

## 第7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6月3日（金）16時～17時30分

○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）

- ・第6回までの意見交換会における様々なご意見、ご要望、取り組み事例をガイドライン（案）としてまとめた。
- ・鉄道事業者がこれから諸事情で止む無く駅を無人化する際に、特に障害を持った方のご利用について極力ご不便をおかけせず、また、これまでどおり安全、安心に鉄道を利用できるようにするために配慮すべき点等をまとめたものである。
- ・完成すれば鉄道事業者にはこれに基づき取り組みを行って頂くことになるので、各社からも活発なご意見を頂きたい。
- ・障害者団体の皆様からも内容についてのご意見・ご要望等を頂きたい。
- ・ガイドライン（案）にはこれまでに各事業者が取り組んできた様々な好事例を掲載しているので、このようなものも参考にして、障害を持った方が駅をより快適に利用できるようなればよいと考えている。
- ・今日も引き続き様々な観点から活発なご意見頂きたい。

### 議事（ガイドライン（案）について）

#### <資料説明>

（DPI 日本会議）

- ・2-4（7ページ）「乗務員による携帯スロープを活用した乗降介助の実施」については JR 東日本、JR 東海、JR 九州で取り組みが進んでおり、感謝する。
- ・乗務員による携帯スロープを活用した乗降介助については、計画的に広げていくという方向性をどこかに明記して頂きたい。この考え方は中間とりまとめにも書かれている。
- ・乗降介助には時間がかかるのではないかという不安を払拭するためにも、携帯スロープを利用した乗降介助に要する時間は、第2回意見交換会資料において、3社から1分程度という事例が出されていたので、このことも記載して欲しい。
- ・ホーム間の移動について記載がないので追記して欲しい。JR 東日本小海線清里駅ではホーム端がスロープになっており、そこから構内踏切を経由して別のホームに移動できる。これは好事例であると思う。

(全日本ろうあ連盟)

- ・ 1-4 に関し、今後、駅の無人化だけではなく、駅の新設もあると考えるが、設置後の施設更新は困難になるため、新駅設置時には様々な障害者団体に対するヒアリングや意見交換などを実施して欲しい。
- ・ 5-1-1 (10)「お問い合わせ窓口の整備」の事例に示されている問い合わせ先には電話番号だけとなっているが、FAX やメール、ショートメールでの対応、或いは QR コードを用いた問い合わせ方法なども検討して頂きたい。
- ・ 5-1-3 (1)「乗降介助申し込みにかかる事前連絡」についても問い合わせ先が電話のみとなっているので、前項と同様の検討をお願いする。
- ・ 5-4(2)「障害当事者を講師とする講習会」、5-4(3)「バリアフリー教室」に掲載されている写真が、視覚障害者のように目で見てわかるような障害者を写したものとなっている。聴覚障害者、内部障害者など見えない障害を持つ者への配慮として、それら以外の障害者の写真掲載も検討して欲しい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ 5-1-1(10)の事例については、電話番号の下に電話・FAX 共通の旨の記載がある。
- ・ 5-4(2)、5-4(3)については文章表現としては記載しているが、写真については検討する。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・ ガイドラインを拝見して、全体的には大変よくまとまっているという印象を受けた。
- ・ ガイドライン策定の経緯と位置づけにおいて、昨年5月に改正された差別解消法における事業者に対する合理的配慮の義務化を踏まえ、もう一步踏み込んだ記載はできないか。特にガイドラインの位置づけに力点を置いた記載がほしい。
- ・ 5-2-3「声かけ・見守りの環境整備」の課題等に「声かけのサポートを必要としていない利用者等に対して、利用者への声かけに関する意見あり」や、「新型コロナウイルス感染症の影響により声かけを躊躇するという状況が発生している」という記述があるが、当事者が介助等を必要とするかどうかの意思表示方法として、ヘルプマークの活用が考えられるので、これに関する記述を入れてほしい。
- ・ 第4回の意見交換会で「心のバリアフリーを推進するため障害者を講師とした講習会等を是非色々なところでやって頂きたい」と提案したが、既に多くの事業者でも実施されており、今後このガイドラインを貫く大きな理念として心のバリアフリーをさらに推進をして頂きたい。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・ 5-1-1 (2) 自動券売機について、事業者によって仕様が異なると使いづらいので、仕様の統一をお願いする。
- ・ イラストにおいて、都市部と地方部とで同じ人が描かれているが、別の描き方もあるのではないかと感じた。
- ・ ガイドラインを非常にわかりやすく的確にまとめて頂き感謝する。各鉄道事業者からの様々な好事例についても非常に勉強になった。

- ・ 5-1-2「非常時における適切な情報提供」(1)「運行情報」において視覚障害者に配慮したモニターの設置とあるが、弱視・ロービジョンへの対策について、モニターの配色や画面の位置を工夫すれば見やすくなるためもう少し具体例を載せた方がよい。
- ・ (4)「二次元コードによる運行情報への誘導」の実施条件・課題等に「視覚障害者への情報提供が難しい」とあるが、必ずしもそうではない。「視覚障害者には二次元コードの位置を触覚的デザインの発見してもらう工夫が必要」等の表現として頂きたい。

(全日本ろうあ連盟)

- ・ 31 ページ (10)「問い合わせ窓口の整備」に関し FAX も利用可ということは理解したが、現在は FAX を持たない若い世代もいる。今の時代に合わせたデジタル化（メールアドレスやショートメールなどもリアルタイムできちんと連絡が取れる環境づくり）が必要であると考えている。
- ・ 本年5月に「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法）」が成立した。
- ・ 駅無人化に伴って、聴覚障害者が常時情報アクセス可能な環境づくりをしていただく必要があり、本ガイドラインは「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」を踏まえていることも位置づけで触れられないか。

(事務局：鉄道サービス政策室)

DP | 日本会議からの意見に回答する。

- ・ 「乗務員による乗降介助を計画的に広げていくという考え方を明記」については、7 ページに「乗務員による乗降介助を実施する路線・線区を計画的に順次拡大するため、試行的実施の課題などを踏まえながら検討」という形でエッセンスを記載している。
- ・ 乗降介助に要する時間については、7 ページ若しくは 39 ページ・40 ページでの記載を検討する。
- ・ スロープと構内踏切によるホーム間移動のアクセシビリティ向上については、考え方としてある一方、安全面からの課題もあるため、事例追加による記載等を検討する。

全日本ろうあ連盟からの意見に回答する。

- ・ 新駅設置時における意見交換の重要性はご指摘の通り。
- ・ ただし、本ガイドラインは新駅設置ではなく、基本的に既存駅の無人化に伴うガイドラインであるため、新駅設置時と同様に無人化に伴う仕様変更等で問題が生じないようにするといった形で整理したい。
- ・ 問い合わせ窓口の件については、法の趣旨も鑑み、改善の方向性が望まれるといった整理を行う。
- ・ バリアフリー対応予約サービス案内についても同様の課題として受け止める。

日身体障害者団体連合会からの意見に回答する。

- ・ 「声かけ・見守りの環境整備」における課題に関し、ヘルプマークの活用という形で応答方法の一つとしてご提案頂いたものと理解した。コラム形式での記載などを検討する。
- ・ 本ガイドラインは意見交換会を積み重ねた結果、鉄道事業者、障害当事者団体、国交省の合意としてまとめたものであって、法律に基づいて策定するものではなく、義務付けを受けるもの

でもないことから、ガイドラインの策定経緯、そして位置づけにおいて差別解消法改正に伴う合理的配慮の義務化に触れる点については、対応に慎重を期する必要があるため、具体的な記載事項等あればお示し頂きたい。

日本視覚障害者団体連合からの意見に回答する。

- ・自動券売機の仕様統一化、標準化について、その通りと思う反面、各社製品に対する利用者の評価によって利用しづらいものが淘汰されていくという面もあろうと考えるので、他とかけ離れたような仕様は当事者が困る場合があるといった形で課題として整理したい。
- ・イラストについては、可能な範囲で検討する。
- ・運行情報ディスプレイについて、配色とかディスプレイの表示位置を工夫することによって、ロービジョンの方に対しても役立つということについては追加を検討する。
- ・二次元コードによる視覚障害者への情報提供が難しいという点について、ご指摘の通り「視覚障害者に対して二次元コードの位置を触覚的に発見してもらいやすくすることによって、視覚障害者の皆様にも二次元コードによる運行情報のご案内を使って頂くことが可能になる」といった内容の追加を検討する。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・差別解消法の改正は非常に大きな転換点だと理解している。合理的配慮の義務化に関して位置づけに記載を加えることで、本ガイドラインの内容がさらに充実してくるのではないかと考えたところ。具体の記述に関しては事務局で検討頂きたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・実現を目指すことが望ましいといったようなことも見据えて、ガイドラインに盛り込む方向で検討する。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・先日、名古屋市で開催した日本視覚障害者団体連合の全国大会では、参加者の誘導等で JR 東海、名古屋鉄道にお世話になったので、この場を借りて御礼を申し上げる。
- ・先日、岡山県内のある無人駅へ行くことになり、事前に JR 西日本へ連絡したら、駅に職員を配置してくれ、安心して利用できた。JR 西日本に御礼を申し上げる。

(全日本ろうあ連盟)

- ・昨年 JR 九州の春日駅で意見交換会を開催し、非常に有意義であった。他の鉄道会社にも協力をお願いしたい。
- ・「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」が成立した。障害者が情報へアクセスするために、きちんと情報を提供する、またはアクセス環境を整えるという内容であり、駅の無人化とも関係が深いのではないか。情報アクセス・コミュニケーションのところでは何らかの文章化はできないか。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・当該法律は基本的に国や地方公共団体に対する責務を定めたものであり、一方本ガイドラインは鉄道事業者の使用を想定したものではあるが、国の役割という観点から、時代の変化等の一例として記載を検討する。

(D P I 日本会議)

- ・本ガイドラインを用い、今後、地方での意見交換会開催をお願いする。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・開催を検討する。

## 閉会

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・本日のご意見を踏まえてガイドラインを修正し、再度皆様にご照会のうえ、公表手続きを進めたいがよろしいか。
- ・公表時のガイドラインとの乖離による混乱を避けるため、本日の会議資料については公表しないということによろしいか。

<ともに異議なし>

(石原審議官)

- ・本日も活発なご議論に感謝する。
- ・事務局説明のとおり、今日頂いたご意見を可能な限り反映させるとともに内容の充実化等を図ったうえで、改めて照会させて頂く。
- ・本ガイドラインにより各地方でも様々な声が出てくると思うので、地方運輸局と当事者との意見交換会を定期的にできるような仕組みを鉄道局でも考えたい。
- ・その際は団体の皆様、また鉄道事業者の皆様のご協力をお願いする。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・本日の議事概要は事務局で作成後、出席者にご確認いただいた上で共有させていただくとともに、後日ホームページ上で公表させていただく。

以上