

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6回)

令和4年1月14日(金) 14:00~16:00  
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

ガイドライン化に向けた検討課題の整理 等

4. 閉会

## 〔資料一覧〕

議事次第

出席者名簿

資料

目次(案)

ガイドライン化に向けた検討課題一覧

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6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 理事・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 D P I 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）営業部 要員・契約G 課長	向原 裕樹
東海旅客鉄道（株）営業本部 担当課長	前田 英一郎
西日本旅客鉄道（株）鉄道本部 駅業務部 部長	水田 雅博
四国旅客鉄道（株）お客様サービス推進室 室長	近藤 光司
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）鉄道本部 運輸部 お客さまサービス課	堀口 弘恵
京成電鉄（株）鉄道本部 運輸部 旅客サービス課長	本田 哲也
京王電鉄（株）鉄道事業本部 鉄道営業部長	越野 宏治
小田急電鉄（株）交通企画部長	小川 司
執行役員 旅客営業部長	細谷 和一郎
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 運輸営業部長	久保 由樹
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）計画部長	名倉 緒
近畿日本鉄道（株）企画統括部 営業企画部 部長	小林 智彦
南海電気鉄道（株）鉄道営業本部 副本部長 兼 運輸車両部長	岡嶋 信行
京阪電気鉄道（株）営業推進部長	木原 芳樹
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 営業部長	藤 浩士
一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長	西尾 佳章

【国土交通省】

大臣官房審議官（鉄道）	石原 大
鉄道局 鉄道サービス政策室長	山口 博史
鉄道局 都市鉄道政策課 課長	金指 和彦
鉄道局 技術企画課 課長	権藤 宗高
鉄道局 安全監理官	中谷 育夫

（事務局 鉄道局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 ガイドライン（案）

---

令和4年〇月

国土交通省

# 目 次

<b>1. 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活用にあたって</b>	○
1-1. ガイドラインの策定の経緯	○
1-2. ガイドラインの位置づけ	○
1-3. 対象となる無人駅	○
<b>2. 駅の無人化に伴う現状認識</b>	○
2-1. 障害当事者の指摘と鉄道事業者の対応状況	○
2-2. 鉄道事業者が抱える経営状況	○
<b>3. 駅の無人化にあたっての望ましい姿</b>	○
3-1. 移動可能な環境づくり	○
3-2. 一体的・統合的な整備の方針	○
<b>4. 障害特性に応じた障害当事者への適切な情報提供</b>	○
4-1. 駅利用にかかる適切な情報提供の実施	○
4-2. 異常時における適切な情報提供の実施	○
4-3. 介助の申込み等にかかる事前連絡に関する認識の共有	○
<b>5. 無人駅における利用者利便の向上</b>	○
5-1. 乗務員による乗降介助の実施	○
5-2. ハード・ソフト両面における安全の確保	○
5-3. 声かけ・見守りの環境整備	○
5-4. 地域との協力	○
5-5. 駅を活用した体験会等の実施	○
<b>6. その他の活用例</b>	○

# ガイドライン化に向けた検討課題について

---

鉄道局 鉄道サービス政策室

## ○ガイドラインで位置づける事項

事 項	内 容		
<p>ガイドラインで示す無人駅</p>	<p>障害当事者の利便性・安全性の観点からみた無人駅の望ましい姿を図示(イラスト化)し、個々の具体的な実現事例を付す</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>&lt;イラストに記載する事例&gt;</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p><b>【都市型無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カメラ映像の活用</li> <li>・音声音響装置の活用</li> <li>・モニター・カメラ付インターホン</li> <li>・ICTを活用した情報提供</li> <li>・「声かけ・サポート」運動 等</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p><b>【郊外・地方無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員による乗降介助の実施</li> <li>・構内踏切・スロープの活用</li> <li>・二次元コードを活用した運行情報提供</li> <li>・駅業務の自治体等委託 等</li> </ul> </td> </tr> </table> </div> <p>※当該事例が導入できた諸条件についても明記する</p>	<p><b>【都市型無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カメラ映像の活用</li> <li>・音声音響装置の活用</li> <li>・モニター・カメラ付インターホン</li> <li>・ICTを活用した情報提供</li> <li>・「声かけ・サポート」運動 等</li> </ul>	<p><b>【郊外・地方無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員による乗降介助の実施</li> <li>・構内踏切・スロープの活用</li> <li>・二次元コードを活用した運行情報提供</li> <li>・駅業務の自治体等委託 等</li> </ul>
<p><b>【都市型無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カメラ映像の活用</li> <li>・音声音響装置の活用</li> <li>・モニター・カメラ付インターホン</li> <li>・ICTを活用した情報提供</li> <li>・「声かけ・サポート」運動 等</li> </ul>	<p><b>【郊外・地方無人駅】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員による乗降介助の実施</li> <li>・構内踏切・スロープの活用</li> <li>・二次元コードを活用した運行情報提供</li> <li>・駅業務の自治体等委託 等</li> </ul>		
<p>対象となる無人駅</p>	<p>これから無人化しようとする駅。時間帯無人駅も対象とする。                  ※無人となる鉄道事業者管理に係る改札口がある場合には時間帯無人として扱う。                  (鉄道事業者管理に係る改札口・・・商業施設等に直結する改札口を除く改札口)</p> <p>ただし、既存無人駅についても利用状況等に鑑み、可能な限りガイドラインの姿に近づけるよう努めることが望ましい旨、ガイドラインに記載する。</p>		

## ○事例として掲載するもの(一例)

分類	ガイドラインでの対応
駅の無人化にあたっての望ましい姿	<p>無人駅等の事例を選択式で記載(各社から事例を提示してもらう)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">～国交省が想定している記載例～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●都電荒川線 各駅(車椅子が乗降しやすい)</li> <li>●JR東日本埼京線十条駅 (常時音声アナウンスによるインターホンへの案内)</li> <li>●JR四国牟岐線由岐駅(閑散無人駅の好事例)</li> <li>●伊予鉄道、熊本電鉄(乗務員が介助している路線・駅)</li> <li>●JR東海・身延線市川大門駅、JR九州・日豊線川南駅 (自治体による委託駅)</li> </ul> </div>
ハード・ソフト両面における安全の確保(+a)	<p>お客さまサポートコールシステム(JR東日本 等)                  書画台付インターホンに加え、運行障害などの発生時に情報を映せるモニターを設置予定(東武鉄道 等)                  他駅からの遠隔放送設備等の整備を検討(京王電鉄 等)                  おからだの不自由なお客様のサポートダイヤル(専用ダイヤル)の設置(JR西日本 等)                  白杖検知システムの実証実験(近鉄、相鉄 等)                  音声も出力されるデジタルサイネージ(JR四国 等)の事例を記載 等</p>
地域との協力	<p>鉄道事業者と地域の団体との連携による体験会の実施                  自治体に業務委託(JR九州)                  社外の方による介助(JR北海道)                  郵便局において駅窓口業務委託                  (普通乗車券、定期券などの乗車券類及び無記名式のSuicaの販売業務、精算業務等)(JR東日本江見駅) 等</p>
その他の活用事例	<p>運行情報HP等へアクセスが出来る二次元コードの掲示、アプリの充実                  障害者割引制度の活用                  ICTを活用した情報提供事例の紹介 等</p>