

第1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2年11月6日（金）15：00～16：30

○場所：中央合同庁舎2号館低層棟国土交通省第2会議室AB

開会挨拶

（国交省：木村審議官）

- ・昨今、無人駅が増加している状況にあるが、無人駅においても、誰もが安全かつ円滑に鉄道サービスを利用できる環境を確保していくことは重要。
- ・鉄道会社の方々も様々な制約がある中で必要なご対応をいただいているが、利用者、特に障害をお持ちの方々から、駅の安全・円滑な利用を行う上で様々なご要望、ご意見があると承知している。
- ・こうした状況を踏まえ、駅を無人化した際に安全・円滑な利用を確保していくうえでの課題や対応について、障害をお持ちの方々や鉄道事業者の方々とは直接対話できる場として本意見交換会を開催することとした。
- ・本意見交換会においては、障害をお持ちの方々が無人駅を利用した際に感じた課題、ご要望を直接ご教示いただくほか、各鉄道事業者の取り組み事例や安全・円滑な利用に資する技術の動向についての情報を共有するなどにより、関係者が色々と工夫を凝らし、知恵を絞って課題の解決に向けた取り組みを進めていきたい。

議事（1）現在の無人駅を巡る環境

- ・事務局より、資料1に基づき説明

議事（2）障害者による無人駅利用時等の課題等

（障害者団体）

- ・視覚障害者が日常生活、社会生活を送る中で交通機関である鉄道を省くことは出来ない。移動支援の中で一番重要なこと。今、無人駅が都会でもかなり進んでいる、あるいは、時間帯によって、駅員がいないということで、視覚障害者が一人で駅を利用するときには非常に困る。
- ・駅の無人化、改札の無人化にあたっては、障害者の施設が近くにあるなど、駅の実情に合わせて改札や駅ホームに駅員等を常駐していただきたい。
- ・インターホン等の遠隔装置について、設置場所が視覚障害者にもわかるようにしていただき、さらに、利用しやすい装置にして頂きたい。
- ・駅ホームからの転落を防ぐため、ホームドアの整備と内方線付き点状ブロックの敷設をお願いしたい。
- ・駅員や鉄道利用者からの「声かけ」「見守り」の更なる推進をお願いしたい。
- ・無人駅を利用するときに、事前予約をしてほしいと言われるが、行きたいときに行きたいところへ行けるよう必要な時に必要な人的支援が受けられる体制をとってほしい。
- ・駅の無人化に際しては、鉄道会社だけではなく、自治体なども含めて連携して対策を講じるよ

うにしていきたい。

(障害者団体)

- ・視覚障害がある方々から寄せられるのが、無人駅であっても安心して、安全に利用したいという思いが強くある。駅係員あるいは、国や地方、他の業種の方などなどが連携して無人駅を利用できる環境を整えていただきたい。
- ・何かあって、前もって予約する時間もない中で、無人駅を利用せざるを得ないという状況におかれる可能性もあるため、そのような時にも利用できる誘導とか、すぐにお手伝いをお願いできる体制をお願いしたい。
- ・都市部を中心に無人改札も多くなってきている。複数の改札が設けられているところで、特に早朝や夜遅い時間などを中心に、ある時間帯においては駅係員が全くいないということもあって、その時にどこに問い合わせをすればよいか迷う。そういった時にもインターホンなどを通じて、駅関係者の方々とすぐに連絡がとれる体制をとっていただきたい。視覚に障害がある方というのは、全盲だけではなく、ロービジョンの方も、「見えにくい」という困難さを持っている。そういった方たちが、早くインターホンなどの駅係員の人たちへつながる手立てが見つかるような仕組みを是非お願いしたい。
- ・また、列車のドアの開閉ボタンの位置がわからないという声が寄せられる。無人駅を走行する車両になってくると、ワンマン運転、運転士一人で運行していることも多いが、ドアの開閉ボタンの位置がわからなくて迷ってしまう、あるいは電車に乗れなくなってしまうということが無いように配慮をしていただきたい。あるいは、そういった駅ホームに白杖や盲導犬を利用されている方を見かけた際には、何か配慮をしていただくような工夫をご検討いただきたい。

(障害者団体)

- ・耳が聞こえない者、手話を言語とする者は、見た目が耳の聞こえる人と変わらないため、見えない障害という風に言われている。そういったところから誤解などを受けることがある。
- ・無人駅にもインターホンがあるが、聴覚障害者は音声によるコミュニケーションがとれない。
- ・自動券売機では何かトラブルが生じたとき、駅員さんに連絡する方法が音声だけで、耳が聞こえない人にとって困る。そのためにモニターを使用して文字でコミュニケーションがとれるような環境整備をとってほしい。
- ・乗換えや到着駅での精算などにもコミュニケーションの壁がある。
- ・地震などの災害や列車の故障などで電車が来ない、電車が駅で止まった時など、駅員がいなくて何が起こったのかわからずどのようにしたらよいのかわからないことがよくあり、不安になる。視覚的に分かる情報がないこともある。特に地方の無人駅においては、音声案内がほとんどで文字による情報がなく、不安になることが多い。
- ・具体例として、秩父駅で電車事故が起こったという放送があって、「タクシーを手配しますので、ご利用の方は駅の改札口にお集まりください」というアナウンスがあり、カメラで人数を確認してタクシーを手配したということがあった。その時は、幸い聴覚障害の方はいなかったが、もし、聴覚障害の方がいた場合、そのアナウンスがわからずタクシーを手配してもらえなかったのではと感じた。そういったことから目で見えるような情報保障をお願いしたい。

- ・また、他の事例では、筑肥線でのパンタグラフのトラブルによって、電車が動かないことがあり、どれくらいで復旧するのかという視覚的に分かる情報が全くないまま、3時間も待たなければならなかったというような事例もある。
- ・ホームで待っている時に、待っている列車の到着ホームが変わったという放送が流れたが、その音声案内が分からず、視覚的に分かる情報保障がなかったため情報獲得が遅れて結局乗れなかったという事例もある。
- ・列車の中には、前方と後方で行く方向が変わる列車もあるが、こういったところでも音声の案内だけでは聞こえないために分からず違う方向に乗って行ってしまったという例もあった。
- ・また、観光地における列車内で有名な場所というようなアナウンスが流れても、聞こえない人たちは何があるかわからず、聞こえる人たちが窓際で写真を撮っていた。その後、有名な観光地だったということに気付いたが、情報が遅れたことで写真を撮ることができなかったという事例もあった。
- ・いくつか事例を挙げたが、駅や車内のアナウンスと同じように視覚的に分かる情報や字幕での表示に改善してほしい。
- ・券売機付近で、QRコードを読み取ることで乗った駅から降りる駅までの間の音声アナウンスをアプリで字幕表示できるような仕組みなどを設けていただきたい。
- ・切符を買うとき、モニターで相手の顔が見えてコミュニケーションがとれるような方法、画面越しにオンラインでつながるような仕組みを作っていただきたい。
- ・緊急時に音声によるアナウンスはあるが、その内容をそのまま字幕表示などをしていただきたい。または、アナウンスで「近くに聞こえない方がいる場合は、支援の御協力をお願いします」というような配慮をお願いしたい。東日本大震災の時に、岩手県の防災無線で周りに聞こえない人や視覚障害者の方がいる場合は、一緒に避難をお願いします。という内容の案内が繰り返しあったと聞いている。駅の中でもアナウンスの際に視覚的に分かる情報保障の配慮をお願いしたい。
- ・一部の事業者では障害者割引が適用されるICカードがあるが、ICカード全国どこでも障害者割引が使えるICカードの工夫をお願いしたい。
- ・山梨のJR身延線にある市川大門駅は、昔は無人駅だったが、町民の要望を受けて、町が受託者となり、無人駅を解消した例がある。
- ・情報アクセシビリティの考え方を元に聞こえる人も聞こえない人もお互い理解できるような使いやすい鉄道環境を整えるよう、お願いしたい。

(障害者団体)

- ・車椅子は事前連絡をしないと利用できない。駅の利用に事前連絡を求めているところが非常に多く、事前連絡の時間は30分くらいというところから3日前というものもあった。多くは前日までに連絡。
- ・事前に電話連絡していても、障害の状況によってはその日の体調で予定していた時間にいけないということもよくある。その結果使えない。ということもある。
- ・一部の駅では、市町村等が受託している駅があり、当該駅では受託した係員が駅とホームの間に渡し板を設置して車椅子対応をしていた。ある時、車椅子使用者が乗降する際の連絡ミスで、

列車が5～6分遅延するということがあった。その解決方法として、駅に常備してあった渡し板を撤去して無人駅と同じ扱いとした。その結果、当該駅を使用していた車椅子使用者は、事前に連絡しなければ乗れなくなったという事例もあった。

- ・知人の葬儀に参加することになったが、目的地の最寄り駅が無人駅だったため、駅員がくるまで待って、本来の所要時間の2倍くらいかかって現地に到着したということもあった。
- ・無人駅の話ではないが、孫の運動会に行く途中、この電車に乗らないと間に合わなかったが、駅での対応がすぐに出来なく、予定の電車に乗れず、自分は諦めて妻だけ行ったという事例もあった。
- ・毎日15時から18時の時間帯で駅を利用していたが、急に15時から無人になってしまい、いつもの時間での電車の利用が出来なくなってしまったという事例があった。
- ・車椅子ユーザーに限ると、無人駅で困るのは乗降時の介助。ほとんどの鉄道事業者が、乗車駅でも降車駅でも駅員がスロープを持ってきて設置してもらおうというシステムで、駅員がいない場合、事前に予約をして、別の駅の駅員に来てもらってスロープを設置している。いくつかの鉄道事業者では、列車あるいはホームにスロープを常備しており、乗務員がそれを使用して乗降の介助をしているという例があると聞いている。例えば、京都市営地下鉄の烏丸線は車両とホームの両方にスロープが置いてあって、もし駅員への連絡が上手くいかなかったときは、乗務員がスロープで介助している。水間鉄道では、地元の障害者団体がだいぶ話し合いや運動を行った結果、運転室にスロープを積み込むことになり、運転士が乗降の介助をしてくれるようになったと聞いている。
- ・伊予鉄道では、無人駅でもホームまではスロープになっていて、車椅子使用者5、6人で駅に行ったが、列車が到着した時に、運転士が降りてきて、ホームに設置しているスロープを持ってそのまま乗せていただいた。ローカルな路線なので、そんなに運行本数も多くないからこそ、そういった対応ができるかと思うが、待つ事無く電車に乗れて、降りる時も同様にすぐに降りることができ、非常に利便性がよかった。
- ・車椅子ユーザーに限って言えば、駅を無人化する際に、乗務員がスロープを使って対応すれば多くは改善できるのではないかと感じた。

(障害者団体)

- ・車椅子ユーザーがどういう時に支援が必要かという点、乗降時のホームと車両に段差・隙間。乗降ができてEVがないとか、反対側のホームに行くまでのルートが確保されていないとか、通常の改札では通れないというような、様々な駅の構造上の問題で介助が必要になる。
- ・視覚障害の場合、ホームからの転落のリスクや、初めての駅の場合、降りてからの方向がつかみづらい、駅を出てからの目的地の方向がわからないなどがある。
- ・聴覚障害の場合、何かあればインターホンという場所もあるが、応答ができない、車椅子の場合、インターホンにそもそも手が届かない、視覚障害の場合、どこにあるかわからないということを知っている。
- ・車椅子ユーザーが駅の無人化で困っているのが、事前に予約が必要と言われること。確かに予約をしていれば対応していただけるが、それが何日前にとか、障害を理由にそういう特別な対応を求められるということのやるせなさもある。予約はしていたが色々な事情で乗り遅れてし

まったとか、予定が変わったときの対応がしてもらえなくて、結局タクシーを使うことになってしまったということ、それが結構頻繁にあったということを知っている。

- ・目的地が無人駅のため、隣の駅など有人駅まで行ってくださいということをお願いされたこともある。
- ・対応策として、運転士もしくは車掌のところにスロープを置いておくとか、ホームにスロープを置いておいて、運転士や車掌が降りてきて対応してもらおうとか、そういった提案は各地でしている。
- ・こうすれば駅の無人化が認められるというものではなく、地元への委託も含めて、有人対応を基本にしていきたい。通常時だけではなく、緊急時の対応も含めて全く無人というのは、非常に不安を感じるということだった。いろいろな技術を駆使するというのもあると思うが、なんとか工夫して有人対応も模索しながら進めていきたい。

議事（3）意見交換

（鉄道事業者）

- ・車椅子使用者が乗降する際の連絡ミスで列車が遅延したという事例について、解決方法として、委託駅員の乗降介助の取りやめたというのは、少し事実と異なる。この事例の場合、委託駅の係員が、介助の教育を受けていなかったという事実があったため、安全性の観点から受託者に対し介助するのをやめていただくようお願いした。まずは、安全面を最優先したということを理解いただきたい。この事例を受けて、当該駅の委託先である自治体と協議を重ね、現在は、平日の8：30～17：00の自治体の開いている時間には、委託先で教育を受けた職員が介助対応をするということで話がまとまった。それ以外の時間は、スムーズな対応するために事前連絡をお願いしているが、基本的には、当日でも対応している。

（鉄道事業者）

- ・声かけについて意見をいただいたが、「声かけ・サポート」運動は通年で取り組んでいる。「声かけ・サポート」運動については、安全かつ安心して駅の施設を利用いただくため、お困りになっているお客さまに社員が積極的に声かけを行うことや、他の鉄道を利用されるお客さまにもお困りの方に対して助け合いの声かけの協力を呼びかけるという内容である。2011年度より展開しており、当初はJR東日本単独でお体の不自由なお客さま、あるいはご高齢のお客さまを見かけた際に声かけのサポートを行うということで進めてきた。その後声かけの対象をお困りになられている全てのお客さまに拡大し、また、JR東日本の社員のみならず、JR東日本グループや関係企業、ご利用のお客さまに協力のお願いを広げてきたという経緯がある。2016年度より、首都圏の鉄道事業者様、2018年度からは全国の鉄道事業者様が連携して実施し、運動を拡大しながら現在に至っている。
- ・「声かけ・サポート運動」強化キャンペーンについては、日本視覚障害者団体連合様にも意見をいただき、実施している。

（障害者団体）

- ・有人駅については、配慮やサポートをしていただいている。無人の場合、何か事故とかトラブル

が起こった際、例えば、土砂崩れなど起こった場合や、電車が不通になるとかトラブルが起こった場合、そういった時は、駅員さんも慌てているので声をかけにくかった。思い切って人混みをかき分け、筆談したものを見せてやっとのことで対応していただいた。駅員さんは本当にてんやわんやという状況だったので、筆談も短く簡単なもので聞きたい情報が十分になかった。そういった例もあるので、そういうことがないように安心して利用できる環境整備というものをお願いしたい。

- ・ 今後も無人駅が広がっていくと思うが、券売機など新しい設備を開発する時は聞こえない方、視覚障害の方、車椅子の方など障害当事者を入れて一緒に取り組んでいただきたい。

(障害者団体)

- ・ インターホンなどを通じて、駅係員の方などに早くつながるようなことをしてくださいとお願いさせていただいているが、既に工夫している事例があったら教えて頂きたい。

(事務局)

- ・ 近畿日本鉄道の大和西大寺駅で、改札口で白杖を持った方や車椅子を使用している方をカメラを通じてAIが認識して、駅務員へ通知するシステムの実証実験をしている。この場で何か説明できることがあったらお願いしたい。

(鉄道事業者)

- ・ カメラの検知精度もかなり精度も上がった。ただ、機械ですので、白杖は認識できるが、白杖に似たものも誤認識するということが今の課題になっている。また、運用段階で、通知を受けた駅員が、どのように対応するか、駅にどう拡大していくかというところについては色々考えていけないといけない。
- ・ 視覚障害者の方に向けたインターホンの位置案内については、誘導ブロックをどのように引くのかということ、あまりにもたくさん誘導タイルがあるとどこに向かえばいいのかわからなくなってしまいうという悩みもあり、スムーズに利用いただくためにこのぐらいまでにしようとか、例えばインターホンまでにしようとか、駅の構造を見ながらベターを目指していきたいと思う。

(障害者団体)

- ・ こういった好事例などを話していただくと障害当事者も鉄道会社の方々が頑張ってくれているなとわかるので、今後もお願いしたい。
- ・ 先ほどから、白杖を持った人とか、そういったことを言われているが、視覚障害者は全盲の人の他に、弱視・ロービジョンという方もおり、白杖をつかない方、折り畳んで手に持っている方など、そういったロービジョンの方もかなりいる。
- ・ 地下鉄は使い慣れているので一人で移動できるが、新幹線は鉄道事業者に誘導の支援をしていただいて、こうして移動してきている。
- ・ スマートフォンを使った工夫もあるが、スマートフォンを使いこなすということが難解、バリアになっている。今後そういったものを開発する場合は、障害当事者がいる中で一緒に開発を

進めていただければ大変助かる。

(障害者団体)

- ・新宿から「あずさ」に乗って、小淵沢乗り換えで山梨の清里に向かう時、予約自体は上手くいったが、降車駅の清里駅自体が17:00以降無人になってしまうということで、到着する時間がそれを過ぎる時間だったのだが、小淵沢まで「あずさ」で行くのはいいが、清里駅での介助が確約出来ないから発券ができないというやりとりをしたことがある。結局、3時間くらい新宿のみどりの窓口で待たされた。他にも、事前に予約しようとしても、時間によっては、駅が無人になり対応できないため発券が出来ないということもあった。そういったこともあるので、対応策としてスロープが列車に積んであれば問題なくいけたのかなという気がする。事前予約の場合でも降車駅の有人無人の別で特急の予約にも影響があるということもあるので、こういう機会にどうい解決方法があるのか一緒に検討していきたい。

(国交省：木村審議官)

- ・今日は障害者団体の方々から大変貴重で、かつ切実なご要望や意見をいただいた。鉄道事業者は、是非社内に持ち帰っていただいて、社内で然るべき担当の部署や、上層部の方にこういう話があったということ伝えていただきたい。
- ・色々システムの問題や、時間のかかるものもあると思うが、乗務員の方がスロープを積んで対応するとか、ちょっと工夫をすればそんな大がかりな施設整備や、システム改修をしなくてもできそうなこともあるので、できるかということを是非真剣にご検討いただきたい。
- ・ホームドアとか、段差解消について、来年度から新しい基準が設定されることになっており、ホームドアについては、今は駅単位で目標を定めているが、番線単位で目標を定める形になる。具体的な数字については、詰めているところだが、ホームドアなどハードの対応になると、それなりに時間がかかったり、車両の問題ですぐにできないということもある。現在別の検討会で、ホームドアができない場合に新しい技術で安全を確保する取組ができないかということを検討している。
- ・障害の状況に応じたきめ細かい対応という話もあったが、国土交通省では、障害者の方への接遇マニュアルというものを出しており、駅員の方にはそういったものも周知していただきたい。

以上