

平成 18 年 10 月 5 日
北海道管区行政評価局

J R 札幌駅のエレベーター利用に関する表示について

—北海道管区行政評価局行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん—

総務省北海道管区行政評価局（局長：菅俊一）は、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：北海道大学名誉教授 保原喜志夫）に諮り、その意見を踏まえ、このほど J R 北海道に対してあっせんを行いました。

【行政相談の要旨】

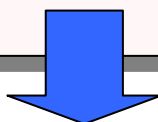
私の母は足が不自由であるため、外出には車いすを利用している。先日、母とともに J R 札幌駅に行ったところ、各ホームへのエレベーターが改札口の外に設置されており、分かりづらく、利用しづらい状況となっていた。初めて J R 札幌駅を訪れる身障者等が自由に利用できるように、改札口の中にエレベーターを設置してほしい。

【現状】

- J R 札幌駅構内には、西コンコースに各ホームの西端と 1 階を結ぶエレベーターが 5 基設置されているが、1 階のエレベーターが改札口の外に設置。
- このため、エレベーターは、呼びボタンを押して自由に利用できる構造になっておらず、使用する場合は、扉の付近に設置されている受話器をとって駅係員に申し出るか、改札口係員等に申し出なければならない状況。
- 改札口内へのエレベーターの設置は駅の構造上の問題などから、早急な措置は困難。
- 交通バリアフリー法(注1)及び移動円滑化基準(注2)では、公共交通事業者は、i) 公共交通機関を利用して移動するために必要な情報の提供、ii) 公共用通路と車両の乗降口との間に高低差がある場合のエレベーター等の設置、iii) エレベーター等、移動円滑化のための主要な設備に関する標識の設置、iv) 駅の出入口又は改札口の付近には、移動円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板等の設置に努めることが規定。
- しかし、J R 北海道では、改札口の外にエレベーターを設置していることから、駅の出入口、駅構内の東西の改札口付近、券売機付近及びホーム上など、エレベーターの設置場所以外にエレベーターの存在を周知する表示を行っておらず、エレベーターが必要な者にとって分かりづらい状況。

(注) 1 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（平成 12 年法律第 68 号）

2 旅客施設及び車両等を移動円滑化のために必要な旅客施設及び車両等の構造及び設備に関する基準（平成 12 年運輸省・建設省令第 10 号）



【あっせん要旨】

- ① J R札幌駅の改札口、券売機、エレベーター付近及び駅構内の案内板等にエレベーターの存在や利用方法等を表示すること。
- ② 到着列車の乗客のうち、エレベーターを利用する必要がある者に対し、各ホームに設置されているエレベーターの利用が可能である旨、周知する方策を検討すること。
- ③ 改札口内へのエレベーター設置など、身体障害者、高齢者等がエレベーターを利用する上で最も望ましい方策を検討すること。