



## エレベーターの音声案内は、 まず到着階を案内してほしい！

～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん～

総務省九州管区行政評価局（局長 山根 悟）は、行政相談の申出を契機に、行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）の検討結果を踏まえ、平成23年12月16日、九州地方整備局等の8機関（注）に対し、身体障害者対応エレベーターの音声案内を分かりやすくすることについてあっせんを行いました。

（注）福岡法務局、福岡財務支局、福岡国税局、福岡労働局、九州地方整備局、国立大学法人九州大学病院、独立行政法人国立病院機構本部九州ブロック事務所及びJR九州

### 【行政相談の要旨】

多くのエレベーター内のアナウンスは、「ドアが開きます、○階です。」というようにエレベーターのドアが開くことを先に説明しているが、私たち視覚障害者は、アナウンスを頼りに行動しており、先に「○階です。」と言ってもらえたら、降りる準備がスムーズにでき大変助かるし、今の順番だと、混んでいる場合は目的の階で降りられないこともある。

このようにエレベーターの中には視覚障害者にとって利用しづらいものもみられるので、少なくとも公共機関のエレベーターについては、音声等の案内を適切に行い視覚障害者が利用しやすいように改善してほしい。

### 【当局の調査結果】

#### 1 音声案内の基準

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「バリアフリー新法」という。）、同法施行令等では、①到着階を音声で知らせること、②ドアの閉鎖を音声で知らせること及び③エレベーターの昇降方向を音声で知らせることを規定しているが、ドアが開くことを知らせることについては特に規定していない。

#### 2 音声案内の実態

福岡市内に所在する国の行政機関の庁舎等12施設（音声案内が故障中の1施設を除く。）についてみると、エレベーター到着時の音声案内は、次のとおりとなっている。

- ① 先に到着階を案内し、その後にドアが開く旨を案内しているもの（1施設）
- ② 先にドアが開く旨を案内し、その後に到着階を案内しているもの（6施設）
- ③ 到着階のみを案内しており、ドアが開く旨を案内していないもの（6施設）

（注）複数のエレベーターを設置している施設があるため、合計数は一致しない。

#### 3 国土交通省の標準仕様書及び調査研究報告書

国土交通省が定めている公共建築工事標準仕様書では、エレベーターの音声案内について「かご内において到着階床名、運転方向、戸開・戸閉及び非常事態等を音声にて報知する装置を設ける。なお、運転方向はかご及び乗場の扉が開いた時に報知するものとする。」と規定しているが、音声案内の順番については特に規定していない。

また、国土交通省が平成23年3月に公表している「視覚・聴覚障害者の安全性・利便性に関する調査研究報告書」では、音声の案内については、「提供する情報の優先順位（挨拶や注意喚起よりも先に行き先を案内する等）について今後優先的に検討すべきである。」とするとともに、次回ガイドライン（注）改正時にガイドラインへ反映することが望ましいと結論づけている。

（注）公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン

#### 4 関係団体の意見

財団法人福岡県身体障害者福祉協会及び社団法人福岡市視覚障害者福祉協会では、エレベーター内の音声案内について、到着階を先に言い、それに引き続いてドアが開くことを案内するのは理にかなった内容である。視覚障害者対応として音声案内をしている全てのエレベーターに、共通の案内方法として取り入れてほしいとしている。

### 【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

#### 1 ドアの開放案内の必要性

視覚障害者の利便に配慮すれば、視覚障害者に対するエレベーターの音声案内としては、最低限でも、到着階床名、運転方向、戸開及び戸閉の4事項の案内をすることが望ましい。

#### 2 到着階とドア開放の音声案内の順番

到着階とドア開放の音声案内を行う場合、目的の階に到着したことを先に案内し、続いてドア開放の音声案内を行う方が視覚障害者に対しより親切な音声案内となり、望ましい。

### 【あっせん】

当局では、行政苦情救済推進会議の意見を聴取する等により検討した結果、視覚障害者の安全性・利便性の向上を図る観点から、次のように身体障害者対応エレベーターの音声案内を分かりやすくすることが望ましいと考えますので、以下の対応についてご検討ください。

バリアフリー新法、同法施行令等では、①到着階を音声で知らせること、②ドアの閉鎖を音声で知らせること及び③エレベーターの昇降方向を音声で知らせることを規定しているが、これに加えて、ドアの開放を音声で知らせること。

また、エレベーター到着時のかご内における音声案内については、到着階を先に案内し、それに続きドアが開く旨の案内を行うこと。

### 【行政苦情救済推進会議】

救済が困難な相談事案や行政運営の改善を要する相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることを目的に設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されていません。

#### （行政苦情救済推進会議構成員）

石森 久広（西南学院大学大学院法務研究科教授（座長））  
久留 百合子（消費生活アドバイザー）  
岸本 正廣（福岡行政相談委員協議会会長）  
辻井 治（弁護士）  
森本 廣（九州経済調査協会理事長）  
中川 茂（西日本新聞社論説委員長）

担 当： 首席行政相談官 古賀 立樹  
電 話： 092-431-7081（代表）