

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1回)

令和2年11月6日(金) 15:00~16:30  
中央合同庁舎2号館国土交通省第2会議室 AB

議 事 次 第

1. 開会

2. 出席者紹介

3. 議事

- (1) 現在の無人駅を巡る環境
- (2) 障害者による無人駅利用時等の課題等
- (3) 意見交換
- (4) その他

4. 閉会

## 〔配付資料一覧〕

議事次第

出席者名簿

- |     |                    |
|-----|--------------------|
| 資料1 | 現在の無人駅を巡る環境について    |
| 資料2 | 日本視覚障害者団体連合 提出資料   |
| 資料3 | 全日本ろうあ連盟 提出資料      |
| 資料4 | DPI日本会議 提出資料       |
| 資料5 | 全国自立生活センター協議会 提出資料 |

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1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 情報部長	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

【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）執行役員 営業部長	高橋 弘行
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）鉄道本部 駅業務部長	佐伯 祥一
四国旅客鉄道（株）常務取締役 営業部長	藤本 聡
九州旅客鉄道（株）営業部長	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）執行役員 鉄道本部 運輸部長	石橋 憲司
京成電鉄（株）鉄道本部 運輸部長	延命 誠
京王電鉄（株）鉄道営業部 旅客サービス課長	杉浦 昌平
小田急電鉄（株）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	富田 秀樹
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）営業部 旅客課 課長補佐	梅川 勇太
相模鉄道（株）常務取締役 営業部長	鈴木 正宗
名古屋鉄道（株）鉄道事業本部 計画部長	名倉 緒
近畿日本鉄道（株）鉄道本部 企画統括部 営業企画部長	小野 昌輝
南海電気鉄道（株）鉄道営業本部 副本部長 兼 運輸部長	岡嶋 信行
京阪電気鉄道（株）営業推進部 部長	近野 薫
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	上田 晋也
西日本鉄道（株）鉄道事業本部 取締役執行役員 副本部長 兼 営業企画部長	松藤 悟
一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部 業務一課長	綱川 正

【国土交通省】

大臣官房審議官（鉄道）	木村 典央
鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長	森高 龍平
鉄道局 都市鉄道政策課長	金指 和彦
鉄道局 技術企画課 課長補佐	早川 哲史
鉄道局 安全監理官	森 信哉

（事務局 鉄道局総務課鉄道サービス政策室）

# 現在の無人駅を巡る環境について

---

鉄道局鉄道サービス政策室

## 1. 検討会設置趣旨

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り、鉄道事業者においても、駅の利用者の実態を把握したうえで、必要な設備や体制の整備等を行ってきたところであるが、障害当事者団体からは、無人駅等の安全、円滑な利用に係る要望が寄せられているところである。

このようなことから、無人駅等の利用者である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ため、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「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」を設置する。

## 2. 主な検討内容

- ・現在の無人駅等の実態把握
- ・障害者が実際に無人駅等を利用した際に感じる課題、要望等
- ・鉄道事業者による無人駅の安全、円滑な利用に資する工夫事例
- ・無人駅等の安全、円滑な利用に資する技術動向  
（「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」とも連携）
- ・駅の無人化等要員配置の見直しに係るガイドラインの検討 等

## 3. 検討会メンバー

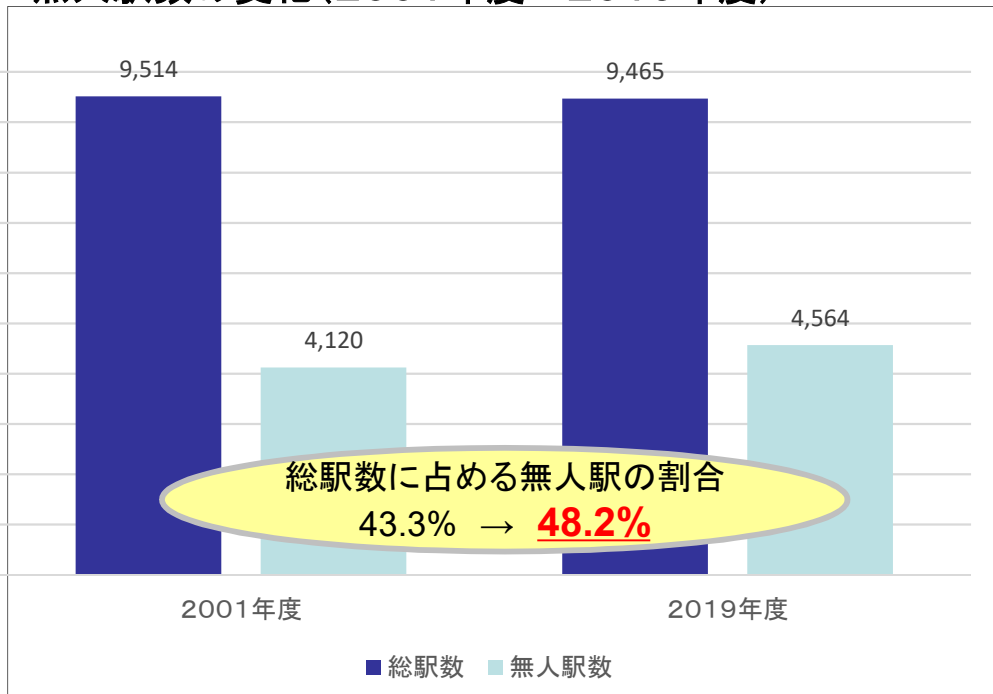
日本視覚障害者団体連合、全日本ろうあ連盟、DPI日本会議、全国自立生活センター協議会  
鉄道事業者（JR6社、大手民鉄16社）、日本民営鉄道協会  
国土交通省鉄道局

## 4. 当面のスケジュール

令和2年度内に3回程度意見交換会を実施し、年度末に中間とりまとめ、令和3年夏ごろに最終とりまとめ（ガイドライン化）を予定

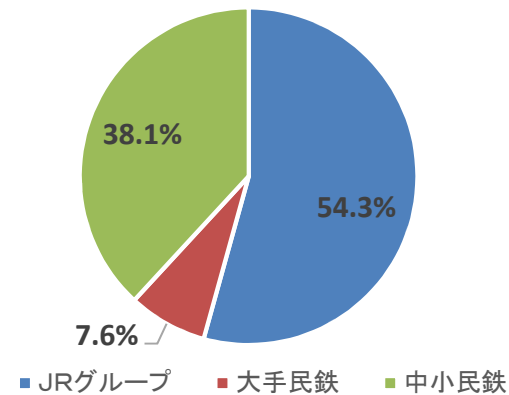
# 無人駅の現状

## 無人駅数の変化(2001年度→2019年度)

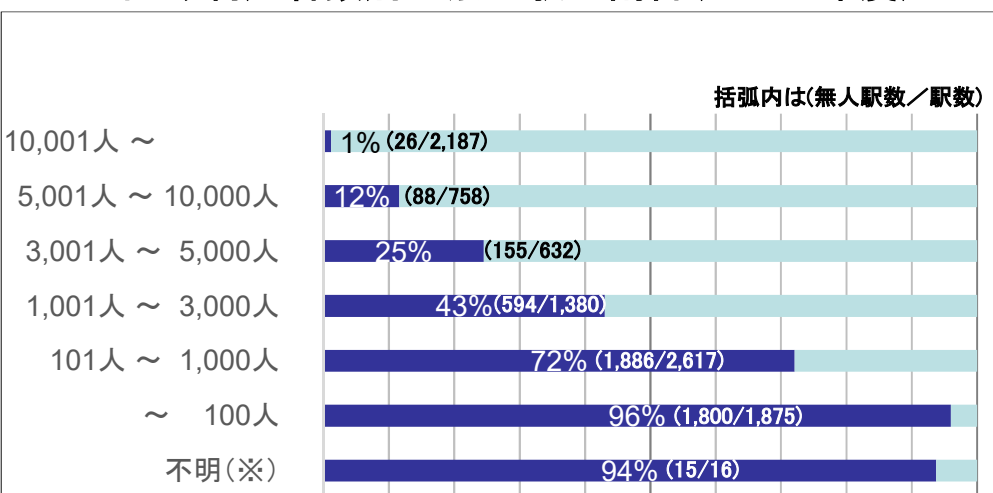


## 都道府県別の無人駅の割合(%) (2019年度)

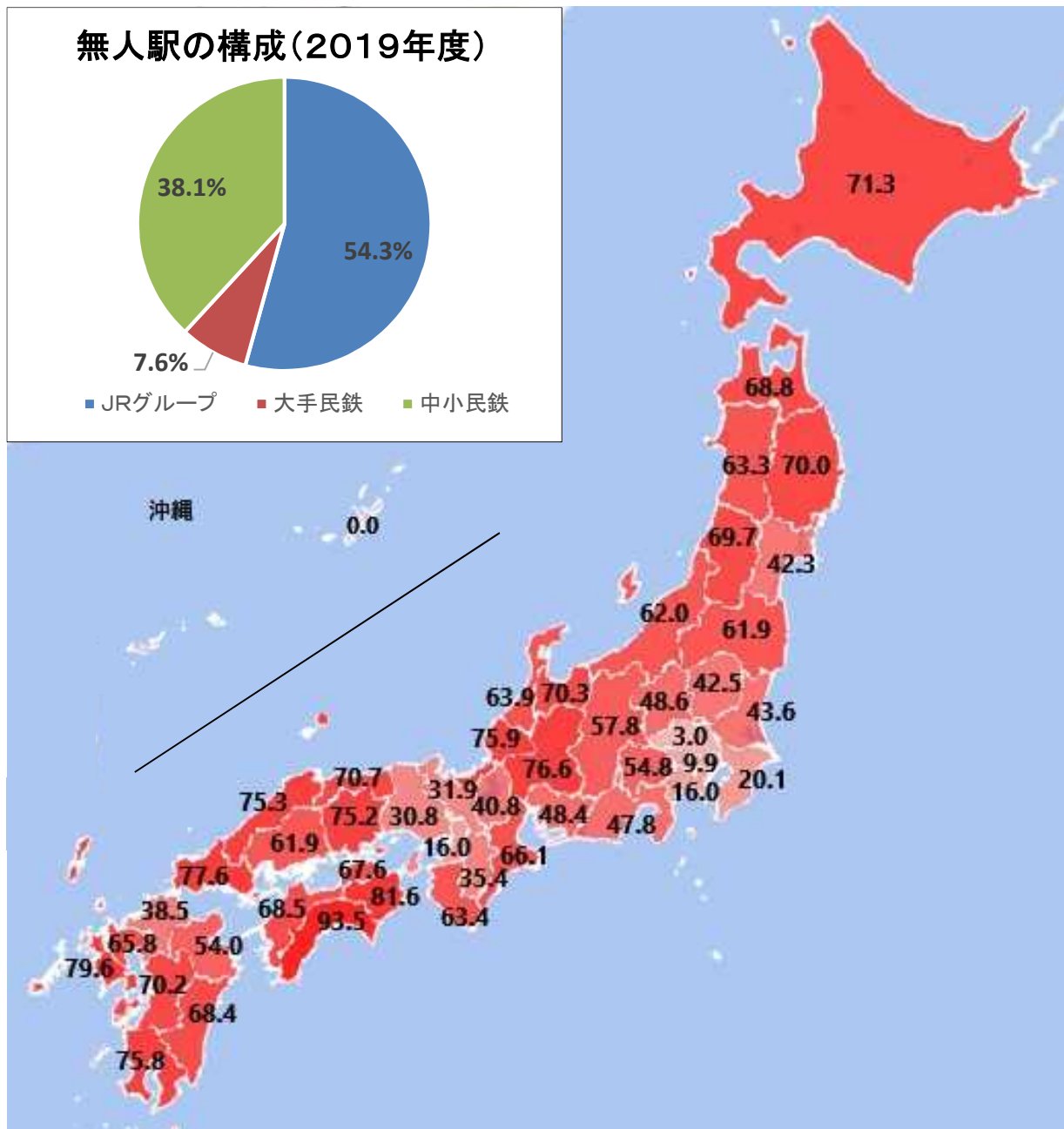
### 無人駅の構成(2019年度)



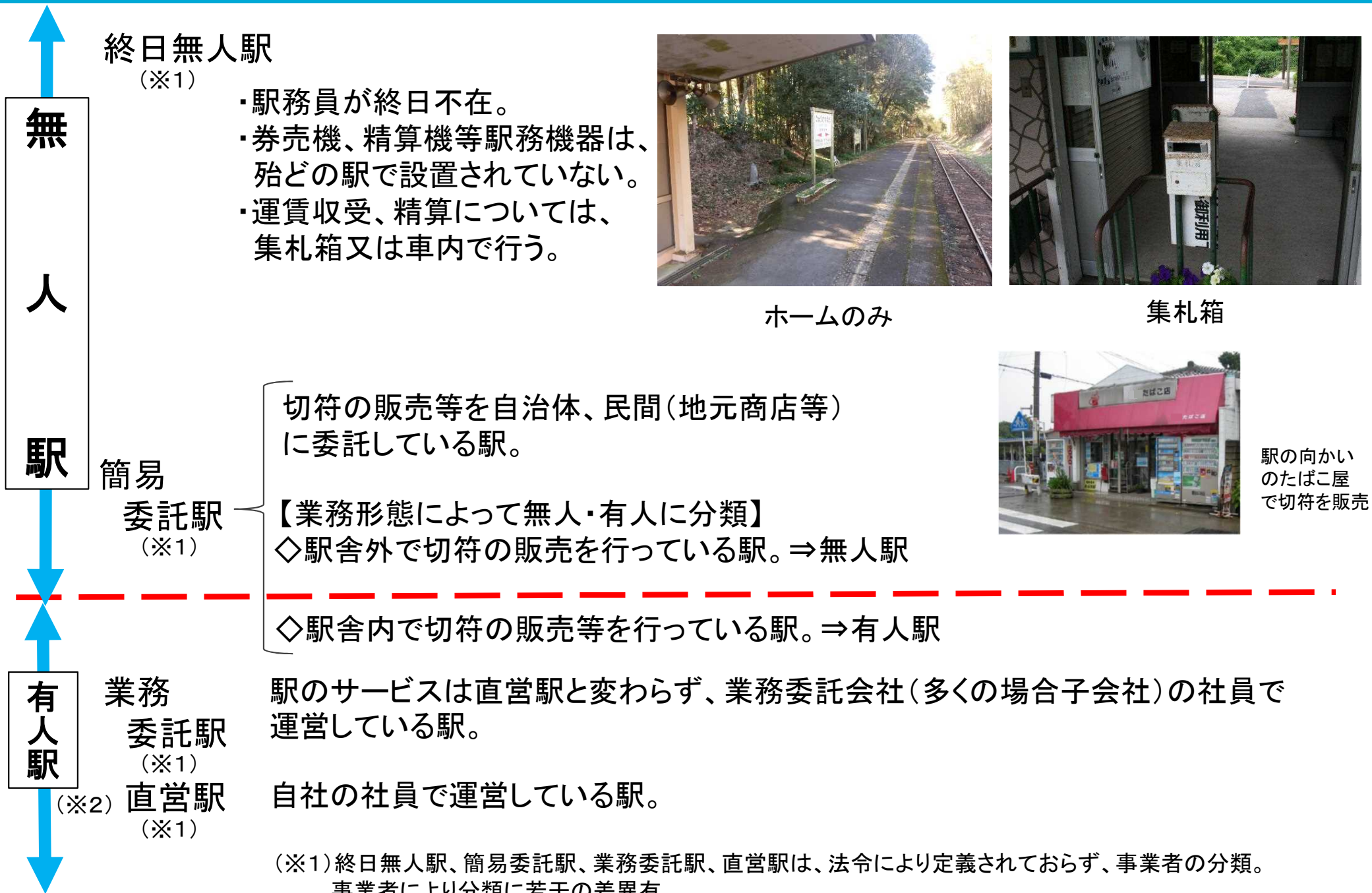
## 1日当たり利用者数別の無人駅の割合(2019年度)



(※)開業後1年未満、長期間運休中等の理由により利用者数が集計できていないもの。



# 無人駅の実態について





# 駅(有人駅含む)利用時のご案内

## 車椅子ご利用のお客様 ※下線は鉄道局で追記

### ご利用時

#### ①ご利用可能な車いす

長さ・高さが120センチメートル、幅が70センチメートル程度

#### ②駅の利用

ご利用にあたっては、時間に余裕をもって駅にお越しくださいますようお願いいたします。

駅をご利用の際には、駅係員がホームまでのご案内および列車の乗降のお手伝いをさせていただきます。スムーズにご利用いただくために関係箇所との調整が必要な場合がありますので、事前の連絡にご協力をお願い致します。連絡先や各駅のバリアフリー情報などについては、「らくらくおでかけネット」の中でご覧いただけます。

#### ③盲導犬、介助犬、聴導犬

身体障害者補助犬法に定める盲導犬、介助犬、聴導犬については、無料でお連れいただけます。

#### ④係員のご案内

駅において、係員がホームまでのご案内および列車の乗降のお手伝いをさせていただきます。

車いす対応のエスカレーターやエスカル(車いす用階段昇降機)は係員が操作いたします。

## 車椅子ご利用のお客様等向けの 利用方法等について案内

現在のページは  
歩行の不自由なお客さまへ  
車いすをご利用のお客さまへ です。

障害者手帳をお持ちの方、ご高齢の方、お怪我をされている方等、お身体が不自由であったり、歩行が困難な方は車いすで鉄道をご利用になれます。



手動車いす



ジョイスティック型電動車いす



ハンドル形電動車いす



## 目の不自由なお客様

東京メトロホーム > 安心への取組み > バリアフリー設備

### バリアフリー

全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、バリアフリー化に取り組んでいます。



#### 歩行の不自由なお客様へ

歩行の不自由なお客様へのご案内です。



#### 目の不自由なお客様へ

目の不自由なお客様へのご案内です。  
 ※当サイトは音声読み上げソフトへの対応を配慮して作成しています。



#### 耳やことばの不自由なお客様へ

耳やことばの不自由なお客様へのご案内です。

全てのお客様が安心して気軽に地下鉄をご利用いただけるよう、バリアフリー化に取り組んでいます。



## 目の不自由なお客様向けの主な設備等について案内 (音声読み上げソフトを利用)

- ◆ 誘導用ブロック
- ◆ 点字運賃表
- ◆ 音響案内・音声案内 等



# 駅(有人駅含む)利用時のご案内

## 耳やことばの不自由なお客様

### 耳の不自由なお客様等向けの主な設備等について案内

- ◆ テロップ(LED式情報表示)
  - ◆ 異常時案内用ディスプレイ
  - ◆ 筆談具
- 等

#### 駅について

#### 駅のご利用について

駅係員がご案内・お手伝いさせていただきますので、お申し出ください。

#### 駅の主なバリアフリー設備



発車標



異常時案内用ディスプレイ

### 「お客様の声」に基づくサービス品質向上の事例

お客さまへのご案内充実に向けたタブレット端末の機能強化について

お客様の声

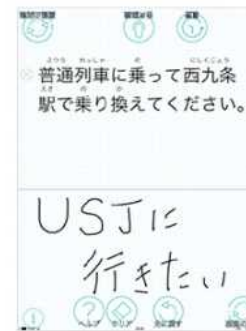
その他

駅をよく利用させてもらうが聴覚障害があるため、いつも筆談対応をお願いしている。筆談用の福祉機器等を導入してほしい。また、外国人旅客が増えているのに英語表記や案内が少し足りないと思う。簡単な案内や行き先案内に多言語でできるようにしてほしい。

(男性、50代前半)

外国語での案内の必要性が高まっていること、また、輸送障害時の迅速かつ詳細な情報提供のニーズが日に日に高まっていることから、タブレット端末に新たなアプリを導入し、配備台数も約600台に増加しています。

#### ◎Speech Canvas



話した言葉が画面上にふりがな付きの文字で表示されます。

#### ◎筆談パッドアプリ



お客様と筆談することができます。

#### ◎Voice Tra



話しかけると31か国語に翻訳し、コミュニケーションができます。

# 無人駅等におけるお困り事や意見

## ルート案内、移動補助

- ・券売機、インターホン、改札の位置がわからない【視】
- ・まずは点状ブロックを整備してほしい【視】
- ・列車の止まる位置、扉の位置、開閉ボタンの位置がわからない【視】
- ・乗降の介助が駅員のいる時間に限定されていることがある【視・車】
- ・事前に連絡しても10分前に来させられる【視・車】
- ・カメラがどこにあるのかわからない【視】
- ・慣れているところは単独で歩くことが多い【視】
- ・乗車と降車では、乗車時の方が圧倒的に苦勞するが、降車はそれほどでもない【車】

## 声かけ・見守り

- ・点状ブロックが整備できない場合、声かけが必要【視】
- ・音声案内は、雨、風、電車の音でかき消されることがある【視】
- ・「コロナ禍」において、声かけが減っている【視・聴・車】
- ・改札フロアでは声かけの放送をよく聞けるが、ホーム階でも繰り返し放送してほしい【視・車】
- ・聴覚障害は外見では伝わりにくいが、困っている時にキョロキョロする。そういったことを気付いてもらえるように取り組みをしてほしい【聴】
- ・困っている時の姿がわかるようなポスターにしてほしい【視・聴】

## 設備使用補助

- ・タッチパネル式の券売機が使えない(使い方がわからない)【視】
- ・インターホンは音声だけでなくモニターがないとわからない【聴】
- ・券売機に届かないことがある【車】
- ・券売機等の故障時にどうすればいいのかわからない【視・聴】
- ・新しい設備(券売機等)が導入された場合は、使い方を教えてもらえる機会があるとよい【視・聴】
- ・ホームの高さ、待避スペースなど、駅の構造、車両の構造がわかる機会があるとよい【視】

【】内は、障害特性を記載(視:視覚障害、聴:聴覚障害・言語障害、車:車椅子使用者)

## 情報の提供及び方法

- ・ホーム上の工事情報を提供してほしい【視・車】
- ・ホーム上のスピーカーの音が聞こえにくく、不明瞭【視】
- ・電話で情報収集することもあり、駅の連絡先を公開してほしい。お客様センターでは時間がかかる【視・車】
- ・視覚障害であっても、スマホやネットなどから情報収集も行う【視】
- ・音声でスマホで表示されるサービスがあるとよい【聴】

## 異常時等の情報表示

- ・事故等で停車しているときは、車内案内表示器等にも音声でアナウンスしている内容を見せてほしい【聴】
- ・駅での案内が音声放送だけでは、状況が把握できず、対応が後手になる【聴】

## 駅間、事業者間連絡調整(乗換え等)

- ・駅間、事業者間で乗り換えをする場合、駅員(会社)同士の連携をとって介助してほしい【視・車】

## ホームと車両の段差・隙間

- ・(ダイヤ設定に余裕のある地方では)ホームと車両の渡し板を運転士等も行えるようにしてほしい【車】

## その他

- ・駅の無人化は、決まったあとに利用者が知り、困ることがほとんど【視・聴・車】
- ・自治体や地方によってバリアフリーの環境や考え方に格差がある【視・聴・車】
- ・少なくとも「元々乗れたのに、乗れなくなった」「これまで使えていたところが使えなくなる」ということは避けてほしい【視・聴・車】
- ・継続して検討を行う場の設置を希望する【視・聴・車】



# 無人駅等を取り巻く状況

○無人駅や時間帯によって駅係員が不在となる駅について、鉄道事業者が利用者から損害賠償請求の提訴された等の報道や、無人駅にかかる国会質疑が度々取り上げられるなど国民の高い関心。さらに、改正バリアフリー法の附帯決議では衆議院、参議院いずれも無人駅のガイドライン化等について盛り込まれている。

○令和2年3月以降、都市部の一部駅において、早朝時間帯等に改札口に駅員が不在となり、障害者等鉄道利用者の利便性が損なわれているといった報道が相次ぐ。

○令和2年9月、車いす生活を送る沿線利用者が、補助が必要な利用者に対し健常者には求められない事前予約を課すことは、障害を理由にした差別的な取り扱いであり、障害者差別解消法などに違反しているとして、鉄道事業者を相手に、損害賠償請求訴訟を起こしたとの報道。

## 令和2年4月3日 衆議院バリアフリー法附帯決議 抜粋

七 地方の旅客施設のバリアフリー化を進めるため、基本方針に一日の平均的な利用者数が三千人未満の駅も含めた整備目標を定めるよう検討すること。また、無人駅の増加に伴い社会的障壁が拡大しないよう、無人化に際し事業者が取り組むべき事項をガイドラインに定めた上で、当該事業者が遵守するように必要な措置を講ずること。

## 令和2年5月12日 参議院附帯決議 抜粋

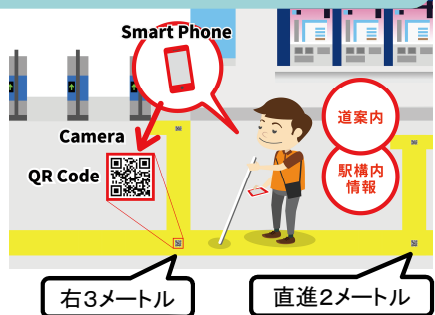
九 無人駅の増加が当該駅を利用する障害者の社会的障壁とならないよう個々の障害に対応した合理的配慮を推進するために、介助を希望する障害者に対しては介助要員の常設配置を進める取組や乗降時に即応できる支援体制の整備を検討し、介助を要しない障害者に対しては単独乗降可能な駅ホームの整備等、事業者が取り組むべき事項をガイドラインに定めた上で、当該事業者が遵守するように必要な措置を講ずること。

# 鉄道駅における障害者等への対応について

○IoT技術やAIの技術を活用し、鉄道駅や列車内における障害者等のアクセシビリティをサポートする取組が実用化されはじめています。

## 視覚障害者向け駅構内ナビゲーションシステムshikAI

駅構内の点字ブロックに表示したQRコードを専用アプリで起動したスマートフォンのカメラを読み取り、音声で目的地までナビゲート（東京メトロ※実証実験）



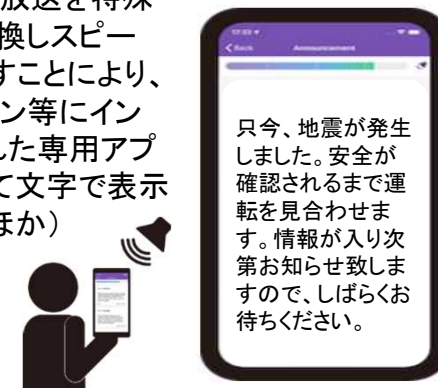
## 改札口見守りシステム

改札口から入場した白杖使用者や車椅子使用者を、カメラを通してAIが自動認識し、駅務室の駅係員へ通知（近鉄 大和西大寺駅）



## おもてなしガイド(SoundUD)

駅等の案内放送を特殊な音波に変換しスピーカーから流すことにより、スマートフォン等にインストールされた専用アプリ上において文字で表示（京急電鉄ほか）



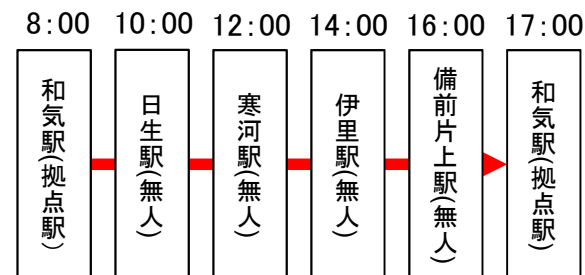
○本格的な人口減少社会の到来により労働力の確保が困難になる中、近隣の拠点駅に無人駅を巡回する要員を配置し、「人ならではのサービス」の充実を図っている。

JR西日本においては、近隣の拠点駅に無人駅を巡回する要員を配置し、周辺にある複数の無人駅を巡回して、駅舎の清掃や安全確認、乗降のお手伝いときめ細やかに対応を行い、「人ならではのサービス」の充実を図っている。

## JR西日本 岡山地区



## < 駅員巡回の例 >



# 鉄道駅における障害者等への対応について(声かけ等)

鉄道事業者や国土交通省等は、旅客による障害者等への声かけや見守りを促進するため、広報啓発活動を実施

## 【全国の鉄道事業者・障害者団体・国土交通省等が協力した取組】

○「声かけ・サポート」運動 強化キャンペーンの実施

- ・2020年度は、9/7～10/31の間実施
- ・83 社局7団体が実施

## 【個別の鉄道事業者における取組】

・お客様マナー向上や声かけの啓発活動を実施



東武鉄道の例



京急電鉄の例

## 【国土交通省における取組】

・ポスターを作成し、全国の鉄道事業者へ展開・活用を奨励することにより、広報啓発を推進



駅係員によるキャンペーンの周知・協力の呼びかけ (ティッシュ配布)

駅構内にポスターを掲出



令和2年11月6日

第一回意見交換会の実施

年度内に3回程度意見交換会を実施予定

〔 無人駅の現状説明(鉄道局)  
無人駅利用時のお困り事の説明(障害者団体)  
鉄道事業者の無人駅における対応事例  
中間とりまとめに向けた検討 〕

令和3年3月末

論点整理(中間とりまとめ)

意見交換会の実施

〔 ガイドライン化に向けた検討 〕

令和3年夏

最終とりまとめ(ガイドライン化)

ガイドライン作成後も意見交換を定期的に行う



令和 2 年 1 1 月 6 日

### 駅の無人化に関する要望事項

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

視覚障害者が日常生活を送る上で欠かすことのできない鉄道においては、全国的に駅の構内及び改札の無人化が増え、この流れは今後も進むと懸念しております。

鉄道駅の無人化は極力避けるとともに、既に無人になっている駅については視覚障害者が 1 人でも安全に安心して利用できるよう、視覚障害者の利用の実態を踏まえた上で下記の安全対策や支援策を要望いたします。

1. 1 日の平均利用者数を勘案して駅を無人化するのではなく、個々の駅の実情に合わせて改札や駅ホームには必ず駅員等を常駐させる。また、通勤・通学等、利用が一定程度見込まれる時間帯においては駅員を配置し、巡回・見守りをさせていただくよう要望します。
2. インターホン等の遠隔装置については、視覚障害者が利用しやすい装置とする。また、設置場所がわかるようにする、あるいは新技術を導入して確実に駅係員等に繋がるよう要望します。
3. 視覚障害者の駅ホームからの転落を防ぐため、ホームドアの整備と内包線付き点状ブロックを敷設し、安全対策を講じていただくよう要望します。
4. 視覚障害者が安全に安心して駅ホーム等を移動するため、駅員や乗客からの「声かけ」「見守り」の更なる推進を行っていただくよう要望します。
5. 無人駅においては、事前に電話で乗降介助を申し込まないと支援が受けられないことに不便さを感じている視覚障害者が多い。必要な時に必要な人的支援が受けられる体制を確立していただくよう要望します。
6. 国・地方自治体・鉄道事業者等と連携し、全ての人が安全に安心して利用できる駅とする対策を講じていただくよう要望します。

以上

日本視覚障害者団体連合 国土交通省 陳情項目 一覧表【R2更新】 ※鉄道のみ

		令和2年	令和元年	平成30年	平成29年	平成28年	平成27年	平成26年	平成25年	平成24年
(1)ハード面	総合的な安全対策			鉄道駅の安全対策についてホームドアの整備、内方線付き点状ブロックの敷設、歩きスマホの禁止などマナーの啓蒙、声かけ運動の継続、エスカレーターへの誘導ブロックの敷設、車両の押しボタンの位置がわかるようチャイムをつけるなど、鉄道を安全に利用できる設備の充実を要望する。	鉄道駅ホームからの転落をなくすために、利用乗客数に関わらず、全ての駅の安全対策について総点検すると共に、地域の視覚障害者が多く利用する主要駅における転落防止柵の設置の推進を要望する。				駅ホームにホームドアや可動柵、内方線付誘導ブロックを設置していただきたい。 また、弱視者対策として、階段の段鼻の色づけ、時刻表や電光掲示板などを見やすいように文字サイズ、設置位置、コントラストを工夫していただきたい。	視覚障害者の鉄道利用に関して、内方線・ホーム可動柵・ホームドアの設置を推進するとともに、介助のための人員配置を行い、線路への転落を防止する対策の徹底を要望する。
	総合的な安全対策			鉄道駅の安全対策について、ホーム安全柵設置基準に満たない駅は、内方線付き点状ブロックの設置、誘導音響装置を設置するとともに、駅員の再配置、安全柵以外の対策を確立するよう要望する。						
	ホームドア	早急に駅ホームドアの設置を拡大すること。視覚障害者のホームからの転落事故は、10万人未満の駅においても多数発生しているため、ホームドアの整備にあたっては、1日平均の乗降客が10万人未満であっても、視覚障害者の利用が多い、または、転落の危険性の高い駅を優先して設置すること。	早急に駅ホームドアの設置を拡大すること。また、ホームドアの整備にあたっては、1日平均の乗降客が10万人未満であっても、視覚障害者の利用が多い駅、または転落の危険性の高い駅を優先して2021年までに設置すること。	ホームドアの設置の促進にあたり国の補助金の増額を要望する。	鉄道駅ホームに設置する転落防止柵の設置基準を引き下げ、地方都市の駅にも設置できるようにするよう要望する。	駅ホームの可動柵等の設置については、年次計画を立てて整備するよう要望する。	駅ホームの可動柵の設置について、各鉄道会社が年次計画を立てて推進するよう国からの指導を要望する。	駅ホームの可動柵の設置については、年次計画を立ててすすめるよう要望する。	視覚障害者の鉄道利用の安心安全を確保するため、ホームドアの設置を促進するとともに、内方線付警告ブロックの設置及び有人改札口を示す音声案内を設置していただきたい。	
	ホームドア	新型ホームドアの開発にあたっては、開発当初より視覚障害当事者も参画できる関係事業者に働きかけるとともに、各種ホームドアについて、各地域の視覚障害者に丁寧な周知を行うこと。	ホームドアの設置の促進にあたり国の補助金を増額すること。		ホームドア等の転落防止柵の設置促進にあたり国の助成率の増額を要望する。					
	ホームドア				視覚障害者の鉄道駅ホームからの転落事故を防止するため、ホームドア等の転落防止柵を早期に設置するよう要望する。					
	内方線付き点状ブロック		駅ホームにおいて、線端部の把握のために内方線付き点状ブロックの敷設を義務化し、さらにホームの中央がわかるよう工夫をすること。							
	内方線付き点状ブロック	ホームドア未整備の駅ホームにおいて内方線付き点状ブロックの敷設を徹底すること。	内方線付き点状ブロックの敷設が進んでいない駅においては、ソフト面での安全対策を強化すること。	視覚障害者のホーム転落事故をなくすため、無人駅や時間帯によっては駅員の不在となる駅には、ホーム上に内方線付き点状ブロックの必置と安全対策を要望する。	すべての鉄道駅ホームに、内方線付き点状ブロックの設置を義務化するとともに、ホームドアまたはホーム柵の整備促進を要望する。					
	誘導方法・移動方法				駅などの施設において、視覚障害者をエスカレーターにも誘導できるよう、早急に統一した基準を定めることを要望する。		鉄道各社において、改札口やエレベーター、階段等の音サイン、音声案内の整備を行うよう要望する。	駅の通路などの床には矢印等の表示をして行き先がわかるようにしていただきたい。		駅における自動改札機の利用ルール化について要望する。
	音声案内					鉄道駅ホーム内の音響案内装置の増設を要望する。				JR及び私鉄各駅の入口、改札口並びに駅構内におけるエスカレーター、エレベーター、階段、トイレに音声案内の設置を要望する。
	音声案内					JR各駅にある多目的トイレ便座横に、音声案内装置を設置するよう要望する。				乗降客の少ない鉄道駅においても列車の種別や行き先等、詳細な音声案内をするよう要望する。
	各種設備					駅の券売機、エレベーターなど機器の操作をタッチパネル方式ではなく、視覚障害者が使いやすい方式にするよう要望する。				駅において視覚障害者が使える券売機並びに点字時刻表と点字運賃表の早期設置を要望する。
	押しボタン	電車車両の手動式開閉装置付き押しボタンの位置がわかるよう、音声案内を設置すること。また、視覚障害者が操作しやすい手動式開閉装置付き押しボタンを導入すること。	電車車両の手動式開閉装置付き押しボタンの位置がわかるよう、音声案内を設置すること。			電車のボタン式開閉ドアの押しボタンに、位置を知らせる音声案内を設置するよう要望する。				
	ロービジョン対応			駅の運賃表を見えやすい所まで下げよう要望する。	駅構内の階段の段鼻、床や壁の色づかいはコントラストがはっきりする色にし、床には矢印等の表示を行い、更に踏電等により照明が暗い箇所でも、弱視者が認識しやすい工夫をされるよう要望する。		各駅にある多目的トイレ内の便座の横に、音声案内装置が設置されるよう要望する。	駅構内の階段の段鼻・床や壁の色づかいはコントラストがはっきりする色にするよう要望する。	弱視者が移動しやすいよう、公共施設の非常口やトイレ等の案内板のサイズを大きくしていただきたい。	

	ロービジョン対応			視覚障害者の8割以上を占める弱視者(ロービジョン)のニーズに基づき、駅や地下道などの照度や輝度を改善し、あるいは、見やすい表示や拡大文字による情報が提供されるよう要望する。	公共施設や交通機関の照明・案内表示・サイン等の設置基準が、弱視者にも対応したものとなるよう要望する			節電等により照明が暗い場所でも弱視者に視認しやすい工夫がされることを要望する。		階段の段鼻には色づけを行うよう要望する。
	ロービジョン対応							時刻表や電光掲示板などは、文字サイズや設置位置、コントラストを弱視者が見やすいように工夫するよう要望する。		
	踏切							踏切内に誘導帯などの敷設を要望する。		
(2)ソフト面	駅対応				各駅の案内窓口で直接電話ができるよう、問い合わせ窓口の連絡先を明確化するよう要望する					
	駅対応				視覚障害者が鉄道駅を安心して利用できるよう、障害当事者を講師とする職員研修の実施を義務化するよう要望する					
	声かけ				鉄道駅ホーム上において視覚障害者に対する駅員や乗客からの声かけ運動を促進するよう、鉄道事業者を指導するよう要望する。	電車やバスの優先席につけられた視覚障害者のマークに、新たに「視覚障害者の方に席が空いていますよ。」と声をかけることを促すステッカーを追加するよう要望する。				
	歩きスマホ	駅構内の歩きスマホ禁止のルール徹底と声掛け運動の継続等、視覚障害者が鉄道を安全に利用できるよう対策を講じること。	歩きスマホの禁止などのマナーの啓蒙、声かけ運動の継続など、視覚障害者が鉄道を安全に利用するための対策を講じること。							
	無人駅	鉄道駅の無人化は極力避けるとともに、既に無人になっている駅については視覚障害者が1人でも安全に利用できるよう、安全対策や支援策を講じること。	鉄道駅における無人駅をなくすよう、国から鉄道事業者に働きかけること。		鉄道駅無人化実施に当たっては、障害者が安全に利用できるように無人駅に対応した新たな安全基準を設けるよう要望する					
	無人駅				地方における鉄道事業者では人員削減が進んでおり、無人駅等において視覚障害者が転落事故に遭わないよう、人工知能(AI)を使ったガイドロボットの開発を国・事業者で行うよう要望する					
	事業者間の連携		公共交通機関がさらなる連携を図り、視覚障害者がよりスムーズな乗換ができるよう、国が事業者に働きかけること。							

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1回）

一般財団法人全日本ろうあ連盟  
吉野 幸代

## 1. 聴覚障害者による無人駅利用時の課題について

### 【切符購入及び料金清算】

◎障害者割引の切符は、自動券売機ではできない。（特に特急（新幹線）等の乗継が必要な場合の購入は何らか駅員とのやり取りが生じる）その際の方法としてはインターホン（音声）のみであればコミュニケーションは困難。

コミュニケーションの齟齬が生じた際に、カバーできる手段がない。深夜等で周りに協力を仰ぐ人もいなければ更に購入が困難になる。

◎説明の必要な乗り継ぎを利用した場合や乗り越し等の料金精算が困難。

### 【災害及び緊急時】

◎地震などの災害時の音声アナウンスによる案内が聞こえないので、何が起きているか不明で更には振替方法や避難方法がわからない。電車が来ないままずっと待つことになり、不安が増してしまう。

事例①先日、秩父で電車事故の際、駅の外でタクシーを用意するために秩父駅にいる人数を確認する必要があるため、改札口前に集まってくださいというアナウンスがあった。幸いにその場にろう者がいなかったが、もし、ろう者がトイレに行っている間、そのようなアナウンスがあったら急に誰もいなくなり、何があったのだろうかとかえって不安が増してしまう。そうならないために視覚的な情報の環境整備が必須である。

事例②先日、姪浜駅から唐津駅までの筑肥線を利用する際、パンダグラフの不具合により、電車が動かなくなり発車するまで長時間を要した。何時に出発するのかも正確な情報が得られなくて困惑した。

### 【駅（及び車内）での音声案内】

◎電車がホームに入ってくる際の案内、突発的な電車のスケジュール変更の案内や途中駅からの車両の切り離しで別方向へ向かうことが音声だけは、わからない。そのため目的の電車に乗れないことがある。

◎車内アナウンスで観光名所通過時に、名所のアナウンスが流れていることがある。電車のスピードが落ち、別の乗客たちがカメラを持って撮影しているのを見て、後から絶景スポットなどの名所であることがわかり、悔やむ事例がある。

## 改善要望について

- ①視覚的な情報の環境整備が必須（モニターに文字によるやり取り等）
- ②無人駅、または電車に乗る際には、QRコードを読み込んで情報アクセス（手話・文字での情報が受け取れる）できるようなアプリ開発をし、そのQRコードで対応ができるという掲示もお願いしたい。
- ③無人駅には、モニター・カメラを備えた非常用電話の設置を。
- ④災害時や緊急時には『周囲の人に聞こえない方がいらっしゃいましたら筆談、身振りなど用いて情報提供お願いします』という車内アナウンスを流す方法。

\*東日本大震災の例を紹介

- ⑤自動券売機には「障害者割引」ボタンの設置を。

筑肥線利用者が、例えば天神まで乗車した場合、介護付きの場合は2人で割引できるので券売機で「小人」のボタンを押して割引を行っている。しかし、1人の場合、JRは100キロ超えないと割引不可で、筑肥線の唐津駅までは100キロ以下であるため、割引対象外となる。

従って、姪浜駅までのJR切符を購入し、姪浜駅を過ぎて天神駅で下車すると、乗り越し用の精算機を使うことになる。この精算機に割引ボタンがないため、わざわざ駅員にJRの切符を見せて姪浜駅から天神駅までの乗り越しの説明および身障手帳を見せてやっと割引料を計算してもらおうという非常に煩雑な手続きが必要。

また、この手続きの際に聴覚障害者はコミュニケーションが困難であるため、説明する時に時間を要する。この手続きを簡素化するために、精算機に福祉割引ボタンを設けて欲しい。障害者割引適用のはやかけんを使用する際も、精算機で割引ができるよう改善していただきたい。

- ⑥障害者割引設定の交通ICカードを作り、またそれは複数の鉄道会社を利用する際にも使い勝手の良いものにして欲しい。

## 好事例紹介

- ①JR 見延線『市川大門駅』について

無人駅でしたが、住民からの要望を受けて、町負担で対応できるよう配置されている。

2020年11月6日

## 駅の無人化で障害者が困った事例と好事例

—2020年10月DPI日本会議調査—

DPI日本会議 佐藤聡

## I. 駅の無人化で障害者が困った事例

## 1. 事前連絡をしないと利用できない

- ① 朝晩は無人で、3日前迄に電話連絡しないと利用できる時間帯が限られてしまう駅があります。急な予定もありますし、体調の不安定な自分は当日まで外出できるかよめないで諦めるしかなく困っています。通院先の一つの最寄り駅でもあり、タクシーで行くと大金に。高齢の親が免許返納せざるをえなくなった時、親亡き後はどうしようもなく不安です。公共交通機関は生きていく為に最低限必要なインフラだと思います。いつでも使えるようにあって欲しいです。
- ② 私は車椅子ユーザーで神戸電鉄という沿線に実家があるのですが、無人駅で最低4-5時間前には電話で予約しないと電車に乗れません。また、最寄り駅で降りる時に連絡が取れて無くて、降りれなかった経験がありました。(兵庫)
- ③ 兵庫県の神戸電鉄小野駅では時間帯限定で駅員が1人いる(朝夕のみ)。しかしこの駅員は定年後?の再雇用ばい年代の人で、この駅員は介助はしない。駅利用の際には、必ず前日に他の常駐駅に介助依頼の連絡を入れる必要がある。常駐駅から駅員が来て介助を行い、また戻っていく。(兵庫)
- ④ 兵庫県のJR粟生駅では常駐駅員が1名いる(勤務時間7:30~19:00)。一人しかいないので前日までに必ず連絡するよう言われている。また勤務時間以外では介助の対応が出来ないと言われており、特に帰路の際には時間が早く非常に困る。(常駐時間外はJRのどこかからサービス係?的な人が来ている時があった)(兵庫)
- ⑤ 田舎の駅では無人化が当たり前になっており、前日予約必須です。(兵庫)
- ⑥ 乗ろうとしたとき段差が高くて手伝ってもらわないと乗れなくて困った。事前に電話するか隣の駅から駅員を呼ぶので長時間待たされた。一人では切符が買えないのでそもそも駅員がいないと一人では乗ることができない。(熊本)
- ⑦ 敷戸駅から電車で帰る予定でしたが、敷戸駅には駅員が居ないためにSSS(スマートサポートセンター)に介助依頼の電話を乗車時刻の2時間前にしましたら、了解しましたとの返事を貰って、車いすですと伝えたら、人が居なくて行けない。前日の夜8時までに予約しなければ対応できないという返事になりました。このことから、一般の客には対応するが、車いす障害者には対応しないという障害者差別を感じました。基本的に当日の連絡も対応するというSSSは信用できません。駅無人化には絶対反対します!(大分)

- ⑧ 事前に予約しないと乗り降りができないようになった(北海道)
- ⑨ 阪急京都線の駅は 20 年以上以前から駅員が常駐してなくて乗車する時は事前に駅員のいる拠点駅に連絡しなくては利用出来ません!今回無人化の駅が更に増える事が予想されるので車椅子での利用は自前の介助者がいないとほぼ不可能です。(京都)
- ⑩ 京阪黄檗駅 時間帯無人から常時無人化になった。毎週通っているが、駅に行く 30 分ほど前に中書島駅に電話して板(スロープ)を持ってきてもらわないといけない。(京都)
- ⑪ 2019 年のダイヤ改正で、JR 徳庵駅は時間帯により無人駅になりました。駅員の不在時間は 8 時 50 分から 9 時 30 分、12 時から 13 時、14 時 10 分から 14 時 50 分の 3 回です。行きについては行き先の到着時間から逆算して、徳庵駅の発車時刻の 20 分前には着く様にして、改札口付近と券売機付近に設置している呼び出しインターホンでコールセンターに繋いでスロープの対応をして頂き、予定している発車時刻の電車にはだいたい乗る事ができていますが、たまに予定している発車時刻の 1 本後(15分後)になることもあります。予定している発車時刻の電車に乗る時間で、駅員の不在時間とかぶる場合は、前日に「おからだの不自由なお客様のサポートダイヤル」に連絡をして予約を取って対応しています。サポートダイヤルに連絡をしても、直ぐに駅からの折り返し電話(非通知)がかかる訳ではないので、1 日中待つ事もあり、頸髄損傷の体では直ぐに電話を取れない事もしばしばあるので、非通知ではこちらから電話をかけ直す事ができないので不便です。時間通りに現地に行く為には予約が一番だが、その日の体調により駅に着く時間が遅れる時もあり、サポートダイヤルに緊急を要する連絡をしても、折り返し電話が直ぐにかかってこないし、1 時間以上待たされる事もありました。(大阪)
- ⑫ 香川県高松市内を主に走っている、「琴電」の岡本駅。無人駅ですが、電車に乗る際線路を渡って、ホームに行く必要がある。脳性麻痺により歩行が不安定なため、転倒の危険が大きい。家族や友人・知人、他の利用客等が居る時は、サポートしてもらうことが出来るが、そうでない時は渡ることに恐怖を感じる。「琴電」には他にも同じような状況の駅が多数存在する。例えば、「平木駅」や「林道駅」等。
- ⑬ JR 九州(宮崎県)の事例 → **参考資料 I**

## 2. 駅を利用できない

- ⑭ 数年前の年末年始に実家に帰省する際、いつも使う駅(南稚内)にこの期間は駅員がいないため、ひとつ先の駅(稚内)で降りてと言われた。(北海道)
- ⑮ JR 北海道管轄の JR あいの里公園駅が無人駅で、乗降の利用ができず、前後の駅員がいる駅しか利用できない。
- ⑯ 奈良県の JR 帯解駅ですが、昔、車椅子なので、駅員がいないため、その先にある駅員がいる駅までおろしてくれませんでした。今も、です。

## 3. 大事な会に間に合わなかった

- ⑰ 先日、急遽、知人の葬儀に参加したのだが、出先の最寄り駅が無人駅だったため、駅員が来る



まで待ち、本来の所要時間の 2 倍ほどかかって現地に着いた。大切な人の大切な時に間に合わなかったり、遅れたりするのは、非常にやるせない気持ちになる。急いでいたり、予定・約束があり、公共交通機関を利用していることは、障害の有無に関わらず、皆一緒なのに障害者だからといって制限を受けることはおかしい。(京都)

- ⑱ 去年のことでしたが、無人ではなかったのですが、JR 膳所駅で車椅子で利用しようとしたのですが、駅員さんが一人で「みどりの窓口」の対応されており、乗りたい電車に乗れませんでした。孫の運動会に行く途中でしたが、その電車に乗らないと間に合わなかったので私は諦め、妻だけ乗って行きました。後日、JR に連絡したら、予約するように言われました。また、別の日、膳所駅を利用しようとしたが、正午頃でしたが改札口のシャッターが閉まっていて利用できませんでした、せめて貼り紙で不在の時間を表示するとかして欲しかったです。(滋賀)
- ⑲ 2019 年 3 月までは 18 時までは有人の駅でしたが、4 月からは 15 時からは無人の駅と急に変更となりました。それまでは 15 時～18 時の間の時間帯での乗車利用を多くしていたにもかかわらず急に 15 時から無人駅になってしまい、いつもの時間帯での乗車が困難になりました。なぜいつもこの時間帯に車イスで利用していたのに?という感じです。(宮城)
- ⑳ 夜の時間帯(18 時以降)の無人駅となった状態で降車をする際は、私個人としてはスロープの手助けがなくても降りることはできるので、特にお手伝いは必要ないのですが、それでも乗る駅からは 有人の駅でのスロープでの降車を無理強いされ、無人駅で降りるならば電車には乗せないような威圧感を与えられる(宮城)
- 21 駅員さんからは乗車も降車も予約をして頂ければ無人駅での対応は可能なので予約をして下さいとのこと。それで予約をするが、しかし 予約通りにいけない(出来ない)のも障害者であり、変更やキャンセルの連絡をすると健常者からのキャンセルへの対応のような言われようをされると次から予約をしたくなくなる。予約をしてくださいというならば、その予約をしているのは障害者なのだ。そこまでの理解をお願いしたい。(宮城)
- 22 南海電鉄は 2013 年 4 月以降、全 100 駅のうち 33 駅が無人化対応となりました。一部時間帯無人の駅を合わせると、50%以上が無入駅となっています。無人駅では基本的にインターホン対応となり、20 分前後待たされることが常態化しています。券売機や改札で利用トラブルがあれば、さらに乗車は遅れます。時間帯無人駅では上り線と下り線で車いすユーザーが同時に利用すると、無人改札側は 1 本次の電車での連絡になり待たされることがよくありました。

#### 4. 知的障害の方

- 23 通学し始めの頃、同じ障害のある子(二人ともダウン症)と二人で通学していたが、駅で友人がトイレに行きたくなり、先に一人で乗車することになったが慣れていない頃だったので電車が学校のある駅に停まる電車かが分からず、駅員が居ないので尋ねることができず、停まらない電車に乗ってしまった。特急だったため、親の携帯電話に電話しても電波状況のためなかなか繋がらなくて困っている内に遠方まで行ってしまい、携帯が繋がった時点の駅で電車から

降りるように言い、車で迎えに行く事態になったことがある。駅員が居て少しだけ支援して戴けるなら起こらなかつた事態。降りた駅でも、普段なら、学校のある駅に停まる電車を駅員に尋ねて戻れたかもしれないが、一度、不安になってしまったので、親が迎えに行くまで待つことにした。何かあつた時のために「安心して」通学するためには駅員が居てほしい。「困つたら聞くだよ=人の力を借りるんだよ」と教えてきたが、尋ねる人が居ないので、ずっと不安が消えないとのこと。公共交通機関には「安心感」も必要だと思ひます。

- 24 同じ高校生の話です。駅の改札口の不調で電子カードが反応せず困っていたら高校生の女の子が声をかけてくださりインターフォンで別の駅の駅員に事情を話して下さつたそうです。毎日、慣れたことは一人でできても、アクシデントにはなかなか迅速に対処できないので、何でも機械化・無人化してもらつと困る。機械も故障する場合はあるし、電子カードも不調はあると思ひますが、顔が見えないインターフォンで説明することは不便です。

## 5. 聴覚障害

- 25 改札でゲートが閉まつたが、無人駅で他に人はおらず、音声インターホンしかなく、連絡できなかった。ゲートはくぐつたが後味が悪かつた。

## 6. その他

- 26 人工呼吸器を利用していますが、バッテリーが少なくなつて不安になつた時、駅員さんの計らいで、トイレの電源を借りて充電したこともありました（高城駅）。スロープを電車に設置することや、電車の乗り降りの際の車椅子操作も容易に手伝ってもらえて、安心して利用しています。その高城駅から駅員が居なくなつたら困ります。
- 27 大分県立図書館や、かんたん公園に行くのに便利な西大分駅を利用しようと思つたら、貨物列車の出入りがあつて危険なために車椅子の対応は出来ないと断られたり、臼杵駅で降りたのは良いけれど、帰りは、二番ホームに行くのに階段を上がるために、仕方なく上臼杵駅を利用しましたが、スロープが設置されてなくて、駅員さんが下校途中の学生を呼び止めてくれて、一緒に抱え上げてもらったこともあります。このように頼りになる駅員さんが居るからこそ、僕のような重度障害者も安心して利用できる JR 九州だと思ひます。
- 28 私は普段から車椅子にのつています。高校生のときに、授業の一環で琴平電鉄の岡田駅にいったときに車椅子の前輪が線路の溝にはまりすごく怖かつたです。幸いなことに電車は来てなくて、周りの人々もいたので助けていただきましたが、あの時に一人で、電車も近くに来ていたと考えると今でも怖いです。
- 29 無人駅で困っているというか無人駅を選択ルートから外してしまつているというのが現状です。無人化で改札が IC 化が進んでくれたのは小銭や切符を持たなくても携帯ひとつでなんでもできるようになつて楽になりました。できることなら駅を無人化していくならかわりに車内に運転士以外に車掌さんがいてくれてサポートしてくれるといいのかなと思ひます。
- 30 一週間くらい前から電話連絡が必要。しかし、確実では無く、連絡済みであるのに、連絡を受

けていないと言われ、長時間待たされたり、お叱りを受けたりする。

- 31 IC カードにトラブルがあったときインターホンで話さなければならなくなった。インターホンがうまく通じないこともある。駅の改札の見守りがなくなって怖く感じるようになった。
- 32 知り合いの電動車椅子利用者の話で階段しかない駅が自宅最寄駅でラッシュ時など駅員の手が足りない時間帯の利用は断られた。無人化されたらこの駅自体利用出来なくなるのではと不安に感じる。

## II. 好事例

### 1. スロープを常備して乗務員が乗降介助する鉄道

- (1) 車両とホームにスロープを常備し、乗務員が乗降介助をする鉄道
  - ① 京都市営地下鉄烏丸線
    - ・ 車両にスロープを積み、駅ホームの最前部と最後部にもスロープが置いてあるので乗降駅の駅員が遅れたり、待機していない場合に運転手および車掌が乗降介助しています。(但し車両の最前部か最後部に乗車している場合)
- (2) 車両にスロープを常備し、乗務員が車椅子の乗降介助をする鉄道 **参考資料3**
  - ② 水間鉄道(大阪市貝塚市) 2018年4月23日から、運転室にスロープを積み込みでの運転士による乗降介助がスタートしています。地元障害者団体が事業者と話し合い、以前は始発と終発駅以外の駅から乗車する場合は事前連絡が必須でしたが、改善されました。
  - ③ 京福電鉄 嵐山線、北野線(京都)
  - ④ 東急電鉄 こどもの国線
- (3) ホームにスロープを常備し、乗務員が車椅子の乗降介助をする鉄道
  - ⑤ 伊予鉄道(愛媛)

駅の無人化の流れの中で、JR九州が対応を統一しようとして、逆に不便になった例

特定非営利活動法人 障害者自立支援センターYAH!DOみやぎ  
山ノ内 俊夫

経緯~~~~~

宮崎県中央にある川南町に暮らす現在高校3年生の今井君は電車が好きで、ILPで私たちの宮崎市の事務所に来るときもJRを多く利用してきました。川南駅は日中は職員がいるので、その間なら事前連絡なしに自由に利用できる駅だったのですが、先日、職員がいるのにも関わらず、事前連絡が必要になったからと乗車できなかつたということが起きました。

解説~~~~~

県内のJR九州の駅で職員がいる駅には直営駅と業務委託駅、簡易委託駅があります。直営駅は宮崎駅と都城駅、延岡駅。業務委託駅はJR九州の子会社に駅の業務を任せていて、車いすで乗降できる業務委託駅は日向市駅、佐土原駅(1番ホームのみ)、南宮崎駅、宮崎空港駅、飫肥駅、小林駅の6駅。簡易委託駅とは、乗車券類の販売等をJR九州から市町村や農協、商工会議所等に委託された駅を言い、このような駅でも車いす利用者の列車の乗降介助が今までは行われていました。門川駅(1番ホームのみ)、川南駅、日南駅、油津駅、串間駅、高原駅がそうです。

最近、簡易委託駅で車いす利用者の乗降の連絡ミス等で列車が5~6分遅延するという事案が発生し、その解消法としてJR九州は上記簡易駅に常備してあった車いす乗降用スロープを撤去し、委託駅員の乗降介助を取りやめ、無人駅と同じ取り扱いとしました。つまり、日豊本線と日南線は南宮崎駅に、吉都線は国分駅に事前に連絡し、予約をしなければならなくなりました。

委託駅員がいるときは自由に乗降出来ていたのに、これからは前日までに連絡しなくてはならず、南宮崎駅や国分駅の担当駅員の手が足りない場合は乗降を断念せざるを得なくなってしまうました。この措置はJR九州本社からの指示と聞いています。

現在~~~~~

JRと交渉し、この川南駅に関しては、以前のように委託職員がいる間は事前予約なしで乗車できるよう要望したのですが、JRは、委託先が職員の高齢化を理由に「事前に利用の申し出をして欲しいと言っている」ということで、委託先に責任を転嫁させている印象を受けます。

①無人化されて困った実際の事例(障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議2016年調査報告より抜粋)

団体名・おなまえ・無人駅地域等

1	岩手県	(時間帯無人) 駅員が居る時間帯で利用するように言われる
2	福島県	(終日無人) 帰りの時間を聞かれることがある。駅によっては必ず聞く駅もある。
3		(終日無人) 本当に利用したい駅ではない駅員が居る駅を利用するように指示された
4		(終日無人) 事前に連絡したら、階段で無人駅なので他の駅で下車するように言われた。タクシー代が高かった。
5	東京都	(終日無人) 単独乗車したが、途中で無人駅と発覚したので介助者と合流した。駅員のいる駅を利用するよう言われた。1ヶ月前までに連絡がないと対応できないと言われた。
6	静岡県	(終日無人) 駅員に来てもらう連絡方法がわからない。
7		(時間帯無人) 単独利用しようとしたら、「2日前に連絡するように」と駅員から言われた。12分待った。電車とホームの段差が大きい。
8	愛知県	(終日無人・時間帯無人) 様々な無人駅があります。年間4~5件の人身事故があります。有人にすれば未然に防げる事故もあったはずだと思います。
9	大阪市(視覚障害)	(時間帯無人) JR天王寺(有人)からJR杉本町(時間帯無人)駅への乗車。自身は視覚障害で、車いす利用者・その介助者と3人での乗車。乗車駅(改札横)でまず13分待たされた。乗車時、ピタパをタッチしたが、ちゃんとタッチできたかな?ピツという音が小さかったような気がすると思いつつ、改札を通りました。降りる時、気をつけなさいといけないと思いつつ、降りる時には忘れてしまっていました。杉本町駅に到着し、先に車椅子利用者と介助者が改札を出ました。続いて私が改札を出ようとしたら出られなかった。何度やってもピタパで改札を出ることができず、仕方なくインターホンを押しました。インターホン越しに「清算機で清算を」と指示されますが、清算機は点字ブロックでつながっておらず、どこにあるかわかりません。なんとか清算機にたどり着きましたが、駅員は、向こうでカメラで見ているのだから、清算機のピタパのカードを入れる場所が分からなくて困っていても、どこか教えてくれないし、精算ボタン(タッチパネル)を押せと言われたりして、不親切な対応だと思いつつ、精算を終了し、無事に改札を出ることができました。
10		(時間帯無人) 京阪電鉄 天満橋駅 スルッとKANSAIカードを買いたくて改札で声をかけたが、いるはずと思っていた駅員がいなかった。しばらく気づかず声をかけ続けた。
11	大阪市	(終日無人) 南海電鉄汐見橋線津守駅利用の際、40分待たされた。
12	大阪市	(時間帯無人) JR阪和線 美章園駅 に下車したいと乗車駅に伝えたら35分待たされた。
13		(時間帯無人) JR阪和線 杉本町駅 に下車したいと乗車駅に伝えたら40分待たされた。
14	大阪市	(終日無人) 南海電鉄沢ノ町駅 に下車したいと乗車駅に伝えたら10分待たされた。
15		(時間帯無人) 南海電鉄 蛸地蔵駅 蛸地蔵駅で下車。帰りは無人なのだろうな・・と覚悟して駅に行くと、駅員がいた。
16		(終日無人) 南海高野線 九度山駅 九度山下車時に帰りの時間を聞かれた。答えたくなかったが伝えておいた。結果待たされることはなかったが。。。
17		(終日無人) 南海電鉄 大阪狭山駅 せめて片方だけでも駅員配置してほしい。トイレで非常の時など駅員が来るまで不安がある。
18		(終日無人) 南海電鉄 我孫子前駅 単独ではインターホンが押せない。インターホン越しにえ駅員から「モニターを見ながら助言する」と言ってきたが、声だけではお互いわかりづらい。
19		(終日無人) 南海電鉄 我孫子前駅 「住吉東駅から駅員がいく」と言われたが、例えば同時に無人2駅から要請があったときは対応できるのだろうか? 改札に「インターホンが使えなかった場合」の連絡先~電話番号を掲示してほしい
20	(時間帯無人) JR南田辺駅 車いす単独での駅利用だと、インターホンが押せない。	
21	大阪市	(終日無人) 南海電鉄 粉浜駅 粉浜駅で下車したいと伝えたと「有人駅を利用しよう」と駅員に強く促され、希望でなかった隣接駅を下車した。帰りは粉浜駅(無人駅)から乗車。乗るまで20分待たされた。
22		(時間帯無人) 駅員から「前日に連絡してください」と言われた。
23	大阪市(もうろう)	(終日無人) 南海本線 港区駅 呼び出しを押したが声が小さくて聞こえなかった。
24		(時間帯無人) 南海電鉄 忠岡駅 通訳介助の人がろう者であった場合、インターホンを通しての話し合いはできない
25	大阪市	(時間帯無人) 京阪交野線 宮之阪駅 利用しようとして7分待たされた。
26		(時間帯無人) 京阪交野線 交野駅 駅員はいたが、出口改札にはおらず、周辺情報を聞くのにインターホンの横に「駅員の介助が必要なお客様へ」という事前連絡がおいてあった。

27		(終日無人)南海電鉄 我孫子前駅 乗車するのに30分待った。
28	大阪市	(終日無人)南海電鉄 粉浜駅 車いす利用で言語障害あり。乗車しようとインターホンで話をしていると「介助者にかわってください」と言われた。20分またされた。
29		(部分無人～2つある改札のうち1つが無人)南海電鉄 北助松駅 インターホンを押せばもう片方の改札にいる駅員が来てくれるのだが、インターホンが押せない。
30	大阪府	(終日無人)南海電鉄 松ノ浜駅 15分待たされた。私(当事者)には、インターホンに手が届かない。
31		(終日無人)南海電鉄 二色の浜駅 13分待たされた。私(当事者)には、インターホンに手が届かない
32		(終日無人)南海電鉄 松ノ浜駅 駅員に連絡してから20分まった。
33		(終日無人)南海電鉄 松ノ浜駅 駅員に連絡してから40-50分まった。
34	大阪市	(終日無人)南海電鉄 七道駅 隣接駅から駅員が来てくれるらしい。当日は車いす複数で利用していたので、通常より1名多く駅員が来ていた。
35		(終日無人)水間鉄道 三ツ松駅 (水間鉄道は始発駅と終着駅にしか駅員がいない)先頭車両のみの乗降なので回数券販売車両と車両が異なりとりにいけない。インターホンがなく、介助者介護で乗降した(2016.8月)
36		(終日無人)JR阪和線 山中溪駅 駅員から有人駅を利用するように言われるが、目的通りの駅で下車。下車時、帰りの時間をしつこく聞かれた。有人駅では聞かれないと思う。また、駅員からは「帰りは紀伊駅(この駅ではない、有人駅)を利用して帰るしかない」とも言われた。
37	大阪府	(時間帯無人)南海電鉄 七道駅 乗車時は15分待たされた。下車の際、駅員から「帰りは余裕をもって来て」と言わ
38		(時間帯無人)南海電鉄 忠岡駅 視覚障害者にはインターホンの場所がわからない。インターホンは音声のみだが、聴覚障害者はどうなるのか。
39		(終日無人)南海電鉄 二色の浜駅 乗車するのに25分待った。
40		(時間帯無人)南海電鉄 高石駅 上りの難波方面(西口)改札とホームの間に段差がある。連絡して3分待ったが、駅員4名に担いでもらった。
41		(終日無人)南海電鉄 淡輪駅 乗車までに25分まった。
43	大阪府	(終日無人)南海電鉄 淡輪駅 ホームに上がるための昇降機を操作する駅員を25分待った。
44		(終日無人)南海電鉄 清見駅 乗車駅(有人駅)目的駅を伝えると、困った顔をした駅員から「車イス?事前に連絡受けていませんけど」と言われた。
45	福岡県	(時間帯無人)JR九州 朽網駅 有人駅(実際に利用したい駅と違う駅)を利用するよう指示された。

## 誰でも、いつでも乗れる水間鉄道が実現！

NPO法人自立生活センター・あすとる  
足立 誠

2018年4月23日から、水間鉄道の車掌室に携帯スロープが常積され、車いす、シニアカー、ベビーカー等ユーザーが待たされることなく、いつでも乗車できるようになりました。今回はその経過報告を書きたいと思います。

### 【状況と課題】

水間鉄道は全10駅ありますが、有人駅である貝塚駅と水間観音駅以外は終日無人駅（一部時間帯例外あり）となっています。それまでは有人駅にある携帯スロープを車両に積み込むために電話での事前連絡が必要で、無人駅から乗る場合には20～30分待たされることを余儀なくされていました。

- ① 一部の乗客だけが事前連絡を要し、電車を利用する度に20～30分待たされることは障害者権利条約にある「他の者との平等」に反している。
- ② 事前連絡をしても予定の時間に間に合わず乗れなかったり、複数の車いす利用者の方が連続して別々の電車に乗った場合、携帯スロープは駅に1枚しかないため後に乗車した方はスロープを利用できない。
- ③ 無人駅には構内に待合スペースがなく、酷暑・極寒の時期は長時間電車を待つことが難しい障害状況の方もいる。



水間鉄道は2両編成ワンマン運行。車両の連結扉が広く、車いすで自由に移動できる。

### 【改善策とその後の対応】

そこで、水間鉄道を日常的に利用する仲間とともに改善を訴え続け、上記3つの課題について駅員や本社の方と話し合いをしました。その際、改善の参考にさせて頂いたのは京都にある京福電鉄（通称：嵐電）の対応でした。京福電鉄では観光地が近い駅も多く、様々な方が乗車されるため、車掌室に携帯スロープを常積しています。実際に現地に行って乗車体験し、いつからそのような対応になったのかを取材した資料を踏まえながら、話し合いを進めました。



本社の方からは、前向きに対応改善に向けて準備を進めていること、運行する各車両に1枚ずつ携帯スロープを常積できるよう準備したいと考えていることを報告頂きました。また新しく導入する2枚の携帯スロープはどのようなものがユーザーにとって良いのか、率直な意見交換の機会と、新スロープの試験導入時の乗降テストの機会にも立ち合わせて頂きました。



「『みんなde』乗って守ろう、5.5キロ」は、水間鉄道のキャッチフレーズ?ですが、当たり前前に電車を利用できる『みんな』の中にやっと私たちも入ることができました。

ただバリアの改善を図るのではなく、その過程に実際にスロープを利用するユーザーとの対話があり、一緒に改善案を考えてもらえたことに、とても感謝しています。

さあ、もっともっと水間鉄道に乗るぞー!

京都・京福電鉄でのスロープ対応の例



京都の京福電鉄。  
(通称、嵐電)  
全 22 駅・通常は 1  
両単行でワンマン  
運転を行っている。  
ラッシュ時や  
観光シーズンには  
2 両編成。

四条大宮駅・帷子ノ辻  
駅・嵐山駅を除き、19  
駅が無人駅。

駅での対応ができない  
ため、運転席横にスロ  
ープ板を積み込み、各  
駅の乗降対応。運転士  
が行っている。



スロープを積み始めたのは、2011 年  
頃から。1 編成につき 1 枚と、有人駅  
3 駅それぞれに 1 枚置いている。  
積み替えの手間も省かれ、車庫にもそ  
のまま出入りする。

簡易電動車いすで乗り込む様子。

ドア出入口が少しだけスロ  
ープになっている。渡し板を  
かけやすくするための工夫。



## 京都・京福電鉄でのスロープ対応の例

### 水間鉄道とのやりとり経過

2018年3月16日

水間鉄道にスロープ車内（運転室）常備を要望。その際に他社の好事例として京都「京福電鉄（嵐電）」を実際に利用して体験をまとめた（上記）を渡した。

2018年3月24日

水間鉄道で現在使用しているスロープ（ケアスロープ TR）での全駅乗降テストを行い、乗降が問題なくできることを確認した。

2018年3月29日

導入してもらいたいスロープ（ダンスロープ PRO）と避けて欲しいスロープ（デクパック）、LED付きの光るスロープについて足立から水間鉄道へ情報提供。新しいスロープ導入前には地元の車いすユーザーと検証を一緒にやってくださいと依頼。

2018年4月6日

水間鉄道よりダンスロープ PRO の注文にあたり、デモ機スロープをレンタルしての実証実験の協力依頼をいただく。

2018年4月9日

水間鉄道よりデモ機スロープが届いたこと、実際に列車扉に置いてアタッチメントもピッタリだったと現場の写真付きで報告をいただく。

2018年4月10日

デモ機スロープでの実証実験日が4月16日に決定する。

2018年4月16日

水間鉄道担当者2名、車いすユーザー3名（手動・簡易電動・電動各1名ずつ）が参加し、ダンスロープ PRO デモ機での実証実験を貝塚駅にて行った。水間鉄道は全部で4編成（1編成2両）あるため、元々使用していたスロープ2本と、新たに2本を購入して対応する見込みだと運用予定の説明があった。こちらからは万が一問題があればその時に随時検討するとして、本格的に暑くなる時期までの可能な限り早期対応を依頼した。

2018年4月18日

水間鉄道から、全列車（4編成）にスロープを載せた形での運行開始が4月23日に決定したと連絡あり。

2018年4月23日

全列車（4編成）にスロープを載せて運行開始。

### 経過の補足

正式に要望を出す以前から、事前連絡がなければ乗れない状況を改善してほしいと日々水間鉄道を利用する車いすユーザー（4名）から働きかけ続けていました。実際に「事前連絡した時間に移動が間に合わず乗れない」「連続して車いすユーザーから乗車希望があったが乗車対応できない」ケースは発生していて、対応する乗務員からも「何とかできないか」と意見が会社に挙がっていました。

スロープ積み込み対応が始まった後に担当者から聞いた話ですが、「導入はしたいが具体的に新しく買うべきスロープに関する情報（ユーザーにとって何がよくて何がダメか）がなく、なかなか踏み切れなかった。その情報を足立とのやり取りの中で明確にもらえたので、会社として意識が上がったのが大きかった」と聞きました。



## 各地での駅の無人化による困窮事例・意見、要望、提案(JIL:全国自立生活センター協議会)

2020.11.06

都道府県	市町村	路線	駅名	障害種別	事例	意見・要望・提案
岩手県	盛岡市			車椅子ユーザー	目的地的最寄り駅が駅員無人で対応できないので、次の駅で降りるようと言われたことがあります。 そこからタクシーで目的地まで戻りました。	○乗降乗降可能な環境整備 ○環境整備ができない場合は駅員以外の人員配置 ○分かりやすい表示
福島県	田村市	JR常磐線	船形駅	車椅子ユーザー	郡山市やいわき市までの交通機関は、下の写真1時間、もしくは2時間に一本の磐越東線が走っています。いわき駅から郡山駅までの856キロ、駅数にして16のろう常時駅員がいるのは4カ所。我が船形駅も2016年3月31日までには始発から終電まで常時駅員がいました。ところが、4月1日「障害者差別禁止法」がスタートしたその日に、船形駅は、無人の時間帯ができ、障がいを持つ私たちは、外出に困難を感じるようになりました。平日は朝7時20分から18時20分、土日祝祭日は朝8時20分から17時20分、時間帯の対応も、先に計画書を提出すればやってくれていますが、下記のような問題があります。 ① 2019年3月13日東京に早帰りをして、予定していた方の電車で一本遅れたため東京駅から船形駅に連絡をもらったところ、強い口調で「スロープの介助はできない。対応はできない」と言われ、郡山から1万円近くをかけて船形の自宅までタクシーで帰宅した仲間の事例も聞いています。 ② 親族の生死にかかわる事態が発生し電車を急ぎ利用したい場合も、断れた事例もあります	どんな電車でもスロープの設置がされている事 全国、どここの電車で乗車しても等しくする事
埼玉県	さいたま市	JR		車椅子ユーザー	さいたま市内のJR4-5駅が一年あたりから無人の時間帯が設けられるようになりました。 埼玉県内至る所にこの動きが加速しています。 埼玉県内でもスロープ対応してくれないと困る。予約制は解決法違反であるし、予約して電車に乗るとおかしからやめてほしいことなどJRの苦情窓口や大宮支社、さいたま市政課にも話しましたが改善することなく、今に至ります。 コロナ禍で交渉の動きも止まっています。	※ 別紙参照 スロープ板をなんとかすくりに出していたく体制作
東京都	文京区			車椅子ユーザー	見えにくいという自分の立場からの無人駅でのざっばらな困り事としては次のようなことがあります。 乗降客がまれな駅、駅前に人通りが少ないとなると、行きずりの助けを借りることも期待しにくく、安全面はもとより、計画的な移動も難しくなります。 1. 駅に降り立ったときに左右どちらに進めれば出口があるのかわからないこと 2. 初乗り、乗換のときに、ホームが何本あるのか？、自分が乗るのはどのホームから？、かわからない 3. 駅を出てから、タクシー・バス・徒歩移動の方向などの情報を聞ける人がいないと困る 4. カードのチャージや切符を買う必要があるとき、券売機を探すのが大困難 そして、多様な人が利用する公共の施設ということでは、根本的な課題があるように思います。 高齢者や子供までへの安全対策的な見守り、女性の安全、防犯、連航の妨害や、命に係わる行いの抑制は、遠隔からの監視とホームドアのような設備だけで、柔軟に、あるいは迅速に行えるだろうかという前提もあります。	最寄り駅が下車できない駅、「代替え輸送」としてバス乗車を駅務員から提案されたが、時刻表には「休日または祝日は、全体となっている状況なので、バス会社との協議が急務。
東京都	八王子市			視覚障害	見えないという自分の立場からの無人駅でのざっばらな困り事としては次のようなことがあります。 乗降客がまれな駅、駅前に人通りが少ないとなると、行きずりの助けを借りることも期待しにくく、安全面はもとより、計画的な移動も難しくなります。 1. 駅に降り立ったときに左右どちらに進めれば出口があるのかわからないこと 2. 初乗り、乗換のときに、ホームが何本あるのか？、自分が乗るのはどのホームから？、かわからない 3. 駅を出てから、タクシー・バス・徒歩移動の方向などの情報を聞ける人がいないと困る 4. カードのチャージや切符を買う必要があるとき、券売機を探すのが大困難 そして、多様な人が利用する公共の施設ということでは、根本的な課題があるように思います。 高齢者や子供までへの安全対策的な見守り、女性の安全、防犯、連航の妨害や、命に係わる行いの抑制は、遠隔からの監視とホームドアのような設備だけで、柔軟に、あるいは迅速に行えるだろうかという前提もあります。	駅業務の外部委託を必須という考え方はいいなと思いました。 社会をモデルを前提とした、多様な人への接遇研修混みで、もちろん責任の大本の所は、委託する側の鉄道会社として。
山梨県・長野県	北杜市	JR小海線	清里駅		小海線は一昨年の秋？頃から、無人化されて委託業者が駅員業務をしています。 よって、基本的に17:00以降に着くと車いす対応がなくなり、切符を買う時点で駅員がいなくても一足は音ります。か、これまで皆さんが貼って来て、JR長野から人が出てきて対応してくれていた時もありました。 しかし、それでも小海線すべての駅でアシストなしでの車いすの乗り降りは不可能で、且つ、現実、利用者の少ない小海線の駅への駅員以外の人員配置はなかなか現実的ではないです	今のところ、ベストだと思われるのは、 小海線車両にスロープを常備し、駅員が車いす乗り降りのスロープの設置研修を受けておけば、どこでも、いつでも降りられる、JR側にも負担が少なく、より車いすを利用する乗客が他の乗客と全く平等に利用時間を進んで利用ことができるとする権利が保障されます。
愛知県	豊田市	名鉄三河線	上學母駅	車椅子ユーザー	-12日までに連絡。遅くとも前日が、暗黙の了解になっているようで、当日いきなり使いたい旨を連絡すると、嫌な顔をされることある。「もともと早連絡して」と言われることがある。 -そもそも事前に連絡(近隣の有人駅)をしなければならぬため、電話がかかってくる。	
愛知県	豊田市			車椅子ユーザー		そのインターホンが聞こえない。 「降りも利用するのかわからないため、プライベートをさらす気がして嫌な気分になる。 -障害者には対応しないようなこと、聞かないようなことを、こちらには求めてくるのは差別ではないかと怒る。
大阪府	泉大津市	南海電鉄	松ノ浜駅 他	車椅子ユーザー	電車利用時の券売機や改札等のトラブルについても、場合によっては隣の泉大津駅から駅員が来られるまで待機しなくてはならなくなり、その際には15分から30分の時間を要することになります。	1. 困った時の対処方法を、目立つところに貼ってほしい。無人のままなら、せめて転落防止システムを導入してほしい。改札付近に電光掲示板を設置して案内してほしい。 2. 大きな電光掲示板で、外にも知らせず、常に情報が分かるようにほしい。 3. 1階出入り口の上に電光(上り・下り)の状況表示と時計が欲しい。(絵で表示) 4. 5. 改札外側から遅延情報表示を確認できるように、表示パネルを設置してほしい。(今回の台風で、遅延が改札内の人しか見られなかった) 5. 改札口に発車時刻の電光掲示板を設置してほしい。 6. ①インターホンではなく、センサー付きのテレビ電話のような物にしてほしい。インターホンは1台なので不安であり、インターホンの対応返事が遅いため。 ②インターホンも聞こえなくなる(パネル形式にしてほしい)。 7. 駅員の巡回時間を明示して、駅員の巡回時間を少しでも増やしてほしい。 8. 無人駅であるため、南海電鉄のOBまたはシルバー人材センターの活用等により、高齢者、障がい者等の利用者が多い昼間の時間帯(10:00-17:00頃まで?)に駐在してもらいたい。 9. 駅員さんでなくても、ボランティアが手伝ってくれる人が、駅にいてくれることで、ワンクッションになってもらえると思う。 10. 年を取った人のためにも、公衆電話を設置してほしい。 11. エスカレーターの始動を和歌山側から、難波方面のお客が圧倒的に多い。マニュアル通りやっているにもかかわらず、難波方面から動かすべきであると考えます。 12. 無理ならせめてエレベーターを常に1階に待機するよう設定するなど対策してほしい。 13. スピーカーのボリュームを上げて、はっきり話す。転落など危険を伴うため、明確なアナウンスが必要と考える。 14. 地震や大雨等で、経験したことのない「水かさ」になった時には、「松ノ浜駅に一時的に避難させてもらえないか」と平素より話している私達(二人合わせて156才の老夫婦)ですが、松ノ浜駅をそういうイザという時の避難場所にしてほしい。 15. 「トイレの利用について、夜遅くなった時、誰も居ないので怖い。」「女性用トイレは無人駅利用のため怖くて利用できない。」との声が上がっています。トイレはセンサー一点照明であるため、一定時間暗くなければ消えてしまいます。カートリでの暗く動けなくなった場合、暗くても夜でも真っ暗の中はだれも気がつかないことも考えられます。トイレで漏れている人が居ても気がつかず、事故に巻き込まれることも考えられます。特に女性用トイレは防犯カメラの設置と、個々のトイレの中に緊急通報装置を設置する必要があると考えます。
愛媛県	松山市	JR四国		車椅子ユーザー	乗車時には事前連絡が必要なので自分の好きな時間に乗ることができない。	事前連絡が必要だけれど、駅にスロープがない場合乗車する駅からそのままスロープを電車に乗せて、降車の時には運転手さんがスロープを置いてくれる。 -電車の乗務員がスロープを設置してくれるので、駅に着くとすぐに乗ることができ。 -無人駅でも駅がバリアフリーであれば、電車の乗務員さんがスロープを設置してくれるので利用することができる。 -高浜駅から松山駅光まで少し距離があるため連絡バスがあり、そのバスは低床バスで、車いすでも乗りやすいところまでバスを移動してくれる。 -駅に視覚障害の方がいるときには、乗務員さんが電車が降りてきて、席までの誘導をしてくれる。 -無人駅では、乗務員さんが乗車券の回収をしている。スロープは車掌が設置しにくく、「古町駅では、乗務員さんが乗車券の回収をし、乗務員さんが乗車券を回収したりしている。 -市内電車の場合は、全て低床電車ではないので、駅で待っているとそのまま車両の運転手が無線で連絡をして、次に来低床の時間を教えてくれる。
福岡県	北九州市	JR九州		車椅子ユーザー	2015年4月頃、うちのスタッフが利用していた駅で突然、夜の20時10分から翌朝6時40分まで無人駅になって使えなくなるということで困って要望や交渉を数年に渡って行いました。	-乗務員介助は良いと思います。 -た、ハードを置えれば無人がむずかしいとは思いますが、やっぱり人的サポートが必須の乗客は少なからずいるので、国営内での議論は限界があるように思います。
鹿児島県	揖宿市	JR九州		車椅子ユーザー	-無人化により自宅近くの駅を利用することができなくなり、就労支援の作業所に通うことができなかった(揖宿市) -スマートステーションなるものを整備すると言われた(モニターで監視を行い、通報があれば近くの駅から応援が来る仕組み)のですが、実用性ではない https://www.jrkyushu.co.jp/railway/facility/sss/ -夕刻、例えば18:30からは駅員が居ないのでその前に来て欲しい等言われたことがある。	※ 別紙参照 無人化には無条件反対ですが、仮に無人化されるなら単独乗降できるアクセシビリティを整えるべきだと思います。
ピンク色のセルは好事例						

「松ノ浜駅」の無人化による  
アンケート結果からみられる  
問題点 と 改善提案

利用調査アンケート実施

平成30年1月

「誰もが利用しやすい松ノ浜駅にしていこう！」

実行委員会

## 1. 松ノ浜駅が無人駅になっているがことで、困ったこと

### ① インターホンの利用について、困ったことはありましたか？

1. 駅員の声が聞こえにくかった。
  - ・声だけなので、説明が難しい。見てほしい。
  - ・見ればなにかすぐ 判かるはず。
2. 券売機からおつりが出なくて、インターホン対応で泉大津駅から来るのを待っていて、約束の時間に間に合わなかった。
3. 言語障害があって、インターホンでは意思がうまく伝えられないし、聞き取ってもらえないので困った。(障がい者)
4. 駅員さんとのやり取りに時間がかかり乗り遅れた。
5. 駅員が説明してくれている、内容や場所が分からなかった。
6. インターホンが聞きづらく、何度も繰り返し聞いて対処したが説明が不十分であった。
7. インターホンだけでは理解しにくい。再度同じ事を聞いたら鼻で笑うような声が聞こえた。横に来て、ちゃんと説明して欲しい！  
(障がい者)
8. カードの読み取りがうまくいかず、改札口が出られず、インターホンで四苦八苦しなから改札口を出たのですが、今度はカードを次回使えるようにしてもらうのに、泉大津駅まで出向かないといけなかった。
9. 人身事故があって、電車が止まっている事を知らず、改札内に入り、ホームでその事が分かった時、電車をあきらめて改札を出ようとした時、インターホン連絡する事の戸惑いで困った。
10. インターホンまでは使用しなかった。

## ② 券売機の利用について、困ったことはありませんか？

1. 車椅子の高齢者の方が券売機に手が届かず、買ってあげました。
2. 券売機の故障で使用できず、非常に困った。
3. コンパスカードが終了した事が分からず困った。
4. 1台しか高額紙幣が使えず、回数券が買えないことが分からなかった。
5. 回数券の購入の仕方、使い方が分かりにくかった。
6. ICOCAの不足で、切符の買い方が分からなかった。
7. カードに追加料金を投入する時、機械がお金を受け付けなかった。
8. 券売機2台の内1台しか1万円が使用できず不便。
9. 表示に迷う。不親切。
10. COCAのチャージが出来ないので困った。
11. 定期券が買えない。毎回別の駅に行く必要がある。
12. 乗り越し精算の仕方が分かりにくい。
13. 小銭がなく、1万円で切符が買えなかった。
14. カードのチャージが出来ず、非常に困った。
15. 万券しか手持ちがなかったが、使用できる券売機は故障していた。
16. 老人の方の質問に答えられなかった。(チャージの方法)
17. 釣銭がでなかった。
18. 券売機が故障していて、回数券が買えなかった。次の日に購入した。
19. イコカカード購入の際、泉大津駅まで行かなくても、松ノ浜駅でも購入出来るようにしてほしい。
20. 切符を間違えて購入した時、・・・変更できず、大変損をしました。
21. 券売機で定期券(通勤継続だけでも)が買えるようにしてほしい。

### ③ 改札機の利用について、困ったことはありましたか？

1. カードの読み込みミスや切符が詰まる等の故障があったので、解除に時間が大変かかった。
2. 「下車した駅で対処してください」との指示で、「難波」「新今宮」「天下茶屋」等混雑している駅の、駅員さんが居る出口は、外国人と対応していて、なかなか自分の番にならず、遅れてしまった。
3. ミナピタカードが次の日に利用できない為に、泉大津駅まで行かなければならなかった。
4. 改札機が通りにくい。
5. 改札機が利用できず、ピンポンが鳴り続いていた。
6. 改札機を素通りする人を見た。
7. 改札機を出ようとした時に閉じた状態になったが、駅員がいないので対応してもらえるまで時間がかかったため、知的障害のある子を連れていたが、本人がパニックになってしまった。(障がい者)

### ④ 電車の乗降についてお手伝いが必要な方へ (障がい者)

※ ④の項目は、アンケート結果をもとに、困っている状況が伝わりやすいように修正しています。

1. 電車とホームの間に隙間と段差があるがバリアフリー化されていない。車椅子だとスロープを持ってきてもらわないと乗れないのですぐに乗れない。その上、駅員に来てもらうまでに 30 分待たされる時もある。
2. 駅員を配置できないなら、せめて一人で利用できるようにバリア



フリー化をしてからにして欲しい。

3. 車椅子に乗っているが、駅員がいなかったので電車から自力で飛び降りた。乗り過ごしたら難波までいかなければならない。
4. 駅員が来るまでの待ち時間 30 分かかる時もあり、体温調整が出来ないため気候・気温により体調に大きな影響がある。
5. 松ノ浜駅を利用して家に遊びに来てくれる車いすの友人がいるので、困っていたり、いちいち寒い中駅で待っている姿を想像したら悲しくなります。
6. 聴覚障害のため、インターホンは使えないため困った時にやり取りできない。
7. 視覚障害があるので、券売機の利用が一人では難しい。
8. 点字ブロックが途中で途切れていて、わからない。
9. 助けてくれる人がいないので、精神的な不安がある。
10. 児童養護施設も近くにあって、電車にあまり乗ったことのない子どもや障害のある子どももおるため、是非駅員さんを松ノ浜駅に配置してください。
11. 高齢の人や障害をもっている人などが 安全に駅を利用できるのには駅員さんの補助が必要だと思う。駅員さんがいることで、誰でも気楽に駅を使えるようになり住みやすい地域になると思います。
12. 障がいのある方が乗車の際、発車のベルが鳴り、あせっておられたので、抱えて乗車の補助を行いました。

## 2. その他、松ノ浜駅の利用の際に困ったこと

### ① 犯罪等の発生

1. トイレなどで、危険性がある。
2. 夜遅くなった時、誰も居ないので怖い。トイレは利用できない。
3. 女性用トイレは無人駅トイレのため怖くて利用できない。
4. ホームに変質者がいた。
5. 駅員さんが不在のため、子ども達もいずれ利用するので不安です。
6. 落書きが多発している。治安の悪化。
7. 無賃乗車か分からないが、改札口をすり抜けた人がいた。
8. 不審者や、ゴミ散らかし、タバコ等の不法投棄の可能性はある。

## ② 遅延等の情報がわからなかった

1. マイクで何を言っているか、聞こえにくく不明であった。
2. 電車が遅れていて、乗った電車もなかなか目的地に到着できなかった。電車内のアナウンスで、やっと事態が分かった。

## ③ その他

1. 時刻表（上り・下り）が改札口を入れて、ホームに上がるまでないので、下にも設置してほしい。
2. エスカレーターが早朝動いていない。
3. 夕方、駅構内の照明が点灯しておらず、暗かった。
4. 無水トイレが臭い。
5. エスカレーターを早い時間から利用できるようにしてほしい。
6. 時間帯によって、人がだれ一人いない時がある。
7. 男子トイレのティッシュペーパーの取付け位置が、取りづらく使用しにくい。洋式トイレの便座が新設の時からガタガタしていて、ズれている。（絵の表示あり）
8. エレベーターが狭い（車椅子対応の方）
9. 子どもが回数券の買い方がわからなかった。子どもが困った時に、

誰に助けを求めてよいか分からない。

10. 待合室でアナウンスが聞こえない。音量を上げてほしい。
11. スピーカーからの音声が聴きづらい。
12. トイレトペーパーの備え付けがなかった。
13. トイレが汚い。
14. エスカレーターが始発から利用できない。本当に不便であり、朝の利用者はみんな怒っています。
15. ホームに上がるまで情報がない。
16. 放送回数が少なく、何を言っているのか分からない。
17. 事故が発生した時、行き方や情報が聞けないので困る。
18. 遅延などがある場合は、改札を入る前に速報してほしい。家に帰って車で向かうこともできるが、一旦改札を通過してしまえば対応しにくい。
19. 駅のスピーカーの定期点検が出来ていないように思う。
20. 遅延情報が、他の電車の騒音で聞き取りにくい。また一度マイクで情報が流れても、次の情報までの時間が長く分かりづらい。
21. 白内障の手術の前日に券売機で 3,000 円のカードを買うのに、手元が薄暗く 1 万円を入れて 3 千円のボタンを押そうとしても、ぼやっとしか見えなく、その内に切符とおつりが出てきました。今度は 3 千円を入れて、おろおろしていると又切符とおつりが出てきてしまいました。翌日駅にたまたま駅員さんが居たので、昨日のことを話したのですが、切符はその日だけしか使えないといわれました。
22. ホームに椅子が少ない。待合室にも 1～2 台ほしい。スタンド式でも良い。1 階にも椅子が欲しい。
23. 遅延情報の掲示が改札内にあり、見えなかった。
24. ややこしい乗り継ぎの時、駅員さんがいないととても困る。

25. 私自身、他駅で線路に定期券を落としたことがあり、同じことが松ノ浜駅で起こった時、対応が遅れると思うと困ります。
26. 数年前に友人が、松ノ浜駅で見知らぬ男性に襲われ、衣類を裂かれるということがあった。たまたま通りかかった人が駅員さんを呼び、犯人は逃げたそうですが、とても怖かったそうです。  
今後自分の子ども達が、電車で通学する事になった時、安心して利用できる駅にしてほしい。
27. もし急病、転落事故などがあった場合、一番困ると思う。
28. 帽子を落として困っている子どもを見かけました。
29. 大人が居れば止めますが、子どもだと降りたりすることもあるかもしれず心配です。また落とし物（定期券等）を拾った場合、どこに届けたらよいのか困ります。
30. 1階構内フェンス内が、ゴミ捨て状況である。

### 3. 少しでもより良い改善方法についての提案

1. 困った時の対処方法を、目立つところに貼ってほしい。無人のままなら、せめて転落防止システムを導入してほしい。改札付近に電光掲示板を設置して案内してほしい。
2. 大きな電光掲示板で、外にも知らせて、常に情報が分かるようにほしい。
3. 1階出入り口の上に電車（上り・下り）の状況掲示と時計が欲しい。（絵で表示）
4. 5. 改札口外側から遅延情報表示を確認できるように、表示パネルを設置してほしい。（今回の台風で、情報が改札内の人しか見られなかった）
5. 改札口に発車時刻の電光掲示板を設置してほしい。
6. ①インターホンではなく、センサー付きのテレビ電話のような

物にしてほしい。インターホンは 1 台なので不安であり、インターホンの対応返事が遅いため。

②インターホンも顔が見れるパネル形式にしてほしい。

7. 駅員の巡回時間を明示して、駅員の居る時間を少しでも増やしてほしい。
8. 無人駅であるため、南海電鉄の OB またはシルバー人材センターの活用等により、高齢者、障がい者等の利用者が多い昼間の時間帯（10：00～17：00 頃まで？）に駐在してもらいたい。
9. 駅員さんでなくても、ボランティアか手伝ってくれる人が、駅にいてくれることで、ワンクッションになってもらえると思う。
10. 年を取った人のためにも、公衆電話を設置してほしい。
11. エスカレーターの始動を和歌山側からしているが、難波方面のお客が圧倒的に多い。マニュアル通りにやっているかも分からないが、難波方面から動かすべきであると考え。
12. 無理ならせめてエレベーターを常に 1 階に待機するよう設定するなどの対策をしてほしい。
13. スピーカーのボリュームを上げて、はっきり話す。転落など危険を伴うため、明確なアナウンスが必要と考える。
14. 地震や大雨等で、経験したことのない「水かさ」になった時には、「松ノ浜駅に一時的に避難させてもらえないか」と平素より話し合っている私達（二人合わせて 156 才の老夫婦）ですが、松ノ浜駅をそういうイザという時の避難場所にしてほしい。
15. 「トイレの利用について、夜遅くなった時、誰も居ないので怖い。」「女性用トイレは無人駅トイレのため怖くて利用できない。」との声が上がっています。トイレはセンサー点灯照明であるため、一定時間動かなければ消えてしまいます。万一トイレの中で倒れて動けなくなった場合、唸っていても夜では真っ暗の中

ではだれも気がつかないことも考えられます。トイレで潜んでいる人が居ても気付かず、事故に巻き込まれることも考えられます。特に女性用トイレでは防犯カメラの設置と、個々のトイレの中に緊急通報装置を設置する必要があると考えます。

2018年11月21日

泉大津市長 南出賢一殿

「誰もが利用しやすい松ノ浜駅にしていこう！」実行委員会

構成会員：松之浜町自治会・特定非営利活動法人リアライズ・有志一同  
(事務局) 特定非営利活動法人リアライズ  
大阪府泉大津市助松町 1-3-33 104  
Tel 0725-22-7716 FAX 0725-22-7746

## 南海電鉄松ノ浜駅の駅員配置についての提案

時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

泉大津市の発展に多大なご尽力を賜り心より感謝申し上げます。

現在、南海電鉄において100駅中33駅で駅員の無配置化が行われており、2013年3月より泉大津市に所在する松ノ浜駅においても無配置化されることとなりました。

その際、泉大津市、泉大津市民、障害者団体から、「駅員の配置」を求める要望を南海電鉄に対して提出され、泉大津市議会からは国に対して「法律の整備と支援策」についての要望が提出されました。

しかしながら、現在の松ノ浜駅においては、別紙、市民へのアンケート結果のとおり、様々な課題が顕在し解決策もない状態が続いている現状があります。

例をあげると、電車利用時の券売機や改札等のトラブルについても、場合によっては隣の泉大津駅から駅員が来られるまで待機しなくてはならなくなり、その際には15分から30分の時間を要することになります。

また、電車の利用に際してサポートが必要な障害者や高齢者の場合は、インターホンで泉大津駅と連絡を行い、泉大津駅から駅員が到着するまでに15分から30分程度は待たなければ、乗降時のスロープの設置等のサポートでさえしてもらえない状況にあります。障害者や高齢者の中には、駅員がいなくなったことを理由に電車利用を辞めてしまい外出しなくなってしまう方もいるなどの報告も受けており、外出に対して大きな制限が設けられてしまう結果となっています。

さらに、2017年6月7日午後4時30分ごろ、上りホームの線路上に人がいるのを目撃した一般利用者の機敏な判断と対応で、列車非常停止警報装置を押すなど電車を止めて一命をとりとめることが出来たが、駅員が常駐しないことでこのような事態と隣り合わせの状況になっています。

このように、駅構内での事故や急病、さらには、犯罪被害などへの迅速な対応がとれない状況があるため治安についての不安も大きく、独りになりやすいトイレの利用を躊躇する方もおられます。

以上のとおり、松ノ浜駅の駅員無配置の影響は大きく、泉大津市民の安心と安全と、とりわけ、こども、女性、高齢者、障害者にとってのユニバーサルな松ノ浜駅にするため、下記のとおり泉大津市としての対策を提案させていただきます。

### 【提 案】

泉大津市として私たち実行委員会とともに、松ノ浜駅における駅利用時・列車乗降時のサポート・緊急時の対応等を可能にするための具体的な方策について継続した検討を行う場の設置を要望させていただきます。

平成28年1月 日

九州旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長  
青柳 俊彦 殿

〒803-0818  
北九州市小倉北区豎町2丁目1番5号  
特定非営利活動法人自立生活センターぶるーむ  
代表（理事） 後郷 法文  
TEL 093-562-5431  
FAX 093-583-3257

## 駅の無人化に関する質問書（鉄道事業）

謹啓

御社におかれましては、日ごろより、安全を基盤として、鉄道事業を始めとする様々な事業のサービス向上に取り組まれ、かつ、地域社会を元気にする活動にもご尽力いただき、その幅広い企業活動に対して深い敬意を表します。

また、障害者の鉄道利用に関して、駅のバリアフリー化を計画的に進められ、障害者の声に根差した社員教育を継続されていることに対して、重ねて敬意を表します。

私どもは、福岡県北九州市において、重度障害者の地域での自立生活を支援している団体です。重度障害者の社会参加にとって、公共交通機関におけるバリアフリー・差別解消がいかに重要であるかを日々の支援の中で実感しております。

さて、北九州市内の朽網（くさみ）駅が早朝夜間に無人化した件で、昨年来、御社と私どもとの間で改善策につき複数回の話し合いを重ねて参りました。

具体的に申し上げますと、電動車いすを使う障害者が駅員のいない時間帯に当該駅の利用（下車）を申し出たところ断られ、駅員のいる隣接駅を利用するよう言われたという事例です。御社は、この対応の理由を、当該時間帯に当該駅では駅員によるホームと車両の間のスロープ設置（合理的配慮の提供）ができないからと説明しています。

これまでの話し合いで、駅員の再配置が困難であるなら、乗降時に運転士や車掌



が車両内に備え置いているスロープを設置できないか、ホームに誰でも使えるスロープを置くことはできないか等、複数の代替措置を私どもよりご提案申し上げましたが、御社は客観的データを提示することもなく、定時運行に支障が出る、安全上問題がある等の非常に概括的で曖昧な理由でこれを拒んでいます。

話し合いでは、今春施行される「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「差別解消法」という。）も念頭に置いて、意見交換をさせていただきました。

差別解消法は、差別をなくすため事業者に不当な差別的取扱いを禁止し、過重な負担でない限り合理的な配慮の提供を求めています。

不当な差別的取扱いとは、差別解消法施行に先立って示された「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（以下「対応指針」という。）にあるように、「正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害すること」を言います（対応指針２頁）。

その一方で、対応指針は、「車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す」ことは、正当な理由があるため不当な差別的取扱いにあたらなからずとしています（同１１頁）。

御社は、この記述を根拠に、「無人駅の利用希望を受けたときに駅員のいる隣接駅利用を案内することは、不当な差別的取扱いにはあたらない。」と主張されました。

以上がこれまでの話し合いの要旨ですが、これを受けまして、私どもは御社に対し、別紙記載の質問をさせていただきたいと思っております。

無人駅の増加は、障害者の基本的人権である移動の自由に対する大きな脅威となっておりますので、ご多用中、まことに勝手ながら、平成２８年２月末日までに御社のご回答を文書にてお示しいただきたくお願い申し上げます。

謹白

## 質問事項

- 1 差別解消法は、国連の障害者権利条約（以下「権利条約」という。）を我が国が批准するにあたって改正された障害者基本法（以下「基本法」という。）を具体化する法律です。

基本法は、障害者を「社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある」者と定義しました（基本法第2条第1号）。基本法は、社会における事物、制度、慣行等が障壁となって障害者を障害者たらしめ、障害を理由とする差別を生んでいるので、この除去のために合理的な配慮がされなければならないとしているのです（基本法第4条第2項）。

数十年前まで、鉄道に限らず公共交通機関全般は、障害者の利用をほとんど念頭に置かずに整備されてきました。このように長年、社会発展の恩恵を受けられずにきた障害者に障害のない人と同じ機会を保障するため、権利条約や基本法は、社会に対して合理的な配慮の提供を求めています。

これは、障害を理由とする差別を解消するためには、社会が変わるべきだというメッセージと理解できます。

ご存知のとおり、このような障害のとらえ方を一般に障害の「社会モデル」と言い、国際的にも主流な考え方ですが、これを受けて差別解消法も、事業者に不当な差別的取扱いを禁止し、過重な負担でない限り合理的な配慮の提供を求めています（差別解消法第8条第1項及び第2項）。

御社は、無人駅の利用希望を受けたとき、代替措置を含めた無人駅での対応は不可能だから、駅員のいる隣接駅利用を案内することは不当な差別的取扱いにはあたらないと主張されますが、この対応が認められると、障害者が障害のない人と同じ程度の社会参加の機会を享受することは永久に不可能となります。これは、障害を理由とする差別を解消するためには社会が変わらなければならないとする、上述した権利条約及び基本法の主旨に反するものではないでしょうか。

差別解消法の根底に流れる障害の「社会モデル」という考え方に対する御社の見解を求めます。

2 御社は、「無人駅の利用希望を受けたときに駅員のいる隣接駅利用を案内することは、『正当な理由』があり、不当な差別的取扱いにはあたらない。」とし、無人駅で乗降時に運転士や車掌が車両内に備え置いているスロープを設置する等の代替措置を実施することも、客観的データを示すことなく、不可能と主張されます。

しかし、対応指針は、「正当な理由」の存否は主観的な判断に委ねられてはならず、その主張は客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要と述べています。さらに、「正当な理由」を根拠に、差別の禁止を求める法の趣旨が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な検討もなく単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないと述べたことは適切ではないとも述べています（対応指針 3 頁）。

今回の御社の対応は、この対応指針の記述に抵触する可能性が極めて高いと考えますが、この点につき御社の見解を求めます。

3 対応指針は、「車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す」ことは、正当な理由があるため不当な差別的取扱いにあたらないとしています（同 1 1 頁）。

上述のとおり、御社は、この記述を根拠に、「無人駅の利用希望を受けたときに駅員のいる隣接駅利用を案内することは、不当な差別的取扱いにはあたらない。」とされますが、二つの疑問があります。

一点目は、対応指針のこの部分の規定ぶりは、「係員が補助を行っても上下移動が困難」という表現からして、階段しかない駅の階段昇降の困難性を念頭に置いており、今回の事例のようにエレベーターの完備した駅におけるスロープ設置の可否は、この記述の射程範囲外なのではないでしょうか。このような解釈を成り立たせてしまうと、せっかくの駅のバリアフリー設備が宝の持ち腐れとなります。

二点目は、隣接駅利用を案内することが、本当に「必要最小限」の利用条件と言えるのでしょうか。結局は解釈の問題ですが、非常に疑問です。この対応ではほとんどの障害者(車いすユーザー)が、鉄道利用を諦めるでしょう。乗客を目的地の最寄駅まで運ぶことが鉄道の役割なのではないでしょうか。

この二点につき御社の見解を求めます。

以上

平成29年8月 日

国土交通省九州運輸局  
交通政策部消費者行政・情報課 御中

〒803-0818  
北九州市小倉北区豎町2丁目1番5号  
特定非営利活動法人自立生活センターぶるーむ  
代表（理事） 後郷 法文  
TEL 093-562-5431  
FAX 093-583-3257

### 要望書

## 九州旅客鉄道株式会社が推し進める「駅の無人化」について指導または 勧告のお願い

拝啓 時下ますますご清栄のことお喜び申し上げます。

私どもは、重度障害者の自立した地域生活を障害当事者の立場から支援している団体です。

鉄道事業を営む九州旅客鉄道株式会社（以下「JR九州」という。）は、近年、いわゆる「駅の無人化」を積極的に推し進めています。

この結果、鉄道を利用する際にサポートを必要とする障害者は、無人化された駅（以下「無人駅」という。一部時間帯のみ無人となる駅を含む。）の利用を申し出ても断られ、駅員のいる隣接駅を利用するよう求められたり、前日までの連絡を無人駅利用の条件にされたりという事例が発生しています。

私どもはこの問題について再三、JR九州と話し合っていました。JR九州は歩み寄る姿勢を見せず、ますます無人駅化を進めようとしています。

そこで、以下のことを主張するとともに、改善に向けたJR九州への指導または勧告を求めます。

敬具

## I 私どもの主張

### 1 不当な差別的取扱いの「正当な理由」の観点から

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）は、事業者に対し、不当な差別的取扱いを禁止しています。貴省の「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（以下「対応指針」という。）によると、不当な差別的取扱いとは、「正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、場所・時間等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより障害者の権利利益を侵害すること」<sup>(1)</sup>であり、正当な理由の具体例として「車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小限の利用条件を示す」と記されています。<sup>(2)</sup>

JR九州は、この規定を根拠に「無人駅の利用希望を受けたときに駅員のいる隣接駅利用を案内することは、正当な理由があるため不当な差別的取扱いにはあたらない。」と主張しています。

しかし法の趣旨に鑑みれば、障害者の移動を困難にし、障害のない者には課されない制限を課す取扱いについては厳格に判断されなければなりません。

このような理解を前提とすれば、①対応指針の「係員が補助を行っても上下移動が困難」というのは無人駅で、かつ、階段しかない駅の階段昇降など、やむにやまれぬ困難性を念頭に置いていると考えるべきであり、これが文理解釈に沿うものと考えます。今回の事例のようにエレベーターの完備した駅においてスロープを設置するなどの配慮が問題になっている場合、異なる取扱いは正当な理由にはあたらないと考えます。

②さらに、隣接駅利用を案内することは、その先の車いす利用者の移動手段をなんら考えておらず、実質利用拒否に等しい対応です。むしろ、隣接駅から駅員を要請できるのであるから「必要最小限」の利用条件とは言えません。

よって、JR九州の対応指針の解釈には誤りがあると考えます。



## 2 合理的配慮の「過重な負担」の観点から

私どもはこれまでの話し合いで無人駅に駅員の配置が困難であるなら、①乗降時に運転士や車掌が車両内に備え置いているスロープを設置できないか、②ホームに誰でも使えるスロープを置くことはできないか等、複数の代替措置も提案してきました。

これに対し、JR 九州は、定時運行に支障が出る、安全上問題がある等、非常に曖昧な理由で上記代替措置の提供を拒否しています。これは合理的配慮の「過重な負担」を主張しているものと思われま

しかし、定時運行への支障の度合いを確認する実証実験の実施を求めても行わず、書面上のみの計算で、大幅なダイヤの乱れが生じるとの主張は到底納得できるものではありません。しかもその根拠書面を交付すらしてくれない不誠実な対応を続けています。

この点、対応指針は①合理的配慮は、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるもの<sup>(3)</sup>です。

また、②「過重な負担」は主観的な判断に委ねられてはならず、その主張は客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要<sup>(4)</sup>と記されており、JR 九州の対応はこの規定に反しているものと考えます。

## 3 市町村の役割

「地域公共交通の現状はと言うと、利用者の減少に伴って、公共交通事業の収支状況は年々厳しさを増し、これが減便・廃止や値上げなどのサービス水準の低下を引き起こし、さらに利用者が減少する「悪循環」に陥っている…中略…もはやこれまで自主的な経営努力で頑張ってきた交通事業者だけでは、この悪循環を断ち切ることはできません。地域の問題に対しては地域全体で取り組んでいくことが不可欠で、とりわけ地域公共交通を維持するために多くの財政

負担を行っている市町村は、これまで以上に強い“主体性”を持ち、先頭に立って積極的に地域公共交通の計画や運営に関与し、「持続可能な公共交通」を実現していくことが求められています。」<sup>(5)</sup>

JR 九州の「駅の無人化」は住民にとって利用しやすい地域公共交通をどのようにして維持していくかという課題であり、貴省の出版物にも上記記述があるように、その解決には地元自治体の積極的関与が求められると考えます。

(1) 国土交通省『対応指針』（平成 27 年 1 1 月）2 頁

(2) 前掲注(1)11 頁

(3) 前掲注(1)4 頁

(4) 前掲注(1)5 頁

(5) 国土交通省九州運輸局『なるほど!!公共交通の勘どころ』（平成 2 8 年 3 月）はじめにの部分より引用

## Ⅱ 国土交通省への要望

I で述べた主張に基づいて、私どもは貴省に対して、下記 6 点を要望いたします。

1 から 5 につきましては、JR 九州に対して、法第 12 条に基づく報告、助言、指導若しくは勧告<sup>(6)</sup>を求める趣旨であることを申し添えておきます。

### 記

1 無人駅の増加は、障害者の基本的人権である移動の自由に対する大きな脅威となっていますので、これ以上、駅の無人化を行わないよう指導若しくは勧告してください。

2 やむを得ず駅を無人化する場合は、安易に過重な負担を主張することなく、代替措置としての合理的配慮を提供するよう指導若しくは勧告してください。その際、前日までの連絡を条件にする等、障害のない人との平等性を

損なうような対応をとらないよう指導若しくは勧告してください。

- 3 今回の事例のようにエレベーターの完備した無人駅においてスロープを設置するなどの簡単な配慮が問題になっている場合、対応指針の「係員が補助を行っても上下移動が困難」という要件を満たさないで現在の対応を改めるよう指導若しくは勧告してください。
- 4 無人駅利用者に隣接駅利用を案内することは、その先の車いす利用者の移動手段をなんら考えておらず、実質利用拒否に等しい対応です。むしろ、隣接駅から駅員を要請できるのであるから「必要最小限」の利用条件とは言えないことを指導若しくは勧告してください。
- 5 国土交通省からJR九州に対し、対応指針に沿った建設的対話に努め、「過重な負担」の主張については客観的な根拠を示すように指導若しくは勧告してください。
- 6 熊本県宇土市のJR九州三角線の網田（おうだ）駅は、地元のまちおこしNPOが駅の管理運営を行っています。<sup>(7)</sup>「駅の無人化」の解決策として非常に参考になる事例です。このような事例の実現には地元自治体の関与が必要不可欠と考えます。

よって、国土交通省から市町村に対し、市町村が無人駅の運営にもっと関与するよう働きかけてください。

具体的には、

- ① 駅の管理運營業務につき、市町村が鉄道事業者と地域の市民団体等をつなぐコーディネーション機能を担う。
- ② 駅の管理運營業務委託に関して委託料を市町村が一部補助などが考えられると思います。

- (6) 法第12条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(7) 地元のまちおこしNPOが駅の管理運営を行う熊本県宇土市のJR網田駅  
問合せ先

宇土市役所 企画部 まちづくり推進課 市民活動支援係

電話番号:0964-22-1111 (内線:808・809)

以上

## J Rの無人化・無人時間帯

### 地域の交通アクセス・磐越東線課題

#### ■経過

私達の自立生活支援センター「福祉のまちづくりの会」は田村市船引町にあります。郡山市やいわき市までの交通機関は、下の写真 1 時間、もしくは 2 時間に一本の磐越東線が走っています。いわき駅から郡山駅までの 856 キロ・駅数にして 16 のうち常時駅員がいるのは 4 カ所。我が船引駅も 2016 年 3 月 31 日までは始発から終電まで常時駅員がいました。ところが、4 月 1 日「障害者差別禁止法」がスタートしたその日に、船引駅は、無人の時間帯ができ、障がいを持つ私たちは、外出に困難差を感じるようになりました。平日は朝 7 時 20 分から 18 時 20 分、土日祝祭日は朝 8 時 20 分から 17 時 20 分 時間外の対応も、先に計画書を提出すればやってくれていますが、下記のような問題があります。

#### ■問題事例

- ① 2019年 3 月 13日東京に早日帰りをし、予定していた夕方の電車に一本遅れたため東京駅から船引駅に連絡をしてもらったところ、強い口調で「スロープの介助はできない・対応はできない」と言われ、郡山から 1 万円近くをかけて船引の自宅までタクシーで帰宅した仲間の事例も聞いています。
- ②親族の生死にかかわる事態が発生し電車を急に利用したい場合も断れた事例もあります

#### ■解決策

- ・どんな電車でもスロープの設置がされている事
- ・全国、どこの町の電車に乗車しても等しくする事



「地域の足・磐越東線」

障がい者自立生活支援センター  
「福祉のまちづくりの会」  
代表 鈴木尚美  
電話・F A X 0247-82-2909