

意見・要望等の内容及び回答・方針

四国運輸局

交通政策部 共生社会推進課

令和 8 年 8 月 7 日

提出者	要望概要	回答内容
香川県視覚 障害者福祉 協会	踏切道内での誘導表示の設置が義務化されているものの、踏切の手前であることを足裏で認識できる表示の設置が進んでいないことから、「道路の移動等円滑化に関するガイドライン」に示されている「遮断棒の手前の視覚障害者誘導用ブロック（警告ブロック）」の設置を勧めていただきたい。併せて、「踏切内誘導表示と道路境界部との間に敷設することが望ましいとなっているゴムチップ舗装」の普及を進めていただきたい。踏切道のバリアフリー化を面として捉えるために、道路管理者と鉄道事業者は連携しながら取り組んでいただきたい。 ※ 以下は、昨年度の会議で提出いたしました要望書です。 現状に変化がないようですので、再度お願いさせていただきました。 JR四国においては、今後も無人駅化・ワンマン電車の導入が進むことが予想されます。そんな中、視覚障害者の安神安全な利用を担保していくためには、環境整備と共に、ソフト面での更なる対策強化が求められてきます。JR四国のワンマン電車で現在採用されている自動音声のアナウンスの内容だけでは、左右どちらのドアが開くのかが視覚障害者にはわかりません。これは障害特性に応じた障害当事者への適切な情報提供という観点から、「声で知らせる」というソフト面での対策が必要だと考えます。降車駅に到着する前にドア開閉ボタンのある場所まで移動しておくことで、視覚障害者は自分のペースで安心して降車するための準備を整えることができます。そこで、ワンマン電車が駅に到着する際には、左右どちらのドアが開くかについて運転手からアナウンスしていただけるよう、要望いたします。	【四国旅客鉄道株式会社】 国土交通省が「道路の移動等円滑化に関するガイドライン」を改定し、踏切道内に視覚障害者用の誘導表示（点字ブロック）を設置することが、「望ましい整備内容」から「標準的な整備内容」に引き上げられるとともに、誘導表示の標準的な設置方法及び構造が規定されたところです。 道路管理者から踏切道内への誘導表示設置に向けた協議がございましたら、当社としましても順次設置が進むよう適切に対応して参りたいと考えています。 2026年 3 月 予讃線 本山・観音寺間 坂元踏切 2026年度以降予定 高德線 徳島駅構内 出来島踏切（道路管理者：徳島市） 高德線 徳島駅構内 花畑踏切（道路管理者：徳島県） ワンマン列車においては、停車中において、ご案内の必要なお客様には、運転士がお声掛けを行うとともに、お声掛けの際にお申し出があればご案内や誘導をさせていただきますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。また、昨年度お申し出をいただき、各種研修において、サポートに取り組んでいくよう教育を進めております。 【香川県】 県道における踏切内での誘導表示については、バリアフリー法に基づいて指定された特定道路上の 4 つの踏切において、令和 7 年度にゴムチップ舗装等の整備を実施したところです。今後もご意見等を踏まえながら、施設の整備や維持管理に努めてまいります。 【徳島県】 徳島県では、国のガイドラインを踏まえ、これまでに県管理道路と交差する 4 箇所の踏切において、誘導用ブロック等の整備を進めてまいりました。また令和 8 年度は、法指定踏切である花畑踏切において、視覚障害者団体や鉄道事業者と合意に基づき、誘導用ブロックの整備を進めるとともに、ゴムチップ舗装の実施についても検討を進める予定です。今後とも、鉄道事業者をはじめとする関係機関と緊密に連携し、安全で快適に通行できる道路空間の確保にしっかりと取り組んでまいります。 【高松市】 高松市では、令和6年度から踏切改良促進法に基づき改良すべき踏切道に指定されている踏切（ 1 箇所）において、踏切内及び踏切手前に視覚障がい者用誘導表示の設置に着手し、令和 7 年度に完了しました。 また、御要望のゴムチップ舗装の普及につきましては、現場の状況や御意見等を踏まえながら、検討してまいりたいと存じます。 今後とも、鉄道事業者と連携を図りながら、踏切道のバリアフリーに努めてまいります。 【愛媛県】 愛媛県が管理する道路では、令和 5 年度末までにバリアフリー法に基づく特定道路上の踏切において、踏切道内誘導表示の設置を完了しましたので、それ以外の踏切で、前後の歩道に誘導ブロックが設置されているなど優先度の高い箇所について、設置を進めているところです。 なお、工事実施にあたっては、「道路の移動等円滑化に関するガイドライン」を参考にしつつ、貴協会と協議を行いながら検討を進めています。 また、「遮断棒の手前の視覚障害者誘導用ブロック（警告ブロック）」や「ゴムチップ舗装」の設置など、具体的な工事内容のご要望がありましたら、お知らせください。 【高知県】 現状、踏切道への視覚障害者誘導用ブロック設置やゴムチップ舗装は土佐くろしお鉄道管内の踏切で対応はできておりません。また、今後の計画も今のところはございません。なお、道路管理者や鉄道事業者と協議して、今後の対応について検討していきたいと考えております。 【四国地方整備局】 四国地方整備局管内直轄国道における特定道路内の踏切道4箇所（R11塩上町、R11福田町、R56藤原町、R56千舟町）については整備済みとなっています。 引き続き、関係者の皆様のご意見をお聞かせいただきたいと考えていますので、今後ともご協力をお願いします。

CIL星空	1. 介助者運賃の負担軽減について 人工呼吸器利用者など重度障害者の中には、安全な移動のために2人以上の介助者が必要な場合があります。 しかし、現行制度では介助者1名のみが割引対象となり、2人目以降は通常運賃となるケースがあります。 これは障害の特性上必要となる費用であり、障害のない人には発生しない負担です。 ○要望 重度障害者が安全に公共交通機関を利用できるよう、必要な介助者については複数名であっても運賃割引の対象とする制度の検討を求めます。	【四国旅客鉄道株式会社】 公共割引は、国鉄時代から承継された国の社会福祉政策の一環であると認識しております。したがって、随行者の割引対象拡大などの制度見直しは、事業者単独ではなく、必要な財政負担を前提として国の社会福祉政策の中で検討されるべきものと考えております。弊社として、独自に割引制度を拡大する考えはございません。ご理解いただきますようお願い申し上げます。 【伊予鉄道株式会社】 福祉割引の拡充につきましては、今後の社会福祉政策の行政協議の中で課題とさせていただきたいと存じます。
	2. 障害者用ICOCAの相互利用について 伊予鉄道では、障害者本人と介助者がICOCAを利用できるようになり利便性が向上した。 しかし現在は、伊予鉄道で登録した障害者用ICOCAを他のICOCA利用可能事業者で利用した場合、障害者割引や介助者割引が適用されない状況。利用する交通事業者ごとに異なる手続きや対応が必要となり、障害者の移動の妨げとなっている。 ○要望：全国の交通事業者間で障害者割引情報を連携し、障害者用ICカードがどの事業者でも継続して利用できる仕組みの整備を求める。また、今後の導入予定や検討状況について情報提供を求める。	【四国旅客鉄道株式会社】 四国エリアで取り扱っているICOCAについてはJR西日本が発行・運用を担っており、JR四国が参画している障害者用割引ICカード（特別割引用ICカード）についてもスルッとKANSAIが発行・運用を担っております。交通事業者間での障害者割引情報の連携については J R 四国単独で判断できるものではなく、各事業者との連携が必要であるため、いただいたご意見を参考に検討を進めてまいります。
	3. 視覚障害者に対する人的支援の重要性について 伊予鉄道及びJR四国では、駅員や乗務員による丁寧な声掛けや案内が行われており、視覚障害者の安心した移動につながっている。特にJR松山駅では、窓口へ到着する前の段階から声を掛けていただけるなど、利用者に寄り添った対応が実践されている。また、障害者・車椅子利用者向けスペースは、盲導犬など補助犬ユーザーにとっても安心して利用できる環境となっている。 ○要望：今後も人的支援を維持・充実していただくとともに、こうした好事例を全国交通事業者へ共有し、普及を図ることを求める。	【四国旅客鉄道株式会社】 松山駅での対応について、お褒めいただきましてありがとうございます。引き続きお客様に寄り添った対応を実現できるよう取り組んでまいります。 【伊予鉄道株式会社】 今後も、社員教育の充実や接遇レベルの向上に努め、障害のあるお客様をはじめ、すべてのお客様に安心してご利用いただける環境づくりを推進してまいります。 【四国運輸局】 ご要望について、国土交通省本省へご報告いたします。
	4. 無人運転バス及び交通機関の無人化について 無人運転バスの導入が進められているが、車椅子利用者については乗降介助のため事前予約が必要になるとの説明を受けている。しかし、障害のない利用者が予約なしで利用できる一方、障害者のみ事前予約が必要となる状況は、移動機会の平等という観点から課題がある。また、交通機関の無人化が進むことで、視覚障害者にとっては必要な情報が得られなくなることへの不安がある。 ○要望： ・車椅子利用者が事前予約なしでも利用できる仕組みの検討を求める。 ・無人化を進める場合でも、音声案内や文字情報など、誰もが利用できる情報提供手段を確保して欲しい。 ・無人化による影響や代替支援策について、障害当事者への十分な説明と協議を求める。	【伊予鉄バス株式会社】 バス業界においては、運転士不足の状況が続いており、少子高齢化の進展を踏まえると、今後ますます厳しい状況になると見込まれています。運転士不足が進むと路線廃止や減便に繋がることから、この運転士不足の解決策の一つとして、全国で自動運転バスの社会実装に向けた実証運行等が行われています。伊予鉄バスも国からの支援を受けながら営業運行開始に向けた準備を進めているところです。 現在の自動運転バスについては、技術的にも制度的にも完成されたものではなく、実証運行や試験的な営業運行によって課題を洗い出し、改善をしていく段階にあります。ついては、当社の事例も含めた全国での事例から得られた課題が、国や関係団体等に共有されることとなります。 このたびいただいた要望については、いずれも公共交通を運行するうえで対応すべき課題と認識しています。しかしながら、先述した通り現在は試験的な運行の段階であり、現時点ですべての課題を解決する事は難しいと考えております。また、一つの会社や地域のみで要望に対する方向性を決めることは適切でなく、国や業界全体で取り組むべき課題と認識しています。そのため、私どもとしては、運行で得られた課題等を関係者で共有し、バス業界や国など関係行政、さらには車両メーカーなど公共交通に関わる方々と連携しながら、課題解決を図ってまいりたいと考えております。その結果、有人での路線バスと同様にご利用いただける自動運転バスの実現を目指してまいります。

	5. タクシー利用における障害者の追加負担について 車椅子利用者が一般タクシーを利用する際、車椅子を積載できる車種を指定しなければならない場合がある。しかし、その際の車種指定料金は事業者ごとに異なり、追加負担が発生している。これは障害のない利用者には生じない費用であり、移動の機会を制限する要因となっている。また、福祉タクシーについても、事前予約を行えば利用できる場合が多いものの、急な外出や通院などには対応できないケースが少なくない。 ○要望 ・車椅子利用者が必要な車両を利用する際の追加料金負担の見直しを求める。 ・福祉車両の増車や配車体制の強化を進め、急な利用にも対応できる環境整備を求める。 ・障害のある人が障害のない人と同様に、必要な時に安心してタクシーを利用できる仕組みの構築を求める。	【四国ハイタク協議会】 車椅子利用者が必要な車両を利用する際の追加料金については、各地域の状況やタクシー会社の経営状況、車両の保有状況、運転手の確保状況等により、取扱いにはタクシー会社により様々です。また、運転手の確保についても、運転手の労働環境や処遇改善を進めていく必要もあります。このような理由により「車種指定料金」については、いただいていない会社やいただいている会社があり、料金額に差があるのは事実です。各タクシー会社の状況により定めた料金につきましてご理解をいただけますようよろしくお願いします。 タクシー業界においても、福祉専用車両やユニバーサルデザインタクシーの導入を進めております。また、急なご利用にも可能な限り対応できるよう、事業者間で福祉車両を効率的に配車できる仕組みについても検討を進めております。今後も利用しやすい体制整備に努めて参ります。 障害のある人が障害のない人と同様に、必要な時に安心してタクシーを利用いただける環境の整備は重要であると認識しています。今後も福祉車両の導入拡大や配車体制の充実、関係事業者との連携強化などを通じて、利便性の向上に努めて参ります。 【四国運輸局】 国土交通省においては、バリアフリー法に基づく基本方針における移動等円滑化の数値目標としてユニバーサルデザインタクシーや福祉タクシー車両の導入数の目標を定めるとともに、必要なときに利用しやすい移動環境の整備に向け、車両導入等に対する支援を実施しています。 具体的な支援策としては、昨年度に引き続き、ユニバーサルデザインタクシー及び福祉タクシー車両の導入を支援する補助事業を実施しています。 また、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供について、タクシー事業者を含む公共交通事業者に対し適切な対応を促してまいります。 引き続き、関係事業者等と連携しながら、誰もが安心して利用できるタクシーサービスの確保・充実に努めてまいります。
四国ろうあ連盟	きこえない・きこえにくい人が一番困るのは、情報獲得です。リアルタイムに情報獲得できないのが一番の悩みです。（鉄道やバス、船に限らず）駅員さんに聞く手もありますが、みんなバタバタしていて聞きにくいので電光板など見てわかる文字を掲示していただきたいです。どうなるかわからないことでも知りたいです。情報あれば動きやすいし、何かしら情報提供を工夫してほしいです。	【四国旅客鉄道株式会社】 JR四国では「運行情報等表示端末（デジタルサイネージ）」を設置しており、運休や30分以上の列車遅延が発生した際には、HP上に掲載した運行情報がこの端末に連携され、文字・音声の両方でお客様へ案内が行える仕組みを構築しております。また、駅に掲出している全ての時刻表にはHPの運行情報へ繋がるQRコードも掲載しており、お客様ご自身のスマートフォンからも情報収集をしていただけます。これに限らず、今後も全てのお客様がご利用していただきやすい駅づくりに努めてまいります。 【四国旅客船協会】 欠航・運休情報は各社HPにて情報発信させて頂いておりますので、そちらでご確認ください。なお、旅客船ターミナルにおきましては、利用者の皆様が安心して利用頂けるよう既にデジタルサイネージを設置している港もございますが、未設置の管理者に対しましては、順次設置頂けるよう要望して参りたいと考えております。ご不便をおかけしますが、お困りの際は気兼ねなく窓口等にてご確認くださいませようお願いします。 【四国バス協会】 バス協会：事業者の経営判断によりますが、主要駅のバスのりばに、デジタルサイネージを設置し運行状況を提供しております。 また、各事業者バスロケーションシステムを導入、検索アプリを公開しておりますので、バス路線検索・運行状況をリアルタイムで確認していただけます。並びに、事業者の経営判断によりますが、バスの接近情報等のページにリンクするQRコード付きバス停への置換えも進めておりますので、ご活用いただければ幸いです。
日本自閉症協会	いつも障害児の社会参加に必要な公共交通機関の運営に熱心に関わってくださっており、感謝申し上げます。最近、自家用車やスクールバスを利用して学校に通学することが多くなってきて、平素から乗り合いのバスや電車などを利用する機会が少なくなっていることが気にかかっております。車内のマナーや乗降のシステムを学ぶ機会も少ないまま、社会に出るような流れになっていて、普段から必要な公共交通機関の利用方法を学べるようにと考えます。それぞれの交通機関でのトラブル事例がありましたら、どのようなになっているか、また、どう解決したのかをお習いし、社会参加を推進する方策を検討していきたいと思います。	【四国旅客鉄道株式会社】 車内マナーについては、障害を持ってる子供たちに限ったことではありませんが、マナーに対しての周知を行っています。最近では、車内での大声での会話や席の隣に荷物を置く座席占有、乗降ドア付近に溜まり、乗降の妨げとなるなどマナーに関してのご意見をいただいています。 また、駅において駅設備見学や乗車体験などの協力をさせて頂いておりますので、主要駅にお問い合わせいただければと思います。 【四国バス協会】 バス協会：各社、障がいを持った生徒さんが関わる軽微（運転者も対応していない）なトラブルは年間1～2件あります。 今まで、先生や保護者の方がバスの乗り方を説明や同乗して指導していただいており、バス会社としても大変助かっております。今まで通り乗り方の説明をお願いできればと思います。 また、コミュニティバスは、降車ボタンがなかったり、乗車時に降車場所を運転手に伝える等独特なルールがありますので通勤・通学でご利用される前に、運行事業者にお問合せいただきますようお願いいたします。 いずれのバス会社にも共通しますが、バスの乗降方法や支払い方法について、身につけておいていただけますと大変ありがたく存じます。