

# 消費者行政 レポート

2018

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

わが国における急速な少子高齢化社会の進展への対応とともに、高齢者や障害者等をはじめとして誰もが安心して日常生活ができる社会の実現が求められています。

こうした中で、国土交通省では、「どこでも、誰でも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方を踏まえた「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の推進に関する法律（バリアフリー法）」に基づいて、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）に取り組んでいます。

中国運輸局では、交通関連のご意見、ご要望等を受け付ける「行政相談窓口」を開設するとともに、「バリアフリー等地域連絡会議」を開催する等、利用者ニーズを把握し、自治体等と連携して公共交通の利便性向上に努めています。また、「交通バリアフリー教室」、「乗り方教室」、「環境学習」などを開催し、公共交通の役割や大切さを学び、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公共交通マナーアップ啓発活動等を行っています。

この冊子は、中国運輸局が平成 29 年度に行った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、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頂くとともに、「公共交通利用促進」の一助となれば幸いです。

平成 30 年 7 月

中国運輸局交通政策部 消費者行政・情報課

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://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/txt/barrierfree.html>



# 〈目 次〉

## ◆ トピックス ◆

安佐動物公園でイベントを行いました ～住民を主体とした公共交通活性化の取組～	・・・・・・・・・・ 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	・・・・・・・・・・ 3
2. 優良事業者の積極的活用	・・・・・・・・・・ 6
3. 公共交通利用マナー向上の取り組み	・・・・・・・・・・ 7
4. ITを活用した地域公共交通の確保支援（WEBComPASS）	・・・・・・・・・・ 8
5. 交通系 IC カードの普及状況	・・・・・・・・・・ 9
6. 公共交通事故被害者等支援の取り組み	・・・・・・・・・・ 10

## 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. 移動等円滑化基本構想	・・・・・・・・ 18
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. 環境保全及び交通バリアフリー等局長表彰	・・・・・・・・ 21

## 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	・・・・・・・・ 22
2. バリアフリーリーダーの紹介	・・・・・・・・ 23
3. 障害者差別解消法が施行されました	・・・・・・・・ 25

## ～コラム～

第 11 回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰 ～鳥取県での UD タクシーの先駆的な取り組みが受賞～	・・・・・・・・ 26
--	-------------

## 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	・・・・・・・・ 28
-------------------	-------------

## 安佐動物公園でイベントを行いました ～住民を主体とした公共交通活性化の取組～

平成 29 年 7 月 22 日、公共交通利用促進および渋滞緩和へ向けたモビリティ・マネジメントの取組の一環として、中国運輸局とあさひが丘連合自治会等が連携し、安佐動物公園でバス展示等のイベントを行いました。

モビリティ・マネジメントとは、「『自動車に過度に頼る状態』から『交通機関や徒歩などを含めた多様な交通手段を適度に（＝かしこく）利用する状態』への転換に向けた取り組み」のことで、ひとりひとりの住民に働きかけて自発的な行動を促していく点がその大きな特徴です。

中国運輸局では前年度からあさひが丘団地の取組を開始し、地域住民とのワーキングを重ねてきました。今回の安佐動物公園でのイベントは、その取組みの中で公共交通機関をより身近に感じてもらうことを目標として住民自らが発案、中国運輸局、公共交通事業者、安佐動物公園等が連携し、実現させることができました。



▲開会式の様子

### イベントの様子



▲バス車両と乗り方パネル

◀乗り方パネルを使って  
説明する尾田自治会長



▲「asa zoo」の文字とウサギと象の  
イラストが表示された特別仕様

◀運転席で記念撮影  
未来の運転手候補!?

当日は、安佐動物公園方面にバス路線をもつ広島電鉄と第一タクシー（現フォーブル）が実際に使用している車両を持ってきてくださり、広電のバスには、イベントのために作ってくださった行先表示が表示されていました。カラフルなバスが2台並んだ様子は大変目を引くようで、訪れた子供たちは興味津々の様子でバスに乗り込んでいました。バス車内では乗務員の方による乗り方学習や、運転席に座っての記念撮影等を体験していただきました。

また、バスの乗車体験をしてくれた方へのプレゼントとして、当イベントにご協力いただいている呉工業高等専門学校の生徒さんたちが、動物の写真を缶バッジにした”ガチャガチャ”を作成してくれた他、バス協会等によるバスイット（バスの位置情報がスマホ等でわかるサービス）の実演など関係機関それぞれができることを出し合ってイベントを盛り上げました。団地の方々もバスで来場し、公共交通利用について考えてもらえる機会をつくることができました。動物園では、イベント当日だけでなく、以降についても、期間限定で公共交通（バス、アストラムライン）を利用された方は証明書の提示で入園料の割引を受けられるサービスを実施しました。

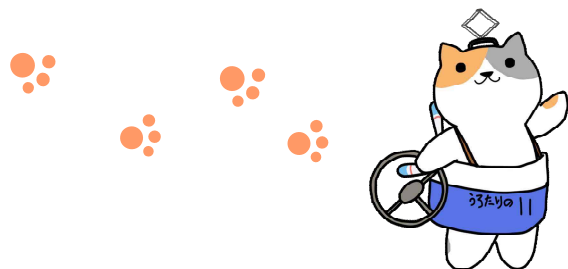
さらに、この取組から派生した企画として呉工業高等専門学校 環境都市工学科（神田研究室）の学生5名が主体となり『Happy Bus 停プロジェクト』を立ち上げ、企画を進めています。フィールドワークや動物園のプレゼンなどを重ね、平成30年2月28日に、安佐動物公園バス停付近に園内で見ることができる動物たちの豆知識などを紹介したパネルを並べた『ASA ZOO Road』が完成し、閑散としていたバス停付近を賑やかで楽しい雰囲気にすることができました。今後は、園内売店でバス情報を提供しバスが来るまで快適に待つことができる企画『バス停 in 売店』などの実現に向け取組を進めていきます。



▲取り付け作業は学生自ら行いました

これらについては、多数の報道機関の取材がありニュース等に取り上げられ、多くの方に公共交通利用促進の動きを知っていただくことができたのではないかと思います。

今回対象としたあさひが丘団地以外にも、多くの地区で高齢化・過疎化やマイカー利用の増加が進む中での公共交通の維持が問題になりつつあります。2年間継続してきたあさひが丘団地での取組はこれで一応の終了となりますが、今後も、地域住民、公共交通事業者、関係機関、自治体と共に地域交通維持のための活動を行っていきたいと思います。



◆ 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 29 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

中国運輸局管内において、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・要望をとりまとめ、以下のとおり件数及び内訳等の集計を行いました。

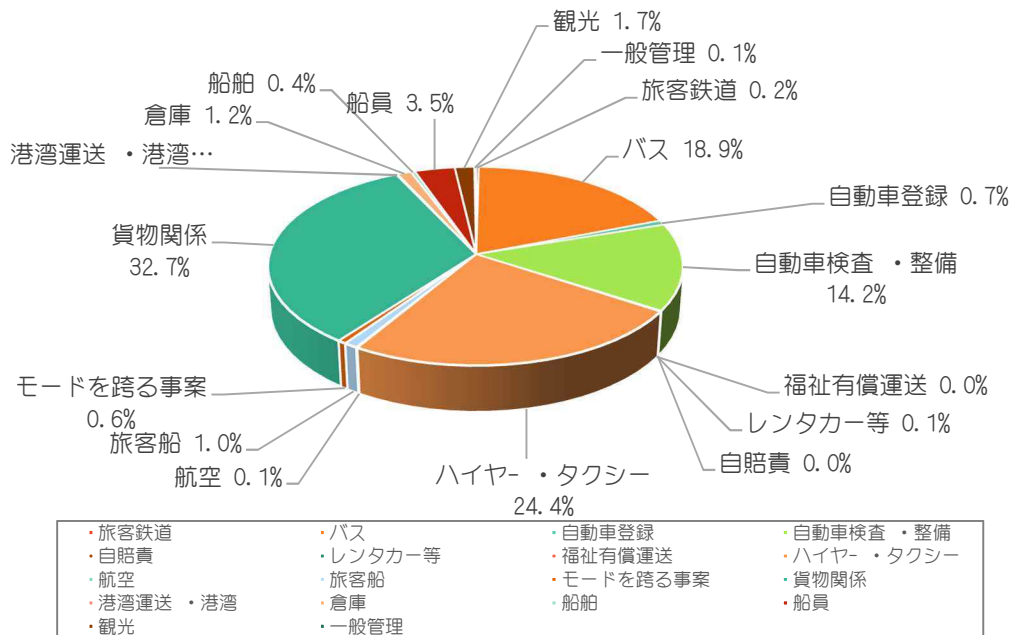
### II. 受付事案の傾向及び事案別件数

平成 29 年度に寄せられた交通関連の行政相談の総件数は、1,434 件（前年度 1,878 件）となっており、このうち意見・要望の件数は 658 件（前年度 873 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	28	10	5	0	1	0	12	1	0
	電 話	16	78	155	0	1	0	227	0	15
	文書等	6	39	1	1	0	0	3	0	1
	小 計	50	127	161	1	2	0	242	1	16
意 見 要 望	来 訪	1	2	0	0	1	0	10	0	0
	電 話	33	68	121	0	4	0	158	0	0
	文書等	7	58	46	0	6	8	30	1	0
	小 計	41	128	167	0	11	8	198	1	0
合 計		91	255	328	1	13	8	440	2	16

種別		自動車 登録	自動車検査 ・整備	自賠償	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	3	29	0	0	0	2	18	6	0	115
	電 話	0	75	0	2	0	0	20	15	0	604
	文書等	0	6	0	0	0	0	0	0	0	57
	小 計	3	110	0	2	0	2	38	21	0	776
意 見 要 望	来 訪	1	13	0	0	0	0	0	0	2	30
	電 話	1	52	0	0	0	0	0	0	0	437
	文書等	5	16	0	0	0	3	9	2	0	191
	小 計	7	81	0	0	0	3	9	2	2	658
合 計		10	191	0	2	0	5	47	23	2	1,434

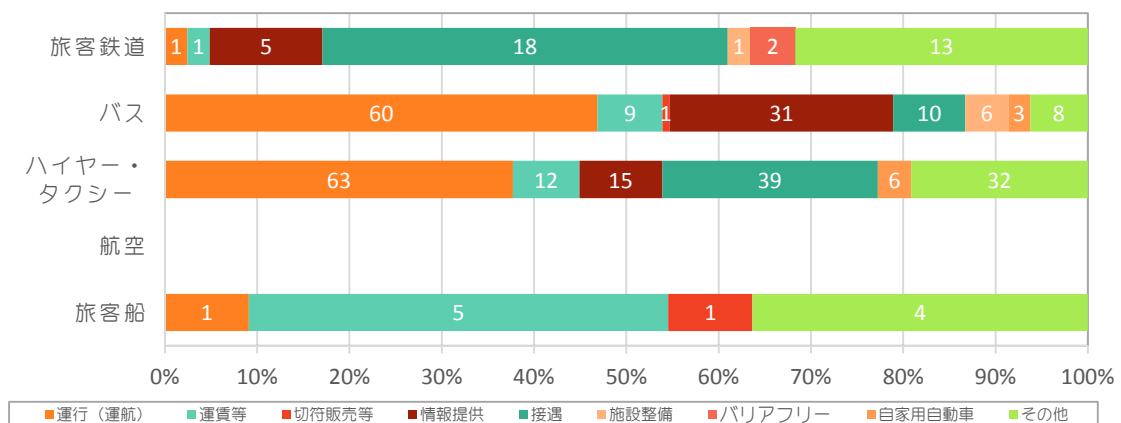
【交通関連行政相談件数（問い合わせ、意見・要望）】



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	1	1	0	5	18	1	2	-	13	41
バス	60	9	1	31	10	6	0	3	8	128
ハイヤー・タクシー	63	12	0	15	39	0	0	6	32	167
航空	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0
旅客船	1	5	1	0	0	0	0	-	4	11
合計	125	27	2	51	67	7	2	9	57	347

【各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳】



## IV. 利用者の声・ニーズへの対応事例

### 【事例1】バスの運行について

路線バスに乗車した際、乗客が着席する前に発車することがある。転びそうになったこともあり不安なので、指導をお願いしたい。



ご指摘のとおり、バスの急発進は、車内事故につながるおそれがあり、大変危険です。該当するバス事業者に対し、乗客のみなさんが安心して利用できるよう着席確認など安全に配慮しながら運転をするよう指導を行いました。

### 【事例2】バスの遅延について

10分に到着する予定の路線バスを待っていたが、到着せず長時間待つことになった。次の20分発のバスもやってこず、最終的に30分に到着した2本後のバスに乗った。何のアナウンスもなくこれほど大幅に運行が乱れるのはおかしいのではないか。



該当するバス会社に確認したところ、本来乗ろうとされていた10分発のバスは扉の故障によりやむなく欠便となり、20分発のバスについても渋滞による遅延が発生したため、このような結果になったとのこと。バスを運行する際に故障や遅延を完全に無くすことは難しく、今回についても仕方のない面もあります。しかしながら、公共交通の輸送においては、乗客の方が安心して利用できるようなサービスを提供していかなければなりません。該当の事業者に対しては、遅延や欠便があった場合にはお客様に安心して利用していただくため、速やかな車内案内を心がけるよう指導を行いました。

中国運輸局では、これからも公共交通の利便性向上のため、利用者の皆様からの貴重なご意見が反映されるよう努めてまいります。

皆様からのご意見・ご質問、ご感想等をお待ちしております。  
中国運輸局ホームページ「ご意見箱」にお寄せください。

「ご意見箱」 <http://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/txt/enquete.html>





## 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～**

こうした中、国や関係団体等において安全面、環境面等に関する様々な取組が行われ、その一環として優良な事業者を認定・認証する制度を実施しています。しかしながら、それらの認知度については十分とは言えない状況です。そこで、中国運輸局では、各種認定・認証制度等について周知を図り、利用者の皆様に優良事業者の積極的利用を働きかける取組を行っています。

### 「みんなで選ぶ優良事業者」

各制度の概要・認定基準等については中国運輸局ホームページに掲載しております。

URL:<http://www.tb.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協議会  
タクシ-認定制度  
(幸福くタクシ-)



優良トラック  
ルーム認定制度



貨物自動車運送事業  
安全性評価事業  
(Gマーク)



エコルール  
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

中国運輸局では、公共交通における利用者側に起因する迷惑行為などの問題を解決するため、各地の主要駅や公共交通教室等のイベントの場で、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。

平成 29 年度からは、新入生や転入者など新たな公共交通利用者が増える 4 月を「マナーアップ推進月間」とし、公共交通事業者、事業者団体、行政機関等が連携し、中国 5 県の主要な旅客施設等に出向き、チラシ等の啓発グッズの配布とあわせ利用者の方へ直接マナーアップを呼びかけています。



#### 平成29年度のキャンペーンにおける街頭活動日程

広島県	4月11日(火) 7:45~ 8:30	JR広島駅	島根県	4月12日(水) 7:15~ 8:10	JR松江駅	
	4月12日(水) 7:45~ 8:30	アストラムライン新白島駅		岡山県	4月11日(火) 7:30~ 9:00	JR岡山駅
	4月13日(木) 16:45~17:30	広島港宇品旅客ターミナル				
	4月14日(金) 16:45~17:30	広島バスセンター				
鳥取県	4月11日(火) 7:15~ 8:10	JR鳥取駅	山口県	4月12日(水) 7:40~ 8:30	JR山口駅	
	4月11日(火) 7:10~ 8:10	JR河崎口駅				
	4月11日(火) 7:30~ 8:30	JR米子駅	4月13日(木) 7:20~ 8:40	JR上郷駅		
	4月12日(水) 7:15~ 8:10	JR鳥取駅				
	4月12日(水) 7:45~ 8:05	JR後藤駅				

※鳥取県・島根県においては、JR 西日本米子支社が実施する「通学生マナーアップキャンペーン」に参加するものです。



#### 4. ITを活用した地域公共交通の確保支援（WEB ComPASS）

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てきました。その変化に伴って地域バスの運行計画の見直しの必要性が増しています。

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として「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を支援しています。



#### WEBComPASS の概要

- 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

需要予測結果

延べ利用者数 1,372 人/月  
収入 326,559 円/月

ID	集落名	延べ利用者数 (人/月)	集落人口 (人)	最寄バス停名		最寄目的地名		延べ利用者数 (人/月)		
				距離(km)	運行本数 (往復/日)	距離(km)	運行(往/回)			
14	安元	89	56	石寺	1.2	50	海津地域	29	240	500
15	止橋尾	70	40		0.8	1.0	歌目的地	1.9	0	500
28	川原上	206	93	川原	0.1	40	海津地域	2.8	290	500
29	川原下	168	82	下津	0.2	40	海津地域	4.1	250	500
30	金堂	141	81	金堂	0.1	50	海津地域	3.8	300	500



交通空白地域人口算出結果

項目	集計量
範囲内人口 (人)	75,822 人
1000m バッファ外人口 (人)	385,04 人
1000m バッファ内かつ標高30m以上の人口 (人)	85,02 人
交通不便地域人口 (人)	471,66 人

新規登録のお申し込みはこちらから  
<http://web-compass.jp/>

## 5. 交通系 IC カードの普及・利便性向上に向けた取り組み

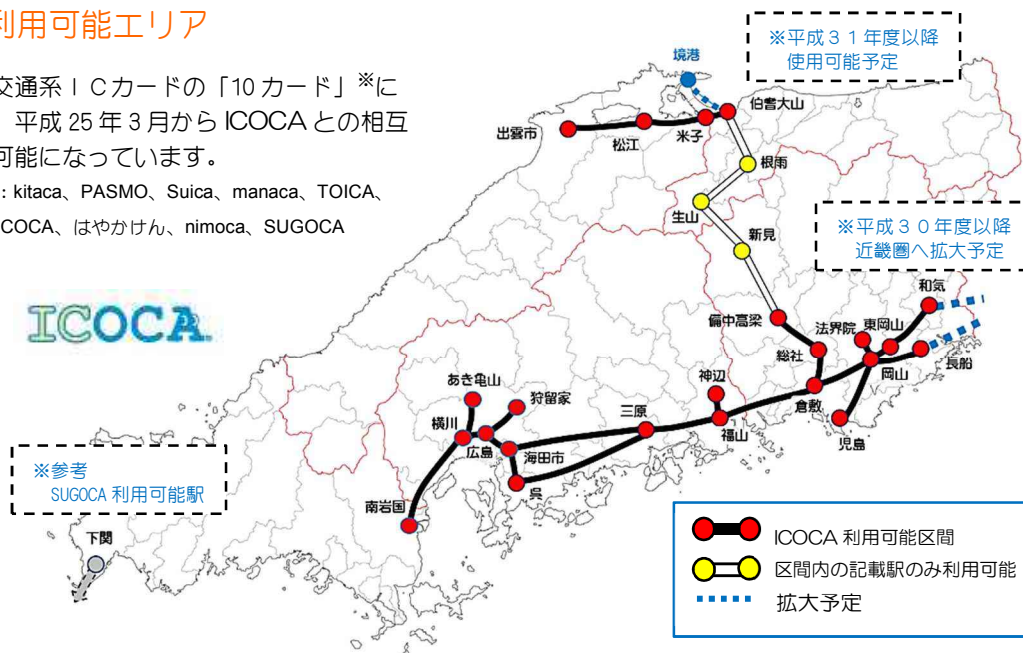
交通系 IC カードとは、鉄道・バス等の公共交通機関の切符機能を持つ IC カードです。利用者の移動円滑化をはじめとして、多様な運賃割引の設定を可能とし、地域活性化のツールとしての活用など様々なメリットをもたらします。

中国運輸局では、普及に向けた勉強会の開催など、交通系 IC カードの普及・利便性の向上のための取組を進めています。

### ICOCA 利用可能エリア

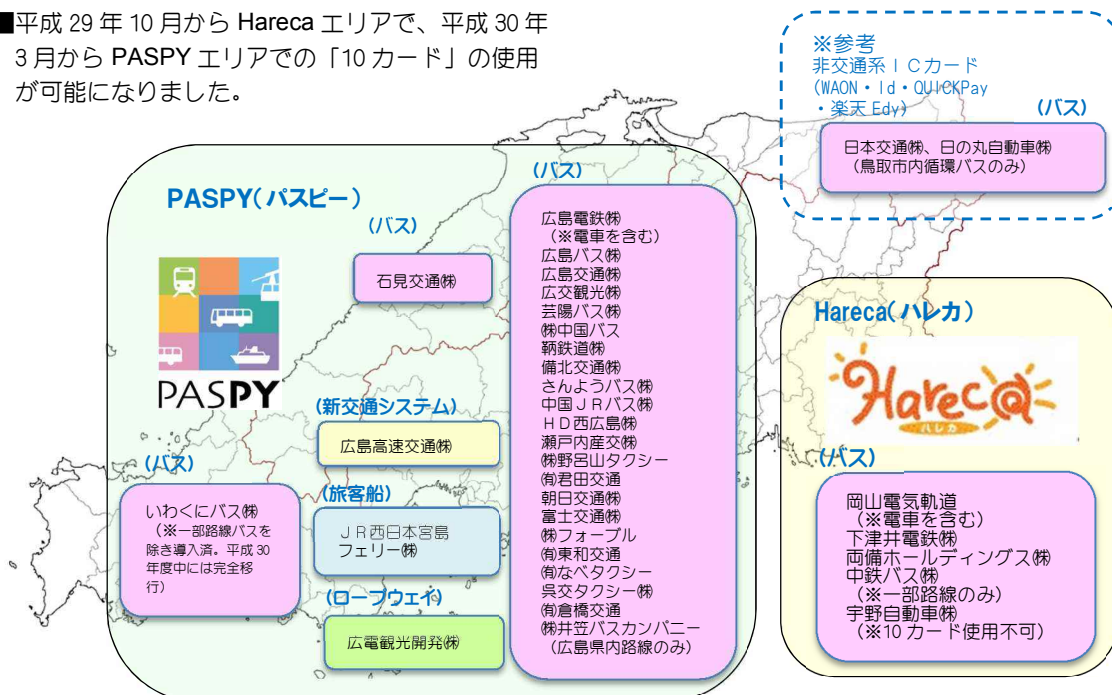
■全国の交通系 IC カードの「10 カード」※について、平成 25 年 3 月から ICOCA との相互利用が可能になっています。

※10 カード：kitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCA



### 地域独自交通系 IC カードの普及状況

■平成 29 年 10 月から Hareca エリアで、平成 30 年 3 月から PASPY エリアでの「10 カード」の使用が可能になりました。



平成 30 年 4 月 1 日現在

## 6. 公共交通事故被害者等支援の取組み

従来から、公共交通（バス、空港、鉄道、船舶など）による事故の被害者の方々から国に対して、事故状況や事故原因に関する情報提供、心のケアなどの支援のあり方を検討して欲しいという要望が寄せられていました。こうした声を受け、「公共交通における事故による被害者などへの支援のあり方検討会」で、国の役割の明確化が提言されました。平成 24 年 4 月、国土交通省に「公共交通事故被害者支援室」が開設され、公共交通事故被害者などに対する支援の常設窓口が設置されています。

### 【平常時における対応】

- 関係機関等（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 など）とのネットワーク構築
- 交通事業者による被害者等支援計画の策定促進

### 【事故発生直後の対応】

- 事故被害者の搬送先病院などにおいて支援活動、相談窓口の周知活動（コンタクトカード<sup>※</sup>の配布）の実施
- 常設の窓口のほか、必要に応じて事故現場の近くなどに相談窓口を設けて被害者からの相談・要望に対応

### 【事故発生後の中期的対応】

- 窓口における被害者からの生活支援・経済支援・心身のケアに関する相談への対応およびコーディネート
- 事故調査・安全対策等にかかる被害者などへの説明会の開催



#### ※コンタクトカード

事故による被害者や家族に対して、相談窓口の連絡先等を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

【中国運輸局管内におけるコンタクトカード配布実績（3件）】

H27. 2. 13 J R 山陽本線八人山踏切内衝突事故、H27. 3. 26 浜田自動車道貸切りバス衝突事故、H30. 3. 27 周南市内路線バス車内事故

## 公共交通事故被害者等支援フォーラム

公共交通事故によって人々が苦痛や困難を感じることはないよう、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ります。

中国運輸局では、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組みの紹介などを行っています。

平成 29 年度は、船舶の安全統括管理者・運航管理者研修会との同時開催で 1 月 26 日に開催し、公共交通事故被害者等支援アドバイザーの美谷島邦子氏に支援のあり方等についてご講演いただきました。公共交通事故では、混乱の中にある被害者の方々への確かな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。今後も、情報提供と心身のケアを車の両輪とした「被害者等の心に寄り添う支援」を心がけていきます。



## 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。

対象となる旅客施設について、「5,000 人以上/日」を「3,000 人以上/日」の施設に拡大し、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

1 日あたりの平均的な利用者数が 3,000 人以上の全ての鉄軌道駅、バスターミナル、旅客船ターミナルについて、原則として

- ・段差の解消
- ・視覚障害者誘導用ブロックの整備
- ・障害者用トイレの設置

等のバリアフリー化を実現する。

(3,000 人未満の旅客施設については、可能な限りの実施とする。)

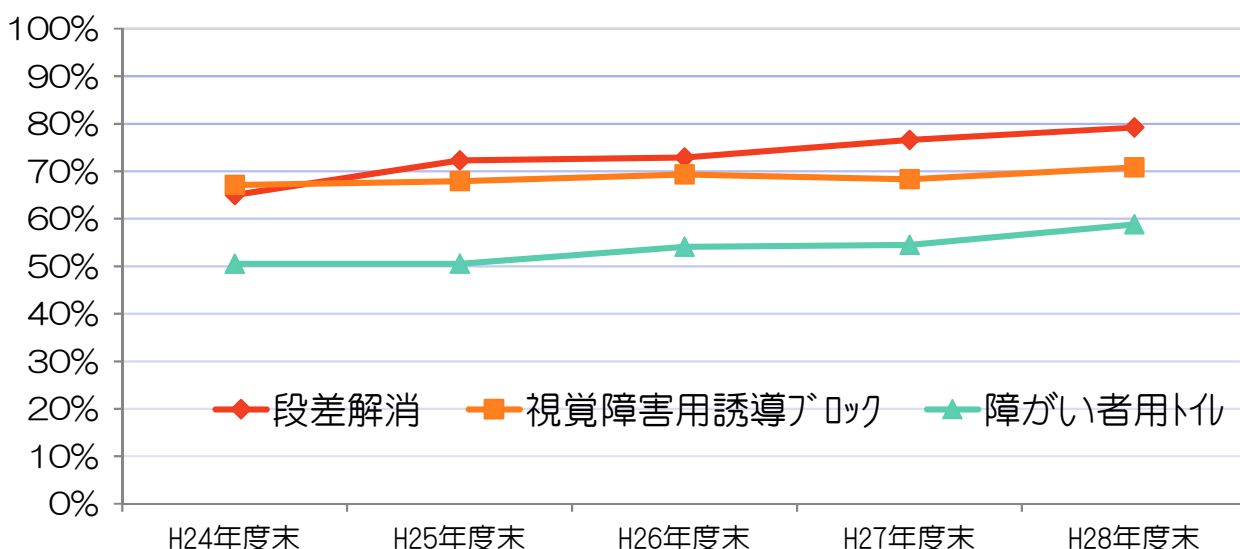
##### ○車両等

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 5,000 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

※UD タクシー：ユニバーサルデザインタクシー

全ての人々が快く利用できるように、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 年の東京オリンピック・パラリンピック大会を見据えた更なる取組を進めています。

## 旅客施設（鉄軌道駅・バス・旅客船ターミナル）バリアフリー化率



	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末
段差解消	65.0%	72.3%	72.9%	76.6%	79.2%
視覚障害用誘導ブロック	67.1%	67.9%	69.3%	68.3%	70.8%
障がい者用トイレ	50.5%	50.5%	50.0%	54.5%	58.8%

○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））

### 〔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
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末		
<b>鉄軌道駅</b>							
広島県	60.9%	69.0%	69.0%	74.4%	77.5%	89	69
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	88.0%	87.0%	88.5%	89.3%	92.9%	28	26
山口県	25.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	16	8
小計	63.4%	71.2%	71.9%	75.7%	78.4%	139	109
<b>バスターミナル</b>							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	-	-	-	-	-	-
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
<b>旅客船ターミナル</b>							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
合計	65.0%	72.3%	72.9%	76.6%	79.2%	144	114

〔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（誘導用ブロックの設置）に適合している旅客施設数
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末		
<b>鉄軌道駅</b>							
広島県	56.3%	57.5%	59.8%	58.9%	60.7%	89	54
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	80.0%	82.6%	80.8%	78.6%	85.7%	28	24
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	16	16
小計	67.9%	68.9%	70.4%	69.3%	71.9%	139	100
<b>バスターミナル</b>							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	-	-	-	-	-	-
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
<b>旅客船ターミナル</b>							
広島県	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	4	1
合計	67.1%	67.9%	69.3%	68.3%	70.8%	144	102

\*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、棧橋までの間が整備されていないものは含まない。(H23年度～)

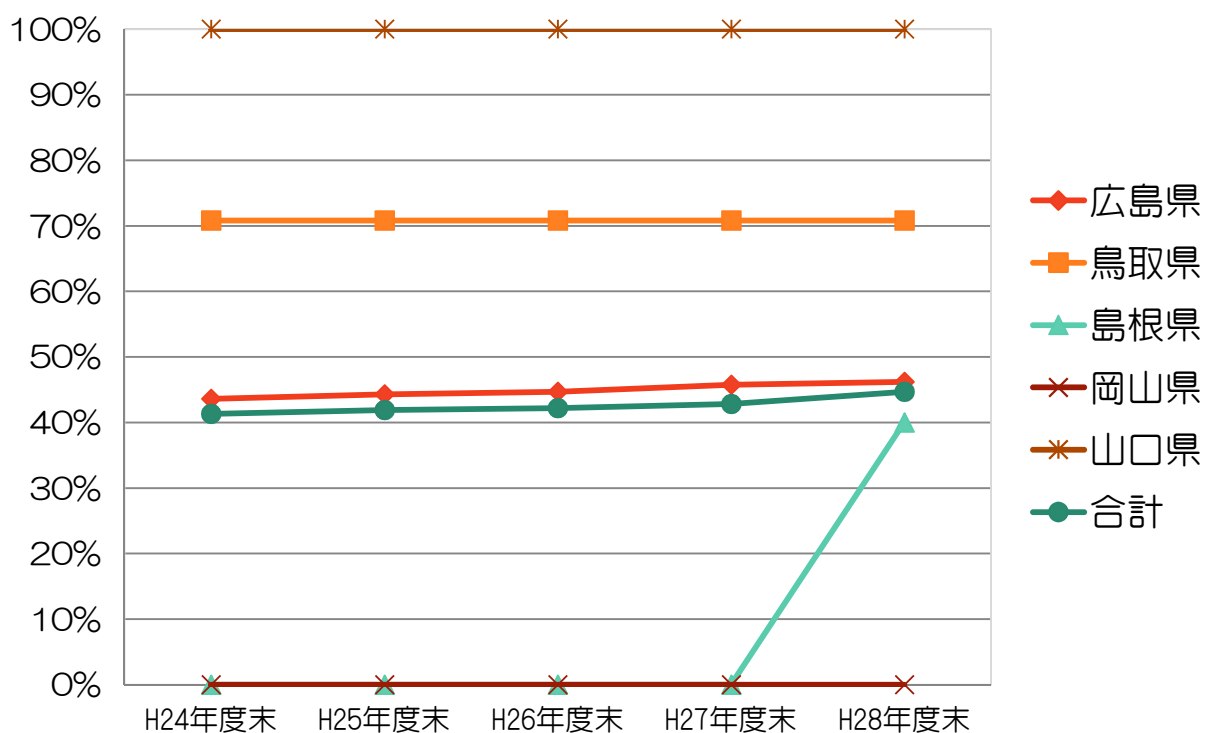
〔障害者用トイレの設置〕

	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
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末		
<b>鉄軌道駅</b>							
広島県	38.9%	38.9%	40.7%	42.1%	44.6%	56	25
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	65.0%	66.7%	70.0%	70.0%	83.3%	18	15
山口県	50.0%	50.0%	56.3%	56.3%	60.0%	15	9
小計	49.5%	49.5%	52.6%	53.1%	57.4%	94	54
<b>バスターミナル</b>							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
山口県	100.0%	-	-	-	-	-	-
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
<b>旅客船ターミナル</b>							
広島県	66.7%	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%	2	2
合計	50.5%	50.5%	54.1%	54.5%	58.8%	97	57

\*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。

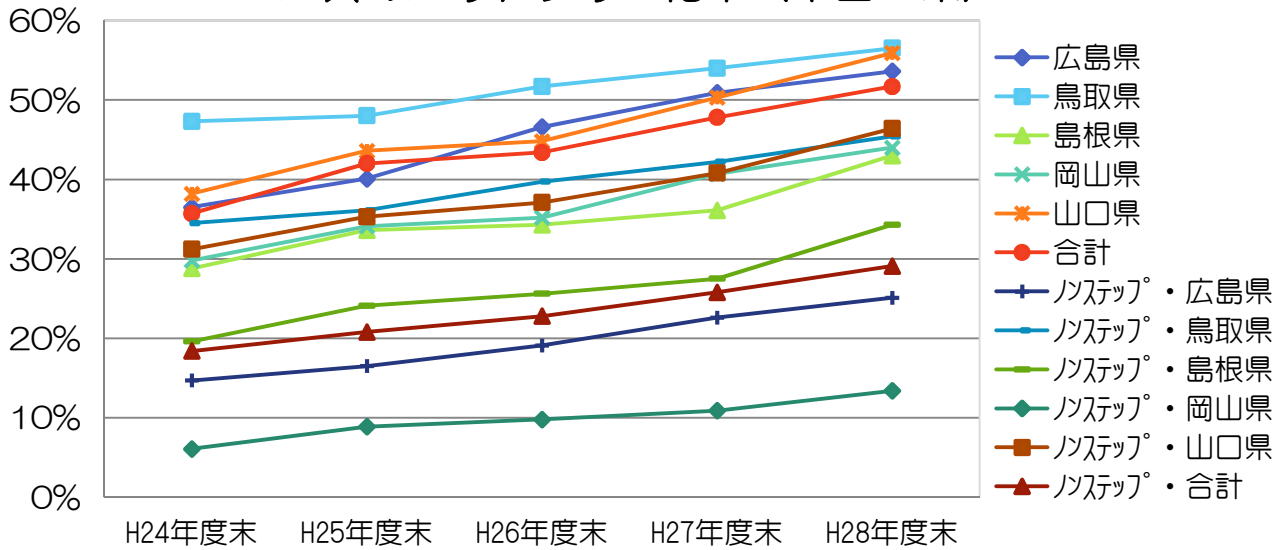


## 鉄道・軌道車両のバリアフリー化率（中国5県）



	全体に対する割合					総車両数	移動円滑化基準適合車両数
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28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	43.6%	44.3%	44.7%	45.7%	46.2%	446	206
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%	40.0%	20	8
岡山県	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46	0
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
合計	41.3%	41.9%	42.2%	42.8%	44.7%	564	252

## バスのバリアフリー化率（中国5県）



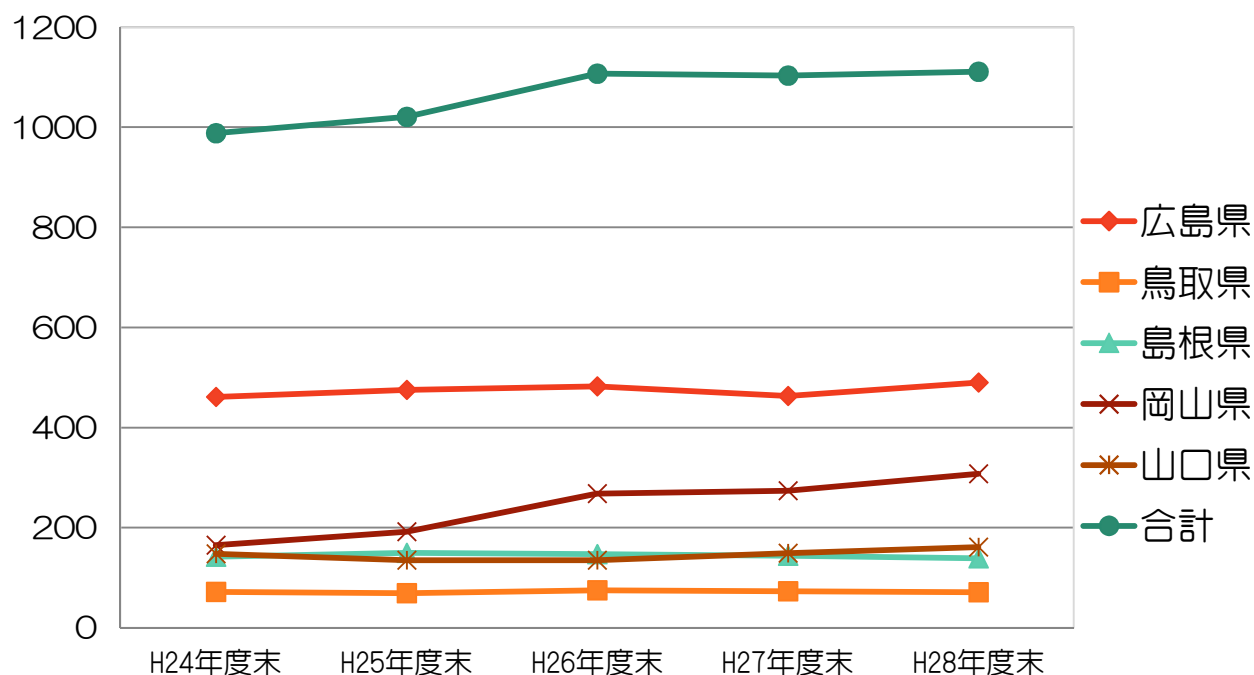
	全体に対する割合					総車両数	移動円滑化 基準適合車 両数
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末		
<b>低床バス</b>							
広島県	36.5%	40.1%	46.6%	50.9%	53.6%	1,959	1,051
鳥取県	47.3%	48.0%	51.7%	54.0%	56.5%	315	178
島根県	28.8%	33.6%	34.3%	36.1%	43.0%	356	153
岡山県	29.8%	34.1%	35.2%	40.7%	44.0%	695	306
山口県	38.2%	43.6%	44.8%	50.3%	55.9%	690	386
合計	35.7%	42.0%	43.4%	47.8%	51.7%	4,015	2,074
<b>うちノンステップバス</b>							
広島県	14.7%	16.5%	19.1%	22.6%	25.1%	1,959	491
鳥取県	34.5%	36.1%	39.7%	42.2%	45.4%	315	143
島根県	19.6%	24.1%	25.6%	27.5%	34.3%	356	122
岡山県	6.1%	8.9%	9.8%	10.9%	13.4%	695	93
山口県	31.2%	35.3%	37.1%	40.8%	46.4%	690	320
合計	18.4%	20.8%	22.8%	25.8%	29.1%	4,015	1,169

※ 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。

	H27 年度末		H28 年度末	
	対象車両数	導入比率	対象車両数	導入比率
広島県	1,373	30.6%	1,447	33.9%
鳥取県	209	63.6%	210	68.1%
島根県	337	32.3%	283	43.1%
岡山県	497	15.5%	492	18.9%
山口県	391	75.2%	401	79.8%

## 福祉タクシーの台数（中国5県）

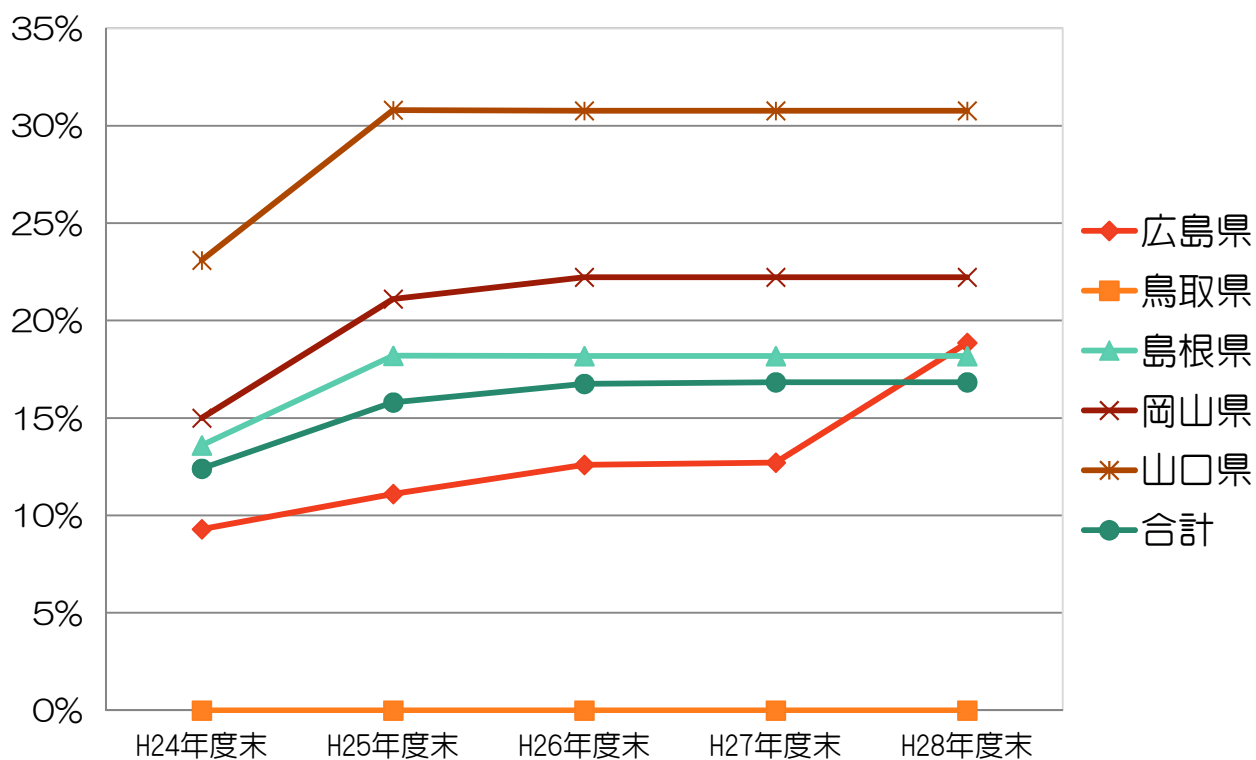
（単位：台）



※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
	H 24年度末	H25 年度末	H26 年度末	H27 年度末	H28 年度末	H28 年度末
福祉タクシー						
広島県	461	475	482	461	490	490
鳥取県	72	69	75	73	66	66
島根県	142	150	147	144	133	133
岡山県	165	192	268	274	265	265
山口県	148	135	135	149	157	157
合計	988	1021	1,021	1,101	1,111	1,111

## 船舶（旅客船）のバリアフリー化率（中国5県）



	全体に対する割合					総隻数	移動円滑化 基準適隻数
	H24年度末	H25年度末	H26年度末	H27年度末	H28年度末		
旅客船							
広島県	9.3%	11.1%	12.6%	12.6%	18.9%	122	23
鳥取県	-	-	-	-	-	-	-
島根県	13.6%	18.2%	18.2%	18.2%	18.2%	22	4
岡山県	15.0%	21.1%	22.2%	22.2%	22.2%	18	4
山口県	23.1%	30.8%	30.8%	30.8%	30.8%	26	8
合計	12.4%	15.8%	16.8%	16.8%	20.7%	188	39

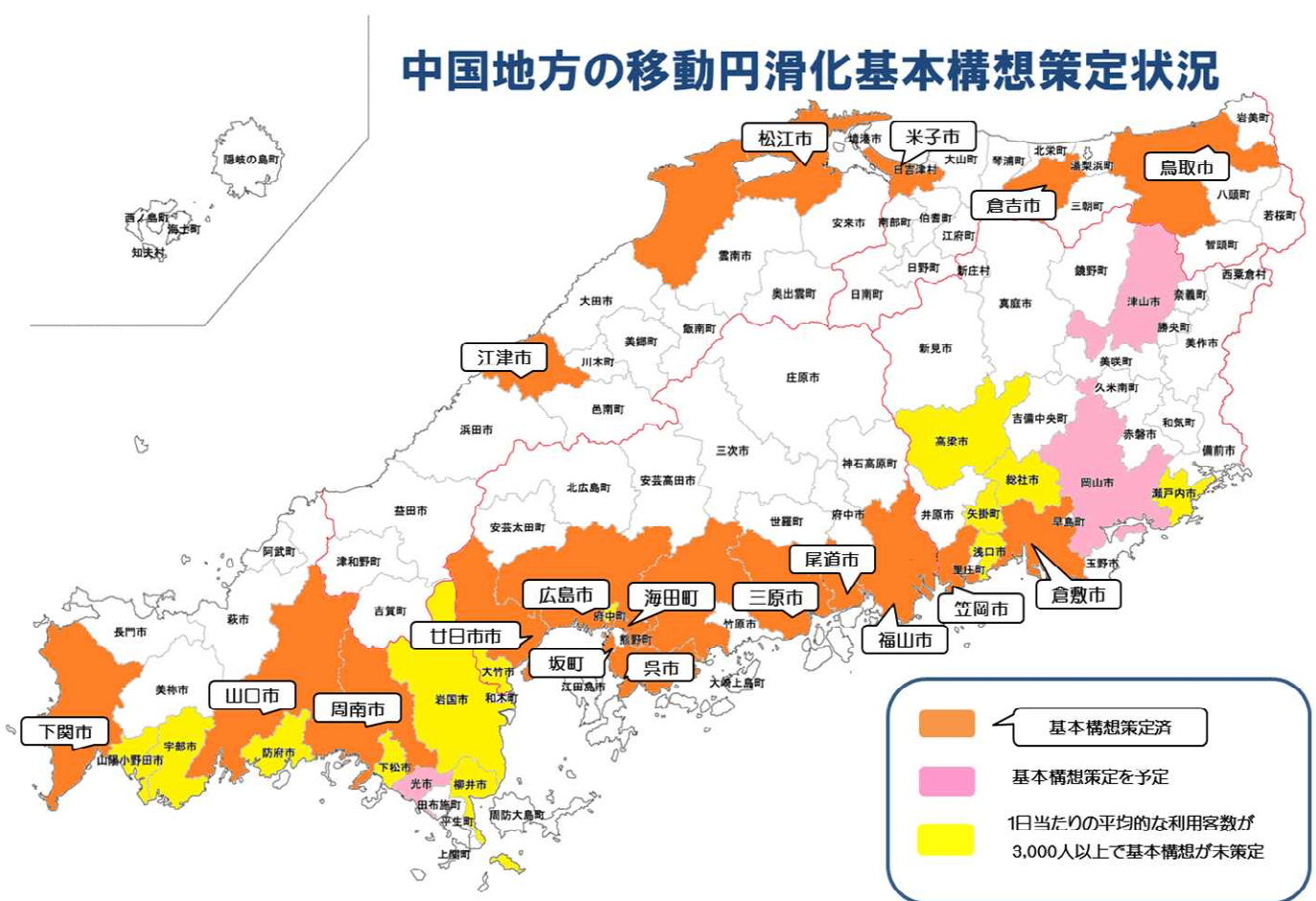
## 2. 移動等円滑化基本構想

### 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・方針のことです。

\*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・障害者等が利用する施設（例：商業施設・病院・市役所等公共施設）が集まった地区のことです。



平成30年3月末現在

### 3. バリアフリー教室の開催

高齢の方や障害のある方は、公共交通機関を利用する際に利用しづらいと感じることがあります。こうした場面に直面した際に、誰もが自然に快くサポートできる『心のバリアフリー』社会を目指して、各地で「バリアフリー教室」を開催しています。講座や疑似体験を通して、知覚障害・発達障害・精神障害などの理解を促すとともに、一人ひとりの違いや多様性を受け入れることの大切さを伝えていきます。

**開催内容**：車いす・視覚障害者・高齢者の疑似介助体験、障害当事者の講演、当事者を交えたフリートーキングなど

県	日時	場所	参加者
広島	平成29年10月6日	三原市立沼田東小学校	小学4年生 53名
	平成29年10月17日	広島市立上安小学校	小学2年生 50名
	平成30年2月8日	呉市立音戸小学校	小学5・6年生 40名
岡山	平成29年10月19日	倉敷市役所	おもてなしマイスター 受講者 28名
	平成29年11月14日	倉敷市役所	おもてなしマイスター 受講者 47名



▲車いすの乗車体験と介助体験



▲白杖と点字ブロック体験



▲バリアフリーリーダーと一緒に



▲「のりたろう」も見守ります



▲車いすを押してバスに乗車



▲バス車内の車いす固定方法説明

#### 4. バス・電車の乗り方や交通安全教室等の開催

高齢化が進行する現在、公共交通機関は地域における移動手段としてますます大切な役割を担うようになってきています。そんな中で、誰もが安全に安心して公共交通を利用できることを目標に、「バス・電車の乗り方教室」を開催しています。

特に交通弱者である小学生や高齢者を対象とした教室に力を入れています。

**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・環境学習など

県	日時	場所	参加者
広島	平成29年9月10日	広島市中小企業会館	ひろしまバスまつり来場者 約150名
	平成29年9月20日ほか (中国運輸局主催、事業者主催・中国運輸局協力)	広島市立中島小学校 ほか3か所	小学生 246名
岡山	平成29年10月17日ほか (支局主催、岡山市・事業者・支局協力)	岡山大学付属小学校 ほか13か所	地域の高齢者 12名 小学生 880名
山口	平成29年5月24日ほか	山口市立興進小学校 ほか6か所	高齢者など 42名 中学生 32名 小学生 207名
鳥取	平成29年9月24日ほか	智頭町民体育館敷地内 ほか5か所	小学生以下 150名 高齢者 150名 とりっこエコ活カーニバル来場者 200名



▲小学校で開催



▲ひろしまバスまつりで開催

## 5. 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29年度の表彰は、11月15日（水）KKRホテル広島にて執り行いました。

今年度は「環境保全部門」として4団体、「交通バリアフリー部門」として2団体を表彰、個人に感謝状を授与しました。

「環境保全部門」の**オリент交通㈱**は低公害車の導入及び普及促進、**榊星川産業**は自動車排出ガスの削減等環境負荷の軽減、**ナカシマプロペラ㈱**は環境に配慮した船舶用プロペラの省エネ付加物の開発、**緑井まちづくり㈱**は商業施設駐車場を利用したパーク＆ライドの推進やマイクロバスの運行により公共交通利用促進に貢献したことが評価されました。

また、「交通バリアフリー部門」の**JR西日本宮島フェリー㈱**、**宮島松大汽船㈱**の2社は宮島町～宮島口航路において船舶のバリアフリー化及び社内研修の充実を図り障害者等の移動円滑化の推進に積極的に取り組んだことによる受賞、**田中健一氏**は多年にわたりひろしまバスまつりにおけるバスの乗り方教室講師を実践することにより乗り方教室の普及・啓発に貢献したことで感謝状を贈呈いたしました。

中国運輸局では、引き続き運輸部門におけるCO<sub>2</sub>排出量削減に向けてモーダルシフトの推進や、高齢者、障害者等の移動及び施設の利便性及び安全性の向上を図るため、関係者と連携協力しつつ環境保全及びバリアフリー化の促進に取り組んで参ります。



▲表彰状授与の様子



▲謝辞を述べる様子





◆ 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

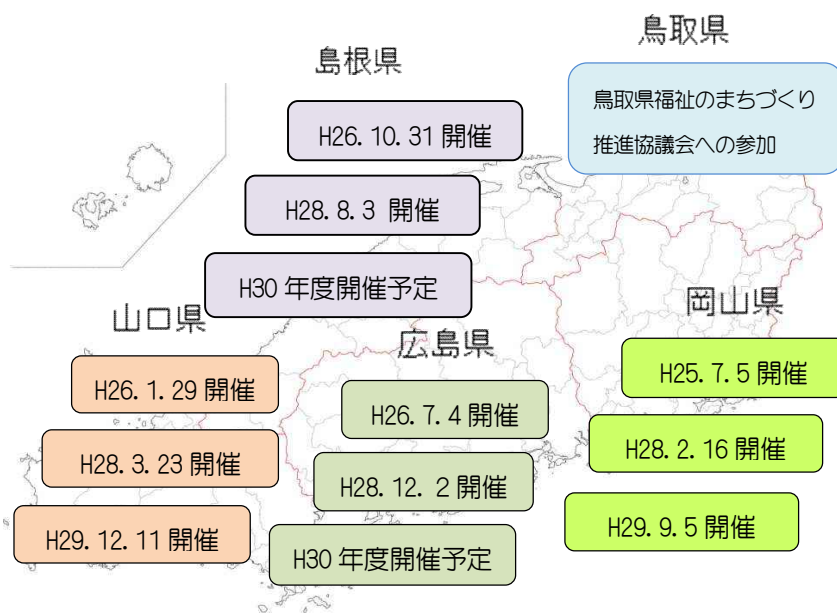


山口県会議の様子

県単位のバリアフリー等地域連絡会議は、平成22年度の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、岡山県と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と各県のバリアフリーリーダーの承認、意見交換が行われました。岡山県と山口県では、障害者差別解消法が施行されてから初めての会議となったこともあり、活発な議論が行われました。

会議で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、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いきます。



中国地方各県バリアフリー等地域連絡会議の開催状況  
(平成25年～)

## 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・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において先進的に活躍されている方を、各県の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

いまい としよ  
**今井 敏代 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

ささはら よしあき  
**笹原 義昭 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。

もり かつとし  
**森 勝利 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～）

いのうえ かすなり  
**井上 一成 氏**

【所属】 社会福祉法人もみじ福祉会/理事長  
【主なバリアフリー活動等】  
\*共同作業所の運営と障害者施設の向上に関する取組。  
\*知的・精神障害理解の啓蒙活動（作業所開放、講演等）。  
\*障害者スポーツの運営・振興。

やまおか しゅんいち  
**山岡 俊一 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

たなか りゅういち  
**田中 隆一 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、障害者向け機器・サービスの開発。

みわ としはる  
**三輪 利春 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。  
\*障害者パソコン講習会、障害者向け機器・サービスの開発・立体触覚地図の研究。

2名

## 岡山県

ふじた つとむ  
**藤田 勉 氏**

【所属】公益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

かたおか みさこ  
**片岡 美佐子 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、身体障害者の相談員として活動。

いのうえ たかあき  
**井上 孝昭 氏**

【所属】社会福祉法人岡山県視覚障害者協会／常務理事  
【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、視覚障害者の生活上活動など。

はら はるみ  
**原 晴美 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／理事  
つばめの会／会長  
【主なバリアフリー活動等】  
\*精神障害者に対するJR運賃の割引制度の署名活動や陳情など、障害者の方の生活の質の向上に関わる活動および障害者の方が使える制度の周知などを多年にわたり行っている。

4名

## 山口県

みやたけ みえこ  
**宮竹 美絵子 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。

あきやま ちかゆき  
**秋山 史之 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。  
\*銀行職員への障害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。

わく みえ  
**和久 美恵 氏**

【所属】山口県作業療法士会／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。

くぼた たかし  
**窪田 高志 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。

さわしげ としろう  
**澤重 敏郎 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

平成28年4月1日から施行された「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）」は、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すものです

障害者差別解消法では、「**不当な差別的取り扱い**」を禁止し**合理的配慮の提供**を求めています。



#### **不当な差別的 取り扱い** とは？

障害のある人に対して、正当な理由がないのに、障害があることでサービスなどの提供を拒否・制限することです。

この法律は、役所や事業者が不当な差別的取り扱いをすることを禁止しています。

（例）学校の受験や入学の拒否、保護者や介助者がいないと入店させないこと、本人を無視して介助者だけに話しかける etc.

#### **合理的配慮 の提供** とは？

合理的配慮の提供とは障害のある人から必要としている対応を求められたときに負担が重すぎない範囲で対応することです。

行政機関は必ず合理的配慮をしなければなりません。また、民間事業者は合理的配慮をするよう努力することになっています。

（例）筆談・読み上げ、段差がある場合のスロープなどを使った補助、障害特性に応じて座席を決める etc.

国土交通省では、平成27年11月、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を作成し公表しています。この指針には、対象事業者が差別の解消に向けた具体的取組を適切に行うために必要な事項について、基本方針に則して作成されています。また、どのような対応をしたかについて行政機関に報告するよう求めたり、差別をしないよう指導・勧告を行ったりすることがあります。

街中の段差や利用しづらい制度、潜在する慣行、偏見など、障害のある人にとって、生活しづらいと感じる場面は未だに多く存在しています。そんな中で、障害について理解し、心を配っていくことが、すべての人にとって生活しやすい社会の実現につながっていきます。

## 第11回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰

～鳥取県でのUDタクシーの先駆的な取り組みが受賞～

最近、鳥取の街に行くとイエローのワゴン型タクシーを見かけることがずいぶん多くなりました。

それもそのはず、鳥取県では、高齢者、車椅子利用者だけでなく誰もが利用しやすいユニバーサル・デザインを採用した「UDタクシー」の台数が、平成30年3月31日現在200台に達しています。この数は、県内のタクシーの4分の1にもなります。



▲基本デザインの統一化

このたび、鳥取県、公益財団法人日本財団及び一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会が官民一体となって行った先駆的なタクシーのバリアフリー化の取り組みに対し、国土交通大臣から表彰が贈られることとなりました。表彰式は、年明け間もない1月12日、霞ヶ関の国土交通省において執り行われ、当日は、石井大臣により、鳥取県の平井知事、日本財団の尾形理事長、鳥取県ハイヤータクシー協会の船越会長にそれぞれに表彰状の授与が行われました。



▲鳥取コナン空港



この取り組みは、200台のUDタクシーを導入することだけでなく、鳥取県の玄関口である空港・駅を中心にUDタクシー専用の待機場所の整備、乗降場案内看板の整備、段差解消整備を行っており、ソフト面でも高齢者・障害者等の特性を理解した接遇向上のためのユニバーサルドライバー研修を県内タクシーの全乗務員に対し実施することとしており、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、誰もが移動しやすい先駆的なタクシーのバリアフリー化事業として評価されたものです。

▲UDドライバー研修の様子

導入当初は、健常者の方々から利用をためらう向きもありましたが、各種イベントでの紹介、チラシを配る等積極的なPRの成果により、今では「黄色いタクシーを！」との声がかかるほど好評のことです。



▲授賞後の石井大臣との記念撮影

最近では、年々増えている大きな荷物を抱えた外国人観光客の利用、サイクリングにおける自転車積載サービス等様々な用途で利用は広がっています。鳥取に行かれた時は、ぜひ「黄色いUDタクシー」に乗ってみてください。

◆ 交通関連の行政相談窓口はこちらです ◆

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。お気軽にご連絡ください。

組 織 名	窓 口	連 絡 先
中国運輸局	消費者行政・情報課	0 8 2 - 2 2 8 - 3 4 9 9 (直通)
広島運輸支局	総務企画担当	0 8 2 - 2 3 3 - 9 1 6 6 (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	0 8 4 9 - 3 4 - 1 3 3 4
尾道海事事務所	監理担当	0 8 4 8 - 2 3 - 5 2 3 5
因島海事事務所	監理担当	0 8 4 5 - 2 2 - 2 2 9 8
呉海事事務所	監理・運航・船員担当	0 8 2 3 - 2 2 - 2 5 2 0
鳥取運輸支局	総務企画担当	0 8 5 7 - 2 2 - 4 1 5 4 (自動音声案内・「3」)
鳥取運輸支局 (境庁舎)	海事担当	0 8 5 9 - 4 2 - 2 1 6 9
島根運輸支局	総務企画担当	0 8 5 2 - 3 8 - 8 1 1 1 (自動音声案内・「1」)
岡山運輸支局	総務企画担当	0 8 6 - 2 8 6 - 8 1 2 1 (自動音声案内・「44」)
岡山運輸支局 (玉野庁舎)	運航・船員担当	0 8 6 3 - 3 1 - 4 2 6 6
水島海事事務所	監理・業務担当	0 8 6 - 4 4 4 - 7 7 5 0
山口運輸支局	総務企画担当	0 8 3 - 9 2 2 - 5 3 3 5 (自動音声案内・「4」)
山口運輸支局 (徳山庁舎)	運航・船舶担当	0 8 3 4 - 2 1 - 0 1 8 0

中国運輸局ホームページの「**ご意見箱**」でも受け付けております。

<http://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/txt/enquete.html>



## 公共交通利用者利便の向上、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://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/>