

○旅客施設及び車両等の移動等円滑化の促進に関する公共交通事業者等の判断の基準

(平成三十一年三月八日)

(国土交通省告示第三百十七号)

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成十八年法律第九十一号）第九条の二第一項の規定に基づき、旅客施設及び車両等の移動等円滑化の促進に関する公共交通事業者等の判断の基準を次のように定める。

旅客施設及び車両等の移動等円滑化の促進に関する公共交通事業者等の判断の基準

移動等円滑化を図るためには、旅客施設及び車両等についてのハード面のみならず、ソフト面の適切な対応が必要であることに鑑み、公共交通事業者等は、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成十八年法律第九十一号。以下「法」という。）その他の法令に基づき、その義務を確実に履行するとともに、法第八条第三項から同条第八項までの努力義務事項についても、移動等円滑化の促進に関する基本方針（令和二年国家公安委員会・総務省・文部科学省・国土交通省告示第一号）及び本告示を踏まえて、ハード・ソフト両面から移動等円滑化のための措置を講ずるよう努めるものとする。なお、本告示に記載していない取組を制限するものではない。

一 公共交通事業者等が達成すべき目標

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は、次のとおりとする。

- 1 国及び地方公共団体等の関係者と連携し、移動等円滑化の促進に関する基本方針一2（1）及び（2）に掲げる目標を達成できるように、移動等円滑化を可能な限り実施する。また、移動等円滑化された旅客施設及び車両等について、その機能を適切に維持する。
- 2 旅客施設及び車両等に設置されたバリアフリーに関する施設及び設備等を適切に使用すること等により、移動等円滑化のために必要な役務を可能な限り提供する。
- 3 高齢者、障害者等の利用の実態等を鑑み、これらの者の多様なニーズに応じて、これらの者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を受けられる環境を可能な限り整備する。
- 4 高齢者、障害者等の利用の実態等を鑑み、これらの者の多様なニーズや施設等の用途に応じて、これらの者に対して、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を可能な限り提供する。
- 5 原則として管理職を含む全ての職員に対して、「共生社会の実現」及び「社会的障壁の除去」といった法第一条の二で定める基本理念（以下「基本理念」という。）、事業の遂行に当たっての移動等円滑化の必要性、高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性並びに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等を理解する取組を可能な限り実施す

る。さらに、原則として旅客に接する全ての職員に対して、旅客施設及び車両等に設置されたバリアフリーに関する施設及び設備等を適切に使用して役務を提供できるよう、また、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支援を行えるよう、継続的な教育訓練を行う。

- 6 高齢者障害者等用施設等が設置された旅客施設及び車両等の利用者に対し、移動等円滑化の促進に関する基本方針五2（4）に示された高齢者障害者等用施設等の適正な利用に係る基本的な考え方に即した適正な利用を促すために必要となる広報活動及び啓発活動を可能な限り実施する。

## 二 移動等円滑化のために公共交通事業者等が講ずべき措置

- 1 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

公共交通事業者等は、法第八条第一項で定める新設旅客施設等を公共交通移動等円滑化基準に適合させ、その機能を維持するとともに、既存の旅客施設及び車両等についても、一1で掲げる目標を達成するため、計画的に、移動等円滑化に努めるものとする。

なお、移動等円滑化された旅客施設及び車両等については、既存のものを含め、設置時と同等の機能を維持するため、定期的な点検その他の必要な措置を講ずることが求められる。

- 2 旅客施設及び車両等を使用した適切な役務の提供のために必要な措置

公共交通事業者等は、新設等した旅客施設及び車両等について、役務の提供の方法に関する基準を遵守するものとする。さらに、既存の旅客施設及び車両等についても、一2で掲げる目標を達成するため、役務の提供の方法に関する基準の遵守に努めるものとする。

また、役務の提供の方法に関する基準を遵守するために、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。

イ 旅客施設及び車両等に設置されたバリアフリーに関する施設及び設備等の操作及び維持管理の方法等、役務の提供の方法に関する基準を遵守するためのマニュアルを作成すること。

ロ 役務の提供の方法に関する基準を遵守するために必要な職員の教育訓練を実施すること。

ハ 公共交通移動等円滑化基準において人的対応を行うことを前提にハード面の措置を講じることが免除されている場合は利用者支援等のノウハウを持つ職員に常時対応させるなど、必要な体制を確保すること。

- 3 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

公共交通事業者等は、一3で掲げる目標を達成するため、利用者の意思を確認して、必要に応じて、次の措置の実施に努めるものとする。

- イ 旅客施設、営業所又は案内所において、段差昇降の支援、声かけ、誘導案内等を実施すること。
  - ロ 無人又は小規模の旅客施設においても、近隣の主要な旅客施設から人員を派遣するなど、旅客支援を可能な限り行うこと。
  - ハ 旅客施設において障害者対応型便所等のバリアフリー設備が無く、近隣の施設にバリアフリー設備がある場合は、当該施設の設備を案内すること。
  - ニ 車両等への乗降又は車内での移動について支援を実施すること。
  - ホ 介助支援器具を導入すること。
- 4 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
- 公共交通事業者等は、一4で掲げる目標を達成するため、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。
- イ 旅客施設及び車両等において、当該旅客施設及び車両等のバリアフリー情報、運行情報等公共交通機関を利用する上で必要な情報及び緊急時の情報について、案内板、標識、音声案内、筆談器具を用いたコミュニケーション等多様な手段によって、提供すること。
  - ロ 旅客施設及び車両等外であっても、ウェブサイト、パンフレット、スマートフォンのアプリケーション、外壁における標識、電話による問合せ対応等により、高齢者、障害者等が支障なく利用できるように情報を提供すること。
  - ハ 視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せや書体の使用、図記号又は平仮名による併記等を行うこと、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること等、わかりやすく情報提供すること。
- 5 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練
- 公共交通事業者等は、一5で掲げる目標を達成するため、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。
- イ 基本理念及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）その他の関連法令に対する理解を深め、職員の遵法意識を向上させる研修を実施すること。
  - ロ 高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解し、それに応じた対応方法を習得する研修を実施すること。
  - ハ 自社が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を理解する取組を実施すること。
  - ニ バリアフリーに関する設備、備品等の取扱方法の習熟のため、実物又はこれに類するものを使用した教育訓練を実施すること。
  - ホ 高齢者、障害者等が参画する研修を実施すること。

- へ 国土交通省のガイドライン等を踏まえ、接遇に関する対応マニュアルを作成すること。
  - ト 手話の習得や障害者支援に関する資格の習得等、職員のスキルの向上につながる取組の実施及び奨励を行うこと。
- 6 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
- 公共交通事業者等は、一6で掲げる目標を達成するため、必要に応じて、次の措置に努めるものとする。
- イ 国土交通省が実施する車椅子利用者用便所その他の高齢者障害者等用施設等に係る啓発キャンペーンに参加し、マナー啓発のためのポスターの掲示、放送による呼びかけ等を行うこと。
  - ロ 高齢者障害者等用施設等の適正な利用に係る基本的な考え方について、放送等を通じて利用者への周知を図ること。
  - ハ 高齢者障害者等用施設等の適正な利用に係る基本的な考え方を職員に周知し、高齢者障害者等用施設等の適正な利用に必要な一般の利用者への声かけ等を行うこと。
- 三 目標を達成するために二で定める措置と併せて講ずべき措置
- 公共交通事業者等が、目標を達成するために、二で定める措置と併せて、次の措置を実施することが望ましい。
- イ 予約時及び利用時の利便性向上や高齢者、障害者等以外の利用者に対する必要な協力の呼びかけ等、高齢者、障害者等が公共交通機関を利用しやすい環境を整備すること。
  - ロ 移動等円滑化促進方針及び基本構想の作成や交通結節点における施設整備、旅客支援及び情報提供に関して関係者と連携すること等により、移動の連続性に配慮すること。
  - ハ 他の公共交通事業者等又は旅客特定車両停留施設を管理する道路管理者から移動等円滑化に係る措置に関する協議を求められた際は、協議に誠実に応じるとともに、建設的な議論を行うこと。
  - ニ 移動等円滑化のための措置に関し、事前の検討段階や事後の評価段階において高齢者、障害者等の意見を聴くなど、可能な限りその意見を反映させるための措置を講ずること。
  - ホ 外部の視点を取り入れつつ、現状の課題を分析し、中期的な対応方針を定め、PDCAサイクルを適切に回し、計画的に移動等円滑化を実施すること。
  - へ 社内に移動等円滑化に関する責任者を置くなど移動等円滑化の推進体制を構築すること。