

駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する
障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会
(第4回)

令和3年5月14日(金) 15:00~17:00
中央合同庁舎3号館6階 鉄道局大会議室

議 事 次 第

1. 開会

2. 出席者紹介

3. 議事

意見交換会の現状とりまとめ案 について 等
意見交換会の今後の進め方について

4. 閉会

〔配付資料一覧〕

議事次第

出席者名簿

資料 意見交換会の現状とりまとめ案について
 意見交換会の今後の進め方について

駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する
障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会（第4回）

出席者名簿

【障害当事者団体】

| | |
|-------------------------|-------|
| 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事 | 橋井 正喜 |
| 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 組織部長 | 三宅 隆 |
| 一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事 | 吉野 幸代 |
| 認定NPO法人 DPI日本会議 事務局長 | 佐藤 聡 |
| 全国自立生活センター協議会 副代表 | 今村 登 |
| 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長 | 土岐 達志 |

【鉄道事業者】

| | |
|--|-------|
| 北海道旅客鉄道（株）鉄道事業本部 駅業務部 部長 | 橋場 康人 |
| 東日本旅客鉄道（株）執行役員 営業部長 | 高橋 弘行 |
| 東海旅客鉄道（株）営業本部 副本部長 | 榊原 篤 |
| 西日本旅客鉄道（株）鉄道本部 駅業務部 部長 | 佐伯 祥一 |
| 四国旅客鉄道（株）常務取締役 営業部長 | 藤本 聡 |
| 九州旅客鉄道（株）執行役員 営業部 部長 | 上符 友則 |
| 東武鉄道（株）鉄道事業本部 営業統括部長 | 池田 直人 |
| 西武鉄道（株）執行役員 鉄道本部 運輸部長 | 石橋 憲司 |
| 京成電鉄（株）鉄道本部 運輸部長 | 延命 誠 |
| 京王電鉄（株）鉄道営業部 部長 | 越野 宏治 |
| 小田急電鉄（株）交通企画部 部長 | 小川 司 |
| 東急電鉄（株）常務執行役員 鉄道事業本部副事業本部長 兼 運輸計画部統括部長 | 伊藤 篤志 |
| 京浜急行電鉄（株）鉄道本部運輸営業部人財・サービス課 課長 | 藤井 啓之 |
| 東京地下鉄（株）鉄道本部 営業部長 | 榎本 進 |
| 相模鉄道（株）常務取締役 営業部長 | 鈴木 正宗 |
| 名古屋鉄道（株）鉄道事業本部 計画部長 | 名倉 緒 |
| 近畿日本鉄道（株）鉄道本部 企画統括部 営業企画部長 | 小野 昌輝 |
| 南海電気鉄道（株）鉄道営業本部 副本部長 兼 運輸部長 | 岡嶋 信行 |
| 京阪電気鉄道（株）営業推進部 部長 | 近野 薫 |
| 阪急電鉄（株）都市交通事業本部 運輸部長 | 毛利 裕明 |
| 阪神電気鉄道（株）都市交通事業本部 運輸部長 | 村田 豊喜 |
| 西日本鉄道（株）鉄道事業本部 営業部 営業課長 | 塩田 英頭 |
| 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長 | 滝澤 広明 |

【国土交通省】

| | |
|--------------------|-------|
| 大臣官房審議官（鉄道） | 木村 典央 |
| 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長 | 森高 龍平 |
| 鉄道局 都市鉄道政策課長 | 金指 和彦 |
| 鉄道局 技術企画課長 | 岸谷 克己 |
| 鉄道局 安全監理官 | 森 信哉 |

（事務局 鉄道局総務課鉄道サービス政策室）

駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会の現状とりまとめ（案）

令和3年5月14日

I. はじめに

鉄道サービスは公共性の高い交通機関であり、すべての人が安全・円滑に利用できる環境であることが重要であることから、障害者の方々を含む全ての駅の利用者が安全、円滑に駅を利用できるようにすることは極めて重要な課題であり、これまで、各鉄道事業者においても、駅の利用者が安全、円滑に駅を利用できるよう必要な設備や体制の整備等に努めてきたところである。

しかしながら、障害当事者の方々が無入駅を利用する際には、車椅子使用者にとって駅の利用にあたって、長時間待たされる場合がある他、視覚障害者にとって券売機等の駅務機器や車両の停車位置がわかりにくい、聴覚障害者に必要な文字情報の提供が不十分など、無人駅等の安全、円滑な利用に係る問題点や要望が障害当事者の方々より寄せられている。

このような状況を踏まえ、今般、無人駅における障害当事者の方々への安全、円滑な利用に資する取組等について検討することを目的として、障害当事者団体・鉄道事業者及び国土交通省の三者からなる本意見交換会を設置し、意見交換を行ってきた。

これまで3回にわたり開催し、障害当事者団体から寄せられた無人駅に係る困りごとや要望、鉄道事業者が無入駅等において取り組んでいる事項について意見交換を行ったところ、鉄道事業者が速やかに改善に向けて取り組むべき事項として、障害当事者の方々への適切な案内、情報提供のあり方、駅の利用に関する事前連絡のあり方、列車運転士等の乗務員による介助の実施等が挙げられたことから、各社においてそれぞれ改善に向け対応を検討しているところである。

これらを踏まえ、今後のガイドライン策定に向けて、これまでの意見交換会で挙げられた障害当事者の方々からの無人駅利用時の課題、要望等、鉄道事業者がこれまで行ってきた対応、鉄道事業者が改善のために検討すべき事項等について、現状のとりまとめを行った。

II. 意見交換会においてあげられた課題、要望及び改善の方向性等

意見交換会ではこれまで、各障害当事者の団体からの無人駅ご利用時のお困りごとや要望（第1回）、鉄道事業者が無入駅等において行っている取組等（第2回）、当面の鉄道事業者が改善に向け検討している事項等（第3回）について聴取し意見交換を行った。

意見交換においては、下記のとおり、障害当事者の方々から様々な無人駅の利用時における課題、要望等が挙げられたが、特に大きな要望として（1）障害当事者の方々への適切な案内・情報提供のあり方、（2）駅の利用に関する事前連絡のあり方、（3）列車運転士等の乗務員による介助の実施の3点に分けることができた。

さらに、それぞれの指摘事項等についての、現状における鉄道事業者の対応事項や、障害当事者の方々の認識と鉄道事業者側の認識が乖離している部分等が明らかになり、速やかに対応すべきこと等については、鉄道事業者へ改善を求めた。

【】内は、障害特性記載(視:視覚障害、聴:聴覚障害、言語:言語障害、車:車椅子利用者)

| | |
|--|--|
| <p>ルート案内、移動補助</p> <ul style="list-style-type: none"> ・券売機、インターホン、改札の位置がわからない(視) ・まずは点字ブロックを整備してほしい(聴) ・列車の止まる位置、扉の位置、開閉ボタンの位置がわからない(視) ・乗降の介助が駅員のいる時間に限定されていることがある(視・車) ・事前に連絡しても10分前に来させられる(視・車) ・カメラがどこにあるのかわからない(聴) ・慣れていいるところは単独で歩くことが多い(聴) ・乗車と降車では、乗車時の方が圧倒的に苦勞するが、降車はそれほどでもない(聴) | <p>情報の提供及び方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホーム上の工事情報を提供してほしい(視・車) ・ホーム上のスピーカーの音が聞こえにくく、不明瞭(聴) ・電話で情報収集することもあり、駅の連絡先を公開してほしい。お客様センターでは時間的余裕がある(視・車) ・視覚障害であっても、スマホやネットなどから情報収集も行う(聴) ・音声でスマホで表示されるサービスがあるように(聴) |
| <p>声かけ・見守り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点字ブロックが整備できない場合、声かけが必要(聴) ・音声案内は、雨、風、電車の音でかき消されることがある(聴) ・「コロナ禍」において、声かけが減っている(視・聴・車) ・改札フロアでは声かけの放送をよく聞けり、ホーム階でも録音放送してほしい(視・車) ・聴覚障害は外見ではわかりにくく、困っている時にキョロキョロする。そういったことを気付いてもらえるように取り組みをしてほしい(聴) ・困っている時の姿がわかるようなポスターにしてほしい(視・聴) | <p>異常時等の情報表示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故等で停車しているときは、車内案内表示器等にも音声でアナウンスしている内容を載せてほしい(聴) ・駅での案内が音声放送だけでは、状況が把握できず、対応が後手になる(聴) |
| <p>設備使用補助</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル式の券売機が使えない(使い方がわからない)(聴) ・インターホンは音声だけでなくモニターが読み取れない(聴) ・券売機に届かないことがある(車) ・券売機の故障時にどうすればいいのかわからない(視・聴) ・新しい設備(券売機等)が導入された場合は、使い方を教えてもらえる機会があるとよい(聴・車) ・ホームの高さ、待避スペースなど、駅の構造、車両の構造がわかる機会があるとよい(聴) | <p>駅間、事業者間連絡調整(乗換え等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅間、事業者間で乗り換えをする場合、駅員(会社)同士の連携をとって介助してほしい(視・車) |
| <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅の無人化は、決まったあとに利用者が知り、困ることが多くとど(視・聴・車) ・自治体や地方によって、リアフリーの環境や考え方に格差がある(視・聴・車) ・少なからず「元々乗れたのに、乗れなくなった」「これまで使えていたところが使えなくなる」ということは避けてほしい(視・聴・車) ・継続して検討を行う場を設置を希望する(視・聴・車) | <p>ホームと車両の段差・隙間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(ダイヤ発定に余裕のある地方では)ホームと車両の渡し板を運転士等も見えるようにしてほしい(車) |

各障害者団体から鉄道員が聴取した内容をもとに作成

1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施

①視覚障害者の方々に対する駅務機器等への適切な誘導の必要性

■障害当事者団体の指摘等

駅によっては、視覚障害者誘導用ブロックや音声案内等が無い場合、インターホンや券売機、改札機の位置のほか、ホームにおける列車の停車位置や車両のドアの位置、車両によってはドア開閉ボタンの位置が不明であることにより乗車位置の把握が困難であることや、インターホンや券売機がタッチパネル式のため使用できないことなどの指摘があった。

■鉄道事業者の対応等

多くの鉄道事業者においては、視覚障害者誘導用ブロックによる案内の実施のほか、機器への点字シールの貼付(触知案内図の設置)のほか音声による案内を実施し、ホームページにおいても情報提供を実施している等の報告があった。

また、鉄道施設を活用した視覚障害者の体験会、研修会を実施するほか、アプリや新技術を活用した案内の実施事例についても報告があった。

■鉄道事業者が改善のために検討すべき事項

以上を踏まえ、鉄道事業者に対しては、視覚障害者の立場に立った無人駅における設備等の情報提供の状況の点検、改善することを求めた。具体的には、無人駅における自動券売機、改札機、インターホン等の位置情報や音声案内の実施状況、各社のホームページ・SNS等による情報提供の実施状況等の点検を求めた。その結果を踏まえ、優先順位を整理の上、鉄道事業者においても改善について検討を進めているところである。

②聴覚障害者の方々に対する文字情報の提供の必要性

■障害当事者団体の指摘等

聴覚障害者の方々については、以下の指摘があった。

- ① 輸送障害が発生した時など、緊急時は鉄道事業者からの情報提供が音声情報中心の場合があり文字による情報提供が少ないことから状況の把握が難しいこと
- ② ホーム上のスピーカーの音声が不明瞭で聞き取りにくいこと

- ③ 聴覚障害は外見では障害の有無が伝わりにくいため、困っている仕草をしているときに気づいて声かけをしてもらえ取組が必要であること
- ④ QRコードを活用した情報提供の実施や駅係員や他の利用者による声かけが有効であること

■鉄道事業者の対応等

鉄道事業者においては、自社のウェブサイトでの文字情報の提供やQRコードを駅に貼付するほか、発車標や電光掲示板による文字情報の提供、モニター付インターホンの設置等による遠隔監視システム等の活用等について報告があった。

■鉄道事業者が改善のために検討すべき事項

以上を踏まえ、鉄道事業者に対しては、無人駅における異常時を含めた文字による情報提供の実施状況、各社のホームページ・SNS・QRコードの活用による情報提供の実施状況など、聴覚障害者の立場に立った文字による運行情報等の提供について点検し、その結果を踏まえ、鉄道事業者においても改善について検討を進めているところである。

③障害当事者の方々の問い合わせを受ける窓口等の整備

■障害当事者団体の指摘等

障害当事者の方々からは、介助の申込みの際、連絡窓口のワンストップ化や、障害当事者の方々専用の窓口を設置のほか、各社のホームページにおける連絡先の掲出箇所がわかりにくいこと等の指摘があった。

■鉄道事業者の対応等

鉄道事業者においては、事前連絡の窓口の電話番号を各社ホームページなどで掲出し、事業者によっては障害当事者の方々専用の窓口を設けるなどの対応を行っているとの報告があった。

また、個別の駅ごとに連絡先を掲出する事業者と、お客様サポート専用の連絡先のみを掲出し、窓口を一本化している事業者もあるが、個別の駅で問い合わせに対応する場合、駅係員が他の旅客対応等の業務を行っている場合に、連絡がつかないことがあることから、これにより、利用者にご迷惑をお掛けすることが無いよう、駅以外に窓口を一本化した鉄道事業者もある。

■鉄道事業者が改善のために検討すべき事項

障害当事者の方々が待たされることなく鉄道を円滑に利用できるよう、連絡可能でかつわかりやすい窓口等の整備が必要である。このため、体の不自由な方々専用の連絡受付窓口の整備や、問い合わせプロセスの見直し、ホームページやSNS等の活用による情報提供の充実等についての点検を求め、その結果を踏まえ、鉄道事業者においても改善についての検討を進めているところである。

2. 介助の申込み等にかかる事前連絡に関する認識の共有

■障害当事者団体の指摘等

主に車椅子使用者の鉄道利用にあたっては、例えば事前に連絡がないと鉄道を利用できないなどの制限を受け、急遽鉄道を利用する必要が生じた際に乗車できないか、長時間待たされる事例や、事前連絡していたにもかかわらず鉄道事業者の連絡の行き違い等により希望する列車で乗降介助が受けられなかった事例のほか、降車を希望した駅が無人であることを理由に有人駅での降車を求められた事例、駅係員の介助が不要と考えていたが、鉄道事業者から必ず介助を伴う乗車、下車を求められることによって時間が制約される事例などがあったとの指摘があった。

■鉄道事業者の対応等

各鉄道事業者からは、障害当事者の方々が鉄道を利用する際、事前連絡がなくても介助等の対応を行うこととしているほか、当該駅が無人駅であることのみをもって、駅の利用を断るような運用は行っておらず、来訪に応じて適宜対応しているとの報告があった。

また、管理駅の社員による定期的な巡回、遠隔監視システムの活用や自治体への委託によ

り介助、また、乗務員による介助を実施している鉄道事業者もあるとの報告があった。

■鉄道事業者が改善のために検討すべき事項

以上のとおり、鉄道事業者側では事前連絡がなくとも介助等の対応していること、また無人駅であることをもって駅の利用を断っていることはないとの認識である一方で、障害当事者の方々からは、依然として駅係員によっては事前連絡がないと鉄道の利用ができないなどの案内があることや、また情報の行き違いなどにより鉄道に乗車できない等の事例が挙げられた。

このことから、事前連絡がなくとも対応することについて、現場において誤った案内を行わないようにするため社内ルールを再度周知・徹底するとともに、情報の行き違いが発生しないような連絡体制の点検、そのほかアプリの活用など、情報の行き違いが生じないようにするための再点検が必要である。

また、事前連絡なく来駅した場合の待ち時間の短縮等の対応についても改善する必要があるため、具体的対応について、鉄道事業者において検討を進めているところである。

3. 乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施

■障害当事者団体の指摘等

意見交換会においては、車椅子使用者から、事前連絡における待ち時間等に係る課題解決の一つの方策として、運転士や車掌などの乗務員が携帯スロープを活用して介助を行うことについての要望があげられた。

■鉄道事業者の対応等

一部の鉄道事業者においては、既に乗務員による介助を実施している。

■鉄道事業者が改善のために検討すべき事項

すでに乗務員による介助を実施している鉄道事業者の調査や、鉄道事業者からの報告からは、乗務員による乗降介助を実施するための考慮すべき課題として、①駅のバリアフリーの課題（車両までの駅構内の段差解消の状況）、②過密ダイヤ路線や長編成路線など、列車遅延の発生に係る課題、③介助中不在となる運転席の安全の確保、④転動（傾斜等により車両が動き出してしまう事象）の防止があげられ、これらを踏まえて、

- ① ホームから駅出入口間の段差が解消されている駅
- ② 短編成でかつ比較的ダイヤ設定に余裕のある路線、区間
- ③ 乗務員室の施錠又は乗務員室直近の扉において介助を実施
- ④ 転動が発生しないような措置を確実に実施

以上要件が満たされる路線等において試行的に実施することを含め鉄道事業者において検討を進めているところである。

意見交換会の今後の進め方について

○第4回意見交換会（5／14）

【議題案】

- ・意見交換会の議論の内容について現状をとりまとめ、今後の方向性の認識を共有

○第5回意見交換会（時期未定）

【議題案】

- ・論点整理（中間とりまとめ）について
- ・ガイドラインの骨子・ガイドラインに盛り込むべき内容について

○第6回意見交換会（時期未定）

【議題案】

- ・ガイドラインについて（ガイドライン全体像の事務局案を提示）

○第7回意見交換会（時期未定）

【議題案】

- ・ガイドラインのとりまとめ

※いずれも現在の案であり変更がありうる