



## 交通バリアフリーニュース

### バリアフリー教室・バスの乗り方教室を開催

高松市立亀阜小学校

(平成29年6月7日)

平成29年6月7日(水)、四国運輸局と香川運輸支局は、高松市立亀阜小学校において「バリアフリー教室・バスの乗り方教室」を開催しました。教室には同小学校5年生112名が参加しました。

バスの乗り方教室では、高松市交通政策課及びことでんバス株式会社の協力を得て、ノンステップバスを校内に持ち込み、公共交通の大切さを学んだほか、IC乗車券の使い方や料金表の見方など基本的なバスの乗り方について学習しました。また、バリアフリーに対応したノンステップバスの特徴を学び、車いす利用者のバス乗降介助の実演やバス内部における固定方法を見学しました。

バリアフリー教室では、全国脊髄損傷者連合会香川県支部の車いす利用者講師及び香川県立盲学校教員の指導のもと、車いす利用者疑似・介助と視覚障がい者疑似・介助の二つの体験を行いました。

車いす体験では利用する人の大変さを体験し、視覚障がい者疑似体験では目の不自由な方の介助方法を教わり、アイマスクを着用して移動する困難さを体験しました。

参加した小学生のみなさんは、講師の話をしっかりと聞き、実際に疑似・介助体験することにより、相手の立場を理解し協力することの大切さを学びました。



バスの乗り方教室



車いす利用時のバス乗降介助実演



車いす利用者の疑似・介助体験



視覚障がい者の疑似・介助体験

【過去5年間の開催実績】

実施年度	実施日	開催場所	参加者数	対象
平成28年度	平成28年10月21日	藍住町立藍住西小学校	96名	小学生(4年生)
	平成28年11月2日	徳島市立八万南小学校	93名	小学生(4年生)
	平成28年11月10日	松山空港	22名	松山空港内従業員
	平成28年11月25日	徳島市立上八万小学校	56名	小学生(4年生)
	平成29年1月30日	丸亀市立城南小学校	90名	小学生(4年生)
平成27年度	平成27年10月9日	藍住町立藍住西小学校	94名	小学生(4年生)
	平成27年10月20日	丸亀市立城辰小学校	59名	小学生(5年生)
	平成27年11月5日	丸亀市立城南小学校	84名	小学生(4年生)
	平成27年11月25日	徳島市立上八万小学校	39名	小学生(4年生)
	平成27年11月27日	つるぎ町立太田小学校	38名	小学生(1~6年生)、保護者
	平成28年2月17日	高松空港	19名	高松空港ユニバーサルデザイン推進専門部会構成員等
平成26年度	平成26年9月24日	丸亀市立城南小学校	101名	小学生(4年生)
	平成26年10月2日	西条市立橘小学校	53名	小学生(2、3、4年生)
	平成26年10月7日	丸亀市立城辰小学校	84名	小学生(5年生)
	平成26年10月15日	藍住町立藍住西小学校	87名	小学生(4年生)
	平成26年10月28日	徳島市立八万南小学校	106名	小学生(4年生)
	平成26年10月31日	三好市立三縄小学校	80名	小学生(1~6年生)、保護者
	平成26年11月7日	徳島市立上八万小学校	52名	小学生(4年生)
	平成27年2月17日	高知龍馬空港	25名	高知龍馬空港ユニバーサルデザイン推進部会構成員等
平成25年度	平成25年6月28日	さぬき市立津田小学校	51名	小学生(5年生)
	平成25年10月11日	西条市立楠河小学校	34名	小学生(3、4年生)
	平成25年10月17日	高知市立神田小学校	89名	小学生(3年生)
	平成25年10月23日	丸亀市立城辰小学校	77名	小学生(5年生)
	平成25年10月30日	徳島市立上八万小学校	50名	小学生(4年生)
	平成25年11月26日	徳島市立八万南小学校	84名	小学生(4年生)
	平成25年11月27日	藍住町立藍住西小学校	106名	小学生(4年生)
	平成26年3月12日	徳島阿波おどり空港	21名	徳島阿波おどり空港内従業員
平成24年度	平成24年6月28日	文化の森総合公園	49名	徳島市立上八万小学校・小学生(4年生)
	平成24年9月7日	さぬき市立津田小学校	58名	小学生(5年生)
	平成24年10月10日	三豊市立比地大小学校	17名	小学生(4年生)
	平成24年11月27日	徳島市立八万南小学校	89名	小学生(4年生)
	平成24年11月28日	丸亀市立城辰小学校	69名	小学生(5年生)
	平成24年11月30日	藍住町立藍住西小学校	96名	小学生(4年生)
	平成25年3月7日	高知龍馬空港	14名	高知龍馬空港利用者促進利便向上協議会構成員等
	平成25年3月13日	松山空港	26名	松山空港内従業員

◇申し込み方法◇

バリアフリー教室開催をご希望の方は、お電話又はメールにて、消費者行政・情報課までご連絡ください。

TEL : 087-825-1174

MAIL : [skt-Shikoku-shohisha@ml.mlit.go.jp](mailto:skt-Shikoku-shohisha@ml.mlit.go.jp)

担当：竹内、石垣

ご連絡の際は、以下の内容をお伝え願います。

- ①学校名
- ②窓口となる先生の氏名
- ③連絡先電話番号
- ④対象学年
- ⑤クラス数、人数
- ⑥開催希望日(第1~3希望)
- ⑦開催時間帯(午前か午後か)

## 消費者行政インタビュー

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

### 地域と共に歩む、生きがいと夢のある会社を目指して (No.45 4月発行)

今回は、ノンステップバスの導入を積極的に行い、四国運輸局管内のバス事業者として、初めて四国運輸局長表彰を受賞されました、ことでんバス株式会社代表取締役社長の真鍋康正さんにお話を伺いました。

 このたびは、四国運輸局長表彰の受賞おめでとうございます。まず、ことでんバスの会社概要についてお聞かせ下さい

私たち、ことでんバスは、電車、バス、タクシーを合わせまして、高松市内を中心に公共交通を担っている企業グループの一員です。ことでんバスとしては、昭和25年に設立し、従業員185名、車両数131両の会社です。主に高松市内を運行する路線バスと、観光や旅行でご利用いただく貸切バスで事業を行っております。

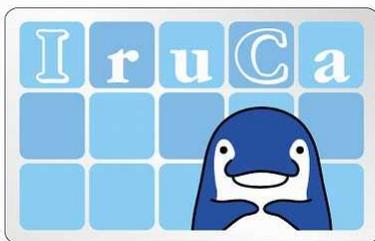
私どもの会社の歴史を振り返りますと、平成13年に会社としては、鉄道・バスともに一度倒産しました。そこから新しい経営体制になり現在に至るわけですが、私たちが地域のみなさまとどういう関わりを持っていくのか、私たちが提供するサービスとは何なのか、過去の経緯を深く反省し、自分たちの役割について再提起し、そこから新しい会社として再スタートしました。

現在は、鉄道・バスともに地域のみなさまにとって欠かせない移動手段であるという自覚を持って、しっかりと安全・安心、そして便利・快適にみなさまにご利用いただける取り組みを各社あるいはグループ全体で進めております。



ことでんバス(株) 真鍋社長

 「バスは利用しづらい」とよく言われますが、利用環境改善の取り組みについてお聞かせ下さい



まず、ICカード乗車券「IruCa」を地方公共交通としてはいち早く平成17年に導入しました。これによりバスの場合は、降りるときに運賃をご用意いただく手間から解放されることになりました。特に高齢の方やお体の不自由な方におかれましては、カードを端末機にタッチするだけでご利用いただけるということで、ご好評をいただいております。また、行政と連携し

て、70歳以上の方には、運賃がすべて半額となる、ゴールドIruCaの発売や、電車とバスを乗り継がれた方への運賃割引を実施しており、電車とバス、会社は異なりますが、それをうまくつなぎ合わせてご利用いただくサービスを提供してまいりました。

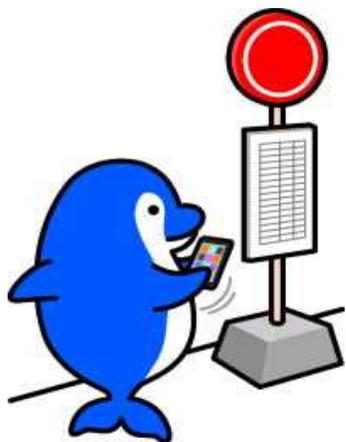


乗車時



降車時

現在は、小豆島オーリーブスや大川バスといった、県下の他のバス会社でも導入いただいております。今後、全国の交通系 IC カードの共通化という流れもありますので、首都圏や関西圏の交通系 IC カードでも、ことぞんバスをご利用いただける取り組みを進めているところでございます。



次に、平成 17 年 11 月に、四国地方整備局、香川県、高松市の支援により、ショッピングレインボー循環バス及び、市民病院ループバスの循環 2 路線にバスロケーションシステムを導入し、その後、平成 24 年 7 月には、対象路線を拡大した新たなバスロケーションサービス「どこに IruCa なび」の提供を開始しました。バスはしばしば時刻表通りに来ないということがありますので、現在、バスがどこを走っているのかという、位置情報を提供することにより、利用しやすい環境改善を行いました。

このほか、バスは電車に比べて、路線やバス停を移動させることが容易なので、新しい病院ができたり、大規模施設が移動するということに合わせて、バス路線やバス停を機動的に動かしております。

そして、倒産から再生までの一番大きな取り組みとしては、当社ホームページにお客様ご意見箱「イルカ BOX」を設置し、お客様からことぞんバスに対するご質問やご意見をいただいております。お寄せいただきましたご質問やご意見への回答は、当社ホームページにて発表させていただいております。社内でもデータベースに蓄積し全部門で共有することで、サービス改善に努めております。

#### 今回、ノンステップバスの積極的な導入により、四国運輸局長表彰を受賞されましたが、バリアフリーに関する取り組みをお聞かせ下さい

前述の「イルカ BOX」の取り組みの中で、バリアフリーの取り組みも重要なものと受け止めまして、これまでノンステップバスの導入を行ってきたわけですが、ハード面の整備だけでなく、ソフト面でのバリアフリーに関する取り組みとしまして、すべての運転手を対象に、車椅子の乗降の手順、取扱いについて実技教習を実施しております。



車内に設置された磁気ループ

また、全車両ではありませんが、難聴の方へバス車内での情報提供を行うために、磁気ループという機器を設置するとともに、筆談具を全車両に設置しています。

このほか、実際にお身体の不自由なお客様にご乗車いただき、何かお困りなのか、こういった場面でお手伝いが必要なのかを、社員が実地研修により学んでおります。

#### 磁気ループバスについては、提案者である香川県難聴児（者）親の会が、平成 27 年度に国土交通大臣表彰を受賞されたのが記憶に新しいところです

さて、利用環境改善に関する取り組みについてお聞かせいただきましたが、公共交通事業者としての使命である、安全対策についてはいかがでしょうか

昨年 1 月に軽井沢で大きなスキーバス事故がありまして、それ以降、全国のバス会社がもう一度安全とそれを支えるバス運転手の勤務のあり方をしっかりと見直していこう、安全とサービスは表裏一体の関係であって、安全を疎かにしてサービスは成立しないという意識の下に、安全マネジメントをしっかりと

り取り組んでいく、公益社団法人日本バス協会が実施する、貸切バス事業者安全性評価制度において、昨年9月に香川県では初となる三ツ星の認定を受けました。また、事故に関する情報も小さな事故から重大事故まで全社員で同様に共有し、同種の事故を未然に防ぐことに努めております。なお、お客様からいただきましたご意見や事故情報の社内共有は、デジタルなものだけではなく、現場の社員と経営層がしっかりと顔を合わせて行っており、これが私たちにとって、安全とサービスに関わる最大の取り組みと言えます。



お客様のご意見や事故情報を全部門で共有

### 最後になりますが、今後の取り組み方針についてお聞かせ下さい

地方は車社会であり、公共交通を利用される方々の多くは、交通弱者と呼ばれるお子様や高齢の方、お身体の不自由な方、さらには最近急増している外国からのお客様といった方々ですが、近年はそういった方々のご利用が、バス・鉄道ともに増えてきております。まだまだ地域の公共交通としては足りないところがございますが、今後もバリアフリーの取り組みを積極的に進めてまいりたいと思っておりますので、今後ともご意見、ご指導をいただければと思います。

### インタビューを終えて

民事再生法適用という試練を乗り越え、「サービスの良い、地域と共に歩む、生きがいと夢のある」会社を実現するための、様々な取り組みをお聞きすることが出来ました。また、ICカード乗車券「IruCa」の導入は、単なる利便性の改善だけでなく電子マネー機能の付与により、高松市中心市街地活性化につながっています。

モータリゼーションの進展や急速な少子高齢化の中、バス事業者を取り巻く経営環境は非常に厳しいものがありますが、各種取り組みを行うことにより、四国のバス事業者のトップランナーとして、過去を忘れずに、変わり続ける、挑戦を続ける、ことでんバスの今後の取り組みに期待したいと思います。



インタビュー実施日：平成29年4月14日（金）・聞き手：竹内、石垣

## 交通消費者行政レポート(平成 28 年度報告)を発行

平成 28 年度の交通消費者行政をとりまとめた「交通消費者行政レポート」を発行しました。

レポートは、行政相談、バリアフリーへの貢献による四国運輸局長表彰、消費者行政インタビューの各概要と、交通バリアフリーの推進として、四国における交通バリアフリー推進基本方針の概要、四国における交通バリアフリーの現状、平成 28 年度における交通バリアフリー推進の取り組みを紹介する内容となっています。

なお、本レポートは四国運輸局ホームページに掲載しています。

URL : <http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/soshiki/seisaku/report.html>

### 交通消費者行政レポート

だれにもやさしい公共交通機関をめざして



平成 29 年 6 月  
四国運輸局

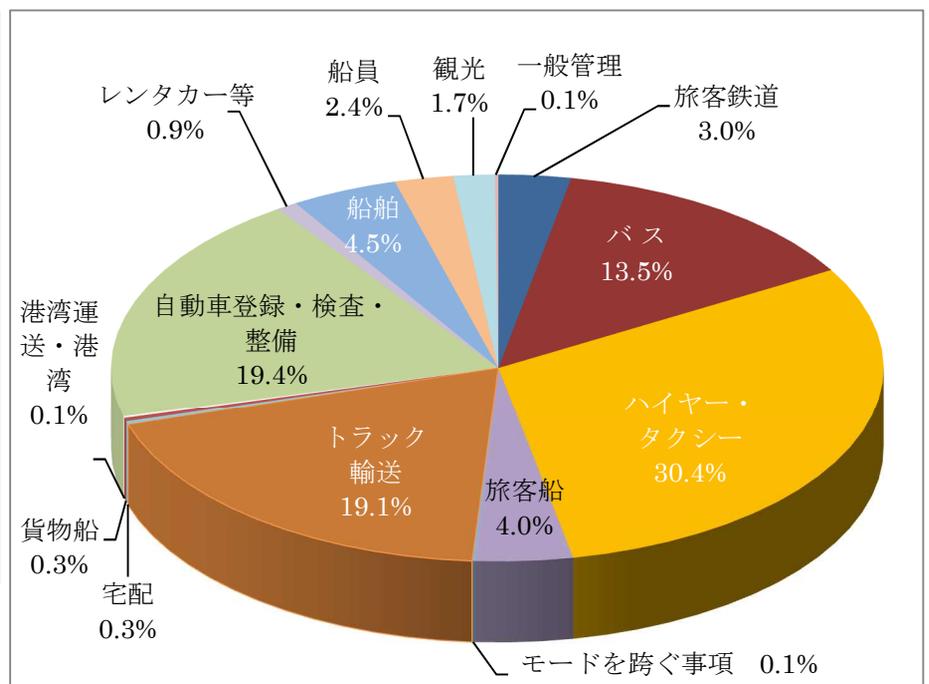
### 行政相談

平成 28 年度モード別割合（意見・要望、問い合わせ）

四国運輸局では、交通に関する意見要望、問い合わせ等の行政相談に対応するため、運輸局及び運輸支局等に行政相談窓口を設置し、国民利益の保護と行政運営の改善を図っています。

#### ＜行政相談の傾向＞

モード別の行政相談件数割合は、右図のとおりであり、相談内容は、意見・要望が 64% を占めています。



#### ◇バスに関する相談例

##### ＜意見・要望の内容＞

乗客が乗っているにもかかわらず、急ブレーキ、急発進など運転が非常に荒く、また、降車ボタンを押したのにバス停を通り過ぎ、結局迂回して戻った。過去には、間違った路線を走られたこともある。事故が起きてからでは遅いので、乱暴な運転をやめるよう指導してほしい。

##### ＜措置＞

事業者に対して事実確認を行った後、路線の運行間違いや乗降時の確認については再発防止を徹底するとともに、危険運転については、乗務員に対しヒアリング等を実施したうえで改善策を講じ、安全運転に努めるよう指導した。

# 国土交通省バリアフリー化 推進功労者大臣表彰(第11回) 推薦案件を募集します!

公共交通機関、建築物、道路、駐車場、都市公園などの総合的で一体的なバリアフリー化を進めるとともに、国民のバリアフリー化に関する意識啓発にもより一層努めるため、国土交通分野におけるバリアフリー化の推進に多大な貢献が認められた個人や団体を表彰いたします。

**【募集受付期間】平成29年8月22日まで**



## ○募集対象

国土交通分野に係る施設・車両等のバリアフリー化や、バリアフリー化の普及・促進活動等に積極的に取り組んでいる個人又は団体が対象となります。(詳細は次ページをご参照下さい)

## ○推薦案件の募集(案件の応募について)

募集対象に合致すると思われる案件がありましたら、次ページの国土交通省各地方支分部局等(以下「地方局等」)の連絡先まで幅広くご相談下さい。

## ○表彰案件の選考方法及び表彰時期

地方局等から大臣表彰事務局へ推薦を行い、選考委員会における選定を経て、最終的には国土交通大臣が決定し、平成30年1月に国土交通省本省において表彰を行う予定です。

お問い合わせ先：国土交通省四国運輸局消費者行政・情報課<TEL.087-825-1174>

## 【表彰の対象となりうる主な取り組み事例と昨年度の受賞事例】

### ＜表彰対象となりうる主な取り組み事例＞

- ・施設整備にあたって障害当事者や有識者等の意見を積極的に取入れ、設計や工事に反映しているもの
- ・「バリアフリー整備ガイドライン」の項目以外に独創的・先駆的な取り組みを行っているもの
- ・「バリアフリー基本構想」に基づき施設や車両等の連続的なバリアフリー化整備を行っているもの
- ・事業者と地方自治体や障害者団体等の連携による取り組みを行っているもの
- ・バリアフリー化推進のための人材育成などの取り組みを行っているもの
- ・障害者等の社会参加を積極的に支援するなどの取り組みを行っているもの

など、バリアフリー化推進のために取り組んでいる個人や団体の中から決定します。

受賞者名	受賞内容
①ANA ウイングス株式会社 全日本空輸株式会社	ソフト、ハード両面からバリアフリー化を推進しより快適に飛行機を利用できる環境の整備に努めるべく、利用者の声を参考に、空港や機内における各シーンにおいて、製品開発、導入を進めている。
②仙台市	東日本大震災により被害を受けた地域において、津波避難施設を計画的に設置し、面的避難エリアの形成を目指している。計画にあたっては、高齢者や障害者等の特性に応じた施設配置やバリアフリー化された施設整備を進めている。
③仙台市交通局	新たに開業した地下鉄東西線の整備に当たり、計画段階から障害当事者の参加のもと意見聴取を行い、設計等に反映させている。その結果、車いすでも介助無しで乗降できるなど、車両と駅舎の双方において最先端のバリアフリー化がなされている。
④西日本旅客鉄道株式会社 高槻市	高齢者・障害者等の当事者の参加のもと、バリアフリー基本構想を作成し、さらにスパイラルアップを行ってきた。本計画のもと、駅や周辺施設の面的バリアフリー化が進められ、特にJR高槻駅では新型ホーム柵が導入される等、先駆的な取り組みが行われている。

①PBBアダプターの開発



②津波避難タワーの外観



③車椅子利用者単独で車両に乗降する様子



④整備された新型ホームドア



※過去の受賞案件については、国土交通省ホームページ (<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>) でご案内しています。

### 国土交通省各地方支分部局等連絡先

＜国土交通省本省＞ 総合政策局安心生活政策課 03(5253)8111(代表)

＜地方整備局＞:建築物・道路・駐車場・都市公園に係るもの

北海道開発局開発監理部開発調整課 011(709)2311(大代表)  
 東北地方整備局企画部企画課 022(225)2171(代表)  
 関東地方整備局企画部広域計画課 048(601)3151(代表)  
 北陸地方整備局企画部広域計画課 025(280)8880(代表)  
 中部地方整備局企画部企画課 052(953)8119(代表)  
 近畿地方整備局企画部企画課 06(6942)1141(代表)  
 中国地方整備局企画部企画課 082(221)9231(代表)  
 四国地方整備局企画部企画課 087(851)8061(代表)  
 九州地方整備局企画部企画課 092(471)6331(代表)  
 沖縄総合事務局開発建設部建設行政課 098(866)0031(代表)

＜地方航空局＞:公共交通機関等のうち航空に係るもの

東京航空局総務部航空振興課 03(5275)9315  
 大阪航空局総務部航空振興課 06(6949)6216

＜地方運輸局＞:公共交通機関等に係るもの[航空関係を除く]

北海道運輸局交通政策部消費者行政・情報課 011(290)2725  
 東北運輸局交通政策部消費者行政・情報課 022(791)7513  
 関東運輸局交通政策部消費者行政・情報課 045(211)7268  
 北陸信越運輸局交通政策部消費者行政・情報課 025(285)9152  
 中部運輸局交通政策部消費者行政・情報課 052(952)8047  
 近畿運輸局交通政策部消費者行政・情報課 06(6949)6431  
 神戸運輸監理部総務企画部企画課 078(321)3145  
 中国運輸局交通政策部消費者行政・情報課 082(228)3499  
 四国運輸局交通政策部消費者行政・情報課 087(825)1174  
 九州運輸局交通政策部消費者行政・情報課 092(472)2333  
 沖縄総合事務局運輸部企画室 098(866)1812

みなさんからのご意見・ご投稿をお待ちしています。バリアフリーに関するものならなんでも結構です。四国運輸局消費者行政・情報課まで、FAXまたはメールでお寄せください。



〒760-0064 香川県高松市朝日新町1-30  
電話 087(825)1174  
FAX 087(822)3412  
Email: skt-Shikoku-shohisha@ml.mlit.go.jp



国土交通省

四国運輸局ホームページも是非ご覧ください

<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/>

このニュースは、交通バリアフリー関係の話題を中心に、四国4県自治体のバリアフリー関係担当部署、交通事業者及び地域のNPOの方にお送りしています。このニュースの配信につきまして、配信先の追加、変更や停止をご希望される方は、お手数ですが本メールの返信機能でご連絡ください。