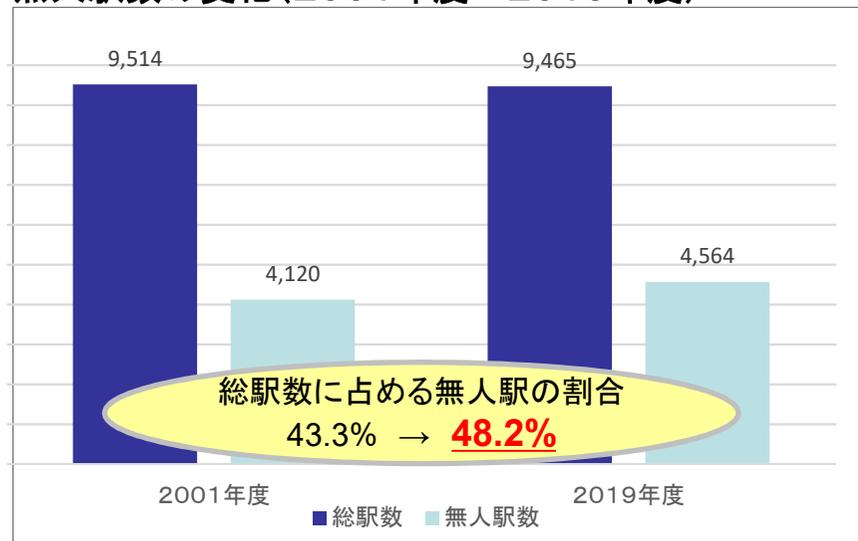


駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン策定の経緯

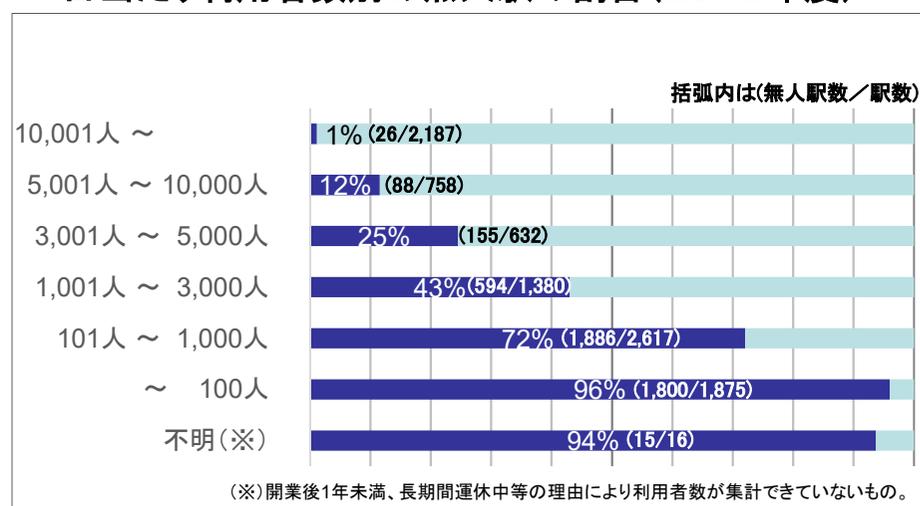
ガイドライン策定の経緯

- 障害当事者を含む全ての利用者が安全、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、必要な設備や体制の整備等に努めてきたところである。
- 他方、少子高齢化の進展等による鉄道利用の減少、人手不足に対応するため、鉄道事業者は経営合理化努力を続けてきたところであり、無人駅が増加する傾向にある。
- こうした中、障害当事者から無人駅を利用する際の安全、円滑な利用に係る問題点や要望等が寄せられたことなどを受け、令和2年のバリアフリー法の改正審議の議決時に、無人駅の利用にかかるガイドライン化を求める附帯決議がなされた。
- それを踏まえ、令和2年11月に障害当事者団体・鉄道事業者及び国土交通省の三者からなる意見交換会を設置し、所要の議論を経て、ガイドラインを策定したところである。

無人駅数の変化(2001年度→2019年度)



1日当たり利用者数別の無人駅の割合(2019年度)



ガイドラインの概要

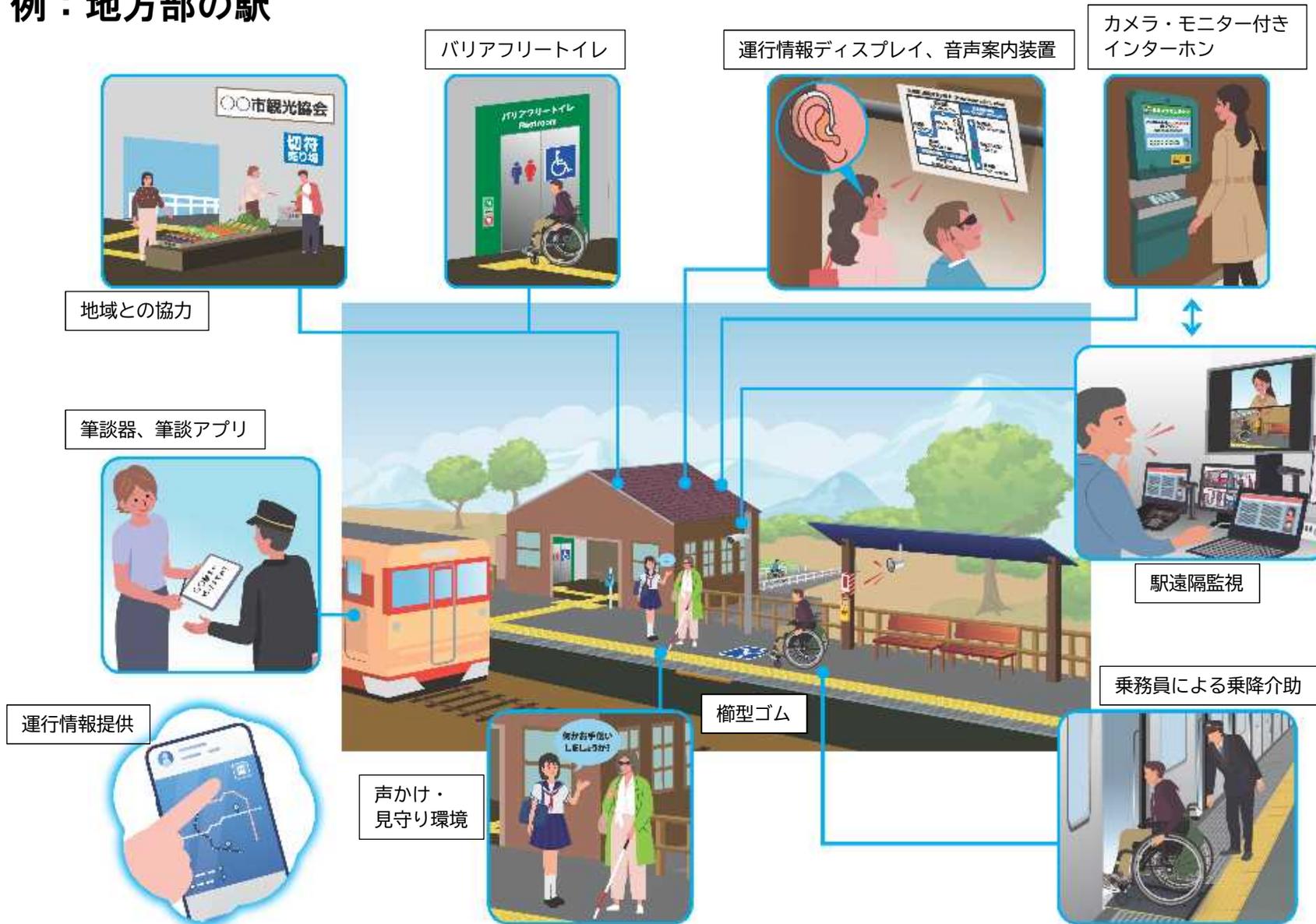
- **障害当事者の要望を踏まえた鉄道事業者の環境整備**
 - 障害特性(視覚・聴覚・車椅子など)に応じた情報提供
 - 駅利用の際の事前連絡
 - 乗務員による乗降介助 など
 - ハード対策・ソフト対策一体の環境整備を行うことが重要

- **地域等との連携**
 - 駅運営について自治体や沿線施設等との十分なコミュニケーションが必要
 - 自治体や地元企業等との連携、委託を通じた駅運営も有効な取組

- **先行事例も参照しつつ対応**
 - ハード整備・ソフト対応も含め、多くの先行事例を収集・掲載
 - 事業者の駅運営の参考にし、この内容を最大限尊重することが望まれる

ガイドラインが描く望ましい無人駅のイメージ

例：地方部の駅



無人駅の機能向上に資する各種事例①

1. 障害特性に応じた障害当事者への適切な情報提供

1-1. 通常時の駅利用にかかる適切な情報提供

- (1) 運行情報ディスプレイ
- (2) 自動券売機(カメラ・モニター付き)
- (3) インターホン(カメラ・モニター・書画台付き)
- (4) 遠隔監視システム
- (5) 遠隔監視システムの高度化
- (6) 音声読み上げ機能を有する駅構内図
- (7) お問い合わせAIチャットボット
- (8) 筆談器・筆談アプリ
- (9) ホームページへの駅・バリアフリー情報掲出
- (10) 問い合わせ窓口の整備



オペレーターによる
音声案内機能付き券売機
(JR九州)



筆談器を搭載した車両
(アルピコ交通)



遠隔監視システム
(西日本鉄道)

1-2. 異常時の駅利用にかかる適切な情報提供

- (1) 運行情報ディスプレイ
- (2) 案内放送
- (3) SNSによる情報発信
- (4) 二次元コードによる運行情報への誘導



情報配信ディスプレイ
(近畿日本鉄道)



二次元コードの車内掲出
(西武鉄道)



1-3. 介助の申込み等にかかる事前連絡

- (1) 乗降介助申込用ウェブサイト
- (2) 専用アプリを活用した利用者情報の共有

無人駅の機能向上に資する各種事例②

2. 無人駅における利用者利便の向上

2-1. 乗務員による乗降介助の実施



乗降介助訓練
(JR東日本)



乗務員による乗降介助
(熊本電鉄)



車載用スロープ及び乗降介助
(伊予鉄道)

2-2. ハード整備による対応

- (1) バリアフリーエレ、スロープ等の整備
- (2) ホームドアの整備



ホームドア (JR西日本)



駅ホームへの
スロープ・誘導ブロック設置 (京福電鉄)

2-3. 声掛け・見守りの環境整備

- ・声掛け・サポート運動

3. 地域等との連携

- ・駅業務の外部委託、外部パートナーとの共創



郵便局における
駅窓口乗車券類販売業務の委託
(JR東日本)



自治体による切符販売と
賑わい施設の併設
(JR四国)

4. 駅等を活用した体験会の実施

- (1) 障害当事者参加による体験会・訓練会
- (2) 障害当事者を講師とする講習会
- (3) バリアフリー教室



視覚障害者・盲導犬セミナー
(小田急電鉄)



オンラインや対面による手話教室
(交通エコモ財団)

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

1. 意見交換会の趣旨

近年、鉄道駅については、無人駅が増加する傾向にある。また、有人駅についても、一部時間帯において駅員が不在となる駅も存在する。これら無人駅等のうち、特に障害者の方々が利用する駅については、可能な限り不便なく鉄道が利用できる環境を整えることが重要であることから、障害当事者団体及び鉄道事業者の双方から無人駅等の諸課題等について意見を伺ったうえで、今後、無人駅等の安全、円滑な利用に資する取組について検討する。

2. 意見交換会メンバー

障害者団体 { 日本視覚障害者団体連合、全日本ろうあ連盟、DPI日本会議、全国自立生活センター協議会、
日本身体障害者団体連合会 }
鉄道事業者 (JR6社、大手民鉄16社、日本民営鉄道協会)
国土交通省鉄道局

3. 開催経緯

第1回 2020年11月6日

○無人駅等の実態把握、障害者が無人駅等を利用する際の課題、要望

第2回 2020年12月2日

○鉄道事業者による無人駅の安全、円滑な利用に資する取組

第3回 2021年3月12日

○課題等に対する鉄道事業者の当面の対応等

第4回 2021年5月14日

○これまでの意見とりまとめ、今後の方向性

第5回 2021年9月24日

○中間とりまとめ、駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインのアウトライン(案)

第6回 2022年1月14日

○ガイドライン化に向けた検討課題

第7回 2022年6月3日

○駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン(案)