

東京圏における今後の都市鉄道のあり方
について

(案)

参考資料1

(駅空間・防災ワーキング・グループ
最終取りまとめ)

平成28年4月20日

駅空間・防災ワーキング・グループ最終取りまとめ
～「次世代ステーションの創造」に向けた「駅まちマネジメント」の推進/
更なる災害対策と取組の「見える化」～

はじめに

交通ネットワークのノード（節）であり、公共的空間である鉄道駅は、鉄道サービス提供の拠点としての役割とともに、コンパクトシティの実現など、まちづくりにおける拠点的な役割を果たすべきものであり、駅空間の質の向上が求められているところである。

例えば、バリアフリー化に関しては、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京オリンピック・パラリンピック」という。）も踏まえ、すべての人が参画できる社会を実現するとともに、超高齢社会におけるスムーズな移動を実現するため、段差解消のみならず転落防止等も含めたハード・ソフト両面からの更なる取組の推進が求められている。

また、東京オリンピック・パラリンピックという絶好の機会を捉え、訪日外国人旅行者数について、2020年（平成32年）に4,000万人、2030年（平成42年）に6,000万人という目標達成に向けて、更なる観光立国を推進するため、日本の「おもてなし」を体現する観点から、鉄道駅における多言語対応などの外国人対応も重要とされている。

そのほかにも、鉄道需要の増加に対応した駅容量の確保、駅空間の多機能化、分かりやすくゆとりある駅空間の形成、まちとの一体性の創出等が期待されている。

しかしながら、東京圏の鉄道は、世界的に見ても高密度なネットワークを有しており、信頼性、安全性、利便性いずれも高い水準にある一方、鉄道駅にはまだ改善の余地が残されている。

東京都心部を中心に、近年のアジアの経済成長等を受けた来訪者の増大や更なる開発の進展等による流動・滞留の増加により容量が不足するおそれがある駅や見通しが利かず案内サインの分かりづらい駅も見受けられ、鉄道需要の増加に対応した駅容量の確保、駅空間の多機能化、分かりやすくゆとりある駅空間の形成、まちとの一体性の創出等が期待されている。更に、郊外部においては、鉄道駅がまちの拠点として、さまざまな機能を有することを期待される中、十分に応えられていない場合もある。

これらの課題を乗り越えることができれば、東京圏の鉄道は更に飛躍するポテンシャルを有していると考えられる。鉄道駅が周辺と一体となって改良され駅空間の高品質化が図られれば、移動時間の短縮やまちの賑わい創出をはじめとする経済的ストック効果はもとより、高齢者の社会参画促進、子育て支援等の社会的効果も期待できると考えられる。

更に、災害対策の強化が喫緊の課題となっている首都直下地震や頻発する集中豪雨等による地下鉄の浸水等に備えて、耐震対策、浸水対策等鉄道施設の防災対策を推進する必要がある。

一方、東日本大震災発生時には、駅構内で帰宅困難者の滞留が発生したほか、豪

雨、豪雪時に駅構内において鉄道利用者の滞留が発生したことなどを踏まえ、災害発生時の対応の重要性を再認識することが求められている。

東京圏には我が国の政治、行政、経済の中核機能が集積しており、これらの中核機能を支える基盤として、災害に対して強靱な都市鉄道が求められている。

我が国は災害が多い国である中、これまでも鉄道事業者は災害対策に大変な努力を重ねてきたが、今後は鉄道利用者と協働して災害リスクに対処していく必要があると考えられる。

なお、これらの取組を推進するに当たっては、鉄道事業者だけで自己完結するのではなく、地域との連携が必要とされているところである。

以上を踏まえ、今後の鉄道駅の空間のあり方並びに鉄道における防災対策及び災害発生時の対応のあり方について検討を行うため、交通政策審議会鉄道部会の「東京圏における今後の都市鉄道のあり方に関する小委員会」の下に、駅空間・防災ワーキング・グループを設置して、2014年（平成26年）10月から2016年（平成28年）3月まで鉄道事業者からのヒアリングや駅視察を行いながら議論を行ってきたところであり、今般、最終取りまとめを行うものである。

I 鉄道駅をめぐる社会経済の状況

今後の鉄道駅の空間のあり方並びに鉄道における防災対策及び災害時の対応のあり方について検討を行うに当たって、特に留意すべき社会経済の状況は次のとおりである。

1. 超高齢社会の到来等への対応

現在、我が国は「超高齢社会」に突入したとされている中、また、ユニバーサル社会の実現や少子化対策の観点からもバリアフリー化の推進が期待されている。

このような中、2006年（平成18年）には、既存のバリアフリー化推進に関連する法律が統合され、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（以下「バリアフリー法」という。）が制定され、2020年度（平成32年度）を目標年度として、公共交通機関や建築物等におけるバリアフリー化が推進されているところである。

また、あわせて、バリアフリー化を進めるには、施設整備のみならず、国民の高齢者、障害者等に対する理解及び協力、すなわち「心のバリアフリー」も不可欠とされている。

さらに、人口減少・高齢化が進む中、地域の活力を維持するとともに、医療・介護、福祉、商業等の生活機能を確保し、高齢者等が安心して暮らせるよう、地域公共交通と連携して、コンパクトなまちづくりを進めることが求められている。

2. 観光立国の推進

訪日外国人旅行者数については、2013年（平成25年）に初めて1千万人を超えた

後も増加を重ねており、2014年（平成26年）には1,341万人、2015年（平成27年）には1,974万人に急増するという状況になっている。更に、2020年（平成32年）には4,000万人、2030年（平成42年）には6,000万人を目指すこととされている。

一方、総務省・観光庁の調査によると、訪日外国人旅行者の困ったことの上位に「無料公衆無線LAN環境」や「多言語表示」が挙げられている。

このような状況の中、後述する東京オリンピック・パラリンピックという絶好の機会を捉え、更なる観光立国を推進するため、2015年（平成27年）6月に「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015」がとりまとめられ、日本の「おもてなし」を体現し訪日外国人旅行者の急増に対応する受入環境整備が必要とされている。2014年（平成26年）3月には、公共交通機関、道路などの幅広い分野向けの「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（以下「多言語対応ガイドライン」という。）も策定されたところである。

3. 東京オリンピック・パラリンピック

2013年（平成25年）9月に、東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定されたところである。

この2020年（平成32年）は、先述のバリアフリー化の目標年度とも一致しており、東京オリンピック・パラリンピック競技会場周辺等を中心として、「心のバリアフリー」を含めた更なるバリアフリー化及び多言語化等の更なる外国人対応を推進し、将来の社会へのレガシーとして残すことが求められているところである。

このため、内閣官房、東京都及び東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が国の関係行政機関、関係地方公共団体、障害者スポーツに関わる団体等の参画を得て、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたアクセシビリティ協議会」を設置し、各会場とそのアクセス経路等のバリアフリー基準、標識掲示の技術仕様、関係者による誘導等に関するトレーニング指針等を定める「アクセシビリティ・ガイドライン」の策定に向けた準備が進められているところである。

4. 都市の国際競争力の向上

世界で一番ビジネスがしやすい環境を創出するために、国は、国家戦略特別区域や特定都市再生緊急整備地域を指定し、東京を中心とする大都市の国際競争力の向上に取り組んでいるところであるが、これらの中には、新宿、渋谷など鉄道駅を中心とする地域も相当含まれている。

5. 災害対策

東日本大震災の記憶も新しい中、中央防災会議によれば、首都直下地震が近い将来発生する可能性があると考えられ、その被害については、死傷者が最大で約14万6千人、帰宅困難者が1都4県で最大約800万人に上ることが想定されており、耐震対策等が求められているところである。

そのほかにも、地球温暖化に伴う気候変動によると考えられる集中豪雨、高潮

等を踏まえた浸水対策をはじめとする様々な災害への対応が求められており、2015年（平成27年）5月には、水防法の改正もなされたところである。

II 鉄道の駅空間及び防災・減災に関する現状と将来に向けての課題

ここでは、まず、鉄道駅の役割について整理した後、鉄道駅をめぐる全般的な現状認識と課題及びIで述べた社会経済の状況を踏まえた個別的な事項の現状と課題について整理する。

1. 鉄道駅の役割

鉄道駅は、交通ネットワークのノード（節）であり、鉄道利用者に鉄道サービスを提供する拠点である。

我が国の、特に東京圏の各鉄道事業者は、諸外国と異なり、採算性を確保しつつも、バリアフリー化、多言語化、サインシステムの構築、駅空間改良、耐震化等による鉄道利用者の利便性向上及び安全の確保にも最大限に取り組み、一定の成果を上げてきていると評価すべきであると考ええる。

しかしながら、東京オリンピック・パラリンピックを見据えると、次の段階に移行することが必要と考えられるところであり、それは、すなわち、「鉄道駅における主役である鉄道利用者の更なるシームレスな移動の実現」である。

また、鉄道駅は、鉄道利用者をはじめ人々が集う、まちの賑わい拠点であり、「まちの顔」として、快適で初めて利用する者にも直感的に分かりやすく安全で「ほっとできる」公共的空間であるとともに、情報拠点であることが期待されていると考えられる。

これらの役割を果たすためには、以下の課題が残されていると考えるが、課題の解決に当たっては、鉄道事業者のみならず地方公共団体をはじめとする関係者の行動が不可欠である。特に、駅と駅周辺をつなぐ改札外コンコースの高機能化については、両者の連携が期待されるところである。

2. 全般的な現状認識と課題

(1) シームレス化に向けた施設管理者間連携の不足

先述のように、我が国において、駅空間は鉄道事業者の個別的な取組により形成されてきた結果、段差が存在したり、鉄道駅における公共的空間において広告物と混在してサイン表示が分かりづらくなっていたり、外国語表記の方法やサインシステムが異なっていたりする事例も見られるところである。

このような状況については、東京オリンピック・パラリンピックの際に、世界中からの外国人旅行者が空港を日本の玄関口として利用することを想定すると、特に空港駅における空港ターミナルや都心部における空港アクセス乗換駅とのシームレス化が必要と考えられる。

現在、成田空港では、関係者が集うCS協議会において利用者の声を共有

しているほか、空港アクセス交通機関に関する情報、施設改良、災害対応等におけるシームレス化に向けて関係者の連携が始まっているが、今後、これを具体化させていくことが期待される。また、羽田空港国際線ターミナルにおいても、羽田空港国際線地区旅客CS連絡会の場で、鉄道事業者も含めて利用者の声を共有化する取組が進められているところである。

都心部について見ると、東京メトロと東京都交通局との間の駅の案内サインデザインの統一化、横浜駅における改札外の案内サインデザインの事業者横断的な統一化及び池袋駅改札外コンコースにおける出口名称や優先する通路の方角軸について関係者間認識の共有化を図ろうとする取組は高く評価される。しかしながら、一般的には、鉄道駅の属性に応じて将来求められるニーズは変わってくる中、災害対策を含め、鉄道事業者間のみならず、鉄道側とまち側の施設管理者間のシームレス化に向けた関係者連携が不足しているところである。例えば、観光目的地の方面となる鉄道駅の出口が分かっても、当該出口を出た途端に目的地の方向が分からなくなる事例も見られるところである。

渋谷駅では、鉄道駅周辺開発や鉄道駅改良事業とあいまって、交通結節点の機能強化のみならず、案内サインの検討や帰宅困難者対策等の幅広い取組が鉄道駅周辺民間事業者も含めた「一般社団法人渋谷駅前エリアマネジメント」において開始されているところである。また、池袋駅でも同様の取組が進められるとともに、新宿駅においては東京都が主導して鉄道事業者を含む各施設管理者の垣根を越えた分かりやすい案内表記を実現するための取組が進められているところである。しかしながら、これらについては議論に際してターミナル駅の全体像を俯瞰できる地図が存在しなかったり、各鉄道事業者が保有する流動データや利用者ニーズ等の共有が進まないといった問題も指摘されているところである。

また、災害対策の観点では、渋谷地区をはじめとして、東京都が主導して地下駅や地下街等の管理者が連携し浸水対策に取り組むべく「東京都地下街等浸水対策協議会」が発足したところである。

シームレス化に向けた関係者連携を進めていくためには、鉄道駅をめぐるさまざまな関係者を束ねる司令塔が存在すべきである。また、鉄道駅をめぐることは、さまざまな課題があるが、鉄道事業者と地域や行政等の関係者が連携して役割分担をしながら一体となって着実に取り組んでいくべきものであるが、鉄道駅をめぐる関係者の認識は必ずしも一致していないところであり、こうしたことが対策の優先順位付け及び対策の実施の遅れにつながりかねないと考えられる。

(2) 鉄道利用者の協力とその他関係者の能力の活用

バリアフリー対応や外国人対応に関する駅係員の資質向上についても、各鉄道事業者による取組が進められており、駅係員研修や資格取得を進める鉄道事業者も見られるところである。また、羽田空港国際線ターミナルでは、鉄道駅においても、改札付近やホーム上に外国人対応が可能な係員が相当な人数配置されているところである。

しかしながら、東京オリンピック・パラリンピックを控え、今後のバリア

フリー対応や外国人対応の接遇ニーズの増大への対応が必要であると考えられる。

そのような中、現状でも、広く国民の理解・協力を促進するため、介助体験等を行うバリアフリー教室が開催されているが、対象が学生、児童等にほぼ限定されている。

また、駅構内事故や災害に対する安全性を向上させるためには、利用者、市民及び事業所の協力を仰ぐことが重要であると考えられる。

3. 個別的な事項についての現状と課題

(1) 駅空間

①バリアフリー化の推進

障害者への対応はもちろんのこと、今後の高齢者等の社会参画、福祉増進を図るためにも、バリアフリー化の推進がきわめて重要である。バリアフリー法の考え方を踏まえると、基本的には、国・地方公共団体・鉄道事業者が三位一体となって推進すべきものであり、国及び地方公共団体においては補助金等により支援を行っているところであるが、バリアフリー化の必要性についての理解が十分に浸透していない地方公共団体も存在すると思われる。

バリアフリー法の基本方針において、一日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の鉄道駅について2020年度（平成32年度）までに原則全てについてバリアフリー化を達成すると目標設定されているが、2014年度（平成26年度）末時点において、全国では85%、一都三県（東京都、神奈川県、埼玉県及び千葉県）では89%の段差解消率となっており、目標の達成に向けて着実な取組が求められるところである。このような中、2015年度（平成27年度）政府予算において、新たに人工地盤を要するなどの大規模な鉄道駅のバリアフリー化工事に対応するための補助を計上したところであるが、さらに、東京オリンピック・パラリンピックを控え、鉄道駅も先述のアクセシビリティ協議会における検討結果を踏まえた対応が求められるところである。

ホームドアについては、2015年（平成27年）2月に策定された交通政策基本法に基づく交通政策基本計画において、設置駅数を2020年度（平成32年度）までに800にするという目標が掲げられたところであり、2015年（平成27年）9月末時点において設置駅数は621駅となっているが、コスト高、異なる扉位置への対応などの課題がある。これに対しては、さまざまなタイプの新型ホームドアの技術開発が進められており、国も支援しているところである。一方、2011年（平成23年）8月のホームドアの整備促進等に関する検討会中間とりまとめ等を踏まえ、補助対象駅が1日当たりの平均的な利用者数が10万人以上の鉄道駅に限定されているなど地方公共団体による支援内容が限定的となっている。

また、バリアフリー化の推進に当たり、「バリアフリー整備ガイドライン」（2013年（平成25年）6月改訂）が策定されているが、多機能トイレに

男女兼用である旨の表記がなされていないなど、当該ガイドラインに沿っていない事例も見られるところである。

更に、施設整備等のハード面のみならずソフト面の対応も重要であり、交通エコロジー・モビリティ財団では交通事業者向けの研修を実施しているほか、鉄道事業者では筆談対応やサービス介助士の資格取得などの取組が見られるものの、障害者団体等からは駅係員対応等の更なる充実が求められているところである。なお、車両に乗降する際に駅係員介助が必要となる際には、鉄道事業者ごとに、あるいは鉄道駅ごとに個別に予約が必要となる場合も見られる。

②外国人対応

訪日外国人旅行者への調査の結果、困ったことの上位に挙げられている無料公衆無線LAN環境の整備については、JR東日本、東京メトロ、東京都交通局、京浜急行電鉄、京成電鉄等が主要駅でのサービス提供を徐々に拡大しているほか、京浜急行電鉄及び京成電鉄では空港アクセス鉄道の車内においてサービスを提供している。なお、無料公衆無線LANの認証について、事業者をまたがった場合に再度手続を行う必要があること等から、訪日外国人旅行者からは利用手続の簡素化・一元化が求められている。

同じく困ったことの上位に挙げられている多言語対応については、多言語対応ガイドラインなども参考に進められてきているが、字体の大きさなどにおいてバリアフリー整備ガイドラインなどが参考とされていない案内の多言語化も見られるところである。

また、外国人利用者の多い主要駅では、訪日外国人向け案内についても鉄道事業者において展開されており、日本政府観光局の認定を取得した外国人観光案内所を運営したり、コンシェルジュを配置している鉄道駅もあるほか、東京メトロにおいては、ホームページを刷新し、多言語化を含めて鉄道駅に関する情報提供の充実が図られたところである。総じて、通常時の情報提供に関する多言語化は進んでいると評価できる一方、異常時の運行等の際の情報提供の多言語化については一部を除いてはまだ不十分であると考えられる。

③駅容量・空間の質

都市の国際競争力の向上に貢献する観点からすると、鉄道駅を拠点とする都市開発が進むことで東京中心部などでは今後も鉄道需要が増加することが見込まれる中、まずは、駅改良が進まずボトルネックが生ずる状況を回避することが必要である。

その上で、駅空間の高品質化においては、利用者にとって心地よく利用しやすい質の高い空間設計を有するものにすることが必要である。しかしながら、例えば、成田空港の空港第2ビル駅の「二重改札」は外国人を含めた利用者にとって分かりづらいものとなっている。また、案内の充実等による機能性の点で言えば、案内サインは一定の整備はされてきているものの分かりづらい駅も見受けられるが、東京駅丸の内側の地下空間においては、選択肢として照度に差を設けるなどにより案内サインを目に付きや

すくすることについても検討がなされているところである。

先述のとおり、鉄道駅における主役は鉄道利用者であると考えられるが、鉄道駅はまちの拠点でもあることから、鉄道駅には多機能化が期待されており、市役所の支所などの公共施設が設置されている事例や地域の交流拠点が整備されている事例もある。国においても、鉄道駅への保育所や病院といった生活支援機能の付加に対して支援しているところである。

また、近年、いわゆる駅ナカビジネスが展開されており、このことも鉄道駅の多機能化に貢献しているが、一方で、海外駅と比較すると、ベンチなど憩い・なごみ・やすらぎ機能といった、利用者がほっとできるような駅空間が不足するなど快適性が不十分であるとの指摘もなされているところである。ゆとりあるパブリックスペースを確保して混雑緩和を図り流動だけでなく滞留のための空間を創出する等による快適性の向上が重要である。

相当程度充実してきた鉄道ネットワークを活用して東京圏の国際競争力の向上に貢献するために、鉄道駅には、交通ネットワークのノード（節）としての機能を強化することが求められる。

④まちとの一体性

まちの分断を回避し回遊性を確保するための鉄道駅周辺における自由通路の確保、鉄道駅と周辺地域とのデザインの調和、視覚的つながり等による鉄道駅とまちとの一体性の確保も重要である。この点については、JR東日本が東京駅において丸の内駅舎の保存・復原を行ったり、東京メトロが銀座線の全駅のリニューアルを実施するに当たり外部有識者やコンペによる提案者の協力を得ながら周辺地域との調和等を考慮した駅デザインを模索したりする動きも見られるところである。

また、今後、東京都心部におけるBRT（バス・ラピッド・トランジット）の導入可能性が高まるとともに自転車の活用が図られる中で、鉄道駅には、他モードとの交通結節機能の強化が今後ますます求められることになるが、例えば、虎ノ門エリアにおいては、再開発ビルの整備に合わせて、新駅、バスターミナル及びこれらと既存駅を結節する通路を整備するといった事業スキームが採用されているところである。

このような他モードを含めた交通結節点の機能強化は、国際競争力を有するポテンシャルを有する地区の拠点駅だけではなく、観光の拠点となる駅にも求められるが、例えば、高尾山口駅では、八王子市と連携し、観光の拠点駅にふさわしい、ゆとりのある歩行者広場を設けるとともに、交通広場を隣接整備している。

（2）災害対策

①ハード対策

鉄道駅の耐震化については、2013年度（平成25年度）に「特定鉄道等施設に係る耐震補強に関する省令」（耐震省令）を制定し、2017年度（平成29年度）末を目標期限として、首都直下地震・南海トラフ地震により震度

6強以上の揺れが想定される地域等における平均片道断面輸送量が1日当たり1万人以上の路線及び平均乗降客数1日当たり1万人以上の鉄道駅の耐震化について努力義務を課したところであるが、これについては、補助金等による支援をしているところであり、2014年度（平成26年度）末において平均乗降客数1日当たり1万人以上の鉄道駅の耐震化率は全国で91%、都内で95%となっている。

東日本大震災が発生した際に東北新幹線の早期復旧が被災地の復旧に大きく寄与したこと及び長期にわたる列車の運転見合わせは社会的及び経済的な面においても非常に大きな影響をもたらすことから、今後は早期復旧が可能なように、従来のせん断破壊先行型の高架橋柱等に加えて、曲げ破壊先行型のうち耐震性の低い高架橋柱等の更なる耐震性能の向上が必要である。

また、土構造物についても、阪神・淡路大震災をはじめ、新潟県中越地震や東日本大震災において盛土等の崩壊が多数発生したことから、今後耐震性の評価を行い、優先度の高い箇所から整備を進める必要がある。

更に、天井等の非構造部材の落下を防ぐための耐震補強も必要である。

いずれも既に先行して取り組んでいる鉄道事業者もあるが、取組を進めるべきである。

大都市圏では地下駅等の地下空間が数多く存在し、河川の氾濫や津波等が発生すれば深刻な浸水被害が懸念されるため、2015年度（平成27年度）政府予算において、新たに浸水被害が想定される地下駅における浸水対策設備の整備に対する補助を計上しその整備を推進しているところであり、既に完全防水型の出入口改良や換気口の浸水防止機の改良等に取り組んでいる鉄道事業者も存在している。

しかし、地下駅の浸水対策を計画するうえでの前提となる浸水想定を平成12年の東海豪雨のみとしている鉄道事業者や東海豪雨と荒川決壊による浸水想定を比較してより厳しい条件により計画している事業者があるなど、鉄道事業者によって対応が分かれていることから、2015年（平成27年）5月に水防法が見直され、想定される最大規模の洪水、内水氾濫、高潮等の浸水を考慮した浸水想定を設定することとなったことを機会に、浸水想定のある方を統一する必要があると考える。

浸水対策は自らが管理する出入口だけでなく、地下駅に接続する地下街やビルの出入口についても浸水対策設備を整備する必要があり、池袋等では地域が主体となって地下街の防災計画づくりが進められているが、浸水対策設備の整備に関する協議に時間を要し、整備が進んでいない。今後は、地下街、地下駅及び接続ビルの管理者が協議会等を通じて連携して整備を進める一方、協議が進まない場合は、地方公共団体や国の積極的な調整により協議を進める必要がある。

そのほかにも、土砂崩壊対策、強風対策等さまざまな種類の災害に対応する必要がある。

②ソフト対策

東日本大震災の教訓から、帰宅困難者対策を含め、備蓄品の配備や避難訓

練等常日頃からの備えが重要であるが、この点については、例えば、東京メトロにおいてエレベーター内に備蓄品を配備する取組が進められている。

また、浸水被害が発生する前に確実な避難ができるよう国が主体となって実施している事前防災行動計画（タイムライン）の策定に向けた検討会に鉄道事業者も積極的に参加し、検討を深めているところである。

一方、首都直下地震が発生した場合、多数の死傷者が発生すると想定されることから、駅における負傷者の救助・救急のための訓練や備品の配備の更なる充実を図るなど救護体制についての検討も必要である。

また、東日本大震災時には首都圏の多くの鉄道路線が運行停止し、長時間にわたって運転再開ができなかったことから、多くの人々が鉄道駅にあふれ、大きな混乱が発生したところである。これを踏まえ、関係者と連携して、早期運転再開のための対策や帰宅困難者対策を推進することが求められている。例えば、東日本大震災の際の帰宅困難者は鉄道駅において帰宅経路情報を求めていたという調査結果があるが、現状においては、鉄道事業者間で一定の情報共有体制は取られているものの、災害発生時において共有された情報が駅構内の外国人を含めた鉄道利用者に対して迅速に伝達できる体制の構築は不十分であると考えられる。そのため、外国人や身体障害者を円滑に避難させるため、避難経路の表示方法や避難確保のための体制づくりを確立する必要がある。

III 2030年（平成42年）までに取り組むべき対策の方向性

1. 次世代ステーションの創造

関係者が一丸となって、以下の（1）から（5）で述べる方向性に対応することにより、「様々な主体が参画し、まちとの一体感があり、全ての利用者にやさしく、分かりやすく、心地よく、ゆとりのある次世代ステーション」が創造されていくべきである。

（1）更なるバリアフリー化の推進

障害者、高齢者、妊産婦、子供連れの人や外国人を含め、居住者も来訪者も全ての人々が安心して安全に鉄道駅を利用できるようにするためのバリアフリー化に関しては、ハード面の整備を引き続き進めるとともに、ソフト面の対策の充実に努めるべきである。

情報提供を行う際には、文字情報や点字、音声等を用いることにより、全ての利用者に配慮した情報提供に努めるべきである。

また、先述の鉄道利用者等の接遇への参画を推進するにしても、駅係員教育等の充実が図られるべきであり、この点については、業界挙げての取組が求められるものである。

更に、これまで以上に可能な限りホームと車両の段差・隙間解消も図られるべきである。

(2) 更なる外国人対応の推進

無料公衆無線LAN環境については、訪日外国人旅行者の利便性の向上の観点からは、事業者間の認証一元化の実現が望ましい。なお、無料公衆無線LAN環境の整備については、外国人旅行者の動線を意識した整備、例えば空港アクセス鉄道等の車両への展開が望ましい。

多言語表記については、引き続き、多言語対応ガイドライン等に基づき積極的に取り組むことに加え、今後はアクセシビリティ・ガイドラインへの対応も必要になると考えられるが、その際には、想定する視認距離にふさわしい文字のフォントサイズが確保されるように可能な限り文字盤スペースの拡大も図られるべきであるとともに、限られたスペースを有効活用するため多言語化を図るべき表記の種類を選定も行われるべきである。

バリアフリーへの対応と同様に、外国人対応についても駅係員教育等の充実が図られるべきであり、この点については、業界挙げての取組が求められるものである。

また、東京圏の都市構造を外国人が理解しやすいように、行政や事業者団体が中心となって、方面別ターミナルや駅間距離を明確にした地図が作成されることが期待されるとともに、外国人対応が可能な案内所や駅のナンバリングの整備も期待されることである。これらの取組の状況について、外国人が訪日前から把握することが可能なようにガイドブックをはじめとする様々な媒体を通じた情報発信も重要である。

更に、今後は、通常運行時のみならず異常時の運行の際における音声を含めた多言語での情報提供が必要と考えられる。例えば、運転指令からの情報を翻訳した上で構内放送するといった手法についても鉄道事業者において検討がなされることが期待される。また、多言語対応ガイドラインにある非常時等の情報提供のための対訳語を参考に、その活用・充実を図ることも有効であると考えられる。

(3) 分かりやすく心地よくゆとりある駅空間の形成

今後の需要予測を踏まえ、東京都心部の駅を中心として将来利用者の急増による混雑等によりボトルネックとなることが懸念される駅（大手町駅、豊洲駅、東京駅、渋谷駅、新横浜駅等）については、容量拡張を含めた駅空間再構成の必要性がないかどうかを検証すべきである。

さらに、そのような懸念はない駅においても、駅構内の滞留状況、避難動線等も踏まえた上でのベンチ等を備えた滞留空間の創出、店舗等の機能の再配置、コンコース拡張等による駅空間の快適性及びデザイン性の向上が図られるべきである。

駅の空間拡張に当たっては、特に地下鉄駅等において敷地の制約もあることに鑑みると、駅周辺開発や道路管理者との連携を促進させることが重要である。

また、訪日外国人をはじめとする初めての鉄道利用者にも分かりやすいサインシステムを構築するためにも、複数事業者が乗り入れるターミナル駅等では、バリアフリー整備ガイドラインに照らして現状を検証し各鉄道事業者のコーポレートカラー等の特色にも配慮しつつ必要な改善を行う「サイン見

直しマネジメント」が導入されるべきである。

現状を検証する際には、3つの要素が考慮されるべきである。

第一に、案内表示の情報内容が初めての来訪者を想定して簡潔なものになっているかどうか、鉄道駅の発展に伴い順次追加されてきたサイン全体を改めて評価した場合に必要最小限とはいえない状況になっていないかを検証すべきである。

第二に、表現様式については、分かりやすさの観点からは案内標識のデザインの統一感の確保が図られることが期待される。その際には、方面別のカラーリングなども選択肢の一つと考えられる。

第三に、掲出位置については、ある誘導サイン標識から次の誘導サイン標識を視認できるかといった連続性の検証がなされるべきである。また、案内標識と広告が混在して分かりづらくなならないように、掲出に当たって照度の差を利用したり、例えばコンコースの壁面は広告に使用しコンコースの歩行経路の上方部分は誘導サイン標識に使用するという誘導サイン標識と広告の掲出場所の分離ルールを策定することも有効であると考えられる。更に、鉄道駅と駅周辺との連続性の確保という観点からすると、道路管理者等の協力の下、多言語対応の地図を鉄道駅の出入口周辺に設置することを促進することが必要である。個別事情により困難な場合には鉄道駅の出入口周辺の床面等を活用した案内表示も検討されるべきである。

以上のマネジメントを行う際には、平時の案内のあり方だけでなく、デジタルサイネージ等を活用した災害発生時を想定した案内表示のあり方も検討されるべきである。

また、上述の取組を補完するものとして、ICTを活用した旅客流動の円滑化の実現や歩行者移動支援サービスの一層の普及促進、構内図作成、駅構内の混雑状況に関する情報発信などの対応も期待されるところである。

(4) まちとの一体性の創出

ターミナル駅における鉄道間の乗換えのシームレス化はもとより、自由通路等の整備による近隣駅との乗換えのシームレス化及び駅周辺の回遊性の向上並びに駅前広場整備等による鉄道と他モードとの乗換えのシームレス化が必要である。更に、将来の技術進展を踏まえ、鉄道事業者においてICカードの活用等によるまちの分断の回避のあり方も検討されるべきである。

また、地域と調和した駅周辺及び駅内部空間のデザインの質の向上が図られるべきである。

(5) 鉄道駅の属性に応じた駅空間の形成

(1) から (4) で述べたことのほか、次の鉄道駅の属性に応じて追加的に取り組むべき対策については、以下のとおりである。

① 広域輸送拠点

空港駅（空港の最寄り駅）

空港アクセス拠点駅（東京都区部内に所在する1日当たり利用者数（当該駅の全事業者の合計）30万人/日以上駅のうち、空港アクセス最速達列車が停車する駅

新幹線駅（新幹線停車駅）

- ②都市再生拠点駅（世界で一番ビジネスがしやすい環境を創出するため国が指定した特定都市再生緊急整備地域内にある駅）
- ③都心部周辺拠点駅（東京都区部外に所在する1日当たり利用者数（当該駅の全事業者の合計）20万人/日以上）の駅）
- ④観光拠点駅（例えば、「ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン」に掲載（3つ星又は2つ星）された地域の拠点となる駅等）
- ⑤生活拠点駅（①から④以外の駅）

①広域輸送拠点

<空港駅>

総じてバリアフリー化や外国人対応は図られていると考えられるが、今後は、各空港アクセス路線の運行情報等が各鉄道事業者毎ではなく統合された形で利用者に提供されることが重要である。

更に、日本のゲートウェイにふさわしい案内システムの強化やICT新技術の活用等による更なる外国人対応の高度化を含めた駅空間の高品質化が図られるべきである。

成田空港駅・空港第2ビル駅は、世界各地から外国人が訪れる東京圏をはじめとする日本の玄関口である成田空港の接続駅であり、二重改札の解消、空港機能拡張に対応した旅客動線の改良及びデザイン面の改善による利便性及び快適性の向上が期待される。

<空港アクセス乗換駅・新幹線駅>

利用者が鉄道を介した広域移動を行う際の経路となる重要な駅であり、案内表示についてはサインシステムの統一感の確保及び多言語化を図るとともに、ピクトグラムも大きく表示するなど鉄道間の乗換えの更なるシームレス化が必要である。

しかしながら、大規模な駅である上、複数の鉄道事業者が乗り入れている結果、駅によっては利用者にとって乗換え等が分かりづらい場所も見受けられることから、鉄道事業者の枠を超えて、利用者目線で課題を抽出し、関係者が一体となって一つ一つ解決していく地道な取組が必要である。

これらの駅は、東京圏のゲートウェイとなる駅であることから自然光の活用等を含め国際的に遜色ないシンボリックな駅空間を形成していくとともに、今後スーツケース等の大型の荷物を携行する利用者が増加することも見込まれることからゆとりある駅空間を形成していくことが期待される。

品川駅は、羽田空港へのアクセスや新幹線への乗換拠点であるとともに、上野東京ライン（常磐線）の起終点でもあり、更には、2027年（平成39年）におけるリニア中央新幹線の開業や2020年（平成32年）における品川～田町間の新駅設置も予定されており、京急品川駅の地平化・2面4線化等による乗換利便性や東西自由通路の延伸及び踏切除却による拠点性・回遊性向上が図られることが期待される。

浜松町駅は、羽田空港アクセス路線と他路線との乗換拠点であり、歩行者通路整備等による乗換改善が図られることが期待される。

大宮駅は、北海道・東北、上越・北陸新幹線の発着駅であるとともに、J R各路線や東武鉄道も乗り入れる東京圏北部の交通の要所であり、東武大宮駅の移設等による鉄道路線間の乗換改善や東西連絡通路及び東口駅前広場の整備等による回遊性の向上が図られることが期待される。

新横浜駅は、東海道・山陽新幹線の発着駅であり、最寄りに競技場やイベントホールが存在する東京圏西部の拠点であり、新幹線と在来線との乗換利便性の向上や自由通路整備による回遊性の向上が図られることが期待される。

橋本駅は、J R横浜線・相模線、京王相模原線が乗り入れる神奈川県北部の交通の拠点であり、2027年（平成39年）にはリニア中央新幹線の神奈川県駅開業により、新幹線アクセスの拠点としての役割も加わる見込みであり、リニア中央新幹線駅にふさわしい駅を目指し、駅周辺まちづくりの再整備が行われることに合わせ、新幹線駅、J R在来線及び京王線の乗換利便性の向上が図られることが期待される。

②都市再生拠点駅

東京を中心とした大都市において国際競争力を向上させるべき地域の拠点となる駅であることから、広域輸送拠点と同様の取組に加え、まちとのシームレス化が意識されるべきであり、商業施設と一体的な駅改良や自由通路整備等による回遊性の向上も必要である。

広域輸送拠点と同様に、これらの駅は東京圏のゲートウェイとなる駅であることから、光・緑・水等を活用し、公共空間も確保して国際的に遜色ないゆとりと潤いのある駅空間を形成していくことが期待される。

更に、近年の駅周辺の昼夜間人口の増加等の理由により、ホームやコンコースが非常に混雑しているような場合には、所要の駅改良がなされるべき（大手町駅、豊洲駅、東京駅、渋谷駅等）であるとともに、容積率緩和の都市計画決定を行うに当たっては都市再生拠点駅としての機能に著しく支障を来すことがないよう考慮する視点が必要である。

また、今後、都市再生拠点駅の昼夜間人口が増大することを見据えた流動予測の下に駅改良を講じる際には、駅改良費用の開発者負担も選択肢であると考えられる。

新宿駅は、西武新宿駅を含めると6社局の鉄道事業者が乗り入れ、日本で最も多い駅利用者数を誇る駅であり、関係者間の連携のもと、駅空間の拡張の高品質化とともに、周辺まちづくりと協調の取れた駅前広場整備及び自由通路整備による駅周辺の回遊性の向上が図られることが期待される。また、「まちの顔」にふさわしいデザイン性を有した駅の形成が期待される。更に、新宿ターミナル協議会により取組が進められている案内サイン整備等について、東京オリンピック・パラリンピックまでの着実な実施が期待される。

横浜駅は、6社局の鉄道事業者が乗り入れる、東京圏南西部の拠点駅

であり、国際都市の玄関口としてふさわしいように、南デッキ新設等による乗換利便性、回遊性の向上が図られるとともに、災害時に対応する滞留スペースの創出が期待される。

③都心部周辺拠点駅

業務核都市を中心に東京圏内で見られる旅客流動の対流の拠点となることが期待される駅であり、今後の高齢化等を踏まえると、高齢者等が公共交通機関を利用した外出が容易となるように、鉄道間や鉄道と他モードとの乗換えのシームレス化が必要である。

更に、都市再生拠点駅と同様に、近年の駅周辺の昼夜間人口増加等の理由により、ホームやコンコースが非常に混雑しているような場合には、所要の駅改良がなされるべきであるとともに、容積率緩和の都市計画決定を行うに当たっては、都心部周辺駅としての機能に著しく支障を来すことがないよう考慮する視点が必要である。

④観光拠点駅

観光立国、インバウンド推進の拠点として、外国人対応への案内を確実に行っていくことが必要である。

更には、観光客が手ぶらで観光できるように手荷物預かり機能や宅配機能を備えることが期待される。

また、駅の観光案内所は、まちなかの観光案内所と連携が取れていることが期待される。

⑤生活拠点駅

今後の人口減少や高齢化を踏まえると、地域の活力を維持するとともに、人々が安心して暮らせるようにするためには、駅を拠点とした生活圏の形成が期待される。

そのため、まず、高齢者等が公共交通機関を利用した外出が容易となるように、鉄道と他モードとの乗換えのシームレス化が必要である。

また、自宅に最も近い駅であることを踏まえると、保育所等の生活支援機能が集積することが期待される。

また、今後の高齢化、子育て支援等対応のため、高架下の活用等を含め地域住民が集い憩うことができるコミュニティスペースを駅が兼ね備えていることが期待される。

2. 「災害対策のトータルマネジメント」の推進

東京圏には我が国の政治、行政、経済の中核機能が集積しており、これらの中核機能を支える基盤として、災害に対して強靱な都市鉄道が求められていることから、東京圏における鉄道の災害対策については、引き続き土砂崩壊、強風等自然災害に対するハード対策を実施していく中で、特に耐震・浸水対策のハード面及び関係者間で連携した滞留者対応・避難確保のソフト面の両面による総合的な対策を実施すべきである。

(1) ハード対策の高度化

①耐震対策

「耐震省令」に基づくせん断破壊先行型の高架橋柱や開削トンネル中柱の耐震補強を引き続き実施すべきである。

更に、長期にわたる運転見合わせによる社会的及び経済的な影響を回避する観点から、構造物を早期に復旧させるため、曲げ破壊先行型のうち耐震性の低い高架橋柱等の更なる耐震性能の向上を図るとともに、土構造物については耐震性の評価を行い、優先度の高いところから整備を進めるべきである。

また、天井材等の非構造部材の耐震補強も実施すべきである。

②浸水対策

自らが管理する出入口だけではなく、地下鉄駅に接続する地下街やビルの出入口についても対策設備の整備を進めるため、地下街、地下鉄及び接続ビル等の管理者が協議会等を通じて連携した浸水対策を実施すべきであり、浸水対策の協議が進まない場合には、地方公共団体及び国が積極的に調整を行うべきである。

(2) ソフト対策の高度化

①滞留者への対応

駅ナカビジネスを災害時の物資の提供拠点としての活用を検討するなど駅における備蓄品の数量や内容の充実を図るべきである。

また、災害時における負傷者の救護所としての空間活用を検討するなど大規模地震を想定した負傷者の救護体制の整備を図るべきである。

加えて、災害発生時においては、鉄道事業者は、外国人も含めた鉄道利用者に対して、移動の是非、帰宅経路、一時滞在施設等を教示できるように体制を整えておく必要があるが、そのためには、鉄道事業者においては必要となる情報を収集する体制を構築するとともに、地方公共団体においては鉄道事業者との間で協力体制を構築し一時滞在施設に係る情報を共有しておくことが必要であると考えられる。

②避難確保

地下街等管理者が作成した避難確保計画に基づき、実際に訓練を実施した上で、結果を検証し、計画を見直すべきである。

また、1つの駅に複数の鉄道事業者の路線が乗り入れている場合や相互直通運転を実施している場合などには、鉄道事業者同士が連携した訓練も実施されるべきである。

更に、各鉄道事業者が実施している訓練について、訓練内容の更なる充実を図る観点から、訓練結果については、情報共有されるべきである。

3. 「駅まちマネジメント」(駅マネ)の推進

1. の次世代ステーションを創造し、2. (2) のソフト面における災害対策の高度化を推進していくためには、個別駅毎に地方公共団体等の主導により関係鉄道事業者さらには必要に応じて鉄道駅周辺の施設管理者が一堂に会する場において、鉄道駅及び駅周辺の現況及び見える化した課題を共有した上でPDCAサイクルを実施しながら鉄道駅に係る課題を解決していくこととあいまって、鉄道利用者や市民が鉄道駅における介助や案内といった接遇や安全性向上に参画していくという「駅まちマネジメント」(駅マネ)を進めていくことが最も重要なことであると考えられる。

この取組を、東京オリンピック・パラリンピック準備段階で積極的に展開することにより、オリンピック・パラリンピックのレガシーとすることが期待される。

(1) 「駅まち会議」の設置・活用

鉄道駅をめぐる関係者の個別的な取組の結果としての不連続を回避及び改善し次世代ステーションを創造していくためには、鉄道駅及び駅周辺の関係者が一堂に会して、鉄道駅及び駅周辺の現況及び見える化した課題を共有し、さらには調整を図る場(「駅まち会議」)を設置することが最も効果的であると考えられる。既存の枠組みがある場合にはその活用が望ましい。

国際競争力の向上が求められる地域の拠点となる鉄道駅、地域活力の創出に資する鉄道駅等においては、まちづくりの観点から地方公共団体が主導的な役割を果たすことが期待されるが、空港駅等においては複数モードにわたる交通関係事業者間の調整の比重が高まることから、国が主導的な役割を果たすことも期待される場所である。一方、鉄道事業者においても行政に対して、このような場の設置を働きかける等の積極的な関与が期待される場所である。

駅まち会議では、IIで述べたような先行事例も参考にしつつ、複数の鉄道事業者が乗り入れる鉄道駅を総体として捉え、

- ・ 個々の鉄道事業者の駅構内及び駅周辺を一体化した地図の作成
- ・ 当該鉄道駅が所在する地方公共団体の交通に関する基本計画等における当該鉄道駅が求められている役割
- ・ 鉄道駅及び駅周辺にまたがる旅客流動及び滞留状況の定量的把握
- ・ 将来の駅周辺の開発状況の把握及びそれを踏まえた将来の旅客流動予測の定量化
- ・ 鉄道駅の容量及び後述する指標の達成状況の把握
- ・ 多様化する利用者ニーズの共有化

等を通じて、まずは、現状、将来見込み及び課題を共有することが重要である。

更に、関係者連携の実効性が上がるよう、関係各者が保有する旅客流動データ等のビッグデータの活用方策の検討については国も積極的に関わるべきである。

また、利用者ニーズの共有化に当たっては、障害者や留学生等の外国人に

よるモニター調査等の実施も有効であると考えられる（駅空間高品質化モニター事業）。

その後、課題に応じて、例えば、

- ・鉄道利用者に対して鉄道事業者ごとに提供している情報の統合
- ・連続性を確保するためのサイン掲示に関するルールづくり
- ・サインと広告との分離ルールづくり
- ・案内所・手ぶら観光拠点やデジタルサイネージの最適配置
- ・災害時における避難ルート（避難軸）を含め円滑な旅客流動を確保するための施設改良
- ・災害の種類に応じた避難の実施
- ・合同避難訓練の実施
- ・災害時の避難誘導、物資供給等における駅ナカとの連携

等を内容とし関係者の役割分担も明確化した、鉄道駅及び駅周辺の改善に関する計画の策定に向けた調整が図られるべきである。

駅によっては、さまざまな課題を一気に全て解決することは困難であると考えられるが、PDCAサイクルを実施しながら、例えば、駅まち会議の構成員についても直面する課題に応じて、行政、交通事業者、道路管理者、駅ビル管理者、地下街管理者等の中から適宜追加しながら取り組んでいくことが期待される。

このような取組の実効性を確保するため、国、地方公共団体等は、

- ・本計画の策定に当たり必要となる流動・滞留状況などの現状把握調査、本計画の遂行に対する支援
- ・改善を実施する際に必要となる費用の捻出や持続可能なPDCAサイクルの構築に当たっての駅及び駅周辺の広告収入の活用
- ・駅周辺開発に伴う広場整備、駅コンコース空間拡張等の公共貢献を容積率等の設定において積極的評価

といった措置を講ずべきである。

また、駅まち会議として、都市鉄道等利便増進法の協議会の活用も有力な選択肢であるが、さらに必要がある場合には、鉄道駅とまちが連携して創意工夫をこらしながら取組を進めていくことが容易化される枠組み作りも検討されるべきである。

なお、複数の鉄道事業者が乗り入れていなくても、利用者の大幅な増加が見込まれ駅容量の不足が懸念される駅については、駅まち会議が設置・活用されるべきと考えられる。

このような取組を通じて、鉄道間や他モードの交通機関との乗り換え抵抗を減らすことは、既存の鉄道利用者の利便性の向上のみならず、新たな鉄道利用の需要創出につながるものでもあると考えられる。

駅空間の質的進化を図るべき駅は、Ⅲの1.（5）で述べた駅に限るものではなく、地方公共団体、鉄道事業者、駅周辺の施設管理者等の関係者において、引き続き駅空間の質的進化の検討を進めることが必要である。なお、地方公共団体又は鉄道事業者からは、以下のプロジェクトについても提案があったところである。

- ・川口駅及び鶴見駅におけるホーム新設（川口駅：埼玉県、鶴見駅：横浜市）

- ・町田駅における駅前広場整備、駅改良（小田急電鉄）
- ・泉岳寺駅におけるホーム及びコンコースの拡幅（東京都交通局）
- ・鶴川駅における橋上駅舎化及び駅前広場・自由通路整備（小田急電鉄）
- ・中央林間駅における歩道整備、通路拡幅及び改札口新設（小田急電鉄）
- ・川崎駅と京急川崎駅を結ぶ歩行者デッキ整備（京浜急行電鉄）
- ・西谷駅における自由通路整備（横浜市）
- ・東戸塚駅におけるホーム、コンコース等の混雑緩和（横浜市）
- ・藤沢駅における橋上駅舎化及び自由通路整備（小田急電鉄）
- ・片瀬江ノ島駅の津波対策施設の整備、駅前広場整備及び案内施設整備（小田急電鉄）

（2）指標の導入

各駅のさまざまな取組の進捗状況を「見える化」することにより、各駅の「強み」と「弱み」を明確化（駅のカルテづくり）し、関係者の鉄道駅の特性の現状における課題認識の共有化及び解決に向けた関係者連携を促進させるために、指標の導入を行うべきである。

指標の設定により、鉄道事業者をはじめとする関係者の「気づき」を誘発するための先進事例の特定が容易になると考えられる。また、そのほかにも、この指標の活用例としては、①国庫補助事業等の採択時の考慮要素とする、②国庫補助等を活用して実施する駅関連事業の優先順位付けにおいて参考にしてもらうために地方公共団体に周知する、③各鉄道事業者における投資効果分析に利用する等が挙げられる。また、上述の「気づき」の誘発を促進するためには指標を向上させる取組に対する表彰制度も検討されるべきである。

また、国は、「駅まち会議」等を通じ、指標の把握に努め、駅の属性毎の平均値の公開等を通じ、各駅における取組の誘因を図るべきである。

指標の項目及び評価基準は、別添の25項目のとおりであるが、その評価の向上に当たっては鉄道事業者よりも地方公共団体が対応すべきものも含まれていることに留意すべきである。

（3）鉄道利用者等の参画の推進

特に、東京オリンピック・パラリンピックにおいて、介助や案内などのバリアフリー対応や外国人対応の接遇に対するニーズが増大することを踏まえると、施設や駅係員による対応だけでは限界が生じるおそれもあることから、東京都が推進する「街なか観光案内」との連携や鉄道事業者OBの参画検討とあわせて、今後は、安全の確保には留意しつつ、このような接遇を鉄道利用者が補完する機運を醸成することも重要である。

そのためには、介助や案内、声かけを若年層をはじめ全ての世代に働きかけるといった、行政と鉄道事業者が連携した上での鉄道利用者による接遇への参画の啓発活動が必要であり、学校教育との連携も更に充実強化されるべきである。行政においては顕彰等を行うことも有効であると考えられる。

更に、このような取組の実効性を高めるためには、遅延などの運行情報等
を関係者間で共有する仕組みづくりが期待されることである。

なお、このような取組が進展すれば、東京圏の近郊等でも見られる無人駅
における駅マネジメントのあり方の参考事例となることも期待される。

また、東京オリンピック・パラリンピックを見据えるのみならず、日常の
鉄道駅における安全確保という観点からは、非常用停止ボタンの使用、避難
誘導など、鉄道利用者による安全性向上への参画も期待される。

4. 2020年（平成32年）までに早急に取り組むべき対策の方向性

（1）「駅まちマネジメント」（駅マネ）の推進

まずは、以下の駅について早急な駅マネの実施が期待されることである。

①国際競争力の強化に資する鉄道駅

（成田空港駅・空港第2ビル駅、新宿駅、池袋駅、渋谷駅、東京駅・大手
町駅・日本橋駅等（※）、品川駅、浜松町駅、蒲田駅・京急蒲田駅、日暮
里駅、大宮駅、新横浜駅、橋本駅、新橋駅・有楽町駅・銀座駅等（※）、
横浜駅 等）

（※）近接している駅については、一体的な取組が望まれる。

②東京都区部周辺において対流を生み出す拠点となる鉄道駅

（町田駅、川崎駅・京急川崎駅、千葉駅、柏駅、春日部駅 等）

③高齢者の社会参画や子育て支援等に配慮したまちづくりが必要となる地域 の拠点となる鉄道駅

④東京オリンピック・パラリンピックに対応するための施設整備が必要とな る駅

（2）駅空間の高品質化

①バリアフリー化の推進

2020年度（平成32年度）までのバリアフリー化目標の達成及び先述のア
クセシビリティ・ガイドラインへの十分な対応のため、国及び地方公共団
体はバリアフリー化支援予算の維持・拡充を図るべきである。

また、バリアフリー化の進捗が見られない鉄道駅については、個別にき
め細やかな要因分析を促進し、鉄道事業者の整備によるバリアフリー化が
難しい場合には、鉄道事業者の一定の負担による鉄道駅隣接ビルのエレベ
ーターの運用時間延長等の検討も促進されるべきである。これらについて
は、必要に応じて地方運輸局も含めて国が関与することが求められる。

あわせて、地方公共団体ごとのバリアフリー化に対する取組の見える化
を行ったり、地方運輸局も含めて国が直接働きかけを行うなど地方公共団
体の理解を促進することも必要である。（バリアフリー未達成駅棚卸しプ
ロジェクト）

ホームドアに関しては、新型ホームドアについて順次技術開発段階から
普及段階への移行促進を図るとともに、地方公共団体においては、補助上

限額の拡大、1日当たりの利用者数が10万人未満駅でも1日当たりの利用者数が10万人以上の駅を含む路線内の駅の場合には対象とするなどの補助対象駅の拡大、補助対象施設の拡大等を図るべきである。

また、オストメイト対応等の多機能トイレの充実も図るべきである。

ソフト面については、ヘルプポイント（駅員連絡箇所）の明確化なども検討されるべきである。

また、ハンドル型電動車いすによる鉄道利用や補助犬の乗車について、東京オリンピック・パラリンピックを控え、海外の運用等を参考に、特に訪日外国人利用者の条件の緩和等について検討を行うべきである。

また、訪日外国人旅行者が介助予約を円滑にできるようにするために事業者横断的な介助予約連絡体制の強化を図るべきである。あわせて、「らくらくおでかけネット」等を通じたバリアフリー化の状況に関する情報発信の更なる充実も図られるべきである。

②外国人対応の推進

先述の外国人対応を早急に実施していくべきである。

その際に、駅係員の接客サービスの向上に当たっては、補助的にIT機器を活用することも有効であると考えられる。

③東京オリンピック・パラリンピックへの対応

特に、東京オリンピック・パラリンピックの競技会場関連駅においては、今後、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会において検討がなされることが想定される東京オリンピック・パラリンピック用の競技会場案内などのサインの統一化及びアクセシビリティ・ガイドラインへの対応には鉄道事業者も協力すべきである。

また、新宿ターミナル協議会により取組が進められている案内サイン整備等については、東京オリンピック・パラリンピックまでの着実な実施が期待される。

さらに、鉄道駅の空間そのものが分かりづらい構造になってしまっている場合にはサインの見直しを行ったとしても、その効果は限定的なものとならざるを得ず、また、東京オリンピック・パラリンピックの開催も見据えると、滞留も含めて予測される流動需要に対応可能な容量を確保できない駅は平時のみならず災害発生時においても混乱に拍車をかけることになりかねないと危惧される。

したがって、今後、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会において、両大会の競技会場へのアクセス動線のうちアクセシビリティに配慮が必要な観客動線等の経路（アクセシブルルート）が選定されることとなっているが、関係者は、それに係る駅をはじめとして今後の東京オリンピック・パラリンピック開催時の流動予測を踏まえた所要の動線を確保するとともに、駅空間の分かりやすさを確保する観点から所要の空間改良も検討するべきである。なお、アクセシブルルートの選定に当たっては、1964年の東京大会のレガシーの活用も考慮されることが期待される。

また、社会実験を通じて、ビーコン、人工知能搭載ロボット等の新技術

を利活用した駅空間における歩行者移動支援サービスの実現が図られるべきである。

(3) 災害対策

①災害対策の見える化

大規模地震の発生等が懸念される中での鉄道利用における安心感の醸成に向け、鉄道事業者は、耐震補強の実績等災害対策に関する取組や先進事例を「災害対策レポート」（鉄道事業者が毎年発行する安全報告書の災害編）や広告等により積極的に公表すべきである。

また、鉄道事業者は、災害発生時の施設被害や運行状況、利用者へのお願いの情報発信を行うべきである。

更に、国等は、災害対策に関する優れた取組に対する表彰制度を検討すべきである。

これらの「災害対策の見える化」により、①鉄道事業者が実施する災害対策の取組が一層促進されること、②鉄道利用者が鉄道事業者のこれまでの取組に関する理解を深めること、③災害発生時に鉄道利用者が自らや他の利用者の安全を確保するためにどのように行動するかを考えることにより安全性向上への協力が得られること、④災害発生時に駅構内に滞留者が多く生じることのないよう、社員を一時的に事業所内に滞在させる等の駅周辺の事業所等による主体的な取組が醸成されることが期待される。

②ハード対策

首都直下地震・南海トラフ地震により震度6強以上の揺れが想定される地域等における平均片道断面輸送量が1日当たり1万人以上の路線及び平均乗降客数1日1万人以上の駅について、「耐震省令」に基づくせん断破壊先行型の高架橋柱や開削トンネル中柱の耐震補強を2017年度（平成29年度）までに実施すべく、国は耐震補強への支援のための予算の確保に努めるべきである。

耐震対策についての協調補助に対する地方公共団体の理解は徐々に進んできているところであるが、引き続き働きかけを行っていくべきである。

耐震補強の実施に当たっては、空港アクセス路線や広域輸送拠点等国際競争力の向上に資する駅について、優先的に行うべきである。

また、2015年度（平成27年度）政府予算において、新たに浸水対策設備の整備に対する補助を計上し、鉄道事業者の取組の促進を図ることとしているが、今後は、地下駅と接続する地下街やビルの管理者等と協議会等を通じて連携した、地下空間全体における浸水対策の検討が必要であると考えられる。

この場合において、浸水対策の協議が進まない場合は、地方公共団体及び国が積極的に調整すべきである。

③ソフト対策

広域輸送拠点等国際競争力の向上に資する駅について、災害発生時における避難ルート（避難軸）を確保するとともに、浸水被害が想定される場合に、関係者間で連携し、円滑な避難及び浸水防止のための措置を行うことができるよう避難確保計画を策定するとともに、計画に基づき関係者間で緊密な連絡調整及び訓練を行うため、体制を確立すべきである。

また、各鉄道事業者においても、災害発生時に外国人や障害者を円滑に避難させるため、避難経路の表示方法や避難確保のための体制づくりを確立すべきである。

むすび

今後の鉄道駅の空間のあり方並びに鉄道における防災対策及び災害発生時の対応のあり方については、以上述べたとおりである。

この内容が適切に実施されることにより、地域が鉄道駅を地域の問題として捉え、鉄道事業者をはじめとする関係者と連携しつつ、「駅まち会議」を核とする「駅まちマネジメント」を推進し、シームレスで、ゆとりある快適な空間の創出を通じた「次世代ステーション」が創造されること（駅空間の質的進化）を期待する。

あわせて、「災害対策の見える化・トータルマネジメント」により、鉄道の安全性が向上することを期待する。

また、この内容が行政施策に反映され、さらには、東京圏のみならず全国に展開されることを期待する。

駅のカルテづくりに向けた指標の項目及び評価基準

各項目とも、評価基準の数が多いほど目指すべき方向性の上位とし、複数段階の評価基準としている。

また、指標毎に、当該指標の状況を把握し、評価向上に向けて主体的に取り組むべき主体を《 》内に記載している。

なお、基準は各駅の状況を把握するための参考になるように示しているものであり、実際に駅改良等に取り組む際には、各駅が求められている役割、駅利用者数、駅容量、デザイン評価等を総合的に勘案することが望ましい。

I. 駅空間の高品質化

1. ユニバーサルなやさしさ

(1) 段差解消《鉄道事業者》

- ① 段差未解消
- ② 1ルートの段差解消（移動円滑化基準未適合）
- ③ 1ルートの段差解消（移動円滑化基準適合）
- ④ 2ルート以上の段差解消

(2) 転落防止対策（ホームドア及び内方線）《鉄道事業者》

- ① ホームドアまたは内方線がいずれも未整備の着発線がある
- ② 全ての着発線に内方線整備
- ③ 一部の着発線にホームドアを整備し、かつ、他の着発線全てに内方線整備
- ④ 全ての着発線にホームドアを整備

(3) ホームと車両の段差・隙間解消《鉄道事業者》

- ① ホームと車両の段差・隙間を解消する対策（ホーム嵩上げ、楕状ゴム等）を講じていない
- ② ホームと車両の段差・隙間を一部解消済み
- ③ ホームと車両の段差・隙間を全て解消済み

(4) 聴覚障害者対応（文字情報による情報発信）《鉄道事業者》

- ① 文字情報による情報提供を行っていない
- ② 運行状況を文字情報により提供
- ③ 運行状況及び緊急時の連絡事項を文字情報により提供

(5) 視覚障害者対応（点字、音声等による情報提供）《鉄道事業者》

- ① エレベーターの操作盤、階段手すりにおける点字表示及び点字、音声その他の方法による構内案内をいずれも行っていない
- ② エレベーターの操作盤、階段手すりにおける点字表示又は点字、音声その他の方法による構内案内いずれか一方を行っている

- ③ エレベーターの操作盤、階段手すりにおける点字表示及び点字、音声その他の方法による構内案内を行っている

(6) 多機能トイレ《鉄道事業者》

- ① 多機能トイレを未整備
- ② 多機能トイレを整備

※トイレが設置されていない駅は評価対象外

2. おもてなし・分かりやすさ

(7) 無料公衆無線LAN《鉄道事業者》

- ① 無料公衆無線LANを未整備
- ② 無料公衆無線LANを整備

(8) 外国人対応が可能な案内所《鉄道事業者または地方公共団体》

- ① 外国人対応が可能な案内所を未整備
- ② 駅構内案内等のみ対応している外国人対応案内所を整備
- ③ 日本政府観光局（JNTO）認定の 카테고리Ⅰ又は同程度（常時ではないが英語対応が可能）の外国人観光案内所を整備
- ④ JNTO認定の 카테고리Ⅱ又は同程度（常時英語対応が可能）の外国人観光案内所を整備
- ⑤ JNTO認定の 카테고리Ⅲ又は同程度（常時英語を含む3以上の言語による対応が可能）の外国人観光案内所を整備

(9) 多言語による情報発信《鉄道事業者》

- ① 多言語による情報発信を行っていない
- ② 平常時に文字または音声のいずれかで多言語情報発信を行っている
- ③ 平常時に文字及び音声による多言語情報発信を行っている
- ④ 平常時に文字及び音声による多言語情報発信を行い、かつ、異常時には、文字または音声のいずれかで多言語情報発信を行っている
- ⑤ 平常時及び異常時において、文字及び音声による多言語情報発信を行っている

(10) 多言語対応している自動券売機《鉄道事業者》

- ① 多言語対応可能な自動券売機を未整備
- ② 英語に対応可能な自動券売機を一部の改札口に整備
- ③ 英語に対応可能な自動券売機を全ての改札口に整備
- ④ ③に加え、英語を含む2以上の言語に対応可能な自動券売機を一部又は全ての改札口に整備

(11) コインロッカーまたは手荷物預かり所《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① コインロッカーまたは手荷物預かり所を未整備
- ② 小型のコインロッカーのみを整備
- ③ スーツケース等の大型の荷物に対応したコインロッカーまたは手荷物預

かり所を整備

- ④ スーツケース等の大型の荷物に対応したコインロッカーまたは手荷物預かり所を整備するとともに、整備状況をホームページ等で情報提供している

(1 2) サインシステム《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① サインシステムを未整備
- ② サインシステムを整備しているが、他の鉄道事業者や駅周辺地域と未調整
- ③ 他の鉄道事業者や駅周辺施設と調整されたサインシステムを整備

(1 3) 駅周辺地域の地図の掲示《鉄道事業者》

- ① 駅周辺地域の地図を未掲示
- ② 一部の改札口付近に駅周辺地域の地図を掲示
- ③ 全ての改札口付近に駅周辺地域の地図を掲示

(1 4) 出入口名、改札口名、行先、旅客施設名（サイン）の表記《鉄道事業者》

- ① サインに英語が併記されていない
- ② サインに英語が併記
- ③ サインに英語が併記され、かつ、バリアフリー整備ガイドラインに定める文字の大きさで表記

(1 5) ピクトグラムの使用《鉄道事業者》

- ① ピクトグラムを未使用
- ② エレベーターやトイレ等への案内表示にピクトグラムを使用

3. 心地よさ・まちとの一体感

(1 6) ベンチ・椅子《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① ベンチ・椅子を未設置
- ② ホームや改札口周辺にベンチ・椅子を設置
なお、他駅との比較に当たっては、設置数の単純評価ではなく、駅利用者数／日あたりの設置数（座席数）により評価

(1 7) まちの分断を回避するための通路《地方公共団体及び鉄道事業者》

- ① 始発から終電まで通行可能な通路（管理者は問わない）を未整備
- ② 通路を整備
なお、通路が整備済みの駅についても、通路の混雑状況、利用者動線等を検証し、必要に応じて通路の拡幅・新設を行うことが望ましい
※地下駅等構造上地域分断をしていない駅は評価対象外

(1 8) 駅前広場《地方公共団体》

- ① 駅前広場（管理者は問わない）を未整備
- ② 駅前広場を整備
なお、他駅との比較に当たっては、駅前広場の広さの単純比較ではなく、駅利用者数／日あたりの広さにより評価

また、駅前広場は機能（バス乗降場、タクシー乗降場等）、周辺施設、駅利用者数、利用者動線等を勘案してゆとりある空間を整備することが望ましい

II. 安全・安心

(19) 耐震化《鉄道事業者》

- ① 未耐震化
- ② 構造物について耐震化済み
- ③ 非構造部材（天井材等）も含め耐震化済み

(20) 浸水対策《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① 止水板や防水扉等の浸水対策設備を未整備
- ② 鉄道事業者管理の出入口等について浸水対策設備を整備
- ③ 駅と接続する地下街やビル等も含め浸水対策設備を整備

※浸水が想定される地下空間のない駅は評価対象外

(21) 避難体制・救護体制《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① 避難体制及び救護体制を未確立
- ② 避難体制を確立
- ③ 避難体制及び救護体制を確立

(22) 災害対策に係る協議会等への参加《鉄道事業者》

- ① 都市再生緊急整備協議会や帰宅困難者対策協議会等の災害対策に係る協議会等に不参加
- ② 協議会等に参加

(23) 停電時用の自家発電装置等の電源《鉄道事業者》

- ① 自家発電装置等の電源を未確保
- ② 建築基準法や消防法の法令に基づいた対策を含め、停電時用の自家発電装置等の電源を確保

(24) 一時滞留・待機スペース《鉄道事業者及び地方公共団体》

- ① 災害発生時における一時滞在施設等への誘導までの間の一時滞留・待機スペース（改札の内外を問わない）を未確保
 - ② 一時滞留・待機スペースを確保
- なお、駅利用者数や施設状況等に応じた面積を確保することが望ましい

(25) 災害発生時に一時滞在施設や避難場所を教示する体制《鉄道事業者》

- ① 災害発生時に一時滞在施設等を教示する体制を未整備
- ② 災害発生時に駅利用者に対して、一時滞在施設等を教示する体制を整備（外国人には未対応）
- ③ 災害発生時に外国人を含めた駅利用者に対して、一時滞在施設等を教示する体制を整備

交通政策審議会陸上交通分科会鉄道部会
東京圏における今後の都市鉄道のあり方に関する小委員会
駅空間・防災ワーキング・グループ
名簿

主査 羽藤 英二 東京大学大学院工学系研究科教授

伊藤 香織 東京理科大学理工学部教授

大原 美保 (国研) 土木研究所水災害・リスクマネジメント国際センター主任研究員

岸井 隆幸 日本大学理工学部教授

(鉄道駅の視察に当たっては、赤瀬 達三 株式会社黎デザイン総合計画研究所代表取締役アドバイザーとして御参画頂いた。)

(平成28年4月20日現在、敬称略)

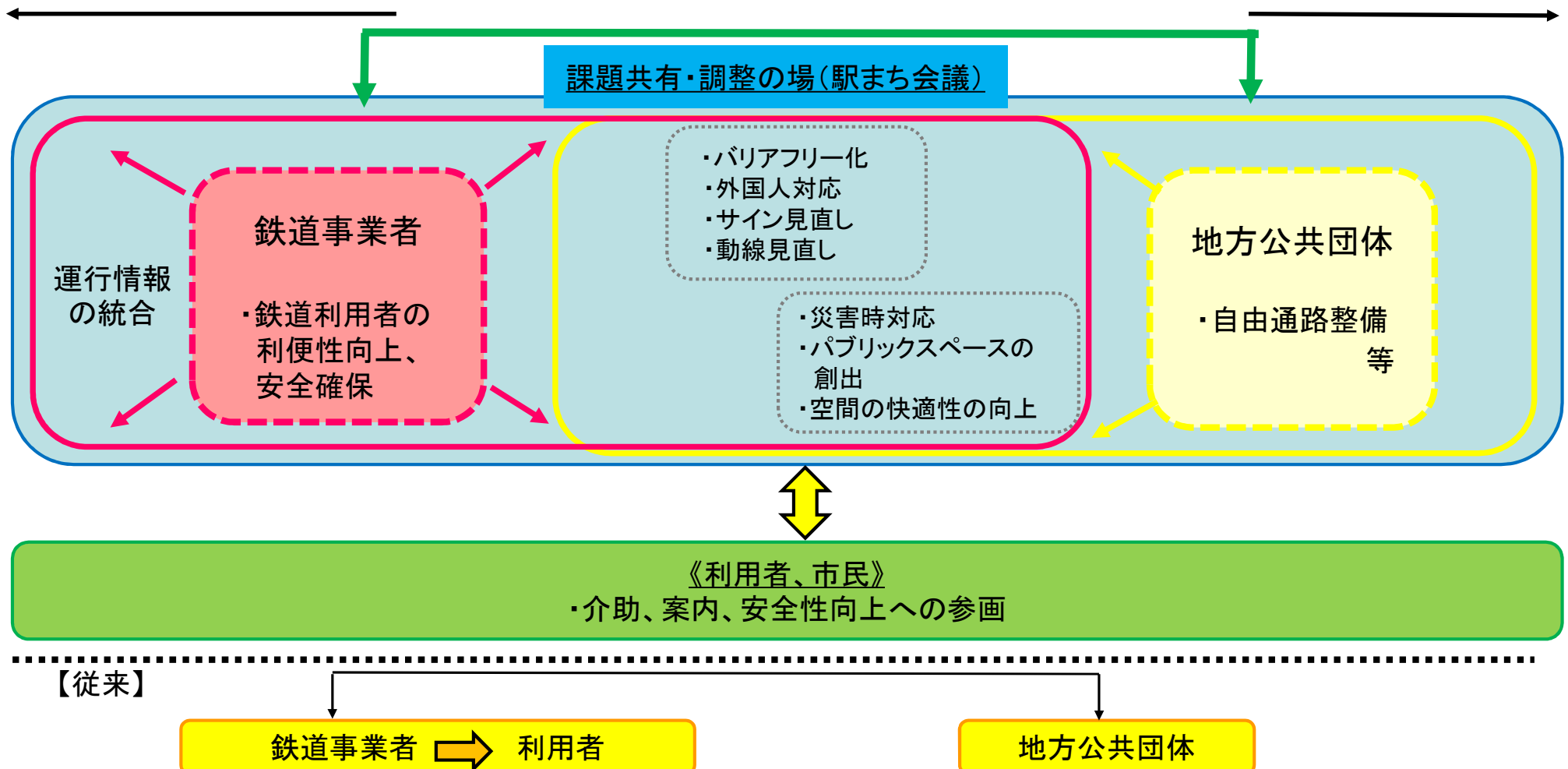
資料編

「駅まちマネジメント」(駅マネ)の考え方

- ・個別駅毎に地方公共団体等の主導により関係鉄道事業者さらには必要に応じて鉄道駅周辺の施設管理者が一堂に会する場において、見える化した課題を共有した上でPDCAサイクルを実施しながら鉄道駅に係る課題を解決していくこととあいまって、鉄道利用者や市民が鉄道駅における接遇や安全性向上に参画していくという「駅まちマネジメント」(駅マネ)を進めていくことが最も重要なことであると考えられる。
- ・この駅マネの取組を2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の準備段階で積極的に展開することにより、東京オリンピック・パラリンピックのレガシーとすることが期待される。

◎鉄道サービス提供の拠点としての視点

◎まちの拠点としての視点



駅まち会議の活用(駅まちマネジメント)による次世代ステーションの創造

- 駅及び駅周辺の関係者が一堂に会して課題を共有化し、調整を図る場を設置(既存の枠組みがある場合にはそれを活用)
- まちづくりの観点から地方公共団体が主導的な役割を果たすことを期待
- 鉄道事業者においても、行政に対してこのような場の設置を働きかける等の積極的な関与を期待

現状、将来見込み及び課題の共有

- ・駅構内及び駅周辺を一体化した地図の作成
- ・当該鉄道駅が求められている役割
- ・旅客流動及び滞留状況の定量的把握
- ・将来の駅周辺の開発状況及び旅客流動予測
- ・鉄道駅の容量及び指標(駅の強み、弱みの明確化)の達成状況の把握
- ・多様化するニーズの共有化 等

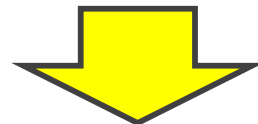


鉄道駅及び駅周辺の改善に関する計画の策定

- ・提供している情報の統合
- ・サイン掲示に関するルールづくり
- ・サインと広告との分離ルールづくり
- ・案内所等の最適配置
- ・避難ルートを含めた円滑な旅客流動を確保するための施設改良
- ・避難計画策定、合同避難訓練の実施
- ・避難誘導、物資供給等における駅ナカとの連携 等

PDCAサイクル

駅のカルテの活用



次世代ステーションの創造



～様々な主体が参画し、まちとの一体感があり、全ての利用者にやさしく、分かりやすく、心地よく、ゆとりのある駅～
 (回遊性、デザイン) (バリアフリー) (案内サイン等) (滞留空間等) (空間的ゆとり)

駅まち会議(構成メンバー例)

鉄道事業者

道路管理者

地方公共団体、国

駅ビル、地下街管理者

バス、タクシー事業者

空港、バスターミナル事業者

利用者の声

◇取組の実効性確保のための方策

- 現状把握調査、計画遂行に対する支援
- 駅及び駅周辺の広告収入の活用
- 駅周辺開発に伴う広場整備、駅コンコース空間拡張等の公共貢献による容積率緩和 等

災害対策の「見える化」

1. 災害対策の実績や先進事例の積極的公表

大規模地震の発生等が懸念される中での鉄道利用における安心感の醸成に向け、鉄道事業者が対策の実績や先進事例を、「災害対策レポート」や広告等により積極的に公表

耐震補強等災害対策の実績

災害対策の先進事例



災害対策レポート
(毎年発行する安全報告書の災害編)



災害対策の広告による
紹介(東京メトロ)

2. 災害発生時の施設被害や運行状況、利用者へのお願いの情報発信

災害発生時の施設被害や運行状況、お客様へのお願いを駅設置のディスプレイや広告等により情報発信



駅設置のディスプレイによる利用者への情報提供(京成電鉄)



安全ポケットガイドによる利用者へのお願い(東京メトロ)

3. 災害対策の優れた取組に関する表彰



災害対策の「見える化」を行うことにより

- ① 鉄道事業者が実施する災害対策の取組が一層促進されること
 - ② 鉄道利用者が鉄道事業者のこれまでの取組に関する理解を深めること
 - ③ 災害発生時に鉄道利用者が自らや他の利用者の安全を確保するためにどのように行動するかを考え、安全性向上への協力が得られること
 - ④ 災害発生時に駅構内に滞留者が多く生じることのないよう、駅周辺の事業所等の主体的な取組(社員を一時的に事業所内に滞在させる等)の醸成
- を期待