

第4回 新幹線のバリアフリー ソフト・ハード対策検討WG（合同開催）
結果概要

日時： 令和2年6月30日(火) 16:00～18:30
場所： 中央合同庁舎3号館10階共用会議室（ウェブ会議併用）

議事（1）車椅子用対応座席の予約時における対応改善について

（障害者団体）

- ・5月から全ての新幹線において、ウェブでの申込みが開始し、これまでできなかったことができるようになったということで、一歩前進していただいた。ただ、これでいいとは思っていない。まだ、予約の完了には電話の対応が必要であり、ウェブだけで購入までできない。申込み以外のところは、これまでと代わり映えしていないので、改善していただきたい。一般の人がウェブで席を買えるのと同じような仕組みを実現していただきたい。
- ・近鉄のウェブ予約は非常に簡単であった。これは、駅員の配置と予約・購入を分けて、人員の配置が必要な人だけが電話であらかじめ申し込む、あるいは当日窓口で申し込むという仕組みになっている。こういう仕組みに改善していただきたい。
- ・車椅子対応座席ではなく、一般の座席を利用している車椅子のユーザーがいるという話で、なぜわざわざ使いにくいところを利用するのかというと、切符を買うのが非常に面倒だからである。この便に乗らなくてはいけないというときに、電話をかけたりにして待っていると乗れなくなってしまうため、一般席を予約している。これから車椅子席を導入していただいても、予約・購入の仕組みが改善されないと、結局使われないということを心配している。
- ・ウェブだけではなく、通常のみどりの窓口において、迅速に予約・購入ができるようにしていただきたい。
- ・車椅子ユーザーの多様化ということをお伝えしたい。駅員配置が必要な人と必要ない人がいる。私は東京～新大阪であれば駅員は全く必要なく、エレベーターでホームまで行って、自力で車両に乗って、新大阪についたら自力で降りる。そういった介助が必要ない人がいるにも関わらず、必ず、乗る駅、降りる駅で人員の手配をすることは、非常に無駄なこと。多様な車椅子ユーザーがいて、その人員配置が必要な人は、ちゃんと手配をしていただきたいと思うが、必要のない人については、それをやらなくていいということを是非お伝えしたい。

（障害者団体）

- ・みどりの窓口のないどんな駅でも購入ができるようにしていただきたい。そういった観点から、ウェブ申込みができるようになったという段階で終わりではなく、引き続き改善をしていただきたい。

（鉄道事業者）

- ・ウェブ申込を開始して、使い勝手やご不便をお掛けしてないかとか、そういった改善等々を洗い出して、次の改善につなげようと考えている。車椅子使用者の方への対応について、何度もご意見を頂いているので、システム面も含め必要な改善はこれからも進めていきたい。ただ、現状、予約のところまで踏み込むとなると、JR6社全てのシステム改修も必要となるため、時間がかかるということをご承知おきいただきたい。

（鉄道事業者）

- ・ウェブ申込みを開始しているが、いずれも滞りなく、スムーズに対応できている。
- ・ウェブ申込みの期間の短縮について、資料に記載の方向性に向かってできるよう努力していく。
- ・これで終わりじゃないように、少し時間がかかるということはあるかもしれないが、より利便性の高い方法を目指していきたい。
- ・待ち時間の短縮について、システムの改修が必要。また、JR6社で取り組んでいかななくてはならない

め、少し時間は必要になるが、できることから進めてまいりたい。

- ・団体の皆様からいただいたすべての人が係員の同行を必要としているわけではないという点について、現時点では、安全のために同行をお願いさせていただいているが、多様なケースがあるので、どういったやり方があるのかということについて、国土交通省にも指導いただきながら検討してまいりたい。

(鉄道事業者)

- ・ウェブ申込みについて、実態を見た結果、2日前まではいけるであろうということで考えている。引き続き、利用状況を見ながら、全体として、どのように改善をしていけるのかということをご意見いただきながら考えていきたい。ただ、コロナ後は申込みが非常に少なく数件という程度に留まっており、ほとんどご利用の状況がない。こういった状況では、なかなか問題点も判明しづらいということはあるが、どこに問題があるのかということを考えながら対応していきたい。

(鉄道事業者)

- ・ウェブ申込みの関係だが、正直数が少ない。判断が難しいが、現行の3日前の予約から2日前の予約に変更するということは、検討してまいりたい。
- ・窓口における待ち時間短縮の検討の主旨については理解をしている。ただ、各駅において介助を担当する要員というのが非常に少なく、また、不在の時間帯がある駅もあるので、どこまでできるのかということを検討していきたい。

(鉄道事業者)

- ・ウェブ申込みの3日前までと書かれている理由について、土日に営業していない駅などもあるためであり、ウェブで申し込まれた場合に手配ができない、ということがないように3日前という設定をしている。その上で、現在全ての駅のみどりの窓口で購入できるようにしているが、2日前ということになれば、土日休みの駅を除いて3日前を2日前にするという方向になるかと考えている。なんとかいい解決方法があればと思っているが、共存が難しく悩んでいる状況。
- ・予約と介助を分けることについて、人手がない中ではあるが、新幹線駅は割り切って、何かあれば窓口を閉めて介助に向かうということをやってみようということの検討を始めている。なんとか前向きな形で実装できればと考えているので、引き続きご意見いただきながら進めていきたい。

(国土交通省)

- ・車椅子ユーザーは多様だという前提に立つことが必要で、画一的な対応ではなく、それぞれのニーズにあった対応をしていくことが必要。
- ・ウェブ申込みが導入されたが、これが最終形ではなく、目指すところは、ウェブ上で予約から購入まで完結するという事。ただし、システム改修に時間がかかるため、そのことを認識する必要がある。
- ・窓口での対応も含め、今後も改善を続けていく必要があり、課題も増えていくこともあるかと思うが、そういったことを踏まえて改善を図っていくということがWGで確認されたということも事務局としても認識した。
- ・ウェブで完結する仕組みについて、時間とコストがかかるということ以外にネックになるようなことがあるのか。

(鉄道事業者)

- ・システムを変えるということになると、それにかかる費用や時間が非常に大きな支障になる。

(国土交通省)

- ・システム改修について、それだけを行うとなるとコストもかかってしまうので、色々なことに合わせて改修するという方法もあるのではないかと考えている。まずは方向性として、しっかりとやっていくということを確認した上で、あとは各社のタイミングでどんどん進めて行くということが大事。ウェブ申込みについても、

まずは第一歩。一歩踏み出したことでいろいろなことが見えてきて、次の段階へ進みやすくなっていくということもあると思う。今後、具体的にどうしていくのかということは、JR各社ともお話ししていきたいと思うので、方向性については、本日お話をしたような内容で進めていこうと考えている。

(鉄道事業者)

- ・ウェブ予約システムについて、やり方はいくつかあると思うが、各社の予約システムを使ってやるのか、あるいは、6社共通のマルスというシステムを使ってやるのかで、大きく変わってくる。マルスを使うのであれば、6社調整しながら作っていくことになるので、システムの改修コストや工期が必要と考える。

議事(2) 車椅子用フリースペースのレイアウト等について

(鉄道事業者)

- ・前回WGにて、東海道新幹線における車椅子スペース数を4席+多目的室と提案したが、障害者団体の要望である6席を踏まえて再度検討を行った。予約の改善がセットとなるが、フリースペースを整備することにより11号車の利用は集中すると想定しているが、ニーズが読み切れない部分もあるため、まずは4席で様子を見て、溢れるようであれば6席に拡大する案でどうかと考えている。
- ・車椅子スペースを4席から6席に拡充するためには、座席の置き換え(3人掛け→2人掛け)や排気口・コンセントの位置が課題となるため、事前に準備工事を施しておくことで、簡単に車椅子スペースを拡充することができ、速やかにニーズに対応することができる。
- ・車椅子スペースを4席から6席に拡充するタイミングについては現在検討中であるが、一般座席ではゴールデンウィークや夏休み・お盆、年末年始以外にも毎週金曜日の夕方や日曜日の夜には毎週満席となっている列車が多く出ており、同様に毎週車椅子スペース4席が満席となる場合には速やかに6席に拡充することを考えている。別途相談させて欲しい。

(障害者団体)

- ・車椅子スペースについて、グループでの移動を考慮して最低4席とし、提供座席数に応じて増やすことを提案する。具体的には500席未満で4席、500席～1000席で5席以上、1000席以上で0.5%以上となる。
- ・この考え方の参考にしたのは、アメリカの「ADA Standards」という基準で、この中にコンサートホール等の車椅子席の位置付けを書いた基準があり、席が少なくなるほど車椅子席の比率を高く設定している。この考え方は小規模なものでも車椅子用席を一定程度確保するといった配慮に基づいたものとなっている。
- ・是非とも世界最高水準を目指していただきたい。諸外国では4席が多いようであるが、特に総座席数が多い東海道新幹線では、それに見合った数にして欲しい。
- ・日本における車椅子使用者の人口は総人口の1%と言われているが、車椅子を使っても外に出られない人もいると思うため、それを考慮しても最低0.5%は必要だと考えている。
- ・将来を見据えた車椅子スペース数に是非して欲しい。日本はまだ障害者の社会参加が諸外国に比べて遅れており、就労率もまだ低いが、今後増えてくる。また、社会全体もバリアフリー化されることで、より多くの利用が見込まれる。新幹線車両は13年～20年程度利用されるということなので、20年後の変化にもちゃんと対応できるようにして欲しい。
- ・東海道新幹線の静岡駅や山形、秋田のミニ新幹線といった本数の少ない路線では、車椅子使用者が分散して乗車することも難しいため、是非4席以上設けて欲しい。
- ・JR東日本では車椅子使用者が多目的室を事前に予約することができないため、是非改善して欲しい。

(障害者団体)

- ・前回WGにおいて、6席でも妥協であると発言したが、これについて補足させていただくと、中間とりまとめの基本方針において車椅子用フリースペースの要件を定義しているが、6席設けたとしても全てが要

件を満たす訳でないため、6席でも妥協案であると考えている。

- ・海外の高速鉄道における車椅子スペースを利用したなかで、共通して「自分が居て良い空間」というような安心感があった。現状の日本のレイアウトでは、通路にはみ出でしまい、車内販売や大きな荷物の方が来る度に避ける必要があったり、ぶつかったりする。また、少し動いただけでもドアセンサーが反応し、ドアが開いてしまうので落ち着かない。海外では、そのような煩わしさはなかった。
- ・日本の新幹線と海外の高速鉄道について、主観による部分も含まれるが比較を行った。いくつかある比較項目のうち、座席数に対する車椅子スペースの比率、窓に面した座席数、車窓の視界確保といった快適性に着目すると、ドイツのICE、韓国のKTX－山川は世界最高水準と目され、同等以上を確保すると考えた場合、日本の新幹線ではN700Sで6席案、E7・W7、E5・H5で4席案になると考えている。

(国土交通省)

- ・資料6の海外の高速鉄道との比較表について、世界最高水準のバリアフリー環境を目指すにあたり様々な評価項目があるなか、今村さんは「車椅子スペースの比率」や「窓に面した座席数」、「車窓の視界確保」に着目して評価されていたが、他のメンバーの方はどの項目に重きを置いて考えているか。

(障害者団体)

- ・日本の新幹線は基本的には素晴らしいと思っており、外国から障害者が来ると新幹線に乗りたがり、一緒に乗ると揺れないことにみんな感動する。乗り心地が素晴らしく良い。ただ、グループで移動できないことにみんながっかりするため、車椅子スペース数の確保が最も優先順位が高い。あとは、トイレの広さについても次世代の車両では考えて欲しい。

(国土交通省)

- ・資料3に既存の新幹線において、今後整備すべき車椅子スペースの数を記載している。N700Sに関しては4席とするか6席とするか引き続き議論が必要であるが、その他については、概ねこの方針で了解ということで問題ないか。

(鉄道事業者)

- ・資料3には、12両編成や8両編成について車椅子フリースペースの数の記載があるが、ご提示頂いた資料を参考に今後、検討していきたい。

議事(3) ミニ新幹線等における車椅子用フリースペースについて

(障害者団体)

- ・電動車椅子の方は同じ姿勢を保つことができず、時々車椅子を倒したりするため、その点も考慮して3列分の座席を撤去して欲しい。また、車椅子スペースは4席設けて欲しい。さらに、グリーン車についても同様に配慮いただければ有り難い。

(鉄道事業者)

- ・ミニ新幹線はフル規格の新幹線に比べて車体長が5m、車体幅が40cmほど小さい。同様の座席レイアウトをしていても、ゆとりをもったフル規格新幹線と座席を詰め込むだけ詰め込んだ在来線と同じ大きさのミニ新幹線では大きな違いがあるが、障害者団体からの要望を踏まえ、どのように実現できるか早急に検討していきたい。
- ・車椅子だけではなく、腰が悪いお客さまや高齢のお客さま、子供連れのお客さま、目の不自由なお客さまなど様々な方に対してバリアフリー化することが、まさに世界最高水準の車両だと考えている。共生社会の実現という意味では、もっと広い視点もあるので、そのようなバランスを考えつつ検討していきたい。

(障害者団体)

- ・3列分の座席を撤去する必要があるかどうかは、実際の寸法を教えていただかないとイメージしにくい。
- ・是非最低4席の車椅子スペースを確保していただきたい。4席確保することにより、ストレッチャー式も含め乗れない車椅子がなくなるのではないかと考えて提案しているので、是非実現していただきたい。

(国土交通省)

- ・ミニ新幹線等では東海道新幹線などと座席レイアウトが異なり、通路を挟んで2席ずつであるため、移乗用席の隣に介助者等用席を設けることが物理的にできない。そこで、「隣接」ではなく、「近接」した場所に介助者等の座席を設けることとなるが、如何か。

(障害者団体)

- ・致し方ないと思うので、近接した座席を使えるような配慮があれば良いのではないか。

(障害者団体)

- ・ミニ新幹線等における移乗用席では1座席を残したレイアウトとなっており、他の列と同位置ではなく、通路側に少し寄せた位置となっているが、他列と同様、窓際に寄せて欲しい。

(鉄道事業者)

- ・移乗のしやすさへの配慮と、座席の回転半径確保の2つの理由により窓際から少し離している。できる限り窓際に近づける工夫は今後も行っていくが、構造的に窓際から離さざるを得ないこともご理解いただきたい。

(国土交通省)

- ・今回障害者団体からレイアウト案の提示があったが、事業者の考え、レイアウト案も提示いただき、引き続き議論していきたい。

議事(4) 車椅子用フリースペースの検証のための実証実験について

(鉄道事業者)

- ・3密防止対策について、引き続き関係者間で調整させていただきたい。
- ・実験時の座席レイアウトについて、使用するのが試験車両であり、座席ピッチがN700Sとは少し異なるため、引き続き調整させて欲しい。

(障害者団体)

- ・手動や電動、ストレッチャー式、呼吸器搭載など様々な車椅子使用者が参加できるよう調整いただき有り難い。
- ・JR東日本のE5系では、縦列に車椅子を配置した際、1席が1,100mmとのことだが、実証実験において確認させて欲しい。

○引き続き障害者団体の方等から意見を伺いつつ、具体的な取組について検討を行うこととなった。

以上