

交通消費者行政レポート

だれにもやさしい公共交通機関をめざして



令和3年6月

四国運輸局

◇◇◇ 交通消費者行政レポートについて ◇◇◇

四国運輸局では、公共交通機関の利用者が何を望んでいるのか、どうすればもっと公共交通機関を利用してもらえるのか、そのために行政として何ができるのかということを念頭に置きながら、日頃から様々な経路を通じて利用者ニーズの収集・把握に努めるとともに地域の関係者と連携しながら公共交通機関の利用者利便の向上に取り組んでいます。

また、高齢者や障がい者等をはじめ、移動上の制約を受けるすべての人たちにやさしい公共交通機関をめざし、旅客施設や車両等ハード面のバリアフリー化の推進や、一般市民のバリアフリー意識の高揚を図るための取り組み等ソフト面の施策にも取り組んでいます。

このレポートは、令和2年度の四国運輸局の交通消費者行政の取り組みをとりまとめて皆様にご紹介するものです。

今後とも交通消費者行政の取り組みを積極的に展開し、皆様の声に耳を傾けながら、公共交通機関の更なる利便性向上とバリアフリー化の推進に取り組んでいきたいと考えております。

なお、この「交通消費者行政レポート」は、四国運輸局ホームページでもご覧いただけます。

<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/soshiki/seisaku/report.html>



表紙の写真は・・・

- (左上) 四国旅客鉄道(株) 2700系特急列車
- (左下) バリアフリーに関する意見交換会 ※詳細はP13
- (右上) 雌雄島海運(株) 新船「めおん」
- (右下) とさでん交通(株) 低床式軌道車両(2両追加導入)

◆◆ 目 次 ◆◆

I 交通消費者ニーズの把握と利便性の向上

1	行政相談窓口での相談受付	1
	◎令和2年度における交通に関する行政相談の概要	
2	「優良事業者を使おう！」	4
3	消費者行政インタビューの実施	5
	◎令和2年度「消費者行政インタビュー」の概要	

II 交通バリアフリーの推進

1	バリアフリー四国運輸局長表彰	6
	◎徳島市交通局	
	◎徳島バス 株式会社	
	◎社会福祉法人徳島市社会福祉協議会	
	◎社会福祉法人藍住町社会福祉協議会	
	◎社会福祉法人 青香福社会	
	◎社会福祉法人 凌雲福社会	
	◎徳島県立障がい者交流プラザ 視聴覚障がい者支援センター	
2	交通バリアフリー化の目標	8
3	四国における交通バリアフリーの現状	9
4	令和2年度における交通バリアフリー推進の取り組み	11
	① 交通事業者への支援(各種補助制度の活用)	
	② 自治体への基本構想等作成支援	
	③ 移動等円滑化評価会議四国分科会の開催	
	④ バリアフリーに関する意見交換会を開催	
	⑤ バリアフリー教室の開催	14
	⑥ 交通バリアフリーニュースの配信	17

III 公共交通事故被害者等支援業務

【公共交通事故被害者等の支援に向けた取り組み】	18
-------------------------	----

《四国運輸局へのお問い合わせ先等情報》

- 四国運輸局・運輸支局等所在地一覧表
- 行政相談窓口一覧
- 四国運輸局ホームページアドレス

I 交通消費者ニーズの把握と利便性の向上

1 行政相談窓口での相談受付

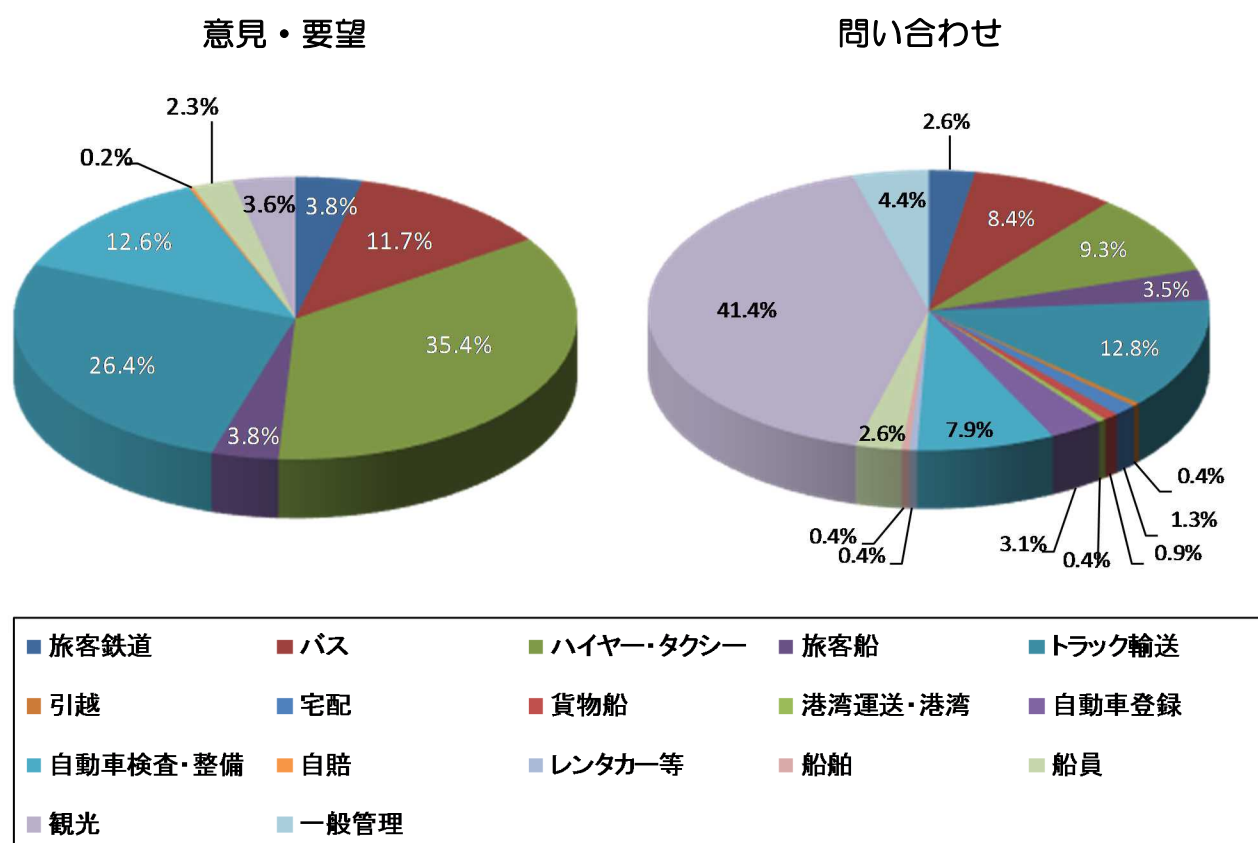
四国運輸局では、交通に関する意見、要望、問い合わせ、苦情等の行政相談に対応するため、四国運輸局及び各運輸支局等に行政相談窓口を設置し、国民利益の保護と行政運営の改善を図っています。

◎令和2年度における交通に関する行政相談の概要

行政相談件数

	意見・要望				問い合わせ				合計
	来訪	電話	文書等	小計	来訪	電話	文書等	小計	
旅客鉄道	0	6	12	18	0	0	6	6	24
バス	2	25	28	55	0	17	2	19	74
ハイヤー・タクシー	11	145	10	166	1	16	4	21	187
旅客船	1	0	17	18	0	5	3	8	26
トラック輸送	7	111	6	124	4	21	4	29	153
引越	0	0	0	0	0	0	1	1	1
宅配	0	0	0	0	0	0	3	3	3
貨物船	0	0	0	0	0	2	0	2	2
港湾運送・港湾	0	0	0	0	0	1	0	1	1
自動車登録	0	0	0	0	0	1	6	7	7
自動車検査・整備	0	54	5	59	3	11	4	18	77
自賠	0	0	1	1	0	0	0	0	1
レンタカー等	0	0	0	0	0	1	0	1	1
船舶	0	0	0	0	0	0	1	1	1
船員	2	7	2	11	1	5	0	6	17
観光	0	17	0	17	1	93	0	94	111
一般管理	0	0	0	0	5	5	0	10	10
合計	23	365	81	469	15	178	34	227	696

各モード別相談件数の割合



《主な運送事業に関する行政相談（意見・要望）の傾向》

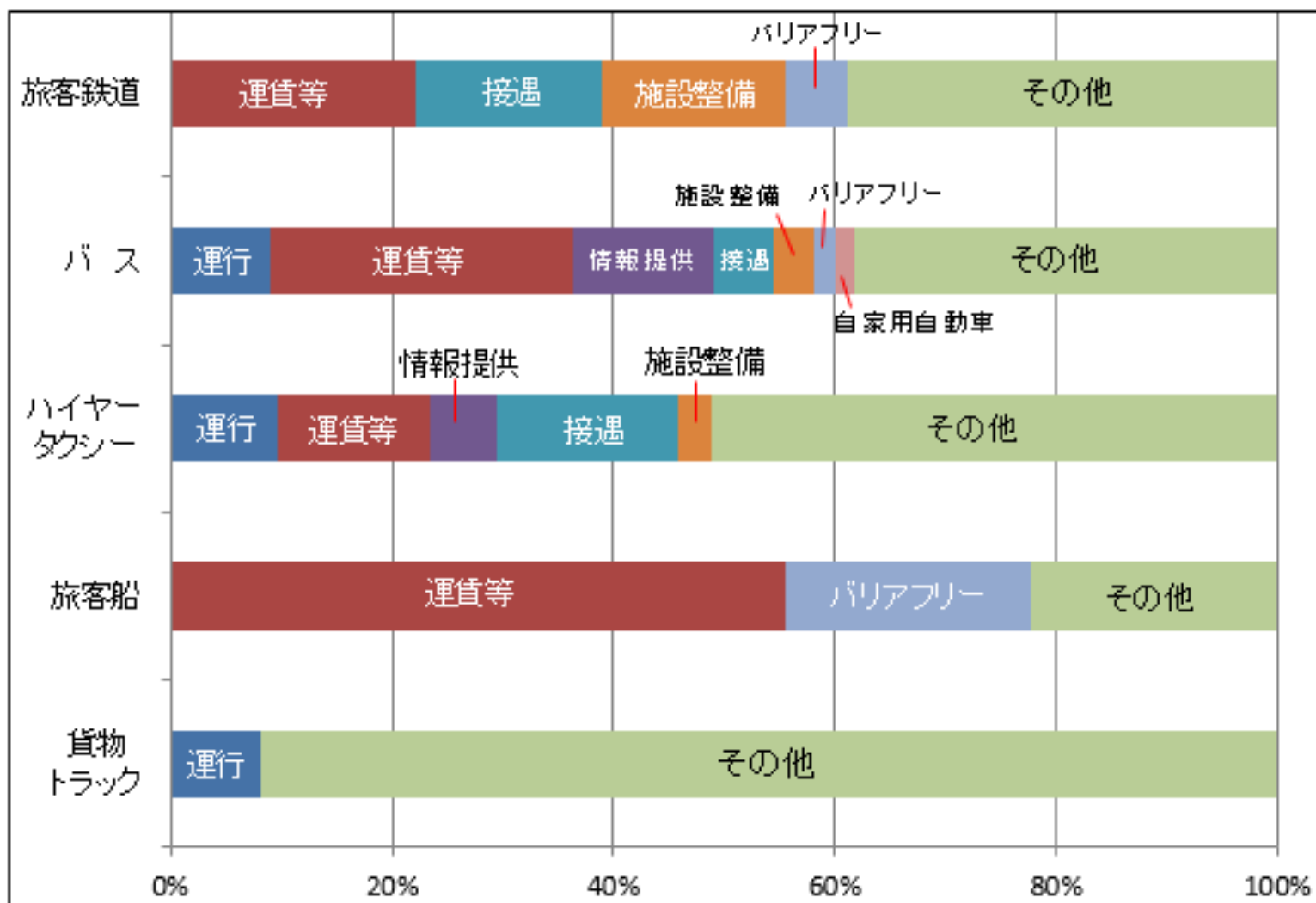
主な運送事業（旅客鉄道、バス、ハイヤー・タクシー、旅客船、貨物トラック）に関する行政相談（意見・要望）件数をモード別に比較すると、ハイヤー・タクシーに関する相談が件166件（35%）と多く、その内訳では接遇、運賃等、運行に関する件数が多数を占めています。次に相談件数の多いのが貨物トラック輸送に関する相談で124件（26%）、バスに関する相談が55件（12%）、内訳は貨物トラック輸送が運行、バスに関する相談では運賃等に関するものが多くなっています。

なお、相談（意見・要望）のモード別内訳は次のようになっています。

意見・要望におけるモード別、相談内容別件数

	旅客鉄道	バス	ハイヤー タクシー	旅客船	貨物 トラック	合計
運行（運航）	0	5	16	0	10	31
運賃等	4	15	23	10	0	52
切符販売	0	0	0	0	0	0
情報提供	0	7	10	0	0	17
接遇	3	3	27	0	0	33
施設整備	3	2	5	0	0	10
バリアフリー	1	1	0	4	0	6
自家用自動車	0	1	0	0	0	1
その他	7	21	85	4	114	231
合計	18	55	166	18	124	381

モード別相談内容の割合



《主な相談事例》

◇鉄道に関する相談例

<意見・要望の内容>

駅南踏切で下降してきた遮断機が自転車で停車中の通行人と接触した。
当該箇所の現地調査を要望。

<措 置>

事業者を確認したところ、当該箇所には誘導ブロックを設置しているが停止線がないため、今後の対策は道路管理者と事業者で協議を進めることとなった。

◇バスに関する相談例

<意見・要望の内容>

貸切バスがバス停を乗降場所として使用しているので指導して欲しい。

<措 置>

貸切バスのバス停での駐停車は違反であるため、今後は駐停車違反にならないよう関係者と調整して対応するように指導を行った。

◇旅客船に関する相談例

<意見・要望の内容>

離島から新型コロナウイルス感染者及び疑いのある者をフェリーで保健所の車両により移送する場合には、車両甲板上の車内に留まり車外に出ないように指導を受けている。このような指導は法的に問題はないか確認したい。

<措 置>

海上で移動中の車両区域内への立入制限については、安全管理規定35条に規定されており、同条4項に船長が車両区域内に留まることを認めた場合の例外規定があり、新型コロナウイルス感染者又は疑いのある者を移送する場合には、この規定を適用し車両区域内に留まる対応をとることは支障ない旨を相談者に回答した。

◇観光に関する相談例

<問い合わせの内容>

新型コロナウイルス感染症等を起因とした外国人観光客の減少、経営環境の変化に直面している宿泊事業者から、資金繰り等の相談があった。

<措 置>

宿泊事業者向けの特別相談窓口を設置し、相談事案ごとに関係省庁等の案内を行った。

2 「優良事業者を使おう！」

運輸事業者の第一の使命は、「安全・安心」な輸送サービスの提供ですが、規制緩和後、多くの新規事業者が参入したこともあり、事業者間で「安全」や「環境」に対する意識・取組レベルに温度差が生じています。



このような状況の中で、関係事業者団体等では、安全面、環境面で優良な事業者を認定・認証する制度を設けていますが、利用者には必ずしも十分に周知されていない状況と認識しています。

そのため、四国運輸局では、利用者が優良事業者を積極的に選択・利用することにより、運輸事業者の「安全・安心の確保」に向けた意識の一層の向上が図られ、より優良な運輸サービスが提供されることを期待し、管内の地方自治体、教育委員会、経済団体、旅行業団体等を通じて、利用者に対し優良事業者の認定・認証制度について広く周知を図るとともに、当運輸局のホームページにおいて優良事業者に関する情報提供を行う「優良事業者を使おう！」コーナーを開設しています。



<https://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/safety/index.html>

四国運輸局 Shikoku Transport & Tourism Bureau

検索 文字サイズ 標準 拡大

トップページ▶ サイトマップ

News Release一覧	車の登録	車の検査	船の免許	船の検査・登録
総合案内	入札・契約情報	企画競争情報	分野別情報	組織別情報

四国運輸局 > 優良事業者を使おう! | 四国運輸局

優良事業者を使おう!

PDFファイルをご覧いただくにはAdobe Reader(無償)が必要です。ダウンロードした後インストールしてください。



[Adobe Readerダウンロードページへのリンク](#)

優良事業者を使おう! | 四国運輸局

印刷用ページ

優良運輸事業者の積極的活用について

四国運輸局では、このたび関係業界団体等が実施している安全面や環境面に優れた運輸事業者の認定・認証制度について広く周知を図るとともに、優良事業者の利用を働きかける取組を開始しました。この取組は、運輸事業者、利用者及び国が三位一体となって「安全・安心な社会」の実現に向けそれぞれの社会的責任を果たす上で、大きな意義を持つものと考えております。

つきましては、優良運輸事業者並びに運輸事業の安全確保への取組みに関する情報を提供させていただきますので、各認定・認証制度の趣旨についてご理解いただき、当該優良運輸事業者のご活用について検討いただけますよう、よろしく願い申し上げます。

○ 優良事業者等認定・認証制度一覧表

○ 運輸事業の安全確保への取組み

お問い合わせ:交通政策部消費者行政・情報課 Tel.087-802-6727

3 消費者行政インタビューの実施

四国運輸局では、公共交通機関の利用者の要望を把握し、利用者利便の向上に資するため、「行政相談窓口」などの利用者の声を聞く場を設けていますが、これを補完するため平成15年度から公共交通機関の利用者や市民活動等で活躍されているみなさんなどを対象にインタビューを行っています。

《令和2年度「消費者行政インタビュー」の概要》

田中輸送有限会社社長の和田雅子さん(インタビュー実施日：令和2年6月2日)

愛媛県八幡浜市とその離島の「大島」を結ぶ航路を運航し、島民の生活を支え続ける田中輸送有限会社の和田雅子社長にお話をお伺いしました。



大島の「大」と郵便の「郵」で「たいゆう」



田中輸送(有)和田社長



コロナ対策で導入された券売機
(それまでは手売りをしていました。)



田中輸送(有)の事務所(2F)・待合所(1F)

<インタビューから>

四国には有人島が多数あり、島民の生活の足としての離島航路が、地域公共交通のなかで果たす役割は極めて大きいです。

当局では離島航路の補助を行っていますが、お金だけでは島民の生活の足は支えられません。運航し続けてくれる事業者の方がいないとその足は途絶えてしまいます。

現在、離島航路事業者も高齢化が進み、後継問題もどんどん深刻になってきていますが、今回、お話をお伺いした和田社長は、20代の頃から、島のために、島民のために、本当の意味で『地域密着』の運航をし続けてくれています。

社長がその細い肩に重責を担いながらも、今日も島のために運航していることをぜひ知っていただけたらと思います。

Ⅱ 交通バリアフリーの推進

1 バリアフリー四国運輸局長表彰



(写真は左上から視聴覚障がい支援センター小谷理事長、青香福祉会新居施設長、凌雲福祉会稲次理事長、藍住町社会福祉協議会石川事務局長、徳島運輸支局長、徳島バス金原社長、交通政策部長、徳島市角元交通局長、徳島運輸支局次長)

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。

令和2年度は、令和3年2月17日(水)に四国運輸局徳島運輸支局(応神町庁舎)において表彰式を行い、以下の7事業者を表彰しました。

《被表彰事業者》

- 徳島バス株式会社
- 徳島市交通局
- 社会福祉法人徳島市社会福祉協議会
- 徳島県立障がい者交流プラザ視聴覚障がい者支援センター
- 社会福祉法人青香福祉会
- 社会福祉法人藍住町社会福祉協議会
- 社会福祉法人凌雲福祉会

各事業者の取組概要は次のページのとおりです。

バリアフリー教室（徳島市内小学校）

- 徳島市交通局
- 社会福祉法人 徳島市社会福祉協議会
- 社会福祉法人 青香福祉会
- 徳島県立障がい者交流プラザ視聴覚障がい者支援センター

徳島市交通局は校内にノンステップバスを乗り入れ、児童にバスの乗り方教室や車いす利用者の乗降介助の仕方、車いすの車内の固定方法を実演している。

徳島市社会福祉協議会及び青香福祉会は車いすを持込んで介助方法を説明し、児童に車いす利用者疑似・介助体験を実施している。

徳島県立障がい者交流プラザ視聴覚障がい者支援センターは、児童に目の不自由な方の介助方法を説明し、実際にアイマスクを着用する視覚障害者疑似体験を実施している。

このような取り組みによって、児童がバリアフリーについて正しく理解するきっかけとなり、地域のバリアフリー教育の推進に寄与している。



バリアフリー教室（藍住町内小学校）

- 徳島バス株式会社
- 社会福祉法人 藍住町社会福祉協議会
- 社会福祉法人 凌雲福祉会

徳島バス(株)は校内に乗り入れたノンステップバスを使用して、児童にバスの乗り方教室や車いす利用者の乗降介助の仕方、車いすの車内の固定方法を実演している。

藍住町社会福祉協議会及び凌雲福祉会は当事者講師と共に車いすを持込んで介助方法を説明し、児童に車いす利用者疑似・介助体験を実施している。

凌雲福祉会は、当事者講師と共に児童に目の不自由な方の介助方法を説明し、実際にアイマスクを着用する視覚障害者疑似体験を実施している。

このような取り組みによって、児童がバリアフリーについて正しく理解するきっかけとなり、地域のバリアフリー教育の推進に寄与している。



2 交通バリアフリー化の目標

全国的に見て四国は高齢化が進んでおり、高齢者や障がい者等の移動を円滑にする上で、公共交通機関のバリアフリー化は重要な課題となっています。

このような状況の中、移動等円滑化の促進に関する基本方針（平成18年12月15日告示、平成23年3月31日改正、平成31年4月1日改正）において、令和2年度までに、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の全ての旅客施設（鉄軌道駅、バスターミナル、旅客船ターミナル及び航空旅客ターミナル）について、原則としてバリアフリー化を実施する等の目標が掲げられています。

四国においても交通事業者、自治体、関係者等の理解と協力を得て、総合的かつ着実にバリアフリー化の推進に取り組んでいくこととしています。



(1) 移動等円滑化の促進に関する基本方針に基づく整備目標

		四国の現状 (R2年3月末)	2020年度末目標(R2年度末)	対象施設 (R2年3月末)
鉄軌道	鉄軌道駅	85.2%	○3,000人以上を原則100% ○この場合、地域の要請及び支援の下、鉄軌道駅の構造等の制約条件を踏まえ可能な限りの整備を行う ○その他、地域の実情にかんがみ、利用者数のみならず利用実態をふまえて可能な限りバリアフリー化	徳島駅、高松駅、 松山駅、高知駅等27駅 (次ページ参照)
	ホームドア・可動式ホーム柵	—	車両扉の統一等の技術的困難さ、停車時分の増大等のサービス低下、膨大な投資費用等の課題を総合的に勘案した上で、優先的に整備すべき駅を検討し、地域の支援の下、可能な限り設置を促進 ※交通政策基本計画において2020年度までに800駅の整備を行う	
	鉄軌道車両	27.2%	約70%	
バス	バスターミナル※1	—	○3,000人以上を原則100% ○その他、地域の実情にかんがみ、利用者数のみならず利用実態等をふまえて可能な限りバリアフリー化	(該当なし)
	乗合バス	ノンステップバス	○約70% (対象から適用除外認定車両(高速バス等)を除外)	
		リフト付きバス等	○約25% (リフト付バス又はスロープ付きバス。適用除外認定車両(高速バス等)を対象)	
船舶	旅客船ターミナル※1	100.0%	○3,000人以上を原則100% ○離島との間の航路等に利用する公共旅客船ターミナルについて地域の実情を踏まえて順次バリアフリー化 ○その他、地域の実情にかんがみ、利用者数のみならず利用実態等をふまえて可能な限りバリアフリー化	高松港旅客ターミナル (香川県) 海の駅「なおしま」 (直島町)
	旅客船	62.5%	○約50% ○5,000人以上のターミナルに就航する船舶は原則100% ○その他、利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化	
航空	航空旅客ターミナル※1	100.0%	○3,000人以上を原則100% ○その他、地域の実情にかんがみ、利用者数のみならず利用実態等をふまえて可能な限りバリアフリー化	徳島空港 高松空港 松山空港 高知空港
タクシー	福祉タクシー車両	797台	○約44,000台	

※旅客施設は段差解消済みの施設の比率を記載。

3 四国における交通バリアフリーの現状

四国における旅客施設については、移動等円滑化の促進に関する基本方針により、令和2年度までにバリアフリー化の実施を目標とされた1日当たりの平均的な利用者数が2000人以上の旅客施設を含め、事業者、国及び地方自治体との連携等によりバリアフリー化が進んでいます。

また、車両等についても、乗合バス車両や旅客船を中心にバリアフリー化が進んでいます。

《四国における交通バリアフリー化の進捗状況》

旅客施設の状況（令和2年3月31日現在）

●主要鉄軌道駅のバリアフリー化状況●

	事業者名	駅名	一日当たりの利用者数	段差への対応状況		視覚障害者誘導用ブロックの設置状況	障害者対応型便所の設置状況	視覚障害者転落防止設備の設置状況
				エレベーターの設置	エスカレータの設置			
鉄道	四国旅客鉄道(株)	高松駅	25,952	○		○	○	○
		徳島駅	16,178	○	○	○	○	○
		松山駅	13,742	○	○	○	○	○
		坂出駅	10,666	○	○	○	○	○
		高知駅	10,140	○	○	○	○	○
		丸亀駅	8,010	○	○	○	○	○
		今治駅	4,508	○	○	○	○	○
		宇多津駅	4,494	○	○	○	○	○
		多度津駅	4,188	■		○	○	○
		新居浜駅	3,896	○	○	○	○	○
		後免駅	3,784	○	○	○	○	○
		観音寺駅	3,218	■		■	■	■
		伊予西条駅	3,026	○	○	○	○	○
	高松琴平電気鉄道(株)	瓦町駅	14,860	○	○	○	○	○
		高松築港駅	13,128	○		○	○	○
		片原町駅	5,362	○		○	○	○
		太田駅	4,573	○		○	○	○
		仏生山駅	3,665	○		○	○	○
		栗林公園駅	3,456	○		○	○	○
三条駅		3,224	○		○	○	○	
伊予鉄道(株)	松山市駅	19,707	○	○	○	○	○	
	古町駅	4,891	○		○	○	○	
軌道	伊予鉄道(株)	松山市駅前停留所	8,012	○		○	■	○
		大街道停留所	5,189	○		○	■	○
		JR松山駅前停留所	3,961	■		○	■	○
		道後温泉停留所	3,079	○		○	○	○
	とさでん交通(株)	はりまや橋停留所	4,532	■		■	■	■
主要駅(27駅)に占める適合駅数				23		25	22	25
全駅(492駅)に占める適合駅数				138		219	60	255

※ 主要駅とは、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の駅で、四国では上表の27駅が該当する。

※ **駅名** は、1日当たりの平均的な利用者数が5,000人以上の駅を示す。

※ 表中の □ は基準適合、■ は基準不適合、■ はトイレ設備がないことを示す。

旅客施設の状況（令和2年3月31日現在）

● 旅客船ターミナルのバリアフリー化状況 ●

1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上のターミナル

施設管理者	施設名	段差への対応	視覚障がい者誘導用ブロック	障がい者対応トイレ
香川県	高松港旅客ターミナルビル	○	○	○
直島町	海の駅「なおしま」	○	○	○

ターミナル総数	段差への対応	視覚障がい者誘導用ブロック	障がい者対応トイレ
89	45	12	20

※ 1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の2ターミナルを含む。

● バスターミナルのバリアフリー化状況 ●

ターミナル数	段差への対応	視覚障がい者誘導用ブロック	障がい者対応トイレ
3	3	3	3

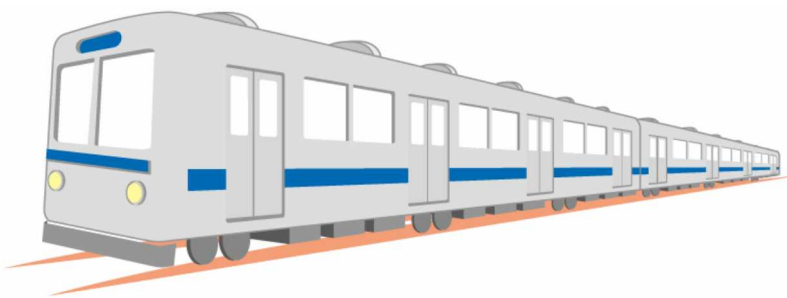
※ 四国のバスターミナルは、1日当たりの平均的な利用者数が1,000人未満の小規模な施設のみ。



車両等（令和2年3月31日現在）

● 鉄軌道車両のバリアフリー化状況 ●

区分	総車両数	基準適合両数	基準適合率
鉄道車両	580	168	29.0%
軌道車両	104	18	17.3%
合計	684	186	27.2%



● 福祉タクシーの導入状況 ●

基準適合両数
797

※ バリアフリー新法の施行により、平成19年度から導入された基準適合車両数のみの集計である。



● 旅客船のバリアフリー化状況 ●

総隻数	基準適合隻数	基準適合率
80	50	62.5%

※ 適用除外船除く。(適用除外隻数含む: 100隻)

● 乗合バスのバリアフリー化状況 ●

車両総数	区分	基準適合両数	基準適合率
957 ※1	低床バス※2	659	68.9%
	ノンステップバス	533	55.7%

※1 車両総数は、総車両数(1,512台)から基準適用除外認定車両数(高速バス等)を除いた車両数である。

※2 ノンステップバスを含む。

4 令和2年度における交通バリアフリー推進の取り組み

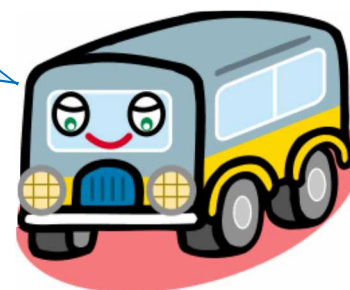
「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に沿って、四国運輸局が令和元年度に取り組んだ交通バリアフリー推進の施策は次のとおりです。

①交通事業者への支援（各種補助制度の活用）

旅客施設、車両等のバリアフリー化を促進するため、国の各種補助制度により交通事業者を支援しています。

☆令和2年度に補助制度を活用して導入された車両等

●低床式軌道車両	3両
●ノンステップバス	12両
●福祉タクシー（リフト又はスロープ付き）	1両



②自治体への基本構想等作成支援

市町村は、国が定める基本方針に基づき、旅客施設を中心とした地区や、高齢者、障がい者などが利用する施設が集まった地区（重点整備地区）において、公共交通機関、建築物、道路、路外駐車場、都市公園、信号機などのバリアフリー化を重点的かつ一体的に推進するため、当該地区におけるバリアフリー化のための方針、事業等を内容とする「基本構想」や地域におけるバリアフリー化の基本方針を定める「マスタープラン」を作成するよう努めることとなっています。

基本構想を作成する際は、基本構想の作成に関する協議及び基本構想の実施に係る連絡調整を行うための協議会を組織することができるとともに、高齢者や障がい者などから市町村に対して、基本構想の作成又は変更することを提案できることになっています。

四国内ではこれまでに6市（丸亀市、高松市、松山市、高知市、今治市、徳島市）において基本構想が策定されており、四国運輸局としても協議会に参画し、情報提供や助言を行ってきました。一方、市町村においては面的な整備を必要とする基本構想を作成することはハードルが高い状況であることから、平成30年5月に改正されたバリアフリー法においては、市町村が地域におけるバリアフリー化の基本方針を定めるマスタープラン制度が設けられたところです。

令和元年度には、すでに基本構想を策定している徳島市、高松市、松山市、高知市に対して基本構想の見直しや具体事業を位置づけずバリアフリー化の方向性を示すマスタープラン制度について、プロモートを実施しました。

令和2年度からは、マスタープラン作成に続き、基本構想作成についても国の補助対象となりましたので、引き続き、自治体へのプロモート活動を実施することとしています。

③移動等円滑化評価会議四国分科会の開催

四国運輸局と四国地方整備局は、高松サポート合同庁舎において、「第2回移動等円滑化評価会議四国分科会」を開催しました。四国分科会では、徳島文理大学藤澤教授を分科会長として選出し、会議を運営して行くことが確認されました。

はじめに、事務局から四国におけるバリアフリー化の進展状況や国の取り組みについて説明があった後、事業者団体、自治体よりバリアフリーに関わる取組報告がありました。

また、障がい当事者団体から事前に出された意見・要望や上記報告をもとに、意見交換を行いました。



障がい当事者団体からは、「研修の場に障がい当事者が参画することで、事業者の理解と障がい当事者の発信と併せて研修が成立すると思う。」、「障がい者を障がい者たらしめているのは社会なのだから、社会を変えていく『障害の社会モデル』のための研修が必要である。」、「DMV（鉄道とバスの両方を併せ持った車両）など新たな車両導入には、駅の設置方法や駅までのアクセス方法を考えてもらいたい。」、「PDFファイルでは表などを正しい順番で読み上げないため、ホームページにPDFを載せる際は、PDFと一緒にテキスト形式のファイルを横に載せていただき、どちらかを選択するというかたちにしていきたい。」、「公共交通機関を利用しながら、お互いに理解し合う共生社会のかたちが進んでいったら良いと思う。」といった意見がありました。

また、学識経験者委員からは「バリアフリー法の理念とは、『障害の社会モデル』を理解し、体現するという趣旨であるので理解して欲しい。そのうえで、基本構想やマスタープランをどんどん作成し、各自治体なりのバリアフリーや障害者への対応の方向性を明確に位置づけて、同時に市民の方々に対する啓発活動も行っていただけたらと思います。運輸局の皆さんには各自治体へのプロモート活動を今後も進めて頂きたい。」と国や自治体の役割に期待が寄せられました。

会議での意見・要望等は、本省で開催予定の「第4回移動等円滑化評価会議」にも報告され、今後のバリアフリー施策に反映していくこととしています。

第2回移動等円滑化評価会議四国分科会（高松市）

日 時	令和2年8月21日（金） 14:00～16:00
場 所	高松サポート合同庁舎 低層棟2階 アイホール
主な議事	移動等円滑化評価会議の設置及び四国分科会の運営 移動等円滑化の進展状況 事業者団体等、自治体、四国地方整備局、四国運輸局の主な取組 意見交換 ほか
出席者	徳島文理大学 理工学部電子情報工学科 藤澤教授 近畿大学 理工学部社会環境工学科 柳原准教授 （公財）香川県視覚障害者福祉協会、全国脊髓損傷者連合会香川県支部 香川県障害者スポーツ指導者協議会、（公財）香川県身体障害者団体連合会 四国ろうあ連盟、（社福）香川県手をつなぐ育成会、CIL星空 （一社）日本発達障害ネットワーク、香川県精神障害者家族連合会 四国旅客鉄道（株）、四国鉄道協会、四国バス協会、四国旅客船協会 四国ハイタク協議会、高松空港ビル（株）、大阪航空局高松空港事務所 四国各県バリアフリー担当者、高松市バリアフリー担当者（31名出席）

④バリアフリーに関する意見交換会を開催

一昨年7月に開催された移動等円滑化評価会議四国分科会において、分科会とは別に、当事者団体、NPO、交通事業者、行政等の会合を県ごとに持ち、そこでまとめたものを分科会に集約する形はとれないかとの意見が出されました。分科会での議論を踏まえ、バリアフリーに関する意見交換会を下記のとおり開催しました。

今回の意見交換会において、「音響信号機の100%設置を目指して欲しい。」、「時刻表に低床車両であることを分かりやすく記載して欲しい。」、「筆談機の設置場所を明記して欲しい。」など様々な意見・要望がありました。



バリアフリーに関する意見交換会（高知市）

日 時	令和3年3月4日（木）14：00～16：00
場 所	オーテピア高知
主な議事	県別意見交換会開催の経緯 バリアフリー法改正の概要 バリアフリー法に基づく基本方針における次期目標について 意見交換 ほか
出席者	徳島文理大学 理工学部電子情報工学科 藤澤教授 （公財）高知県老人クラブ連合会、高知県視力障害者の生活と権利を守る会、 （公財）高知県身体障害者連合会、（一社）高知県聴覚障害者協会、 （福）高知県知的障害者育成会、NPO 法人高知県難病団体連絡協議会、 NPO 法人福祉住環境ネットワークこうち、四国旅客鉄道（株）、 とさでん交通（株）、高知空港ビル（株）、高知県バス協会、 高知市ハイヤー協同組合、高知県・高知市・南国市バリアフリー担当者 （35名出席）

⑤バリアフリー教室の開催

成熟したバリアフリー社会の実現には、旅客施設や車両等のハード整備と併せて、誰もが高齢者や障害者等に対し、自然に快くサポートできる環境づくりも重要です。

このため、四国運輸局では、一般市民、交通事業者の従業員、小学生等を対象に、実際に高齢者や障害者等の身になって移動やその介助体験をするバリアフリー教室を開催しています。

令和2年度は、交通事業者従業員研修の一環として高松市（香川県）で開催しました。

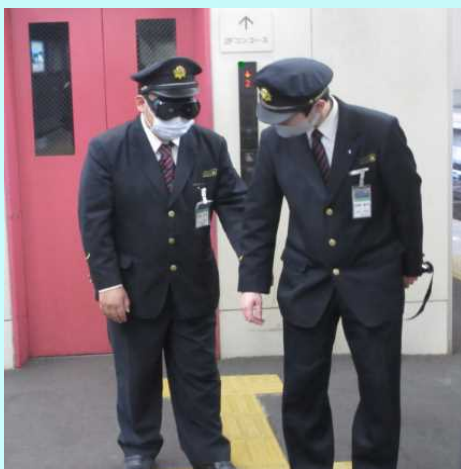
以下は、その概要です。

高松教室

開催日時 令和2年11月18日（水）
14:00～15:15
開催場所 高松琴平電気鉄道 瓦町駅
主催・運営 四国運輸局、香川運輸支局
協力 香川県視覚障害者福祉センター
高松琴平電気鉄道（株）
受講者 高松琴平電気鉄道乗務員等 10名
教室内容等 障害者差別解消法等説明
当事者の方の講義
視覚障がい者疑似・介助体験
意見交換会



従業員研修



高松琴平電気鉄道の乗務員のみなさんが障害者差別解消法の概要や実際の対応事例を学んだほか、琴電瓦町駅を利用して視覚障がい者の疑似・介助体験を行いました。

参加した乗務員からは、「今後、積極的に声かけをしていこうと思った。」などの感想がありました。



高松教室

開催日時 令和2年12月11日(金)
10:00~11:15

開催場所 ことでんバス本社営業所

主催・運営 四国運輸局、香川運輸支局

協力 香川県視覚障害者福祉センター／香川県立盲学校
ことでんバス株式会社

受講者 ことでんバス乗務員等 20名

教室内容等 障害者差別解消法等説明
当事者の方の講義
視覚障がい者疑似・介助体験
意見交換会



従業員研修



障害者差別解消法の概要や実際の対応事例を学び、当事者の方から、自身が受けた体験の中で良かった対応、改善して欲しい対応についてお話いただきました。

また、バスを使用した視覚障がい者疑似・介助体験等を行いました。



高松教室

開催日時 令和2年11月11日(水)
10:30~11:30

開催場所 高松駅構内

主催・運営 四国運輸局

協力 香川県視覚障害者福祉センター/
四国旅客鉄道(株)

受講者 令和2年度四国運輸局新規採用職員12名

教室内容等 視覚障がい当事者の方の講義
視覚障がい者疑似・介助体験



職員研修



職員12名が参加し、高松駅構内でホームや列車を使って、視覚障がい者疑似・介助方法等を行いました。

参加した職員は、体験して得た多くの「気づき」により、更なるバリアフリー化推進の重要性・必要性を再認識するよい機会となりました。



⑥交通バリアフリーニュースの配信

交通バリアフリー化を進めていくためには、関係者相互の情報交換と連携が重要であると考え、インターネットを活用した「交通バリアフリーニュース」を配信しています。

交通事業者、自治体、NPO、学識経験者、運輸局職員等を対象に、交通バリアフリーに関する先進的な取り組み事例、全国的な動向、利用者ニーズなど様々な情報を共有し連携の促進を図っています。

平成17年度から四半期ごとに発行し、令和2年度は、第57号から第60号まで発行し、その概要は次のとおりです。



なお、交通バリアフリーニュースは、四国運輸局ホームページでご覧頂けます。

(ホームページURL：<http://wwwtb.mlit.go.jp/shikoku/soshiki/seisaku/news.html>)

○第57号 (R2.7発行)

- 1 バリアフリー法及び基本方針が改正されました
- 2 消費者行政インタビュー
「島も会社もお互いが必要とされる関係で進んでいけたら」
田中輸送有限会社 社長 和田雅子
- 3 国土交通バリアフリー化推進功労者大臣表彰
(第14回)推薦案件を募集します！
- 4 消費者行政レポートを発行

○第58号 (R2.9発行)

- 第2回移動等円滑化評価会議四国分科会を開催
令和2年8月21日 香川県高松市

○第60号 (R3.3発行)

- 1 バリアフリーに関する意見交換会を開催しました
令和3年3月4日 高知県高知市
- 2 バリアフリー施策に貢献のあった事業者を表彰しました
◎徳島バス株式会社
◎徳島市交通局
◎社会福祉法人 徳島市社会福祉協議会
◎徳島県立障がい者交流プラザ 視覚障害者支援センター
◎社会福祉法人 青香福祉会
◎社会福祉法人 藍住町社会福祉協議会
◎社会福祉法人 凌雲福祉会
- 3 バリアフリー法に基づく四国におけるバリアフリー化の進捗状況

○第59号 (R2.12発行)

- 1 公共交通事故被害者等支援フォーラムを開催
・令和2年12月4日 愛媛県松山市
- 2 バリアフリー法に基づく基本方針における次期目標の最終とりまとめ
- 3 バリアフリー教室を開催しました
・高松琴平電気鉄道株式会社
・ことでんバス株式会社
- 4 四国運輸局バリアフリー研修を実施しました

Ⅲ 公共交通事故被害者等支援業務

公共交通事故による被害者及び家族への支援の確保を図るため、平成24年4月に国土交通省に公共交通事故被害者等支援業務が設置され、四国運輸局においても公共交通事故が発生した場合は、被害者及びその家族に対する相談窓口として、事故に係る情報提供や相談の対応など支援業務を行っている。

【公共交通事故被害者等の支援に向けた取り組み】

① 公共交通事故被害者等支援計画の策定の促進

四国運輸局では、管内公共交通事業者に対し、事故が発生した際に行う被害者等の支援内容を事前に定めた「公共交通事故被害者等支援計画」の策定を促進し、事業者の安全意識の向上及び被害者等支援体制の整備を図っている。

令和3年3月31日現在、四国運輸局管内の37事業者が被害者等支援計画を策定している。

＜四国管内の策定状況＞

鉄軌道・バス事業者	1	バス・タクシー事業者	23	
鉄軌道事業者	3	旅客船事業者	10	計37事業者

②公共交通事故被害者等支援フォーラムの開催

四国運輸局では、公共交通事業者等の安全意識の向上や被害者支援の意義について、事業者や一般の方など幅広く理解を深めていただくことを目的として、事故被害当事者等が講演する「公共交通事故被害者等支援フォーラム」を各県で開催している。

＜過去5年間の開催実績＞

開催日	開催地	講演内容
平成28年11月11日	松山市	「いのちの授業」美谷島 邦子 氏 「安全推進の取り組みについて」伊予鉄道株式会社
平成29年11月2日	高松市	「いのちの授業」美谷島 邦子 氏 「災害時のこころのケア」高松赤十字病院
平成30年12月7日	高知市	「被害者の立場から望むこと」下村 誠治 氏 「警察における被害者支援について」高知県警察本部
令和元年12月4日	徳島市	「被害者の立場から～いのちの授業」美谷島 邦子 氏
令和2年12月4日	松山市	「被害者の立場から望むこと」下村 誠治 氏 「寄り添うナスバ～ナスバの被害者援護業務について」 (独)自動車事故対策機構〔ナスバ〕高松主管支所

※ 下村 誠治 氏 明石歩道橋事故犠牲者の会 会長
美谷島 邦子 氏 8.12連絡会 事務局長 (日航ジャンボ機御巣鷹山墜落事故被災者家族の会)

◀四国運輸局へのお問い合わせ先等情報▶

■四国運輸局・運輸支局等所在地一覧表

四国運輸局		〒760-0019	TEL 087-802-6715
高松市サンポート3番33号 サンポート合同庁舎			
■徳島運輸支局	本庁舎	〒770-0941	TEL 088-622-7622
	応神町庁舎	〒771-1156	TEL 088-641-4811
徳島市万代町3丁目5番2 徳島第2地方合同庁舎			
■香川運輸支局		〒761-8023	TEL 087-882-1357
高松市鬼無町字佐藤20番地1			
■愛媛運輸支局		〒791-1113	TEL 089-956-9957
松山市森松町1070番地			
	◎今治海事事務所	〒794-0033	TEL 0898-33-9001
今治市東門町4丁目3番16号			
	◎宇和島海事事務所	〒798-0003	TEL 0895-22-0260
宇和島市住吉町3丁目1番3号 宇和島港湾合同庁舎			
■高知運輸支局	本庁舎	〒781-8010	TEL 088-832-1175
	大津庁舎	〒781-5103	TEL 088-866-7311
高知市棧橋通5丁目4番55号 高知港湾合同庁舎			
		高知市大津乙1879番地1	

■行政相談窓口一覧

部 局	窓 口	連 絡 先
四国運輸局 交通政策部	バリアフリー推進課	TEL 087-802-6727
徳島運輸支局	総務・企画観光部門	TEL 088-622-7622
香川運輸支局	企画観光・輸送・監査部門	TEL 087-882-1357
愛媛運輸支局	総務・企画観光部門	TEL 089-956-9957
	今治海事事務所	監理・運航部門
	宇和島海事事務所	次長
高知運輸支局	総務・企画観光部門	TEL 088-832-1175

■四国運輸局ホームページアドレス

四国運輸局ホームページからのお問い合わせは、こちらから。

<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/toi/index.html>

※「よくある質問と回答」について

四国運輸局・運輸支局に寄せられたお問い合わせのうち、件数の多いものは四国運輸局ホームページの「運輸局に寄せられるQ&A」に「よくある質問と回答」として掲載しています。

<http://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/annai/faq.html>