

# 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4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組み等ソフト面の施策も行っております。

このレポートは、令和3年度の四国運輸局の交通消費者行政の概要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) 阿佐海岸鉄道(株)「DMV(デュアル・モード・ビークル)」
- (左下) バリアフリー教室※詳細は13ページ
- (右上) 国際両備フェリー(株)「第十一こくさい丸」
- (右下) 移動等円滑化評価会議四国分科会※詳細は10ページ



公共交通利用促進キャラクター「のりたろう」

## ◆◆ 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3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 すぽっとライト（キーマンへのインタビュー）の配信……	5
◎令和3年度「すぽっとライト」の概要	

### II 交通バリアフリーの推進

1 四国の公共交通機関の現状……………	6
2 令和3年度における四国運輸局の取り組み……………	9
① 交通事業者への支援(各種補助制度の活用)	
② 自治体への支援(基本構想等作成)	
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の開催	
⑤ 移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想の作成支援及び 「障害の社会モデル」の理解促進に関するセミナーの開催	
⑥ バリアフリー教室の開催……………	13
⑦ バリアフリーニュースの配信	
3 バリアフリー四国運輸局長表彰	
徳島県立近代美術館……………	21

### 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……………	22
----------------------------	----

#### 《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

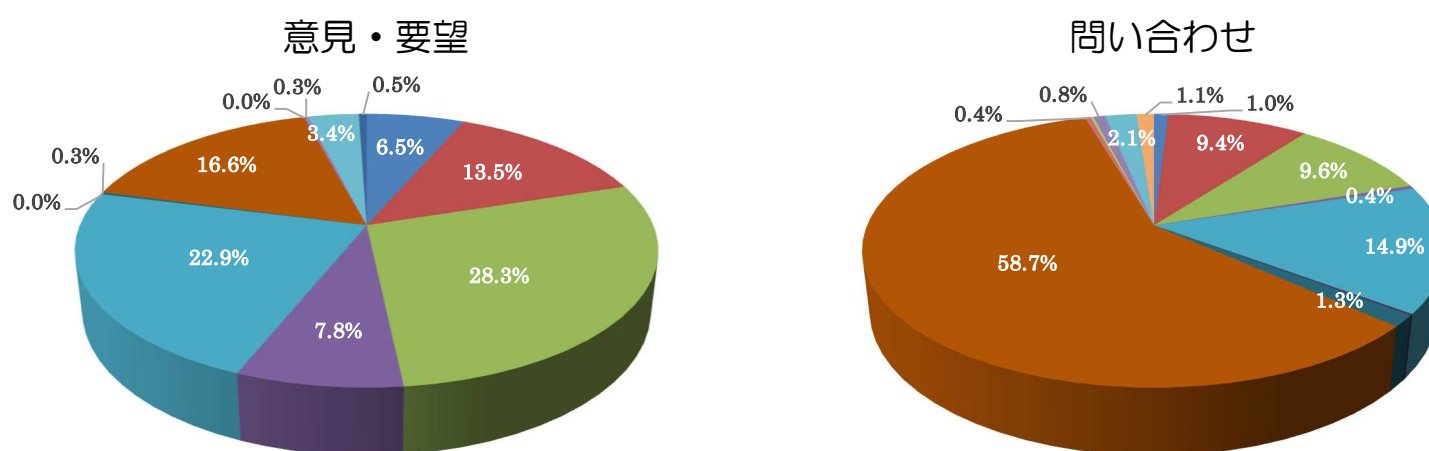
四国運輸局では、交通に関する意見、要望、問い合わせ、苦情等の行政相談に対応するため、四国運輸局及び各運輸支局等に行政相談窓口を設置し、国民利益の保護と行政運営の改善を図っています。

◎令和3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	7	18	25	0	3	2	5	30
バス	2	30	20	52	1	22	26	49	101
ハイヤー・タクシー	2	91	16	109	2	41	7	50	159
旅客船	0	4	26	30	0	2	0	2	32
トラック輸送	4	72	12	88	11	57	10	78	166
引越	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宅配	0	0	0	0	0	0	0	0	0
貨物船	0	0	0	0	0	0	0	0	0
港湾運送・港湾倉庫	0	0	0	0	0	0	1	1	1
自動車登録	0	0	1	1	0	2	5	7	8
自動車検査・整備	6	48	10	64	11	282	14	307	371
自賠	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタカー等	0	0	0	0	1	0	1	2	2
福祉有償運送	0	0	0	0	0	0	1	1	1
船舶	0	1	0	1	1	0	3	4	5
船員	5	6	2	13	3	4	4	11	24
観光	0	0	0	0	1	5	0	6	6
一般管理	0	0	2	2	0	0	0	0	2
合計	19	259	107	385	31	418	74	523	908

各モード別相談件数の割合



■ 旅客鉄道	■ バス	■ ハイヤー・タクシー	■ 旅客船	■ トラック輸送
■ 引越	■ 宅配	■ 貨物船	■ 港湾運送・港湾倉庫	■ 倉庫
■ 自動車登録	■ 自動車検査・整備	■ 自賠	■ レンタカー等	■ 福祉有償運送
■ 船舶	■ 船員	■ 観光	■ 一般管理	

《主な運送事業に関する行政相談（意見・要望）の傾向》

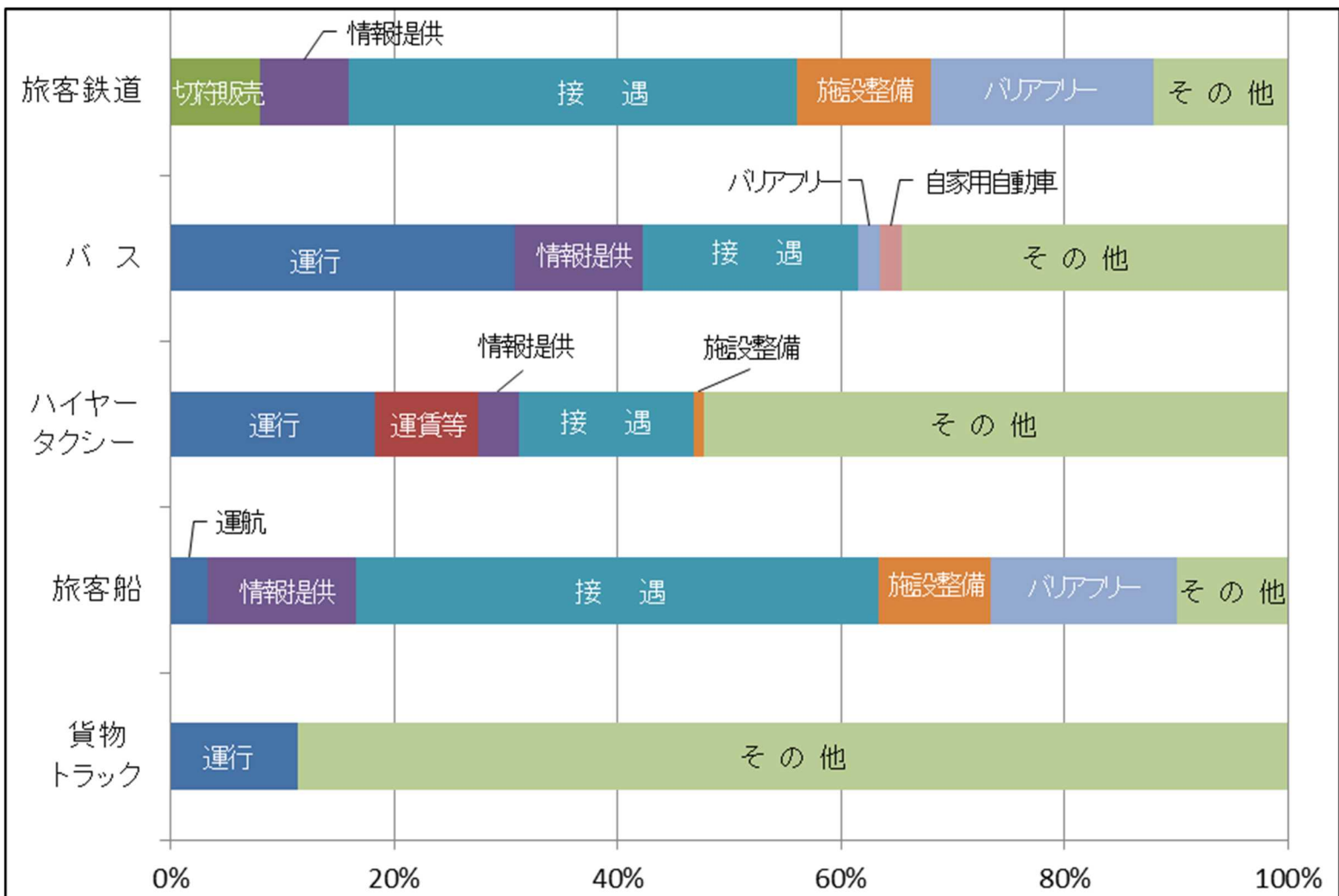
主な運送事業（旅客鉄道、バス、ハイヤー・タクシー、旅客船、貨物トラック）に関する行政相談（意見・要望）件数をモード別に比較すると、行政相談件数をモード別に比較した場合、ハイヤー・タクシーに関する相談が109件（28%）と多く、その内訳では運行、接遇、運賃等に関する件数が多数を占めています。次に相談件数の多いのが貨物トラック輸送に関する相談で88件（23%）、バスに関する相談で52件（13%）、内訳は貨物トラック輸送に関する相談、バスに関する相談ともに、運行に関するものが多くなっています。

なお、相談（意見・要望）の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	16	20	1	10	47
運賃等	0	0	10	0	0	10
切符販売	2	0	0	0	0	2
情報提供	2	6	4	4	0	16
接遇	10	10	17	14	0	51
施設整備	3	0	1	3	0	7
バリアフリー	5	1	0	5	0	11
自家用自動車	0	1	0	0	0	1
その他	3	18	57	3	78	159
合計	25	52	109	30	88	304

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>

終点の駅構内に入った列車が、走行中に運転席側の前照灯を消灯しかつ尾灯をつけた状態で走行していた。安全面に問題があり、省令違反でもある。事業者に指導してほしい。

#### <措置>

事業者を確認したところ、同様の内容で苦情の電話があったが、対象の列車が前照灯を消灯し尾灯を点灯していたかについては分からないとのことだった。対応として折り返し運転のため、終点駅到着直前に前後の標識灯を変更せず、完全に停止してから変更するよう指導したとのことだった。

### ◇バスに関する相談例

#### <意見・要望の内容>

貸切バスが追い越し禁止区間で追い越しを行い危険な思いをしたため事業者を指導してほしい。

#### <措置>

事業者に事実確認を行ったところ、事実が確認できたことから安全最優先で運行を行うよう指導。社内で安全指導を行うなど安全文化を醸成していく旨の回答を得た。

### ◇旅客船に関する相談例

#### <意見・要望の内容>

県の発表でコロナ対策で近隣の航路（鹿島渡船）が4/9～4/21まで運休しており、当航路に釣り客等が流れ込んでくるおそれがあり、感染予防対策で4/21まで島民以外は運送をお断りしたい。（4/21以降は県知事の発表によって延長もありうる。）

#### <措置>

感染リスクの抑制（水際対策）として自治体からの要請に基づき、乗船を控えていただきたい旨を伝えるのは差別的取扱いにはならないので構わないが、強制はできない。

### ◇観光に関する相談例

#### <問い合わせの内容>

漁師が観光船（自前の船）で養殖場まで連れて行き、養殖場を見学してもらい、船上で料理を提供するという養殖場見学を始める。漁師からその事業のネット販売を依頼され、代理で注文を受け付けたいと思っているが旅行業の登録が必要か。

#### <措置>

当該漁師は、海上運送法上の人の運送をする内航不定期航路事業の届出事業者であり、養殖場見学の料金に運賃が含まれていると解され、運送等サービスを提供する者に対する運送等サービスについて、代理して契約を締結し又は媒介する行為にあたり、旅行業の登録が必要になる。

## 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、より優良な輸送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/list.html>

四国運輸局

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！ > 優良事業者等認定・認証制度一覧表 | 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

優良事業者等認定・認証制度一覧表 | 優良事業者を使おう！ | 四国運輸局

印刷用ページ

2021年9月9日 更新

サービス類型	優良認定・認証制度名	実施主体	認定・認証基準	認定・認証事業者名
バス タクシー トラック 倉庫 船舶	グリーン経営認証制度	交通エコロジイ・モビリティ財団	環境保全のための仕組み・体制の整備がなされ、低公害車両の導入等に積極的に取り組んでいるとともに、管理部門(事務所)においても環境保全の推進がなされていること等	四国内159事業所 (バス・タクシー・トラック・倉庫・船舶) 名簿についてはこちら
貸切バス	貸切バス事業者安全性評価認定制度	公益社団法人日本バス協会	事業許可取得後3年以上経過し、安全性に対する取組状況について、法令に規定する内容以上に先進的な取組を行っており、過去2年間に死傷事故が発生していないこと等 H23.4開始	四国内68事業所 名簿についてはこちら
タクシー	優良個人タクシー事業者認定制度	一般社団法人全国個人タクシー協会	一般ドライバーの模範となるような運転操作をしていること、道路運送法等の関係法令を遵守していること等により、ひとつ星、ふたつ星の認定を順に受けて、3年目にマスターの申請にたどりつき、マスター称号を車両の屋上に表示することができる	四国内316事業者 ★★★【最高位の称号】 呼称：マスター(みつ星)

### 3 すぽっとライト（キーマンへのインタビュー）の配信

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3年度「すぽっとライト」の概要》

##### ①香川県視覚障害者福祉センターの中口潤一さん（インタビュー実施日：令和3年6月18日）

香川県内で視覚障害者への歩行訓練や学校の講義・事業者向けの研修の講師として指導や啓発などの活動を行っている香川県視覚障害者福祉センターの中口さんにお話をお伺いしました。



『ありがとうカード』を紹介する  
中口さん



サポート講座で指導を行う中口さん



感染対策として距離をとりながら  
研修を行う中口さん

#### ＜インタビューから＞

所属されている香川県視覚障害者福祉センターの岡館長も、絶大な信頼を寄せています！とおっしゃるほど、精力的に活動されている中口さん。

お話の中にあつた高松駅での研修には、インタビュアーも参加したのですが、中口さんも当事者講師の方も、優しい語り口と説得力のある内容で、非常にわかりやすく、充実したあつという間の1時間でした。

これからは行政や交通事業者さんと一緒に活動していけたらという嬉しいお言葉もいただきました。声かけやお手伝いは当然のことと皆が思えるような社会を、共に目指していきたいと思えます。

##### ②徳島県立近代美術館上席学芸員の竹内利夫さん（インタビュー実施日：令和3年10月14日）

年齢や障がいの有無に関係なく楽しめるユニバーサルミュージアムを目指して取組みを続けている徳島県立近代美術館上席学芸員の竹内利夫さんにお話をお伺いしました。



徳島県立近代美術館 上席学芸員の  
竹内利夫さん



段差を無くして緩やかなスロープに  
改善された出入口



アートイベントサポーターさんが作  
成した触図

#### ＜インタビューから＞

現在、徳島県立近代美術館のホームページでは、駐車場から展示室までの順路、受付やトイレ、アナウンスの音声など館内の様子が地図や映像で紹介されています。

来館前に確認することで不安が和らぎ、鑑賞に集中することが出来そうです。

いつもどおりリラックスしてほしいという竹内さんたちの思いが伝わってきます。

みんなで同じ作品・同じ時間を共有し感想を伝え合う楽しみ、ゆったりと自分のペースで巡る楽しみ、両方を味わうことができる徳島県立近代美術館は、魅力あふれる場所でした。



## II 交通バリアフリーの推進

### 1 四国の公共交通機関の現状

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。



#### 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 (R3年3月末)	2020年度末目標(R2年度末)	対象施設 (R3年3月末)
鉄軌道	鉄軌道駅※	89.5%	○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19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、停車時間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	34.8%	約70%	
バス	バスターミナル※	—	○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※	—	○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	(該当なし)
	旅客船	74.4%	○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※	100%	○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	
タクシー	福祉タクシー車両	807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。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、1日当たりの平均利用者数3,000人以上に該当する旅客施設が減少。

四国における旅客施設については、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。

**旅客施設の状況（令和3年3月31日現在）**

●主要鉄軌道駅のバリアフリー状況●

	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
				エレベータの設置	エスカレータの設置			
鉄道	四国旅客鉄道(株)	高松駅	18,570					
		徳島駅	11,120	○				
		松山駅	9,568	○				
		坂出駅	8,428	○	○			
		高知駅	7,668	○	○			
		丸亀駅	6,556	○	○			
		宇多津駅	3,690	○	○			
		今治駅	3,428	○				
		多度津駅	3,350					
	後免駅	3,312	○					
	高松琴平電気鉄道(株)	瓦町駅	11,245		○	○		
		高松築港駅	9,726					
		片原町駅	4,289					
太田駅		3,654						
伊予鉄道(株)	松山市駅	15,310		○	○			
	古町駅	3,682						
軌道	伊予鉄道(株)	松山市駅前停留所	5,156					
		大街道停留所	3,340					
	とさでん交通(株)	はりまや橋停留所	3,268					
主要駅（19駅）に占める適合駅数				17		18	16	18
全駅（496駅）に占める適合駅数				144		243	62	287

※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19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。

● 旅客船ターミナルのバリアフリー状況 ●

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
87	44	11	21

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上に該当する旅客船ターミナルはない。

● バスターミナルのバリアフリー状況 ●

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	2	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。

● 鉄軌道駅のバリアフリー状況 ●

駅総数	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	転落防止設備
496	144	243	62	287

※ 1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の19駅を含む。



車両等の状況 (令和3年3月31日現在)

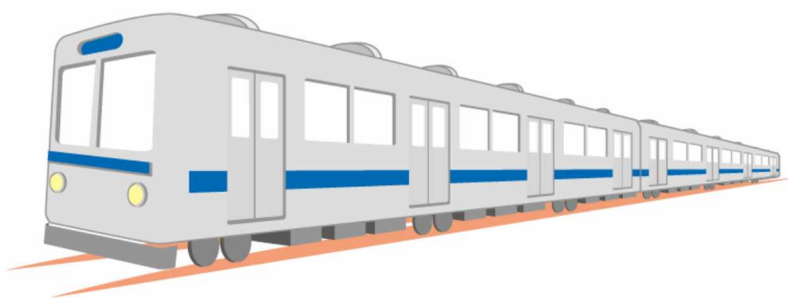
● 鉄軌道車両のバリアフリー状況 ●

区分	総車両数	基準適合両数	基準適合率
鉄道車両	580	217	37.4%
軌道車両	103	21	20.4%
合計	683	238	34.8%

● 福祉タクシーの導入状況 ●

基準適合両数
807

※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状況 ●

総隻数	基準適合隻数	基準適合率
82	61	74.4%

※適用除外船除く。(適用除外隻数含む: 137隻)

● 乗合バスのバリアフリー状況 ●

車両総数	区分	基準適合両数	基準適合率
975 ※1	低床バス※2	698	71.6%
	ノンステップバス	566	58.1%

※1 車両総数は、総車両数(1,515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。

## 2 令和3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3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。



公共交通利用促進キャラクター「のりたろう」

☆令和3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	2両
●ノンステップバス	18両
●福祉タクシー（リフト又はスロープ付き）	5両

### ②自治体への支援（基本構想等作成）

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「移動等円滑化促進方針（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となっています。

四国内ではこれまでに6市町（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3年度には四国地方整備局とともに、すでに基本構想を策定している6市に対して基本構想の見直しとマスタープランの作成を、また基本構想・マスタープランを未策定の23自治体に対しては、それぞれの計画の作成についてプロモートを実施しました。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。

#### <令和3年度プロモート実績>

##### ○基本構想策定済みの自治体

丸亀市、高松市、松山市、高知市、今治市、徳島市

##### ○基本構想・マスタープラン未策定の自治体

鳴門市、藍住町、三好市、馬路村、上島町、鬼北町、いの町、善通寺市、直島町、琴平町、坂出市、南国市、観音寺市、宇多津町、三豊市、宇和島市、多度津町、西条市、松前町、阿南市、松茂町、八幡浜市、新居浜市

### 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3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。

障害当事者団体からは、「『障害の社会モデル』の考え方を講座や研修で伝えていく必要がある。」、「各地のバリアフリーの取組を知ることができて良かった。全国の取組を集約したものがあればなお良い。」、「『心のバリアフリー』は、思いやりやゆずり合いの心ではない。自治体のなかでも間違った認識をしているところがあるので、『心のバリアフリー』の定義付けが必要である。」、「バリアフリーについて改善してきているが、情報支援についてはまだまだなので、しっかり取り組んで欲しい。」といった意見がありました。

また、学識経験者委員からは「人口の多いところからバリアフリーを進めていくのは仕方ないことかも知れないが、一部の人が我慢を強いられてはならない。ひとりひとりの権利・自由を保障しつつ展開すべきである。」、座長である徳島文理大学の藤澤教授からは「バリアフリー施策を行う上で、地域の特性を見据えて取り組む必要がある。」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6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3回移動等円滑化評価会議四国分科会（高松市）

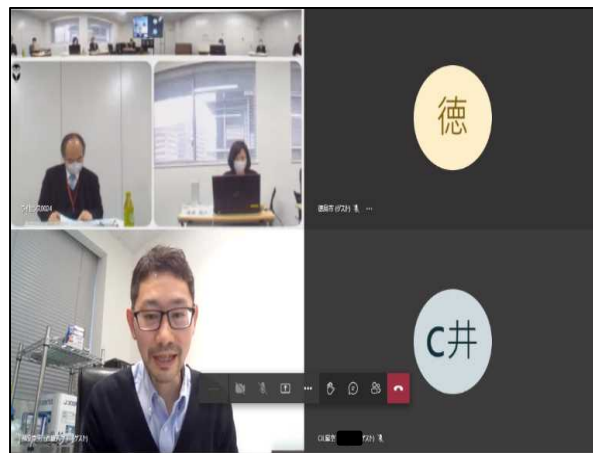
日 時	令和3年7月20日（火） 14:00～16:00
場 所	高松サポート合同庁舎 南館4階 会議室+WEB
主な議事	移動等円滑化の進展状況 事業者団体等、自治体、四国地方整備局、四国運輸局の主な取組 意見交換 ほか
出席者	徳島文理大学 工学部機械創造工学科 藤澤教授 近畿大学 工学部社会環境工学科 柳原准教授 （公財）香川県老人クラブ連合会、（公財）香川県視覚障害者福祉協会 全国脊髄損傷者連合会香川県支部、香川県障害者スポーツ指導者協議会 （公財）香川県身体障害者団体連合会、四国ろうあ連盟 （社福）香川県手をつなぐ育成会、（一社）日本発達障害ネットワーク 香川県精神障害者家族連合会、CIL 星空、NPO法人わをん NPO法人福祉住環境ネットワークこうち 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（株） 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（43名出席）

#### ④バリアフリーに関する意見交換会の開催

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（徳島）を、感染症対策としてオンラインで開催しました。

今回の意見交換会において、「列車内で遅れやトラブルが分かるように電光掲示板を設置して欲しい。」、「障害当事者向けに、交通機関の使い方や、乗車した際のマナーを学べる体験会を企画してもらいたい。」、「高速バスにバリアフリー対応した車両を導入して欲しい。」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（徳島）

日 時	令和4年3月1日（火）14:00～16:00
場 所	四国運輸局 会議室（オンライン）
主な議事	県別意見交換会開催の経緯 意見交換 ほか
出席者	徳島文理大学 理工学部機械創造工学科 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）徳島県老人クラブ連合会、徳島県聴覚障害者福祉協会、 ヒューマンケア徳島、徳島県自閉症協会、CIL 星空、 四国旅客鉄道（株）、徳島バス（株）、徳島市交通局、 徳島空港ビル（株）、（一社）徳島県バス協会、四国鉄道協会、 徳島県立近代美術館、徳島県・徳島市・阿南市バリアフリー担当者 （35名出席）

⑤移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想の作成支援及び「障害の社会モデル」の理解促進に関するセミナーの開催

令和4年3月15日(火)に四国運輸局が主催とし、移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想の作成支援及び「障害の社会モデル」の理解促進に関するセミナーをオンラインで開催しました。

四国4県と25自治体、障害当事者団体等にご出席いただきました。

今回のセミナーでは、移動等円滑化促進方針及びバリアフリー基本構想の作成支援に関する説明のほか、第3回移動等円滑化評価会議四国分科会(令和3年7月)においてご提案いただきました障害当事者講師によるセミナーの開催が実現しました。

障害当事者である浅見さんを講師としてお招きし、障害は社会によって生み出されるものであり、これを社会全体の問題として捉え、その障害を取り除くのは社会の責務であるとする「障害の社会モデル」の考え方や、具体的な事例等を用いてご講演いただきました。

今後も、障害当事者講師にご講演いただき、「心のバリアフリー」「障害の社会モデル」などの普及啓発を行ってまいります。



移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想の作成支援及び「障害の社会モデル」の理解促進に関するセミナー

日 時	令和4年3月15日(火) 14:00~16:00
場 所	四国運輸局 会議室 (オンライン)
内 容	① 移動等円滑化促進方針及びバリアフリー基本構想の作成支援について 国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課 ② 「障害の社会モデル」の正しい理解に向けて 公益財団法人香川県視覚障害者福祉協会 会長 浅見裕一郎 氏
出席者	CIL 星空、四国4県、25自治体、四国地方整備局・四国運輸局職員 (50名出席)

## ◎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3年度は、小学校の総合学習の一環として、高松市(香川県)、徳島市(徳島県)、藍住町(徳島県)で、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3年6月9日(水)  
13:30~15:30
- 開催場所 高松市立亀阜小学校
- 主催・運営 四国運輸局、香川運輸支局
- 協力 全国脊髄損傷者連合会／高松市社会福祉協議会  
／ことでんバス(株)
- 受講者 高松市立亀阜小学校(5年生)88名
- 教室内容等 バスの乗り方教室  
車椅子利用者の疑似体験  
視覚障がい者疑似・介助体験  
意見交換会



## 総合学習



車椅子で乗車できます～バスの乗り方教

亀阜小学校では、5年生のみなさんがバスの乗り方や低床バスの特徴を学んだほか、車椅子利用者疑似体験及び視覚障がい者の疑似・介助体験を行いました。

参加した皆さんは、体験をとおして、相手の立場を理解し協力することの大切さを学びました。



段差を超えられるかな？  
～車椅子利用者の疑似体験～



階段があるよ！ ～視覚障がい者の疑似・介助体験～



## 高松教室

開催日時 令和3年6月23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3年度四国運輸局新規採用職員 4名  
四国地方整備局職員 4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8名が参加し、高松駅構内でホームや列車を使って、視覚障害者疑似体験や介助方法を学びました。

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。



## 徳島教室

開催日時 令和3年10月25日(月)  
13:50~14:35  
開催場所 徳島市立八万南小学校  
主催・運営 四国運輸局  
協力 日本財団パラリンピックサポーターセンター  
受講者 徳島市立八万南小学校(4年生)106名  
教室内容等 バスの乗り方教室  
車椅子利用者の疑似・介助体験  
視覚障がい者疑似・介助体験  
意見交換会



# 総合学習



オンライン授業の様子

八万南小学校においては、どのような障がいがあるのか、また、パラリンピアンがどんな工夫をして競技に臨んでいるかを動画や講義で学びました。参加した小学生のみなさんからは、「障がい者、健常者関係なく困っていたら助けてい」といった声が聞かれました。



どんな障がいがあるかな？



どんな工夫をしているかな？

## 徳島教室

開催日時 令和3年10月27日(水)  
13:30~15:30  
開催場所 徳島市立上八万小学校  
主催・運営 四国運輸局、徳島運輸支局  
協力 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、徳島市交通局  
受講者 徳島市立上八万小学校(3年生)52名  
教室内容等 バスの乗り方教室  
車椅子利用者の疑似・介助体験  
視覚障がい者疑似・介助体験



# 総合学習



ノンステップバスは…  
～バスの乗り方教室～

上八万小学校においては、小学生のみなさんがバスの乗り方やノンステップバスに乗降する車椅子利用者の介助方法や固定場所の見学をしました。

また、車椅子利用者と視覚障がい者の疑似・介助体験を行い、利用者と介助者の困難さを身を持って感じていました。



少しのバリアも大変  
～車椅子利用者の疑似・介助体験～



登りになっているよ！  
～視覚障がい者の疑似・介助体験～

## 藍住教室

開催日時 令和3年11月2日(火)  
13:30~15:30  
開催場所 藍住町立藍住西小学校  
主催・運営 四国運輸局、徳島運輸支局  
協力 社会福祉法人藍住町社会福祉協議会  
社会福祉法凌雲福祉会  
徳島バス株式会社  
受講者 藍住町立藍住西小学校(4年生)89名  
教室内容等 バスの乗り方教室  
車椅子利用者の疑似・介助体験  
視覚障がい者疑似・介助体験  
意見交換会



# 総合学習



風船が!!

～バスの内輪差実演～

藍住西小学校においては、小学生のみなさんがバスの乗り方や車椅子利用者のバス乗降介助の実演やバスの内輪差の学習をしました。

また、車椅子利用者と視覚障がい者の疑似・介助体験をとおして相手の立場を理解し協力することの大切さを学びました。



少しのバリアも大変

～車椅子利用者の疑似・介助体験～



下りの階段、気をつけて

～視覚障がい者の疑似・介助体験～

## 高松教室

開催日時 令和3年11月8日(月)  
15:00~16:15  
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、「障がいをお持ちの方より、具体的な話を伺え、非常に参考になりました。」などの感想がありました。



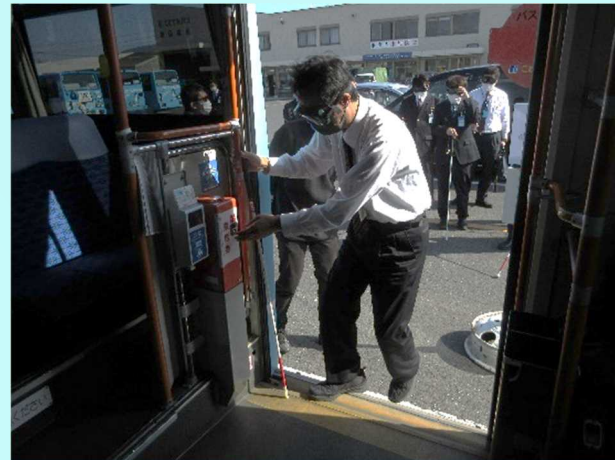
## 高松教室

開催日時 令和3年11月17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  
ことでんバス株式会社  
受講者 ことでんバス乗務員等 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

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。



## ⑦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「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3年度は、第61号から第64号まで発行し、その概要は次のとおりです。



公共交通利用促進キャラクター「のりたろう」

なお、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://www.tb.mlit.go.jp/shikoku/soshiki/seisaku/news.html>)

### ○第61号 (R3.7発行)

- 1 バリアフリー研修(職員向け)を開催しました
- 2 消費者行政レポート(令和2年度報告)を発行

### ○第62号 (R3.11発行)

- 1 第3回移動等円滑化評価会議四国分科会を開催しました
- 2 バリアフリー教室・バスの乗り方教室を開催  
・高松市立亀阜小学校
- 3 消費者行政インタビューNo.53
- 4 公共交通事故被害者等支援フォーラムを開催します

### ○第63号 (R4.1発行)

- 1 公共交通事故被害者等支援フォーラムの開催  
・令和3年11月26日 オンライン
- 2 バリアフリー教室・バスの乗り方教室を開催  
・徳島市立八万南小学校  
・徳島市立上八万小学校  
・藍住町立藍住小学校  
・高松琴平電気鉄道株式会社  
・ことでんバス株式会社
- 3 バリアフリー研修(事業者向け)を開催
- 4 すぽっとライト No.54
- 5 移動等円滑化促進方針・基本構想を分かりやすく説明します①
- 6 令和3年度 高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン

### ○第64号 (R4.3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4年3月1日 オンライン
- 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  
◎徳島県立近代美術館
- 3 移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本構想の作成支援及び「障害の社会モデル」の理解促進に関するセミナーを開催しました  
・令和4年3月15日 オンライン
- 4 四国におけるバリアフリー推進施策

### 3 バリアフリー四国運輸局長表彰

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3年度は、令和4年3月1日（火）に香川県高松市の四国運輸局において表彰式（オンライン）を行い、以下の団体を表彰しました。

#### 《被表彰者》徳島県立近代美術館



（写真は左から交通政策部長、学芸交流課 課長 亀井 幸子さん、徳島県立近代美術館 上席学芸員 竹内 利夫さん）

取組概要は次のとおりです。

#### 「どなたもどうぞ」 観光のユニバーサルデザイン化を推進

##### ○徳島県立近代美術館

徳島県徳島市八万町向寺山文化の森総合公園 館長 桑村 光明

##### ◎工夫を凝らした定期開催イベント

- ・聴覚障がい者に向けた手話通訳や筆談での鑑賞会
- ・視覚障がい者に向けた対話や触図を介しての鑑賞会
- ・視覚障がいを持つサポーターと聴覚障がいを持つサポーターがナビゲーターを務める鑑賞会
- ・子ども鑑賞クラブ

##### ◎アートイベントサポーター（障がい当事者も含む）と共に作成

- ・触図（視覚障がい者の鑑賞の手助け）・手話ビデオ・音声ガイド
- ・短い言葉が点字とともに書かれた積み木（感想を伝え合う）

##### ◎くつろぎの館内設備

- ・ピクトグラムを用いた簡潔で分かりやすい案内表示
- ・心落ち着く空間を提供する木製家具配置のロビースペース

##### ◎充実のホームページ

- ・所蔵作品のコンパクトな解説やズーム機能を楽しむことのできるデジタルミュージアム
- ・感覚に優しい（センサリーフレンドリー）の取り組み





### Ⅲ 公共交通事故被害者等支援業務

航空、鉄道等公共交通における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、国土交通省に「公共交通事故被害者等支援室」が設置され、公共交通事故被害者などに対する支援の常設窓口が設置されています。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ます。

#### ● 事故発生直後の対応

- ・事故被害者の搬出先病院などにおいて支援活動、相談窓口の周知活動（コンタクトカード※の配布）の実施

##### コンタクトカード

事故による被害者や家族に対して、相談窓口の連絡先等を速やかに伝達するツールとして本省相談窓口の連絡先を記した名刺サイズのカード。



- ・常設の窓口のほか、必要に応じて事故現場の近くなどに相談窓口を設けて被害者からの相談・要望に対応

#### ● 事故発生後の中期的対応

- ・事故当事者たる公共交通事業者による支援内容の情報提供
- ・関係団体等の相談窓口や、心身のケア・その他生活支援についての専門機関の紹介
- ・事故調査・安全対策等に関する情報提供

#### ● 平時における対応

- ・関係機関（警察、消防、医療機関、地方公共団体、日本赤十字社、被害者団体、「心のケア」専門家、犯罪被害者 NPO など）とのネットワーク構築

##### ・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ます。

令和 4 年 3 月 31 日現在、四国運輸局管内の 38 事業者が被害者等支援計画を策定しています。

##### <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	24	
鉄軌道事業者	3	旅客船事業者	10	計38事業者

##### <全国の公共交通事業者による被害者等支援計画の作成状況>

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_mn\\_000008.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000008.html)

## • 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ます。

<過去5年間の開催実績>

開催日	開催地	講演内容
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
令和 3年11月26日	オンライン	「交通事業者が事故を起こしたとき」高木 慶子 氏 「安全の鐘を鳴らし続けて」美谷島 邦子 氏

- ※ 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）  
下村 誠治 氏 明石歩道橋事故犠牲者の会 会長  
高木 慶子 氏 上智大学グリーンケア研究所名誉所長

## 令和3年度公共交通事故被害者等支援フォーラム

- 【開催日時】 令和3年11月26日（金） 14:00～16:30  
【開催場所】 高松市サポート合同庁舎南館4階四国運輸局会議室（オンライン開催）  
【出席者】 出席者総数：51名  
（事業者：24名、報道機関：3名、その他関係者：24名）  
【概要】 公共交通事故被害者等支援フォーラム  
(1) 「公共交通事故被害者等支援の現状」 国土交通省四国運輸局  
バリアフリー推進課長補佐 廣瀬 繭子  
(2) 「交通事業者が事故を起こしたとき」  
上智大学グリーンケア研究所名誉所長 高木 慶子 氏



- (3) 「安全の鐘を鳴らし続けて」  
日航ジャンボ機御巣鷹山墜落事故被災者家族の会（8.12連絡会）  
事務局長 美谷島 邦子 氏



《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  
徳島市万代町3丁目5番2 徳島第2地方合同庁舎  
 応神町庁舎 〒771-1156 TEL 088-641-4811  
徳島市応神町応神産業団地1番地1

■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  
高知市棧橋通5丁目4番55号 高知港湾合同庁舎  
 大津庁舎 〒781-5103 TEL 088-866-7311  
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	TEL 0898-33-9001
	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>