

第2回移動等円滑化評価会議四国分科会 事業者・自治体等の取組

団体名	取組事例
四国旅客鉄道株式会社 (お客様サービス推進室)	<p>当社のバリアフリーに関するハード整備は、公共交通移動等円滑化基準に基づき整備を行っています。これまでに様々な整備を実施していますが、最近（過去3年程度）実施した主な取組事例は次のとおりです。</p> <p>【駅設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 頭端駅での「ホーム頭端部固定柵」の整備 (2017年度) 高松駅、徳島駅 • 内方線点状ブロックの整備 (2018年度) 高松駅、坂出駅、徳島駅、国分駅、鴨島駅、羽ノ浦駅 (2019年度) 端岡駅、栗林駅、阿波川島駅 • CPライン設置 (2017年度) 国分駅、丸亀駅、佐古駅、徳島駅、琴平駅、高知駅、朝倉駅 (2018年度) 坂出駅 (2019年度) 新居浜駅、阿南駅 • エレベーターの整備 (2017年度) 新居浜駅、伊予西条駅 • 非常ボタン新設 (2017年度) 坂出駅 <p>【列車設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 車椅子スペース等を装備した新型車両 (2017年度) 2600系4両を導入 (2019年度～2020年7月) 2700系32両を導入 • 改造時に車椅子スペースを装備した車両 (2016年度～2019年度) 7200系38両 <p>また、ソフト対策につきましては、お客様にスムーズに移動していただくためサービス介助士の資格取得をすすめており、2020年3月末時点で駅や乗務員区所169名の社員がサービス介助士として在籍しています。</p> <p>その他、障害のあるお客様対応についてまとめたマニュアル整備、対応方を具体的に学ぶ研修を実施しています。</p>

団体名	取組事例
(一社)徳島県バス協会	<p>高齢者や障害のある方に対する接客サービスの向上のため、徳島県バス協会としては初めて、令和元年度に「バリアフリー教室」を開催し、徳島市内の事業者を中心に県内各事業者から乗務員44名が参加しました。</p> <p>(研修内容)</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者疑似体験・車椅子利用者のバス乗降時の介助方法・車椅子の車内での固定方法・障害者差別解消法について <p>【添付資料】</p>
四国旅客船協会	<p>四国開発フェリー（株）が西条市社会福祉協議会及びCIL星空を講師に招き、車椅子についての座学・実技研修を実施しました。</p> <p>当該事業者は、船舶のリプレースの際に、障害者等が利用しやすいバリアフリー船を導入したこと及び上記のようなソフト面の取組が評価され、バリアフリー対策に貢献があった事業者として、昨年度に四国運輸局長表彰を受けました。</p> <p>【添付資料】</p>
四国ハイタク協議会	<p>タクシー事業者は、職員に対し、移動等の円滑化を図るため必要な教育訓練を行うよう努めることとなっており、四国のタクシー業界においても、各事業者において乗務員に対する指導教育を行い、高齢者や障害者の方が円滑にタクシーを利用できるよう努めているところです。</p> <p>また、新たにタクシー乗務員に選任する場合には、新規講習を受講しなければならないこととなっています。</p> <p>講習の科目は、法令・安全・接客・地理の4科目ですが、このうち接客の科目の中で、バリアフリー対応という内容があり、①高齢者や障害者の特性と安全な運送、②介助を必要とする高齢者や障害者などとの接し方、③車イスの取扱い方法、④介護者のいない車イス利用者のタクシーへの乗車・降車の方法についてテキスト及びDVDを用いて講習を行っています。令和元年度の新規講習の修了者は、四国全体で366名となっています。</p> <p>また、香川県では令和2年3月に「UDタクシー実車研修」を実施し、車椅子利用者のUDタクシーへの乗車方法等の研修を実施し、高齢者、認知症者、肢体不自由者、視覚障がい者、聴覚・言語障がい者及び妊婦・子どもの接客・介助の留意点等の研修を実施し、7名の乗務員等が受講しました。</p>

団体名	取組事例
徳島県 保健福祉部 障がい福祉課	<p>障がいの有無に関わらず、誰もが暮らしやすい社会を形成するためには、ハード面の充実だけでなく、ソフト面の充実を図ることが非常に重要であり、徳島県では平成28年4月施行の「障がいのある人もない人も暮らしやすい徳島づくり条例」や同じく平成28年4月施行の「障害者差別解消法」に基づき、障がいのある方に対する配慮が当然のようになされる社会となるよう、平成30年度より「心のバリアフリー☆ステップアップ事業」に取り組んでいます。</p> <p>まず、「心のバリアフリー☆アンバサダー養成事業」として、県職員をはじめ、県民や企業向けに、障がい者への対応やボランティアを实践出来るよう「障がい特性」や「接客時における対応方法」等に関する研修会等を実施し、研修修了者が日常生活において率先して「心のバリアフリー」の実施、活動を広める「アンバサダー（大使）」の養成に取り組んでいます。</p> <p>また、令和元年度は新たに「心のバリアフリーハンドブック」を作成し、障がい特性や配慮などを示した冊子を作成し、県内の小中高等学校等に配布を行いました。</p> <p>次に、障がいのある人とない人が相互に理解し合い、積極的に支え合う「心のバリアフリー」を実現するために、「ヘルプマーク」の配布も行っており、県や各市町村窓口にてマークを必要とする方に配布を行っております。</p> <p>「ヘルプマーク」の普及啓発については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四国四県を横断して運行する鉄道における車内中張り広告の実施 ・JR四国各駅構内のヘルプマークポスター掲示 ・JR徳島駅前における街頭啓発 ・高速バス座席のチラシとティッシュの配布 ・県内乗り合いバス車内でのヘルプマーク ステッカー掲示 <p>など、四国四県やJR・バス会社等と連携して普及啓発に取り組んでいるところであり、令和元年度も「障害者週間（12月3日～9日）」にあわせてJR徳島駅前にて街頭啓発活動を実施し、チラシとウェットティッシュを配布し、それに加え、JR四国株式会社との連携のもと、県の各有人駅に啓発ポスターを掲示しました。</p> <p>加えて、「視聴覚障がい者」への支援の取組ですが、県と連携の上、「視聴覚障がい者支援センター」が、「点字版冊子」や「音声版CD」、「手話動画版DVD」等により視聴覚障がい者に対して新型コロナウイルスの情報提供を実施しております。</p>

団体名	取組事例
<p>高知県 中山間振興・交通部 交通政策課</p>	<p>高知県における令和元年度のバリアフリーに関する取り組み</p> <p>●令和元年度より、「高知県公共交通活性化支援事業費補助金」の補助メニューに「バリアフリー対策事業」を追加（交通運輸政策課）</p> <p>⇒高齢者や障害のある方にとっても利用しやすい環境とする整備を進める観点から、補助事業を拡充</p> <p>令和元年度補助実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス待合所の建設（室戸市・東部交通） ・バス待合所のバリアフリー化（土佐清水市・西南交通） ・バス電動補助ステップの設置（四万十町・四万十交通） <p>●ノンステップ・ワンステップバスの導入への支援（交通運輸政策課）</p> <p>⇒「高知県公共交通活性化支援事業費補助金」により、路線バス等の導入を支援</p> <p>令和元年度補助実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南国市コミュニティバス4両 ・高陵交通路線バス1両 ・東部交通路線バス1両 ・西南交通路線バス2両 ・黒岩観光路線バス1両 <p style="text-align: right;">計 9両</p> <p>※上記のほか、「高知県バス運行対策費補助金」で、国庫補助路線を運行するために必要なノンステップ・ワンステップバス車両の導入を補助（とさでん交通2両）</p>
<p>高松市政策課 ユニバーサルデザイン推進室</p>	<p>市内の小学3年生を対象に配布している子ども向けユニバーサルデザイン啓発パンフレットを、リニューアルいたしました。</p> <p>このパンフレットは、高松のまちの中にある様々なユニバーサルデザインを探しながら「心のユニバーサルデザイン」の重要性について気づいてもらう内容となっています。</p> <p>小学校において授業等で活用いただくほか、より多くの方に見ていただけるよう、ユニバーサルデザインの啓発イベントなどでも配布していく予定としています。</p> <p>【添付資料】</p>

バリアフリー教室を初めて開催しました

～（一社）徳島県バス協会の取り組み紹介～

一般社団法人 徳島県バス協会（会長 金原 克也）では、さらなる接客・接遇サービスの向上に活かすため、協会としては初めての「バリアフリー教室」を開催し、徳島市内の事業者を中心に、県内各事業者から乗務員が参加しました。（令和元年10月に3回開催し、44名が参加）

教室では、徳島県介護実習・普及センター講師の指導のもと、高齢者疑似体験を実施。まず参加者は足やひざに重しを付けたり、見えにくくなるゴーグル等を着用して、ノンステップバスとツーステップバスの両方に乗り込み、乗降のしやすさの違いを体験しました。車内では、車内表示が見えるか、降車ボタンがスムーズに押せるか等、お年寄りがバス利用時に感じる不自由さを体験しました。

また、車椅子利用者のバス乗降時の介助方法や、車内での固定方法について、再確認しました。四国運輸局からも障害者差別解消法の概要を説明するとともに、実際の対応事例を紹介しました。

参加した乗務員からは、「すごく大変なことが分かった。高齢者には親切・丁寧な対応を心掛けたい。」「周りの状況が分からず、あせってしまった。」といった感想がありました。



乗車するのも一苦労 高齢者疑似体験



耳が遠くなると車内放送が聞き取りづらいです
高齢者疑似体験



降車するのに二苦労 高齢者疑似体験



車椅子の乗降介助研修

四国開発フェリー株式会社の取り組み

第1回目西条市社会福祉協議会による出前講座 2019/9/21

「車いすについて」座学・実技



添付資料【旅客船協会】

2回目 2019/10/19

時間	内容
13:00	自己紹介 社会福祉協議会 正岡純子・松田晋治 CIL 星空 宇高竜二 他2名
13:10	座学：公共交通機関への思い（体験談） 進行 社会福祉協議会 正岡純子 体験談等 CIL 星空の皆さん
13:40	船内へ移動開始 ターミナルから船内への乗船体験
船内移動完了後	船内の移動体験 通路、客室、 トイレ 等
14:30	船内からターミナルへ下船体験開始

※CIL 星空＝松山市の障害者の自立生活センター、今回は社協が同センターに参画依頼



※第1回、第2回共に船員等約30名の参加



令和2年3月4日

四国運輸局

バリアフリー対策に貢献のあった事業者を表彰しました！

令和元年度四国運輸局優良事業者等表彰 (福祉・バリアフリー対策への貢献)表彰式



(写真は左から、伊予鉄バス 清水社長、四国運輸局長、
大和タクシー 山下社長、四国開発フェリー 蝶野部長)

四国運輸局では、福祉・バリアフリーへの取組について、著しく顕著な功績のあった事業者等に対し四国運輸局長表彰を行うこととしています。

今年度は、令和2年3月4日(水)に四国運輸局会議室において表彰式を行い、以下の3事業者を表彰しました。

各事業者の取組概要は別紙のとおりです。

《被表彰事業者》

- 伊予鉄バス 株式会社(愛媛県松山市)
- 有限会社 大和タクシー(香川県坂出市)
- 四国開発フェリー 株式会社(愛媛県今治市)

※各事業者の取組概要は別紙のとおりです。

2隻の新造船で快適な旅を提供

○四国開発フェリー株式会社

愛媛県今治市共栄町2丁目3番地1
代表取締役 瀬野 洋一郎

- 一般旅客定期航路事業 3隻

★取組みの概要

【ハード対策】

平成30年（2018年）に2隻をリプレース、
運行するすべての船舶（3隻）がバリアフリー化。

- おれんじえひめ（平成30年8月25日就航）
- おれんじおおさか（平成30年12月6日就航）

上記2隻については、客室を全室個室にする
とともに、一部客室のバリアフリー化も行い、
あわせてバリアフリー浴室・トイレを設置する
等、障がい者等に配慮したものとなっている。

【ソフト対策】

従業員に対する講習会については、西条市社
会福祉協議会や障がい者団体等を講師に招き、
座学や実技を行っている。





子ども向けユニバーサルデザイン啓発パンフレット 「さがそう！まちのユニバーサルデザイン」



ユニバーサルデザインに関する基本的な知識から身近にあるユニバーサルデザイン、相手への思いやりを大切にする心のユニバーサルデザインについて学ぶパンフレットです。

リニューアルのポイント



高松の街並みをイラストで表現。子どもたちにパンフレットを見てもらえるようにクイズ的な要素を盛り込んでいます。



高松のまちの中にある、様々なユニバーサルデザインや、本市の最近の取組などについて紹介しています。

