

中部相第 123 号  
平成 29 年 12 月 20 日

中部運輸局長 殿

中部管区行政評価局長

駅の待合室やホームのベンチに優先席を設けてほしい（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 1 項第 15 号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出について必要なあっせんを行っています。

このたび、当局に対し、駅の待合室やホームのベンチに優先席を設けてほしいとの申出がありました。

この申出に関連して、公共交通事業者等の待合室やホームのベンチにおける優先席の設置状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西 讓一郎 元東海銀行副頭取）から意見を聴くなどして検討した結果、別紙のとおり対応が必要と考えられますので、ご検討ください。

なお、これに対する貴局の対応措置（方針を含む。）について、平成 30 年 3 月 20 日までにご回答くださいますようお願いいたします。

担当：首席行政相談官  
電話：(052)972-7416

## 【別 紙】

### 1 申出要旨

私は、鉄道を利用して出かけることが多いが、足が不自由な身体障害者であるため、疲れやすく、乗車を待つ間、待合室やホームのベンチに座りたいと思うことが多々ある。

しかし、待合室やホームのベンチは、座っている人が多く、座れないことが多い。

足が不自由なことは誰がみても分かると思うが、私がベンチの前に立っても、誰も席を譲ってくれない。

待合室やホームのベンチにも優先席を設けてほしい。

### 2 関係業務の実態（別添）

### 3 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律等では、高齢者、障害者等のために、待合室やホームのベンチなどの休憩設備を設けることとされているが、東海4県に営業路線を持つ鉄道事業者は、休憩設備に優先席を設置していない。

一方、国では、2020年（平成32年）の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、ユニバーサルデザインの社会づくりを推進している。また、今後、高齢化率も年々上昇していくと推計されている。

今回、中部管区行政評価局が調査した公共交通事業者等の中には、大手鉄道事業者1社が、また、旅客数の多い上位10空港のうち8空港が、休憩設備に優先席を設置している。さらに、駅の休憩設備の中には、利用客で混雑している状況もみられる。

以上のことから、中部運輸局は、鉄道事業者に対して、次の事項について協力依頼を行うなどの措置を講ずる必要がある。

- ① 利用者で混雑している駅の待合室やホームのベンチなどの休憩設備において、高齢者、障害者等が優先的に着席できるようにするために、一般利用者の協力が得られやすいよう、放送やポスター等により利用者に対して周知・啓発を行うこと
- ② また、既に、一部の公共交通事業者等が行っているように、車両内の優先席の表示と同じ表示のカバーを座席に被せる方法やステッカーを貼付すること等により優先席である旨を表示する方法について検討すること

#### 4 あっせん

上記について総合的に判断すると、当局行政苦情処理委員会意見のとおり、中部運輸局は、鉄道事業者に対して、次の事項について協力依頼を行うなどの措置を講ずる必要がある。

- ① 利用者で混雑し、待合室やホームのベンチなどの休憩設備に高齢者、障害者等の着席が困難となっている駅を中心に、高齢者・障害者等に休憩設備を譲るよう呼びかけるなど、高齢者や障害者等への配慮について、放送やポスター等により利用者に対して啓発を行うこと
- ② 休憩設備の利用状況などを勘案し、必要と認められる場合には、休憩設備に高齢者、障害者等が優先的に利用できるよう協力を呼びかける表示（いわゆる「優先席」としての表示）を行うなどの対策を検討すること

## 【別添】

### 関係業務の実態

#### 1 制度の概要

高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上等を目的とする「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（平成18年法律第91号、以下「バリアフリー法」という。）第8条第1項において、「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。」とした上で、「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」（公共交通移動等円滑化基準）第18条において、「高齢者、障害者等の休憩の用に供する設備を一以上設けなければならない。ただし、旅客の円滑な流動に支障を及ぼすおそれのある場合は、この限りではない。」と規定し、鉄道事業者等に対し、駅等の新設、大規模改修を行う場合は、待合室やホームのベンチなど、高齢者、障害者等も休憩に利用できる設備を設置することを義務付けている。

また、バリアフリー法第8条第1項に規定する「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」以外の場合についても、バリアフリー法第8条第3項では、「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）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を講ずるよう努めなければならない。」として、公共交通事業者等に対する努力義務を規定している。

「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン」の旅客施設編では、休憩設備について、公共交通移動等円滑化基準に基づく整備内容として、「高齢者・障害者等の長距離移動、長時間立位が困難であること、知的障害者、精神障害者及び発達障害者等の知覚面又は心理面の働きが原因で発現する疲れやすさや服薬の影響等による疲れやすさ等に配慮し、旅客の移動を妨げないように配慮しつつ休憩のためのベンチ等を一以上設ける。ただし、旅客の円滑な流動に支障を及ぼすおそれのある場合は、この限りではない。」と示している。もっとも、ここでいう休憩設備は、車両等にみられる「優先席」を指すものではなく、駅の待合室やホームのベンチなどの休憩設備に「優先席」を設けることが、法令やガイドライン等で求められているわけではない。

なお、「公共交通機関の移動等円滑化整備ガイドライン」の車両等編では、車両の優先席の標準的な整備内容として、「①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（優先席の設置位置）、②優先席は、i 座席のシートを他のシートと異なった配色、柄とする、ii 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、iii 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（優先席の表示）、③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（優先席数）」と示している。

## 2 国におけるユニバーサルデザインへの対応及び高齢化の推移

国は、日本一億総活躍プラン等に基づき、2020年（平成32年）の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、ユニバーサルデザインの社会づくりを推進している。

また、高齢社会白書によると、我が国は、平成22年を境に人口減少社会に入っている。一方、高齢化率（65歳以上人口割合）は、平成27年の26.7%から平成72年には39.9%と年々上昇すると推計されている。

## 3 当局の調査結果

### (1) 鉄道事業者の状況

#### ア 東海4県の鉄道事業者の待合室等における優先席の設置状況

当局が、東海4県（愛知県、岐阜県、三重県及び静岡県）に営業路線を持つ鉄道事業者27社の待合室やホームのベンチなどの休憩設備における優先席の設置状況を調査したところ、全ての鉄道事業者が休憩設備を設けているものの、優先席を設置していない状況がみられた。

#### イ 当局管内の主要駅における待合室等の利用状況

当局が、JR名古屋駅、静岡駅、名鉄名古屋駅及び近鉄名古屋駅の待合室及びホームのベンチの利用状況について調査したところ、JR名古屋駅の待合室が74.3%、同ホームのベンチが75.8%、静岡駅の待合室が83.1%と利用状況が高くなっている状況がみられた（図表1参照）。

図表1 待合室及びホームのベンチの利用状況

区 分	待合室	ホームのベンチ
JR名古屋駅（新幹線）	<b>74.3%</b>	<b>75.8%</b>
JR静岡駅（新幹線）	<b>83.1%</b>	42.7%
名鉄名古屋駅（特急乗り場）	—	29.2%
近鉄名古屋駅（特急乗り場）	43.5%	51.4%

(注) 1 当局の調査結果による。

2 利用状況は、8時頃、12時頃及び17時頃の計3回調査し、各時点の着席数/席数の割合を平均したものである。

また、これらの駅の最混雑時間帯及びその利用状況をみると、JR名古屋駅では17時頃に待合室が87.5%、同ホームのベンチが約81.3%、静岡駅では17時頃に待合室が100%と、混雑している状況がみられた（図表2及び3参照）。

図表2 待合室及びホームのベンチの最混雑時間帯及びその利用状況

区 分	待合室		ホームのベンチ	
	最混雑時間帯	利用状況	最混雑時間帯	利用状況
J R名古屋駅（新幹線）	<b>17時頃</b>	<b>87.5%</b>	<b>17時頃</b>	<b>81.3%</b>
J R静岡駅（新幹線）	<b>17時頃</b>	<b>100%</b>	17時頃	57.3%
名鉄名古屋駅（特急乗り場）	—	—	17時頃	38.9%
近鉄名古屋駅（特急乗り場）	8時頃	73.9%	8時頃	54.2%

(注) 当局の調査結果による。

図表3 J R名古屋駅及びJ R静岡駅待合室の利用状況（17時頃）



(注) 当局の調査結果による。

## ウ JR西日本の待合室等における優先席設置の取組状況

当局が、JR西日本の待合室及びホームのベンチなどの休憩設備における優先席の設置状況について調査したところ、①社員からの提案により、平成27年2月から優先席設置の取組を実施、②駅長の判断により3席に1席程度設置、③優先席は、列車と同じピクトグラムカバーを被せることにより設置、④現在、京阪神エリア(注)約200駅に約2,000席の優先席を設置している状況がみられた(図表4参照)。

(注) 京阪神エリアとは、大阪支社、京都支社及び神戸支社管内で、主に大阪府、京都府、滋賀県及び兵庫県内の路線を指す。

図表4 新大阪駅及び大阪駅における優先席の設置状況(京阪神エリア)

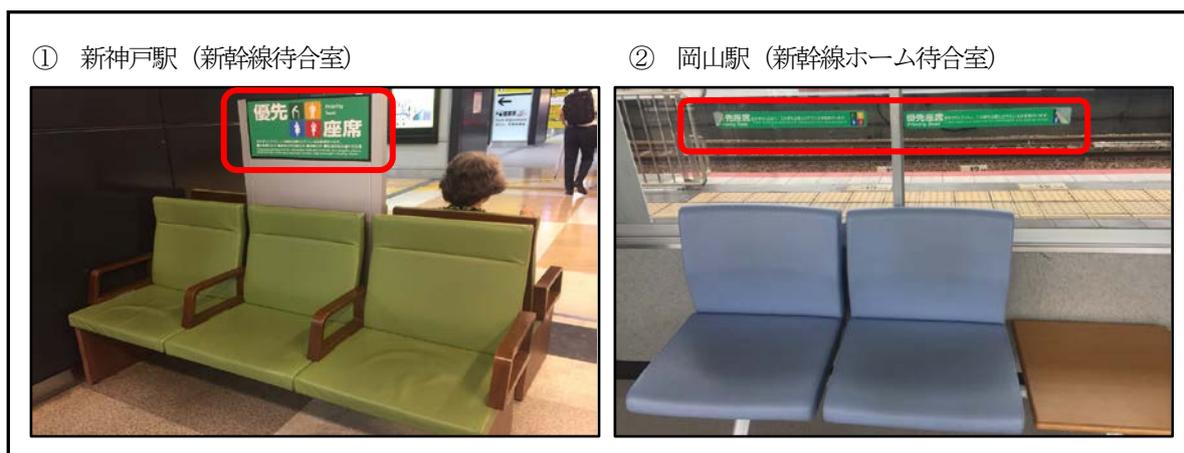


(注) 当局の調査結果による。

## エ 東海道・山陽新幹線の主要駅の待合室等における優先席の設置状況

東海道・山陽新幹線の東京駅、名古屋駅、新大阪駅、新神戸駅、岡山駅及び広島駅における優先席の設置状況を調査したところ、JR西日本のエリアである新神戸駅及び岡山駅において、ステッカーを貼付する方法により優先席を設置している状況がみられた（図表5参照）。

図表5 岡山駅及び新神戸駅の待合室における優先席の設置状況



(注) 当局の調査結果による。

## (2) 空港の状況

### ア 旅客数が多い空港における優先席の設置状況

当局が、旅客数が多い上位10空港の休憩設備における優先席の設置状況を調査したところ、8空港において優先席を設置している状況がみられた（図表6参照）。

図表6 旅客数が多い上位10空港における優先席の設置状況

区 分	旅客数	優先席の設置状況
東京国際空港（羽田）	72,743,763人	○
成田国際空港	32,866,898人	○
福岡空港	19,707,769人	○
新千歳空港	19,270,922人	○
関西国際空港	19,218,083人	×
那覇空港	17,293,780人	○
大阪国際空港（伊丹）	14,526,575人	×
中部国際空港	9,755,531人	○
鹿児島空港	5,154,250人	○
仙台空港	3,213,337人	○

(注) 1 当局の調査結果による。

2 旅客数は、国土交通省の平成26年度空港管理状況調書による。

## イ 中部国際空港の休憩設備における優先席設置の取組状況

当局が、中部国際空港の休憩設備における優先席の設置状況について調査したところ、①平成17年の開港当初から優先席設置の取組を実施、②お客様の動線で一番利便性が高いと考えられるところに設置、③優先席は、ピクトグラムカバーを被せることにより設置、④現在、約3,500席中212席の優先席を設置している状況がみられた（図表7参照）。

図表7 中部国際空港における優先席の設置状況



(注) 当局の調査結果による。

### (3) 関係者の意見

当局が、東海4県（愛知県、岐阜県、三重県及び静岡県）に営業路線を持つ主要な鉄道事業者4社、障害者及び老人クラブ団体各1団体に対し、待合室やホームのベンチなどの休憩設備における優先席の設置状況、設置要望の有無等について調査した結果は、以下のとおりである。

#### ア 鉄道事業者A社

休憩設備には、優先席を設置していない。利用者からベンチを増やしてほしいという意見はあるが、優先席を設置してほしいという要望はない。このため、優先席の設置について検討していない。

#### イ 鉄道事業者B社

休憩設備には、優先席を設置していない。

なお、「懇談会」において障害者からホームのベンチに優先席を設けてほしいという意見があったが、現在、ホームのベンチ数を増設することで対応している。増設しても同様の意見が出るようであれば、優先席の設置について検討していくこととなる。

#### ウ 鉄道事業者C社

休憩設備には、優先席を設置していない。お客様からの優先席設置要望の有無や優先席設置の検討状況については、回答を差し控える。

#### エ 鉄道事業者D社

休憩設備には、優先席を設置していない。利用者から優先席を設置してほしいという要望はない。このため、優先席の設置について検討していない。

#### オ E障害者団体

会員からは、待合室やホームのベンチに優先席を設置してほしいという要望を聞いていない。

#### カ F老人クラブ団体

会員からは、待合室やホームのベンチに優先席を設置してほしいという要望を聞いていない。

なお、高齢者は、駅に早く到着して列車の発車時間まで待っていることが多いことから、混雑している待合室（例：新幹線の待合室）には、優先席が設置されていれば良いと考える。