

無人駅のインターホン調査から見えた課題

アクセス関西ネットワーク 運営委員 堀 篤子

1 調査の趣旨

無人駅が知らないうちに拡大してきている現状に不安がある。しかし、無人化反対と唱えるだけでは、是か非かという話に収れんし空中戦的な話になりがちで、なかなか、具体的な改善が見通せない。

私たちが駅を利用するにあたって何に困っているのか、どう改善してほしいのか、私たち自身が明かにしていくことが大事なのでないかと考えた。そのテーマとして、無人駅における重要なアイテムであるインターホンについて調査を実施することとした。

2 調査の経緯

①調査期間 2022年11月14日～12月下旬（補充調査を1月上旬に実施）

②調査対象 JR西日本、阪急、阪神、京阪、近鉄、南海、大阪メトロ

③調査に参加した障害者 アクセス関西ネットワークに参集する障害者

（車椅子障害者、上肢障害や言語障害がある車椅子障害者、視覚障害者、聴覚障害者）

※知的障害者の参加もあったが、調査件数が少なかったので分析に入れていない

④ 調査内容 無人駅、無人の時間帯に調査担当の障害者が駅インターホンを利用し調査した。

(調査シートの項目)

車椅子(上肢障害、言語障害を含む)調査シート

- インターホンの場所がわかりやすいか
- アプローチ(横付け)できたか
- ボタンに手が届くか
- ボタンの形は押しやすいか
- 呼び出しへの応答は、すぐだったか
- 係員と会話は、画像で表情やジェスチャーなどが確認できるか。
- 画像に文字テロップが付いているか
- 文字テロップ機能のON・OFFの有無
- インターホンの音量は適切か
- その他課題があるか

視覚障害調査シート

- あなたは、インターホンにたどり着けましたか。
- インターホンの設置場所はわかりやすいと思いますか。
- インターホンをわかりやすい位置に配置するために、どこに配置すべきと思いますか
- インターホンの場所を分りやすくするために、点字誘導や音声案内などがありましたか
- 場所を分りやすくするために、どんな整備が必要ですか
- 音声案内やインターホン通話の音量は適切でしたか
- 画面やボタンの配置、形状などで、操作で問題はありませんでしたか
- その他、インターホンの操作に支障がありましたか
- 係員は障害の状況を理解して、わかりやすく、丁寧に対応してくれましたか

聴覚障害者調査シート

- インターホンの場所がわかりやすいか
- 聴覚障害者向けのシステムの有無
- システムの会話方法
- 呼び出しへの応答は、すぐだったか
- 係員と会話は、画像で表情やジェスチャーなどが確認できるか
- 画像に文字テロップが付いているか
- 文字テロップ機能のON・OFFの有無
- その他課題があるか

【結果の概要】

1 ボタンの設置場所

JR



阪急



近鉄



南海



阪神



京阪



各社ともに改札の横や券売機、清算機の横に設置しており、基本的にわかりやすくなっている。

視覚障害者のアプローチ

必ずしもわかりやすいとは言えない実態がある。

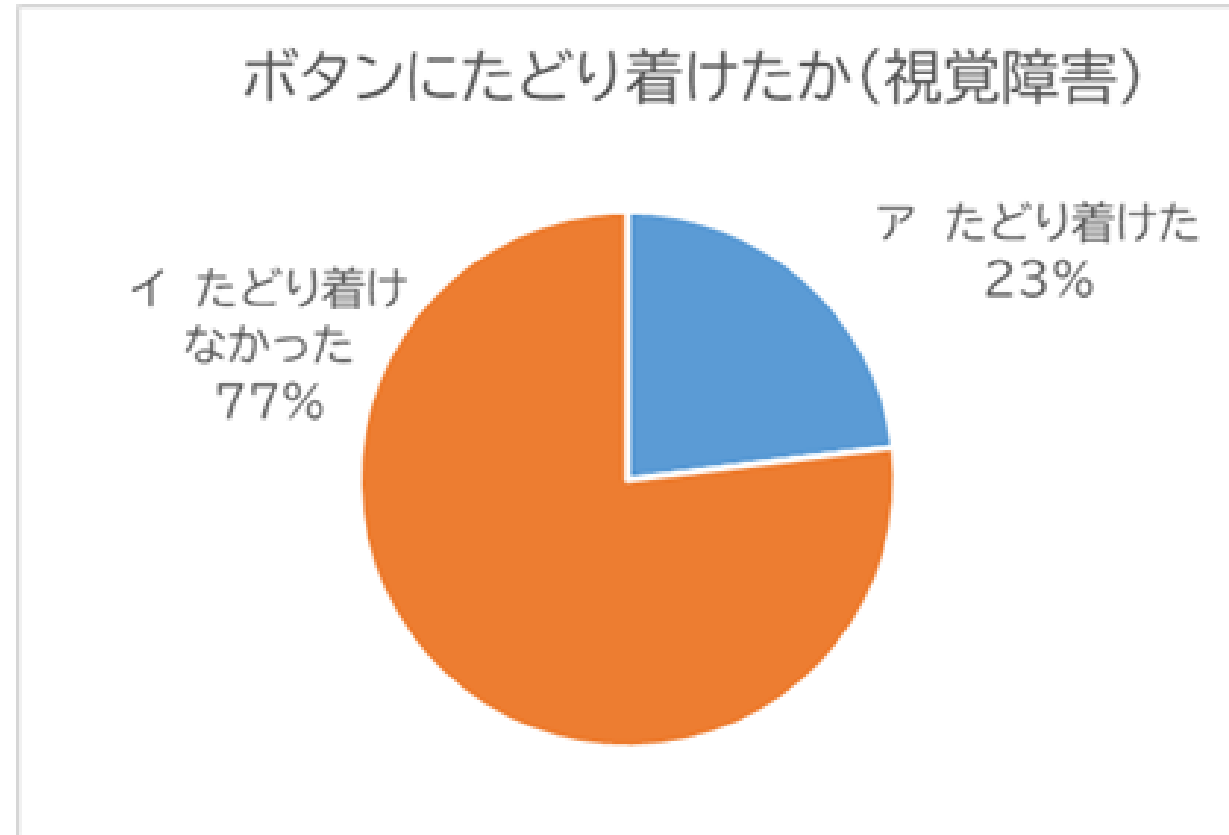
視覚障害者でインターホンに自力でたどり着けたというものは、23%に限られている。

(課題)

点字ブロックは、改札には誘導しているが、その横のインターホンへの誘導がないのが実態である。また、音声による誘導もほとんどが整備されていない。

(改善のために)

- 改札への点字ブロックの右側にあるなど設置場所を統一して、点字ブロックの誘導と音声案内があるようにしてほしい。
- インターホンの色を弱視者にもわかるように彩度・明度比のあるハッキリした色にしてほしい。



注：調査対象駅の利用経験のある者を含んでいる

車椅子でのアプローチ

参考：カウンターの蹴込みは、45cm程度がのぞましいとされている

(課題)

- 正面からのアプローチ
インターホン本体の下部の蹴込みが必要であるが、対面でボタンに手が届くほどの蹴込みがない。
- 横向きのアプローチ
改札機との間隔がない場合に、改札の人の流れや周囲の柱、壁が干渉し、アプローチがしにくくなっている。

(改善のために)

- インターホンに蹴込みを充分につくって、正面からボタンに手が届くようにしてほしい。
- 横向に車椅子を近接できるように、インターホンの周辺の改札機や壁、柱が車椅子の転回の障害にならないようにしてほしい。

各社のインターホン本体の蹴込み

JR 5cm、阪急 15cm、阪神 9cm、京阪 0cm、近鉄 0cm、南海 0cm

参考：蹴込がなぜ必要か？



2 インターホンの構造

①ボタンまでの高さ

【課題】

- 各社のインターホンの高さは105～130cm程度の高さであった。
- 車椅子に座った状態で、実際に調査してみると、届かなかったという結果が多い。
- 原因 一点は、蹴込みがないため、対面から届く範囲に限られる。
二点目は、車椅子利用者であっても上肢がどの程度拳がるかというのはかなり個人差がある。

(改善のために)

- インターホンボタンの高さは、手が高く拳がりにくい障害者を踏まえて複数の高さのボタンを整備してほしい。
- 上肢が使えない人もいるのでフットレストで操作できるキック板を下部につければより良い。



近鉄 西大寺駅
のエレベータ
キック板を押す
とインターホン
がつながる

参考:高さを考える上でのいろいろな視点

- ・府福祉のまちづくり条例ガイドラインではスイッチの高さは110cmとなっている。それよりも少し低く車椅子の肩の高さから少し高いぐらいの90cm~100cmはどうか。
- ・90cmでは届かない障害者もいる(70cmぐらいが良い)。
- ・あまり低いと視覚障害者がみつけられない。視覚障害者は100cm程度がいい。
- ・車椅子の座面が高く大柄な障害者は低すぎると押しにくい。

② ボタンの大きさや形

【課題】

○2cm程度が多い。

手指に障害がある人にとっては、小さ過ぎて、押しにくい。

○平面（フラット）が多い。

引っかかりがないボタンを押し込む必要があり、手指障害がある人にとっては操作しにくい。

(改善のために)

○インターホンのボタンは5cm程度以上の大きさで、凸型にしてほしい。

出っ張りを大きくし、手の甲でタッチできるようにしてほしい。

エレベーターのボタン並みに
扱いやすくしてほしいという意見が多かった

JR 直径2cm 凸型 点字なし



阪神 直径2cm 平面型 点字あり

阪急 幅2.5cm 高2cm 凸型 点字あり



京阪 直径1.5cm 凹型 点字あり



近鉄 直径1.5cm 平面型 点字あり



南海 直径2cm 平面型 点字なし



③ ボタンの向き

【課題】

- 立位で対面となるように上向き角度がついている場合があるが、上肢にも障害がある車椅子障害者がスティック棒などでボタンを操作するときに、押しにくい。

(改善のために)

- インターホンのボタンは上向きでなく、正面を向くようにしてほしい
(ステックで操作できるように)

④ ボタン等の点字表記

【課題】

- ボタンへの点字表記は、ほとんどの電鉄会社でできているが、まったく表示がないものも、いくつかある。
- ボタンと点字表記の位置が離れているケースがあった。

(改善のために)

- ボタンには点字表記をつけてほしい(ボタンの近くに)。

3 インターホンの機能

①聴覚障害者の対応

【課題】

- ほとんどの事業者で聴覚障害者対応の機能がなかった。
- 聞こえない人がインターホンを使う場合にも、いつ繋がっているのかわからずに、利用が困難だった。
- 切符販売機や精算機の確認カメラにメモをかざせば読んでもらえたが、その機能の説明がなく、聴覚障害者にはわからないと思う。
- 車椅子利用者のヘルパー（聴覚障害者）としてスロープ板の対応を依頼できなかった。

(改善のために)

- 聴覚障害者が利用（意思疎通）できる機能をつけてほしい。
 - ・画面上での筆談・手話
 - ・チャットシステムなど
- 整備に当たっては、双方向でコミュニケーションが可能なシステムであることを前提にしていきたい。

参考：阪急のシステム

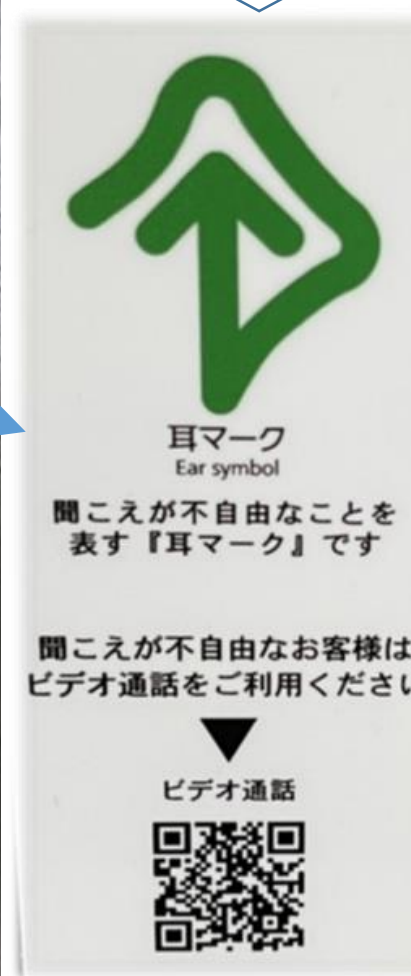
文字で表示してもらえるのはとても安心！
聴覚障害者からも文字表示できれば、もっと良い！



画面上の耳マークのタッチパネルボタンを押すと、画面が切り替わり、駅員が手書きで書いた文字が表示される。聴覚障害者から、文字を書いて画面に表示させる機能はない。カメラにメモをかざす等によって伝達は可能だが、その方法について、説明がない。

参考：近鉄のシステム

表示が小さ過ぎて、システムの存在に気が付きにくいのは残念！



スマホ利用のチャットシステムへ、QRコードでつながる。ただし、一度に送信できる文字数に制限があって、何度も送信が必要。
(20文字位)

②言語障害者等への対応

言語障害がある車椅子障害者が介助を依頼するときに、降車駅を伝達することが難しい。そのような場合、画面で互いの姿を確認しながらコミュニケーションが取れると、音声に留まらず、表情やジェスチャー、YES、NOの身振りが確認できることで格段に通じ易くなる。

【課題】

各社のインターホン設備には、小さく係員が表示されるものはあったが、身振りも含めて確認できる画面の大きさと鮮明さを併せ持ち、言語障害者が相互確認できたものはなかった。

(阪急は、聴覚障害者との会話では、画像で確認できるが、言語障害者が耳マークのボタンを押して機能を活用できると気が付くことは困難だと思う)

(改善のために)

言語障害者が安心してスムーズに使えるように、画像で係員の表情や利用者の状況が双方向で確認できるようにしてほしい。

聴覚障害者、知的障害者なども画像確認できれば安心して利用できる。

4 ソフト対応・その他の課題

①音声

【課題】

- インターホン機能としてのボリュームが小さすぎて電車の通過音でかきけられて、聞こえにくいことが良くある。
- 視覚障害者の音声誘導のボリュームが小さすぎる。
また、間隔が間遠くて気づきにくい。

(改善のために)

- インターホンの応答を行う時の音声ボリュームを適切に設定してほしい。
(電車の音にかき消されないように)
- 視覚障害者向けの音声案内の音声ボリュームを適切に設定してほしい。
また、案内の間隔を15秒に1回程度にしてほしい。

② 駅の無人の状況についての情報

【課題】

- 電鉄会社によって、駅員がいない無人の時間帯の公表（WEB公表や駅掲示）がなく、駅に初めて無人の状況に直面することがある。
- 問いあわせても、改札窓口に係員が居ない時間帯は前もって決まっていないと教えてもらえないことがある。
 - ⇒ ・無人かどうかがわからなければ、事前に介助の相談ができない。
 - ⇒ ・移動時間の見通しが立たない。約束を伴う社会生活に支障を来す。
- 完全終日無人なのか、時間帯無人なのか、改札窓口が不在であるが駅舎内には居るのか、何時までいないのか、状況がわからず、対処を考えにくい。
- サポート連絡先がWEBでわかりにくい場合がある。

(改善のために)

- 無人の時間帯を駅や窓口に掲示してほしい。
- 営業時間の内外にかかわらず、駅員がいない時間をWEBなどで公表してほしい。
- サポート依頼連絡先をWEBで分かりやすく提示してほしい。
- 視覚障害者のために、係員無人の状況やインターホンの位置を音声でアナウンスしてほしい。

参考:「無人の時間帯やサポート連絡先をわかるようにしてください。」と 依頼する私たちの複雑な胸の内

- ▶ 無人時間帯を明確にして公表するのだから、電車に乗る時は必ず乗車の事前届け出をするようにしてくださいと、事前届け出が常態化、義務化するのではないかと私たちは恐れています。事前届け出はとても負担です。日常的に必要なだと生活できないレベルです。
- ▶ 事前届け出がないのだから長く待たせてもしかたがない。届出しない障害者が悪いという事態にならないだろうか心配しています。
- ▶ 障害者は福祉の中に閉じ込められて生きる存在ではありません。一般の市民と同じく社会的な生活があります。
- ▶ 障害者の移動は、できるだけ配慮しようと温情的に与えられるものではありません。他の乗客と同様に公的な使命をもった鉄道事業者に移動の権利として保障されるべきものです。
- ▶ 原則を充分理解して、突然の利用でもできるだけ円滑にできるようにしてほしいです。
- ▶ しかし、実際には長時間待つこともあり、時間に制約がある場合に支障をきたすことが多々あるのです。せめて、段取りすれば見通しが立つようにしてほしいです。

【まとめ】

無人駅が拡大している。鉄道事業は極めて公共性の高い事業であり、利潤追求や経営安定化のためにしかたがないと、無人駅ありきで障害者を取り残していく事態が仮に進むとすれば、これは人権の問題ではないかと思う。

しかし、長年利用させていただき、関西の鉄道事業者の方々は、障害者の利用を一生懸命支えてきてくださったことを私たちは知っている。

具体的にどうすればいいのか、どうやりくりをしながら、できるだけ利用者・障害者にしわ寄せせずに経営の安定化を図ることができるのか、ぜひ、一緒に考えていただきたい。

そして、やむを得ず無人化する場合には、障害者が、無人駅を利用する際にできるだけ困らない設備や環境の整備が行うことを前提としてほしい。

インターホン、無人駅、無人時間帯におけるもっとも重要なアイテムと言えるので、乗客の誰もが使える設備の整備を図っていただきたい。そして、ハードだけでなく、障害を一人の乗客として尊重し、障害の多様性を理解したソフト対応を御願いしたい。

また、今回の調査は初めての試みということもあり、知的障害、発達障害者、精神障害の困っている現状について調査することができなかったが、様々な対応すべき課題があると思う。

私たちは、現実に向き合い、今後も具体的な改善策を障害当事者として、私たちの声を反映していきたいと願っている。