

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  
(第3回)

令和3年3月12日(金) 10:00~12:00

中央合同庁舎2号館 共用会議室 2A・2B

議 事 次 第

1. 開会

2. 出席者紹介

3. 議事

(報告事項) DPI 日本会議 2021年アンケート結果

(1) お困りごとに対する当面の対応について

(2) 各社の検討状況について

(3) 意見交換等

4. 閉会

## 〔配付資料一覧〕

議事次第

出席者名簿

資料1                   お困りごとに対する当面の対応について

資料2                   各社の検討状況

参考資料               DPI日本会議 2021年アンケート結果

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（第3回）

出席者名簿

【障害当事者団体】

社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事	橋井 正喜
社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 情報部長	三宅 隆
一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事	吉野 幸代
認定NPO法人 DPI日本会議 事務局長	佐藤 聡
全国自立生活センター協議会 副代表	今村 登
社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長	土岐 達志

【鉄道事業者】

北海道旅客鉄道（株）鉄道事業本部 駅業務部 部長	橋場 康人
東日本旅客鉄道（株）執行役員 営業部長	高橋 弘行
東海旅客鉄道（株）営業本部 副本部長	榊原 篤
西日本旅客鉄道（株）鉄道本部 駅業務部長	佐伯 祥一
四国旅客鉄道（株）常務取締役 営業部長	藤本 聡
九州旅客鉄道（株）営業部 担当部長	仲 義雄
東武鉄道（株）鉄道事業本部 営業統括部長	池田 直人
西武鉄道（株）執行役員 鉄道本部 運輸部長	石橋 憲司
京成電鉄（株）鉄道本部 運輸部長	延命 誠
京王電鉄（株）鉄道営業部 旅客サービス課長	杉浦 昌平
小田急電鉄（株）執行役員 旅客営業部長	細谷 和一郎
東急電鉄（株）常務執行役員 鉄道事業本部副事業本部長 兼 運輸計画部統括部長	富田 秀樹
京浜急行電鉄（株）鉄道本部 運輸営業部長	久保 由樹
東京地下鉄（株）鉄道本部 営業部長	榎本 進
相模鉄道（株）常務取締役 営業部長	鈴木 正宗
名古屋鉄道（株）鉄道事業本部 計画部長	名倉 緒
近畿日本鉄道（株）鉄道本部 企画統括部 営業企画部長	小野 昌輝
南海電気鉄道（株）鉄道営業本部 副本部長 兼 運輸部長	岡嶋 信行
京阪電気鉄道（株）営業推進部 部長	近野 薫
阪急電鉄（株）都市交通事業本部 運輸部長	毛利 裕明
阪神電気鉄道（株）都市交通事業本部 運輸部長	上田 晋也
西日本鉄道（株）鉄道事業本部 取締役執行役員 副本部長 兼 営業企画部長	松藤 悟
一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長	滝澤 広明

【国土交通省】

大臣官房審議官（鉄道）	木村 典央
鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長	森高 龍平
鉄道局 都市鉄道政策課長	金指 和彦
鉄道局 技術企画課長	岸谷 克己
鉄道局 安全監理官	森 信哉

（事務局 鉄道局総務課鉄道サービス政策室）

# お困りごとに対する当面の対応について

---

# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施

## ① 視覚障害者の方々に対する駅務機器等への適切な誘導のための環境整備

■ 視覚障害者の立場に立った無人駅における情報提供の現状を点検、整備の優先順位を整理の上可能な限り速やかな改善を順次実施

### ＜考え得る対応事項＞

- ・無人駅における自動券売機、改札機、インターホン等の位置情報に係る情報提供の現状の点検、改善
- ・無人駅における音声案内の実施状況の点検、改善
- ・各社のホームページ、SNS等による情報提供の実施状況の点検、改善

### ＜障害当事者団体のご意見をいただきたい事項＞

- ・無人駅において必要な情報、あるべき情報提供の方法について
- ・点検へのご協力について
- ・喫緊で対応すべき無人駅の考え方(利用実態、駅周辺の施設等)

## ② 聴覚障害者の方々に対する文字情報の提供のための環境整備

■ 聴覚障害者の立場に立った文字による情報提供の現状を点検、可能な限り速やかな改善を実施

### ＜考え得る対応事項＞

- ・無人駅における異常時を含めた文字による情報提供の実施状況の点検、改善
- ・各社のホームページ、SNSやQRコードの活用による情報提供の実施状況の点検、改善

### ＜障害当事者団体のご意見をいただきたい事項＞

- ・無人駅において必要な情報、あるべき情報提供の方法について
- ・点検へのご協力について
- ・喫緊で対応すべき無人駅の考え方(利用実態、駅周辺の施設等)

## ③ 障害当事者の方々の問い合わせを受ける窓口等の整備

■ 障害当事者の方々が待たされることなく連絡可能な窓口等の整備

### ＜考え得る対応事項＞

- ・お体の不自由な方々専用の連絡受付窓口の整備(JR西日本様の例)
- ・問い合わせプロセスの見直し(同じことを何度も聞かない等)
- ・ホームページ、SNSの活用等による情報提供の充実、わかりやすさの点検、改善

### ＜障害当事者団体のご意見をいただきたい事項＞

- ・無人駅において必要な情報、あるべき情報提供の方法について

## 2. 事前連絡に関する認識の共有

### 社内における事前連絡のルール周知・徹底

#### ■現場における誤ったかたちでの案内や連絡の行き違いによる齟齬を防止するための再点検

##### <考え得る対応事項>

- ・事前連絡がなくとも対応すること、無人駅であることをもって駅の利用を制約しないことに関する社内ルールの周知・徹底
- ・誤った情報が展開されないような連絡体制の整備、アプリ等の活用

#### ■事前連絡を求める際のリードタイムの短縮・事前連絡なく来られた場合の待ち時間の短縮

##### <考え得る対応事項>

1. ③の内容と同旨
- ・介助の事前申込みのオンライン化、アプリの活用
  - ・介助要員の巡回の強化(利用が見込まれる時間帯)

### 3. 乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施

#### ■乗務員による介助の実施にあたって考慮すべき課題を踏まえて、可能なところから実施

##### 【考慮すべき事項】

- ①駅のバリアフリーの課題(乗車時:プラットフォームまで、降車時:駅出口までの段差解消)
- ②列車遅延の発生にかかる課題(過密ダイヤ路線、長編成)
- ③介助中不在となる運転席の安全の確保の課題
- ④転動(傾斜等により車両が動き出してしまう事象)の課題

##### <考え得る対応事項>

- ・上記課題を踏まえて、以下の要件を満たす駅において実施
  - ①ホーム(駅出口)までの段差解消が行われている駅
  - ②比較的ダイヤ設定が緩い路線・区間において、単編成、2両編成など短編成で実施又は乗務員室直近の扉において介助を実施
  - ③乗務員室の施錠又は乗務員室直近の扉において介助を実施
  - ④転動が発生しないような措置の確実な実施

→**地方部等運行頻度の低い路線等において、試行的に実施**
- ・駅の構造に関わる情報提供の適切な実施

##### <障害当事者団体のご意見をいただきたい事項>

- ・駅の構造に関わる情報提供の適切な実施方法について

## 各社の検討状況

---



# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施①

	①視覚障害者の方々に対する 駅務機器等への適切な誘導のための環境整備	②聴覚障害者の方々に対する 文字情報の提供のための環境整備	③障害当事者の方々の 問い合わせを受ける窓口等の整備
JR北海道	無人駅の設備(点字ブロック・スピーカー等)がある駅については、巡回の都度確認を行っています。引き続き、確認を実施していきます。	現在、一部の無人駅に設置しているお客様案内モニターで異常時の列車運行情報を提供していますが、 <u>設置駅の拡大を検討しています。</u>	現行は、ご利用を承った駅が窓口として機能し、スムーズなご旅行に向けてサポートさせていただいております。お客様がご自身に必要な情報をお調べしたり、駅へ相談しやすいよう、 <u>バリアフリーに関する情報へのアクセシビリティ向上について検討してまいります。</u>
JR東日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー法に基づく基準やガイドラインに基づき、運行情報の音声案内機器を可能な限り整備する。</li> <li>駅遠隔操作システムを導入している箇所(基本的には有人駅)において、<u>インターホン設置場所を意識した音声案内への改善を、優先順位を付けて順次実施する。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNSやアプリ、QRコード等を活用し、文字情報が閲覧できるホームページなどへの案内を実施する。</li> <li>駅遠隔操作システムを導入している駅(基本的には有人駅)において、<u>優先順位を付けて順次モニターを設置していくことを検討する。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お身体の不自由なお客さま専用の受付窓口の設置について勉強している。</li> <li>ホームページで提供する情報の充実を図るため、<u>必要な情報を精査し、改善していく。</u></li> </ul>
JR東海	<ul style="list-style-type: none"> <li>内方線付き点字ブロックの整備及び点字ブロックの点検・整備</li> <li>放送装置及び放送実施状況の点検</li> <li>電話による問い合わせ窓口(JR東海テレフォンセンター)への案内に関する点検</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページやSNSによる情報提供に関する点検</li> <li><u>QRコードの活用等によるWeb利用の改善</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ(お身体の不自由なお客さまへ)の<u>内容充実</u></li> <li>Webの活用を含む車椅子対応座席の受付窓口の<u>維持強化</u></li> </ul>
JR西日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅務機器等への誘導ブロックの敷設及び点字案内</li> <li>おからだの不自由なお客さまサポートダイヤルのご案内 ※JR西日本お客様センターでもご案内しています。</li> <li>ホームページやアプリでの情報提供(バリアフリー設備、構内、運行情報等) ※読み上げ機能にて把握していただく必要がある。</li> <li>インターホンに即時対応し応答率を向上するためのコールセンターを整備 ※乗降人員の極めて少ない無人駅にはインターホンを設置していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報ディスプレイ(運行情報等)を設置している。</li> <li>ホームページやアプリでの情報提供(バリアフリー設備、構内、運行情報等)を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>おからだの不自由なお客さまサポートダイヤル(受付時間 8:00~20:00)のご案内 ※JR西日本お客様センターでもご案内しています。</li> <li>ホームページからメールでの問い合わせも受け付けています。</li> </ul>
JR四国	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人駅において情報ディスプレイ(文字・音声)を順次配備予定</li> <li>ホームページ上にバリアフリー等の情報を集約したページを作成予定</li> <li>駅務機器への案内点字ブロック、点字案内板等の点検・整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人駅において情報ディスプレイ(文字・音声)を順次配備予定</li> <li>ホームページ上にバリアフリー等の情報を集約したページを作成予定</li> </ul>	問い合わせ先(ご利用駅)についてホームページ上に分かりやすい形で掲載予定
JR九州	一部の駅において、駅務機器へ案内サインや点字ブロックによる誘導及び券売機に点字シールを添付しております。また、異常時等はホーム上に遠隔で放送を行い、情報提供を行っています。	モニター付き係員対応精算機設置駅では、筆談に対応しております。またホームページ、弊社公式アプリ及びSNS(Twitter)においてリアルタイム運行情報や列車位置情報を提供している他に、主要駅ではLED発車標やポスター掲示により文字情報のご案内を行っています。なお、ホームページでは「バリアフリー設置状況」を掲載しています。	有人駅では各駅を問い合わせ窓口としてホームページに電話番号を記載しています。無人駅については、介助を実際に行う係員を派遣する箇所を問い合わせ窓口としてホームページ及び駅頭ポスターにおいて電話番号を記載しています。また、新幹線駅については、上記の方法のほかに、ホームページでのWEB申し込みも可能です。

# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施②

	①視覚障害者の方々に対する 駅務機器等への適切な誘導のための環境整備	②聴覚障害者の方々に対する 文字情報の提供のための環境整備	③障害当事者の方々の 問い合わせを受ける窓口等の整備
東武	<ul style="list-style-type: none"> <li>「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に基づき乗降人員の多い駅から計画的に順次整備を図ってきましたが、乗降人員が僅少な駅においてはバリアフリー設備の整備が遅れています。今後は触知板の整備やこれに伴う点字誘導ブロックの敷設見直し、インターホン、その他設置機器への点字案内の追加などの工事を予定しており、2020年度末までに3駅で実施します。</li> <li>無人駅のホームには列車接近を知らせるブザーを設置していますが、方面別、列車種別など音声と文字での案内は出来ていないことから、今後の整備に当たっては音声と文字での案内ができるよう検討しています。なお、現在、異常時には、近隣の駅の駅係員による放送で遅延情報のなどを提供しています。</li> <li>30分以上の大幅な遅延については当社ホームページで情報提供を行っており、運行情報アプリでも確認できる他、お客様センターではオペレーターによる情報提供に加え、長時間に及ぶ輸送障害では自動音声での情報提供も実施しています。</li> <li>視聴覚に障害をお持ちのお客様向けに情報提供のツールとして、サウンドUDの有効活用やその他活用可能な方法も含み研究しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページをはじめ、運行情報などに簡単にアクセスできるようQRコードを記載したポスターを掲出していますが今後もお客様からの要望に注意し必要な改善を図って参ります。</li> <li>ホーム上において列車接近を文字と音声で知らせる「列車接近表示器」は時間帯無人駅2駅に設置しております。今後も計画的に他の駅に設置していく予定です。</li> <li>視聴覚に障害をお持ちのお客様向けに情報提供のツールとして、サウンドUDの有効活用やその他活用可能な方法も含み研究しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業時間内のみの対応とはなりますが、お客さまセンター(9時～17時・年末年始を除き年中無休)において、お客様からのお問合せにお答えしています。また、専用ダイヤルの設置について社内調整を進めており早急に実施する予定です。</li> <li>その他、駅係員がいる各駅でもご利用についてのご相談を受付けております。</li> </ul>
西武	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間帯無人駅においては、誘導ブロックで駅務機器、入出場の誘導をしている。</li> <li>時間帯無人駅に触知板、誘導鈴の設置を検討。</li> </ul>	各駅の時刻表看板および各車両にQRコードで運行情報を案内しているが、その旨のウェブサイトへの告示などを検討	時間帯無人の駅(4駅)の無人時間帯の連絡先の表示方などを整理。決定後速やかにウェブサイトに掲出
京成	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社線に無人駅はないものの深夜時間帯に窓口に係員が不在となる駅が4駅あることから、これらの駅について視覚障害者の立場に立った情報提供の現状を点検する。</li> <li>点検の結果発見された課題について優先順位を整理のうえ、順次改善を進めていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社線に無人駅はないものの深夜時間帯に窓口に係員が不在となる駅が4駅あることから、これらの駅について聴覚障害者の立場に立った情報提供の現状を点検する。</li> <li>点検の結果発見された課題について優先順位を整理のうえ、順次改善を進めていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社線では介助が必要なお客様から事前連絡を受け付ける場合は当該各駅に電話していただくオペレーションとなっているが、意見交換会を機に当社ホームページを点検したところ一部駅の電話番号が不記載であったことから修正した。</li> <li>その他の部分についても引き続き点検を実施し、順次改善を進めていく。</li> </ul>
京王	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社では、無人駅はありませんが、駅設備についてはバリアフリールートとなっている改札口に構内触知案内板(音声)の設置、それ以外の改札口については音響装置の設置を行っております。</li> <li>また、視覚障害者誘導用ブロックで券売機、改札口への誘導を行っております。</li> </ul>	各改札口で「旅客案内ディスプレイ」の設置を行っており、異常時(人身事故など)は入場前に情報の提供しております。また、ホーム上の行き先案内盤でも文字情報を表示している他、京王アプリ、京王ツイッター、当社ホームページでの情報の確認も行えます。	現時点で、当社では全駅に駅員が配置されているため、事前連絡の必要はございませんが、事前に情報を確認したい場合は、駅施設(バリアフリー設備)などは当社ホームページやお客様センターでの電話、メール対応を行っております。(9時～18時(平日・土休祝日とも))

# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施③

	①視覚障害者の方々に対する 駅務機器等への適切な誘導のための環境整備	②聴覚障害者の方々に対する 文字情報の提供のための環境整備	③障害当事者の方々の 問い合わせを受ける窓口等の整備
小田急	<ul style="list-style-type: none"> <li>改札口の駅構内案内図において、自動券売機、改札機、トイレ等のご案内を「点字ブロック」で誘導しているが、<u>インターフォンについては誘導手段がないため、整備に向け今後検討を進める。</u></li> <li>列車遅延時のご案内や呼び出し等については、主管駅からの遠隔放送により実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改札口に設置している「運行情報ディスプレイ」において、異常時の遅れや振替のご案内を実施している。</li> <li>ツイッターやQRコードを用いて異常時における情報を発信している。</li> <li>ホームページおよび小田急アプリを用いて運転状況や構内図のご案内を実施している。</li> </ul>	<p>ホームページにおいて、各主管駅また小田急お客さまセンターの電話番号を掲載している。</p> <p>駅との連絡がつきにくい場合のフォロー策として、<u>小田急お客さまセンターに導入した「チャットシステム」の運用を拡大し、お体の不自由なお客さまへのサポート、コミュニケーションを補完できるよう検討を進める。</u></p>
東急	<p>券売機は、テンキーおよび音声案内により、視覚障がい者が単独で切符を購入およびチャージが可能な構造・機能を装備している。また、路線図式運賃表に代わるものとして、あいうえお順の点字運賃表を全ての改札口に設置している。<u>点字案内板（音声装置含む）、音響案内装置は主要駅に整備済みであるが、引き続き各駅への整備を進めていく予定としている。</u></p>	<p>駅により電光掲示板（LEDまたは液晶）の設置場所は異なりますが、改札口付近やコンコース・ホーム上に設置されており、「お知らせ」や「運行支障時におけるご案内」を文字情報として提供しております。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリーへの取り組みについては当社HPに内容取りまとめ記載しております。</li> <li>その他駅の窓口やお客さまセンター等に問い合わせをいただいた際には適宜ご対応をさせていただきます。</li> </ul>
京急	<p>無人駅はございませんが、主要駅には触知案内図を設置しており、全駅に視覚障害者誘導用ブロックを駅構内に敷設し、誘導を行っております。また、全駅のエレベーターおよびエスカレーターに音声ガイダンスを設置しております。引き続き、お客さまがご利用しやすい環境整備に努めてまいります。</p>	<p>主要駅には改札口に運行情報案内表示器を設置しており、通常時および異常時に文字による情報提供を実施しております。また、ホームページおよび京急アプリにて、運行情報や駅構内図を掲出し情報提供しております。引き続き、お客さまがご利用しやすい環境整備に努めてまいります。</p>	<p>障がい者専用の問い合わせ窓口はございませんが、駅設備等のバリアフリー情報を事前に確認したい場合、ホームページにて情報を掲出しております。また、その他の問い合わせは京急ご案内センターで電話、メールでの対応を行っております。</p>
東京メトロ	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社では無人駅はありませんが、当事者のご意見をうかがいながら、引き続き駅構内やwebにおいて安心してご利用いただける環境づくりを進めていきます。</li> <li>点字案内板および音声案内装置を整備しています。</li> <li><u>ホームページの記載をさらに強化し、ホームドアの整備状況について、音声読み上げ機能に対応し、設置中（開いたまま）の駅についてご案内する予定です。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常時及び異常時に文字における情報提供を駅構内（改札口付近、ホーム上、車内）及びweb上で実施しています。</li> <li>当事者のご意見をうかがいながら、引き続き安心してご利用いただける環境づくりを進めていきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前連絡はお願いしておりません。</li> <li>その他のお問い合わせはお客さまセンターにて対応しています。</li> <li>電話、メールで対応しており、電話では、乗り換え・駅構内の情報に関する項目は音声ガイダンスによって受付の番号を分けて対応しております。</li> </ul>
相鉄	<p>（当社に無人駅はないものの以下の事項を検討する）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページ（トップページ）からリンクできる「<u>お体の不自由な方専用ページ</u>」の開設を検討</li> <li>当社ホームページ（トップページ）から交通エコロジー・モビリティ財団「<u>らくらくおでかけネット</u>」へのリンクを検討</li> <li>各駅構内に設置する「誘導チャイム、触知案内板、誘導・警告ブロック」の再点検、また必要により見直しを検討</li> </ul>	<p>（当社に無人駅はないものの以下の事項を検討する）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページ（トップページ）からリンクできる「<u>専用ページ</u>」の開設を検討</li> <li>当社ホームページ（トップページ）から交通エコロジー・モビリティ財団「<u>らくらくおでかけネット</u>」へのリンクを検討</li> <li>各駅構内に設置する「デジタルサイネージ」や「SNS」等による文字情報の再点検、また必要により見直しを検討</li> </ul>	<p>（当社に無人駅はないものの以下の事項を検討する）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お体の不自由な方（白杖・車イス等）を<b>防犯カメラ（AIカメラ）</b>で検知し、駅係員に通知するシステムの実証実験を実施</li> <li>お体の不自由な方のサポートマニュアルの再点検、また必要により見直しを検討</li> <li>各駅構内に設置するインターホン・呼び出しボタンの再点検、また必要により見直しを検討</li> </ul>

# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施④

	①視覚障害者の方々に対する 駅務機器等への適切な誘導のための環境整備	②聴覚障害者の方々に対する 文字情報の提供のための環境整備	③障害当事者の方々 の問い合わせを受ける窓口等の整備
名鉄	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人駅の自動券売機の横に設置しているインターホンには、係員呼び出しボタンであることを示す点字を設置しています。</li> <li>バリアフリー整備ガイドラインに基づき、タッチパネル式自動券売機には視覚に障害のあるお客さまが操作できるようテンキーボタンを設置し、自動音声により乗車券購入をサポートすることができます。</li> <li>放送設備のある駅においては、異常時等に遠隔で放送を実施しています。</li> <li>現在検討中の自動券売機等の更新に際して、機器開発の参考とするため、障害者団体と駅・機器等のご利用状況について意見交換を実施しました。</li> <li>AIを用いた映像解析による、白杖・車いすご利用者様の検出精度を測る実証実験(2回目)を実施中です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人・有人駅ともに、ホーム等に設置の表示機により、異常時を含めて文字による情報提供を実施しています。</li> <li>運行情報を提供しているホームページやSNSにアクセスできるQRコードを駅に掲示しています。</li> <li>現在運用している無人駅の遠隔監視システムの更新を控えており、障害のある方々からご意見をお聞きして、モニター付きの係員呼び出し装置等の設置を検討します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅の連絡先(電話番号)をホームページで公表し、障害のあるお客さまからのお問い合わせや介助の依頼を直接受け付けています。</li> <li>お客さまセンターにおいて、電話・FAX・メールによるお問い合わせを受け付けています。</li> </ul>
近鉄	<ul style="list-style-type: none"> <li>各駅のバリアフリー化を推進し、点字運賃表・幅広改札機・構内触知案内図を設置するとともに、経路に誘導ブロックを設置</li> <li>らくらくおでかけネット記載事項の点検、改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ、近鉄アプリに運行情報や列車位置情報などを提供する体制の強化を計画</li> <li>駅構内、車内に運行情報ページへアクセスできるQRコード掲示の継続実施</li> <li>異例時運行情報を表示する行先表示器や情報配信ディスプレイの設置推進</li> <li>定期券・特急券自動発売機のテレビ電話機能を利用した問い合わせ対応を継続実施</li> </ul>	<p>当社は、近鉄電車テレフォンセンター、各駅長所在駅連絡先にて、どなたからのお問い合わせも受け付けており、特にテレフォンセンターではほぼ待ち時間なく連絡が可能。テレフォンセンターの人員配置に反映させるべく、引き続き対応状況をチェックしていく。</p>
南海	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障がいのお客さまには改札口内外に設置しているインターホンに案内できるよう誘導ブロックを敷設するなどの方法を検討します。</li> <li>視覚支援学校の最寄駅である高野線我孫子前駅の点字案内図を音声付に更新することを検討いたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>南海本線二色浜駅に設置しているモニター付きインターホンは、聴覚障がいのお客さま対応用に試験的に導入しています。</li> <li>聴覚障がいのお客さまには弊社ホームページ、自社アプリ及びTwitter、改札口案内ディスプレイを活用し、文字による情報提供を行っておりますが、今後も充実に向けて検討研究を図って参ります。</li> <li>弊社ホームページの駅情報では、駅係員無配置駅、若しくは駅係員無配置時間帯などの情報を防犯上の理由で公開していませんでしたが、<u>介助が必要なお客さまが安心してご利用いただけるよう、駅係員の配置状況を開示するよう検討いたします。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>弊社ホームページに主要駅の電話番号を掲載し、駅係員と連絡のやりとりができるようにしています。</li> <li>今後も電話対応においてのお客さまのストレスフリー、要望に応じた環境整備を検討して参ります。</li> </ul>

# 1. 障害当事者の方々への適切な案内・情報提供の実施⑤

	①視覚障害者の方々に対する 駅務機器等への適切な誘導のための環境整備	②聴覚障害者の方々に対する 文字情報の提供のための環境整備	③障害当事者の方々の 問い合わせを受ける窓口等の整備
京阪	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅外から券売機～改札口～ホームまで誘導ブロックを全駅に敷設している。</li> <li>・ ホームには内方線付き点字ブロックを全駅に設置している。</li> <li>・ 誘導チャイム、誘導音声付点字案内板を設置可能駅に全て設置している。</li> <li>・ 階段スロープの場所をお知らせするホーム誘導鈴を設置可能駅に全て設置している。</li> <li>・ 音声案内付券売機と点字運賃表、インターホン(操作スイッチを点字で表記)を全駅に1台設置予定。(2020年度内)</li> <li>・ 電車の扉の位置をお知らせする誘導鈴を車両更新・改修に合わせて順次設置している。</li> <li>・ 列車の接近をお知らせする放送装置を設置可能な駅に全て設置している。</li> <li>・ 列車の運行情報を京阪線全駅に自動放送するシステムを導入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 筆談アプリ搭載案内用タブレットを配備している。(派遣の機動要員による操作)</li> <li>・ 列車の接近を電光文字でお知らせする列車接近表示を設置可能駅に設置している。</li> <li>・ 列車の運行情報を駅ディスプレイ、車内LCDで表示するシステムを導入している。駅ディスプレイは京阪線全駅に、車内LCDは更新時に順次設置している。</li> <li>・ 遠隔で映像を通して対応するシステム(モニター付きインターホン等)の導入を検討中。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遠隔対応拠点駅に専用のFAX機能付き留守番電話を設置している。 ※一般のお問い合わせにお答えする「お客さまセンター」と遠隔対応拠点駅の連携も実施している。</li> <li>・ 当社HPの駅情報に無人時間帯と介助連絡窓口の案内の追加を予定(2020年度内)。</li> </ul>
阪急	<p>自動券売機、改札機、インターホン等の位置情報に係る音声案内や設備の点検、改善に努めてまいります。また、異常時(列車遅延時)における音声案内の実施状況についても点検、改善に努めます。</p>	<p>異常時を含めた文字やディスプレイによる情報提供の実施状況の点検、改善を進めるとともに、ホームページ、SNSやQRコードの活用による情報提供の充実も図ってまいります。</p>	<p>ホームページ、SNSの活用等による情報提供の充実、わかりやすさの点検、改善に取り組んでまいります。</p>
阪神	<p>視覚障がい者については、インターホン、改札機、トイレ等の位置について、点字誘導ブロック、誘導チャイム、音声案内及び「触知図式案内板」等のハード面を整備することで設置場所をお知らせしています。今後も、現状の情報提供において課題があるか検証する一方、案内ツールについてSNS、IT等を使用した新サービスを含めて幅広く研究・検討していきたいと考えています。</p>	<p>聴覚障がい者については、自社のホームページ、情報案内ディスプレイ、Twitter、阪神アプリ等を活用し、文字による情報の提供を行っています。また、2020年には遠隔カメラにより、駅長室と筆談ができる多機能インターホンを整備し、聴覚障がい者だけでなく、高齢者等に対しても円滑に案内できる環境を整備しています。今後は、SNSやQRコード等を活用した案内方法を研究・検討していきたいと考えています。</p>	<p>障がい者の方々については、自社のホームページに各駅長室の電話番号を掲載することで、駅スタッフと直接通話ができるようにしています。今後は、他社事例を研究しながらより分かり易い案内方法を検討していきたいと考えています。</p>
西鉄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サポートセンターより、監視カメラにてお客様の状況を確認し、白状をお持ちの方や戸惑われている様子を発見した場合、遠隔放送にてお声掛けを行い、機器までの誘導を行います。</li> <li>・ 遠隔放送にて、周囲のお客さまに対し、お困りの方への声かけ(情報提供)のご協力をお願いします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 異常時の際、駅改札口付近に、列車運行情報(ホームページへ)や列車在線位置情報(列車遅れの時の列車位置の確認が出来る)にアクセスできるQRコードへの誘導を促す表示を掲出しております。</li> <li>・ モニター付きインターホン設置駅では、遠隔での筆談対応が可能である事を、分かり易く周知してまいります。(駅掲示・HPなど)</li> <li>・ 遠隔放送にて、周囲のお客さまに対し、お困りの方への声かけ(情報提供)のご協力をお願いします。</li> </ul>	<p>現在弊社では、以下の対応をさせていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客さまセンターで電話またはメールにてお問合せに対応するほか、ホームページに問い合わせ可能な駅の電話番号をご案内しております。また対象の各駅にもエリア内にある管理者がいる駅の電話番号を掲示しております。</li> <li>・ 対象駅にはインターホンを設置し、始発から終車までセンターの係員とお話しができます。また、モニター付きインターホンの場合は、筆談による対応も可能です。</li> </ul>

## 2. 事前連絡に関する認識の共有①

	現場における誤ったかたちでの案内や連絡の行き違いによる齟齬を防止するための再点検	事前連絡を求める際のリードタイムの短縮・事前連絡なく来られた場合の待ち時間の短縮
JR北海道	現場の取り扱い範囲を超える相談をお客様から受けた場合は、本・支社への一報を指導するとともに、ご案内の仕方等を含め、現場と計画部門とで詳細を打ち合せ、不適切な対応とならないようにしております。さらに、現場における誤案内や齟齬を万一にも発生させないよう、近々に現場への聞き取り等を行い、必要に応じて指導強化に努めてまいります。	当社では事前連絡をいただく際の期限は設けていません。また、現在も、合理的配慮の範囲において、待ち時間を短く、できる限りご希望に沿った対応となるよう努めております。
JR東日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前連絡がなくとも可能な限り対応すること、無人駅であることをもって一律にお断りしない等の介助案内に関する社内ルールの周知・徹底。(実施済み)</li> <li>引き続き、マニュアル等を通じ社内での周知を実施する。</li> </ul>	安全にご利用いただくために、乗降車駅の確実な手配を行いつつ、引き続き可能な限り迅速な対応に努めていく。
JR東海	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅員無配置であることをもって乗車をお断りすることのないよう<u>連絡会議や勉強会等を通じて社内周知</u></li> <li>ハンドブックへの記載による関係社員への周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>周辺の無人駅の対応を行う管理駅等における体制の維持</li> <li>駅係員が車椅子をご使用のお客様と同乗して乗降駅とも渡り板(携帯スロープ)を設置する運用の整備</li> </ul>
JR西日本	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育教材(バリアフリーマニュアル)に、無人駅の乗降の際は、関係駅から係員を手配し、介助する旨を記載し、駅社員全員に継続した教育を実施している。</li> <li>誤った案内をおこなった事象が発生した場合には、都度、事象の社内周知により、再発防止に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前連絡をいただく場合は、<u>専用ダイヤルの介助手配に精通したオペレーターが対応することでスムーズな手配に努めている。</u></li> <li>事前連絡がいただいていない場合でも、可能な限り迅速な手配に努めると共に、お待たせする場合には、<u>お待ちいただく理由と、何分程度お待ちいただくか丁寧に説明する。</u></li> <li>一部の主要駅には、<u>介助を専任する社員を配置し待ち時間の短縮に努めている。</u></li> </ul>
JR四国	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前連絡が無くても対応すること、無人駅であることをもって駅の利用を制約しないこと等を現場へ周知徹底した。</li> <li>駅係員に対する業務研修等において教育項目に追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前連絡の期限は設定していない。</li> <li>事前連絡が直前、もしくは連絡なく来られた場合も、連絡を受けた介助担当の係員は最優先で介助に向かう様心がけている。</li> </ul>
JR九州	お身体の不自由なお客さま等の介助は、当日のご連絡でも基本的に対応します。なお、予約状況や時間帯等により、ご希望に添えない場合もありますが、関係箇所に確認したうえで、可能な限りご対応するなど、 <u>お客さまの身になって考えた丁寧な対応を努めることを、介助マニュアルで定め、周知徹底しています。</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介助依頼があった場合、依頼を受けた箇所だけでなく、管理箇所から係員を派遣するなど可能な限りお待たせしないように対応しております。</li> <li>なお、スマートサポートステーションについては、サポートセンターにいるオペレーターがその他のスタッフの位置状況を把握し、<u>現地に一番速く行くことができるスタッフを派遣します。</u></li> </ul>

## 2. 事前連絡に関する認識の共有②

	現場における誤ったかたちでの案内や連絡の行き違いによる齟齬を防止するための再点検	事前連絡を求める際のリードタイムの短縮・事前連絡なく来られた場合の待ち時間の短縮
東武	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現業との社内会議による周知に加え、同内容の事務連絡の発出による周知を図りました。</li> <li>・定期的な教育の機会において事例での対応教育を行います。</li> <li>・全駅で共通書式の対応メモを使用し伝達モレ防止に努めています。</li> <li>・お客様からご指摘(ご意見・苦情)を受けた際には、全駅に再周知を行うとともに、当該社員には個別に指導教育を実施します。</li> </ul>	<p>【事前連絡をいただいた際】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗車駅の時間と降車駅、利用する列車が予め決められることから、必要な人員を配置してご案内できるため、待ち時間はほとんどなくスムーズにご旅行できます。</li> </ul> <p>【事前連絡がない場合の待ち時間短縮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅からご利用時のお申し出があった際は、降車駅をお伺いし、降車駅でのご案内の連絡と要員手配を行った後、直近の列車でご乗車される駅に向かいご案内をいたします。</li> </ul>
西武	事前連絡がなくとも対応すること、無人駅であることをもって駅の利用を制約しないことに関する社内ルールの再周知・徹底(時間帯無人駅、バリアフリー未整備駅)	アプリを活用した事前申し込みの検討
京成	介助が必要なお客様への対応マニュアルに、事前連絡なしに来られた場合でも対応すべき旨を明記し、すべての駅係員に周知する。	当社線に無人駅はなく、現状においてもお待たせする時間は短いと認識しているが、引き続き、駅の構造やご利用状況に応じて駅係員の適正な配置をおこないたい。
京王	現時点で、当社では全駅全時間帯に駅員が配置されているため、事前連絡の必要は無く対応しております。今後、無人駅や時間帯によって無人の検討する場合には、当該駅と関係駅に迅速かつ正確な連絡体制を構築し、対応を行う体制を整え、事前連絡における窓口等、駅係員に周知徹底いたします。	時間帯無人駅を検討する場合については、無人時間帯での対応は近隣の複数名係員配置駅からの介助派遣となることが想定されるため、申し込みアプリやオンライン化など本会議を参考にしていきたいと考えております。
小田急	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにおいて、事前連絡の電話番号を掲載し、来駅した場合はインターフォンより他駅に連絡するなど、多少時間を要するケースもあるが、これまでトラブル等の事象は発生していない。</li> <li>・ご案内について、ホームページのわかりやすい箇所への変更等、更に円滑にご乗車いただけるよう検討を進める。</li> </ul>	事前申し込みのオンライン化やアプリを活用したシステムの構築等を今後検討する。
東急	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は事前連絡制度は設けておりません。</li> <li>・なお、当社は社内では乗車位置や行先間違いを極力防止するために、連絡アプリなど活用しミス防止に努めております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は事前連絡制度は設けておりません。</li> <li>・なお、当社は社内では乗車位置や行先間違いを極力防止するために、連絡アプリなど活用しミス防止に努めております。</li> </ul>
京急	現在、無人駅はなく、駅係員が在籍しておりますので、事前連絡なしでご案内しております。	事前連絡をお客さまにお願いしておりません。
東京メトロ	当社では全駅で駅社員等がご案内しており、事前連絡はお願いしていません。	当社では全駅で駅社員等がご案内しており、事前連絡はお願いしていません。
相鉄	<p>(当社に無人駅はなく、事前連絡の受付は行っていないものの以下の事項を検討する)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お体の不自由な方のサポートマニュアルの再点検、また必要により見直しを検討</li> </ul>	<p>(当社に無人駅はなく、事前連絡の受付は行っていないものの以下の事項を検討する)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お体の不自由な方のサポートマニュアルの再点検、また必要により見直しを検討</li> </ul>

## 2. 事前連絡に関する認識の共有③

	現場における誤ったかたちでの案内や連絡の行き違いによる齟齬を防止するための再点検	事前連絡を求める際のリードタイムの短縮・事前連絡なく来られた場合の待ち時間の短縮
名鉄	本意見交換会でのご意見を受け、事前連絡がなくとも対応することについて、2月19日に駅係員へ再周知・徹底しました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介助が必要なお客さまが無人駅において事前連絡なく来られた場合の対応に備え、専門係員を拠点駅に配置し、すぐに派遣できる体制を構築しています。</li> <li>・ 今後、駅にタブレット端末を導入し、介助・見守りの係員間連絡の正確・迅速化を図るためのアプリを導入することを検討します。</li> </ul>
近鉄	事前連絡がなくとも対応すること、障がいをお持ちのお客さまに対して駅の利用を制約しないことに関して機会あるごとに周知する。	路線の状況により必要となる駅には作業用自動車を配備し、巡回係員の機動力の強化を計画する。
南海	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行も事前連絡がない場合でも可能な限り対応しておりますが、再度徹底を図るため所属員に周知を行いました。</li> <li>・ 応対時における連絡洩れがないよう、情報シートの活用など確実な伝達体制の整備を図っております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 恒常的に毎日同じ列車をご利用されるお客さまには、ご利用されない際に限って最寄り駅に電話していただくよう連絡体制を事前に交わしています。</li> <li>・ 列車間隔が空いている場合などにおいては、備え付けの自転車やタクシー手配により、ご利用される駅に駆け付けることでお待ちいただく時間を短縮しています。</li> </ul>
京阪	社員に対して、障がい当事者のお客さまへの対応、案内方を業務研修会や達示にて再認識させる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遠隔対応拠点駅のオペレーターによる最も迅速に対応可能な係員手配は実施している。</li> <li>・ 介助が必要なお客さまで、定期的に利用される方がいる場合は、あらかじめ機動要員を配置している。</li> <li>・ お客さまの介助の需要に基づいて、機動要員の人数については柔軟に見直しを図る。</li> </ul>
阪急	事前連絡がない場合でも、お申し出があればご利用になる駅に勤務する係員が速やかに介助できる体制を整えとともに、他の業務などですぐに介助できない場合や他駅から介助者を派遣する場合には、その旨をしっかりとご説明できるように取り組んで参ります。	事前連絡を入れていただきやすいように、ホームページ、SNSの活用等による情報提供の充実、わかりやすさの点検、改善に取り組んで参ります。
阪神	事前連絡がなく来られた場合でも、駅係員にお声がけいただければ、対応させていただいております。また、事前連絡を受けた場合は、情報を引継ぎ簿等に記録し、行き違いによる情報の齟齬がないよう工夫しています。引き続き、情報に齟齬が生じないよう、アプリ等の活用の研究を行い、改善を検討します。	事前連絡を受けた場合(30分前目途)は、基本的にはお待ちいただくことのないよう対応させていただいております。また、事前連絡がなく来られた場合でも、駅係員にお声がけいただければ、対応させていただいております。駅係員不在時には、駅に設置しているインターホンにより、連絡をいただければ、駅係員を派遣し、対応させていただいております。駅係員が不在になる時間帯がある旨をホームページに掲載する等、改善を検討します。
西鉄	管理部門と現業部門間で、日常的・定期的(連絡会議)に情報共有を行っており、「認識」は一致していると考えております。認識の違いや課題等があった場合は、その都度指示や改善を行っております。	介助専任の係員を設け、対象駅を巡回しながら乗降サポートを行っております。またセンターでは常に介助専任係員の位置を把握しておりますので、依頼があれば最も近くにいる係員を派遣し、待ち時間の短縮に努めています。



### 3. 乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施①

乗務員による介助の実施にあたって考慮すべき課題を踏まえて、可能なところから実施	
JR北海道	バリアフリー化が行われている無人駅において、車掌による介助の実施に向けた検討を行ってまいります。
JR東日本	<p>弊社では一部の線区の一部の駅では実施案を持っているものの、実績は乏しく、引き続き下記の課題などがあると認識しており、どのような条件であれば実際に実現可能なのか勉強に着手したところである。</p> <p>①駅の設備状況 → 段差がなく一人で移動できる設備の整備された駅での対応            ②列車遅延に関する課題(ダイヤ密度、編成数など) → 列車密度が低く、短編成、接続列車への影響が少ない駅等の条件をふまえた線区・駅での対応            ③列車の安全確保(流転防止、乗務員室の保安体制など) → 転動防止手配や乗務員室(スペース)への侵入防止手配など保安体制のルールを整理する必要            ④乗降車駅の確認 → 乗務員室付近での乗車のご協力をお願いする(お客さまのご要望の確認、関係箇所との連携が必要なため)。            ⑤輸送障害発生時(着番線変更、行違い駅変更など)、ホーム状態不良時(積雪など)の取扱い → お客さまのご希望に沿えない可能性もある。</p>
JR東海	<p>実施する場合にはお客様の安全を確保することを前提に、以下の要件について具体的に検証し、実施が可能となる線区、駅、手法等を検討していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホーム、改札、駅外との間に階段、跨線橋等の段差等がないこと</li> <li>・短編成で運行している線区であること</li> <li>・車掌が乗務している列車であること(ワンマン列車でないこと)</li> <li>・列車遅延による影響が少ない線区であること</li> <li>・スロープを設置できる場所を確保できること 等</li> </ul>
JR西日本	<p>実施する場合には、障害者ご本人及びご利用になる全てのお客様の安全を確保し、ご迷惑をおかけしないことを前提として、以下要件について具体的に検証し、実施可能な線区を検討することとしたい。</p> <p>【駅要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅であること(有人駅は、駅係員による介助が安全かつスムーズな乗降手配の観点から、優位であるため)</li> <li>・段差解消がされており、ホーム⇄改札口間を係員の介助なく安全にご利用いただける駅であること(ホームに勾配や狭い箇所がある駅、跨線橋、構内踏切がある駅等、危険が伴うと想定される駅は対象外とする)</li> </ul> <p>【線区要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車遅延による影響が少ない線区であること</li> </ul> <p>【車両要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員室が施錠可能であり、施錠によって乗務員室に侵入不可となること</li> <li>・短編成であること(乗務員が速やかに駆けつけられることを考慮し2両以内を目安とする)</li> </ul> <p>【列車要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ツーマン列車であること</li> <li>・接続列車がある場合、接続駅にて相当の時間に余裕があること</li> </ul>
JR四国	<p>以下の条件が整っている場合に、事前連絡なしで乗務員による介助を検討しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームから駅出口まで段差のない駅が連続している路線・区間</li> <li>②上記路線・区間のうち車掌が乗務している列車</li> <li>③接続列車がある場合、接続駅にて時間に余裕がある列車</li> </ol>
JR九州	<p>以下の条件が整っている場合に、事前連絡なしで乗務員による介助を検討しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①線区の中でホームから駅出入口まで、段差解消が行われている駅</li> <li>②事業者で定めるご利用の少ない路線・区間・駅において、短編成かつ乗務員室直近ドアにおいて実施</li> <li>③乗務員室から離れる場合は、乗務員室の施錠を必ず行い実施(乗務員室直近ドアの場合でも)</li> <li>④転動防止手配の確実な実施が必須</li> </ol>

### 3. 乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施②

乗務員による介助の実施にあたって考慮すべき課題を踏まえて、可能なところから実施	
東武	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームから駅の外までの高低差がある経路にスロープ設備が無い駅では、降車は可能ですがその先のご案内ができない駅が多いことから、全ての駅ですぐの実現は難しいですが、設備的に対応可能な駅の抽出と乗務員作業の可能性などについて検討を開始しました。               <ol style="list-style-type: none"> <li>駅のバリアフリーの課題                   <ul style="list-style-type: none"> <li>改札口からホームに移動する際に跨線橋や地下道がある駅では、これらの段差解消が必要です。また、ICカードなどの利用では従来の改札口に機器があることから、例えば改札口を通らずにホームに直結できるスロープを設置した際には運賃收受方法を検討することも必要となるなど、駅全体をデザインし直すなど影響範囲が大きく費用が見込まれます。</li> </ul> </li> <li>列車遅延の発生にかかる課題                   <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンマン・・・運転士の直後ドアにご乗車いただいた場合、列車からホームまでのご案内であれば比較的短時間での対応が能性であると考えられますが、設備的構造的な面から、ホームと車両床面の高低差やカーブによるホームと車両の隙間などの問題について解決する必要があり、上の①とともに環境を整備してからの実施が必要と考えます。</li> <li>ツーマン・・・車掌の直前ドアなど比較のご案内がし易い場所にご乗車いただいた場合、列車からホームまでのご案内であれば比較的短時間での対応が能性であると考えられますが、ワンマンと同様、設備的構造的な面の問題は残り、整備してからの実施が必要と考えます。</li> <li>どこまでのご案内(介助)するかにより、その所要時間は変わります。また、現在のダイヤ上設定した列車の停車時間によっても遅延の有無は全く異なります。現在のダイヤ設定においては、乗務員によるのご案内(介助)は考慮されていないため遅延発生の可能性は少なからずあり得ると思われれます。また、地方線区においては単線区間やターミナル駅での主要路線への接続、他社との接続などについて考慮する必要があります。</li> </ul> </li> <li>介助中不在となる運転席の安全の確保の課題                   <ul style="list-style-type: none"> <li>第三者の侵入対策・・・乗務員室ドアの施錠とマスコンキーの抜き取りで対応できます。</li> </ul> </li> <li>転動(傾斜等により車両が動き出してしまう事象)の課題                   <ul style="list-style-type: none"> <li>転動防止対応                       <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンハンドル車: 抜取位置とし、マスコンキーを運転士が抜取ります。</li> <li>ツーハンドル車: ブレーキハンドルを抜取位置にし、ブレーキハンドルを抜取った後、マスコンキーを抜取り運転士が持参します。</li> </ul> </li> <li>※運転台を離れる際は、その旨、運転指令に報告し、再度運転を継続する際にも運転指令に、その旨を報告します。また、ブレーキを抜取位置にし、再度戻したときは、ブレーキエアが元空気ダメに溜まる(車種により時間が異なります)までブレーキが緩解できないことから、ブレーキ圧力を確認します。車掌と打合せ(ツーマンのみ)のうえ運転を継続するため、通常の停車時間よりも運転再開までに時間を要します。</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>駅設備や構造に関わる情報提供の適切な実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページでは各駅の構内設備や構造を視覚的にご覧いただけます。</li> </ul> </li> </ul>
西武	<p>(現状の時間帯無人4駅について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー上課題のある駅(2駅)は降車しても改札へ行けないことから乗務員による対応ができない。</li> <li>残り2駅において乗務員室前後に乗車いただければ対応可能か検討を進める</li> </ul>
京成	当社線に無人駅はなく全駅において駅係員による対応が可能のため、乗務員による介助を実施する必要はないと考える。
京王	現状、全駅に駅係員がおり、ご案内対応できておりますが、今後短い線区で停車時分に余裕がある場合(終端駅等)の駅で、短編成(2両から4両)の乗務員室直近の扉の場合において、介助要員の同行もしくは、乗務員が介助できるか社内協議で検討していきたい。
小田急	課題を整理、解決したうえで「車掌」による介助を常時行える(車掌室前扉限定)よう、社内関係部署とも引き続き連携し、検討を進める。(無人時間帯のある駅については、列車は到着後すぐに発車するため、停車時間がほとんどなく、編成も6両から10両のため、車掌室直近の扉を限定する必要がある)
東急	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在はダイヤがそこまで過密ではなく、編成も2両編成であることでの国線・世田谷線について、乗務員等が乗降のお手伝いをさせて頂いております。</li> <li>他線については駅係員にお問い合わせいただき乗降のお手伝いをさせて頂きます。</li> </ul>

### 3. 乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施③

乗務員による介助の実施にあたって考慮すべき課題を踏まえて、可能なところから実施	
京急	現在、無人駅はなく、駅係員が確実にご案内しておりますので、乗務員による対応は検討しておりません。
東京メトロ	当社では全駅で駅社員等がご案内しております。
相鉄	当社に無人駅はなく、すべて駅係員の対応でサポートを行っているが、事前連絡の有無に関わらず、不備や不都合は見受けられない。
名鉄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「考慮すべき事項」の4点について、次に示す観点から課題抽出を行います。               <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームから駅出口までのバリアフリールート of 再点検</li> <li>②単線区間、ワンマン運転、車両編成の両数、車両編成の非貫通、ダイヤの過密度合い、乗り換え接続等、遅延要因となりうる事項の整理</li> <li>③乗務員室の確実な施錠の徹底</li> <li>④転動防止措置が必要な駅の精査</li> </ol> </li> <li>・上記のほか、スロープの設置箇所(無人駅または車両)、降車駅での係員手配、乗務員に対する介助方法の教育、遅延時の他のお客さまへの案内放送内容、乗務員が列車から離れる場合の乗務員と指令との連絡手段の確保、列車の分割・併合時の取扱い、扉締切等の課題を踏まえて、乗務員による介助を導入できる路線・区間を検討します。</li> </ul>
近鉄	バリアフリー化が行われている駅において係員が不在である場合に、乗務員による介助の要件を検討
南海	係員無配置駅における乗務員介助の実施については、今後継続して①～④の課題への対応を検討してまいります。
京阪	介助を必要とするお客さまが駅から駅に安全に移動いただくことを担保するために、駅係員が連絡駅・乗降駅における介助手配・対応を行うことを基本としているが、ある程度運転時分を確保し、かつ遅れても他の列車への影響が少ない支線(交野線、宇治線)において、駅係員の手配ミスや事故等による避難誘導、緊急に介助を必要とするお客さまから要望された場合等に、乗務員が、駅ホームに設置している渡し板を使って乗降の介助を現在でも実施している。(なお、支線においては、一部駅にて基準外の勾配のスロープがあり、編成両数は4両、ワンマン運転を実施している)
阪急	介助に際しては安全対策(転動防止や運転指令への報告)等に相当の時間を要するため、他線区への接続に影響が生じない余裕時間がどの程度必要か等、実施可能な要件について引き続き研究してまいります。
阪神	<p>当社では、乗務員による介助については、現行の対応を継続します。</p> <p>【現行の取扱い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的に乗車・降車とも駅係員が介助します。</li> <li>・乗降される駅において駅係員が不在の場合、駅長室から駅係員を乗降される駅に派遣し対応します。</li> <li>・駅長室からの駅係員派遣に時間を要する場合は、乗車駅からそのまま駅係員が降車駅まで同乗し、降車駅で介助することがあるほか、編成両数が短く(4両編成以下)、お客様からご要望があった場合に、乗務員が駅ホームに設置しているスロープを使用して乗降を介助することもあります。</li> </ul>
西鉄	ホーム上でお待ちの場合の乗車時や、電車からホームに降りられる際介助を必要とされる場合は、可能な限り乗務員による介助を行っております。

2021年3月12日

## 参考資料 DPI 日本会議 2021年アンケート結果(公表)

—鉄道利用時に事前連絡を求められた、無人駅の利用を拒否された事例について—

募集方法:DPI ホームページで募集。Web 記入方式

募集期間:2020年12月22日~2021年1月15日

回答数:34件

### 1. アンケートの抜粋

#### (1) 事前連絡を求められた事例(利用者は車椅子使用者)

- ① 「遅くとも1週間前に連絡をもらわないと困る」と言われた。
- ② 20年くらい前には、住所・電話番号・性別などを聞かれ、乗車する日の1週間前に切符を購入に行っていました。最近は前日や当日でもよくなりましたが、「前もって連絡をください」を必ず言われています
- ③ 基本的に前日までに連絡してくださいといわれる
- ④ 利用日の3日前までに担当者に連絡を入れてから、利用予約をすることと毎回言われている
- ⑤ 無人化になるから利用する際は事前に電話しないと乗れない。この駅は以前から21時45分で駅員が居なくなるという理由で、その時刻以後に帰ってくると「時間外だから。早く帰って来い」と何度も言われた。”
- ⑥ 「もう少し待って」と言われてから、30分以上待たされた。
- ⑦ "葬儀に参加のため急ぎで利用しました。当然事前予約はしていません。ですが実際に降車する駅の2駅前に駅員が簡易スロープと一緒に乗車し、無事目的駅で降車できました。降車時に時刻表を渡され、乗車時間が分かり次第連絡をくれといわれました。実際に帰りの乗車時間を伝えて。帰りも駅員がスロープを持って待っていてくれました。帰りも無事乗車出来ました。一応乗車の2日前に連絡という規則はありますが。当日乗車でも丁寧に対応してくれます。
- ⑧ 予約なしで利用した際、「2日前に予約してもらわないと困る」と言われた
- ⑨ それまでは電話で予約ができていた。5~6年前から予約の電話をすると、電話に出てくれなくなった。何回かけても出てくれない。駅員はいるはずの時間帯にもかかわらず出ない。仕方がないので、FAXで予約をするか、または直接駅の窓口に行き、予約をするようになった。
- ⑩ 直接駅に連絡することは出来ず、必ずお客様センターに電話するよう言われている。利用前日までに連絡するよう言われているのはもちろん、ただ単に在来線を使用する際の介助依頼にもかかわらず、お客様センターでは利用日時や駅名以外に、不要な情報まで毎回尋ねられる。

利用人数、介助者の有無、介助者の名前(下の名前まで)など。一般客なら聞かれない内容であろう。一度「在来線に乗るだけなのにその情報は必要なのか?利用当日の利用駅で介助者の名前を確認されたことはないが、なぜ必要なのか?」とセンター受付者に聞いたことがある。その際には「決まりです」という、ありきたりな返答であった。障害者以外であれば問われることもない内容を何の意味もなく問われ介助者の名前まで聞かれることは不要な情報なはずなので、非常に不快である。

## (2) 無人駅で利用を断られた事例(利用者は車椅子使用者)

- ① ○○駅で降車したい旨を乗車する駅の駅員に伝えたところ、「無人駅のため、降りることはできない」「前後の駅員がいる駅で降りてほしい」と言われた。私から「降車駅から目的地までの移動はどうするのか?」と尋ねたところ「徒歩もしくはタクシーを使ってほしい」と言われた。
- ② 知人が○○駅から●●駅までを利用しようと言うと、「●●駅は無人駅だから利用できませんよ」と言われ追い返された。
- ③ 東京に日帰りをし、予定していた夕方の電車に一本乗り遅れたため、●●駅から目的駅に連絡をしてもらったところ、強い口調で「スロープでの介助はできない・対応できない」と言われ、鉄道事業者が指定した駅で降車し、タクシーで1万円近くかけて自宅まで帰宅した。
- ④ 親族の生死にかかわる事態が発生し、電車を急に利用したい場合も断られたという事例もあります。
- ⑤ 「●●駅は無人駅なので1ヶ月前まで(もしくは2ヶ月前まで?)に事前連絡をもらわないと対応できない」「数週間前に、○○駅の窓口で、当日連絡でよいことを確認済みなのですが」「それでも、対応できない」
- ⑥ 「無人駅でホームが反対側だから無理。家族に迎えに来てもらえ」と言われた。
- ⑦ ●●駅で降車しようとした際に、その駅は上り線のプラットフォームから駅舎までの間が階段でエレベータがなく、車いすの介助のため○○駅から4名の駅員を派遣して対応しなければならぬという理由から、利用日の変更を求められた。
- ⑧ ●●駅はEVが無く、無人駅なので隣の駅で降りてほしい。
- ⑨ 乗降を拒否されたわけではないが、職員のいない時間帯の予約のときは1週間ほど前予約してくれと駅員に言われた。
- ⑩ 駅舎からプラットホーム(単線で1つ)まで階段があるため、車いすでは乗車できないと言われた(この駅は車両車庫が併設されていて駅員はいる。しかし駅員が介助できない、常時いないという理由で断られた)
- ⑪ 上りホームは利用可能で下りホームが階段の場合、有人駅で駅員がいる時間帯であれば手伝うことが可能。無人駅は手伝いに行く駅員も高齢な人もいるため、手伝うことが難しい場合もあるがケースバイケースではっきりしたことは言えない。

## 2. コメント

- 第2回検討会で、この検討会に参加している全ての事業者が、「事前連絡の期限はもうけていない」「駅が無人であることのみをもって駅の利用を制限する取扱は行っていない」と回答されており、実態とは違うのではないかという疑問をもったため、このアンケートを実施した。
- 上記の事例は、限られた期間に限られた方法で集めたもので、事例総数も34件と少ないため、全国の状況を正確に反映したものではない。偏りがあるかもしれないということをまずはお伝えしたい。
- アンケート結果を公表することで、記載された一部の事業者のみが悪者になってしまう可能性もあり、そこだけに注目が集まることは本意ではないため、個別の駅名等は非公表にした。
- アンケートは実際に車椅子使用者が体験した事例であり、実際の現場では、事前連絡を求めたり、無人を理由に乗車拒否をされている実態がある。**第2回検討会の資料と実際の現場での対応に乖離があるのではないか。ぜひとも、各社におかれは、現場で誤った対応がないように徹底していただきたい。**
- アンケートは、これから議論を進める上で、現状の把握が重要という観点であり、この検討会で改善の方法が見つかるのであれば積極的に協力したいという意味で受け取って頂きたい。他にも協力できることがあれば、ぜひ言っていただきたい。