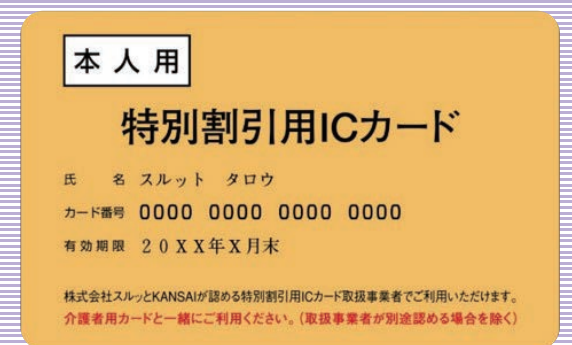
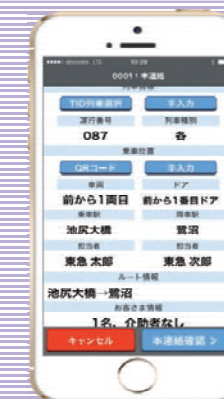


国土交通省

バリアフリー化推進功労者 大臣 表彰式



令和 2 年 1 月



【お問い合わせ先】 〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2 丁目 1 番 3 号
国土交通省総合政策局安心生活政策課 TEL: 03-5253-8111 (代)
この冊子の作成にあたっては、「UD 書体」「カラー UD」を使用しています。



目 次

■ プログラム	2
■ 国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰について	3
■ 講 評	4
秋山 哲男 委員（中央大学 教授）	
高橋 儀平 委員（東洋大学 名誉教授）	
星加 良司 委員（東京大学大学院教育学研究科 附属バリアフリー教育開発研究センター 准教授）	
新田 保次 委員（大阪大学 名誉教授）	
河野 康子 委員（一般財団法人 日本消費者協会 理事）	
■ 受賞者事例報告	
・車椅子のまま乗車可能なエレベーター付バスの開発と日本初の空港連絡バスへの導入 （東京空港交通株式会社・三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社）	6
・全駅可動式ホームドアの設置と多面的なバリアフリー化への取組 （北大阪急行電鉄株式会社）	8
・ホームドアの全駅整備計画、 接客サービスの強化等のハード・ソフト一体となったバリアフリーの実現 （東急電鉄株式会社）	10
・障害者手帳の提示無しで割引可能なＩＣカードの普及 （スルッと KANSAI 協議会）	12
・交通事業者として地域と連携して認知症の方をサポートする積極的な取組 （芸陽バス株式会社）	14
・世界トップレベルのユニバーサルデザイン水準を目指した多様な取組 （成田国際空港株式会社）	16

プログラム

令和2年1月23日（木）

● 選考委員からの講評

中央大学 教授	秋山 哲男 氏
東洋大学 名誉教授	高橋 儀平 氏
東京大学 大学院教育学研究科附属 バリアフリー教育開発研究センター准教授	星加 良司 氏
大阪大学 名誉教授	新田 保次 氏
一般財団法人 日本消費者協会 理事	河野 康子 氏

● 受賞事例報告 ～受賞者より～

東京空港交通株式会社・三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社

【車椅子のまま乗車可能なエレベーター付バスの開発と日本初の空港連絡バスへの導入】

東京空港交通株式会社では、従来のリフト付バスの利用者の意見を収集し、バスメーカーに改善要望をすることで、車椅子のまま乗車可能な空港連絡バスの新たなタイプとして「エレベーター付リムジンバス」の開発につなげた。国内で初めて導入、営業を行い、公共交通のバリアフリー化を進めている。

三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社では、車椅子乗降時間を短縮し、かつ手荷物室を確保出来る車両について検討した結果エレベーター付バスという新たな方式に至り、設計・試作及び評価を重ねエレベーター付バスを開発・製品化した。

北大阪急行電鉄株式会社

【全駅可動式ホームドアの設置と多面的なバリアフリー化への取組】

北大阪急行電鉄では、全駅可動式ホーム柵設置を目標として掲げ、2018年3月に全駅への設置を完了させた。合わせて社員のサービス助士資格の取得や、耳の不自由なお客様への機器の導入など駅等のバリアフリー化を推進している。

東急電鉄株式会社

【ホームドアの全駅整備計画、接客サービスの強化等のハード・ソフト一体となったバリアフリーの実現】

東急電鉄株式会社では、2014年度からホームドア整備を進めており、2019年度末には全ての駅のホームドア整備が完了する予定であり、ホーム上の安全性向上に努めている。また、バリアフリールート複数の確保など施設面でのバリアフリー化を積極的に進めている。その他、バリアフリー連絡アプリの活用や接客サービス選手権の開催を通じてハード・ソフト両面でのバリアフリー化を推進している。

スルッと KANSAI 協議会

【障害者手帳の提示無しで割引可能なICカードの普及】

スルッと KANSAI 協議会では、身体障害者及び知的障害者向けの特別割引用ICカードを発行した。スルッと KANSAI 協議会加盟のICカードシステム導入事業者（58事業者）で利用可能。事前に登録することで、利用都度の確認が不要になり、障害者の方の外出支援を促進している。

芸陽バス株式会社

【交通事業者として地域と連携して認知症の方をサポートする積極的な取組】

芸陽バス株式会社では、高齢社会における認知症の方の増加を受け、交通事業者として認知症の方々へのサポートに積極的に取り組むことを掲げ、社長以下、幹部社員を含め全社員の認知症サポーター養成講座の受講を進めた。また、実際に行方不明の認知症の方を発見し、地域のバス事業者として大きく貢献している。

成田国際空港株式会社

【世界トップレベルのユニバーサルデザイン水準を目指した多様な取組】

成田国際空港株式会社では、障害当事者、有識者、空港関係者で構成される「成田空港UD推進委員会」を設立し、成田空港UD基本計画と具体的な取組を決定した。その中で案内カウンター、エレベーター、誘導用ブロック、カームダウン施設、トイレ、スタッフ教育等の総合的なバリアフリー化を進めている。

● 表彰状授与式

国土交通省バリアフリー化推進功労者 大臣表彰について

国土交通省では、平成18年12月施行の「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」の趣旨を踏まえ、公共交通機関、建築物、道路などの総合的かつ一体的なバリアフリー化を進めるとともに、国民のバリアフリーに関する意識啓発にもより一層努めております。

このため、国土交通分野におけるバリアフリー化の推進に多大な貢献が認められた個人又は団体を表彰し、優れた取組について広く普及・奨励することを目的として、平成19年度に、国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰制度を創設しました。

第13回となる今回も多く優れた取組が推薦され、なかでも特に優れた取組を大臣表彰することとなりました。今後とも、この制度により優れた取組を普及・奨励することによって、国土交通分野におけるバリアフリー化に向けた取組がより一層推進することを期待しております。

表彰対象

バリアフリー化の推進に向けて国土交通分野における多大な貢献が認められ、かつ顕著な功績又は功労のあった個人又は団体です。

選定方法

国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰選考委員会において、本省内部部局や地方局等から推薦のあった候補案件より選考し、最終的に国土交通大臣が決定します。

国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰選考委員会

国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰選考委員会の委員は、次のとおりです。

秋山 哲男	中央大学 教授
高橋 儀平	東洋大学 名誉教授
星加 良司	東京大学 大学院教育学研究科附属 バリアフリー教育開発研究センター 准教授
新田 保次	大阪大学 名誉教授
河野 康子	一般財団法人 日本消費者協会 理事

第13回受賞者の決定

15候補者に対する選考委員会の審査を経て、大臣表彰として、6件の受賞者を決定しました。

第13回となる今年度の表彰においては、全国各地から15件のご推薦をいただきました。全国において、着実にバリアフリー化への取組が展開されつつあることがうかがえます。

全15件は、ハード面(施設整備等)からソフト面(支援活動等)に渡る幅広い取組をご推薦頂きました。

個々の推薦案件を見ますと、鉄道・バス・空港といった公共交通や建築物等について、新たな技術開発も含め、意欲的にバリアフリー化を進める取組が見られます。あわせて、ソフト面での支援も含め、きめ細かなバリアフリー化を進める取組も見られます。

また、地域の事業者との連携や学校出前体験講座など地域に根ざしたバリアフリー化等の取組が見られるところです。他にも障害当事者団体としての取組やスマートフォンアプリの活用などバリアフリー化の取組が幅広い分野へ広がってきていることが感じられました。



秋山 哲男 委員
(中央大学 教授)

表彰者の選定に当たっては、事業の新規・先進性、波及・影響度の他、高齢者・障害者等の当事者参加が確実に図られていること、地道な取組であっても根気強く継続的にやっていること、また様々な主体間の意見調整など困難な事業をやり遂げたことなどについて考慮の上、評価しました。

「東京空港交通株式会社・三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社」は、これまで空港のリムジンバスは鉄道のエレベーターや都市内のノンステップバスの整備に比べて極めて遅れている領域であったが、今回3社は、想定を超える努力でスロープ+車内エレベーターで地上から1.35メートルの高さに移動し、専用スペース(6座席を取り外して車内エレベーターを設置し4座席を折りたたんで車椅子席を整備)に固定される仕組みのバスを開発しました。これに



高橋 儀平 委員
(東洋大学 名誉教授)

より空港のリムジンバスによる移動の可能性が高くなりました。これらの取組を評価し表彰することとしました。

「北大阪急行電鉄株式会社」は、小規模ですが、すべての駅でバリアフリーの法令やガイドラインをほぼ満たしています。また、バリアフリーについては、ホームドアなど大変なハードの対策に加え、聴覚障害者や外国人に対するコミュニケーションのツールを導入したこと等、「ハードとソフトの一体的対策」、つまり総合的なバリアフリーを実践しました。特定の施設・設備の対策に重点がおかれたわけではなく、バランスよく多様な対策について会社を挙げて取り組んでいることを評価し表彰することとしました。

「東急電鉄株式会社」は、全駅へのホームドアを2014年度から僅か6年の間にすべての駅に設置完了とするなど、法で望まれる整備はもとより積極的に利用者本位で多面的なバリアフリーを推進し、首都圏鉄道事業者の模範となっている点を高



新田 保次 委員
(大阪大学 名誉教授)

く評価しました。また従業員の接客サービスを徹底するため、利用者から寄せられた様々な意見を丁寧に分析し、ユニークな従業員教育を長年に渡り展開しています。特に、2001年より毎年実施されている「接客サービス選手権」は出題からロールプレイまで他では見られません。渋谷駅を中心とした再開発事業を始めとする先進的なバリアフリー事業もさらに期待されます。これらの取組を評価し表彰することとしました。

「スルッとKANSAI協議会」は、交通事業者におけるバリアフリー化や接客対応が、その業務の性質上、安全性第一のリスク管理的な視点に偏りがちであるのに対して、本取組は、デジタル技術の活用により、利用者視点に立った利便性向上を図るものである点に特徴があります。また、そのために58事業者の調整を行い、共通システムの導入を実現させた点は特筆に値します。この取組の経験と実績は、あらゆる交通手段による移動を1つのシームレスなサービスとして交通事業者間を統合したことはきわめて大きな社会的効果を生む潜



星加 良司 委員
(東京大学 大学院教育学研究科附属
バリアフリー教育開発研究センター 准教授)

在的可能性を有しているものと評価できます。これらの取組を評価し表彰することとしました。

「芸陽バス株式会社」は、2016年、東広島市からの認知症サポーターのステッカーのバス車内掲載の依頼を契機に、認知症サポーターの養成に関する取組を開始しました。以降、社長、幹部社員も含め、職員および運転士を対象とした認知症サポーター養成講座を複数回実施し、会社全体での取組を積極的に行いました。このような取組は、認知症の方を抱える従業員への理解や地域での行方不明の認知症の方の保護にもつながり、多様な波及効果を生み出しています。現在、このような取組を行っている事業者は少なく、今後、認知症の方が増加していくと予想される我が国において、先進的かつ意義深



河野 康子 委員
(一般財団法人 日本消費者協会 理事)

い取組であると高く評価し表彰することとしました。

「成田国際空港株式会社」は、日本の表玄関である成田空港を利用する国内外の多数の旅客等に対して、世界トップレベルのユニバーサルデザインの視点によるサービス提供を目的として、障害当事者・研究者や専門家・事業者が一体となって粘り強く計画を策定し、着実に整備改善に取り組んでいます。中でも、発達障害者に向けたクールダウン・カームダウン設備の導入や航空会社と協働で企画した機上体験の実施は先進的であり、情報通信技術を活用した多様なコミュニケーション手段の導入や、障害児向けの事前情報提供手段の充実に加えて、空港スタッフの教育研修にも力を入れており、ステークホルダーを巻き込んだアプローチは、他の空港会社においても好事例として共有化ができる取組であると評価し表彰することとしました。

今回ご推薦いただいたものには、それぞれの特徴ある取組も多く、今回受賞とならなかったものにも、優れた取組がありました。

受賞された方々も、また、残念ながら受賞とはならなかった方々も、引き続きこのようなすばらしい取組を継続的に進めていただくことを期待するとともに、このような各分野における先進的な取組が参考となり、我が国の生活環境の一層のバリアフリー化が進展することを、選考委員一同、祈念しております。

<選考委員一同>

東京空港交通株式会社／三菱ふそうトラック・バス株式会社 「車椅子のまま乗車可能なエレベーター付バスの開発」

／三菱ふそうバス製造株式会社 と日本初の空港連絡バスへの導入」

講 評

空港のリムジンバスは鉄道のエレベーターや都市内のノンステップバスの整備に比べて極めて遅れている領域であった。今回、東京空港交通株式会社／三菱ふそうトラック・バス株式会社／三菱ふそうバス製造株式会社の3社は、想定を超える努力でスロープ+車内エレベーターで車椅子のまま地上から約1.35メートルの高さに移動し、専用スペース（6座席を取り外して車内エレベーターを設置し4座席を折りたたんで車椅子席を整備）に固定される仕組みのバスを開発した。これにより空港のリムジンバスによる移動の可能性が高くなった。

受賞者の取組

取組の概要

東京空港交通株式会社・三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社では、車椅子のまま乗り込めるエレベーター付バスを開発し、空港連絡バスとして国内で初めて導入、営業運行をおこなった。

●エレベーター付バスの導入と高速路線での運用によるユニバーサルサービスの拡充の実現

従来のリフト付バス利用者の意見を収集し、問題点・課題点を元にバスメーカーへ改善要望し、車椅子のまま乗車可能な空港連絡バスの新たなタイプとして「エレベーター付リムジンバス」の開発につなげた。国内で初めて導入、営業運行を行い、停留所施設の制約や天候等の影響が軽減され高速路線の新たな選択肢が増えることにより更なるユニバーサルサービスを拡充することが可能となった。



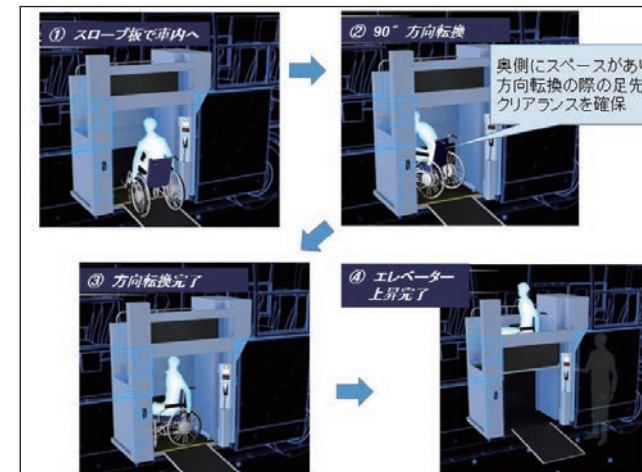
エレベーター付バス乗車風景



エレベーター付バス乗車風景

●車椅子のまま乗車可能なエレベーター付バスの開発

三菱ふそうトラック・バス株式会社・三菱ふそうバス製造株式会社では、車椅子乗降時間を短縮し、かつ手荷物室を確保出来る車両について検討した結果エレベーター付バスという新たな方式に至り、設計・試作及び評価を重ねエレベーター付バスを開発・製品化した。



エレベーター付バス乗車シミュレーション図



社内打ち合わせ風景

◎今後期待される取組

今後は、空港では車椅子のまま利用可能なリムジンバスを早急に拡充し空港から多様な地域に移動できる環境を作り上げることを期待します。

喜びの声



東京空港交通株式会社
代表取締役社長 内波 謙一 氏

【コメント】

このたびは名誉ある賞を受賞することができ、心から感謝申し上げます。また社員一同、大変うれしく光栄に思っております。弊社は羽田空港、成田空港と各地を結ぶ空港アクセスバスを長きにわたり運行してまいりましたが、「フレンドリー・フォー・オール」の旗印の下、バリアフリーへの対応強化に努めてまいりました。

この度、三菱ふそうトラック・バス(株)様、三菱ふそうバス製造(株)様と共に、乗降場所設定がよりしやすい新たなタイプのバリアフリー対応バスを開発することができました。

今後も空港アクセスバスのアクセシビリティ向上の一助となるようハード・ソフト両面にわたりユニバーサル・サービスの充実に努めて参ります。

【受賞者】東京空港交通株式会社

【連絡先】東京都中央区日本橋箱崎町 42-1

【活動等の経緯】

- 2015年 空港連絡バスにおけるバリアフリー対応車両の導入検討を開始
- 2016年 空港連絡バス仕様のリフト付バスを導入し実証運行を開始
- 2016年 実証運行を踏まえ、メーカーと仕様・運用面での課題や改良点、障がい当事者の声等を共有し、新たなタイプを検討
- 2017年 エレベーター付バス試作車の評価に参加
- 2018年 エレベーター付バス量産初号車を導入し、国内で初めて営業運行を開始

【Web-URL】 <https://www.limousinebus.co.jp/>



三菱ふそうトラック・バス株式会社
代表取締役会長 松永 和夫 氏

【コメント】

この度は、国土交通大臣表彰という名誉ある賞を賜り、心より感謝申し上げます。

エレベーターバスの開発は、「人にやさしいバス」のコンセプトの構想を基に、東京空港交通(株)様の強い後押しもあり開発に着手致しました。商品化迄には4年間を要しましたが、各バス運行事業者・製造メーカー各位のご協力により発売することが出来ました。

今後もエレベーターバスの一層の玉成に邁進したいと考えております。

【受賞者】三菱ふそうトラック・バス株式会社

【連絡先】神奈川県川崎市中原区大倉町 10 番地

【活動等の経緯】

- 2015年 車椅子対応のあるべき仕様について模索
- 2016年 東京空港交通(株)様をはじめ、各バス事業者様の意見をもとに「エレベーター方式」の構想、開発設計着手
- 2017年 1号試験車の製作・評価試験開始
- 2018年 2号試験車の製作・試験評価完了・バス事業者様に内覧会実施
- 2018年 初号車を東京空港交通(株)様に11月納入

【Web-URL】 <https://www.mitsubishi-fuso.com/>



三菱ふそうバス製造株式会社
取締役社長 馬場 高史 氏

【コメント】

この度、大変名誉ある賞を頂き、弊社社員一同大変光栄に思っております。また、開発・製造にあたりましては、関係者皆様のご協力、ご支援の賜もの厚く感謝申し上げます。

この商品は、弊社企業理念「社会に貢献し愛される会社にしよう」を具現化したもので、障害者や高齢者の皆様にも、このバスでより快適なバスの旅を味わって頂きたいと思っております。

【受賞者】三菱ふそうバス製造株式会社

【連絡先】富山県富山市婦中町道場 1 番地

【Web-URL】 <http://www.mfbm-bus.com/>

講 評

北大阪急行電鉄株式会社は小規模であるが、すべての駅でバリアフリーの法令やガイドラインをほぼ満たしている。また、バリアフリーについては、ホームドアなど大変なハードの対策に加え、聴覚障害者や外国人に対するコミュニケーションのツールを導入したこと等、「ハードとソフトの一体的対策」、つまり総合的なバリアフリーを実践した。特定の施設・設備の対策に重点がおかれたわけではなく、バランスよく多様な対策について会社を挙げて取り組んでいることが評価できる。

受賞者の取組

■ 取組の概要

北大阪急行電鉄では、全駅可動式ホーム柵設置を目標として掲げ、2018年3月に全駅への設置を完了させ、駅等のバリアフリー化を推進している。

● 全駅可動式ホーム柵設置の実現

乗降客1日10万人以上の駅はないが、全駅への可動式ホーム柵設置を2018年3月に完了。接触事故や軌道内転落を防ぎ、ホーム上の安全性が向上した。



千里中央駅ホーム柵



桃山台駅ホーム柵



緑地公園駅ホーム柵

● 水準の高い多面的なバリアフリー整備

可動式ホーム柵設置の他、ホームと車両の段差、隙間解消、誘導ブロックの視認性向上、視覚・聴覚障害者対応の情報提供システムの整備など多面的な整備によってバリアフリー整備を推進。



段差解消と柵ゴムによる隙間解消



誘導ブロックの視認性向上

◎ 今後期待される取組

見えない障害者である知的・精神・発達障害者や認知症などの対策にも対応することが望まれる。また、視覚障害者など人的対応と施設設備の対応を考えた対策などの工夫を期待したい。

喜びの声



北大阪急行電鉄株式会社

代表取締役社長 内芝 伸一 氏

【コメント】

この度は、大変栄誉ある賞をいただき、誠にありがとうございます。

当社では、すべてのお客様に安全・安心してご乗車いただくため、全駅への可動式ホーム柵の設置やホーム誘導ブロックの視認性向上、更にはホームと車両の隙間・段差の解消に取り組んできました。また、海外からお越しのお客様にも迅速・的確なご案内ができるよう、音声翻訳機や多言語スピーカーを積極的に導入し、平時はもとより異常時においても多言語での情報提供を行っております。

また、ハード面の整備に伴って、取り扱う当社社員の教育や訓練も必要となることから、研修用の可動式ホーム柵の敷設や分かりやすいマニュアルの整備などの取組も併せて行っております。

今後も鉄道現業係員全員のサービス介助士資格の取得を目指すなど、ハードソフトの両面からバリアフリー対策を推進してまいります。

【受賞者】

北大阪急行電鉄株式会社

【連絡先】

大阪府豊中市寺内2丁目4番1号

【活動等の経緯】

2018年3月 全駅 ホーム床面嵩上げ及びホームと車両の隙間を解消するためのホーム先端櫛状ゴム設置

2018年3月 全駅 可動式ホーム柵設置

2018年10月 全駅 誘導ブロックの視認性向上

2018年12月 音声翻訳機「POKETALK(ポケットク)」導入

2019年7月 多言語ハンドスピーカー「しゃべるホン」導入

2019年7月 卓上型会話支援スピーカー「コミュニケーション」導入

【Web-URL】

<https://www.kita-kyu.co.jp/>

講 評

全駅へのホームドアを2014年度から僅か6年の間にすべての駅に設置完了とするなど、法で望まれる整備はもとより積極的に利用者本位で多面的なバリアフリーを推進し、首都圏鉄道事業者の模範となっている点を高く評価する。また従業員の接客サービスを徹底するため、利用者から寄せられた様々な意見を丁寧に分析し、ユニークな従業員教育を長年に渡り展開している。特に、2001年より毎年実施されている「接客サービス選手権」は出題からロールプレイまで他では見られない。渋谷駅を中心とした再開発事業を始めとする先進的なバリアフリー事業もさらに期待される。

受賞者の取組

■ 取組の概要

東急電鉄株式会社では、2014年度からホームドア整備を進めており、2019年度末には全ての駅のホームドア整備が完了する予定。ハード・ソフト両面でのバリアフリー化を推進している。

● 乗降客10万人以上の駅だけで無く
全ての駅のホームドア整備の実現

2014年度から、全ての駅にホームドアの整備を進めており、2019年度末までに整備完了を予定している。ホームドアを設置したことでホーム転落件数等は減少傾向にあり、事故防止効果が認められる。

● バリアフリー連絡アプリの開発とその活用

これまで介助が必要な車いす利用者や視覚障害者の方に行っていた駅間の連絡について、駅員が確実な連携を行うために、情報共有が容易、かつ簡単な入力に対応可能なアプリを開発することでミスを軽減し、確実な案内をおこなうことが可能となった。



バリアフリーアプリの使用



渋谷駅ホームドア



バリアフリーアプリ画面例

● 接客サービス選手権を活用した好事例の共有

接客マニュアルでは身につかない応用力を発揮した接客サービスを実現するため、年に一度現場で想定される状況を踏まえた出題に対して取組事例の共有を図り、接客サービス水準の向上を図っている。



接客サービス選手権



接客サービス選手権

◎ 今後期待される取組

上記のように東急電鉄の取組姿勢は極めて積極的であり、持続していることが分かる。しかしながら利用者のニーズはバリアフリー化の進展とともに多様化せざるをえない。これまで東急電鉄は毎年寄せられるお客様意見を丹念に分析し、多くの改善に繋げてきたが、やはり今後のハード面、ソフト面の改善では直接利用者、特に多様な障害者と対話し、協働するなど新たな取組が期待される。

喜びの声



東急電鉄株式会社
取締役社長 渡邊 功氏

【コメント】

この度は、大変名誉ある賞をいただき、誠にありがとうございます。

当社では、他の鉄道事業者に先駆けて、全駅にホームドアまたはセンサー付固定式ホーム柵の設置を進めており、令和元年度末には全駅に設置が完了することで、ホーム上でのお客様の安全確保が飛躍的に向上します。また、エレベーターの複数ルート設置やトイレのリニューアルも積極的に進めており、様々なお客様の利便性向上にも取り組んでおります。

ハード整備だけではなく、バリアフリー対応時のご案内ミスを防ぐバリアフリーアプリの整備や全ての駅務員や乗務員のサービス介助士取得、接客技術を競い合う接客サービス選手権の開催など、様々なソフト施策を実施し、接客サービスの向上に取り組んでおります。

今回の受賞を励みに、当社は「人へ、街へ、未来へ。」をスローガンに掲げ、すべてのお客様が安全・安心に利用できる鉄道を目指し、引き続き全力で取り組んで参ります。

【受賞者】

東急電鉄株式会社

【連絡先】

東京都渋谷区神泉町8番16号

【活動等の経緯】

平成13年度 接客サービス選手権初開催
(毎年度開催、今年度19回目)
平成26年度 東横線・田園都市線・大井町線でホームドア設置を開始
平成29年度 バリアフリーアプリの運用開始
令和元年度末 東横線・田園都市線・大井町線の64駅にホームドアの設置が完了予定
※全駅での設置完了
(世田谷線・こどもの国線は除く)

【Web-URL】

<https://www.tokyu.co.jp/railway/>

スルッと KANSAI 協議会

「障害者手帳の提示無しで割引可能なICカードの普及」

講 評

交通事業者におけるバリアフリー化や接客対応が、その業務の性質上、安全性第一のリスク管理的な視点に偏りがちであるのに対して、本取組は、デジタル技術の活用により、利用者視点に立った利便性向上を図るものである点に特徴がある。また、そのために58事業者の調整を行い、共通システムの導入を実現させた点は特筆に値する。この取組の経験と実績は、あらゆる交通手段による移動を1つのシームレスなサービスとして交通事業者間を統合したことはきわめて大きな社会的効果を生む潜在的可能性を有しているものと評価できる。

受賞者の取組

■ 取組の概要

スルッとKANSAI協議会では、第1種身体障害者及び第1種知的障害者向けの特別割引用ICカードを発行した。事前に登録することで、利用都度の確認が不要になり、障害のある利用者の外出を支援している。

● 特別割引用ICカードの活用により乗車時の手続きの簡素化

これまで磁気乗車券の購入時や利用時には手帳の提示が必要だったが、特別割引用ICカードを使うことで、申込み時と年1回の更新時に本人確認と障害者手帳確認手続きを行うことで、乗車ごとの障害者手帳確認手続きを省略することができ、障害のある利用者の利便性を高めることができた。

特別割引用ICカード申込書

株式会社スルッとKANSAI宛 記入年月日 年 月 日

別紙、「特別割引用ICカードの申込み方法」をご参照いただきながらご記入ください。
 黒(紺)のボールペン等で楷書にてはっきりとご記入ください。(印線、色ペン、消えるボールペン等不可)
 ご提出いただいた申込書および郵送のコピー等は返却いたしかねますのでご了承ください。
 訂正または削除する場合は、文字・数字の部分をご重線し消し、訂正印を押してください。
 ◆お申込みご本人について(すべての項目にご記入および印してください)

- ◆法定代理人(親権者・後見人)によりお申込みいただいた場合を除き、ご本人にカードをお受取りいただけます。
- ◆6歳未満の方はお申込みいただけません。お申込みご本人が未成年の場合は法定代理人欄にも記入が必要です。
- ◆6歳以上12歳未満(小学校就学前の6歳の方を除き、小学校就学中の12歳の方を除く)の方がご本人となる場合は小児用カードを発行いたします。※小学校6年生の2月以降に届のお申込みについては、大人用カードを発行いたします。

フリガナ(姓・名・姓・名・姓・名)	姓	名
フリガナ(姓・名・姓・名・姓・名)	姓	名
外国人の方か	ローマ字(姓)を19文字以内で記入ください	姓
郵便番号	〒	---
フリガナ	フリガナ	フリガナ
居住所	都・道・府・県	市・区・町・村
(以下番地等)	(以下番地等)	(以下番地等)
(マンション名・部屋番号等)	(マンション名・部屋番号等)	(マンション名・部屋番号等)
電話番号(いずれか必須)	(携帯)	(固定)
生年月日	1.口大正 2.口昭和 3.口平成 4.口令和	年 月 日
性別	1.口男性 2.口女性	

◆法定代理人(親権者・後見人)がお申込みされる場合

- ◆お申込みご本人が、未成年者、未成年後見人または成年後見人の方の場合は、法定代理人によるお申込みが必要です。以下、法定代理人欄へご記入ください。
- ◆法定代理人によりお申込みいただいた場合は、法定代理人の方にカードをお受取りいただけます。

※お申込みご本人が未成年者の場合のみ、親権者様はご記入ください

フリガナ	姓	名
フリガナ	姓	名
郵便番号	〒	---
フリガナ	フリガナ	フリガナ
居住所	都・道・府・県	市・区・町・村
(以下番地等)	(以下番地等)	(以下番地等)
(マンション名・部屋番号等)	(マンション名・部屋番号等)	(マンション名・部屋番号等)
電話番号(いずれか必須)	(携帯)	(固定)
生年月日	1.口大正 2.口昭和 3.口平成 4.口令和	年 月 日
性別	1.口男性 2.口女性	
法定代理人区分	1.口親権者 2.口未成年後見人 3.口成年後見人	

特別割引用 IC カード申込書



IC カードによる改札利用イメージ

● 鉄道・バス事業者と調整を行い、特別割引用ICカードの実現

特別割引用 IC カードサービスはスルッと KANSAI 協議会加盟の IC カードサービス導入事業者で割引運賃が適用されるため、継続的な調整を行い、サービス導入を実現させた。

本人用

特別割引用ICカード

氏 名 スルット タロウ

カード番号 0000 0000 0000 0000

有効期限 20XX年X月末

株式会社スルッとKANSAIが認める特別割引用ICカード取扱事業者でご利用いただけます。
 介護者用カードと一緒にご利用ください。(取扱事業者が別途認める場合を除く)

特別割引用 IC カード (本人用)

介護者用

特別割引用ICカード

被介護者 スルット タロウ

カード番号 0000 0000 0000 0000

有効期限 20XX年X月末

株式会社スルッとKANSAIが認める特別割引用ICカード取扱事業者でご利用いただけます。
 本人用カードと一緒にご利用ください。(介護者用のみでの単独利用はできません)

特別割引用 IC カード (介護者用)

◎ 今後期待される取組

カードの更新時の手続きの簡便化や、より利便性の高い事業者のサービスの標準化等、さらなる利便性向上に向けた取組の余地がある。加えて、事業者間の調整のノウハウ等を含め、同様のシステムの全国展開に向けて波及効果を高めるための情報発信等の取組が期待される。

喜びの声



スルッと KANSAI 協議会
会長 中村 和浩 氏

【コメント】

この度、このような大変名誉ある賞を頂き、スルッと KANSAI 協議会を代表し、心より感謝申し上げます。これまでスルッと KANSAI 協議会では、お客さまの利便性・満足度の向上、環境にやさしい交通ネットワークの全体的な発展のため、お客さまに交通サービスを核とした様々なサービスを提供して参りました。

特別割引用 IC カードサービスの提供につきましても、協議会のプロジェクトとして、加盟事業者および事務局、関係者が長い年月をかけ協議・調整を続けてきました。その結果、ようやく身体障害者・知的障害者向けの新たなサービスとしての提供が実現し、バリアフリー化を推進できたことが、今回の受賞につながったと考えております。

今後も引き続き全てのお客さま目線に立った提案や関西一円の益々の発展に寄与できるよう、更なるアクセシビリティの向上に積極的に取り組んでまいりたいと考えております。

【受賞者】

スルッと KANSAI 協議会

【連絡先】

(株)スルッと KANSAI

特別割引用 IC カードサービスセンター

【活動等の経緯】

1996年3月20日 共通磁気カード発売

2017年4月10日 特別割引用 IC カード発行

2019年3月25日 会員様連絡用封筒点字対応開始

【Web-URL】

<https://www.surutto.com/tkwric/>

講 評

芸陽バス株式会社は、2016 年、東広島市からの認知症サポーターのステッカーのバス車内掲載の依頼を契機に、認知症サポーターの養成に関する取組を開始した。以降、社長、幹部社員も含め、職員および運転士を対象とした認知症サポーター養成講座を複数回実施し、会社全体での取組を積極的に行っている。このような取組は、認知症の方を抱える従業員への理解や地域での行方不明の認知症の方の保護にもつながり、多様な波及効果を生み出している。現在、このような取組を行っている事業者は少なく、今後、認知症の方が増加していくと予想される我が国において、先進的かつ意義深い取組であると高く評価できる。

受賞者の取組

■ 取組の概要

芸陽バス株式会社では、来る高齢化社会に向け、交通事業者として認知症の方々へのサポートに積極的に取り組むことを掲げ、行方不明の認知症の方を発見するなど地域のバス事業者として大きく推進している。

● 地域に寄り添うバス事業者として、認知症サポーターの取組の推進

社長以下幹部社員が認知症サポーター要請講座の受講を進めた結果、本社社員の90%以上が受講を行っている。また、認知症と思われる方への声かけを行うことによって、行方不明の高齢者の保護に貢献するなど効果が認められる。



社内研修の様子

● 地域と連携して、取組の広がりにも貢献

東広島市と共催で認知症サポーター養成講座を開き、シンポジウムなどを通じ会社自ら同業他社へ声かけを行うなど、自社だけでなく業界全体での取組の広がりにも貢献している。



東広島市認知症ポスター



認知症シンポジウムでの取組報告

◎ 今後期待される取組

認知症サポーター養成講座において、運転士における一層の参加を期待したい。また、このような取組の他の事業者への展開や地域包括支援センターなどの地元団体との連携強化を期待したい。

喜びの声



芸陽バス株式会社
代表取締役社長 安井 千明 氏

【コメント】
この度は、当社創立 90 周年を目前に控えた本年に、名誉ある賞をいただき、誠にありがとうございます。
当社は、バリアフリーとは技術の進歩や環境の改善といったハード面のみならず、携わる人間のホスピタリティの向上といったソフト面の取組がより重要と考えております。

当社の取組は、決して高度なものではありませんが、できることから始め、そしてまだ道半ばではありますが、公共交通機関として地域に貢献する為、お客様の安心・安全向上の為に信じ、取り組んでおります。今後も行政や関係団体等とも連携をとりながら、人に優しい公共交通・地域を支える公共交通を目指し邁進して参ります。

【受賞者】
芸陽バス株式会社

【連絡先】
広島県東広島市西条西本町 21 番 39 号

【活動等の経緯】
平成28年 夏 東広島市から認知症サポーターのバス車内広報協力依頼を受ける。
以降、東広島市・認知症介護指導者の方等と連携を模索。
平成28年 10月 職員を中心とした養成講座 開催
平成28年 12月 運転士を中心とした養成講座 開催
平成30年 2月 運転士を中心とした養成講座 開催
平成30年 2月 指導担当課長がキャラバンメイト（講師）養成研修 修了。
以降、新入社員研修に組み込む。
平成31年 3月 第一回認知症バリアフリーに関する懇談会（厚生労働省） 参加。
平成31年 3月 交通機関と認知症シンポジウム（交通エコロジー・モビリティ財団） 参加。

【Web-URL】
<http://www.geiyo.co.jp/>

講 評

成田国際空港株式会社は、日本の表玄関である成田空港を利用する国内外の多数の旅客等に対して、世界トップレベルのユニバーサルデザインの視点によるサービス提供を目的として、障害当事者・研究者や専門家・事業者が一体となって粘り強く計画を策定し、着実に整備改善に取り組んでいる。中でも、発達障害者に向けたクールダウン・カームダウン設備の導入や航空会社と協働で企画した機上体験の実施は先進的であり、情報通信技術を活用した多様なコミュニケーション手段の導入や、障害児向けの事前情報提供手段の充実に加えて、空港スタッフの教育研修にも力を入れており、ステークホルダーを巻き込んだアプローチは、他の空港会社においても好事例として共有化ができる取組であると高く評価できる。

受賞者の取組

■ 取組の概要

成田国際空港株式会社では、障害当事者、有識者、空港関係者で構成される「成田空港UD推進委員会」を設立し、成田空港UD基本計画と具体的な取組を決定し総合的なバリアフリー化を推進している。

● 「成田空港UD推進委員会」を設立し、取組を推進するための指針として「成田空港UD基本計画」を策定

2017年5月「成田空港UD推進委員会」を設立し、UDに関する基本的な考え方や取組の方向性について検討を進め、2018年4月に具体的な取組を推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」と、それに基づいて2020年までに実施する具体的な取組を決定するなど着実な取組として評価される。



成田空港 UD 推進委員会

● 「成田空港UD基本計画」にもとづいた総合的なユニバーサルデザインの推進

「成田空港UD基本計画」にもとづき、障害者・有識者・関係職員で議論を行い、2018年度以降、発達障害への対応、コミュニケーション・情報提供の充実、スタッフ研修などを実現させている。



スタッフ研修の様子

● 発達障害の特性のある方や知的、精神障害の方に対する各種施策の実施

航空会社と共同した搭乗体験プログラムの実施、カームダウン・クールダウン用のスペースの設置、空港予習冊子の導入といった発達障害の特性のある方や知的、精神障害の方に対する各種施策を実施。



カームダウン用スペース



子供向け空港予習冊子

◎ 今後期待される取組

既存の施設設備の改善には費用も時間もかかる上に、バリアフリー、ユニバーサルデザインへの期待はより高度化、多様化していく中で、計画を着実に実行し続けるのは容易いことではないが、2020年のオリンピック・パラリンピック以降のさらなる利用拡大に向けて、空港を利用する誰もが快適に安心して行動できるように、利用者視点で常に計画を見直し、国際空港としての誇りを持って他の範となる効果的な取組を期待する。

喜びの声



成田国際空港株式会社

代表取締役社長 田村 明比古 氏

【コメント】

この度は、大変名誉ある賞をいただき、誠にありがとうございます。

成田空港では、東京2020オリンピック・パラリンピック協議大会に向けて、障害者、有識者、空港関係者などで構成される成田空港ユニバーサルデザイン（UD）推進委員会を設立（2017年5月）し、当事者参加による現場視察や十分な議論を踏まえて、UDを推進するための指針である「成田空港UD基本計画」を決定（2018年4月）しました。

現在は、本計画に基づき、問題理解から具体的な対応策の決定まで、障害者、有識者、当社担当者で時間をかけて議論を行い、ハード・ソフト両面から着実に対応策の具体化を図っております。東京2020大会後も、成田空港のレガシーとして、当事者参加によるスパイラルアップのプロセスなど、UDに関する取組を継続し、世界トップレベルのUD水準を実現することにより、「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指してまいります。

【受賞者】

成田国際空港株式会社

【連絡先】

成田市古込字古込 1-1

【活動等の経緯】

2017年	成田空港ユニバーサル推進委員会の設立
2018年	成田空港ユニバーサルデザイン基本計画の決定 ハード・ソフト両面から対応策の具体化を実施（継続中）

【Web-URL】

<https://www.naa.jp>