

第1回 新幹線のバリアフリー対策検討会 結果概要

日 時：令和元年12月23日（月）13：30～14：30

場 所：中央合同庁舎3号館4階 幹部会議室

赤羽大臣挨拶（開会）

（赤羽大臣）

- ・ 年末年始のご多忙の中、JR各社、障害者団体の皆様にご出席いただき感謝。
- ・ 成熟社会にふさわしい、障害者を含むすべての方が住みよいユニバーサル社会を実現するため、本会議を開催した次第。
- ・ 本年はラグビーワールドカップで多くの外国人が訪日したが、その中で受け入れ環境について様々な意見を頂いたところ。
- ・ 明年は、国家的行事である東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるが、明年こそ、ユニバーサル社会実現のターニングポイントにしなければならないと決意した次第。
- ・ 20年前を振り返ると、バリアフリーとは程遠い環境であり、駅にエレベーターが設置されれば視察に行ったほどである。ただ、エレベーターなどがあっても利便性は悪かったと記憶している。そこから交通バリアフリー新法や助成制度を作りながら、ここ20年で大きく様変わりした。駅では、エレベーターやエスカレーター、転落防止柵は当たり前になった。
- ・ 先日、新国立競技場を視察したが、車椅子席もバランスよく整備されており、すべての人が安心して快適に観戦できるよう、きめ細やかな配慮がなされており、真の共生社会を体現する会場になっていた。
- ・ バリアフリー化を福祉施策として行うのではなく、バリアフリーが当たり前の社会を皆様と作っていきたい。
- ・ 誰もが快適に移動できる社会の実現は極めて重要であり、中でも、大量輸送を担う新幹線については、その象徴となるべきものとする。そうした観点から、予約システム、車両・施設のあり方を含めて、今一度、車椅子利用者をはじめ、全ての利用者にとって使いやすいものとなっているか否か、抜本的に見直す必要があると考え、本検討会を開催することとした次第。
- ・ 我が国の新幹線は、技術面では世界最高水準にあり、世界各国への輸出についても官民一体となって取り組んでいるところ。他方、サービス面においては、かねてから課題であった外国人旅行者の受入環境整備については、新幹線内の多言語表示やWi-Fi環境の整備が着実に進められているものの、荷物置き場スペースの確保などが未解決となっている。
- ・ 同様に、バリアフリー環境についても、他国の高速鉄道と比較してまだまだ改善の余地があると考えており、本検討会の議論を通じて、今回の大会に来られた世界中の方々に、前回大会時の1964年の登場から、サービス面でも大きく成長し、さすがは「世界の新幹線」と言われる、名実ともに世界最高水準の実現を目指したいと考えている。
- ・ 本会議を通して、障害者の皆様のご意見もしっかり伺いながら、様々な課題の解決手法について、皆様に知恵を頂いてまいりたいと考えている。本検討会における検討が実りあるものとなるよう協力を願う。

(1) 新幹線と海外の高速鉄道におけるバリアフリー化の状況について

(岸谷課長)

- ・(資料1に基づき説明)

(2) 障害者団体からの意見聴取等

(DPI・佐藤事務局長)

- ・一昨日、新国立競技場に行ったが素晴らしかった。車椅子席も500席あった。多くの障害者が観戦可能であり、世界最高のユニバーサルデザインだと思う。なぜ実現できたかと言うと設計の段階から障害者の意見を取り入れながら進めてきたからである。
- ・新幹線のバリアフリー環境と世界のレベルには差があると感じている。
- ・20年前の鉄道では障害者はどこにも行けなかったが、鉄道事業者や国交省の尽力により、現在は都市部であれば90%はバリアフリー対応しており、どこでも行けるようになった。新幹線も車両面、予約面にそれぞれ課題があるが、短期的・中長期的な対策に分けて考えてみた(資料2にまとめた)。
- ・(資料2に基づき説明)

(日身連・飯塚事務局長)

- ・(DPIの意見と)重複するが、車椅子スペースの数は増やしてほしい。予約についても時間がかかるのでぜひ改善をお願いしたい。
- ・移乗する方もおり、折りたたんだ後の車椅子を置くスペースも問題になるので検討に入れて頂ければと思う。
- ・オリパラを見据えると、グループでの乗車も増えることが想定されることから、そのようなケースも検討の中に入れてほしい。その場合はトイレの数の問題も絡んでくるだろう。
- ・WGで進めていくと聞いているが、同じ車椅子でも様々な方がいるので、可能であれば本検討会に参加していない障害者団体の意見も聞くよう配慮いただきたい。

(JR東日本・深澤社長)

- ・共生社会の実現に向けて、鉄道事業者としても重要な課題だと考えており、環境を整えていきたい。事前予約については、スムーズな利用のためにお願いしていたが、ご不便をかけているとのことなので、検討を深めていきたい。
- ・ハード面については、ガイドラインに基づいて整備を進めてきたが、様々な要望を頂いているので、こちらも検討を深めていきたい。
- ・オリパラに向けてホームドアやエレベーターの整備など、バリアフリー化を進めており、ソフト面についても声掛けサポートなどを行っているところだが、知恵を出しながら鋭意検討を進めたい。

(JR東海・金子社長)

- ・バリアフリー法に基づき取り組みを進めているところ。N700Sは改正ガイドラインを踏まえて、設計段階からバリアフリー環境に配慮しながら進めてきた。
- ・予約、販売についてはさらに改善の余地があるとの話がある。
- ・社長会見などでも「実態を踏まえながら」と言っているが、実態の調査を開始したところ。まだ少ない事例ではあるが、東海道新幹線での車椅子用の座席の利用者は一日平均約100名であり、そのうち約50名がJR東海の窓口で予約をしている。その約50名の希望者の9割が第一希望の席を確保できている(9割の方の第一希

望が多目的室)。その他1割についても(希望列車の)前後に出発する列車にご乗車いただき対応できている。調査数が少ないので、調査を続けていきたい。

- ・反省点としては、予約の返事に時間がかかっているという点である。係員の配置の観点から2日前には予約のお願いをしているが、それ以降の予約であっても断ってはいない。改善の余地はあると思うが、利用実態も大事な要素だと思っている。
- ・海外との比較もあったが、実際に何で困っているかが重要だと思う。いずれにしても、しっかりと取り組んでいきたい。

(JR西日本・長谷川社長)

- ・すべての方にとって安全、安心、快適にご利用いただけるよう努力していきたい。
- ・ハード面については営業しながらの作業となるので、課題も多いがWGで何ができるか取り組みを進めたい。
- ・いずれにしても、様々な声があることを認識した上で進めていきたい。

(JR北海道・島田社長)

- ・世界最高のユニバーサルデザインの実現にあたり、新幹線はその象徴になるべきとのことで、鉄道事業者としても努力していきたい。
- ・ハード面については相互直通している東北新幹線とも連携しながら前進していきたい。ソフト面については、指摘いただいた点について、実現に向けて努力していきたい。

(JR九州・兵藤東京支社長)

- ・すべての利用者の方に円滑にご利用いただくため、様々な取り組みを行っている。国会での大臣からのご発言も重く受け止めている。
- ・頂いた様々な課題について、改めて認識した次第。他社と同様に関係団体に助言を頂き、WGで議論してソフト・ハード両面で改善を進めていきたい。

(鉄道局・寺田次長)

- ・短期、中長期的に分けて取り組むのはその通りだが、中長期的な課題であることが消極的な対応をとる理由になってはいけない。海外の高速鉄道を見ると日本の新幹線が遅れている部分もある。
- ・今までの利用実態はそれとして、高い理想をしっかりと掲げていかなければ、世界最高のバリアフリー環境は実現できない。実態を踏まえつつも、世界に誇れる最先端の新幹線になるよう、検討をお願いしたい。

(総政局・蒲生局長)

- ・オリパラにおけるレガシーのひとつとして共生社会ホストタウンがある。現在65の自治体が登録されており、共生社会の実現を目指してパラリンピアンが訪問し、地域の人との交流を図っている。新幹線におけるパラリンピアンへの移動環境を整えることにより、移動が促進され、より発展的な取り組みに繋がる。
- ・今までの利用実態を踏まえた対応だけではなく、オリパラ後も見据えた対応が必要であり、同時にスピード感も求められる。実際、次期通常国会では、共生社会の実現に必要な法改正を予定している。新幹線への関心も高い。

(赤羽大臣)

- ・窓口でのチケット予約に数時間かかるのはなぜなのか。

(D P I ・ 佐藤事務局長)

- ・ 車椅子と一般で予約のシステムが異なるようであり、車椅子の場合は駅係員が窓口の裏に入り手続きを行い、数時間後あるいは後日に再度受け取りに行く必要がある。

(J R 東 ・ 深澤社長)

- ・ 車椅子席の予約については他の席とは別のフローで管理しており、指令とやりとりを行い、駅への手配も行っている。手続きに要する時間については、他社路線の予約（の有無）などケースによって異なる。
- ・ W e b で予約できるようになれば予約時間短縮につながるのでは、検討していきたい。

(赤羽大臣)

- ・ W e b では予約できないのか。障害者手帳番号の入力等によりできないものか。
- ・ 各社で案内されているように2日前までに申し込まなければならないのか。

(D P I ・ 佐藤事務局長)

- ・ W e b での予約はできない。一方、海外ではW e b による予約が可能。
- ・ 基本的には2日前までの申し込みとなっているが、当日でも対応いただいている場合もある。

(水嶋局長)

- ・ J R 各社からは利用実態を踏まえた対応という発言もあったが、逆に、車椅子使用者の利用環境が整っていないためにあまり利用されていないという状況にあるのではないかと考えられる。ニワトリが先か卵が先かという話になるが、車椅子使用者の利用環境が整えば、積極的に利用されるようになると考えられるが、この点についてどのようにお考えか。

(D P I ・ 佐藤事務局長)

- ・ まさにその通りだと思う。新国立競技場では車椅子席が非常に多く用意されていることを知り、多くの車椅子使用者が競技場を訪れている。冒頭に大臣も発言されていたが、鉄道も昔に比べて非常にバリアフリー化が進んできており、今では車椅子使用者にとっても身近な交通手段となった。

(石井次長)

- ・ バリアフリーに満点はない。一つ課題をクリアすると次の課題がみえてくるという状況にある。そのなかで、ひとつひとつ対応していかなくてはならない。

(3) 今後の検討体制について

(岸谷課長)

- ・ (資料3に基づき説明)
- ・ W G については、他の障害者団体をメンバーに入れることやヒアリングの実施も考えており、1月に開催することを予定している。

(D P I ・ 佐藤事務局長)

- ・ 日本中の障害者がこの検討会に注目しているため、議事録は公表して欲しい。

(上手室長)

- ・以前DPI佐藤さんとお話しした際、色々な課題に全て対応しようとするがゆえに個別のニーズに対応できていないのではないかとの意見をいただいたことがあるが、この点についてはどのようにお考えか。

(DPI・佐藤事務局長)

- ・例えばホームと車両の段差・隙間については、目安値が定められたが、手動車椅子利用者の中には多少の段差であれば渡り板がなくとも自力で単独乗車可能な人もいる。にもかかわらず、駅員さんによっては必ず渡り板対応を強いる人もいる。全ての車椅子利用者に一律で対応するのではなく、本人の意見を聞いて対応してもらいたい。

赤羽大臣挨拶（閉会）

(赤羽大臣)

- ・1964年の東京オリンピックを契機に新幹線や東京モノレールの整備といったインフラ面や、カラーテレビや車、エアコンといった新三種の神器の普及など、大きく変わった。2020年大会ではなにが変わるのだろうか。
- ・これまで事業者は国が作ったルールに則って継続的にバリアフリー化に取り組んできている。
- ・変えない理由はいくつもあるが、そうではなく、なにを変えていくのかを議論し、短期・長期の課題もあるかと思うが、スケジュール感をグッと短縮するイメージで取り組んでいただきたい。禁煙車への対応が必要となった際の喫煙スペースの整備は非常に早かった。
- ・基本的に選手の移動はバスを想定しているものの、観客等を含めて新幹線に乗車できなかったと言われるのは非常に残念である。
- ・国の省令どおりに取り組んでいただいていることは理解のうえで、明確に変わったなと思ってもらえるよう取り組んでもらいたい。

以上