

第5回 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【議事概要】

○日時：令和3年9月24日（金）14：00～15：30

○場所：ウェブ開催

開会挨拶

（国交省：石原審議官）

- ・初めてお目にかかります。7月の人事異動で前任の木村から引き継ぎました審議官の石原と申します。どうぞよろしくお願いいたします。皆さまにおかれましては、ご多忙のところ、第5回意見交換会へのご出席ありがとうございます。
- ・さて、本意見交換会のついては、これまで4回にわたって実施され、その中で、障害当事者団体の方々や鉄道事業者の方々から、無人駅の問題について実に忌憚なき貴重なご意見をいただき、建設的に議論が行われてきたと伺っております。
- ・今回、今後ガイドラインを作成するに先立ち、これまでの意見交換会で出された意見を中間とりまとめ（案）としてまとめましたので、本日はこの中間とりまとめ及びこれを踏まえたガイドラインについての議論という形で進めさせていただきたいと考えており、本日も、皆さまからご意見を頂戴できればと思っております。
- ・無人駅については、報道等でも取り上げられておりますとおり、社会的関心が強いですが、鉄道事業者の皆さまにとっては、昨今のコロナ禍において、旅客収入も低迷するなど、それらをもって一概に無人化を進めるものではないとしても、どうしても利用者が少ない駅などを一部無人化することを考えざるを得ないというのも現実だと思っております。
- ・しかしながら、駅を無人化する際には、これまで利用してきた方、特に障害当事者の方々が安心して、安全に利用するためにはどうしたらいいのかということは、当然考えなければいけないことであると思います。
- ・今後も引き続き、皆さまからのご意見を頂戴できればと思っております。

議事（1）中間とりまとめ（案）等について

（事務局：鉄道サービス政策室長）

<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中間とりまとめ（案）等に基づき説明>

議事（2）意見交換等

（DPI日本会議）

- ・都電荒川線は、全ての駅でホームまでバリアフリー化されており、車両とホームの間も小さいため、駅員が不在でも単独乗降が可能であり、たいへん便利である。こうした取組を広げたいことから、アウトライン（案）に「駅のバリアフリー化」の項目を立ててほしい。
- ・乗務員による乗降介助については、一部の路線で限定的にスタートとなるが、そこで得られ

たノウハウ等を生かして、計画的に色々な路線に拡大して実施していただきたい。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・アウトライン(案)3. 無人駅における利用者の安全確保の(3)その他で、有効な事例として「ヘルプマークの周知・有効活用の推進」(2012年:東京都が作成)を記載していただきたい。
- ・アウトライン(案)5. その他(1)については、「無人駅周辺の障害者施設や当事者団体、自治体等との意思疎通」も盛り込んでいただきたい。また(2)については意見交換会及びガイドラインの位置づけ、今後の方向性」としていただきたい。

(全日本ろうあ連盟)

- ・中間とりまとめの概要の「1. 障害当事者への適切な案内・情報提供の実施」について、リアルタイムなコミュニケーションについて追記していただきたい。
- ・中間とりまとめのP3について、「有人駅との意思疎通を図るためのコミュニケーションツールの設置の検討」とあるが、これは無人駅と有人駅が遠隔を使ってコミュニケーションを図るという意味か。またICTを活用できない、特に高齢ろうあ者への情報提供は困難であると考えられるので、人的支援について追記していただきたい。
- ・中間とりまとめのP4で「カメラ付きインターホンの設置」と記載があるが、ここにリアルタイムでコミュニケーションがとれるということについても記載していただきたい。
- ・アウトライン(案)の2.(2)で視覚・聴覚・車椅子とあるが、実際にはこのカテゴリーに当てはまらない方、例えば視覚と聴覚に障害のある重複障害者や、内部障害者もいるので、そういった方々にあわせた内容についても記載すべき。
- ・アウトライン(案)の5. でヘルプマークも大事だが、あわせて手話マーク、筆談マークも記載していただきたい。また、「みどりの券売機プラス」という便利な端末がJRの中で切符を購入する窓口として増えてきているので引き続き設置していただきたい。他方、JR九州の場合だと「ど〜ぞ」という機械が導入されているが、こちらには「お電話でお問い合わせしてください」と記載されており、この点が聴覚障害者には便宜とはいえない。対応を考えていただきたい。

(事務局:鉄道サービス政策室長)

- ・中間とりまとめのP4で「カメラ付きインターホンの設置」については、ガイドラインの方向性の部分でリアルタイムのコミュニケーションについて記載させていただいている。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・今後ガイドラインにおいて、無人駅の定義をしっかりといただきたい。ある時間帯だけ無人の改札というのもあるので、今後ガイドラインの中で議論したい。
- ・ガイドラインにおいて、駅のバリアフリー化の基本的なことについては冒頭に記載していただきたい。(ホーム縁端においては、警告ブロック(あるいは内方線付き点状ブロック)を必

ず敷設することなど)

- ・ 中間とりまとめ（案）に記載されている、障害者割引料金での切符を購入できない場合の小児料金での切符の利用について記載されているが、本来であれば障害者割引の切符を購入することが前提であって、それが難しい場合の一つの代替案である小児料金切符の購入が原則であるかのように受け取られないようにしていただきたい。
- ・ 障害者団体との協力については「定期的に」行うなどの文言を入れていただきたい。
- ・ 先日、ある駅が無人駅になっていることを知らずにそこで新幹線の切符を手配し、乗車しようとしたことがあった。その時は駅員の方に適切に対応はしていただいたが、ある駅が無人駅になったことをきちんと情報として出していただきたい。

（全国自立生活センター協議会）

- ・ 降りる駅が無人駅でバリアフリー化されていないと、一人で駅を出ることができないので、ぜひ駅のバリアフリー化を進めていただきたい。
- ・ えちぜん鉄道では乗務員が車両に積んであるスロープを使用して、乗降介助をしてくれたので、事前連絡なしで利用することができ、とてもよかった。ぜひ、実施路線を増やしていただきたい。

（日本身体障害者団体連合会）

- ・ 中間とりまとめ（案）のP7（4）その他とあるが、ここで心のバリアフリーを基本的な考え方として記載してほしい。
- ・ （4）その他で今後の意見交換会のあり方について記載されているが、無人駅があるのは地方であって、まさにこのような中央で実施されている意見交換会を地方単位でも実施していただきたい。この点、今後、JR九州長崎支社より呼びかけがあり、JR九州長崎支社と障害者団体12団体が意見交換会を行う段取りになっている。

（事務局：鉄道サービス政策室長）

- ・ 「心のバリアフリー」については、「障害を理由～ガイドライン」など、の「など」に含まれている。

（国交省：石原審議官）

- ・ 初めてこの意見交換会に参加させていただきましたが、障害者の皆さまが普段鉄道利用される際の困りごとについてよく知ることができました。中間とりまとめは今回でまとめさせていただきましたが、ガイドラインのアウトラインについていただいたご意見を踏まえ、今後議論させていただきたいと思っております。事前の調整含め、丁寧に対応させていただきたいと思っておりますので、引き続きご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上