

# バリアフリー整備ガイドライン（役務編）の 作成方針

---

## ■基本的な考え方

- ・ハード基準に適合した旅客施設・車両等の機能が十分に発揮されるためには、公共交通事業者等が実際にサービスを提供する際にこれらの旅客施設・車両等を適切に使用することが必要不可欠との観点から、ソフト基準に定められた項目について、具体のあり方を提示

### ソフト基準の規定

- ①旅客が利用するために職員等による操作が必要な設備・構造における役務の提供
- ②職員等が求めに応じて提供する設備における役務の提供
- ③職員等の配置をもって適用除外とされる設備における役務の提供
- ④運行情報提供設備による情報提供
- ⑤照明設備による明るさの確保
- ⑥運行情報提供設備以外の設備による文字又は音声の情報提供
- ⑦一時使用目的の旅客施設又は車両等における役務の提供
- ⑧人的対応する職員等の配置

## ■全体構成

- ・既存ガイドライン（旅客施設編・車両等編）の構成を踏襲
  - －第1部【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【新規作成】：ソフト基準の項目に沿って、基本的考え方、整備内容を記載

（全体構成は次頁に示す）

目次			主な修正内容
委員名簿			・ 基準等検討会の委員名簿に修正
第1部 公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供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	1.1 ガイドラインの策定・改訂の背景	・ ソフト基準策定、新たに役務編を策定する旨を追加
		1.2 ガイドラインの位置づけ	・ 役務の提供に関する記述を追加
		1.3 対象施設等と対象者	・ 役務の提供に関する内容を第6部に掲載している旨を追加
	2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方	2.1 移動等円滑化の目的	—
		2.2 移動可能な環境づくり	・ 移動可能な環境づくりの要素に「役務の提供」を追加
		2.3 一体的・統合的な整備の方針	・ 「ハードとソフトを一体的にとらえる」を追加
	3. ガイドラインにおける経路・施設配置・情報提供・役務の提供の具体的な考え方	3.1 移動経路確保の考え方	—
		3.2 旅客施設と車両等における施設・設備設置の考え方	—
		3.3 情報提供の考え方	—
		3.4 役務の提供の考え方	・ 役務の提供の位置づけと目的、役務の提供に必要な要素を記載
	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		—
	6. バリアフリー設備及びウェブサイト等の維持・管理		—
第6部 役務の提供に関するガイドライン	1. 旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン	1.1 旅客施設共通	・ 新規作成（旅客施設編、車両等編のガイドラインから連番） ・ ソフト基準の項目に沿って、構成
		1.2 個別の旅客施設	
	2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン	2.1 鉄軌道	
		2.2 バス	
		2.3 タクシー	
		2.4 船舶	
		2.5 航空機	

## 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5つの要素に、「⑤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、施設・設備の使用・操作、維持管理や体制の確保等を適切に実施すること。

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。

## 2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方

- ・ 2.3 一体的・統合的な整備の方針に、「④ハードとソフトを一体的にとらえる」を追加

### 2.3 一体的・統合的な整備の方針

#### ④ハードとソフトを一体的にとらえる

移動可能な環境づくりは、旅客施設や車両等のバリアフリー設備の整備等のハード対策を実施した上で、これらの機能が十分に発揮されるよう、施設・設備の目的に応じたソフト対策（役務の提供）を実施する必要がある。また、適切な接遇等のソフト対策は、ハード対策の状況によらず、利便性・安全性の向上に寄与することができる。

このように、ハード対策・ソフト対策を一体的にとらえ、バリアフリーの高度化を目指すことが重要である。

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

- ・ 「3.4 役務の提供の考え方」を追加
- ・ 役務の提供の位置付けと目的を記載

### 3.4 役務の提供の考え方

#### (1) 役務の提供の位置付けと目的

公共交通機関において、**最優先すべきは安全・安定輸送の確保**であり、移動等円滑化に関わる**役務の提供は、これを前提として実施するものである。**

高齢者・障害者等の、**他の利用者と同等の移動の利便性を確保するためには、**高齢者・障害者等が**可能な限り単独で移動**できることが望ましい。そのためには、**施設・設備等のハード対策により事前的改善措置を図ることが基本である。**

そのため、役務の提供は、**ハード基準に適合した旅客施設・車両等**について、その**機能を十分発揮させるために、公共交通事業者等が実際にサービスを提供する際に、****バリアフリー設備の使用・操作や維持管理等**を行うことが重要である。

また、構造上の制約等により**ハード対策が実施されていない場合**や**バリアフリー設備が故障等で使用できない場合**等に、**高齢者・障害者等の移動等円滑化を図るために、代替手段をあらかじめ検討しておくことも考えられる。**

- ・適切な役務の提供に、必要な要素を記載

## (2) 役務の提供に必要な要素

適切な役務の提供に、必要な要素は、施設・設備等の目的によって異なるが、以下のものが挙げられる。

### ① 施設・設備等の維持管理

施設・設備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。

### ② 施設・設備等の操作方法や接遇方法の習得

施設・設備等の使用に支障がないように、乗務員・係員等が施設・設備の操作方法や接遇方法を習得する。

### ③ 体制の確保

旅客支援や情報提供に必要な乗務員・係員等の配置等の体制の確保を図る。

### ④ 施設・設備等の使用・操作や人的対応の実施

①～③を実施した上で、施設・設備の使用・操作や必要な人的対応を実施する。

# 第6部 役務の提供に関するガイドラインの構成

- ・ “旅客施設”、“車両等”に大別、ソフト基準の条文に沿って構成
- ・ 細項目は旅客施設編、車両等編も参考にして項目立て

## 1. 旅客施設を使用した役務の提供に関するガイドライン

中項目	小項目	細項目	
1.1 旅客施設共通	(1)移動経路	①移動等円滑化された経路	
		②昇降機（エレベーター）	
		③エスカレーター	
		④階段	
	(2)誘導案内設備	①視覚表示設備・視覚障害者誘導案内用設備	
	(3)施設・設備	①トイレ	
		②乗車券等販売所・待合所・案内所	
		③券売機	
	1.2 個別の旅客施設	(1)鉄軌道駅	①鉄軌道駅のプラットフォーム
		(2)バスターミナル	①バスターミナルの乗降場
(3)旅客船ターミナル		①乗船ゲート	
(4)航空旅客ターミナル施設		①航空旅客保安検査場の通路	
	②航空旅客搭乗橋		

## 2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン

中項目	小項目	細項目
2.1 鉄軌道		①案内表示及び放送
2.2 バス（乗合・貸切）		①乗降口
		②車椅子スペース
		③運行情報提供設備等
		④コミュニケーション設備
2.3 タクシー		①スロープ版等
		②車椅子固定方法
		③コミュニケーション設備
2.4 船舶	(1)乗降	①乗降用設備
		②出入口
		③通路
	(2)通行部分	①昇降機
	(3)客席等	①車椅子スペース
	(4)船内旅客用設備	①トイレ
		②食堂
		③売店
		④遊歩甲板
	(5)情報提供	①運航情報提供設備
②客席等の配置の案内設備		
2.5 航空機		①乗降用設備
		②運航情報提供



# 第6部 役務の提供に関するガイドライン

・各項目は、「考え方」、「移動等円滑化基準」、「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」、「ガイドライン」から構成

## A 考え方

- ・役務の提供の必要性や提供すべき役務の考え方を記載

① ●●●●●●●●●●

考え方	●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●
-----	----------------------------------------

## B 移動等円滑化基準

- ・ソフト基準と関連するハード基準の条文

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(●●●●●●●●●●)	(●●●●●●●●●●)
第●条	第●条 ●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	一 ●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	二 ●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●
●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●

## C 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

- ・公共交通に関連する事業の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 (不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)		
●●●●●●●●●● 事業 関係	差別的 取扱い	① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例 ・ ●●●●●●●●●● ② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例 ・ ●●●●●●●●●●
	合理的 配慮の 提供	① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例 ・ ●●●●●●●●●● 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 ・ ●●●●●●●●●●

## D ガイドライン

- ・提供すべき役務の内容を、対象となる設備
- ・構造等毎に記載

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		
●●●●●●●●●●	◎ ●●●●●●●●●● ○ ●●●●●●●●●● ○ ●●●●●●●●●● ◇ ●●●●●●●●●●	
●●●●	◎ ●●●●●●●●●● ○ ●●●●●●●●●● ○ ●●●●●●●●●● ◇ ●●●●●●●●●●	

## A 考え方の記載例

- ・ 役務の提供の必要性や提供すべき役務の考え方を記載

**例) 1.1 旅客施設共通 (1)移動経路 ① 移動等円滑化された経路**

移動等円滑化された経路については、高齢者、障害者等の移動等円滑化に配慮し、可能な限り単独で、移動できることが望ましいが、車椅子利用者等の移動のために階段昇降機等を使用する場合、職員等による安全確認や操作等が必要になる。階段昇降機等を使用して、移動支援を行うため、階段昇降機等の維持管理や職員の教育訓練や体制整備等を行う。

また、移動等円滑化された経路においては、安全な通行を確保するため、照明設備を使用して、照度を確保する必要がある。照明設備を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、継続して機能を維持する。

**例) 2.2 バス ④ コミュニケーション設備**

聴覚障害者は、車内放送や乗務員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくいなどの状況がある。車内において、必要に応じて、聴覚障害者とコミュニケーション設備を使用して意思疎通が図れるように、継続して設備の機能を維持するとともに、設備の使用方法について職員の教育訓練や体制整備等を行う。

# B 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の掲載例

・各項目において、想定される場面等に関連する対応指針の不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を掲載

対応指針の記載内容【鉄道事業関連】			ガイドラインへの掲載内容			
大分類	小分類	内容	1.1 旅客施設共通 (3)施設・設備 ③券売機	1.2 個別の旅客施設 (1)鉄軌道駅 ① 鉄軌道駅の プラットフォーム	2.1 鉄軌道 ①案内表示 及び放送	
差別的 取扱いの 具体例	正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例	・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。	○	○		
		・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。	○	○	車椅子使用者を対象としたプラットフォーム上での移動支援・乗降支援を想定	
		・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。	○	○		
	障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらなないと考えられる事例	・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。	○	○		○
	合理的 配慮の 提供の 具体例	多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例	・車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、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。		○	視覚障害者、聴覚障害者を対象とした異常時の情報提供を想定
			・車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる。		○	
・窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応する。			○			
合理的 配慮の 提供の 具体例	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	・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。		○		
		・券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。	○			

乗車券等の購入の可否が、乗車の可否に繋がることから

多様な障害特性に応じた対応を想定

・ 役務の提供の種類に応じて、必要な要素をガイドラインに記載

役務の提供の種類 (ソフト基準の規定の種類)		役務の提供に必要な要素			
		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体制の確保	④設備・機器の使用や人的対応の実施
対象設備の具体例					
①旅客が利用するために職員等による操作が必要な設備・構造における役務の提供	・ 旅客施設のバリアフリールート上にあるエスカレーター、エスカレーター以外の昇降機であって車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のもの 等	○	○	○	○
②職員等が求めに応じて提供する設備における役務の提供	・ 乗車券等販売所、待合所及び案内所 等	○	○	○	○
③職員等の配置をもって適用除外とされる設備における役務の提供	・ 視覚障害者誘導用ブロック等を設置する代わりに相互に視覚障害者を誘導案内する職員等が両端に配置されている区間の通路等		○	○	○
④運行情報提供設備による情報提供	・ 旅客施設及び車両等に設置された運行情報提供設備	○	○	○	○
⑤照明設備による明るさの確保	・ バリアフリールート上の通路の照明設備 等	○			○
⑥運行情報提供設備以外の設備による文字又は音声の情報提供	・ バリアフリールートを構成するエレベーターの行き先案内等の音声案内設備 等	○			○
⑦一時使用目的の旅客施設又は車両等における役務の提供	—	—	—	—	—
⑧人的対応する職員等の配置	—	(各項目の「③体制の確保」に含まれる)			

## D ガイドラインの3段階の整備内容の考え方

・ガイドラインの内容は、目指す水準に応じて3段階に分けて記載

＜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。	最低限実施すべき取組を記載 -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。	ソフト基準を確実に実行するために必要な取組を記載 -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する。 -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 -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
◇：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 -障害者等に常時対応可能な体制の確保 -利用者ニーズや状況等に応じた臨機応変な人的対応 等	