



消費者行政レポート

2020



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

わが国においては、急速な少子高齢化社会の進展に加え、新型コロナウイルスの影響により、開催が来年に延期となった2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を控え、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を送ることができる社会の実現が求められています。

こうした中で、本年、「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）」が改正され、国土交通省は、この改正バリアフリー法に基づき、「心のバリアフリー（ソフトのバリアフリー化）」に係る施策等を強化し、高齢者、障害者等を含むすべての人々が互いの個性を尊重しあう移動等の環境を整備し、共生社会の実現に向けて、より一層取り組んで参ります。

中国運輸局においても、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」の開催、また、昨年度からは「移動等円滑化評価会議中国分科会」を開催し、利用者ニーズを把握し、自治体等と連携して公共交通等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」、「バス・電車の乗り方教室」、「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、中国運輸局が令和元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。

令和2年8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。

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



〈目 次〉

◆ トピックス ◆

『Happy Bus停プロジェクト』～産学官連携で公共交通利用促進に取り組みました	・・・・・・・・・・ 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	・・・・・・・・・・ 5
3. 公共交通利用マナー向上の取り組み	・・・・・・・・・・ 6
4. 公共交通事故被害者等支援の取り組み	・・・・・・・・・・ 7

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	・・・・・・・・・・ 8
2. 移動等円滑化基本構想・移動等円滑化促進方針	・・・・・・・・ 15
3. バリアフリー教室の開催	・・・・・・・・ 16
4. バス・電車の乗り方や交通安全教室等の開催	・・・・・・・・ 17
5. 環境保全及び交通バリアフリー等局長表彰	・・・・・・・・ 18

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	・・・・・・・・ 19
2. バリアフリーリーダーの紹介	・・・・・・・・ 20
3. 障害者差別解消法について	・・・・・・・・ 22

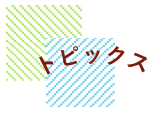
～コラム～

ベビーカーマークをご存じですか？	・・・・・・・・ 23
------------------	-------------

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	・・・・・・・・ 25
-------------------	-------------



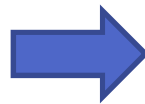


『Happy Bus停プロジェクト』～産学官連携で公共交通利用促進に取り組みました。

広島市郊外の団地では、高齢化・過疎化やマイカー利用の増加等によって路線バスの利用者が減少傾向にあり、地域住民の生活の足であるバス路線の維持が課題となっています。中国運輸局交通政策部消費者行政・情報課では、広島県広島市安佐北区のあさひが丘団地をモデル地区として、あさひが丘連合自治会、安佐動物公園、バス事業者、呉工業高等専門学校と連携し、公共交通利用促進に取り組んできました。この取組から派生した企画として、バス利用促進に向けた『Happy Bus停プロジェクト』を立ち上げ、平成29年度より展開しております。このプロジェクトは、公共交通機関の利用に対してのマイナスイメージを払拭し、公共交通利用を楽しく快適にすることにより、利用促進に繋げようと、学生のアイデアにより発足したもので、安佐動物公園の魅力発信・バス情報提供サービスの向上・快適な移動の3つを柱としています。

平成29年度は、「安佐動物公園の魅力発信」に主眼を置き、『ASA ZOO ROAD』と題して、来園者がバスを降りた瞬間から楽しむことが出来るよう、動物の見どころや豆知識を掲載したパネルを安佐動物公園バス停（あさひが丘方面）付近に設置しました。

学生が主体的に企画・デザインを行い、安佐動物公園の魅力を子ども向けの目線で、また外国人にも紹介できるように、日本語と英語の二カ国語表示としました。安佐動物公園バス停付近には、園内でみることが出来る動物達の豆知識等を紹介したパネル9枚が並び、閑散としていたバス停付近が賑やかで楽しい雰囲気に変身しました。



ASA ZOO ROAD (Before)

ASA ZOO ROAD (After)

平成30年度は、プロジェクト第2弾として、『Happy Bus待合所』、『ハッピーおでかけバスガイド』を作成し、動物園内売店に設置しました。

バス利用者にとって、バスが来るまでの間は「暑い」「寒い」といった待ち時間の課

題が挙げられ、これらを払拭するために、『Happy Bus 待合所』でバスの到着時刻やバス停までの到着時間、『ハッピーおでかけバスガイド』で広島市内の観光情報等を提供し、バスが来るまでの間、園内の売店内で楽しく快適に待ってもらうことがねらいです。



『Happy bus 待合所』



『ハッピーおでかけバスガイド』

第3弾となる令和元年度は、路線バスを動物のぬいぐるみやシール等で飾り付け、子供にも大人にも楽しい『Happy ZOOバス』を運行しました。

車内の飾り付けに加え、バスの前面・側面・背面の行き先表示部分に表示されるLED標語をあさひが丘団地の小学生から募集し、地元の小学生と一緒に地域の活性化に取り組むことができました。

安佐動物公園に来園する親子連れの場合、「バスは退屈」というイメージや、子供が泣いたときに周りの目が気になるといった理由からバスの利用を控える方もおられる様で、この取組により、動物園バスによる動物園のPRや、子どもも親も楽しみながら乗ることのできるバスを運行することにより、公共交通の利用促進につながるものと考えています。



『Happy ZOOバス』車内の様子



中国運輸局としましては、これからも公共交通の利用促進に向けた取組を応援して参ります。

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

令和元年度 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、以下のおとり件数および内訳等の集計を行いました。

II. 受付事案の傾向および事案別件数

令和元年度に寄せられた交通関連の行政相談の総件数は、1,291件(前年度 1,372件)であり、このうち意見・要望の件数は716件（前年度 684件）となっています。

種別		旅客 鉄道	バス	ハイ 一・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	22	5	3	0	0	1	5	1	0
	電話	15	38	103	0	1	4	49	0	0
	文書等	22	8	3	0	2	1	3	0	0
	小計	59	51	109	0	3	6	57	1	0
意 見 要 望	来訪	0	4	5	0	0	0	15	0	0
	電話	19	79	110	0	1	0	225	0	0
	文書等	4	64	30	0	27	0	27	0	0
	小計	23	147	145	0	28	0	267	0	0
合 計		82	198	254	0	31	6	324	1	0

種別		自動車 登録	自動車 検査・ 整備	自賠責	レンタカ 一等	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	10	27	0	0	0	0	8	0	0	82
	電話	67	113	0	0	0	0	44	0	0	434
	文書等	9	7	1	0	0	1	1	1	0	59
	小計	86	147	1	0	0	1	53	1	0	575
意 見 要 望	来訪	5	7	0	2	0	0	5	0	0	43
	電話	15	43	4	0	0	0	9	0	0	505
	文書等	0	15	0	0	0	0	0	0	1	168
	小計	20	65	4	2	0	0	14	0	1	716
合 計		106	212	5	2	0	1	67	1	1	1,291

2. 優良品業者の積極的活用

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。

みんなで選ぶ優良品業者
～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り組みが行われ、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。

「みんなで選ぶ優良品業者」

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.tbt.mlit.go.jp/chugoku/kousei/yuryou.html>



優良品個人タクシー事業者
認定制度



モーダルシフト取り組み
優良品事業者公表制度



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
(たふくタクシー)



優良トランクルーム
認定制度



貨物自動車運送事業
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
優良品事業者認定制度



船員災害防止協会
優良品会員認定制度



引越し事業者
優良品認定制度

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ため、各地の主要駅や公共交通教室などのイベントの場で、事業者と連携して一般市民に対し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31年度は、入学や転勤によって公共交通利用者が増える4月に、各公共交通事業者等と連携し、中国5県で一斉にマナーアップキャンペーンを行いました。期間中は、各県の主要な旅客施設においてチラシ等の啓発グッズを配布し、利用者の方へ直接マナーアップを呼びかけました。



山口県



鳥取県



島根県



広島県



岡山県



◎各県の該当活動日程

広島県	4月10日 8:00~8:30	JR 広島駅	島根県	4月16日 7:15~8:10	JR 松江駅
	4月11日 16:45~17:15	広島港宇品旅客ターミナル			
	4月17日 16:45~17:15	広島バスセンター	岡山県	4月17日 7:30~	JR 岡山駅後楽園口(東口)及び運動公園口(西口)
	4月19日 8:00~8:30	アストラムライン新白島駅			
鳥取県	4月16日 7:15~8:10	JR 鳥取駅	山口県	4月23日 7:30~8:45	JR 防府駅
	4月17日 7:15~8:10				
	4月16日 7:35~8:00	JR 上道駅			

※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」と連携して取り組むものです。

4. 公共交通事故被害者等支援の取り組み

従来から、公共交通（バス、航空、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。

◎平時における対応

・ 関係機関（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 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***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 JR 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の紹介などを行っています。

平成 31 年度は、1 月 17 日（金）に広島市で開催し、日航ジャンボ機墜落事故の犠牲者家族でつくる「8・12連絡会」の事務局長、美谷島邦子氏にご講演いただきました。

公共交通事故では、混乱のなかにある被害者の方々へ明確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「被害者の心に寄り添う支援」を心がけていきます。



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
＜2020 年度末までの達成目標＞

2011 年 3 月、2019 年 4 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、2020 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。

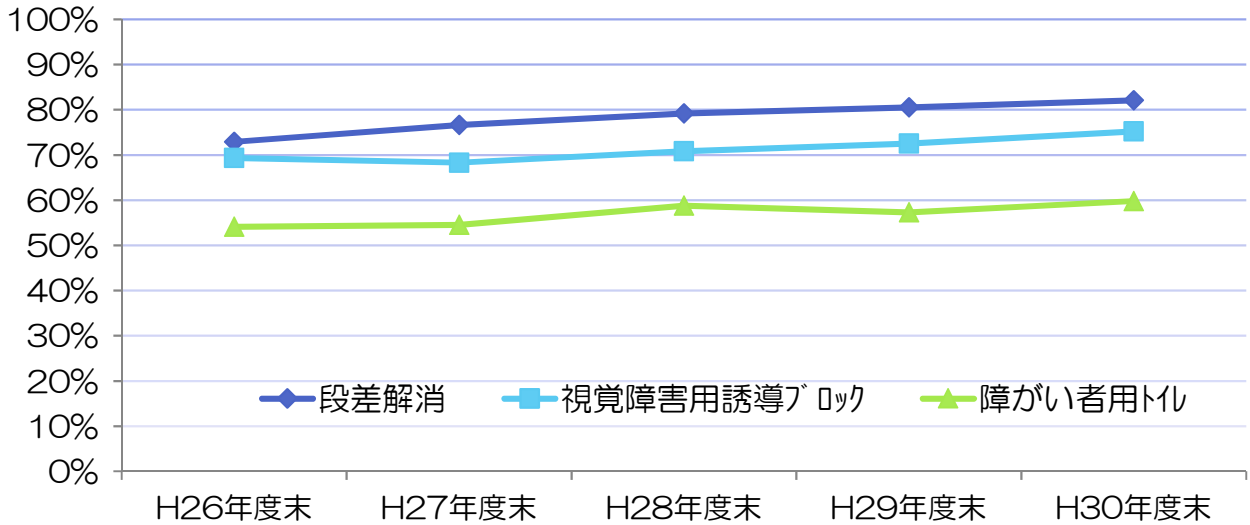
(3,000 人未満の旅客施設については、可能な限りの実施とする。)

○車両等

車両等の種類	車両等の総数	2020 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
貸切バス車両	約 50,000 両	約 2,100 台を導入
バス車両	約 50,000 両	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 44,000 台を導入 (※UD タクシー含む)
旅客船 (旅客不定期航路事業の用に供するものを含む。)	約 700 隻	約 50%の旅客船(約 350 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

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



	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末
段差解消	72.9%	76.6%	79.2%	80.5%	82.1%
視覚障害用誘導ブロック	69.3%	68.3%	70.8%	72.5%	75.2%
障がい者用トイレ	54.1%	54.5%	58.8%	57.3%	59.8%

○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
	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
鉄軌道駅							
広島県	69.0%	74.4%	77.5%	78.7%	80.0%	90	72
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	88.5%	89.3%	92.9%	92.9%	92.9%	28	26
山口県	50.0%	50.0%	50.0%	56.3%	62.5%	16	10
小計	71.9%	75.7%	78.4%	79.9%	81.4%	140	114
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
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
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	4	4
合計	72.9%	76.6%	79.2%	80.5%	82.1%	145	119

〔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
	H26年度	H27年度	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
鉄軌道駅							
広島県	59.8%	58.9%	60.7%	62.8%	64.4%	90	58
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	80.8%	78.6%	85.7%	89.3%	92.9%	28	26
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	16	16
小計	70.4%	69.3%	71.9%	73.6%	75.7%	140	106
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
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	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	4	2
小計	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	4	2
合計	69.3%	68.3%	70.8%	72.5%	75.2%	145	109

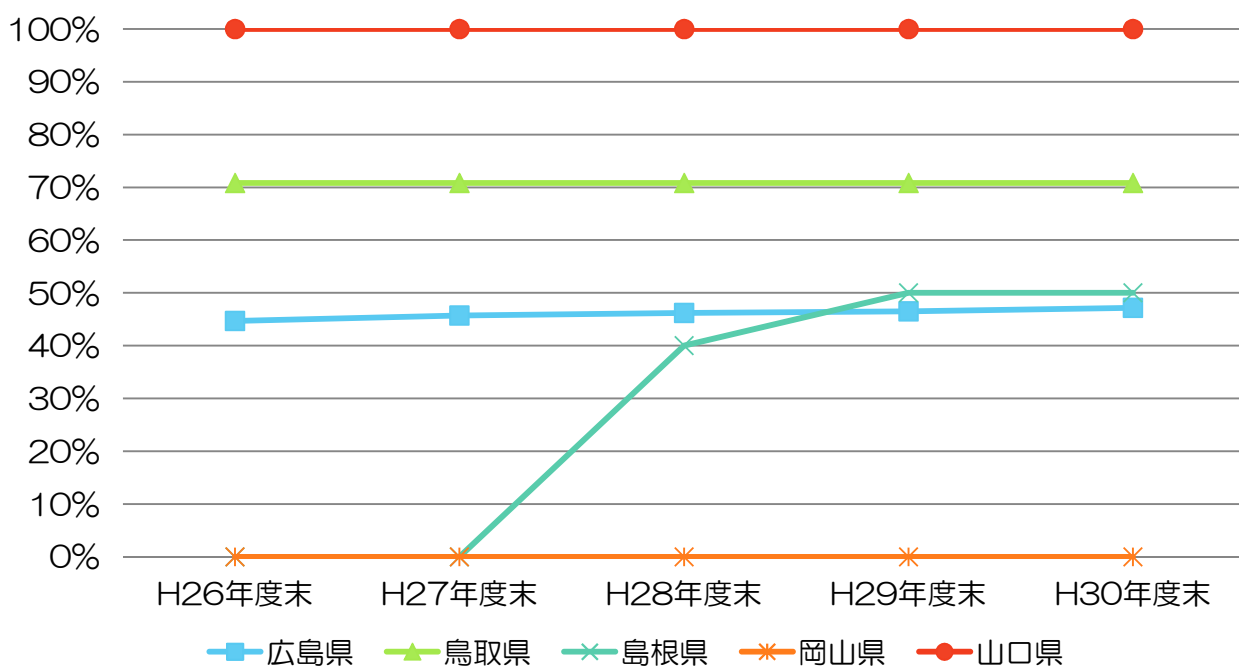
*旅客船ターミナルについては、ターミナル建物内にブロックが整備されていても、棧橋までの間が整備されていないものは含まない。（H23年度～）

〔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
	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
鉄軌道駅							
広島県	40.7%	42.1%	44.6%	44.4%	46.2%	52	24
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	70.0%	70.0%	83.3%	58.8%	72.7%	22	16
山口県	56.3%	56.3%	60.0%	66.7%	66.7%	15	10
小計	52.6%	53.1%	57.4%	53.8%	58.5%	94	55
バスターミナル							
広島県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	1	1
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%	2	2
小計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2	2
合計	50.5%	54.1%	58.8%	55.3%	59.8%	97	58

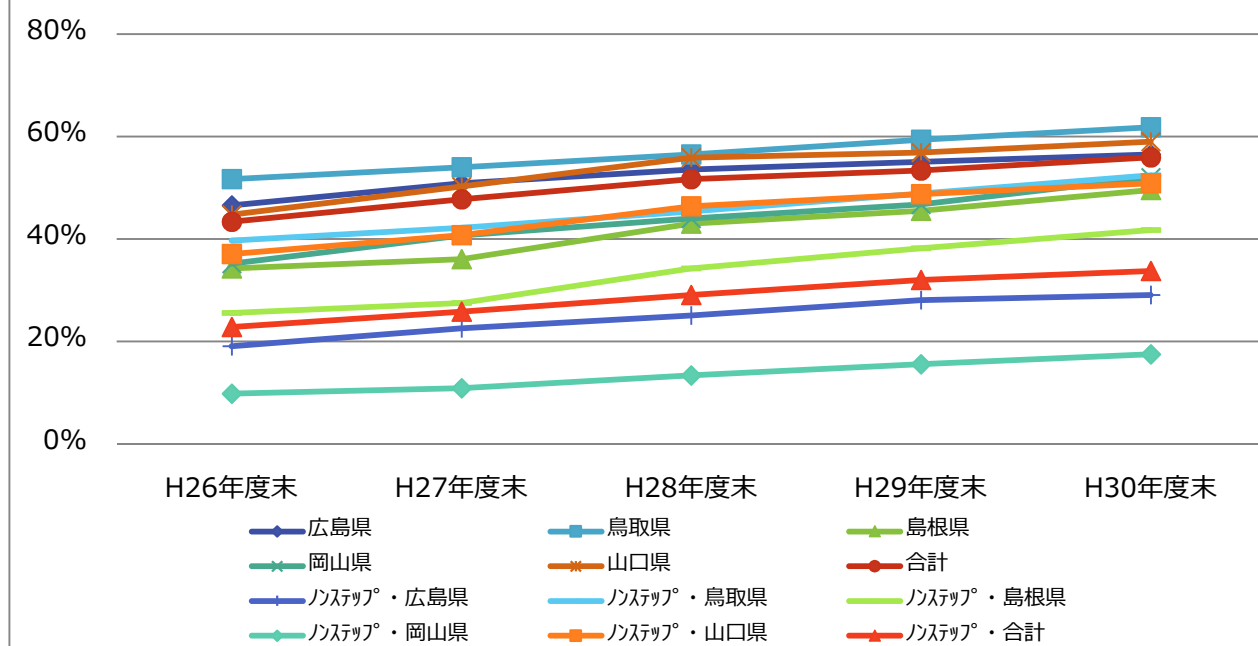
*総施設数については、トイレを設置していない施設を除く。

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
	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
鉄軌道車両（※JR西日本の車両は相互乗り入れのため含まず。）							
広島県	44.7%	45.7%	46.2%	46.5%	47.2%	449	212
鳥取県	70.8%	70.8%	70.8%	70.8%	70.8%	48	34
島根県	0.0%	0.0%	40.0%	50.0%	50.0%	20	10
岡山県	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48	0
山口県	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	5	5
合計	42.2%	42.8%	44.7%	45.4%	45.8%	570	261

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
	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
低床バス（乗合）							
広島県	46.6%	50.9%	53.6%	55.1%	56.5%	1,948	1,101
鳥取県	51.7%	54.0%	56.5%	59.4%	61.8%	309	191
島根県	34.3%	36.1%	43.0%	45.5%	49.6%	359	178
岡山県	35.2%	40.7%	44.0%	46.8%	52.0%	696	362
山口県	44.8%	50.3%	55.9%	56.9%	59.0%	688	406
合計	43.4%	47.8%	51.7%	53.4%	56.0%	4,000	2,238
うちノンステップバス							
広島県	19.1%	22.6%	25.1%	28.1%	29.1%	1,948	566
鳥取県	39.7%	42.2%	45.4%	48.9%	52.4%	309	162
島根県	25.6%	27.5%	34.3%	38.2%	41.8%	359	150
岡山県	9.8%	10.9%	13.4%	15.6%	17.5%	696	122
山口県	37.1%	40.8%	46.4%	48.8%	50.9%	688	350
合計	22.8%	25.8%	29.1%	32.0%	33.8%	4,000	1,350

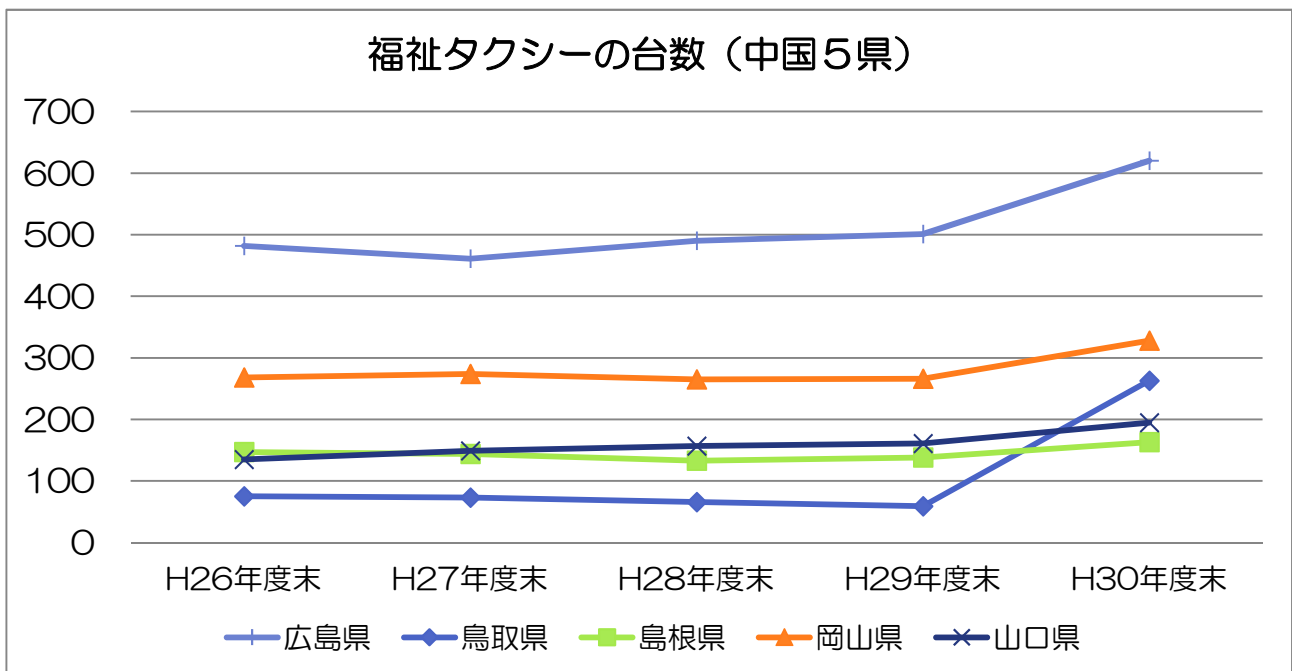
※国土交通省は、平成25年度から、ノンステップバス導入率を対象車両数（総車両数から移動円滑化基準適用除外認定を受けた車両を除いた数）に対する比率で公表している。

	H28年度末		H29年度末		H30年度末	
	対象車両数	導入比率	対象車両数	導入比率	対象車両数	導入比率
広島県	1,447	33.9%	1,472	37.8%	1,458	38.8%
鳥取県	210	68.1%	211	72.5%	211	76.8%
島根県	283	43.1%	275	50.2%	244	61.5%
岡山県	492	18.9%	496	20.8%	505	24.2%
山口県	401	79.8%	440	78.4%	420	83.3%

(参考)

	全体に対する割合	総車両数	移動円滑化基準適合車両数		全体に対する割合	総車両数	移動円滑化基準適合車両数
	H30 年度末	H30 年度末			H30 年度末	H30 年度末	
貸切バス				うちノンステップバス			
広島県	27.8%	108	30	広島県	9.3%	108	10
鳥取県	-	-	-	鳥取県	-	-	-
島根県	26.5%	34	9	島根県	2.9%	34	1
岡山県	3.4%	29	1	岡山県	0.0%	29	-
山口県	8.3%	48	4	山口県	6.3%	48	3
合計	20.1%	219	44	合計	6.4%	219	14

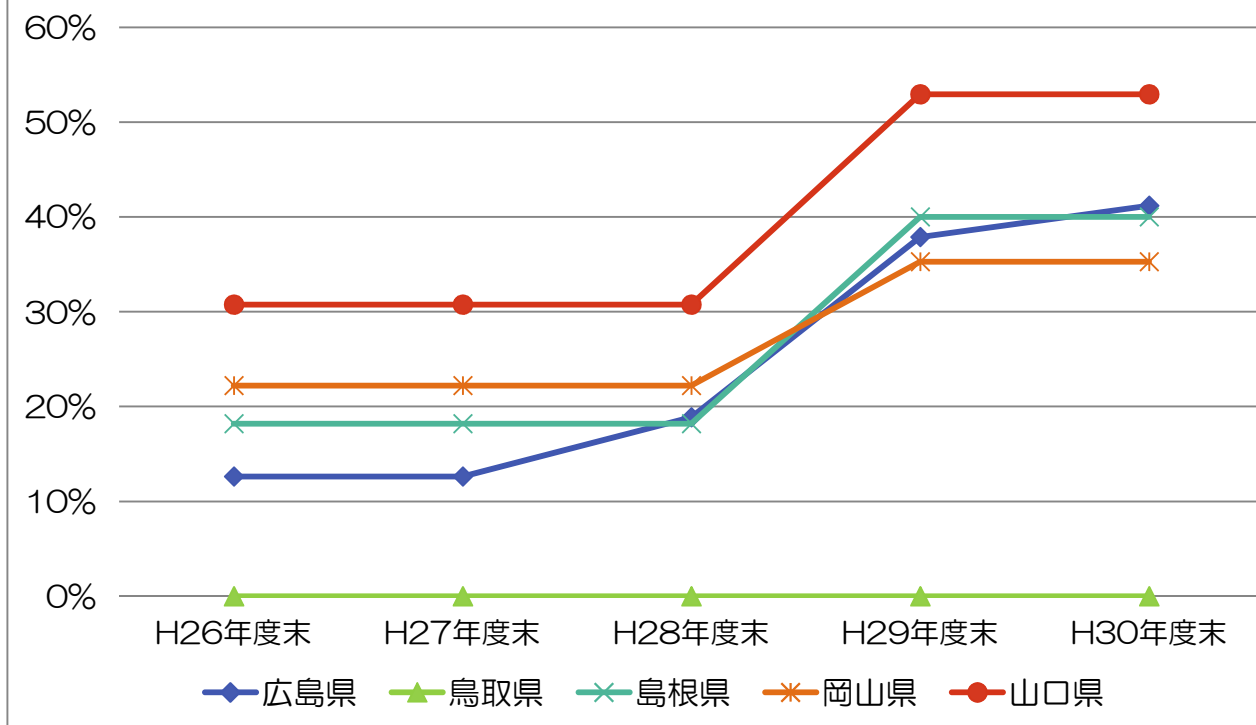
※「貸切バス」は、バリアフリー法の改正により、平成 31 年 4 月 1 日より移動等円滑化実績報告書の対象に追加されたため、平成 30 年度末の数値については参考。



※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
	H26 年度末	H27 年度末	H28 年度末	H29 年度末	H30 年度末	H30 年度末
福祉タクシー						
広島県	482	461	490	501	620	620
鳥取県	75	73	66	59	263	263
島根県	147	144	133	138	163	163
岡山県	268	274	265	266	328	328
山口県	135	149	157	161	195	195
合計	1,107	1,101	1,111	1,125	1,569	1,569

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
	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末		
旅客船（定期航路）							
広島県	12.6%	12.6%	18.9%	37.9%	41.2%	68	28
鳥取県	-	-	-	-	-	-	-
島根県	18.2%	18.2%	18.2%	40.0%	40.0%	10	4
岡山県	22.2%	22.2%	22.2%	35.3%	35.3%	17	6
山口県	30.8%	30.8%	30.8%	52.9%	52.9%	17	9
合計	16.8%	16.8%	20.7%	40.0%	42.0%	112	47

※平成29年度より一部でも基準適用除外の認定を受けた船舶については総隻数から除外

（参考）

	全体に対する割合	総隻数	移動円滑化基準適隻数
	H30年度末	H30年度末	
旅客船（不定期航路）			
合計	33.3%	6	2

※「旅客船（不定期航路）」は、バリアフリー法の改正により、平成31年4月1日より移動等円滑化実績報告書の対象に追加されたため、平成30年度末の数値については参考。

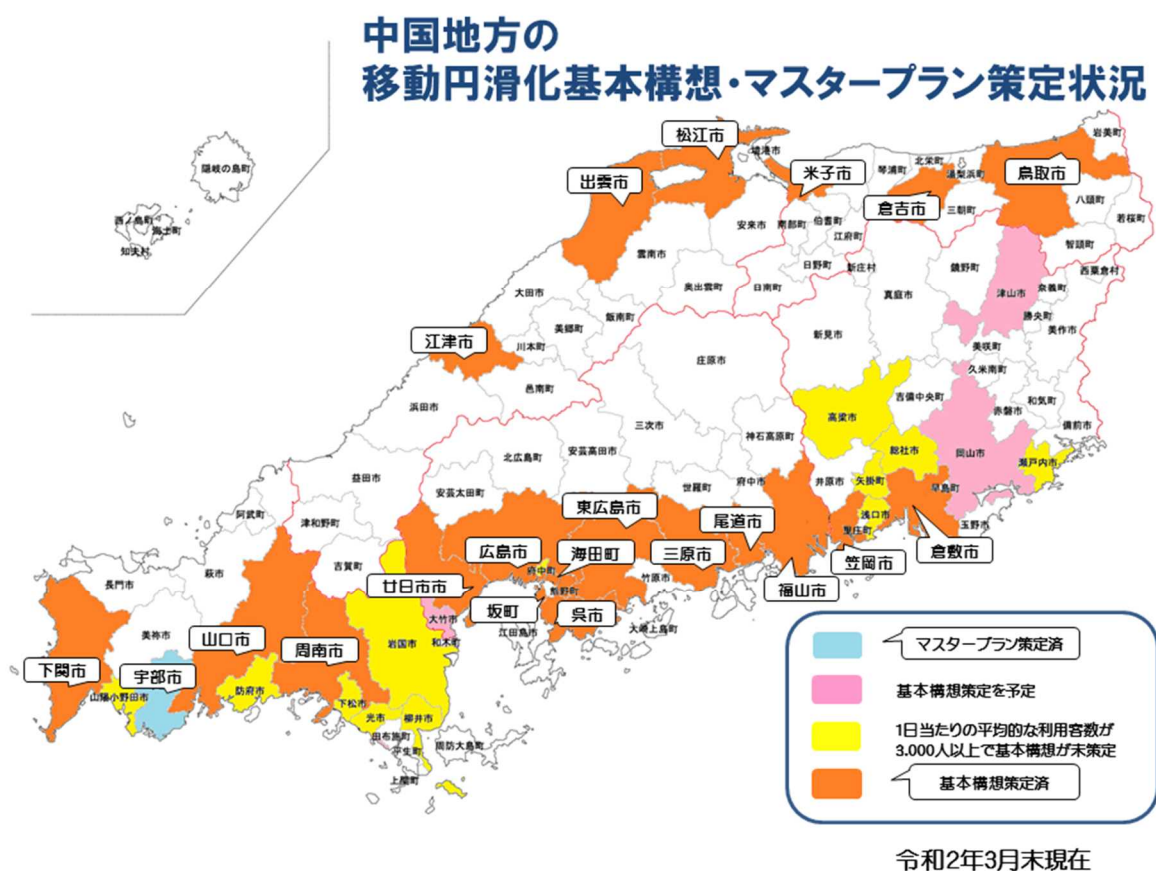
2. 移動等円滑化基本構想・移動等円滑化促進方針

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：病院・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。



移動等円滑化促進方針（マスタープラン）とは

移動等円滑化促進地区（旅客施設を中心とした地区や、高齢者、障害者等が利用する施設が集まった地区）において、面的・一体的なバリアフリー化の方針を市町村が示すもので、広くバリアフリーについて考え方を共有し、具体的な事業計画である基本構想の作成に繋げていくことをねらいとしたものです。

基本構想の作成に当たっての課題として、具体的な事業に関する調整が難航すること等が挙げられており、改正バリアフリー法において、具体的な事業化を待たずに基本構想の前段として、バリアフリー化の方針を示すマスタープラン制度を創設しました。

中国地方では、山口県宇部市が、マスタープランを策定しました。

3. バリアフリー教室の開催

高齢の方や障がいのある方は、公共交通機関を利用する際に利用しづらく感じる場合があります。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。

講座や模擬体験を通して、知的障害・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・高齢者の模擬介助体験、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	令和元年11月6日	広島市立広島特別支援学校	高等部1年
岡山	令和元年10月17日	倉敷市役所	おもてなしマイスター
	令和元年11月14日	倉敷市役所	おもてなしマイスター
鳥取	令和元年11月17日	鳥取市役所	イベント来場者
山口	令和2年2月12日	宇部市総合福祉会館	交通・宿泊事業者等



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	令和元年10月20日	広島運輸支局	イベント来場者
鳥取	令和元年10月20日ほか	智頭駅前周辺ほか	イベント来場者
岡山	令和元年5月8日ほか	就実小学校ほか	小学生・園児
山口	令和元年5月9日ほか	山口大学附属小学校 ほか	小学生等



5. 中国運輸局環境保全及び交通バリアフリー等関係表彰

中国運輸局では、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。

令和元年度の表彰は、11月27日（水）ホテルニューヒロデンにて執り行いました。今年度は「環境保全部門」として3団体、「交通バリアフリー部門」として1団体を表彰しました。

「環境保全部門」の智頭石油株式会社は、全国に先駆けてEVやPHVを使ったレンタカー・カーシェアリング事業を手掛けており、超小型モビリティ「コムス」を官民でシェアリングする全国初の取組等、環境負荷の低減に大きく貢献していること、株式会社ロジコム・アイは、効率的・効果的なエコドライブの管理・評価が可能な車両運行システム（デジタコ）を全車両に搭載し、そのレポート結果に基づいた個別指導を行いエコドライブの徹底を図るとともに、エコドライブ講習会開催等、環境対策に積極的に取り組んでいること、呉工業高等専門学校環境都市工学分野神田研究室は、公共交通機関で安佐動物公園に来園される方のバス待ち環境等を快適にする取組や、各種イベントを企画・実施することにより、公共交通機関の利用促進に繋がる取組を行っていることが評価されました。



表彰状授与の様子

また、「交通バリアフリー部門」の芸陽バス株式会社は、他のバス事業者に先駆け、認知症サポーター講座の受講により認知症に配慮した取組を行い、事故や事件の未然防止や地域の安全に貢献していることから、受賞されました。

中国運輸局では、引き続き運輸部門におけるCO₂排出量削減に向けての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・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。



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

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、令和元年度は、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。



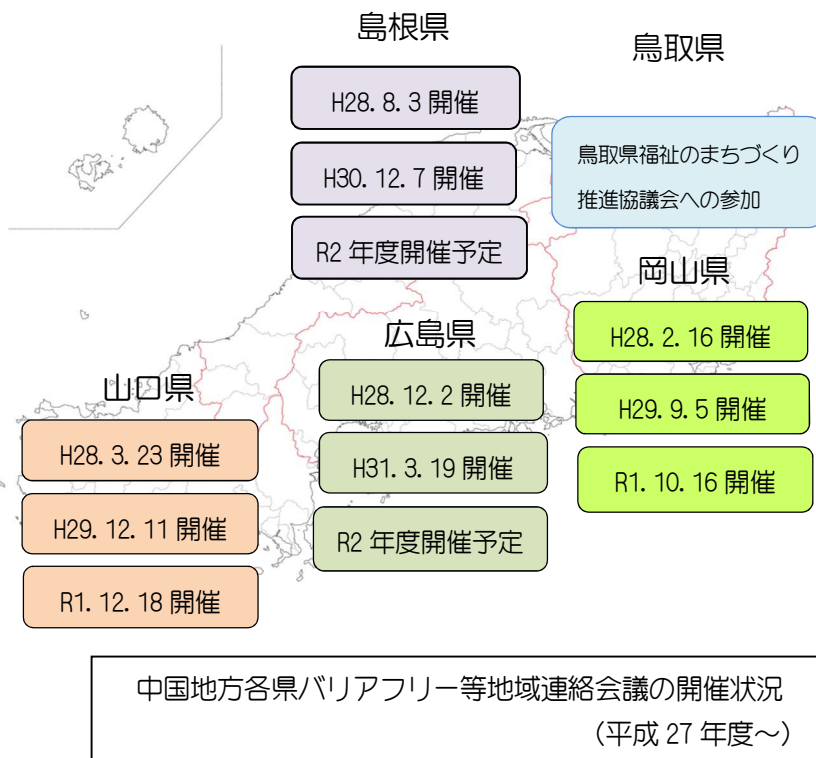
岡山県会議の様子



山口県会議の様子（ボッチャ体験）

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、今年度の山口県会議では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催を来年度に控え、パラリンピックについてさらに理解を深めていただくため、構成員の方に競技種目「ボッチャ」を体験していただきました。

今後も、順次各県において開催していきます。



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13名）

広島県

3名

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エンド/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 かずなり
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。

岡山県

4名

ふじた つとむ
藤田 勉 氏

【所属】公益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

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。

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。

まき かずよし
牧 和義 氏

【所属】社会福祉法人岡山県視覚障害者協会/理事

【主なバリアフリー活動等】

*視覚に障害のある方の歩行環境に係る要望や設備等の助言の他、福祉サービス利用に係る調整等の活動。

島根県

2名

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／代表理事

【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／非常勤理事

【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。

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。

くぼた たかし
窪田 高志 氏

【所属】 山ココ・メディカル学院／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。

かじの はるひこ
梶野 晴彦 氏

【所属】 一般財団法人山口県手をつなぐ育成会

【主なバリアフリー活動等】

- *県内で開催されるバリアフリーに関する会議や研修等に参加し、暮らしやすいまち、障害のあるなしに関わらず、住みやすいまちを目指して活動を続けている

山口県

4名

3. 障害者差別解消法について

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。

コラム



ベビーカーマーク をご存じですか？



ベビーカーマーク

ベビーカーの使用者が安心して利用できる場所や設備（エレベーター、鉄道やバスの車両スペース等）を表しています。



ベビーカー使用禁止マーク

ベビーカーの使用を禁止する場所や設備（エスカレーター等）を表しています。

上記のマークは「公共交通機関ベビーカー利用に関する協議会」において、決定（平成26年3月）された統一的なマークであり、平成27年5月には、JIS化もされたマークです。

このベビーカーマークの表示がされているところでは、

（ベビーカーご使用される方は）

- 周囲の方との接触や通行の妨げなど、ベビーカーの操作には気をつけましょう。
- 困っている時は、遠慮せずに手助けをお願いしてみましょう。

(周囲の方は)

- ベビーカー使用者には、温かい気持ちを持って接し、見守りましょう。
- エレベーターが無い場所での上り下りなど、手助けを申し出てみましょう。

政府では、平成27年に閣議決定された「少子化社会対策大綱」における施策の1つとして、ベビーカーマークの普及啓発が盛り込まれ、2020年までのベビーカーマークの認知度の目標値を50%としています。

国土交通省でも、毎年5月にベビーカー使用者及び周囲の方のお互いの理解を深めるため、継続的な普及・啓発活動として、関係事業者等と連携して、ベビーカー利用に関するキャンペーンを実施しています。

また、キャンペーンを通じて、ベビーカーマークの認知度の向上にも努めているところです。

ベビーカーを使用される方も周囲の方もお互いに気持ちよく利用できるよう、共助の気持ちでご理解・ご協力をしてゆく事が大切だと考えています。



◆ 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。

<https://wwwtb.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：<https://www.tb.mlit.go.jp/chugoku/>