

新造船とフェリーターミナルの ユニバーサル・デザイン化の取り組みについて



商船三井さんふらわあ



商船三井さんふらわあについて

航路のご紹介

- 2023年10月1日
「商船三井さんふらわあ」誕生!
- 定期航路6航路、15隻を運航する
フェリー・内航RORO船会社
- 「カジュアルクルーズ」※を
コンセプトにして旅客事業を展開

※「カジュアルクルーズ」とは、
上質な船旅としてのクルーズを、定期航路
を利用することで気軽に楽しんで頂く
コンセプト



ユニバーサル・デザイン化の必要性

弊社、商船三井グループは、
2021年4月にDE&I(Diversity, equity
and Inclusion)
経営基本方針を策定し、“多様性”を成長の原
動力と位置付けている。

- 多様な個性を持つ人々、誰もが快適に施設
を利用できることを目指す。



ユニバーサルデザイン化の必要性

- 人口比に占める高齢者・障害者率は
今後も増加
- 当社、関西航路の年齢層ボリュームゾーン
は、40代以上が70%
- 就航後のフェリーは、20年あまりの使用
が想定される。
将来の環境変化を見据えた整備が必要



課題の解決と実行

- 特にターミナルについては、バリアフリー
化の知見を有する「交通エコロジー・モビ
リティ財団」様を中心としたユニバーサル
デザイン協議会の助言を得てブラッシュ
アップを進める。



実施にあたっての課題

- 旅客船や旅客船ターミナルのバリアフリー
化実施にあたっての知識の不足



取組の推移

2019年	11月	大阪～別府航路 LNG燃料フェリー2隻の建造発表 新造船・新ターミナルの仕様検討開始
2020年	8月	フェリーにおける障害者・高齢者ガイドランの策定
2021年	1月	別府港UDターミナル推進協議会 設立
2022年	8月	新造船 さんふらわあくれない進水式
	4月	さんふらわあターミナル(別府)建設開始
	10月	さんふらわあターミナル(別府)竣工
2023年	1月	さんふらわあ くれない(1番船)就航 さんふらわあターミナル(別府)開所
	4月	さんふらわあ むらさき(2番船)就航



大阪～別府航路 新造船について

	新造船 さんふらわあ くない さんふらわあ むらさき	従来船 さんふらわあ あいぼり さんふらわあ こぼると
総トン数	17,114トン	9,245トン
全長／幅	199.9m／28m	153m／25m
使用燃料	LNG/A重油	C重油
内装面積	8,300㎡	4,950㎡
旅客定員	716名	710名
個室定員 (個室率)	476名(65%)	146名(20%)
トラック	136台	92台
乗用車	100台	63台



三層吹き抜けのアトリウム



コネクティングスイート



新造船の意見収集

新造船 さんふらわあ くない・さんふらわあ むらさき

- ・2021年11月の移動等円滑化評価会議(国土交通省)
「近畿・九州分科会協働事業」にて、障害当事者から寄せられたレポート
- ・当社フェリーへ乗船されたお客様からの
船内アンケート・WEBアンケート
- ・当社グループへ在籍する障害のある社員(車椅子利用者・視覚障害者)
からのフェリー乗船体験レポート



いただいたご意見(一部抜粋)

フェリー 船内について

- ドアが内開きで重く一人で入室できない。ドアのストッパーがない。
バリアフリールームで普通より多少広めだが、電動車椅子では回転できない。(近畿・九州分科会)
- 聴覚障害者にとって緊急時のことを考えると不安。音声以外の情報も欲しい。(近畿・九州分科会)
- 高齢者が階段を手荷物を持って上がるのが大変でした。(アンケート)
- ベビールーム(授乳室やオムツ交換室)があれば、なおさら助かる。(アンケート)
- 車椅子の予約時の対応は、船内状況を説明するより、まずはお客様の状態を聞くとよい。
障害の状態・程度を聞き、懸念点があれば、こちらから現場の状況を伝えてあげることが必要(商船三井 社員)
- シャンプー、コンディショナー、リンスが分かるように工夫して欲しい。
視覚障害者向けのアプリや音声誘導装置の導入を検討しては。(商船三井さんふらわあ 社員)



ターミナルの意見収集

新ターミナル さんふらわあターミナル(別府)

- ・2021年1月に「別府港UDターミナル推進協議会」を設立、計画段階から
障害当事者へのヒアリングを実施

役割	別府港UDターミナル推進協議会 構成メンバー
コーディネーター	公益財団法人 交通エコジョー・モビリティ財団
障害当事者	NPO法人自立支援センターおおいだ 別府・大分バリアフリーツアーセンター
事業主体	フェリーさんふらわあ(現:商船三井さんふらわあ)
協力会社	株式会社ジーエータップ(現:株式会社TAP)
オブザーバー	九州運輸局 交通政策部、大分県 福祉保健部、別府市市民福祉部

※敬称略



ヒアリング先

グループ	ヒアリング団体
肢体不自由 (医療的ケア児者)	・太陽の家 ・大分県医療的ケア児者の親子サークルここから
内部障害 (オストメイト)	・公益財団法人日本オストミー協会大分県支部 ・別府市内部障害者協会
聴覚障害(難聴)	・大分県難聴者協会
視覚障害	・大分県盲導犬協会 ・大分県盲人協会
精神障害、発達障害	・NPO法人 共に生きる ・「100年の樹」ブルーライトアップ実行委員会

※敬称略



いただいたご意見(一部抜粋)

旅客ターミナルについて

- 駐車場は、建屋のそばに設置し屋根を付けて欲しい。
障害者の駐車スペースが少ない。止めやすい駐車場を希望
- バス、タクシーを降りてからの段差解消、施設までの誘導等の対策を行って欲しい。
バギーが通れる幅が必要(車椅子より段差がシビア)
- 待合所で吸引機を使うのは周りに気を使うので、視線を気にせずケアができる場所が欲しい。
- トイレに手すりを設け、それが分かるように点字や誘導ブロックを設けて欲しい。
ゆったりとしたスペースを設けて欲しい。
- 授乳室にもケアできるスペースが欲しい。



いただいたご意見(一部抜粋)

人的サポートについて

- 緊急時に特別な配慮が必要な人がいることを現場で共有し、落ち着いた案内(アナウンス)や誘導を実施して欲しい。可変表示も必要
- 使いやすいタブレット(コミュニケーション用のツール)があるとよい。
- 話すときは、大きくゆっくりと、小まめな声掛けをして欲しい。
- サポートする人も障害特性の理解が必要
- 民間施設でもしっかりと従業員教育を徹底して欲しい。



新造船

スマートチェックイン



- QRコードによる乗船システム
- 客室のキーとしても使用
- バリフリー客室はドアの自動開閉機能付き

バリアフリーアクセス



- 大型EV2基を設置
- 乗用車でご乗船のお客様の「エレベーター付近への駐車希望」へ対応可能
- 人道橋は、段差がなく本船6階へ直結

多目的ルーム



- 車いす対応の手すりつきトイレ・シャワー、シャワーチェア、オストメイト用設備を設置



新造船

バリアフリールーム(5タイプ)



- 多様な5タイプ、価格帯を用意
- 電動車椅子が回転可能なスペースを確保
- 万一の際の非常呼出ボタンを設置

ベビーケアルーム他



- ベビーケアルーム・キッズトイレを整備
- レストランはビュッフェテーブルの高さを低減
- ショップは車椅子でも行き来しやすい通路幅を確保

デジタルサイネージ



- 営業時間等の各種情報を提供



ターミナル

バリアフリー駐車場



- 5台の屋根付きバリアフリー駐車場
- 路線バスやタクシーがターミナル前に停車

エントランス



- 館内全体の触知案内図とインターホンを設置

発券カウンター



- 車椅子用のローカウンターと、点字ブロックで誘導したカウンターを設置



ターミナル

エレベーター



- 本船6階の乗船口まで、4基のエレベーターを設置
- 音声案内、低い位置の操作盤、浮き出し文字ボタン、点字表示、手すりを設置

バリアフリースイレ



- バリアフリースイレを多機能と、車椅子用に分けて設置
- 隣接した場所へ男女共用トイレを設置
- 触知案内図、指向性に配慮した音声ガイド(日本語・英語)

カームダウン・クールダウン室



- 気持ちを落ち着かせたいお客様のため、お部屋として設置



人的サポート



ガイドラインの策定

- 2020年8月に、フェリーにおける障害者・高齢者ガイドラインを策定
- 障害特性別のお客様対応や、乗下船時、レストランなどでのサポートについてまとめました。
- 乗下船時に支援が必要なお客様に対して、優先乗船・下船を実施

予約センターの対応

- 電話予約時やインターネット予約時に、お手伝いの必要有無を確認し各港と本船と共有

本船非常時の対応

- 情報共有により、非常時の対応にも万全を期している。
- 乗組員の介助で優先的に安全な退船ができるよう、移動の不自由なお客様に説明を行う。



人的サポート

各種研修の実施と参加

各種研修の実施や講習会などへ参加し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの基礎知識や合理的配慮について学び、お客様対応に生かす。

2023年以降の参加実績

①2023年2月:別府・大分バリアフリーツアーセンター「別府市ユニバーサルツーリズム推進事業」

②2023年6月:交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修」

③2023年11月:近畿分科会「障害当事者の乗船体験と意見交換会」

④2023年12月:九州運輸局「バリアフリー講習会in別府国際観光港」



⑤2024年1月:お客様に携わるスタッフ170名を対象にユニバーサルマナー検定(3級)受講を実施

⑥2024年2月:公益財団法人関西交通経済研究センター「バリアフリー推進勉強会in関西」



商船三井さんふらわあ



商船三井さんふらわあ

新造船就航後 お客様からの声

大分県・40代・女性

父が88才になり、足が痛くなり体調に不安を抱えて遠出をすることが難しくなってきました。初めてくれないに乗りました。駐車場の配慮や車いすでの送迎を本当にありがとうございました。家族で大切な時間を過ごすことができました。

大阪府・60代・男性

足に障害があり杖を使用していますが、レストランで食品を取る際の手伝い等の対応に感謝いたします。

奈良県・60代・女性

高齢の母のために車椅子利用をお願いしたところ、乗船前から連絡が行き届いていて、部屋からトイレも近く過ごしやすいかったです。

障害者割引 利用率

WEBからの予約比率

3.7% → 5.3% 78%



商船三井さんふらわあ



商船三井さんふらわあ