

バリアフリー整備ガイドライン(役務編)について

- ・ 旅客施設編・車両等編の構成を基本的に踏襲

○第1部 ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方【加筆・修正】

- ・ 既存ガイドラインに役務編の位置づけ、役務の提供の必要性等を追記

○第6部 役務の提供に関するガイドライン【新規作成】

- ・ ソフト基準に沿って、対象となる施設や基本的考え方、整備内容を記載

<全体構成>

目次	赤字：追加・変更箇所	加筆・修正の内容
委員名簿		
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.移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって		・ 背景にソフト基準策定を追加し、新たに役務編を策定する旨を追加 ・ 既存ガイドラインと役務編の関係を追加
2.移動等円滑化整備の基本的な考え方		・ 移動可能な環境づくりの要素に役務の提供を追加
3.ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供・ 役務 の具体的な考え方		・ 役務の提供の考え方を追加
4.移動等円滑化整備に関連した連携協力		—
5.当事者参加により期待できる効果		—
第6部 役務の提供に関するガイドライン		
1. 旅客施設における役務の提供に関するガイドライン		・ 新規作成（旅客施設編、車両等編から連番） ・ ソフト基準の項目に沿って、構成
2. 車両等における役務の提供に関するガイドライン		
3. 役務を提供するために必要な措置に関するガイドライン		
バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題		・ 検討状況を踏まえ修正
高齢者・障害者等の主な特性		—

第1部 ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

1.移動等円滑化整備ガイドラインの活用にあたって

- ・ 役務編策定の背景や旅客施設編・車両編との関係を追加

1.1 ガイドラインの策定・改訂の背景

(既存ガイドラインの背景に以下を追記)

- ・ 令和2年5月のバリアフリー法の改正で、公共交通事業者等のソフト基準適合義務が創設
- ・ これを受け、役務の提供のあり方を示した「役務編」を策定

1.2 ガイドラインの位置づけ

(1)ガイドラインの内容と趣旨

- ・ ハード基準に適合した旅客施設・車両等の機能を十分発揮させる又は、人的対応を行うことを前提にハード基準を適用しないこととしている場合の役務の提供のあり方を具体的に示した目安
- ・ 旅客施設編、車両等編と併せて活用

第1部 ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

2.移動等円滑化整備の基本的な考え方

- ・「2.2 移動可能な環境づくり」の要素に役務の提供を追加

2.2 移動可能な環境づくり

移動可能な環境づくりの 5つの要素とは、以下のとおりである。

- ①バリアのないルート確保：可能な限り最短距離で、高低差が少なく、見通しがききわかりやすいルートと空間を連続的に確保すること。
- ②わかりやすいルート確保：空間構成、様々な表示サイン、音サイン、人的対応などを有効に組み合わせ、誘導を適切に行うこと。
- ③安全で使いやすい施設・設備：必要な施設・設備（乗車券等販売所、待合所、案内所、トイレ等）をアクセスしやすく、安全で使いやすく整備すること。
- ④情報収集手段の提供：①～③の施設・設備について、アクセシビリティを確保したウェブサイト等により、障害者等が利用できる情報収集手段を提供すること。
- ⑤役務の提供：①～③の施設・設備の機能が十分に発揮されるよう、バリアフリー設備の操作、維持管理や人的対応を適切に実施すること。 **追加**

以上の5つの要素を満たすことによって、円滑に移動できる環境を作り出すことができる。

第1部 ガイドラインの活用と整備の基本的な考え方

3.ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供・役務の具体的な考え方

- ・「3.4 役務の提供の考え方」を追加

3.4 役務の提供の考え方

- ・ハード基準に適合した旅客施設・車両等の機能を十分発揮させる又は、人的対応を行うことを前提にハード基準を適用しないこととしている場合には、適切な役務の提供が必要
- ・役務の提供に当たっては、障害者への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底

①人的対応の実施

- ・乗務員、係員が、障害者等に対して、旅客支援や情報提供に必要な設備・機器の操作や接遇等の人的対応を実施する

②設備・機器等の維持管理

- ・設備・機器等の使用に支障がないように、作動の状況、故障・消耗の有無の確認、修理・修繕等の適切な維持管理する。

③設備・機器等の操作方法や接遇方法の習得

- ・設備・機器等の使用に支障がないように、乗務員、係員が設備・機器の操作方法や接遇方法を習得する。

④体制の整備

- ・旅客支援や情報提供に必要な乗務員・係員等の体制を整備する。

第6部 役務の提供に関するガイドライン

○項目

- ・ ソフト基準に沿って項目立て

○対象となる設備・構造

○考え方

- ・ 役務提供の必要性や提供すべき役務の考え方を記載

○移動円滑化基準

- ・ ソフト基準の条文

○不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

- ・ 「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（H29.3）」に記載された公共交通に関わる具体例を記載

○ガイドライン

- ・ 提供すべき役務の内容を、対象となる設備・構造毎に記載

1. 旅客施設における役務の提供に関するガイドライン

① 旅客が利用するには職員等による操作が必要な設備・構造

対象となる設備・構造等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動等円滑化された経路に設置するエレベーター、エスカレーター等（第4条第2項、第3項） ・ 鉄軌道駅のプラットフォーム（第20条第1項第3号） ・ バスターミナルの乗降用設備（第23条第1項第3号） ・ 旅客船ターミナルの乗降用設備（第24条） ・ 航空旅客ターミナルの旅客搭乗橋（第28条）
-------------	--

考え方	<p>段差解消のため設置されたエスカレーターや車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のもの（例：階段昇降機）や、鉄道駅における渡し板、旅客船ターミナルにおける昇降用リフト等の設備においては、職員等による安全確認や昇降の操作、設置等が必要なものがあり、車椅子使用者等の乗降を円滑にする設備の操作又は補助が必要な場合には、当該操作又は補助を適切に実施することが求められる。</p>
-----	---

移動円滑化基準	
	<p>車椅子使用者の乗降を円滑にする設備の操作又は補助が必要な場合には、当該操作又は補助を適切に実施すること。</p>

不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例 （国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針）		
鉄道事業関係	差別的取扱い	<p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたる想定される事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。 <p>⋮</p>
	合理的配慮の提供	<p>② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。 <p>⋮</p>
⋮	⋮	⋮

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		
移動等円滑化された経路に設置するエレベーター、エスカレーター等	◎	<p>段差解消のため設置されたエスカレーターや車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のもの（例：階段昇降機）の操作又は補助が必要な場合には、当該操作又は補助を適切に実施すること。</p> <p>○</p> <p>段差解消のため設置されたエスカレーターや車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のもの（例：階段昇降機）が使用できるよう適切に維持管理を行う。</p> <p>⋮</p>
⋮	⋮	⋮

3 段階の整備内容の考え方

＜移動等円滑化基準に基づく整備内容、標準的な整備内容、望ましい整備内容の考え方＞

	ガイドラインにおける説明の記述	記載の方針	備考
移動等円滑化基準に基づく整備内容	移動等円滑化基準に基づく、最低限の円滑な移動を実現するための内容の記述を行ったもの。	ソフト基準の条文を必要に応じて、具体化して記載	—
標準的な整備内容	社会的な変化や利用者の要請に合わせた整備内容のうち標準的な整備内容で、積極的に整備を行うことが求められるもの。	移動等円滑化基準を確実に実行するために必要な内容を記載 -設備・構造等の定期的な維持管理 -乗務員・係員等の教育訓練 -乗務員・係員等の配置・勤務体制 -当事者や他の利用者とのコミュニケーション 等	既存ガイドライン等からソフト基準に関連する内容を参考に -バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編、車両等編） -公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン
望ましい整備内容	上記の整備を行ったうえで、移動等円滑化基準に基づく整備内容、標準的な整備内容より、さらに円滑な移動等を実現するための移動等円滑化や、利用者の利便性・快適性への配慮を行った内容のもの。	利用者の利便性・満足度を高める取組を記載 -当事者参加型の教育訓練 -障害者等に <u>常時対応可能な体制</u> の整備 -利用者ニーズや状況等に応じた臨機応変な人的対応 等	-国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

①旅客が利用するには職員等による操作が必要な設備・構造
 対象施設：鉄軌道駅のプラットホーム（20条1項3号）

—	①設備・機器等の維持管理	②設備・機器等の操作方法や接遇方法の習得	③体制の整備	④人的対応の実施
移動等円滑化基準に基づく整備内容				<ul style="list-style-type: none"> ホームの縁端と列車の乗降口に隙間や段差がある場合は、渡り板等の乗降補助具を適切に使用し、乗降の支援を行う。
標準的な整備内容	<ul style="list-style-type: none"> 渡り板等の乗降補助具は損傷の有無等を定期的に点検する。 渡り板等の乗降補助具は速やかに使用できる場所に配備する。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅係員等に対して、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子使用者等の申し出に、迅速かつ確実に対応できるよう、駅係員の配置、勤務体制を整備する。 段差が存在し、駅係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す場合や人員の手配等で乗降に時間が掛かる場合には、事由を説明し、車椅子使用者等の理解を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、乗降の安全が確保できる場所で実施する。 乗降支援に当たっては、車椅子使用者等とコミュニケーションをとり、支援の内容を確認する。 車両やホームが混雑している場合には、他の利用者に乗降場所を空けてもらう等の声掛けをする。
望ましい整備内容		<ul style="list-style-type: none"> 車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は当事者参加の下、実施することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が多い駅では、事前の連絡がなくても、乗降支援ができる駅係員の配置、勤務体制を整備することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降場所について、車椅子使用者等の希望がない場合には、車内の車椅子用のスペースやトイレの有無、混雑状況、降車駅のエレベーター位置などを考慮し、案内することが望ましい。