

第3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3月12日（金）10：00～12：25

○場所：中央合同庁舎2号館低層棟共用会議室2A・2B

開会挨拶

（国交省：木村審議官）

- ・今回は、これまで2回にわたって実施してきた意見交換会において、各障害者団体の皆さまから特に強いご指摘、ご要望をいただいた、障害者の方々への適切な案内・情報提供の関係、駅のご利用に関する事前連絡の関係、乗務員による介助の関係の3点について、どのような対応を進めていただいているかということを経営者各社から発表していただく。
- ・繰り返しとなるが、障害者の方々を含む全ての駅の利用者が安全、円滑に駅を利用できるようにすることは鉄道行政上も極めて重要であり、無人化に際しても安全かつ円滑な利用を確保するために、関係者におかれては最大限努力していただきたいと考えている。赤羽大臣からも、各鉄道事業者に最大限の対応をお願いするよう、強い指示をいただいているところ。
- ・各鉄道事業者には既に様々な対応を行っていただいているが、各課題が少しでも前進できるよう、是非前向きな、最大限のご対応をいただければ幸い。本日はぜひ闊達なご議論をお願いしたい。

（報告事項）DPI日本会議 2021年アンケート結果

（DPI日本会議）

<参考資料に基づき説明>

議事（1）お困りごとに対する当面の対応について

（事務局：鉄道サービス政策室）

<資料1に基づき説明>

議事（2）各社の検討状況について

（各鉄道事業者）

<資料2に基づき説明>

議事（3）意見交換等

（日本視覚障害者団体連合）

- ・各鉄道事業者におかれては、視覚障害者のために尽力していただき感謝。
- ・無人駅の利用者には、全盲、弱視、盲導犬同伴、あるいは子ども連れ等、様々な場合がある。各社とも音声案内やアプリの活用等様々な取組を実施していただいているが、例えば、券売機の場合、弱視の方はタッチパネルの文字が小さくて見にくいという声を聞く。そもそも事

業者によって機械が異なっているので、できるだけ統一していただけるとありがたい。

- ・アプリやホームページ等で情報提供していただいているが、それが音声で使えるかどうかは確認すべき。途中で音声が止まってしまうアプリや適切に読み上げないアプリが非常に多い。アクセシビリティの観点から、視覚障害者のICT利用に精通した方の意見も取り入れながら進めていただきたい。
- ・ホームページについても各社で構造が異なるので、ある程度統一化していただきたい。
- ・時間帯によって無人となる駅や、駅員が1人しかいないために待たされる場合もあるので、配慮していただきたい。
- ・<資料1>で情報提供について取り上げているが、券売機やインターホンの機器操作に関する音声案内について記載がないので、情報提供とあわせて、無人駅あるいは無人の改札でも適切な機器操作ができるようにすることも盛り込んでいただきたい。
- ・インターホンへの誘導ブロックを敷設している例があるが、もし音声で誘導する場合には、音を各社で統一したものを検討していただけるとありがたい。
- ・障害者団体と意見交換をしながら取り組まれている鉄道事業者が複数あった。ぜひ沿線の障害者団体と連携して無人駅の課題に取り組んでいただきたい。

(DPI日本会議)

- ・各鉄道事業者におかれては、事前連絡の取扱いに関する周知徹底や、乗務員によるスロープ板を用いた介助を検討いただき、感謝申し上げる。
- ・乗務員による介助は、まずはできるところからスタートしていただき、確実に実施できるということになれば、更に広げていただけると良い。最初から全ての場所で実施してほしいと考えているわけではなく、大切なのは確実に良くなっているという方向性を示すことである。現在は、全く良くならないのではないかと、どんどん悪くなるのではないかと不安だけがあるので、まずはできるところから始めて、計画的に広げていくという方向性を持っていただきたい。
- ・乗務員による介助にも色々と制限がある中で、実施路線を選定していくというご説明だったが、狭く限定し過ぎずに検討していただきたい。例えばツーマン列車に限定すると、対象が少なくなってしまうのではないかと。また、接続駅の時間の余裕も条件に挙げられていたが、そもそも現在の接続時間は歩ける方を前提とした設定となっているので、大抵の場合は1本列車を見送って、次の列車に乗ることを求められる。そのため、歩ける方も車椅子の方も含めた接続時間のあり方を再検討することも必要ではないかと。
- ・乗務員による介助を始める際は、ぜひ実証実験をやっていただきたいと思う。実験期間ということで、車椅子利用者呼びかけて、より多くのデータが集められるように協力したい。
- ・乗車位置に関しては、前方で待つ等の制約が生じるのは致し方ない。
- ・ホームページでの情報提供については、写真があるとわかりやすい。駅の出入口やホーム、乗車口の状況がわかる写真があると、介助なしでも乗降できるかどうか等が判断できるので、検討いただきたい。
- ・障害者の意見を吸い上げる窓口を設けていただき、改善につなげていただくことが重要。現

在はクレーマー扱いされ、何度電話しても全く改善されないということが続いているので、改善が必要だという意見に対して検討・改善する仕組みを構築していただきたい。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・各鉄道事業者からご説明いただいたが、これらは、障害のある方々が、障害のない方々と同じように社会参画していくために必要な合理的配慮であると考えている。障害者差別解消法上の合理的配慮との関係について、鉄道局の認識を確認させていただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・合理的配慮については、国土交通省においてガイドラインを作成しており、合理的配慮の基本的考え方などを示している。鉄道事業者においてガイドラインに基づき対応していると認識している。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・事前連絡がなくても、各社ともきちんに対応するとの説明だったが、現実は<参考資料>でも示されているように、そうではない。実際に苦勞されている障害者の方々は非常に多いということをご認識いただきたい。
- ・長崎で、線路の高架化が行われた際、突然車椅子利用者が利用できなくなってしまった駅がある。車椅子利用者がこの駅を利用できるようになるのは、駅の改築が完了し、完全バリアフリー化する4～5年後とのことであった。
- ・現場とこの場での説明が異なると感じるので、障害のある方々が、そうでない方々と同じように社会参画できるように対応していただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・事前連絡については、各鉄道事業者におかれては、本社と現場で乖離が生じないように、改めてお願い申し上げます。
- ・JR九州の事例について紹介いただいたので、コメントをお願いしたい。

(JR九州)

- ・事前連絡がなくても係員が対応することについては、社内でも周知徹底をしているところ。
- ・新聞報道等でもあったが、長崎駅で一部誤ったご案内をした事例もあったので、改めて社員に対して周知を図っている。

(全国自立生活センター協議会)

- ・各鉄道事業者のご説明に感謝申し上げます。具体的な検討に入られたり、マニュアルを見直されたり、研修等で周知徹底を図られているとのこと嬉しく思う。
- ・駅が無人であることを理由に利用を断らないということを周知いただいているが、降車駅が無人であることを理由に乗車する列車の変更を要求されたり、切符の発券を待たされるとい

うことが極力ないようにという点も社員へ周知していただけるのか。乗り換え先が別会社であったり、最終目的地が切符の購入区間と異なる場合などに待たされることが多いが、そういったこともなくなるように徹底していただきたい。

- ・また、乗車位置の希望や乗車列車の希望を聞かずに対応されるケースもあるので、本人の希望を聞いた上での手配もお願いしたい。エレベーターが近いことや車椅子スペースがあるという理由で乗車位置を指定されるのはいいが、そうでない場合は駅員の都合だけということもあるので、各社のマニュアルの見直し等の中で、本人の希望を確認するという事も盛り込んでいただきたい。
- ・また、マニュアルに従った一律な対応とならないようにしていただきたい。例えば、車椅子でも単独で乗降できる人もいるし、介助者の有無によって係員に依頼したい内容も変わってくるので、個別の状況に応じて柔軟に対応いただきたい。
- ・乗務員による介助については、列車にスロープ板を搭載するのか、ホームに備え付けておくのか、どちらのパターンで検討されているのかお聞かせいただきたい。また、実施できるところから検証を進めていけばよいと思うが、あまり条件を限定し過ぎない方がよい。乗務員の直近のドアから乗降するという条件は致し方ないと思う。
- ・全駅有人駅なので、乗務員による対応は不要という鉄道事業者もいたが、有人だからといって駅のバリアフリー化自体が遅れるのはいかがなものかと思うので、ぜひバリアフリー化も計画的に実施していただきたい。仮に無人化する際はどのような対応をするのかという計画を随時公表・更新していくことで、信頼感も増すと思うので、検討いただきたい。
- ・AIなどの活用を検討されている鉄道事業者もあるが、よく検証していただきたい。

(全日本ろうあ連盟)

- ・各鉄道事業者におかれては、障害のある方々の鉄道利用がスムーズになるよう工夫していただき非常に嬉しく思う。聴覚障害者については、視覚的に情報を得ることが非常に重要となってくる。運行状況等の文字による提供やアプリの開発等に取り組んでいるという説明を受け、嬉しく思う。
- ・無人駅が増えている状況。有人であっても窓口に係員がいない時間帯のある駅もある。聴覚障害者の方々からは、切符を買う際に困るという意見が多く寄せられている。100km以上であれば障害者割引が利用できるが無人駅では買うことができず、有人駅まで行かなければならない。無人駅でも障害者割引の切符が買える券売機を設置していただきたい。
- ・また、ボタンを押して係員を呼び出し、モニターに出てきた係員に障害者手帳を見せると障害者割引の切符が買えるという新しい券売機がある。しかしながら、聴覚障害者には発語できない方もいるので、メモを使った筆談で対応していただく場合もあるが、どうしても時間がかかる。そのため、チャットのような文字でやりとりができる機能を付けるなど、工夫していただくとありがたい。機械を開発する際は、必ず障害当事者団体の意見を聞いていただき、共に研究・開発を進めて、使いやすい機械にしていきたいと思います。
- ・nimocaの障害者用ICカードを利用すると、nimocaエリアでは自動的に障害者割引が適用されるが、JRでは使えない。各社共通で利用可能な障害者用ICカードの導入をお願いした

い。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・貴重なご指摘・ご意見に感謝申し上げます。
- ・日本視覚障害者団体連合からは、券売機の使いづらさや、一部アプリの使い勝手の悪さについて指摘いただいた。アプリの導入や開発等に取り組まれている鉄道事業者もいると思うが、各鉄道事業者におかれては、障害者の皆様にとって使いやすいものとなっているか検証していただきたい。
- ・同じく、日本視覚障害者団体連合より、時間帯によって無人になる駅についても配慮いただきたいとの意見をいただいた。本意見交換会では、そうした駅についても対象としているので、各鉄道事業者におかれては、時間帯によって無人になる駅における配慮についてもご検討いただきたい。
- ・DPI日本会議、全国自立生活センター協議会からは、乗務員による介助について、あまり条件を狭めずに検討いただきたいのご指摘があった。乗車位置を乗務員室の直近のドアに限定することについては、一定のご理解をいただいたところ。そのため、ツーマン列車でないと実施が難しいとご説明いただいた鉄道事業者もいたが、運転席のすぐ後ろのドアから乗車していただければワンマン列車でも実施できないか等、できない理由を挙げるのではなく、どのような条件ならできるかという観点で検討いただきたい。
- ・全日本ろうあ連盟からいただいた切符の課題については、一旦小児運賃で切符を購入いただくという運用をされている鉄道事業者もあるかと思う。いずれにしても、使いやすい切符購入のあり方もご検討いただきたい。

閉会挨拶

(国交省：木村審議官)

- ・長時間にわたりご議論いただき感謝申し上げます。
- ・各社、様々なことをご検討いただいていると承知した。本日も、各障害当事者団体からご指摘、ご要望をいただいたので、今後の検討に際しては、そうした点も十分踏まえながら検討を深めていただきたい。
- ・我々も、各障害当事者団体からいただいたご要望や論点を整理し、次回以降の検討に活用させていただきたい。
- ・現場での対応について問題があるというご意見もいただいた。各社ともこれまでの意見交換会での議論を踏まえて対応していただいていると承知しているが、現場の数は多いので、本社の意向が伝わりきっていない点もあると思う。一回やったから終わりではなくて、定期的な徹底と、実際の現場での対応のレビューをお願いしたい。
- ・障害当事者団体の皆様におかれては、会員の皆様から、この駅でこういう対応をされたという話があれば、事務局にご連絡いただければ、都度鉄道事業者に確認をとるので、よろしくごお願い申し上げます。

以上