

## 第5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
<p>四国旅客鉄道株式会社 (お客様サービス推進室)</p>	<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> <p>【内方線点状ブロックの整備】 《2020年度》丸亀駅、今治駅、後免駅 《2023年度》端岡駅(予定)</p> <p>【CPライン設置】 《2020年度》後免駅</p> <p>【運行情報等表示端末(デジタルサイネージ)設置】 お身体の不自由なお客様や訪日外国人のお客様など、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と音声出力に対応した運行情報等表示端末を新たに設置しました。</p> <p>《2020年度 設置駅(77駅)》 予讃線:高松駅、松山駅、伊予市駅、伊予大洲駅、八幡浜駅 予讃線(愛ある伊予灘線):高野川駅～五郎駅 高德線:昭和町駅～徳島駅 鳴門線:阿波大谷駅～鳴門駅 牟岐線:阿波富田駅～阿波海南駅 《2021年度 設置駅(18駅)》 予讃線:香西駅～国分駅 徳島線:蔵本駅～川田駅 《2022年度 設置駅(56駅)》 予讃線:讃岐府中駅～伊予立川駅・卯之町駅</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="719 1098 1173 1329"> </div> <div data-bbox="1352 1150 1397 1225" style="font-size: 2em;">➔</div> <div data-bbox="1559 1090 2002 1315"> </div> </div> <p style="text-align: center;">(表示例: 通常運行時) <span style="margin-left: 200px;">(表示例: 列車遅延時)</span></p>



(設置例: 琴平駅)

団体名	取組事例
<p>四国旅客鉄道株式会社 (お客様サービス推進室)</p>	<p>◎ 列車設備</p> <p>【車椅子スペース等を装備した新型車両】 《2019年度～2020年度》 2700系39両導入 【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両導入</p>  <p>(2700系車両車椅子スペース)</p> <p>【聴覚障害者用ドア開閉動作開始ランプ】 聴覚障害等のお客様が車内外から戸の開閉のタイミングを確認できるよう、車内ランプ又は車外ランプの点滅等により戸の開閉のタイミングを表示します。 《2022年度》 7000系36両導入 《2023年度》 8000系3両(予定) 1200型1両(予定)</p>  <p>(イメージ(7200系電車より))</p> <p>◎ 乗務員介助(試行)</p> <p>現在、車いすをご利用のお客様が駅係員不在の駅をご利用される際は、お客様からのご連絡により、その駅を管理している駅から駅係員を手配し、列車乗降のお手伝いをさせていただいております。 2022年12月より、試行的に鳴門線において、車いすご利用のお客様からご連絡がない場合においても、スムーズに列車をご利用いただくことができるよう、乗務員(運転士及び車掌)が列車乗降のお手伝いを実施しています。</p>   <p>◎ その他</p> <p>ソフト対策につきましては、サービス介助士の資格取得をすすめており、2023年3月末時点で駅や乗務員区所に約260名の社員がサービス介助士として在籍しています。また、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。 その他、お身体の不自由なお客様や高齢のお客様をはじめ、ご利用されるお客様が安全に安心してご利用いただけるよう「声かけ・サポート」運動を実施しています。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、放送や同運動のポスターを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>(声かけ・サポート運動ポスター)</p>

団体名	取組事例
徳島県 保健福祉部 障がい福祉課	県職員をはじめとする行政職員及び民間企業に向けて、障がいのある方に対する適切な配慮を提供できる力を身につけるために、「障がい特性」や「接客時における対応方法」についての講習会を開催し、「心のバリアフリー」の取組を広める「心のバリアフリー☆アンバサダー」を養成している。