

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。

今回は、障がい者対応の促進・改善に向けて、交通事業者と積極的に意見交換を行っている「特定非営利活動法人 福祉住環境ネットワークこうち」理事長の笹岡 和泉さんと、とさでん交通株式会社経営企画室の金子 賢二さんにお話を伺いました。

インタビュー

 福祉住環境ネットワークこうちでは普段どのような活動をされていますか。



福祉住環境ネットワークこうち
理事長 笹岡 和泉さん

福祉住環境ネットワークこうち（通称：ふくねこ）では、障がい者、高齢者等が在宅で安心して暮らせる福祉住環境整備に取り組む等、家だけでなく街も、誰もが利用しやすい環境を整える活動をしています。

普段は、常設のステーションで障がい者や高齢者等には車いす、シルバーカーを貸し出したり、小さなお子様とお出かけする方にはベビーカーの貸し出しを行ったりしています。また、ボランティアによるお出かけの付き添いや、バリアフリー化されたトイレの情報の提供、ステーションでの洋菓子販売を通じた障がい者の就労機会の提供等も行っています。

平成27年に常設ステーションが開設されてからは、交流の場としても使用されており、障がいを持つ人の交流会や、童謡教室、手話カフェも定期的で開催しています。特に童謡教室は大人気で、小さなお子さんからお年寄りまで、多くの人でステーションは毎回満員になります。

また、県外や海外からの観光客も増加しており、情報面でバリアのある方もステーションに立ち寄られます。そういった方に向け



て、多言語の観光案内の情報提供や、外国人の方への車いす、ベビーカーの貸し出しも行っていきます。

 **タウンモビリティとはどのような活動なのでしょうか。**




買い物付き添いボランティアの活動

タウンモビリティとは、「タウン＝まち」「モビリティ＝移動性」であり、障がいがあってもお年寄りになっても、行きたいところに行ける、出かける自由をまもる取り組みです。私たちの活動は、福岡県久留米市で取り組まれているタウンモビリティを学ばせていただいたことがきっかけとして、平成23年9月から高知市内中心部で始めました。

現在では、「タウンモビリティ運営委員会」を発足させ、当NPO法人、

行政、専門職、商店街組合、障がい当事者等、様々な立場の方が委員として参加し運営を行っています。

 **よりよい公共交通を目指して、とさでん交通と意見交換を始められたとのことですが、そのきっかけについてお聞かせください。**

車いすでも乗車できるノンステップバスは、その導入車両数に限りがあるという事情で、車いすで乗車する際は、前日までの予約が必要でした。その中で、予約をしたのにバス停に置き去りにされることがありました。車いす利用者の中には体温調整が難しい方もいて、天候によっては命に関わる重大な事態です。こういった出来事が何度か起こったことで、なんとか改善してほしいとの思いで、とさでん交通さんとの意見交換の機会を昨年10月にいただきました。

意見交換後、とさでん交通さんは車いす利用の予約専用ダイヤルを開設したり、ホームページ上でサービス向上のためのアンケートを実施したりと、今できることをすぐに行ってくださいました。

利用者側も、悪いことばかりを言うのではなく、公共交通事業者が行っている良い取り組みに注目したり、具体的な要望や提案を発信したり、こちらでできることをしていくことで、一緒によりよい公共交通を目指すことが大切です。また、利用者が困っていることを訴える先がないとクレームへとつながりますが、「ここをこう変えていこう」「こうす

れば良くなるのではないか」といったやりとりがあれば、一緒によくしていこうという関係が作れると思います。

今後の取り組みの展望についてお聞かせ下さい。

障がい者や高齢者に長く健康的に生き生きと過ごしてもらうために、行きたいところへどんどん出かけてもらいたいと思っています。そのためには、まずは街までの移動手段の確保が必要です。私たちも、交通事業者と連携して、よりよい移動について模索していきたいと考えています。

また、全国のタウンモビリティ活動の工夫を知り、高知はまだまだできる！と感じていました。これからも、民間、行政、一般が協力して、しっかりと話し合いをして、一緒によりよい街を作り上げていきたいです。

当初は、「移動」のサポートが活動のメインでしたが、ステーションという集う場所ができたことで、次々と新たな交流が生まれていきました。そして、ボランティアでサポートする側もされる側も、対等な立場で支え合う関係をつくり、「お互いさま」の気持ちを学ぶ場にもなりました。私たちの取り組みの最終的な目標は、そういった「お互いさま」の気持ちが街中に広がり、自然と助け合いが発生し、タウンモビリティが必要なくなることです。

とさでん交通さんにお聞きします。意見交換の結果、どのような点が改善されましたでしょうか。また、今後、改善をお考えの点につきましてもお聞かせ下さい。



とさでん交通(株)のみなさん

意見交換の中で、車いす利用者の方から、「0570のナビダイヤルは、予約のやりとりが長引いて通話料がかかる」とのお声をいただきました。弊社では、車いすでのご乗車の際は事前のご予約をお願いしており、電話でのやりとりが必須となります。そのため、ご予約のたびにお客様にご負担をかけるかたちとなっております。そこで、

車いすをご利用される方からの予約専用番号を開設しました。通話料金が抑えられるのみでなく、専用番号のためすぐにご予約と分かるので、余計なお手間をとらせず、スピーディーな対応が可能となりました。




“とさでんカラー”のバス車両

また、笹岡さんのお話にもありましたが、車いす利用のお客様からご乗車のご予約をいただいていたにも関わらず、運転手にご予約の内容が伝わっておらず、ご乗車いただけないといったトラブルがありました。というのも、以前は、ご予約の伝達は口頭のみで行っており、十分な情報共有がなされていなかったことが原因です。こうした事態を防ぐため、予約の伝達方法を改善しました。具体的には、専用の受付用紙

を作成し、ご予約を受けた際には記入した用紙を関係部署へ回覧・引継後、担当のバス運転手に手渡し、車内に携行するように徹底しました。

意見交換以降、予約漏れ等のトラブルはなくなり、お客様からも「非常によくなった」とありがたいお声をいただいています。

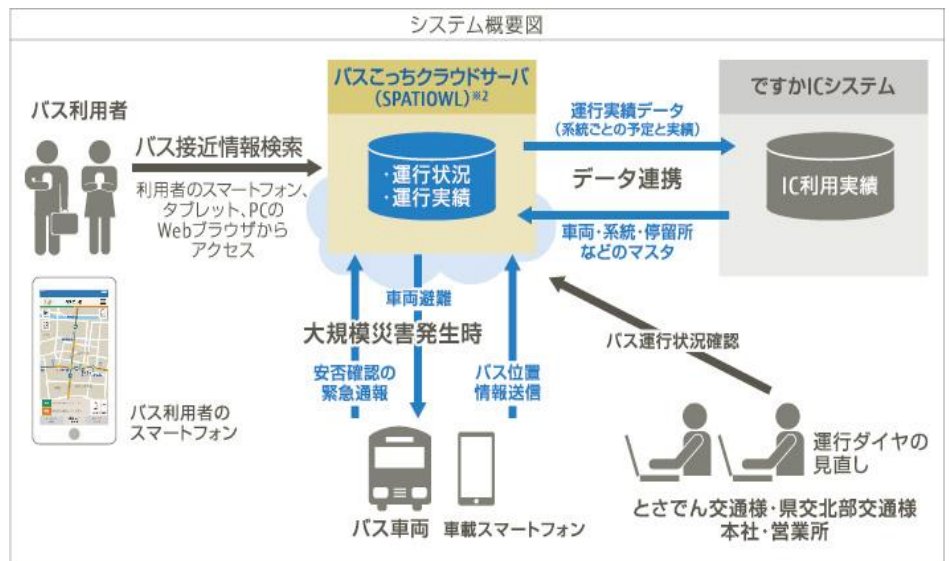
今後の課題としては、人的サービスの向上が挙げられます。ノンステップバスの導入や、電停の改修といったハード面の改善には時間と費用がかかり、お客様のニーズに十分にお応えするのは難しいです。しかし、乗務員への研修を通してサポートの向上を図ることや、弊社の駅（電停）は全て無人であり車いすでご利用の際には、事前にご相談をいただいた上で対応可能な場合は補助員を1人配置する等、ソフト面でできることを確実に行うようにしていきます。

 バリアフリーには、施設や車両等の設備の改善や接遇の向上だけでなく、利用しやすい環境改善も含まれると考えます。とさでん交通で導入されたバスロケーションシステム「バスこっち」の概要について教えてください。

まず、バスロケーションシステムを導入した背景として、長時間の「バス待ち」の問題がございました。路線バスの運行は渋滞や道路環境により影響を受けやすく、お客様には「バスはいつ来るんだろう」「バスは通り過ぎたんだろうか」といったご心配をおかけしながらバスをお待ちいただいております。また、高知特有の雨風もあり、長時間の「バス待ち」はお客様に大きなストレスを与えてしまいます。

そこで、バスの位置情報を提供するサービス「バスこっち」を導入いたしました。これは、バス車両に車載器としてスマートフォンを設置し、車載器のGPS機能を元にした位置情報と、各バス停を通過した情報を、お客様のスマートフォン等の高機能携帯端末に提

供するサービスです。



(C)2015 富士通株式会社



スマートフォンを搭載した車載器

仕組みとしては、取得された位置情報を、富士通位置情報クラウドサービスを使用し、その情報を地図上にマッピングして、視覚的にわかりやすく表示します。また、あわせてバスの運行情報も収集し、運行時間、遅延情報など、運行管理においてもより正確なデータ収集が可能となりました。



全系統、便ごとの運行データを管理

極力シンプルな作業で情報を取得できることを目指しており、バス停を検索する際も、バス停の名前を直接入力していただくお手間はかけず、マッピングされたバス停（出発地、到着地）をタップすると、自動で経路が表示されるようになっております。また、10秒に1回情報が更新されるため、お待ちのバスがどのくらいの早さで近づいているのかを確認し、お待ちいただいている間の時間を有効活用することもできます。

スマートフォンをお持ちでないお客様においては、このサービスを直接ご利用いただく



ことはできませんが、弊社にて路線バス全ての運行データを管理しておりますので、お電話で当社にお問い合わせいただいた際にはすぐにバスの位置や待ち時間等の情報をご案内することが可能です。

また、災害時においても「バスこっち」は活躍します。大規模災害が発生すると、各車両の車載器に避難指示が

一斉送信される他、その後のお客様の安否確認機能を有しており、災害の初期対応にも活用されます。

インタビューを終えて

四国では、高齢化によりバリアフリーの重要性が増す一方で、人口減少等を背景として交通事業者の経営はますます厳しく、バリアフリー化が遅延する懸念があります。

このような状況の中で、交通事業者や行政だけが頑張るのではなく、市民やNPOも、交通事業者や行政の取り組みについて情報提供や広報を行うなど出来る限り応援を行い、一緒に利用しやすい公共交通を考えていこうという取り組みを今回取材しました。

ともすれば、交通事業者が利用者から苦情・陳情を一方的に受ける場面が多いですが、今回ご紹介しました、NPOと交通事業者の意見交換は、関係者間の「バリアフリー」に寄与する先進的な取り組みだと思いました。



インタビュー実施日：平成29年1月20日（金）・聞き手：竹内、中村