

移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の
構造及び設備に関する基準等のスパイラルアップ及び
役務の提供に関する調査研究業務

報告書

令和3年3月

国土交通省 総合政策局 安心生活政策課

目 次

1 業務概要	1
2 公共交通事業者等におけるバリアフリーに関する役務の検討	3
2.1 基本的な考え方と全体構成	3
2.2 第1部の加筆・修正	5
2.3 第6部 役務の提供に関するガイドラインの作成	7
2.3.1 全体構成	7
2.3.2 各項目の内容	9
3 新幹線の車椅子に関するバリアフリー対策について	11
3.1 新幹線のバリアフリー対策のこれまでの取り組み	11
3.2 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるに当たって	11
3.3 「真の共生社会」に相応しい、あるべき新幹線の姿	12
3.4 新幹線のバリアフリー対策検討会・WGでの検討経緯	12
3.5 新幹線の新たなバリアフリー対策について	14
3.6 今後の取り組みなど	16
4 視覚障害者をエスカレーターへ誘導案内する方法の検討	18
4.1 視覚障害者に対するアンケート	18
4.1.1 調査概要	18
4.1.2 調査結果	19
4.2 公共交通事業者等に対するアンケート	41
4.2.1 調査概要	41
4.2.2 調査結果	42
4.3 誘導方法の整理	48
4.4 誘導方法に関するワーキンググループの開催	51
5 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに役務の提供に関する基準等の検討会の開催	53

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 バリアフリー整備ガイドライン（役務編）
- 2 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ資料
- 3 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに役務の提供に関する基準等の検討会 配布資料
- 4 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに役務の提供に関する基準等の検討会 議事概要

1 業務概要

1) 業務目的

公共交通機関のバリアフリーについては、旅客施設又は車両等を新設・導入等する場合の適合義務を定めた「公共交通移動等円滑化基準」（以下「基準」という。）及び、バリアフリー整備のあり方を示した「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」（以下「ガイドライン」という。）があるが、令和2年度においては、以下に関する調査・検討を行う必要があるところである。

①バリアフリー法改正案の施行を見込んだソフト基準等に関する検討

平成30年12月のユニバーサル社会実現推進法の公布・施行やオリパラ東京大会を契機とした共生社会実現に向けた機運醸成等を受け、「心のバリアフリー」に係る施策などソフト対策等を強化する必要があることから、第201回通常国会において、公共交通機関において整備されたバリアフリーの設備等が適正に利用されることを維持するための基準適合義務の創設等が盛り込まれている、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律案」（以下「改正法案」という。）が提出されたところである。

そのため、改正法案の施行を見込み、ソフト基準及びガイドラインを検討する必要がある。

②新幹線の車椅子に関するバリアフリー対策に関する検討

令和元年12月より、オリパラ東京大会を契機に、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現するため、新幹線のバリアフリーに関する対策検討会が設置されたところであり、基準及びガイドラインの見直しを含め検討されているところである。

そのため、当該検討会の検討結果を踏まえ、基準及びガイドラインの見直しを検討する必要がある。

③視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法に関する検討

平成28年度及び29年度に「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」（以下、「検討委員会」）を設置し、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、公共交通事業者団体等の参画を得て、移動等円滑化基準の改正内容、ガイドラインの改訂について検討を行った。

この検討の中では、技術が開発途上であることや十分に普及していないこと、有効性が確実に証明されているわけではないこと等の理由により、視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法について検討課題とされたところ。

そのため、視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法について、調査・検討を行い、ガイドラインの見直しを検討する必要がある。

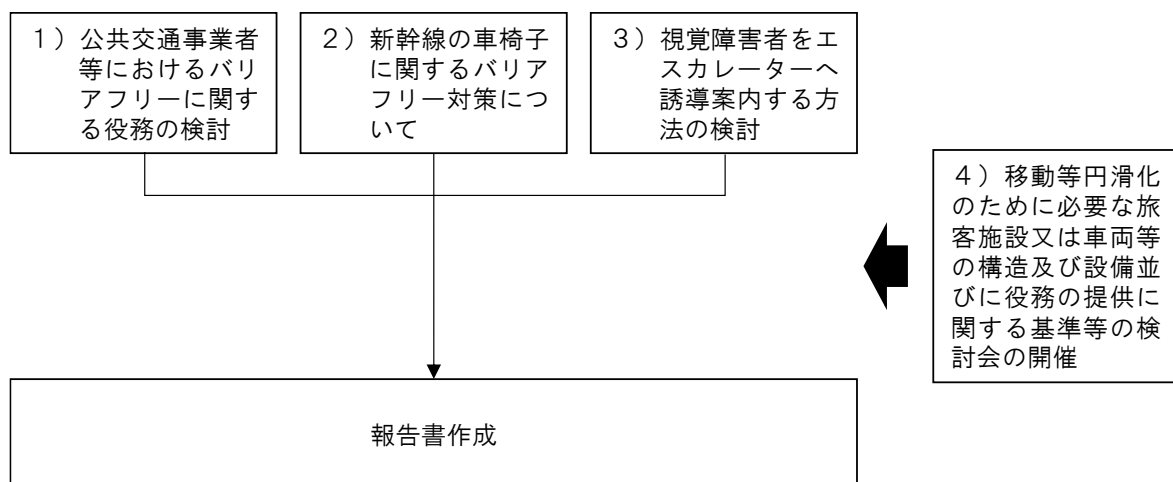
これらの調査・検討を行い、その検討結果を踏まえ、基準・ガイドラインの改正を行い、さらなるバリアフリー化を推進していくことを目的とする。

2) 概要

- ①業 務 名：移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等のスパイラルアップ及び役務の提供に関する調査研究業務
- ②工 期：令和2年5月25日～令和3年3月19日
- ③発 注 者：国土交通省 総合政策局 安心生活政策課
- ④受 注 者：株式会社サンビーム

3) 本業務の作業手順

業務項目とその流れを以下に示す。



2 公共交通事業者等におけるバリアフリーに関する役務の検討

2.1 基本的な考え方と全体構成

1) 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する。

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

2) 全体構成

既存ガイドライン（旅客施設編・車両等編）の構成を踏襲し、第6部として、役務編を新たに作成するとともに、第1部の内容を役務の影響の視点から、加筆・修正する。

全体構成の考え方

- 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加
- 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

表 2-1 全体構成

目次			主な修正・加筆/作成内容
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 【加筆・修正】	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 【新規作成】	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	

2.2 第1部の加筆・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」について、役務の提供の観点から修正した主な内容を以下に示す。

1) 「2.2 移動可能な環境づくり」への加筆

「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」を追加した。

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の確保：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の確保：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) 「2.3 一体的・統合的な整備の方針」への加筆

「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」を追加した。

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役務の提供等のソフト対策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) 「3.4 役務の提供の考え方」の追加

「3.4 役務の提供の考え方」を追加し、(1) 役務の提供の位置付けと目的、(2) 役務の提供に、必要な要素を記載した。

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

公共交通機関の責務は安全・安定輸送の確保であり、高齢者、障害者等を含めた全ての利用者が安全に、安心して利用できるよう、サービスを提供することが前提である。

そして、高齢者・障害者等が、他の利用者と同等の移動の利便性・安全性を享受するためには、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必要である。

これらを踏まえると、役務の提供は、バリアフリー設備の機能を十分発揮させるために必要な操作や維持管理等を行うことが重要である。

また、バリアフリー設備が故障、点検等で使用できない場合を想定し、代替手段をあらかじめ検討するとともに、点検等においては、事前の周知も必要である。

(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、係員・乗務員等が施設・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係員・乗務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・操作や接遇等の必要な人的対応を実施する。

2.3 第6部 役務の提供に関するガイドラインの作成

2.3.1 全体構成

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

また、「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「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」うち各項目に関連するものを掲載している。

表 2-1 「第6部 役務の提供に関するガイドライン」の全体構成

大項目	中項目	小項目	細項目
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	(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		
	「1.1 旅客施設共通」に関わる対応指針		
	1.2 個別の旅客施設	(1) 鉄軌道駅	① 鉄軌道駅のプラットホーム
			「(1)鉄軌道駅」に関わる対応指針
		(2) バスターミナル	① バスターミナルの乗降場
			「(2)バスターミナル」に関わる対応指針
		(3) 旅客船ターミナル	① 乗船ゲート
			「(3)旅客船ターミナル」に関わる対応指針
		(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
「(4)航空旅客ターミナル施設」に関わる対応指針			
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		① 案内表示及び放送
			「2.1 鉄軌道」に関わる対応指針
	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
			「2.2 バス（乗合・貸切）」に関わる対応指針
	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
			「2.3 タクシー」に関わる対応指針
	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		
「2.4 船舶」に関わる対応指針			
2.5 航空機		① 乗降用設備	
		② 運航情報提供	
		「2.5 航空機」に関わる対応指針	

「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」の掲載位置

2) ガイドラインの内容

役務の提供の種類に応じて、ハードの適切な使用等に必要な要素をガイドラインに記載した。
また、ガイドラインの内容は、目指す水準に応じて3段階に分けて記載した。

表 1-2 役務の提供の種類別の必要な要素

役務の提供の種類 (ソフト基準の規定の種類)	ハードの適切な使用等に必要な要素			
	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体制の整備	④設備・機器の使用や人的対応の実施
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文字又は音声による情報提供	○			○
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	(各項目の③に含まれる)			

表 1-3 3段階の整備内容の考え方

	ガイドラインにおける記述	記載の方針
◎：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 ー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 ー設備・構造等の定期的な維持管理 ー乗務員・係員等の教育訓練 ー乗務員・係員等の配置・勤務体制 ー当事者や他の利用者とのコミュニケーション等
◇：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 ー当事者参加型の教育訓練 ー障害者等に常時対応可能な体制の確保 ー利用者ニーズや状況等に応じた臨機応変な人的対応等

上記までの方針を基に、作成したガイドラインを資料編に示す。

3 新幹線の車椅子に関するバリアフリー対策について

3.1 新幹線のバリアフリー対策のこれまでの取り組み

新幹線のバリアフリー対策は、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」や「公共交通機関の車両等の移動等円滑化整備ガイドライン」等に従い、これまで各鉄道事業者によって着実に取り組みが進められている。新幹線内の車椅子スペースについては、1列車ごとに1席以上設けられるとともに、車椅子使用者の利用が可能な多目的室や一部の事業者ではグリーン車内の車椅子スペースの整備も図られてきた。また、平成30年3月の「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び整備に関する基準（以下「基準」という。）」等の改正により、令和2年4月1日以降に供用する車両については、客室内の車椅子スペースについて、1列車ごとに2席以上とされたところである。

3.2 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるに当たって

現在、我が国においては、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした共生社会の実現に向けて、平成29年2月に「ユニバーサルデザイン2020行動計画」が関係閣僚会議で決定され、それに基づく取り組みが着実に実行されているところである。さらに、平成30年12月には、「ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合的かつ一体的な推進に関する法律」が公布、施行される中で、障害の有無にかかわらず、誰もが当たり前に快適に移動や旅を楽しめる環境の整備に向けた気運が高まりつつある。

また、近年の技術革新の進展により、車椅子の回転性能や走行性能が向上し、車椅子使用者が外出しやすくなったことや、主要駅ではエレベーターの設置が当たり前となり、さらに一部の事業者ではホームドアの整備と合わせて車椅子使用者が駅員の介助がなくても乗り降りしやすくなるようにホームと車両の間の段差・隙間を小さくする改修を東京大会までに進めるなど、車椅子使用者の社会参画に向けた環境整備が進んでいる。

一方で、新型コロナウイルス対策として、テレワークや時差通勤といった「新しい生活様式」に係る取り組みが進められており、交通分野においても、より、安全で安心、きめ細かな利用者ニーズの実現が今以上に求められると考えられる。加えて、不要不急の移動の自粛等により、引き続き、人と人とが直接会う機会が制限されるとしても、だからこそ、その機会は、いつ、どのような人にとっても公平に提供されるべきであり、障害があるという理由で、その機会が妨げられることがあってはならない。こうした観点からも、ポストコロナ・ウィズコロナ時代における、交通機関の更なるバリアフリー化は今後益々重要視されるべきものと考えられる。

「バリアフリー政策」は、高齢者・障害者のための福祉政策ではなく、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる成熟国家に相応しいユニバーサル社会、共生社会の実現を目指すべきものである。

成熟社会である我が国にとって、東京大会のレガシーは「真の共生社会」の実現であり、それ

に向けて力強く前進する「歴史的転換」が求められている。

3.3 「真の共生社会」に相応しい、あるべき新幹線の姿

現在の一般客室内の車椅子スペースは、座席に移乗せずに車椅子に乗ったままでは、通路にはみ出てしまい、ワゴンなどが通るたびにデッキに出なければならない場合がある等、快適とはいええず、また、車椅子スペースの数が限られているため、車椅子使用者がグループで移動する際には、乗車する列車を分散しなければならない他、車椅子用座席の予約や購入にあたっては、駅での介助者（駅係員）確保等のために時間を要する場合があるのが実情である。

世界の高速鉄道をみると、通路にはみ出ない車椅子スペースが、一般客室内の窓際に配置されるなど、車椅子に乗ったままでも快適に旅ができる配慮がなされている。訪日外国人旅行者数が増加する中、観光先進国の実現に向けて、車椅子使用者も含めた全ての訪日外国人旅行者が快適な移動や旅を楽しめるよう、海外から日本を訪れた車椅子使用者であっても高い満足感を得られるような高レベルの車椅子利用環境を整備することが極めて重要である。

我が国の新幹線の安全性、スピード、運行頻度、ダイヤの正確性は世界に冠たるものであり、東京大会のレガシーとして、「真の共生社会」の実現に向け、新幹線のバリアフリー化はその象徴となるべきものである。

そのため、新幹線のバリアフリー対策の抜本的な見直しとして、国、障害者団体及び鉄道事業者が連携し、「5.」に示す新幹線の新たなバリアフリー対策に取り組み、鉄道利用者の理解と協力の下、障害の有無にかかわらず、誰もが当たり前に、快適に移動や旅を楽しむことができる、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の早期実現を目指すこととする。



図 3-1 ドイツICEの例

3.4 新幹線のバリアフリー対策検討会・WGでの検討経緯

こうした背景を踏まえて、令和元年12月23日、障害者団体、新幹線を運行する鉄道事業者等で構成される「新幹線のバリアフリー対策検討会」を設置し、その下に設けたワーキング・グループ（以下、「WG」という。）において、海外の高速鉄道の事例も踏まえながら、ソフト・ハ

ード両面から精力的な検討を進め、令和2年3月3日、車椅子用フリースペースの導入や車椅子対応座席※¹⁾のウェブによる申し込みなど販売面の改善方策についてとりまとめた「新幹線の新たなバリアフリー対策について（中間とりまとめ）」を公表した（URL：<https://www.mlit.go.jp/common/001331107.pdf>）。

※1）車椅子対応座席：車椅子スペースに隣接し、車椅子使用者が当該スペースを利用する際に予約する座席

この中間とりまとめに掲げた対策のうち、時間を要せず実施できる対策については、調整等の整ったものから可及的速やかに実施することとし、特に、ソフト面において、現行の車椅子対応座席の申し込み方法・案内方法について、以下のとおり改善を進めてきた。

- | | |
|-----------|---|
| 令和2年3月14日 | これまで当日には一般の方にも販売していた普通車指定席の車椅子対応座席については、販売方法を変更し、当日においても車椅子使用者用に確保することとした。（一般席として販売しない） |
| 令和2年4月20日 | 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に変更した。（5月号の時刻表から） |
| 令和2年5月11日 | これまで電話や窓口での申し込みが必要であった車椅子対応座席について、全ての新幹線においてウェブによる申し込みを可能とした。複数の新幹線を跨いだ行程にも対応するため、各新幹線のウェブサイトを相互に参照できるよう設定した。 |

また、ハード面においても、車椅子使用者の利用環境の抜本的改善のため、車椅子用フリースペースの具体的な要件やレイアウトなどについて WG の場等を活用しながら意見交換を重ねるとともに、7月12日及び8月3日には、様々な車椅子使用者の協力を得て、N700S 試験車両を用いた実証実験を行い詳細な検証を進めてきた。



図 3-2 N700S 試験車両を用いた車椅子用フリースペースに関する実証実験の様子

3.5 新幹線の新たなバリアフリー対策について

1) 速やかに実施する対策

新幹線のバリアフリー対策を抜本的に見直し、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の実現のため、車椅子用フリースペースの導入を始めとした、ハード対策・ソフト対策が連携した取り組みを、可及的速やかに実施する。

(1) 車椅子用フリースペースの導入

〔基本的な考え方〕

隣の座席への移乗が困難な方、保護者の付き添いや介助が必要な方など様々な障害の状態に対応し、障害のある方が一般の方と同様にグループで快適に乗車できるよう、車椅子用フリースペースを一般客室に設ける。

〔車椅子スペースの数〕

世界最高水準のバリアフリー環境の実現に当たっては、車椅子使用者がグループで快適に移動や旅行を楽しむための車椅子スペースの数が極めて重要な要素となる。そこで、海外の高速鉄道の事例等を参考にしながら、車椅子用フリースペース内と多目的室内に配置する車椅子スペースの総数を、提供座席数に応じて以下のように設定する。

表 3-1 車椅子スペース数の考え方（グリーン車を除く）

1 編成あたりの座席数	車椅子スペース数	備考
1000席を超える場合	総席数の0.5%※2) 以上	多目的室を含む
500～1000席	5席以上	
500席未満	4席以上	

※2) 国際パラリンピック委員会「アクセシビリティガイド（2013年6月）」による競技会場における車椅子座席の割合（一般の大会）

〔具体的な要件〕

以下の具体的な要件を基本として、鉄道事業者において、車両の構造や利用状況などを踏まえて車椅子用フリースペースのレイアウト等を決定する。

- ①少なくとも2人以上の方が車椅子に乗ったまま窓際で車窓を楽しめること
- ②車椅子用フリースペースの通路は、乗客やワゴン等の通行に支障のない通路幅を確保すること
- ③ストレッチャー式車椅子を含む大型の車椅子※3)の方が2人以上で利用可能なこと

※3) 大型の車椅子とは、リクライニング等で1,200mmを超える長さとなる車椅子（最大2,000mmを想定）
- ④車椅子使用者の移乗用席を2席以上(座席数500席未満は1席以上)、それに隣接※4)して介助者もしくは同伴者の席を2席以上(座席数500席未満は1席以上)設けること

※４）車両の構造上の理由等により「隣接」とすることが困難な場合は、「近接」も可とする。

参考）東海道新幹線においては、車椅子対応座席の位置する 11 号車（多目的室を含む）を利用する車椅子使用者のうち、隣の座席へ移乗する方と移乗しない方の割合は概ね 1:1 であり、車椅子使用者の約 7 割に介助者等が同行している。

〔車椅子用フリースペースに対応したウェブ予約システムの導入〕

既存の車椅子対応座席について車椅子用フリースペースの整備を待たず、一部システムにおいて、ウェブ上での予約・購入を試行的に実施し、使い勝手のよいシステムの導入に向けて、利用実態や利便性等の検証を行う。

車椅子用フリースペースの整備に伴い、座席を伴わない車椅子スペースのみを指定する指定席特急券の予約・販売を行うこととし、また、ウェブ上でも予約・購入手続きが可能なものとする。

〔その他、快適性の向上等〕

車椅子用フリースペースの床面には、車椅子の所在位置を示すマーキング等の改善を図っていくとともに、コンセント、テーブルなどの付属品を設置する場合は、車椅子使用者の快適性を十分考慮する。また、客室ドアセンサーの検知範囲についても、既に一部の新幹線で導入されているような車椅子使用者の居心地に配慮したものとする。

（２）現在の車椅子対応座席等の予約・販売方法の改善

現在の車椅子対応座席の予約・販売方法を改善し、車椅子使用者の新幹線における利用環境をさらに向上させるべく、以下の対策を講じる。

①窓口における乗車券類の発券の待ち時間の短縮等

待ち時間の短縮を図るため、介助要員の配備が比較的充実し、かつ設備や環境の整備が整っていると予め確認できる新幹線主要駅間から関係部署の承認を待たずに発券できるようフローの一部を見直す。

また、発券後から乗車までの所要時間についても、引き続き、利用の繁閑に応じた係員の配置や駅における乗車までのプロセスの改善等により、所要時間が短縮できるよう改善を図っていく。

②ウェブ申し込みの改善

中間とりまとめを受け、本年 5 月より全新幹線において、車椅子対応座席のウェブ申し込みができるように改善が図られた。引き続き、申込期限の短縮等によりさらなる利便性の向上を図る。

２）新たな新幹線車両の導入時など中長期的に取り組む事項

今後、特に新型新幹線車両へのフルモデルチェンジのタイミングなど中長期的な検討課題として、以下の事項について検討を行う。

（１）車椅子用フリースペースの拡充

現在でも一部の新幹線にはグリーン車に車椅子スペースが設けられているが、今回の車椅子用フリースペース（普通車両）の利用状況等を踏まえつつ、座席種別ごと（グリーン車や

普通車自由席等）への車椅子用フリースペースの拡充を検討する。※５）

※５）車両ドア幅や車椅子対応トイレの配置、駅ホームドアのレイアウト変更等の検討をあわせて行う。

（２）多目的室や車椅子対応トイレ等の見直し

車椅子使用者の意向も踏まえながら、授乳室の整備など車椅子使用者にとっても利便性の高い多目的室の利用環境や介助者と共に使用できる車椅子対応トイレなど車内設備の仕様等について検討する。

3.6 今後の取り組みなど

（１）早期実現に向けた制度改正などの取り組み

国においては、本とりまとめを踏まえて、東京オリンピック・パラリンピックにあわせて車椅子用フリースペースを備えた世界最高水準の新しい新幹線が導入されるよう、移動等円滑化基準やガイドラインを速やかに改正する。鉄道事業者は、改正された移動等円滑化基準やガイドラインに従い、この新しい新幹線の早期整備に努めるとともに、利用者の利便性の向上に努める。

（２）障害者団体、鉄道事業者間のコミュニケーションの充実

本とりまとめにあたっては、障害者団体と鉄道事業者（実務担当者を含む）との間で頻繁な打ち合わせが行われるなど良好なコミュニケーションのもとで様々な検討が行われた。今後とも、本とりまとめに掲げた対策の早期、且つ、着実な実現に向けて、引き続き、WG等を活用して定期的な意見交換の場を設け、障害者団体、鉄道事業者双方の意思疎通を図るとともに、意見交換を通じて得られた障害者団体の意向等について、新型車両の設計時にできる限り反映させる。

（３）国民の理解・協力と真の共生社会の実現に向けた意識の醸成

車椅子使用者が快適に移動や旅を楽しむためには、一般客の理解と協力が極めて重要である（例えば、繁忙期に車椅子用フリースペースから複数の車椅子使用者が円滑に降車するための一般客の配慮など）。そこで、国を中心とした関係者が連携のうえで、車椅子用フリースペース導入の背景など新幹線の新たなバリアフリー対策の意義について、広く国民に向けた情報発信に努めるとともに、真の共生社会の実現に向けて、車椅子使用者のみならず、様々な障害を有する方々が快適に移動や旅を楽しむことのできる環境整備に向けた意識の醸成を図る。

（４）技術開発の推進と成果の共有

一部の鉄道事業者においては、客室ドアセンサーの検知範囲の改良など車椅子使用者に配慮した設備改良が進められている。鉄道事業者においては、引き続き、車椅子用フリースペ

ースの導入等に向けて、コンセント、テーブルなど車椅子使用者にとって使いやすい設備の仕様等を検討するとともに、その成果について他の鉄道事業者との共有を進める。

(5) おわりに

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として行われた新幹線におけるバリアフリー対策の抜本的見直しは、障害者団体と鉄道事業者等における、度重なる真摯な議論により、ここにとりまとめることができた。

今後は、世界各地から多くの方々が訪れる東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、車椅子用フリースペースの導入を始めとして、真の共生社会を象徴し、牽引する、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現し、この新幹線の素晴らしさを一人でも多くの方が実感できるよう、関係者が一丸となって取り組んでいくこととする。



図 3-3 車椅子用フリースペースのイメージ

4 視覚障害者をエスカレーターへ誘導案内する方法の検討

4.1 視覚障害者に対するアンケート

4.1.1 調査概要

1) 目的

駅のエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、視覚障害者の駅のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題を検討の参考とするため、視覚障害者のエスカレーターの利用状況や危険と感ずる状況を把握する。

2) 調査方法

アンケート調査の概要を以下に示す。

(調査対象・期間・方法・回収数)

調査協力団体 ※順不同	・ 社会福祉法人全国盲ろう者協会 ・ 特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会 ・ 公益社団法人日本網膜色素変性症協会 ・ 公益社団法人東京都盲人福祉協会 ・ 武蔵野市視覚障害者福祉協会 ・ 社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団 ・ 日本歩行訓練士会 ・ 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 ・ 社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会
期 間	2021 年 1 月 18 日～2 月 12 日
方 法	電子メールを利用して実施
回 収 数	417 票

(調査内容)

回答者の属性	年齢、居住地・活動地域、日常的に使用している交通機関、職業、障害の状況
外出の状況	ガイド・盲導犬・白杖の利用状況、誘導ブロックの活用状況、外出頻度、歩行訓練の経験
駅および駅のエスカレーターの利用状況	利用時間帯・頻度、慣れている駅および慣れていない駅でのエスカレーターの利用状況、エスカレーターの位置の把握、エスカレーターを利用する理由もしくは利用しない理由、手すりの利用状況
駅のエスカレーターの音声案内の利用状況と課題	音声案内で聞いたことのある情報、音声案内で頼りにしているもの、音声案内において課題と感ずること
駅のエスカレーター利用時の危険性・不安	エスカレーターを利用して危険だと感ずたことのある経験、エスカレーターの利用による怪我や事故の経験、エスカレーターの利用にあたって感ずる不安
駅のエスカレーターの利便性・安全性向上に対する意見	エスカレーターでの誤進入の防止として有効だと思う対策、誘導ブロックの敷設の方法に対する意見

4.1.2 調査結果

1) 回答者について

問1-1：年齢

- ・「60代」が27.3%と最も多く、次いで、「70代以上」が25.9%と多く、60歳以上が半数を超えてる。

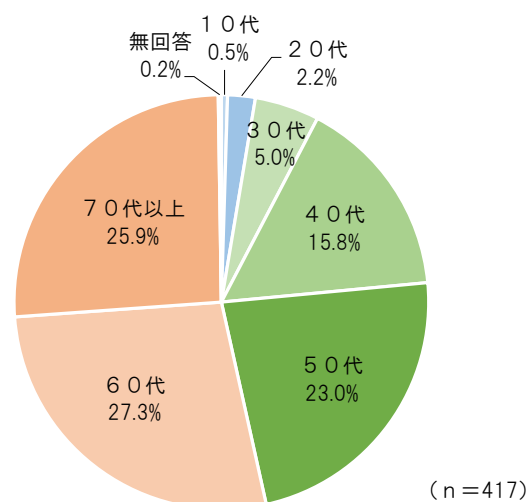
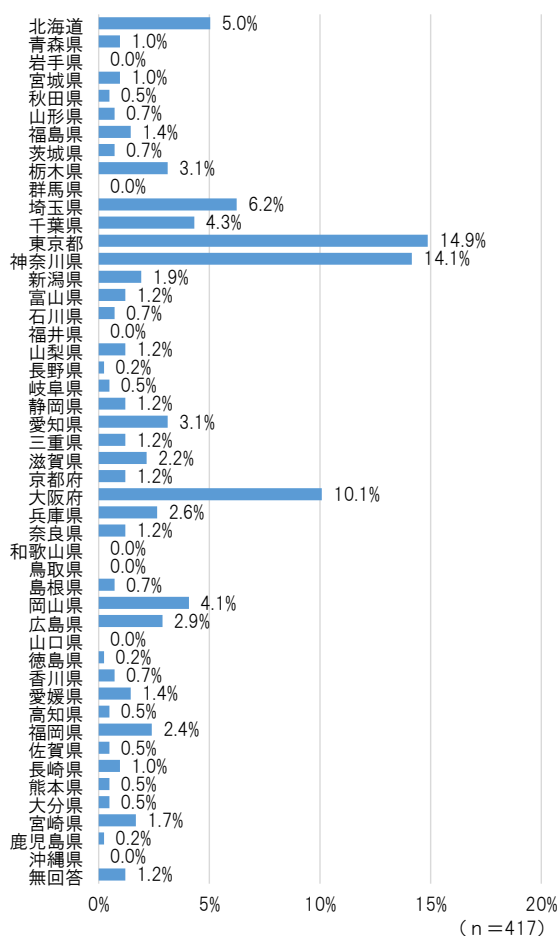


図 4-1 年齢（単数回答）

問1-2：居住地域・活動地域

- ・居住地域、活動地域ともに、東京都が最も多く、次いで、神奈川県、大阪府が多い。

【居住地域】



【活動地域】

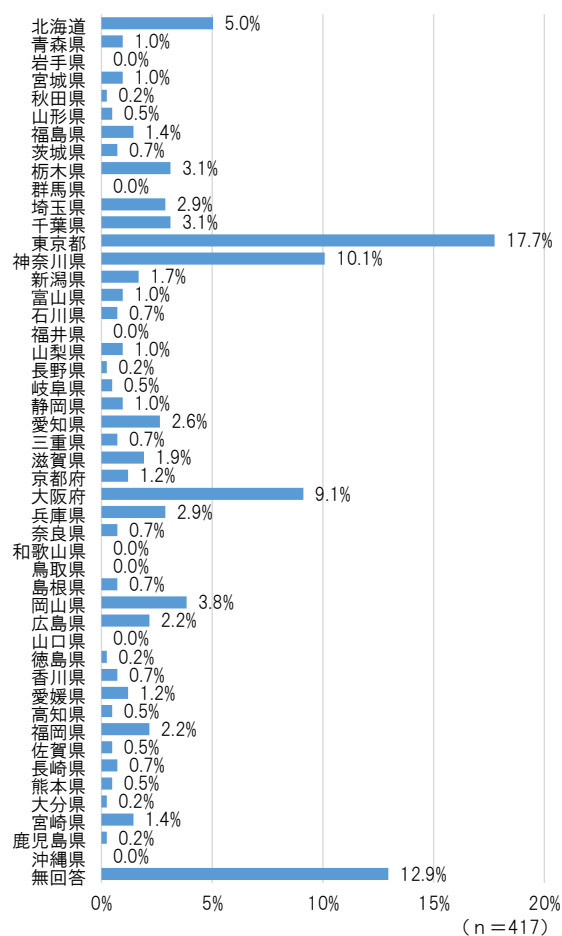


図 4-2 居住地域（左）・活動地域（右）（単数回答、都道府県単位で集計）

問 1－3：単独かつ日常的に使用している交通機関

- ・「電車」が 73.9%と最も多く、次いで、「バス」が 65.9%と多い。

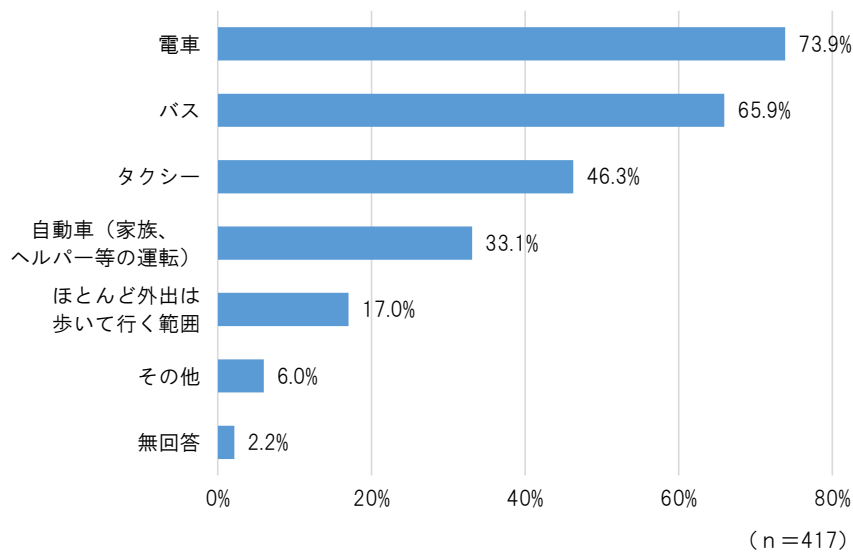


図 4-3 単独かつ日常的に使用している交通機関（複数回答）

問 1－4：職業・活動

- ・「自宅以外での仕事や活動（通勤を伴う）」が 52.3%と最も多く、半数が日常的に外出する機会がある。
- ・次いで、「自宅などでの仕事や活動（通勤を伴わない）」が 16.8%である。

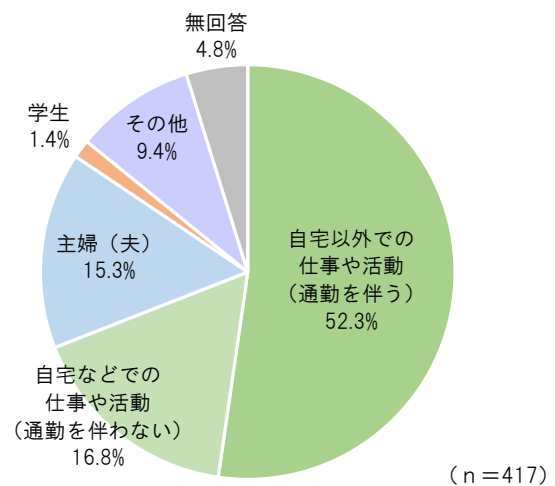


図 4-4 職業・活動（単数回答）

問 1－5：視力の程度

・「全く見えない（全盲）」が 45.1%と最も多く、次いで、「電灯等の明るい光が見える程度（光覚）」が 13.2%、「目の前で手を動かせばわかる程度（手動弁）」が 11.8%、「目の前に出された指の本数が数えられる程度（指数弁）」が 7.2%である。

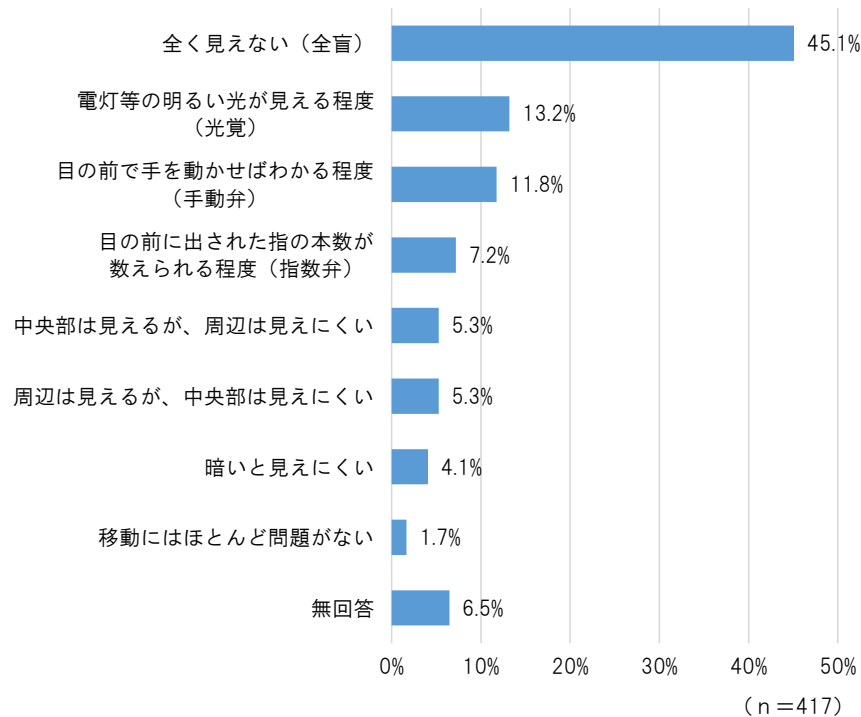


図 4-5 視力の程度（単数回答）

問 1－6：聴力の程度

・「よく聞こえている」が 75.3%と 3 / 4 を占め、「少し聞こえにくい」は 20.9%、「ほとんど聞こえない」は 3.1%と難聴の症状がある回答者が、1 / 4 となる。

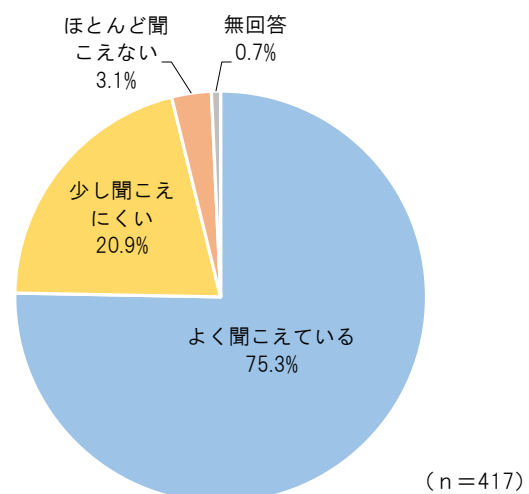


図 4-6 聴力の程度（単数回答）

2) 外出について

問2-1：ガイドの利用

- ・「知らない場所や慣れていない場所に行く時など時々ガイドを利用している」が57.8%と最も多く、次いで、「常にガイドを利用している」が20.9%と多い。ガイドを利用する回答者が8割程度を占める。

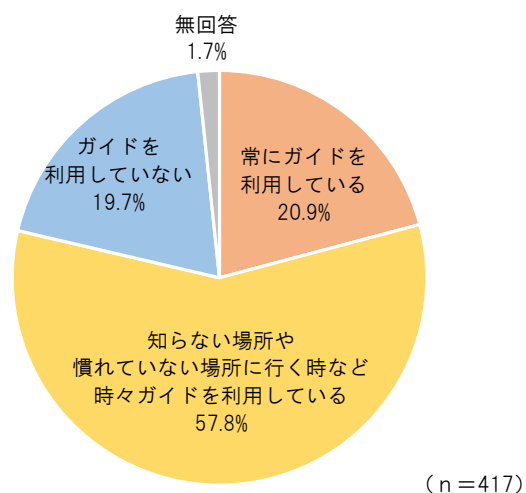


図 4-7 ガイドの利用（単数回答）

問2-2：盲導犬の利用

- ・「盲導犬を利用していない」が85.1%を占め、盲導犬の利用者は少ない。

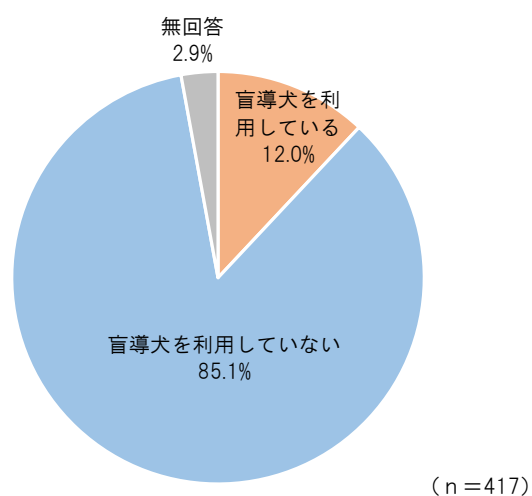


図 4-8 盲導犬の利用（単数回答）

問 2－3：白杖の利用

- ・「白杖を使用している」が 88.5%と大半の回答者は白杖を使用している。

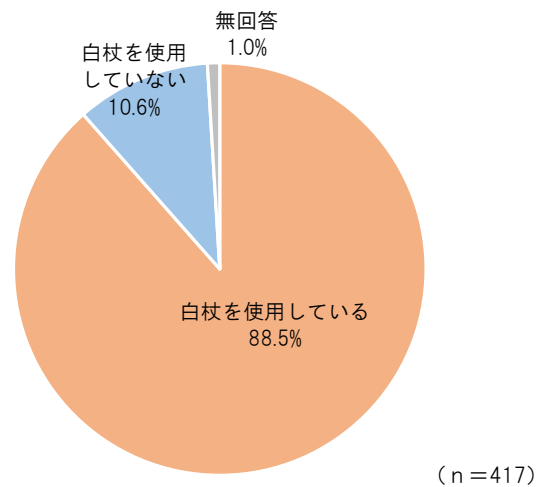


図 4－9 白杖の利用（単数回答）

問 2－4：白杖の使用方法

- ・「いつも手に持ち使用している」が 79.1%と最も多く、次いで、「携帯型を持ち歩いていて、必要があるときのみ使用している」が 14.1%と多い。白杖を使用する回答者の大半が路面等の確認に白杖を使用している。

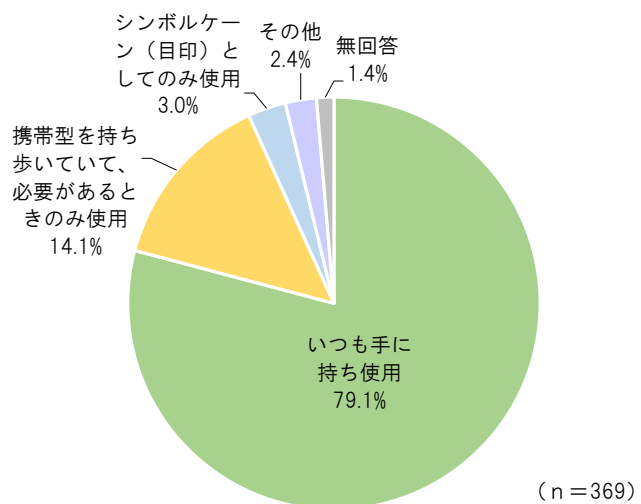


図 4－10 白杖の使用方法（単数回答）

※問 2－3 で「白杖を使用している」と回答した方のみを対象に集計

問 2－5：誘導ブロックの活用度合い

- ・「非常に頼りにしている」が 56.4%と最も多く、次いで、「少し頼りにしている」が 29.3%であり、大半の回答者は誘導ブロックを頼りにしている。

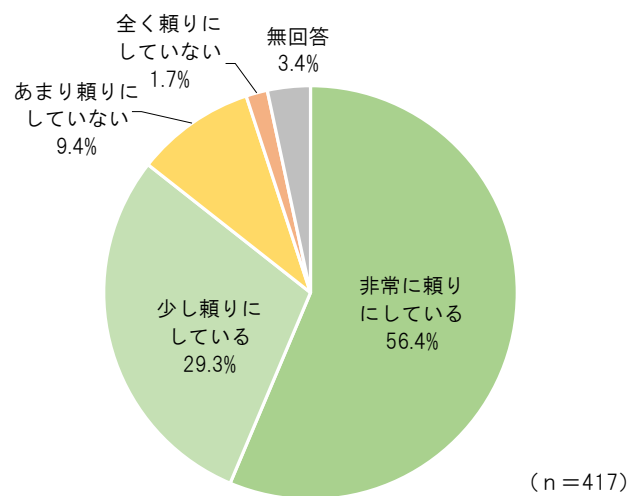


図 4－1 1 誘導ブロックの活用度合い（単数回答）

問 2－6：誘導ブロックの確認方法

- ・「足で誘導用ブロックを確かめながら歩いている」が 67.6%と最も多く、次いで、「白杖で誘導用ブロックを確かめながら歩いている」が 60.9%と多い。白杖や足で誘導ブロックを確かめながら歩いている割合が半数以上を占める。

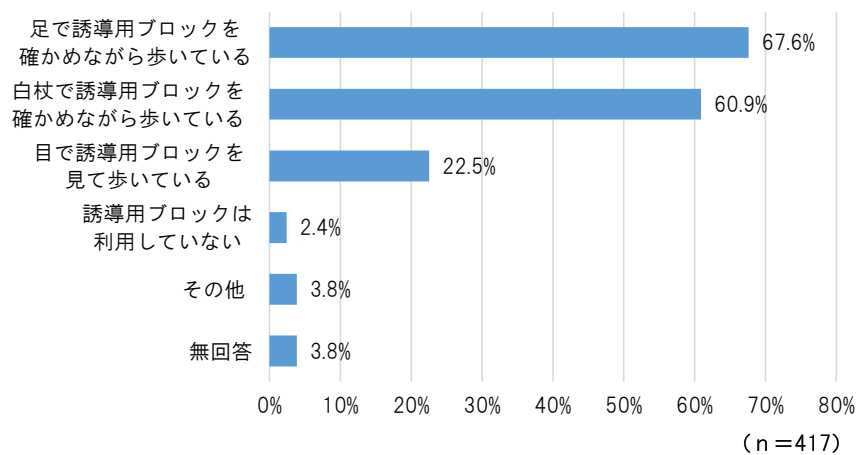


図 4－1 2 誘導ブロックの確認方法（複数回答）

問 2－7：単独での外出頻度

・「ほとんど毎日（週 4～7 回）」が 54.9%と最も多く、次いで、「週に 2～3 回」が 20.4%と多い。「ほとんど毎日」が半数を超えており、「週に 2～3 回」の 20.4%、「週に 1 回程度」の 7.9%を合わせると、8 割以上の回答者は週に 1 回以上外出している。

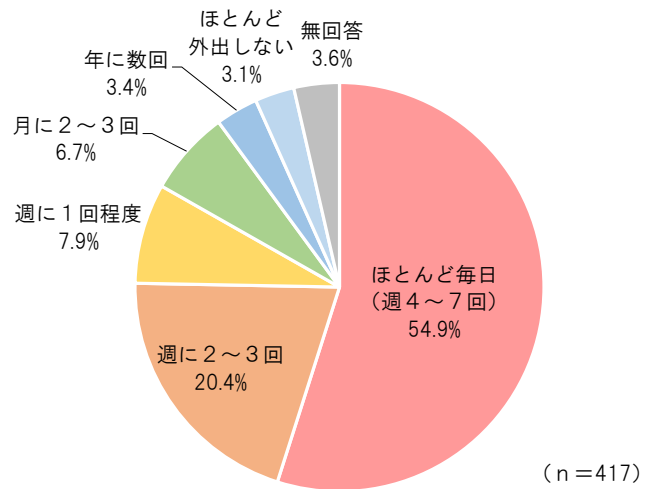


図 4－1 3 単独での外出頻度（単数回答）

問 2－8：歩行訓練の経験

・「受けたことがない」が 43.6%と最も多いが、「受けたことがある（1 日以上歩行訓練）」(38.1%)と「数時間の歩行訓練や講習会を受けたことがある」(16.8%)と合わせると、半数以上は歩行訓練を受けている。

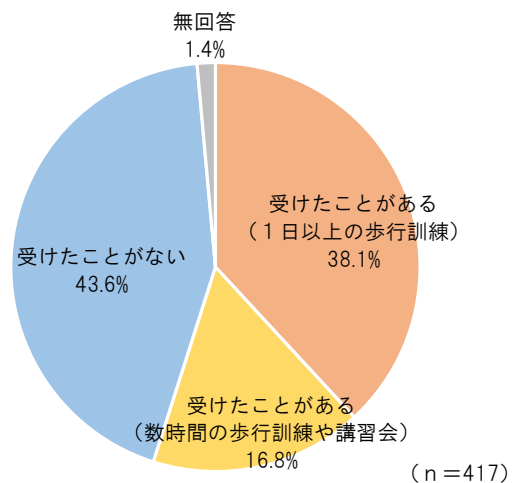


図 4－1 4 歩行訓練の経験（単数回答）

3) 駅および駅のエスカレーターの利用状況について

【問3-1～問6-2は、電車で駅を利用している方を対象】

問3-1：単独での駅をよく利用する時間帯

・「6時から10時」が46.9%と最も多く、次いで、「16時から20時」が43.1%と多い。概ね通勤・通学の時間帯によく利用される傾向にある。

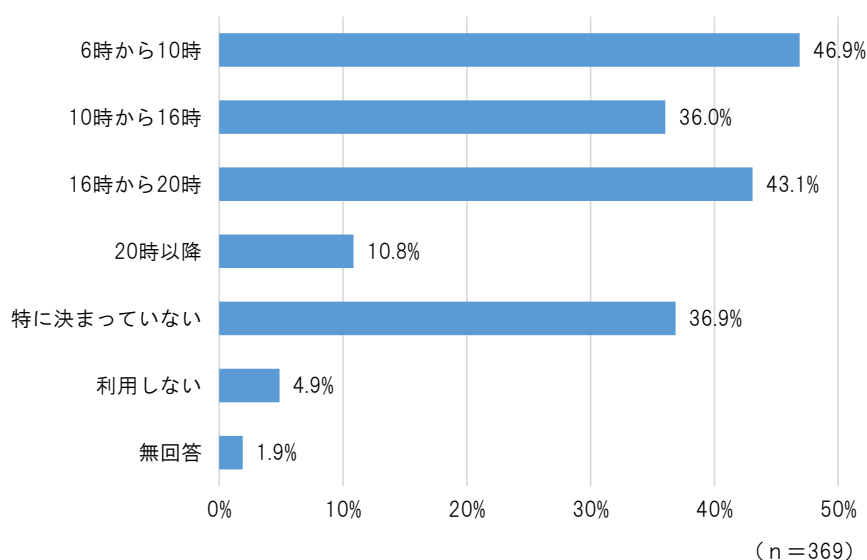


図 4-15 単独での駅をよく利用する時間帯（複数回答）

問3-2：単独での駅の利用頻度

・「ほとんど毎日（週4～7回）」が32.8%と最も多く、次いで、「週に2～3回」が16.3%と多い。「週に1回程度」（14.1%）も合せた場合、半数以上の回答者が週に1回以上、単独で駅を利用している。

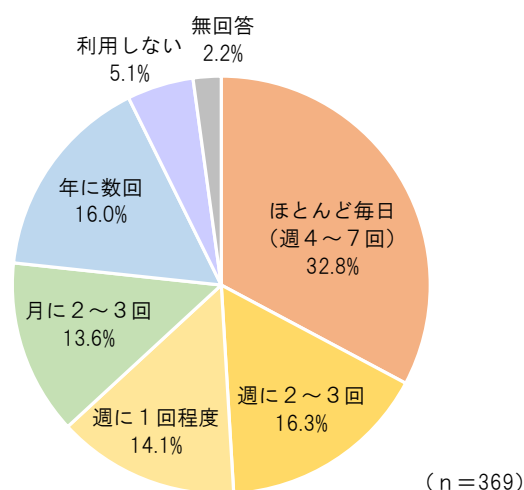


図 4-16 単独での外出頻度（単数回答）

問3-3：よく利用する駅でのエスカレーターの利用状況

- ・「単独で移動する際にもよく利用している」が61.2%と半数以上を占める。次いで、「単独で移動する際に時々利用している」が20.3%と多く、これらを合わせると8割以上の人は、よく利用する駅では単独でエスカレーターを利用している。

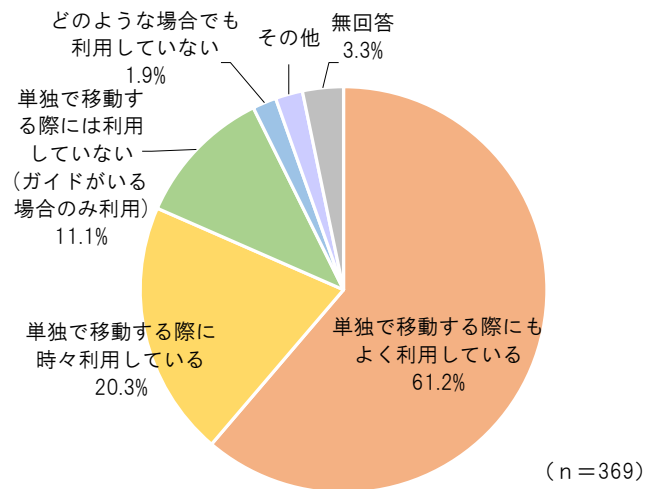


図 4-17 よく利用する駅でのエスカレーターの利用状況（単数回答）

問３－４：単独で移動する際におけるエスカレーターの乗り口の把握方法

【問３－３で「１．単独で移動する際にもよく利用している」および「２．単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみ回答】

・「乗り口の位置を記憶している」が83.4%と大半を占める。次いで、「音声案内を頼りに乗り口を見つけている」が63.1%、「人の気配や流れで乗り口を判断している」が62.8%と半数以上を占める。

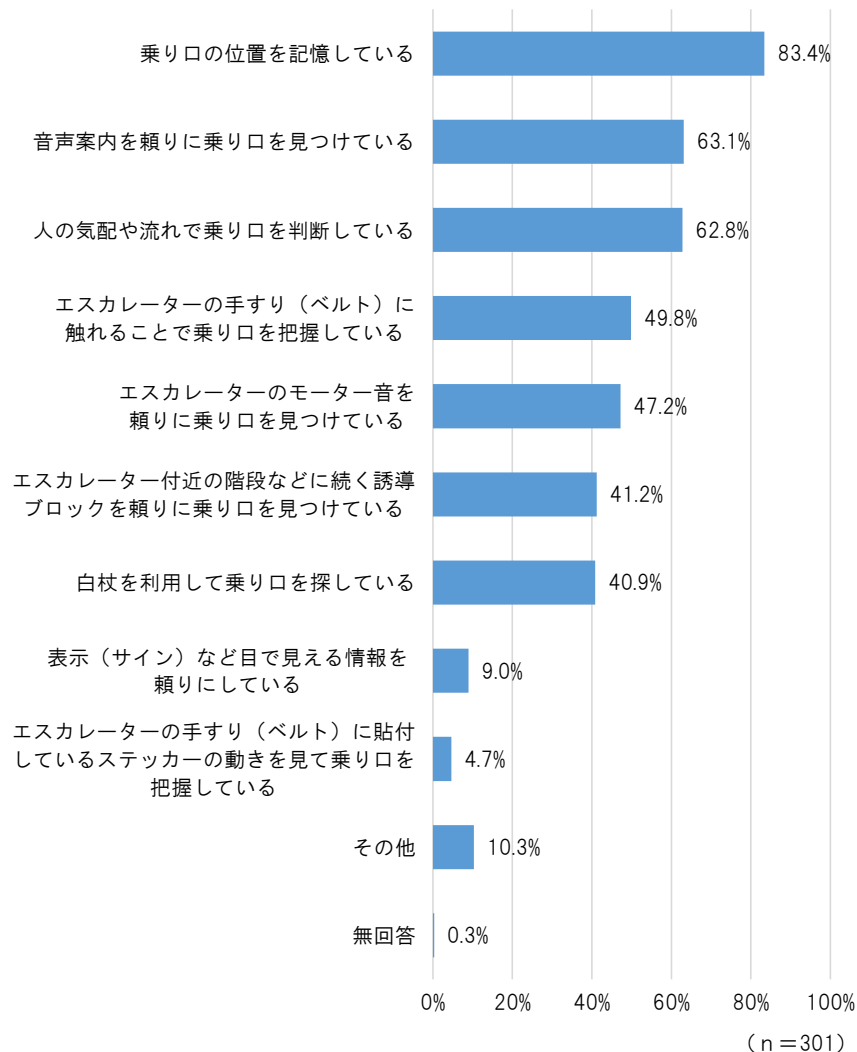


図 4-18 単独で移動する際におけるエスカレーターの乗り口の把握方法（複数回答）

問3-5：よく利用する駅でもエスカレーターを利用しない理由

【問3-3で「4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない」とお答えになった方のみ回答】

- ・「自分の通るルートではエスカレーターを利用するより階段やエレベーターを利用する方が便利のため」が28.6%と最も多い。

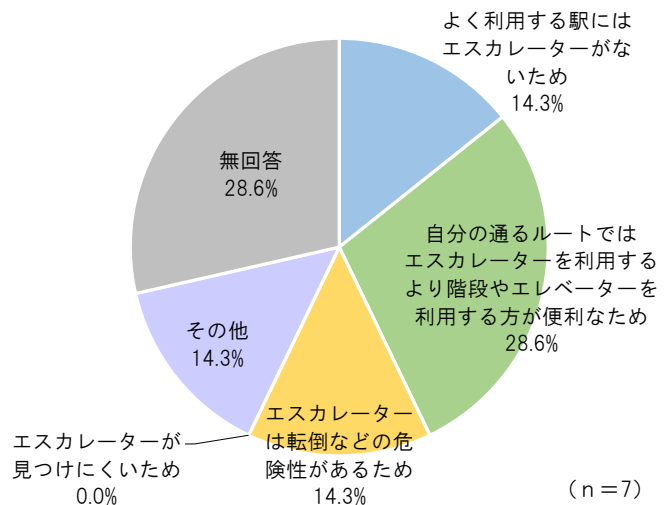


図 4-19 よく利用する駅でもエスカレーターを利用しない理由（単数回答）

問3-6：普段利用しない駅でのエスカレーターの利用状況

- ・「単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）」が32.2%と最も多い。
- ・一方、「単独で移動する際にもよく利用している」は26.8%、「単独で移動する際に時々利用している」は30.1%であり、これらを合わせると半数以上的人是、普段利用しない駅で、単独でエスカレーターを利用している。

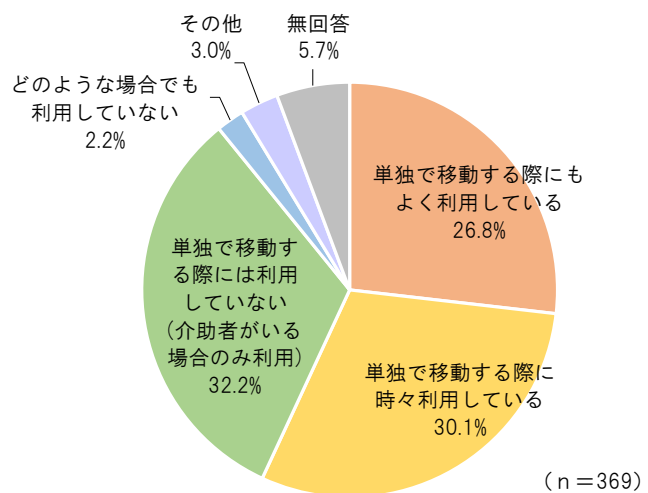


図 4-20 普段利用しない駅でのエスカレーターの利用状況（単数回答）

（よく利用する駅と普段利用しない駅との比較）

- ・よく利用する駅では「単独で移動する際にもよく利用している」が61.2%であり、「時々利用している」割合（20.3%）と合わせて、8割以上的人是、単独でもエスカレーターを利用している。
- ・一方、駅の構造等が分かりにくい普段利用しない駅では、よく利用する駅よりも、単独でのエスカレーターの利用が減少する。

問３－７：普段利用しない駅で単独で移動する際のエスカレーターの乗り口の把握方法

【３－６で「１．単独で移動する際にもよく利用している」および「２．単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみ回答】

・「人の気配や流れで乗り口を判断している」が76.7%と最も多く、次いで、「音声案内を頼りに乗り口を見つけている」が72.4%と多い。

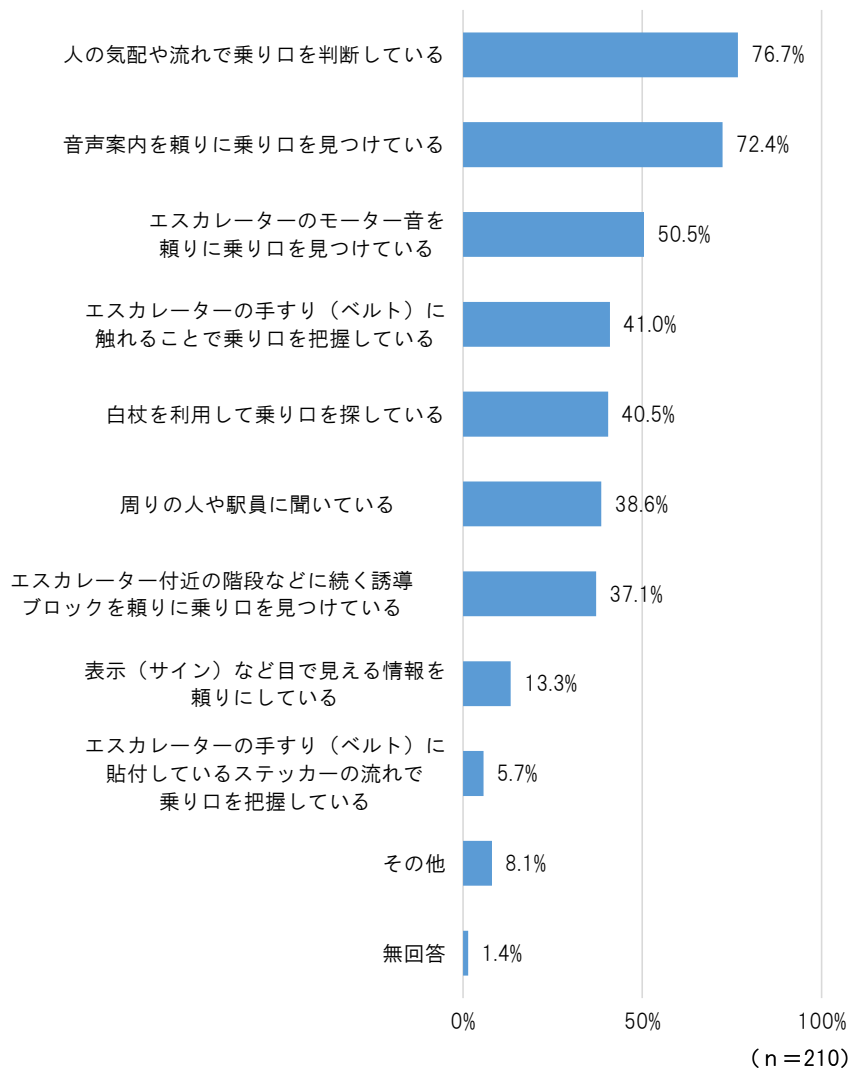


図 4-2 1 普段利用しない駅で単独で移動する際のエスカレーターの乗り口の把握方法（複数回答）

（よく利用する駅と普段利用しない駅との比較）

- ・よく利用する駅では、エスカレーターの乗り口の把握方法として、「乗り口の位置を記憶している」（83.4%）、「音声案内を頼りに乗り口を見つけている」（63.1%）、「人の気配や流れで乗り口を判断している」（62.8%）といった、位置の記憶、または人の気配や流れ・音声案内からの情報をもとに、エスカレーターの乗り口を把握している傾向が高かった
- ・普段利用しない駅においても、「周りの人や駅員に聞いている」（38.6%）を除けば、半数以上が普段よく利用する駅と同様に、人の気配や流れ・音声案内を頼りにエスカレーターの乗り口を把握している割合が高い。

問３－８：普段利用しない駅でエスカレーターを利用していない理由

【問３－６で「３．単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）」および「４．どのような場合でもエスカレーターを利用していない」とお答えになった方のみ回答】

- ・「エスカレーターの位置が分からないため」が 66.9%と最も多く、駅の構造が分かりにくい
ため、エスカレーターがどこにあるか分からず利用を控えている傾向がある。

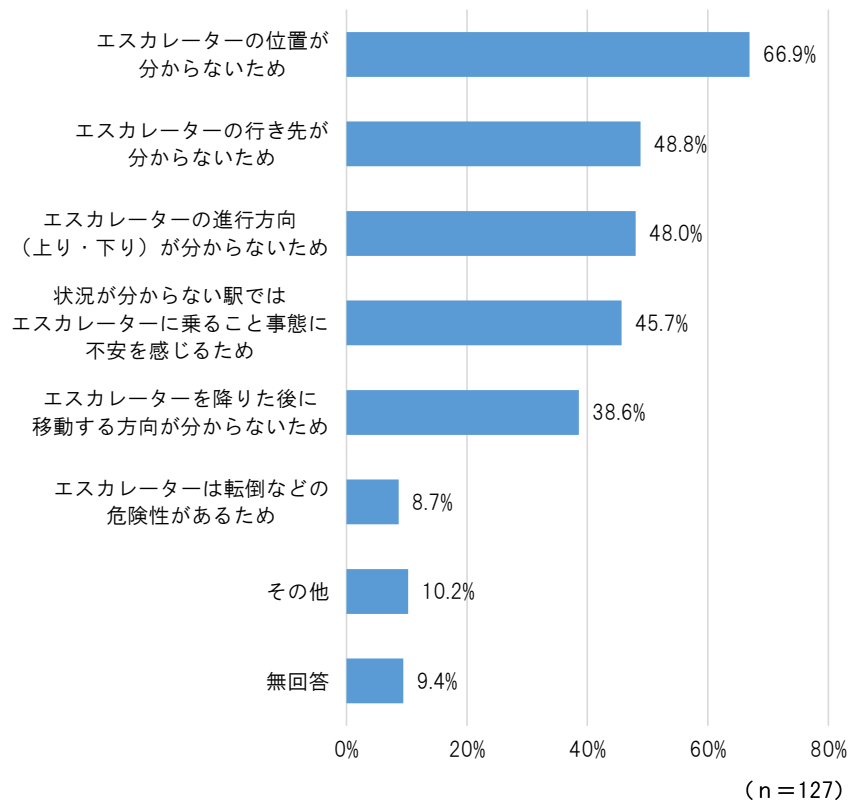


図 4-22 普段利用しない駅でエスカレーターを利用していない理由（複数回答）

問3－9：単独でエスカレーターに乗る際の手すりの利用状況

- ・「常に手すり（ベルト）につかまっている」が55.8%と最も多く、次いで、「乗り降りする時のみ手すり（ベルト）につかまっている」が18.2%であり、半数以上は常に単独での移動の際、エスカレーターの手すりにつかまっている。

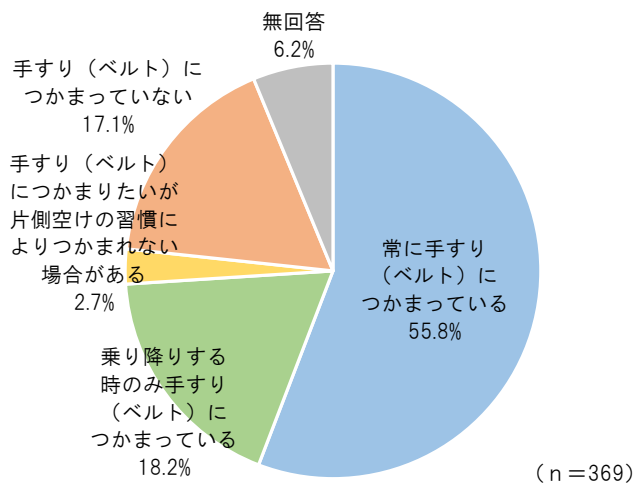


図 4-23 単独でエスカレーターに乗る際の手すりの利用状況（単数回答）

問3－10：単独でエスカレーターを利用する主な理由

- ・「身体的な負担が軽減できるから」が58.3%と最も多い。次いで、「自分の進むルートでエスカレーターが一番近くにあったから」が47.7%と多い。
- ・一方、他の理由についても約40%前後と大きな差は見られない。

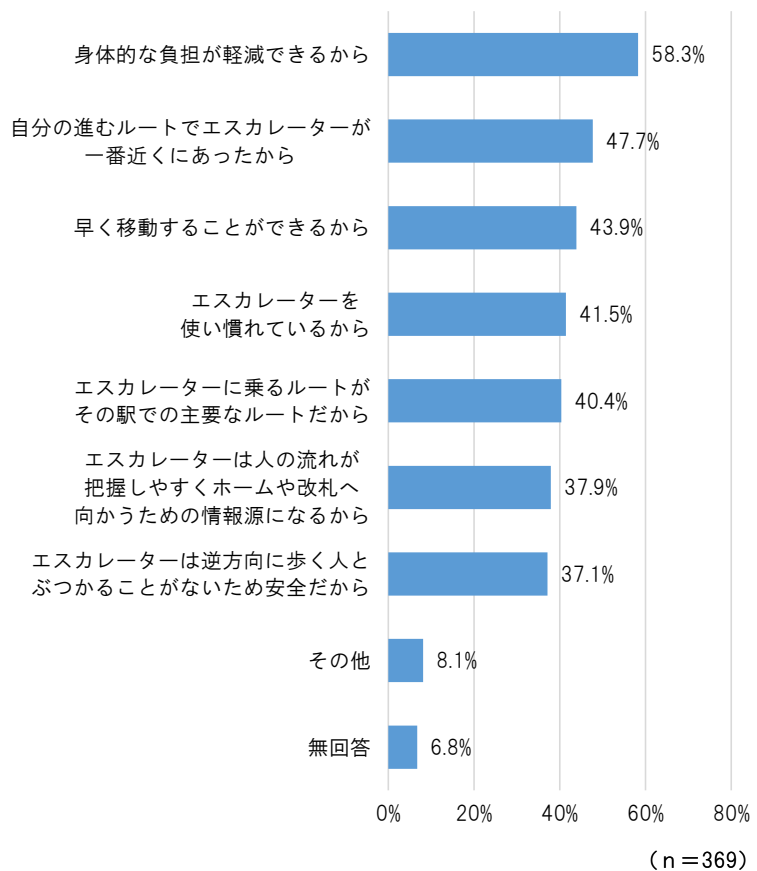


図 4-24 単独でエスカレーターを利用する主な理由（複数回答）

4) 駅のエスカレーターの音声案内に関する考えについて

問4-1：エスカレーターの音声案内で聞いたことのあるもの

・「手すり（ベルト）におつかまりくださいなどの注意喚起」が75.9%であり、改札階やホーム階などの行き先・エスカレーターの進行方向（上り・下り）といった音声案内よりも注意喚起の方が認識されている傾向にある。

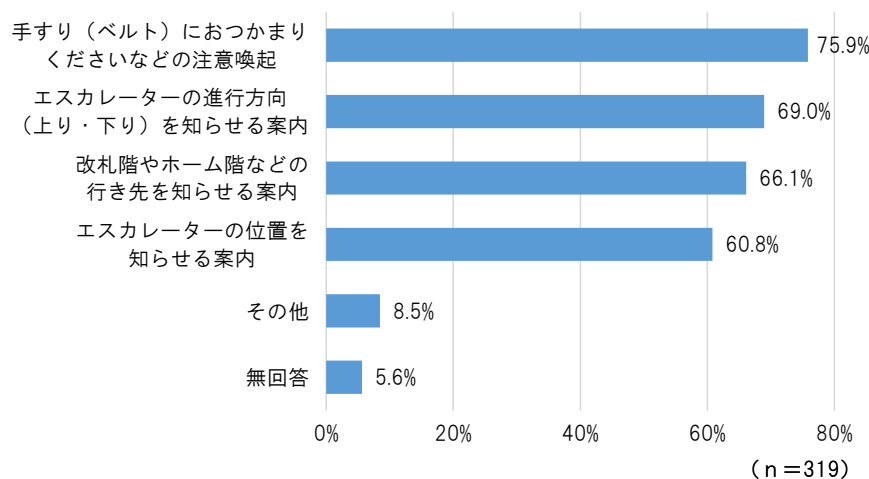


図 4-25 エスカレーターの音声案内で聞いたことのあるもの（複数回答）

問4-2：単独でエスカレーターを利用する際に特に頼りにしているもの

・「エスカレーターの進行方向（上り・下り）を知らせる案内」が63.0%と最も多く、次いで、「エスカレーターの位置を知らせる案内」が62.4%、「改札階やホーム階についての行き先を知らせる案内」が60.5%であり、これらに大きな差は見られない。

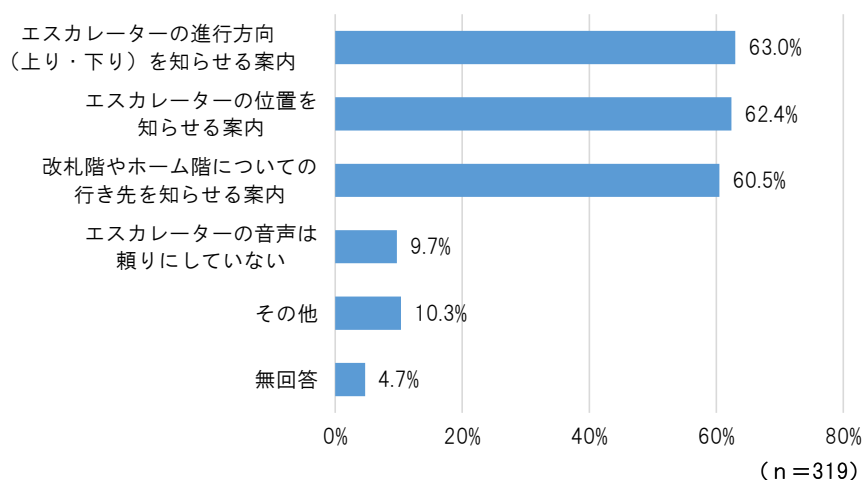


図 4-26 単独でエスカレーターを利用する際に特に頼りにしているもの（複数回答）

問 4－3：エスカレーターの音声案内についての課題

- ・「エスカレーターが併設している場合は上り・下りの区別がつかない」とよく感じている割合が 54.5%であり、次いで、「ホーム上などからエスカレーターの位置を知らせる音声案内がない」とよく感じている割合が 46.7%、「構内放送や電車の音など他の施設から出る音と混じり自分の必要な音声案内が聞き取りにくい」とよく感じている割合が 44.8%である。
- ・行き先等の自分が必要とする情報やエスカレーターの位置を把握するために情報が得られないことが課題だと思う割合が多い傾向にある。

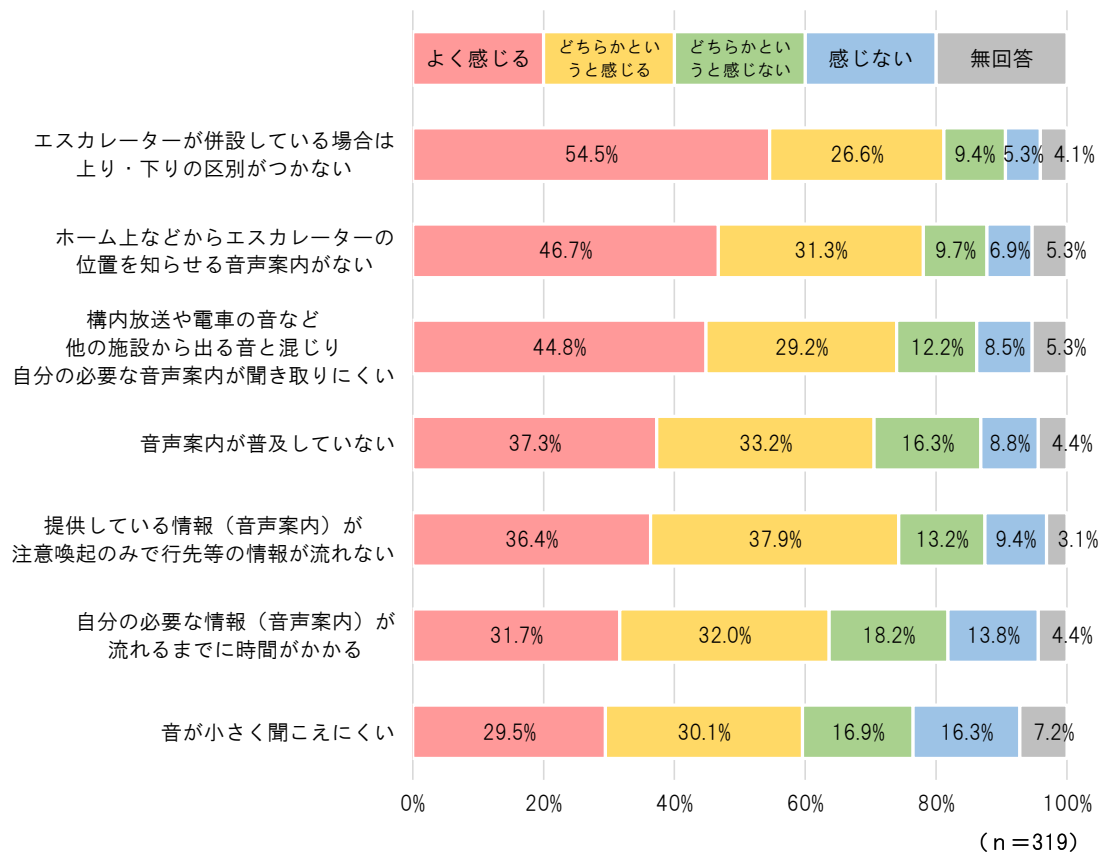


図 4－27 エスカレーターの音声案内についての課題（単数回答）

5) 駅のエスカレーターの利用時の不安などについて

問5-1：単独でエスカレーターを利用した際の危険

- ・「反対方向のエスカレーターへの誤侵入」の経験がよくあると回答した人が11.1%と最も多く、たまにあると回答した人(39.0%)と合わせると約半数の人が反対方向のエスカレーターへの誤侵入の経験がある。危険を感じたことがある人の割合(28.7%)も加えると、大半の回答者は反対方向のエスカレーターの誤進入に対して、危険を経験もしくは危険を感じていることが分かる。
- ・次いで、「時間により進行方向が変更されるエスカレーターへの誤進入」の経験がよくあると回答した人が6.8%、「エスカレーターの降り口に滞留している人に接触してしまう」経験がよくあると回答した人が4.9%と多い傾向にある。

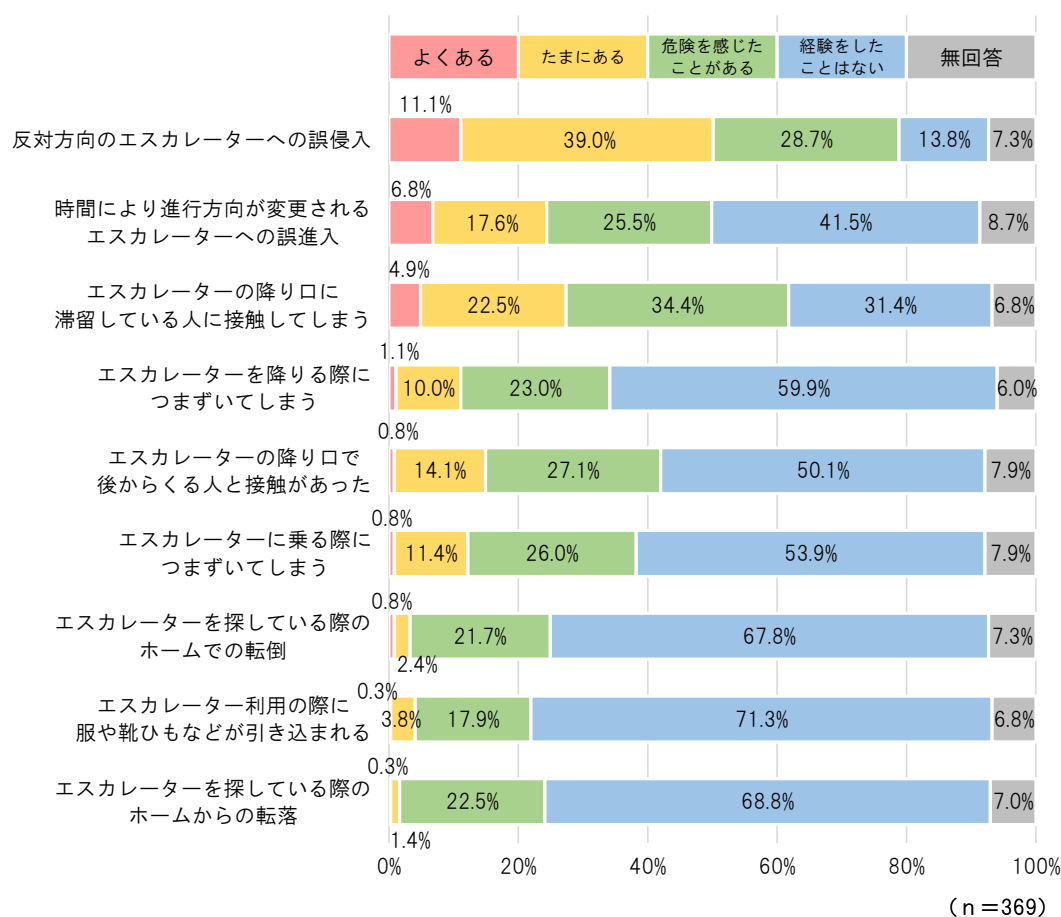


図 4-28 単独でエスカレーターを利用した際の危険（単数回答）

問5－2：エスカレーターで転倒等をした際の怪我の程度

【問5－1のいずれかの項目で、「1. よくある」、「2. たまにある」とお答えになった方を対象に集計】

- ・「病院に行くような怪我をしたことはない」が98.3%であり、大多数の回答者は、エスカレーターでの転倒等による病院に行くほどの怪我は経験していない。

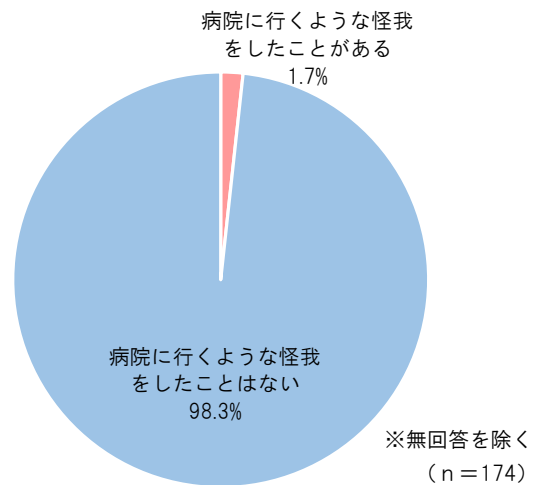


図 4-29 エスカレーターで転倒等をした際の怪我の程度（単数回答）

問5－3：エスカレーターで転倒等をした際の状況

- ・「病院に行くような怪我をしたことがある」と答えた回答者は3名であったが、その際の状況については、以下の回答があった。

＜エスカレーターで転倒等をした際の状況＞

- ・人と接触して転倒し、足首を捻った。骨には異常なかったが、その後の通学時は常に足首に固定バンドをしている。
- ・上りエスカレーターで急に膝折れし、段の角に当たり、膝を10針縫合。
- ・標識に激突して歯を折ってしまった。

問5－4：単独でエスカレーターを利用する際の不安

- ・「エスカレーターを駆け上がる等歩いている人について」が63.7%と最も多く、次いで、「エスカレーターを探すことについて」が63.1%と多い。「エスカレーターに並ぶことについて」に関しても、不安があると感じている人の割合（54.5%）が特に不安はないと感じている人の割合（38.2%）よりも上回っている。

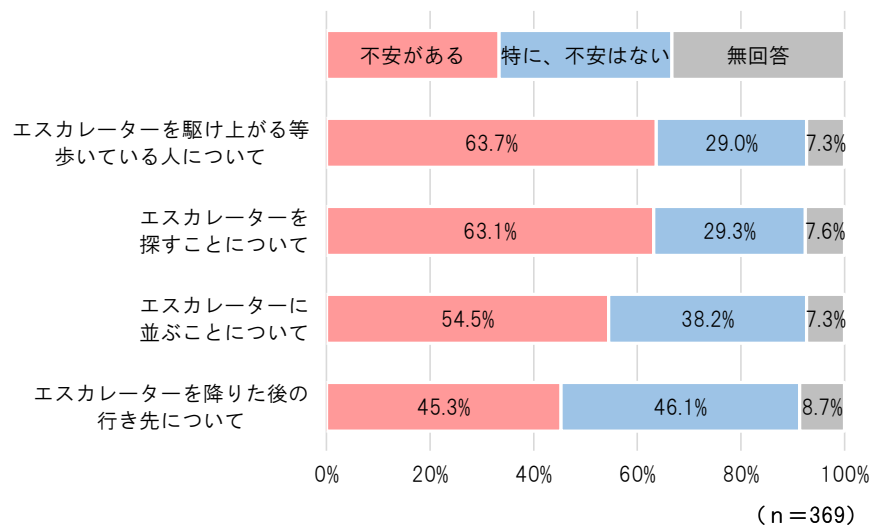


図 4-30 単独でエスカレーターを利用する際の不安（単数回答）

6) 駅のエスカレーターの利用しやすさの向上策について

問6-1：単独でのエスカレーターの利用において誤進入を防ぐために有効な対策

- ・「エスカレーターの上りと下り及び行き先を伝える音声案内の設置」が 46.6%と最も多く、次いで、「エスカレーターに誤って進入したときにブザー音が鳴るセンサーの設置」が 17.9%、「乗り口にだけ誘導するための誘導用ブロックの敷設」が 12.2%と多い。

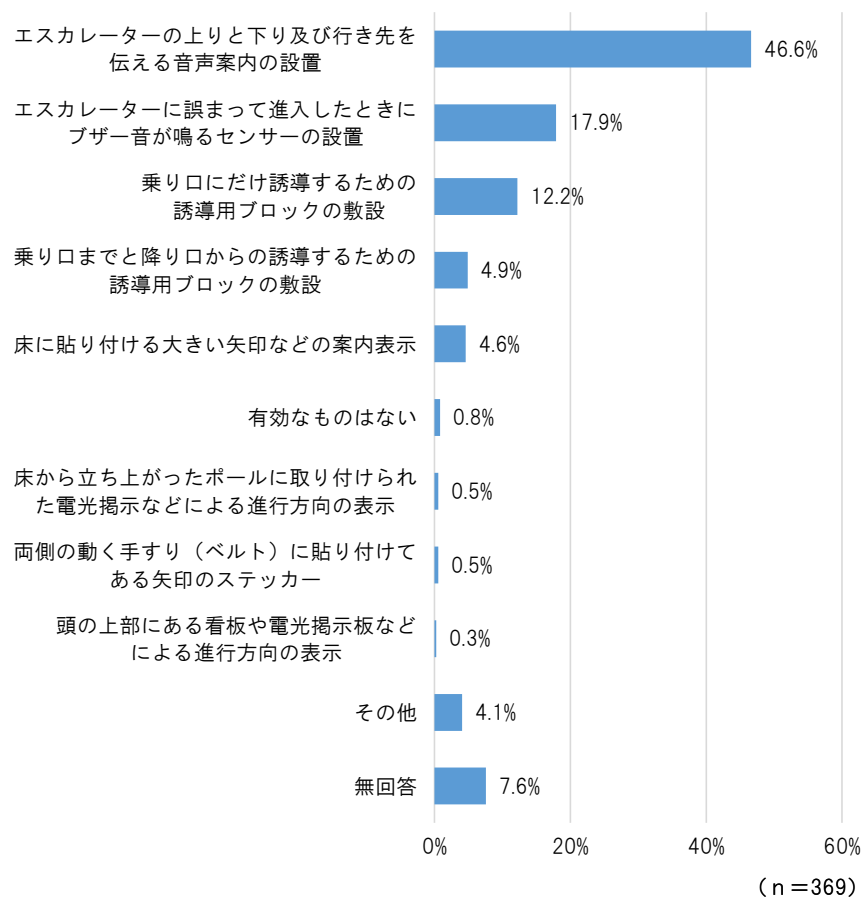


図 4-3 1 単独でのエスカレーターの利用において誤進入を防ぐために有効な対策（単数回答）

問6－2：単独でのエスカレーター利用の際の誘導ブロックの敷設方法

- ・「乗り口への誘導用ブロックを敷設し、乗り口と間違わないように、降り口からの誘導用ブロックは敷設しない」が42.8%と最も多いが、「乗り口への誘導用ブロックも、降り口からの誘導用ブロックも、両方敷設する」についても27.1%の回答者が有効と感じている。

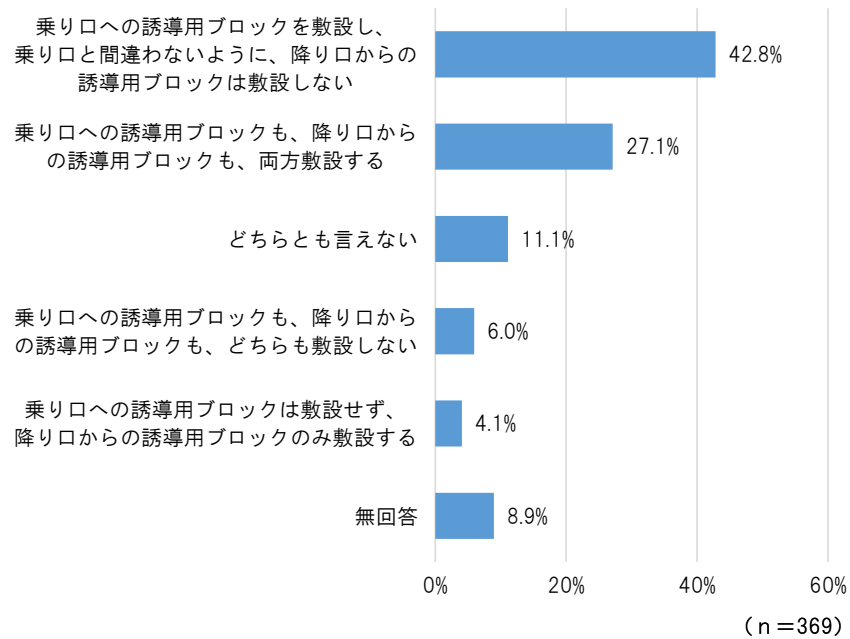


図 4-3 2 単独でのエスカレーター利用の際の誘導ブロックの敷設方法（単数回答）

7) まとめ

(1) 視覚障害者のエスカレーターの利用実態

- ・よく利用する駅では8割、普段利用しない駅でも半数以上が、単独でエスカレーターを利用している。
- ・乗り口の把握方法は、位置の記憶以外では人の気配や流れ、音声案内が多いが、階段などに続く誘導ブロックを頼りに乗り口を見つけている人も4割程度いる。
- ・音声案内は乗り口の重要な役割を果たしているが、上り・下りの区別がつかない、ホーム上から位置を知らせるものがない、周囲の他の音と混ざり聞き取りにくいといった課題もあげられている。

(2) 視覚障害者のエスカレーター利用時の危険や不安

- ・エスカレーターを利用する際に経験もしくは危険と感じた内容は、反対方向へのエスカレーターへの誤進入、時間帯により進行方向が変わるエスカレーターへの誤進入、降り口に滞留している人に接触してしまうといったことが多く挙げられているが、病院に行くような怪我に至ることは少ない。
- ・ただし、エスカレーターの歩行者やエスカレーターを探すことなどについて、不安を感じている人が多く、利用者のルール遵守の徹底や安全な誘導等が課題である。

(3) 視覚障害者のエスカレーターの誤進入防止や誘導の方法

- ・誤進入を防ぐための有効な対策として、方向・行先を知らせる音声案内が最も多いが、誤進入時の警告の他に、乗り口への誘導用ブロックの敷設があげられており、音声案内の改善や誘導用ブロックの敷設を組み合わせ、誘導することが重要と考えられる。
- ・誘導用ブロックの敷設については、乗り口のみ敷設するニーズが最も高く、乗り口・降り口双方の敷設に対するニーズも一定程度あるが、降り口からの敷設を求めるニーズは低い。

4.2 公共交通事業者等に対するアンケート

4.2.1 調査概要

1) 目的

駅のエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、視覚障害者の駅のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題を検討の参考とするため、公共交通事業者のエスカレーターへの誘導の状況や誘導ブロックの敷設の考え方等を把握する。

2) 調査方法

アンケート調査の概要を以下に示す。

(調査対象・期間・方法・回収数)

調査協力団体	「視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ」のオブザーバー
期 間	2021 年 2 月 8 日～2 月 19 日
方 法	電子メールを利用して実施
回 収 数	4 票

(調査内容)

基本情報	・ エスカレーターの設置台数 ・ EV がなく ESC のある駅の有無 ・ 安全対策の取組キャンペーンへの参加の有無
視覚障害者の配慮 (設備+運用・ソフト面)	・ エスカレーターの一連の動作の中での配慮の有無 ・ その他特別な場合の配慮の有無
音声案内の設備状況	・ 以下の有無や工夫している点 ①エスカレーターの位置を知らせる音声案内 ②誤侵入を防ぐための音声案内の有無 ③エスカレーターの端部を知らせる音声案内 ④エスカレーターを降りた後、行き先などを伝える音声案内 ・ 視覚障害者に対する音声による誘導もしくは案内についての見解
誘導ブロック敷設の 考え方	・ EV がなく ESC がある駅でのエスカレーターへの誘導方法 ・ エスカレーターへの誘導の必要性に対する意見 ・ エスカレーターへの誘導について危険を感じる場面 ・ 安全性とニーズの両立のための方法

4.2.2 調査結果

1) 基本情報について

表 4-1 基本情報

設問項目	A社	B社	C社	D社
(1) エスカレーターの設置台数(2020.3末時点：自社財産のみ)	1,000台以上	1,000台未満	1,000台以上	1,000台未満
(2) EVがなくESCのある駅の有無	有	有	無	無
(3) 安全対策の取組・キャンペーンへの参加などについて	有	有	有	有

2) 視覚障害者の配慮について

○エスカレーターの一連の動作の中での配慮

- ・②誤侵入を防ぐための配慮、③エスカレーターに乗っている際の安全性を確保する配慮は全社で実施している。
- ・④安全にエスカレーターから降りるための配慮(滞留時の配慮)、⑤降りた後の行き先を伝える配慮は1社のみが実施している。

○その他特別な場合の配慮

- ・⑥途中でフラットになるエスカレーターなどがある場合の配慮、⑨エスカレーター点検時に点検中であることを知らせる配慮は3社で実施されている。
- ・1社が全ての項目を実施している。

表 4-2 エスカレーターの一連の動作の中での配慮

設問項目	A社	B社	C社	D社
エスカレーターの一連の動作の中での配慮	①エスカレーターの位置を知らせる配慮の有無	有	無	有
	②誤侵入を防ぐための配慮の有無	有	有	有
	③エスカレーターに乗っている際の安全性を確保する配慮の有無	有	有	有
	④安全にエスカレーターから降りるための配慮の有無(滞留時の配慮)	有	無	有
	⑤降りた後の行き先を伝える配慮の有無	無	有	無
その他特別な場合の配慮	⑥途中でフラットになるエスカレーターなどがある場合の配慮の有無	有	有	無
	⑦時間帯によって速度が変わるエスカレーターにおける配慮	有	無	有
	⑧速度が異なるエスカレーターが併設している場合の配慮	有	無	有
	⑨エスカレーター点検時に点検中であることを知らせる配慮の有無	有	有	無

3) 音声案内の設備状況について

- ・①エスカレーターの位置を知らせる音声案内、②誤侵入を防ぐための音声案内は全社で整備されている。
- ・また、視覚障害者に対する音声による誘導もしくは案内についての見解として、以下のものなどがあげられている。

＜視覚障害者に対する音声による誘導もしくは案内についての見解（主な回答）＞

- ・誤進入の防止など安全確保の観点から音声案内設備の設置が必須で、全駅・全箇所での統一した案内であることが望ましい
- ・誘導ブロックのみでは、乗り口側か、降り口側かの判断ができないため、誤進入を助長する可能性が高い
- ・視覚障害者の方のエスカレーターご利用について、転倒や転落が起こりやすいため、事故防止の観点から、誘導用ブロックによる案内、音声による案内は行っていない

表 4-3 音声案内の設備状況

設問項目	A社	B社	C社	D社
①エスカレーターの位置を知らせる音声案内の有無	有	有	有	有
②誤侵入を防ぐための音声案内の有無	有	有	有	有
③エスカレーターの端部を知らせる音声案内の有無	無	有	無	有
④エスカレーターを降りた後、行き先などを伝える音声案内の有無	無	有	無	無

表 4-4 音声案内において工夫している点

項目	内容
①エスカレーターの位置を知らせる音声案内	・音声案内は乗り込み口側のみとし、降り口側からの誤進入を防止 ・エスカレーターを新設する場合は、内蔵型ではなく光電ボールによる音声案内を実施し、エスカレーターに乗車される前に位置を知らせる ・エスカレーター乗り口において方面及び上り下りの別を案内（○番線○方面ホーム行き、上りエスカレーターです等）※音声案内付きのエスカレーターを設置している場合に限り ・「○○方面行上り（下り）エスカレーターです。」といった、位置を知らせる音声案内を実施（最新機種のみ導入）
②誤侵入を防ぐための音声案内	・音声案内は乗り込み口側のみとし、降り口側からの誤進入を防止 ・音声案内で上り方向なのか、下り方向なのかを案内 ・時間帯により運転方向が変わる箇所には、可変式通路表示器を設置し、誤進入時にはブザー音で通知 ・光電ボールにて誤侵入を検知し、音声で通知 ・エスカレーターが並列で設置されている場合、それぞれの乗り口（上・下）において男女の声での案内を使い分け、誤進入を防止※音声案内付きのエスカレーターを設置している場合に限り ・「○○方面行上り（下り）エスカレーターです。」といった、誤進入を防ぐ音声案内を実施（最新機種のみ導入）
③エスカレーターの端部を知らせる音声案内	・1駅にのみ途中でフラットになるエスカレーターが設置されており、フラットになる箇所付近に設置したスピーカーより「このエスカレーターは中央に踊り場があり段差が変わります。足元に十分ご注意ください。」という音声案内を実施 ・エレベーター端部で、「乗り降りの際は、お足もとにご注意ください。」といった、音声案内を実施（最新機種のみ導入）
④エスカレーターを降りた後、行き先などを伝える音声案内	・案内の内容については、階層・のりば番号・主要な行き先等を標準として定め、簡潔な案内とする

4) 誘導ブロック敷設の考え方について

(1) EV がなく ESC がある駅でのエスカレーターへの誘導方法

問 1. 基本情報(2)でEVがなくESCがあると回答した場合、エスカレーターへの誘導方法を教えてください。

- ・ 乗り口等へ誘導するブロックの敷設は行われていない。

<EV がなく ESC がある駅でのエスカレーターへの誘導方法（主な回答）>

- ・ エスカレーターへの誘導ブロックの敷設は実施していない
- ・ エスカレーターへの誘導ブロックの敷設は行わず、進入口および降車口ともに点状ブロックによる警告のみを実施

(2) エスカレーターへの誘導の必要性に対する意見

問 エスカレーターの単独利用が多いという調査結果を踏まえて、エスカレーターへの誘導の必要性をどう思われていますか。

- ・ 利用者からのニーズを踏まえ、必要性や検討の可能性があるとして2社が回答しているが、同時に、敷設方法の確立の必要性、安全面・運用面での課題も指摘している。
- ・ また、誘導によるリスクの増大することへの懸念や慎重な検討が必要の指摘もある。

<エスカレーターへの誘導の必要性に対する意見（主な回答）>

- ・ 障がい当事者の意見を踏まえつつ、より安全に利用いただける敷設方法が確立できれば今後検討
- ・ 利用者のニーズがあるのであれば、将来的に誘導の必要性はあると思われるが、実際に誘導するにあたっては音声案内付きエスカレーターの導入や時間帯での上下切り替え運転実施時の対応等、安全面・運用面におけるハード・ソフト両面での課題も多い
- ・ エスカレーターへの誘導を実施した場合、これまで様々な条件によりエスカレーターの単独利用を控えていた方々の利用が増加することや、誘導ブロックにより意図せずエスカレーターへ至る方々の増加により、誤進入や転倒などのリスクが増大する
- ・ 誤進入の危険性が低減できない現状では、エスカレーターへの誘導の現時点での実施は難しく、今後も慎重な検討が必要
- ・ 多くの視覚障害者の方がエスカレーターを利用しており、その必要性はあるものと理解しているが、利用者に安全に鉄道をご利用いただくことが最も重要であり、少なくとも現時点では、ハード・ソフト両面から誘導できる状況にない

(3) エスカレーターへの誘導について危険を感じる場面

問 エスカレーターへの誘導について、具体的にどのような場面で危険を感じるか教えてください。

- ・以下の場面での危険性については、全社で指摘されている。
 - 単独での転倒等
 - 乗り口・降り口における滞留時や乗車中の他の利用者との接触
 - 階段とエスカレーターや複数のエスカレーターが併設された場合の誤進入
- ・このほか、以下の指摘がある。
 - 鉄道駅以外の施設との誘導方法に差異が生じることへの懸念
 - 時間帯により方向が異なるエスカレーターに誘導ブロックを設置した場合の誤進入
 - 白杖の引っかかりや接触

< エスカレーターへの誘導について危険を感じる場面（主な回答） >

単独での転倒等

- ・ 意図せずエスカレーターに至る方が増加し、滞留や接触、転倒の危険性が増加
- ・ 障がい者当事者の単独での転倒リスク
- ・ 乗降時における踏み外し

乗り口・降り口における滞留時や乗車中の他の利用者との接触

- ・ 降り口には誘導ブロックを敷設しない場合、降り口での滞留による接触が増加
- ・ 誘導ブロックを敷設しても、エスカレーター乗車中の接触や転倒に関するリスクは低減されず、エスカレーターを歩行する方が一定数いる現状を踏まえると、乗車中のリスク低減も考慮して、誘導ブロックの敷設の必要性を検討すべき
- ・ 混雑が見られる駅等では進入口や降車口での他のご利用者の立ち止まりによる転倒リスク、エスカレーターを歩かれる方との接触等による転倒リスクが考えられる
- ・ エスカレーター歩行者との接触
- ・ 階段とは異なり、エスカレーターでは、常に人が運ばれるため、視覚障害者の方が乗り降りの際に躓き転倒する、あるいは立ち止まると、後ろから来た人も、転倒または転落する可能性
- ・ 上りエスカレーターで降りる場面において、視覚障害者の方が行先に迷うなど降り場で滞留してしまうと、後ろから来た人が転落する危険性があり、最悪の場合、視覚障害者の方が加害者になってしまうため、これは避けるべき

階段とエスカレーターや複数のエスカレーターが併設された場合の誤進入

- ・ 階段とエスカレーターが併設している場合、双方の誘導ブロックが近接し誤認
- ・ 階段とエスカレーターが隣接している場合があることを踏まえ、エスカレーターに関する音声案内があったとしても障がい当事者のご自身の意図と異なる方へ向かってしまう可能性も考えられる
- ・ エスカレーターが並列で設置されている場合の誤進入

その他

- ・ 誘導ブロック接続位置が階段の上下方向と一致しないとの指摘があるが、エスカレーターに誘導ブロックを敷設した場合、誤進入防止の観点から降り口側への敷設は難しく、階段と比較して接触等の危険性が低減できるとは言えない

- ・今回の検討は鉄道駅に限定した内容となっているが、施設ごとに誘導方法に差異が生じ、利用者にとって使いづらい設備になる可能性を否定できない
- ・駅構内には設置スペースの問題から、時間帯により運転方向を変更せざるを得ないエスカレーターがあり、これらのエスカレーターでは乗り口、降り口が変動するため誘導ブロックを敷設した場合に誤進入等のリスクが高まる
- ・白状の引っ掛かりや接触（歩行者が白状に引っ掛かることも含む）

（４）安全性とニーズの両立のための方法

問 安全性とニーズを両立させるために、どのようにするべきと考えているか教えてください。

- ・安全な誘導方法の確立に加え、他の利用者への周知、利用方法の徹底等が必要との意見があげられている。
- ・また、事故発生時の責任区分の明確化の意見もある。

＜安全性とニーズの両立のための方法（主な回答）＞

- ・障がい当事者の意見を踏まえた、視覚障害者誘導用ブロックの敷設方法などの安全に利用できるエスカレーターへの誘導方法の確立
- ・エスカレーターへの誘導方法の社会的な認知度の向上
- ・ハード・ソフト両面における誘導、ご案内方法に関する統一した基準整備（省令等）
- ・必要な設備整備の促進（整備費用に関する補助等）
- ・エスカレーターを利用される他の利用者（晴眼者）への認識共有（歩行禁止など安全に配慮した利用方法の徹底や声掛け等）
- ・以下の内容などを検討しつつ、慎重な検討が必要
 - 誤進入のリスク低減にむけ、誘導ブロックや音声案内のみに限定しない継続した検討
 - エスカレーター乗車中のリスク低減にむけた検討や、啓蒙活動の促進
 - エスカレーターの乗り口、降り口双方での接触や滞留のリスク低減の検討
 - 駅施設以外での誘導ブロック敷設に関する検証
- ・ハード面では、円滑な移動を促すための案内方法の確立が必要。今後の課題として認識しているが、現時点で、有効な案内設備の具体案はない
- ・ソフト面では、「心のバリアフリー」の観点から、利用者同士での声掛け・助け合いの推進はこれまで以上に必要
- ・万が一の事故が起きた際の責任区分を明確にしておくことが前提になる。施設管理者として、設備の維持管理の責務を越えた対応（駅係員による現場対応など）が必要になることがエスカレーターへの誘導を躊躇する要因の一つ
- ・自治体の管理する駅前広場などにおけるエスカレーターで、視覚障害者の方を起因とする事故が起きた際の責任区分や対応方法も併せて整理すべき

5) その他

- ・その他として、他の利用者への周知、利用方法の徹底等が必要との意見があげられている。

＜その他の意見（主な回答）＞

- ・駅のエスカレーターは、その設置場所の特性により不特定多数の方々が利用され、2019年度には利用する方がけがをされた事象が約160件発生。事象の原因は、飲酒による転倒、荷物の落下など様々だが、けがをされた方の近くの方々が巻き込まれてけがをされる事象も発生。そのため、利用する本人が気を付けても、周囲の方々に起因する事象に巻き込まれる懸念（歩行する方の荷物に接触する、他の方の転倒に巻き込まれる、他の方に起因した緊急停止により転倒するなど）があり、誘導ブロックの敷設等については、慎重に検討すべき。
- ・すべてのお客さまが安全にエスカレーターをご利用いただけるよう、商業施設、自治体等と連携しキャンペーンを実施。国にも後援頂いておりますが、鉄道事業者のみならず、さまざまな利用場面を想定し、引き続き国民に対するエスカレーターの利用マナー啓発についてご協力いただきたい。

4.3 誘導方法の整理

旅客施設のエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、視覚障害者の駅のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題を検討の参考とするため、誘導用ブロックの有無等によるエスカレーターの利用のしやすさの違い等を検証する実証試験（案）を検討した。

1) 実証試験の内容

公共交通事業者等が旅客施設において、視覚障害者誘導用ブロック（線状ブロック）を用いて視覚障害者をエスカレーターへ誘導案内することを検討できるよう、視覚障害者のエスカレーター利用時における安全性、利用の安定性について検証を行う。

また、誘導案内としてエスカレーター始端部のみ線状ブロックを敷設した場合における安全性、利用の安定性への影響に関する検証を行う。

2) 検証項目

（1）視覚障害者がエスカレーターを利用する際の安全性・利用の安定性の検証

- ①一般的な構造のエスカレーターを利用するにあたり、視覚障害者の特性に基づく要因で転倒等が発生する可能性があるか（安全性）
- ②①の可能性は視覚障害者自身による予防がどの程度可能か、また、どの程度発生する見込みがあるのか（利用の安定性）

（2）エスカレーター始端部のみ線状ブロックを敷設した場合における安全性・利用の安定性の検証

- ①敷設なしの場合とありの場合でエスカレーターの利用しやすさに違いが発生するか
- ②1)と比較して安全性、利用の安定性に違いが発生するか

3) 実証試験案

(1) 試験のパターン

上記の検証項目を達成するため、実証試験は旅客流動及びブロック設置の有無を考慮した4パターンを実施する。

また、全ての試験において乗降の撮影（第三者による安全性・安定性の確認）及び視覚障害者へのヒアリングを実施する。

表 4-5 実証試験の区分

		旅客の流動	
		有り	無し
線状 ブロック	有り	試験④	試験③
	無し	試験②	試験①

【試験①】（旅客の流動：なし 線状ブロック：なし）

- ・視覚障害者がエスカレーターを利用する際の安全性・利用の安定性について、周囲の影響を極力排除した状態で検証するために実施する。
- ・線状ブロックによる誘導が新たな方法であることを考慮し、試験①を始めに実施することが望ましい。
- ・また、行程上の余裕があれば昇降どちらも実施することが望ましい。

【試験②】（旅客の流動：あり 線状ブロック：なし）

- ・視覚障害者が周囲の影響を受けた場合において、特に利用の安定性への影響を検証するため、旅客の流動が発生している状態を仮設して実施する。
- ・線状ブロックの仮設に時間がかかることを考慮し、試験①のあとに実施することが望ましい。

【試験③】（旅客の流動：なし 線状ブロック：あり）

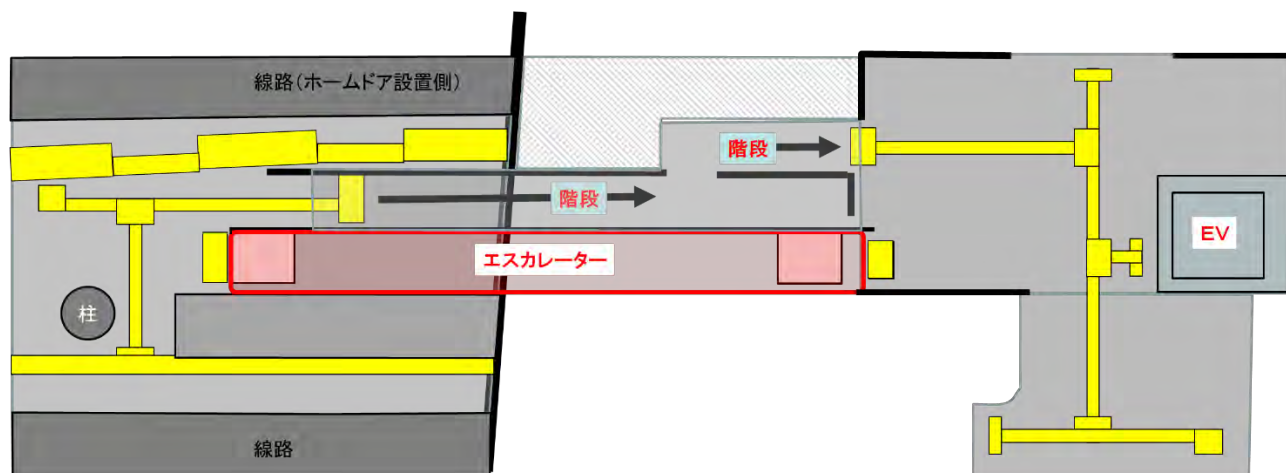
- ・エスカレーター始端部に線状ブロックが敷設された場合の利用しやすさ、安全性及び利用の安定性への影響を検証するために実施する。
- ・線状ブロック自体の効果を確認するため、旅客の流動はなしとする。

【試験④】（旅客の流動：あり 線状ブロック：あり）

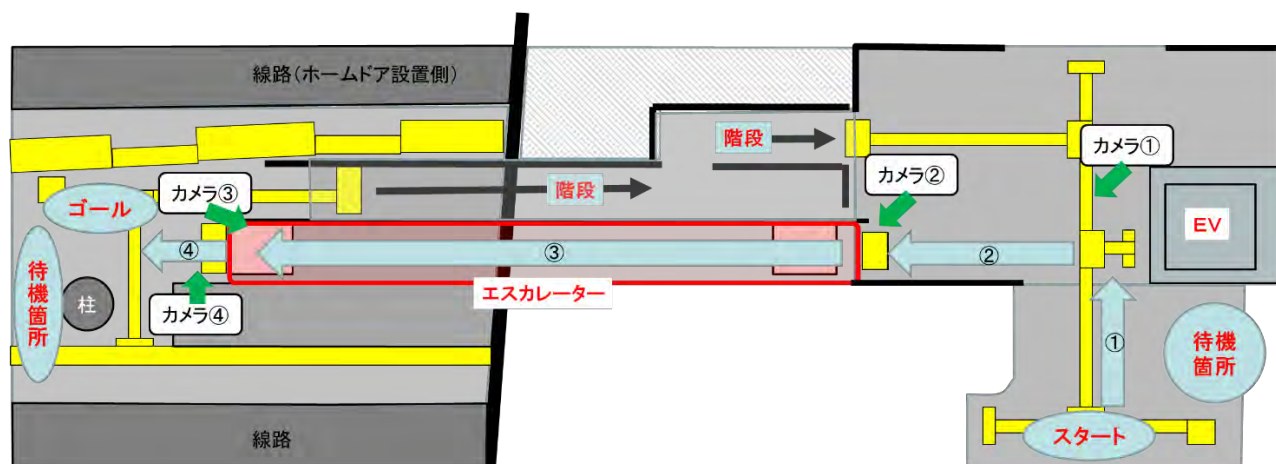
- ・線状ブロックの効果において、旅客の流動が影響する程度を確認するために実施する。

4) 試験

試験場所（エスカレーター：1人乗り）



試験の行程ルート案



5) 備考

(1) エスカレーターの昇降方向について

今回実証試験で利用するエスカレーターは昇降方向を操作可能である。

昇降どちらも試験することが望ましいが、時間的制約から片側方向の試験を実施する場合、駅においては、ホーム階から改札階へ向かうエスカレーターを利用する場合、同じ列車、又は前の列車から下車した旅客によって、エスカレーターの利用待ちの列が形成されるため、待機列に並ぶという行為が発生する可能性があるが、本実証試験において待機列に並ぶ条件を想定して実施する必要性は現在考えていないことから、改札階→ホーム階（下り方向）による試験を行うことが望ましいと考える。

4.4 誘導方法に関するワーキンググループの開催

「視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ」において、視覚障害者をエスカレーターへ誘導案内方法の検討に必要な事項について、学識経験者、障害者団体等からご意見を伺った。

ワーキンググループの構成員を以下に、開催概要を次頁に示す。

1) WG メンバー

(敬称略・順不同)

◎：座長

- | | | |
|----------|-------------|---|
| 【有識者】 | 稲垣 具志 | 中央大学 研究開発機構 准教授 |
| | 大野 央人 | 公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員 |
| | 澤田 大輔 | 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
バリアフリー推進部企画調査課長（整備支援課長兼務） |
| | 関 喜一 | 国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域
人間情報インタラクション研究部門
行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員 |
| | ◎中野 泰志 | 慶應義塾大学 経済学部 教授 |
| | 松田 雄二 | 東京大学大学院 工学系研究科 准教授 |
| 【障害者団体等】 | 庵 悟 | 社会福祉法人全国盲ろう者協会 |
| | 加藤 俊和 | 特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会
サピエ事務局長 |
| | 大隅 蓉子 | 公益社団法人日本網膜色素変性症協会 理事 |
| | 白井 夕子 | 公益社団法人東京都盲人福祉協会 指導員
(日本弱視者ネットワーク代表) |
| | 高橋 玲子 | 武蔵野市視覚障害者福祉協会 |
| | 田中 雅之 | 社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団
リハビリテーションセンター 自立支援部長 |
| | 堀内 恭子 | 日本歩行訓練士会 事務局長 |
| | 三宅 隆 | 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部長 |
| | 吉川 明 | 社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会 理事
(公益財団法人日本盲導犬協会 顧問) |
| 【オブザーバー】 | 東海旅客鉄道株式会社 | |
| | 東京地下鉄株式会社 | |
| | 西日本旅客鉄道株式会社 | |
| | 東日本旅客鉄道株式会社 | |

2) ワーキンググループの開催概要

(1) 第1回ワーキンググループ

日時	令和2年10月8日(木) 14:00~16:00
開催方式	ウェブを利用したカメラ会議方式 (事務局：中央合同庁舎2号館12階国際会議室)
主な議題	(1) 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループの設置について (2) エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する検討経緯について (3) 視覚障害者、事業者等へのヒアリングについて (4) エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験について (5) その他
配布資料	資料1 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループの設置について 資料2 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関する検討経緯について 資料3-1 視覚障害者に対するエスカレーター利用状況調査(案) 資料3-2 エスカレーター誘導案内に関する事業者ヒアリング項目(案) 資料4 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験(案) 参考資料1 視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究 参考資料2 バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編(抜粋)

(2) 第2回ワーキンググループ

日時	令和3年3月8日(月)
開催方式	書面開催
主な議題	(1) 視覚障害者、事業者等へのヒアリング結果について (2) エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験について (3) その他
配布資料	資料1. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討WG構成員名簿 資料2. 「視覚障害者・公共交通事業者等に対するアンケート」集計結果(速報) 資料3. 実証試験方法の検討について(案) 参考資料1. 視覚障害者、事業者向けアンケート用紙

配布資料は、参考資料に示す。

5 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに役務の提供に関する基準等の検討会の開催

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会において、交通バリアフリー基準及びガイドラインへの反映に必要な事項について、学識経験者、障害者団体、交通事業者団体等、行政機関等の実務者からご意見を伺った。

検討会の構成員と開催概要を次頁以降に示す。

1) 検討会の構成員

検討委員会の構成員は以下の通りである。

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 ライフデザイン学部 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	大阪大学大学院 人間科学研究科 附属未来共創センター 特任講師
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長
【障害者団体等】	藤平 淳一	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	(大竹 浩司	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事)
	小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
	平野 祐子	主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
	長井 浩康	全国重症心身障害児(者)を守る会 理事
	松田 妙子	特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
【公共交通事業者】	阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
	菊地 隆寛	東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長
	山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	(伊藤 勝明	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長)
	榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
	佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
	川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
	須田 弘次	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	小谷野 喜二	公益社団法人日本港湾協会 専務理事
	奥山 哲也	定期航空協会 部長
	高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事

【国土交通省】

森高 龍平 鉄道局 鉄道サービス政策室長
（上手 研治 鉄道局 鉄道サービス政策室長 ）
岸谷 克己 鉄道局 技術企画課長
星 明彦 自動車局 総務課 企画室長
三林 直慶 自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
秋田 未樹 海事局 内航課長
植村 忠之 海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
奥田 健 港湾局 技術企画課 技術監理室長
北村 朝一 航空局 航空ネットワーク企画課長
（武田 一寧 航空局 航空ネットワーク企画課長 ）
黒須 卓 航空局 航空事業課長
（岡野 まさ子 航空局 航空事業課長 ）
真鍋 英樹 総合政策局 安心生活政策課長
（奈良 裕信 総合政策局 安心生活政策課長 ）

（ ）内は前任者

2) 検討会の開催概要

(1) 第1回検討会

日時	令和2年6月10日(水) 14:00~16:00
開催方式	ウェブを利用したカメラ会議方式 (事務局：中央合同庁舎3号館8階国際会議室)
主な議題	(1) 「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の設置について (2) 公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設等について (3) 新幹線の新たなバリアフリー対策について (4) 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について (5) その他
配布資料	資料1 「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の設置について(案) 資料2 構成員名簿(案) 資料3-1 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律 資料3-2 公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設等について 資料3-3 優先席等の適正な利用の推進について 資料3-4 参照条文 資料4 新幹線の新たなバリアフリー対策について 資料5 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について

(2) 第2回検討会

日時	令和2年9月1日(火) 14:00~16:00
開催方式	ウェブを利用したカメラ会議方式 (事務局：中央合同庁舎2号館12階国際会議室)
主な議題	(1) ソフト基準の方向性及びガイドラインの草案について (2) 新幹線の新たなバリアフリー対策について (3) 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関するWGの設置について (4) その他
配布資料	資料1 ソフト基準省令及びガイドラインの方向性について 資料2 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令の一部を改正する省令案について 資料3 バリアフリー整備ガイドライン(役務編)について 資料4-1 新幹線のバリアフリー対策のとりまとめについて 資料4-2 新幹線のバリアフリー対策のとりまとめについて(概要) 資料5 新幹線に関する整備ガイドラインの改訂案について 資料6 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関するWGの設置(案) 参考資料1 公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設について 参考資料2 優先席等の適正な利用の推進について

(3) 第3回検討会

日時	令和2年12月8日(火) 14:00～16:00
開催方式	ウェブを利用したカメラ会議方式 (事務局：中央合同庁舎3号館8階特別会議室)
主な議題	(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 (2) その他
配布資料	資料1 構成員名簿 資料2 バリアフリー整備ガイドライン(役務編)の作成方針 参考資料1 公共交通移動等円滑化基準の一部改正について

(4) 第4回検討会

日時	令和3年3月10日(水) 16:00～18:00
開催方式	ウェブを利用したカメラ会議方式 (事務局：中央合同庁舎3号館3階 総合政策局局議室)
主な議題	(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 (2) 公共交通機関の旅客施設及び車両等に関する移動等円滑化整備ガイドラインの改訂案について(役務の提供以外) (3) 今後の検討課題について (4) 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討WGについて (5) その他
配布資料	資料1. 構成員名簿 資料2. バリアフリー整備ガイドライン(役務編)(案) 資料3. 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(案) 参考資料1. 公共交通移動等円滑化基準の一部改正について

配布資料及び議事概要は、参考資料に示す。

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 バリアフリー整備ガイドライン（役務編）

**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
バリアフリー整備ガイドライン 役務編**

令和3年3月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目 次

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

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
1.1 ガイドラインの策定・改訂の背景	1
1.2 ガイドラインの位置づけ	2
1.3 対象施設等と対象者	3
2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方	5
2.1 移動等円滑化の目的	5
2.2 移動可能な環境づくり	5
2.3 一体的・統合的な整備の方針	5
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	10
3.1 移動経路確保の考え方	10
3.2 旅客施設と車両等における施設・設備設置の考え方	10
3.3 情報提供の考え方	11
3.4 役務の提供の考え方	12
4. 移動等円滑化整備に関連した連携協力	13
5. 当事者参加により期待できる効果	14
6. バリアフリー設備及びウェブサイト等の維持・管理	14

第2部 旅客施設共通ガイドライン

第3部 個別の旅客施設に関するガイドライン

第4部 個別の車両等に関するガイドライン

第5部 情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン

第2部・第3部・第5部は別冊「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」、第4部は「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」をご覧ください。

第6部 役務の提供に関するガイドライン	18
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	18
1.1 旅客施設共通	18
1.2 個別の旅客施設	39
2. 車両等を使用した役務の提供に関するガイドライン	53
2.1 鉄軌道	53
2.2 バス	56
2.3 タクシー	63
2.4 船舶	68
2.5 航空機	89

巻末参考1 3,000人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項

巻末参考2 積雪地域における配慮事項

高齢者・障害者等の主な特性

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

(敬称略・順不同)
◎：座長

【有識者】	◎秋山 哲男 中央大学 研究開発機構 教授
	中野 泰志 慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志 中央大学 研究開発機構 准教授
	松田 雄二 東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至 東洋大学 ライフデザイン学部 教授
	渡辺 哲也 新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦 東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子 大阪大学大学院 人間科学研究科 附属未来共創センター 特任講師
	大野 央人 公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	斎藤 綾乃 公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	関 喜一 国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
	硯川 潤 国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広 国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	吉田 哲朗 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長
【障害者団体等】	藤平 淳一 一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	(大竹 浩司 一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事)
	小西 慶一 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
	三宅 隆 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
	小林 光雄 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡 特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘 公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司 全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	市川 宏伸 一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
	平野 祐子 主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
	長井 浩康 全国重症心身障害児(者)を守る会 理事
	松田 妙子 特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
【公共交通事業者】	阿部 真臣 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
	菊地 隆寛 東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長
	山口 英孝 東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	(伊藤 勝明 東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長)
	神原 篤 東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
	佐伯 祥一 西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	滝澤 広明 一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	石島 徹 一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古 一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	田中 宏 公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	稲田 浩二 公益社団法人日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫 一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
	川村 泰利 一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
	須田 弘次 一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
	小谷野 喜二 公益社団法人日本港湾協会 専務理事
	奥山 哲也 定期航空協会 部長
	高柴 和積 一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事
	森高 龍平 鉄道局 鉄道サービス政策室長
【国土交通省】	(上手 研治 鉄道局 鉄道サービス政策室長)
	岸谷 克己 鉄道局 技術企画課長
	星 明彦 自動車局 総務課 企画室長
	三林 直慶 自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
	秋田 未樹 海事局 内航課長
	植村 忠之 海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
	奥田 健 港湾局 技術企画課 技術監理室長
	北村 朝一 航空局 航空ネットワーク企画課長
	(武田 一寧 航空局 航空ネットワーク企画課長)
	黒須 卓 航空局 航空事業課長
	(岡野 まさ子 航空局 航空事業課長)
	真鍋 英樹 総合政策局 安心生活政策課長
	(奈良 裕信 総合政策局 安心生活政策課長)

() 内は前任者

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

平成12年11月に「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」（交通バリアフリー法）が施行され、公共交通機関の旅客施設、車両等の移動等円滑化を促進することが定められた。

その後、施策の拡充を図るため、「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（ハートビル法）と交通バリアフリー法を一体化し、平成18年12月20日に新たに「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー法）が施行された。この法律は、それまで対象とされていた高齢者や身体障害者のみならず、知的障害、精神障害、発達障害など全ての障害者を対象に加え、①公共交通機関（旅客施設・車両等）、道路、路外駐車場、都市公園、建築物を新設等する場合においては、一定のバリアフリー化基準（移動等円滑化基準）に適合させなければならないこと、②市町村が作成する基本構想に基づき、旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路の移動等円滑化を重点的かつ一体的に推進すること等を内容としたものであり、同法に基づいて、公共交通事業者等が旅客施設や車両等を新たに整備・導入等する際に義務として遵守すべき基準である移動等円滑化基準（「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」）等が定められている。

「公共交通機関の旅客施設の移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編）は、昭和58年に策定された「公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン」以降、平成6年、平成13年、平成19年、平成25年、平成30年に全体的な見直し、平成31年からは見直しが必要な項目の改訂を随時行っている。また、「公共交通機関の車両等の移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン車両等編）は平成2年に策定された「心身障害者・高齢者のための公共交通機関の車両構造に関するモデルデザイン」以降、平成13年、平成19年、平成25年、平成30年に全体的な見直しを、平成31年から見直しが必要な項目について改訂を行ったところである。

平成30年までは約5年ごとにガイドライン全体的な見直しを行ってきたところであるが、バリアフリー化・ユニバーサル社会の実現を取り巻く環境の変化は早く、公共交通分野のバリアフリー水準の底上げを図るためにも、必要に応じ、随時、ガイドラインを改訂することとした。

旅客船については、平成12年に策定された旅客船のバリアフリー基準の基本的な考え方等を解説する「旅客船バリアフリー～設計マニュアル」以降、平成19年に「旅客船バリアフリーガイドライン」に名称変更及び改訂を実施し、令和2年3月にバリアフリー推奨基準の見直し・拡充、基準解説の充実及び旅客船バリアフリー事例を追記する改訂を実施している。

また、令和2年5月のバリアフリー法改正により、公共交通事業者等に対し、バリアフリー化された旅客施設等を使用した役務の提供の方法に関する基準（ソフト基準）を遵守しなければならないこととされた。これを受け、令和3年1月に移動等円滑化基準が改正（ソフト基準の創設）され、その遵守の具体のあり方を示す「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（バリアフリー整備ガイドライン役務編）」を新たに策定した。

平成30年以降の主な改訂事項は以下のとおりである。

＜平成30年以降の主な改訂事項＞

改訂・策定年月	旅客施設編	車両等編	役務編
平成30年3月改定	・全体的な見直し	・全体的な見直し	—
平成31年4月改定	・鉄道駅の島式ホームにおける内方線付き点状ブロックの敷設方法について一部内容を追記 等	・貸切バス車両等が新たに適合義務の対象となったことによる都市間路線バス、都市間バスに貸切バス車両の項目を追加 等	—
令和元年10月改定	・鉄軌道駅のプラットホームにおける車両とプラットホームの段差及び隙間の縮小、乗降位置表示の記載内容の修正 ・第5部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	・通勤型鉄道・地下鉄道、都市間鉄道における乗降口の段差・隙間の記載内容の追加 ・第5部 情報提供のウェブアクセシビリティ確保に向けたガイドラインの追加	—
令和2年3月	・視覚障害者のための案内設備について一部内容を追記・変更	・ユニバーサルデザインタクシーのスロープの耐荷重について一部内容を追記・変更	—
令和2年10月	—	・都市間鉄道における「車椅子スペースと座席」について一部内容を追記・変更	—
令和3年3月策定			・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及び趣旨

移動等円滑化基準は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に義務基準として遵守しなければならない内容を示したものである。

一方で、本整備ガイドラインは、公共交通事業者等が、旅客施設、車両等及びウェブサイト等を新たに整備・導入等する際や旅客施設及び車両等を使用して役務を提供する際に、高齢者、障害者等をはじめとした多様な利用者の多彩なニーズに応えるための整備のあり方を具体的に示した目安である。そのため、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除いて、公共交通事業者等は本整備ガイドラインに従うことを義務付けられるものではないが、旅客施設、車両等及びウェブサイト等の新設、新造、大規模な改良や、旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法の検討、見直しの機会をとらえて、高齢者や障害者等を含む全ての人が利用しやすい公共交通機関の実現に向け、本整備ガイドラインを活用願いたい。

なお、実際の整備においては、構造上の制約等から本整備ガイドラインに沿った整備が困難な場合も考えられる。上述の本整備ガイドラインの性格から、移動等円滑化基準に基づく整備内容を除き個々の内容ごとに例外的条項は記述していないが、各公共交通事業者等が、地域性、施設利用状況等の特性、整備財源等を勘案し、「2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方」をはじめとする本整備ガイドラインに示された考え方や根拠を理解のうえ、整備水準を主体的に判断し、利用者等の意見も十分勘案したうえで、より多くの利用者のニーズに対応できる移動環境としての公共交通インフラの実現を通じて、広く

社会活動を支える有効な基盤となることを念頭に置いた移動等円滑化の促進が望まれる。

また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）においては、不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取組を求めている。公共交通事業者等もサービスの提供に当たり、障害者への差別を行わないよう徹底する必要がある。

国土交通省では、平成 29 年 3 月に、「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」を作成し、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」を示している。

本整備ガイドライン（役務編）においては、「不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例」のうち各項目に関連するものを掲載している。

(2) ガイドラインの構成

本整備ガイドラインは、上記の趣旨に鑑み以下の構成で編集されている。

各整備箇所に関して、整備にあたっての考え方を示した上で、義務となる移動等円滑化基準、具体化にあたって考慮すべき整備の内容を「移動等円滑化基準に基づく整備内容」、これに準じて積極的に整備することが求められる「標準的な整備内容」、さらに高い水準を求める「望ましい整備内容」に分けて記載している。

「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であり、記号“◎”で示す。

「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であり、記号“○”で示す。

「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であり、記号“◇”で示す。

なお、1 日当たりの平均的な利用者数が 3,000 人未満の旅客施設においても、利用状況などに配慮しつつ、本整備ガイドラインに沿って移動等円滑化を進めることが望まれる。また、1 日当たりの平均的な利用者数が 3,000 人未満で係員が配置されていない既存の鉄軌道駅では、巻末「参考」(3,000 人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項)に示した配慮事項を踏まえた施設整備が望まれる。

1.3 対象施設等と対象者

(1) 対象施設等

「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」（バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編）が対象とする施設は、バリアフリー法に定められた旅客施設（鉄道駅、軌道停留場、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設）である。また、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（バリアフリー整備ガイドライン車両等編）が対象とする車両等は、鉄道車両、軌道車両、乗合バス車両、貸切バス車両、福祉タクシー車両、航空機である（船舶は「旅客船バリアフリーガイドライン」で対象としている。）。公共交通機関の移動等円滑化に関しては、それぞれのガイドラインを目安として整備し、移動等円滑化の推進に努めることが望まれる。

バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）は、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」において

2020 年度末までの移動円滑化の目標の対象として設定されている 1 日平均利用者数 3,000 人以上の施設を念頭に記載しているが、3,000 人未満の施設も含め、全ての旅客施設を対象としている。利用者数が少ない旅客施設においても、本整備ガイドラインを目安とした整備を行うことが望ましい。

車両等については、鉄軌道車両は約 70%の移動円滑化の目標が設定されており、バスではノンステップバスの導入目標が約 70%、リフト付きバス等が約 25%、貸切バスが約 2,100 台である。タクシーは福祉タクシー車両の導入目標約 44,000 台、船舶については約 50%、航空機については原則 100%の目標値が設定されている。これらの目標値に向けた努力がなされているところであるが、達成可能なところでは目標値を超える積極的な整備が望まれる。

また、利用者数の特に多い旅客施設、複数の路線が入る旅客施設、複数事業者の旅客施設が存在する施設、旅客施設以外の施設との複合施設等では、利用者数の規模や空間の複雑さ等を勘案して、特別な配慮を行うことが求められる。具体的な内容は、旅客施設編では「第 2 部」（旅客施設共通ガイドライン）、「第 3 部」（個別の旅客施設に関するガイドライン）、車両等編では「第 4 部」（個別の車両等に関するガイドライン）に掲載している。一方で、利用者数が少ない旅客施設においても適切な配慮を行うことが重要である。

更に、情報提供の手段の一つであるウェブサイト等は、障害のある利用者にとって事前の情報収集手段として有効であり、ウェブアクセシビリティを確保することが求められる。具体的な内容は、「第 5 部」（情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン）に掲載している。

これらに加え、「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」（バリアフリー整備ガイドライン役務編）では、上記の旅客施設、車両等の機能を十分に発揮するためには、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不可欠であることから、その具体的な内容を「第 6 部 役務の提供に関するガイドライン」に掲載している。

なお、ハード設備の代替としての役務の提供や、ハード設備の機能を補うための役務の提供も実施することが望まれている。

高齢者・障害者等の移動等円滑化を図るためには、サービスを提供する公共交通事業者等のみならず、全ての利用者が障害を理解し、行動を変えていくことも不可欠である。

(2) 対象者

本整備ガイドラインに基づく施策の主な対象者は、高齢者、障害者等の移動制約者を念頭におきつつ、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方にも配慮している（表 1-1-1）。なお、本表は主な障害等を列挙したものである。利用者の具体的な特性等については、移動の際に発生しうるニーズで整理する考え方も有効である。そのため、図 1-2-1、表 1-2-1 に示した資料も参照し、全ての利用者にとって使いやすい旅客施設とすることが期待される。

表 1-1-1 本整備ガイドラインにおける対象者

・高齢者	・聴覚・言語障害者	・妊産婦
・肢体不自由者（車椅子使用者）	・知的障害者	・乳幼児連れ
・肢体不自由者（車椅子使用者以外）	・精神障害者	・外国人
・内部障害者	・発達障害者	・その他
・視覚障害者	・高次脳機能障害者	

注：高齢者・障害者等においては、重複障害の場合がある。

※高齢者や各障害の特性及びそれらに応じた公共交通機関利用時の課題等を巻末に掲載した。施設整備にあたっては、それらについても配慮することが望まれる。

2.移動等円滑化整備の基本的な考え方

本項は、移動等円滑化基準や本整備ガイドラインに沿った旅客施設、車両等及びウェブサイト等の整備に関連して、それらの整備に取り組むにあたって念頭に置くべき、移動等円滑化全般にわたっての考え方を記述したものである。

2.1 移動等円滑化の目的

1.2 ガイドラインの位置づけでも触れたように、本整備ガイドラインは、移動等円滑化基準をベースとして、高齢者、障害者等をはじめとした利用者のニーズに応えるための旅客施設、車両等及びウェブサイト等の整備のあり方を具体的に示した目安であるが、これら移動等円滑化への対応の目的は、「障害の社会モデル」の考え方に基づき、高齢者、障害者等移動に困難を伴う多様な人々に対して生活を支えるための移動可能な環境の整備である。

移動可能な環境の整備とは、旅客施設、車両等、その他、旅客施設周辺のビルや旅客施設前広場等との連続的移動の確保、表示や音などの情報提供等、施設・設備面の整備とともに、ウェブサイト等による情報提供、業務要員による接遇も含めて、高齢者、障害者等が生活に必要な移動等を達成できるようにすることである。

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の確保：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の確保：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。

2.3 一体的・統合的な整備の方針

移動の連続性、容易性を確保するためには、利用対象者をそのニーズに基づいて統合的にとらえ、施設・車両、地域、ハード対策・ソフト対策などを一体的にとらえて計画し、整備を行うことが重要である。

(1) 現状の課題と方針

①多様な利用者を統合的にとらえる

肢体不自由者（車椅子使用者、杖使用者等）、視覚障害者（ロービジョン（弱視）、全盲）、聴覚・言語障害者（全聾・難聴）、知的障害者、精神障害者、発達障害者、コミュニケーションに障害がある人など、多様な障害がある人の機能状況（動くこと、見ること、聞くこと、伝えること、理解すること等）を個別の障害ごとに縦割りにとらえるのではなく、移動の際に発生するニーズに応じてとらえることが必要である（図1-2-1）。例えば、お年寄りの困りごとについては「動くこと」「見ること」「聞くこと」「伝えること・理解すること」の全ての領域に関係する場合があり、盲ろう者では「見ること」「聞くこと」「伝えること・理解すること」に関係する。また高齢者、障害者等だけを対象とするのではなく、利用者全体を統合的にとらえることで、他の多くの利用者のニーズにも対応し、移動等円滑化につながるものである。図1-2-1に対応し、表1-2-1には先述の対象者ごとに想定される

主な特性とニーズの関連をあげた。

注）ここでいう統合（integration）とは、例えば「統合教育」と言う場合、障害のある子も同じ学級、同じ環境で他の児童・生徒と同じように教育を受けることを意味するものであり、移動においては誰もが同じように施設・車両等を使用して移動することである。

②施設・車両等を一体的にとらえる

空間、施設、車両等、設備の一部だけに着目して整備を進めるのではなく、誰もがその全てを利用する可能性があるため、例えば旅客施設であれば、その出入口から車両等に至るまで、全ての移動経路、案内設備、サービス施設等を一体的にとらえて整備する。また、交通モードの結節部分については、事業者間で連携を図り移動の連続性を確保することが重要である。

なお、施設整備により事前的改善措置を図ることが基本であるが、人的な対応等と合わせて移動の連続性を確保する必要がある（図1-2-2）。

③旅客施設と周辺地域（旅客施設前広場など）を一体的にとらえる

移動の連続性から考えると、旅客施設、車両等と周辺地域（旅客施設と一体となった商業ビル、旅客施設前広場等）を一体的にとらえる必要がある。施設の大規模化や複合化に対応して、旅客施設から連続している商業施設、旅客施設前広場、バス等の乗降場、周辺街区までなど、人々が連続的に移動するエリアを一体的にとらえ、各施設設置管理者や自治体との連携の下、道路、建築物、都市公園等の移動等円滑化とも連携を図り、シームレス（継ぎ目のない状態）に整備する必要がある（図1-2-3）。

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役務の提供等のソフト対策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。

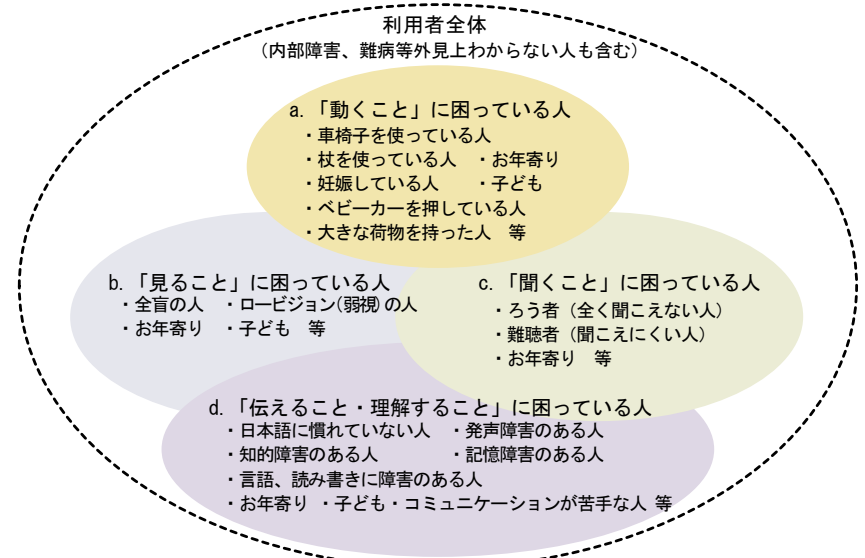


図1-2-1 多様な利用者を移動の際に発生しうるニーズに基づいて整理したイメージ図

表 1-2-1 本整備ガイドラインに示す対象者の主な特性（より具体的なニーズ）の整理

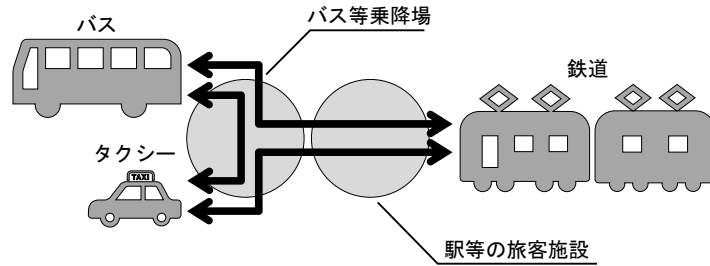


図 1-2-2 施設・車両等を一体的にとらえるイメージ図

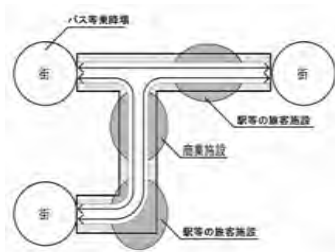


図 1-2-3 旅客施設と周辺地域を一体的・統合的にとらえるイメージ図

対象者	主な特性（より具体的なニーズ）
高齢者	<主として図 1-2-1 の a、b、c のニーズ> ・階段、段差の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・視覚・聴覚能力の低下により情報認知やコミュニケーションが困難 など
肢体不自由者 （車椅子使用者）	<主として図 1-2-1 の a、b、d のニーズ> 車椅子の使用により ・階段、段差の昇降が不可能 ・移動及び車内で一定以上のスペースを必要とする ・座位が低いと高いところの表示が見にくい ・上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難 ・脳性まひなどにより言語障害を伴う場合がある など ※車椅子の主なタイプについては、巻末「高齢者・障害者等の主な特性」を参照
肢体不自由者 （車椅子使用者以外）	<主として図 1-2-1 の a、b のニーズ> 杖、義足・義手、人工関節などを使用している場合 ・階段、段差や坂道の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難 ・片まひがある場合、トイレの戸が右開きか左開きかで使いにくいことがある など
内部障害者	<主として図 1-2-1 の a、d のニーズ> ・外見からは気づきにくい ・急な体調の変化により移動が困難 ・疲労しやすく長時間の歩行や立っていることが困難 ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）によりトイレに専用設備が必要 ・障害によって、酸素ボンベ等の携帯が必要 など
視覚障害者	<主として図 1-2-1 の b のニーズ> 全盲以外に、ロービジョン（弱視）や色覚異常により見え方が多様であることから ・視覚による情報認知が不可能あるいは困難 ・空間把握、目的場所までの経路確認が困難 ・案内表示の文字情報の把握や色の判別が困難 ・白杖を使用しない場合など外見からは気づきにくいことがある など
聴覚・言語障害者	<主として図 1-2-1 の c、d のニーズ> 全聾の場合、難聴の場合があり聞こえ方の差が大きいため ・音声による情報認知やコミュニケーションが不可能あるいは困難 ・音声・音響等による注意喚起がわからないあるいは困難 ・発話が難しく言語に障害がある場合があり伝えることが難しい ・外見からは気づきにくい など
知的障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> 初めての場所や状況の変化に対応することが難しいため、 ・道に迷ったり、次の行動を取ることが難しい場合がある ・感情のコントロールが困難でコミュニケーションが難しい場合がある ・情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・読み書きが困難である場合がある ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など

精神障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> 状況の変化に対応することが難しいため、 ・新しいことに対して緊張や不安を感じる ・混雑や密閉された状況に極度の緊張や不安を感じる ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛、幻聴、幻覚が現れることがある ・服薬のため頻繁に水を飲んだりすることからトイレに頻繁に行くことがある ・外見からは気づきにくい ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
発達障害者	<主として図 1-2-1 の d のニーズ> ・注意欠陥多動性障害（AD/HD）等によりじっとしていられない、走り回るなどの衝動性、多動性行動が出る場合がある ・広汎性発達障害等により特定の事柄に強い興味や関心、こだわりを持つ場合がある ・反復的な行動を取る場合がある ・学習障害（LD）等により読み書きが困難である場合がある ・他人との対人関係の構築が困難 ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
高次脳機能障害者	<主として図 1-2-1 の a、d のニーズ> ・半側空間無視や注意障害がある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつかる危険がある ・注意障害などにより、必要な情報を見つけるのが難しいことがある ・失語や失認などにより、案内や表示を見ても内容が理解できないことがある ・記憶障害や地誌的障害などにより、道順や経路、目印が覚えられないことがある
妊産婦	<主として図 1-2-1 の a のニーズ> 妊娠していることにより、 ・歩行が不安定（特に下り階段では足下が見えにくい） ・長時間の立位が困難 ・不意に気分が悪くなったり疲れやすいことがある ・初期などにおいては外見からは気づきにくい ・産後も体調不良が生じる場合がある など
乳幼児連れ	<主として図 1-2-1 の a のニーズ> ベビーカーの使用や乳幼児を抱きかかえ、幼児の手をひいていることにより、 ・階段、段差などの昇降が困難（特にベビーカー、荷物、幼児を抱えながらの階段利用は困難である） ・長時間の立位が困難（子どもを抱きかかえている場合など） ・子どもが不意な行動をとり危険が生じる場合がある ・オムツ交換や授乳できる場所が必要 など
外国人	<主として図 1-2-1 の b、c、d のニーズ> 日本語が理解できない場合は、 ・日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは困難 など
その他	<主として図 1-2-1 の a、b、c、d のニーズ> ・一時的なけがの場合（松葉杖やギブスを使用している場合など含む） ・難病、一時的な病気の場合 ・重い荷物、大きな荷物を持っている場合 ・初めての場所を訪れる場合（不案内） など

注：高齢者・障害者等においては、重複障害の場合がある。

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

3.1 移動経路確保の考え方

(1) 自立的な移動環境の確保

高齢者、障害者等が、可能な限り単独で、健常者と同様の時間、ルート、手段によって移動できるよう、旅客施設、車両等において、連続性のある移動動線を可能な限り最短経路で確保する。

旅客移動について最も一般的な経路（主動線）を移動等円滑化するとともに、主動線が利用できない緊急時等も勘案し、移動等円滑化された経路（以下「移動等円滑化経路」という。）を施設の実態に応じて複数確保することが求められる。また、他の交通機関等との結節点も移動円滑化することが望ましい（図 1-3-1）。

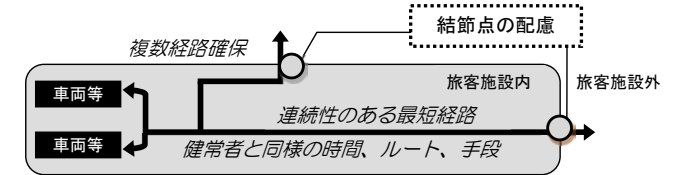


図 1-3-1 移動経路確保の基本イメージ

(2) 移動経路とわかりやすさ

旅客施設においても、車両等においても、高齢者、障害者等全ての人にとって快適でわかりやすい空間とすることが求められる。

(3) 移動円滑化された経路の拡充

公共通路と車両等の乗降口との間の経路ならびに乗継ぎ経路については、乗降場ごとに円滑化することが求められる。

また、以下のような場合には、移動等円滑化経路を複数確保するために積極的な整備が求められる。

- ①利用者数の特に多い施設、複数の路線が乗り入れている施設、複数の事業者が関わる複合施設
- ②上記以外の施設においても、利用者数、ピーク時の旅客の集中度、医療施設や高齢者、障害者施設が近くに立地するなど、利用者特性がある程度把握されている場合
- ③高齢者、障害者等の利用に加え、ベビーカー使用者など、幅広い利用者層への対応が求められる場合

(4) 施設設置管理者間の連携

公共交通機関の乗り継ぎだけでなく、道路空間、隣接建築物等の施設設置管理者との連続的な移動等円滑化経路を確保することが望ましい。

3.2 旅客施設と車両等における施設・設備設置の考え方

(1) トイレ

①アクセスしやすいこと

旅客施設においても、車両内においても、トイレはアクセスしやすい場所に配置し、全ての利用者が利用しやすい構造とする。

②高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）の機能の分散配置

高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）への利用が集中し、車椅子利用者などから使いたい時に使えない場合があることが指摘されている。このため、機能分散の観点から、車椅子利用者用便房とオストメイト用設備を有する便房を分けた整備が可能であることが示された。車椅子利用者用便房のほか、車椅子利用者用簡易型便房、オストメイト設備を有する便房、乳幼児連れ用設備を有する便房を設置し、こうした機能を、一般便房へ分散的に配置するなどの方策を図ること。その際には、

旅客施設内におけるトイレの設置位置とその有する機能についてわかりやすい案内表示を行うことが必要である。

③トイレの複数個所への設置

旅客施設において主要な出入口が複数ある場合、旅客施設が複数に分かれている場合、平面的あるいは立体的に空間が広がっている場合などでは、複数個所へのトイレ設置を検討する。

(2) 休憩施設等

休憩施設は、旅客動線等を考慮して必要箇所を把握し、施設全体から見た配置計画、配置数を検討するとともに、高齢者の増加、ベビーカー使用者の増加等、利用者層の将来的な変化も踏まえて計画する。計画にあたっては、高齢者や、持病のある利用者、内部機能障害等、多くの休憩機会が必要な利用者や、注射、服薬などが必要となる場合も考えられるため、トイレとの関連等も含め、休憩施設の機能を勘案する。また、乳幼児連れの旅客のための施設（授乳室等）の配置も望まれる。

3.3 情報提供の考え方

(1) わかりやすく空間を整備する

わかりやすい空間の整備を目標にして、情報コミュニケーションに制約のある人の特性（巻末参考資料「高齢者・障害者等の主な特性」参照）と、各種情報提供設備の特性を考慮し、旅客施設、車両等において、適切な情報の内容、方法、配置等を検討し整備する。

特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等について留意事項を整理すると表1-3-1のとおりである。

表1-3-1 特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等への留意事項

障害	留意事項
視覚障害	音声・音響案内、ロービジョン（弱視）の人を考慮した視覚表示装置の工夫
色覚異常	情報提供装置、路線図、地図等への色、表示方法の工夫
聴覚障害	主に音声で案内される緊急時情報等の文字情報等による素早い提供等
知的障害・精神障害・発達障害・高次脳機能障害	特に緊急時など通常と異なる情報、変化する情報、今後の見通し、代替手段等の利用について、理解しやすい情報提供のありかた、問い合わせへの対応など人的な面も配慮する

(2) 接近と退出双方向の情報提供

旅客施設及び車両等内において、また、旅客施設と外部とのアクセス（接近）・イグレス（退出）の経路において、高齢者、障害者等の移動を支援するため、見やすく（視覚表示設備の場合）、聞きやすく（音案内設備の場合）、内容がわかりやすい、適切な案内用設備を設置する。また、必要に応じて乗降場やその付近においても案内板等の設備を整備する。

(3) 情報提供手段の役割分担

情報量が多い場合には、情報の優先順位に考慮した上で、パンフレット等による情報提供も活用することによって、案内用設備（視覚表示設備、音案内設備）による情報提供を簡潔にすることも検討する。さらに、案内用設備では対応できない高齢者、障害者等への人的な対応も考慮する。

ウェブサイト等による情報提供については、障害のある利用者にとって事前の情報収集が施設や車両を円滑に利用するための有効な手段である。情報提供の際には、障害者等が円滑にウェブサイト等を利用し必要な情報を得られるようにするために、JIS X 8341-3に基づき、ウェブアクセシビリティを確保する必要がある。

(4) 異常時の情報提供

遅延や運休（欠航）などによる振替輸送の実施など、通常と異なる経路を案内する必要がある場合は、移動等円滑化経路についても前もって把握し、速やかに案内する。また、障害の状況により情報収集の方法が異なるため、音声情報や文字情報等複数の手段で情報提供をする必要がある。

(5) 情報提供の方法

視覚表示設備を設置する場合には、漢字やローマ字のほかに、かなによる表示、多言語による表示などより多くの利用者が理解できる方法で情報提供を行う。

(6) 音案内に関する考え方

音案内（音声・非音声）については、現行ガイドラインで鉄道駅を対象に改札口、エスカレーター、トイレ、プラットフォーム上の階段、地下駅地上出入口の各施設の音案内設置について記載している。

実際の音案内は、施設の構造、音質、騒音など周辺環境の影響によって、必要な時に聞こえない、聞こえてもわかりにくい、うるさく感じられる等の問題が生じており、十分にその機能が発揮されていない状況が見受けられる。

本整備ガイドラインでは旅客施設編 133 ページに参考として、「移動支援用音案内（非音声及び音声案内）に関する計画の考え方」を記載し、音案内の必要性、音案内を整備する上での留意事項と着眼点、音案内の整備のあり方と方向性について現時点での考え方を提示し、音案内を実施する際の音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音など周辺環境の対応などいくつかの基本的な論点を挙げて解説した。

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

公共交通機関の責務は安全・安定輸送の確保であり、高齢者、障害者等を含めた全ての利用者が安全に、安心して利用できるよう、サービスを提供することが前提である。

そして、高齢者・障害者等が、他の利用者と同等の移動の利便性・安全性を享受するためには、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必要である。

これらを踏まえると、役務の提供は、バリアフリー設備の機能を十分発揮させるために必要な操作や維持管理等を行うことが重要である。

また、バリアフリー設備が故障、点検等で使用できない場合を想定し、代替手段をあらかじめ検討するとともに、点検等においては、事前の周知も必要である。

(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、係員・乗務員等が施設・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係員・乗務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・操作や接遇等の必要な人的対応を実施する。

4.移動等円滑化整備に関連した連携協力

公共交通機関における移動等円滑化を図るためには、より使いやすい施設、車両等の整備実現のために、公共交通事業者のみならず、国、地方公共団体、その他施設の設置管理者等の関係者が様々な面から互いに連携協力し、総合的かつ計画的に推進していくことが必要である。

また、ハード面での移動等円滑化は、移動等円滑化基準や本整備ガイドラインに基づく整備によって、一定の役割は果たすことができるが、様々なニーズに対応するためには、ハード面の整備とともに人的な対応も移動等円滑化の両輪として行う必要があり、利用者と直接接する業務に従事する要員による移動制約者等への対応や異常時・非常時への備え、利用者へのマナーの広報等も必要である。移動制約者の特性の理解、ニーズを把握するスキル、基本的な介助等の技術、施設・車両等のバリアフリー設備等の知識を習得するための研修が必要である。その際、障害者等移動制約者が研修に参画することが望ましい。また、それらをサポートし相互理解を深めるようなマニュアルやプログラムの整備が必要となる。さらに、施設、車両等の設計、施工、管理などを行う技術的な要員が移動等円滑化の取り組み全般を適切に理解するためにも、事業者内におけるこれら要員相互の積極的な連携協力が重要である。

例) 仙台市交通局の取組

東西線整備(2015年12月開業)を機に仙台市のまちづくり関係部局と仙台市交通局、公共施設管理者が連携し、サイン表記の共通基準を策定することにより統一を図り、乗継案内におけるバリアを解消した。また、東日本旅客鉄道に対してもサイン表記の統一の協力を要請し、乗継経路の案内サインの統一化が図られた。



改善前：コンコース乗換案内



改善後：コンコース乗換案内



改善後：自由通路乗換案内

提供：仙台市交通局

5.当事者参加により期待できる効果

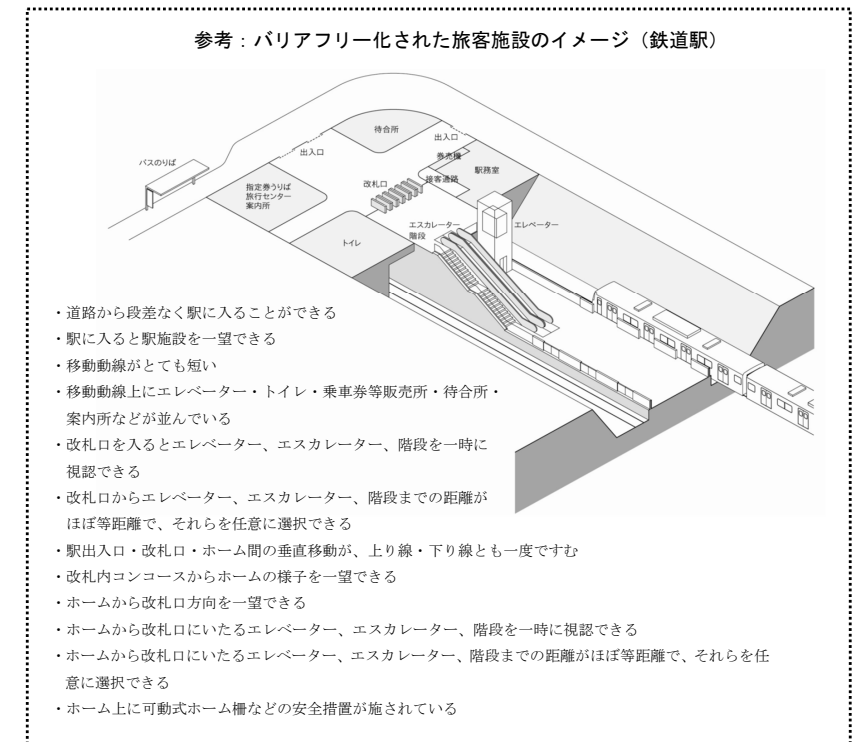
施設、設備やウェブサイト等の整備については、一度整備を行った後で改善を図ることは物理的な制約やコストを考慮すると対応が容易でない場合がある。また、施設や利用者等の状況によりガイドライン通りに整備を行っても必ずしも十分な対応とならないことがある。

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。

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。



◆本整備ガイドラインにおける基本的な寸法

■車椅子の寸法（JIS T9201 並びに T9203 に示された最大寸法）

- 車椅子の幅：手動車椅子及び電動車椅子を想定し、70cm
- 車椅子の全長：手動車椅子及び電動車椅子を想定し、120cm

■車椅子使用者の必要寸法

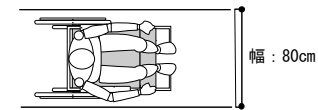
- 通過に必要な最低幅：80cm
 - ・出入りに必要な幅は、手動車椅子がハンドリムを手で回転して移動するための動作のスペースを 10cm とし、車椅子の幅に加えた 80cm が必要。
 - ・電動車椅子の場合、ハンドリムを手で回転させる動作はないが、障害の程度が手動車椅子使用者よりも重い傾向にあることや操作ボックスの設置場所に対する余裕を見込むと、同じく 80cm が必要。
- 余裕のある通過に必要な最低幅：90cm
 - ・余裕のある通過に必要な幅は、手動車椅子がハンドリムを手で回転して移動するための動作のスペースと余裕幅を 20cm とし、車椅子の幅を加えた 90cm が必要。
 - ・電動車椅子の場合、ハンドリムを手で回転させる動作はないが、障害の程度が手動車椅子使用者よりも重い傾向にあることや操作ボックスの幅を見込むと、手動車椅子と同じ余裕幅 20cm が必要であり、90cm が必要。
- 車椅子の通行に必要な幅：90cm
 - ・車椅子の通行には、車椅子の振れ幅を考慮すると、90cm が必要。
- 車椅子と人のすれ違いの最低幅：135cm
 - ・車椅子と人がすれ違うためには、車椅子の振れ幅と人の寸法を加えた 65cm の余裕幅が必要。
- 車椅子と車椅子のすれ違いの最低幅：180cm
 - ・車椅子同士がすれ違うためには、双方の車椅子の通行に必要な余裕幅を確保した 180cm が必要。
- 車椅子の回転に必要な広さ：180 度回転できる最低寸法：140cm
 - ・市販されている車椅子が切り返しを行わずに 180 度回転できる必要寸法としては幅 140cm、長さ 170cm の空間が必要。
- 車椅子の回転に必要な広さ：360 度回転できる最低寸法：150cm
 - ・市販されている車椅子が切り返しを行わずに 360 度回転できる必要寸法としては直径 150cm の円空間が必要。
- 電動車椅子の回転に必要な広さ：360 度回転できる最低寸法：180cm
 - ・市販されている電動車椅子が切り返しを行わずに 360 度回転できる必要寸法としては直径 180cm の円空間が必要。

■松葉杖使用者の必要寸法

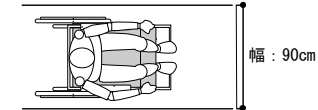
- 松葉杖使用者が円滑に通行できる幅：120cm

参考：本ガイドラインにおける基本的な寸法

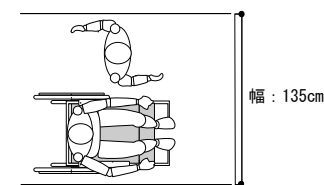
●通過に必要な最低幅



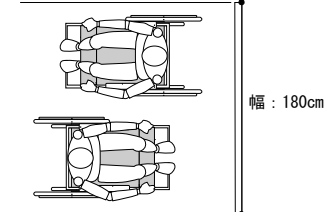
●余裕のある通過及び通行に必要な最低幅



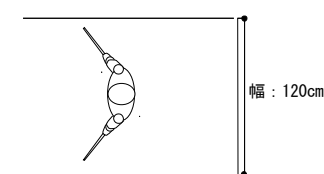
●車椅子と人のすれ違いの最低幅



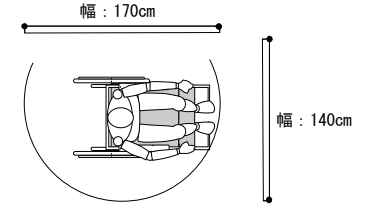
●車椅子と車椅子のすれ違いの最低幅



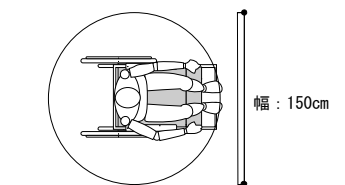
●松葉杖使用者が円滑に通行できる幅



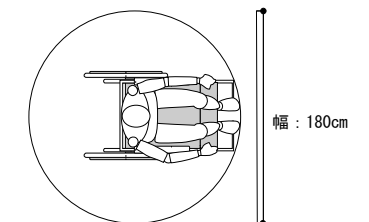
●車椅子が180度回転できる最低寸法



●車椅子が360度回転できる最低寸法



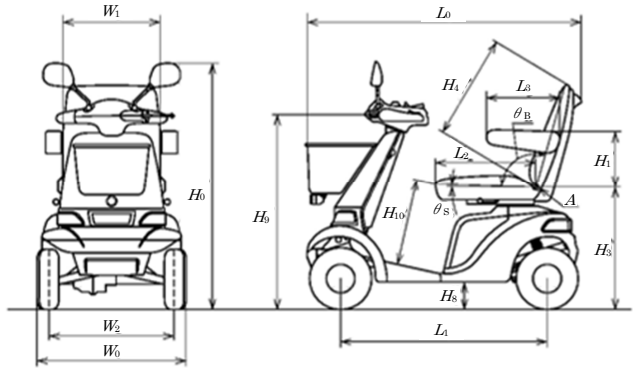
●電動車椅子が360度回転できる最低寸法



（注意）手動及び電動車椅子の寸法：全幅 70cm、全長 120cm の場合（JIS 規格最大寸法）

■ 最大寸法

単位：mm	
区分	最大寸法
全長（ L_0 ）	1200
全幅（ W_0 ）	700
全高（ H_0 ）	1200



注記 全高（ H_0 ）は、ヘッドサポートを取り外した状態でバックミラーを含め床からの高さが最も高い部位で測る。
全長（ L_0 ）及び全幅（ W_0 ）は、カバー及びタイヤを含め最も外側となる部分で測る。

■ 回転性能

- 1.2M 形（タイプⅠ） 幅 1.2m の直角路を曲がらなければならない。
- 1.0M 形（タイプⅡ） a) 幅 0.9m の直角路を 5 回まで切返して曲がれなければならない。
b) 幅 1.0m の直角路を切返しなしで曲がれなければならない。
c) 1.8m 未満の幅で 180° の回転ができなければならない。

出典：JIS T9208 ハンドル形電動車椅子

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

(1) 移動経路

① 移動等円滑化された経路

考え方	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よう整備することが望ましいが、段差の解消を目的としてステップ付きエスカレーターや階段昇降機等を設置した場合、安全確保の観点から、係員が当該設備の操作等を行う必要がある。そのため、ステップ付きエスカレーター・階段昇降機等を使用して、移動支援を行うには、当該昇降機の維持管理や係員の教育訓練、体制の確保を図ることが重要である。 また、移動等円滑化された経路においては、高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度が確保されている必要がある。そのため、照明設備を設置するだけでなく、適切な照度を確保できるよう、継続して機能を維持し、使用することが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(移動等円滑化された経路) 第四条 2 移動等円滑化された経路において床面に高低差がある場合は、傾斜路又はエレベーターを設けなければならない。ただし、構造上の理由により傾斜路又はエレベーターを設置することが困難である場合は、エスカレーター（構造上の理由によりエスカレーターを設置することが困難である場合は、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）をもってこれに代えることができる。 5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 照明設備が設けられていること。 11 乗降場間の旅客の乗継ぎの用に供する経路（次項及び第七十条第四項において「乗継ぎ経路」という。）のうち、第二項から第九項までの基準に適合するものを、乗降場ごとに一以上設けなければならない。	(移動等円滑化された経路) 第七十条 2 移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターその他の昇降機（エレベーターを除く。）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については、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。 3 移動等円滑化された経路を構成する通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 4 前各項の規定は、乗継ぎ経路について準用する。

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		
昇降機を使用した移動支援	◎移動等円滑化された経路を構成するエスカレーターその他の昇降機（エレベーターを除く。）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が設けられた場合には、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供する。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、ステップ付きエスカレーター・階段昇降機等の昇降機を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通をとり、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○エスカレーター・階段昇降機等（エレベーターを除く。）を使用して移動支援を行う場合は、混雑の具合等、旅客流動の状況を考慮するとともに、他の利用者に移動経路をあけてもらうための声掛けを行うなど、安全性の確保を行う。 ◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
照明設備を使用した照度の確保	◎移動等円滑化された経路を構成する通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、移動等円滑化された経路においては照度が確保されていることが望ましい。	

② 昇降機（エレベーター）

考え方	エレベーターは、障害者、高齢者、ベビーカー使用者等を含めた、全ての利用者に対して有効な垂直移動手段である。そのため、エレベーターは、全ての利用者が安全に、かつ容易に利用することができるようにきめ細かな配慮が必要である。 また、視覚障害者等の利用に当たっては、当該エレベーターの昇降方向や到着する階等が音声によって知らされる必要がある。そのため、音声案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（移動等円滑化された経路） 第四条 7 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 籠の内法幅は百四十センチメートル以上であり、内法奥行きは百三十五センチメートル以上であること。ただし、籠の出入口が複数あるエレベーターであって、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のもの（開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられているものに限る。）については、この限りでない。 八 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の開鎖を音声により知らせる設備が設けられていること。 十二 乗降ロビーには、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられていること。ただし、籠内に籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられている場合又は当該エレベーターの停止する階が二のみである場合は、この限りでない。 11 乗降場間の旅客の乗継ぎの用に供する経路（次項及び第七十条第四項において「乗継ぎ経路」という。）のうち、第二項から第九項までの基準に適合するものを、乗降場ごとに一以上設けなければならない。	（移動等円滑化された経路） 第七十条 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 籠内については、第四条第七項第二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口が音声により知らされるようにすること。 二 籠内については、第四条第七項第八号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の開鎖が音声により知らされるようにすること。 三 乗降ロビーについては、第四条第七項第十二号本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 四 籠内については、第四条第七項第十二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 4 前各項の規定は、乗継ぎ経路について準用する。

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		
籠内の音声による情報提供	◎籠の出入口が複数あるエレベーターの籠内に、開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する出入口を音声により示す。 ◎エレベーターの籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声で知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エレベーターの籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により示す。 ◎エレベーターの籠内に、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により示す。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	
乗降ロビーの音声による情報提供	◎エレベーターの乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方法を音声により示す。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	

③ エスカレーター

考え方	エスカレーターの視覚障害者等の利用に当たっては、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向が音声によって知らされる必要がある。そのため、音声案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(エスカレーター) 第七条 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。	(エスカレーター) 第七十一条 エスカレーターについては、第七条の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該エスカレーターの行き先及び昇降方向が音声により知らされるようにしなければならない。

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		
音声による情報提供	◎エスカレーターに、エスカレーターの行き先及び昇降方向を知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、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。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。 ○エスカレーターの周囲において施設利用状況が変化する場合に、音声の聞き取りやすさも確認する。 ○エスカレーターの昇降方向等の運用を変更する際は、音声案内装置の案内内容も併せて変更する。	

④ 階段

考え方	階段は、移動時に最も負担を感じる箇所であるため、特に高齢者や視覚障害者等の円滑な利用に配慮する必要がある。高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度が確保されている必要がある。そのため、照明設備を設置するだけでなく、適切な照度を確保できるよう、継続して機能を維持、使用することが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（階段） 第八条 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。 八 照明設備が設けられていること。	（階段） 第七十二条 階段については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。

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		
照明設備を使用した照度の確保	◎階段に照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110 に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、階段部においては、照度が確保されていることが望ましい。	

(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

考え方	視覚障害者誘導用ブロックは、現時点では視覚障害者等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が、視覚障害者等の誘導手法として、音声・音響により視覚障害者等を誘導する設備を設けた場合には、音声・音響による誘導ができるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 また、視覚障害者誘導用ブロックを敷設する代わりに、係員による設備間の視覚障害者等の誘導を行う場合には、接遇の習得のための教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 車両等の運行（運航を含む。）に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を設置した場合には、車両等の運行に関する情報を提供できるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 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により視覚障害者等に示すための設備を設置した場合には、これらの情報を提供できるように、設備の維持管理を行うとともに、設備の操作方法について係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（視覚障害者誘導用ブロック等） 第九条 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。 （運行情報提供設備）	（視覚障害者を誘導する設備等） 第七十三条 通路等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ついては、第九条第一項本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、音声その他の方法により視覚障害者を誘導しなければならない。 2 第九条第一項ただし書又は第二項ただし書の規定が適用される場合には、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備間の誘導を適切に実施しなければならない。 （運行情報提供設備） 第七十四条 車両等の運行に関する情報を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 2 車両等の運行に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。

第十条 車両等の運行（運航を含む。第七十四条において同じ。）に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。ただし、電気設備がない場合その他技術上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。（移動等円滑化のための主要な設備の配置等の案内） 第十二条 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。	（旅客施設の構造及び主要な設備の配置の案内） 第七十五条 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ついては、第十二条第二項の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客施設の構造及び主要な設備の配置が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。
--	---

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		
音声による 視覚障害者の誘導	◎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、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する。 ○視覚障害者等を誘導するための情報を、音声または音響により提供できるように、音響音声案内装置の維持管理を行う。	
係員による設備間の 視覚障害者の誘導	◎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又は、当該経路上から、移動等円滑化のための主要な設備であるエレベーターの乗降ロビーに設ける操作盤、トイレの出入口、乗車券等販売所（券売機を含む）及び触知案内図等（音によるものを除く）へ分岐する経路上に、視覚障害者誘導用ブロックの敷設に代わり、常駐する係員が当該二以上の設備間について視覚障害者の誘導を行う場合には、視覚障害者の誘導を行う者が常駐する二以上の設備間の誘導を適切に実施する。 ○視覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、視覚障害者等の移動支援に関する教育訓練を継続的に行う。 ○視覚障害者等からの誘導の申し出に対応できるよう、係員が常駐するよう、配置、勤務体制の確保を図る。 ○誘導に当たっては、視覚障害者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○視覚障害者等の歩行の妨げにならないよう、経路上に、他の乗客のカバンやスーツケース等が置かれていないか注意を払い、置かれている場合は、他の乗客に対し、注意喚起や荷物の移動について協力を求める。 ○盲導犬を使用している場合、盲導犬使用者と盲導犬に対し、十分なスペースが確保できる場所に案内する。また、他の利用者に盲導犬について、理解を求める。	

係員による設備間の 視覚障害者の誘導	◇誘導時には、特に混雑している時等、誘導される利用者の心構えができて安心感が増すように、周囲の状況を説明しながら歩くことが望ましい。 ◇便所までの誘導の申し出があった場合には、意思疎通を図り、どこまで誘導するか確認する。誘導にあたっては、出入口や個室、手洗い場の位置や距離、便所個室の設備の配置を説明することが望ましい。 ◇複数の経路がある場合には、どの経路が良いか確認のうえ、誘導される利用者の負担が少なくなるように考慮することが望ましい。 ◇視覚障害者等の移動支援に関する教育訓練は、当事者やパリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
文字等による 運行情報の提供	◎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。）を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 ○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、設備の維持管理を行う。 ○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、設備の操作方法について係員の教育訓練を行う。 ○車両等の運行に関する情報を文字等により提供できるように、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じた意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。	
音声による 運行情報の提供	◎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が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、設備の維持管理を行う。 ○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、設備の操作方法について係員の教育訓練を行う。 ○車両等の運行に関する情報を音声により提供できるように、係員の配置、勤務体制の確保を図る。	
音による 施設情報の提供	◎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、音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客施設の構造及び主要な設備の配置を音により視覚障害者に示す。 ○旅客施設の構造及び主要な設備の配置に関する情報を音により提供できるように、設備の維持管理を行う。	

(3) 施設・設備

① トイレ

考え方	便所の出入口付近において、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造に関する情報を、音、点字その他の方法により視覚障害者等に提供する必要がある。音により視覚障害者に示すための設備を設けた場合、必要な情報を提供するため、当該設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持し、情報提供を行うことが重要である。 移動等円滑化された経路と便所との間の経路における通路は、高齢者やロービジョン（弱視）者の安全な通行を確保するため、照度を確保する必要がある。そのため、適切な照度を確保できるよう、照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（便所） 第十三条 便所を設ける場合は、当該便所は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音、点字その他の方法により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。 2 便所を設ける場合は、そのうち一以上は、前項に掲げる基準のほか、次に掲げる基準のいずれかに適合するものでなければならない。 一 便所内に車椅子使用者が円滑に利用することができる構造の便房（次条において「車椅子使用者用便房」という。）及び高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の水洗器具を設けた便房がそれぞれ又は同一の便房として一以上（男子用及び女子用の区別があるときは、それぞれ一以上）設けられていること。 二 高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の便所であること。 第十四条 前条第二項第一号の便房が設けられた便所は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 移動等円滑化された経路と便所との間の経路における通路のうち一以上は、第四条第五項各号に掲げる基準に適合するものであること。 （移動等円滑化された経路）	（便所） 第七十六条 便所の出入口付近については、第十三条第一項第一号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。 2 移動等円滑化された経路と第十三条第二項第一号の便房が設けられた便所又は同項第二号の便所との間の経路における通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保しなければならない。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。

第四条 5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 照明設備が設けられていること。	
---	--

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		
便所の出入口付近における音による案内	◎便所の出入口付近に、音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を音により視覚障害者に示す。 ○継続して情報を提供できるように、案内装置を維持管理する。	
照明設備を使用した照度の確保	◎移動等円滑化された経路と車椅子使用者用便房が設けられた便所又は、高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の便所との間の経路における通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、当該区間においては、照度が確保されていることが望ましい。	

② 乗車券等販売所・待合所・案内所

考え方	移動等円滑化された経路と乗車券等販売所・待合所・案内所との間の経路における通路は、照明設備を使用して、照度を確保する必要がある。そのため、適切な照度を確保できるよう、照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。 乗車券等販売所・待合所・案内所を設ける場合、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、車椅子使用者等からの求めに応じ、カウンターの前に出て対応しなければならない。適切に対応するため、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）においては、聴覚障害者等からの求めに応じ、備えられた設備を使用して、文字により意思疎通を図る必要がある。適切に対応するため、設備の維持管理を行うとともに、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（移動等円滑化された経路） 第四条 5 移動等円滑化された経路を構成する通路は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 照明設備が設けられていること。 （乗車券等販売所、待合所及び案内所） 第十六条 乗車券等販売所を設ける場合は、そのうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 移動等円滑化された経路と乗車券等販売所との間の経路における通路のうち一以上は、第四条第五項各号に掲げる基準に適合するものであること。 三 カウンターを設ける場合は、そのうち一以上は、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造のものであること。ただし、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、この限りでない。 2 前項の規定は、待合所及び案内所を設ける場合について準用する。 3 乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）は、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備えなければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該乗車券等販売所又は案内所に表示するものとする。	（乗車券等販売所、待合所及び案内所） 第七十七条 乗車券等販売所については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 移動等円滑化された経路と乗車券等販売所との間の経路における通路については、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保すること。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 二 第十六条第一項第三号ただし書の規定が適用される場合には、車椅子使用者からの求めに応じ、常時勤務する者がカウンターの前に出て対応すること。 2 前項の規定は、待合所及び案内所について準用する。この場合において、前項第二号中「第十六条第一項第三号ただし書」とあるのは「第十六条第二項の規定により準用される同条第一項第三号ただし書」と読み替えるものとする。 3 乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）については、第十六条第三項の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。

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		
照明設備を使用した照度の確保	◎移動等円滑化された経路と乗車券等販売所・待合所・案内所との間の経路における通路に、照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、当該区間においては、照度が確保されていることが望ましい。	
乗車券等販売所・待合所・案内所のカウンター前での対応	◎乗車券等販売所・待合所・案内所において、常時勤務する者が容易にカウンターの前に出て対応できる構造である場合は、車椅子使用者からの求めに応じ、常時勤務する者がカウンターの前に出て対応する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、車椅子使用者等への対応に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からのカウンター前での対応の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○支援にあたっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ◇車椅子使用者等への対応に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇支援が必要な利用者を優先的に案内することが望ましい。	
聴覚障害者用コミュニケーション設備を使用した意思疎通	◎乗車券等販売所又は案内所（勤務する者を置かないものを除く。）に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの文字による意思疎通の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	

聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通	◇窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な利用者がいないか確認を行うことが望ましい。支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の可否や内容・方法（意思疎通の手段等）を確認し、必要に応じて支援を行うことが望ましい。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。	
--	--	--

③ 券売機

考え方	乗車券等販売所に、乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口を設置した場合は、当該窓口において、高齢者、障害者等の求めに応じ、乗車券等の販売を行う必要がある。適切に販売を行うため、係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（券売機） 第十七条 乗車券等販売所に券売機を設ける場合は、そのうち一以上は、高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものでなければならない。ただし、乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口が設置されている場合は、この限りでない。	（券売機） 第七十八条 第十七条ただし書の規定が適用される場合には、同条ただし書の窓口については、高齢者、障害者等からの求めに応じ、乗車券等の販売を行わなければならない。

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		
乗車券等販売窓口での対応	◎乗車券等の販売を行う者が常時対応する窓口が設置されている場合には、当該窓口において、高齢者、障害者等からの求めに応じ、乗車券等の販売を行う。 ○高齢者、障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、高齢者、障害者等への対応に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○高齢者、障害者等からの乗車券の購入の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○支援にあたっては、高齢者、障害者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ◇高齢者、障害者等との対応に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な利用者がいないか確認を行うことが望ましい。支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の可否や内容・方法（意思疎通の手段等）を確認し、必要に応じて支援を行うことが望ましい。	

参考：「1.1 旅客施設共通」に関する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

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）		
鉄道事業 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。 ・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。

鉄道事業 関係	差別的 取扱い	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。 - 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。 - 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。
	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 - 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。 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 - 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。
一般乗合 旅客自動 車運送業 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 - 障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 - 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者だけ乗車を拒否する。 - 車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。 - 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。 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。 - 車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 - 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。 - 車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。
	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 - コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 - 定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	合理的 配慮の 提供	- 車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。 - 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。 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 - インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。 - スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。 - バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。 - 視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。 - 車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。 - 高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。
	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 - 障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。 - 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。 - 障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。 - 船内宿泊の際、個室の予約を断る。 - 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船を拒否する。 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。 - 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 - 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 - 窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。 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 - 車いすの貸し出しを行う。 - 車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。 - パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。 - 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 - 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。

対外旅客 定期航路 事業関係	合理的 配慮の 提供	・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。
国内旅客 船業関係	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 ・障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。 ・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船を拒否する。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 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。 ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 ・コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。 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 ・車いすの貸し出しを行う。 ・車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。 ・電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 ・車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。 ・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。
航空運送 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 ・航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 ・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 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。 ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。

航空運送 業関係	差別的 取扱い	・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。 ・国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。 ・保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。 ・客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。 ・本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 ・定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。 ・使用機材、空港車両もしくはは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。 ・空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。 ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。 ・ストレッチャーの取り付け可能な空港に限られているため、搭乗便の変更を依頼する。
	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 ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。 ・車いすの貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。 ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくはは点字によるパンフレットを用意する。 ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。 ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。 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 ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。

航空運送 業関係	合理的 配慮の 提供	・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。 ・調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。
航空旅客 ターミナ ル施設事 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 ・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることのみをもって、立ち入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。 ・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航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 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、利用者に障害の状況等を確認する。
	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 ・WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。 ・乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEBサイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ・ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 ・聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・利用者の希望があれば、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。 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 ・利用者の希望があれば、出発時は航空旅客ターミナル施設内からチェックインカウンターまで、到着時は到着ロビーから航空旅客ターミナル施設内の希望する場所まで、職員が同行する。また、その際には、利用者の移動及び手続きが円滑に進むよう、他の空港関係者と連携を行う。 ・タッチパネル式を採用しているサービス（ロッカー等）について、視覚障害や身体障害のある利用者等が利用できるサービスの併用及び人的対応等代替手段を提供する。 ・航空旅客ターミナル施設内のパンフレットに、ピクトグラム等案内表示の解説を記載する。 ・聴覚障害のある利用者に対して、搭乗に関する情報や緊急情報について、音声情報とともに視覚的情報手段（手話、字幕等）を提供する。 ・航空旅客ターミナル施設内にある資料、情報誌等について、点字等に対応する。

航空旅客 ターミナ ル施設事 業関係	合理的 配慮の 提供	・利用者に対する割引制度やサービスの周知を行う。 ・点字ブロック、音声案内機を適所に設置する。 ・視覚障害のある利用者に見やすいサインを設置する。 ・身体障害者補助犬用のトイレを設置する。 ・車いす利用者の目線に合わせた自動販売機、カウンター等を設置する。
-----------------------------	------------------	--

1.2 個別の旅客施設

(1) 鉄軌道駅

① 鉄軌道駅のプラットホーム

考え方	プラットホーム上においては、転落防止のための措置を重点的に行う必要があることから、ホームドア、可動式ホーム柵、内方線付点状ブロック等の設備面の措置が行われているとともに、列車との接触防止のため、列車接近を文字等及び音声にて警告することにより、車両の乗降や通行の安全確保のための措置を行うことが重要である。 また、プラットホームと列車に段差や隙間があり、車椅子使用者等の乗降のために渡り板等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、渡り板等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 更にプラットホームにおける安全を確保するため、列車接近の警告案内設備や照明設備を設置するだけでなく、継続して機能を維持、使用することが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(プラットホーム) 第二十条 鉄道駅のプラットホームは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 三 プラットホームの縁端と鉄道車両の旅客用乗降口の床面との隙間又は段差により車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある場合は、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する設備が一以上備えられていること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 九 列車の接近を文字等により警告するための設備及び音声により警告するための設備が設けられていること。ただし、電気設備がない場合その他技術上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 十 照明設備が設けられていること。 (準用) 第二十二条 前節の規定は、軌道停留場について準用する。	(プラットホーム) 第七十九条 鉄道駅のプラットホームについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 第二十条第一項第三号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 二 列車の接近を文字等により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該接近について文字等により警告が受けられるようにすること。 三 列車の接近を音声により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、当該接近について音声により警告が受けられるようにすること。 四 照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保すること。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 (準用) 第八十条 前款の規定は、軌道停留場について準用する。この場合において、前条第一号中「第二十条第一項第三号」とあるのは「第二十二条の規定により準用される第二十条第一項第三号」と読み替えるものとする。

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		
渡り板等を使用した乗降支援	◎車椅子使用者の円滑な乗降のため十分な長さ、幅及び強度を有する渡り板等の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○渡り板等の乗降補助具は、車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように維持管理する。 ○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。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○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・方法で実施する。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○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。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
文字等による列車接近の警告	◎列車の接近を文字等により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近について文字等により警告する。 ○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。	
音声による列車接近の警告	◎列車の接近を音声により警告するための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、列車の接近を音声により警告する。 ○継続して機能を維持できるように、列車接近警告装置等を維持管理する。	
照明設備を使用した照度の確保	◎照明設備が設けられた場合には、当該照明設備を使用して、適切な照度を確保する。ただし、日照等によって当該照度が確保されているときは、この限りでない。 ○高齢者、ロービジョン（弱視）者等に適切な照度を確保できるように、照明設備を維持管理する。なお、鉄道駅舎においては、JISZ9110に示された照度に留意する。 ◇電力不足等社会的要請に応じて節電等の対応が必要な場合においても、通行の安全のため、プラットホーム上においては、照度が確保されていることが望ましい。	

参考：「(1)鉄軌道駅」に関する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

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)		
鉄道事業 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 ・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。 ・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。 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。 ・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。 ・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。
	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 ・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。 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 ・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。

(2) バスターミナル

① バスターミナルの乗降場

考え方	路線バスは、最も身近な交通手段であり高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。 複数のバス路線が発着するバスターミナルは、多くの高齢者・障害者等の利用が想定され、車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 なお、バスターミナルとは、「旅客の乗降のため、事業用自動車を同時に二両以上停留させることを目的として設置した施設であって、道路の路面その他一般交通の用に供する場所を停留場所として使用するもの以外のもの」として定義（自動車ターミナル法第2条）されているが、公共交通移動等円滑化基準の適合義務の対象とならないバス停が集合した箇所についても同様に、本ガイドラインに沿って対応することが期待される。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(乗降場) 第二十三条 バスターミナルの乗降場は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない 三 当該乗降場に接して停留する乗合バス車両に車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のものであること。	(乗降場) 第八十一条 バスターミナルの乗降場については、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に乗降するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
スロープ板等を使用した乗降支援	◎バスターミナルの乗降場に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に乗降するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。	
	○リフト、スロープ等は、車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように維持管理する。	
	○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、リフト、スロープ等の乗降補助具の操作・使用方法や車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。	
	○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。	
	○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・方法で実施する。	

スロープ板等を使用した乗降支援	○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○車内や乗降場が混雑している場合には、他の利用者にリフト、スロープの展開に必要な場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-----------------	--	--

参考：「(2)パスターミナル」に関する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

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)		
一般乗合旅客自動車運送業関係	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 ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 ・運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす利用者だけ乗車を拒否する。 ・車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。 ・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。 ----- 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。 ・車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 ・低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。 ・車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。
	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 ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 ・定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。 ・運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。

一般乗合旅客自動車運送業関係	合理的配慮の提供	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 ・インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。 ・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。 ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。 ・視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。 ・車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。 ・高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。
----------------	----------	---

(3) 旅客船ターミナル

① 乗降用設備

考え方	車椅子使用者等が安全かつ円滑に移動できるよう、連続性のある動線の確保に努めることが必要である。港湾旅客施設は、波浪や潮位差等の影響を受ける特殊な条件下で供用されていることもあり、タラップ、ボーディングブリッジ等の乗降用設備のバリアフリー化にあたっては、特別の配慮が必要となる。 タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備により段差部分を解消し、車椅子使用者等のスムーズな移動への配慮に努めることが必要である。円滑に乗降支援を行うため、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ（補助板）等の維持管理、係員・乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（乗降用設備） 第二十四条 旅客船ターミナルにおいて船舶に乗降するためのタラップその他の設備（以下この節及び第八十二条において「乗降用設備」という。）を設置する場合は、当該乗降用設備は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 車椅子使用者が持ち上げられることなく乗降できる構造のものであること。ただし、構造上の理由によりやむを得ない場合には、この限りでない。	（乗降用設備） 第八十二条 旅客船ターミナルについては、乗降用設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	◎旅客船ターミナルに、船舶に乗降するためのタラップその他の設備が設置された場合には、当該乗降用設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該乗降用設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ等の乗降補助具を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗組員に対して、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備の操作方法や、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。	

タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○船内や乗降口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。 ◇車椅子使用者等について、優先乗船を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
----------------------	--	--

参考：「(3) 旅客船ターミナル」に関する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

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）		
対外旅客定期航路事業関係	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りと想定される事例 ・障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。 ・障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。 ・障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 ・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船を拒否する。 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。 ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 ・窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。 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 ・車いすの貸し出しを行う。 ・車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。 ・パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。 ・電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 ・車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。 ・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

国内旅客 船業関係	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 ・ 障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。 ・ 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船を拒否する。 ・ 船内宿泊の際、個室の予約を断る。 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。 ・ 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・ 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 ・ コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。 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 ・ 車いすの貸し出しを行う。 ・ 車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。 ・ 電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 ・ 車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。 ・ 障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・ 車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

(4) 航空旅客ターミナル施設

① 航空旅客保安検査場

考え方	保安検査場においては、保安検査に係る事項（航空券の提示、危険物の持ち込みの禁止、金属探知機による検査等）を説明する必要がある。聴覚障害者等の保安検査を円滑に実施するため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な係員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（保安検査場の通路） 第二十七条 4 保安検査場には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備えなければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該保安検査場に表示するものとする。	（保安検査場） 第八十三条 航空旅客ターミナル施設の保安検査場については、第二十七条第四項の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。

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		
聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通	◎航空旅客ターミナル施設の保安検査場に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、係員に対して、聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの文字による意思疎通の申し出に対応できるよう、係員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボードを使用して意思疎通を図ることが望ましい。 ◇支援が必要な利用者に対して、優先レーンの利用を案内することが望ましい。	

② 航空旅客搭乗橋

考え方	車椅子使用者が航空機を利用する場合、自身の車椅子は航空会社のカウンターで受託手荷物として預け、航空会社等が用意する車椅子を使用して、航空機まで移動することが多い。車椅子使用者は、ターミナル内を普段乗り慣れない車椅子で移動することになることから、車椅子使用者の求めに応じて、移動を支援することが求められる。 また、旅客搭乗橋においては、旅客搭乗橋の縁端と航空機の乗降口の床面との段差や隙間があり、車椅子使用者等の乗降のために渡り板等を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等も必要になる。 ターミナル内における移動支援や旅客搭乗橋から航空機への乗降支援を行うため、必要な設備の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(旅客搭乗橋) 第二十八条 航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋（航空旅客ターミナル施設と航空機の乗降口との間に設けられる設備であって、当該乗降口に接続して旅客を航空旅客ターミナル施設から直接航空機に乗降させるためのものをいう。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。ただし、第三号及び第四号については、構造上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。 二 旅客搭乗橋の縁端と航空機の乗降口の床面との隙間又は段差により車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある場合は、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する設備が一以上備えられていること。	(旅客搭乗橋) 第八十四条 航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋については、第二十八条第一項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
渡り板等を使用した乗降支援	◎航空旅客ターミナル施設の旅客搭乗橋に、車椅子使用者の円滑な乗降のために十分な長さ、幅及び強度を有する渡り板等の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、渡り板等を維持管理する。 ○椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の移動・乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。	

渡り板等を使用した乗降支援	○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動・乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ◇車椅子使用者等が多い場合は、飛行機のドアを2か所開放し、搭乗方法を工夫することで、少しでも身体の負担を軽減することが望ましい。 ◇車椅子使用者等について、事前改札（優先搭乗）を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。 ◇車椅子使用者等の移動・乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
---------------	--	--

参考：「(4) 航空旅客ターミナル施設」に関する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

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）		
航空運送業関係	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と想定される事例 ・航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 ・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 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。 ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。 ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。 ・国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。 ・保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。 ・客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。

航空運送 業関係	差別的 取扱い	・本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 ・定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。 ・使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。 ・空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。 ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。 ・ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。
	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 ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。 ・車いすの貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。 ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。 ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。 ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。 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 ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。 ・調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。
航空旅客 ターミナル施設事 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 ・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることのみをもって、立ち入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。

航空旅客 ターミナル施設事 業関係	差別的 取扱い	・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航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 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、利用者に障害の状況等を確認する。
	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 ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。 ・乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEB サイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ・ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 ・聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・利用者の希望があれば、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。

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

① 案内表示及び放送

考え方	視覚障害者、聴覚障害者等が車両の円滑な乗降を行うためには、車両内において、乗降口の戸の開閉する側や次に停車する駅名等が知らされる必要がある。案内表示装置や案内放送装置を設置するだけでなく、必要な設備の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(旅客用乗降口) 第三十一条 旅客用乗降口は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備が設けられていること。 (客室) 第三十二条 5 客室には、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。 (準用) 第三十四条 前節の規定は、軌道車両（次条に規定する低床式軌道車両を除く。）について準用する。 (低床式軌道車両) 第三十五条 前節（第三十一条第三号ただし書並びに第三十二条第一項ただし書、第四項ただし書及び第五項ただし書を除く。）の規定は、低床式軌道車両（旅客用乗降口の床面の軌条面からの高さが四十センチメートル以下の軌道車両であって、旅客用乗降口から客室の主要部分までの通路の床面に段がないものをいう。）について準用する。	(旅客用乗降口) 第八十六条 旅客用乗降口については、第三十一条第五号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客用乗降口の戸の開閉する側が音声により知らされるようにしなければならない。 (客室) 第八十七条 客室については、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 2 客室については、次に停車する鉄道駅の駅名その他の当該鉄道車両の運行に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 (準用) 第八十八条 前款の規定は、軌道車両について準用する。この場合において、第八十六条中「第三十一条第五号」とあるのは「第三十四条又は第三十五条の規定により準用される第三十一条第五号」と読み替えるものとする。

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		
案内表示装置による情報提供	◎客室に、次に停車する鉄軌道駅の駅名その他の当該鉄軌道車両の運行に関する情報（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）を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。	

案内表示装置による情報提供	○継続して文字等により情報提供できるように、案内表示装置を維持管理する。 ○車両の運行に関する情報を文字等により提供できるように、設備の操作方法について係員・乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○車両の運行に関する情報を文字等により提供できるように、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況等、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。 ◇可変式情報表示装置による運行の変更内容の提供が困難な場合には、ボードその他の文字による情報提供ができる設備を使用することが望ましい。	
案内放送装置による情報提供	◎旅客用乗降口に、旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、旅客用乗降口の戸の開閉する側を音声により知らせる。 ◎客室に、次に停車する鉄軌道駅の駅名その他の当該鉄軌道車両の運行に関する情報（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車内放送装置が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○継続して音声により情報提供できるように、車内放送装置を維持管理する。 ○車両の運行に関する情報を音声により提供できるように、設備の操作方法について係員・乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○車両の運行に関する情報を音声により提供できるように、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。 ○車両の運行の異常に関連して、遅延状況、遅延理由、運転再開予定時刻、振替輸送状況等、利用者が次の行動を判断できるような情報を提供する。	

参考：「2.1 鉄軌道」に関する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

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）		
鉄道事業関係	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。

鉄道事業 関係	差別的 取扱い	・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。 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。 ・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。 ・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。
	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 ・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。 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 ・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。

2.2 バス

① 乗降口

考え方	バスは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。 車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト、スロープ等の維持管理、乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(乗降口) 第三十七条 2 乗降口のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 スロープ板その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備（国土交通大臣の定める基準に適合しているものに限る。）が備えられていること。 (基準の適用除外) 第四十三条 地方運輸局長が、その構造により又はその運行の態様によりこの省令の規定により難い特別の事由があると認定した乗合バス車両については、第三十七条から前条まで（第三十七条第一項、第三十八条第二項及び前条を除く。）に掲げる規定のうちから当該地方運輸局長が当該乗合バス車両ごとに指定したものは、適用しない。 2 前項の認定は、条件又は期限を付して行うことができる。 (準用) 第四十三条の二 前節（第三十八条第一項、第三十九条第五号及び第六号、第三十九条の二、第四十条第二項、第四十一条第二項及び第三項並びに第四十三条を除く。）の規定は貸切バス車両について準用する。この場合において、第四十一条第一項中「次に停車する停留所の名称」とあるのは「目的地」と、「文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備」とあるのは「音声により提供するための設備」と読み替えるものとする。	(乗降口) 第九十条 乗降口については、第三十七条第二項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 (準用) 第九十四条 前款（第九十二条第一項及び第三項を除く。）の規定は、貸切バス車両について準用する。この場合において、第九十条中「第三十七条第二項第二号」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第三十七条第二項第二号」と、第九十一条中「第三十九条第三号」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第三十九条第三号」と、第九十二条第二項中「次に停車する停留所の名称」とあるのは「目的地」と、第九十三条中「第四十二条」とあるのは「第四十三条の二の規定により準用される第四十二条」と読み替えるものとする。 ※前款とは、第三款 乗合バス車両を指す。

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		
スロープ板等を使用した乗降支援	◎乗降口に、スロープ板その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ、リフト等を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、スロープ、リフト等の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○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・方法で実施する。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○車内や乗降場が混雑している場合には、他の利用者にリフト、スロープの展開に必要な場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ○車内混雑で車椅子のスペースが確保できない場合には、利用者に丁寧に理由を説明し、次の便が来ることを確認し、次の便への乗車を依頼する。 ◇運賃支払いは、必要に応じて乗務員が代行することが望ましい。交通系 IC カードを預かる場合は、車椅子使用者等から見えるよう処理を行うか、利用者が希望する場合は残額等を伝えることが望ましい。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇車椅子使用者等の利用が多い乗降場所について、リフト・スロープの展開のしやすさ等の確認を行うことが望ましい。	

② 車椅子スペース

考え方	バスは、最も身近な交通手段であり高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、リフト付きバスやスロープ付きバス等の車椅子に対応した車両の導入が進められている。 走行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、乗務員による固定・解除等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(車椅子スペース) 第三十九条 乗合バス車両には、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを一以上設けなければならない。 三 車椅子を固定することができる設備が備えられていること。	(車椅子スペース) 第九十一条 車椅子スペースについては、第三十九条第三号の設備が備けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
車内における車椅子の固定	◎車椅子スペースに、車椅子を固定することができる設備が備けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。 ○車内が混雑している場合には、他の利用者に車椅子スペースを空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車内に気を配る際は、車椅子が固定されているか併せて確認することが望ましい。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇車椅子の構造上の理由により車内に備えられている車椅子固定装置による固定が困難である場合については、横転防止ベルト等による代替手段による措置を講じることが望ましい。	

③ 運行情報提供設備等

考え方	視覚障害者、聴覚障害者等が車両の円滑な乗降を行うためには、車両内・外において、次に停車する停留所の名称等が知らされる必要がある。必要な情報を提供するため、案内表示装置や案内放送装置を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、乗務員の教育訓練を行う。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(運行情報提供設備等) 第四十一条 乗合バス車両内には、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。 2 乗合バス車両には、車外用放送設備を設けなければならない。	(運行情報提供設備等) 第九十二条 乗合バス車両内については、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 2 乗合バス車両内については、次に停車する停留所の名称その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 3 乗合バス車両については、車外用放送設備が設けられた場合には、当該車外用放送設備を使用して、行き先その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報が音声により適時に提供されるようにしなければならない。

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	
車内における文字等による運行情報の提供	◎乗合バス車両内に、次に停車する停留所の名称その他の当該バス車両の運行に関する情報（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）を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 ○継続して文字等により情報提供できるように、案内表示装置を維持管理する。 ○車両の運行に関する情報を文字等により提供できるように、案内表示装置の操作方法について乗務員の教育訓練を継続的に実施する。

車内における音声による運行情報の提供	◎乗合バス車両内に、次に停車する停留所の名称その他の当該バス車両の運行に関する情報（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が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○継続して音声により情報提供できるように、車内案内放送装置を維持管理する。 ○車両の運行に関する情報を音声により提供できるように、車内放送装置の操作方法について乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。	
車外用放送装置による運行情報の提供	◎乗合バス車両に、車外用放送設備が設けられた場合には、当該車外用放送設備を使用して、行き先その他の当該乗合バス車両の運行に関する情報を音声により適時に提供する。 ○継続して音声により情報提供できるように、車外用放送装置を維持管理する。 ○車両の運行に関する情報を音声により提供できるように、車外用放送装置の操作方法について乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○運行に関する情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。	
車外表示による運行情報の提供	○行先以外の情報の提供が可能な車外表示が設けられた場合は、当該設備を使用し、行先に加え、経路、系統等を表示する。	

④ コミュニケーション設備

考え方	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・伝えにくい等の状況がある。車内において、必要に応じて、聴覚障害者等とコミュニケーション設備を使用して意思疎通を図るように、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乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(意思疎通を図るための設備) 第四十二条 乗合バス車両内には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備えなければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該乗合バス車両内に表示するものとする。	(意思疎通を図るための設備) 第九十三条 乗合バス車両内については、第四十二条の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。

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		
聴覚障害者用 コミュニケーション 設備を使用した 意思疎通	◎乗合バス車両内に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ◇筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。	

参考：「2.2 バスターミナル」に関する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

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)		
一般乗合 旅客自動 車運送業 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 ・障害があることのみをもって、乗車を拒否する。 ・運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす利用者だけ乗車を拒否する。 ・車いす利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

一般乗合 旅客自動 車運送業 関係	差別的 取扱い	・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。 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。 ・車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。 ・低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。 ・車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。
	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 ・コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。 ・定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。 ・車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。 ・運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。 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 ・インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。 ・スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。 ・バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。 ・視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。 ・車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。 ・高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。

2.3 タクシー

① スロープ板

考え方	タクシーは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、車椅子ごと乗車できるリフト付の車両やユニバーサルデザインタクシー等の導入が進められている。 車椅子使用者等の乗降のためにリフト、スロープ等を使用する場合、乗務員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、リフト、スロープ等の維持管理、乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(福祉タクシー車両) 第四十五条 車椅子等対応車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 スロープ板、リフト、寝台等（寝台及び担架をいう。以下この項及び第九十六条第一項において同じ。）その他の車椅子使用者又は寝台等を使用している者の乗降を円滑にする設備が備えられていること。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 第四十五条第一項第一号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者又は寝台等を使用している者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
スロープ板等を使用した乗降支援	◎車椅子等対応車に、スロープ板、リフト、寝台等その他の車椅子使用者の乗降を円滑にする設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者又は寝台等を使用している者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ、リフトや寝台等を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、スロープ、リフトや寝台等の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○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・方法で実施する。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇車椅子使用者等の利用が多い目的施設の段差やスロープの有無を予め把握しておき、乗降場所の確認を行うことが望ましい。	

② 車椅子固定方法

考え方	タクシーは、高齢者・障害者等にとって利用ニーズが高く、また、車椅子ごと乗車できるリフト付の車両やユニバーサルデザインタクシー等の導入が進められている。 走行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、乗務員による固定・解除等が必要になる。円滑に乗降支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(福祉タクシー車両) 第四十五条 車椅子等対応車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 三 車椅子又は寝台等の用具を固定することができる設備が備えられていること。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 二 第四十五条第一項第三号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子又は寝台等の用具を固定するために必要となる役務を提供すること。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子若しくは当該用具を固定できる場合又は車椅子若しくは当該用具の構造上の理由により車椅子若しくは当該用具の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
車内における車椅子の固定	◎車椅子等対応車に、車椅子を固定することができる設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子又は寝台等の用具を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子若しくは当該用具を固定できる場合又は車椅子若しくは当該用具の構造上の理由により車椅子若しくは当該用具の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇車椅子の構造上の理由により車内に備えられている車椅子固定装置による固定が困難である場合については、代替手段による措置を講じることが望ましい。	

③ コミュニケーション設備

考え方	視覚障害者は、文字情報が見えない・見えにくい状況がある。そのため、事業者名、車両番号、運賃及び料金を案内できるように、音による案内装置の維持管理を行うとともに、設備の使用方法について乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。 また、聴覚障害者は、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・伝えにくい等の状況がある。必要に応じて、聴覚障害者等が意思疎通を図れるように、コミュニケーション設備の維持管理を行うとともに、設備の使用方法について乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(福祉タクシー車両) 第四十五条 車椅子等対応車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま車両に乗り込むことが可能なものをいう。第九十六条第一項において同じ。）は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 四 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。 五 聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられていること。 2 回転シート車（福祉タクシー車両のうち、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第一条の二に規定する設備を備えたものをいう。第九十六条第二項において同じ。）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 事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。 三 聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられていること。	(福祉タクシー車両) 第九十六条 車椅子等対応車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 三 第四十五条第一項第四号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報が音により視覚障害者に示されるようにすること。ただし、同号ただし書の規定が適用される場合には、同号ただし書の者がこれらの情報を提供すること。 四 第四十五条第一項第五号の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図ること。 2 回転シート車については、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 第四十五条第二項第二号の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報が音により視覚障害者に示されるようにすること。ただし、同号ただし書の規定が適用される場合には、同号ただし書の者がこれらの情報を提供すること。 二 第四十五条第二項第三号の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図ること。

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		
事業者名、車両番号、運賃等の音による案内	◎車椅子等対応車に、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音より視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音により視覚障害者に示す。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、その者が当該情報を提供する。 ◎回転シート車に、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音より視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、事業者名、車両番号、運賃、料金その他の情報を音により視覚障害者に示す。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、その者が当該情報を提供する。 注：事業者名、車両番号は、忘れ物の問い合わせ等の際に活用できる。 ○視覚障害者等の求めに応じて使用できるように、音による案内装置を維持管理する。 ○視覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、音による案内方法もしくは口頭による情報提供に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○乗務員が案内する場合には、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で案内する。	
聴覚障害者用コミュニケーション設備を使用した意思疎通	◎車椅子等対応車に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ◎回転シート車に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗務員に対して、筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ◇筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。	

参考：「2.3 タクシー」に関する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

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)		
一般乗用 旅客自動車 運送業 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 ・車いす使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。 ・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。 ・障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。 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。 ・車いすの乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車いすを使用したままの乗車を断る。 ・セダン式タクシーの場合、手動車いすや簡易電動車いす等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。 ・車いすからタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。 ・駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。
	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 ・障害者のタクシーへの乗降時の補助、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。 ・自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。 ・メモ等筆談により対応を行う。 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 ・タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。

2.4 船舶

(1) 乗降

① 乗降用設備

考え方	車椅子使用者等が、旅客船ターミナル等から旅客船内へのアプローチをスムーズに行うことができるよう、連続性のある移動動線の確保につとめることが必要である。港湾旅客施設は、波浪や潮位差等の影響を受ける特殊な条件下で供用されていることもあり、タラップ、ボーディングブリッジ等の乗降用設備のバリアフリー化にあたっては、特別の配慮が必要となる。 タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備により段差部分を解消し、車椅子使用者等のスムーズな移動への配慮に努めることが必要である。円滑に乗降支援を行うため、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ（補助板）等の維持管理、係員・乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(乗降用設備) 第四十七条 船舶に乗降するためのタラップその他の設備を備える場合は、そのうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 車椅子使用者が持ち上げられることなく乗降できる構造のものであること。	(乗降用設備) 第九十八条 船舶に乗降するためのタラップその他の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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		
タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	◎船舶に乗降するためのタラップその他の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備、フラップ等の乗降補助具を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗組員に対して、タラップやボーディングブリッジ等の乗降用設備の操作方法や、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、乗降の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の要否や内容・方法を確認する。	

タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	○乗降用設備やその周辺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。 ◇車椅子利用者等について、優先乗船を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。 ◇車椅子利用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-----------------------------	---	--

② 出入口

考え方	車椅子使用者等が、旅客船ターミナル等や車両区域から旅客船内へのアプローチをスムーズに行うことができるよう、連続性のある移動動線の確保につとめることが必要である。 船舶の安全を確保するために必要なコーミング等の設置により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないよう、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとして行うことができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
------------	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(出入口) 第四十八条 旅客が乗降するための出入口（舷門又は甲板室の出入口をいう。第九十九条第一項において同じ。）のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。 2 車両区域の出入口のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。	(出入口) 第九十九条 旅客が乗降するための出入口については、第四十八条第一項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 2 車両区域の出入口については、第四十八条第二項第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。

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	
出入口における移動支援	◎旅客が乗降するための出入口に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ◎車両区域の出入口に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ○車椅子利用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。 ○スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。

出入口における 移動支援	○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○船内や出入口が混雑している場合には、他の利用者に移動経路を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等について、優先乗船を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。 ◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-------------------------	--	--

③ 通路

考え方	車椅子使用者等が、舷門または甲板室出入口、もしくは車両区域出入口から、基準適合客席および車椅子スペースとの間の通路の移動を、スムーズかつ安全に行うことができるよう、連続性のある移動動線の確保に努めることが必要である。また、基準適合客席および車椅子スペースから船内旅客用設備までの経路も、全ての利用者がスムーズかつ安全に通行可能なよう配慮をすることが必要である。基準適合客席および車椅子スペースから船内旅客用設備までの経路に関しては、原則、単独で移動を可能とすることが必要である。 船舶の安全を確保するために必要な設備等により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないように、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとすることができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
------------	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(通路) 第五十一条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と第四十九条第一項又は第二項の基準に適合する客席（以下「基準適合客席」という。）及び前条の規定により設けられた車椅子スペース（以下「船内車椅子スペース」という。）との間の通路のうちそれぞれ一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。 2 前項の規定は、基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備（便所（第五十四条第三項の規定により準用される第十三条第二項の基準に適合する便所に限る。）、第五十五条の基準に適合する食堂、第五十六条の基準に適合する売店及び総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板（通常の航行時において旅客が使用する暴露甲板（通路と兼用のものは除く。）であって、基準適合客席と同一の甲板上にあるものをいう。第五十七条において同じ。）をいう。以下同じ。）との間の通路のうちそれぞれ一以上について準用する。この場合において、前項第一号中「八十センチメートル」とあるのは「百二十センチメートル」と、同項第六号中「支障のないもの	(通路) 第百一条 第五十一条第一項の通路については、同項第五号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 2 前項の規定は、第五十一条第二項の通路について準用する。この場合において、前項中「同項第五号」とあるのは「同条第二項の規定により準用される同条第一項第五号」と読み替えるものとする。

であること」とあるのは「支障のないものであり、かつ、五十メートル以内ごとに車椅子が転回し及び車椅子使用者同士がすれ違うことができる広さの場所が設けられていること」と読み替えるものとする。	
---	--

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		
通路における移動支援	◎舷門又は甲板室の出入口及び車両区域の出入口と基準適合客席及び船内車椅子スペースとの間の通路、及び基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備との間の通路に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。 ○スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に、迅速かつ確実に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○船内や出入口が混雑している場合には、他の利用者に移動経路を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	

(2) 通行部分

① 昇降機

考え方	複数の甲板を有する船舶で、舷門または甲板室の出入口もしくは車両区域出入口と、基準適合客席または車椅子スペースや、基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備が異なる甲板に設置されている場合には、その間の通路において、垂直移動が必要となるため、エレベーターの設置による段差バリアの解消が必要である。エレベーターは、車椅子使用者の単独での利用をはじめ、車椅子使用者以外の障害者、高齢者、ベビーカー使用者等、全ての利用者が、安全に、かつ容易に移動できるように、きめ細かな配慮が望まれる。エレベーターの視覚障害者等の利用に当たっては、当該エレベーターの到着する階や出入口等が分かる必要がある。必要な情報を提供するため、音声案内装置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。 また、複数の甲板を有する船舶で、舷門または甲板室の出入口もしくは車両区域出入口と、基準適合客席または車椅子スペースが異なる甲板に設置されている場合であって、その間の通路における垂直方向のバリアを解消するため、車椅子対応エスカレーター等を使用し、車椅子使用者等を支援する場合には、乗組員による安全確認や操作等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、これらの昇降機等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(移動等円滑化された経路) 第四条 7 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 籠の内法幅は百四十センチメートル以上であり、内法奥行きは百三十五センチメートル以上であること。ただし、籠の出入口が複数あるエレベーターであって、車椅子使用者が円滑に乗降できる構造のもの（開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられているものに限る。）については、この限りでない。 八 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の開鎖を音声により知らせる設備が設けられていること。 十二 乗降ロビーには、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられていること。ただし、籠内に籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられている場合又は当該エレベーターの停止する階が二のみである場合は、この限りでない。 (出入口) 第四十八条 旅客が乗降するための出入口（舷門	(昇降機) 第二百二条 第五十一条第二項において準用する同条第一項の基準に適合する通路に設けられたエレベーターについては、次に掲げる基準を遵守しなければならない。 一 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口が音声により知らされるようにすること。 二 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第八号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の開鎖が音声により知らされるようにすること。 三 乗降ロビーについては、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第十二号本文の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。 四 籠内については、第五十三条第七項の規定により準用される第四条第七項第十二号ただし書の設備が設けられた場合には、当該設備を使

又は甲板室の出入口をいう。第九十九条第一項において同じ。)のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。	用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向が音声により知らされるようにすること。
2 車両区域の出入口のうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 (通路)	2 第五十一条第一項の基準に適合する通路に設けられたエスカレーターその他の昇降機(エレベーターを除く。)であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものについては、車椅子使用者が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。
第五十一条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と第四十九条第一項又は第二項の基準に適合する客席(以下「基準適合客席」という。)及び前条の規定により設けられた車椅子スペース(以下「船内車椅子スペース」という。)との間の通路のうちそれぞれ一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。	
2 前項の規定は、基準適合客席及び船内車椅子スペースと船内旅客用設備(便所(第五十四条第三項の規定により準用される第十三条第二項の基準に適合する便所に限る。)、第五十五条の基準に適合する食堂、第五十六条の基準に適合する売店及び総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板(通常の航行時において旅客が使用する暴露甲板(通路と兼用のものは除く。))であって、基準適合客席と同一の甲板上にあるものをいう。第五十七条において同じ。)をいう。以下同じ。)との間の通路のうちそれぞれ一以上について準用する。この場合において、前項第一号中「八十センチメートル」とあるのは「百二十センチメートル」と、同項第六号中「支障のないものであること」とあるのは「支障のないものであり、かつ、五十メートル以内ごとに車椅子が転回し及び車椅子使用者同士がすれ違うことができる広さの場所が設けられていること」と読み替えるものとする。 (昇降機)	
第五十三条 第四十八条第一項の基準に適合する出入口及び同条第二項の基準に適合する車両区域の出入口と基準適合客席又は船内車椅子スペースが別甲板にある場合には、第五十一条第一項の基準に適合する通路に、エレベーター、エスカレーターその他の昇降機であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものを一以上設けなければならない。	
6 基準適合客席又は船内車椅子スペースと船	

内旅客用設備が別甲板にある場合には、第五十一条第二項において準用する同条第一項の基準に適合する通路にエレベーターを一以上設けなければならない。	
7 第四条第七項(同項第四号を除く。)及び第二項第二号の規定は、前項の規定により設けられるエレベーターについて準用する。	

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		
籠内の 音声による 情報提供	◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、籠の出入口が複数あるエレベーターの籠内に、開閉する籠の出入口を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、開閉する籠の出入口を音声により知らせる。 ○基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる。 ◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの籠内に、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、籠及び昇降路の出入口の戸が開いた時に籠の昇降方向を音声により知らせる。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	
乗降ロビーの 音声による 情報提供	◎基準適合客席または車椅子スペースと、船内旅客用設備の間の通路において、エレベーターの乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる。 ○継続して音声により情報提供できるように、音声案内装置を維持管理する。	
エスカレーター等の 昇降機による 移動支援	◎舷門又は甲板室の出入口及び車両区域の出入口と基準適合客席及び船内車椅子スペースとの間の通路に、エスカレーターその他の昇降機(エレベーターを除く。)であって高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造のものが設けられた場合には、車椅子使用者等が当該昇降機を円滑に利用するために必要となる役務を提供する。ただし、当該昇降機を使用しなくても円滑に昇降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、エスカレーター・階段昇降機等の昇降機を維持管理する。	

エスカレーター等の 昇降機による 移動支援	○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの昇降機による移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○昇降機付近等が混雑している場合には、他の利用者に移動場所を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
-----------------------------	--	--

(3) 客席等

① 車椅子スペース

考え方	車椅子から降りて椅子席等に着席することが不都合な場合を想定し、車椅子のまま船内にとどまることができるスペースを確保する必要がある。 航行中の車椅子使用者等の安全を確保するため、車椅子を車椅子固定装置に固定する場合、仕様によっては、乗組員による固定・解除等が必要になる場合がある。円滑に支援を行うため、車椅子固定装置の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(車椅子スペース) 第五十条 旅客定員百人ごとに一以上の割合で、次に掲げる基準に適合する車椅子スペースを車椅子使用者が円滑に利用できる場所に設けなければならない。ただし、航行予定時間が八時間以上であり、かつ、客席として座席又は寝台のみが設けられている船舶については、この限りでない。 五 車椅子を固定することができる設備が設けられていること。	(車椅子スペース) 第一百条 船内車椅子スペースについては、第五十条第五号の設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。

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		
船内における 車椅子の固定	◎船内の車椅子スペースに、車椅子を固定することができる設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、車椅子を固定するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても車椅子を固定できる場合又は車椅子の構造上の理由により車椅子の固定が困難な場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、車椅子固定装置を維持管理する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、車椅子固定装置の操作方法、車椅子使用者等の支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの車椅子の固定の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の内容を確認する。 ○固定を行う際は、車椅子のブレーキをかけ、固定装置を使用して固定する。 ○腰ベルト等を使用する場合は、正しい位置に装着する。 ○船内が混雑している場合には、他の利用者に車椅子スペースを空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子が固定されているか適宜確認することが望ましい。	

船内における 車椅子の固定	◇車椅子使用者等の支援の方法に関する教育訓練は、当事者やパ リアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ま しい。	
------------------	--	--

(4) 船内旅客用設備

① トイレ

考え方	便所は、全ての利用者がアクセスしやすい構造とする必要がある。視覚障害者等が便 所を円滑に利用するに当たっては、当該便所の男子用及び女子用の区別（当該区別があ る場合）並びに便所の構造が知らされる必要がある。必要な情報を提供するため、音に よる案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持することが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
（便所） 第十三条 便所を設ける場合は、当該便所は、次 に掲げる基準に適合するものでなければなら ない。 一 便所の出入口付近に、男子用及び女子用の 区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便 所の構造を音、点字その他の方法により視覚 障害者に示すための設備が設けられている こと。 （便所） 第五十四条 2 第十三条第一項の規定は、船舶に便所を設け る場合について準用する。	（便所） 第百三条 便所の出入口付近については、第五十 四条第二項の規定により準用される第十三条 第一項第一号の設備（音によるものに限る。）が 設けられた場合には、当該設備を使用して、男 子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に 限る。）並びに便所の構造が音により視覚障害 者に示されるようにしなければならない。

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		
便所の出入口付近の 音による案内	◎便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある 場合に限る。）並びに便所の構造を音により視覚障害者に示すた めの設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、男子用及 び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構 造を音により視覚障害者に示す。 ○継続して音により情報提供できるように、音による案内装置を 維持管理する。	

② 食堂

考え方	食堂については、旅客船の大きさ、航行時間、旅客定員等様々な理由から設置の必要性が発生し、設置されているものであり、全ての人が同様のレベルのサービスを楽しむことを原則として考えることが必要である。 聴覚障害者は、アナウンスや乗組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・伝えるにくい等の状況がある。必要に応じて、聴覚障害者等の円滑な意思疎通を図るため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-------------------	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(食堂) 第五十五条 専ら旅客の食事の用に供する食堂を設ける場合は、そのうち一以上は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 五 聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられていること。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該食堂に表示すること。	(食堂) 第百四条 専ら旅客の食事の用に供する食堂については、第五十五条第五号の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。

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		
聴覚障害者用コミュニケーション設備を使用した意思疎通	◎専ら旅客の食事の用に供する食堂に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者等からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、筆談用具等を使用した聴覚障害者等の意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの筆談用具等を使用した意思疎通の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。	

③ 売店

考え方	売店については、旅客船の大きさ、航行時間、旅客定員等様々な理由から設置の必要性が発生し、設置されるものであり、全ての人が同様のレベルのサービスを楽しむことを原則として考えることが必要である。 聴覚障害者は、アナウンスや乗組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・伝えるにくい等の状況がある。必要に応じて、聴覚障害者等の円滑な意思疎通を図るため、筆談等により意思疎通を図るとともに、必要な乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-------------------	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(売店) 第五十六条 一以上の売店（専ら人手により物品の販売を行うための設備に限る。第百五条において同じ。）には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備えなければならない。この場合においては、当該設備を保有している旨を当該売店に表示するものとする。	(売店) 第百五条 売店については、第五十六条の設備が備えられた場合には、聴覚障害者からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図らなければならない。

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		
聴覚障害者用コミュニケーション設備を使用した意思疎通	◎売店に、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備が備えられた場合には、聴覚障害者等からの求めに応じ、当該設備を使用して、文字により意思疎通を図る。 ○聴覚障害者等の求めに応じて使用できるように、筆談用具等を維持管理する。 ○筆談用具等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○聴覚障害者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、筆談用具等を使用した聴覚障害者等の意思疎通の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○聴覚障害者等からの筆談用具等を使用した意思疎通の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害者等との筆談用具等を使用した意思疎通の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。 ◇話し言葉や文字表現による意思疎通が困難な高齢者、障害者等が自分の意思及び要求を相手に的確に伝え理解させることを支援する絵記号（JIST0103）を利用したコミュニケーション支援ボード等を使用して意思疎通を図ることが望ましい。 ◇意思疎通を支援するアプリケーションソフトウェア等を導入することが望ましい。	

④ 遊歩甲板

考え方	旅客が風景等を楽しむための遊歩甲板については、車椅子使用者等が当該遊歩甲板に出ることができるようにすることが望ましい。 船舶の安全を確保するために必要なコーミング等の設置により生じる段差の解消については、段差解消手段により危険な状態を生じないよう、船舶の安全を確保した適切な手段であることが必要となる。また、この場合において、スロープ板等は、取り外し可能なものとすることができる。スロープ板や可動式コーミング解消装置等を使用する場合、乗組員による安全確認や設置等が必要になる。円滑に移動支援を行うため、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

遊歩甲板における移動支援	○遊歩甲板が混雑している場合には、他の利用者に移動経路を空けてもらう等の声掛けをする。 ◇車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。	
--------------	--	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(遊歩甲板) 第五十七条 総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 二 段を設ける場合は、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられていること。	(遊歩甲板) 第百六条 総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板については、第五十七条第二号の設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者が円滑に通過するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。

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		
遊歩甲板における移動支援	◎総トン数二十トン以上の船舶の遊歩甲板に、スロープ板その他の車椅子使用者が円滑に通過できるための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、車椅子使用者等が円滑に通過するために必要となる役務を提供する。ただし、当該設備を使用しなくても円滑に通過できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、スロープ板や可動式コーミング解消装置等を維持管理する。 ○スロープ板等は速やかに使用できる場所に配備する。 ○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、乗組員に対して、スロープ板や可動式コーミング解消装置等の操作方法や、車椅子使用者等の移動支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの移動支援の申し出に対応できるよう、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○移動支援は、車椅子使用者等の意向を尊重しつつ、揺れや天候等を考慮しながら、移動の安全が確保できる場所・方法で実施する。 ○移動支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。	

(5) 情報提供

① 運航情報提供設備

考え方	目的港の港名その他船舶の運航に関する情報を的確に提供できるよう配慮する。 また、事故等緊急時には利用者にできるだけ早く新しい情報を的確に提供できるよう配慮する。 運航情報提供設備を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、乗組員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	--

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(運航情報提供設備) 第五十九条 目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。	(運航情報提供設備) 第七百七条 目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 2 目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。

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		
文字等による 運航情報の提供	◎目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報（行き先及び種別。これらが運航開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 ○事故や緊急時に、利用者が次の行動について判断をすることができるよう、的確な情報を可能な限り早く提供する。 ○継続して情報提供できるように、運航情報提供設備を維持管理する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を文字等により提供できるように、設備の操作方法について乗組員の教育訓練を継続的に実施する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を文字等により提供できるように、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じた意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。	

文字等による 運航情報の提供	◇スマートフォン等の携帯端末で情報を提供するサービスを導入することが望ましい。	
音声による 運航情報の提供	◎目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報（行き先及び種別。これらが運航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が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○音声による情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。 ○事故や緊急時に、利用者が次の行動について判断をすることができるよう、的確な情報を可能な限り早く提供する。 ○継続して情報提供できるように、運航情報提供設備を維持管理する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を音声により提供できるように、設備の操作方法について乗組員の教育訓練を継続的に実施する。 ○目的港の港名その他の当該船舶の運航に関する情報を音声により提供できるように、乗組員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇スマートフォン等の携帯端末で情報を提供するサービスを導入することが望ましい。	

② 船内旅客用設備等の配置の案内設備

考え方	船内旅客用設備等についての情報提供や船内の案内は、視覚障害者等をはじめ全ての旅客の移動を円滑にするために必要であり、掲載内容も同等とすることが望ましい。視覚障害者等の船舶における円滑な移動に当たっては、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内が知らされる必要がある。 必要な情報を提供するため、音による案内装置を設置するだけでなく、継続して機能を維持することが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内) 第六十条 2 基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を音、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。	(基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置の案内) 第百八条 第六十条第二項の設備（音によるものに限る。）が設けられた場合には、当該設備を使用して、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置が音により視覚障害者に示されるようにしなければならない。

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		
船内旅客用設備等の配置の案内	◎基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を音により視覚障害者に示すための設備が設けられた場合には、当該設備を使用して、基準適合客席、船内車椅子スペース、昇降機、船内旅客用設備及び非常口の配置を音により視覚障害者に示す。 ○継続して音により情報提供できるように、音による案内装置を維持管理する。	

参考：「2. 4 船舶」に関する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

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)			
対外旅客 定期航路 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 ・障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。 ・障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。 ・障害のみを理由に単独での乗船を拒否する。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 ・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船を拒否する。 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。	

対外旅客 定期航路 事業関係	差別的 取扱い	・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 ・窓口で筆談、読み上げなどのコミュニケーション手段を用いる。 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 ・車いすの貸し出しを行う。 ・車いす使用者に対し、障壁がある場所において、職員による補助などを行う。 ・パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。 ・電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 ・車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。 ・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。
国内旅客 船業関係	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 ・障害があることのみをもって、又は、障害を理由とした単独での乗船を拒否する。 ・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船を拒否する。 ・船内宿泊の際、個室の予約を断る。 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。 ・障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。 ・乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。
	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 ・コミュニケーションボードや筆談による対応を実施する。 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 ・車いすの貸し出しを行う。 ・車いす使用者が旅客船に乗降する際に手伝う。 ・電話や窓口で、事前に申告、相談することで、関係部署への引継ぎや情報共有を実施する。 ・車のまま乗船したい旨事前に申込みがあった場合には、可能な限り、客室に近い駐車スペースを確保する。 ・障害者割引制度などを、利用者へ積極的に周知・案内する。 ・車いす固定具やスロープなどの船舶設備の扱い方を乗組員に研修する。

2.5 航空機

① 乗降用設備

考え方	旅客搭乗橋がなく、車椅子使用者等の乗降のために乗降用設備を使用する場合、係員・乗務員による安全確認や設置等が必要になる。
	円滑に乗降支援を行うため、乗降用設備等の維持管理、係員・乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
	また、事業者によっては、車椅子使用旅客を含めた、特別な手伝いを必要とする旅客について、予約の際に航空会社のホームページ、コールセンター等を通じ、事前に搭乗手続きに必要な情報の確認を行っているところもある。

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(乗降用設備) 第六十二条の二 旅客搭乗橋が設けられていないことその他の理由により旅客搭乗橋を使用できない場合に備えて航空機に乗降するためのタラップその他の設備（以下この条及び第一百条において「乗降用設備」という。）を備えるときは、そのうち一以上は、次の各号のいずれかに掲げるものでなければならない。ただし、高齢者、障害者等の円滑な乗降のために十分な強度を有する器具が一以上備えられている場合又は航空機の形状上の理由により当該乗降用設備及び当該器具のいずれも使用できない場合は、この限りでない。 一 リフトを設けることにより高齢者、障害者等が円滑に航空機に乗降することが可能な乗降用設備 二 傾斜路を設けることにより高齢者、障害者等が移動のための車椅子その他の用具を使用したまま航空機に乗降することが可能なタラップ	(乗降用設備) 第一百条 乗降用設備又は第六十二条の二第一項ただし書の器具が備えられた場合には、当該乗降用設備又は器具を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供しなければならない。ただし、当該乗降用設備又は器具を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。

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	
タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	◎航空機に乗降するためのタラップその他の設備又は、高齢者、障害者等の円滑な乗降のために十分な強度を有する器具が備えられた場合には、当該乗降用設備又は器具を使用して、車椅子使用者が円滑に乗降するために必要となる役務を提供する。ただし、当該乗降用設備又は器具を使用しなくても円滑に乗降できる場合は、この限りでない。 ○車椅子使用者等の求めに応じて使用できるように、乗降用設備を維持管理する。

タラップ等の乗降用設備を使用した乗降支援	○車椅子使用者等からの申し出に対応できるよう、係員・乗務員に対して、車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練を継続的に実施する。 ○車椅子使用者等からの乗降支援の申し出に対応できるよう、係員・乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ○乗降用設備を使用して搭乗する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。 ○乗降支援に当たっては、車椅子使用者等と意思疎通を図り、支援の可否や内容・方法を確認する。 ○機内や空港内での移動等乗降後の支援の可否についても、車椅子使用者等に確認する。 ◇車椅子使用者等が多い場合は飛行機のドアを 2 か所開放し、搭乗方法を工夫することで少しでも身体の負担を軽減することが望ましい。 ◇車椅子使用者等について、事前改札（優先搭乗）を行う等、一般の旅客を含めた利用者全体の円滑な乗降を行うことが望ましい。 ◇車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。
----------------------	---

② 運航情報提供設備

考え方	視覚障害者、聴覚障害者等が安心して航空機を利用するためには、当該航空機の到着時刻等の運航情報が知らされる必要がある。必要な情報を提供するため、運航情報提供設備を設置するだけでなく、適切に使用するとともに、必要な設備の維持管理、乗務員の教育訓練や体制の確保を図ることが重要である。
-----	---

移動等円滑化基準	
ハード基準	ソフト基準
(運航情報提供設備) 第六十六条 客席数が三十以上の航空機には、当該航空機の運航に関する情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備を備えなければならない。	(運航情報提供設備) 第百十一条 客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航に関する情報を文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が文字等により適切に表示されるようにしなければならない。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 2 客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航に関する情報を音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報が音声により提供されるようにしなければならない。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。

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		
文字等による 運航情報の提供	◎客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航（行き先。これが運航開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）に関する情報を、離着陸時、緊急時等に文字等により表示するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を文字等により適切に表示する。ただし、文字等による表示が困難な場合は、この限りでない。 ○継続して情報提供できるように、運航情報提供設備を維持管理する。 ○当該航空機の運航に関する情報を文字等により提供できるように、設備の操作方法について乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○当該航空機の運航に関する情報を文字等により提供できるように、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。 ◇聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じた意思疎通手段（メモや筆談ボード等）を用いて情報を提供することが望ましい。	

音声による 運航情報の提供	◎客席数が三十以上の航空機については、当該航空機の運航（行き先。これが運航開始後に変更される場合は、その変更後のものを含む。）に関する情報を、離着陸時、緊急時等に音声により提供するための設備が備えられた場合には、当該設備を使用して、当該情報を音声により提供する。ただし、音声による提供が困難な場合は、この限りでない。 ○継続して情報提供できるように、運航情報提供設備を維持管理する。 ○音声による情報は、聞き取りやすい音量、音質、速さ、回数等で提供する。 ○当該航空機の運航に関する情報を音声により提供できるように、設備の操作方法について乗務員の教育訓練を継続的に実施する。 ○当該航空機の運航に関する情報を音声により提供できるように、乗務員の配置、勤務体制の確保を図る。	
------------------	---	--

参考：「2. 5 航空機」に関する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

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)		
航空運送 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想定される事例 ・航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。 ・安全上の問題などがないにもかかわらず、障害のみを理由に搭乗を拒否する。 ・同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。 ・安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。 ・身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。 ----- 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。 ・コミュニケーションに係る合理的配慮の提供に十分に努めた上で、緊急時等の客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれのある利用者に対して付き添いの方の同伴を求める。 ・特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め、十分なサービスを提供できるよう当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに時間を要する。 ・車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。 ・国土交通省通達により、目、耳、言葉又は足が不自由な利用者もしくは身体障害者補助犬を同伴される利用者等、緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して非常口座席の利用を制限する。 ・保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。

航空運送 業関係	差別的 取扱い	・客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。 ・本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。 ・定時性確保のため、搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが予想される利用者には早めに空港に来てもらう。 ・使用機材、空港車両もしくは人員等の理由により、車いすのサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車いすの受託を断る。 ・空港要件（エレベーターの有無や天候、車いすの重さなど）によって、飛行機のドア付近での車いすの受託ならびに返却を断る。 ・短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。 ・ストレッチャーの取り付け可能な空港に限られているため、搭乗便の変更を依頼する。
	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 ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。 ・車いすの貸し出しを行う。 ・利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。 ・杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内の持ち込みを許可する。 ・車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。 ・安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。 ・聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモや筆談ボードなど）を用いて対応する。 ・視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。 ・障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。 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 ・障害のある利用者専用の窓口を設置する。 ・膝を曲げることが困難な利用者、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。 ・人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。 ・調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。

航空旅客 ターミナル施設事 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 ・障害があることのみをもって、航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 ・障害があることのみをもって、立ち入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。 ・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航空旅客ターミナル施設の利用を拒否する。 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、利用者に障害の状況等を確認する。
	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 ・WEB サイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載するとともに、音声読み上げ、文字拡大機能をつける。 ・乗用カート及び車いすの貸し出しを行うとともに、WEB サイトにて、貸し出しの情報を掲載する。 ・ロビー等に設置している椅子に優先席を設ける。 ・聴覚障害、言語障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段（メモ、筆談ボード、手話ができるスタッフの配置、コミュニケーションを支援するアプリケーションソフトウェア等）を用いて対応する。 ・利用者の希望があれば、代筆・代読等の対応を行う。 ・災害時の避難誘導について、障害の特性に応じた対応を実施する。 ・障害及び社会的障壁により社会生活に相当な制限を受ける状態にある者、高齢者等様々な利用者の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことが出来るよう、職員へ教育を行う。

巻末参考1:3,000 人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項

1 日当たりの平均的な利用者の人数が 3,000 人未満であって係員が配置されていない既存の鉄軌道駅については、構造的な制約、利用状況、立地特性等を踏まえつつも、次に掲げる配慮事項を考慮し施設整備を行うことが望まれる。

①移動経路の配慮事項

- エレベーター、緩やかな傾斜路等により段差解消を図ることが望ましい。
- 階段については、高齢者や杖使用者、視覚障害者等の円滑な利用に配慮し、手すりを設置することが望ましい。
- 駅に接続するエレベーターについては、列車の運行時間に合わせて運用することが望ましい。なお、鉄道事業者とは管轄が異なるエレベーターについては事業者間で調整を図ることが求められる。また、エレベーターの運用時間が列車の運行時間よりも短い場合は、その旨を分かりやすく示す必要がある。

②誘導案内設備の配慮事項

- 車両等の運行の異常に関連して、遅れ状況、遅延理由、運転再開予定、到着予定時刻などの案内放送その他音声による情報提供を行うことが望ましい。
- 上記情報を常時確認できるよう、また、聴覚障害者に配慮し、インターネット、通信回線等を活用した文字情報を提供することが望ましい。（参考例参照）
- 出入口から乗降位置まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。
- ホームに対して短い車両である場合は、車両が停止する範囲について、分かりやすい情報を提供することが望ましい。

③ プラットホームの配慮事項

- プラットホームにおいては、車両とホームの段差・隙間が大きいことが想定されることから、車椅子使用者の乗降のための渡り板を施設側・車両側いずれか速やかに設置できる場所に配備することが望ましい。また、渡り板の傾斜は、乗降時の介助や電動車椅子の登坂性能を考慮し、可能な限り 10 度以下とすることが望ましい。
- 地方鉄道等において段差が著しく大きい場合には、①施設側によるホーム嵩上げ、②車両側における低床化、③段差解消設備を設ける等により、可能な限り段差解消に努めることが望ましい。
- 転落防止措置として内方線付き点状ブロック、点状ブロックを敷設することが望ましい。

④その他コミュニケーション手段の確保等

- 係員等とコミュニケーションを図ることができるようプラットホームのわかりやすい位置にインターホン等の駅員連絡装置の設置、あるいは携帯電話などにより連絡できるようわかりやすい位置に連絡先電話番号等を掲示することが望ましい。
- 視覚障害者の上記コミュニケーション手段の確保に配慮し、インターホン等の駅員連絡装置を設置する場合には、当該場所まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望ましい。また、携帯電話番号を提示する場合には、あらかじめ事業者のホームページ等に連絡先電話番号を示しておくこと（読み上げ対応）等も有効である。
- 地域のボランティア等との連携によるコミュニケーション、接遇・介助が行われることも有効と考えられる。

巻末参考2:積雪地域における配慮事項

積雪地域においては、特有の課題が生じるため次に掲げる配慮事項を考慮し施設整備や運用の工夫を行うことが望まれる。

《鉄道駅・バス停留所》

- 寒冷地では、積雪によりバス停からバスへ乗車することが困難なことやホームの縁端が凍り、滑って転落する恐れがあるため、適宜、除雪を行うことが望ましい。
- 積雪により駅のホームやバス停等が利用できない（利用しにくい）状態になることを防ぐために、屋根を設けることが望ましい。

《空港》

- 雪の影響により、飛行機の発着に遅れが生じる場合には、音声及び文字情報により情報を提供するとともに、状況が把握できていないと思われる利用者（例えば、降雪により飛行機が運行できない状況で、搭乗ロビーで待ち続けている利用者がいる場合等）には、空港職員が声掛けをし、状況を伝える配慮をすることが望ましい。

高齢者・障害者等の主な特性

(1) 高齢者

「平成 29 年版高齢社会白書」によると、1970 年には 7.1%であった高齢化率（65 歳以上の高齢者の比率）は、2016 年には 27.3%に達しており、2036 年には 33.3%で国民の 3 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となると予測されている。

高齢者は、身体機能が全般的に低下しているため、歩行を補助する機器（歩行補助杖（T 字杖、松葉杖等）、歩行補助具（シルバーカー、歩行器等））や補聴器等を利用している場合がある。ただし、明らかに特定の障害がある場合以外は、外見上顕著な特徴が見られないこともある。しかし、程度は軽くても様々な障害が重複している可能性があり、移動全般において身体的・心理的負担を感じていることが多い。

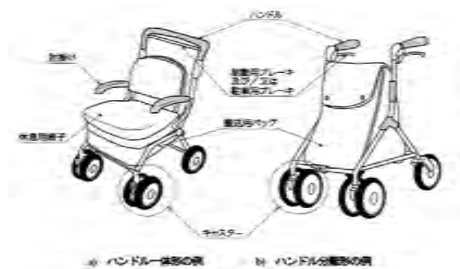
機能低下の内容や程度は様々であり、本人が気づいていないうちに進行していることもある。身体的な機能低下はそれぞれの障害と関連して対応を考えることができる。例えば、耳が遠くなるということは聴覚障害の一部と考えることができ、白内障で視力が低下することは、視覚障害の一部ということができる。

心理面では、体力全体が低下している高齢者は、機敏な動きや、連続した歩行等に自信がなくなり（また、実際に困難になり）、心理的にも気力が低下してくることがある。

■移動上の困難さ

- ・人混み、大規模な旅客施設、普段利用しない場所では不安を感じやすい。
- ・若い人のように長い距離を歩いたり、素早く行動することが困難な傾向にある。
- ・転倒したり、つまずきやすくなり、大きなけがにつながる可能性がある。
- ・路線図、運賃表、時刻表などの小さな文字が見えにくい。
- ・新しい券売機等の操作がわかりにくい。
- ・階段の上り下り、車両の乗降などは、身体的負担が大きい。
- ・階段の利用については、上るとき以上に下るときの身体的負担が大きく、不安を感じる。
- ・トイレに頻繁に行きたくなる。
- ・長時間の立位が困難であり、ベンチなどに座る必要がある。
- ・屋外や空調下などでは、水分摂取が適宜行えない等から体温調整が難しい。

等



出典：JIS T9263 歩行補助具—シルバーカー

1) 認知症

認知症は加齢に伴い著しく出現率が高まる疾病である。認知症の基本的な症状は単なる「もの忘れ」ではなく、脳の萎縮や血管の病変によって起こる認知・記憶機能の障害である。認知症にはいくつかの原因があり、アルツハイマー病や脳血管性認知症が代表的である。

■移動上の困難さ

- ・体験の全部や少し前のことを忘れたり、忘れたことの自覚を伴わない記憶機能の障害がある。
- ・自分のいる場所や行き先、時間がわからなくなる見当識の障害がある。
- ・徘徊行動をとり旅客施設などに迷い込む場合がある。こうした行動は制止が困難な場合が多い。

等

(2) 肢体不自由者（車椅子を使用している場合）

車椅子使用者は、下肢等の切断、脳血管障害、脊髄損傷、脳性麻痺、進行性筋萎縮、リウマチ性疾患等により下肢の機能が失われる（又は低下するなど）こと等により、障害に適した車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、（身体支持部のティルト機構やリクライニング機構等を有する）座位変換形車椅子、バギータイプの車椅子等）を使用している。また、一時的なけがによる車椅子の使用も考えられる。

①手動車椅子



②簡易型折りたたみ式電動車椅子



③電動車椅子



④ハンドル形電動車椅子



⑤座位変換型車椅子



⑥子供用車椅子 （福祉バギー・バギーカー）



⑦バギータイプの車椅子 周知ポスターの例



- ①②③⑤⑥提供：日進医療器
- ④提供：電動車いす安全普及協会
- ⑦提供：大阪市交通局（現：大阪市高速電気軌道株式会社）

脳血管障害により車椅子を使用している人は、左右いずれかの片麻痺の状態であることが多く、片方の手足で車椅子をコントロールしている場合がある。

脊髄損傷により車椅子を使用している人は、障害の状況により下半身、四肢等の麻痺が生じ、歩行が困難又は不可能になっている。また、便意を感じない、体温調整が困難、床ずれになる等、生活上

多くの2次障害を抱えている場合が多い。床ずれを予防するため車椅子のシートにクッションを敷いていることが多い。

脳性麻痺により車椅子を使用している人は、不随意の動きをしたり、手足に硬直が生じていることがあり、細かい作業（切符の購入等）に困難をきたす場合がある。また、言語障害を伴う場合も多くあり、知的障害と重複している場合もある。

進行性筋萎縮症は進行性で筋肉が萎縮する疾患である。進行性のため、徐々に歩行が困難となり車椅子を使用するに至る。首の座りや姿勢を維持するのが難しい場合もあり、筋肉が弱っていることから身体に触れる介助は十分な配慮が必要となる。

リウマチは慢性的に進行する病気で、多くは関節を動かした時に痛みを伴う。関節が破壊されていくため、特に脚などの力のかかる部分は、大きな負担に耐えられなくなる。そのため、症状が重くなると車椅子を使う場合がある。

なお、肢体不自由児はバギータイプの車椅子を使用する場合があるため、ベビーカーと混同しないようにする必要がある。

■移動上の困難さ

- ・車椅子使用者は、段差や坂道が移動の大きな妨げとなる。
- ・移動が円滑に行えない、トイレが使用できない等の問題があることから、外出時の負担が大きい。
- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、急なスロープ、長い距離のスロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・券売機の設置位置が高かったり、車椅子のフットサポートが入るスペースが十分でないなど券売機での切符の購入が困難な場合がある。
- ・頭の位置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。
- ・視点が常に低い位置にあり、高い位置にあるものが見えにくかったり、手が届かないことがある。
- ・上肢に障害がある場合、手腕による巧緻な操作や作業が難しく、エレベーターやトイレ、券売機等の操作ボタン等の操作が困難な場合がある。
- ・車椅子（手動車椅子、簡易式折りたたみ式電動車椅子、電動車椅子、ハンドル形電動車椅子、座位変換形車椅子等）が安定的に位置取りかつ動作できるスペースが必要なことがある。

等

（3）肢体不自由者（車椅子使用以外）

杖歩行の場合、スロープでは滑りやすく、また、膝上からの義肢を装着している場合には、膝がないため下肢をまっすぐに踏ん張ることができず、勾配により歩くことが困難となる。加えて、車内では直立時の安定性が低く転倒の危険性があるため、多くの場合、座席が必要となる。

杖歩行以外でも、障害の部位や程度は様々で、その部位によって歩行機能のレベルや求められるニーズが異なる。

■移動上の困難さ

- ・階段、段差だけでなく、極端な人混み、狭い通路、スロープ、通路の傾斜などの通過も困難となる。
- ・肢体不自由のため杖歩行をしている人は、短距離の移動でも疲労を感じる。ベンチなど休憩する場所を必要とする。
- ・松葉杖などを使用している人は、両手がふさがるため、切符の購入や料金の支払いが困難になる場合がある。

等

（4）内部障害者

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、内部障害者は約 93 万 3 百人で、身体障害者 386 万 4 千人（知的障害、精神障害を除く）のうち全体の 24.1%を占めている。

内部障害は、普段、外見上わかりにくい障害である。全体の半数以上が1級の障害で、心臓疾患ももっとも多く、ついで腎臓疾患である。他の障害に比べ年々増加しているのが大きな特徴である。

1）心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人がいる。

2）呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携行したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人がいる。

3）腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人がいる。

4）膀胱・直腸機能障害

膀胱疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人がいる。オストメイト（人工肛門や人口膀胱を持つ人）は、トイレの中に補装具（パウチ＝排泄物を溜めておく袋）を洗浄できる水洗装置、温水設備等を必要とする。

5）小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人がいる。

6）ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウィルス剤を服薬している。

上記の内部障害の他にも膠原病や、パーキンソン病、パーチェット病等の難病も、病気の進行によって、平衡を維持できない場合がある等、日常生活に著しく制約を受ける。

■移動上の困難さ

- ・長時間の立位が困難な場合がある。
- ・心肺機能の低下等により長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・携帯電話等の電波によるペースメーカーへの影響が懸念される。
- ・障害の部位により、空気の汚染されている場所に近づけないことや、酸素ボンベの携行が必要な場合がある。
- ・膀胱・直腸等の機能障害による排泄の問題がある。
- ・オストメイトの人のパウチ洗浄設備など、トイレに特別の設備を必要とする場合がある。

等

（5）視覚障害者（全盲・ロービジョン・色覚異常）

「平成 23 年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、視覚障害者は約 31 万 6 千人、身体障害者（知的障害、精神障害を除く）全体の 8.2%を占めている。疾病等により後天的に障害となった人が 80%と圧倒的に多く、年齢が高くなるほど増加している。

また、色覚異常の人は、日本人の男性の 20 人に 1 人、女性は 500 人に 1 人の割合で、全国で約 320 万人程度いると言われている。

視覚障害者には、主として音声による情報案内が必要となる。たとえば、運賃や乗り換え経路の案内、駅構内の案内等である。また、ホーム上での適切な誘導による安全確保等、移動の安全を確保す

ることが重要となる。

視覚障害者は、まったく見えない全盲の人だけでなく、光を感じたり物の輪郭等を判断でき、視覚障害者誘導用ブロックや壁面・床面のラインと背景色の色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）を目印に外出できるようなロービジョン（弱視とも呼ばれる）と言われる人も少なくない。全盲は視覚に障害のある方の2割程度といわれ、その他はロービジョンとなる。ロービジョンは周囲の明るさや対象物の輝度コントラスト等の状況によって、同じ物でも見え方が異なる場合がある。

ほかに、視野の一部に欠損があり、周囲の情報を十分に視覚的に捉えることができない障害や視力低下、ぼやけて見えにくい、視野狭窄により見えにくい、視野の中心の暗点により見えにくい、明暗の順応に時間がかかる、まぶしく感じて見えにくい等、様々な障害がある。

色覚異常の人は、明度や彩度の似た色の判別が困難となる。また、加齢により色覚機能が低下する人もいることから、今後、高齢化の進展により何らかの色覚異常を有する人が増えるものと見込まれる。色覚異常の人は、一見異なった色でも同じ明度や彩度の場合見分けることが困難となることがある。例えば、「赤と緑とグレー」、「オレンジと黄緑」は明度が同じであるため、区別することが困難となる場合がある。逆に、「緑と青緑」の2色は見分けることができる場合がある。このため、旅客施設における案内表示等について、色覚異常の人に対する配慮が必要となる。

視覚障害者が、公共交通機関を利用して外出する時は、目的地への道順、目標物等を事前に学習してから出かけることが一般的である。しかし、日によって屋外空間の状況は変化することから、天候、人の流れ、不意な工事の実施等、いつもと違う環境に遭遇することも少なくない。また、急に初めての場所に出かける必要に迫られることもある。単独歩行に慣れている視覚障害者でも、こうした状況の変化は緊張を強いられ、ともすれば思わぬ危険に遭遇することもある。駅周辺の放置自転車や、コンコースに出店している売店等も注意しなければぶつかるため、周囲の配慮が必要となる。

■移動上の困難さ

- ・経路の案内、施設設備の案内、運行情報等、主として音声・音響による情報案内が必要である。
- ・視覚障害者はホーム上を歩行する際に転落の危険・不安を感じている。
- ・ロービジョン者は、色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト）がないと階段のステップや表示などが認識できない場合がある。また、文字表示は大きくはっきりと表示し、近づいて読めることが必要である。
- ・色覚異常の人は、線路の案内図や時刻表、路線情報の表示などにおいて、明度や彩度の似た色など、色の組み合わせによりその識別が困難になる場合がある。

等

（6）聴覚・言語障害者

「平成23年生活のしづらさなどに関する調査結果（厚生労働省）」によると、聴覚・言語障害者は約32万4千人、身体障害者（知的障害、精神障害を除く）全体の8.4%を占めている。

聴覚・言語障害者は、コミュニケーションをとる段階になって、初めてその障害に気がつくことが多く、普段は見かけ上わかりにくい。聴覚の障害も個人差が大きく、障害の程度が異なる。特に乳幼児期に失聴するなど、その時期によっては言葉の習得が困難になるため、コミュニケーションが十分に行えない場合もある。聞こえるレベルにより、補聴器でも会話が可能なの人もいるが、周囲の雑音の状況、補聴器の具合、複数の人と会話する時等、うまく聞き取れないこともある。また、重度の聴覚障害の場合には補聴器をつけても人の声を聞き取ることができない場合がある。聞こえないことにより、言葉をうまく発音できない障害を伴うことがある。また、聴覚障害という認識がなくても、高齢になり耳が聞こえにくくなっている場合もある。

聴覚障害者は、公共交通機関を利用するときに、駅の案内放送、発車ベル、車内放送等が聞こえず

困難を感じている。電光掲示装置や何らかの視覚的な表示機器を必要としている。アナウンスが聞き取れない、車内に電光掲示装置がない等の状況では、外を見たり、駅名、停留所名表示に常に注意しなければならない。列車の接近音、発車合図が聞こえないことにより、列車に接触しそうになったり、ドアに挟まれそうになったり、危険な思いをすることが少なくない。

聴覚・言語障害者にとって、窓口や案内時におけるコミュニケーションの取り方を習得した職員による、短く簡潔な文章による筆談、できれば簡単な手話等での対応が望まれる。

■移動上の困難さ

- ・旅客施設内、ホーム、車内での案内放送が聞こえない場合がある。
- ・ホーム等では列車の接近や発車合図に気がつかない場合がある。
- ・事故や故障で停止・運休している時の情報が音声放送だけではなくで得られない。
- ・駅の案内放送、発車ベル、車内放送等が聞こえず困難を感じる場合がある。
- ・可変式情報表示装置や何らかの視覚的な表示機器がない駅や車内では不便を感じる。
- ・外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいいため障害を理解されないことがある。
- ・聴こえるレベルにより、周囲の雑音の状況、補聴器の具合、複数の人と会話する時等、うまく聞き取れないことある。
- ・カウンター窓口越しの対応などで相手の表情が見えないとコミュニケーションが取りにくいことがある。

等

（7）知的障害者

「平成29年版障害者白書」によると、わが国の知的障害児・者数は、74万1千人であり、年々増加の傾向にある。在宅生活をしている知的障害者は62万2千人である。

知的障害とは、概ね18歳頃までの発達期に脳に何らかの障害が生じたために、「考えたり、理解したり、感情をコントロールしたり、話したり」する等の知的な能力やコミュニケーションに障害が生じ、社会生活への適応能力が同年齢の子供と比べて低いなどの課題を持つ障害である。主な原因として、ダウン症候群など染色体異常によるもの、脳性マヒやてんかんなどの脳の障害がある。また、発達障害を併せもつことが少なくない。

知的障害者は都道府県等より療育手帳（知的障害者福祉手帳）が交付されている。

1）ダウン症

ダウン症は染色体異常を伴う障害である。身体的な特性としては、成長に少し時間がかかるため、出生時から体重、身長とも平均より少なくその後も同年齢の平均に比べ小さい等の特徴がある。

■傾向

- ・利用上のルールや常識が理解できにくいことがある。
- ・一度にたくさんのことを言われると混乱することがある。
- ・困ったことが起きても、自分から人に助けを求めることができない人もいる。
- ・コミュニケーションに際しては、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく説明することが必要となる。

等

（8）精神障害者

「平成29年版障害者白書」によると、わが国の精神障害者は392万4千人であり、年々増加の傾向にある。在宅生活をしている精神障害者は267万5千人、施設に入所している精神障害者は392万

4千人である。

1) 統合失調症

約1%の発病率で身近な病気である。日本では約67万人が治療を受け、20万人以上が入院生活を送っている。

不眠やあせりの気持ちひどくなり、つらい気持ちになるが、治療を受け十分な休養とって規則正しい生活のリズムを作ると、回復へ向かう。

2) うつ病

うつ病は、ストレスにさらされれば誰でもなる可能性がある。大きな悲しみ、失敗等が原因で、食欲の低下や不眠を招くことがあるが、うつ病はこれが重症化し、そのまま治らなくなったり、治りにくくなった状態である。まれに高揚状態(そう)があらわれる人もいる。

3) てんかん

脳内に正常よりも強い電気的変化が突発的に生ずることにより、意識障害やけいれんの発作が起きる病気で、定期的に服薬を続けると大部分は発作を防げるようになる。また、手術で根治する場合もある。一部に発作をコントロールできず、発作が繰り返されることがあるが、発作は通常2〜3分でおさまる。まれに発作が強くなったり、弱くなったりしながら長時間つづく「発作重積」と呼ばれる状態がある。

■傾向

- ・ひとりで外出する時や、新しいことを経験するときは、緊張し、不安を感じやすい。
- ・腹痛や吐き気を催すときがあるので、トイレの近くに座るようにしている人や、喫煙によりストレスの解消を図ろうとする人がいる。
- ・関係念慮(本来自分とは関係のないことを自分に関係づけて考えたり感じたりする。)が強く外出することが困難な人もいる。
- ・のどの渇き、服薬のため水飲み場を必要とする人もいる。

等

(9) 発達障害者

改正発達障害者支援法において、発達障害者とは「発達障害(自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などの脳機能の障害で、通常低年齢で発現する障害)がある者であって、発達障害及び社会的障壁により日常生活または社会生活に制限を受けるもの」と定義されている。

1) 自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害

自閉症は、「言葉の発達の遅れ」「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、こだわり」などの特徴をもつ障害。最近では、自閉症スペクトラムと呼ばれることもある。

アスペルガー症候群は広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」がある。自閉症のように、幼児期に言葉の発達の遅れがないため、障害があることが分かりにくい、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴。

2) 注意欠陥多動性障害(AD/HD)

注意欠陥多動性障害(AD/HD:Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder)は、「集中できない(不注意)」「じっとしていられない(多動・多弁)」「考えるよりも先に動く(衝動的な行動)」などを特徴とし、適切に注意や関心を持続することが困難、外からの刺激に衝動的に反応しやすい、自分の感情や行動をうまくコントロールできないといった行動がみられる。

3) 学習障害(LD)

学習障害(LD:Learning DisordersまたはLearning Disabilities)とは、全般的な知的発達に遅れはないのに、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難を示すさまざまな状態をいう。

4) トウレット症候群

トウレット症候群(TS:Tourette's Syndrome)は、多種類の運動チック(突然に起こる素早い運動の繰り返し)と1つ以上の音声チック(運動チックと同様の特徴を持つ発声)が1年以上にわたり続く重症なチック障害で、このような運動や発声を、本人はそうするつもりがないに行ってしまうのが特徴。

5) 吃音

吃音(Stuttering)とは、音の繰り返し、ひき伸ばし、言葉を出せずに間があいてしまうなど、一般に「どもる」と言われる話し方の障害。幼児・児童期に始まるタイプ(発達性吃音)がほとんどで、大半は自然に症状が消失したり軽くなったりする。しかし、青年・成人期まで持続したり、青年期から目立つようになる人や、自分の名前が言えなかったり、電話で話せなくて悩む人もいる。

■移動上の困難さ

- ・外見で判断することが難しく、周囲が気づきにくいいため障害を理解されないことがある。
- ・利用上のルールや常識が理解できにくいことがある。
- ・大声をだしたり騒いだりする人もいる。
- ・環境の変化を理解し対応することが困難なので、ごくわずかな変化にも対応できないことがあり、例えば行き先の変更や時間の遅れがあった場合に困惑する。
- ・場面にあった会話や行動ができず、周囲から浮いてしまうことがある。
- ・気持ちをうまく伝えられないために、コミュニケーションがとれないことがある。
- ・流れる文字や情報表示の転換が早いときには情報取得が困難となる。
- ・匂い、光、音、温度等に対して感覚過敏や感覚鈍麻がある場合がある。
- ・聴いても理解できなかったり、時刻表が読めない人もいる。
- ・「不注意」「多動性」「衝動性」の行動特徴があり、車内で座席にずっと座っていることができない人もいる。

■困りごとが生じる具体的な状況と求められる対応

①情報提供方法の配慮事項

- ・案内表示などが連続して提示されていないと迷ってしまうことがある。また、サインが複雑に感じられると混乱し、理解しづらい人がいる。例えば、文字や音声など異なる方法で情報が提示され、それらが重なり合っている場合、それぞれの表記や表現の仕方が一致しない場合に、どちらが正しいか判断に迷い混乱してしまう人がいる。
- ・案内文が長い、表現の一部が省略されている、LEDを用いて文字をスクロールさせているなどの場合には、情報を適切に把握できない人がいる。
- ・一方で、情報を得るために用いる方法には個人差があり、情報提供の方法が限られていると、適切に情報を得られない人がいる。
- ・電車の遅延などで通常と異なる状況の時には何が起きたか把握できず、どのような行動をとるべきかわからずに混乱してしまう人がいる。

【対応として】

- ・サインが発見しやすいように表示の内容や設置する間隔を適切なものとし、職員の配置を工夫すること等により、移動の連続性を確保する。
- ・人により情報を得るための方法が異なるため、複数の方法で簡潔な情報を提供する。
- ・必要な情報が確実に伝わるようにするためには、簡潔な情報を繰り返し提供することが有効である。また、同じ情報を伝える場合に、文字と音声で表記・表現が異なると理解しにくい、提供する情

報の表現は一致させることが望ましい。

②錯覚を生じさせやすいデザインや誤解につながるデザインを回避する配慮事項

- ・通路の床面の色やデザインによっては錯覚（段や溝に見える）を起こして、不安を感じるため、その場で立ち止まってしまう人がいる。

【対応として】

- ・色や模様の採用に当たり、錯覚を生じないか確認する。

③音・光環境の配慮事項

- ・音量や提示速度の異なる音声案内が重なる、高い輝度や多彩な色で画像や動画を表示する商業広告は、耳や目から一度に入る情報量が過多となりストレスを感じる人がいる。

【対応として】

- ・音の重なりや反響を考慮した機器の選択や配置、それらを軽減する素材を建築材に使用することを検討する。
- ・目から入る刺激が混乱の原因とならないように、照明や広告表示の輝度や配置に配慮する。

④カームダウン（クールダウン）の配慮事項

- ・発達障害者は、周囲から理解されにくく、注意・叱責を受けることがある。本人が状況を理解できないまま、反復して注意されると興奮してしまうことがある。この場合、しばらく時間をおき、気持ちが落ち着いてから、「どうしたのか？」と尋ねることで、冷静に自分の行動を振り返ることができる。この対応をカームダウン（クールダウン）という。
- ・旅客施設の利用時は、様々な視覚情報、音声情報及び騒音・雑音などが重なることで感覚に対する反応が過敏となること、天候の影響や事故の影響による電車の遅延など不測の事態が生じた場合等にパニックになることがある。そのような場合においてもカームダウン（クールダウン）の対応が有効となる。

【対応として】

- ・カームダウン（クールダウン）のスペースを用意することが効果的な場合がある。駅事務室等の活用の他、パーティション等で視線を遮れるような空間があるだけでも有効な場合がある。

等

（１０）高次脳機能障害者

交通事故や病気等により脳に損傷を受け、その後遺症等として記憶、注意、社会的行動といった認知機能（高次脳機能）が低下した状態を高次脳機能障害という。高次脳機能障害は日常生活の中で現れ、外見からは障害があると分かりにくく、「見えない障害」や「隠れた障害」などと言われている。（出典：障害者白書より）

■移動上の困難さ

- ・注意障害や身体失認等による狭いホームの移動時に転落の危険がある。
- ・降りる駅に気づけずに乗り過ごしてしまう。
- ・乗り過ごしたことに気づいても対処することが難しい。
- ・停車している駅がどこだか分からない。
- ・必要な表示や案内を見つけられない。探すのに時間がかかる。
- ・案内表示を見ても理解できないことがある。
- ・緊急時のアナウンス等を理解することが困難な場合があり、状況が把握できずに混乱する。等（国リハピアリングの内容より）

■困りごとが生じる具体的な状況と求められる対応

①ホーム上での配慮事項

- ・半側空間無視、注意障害の症状がある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつか

る危険や人ごみの合間を縫って歩くことが難しいことによる転倒の危険がある。

【対応として】

- ・ホームドアや柵の整備が有効である。

②情報提供の配慮事項

- ・サインそのものを見つけることの難しい人がいる。また、注意障害、半側空間無視、失語、失認等の症状によりサインを見つけたあとに内容を読み取ることの難しさがある。例えば、失語では、言語（文字言語・音声言語）が苦手な人が多く、失認では、図（路線図、矢印や絵文字等）が苦手な人が多い。
- ・電車の遅延などで通常と異なる状況の時には何が起きたか把握できなかったり、どのようにすればよいかわからなかったりして混乱してしまう人がでることがある。

【対応として】

- ・注意障害、半側空間無視、失語、失認の症状がある場合、サインを統一的なデザインとすること、見つけやすい配置とすることが重要である。また、遂行機能障害の症状がある場合、見通しを立てることが難しいことが多いため、目的地までの距離の併記は有効である。
- ・必要な情報が確実に伝わるようにするためには、簡潔に要点をまとめ、繰り返し情報を提供する方法が有効である。また、情報の内容が同じ場合でも文字と音声で表記・表現が異なると把握が難しくなる人がいるため、提供する情報の表現は一致させる。

等

（１１）妊娠中・乳幼児連れ（ベビーカー使用者など）の人

妊娠中の人やベビーカーを使用している人、子どもを抱えている人は、円滑な移動のためには、さまざまな配慮が必要となる。

特に、妊娠初期の人は、赤ちゃんの成長やお母さんの健康を維持するための大切な時期であるものの、外見からはわかりにくいため特段の配慮が必要となる。また、他の人に迷惑をかけてしまうことを恐れたり、公共交通機関の利用を躊躇してしまうといった心理的なバリアが存在している場合がある。

■移動上の困難さ

- ・妊娠初期は外見からはわかりにくいいため、体調が優れない場合でも優先座席の利用がしにくい。
- ・長時間立っているのが困難な場合がある。
- ・長い距離を連続して歩くことや階段の昇降が困難な場合がある。
- ・妊娠中でお腹が大きくなった人は足元が見えにくくなるため、階段を下りることが非常に困難となる。
- ・人ごみの中で移動しにくい。
- ・ベビーカーを畳んで子どもを抱えなくては行けない場合、特にバランスを崩しやすく危険である。
- ・ベビーカーや大きな荷物を持っている場合、また子どもが不意な行動をとる場合などに他の人の迷惑になったり、危険な場合があるため、公共交通機関の利用に心理的なバリアを感じている。

等

（１２）外国人

日本語による情報を理解することが困難である。日本語によるコミュニケーションが困難である。日本政府観光庁より、2018年1月の訪日外客数は250万1千人であり、2020年の東京オリンピック・パラリンピックも考慮すると更なる増客が見込まれる。英語表記やその他の外国語による表記、言語の違いによらない図記号（ピクトグラム）や数字・アルファベットなどを用いた表示が有効である。

（１３）一時的な怪我をした人や大きな荷物を持った人

海外旅行用トランクやカートなどの大きな荷物を持ったまま、あるいは怪我をして公共交通機関を

利用する場合に、階段や段差の移動、長距離の移動が困難となることがある。

（１４）病気の人

病気の方は、病気の種類や状況によって身体機能が全般的に低下し、階段や段差の移動、長距離の移動が困難となることがある。また、移動中において服薬や注射などを必要とする場合がある。

（参考）上記の「高齢者・障害者の主な特性」を参照のうえ、個々の障害に対応したニーズを的確に把握し、障害の特性に応じた適切な対応が求められる。一方で WHO（世界保健機関）では、ICF（国際機能分類）という考え方が採択されている。これは、人間の生活機能と障害について「心身機能・身体構造」「活動」「参加」の３つの次元及び影響を及ぼす「環境因子」等の因子で構成されるもので、例えばバリアフリー整備による環境評価も含めた機能分類を行うことができる。今後の新たなバリアフリー化のための技術開発など、障害の理解並びにバリアフリー促進の視点から、ICF の適切な活用方策の検討が望まれる。

（詳しくは厚生労働省資料等を参照されたい）

（高齢者・障害者等の主な特性を記載するにあたって参考とした主な文献）

- ・内閣府編「平成 29 年版 障害者白書」、2017 年
- ・内閣府編「平成 29 年版 高齢社会白書」、2017 年
- ・シルバーサービス振興会編「ケア輸送サービス従事者研修用テキスト 平成 17 年 7 月改訂」中央法規出版、2005 年
- ・国土交通省「ゆっくり「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」 一知的障害、精神障害のあるお客様への対応」、2004 年
- ・全国視覚障害者情報提供施設協議会編「視覚障害者介護技術シリーズ 3 初めてのガイド」、1999 年
- ・直居鉄監修「新版 視覚障害者の介護技術 一介護福祉士のために」 YNT 企画、1999 年
- ・大倉元宏編著、村上琢磨「目の不自由な方にあなたの腕を貸してください 一オリエンテーションとモビリティの理解」財団法人労働科学研究所、2000 年
- ・E&C プロジェクト編「“音”を見たことありますか？」小学館、1996 年
- ・厚生省大臣官房傷害保険福祉部企画課監修「障害者ケアマネジャー養成テキスト 身体障害編」中央法規出版、1999 年
- ・山縣文治、柏女霊峰編集委員代表「社会福祉用語辞典 第 6 版 一福祉新時代の新しいスタンダード」ミネルヴァ書房、2007 年
- ・『21 世紀のろう者像』編集委員会編「21 世紀のろう者像」財団法人全日本ろうあ連盟出版局、2005 年
- ・介護予防に関するテキスト等調査研究委員会編、厚生労働省老健局計画課監修、「介護予防研修テキスト」株式会社社会保険研究所、2001 年

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
(バリアフリー整備ガイドライン 役務編)

令和３年（2021 年）３月

国土交通省総合政策局安心生活政策課
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3
電話：03-5253-8111（代表）
FAX：03-5253-1552

2 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ 配布資料

第1回ワーキンググループ資料

第2回ワーキンググループ資料

※資料2. 「視覚障害者・公共交通事業者等に対するアンケート」集計結果（速報）は省略

令和2年度 第1回視覚障害者のエスカレーター利用のための
誘導案内方法検討ワーキンググループ

令和2年10月8日（木）14：00～16：00
Web会議（事務局：合同庁舎第2号館12階国際会議室）

1. 開 会
2. 議 事
- （1）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ
の設置について
- （2）エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する検討経緯について
- （3）視覚障害者、事業者等へのヒアリングについて
- （4）エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験について
- （5）その他
3. 閉 会

- 資料1. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループの
設置について
- 資料2. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関する検討経緯について
- 資料3-1. 視覚障害者に対するエスカレーター利用状況調査（案）
- 資料3-2. エスカレーター誘導案内に関する事業者ヒアリング項目（案）
- 資料4. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験（案）

- 参考資料1. 視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究
- 参考資料2. バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編（抜粋）

令和2年度第1回視覚障害者のエスカレーター利用のための
誘導案内方法検討ワーキンググループ

出席者名簿

氏 名	所属団体役職等	出欠
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授	会場出席
稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授	WEB 出席
松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授	WEB 出席
大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員	WEB 出席
竹島 恵子	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部企画調査課 調査役	WEB 出席 (代理出席)
関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学 領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報 デザイン研究グループ 上級主任研究員	WEB 出席
三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長	WEB 出席
加藤 俊和	特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会 サピエ事務局長	WEB 出席
大隅 蓉子	公益社団法人日本網膜色素変性症協会 理事	WEB 出席
白井 タ子	公益社団法人東京都盲人福祉協会 指導員 (日本弱視者ネットワーク 代表)	WEB 出席
高橋 玲子	武蔵野市視覚障害者福祉協会	WEB 出席
田中 雅之	社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団 リハビリテーションセンター 自立支援部長	WEB 出席
堀内 恭子	日本歩行訓練士会 事務局長	WEB 出席
吉川 明	社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会 理事 (公益財団法人日本盲導犬協会 顧問)	WEB 出席
八城 雅弘	東日本旅客鉄道株式会社 設備部 課長	WEB 出席
山口 剛	東日本旅客鉄道株式会社 投資計画部 主席	WEB 出席
村里 誠	東京地下鉄株式会社 鉄道本部 鉄道統括部 移動円 滑化設備整備促進担当	会場出席
山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長	WEB 出席
前田 英一郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 グループリーダー	WEB 出席 (代理出席)
安田 健一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部駅業務部 企画課 担当課長	WEB 出席 (代理出席)

令和2年10月8日

吉田 寿経	鉄道局 技術企画課 専門官	会場出席
猪木 勇至	鉄道局 技術企画課 係長	会場出席
平野 洋喜	総合政策局 安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長	会場出席

- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭
- ・安心生活政策課 係長 藤井 勇佑

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討 ワーキンググループの設置について

1. 開催趣旨

視覚障害者のエスカレーターへの誘導案内については、平成28年度及び29年度に「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」を設置し、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、事業者団体等の参画を得て、移動等円滑化基準の改正内容、ガイドラインの改訂について検討を行った。

この検討の中では、技術が開発途上であることや十分に普及していないこと、有効性が確実に証明されているわけではないこと等の理由により、視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法について検討課題とされたところである。

また、本年6月10日に開催された「令和2年度第1回公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」においても、エスカレーターへの誘導案内方法について、過去の議論の整理を行うべきとの議論となったことから、現行ガイドラインの内容を充実させることを目的としてワーキンググループ（WG）を開催する。

2. 検討内容

視覚障害者誘導用ブロックについては、平成28年度から29年度にかけて開催した「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」における検討を踏まえ、平成30年3月にバリアフリー整備ガイドラインを改訂し、視覚障害者を旅客施設のエスカレーターへ誘導する場合の視覚障害者誘導用ブロックの敷設条件を示したところである。

しかしながら、乗口における具体の敷設方法（エスカレーター中央に誘導するか、片側に寄せて誘導するか等）等については、上記検討委員会において今後の検討課題として整理され、また、実態として公共交通事業者等によるエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設が進んでいないことから、障害当事者団体は、敷設促進について早急な対応を求めているところ。

このため、エスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、敷設方法案や誘導案内を行うエスカレーターの対象範囲を検討し、視覚障害者による検証結果を踏まえた敷設の考え方・事例をガイドラインにおいて示す必要がある。

- ①エスカレーターの誘導案内に関する視覚障害者へのヒアリング調査
- ②誘導用ブロックによる誘導案内に対する事業者の問題意識等の調査
- ③対象とするエスカレーター及び誘導用ブロック敷設方法（案）等の整理

※WGは、2回程度開催

3. WGメンバー

資料 2

【有識者】

稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 企画調査課長（整備支援課長兼務）
関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 准教授

【障害者団体等】

庵 悟	社会福祉法人全国盲ろう者協会
加藤 俊和	特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会 サピエ事務局長
大隅 蓉子	公益社団法人日本網膜色素変性症協会 理事
白井 夕子	公益社団法人東京都盲人福祉協会 指導員 （日本弱視者ネットワーク 代表）
高橋 玲子	武蔵野市視覚障害者福祉協会
田中 雅之	社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団 リハビリテーションセンター 自立支援部長
堀内 恭子	日本歩行訓練士会 事務局長
三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部長
吉川 明	社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会 理事 （公益財団法人日本盲導犬協会 顧問）

【オブザーバー】

東海旅客鉄道株式会社
東京地下鉄株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
東日本旅客鉄道株式会社

（五十音順、敬称略）

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関する検討経緯について

【概要】

令和2年度において、交通バリアフリー基準及びバリアフリー整備ガイドラインの改正等を検討するため、「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」を設け、その下に「視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ」を設置したところ。

検討の前提として、視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について、過去の検討経緯等を整理する。

【エスカレーターへの誘導案内について】

（1）エスカレーターへの誘導案内について記載される以前（～平成14年（2002年））

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内については、平成14年「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン追補版」（以下「H14ガイドライン追補版」という。）から記載されており、それ以前においては、平成6年のガイドラインにおいて、エスカレーター位置表示として、点状ブロックを敷設する事例が図示されている。

（2）誘導案内に記載（平成14年（2002年））

H14ガイドライン追補版において、エスカレーターの音声案内を標準的な整備内容とし、具体的内容・配置等を示しているところであるが、視覚障害者誘導用ブロックの敷設については、音声案内の要望が強かったことを踏まえた上で、

- ①時間帯によって運転方向が変更されるエスカレーター
- ②進入可能なエスカレーターのみに敷設した場合における降り口での誘導方法
- ③運転方向と関係なく敷設した場合における、誤進入の可能性や分岐の増加による混乱の懸念

等の課題があることから、まずは音声案内の普及を促進することとし、視覚障害者誘導用ブロックの敷設は、その後の状況を見極めて検討することとされた。

（3）交通バリアフリー技術規格調査研究（平成20年度（2008年度））

平成18年のバリアフリー法制定時に策定したガイドラインの検討の際に、視覚障害者誘導用ブロックの敷設方法に関していくつかの検討課題が残されたことを踏まえ、平成20年度にエスカレーターへの敷設方法を含めた調査研究が実施された。当時の調査によって、以下のとおりまとめられている。

・視覚障害者のヒアリングで、エスカレーターは全員が利用しているが、ブロックの敷設による誘導自体は50%（30人中15人）が賛成するなど意見が分かれた。

また、反対の主な理由としては「階段への誘導と誤認する」及び「ブロックだらけになる」ことがあげられている。

- ・有識者からの意見において、音声案内の必要性を指摘する声もあったが、敷設に前向きな意見が多かった。
- ・事業者への調査において、敷設しない理由として、万が一、事故が起こった場合に責任がとれないとのことであった。

以上の内容を踏まえ、誘導用ブロックを整備する長所・短所がまとめられるとともに、今後の検討課題として、誤進入などの課題があることから、音声案内の有効性と併せて、安全な誘導の確保を検討する必要があるとしている。

	内容	備考
長所	エスカレーターの位置を明示することができる	適切な音声案内の設置により線状ブロックの必要度は低減する 階段に向かう線状ブロックと誤認されることは表裏の関係である
	高低差の大きい垂直移動箇所において、視覚障害者に階段以外の移動手段を提示することができる	エレベーターの設置により必要度は低減する
	階段とエスカレーターの距離が離れている場合、長距離にわたって移動する困難さを提言できる	
短所	エスカレーターを利用しない視覚障害者が誘導される可能性がある	適切な音声案内により回避可能である
	視覚障害者誘導用ブロックの敷設箇所を増やすと場所によっては床面が視覚障害者誘導用ブロックで覆われてしまい、結果的に利用しにくくする可能性が考えられる	視覚障害者誘導用ブロックが狭い箇所に多く敷設されていると検出した視覚障害者誘導用ブロックが何を示しているのかわかりにくくなる
	視覚障害者の利用が増えると事故が増える可能性がある	緊急時の対応（素早く足を踏ん張るなど）が視覚障害者では遅れる可能性があるなど、事故リスクが高まる可能性がある

表：視覚障害者誘導用ブロックによるエスカレーターへの案内による長所と短所

（４）基準等検討会（平成 28 年度～29 年度（2016 年度～2017 年度））

バリアフリー法の改正に合わせ、交通バリアフリー基準及びバリアフリー整備ガイドラインの見直しを目的として設置した基準等検討会及びガイドライン小委員会（エコモ財団にて設置）において、視覚障害者誘導用ブロックの敷設によってエスカレーターに誘導することについては、安全確保等に留意の上、ガイドライン改訂における

検討項目の一つとして議論された。

検討にあたっては、現状のニーズ等について、

- ・視覚障害者におけるエスカレーター利用のニーズが高く、晴眼者と同じようにエスカレーターを利用できる環境を整備する必要性は高いこと。
- ・一方で、安全性の配慮が必須であり、誘導用ブロックの敷設に加え、音声案内等でエスカレーターの位置をよりわかりやすくする等の工夫が求められること。

をガイドラインに明記するとともに、

- ・乗り口方向のみに敷設する。
 - ・時間帯により進行方向が変更しないエスカレーターのみに敷設する。
 - ・乗り口方向には進行方向を示す音声案内を設置する。
- をエスカレーターに誘導する視覚障害者誘導用ブロックを敷設する際の条件として定めた。

また、検討にあたっては、誤進入防止のため、降り口方向には視覚障害者誘導用ブロックによる誘導を行わないことも検討されている。

しかし、敷設対象となるエスカレーターの条件等、整備するにあたって他に検討すべき課題も残っていることから、今後も検討すべき課題とされた。

【令和 2 年度において検討・調査すべき内容（案）】

上記の経緯から、誘導案内を行うエスカレーターを増やすためには、エスカレーターの対象を絞ることも考慮した上で、事業者が、安全に誘導できる方法（少なくとも、誘導案内するリスクを許容できる範囲まで落とした方法）を提案する必要がある。

そのため、検討においては、安全性が確保された方法を提案し、ガイドラインに記載することを目的として、

- ・視覚障害者に対し、安全にエスカレーターを利用するための条件や設備等を実証試験の実施も考慮した上で調査
- ・事業者に対し、誘導案内を行うにあたり必要な安全性の敷居について調査し、エスカレーターに求めるべき安全性を確認した上で、当該条件を満たすエスカレーターについて検討する方向とする。

1. あなた自身について教えてください。

回答項目の数字の前に丸をつけてください。

問 1.1: 性別 (選択肢は2つです)

1. 男性
2. 女性

数字を記入ください。

問 1.2: 年齢を数字でご記入ください

() 歳

問 1.3: 住居・活動地域をご記入ください

- (1) 住んでいる市区町村 ⇒ ()
- (2) 職場や学校等の活動拠点がある市区町村 ⇒ ()

以下、回答項目の数字の前に丸をつけてください。

問 1.4: 日常的に使っている交通機関 (複数回答で選択肢は5つです)

1. 電車
2. バス
3. タクシー
4. 自動車 (家族、ヘルパー等の運転)
5. その他 ()

問 1.5: 職業 (選択肢は6つです)

1. 在宅以外の仕事 (通勤を伴う仕事)
2. 在宅の仕事 (自営業含む)
3. 主婦
4. 学生
5. 無職
6. その他 ()

問 1.6: 見え方等の障害の程度について次の (1) から (3) にお答えください。

- (1) 視覚の程度について (選択肢は8つです)
 1. 全く見えない (全盲)
 2. 電灯等の明るい光が見える程度 (光覚)
 3. 目の前で手を動かせばわかる程度 (手動弁)
 4. 目の前に出された指の本数が数えられる程度 (指数弁)
 5. 拡大補助具を使っても文字は読めないが、移動に不自由がない程度
 6. 移動には苦勞しているが、文字の読み書きは問題がない程度
 7. 若干の見えにくさはあるが、文字の読み書きも移動も問題ない程度
 8. 移動や施設の利用に際しては視力にほとんど問題がない

該当するものをご記入ください。

- (2) 視野狭窄や色覚障害などがある場合はご記入ください。
()

数字をご記入ください。

- (3) 視覚障害になって日常生活が困難になった年齢を数字でご記入ください
() 歳 頃

以下、回答項目の数字の前に丸をつけてください。

問 1.7: 歩行を困難に感じる場合のみお答えください (複数回答で選択肢は5つです)

1. 歩くこと自体に負担を感じている
2. 長く歩くと負担を感じている
3. 階段などを上る時に負担を感じている
4. 階段などを下る時に負担を感じている
5. その他 ()

問 1.8: 外出について次の (1) から (7) について教えてください。

- (1) 外出の際、ガイド (ガイドヘルパーや家族等による支援) を利用していますか? (選択肢は3つです)
 1. 常にガイド (ガイドヘルパーや家族等による支援) を利用している
 2. 知らない場所や慣れていない場所に行く時など時々ガイド (ガイドヘルパーや家族等による支援) を利用している
 3. ガイド (ガイドヘルパーや家族等による支援) を利用していない
- (2) 外出の際、盲導犬を利用していますか? (選択肢は2つです)
 1. 盲導犬を利用している
 2. 盲導犬を利用していない
- (3) 外出の際、白杖を使用していますか? (選択肢は2つです)
 1. 白杖を使用している
 2. 白杖を使用していない
- (4) 白杖を使用している人は、どのような方法で使っているか教えてください。
(選択肢は4つです)
 1. いつも使用している
 2. 携帯型を持ち歩いていて、暗い等、必要があるときのみ使用している
 3. シンボルケーン (目印) としてのみ使用している
 4. その他 ()

(5) あなたは外出先で移動をする際に誘導ブロック（点字ブロック）を頼りにしていますか。（選択肢は4つです）

1. 非常に頼りにしている
2. 少し頼りにしている
3. あまり頼りにしていない
4. 全く頼りにしていない

(6) 移動する際に誘導ブロックを利用する場合は、どのように利用しているか教えてください。（複数回答で選択肢は4つです）

1. 杖で感触を確かめながら利用している
2. 足の感触を頼りにして利用している
3. 視覚で誘導ブロックを確認することで利用している
4. その他（ ）

(7) 外出の頻度（選択肢は6つです）

1. ほとんど毎日（週4～7回）
2. 週に2～3回
3. 週に1回程度
4. 月に2～3回
5. 年に数回
6. その他（ ）

2. 駅およびエスカレーターの利用状況について教えてください。

問2.1：駅をよく利用する時間帯（複数回答で選択肢は5つです）

1. 6時から10時
2. 10時から16時
3. 16時から20時
4. 20時以降
5. 特に決まっていない

問2.2：駅の利用頻度（選択肢は6つです）

1. ほとんど毎日（週4～7回）
2. 週に2～3回
3. 週に1回程度
4. 月に2～3回
5. 年に数回
6. その他（ ）

問2.3：あなたがよく利用する駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。（選択肢は5つです）

注意）選択肢に出てくる単独とはガイドがいない状態のことであり、盲導犬は単独移動に含めます。

1. 単独で移動する際にもよく利用している
2. 単独で移動する際に時々利用している
3. 単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）
4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない
5. その他（ ）

問2.4：問2.3で「1. 単独で移動する際にもよく利用している」および「2. 単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握しているか教えてください。（複数回答で選択肢は10です）

1. 乗り口の位置を記憶している
2. 人の気配、人の流れを頼りにしている
3. 音声案内を頼りにしている
4. エスカレーターのモーター音を頼りにしている
5. エスカレーター付近にある階段などに続く誘導ブロックを頼りにしている
6. 白杖を利用して乗り口を探している
7. エスカレーターの手すり（ベルト）に触れることで乗り口を把握している
8. エスカレーターの手すり（ベルト）に貼付しているステッカーの流れで乗り口を把握している
9. サインなど視覚的な情報を頼りにしている
10. その他（ ）

問2.5：問2.3で「4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない」とお答えになった方のみご回答ください。なぜよく利用する駅でエスカレーターを利用しないか教えてください。（選択肢は4つです）

1. よく利用する駅にはエスカレーターがないため
2. 自分の通るルートではエスカレーターを利用するより階段やエレベーターを利用する方が便利のため
3. エスカレーターは転倒などの危険性があるため
4. その他（ ）

問 2.6：あなたがあまり利用しない駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。
(選択肢は5つです)

注意) 選択肢に出てくる単独とはガイドがいない状態のことであり、盲導犬は単独移動に含めます。

1. 単独で移動する際にもよく利用している
2. 単独で移動する際に時々利用している
3. 単独で移動する際には利用していない(介助者がいる場合のみ利用している)
4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない
5. その他()

問 2.7：問 2.6 で「1. 単独で移動する際にもよく利用している」および「2. 単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握しているか教えてください。

(複数回答で選択肢は9つです)

1. 周りの人や駅員に聞く。
2. 人の気配、人の流れを頼りにしている。
3. 音声案内を頼りにしている。
4. エスカレーターのモーター音を頼りにしている。
5. サインなど視覚的な情報を頼りにしている
6. 白杖を利用して乗り口を探している
7. エスカレーターの手すり(ベルト)に触れることで乗り口を把握している
8. エスカレーターの手すり(ベルト)に貼付しているステッカーの流れで乗り口を把握している
9. その他()

問 2.8：問 2.6 で「3. 単独で移動する際には利用していない(介助者がいる場合のみ利用している)」および「4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない」と回答された場合、なぜ単独で利用しないか理由を教えてください。

(複数回答で選択肢は7つです)

1. エスカレーターの位置が分からないため
2. エスカレーターの行き先が分からないため
3. エスカレーターの進行方向(上り・下り)が分からないため
4. エスカレーターを降りた後に移動する方向が分からないため
5. 状況が分からない駅ではエスカレーターに乗ること事態に不安を感じるため
6. 動いているものの乗り降りには転倒などの危険性を伴うため
7. その他()

問 2.9：エスカレーターに乗る際の手すり(ベルト)を利用しているか教えてください。
(選択肢は4つです)

1. 常に手すり(ベルト)につかまっている
2. 乗り降りする時のみ手すり(ベルト)につかまっている
3. 手すり(ベルト)につかまりたいが片側空けの習慣によりつかまれない場合がある
4. 手すり(ベルト)につかまっていない

問 2.10：あなたがエスカレーターを利用する場合の主な理由を教えてください。

(複数回答で選択肢は8つです)

1. 身体的な負担が軽減できるから
2. 早く移動することができるから
3. 自分の進むルートでエスカレーターが一番近くにあったから
4. エスカレーターは人の流れが把握しやすくホームや改札へ向かうための情報源になるから
5. エスカレーターを使い慣れているから
6. エスカレーターは逆方向に歩く人とぶつかることがないため安全だから
7. エスカレーターに乗るルートがその駅での主要なルートだから
8. その他()

3. 音声案内に関するお考えについて教えてください。

問 3.1：エスカレーターの音声案内の項目で聞いたことのあるものを教えてください。

(複数回答で選択肢は5つです)

1. エスカレーターの位置を知らせる案内
2. 改札階やホーム階などの行き先を知らせる案内
3. エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内
4. 手すり(ベルト)におつかまりくださいなどの注意喚起
5. その他()

問 3.2：エスカレーターを利用する際に特に頼りにしているものを教えてください。

(複数回答で選択肢は5つです)

1. 音声案内によりエスカレーターの位置を把握
2. 改札階やホーム階についての行き先を知らせる案内
3. エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内
4. エスカレーターの音声は頼りにしていない
5. その他()

問 3.3：あなたがこれまでに利用したことのあるエスカレーターで音声案内に関して次の（１）～（７）の音声案内の課題についてあなたが感じていることについて教えてください。

（１）ホーム上などからエスカレーターの位置を知らせる音声案内がない
（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（２）音が小さく聞こえにくい（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（３）エスカレーターが併設している場合は上り・下りの区別がつかない
（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（４）自分の必要な情報が流れるまでに時間がかかる（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（５）他の施設との音と混じり自分の必要な音声案内が聞き取りにくい
（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（６）提供している情報が注意喚起のみで行先等の情報が流れない（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

（７）音声案内が普及していない（選択肢は４つです）

- １．よく感じる
- ２．どちらかというと感じる
- ３．どちらかというと感じない
- ４．感じない

4. 危険な状況などについて教えてください。

問 4.1：エスカレーターを利用する際に次の（１）～（11）のような経験があるかについて教えてください。

（１）エスカレーターを探している際のホームでの転倒（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

（２）エスカレーターを探している際のホームからの転落（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

（３）反対方向のエスカレーターへの誤侵入（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

（４）時間により進行方向が変更されるエスカレーターに誤って乗ってしまうことがある
（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

（５）速度の速いエスカレーターがありますが、知らずに乗ってしまい驚いたことがある
（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

（６）エスカレーターに乗る際に躓いてしまう（選択肢は３つです）

- １．よくある
- ２．たまにある
- ３．そのような経験をしたことはない

(7) エスカレーターに乗っている時に歩いてくる人との接触 (選択肢は3つです)

1. よくある
2. たまにある
3. そのような経験をしたことはない

(8) エスカレーターに乗っている時に他の誰かが落したキャリーケースなどにぶつかる (選択肢は3つです)

1. よくある
2. たまにある
3. そのような経験をしたことはない

(9) エスカレーター利用の際に服や靴などが引き込まれる (選択肢は3つです)

1. よくある
2. たまにある
3. そのような経験をしたことはない

(10) エスカレーターを降りる際に躓いてしまう (選択肢は3つです)

1. よくある
2. たまにある
3. そのような経験をしたことはない

(11) エスカレーターを降りる際に降り口で人が滞留していることでの転倒 (選択肢は3つです)

1. よくある
2. たまにある
3. そのような経験をしたことはない

問 4.2 : 問 4.1 で転倒などをしてしまった場合、病院に行くような怪我につながったことがありますか。(選択肢は2つです)

1. 病院に行くような怪我をしたことがある
2. 病院に行くような怪我をしたことはない

問 4.3 : 問 4.2 で「1. 病院に行くような怪我をしたことがある」と回答された人は、具体的な状況を教えて下さい。

()

問 4.4 : あなたにとってエスカレーターの誤進入を防ぐために最も有効だと思うものを教えてください。(選択肢は9つです)

1. 誤進入をした際にブザー音が鳴るセンサー
2. 上り・下り、行き先を伝える音声案内
3. 乗り口部分のみの誘導ブロックの敷設
4. 乗り口へと降り口からの誘導ブロックの敷設
5. 床に貼付している矢印などの案内表示
6. ポールにある電光掲示板などによる進行方向の表示
7. 上部にある看板や電光掲示板などによる進行方向の表示
8. 手すり(ベルト)に貼付しているステッカー
9. その他()

以上でアンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

エスカレーター誘導案内に関する事業者ヒアリング項目（案）

1. 基本情報について

- （１）エスカレーターの設置台数
- （２）EV がなく ESC のある駅の有無
- （３）安全対策の取組・キャンペーンへの参加などについて

2. 視覚障害者の配慮について

- （１）全盲の方への配慮について（設備＋運用・ソフト面）

【エスカレーターの一連の動作の中での配慮】

- ①エスカレーターの位置を知らせる配慮の有無
- ②誤侵入を防ぐための配慮の有無
- ③エスカレーターに乗っている際の安全性を確保する配慮の有無
- ④安全にエスカレーターから降りるための配慮の有無（滞留時の配慮）
- ⑤降りた後の行き先を伝える配慮の有無

【その他特別な場合の配慮】

- ⑥途中でフラットになるエスカレーターなどがある場合の配慮の有無
- ⑦時間帯によって速度が変わるエスカレーターにおける配慮
- ⑧速度が異なるエスカレーターが併設している場合の配慮
- ⑨エスカレーター点検時に点検中であることを知らせる配慮の有無

- （２）弱視の方への配慮について

※全盲の方への配慮についてと同じ設問

3. 音声案内の設備状況について

※2. 視覚障害者の配慮についての全盲の方への配慮の部分と並行して確認

- （１）エスカレーターの位置を知らせる音声案内の有無
＋工夫している点（他の音声と混ざらないようにするなど）
- （２）誤侵入を防ぐための音声案内の有無
＋工夫している点（上り、下りで音声を変えているなど）
- （３）エスカレーターの端部を知らせる音声案内の有無
＋工夫している点（特に途中でフラットになるものがある場合）

- （４）エスカレーターを降りた後、行き先などを伝える音声案内の有無
＋工夫している点（短い案内で簡潔に伝えられているか）
- （５）視覚障害者に対する音声による誘導もしくは案内についての見解

4. 誘導ブロック敷設の考え方について

- （１）１．基本情報（２）でEVがなくESCがあると回答した場合
⇒エスカレーターへの誘導方法を確認
- （２）エスカレーターの単独利用が多いという調査結果を踏まえて
⇒エスカレーターへの誘導の必要性を確認
- （３）具体的にどのような場面で危険を感じるかについて確認
- （４）安全性とニーズを両立させることの可能性について確認

5 事故の状況について

- （１）開示できるデータがあれば全体的な事故状況の把握について
（原因（人・設備）の割合、事故の対象者、発生場所、時間帯などを確認）
- （２）事故の状況を記録する仕組みについて
⇒ある場合、以下を確認

- | | | |
|------------------------------------|--------------|------------|
| ・記録する事故のレベル | ・記録する項目 | ・事故状況の報告体制 |
| ・事故原因の分析 | ・統計としての整理の有無 | |
| ・ヒヤリハットレベルでも、目撃した駅員から安全改善提案する等の仕組み | | |

- （３）事故形態の分類について

（転落、転倒、誤進入、荷物落下、巻き添えなどの傾向を確認）

- ①全盲の視覚障害者に関する事故状況について（原因、発生場所、時間帯など）
- ②弱視の視覚障害者に関する事故状況について（原因、発生場所、時間帯など）
- ③高齢者に関する事故の状況について（同上）
- ④上記以外の移動制約者に関する事故の状況について（同上）
- （４）視覚障害者事故の対策について何らかの検討機会が設けられたことがあるか

■目的：エスカレーターへ視覚障害者誘導ブロックを敷設することにより、視覚障害者が安全にエスカレーターを利用できることを実証する

■検証内容：途中でフラットになることがない、時間帯によって運用が変わらない等シンプルな構造・運用のエスカレーターにおいて、次の事項を検証する

①乗口における安全な誘導ブロックの敷設方法（誤進入の防止、手すりへの円滑な誘導が可能か）

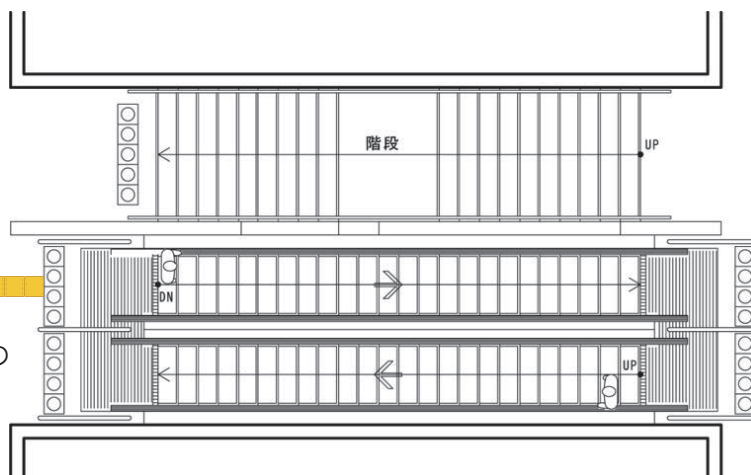
②視覚障害者が安全に乗り降りできること（乗降時の躓き、滞留による後続の利用者との衝突の危険性はないか）

■検証方法：歩行訓練士立会いの下、当事者参加により敷設方法ごとの安全性、有効性を確認するとともに、課題事項等をヒアリングする

■敷設方法（イメージ）

（警告（点状）ブロックへの誘導（線状）ブロックの接続位置のパターンを検証）

敷設方法A
エスカレーターの
中心に誘導



敷設方法B
エスカレーターの
片側に寄せて誘導

令和2年度 第2回視覚障害者のエスカレーター利用のための
誘導案内方法検討ワーキンググループ

令和3年3月8日（月）

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討
ワーキンググループ 構成員名簿

（五十音順、敬称略）

◎：座長

1. 開 会

2. 議 事

（1）視覚障害者、事業者等へのヒアリング結果について

（2）エスカレーター利用のための誘導案内方法に関する実証実験について

（3）その他

3. 閉 会

【有識者】

稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
澤田 大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 企画調査課長（整備支援課長兼務）
関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
◎中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 准教授

【障害者団体等】

庵 悟	社会福祉法人全国盲ろう者協会
加藤 俊和	特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会 サビエ事務局長
大隅 蓉子	公益社団法人日本網膜色素変性症協会 理事
白井 夕子	公益社団法人東京都盲人福祉協会 指導員 （日本弱視者ネットワーク 代表）
高橋 玲子	武蔵野市視覚障害者福祉協会
田中 雅之	社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団 リハビリテーションセンター 自立支援部長
堀内 恭子	日本歩行訓練士会 事務局長
三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部長
吉川 明	社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会 理事 （公益財団法人日本盲導犬協会 顧問）

【オブザーバー】

東海旅客鉄道株式会社
東京地下鉄株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
東日本旅客鉄道株式会社

資料1. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討WG構成員名簿

資料2. 「視覚障害者・公共交通事業者等に対するアンケート」集計結果（速報）

資料3. 実証試験方法の検討について（案）

参考資料1. 視覚障害者、事業者向けアンケート用紙

実証試験方法の検討について（案）

1. 実証試験の内容

公共交通事業者等が旅客施設において、視覚障害者誘導用ブロック（線状ブロック）を用いて視覚障害者をエスカレーターへ誘導案内することを検討できるよう、視覚障害者のエスカレーター利用時における安全性、利用の安定性について検証を行う。

また、誘導案内としてエスカレーター始端部のみ線状ブロックを敷設した場合における安全性、利用の安定性への影響に関する検証を行う。

2. 検証項目

- 1) 視覚障害者がエスカレーターを利用する際の安全性・利用の安定性の検証
 - ①一般的な構造のエスカレーターを利用するにあたり、視覚障害者の特性に基づく要因で転倒等が発生する可能性があるか（安全性）
 - ②①の可能性は視覚障害者自身による予防がどの程度可能か、また、どの程度発生する見込みがあるのか（利用の安定性）
- 2) エスカレーター始端部のみ線状ブロックを敷設した場合における安全性・利用の安定性の検証
 - ①敷設なしの場合とありの場合でエスカレーターの利用しやすさに違いが発生するか
 - ②1)と比較して安全性、利用の安定性に違いが発生するか

3. 実証試験案

1) 試験のパターン

上記の検証項目を達成するため、実証試験は旅客流動及びブロック設置の有無を考慮した4パターンを実施する。

また、全ての試験において乗降の撮影（第三者による安全性・安定性の確認）及び視覚障害者へのヒアリングを実施する。

		旅客の流動	
		有り	無し
線状ブロック	有り	試験④	試験③
	無し	試験②	試験①

（表. 実証試験の区分）

【試験①】（旅客の流動：なし 線状ブロック：なし）

- ・視覚障害者がエスカレーターを利用する際の安全性・利用の安定性について、周囲の影響を極力排除した状態で検証するために実施する。
- ・線状ブロックによる誘導が新たな方法であることを考慮し、試験①を始めに実施することが望ましい。
- ・また、行程上の余裕があれば昇降どちらも実施することが望ましい。

【試験②】（旅客の流動：あり 線状ブロック：なし）

- ・視覚障害者が周囲の影響を受けた場合において、特に利用の安定性への影響を検証するため、旅客の流動が発生している状態を仮設して実施する。
- ・線状ブロックの仮設に時間がかかることを考慮し、試験①のあとに実施することが望ましい。

【試験③】（旅客の流動：なし 線状ブロック：あり）

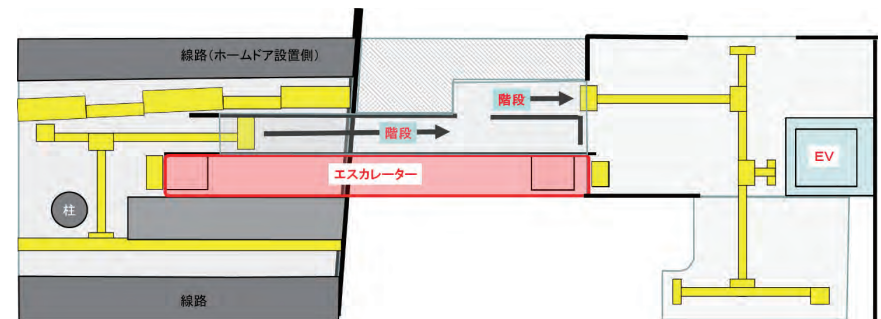
- ・エスカレーター始端部に線状ブロックが敷設された場合の利用しやすさ、安全性及び利用の安定性への影響を検証するために実施する。
- ・線状ブロック自体の効果を確認するため、旅客の流動はなしとする。

【試験④】（旅客の流動：あり 線状ブロック：あり）

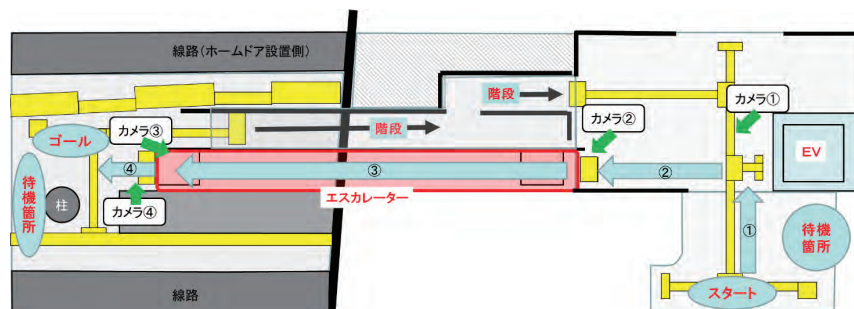
- ・線状ブロックの効果において、旅客の流動が影響する程度を確認するために実施する。

4. 試験

試験場所（エスカレーター：1人乗り）



試験の行程ルート案



5. 備考

1) エスカレーターの昇降方向について

今回実証試験で利用するエスカレーターは昇降方向を操作可能である。

昇降どちらも試験することが望ましいが、時間的制約から片側方向の試験を実施する場合、駅においては、ホーム階から改札階へ向かうエスカレーターを利用する場合、同じ列車、又は前の列車から下車した旅客によって、エスカレーターの利用待ちの列が形成されるため、待機列に並ぶという行為が発生する可能性があるが、本実証試験において待機列に並ぶ条件を想定して実施する必要性は現在考えていないことから、改札階→ホーム階（下り方向）による試験を行うことが望ましいと考える。

「視覚障害者の駅のエスカレーター利用状況調査」

視覚障害者の駅のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題を検討するためにあなた自身のこと、外出や通勤時での駅のエスカレーターの利用についてお伺いします。

お答えは、新型コロナの影響の前の状況についてお書きください。また、文中に出てくる「単独」とは、他の方の手引き等に頼らずに歩かれる場合であり、ここでは盲導犬使用も含めます。

1. あなた自身について教えてください。

回答項目の数字の前に丸をつけてください。

問1-1：年齢（一つを選択。選択肢は7つです）

1. 10代
2. 20代
3. 30代
4. 40代
5. 50代
6. 60代
7. 70代以上

該当するものをご記入ください。

問1-2：住居・活動地域をご記入ください

- (1) 住んでいる市区町村 ⇒ (都道府県名、市区町村名)
- (2) 職場や学校等の活動拠点がある主な市区町村 ⇒ (都道府県名、市区町村名)

以下、回答項目の数字の前に丸をつけてください。

問1-3：あなたが単独で日常的に使っている交通機関（複数回答で選択肢は6つです）

1. 電車
2. バス
3. タクシー
4. 自動車（家族、ヘルパー等の運転）
5. ほとんど外出は歩いて行く範囲
6. その他（）

問1-4：職業や活動（一つを選択。選択肢は5つです）

1. 自宅以外での仕事や活動（通勤を伴う仕事）
2. 自宅などでの仕事や活動（通勤を伴わない場合）
3. 主婦（夫）
4. 学生
5. その他（）

問1-5：見え方（視力の程度）について（一つを選択。選択肢は8つです）

1. 全く見えない（全盲）
2. 電灯等の明るい光が見える程度（光覚）

3. 目の前で手を動かせばわかる程度（手動弁）
4. 目の前に出された指の本数が数えられる程度（指数弁）
5. 中央部は見えるが、周辺は見えにくい
6. 周辺は見えるが、中央部は見えにくい
7. 暗いと見えにくい
8. 移動にはほとんど問題がない

問 1－6：聞こえ方（聴力の程度）について（選択肢は 3 つです。）

1. よく聞こえている
2. 少し聞こえにくい
3. ほとんど聞こえない

2. 外出について教えてください。

問 2－1：外出の際、ガイド（ガイドヘルパー・盲ろう者向け通訳・介助員、家族等による支援）を利用していますか？（一つを選択。選択肢は 3 つです）

1. 常にガイドを利用している
2. 知らない場所や慣れていない場所に行く時など時々ガイドを利用している
3. ガイドを利用していない

問 2－2：外出の際、盲導犬を利用していますか？（一つを選択。選択肢は 2 つです）

1. 盲導犬を利用している
2. 盲導犬を利用していない

問 2－3：外出の際、白杖を使用していますか？（一つを選択。選択肢は 2 つです）

1. 白杖を使用している
2. 白杖を使用していない

問 2－4：白杖を使用している人は、どのような場面で使っているか教えてください。（一つを選択。選択肢は 4 つです）

1. いつも手に持ち使用している
2. 携帯型を持ち歩いて、必要があるときのみ使用している
3. シンボルケーン（目印）としてのみ使用している
4. その他（ ）

問 2－5：あなたは単独で外出先を移動する際に誘導用ブロックを頼りにしていますか。（一つを選択。選択肢は 4 つです）

1. 非常に頼りにしている
2. 少し頼りにしている
3. あまり頼りにしていない
4. 全く頼りにしていない

問 2－6：あなたは単独で移動する際に誘導用ブロックを利用する場合は、どのように利用しているか教えてください。（複数回答で選択肢は 5 つです）

1. 白杖で誘導用ブロックを確かめながら歩いている

2. 足で誘導用ブロックを確かめながら歩いている
3. 目で誘導用ブロックを見て歩いている
4. その他（ ）
5. 誘導用ブロックは利用していない

問 2－7：あなたの単独での外出の頻度を教えてください。（一つを選択。選択肢は 6 つです）

1. ほとんど毎日（週 4～7 回）
2. 週に 2～3 回
3. 週に 1 回程度
4. 月に 2～3 回
5. 年に数回
6. ほとんど外出しない

問 2－8：あなたは電車乗降やエスカレーターの利用に関する歩行訓練を受けたことがありますか？（一つを選択。選択肢は 3 つです）

1. 受けたことがある（1 日以上歩行訓練）
2. 受けたことがある（数時間の歩行訓練や講習会）
3. 受けたことがない

電車で駅を利用されていない方への質問はここまでです。アンケートにご協力頂きましてありがとうございます。

3. 駅および駅のエスカレーターの利用状況について教えてください。

問 3－1：あなたが単独で駅をよく利用する時間帯を教えてください。（複数回答で選択肢は 6 つです）

1. 6 時から 10 時
2. 10 時から 16 時
3. 16 時から 20 時
4. 20 時以降
5. 特に決まっていない
6. 利用しない

問 3－2：あなたが単独での駅の利用頻度を教えてください。（一つを選択。選択肢は 6 つです）

1. ほとんど毎日（週 4～7 回）
2. 週に 2～3 回
3. 週に 1 回程度
4. 月に 2～3 回
5. 年に数回
6. 利用しない

問 3－3：あなたがよく利用する（位置関係や構造がよくわかる）駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。（一つを選択。選択肢は 5 つです）

1. 単独で移動する際にもよく利用している

2. 単独で移動する際に時々利用している
3. 単独で移動する際には利用していない（ガイドがいる場合のみ利用している）
4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない
5. その他（ ）

問3－4：問3－3で「1. 単独で移動する際にもよく利用している」および「2. 単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握（コロナの問題が生じる以前）しているか教えてください。（複数回答で選択肢は10です）

1. 乗り口の位置を記憶している
2. 人の気配や流れで乗り口を判断している
3. 音声案内を頼りに乗り口を見つけている
4. エスカレーターのモーター音を頼りに乗り口を見つけている
5. エスカレーター付近の階段などに続く誘導ブロックを頼りに乗り口を見つけている
6. 白杖を利用して乗り口を探している
7. エスカレーターの手すり（ベルト）に触れることで乗り口を把握している
8. エスカレーターの手すり（ベルト）に貼付しているステッカーの動きを見て乗り口を把握している
9. 表示（サイン）など目で見える情報を頼りにしている
10. その他（ ）

問3－5：問3－3で「4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない」とお答えになった方のみご回答ください。なぜよく利用する駅でエスカレーターを利用しないか教えてください。（一つを選択。選択肢は5つです）

1. よく利用する駅にはエスカレーターがないため
2. 自分の通るルートではエスカレーターを利用するより階段やエレベーターを利用の方が便利のため
3. エスカレーターは転倒などの危険性があるため
4. エスカレーターが見つげにくい
5. その他（ ）

問3－6：あなたが普段利用しない（位置関係や構造がよくわかっていない）駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。（一つを選択。選択肢は5つです）

1. 単独で移動する際にもよく利用している
2. 単独で移動する際に時々利用している
3. 単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）
4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない
5. その他（ ）

問3－7：問3－6で「1. 単独で移動する際にもよく利用している」および「2. 単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握しているか教えてください。（複数回答で選択肢は10です）

1. 周りの人や駅員に聞いている
2. 人の気配や流れで乗り口を判断している
3. 音声案内を頼りに乗り口を見つけている。
4. エスカレーターのモーター音を頼りに乗り口を見つけている。
5. エスカレーター付近の階段などに続く誘導ブロックを頼りに乗り口を見つけている
6. 白杖を利用して乗り口を探している
7. エスカレーターの手すり（ベルト）に触れることで乗り口を把握している
8. エスカレーターの手すり（ベルト）に貼付しているステッカーの流れで乗り口を把握している
9. 表示（サイン）など目で見える情報を頼りにしている
10. その他（ ）

問3－8：問3－6で「3. 単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）」および「4. どのような場合でもエスカレーターを利用していない」と回答された場合、なぜ単独で利用しないか理由を教えてください。（複数回答で選択肢は7つです）

1. エスカレーターの位置が分からないため
2. エスカレーターの行き先が分からないため
3. エスカレーターの進行方向（上り・下り）が分からないため
4. エスカレーターを降りた後に移動する方向が分からないため
5. 状況が分からない駅ではエスカレーターに乗ること事態に不安を感じるため
6. エスカレーターは転倒などの危険性があるため
7. その他（ ）

問3－9：あなたが単独でエスカレーターに乗る際の手すり（ベルト）を利用しているか教えてください。（一つを選択。選択肢は4つです）

1. 常に手すり（ベルト）につかまっている
2. 乗り降りする時のみ手すり（ベルト）につかまっている
3. 手すり（ベルト）につかまりたいが片側空けの習慣によりつかまれない場合がある
4. 手すり（ベルト）につかまっていない

問3－10：あなたが単独でエスカレーターを利用する場合の主な理由を教えてください。（複数回答で選択肢は8つです）

1. 身体的な負担が軽減できるから
2. 早く移動することができるから
3. 自分の進むルートでエスカレーターが一番近くにあったから
4. エスカレーターは人の流れが把握しやすくホームや改札へ向かうための情報源になるから
5. エスカレーターを使い慣れているから
6. エスカレーターは逆方向に歩く人とぶつかることがないため安全だから
7. エスカレーターに乗るルートがその駅での主要なルートだから
8. その他（ ）

4. 駅のエスカレーターの音声案内に関するお考えについて教えてください。

音声案内を利用されていない方は、問4への回答は不要です。問5にお進みください。

問4-1：エスカレーターの音声案内の項目で聞いたことのあるものを教えてください。

(複数回答で選択肢は5つです)

1. エスカレーターの位置を知らせる案内
2. 改札階やホーム階などの行き先を知らせる案内
3. エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内
4. 手すり(ベルト)におつかまりくださいなどの注意喚起
5. その他()

問4-2：あなたが単独でエスカレーターを利用する際に特に頼りにしているものを教えてください。(複数回答で選択肢は5つです)

1. エスカレーターの位置を知らせる案内
2. 改札階やホーム階についての行き先を知らせる案内
3. エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内
4. エスカレーターの音声は頼りにしていない
5. その他()

問4-3：あなたが単独でこれまでに利用したことのあるエスカレーターで音声案内に関して次の(1)～(7)の音声案内の課題についてあなたが感じていることについて教えてください。

(1) ホーム上などからエスカレーターの位置を知らせる音声案内がない
(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(2) 音が小さく聞こえにくい(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(3) 構内放送や電車の音など他の施設から出る音と混じり自分の必要な音声案内が聞き取りにくい(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(4) エスカレーターが併設している場合は上り・下りの区別がつかない
(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(5) 自分の必要な情報(音声案内)が流れるまでに時間がかかる
(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(6) 提供している情報(音声案内)が注意喚起のみで行先等の情報が流れない
(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

(7) 音声案内が普及していない(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よく感じる
2. どちらかというと感じる
3. どちらかというと感じない
4. 感じない

5. 駅のエスカレーターの利用時の不安などについて教えてください。

問5-1：あなたは単独でエスカレーターを利用する際に次の(1)から(9)のような経験があるかについて教えてください。

(1) エスカレーターを探している際のホームでの転倒(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よくある
2. たまにある
3. 転倒の危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(2) エスカレーターを探している際のホームからの転落
(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よくある
2. たまにある
3. 転落の危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(3) 反対方向のエスカレーターへの誤侵入(一つを選択。選択肢は4つです)

1. よくある
2. たまにある

3. 誤進入する危険を感じたことがある。
4. そのような経験をしたことはない

(4) 時間により進行方向が変更されるエスカレーターへの誤進入（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. 誤進入する危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(5) エスカレーターに乗る際につまずいてしまう（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. つまずく危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(6) エスカレーター利用の際に服や靴ひもなどが引き込まれる（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. 引き込まれる危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(7) エスカレーターを降りる際につまずいてしまう（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. つまずく危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(8) エスカレーターの降り口に滞留している人に接触してしまう（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. 滞留している人に接触する危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

(9) エスカレーターの降り口で後からくる人と接触があった（一つを選択。選択肢は4つです）

1. よくある
2. たまにある
3. 後からくる人と接触する危険を感じたことがある
4. そのような経験をしたことはない

問5-2：問5-1で転倒などをしてしまった場合、病院に行くような怪我につながったことがありますか。（一つを選択。選択肢は2つです）

1. 病院に行くような怪我をしたことがある
2. 病院に行くような怪我をしたことはない

問5-3：問5-2で「1. 病院に行くような怪我をしたことがある」と回答された人は、具体的な状況を教えて下さい。

()

問5-4：あなたが単独でエスカレーターを利用する際に次の（1）から（4）について不安があるかについて教えてください。

(1) エスカレーターを探すことについて（一つを選択。選択肢は2つです）

1. 不安がある
2. 特に、不安はない

(2) エスカレーターに並ぶことについて（一つを選択。選択肢は2つです）

1. 不安がある
2. 特に、不安はない

(3) エスカレーターを駆け上がる等歩いている人について（一つを選択。選択肢は2つです）

1. 不安がある
2. 特に、不安はない

(4) エスカレーターを降りた後の行き先について（一つを選択。選択肢は2つです）

1. 不安がある
2. 特に、不安はない

6. 駅のエスカレーターを利用しやすくするために教えてください。

問6-1：あなたが単独での利用でエスカレーターに誤まって進入しないようにするのに、最も有効だと思うものを教えてください。（一つを選択。選択肢は10です）

1. エスカレーターに誤まって進入したときにブザー音が鳴るセンサーの設置。
2. エスカレーターの上りと下り及び行き先を伝える音声案内の設置。
3. 乗り口にだけ誘導するための誘導用ブロックの敷設。
4. 乗り口までと降り口からの誘導するための誘導用ブロックの敷設。
5. 床に貼り付ける大きい矢印などの案内表示。
6. 床から立ち上がったポールに取り付けられた電光掲示などによる進行方向の表示。
7. 頭の上部にある看板や電光掲示板などによる進行方向の表示。
8. 両側の動く手すり（ベルト）に貼り付けてある矢印のステッカー。
9. 有効なものはない
10. その他()

問6-2：あなたは単独でのエスカレーターの利用をするために、乗り口へ誘導する誘導用ブロックや降り口から誘導する誘導用ブロックの敷設について、最も有効だと思うものを教えてください。（一つを選択。選択肢は5つです）

注意）誘導用ブロックは、エレベーター、階段、エスカレーターに分岐する可能性があります。

1. 乗り口への誘導用ブロックを敷設し、乗り口と間違わないように、降り口からの誘導用ブロックは敷設しない。
2. 乗り口への誘導用ブロックは敷設せず、降り口からの誘導用ブロックのみ敷設する。
3. 乗り口への誘導用ブロックも、降り口からの誘導用ブロックも、両方敷設する。
4. 乗り口への誘導用ブロックも、降り口からの誘導用ブロックも、どちらも敷設しない。
5. どちらとも言えない。
その理由（ ）

7. その他

問7：その他、駅のエスカレーターについて何かありましたら教えてください。

（ ）

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

エスカレーター誘導案内に関する事業者アンケート

視覚障害者の駅のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題を検討するため、「視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ」にご協力頂いているオブザーバーの皆様にご社のエスカレーターに関してお伺いします。
お答えは、新型コロナの影響の前の状況についてお書きください。

1. 基本情報について

- (1) エスカレーターの設置台数 台
- (2) EVがなくESCのある駅の有無 有・無
- (3) 安全対策の取組・キャンペーンへの参加などについて 有・無

2. 視覚障害者の配慮について（設備＋運用・ソフト面）

【エスカレーターの一連の動作の中での配慮】

- ① エスカレーターの位置を知らせる配慮の有無 有・無
- ② 誤侵入を防ぐための配慮の有無 有・無
- ③ エスカレーターに乗っている際の安全性を確保する配慮の有無 有・無
- ④ 安全にエスカレーターから降りるための配慮の有無（滞留時の配慮） 有・無
- ⑤ 降りた後の行き先を伝える配慮の有無 有・無

【その他特別な場合の配慮】

- ⑥ 途中でフラットになるエスカレーターなどがある場合の配慮の有無 有・無
- ⑦ 時間帯によって速度が変わるエスカレーターにおける配慮 有・無
- ⑧ 速度が異なるエスカレーターが併設している場合の配慮 有・無
- ⑨ エスカレーター点検時に点検中であることを知らせる配慮の有無 有・無

3. 音声案内の設備状況について

- (1) エスカレーターの位置を知らせる音声案内の有無 有・無
- ある場合の工夫している点

例：他の音声と混ざらないようにするなど

(2) 誤侵入を防ぐための音声案内の有無 有・無
→ある場合の工夫している点

例：上り、下りで音声を変えているなど

(3) エスカレーターの端部を知らせる音声案内の有無 有・無
→ある場合の工夫している点

注：特に途中でフラットになるものがある場合

(4) エスカレーターを降りた後、行き先などを伝える音声案内の有無 有・無
→ある場合の工夫している点

注：短い案内で簡潔に伝えられているか

(5) 視覚障害者に対する音声による誘導もしくは案内についての見解

4. 誘導ブロック敷設の考え方について

(1) 1. 基本情報(2)でEVがなくESCがあると回答した場合、エスカレーターへの誘導方法を教えてください。

(2) エスカレーターの単独利用が多いという調査結果を踏まえて、エスカレーターへの誘導の必要性をどう思われていますか。

(3) エスカレーターへの誘導について、具体的にどのような場面で危険を感じるか教えてください。

(4) 安全性とニーズを両立させるために、どのようにすべきと考えているか教えてください。

5. その他

駅のエスカレーターについて何かありましたら教えてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

3 移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに役務の提供に関する基準等の検討会 配布資料

第 1 回検討会資料

第 2 回検討会資料

第 3 回検討会資料

第 4 回検討会資料

※資料 2 バリアフリー整備ガイドライン（役務編）（案）は省略

令和 2 年度 第 1 回
公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

令和 2 年 6 月 1 0 日（水）

「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の設置について（案）

令和 2 年 6 月 1 0 日

1. 趣旨

公共交通機関においては、公共交通事業者等が、旅客施設又は車両等を新設・導入等する場合の適合義務を定めた「公共交通移動等円滑化基準」（以下「交通バリアフリー基準」という。）及び、バリアフリー整備のあり方を示した「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」（以下「ガイドライン」という。）等に基づき、整備することによって、全体のバリアフリー化が進捗してきたところである。

交通バリアフリー基準及びガイドラインは、社会情勢の変化や技術向上等に合わせ、内容を見直し、必要に応じて改正を行ってきたところであるが、令和 2 年度においては、以下の事項に対応した検討を行う必要がある。

① 役務の提供の方法に関する基準（ソフト基準）等

本年 5 月に成立した「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」において、公共交通機関において整備された旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関する基準（ソフト基準）への遵守義務が創設された。

また、移動等円滑化に係る「心のバリアフリー」を推進する観点から、鉄道車両等における優先席等の高齢者障害者等用施設等における適正利用について広報活動及び啓発活動を行う努力義務が課されることを踏まえ、その前提として、優先席のハード基準について検討が必要となっている。

② 新幹線の新たなバリアフリー対策

「新幹線のバリアフリー対策検討会」の下に設けるWGにおいて、「障害のある方が一般の方と同様にグループで快適に乗車できるよう「車椅子用フリースペース」（仮称）を一般客室の窓際に設ける」との方針（R2.3 中間とりまとめ）を踏まえ、基準等の改正に向けて具体的な検討が行われている。

③ 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法

平成 28 年度及び 29 年度に「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」を設置し、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、事業者団体等の参画を得て、移動等円滑化基準の改正内容、ガイドラインの改訂について検討を行った。

この検討の中では、技術が開発途上であることや十分に普及していないこと、有効性が確実に証明されているわけではないこと等の理由により、視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法について検討課題とされた。

1. 開会
2. 議事
 - （１）「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の設置について
 - （２）公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設等について
 - （３）新幹線の新たなバリアフリー対策について
 - （４）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について
 - （５）その他
3. 閉会

資料 1. 「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」の設置について（案）

資料 2. 構成員名簿（案）

資料 3－1. 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律

資料 3－2. 公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設等について

資料 3－3. 優先席等の適正な利用の推進について

資料 3－4. 参照条文

資料 4. 新幹線の新たなバリアフリー対策について

資料 5. 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について

2. 検討会の設置

公共交通機関等の移動等円滑化に向けて、基準、ガイドラインへの反映に必要な事項を検討するため、「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」を設置する。検討事項等は次のとおり。

(1) 検討事項

- ①役務の提供の方法に関する基準（ソフト基準）等
- ②新幹線の新たなバリアフリー対策
- ③視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法

(2) 検討方法、スケジュール

- ①検討会を下記のとおり開催し、基準及びガイドラインの改正案等について検討する。
 - ・第1回検討会 令和2年6月10日（水）
 - ・第2回検討会 令和2年9月頃（予定）
 - ・第3回検討会 令和2年12月頃（予定）
 - ・第4回検討会 令和3年2月頃（予定）

3. 構成員等

検討会は、学識経験者、障害者団体、交通事業者団体等、行政機関等の実務者により構成する。検討会構成員は、資料2のとおり。

事務局は、国土交通省総合政策局安心生活政策課、（株）サンビーム

資料2

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿（案）

（敬称略・順不同）

【有識者】

秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
高橋 良至	東洋大学 ライフデザイン学部 教授
渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
石塚 裕子	大阪大学大学院 人間科学研究科 特任講師
大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 精神医療政策研究部 保健福祉連携研究室 室長
吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長

【障害者団体等】

大竹 浩司	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
平野 祐子	主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
長井 浩康	全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
松田 妙子	特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

【公共交通事業者】

阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
菊地 隆寛	東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長
伊藤 勝明	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長

●高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律

資料3-1

背景・必要性

2018年12月のユニバーサル社会実現推進法の公布・施行やオリパラ東京大会を契機とした共生社会実現に向けた機運醸成等を受け、「心のバリアフリー」に係る施策などソフト対策等を強化する必要

○ハード面のバリアフリーを進める※一方で、使用方法等ソフト面の対応が十分ではないため、**高齢者・障害者等の移動等が円滑になされない事例が顕在化**

※利用者数3千人以上/日の旅客施設の90%で段差解消、87%で障害者用トイレ設置
(2018年度末)

①公共交通事業者等における課題

例1)車椅子の乗車方法に関し、公共交通事業者の習熟が必要との指摘。

例2)交通結節点における接遇を含めた関係者の連携が必要であるとの指摘。
(平成30年改正時の附帯決議)

○公共交通事業者など施設設置管理者について、ハード整備とともに、**ソフト面の対策の強化が必要**

②国民における課題

例)車両の優先席について、高齢者等に対し、声かけが恥ずかしい等の理由で譲らないケースも存在。

○オリパラ東京大会を契機とした**共生社会実現に向けた機運醸成※1**を受け、**市町村、学校教育※2等と連携して「心のバリアフリー」を推進することが必要**

※1「ユニバーサルデザインの街づくり」と「心のバリアフリー」に取り組む「共生社会ホストタウン」の拡大

※2 新学習指導要領※に基づき「心のバリアフリー」教育を実施 (※小学校で2020年度から、中学校で2021年度から全面实施)

佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社	鉄道本部	駅業務部	部長
滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会	運輸調整部	部長	
石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会	業務部	部長	
青木 古	一般社団法人日本公共交通事業協会	業務部	部長	
田中 宏	公益社団法人日本バス協会	技術安全部	部長	
稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会	業務部	部長	
熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会	ケア輸送等	統括	
川村 泰利	一般社団法人全国福祉輸送サービス協会	副会長		
須田 弘次	一般財団法人日本旅客船協会	常務理事		
小谷野 喜二	公益社団法人日本港湾協会	審議役		
奥山 哲也	定期航空協会	部長		
高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会	常務理事		
上手 研治	鉄道局	鉄道サービス政策室長		
岸谷 克己	鉄道局	技術企画課長		
星 明彦	自動車局	企画室長		
三林 直慶	自動車局	旅客課	バス事業活性化調整官	
秋田 未樹	海事局	内航課長		
植村 忠之	海事局	安全政策課	船舶安全基準室長	
奥田 健	港湾局	技術企画課	技術監理室長	
武田 一寧	航空局	航空ネットワーク企画課長		
岡野 まさ子	航空局	航空事業課長		
奈良 裕信	総合政策局	安心生活政策課長		

【国土交通省】

- 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等を適切に使用することが必要不可欠。
- このため、公共交通事業者等に対し、旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加え、役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)の遵守義務を課すこととされた。(令和2年5月の法改正)

ソフト基準の対象

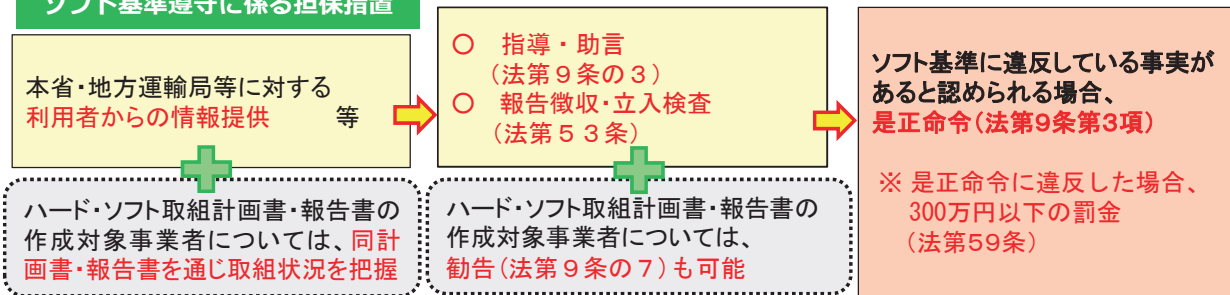
義務	ハード基準適合義務(法第8条第1項)が課されている、 新設等された(※)旅客施設・車両等 ※平成14年5月15日の交通バリアフリー法施行以降に新設・大規模改良又は新規供用されたものが対象。
努力義務	ハード基準適合の努力義務(法第8条第2項)が課されている、 既存の旅客施設・車両等

ソフト基準案検討の基本的な考え方

- ①バリアフリー化された旅客施設・車両等の機能が十分に発揮されるよう、ハード基準と対応するかたちで**バリアフリー設備の操作方法や維持管理に関する基準**を設ける
- ②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は、**当該人的対応を適切に実施すべき旨の基準**を設ける

等

ソフト基準遵守に係る担保措置



7

●高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律

法律の概要

1. 公共交通事業者など施設設置管理者におけるソフト対策の取組強化

- 公共交通事業者等に対する**ソフト基準※適合義務**の創設(※スロープ板の適切な操作、明るさの確保等)
- 公共交通機関の乗継円滑化のため、他の公共交通事業者等からのハード・ソフト(旅客支援、情報提供等)の**移動等円滑化に関する協議への応諾義務**を創設
- 障害者等へのサービス提供について国が認定する観光施設(宿泊施設・飲食店等)の情報提供を促進

2. 国民に向けた広報啓発の取組推進

(1) 優先席、車椅子使用者用駐車施設等の適正な利用の推進

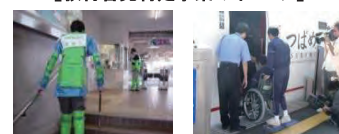
- 国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務等として、「**車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用の推進**」を追加

- 公共交通事業者等に作成が義務付けられたハード・ソフト取組計画の記載項目に「**上記施設の適正な利用の推進**」等を追加

(2) 市町村等による「心のバリアフリー」の推進(学校教育との連携等)(主務大臣に文科大臣を追加)

- 目的規定、国が定める基本方針、市町村が定める移動等円滑化促進方針(マスタープラン)の記載事項や、基本構想に記載する事業メニューの一つとして、「**心のバリアフリー**」に関する事項を追加
- 心のバリアフリーに関する「**教育啓発特定事業**」を含むハード・ソフト一体の基本構想について、**作成経費を補助**(※予算関連)
- バリアフリーの促進に関する地方公共団体への国の助言・指導等

【教育啓発特定事業のイメージ】



高齢者疑似体験 車椅子サポート体験

3. バリアフリー基準適合義務の対象拡大

- 公立小中学校及びバス等の旅客の乗降のための道路施設(旅客特定車両停留施設)**を追加

6

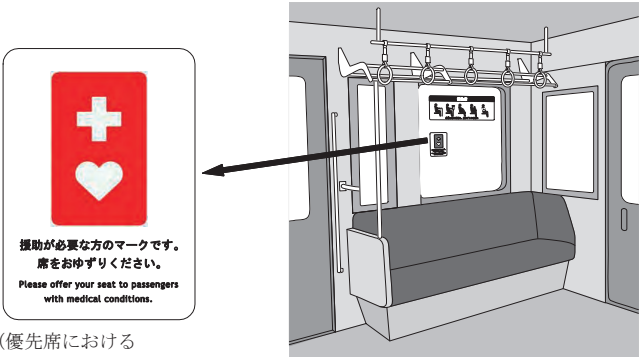
優先席に関する現行のバリアフリー整備ガイドライン（抜粋）

（鉄道車両）

③優先席等	
○：標準的な整備内容	
優先席の設置位置	・優先席は、乗降の際の移動距離が短くて済むよう、乗降口の近くに設置する。
優先席の表示	・優先席は、①座席シートを他のシートと異なった配色、柄とする、②優先席付近の吊り手又は通路、壁面等の配色を周囲と異なるものにする等により車内から容易に識別できるものとする、③優先席の背後の窓や見やすい位置に優先席であることを示すステッカーを貼る等により、優先席であることが車内及び車外から容易に識別できるものとし、一般の乗客の協力が得られやすいようにする。
優先席数	・優先席数（全座席に占める割合）については、優先席の利用の状況を勘案しつつ、人口の高齢化などに対応した増加について検討する必要がある。
弱冷房車の設置及び表示	・高齢者、内部障害者等体温調節が困難な人のために、弱冷房車の設定温度を高めに設定した車両を1編成に1両以上設置し、車外に弱冷房車であることをステッカー等で表示する。ただし、車両編成が一定しない等の理由によりやむを得ない場合はこの限りでない。
◇：望ましい整備内容	
優先席の設置位置	・相互直通運転を実施する場合には、事業者間で優先席の位置を統一することが望ましい。

姿図・寸法

参考 4-1-13：優先席の設置例



（優先席におけるヘルプマークの表示例）

出典：JIS Z8210「案内用図記号」付属書 JB（参考）
日本規格協会

優先席等の適正な利用の推進について



- 国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務等として、「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用の推進」を追加
- 公共交通事業者等に作成が義務付けられたハード・ソフト取組計画の記載事項に「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用」等を追加

対象施設の例



（車両等の優先席）



（車椅子使用者用駐車施設）



（障害者用トイレ）

等

施設設置管理者が講ずべき具体的措置

真に必要な方が円滑に利用できるよう、一般利用者に対して、ポスターの掲示、車内放送等での呼びかけ等

参考例

参考 4-1-14：JIS 化された優先席のピクトグラム

- ・ピクトグラムは、高齢者、障害のある人・怪我をした人、妊産婦、乳幼児連れ、内部障害者の5つ。



参考 4-1-15：ヘルプマーク

- ・援助や配慮を必要としている方が、身につけることで、周囲の方に配慮を必要としているを知らせることができる表示。



参考 4-1-16：優先席の表示例

- ・京都市交通局



- ・東京都交通局

車両内部



車両外部からでも視認できる



参考例

参考 4-1-17：優先席エリアを明確にし、かつ網棚の高さを低くしている事例（東日本旅客鉄道株式会社 E235 系（左写真）、E233 系（右写真））

- ・荷物棚（一般席 1,730mm）及び吊り手（一般席 1,630mm）高さを一般席と比較して、それぞれ 50mm 低くしている。
- ・車内から容易に識別できるよう優先席付近の吊り手、通路、壁面の配色を周囲と異なるものとしている。



参考例

参考 4-1-18：優先席ではないが、乗降口近くの座席に両肘掛けを設け、高齢者、障害者等の車内の移動距離が少なく乗降・利用しやすいものとしている事例

- ・近畿日本鉄道株式会社 9020 系ロングシート・らくらくシート



(バス車両)

座面の奥行き	・ 410mm 程度±10mm
手すり	・ 手すりは、握りやすく、立ち座りしやすいものとする。 【「手すり」の項目に掲載】
◇：望ましい整備内容	
シートの横幅	・ 2 人掛けのシートの横幅は 900mm が望ましい。

資料 3－4

参照条文

○高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（令和二年法律第二十八号）（抄）

（公共交通事業者等の基準適合義務等）

第八条 公共交通事業者等は、旅客施設を新たに建設し、若しくは旅客施設について主務省令で定める大規模な改良を行うとき又は車両等を新たにその事業の用に供するときは、当該旅客施設又は車両等（以下「新設旅客施設等」という。）を、移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する主務省令で定める基準（以下「公共交通移動等円滑化基準」という。）に適合させなければならない。

ハード基準
（義務）

2 公共交通事業者等は、その事業の用に供する新設旅客施設等を公共交通移動等円滑化基準に適合するように維持するとともに、当該新設旅客施設等を使用した役務の提供の方法に関し移動等円滑化のために必要なものとして主務省令で定める基準を遵守しなければならない。

ソフト基準
（義務）

3 公共交通事業者等は、その事業の用に供する旅客施設及び車両等（新設旅客施設等を除く。）について、公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置を講ずるよう努めるとともに、当該旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し移動等円滑化のために必要なものとして主務省令で定める基準を遵守するよう努めなければならない。

ハード基準
（努力義務）

ソフト基準
（努力義務）

4～9 （略）

（旅客施設及び車両等に係る基準適合性審査等）

第九条 （略）

2 （略）

3 主務大臣は、新設旅客施設等のうち車両等（第一項の規定により審査を行うものを除く。）若しくは前項の政令で定める法令の規定若しくは同項の規定による届出に係る旅客施設について前条第一項の規定に違反している事実があり、又は新設旅客施設等若しくは当該新設旅客施設等を使用した役務の提供の方法について同条第二項の規定に違反している事実があると認めるときは、公共交通事業者等に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

是正命令

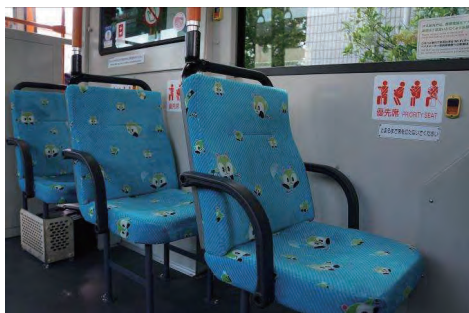
（公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項）

第九条の二 主務大臣は、旅客施設及び車両等の移動等円滑化を促進するため、次に掲げる事項並びに移動等円滑化のために公共交通事業者等が講ずる措置によって達成すべき目標及び当該目標を達成するために当該事項と併せて講ずべき措置に関し、公共交通事業者等の判断の基準となるべき事項を定め、これを公表するものとする。

参考例

参考 4-2-20：優先席（前向き）の事例

- ・ 優先席を乗降口に近い位置に 3 席、前向きに設置している。
- ・ 東京都交通局（標準仕様ノンステップバス（15 認定））



- 一 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置
- 二 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置
- 三 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援
- 四 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供
- 五 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練
- 六 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動
- 2 (略)

ハード・ソフト計画
記載事項

(指導及び助言)

第九条の三 主務大臣は、旅客施設及び車両等の移動等円滑化を促進するため必要があると認めるときは、公共交通事業者等に対し、前条第一項に規定する判断の基準となるべき事項を勘案して、同項各号に掲げる事項の実施について必要な指導及び助言をすることができる。

指導・
助言

(計画の作成)

第九条の四 公共交通事業者等(旅客が相当数であることその他の主務省令で定める要件に該当する者に限る。次条から第九条の七までにおいて同じ。)は、毎年度、主務省令で定めるところにより、第九条の二第一項に規定する判断の基準となるべき事項において定められた同項の目標に関し、その達成のための計画を作成し、主務大臣に提出しなければならない。

ハード・ソフト
計画書の
作成

(定期の報告)

第九条の五 公共交通事業者等は、毎年度、主務省令で定めるところにより、前条の計画に基づく措置の実施の状況その他主務省令で定める事項を主務大臣に報告しなければならない。

ハード・ソフト
報告書の
作成

(勧告等)

第九条の七 主務大臣は、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等の移動等円滑化の状況が第九条の二第一項に規定する判断の基準となるべき事項に照らして著しく不十分であると認めるときは、当該公共交通事業者等に対し、当該旅客施設及び車両等の移動等円滑化に関する技術水準その他の事情を勘案し、その判断の根拠を示して、当該旅客施設及び車両等に係る移動等円滑化に関し必要な措置をとる

ハード・ソフト計画
に基づく
勧告・公表

べき旨の勧告をすることができる。

2 主務大臣は、前項に規定する勧告を受けた公共交通事業者等がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(報告及び立入検査)

第五十三条 主務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、主務省令で定めるところにより、公共交通事業者等に対し、移動等円滑化のための事業に関し報告をさせ、又はその職員に、公共交通事業者等の事務所その他の事業場若しくは車両等に立ち入り、旅客施設、車両等若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

報告徴
収・立入
検査

第五十九条 第九条第三項、第十二条第三項又は第十五条第一項の規定による命令に違反した者は、三百万円以下の罰金に処する。

罰金

新幹線の新たなバリアフリー対策について

(新幹線のバリアフリー対策検討WGによる中間とりまとめ)

国土交通省
(令和2年3月3日)

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるに当たって

- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、**障害の有無にかかわらず、誰もが快適に移動や旅を楽しむ環境整備に向けた気運の高まり**等
- 今大会の**レガシー**となる「**真の共生社会**」の実現に向けて、**力強く前進する必要**

「真の共生社会」に相応しい、あるべき新幹線の姿

- 現在の一般客室内の車椅子スペースは、
 - ① **十分な広さが確保されておらず**、車椅子に乗ったままでは**通路にはみ出してしまう**
 - ② **数が限られており**、グループで乗車することができない
- 東京大会のレガシーとして、「真の共生社会」の実現に向け、**新幹線のバリアフリー化はその象徴となるべきもの**である。

誰もが当たり前のように快適に移動や旅を楽しむことができる**世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の実現を目指す。**



ドイツICEの例

基本方針

- ① 既存の座席を取り外し、様々な障害のある方も車椅子に乗ったままグループで快適に乗車できる「**車椅子用フリースペース(仮称)**」を一般客室の窓際に設ける 等
- ② これまで電話や窓口での申し込みが必要であった車椅子対応座席について、**ウェブでも対応可能**とするとともに、当日には一般の方にも販売していた車椅子対応座席を**当日でも車椅子使用者用に確保**する 等

基本方針を踏まえた取組

可及的速やかに実施

- 車椅子に乗ったまま利用できる**座席や車内のレイアウトの考え方**について、車椅子使用者も参加する実車等を用いた実証実験を行い決定。また、その内容について基準等の改正を行う。

実施状況等を踏まえ、具体的な改善を検討

- 一般の方と同様に**普通車(自由席)・グリーン車**に乗車できるよう**車椅子用フリースペース(仮称)の設置**。
- **介助者と共に使用できる車椅子対応トイレ**及び車窓が楽しめる**多目的室のレイアウト**等。

- 全新幹線において車椅子対応座席の**ウェブ申し込みを導入**する。【実施済】
- 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前**までの申し込みを求めない形に変更**する。【実施済】
- 普通車指定席の車椅子対応座席の販売方法を変更し、**当日においても車椅子使用者用に確保**する(一般用席として販売しない)。【実施済】
- 介助要員(駅係員)の確保に係る調整や窓口でのきつぷの**予約・発券(予約・発券に要する時間の短縮や希望する駅での受取)等の運用改善(検討の結果、結論を得られたものは、可及的速やかに実施)**。
- 車椅子用フリースペース(仮称)に対応した**利便性の高いウェブ申し込み・販売方法の導入**。

新幹線のバリアフリー対策検討会について

国土交通省

資料 4

1. 検討会の趣旨

- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、新幹線のバリアフリー対策を抜本的に見直し、**世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現**するための検討を行う。

2. 検討の進め方

- 障害者団体の意見や海外の事例も踏まえつつ、**ソフト・ハード対策の両面**から、以下を議論する。
 - ① **時間を要せず実施可能な施策**(可及的速やかに実施)
 - ② **実現までに時間を要する施策**(早急に方針を決定し、順次実施)

3. 検討体制と開催状況

新幹線のバリアフリー対策検討会

【構成員】

- ・JR北海道、JR東日本、JR東海、JR西日本、JR九州
- ・DPI日本会議、日本身体障害者団体連合会 等
- ・国土交通省 総政局、鉄道局

【開催実績】 2019年12月23日 第1回

ソフト対策検討WG

- 2020年1月17日 第1回
- 2月 7日 第2回
- 4月24日 第3回(ウェブ会議)

- 車椅子利用者の予約方法等のソフト対策について検討

ハード対策検討WG

- 2020年1月17日 第1回
- 2月 7日 第2回
- 4月24日 第3回(ウェブ会議)

- 車椅子用フリースペース(仮称)の創設等のハード対策について検討



2019年12月23日
第1回検討会の様子(赤羽大臣の挨拶)



2020年1月16日
新幹線の車椅子スペース等の視察の様子(東海道新幹線 N700S)



2020年3月3日
新幹線の新たなバリアフリー対策
中間とりまとめの公表
(大臣会見)

4. 主な取組状況

- 2020年3月 3日 新幹線のバリアフリー対策検討WGによる「**新幹線の新たなバリアフリー対策(中間とりまとめ)**」を公表
- 2020年3月14日 普通車指定席の車椅子対応座席の販売方法を変更し、当日においても車椅子使用者用に確保(一般用席として販売しない)
- 2020年4月20日 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に5月号の時刻表から変更
- 2020年5月11日 全ての新幹線において車椅子対応座席のウェブ申し込みを運用開始

普通車（禁煙車）11号車

出典: JRお出かけネット「https://www.jr-odekake.net/train/nozomi_n700/」

19

車椅子用フリースペース(仮称)の考え方等について(案)

第3回WG資料
(4/24)

中間とりまとめ(令和2年3月3日)における車椅子用フリースペース(仮称)の要件

- ① 車椅子に乗ったままでも車窓が楽しめるよう窓際に面していること
- ② 車椅子が通路にはみ出ることなく通路の通行を阻害しないこと
- ③ 大型の車椅子の方もグループで利用可能であること
- ④ 車椅子使用者の移乗用席、介助者用席、同伴者用席が近くに配置されていること

要件の具体的なイメージ

- ① 少なくとも●人以上の方が車椅子に乗ったまま窓際で車窓を楽しむこと
 - ② 車椅子用フリースペース内の通路は、乗客やワゴン等の通行に支障のない通路幅を確保し、車椅子が通路にはみ出さないこと
 - ③ ストレッチャー式車椅子を含む大型の車椅子の方が2人以上で利用可能なこと※
 - ④ 車椅子使用者の移乗用席を●席以上、それに隣接して介助者もしくは同伴者用の席を●席以上設けること※
- ※ 販売方法については、別途検討が必要
注) 新在直通車両(山形・秋田ミニ新幹線)や短編成の車両等については別途検討が必要

今後の予定

今後、車椅子使用者も参加する実車を用いた実証実験の結果も踏まえつつ、WGにおいて議論のうえ、本年夏までを目途にレイアウト等を決定する。

18

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について

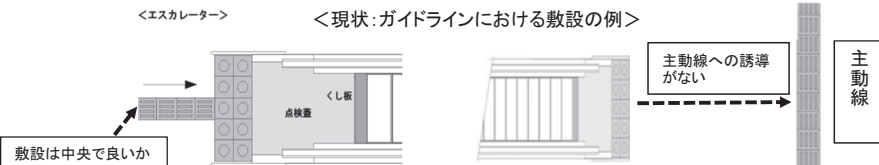
○現状と課題

- 旅客施設において、視覚障害者を目的地まで誘導する方法として視覚障害者誘導用ブロックが利用されているが、階を昇降する箇所ではエレベーター又は階段に誘導しているため、視覚障害者からは、負担の軽減や利便性の向上に向けてエスカレーターへの誘導を求める声が強くなっている。
- 視覚障害者誘導用ブロックについては、平成28年度から29年度にかけて開催した「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」における検討を踏まえ、平成30年3月にバリアフリー整備ガイドラインを改訂し、視覚障害者を旅客施設のエスカレーターへ誘導する場合の敷設条件を示したところである。
- しかし、乗口における敷設方法(エスカレーター中央に誘導するか、片側に寄せて誘導するか等)等については、上記検討委員会において今後の検討課題として整理されたことから、現行のガイドラインでは具体的に示していないため、事業者によるエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設が進んでおらず、障害当事者団体からは、敷設促進について早急な対応が求められているところ。
- エスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、様々な状況(昇降先や昇降方向が異なるエスカレーターが併設されている、同一方向のエスカレーターが併設されている、途中に乗り継ぎや折り返しがある等)を考慮した敷設方法案を検討し、視覚障害者による検証結果を踏まえた敷設の考え方・事例をガイドラインにおいて示すことが必要。

エスカレーターに誘導するブロックを敷設する場合の条件

- ・乗口方向のみに敷設
- ・時間帯により進行方向が変更しないESCのみに敷設
- ・乗口方向には進行方向を示す音声案内を設置

※バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編) 平成30年3月改訂



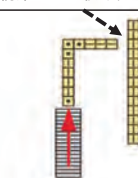
○令和2年度の検討会において議論する内容

現状の調査・検討

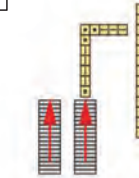
- ・エスカレーターに誘導用ブロックを敷設している事例調査
- ・誘導用ブロックを敷設している事業者の問題意識等の調査
- ・誘導用ブロック敷設方法(案)の整理 等

※検討に当たっては、障害者団体へのヒアリング調査、事業者へのアンケート調査を行う予定。

(案)誤進入を防ぐため接続部は1~2枚外す

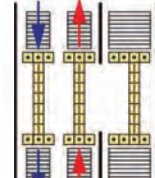


【降り口のESCが1台で階段等が離れている場合】

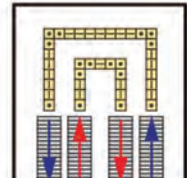


【降り口のESCが複数台で階段等が離れている場合】

<例：降り口の敷設方法のイメージ>



【直線的な乗り継ぎの場合】



【折り返しのある乗り継ぎがある場合】

令和２年度 第２回
公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

令和２年９月１日（火）１４：００～１６：００
Web会議（事務局：合同庁舎２号館１２階国際会議室）

- １．開会
２．議事
（１）ソフト基準の方向性及びガイドラインの草案について
（２）新幹線の新たなバリアフリー対策について
（３）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関するWGの設置について
（４）その他
３．閉会

資料１．ソフト基準省令及びガイドラインの方向性について
資料２．移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令の一部を改正する省令案について
資料３．バリアフリー整備ガイドライン（役務編）について
資料４－１．新幹線のバリアフリー対策のとりまとめについて
資料４－２．新幹線のバリアフリー対策のとりまとめについて（概要）
資料５．新幹線に関する整備ガイドラインの改訂案について
資料６．視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関するWGの設置（案）
参考資料１．公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設について
参考資料２．優先席等の適正な利用の推進について

令和２年度第２回公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

出席者名簿

質問グループ	氏 名	所属団体役職等
（座長）	秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
有識者①	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 ライフデザイン学部 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
有識者②	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	大阪大学大学院 人間科学研究科 特任講師
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 精神医療政策研究部 保健福祉連携研究室 室長
	吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長
障害者団体①	大竹 浩司	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉士連合会 事務局長
障害者団体②	小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	日詰 正文	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 副理事長
	長井 浩康	全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	入江 彩千子	特定非営利活動法人せたがや子育てネット 理事
事業者団体等	阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
	菊地 隆寛	東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長
	山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長

	榑原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
	平川 英彦	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 駅 CS 考動課 課長
	滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
	畠山 博文	一般社団法人日本旅客船協会 企画部長
	小谷野 喜二	公益社団法人日本港湾協会 専務理事
	奥山 哲也	定期航空協会 部長
—	森高 龍平	鉄道局 鉄道サービス政策室長
	岸谷 克己	鉄道局 技術企画課長
	高橋 寛明	自動車局 総務課 企画室 バス高速輸送システム推進官
	三林 直慶	自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
	高野 裕二	海事局 内航課 旅客航路活性化推進室長
	北内 輝樹	海事局 安全政策課 船舶安全基準室 主査
	杉浦 悠介	港湾局 技術企画課 技術監理室 係長
	佐々木 勇幸	航空局 航空ネットワーク企画課 空港機能高度化推進官
	丹野 正樹	航空局 航空事業課 専門官
	真鍋 英樹	総合政策局 安心生活政策課長

- ・安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・安心生活政策課 交通事故被害者支援企画調整官 阪場 進一
- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭
- ・安心生活政策課 係長 藤井 勇佑

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】

◎ 秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
高橋 良至	東洋大学 ライフデザイン学部 教授
渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
石塚 裕子	大阪大学大学院 人間科学研究科 附属未来共創センター 特任講師
大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ 上級主任研究員
硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 精神医療政策研究部 保健福祉連携研究室 室長
吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長

【障害者団体等】

大竹 浩司	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
佐藤 聡	特定非営利活動法人ＤＰＩ 日本会議 事務局長
小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
平野 祐子	主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
長井 浩康	全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
松田 妙子	特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

【公共交通事業者】

阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
菊地 隆寛	東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長

ソフト基準案検討の基本的な考え方

- ① バリアフリー化された旅客施設・車両等の機能が十分に発揮されるよう、ハード基準と対応するかたちで **バリアフリー設備の操作方法や維持管理に関する基準**を設ける
- ② 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は、**当該人的対応を適切に実施すべき旨の基準**を設ける

等

ソフト基準・ガイドラインそれぞれの規定内容

- ハード基準においては、高齢者、障害者等が公共交通機関を円滑に利用するための必要最低限の義務として、主に
 - ・バリアフリー設備を設置すること(例：〇〇を設置しなければならない。)
 - ・バリアフリーとして機能させるために必要最低限の構造の諸元(例：〇〇の幅は、〇〇cmでなければならない。)
- そのため、ソフト基準においては、バリアフリー設備の機能が十分に発揮されるよう、各設備の目的に合わせ、
 - ・バリアフリー設備を用いて役務の提供を行うこと(例：乗降用のスロープ等)
 - ・バリアフリー設備を用いて情報を提供(又は照度を確保)すること(例：運行情報提供設備、照明設備等)
 - ・バリアフリー設備を用いた役務の提供が行われるよう、人員を配置すること
 を、義務として規定する。
- 一方で、ソフト基準に規定した役務の提供の具体的なあり方について、今回作成するガイドライン(役務編)において示す。
- 更に、ガイドライン(役務編)においては、役務の提供に深く関連する内容として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及びその対応指針の具体的な内容を明記することにより、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の努力義務について更なる理解促進を図ることとする。

東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
一般社団法人公共交通事業協会 業務部長
公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
公益社団法人日本バス協会 業務部長
一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
公益社団法人日本港湾協会 専務理事
定期航空協会 部長
一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事

鉄道局 鉄道サービス政策室長
鉄道局 技術企画課長
自動車局 総務課 企画室長
自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
海事局 内航課長
海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
港湾局 技術企画課 技術監理室長
航空局 航空ネットワーク企画課長
航空局 航空事業課長
総合政策局 安心生活政策課長

山口 英孝
榊原 篤
佐伯 祥一
滝澤 広明
石島 徹
青木 邦比古
田中 宏
稲田 浩二
熊谷 敦夫
川村 泰利
須田 弘次
小谷野 喜二
奥山 哲也
高柴 和積

【国土交通省】
森高 龍平
岸谷 克己
星 明彦
三林 直慶
秋田 未樹
植村 忠之
奥田 健
北村 朝一
黒須 卓
真鍋 英樹

移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に
関する基準を定める省令の一部を改正する省令案について

1. 改正の背景

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（平成 18 年法律第 91 号。以下「バリアフリー法」という。）において、公共交通事業者等は、旅客施設を新設又は大規模改良する場合、又は車両等を新たに導入する場合、「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」（平成 18 年 12 月 15 日国土交通省令第 111 号。以下「ハード基準」という。）への適合義務及び適合維持義務が定められている。

しかしながら、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等を適切に使用することが必要不可欠である。そのため、令和 2 年 5 月にバリアフリー法を改正し、公共交通事業者等に対し、旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加え、役務の提供の方法に関する基準（以下「ソフト基準」という。）の遵守義務を課すこととされた。（令和 3 年 4 月 1 日より施行）

また、ソフト対策の強化の一環として、公共交通事業者等は、優先席等の高齢者障害者等用施設等の適正利用について広報活動及び啓発活動を行うよう努めなければならないこととなった。（令和 3 年 4 月 1 日より施行）

こうした状況を踏まえ、国土交通省では、学識経験者、障害当事者、関係事業者等で構成する「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」を設置し、基準等の改正内容の検討を行ってきたところ、今般、同検討会において、基準の改正内容について一定の結論が得られたことから、所要の改正を行うこととする。（P）

2. 改正の概要

（1）ソフト基準の規程の新設について

①旅客が利用するには職員等による操作が必要な設備・構造における役務の提供

ハード基準に基づき整備された設備のうち、設備自体の構造や運行の安全確保、使用するためには他の旅客へ協力要請が必要等の理由により、車椅子使用者が利用するには職員等による操作を行う必要があるものについて、当該設備を用いた役務の提供を行うことを義務付ける。

※対象設備

- ・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
- ・旅客施設及び車両等に設置された渡し板やスロープ等、車椅子使用者が車両等に乗降する際に必要な設備
- ・バス車両や船舶の車椅子スペースに設置された、車椅子を固定するための装置

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について

乗車券等販売所や案内所、乗合バス車両や福祉タクシー車両及び船舶において設置されている、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備について、聴覚障害者の求めに応じて、当該設備を使用した役務の提供を行うことを義務付ける。

※対象設備

- ・乗車券等販売所、待合所及び案内所
- ・航空旅客ターミナルの保安検査場
- ・乗合バス車両、福祉タクシー車両、船舶の売店や食堂

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について

ハード基準において、職員等が誘導を行う等の人的対応をもってその設備の設置の義務の適用除外とされたものについて、本来の設備の目的に関する役務の提供を行うことを義務付ける。

※対象設備

- ・通路において、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いる区間
- ・乗車券等販売所、待合所及び案内所において、車椅子使用者対応のカウンターを設置する代わりに、職員等が容易にカウンター前に出て対応できる構造のもの
- ・券売機において、高齢者、障害者等が利用できる券売機の代わりに職員等が対応できるもの
- ・福祉タクシー車両において、事業者名等の情報提供を行う設備の代わりに人的対応をもって情報提供をおこなうもの

④運行情報提供設備による情報提供について

ハード基準において設置が義務付けられた運行情報提供設備について、本来の目的である、車両等の運行に関する情報を文字等及び音声にて提供することを義務付ける。

※対象設備

- ・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について

ハード基準において設置が義務付けられた照明設備について、本来の目的である、照度の確保を義務付ける。

※対象設備

- ・バリアフリールート上の通路の照明設備
- ・階段の照明設備
- ・鉄軌道駅のプラットホーム上の照明設備

⑥運行情報提供設備以外の文字又は音声による情報提供について

ハード基準において設置が義務付けられたエレベーター及びエスカレーターの行き先、プラットホームの列車接近警告等を文字又は音声により提供する情報提供設備について、それぞれの設備の本来の目的である情報を提供することを義務付ける。

バリアフリー整備ガイドライン(役務編)について



Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

-10-

※対象設備

- ・バリアフリールートを構成するエレベーターにおける行き先案内等の音声案内
- ・エスカレーターの行き先音声案内
- ・通路上の視覚障害者を誘導するための音声案内
- ・便所の出入口付近に設ける音声案内
- ・プラットホームにおける列車接近警告装置等の音声及び文字による案内
- ・鉄軌道車両の乗降口の開閉に関する音声案内
- ・乗合バス車両の車外用放送設備
- ・福祉タクシー車両における事業者名等の音声案内
- ・船舶における基準適合客席等の配置の案内

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について

ハード基準の適用除外としている、災害等のため一時使用する旅客施設又は車両等における役務の提供について、また、災害等のため設備が使用できない場合における役務の提供については、本基準の適用除外とする。

⑧人的対応する職員等の配置について

①～③の設備に関する役務の提供を行う職員等が配置されるよう、体制を整備することを義務化する。

(2) 優先席等について

旅客施設の休憩設備、鉄軌道車両及び乗合バス車両において、優先席を設置する場合は、付近に優先席がある標識を設置するとともに、標識には優先席の対象となる者を表示することを義務化する。

3. 今後のスケジュール（予定）

公 布 令和2年11月

施 行 令和3年4月1日

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

全体構成

- ・ 旅客施設編・車両等編の構成を基本的に踏襲

<全体構成>

○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

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		—

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。

-14-

4

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の確保：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の確保：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。

＜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 -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 - <u>当事者参加型の教育訓練</u> - <u>障害者等に常時対応可能な体制の整備</u> -利用者ニーズや状況等に応じた <u>臨機応変な人的対応</u> 等	

-16-

6

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	・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	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。
-----	--

移動円滑化基準

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。
--

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	①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例 ・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。 ⋮
	合理的配慮の提供	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 ・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。 ⋮
⋮	⋮	⋮

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	◎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。 ○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。 ⋮	⋮
⋮	⋮	⋮

-15-

5

新幹線の新たなバリアフリー対策について ～真の共生社会の象徴として～

新幹線のバリアフリー対策検討会
令和 2 年 8 月 28 日

1. 新幹線のバリアフリー対策のこれまでの取り組み

新幹線のバリアフリー対策は、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」や「公共交通機関の車両等の移動等円滑化整備ガイドライン」等に従い、これまで各鉄道事業者によって着実に取り組みが進められている。新幹線内の車椅子スペースについては、1 列車ごとに 1 席以上設けられるとともに、車椅子使用者の利用が可能な多目的室や一部の事業者ではグリーン車内の車椅子スペースの整備も図られてきた。また、平成 30 年 3 月の「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び整備に関する基準（以下「基準」という。）」等の改正により、令和 2 年 4 月 1 日以降に供用する車両については、客室内の車椅子スペースについて、1 列車ごとに 2 席以上とされたところである。

2. 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるに当たって

現在、我が国においては、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした共生社会の実現に向けて、平成 29 年 2 月に「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」が関係閣僚会議で決定され、それに基づく取り組みが着実に実行されているところである。さらに、平成 30 年 12 月には、「ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合的かつ一体的な推進に関する法律」が公布、施行される中で、障害の有無にかかわらず、誰もが当たり前快適に移動や旅を楽しめる環境の整備に向けた気運が高まりつつある。

また、近年の技術革新の進展により、車椅子の回転性能や走行性能が向上し、車椅子使用者が外出しやすくなったことや、主要駅ではエレベーターの設置が当たり前となり、さらに一部の事業者ではホームドアの整備と合わせて車椅子使用者が駅員の介助がなくても乗り降りしやすくなるようにホームと車両の間の段差・隙間を小さくする改修を東京大会までに進めるなど、車椅子使用者の社会参画に向けた環境整備が進んでいる。

一方で、新型コロナウイルス対策として、テレワークや時差通勤といった「新しい生活様式」に係る取り組みが進められており、交通分野においても、より、安全で安心、きめ細かな利用者ニーズの実現が今以上に求められると考えられる。加えて、不要不急の移動の自粛等により、引き続き、人と人とが直接会う機会が制限されるとしても、だからこそ、その機会は、いつ、どのような人にとっても公平に提供されるべきであり、障害があるという理由で、その機会が妨げられることがあってはならない。こうした観点からも、ポストコロナ・ウィズコロナ時代における、交通機関の更なるバリアフリー化は今後益々重要視されるべきものと考えられる。

整備内容の例（車椅子等を使用して列車に乗車する際の乗降支援）



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フォーム（20条1項3号）

一	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				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	- 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。	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。	- 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に、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かかる場合には、事由を説明し、車椅子使用者等の理解を得る。	- 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		車椅子使用者等の乗降支援の方法に関する当事者参加の下、実施することが望ましい。	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。	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。

「バリアフリー政策」は、高齢者・障害者のための福祉政策ではなく、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる成熟国家に相応しいユニバーサル社会、共生社会の実現を目指すべきものである。

成熟社会である我が国にとって、東京大会のレガシーは「真の共生社会」の実現であり、それに向けて力強く前進する「歴史的転換」が求められている。

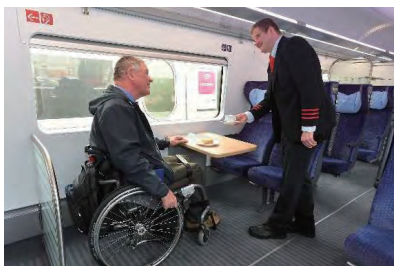
3. 「真の共生社会」に相応しい、あるべき新幹線の姿

現在の一般客室内の車椅子スペースは、座席に移乗せずに車椅子に乗ったままでは、通路にはみ出てしまい、ワゴンなどが通るたびにデッキに出なければならない場合がある等、快適とはいえず、また、車椅子スペースの数が限られているため、車椅子使用者がグループで移動する際には、乗車する列車を分散しなければならない他、車椅子用座席の予約や購入にあたっては、駅での介助者（駅係員）確保等のために時間を要する場合があるのが実情である。

世界の高速鉄道を見ると、通路にはみ出ない車椅子スペースが、一般客室内の窓際に配置されるなど、車椅子に乗ったままでも快適に旅ができる配慮がなされている。訪日外国人旅行者数が増加する中、観光先進国の実現に向けて、車椅子使用者も含めた全ての訪日外国人旅行者が快適な移動や旅を楽しめるよう、海外から日本を訪れた車椅子使用者であっても高い満足感を得られるような高レベルの車椅子利用環境を整備することが極めて重要である。

我が国の新幹線の安全性、スピード、運行頻度、ダイヤの正確性は世界に冠たるものであり、東京大会のレガシーとして、「真の共生社会」の実現に向け、新幹線のバリアフリー化はその象徴となるべきものである。

そのため、新幹線のバリアフリー対策の抜本的な見直しとして、国、障害者団体及び鉄道事業者が連携し、「5. 」に示す新幹線の新たなバリアフリー対策に取り組み、鉄道利用者の理解と協力の下、障害の有無にかかわらず、誰もが当たり前、快適に移動や旅を楽しむことができる、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の早期実現を目指すこととする。



ドイツICEの例
-19-
2

4. 新幹線のバリアフリー対策検討会・WGでの検討経緯

こうした背景を踏まえて、令和元年12月23日、障害者団体、新幹線を運行する鉄道事業者等で構成される「新幹線のバリアフリー対策検討会」を設置し、その下に設けたワーキング・グループ（以下、「WG」という。）において、海外の高速鉄道の事例も踏まえながら、ソフト・ハード両面から精力的な検討を進め、令和2年3月3日、車椅子用フリースペースの導入や車椅子対応座席^{※1)}のウェブによる申し込みなど販売面の改善方針についてとりまとめた「新幹線の新たなバリアフリー対策について（中間とりまとめ）」を公表した（URL：<https://www.mlit.go.jp/common/001331107.pdf>）。

※1）車椅子対応座席：車椅子スペースに隣接し、車椅子使用者が当該スペースを利用する際に予約する座席

この中間とりまとめに掲げた対策のうち、時間を要せず実施できる対策については、調整等の整ったものから可及的速やかに実施することとし、特に、ソフト面において、現行の車椅子対応座席の申し込み方法・案内方法について、以下のとおり改善を進めてきた。

- | | |
|-----------|---|
| 令和2年3月14日 | これまで当日には一般の方にも販売していた普通車指定席の車椅子対応座席については、販売方法を変更し、当日においても車椅子使用者用に確保することとした。（一般席として販売しない） |
| 令和2年4月20日 | 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に変更した。（5月号の時刻表から） |
| 令和2年5月11日 | これまで電話や窓口での申し込みが必要であった車椅子対応座席について、全ての新幹線においてウェブによる申し込みを可能とした。複数の新幹線を跨いだ行程にも対応するため、各新幹線のウェブサイトを相互に参照できるよう設定した。 |

また、ハード面においても、車椅子使用者の利用環境の抜本的改善のため、車椅子用フリースペースの具体的な要件やレイアウトなどについてWGの場等を活用しながら意見交換を重ねるとともに、7月12日及び8月3日には、様々な車椅子使用者の協力を得て、N700S試験車両を用いた実証実験を行い詳細な検証を進めてきた。



N700S 試験車両を用いた車椅子用フリースペースに関する実証実験の様子

5. 新幹線の新たなバリアフリー対策について

5-1. 速やかに実施する対策

新幹線のバリアフリー対策を抜本的に見直し、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の実現のため、車椅子用フリースペースの導入を始めとした、ハード対策・ソフト対策が連携した取り組みを、可及的速やかに実施する。

(1) 車椅子用フリースペースの導入

〔基本的な考え方〕

隣の座席への移乗が困難な方、保護者の付き添いや介助が必要な方など様々な障害の状態に対応し、障害のある方が一般の方と同様にグループで快適に乗車できるよう、車椅子用フリースペースを一般客室に設ける。

〔車椅子スペースの数〕

世界最高水準のバリアフリー環境の実現に当たっては、車椅子使用者がグループで快適に移動や旅行を楽しむための車椅子スペースの数が極めて重要な要素となる。そこで、海外の高速鉄道の事例等を参考にしながら、車椅子用フリースペース内と多目的室内に配置する車椅子スペースの総数を、提供座席数に応じて以下のように設定する。

車椅子スペース数の考え方（グリーン車を除く）

1編成あたりの座席数	車椅子スペース数	備 考
1000 席を超える場合	総席数の 0.5%※2) 以上	多目的室を含む
500～1000 席	5 席以上	
500 席未満	4 席以上	

※2) 国際パラリンピック委員会「アクセシビリティガイド(2013 年 6 月)」による競技会場における車椅子座席の割合（一般の大会）

〔具体的な要件〕

以下の具体的な要件を基本として、鉄道事業者において、車両の構造や利用状況などを踏まえて車椅子用フリースペースのレイアウト等を決定する。

- ① 少なくとも 2 人以上の方が車椅子に乗ったまま窓際で車窓を楽しめること
- ② 車椅子用フリースペースの通路は、乗客やワゴン等の通行に支障のない通路幅を確保すること
- ③ ストレッチャー式車椅子を含む大型の車椅子※3) の方が 2 人以上で利用可能なこと
※3) 大型の車椅子とは、リクライニング等で 1,200mm を超える長さとなる車椅子(最大 2,000mm を想定)
- ④ 車椅子使用者の移乗用席を 2 席以上(座席数 500 席未満は 1 席以上)、それに隣接※4)

して介助者もしくは同伴者の席を 2 席以上(座席数 500 席未満は 1 席以上)設けること

※4) 車両の構造上の理由等により「隣接」とすることが困難な場合は、「近接」も可とする。

参考) 東海道新幹線においては、車椅子対応座席の位置する 11 号車(多目的室を含む)を利用する車椅子使用者のうち、隣の座席へ移乗する方と移乗しない方の割合は概ね 1:1 であり、車椅子使用者の約 7 割に介助者等が同行している。

〔車椅子用フリースペースに対応したウェブ予約システムの導入〕

既存の車椅子対応座席について車椅子用フリースペースの整備を待たず、一部システムにおいて、ウェブ上での予約・購入を試行的に実施し、使い勝手のよいシステムの導入に向けて、利用実態や利便性等の検証を行う。

車椅子用フリースペースの整備に伴い、座席を伴わない車椅子スペースのみを指定する指定席特急券の予約・販売を行うこととし、また、ウェブ上でも予約・購入手続きが可能なものとする。

〔その他、快適性の向上等〕

車椅子用フリースペースの床面には、車椅子の所在位置を示すマーキング等の改善を図っていくとともに、コンセント、テーブルなどの付属品を設置する場合は、車椅子使用者の快適性を十分考慮する。また、客室ドアセンサーの検知範囲についても、既に一部の新幹線で導入されているような車椅子使用者の居心地に配慮したものと

(2) 現在の車椅子対応座席等の予約・販売方法の改善

現在の車椅子対応座席の予約・販売方法を改善し、車椅子使用者の新幹線における利用環境をさらに向上させるべく、以下の対策を講じる。

① 窓口における乗車券類の発券の待ち時間の短縮等

待ち時間の短縮を図るため、介助要員の配備が比較的充実し、かつ設備や環境の整備が整っていると予め確認できる新幹線主要駅間から関係部署の承認を待たずに発券できるようフローの一部を見直す。

また、発券後から乗車までの所要時間についても、引き続き、利用の繁閑に応じた係員の配置や駅における乗車までのプロセスの改善等により、所要時間が短縮できるよう改善を図っていく。

② ウェブ申し込みの改善

中間とりまとめを受け、本年 5 月より全新幹線において、車椅子対応座席のウェブ申し込みができるように改善が図られた。引き続き、申込期限の短縮等によりさらなる利便性の向上を図る。

5-2. 新たな新幹線車両の導入時など中長期的に取り組む事項

今後、特に新型新幹線車両へのフルモデルチェンジのタイミングなど中長期的な検討課題として、以下の事項について検討を行う。

(1) 車椅子用フリースペースの拡充

現在でも一部の新幹線にはグリーン車に車椅子スペースが設けられているが、今回の車椅子用フリースペース(普通車両)の利用状況等を踏まえつつ、座席種別ごと(グリーン車や普通車自由席等)への車椅子用フリースペースの拡充を検討する。※5)

※5) 車両ドア幅や車椅子対応トイレの配置、駅ホームドアのレイアウト変更等の検討をあわせて行う。

(2) 多目的室や車椅子対応トイレ等の見直し

車椅子使用者の意向も踏まえながら、授乳室の整備など車椅子使用者にとっても利便性の高い多目的室の利用環境や介助者と共に使用できる車椅子対応トイレなど車内設備の仕様等について検討する。

6. 今後の取り組みなど

(1) 早期実現に向けた制度改正などの取り組み

国においては、本とりまとめを踏まえて、東京オリンピック・パラリンピックにあわせて車椅子用フリースペースを備えた世界最高水準の新しい新幹線が導入されるよう、移動等円滑化基準やガイドラインを速やかに改正する。鉄道事業者は、改正された移動等円滑化基準やガイドラインに従い、この新しい新幹線の早期整備に努めるとともに、利用者の利便性の向上に努める。

(2) 障害者団体、鉄道事業者間のコミュニケーションの充実

本とりまとめにあたっては、障害者団体と鉄道事業者（実務担当者を含む）との間で頻繁な打ち合わせが行われるなど良好なコミュニケーションのもとで様々な検討が行われた。今後とも、本とりまとめに掲げた対策の早期、且つ、着実な実現に向けて、引き続き、WG等を活用して定期的な意見交換の場を設け、障害者団体、鉄道事業者双方の意思疎通を図るとともに、意見交換を通じて得られた障害者団体の意向等について、新型車両の設計時にできる限り反映させる。

(3) 国民の理解・協力と真の共生社会の実現に向けた意識の醸成

車椅子使用者が快適に移動や旅を楽しむためには、一般客の理解と協力が極めて重要である（例えば、繁忙期に車椅子用フリースペースから複数の車椅子使用者が円滑に降車するための一般客の配慮など）。そこで、国を中心とした関係者が連携のうえで、車椅子用フリースペース導入の背景など新幹線の新たなバリアフリー対策の意義について、広く国民に向けた情報発信に努めるとともに、真の共生社会の実現に向けて、車椅子使用者のみならず、様々な障害を有する方々が快適に移動や旅を楽しむことのできる環境整備に向けた意識の醸成を図る。

(4) 技術開発の推進と成果の共有

一部の鉄道事業者においては、客室ドアセンサーの検知範囲の改良など車椅子使用者に配慮した設備改良が進められている。鉄道事業者においては、引き続き、車椅子用フリースペースの導入等に向けて、コンセント、テーブルなど車椅子使用者にとって使いやすい設備の仕様等を検討するとともに、その成果について他の鉄道事業者との共有を進める。

(5) おわりに

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として行われた新幹線におけるバリアフリー対策の抜本的見直しは、障害者団体と鉄道事業者等における、度重なる真摯な議論により、ここにとりまとめることができた。

今後は、世界各地から多くの方々が訪れる東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、車椅子用フリースペースの導入を始めとして、真の共生社会を象徴し、牽引する、世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現し、この新幹線の素晴らしさを一人でも多くの方が実感できるよう、関係者が一丸となって取り組んでいくこととする。



車椅子用フリースペースのイメージ

新幹線のバリアフリー対策検討会について

1. 検討会の趣旨

○ 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、新幹線のバリアフリー対策を抜本的に見直し、**世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道を実現**するための検討を行う。

2. 検討体制と開催状況

新幹線のバリアフリー対策検討会

【構成員】

- ・JR北海道、JR東日本、JR東海、JR西日本、JR九州
- ・DPI日本会議、日本身体障害者団体連合会 等
- ・国土交通省 総政局、鉄道局

【開催要綱】 2019年12月23日 第1回、2020年8月28日 第2回

ソフト対策検討WG

2020年1月17日 第1回、2月7日 第2回、4月24日 第3回(ウエブ会議)、6月30日 第4回(ウエブ会議併用)

- 車椅子利用者の予約方法等のソフト対策について検討

ハード対策検討WG

2020年1月17日 第1回、2月7日 第2回、4月24日 第3回(ウエブ会議)、6月30日 第4回(ウエブ会議併用)
7月12日 第1回実証実験、8月3日 第2回実証実験(大臣現察)

- 車椅子用フリースペースの創設等のハード対策について検討



2019年12月23日
第1回検討会の様子(赤羽大臣の挨拶)



2020年1月16日
車椅子スペース等の現察の様子
(東海道新幹線 N700S試験車両)



2020年3月3日
新幹線の新たなバリアフリー対策
中間とりまとめの公表(大臣現見)



2020年8月3日
車椅子用フリースペース実証実験の視察の様子
(東海道新幹線 N700S試験車両)

3. 主な取組状況

- 2020年3月3日 新幹線のバリアフリー対策検討WGによる「新幹線の新たなバリアフリー対策(中間とりまとめ)」を公表
- 2020年3月14日 普通車指定席の車椅子対応座席の販売方法を変更し、当日においても車椅子使用者用に確保(一般用席として販売しない)
- 2020年4月20日 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に5月号の時刻表から変更
- 2020年5月11日 全ての新幹線において車椅子対応座席のウエブ申し込みを運用開始
- 2020年8月28日 新幹線のバリアフリー対策検討会による「**新幹線の新たなバリアフリー対策について(とりまとめ)**」を公表

-26-

参 考

1. 検討会等の開催状況

令和元年12月23日	第1回 新幹線のバリアフリー対策検討会の開催
令和2年 1月17日	第1回 新幹線のバリアフリー対策検討WGの開催
令和2年 2月 7日	第2回 新幹線のバリアフリー対策検討WGの開催
令和2年 4月24日	第3回 新幹線のバリアフリー対策検討WGの開催(WEB会議)
令和2年 6月30日	第4回 新幹線のバリアフリー対策検討WGの開催(WEB 会議併用)
令和2年 7月12日	第1回 車椅子用フリースペースの検証のための実証実験
令和2年 8月 3日	第2回 車椅子用フリースペースの検証のための実証実験
令和2年 8月28日	第2回 新幹線のバリアフリー対策検討会の開催

2. 検討会の構成員

【障害者団体】

- ・認定NPO法人DPI日本会議
- ・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- ・公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ・全国自立生活センター協議会

【鉄道事業者】

- ・北海道旅客鉄道株式会社
- ・東日本旅客鉄道株式会社
- ・東海旅客鉄道株式会社
- ・西日本旅客鉄道株式会社
- ・九州旅客鉄道株式会社

【国土交通省】

- ・総合政策局
- ・鉄道局

(事務局:鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室、技術企画課)

新幹線における車椅子用フリースペースについて

1. 車椅子用フリースペースの基本的な考え方

隣の座席への移乗が困難な方、保護者の付き添いや介助が必要な方など様々な障害の状態に対応し、障害のある方が一般の方と同様にグループで快適に乗車できるよう、車椅子用フリースペースを一般客室に設ける。

2. 車椅子スペース数の考え方

1編成あたりの提供座席数に応じて以下のように設定(グリーン車を除く)

1編成あたりの座席数	車両形式	座席数
1000を超える場合	総席数の0.5%※)以上	多目的室を含む
500～1000席	5席以上	
500席未満	4席以上	

※)国際パラリンピック委員会「アクセシビリティガイド(2013年6月)」による競技会場における車椅子座席の割合(一般の大会)

3. 車椅子用フリースペースの具体的な要件

- ① 少なくとも2人以上の方が車椅子に乗ったまま窓際で車窓を楽しめること
- ② 車椅子用フリースペースの通路は、乗客やワゴン等の通行に支障のない通路幅を確保すること
- ③ ストレッチャー式車椅子を含む大型の車椅子の方が2人以上で利用可能なこと
- ④ 車椅子使用者の移乗用席を2席以上※1)、それに隣接して※2)介助者もしくは同伴者の席を2席以上※1)設けること

※1)座席数500席未満は1席以上

※2)車両の構造上の理由等により「隣接」とすることが困難な場合は「近接」も可とする



現行のN700S(車椅子スペース2席)

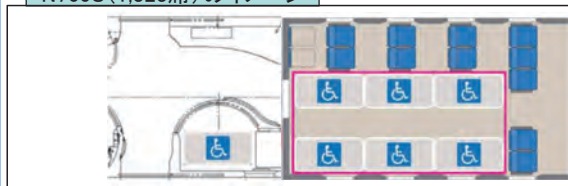


実証実験(8月3日)におけるN700S試験車両のレイアウト(車椅子スペース6席)

-28-

(参考)主な新幹線車両に当てはめた場合

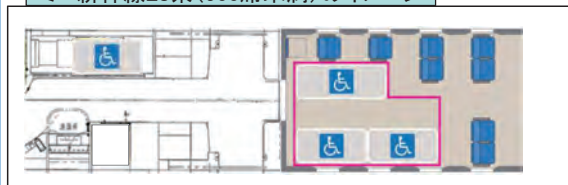
N700S(1,323席)のイメージ



E5・H5系、E7・W7系(500～1,000席)のイメージ



ミニ新幹線E8系(500席未満)のイメージ



【凡例】

※2024年春導入予定

□: 車椅子用フリースペース ♿: 車椅子スペース

新幹線の新たなバリアフリー対策について

(「新幹線のバリアフリー対策検討会」におけるとりまとめ 令和2年8月28日)

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるに当たって

- 東京オリンピック・パラリンピックを契機として、**障害の有無にかかわらず、誰もが快適に移動や旅を楽しめる環境整備に向けた気運の高まり**
- 成熟社会である我が国にとって、今大会の**レガシーは「真の共生社会」の実現であり、それに向けて力強く前進する「歴史的転換」が求められている**

「真の共生社会」に相応しい、あるべき新幹線の姿

- 現在の一般客室内の車椅子スペースは、
① **数が限られており**(1編成につき1～2席)、グループで乗車することができない ② 車椅子に乗ったままでは**通路にはみ出してしまう**
③ 予約・購入に当たっては、介助者(駅係員)確保等により**時間を要する場合があるほか、ウェブ上で予約・購入手続きが完結しない**などの課題

東京大会のレガシーとなる「真の共生社会」の実現に向け、**新幹線のバリアフリー化はその象徴となるべきもの**であり、誰もが当たり前、快適に移動や旅を楽しむことができる、**世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の早期実現**を目指す。

新幹線の新たなバリアフリー対策と今後の取組

速やかに実施する対策

(1)「車椅子用フリースペース」の導入

- 座席数に応じて1編成に3～6席(多目的室を除く)の車椅子が利用可能
- 移乗の有無や介助が必要な方、ストレッチャー式車椅子使用者など、様々な障害の状態に対応可能なレイアウト
- ウェブ上で予約・購入が完結するシステムの導入

(2)現在の車椅子対応座席(※)等の予約・販売方法の改善

- 窓口における発券手続きの見直しによる待ち時間の短縮等
- ウェブ申し込みの改善(申込期限の短縮等)
※車椅子スペースに隣接し、車椅子使用者が当該スペースを利用する際に予約する座席

新たな新幹線車両の導入時など中長期的に取り組む事項

- 今回整備する車椅子用フリースペースの利用状況等を踏まえつつ、座席種別ごと(グリーン車や普通車自由席等)への車椅子用フリースペース拡充を検討
- 授乳室の整備など車椅子使用者にとって利便性の高い多目的室の利用環境や介助者と共に利用できる車椅子対応トイレなど車内設備の仕様等について検討

早期実現に向けた取り組み

- 世界各地から多くの方々を訪れる東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、車椅子用フリースペースの導入を始めとする世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の実現に向けて関係者が一丸となって取り組む



車椅子用フリースペースのイメージ

第 4 部 個別の車両等に関するガイドライン

1. 鉄軌道

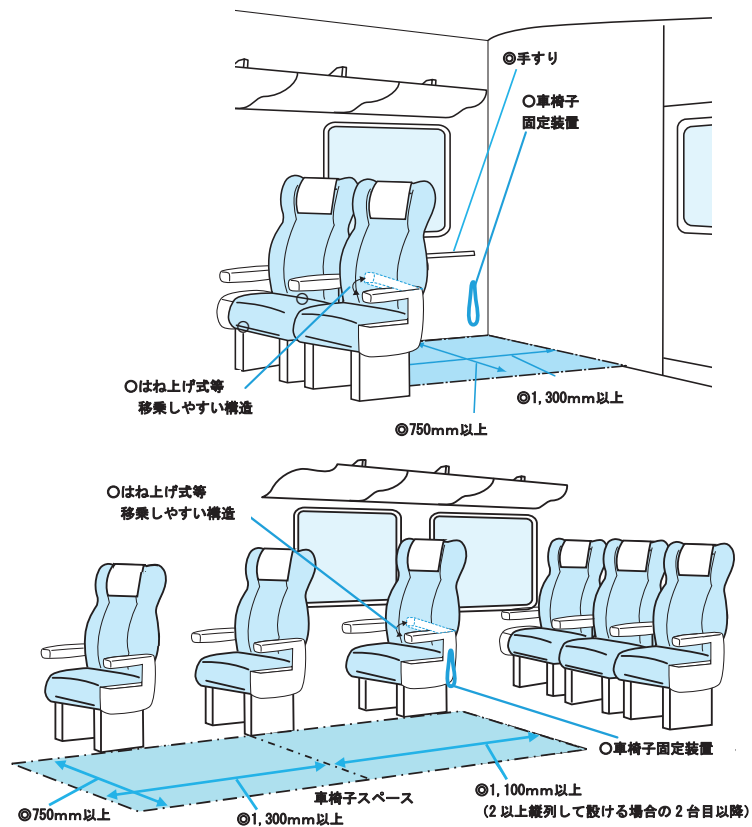
1. 2 都市間鉄道

③車椅子スペースと座席	
◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容	
車椅子スペースの設置数	- 客室（<u>新幹線の車両を除く。</u>）には 1 列車に 2 以上の車椅子スペースを設ける。ただし、3 両以下の列車については 1 以上とすることができる。 <u>新幹線の車両の客室には、1 列車に 3 以上（座席定員 500 名以上の列車にあっては 4 以上、座席定員 1,000 名を超える列車にあっては 6 以上）の車椅子スペースを設ける。</u>
車椅子スペースの設置位置	車椅子スペースは特別車両以外の車両の座席の近傍に設けること。
車椅子スペースの広さ	- 車椅子スペースは、車椅子使用者が円滑に利用するために十分な広さを確保する。 - 車椅子スペースは 1,300mm 以上×750mm 以上を確保する。ただし、<u>新幹線の車両を除く客室では、</u>車椅子使用者が同じ向きの状態で利用する車椅子スペースを 2 以上縦列して設ける場合に<u>あっては</u>、2 台目以降の車椅子スペースの長さは 1,100mm 以上とすることができる。
車椅子スペースの通路の広さ	車椅子スペースに隣接する通路の幅は 400mm 以上確保する。
車椅子スペースの表示	車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子の<u>ための用</u>スペースであることを示す車椅子マークを車内に掲出する。
車椅子スペースの手すり	車椅子スペース（<u>新幹線の車両を除く。</u>）には、車椅子使用者が握りやすい位置に手すりを設置する。
床面の仕上げ	車椅子スペースの床の表面は、滑りにくい仕上げがなされたものであること。
<u>新幹線の車両における車椅子スペース（車椅子用フリースペース）</u>	<u>新幹線の車両の客室に設ける 1 列車に 3 以上（座席定員 500 名以上の列車にあっては 4 以上、座席定員 1,000 名を超える列車にあっては 6 以上）の車椅子スペースは、同一エリアに設ける。（以下、総称して「車椅子用フリースペース」という。）</u> <u>車椅子用フリースペースは、以下の要件を満たすものとする。</u> <u>車椅子スペースを座席の隣接に 2 以上（座席数 500 席未満にあっては 1 以上）設けること。</u> <u>車椅子スペースを窓際に 2 以上設けること。</u> <u>大型車椅子（ストレッチャー式車椅子のリクライニング機能等により客室内において長さが 2,000mm 以上となるもの）のためのスペースを 2 以上設けること。なお、①②で設ける車椅子スペースと重複しても良いこととする。</u> <u>車椅子用フリースペース内の車椅子スペースは、車椅子スペースを 2 以上</u>

	<u>縦列して設ける場合、1 台あたり 1,200mm 以上×750mm 以上とすることができる。（参考例参照）</u>
○：標準的な整備内容	
車椅子スペースの設置位置	- 車椅子スペースは、 - 乗降の際の移動距離を短くする。 - 都市間鉄道のクロスシートでは、車椅子使用者が円滑に通行するための十分な車内通路幅の確保が困難な場合も多いことから、客室仕切扉から入ってすぐの座席の脇にスペースを設けること（参考例参照）。 - 車椅子使用者の数、車椅子の大きさ等から車椅子に乗車したまま客室内にとどまるスペースが不足する場合は、円滑に利用できるように車椅子スペース近くに多目的室等を設置する。
移乗する座席	都市間鉄道は長時間の乗車となる場合が多いので、車椅子スペースの近くに、移乗がしやすいようにスペース側のひじ掛けがはね上がる座席または回転シートを用意する。
<u>車椅子用フリースペース近傍に設ける座席の要件</u>	<u>新幹線の車両の客室には、車椅子使用者の移乗する座席を 2 以上（座席数 500 席未満にあっては 1 以上）、介助者もしくは同伴者のための座席を車椅子使用者の移乗する座席の隣接（車両の構造上等の理由により困難な場合は近接）に 2 以上（座席数 500 席未満にあっては 1 以上）設けること。</u>
固定装置	移乗後、折りたたんだ車椅子を固定するためのバンド、ロープ等を設ける。
車椅子スペースの増設	- 利用の状況、車両編成に応じ、車椅子スペースの増設について取り組む。 - 各路線の利用実態を踏まえ、車椅子使用者等の利用が多い場合には、車椅子スペースを増設する。
車椅子スペースの表示	車椅子スペースであることが容易に識別しやすく、かつ、一般の乗客の協力が得られやすいように、車椅子の<u>ための用</u>スペースであることを示す車椅子マークを車内に加え車外にも掲出する。
◇：望ましい整備内容	
車椅子スペースの増設	- 車椅子スペースを設ける際には、座席種別（指定席・自由席・グリーン席等）ごとに設けることが望ましい。 - 車椅子使用者の利用が可能な多目的室について整備を行うことが望ましい。 - 複数の車椅子使用者や同行者が並んで利用できる車椅子スペースや座席配置とすることが望ましい。
車椅子スペースの広さ	- 車椅子スペースの通路幅は 450mm 以上確保することが望ましい。 - 車椅子スペースの広さは、1,400mm 以上×800mm 以上とすることが望ましい。この場合、車椅子が転回できるよう、前述車椅子スペースを含め、1,500mm 以上×1,500mm 以上の広さを確保することが望ましい。 - 車椅子スペースを 2 以上縦列して設ける場合であっても、車椅子スペースの長さはそれぞれ 1,300mm 以上ずつ確保することが望ましい。 - 車椅子スペースは通路にはみ出さないように設置することが望ましい。
座席	可能な限り通路側の肘掛けを可動式とすることが望ましい。

参考例

参考 4-1-42：車椅子スペースの例（新幹線の車両を除く）



台湾新幹線の例



車いす旅客4名分のスペースを確保している。車椅子スペースの表示が狭い方は、車椅子を折りたたんで置く場合を想定。

※自動扉センサーへ干渉しないよう配慮が必要。

※JIS規格内の幅の車椅子で乗車している場合、通路の通行に支障がなく、車内販売のワゴンが通行できるよう配慮が必要。

参考例

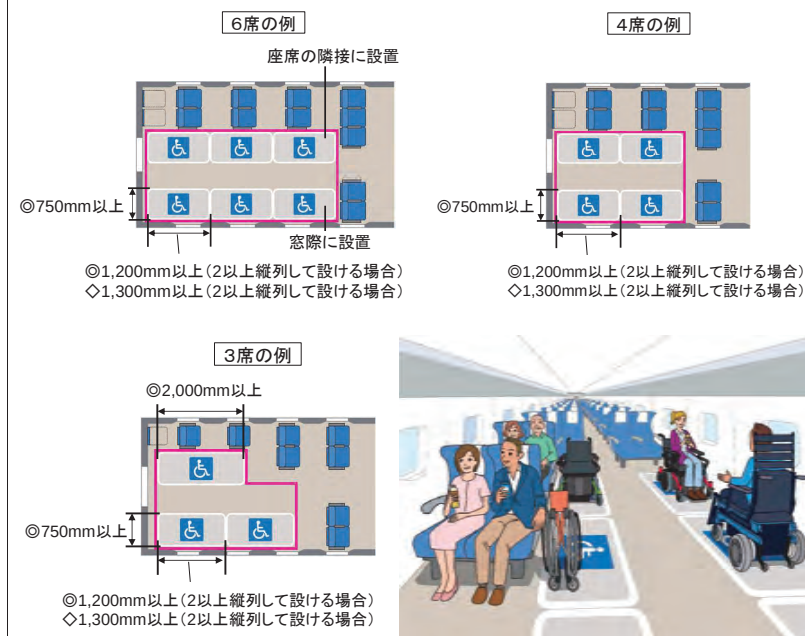
参考 4-1-44：車椅子スペースの工夫

- ・東日本旅客鉄道株式会社【新幹線】：E7系新幹線のバリアフリー設備
—普通車は可動式肘掛、グリーン車は座席回転により、移乗しやすくしている。



提供：東日本旅客鉄道株式会社

参考 4-1-45：車椅子用フリースペースの例（新幹線の車両）



□ 車椅子用フリースペース ♿ 車椅子スペース

イメージ図

(コラム 6) 多目的室

- ・都市間鉄道において様々な利用形態を想定して多目的室を設置している事例がある。
- ・利用形態としては、予約して占用するケースと、座席を別途確保している乗客が一時的に利用するケースが存在する。また、プライバシーを確保するケースとオープンなケースがある。
- ・利用者としては、通常の座席の使用が難しい乗客、気分が悪くなった乗客、急病人、怪我人、介助が必要な乗客、乳幼児連れの乗客（授乳等を行いたい乗客）等が想定される。
- ・多目的室の設置にあたっては、車椅子使用者が利用することも想定し、車椅子でのアクセスが可能な仕様が求められる。

(コラム 7) 自動扉の扉センサー

車椅子のリクライニング機能により車椅子が客室仕切扉に接近した場合等においても客室仕切扉が開扉しないよう扉センサーの検知範囲を絞る工夫をしている事例がある。

視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討 ワーキンググループの設置について（案）

1. 開催趣旨

視覚障害者のエスカレーターへの誘導案内については、平成 28 年度及び 29 年度に「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」を設置し、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、事業者団体等の参画を得て、移動等円滑化基準の改正内容、ガイドラインの改訂について検討を行った。

この検討の中では、技術が開発途上であることや十分に普及していないこと、有効性が確実に証明されているわけではないこと等の理由により、視覚障害者がエスカレーターを利用できるようにするための誘導案内方法について検討課題とされたところである。

また、本年 6 月 10 日に開催された「令和 2 年度第 1 回公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」においても、エスカレーターへの誘導案内方法について、過去の議論の整理を行うべきとの議論となったことから、現行ガイドラインの内容を充実させることを目的としてワーキンググループ（WG）を開催する。

2. 検討内容

視覚障害者誘導用ブロックについては、平成 28 年度から 29 年度にかけて開催した「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会」における検討を踏まえ、平成 30 年 3 月にバリアフリー整備ガイドラインを改訂し、視覚障害者を旅客施設のエスカレーターへ誘導する場合の視覚障害者誘導用ブロックの敷設条件を示したところである。

しかしながら、乗口における具体の敷設方法（エスカレーター中央に誘導するか、片側に寄せて誘導するか等）等については、上記検討委員会において今後の検討課題として整理され、また、実態として公共交通事業者等によるエスカレーターへの誘導用ブロックの敷設が進んでいないことから、障害当事者団体は、敷設促進について早急な対応を求めているところ。

このため、エスカレーターへの誘導用ブロックの敷設促進に向けて、敷設方法案や誘導案内を行うエスカレーターの対象範囲を検討し、視覚障害者による検証結果を踏まえた敷設の考え方・事例をガイドラインにおいて示す必要がある。

- ①エスカレーターの誘導案内に関する視覚障害者へのヒアリング調査
- ②誘導用ブロックによる誘導案内に対する事業者の問題意識等の調査
- ③対象とするエスカレーター及び誘導用ブロック敷設方法（案）等の整理

※検討 WG は、2 回程度開催

- 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等を適切に使用することが必要不可欠。

- このため、公共交通事業者等に対し、旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加え、役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)の遵守義務を課すこととされた。(令和2年5月の法改正)

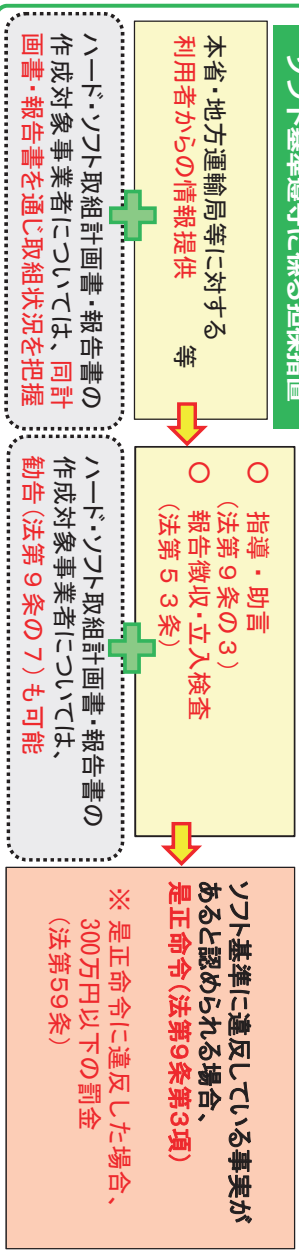
ソフト基準の対象

義務	ハード基準適合維持義務(法第8条第2項)が課されている、 新設等された(※)旅客施設・車両等 ※平成14年5月15日の交通バリアフリー法施行以降に新設・大規模改良又は新規供用されたものが対象。
努力義務	ハード基準適合の努力義務(法第8条第3項)が課されている、 既存の旅客施設・車両等

ソフト基準案検討の基本的な考え方

- ① バリアフリー化された旅客施設・車両等の機能が十分に発揮されるよう、ハード基準と対応するかたちで**バリアフリー設備の操作方法や維持管理に関する基準**を設ける
- ② 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は、当該人的対応を適切に実施すべき旨の基準を設ける

ソフト基準遵守に係る担保措置



-36-

3. WGメンバー

【有識者】

稲垣 具志
大野 央人
澤田 大輔

関 喜一

中野 泰志
松田 雄二

中央大学 研究開発機構 准教授
公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部
企画調査課長(整備支援課長兼務)
国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域
人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ
上級主任研究員
慶應義塾大学 経済学部 教授
東京大学大学院 工学系研究科 准教授

【障害者団体等】

庵 悟和
加藤 俊子
大隅 蓉子
白井 タ子

高橋 玲子

田中 雅之
堀内 恭子
三宅 隆明
吉川 明

社会福祉法人全国盲ろう者協会
特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会 サピエ事務局長
公益社団法人日本網膜色素変性症協会 理事
公益社団法人東京都盲人福祉協会 指導員
(日本弱視者ネットワーク 代表)
公益財団法人共用品推進機構
(株式会社タカラトミー)
社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団
リハビリテーションセンター 自立支援部長
日本歩行訓練士会 事務局長
社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部長
社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会 理事
(公益財団法人日本盲導犬協会 顧問)

(五十音順、敬称略)

優先席等の適正な利用の推進について

- 国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務等として、「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用の推進」を追加
- 公共交通事業者等に作成が義務付けられたハード・ソフト取組計画の記載事項に「車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用」等を追加

対象施設の例



(車両等の優先席)



(車椅子使用者用駐車施設)



(障害者用トイレ)

等

施設設置管理者が講ずべき具体的措置

真に必要な方が円滑に利用できるよう、一般利用者に対して、ポスターの掲示、車内放送等での呼びかけ 等

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

令和2年12月8日（火）14：00～16：00
Web会議（事務局：合同庁舎3号館8階 特別会議室）

1. 開会
2. 議事
 - （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
 - （2）その他
3. 閉会

資料1. 構成員名簿
資料2. バリアフリー整備ガイドライン（役務編）の作成方針
参考資料1. 公共交通移動等円滑化基準の一部改正について

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

出席者名簿

質問グループ	氏名	所属団体役職等
（座長）	秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
有識者①	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	高橋 良至	東洋大学 ライフデザイン学部 教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
有識者②	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長
障害者団体①	鳴原 理恵	一般財団法人全日本ろうあ連盟 本部事務所主任
	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	山嵯 涼子	特定非営利活動法人DP I 日本会議 バリアフリー部会副部会長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
障害者団体②	小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
	日詰 正文	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 副理事長
	長井 浩康	全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	小林 ゆかり	特定非営利活動法人せたがや子育てネット 理事
事業者団体等	佐久間 晋	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 副課長
	柳瀬 直仁	東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 課長
	山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	前田 英一郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 グループリーダー
	岡本 啓照	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 企画課 担当課長

	滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
	畠山 博文	一般社団法人日本旅客船協会 企画部長
	奥山 哲也	定期航空協会 部長
一	高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事
	森高 龍平	鉄道局 鉄道サービス政策室長
	岸谷 克己	鉄道局 技術企画課長
	高橋 寛明	自動車局 総務課 企画室 バス高速輸送システム推進官
	本間 浩	自動車局 旅客課 課長補佐
	高野 裕二	海事局 内航課 旅客航路活性化推進室長
	北内 輝樹	海事局 安全政策課 船舶安全基準室 主査
	奥田 健	港湾局 技術企画課 技術監理室長
	佐々木 勇幸	航空局 航空ネットワーク企画課 空港機能高度化推進官
	丹野 正樹	航空局 航空事業課 専門官
	真鍋 英樹	総合政策局 安心生活政策課長

- ・安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・安心生活政策課 障害者政策企画調整官 阪場 進一
- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭
- ・安心生活政策課 係長 藤井 勇佑

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会 構成員名簿

資料 1

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】

- ◎ 秋山 哲男 中央大学 研究開発機構 教授
- 中野 泰志 慶應義塾大学 経済学部 教授
- 稲垣 具志 中央大学 研究開発機構 准教授
- 松田 雄二 東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
- 高橋 良至 東洋大学 ライフデザイン学部 教授
- 渡辺 哲也 新潟大学 工学部 教授
- 川内 美彦 東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
- 石塚 裕子 大阪大学大学院 人間科学研究科 附属未来共創センター 特任講師
- 大野 央人 公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
- 齋藤 綾乃 公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
- 関 喜一 国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域
人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ
上級主任研究員
- 硯川 潤 国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部
福祉機器開発室長
- 堀口 寿広 国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所
公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
- 吉田 哲朗 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
理事・バリアフリー推進部長

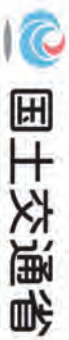
【障害者団体等】

- 藤平 淳一 一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
- 小西 慶一 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
- 三宅 隆 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
- 小林 光雄 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
- 佐藤 聡 特定非営利活動法人ＤＰＩ 日本会議 事務局長
- 小幡 恭弘 公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
- 小出 隆司 全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
- 市川 宏伸 一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
- 平野 祐子 主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
- 長井 浩康 全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
- 松田 妙子 特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

【公共交通事業者】

- 阿部 真臣 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
- 菊地 隆寛 東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長

バリアフリー整備ガイドライン（役務編）の 作成方針



Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

-6-

山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
青木 邦比古	一般社団法人公共交通事業協会 業務部長
田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
須田 弘次	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
小谷野 喜二	公益社団法人日本港湾協会 専務理事
奥山 哲也	定期航空協会 部長
高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事

【国土交通省】

森高 龍平	鉄道局 鉄道サービス政策室長
岸谷 克己	鉄道局 技術企画課長
星 明彦	自動車局 総務課 企画室長
三林 直慶	自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
秋田 未樹	海事局 内航課長
植村 忠之	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
奥田 健	港湾局 技術企画課 技術監理室長
北村 朝一	航空局 航空ネットワーク企画課長
黒須 卓	航空局 航空事業課長
真鍋 英樹	総合政策局 安心生活政策課長

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	

基本的な考え方と全体構成

■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

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、適切な待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。

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の確保：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の確保：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。

・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。

・「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。

- 8

国土交通省

- 7

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。	○	○	
		・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。	○	○	
		・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。		○	
		・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。		○	
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	・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。	○		○
	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。	○		

-16-

10

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。

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、車両等偏） - 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	

D ガイドラインの記載内容

・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			
	対象設備の具体例	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
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)			

(例)鉄軌道駅におけるソフト基準

○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：プラットホーム
車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある段差又は隙間がある場合は、**渡り板等**を設置すること。



ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき渡り板等が設けられた場合は、**当該渡り板等を使用して、車椅子使用者の円滑な乗降に必要な役務の提供を行うこと。**

○職員等が求めに応じて提供する設備の役務の提供

ハード基準(既存)：乗車券等販売所、案内所
筆記用具を備え、筆記用具があることを表示すること。

ソフト基準(新規)

聴覚障害者からの求めに応じ、**筆記用具を使用すること。**

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：照明設備
照明設備を設けること。

ソフト基準(新規)

照明設備を用いて、十分な**照度**を確保すること。

ハード基準(既存)：ホームドア

ホームドアを設置すること。(構造上困難な場合を除く。)

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備
運行情報を文字等により表示する設備、及び音声により提供する設備を設置すること。



ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された**運行情報提供設備を使用して、運行情報を文字等及び音声により提供すること。**

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：エレベーター
かごの昇降方向、戸の開閉等を**音声**により知らせる設備を設置すること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された設備を用いて、かごの昇降方向、戸の開閉等を**音**により知らせること。

-20-

公共交通移動等円滑化基準の一部改正について (ソフト基準(役務の提供の方法に関する基準))

参考資料 1

公共交通事業者等に対し、旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加え、**役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)**の遵守義務を課すこととしている(令和2年5月法改正、令和3年4月全面施行)

ソフト基準の対象

義務	ハード基準適合維持義務(法第8条第2項)が課されている、 新設等された旅客施設・車両等 (平成14年5月15日の旧交通バリアフリー法施行以降に新設・大規模改良又は新規供用されたものが対象)
努力義務	ハード基準適合の努力義務(法第8条第3項)が課されている、 既存の旅客施設・車両等

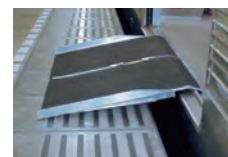
ハード基準とソフト基準の関係

○**ハード基準**は、障害当事者が公共交通機関を円滑に利用するための必要最低限の義務として、以下のとおり規定。

- ・バリアフリー設備を設置すること(例：○○においては、○○を備え付けなければならない)
- ・バリアフリーとして機能させるために必要最低限の構造の諸元(例：○○の幅は、○cmでなければならない)

○**ソフト基準**は、ハード基準のバリアフリー設備の機能が十分に発揮されるよう、設備の目的に合わせて以下のとおり規定。

- ①職員等がバリアフリー設備を用いて、役務の提供を行うこと(例：乗降用のスロープ板等)
- ②バリアフリー設備それ自体を用いて、運行情報の提供や照度の確保などの役務の提供を行うこと(例：運行情報提供設備、照明設備等)
- ③バリアフリー設備を用いた役務の提供が行われるよう、体制を確保すること



駅ホームにおけるスロープ板設置の例



路線バスにおける役務提供
(スロープ設置・介助)の例



階段脇の位置を
わかりやすく示す照明の例

(例)バスにおけるソフト基準

○職員等が求めに応じて提供する設備の役務の提供

ハード基準(既存)：意思疎通を図るための設備
筆記用具を備え、筆記用具があることを表示すること。

ソフト基準(新規)

聴覚障害者からの求めに応じ、筆記用具を使用すること。

○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：乗降用設備

- ・車椅子スペースを1以上確保
- ・車椅子スペースには、車椅子固定用装置を設けること 等

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された車椅子固定用装置を用いて、必要な役務の提供を行うこと。

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備

- ・車両の前面、左側面、後方に行先表示を設けること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された行先表示器を使用して、行先に関する情報を提供すること。

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備

- ・運行情報を文字等により表示する設備、及び音声により提供する設備を設置すること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された運行情報提供設備を使用して、運行情報を文字等及び音声により提供すること。

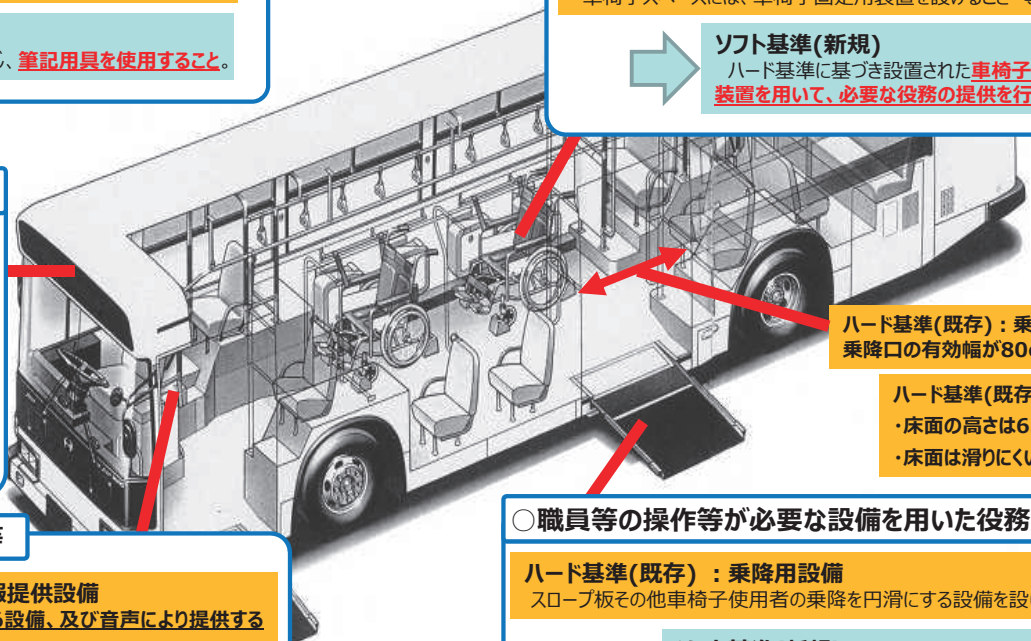
○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：乗降用設備

- スロープ板その他車椅子使用者の乗降を円滑にする設備を設けること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置されたスロープ等を使用して、車椅子使用者の円滑な乗降に必要な役務の提供を行うこと。



令和2年度 第4回
公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

令和3年3月10日（水）16：00～18：00
Web会議（事務局：合同庁舎3号館3階 総合政策局局議室）

1. 開会
2. 議事
- （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
- （2）公共交通機関の旅客施設及び車両等に関する移動等円滑化整備ガイドラインの改訂案について（役務の提供以外）
- （3）今後の検討課題について
- （4）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討WGについて
- （5）その他
3. 閉会

資料1. 構成員名簿

資料2. バリアフリー整備ガイドライン（役務編）（案）

資料3. 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（案）

参考資料1. 公共交通移動等円滑化基準の一部改正について

令和2年度第4回公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会

出席者名簿

質問グループ	氏名	所属団体役職等
（座長）	秋山 哲男	中央大学 研究開発機構 教授
有識者①	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
	稲垣 具志	中央大学 研究開発機構 准教授
	松田 雄二	東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
	渡辺 哲也	新潟大学 工学部 教授
	川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
	石塚 裕子	大阪大学大学院 人間科学研究科 特任講師
	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
有識者②	斎藤 綾乃	公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
	関 喜一	国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ グループ付
	硯川 潤	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 福祉機器開発部 福祉機器開発室長
	堀口 寿広	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
	吉田 哲朗	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 理事・バリアフリー推進部長
	藤平 淳一	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
	小西 慶一	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
障害者団体①	三宅 隆	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
	小林 光雄	公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
	佐藤 聡	特定非営利活動法人DPI日本会議 事務局長
	小幡 恭弘	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
	小出 隆司	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
障害者団体②	日詰 正文	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 副理事長・事務局長
	平野 祐子	主婦連合会 副会長兼社会部 部長
	長井 浩康	全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
	松田 妙子	特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

事業者団体等	阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
	山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
	前田 英一郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 グループリーダー
	佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
	滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
	石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
	青木 邦比古	一般社団法人公営交通事業協会 業務部長
	田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
	稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
	熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
	畠山 博文	一般社団法人日本旅客船協会 企画部長
	奥山 哲也	定期航空協会 部長
	高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事
—	森高 龍平	鉄道局 鉄道サービス政策室長
	岸谷 克己	鉄道局 技術企画課長
	高橋 寛明	自動車局 総務課 企画室 バス高速輸送システム推進官
	本間 浩	自動車局 旅客課 課長補佐
	高野 裕二	海事局 内航課 旅客航路活性化推進室長
	北内 輝樹	海事局 安全政策課 船舶安全基準室 主査
	杉浦 悠介	港湾局 技術企画課 技術監理室 係長
	佐々木 勇幸	航空局 航空ネットワーク企画課 空港機能高度化推進官
	丹野 正樹	航空局 航空事業課 専門官
	真鍋 英樹	総合政策局 安心生活政策課長

- ・安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・安心生活政策課 障害者政策企画調整官 阪場 進一
- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭
- ・安心生活政策課 係長 藤井 勇佑

公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会
構成員名簿

資料 1

(敬称略・順不同)

◎：座長

【有識者】

◎ 秋山 哲男
中野 泰志
稲垣 具志
松田 雄二
高橋 良至
渡辺 哲也
川内 美彦
石塚 裕子
大野 央人
斎藤 綾乃
関 喜一

中央大学 研究開発機構 教授
慶應義塾大学 経済学部 教授
中央大学 研究開発機構 准教授
東京大学大学院 工学系研究科 建築学専攻 准教授
東洋大学 ライフデザイン学部 教授
新潟大学 工学部 教授
東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員
大阪大学大学院 人間科学研究科 附属未来共創センター 特任講師
公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
公益財団法人鉄道総合技術研究所 主任研究員
国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域
人間情報インタラクション研究部門 行動情報デザイン研究グループ
グループ付
国立障害者リハビリテーションセンター 研究所 福祉機器開発部
福祉機器開発室長
国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所
公共精神健康医療研究部 保健福祉連携研究室 室長
公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
理事・バリアフリー推進部長

硯川 潤

堀口 寿広

吉田 哲朗

【障害者団体等】

藤平 淳一
小西 慶一
三宅 隆
小林 光雄
佐藤 聡
小幡 恭弘
小出 隆司
市川 宏伸
平野 祐子
長井 浩康
松田 妙子

一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 理事、副会長
社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 情報部 部長
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 副代表理事
特定非営利活動法人ＤＰＩ 日本会議 事務局長
公益社団法人全国精神保健福祉会連合会 事務局長
全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
一般社団法人日本発達障害ネットワーク 代表理事
主婦連合会 副会長 兼 社会部 部長
全国重症心身障害児（者）を守る会 理事
特定非営利活動法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

【公共交通事業者】

阿部 真臣 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部 次長
菊地 隆寛 東日本旅客鉄道株式会社 運輸車両部 車両技術センター 次長

山口 英孝	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
佐伯 祥一	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 駅業務部 部長
滝澤 広明	一般社団法人日本民営鉄道協会 運輸調整部長
石島 徹	一般社団法人日本地下鉄協会 業務部長
青木 邦比古	一般社団法人公共交通事業協会 業務部長
田中 宏	公益社団法人日本バス協会 技術安全部長
稲田 浩二	公益社団法人日本バス協会 業務部長
熊谷 敦夫	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等 統括
川村 泰利	一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 副会長
須田 弘次	一般社団法人日本旅客船協会 常務理事
小谷野 喜二	公益社団法人日本港湾協会 専務理事
奥山 哲也	定期航空協会 部長
高柴 和積	一般社団法人全国空港ビル事業者協会 常務理事

【国土交通省】

森高 龍平	鉄道局 鉄道サービス政策室長
岸谷 克己	鉄道局 技術企画課長
星 明彦	自動車局 総務課 企画室長
三林 直慶	自動車局 旅客課 バス事業活性化調整官
秋田 未樹	海事局 内航課長
植村 忠之	海事局 安全政策課 船舶安全基準室長
奥田 健	港湾局 技術企画課 技術監理室長
北村 朝一	航空局 航空ネットワーク企画課長
黒須 卓	航空局 航空事業課長
真鍋 英樹	総合政策局 安心生活政策課長

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（案）

令和２年度に「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」を設置し、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、事業者団体等の参画を得て、バリアフリー基準に基づき整備された設備を使用した役務の提供の方法に関する基準の内容、及びガイドライン改訂の主たる検討項目について検討を行った。これを踏まえ、基準省令の改正及びガイドライン（役務編）の策定を行ったところである。

検討会の議論の中では、今回のバリアフリー基準において規定の対象外となったソフト対応等について多くの意見が出された。

下記に示した主な課題は、今後、ソフト基準及びガイドライン（役務編）の見直しを行うにあたって念頭に置くべき事項として記載したものであり、何らかの機会を捉えて検討することが望まれる。

【今後の検討課題】

○ ハード設備の代替としてのソフト対応について

・設置されていないハード設備の機能の代替として行われるソフト対応の扱い

（設備の整備を基本とし、一時的な代替手段として扱う、又は
設備の整備と同等とし、バリアフリー化が達成されるものとして扱うか）

・一時的に使用できないハード設備の代替としてソフト対応を行う場合、当該対応に求めるものについて

（代替手段の案内やウェブによる周知活動等、情報の提供のソフト対応、当該ハード設備の機能の代替をソフト対応で補助すること等）

○ ハード設備の機能の補助としてのソフト対応のあり方について

・ハード設備の機能の補助として行われるソフト対応の扱い

（設備の機能強化を基本とし、一時的な代替手段として扱う、又は
設備の機能強化と同等として扱うか）

・設置されたハード設備の機能を上手く利用できない旅客への具体的なソフト対応について

(例)鉄軌道駅におけるソフト基準

○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：プラットホーム
車椅子使用者の円滑な乗降に支障がある段差又は隙間がある場合は、**渡り板等**を設置すること。



ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき渡り板等が設けられた場合は、**当該渡り板等を使用して、車椅子使用者の円滑な乗降に必要な役務の提供を行うこと。**

○職員等が求めに応じて提供する設備の役務の提供

ハード基準(既存)：乗車券等販売所、案内所
筆記用具を備え、筆記用具があることを表示すること。

ソフト基準(新規)

聴覚障害者からの求めに応じ、**筆記用具を使用すること。**

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：照明設備
照明設備を設けること。

ソフト基準(新規)

照明設備を用いて、十分な**照度**を確保すること。

ハード基準(既存)：ホームドア

ホームドアを設置すること。(構造上困難な場合を除く。)

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備
運行情報を文字等により表示する設備、及び音声により提供する設備を設置すること。



ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された**運行情報提供設備を使用して、運行情報を文字等及び音声により提供すること。**

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：エレベーター
かごの昇降方向、戸の開閉等を**音声**により知らせる設備を設置すること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された設備を用いて、かごの昇降方向、戸の開閉等を**音**により知らせること。

公共交通移動等円滑化基準の一部改正について (ソフト基準(役務の提供の方法に関する基準))

参考資料 1

公共交通事業者等に対し、旅客施設・車両等の新設等の場合のハード基準への適合義務に加え、**役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)**の遵守義務を課すこととしている(令和2年5月法改正、令和3年4月全面施行)

ソフト基準の対象

義務	ハード基準適合維持義務(法第8条第2項)が課されている、 新設等された旅客施設・車両等 (平成14年5月15日の旧交通バリアフリー法施行以降に新設・大規模改良又は新規供用されたものが対象)
努力義務	ハード基準適合の努力義務(法第8条第3項)が課されている、 既存の旅客施設・車両等

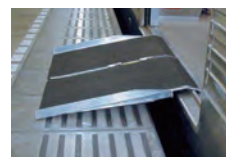
ハード基準とソフト基準の関係

○**ハード基準**は、障害当事者が公共交通機関を円滑に利用するための必要最低限の義務として、以下のとおり規定。

- ・バリアフリー設備を設置すること(例：○○においては、○○を備え付けなければならない)
- ・バリアフリーとして機能させるために必要最低限の構造の諸元(例：○○の幅は、○cmでなければならない)

○**ソフト基準**は、ハード基準のバリアフリー設備の機能が十分に発揮されるよう、設備の目的に合わせて以下のとおり規定。

- ①職員等がバリアフリー設備を用いて、役務の提供を行うこと(例：乗降用のスロープ板等)
- ②バリアフリー設備それ自体を用いて、運行情報の提供や照度の確保などの役務の提供を行うこと(例：運行情報提供設備、照明設備等)
- ③バリアフリー設備を用いた役務の提供が行われるよう、体制を確保すること



駅ホームにおけるスロープ板設置の例



路線バスにおける役務提供
(スロープ設置・介助)の例



階段脇の位置を
わかりやすく示す照明の例

(例)バスにおけるソフト基準

○職員等が求めに応じて提供する設備の役務の提供

ハード基準(既存)：意思疎通を図るための設備
筆記用具を備え、筆記用具があることを表示すること。

ソフト基準(新規)

聴覚障害者からの求めに応じ、筆記用具を使用すること。

○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：乗降用設備

- ・車椅子スペースを1以上確保
- ・車椅子スペースには、車椅子固定用装置を設けること 等

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された車椅子固定用装置を用いて、必要な役務の提供を行うこと。

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備

- ・車両の前面、左側面、後方に行先表示を設けること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された行先表示器を使用して、行先に関する情報を提供すること。

○設備を用いた情報提供等

ハード基準(既存)：運行情報提供設備

- ・運行情報を文字等により表示する設備、及び音声により提供する設備を設置すること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置された運行情報提供設備を使用して、運行情報を文字等及び音声により提供すること。

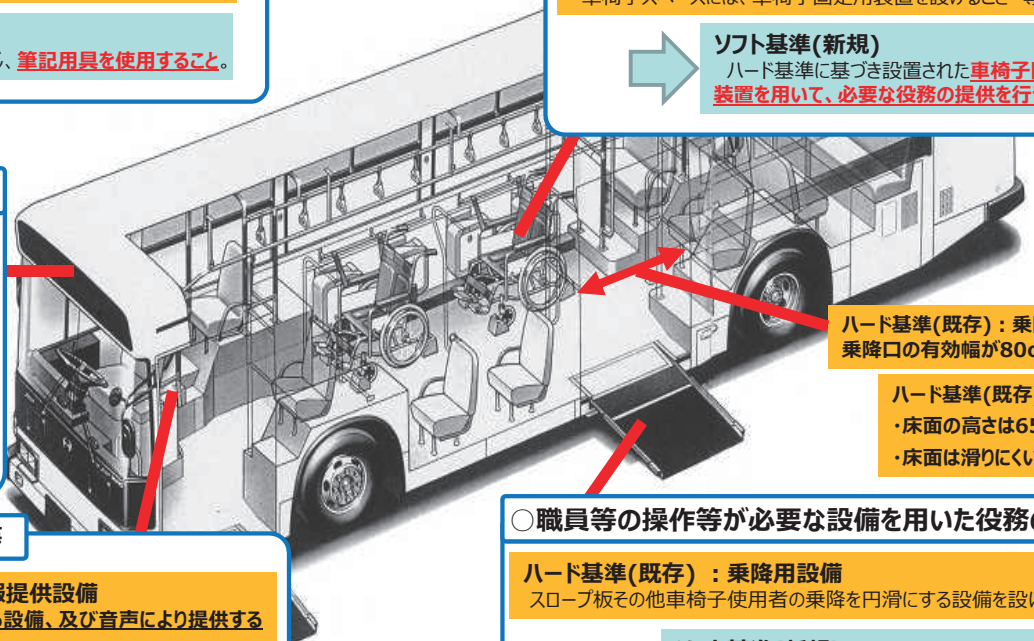
○職員等の操作等が必要な設備を用いた役務の提供

ハード基準(既存)：乗降用設備

- スロープ板その他車椅子使用者の乗降を円滑にする設備を設けること。

ソフト基準(新規)

ハード基準に基づき設置されたスロープ等を使用して、車椅子使用者の円滑な乗降に必要な役務の提供を行うこと。



4 視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討ワーキンググループ 議事概要

第1回検討会 議事概要

第2回検討会 議事概要

第3回検討会 議事概要

第4回検討会 議事概要

令和2年度 第1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6月10日（水）14時～16時

場所：中央合同庁舎3号館8階国際会議室

【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）公共交通事業者等のソフト基準適合義務の創設等について

○ソフト基準の遵守義務と努力義務の範囲について確認したい。

→遵守義務については、平成14年5月15日の交通バリアフリー法施行以降に新設・大規模改良された旅客施設及び車両等が対象となる。

○事業者が実施する研修について、年複数回実施すること、社会モデルを学ぶことや障害者を講師に入れることを盛り込んでいただきたい。

○聴覚障害者に対して、文字で対応するという固定観念があるのではないかと。絵やコミュニケーションボードで対応するなど、柔軟的な考え方を持って欲しい。

→絵（ピクトグラム）等についても、ハード・ソフト取組計画の判断基準となる告示等の様々な仕組みにおいて明確に位置づけており、ソフト基準と併せて周知したいと考えている。

○技術向上も必要と思われるが、周囲の騒音で音声が届きにくいことがある。また、文字の表示が音声内容と一致していないこともあるので、規定の中に入れていただきたい。

○ソフト基準は、ハードと組み合わせることにより、結果として平等を保障するために整備すべきではないか。ニーズに対応できるように、可能な限り最大限努力をするというスタンスとしても考える必要がある。また、事業者で実施する研修については、障害の社会モデルの考え方と当事者参加を入れないと上手くいかないと思う。

○ソフト基準の規定のイメージとして、「提供に基づいて対応すること」が趣旨だと思うため、基準としての表現については検討が必要だと考える。

○現場では基準を守ればよいという考えになりがちである。基準以外の要望、合理的配慮についても提供義務があることを位置付けるため、高齢者、障害者等に対する不当な差別的取り扱いの禁止に加え、合理的配慮の不提供の禁止についても記載すべきである。

→差別解消法にある差別的取り扱いの禁止と合理的配慮について、バリアフリー法における基準で求めることは法制的な整理のため、今後も検討が必要と考える。

2）新幹線の新たなバリアフリー対策について

○異常時において車内放送が分からないため、車内放送のデジタルサイネージや、車内放送の音声を手動的に文字に変えるアプリの開発、難聴者のための一部磁気ループの設置等の音声情報のバリアフリーも含めて検討していただきたい。

○1つ目は、多目的室は予約できない路線があり、また、利用が輻輳した場合を考慮し、1編成に複数作っていただきたい。2つ目は、子どもから離れないために、車掌を呼び出す装置があると助かる。3つ目は、多目的室の周囲や普通車両にも車椅子置き場を設置していただきたい。4つ目は大型の車椅子のために、ホーム上のエレベーターの大型化も要望したい。

→新幹線の多目的室は日本特有の非常に便利な設備であると考えている。また、来月から導入されるN700Sでは授乳室を新たに設置し、利用集中の緩和を行っている。利用者の利用方法に関する問題については、具体像などを鉄道事業者とも相談する必要があると考える。

→多目的室の増設については、実態を踏まえて検討する必要があると考える。

→車椅子置き場の設置については、現在検討中である車椅子フリースペースにより、折り畳み式の車椅子は対応可能と考えるが、畳めないものについては、検討が必要と考える。

→エレベーターについては、基本的なサイズは基準に示しているが、大型のものを設置するよう今後も推奨してまいりたい。

○多目的室の利用については、例えばQRコードによる空き状況確認、申込み等が今の技術なら可能だと思うので検討していただきたい。

→車掌の呼出装置やQRコードによる予約等については、現状及びニーズを把握していないため、今後検討していきたいと考える。

○台湾では日本の新幹線が使われているにもかかわらず、優先席が作られるなど非常に快適に利用できる状況が作られており、ぜひ参考にしていただきたい。

○1編成における設置数や設置箇所の分散など、コンセプトを示していただけるとよい。また、情報提供や、障害のある小さな子どもをサポートする設備も考えていただきたい。

○これからの公共交通のあり方として、量から質へ転換が必要である。車椅子用のスペースを確保した上で、大型化しているベビーカーや大型荷物を持ったインパウンドの方への対応などのユニバーサルな形でスペースをどう確保していくのか検討を進めていただきたい。

→新幹線のワーキングの中で大型ベビーカーも使用できないかと意見がありました。あくまで車椅子利用を前提としているが、ソフト面の一環として、大型のベビーカーも使用できないか検討していきたい。

○車椅子フリースペースの実証実験について、実証実験結果としてのレイアウト案を示すだけでなく、レイアウト案が出た背景、要望、試験参加者の障害特性等の設計の脈絡が分かる情報を公表してほしい。

→実証試験について、スペースやコロナウイルス対策の問題もあるが、できるだけ多くの方に参加いただき意見を聴いていきたい。また、可能な範囲で情報も開示していきたい。

3）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法について

○調査方法について、可能であれば、体験的な調査を実施してほしい。

○この問題は、ワーキンググループを設置しないと非常に難しい。日本歩行訓練士会の協力も得た方がよい。また、前回会議での提出意見も踏まえ、議論の積み上げをしてほしい。

○視覚障害者の歩き方をよくご存じの方に、ワーキンググループに参画いただくこと、実際の歩き方について検討することが重要。また、視覚障害者のエスカレーター利用について、交通事業者、行政職員等も含め誤って認識されている状況があり、ガイドラインに客観的な記述をす

ることに加えて、効果的な啓発方法についても別途検討が必要。さらに、点検等のイレギュラーな運転をする時の誤進入防止対策、そのための作業員への周知徹底といった安全確保の話にも及ぶと思慮する。

○障害者団体のヒアリング調査については、特にロービジョンの単独歩行者を中心に実施していただきたい。

○現場対応又は本格的な検討が必要であるとともに、配置等の現状を整理することが今後の記録として重要。

○敷設方法等が具体的に示されていないことは敷設が進まない理由の1つではあるが、それ以外の理由も把握しなければ、整備が進まないと考える。事業者に対するアンケート調査では、敷設方法等の具体的な問題に加え、敷設を躊躇する理由についても調べるのが重要。

4) 優先席の適正利用について

○席やスペースを譲ってもらうことについて、駅員が声をかけてくれると良い。

○優先席等の空席の状況について、職員の方を含め、アナウンスすることを盛り込んでほしい。

○優先席の利用者が障害者に気がつかない場合も考えられるため、職員だけではなく、一般の乗客に啓蒙活動をしていくことも必要と考える。

5) その他

○教育啓発特定事業について、高齢者・障害者等の移動の保証という観点からのセミナーなどを開いていただきたい。

○心のバリアフリーについて、UD2020 行動計画の定義に準拠していただきたい。
→心のバリアフリーに関する、UD2020 行動計画に掲げている点については、基本方針において、同計画における整理を明記する予定。

○教育啓発特定事業として、学習指導要領における UD2020 行動計画の記載は精査し連携していただきたい。

○心のバリアフリーについて、学校教育との連携として大学生などの高等教育からも推進することが重要と考える。

→障害者参加の研修等については、接遇ガイドラインと接遇研修モデルプログラムを作成しており、ハード・ソフト取組計画による、当該ガイドライン等を活用した研修が計画的にできる仕組みと合わせて考えていきたい。

○車椅子使用者用駐車施設について、普及推進ではなく制度化してほしい。8県で利用証制度を導入しておらず、全く先に進んでいない。

○コロナの影響で、これまでと違う誘導の方法が出てくるのではないかと思っている。こうした今後の対策の考え方をまとめることも必要なのではないか。

○国民に向けた広報啓発の取組促進の一つである学校教育との連携について、コロナの影響によりバリアフリーに関する授業の優先順位が低くなっているのではないかと感じる。オリンピックに向けて進めてきた心のバリアフリーなどの啓発事業が下火になってしまう恐れがあり、これをどう推進していくのが課題。

○地方のノンステップバスの普及もそうだが、リフトカーの導入も願いたい。

以上

令和2年度 第2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9月1日（火）14時～16時

場所：中央合同庁舎2号館12階国際会議室

【議事概要】

（総合政策局安心生活政策課長挨拶）

（座長挨拶）

（委員からの意見概要）（○：委員 →：事務局等）

1) ソフト基準の方向性及びガイドラインの草案について

（事務局より資料に沿って説明）

○パブリックコメントの方法は、視覚障害の方のために、メールなどによる回答方法が用意されているのか。

→メールによる回答にも対応していきたい。

○聴覚障害者に対して、文章が読めなくても絵を見て理解できるようになっているとよい。聴覚障害者だけでなく、知的障害者などほかの障害を持つ方に対応できる方法だと思う。

○「職員等による操作」の「等」はどこまで含まれるのか、教えていただきたい。

○車椅子使用の方の福祉車両からの乗降について、スロープを出すスペースや車いすを出した後のスペースの確保については、整理されているのか。

→安全の確保は大前提で、安全にスロープが下ろされる場所で、役務が提供されるべきであるし、安全性が確保された上で、動かしていくのが基本。

○自動車局で、路線バスの車内の車椅子の固定の話が挙がっているが、どのような連携を取られるのか。ここでの位置付けがどうなるのか。その辺りの整理が必要になる。

○職員の配置をもって適用除外とされる整備の役務の提供のところの「通路において、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いる区間」と書いてあるが、どういう場所を想定しているのか。

○ソフトをハードが補うと位置づける際に、ホームからの転落事故のようなものに対して、ソフトでの対応を明確に、位置付けておく必要があるのではないかと思う。

○ハードでカバーできないところを、ソフトでということなのですが、ハードとソフトが関連していないところに、漏れがしないうか気を付けてまとめていただきたい。

○「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」とあるが、バリアフリールートというのはどういうものなのかというのを教えていただきたい。例えばバリアフリールートから外れたところにある設備については、そこを利用したいという場合は役務の提供が必要なのか。

○「券売機において、高齢者、障害者等が利用できる券売機の代わりに職員等が対応」とあるが、職員の呼び出しについては、どのように考えるのか。

○全体的に、基本的にはハードを補うソフトの役務ということで、個々の当事者の、例えば歩行技術等の個々の状況に応じた対応というのが読み取りにくい。視覚障害者誘導ブロックが敷設

されていても歩行技術のレベルによっては一人歩きが難しいので常に駅員さんに案内をお願いしている視覚障害者の方もたくさんいらっしゃると思う。

→今回のソフト基準がハードで整備されたものについて、適切に提供されるようにするというのが法律改正の基準の趣旨。ハードが足りていない部分をソフトで埋めるというご指摘があったと思うが、今回の義務付けの対象には実はなっていない。将来的に課題ということは分かっているが、バリアフリーの設備が設置されている中で、それが職員あるいは介助者も含むと思われるが、そうした方々によって、ちゃんと当事者の方に提供できるようにしましょう、というものが今回のソフト基準の義務付けの対象となる。

○優先席等について、対象の範囲を決めるのか、決めないのかを議論した方がよいのではないか。
○災害時の障害者の支援ということが社会の中で盛んに議論されている中で、災害時の除外については、何らかの補足の説明が必要ではないか。その上で、そもそも除外でよいかという議論もある。

○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については、災害時の情報提供や避難誘導が非常に重要であり、これに重きをおいてはいいかがか。

○「災害等のため設備が使用できない場合における役務の提供については、本基準の適用除外」とあるが、例えば、エレベーターが故障しているが列車は走っているような場合に、車椅子使用者は列車に乗れなくなるか。

→災害が頻発している中で、当事者のみなさまの安全性・利便性をどう確保していくのか、大きな課題で国土交通省として考えていかなければならないと受け止めているが、ソフト基準では、災害や故障で使えないものは、役務の提供をしようがないので、適用除外として規定している。

○「照明設備による明るさの確保」について、照度の確保を義務付けるという場合に、具体的に定量的な数値を設けて示すのか。また、ロービジョン（弱視）者には、暗いところが苦手な方が多いが、明るいところが苦手な方もいらっしゃる。照度という場合にどういう人を想定しているのかを聞きたい。

○「役務の提供を行う職員等が配置されるよう、体制を整備する」との基準があるが、時間帯によって無人化する駅が増えている状況も改善されていくと考えてよいのか。

○無人駅でのバリアをどのように考えているのか。音声情報がないところもある。そういうところに対してどのように考えているのか。

→今回の法律改正の中で、人がいないところに人を置くということをやっている訳ではなく、設備があるのに使えない状態にならないようにすることが基本的な考え方。

○役務の提供は、様々なシチュエーションが考えられ、鉄道・バス等交通機関によって方法が変わってくるため、今後の情報提供や研修についての考えを教えてください。

○ソフト基準は、ハードが整備されたところでのソフトを述べていると説明があったが、どういうハードでも使えるようにというのが合理的配慮なので、合理的配慮とはまた別なものと理解したほうがよろしいか。

→ご指摘の通り、合理的配慮そのものを言っているものではないとご理解いただきたい。

2）新幹線の新たなバリアフリー対策について

（事務局より資料に沿って説明）

○多目的室を予約できない列車の場合は、多目的室に車掌さんに連絡するシステムを設けていただきたい。また、多目的室の利用者には、人工呼吸器をつけている重症心身障害者があり、バッテリーが必要になる。バッテリーを充電するためのコンセントをつけていただきたい。

→コラムに書くか、どういう書き方が出来るかというのを少し検討してみたい。

○多目的室のスペースが小さいために車椅子置場がない。車椅子スペースを車椅子置場として利用させていただきたい。

→ソフト面の使い方については、ベビーカーや大型バッグを置けないかという要望もあるので、どのように使っていくかという議論の中でも鉄道事業者と一緒に相談をしてみたい。

○今後の課題として、今回まとまった新たな新幹線の基準を、他の鉄道にも広げていただきたい。

○車椅子スペースには、背当てのニーズがあまりないのか。このエリアを高齢者や視覚障害者の方など他の方が通るという観点で見たときに、掴まる場所があるとよいと思う。

○背当て板に関連して、手すりは不要なのではないかとあるが、何かしら支えが必要ではないか。
→新幹線には、窓の下に小さめのテーブルがあり、そういった掴まれるようなものは工夫ができるかもしれないので、検討していきたい。新幹線の場合は揺れが少ないため、手すりを設ける規定は除外している。

○今後のところで障害者団体・鉄道事業者間のコミュニケーションの充実とあるが、可能であれば、国内だけではなくて、海外の方に、少しお話を伺ってもいいのかもしれない。

○新幹線の新たなバリアフリー対策と書いてあるが、車椅子の利用に向けた対策になっている。全体的なバリアフリーとして考えたときに、車椅子だけというのはどうなのかと疑問に感じる。
→車椅子利用者以外の方々の、多様な障害を持たれる方のバリアフリーに関するいろんな要望についても引き続き必要な検討はさせていただきたい。

3）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法に関するWGの設置について

（事務局より資料に沿って説明）

○実証試験を具体的にどのような場所でやるのか、現場でやるのか、もしくは実験空間的なところでやるのか。

→ワーキングの中で意見を聞きながら、試験の内容等を決めていきたい。

以上

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、繰り返し行い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。

→長年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、車椅子使用者でも育児するため、授乳室は、車椅子使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うい。

→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、文字が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、移動前のホームドアや、ホームの片側だけにホームドアがあっ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、を、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で、「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い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の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つてよい。

○早朝深夜の無人化にどう対応するかという発言があつたが、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りかと思う。

以上

令和2年度 第4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3年3月10日（水）16時～18時

場所：中央合同庁舎3号館3階総合政策局局議室

【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）

2）公共交通機関の旅客施設及び車両等に関する移動等円滑化整備ガイドラインの改訂（案）について

（事務局より資料に沿って説明）

3）今後の検討課題について

（事務局より資料に沿って説明）

○聴覚障害者がトイレを利用する時に、非常時・避難時にランプが必要。聞こえないから何か光など目で見てわかる情報が必要。最低それをつけて欲しい。

→聴覚障害者のランプに関することだが、現行のガイドラインにも記載がある。

○様々な障害の場合、文字を読めばわかるが、文字でわからない場合にイラストをつけて欲しい、そういう配慮をしてほしい。

○飛行機の中で映画等字幕がついていないことが多い。合理的配慮の欠如だと思うので、字幕を付けられるような配慮をして欲しい。

○事故などの時に音声の情報が沢山出る。それを必ず字幕または目で見てわかる情報に変えて流す、ハードで難しい場合は人が紙に何かを書いて表示するというような配慮ができるようにお願いしたい。

→今後必要なものについて検討していきたい。

○優先席の表示が統一される、標識を設けなければならないとなったのは非常に良かったと思う。この標識を皆さんでそのまま使っていただきたい。

→現行各社で色々な表示をしているが、ゆくゆくは我々が提示しているものに統一されていければと思っているところ。

○多機能トイレが名称変更され、高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）となったのは非常に良かったと思う。是非これを普及させていただきたい。

○旅客施設に関し、工事中的ソフト対応、或いはハード的な対応ということで、もう少し詳しく掲載していただきたい。工事中に関しては、とくに防護マットが敷かれている駅、ホーム等は

白杖の音が全くしないので、歩くのに苦心しているという声を沢山聞いている。工事中的旅客施設に対する方法を今後は是非ご検討いただきたい。

→今後の課題として検討させていただきたい。

○「共生社会におけるトイレの環境整備に関する調査研究検討会」のエッセンスは是非ガイドラインにも反映していただきたい。

→書き込めるものについては、書き込んでいる。

○役務を提供する方々、あるいは乗客の方々が、例えば視覚障害とか、知的障害の方々に注意を払っていただいて、声掛け等も安全面から見たら重要ではないか。

○バリアフリートイレの広さについての必要性を書いていたことに感謝を申し上げる。

○公共交通機関での優先席には、時間帯によっては、高齢者ばかりで席自体が全部埋まって無い、ということがある。先に座った順だというのは仕方ないかもしれないが、障害の重さによっては必要な方もいるし、または我慢できる人もいるのかもしれない、競合した場合の対応も今後問題になることもあるのではないか。

○文字による情報提供はありがたいが、発達障害の方の場合、初めと終わりとか、単語の区切りが分からなくて困る、という方がいらっしゃるので、初めと終わりが分かるような工夫をしていただきたい。

○気になっているのが無人駅の扱いがどうなるのかということ。ここには3,000人未満ということが書いてあるが、3,000人を超えるところでも、例えばずっと無人だとか夜間が無人だとか、様々なパターンの無人駅の問題が出てきている。これについては、どういふうに書かれるのかということと、それからまだ全然問題が解決していないので、資料3で示された今後の課題のところ無人駅についての検討は入れておかなければいけない。

○資料3の今後の検討課題の1番の「ハードの代替としてのソフト対応について」で、「設備の整備と同等とし、バリアフリー化が達成されるものとして扱うか」というように書いてあるが、これは書くべきではないのではないかと、ここまでいくと、ハードは整備しなくても人的に対応するから良いのではないかと、という話になってしまうことが非常に危惧される。

○車椅子使用者の乗車を断る場合で、不当な差別的取り扱いにはならない場合というのが、書いてあるが、これは現実にはそうなのかもしれないが、ここだけを切り出してしまうと、本当に例えばバスに乗りたいと思って待っていて、バスが来ても乗せませんよと言われてしまい、それが不当な差別的取り扱いにはならないということになってしまう。この断るにしても、何らかの、その方が目的の達成を実現する方法の情報提供を行うというのが、もう1つ条件としてあるべきではないか。

○ハード設備が満たされていない場合をどう考えるかということや無人駅の問題というのも今後の検討課題の中に加えていただきたい。

→今後、このあたりも議論をしていければと思っている部分である。

→無人駅の安全円滑な利用については、現在鉄道局の方で、鉄道事業者と障害者団体の方との意見交換会を実施させていただいており、全ての方が利用しやすい無人駅の安全円滑な利用に向けてどういったことができるかを検討しているところ。

○障害者団体と鉄道事業者の2者だけでは実現できないのではないかと。鉄道事業者だけをお願いするのはかなり大変な状況になるのではないかとと思うので、ぜひ自治体職員も含めた対応も考

えるといふ。また、マッチングアプリで、自治体に伝えて必要な人をそこに寄越す、というようにも情報技術でできる可能性が高いので、そういう開発と自治体との支援と両方を行えば、かなりのレベルで達成できる可能性を持っているので、そこも含めて検討していただきたい。

○ガイドラインが「○○があった場合には○○を使う」というような形で書かれているが、これはある意味当たり前で、逆にない場合は何もしなくても良いというふうに受け取られる気がする。音声装置がない場合は、なるべく改修等で積極的につけようというような、メッセージが伝わる書き方にはできないか。

○音声による視覚障害者の誘導のところに、経路を構成する通路に音声誘導をつけて下さい、ということが書かれているが、どういう音がどうあれば良いのか、ということも今後検討していただきたい。

○資料3の最終行のところに、設置されたハード設備の機能が上手く利用できない旅客への具体的なソフト対応を検討課題として挙げているが、上手く利用できないという表現だと、旅客側に不備があるというふうに読み取れてしまうので、この「上手く」という言葉を省いてもよいのではないかな。

○資料3のハード設備の代替というところで、設置されていない状況というのは、条例とか法令とかが施行される前に建った建物なので、これを整備しないことが、次の建て替えまでは許容されると、そういうことなのかどうなのかということ。

→今、バリアフリー法では、新規あるいは大規模改良の場合には義務となっており、それ以外のものについては、努力義務ということになっている。そのため、設置されていないハード設備ということであれば、既存の設備だと思われる。

○障害の社会モデルという文言を入れていただいたが、次の改定に向けて、この社会モデルという文言を加えただけではなく、それぞれの場所に対して表現を精査できると良いかと思う。例えば、障害の説明の部分は医学モデルでの説明が主体となっているように思うので、これは全体に関わることなので、少し時間をかけながら全体を今後見直していく必要がある。

○「全盲以外に、ロービジョン（弱視）や色覚異常により見え方が多様であることから」という書き方が、視覚障害の説明の中になされているが、色覚異常単独というのは、視覚障害の概念の中に、現在厚生労働省の障害分類の中ではなっていないため、このあたりは誤解される可能性があると思うので、表現を改める必要がある。

○「視覚障害者等の移動支援に関する教育訓練は、当事者やバリアフリーに関する専門家等の参加の下、実施することが望ましい。」と書いてあるが、「当事者や歩行訓練士等の専門家の参加の下」というふうに変えるべき。

○今後の検討課題というところに、「一時的な」という言葉が3回出てくる。この「一時的に」というのもいくつか解釈があって、何を表現されようとしているのか、教えていただきたい。

→「設備の整備を基本とし、一時的な代替手段として扱う」の、この「一時的」な部分については、本来なら設置をしなければならぬが、設備を設置しない、あるいはできないから「一時的」に代替手段として、という「一時的に」を使っている。2つ目の「一時的に使用できないハード設備の代替として」というところの「一時的」は、例えば実際今使っているが、点検で一時的に使えないとか、故障で一時的に使えない、そういったところの「一時的」とい

うことで、使い方は一応分けている。

○聴覚・言語障害者の説明で、「全聾の場合、難聴の場合があり」というと、全聾の場合という中に難聴の場合があるのかなと一瞬思うので、言葉の再検討をしていただきたい。

○鉄道駅におけるプラットホームと車両の段差縮小は、車椅子ユーザーにとっては移動の自由度を高めるものなので、非常に良いことだと思うが、今過渡的な段階ということもあって、ある駅では乗れる乗車口が違う駅で下車できないというような状態が生じている。その駅でどこからであれば単独乗車できるかということを表示すると同時に、どこが単独乗車のできる乗車口なのか、ホームドアだとか乗る場所に、その情報が提示されているのが1番便利である。

→全ての駅で車両ドア位置を固定して整備するのは難しい。段差・隙間が整備された車両のドア番号を表示しているポスターを作ったり、車椅子の方が必ず通るエレベーターの箱の中とかエレベーターのボタンの脇に貼ったりしている事例もあるので、そういった事例の写真を参考に添付させていただきたい。

○車椅子をバスに乗せる場合に、スロープで乗せた後に、車椅子の固定が必要になると思うが、運転手さんも慣れていないということと、車椅子ごとに固定する場所が異なる。そのため、バスの固定装置や車椅子ごとの固定位置といったものを情報提供して、実際に現場においていつでも対応できるような仕組みづくりが必要。

○適切な接遇や介助を行うことができるよう、運転者への教育を行うという文言があるが、そのためにどこがどういった形で情報提供をして教育を行っていくのかということも検討すべき課題の1つ。

○精神障害者の特性に関する説明は、「状況の変化に対応することが難しいため」という書き出しになっているが、下にある中黒（新しいことに対して緊張や不安を感じること等）によって状況の変化に対応することが難しいという関係ではないか。

○「設置されたハード設備の機能を上手く利用できない旅客」というところに、精神障害のある方でコミュニケーションの難しい方が上手く利用できない状況が含まれるように、そして、そういった方への対応ということでもソフト対応が適用できるのだ、ということが読み取れるような書き方にしていきたい。

○ガイドラインの対象者に、重症心身障害児（者）というのを入れていただきたい。

○今後、ICTを使った様々な新しい技術が出てくると思うが、「新しい技術」が入ってきたときに、それを使えない障害のある人たちが出てくる可能性がある。新しい技術を導入する際には、多様な障害のある人たちのアクセスを保障することを、どこかで挙げておく必要がある。今後の何らかの議論の中で、ご検討をいただきたい。

（４）視覚障害者のエスカレーター利用のための誘導案内方法検討 WGについて （事務局より報告）

（５）その他 （鉄道局より報告）

以上