

第1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1月17日(金) 13:00～15:00
場 所： 中央合同庁舎2号館低層棟供用会議室2B

○各障害者団体からの主な意見は以下の通り。

<ソフト・ハード共通>

- ・障害者権利条約には「他の者との平等」という考え方がある。利用においてもそうだが、切符の予約・販売に関しても同じように迅速にできるように考えていただきたい。
- ・2020東京オリンピック・パラリンピック大会の成功だけでなく、レガシーも意識していただき、これをきっかけにバリアフリー化が進んだなと思えるようにしたい。アンケートをとることもできるため、一緒に作ってあげればと考えている。

<ソフト>

- ・切符購入のための待ち時間について、実感としては、資料に記載の目安時間以上にかかっている状況である。
- ・現在は車椅子専用の電話にかけて予約をするが、予約の電話をした駅でしか切符の購入ができないという制限があるため、一般の人と同じようにどの窓口でも迅速に購入できるようにしていただきたい。
- ・WEBでも切符の予約ができるようにしていただきたい。
- ・JR側で決めた一律の対応ではなく、多様なユーザーに応じた対応ができるようにしていただきたい。具体的な説明をしていただいたうえで、利用者側に選択肢を持てるようにしていただきたい。
- ・東海道新幹線では荷物スペースつき座席の事前予約が導入される（2020年5月から）。手動車椅子の方が乗る場合、今まで当該スペースについては車椅子を置くスペースとして利用していたが、今まで通り使えるようなケアも必要だと考える。

<ハード>

- ・車椅子使用者は座席に移乗される方だけではなく、座席に移乗できない方もいるなど多様となってきているため、車椅子のまま乗れるスペースを確保していただきたい。また、ストレッチャー式車椅子の方も利用できるよう車椅子の全長120cm以内という規定を廃止し、やむを得ず長い車椅子を使用している方でも融通の利くフリースペースを是非整備していただきたい。海外のように座席を取って広く使える方が使い勝手がよい。
- ・車椅子スペースの数に関してはN700Sも一定の改善をしていただいているがまだ少ない。海外の事例を見ると日本よりも多い。また、車椅子スペースの数が限られているため、車椅子の仲間と移動するときに分かれなければならないかたたり時間をずらしたりしなければならない。

- ・重度の方は介助者がいるので、介助者のスペースをどういった形で提供するのを含めて検討いただきたい。
- ・車椅子スペースは指定席にしかなく、自由席、グリーン席を選択することができない。
- ・車窓を楽しめるということは重要であり、ただ目的地に行くだけでなく、移動を楽しむようにしていただきたい。
- ・検討結果については、ガイドライン、移動等円滑化基準にも反映していただきたい。
- ・多目的トイレは、介助者が便座の隣に立って乗り移りの介助ができるスペースが必要。

○JR各社からの主な意見は以下の通り。

<ソフト・ハード共通>

- ・ハードを変えるとソフト面として売り方も当然変わってくる。ハード・ソフトの両輪でしっかりと議論し、改善に向けて取り組んでいきたい。

<ソフト>

- ・切符購入について、何に時間がかかっているのかの洗い出しをしているところ。
- ・予約の案内について、各社と連携をとりながら改善していきたい。
- ・駅員の対応について、心のバリアフリーに関する教育が必要と考えている。
- ・「安全、確実」ということを重視した結果、予約に時間がかかっていると考えている。ご意見は「使い勝手」が悪いということだと思うので、ユーザビリティを考えたフローにするよう改善に取り組んでいきたい。

<ハード>

- ・実際のご利用場面で車椅子使用者がご苦労されているということについて、真摯に受け止めたい。一定の改善の余地はあると思うため、WGを通じて検討していきたい。
- ・車椅子使用者の意見も踏まえながら、ハード面において少しでも改善できるよう取り組んでいきたい。
- ・移乗される方や移乗が困難な方、介助が必要な方、車椅子を使用するお子さんなど様々な利用実態があるため、ハードを変更することによって逆に一部の車椅子の方々の使い勝手が悪くならないよう議論をしながら進めていく必要がある。
- ・仮に車両の扉位置を変えると並行して進めている可動柵の整備に支障してしまう。
- ・議論の結果が具体的なものになれば、移動等円滑化基準やバリアフリーガイドラインの改正についても検討いただきたい。

○引き続き障害者団体の方等から意見を伺いつつ、課題ごとに議論し、方向性が定まったものから順次実施していくこととなった。

以上