

【北海道札幌市】

女性と子どもの安心車両

《取組の概要》

- 地下鉄3路線のうち南北線及び東西線の全編成各1両を「女性と子どもの安心車両」として平日始発から午前9時まで運行している。

◆背景

- 南北線で導入実験を行い、アンケートで「女性や子どもが安心して乗車できる。」などの意見があったため、本格導入を行った。

◆具体的内容

- 乗車対象者は「女性、小学生以下の男のお子さま、お身体の不自由なお客様と介護する男性のお客様」である。ホームやコンコースでのポスター掲示や放送で周知を行なうとともに、男性のお客様への協力をお願いをしている。

◆効果

- 女性とお子さまが安心して乗車することができるようになった。

《取組のポイント》

- 車内や、ホーム、ホーム柵などにステッカーを掲出し、該当車両をわかりやすくした。また、ステッカーに女性や子どもなど対象者のピクトグラムを使用し対象者をわかりやすくした。

こども連れの方を優先する車両

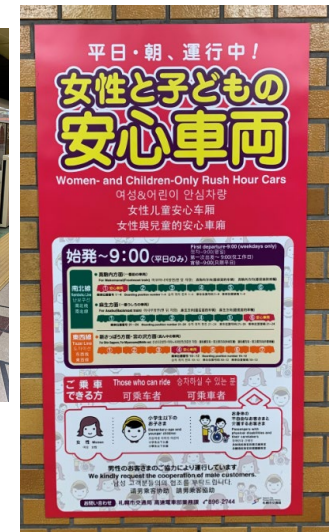
担当：札幌市交通局高速電車部業務課

《取組のスケジュール》

- 平成20年9月に南北線にて20日間導入実験を実施。
- 導入実験のアンケート結果から平成20年12月15日から南北線で導入。
- 平成23年7月13日から東西線で導入。

《今後の展望》

- 今後も『女性と子どもの安心車両』を継続していく。



【東京都】

子育て応援スペース

こども連れの方が安心して利用できるスペースの設置

担当：東京都交通局電車部営業課

《取組の概要》

小さなお子様連れのお客様にも安心して気兼ねなく電車を利用していただけるよう、車内に人気キャラクターの装飾を施す「子育て応援スペース」の設置を行った。

◆背景

- 誰もが安心してこどもを産み育てることができる環境を整備していく上で、小さなお子様連れのお客様が安心して公共交通機関を利用できるようにすることは重要である。そのための取組の一つとして、令和元年に「子育て応援スペース」を大江戸線に試験的に導入した。

◆具体的内容

- 地下鉄の車内（1編成2か所）にラッピングでキャラクターの装飾を施した。
- 車内には、お客様に対して本事業に対してご理解いただくようお願いするとともに、当該スペースは誰でも利用できる旨のステッカー等を掲出した。

◆効果

- こどもが親しみやすい、周囲の人にもわかりやすいなど好意的な意見が多くあったほか、こども連れ以外の方にも配慮すべきなどの意見もあった。
- さらに、他の路線への拡大、キャラクターの追加についても意見があったため、都営地下鉄全4路線へ展開しデザインも追加した。

《取組のポイント》

- だれでも利用することができる車内のフリースペースを活用し、周囲の方々のご理解・ご協力のもと、社会全体で子育てを応援する気運を醸成した。
- お子様からお年寄りまで、より多くの方に親しまれるよう、幅広い世代に長く読み継がれている絵本作品の装飾を追加した。
- 「子育て応援スペース」を設置した列車の運行状況を容易に確認できるよう、「都営交通アプリ」に表示する機能を追加した。

《取組のスケジュール》

- 平成31年2月 検討を開始
- 令和元年7月 大江戸線3編成で運行開始
(きかんしゃトーマス)
- 令和2年2月 大江戸線7編成に拡大
- 令和3年度 デザイン追加（「ぐるんぱのようちえん」、「だるまちゃんシリーズ」）
年度末合計13編成
- 令和4年度
新宿線、浅草線、三田線に導入し、都営地下鉄全4路線に拡大
デザイン追加（「ロッセ」 「ミッフィーとダーン」 （ディック・ブルーナ氏のイラスト）
年度末合計36編成

《今後の展望》

- 「東京都交通局経営計画2022」に基づき、令和6年度末に71編成まで拡大



【兵庫県伊丹市】

ベビーカーの利用方法について

《取組の概要》

市バス利用者の利便性の向上を図ることを目的として行った。

◆背景

- 公共交通機関等におけるベビーカーの利用が低く、ベビーカー利用者と一般乗客の意識の課題があった。そのため、国土交通省は「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」を設置し、平成26年3月に当協議会の決定事項が公表されたことから、折りたたまずに利用できる環境の整備を行った。

◆具体的内容

- この課題に対して、ベビーカーを折りたたまずに乗車できる環境を整えるために、車内掲示やマタニティマークを貼ることで一般乗客への啓発を行い、車内優先座席付近にベビーカーを折りたたまずに乗車できることや固定方法のステッカーを貼り、座席にはベビーカー用の固定ベルトを設置した。

◆効果

- ベビーカーを折りたたまずに乗車できるようになったことで、利用者の乗車がスムーズになった。

《取組のポイント》

- ベビーカーを折りたたまずに乗車していただくため、ベビーカーや乗車口の寸法、ベビーカーの固定位置や固定方法、一般乗客への啓発ポスターの車内掲示の取組みなどがポイントとなった。また、ステッカーを作成するにあたり、貼り付け位置が限られていたことから、利用者がわかりやすく、限られたサイズのステッカーを作成した点についても、取組みのポイントであった。

こども連れや車いすの方等を優先するスペースの設置

担当：兵庫県 伊丹市交通局 運輸サービス課

《取組のスケジュール》

- 平成26年度より車内でベビーカーを折りたたまずに乗車していただく環境の整備を行い、安全のための固定ベルトを2箇所を設置。
- 令和5年5月に2人乗りのベビーカーの乗車方法をホームページにて公表。

- 車内掲示用に作成したステッカー



【徳島県徳島市】

路線バスにおける子育て支援への取り組み

《取組の概要》

こども連れの方々が移動しやすい環境を実現するため、ベビーカーを折りたたまずにバスに乗車できるようにした。

◆背景

- ・ 少子高齢化が進む中、公共交通機関には子育てを支援する観点からの環境整備が求められており、バス事業者においてもこども連れの方々の移動の利便性・安全性を向上させる環境整備に取り組んでいるところである。
- ・ この取り組みとして、ベビーカーを使用するこども連れの方々が移動しやすい環境の整備に取り組むこととした。

◆具体的内容

- ・ 市バスの全車両を令和3年4月1日よりベビーカーを折りたたまずにバスに乗車できるようにした。

◆効果

- ・ ベビーカー利用者数実績
※ベビーカーを折りたたまずに利用した延べ乗客数
令和3年度：54人 令和4年度：57人

《取組のポイント》

- ・ 全車両にベビーカースペースの設置（ガイドラインどおり）
- ・ 乗車時や降車時における乗務員の補助の実施。
また補助を行うにあたり乗務員への研修を実施した。
- ・ ベビーカー利用者をはじめ、その他の乗客へのベビーカーの乗車への周知に取り組んだ。

こども連れや車いすの方等を優先するスペースの設置

担当：徳島県徳島市交通局営業課

《取組のスケジュール》

- ・ 令和3年4月1日より市バスの全車両で運用開始。

《今後の展望》

- ・ すべての方々が利用しやすい環境を目指し、より一層の利便性・安全性の向上、バリアフリー化の推進に取り組む。



ベビーカー設置写真



国土交通省が定めたピクトグラム「ベビーカーマーク」を全車両の内外に貼付け。

二人乗りベビーカー利用者に係る乗車時取扱いのマニュアル化

担当：宮城県仙台市交通局自動車部 業務課

《取組の概要》

一定の条件のもと折りたたまずにベビーカー利用を実現するため、マニュアル化及び周知を行った。

◆背景

- 令和2年3月、国土交通省より「二人乗りベビーカーの利用」についての取りまとめがなされ「一定の条件の下で折りたたまずに使用できる」ことを基本とする見解が示されたことから当局においても対応することとした。
- 保有車両が全てノンステップ車両ではないことから、車両の形状に応じたマニュアルを作成した。

◆具体的内容

- 乗務員に対してはマニュアル化し指導をおこない、利用者に対しては利用方法をホームページに掲載することで、広く周知した。

◆効果

- 利用実績あり
- 乗務員及び利用者に周知することにより、乗降がスムーズとなる。

《取組のポイント》

- 乗務員が行うべき行動を平均化するため、マニュアル化した。
- 乗務員が行うべき行動をマニュアル化し、周知及び指導することで、取り扱いの平均化が図られた。

《取組のスケジュール》

- 令和2年4月に検討を開始
- 令和3年12月から運用開始

《今後の展望》

- 保有全車両のノンステップ化に対応するため、今後も定期的な車両更新を目指す。
- 今後、全車両ノンステップ化を踏まえ、車両更新する。

授乳BOX(ミルポ)設置

《取組の概要》

人に優しい地下鉄という観点からの授乳室設置要望による授乳BOXの設置。

◆背景

- 平成22年の市議会において人（女性）に優しい地下鉄として、駅構内への授乳室の設置を望む声が上がった。
- 当時「女性と子供の安心車両」の導入や地下鉄駅の個性化プロジェクトでの憩いと賑わいのある空間づくりを事業として推進しており、利便性の向上、安らぎ・潤いのある空間として授乳室の設置を検討した結果、平成23年4月に試行設置した。

◆具体的内容

- その後、札幌市子ども未来局と連携の上、利用者アンケートにより80パーセントを超える人が授乳室を必要と考えている等、ニーズの把握を経て、本設置へと移行した。

◆効果

- 利用者増については不明。
- 設置により、改札内での授乳が可能となった。

《取組のポイント》

- 利用者に、安らぎ・安心を感じてもらうため、専門家による配色デザインの選定及び、愛称を「ミルクポイント」より親しみやすい「ミルポ」とした。

担当：札幌市交通局高速電車部運輸課

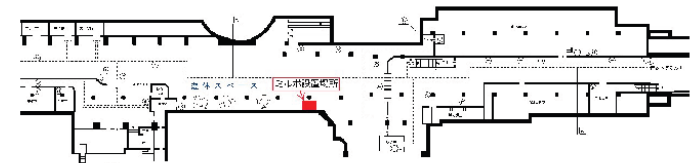
《取組のスケジュール》

- 平成22年11月に検討を開始。
- 平成23年4月から運用開始。

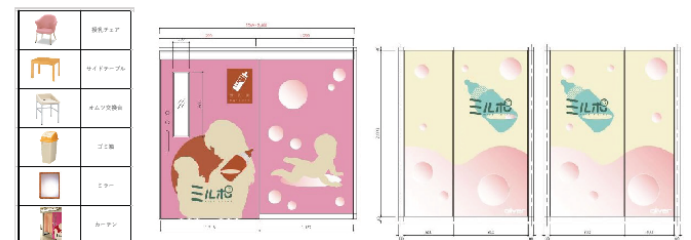
《今後の展望》

- バリアフリーガイドラインに対応するため、給湯設備の設置を検討。

大通駅の東西線と東豊線をつなぐ改札内の通路に設置。（詳細：下記図位置）



【設置納品】



旅客用トイレ改良事業

《取組の概要》

バリアフリーへの対応や外国人の利便性向上を図るため、旅客用トイレに付加価値機能を付けた改修を行う。

◆背景

- 地下鉄旅客用トイレは一部の駅のみでベビーチェア及びベビーシートが設置されている状況であったが、平成30年3月にバリアフリー整備ガイドライン（国交省）が改定され、移動等円滑化基準に基づき、ベビーチェアやオストメイト用設備の一般便房への配置が望ましいとされた。
- こうした課題を解決するため、全駅の旅客用トイレの改良工事を実施することとした。

◆具体的内容

- 男女トイレともにベビーチェア（全個室）及びベビーシート（男女1か所ずつ）を設置することとした。

◆効果

- 当該設備の設置により小さなお子様連れのお客様が安心して地下鉄を利用することが可能となった。

《取組のポイント》

- トイレや個室の各入口にピクトグラムを用いた案内表示を行い、外からも設備内容が分かるよう工夫した。

担当：札幌市交通局高速電車部業務課

《取組のスケジュール》

- 平成30年12月頃に検討を開始し、令和元年度より設計着手。
- 令和2年7月に新たなトイレが供用開始となった。（南北線大通駅、東豊線さっぽろ駅、福住駅）

《今後の展望》

- 今後も年2～3駅ずつ同様の改修工事を進める。
（令和5年度はすすきの駅、令和6年度は東西線大通駅、東札幌駅、新さっぽろ駅、月寒中央駅が供用開始予定）



【福岡県福岡市】

エレベーターの優先利用案内の整備

《取組の概要》

エレベーターの優先利用についての認知強化を図るため、エレベーター案内サインの改修を行った。

◆背景

- 従前からエレベーターの優先利用案内についてはエレベーター扉付近に掲示していたが、文字が小さく分かりづらいことや、日本語の表記のみであったため、外国人を含む多くの利用客への認知が不十分な状況であった。

◆具体的内容

- 既存の案内サインを改修し、ピクトサインや2か国語表記（英語）を追加することとした。

◆効果

- ピクトサインによって視覚的に分かりやすくなり、2か国語で表記することで、外国人を含め多くの利用客が認知出来るようになった。

《取組のポイント》

- 優先利用の案内について、より認識してもらうため、文字サイズを大きく表記している。

《取組のスケジュール》

【空港・箱崎線】

平成27年度に検討を開始し、平成28年度から4ヶ年をかけて改修。令和2年3月に改修完了。

【七隈線】

令和4年7月改修着工。令和5年3月に改修完了。

駅構内の取組

担当：福岡県福岡市交通局施設部施設課

《取組の写真》

【空港・箱崎線】 例：出口方面行きエレベーター案内

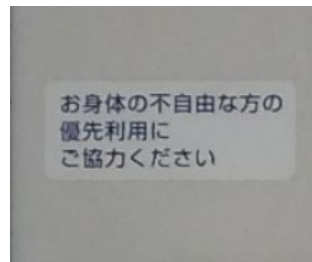


<改修前>



<完了後>

【七隈線】 例：のりば方面行きエレベーター案内



<改修前>



<完了後>

【沖縄県伊是名村】

船舶のバリアフリー化



船舶の取組

担当：沖縄県伊是名村商工観光課

《取組の概要》

バリアフリーを実現するため、女性専用スペース・優先トイレ・授乳室等の整備を行った。

◆背景

- 従来の船舶では、当該場所がなく、高齢者や乳幼児等への配慮が不足していたため、整備する必要があった。
- これらの課題を解決するため、新造船舶で整備することとした。

◆具体的内容

- 優先トイレ及び授乳室を整備し、利用しやすい環境を確保した。

◆効果

- 整備することにより、利用客が増加した（約10人/日）。
- 高齢者・女性・こどもに配慮したスペースの整備により、利用機会が増加している。
- 利用者より、安心して渡航できるという声があった。

《取組のスケジュール》

- 平成25年に検討を開始し、平成26年に工事着工。
- 平成27年9月から運用開始。

《今後の展望》

- LGBTに対する配慮等についても、今後対応を検討していく。
- 利用客に対し、毎年船舶利用のアンケート調査も実施している。早急に改善が必要な事項の要望があれば検討し、実現に向けて予算等の調整を行う。

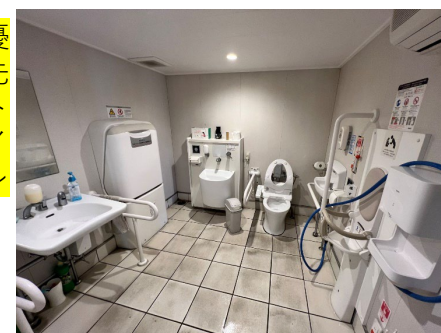
《取組のポイント》

- 全体的なバリアフリーを実現するため、配慮が必要な場所について、十分なスペースの確保を行った。
- 介護用特別室・優先トイレ・女性専用スペース・授乳室等を設置することで、利用しやすくなり、増客の効果があった。
- 当該スペースの各場所に看板を設置し、利用客へ周知を行った。

介護用特別室



優先トイレ



女性専用スペース



授乳室



乗務員研修の実施

《取組の概要》

障害者・高齢者及び妊婦の方にバスを安全・快適に利用いただくため、乗務員研修を実施している。

◆背景

- 平成18年に「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）が施行されたことに伴い、障害者、高齢者及び妊婦の方が安全に乗車できるよう乗務員が的確に車内案内を実施するとともに、車椅子の取り扱いに習熟する必要があった。
- この課題を解決するため、乗務員の研修を行っている。

◆具体的内容

- 年に1回、一般定期路線バス、貸切バス、高速バスの各乗務員研修において講習を実施し、乗務員に車両のバリアフリー化に伴う車椅子の取り扱い及び車内案内の必要性等を認識させるとともに、新任乗務員向けの研修では車椅子の取り扱いについて実技訓練を行っている。

◆効果

- 適切な車内案内のための講習及び車椅子取り扱いの実技訓練を実施することにより、お客様にバスを安全・快適に利用していただけるようになった。
- お客様から、安心して利用できたという声をいただいた。

《取組のポイント》

- 安全・快適に乗車していただくため、講習だけでなく実技訓練を取り入れた。
- 実技訓練を実施することで、安全・快適に利用していただけるだけでなく、乗車時間を短縮でき、配慮が必要なお客様や周囲のお客様のストレス軽減が期待される。

担当：長崎県交通局乗合事業部育成・指導課

《取組のスケジュール》

- 平成18年度から毎年度実施。

《今後の展望》

- 今後は、車椅子の実技訓練に加え、ベビーカーの取り扱いについての実技訓練を検討している。

