

令和2年度 第3回 公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 議事概要

日時：令和2年12月8日（火）14時～16時

場所：中央合同庁舎3号館8階特別会議室

【議事概要】

（総合政策局安心生活政策課長挨拶）

（座長挨拶）

（事務局より資料に沿って説明）

（委員からの意見概要）（○：委員 →：事務局等）

1) 公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（案）について

（事務局より資料に沿って説明）

- 全体を通して、望ましい内容のところに当事者参画での教育が盛り込まれているが、これではできれば標準的なところに位置付けていただきたい。
- 標準的な整備内容に、当事者参加というのは入れていただきたい。
 - 教育研修に限らず、当事者参画の場面を増やしていきたいが、一方で、標準か、望ましいものにするかは、対象が、陸海空全てにわたり、事業者の規模もあるため検討したい。
- 教育というのが1回限りで終わることのないように、定期的等、繰り返し行うような形で取り組むような内容の記載をお願いしたい。
- 頻繁に使用することがないので、なかなか職員の習得が難しいと思うが、常日頃から習得に力を入れていただきたい。
 - 研修を継続してやっていくべきというのも、当然の話で表現を考えていきたい。
- エレベーターと、エスカレーターが故障・点検等で一定期間利用できない場合、代替案が必要ですし、また、最低でも1週間前からの告知が必要。
- 故障等のある場合の代替手段を、事前に検討しておくことは非常に重要。
- 代替手段は頻繁に使用することがないので、習得が難しいと思います。常日頃から職員の習得に力を入れて頂きたい。
- 役務の提供の考え方について、公共交通機関の場合は、メンテナンスの工事で使えない、ということも多いので、工事による使用ができない場合、というところも盛り込んでいただきたい。
- 役務の提供の位置付けと目的について、代替手段は「あらかじめ検討しておくことも考えられる」ではなく、重要なことなので「必要である」としていただきたい。
- 故障等のところは、等ではなくて、故障、工事、導入の過程のもの、点検も必要になるのではないかと。
 - 長期に設備が使えない場合、代替手段の検討が必要という整理でいきたい。定期的に点検等で使えない場合には、事前のお知らせが必要になるが、表現は考えたい。
- 運行情報提供設備による情報提供に、文字情報の記載がない。聴覚障害者の方が情報を得るために、文字情報の提供を盛り込むべき。
- 案内放送設備による情報提供ということですが、基本的に音環境での情報提供を意識されてい

ると思いますが、聴覚障害に配慮した文字情報の提供等も、標準的な整備内容あるいは望ましい整備内容に盛り込んでいただきたい。

→現在整備されているハード設備の中で、運行のイレギュラー時にどうするか、意識して整理していきたい。

○優先席に関する公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドラインの改訂案（非公開資料）について、車椅子利用者でも育児するため、授乳室は、車椅子利用者でも利用できるようにしていただきたい。

→よく意見を伺っており、次の機会に検討していきたい。

○優先席は、シート自体の色を変えると、周りの人もよく分かる。全体的に、そういった方法もしていただくとよい。

→優先席のシートの色を変えるということは、規定に書かれており、ご指摘のように、色を変えると、対象ではない方が利用を遠慮するという傾向が出ている。

○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の望ましい整備内容のところで、「支援の要否を確認し」のところに「支援の要否、またはどのようなツールを用いるのがよいか確認し」というふうにしていただきたい。

→ご指摘の通りだと思うので、表現の工夫をしていきたい。

○知的障害者の場合は、ほとんど公共交通機関を使う場合は、移動支援を使って支援者が付いているが、支援者とはぐれた場合、役務を提供する方々が、気付いたら、ぜひ手を差し伸べていただきたい。

○ガイドラインの3段階の考え方に、利用者の利便性、満足度を高めるという記載のところで、当事者参加型の教育訓練、常時対応可能な体制の確保、利用者ニーズに応じた臨機応変な人的対応という記載があるが、接遇ガイドラインとの関連づけや記載の整合性を確認する必要がある。まさに、臨機応変な人的対応ができればよいと思うが、研修の具体的な内容については、今後の課題かと思う。

→接遇ガイドラインとの兼ね合いの中で、検討させていただきたい。

○障害者の中には、放送等が不快音となり、公共交通機関へ乗れなくなったという経験もある。教育等で、こういう障害があるということを知らせていただきたい。

○役務の提供の最優先すべき安全・安定輸送の確保という言葉の中に、駐車場での安全の確保も入っているのか。

→入っている。

○全体の作り方として、「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」のボリュームが大きく、重複も多いため、検討いただきたい。

→見直したい。

○基本的な考え方の中に、障害の社会モデルの考え方に基づいて、このソフト基準は実施していくのだと、明確に書いていただきたい。

→入れていきたい。

○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というところで、文字か音声の片方で良いと取られてしまう可能性がある。これは当事者にとって利用しやすい形での情報提供というのが趣旨なので、誤解がないように表現していただきたい。

- 役務の提供の位置付けについて、稼働前のホームドアや、ホームの片側だけにホームドアがあつて片側がないというような場合の注意喚起も非常に重要なことで、こういった場合の安全の確保も、この役務の中に入るべき。
- 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、には「利便性と安全性」が入らないといけない。今の書きぶりでは、まずは全体に対して安全性を確保し、次に高齢者・障害者等の利便性、という順番になっているが、障害のある人達の中には、障害のない人達と比べると、安全性が確保されていない場面が起こり得ると想定して、この部分は書き換えをお願いしたい。
 - 安全性の対応が障害によっては留意すべきことが違うということを十分に意識して、立て付けや、個別のソフト基準のガイドラインの方にもそういうことを意識した表現にしていきたい。
- 照明の基準に JISZ9110 が引用されているが、高齢者や障害者の場合の推奨照度というのを考える必要がある。JISZ9110 を引用していれば問題ないということではないということ、分かるようにしていただきたい。
 - ご指摘を踏まえて検討していきたい。
- 適用除外というものがあつたと思うが、ハードとソフトと、両方ともに適用除外になることがないようにしていただきたい。むしろハードがない時こそ、ソフトが必要になる。
 - 故障や点検の時にソフトで補うというのは、まさにそういう部分で、抜けがないようによく見ていきたい。
- バリアフリー整備ガイドライン（役務編）案の例で、職員による設備間の視覚障害者の誘導について、標準的な整備内容のところ、**「経路上に、他の乗客のカバンやスーツケースなどが置かれている場合は、視覚障害者の歩行の妨げになるため、注意する」というふう**に書いてあるが、これは誰に何を注意するのか、よく分からないので、曖昧にならないように表記を工夫し、もう少し具体的に書いた方がいいのではないか。
 - 分かりにくいので表現をもう一度見直したい。
- 役務編の案の例の【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】の望ましい整備内容に、利用者が多い駅では、事前の連絡がなくても、体制を確保しなさいとあるが、事前の連絡があることが基本であると読めてしまう。事前の連絡があることが基本になると、現在のレベルよりも下がるし、そもそも事前の連絡があるということ自体が差別的な規定とも言える。
 - 適切ではないので、見直したい。
- 今回の法の枠組みとして、整備が義務付けられた駅での役務の提供が言われていて、それ以外の駅では努力義務ということがある。ハードが義務付けられていないほど、役務の提供が重要になるが、これは法での義務付けの枠組みではない。少なくとも、ガイドラインの方では、ハードが義務付けられていないところでも、役務が提供をできるようにすることが望ましいといったことをきちんと書いていただきたい。
 - ハードがないところで、ソフトで補っていくかという議論は、ガイドラインで触れるのか、今後こうしていかないといけないといった一般論として触れられるのかを考えていきたい。
- 教育訓練の当事者参加については、当事者に限らず、歩行訓練士のような立場の方などでも有

益な教育訓練が可能ではないか。

→意見を聞く対象となり得る方はいらっしゃると思う。一方で、誰の意見を聞くか悩まないようにもしていなければならない。

○案内放送装置のところに、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数と書かれているが、聞き取りやすいというものは、心身の特性によって、トレードオフになる時がある。ただ、大きな音を出せばよいということにならないように配慮が必要。

○案の例の案内放送装置のところに、聞き取りやすい音量、音質、速さで提供するとあるが、ハード設備だけでなく、周りの環境などで調整できることもある。読んだ人がどうしたらよいか分かる書き方にしていきたい。

→実現をどうやっていくのか難しい問題だが、できるだけ趣旨が分かる表現にしないといけないと思っている。

○乗降支援で、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などの声掛けをするとあるが、これが有効であるためには、車椅子の人が来たら場所を空けるといったことを乗車ルール、マナーとして、明確化するというのも重要。

→声掛けの部分は、マナーの問題でもある。現場によって状況も違い、またサポートを受ける方がどう思うかということもある。一般のお客さんが受け入れやすい声掛けも考えないといけない、事業者の声も聞かないといけない。

○望ましい整備内容と標準的な整備内容について、よくよく読むと似たような内容のものがある。望ましい内容のものを、標準的な整備内容に上げるものもいくつかあってよい。

○早朝深夜の無人化にどう対応するかという発言があったが、鉄道駅の無人化は全国的に増えていっているというのが現状で、その場合のハード整備、役務の提供をどのようにしていくのかということ、どこかで議論する必要がある。

→ガイドラインで触れるのか、今後こうしていかないといけないと一般論として触れられるのかを考えていきたいと思う。

2) その他

(事務局より資料に沿って説明)

○優先席のピクトグラムに、高齢者、障害のある人、けがをした人、妊産婦、乳幼児連れ、内部障害者の5つ、この中で、知的・精神・発達が入っているか分からない。

○ISO、JIS で決められたもので、主として身体障害者を中心に書かれており、発達障害者等は抜け落ちている。これについては、今後どういう形で考えていくかを国土交通省の方で考えていただくということによいかと思う。