

## 第3回 新幹線のバリアフリー ソフト・ハード対策検討WG（合同開催）

日 時：令和2年4月24日（金）14時00分～16時00分

場 所：中央合同庁舎2号館低層棟国土交通省第1会議室（ウェブ会議）

### － 議 事 次 第 －

#### 1. 開会

#### 2. 議事

##### 【ハード対策】

- （1）車椅子用フリースペース（仮称）の考え方等について
- （2）車椅子用フリースペース（仮称）の検証のための実証実験について

##### 【ソフト対策】

- （3）中間とりまとめ公表後の各社の取り組みについて
- （4）車椅子用フリースペース（仮称）に対応した予約・販売方法について
- （5）座席（車椅子利用者用スペース）予約と介助手配方法の改善について

##### 【その他】

- （6）今後の予定について

#### 3. 閉会

## 「ソフト対策検討WG」構成員名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 CS推進部	部長	伊藤 美由紀
東日本旅客鉄道(株)	サービス品質改革部	執行役員 部長	池田 裕彦
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)	CS推進部	部長	長谷川 勝洋
九州旅客鉄道(株)	サービス部、営業部	執行役員 部長	上符 友則
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	小西 慶一
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス政策室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

## 「ハード対策検討WG」構成員名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 車両部	副部長	鬼頭 知彰
東日本旅客鉄道(株)	運輸車両部車両技術センター	所長	菊地 隆寛
東海旅客鉄道(株)	総合企画本部 投資計画部	部長	田遠 洋一郎
西日本旅客鉄道(株)	新幹線車両部	部長	真壁 信一郎
	車両部車両設計室	車両設計室長	則直 久
九州旅客鉄道(株)	新幹線部	部長	松尾 英典
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	小西 慶一
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス政策室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

## 「ソフト対策検討WG」出席者名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	-	-	-
東日本旅客鉄道(株)	サービス品質改革部	執行役員 部長	池田 裕彦
		次長	阿部 真臣
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)	CS推進部	部長	長谷川 勝洋
九州旅客鉄道(株)	サービス部、営業部	執行役員 部長	上符 友則
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
認定NPO法人DPI日本会議			工藤 登志子
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		-	-
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス政策室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

## 「ハード対策検討WG」出席者名簿

(順不同・敬称略)

所属名	部署	役職名	氏名
北海道旅客鉄道(株)	鉄道事業本部 車両部	副部長	鬼頭 知彰
東日本旅客鉄道(株)	運輸車両部車両技術センター	所長	菊地 隆寛
東海旅客鉄道(株)	総合企画本部 投資計画部	部長	田遠 洋一郎
西日本旅客鉄道(株)	新幹線車両部	部長	真壁 信一郎
	車両部車両設計室	車両設計室長	則直 久
九州旅客鉄道(株)	新幹線部	部長	松尾 英典
認定NPO法人DPI日本会議		事務局長	佐藤 聡
認定NPO法人DPI日本会議			工藤 登志子
全国自立生活センター協議会		理事長	今村 登
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会		-	-
公益社団法人全国脊髄損傷者連合会		副代表理事	小林 光雄
国土交通省	鉄道局技術企画課	課長	岸谷 克己
	鉄道局鉄道サービス政策室	室長	上手 研治
	総合政策局安心生活政策課	課長	奈良 裕信

# 車椅子用フリースペース(仮称)の考え方等について(案)

## 中間とりまとめ(令和2年3月3日)における車椅子用フリースペース(仮称)の要件

- ① 車椅子に乗ったままでも車窓が楽しめるよう窓際に面していること
- ② 車椅子が通路にはみ出ることなく通路の通行を阻害しないこと
- ③ 大型の車椅子の方もグループで利用可能であること
- ④ 車椅子使用者の移乗用席、介助者用席、同伴者用席が近くに配置されていること



## 要件の具体的なイメージ

- ① 少なくとも●人以上の方が車椅子に乗ったまま窓際で車窓を楽しめること
- ② 車椅子用フリースペース内の通路は、乗客やワゴン等の通行に支障のない通路幅を確保し、車椅子が通路にはみ出さないこと
- ③ ストレッチャー式車椅子を含む大型の車椅子の方が2人以上で利用可能なこと※
- ④ 車椅子使用者の移乗用席を●席以上、それに隣接して介助者もしくは同伴者用の席を●席以上設けること※

※ 販売方法については、別途検討が必要

注) 新在直通車両(山形・秋田ミニ新幹線)や短編成の車両等については別途検討が必要



## 今後の予定

今後、車椅子使用者も参加する実車を用いた実証実験の結果も踏まえつつ、WGにおいて議論のうえ、本年夏までを目途にレイアウト等を決定する。



## 1. 実験目的

車椅子用フリースペース(仮称)のレイアウト等の検討を行うため、実車を用いた実証実験を行う

## 2. 実施主体

新幹線のバリアフリー対策検討WG(新幹線を運行する鉄道事業者、障害者団体等により構成、事務局 国土交通省鉄道局)

## 3. 実施時期

具体的な日程は今後調整(実験内容を踏まえ数日間を想定)

## 4. 実験内容

(1)試験車両:N700S試験車両

(2)確認項目:レイアウト案について、以下の項目を確認する

- ・車椅子スペースの余裕(縦列配置、ドアセンサーの感知範囲、ストレッチャー式車椅子使用時等を含む)
- ・車椅子スペース隣接通路の幅(販売ワゴンの通行状況等)
- ・客室ドアから各車椅子スペースまでの動線
- ・車椅子スペース(窓際位置)からの車窓の眺望
- ・移乗用席の利便性 等

(3)その他(車椅子使用者による参加):

- ・移乗される方・移乗が困難な方、手動車椅子・電動車椅子・ストレッチャー式車椅子使用者の参加を予定

2020/04/24

## 新幹線のバリアフリー化 DPI 日本会議佐藤意見

## 1. 車椅子用フリースペース

## (1) 11号車 AB2席は固定椅子

- ・ 車椅子から移乗したい人はB席に座る。同伴者はA席に座る。
- ・ 同伴者と並んで座るため、このレイアウトが良い。

## (2) 車椅子用フリースペース

## ① 考え方

- ・ 1,000席以上は総席数の0.5%以上
- ・ 500~1,000席未満は5席以上
- ・ 500席未満は4席

## ② 実際の席数

- ・ N700 1,323席 $\times$ 0.005=6.6席 → 6席(11号車)+1席(多目的室)  
具体的には、11号車は11列、12列、13列をそれぞれAB席のみにしてCDE席は取り外す。
- ・ E5 723席 $\times$ 0.005=3.6席 → 4席+1席(多目的室)

## (3) フリースペースのサイズ

- ・ 縦1300 $\times$ 横750(実際はカバンを車椅子にかけている人が多いので、もっと広いほうが良い)
- ・ ストレッチャー型も乗車できるように、スペースを並べて最低縦2000mmを確保

※質問:既存の車両でもこのスペースを確保できるか?

## (4) 車両

## ① 現在走っている車両

- ・ 上記の席数、スペースのサイズを確保

## ② 将来導入される車両

- ・ 自由席、指定席、グリーン車にそれぞれ車椅子スペース確保
- ・ それに伴い、ドア幅拡幅、車椅子で利用できるトイレも複数設置
- ・ トイレは、介助ができるように大型化する。

## (5) ホームの隙間と段差

- ・ 将来的には単独乗降できるように、目安値(段差3 $\times$ 隙間7センチ)をクリアする。計画的に整備を進める。

## (6) その他

## 2. 実証実験

### (1) 参加者

- ・ 多様な車椅子利用者を多数参加させてほしい。
- ・ 手動車椅子（移乗する人）、手動車椅子で呼吸器ユーザー、国産の電動車いす、海外の大型の電動車いす、ストレッチャー型車椅子等。

### (2) 技術者

- ・ 実証実験のときには、ぜひとも技術者（設計者）の方にも同席していただき、現場で意見交換をできるようにしていただきたい。
- ・ ここはこうできないか、なぜできないかといったことを意見交換できると、相互理解が進みより良いものが作れる。

### (3) その他

- ・ レイアウト案を公表し、一般からも意見を募集してはどうか。

## 3. web 予約

### (1) 近鉄の web 予約

- ・ 2月に近鉄の特急に乗車した。車椅子席の web 予約・購入と駅員配置を分けている。
- ・ Web で車椅子席を予約・購入が完結できる。非常に簡単で、明快。一般の席の予約購入と同じ利便性。
- ・ 駅員（乗降介助）の配置は当日改札で依頼した。スムーズで特に問題なし。普段、普通の列車を利用するのと同じ。

### (2) JR 西日本の車椅子席 web 予約

- ・ 申込みを web でし、後日電話がきて予約が完結するというもの。
- ・ Web だけで予約・購入はできず、この仕組みは不十分だと考える。近鉄のように web で予約・購入が完結する仕組みにしていきたい。

### (3) 今後の新幹線の web 予約

- ・ 新幹線での web 予約も、上記の近鉄と同じ仕組みで、web だけで予約・購入が完結する仕組みにしていきたい。
- ・ 車椅子席の予約・購入と駅員配置を分ける。

## 4. 全てのみどりの窓口での迅速な予約・購入

### (1) みどりの窓口での予約・発券

- ・ マルスで車椅子対応座席の予約状況の確認ができ、窓口での販売は可能。
- ・ 車椅子席の予約・販売と駅員配置を分けることにより、すべての窓口で迅速な予約・発券が可能。
- ・ 駅員配置を希望する人のみ、駅等で申し込む仕組みにしてはどうか。

## 5. その他

**提案** 新幹線の車いすスペース(案)

DPI 日本会議 2020/04/24

	N700 (1000 席以上の車両)	E5 (1000席未満の車両)	
9 列			
10 列			
11 列			
12 列			
13 列			
車いす スペース数	<p><b>6席(11号車)+1席(多目的室)</b></p> <p>※移乗可能 3席(11B・12B・13B)</p> <p>※同伴者席 3席(11A・12A・13A)</p> <p>※ストレッチャー型も2台乗車可能(右と左)</p>	<p><b>4席+1席(多目的室)</b></p> <p>※移乗可能 2席(12B・13B)</p> <p>※同伴者席 2席(12A・13A)</p> <p>※ストレッチャー型も2台乗車可能(右と左)</p>	
撤去座席数	7席	4席	



# 中間とりまとめ公表後の各社の取り組み

## 5. 基本方針を踏まえた取組 5.1 可及的速やかに実施

～新幹線の新たなバリアフリー対策について(中間とりまとめ)  
新幹線のバリアフリー対策検討WG(3/3公表)抜粋～

### (2) 現行の車椅子対応座席の申し込み方法・案内方法の改善

- 全新幹線において車椅子対応座席のウェブ申し込みを導入する。
- 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に変更する。
- 普通車指定席の車椅子対応座席の販売方法を変更し、当日においても車椅子 利用者用に確保する(一般用席として販売しない)。

実施する事項(中間とりまとめの内容)	対応状況	備考
● 全新幹線において車椅子対応座席のウェブ申し込みを導入する。	5月11日より、全ての新幹線においてウェブ申込みを開始(JR東海は、4月21日より開始)	JR西日本は山陽新幹線において実施済
● 車椅子対応座席を利用する際の案内方法について、2日前までの申し込みを求めない形に変更する。	5月号の時刻表から記載を修正	
● 普通車指定席の車椅子対応座席の販売方法を変更し、当日においても車椅子利用者用に確保する(一般用席として販売しない)。	3月14日(ダイヤ改正日)より当日も車椅子利用者用に確保する運用を開始	JR北海道、JR東日本は実施済

### JR時刻表4月号抜粋

#### 車いす対応座席をご利用の場合のお申し込み方法

新幹線または在来線特急列車には、車いす対応座席をご用意している列車があります。車いす対応座席のご利用にあたっては、ご乗車の1カ月前の日の10時から2日前までに、みどりの窓口へ直接または電話でお申込みいただき、お申込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。

### JR時刻表5月号抜粋

#### 車いす対応座席をご利用の場合のお申し込み方法

新幹線または在来線特急列車には、車いす対応座席をご用意している列車があります。車いす対応座席のご利用にあたっては、ご予約が決まりました後、みどりの窓口へ直接または電話でお申し込みいただき、お申込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めください。ご乗車の1カ月前の日の10時から承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。

【資料5】

- これまで電話、駅窓口でお申込み頂いていた車椅子対応座席について、4月21日より、WEBでの受付も開始しました。

## <WEB受付の流れ>

- ①当社サイトのWEB受付フォームに、申込み情報（乗車日、乗降駅、希望列車、購入駅等）をお客様に入力していただきます。

※乗降駅は東海道・山陽・九州新幹線各駅、きっぷ購入駅は東海道新幹線各駅です。

- ②申込み情報を新幹線各駅に伝達します。

- ③新幹線各駅では、申込み情報をもとに、車椅子対応座席を予約・手配した後、お客様に回答の電話連絡をします。

※お申込みの受付をするまでのお取扱いです。ご希望の列車が予約できない場合があります。

# 車椅子対応座席申込みのWEB受付開始

2020.4.24  
J R 東海

## <受付フォーム（入力例）①>

【資料5】

### 車いす対応座席受付フォーム



受付内容を入力して「入力内容を確認する」を押してください。

※必須 の項目は必ず入力してください。

#### 申込内容

設備 ※必須	次から1つのみお選びください。 <input checked="" type="radio"/> 車いす対応座席（普通車） <input type="radio"/> 多目的室（個室）
駅係員によるお手伝い ※必須	次から1つのみお選びください。 ※お手伝い内容につきましては、電話の際にご相談ください。 <input checked="" type="radio"/> 必要 <input type="radio"/> 不必要

#### 購入箇所

ご購入予定日 ※必須	本ページでお申し込みされたきっぷを駅でご購入される予定日をお選びください。 ご購入日を入力後、ご購入日以前の日からお選びください。 2020年5月1日 <input type="button" value="カレンダー"/>
ご購入駅 ※必須	駅を選択 <input type="text" value="東京"/> きっぷを購入する駅を東海道新幹線の各駅（東京～新大阪）からお選びください。これ以外の駅で購入する場合は、駅の窓口へ直接または電話でお申し込みください。 電話のお申し込み先は、新幹線については当社エリアの車いすをご利用のお客様のお申込み電話番号 ☎、在来線についてはJ R 東海テレフォンセンター ☎へ、それぞれご連絡をお願いいたします。

## <受付フォーム（入力例）②>

## 【資料5】

### 行程情報

<b>ご乗車日</b> ※必須	ご乗車日をお選びください。 ご乗車になる1ヶ月前～3日前までお申し込みを承ります。 <input type="text" value="2020年5月1日"/> <input type="button" value="▼"/> <input type="button" value="カレンダー"/>
<b>乗り継ぎの有無</b> ※必須	次から1つのみお選びください。 <input checked="" type="radio"/> 新幹線のみ <input type="radio"/> 新幹線 + 在来線（快速・普通列車等） <b>在来線への乗り継ぎがある場合は、最下部の「その他」欄に乗降駅をご入力ください。</b>  在来線特急、快速・普通列車の車いす対応座席など指定席へ乗り継ぐ場合は、駅の窓口へ直接または電話でお申込みください。 電話のお申し込み先は、新幹線については当社エリアの車いすをご使用のお客様のお申込み電話番号 ☎、在来線については <u>J R 東海テレフォンセンター</u> ☎へ、それぞれご連絡をお願いいたします。
<b>新幹線乗車駅</b> ※必須	<input type="text" value="東京"/> <input type="button" value="▼"/> 駅
<b>新幹線降車駅</b> ※必須	<input type="text" value="新大阪"/> <input type="button" value="▼"/> 駅

# 車椅子対応座席申込みのW E B受付開始

2020.4.24  
J R 東海

## <受付フォーム（入力例）③>

【資料5】

ご希望の新幹線	<p>ご乗車希望の新幹線の列車名・号便・出発時刻をお調べいただいたうえでご入力ください。時刻・運賃検索「アクセス検索」でお調べいただくことができます。 ご希望の列車について、第3希望までご入力ください。</p>
	<p><b>第1希望</b> <span style="background-color: #f4a460; border-radius: 5px; padding: 2px;">※必須</span></p>
	<p>列車名 <input type="text" value="のぞみ"/> ▼</p> <p>号便 <input type="text" value="1"/> 号</p> <p>出発時刻 <input type="text" value="06"/> ▼ 時 <input type="text" value="00"/> ▼ 分</p>
	<p><b>第2希望</b></p> <p>列車名 <input type="text" value="のぞみ"/> ▼</p> <p>号便 <input type="text" value="3"/> 号</p> <p>出発時刻 <input type="text" value="06"/> ▼ 時 <input type="text" value="15"/> ▼ 分</p>
	<p><b>第3希望</b></p> <p>列車名 <input type="text" value="のぞみ"/> ▼</p> <p>号便 <input type="text" value="5"/> 号</p> <p>出発時刻 <input type="text" value="06"/> ▼ 時 <input type="text" value="30"/> ▼ 分</p>

# 車椅子対応座席申込みのWEB受付開始

2020.4.24  
JR 東海

## <受付フォーム（入力例）④>

## 【資料5】

お客様情報

12歳未満（12歳の小学生を含みます）のお子様、車いす対応座席をご利用される場合または介助の方としてご利用される場合は、最下部の「その他」欄にご入力ください。

申込者のお名前（ひらがな） <small>※必須</small>	せい <input type="text" value="とうかい"/> めい <input type="text" value="のぞみ"/> <small>（全角ひらがな）</small>
連絡先（繋がりやすい番号）	お申し込み結果は電話でご連絡いたします。ご希望のご連絡先を2つご入力ください。 入力の際は、ハイフンなしの半角数字11ケタ以内でご入力ください。 例）0312345678、09012345678  電話番号1 <input type="text" value="09012345678"/> <small>（半角数字）</small> <small>※必須</small> 電話番号2 <input type="text" value="0312345678"/> <small>（半角数字）</small>  <small>※重要：番号非通知でのご連絡となる場合がございますので番号非通知の着信拒否の設定をされている場合は解除をお願いいたします。</small>
車いすの種類 <small>※必須</small>	次から1つのみお選びください。 <input checked="" type="radio"/> 手動車いす <small>（子ども用車いすを含みます）</small> <input type="radio"/> 電動車いす  ご使用になる車いすは、長さ・高さが120センチ以内で幅が70センチ以内となります。
介助の方のご利用人数 <small>※必須</small>	座席を利用される介助の方の人数をご入力ください。（車いすでご利用になるご本人の人数は除きます。） <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="▼"/> 人  <small>※ご希望の設備が「多目的室」の場合は、介助の方は1人までですので、2人以上の人数は入力しないでください。</small>

その他

その他	その他気になる点がございましたらご入力ください。 なお、以下の場合は、必ずご入力ください。 ・在来線（快速・普通列車等）へのお乗り継ぎがある場合（例：名古屋で新幹線を下車後、名古屋～金山の在来線を利用） ・車いす対応座席をご利用されるご本人様またはその介助の方に、12歳未満（12歳未満の小学生を含みます）のお子様がいる場合（例：介助者2人のうち、1人は12歳未満） <input type="text"/>
-----	--

> 入力内容を確認する

## ＜新幹線の新たなバリアフリー対策について(中間とりまとめ)抜粋＞

基本方針② これまで電話や窓口での申し込みが必要であった車椅子対応座席について、ウェブでも対応可能とする。

### 【5. 基本方針を踏まえた取組】

車椅子用フリースペース(仮称)に対応した利便性の高いウェブ申し込み・販売方法の導入。

## 改善方針(案)

◎車椅子用フリースペース(仮称)の創設に際し、車椅子から座席に移乗しない方について、座席を伴わないスペースのみを指定する指定席特急券の予約・販売の仕組みを導入する。

◎上記予約をウェブでも行えるようにする。

## 今後の検討課題

- ・車椅子用フリースペース整備期間中の販売方法(編成によりスペースの有無が異なる時期)
- ・車椅子用フリースペースの近隣席の運用方法、販売方法
- ・介助者(付添者)用席の位置、販売方法等
- ・ウェブ予約の課題抽出

# 座席(車椅子使用者用スペース)予約と介助手配方法の改善(案)について

## <新幹線の新たなバリアフリー対策について(中間とりまとめ)抜粋>

基本方針② 介助要員(駅係員)の確保に係る調整方法や窓口でのきっぷの予約・発券方法等の運用の改善により、待ち時間の短縮等の利便性向上を図るとともに、案内方法の改善を図る。

### 【5. 基本方針を踏まえた取組】

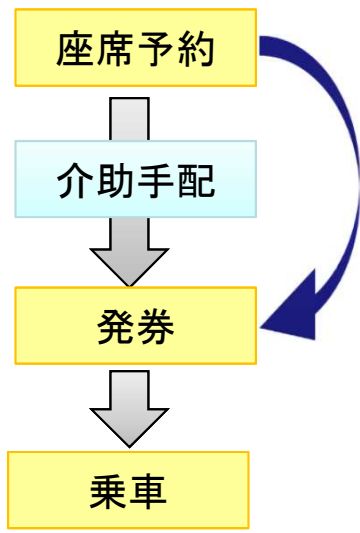
介助要員(駅係員)の確保に係る調整方法や窓口でのきっぷの予約・発券方法(予約・発券に要する時間の短縮や希望する駅での受取)等の運用改善

## 改善方針(案)

◎新幹線の座席予約と介助手配は利用者の希望(※)に応じ、分離できることとする。介助手配の申込みを別途行うことで発券までの待ち時間の短縮を図る。

※適切に情報提供がなされることを前提に、利用者が介助の必要性の有無を自ら判断する。

◎車椅子用フリースペースの予約について、介助手配を含まないスペースの予約をウェブ上で完結することができるシステムの導入を目指す。



これまで座席予約を介助の申込みと一体的に実施してきたものを分離することも可能とする

## 今後の検討課題

- ・新幹線駅であっても駅係員が少ない等、対応状況の確認が必要な駅もあるため、時間に余裕をもった介助手配が必要。
- ・介助手配には時間が必要なため、介助手配を必要としている利用者への注意喚起が必要であり、注意喚起の内容を整理。
- ・介助要否の判断に必要な情報の整理。
- ・介助手配の申込みをしない利用者に対する駅係員の対応(声かけ等)。