

# バリアフリー等地域連絡会議の開催について

---

令和6年7月

国土交通省 中国運輸局バリアフリー推進課

国土交通省 中国地方整備局 企画部企画課

# バリアフリー等地域連絡会議の開催について

中国運輸局・中国地方整備局合同で、令和5年度は岡山県と山口県において地域連絡会議を開催しました。

## 山口県バリアフリー等地域連絡会議

### 【会議概要】

日時：令和5年10月31日（火）14:00～16:00

場所：WEB形式（一部対面）で実施

- 議事：（1）開会挨拶（山口運輸支局長）  
 （2）座長挨拶  
 （3）運営要綱の一部改正について  
 （4）第5回移動等円滑化評価会議中国分科会の報告について  
 （5）本省第10回移動等円滑化評価会議の報告について  
 （6）構成員のバリアフリーに関する取組状況について  
 （7）意見交換  
 （8）閉会挨拶

### 【構成員】

#### ○学識経験者

山口大学 大学院創成科学研究科  
 工学部 社会建設工学科 教授 榊原 弘之

#### ○高齢者・障害者団体

一般社団法人山口県身体障害者団体連合会  
 一般社団法人山口県視覚障害者団体連合会  
 一般社団法人山口県ろうあ連盟  
 一般財団法人山口県手をつなぐ育成会  
 特定非営利活動法人山口県自閉症協会  
 一般財団法人山口県老人クラブ連合会

#### ○施設設置管理者

西日本旅客鉄道株式会社中国統括本部  
 錦川鉄道株式会社  
 公益社団法人山口県バス協会

一般社団法人山口県タクシー協会

山口県旅客船協会

山口県旅館ホテル生活衛生同業組合

山口宇部空港ビル株式会社

岩国空港ビル株式会社

#### ○行政機関

中国地方整備局企画部企画課

中国地方整備局山口河川国道事務所

中国運輸局交通政策部バリアフリー推進課

中国運輸局山口運輸支局

山口県土木建築部技術管理課

山口県観光スポーツ文化部交通政策課

山口県健康福祉部厚政課

山口市都市整備部都市計画課

山口市都市整備部交通政策課

山口市健康福祉部障がい福祉課

### 【会議の様子】



座長 山口大学大学院 榊原先生



山口運輸支局長 開会挨拶



構成員の取組報告

## 山口県バリアフリー等地域連絡会【構成員のバリアフリーの取組状況（概要）】

## （ハード面）

- 山陽本線厚狭駅のバリアフリー設備整備推進。（EV、内方線付点状ブロック、触知案内図、音響案内装置、多機能トイレ等）
- 北河内駅（錦川鉄道）に多目的トイレを設置。
- ノンステップバス：令和4年3月末現在で402両、導入率78.8%（全国第8位）。
- ユニバーサルデザインタクシー：令和5年3月末現在29社48台導入（対前年比1社7台増）
- 船舶のバリアフリー化状況：全船舶の半数程度がバリアフリー対応済だが、コロナ禍の利用者減少や燃料高騰により、新造船建造や既存船の改修が困難な状況。
- 空港の送迎デッキ出入口を自動ドアに改修。出発ロビーのソファの座面貼替。
- 南岩国駅周辺整備事業の道路整備、「道の駅」ゆとりパークたまがわのトイレ改修。
- 公園・アリーナ内のトイレバリアフリー化、バリアフリー仕様の県営住宅新設。
- 山口駅周辺地区バリアフリー基本構想に基づく特定事業の実施（61事業中、55事業完了）
- 山口市ユニバーサルデザイン推進検討会の開催。

## （ソフト面）

- 全車両にミライロIDステッカー、ヘルプマークステッカーを掲出。（錦川鉄道）
- 路線バス内に県から配布されたヘルプマークステッカーを貼付。
- 障害者等専用駐車スペースを設け、支局構内に啓発ポスターを掲示。公共交通教室への講師派遣。
- やまぐち障害者等専用駐車場利用証制度。（令和5年4月～電子申請可能。）
- ヘルプマークの配布、普及啓発。やまぐち安心おでかけ福祉マップの掲載。
- 公共交通教室の開催。（バスの乗り方、車いす乗降など）交通系ICカードの導入支援。
- 職員向け研修実施・障害の理解啓発（広報誌・WEB等）、市の窓口コミュニケーション支援ボードを配布。
- 手をつなぐ育成会福祉・教育振興山口県大会を開催し、関係者と現状把握・協議を行った。
- 自閉症の子どもの作品展示会や公共施設に対して啓発グッズを配布した。

## 山口県バリアフリー等地域連絡会意見交換（概要）

### 【意見交換（概要）】

- **みどりの券売機プラス**を利用する際に、オペレーターの待ち人数が多く、希望の車両に乗車することが出来なかった。介助者ありの場合も含め、券売機でスムーズに購入する方法を教えてください。
- 各駅の有人時、無人時の乗降支援の依頼方法について、掲示で知らせたり各障害者団体へ周知したりしていただけないか。キャンセルしたい時の手段も併せて知りたい。
  - JRおでかけネットで支援サポートの連絡先や、割引制度の案内等について掲載している。取組についてHPやイベントで周知しており、今後も周知に取り組んでいく。
- **みどりの窓口の多くが廃止**となり、みどりの窓口がある駅まで出向き購入をしている。e5489にて障害者割引での購入が来年4月から出来ることになったが高齢ろう者是对応が出来ないので手話の出来るオペレーターで対応して欲しい。
  - 色々なことを試しながら、みどりの券売機プラスの機能強化を図ってきているが、現在手話を行えるオペレーターはいない。e5489は、2024年春から障害者割引の切符が買えるように展開する予定。
- 電車やバス内での盲ろう者の通訳について理解がほしい。
  - バスの車内での盲ろう者の通訳について、乗務員の教育と一般の乗客に対する啓発という2つで進めていく。
- 夜行バスをネット予約する場合（予約サイトによっては）画面で障害者割引の申込ができない。
  - 会議後に対象事業者へ運輸局が意見を伝える。

## 【意見交換（概要） 続き】

- ヘルプマーク、ヘルプカードの活用状況・周知や啓発方法・認知度・メリットやリスクについてお聞きしたい。
  - ヘルプマークは累計5981個配布(平成31年3月～令和5年8月)、ヘルプカードの配布数は把握していない。周知方法について、県や市町村のHPや、チラシやポスターの掲示、公共交通機関等でステッカーの掲示をする等、県政番組でも積極的に広報している。認知度について、民間の調査で地方は首都圏に比べて認知度が低いというデータはあるが、県独自の調査は行っていない。ヘルプマーク・ヘルプカードのメリットやリスクの例について、県には特に意見は寄せられてないが、全国的にはヘルプマークをつけていたお陰で優しく声をかけてもらったという事例がある。一方で心無い声を聞かされたという事例を承知している。
- 多目的トイレに入る際、介助者が異性の場合に周りの理解が得られにくい事があり辛い。
- 多動の子供や小さい子供の安全のため、ガードレールをもっと増やしてほしい。
  - 通学路の点検は毎年、警察や教育委員会と行っており、必要な対応を考えている。構造的に設置出来ない場合等あるが、道路管理者に話していただき、状況を踏まえて、対応を考えさせていただけたらと思う。
  - 県では道路の幅がある程度あるような箇所は、歩行者や車両の数などを勘案して、特に危険な箇所にはガードレールを設置している事例もある。一方で道路の幅が無いような箇所は、カラー舗装などの視覚により歩行者の通行する場所を明示して対応している事例もある。道路の実情に応じて関係者と話をして進めていくやり方もある。
- 障害者割引の拡充**をしていくためには、事業者のみに負担を強いるのではなく、国や自治体が事業者へ支援するなど検討すべき時期に来ているのではないか。
  - 割引に対する国の支援についてはその財源も含めて、全国的な話でもあり、また、厚生労働省等他省庁の施策にも関連をされると思われるため、意見をいただいたことについて、国土交通省本省にも意見を上申させていただければと思っている。

## 山口県バリアフリー等地域連絡会座長まとめ

- バリアフリーを進めていかないといけない一方、交通事業者の経営環境も厳しくなっており、**無人化はそういう流れの中でのことだ**と思う。利用者として理解すべきことは理解しないといけないが、利用者側としてはもう少し色々やり方があるのではないかと感じた。
- ネットで出来ることも色々増えてきているが、障害者割引のような証明を伴うような場合、なかなか**完全にIT化ができていない部分がある**のではないかと。
- MaaSという情報技術の導入には、全ての人が交通アクセスしやすくなるような、人に優しいシステムを、事業者や行政で目指していただきたいと感じた。

## 岡山県バリアフリー等地域連絡会議

### 【会議概要】

日時：令和6年1月25日（木）14:00～16:00

場所：対面・WEB併用で実施

- 議事：（1）開会挨拶  
 （2）座長挨拶  
 （3）運営要綱の一部改正について  
 （4）第5回移動等円滑化評価会議中国分科会の報告について  
 （5）構成員のバリアフリーに関する取組状況について  
 （6）意見交換  
 （7）閉会挨拶

### 【構成員】

#### ○学識経験者

川崎医療福祉大学  
 医療福祉マネジメント学部  
 医療福祉デザイン学科 講師 岩藤 百香（公社）

#### ○高齢者・障害者団体

（公財）岡山県身体障害者福祉連合会  
 （社福）岡山県視覚障害者協会  
 （公社）岡山県聴覚障害者福祉協会  
 （特非）岡山県精神障害者家族会連合会  
 （一社）岡山県手をつなぐ育成会  
 （特非）岡山県自閉症協会  
 （財）岡山県老人クラブ連合会【欠席】

#### ○施設設置管理者

西日本旅客鉄道株式会社 中国統括本部  
 井原鉄道株式会社  
 水島臨海鉄道株式会社【欠席】  
 岡山電気軌道株式会社 電車営業部  
 （一社）岡山県バス協会  
 （一社）岡山県タクシー協会  
 （一社）岡山県旅客船協会  
 岡山県旅館ホテル生活衛生同業組合【欠席】  
 岡山空港ターミナル株式会社 施設課

#### ○行政機関

中国地方整備局、中国運輸局  
 岡山国道事務所、岡山運輸支局  
 岡山県、岡山市、倉敷市

### 【会議の様子】



**岡山県バリアフリー等地域連絡会【構成員のバリアフリーの取組状況（概要）】**

- 駅のバリアフリー整備（エレベーター、内方線付点字ブロック、デジタルサイネージの設置等）の推進。
- バスの乗り方教室・意見交換会の実施、バスステーションに自動行先案内放送を設置。
- タクシーのユニバーサルドライバー研修・運転者講習を月2回ずつ実施。
- バリアフリー対応船の建造、待合所へスロープ・バリアフリートイレ・券売機の設置。
- 空港ユニバーサルデザイン診断(現地調査)を実施。
- 道の駅3駅の障害者用駐車場・通路に上屋（屋根）を設置。
- 大手コンビニエンスストア5社に対し、福祉のまちづくり条例の適合を依頼。
- 「あいサポート運動」推進、「ホットパーキングおかやま」駐車場利用制度の普及、ヘルプマークの周知・配布。
- 「岡山市バリアフリー基本計画」に基づく駅前広場等の整備、民間建築物改修の補助制度を創設（R5.4～）。
- 「おもてなしマイスター制度」講習会、倉敷市バリアフリー市民会議の開催。
- みどりの窓口プラスの操作講習会を難聴者協会と開催。
- 視覚障害者に歩行位置を知らせる磁気装置実証実験に参加。
- 世界自閉症啓発デーや発達障害啓発週間に街頭啓発活動を実施。

## 岡山県バリアフリー等地域連絡会議意見交換（概要）

- 精神障害を持たれている方は不安感が強く何かあった時にパニックになりやすい。ヘルプマークの周知をお願いしたい。

回答：ヘルプマークの周知を進めて行くとともに方法も色々と検討して行きたい。

- 海上運送法等の一部を改正する法律について

- ① 小型旅客船の乗組員に実施する「乗下船の接遇」と「緊急時避難」について、障害者への対応はどうなっているのか。

回答：知床観光船事故をふまえ船長等に対する教育訓練が義務付けられるとともに、船員以外のサービス要員やガイドも対象になった。詳細は来月に国土交通省本省から示されるガイドラインに記載予定。

- ② 旅客の避難について定期的に実施する教育訓練について、障害者への対応はどうなっているのか。

回答：旅客船協会の会員各社で個別に訓練を行う他、年1回協会合同で乗組員研修会を実施。訓練内容は避難誘導、救命設備の取扱、群集心理の理解など。非常時の対応としては障害をお持ちの方を最優先に、お年寄りや子供、婦人を優先して避難させるのが原則である。会員各社、安全運航に努めており安心して御乗船いただきたい。

- 改正旅館業法と障害者差別解消法の合理的配慮について

事業者は従業員の定期的な研修をどのように実施しているのか。

回答：会員各社に対して、組合で障害者差別解消法についてのセミナーや説明会を実施し、内閣府のリーフレットやポスターの配布、内閣府のポータルサイトの配信などを行っている。

## 岡山県バリアフリー等地域連絡会議意見交換（概要）

### 【意見交換（概要） 続き】

- 駅と商業施設が一体化している場合、JRの駅は点字ブロックがしっかり敷設してあるが、どこからが商業施設かわかりにくい。商業施設の方にも参加していただき、歩行訓練を行う等、一体化したバリアフリーをお願いしたい。また、視覚障害者はセルフレジの導入により買い物困難者となっているので、ソフト面でのサポートをお願いしたい。

回答：本日いただいたご意見は一度こちらでお預かりさせていただき、機会があれば取り上げさせていただきたい。

- JR津山駅のエレベーターについて、障害者や高齢者、観光客から助かっているという声が多くあるが、音声案内について、「こちらのドアが開きます」では視覚障害者の人に分からないので、「反対側のドアが開きます」としてほしい。

回答：会社の設計施工標準で「開閉する側の戸を音声アナウンスで知らせる」と定めてあり、開閉するドア側のスピーカーからアナウンスが流れる。アナウンス内容は定めがない。わかりにくいというご指摘を踏まえ、今後検討していきたい。

- **岡山駅の東口に路面電車が乗り入れる**が、車椅子利用者から「**バリアフリーになるのか**」といった懸念の声がある。

回答：乗り入れは駅前広場を検討中。車いすの乗り入れには電車自体のバリアフリー化も必要なため、低床車両の導入については事業者が市が支援を行い、今後も一体的に取り組んで行く。

- MaaS（マース：Mobility as a Serviceの略）の前提となる既存の公共交通が地方で衰退している。中国運輸局ではMaaSの普及に関してどのような施策をしているのか。

回答：バス、電車や船といった各モードごとに予約や支払をしている状況を一つのプラットフォームにまとめ、出発地から目的地まで全ての交通を一本化し予約・利用できるものがMaaSである。利用者にとっては利便性が上がり、事業者もシステムに入ることによって利用が進み、両者にメリットがある。継続して利用されれば公共交通の維持にも繋がる。

## 【意見交換（概要） 続き】

- MaaSの実証実験として広島県では末端のグリーンスローモビリティを含めた運行等も行った。各市町村では「公共交通会議」を設置し、移動円滑化や利用促進を協議している。希望があれば実証運行の支援メニューを活用いただきたい。

回答：交通ネットワーク自体が維持できないのは県としても危機的状況と思う。自家用車を使った助け合い交通の制度拡充の話も聞いており、新しい仕組みを取り入れ、国や市町村と連携しながら良い方向に持って行きたい。

- 最近、**有人窓口が廃止され、「みどりの券売機プラス」への置き換え**が進んでいる。遅い時間まで対応していただけるメリットはあるが、操作が難しい、オペレーターに繋がらない等の理由から有人窓口に戻してほしい要望もある。お客様の不安を払拭するためにJRでどのような取組を進めているのか。

回答：券売機設置は人手不足や会社維持の観点で致し方ない点があることをご理解いただきたい。

「みどりの券売機プラス」の使い方講習を実施し、いただいたご意見を元に使い易いものにしていく取組を行っている。待ち時間はオペレーターの増員や処理スピードを上げる対策をとっている。JR西日本のホームページや「WESTER」アプリで待機人数の情報も提供しているので活用いただきたい。

- 聴覚障害者は手話や筆談でないとやり取りができないが、「みどりの券売機プラス」ではどのような対応をしているのか。

回答：「みどりの券売機プラス」にはカメラが付いており、WEB上で対面と同じように筆談や手話が可能である。リレーサービスの要望もいただいているが、実現はしていない。

## 岡山県バリアフリー等地域連絡会座長まとめ

- スロープが付く等のハード面、ドライバーへのおもてなし講習等のソフト面実践にかかる報告が多数あり大変すばらしく思う。
- 一方で、隅々まで届くサービスを維持することの難しさが生じているというご意見もあった。
- 知床遊覧船事故や能登半島地震で不安に思われた方も多し。非常時の防災バリアフリーについても確認いただきたい。
- こういった取組や情報が、当事者やサポートする者だけでなく、より多くの人々に知られて行くことが大切。私達自身も伝えて行く努力をする必要がある。
- 全ての課題を一気に解決することは難しいが、本会議のような機会を設け、粘り強く対話をしていくことが大切ではないか。