

## 駅の待合室やホームのベンチを高齢者、障害者等が利用しやすくするための配慮について（回答）

—行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対する中部運輸局の回答—

総務省中部管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、行政苦情処理委員会（座長：西<sup>にし</sup> 讓<sup>じょう</sup> 一郎<sup>いちろう</sup>、元東海銀行副頭取）の意見を踏まえて、平成29年12月20日、中部運輸局に対して高齢者、障害者等が駅の待合室やホームのベンチを利用しやすくするようあっせんを行いました。

このたび、中部運輸局から、下記の回答がありました。

### （行政相談の要旨）

私は、足が不自由な身体障害者であるため、疲れやすく、鉄道の乗車を待つ間、待合室やホームのベンチで座りたいと思うことが多々あるが、座れないことが多い。  
待合室やホームのベンチにも優先席を設けてほしい。

### （当局のあっせん内容）

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。

### （回答要旨）

中部運輸局は、管内の鉄道事業者に対し、高齢化等の社会状況の変化を踏まえ、駅の利用状況や混雑状況等を勘案し、中部管区行政評価局のあっせん事項について検討し、必要に応じ所要の措置を講ずるよう通知した。

#### 【本件照会先】

総務省中部管区行政評価局  
首席行政相談官 杉浦 勝  
行政相談官 柴田 信彦  
電話：052-972-7416