

**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（改訂案）  
バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編**

## 第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等に関する移動等円滑化整備ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

### 1. 移動円滑化整備ガイドラインの活用にあたって(略)

### 2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方(略)

### 3. ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供の具体的な考え方(略)

### 4. 移動等円滑化整備に関連した連携協力(略)

### 5. 当事者参加により期待できる効果

施設、設備やウェブサイト等の整備については、一度整備を行った後で改善を図ることは物理的な制約やコストを考慮すると対応が容易でない場合がある。また、施設や利用者等の状況によりガイドライン通りに整備を行っても必ずしも十分な対応とならないことがある。

施設を新設する場合や大規模な修繕を行う場合、また、ウェブサイトなどを開設・改修する場合には、障害者をはじめとする地域の利用者や専門家からの意見収集や意見交換を行い、当事者参加による整備を進めることで、より多くの利用者にとって利用しやすい施設、設備やウェブサイト等となる。また、施設や設備のみではなく利用空間全体を視野に入れて改善を図ることで分かりやすい施設とすることは、移動の連続性を確保するうえで重要な視点となる。

~~なお、バリアフリー設備やウェブサイト等についてはその機能や役割が発揮されるよう、清掃、調整及び補修等、適切な維持、管理を行うことが必要である。また、一度整備されたものであっても、状況の変化により利用の仕方等が変化する場合があるため、当事者参加の下で継続的な評価を行い、改善を図る必要がある。~~

### 6. バリアフリー設備及びウェブサイト等の維持・管理

バリアフリー設備やウェブサイト等についてはその機能や役割が発揮されるよう、清掃、調整及び補修等、適切な維持、管理を行うことが必要である。また、一度整備されたものであっても、状況の変化により利用の仕方等が変化する場合があるため、当事者参加の下で継続的な評価を行い、改善を図ることが重要である。

## 第2部 旅客施設共通ガイドライン

### 2. 誘導案内設備に関するガイドライン

#### ①視覚表示装置（略）

#### ②視覚障害者誘導案内用設備

考え方	<p>視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者の誘導に最も有効な手段であり、旅客施設の平面計画等を考慮し、歩行しやすいよう敷設することが有効である。敷設にあたっては、あらかじめ誘導動線を設定するとともに、誘導すべき箇所を明確化し、利用者動線が遠回りにならないよう配慮する必要がある。また、視覚障害者誘導用ブロックを感知しやすいよう、周囲の床材の仕上げにも配慮する必要がある。</p> <p>視覚障害者の誘導手法としては、音声・音響による案内も有効である。</p> <p>&lt;鉄軌道駅の改札口&gt;</p> <p>改札口は、鉄道を利用する際の起終点となる場所であるとともに、駅員とコミュニケーションを図り、人的サポートを求めることのできる場所でもあるため、その位置を音響案内で知らせることが重要である。<u>加えて、複数事業者が乗り入れている駅等で異なる事業者の改札口が隣接する場合の音響案内については、音声案内を付加すること等により区別できるようにすれば、より利便性が高まる。</u></p> <p><u>また、改札口付近に触知案内図、インターホン等を設置する場合は、設置位置を知らせるため、音響または音声案内装置を設置することも重要である。</u></p> <p>なお、改札口付近においては駅職員等が勤務していることから、音量、音質、設置位置など騒音とならないよう配慮することが必要となる。</p> <p><del>なお、複数事業者が乗り入れている駅等で異なる事業者の改札口が隣接する場合の音響案内については、音声案内を付加すること等により区別できるようにすれば、より利便性が高まる。</del></p> <p>&lt;エスカレーター&gt; (略)</p> <p>&lt;トイレ&gt; (略)</p> <p>&lt;鉄軌道駅のプラットフォーム&gt; (略)</p> <p>&lt;地下駅の地上出入口&gt; (略)</p>
-----	--

## 移動等円滑化基準

(エスカレーター)

第7条 エスカレーターには、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向を音声により知らせる設備を設けなければならない。

(階段)

第8条 階段（踊り場を含む。以下同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

二 手すりの端部の付近には、階段の通ずる場所を示す点字をはり付けること。

(視覚障害者誘導用ブロック等)

第9条 通路その他これに類するもの（以下「通路等」という。）であって公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成するものには、視覚障害者誘導用ブロックを敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設けなければならない。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備がある場合であって、当該二以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該二以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。

2 前項の規定により視覚障害者誘導用ブロックが敷設された通路等と第四条第七項第十号の基準に適合する乗降ロビーに設ける操作盤、第十二条第二項の規定により設けられる設備（音によるものを除く。）、便所の出入口及び第十六条の基準に適合する乗車券等販売所との間の経路を構成する通路等には、それぞれ視覚障害者誘導用ブロックを敷設しなければならない。ただし、前項ただし書に規定する場合は、この限りでない。

3 階段、傾斜路及びエスカレーターの上端及び下端に近接する通路等には、点状ブロックを敷設しなければならない。

(移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内)

第12条 公共用通路に直接通ずる出入口（鉄道駅及び軌道停留場にあつては、当該出入口又は改札口。次項において同じ。）の付近には、移動等円滑化のための主要な設備（第四条第三項前段の規定により昇降機を設けない場合にあつては、同項前段に規定する他の施設のエレベーターを含む。以下この条において同じ。）の配置を表示した案内板その他の設備を備えなければならない。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。

2 公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備を設けなければならない。

## ガイドライン

◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、◇：望ましい整備内容

### 誘導案内の方法

◎公共用通路と車両等の乗降口との間の経路を構成する通路等には、視覚障害者誘導用ブロック（線状ブロック及び点状ブロックで構成）を敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設けなければならない。ただし、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備がある場合であって、当該二以上の設備間の誘導が適切に実施されるときは、当該二以上の設備間の経路を構成する通路等については、この限りでない。

※音声その他の方法とは、以下に示すような方法を示す。

- ・音響音声案内装置：音響または音声で設備等の位置・方向や車両等の運行・運航案内を示すもの
- ・触知案内図等：点字や触知記号等で設備等の位置や方向を

	<p>示すもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点字表示：点字で経路の行先や運賃等を示すもの</li> <li>・<del>視覚障害者の誘導に常時対応する者に通ずる通話装置：インターホンなどで人的に対応するもの</del></li> </ul>	
--	--	--

■音声・音響案内		
<p>◎車両等の運行（運航を含む。）に関する情報（行き先及び種別。これらが運行開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）を音声により提供するための設備を設けなければならない。</p> <p>○音声・音響案内を提供する場合、スピーカーを主要な移動経路に向けて流す。また、スピーカーから流す案内の音量は、その移動経路の適切な地点から確認して、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする。</p> <p>※「高齢者・障害者配慮設計指針－公共空間に設置する移動支援用音案内」（JIS T0902）。</p>		
車両等の運行に関する案内		<p>○車両等の発車番線、発車時刻、行先、経由、到着、通過等（これらが運行開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）のアナウンスは、聞き取りやすい音量、音質、速さで繰り返す等して放送する。</p> <p>○同一のプラットフォーム上では異なる音声等で番線の違いがわかるようにする。</p>
触知案内図等	<p><b>通話音声案内装置</b></p> <p><b>音声音響案内装置</b></p>	「②視覚障害者誘導案内用設備 ■触知案内図等及び点字表示」参照
鉄軌道駅の改札口		<p>○改札口の位置を知らせるための音響案内装置を設置する。ただし、乗換専用改札口はこの限りではない。</p> <p>○有人改札口が併設されている場合には、有人改札口に上記音響案内装置を設置する。</p>
旅客施設の窓口		◇磁気誘導ループ等を設置することが望ましい。
エスカレーター		<p>◎エスカレーターの行き先及び上下方向を知らせる音声案内装置を設置する。</p> <p>○なお、音声案内装置の設置にあたっては、進入可能なエスカレーターの乗り口端部に設置し、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい音量、音質とすることに留意し、音源を乗り口に近く、利用者の動線に向かって設置する。</p> <p>※JIS T0902「高齢者・障害者配慮設計指針－公共空間に設置する移動支援用音案内」も参照のこととする。</p>
トイレ		<p>○視覚障害者誘導用ブロックによって誘導されたトイレ出入口付近壁面において、男女別を知らせる音声案内装置を設置する。</p> <p>◇音声案内を行う場合は、短い時間で簡潔に情報提供することに配慮することが望ましい。</p>
鉄軌道駅のプラットフォーム		<p>○音響案内を行うスピーカーの設置にあたっては、空間特性・周辺騒音に応じて、設置位置、音質、音量、ホーム長軸方向への狭指向性等を十分に配慮し設置する。</p> <p>○ホーム上にある出口へ通ずる階段位置を知らせるため、階段始</p>

	<p>端部の上部に音響案内装置を設置する。ただし、ホーム隙間警告音、列車接近の警告音などとの混同、隣接ホームの音源位置との錯誤によって危険が避けられない場合は、この限りではない。</p> <p><u>○同一の駅において、ホームドア・可動式ホーム柵が設置されているプラットホームと設置されていないプラットホームが混在する場合、当該プラットホームに通ずるエレベーター、エスカレーターもしくは適切に音声案内が行える場所にホームドア・可動式ホーム柵の設置状況を知らせる音声案内装置を設置する。特に、島式ホームにおいて、両面でそれぞれ転落防止設備の方法が異なる場合は、その旨を案内するものとする。</u></p> <p><u>◇同一の駅において、ホームドア・可動式ホーム柵が設置されているプラットホームと設置されていないプラットホームが混在する場合、当該プラットホームに通ずる階段にホームドア・可動式ホーム柵の設置状況を知らせる音声案内装置を設置することが望ましい。音声案内装置を設置する場合には、音が明瞭に聞こえ、他の音と錯綜がない環境下で設置する。</u></p>	
地下駅の地上出入口	<p>◇地下駅の移動等円滑化された経路の地上出入口において、その位置を知らせる音響案内装置を設置することが望ましい。その際、設置場所及び音量等については、駅の立地特性、周辺状況を踏まえる必要がある。なお、出入口が階段始端部となる場合には、階段区間への設置を避け、階段始端の平坦部の上部に設置する。</p>	
音響計画	<p>◇指向性スピーカー等の活用により、音声・音響案内の干渉・錯綜を避け、必要な情報が把握しやすくなるよう音響計画を実施することが望ましい。</p>	

■触知案内図等及び点字表示

触知案内図等	<p>◎公共用通路に直接通ずる出入口の付近その他の適切な場所に、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備を設けなければならない。</p> <p>○出入口付近又は改札口付近（出入口と改札口が離れている場合に、それぞれの箇所の移動方向にある主要な設備等の位置や方向を示す音声・音響案内がない場合は、触知案内図等により案内する。</p> <p>◇乗り換えのある旅客施設では、乗り換え経路が他の経路と分岐する位置にも触知案内図等を設置することが望ましい。</p> <p>○トイレ出入口付近の視覚障害者が分かりやすい位置に、男女別及び構造を点字等で表示する。</p> <p>○触知案内図等において、点字により表示する場合の表示方法は JIS T0921 にあわせたものとし、触知案内図により表示する場合の表示方法は JIS T0922 にあわせたものとする。視覚障害者用と晴眼者用ではわかりやすい案内図の表現が異なるため、これを晴眼者用と兼用として設けることは適当ではないが、何が書かれているのか晴眼者が理解できるよう、JIS T0921 あるいは JIS T0922 にあわせて文字も併記する。</p>	参考 2-2-30
通話音声案内装置	<p><u>○職員等が不在となる時間帯がある改札口や無人の旅客施設においては、職員等とやりとりができるように通話装置（インターホン等）を設置する。</u></p> <p><del>◇触知案内図等に、スピーカーを内蔵し押しボタンによって作動する音声案内装置を設置することが望ましい。</del></p> <p><del>◇この装置を設置する場合、対面して操作する利用者の「前、後、左、右」などわかりやすい言葉を用いて、簡単明瞭に施設等の方向を指示することが望ましい。</del></p>	
音声音響案内装置	<p><del>◇触知案内図等に、スピーカーを内蔵し押しボタンによって作動する音声案内装置を設置することが望ましい。</del></p> <p><del>◇この装置を設置する場合、対面して操作する利用者の「前、後、左、右」などわかりやすい言葉を用いて、簡単明瞭に施設等の方向を指示することが望ましい。</del></p> <p><u>○職員が不在となる時間帯がある改札口や無人の旅客施設においては、触知案内図もしくは通話装置（インターホン等）、または両方の位置を知らせる音声音響案内装置を設置するものとする。この場合、改札口、プラットフォーム上の階段、地下駅地上出入口における音響案内とは異なるものを採用するものとする。</u></p> <p><del>◇有人の改札口・旅客施設においても、触知案内図等の位置を知らせるよう音声音響案内装置を設置することが望ましい。この場合、改札口、プラットフォーム上の階段、地下駅地上出入口における音響案内とは異なるものを採用するものとする。</del></p>	

<p>手すりの点字表示</p>	<p>◎視覚障害者のために、手すりに階段の通ずる場所を点字で表示する。</p> <p>○上記の点字による表示方法は JIS T0921 にあわせたものとする。</p> <p>○その他の視覚障害者を誘導する通路や傾斜路の手すり端部にも、当該通路や傾斜路の通ずる場所を点字で表示する。</p> <p><u>○同一の駅において、ホームドア・可動式ホーム柵を設置しているプラットホームと設置していないプラットホームが混在する場合、当該プラットホームに通ずる通路に階段がある場合は、階段の手すりにホームドア・可動式ホーム柵の設置状況を点字で表示する。</u></p> <p>○手すりの点字表示は、はがれにくいものとする。</p> <p>○上記手すりには、点字内容を文字で併記する。</p>	
<p>点字運賃表</p>	<p>○線状ブロックで誘導した券売機付近には、点字運賃表を設置する。点字による表示方法は JIS T0921 にあわせたものとする。</p> <p>○点字運賃表の駅名の表示順序は 50 音順とすることを原則とし、見出しを設ける。</p> <p>◇点字運賃表は、可能な限り大きな文字でその内容を示すこと等によりロービジョン者が容易に運賃を把握できるようにすることが望ましい。</p> <p>◇点字の上に文字が重ならないように配置することが望ましい。</p>	
<p>券売機の点字表示</p>	<p>○線状ブロックで誘導した券売機には、運賃等の主要なボタンに点字を併記する。点字による表示方法は JIS T0921 にあわせたものとする。</p> <p>◇上記券売機には、操作可能なすべてのボタン、投入・取出口を示す点字を併記することが望ましい。</p> <p>○点字の表示位置については、JIS T0921（縦方向に並ぶ操作ボタンの場合はその左側、横方向に並ぶボタンはその上側（スペース上やむを得ない場合は除く。)) にあわせたものとする。</p> <p>◇線状ブロックで誘導しない券売機についても、上記同様に点字を併記することが望ましい。</p> <p>◇複数社の乗り入れ区間では、乗り換えボタンなどにも点字を併記することが望ましい。</p> <p>○点字は、はがれにくいものとする。</p>	

### ③緊急時の案内用設備（略）



#### (コラム14) 視覚障害者誘導案内用設備を補強するナビゲーションシステムについて (令和2年2月現在)

##### <東京地下鉄 視覚障害者向け駅構内ナビゲーションシステム「shikAI」>

・東京地下鉄では、駅構内の点字ブロックにQRコードを設置し、スマートフォンのカメラで読み取ることで、現在地から目的地までの正確な移動ルートを出し、音声で目的地まで案内する視覚障害者向け駅構内ナビゲーションシステム「shikAI」の最終検証を2019年に実施。アプリの一般公開に向けて、視覚障害者の方を対象に、駅構内の円滑な移動、電車の乗降、混雑時のスムーズな移動の実現など、様々な状況下におけるシステムの検証を行った。7月から開催される東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、競技会場最寄り駅・ホームドア整備済みの駅に一部導入するための準備を進めているところである。

【QRコードのイメージ】



【shikAIシステム概要】

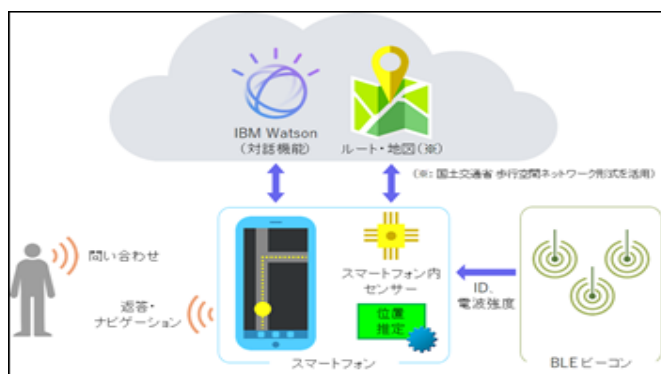


提供：東京地下鉄株式会社

##### <三井不動産、清水建設、日本アイ・ビー・エム 高精度音声ナビゲーションシステム「インクルーシブ・ナビ」>

・スマートフォンによる高精度な測位と、AIを活用した音声対話の連携で、一般歩行者だけでなく、視覚に障害をもつ方や車いすの方も利用できるナビゲーション・アプリ。利用者に適した経路と情報により目的地まで誘導する。2019年10月に日本橋室町地区でサービスを開始した。アプリとの対話などにより目的地を設定すると、例えば、視覚に障害をもつ利用者には「9メートル進み、正面のエレベーターを使って3階へ上がる」「扉の右に呼び出しボタン。点字有り」など、円滑な移動に必要なきめ細かな情報を音声で伝えてくれる。国内外の様々な施設での実証実験も継続し、駅・空港等の旅客施設との連携を図るなど対象エリアの拡大を通じて誰もが目的地へ円滑に移動できる社会の実現を目指している。

【高精度音声ナビゲーションシステム概要】



【ナビ利用の様子】



提供：清水建設株式会社

参考 2-2-21：エスカレーターにおける音声案内の標準例及びエレベーター、エスカレーター、階段におけるホームドア設置状況の案内例

案内文設定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内内容は、行き先方向を端的に短く伝えることが望ましい。冗長な案内はかえって混乱を招くこととなる。</li> <li>乗車動線上であれば「ホーム方面行き」、降車動線上であれば「改札口方面行き」であることを基本とする。</li> <li>案内間隔はできる限り短くすることが望ましい。</li> </ul>
音声案内の案内文標準例	
標準パターン	「{行き先} {上下方向} エスカレーターです」
コンコースからホームへ向かうエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>行き先ホームの路線名などを案内する。また全ての路線名を案内することが煩雑となる場合は番線名を案内する。</li> </ul> <p>「環状線下町方面ホーム行き下りエスカレーターです」  「環状線ホーム行き下りエスカレーターです」  「山手方面ホーム行き上りエスカレーターです」  「港湾線みなとまち方面、環状線山手方面ホーム行き上りエスカレーターです」  「5 番線・6 番線ホーム行き上りエスカレーターです」</p>
ホームからコンコースへ向かうエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>行き先となるコンコースから最寄の主要な改札口を行き先として案内する。</li> </ul> <p>「南口改札方面下りエスカレーターです」  「東口・北口改札方面上りエスカレーターです」  「南口・市営地下鉄乗換改札方面下りエスカレーターです」</p>
通路上途中経路に設置されたエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗車動線上であれば、「乗り場方面行き」、降車動線であれば「改札口方面行き」を目安として案内を行う。</li> </ul> <p>「環状線乗り場方面下りエスカレーターです」  「乗り場方面下りエスカレーターです」  「南口改札方面下りエスカレーターです」</p>
コンコースからホームへ向かうエレベーター、エスカレーター、階段におけるホームドア設置状況の案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>エレベーター、エスカレーター、階段におけるホームドア、可動式ホーム柵の設置状況を案内する。エスカレーターは、上記「コンコースからホームへ向かうエスカレーター」の案内と組み合わせることも考えられる。</li> </ul> <p>「〇〇線〇〇方面行きホームにはホームドア（ホーム柵）がありません。ご注意ください」  「〇線〇方面行き、〇〇線〇〇方面行き、〇〇線〇〇方面行きホームにはホームドア（ホーム柵）がありません。ご注意ください」  「右〇番線、左〇番線、左〇線にはホームドア（ホーム柵）がありません。ご注意ください」  「右〇番線、左〇番線ともホームドア（ホーム柵）がありません。ご注意ください」</p>

#### 参考 2-2-30：触知案内図及び代替機能の事例

- ・ 設備等の設置位置を把握しやすくしている事例（音情報や、設置位置のルールを明確にし、情報を提供しているようなもの）
- ・ 人的な対応を積極的に行っている事例
- ・ ~~情報提供に工夫のある事例（出入口から人的支援が受けられる場所までの情報をわかりやすく提供しているもの）~~
- ・ 通話装置（インターホン等）が~~一緒に~~設置されている事例（施設管理者等と連絡が取れるようになっているもの）
- ・ 旅客施設内の点字マップ（持ち運びができる構内図地図で、点字で示されたもの）