

1. 駅をめぐる社会経済の状況

(1) 超高齢社会の到来等への対応

- ユニバーサル社会の実現や少子化対策の観点からもバリアフリー化推進への期待
- 地域の高齢化への対応が必要

(2) 観光立国の推進

- 2013年に初めて訪日外国人旅行者数が1千万人を突破(2014年は1,341万人)
- 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」をとりまとめ(2014年6月)、2千万人を目標
- 将来の需要増に対応した受入環境整備が必要
- 「多言語対応ガイドライン」の策定(2014年3月)

(3) 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会

- 2013年9月、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催決定
- 大会競技会場周辺や公共交通機関を中心とした、さらなるバリアフリー化及び外国人対応を推進し、将来の社会へのレガシーとして残すことが必要

(4) 都市の国際競争力の向上

- 国家戦略特区や特定都市再生緊急整備地域の指定など、東京を中心とする大都市の国際競争力の向上に向けた取組

(5) 防災・災害対策

- 首都直下地震・南海トラフ地震発生の懸念
- 浸水対策等、災害への対応の必要性
- 発災時の帰宅困難者対策の重要性

2. 鉄道駅における現状と課題

(1) 鉄道駅の役割

- ・鉄道駅は、交通ネットワークのノード(節)であり、鉄道利用者に鉄道サービスを提供する拠点である
- ・我が国の鉄道事業者は、採算性を確保しつつ、利用者利便向上及び安全確保に取り組み、一定の成果を上げてきたが、2020年オリンピック・パラリンピックを見据え、次の段階へ移行することが必要
⇒「駅における主役である鉄道利用者の更なるシームレスな移動の実現」
- ・また、鉄道駅は、人々が集う、まちの賑わい拠点であり、「まちの顔」として、快適で初めて利用する者にも直感的に分かりやすく安全でほっとできる公共的空間であるとともに情報拠点であることが期待される
- ・これらの役割を果たすためには、課題解決に当たり鉄道事業者のみならず地方公共団体をはじめとする関係者の行動が不可欠

(2) 全般的な現状認識と課題

- ①シームレス空間の充実に向けた関係者連携の不足
 - 各鉄道事業者が個別に駅空間を形成してきた結果、段差の存在、分かりづらいサイン表示、異なるサインシステム
 - 日本の玄関口たる空港駅では空港ターミナルや都心乗換駅とのシームレス化が必要
 - 鉄道側とまち側とのシームレス化に向けた関係者連携の不足
 - 駅をめぐる関係者を束ねる司令塔が不在、駅をめぐる関係者認識の不一致
- ②駅における接遇を担う人材不足の恐れ
 - 今後のバリアフリー対応や外国人対応の接遇ニーズ増大への対応が必要

(3) 個別的な事項についての現状と課題

- ①バリアフリー
 - 平成25年度末現在、段差解消率は全国で83%、一都三県で88%
 - 平成26年9月末現在、593駅にホームドアを設置
 - 2020年の目標達成に向け、バリアフリー化の推進に当たっては、国・地方公共団体・鉄道事業者が三位一体となった推進が必要
 - ホームドア整備の高コスト、異なる扉位置への対応が必要であり、技術開発が進行中
 - 駅員対応等のソフト面の取組のさらなる充実が必要
- ②外国人対応
 - 無料公衆無線LAN環境の整備は進んでいるが、訪日外国人旅行者からは利用手続きの簡素化・一元化が求められている
 - 標識等による多言語案内の改善が必要
 - 異常運行時の情報提供の多言語化が不十分
- ③駅空間の高品質化
 - 利用者にとって心地よく利用しやすいデザイン性と十分な機能性の2つの視点が必要
 - 保育所等の生活支援機能の付加が進展する一方、駅空間の快適性が不十分
 - 都市開発が進む一方、駅改良が進まずボトルネックが生じている状況を改善することが必要
 - 駅とまちの一体感の確保も重要(駅周辺における自由通路確保、駅と周辺地域とのデザインなどの調和等)
 - 概成されたネットワークを活用してポテンシャルを発揮することに貢献するために、交通ネットワークのノード(節)として、交通結節機能の強化が求められる
- ④防災・災害対策
 - 首都直下地震又は南海トラフ地震で震度6強以上が想定される地域等の乗降客1万人/日の駅の耐震化を推進(平成26年度末現在、耐震化率は全国で91%、都内で95%)
 - 浸水被害が想定される地下駅の浸水対策を新規に支援
 - 外国人を含めた帰宅困難者への情報伝達体制の構築は不十分

◎先進事例・好事例

- 成田空港では、空港アクセス交通機関に関する情報、施設改良、災害対応等におけるシームレス化に向けて関係者の連携を開始
- 羽田空港の国際線ターミナルでは、鉄道駅においても、改札付近やホーム上に外国人対応が可能な係員を相当な人数配置
- 渋谷駅では、鉄道駅周辺開発や鉄道駅改良事業とあいまって、交通結節点の機能強化のみならず、案内サインの検討や帰宅困難者対策等の幅広い取組が鉄道駅周辺民間事業者も含めた「渋谷駅前エリアマネジメント協議会」において検討中
- 新宿駅では、東京都が主導して鉄道事業者を含む各施設管理者の垣根を越えた分かりやすい案内表記を実現するための取組が進められようとしているところ
- 池袋駅では、改札外コンコースにおける出口名称や優先する通路の方角軸について関係者間認識の共有化を図ろうとする取組を実施
- 東京駅丸の内側の地下空間では、選択肢として照度に差を設けるなどにより案内サインを目に付きやすくすること等について検討中
- 虎ノ門エリアでは、再開発ビルの整備に合わせて、新駅、バスターミナル及びこれらと既存駅を結節する通路を整備すると行った事業スキームが採用されているところ
- 高尾山口駅では、地元地方公共団体と連携し、観光拠点駅にふさわしい、ゆとりのある歩行者広場を設けるとともに、交通広場を隣接整備

3. 2020年までに早急に取り組むべき対策の方向性

鉄道駅をめぐる、さまざまな課題

目前に迫っている2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に対応するため、まずは以下の取組を成田空港や羽田空港国際線ターミナルの駅（インターナショナル・ゲートウェイ・ポイント）、都心部における空港アクセス乗換駅（インターナショナル・トランジット・ポイント）、2020年オリンピック・パラリンピック競技会場関連駅、観光拠点駅等から順次早急に行うべき。

(1)「みんなで駅マネ」の推進

・個別駅毎に地方公共団体等の主導により関係鉄道事業者さらには必要に応じて鉄道駅周辺の施設管理者が一堂に会する場において、見える化した課題を共有した上でPDCAサイクルを実施しながら鉄道駅に係る課題を解決していくこととあわせて、鉄道利用者や市民が鉄道駅における接遇や安全性向上に参画していくという「みんなで駅マネ(マネジメント)」を進めていくことが最も重要なことと考えられる。
・このような取組の枠組みそのものが、2020年オリンピック・パラリンピックのレガシーになることが期待される。

①課題共有・調整の場の設置・活用

- まずはインターナショナル・ゲートウェイ・ポイント及び都心部におけるインターナショナル・トランジット・ポイントにおいて駅及び駅周辺の関係者が一堂に会して課題を共有化し調整を図る場を設置、既存の枠組みが存在する場合にはそれを活用
 - 利用者ニーズの共有化 ・鉄道事業者ごとに提供する情報の統合 ・連続性を確保するためのサイン掲示に関するルールづくり
 - ・サインと広告との分離ルールづくり ・案内所やデジタルサイネージの最適配置計画 ・円滑な旅客流動を確保するための施設改良計画
 - ・災害の種類に応じた避難計画策定、合同避難訓練の実施
 - 持続可能なPDCAサイクルを実施しながら、構成員（行政、交通事業者、道路管理者、駅ビル管理者、地下街管理者等）も必要に応じて適宜追加しながら可能な限り2020年を見据えて取組
 - 広告収入の活用も選択肢
 - 利用者ニーズの共有化に当たっては、留学生等の外国人によるモニター調査等の実施も有効（駅空間高品質化モニター事業）
- 国際競争力の向上が期待される地区の拠点駅においては、まちづくりの観点から地方公共団体が主導的な役割を果たすことが期待されるが、インターナショナル・ゲートウェイ・ポイントにおいては国が主導的な役割を果たすことも期待
- 一方、鉄道事業者においても行政に対して、このような場の設置を働きかける等の積極的な関与が期待される
- 関係者連携の実効性が上がるよう、関係各者が保有する旅客流動データなどのビッグデータの活用方策の検討については国も積極的に関わるべきであり、必要がある場合には、まちづくりとの連携強化を含めた法的な枠組みの検討も行われるべき

③鉄道利用者等参画の推進

- バリアフリー対応や外国人対応の接遇についての「街なか観光案内」との連携、鉄道事業者社員OBの参画検討、鉄道利用者が接遇を補完する機運の醸成が重要
 - 介助、案内、声かけといった接遇への参画について、行政と鉄道事業者が連携した上で、若年層をはじめ全ての世代への啓発活動が必要であり、学校教育との連携の更なる充実強化が必要
 - 行政による顕賞も有効
- 遅延などの運行情報等を関係者間で共有する仕組みづくりを期待
- なお、このような取組が進展すれば、東京圏の近郊等でも見られる無人駅における駅マネジメントのあり方の参考事例になることも期待
- 非常用停止ボタンの使用など、鉄道利用者による安全性向上への参画も期待

②駅の特性把握の推進

- 鉄道事業者だけではなく地方公共団体が対応すべきものも含めて各駅の様々な取組の進捗状況を「見える化」するために指標の設定を検討
 - 海外駅との比較も可能な形で、各駅の「強み」「弱み」を明確化（駅のカルテづくり）

(2)更なるバリアフリー化の推進

- 2020年までのバリアフリー化目標の達成及びアクセシビリティ・ガイドラインへの十分な対応に対する支援の維持・拡充
- 要因に応じて隣接ビルのエレベーターの運用時間の延長を検討したり、地方公共団体の理解を促進したりすることも必要（バリアフリー未達成駅の棚卸しプロジェクトの促進）
- ホームと車両の段差・隙間解消
- 地方公共団体におけるホームドアへの支援制度の拡充
- 業界挙げての駅係員教育の充実
- ハンドル型電動車いすや補助犬に係る運用改善
- 事業者横断的な介助予約連絡体制の強化、「らくらくおでかけネット」の多言語化

(3)更なる外国人対応の推進

- 無料公衆無線LAN環境の事業者間の認証一元化の実現や空港アクセス鉄道等の車両への展開
- 文字盤拡大や真に多言語化が必要となる表記の特定を含めた多言語対応
- 異常運行時の音声を含めた多言語での情報提供の手法の検討、非常時等の情報提供のための対訳語の活用・充実
- 業界挙げての駅係員教育の充実
- 東京圏の都市構造が理解しやすいように方面別ターミナルや駅間距離を明確にした地図作成、外国人対応が可能な案内所や駅のナンバリングの整備

(4)更なる駅空間の高品質化

①サイン見直しマネジメントの導入

- 今後、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会組織委員会において検討がなされることが想定されるサイン統一化及びアクセシビリティ・ガイドライン対応への協力
- これに加え、分かりやすいサインシステム構築のため、
 - ▶案内表示の情報内容の簡潔さ（過剰になっていないかなど）
 - ▶表現様式（案内標識の統一感の確保、カラーリングなど）
 - ▶掲出位置（案内標識の視認の連続性の確保、案内標識と広告の混在回避、駅出入口への地図の設置促進）の観点から、現状の検証と各鉄道事業者のコーポレートカラー等の特色にも配慮しつつ必要な改善
- 以上のマネジメントを行う際には、平時の案内のあり方だけではなく、災害発生時を想定した案内表示のあり方も検討されるべき

②動線デザインプロジェクトの推進

- 2020年オリンピック・パラリンピック開催時の滞留も含めた流動予測を踏まえた所要の動線を確保するとともに、駅空間の分かりやすさを確保する観点から所要の空間改良も検討
- 成田空港の空港第2ビル駅の「二重改札」については早急な解消に向けて国も含めた幅広い関係者において精力的な検討がなされることを期待
- ICTを活用した歩行者移動支援サービスの一層の普及促進、構内図作成も期待
- 駅空間の快適性及びデザイン性の向上が図られることを期待
- これらの検討に当たっても、駅構内のみならず、駅前広場や隣接商業施設等との連携が考慮されるべき

(5)防災・災害対策の高度化

- 耐震補強への支援予算の確保とともに、地方公共団体に引き続き働きかけ
- 地下街やビルの管理者等と連携した、地下空間全体における浸水対策の検討が必要
- 各鉄道事業者が取り組んでいる先進的な取組について情報発信を行うことを検討
- 災害発生時の外国人を含めた鉄道利用者に対する案内体制の整備とともに、地方公共団体においては一時滞在施設に係る鉄道事業者との協力体制構築・情報共有も必要
- 駅ナカビジネスを災害時の物資提供拠点として活用することも検討

超高齢社会に対応するとともに、今後も増大する航空需要、リニア中央新幹線開業、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会後のレガシーの活用等を見据え、東京圏の都市の国際競争力の向上への貢献や地域の高齢化への対応のための駅空間の高品質化のあり方、鉄道駅のみならず沿線を含めた総合的な防災対策のあり方などについては、「みんなで駅マネ」の実効性の確保方策や駅の属性を踏まえた指標に関する検討の深度化とともに、最終とりまとめまでに引き続き検討