

駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に 関するガイドラインの概要について

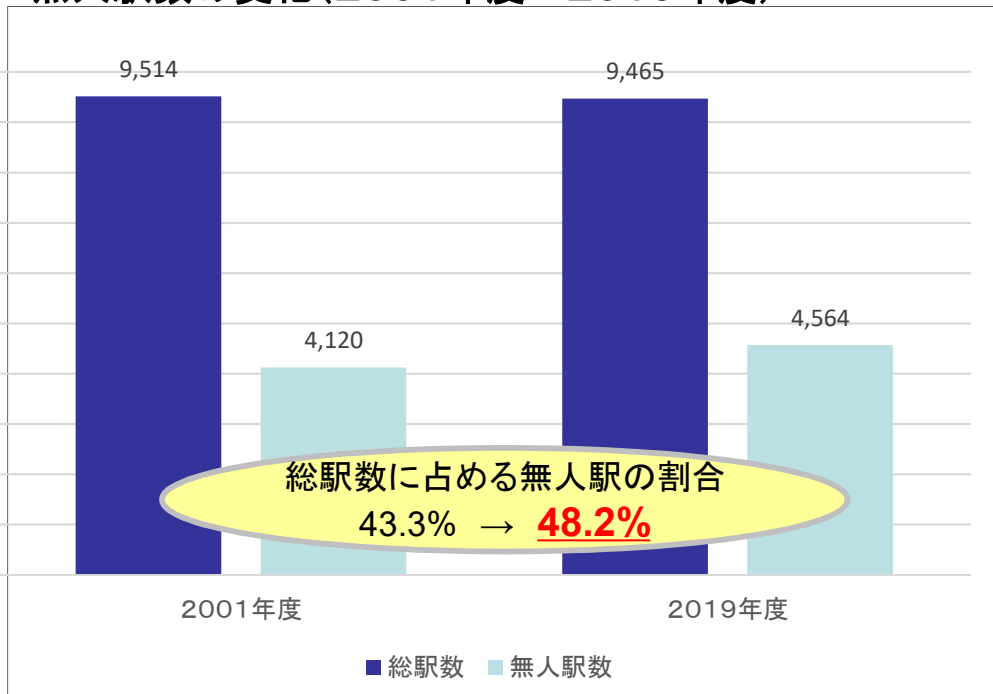
近畿運輸局鉄道部監理課
監理課長 松尾 剛志

ガイドライン策定の経緯

- 障害当事者を含む全ての利用者が安全、円滑に駅を利用できるようにすることは極めて重要な課題であり、これまで、各鉄道事業者において、必要な設備や体制の整備等に努めてきたところである。
- 他方、少子高齢化の進展等による鉄道利用の減少、人手不足に対応するため、鉄道事業者は経営合理化努力を続けてきたところであり、無人駅が増加する傾向にある。
- こうした中、障害当事者から無人駅を利用する際の安全、円滑な利用に係る問題点や要望等が寄せられたことなどを受け、令和2年のバリアフリー法の改正審議の議決時に、無人駅の利用にかかるガイドライン化を求める附帯決議がなされた。
- それを踏まえ、令和2年11月に障害当事者団体・鉄道事業者及び国土交通省の三者からなる意見交換会を設置し、所要の議論を経て、ガイドラインを策定(令和4年7月22日公表)したところである。

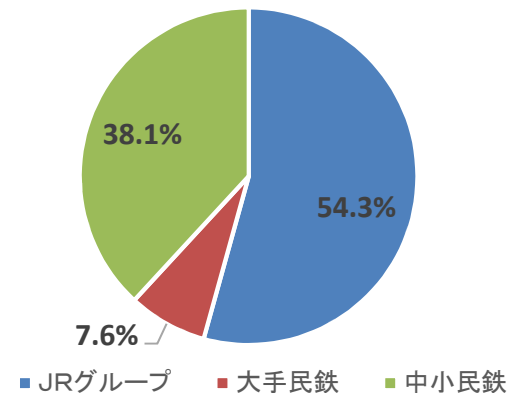
無人駅の現状

無人駅数の変化(2001年度→2019年度)

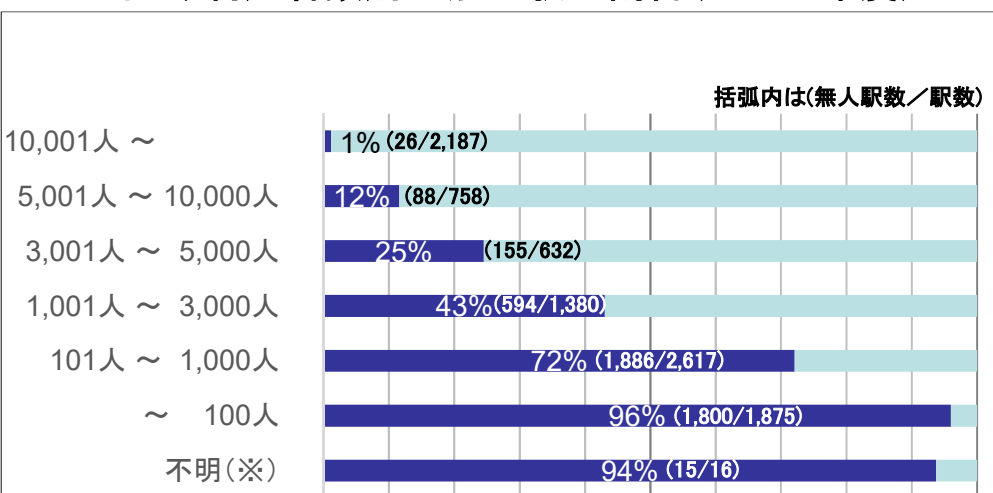


都道府県別の無人駅の割合(%) (2019年度)

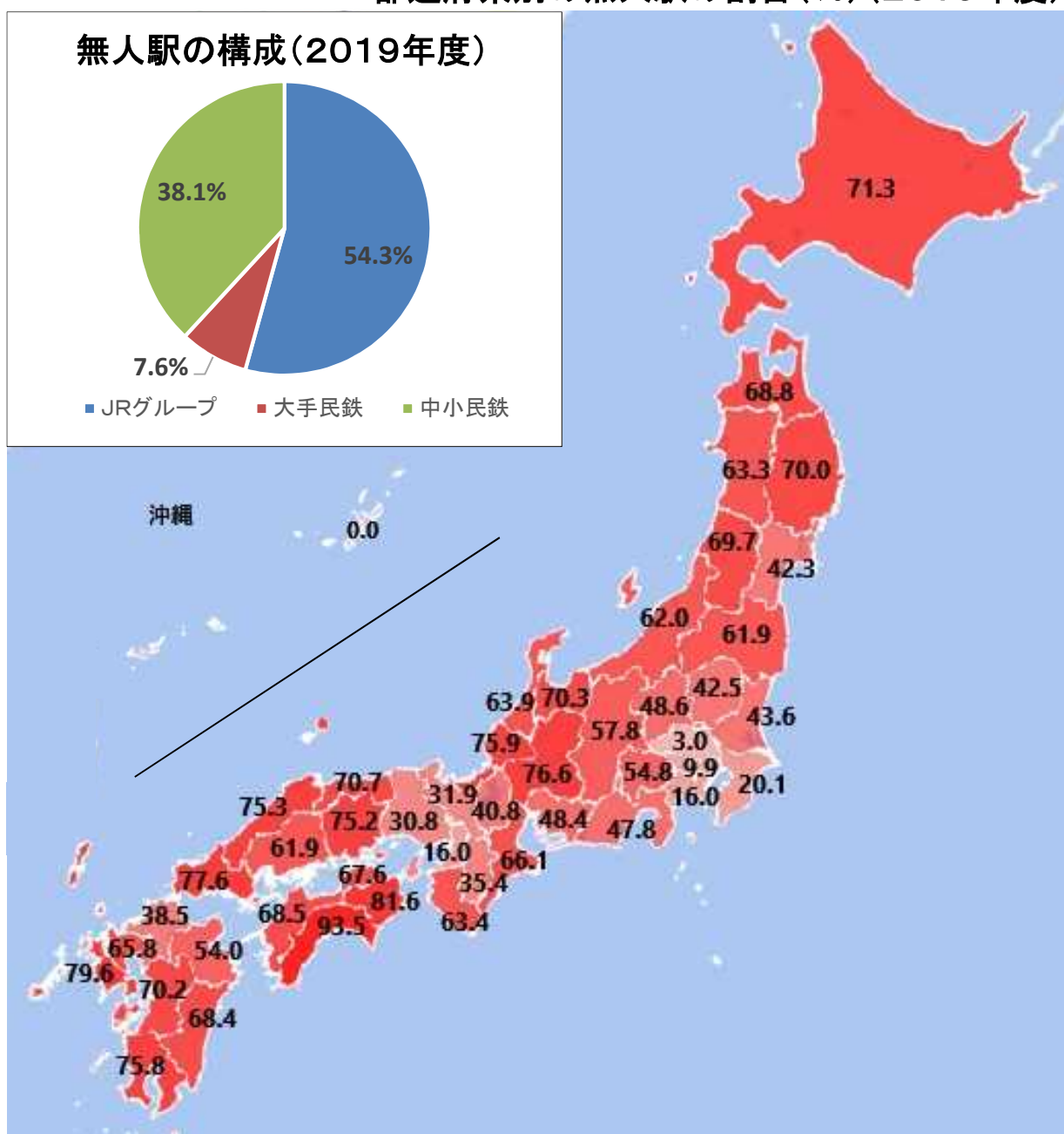
無人駅の構成(2019年度)



1日当たり利用者数別の無人駅の割合(2019年度)



(※)開業後1年未満、長期間運休中等の理由により利用者数が集計できていないもの。



駅の無人化に関するガイドラインの概要①

ガイドラインの位置づけ及び意見交換会における意見

◆ガイドラインの位置づけ

- ・駅の無人化は、鉄道事業者の経営判断において適切に行うべきものであるが、鉄道事業者の一方的な判断のみによって利用者利便が損なわれないようにする必要
- ・やむを得ず、駅係員の配置の見直しを行う際には、本ガイドラインの内容を最大限尊重することが望まれる

◆駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する意見交換会における意見

○ 障害特性に応じた障害当事者への適切な情報提供

- ・視覚障害者誘導用ブロックや音声による案内等がないため、駅務機器の位置や車両のドア位置等の把握が困難
- ・券売機がタッチパネル式のため使用できない
- ・スピーカーの音声が分からない、または不明瞭で聞き取りにくい
- ・輸送障害発生時等の緊急時の情報把握が困難（対応例：聞き取りやすい音声による情報提供、文字による情報提供等）
- ・介助申込連絡窓口のワンストップ化、障害当事者専用の窓口の設置を要望 等

○ 駅の利用に関する事前連絡のあり方

- ・事前連絡がないと鉄道を利用できない運用がされており、乗車できない、または長時間待たされる
- ・事前連絡していたにもかかわらず鉄道事業者の連絡の行き違い等により乗降介助が受けられない
- ・無人駅であることを理由に有人駅での降車を求められた 等

○ 乗務員による携帯スロープを活用した乗降介助の実施

- ・車椅子使用者から、運転士や車掌などの乗務員による携帯スロープを活用した介助の実施の要望

駅の無人化にあたって・無人化した駅の運用にあたっての望ましい姿

○ 駅を利用しやすい環境づくり

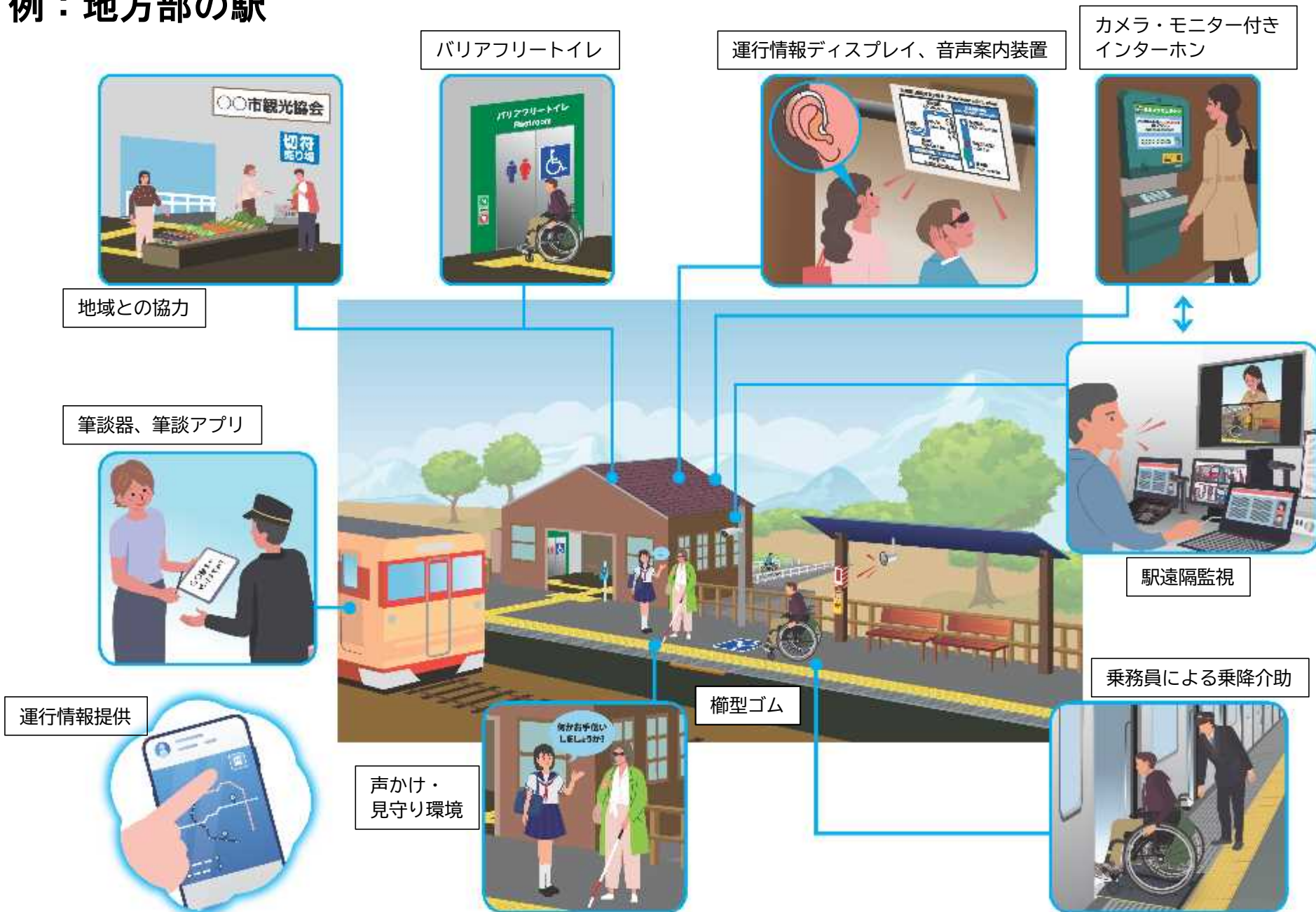
- ・利用しやすい環境づくりのために、障害当事者のニーズに基づいて、ハード対策・ソフト対策などを一体的に捉えて、駅的环境整備を行うことが重要
- ・駅係員等による巡回、見守りの実施、他の利用者に対する「声かけ・サポート」運動の協力の呼びかけ等の対策を講じることが求められる
- ・駅等を活用した体験会の実施等による社会全体を通じた意識醸成を図ることも有効
- ・都心部の駅等における一部時間帯の無人化についても、終日無人化する場合と同様に利用者の利便性を大きく損なうことのないようにすることが望ましい
- ・トイレについては、公共交通機関たる鉄道駅の特性を踏まえ、利用者の利便性が極力低下しないようサービスレベルを維持することが望ましい

○ 地域等との連携

- ・地方自治体や施設等関係者及び障害当事者団体等と十分な意思疎通を図り、駅の運用について関係者の理解を得られるよう努めることが重要
 - ・駅業務の地元企業への委託、地元企業と協力した駅の有効活用などの地域と連携した駅運営も有効な取組
- 今後、安全かつ効率的な駅運営の可能性を模索する動きが広がることを期待

ガイドラインが描く望ましい無人駅のイメージ

例：地方部の駅



無人駅の機能向上に資する各種事例－1

1. 障害特性に応じた障害当事者への適切な情報提供

1-1. 通常時の駅利用にかかる適切な情報提供

- (1) 運行情報ディスプレイ
- (2) 自動券売機(カメラ・モニター付き)
- (3) インターホン(カメラ・モニター・書画台付き)
- (4) 遠隔監視システム
- (5) 遠隔監視システムの高度化
- (6) 音声読み上げ機能を有する駅構内図
- (7) お問い合わせAIチャットボット
- (8) 筆談器・筆談アプリ
- (9) ホームページへの駅・バリアフリー情報掲出
- (10) 問い合わせ窓口の整備



オペレーターによる
音声案内機能付き券売機(JR九州)



筆談器を搭載した車両(アルピコ交通)



お問い合わせAIチャットボット
(JR九州)



遠隔監視システム(西日本鉄道)

1-2. 異常時の駅利用にかかる適切な情報提供

- (1) 運行情報ディスプレイ
- (2) 案内放送
- (3) SNSによる情報発信
- (4) 二次元コードによる運行情報への誘導



情報配信ディスプレイ(近畿日本鉄道)



二次元コードの車内掲出(西武鉄道)



1-3. 介助の申込み等にかかる事前連絡

- (1) 乗降介助申込用ウェブサイト
- (2) 専用アプリを活用した利用者情報の共有

駅の無人化に関するガイドラインの概要⑤

無人駅の機能向上に資する各種事例-2

2. 無人駅における利用者利便の向上

2-1. 乗務員による乗降介助の実施



乗降介助訓練 (JR東日本)



乗務員による乗降介助
(熊本電鉄)

車載用スロープ及び乗降介助
(伊予鉄道)



乗降介助 (広島電鉄)

乗降介助訓練 (湘南モノレール)



乗降介助 (えちぜん鉄道)

2-2. ハード整備による対応

(1) バリアフリースロープ、スロープ等の整備



駅ホームへの
スロープ・誘導ブロック設置 (京福電鉄)



無人駅でのバリアフリースロープ整備
(伊予鉄道)

(2) ホームドアの整備



ホームドア (JR西日本)

2-3. 声掛け・見守りの環境整備

・声掛け・サポート運動



駅の無人化に関するガイドラインの概要⑥

無人駅の機能向上に資する各種事例－3

3. 地域等との連携

・駅業務の外部委託、外部パートナーとの共創



郵便局における駅窓口乗車券類販売業務の委託(JR東日本)



自治体による切符販売と賑わい施設の併設(JR四国)



店員に駅改札業務の一部を委託した駅(近畿日本鉄道)



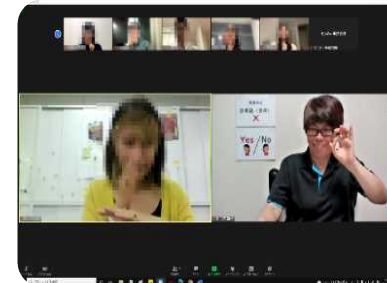
町の複合施設と合築した駅舎(JR北海道)

4. 駅等を活用した体験会の実施

- (1) 障害当事者参加による体験会・訓練会
- (2) 障害当事者を講師とする講習会
- (3) バリアフリー教室



視覚障害者・盲導犬セミナー
(小田急電鉄)



オンラインや対面による手話教室
(交通エコモ財団)



バリアフリー教室
(JR北海道)

1. 意見交換会の趣旨

近年、鉄道駅については、無人駅が増加する傾向にある。また、有人駅についても、一部時間帯において駅員が不在となる駅も存在する。これら無人駅等のうち、特に障害者の方々が利用する駅については、可能な限り不便なく鉄道が利用できる環境を整えることが重要であることから、障害当事者団体及び鉄道事業者の双方から無人駅等の諸課題等について意見を伺ったうえで、今後、無人駅等の安全、円滑な利用に資する取組について検討する。

2. 意見交換会メンバー

障害者団体 { 日本視覚障害者団体連合、全日本ろうあ連盟、DPI日本会議、全国自立生活センター協議会、
日本身体障害者団体連合会 }
鉄道事業者（JR6社、大手民鉄16社、日本民営鉄道協会）
国土交通省鉄道局

3. 開催経緯

第1回 2020年11月6日

○無人駅等の実態把握、障害者が無人駅等を利用する際の課題、要望

第2回 2020年12月2日

○鉄道事業者による無人駅の安全、円滑な利用に資する取組

第3回 2021年3月12日

○課題等に対する鉄道事業者の当面の対応等

第4回 2021年5月14日

○これまでの意見とりまとめ、今後の方向性

第5回 2021年9月24日

○中間とりまとめ、駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインのアウトライン(案)

第6回 2022年1月14日

○ガイドライン化に向けた検討課題

第7回 2022年6月3日

○駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン(案)

2022年7月22日

○駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン 公表