

当事者から聞かれた主な困りごと及びニーズ等について

(1) インターネットや ICT による情報提供やコミュニケーション**【インターネット等における駅構内の構造やルート等の事前把握】****<主な困りごとやニーズ等>****(1) 構内図等の分かりにくさ**

- 事業者のホームページの構内図等を見ても、特に大規模な駅などでは、移動経路や構内施設が複雑すぎてよく分からない。<重症心身障害、認知症>
- 事業者のホームページの情報は、改札や出口の情報などの説明が不十分<視覚>
- 駅の構内図など構内のルートに関する情報はほとんどが画像になっており、音声読み上げに対応していない。<視覚>
- ターミナル駅におけるエレベーターの位置が分かりにくい。<妊産婦・乳幼児連れ>

※ 訪日外国人等が戻ってきていることに加え、外国にルーツのある人や障害者の人が日本に多くいるので、情報提供の面で日本語だけではなく、わかりやすいピクトグラムや英語等の他の言語も記載してほしいとの意見も聞かれている。<外国人>

(2) 新技術の活用に関するニーズや課題

- 駅のスタッフに質問ができる機能や案内をお願いできるような機能、駅構内の現在位置と目的位置、障害の種類を入力すれば経路がナビされるような機能があるアプリがあるとよい。また、(特に無人駅などについて) 二次元バーコードの活用による問い合わせなどができるとよい。<視覚、聴覚、知的、重症心身障害>
- タブレット端末のようなものがあれば、手話や文字等の色々な方法で、より多くの人とコミュニケーションを行うことができるため、困った時の助けになる。<知的、発達、認知症、外国人>
- 乗換案内の WEB・アプリを利用する際、所要時間の見積もりの検討について、乗車介助やエレベーターの乗降等に時間がかかるので、乗換案内サービスによる経路検索結果に、これらの時間を加味して計算しないとイケない。<肢体不自由>
- 乗換案内の WEB・アプリについて、目的地まで複数ルートが示されると知的障害のある人はどれを選べばいいか迷ってしまう。<知的>
- 人との接触が苦手な場合や、周囲の騒音等の感覚の過敏性がある場合は、できるだけ利用を避けたいので、駅の利用状況や混雑状況が分かるとよい。<発達>

(3) ICT の活用が困難な特性の人における課題

- 精神障害者からは、体調によっては画面を見たり操作したりすることが難しい場合があることから、対面で実際の状況に合わせながら対応してほしいので、アプリ

等のサービスばかり充実し、対面で聴きにくくなることも困るとの意見があった。高齢者もフィーチャーフォンを使用していることが多く、アプリから情報を得ることが難しいとの声があった。また、スマホをうまく使いこなせない知的障害のある人は、運行見合わせ等の情報をスマホで収集することができず、現地で知ることになるので困るとの声もあった。〈知的、精神、高齢者〉

【バリアフリー関係施設の有無等に関する情報提供】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- 駅構内での安全確保や円滑な移動等の観点から、駅構内の以下の施設情報についてホームページ等で公表・情報提供してほしいとの意見があった。
 - ・ 駅毎のホームドアの有無〈視覚〉
 - ・ 無人駅であること、無人の時間帯〈視覚、聴覚〉
 - ・ エレベーターの奥行やドア幅などカゴの大きさの情報〈重症心身障害者〉
 - ※ 大型車椅子利用者にとっては必要な情報であり、鉄道会社以外のWEBページから情報を得なければならなかったとの声があった。
 - ・ みどりの窓口等の乗車券等販売窓口の有無〈聴覚〉
 - ・ 休憩場所の位置〈発達〉
 - ・ トイレの中のユニバーサルシートの有無〈肢体不自由、重症心身障害〉
 - ※ トイレの有無や設置されている設備の状況によって、外出の範囲が決まる者にとっては、切実な情報であるとの声や非公開となっていることに困惑しているとの声があった。
 - ・ 授乳ブース〈妊産婦・乳幼児連れ〉
- 新幹線の多目的室について、利用の仕方があまり周知されていない。〈知的〉

【オンライン予約・決済】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- インターネットで切符を予約できても、みどりの窓口等に支払いや切符の受け取りに行くのでは負担が変わらない。インターネットで切符等の予約だけでなく、決済をできるようにしてほしい。〈肢体不自由、視覚、聴覚〉
- 車椅子対応座席受付WEBについて、WEBにおける空席情報のリアルタイム更新、予約ができない座席を減らす、2人以上の車椅子利用者の切符の申し込みを可能とするなど、利便性を向上してほしい。〈肢体不自由〉
- 新幹線の多目的室について、体の不自由な人が優先的に使えるようになっているため助かっており、全ての新幹線で切符の購入と同時に多目的室のオンライン予約ができるようになってほしい。〈重症心身障害〉

〔2〕 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ

【バリアフリールートの把握のしやすさ】

<主な困りごとやニーズ等>

- （駅の出入口にある）触知案内図・音声案内板の場所が分かりにくい。<視覚>
- 既存の案内図等で、バリアフリー化されたルートを把握するのに時間がかかるとの意見が複数の特性の当事者からあった。<肢体不自由、視覚、精神、重症心身障害、認知症、妊産婦・乳幼児連れ>
 - ・ （案内板を頼ろうとしたが、）どこで何を見たらルートが把握できるのかそもそも分からない。<認知症>
 - ・ 3D・立体的な経路図は目的地の把握がしにくい。目的地や距離感、経路をつかむための情報を表示してほしい。トイレなど目的別にルート情報が得られるマップがあるとよい。<精神>
 - ・ 案内表示はその地点からの方向等を示したただけのものであり、自分の現在地が分からない。エレベーターの位置も含め駅全体のバリアフリールートを俯瞰的に示した構内図があれば便利。<肢体不自由>
 - ・ 日常使用しない駅を利用して外出する場合は、駅エレベーターの位置と目的地の位置関係の把握が重要であり、これが分かりにくいと道に迷ってしまう。<肢体不自由>
 - ・ 音声で誘導案内情報を表示しているサイト（例：「ことばの道案内」）があるが、このようなものが充実するとストレスなく動ける。<視覚>
 - ・ 触知案内板で気にしているのは、現在地とトイレの場所であり、大き過ぎると全体を把握するのに時間がかかる。<視覚>

【経路誘導に関するサインシステム等】

（1）サインの複雑性

- 案内サインが途中で表示されなくなるなど、経路上にある誘導サインが複雑で分からないことがある。<知的、高齢者、妊産婦・乳幼児連れ>
- 駅構内は商業広告など多様な情報にあふれており、その都度必要な情報の取捨選択が困難になる。<精神、認知症>

（2）サインの掲出方法等

- 床下にラインで動線を示してもらえると分かりやすい。<重症心身障害>
 - ※ 具体例として、エレベーター、車椅子が通れる幅広改札機、バリアフリートイレをラインで結ぶことをあげられていた。
- 車椅子使用者は、目線が下向きであることが多いため、床面や壁面の表示は見やすい（床面は混雑により見えにくくなることもある）。上方は遠くからは見やすいかもしれないが基本的には見るのが難しい。<肢体不自由、妊産婦・乳幼児連れ、重症心身障害>

- 電動車いすの操作は、路面の安全性や人の流れなど（主に床面方向）を見ながら行うので、頭上や壁面の小さな案内表示を確認することは困難である。エレベーターの位置を含めた経路の案内について、床面の案内や壁面に表示する場合でも大きな表示にしてほしい。〈肢体不自由（電動車いす）〉
- 下肢障害により、エスカレーターの案内表示に従って、移動したところ、途中から階段になっていた。バリアフリールートとしては不適切であり、案内を正確にしてほしい。〈肢体不自由（杖等の補装具を使用している下肢障害）〉

※ 意見の中では、特にトイレ、エレベーターの場所が分かるようにしてほしいという声が多かった。〈視覚、精神、発達、重症心身障害〉

※ 訪日外国人等が戻ってきていることに加え、外国にルーツのある人や障害者の人が日本に多くいるので、情報提供の面で日本語だけではなく、わかりやすいピクトグラムや英語等の他の言語も記載してほしいとの意見も聞かれている。〈外国人〉（再掲）

【混雑時の困りごとやニーズ等】

- 大量の利用者が反対方向から通行するので、視覚障害者誘導用ブロックを利用した移動が困難。〈視覚〉
- 床に書かれた誘導の矢印通りに人が流れておらず、車椅子を進ませにくく困った。（前を見ずに歩く人も多く、危険を感じる。）〈重症心身障害〉
- ラッシュ時に一般利用者の動線と交差して、衝突の危険性を感じている。〈肢体不自由（簡易車椅子使用者）〉
- 混雑時は壁に貼ってあるサインによる案内情報が分かりにくいので、頭上に表示してほしい。〈聴覚〉
- 乗換時の移動案内について、床に表記されていることが多いように思うが、混雑時は見えにくいので、頭上や側面等における表示など、認識しやすい工夫が必要〈発達、認知症〉
- （都市部のみかもしれないが、）通勤・通学の時間帯にエスカレーターが全て上りに切り替えられ、下り用のエスカレーターが使えなくなるため、歩行が困難な下肢障害者は大変苦慮する。〈肢体不自由（杖等の補装具を使用している下肢障害）〉

【車両内の情報提供】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- 車椅子は、降車の際に扉の開閉方向に合わせて位置や向きを整える必要があるため、駅への停車の直前に扉の開閉方向のアナウンスをされると、心づもりや準備が追いつかないので困る。

各車両内の車いすスペース付近に、各駅扉開閉一覧（進行方向右扉 or 左扉）が掲示されていた列車があったのはありがたかったので、ぜひ広げてもらいたい。そのほか停車直前のアナウンスではなく、（発車後）次の停車駅のアナウンスの際に、扉

の開閉方向も情報提供等してもらえると嬉しい。〈肢体不自由〉

- 発作が起きないか不安になりながら、乗車している人がかなり多いため、車内の電光掲示板で駅と駅の間隔を表示してほしい。〈精神〉
- 電車内の表示で次に停車する駅などは表示されることが多いが、改札口の位置、乗換は何番線かなどの情報が多くの電車で見るとよい。〈高齢者〉

（3）駅構内設備等に関する情報保障等**【改札口・改札窓口】****<主な困りごとやニーズ等>****（1）改札における音声案内や問い合わせ**

- 改札の音声案内がなく、どこの出口に近い改札なのか、どの路線の改札なのかといった情報が分からない。改札外の周辺施設案内もあるとよい。〈視覚〉
- 駅員不在の場合や、(時間帯)無人改札のインターホンについて、相手が見えるカメラタイプではなく、音声案内のみなのでやりとりすることができない。〈聴覚〉

（2）改札口の位置や種別の判別

- 改札口については、幅広改札や IC カード専用、乗換専用改札の位置・種別が分かりにくいとの意見が聞かれている。
 - ・ 幅広改札の場所が分からない。特に利用者が多い駅などは、遠くからその位置が分からず、接近して初めて狭い改札口だと認識することがある。〈肢体不自由、妊産婦・乳幼児連れ〉
 - ・ (切符を使いたいのに、) IC カード専用の改札口、IC カードリーダーの場所等が音やコントラストの差で示されていないので、分からない〈視覚〉
- ※ 複数の改札口がある場合、片方が IC カードのみという場合がある。
- ・ 駅によって、乗換専用改札の配置が異なるため、分かりにくい。通常の改札を間違えて通ってしまうと切符が回収されてしまう。〈視覚〉

【券売機】**<主な困りごとやニーズ等>**

- 自動券売機について、音声案内も聞こえず、使い方について、ディスプレイによる問い合わせやオペレーターを呼び出しても、音声による説明だけでは分からないので、文字や手話による表示があるとよい。〈聴覚〉

【運行情報】**<主な困りごとやニーズ等>****（1）アナウンスのタイミング**

- 入線する列車についてのアナウンスが無い場合や、発車までにアナウンスをしない場合がある。また到着や発車の直前・間際しかアナウンスしない場合がある。〈視覚〉

（2）情報提供の内容の充実（文字・音声情報や情報提供項目の充実）

- ホームにおいて、電車の種別、何両編成の列車かなどの情報をアナウンスしてほしい。編成数の情報は乗車位置に関わるので重要である。〈視覚〉
- 列車の発車するタイミングが、ホームで視覚的に分かるようにしてほしい。〈聴

覚>

- 車両の行き先が音声案内のみとなっており、文字や映像での情報を増やしてほしい。<聴覚>
- ホームが階上や階下にある場合、改札口で電車が来ているのか、もうすぐ到着するのかなど、列車の状況が分からない（このため改札口からホームまで駆け込んでおり危険。）<聴覚>
- 可変式情報表示装置により、改札に入る前から電車の発車時刻等が分かるようになってきている駅はありがたい。<聴覚、妊産婦・乳幼児連れ>

(3) 識別しやすい情報提供の方法

- 誤って逆方向に乗車する場合があるので、同一ホームの両側で行き先が異なる場合の案内標記の工夫が必要<発達>
- 運行情報案内の中に、必要な情報と駆け込みの注意喚起が同じ画面に表示されると、優先順位の判断に迷ってしまう。<精神>
- 商業広告など情報量が多すぎるため、知りたい情報が分からなくなっている。運行情報の中で知りたいのは、電車の発車時刻と種別であり、これらの必要不可欠な情報を大きく表示してほしい。<精神>

【音声案内の聞こえやすさ】

<主な困りごとやニーズ等>

- ホームや列車内のアナウンスについて、アナウンスを行う人によって、音量、明瞭度、スピード、話し方等が異なるため聞き取りにくい。<視覚、聴覚（軽度の難聴）、認知症、高齢者>
- 列車の行先や発着等の音声案内に、別の案内や、ドア閉め等のアナウンス、アラーム、雑音等が重なり、途中から変更・中断され、聞き取りにくいことがある。精神障害者の障害特性上、色々な音が混ざってくると、情報処理に時間がかかることから、混乱してしまう。<視覚、精神、妊産婦、乳幼児連れ>
- 最近では、省電力で遠方まで音声を届けることが可能な線音源スピーカーなどスピーカーの性能が向上しており、こういったものの普及が期待される。<聴覚（軽度の難聴）>

【ホームにおける乗車位置等】

<主な困りごとやニーズ等>

- 急行や各駅停車など様々な種別の列車が入るホームについて、乗車位置の判断に困る（例えば、並ぶ場所を色で表示しているところは分からない）。また、ホームドアの点字表示やホームドアの床面の扉番号を頼りにしているが、ロープ式では分からないという声や、ホームドアの改修で床面の番号がなくなって分からなくなったなどの声が聞かれている。<視覚（ロービジョン）>

- ホーム上の乗車位置に関して類似したラインが複数あり、どのラインに並べばよいか分からなかった。〈知的〉

【駅名表示】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- ホーム柵が設置されたことで、車椅子使用者の目線からは停車駅がどこ変わりにくくなった。〈肢体不自由〉
- 停車時に、電車の中から駅名の看板や電光掲示板が見えにくい。〈聴覚〉

【ホームや移動経路における障害物】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- 移動経路において、特にホーム上に柱などの障害物があることが多い。衝突によりケガをすることもある。〈視覚〉
- 植木等の障害物について、周囲を囲むなど存在を知らせてほしい。〈視覚〉

【インターホン等へのアクセス性】

〈主な困りごとやニーズ等〉

- ホームや改札における非常通報ボタンや問い合わせ用のインターホンについて、誘導ブロックが敷設されておらず、位置が分かりにくい。〈（肢体不自由）、視覚〉
- （改札外の）係員呼び出しインターホンが車椅子使用者でも手が届くようにしてほしい。〈肢体不自由〉

(4) 輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等**<主な困りごとやニーズ等>****(1) 音声情報の不足**

- あらかじめ想定した発車時刻等で想定しており、災害、事故、遅延、運転見合わせ等の際の音声案内の情報が少なくて不安。デジタルサイネージを設置し平常時にはCM等を放映し、緊急時には関連情報を詳細に流すなどできないか。<視覚（弱視含む）>

(2) 文字情報の充実

- 災害、事故、遅延、運転見合わせ等の情報について、文字情報等により案内してほしい。（アプリやSNSで情報をとれるようになってきてはいるが、災害時はスマホ等の仕様が集中するため繋がりにくい。）<聴覚>

(3) 輸送障害時等において情報提供すべき事項の整理・充実

- 輸送障害時等に情報提供される内容について、ケースバイケースで情報（情報の種類、内容、量）が異なっていたり、当事者がいる場所により情報が伝わらなかったりするので、しっかり当事者に必要な情報が伝わるようにしてほしい。<肢体不自由、重症心身障害>
- 運転の遅延や見合わせ、事故情報など現在の状況だけではなく、遅れの原因、復旧の目途、振替輸送の状況など今後の見通し、代替ルートが分かるような案内をしてほしい。<精神、発達、認知症、妊産婦・乳幼児連れ>

(4) 情報提供の頻度や車両内における情報提供

- 不安なので、情報の更新がなくても、定期的に、現在の状況を音声やWEB画面、駅掲示板等で知らせてほしい。<精神>
- 駅構内だけではなく、電車内でも分かりやすく、運転見合わせの状況等について説明してほしい。<認知症>

(5) 施設不具合による停止等の場合のコミュニケーション

- エレベーター利用中に施設の不具合による停止等が発生した際に、音声だけではなく、原因も含めて、映像や文字情報を用いて情報提供や連絡をすることができるものを設置してほしい。<聴覚>

(6) 緊急時の行動等に関する事前の情報提供

- 緊急時（災害の発生時等）にどのように行動すればよいか、危険を回避する行動が分からず不安との声が聞かれている。
 - ・ 地震等の災害、停電等が発生した場合、乗車中や駅間停車の場合はどうすればいいか、エレベーターはどうなるのか、避難後の移動手段の確保など把握できて

おらず不安（車椅子使用者の方から、実際の地震発生時に一般利用者は降車したが、自分は降車できなかったとの声もあった。）＜肢体不自由＞

- ・ （これらの不安を軽減するために）シミュレーション動画による紹介や防災訓練の体験、当事者が参加した防災訓練などができないか。＜肢体不自由＞
- ・ 緊急時にアナウンスが聞き取れないと思うので、怖くて動けないときにどうしたらよいか不安。認知症を発症している場合など、駅でパニックになっていることを家族や支援者等に伝える方法がないかと思っている。＜知的障害者＞
- ・ 大地震等の災害があった場合の避難場所の情報が欲しい。＜高齢者＞

（7）通路の通行止め等における周知方法

- 通常使用する通路や出入口、エレベーターが破損や工事等で通行止めの際に貼り紙のみでの周知では伝わらないので、しっかりと案内してほしい。＜肢体不自由、視覚＞

(5) 今後のさらなるバリアフリー環境の向上等に関して御意見があった事項**【複数路線の乗継ぎにおけるバリアフリールート】**

- 複数の路線が乗り入れる駅では、案内サインを含めバリアフリールートの分かりやすさが大きな課題。〈肢体不自由〉
- 車椅子使用者が、他社鉄道乗換サイン通りに進むと、階段・エスカレーターのみで進めなくなることが非常に多い。最低限、バリアフリールート意識したサイン等による適切なルート案内が必要。〈肢体不自由〉

【改札口】

- 幅広改札の設置数が少なく、また設置されていたとしても駅員のいる端での設置が多いため、幅広改札の設置を増やしてほしい。多胎児の出生が増えており、横に広いワイドタイプのベビーカー利用者が改札を利用する際にも必要になる。〈肢体不自由、妊産婦・乳幼児連れ〉

【プラットフォーム】

- 段差・隙間をなくすために、くし状ゴムの設置個所を増やしてほしい。〈肢体不自由〉

【エレベーター】

- 障害者だけではなく、ベビーカーの親子、大型スーツケースの旅行者等で混みあい、複数回利用を待つ状況が生じている。〈肢体不自由、重症心身障害、高齢者〉

【エスカレーター】

- 都市部のみかもしれないが、通勤・通学の時間帯にエスカレーターが全て上りに切り替えられ、下り用のエスカレーターが使えなくなるため、歩行が困難な下肢障害者は大変苦慮する。〈肢体不自由（杖等の補装具を使用している下肢障害）〉

※ エスカレーターの片側利用については、空いている側を歩行されると、上肢左側に障害のある人はバランスをとるために右側のベルトがつかめず危険、妊産婦・乳幼児連れの人からも横をすり抜ける人のカバン等が子供の顔や妊産婦の腹部に当たったりして怖い思いをしているなどの意見が聞かれている。〈肢体不自由（片側麻痺のある上肢障害）、妊産婦・乳幼児連れ〉

【トイレ】

- ユニバーサルシートのあるトイレを増やしてほしい。〈重症心身障害〉
- トイレの構造が同じ駅内でも異なっており、分かりにくい。〈視覚〉
- バリアフリートイレが、駅によって、色やサインが異なり場所等が分からない場合がある。〈発達、認知症〉

【カームダウン・クールダウンスペース等】

- 移動中に疲れてしまう場合や、うつ症状や薬の副作用により体がとても怠い場合などにおいて、移動経路において休める場所、自分のバランスをとれる場所（いわゆるカームダウンスペース）、例えば半個室やベンチ等の休憩場所が欲しい。このカームダウンスペースについては、薬の副作用等による喉の渇きを解消するための水分補給が可能な設備が設置されているとなおありがたい。＜精神、認知症＞
- 服薬による影響や疲れやすい状態の場合、立って待つことが困難であり、待合室等の確保を進めてほしい。＜知的＞
- 休憩するスペースが欲しいが、ベンチの仕切り板により、体を休ませられない。＜精神＞

※ 駅施設と連続した地下街など地下施設における経路案内や案内サイン等が分かりにくいとの意見も聞かれており、今後、設置管理主体の状況も含めて実態把握が必要になると考えられる。

御協力団体について

当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等の把握にあたっては、以下の団体に御協力頂いた。

- ・ 特定非営利活動法人 DPI 日本会議
- ・ 特定非営利活動法人 日本障害者協議会
- ・ 社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会
- ・ 全国自立生活センター協議会
- ・ 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会
- ・ 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合
- ・ 一般財団法人 全日本ろうあ連盟
- ・ 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・ 公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会
- ・ 一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会
- ・ 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク
- ・ 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会
- ・ 公益社団法人 認知症の人と家族の会
- ・ 公益財団法人 全国老人クラブ連合会
- ・ 主婦連合会
- ・ 特定非営利活動法人 子育てひろば全国連絡協議会
- ・ 特定非営利活動法人 せたがや子育てネット
- ・ 特定非営利活動法人 びーのびーの
- ・ 社会福祉法人 江寿会