

障害者政策委員会（第 29 回）資料（交通の好事例）

＜障害者から寄せられた事例＞

①乗務員、駅員等による介助

- ・タクシーで病院に行くときに運転士が受付まで連れて行ってくれた。
- ・電車の利用時に乗り継ぎまで案内してくれた。降車駅では係員が出迎えてくれた。
- ・バスを降りる際、カードを入れるときに運転士が手助けをしてくれた。バスに 1 人で乗ったときに運転士が空席に連れて行ってくれた。

②筆談での対応

- ・駅員に尋ねたら筆談してくれた。

③メモ書きでの情報提供

- ・飛行機の順延理由をメモ書きで伝えに来てくれた。

④事故時に常に車内放送で状況説明

- ・電車の事故の時、常に車内放送で状況説明をしてくれた。

＜交通事業者から寄せられた事例＞

①係員による付き添い

- ・他社交通事業者まで連絡し、案内誘導している。
- ・エレベーター、エスカレーター・階段出口位置等が乗車位置に対応して分かる一覧表を駅ごとに作成し、駅係員で共有している。
- ・要請により乗降駅に出向いて介助を実施している。
- ・列車から降りられた際、タクシー乗降場まで付添い介助をしている。

②定期的に利用する障害者にあわせ低床型バスを配車

- ・定期的に利用する障害者にあわせて（車いす）、バリアフリー対応の車両を配車している。

③障害者割引の簡素化

- ・（従来は障害者手帳の番号等の控えを取っていたが、手続きを簡素化し）障害者手帳の呈示のみで障害者割引で利用可能にしている。

④専用相談窓口の設置、事前情報の提供

- ・専用相談窓口を設け、事前に申告、相談いただくことで、関係部署への引き継ぎや情報共有を実施している。
- ・専用相談窓口を設けるとともに、テレビ電話での手話やメール、チャットなどでも受け付けている。
- ・インターネットで低床式車両の走行位置情報の提供サービスを実施している。
- ・配車注文専用のシートを準備し、FAX で予約受付を行っている。

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 『2016年版すぐわかる障害者差別解消法～社会の障壁をとり除こう～誰もが円滑に利用できる公共交通機関を目指して』（冊子準備中）より

<盲導犬の訓練に協力>

盲導犬のバス乗車訓練に際し、営業所のバスを提供している。営業所の側も補助犬への理解が深まる。

<機内飲料メニューをわかりやすく提示>

飛行機内のドリンクメニューに写真を追加し指差しでオーダーできるようにした。聞こえない人、外国人を始め、コミュニケーションの取りにくい人に役立つ。



盲導犬の訓練でバス車両を使用(写真提供 東急バス)



機内のドリンクメニュー表(写真提供 日本航空)