

参考 1 : 障害者等の移動や施設利用等に関する留意事項

種類	留意事項 (特性・ニーズ・課題)	
	項目	内容
視覚障害者	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・目的地への経路を具体的に言葉により示さなくてはならない。 ・誘導介助が必要か確認した後、改札口や階段、トイレなど、わかる場所・安全な場所まで誘導介助を望む場合もある。 <p><弱視者・色覚異常者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>高い位置のサイン、小さな文字やコントラストの小さな案内サインが見えない。</u> ・<u>色覚異常の場合、色による情報では判断ができないことがある。</u>
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・案内待ちの列ができている場合、列の最後尾を確認できない。 ・経路の把握や運賃の確認が難しい。 ・時刻表等の案内は文字や図による情報だけでは理解できない。
	券売機の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>券売機では、お金やカードを入れる位置、行き先の選択、他社線への乗り継ぎのためのボタンがわからないなどの困難がある。</u> ・<u>タッチパネル式券売機になると更に困難を感じる。</u>
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・人混みのため、うまく改札口の通路にたどり着くことができない場合がある。 <p>特に、<u>時間帯で方向が変わる改札口や、先に来た人を優先とする両方通行の改札口など、通過が困難となる場合がある。</u></p>
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター -階段	<ul style="list-style-type: none"> ・駅施設によっては、エレベーターを利用するために、非常に遠回りになってしまう場合があり必ずしもエレベーター利用を望まない利用者もいる。 ・エレベーターを利用する際は、エレベーターの呼び出しボタンの位置がわからない場合がある。また、大きな施設で複数のエレベーターがある場合、どのエレベーターが到着したのかわからない場合がある。 ・エスカレーターを利用する際は、エスカレーターの手すりの位置や、<u>上りであるのか下りであるのかの確認が困難。</u>また、ステップの継ぎ目のタイミングなども把握しづらい。 ・階段を利用する際は、階段の始まりと終わりを理解することは困難。特に、<u>下りのときは足を踏み外して転落する危険性</u>がある。
	トイレの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレまでの経路を、指で示されたり、「こっち」などの指示代名詞などで説明されても伝わりにくい。 ・<u>トイレ内の配置が様々であるため、どこに何があるのか、個室であれば洋式であるのか和式であるのか等把握が難しい。</u>
	売店・サービス施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・売店では、どの場所に何が陳列されているのかがわかりにくいことがある。
	プラットホームの移動 車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・プラットホーム上では、ベンチ、柱、ゴミ箱や自動販売機など<u>障害物が多く、接触や転倒の恐れがある。</u>また、プラットホームの線路寄りでは、転落の危険性もある。 ・特に売店や階段のある部分では極端にプラットホームが狭くなっているので注意が必要。

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
		<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者誘導ブロックの上に、カバンやスーツケースなどが置かれていると歩行の妨げになる。 ・ホームと列車の間の段差や隙間に、<u>つまずいたり足を踏み入れてしまうおそれがある。</u> ・<u>いつもと違う駅で下車したり、乗り換えたりする際にホームの状況や駅の構造に不慣れなため、降車時から困難が生じる。</u>
	車両内	<ul style="list-style-type: none"> ・空席の状況がわからず、他の利用者もたくさん乗車しているため、接触、転倒の可能性がある。 ・<u>音声情報を重要な手がかりとしているため、車内放送は貴重な情報源である。降車駅は車内放送で確認をするため、聞き取りにくいときや、間違っているときに困難を生じる。</u>
高齢者	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・視力が低下していることがあり、<u>駅構内のサインなどが小さな文字で記されているために読み取ることが困難であったり、移動する文字が判読できなかつたりする場合があります。</u> ・聴覚が低下していることがあり、<u>アナウンスが聞こえない場合があります。</u> ・アナウンスがゆっくり、はっきりと発音されていないと、聞き取ることが困難。 ・複雑な経路の理解は難しく、駅係員から説明されても迷ってしまう場合もある。 ・加齢とともに、筋力や機敏性、順応性の低下が顕著となり、長距離の移動や垂直移動には大変な体力を消耗してしまう。 ・加齢による筋力低下や足が上がらないため、小さな溝、段差は、転倒の原因となる。 ・素早く移動することは困難。人混みでは、多くの利用者があわただしく移動するため、他の利用者と接触する危険性があり、自分の目的とする方向へ移動することが困難。 ・心理的な不安から、その場で困ってしまいどうしたらよいかわからなくなることや、目的地がわからなくなるなど、困難を生じる場合もある。
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・聴力が低下していることもあり、会話が聞き取りにくくなっていることもある。 ・運賃表などの文字が小さすぎて、目的地までの運賃がわからない場合がある。また、早口で説明されると、理解できないことがある。
	券売機の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>券売機の操作方法が複雑でわからないことがある。</u>また、目的地までどの電車に乗るとよいのか、目的地までの運賃などもわからないことがある。
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・有人改札口が混雑しているために、問い合わせや介助の依頼に躊躇している場合がある。 ・多くの利用者が押し寄せてくるため、なかなか改札口を通ることができずに困っている場合がある。
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・筋力の低下や体力の低下などのために、長い距離を歩くことや垂直移動が困難。からだ全体のバランス能力も低下しているため、<u>階段などでは転倒のおそれがある。特に、垂直移動における</u>

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
	一 -階段	<u>身体的負担が大きい。</u>
	トイレの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な身体機能の低下や複合的な障害のある人も多く外見は健康そうであっても、障害などにより、トイレのタイプによっては使用が困難であったり、利用できない場合がある。
	売店・サービス施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>駅構内にある地図や案内板は小さい文字が多いため判読できないことがある。</u>
	プラットホームの移動 車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑時、プラットホームでは人の流れも速いため、他の利用者との接触により転倒するなど大きなけがにつながる可能性がある。 ・人混みに流されて、なかなか目的地までたどり着くことができないこともある。 ・ベンチなどで休憩したいときに、ベンチの数が少なかったり、空いているベンチがない場合がある。 ・<u>ホームと車両の間には隙間や段差につまずいたり足を踏み入れてしまうおそれがある。</u> ・視力や聴力が低下していることもあり、電光表示板の移動文字やアナウンスが聞き取れない場合がある。
	車両内	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関利用は高齢者にとって疲労を感じるものであり、優先座席の数が少なかったり、空いていなかったりと、座席の確保が難しい場合がある。
外国人	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・他社線への乗り換えの場合には、日本語では連続していても、外国語表示は案内情報の統一性、連続性が不十分な場合も多い。<u>同じ言葉が別の訳語で表示されている例や、会社名の表示と路線名の表示が入り乱れていたりするケースがある。</u> ・他社線への乗り換えで両線が離れていて、一旦街に出るような場合は、街で情報が途切れることも多い。
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>外国語表示が少なく、特に日本の鉄道システム、利用方法に関する案内情報が少ない。</u> ・会社によって乗車券システムが異なりわかりにくい。
	券売機の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・複数事業者の売場、旅行代理店の売場等、切符購入の窓口が多数存在し、どこで購入すべきかわかりにくい。 ・券売機も各種あり、どの券売機で購入すべきかわかりにくい。 ・購入すべき切符を判断するための情報が不足、あるいはわかりにくい。
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車券の種類が多く、自動改札機の通過方法も異なり、複雑になっている。 ・<u>他社線間の乗り換えの際の改札口の通過方法が複雑でわかりにくい。乗車券によって、通行方法も異なり、乗換えの際に改札口を通るシステムは外国人に理解されにくい。</u>
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター	—

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
	-階段	
	トイレの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの表示をピクトグラムで表示することが望ましいが、文字だけで表示している例がある。 ・漢字文化圏の外国人（中国人等）にとっては、漢字表示はわかるが、かな表示はわからない。
	売店・サービス施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道駅は商業施設と一体となっていることも多く、駅の入口と商業施設の入口がわかりにくい例も多い。
	プラットホームの移動 車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>出発ホームに関する外国語表示・放送での案内情報が不足している。</u> ・<u>各列車の停車駅、乗換駅、どの列車が目的駅に早く着くかの情報が少ない。</u> ・同一ホームで、別方面に行く列車が発着する場合はわかりにくい。 ・発着案内のLED表示での外国語の情報が少ない。 ・<u>列車名・到着駅等の表示が日本語のみの切符があり、外国人にとって、自分が乗るべき列車名を確認できない。</u> ・<u>マイクによるアナウンスは外国人にとっては特にわかりにくい。</u> ・<u>緊急時の音声案内、掲示ともに、主に日本語のみで行われる場合が多い。</u> ・緊急時案内の内容を理解することが困難な場合が多い。
	車両内	—
聴覚・ 言語障 害者	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・障害のレベルにもよるが、音声による情報収集が困難であり、事故など緊急時の情報提供が理解できない場合がある。 ・補聴器が補助的にしか機能していない場合、説明していることがうまく伝わらない場合もある。
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・補聴器を用いて会話できる場合もあるが、補聴器が補助的にしか機能していない場合もあるため会話での説明がうまく伝わらない場合がある。 ・<u>当事者の状況に合わせて、口話、身振り、筆談、手話、空書などによりコミュニケーションを取る。</u> ・小さな窓口や仕切りを挟んで声をかけられると、表情が見えなかったり、聞こえにくかったりするため十分なコミュニケーションを図れない。
	券売機の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・券売機では基本的に問題はないが、機械のトラブルなどで対応を必要とする場合がある。
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・有人改札口が混雑しているために、問い合わせや介助の依頼に躊躇している場合がある。
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター -階段	<ul style="list-style-type: none"> ・定員超過の注意音や緊急時の音による情報が確認できない。また、<u>エレベーターが緊急停止した際や非常時に駅係員呼出ボタンを押しても言葉による伝達ができず、駅係員と連絡がついているか確認することができない。</u>
	トイレの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレまでの経路など方角や場所、物の位置に関する口話での説明を理解することは困難。

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
		<ul style="list-style-type: none"> ・場所などの説明の際は、イラストやピクトグラムなどを使用した地図を用意しておくとう理解されやすい。 ・便房内にいる際に緊急放送が流れても気付かない。
	売店・サービス施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭の受け渡しの際、音声での理解ができないため金額が分からず戸惑うことがある。 ・口話でのコミュニケーションができない場合や、正確さに万全を期したい場合には、筆談による意思伝達を望む場合もある。
	プラットホームの移動	<ul style="list-style-type: none"> ・列車の接近を知らせるアナウンスや、扉の開閉の音、発車ベル、発車のアナウンスなどが聞こえない場合がある。突然列車が接近してきたように感じるため、驚いて転倒するなどの危険性がある。 ・事故や運休に関するお知らせは、放送だけではなく、掲示も行うことが必要。 掲示は大きくはっきり読める文字で、簡潔に表現することが望ましい。
	車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・扉の開閉に気がつかない場合があり、ドアに挟まれることなども考えられる。
	車両内	<ul style="list-style-type: none"> ・障害の程度によっては、車内の案内放送を聞き取ることができず、電光表示板がない場合、車窓から、駅名、景色等を見て降りる場所を判断する場合もある。 ・事故などで車両が止まっても、車内放送だけでは何が起こったのかすぐに情報が得られない。事故や運休に関するお知らせは、放送だけではなく、掲示も行う必要がある。 掲示は大きくはっきり読める文字で、簡潔に表現する必要がある。 ・周りの人の動きに敏感で、事故が起こったとき、アナウンスに従って人々が急にせわしなく動き出すと非常に気になるが、状況が把握できない。
知的障害者、発達障害者、精神障害者	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・コンコース等においてとまどっていたり、周りの人を見たりして困っている場合がある。 ・初めての場所では迷ってしまうことが多い傾向にある。 ・異常時に臨機応変な対応がとれないことがある。乗り場の変更や振替輸送が生じた場合にも次の行動に移れず、ずっと立ったままにいることがある。 ・普段と異なる対応を強いられることがあったり、思うようにいかないことがあるとパニックを起こすことがある。 <p><知的障害者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数のホームがあると、どこに行ったらよいかわからないことがある。 <p><発達障害者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・尋ねたいことがあっても自らコミュニケーションをとることができない場合がある。 <p><精神障害者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常に疲れやすく緊張するため、休める場所が必要。 特に混雑時等は、緊張から通常より疲れやすくなることもある ・てんかんの発作やパニック障害等の症状が起こることがある。
	乗車券販売所・有人窓	<ul style="list-style-type: none"> ・理解・対応に時間がかかることがあり、自分からうまく人に伝えられず、立ったままにいることがある。

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
	口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の行列に並ぶことができないことがある。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ話を繰り返す、幻覚や妄想と思われる話が続く、落ち着かないといった行動が表れる場合がある。
	券売機の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・経路や料金、自動券売機の操作方法がわからず、切符を買えないことがある。また、自動券売機の形が変わっていると、戸惑うことがある。 ・切符購入の行列ができている場合には、他の利用者から早く購入するように注意されるとパニックになることがある。
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・改札口付近で、とまどっていたり、周りの人を見たりして困っている場合がある。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・精神的に不安定な場合妄想や幻覚は障害の症状であるため、混乱することがある。
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター -階段	<ul style="list-style-type: none"> ・ラッシュ時などに人の流れが速いと、不安になったり、パニックになることがある。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターなど狭い空間に初めて接する人たちといると、緊張したり、不安に感じることがある。 ・エスカレーター利用時や階段利用時に発作がおきて倒れるなどの可能性がある。
	トイレの利用	<知的障害者・発達障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの場所を確認することが困難なことがある。一人でトイレを利用できない場合もある。 ・便器洗浄ボタンの位置や形状が見慣れないと、操作がわからない場合がある。図記号などを用いるなど、わかりやすくトイレの場所を案内することが必要。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが近い、また、緊張やストレスを沈めるためにトイレを利用したい当事者もいる。
	売店・サービス施設の利用	<知的障害者・発達障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・商品を選ぶことに時間がかかることがある。 ・商品を破損させたり、並べ替えたりするなど、不審と思われる行動をとることがある。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・自分からうまく人に伝えられず、戸惑い、立ったまましていることがある。
	プラットホームの移動 車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時に臨機応変な対応がとれないことがある。乗り場の変更や振替輸送が生じた場合にも次の行動にうつれず、ずっと立ったまましていることがある。 <知的障害者・発達障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の行き先・種別の列車が乗り入れるホームなどでは、目的の列車の判断が難しいことがある。間違った列車に乗ることを恐れて、乗車に躊躇する場合もある。 <精神障害者> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模駅や複雑な駅、複数の列車が行き来するプラットホーム

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
		<p>では、不安を覚え、目的とする列車がわからなくなることがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車が予定通りに来ないと不安を覚える。
	車両内	<p><知的障害者・発達障害者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行や乗り物が好きで、列車やバスを乗り継いで予定以外のコースをとってしまう場合がある。 ・車内で、周りの人に頻繁に話しかけたり、同じ質問を繰り返したりすることがある。 <p><発達障害者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・長時間乗車する場合には、座席にずっと座っていることができず、大声を出したり、騒いだりすることがある。
肢体不自由者 （車いす使用者）	通路等の移動	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅通路や改札、コンコースへ移動する経路など、徒歩なら通行可能であっても、車いすでは通れない経路がある。 ・介助が必要なときに、駅係員との連絡手段が無いことがある。 ・普段、段差を乗り越えるときの慣れた向き（前向き・後ろ向き）がある。また、段差を上る際の衝撃は大きな負担となる。 ・介助者はゆるいと感じている下りスロープでも、車いすだと恐怖を感じる場合がある。進行方向が見えないため後ろ向きで下ることを好まない人もいる。 ・溝にキャスター（車いすの前輪）が落ちる危険がある。 ・狭い通路や人の多い通路では、移動が非常に困難となる。 ・座面が低いために、人混みでは周囲の人のバッグなどが顔にあたることもある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害の度合いは異なるが、小さな段差や溝であっても通過できない場合もある。 ・短い距離の移動であっても疲労を感じる場合があり、休憩ができる場所を探している場合がある。 ・溝に松葉杖などの歩行補助具の先端が落ちてしまい、転倒する恐れがある。 ・狭い通路や人の多い通路では、歩行補助具を使用しての移動は大変困難。
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・視点が常に低い位置にあるため、高い位置にあるものが見づらかったり、手が届かなかったりすることがある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・松葉杖を使用している場合また上半身に障害のある場合、両手がふさがって財布の出し入れなどが不便を感じることもある。必要であれば介助する、もしくは購入カウンターの近くに、一時的に、荷物や杖を置く場所があると便利。
	券売機の利用	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置位置が高く、操作できないこともある。また、フットサポートが入るスペースが十分でなく、使いづらい券売機もある。 ・運賃表が見えない場合がある。また、割引運賃による乗車券の購入方法がわからない場合もある。 <p><肢体不自由者></p>

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
		<ul style="list-style-type: none"> ・上半身に障害がある等、障害の度合いによっては、券売機の利用が困難となる場合がある。
	改札口の利用	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人改札口が混雑しているために、問い合わせや介助の依頼に躊躇している場合がある。 ・無人改札口では、問い合わせや介助の依頼をする駅係員がおらず困ることがある。 ・改札口が狭いため通過することができない場合がある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人改札口が混雑しているために、問い合わせや介助の依頼に躊躇している場合がある。 ・無人改札機では、人通りが多く改札を通過できないなどの問題があっても、介助を求めることができない。
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター -階段	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターの入口が狭くドア幅が小さいため、使用できない場合がある。 ・エレベーターの入口の溝にキャスターが落ちてしまうこともある。 ・ステップが平らになる車いす対応型エスカレーターは、視点が高くなるため、恐怖を感じる場合がある。 ・階段昇降機も、機器によっては座面が高くなり、恐怖を感じる場合がある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歩行補助具を使用している場合、エレベーター入口の溝に歩行補助具の先端が落ちてしまい、転倒などの恐れがある。 ・<u>歩行器を使用している場合、両手がふさがっていてエスカレーターの手すりを持っていないため、エスカレーターの利用が困難なことがある。</u>介助者を探している場合や、エレベーターまでの経路を探している場合がある。 ・階段の利用は、転落・横転などの恐れがある。階段以外の経路を探している場合もある。
	トイレの利用	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>車いすに対応したバリアフリートイレがない場合がある。</u> ・バリアフリートイレの広さが十分であっても、便器やベビーベッド、ゴミ箱などの配置によっては使いづらい場合がある。
	売店・サービス施設の利用	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動可能な経路が限られているため、売店やサービス施設などへの行き方がわからない場合がある。また、車いすでは店舗や施設に行けない場合もある。 ・駅構内の売店などでは、商品や金銭の受け渡しに困難な場合がある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・松葉杖などの使用により両手がふさがってしまう場合には、財布の出し入れなどに不便を感じる場合がある。 ・松葉杖などを一時的に置いておくスペースがあると便利。

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
	プラットホームの移動 車両乗降	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラッシュ時などの混雑時は、狭い経路を移動せざるを得ない場合があり、他の乗客との接触横転のおそれがある。 ・車いす用スペースを配置した車両まで行き着くことができない場合もある。 ・プラットホームは排水勾配のために傾斜しているため注意が必要。車輪がついた歩行補助具などは勝手に動いてしまう恐れがある。 ・段差が大きい場合や、ホームが曲がっていて溝の幅が一定でないなどの場合は、スロープを用いた乗降が必要となる。 ・段差や隙間が小さい場合でもキャスターが溝に落ちる場合もあり、介助が必要になる。 ・乗車時は、フットサポート等が他の利用者にあたらないように注意が必要。 ・単独で車両乗降ができない場合は、乗車駅だけでなく降車駅の係員への連絡が必要となる。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者との接触によって、転倒の恐れがある。 ・休憩場所を探している場合がある。 ・ホームと車両の間の段差や隙間に歩行補助具の足が落ちてしまうなどの危険性がある。
	車両内	<p><車いす使用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・降車のためには回転する必要があるため、広いスペースが必要となる。 ・車いすスペースに他の乗客がいて、利用できない場合がある。 ・走行中に車内が大きく揺れると、転倒や移動の危険がある。 <p><肢体不自由者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歩行補助具を使用している場合、車両内のゆれなどによる転倒の恐れがあり、座席への着席を望ましい。
妊 娠 中・乳 幼児連 れ	通路等の移動	<ul style="list-style-type: none"> ・移動できる経路が限られている。 ・他の乗客との接触による転倒や怪我の可能性はある。 <p><妊娠中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ちょっとした段差や、長時間の歩行が大きな負担となる。 ・人混みでは、気分を悪くすることがある。 <p><乳幼児連れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーで階段や段差などを移動することが困難。 ・ベビーカーの車輪が段差にひっかかったり、溝に落ちてしまい転倒することもある。
	乗車券販売所・有人窓口・インフォメーションセンターの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの人で込み合っている場合、他の乗客との接触による転倒や怪我の恐れがある。
	券売機の利用	<p><妊娠中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・おなかの接触に気がつかっているため、券売機が利用できない

種類	留意事項（特性・ニーズ・課題）	
	項目	内容
		<p>こともある。</p> <p><乳幼児連れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児を抱えたり、ベビーカーを使用していると、券売機の利用が困難な場合がある。
	改札口の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・有人改札口が混雑しているために、問い合わせ窓口までたどり着くことが困難な場合がある。 ・改札口は人との接触の可能性が高く危険。
	垂直移動 -エレベーター -エスカレーター -階段	<p><妊娠中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歩行が不安定であり疲労を感じやすいため、階段の利用は転落等の恐れがある。特に下り階段では踏み面が確認しづらく危険である。 ・満員のエレベーターに乗ることをためらい、ずっと乗れないことがある。 <p><乳幼児連れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーを使用している場合でも、乳幼児を抱えている場合でも、階段の利用は転落の可能性があり危険。
	トイレの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・通常のトイレではスペースが狭いことがある。 <p><乳幼児連れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・授乳室やおむつ換えのできる場所が大切。乳幼児が急に泣き出すこともあり、急に必要となる場合がある。
	売店・サービス施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターやエスカレーターがなければ行けないことがある。 ・ベビーカー使用や、乳幼児を抱きかかえているため手が離せないこともあり、売店で買い物の際はサポートを必要とする。
	プラットホームの移動車両乗降	<ul style="list-style-type: none"> ・他の乗客との接触や接触による転倒の恐れがある。 ・移動で大変疲労を感じるため、座席への着席を希望している場合がある。 ・プラットホームの真ん中部分に多くの乗客がいる場合、他の乗客との接触、転倒等の危険がある。 <p><妊娠中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗降時、大きな段差や隙間が障害となる。 <p><乳幼児連れ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラットホームの勾配のため、ベビーカーが勝手に動き出してしまうことがあり注意が必要。 ・乗降時はベビーカーを一度持ち上げる必要があり、特に妊娠している場合などは非常に負担になる。
	車両内	<ul style="list-style-type: none"> ・優先座席の数が少なかったり、空いていないなど、座席の確保が難しい場合がある。 ・座席に座れない場合、重い荷物をずっと持っているのが非常に負担になる。

参考資料：

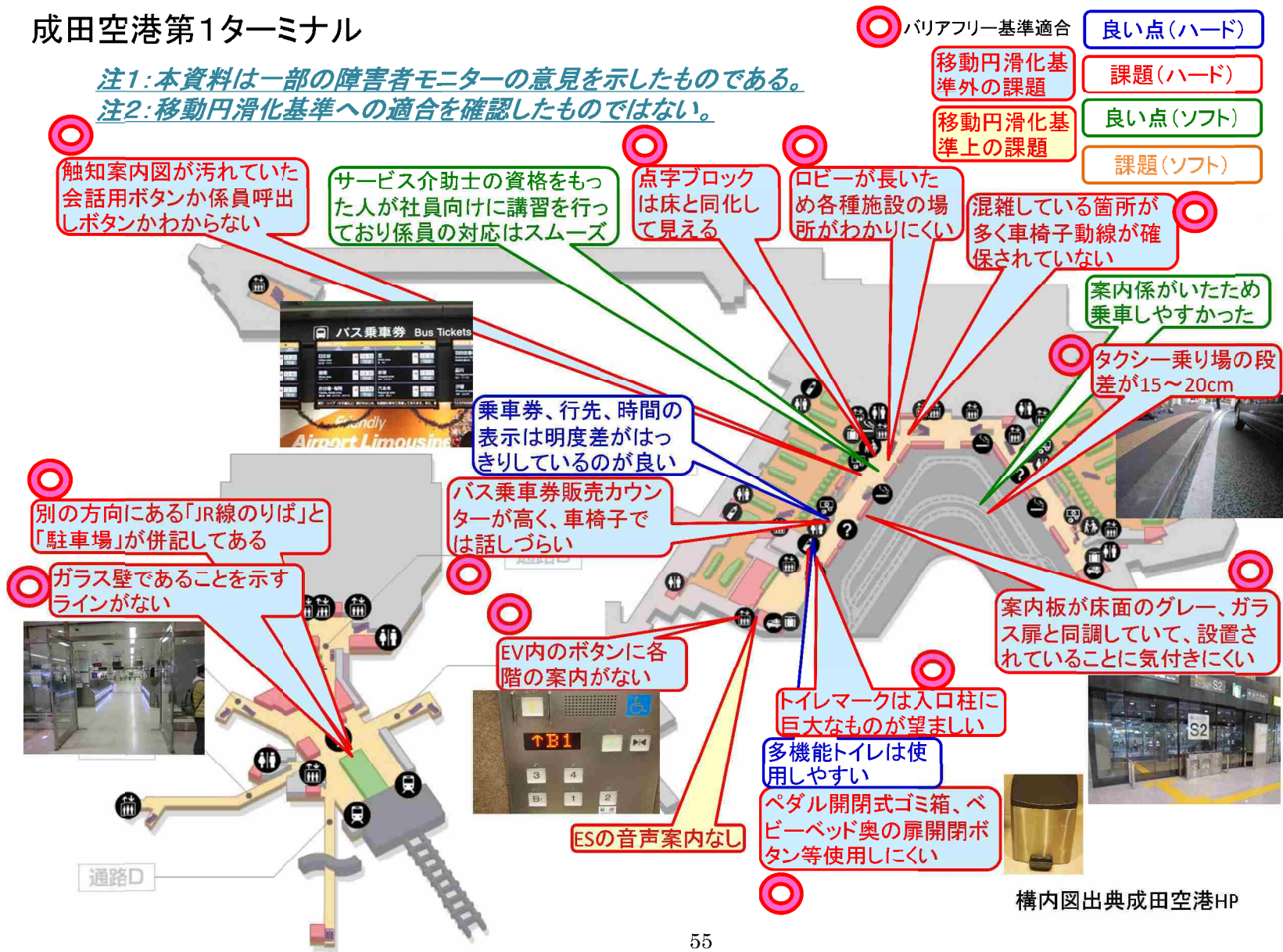
1. 「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（改訂版）ーバリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編ー」2013.10 監修：国土交通省総合政策局安心生活政策課 発行：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

2. 「ベビーカー利用者に関する実態調査報告書」 2014.3 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
3. 「色覚障害者の移動等円滑化に関する調査研究報告書」 2014.3 国土交通省総合政策局
4. 「平成24年度 弱視者の安全性・利便性に関する調査研究報告書」 2013.3 国土交通省総合政策局
5. 「視覚・聴覚障害者の安全性・利便性に関する調査研究報告書」 2011.3 国土交通省
6. 「色覚障害者、弱視(ロービジョン)者に対応したサイン環境整備に係る調査研究報告書」 2008.3 交通エコロジー・モビリティ財団
7. 「知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント集」 2009年 国土交通省
8. 「知的障害者、精神障害者、発達障害者に対応したバリアフリー化施策に係る調査研究報告書」 2008.3 国土交通省
9. 「都市鉄道における案内情報ガイドブック」 2006.3 監修：国土交通省鉄道局業務課 発行：財団法人運輸政策研究機構
10. 「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン」 2006.3 国土交通省総合政策局観光地域振興課
11. 「グローバリゼーションに対応した都市鉄道サービスの提供に関する調査報告書」 2004.3 財団法人 運輸政策研究機構
12. 「高齢者にやさしい色彩計画」 2001.3 長野県建築士会諏訪支部青年委員会

参考 2 : モニター調査結果

成田空港第1ターミナル

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



国際空港

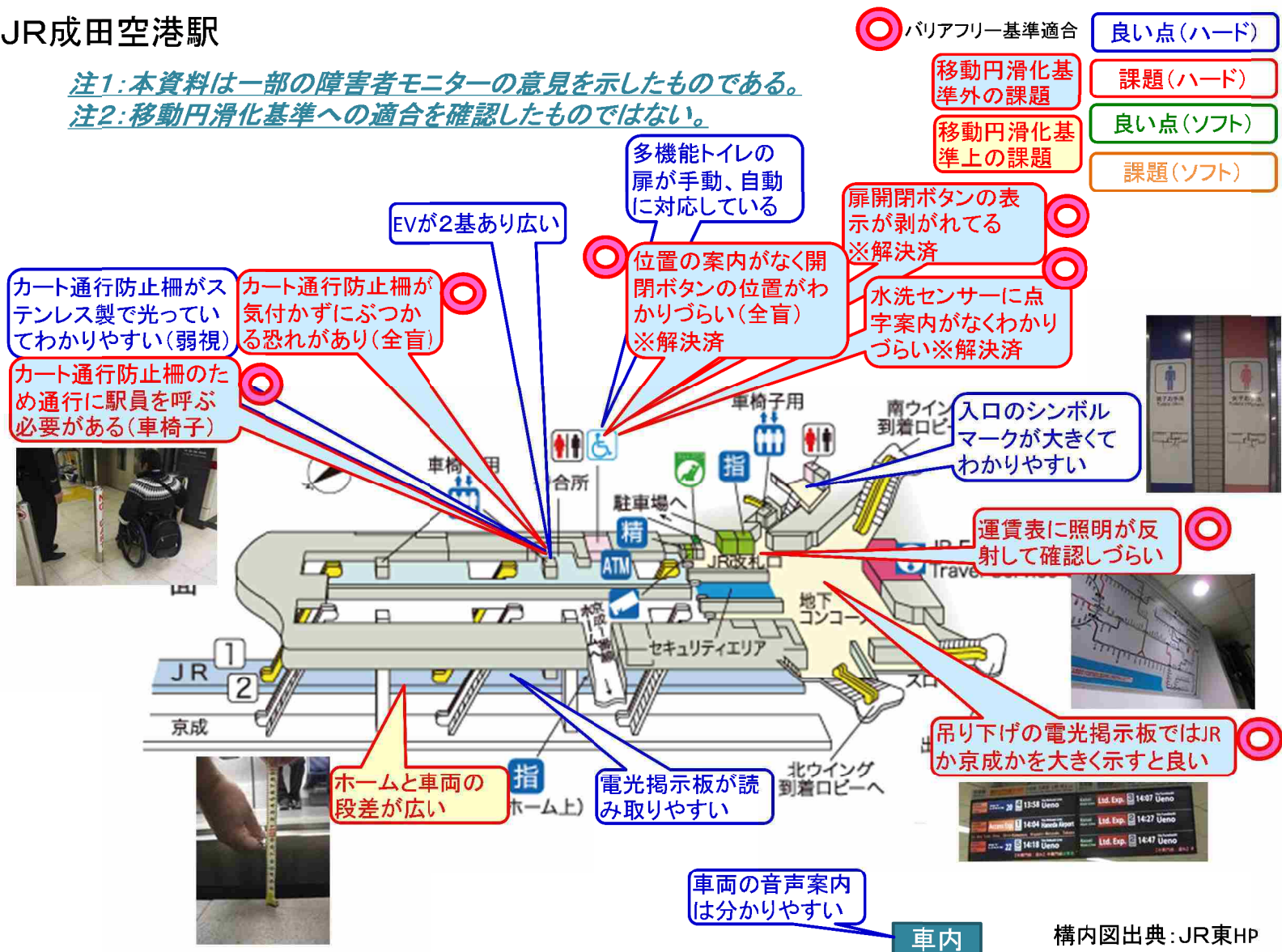
大規模ターミナル駅

主要観光スポット
 の最寄駅

競技会場の最寄駅

JR成田空港駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見意を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



国際空港

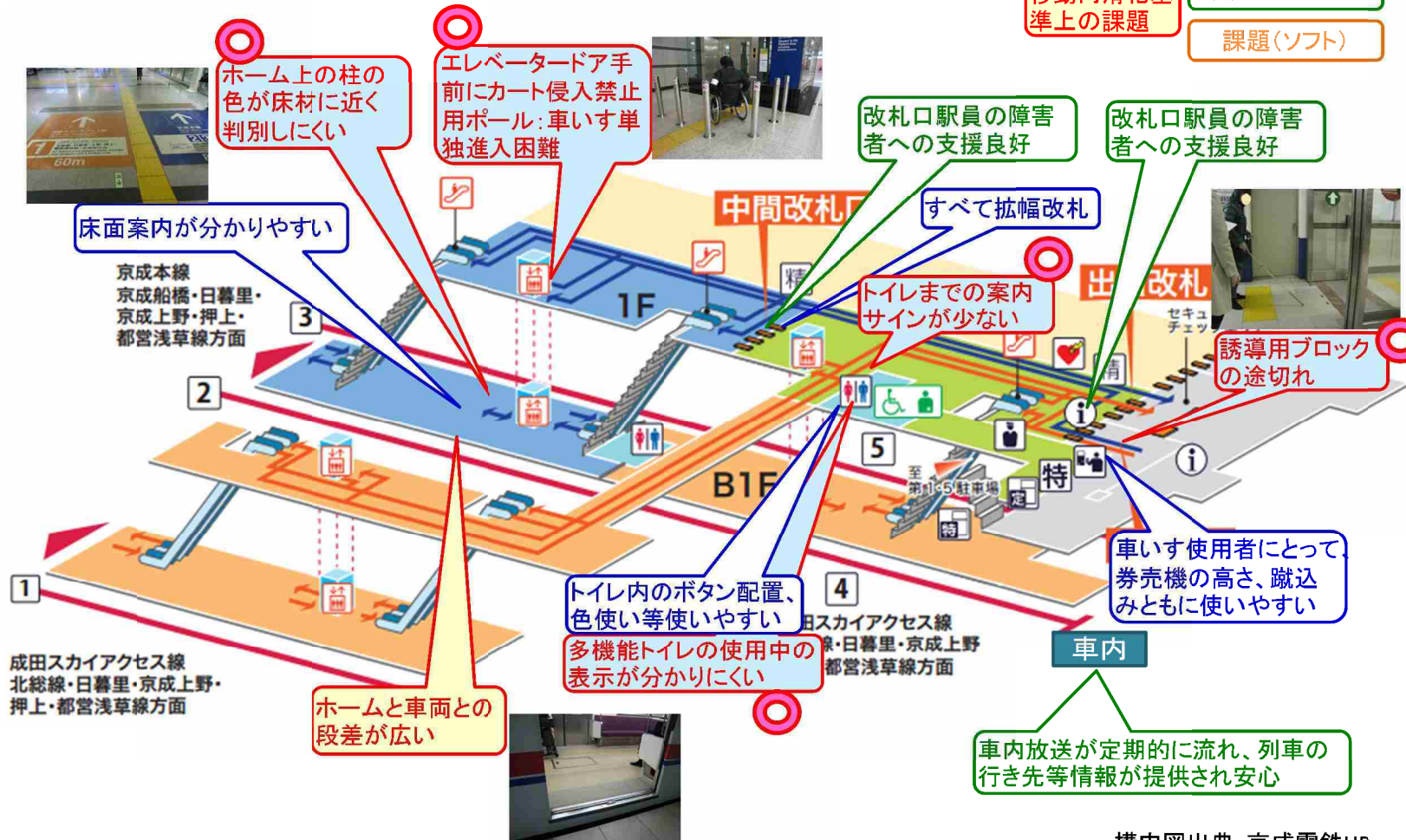
大規模ターミナル駅

主要観光スポットの最寄駅

競技会場の最寄駅

京成成田空港駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。

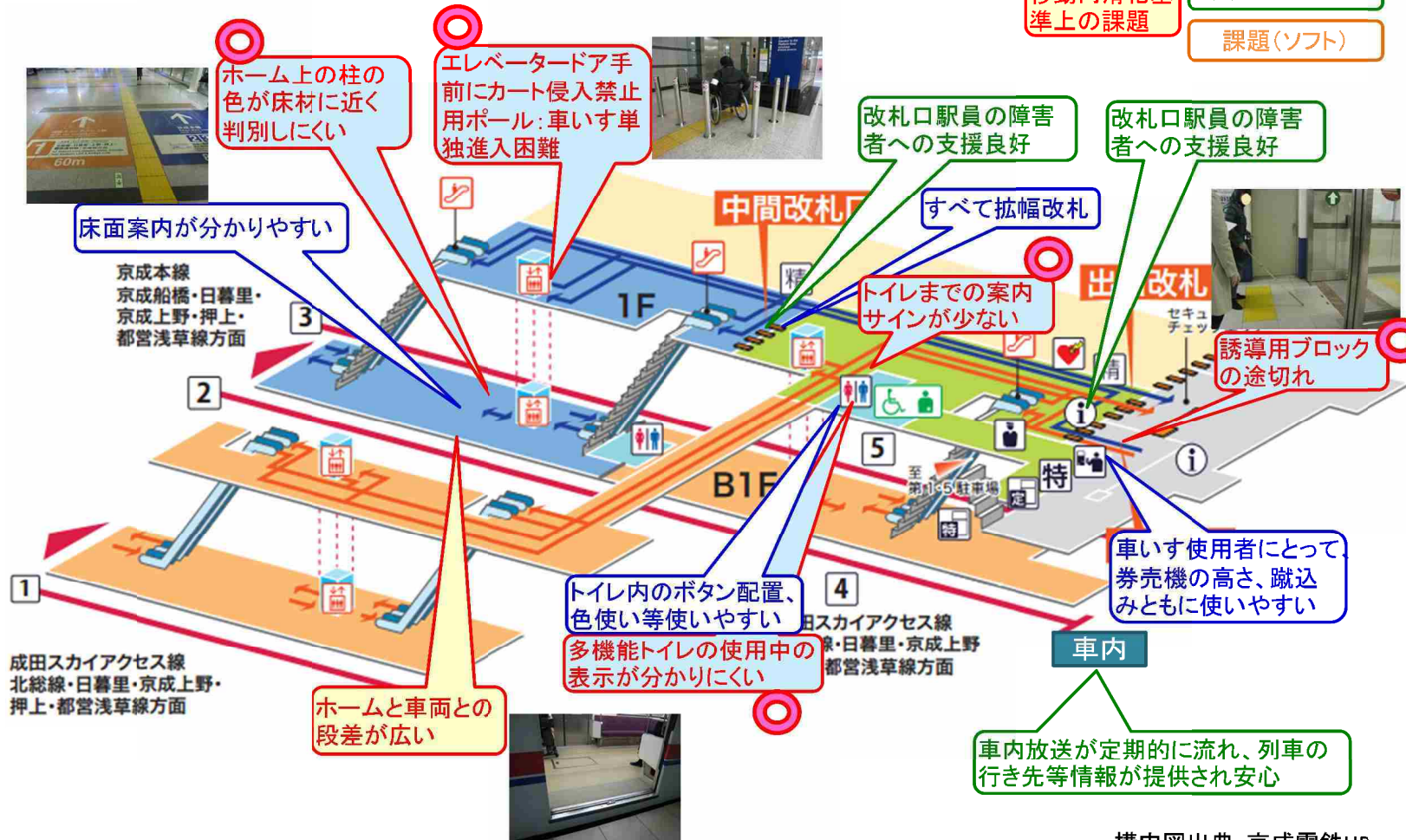


国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポットの最寄駅
 競技会場の最寄駅

構内図出典:京成電鉄HP

京成成田空港駅

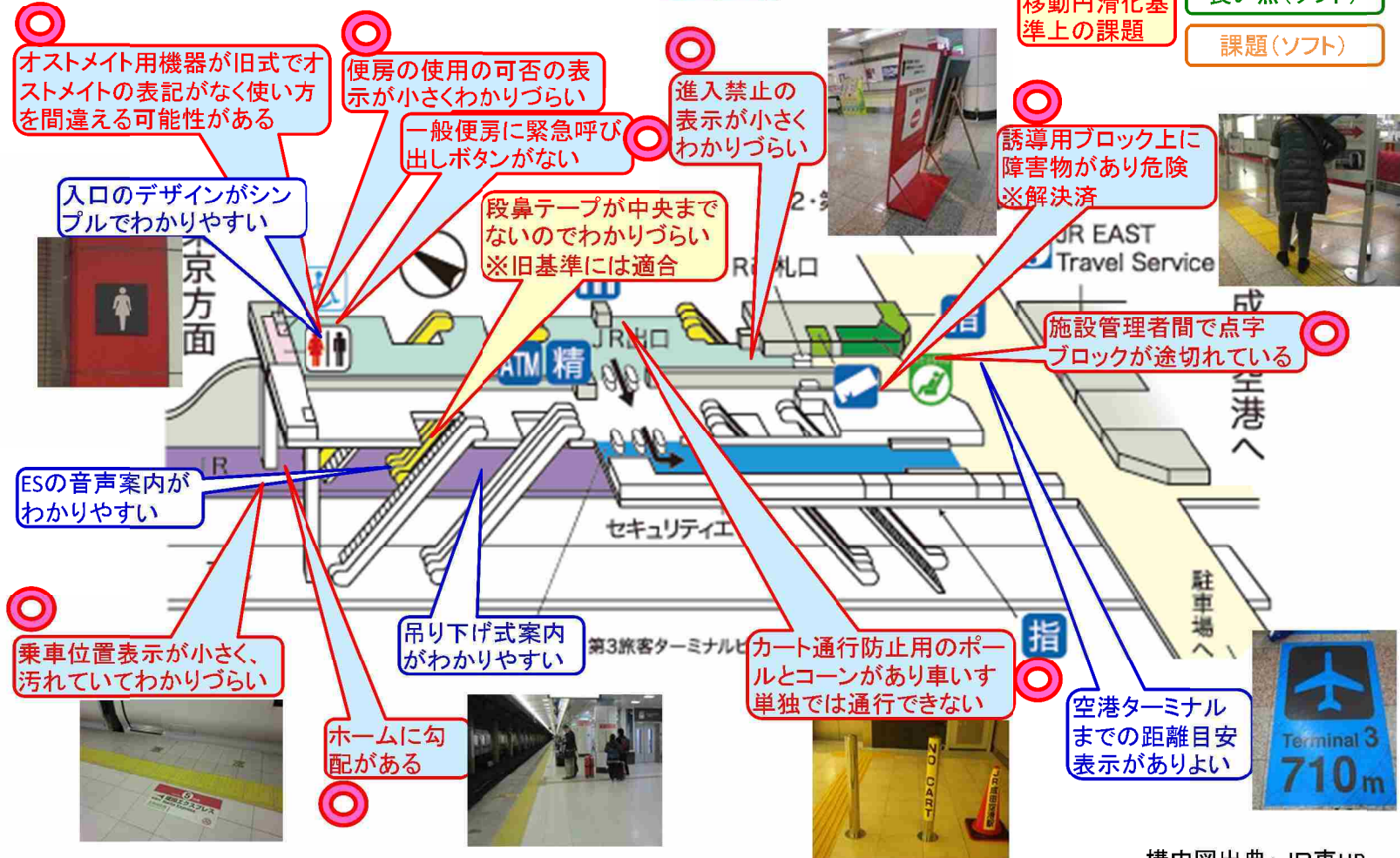
注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



構内図出典:京成電鉄HP

JR空港第2ビル駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



- バリアフリー基準適合
- 良い点(ハード)
- 課題(ハード)
- 良い点(ソフト)
- 課題(ソフト)
- 移動円滑化基準外の課題
- 移動円滑化基準上の課題

国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポットの最寄駅
 競技会場の最寄駅

構内図出典: JR東HP

成田空港第2ターミナル

注1:本資料は一部の障害者モニターの意見を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。

更衣室の開閉扉前に障害物(扉のレール)がある

バス会社ごとにはなく総合インフォメーションで案内してほしい

バス停の番号は読み取りやすい床面の誘導サインもわかりやすいバスターミナルまでの介助は非常にスムーズであった

出入口から横断歩道までが離れている歩道と車道を色分け又は案内板を立ててほしい

喫煙所のスロープは傾斜が急であり扉前に踊り場なし

床面の案内サインは大きく、色で分けてあり分かりやすい

金属製の点字ブロックは滑りやすいため危険

トイレまでのスロープの傾斜が急である

本館

構内図出典成田空港HP

- バリアフリー基準適合
- 良い点(ハード)
- 課題(ハード)
- 移動円滑化基準外の課題
- 良い点(ソフト)
- 移動円滑化基準上の課題
- 課題(ソフト)

国際空港

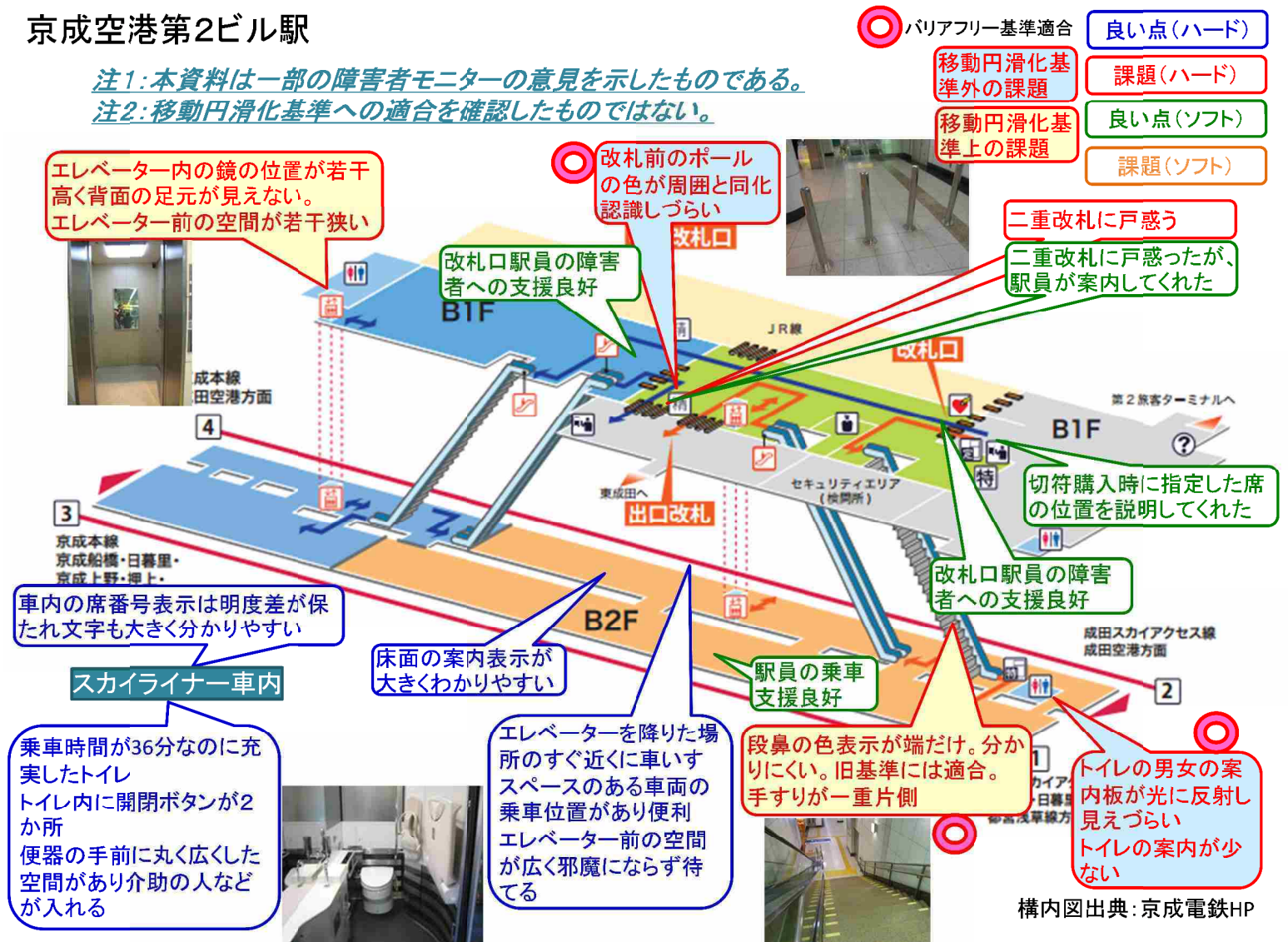
大規模ターミナル駅

主要観光スポットの最寄駅

競技会場の最寄駅

京成空港第2ビル駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



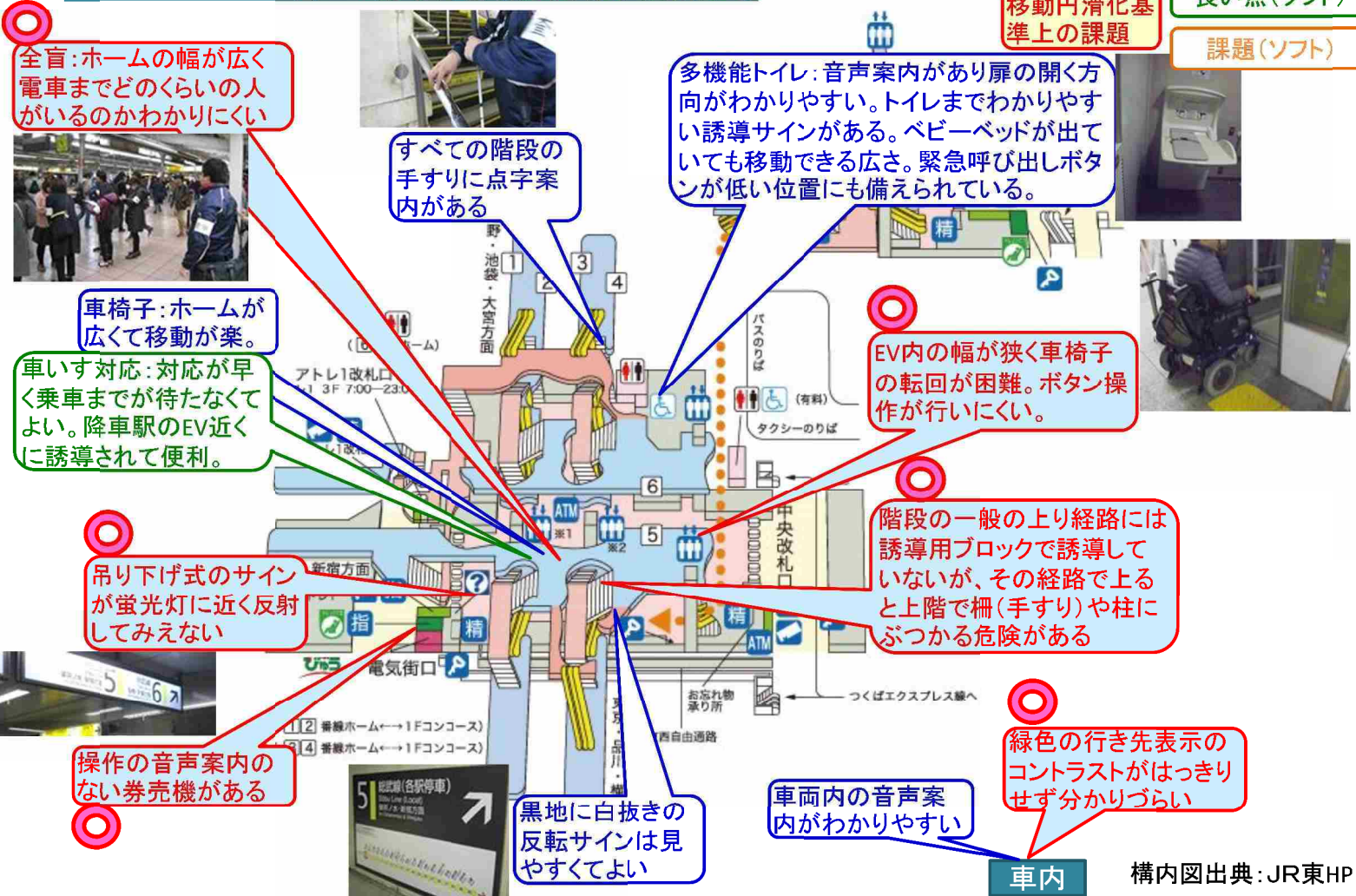
国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポットの最寄駅
 競技会場の最寄駅

構内図出典:京成電鉄HP

JR秋葉原駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。

- ◎ バリアフリー基準適合
- ◎ 良い点(ハード)
- ◎ 課題(ハード)
- ◎ 良い点(ソフト)
- ◎ 課題(ソフト)



国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポット
 の最寄駅
 競技会場の最寄駅

車内 構内図出典:JR東HP

JR信濃町駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。

○ バリアフリー基準適合

- 良い点(ハード)
- 課題(ハード)
- 良い点(ソフト)
- 課題(ソフト)

移動円滑化基準外の課題

移動円滑化基準上の課題

券売機の画面に角度があり最上段が反射し、車椅子から見づらい



多機能トイレ:ベビーベッドが出ていると移動が困難な広さ。トイレトーパーが遠く使いづらい。洗面台に車椅子がぶつかる



点字のトイレ案内図があり男性用、女性用が分かる



トイレの音声案内の音量が小さい ※解決済

全盲でも、テンキーと音声案内を使って問題なくチャージすることができる

○ 有人改札口は拡幅改札である方がよい



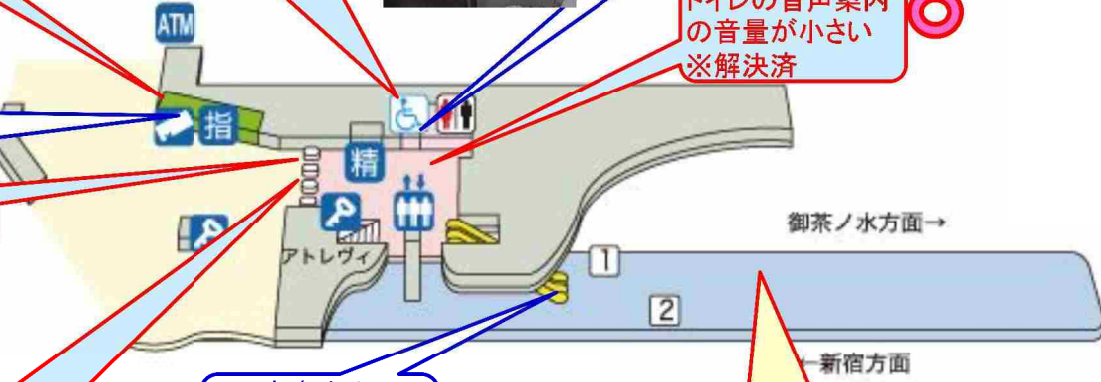
○ 出入片方だけ可の自動改札は近づくまで分からない。双方向に通行できるとよい



ESの音声案内でESの位置、上り下りの方向がわかる



○ 警告ブロックが磨耗している。内方線がない。 ※ホームドア整備計画あり



国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポットの最寄駅
 競技会場の最寄駅

構内図出典:JR東HP

JR東京駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。

良い点(ハード)
 課題(ハード)
良い点(ソフト)
 課題(ソフト)

- バリアフリー基準適合
- 移動円滑化基準外の課題
- 移動円滑化基準上の課題
- ホームドアがあると乗り込む位置がわかってよい
- 便器洗浄ボタンが便座から遠く使いづらい
- 誘導用ブロックは遠回りのことも多く利用しないことも多い
- 地下中央口から中央地下通路と、1階コンコースへ上がる通路の境目がはっきりしない
- 乗り場の案内表示が直上にある見逃がしやすい
- 音案内、照明の点灯がないのでEVの到着に気付かない
- EVは遠回りだったり、見つけられないことが多い
- 車内

すべての階段の手すりに点字案内がある

EVの入口側に回らないとどこ行きかが分からない ※解決済

壁面の行先掲示は分かりやすい

案内板表面とアクリル板との間が大きく、ルーペの焦点が合わせられない

折返しの経路は迷いやすい

ESの音声案内で、進む方向を特定できた

音案内、照明の点灯がないのでEVの到着に気付かない

EVは遠回りだったり、見つけられないことが多い

車内内の自動音声案内は聞き取りやすい

構内図出典: JR東HP

国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポットの最寄駅
 競技会場の最寄駅

JR日暮里駅

注1:本資料は一部の障害者モニターの見解を示したものである。
 注2:移動円滑化基準への適合を確認したものではない。



国際空港
 大規模ターミナル駅
 主要観光スポット
 の最寄駅
 競技会場の最寄駅

東口

構内図出典:JR東HP