー						
広島県	415	425	461	475	482	482
鳥取県	67	65	72	69	75	75
島根県	115	110	142	150	147	147
岡山県	203	195	165	192	268	268
山口県	129	137	148	135	135	135
合計	929	932	988	1,021	1,107	1,107



	全体に対する割合					総隻数	移動円滑化基準適隻数
	H22 年度末	H23 年度末	H24 年度末	H25 年度末	H26 年度末	H26 年度末	
旅客船							
広島県	7.8%	9.6%	9.3%	11.1%	12.6%	119	15
鳥取県	－	－	－	－	－	－	－
島根県	13.6%	13.6%	13.6%	18.2%	18.2%	22	4
岡山県	9.1%	9.5%	15.0%	21.1%	22.2%	18	4
山口県	19.2%	20.0%	23.1%	30.8%	30.8%	26	8
合計	10.2%	11.5%	12.4%	15.8%	16.8%	185	31

2. 中国地方移動等円滑化基本構想策定状況

平成28年3月末現在



移動等円滑化基本構想とは

重点整備地区において、公共交通機関・建築物、道路などのバリアフリー化を重点的かつ一体的に推進するために市町村が作成する整備計画・方針のこと。

＊重点整備地区とは：

旅客施設（駅・ターミナル）を中心とした地区や高齢者・障がい者等が利用する施設（例：商業施設・病院・市役所等公共施設）が集まった地区

3．バリアフリー教室の開催

高齢や身体等の障がいについて、国民の皆さんが講座や疑似体験等を通して知識を深め、交通バリアフリーの理解と、誰もが高齢者や障がいのある方等に自然に快くサポートできる『心のバリアフリー』社会を醸成するため、各地で「バリアフリー教室」を開催しています。

開催内容：手話講座、車いす・視覚障がい者・高齢者の疑似介助体験、障がい当事者の講演、当事者を交えたフリートーキング等（社会福祉協議会との共催あり）

県名	日時	場所	参加者
広島	平成２７年７月２９日	中国運輸局	中国地方整備局・中国運輸局職員　３１名
島根	平成２８年１月２９日	松江しんじ湖温泉	バス・電車乗務員、盲学校生、視覚障害者、肢体不自由者　５６名
岡山	平成２７年１０月　８日	倉敷市役所	おもてなしマイスター受講者　４４名
	平成２７年１１月１９日	倉敷市役所	おもてなしマイスター受講者　４８名

職員向け手話講座

障がい者の方々の電車乗車体験

障がい者の方々の電車乗車体験

障がい者の方々のバス乗車体験

疑似体験器具を装着しての自動販売機体験

高齢者疑似体験・介助体験

4．バス・電車の乗り方（交通安全）教室の開催

高齢化社会が進行する中、地域生活上の移動手段として大切な担い手となっている公共交通機関の利用促進と、誰もが安全に安心して利用できることを目的に、**「バス・電車の乗り方教室」**を開催しています。

開催内容：乗降車体験・車内マナー・運賃学習・IC カード使用体験・交通安全・環境学習等

県名	日時	場所	参加者
広島	平成２７年９月２７日	広島市中小企業会館	ひろしまバスまつり来場者　１４６名
	平成２７年７月３日ほか （中国運輸局主催、事業者主催・中国運輸局協力）	広島運輸支局 ほか１箇所	６０歳以上　１４名 八本松あおい保育園　６４名
岡山	平成２７年　５月２０日ほか 岡山市内小学校９箇所で開催 （支局主催、岡山市・事業者・支局協力）	牧石小学校 ほか８箇所	牧石小学校児童　４０名 ほか　８回分（児童）　530 名
	平成２７年１２月６日 （岡山県警・事業者協力）	万寿小学校	高齢者　１００名
山口	平成２７年４月１９日	イオンタウン周南	やまぐちバス博来場者　６０名
	平成２７年９月１７日ほか 山口市内小学校４箇所で開催 （山口市主催・支局協力）	湯田小学校 ほか３箇所	湯田小学校児童　１００名 ほか３回分（児童）　１９８名
	平成２７年１１月１６日 （防府市主催・支局協力）	新田小学校	小学生　８２名

高齢者を対象としたバス教室

バス博来場者を対象とした教室

就学前の保育園児バス乗降体験

5. 乗り方教室用のパネルを作製しました

中国地方は、人口減少・少子高齢化が進むとともに、マイカー依存度が高いことから、公共交通を取り巻く状況は厳しくなっています。

そこで、中国運輸局交通政策部は、平成 28 年度のキーワードを「公共交通利用促進」と定め、様々な取り組みを行うこととしています。

その第１弾として、子どもたち向けの「乗り方教室」や「環境学習」等の出前講座を重点的に取り組むこととし、幼稚園・保育園や小学校で実施する際に使うため、パネルを６枚作製しました。中国運輸局でこのような公共交通利用促進のためのパネルをつくるのは初めてです。

パネルはＢ１サイズ（たて１０３㎝×横７２．８㎝）でマグネット方式になっており、説明の進行に従って着脱できるようになっています。

今後は、このパネルを用いて、子どもの頃から鉄道やバスなどの公共交通に親しんでもらう機会を増やし、利用促進を図ってまいります。

楽しいよ！乗って発見！

地球はぼくたち、私たちが守ろう！

バスに乗ろう！！

電車に乗ろう！！

ＩＣカードで乗ろう！！

ワンマン列車って知ってる？？

6．環境保全及び交通バリアフリー等局長表彰

中国運輸局管内における環境保全又は交通バリアフリー等の推進に多大な貢献が認められた個人又は団体を表彰し、優れた取り組みについて広く普及・奨励することを目的として平成 19 年度から「中国運輸局環境保全及び交通バリアフリー等関係表彰」を行っています。

平成 27 年度の表彰は、11 月１８日（水）メルパルク広島にて執り行いました。

この表彰式は、運輸部門における環境対策の取組みや、高齢者・障がい者等の円滑な移動を確保する交通バリアフリーへの取組みに尽力し、その功績が顕著であると認められる事業者等を表彰するものであり、平成 19 年度より毎年実施しています。

今年度は、タクシー事業者２社が初めて表彰されました。

環境保全部門の株式会社 NISHIKI タクシーは、一年半という短期間のうちに、小型タクシー車両のほとんどを LPG 車から CO_2 排出の少ないハイブリッド車に代替えし、環境に配慮した事業経営を積極的に推進したことが受賞理由です。

また、交通バリアフリー部門のつばめ交通株式会社は、長年にわたり社内で英会話教室を開催し、外国人観光客に対応するため言葉のバリアフリーに会社を挙げて取り組んでいる点が受賞理由とです。そして、東広島市は、西条駅を中心とするバリアフリー基本構想に基づき、２４時間自由に往来できる駅の自由通路を整備すると共に周辺整備を行うことでバリアフリー化を実現したことが評価されましたでいきます。

（株）NISHIKI タクシー社長

東広島市　都市整備課長

つばめ交通㈱　副社長

交通政策部では今後も関係者と連携しつつ、公共交通利用促進やモーダルシフトの取組等の運輸部門における環境対策、そして高齢者、障がい者等の移動及び施設利用の安全性確保・利便性向上、また外国人旅行客に親切な案内（言葉のバリアフリー）など、積極的に取り組んでいきます。

地方自治体などと連携して取り組んでいます

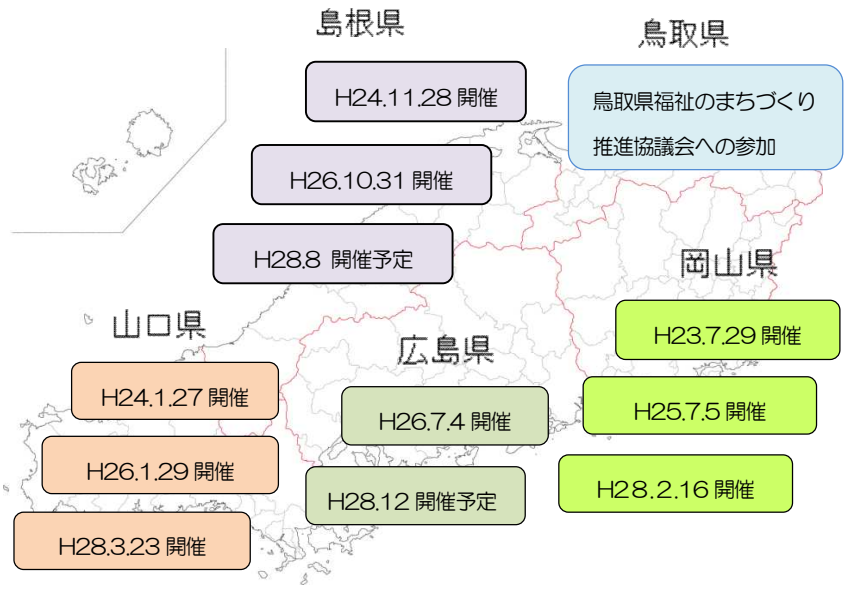
1．岡山県と山口県にて「バリアフリー等地域連絡会議」を開催

岡山県会議の様子

山口県会議の様子

県単位のバリアフリー等地域連絡会議は、平成２２年度から島根県会議を皮切りに、岡山県、山口県、広島県（鳥取県については鳥取県福祉のまちづくり推進協議会に鳥取運輸支局が参加）と立ち上げ、昨年度は、岡山県及び山口県において開催しました。それぞれの会議では、構成員からのバリアフリーに関する取組状況の紹介、各県のバリアフリーリーダーの承認があり、岡山県会議においては、「障害への理解、サービス差の是正等」について、山口県議会では「施設の整備等」について意見交換が行われました。出された様々な意見については、構成員の共通認識として共有され、各施設設置者等の今後の参考となるものとなりました。また、平成２８年４月の障害者差別解消法施行に伴い、国・地方自治体は法的義務として、民間事業者は努力義務として合理的配慮が求められるようになることから、この法に対応するためにも、意見交換の内容を取り組みに生かしていくことを確認しました。

今後も、順次各県において開催して行きます。



中国地方各県バリアフリー等地域連絡会議の開催状況

2. バリアフリーリーダーの紹介

バリアフリーリーダーとは、国土交通省が行うバリアフリー教室やバリアフリーに関する講演やセミナー等の啓発活動において講師として協力していただく方です。
バリアフリーやユニバーサルデザイン等の分野で先進的に活躍されている方を各県バリアフリー会議構成員からの推薦により選任します。（※順不同、中国管内　計１６名）

広島県

今井（いまい）　敏代（としよ）　氏
【所属】盲導犬の理解をすすめる「キキ」の会／理事
【主なバリアフリー活動等】
*著書「盲導犬キキ　風のように光のように」（かもがわ出版）
*盲導犬ユーザーとして学校や企業のバリアフリー教室等で講演。
盲導犬写真展開催等

笹原（ささはら）　義昭（よしあき）　氏
【所属】あさきた相談支援センターウイング／センター長
【主なバリアフリー活動等】
*社会福祉協議会のボランティア講座入門講座講師
*共同作業所　喫茶ウイング開設。「ウイング劇団」の演劇。地域貢献活動展開。

森（もり）　勝利（かつとし）　氏
【所属】特定非営利活動法人　呉サポートセンターくれシェンド／理事
【主なバリアフリー活動等】
*呉市移動円滑化基本構想検討委員会／委員（平成１３年）
*観光バリアフリーの推進、呉バリアフリーツアーセンター開設・運営（平成２２年～）

井上（いのうえ）　一成（かずなり）　氏
【所属】社会福祉法人もみじ福祉会／常務理事
【主なバリアフリー活動等】
*共同作業所の運営と障がい者施設の向上に関する取組。
*知的・精神障がい理解の啓蒙活動（作業所開放、講演等）。
*障がい者スポーツの運営・振興。

山岡（やまおか）　俊一（しゅんいち）　氏
【所属】呉工業高等専門学校　環境都市工学分野／准教授
日本福祉のまちづくり学会中国四国支部／幹事
【主なバリアフリー活動等】
*駅施設や生活道路のユニバーサルデザイン・防災の研究
*福祉のまちづくりや交通バリアフリーに関する教育、観光バリアフリーの推進。

5名

島根県

田中（たなか）　隆一（りゅういち）　氏
【所属】特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい／理事・事務局長
【主なバリアフリー活動等】
*観光バリアフリー推進、バリアフリーマップ作成、情報提供。
*バリアフリー映画や演劇の上演支援・講演活動、障がい者向け機器・サービスの開発。

三輪（みわ）　利春（としはる）　氏
【所属】特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい／理事長
【主なバリアフリー活動等】
*盲導犬の理解を深めるための講演活動。
*観光バリアフリーの推進・バリアフリー情報の提供、バリアフリー映画や演劇の上演支援。
*障がい者パソコン講習会、障がい者向け機器・サービスの開発・立体触覚地図の研究。

2名

岡山県

片岡　美佐子（かたおか　みさこ）　氏
【所属】社会福祉法人岡山県視覚障害者協会／会長
【主なバリアフリー活動等】
*倉敷市バリアフリー市民会議コーディネーター、倉敷市美観地区バリアフリー推進会議委員として街の点検やソフト対策、身体障がい者の相談員として活動。

井上　孝昭（いのうえ　たかあき）　氏
【所属】社会福祉法人岡山県視覚障害者協会／副会長
【主なバリアフリー活動等】
*高等学校、大学・短期大学の介護福祉科講師。
*中途失明者の支援のための相談活動、視覚障がい者の生活向上活動など。

綾部　小百合（あやべ　さゆり）　氏
【所属】特定非営利活動法人岡山県精神障害者家族会連合会／常務理事
【主なバリアフリー活動等】
*岡山県内の家族会、当事者会への情報提供及び支援
*岡山県障害者施策推進協議会委員としてパーキングパーミット制度導入に参加。

藤田　勉（ふじた　つとむ）　氏
【所属】交易財団法人岡山県身体障害者福祉連合会／会長
【主なバリアフリー活動等】
*身体障害者福祉推進等の活動や障害者団体の運営指導
*岡山県障害者計画の策定や障害者施設の推進に参画し、地域福祉の向上に尽力

4名

山口県

宮竹　美佐子（みやたけ　みさこ）　氏
【所属】ユニバーサルデザインオフィス “Luana”
【主なバリアフリー活動等】
*ユニバーサルデザインに関する講演
*バリアフリーリフォームプランニング、多目的トイレ設計
*山口県ユニバーサル推進協議会委員・山口福祉のまちづくり条例設計マニュアル改訂委員など。

秋山　史之（あきやま　ちかゆき）　氏
【所属】一般社団法人山口県身体障害者団体連合会／事務局長
【主なバリアフリー活動等】
*「人にやさしい街かど整備事業（山口県）」の実務を担当。
*銀行職員の障がい者に対する接遇研修講師、施設の新築時の点検・検証・改善提案など。

和久　美恵（わく　みえ）　氏
【所属】コ・メディカル学園／作業療法士
【主なバリアフリー活動等】
*作業療法士会の住環境福祉機器研究会の講師など。
*介護支援専門員や訪問看護従事者・訪問診療関係者への研修講師。

窪田　高志（くぼた　たかし）　氏
【所属】コ・メディカル学園／作業療法士
【主なバリアフリー活動等】
*補助犬使用者（特に介護犬）の社会参加推進
*日本身体障害者補助犬学会などの会員として研修や学会に参加し、関係者・団体と交流。

澤重　敏郎（さわしげ　としろう）　氏
【所属】一般社団法人山口県手をつなぐ育成会／理事
【主なバリアフリー活動等】
*バリアフリー推進懇話会への参加
*福祉教育体験ボランティア講座への参加

5名

3．障害者差別解消法が施行されました

障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指した「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」が成立し、平成 28 年 4 月 1 日から施行されました。

（1）概要

この法律では、主に次のことを定めています。

① 国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止すること。
② 差別解消するための取組について政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
③ 行政機関等ごと、分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」・「対応指針」を作成すること。

（2）障害を理由とする差別とは？

「不当な差別的扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されています。

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・地方公共団体等	✕ 不当な差別的取扱いが禁止されます。	法的義務 障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者(※)	✕ 不当な差別的取扱いが禁止されます。	努力義務 障害者に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

※民間事業者には、個人事業者、NPO 等の非営利事業者も含みます。

●障害を理由とする不当な差別的取扱い（例）
障害を理由として、サービスの提供や入店を拒否してはいけません。

●合理的配慮（例）
筆談や読み上げなど、ちょっとした配慮で助かる人もいます。

（3）障害者差別解消支援地域協議会

障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止、解決の取組を進めるため、自治体等が組織した協議会に積極的に参加しています。

（4）相談窓口

障害者差別解消法に基づく国土交通省の対応要領の相談窓口。

中国運輸局交通政策部消費者行政・情報課
電話 082-228-3499　FAX082-228-3629
メール　cgt-toiawase-hako@ml.mlit.go.jp

≪コラム≫ バリアフリーと ユニバーサルデザイン

「バリアフリー」と「ユニバーサルデザイン」、言葉は聞いたことがあるけど、実はよく理解していない・・・、多くの方がこんな感じではないでしょうか？

「バリアフリー」とは、身体機能の低下したお年寄りや、機能に障害をお持ちの方々など、「特定の方々を視野にした施策であって、日常生活や移動などが快適にできるよう、あとからバリア（障壁）なくす措置をする事」といわれています。

「多目的トイレ」

これに対して「ユニバーサルデザイン」とは、年齢、性別、国籍、身体的な能力などの違いに関わりなく、より多様な人々が、できるだけ支障なく使えるように、道具や建物、環境、空間、まちなど様々なものをデザインしようとする考え方であり、一言でいえば「すべての人のためのデザイン」ということができます。

「自動販売機」

このため、商品・道具のユニバーサルデザイン、建物やまちのユニバーサルデザイン、環境や生活のユニバーサルデザインなど、すべての分野でユニバーサルデザイン化が進められてきています。

〇手をかざすだけで水の出る蛇口
〇突起を付けて、目をつむっていてもわかるシャンプーボトル
〇スイッチを入れなくても点灯する玄関灯
〇多様な方が使用できる多機能トイレ
〇楽に硬貨が投入できる自動販売機　などなど

UD タクシー

交通の分野では、段差をなくした路面電車や、幅広の自動改札機など多方面に「ユニバーサルデザイン」が導入されていますが、最近では「UD（ユニバーサルデザイン）タクシー」という車両も導入されています。

運賃や使い勝手は通常のタクシーと何ら変わることなく利用できますが、車いす利用者などの需要にも対応できる優れものです。

タクシー会社でも、サポートできる乗務員の養成を進めており、交通社会全体がユニバーサルデザインとなることが期待されます。

でも、やっぱり「心のバリアフリー」がユニバーサルデザイン社会を支える基礎であることは間違いないようです。

★UD タクシーマーク★

こんな工夫が！！

交通関連の行政相談窓口はこちらです

相談したいことがあれば、お気軽に連絡ください。

組　　織　　名	窓　　口	連　　絡　　先
中国運輸局	消費者行政・情報課	０８２－２２８－３４９９（直通）
広島運輸支局	総務企画担当	０８２－２３３－９１６６ （自動音声案内・「３」）
福山自動車検査登録事務所	登録・検査・整備担当	０８４－９３４－１３３３
尾道海事事務所	監理担当	０８４８－２３－５２３５
因島海事事務所	監理担当	０８４５－２２－２２９８
呉海事事務所	監理・運航・船員担当	０８２３－２２－２５２０
鳥取運輸支局	総務企画担当	０８５７－２２－４１５４ （自動音声案内・「１」）
鳥取運輸支局（境庁舎）	海事担当	０８５９－４２－２１６９
島根運輸支局	総務企画担当	０８５２－３８－８１１１ （自動音声案内・「１」）
岡山運輸支局	総務企画担当	０８６－２８６－８１２１ （自動音声案内・「４４」）
岡山運輸支局（玉野庁舎）	運航・船員担当	０８６３－３１－４２６６
水島海事事務所	監理・業務担当	０８６－４４４－７７５０
山口運輸支局	総務企画担当	０８３－９２２－５３３５ （自動音声案内・「４」）
山口運輸支局（徳山庁舎）	運航・船舶担当	０８３４－２１－０１８０

皆さまからのご意見やご質問、ご感想等をお待ちしております。また、障害者差別解消法関係の相談もこちらにお願いします。

中国運輸局ホームページの**「ご意見箱」**

http://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/txt/enquete.html

利用者利便の向上、バリアフリー化の推進

国土交通省
中国運輸局　交通政策部　消費者行政・情報課
〒730-8544
広島市中区上八丁堀６番３０号　広島合同庁舎４号館
TEL：０８２－２２８－３４９９
FAX：０８２－２２８－３６２９
中国運輸局ホームページ：http//wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/