

鉄道における車椅子利用環境改善に向けた調査
報告書

平成30年3月

国土交通省 鉄道局鉄道サービス政策室

目 次

1. 調査の概要	
1. 1 調査の背景と目的	1
2. 鉄道事業者による車椅子利用者への対応状況に関する調査	
2. 1 アンケート調査の概要	2
2. 2 アンケート調査の結果	4
3. 車椅子利用者の鉄道利用における課題等に関する調査	
3. 1 アンケート調査の概要	15
3. 2 アンケート調査の結果	17
4. 調査分析・取りまとめ	
4. 1 鉄道利用時の「困りごと」の主な内容	33
4. 2 車椅子対応座席予約時の困りごとの主な内容	38
4. 3 鉄道利用時の「困りごと」と「良かった事例」に関する取りまとめ	42
4. 4 都市部と地方部における実態	43
5. 鉄道における車椅子利用環境改善に向けて	
5. 1 駅利用時の困りごとに対する改善に向けて	45
5. 2 乗車時の困りごとに対する改善に向けて	54
5. 3 予約時の困りごとに対する改善に向けて	57
5. 4 まとめ	68

1. 調査の概要

1. 1 調査の背景と目的

移動等円滑化の促進に関する基本方針に基づき、駅における段差解消や車両への車椅子スペースの設置等、施設及び設備のバリアフリー化は着実に進展している。しかしながら、車椅子での鉄道利用においては、ホームから車両に乗り込む際など、駅係員等の介助を必要とする場面がまだ多く残されており、車椅子使用者が鉄道を利用する際の待ち時間などについての改善の必要性が指摘されているのが現状である。

このような状況下、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」では鉄道に関わるバリアフリー化として、「鉄道における車椅子利用環境の改善」が定められており、“車椅子使用者が鉄道を利用する際の待ち時間などについて、関係者の意見を調整するための検討会を立ち上げ、車椅子利用環境の改善を図るとされたところである。

こうした状況を踏まえ、本調査では、鉄道における車椅子利用環境の改善に向けて調整会議を設置し、「鉄道事業者による車椅子使用者への対応状況に関する調査」、「車椅子使用者への鉄道利用にあたっての課題等に関する調査」を実施することで、車椅子使用者が鉄道を利用する際の問題点・課題点を把握し、さらに鉄道事業者の対応と車椅子使用者のニーズとの乖離状況を整理した上で、鉄道における車椅子利用環境の改善に向けた方策を取りまとめた。

2. 鉄道事業者による車椅子使用者への対応状況に関する調査

2. 1 アンケート調査の概要

(1) アンケートの調査対象事業者

アンケート調査は国内で運行を行う鉄道事業者及び軌道経営者（以下、鉄道事業者と言う。）165社を対象に行い、うち160社から回答を得た。

(2) アンケートの調査項目

アンケート調査では、主に以下の内容について回答を求めた。

■ 車椅子使用者への事前連絡のお願いについて

- 駅（列車）を利用する車椅子使用者への事前連絡のお願いについて
- 事前連絡のタイミングについて
- 事前連絡の方法について
- 事前連絡のお願いに関する周知方法について

■ 予約や座席指定が必要な列車について

- 予約や座席指定が必要な列車の運行について
- 予約や座席指定が必要な列車への車椅子対応座席の設置状況について
- デッキ付の車両や多目的室のある車両の保有状況について
- 車椅子対応座席の予約（発売）方法について
- 一般利用者（車椅子使用者以外）の予約（発売）方法について
- 車椅子対応座席の予約期限について
- 車椅子対応座席の一般利用者への開放（発売）について
- 車椅子対応座席を含む指定券の予約（発売）と、同一行程で一般利用の指定券の予約（発売）した場合を比較した時の取り扱いに要する時間
- 車椅子対応座席の利用を含む指定券の予約（発売）に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見について

■ 利用時の対応について（無人駅での対応）

- 無人駅の有無について
- 車椅子使用者から無人駅での乗降の希望があった場合の対応について
- 車椅子使用者から無人駅での乗降の希望があった場合の対応の課題について
- 無地根来での対応に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見について

■ 利用時の対応について（有人駅の改札での対応）

- 有人駅の有無について
- 車椅子使用者が来駅した際の駅係員等による介助について
- 駅係員等による介助を希望する車椅子使用者が、事前連絡をお願いしている駅に事前連絡なしで来駅した場合の対応について
- 駅係員等による介助を希望する車椅子使用者が、事前連絡をお願いしていない駅に事前連絡なしで来駅した場合の対応について
- 駅係員等による介助を希望する車椅子使用者が、事前連絡をお願いしていない駅に事前連絡なしで来駅した場合と事前連絡をした上で来駅した場合の対応の違いについて
- 事前連絡をお願いしている駅を利用する車椅子の定期利用者への対応について
- 事前連絡をしている車椅子使用者と、事前連絡をしていない車椅子使用者が同じタイミングで来駅した場合の対応の優先順位について
- 有人駅での対応に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見について

■ 利用時の対応について（列車乗車時の対応）

- 車椅子使用者が駅係員等による介助なしでの乗降を希望する場合の案内について
- 乗車駅から降車駅への連絡方法（降車駅が自社線内の場合）について
- 乗車駅から降車駅への連絡方法（相互直通運転等により降車駅が他社線となる場合）について
- 乗務員への車椅子使用者の降車駅等の情報伝達方法について
- 駅係員同士や乗務員への降車駅等の情報伝達時の配慮事項について
- 車椅子使用者が乗車を希望する列車が混雑している場合の対応について
- 車椅子使用者の列車内での乗車位置について
- 列車乗車時の対応に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見について

■ 社員教育等について

- 社員向けの「高齢者・障害者に対する接遇」対応マニュアルの有無について
- 高齢者・障害者等に対する社員の接遇研修の実施について

2. 2 アンケート調査の結果

(1) 車椅子利用者への事前連絡のお願いについて

駅（列車）を利用する車椅子利用者に対しての事前連絡のお願いの状況については下図のとおりであり、JRや中小民鉄・路面電車等では“事前連絡をお願いしている”事業者が比較的多い結果となった。“事前連絡をお願いしている”と回答した事業者の多くは地方部に路線を持つ事業者であり、その理由を“対応者を手配する必要があるため”、“事前連絡がないと案内に時間を要するため”とした事業者が多い結果となった。

事前連絡のタイミングについては、JRと大手民鉄では“いつでもよい”としているところが多かった一方、地方の中小民鉄では“2日以上前～前日まで”としている事業者が多く、これは予め対応者を手配する必要があるためと考えられる。

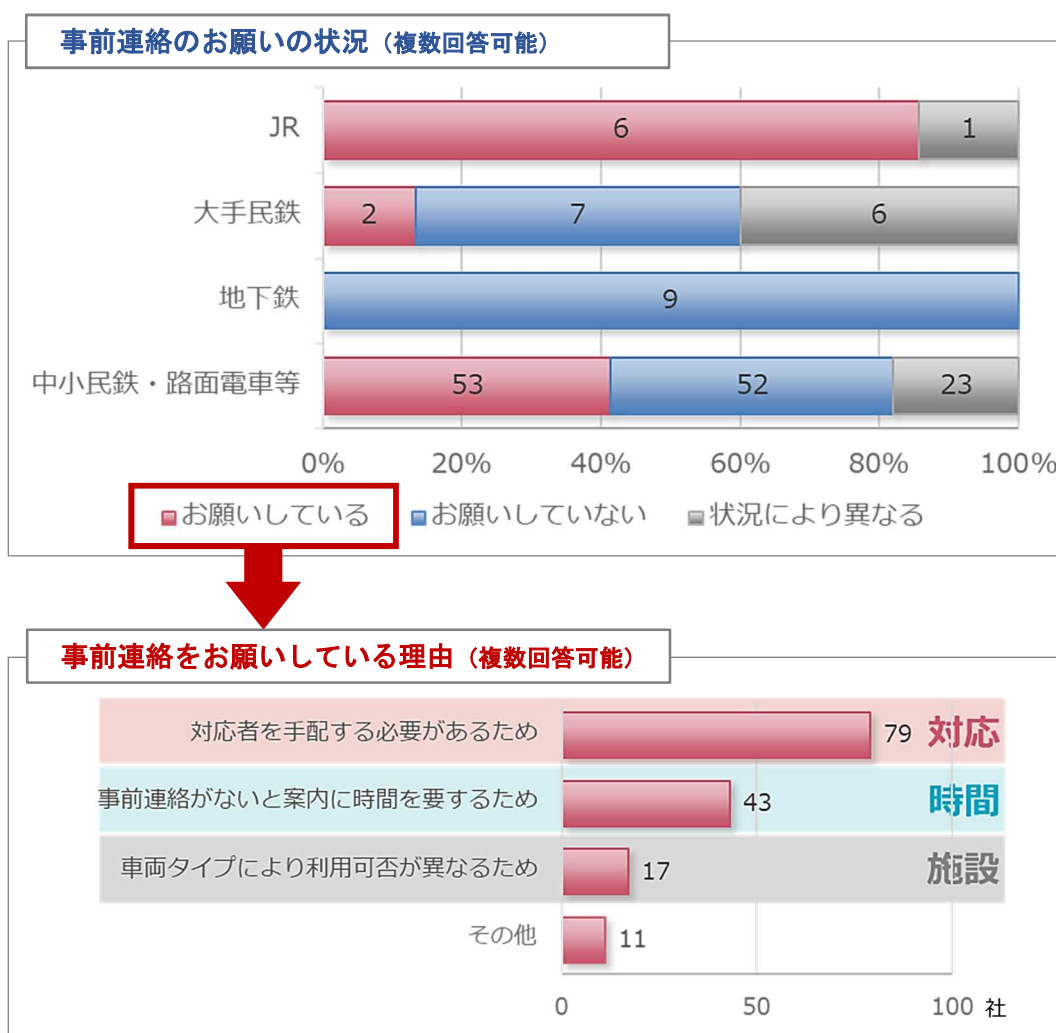


図 2-2-1 車椅子利用者への事前連絡のお願いについて

事前連絡のお願いに関する周知方法としては、“自社のホームページ”や“らくらくおでかけネット”とした事業者が多かったほか、“その他”として駅への掲示や口頭による本人への直接依頼と回答した事業者も一定数挙げられた。

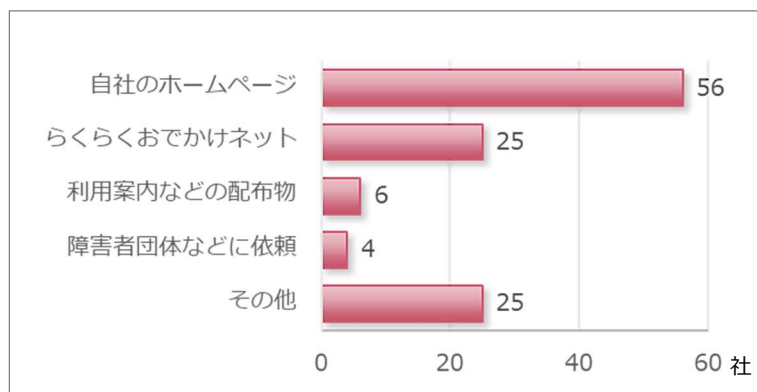


図 2-2-2 事前連絡のお願いに関する周知方法（複数回答可）

（２）利用時の対応について（有人駅の改札での対応）

車椅子使用者が有人駅に来駅した際の対応としては、“介助の希望を確認するため声かけを実施する”、“希望に応じて介助する”とした事業者が多かった。また、希望がない場合であっても見守りを行うなど、車椅子使用者に対しては何かしらの対応を行っている事業者が大半である。

なお、来駅した際の対応者はほとんどの事業者では“駅係員”であり、警備員や清掃担当者等の駅係員以外が対応している事例はあまり見受けられなかった。

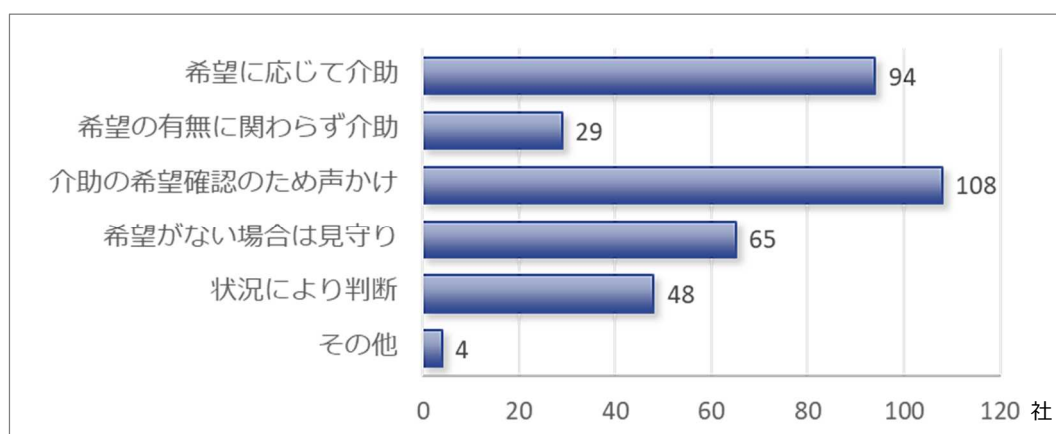


図 2-2-3 車椅子使用者の来駅時の駅員等による介助（複数回答可）

車椅子使用者が「事前連絡せずに来駅」した場合の対応については、「事前連絡をお願いしていない駅」では“問題なく対応が可能”とした事業者が多かったのに対し、「事前連絡をお願いしている駅」では“対応は可能だが時間を要する”、“対応できない場合がある”など、事前連絡をしないことによる影響があるとする事業者が多くなる結果となった。

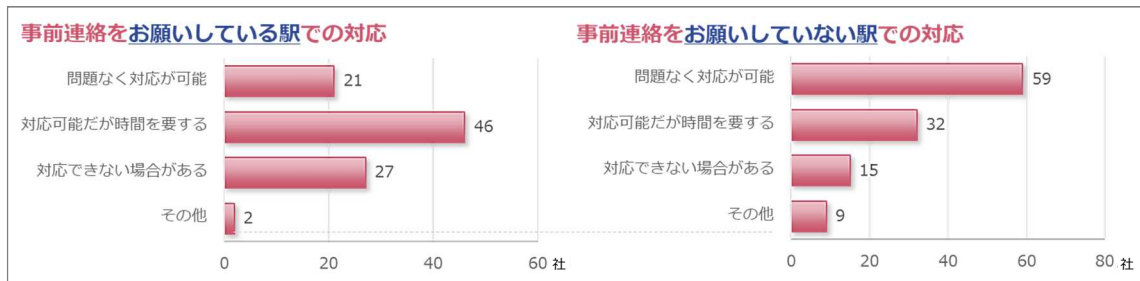


図 2-2-4 車椅子使用者が「事前連絡せずに来駅」した場合の対応の差

車椅子使用者が「事前連絡せずに来駅」した場合の対応に要する時間については、“一般利用者より時間を要する”とした事業者が多い傾向であったが、多くの事業者ではその差は数分程度との回答であった。

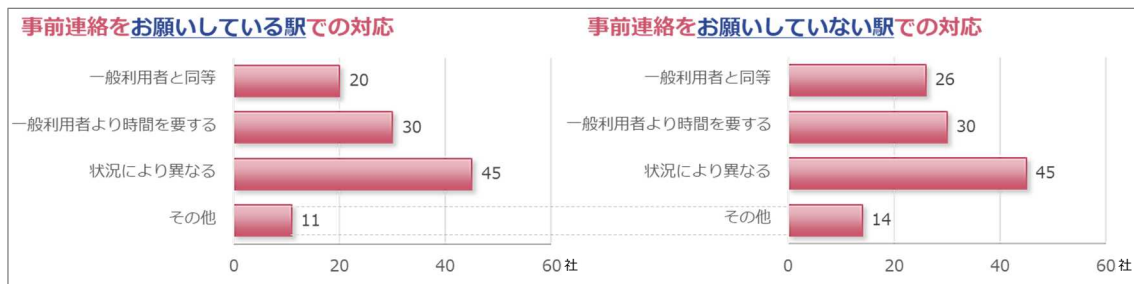


図 2-2-5 車椅子使用者が「事前連絡せずに来駅」した場合の対応に要する時間

表 2-2-1 事前連絡の有無について「状況により異なる」理由

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➢ 対応要員がいるかいないかで異なる ➢ 介助同行する駅員の手配ができるかどうかによる ➢ 係員が近隣駅で巡回しているかいないかで異なる ➢ 無人駅で夜間等に要員の手配が整わないことがある ➢ 駅の勤務体系による ➢ 他のお客様のご案内中など、ケースにより異なる ➢ 駅係員が一人の駅では窓口の一時閉鎖等でより時間を要する ➢ 混雑状況により異なる | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 降車駅に連絡してからのご案内のため時間を要することがある ➢ 改札口に多数のお客様がいる場合 ➢ 車椅子使用者の介助が重なった場合 ➢ トラブル発生時や他業務が繁忙の場合 ➢ 複数名をご案内の場合 |
|---|--|

駅係員等による介助を希望する車椅子使用者が、事前連絡をお願いしていない駅に事前連絡なしで来駅した場合と事前連絡をした上で来駅した場合の対応の違いについては、“事前連絡がある場合はスムーズな対応が行える”とした事業者が多かったものの、大手民鉄や地下鉄をはじめとする、主に都市部で運行する事業者では“対応に違いはない”とする回答が多かった。

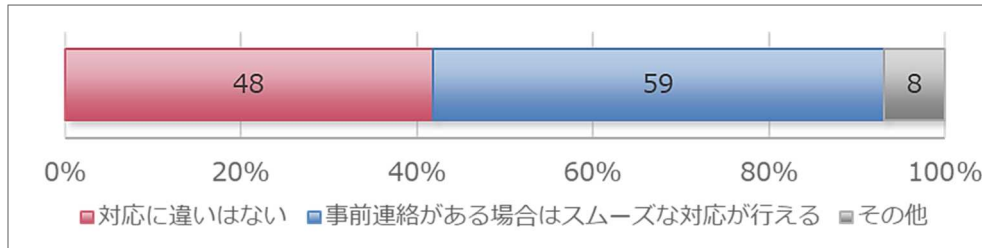


図 2-2-6 「事前連絡をしている」「事前連絡をしていない」場合の来駅時の対応の違い

事前連絡をしている車椅子使用者と、事前連絡をしていない車椅子使用者が同じタイミングで来駅した場合の対応の優先順位については、多くの事業者では“事前連絡の有無に関わらず、先に来た車椅子使用者を優先して案内する”という回答であったほか、“特にルールを決めていない”、“そのような状況になったことがない”という回答も複数挙げられた。

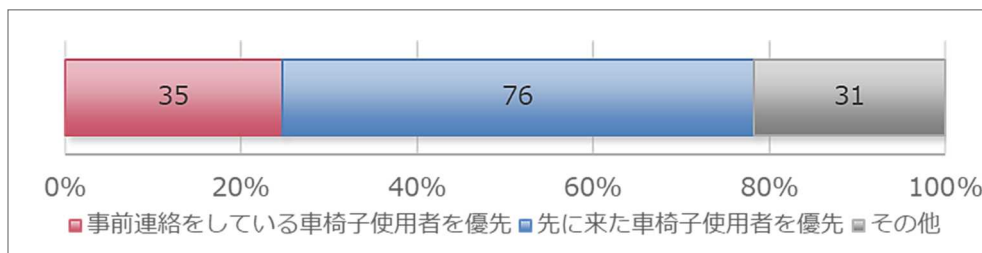


図 2-2-7 「事前連絡をしている」「事前連絡をしていない」車椅子使用者が同時に来駅した場合の対応

有人駅での対応に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見については下図のとおりであり、主に地方の中小民鉄では“特に苦情や意見はない”（その他に分類）という回答が多くを占めた。

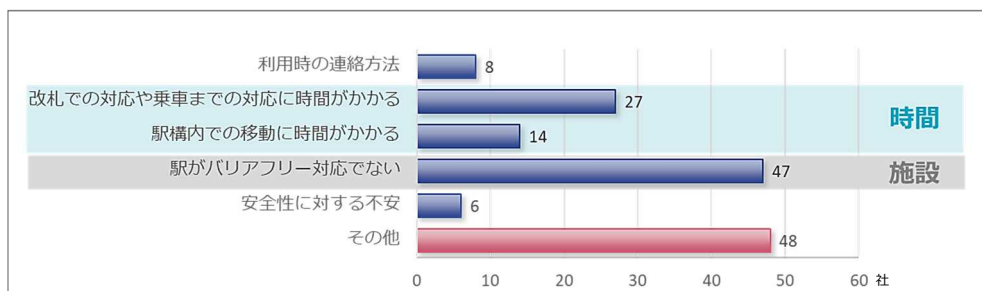


図 2-2-8 有人駅での対応に関する苦情や意見（複数回答可）

(3) 利用時の対応について（無人駅の改札での対応）

車椅子使用者から無人駅での乗降の希望があった場合の対応としては、“近隣駅より駅係員を派遣”、“運転士が対応”という回答が多かったが、これは主に地方の中小民鉄事業者からの回答であった。

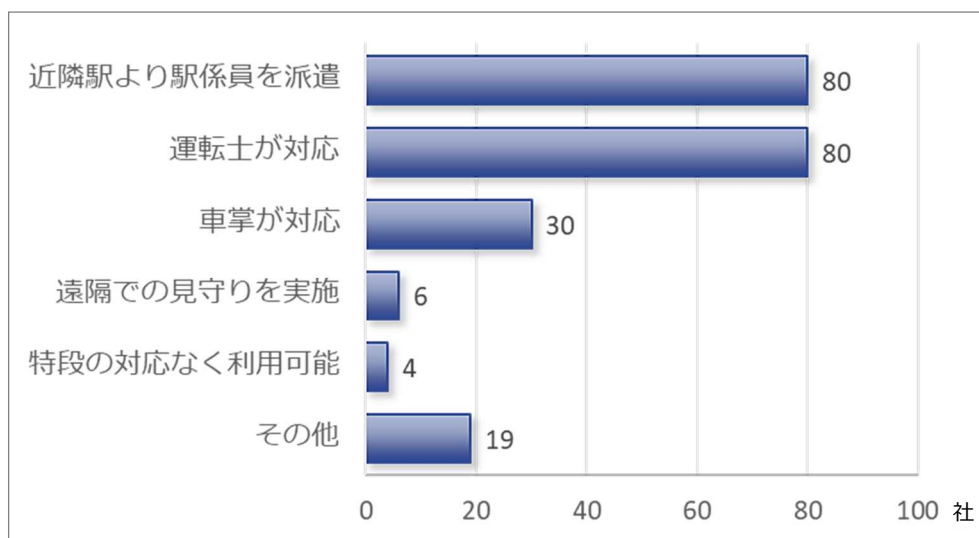


図 2-2-9 無人駅で乗降の希望があった場合の対応（複数回答可）

無人駅での乗降対応の課題として、“対応に時間を要する”とした事業者が多かったが、これは“近隣駅から駅係員を派遣”することによるものである。

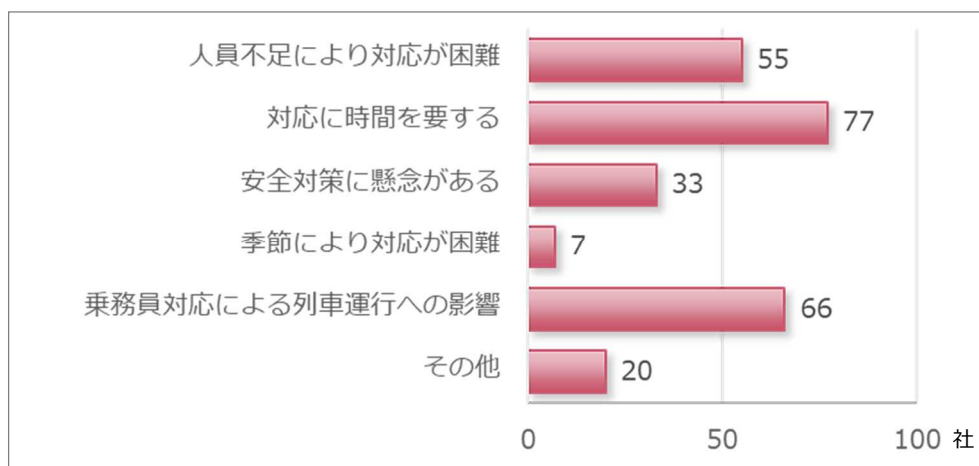


図 2-2-10 無人駅での乗降対応の課題

無人駅での対応に関して、車椅子利用者から寄せられたことのある苦情や意見については下図のとおりであり、“駅がバリアフリー対応でない”といった、施設や設備に関するものが多数を占めた。

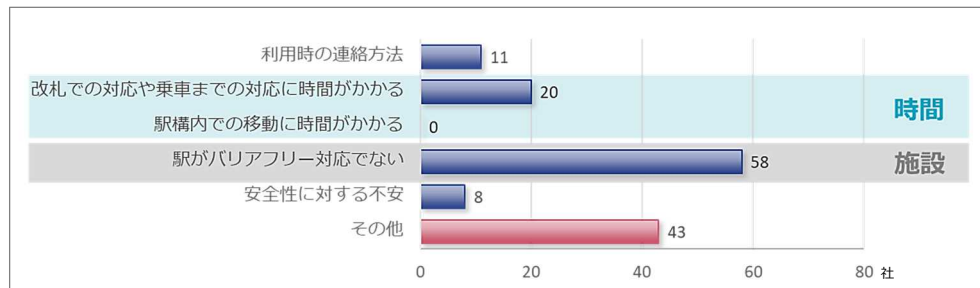


図 2-2-11 無人駅での対応に関する苦情や意見（複数回答可）

（４）利用時の対応について（列車乗車時の対応）

車椅子利用者が駅係員等による介助なしでの乗降を希望する場合の案内については、“渡し板（スロープ）の使用が必要なため、駅係員等による介助を行う旨を案内する”とした事業者が多数を占めており、ホームと車両の隙間や段差の解消が最大の課題であることが伺える。

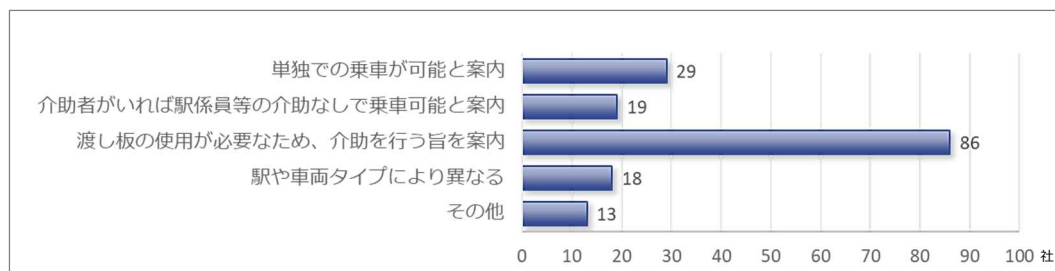


図 2-2-12 駅係員の介助なしで乗降を希望する場合の案内

降車駅への連絡のタイミングとしては、“乗車案内の前に必ず連絡し、降車案内の体制を確認する”とした事業者が多くを占める結果となったが、中には“発車直前や連絡がつかない場合は乗車案内後に連絡”、“短距離乗車の場合は駅係員等が同行して案内”など、状況に応じた柔軟な対応をしている事業者もあった。

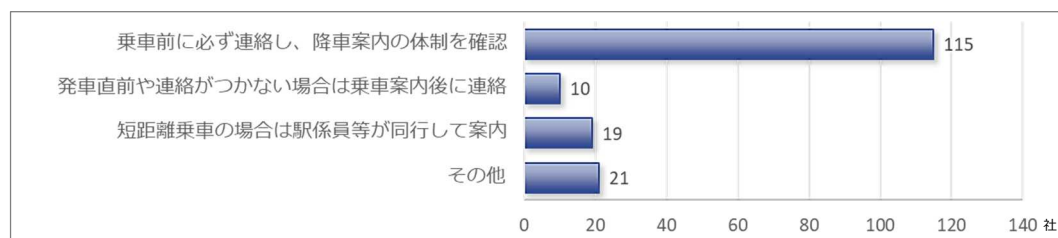


図 2-2-13 降車駅への連絡のタイミング（降車駅が自社線内の場合）（複数回答可）

なお、降車駅が他社線内となる場合では“発車直前や連絡がつかない場合は乗車案内後に連絡”という回答が多くなる結果となった。

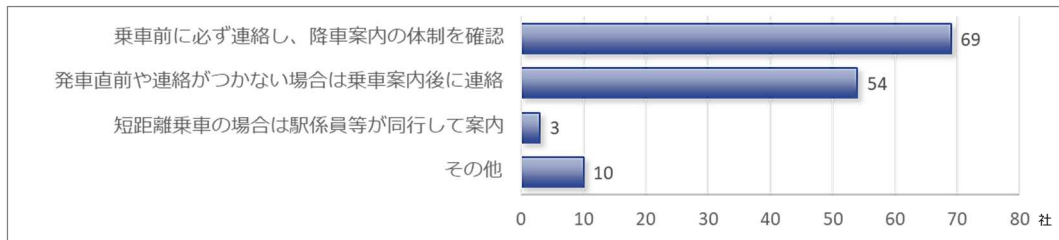


図 2-2-14 降車駅への連絡のタイミング（降車駅が他社線内となる場合）（複数回答可）

乗務員への車椅子使用者の降車駅等の情報伝達法については、“口頭による伝達”とした事業者が多数を占めた。

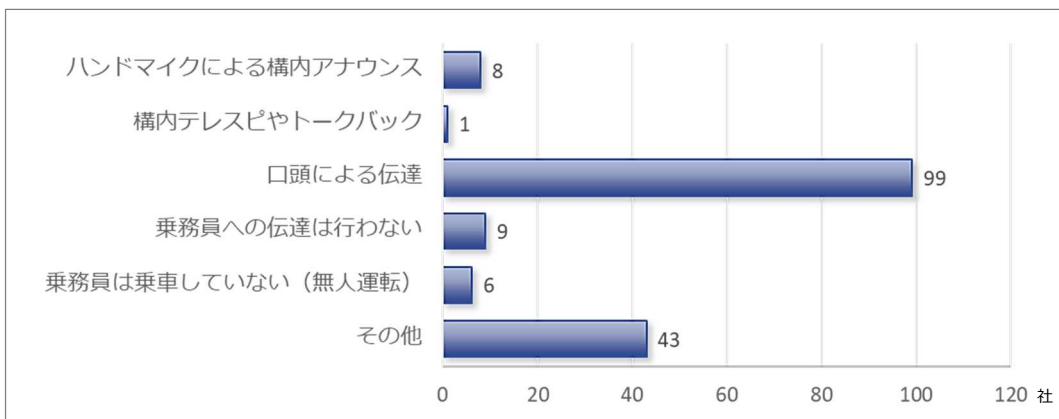


図 2-2-15 乗務員への車椅子使用者の降車駅等の情報伝達方法

情報伝達時の配慮事項としては、“同じ内容を何度も聞かなくてすむよう情報共有を図る”という回答が多かった。“特に配慮はしていない”との回答も一定数挙げられたが、この回答の大半は地方の中小民鉄によるものであった。

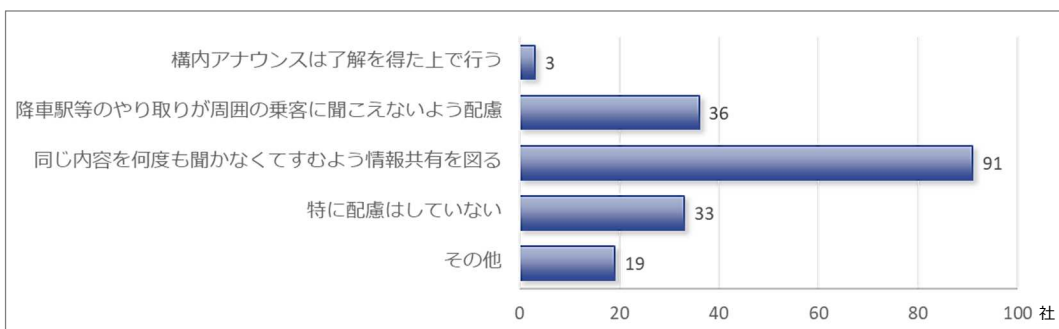


図 2-2-16 乗務員への情報伝達時の配慮事項（複数回答可）

乗車を希望する列車が混雑している場合の対応としては、“乗客の理解を得てスペースを空けてもらう”との回答が多かったが、“混雑していない列車まで乗車を見送る”、“乗車できないことについて車椅子使用者の理解を求める”といった回答も一定数挙げられた。

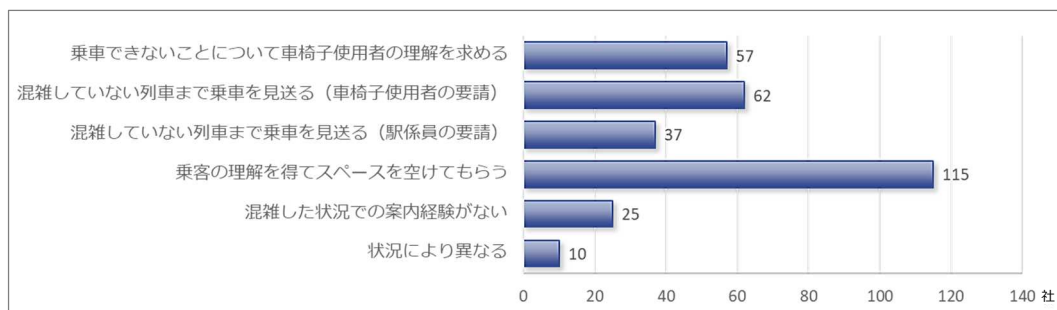


図 2-2-17 乗車希望の列車が混雑している場合の対応（複数回答可）

車椅子使用者の列車内での乗車位置については、“車椅子スペース（フリースペース）”とした事業者が多数を占めた。

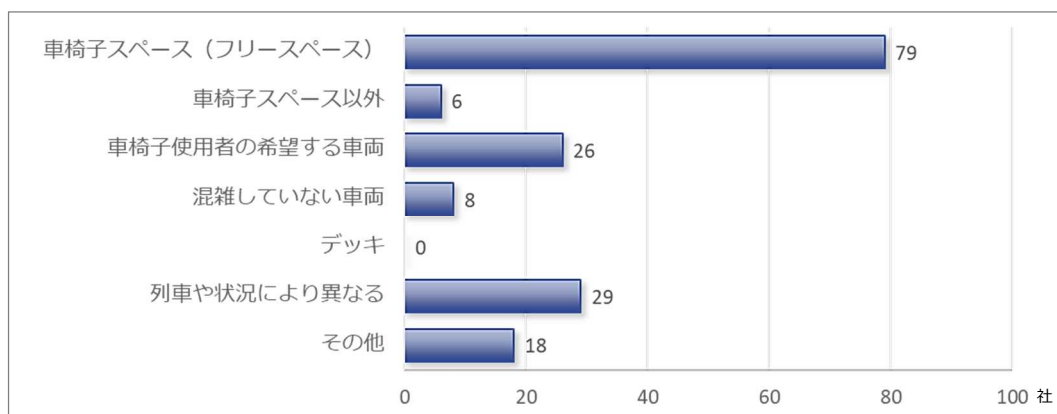


図 2-2-18 車椅子使用者の列車内での乗車位置

列車乗車時の対応に関して、車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見については下図及び下表のとおりであった。

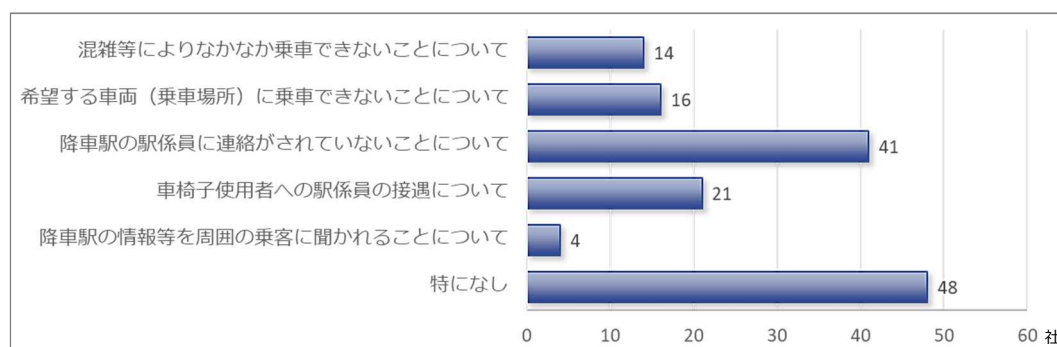


図 2-2-19 車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見（複数回答可）

表 2-2-2 苦情や意見の具体的な内容

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 連絡遅れにより係員が降車案内できず、乗り過ごしてしまった ➤ 駅係員により対応に差があり、安心して利用できないことがある ➤ 駅係員の態度や表情が事務的 ➤ ご案内時に、降車駅の情報を放送してしまうこと ➤ 介助時に声かけがない、もしくは荷物を扱っているような掛け声で案内する ➤ 混雑時の案内の際は、場所を確保するよう周りの人に呼び掛けてほしい ➤ 自分を最優先に乗車させてほしい

(4) 予約や座席指定が必要な列車について

予約や座席指定が必要な列車として、主に新幹線や特急列車（JRの在来線特急、民鉄の有料特急）など、指定席特急券や自由席特急券が必要な列車を運行している事業者について取りまとめた。

まず、指定券の予約（販売）方法について以下に示す。後述の車椅子使用者へのアンケート結果では、特に「インターネット予約」が出来ないことに対する不満が大きいですが、現時点ではインターネットによる予約（購入）、指定券券売機による購入はいずれの事業者でも実現していない。

表 2-2-3 指定券の予約（販売）方法

	車椅子対座席	一般座席
指定券販売窓口	20 社	24 社
車椅子専用窓口	0 社	—
指定券券売機	0 社	18 社
インターネット（予約サイト）	0 社	19 社
旅行代理店	11 社	19 社
電話（予約センター）	3 社	7 社
電話（利用駅・出発駅）	6 社	5 社
FAX	0 社	1 社
その他	6 社	1 社

車椅子対応座席の予約及び購入については、下表に示すように各社で取り扱いが異なる。

表 2-2-4 車椅子対応座席の予約及び購入の取り扱い

事業者	車椅子対応座席の申し込み	車椅子対応座席の一般への発売時期
J R	1カ月前の日の10時から2日前まで（前日・当日においても可能な限り対応）	列車により異なるが、概ね前日から発売
A社	発車60分前まで（電話の場合）	一般席が全て発売済みとなった時点で発売
B社	前日まで（但し、空きがあればその後でも可）	一般には発売しない
C社	—	発車直前に未発売であった場合に発売
D社	前日まで（但し、空きがあればその後でも可）	一般席が全て発売済みとなった時点で発売
E社	列車出発直前まで	一般には発売しない
F社	列車出発直前まで	満席もしくは残席がわずかになり、一定の条件を満たす場合のみ発売
G社	列車出発直前まで	※車椅子対応座席ではなく車椅子スペースを設置

車椅子対応座席の利用を含む指定券の予約（発売）と、同一行程で一般利用の指定券の予約（発売）をした場合を比較した場合の取り扱いに要する時間については下図のとおりであった。

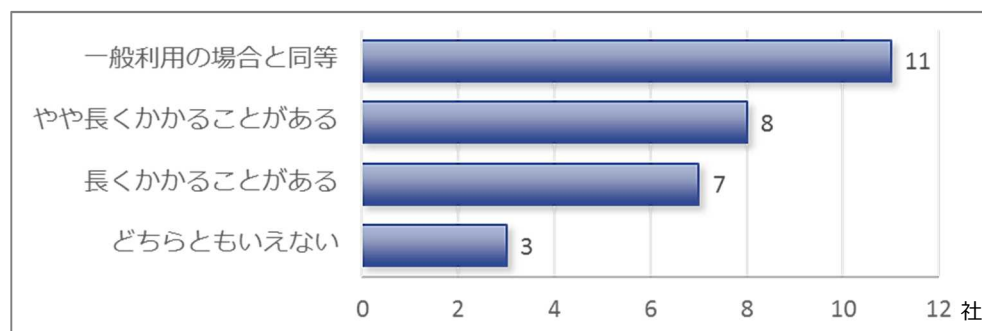


図 2-2-20 車椅子対応座席を含む場合と含まない場合での指定券の予約取り扱いに要する時間

予約や座席指定が必要な列車に関して、車椅子利用者から寄せられたことのある苦情や意見については下図のとおりであった。

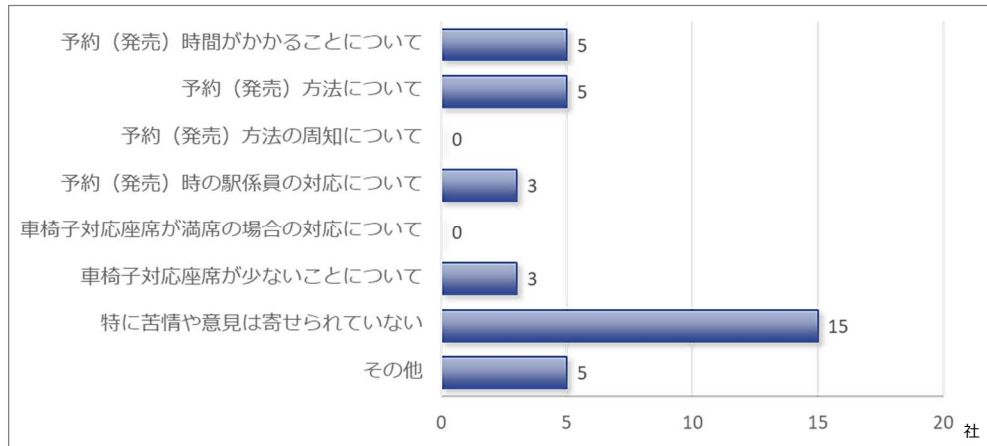


図 2-2-21 車椅子使用者から寄せられたことのある苦情や意見（複数回答可）

（5）社員教育等について

社員向けの「高齢者・障害者等に対する接遇」対応マニュアルの有無については下図のとおりで、マニュアルがある事業者とない事業者が約半数ずつという結果となった。

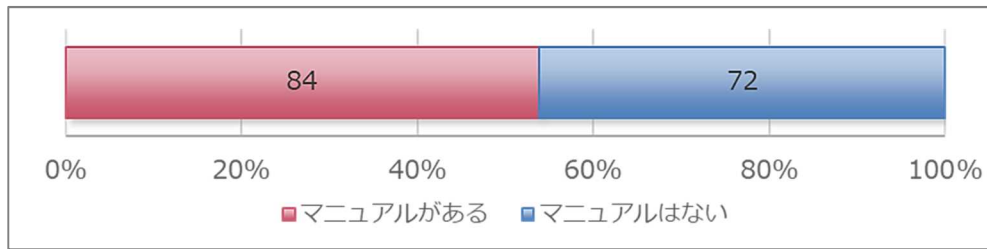


図 2-2-22 社員向けの「高齢者・障害者等に対する接遇」対応マニュアル

高齢者・障害者等に対する社員の接遇研修については、実施内容は異なるものの各社ともに実施しているケースが多かった。

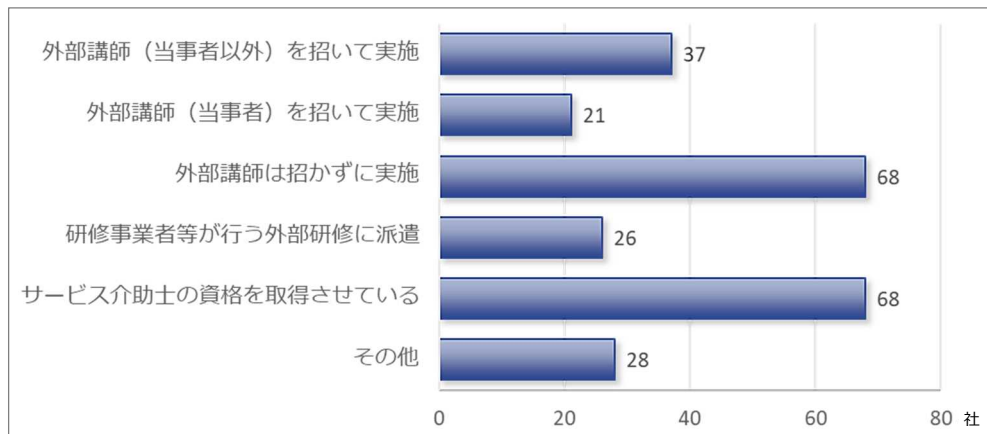


図 2-2-23 高齢者・障害者等に対する社員の接遇研修の実施について（複数回答可）

3. 車椅子使用者の鉄道利用における課題等に関する調査

3. 1 アンケート調査の概要

(1) アンケートの調査対象事業者

アンケート調査は日常生活において車椅子を使用する障害者を対象に行い、184名から回答を得た。

(2) アンケートの調査項目

アンケート調査では、主に以下の内容について回答を求めた。

■ 回答者の属性

- 回答者の居住地
- 年代
- 性別
- 公共交通利用訓練等の受講経験
- 外出時に主に利用する車椅子
- 障害者手帳の所持状況

■ 日常的な鉄道利用について

本調査では「日常的」とは定期券で鉄道を利用している場合や、定期券を所持していないものの日常生活で鉄道を利用する機会が多い場合のことと定義した。

- 利用状況
- 利用目的
- 利用頻度
- 主な利用時間帯
- 利用している鉄道会社名
- 利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡
- 事前に利用連絡をする理由（もしくは利用連絡をしない理由）
- 利用時の介助者の同行状況
- 利用時の駅係員等による介助
- 駅係員等による介助を受ける理由
- 困った経験をした、もしくは困りごとを感じた経験
- 困りごとの内容
- 困りごとによる影響

■ 日常以外の鉄道利用について

本調査では「日常以外」とは旅行などでその路線を初めて利用するような場合や、鉄道の利用に慣れていない場合のことと定義し、概ね直近2年以内で利用した経験について回答を求めた。

- 利用状況
- 利用目的
- 乗車した鉄道の種類
- 利用した鉄道会社名
- 利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡
- 事前に利用連絡をした理由（もしくは利用連絡をしなかった理由）
- 利用時の介助者の同行状況
- 利用時の駅係員等による介助
- 駅係員等による介助を受けた理由
- 困った経験をした、もしくは困りごとを感じた経験
- 困りごとの内容
- 困りごとによる影響

■ 予約や座席指定が必要な列車の利用について

本調査では、概ね直近2年以内で利用した経験について回答を求めた。

- 座席指定や予約が必要な列車の利用経験
- 指定券の予約（購入）方法
- 指定券の予約（購入）に要した時間の感じ方
- 1行程での列車利用状況（乗車行程）
- 利用した際の列車の乗車場所

3. 2 アンケート調査の結果

(1) 回答者の属性について

車椅子使用者へのアンケート調査では、障害者団体からの協力も得て 184 名から回答を得た。回答者の居住地は下図に示すとおりであり、そのうち関東地方、中部地方、近畿地方の都市圏に居住する者が 143 名と、全体の約 78%を占める結果となった。

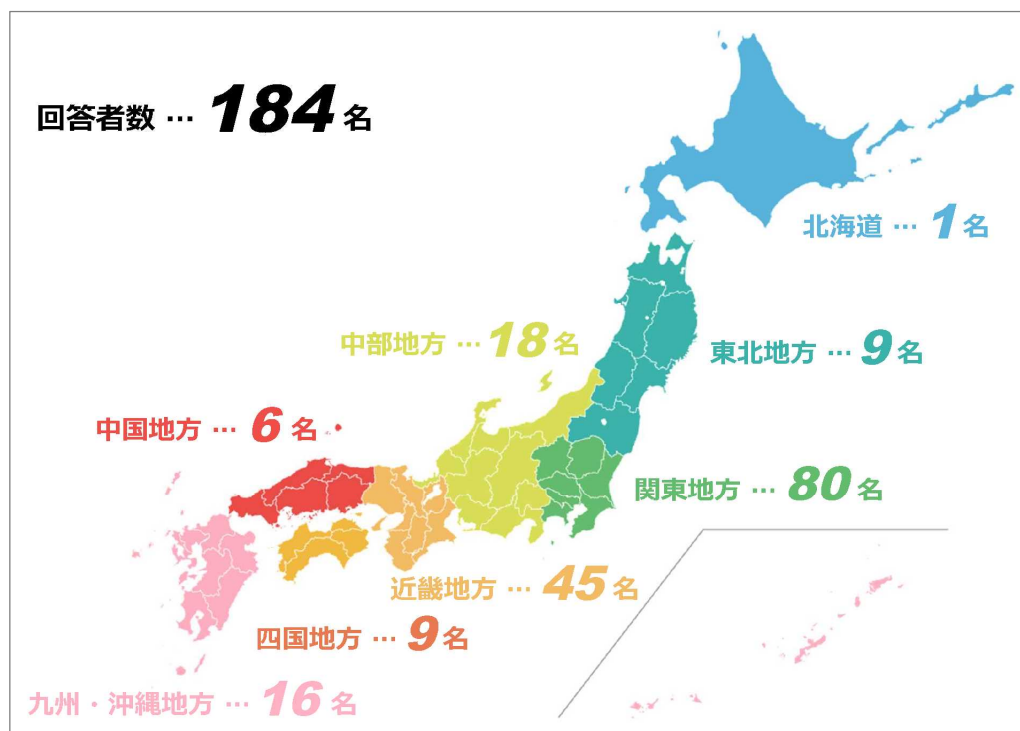


図 3-2-1 回答者の居住地

また、回答者の「性別」、「公共交通利用訓練等の受講経験」、「障害者手帳の所持状況」は下表のとおりであり、ほとんどの回答者が障害者手帳を所持しているものの、公共交通利用訓練等の受講経験はないという状況であった。

表 3-2-1 回答者のその他の属性

性別	男性	123名
	女性	60名
公共交通利用訓練等の受講経験	受講経験あり	19名
	受講経験なし	165名
障害者手帳の所持状況	所持している	182名
	所持していない	2名

なお、回答者の「年代」と「外出時に使用する車椅子の種類」は下図のとおりであり、“簡易電動車椅子”、“電動車椅子”、“大型電動車椅子”の使用者が合わせて116名と、全体の63%を占めている。

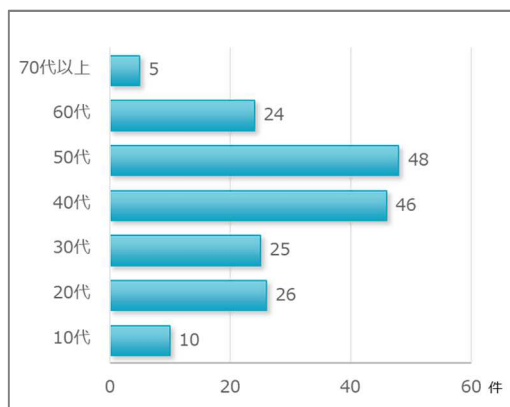


図 3-2-2 年代

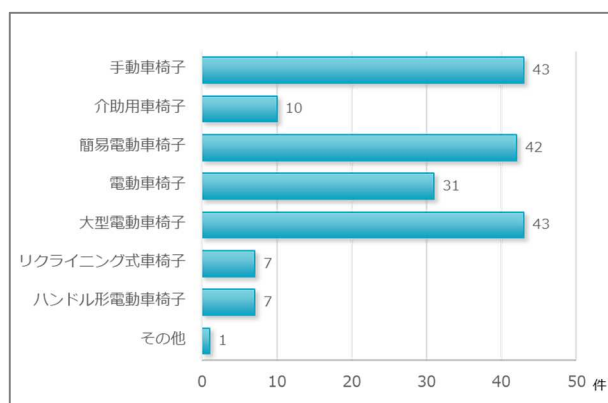


図 3-2-3 外出時に使用する車椅子の種類

(2) 日常的な鉄道利用について

「日常的」とは定期券で鉄道を利用している場合や、定期券を所持していないものの日常生活で鉄道を利用する機会が多い場合のことと定義。

日常的に鉄道を利用していると回答した者は184名中123名(66.8%)であった。このうち、首都圏、中京圏、近畿圏の三大都市圏に在住する者からの回答が101名と、全体の8割以上を占める結果となったことから、以下は主に都市部の鉄道での出来事についての回答である。

まず、主な利用目的については“買い物”が94名と最も多く、次いで“レジャー”(88名)、“通勤・業務”(70名)と続いた。

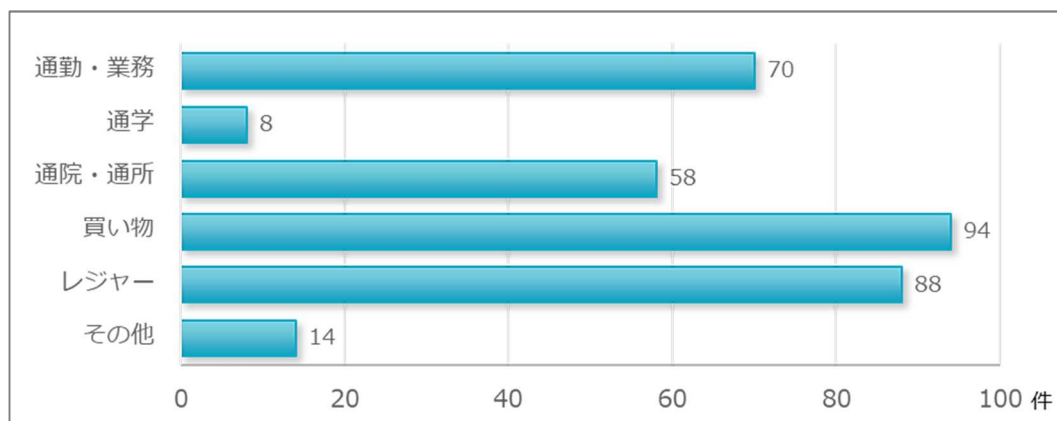


図 3-2-4 主な利用目的(複数回答可)

「利用頻度」と「利用時間帯」は下図のとおりであり、利用状況に大きな偏りは見られなかったが、朝ラッシュ時と重なる“6時～9時”の利用者数がやや少ない傾向であった。

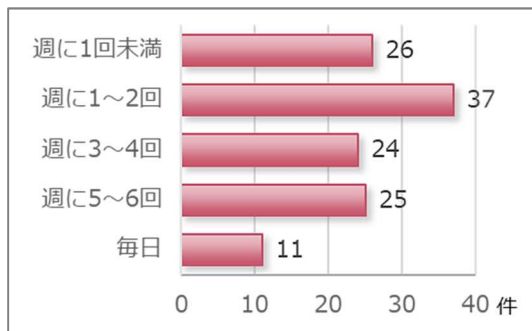


図 3-2-5 利用頻度

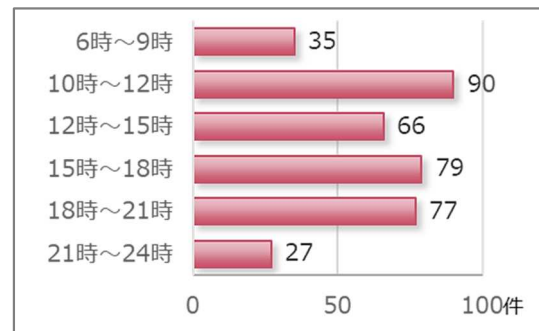


図 3-2-6 利用時間帯（複数回答可）

「利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡」については、“連絡したことはない”との回答が多数を占め、その理由としては“特に事前連絡をしなくても対応してもらえるから”との回答が大半を占めた。これは回答者の8割弱が都市圏の在住者であり、これら都市圏で運行する事業者では“事前連絡をお願いしていない”場合が多いことによる結果と考えられる。

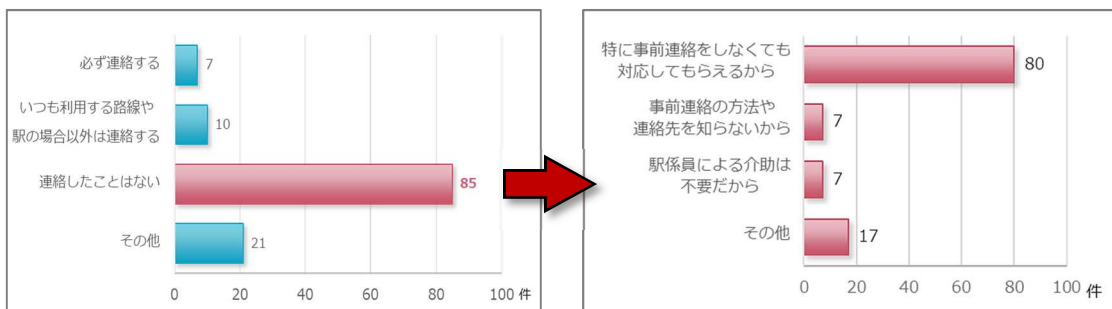


図 3-2-7 利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡と事前に連絡をしない理由（複数回答可）

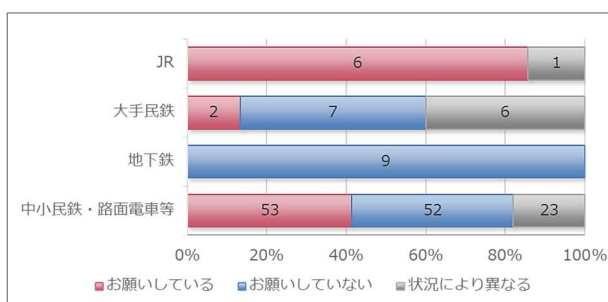


図 3-2-8 車椅子利用者への事前連絡のお願いについて

【再掲】

利用に際しての事前連絡については、地下鉄や大手民鉄など、都市圏で運行する事業者では“お願いしていない”場合が多い。また、“お願いしている”とされたJRの場合でも、都市圏の駅では事前連絡をお願いしていない場合が多い。

一方で“事前連絡をしている”と回答した者からは、その理由として下表のようなものが挙げられた。

表 3-2-2 事前に利用連絡をする理由

鉄道会社が事前に連絡を求めているから	5 人
駅係員による介助を必要とする、もしくは希望するから	8 人
事前連絡をしないと対応に時間がかかることがあるから	8 人
利用に対しての不安があるから	8 人
その他	2 人

「利用時の介助者の同行状況」では“基本的に同行している”との回答が一番多かったものの、“同行しないことがある”、“同行していない”との回答も一定数あり、車椅子使用者が単独で鉄道を利用している場合も多いと考えられる。なお、介助者の同行有無に関わらず、利用時には“いつも（駅係員による）介助を受けている”、“（駅係員による）介助を受けることがある”とするものが大多数を占めたが、これは“経路にエスカルやエスカレーターがある”、“乗車時にスロープ（渡し板）が必要”といったように、施設・設備面の問題を克服するために、駅係員等による介助が必要な場面が多いことが大きく影響していると考えられる。

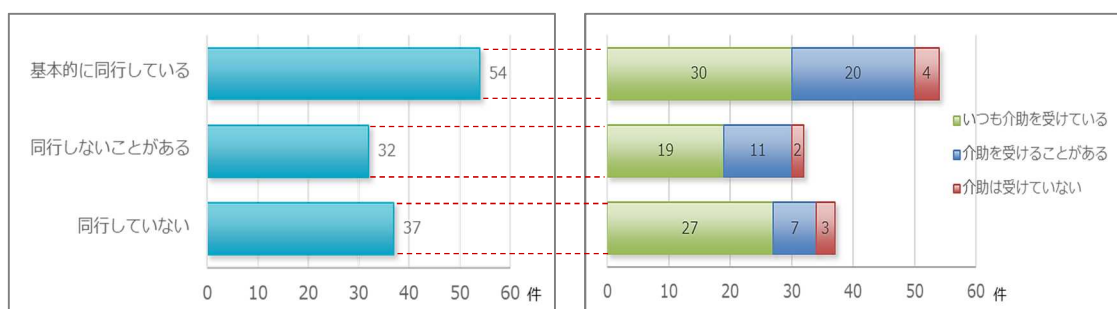


図 3-2-9 利用時の介助者の同行状況及び利用時の駅係員等による介助

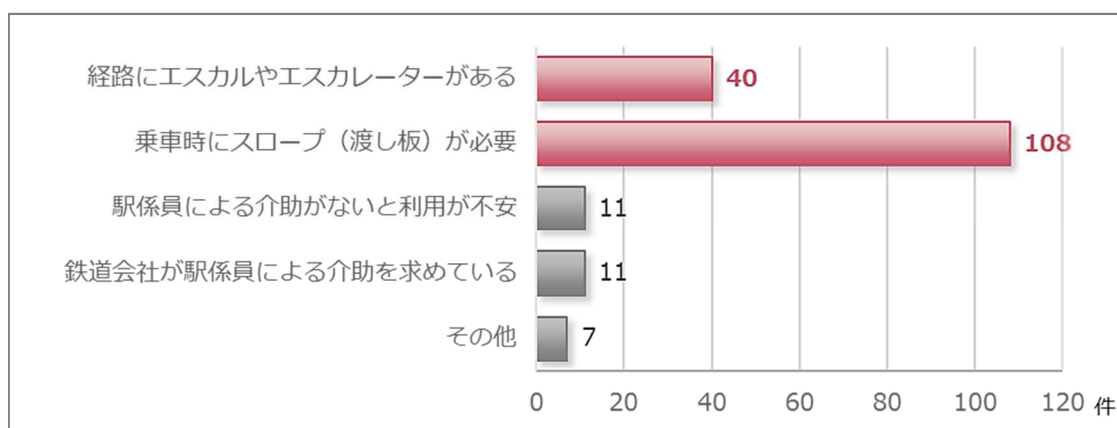


図 3-2-10 駅係員等による介助を受ける理由（複数回答可）

日常的な鉄道利用時に“困った経験をした”もしくは“困ったと感じたことがある”と回答した者は123名中113名(91.9%)であった。主な困りごとの内容については下図のような選択肢を設けたが、“利用時に時間を要すること”を困りごととして挙げた者が最も多かった。そのため、「困りごとによる影響」についても“時間に関するもの”の回答が多い結果となった。

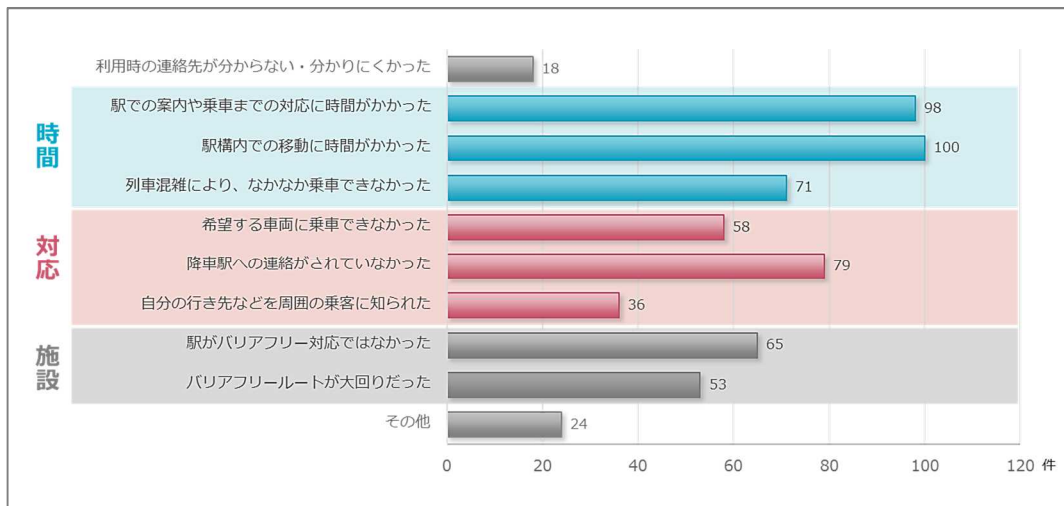


図 3-2-11 主な困りごとの内容（複数回答可）

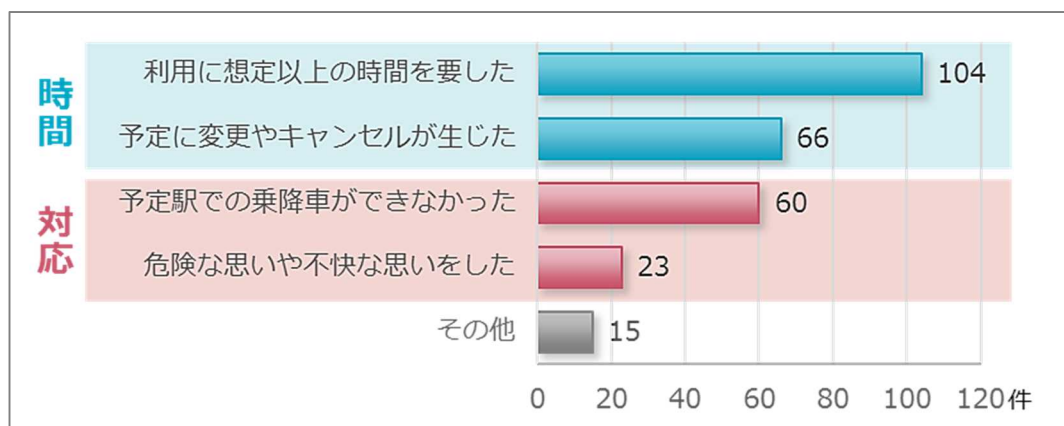


図 3-2-12 困りごとによる影響（複数回答可）

次ページからは、日常的な鉄道利用時に「困りごと」と感じた具体的な内容（主な事例）、逆に「良かった」と感じた対応の具体的な内容について示す。

表 3-2-3 困りごとの具体的な内容（主な事例）

乗車までに時間を要した

- 駅係員が来るまでに 10～15 分程度、場合によってはそれ以上待たされることがある
- 窓口の込み具合によってはなかなか乗車案内をしてもらえなかったり、対応まで待たされることがある
- 大規模な駅では対応に時間がかかり、電車に乗車するまで 30～40 分要すること多い
- 駅が広くエレベーターの乗り換えに時間がかかった
- エレベーターの利用者が多く、何回も待たされることがある
- 降車駅に連絡が間に合わないという理由で 15 分後の電車に乗車できなかった
- 必ず降車駅に連絡してからの乗車案内になるため、時間がかかる
- 駅係員の連絡に時間がかかり、次の列車まで乗車を見送った
- スロープでの対応を希望したところ、30 分待たされた
- 乗換に必要以上の時間を設定された

降車時のトラブル

- 電車が改札のないホームに到着したため駅係員に連絡すると、近隣駅から応援に来てくれたが時間がかかった
- 降車駅に駅係員がおらず、スロープを使わず自力で下車した
- 降車駅に連絡をお願いしていたにも関わらず連絡されていなかったため、スロープによる介助を受けられなかった
- スロープによる介助を希望していたが、連絡ミスで降車駅に駅員がおらず、車内にいた乗客に頼んで降ろしてもらった

不安・危険な思いをした／不快な思いをした

- ホームと車両扉の段差が高くて不安であり、介助者がいない場合は利用を避けている
- 地下鉄の駅で未だに階段昇降機が設置されていない駅もあり、結構怖い思いをしている
- きちんと車椅子に乗る前に押されたため、首を痛めて病院に行くことになった
- 支えてほしいだけなのに、急なスロープを勢いをつけて押そうとされる
- 渡し板の設置がきちんとできておらず、浮いた状態で危険だった
- バリアフリー設備のない駅を利用する際、周囲に邪険にされるためあまり利用したくない
- 駅員の対応が悪く、怖い思いをしたことから電車に乗れなくなった
- 駅員から「人の手を借りないといけない人は外に出ないでほしい」と言われた
- エレベーターに車椅子使用者が並んでいても、健常者による割り込みが横行しており、何度も待たなければ乗れない
- 最寄駅ではホームで待てるのに、同線の他駅では「目の届くところで待て」と怒鳴られた

施設・設備が利用困難だった

- バリアフリー経路が遠回りだったり、エレベーターの数が少ない駅がある
- エレベーターが狭い
- 地上から改札までのエレベーターの位置が不明確である
- 車両の車椅子スペースにはベビーカーや荷物を持った乗客が多く、利用できないことが非常に多い

表 3-2-4 良かったと感じた対応の具体的な内容

良かったと感じた対応

- 介助は不要だが、一人でいるときに声をかけてくれて安心感が持てた
- 駆け足で対応してくれた
- 無人駅に駅係員を派遣してもらうこととしていたが、到着した電車の車掌が対応してくれ、予定より早い電車に乗車できた
- 満員電車に乗ろうとした際、乗客が周囲の人たちに声をかけてくれたため乗車できた
- 降車駅への連絡で待たせないようにするため、駅係員と一緒に乗車してくれた
- 発車直前でも対応してもらえた
- 駅の外まで丁寧に対応してくれた
- 駅係員と顔見知りになり、挨拶を交わしたり、乗車位置を覚えているため助かる
- 降車駅で出迎えの駅係員がいなかった時に、近くの乗客が手伝ってくれて降車することができた
- 降車駅への連絡がタブレットで行われているようで、待たされる時間がほとんどない
- 以前、ホームが寒いからといって風が当たらないように横に立ってくれた
- 電車発車時刻3分前だったが、走って渡し板を持ってきてもらえ、希望の電車に乗車できた
- 駅係員が乗車案内の際に名前を名乗ってくれる
- 乗りたい電車、乗りたい場所に乗ることができ、ストレスなく利用できる
- 乗りたい場所を聞いてくれるなど、柔軟に対応してもらえた
- 親切丁寧に対応してもらえ、駅や目的地までの連絡もきちんとできており助かった
- 駅係員によって気さくに声をかけてくれるため会話ができる
- 運行障害でホームに乗客が溢れていたとき、最優先で乗車させてもらえた
- 運転台にスロープが積載されており、降車駅への連絡なしに乗車できる
- 全駅員がサービス介助士の資格を取得しているため安心して乗車できる
- 降車駅のエレベーターの近くに乗車できるようアドバイスをしてもらった
- 降車駅への連絡ができていなかった時、運転士や車掌が降車の手伝いをしてくれた
- 乗降の際に車椅子を持ち上げてくれる駅係員や乗客と、一瞬でも話せることが嬉しい
- 駅係員の対応も親切で、待たせないよう努力をしてくれており感謝している

- 車両のどこに乗るか必ず聞いてくれる
- 改札口で「お手伝いしましょうか」と声をかけてくれる
- 渡し板の設置後に「お気をつけて行ってらっしゃい」、「おかえりなさい」と挨拶され、気持ちが和む
- 「降車駅をアナウンスしていいですか」と確認してくれた
- 「降車は一人で何とかなので乗せてほしい」とお願いしたら柔軟に対応してもらえ、乗せてくれた

(3) 日常以外での鉄道利用について

「日常以外」とは旅行などでその路線を初めて利用するような場合や、鉄道の利用に慣れていない場合のことと定義し、概ね直近2年以内で利用した経験について聞いた。

日常以外で鉄道を利用していると回答した者は184名中143名(77.7%)であった。主な利用目的については“旅行・レジャー”が121名と最も多く、“買い物”と“その他”が38名と続いた。

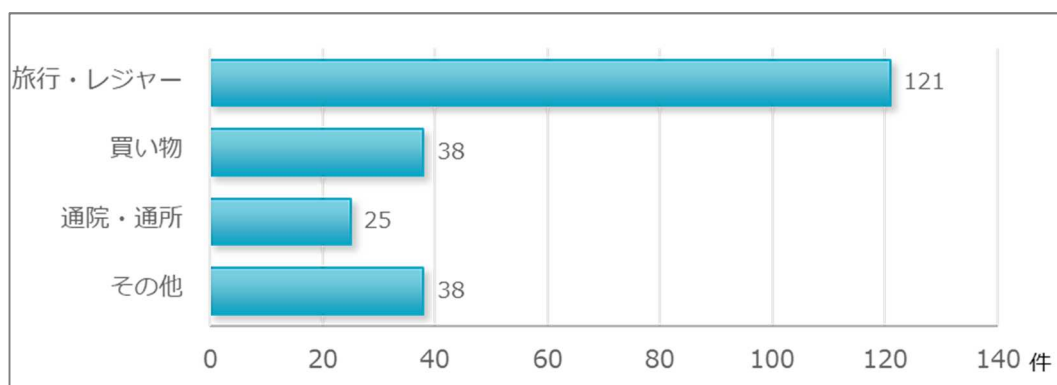


図 3-2-13 主な利用目的 (複数回答可)

乗車した鉄道の種類は“新幹線”が106名(74.1%)と最も多く、次いで普通列車が91名(63.6%)、JRの在来線特急が74名(51.7%)と続いた。

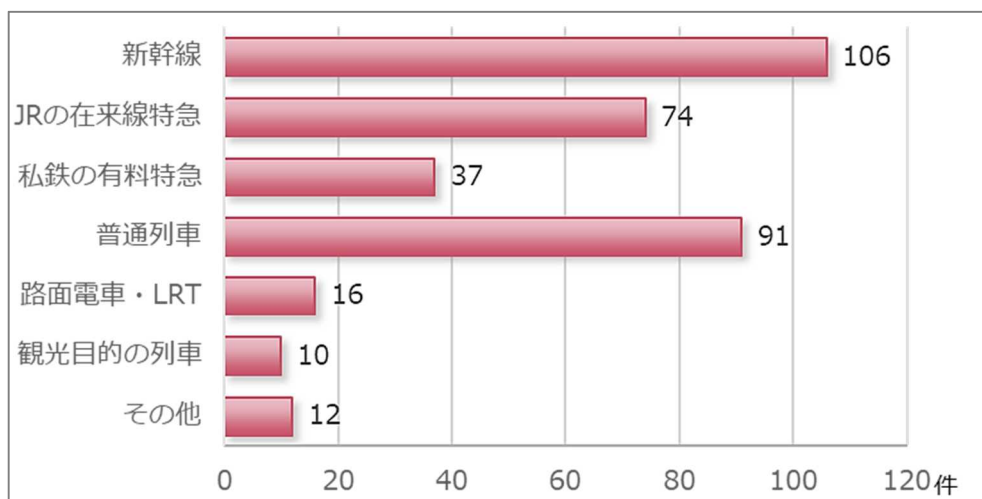


図 3-2-14 乗車した鉄道の種類（複数回答可）

「利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡」については、“連絡しなかった”との回答が最も多かったものの、日常的な鉄道利用時と比較すると事前に連絡をする割合が高い。

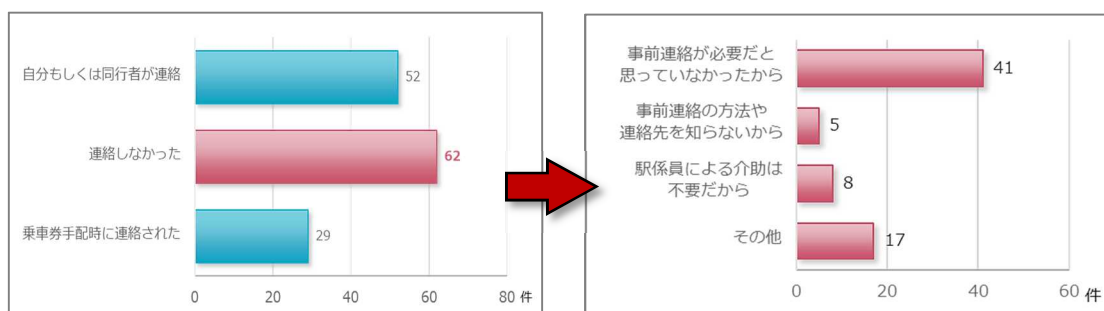


図 3-2-15 利用駅や鉄道会社に対しての事前の利用連絡と事前に連絡をしない理由（複数回答可）

一方で“事前連絡をしている”と回答した者からは、その理由として下表のようなものが挙げられた。

表 3-2-5 事前に利用連絡をする理由（その他の回答の内容）

鉄道会社が事前に連絡を求めているから	28 人
駅係員による介助を必要とする、もしくは希望するから	31 人
事前連絡をしないと対応に時間がかかることがあるから	22 人
利用に対しての不安があるから	13 人
その他	9 人

「利用時の介助者の同行状況」では“常に同行した”との回答が93名（65.0%）と最も多く、日常的な鉄道利用時と比較すると“同行しなかった”との回答が低い結果となった。なお、介助者の同行有無に関わらず、利用時には“（駅係員による）介助を受けた”、“（駅係員による）介助を受けたことがある”とする回答が多かった点については、日常的な鉄道利用時と同様であり、施設・設備面の問題を克服するために、駅係員等による介助が必要な場面が多いことが影響していると考えられる。

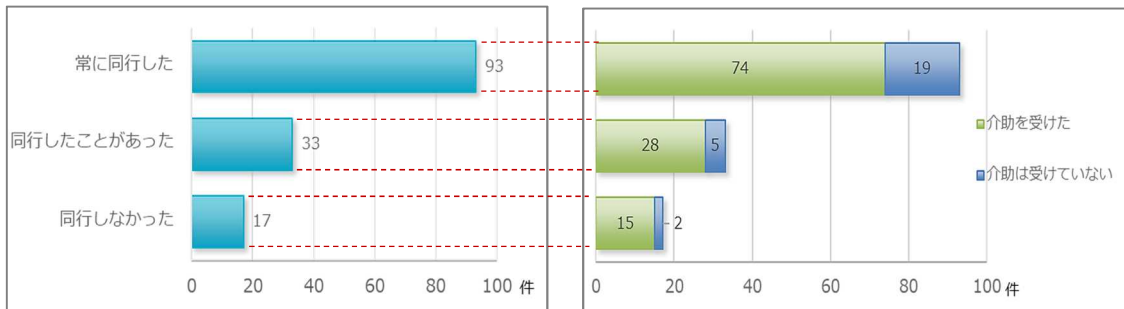


図 3-2-16 利用時の介助者の同行状況及び利用時の駅係員等による介助

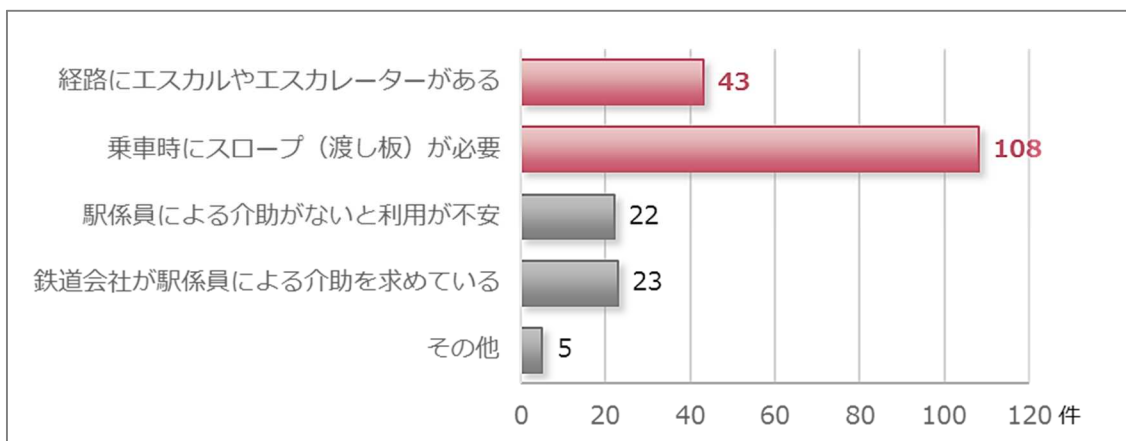


図 3-2-17 駅係員等による介助を受けた理由（複数回答可）

日常以外の鉄道利用時に“困った経験をした”もしくは“困ったと感じたことがある”と回答した者は143名中98名（68.5%）であった。主な困りごとの内容については下図のような選択肢を設けたが、“利用時に時間を要すること”を困りごととして挙げた者が最も多く、そのため、「困りごとによる影響」についても“時間に関するもの”の回答が多い結果となった点については、日常的な鉄道利用時と同様であった。

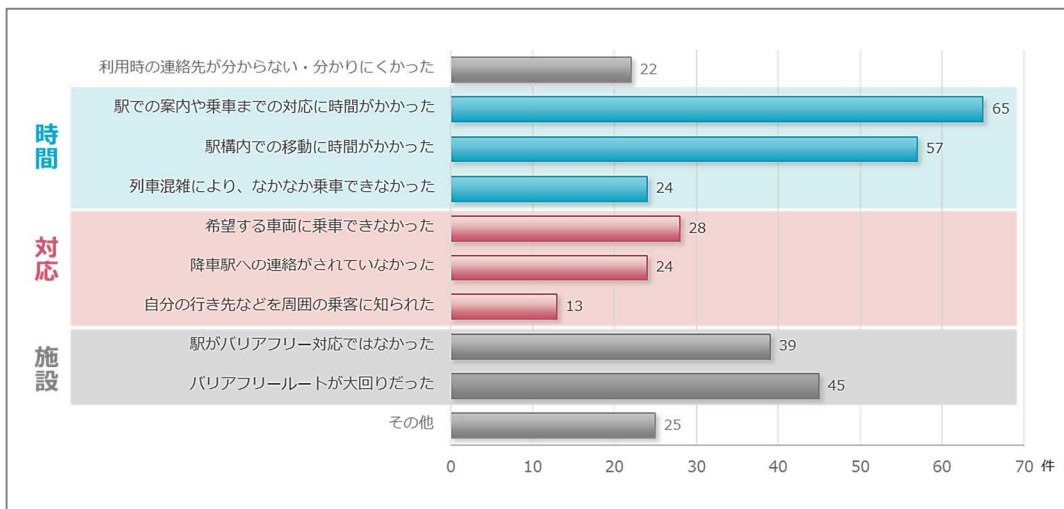


図 3-2-18 主な困りごとの内容（複数回答可）

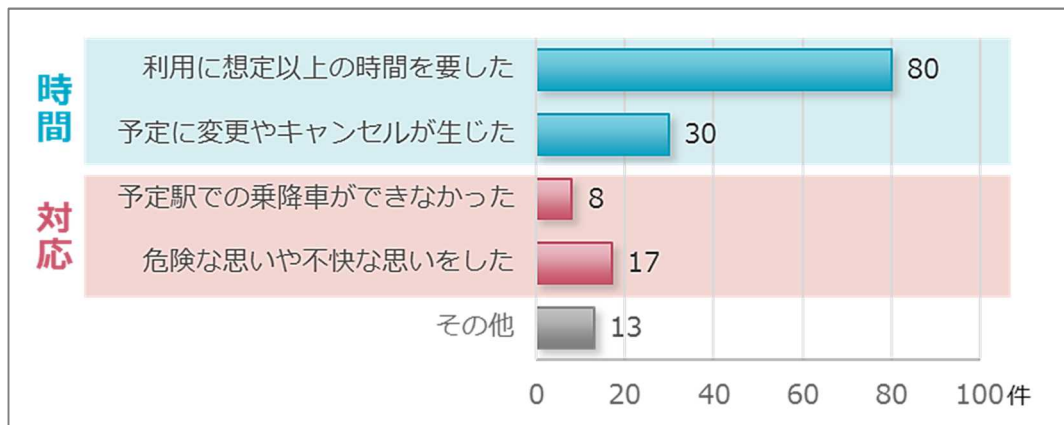


図 3-2-19 困りごとによる影響（複数回答可）

次ページからは、日常以外の鉄道利用時に「困りごと」と感じた具体的な内容（主な事例）、逆に「良かった」と感じた対応の具体的な内容について示す。

表 3-2-6 困りごとの具体的な内容

乗車までに時間を要した

- 乗車まで 30 分待たされた
- 発車 15 分前に改札で介助の依頼をしたところ、「係員の手配が無理なので次の電車にしてください」と言われた
- 改札で乗車する電車を指定され、実際には 1 本前の電車でも十分に間に合ったにも関わらず待たされた
- 改札で介助依頼して 30 分、ホーム上で 30 分と乗車まで 1 時間かかった
- 大規模ターミナル駅で、利用者数に対してエレベーターが少なく、いつも待たなければいけない
- 駅係員の連絡に時間がかかり、次の列車まで乗車を見送った
- 乗り換え時に必要以上の時間を設定されたため、待ち時間が長くなった
- 乗り換え時間を多くとるように言われた
- 連絡する時間がないという理由で、希望する電車に乗車できなかった

降車時のトラブル

- 降車予定の駅に駅係員がおらず、降車できなかったため、予約していたタクシー会社に怒られた
- 降車駅に駅係員がおらず、スロープを使わずに自力で降車した
- 降車駅での介助依頼の連絡をお願いしていたにも関わらず、連絡されていなかったために介助を受けられなかった

不安・危険な思いをした／不快な思いをした

- バリアフリールートがなく、周囲の人に車椅子ごと持ち上げてもらって階段を上ったが危険な上に申し訳なく思った
- 大規模ターミナルで乗り換える際、エレベーターの位置が分からない
- 自分の行き先を知られるのはあまり良い気分ではない
- 乗車の度に同じことを聞かれる
- 在来線も新幹線と同様に電話で予約してくださいと言われたため電話したが、在来線の予約はできないと言われた
- 明らかに乗車できるのに乗車できないこと、乗車したい場所に乗車できないことがよくある
- 思い込み介助をされたが、一人ひとりニーズや介助方法は違うので、その都度確認してほしい

施設・設備が利用困難だった

- 慣れていない駅で電車を降りた際、エレベーターの場所が分からず駅係員がいないとホーム上をウロウロしてしまう
- 駅構内のエレベーターが混んでおり、乗るまでに時間がかかった
- 健常者によるエレベーター利用で混雑している

- ターミナル駅ではルートが遠すぎる上、利用者数に対してエレベーターが小さすぎる
- 車椅子対応座席の幅が狭く、車内販売が来るたびに出入口に移動しなくてはいけない
- デッキ付き車両の車椅子スペースが少なすぎて希望する列車に乗車できない
- 車椅子スペースに既に一般利用者がいた場合、車椅子が来てもスペースを空けてもらえない場合がある

表 3-2-7 良かったと感じた対応の具体的な内容

- 駅構内時の移動時に弁当屋に寄ってくれたため、構内をうろつかずに済んで助かった
- 車両の多目的室が空いている時は、気持ちよく案内してくれる
- 混雑した駅で、通行人とぶつからないように配慮して案内してもらえ感謝している
- 説明の際、目線を合わせるためしゃがんで話をしてくれた
- 乗りたい車両を聞いてくれたり、乗り換え先の鉄道会社まで案内をしてくれた
- 降車駅のエレベーターが工事中であることを、乗車駅でしっかりと案内してくれた
- いつも利用する駅の駅係員の対応が慣れ、スムーズに乗車券を手配できるようになった
- ローカルな駅では不慣れながらも、一生懸命さが伝わる
- 「時間が来たらご案内するので、それまでご自由に」と言って立ち去ってくれたため、お土産を買うことができた
- 乗務員の対応がよく、気持ちの良い旅行ができた
- 初めて路面電車を利用したが、運賃の支払いやスロープの対応が非常にスムーズだった
- 介助してくれた車掌に、以前に経験したトラブルの話をしたところ、謝罪の上、改善報告をしてくれると言ってくれた
- 列車待ちの時間が長かった際、ホームでは寒いからと言って駅の切符購入窓口で待たせてくれた
- 最近ではどこの駅でも駅係員が親切で快く対応してくれる
- 電車の乗降の際に、駅係員や乗客が車椅子を持ち上げてくれたり、声をかけてくれたりするのが嬉しい

(4) 座席指定や予約が必要な列車の利用について

「座席指定や予約が必要な列車」の利用経験について、概ね直近2年以内で利用した経験について聞いた。

座席指定や予約が必要な列車を利用したことがあると回答した者は143名中110名(76.9%)であった。指定券の予約(購入)方法は“指定券販売窓口(一般窓口)”が85名(77.2%)と大多数を占めた。

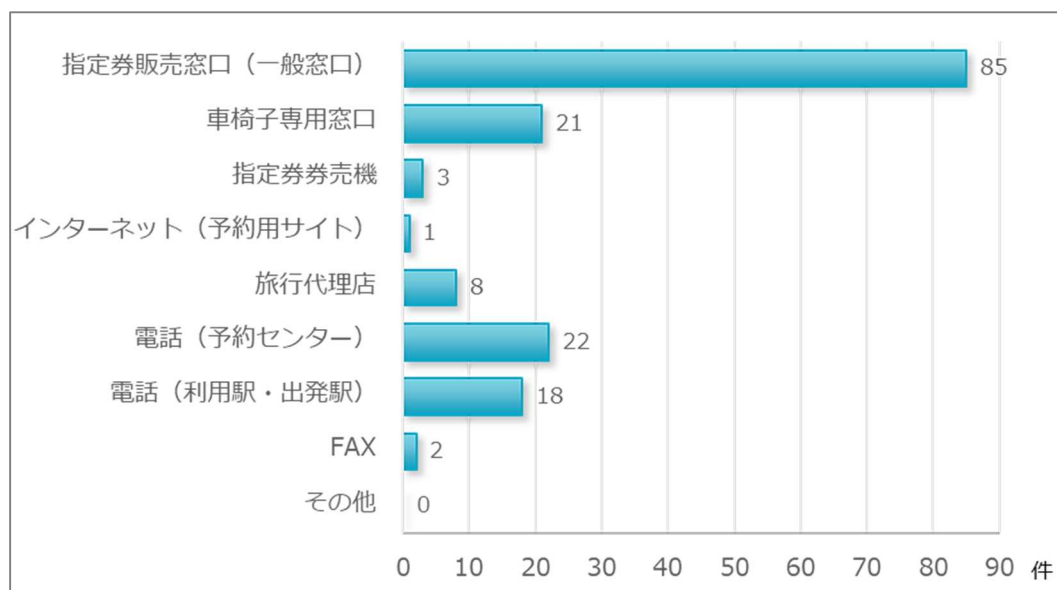


図 3-2-20 指定券の予約(購入)方法(複数回答可)

座席指定や予約が必要な列車を利用したことがあると回答した者の乗車行程は下図のとおりであり、同一の鉄道会社内で利用が完結している場合が多かった。また、利用した際の乗車場所については次ページに示すとおりであった。

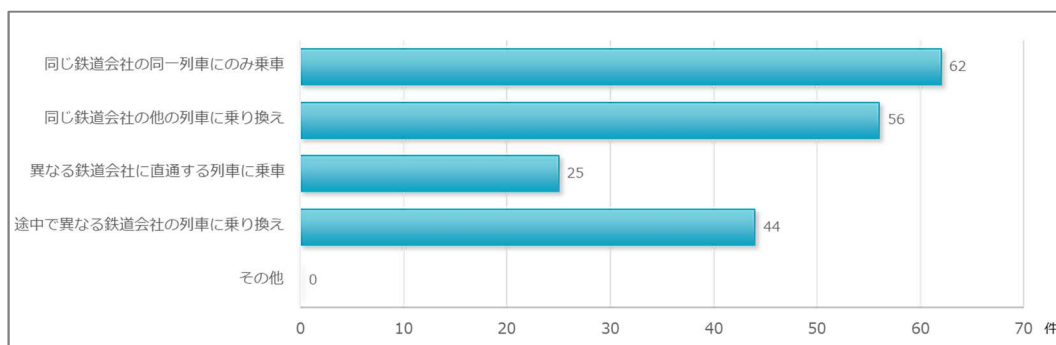


図 3-2-21 乗車行程(複数回答可)

表 3-2-8 利用した際の乗車場所

	一般座席	車椅子対応座席	デッキ	多目的室
新幹線	6 人	68 人	22 人	64 人
JR の在来線特急	22 人	34 人	26 人	5 人
私鉄の有料特急	17 人	22 人	20 人	1 人
その他の座席指定列車	11 人	14 人	12 人	2 人

指定券の予約（購入）については、“非常に時間がかかると感じた”、“時間がかかると感じた”との回答が合わせて 80 名（72.7%）を占めており、多くの者が指定券の予約（購入）には時間がかかると感じている状況といえる。

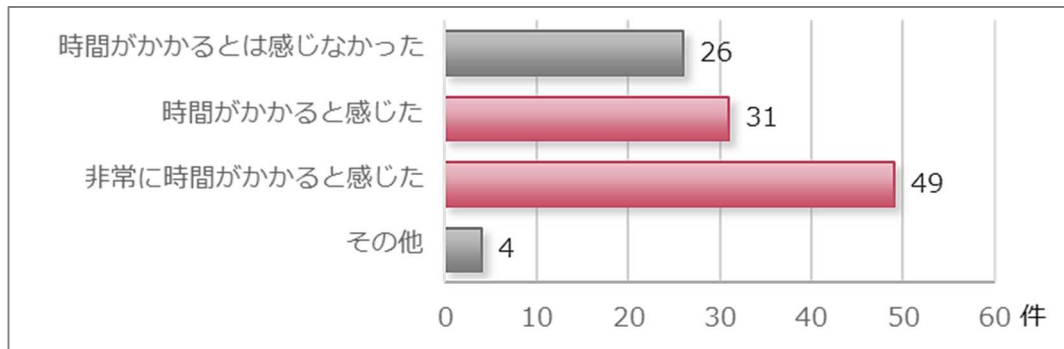


図 3-2-22 指定券の予約（購入）に要した時間の感じ方

なお、時間が感じた具体的な状況については、下表のような意見が挙げられた。

表 3-2-9 時間がかかると感じた具体的な状況

- 車椅子対応座席の予約はどの駅でもすぐにはできない
- 新幹線の予約をしようとしたところ、6 時間待たされた
- 車椅子対応座席が空いているかどうかの確認に時間がかかる
- 新幹線の乗車券購入の際、待ち時間ではなく手続きの時間がかかりすぎる
- 電話がつながらない
- 電話の混雑、何度も電話でやりとり、返事待ち、窓口での発券・購入など多くの時間と労力が必要
- 電話予約で時間がかかった上、指定の駅でなければ購入できないと言われたため、ヘルパーさんとわざわざ買いに出かけた
- 駅に窓口が 1 ヶ所しかなく、購入に時間がかかることから後続の利用者に迷惑がかかる
- 駅の窓口で新幹線の予約をしたところ、手配完了後に電話するので取りに来るよう言われた

- 切符の受け取りの際、駅長室まで行く必要がある
- 乗車券の発券と支払いが、発駅まで行かないとできない
- 電話による購入しかできないので、車椅子の外国人旅行者が購入することはほぼ不可能
- インターネット予約でもっと簡単に分かりやすく予約ができるとよい
- 一般の人はインターネット予約が可能なのに、車椅子使用者は窓口に行かなければいけない

4. 調査の分析・取りまとめ

4. 1 鉄道利用時の「困りごと」の主な内容

車椅子使用者に対するアンケート調査では、鉄道利用時の「困りごと」として自身の体験に基づく具体的な事例が挙げられた。この「困りごと」は個人の経験に基づくものであるため内容はさまざまであったが、整理・分析の結果、概ね以下のようにグループ化することができた。

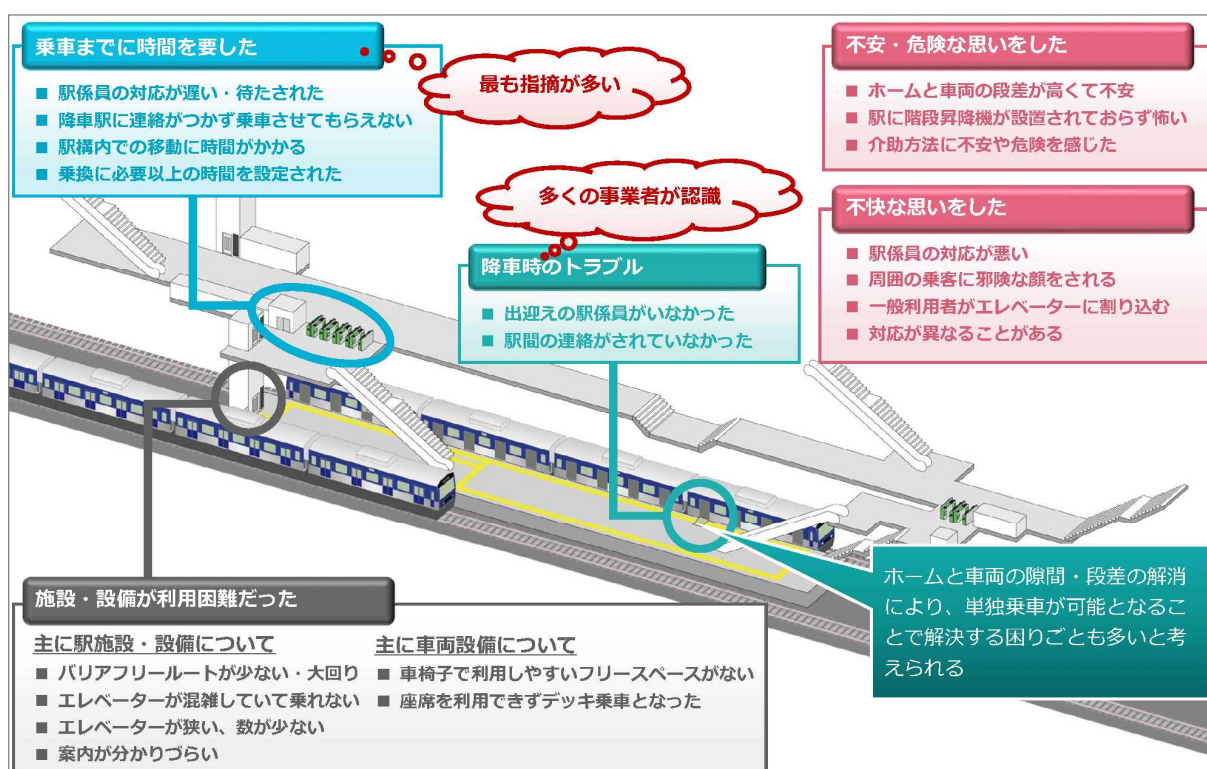


図 4-1-1 鉄道利用時の「困りごと」のグループ化の結果

(1) 乗車までに時間を要する主な要因

鉄道利用時の「困りごと」として最も指摘が多かった内容は、「乗車までに時間を要した」ことについてであり、この内容についてさらに細かく見ると、「改札において駅係員の対応を受けられるまで」と、「改札で対応を受けた後、実際に乗車できるまで（乗車対応）」に分類することができる。以下では、それぞれの「時間を要する状況」と「その原因」について整理した。

表 4-1-1 乗車までに時間を要する主な状況とその主な要因

時間を要する主な状況	主な要因
<p>改札において</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 駅係員の対応が遅い・待たされた 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 駅係員が他の利用者対応を行っている等、すぐに対応できない状況にある ■ 駅を利用する車椅子使用者が多数重なった場合、順番に対応している
<p>乗車対応において</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 時間に余裕を持って来駅したのに乗車できない ■ 降車駅に連絡がつかず乗車させてもらえない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 降車駅側で乗車駅からの連絡を受けられない

● 乗車までに時間を要する状況について

現在、国内で運行される多くの鉄道では、プラットフォームと車両の間に隙間や段差が生じており、乗降時に駅係員などによる渡し板（スロープ）の介助が必要となるケースが多い。この介助を確実にを行うため、多くの鉄道事業者では乗換駅や降車駅に対して連絡・手配の上、介助の体制が確認できてから乗車案内を行うことを基本としている場合が多い。この際、乗換駅や降車駅の駅係員が他の乗客対応を行っているなど連絡を受けられない状況があり、手配が完了するまで時間を要するケースがあるが、これが車椅子使用者からは「時間がかかる」とされる要因となっている。

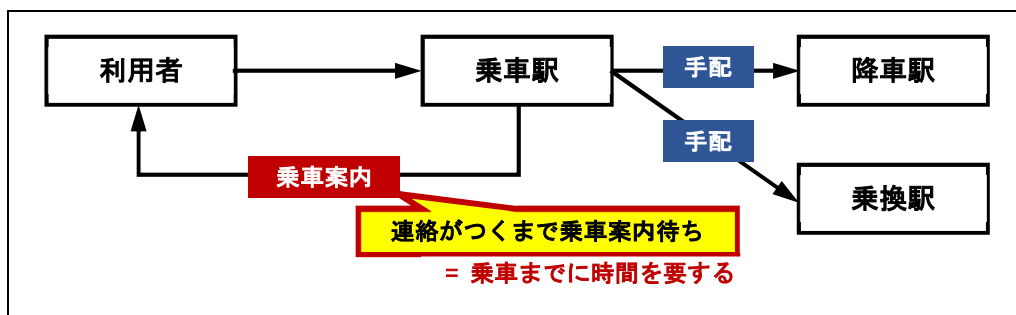


図 4-1-2 鉄道事業者における介助申込受付フローの例

(2) 降車時のトラブルの主な要因

「出迎えの駅係員がおらず降車できなかった」といった降車時のトラブルの経験について車椅子使用者から挙げられたほか、「降車できなかったという苦情が車椅子使用者から寄せられた」とアンケートで回答した鉄道事業者が多かったことを踏まえると、多くの鉄道事業者が降車時

にトラブルが発生している状況を認識しているものと思われる。このようなトラブルが発生する主な要因について以下に整理した。

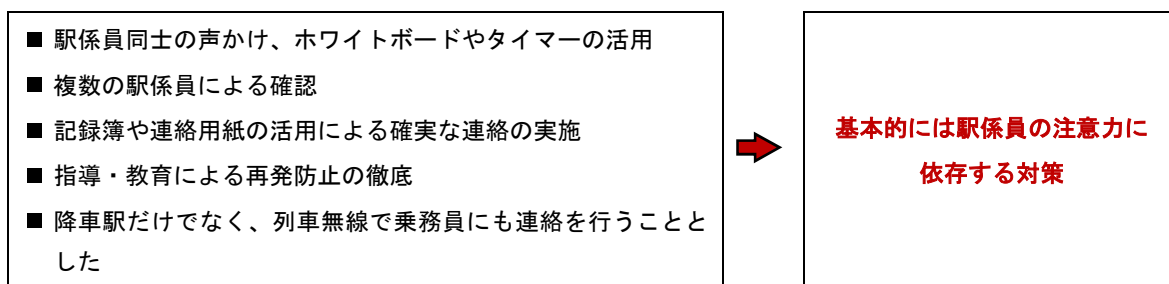
表 4-1-2 降車時にトラブルが発生する主な要因

駅係員同士の連絡ミス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 降車駅への連絡時の伝達ミス（乗車列車や乗車位置など）
降車駅での出場ミス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 降車駅側で連絡は受けていたが、駅係員が出場を失念 ■ 他の乗客対応を行ったため出場を失念
乗車案内後に連絡を行っている場合、降車駅への連絡忘れ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 乗車駅の駅係員が降車駅への連絡を失念 ■ 降車駅に連絡をするタイミングで他の乗客対応を行ったために連絡を失念

■ 降車時のトラブルに対する鉄道事業者の主な対応策

降車時のトラブル発生については多くの鉄道事業者が認識をしており、各社において再発防止策が講じられている。主な再発防止策は以下のとおりであるが、基本的には駅係員の注意方に依存する対策となっている。

表 4-1-3 降車時のトラブルに対する主な再発防止策



(3) 不快な思いに至る主な要因

鉄道利用時に不快な思いに至る要因はさまざまであり、受け止め方も人それぞれである。中には駅係員や乗務員の対応だけでなく、一般利用者の言動に対して不快な思いを抱くケースもあるため、不快な思いに至る要因を具体的に断定することは難しい。以下は、今回の車椅子使用者に対するアンケート調査で挙げられた記述のうち、少なくとも駅係員の言動に対して不快な思いを抱いていると考えられる主な内容について挙げたものである。

表 4-1-4 車椅子使用者が不快な思いに至る主な要因

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ 駅係員の対応が悪く要領を得なかった■ 「目の届くところで待て」と怒鳴られた■ 車内が混雑していても、乗客に対して詰めるように声かけをしてもらえない■ 特定の位置からしか乗車させてもらえない■ 一人ひとりニーズや介助方法は異なるのに、思い込み介助をされた |
|--|

■ 接遇向上に向けた鉄道事業者の主な取り組み

車椅子使用者が不快な思いに至る主な要因は、基本的には駅係員の接遇レベルに起因すると考えられる。JRや大手民鉄などの鉄道各社では、独自の接遇マニュアル（対応マニュアル）の作成、社内教育の実施、サービス介助士の資格取得など接遇の向上に向けた取り組みが進められている。しかしながら駅係員の接遇レベルには個人差があることが実情であり、これが不快な思いに至る主な要因となっているとも考えられることから、駅係員の接遇レベルの底上げにつながる取り組みが求められている。

(4) 施設・設備が利用困難である主な要因

鉄道駅や車両については、移動等円滑化基準・ガイドラインに基づく整備が行われており、バリアフリー化は着実に進展している。しかしながら社会情勢の変化や、より一層のバリアフリー化対応を望む声は多く挙げられており、平成30年2月9日には「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部改正する法律案」が閣議決定されたほか、「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準」及び「公共交通機関の旅客施設・車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」の改正が予定されるなど、今後バリアフリー化のさらなる進展が想定される。施設や設備の整備には一定年数を要するため短期間での改善が難しいこと、また基準やガイドラインに基づく整備が今後も行われていくことが想定されることから、本調査では施設や設備の問題については言及しないこととしたが、車椅子使

利用者に対するアンケート調査では、これらに関する「困りごと」も挙げられたことから、その主な内容について以下に示す。

表 4-1-5 施設・設備に関する「困りごと」

主に駅施設・設備に関するもの	主に車両設備に関するもの
<ul style="list-style-type: none">■ バリアフリールートが少ない・大回りである■ エレベーターが混雑していて乗れない■ エレベーターが狭い、数が少ない■ 案内が分かりづらい	<ul style="list-style-type: none">■ 車椅子で利用しやすいフリースペースがない、もしくは少ない■ 車椅子で利用しやすいフリースペースがあっても、車椅子使用者が集中してたり、一般利用者が使用しているなどして利用できないことがある■ 座席を利用できずデッキ乗車となった

4. 2 車椅子対応座席予約時の「困りごと」の主な内容

車椅子使用者に対するアンケート調査では別途、車椅子対応座席予約時の「困りごと」についても設問を設けた。回答結果については、状況別の「困りごと」の主な内容として以下のとおり整理した。

表 4-2-1 車椅子対応座席予約時の「困りごと」の主な内容

予約に要する時間について	<ul style="list-style-type: none">■ 予約が確定するまでとにかく時間がかかる■ 毎回どのくらい待つのか明確でない■ 即日発券、当日発券が受けられない
電話予約について	<ul style="list-style-type: none">■ お客様センターに電話が繋がらない■ 案内をたらい回しにされた■ 電話でのやりとりがその日のうちに終わらない■ 電話予約で時間がかかった上、指定駅でなければ購入できないと言われた
窓口対応について	<ul style="list-style-type: none">■ 窓口でかなり待たされ、後ろの一般利用者にも嫌な顔をされる■ どの窓口も混雑していて時間がかかりすぎる■ 窓口で順番待ちをしていたところ、通常とは違う窓口に行くよう言われた
その他の要望	<ul style="list-style-type: none">■ インターネット予約に対応してほしい■ 発券は窓口でもよいので、インターネットでやり取りできるとよい

(1) 予約に時間を要する主な要因

予約が必要な列車は主に、

- ・ 新幹線や特急列車など、指定席特急券や自由席特急券が必要な列車
- ・ 通勤ライナーなど、着席整理券が必要な列車
- ・ 観光列車など、その他予約が必要な列車

に分類される。これらの予約が必要な列車の運行はJRや大手民鉄で行われているケースが多いが、今回のアンケートで「困りごと」として挙げられた内容は、そのほとんどが新幹線やJRの在来線特急列車の車椅子対応座席予約に関するものであった。そのため、以下ではJRでの車椅子対応座席予約に時間を要する主な要因について整理した。

1) JRグループのチケット予約・販売システム

JRは1987年（昭和62年）に分割・民営化されるまでは、全国一円に路線を保有する日本国有鉄道（国鉄）としての公共企業体であった。現在、JRで使用されるチケット予約・販売システムはマルス（MARS：Multi-Access Reservation System = 旅客販売総合システム）と呼ばれるもので、国鉄時代の1960年（昭和35年）に誕生した日本最大規模のオンラインシステムであるが、このマルスではJR全駅（一部の第三セクターを含む）を発駅・着駅とする乗車券、新幹線や在来線特急列車の特急券を取り扱うことが可能である。

2) 車椅子対応座席の申し込み方法

新幹線や在来線特急列車の車椅子対応座席を利用する場合は、乗車1カ月前の日の10時から2日前までに、みどりの窓口へ直接または電話で申し込みを行い、申し込みをした駅にて乗車までに切符を購入することとされている。乗車の前日または当日においても、可能な限り受け付けを行うものの、満席等の場合は希望する列車に乗車できない場合もあるため、早めに申し込むよう案内されている。なお、JR時刻表には電話での申し込み先として新幹線各駅の電話番号が掲載されているが、それ以外の駅で申し込みを行う場合は各社の問い合わせ先（問い合わせセンター、テレフォンセンター等）に電話するよう案内されている（JR時刻表より）。

3) 車椅子対応座席の手配フロー

新幹線や在来線特急列車の車椅子対応座席の手配フローを以下に示す。フローに示すように、指定券の発券は「指定席管理箇所」からの乗換駅・降車駅に対する手配（乗降介助の手配）完了後となるため、行程が複雑な場合や、乗換駅・降車駅に無人駅が含まれるなど介助の手配に時間を要する場合は、予約確定までに時間がかかることになる。

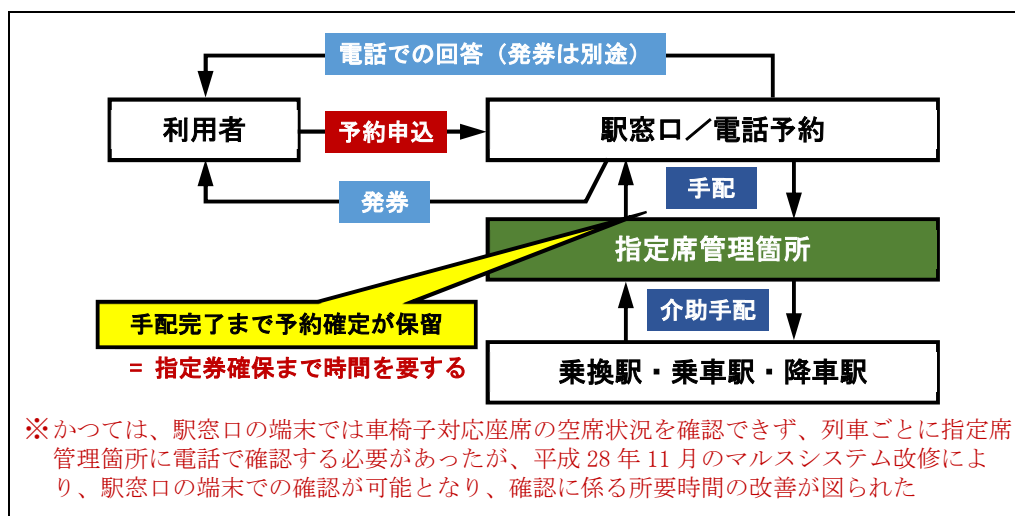


図 4-2-1 車椅子対応座席の手配フロー

4) 車椅子使用者の「困りごと」の内容と対応の整理

車椅子使用者の「困りごと」として挙げられた内容と対応について以下のとおり整理した。

表 4-2-2 車椅子使用者の「困りごと」と対応

困りごとの内容（個別）	
<p>窓口での予約・購入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 窓口で順番待ちをしていたところ、通常とは違う窓口に行くよう言われた <ul style="list-style-type: none"> →新幹線駅によっては車椅子専用の窓口が設けられている場合がある →専用窓口であるため予約対応は比較的スムーズと思われるが、予約完了後の発券は別の窓口で行う必要がある ■ 窓口でかなり待たされ、後ろの一般利用者にも迷惑をかける <ul style="list-style-type: none"> →上記のような車椅子専用窓口ではなく、かつ窓口数が少ない駅では、車椅子対応座席の手配のために窓口で長時間を要する可能性がある →取り扱いに慣れていない駅では、指定券発券までに要する時間が分からず、折り返し電話連絡をするなどの対応が行えていないこともある
<p>電話での予約</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 案内をたらい回しにされた <ul style="list-style-type: none"> →時刻表には申込先として新幹線駅の電話番号が掲載されているが、その他の駅の電話番号は掲載されておらず、テレフォンセンター※に電話する必要がある →テレフォンセンターの担当者によっては、車椅子対応座席の予約の受付方法を熟知していない場合がある →テレフォンセンターによっては、車椅子使用者が申し込みを希望する駅に対して取り次ぐが、上記のように担当者が熟知していない場合は予約担当箇所以外に取り次ぎが行われ、そのため取り次ぎを受けた駅でさらに取り次ぎが行われるといった状況が発生している ■ 電話予約で時間がかかった上、指定駅でなければ購入できない <ul style="list-style-type: none"> →原則として申し込みを受け付けた駅で購入することとされている

車椅子対応座席の予約方法に関する周知が十分でないため、窓口で予約しようとして待たされる状況が発生しているほか、駅窓口でも適切な案内対応ができていないことがある

電話の取り次ぎに課題があるほか、申し込み駅以外では購入できないなど、車椅子使用者にとって利便性の高い予約・購入方法が提供されていない

※ 事業者によっては「お問い合わせセンター」、「お客様センター」などと呼ばれている

困りごとの内容（窓口予約／電話予約共通）
<p>■ 予約が確定するまでに時間がかかる</p> <p>■ 即日発券、当日発券が受けられない</p> <p>→当日発券が受けられない訳ではないが、指定券の発券は「指定席管理箇所」からの乗換駅・降車駅に対する介助手配完了後となるため、行程が複雑な場合や、乗換駅・降車駅に無人駅が含まれるなど介助の手配に時間を要する場合は、発券可能となるまでに時間がかかる</p> <p>→上記の理由により、予約確定までには時間がかかる場合がある</p>



「発券後（購入後）に介助手配を行えばよいのではないか」と考える車椅子使用者と、「予約時に手配を完了し、確実なサービスを提供する」と考える鉄道事業者との間にギャップが生じている

（２）ＪＲ以外の大手民鉄における状況の整理

ＪＲ以外の大手民鉄の座席指定が必要な有料特急について、予約案内の内容、主な予約・購入方法、車椅子対応座席の一般への発売時期について下表のとおり整理した。いずれの鉄道事業者においてもインターネット予約には対応しておらず、基本的には窓口や電話での予約・購入となっている。なお大手民鉄各社では、車椅子対応座席の一般への発売を行っていない場合もあり、もしくは発車直前まで発売しなかったりするなど、ＪＲとの取り扱いが異なっているほか、運行区間が「都市部⇄郊外の観光地や温泉地」、「都市部⇄郊外に位置する空港」であるなど、２点間の移動がメインとなっている場合が多い点が特徴として挙げられる。

表 4-2-3 ＪＲと大手民鉄の有料特急の予約方法比較

事業者	予約案内の内容	主な予約・購入方法	車椅子対応座席の一般への発売時期
ＪＲ	１カ月前の日の１０時から２日前まで（前日・当日においても可能な限り対応）	窓口・電話・旅行代理店	列車により異なるが、概ね前日から発売
Ａ社	発車６０分前まで（電話の場合）	窓口・電話・旅行代理店	一般席が全て発売済みとなった時点で発売
Ｂ社	前日まで（但し、空きがあればその後でも可）	窓口・電話・旅行代理店	一般には発売しない
Ｃ社	—	窓口	発車直前に未発売であった場合に発売
Ｄ社	前日まで（但し、空きがあればその後でも可）	窓口	一般席が全て発売済みとなった時点で発売
Ｅ社	列車出発直前まで	窓口	一般には発売しない
Ｆ社	列車出発直前まで	窓口・旅行代理店	満席もしくは残席がわずかになり、一定の条件を満たす場合のみ発売
Ｇ社	列車出発直前まで	電話	※車椅子対応座席ではなく車椅子スペースを設置

4. 3 鉄道利用時の「困りごと」と「良かった事例」に関する取りまとめ

車椅子使用者に対するアンケート調査では「困りごと」だけでなく、対応として「良かった事例」についても把握した。この「困りごと」と「良かった事例」の内容を対比したところ、それぞれが表裏一体の関係にあるケースも見受けられた。

表 4-3-1 「対応に時間を要する」ことに関するケース


「困りごと」の主な内容	「良かった事例」の主な内容
<ul style="list-style-type: none"> ■ 駅係員の対応が遅い・待たされた ■ 駅係員が来るまで●分待たされた 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 駆け足で対応してくれた ■ 一生懸命早く乗れるように対応してくれた ■ 他の乗客と同様に乗車できるよう対応しようとしてくれる

表 4-3-2 「乗車までに時間を要する」ことに関するケース



「困りごと」の主な内容	「良かった事例」の主な内容
<ul style="list-style-type: none"> ■ 降車駅への連絡がつくまで乗車できない ■ 乗車まで●本列車を見送られた 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 駅係員が待たせない努力をしてくれる ■ 最短で乗車できる電車に乗せてくれる ■ 降車駅への連絡は後回しにして乗車させてもらえる ■ 降車駅に連絡が付きにくい場合、駅係員が同行してくれる

表 4-3-3 「駅係員の接遇」に関するケース

「困りごと」の主な内容	「良かった事例」の主な内容
<ul style="list-style-type: none"> ■ 駅係員が高圧的なことがある ■ 駅係員の対応が悪く要領を得なかった 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 介助の際「お帰りなさい！」など挨拶されて気持ちが和む ■ 視線を合わせてしゃがんで話をしてくれる ■ 介助者ではなく自分に話しかけてくれる ■ いつも寄り添ってくれる気持ちがあった

4. 4 都市部と地方部における車椅子使用者の鉄道利用状況の違い

車椅子使用者に対するアンケート調査では、都市部に居住する者からの回答が多数を占めており、地方の中小民鉄について言及した回答ほとんど得られなかったことから、事業者に対するアンケート調査結果より、都市圏以外の地方を主に営業区域とする中小民鉄での車椅子使用者の利用状況を取りまとめた。

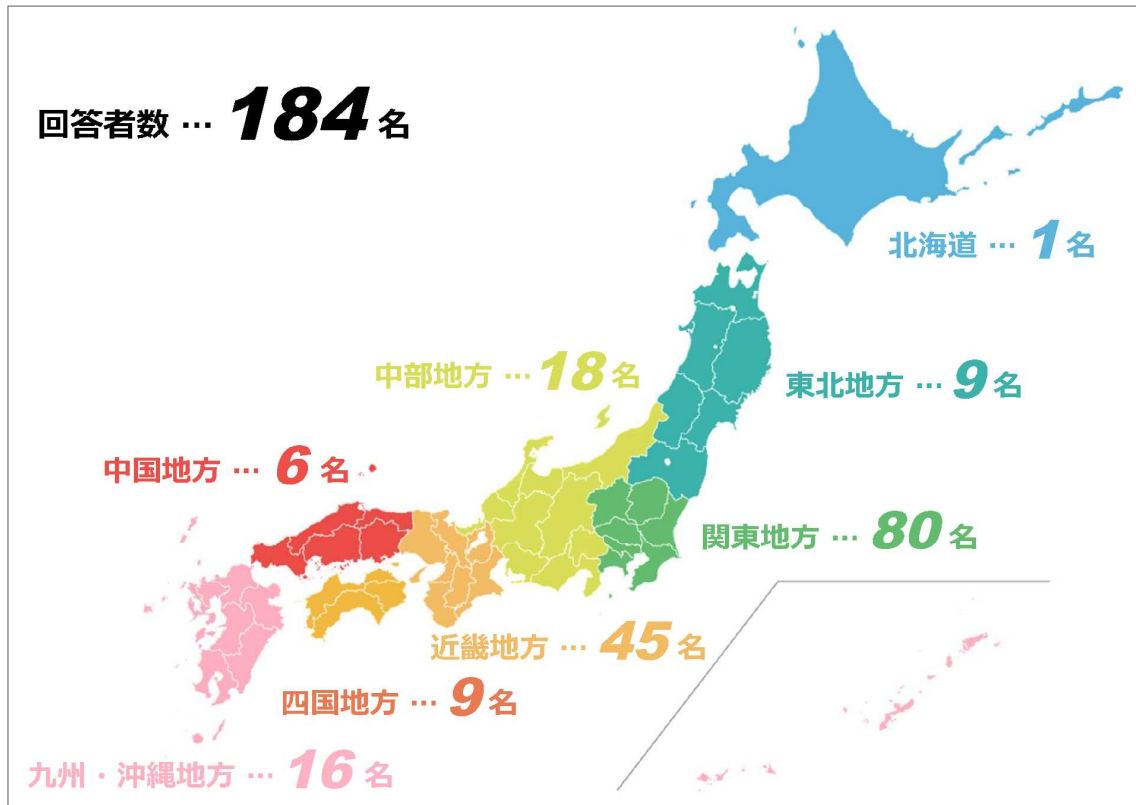


図 4-4-1 アンケート回答者居住地の分布

以下は、車椅子使用者の利用状況を把握していた鉄道事業者の例である。表 4-4-1 は地方の中小民鉄、表 4-4-2 は大手民鉄と地下鉄を示したものであるが、地方の中小民鉄では年間利用者数が多くても 100 人に届かない状況であるのに対し、大手民鉄や地下鉄では 1 日の利用者数だけで数百人に上る状況である。全事業者が利用者状況を把握していた訳ではないため推測となるが、中小民鉄における車椅子使用者の利用状況に大きな差はなく、年間利用者数は極めて少ないものと想定される。また、地方の中小民鉄では主要駅を除き無人駅であることが多く、車椅子使用者の乗降介助は乗務員が行っている場合が多くなっている。

表 4-4-1 地方の中小民鉄における車椅子使用者の利用状況と無人駅の割合

事業者	利用者数	無人駅の割合
東北地方 A 社	24 人/年	81%
東北地方 B 社	30 人/年	93%
関東地方 C 社	60 人/年	80%
関東地方 D 社	10 人/年	81%
関東地方 E 社	30~50 人/年	92%
中部地方 F 社	30 人/年	94%
中部地方 G 社	1 人/年	100%
関西地方 H 社	50 人/年	80%
関西地方 I 社	40 人/年	93%
中国地方 J 社	60 人/年	80%
九州地方 K 社	5~6 人/年	91%

表 4-4-2 (参考) 都市圏における車椅子使用者の利用状況

大手民鉄		地下鉄	
事業者	利用者数	事業者	利用者数
関東地方 A 社	約 590 人/日	関東地方 A 社	約 1,000 人/日
関東地方 B 社	約 805 人/日	関東地方 B 社	約 250 人/日
関東地方 C 社	約 415 人/日	関東地方 C 社	約 180 人/日
中部地方 D 社	約 300 人/日	九州地方 D 社	約 90 人/日
近畿地方 E 社	約 65 人/日		
近畿地方 F 社	約 265 人/日		

5. 鉄道における車椅子利用環境改善に向けて

これまでの調査結果を踏まえ、「駅利用時」、「乗車時」、「予約時」のそれぞれの場面での「困りごと」の状況とその原因、現時点での改善方策の考え方を整理した。なお、以下に挙げる困りごとの多くは都市部の鉄道で発生しているものであることに留意が必要である。

5. 1 駅利用時の困りごとに対する改善に向けて

駅利用時の困りごとの状況としては、主に「施設・設備が利用困難」、「乗車までに時間を要する」、「不快な思いをした」という状況を想定した上で、それぞれの状況が惹起される原因とその改善の方向性について下図のとおり整理した。

表 5-1-1 駅利用時の困りごとの状況とその原因

状況	原因
施設・設備が利用困難 ■ エレベーターの場所が分からない ■ 点検等でエレベーターが利用できない ■ バリアフリー経路が少ない・大回り ■ エレベーターが混雑していて乗れない ■ 利用したい駅が階段のみで利用できない	バリアフリー経路に関する情報の不足 ・バリアフリー経路が事前に把握できておらず、現地で迷う ・案内サインの分かりにくさ等により現地で迷う 工事や点検による設備の一時利用停止 ・利用者に工事や点検の情報がきちんと伝わっていない
	利便性向上のニーズの高まり ・地下鉄など地上出入口⇄改札の経路が複数ある場合や、大規模駅などでは、利便性の高い経路のバリアフリー化や設備の整備に対するニーズが高い 一般利用者のエレベーター利用による混雑 ・ホーム⇄改札の上下移動距離が長い、エスカレーターや階段の設置箇所が不便であるなどの理由で、多くの一般利用者がエレベーターを利用している
	駅がバリアフリー化されていない ・1日の利用者が3,000人未満の駅はバリアフリー化率が低い
乗車までに時間を要する ■ 駅係員の対応が遅い ■ 降車駅に連絡がつかず乗車させてもらえない	駅係員による手配時間 ・他の利用者対応などを行っており、すぐに対応できない ・降車駅側で乗車駅からの連絡を受けられない ・駅を利用する車椅子使用者が多数重なった場合、順番に対応 ホームと車両の間の乗降介助が必要 ・車両とホームの間に段差・隙間があるため、駅係員が渡り板を使用した乗降介助を実施
不快な思いをした	接遇レベルの個人差 ・接遇に対する取り組みは各社で行われているが、駅係員によりレベルに個人差がある

(1) 情報提供の拡充

バリアフリー経路・設備に関する情報は、ホームページや冊子などで分かりやすく情報を提供。より迷わずに利用できるよう案内サイン等で適切に表示。この際、乗り換え等を含めたエリアでの情報提供が行えるよう考慮。また、予見可能な工事、点検等についてはホームページ等で事前に周知。利用者側もホームページでチェックする等、情報の収集に努める。

1) 情報提供において考えられる課題

鉄道事業者のホームページでは、「駅や路線に関する情報」、「利用方法や乗車方法」、「沿線案内」などの情報提供が積極的に行われている。近年ではこれらに加え、SNSやスマートフォンアプリを通じて「運行情報や遅延情報」をはじめとする、リアルタイムな情報提供が行われる事例も増えてきている。都市部で運行する鉄道事業者などでは、駅のバリアフリー情報も提供している事例が多く見られ、中には点検などによるエレベーターの停止情報などの情報提供を行っているところもある。一方、調査結果からは、事前に情報を把握していなかったために、駅利用時にはじめてエレベーターが利用できないことを知ったり、バリアフリーの乗り換え経路が分からずに迷ったりするなど、現地で困りごとに直面する車椅子使用者がいることが伺える。今回の車椅子利用者へのアンケート調査で挙げられた困りごとの内容を以下の3つに分類し、それぞれで想定される状況について整理した。

表 5-1-2 困りごとの内容と想定される状況

困りごとの内容	想定される状況
バリアフリーでアクセス可能な経路が分からないことがある	<ul style="list-style-type: none">・ 地下駅のようにバリアフリー施設の視認がしづらく、また地上出入口が複数あるような場合、バリアフリーでアクセス可能な出入口がどこにあるのか分かりにくかった・ 改札フロアが複数階層に分かれており、その一方のみがバリアフリー経路となっていた など
エレベーターが点検等により使用できないことがある	<ul style="list-style-type: none">・ 駅にエレベーターが設置されているが、定期点検などによる運転停止のため使用できなかった など
他社線への乗り換え経路で迷うことがある	<ul style="list-style-type: none">・ 他社線への乗り換えを行う場合、改札間のバリアフリー経路情報が提供されていなかった・ 一般的な乗り換えと経路とバリアフリー乗り換え経路が異なっていた など

2) 考えられる改善方策

【バリアフリーでアクセス可能な経路が限られる】

- 駅の出入口や改札の位置関係を把握できる駅構内図を提供
- 駅周辺案内図（周辺地図）を併せて提供するなど、駅と周辺施設の位置関係を把握できるように工夫

【エレベーターが点検等により使用できない】

- エレベーターの運転停止などバリアフリー施設のメンテナンス情報は、利用前に情報を把握できるようホームページやSNSなども活用して情報を提供
- 事前にホームページなどで情報を把握できない利用者への対応として、駅でも運転停止予告などの情報を掲示
- 点検などの情報は駅係員も把握し、スムーズな案内を行えるよう努める

【他社線への乗り換え経路で迷う】

- 改札外は鉄道事業者の管轄外であることも多いが、可能な限り連続性を持たせた情報を提供
- 「らくらくおでかけネット」や乗り換え検索サイトなど、第三者が管理するプラットフォームを活用したバリアフリー情報の発信を検討し、積極的に情報を提供

【利用者側の対応】

- 事業者などが提供するバリアフリー情報についてはこまめにチェックするなど、積極的に情報を収集

利用者が情報を知り得る場面や使っているツールは様々であり、様々な方法を用いて情報提供を行っていくことにより、より効果的に利用者側に伝わることとなることに留意。

3) 参考事例

● 東京都交通局ホームページにおける駅の案内

東京都交通局のホームページでは、地下鉄の出入口がマップ上に表示されるっており、同じページに掲載されている構内図と併せて出入口の位置を確認することができる。また、出入口に近い車両の案内（のりかえ・出口案内）も掲載されているなど、多角的に駅の情報を確認することが可能である。

出入口情報

B3出口 帝国ビル、7:00~23:00

B4出口

● 東京国際フォーラム
● 帝国劇場
● 出光美術館
● 国際ビル
● 新国際ビル
● 新白石ビル

バリアフリー設備

エスカレーター：4台
エレベーター：1台
1ルートの確保：済み
だれでもトイレ：あり

設備

その他：証明写真機

構内図

帝国劇場所有 7:00~22:50

日比谷駅

(都営)
B1 JR有楽町駅
B2 DNタワー21
B3 帝国劇場 国際ビル
B4 国際ビル
B5 (閉鎖中)
B6 皇居外苑
二重橋
B7 富士ビル 東京商工会議所ビル (建替え工事の為、移転中)

● のりかえ・出口案内

目黒方面 ← 6 5 4 3 2 1 → 西高島平方面

B1 B2 B3 B4 B6 B7

出入口を選択すると、地図上に場所を表示するほか、出入口の利用可能時間、最寄りの施設、エレベーターの有無などを表示

地図と構内図を比較して位置関係を把握することが可能

車両と最寄りの出入口の位置関係を把握することが可能

図 5-1-1 東京都交通局のホームページにおける駅の案内

【出典： <https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/>】

●東京地下鉄のエレベーター運転停止情報

東京地下鉄では点検や工事などによるエレベーター運転停止の案内を、該当するエレベーター付近に掲示するだけでなく、ホームページ上に路線別の月間の運転停止情報として掲載しており、車椅子使用者が事前に情報を把握できるようになっている。

エレベーター運転停止のご案内					
<p>お客様に安全にご利用いただくため、エレベーターの定期的な点検やリニューアル工事を実施しています。期間中はエレベーターをご利用いただけません。ご不便をおかけいたしますが、お客様のご理解・ご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">2018年3月14日現在</p>					
<p>本日 3月14日 (水) の運転停止 (休止・点検) 情報</p> <p>休止：期間中はエレベーターを終日ご利用いただくことができません。 点検：一時的にエレベーターをご利用いただけません。 ※ 点検は、朝・夕ラッシュを避けた時間帯 (9:00～17:00) にて行います。</p>					
駅	路線	休止・点検	停止階	設置場所	詳細 (構内図)
田原町駅	銀座線	点検	B1F-1F	1 番線ホーム (渋谷寄り) ~エレベーター専用口	田原町駅 構内図
		点検	B1F-1F	2 番線ホーム~エレベーター専用口	
南千住駅	日比谷線	点検	1F-3F	1 番線ホーム (北千住寄り) ~中二階~取南千住駅方	南千住駅 構内図

図 5-1-2 東京地下鉄の「エレベーター運転停止のご案内」
【出典：http://www.tokymetro.jp/】

●「らくらくおでかけネット」における情報提供

(公財) 交通エコロジー・モビリティ財団が運営する「らくらくおでかけネット」では、事業者からの情報提供に基づき、各駅のバリアフリーに関する情報や乗り換えルート情報 (駅構内図) を一元的に提供している。

The screenshot displays the 'らくらくおでかけネット' website interface. At the top, there are navigation tabs: '駅・ターミナル情報検索', '経路検索', '駅構内図一覧', 'ハンドル形電動車いす利用可能駅情報', '運行情報', and 'リンク集'. The main content area is titled '市ヶ谷 [東日本旅客鉄道 (JR東日本)]'. It features several information sections:

- トイレの情報**: A table showing toilet availability for different user groups (改札内/外, トイレ, 車いす対応, オストメイト, ペビーベッド).
- 車いすでの移動情報**: Information regarding wheelchair accessibility, including '地上出入口' and '改札口'.
- 基本情報**: Station details such as '所在地' (東京都千代田区五番町二番地), '連絡先' (050-2016-1600), and '事業者提供の構内図'.
- その他の情報**: Links to 'ユニバーサルデザイントイレマップ' and 'えきベディヤ'.

 A large, detailed station map is shown at the bottom, illustrating the layout of the station with various entrances, exits, and facilities marked.

図 5-1-3 「らくらくおでかけネット」による情報提供【出典：http://www.ecomo-rakuraku.jp/】

(2) 情報の提供・利用者への丁寧かつ具体的な説明の実施

待たされることによりスケジュールの目途が立たないなど、予定に影響が出ることに對する不満は大きい。どのタイミングで・どのような状況で・どのような理由で待たされるのか、まずは情報提供や丁寧かつ具体的な説明を実施。

1) 情報提供・利用者への説明において考えられる課題

車椅子使用者へのアンケート調査では、鉄道利用時の「困りごと」として「乗車までに時間を要した」という回答が多く挙げられたが、実際の対応に時間を要することに対してだけではなく、時間を要することに対する情報提供や説明が十分になされていないことが、車椅子使用者の不満を増大させる要素となっていると考えられる。以下に、情報提供や丁寧かつ具体的な説明が求められる状況とその理由を例として示す。

表 5-1-3 情報提供や丁寧かつ具体的な説明が求められる状況の例

	状況	理由
来駅時（改札）	駅係員がいるにも関わらず対応してもらえない	他の乗客対応中であるなど、すぐに対応することができない など
乗車時	目の前に列車がいるのに乗車させてもらえない	降車駅（乗換駅）に対し、対応手配の連絡を試みているが連絡がつかない など
乗車時や乗車券購入時	列車の乗り換え時間は十分だと思っていたのに、乗り換えはできないと言われた	ホーム移動時のバリアフリー経路が遠回りである、駅係員数が少なく介助に時間を要するなど、実際の乗り換えに利用者の想定を上回る時間を要する など

2) 考えられる改善方策

- どのような理由で待たせているのか、今は何を確認中なのかなどについて、情報提供や丁寧な説明を実施
- 見込み時間などについても可能な限り説明を実施

情報提供や丁寧かつ具体的な説明は、乗車までの時間短縮に直接結びつくものではないが、利用者にとっては重要なものであり、相手の気持ちに寄りそったコミュニケーションに努めることが重要。ただし、丁寧な説明を行えば待たせても良いということではなく、待ち時間が短縮されるよう取り組みを進めることが求められる。

(3) 連絡体制の構築・利用規模に連動した人員の配置

駅係員が事務室に不在の場合でも連絡を受けられるようPHS等を携帯させる、ICTを活用したアプリケーションの導入により複数の駅係員で情報共有を図るなど、固定電話による連絡以外の方法による連絡体制を構築。また、車椅子使用者の利用状況を考慮したフレキシブルな人員配置。

1) 連絡体制の構築や利用規模に連動した人員配置が求められる状況の整理

「4. 調査の分析・取りまとめ」で示したように、「出迎えの駅係員がおらず降車できなかった」といった降車時のトラブルが発生している。このようなトラブルを防止するため、多くの鉄道事業者では乗車案内前に乗換駅や降車駅に対して介助手配の連絡を行っているが、乗換駅や降車駅側で他の乗客対応を行っているなどの理由により連絡がつかない場合がある。そのような場合の各鉄道事業者の対応は異なっており、

- ・ 発車時刻が迫っている場合や連絡がつかない場合は、乗車案内後に連絡する
- ・ 短距離乗車の場合は連絡せず、駅係員等が乗車（同行）してそのまま案内する

といった対応を行っている事業者も存在する。ただ、このような対応を行っていない事業者では連絡がつくまで乗車案内を見送るために、結果として乗車までに時間を要するという状況が発生している。以下に、鉄道事業者における介助申込受付フローの例を再掲する。

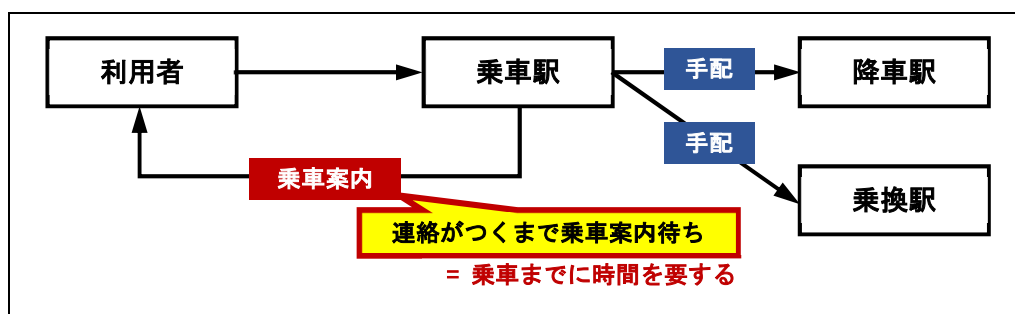


図 5-1-4 鉄道事業者における介助申込受付フローの例（再掲）

上記のフローにおける乗換駅・降車駅への介助手配は多くの鉄道事業者が電話で行っているが、この方法は前述のように連絡がつかない場合があるほか、聞き間違いや聞き漏らしといった情報伝達ミスなどの発生も想定される。以下に、場面別に想定される状況を整理した。

表 5-1-4 「乗車に時間を要する」、「降車できない」状況の例

場面	想定される状況
乗換駅や降車駅への連絡時	乗換駅や降車駅の係員手配をした上で乗車案内をしているが、乗換駅や降車駅への連絡がつかないため乗車までに時間を要する
情報伝達時	聞き間違い、聞き漏らしなどの情報伝達ミスが発生
降車時	駅係員の注意力に依存した対応の場合、出場失念などの降車対応トラブルが発生
列車遅延などによる運用変更発生時	乗車案内した列車の到着時刻が変更になった、列車番号が変更になった、着番線が変更になったなどの理由で降車対応が行えない

次に、車椅子使用者の利用規模に連動した人員配置が求められる状況について以下に示す。

表 5-1-5 利用規模に連動した人員配置が求められる状況の例

場面	想定される状況
車椅子使用者の来場が見込まれる沿線でのイベント開催時	イベントへの来場のため多くの車椅子使用者が列車を利用しており、利用が集中する時間帯においては案内に時間を要する

2) 考えられる改善方策

【連絡体制の構築】

- 情報伝達ミスや対応失念防止のため、受付票やタイマーの活用、情報伝達時の復唱の徹底など、連絡体制を再度見直し
- 連絡がつきにくい状況の改善に向けては、駅係員が事務室に不在の場合でも連絡を受けられるよう、携帯端末など固定電話以外の方法による連絡体制を確立
- 情報伝達ミスなどによる降車トラブルの防止に向けては、携帯端末へのアプリケーションの導入などによる情報共有体制を確立

【利用規模に連動した人員配置】

- 定期的に開催されるイベントであれば例年の利用実績を把握する、イベント主催者と情報交換を行うなどし、情報把握に努める
- イベント等に伴い、一時的に利用者の増加が見込まれる駅（最寄り駅以外の乗換駅等も含む）では対応者を増員するなど、フレキシブルな対応を実施

一時的な対応者の増員については必ずしも駅係員（社員）による対応が求められるものではなく、関連会社や業務委託先の担当者が対応することも考えられる。

3) 参考事例

●東京急行電鉄のバリアフリー連絡アプリ

東京急行電鉄では、“バリアフリー対応ミスの削減”、“バリアフリー対応に関する業務の効率化”を目的とした「バリアフリー連絡アプリ」を開発し、情報の一斉配信によるフォロー体制の構築を実現している。

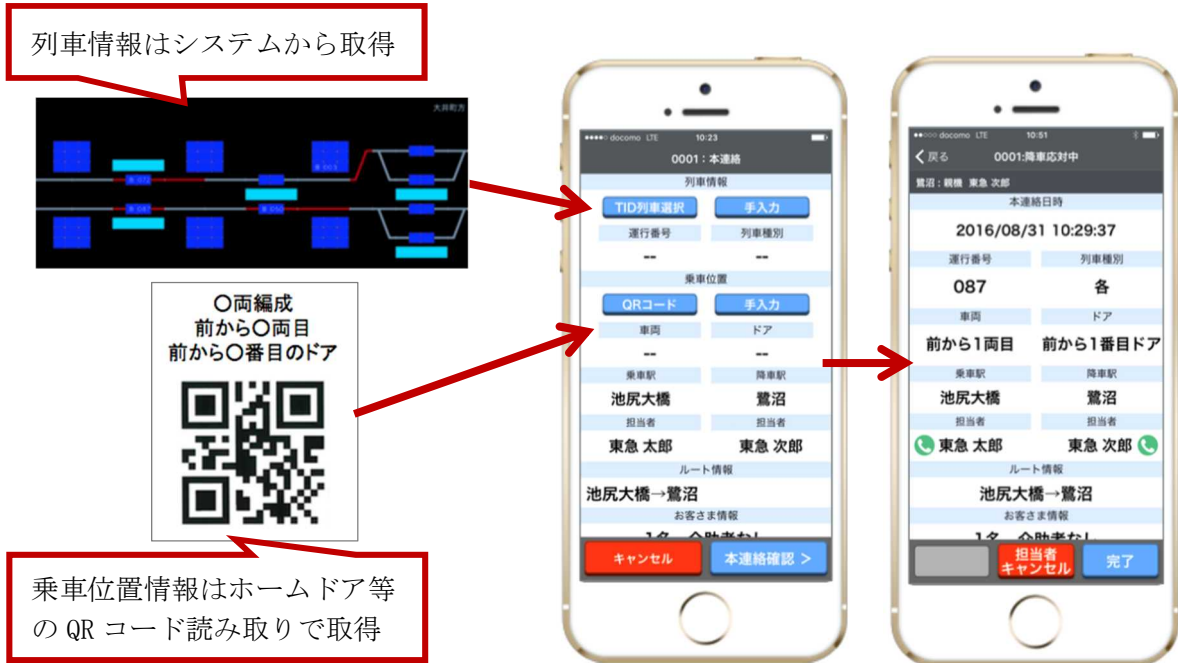


図 5-1-5 東京急行電鉄のバリアフリー連絡アプリ

注) アプリケーションの開発・導入に当たっては、特に相互直通運転を行っている事業者間での互換性の確保の観点が必要

5. 2 乗車時の困りごとに対する改善に向けて

乗車時の困りごとの状況としては、主に「希望の電車に乗れない」、「不快な思いをした」、「施設・設備が利用困難」、「降車時のトラブル」という状況を想定した上で、それぞれの状況が惹起される原因と考えられる改善方策について下図のとおり整理した。

表 5-2-1 乗車時の困りごとの状況とその原因

状況	原因
<p>希望の電車に乗れない</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 時間に余裕を持って来駅したのに乗れない ■ 予定より早い列車に乗らせてもらえない ■ 降車駅に連絡がつかず乗車させてもらえない 	<p>利用者に対する情報提供の不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どれだけ余裕を持って来駅すればよいのか、時間の目安が分からない ・なぜ予定より早い列車に乗れないのかが理解できない <p>駅係員による手配時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・降車駅側で乗車駅からの連絡を受けられない
<p>不快な思いをした</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 乗りたい場所に乘らせてもらえない ■ 降車駅をアナウンスされる 	<p>双方のコミュニケーション不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なぜその場所に乗りたいのか」⇔「なぜその場所に乗車いただけないのか」について相互理解が図れていない <p>乗務員への連絡のための構内アナウンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗務員に降車駅を知らせるため、構内アナウンスの運用を行っている ・降車駅までアナウンスされることに不快感を持たれていることに気付いていない
<p>施設・設備が利用困難</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ホームと車両に隙間や段差がある ■ 車椅子スペースが狭い・少ない 	<p>物理的な制約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応が期待されているが、物理的に対応が困難であったり車両の改造対応等が必要
<p>降車時のトラブル</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 出迎えの駅係員がいなかった ■ 駅間の連絡がされていなかった 	<p>駅係員による出迎え出場失念</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状では、失念防止策として担当者の注意力に依存する運用を行っている事業者が多い

(1) 情報の提供・利用者への丁寧かつ具体的な説明の実施（再掲）

対応に時間がかかる場合はその理由や時間の目安などについて、まずは情報提供や丁寧な説明を実施。

⇒ P. 50 「情報の提供・利用者への丁寧かつ具体的な説明の実施」を参照。

(2) 連絡体制の構築（再掲）

駅係員が事務室に不在の場合でも連絡を受けられるようPHS等を携帯させる、ICTを活用したアプリケーションの導入により情報共有を図るなど、固定電話による連絡以外の方法による連絡体制を構築。

⇒ P.51「連絡体制の確立・利用規模に連動した人員の配置」を参照。

(3) 利用者⇄駅係員のコミュニケーションの改善

利用者は「希望する内容」について、駅係員は「希望内容に沿った対応が行えない場合はその理由」について丁寧に説明し、双方が納得できるようコミュニケーションを改善。

1) コミュニケーションにおいて考えられる課題

車椅子利用者に対するアンケート調査では「希望する車両に乗車できなかった」など、自身の希望に沿った対応が受けられなかったことや、介助方法の誤りを「困りごと」とする回答が見られた。これらは基本的には、利用者と駅係員間のコミュニケーション（意思疎通）が十分に図られていないことに起因すると考えられる。

2) 考えられる改善方策

- 駅係員、車椅子利用者がやりとりを通じて双方が納得できるよう、双方向の積極的なコミュニケーションを図る
 - 駅係員は、車椅子利用者に対して希望する対応内容を確認
 - 車椅子利用者は、駅係員から問われた場合には自身が「希望する内容」について、その理由を含め、可能な範囲で具体的に説明
 - 駅係員は、利用者の希望内容に沿った対応が行えない場合はその理由について丁寧かつ具体的に説明 など

(4) 降車駅アナウンス時の利用者への確認の徹底

降車駅アナウンスを実施する場合は、事前にその旨をご案内するなど、より丁寧な対応を図る。

1) 降車駅アナウンスにおいて想定される課題

ドア操作を担当する乗務員が車椅子使用者の降車駅を把握することは、ドア挟み防止等の安全性確保や降車対応の確実性の観点から特に長い列車編成において必要とされ、情報伝達自体は多くの鉄道事業者で実施されている。その際の伝達方法としては、

- ・ 口頭による伝達
- ・ 輸送指令や運輸指令を介しての伝達
- ・ 書面による伝達
- ・ ハンドマイクによる構内アナウンスでの伝達

などがある。この情報伝達時に第三者に降車駅を知られることがないように、プライバシーへの配慮を求める声が上がっている。

2) 考えられる改善方策

- ハンドマイクによる構内アナウンスについて、車椅子使用者に事前にその旨をご案内する
- 必要に応じて、乗務員への降車駅の伝達が、安全性の観点や対応の確実性の観点から必要なものであることを丁寧かつ具体的に説明
- アナウンスを行う場合には、駅名でなく電報略号など、一般利用者には分かりにくい形でアナウンスを実施するなどの工夫も検討

(5) 乗務員との連絡体制の構築

乗務員への連絡方法として、ICTを活用したアプリケーションの導入などによる連絡体制を構築。

⇒ P. 51「連絡体制の確立・利用規模に連動した人員の配置」を参照。

(6) 連絡体制の構築（再掲）

繁忙な駅係員の注意力に依存する運用には限界があることから、ICTを活用したアプリケーションの導入等により、より確実に情報共有を図れるようにするなど、連絡体制を構築。

⇒ P. 51「連絡体制の確立・利用規模に連動した人員の配置」を参照。

5. 3 予約時の困りごとに対する改善に向けて

予約時の困りごとの状況としては、主に「窓口での申し込みに時間を要することについて」、「電話予約と発券（購入）に関する案内について」、「インターネット予約に対応していないことについて」という状況を想定した上で、それぞれの状況が惹起される原因とその改善の方向性について下図のとおり整理した。なお、今回のアンケートで困りごととして挙げられた内容は、そのほとんどが新幹線やJRの在来線特急の予約時に関するものであったこと、民鉄の有料特急の予約方法や運行状況は各社で異なることから、今回はJR各社を念頭に整理することとした。

表 5-3-1 予約時の困りごとの状況とその原因

状況	原因
<p>予約や発券に時間がかかる</p> <ul style="list-style-type: none"> ■予約確定までに時間がかかる ■窓口でかなりの時間待たされる 	<p>関係各所への手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①旅行開始駅から終着駅前での各利用駅で渡り板等の介助を確実に提供できるよう、旅行行程全体を聞き、介助の手配を併せて行っていること、②特に在来線との乗継ぎが発生する場合には、乗車する全ての列車の車椅子対応席を確保した上で予約を確定・発券する必要があることから時間を要する場合がある
<p>電話が繋がらない</p> <ul style="list-style-type: none"> ■駅や電話窓口で電話が繋がらない 	<p>回線が混み合っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かかってくる電話の件数とオペレーターの人数によっては、回線が混み、つながるまでに時間を要する場合がある ・車椅子専用ダイヤルを設けている場合、他の番号（代表番号等）に電話すると専用ダイヤルまで案内される場合がある
<p>予約内容や発券対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ■必要以上に乗換時間を設定される ■窓口に行かなければいけない 	<p>利用者に対する情報提供の不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜそんなに乗換時間がかかるのか分からない ・なぜ専用の窓口に行かなければいけないのか分からない
<p>インターネット予約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ■インターネット予約に対応してほしい 	<p>車椅子対応座席の確保に対する懸念等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話予約に比べ、一般利用者による「なりすまし」の予約が増える懸念がある ・予約した列車以外の旅行行程の全体が分からず、各利用駅で渡り板等の介助を確実に提供できない可能性がある ・インターネット予約の場合、複数の列車を乗継ぐときは、それぞれの席（介助者分を含む）を個別に予約する必要がある

P. 39 でも整理したとおり、新幹線や在来線特急列車の車椅子対応座席の手配フローは以下のようになっており、指定券の発券は「指定席管理箇所」からの乗換駅・降車駅に対する手配（乗降介助の手配）完了後となるため、行程が複雑な場合や、乗換駅・降車駅に無人駅や無人となる時間帯が含まれるなど介助の手配に時間を要する場合は、予約確定までに時間がかかることになる。

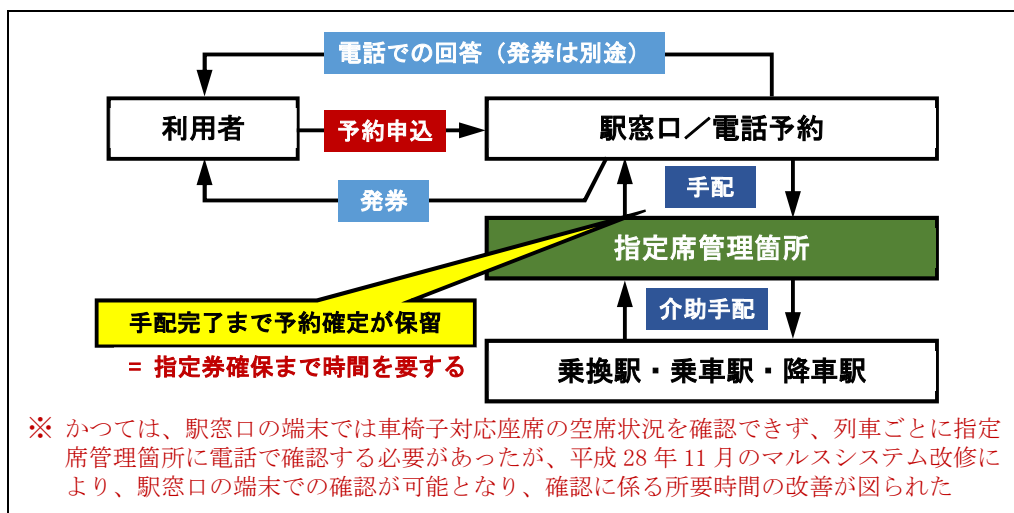


図 5-3-1 車椅子対応座席の手配フロー（再掲）

（1）窓口での申し込みに時間を要する状況について

1）考えられる課題（その1）

現在の車椅子対応座席の手配フローでは、駅窓口で直接申し込みをしても即時に予約が確定することはない。しかしながら、そのことを知らない車椅子使用者が申し込みのために直接窓口に出向き、その場で長時間待たされる状況も発生している。また、そもそも、電話でも予約ができることを知らないことも考えられる。

2）考えられる改善方策（その1）

- 駅窓口で直接申し込みをしても即時に予約確定とはならず、一定の待ち時間が発生することを周知する
- 電話による申し込み方法もあることを周知し、申し込み方法について分かりやすく情報提供する
- 鉄道事業者だけでなく、国や関係団体（障害者団体）等からも周知する

3）参考事例

●全日空ホームページ

全日空のホームページではトップページに「お手伝いが必要なお客様」へのリンクが分かりやすく設置されており、さらに「体が不自由なお客様」のページでは障害の種別に応じた案内がなされるなど、必要な情報に迷わずアプローチできる工夫がされている。



図 5-3-2 全日空ホームページ

【出典 : <https://www.ana.co.jp>】

4) 考えられる課題 (その2)

これまでに整理してきたように、現在の車椅子対応座席の手配フローでは申し込み時に乗換駅や降車駅への介助手配が行われていることもあり、予約確定までに時間を要している。時間短縮のためにはこの手配フローを見直す必要があるが、以下ではまず、現行の車椅子対応座席の手配フローにおけるメリットとデメリット、手配フローを見直した場合のメリットとデメリットを整理した。

表 5-3-2 現在の手配フローと手配フロー見直した場合のメリットとデメリット

駅での介助	メリット	デメリット
申し込み時に手配 (現在の手配フロー)	・ 申し込み時に乗換駅や降車駅への確実な介助手配が行われる	・ 申し込み時に介助手配を行っているため、予約確定まで時間を要する ・ 予約確定まで時間を要するため、窓口混雑の原因となる
予約完了後に手配 (乗車までに時間の猶予がある場合)	・ 申し込み時の時間が短縮される(空席が確認できれば、即時に予約) ・ 申し込みの時間短縮により、窓口の混雑が緩和される	・ 介助手配が別途対応となり、手配失念等の連絡ミスの可能性が出てくる ・ 万一、介助手配が整わなかった場合には、予約の変更手続きが必要となる
利用者自身で手配		・ 利用者自身が事前手配を失念した場合、駅で当日に直接依頼となるが、行程に無人駅等が含まれる場合には駅側の準備に時間を要し、予約した列車に乗車できなくなる可能性がある

上記のように現在の手配フローでは予約確定までに時間を要する一方で、確実な介助手配が行われるというメリットも見受けられる。ただし、車椅子対応座席を利用せずに一般座席や車両デッキに乗車している場合もあることや、当日購入の利用者(2日前までに予約がされていない)であっても基本的に介助は受けられていること、在来線のみを利用する場合は乗車券の購入時に介助手配は行われておらず、車椅子利用者自身が駅で介助を依頼するか、事前連絡により介助申し込みを行っていることを鑑みると、確実な介助手配が行えなくなるリスクはあるものの、手配フローを見直すことは可能では無いかと思われる。

5) 考えられる改善方策 (その2)

- 2日以上前での予約申込みのように乗車までに時間の猶予がある場合には、介助を事後手配とし、まずは予約を受け付ける

(2) 電話予約と発券（購入）に関する案内について

1) 考えられる課題（その1）

現行の電話予約の運用では、指定席特急券は原則として“申し込みを受け付けた駅”において発券（購入）することとなっているため、自宅や職場の最寄り駅などでの発券（購入）を希望する場合は、これらの駅に対して電話予約による申し込みがなされることが想定されているが、電話予約に関する案内ではそのことがわかりにくくなっており、十分に周知されていない可能性がある。

電話予約に関する案内で想定される課題

- ・ JR時刻表には「車いす対応座席をご利用の場合のお申込み方法」の案内ページが設けられており、申し込み先として新幹線駅の電話番号が掲載されているが、他駅で申し込みをする場合の電話番号は別ページにあり、電話で申し込み出来ること自体が分かりにくい可能性がある
- ・ JR各社のホームページでは、時刻表に準じた案内を行っているところと全く異なる案内をしているところがあり、利用者に正確な案内が行えていない可能性がある

車いす対応座席をご利用の場合のお申込み方法

新幹線または在来線特急列車には、車いす対応座席をご用意している列車があります。車いす対応座席のご利用にあたっては、ご乗車の1カ月前の日の10時から2日前までに、みどりの窓口へ直接または電話でお申込みいただき、お申込みいただいた駅にてご乗車までにきっぷをお求めいただきますようお願いいたします。

- * 車いす対応座席を設置している列車は「列車編成のご案内」(975～991ページ)でご確認ください。
- * ご乗車の前日または当日においても可能な限り承りますが、満席等の場合は、ご希望の列車にご乗車いただけない場合がありますので、お早めのお申込みをお願いいたします。
- * 東海道・山陽新幹線・九州新幹線・北陸新幹線の一部車両には、車内を移動できる、専用の車いす(バギー)を設置しています。
- * ハンドル形電動車いす等新幹線または在来線特急にご乗車される際には条件があります。特定の条件を満たす場合に限り、東海道・山陽新

幹線・九州新幹線のN700系車両及び東北・北海道新幹線のE5系・H5系・E6系、北陸新幹線のE7系・W7系、成田エクスプレス、常磐線特急、中央線特急のE353系の多目的室をご利用になります。詳しくはJR東海(N700系をご利用の場合)・JR西日本(N700系・W7系・E7系をご利用の場合)・JR東日本(E5系・H5系・E6系・E7系・W7系、成田エクスプレス、常磐線特急、中央線特急のE353系をご利用の場合)・JR北海道(H5系・E5系をご利用の場合)のホームページをご覧になるか、997ページのお問合わせ先におたずねください。

●電話でのお申込み先(新幹線各駅など)

申込箇所	電話番号	申込箇所	電話番号
東京駅	(03) 3285-0319	西明石駅	(0570) 00-8989
品川駅	(03) 3471-2711	姫路駅	(0570) 00-8989
新横浜駅	(045) 471-8219	相生駅	(0570) 00-8989
小田原駅	(0465) 22-4443	岡山駅	(086) 221-5547
熱海駅	(0557) 81-7102	新倉敷駅	(086) 526-8312
三島駅	(055) 975-0197	福山駅	(084) 925-3156
新富士駅	(0545) 62-0448	新尾道駅	(0848) 23-9331
静岡駅	(054) 253-1877	三原駅	(0848) 62-4770
掛川駅	(0537) 24-1145	東広島駅	(0570) 666-053
浜松駅	(053) 453-2525	広島駅	(0570) 666-158
豊橋駅	(0532) 52-2052	新岩国駅	(0827) 46-0655
三河安城駅	(0566) 76-8501	徳山駅	(0570) 666-367
名古屋駅	(052) 581-2077	新山口駅	(083) 972-0763
岐阜羽島駅	(058) 391-3045	厚狹駅	(0836) 72-0503
米原駅	(0749) 52-6189	新下関駅	(083) 256-3355
京都駅	(075) 691-1121	小倉駅	(093) 541-2671
新大阪駅	(06) 6306-2857	博多駅	(092) 472-8424
新神戸駅	(0570) 00-8989		

申込箇所	電話番号	申込箇所	電話番号
新島郷駅	(0942) 83-1701	新八代駅	(0965) 31-8005
久留米駅	(0942) 32-2105	新水俣駅	(0966) 62-6211
筑後船小屋駅	(0942) 53-7261	出水駅	(0996) 62-0123
新大牟田駅	(0944) 58-7780	川内駅	(0996) 22-5450
新玉名駅	(0968) 74-3881	鹿児島中央駅	(099) 254-3404
熊本駅	(096) 354-8200		

申込箇所	電話番号	申込箇所	電話番号
熊谷駅	(048) 525-4647	浦佐駅	(025) 777-2172
本庄早稲田駅	(0495) 23-1657	長岡駅	(0258) 36-3524
高崎駅	(027) 326-9255	燕三条駅	(0256) 35-6412
上毛高原駅	(0278) 62-2349	新潟駅	(025) 248-5221
越後湯沢駅	(025) 785-5080		

※上表以外の駅へ電話でお申込みをされる場合は、997ページのお問合わせ先におたずねください。

申込箇所	電話番号	申込箇所	電話番号
東京駅	(03) 3231-1736	七戸十和田駅	(0176) 62-6061
上野駅	(03) 3841-0031	新青森駅	(017) 782-7520
大宮駅	(048) 649-7172	奥津軽いずつづ駅	(0174) 31-0061
小山駅	(0285) 22-6548	木古内駅	(01392) 6-7112
宇都宮駅	(028) 632-6094	新函館北斗駅	(0138) 84-5023
那須塩原駅	(0287) 65-3619	米沢駅	(0238) 22-1131
新白河駅	(0248) 22-2539	赤湯駅	(0238) 43-2009
郡山駅	(024) 932-6001	かみのやま温泉駅	(023) 672-6763
福島駅	(024) 522-2043	山形駅	(023) 631-2131
白石蔵王駅	(0224) 25-1240	天童駅	(023) 653-2190
仙台駅	(022) 222-5865	さくらんぼ温泉駅	(0237) 43-5190
古川駅	(0229) 23-2311	村山駅	(0237) 55-2221
くりこま高原駅	(0228) 22-7176	大石田駅	(0237) 35-2057
二ノ関駅	(0191) 23-4134	新庄駅	(0233) 22-5580
水沢江刺駅	(0197) 23-6116	磐石駅	(019) 692-2218
北上駅	(0197) 64-5963	田沢湖駅	(0187) 43-1234
新花巻駅	(0198) 31-2124	角館駅	(0187) 53-2612
盛岡駅	(019) 653-3192	大曲駅	(0187) 63-3310
いわて沼宮内駅	(0195) 62-2003	秋田駅	(018) 884-0014
二戸駅	(0195) 23-2041		
八戸駅	(0178) 27-6469		

※高森駅へのお申込みについては米沢駅がお受けします。

申込箇所	電話番号	申込箇所	電話番号
安中榛名駅	(027) 382-7021	上越妙高駅	(025) 526-1622
軽井沢駅	(0267) 42-0620	糸魚川駅	(025) 552-7836
佐久平駅	(0267) 68-8162	黒部宇奈月温泉駅	(0765) 57-3581
上田駅	(0268) 21-0657	富山駅	(076) 431-7352
長野駅	(026) 224-6033	新高岡駅	(0766) 25-8650
飯山駅	(0269) 62-2139	金沢駅	(076) 224-4447

図 5-3-3 JR時刻表の「車いす対応座席をご利用の場合のお申込み方法」

2) 考えられる改善方策 (その1)

- 電話予約の場合にも、発券（購入）を希望する駅に申し込みを行ってもらえるよう、案内方法や電話受け時の案内のしかたを見直す
- 時刻表や各社ホームページでの案内方法を統一する
- 鉄道事業者だけでなく、国や関係団体（障害者団体）等からも周知する

3) 考えられる課題 (その2)

現行の運用では、指定席特急券は原則として“申し込みを受け付けた駅”において発券（購入）されることとなっているが、予約日と購入日（乗車日）に開きがある場合などその間に利用者の都合が変わるなどして、当初の申し込み駅とは異なる駅での受け取りを希望する場合も考えられる。このような場合にあっては、“申し込みを受け付けた駅”以外の駅においても発券（購入）できるようにすることが理想と思われる。

4) 考えられる改善方策 (その2)

- 申し込みを受け付けた駅以外の駅でも発券（購入）できるようにする

5) その他の考えられる課題

電話予約においては、以下のような課題も考えられるが、これらについては別途の検証が必要である。

表 5-3-3 電話予約において考えられるその他の課題

ケース	考えられる課題
電話が繋がらない	・ ホームページで「駅の状況によってはお電話が繋がりにくい場合もございます」とされるなど、電話が繋がりにくい状況が発生している可能性がある
案内をたらい回しにされる	・ 電話予約時の対応は各社で異なっており、電話案内センターから各駅に電話をかけなおす必要があるなど、案内をたらい回しにされたと感じる状況が発生している可能性がある

(4) インターネット予約対応について

1) インターネット予約対応の実現に向けて考えられる課題

車椅子対応座席については、現状ではインターネットでの予約（購入）は行えないが、これは、車椅子対応座席を真に必要としていない人が容易に予約できてしまうことへの有効な解決策が見いだせていないというのを理由として挙げる事業者が、JRに限らず有料特急を運行する民鉄各社においても多い。しかしながら、一般座席についてはインターネット予約（購入）やチケットレス乗車への対応が進むなど、利便性の向上が図られていることから、車椅子対応座席についても同様に利便性の向上を求める声が挙げられている。以下ではまず、インターネット予約対応実現に向けて考えられる課題について整理した。

表 5-3-4 インターネット予約対応実現に向けて考えられる課題

場面	考えられる課題
利用者確認	<ul style="list-style-type: none">・ 予約者が車椅子使用者であることの確認が難しく、いわゆるなりすまし予約が出てくる可能性がある・ 窓口予約や電話予約では、車椅子のタイプや車椅子使用者の体調など、利用者の状況を確認した上で手配が行われているが、このような対応が行えなくなる
駅の介助手配	<ul style="list-style-type: none">・ 予約時に駅の介助手配が行われないため、別途手配もしくは当日駅で直接依頼する必要がある（当日駅で直接依頼の場合、行程に無人駅等が含まれる場合には駅側の準備に時間を要し、予約した特急列車に乗車できない可能性がある）
乗継列車の手配	<ul style="list-style-type: none">・ 乗り継ぎが可能と思った列車であっても、駅構内の移動に時間がかかるなどして実際には乗り継ぎができない可能性がある（インターネット予約ではこのような判断を車椅子使用者自身が行う必要がある）

インターネット予約対応の実現に向けては、これらの考えられる課題に対して、利用者側がどの程度受け入れられるのか、また実際にどのように対応していくかについて、十分な検討が必要と考えられる。

2) 考えられる改善方策

想定される課題で挙げた内容のうち、駅の介助手配が予約時に行われないことで起こり得る事象について全てを想定することは難しい。しかしながら現状では、

- ・ 在来線利用の場合は、乗車券購入時に介助手配は行われていない
- ・ 新幹線の車椅子対応座席を利用せずに乗車している車椅子使用者の場合、事前に介助手配がされていなくても、駅側が渡り板を用意し、利用ができています

といった状況もあり、利用ケースによっては車椅子対応座席の予約と介助手配を分けて考えられるものと思われる。以下に、インターネット予約対応実現に向けた利用ケース別の考え方を整理した。

表 5-3-5 インターネット予約対応実現に向けた利用ケース別の考え方の整理

項目	利用ケース	考え方
対象となる行程	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新幹線のみ (A) ・ 在来線特急のみ (B) ・ 新幹線と在来線特急 (C) ・ A/B/C+在来線 (D) 	<p>新幹線は基本的に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅間距離が長く乗車前でなくとも降車駅の介助手配を行える可能性が高い ・ 無人駅がない ・ 全駅がバリアフリー対応となっている <p>が、在来線や在来線特急の駅については、駅ごとに事情が大きく異なっており、より確実な手配が望ましい</p> <p>→ 上記を踏まえ、新幹線 (A) を優先的に検討</p>
指定席券、乗車券	インターネット予約では、指定席券の予約のみの場合と、乗車券と合わせて予約する場合とがある	<p>→ 指定席券を念頭に検討</p> <p>(在来線区間も含む乗車券については、在来線は駅毎に事情が大きく異なっていることに留意が必要)</p>
予約システム	新幹線に特化したものから、在来線 (普通) の乗車券も含めて予約 (購入) が可能なものまで、規模や複雑さが異なる様々な予約システムがある	<p>システム改修を伴う場合には、規模や複雑さの程度が小さなシステムの方が、所要時間も短くなり利用者にとっても好ましい</p> <p>→ システム改修の容易さも考慮しつつ、優先度を付けて検討</p>

※ 駅の介助や所要乗換時間については、車椅子使用者自身が別途手配・確認する必要がある点に留意が必要

※ 車椅子対応座席を真に必要としない者による予約の抑制策については別途検討が必要

インターネット予約対応の実現においては、車椅子利用者にとってサービスレベルが低下する可能性や、自ら確認等を行うことが求められることもあることから、上記の課題やケー

ス別の整理内容を踏まえて、障害当事者の意見を聞くなどし、具体的な対応策を検討することが重要と考えられる。また、自ら確認等を行うことに不安を持つ利用者に対しては、現行の電話予約サービスが引き続き有効であることに、留意する必要がある。

なお、今回は利用ニーズが比較的高いと思われる新幹線について主に整理した。在来線特急や民鉄各社の有料特急についても、インターネット予約対応の検討は求められているが、路線や駅ごとに状況が大きく異なることに留意する必要があることから、今回は具体的な整理は行っていない。これらについては、新幹線における検討状況などを踏まえながら取り組みが進められることが期待される。

この他、海外からの訪日外国人観光客の場合は、車椅子使用者であるか否かを問わず、来日前に予約を行う場合の手段としてインターネット予約対応が必要である。

3) 参考事例

海外では、欧州のユーロスターなどがインターネット予約に対応しているので、参考として以下に示す。なお、ユーロスターでは、車椅子対応座席ではなく車椅子スペース（車椅子のまま乗車するスペースとして取り扱い）が予約可能となっているなど、日本とは状況が異なる点があることに留意が必要である。なお、インターネット予約に際しては、以下のような制限事項も設けられている。

表 5-3-6 （参考）ユーロスターの車椅子スペースの予約に関する情報

地域	London, Ashford or Ebbsfleet and Paris, Brussels, Lille, Lyon, Avignon, Marseille, Disneyland Paris or the French Alps.
予約可能な区間	上記の地域の直通ルートのみ
予約可能期限	注記なし
車椅子スペース数	1列車に2ヶ所
鉄道事業者の対応	発着駅において渡し板（スロープ）を準備
上記以外の介助が必要な場合	（事前）48時間前までに連絡 （当日）出発75分前までにウェルカムポイントか駅係員に申し出
駅への到着時間	利用駅により対応が異なるが、特に注記がなければ30分～60分前までに到着（45分前までの到着を推奨）

WHEELCHAIR SPACE BOOKINGS



Return One way

From

 London St Pancr 

To

 Paris Gare du Nc 

Passenger

 0

Depart

 DD/MM/YYYY

Return

 DD/MM/YYYY

Wheelchair type

Manual

Electric

SEARCH & BOOK

Know before you go

From booking your trip and getting help at the station, to what to expect on board and at the other end, take a look at our handy tips for travelling in a wheelchair space.



Booking your ticket



All of our trains have wheelchair spaces, and you can travel between London, Ashford or Ebbsfleet and Paris, Brussels, Lille, Lyon, Avignon, Marseille, Disneyland® Paris or the French Alps.

Our wheelchair spaces are in Standard Premier or Business Premier but you'll only pay for a Standard class ticket. You can also take a companion with you at a discounted rate.

At the moment, you can only book online if you're travelling on one of our direct routes. If you'd like to venture further afield, just give us a call on [+44 3432 186 186](tel:+443432186186) or email contactus@eurostar.com.



Planning and packing

If you've booked a wheelchair space, we'll make sure there's a ramp to and from the platform wherever you're travelling to and from.

If you need any extra help in London, Ashford, Ebbsfleet, Paris, Lille or Brussels, there's no need to call us before you travel, either.

If you'd like special assistance in Lyon, Avignon, Marseille, Disneyland® Paris or the French Alps, call us on [+44 3432 186 186](tel:+443432186186) or email contactus@eurostar.com at least 48 hours before your trip.

Each adult can take two bags (each up to 85cm long) and one small item of hand luggage.

If you need help with your luggage, you can bring one bag that weighs up to 15kg.

[Find out more about luggage.](#)



At the station

Wherever you're travelling to or from, there's no need to call to arrange a ramp – we'll make sure there's one ready and waiting on the platform when you arrive.

There's also no need to call if you need any extra help in London, Ashford, Ebbsfleet, Paris, Lille or Brussels.

For special assistance at our other stations, call us on [+44 3432 186 186](tel:+443432186186)

図 5-3-4 (参考) ユーロスターの車椅子スペースのインターネット予約ページ

【出典 : <https://www.eurostar.com/rw-en/book-wheelchair>】

5. 4 まとめ

「困りごと」の感じ方や捉え方は人により異なるほか、その時々状況にも大きく左右されるものであり、定量的に評価することが難しいものである。しかしながら今回の調査結果を見ると、

- ・ 他の利用者対応を行っている等の理由で改札での案内に時間を要する
- ・ 降車駅側の案内体制を確認後に乗車案内を行うため、降車駅への連絡がつかない場合は乗車案内が行われない場合がある

といった状況により、乗車までに時間を要していると感じている車椅子使用者が一定数存在している。これは車椅子使用者が単独乗車できない場合がほとんどであり、最終的に駅係員の介助が必要となることに起因するものと考えられる。これらに対する利用環境改善方策については、以下のように整理した。

- 駅構内での移動が円滑に行えるよう、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」に基づくバリアフリー整備が引き続き行われることが求められる。また整備されたこれらの設備を、真に必要とする者が円滑に利用できるよう、一般利用者に対するマナー向上の啓発が必要である。
- プラットホームと車両の段差・隙間の解消により、単独乗車できるようになることが強く望まれているが、これには技術的に解決しなければならない部分も多く残されているため、引き続き検討を進めることが求められる。
- 施設整備や段差・隙間の解消まではなお時間を要するため、車椅子使用者に対する情報提供や丁寧かつ具体的な説明を実施するなど、相手に寄り添ったコミュニケーションに努めることが当面の改善策となる。ただし、丁寧な説明を行えば待たせても良いというものではなく、案内に時間を要する状況の改善に向けた取り組みを進めることが求められる。

上記は、駅利用時・乗車時の困りごとに関してだが、これとは別に新幹線やJRの在来線特急の車椅子対応座席の予約・発券に時間がかかると感じている車椅子使用者が一定数存在しているほか、インターネット予約への対応を望む声も挙げられた。これらに対する利用環境改善方策については、以下のように整理した。

- 車椅子対応座席の手配フローについて、パターン分けした上でメリットとデメリットを整理し、整理結果について事業者及び車椅子使用者双方が納得した上で手配フローを見直すことが求められる。
- 現在の手配フローにおける車椅子対応座席の最善の申し込み方法に関する案内方法の見

直しを行うなど、短期的に可能な取り組みを推進することが求められる。

→ インターネット予約対応については様々な課題が想定されるものの、利用ケース別の考え方の整理結果に基づき、実現に向けた検討を行う事が求められる。

今回の調査においては利用環境改善方策の方向性について整理したが、実現に向けてはこれから具体的な検討を行う必要がある。いずれにしても、車椅子使用者の感じている様々な困りごとについて、改善に向けた取り組みが進められるよう強く求められるところである。