

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

～行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん～

総務省中部管区行政評価局が受け付けた「駅の待合室やホームのベンチに優先席を設けてほしい。」という行政相談について、当局の行政苦情処理委員会（座長：西^{にし}讓^{じょう}一郎^{いちろう} 元東海銀行副頭取）に諮り、その意見を踏まえるなどして検討した結果、平成29年12月20日、国土交通省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ので、公表します。

【照会先】

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

【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。

【制度の概要】

駅の待合室やホームのベンチなどは、「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18年法律第91号。以下「バリアフリー法」という。)等に基づき、駅の新設や大規模改修を行うときに、高齢者、障害者等も休憩に利用できる設備(以下「休憩設備」という。)を設置することが義務付けられている。ただし、休憩設備に「優先席」を設置することを法令などでは求められていない(P3参照)。

【当局の調査結果】

- 1 東海4県(愛知県、岐阜県、三重県及び静岡県)の鉄道事業者27社では、駅の待合室やホームのベンチに優先席を未設置(P4参照)。
- 2 JR名古屋駅(新幹線)の待合室やホームのベンチ及び静岡駅(新幹線)の待合室は、利用率が70～80%と高く、特に17時頃は80%以上と混雑(P4～5参照)。
- 3 一方、JR西日本の京阪神エリアでは、約200駅に約2,000席の優先席を設置(P6参照)。
- 4 さらに、主要10空港のうち8空港においても優先席を設置。このうち、中部国際空港では、3,500席中212席の優先席を設置(P7～8参照)。

【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。

【資料】

1 制度の概要

(バリアフリー法の目的)

高齢者、障害者(身体障害者・知的障害者・精神障害者・発達障害者を含む全ての障害者)、けが人、妊婦などの移動や施設利用の利便性や安全性の向上等を図る(バリアフリー法第1条)。

(休憩設備の設置)

鉄道事業者は、駅の新設及び大規模改修を行う場合、待合室やホームのベンチなどの休憩設備を設置することが義務付けられている(バリアフリー法第8条第1項、公共交通移動等円滑化基準第18条)。

また、既存の駅にも待合室やホームのベンチなどの休憩設備を設置することが努力義務とされている(バリアフリー法第8条第3項、公共交通移動等円滑化基準第18条)。

(優先席の設置)

上記休憩設備は、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」を設置することが、法令等で求められているわけではない。

2 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

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社は、駅の待合室やホームのベンチなどの休憩設備を設置しているものの、優先席を未設置。

イ 主要駅における待合室等の利用状況

JR名古屋駅、静岡駅、名鉄名古屋駅及び近鉄名古屋駅のうち、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%と利用状況が高い(図表1参照)。

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(図表2及び3参照)。

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)	<u>74.3%</u>	<u>75.8%</u>
JR静岡駅(新幹線)	<u>83.1%</u>	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。

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
JR名古屋駅(新幹線)	<u>17時頃</u>	<u>87.5%</u>	<u>17時頃</u>	<u>81.3%</u>
JR静岡駅(新幹線)	<u>17時頃</u>	<u>100%</u>	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 JR名古屋駅及びJR静岡駅待合室の利用状況(17時頃)

① JR名古屋駅(新幹線ホーム下)



② JR静岡駅(新幹線ホーム下)



(注) 当局の調査結果による。

ウ JR西日本における優先席設置の取組状況

JR西日本では、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**(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

① 新大阪駅(在来線待合室)



② 大阪駅(ホーム)



(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

旅客数が多い上位10空港のうち8空港において優先席を設置(図表5参照)。

図表5 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。

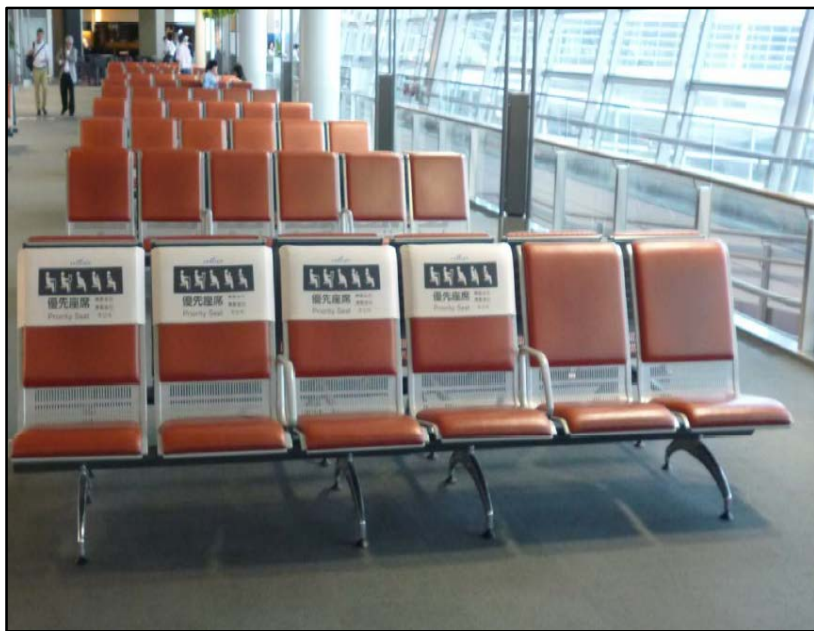
2 旅客数は、国土交通省の平成26年航空管理状況調書による。

イ 中部国際空港における優先席設置の取組状況

中部国際空港では、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**(図表6参照)。

図表6 中部国際空港における優先席の設置状況

① 国内線出発ゲート



② 国内線到着ロビー



(注) 当局の調査結果による。

4 行政苦情処理委員会の意見(要旨)

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、利用者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

(参考)行政苦情処理委員会とは

中部管区行政評価局では、民間有識者で構成する行政苦情処理委員会を設け、受け付けた行政相談について、公平性・中立性・的確性を確保する観点から検討し、的確で効果的な処理を行っています。

行政苦情処理委員会 構成メンバー(敬称略。座長以下は五十音順。)

役職	氏名	職業等
座長	西 讓一郎	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社社友(元東海銀行副頭取)
	稲 垣 隆 司	岐阜薬科大学学長(元愛知県副知事)
	栗 本 幸 子	元(財)あいち男女共同参画財団理事長
	島 田 佳 幸	(株)中日新聞社論説主幹
	諏 訪 一 夫	名古屋市立大学大学院経済学研究科特任教授(元名古屋市総務局長)
	中 村 正 典	弁護士(元愛知県弁護士会会長)