

## 第2回 駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する 障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会【議事概要】

○日時：令和2年12月21日（月）13：00～15：00

○場所：中央合同庁舎2号館低層棟共用会議室3A・3B

### 開会挨拶

（国交省：木村審議官）

- ・先月6日に1回目が開催され、本日は2回目。1回目の意見交換会では、障害者団体の方々から、無人駅の安全・円滑な利用に際してのご要望やご意見を頂戴し、それについて意見交換をしたところ。本日の意見交換会では、各鉄道事業者が実際に行っている様々な工夫や取組について紹介した後、意見交換をしたい。
- ・第1回で障害者団体の皆様からいただいたご意見・ご要望についても、各鉄道会社においてご検討いただいていると伺っているので、その状況についても紹介したい。
- ・本日の意見交換会が有意義なものとなるよう、闊達な意見交換をよろしくお願い申し上げます。

### 議事（1）鉄道事業者の無人駅等に係る取組等

（事務局：鉄道サービス政策室）

- ・＜資料1＞については、事前に皆様にご覧いただいているもの。障害者団体の皆様からご質問等をいただいているので、この場では簡単に＜資料1＞を説明させていただいた後、各項目について意見交換させていただく。

＜資料1に基づき説明＞

（事務局：鉄道サービス政策室）

- ・(p.2)「無人化する際の事前説明の相手先、対応方法」について、障害者団体の皆様から、「具体的にどのように地元の障害者団体の方と調整しているのか」、「どのように障害者団体にアプローチして、どのように説明などを実施しているのか」、「様々な障害種別ごとに説明をしているのか」、「JR九州が実施していると回答している自治体主催の住民説明会は、どういった地域で実施したのか」等、具体的な話を聞かせてほしいというご質問・ご意見が寄せられている。これについて、鉄道事業者から回答いただきたい。

（JR西日本）

- ・事前説明においては、まず行政等に説明を行っている。そこで色々な相談をした上で、沿線の支援学校を個別に訪問している。また、当社の支社や駅は平素から障害者団体と付き合いがあるので、駅長等を中心に事前に説明している。

（事務局：鉄道サービス政策室）

- ・障害者ご本人にも事前に連絡しているという事業者もいるが、西日本鉄道は具体的にどのように実施しているか等、お話いただきたい。

(西日本鉄道)

- ・定期的に利用しているお客様については、100%とは言わないが、駅の係員が把握しており、管理体制が変わる前に鉄道駅の利用方法や、駅係員の配置時間の変更となること等を直接ご本人に説明したところ。100%ではないが、定期的に利用している方にはしっかり説明ができたと思っている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・自治体主催の住民説明会について、JR九州に具体的な内容を説明いただきたい。

(JR九州)

- ・北九州地区と大分地区で、それぞれの自治体の担当部署と調整を行い、説明会を実施している。耳の不自由な方も参加しており、自治体に手話ができる方を準備していただいて説明を行い、パワーポイントの画面を投影しながら、目でもしっかりと見られる形で説明を行っている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・無人化する際の事前説明の関係について、その他、ご意見等あればお願いしたい。

(全国自立生活センター協議会)

- ・実際どのくらい前に説明が行われるのか。そこで意見・要望が出た時に対応可能な余裕を持っているのか。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・事前の説明のリードタイムをどれくらいとっているのか、ということだが、先ほど説明いただいたJR西日本は具体的にどのくらいのタイミングで実施しているのか。

(JR西日本)

- ・エリアによって多少差異はあり、状況により1ヶ月前の場合もあるが、ご意見を賜り対応することもあるため、相当の期間を設け対応している。また、先ほどの西日本鉄道の事例のように、駅を定期的にご利用している方もいるので、その場合は、直接説明をするようにしている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・JR西日本によると、ケースバイケースということだが、他の会社も期間については同じくらいなのか。

(JR九州)

- ・先ほど、事例として北九州地区と大分地区の話をしたが、弊社の場合は大体3ヶ月くらい前から事前に説明を行っており、色々ご意見をいただいた中で修正できるものはしっかり修正した上で、実施に臨むということで取り組んできた。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・このページでもう1つ、無人駅を巡回する方が常駐している時間の情報提供について障害者団体の方々から質問が寄せられている。こういった情報は幅広くホームページ等で周知してほしいという問題意識から、情報提供のあり方についてどのようにされているのかを教えてくださいという質問をいただいている。東武鉄道から、人のいる時間帯を周知している事例について参考資料を提供いただいているので、東武鉄道からご説明いただきたい。

(東武鉄道)

- ・〈参考資料1〉が駅係員の滞在時間を掲示している例である。また、〈参考資料5〉のように、QRコードによる情報提供のポスターを用意しており、左下が東武線のアプリにつながるようになっている。結果として、東武鉄道のホームページにつながる形となっている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・情報提供のあり方については、何かご意見等あるか。

(全日本ろうあ連盟)

- ・障害者で定期的に利用されている方に対して説明しているとのことだが、例えば、視覚障害者、身体障害者は、障害があるということが見てわかると思うが、聞こえない方というのは見ただけではわからないと思う。そのような場合はどのように説明されているのか。
- ・JR九州が北九州などで説明会をされたということで、すごく良いことだと思うが、その他の地域でも、鉄道等を利用している聞こえない方がいると思うので、他の地域でも説明がなされているか。
- ・また、旅行で来られた方もいると思うが、旅行者にはなかなか説明できないと思うが、どういった対応をされているのかを教えてください。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・聴覚障害など外見上なかなか障害の有無がわからない方への情報提供をどのようにしているかということだが、東武鉄道はいかがか。

(東武鉄道)

- ・周辺の福祉施設等ともつながりがあり、そちらで相手方を把握し、連絡を取っているので、可能な限り障害の種類によって対応できるような体制をとっている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ J R九州に対しては、北九州以外でもそういった取組をしているかというご指摘があったが、ご回答はいかがか。

( J R九州)

- ・ 他のエリアについても、ご要望があれば必ず行くようにしており、その場合でもパワーポイントの投影であったり、場合によっては手話の方をお願いしたりして、柔軟に対応しているところである。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ (p.3) 運転手や警備員などによる介助の実例と、遠隔監視の実施において障害当事者団体の方々のご意見を踏まえて工夫している事例ということで、大きく2つ、障害者団体の方からご指摘・ご意見が寄せられている。まずは「地元自治体や障害者の意見を参考にモニター付きインターホンを設置」と J R東海、南海、阪神から回答をいただいているが、どこの駅に具体的に設置されているのか、どのような基準で設置しているのかを教えていただきたいとの質問が寄せられている。 J R東海から説明をお願いしたい。

( J R東海)

- ・ 私どもの会社では、集中旅客サービスシステムというものを導入している。これは、駅係員は必ずしも常駐しないが、遠隔で切符の確認や、オペレーターとの会話等が可能なシステムであり、そうしたシステムの導入駅においては、モニター付きインターホンを設置することで進めている。例えば、最初に集中旅客サービスシステムを導入したのが武豊線だが、武豊線の中では6駅にモニター付きインターホンを設置している。東海道本線の中でも、このシステムを導入するのにあわせて、モニター付きインターホンを設置しているところ。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ こちらのページ (p.3) について、もう1点大きな指摘を受けている。乗務員による介助ができない理由を教えてくださいというご指摘を障害者団体の方からいただいている。まずは本日お集まりの事業者のうち、緊急時等において乗務員が対応しているにご回答いただいている4社、南海、京阪、阪神、西鉄、さらに次のページ (p.4) に、希望があればスロープ無しで車掌のいるすぐそばの扉に来ていただいて、スロープ無しで車掌が対応するというケースがあり得ると小田急から回答をいただいている。また、南海も介助要員の手配が困難な場合は乗務員が対応している、西鉄は一部のワンマン車両等については乗務員のサポートが可能な体制をとっているという回答をいただいている。
- ・ まずは、一部実施している事業者から、全部で実施するのが難しいという理由があればご発言いただきたいが、介助要員の手配が困難な場合はスロープ板を使用して対応しているにご回答いただいている南海から説明いただけないか。

(南海電気鉄道)

- ・弊社の車椅子ご利用のお客様への対応については、まずは駅の係員がそれぞれの駅で乗降の介助の手配・対応を行うことを基本としている。ただし、人身事故など列車運行がストップし、駅の係員が速やかに現地に出向くことができない時、あるいは、避難誘導など緊急を要する際には、車椅子をご利用のお客様からご要望があった場合に限り、乗務員がホームに設置している渡し板を使って乗降のお手伝いをする場合もある。
- ・乗務員の対応については、弊社に限らず、他の会社様もイレギュラー対応という位置付けかと思うが、常に乗務員が行うということは弊社では難しいと考えている。理由としては、乗務員は担当する列車の安全運行と定時運転の確保を担っており、乗務員室を離れることで、勾配のある駅などでは列車が不意に動いてしまったり、不審者など第三者の乗務員室への侵入など保安上の問題もある。また、介助に要する時間が列車の定時運行に与える影響もあるということで、何卒ご理解を賜りたい。
- ・介助要員が赴く際は、できるだけ速やかに現地に駆けつけるという手立て・体制をとっており、もし列車が運行をストップしているという状況や、列車の間隔が空いているという時は、次の列車を待つよりも自転車で向かう等、そういった体制も整えているので、ご理解いただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・西鉄などはホーム上やワンマン車両内に一部スロープ板を設置しており、乗務員のサポートが可能な体制を整えているとのこと。例えば、対応ができる路線の特徴や、逆に対応が難しい条件等があればご紹介いただきたい。

(西日本鉄道)

- ・当社も他社様と同じように、原則としては事前連絡をいただき、スムーズに乗車いただけるような体制をとることが大前提である。また、お客様が既にホーム上までお見えになっているということも前提条件となる。駅の入口等までお出迎えといったところは、やはりダイヤの維持等の観点から非常に難しいと思っている。当社の場合、路線の特徴として、今回無人化を拡大した区間については、各駅停車のみ、しかも運行ヘッドが30分間隔というような、比較的閑散路線なので、乗務員による緊急的な対応も可能だと考えているが、やはりあくまでも事前連絡をいただいた方がスムーズな乗車にはつながると思っている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・そもそも乗務員によるスロープ作業などを実施していない事業者もいると思うが、何か実施できない理由等があればこの場でご発言はいかがか。基本的に、南海、西鉄からご説明いただいたところが主な理由という理解でよいか。
- ・あとは障害者団体の方から何かこの件についてご意見等あれば頂戴したい。

(D P I 日本会議)

- ・私からは基本的なスタンスをお話しさせていただきたい。私たちは、障害者だけに特別な権利を求めているのではなく、障害のない人が得ている機会と同じものを提供してほしい、同じように利用できるようにしてほしいということを行っているだけだ。これは障害者権利条約の理念と同じだが、実態として、障害者だけ特別に待たされたり、事前連絡しないと乗れなかったり、ある時間帯の利用が制限されたりという問題が起きている。障害者だけが不利益を被っているわけだが、これがやむなし、という考えは捨てていただきたい。同じように利用できるように整えなければいけない、社会的障壁があるのであればそれをなくすように工夫をして取り組んでいただきたいと思っている。
- ・駅員がない路線・駅でも、ホームの段差と隙間がなければ車椅子は一人で乗り降りできるので、それが一番いいと思う。ただそれが、現実的に費用がたくさんかかるというのであれば、現実的な解決方法として乗務員がスロープを扱うのが一番効率的ではないか。そういう意味で提案をしているのだが、もしそれができないのであれば、他の方法で、待たせずに、事前連絡もせずに、どの時間帯でも利用できるような方法をぜひ考えていただきたい。今の状態でやむなし、という考え方は捨てていただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・乗務員によるスロープの設置については、〈資料2〉として、具体的に実施している事業者からヒアリング等をしたものをまとめており、どのような路線だと乗務員がスロープ板を扱うということが実施しやすいのか、といったことを別途議論する場を本日設けているので、その場でも議論したい。
- ・続いて (p. 4) 鉄道利用時の事前連絡について、先ほど「事前連絡がないと使えない」というご指摘をいただいているが、各社とも事前連絡の期限は設けておらず、ただし、スムーズにご利用いただくためご協力を求めているという回答をいただいているところ。これについては、障害者団体の方々から、事前連絡をする場合、コールセンターではなく直接駅の方などに問い合わせができることを教えてほしいというご要望が出ている。J R 東日本と J R 西日本から、ご意見等あればお話しさせていただきたい。

(J R 東日本)

- ・コールセンターへお問い合わせいただいた際のような様々なご意見もいただいているところ。専門的な対応箇所を作ることがなかなか難しいということもある。各駅への問い合わせについても、それぞれの駅の体制等があるので、電話をしても駅の社員がなかなか出ないということが過去にあったことから、コールセンターを活用し、そこから必ず駅に連絡をするというルートを構築したという経緯がある。しっかりとご要望をコールセンターで承って、関係する駅に直接伝えるという形で対応している。

(J R 西日本)

- ・過去、駅の状況によって速やかに電話によるご案内ができないため、かえってお待たせする

事象があった。このため、すぐに電話のつながるところとして、お身体の不自由な方々への専用ダイヤルを設け対応している。専用ダイヤルのスタッフは当社の進めているバリアフリー設備等の基本的な諸元も把握しており、発駅から着駅までできる限りスムーズにご移動いただけるようコールセンターを中心にコミュニケーションを取らせていただいている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ 駅に相談すると逆に混乱してしまうということで、コールセンターを通じてやられているというご説明だったと理解。
- ・ もう1点、障害者団体の方々から、駅での乗り換え時の連携をスムーズにしていきたいというご要望も寄せられている。こちらについては、自社線内でも乗り換えの多い東京メトロから、何か取組等あればご説明いただきたい。

(東京地下鉄)

- ・ 乗り継ぎの場合については、もちろん自社線内もそうだが、他社様との場合でも、同じ駅の他社様とも連携して、例えば、境界の場所まで私どもの係員がご案内をするであるとか、お客様のご要望によっては、もう少し先までご案内するであるとか、スムーズな乗り換えができるように取り組んでいる。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ その他、鉄道利用時の事前連絡の件で、何かご意見等あるか。

(全国自立生活センター協議会)

- ・ 事前連絡の件と、あと次のページ (p.5) の無人であることをもって駅の利用を制限する取扱いを行っていないかという件もあわせて伺いたい。事前連絡がなくても対応する、無人だということで利用制限はしていないと資料に書かれており、各社とも規定としてはそうなのだろうが、実際の現場で起きている事例として、やはり事前連絡がないからだめだ、乗せられない、と言われたケースがある。私自身も、前回発言したかもしれないが、新宿から中央線で小淵沢に行き、小海線に乗り換えるというケースの場合、降りる予定の清里駅への到着時刻が無人になっている時間帯だったので、チケットの予約の時点で、座席はとれるが、無人なので対応できないため発券できないということで3時間待った。結局、会社の方針としては事前連絡がなくても対応するのかもしれないが、現場では実際そうではない。対応してもらえるケースもあるし、事前に連絡したがために確認が取れないからだめだと言われて発券できないということが起きている。特別扱いしてくれというわけではなく、障害のない人にはそこまでのことが起きているわけではないので、できるだけその差がないような対応を考えていただきたい。
- ・ 会社の方針として事前連絡がなくても対応するとか、期限を設けていないであるとか、制限を設けていないということであっても、現場ではそうでないことが起きているという齟齬があるのが現実だということを申し上げたい。それを責めるということではなく、せつかくこ

のような機会ができたので、私ども車椅子の場合はスロープを各車両に積んでおくということができないだろうかという提案をしているが、少しでもこの差を埋めていく案を出し合っていく場にしていだけたらと思う。

(D P I 日本会議)

- ・事前連絡の期限は設けていないというところは、私は正直一番びっくりしており、にわかには信じがたいと思った。この秋に私どもが全国の人に呼びかけて、実態を把握するための意見を求め、前回の資料として提出したが、前日までの連絡が求められるという人がほとんどだった。先月も中国地方のある駅で、車椅子ユーザーの人が利用しようとしたら、駅員に前日までの連絡が必要だと言われたということで、これが事実なのかどうかということを経務局の鉄道サービス政策室にお願いして確認していただいて、結果、会社として事前連絡は求めておらず、その駅員の対応が間違っているということがわかったのだが、実際に利用者からしたら、駅員にそう言われているという実態がある。事前連絡が必要だと言われた時に、どこに連絡したら誤った駅員の対応を改善してくれるのか教えていただきたい。あるいはそれを考えていただきたいと思う。
- ・時間帯によって無人になっているところでも、乗り降りできないと言われている事例もたくさんあるので、こちらも事業者の回答は信じがたいと思った。駅員にそういうことを言われた時はどこに連絡したら改善してもらえるのか、各社検討していただきたいと思う。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・会社としては事前連絡を求めていなくても、実際は現場の方でそういう運用をされているということで、もし仮にそういうことがあった時は、当然のことながら、会社の方から現場の駅等に指導するという認識でよいか。今日お集まりの皆様、各社とも事前連絡の期限等は設けていないとご回答いただいているので、そこは徹底をお願いする。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・私どもの方では過去から駅の無人化ということについては、地域の声を国交省へ要望という形で提出させていただいて、都度、文書で回答をいただいているところ。ただ、残念ながら、要望してきた課題については、なかなか解消までには至っていないというのが現状で、そういったことも含めて、今回意見交換会に参加させていただき、大変感謝申し上げます。
- ・いまお話があったことは、我々としても感じているところだが、これとは別に、乗車列車や乗降駅の変更をお願いする場所があると資料に書いてあるが、例えば、地域によっては列車の本数が大幅に少ないところもあるかと思う。そういった場合でも次の列車に変更となったり、駅間が大変離れていた場合でも乗降する駅を変更して下さいというようなご案内をされたりしているのか。そして、そのようなご案内をした場合、例えば変更をした駅への移動については、どのようなサポート体制になっているかを教えていただきたい。
- ・もう1点、隣接駅へ案内するとあるが、移動に際してはこちらもどういう配慮があるのかなど、実際の具体的なところを教えていただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・事前連絡がない場合の乗車列車や乗降駅の変更のお願いについて、現場の運用を具体的にどうされているかということをお教えいただきたいということだが、JR東日本、JR西日本からご説明いただけないか。

(JR東日本)

- ・要員手配やバリアフリー設備の状況による。先程お話を伺ったとおり、清里の事例もお話しいただいたが、お待たせする時間がかかりかかったのもっと早く対応できる体制がとれないかという勉強は進めていく。
- ・一方、乗車列車、乗降駅の変更について、例えば地方の跨線橋のある駅では、ホームからホームへ渡るのに階段を上っていく、駅によっては階段が何段もあるというところもあるので、それよりも手前の駅で降りていただくなど、地方の駅での実例はあるが、いずれにしてもケースバイケースで可能な限り対応させていただいているところ。

(JR西日本)

- ・当日でもスムーズにご移動していただくことを目指し、関係駅への連絡を行い、お待たせをしないよう努力をしている。関係する駅によっては社員の配置の事情や周辺環境が異なるので、多少時間を要する部分もあろうかと思うが、専門ダイヤルのあるコールセンターもバックアップも含めて総合的に対応している。
- ・なお、駅社員の対応についての話があった。当社としても、繰り返し社内ルールの周知を図って参りたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・次のページ(p.5)の駅の利用に制限を設けていることについてだが、先ほども障害者団体の方々から、規則では無人駅であることのみをもって利用を制限する取扱は行っていないという回答を事業者からいただいているが、実際に現場ではそうではないと指摘されているところ。こちらについても、改めて事業者の皆様には、無人駅だからというだけで適切な取扱をしない、前日までの連絡を求めるといったことはしないように教育・周知の徹底をぜひお願い申し上げます。
- ・こちらについては、質問事項として、そもそも無人駅で段差解消されていない駅がどのくらいあるのかという質問が障害者団体の方々から寄せられているが、都心部と地方部とで随分差があるものと承知している。今時点で正確な数字はつかめていない事業者もいるかと思うが、大体どれくらいか、わかる範囲でお答えいただける事業者がいたら、この場でご教示いただきたい。

(西日本鉄道)

- ・当社では、現在、無人駅化しているところが24駅あり、バリアフリー基準を満たしたスロ

ープで段差を解消している駅は3駅しかない。ただ、バリアフリー基準非対応ではあるが、スロープがある駅は15駅、従って残り6駅がスロープのない駅となっている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ちなみに、バリアフリー基準を満たした駅が3駅、基準は満たしていないがスロープのある駅が15駅ということだが、スロープを付けた駅というのは、障害者の方が使われている実績等を見て整備されているのか。

(西日本鉄道)

- ・特にそういうわけではないが、駅舎改築等の大規模改修等では必ず整備していくという方針で整備を進めている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・全体の1/4の駅が段差解消できていないというご報告だったが、大きく差のあると思われる事業者がいたら、ここでご説明いただけないか。特に地方部が多い鉄道事業者の方からご発言いただければ幸い。JR四国はいかがか。

(JR四国)

- ・私ども、無人駅が多い徳島や高知の路線を持っているということで、今のところ無人駅が200駅以上ある。そのうち、全てきっちり数字をとれているわけではないが、30駅弱が段差解消できている駅である。その他については、国鉄から継承した財産そのままということで、段差を解消できていない、階段があるところをお客様に移動していただかなければいけない駅となっている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・同じJRグループとして、JR東日本、JR西日本も数字としては大体それくらいという感じか。

(JR東日本)

- ・無人駅の状況について、改札口からホームまで円滑に、スムーズに移動できる駅は、無人駅のうち概ね4割程度と認識している。

(JR西日本)

- ・段差解消については、1日の乗降が3千人以上の駅を中心に対応してきた。無人駅においては、未整備の駅が相当あるとの認識である。限られた経営資源をどのように配分していくのか、ジレンマを抱えながら対応しているところ。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・地方部と都市部で差が出るというところが、皆様からのご指摘・ご意見等でわかったと思う。
- ・次のページ（p.6）は、駅務機器の位置がわからないということについてどのように対応しているかということである。インターホンや列車の停車位置、開閉ボタンの位置などがわかるようにどう工夫しているか、ということで、個別具体的話だが、音声案内装置によるインターホン位置のお知らせということでJR東日本、テレビ電話機能を活用した「よびだしインターホン」についてボタンの点滅や音声案内により置いてある場所をわかるようにすることで阪急、列車の扉位置を知らせる誘導鈴を車両側に順次設置しているということで京阪から、それぞれ具体的に詳しく説明いただきたいというお話をいただいている。
- ・そのうち、まず「よびだしインターホン」については、＜参考資料3＞として阪急から資料提供いただいているので、阪急から資料に基づいてご説明いただきたい。

（阪急電鉄）

＜参考資料3＞に基づき説明

（事務局：鉄道サービス政策室）

- ・京阪が車内に誘導鈴を設置しているということだが、例えばどういった音で案内しているのか教えてほしいと障害者団体の方からご指摘いただいているところ。

（京阪電気鉄道）

- ・京阪に限らずだと思うが、最近の新しい車両については、ちょうど扉の上部の妻部分付近に、扉が開くとある一定の時秒で扉位置を知らせる音が鳴る装置がついている。映像を撮ってきたのでご覧いただきたい。

＜誘導鈴の動画再生＞

- ・キンコーン、キンコーンと言っている音だが、この音については、扉に近づけば近づくほど大きく聞こえるような、指向性のある音になっており、扉位置をお知らせしている。京阪線では、全車両の約70%にこの装置がついているという状況。新造車両を導入していくにあたり、順次設置していくことで100%を目指したいと考えている。

（事務局：鉄道サービス政策室）

- ・障害者団体の方から、JR東日本の音声案内装置によるインターホン位置のお知らせについて、こちらは聴覚障害の方に対してどのように対応しているのか教えていただきたいというご意見をいただいているが、そちらについてJR東日本から何かあるか。

（JR東日本）

- ・係員がモニターでやりとりする仕組みで、インターホンが改札の窓口付近にあり、その上にスピーカーを設置しており、ご用の方はこの下のインターホンをご利用下さいといった音声と、点字案内も設置している。インターホンをご利用下さいと音声だけ流しているところもあって、いったいインターホンがどこにあるのかというご指摘を前回頂戴しているので、イ

インターホンが下に設置されているなど、放送で伝えられるようにしたいと思う。

- ・また、インターホンを介したやりとりの中で、コミュニケーションが取りづらいよう状況が確認できた場合は、現地の駅係員に即座に電話をして対応するといったようなことを現時点では行っている。今後、先ほど阪急が導入されていらっしゃるような取組があったので、このような仕組みも含めて検討して参りたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・駅務機器の位置等のご案内等について、事業者からご説明をいただいたが、何か追加であれば、ご意見等頂戴できればと思う。

(全日本ろうあ連盟)

- ・阪急の取組の事例はとても素晴らしいと思う。国内の聴覚障害者にとっては対応がスムーズだと思うが、来年、東京オリンピック・パラリンピックが開催される。そうすると海外からの旅行者も来られると思う。ろう外国人の方が見て、耳マークのことを何のマークなのかがわからないと思うので、見てわかるようなマークとして、全日本ろうあ連盟が作成した手話マークまたは筆談マークをぜひ取り入れていただきたい。他の人たちから見ても、聞こえない人の対応もできているのだということがわかる方法について、今後工夫が必要となるかと思うので、ぜひ検討いただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・今のご指摘は、そういったマークを機器の近くに貼る等により周知を図るという趣旨か。

(全日本ろうあ連盟)

- ・然り。第三者から見てもわかるような方法が必要だと思う。ぜひご検討をお願いしたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・こちらについては、阪急はじめ、聴覚障害の方への対応をされる際には、ぜひ参考にさせていただければと思う。
- ・次のページ (p.7) の駅の利用方法などの障害者の方へ研修会や説明会をどのように実施しているかというところについて、各社実施されているということだが、JR西日本から回答があった、最寄駅の学校や障害者団体と連携し、駅の設備体験などを実施しているということ、また介助士資格の取得時に意見交換会を実施しているということについて、具体的にどういった地域で実施しているのか具体的な話をお聞かせいただきたいとの質問が障害者の方から寄せられているところ。こちらについて、わかる範囲で教えていただきたい。

(JR西日本)

- ・視覚障害者の方々との勉強会を2016年度から京阪神地区の駅を主体に実施している。兵庫駅、天王寺駅、草津駅など、体験できる設備環境のある駅を選定し、諸団体の方にお声が

けをしてきた。

- ・サービス介助士の資格取得の集合教育の際にも、吹田あるいは大阪市内の事業所にお身体の不自由な方にお越しいただき、意見交換をしている。サービス介助士資格取得のための机上教育では、様々な障害をお持ちの方に対応する基本的な事柄を学ぶ。時々テーマに合致した関係者にお越しいただき、2時間程度、意見交換をしている。最近では、盲導犬をお連れのお身体の不自由な方々にお越しいただき、駅係員は盲導犬に対してどのように対応すればよいかというテーマで意見交換を行った。今後とも、現場の係員のニーズも考慮し、意見交換を深度化していきたい。
- ・京阪神地区の話をしたが、岡山や広島などの主要駅においても、アイライト協会様や盲導犬友の会様等にお声がけをし、意見交換を実施している。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・同じページ (p. 7) の下にある、情報アクセスについてに移らせていただく。今ご覧いただいているページの下段と、次のページ (p. 8) に文字情報の提供、異常時の情報提供等をまとめているが、大きく分けると、タブレットやQRコードの活用、手話通訳サービスのアプリなど、最新のICTの技術を活用していると多くの事業者から回答をいただいているところ。手話通訳の3者間通話サービスアプリをタブレットに入れて活用されているということで、JR東海、西武から回答いただいております。こちらについて具体的に詳しく教えてほしいというご意見が障害者団体の方から寄せられているので、参考資料を提供いただいている、西武鉄道からご説明をお願いしたい。

(西武鉄道)

- ・<参考資料4>にタブレットの表示のコピーを載せている。こちらについては、2018年の10月からスタートしており、海外の方の通訳と一緒に手話も始めている。各駅にタブレットがあるので、西武鉄道のどこの駅でもご案内することができます。年中無休で、朝の8時から夜の8時まで、駅と、駅にいらっしゃった手話ができるお客様、手話通訳の方の3者で話をするというものとなっている。ただ、筆談で済ませてしまう方も多く、2年間使用しているが、実績はそこまで多くはない。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・QRコードによる情報提供も多くの事業者で実施されているが、東武鉄道からQRコードによる情報提供について参考資料を提供いただいておりますので、東武鉄道からQRコードの使い方等についてご説明いただきたい。

(東武鉄道)

- ・(<参考資料5>について) 先ほどお話ししたとおり、運行情報や会社のホームページ等、様々なネットの関係のサービスがあるので、そういったものにQRコードを使って、よりわかりやすくアクセスしやすくなるようにしているところ。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・続いて、声かけ・見守りについて、p.9 と p.10 を一括して進めさせていただく。声かけ・見守りも多くの事業者で実施していただいている。また、社内の勉強会等で障害のある方とのディスカッションを行ったり、障害のある方をお招きしてお話をお聞きするといった取組も積極的に実施しているとご回答いただいているところ。その中で、まず、聴覚障害の方から、どのような方法で周知しているのか、放送内容を教えていただきたいというご要望が来ている。こちらについては、おそらくどの事業者も駅内放送や車内放送で、困った方がいらっしゃったらお声がけを積極的にお願います、という形でやっていると我々も承知しているところ。
- ・また、JR西日本、JR北海道、京成が、勉強会等において障害のある方とのディスカッションや、ご意見をお伺いしているということだが、障害といっても様々な障害があるというところで、どういった障害者団体が参加されているのか、どういった障害の方から意見を聞いているのかをぜひお聞かせいただきたいというご意見を障害者団体の方々からいただいている。こちらについては、JR西日本は勉強会等でディスカッションを行っているということだが、どういった障害者団体の方が参加されているかなど、ご教示いただきたい。

(JR西日本)

- ・新入社員向けの集合研修の際に、サービス介助士の資格を取る仕組みにしている。資格取得に向けた教育において、内部の疾患をお持ちの方も含め、様々な障害をお持ちの方への対応について学んでいる。その上で、現場の係員のニーズに合致した関係者をお招きしている。具体的には、関西盲導犬協会様、日本ライトハウス情報文化センター様、都道府県の視覚障害者の福祉協会、盲導犬友の会様等にお声がけし、快諾いただいているところ。
- ・このほか、当社のグループ会社の中に、障害をお持ちの方々を雇用する専門の会社がある。「JR西日本あいウィル」という会社だが、必要によりこの会社の社員に相談したり、マニュアルを策定する際には、意見交換をしている。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・JR北海道は、バリアフリー講習会で講師を招いているということだが、具体的にどういった方々を招かれているのか教えていただきたい。

(JR北海道)

- ・弊社においても、バリアフリー講習会を北海道運輸局と共同で開催している。大きく会社内を4つの地区に分け、それぞれの障害者の団体の方に来ていただき、講師として、考え方を含めて教えていただいているところ。具体的には、視覚障害の方や身体障害の方等、バランスをとりながらお呼びしてお願いをしている。
- ・内容的には、座学での教育のほか、実際に介助を体験させたり、障害者のご苦労されていることを装具を付けて体験するというような形で取り組んでいるところ。内部障害の方々につ

いても、実技は難しいところではあるが、必要な注意点等を指導しているところ。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・最後に、京成は、「視覚障害者団体の方をお招きして」とあるが、視覚障害者団体以外にも、聴覚障害や身体障害といった団体の方をお招きする事例があるのかというご質問が寄せられているところ。これについてコメントをお願いしたい。

(京成電鉄)

- ・記載した内容は、他の事業者の回答にもあるが、視覚障害者の方々がホームから転落するという事故があったので、それをきっかけとして、より実地的な訓練を行うということで、実際の駅あるいは車両を使い、訓練を実施しているところ。年に1回ほど行っている。
- ・昨年、当社の駅でも、視覚障害の方が線路に転落してしまうという事故があり、これをきっかけに、主に駅長向けに、障害のあるお客様から直接お話を伺いながら、ご案内方法について学習しようという取組を行っている。昨年、視覚障害の方の事故があったので、第1回目は視覚障害者団体の方にお越しいただいて行ったが、第2回目以降は、年度に1回ほど行う予定だが、視覚障害以外の障害をお持ちの方の団体の方にお越しいただき、レクチャーをしていただくということを企画している。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・様々な障害者団体の方をお招きしているということがよくわかった。
- ・声かけ・見守りの関係は、他にご意見等あるか。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・各社の皆様、色々な取組をされているということを伺い、大変感謝している。声かけ・見守りは、事故の防止の面からとても大切なことだと感じている。今回のこの意見交換会は、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という位置付けだが、各社の皆様は、このような声かけ・見守りの重要性に鑑みると、無人駅についてどのようなことを想定され、具体的にどう取り組んでいくかということがもしあれば、ぜひお聞かせいただきたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・無人駅を想定した声かけをどのように展開していくかというところだが、無人駅なので、おそらく従前から行っている車内放送による声かけの周知等がメインになってくるかとは思いますが、各社ともそういった取組を実施されるということでよいか。

(各社首肯)

- ・日身連からのご指摘については、無人駅ということになるので、呼びかけはやはり車内の放送での取組が中心になってくるかというところ。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・とても大切な観点だと思っているので、無人駅について議論される時はそういった観点での議論もお願いできればと思う。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・貴重なご意見に感謝申し上げます。
- ・それでは、(p.11) 前回の意見交換会を踏まえた改善事項について、災害時の声かけの働きかけなどを多くの事業者で検討されているということと、南海の松ノ浜駅については、具体的に、前回のご指摘を踏まえて意見交換なども実施されているとのことである。
- ・こちらについては、聴覚障害の方でも利用可能なモニター付きの券売機は、なるべく多くの駅で対応できるように配慮していただきたいというご要望をいただいているところ。
- ・これで、議題1の意見交換については、全てご紹介したところ。それでは次の議題に進めさせていただく。次の議題については<資料2>をご覧ください。

<資料2に基づき説明>

#### 議事(2)意見交換等

(日本視覚障害者団体連合)

- ・JR東海が武豊線の駅のことをご説明されていたが、武豊線のどの駅か詳しく教えていただきたい。自分は近くに住んでいるので、一度見たいと思っている。
- ・次にコールセンターの件だが、私もスマホやホームページからだと、かなり時間がかかるので、コールセンターによく色々なことを聞く。ご説明の中で、障害者専用のダイヤルがあると聞いたが、これは、例えばJRだったら全てあるのか。コールセンターは、料金のことなら1だとか、これは2だとか、そういう案内があるが、そこにもし障害者専用の番号を加えていただくと、より詳しく聞くことができるかと思う。また、コールセンターの営業時間帯も教えていただければと思う。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・まずは、JR東海から、武豊線のうちどの駅かという点をお願いしたい。

(JR東海)

- ・武豊線において集中旅客サービスシステム、インターホン等を導入した6駅は、緒川、東浦、亀崎、乙川、東成岩、武豊の6駅である。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・続いて、コールセンターに関して、JR東日本とJR西日本、それぞれ順にお願いしたい。

(JR東日本)

- ・コールセンターについては、専用のダイヤルは今のところ設けていない。

(JR西日本)

- ・専用のサポートダイヤルの営業時間は朝の8時から夜の20時である。切符の予約も承る。また、一連の対応の中では、車椅子をご利用のお客様、視覚障害や聴覚に障害をお持ちのお客様、病気やおけがをされているお客様等、様々なお客様がいらっしゃるが、できる限りご要望を伺い、発駅から着駅までスムーズにご案内できるように努めている。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・JR西日本など、障害者団体と色々な話し合いをされているところが結構あった。逆に、していないところもあるようだが、それはなぜか。私ども日視連としても、色々要望などを出すのが、決して敵対するようなことはしていない。お互い話し合いをしながら、私たちが転落等しないような鉄道にしたいと思うので、もし障害者団体との話し合いをしていないようなところがあれば、そこはどうか教えてほしい。
- ・もう1点、先ほどJR東日本が新しいものを取り入れる中で、下にマイクがある、カメラがあるという案内をしていると説明されていたが、新しいものを導入する時は、できれば地域の障害者団体にこういうものを導入するのだが一度立ち会っていただけないか等、声かけをしていただければ、地域の団体も積極的に話し合いに行くと思うので、今後お願いしたいと思う。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・今の2点について、まず1点目は、地域の沿線の団体との話し合いということだが、積極的にやっている手を挙げていただいた方から今日のご発言いただいた。うちはそういうことはしません、という鉄道会社はないと思うが、いかがか。
- ・我々から、障害者団体とコミュニケーションをとっていないところはないかと申し上げて、どなたからもご発言・挙手等ないということなので、改めて従業員教育等の場面で実際の障害者の方々との意見交換等をぜひ進めていただくよう、こちらからも重ねてお願い申し上げます。
- ・また、新しい設備を導入する際にも、障害当事者の声を聞くということ、先ほどと相通ずるところがあるが、改めて我々からも本日お集まりの皆様へ、せっかく貴重なご意見をいただいたところなので、お願いを申し上げたいと思う。

(全日本ろうあ連盟)

- ・意見が4つある。それぞれの鉄道会社の取組として、良い例をお話いただいた。例えば、おもてなしガイド、サウンドUDを使ったもの、それからQRコード等、色々なものを使っている事例をお話いただいた。とても良いと思った。我々聴覚障害者にはなかなかこういった情報が回ってきていないという実情がある。ぜひ良い例をきちんと啓発等していただき、聴覚障害者も使いやすい内容にしてほしいと思う。
- ・2点目は、各事業者が学習会を実施されているかと思うが、その話を聞くとちょっと残念に

思うところがある。視覚障害者、身体障害者という見える障害がある方の対応を重点的に学習されているかと思う。それだけではなくて、やはり聴覚障害者についても、きちんとしたものをぜひ学んでいただきたいと思う。

- ・ 3つ目は、無人駅が今後増えてくるかと思う。切符を買う時、また何かトラブルが起こった時に困る聴覚障害者が増えるかと思う。また、聴覚障害ではなくて、音声機能障害の方もいる。そういったところも考え、全ての駅にモニターを設置してほしいと思う。予算の兼ね合いもあるかと思うが、発音できない方もいるので、ぜひお願いしたい。
- ・ 4つ目は、皆さんもご存知かと思うが、来年4月から、電話リレーサービスの法律がスタートする。毎日24時間、365日、利用できるサービスで、聞こえる方も、聞こえない方に電話できるので、電話リレーサービスの研修会もぜひ実施していただきたいと思う。我々にもご相談いただければ、サポート等していきたいと思うので、ぜひよろしくをお願いしたい。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・ 4点ほど、ご要望をいただいたと認識しているが、こちらも鉄道事業者の皆様方、ぜひ前向きにご検討いただければ幸いである。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・ JR九州にお伺いしたい。第1回目の意見交換会でご説明があったのかもしれないが、JR九州では、スマート・サポート・ステーションというものを導入したと伺っている。これについて教えていただきたい。

(JR九州)

- ・ スマート・サポート・ステーションについては、先ほど少しお話したが北九州地区や大分地区でそういったものを導入しているのだが、ある一定のエリアで集中的に管理するサポートセンターを1つ設け、サポートセンターから駅係員がいない周辺の駅を遠隔監視し、駅のホームの様子であったり、駅にモニターを設けてお客様からお問い合わせがあれば、サポートセンターから遠隔で対応し、切符の精算等を行うといった仕組みである。更に、サポートセンターにいる人間が、毎日無人駅を巡回し、掃除であったり、介助の手配であったり、そういったことを行っているという仕組みである。

(日本身体障害者団体連合会)

- ・ 現在、実際の利用者側から投げかけられている課題等はあるのか。あれば教えていただきたい。

(JR九州)

- ・ これまでの駅でも同じような投げかけはあったが、例えば介助の時など、近くに手配するための人員がいなくて、どうしても少しお待たせするという事は、スマート・サポート・ステーションに限らずだが、そういった事例はある。

(全日本ろうあ連盟)

- ・私は今、福岡在住であり、西日本鉄道にお伺いしたいことがある。2020年8月28日に発表された駅管理体制の見直しというニュースリリースにおいて、遠隔で見守る時に、ホームで困っている方がいるという状況を見て声かけをすると書いてあるのだが、聞こえる障害者の方であれば、遠隔で見て、声で対応できるかと思うが、私どものように聞こえない方がいた場合は、どのように対応されているのかお聞きしたい。

(西日本鉄道)

- ・ダイヤ乱れ等の異常時については、簡単なものではあるが、文字による表示等で聴覚障害者の方にもお知らせしているが、実際、平常時だと、確かにサポートセンターよりホーム上、駅舎等の監視はしているが、外見上見分けがつかないことが多々あると思う。そういった場合には、正直申し上げて、具体的な対応というのではない。ただ、先ほどお話が出たように、お困りのお客様等への声かけのお願い等を遠隔放送等で常時実施しているので、そういった形で、周りのお客様にもご協力いただけたらと思っている。

(全日本ろうあ連盟)

- ・承知した。そういう方法で、聞こえない方もいるということも含めてご協力いただければと思う。よろしくお願ひしたい。
- ・あわせて、福岡県聴覚障害者協会という団体があるので、何かあれば、その団体と意見交換等していただければ幸いに思う。よろしくお願ひしたい。

(DPI日本会議)

- ・<資料2>について調べていただき感謝する。私は、先ほど言ったことの繰り返いで申し訳ないが、事前連絡せず、待たずに乗れる、そして始発から終電までちゃんと利用できるということを目指すべきだと考えている。これができれば一番いいわけで、そのためにはホームの段差と隙間の解消をしなければ絶対に乗れないので、それがベストだとは思いますが、それはお金も時間もかかるだろうから、現実的な方策として、スロープを列車に積んで、それで乗務員さんが乗降を介助するというのが一番現実的だと思って提案している。人を増やさなくてもいいし、お金も大きくかからずできる方法だと思っており、有効だと思っている。
- ・安全運行と定時運行という2つの観点から、乗務員の乗降介助は難しいというお話だったが、実際にこの3つの鉄道事業者で実施している。乗降も大体1分程度ということなので、本当にこれができないことなのか。できている会社があるのになぜできないのか。それをちゃんと見直して、できるように考えていただきたいと思う。ぜひともご検討いただきたいと思う。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・1点だけ、ご要望をお伝えする。今回は駅ホームの、主に終日無人の状態の駅についてご議論されているが、ある時間帯だけ無人になる駅というのがある程度存在するので、こういう

状態の駅についても私たち視覚障害者が利用できるように、先ほど音声での確にインターホンまでつながる、駅係員の方につながるような仕組みのご紹介があったが、こういった形で、終日無人ではない状態の駅に関しても、ぜひ取組をしていただきたいと思っている。

(全国自立生活センター協議会)

- ・私の方からは3点申し上げたい。1点目は、現実的に実現可能なところで各車両にスロープを積んで乗務員対応するというのをぜひご検討いただきたいと思う。
- ・駅の構造上難しい場合の改修についてだが、今もあると思うが、ホームの端をスロープ状にして、構内踏切を作る形になると思うが、そういった形の改修もご検討いただきたいと思う。
- ・有人を維持するため、シルバー人材センター等、他への業務委託もご検討いただければと思う。
- ・次回で結構なので、そういったことが難しいという理由があれば、教えていただきたいと思う。そこで、どうしたらいいかというのを一緒に考えていければと思う。

(日本視覚障害者団体連合)

- ・駅の無人化とは一切関係ないが、1点お願いしたいことがある。当方の会員から聞いた話で、私も週に1、2回、新幹線で東京まで来る際よく職員に案内されて席まで行くが、何かあったら車掌に声をかけて下さい、とよく言われる。しかし、私たち視覚障害者は誰が通ったのかわからない。そのような時、何かカードみたいなものを発行していただいて、それをかざすとか、テーブルの上に出すとか手で持っていれば、声をかけて下さるような、そんな仕組みをどこかで考えていただけないかということで、要望させていただく。

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・<資料2>だが、先ほどDPIからも、実施している事業者がいるではないかというご指摘をいただいたところ。実際に実施している事業者に我々がヒアリング等をしていて、条件として感じたところは、路線がそれほど長くないということ、駅の段差解消がされているということ、運行本数がそれほど密でない、最後に、車両が短い、要は運転士が扉を往復する時間を勘案して車両が2両とか3両と短いところであれば、実際に実施している事業者がいるということ。実際にこういった条件の路線であって、今日この場にいらっしゃる各社で、それでもできないという理由がもしあれば、この場で発言いただければと思うが、いかがか。
- ・基本的には、こういった条件のところであれば、運転士がスロープ板を扱うということはクリアできるという認識か。

(JR西日本)

- ・ご利用者の観点、事業者の運転保安の観点、あえて申し上げるが、他のお客様の観点の3点で整理しなければいけないのではないかと。今回紹介いただいた事例は、2両であったり、ワンマンであったりということだが、繰り返しになるが、運転保安の観点では、車種により車両の転動のリスクや運転台等のセキュリティの確保という問題がある。他のお客様の観点で

は、当該列車の遅延により、接続列車と不接続になってしまうケース、他駅で着発ののりばが変更になるケース、後続の列車にも影響があるケースも想定される。もう少し整理すべき前提条件を広げないと、事業者としての検討に値しないのではないかと考えている。今日も事業者からは様々な意見があったが、これ以外にも色々な条件はあるかと思う。

- ・本日も、スムーズに乗車できなかった等の様々なご意見をいただいた。当社としても、引き続き現場指導に努め、改善すべきところは改善していきたい。なお、駅をお身体が不自由な方が歩行する際には、支障する様々な設備や構造物がある。当社としては、引き続き、駅係員が発駅から着駅まで安全にご案内したいと考えている。このあたりもご理解いただき、引き続きの議論をお願いしたいと思う。

(全国自立生活センター協議会)

- ・無人化に係る対策の話なので、安全とか色々な問題があるのであれば、逆に無人化を止めるという話になってしまうのではないかと考える。ぜひ、無人化の問題をどうしていくかということで、ご検討いただければと思う。

#### その他

(事務局：鉄道サービス政策室)

- ・最後に、事務局より次回の意見交換会について申し上げる。次回については、前回の障害者団体の方からのご要望や、今回の事業者の取組、本日の意見交換で明らかになった課題の共有と、解決に向けた方策の検討ということで取りまとめに結びつけていきたいと考えている。その実施時期や発表者などの詳細は、また後日事務局から調整させていただくので、ご協力をお願いする。

#### 閉会挨拶

(国交省：木村審議官)

- ・長い時間、活発に意見交換していただき大変感謝申し上げます。
- ・前回も私の方からお願いさせていただいたが、今日も障害者団体の代表の方から、かなり率直かつ極めて重要なご指摘をいただいたので、これをしっかりと受け止めていただいて、真摯にご検討いただければと考えている。物理的な制約、人的な制約等、色々と制約要因があるかと思うが、できない理由を探すよりも、どうすれば少しでも「できる」に近づけるか、という観点から、ぜひご検討いただければと思う。
- ・各社、色々と工夫されて取り組んでおられるということで、本日紹介させていただいたし、色々のご説明いただいたが、こういう取組であれば自分のところでもできるというものについては、ぜひ参考にさせていただいて、横の連携をしっかりとっていただければと思っている。
- ・次回の進め方は、こちらの方で考えてご相談させていただくが、特に今日いただいたご意見については、我々の方でも整理し、もう少し深掘りできるものはしていきたいと思っているので、引き続きよろしくをお願いしたい。

- ・また、全体で整理していく中で、次回等でご議論させていただきたいと思っているが、今日、私がここで2時間聞いていて感じたのは、本社というか、中枢で考えられていることが、現場で実務を担っていただいている駅員の方などにしっかりと伝わっていないことなどが結構あると思っている。それは、先程来出ております、事前の連絡なしに対応できるにも関わらず、駅によってはそれができない等という点だが、これについては職員の教育や訓練等があるかと思うので、ぜひそういう点についても、しっかり持ち帰っていただいて、ご検討いただければと思っている。
- ・長い時間、感謝申し上げます。引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

以上