

# 障害者の接客向上で指針

## 公共交通、五輪へ国交省

国土交通省は31日、2020年の東京五輪・パラリンピックに向け、公共交通を利用する障害者らへの接客をレベルアップしようと、事業者の留意点や参考事例などを示した指針案をまとめた。バリアフリー化など設備面の整備は比較的に進んでいるが、指針策定で駅員や乗組員らの対応向上を目指す。

鉄道やバス、タクシー、旅客船、航空機を移動に使う高齢者や障害者、妊婦が対象。今後、障害者団体や交通事業者らの意見を反映させ、正式に決定する。

指針案は、駅などで係員が車いすを押す際、段差の越え方やブレーキのかけ方といった留意点を説明。視覚障害者への誘導の声掛け方法や、聴覚障害者との筆談に関するアドバイスも示した。

良い事例として、障害者から事前に電話で支援依頼を受けた駅に係員を配置したり、1カ月分の利用日をあらかじめファクスで受けたりする取り組みを紹介。バスでは乗りやすい位置に停車したり、車いす利用者の目線に合わせた専用の運賃箱を導入したりした例も示した。

# 「障害者用119番」全国導入

スマホで音声使わず通報  
政府支援、20年度までに



政府は、聴覚や言語機能に障害がある人がスマートフォン画面から、音声を使わず119番通報できるシステムの普及へ支援を加速する方針を固めた。2018年度から地方自治体を財政面で後押しし、20年度までに全国の消防本部で導入を目指す。関係者が12日明らかにした。東京五輪・パラリンピックを控え障害者に配慮した「共生社会」への取り組みをアピールする。

導入するのは「Net 119緊急通報システム」で、利用するには、住所や氏名

などの事前登録が必要。最初にスマホやタブレット端末の画面上で「救急」「火事」といった通報に関する項目を選択。通報後、チャットのやりとりを通じて火事の状態やけがの症状を補足して伝える仕組み。衛星利用測位システム（GPS）の位置情報に基づき、管轄する消防本部に転送され、消防隊や救急隊が現場に出動する。総務省消防庁によると、17年6月時点で全国7302の消防本部のうち、導入済みは、約18%にとどまる。