

第6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4年1月14日（金）14：00～15：00

○場所：Web会議（事務局：中央合同庁舎3号館6階鉄道局大会議室）

**開会挨拶**

（石原審議官）

- ・本意見交換会は、これまで5回にわたり皆様から積極的にご参画・ご議論をいただき、中間とりまとめの策定に至った。これまでのご協力を御礼申し上げます。
- ・今回は、中間とりまとめを踏まえたガイドライン化に向け、過去5回の意見交換で「今後の検討課題」として整理された内容についてご意見をいただきたい。
- ・無人駅については、前回以降も断続的に報道で取り上げられるなど社会の関心が高く、また、無人駅のガイドラインは障害当事者団体にとっても、鉄道業界にとっても大きな影響を持つものであると考えている。引き続き丁寧に意見交換をしながら進めていきたい。
- ・参加者の皆様におかれては、是非前向きで闊達なご意見を頂き、有意義に意見交換を進めて頂きたい。

**議事（ガイドライン化に向けた検討課題の整理）**

<資料説明>

（事務局：鉄道サービス政策室長）

- ・これから無人化される時間帯無人駅については、様々な考え方がありえる。
- ・早朝、夜間や駅員の仮眠時等にどういった旅客対応をされているか、最初に鉄道事業者の現状を伺いたい。

（京阪電鉄）

- ・休憩中や仮眠中などについては係員配置駅から他の係員を派遣しての対応が基本である。
- ・危機対応や事故対応などについては時間帯を問わず対応することもある。
- ・その他駅構内で作業中の場合には、作業中の係員を呼び出して対応させるようにしている。

（JR東日本）

- ・京阪電鉄と同様、対応可能な駅から当該駅の対応に動くことが基本である。
- ・その他の休憩時間等であっても、可能な限り柔軟に対応することになっている。

（事務局：鉄道サービス政策室長）

- ・続いて障害当事者団体からもご発言いただきたい。

(DPI日本会議)

- ・ 当会に寄せられた時間帯無人駅の事例を申し上げる。無人時間帯は駅員が休憩中で、その間は「サポートダイヤルに事前連絡してください」との貼紙がされている。
- ・ その時はどうしても乗る必要があったため、ドアを叩いてご対応いただいたが、その際も「基本的には事前に連絡をしてください」と言われたとのことであり、今のご説明と現場での対応とに差異を感じる。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・ ガイドラインで位置づける事項のうち、郊外・地方無人駅のところに「乗務員による乗降介助の実施」とあるが、これは車椅子使用者を想定した事項と思われる。
- ・ 実際には視覚障害者がホームから転落する事故が絶えず、ここ2年間にも3人が亡くなっている。
- ・ 「乗務員による乗降介助の実施」については、視覚障害者も対象に入れるべきだ。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・ 有人駅における「対応中」等の貼紙を含め、視覚障害者の場合は貼紙のみの対応では状況が把握できない。
- ・ 状況についての音声案内やインターホンでの対応など、視覚障害者にもわかるようにしていただきたい。

(全日本ろうあ連盟)

- ・ ガイドラインについては作成途上とは思いますが、資料を見る限り、聞こえない当事者の意見が反映されていないように思う。
- ・ SDGsに則り、聞こえる方、聞こえない方を含めた対応に配慮いただきたい。
- ・ 駅員の休憩中や不在時の対応方法に関する貼紙について、「サービスセンターへお電話ください」や「インターホンでお呼びください」という方法について、我々聞こえないものは使えず、不安を感じるので、配慮願う。
- ・ 今後のガイドライン作成に際しては、事前に当事者団体の意見照会を経たうえでそれぞれの障害特性に対応した事例を入れていただくなどの配慮をいただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・ 現段階の資料はあくまでイメージであり、不足する点に関してはご意見を踏まえていきたい。
- ・ 今のご指摘に関し、都市型無人駅における「モニター・カメラ付インターホン」や郊外・地方無人駅における「二次元コードを活用した運行情報提供」は聴覚障害者を想定した装置・ソフト対策であると考えている。

(JR東日本)

- ・ 監視カメラによるモニタリング画像をみて呼びかけできる双方向型の装置を備えた駅に限った話ではあるが、そうした装置を具備した駅では、障害者に限らず、全てお困りの状況が確認で

きた場合、管理駅からお声掛けをする対応を取っている。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・前段、「対象となる無人駅」で説明していない点があったので、改めてお伝えする。
- ・係員がいない改札口であっても、インターホン等があり、それらを活用して係員と意思疎通が出来る場合は、有人改札口同様の考え方としたい。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・「事例として掲載するものの一例」として挙げられている中の JR 九州日豊本線川南駅は、地元自治体を巻き込んで車椅子使用者の乗降支援を行っているという、大変理想的なものであると評価している。
- ・乗降時における視覚障害者の事故が無くならないことに言及したが、自治体との連携に関し、JR 九州のコメントをいただきたい。

(JR九州)

- ・川南町の事例に関して、お手伝いに必要な教育は全て弊社が町に対して実施しており、車椅子使用者のみならず視覚障害者もサポートする体制は整っている。

(全国自立生活センター協議会)

- ・資料中の「都市型無人駅」と「郊外・地方無人駅」の区分の基準はあるのか。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・明確な線引きは難しく、仕分けをすることを想定していない。
- ・今回のガイドラインでは、無人駅を便宜上都市型と郊外・地方型に分けた上で、それぞれについてハード・ソフト両面の望ましい項目を盛り込みたいと考えており、このような区分をした。

(全国自立生活センター協議会)

- ・車椅子使用者の乗降時にはスロープが必要だが、その場合スロープを誰が取り扱うのが問題だ。列車にスロープを搭載する、ホームに常備し乗務員が対応する等の記載が郊外・地方型の無人駅に限定しない記述の検討願う。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・記述内容がやや ICT、AI に偏り過ぎているのではないかと感じる。
- ・無人駅化の要因は鉄道事業者における人件費削減が最大要因であると思っているが、本来、駅は人がいなければ危険であるという点は鉄道事業者各社にご理解いただきたく、職員による接遇についてもガイドラインの中に取り込んでいただきたい。
- ・今回の資料においては、券売機や改札に関する事項は重点的に書かれているが、それ以外の駅舎やトイレなどの設備との連続性への言及が本資料では不十分である。
- ・今日、移動時に列車遅延に遭遇し、たまたま携帯電話を忘れ、新幹線内の公衆電話の廃止に不

便を感じた。

- ・ 鉄道駅の利用に際しても、何らかの事象に対応すべく券売機の横に公衆電話を置くなどの対応がないと安心した利用はできないと考えている。

(全日本ろうあ連盟)

- ・ ガイドラインを作成する上では各種障害へのバランスを考慮していただきたい。
- ・ JR九州の春日駅で、対話型の券売機「ど～ぞ」に関し、当事者団体所属員が使用可能かということで、JR九州と意見交換及び切符を買う操作や割引申請などについて券売機を使った実証実験を行ったが、説明の字幕が出るなど我々にとって扱いやすい券売機と感じた。
- ・ その一方、ホームで何か起こった時に備えた呼び出しボタンがあったらよい、乗り越し精算ができればよいなどの意見もあり、体験を通じて意見交換をすることはとても大切と感じた。
- ・ 事例を通じて安心して利用することができる無人駅についての情報を広めることができる。
- ・ 鉄道事業者のホームページに掲載されている問合せ先は電話のみのことが多いが、聴覚障害者に対する合理的配慮として、ファックス番号やメールアドレスを掲載してほしい。

(JR九州)

- ・ 障害当事者団体との意見交換会や駅の利用体験については関係者の好評を得ており、今後も継続できるよう準備していきたい。
- ・ 電話対応に関し、弊社ホームページではお問合せ先からチャットボットにより文字応答できるシステムにおいて、聴覚障害者等による問合せに対応している。
- ・ 車椅子使用者の介助についても、現在は電話のみでの対応だが、今後ホームページ上での受付システムを導入することを先日公表したところ。電話以外の対応も準備中である。

(DPI日本会議)

- ・ 「無人駅の望ましい姿」とは、事前連絡をしなくても始発から終電まで、来た電車に自由に乗れることだと考える。障害者権利条約に「他の者との平等」とあるように、無人駅であっても障害のない人と同じように利用できる駅を目指すという方向性を示していただきたい。
- ・ 乗務員によるスロープを用いた介助について、「事前連絡が不要になり、始発から終電まで来た電車にすぐ乗れる」というメリットに係る説明も加えていただきたい。
- ・ 乗務員による乗降介助について、中間まとめでは条件を満たす路線から開始することとなっているが、計画的に広めていくことも盛り込んでいただきたい。
- ・ ガイドラインの対象駅は今後の無人駅とあるが、既に全国の鉄道駅の半数が無人駅であることを踏まえ、既存の無人駅も積極的に整備することも加えていただきたい。
- ・ 乗務員による乗降介助があってもホームまで自力で行けなければ利用ができないので、無人駅のバリアフリー化の推進についても、合わせて記載いただきたい。
- ・ あくまで駅の無人化はできるだけ行わないようにしていただきたいというのが一番の思いであり、ガイドラインを作る上で「ガイドラインの記載事項を守れば駅を無人化してよい」という趣旨ではないということを確認してほしい。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・ガイドラインには障害当事者のニーズを総合的に捉えて、施設、車両、地域、あるいはハード面・ソフト面のバリアフリー対策を一体的に勘案して整備を行うことが重要であるという内容を盛り込む方向で検討している。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・ICT等を利用して、その先には必ず鉄道事業者の係員等による「人の目」があり、いざという時には対応できる体制が整備されるという点も盛り込んでいただきたい。
- ・インターホンで常に音声案内が流れている駅が少ないため、事例をお示し、埼京線十条駅について記載いただいた。同駅は改札口が2箇所あり、1箇所は常時有人であると思う。この場合、提示されている無人駅の定義からは外れ、事例としてガイドラインに掲載できないことにならないか。その場合は事例を差し替えるか、あるいは定義をもう少し検討していただきたい。
- ・運行情報を表示するモニターの設置について、視認できる方にとっては有益だが、視覚障害者の場合は音声で案内されないと遅延情報等が分からないことになる。駅に人がいることを感知して遅延情報等をアナウンスしている等の事例があればぜひ情報提供いただきたい。
- ・本ガイドラインについては、「交通事業者向け接客ガイドライン」などと同様にPDCAサイクルを定め、策定後も追加、改善できるようにしていただきたい。
- ・自治体などを巻き込んだ取組については、事例を挙げてガイドラインに盛り込むだけでは物足りない。自治体の無人駅に対する考えについて、別途議論が必要と考える。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・事業者の職員等の存在が見えづらいという点は、ご指摘を踏まえて検討する。
- ・十条駅の無人改札口の状況についてはJR東日本からご発言いただく。

(JR東日本)

- ・十条駅は改札口が2箇所あり、1箇所が終日有人、もう1箇所が終日無人である。
- ・したがって、十条駅は時間帯無人駅に該当する。
- ・無人の改札口において、ガイドラインで例示されている音声案内を行っている。

(事務局：鉄道サービス政策室長)

- ・自治体を巻き込んだ事例等については、ご指摘を踏まえてどのようなことができるか検討する。

(石原審議官)

- ・活発なご議論に感謝する。
- ・障害をお持ちの皆様、いかに鉄道を安全安心に利用していただくか、そしてそのためにどういう工夫や施設の改修、あるいはソフト面でのご案内も含めた対応ができるかというのは、終わりのない取り組みだと考えており、本ガイドラインにおけるPDCAサイクルについても全くその通りと思う。
- ・今回は時間をかけて議論をしてきた。できるだけ良いガイドラインを取りまとめたい。

- ・今回のガイドラインでは、「無人駅ではあるが、様々な配慮がなされており、障害をお持ちの方でも現在よりずっと安全安心に使いやすくなる」ということを初めて、分かりやすく示していきたいと考えている。
- ・使いやすい無人駅の実現のためにはどういう取り組みや工夫がありうるのか、日頃障害者団体の皆様が駅を利用されている中でご存じの好事例があればぜひ事務局に情報提供をしていただきたい。
- ・引き続き皆様と丁寧に意見調整をさせていただきたく、よろしくお願いする。

以上