

第4回移動等円滑化評価会議四国分科会への意見・要望等の内容及び回答・方針

出席者からの意見・要望等の概要	回答・方針
<p>◆駅での声掛けの周知方法について</p> <p>視覚障害者にとっての駅のホームは「欄干のない橋」と例えられることがある。どれだけ危険な場所であって、声掛けがいかに大切なのかを広く周知するため、テレビCMなどによる広報活動を検討していただきたい。</p> <p>昨年テレビで放映された弱視の視覚障害女性を主人公にしたドラマは、障害特性を正しく理解する上で一定の効果があったと考えられる。コスト面で難しいようであれば、ラジオCMなどを検討していただきたい。</p> <p>【浅見委員(香川県視覚障害者福祉協会)】</p>	<p>テレビCMについては、多大な経費が発生するため、弊社単独では難しいと考えます。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、昨年度(2021年12月～2022年3月)に、日本眼科医会と四国四県の眼科医会からの要望に協力させていただき、JR四国の主要駅に視覚障害者への声かけを促進する「ホーム転落防止ポスター」(原案:ホーム転落をなくす会)を掲示いたしました。</p> <p>また、JR四国では、お身体の不自由なお客様等が、安全・安心に駅や列車をご利用いただけるよう、「声かけ・サポート」運動を実施しております。お身体の不自由なお客様やお困りのお客様等を見かけた場合は、常日頃から社員による積極的な声かけやお手伝いはもちろん、同運動のポスターを作成し掲出するなどにより、周囲のお客様にもご協力いただき、社会全体で見守り支えあうことを目的に取り組んでいます。</p> <p>【四国旅客鉄道株式会社】</p> <p>お客さまに安全かつ安心して施設をご利用いただくため、定期的を実施しております社員教育のなかで、駅員・乗務員からお困りになっているお客さまへ、積極的にお声かけをするよう指導しています。</p> <p>また、「声かけサポート運動」のポスターを掲示し、ご利用のお客様にも助け合いのご協力を呼び掛けていただくよう意識高揚を図っています。</p> <p>さらに「接遇研修モデルプログラム」(国土交通省)を活用した現場職員の研修実施、またサービス介助士資格の取得推進を図り、障がい者の方への適切な対応を学んでいる事業者もあります。</p> <p>【四国鉄道協会】</p> <p>国土交通省では、令和2年10月より、視覚障がい者団体・支援団体、学識経験者、鉄道事業者等からなる「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」を設置し、ホームドアのない駅における安全対策について議論を進めております。AIカメラで白杖や盲導犬を検知し駅員に知らせる方法や、ホーム端に接近した人を認識し音声で注意喚起するシステムなどの実証実験を行っているほか、周囲の積極的な声かけが不可欠であるとして、構内放送や、モニター表示、ポスター掲示などの重要性を呼び掛けています。ご提案のあったテレビやラジオなどでのCM放送についても、貴重なご意見として、本省評価会議に報告いたします。</p> <p>【四国運輸局】</p>
<p>◆JR坂出駅のホームについて</p> <p>JR坂出駅のホームが狭いことは以前からよく指摘されている。マリンライナーへの乗り換えで時々利用しているが、ヘルパーと盲導犬とで歩く際、圧迫感や緊張感を覚えることがある。</p> <p>当協会ではJR高松駅でサポート講座を開催させていただいていますが、坂出駅の危険箇所についても、再度点検していただけないでしょうか。</p> <p>その際、障害当事者が現地に行き先を同行させていただくことを、合わせてお願いしたい。</p> <p>【浅見委員(香川県視覚障害者福祉協会)】</p>	<p>坂出駅のホームは、限られた敷地内に出来る限りのホーム幅をとって作られています。階段横など一部狭く感じる部分はありますが、点字ブロックの整備、ホームの幅について基準に適合しておりますのでご理解ください。また、駅構内の設備等については定期的に点検を行っております。</p> <p>なお、坂出駅で障害者を交えたサポート講座等を開催する場合、事前にご連絡いただければご協力させていただきますのでよろしく願います。</p> <p>【四国旅客鉄道株式会社】</p>

出席者からの意見・要望等の概要	回答・方針
<p>◆各モードへの改善要望について</p> <p>①特にJRにおいて、無人駅が増え、車いす利用者等移動に困難を抱える者はそもそもホームにたどり着くことができないなど、列車が利用できない状況が続いている。</p> <p>②歩道と車道の高低差の解消については改善が進んでいるが、さらに高低差をなくす取り組みを進めてほしい。</p> <p>③肢体不自由者のバスの乗降時のサポートをもっと充実させてほしい。(バスの低床化、踏み台の備付け等)</p> <p>【岡村委員(香川県身体障害者団体連合会)】</p>	<p>回答・方針</p> <p>駅員の配置は、当社の収支状況、お客さまのご利用状況等を勘案して決めております。当社では、厳しい経営状況にあることや、人手不足などを踏まえ、更なる業務運営の効率化を図る必要があると認識しており、やむを得ず駅係員の配置取り止めも実施してまいりました。</p> <p>なお、一部駅については構造上の都合から車いすでのご利用が困難な駅もございますが、無人駅においても介助の必要なお客様がご利用される際には事前連絡のご協力をいただきながら、お客様が安全にかつスムーズにご利用いただけるよう駅係員がスロープの設置を行うなどのお手伝いをさせていただきます。</p> <p>また、お身体のご不自由なお客様が、安心して鉄道をご利用いただけるよう、サービス介助士の資格習得にも取り組んでおり、2022年5月末現在で約250名の資格習得者が現業機関に在籍しています。</p> <p>【四国旅客鉄道株式会社】</p> <p>一部の無人駅が車いす未対応のため、ご利用者の多い無人駅から優先的に車いす対応を計画しています。</p> <p>【高松琴平電気鉄道株式会社】</p> <p>近年、増加傾向にある無人駅のうち、特に障がい者の方々を利用する駅については、可能な限り不便なく利用できる環境を整えることが重要であることから、令和2年度より、障がい当事者団体及び鉄道事業者双方から意見を伺う場を設け、実態及び要望の把握、鉄道事業者の工夫事例と新技術の共有などを行い、無人駅の安全と円滑な利用について検討を進めております。</p> <p>【四国運輸局】</p> <p>現在、善通寺市内の県道善通寺大野原線などで実施しており、多数の高齢者、障害者等の利用が見込まれる道路を優先的に、引き続き整備を進めていきます。</p> <p>【香川県】</p> <p>道路の新設や改修の際には、今後も高低差をできるだけ小さくする設計となるよう努めてまいります。</p> <p>【高松市】</p> <p>直轄国道においては電線共同溝事業等の機会を捉えて改善を図るとともに、主要な生活関連経路を構成する道路についても、引き続きバリアフリー化を推進します。</p> <p>【四国地方整備局】</p> <p>バスの代替時には低床バスを導入し、体験教材を使用しての定期的な社員教育も実施しております。</p> <p>【四国バス協会】</p>

出席者からの意見・要望等の概要	回答・方針
<p>④フェリーへのエレベーターの導入をさらに進めてほしい。</p> <p>⑤まず、一般人の利用が多い公共施設等からでも、車いす利用者等に配慮したスロープによる動線の確保や、歩行困難者が利用するための手すりの設置により、施設のバリアフリー化を進めていただきたい。</p> <p>いずれも身体障害者のみならず高齢者、妊産婦等を含めたユニバーサルな取り組みとして改善を図っていただきたい。</p> <p>【岡村委員(香川県身体障害者団体連合会)】</p>	<p>フェリーへのエレベーターの導入などバリアフリー化については、フェリーのリブレース(代替)に合わせて実施しているところであります。</p> <p>現状、旅客船(フェリー含む)全体で約50%程度がバリアフリー化を実施しているところでありますが、フェリーだけで見ますと、統計数値がありませんが、ほとんどが平成12年11月15日以降に建造されており、フェリーのバリアフリー化は、かなり進んでいるものと思います。</p> <p>現在、2025年度末までに旅客船は、約60%の整備目標に向けて取り組むこととなっておりますので、今後ともリブレース時などに合わせてバリアフリー化に努めて参ります。</p> <p>【四国旅客船協会】</p> <p>本県の公共施設等(建物及びインフラ)では、香川県県有公共施設等総合管理計画において、「ユニバーサルデザインを推進し、多様な人々が利用しやすい施設を目指す」とし、推進しております。</p> <p>また、本県では「香川県福祉のまちづくり条例」に基づき、図書館、病院、ショッピングセンターなど多数の人が利用する公共的施設について、車いす利用者等に配慮した動線の確保や、必要な手すりの設置等に関する整備基準を定め、所有者等に対して、基準への適合を働きかけています。</p> <p>誰もが安全かつ快適に外出できる環境づくりを進めるため、今後とも条例の適切な運用に努め、公共的施設におけるバリアフリー化を推進してまいります。</p> <p>【香川県】</p> <p>市の施設については、建て替えや新築の際はバリアフリー法や福祉のまちづくり条例等に準拠し、バリアフリーへ対応させているところでございます。また、高齢者、身体障がい者等が鉄道駅施設を円滑かつ安全に利用できるようにするため、公共交通事業者に交付しているバリアフリー施設の設置に要する経費の一部についての補助金については、今後も継続して交付を行ってまいります。</p> <p>【高松市】</p> <p>官庁営繕事業における公共建築物においては、全ての施設において、車いす利用者等に配慮したスロープによる動線の確保や、歩行困難者が利用するための手すりの設置等により、施設のバリアフリー化を実施しています。</p> <p>【四国地方整備局 営繕部】</p> <p>国土交通省では、バリアフリー環境整備促進事業(社会資本整備交付金等)によりバリアフリー化への支援を行っております。</p> <p>本制度においては、従来の移動システム等(屋外スロープ、エレベーター等)への補助に加え、令和4年度より、既存建築物のバリアフリー改修工事も補助対象として拡充したところであります。</p> <p>本制度は地方公共団体を通じた補助制度となっておりますので、地方公共団体の皆様にご活用いただけるよう、本制度の普及を促進して参ります。</p> <p>【四国地方整備局 建政部】</p>

出席者からの意見・要望等の概要	回答・方針
<p>◆情報掲示板や手話の今後の広がりについて</p> <p>耳の聞こえない人、聞こえにくい人は、情報獲得が難しいので、見える(視的化)情報掲示板を増やしてほしいと思います。 筆談で対応してくれると思いますが、手話を第1言語とする人には難しいので、手話も付けてくれると嬉しいなと思います。 聞こえない人の接し方を理解していただけると利用しやすくなると思います。</p> <p>【近藤委員(四国ろうあ連盟)】</p>	<p>弊社では、オペレーターとテレビ電話を活用して乗車券類を購入いただくことができる券売機「みどりの券売機プラス」を導入しております。手元カメラとモニターを活用することで、筆談にも対応できる機能を備えており、21駅に整備しています。障害者割引を適用した乗車券の発売も可能です。</p> <p>また、お身体の不自由なお客様など、多くの方に運行情報をよりわかりやすくお伝えするため、無人駅等を中心に多言語の文字情報と音声出力に対応した運行情報等表示端末を設置しています。</p> <p>なお、耳の不自由なお客様の対応として、少しではありますが対応のポイント、基本的な手話をマニュアルに記載しています。</p> <p>【四国旅客鉄道株式会社】</p> <p>見える情報掲示板については、今後の検討課題となります。手話については、今後社員教育の中で取り組んでいければと考えております。</p> <p>また、一部の事業者では、有人駅に筆談具(B5サイズほどの見開きできるホワイトボードとマーカー)を備えています。</p> <p>【四国鉄道協会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗合バス車両の車内にヘルプマークステッカーを掲示しています。(徳島県) ・一部の車両に難聴者の聞こえ(情報保証)を支援する集団補聴装置の磁気ループ(カウンタヒア)を導入しています。(香川県) <p>https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2014/kauntahia/index.html</p> <p>【四国バス協会】</p> <p>令和3年度から5年間の新たな整備目標の中で、聴覚障がいや知的・発達障がいに向けた、案内情報提供設備の充実を推進しています。共通の設備から情報を得られるように見やすさ、分かりやすさを工夫したものが求められています。</p> <p>手話については、現在四国で手話言語条例を制定した市町が13あり、今後更なる広がりが必要です。当局でも、局内職員や事業者等を対象として、手話研修の開催などを今後検討していければと考えております。</p> <p>【四国運輸局】</p>

出席者からの意見・要望等の概要	回答・方針
<p>◆発達障害の子供たちの公共交通機関利用について</p> <p>社会自立には公共交通機関の利用が不可欠の事と思います。発達障害の子供達は最近出現率が高くなり、それに伴い、色々な事故や事件が生じています。昨年度は、四国管内ではありませんが、東海地区や中国地区で迷子による水死事故が3件発生しました。大きく報道されたのはこの3件ですが、未然に事故を防げたものもかなりありそうです。</p> <p>この子供たちは、施設から無断で出歩き、恐らく徒歩で川べりなどに行き、水に親しみをもちつつ事故になったと考えます。また迷子になっても平気です。他の子供と同じような表情仕事をしますが、どこかに微妙に違う行動が見られることが有ります。</p> <p>慎重な運転業務に合わせて、前述の迷子等の早期発見等にご協力を頂けましたら、事故に遭うことも少なくなるとも思います。</p> <p>業務研修の折に、このような発達障害の子供の行動特性に関する話題も共有していただけるとありがたいです。よろしくお願いします。</p> <p>【横田委員(日本発達障害ネットワーク)】</p>	<p>研修の一部において、障がい者のお客様対応について教育を実施しており、発達障害、知的障害についても、少しですが学んでいます。</p> <p>具体的には、専門の部外講師により、障がいの内容や、どのような支援が必要なのか、お手伝いのポイント等について学習しています。</p> <p>【四国旅客鉄道株式会社】</p> <p>県警察とドライブレコーダーの記録データ提供の協定書を締結し、照会があればデータの提供が出来る体制になっています。(徳島県バス協会)</p> <p>【四国バス協会】</p> <p>国土交通省では、令和2年度より「知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討会」を設置し、公共交通事業者による利用体験について、様々な交通モードで展開していくことができるよう、マニュアルの検討を行っているところです。完成したマニュアルをもとに、多くの利用体験が実施されることが期待されます。当局にも、バリアフリー教室を通じて利用体験を希望するお声が届いており、今後、関係者全員で話し合い、開催に向け準備を進めていきたいと考えております。</p> <p>【四国運輸局】</p>