

第2回「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」

日時 令和6年10月9日(水)16:00～18:00

場所 中央合同庁舎3号館6階鉄道局大会議室

(WEB会議併用)

○ 議 事 次 第

1. 開 会

2. 議 事

I. 第1回検討会でいただいた主なご意見

II. ヒアリング

- (1) 当事者団体等
- (2) 鉄道事業者

III. 今後の予定

3. 閉 会

鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 委員名簿

- ・ 秋山 哲男 中央大学研究開発機構 教授
- ・ 石塚 裕子 東北福祉大学 教授
- ・ 岩倉 成志 芝浦工業大学 教授
- ・ 中野 泰志 慶応義塾大学 教授
- ・ 佐藤 聡 特定非営利活動法人 DPI 日本会議 事務局長
- ・ 三宅 隆 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事 組織部部長
- ・ 小玉 真 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 モビリティ戦略部門 企画戦略ユニットリーダー
- ・ 山下 直輝 東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当課長
- ・ 平島 道孝 西日本旅客鉄道株式会社 理事 鉄道本部 CS 戦略部長
- ・ 高山 智宏 九州旅客鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部 事業統括部長
- ・ 志村 健 東武鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部副本部長 技術統括部長
- ・ 松本 直範 京成電鉄株式会社 鉄道本部 計画管理部長
- ・ 牧野 英紀 名古屋鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部副本部長 兼 管理部長
- ・ 藤巻 恵 近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部 企画統括部 安全推進部長
- ・ 上畑 直人 南海電気鉄道株式会社 公共交通グループ 鉄道事業本部 えきまち計画推進部長
- ・ 川岸 康人 東京地下鉄株式会社 鉄道本部 鉄道統括部長
- ・ 一條 勝夫 東京都交通局 総務部 技術企画担当部長
- ・ 中井 亮太郎 大阪市高速電気軌道株式会社 交通事業本部 交通ネットワーク部長
- ・ 西尾 佳章 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
- ・ 橋田 慶司 一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長
- ・ 高橋 正人 第三セクター鉄道等協議会 事務局長
- ・ 岡野 まさ子 国土交通省 鉄道局次長
- ・ 岸谷 克己 国土交通省 鉄道局技術審議官
- ・ 鈴木 邦夫 国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室長
- ・ 児玉 和久 国土交通省 鉄道局 都市鉄道政策課長
- ・ 嶋田 博文 国土交通省 鉄道局 都市鉄道政策課 駅機能高度化推進室長
- ・ 中野 智行 国土交通省 鉄道局 技術企画課長
- ・ 瀬井 威公 国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課長（オブザーバー）

第2回鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 出席者名簿

日時：令和6年10月9日(水)16:00～18:00

場所：中央合同庁舎3号館6階鉄道局大会議室

所属等	氏名	備考
中央大学研究開発機構 教授	秋山 哲男	対面
芝浦工業大学 教授	岩倉 成志	オンライン
慶応義塾大学 教授	中野 泰志	オンライン
特定非営利活動法人 DPI 日本会議 事務局長	佐藤 聡	オンライン
社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事 組織部 部長	三宅 隆	オンライン
東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 モビリティ戦略部門 企画戦略ユニットリーダー	小玉 真	オンライン
東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当課長	山下 直輝	オンライン
西日本旅客 鉄道株式会社 理事 鉄道本部 CS戦略部長	平島 道孝	オンライン
九州旅客鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部 事業統括部長	高山 智宏	オンライン
東武鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部 副本部長 技術統括部長	志村 健	オンライン
京成電鉄株式会社 鉄道本部 計画管理部長	松本 直範	オンライン
名古屋鉄道株式会社 執行役員 鉄道事業本部副本部長 兼 管理部長	牧野 英紀	オンライン
近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部 企画統括部 安全推進部長	藤巻 恵	オンライン
南海電気鉄道株式会社 公共交通グループ 鉄道事業本部 えきまち計画推進部長	上畑 直人	オンライン
東京地下鉄株式会社 鉄道本部 鉄道統括部長	川岸 康人	オンライン
東京都交通局 交通局総務部 技術企画担当部長	一條 勝夫	オンライン
大阪市高速電気軌道株式会社 交通事業本部 交通ネットワーク部長	中井 亮太郎	オンライン
一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長	西尾 佳章	オンライン
一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長	橋田 慶司	オンライン
第三セクター鉄道等協議会 事務局長	高橋 正人	オンライン
鉄道局次長	岡野 まさ子	対面
鉄道局技術審議官	岸谷 克己	対面
鉄道局鉄道サービス政策室長	鈴木 邦夫	対面
鉄道局都市鉄道政策課長	児玉 和久	対面
鉄道局都市鉄道政策課駅機能高度化推進室長	嶋田 博文	対面
鉄道局技術企画課長	中野 智行	対面
総合政策局バリアフリー政策課長	瀬井 威公	対面

第2回鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 ヒアリング出席者

所属等	氏名	備考
公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 副代表理事	小林 光雄	オンライン
一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事	大竹 浩司	オンライン
特定非営利活動法人 DPI日本会議 バリアフリー部会副部会長	工藤 登志子	オンライン
社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 常務理事 組織部 部長	三宅 隆	オンライン
社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長	荻津 和良	オンライン
東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 モビリティ戦略部門 企画戦略ユニットリーダー	小玉 真	オンライン
西日本旅客鉄道株式会社 理事 鉄道本部 CS戦略部長	平島 道孝	オンライン
東武鉄道株式会社 執行役員鉄道事業本部副本部長 技術統括部長	志村 健	オンライン
近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部 企画統括部 安全推進部長	藤巻 恵	オンライン
大阪市高速電気軌道株式会社 交通事業本部 交通ネットワーク部長	中井 亮太郎	オンライン

第2回 鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に 関する検討会

令和6年10月9日（水）

1. 第1回検討会でいただいた主なご意見

2. ヒアリング

(1) 当事者団体等 ……本資料、別紙1

(2) 鉄道事業者 ……別紙2

3. 今後の予定

有識者

(整備目標に関するご意見)

- ▶利用者数の多い駅の量的な整備は**一定程度達成**しつつある。
今後の目標値設定においては、**整備の質に関する目標値設定を検討する時期**にきている。
- ▶**地方部のバリアフリー化**を推し進めるための目標値の設定が必要ではないか。
- ▶構内踏切、視覚障害者用誘導ブロック等の**命の危険に関わる事柄**は利用者数に関わらず目標値を設定する必要がある。
- ▶現行の段差解消の指標はホームから改札の段差解消を想定されているが、
今後は**車両から改札**までと範囲を拡大して検討することも必要ではないか。
- ▶今後の目標設定において、**量的な側面だけではなく質的な側面も重要**。どれだけ設備投資をしたか、ソフト面で努力をしたかではなく、
結果として**障害の有る人も無い人も鉄軌道を同じように利用できる状態**を目指すことが必要。

(その他バリアフリー整備に関するご意見)

- ▶**ICTの活用について、MaaSやAIは発展途上**であるため、もう少し形が見えてからの議論でも遅くはないのではないか。
- ▶大規模ターミナル駅における視覚障害者の**乗換に関する接遇**について、目標値設定は難しいが議題として触れてほしい。
- ▶新たな課題として、構内トイレのジェンダーフリー対応や精神・知的障害者へのクワイエットルーム、カームダウンルーム等も盛り込んでいけるとよい。
- ▶地域別にバリアフリー化の現状や利用者の意見をまとめた資料があるとよい。
- ▶ICT活用については、利便性と安全性の議論が混同されがちである。特にアプリ開発者は利便性を主張するが、
安全性が脅かされないかを慎重に確認してもらい、安全性を推進するためのインフラとしてのICT活用を検討してほしい。
- ▶ホームと車両の段差・隙間解消について、全ホームドアの乗降口に段差・隙間解消システムを設置することはできない。
ICTを上手く活用し、乗継経路の工夫で移動が可能になるシステムを構築できるとよい。
- ▶**ホームと車両の段差・隙間解消**について、車両とホームを別々に統計を取得しているので、**一体化してデータが提示**できるかどうか検討してほしい。

当事者団体

(整備目標に関するご意見)

- ▶2000年の交通バリアフリー法の制定以降、**劇的に状況が良くなった**。これは基本方針における数値目標に着実に取り組んだ成果であり、この観点からも基本方針は重要。
- ▶**ホームと車両の段差・隙間解消の目標値**を基本方針に入れてほしい。
- ▶障害を持つ人のための**WEBによる切符の予約、購入**についても基本方針に入れてほしい。

(その他バリアフリー整備に関するご意見)

- ▶無人駅における、**乗務員によるスロープ介助**を各社へ拡充してほしい。
- ▶一部の鉄道事業者で導入されている、**車いす利用者にとって利用しやすい自動改札機**（ICカードをタッチする箇所と液晶画面が斜めに設置）や、**左右両側にフリースペースのある車両**は、他の鉄道事業者でも参考にしてほしい。
- ▶バリアフリー料金制度により徴収した資金の用途を一元的に確認できる仕組みが必要。
- ▶地方部では点字ブロックの整備が不十分である駅も多く、障害者のホーム転落事故も起きている。
無人駅を中心とした**地方駅の安全対策**を考える必要がある。
- ▶QRコード式の乗車券は、視覚障害者にとって裏表が分からない、QRコードをかざす箇所が分からない、使い勝手が悪くなる等の不安があるため、これらの不安が解消される施策を検討、周知してほしい。
- ▶無人駅、改札の一部無人について、**視覚障害者が鉄道事業者にお問い合わせ**をしたいときにできる仕組みが求められる。
一部の鉄道事業者では、インターホンの設置されている位置の音声アナウンスなど整備が充実しており、このような施策が拡大されるようにしてほしい。

鉄道事業者

(整備目標に関するご意見)

- ▶ 今後、乗降人員により一律に整備基準を定めるとなった場合は、**無人駅の対応について課題の整理**が必要。
- ▶ 乗降人員による一律の整備基準を設けるのではなく、**基本構想の作成に基づいた面的なバリアフリーの推進**が重要。
人口減少のなか、鉄軌道のみならず、バスやタクシー等との協働による面的な拡大、自治体の協力が必要。
- ▶ 次期目標設定については、今までのように定量的な基準だけではなく、**地域特性や運行頻度も踏まえて検討**してほしい。

(その他バリアフリー整備に関するご意見)

- ▶ 経営状況が厳しい中で、**設備投資のコスト**が跳ね上がっている。
今後は、バリアフリー整備を推進すればするほど**維持更新費用が増大する等の課題**もある。
- ▶ 次期整備目標について、バリアフリー整備には多額の設備投資が必要であること、時間を要することに加えて、**バリアフリー以外の設備投資も必要**であることにも留意していただく必要がある。
- ▶ バリアフリー料金については、物価上昇等による工事費の増加もあり、将来的には**現在の10円収受から増額する検討**も行うことができるとよい。

1. 第1回検討会でいただいた主なご意見

2. ヒアリング

(1) 当事者団体等 ……本資料、別紙1

(2) 鉄道事業者 ……別紙2

3. 今後の予定

当事者団体・鉄道事業者等よりヒアリングを行い、これまで実施されてきたバリアフリー化や、次期基本方針の目標設定に向けてのご意見等を伺う。

当事者団体等

▶事前ヒアリング：事務局にて聞き取り

- 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団
- 特定非営利活動法人 せたがや子育てネット
- 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会
- 特定非営利活動法人 全国自立生活センター協議会
- 一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会
- 公益財団法人 全国老人クラブ連合会
- 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- 特定非営利法人 日本障害者協議会
- 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク

▶当日ヒアリング

- 公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会
- 一般財団法人 全日本ろうあ連盟
- 特定非営利活動法人 DPI日本会議
- 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合
- 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会

鉄道事業者

▶当日ヒアリング

- 東日本旅客鉄道株式会社
- 西日本旅客鉄道株式会社
- 東武鉄道株式会社
- 近畿日本鉄道株式会社
- 大阪市高速電気軌道株式会社

第2回検討会に先立ち、当事者団体等へヒアリングを実施し、以下の項目についてご意見をお伺いした。

- 1.鉄軌道のバリアフリー化に対する評価
- 2.鉄道分野において目指すべきバリアフリー化の整備水準や推進すべき施策
- 3.地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、心のバリアフリーの推進、ICT 活用
- 4.その他 鉄軌道のバリアフリーに対するご意見

鉄軌道のバリアフリー設備の整備等に対するご意見①

全般

- ・ 鉄道事業者は基準及びガイドラインに沿った整備を進めており交通分野での**誠実な対応**が感じられる。
- ・ 過去と比較して現在の鉄道のバリアフリーは**非常に改善**されている。
- ・ バリアフリーの整備が進んでおり大変評価している。
- ・ **基本構想を策定する駅の範囲拡大も一案**であり、次期目標では、1,000人以上2,000人未満の駅を対象としてほしい。
- ・ 鉄道**バリアフリー料金制度**はバリアフリー化を進めるために**必要な制度**。

段差解消（エレベーター、スロープ等）

- ・ エレベーターの大型化等キャパシティ拡充の必要がある。
- ・ 特に利用者の多い駅では**エレベーターの大型化**を進めてほしい。
- ・ **大規模な駅では全ルートでバリアフリールート確保**の必要があることから、特定大規模駅といった設定もあり得る。
- ・ ルートの複数化については**利用者数別に何段階かの基準**を設けてもよいのではないか。**スロープの活用**は災害時にも有効。
- ・ 新幹線と在来線の**乗換ルートの段差解消**も進めてほしい。

転落防止設備（ホームドア、内方線付き点状ブロック等）

- ・ ホームドア**設置目標が番線数になり明確**になった。
- ・ ホームドアの設置により障害者だけでなく一般乗客の安全も守られている。これから整備率がさらに上昇することを期待。
- ・ 利用者数が多い駅における、車両編成数やドア位置が混在することによるホームドア設置の遅れについては**技術的支援**も必要。
- ・ ホームドアが設置されていない場合、通勤時間帯等の混雑する時間帯は人的配置で補ってもらいたい。

視覚障害者誘導用ブロック

- ・ 視覚障害者誘導用ブロックは交通事業者が最も忠実に整備している。

バリアフリースイート

- ・ 子どもと一緒に入れる通常の広めの個室も増え、トイレが充実してきたため、従来のように多機能トイレで授乳することが減ってきた。
- ・ 車椅子が利用可能なトイレが増えた。スペースがあれば多機能トイレの**複数設置や広い個室の設置を促進**してほしい。
- ・ 古い多機能トイレはJIS規格に沿っておらず使い勝手も悪いため、更新・改修してほしい。
- ・ バリアフリースイートは異性介助も可能となるような整備を進めてほしい。

車両乗降口とホームとの段差・隙間

- ・ **ホームと車両の段差・隙間の解消**を進める必要がある。様々な車両が乗り入れており車両等の形状が異なるため、単一的な工事は難しいと思われるが、段差3cm隙間7cm以内の改修・新設を目指してほしい。
- ・ 人口減少が進む中、**駅の無人化を止めることは困難と理解**。ホームと車両の**段差解消のハード面**、乗務員等による対応の**ソフト面の対策**が必要。
- ・ **無人駅における、段差・隙間の対策**についても盛り込んでほしい。
- ・ 段差・隙間縮小は数字を入れた基準の設定が厳しいことは理解。
- ・ **乗務員による介助の広がり**は非常に良い。さらなる拡充を希望する。
- ・ 車いす乗降口の表示があっても乗りにくい場所もあれば、逆に表示がなくても乗りやすいところがあり、その整理をしたほうが良い。

案内設備

- ・ バリアフリー料金制度を活用し、筆談インターホンや情報アクセシビリティの投資に取り組む企業が増えてきたと実感。その点でバリアフリー料金制度は評価できる。
- ・ 事故や災害など**異常発生時**は、特に**視覚情報の提供が不足**している。
- ・ 緊急時の情報が電光掲示板には表示されず、事故時の案内や事故の理由が分からない。
- ・ **緊急時の情報提供は重要**。事故時に周囲への協力を前提に置くことは難しく、**情報の可視化**を実施してほしい。
- ・ **無人駅の案内設備**については整備率100%を目指してほしい。
- ・ 乗換に関する情報入手手段が不十分で、特に、他社線に関する情報提供が不十分。
- ・ 案内が広告等の他の情報に埋もれてしまう、表示場所が見にくいこともあり、効果的な情報提供方法や連続性ある案内表示を提供していくことが必要。
- ・ エレベーターの設置場所などバリアフリー化ルートが複雑でわかりにくく、**案内表示が不十分**。特に、**乗換ルート**は複雑な構造であったり、統一された表示がないため分かりにくい。
- ・ 駅周辺の特徴が把握可能なわかりやすいマップを鉄道事業者全体で協力して作成できないか。
- ・ 駅名表示と旅客案内を含む情報アクセシビリティの基準を設けてほしい。
- ・ 無人駅において、ボタンを押せば**顔を見て話せる設備**があるとありがたい。

鉄軌道車両

- ・ フリースペースは各車両に1以上を設置してほしい。
- ・ フリースペースの明示によって、当事者がフリースペース以外を利用することに対して、一般利用者からクレームが入ることもある。全車両にフリースペースを配置することが理想だが難しい。
- ・ **フリースペース**は特急列車等では整備されていないこともあり、**今後の改善を期待**したい。
- ・ 車内アナウンスは、男性の低い声は聞き取りにくいいため、高めのトーンの案内がよい。

その他

- ・ 安全・安心の担保として、**リスク面を最優先に対応したバリアフリー整備**が重要。
- ・ 目標を数値で測るだけでなく、取組による改善や利用者の感想など**質的な視点**も入れるべき。
- ・ 切符のWEB予約について、電話確認や窓口受取が必要であったり、手続きがわかりにくかったりするため、もう少し簡単な手続きで**WEBのみで完了できる**ようにしてほしい。
- ・ 自動改札の交通系ICのタッチ部分は斜めが使いやすく普及してほしい。
- ・ 観光立国を目指す観点で、観光地の駅のバリアフリー化を優先的に進めることも一案。
- ・ パニックを起こした際などに落ち着かせるため、余分な情報が入らないカームダウンスペースが将来的にあると良い。

地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり

- 全国一律の仕様で通すのが課題。地方部では、整備水準の引き下げ、**住民主体による支援**等を進めていくことも必要。利用者数に応じた整備水準、**安全性の重視**など考え方を示せば、一般人の理解も得やすい。
- 都市部だけでなく地方部でも、バリアフリー化が配慮されるべき。
- 地域間格差が広がっており、今後、基準を見直すか利用客数のままとするかの検討が必要。
- 小規模駅では**構内踏切**も可能とするような方策も検討の余地がある。
- これ以上無人化せず、無人駅には今以上の配慮を求めたい。重要なのは駅員を必ず配置することではなく、**安全性・利便性が担保**されること。
- 駅が無人化すること自体は仕方がないが、それならば**安心して利用**できるような環境を整えてほしい。
- 小規模な駅ほどバリアフリー化が進まない状況でさらに無人駅を増やすと、障害者には危険な状況となる。
- 無人駅を前提としたバリアフリー整備、駅の無人化の中での合理的配慮の提供方法の検討、駅の無人化に関して**意見交換する場**があるとよい。
- 無人駅において、各事業者がどのような取組みを行っているか集めて共有してもらい、他にも参考にできるのであればその**事例を広げて**ほしい。
- 無人駅における対策について、次期基本方針の目標として、なんらか盛り込んでほしい。
- 無人駅は鉄道OBやボランティアの協力を仰ぐことも一案。
- 各地域の移動等円滑化評価会議や自治体主体のバリアフリー関係の集会には**当事者も巻き込んで**、インクルーシブデザインで進めてほしい。

心のバリアフリーの推進

- 優先席を譲ってもらえない。声をかけてもらえるとありがたい。
- 一般利用者からは声をかけづらいと思われるため、声かけを促すために、率先して声をかけるべきポイントをまとめるとよい。
- 心のバリアフリーは高齢者の間で浸透しておらず、ヘルプマークのような**シンボルマーク**があるとわかりやすい。
- **ベビーカーOKマーク**が広がりつつあり評価。車内等でベビーカーを折りたたまずに利用しやすくなった。
- **エスカレーターに止まって乗るというルール**を国レベルで広めてほしい。
- 緊急時にこそ乗客同士の手助けを促すようなアナウンスを行うことが必要。
- 無人駅等において、ハードでカバーできない部分のフォローを駅員のみにも頼ることは難しいため、**一般利用者にも協力**してもらうことが重要。
- ソフト面におけるバリアフリー化に一定の数値目標を設けてほしい。
- 知的・精神障害等に対して理解やサポートを得るため、ポスターや啓発映像による情報提供や、**駅係員の研修**などを期待する。

ICT活用

- 無人駅のICT化は積極的に進めてほしいが、ICT化により取り残される人がいないかは考える必要。
- ICT技術を活用した案内により駅の無人化に対応すべき。
- 乗換ルートがスマートフォンで見られると良い。
- スマートフォンを利用しながらの移動に懸念があるため、ICT活用については、利用者ではなく鉄軌道事業者による導入を進めてほしい。
- 音声認識の活用は現場に即した対応が必要。音声認識を法人が使う際にはサービスとしての責任が生じ、使用に対するハードルが高まっている。音声認識の活用についてサポートしてほしい。
- 駅員がその場にはいない場合、連絡手段や設備の場所がわからないことがあるため、JAFのようにスマートフォンから連絡が取れるアプリがあるとよい。
- モニターの随時監視により、有事の際にリアルタイムで対応できる設備やコンタクト先があると良い。
- ICT活用では機械の整備・更新だけでなく、使用する人材の教育も必要。高齢者でも活用できるかの視点も必要。

その他

- 当事者の立場に立った施策・方策を検討・実施するため、技術系職員、運輸局職員を含めた教育が重要。
- 知的・精神・発達障害者等への対応では乗務員の教育、人的支援が大切。
- 防災面（地震発生時の避難等）で障害者を取り残していないか検討してほしい。多様な乗客がいると想定した訓練や実証実験、当事者からのヒアリングによるマニュアルの改善等はできていないのではないか。
- 障害者割引、介助者用の各ICカードは利便性が高いので、全国に普及してほしい。
- 設備が確実に利用されるための方法も検討材料に入れてほしい。現状は、話せる券売機等の設備があっても誘導ブロックが繋がっていない、案内がなく存在が認識できないといったケースがある。
- 整備された数のみを見るのではなく、実際に有効活用されているかも重要。障害者の利用実態把握も必要。
- DJポリスのように、人の誘導や意識に注意喚起する工夫により、事前に予測されるリスクを抑制することができるとよい。
- 基本構想の策定に関するPRが不十分。基本構想の策定を進めてほしい。

1. 第1回検討会でいただいた主なご意見
2. ヒアリング
 - (1) 当事者団体等 ……本資料、別紙1
 - (2) 鉄道事業者 ……別紙2
3. 今後の予定

鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会

令和6年7月24日：第1回
(キックオフ、検討ポイント等)

令和6年10月9日：第2回
(当事者団体等ヒアリング)

令和6年12月10日：第3回
(とりまとめ骨子)

令和7年2月：第4回
(とりまとめ)

〔 並行して、事業者・関係者にヒアリング
自治体・利用者にアンケート調査を実施 〕

鉄道分野としてのとりまとめ内容を、「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」の次期目標設定に反映

(国土交通省全体) バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会

令和6年5月30日：第12回
(キックオフ、論点提示)

令和6年10月16日：第13回
(各項目への検討の方向性議論)

令和7年3月：第14回
(中間とりまとめ案の提示)

令和7年5月：第15回
(最終とりまとめ案の提示)

※ 議論の進捗状況や社会情勢の変化に伴い、スケジュールは前後する可能性あり。

ヒアリング資料（当事者団体）

2024 年 10 月 9 日

鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 ヒアリング

DPI 日本会議意見

NPO 法人 DPI 日本会議

・はじめに

日頃よりバリアフリー整備に尽力されている鉄道事業者の皆様、国交省の皆様には心より感謝申し上げます。日本の鉄軌道におけるバリアフリーはここ 30 年間で目覚ましい進展を遂げ、今や世界に誇れるレベルになったと実感しております。今後も引き続き整備を進めていただき、障害のある人も移動の自由を確保される社会を実現していただきたいと願っております。

1. これまで実施されてきた鉄軌道のバリアフリー化に対する評価

2000 年の交通バリアフリー法制定以降、基本方針を定め、数値目標を掲げてバリアフリー化に取り組んでくださった結果、格段に整備が進み、今では都市部では車いすで利用できない駅がほとんどなく、素晴らしく整備が進みました。とりわけ以下の事項について、整備が進んだと実感しています。

(1) エレベーター等の駅構内の段差の解消 (94%)

(2) ホームドアの設置推進 (2484 番線)

(3) バリアフリースイート (92%)

- ・ 駅舎内のバリアフリースイート設置率は 9 割を超え、都市部ではほぼ全ての駅にバリアフリースイートが設置されている。
- ・ さらに、近年では複数設置している駅も増えており、一般トイレの中に広めの個室（簡易多機能トイレ）も設けられている。これにより待ち時間が短縮されており、ありがたい。

(4) ホームと車両間の段差・隙間解消

- ・ 段差と隙間の目安値を策定していただいた結果、都市部では段差と隙間解消が進み、駅員の介助を求めなくても単独利用できるようになり、格段に便利になっている。移動時間短縮だけでなく、急な行き先の変更や体調急変の際にも自由に乗り降りできることはとても助かる。自分の意思で主体的に生活できていると実感する。

(5) 車両のバリアフリー化 (92%)

① 通勤列車

- ・ 都市部の車両ではフリースペースが必ず設けられており、新型車両ではほぼ全ての車両に 1 か所以上設けられ、車いす使用者とベビーカー利用者が利用しやすくなっています。

② 新幹線・特急車両

- ・ 2021 年と 2022 年の移動等円滑化基準等の改正により、総席数に応じて車いす席数が増える新基準となり、車いす使用者のグループ等での利用が格段に向上しました。

(6) 鉄道駅バリアフリー料金制度

- ・ 2021 年度に創設された鉄道駅バリアフリー料金制度は、これからの鉄道のバリアフリー化の推進を強力に推し進める、有効な仕組みだと高く評価しています。利用者から収受した料金をホームドアやエレベーターなどのバリアフリー設備の整備に充てられることになり、国の補助の枠に限られずに事業者が整

備を進められる。

- ・ さらに、これまで都市部の事業者には国から出されていた補助金が地方の鉄道に回すことができるため、地方の鉄道のバリアフリーの推進につながる。

(7) 障害当事者の意見反映

- ・ 国交省では、新幹線のバリアフリー対策を契機として、鉄道事業者と障害者団体との意見交換会を継続的に開いてくださっている。この意見交換会で出された意見が、すぐに実行され、多くの課題が改善されてきた。
- ・ これまでは障害者団体の声が事業者にはなかなか届きにくかったが、この意見交換会によって各事業者の担当者と直接意見交換ができるようになり、障害当事者の意見反映が格段に図られるようになった。

2. 次期基本方針の目標設定にあたり、鉄道分野において目指すべきバリアフリー化の整備水準や推進すべき施策として求められること

(1) 最重要課題

① 基本方針の整備項目の見直し

- ・ 基本方針での鉄軌道の整備項目は、段差の解消、視覚障害者誘導ブロック、案内設備、障害者用トイレ、ホームドア・可動式ホーム柵の設置番線数、鉄軌道車両の6項目だが、これだけでは不十分である。この6項目はいずれも重要なものだが、これが100%整備されたら、障害者が自由に利用できるわけではない。
- ・ 以下に述べる WEB での車いす席の予約・割引乗車券の購入、乗務員によるスロープ介助等の新たな項目を加えていただきたい。
- ・ また、ホームの段差と隙間の解消の集計は、駅数の表記だけでなく、総番線数における割合も示していただきたい。

② ホームと車両間の段差・隙間解消

- ・ 段差と隙間の解消により、車いすユーザーは駅員に介助を求めずに単独乗降できるようになり利用時間が格段に短縮される。さらに、駅アナウンスもなくなるため痴漢被害等を誘発することもなくなる。今後の鉄道のバリアフリー化の最重要課題と考えており、是非とも、基本方針に盛り込み、数値目標を定めて整備を推進していただきたい。
- ・ ホーム全体の嵩上げを基本としていただきたい。ホームの一部しか嵩上げしていない駅はそこに車いす使用者やベビーカーが集中してしまい、車内で身動きが取れない。ホーム全体を嵩上げしてどこからでも乗降できるようにしてほしい。
- ・ 鉄道各社で段差・隙間解消が行われた駅を公表しているが、情報を探すのが大変。特に複数事業者が直通になっている駅は、会社が変わると情報が載っていない。各事業者間で連携して情報提供をしてほしい。

※例：都営新宿線は新宿駅にも停車するが、新宿駅の段差・隙間解消情報が載っていない。直通車両は新宿駅から西側が京王線となり、京王線の方のみに新宿駅の情報が載っている。

③ 地方のバリアフリー整備の推進

- ・ 乗降客 3000 人以上の駅では、段差の解消は 94%の駅で実施されていますが、3000 人未満の駅で

見ると約25%と非常に低い状態です。地方の駅のバリアフリーを推進する新たな取り組みが必要です。

④ ホームドアのさらなる設置推進

- ・ 都市部の地下鉄等ではホームドアの設置が進んでいるが、それ以外の事業者では整備が遅れている。ホームドアは視覚障害者だけでなく全ての乗客にとって安心安全な利用を確保するものであり、3000番線という目標をさらに引き上げて、整備を進めてほしい。
- ・ 政令指定都市には一定の最低基準を設けて整備を進めてほしい。

⑤ バリアフリースイートの複数化

- ・ バリアフリースイートは長時間待たないと利用できないことも多い。利用者の多い駅、ターミナル駅等はバリアフリースイートの複数設置を義務化していただきたい。
- ・ さらに、場所がなく複数設置が難しい場合は、バリアフリースイート1カ所+男女便所にそれぞれ簡易多機能トイレの設置を進めていただきたい。
- ・ バリアフリースイートに大人用介護ベッドの設置を進めてほしい。
- ・ 古いバリアフリースイートは JIS 規格に沿っていないものもあり、手すりやトイレペーパーの位置が使いづらい、便座が低すぎる、ドアが重くて開閉できない、劣化していて安定性が悪い等、実質使えないところもある。設置してから一定の年数が経っているトイレは改修を進めてほしい。
- ・ トイレ内の機材の配置も重要である。ベビーベッドやゴミ箱等が移動の妨げになり、個室への出入りや車いすで便器に近づくのが難しいことがある。ベビーベッドは車いすの動線に配慮した位置に設置し、ゴミ箱等は移動可能なものにしてほしい。

※例：



青山一丁目駅 簡易多機能トイレ

バリアフリースイートとは別に一般トイレの中にも広めの個室がある。小型の手動車いすであれば使うことができる。



JR 立川駅（改修工事前のもの）

ベビーベッドが開いたままの状態では車いすでは出入りできない。また、ベビーベッドが閉じていたとしても開閉ボタンが壁の入り込んだ部分に設置されているため、車いすでは足が壁に当たりボタンに近づくことができない。

⑥ 車両のバリアフリー化の推進

- ・ 通勤型車両は、各車両に1カ所以上のフリースペースの設置を義務基準としてほしい。
※好事例：東京メトロ丸の内線 2000 系 各車両に向かい合って2ヶ所フリースペースあり。

⑦ 新幹線と特急車両

- ・ バリアフリースイートは介助者も入れる広さに大型化してほしい。
好事例：特急あずさ、スペーシア X 等
- ・ 車いす用のフリースペースにもテーブルを設置してほしい。また、電動車いすの座高は手動車いすや椅子席よりも高いため、膝が当たらないように高さ調整できると良い。

(2) 重要課題

① エレベーター

- ・ 2018 年のガイドライン改正によって駅の規模に応じてエレベーターの複数化、大型化を導入していただいたが、ターミナル駅等多くの人が利用する駅では、途中階から乗るのが困難な駅がある。利用状況に応じてさらなる整備を進めてほしい。
※例：都営新宿駅は B3F が新宿線ホーム、B2F が大江戸線乗り換え階、B1F が改札となっており、B2F から乗ろうとすると上からも下からも満員の状態で到着するため、何往復見送っても乗れない。都営新宿線森下駅、JR 横浜駅も同様。
- ・ エレベーターカゴ内に後付けの非常用備品が設置され、その分カゴ内のスペースが狭くなるため車いすでの出入りが難しくなっている。後付けの備品は、カゴ内のスペースが狭くならないように工夫していただきたい。

② エレベーター設置場所等がわかる案内サイン

- ・ 新宿駅等大きな駅は改札階から地上へ上がるエレベーターの場所がわからない。また、改修工事中の駅は案内が取り外されていてさらにわからない。他社乗り換えのバリアフリールートも含めてどの場所からもエレベーターにたどり着けるように工事中の駅のエレベーター案内表示や、視認性が高くわかりやすい案内表示の工夫をしてほしい。
- ・ エレベーターの各階の案内を充実してほしい。例えば大阪メトロなどの複数のエレベーターがある場合、どこにつながるのか（乗り換えホームなのか、出口なのか、どちら方面か）の表示が不十分である。
- ・ 地上から改札階へ降りるエレベーターの場所がわからない。各事業者の駅構内図に載っている A3 や b5 のような出口番号は地上からはどこにあるのかわからない。地上の階段の入り口にエレベーター設置場所の地図を掲示したり、地図アプリ等と連携して地上の風景から探しやすくしてほしい。
- ・ 大阪の場合、なんば、淀屋橋などの市街地において民間ビルに連絡エレベーターを設置している事例が多いが、店舗の内部にある場合もあり地上からエレベーターの場所が非常にわかりにくくなっている。最寄りの道路などにわかりやすい表示をおこなってほしい。
- ・ ソウル地下鉄では、階段の地上側にエレベーターがどこに設置されているか地図を貼ってある。これがあると、階段を見つければエレベーターの場所がすぐわかり非常に有効だった。ぜひ、こういった取り組みを日本でも進めてほしい。



③ 新幹線や特急車両の車いす席予約

- ・ WEB で車いす席を予約できる仕組みが各事業者で取り組んでいただいているが、事業者によっては電話での確認が必要だったり、窓口まで切符を受け取りに行かなければならなかったり、あまり利便性が向上していない。また、情報がわかりづらく手続きの途中で諦めてしまう。もっと簡単な手続きで、WEB のみで完了できるようにしてほしい。

例：JR 東海のエクスプレス予約で身体障害者割引を適用するためには指定のクレジットカード会社で会員に入会しなければならない。

- ・ 車いす席の WEB 予約について、現在の各事業者の整備状況を確認できる説明会を開催してほしい。
 - ・ 車いす席受付電話や窓口購入時の時間短縮をしてほしい。特に事業者をまたいだ移動では、車いす席の空席確認に早くても数十分の時間を要している。事業者同士で連携してリアルタイムで確認できるようにしてほしい。
- ④ 拡幅改札と自動改札機
- ・ 車いすで通れる拡幅改札を増やしてほしい。駅員がいるところの前に1カ所設置するだけだと、他の利用者が駅員とやりとりしている間は通れず、終わるまで待っていなければならないと時間がかかる。
 - ・ 拡幅改札を1カ所しか設置できない場所では駅員の前に設置しないでほしい。
※好事例：JR 秋葉原駅等は駅員と反対側に幅広改札を設置している。
 - ・ JR 東日本の新型自動改札機はタッチパネルと残高表示が内側に傾斜しており、車いすユーザーもタッチしやすく、残高も確認できて、手も良い。これを広めてほしい。
- ⑤ 乗り換え経路のバリアフリー化
- ・ 2018 年のガイドライン改正によって導入していただいたが、雨に濡れずに乗り換えできるルートの整備を進めてほしい。
- ⑥ 駅アナウンスによる痴漢・ストーカー被害の撲滅
- ・ 駅員による乗降介助を行うときに、音声以外での確認方法を推進していただきたい。
- ⑦ 駅員対応
- ・ スロープ対応をお願いする際、事業者によってすぐに対応してくれるところと何本も見送らなければならないところ等、ばらつきがある。なるべくすぐ乗れるように各事業者間でシステムを参考にする等、改善してほしい。
※例：西武新宿線は非常に対応が早い。JR 東日本は数本後の便に指定されることが多い。
 - ・ スロープ対応をお願いした際、乗降場所を指定されることがあるが、本人の希望に沿って柔軟に対応してほしい。10 両編成等ホームが長い場合にホームの端まで行かなければならない等、長距離移動が負担になる。また、障害者のみに場所を限定することは差別的取り扱いにあたる。（例：京成線）
 - ・ 待機場を指定されることがある。本人の希望に沿って柔軟に対応してほしい。待機時間が長い場合、指定場所では体温調節が難しい場合もある。また、障害者のみに場所を限定することは差別的取り扱いにあたる。（例：JR 水道橋駅等）
- ⑧ インターホンの改善
- ・ 無人駅や時間帯無人等に重要である。多様な障害者が利用できるように改善してほしい（蹴込みの設置、車いす等でアプローチ可能な設置場所、ボタン形状・高さ、点字・音声の誘導、文字情報等による双方向コミュニケーションの整備等）。
- ⑨ バリアフリールート複数化
- ・ 出入口が複数ある駅は、出来る限り全ての改札口をバリアフリー化して障害者も利用できるようにしていただきたい。
 - ・ 以前、建て替えられた小田急世田谷代田駅を国交省の皆さんと視察に行きました。駅全体の整備は素晴らしかったのですが、1 つだけ残念なところがありました。正面入り口と裏からの入り口の 2 つ出入口があるのですが、裏からの出入口は拡幅改札がなく、車椅子では入れませんでした。大回りして正面に行かないと利用できないのです。敷地的には十分余裕がありましたので、拡幅改札は十分可能で

したので、とても残念に思いました。

- ・ 数年前のガイドラインの改正で規模の大きな駅はバリアフリールートの複数化が盛り込まれましたが、世田谷代田駅のようなそれほど大きな駅ではない場合は、事業者はワンルートを確認していれば良いという考えなのだなと思いました。ぜひ、可能な限り全ての改札口をバリアフリー化していただきたいと思っています。

3. 鉄道分野における、地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、心のバリアフリーの推進、ICT 活用に関するご意見

(1) 乗務員による携帯スロープを使った乗降介助の推進

- ・ 無人駅等地方の鉄道利用では、車いすの乗降介助のために駅員配置に長時間かかるため、利便性が悪く、利用できる時間帯の制限にもつながっている。
- ・ これを改善するためには、携帯スロープを使った乗務員による乗降介助が非常に有効である。すでにJR 東、JR 東海、JR 西、JR 四国、JR 九州等の一部路線で実施していただいているが、これを計画的に



拡大していただきたい。

(2) 無人駅にする場合は、最低基準を設けるべき

- ・ 障害の種別によっては、駅員による対応が重要になるため、無人駅を推進するものではないが、やむをえず無人化する場合は、最低限これとこれを整備する必要があるという最低基準を設けるべきではないか。
- ・ また、無人駅や無人時間帯の情報を WEB など誰もがわかりやすい方法で情報提供するようにしてほしい。

(3) ICT 技術を駆使した案内マップや AI コン

シェルジェなどについては、立位でなければ操作できないものや、障害者が必要とする情報に対応していない事例が見受けられる。ICT 化においては、障害者が利用できないことがないように当事者の意見を踏まえるなど十分に配慮してほしい。

近鉄奈良線 大和西大寺駅

車いすはタッチパネルに手がとどかない

視覚障害者も使えない





JR うめきた

立位でないと画面が真っ暗

「介護ベッドがある車椅子トイレを教えてください」と言っても、通じません

(4) 視覚障害者移動支援アプリ shikAI などの視覚障害者誘導システムの検討を進めてください。

(5) 職員研修

- ・ 介助者同伴で利用する際、本人でなく介助者だけに話しかける駅員が非常に多い。また、障害者に対して赤ちゃん言葉やタメ語で話しかけてくる駅員もいる。必ず本人を見て敬語で対応するように社会モデルに沿った接遇研修を行なってほしい。

4. その他、鉄軌道のバリアフリーに対するご意見

(1) WEB での車いすスペースの予約、障害者割引を使った切符の購入

- ・ 障害のない人が WEB で座席の予約、乗車券の購入ができるように、障害者も WEB で車いす席の予約、割引乗車券の購入ができる仕組みを、どの事業者も実施するように義務化して設けていただきたい。

(2) 当事者参画の施設整備

- ・ 利用者の多い駅やターミナル駅等を新築・大規模改修する時は、多様な障害当事者を構成員としたユニバーサルデザインワークショップを実施し、意見反映をする仕組みを作って欲しい。

(3) 鉄道事業者と障害者団体の意見交換会

- ・ 鉄道局で不定期に実施していただいている「鉄道における利用環境改善の意見交換会」は、障害者の声を事業者に直接届けられる非常に有効な仕組みです。課題別に複数回実施するなど、今後も継続して意見交換会を開いていただきたい。

(4) 西武鉄道の遠隔対応駅での介助依頼

- ・ 遠隔対応駅（武蔵藤沢・稲荷山公園・仏子・元加治・東飯能・高麗）と駅係員が常駐していない駅（武蔵横手・東吾野・西吾野・正丸・芦ヶ久保）で事前に乗車する日時が決まっていてスロープ介助をお願いする場合は、必ず電話料金がかかるナビダイヤルの電話しかありません。総合案内に繋がってスロープ対応を依頼をしても、会社内での調整で待たされるため電話料金が多く発生している、遠隔対応駅での介助を依頼する場合はフリーダイヤル等の設置を検討頂きたい。

<https://www.seiburailway.jp/railway/barrierfree/wheelchair/>

ヒアリング資料（鉄道事業者）

第2回鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 ご報告資料

2024年10月9日
東日本旅客鉄道株式会社

(1)これまで実施してきたバリアフリー化の取組み(特に、先進的な取組みと考えられること)

○弊社では、現行の基本方針に基づき、着実にバリアフリー化の整備推進をしてきました

段差解消(エレベーター・スロープ)

・515/540駅 2024年度末整備完了見込み※1



紫波中央駅(岩手県)
2023年度 使用開始



須賀川駅(福島県)・工事中
2024年度 使用開始予定

※1 乗降人員3,000人/日以上、または、2,000人/日以上かつ基本構想等の生活関連施設に指定されている駅:540駅

ホームドア

・140/330駅(288/758番線) 2024年度末整備完了見込み※2



大宮駅(埼玉県)
京浜東北線・従来型



十日市場駅(神奈川県)
横浜線・スマート

※2 2031年度末頃までに、東京圏在来線の主要路線330駅758番線に整備することを弊社の目標としています(駅数は線区単位)

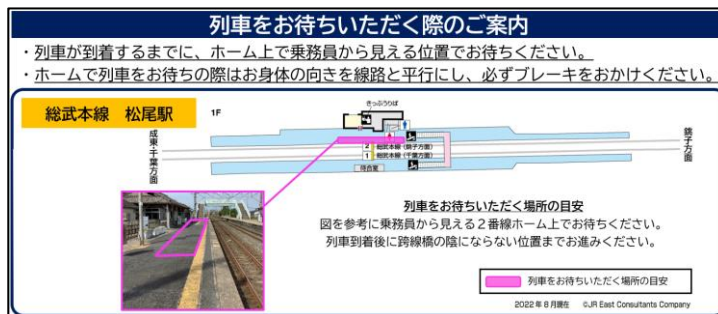
○バリアフリーに関する新たな取組み・開発等も進めています

乗務員による車いすのお客さまの乗降介助



実施線区

横浜支社(相模線)、八王子支社(青梅線)、大宮支社(日光線)、
千葉支社(外房線・内房線他)、長野支社(小海線)、東北本部(仙石線他)の一部駅で実施



新型ホームドアの開発



スリットフレームホームドア

風圧影響が軽減されることで、設置に伴う
ホームの補強工事等の簡素化を期待

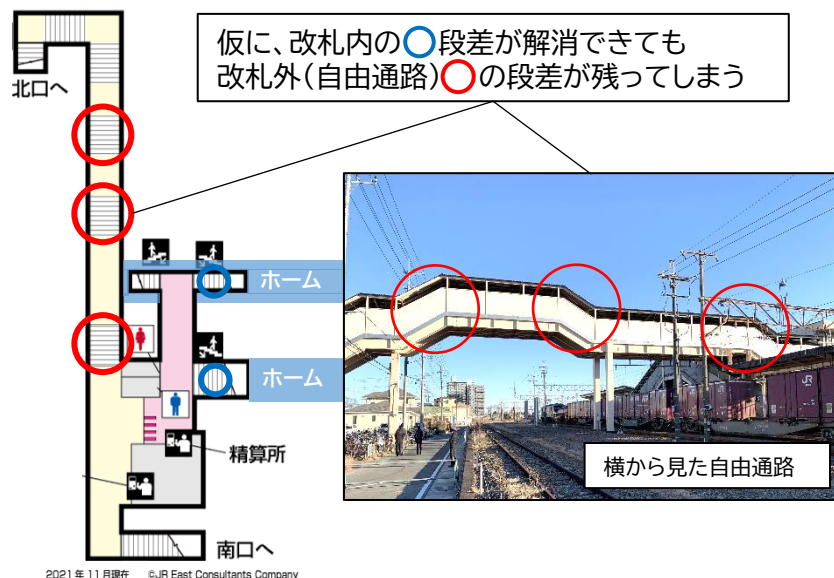
(2) バリアフリー化に関して課題と感じていること

① 駅の構造上整備が困難な駅について

○大規模な駅改良等が必要となるため、関係自治体等との整備計画の検討・調整に時間を要します。

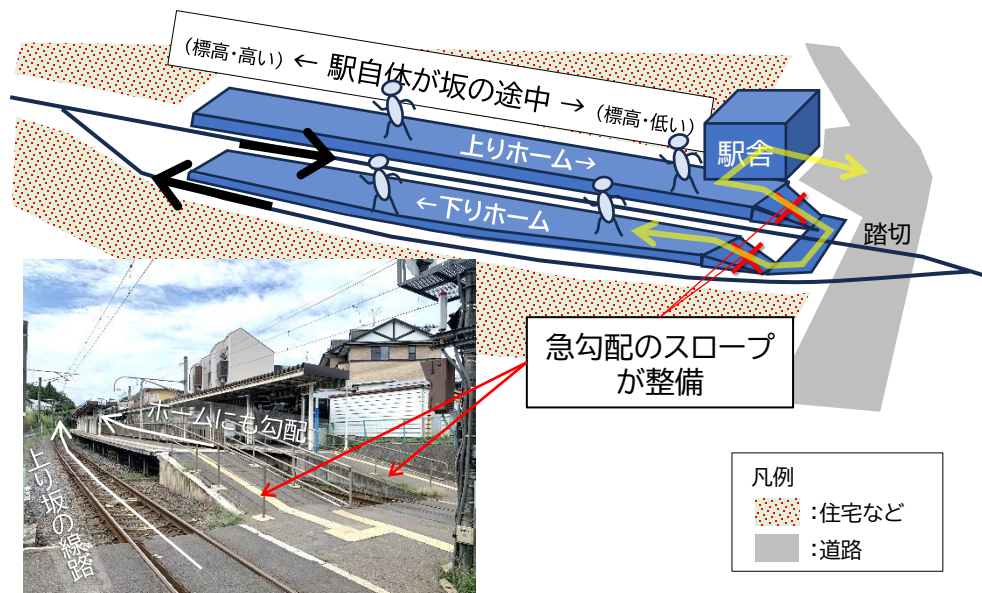
例: 倉賀野駅(群馬県)

⇒自由通路に複数の段差がある



例: 国見駅(宮城県)

⇒周辺用地が狭隘(住宅・踏切等)、基準適合への改良困難



② バリアフリー整備費用について

○現在、整備に際してバリアフリー料金制度や補助金を活用していますが、多額の費用が必要です。

特に、設備数の増加に伴う「維持管理・更新」に係る費用が増え続ける状況となっています。

バリアフリー料金制度

総徴収額: 2,990億円(～2036.3までの計画額)



バリアフリー整備(設置・改良+維持更新)に要する費用

費用計: 約5,900億円(～2036.3までの計画額)

③ 無人駅のバリアフリー化について

○バリアフリー設備の不具合・故障時の緊急対応等、維持管理上で課題があると考えています。

また、乗降介助や駅ご利用後の2次交通への接続等も併せて解決していく必要があると考えています。

4

○新たなWebサービスの取組みを進めています

- ・えきねっとで身体障害者割引乗車券、知的障害者割引乗車券の取り扱い開始
- ・えきねっとで新幹線の車いす対応座席の取り扱い開始
- ・列車に乗降するときの介助を事前にWebでお申し込みいただける「JREサポート」のサービスを開始 など

2024年2月20日
東日本旅客鉄道株式会社

障害のある方・サポートが必要な方への新たな Web サービスについて

～よりインクルーシブな社会を目指して～

JR 東日本は、より多くのお客さまのシームレスな移動を実現するために、2024年2月26日(月)より、えきねっとにてマイナポータルとの連携を活用した「身体障害者割引乗車券・知的障害者割引乗車券」の取り扱い、および「新幹線車いす対応座席」の取り扱いを開始します。また、同日より列車に乗降するときの介助を事前に Web でお申し込みいただける「JRE おでかけサポート」のサービスを開始します。

1. もっと「シームレスな移動」を実現します

➤ えきねっとで身体障害者割引乗車券・知的障害者割引乗車券の取り扱いを開始します

取扱開始日：2024年2月26日(月) 午前11時

- マイナポータルと連携することで、窓口に行かずに障害者割引きっぷが購入できます。
- 障害者割引を適用した JR6 社のきっぷが購入できます。
- 障害者割引を適用した「新幹線 e チケット」が購入できます。なお、「トクだ値」商品の場合は特急券部分に「トクだ値」の割引率を適用した商品が購入可能です。
- 在来線特急について、障害者割引乗車券と特急券をえきねっとにてワンストップで購入いただけるようになります。

※マイナポータルより手帳情報取得し、えきねっとと会員情報と連携します。マイナポータルからの手帳情報取得フローについては別紙をご参照ください。

Before

来駅による
対面認証が必要

After

オンラインで、いつでもどこでも買える。eチケで乗れる。

【新幹線】
乗車券部分：障害者割引
特急券部分：トクだ値割引で
「新幹線eチケット」が
ご利用いただけます！

※「新幹線eチケット(トクだ値)」は、列車、乗客および所要区間の乗客です。

【在来線特急列車】
障害者割引の乗車券も
在来線チケットレス特急券(トク割)も
えきねっとにて
ワンストップで購入可能！

※えきねっとにて購入した乗車券については、乗車前に指定乗車券等が必要となります。
※乗車券と特急券がセットになった「特急トクだ値」(乗車券+特急券)については、乗車券部分に障害者割引を適用した商品の扱いにはなりません。

※画像はイメージです

➤ えきねっとで新幹線の車いす対応座席の取り扱いを開始します

取扱開始日：2024年2月26日(月) 午前11時

- 東北・秋田・山形・上越・北陸・北海道新幹線の車いす対応座席(本人席、付添席、車いすスペース)が購入できます。

※車いす対応座席については、お身体の自由なお客さまだけでなく、怪我等により車いすを利用されているお客さまもご予約いただけます。

※時間帯により駅係員が不在となる駅等、一部の駅で乗降する場合はえきねっとでの購入の対象外となります。

※新幹線車いす対応座席への「トクだ値」設定はございません。

※「車いすスペース」は一部の新幹線に設置されております。詳しくは当社 HP「お身体の自由なお客さまへ」(<https://www.ireast.co.jp/equipment/equipment1/wheelchair/>)をご参照ください。

新幹線の車いす対応座席が購入可能に！

※画像はイメージです

2. 移動の「安心」を実現します

➤ 列車に乗降するときの介助を事前に Web でお申し込みいただける「JRE おでかけサポート」のサービスを開始します

サービス開始日：2024年2月26日(月) ※2024年2月28日(水)以降ご利用から受付開始します。

「JRE おでかけサポート」イメージ図

- これまでは乗降するときの介助を事前に駅窓口等で受付けている駅もありましたが、サービス導入線区においてはご出発の2日前の午前12時までは駅に行かず Web からお申し込みいただけるようになります。
- 利用可能線区
JR 東日本管内の新幹線全線区、京葉線(東京～蘇我)、南武線(川崎～立川)
- お申し込み方法
JR 東日本ホームページ(<https://www.ireast.co.jp/equipment/ireodekakesupport/>)からお申し込みいただけます。お申し込みには、お名前・メールアドレス・電話番号などの入力が必要となります。なお、マイナンバーカードの登録や手帳の提示は不要です。
※ホームページは2月26日(月)午前7時にサイトオープンします。
※利用可能線区は今後拡大していく予定です。詳細は決まり次第お知らせいたします。

① サービス介助士の資格取得の推進

- 「ホスピタリティマインドのある社員育成の取組み」として、「サービス介助士」資格の取得を進めています。
- 2023年度末までに弊社グループでは44.3%(弊社単体では68.8%)の社員が資格を取得しています。

■JR東日本グループのサービス介助士取得目標

2027年度の数値目標	2023年度実績
50%	44.3%(単体68.8%)

■サービス介助士取得に向けた現場の取組み



② 障害当事者が参画する交流会の実施

- 障がいのあるお客さまや地域の皆さま等と連携して、異常時対応訓練や意見交換を実施しています。
- 取組みを通じて、鉄道利用時のお困りごとやご不安を理解し、サービス改善や接遇力の向上に努めています。

【交流会の主な内容】

- ①特別支援学校への出前授業の実施
- ②盲学校や団体を交えた鉄道設備利用体験会の実施
- ③軽度認知症の方を講師に交えた「声かけ方法」の勉強会の実施
- ④児童発達支援センターを交えた乗車体験会の実施
- ⑤盲導犬協会を交えた介助歩行体験会実施
- ⑥視覚障害のある方を交えた大規模輸送障害訓練の実施



鉄軌道のバリアフリー化の 整備推進に関する検討会（第2回） ご報告資料

2024年10月9日 西日本旅客鉄道株式会社

バリアフリー化に関する取組内容

「料金制度」「補助率1/2拡充となる地方部の支援措置の重点化」
も活用しながら、全国の鉄道駅バリアフリー化を加速



* 「視覚障害者用誘導ブロック整備」「案内装置整備」
「障害者対応型トイレ整備」「車両のバリアフリー化」
に関しても取組を実施

<エレベーター（段差の解消）>

東貝塚駅（大阪府）
2023年供用開始



約96%整備（～2023年度）

<ホーム柵>

西明石駅（兵庫県）
2023年供用開始



25駅78番線 整備予定（～2027年度）

バリアフリー化に関する取組内容

「料金制度」「補助率1/2拡充となる地方部の支援措置の重点化」
も活用しながら、全国の鉄道駅バリアフリー化を加速

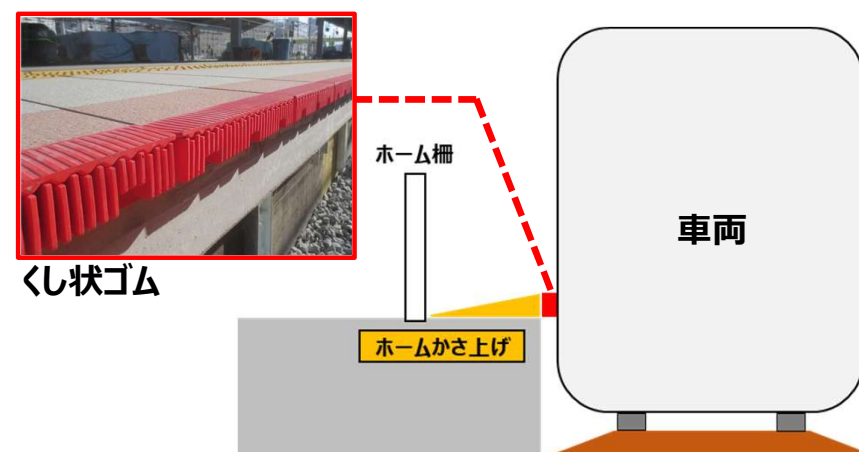


* 「視覚障害者用誘導ブロック整備」「案内装置整備」
「障害者対応型トイレ整備」「車両のバリアフリー化」
に関しても取組を実施

<ホームと車両の段差・隙間縮小>



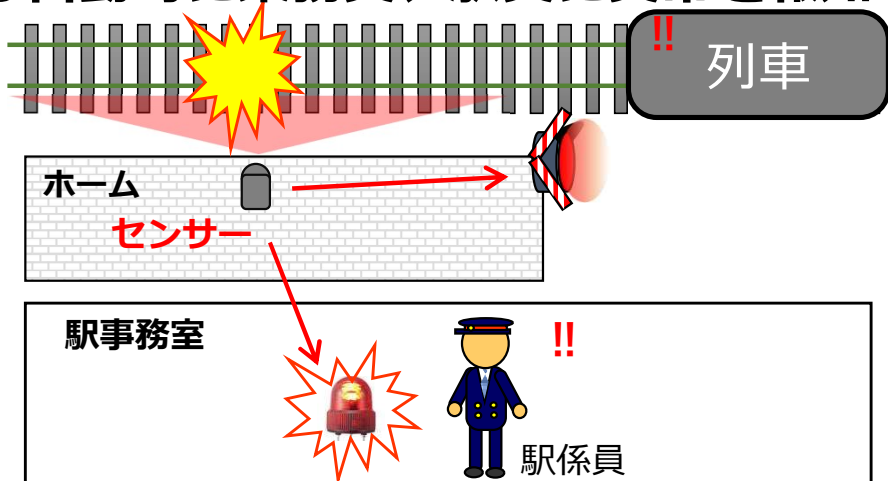
ホームの“かさあげ”と“くし状ゴム”を整備することでホームと車両の段差・隙間縮小



7駅16番線 整備予定（～2025年度）

JR西日本独自の取組 ～ホーム安全スクリーン～

- ホームからの転落をセンサー検知
- 自動的に乗務員、駅員に異常を報知



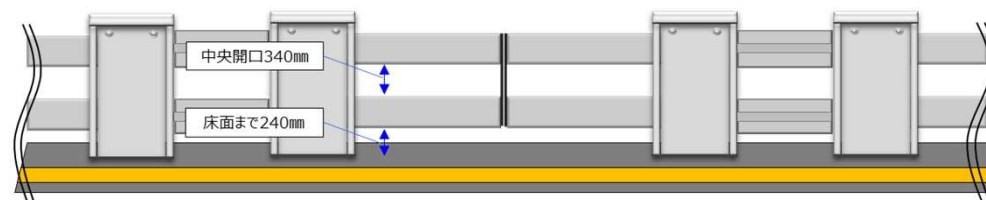
整備に多くの時間や費用を要する
ホーム柵を補完する有効な対策



JR西日本独自の取組 ～改良型可動式ホーム柵～

- 整備期間を短縮し設置を早め、ホーム上の安全性向上を促進
- 安全機能を維持しながら構造を見直し、ホーム補強を迅速化、工期の短縮・工事費用の圧縮を実現

【ドア閉】



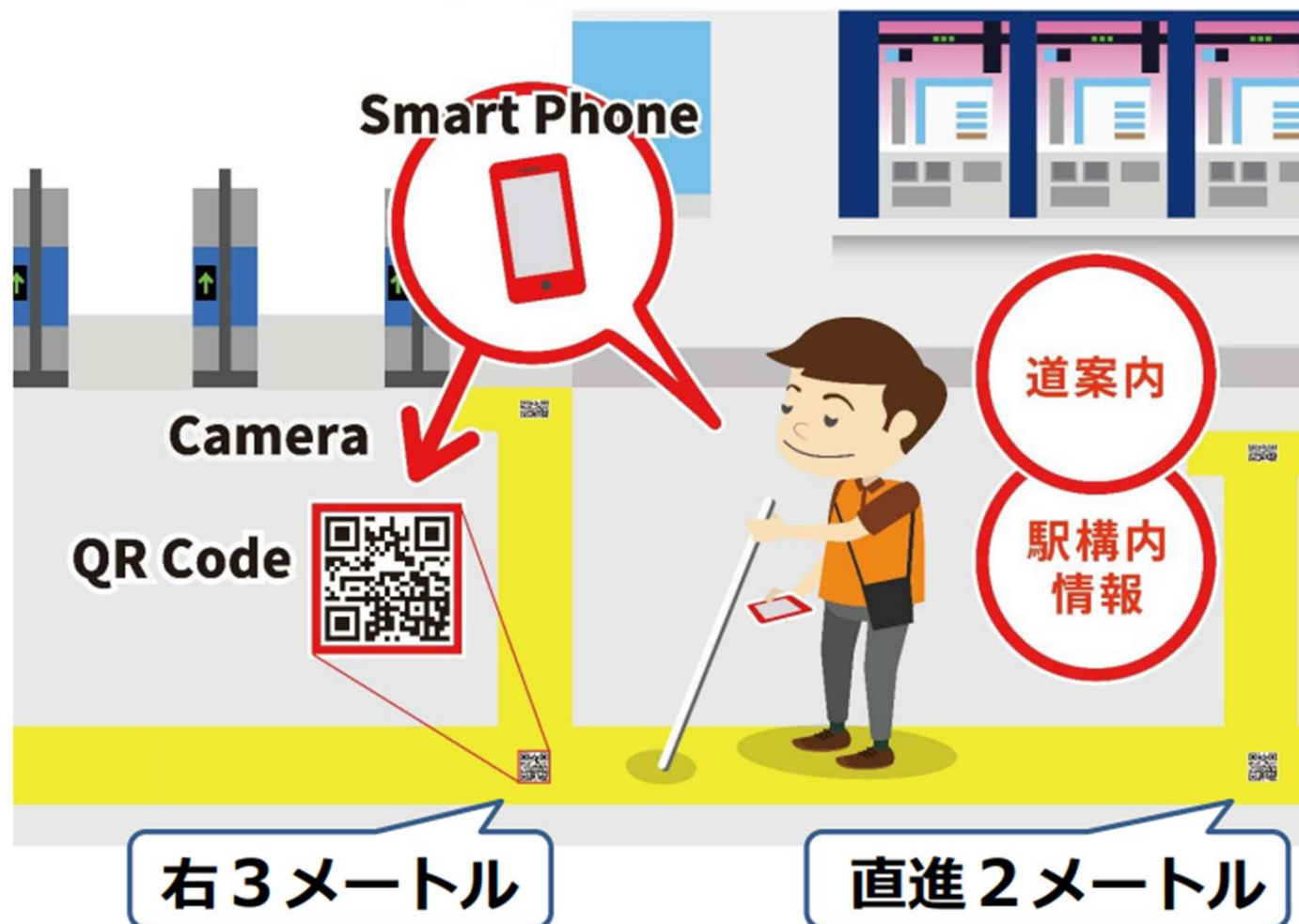
軽量化・風荷重を低減し、ホーム補強を迅速化



視覚障がい者向けナビゲーションシステム「ShikAI」

点字ブロックに貼りつけた QR コードを、お手持ちのスマートフォン上の専用アプリで読み取ることで、音声案内により移動を支援します。
これにより、視覚障がい者の方がご自身で駅構内を目的地まで移動できるようになります。

shikAI システム概要





もっとつながる。未来が動き出す。





第2回鉄軌道のバリアフリー化の 整備推進に関する検討会

鉄道事業者ヒアリング

2024年10月9日
東武鉄道株式会社



1.これまで実施してきたバリアフリー化の取り組み	p3-7
(1)ハード面の取り組み	
(2)ソフト面の取り組み	
2.課題として感じていること	p8
3.次期基本方針の目標設定にあたり、必要と考えられることや、 鉄道事業者として求めること	p9
4.地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、 心のバリアフリーの推進、ICT活用に関する意見	p10
5.その他、鉄道のバリアフリー化に関する意見	p11

1(1)ハード面の取り組み(ホーム柵)

◎当社の整備方針

- **東武スカイツリーラインおよび東上線の都心直通区間、東武アーバンパークライン全駅の計99駅にホーム柵（可動式・固定式）を整備を計画**
- **鉄道駅バリアフリー料金制度を活用し、2035年度までに計85駅を整備予定（優先整備駅）**

○優先整備駅(計85駅)の整備状況【2023年度末時点】

ホーム柵（可動式・固定式）	整備駅数	進捗率
	21駅	約25%

○2024年度の整備計画

ホーム柵（可動式）整備駅：5駅

小菅・梅島・草加（2・5番線）・
蒲生・越谷（1・4番線）

ホーム柵（可動式）工事実施駅：8駅

西新井・高柳・新鎌ヶ谷・東武練馬・
下赤塚・成増・ふじみ野・上福岡

ホーム柵（固定式）整備駅：6駅

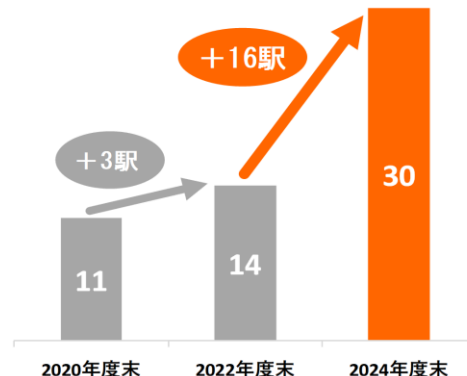
豊春・江戸川台・増尾・
逆井・六実・塚田

ホーム柵（固定式）工事実施駅：1駅

新船橋

ホーム柵（可動式・固定式）
整備完了駅数の推移

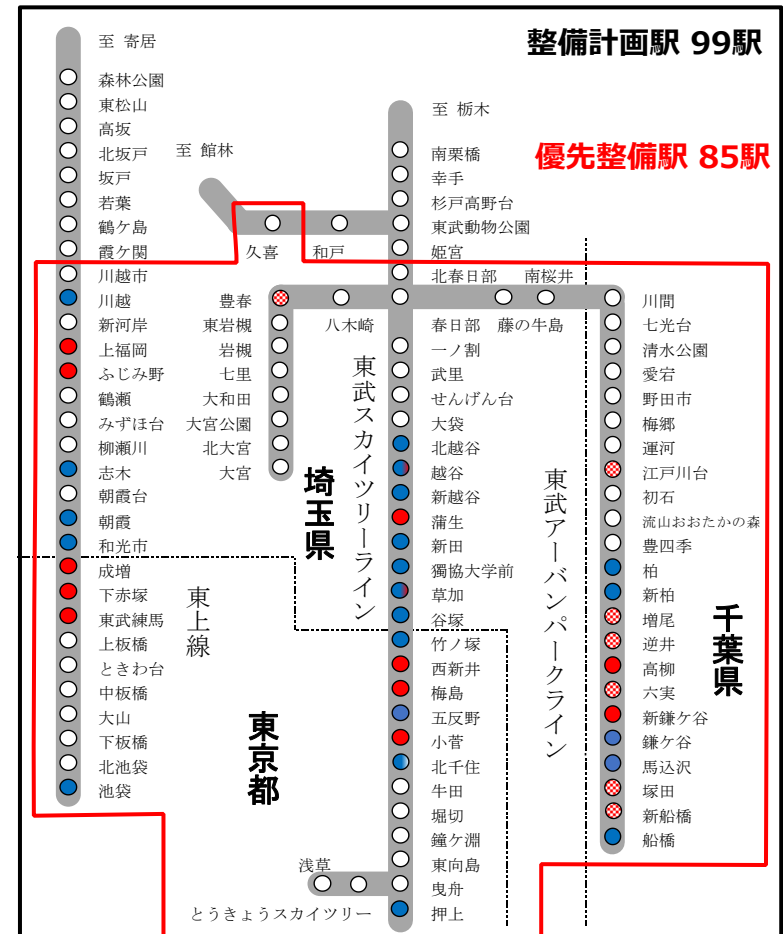
鉄道駅バリアフリー料金制度
の活用により整備が**加速**



鉄道駅バリアフリー料金収受開始

【凡例】

- 2024年度中にホーム柵（可動式）を整備または工事実施（11駅）
 - 2024年度中にホーム柵（固定式）を整備または工事実施（7駅）
 - 一部番線整備済み、残りの番線は2024年度中にホーム柵（可動式）整備（2駅）
 - 整備済み（18駅）
 - 一部番線整備済み（1駅）
- 計21駅



ホーム柵（可動式・固定式）の整備計画

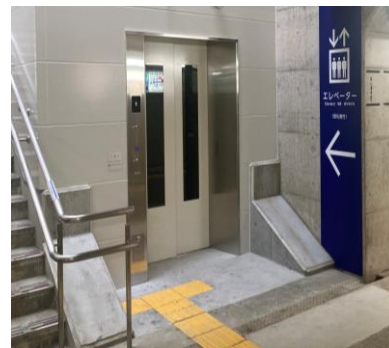
1(1)ハード面の取り組み(ホーム柵以外)

◎当社の整備方針

- 2025 年度までに 1 日のご利用者数が **3,000 人以上**および 自治体が策定する**バリアフリー基本構想の生活関連施設**に位置付けられた **2,000 人以上の駅**については、原則として**全てバリアフリー化を予定** (バリアフリー対象駅)

○バリアフリー対象駅(計131駅)の整備状況【2023年度末時点】

主なバリアフリー設備	整備駅数	進捗率
障害者対応型改札	131駅	100%
障害者対応型券売機	131駅	100%
バリアフリースイレ*	130駅	約99%
段差解消 (エレベーターまたはスロープ) **	130駅	約99%
案内設備 (運行情報提供設備、触知案内板)	117駅	約89%
転落防止設備 (可動式ホーム柵または内方線付き点状ブロック)	97駅	約74%
JIS規格対応 視覚障害者誘導用ブロック	95駅	約73%



エレベーター



案内設備 (発車案内表示器)



バリアフリースイレ



JIS規格対応 視覚障害者用
誘導ブロック

*北大宮駅は2024年度にトイレを新設するため、整備駅数はバリアフリー対象駅数と同じ駅数になります。

**亀戸水神駅は用地・周辺環境に制約があり、基準に適合した勾配のスロープの整備が難しく、検討に時間を要しております。(現在は基準外スロープにて対応)

1(1)ハード面の取り組み(段差・隙間の縮小、車両)

■ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小

- **ホーム柵（可動式）整備駅*****等において、車椅子等をお使いのお客様に、より安全に駅ホームをご利用いただけるように**ホームの先端部を改修**

○整備状況【2023年度末時点】

	整備駅数・番線数
ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小	13駅・37番線

***ホームの部分的な嵩上げは、視覚障害者等の歩行に影響を及ぼす可能性やホーム転落の危険性等を踏まえ、ホーム柵（可動式）整備駅を基本としております。



ホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小

■車両

- 「公共交通移動等円滑化基準」に適合していない車両について、計画的に**代替新造及びリニューアル**を行い、車両のバリアフリー化を推進

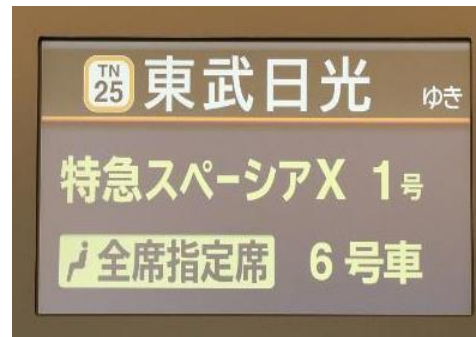
○車両のバリアフリー整備状況【2023年度末時点】

総保有車両数	バリアフリー化済車両数	進捗率
1773両	1290両	約 73%

**「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の目標で
ある保有車両の70%以上をバリアフリー化済**



車椅子スペース



車内案内装置

1(1)ハード面の取り組み(先進的な取り組み事例)

■リアルタイム字幕表示ディスプレイ(字幕表示ディスプレイ)

- 一部の**駅窓口**において、**話し言葉**を多言語翻訳した**字幕**として**リアルタイムに表示するコミュニケーションツール**の実証実験を実施

○実証実験 実施駅

東武スカイツリーライン：浅草駅、とうきょうスカイツリー駅

日光線：東武日光駅

東上線：川越駅

※各駅ウォークインカウンター内等に設置しております。

○検証期間

2024年7月中旬～2025年3月末

○主な機能

- 100カ国の多言語翻訳機能（同一言語の表示も可能）
- リアルタイム字幕表示

○検証内容

駅改札にお越しになられた外国語対応が必要な訪日外国人観光客等に際して、字幕表示ディスプレイを用いて円滑に意思疎通ができるかを検証しています。



字幕表示ディスプレイ

1(2)ソフト面の取り組み

■ソフト面の取り組み

➤ 「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、**ソフト面**の取り組みも推進

○ステッカー掲出

エレベーターや車両の優先席に**優先利用を啓発**する**ステッカー**を掲出

○従業員の接遇・接客技術の向上

「**接客技術発表会**」の実施や「**サービス介助士の資格取得**」を推進

○相互理解への取り組み

- 技術系を含んだすべての新入社員に「**障害者疑似体験教育**」を実施
- 視覚に障害のあるお客様向けに「**体験会**」を開催



優先利用啓発ステッカー
(左：エレベーター、右：車両)

接客技術発表会

体験会の様子
(左：訓練線内の踏切を利用した線路内環境の体験
右：非常梯子での降車体験)

2.課題として感じていること

■現時点での課題

○工事を安全かつ円滑に進めるために

- バリアフリー化工事の他の事業者との整備時期の競合およびバリアフリー化以外の工事の競合により、施工会社が人的資源の確保に苦慮
- ホーム柵やエレベーター等の大型設備の施工時における資材や重機等のヤードの確保

■今後想定される課題

○人的資源の確保

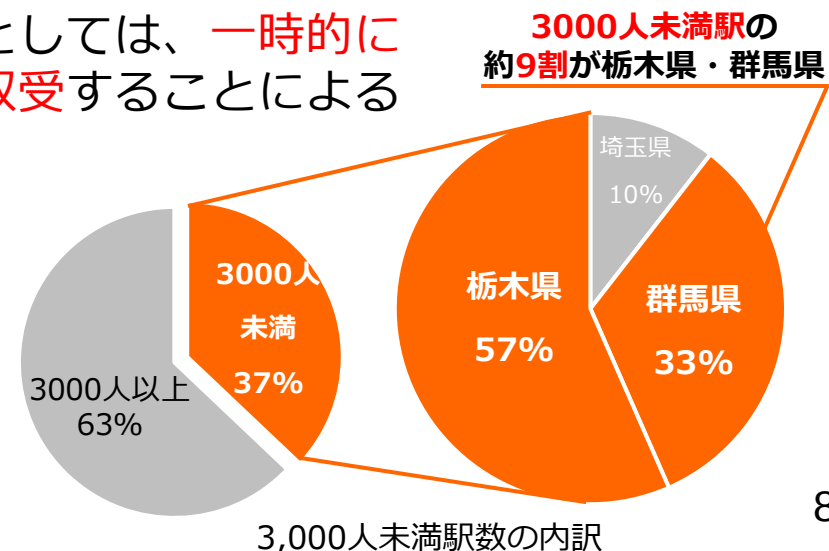
- バリアフリー設備の計画・整備・更新・維持管理に係る事業者側、施工会社側の人的資源が不足

○付帯費用の増加

- 整備・更新・維持管理の対象設備が増加し、鉄道駅バリアフリー料金の収受額を大幅に超えた支出となる場合、事業者としては、一時的に借入金等で賄う必要があり、支払利息を長期的に収受することによる付帯費用の増加

○鉄道ご利用者数の少ない地域への施設整備の考え方

- 1日の平均ご利用者数3,000人未満駅が全205駅中76駅（約4割）あり、その多くは鉄道ご利用者数が少ない地域であるため、持続可能な鉄道運営を勘案した場合の施設整備の考え方



3.次期基本方針の目標設定にあたり、必要と考えられること、 鉄道事業者として求めること

■必要と考えられること、求めること

○整備基準の設定方法

- 1日の平均ご利用者数**3000人未満駅**を整備対象とする場合には、自治体で策定する「**バリアフリー基本構想**」における**生活関連施設駅**に位置付けた駅を対象とする等、**地域と一体的にバリアフリー化**が図れるよう、ご検討いただきますようお願いいたします。
- 上記の場合においても、**駅の特性**や**列車頻度**等を勘案していただきますようお願いいたします。

○料金制度の運用について

- バリアフリー化のさらなる推進により**社会的便益を向上**させるために、**料金収受額の見直し**について**議論が必要**であると考えております。
- 当社では介助を必要とされるお客様のご案内をするため、**係員専用の連絡アプリを導入**し、係員間でリアルタイムに情報を共有することで、お客様サービスの向上、業務の効率化に取り組んでいます。このような**ICT活用**に対しても、**バリアフリー料金制度の対象**とする等の**整備対象範囲の拡充**をお願いいたします。

○その他

- 鉄道用地が限られており、**施工ヤード（搬入路・資材置き場）の確保**に苦慮することから、**自治体所有地等の占用についての協力**をお願いいたします。

4.地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、 心のバリアフリーの推進、ICT活用に関する意見

○地域一体的なバリアフリー化

- 駅からの二次交通（バス、タクシー等）や道路等、目的地までの経路をバリアフリー化するために、自治体によるバリアフリー基本構想の策定を含む、面的・地域一体的な検討が必要であると考えます。
- 行政主導のもと、すべての事業者で連携できる統一された案内システム（係員用連絡を含む）等の検討が必要であると考えます。
- 心のバリアフリーとして、自治体や地域の方によるサポーター制度等、地域や自治体と一体となったサポート体制の検討が必要であると考えます。

5.その他、鉄道のバリアフリー化に関する意見



ホーム柵（可動式）[五反野駅]



15人乗りエレベーター[とうきょうスカイツリー駅]

引き続きハード・ソフトの両面から取り組んでまいります



トイレリニューアル[梅島駅]



車椅子スペース[スペーシアX]

第2回 鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 鉄道事業者ヒアリング



名阪特急「ひのとり」

令和6年10月9日

近畿日本鉄道株式会社

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(1) バリアフリー設備等の整備状況 (令和5年度末現在)

全駅数 (他社管理駅と索道線を除く)	283駅
整備対象	152駅
うち3,000人／日以上	150駅
うち2,000～3,000人／日＋基本構想	2駅
整備済	143駅
うちエレベーター	114駅
うちスロープ	24駅
うち段差無し	5駅

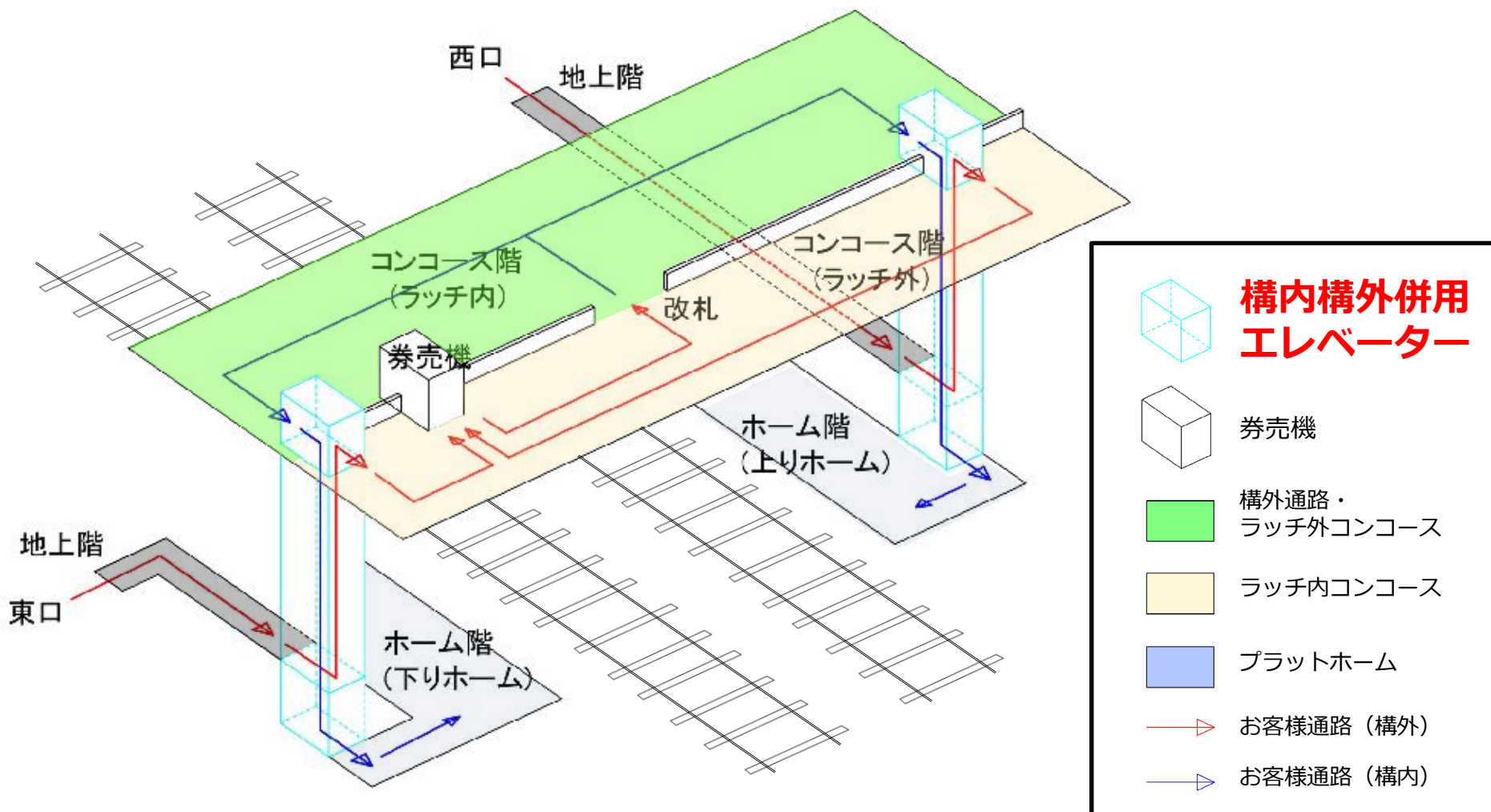
全編成数・車両数	549編成	1,877両
うち車椅子スペース設置	287編成	—
うち車内表示器設置	—	980両

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(2) 特徴的な取組み

① 構内外併用エレベーター

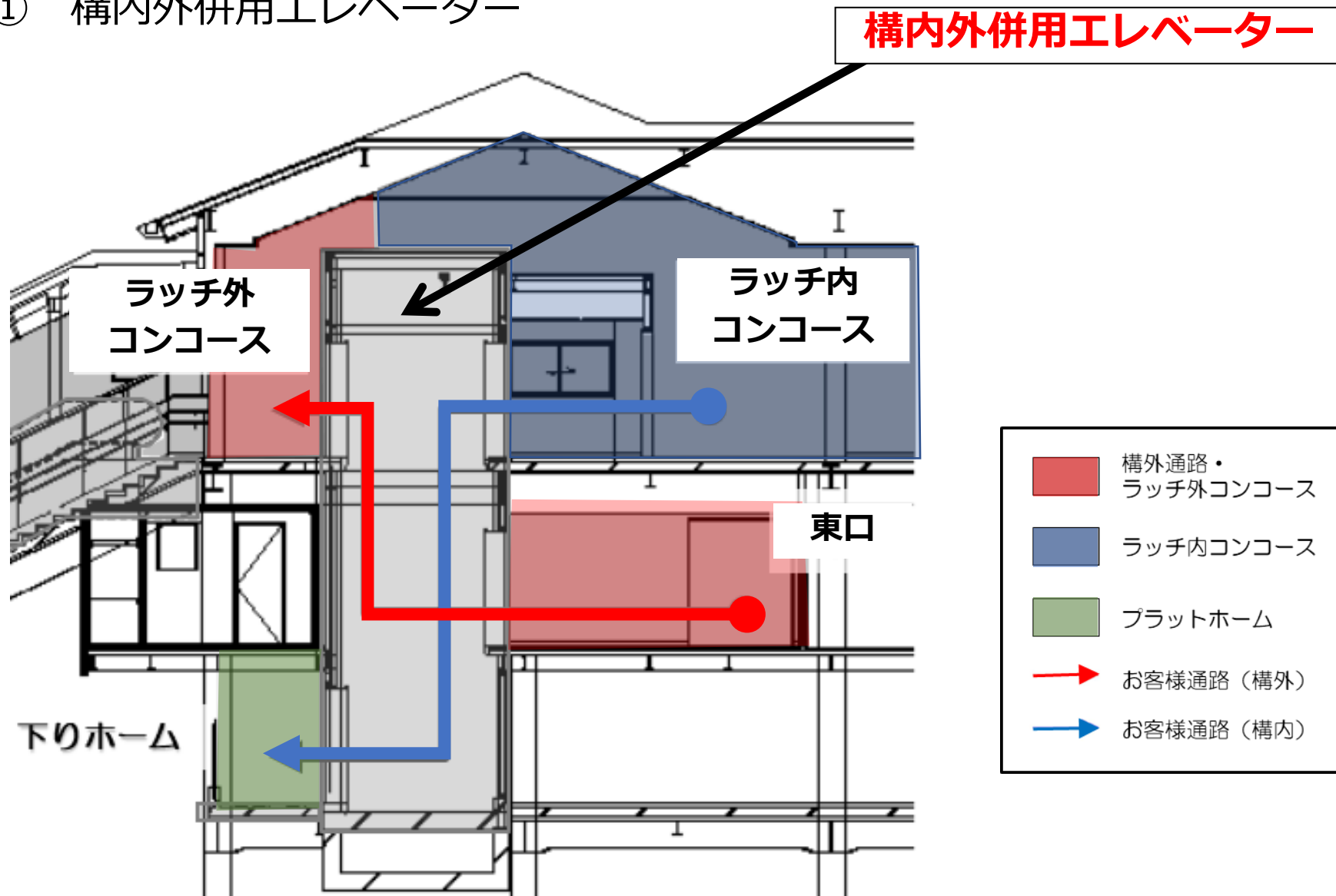
- ・ 狭隘な橋上駅や地下駅の
段差解消対策として採用



1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(2) 特徴的な取組み

① 構内外併用エレベーター

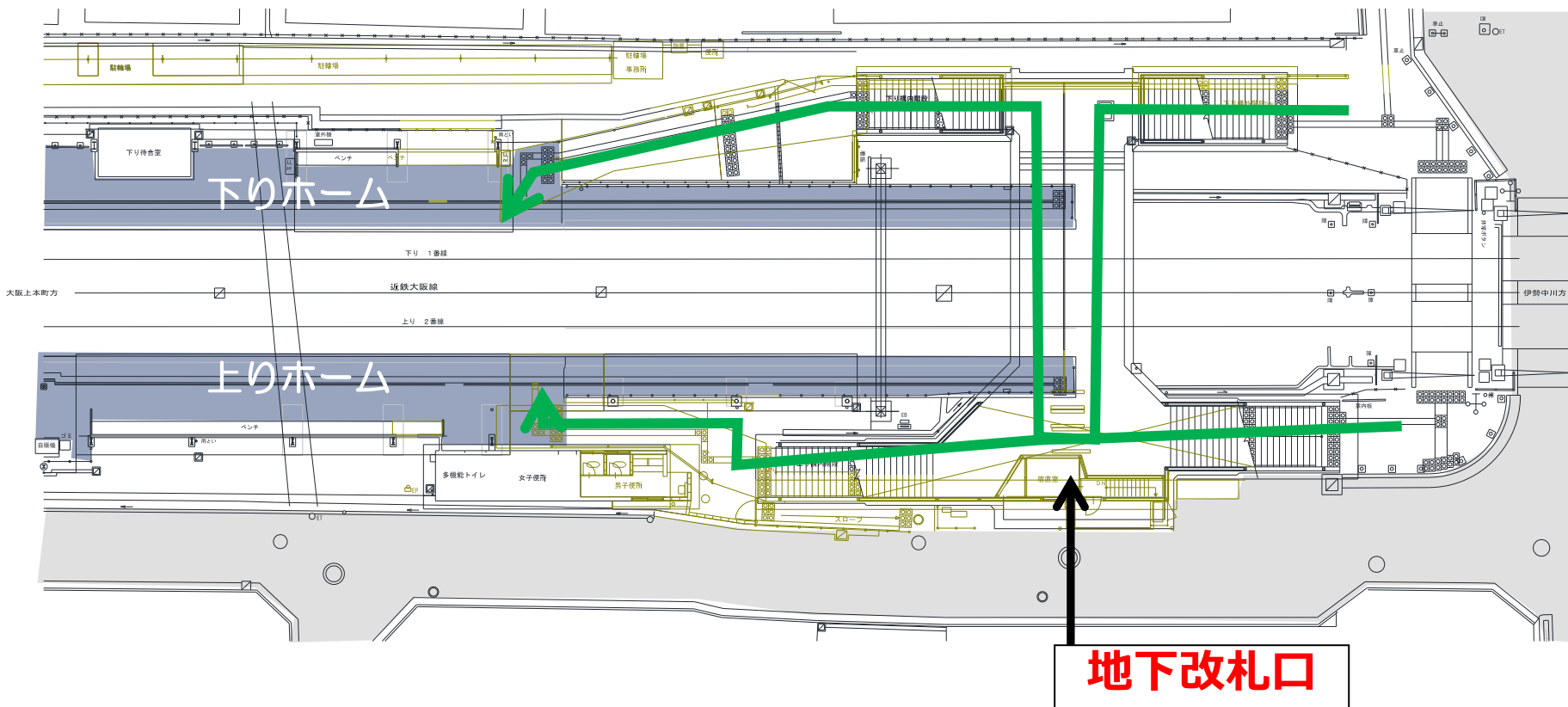


1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(2) 特徴的な取組み

② 地下駅の地平化

- ・ 近傍に踏切がある狭隘な地下駅の段差解消対策として採用



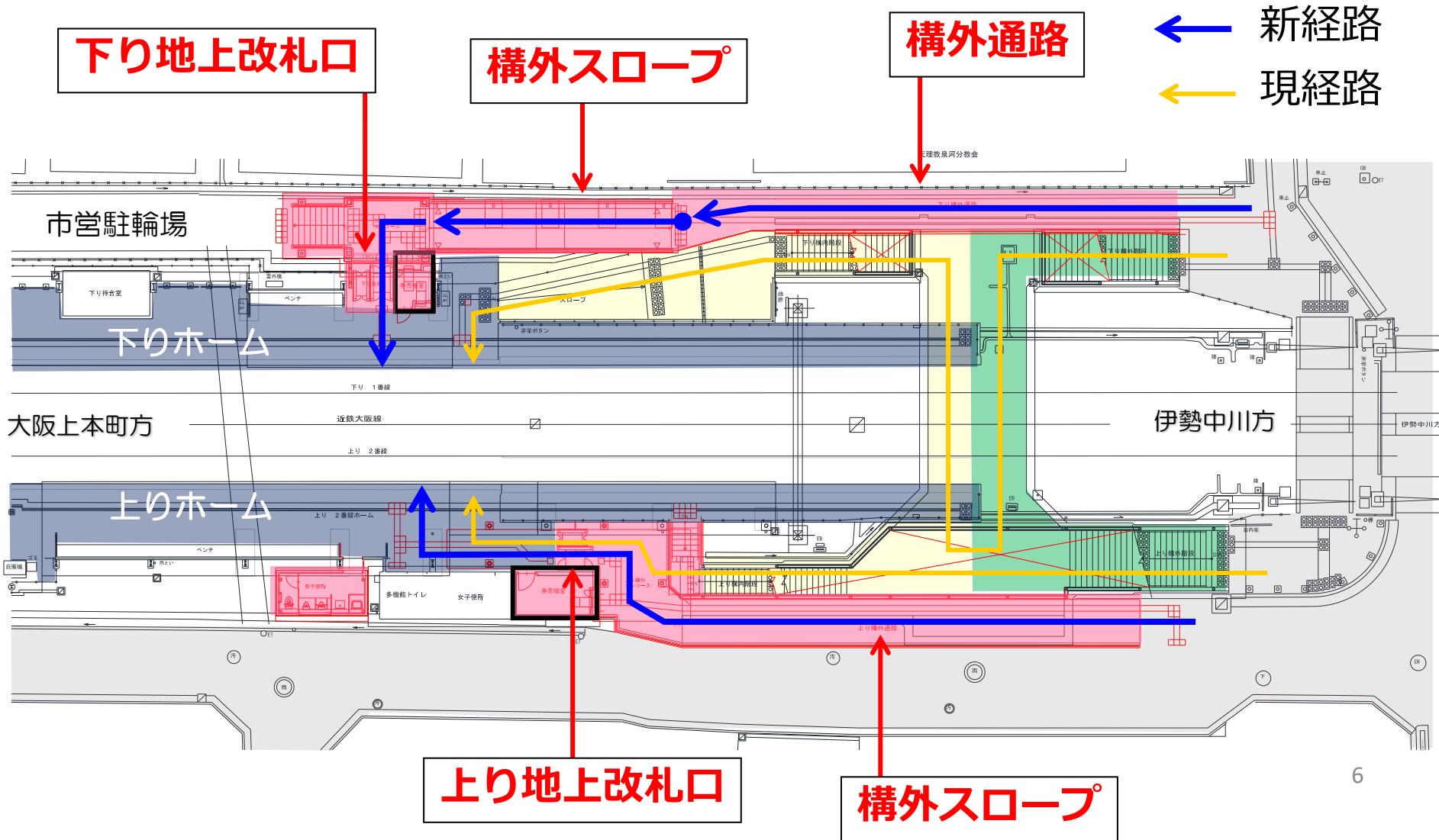
← 現経路

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

6

(2) 特徴的な取組み

② 地下駅の地平化



6

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

7

(2) 特徴的な取組み

③ 昇降ロープ式ホームドア



- ・異なる車両長、異なる扉位置に対応
- ・くし状ゴムを設置してホームと車両の隙間を低減



1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(2) 特徴的な取組み

④ 新型一般車両「8 A系」の導入 (10/7運行開始)

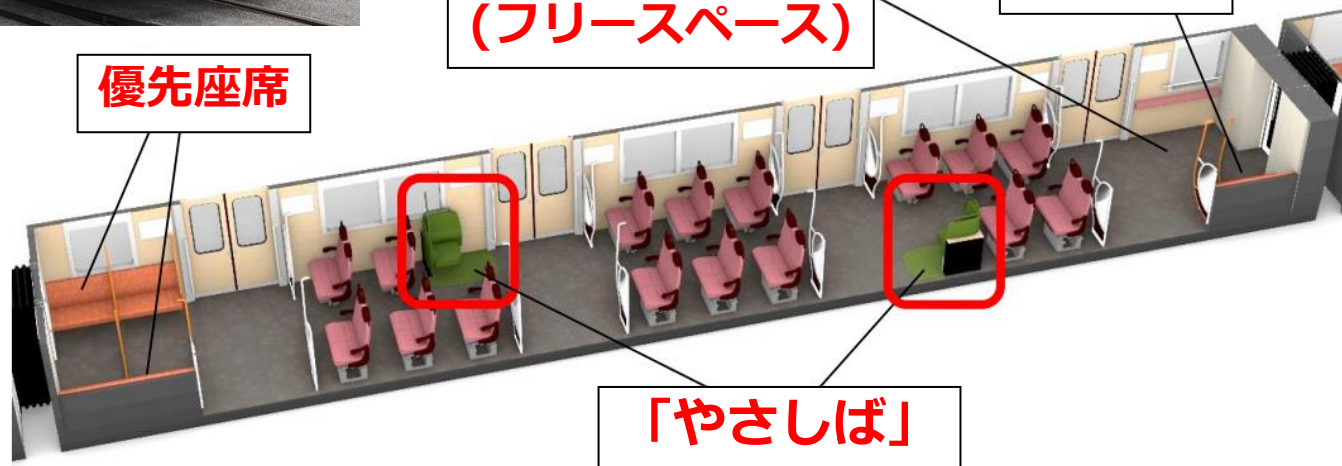


- ・車椅子スペース(フリースペース)を各車両に1箇所設置
- ・出入口の高さを下げてホームとの段差を低減
- ・車内の扉上に大型液晶ディスプレイを設置
- ・ベビーカーや大型荷物に対応するスペースを各車両に2箇所設置

車椅子スペース
(フリースペース)

優先座席

優先座席



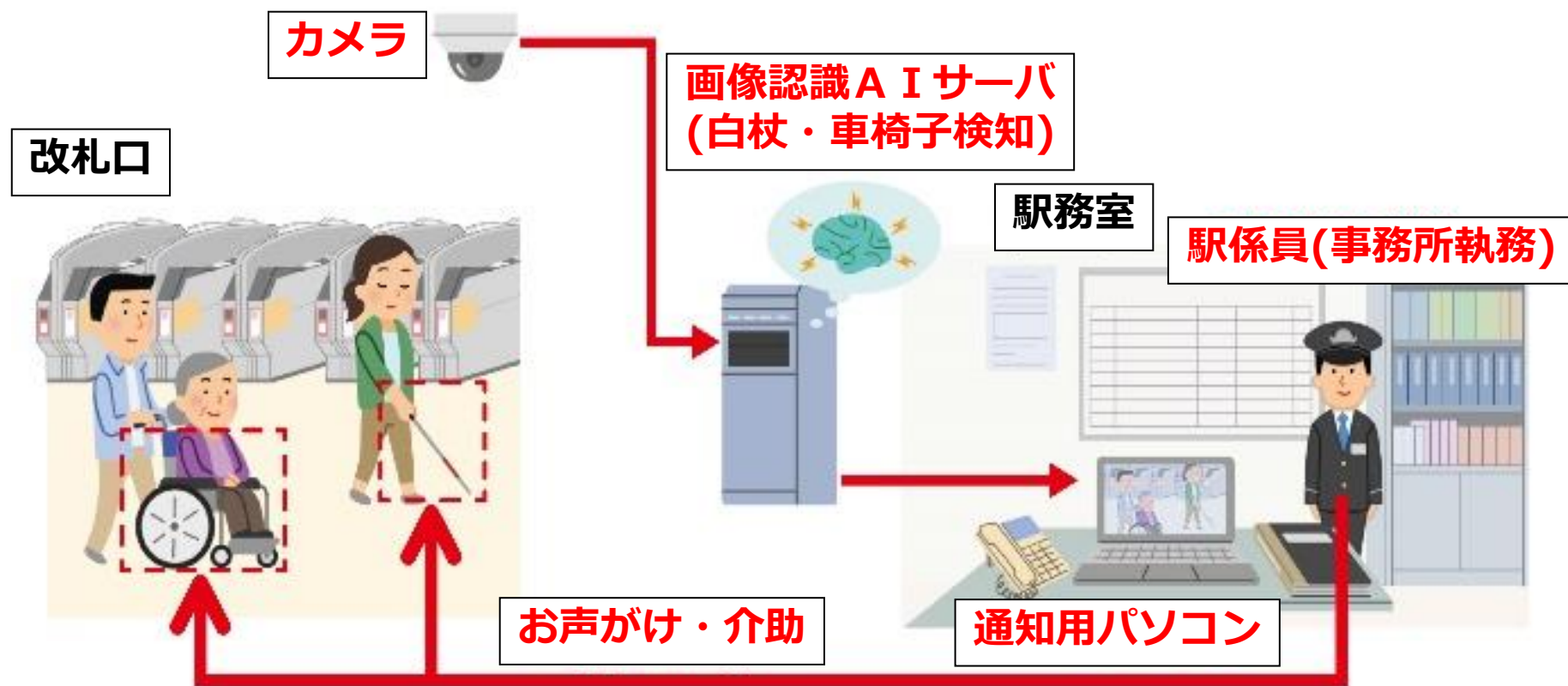
「やさしば」



1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

(2) 特徴的な取組み

⑤ 改札口見守りシステム



- ・ 令和2年6月から大和西大寺駅で導入
- ・ 駅係員が他の業務中でもお客様の来駅に気づきやすくすることでお客様により安心して安全にご利用いただく

2. 課題として感じていること

- ・ バリアフリー設備等のコスト（設置、維持管理、更新）
- ・ 国の補助における「都市部」除外、沿線自治体の「協調補助」要件
- ・ マンパワーによるお客様の対応
（例：距離が離れた他社線の駅へ乗り換えを希望されるお客様を
当社駅と他社駅の間地点まで介助し、他社駅の係員に引継ぎ）

3. 次期基本方針の目標設定にあたり、必要と考えられることや、鉄道事業者として求めること

- ・ 1日あたりの平均利用者数で一律に目標を定めるのではなく、
地元自治体の方針、駅や地域の特異性を重視していただきたい
- ・ マンパワーに頼る仕組みの目標設定については、十分な議論を
お願いしたい
- ・ 既存不適格設備の是正よりも、今ない設備の新たな設置を優先
したい

4. 地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、心のバリアフリーの推進、ICT活用に関する意見

- ・係員がお客様の立場に立って接遇や介助ができるように、統一のマニュアルに基づく教育や、職種の垣根を超えた訓練を継続的に実施している
- ・駅の助役にサービス介助士資格を取得させている
- ・お客様に対し、声かけや見守り等への協力をお願いしているが、鉄道事業者単独では限界があり、国や自治体による更なる啓発をお願いしたい

バリアフリー接遇総合マニュアル 令和3年12月作成 令和6年5月改訂 近畿日本鉄道株式会社	
目次	
はじめに	2
目次	3
I 関係法令	4
1. バリアフリー法	5
2. 障害者差別解消法	6
II 高齢者、障害者等の特性と基本的接遇の方法	8
III お客さまへの接遇・介助	
1. 高齢者	10
知っているかコーナー①	15
2. 肢体不自由者・車椅子利用者	16
3. 視覚障害者	32
4. 聴覚・言語障害者	48
知っているかコーナー②	57
5. 発達障害者・知的障害者・精神障害者	58
実践コーナー①	65
6. 内服障害者	66
実践コーナー②	71
7. 身体障害者補助犬	72
知っているかコーナー③	75
8. 認知症の人	76
知っているかコーナー④	84
9. その他（ベビーカー、妊婦等の接遇）	96
知っているかコーナー⑤	102
知っているかコーナー⑥	103
IV 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」～新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について～	104
V. 緊急時・災害時の対応	116
VI. 乗降もじやリ・ハット事例	136
1. 事例	137
2. ヒヤリ・ハット	139
別添文庫	141



第2回 鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会 鉄道事業者ヒアリング

伊勢志摩ライナー

令和6年10月9日

近畿日本鉄道株式会社

第2回 鉄軌道のバリアフリー化の 整備推進に関する検討会 ご報告資料

2024年10月9日

大阪市高速電気軌道株式会社

ヒアリングの内容

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取り組み
(特に先進的な取り組みと考えられるもの)
2. 課題として感じていること
3. 次期基本方針の目標設定にあたり、必要と考えられることや
鉄道事業者として求めること
4. 地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくり、心のバリアフリーの推進、
I C T 活用に関するご意見
5. その他、鉄道のバリアフリー化に関するご意見

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

- エレベーターは、現状のバリアフリー経路を利用するには長距離の移動が必要となっている駅等で、2025年度末までに19駅のバリアフリー経路の複線化に取り組んでいます
- 可動式ホーム柵は、2025年度末までに全133駅での設置に取り組んでいます

エレベーター



ホームから地上までのエレベーターによるバリアフリー経路：133/133駅
(2010年度に整備完了)

可動式ホーム柵



設置駅数：102/133駅
(2024年9月末時点)

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

ホームと車両の段差と隙間は、可動式ホーム柵の整備に合わせてホームをスロープ状に嵩上げし、隙間対策として櫛状のゴムを設置することにより、車いす使用者の方をはじめ、ベビーカーやキャリーバック利用者等の乗降時の利便性向上を図っています

段差隙間の縮小対策



長堀鶴見緑地線

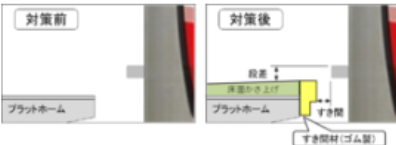


プラットフォーム

段差対策

ホーム床面を電車側に向けてスロープ状にかさ上げしています。

路線によっては床面高さの異なる電車が混在しているため、一部の電車の段差が20から70ミリメートルとなっていますので、乗り降りの際はご注意ください。



対策前

対策後

ホーム

プラットフォーム

すき間

すき間材(ゴム製)

すき間対策

ホーム先端にくし状のすき間材（ゴム製）を設置し、電車とホームが接触しない最小限のすき間（約20から35ミリメートル）としています。

ただし、ホームが曲線になっている箇所では、すき間が大きくなりますので、乗り降りの際はご注意ください。



櫛状ゴム

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

列車の運行等に関する情報は、改札口付近に設置しているサービス情報表示器とホーム上に設置している旅客案内表示装置にてお知らせしています

サービス情報表示器



改札口付近

- 列車の行先、発車時刻
- 全路線及び他社線の異常時運行情報と振替輸送案内

旅客案内表示装置



ホーム上

- 到着する列車の行先
- 列車の接近情報
- 全線の運行状況

写真

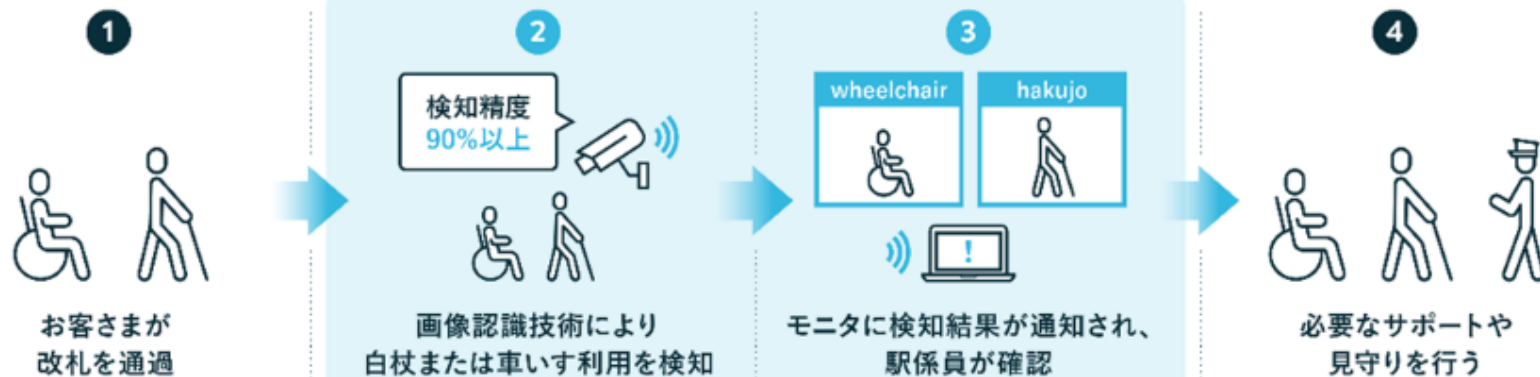
設置場所

情報

1. これまで実施してきたバリアフリー化の取組

- ソフト面での対策は、駅構内で介助を必要としているお客さまをお見かけした際は、積極的にお声がけし、お客さまの介助を行うように努めており、介助を固辞された場合でもIP無線等を活用し見守りを行っています。
- 2024年9月から白杖及び車いすをご利用のお客さまに早期に気づき、必要なサポートや見守りを行うため、「AI見守りシステム」を2024年度末までに56駅に導入しさらなるお客さまサービスの向上を図ります。

画像認識技術を用いた「AI見守りシステム」



「AI見守りシステム」活用イメージ

2. 課題として感じていること

2023年8月から可動式ホーム柵が設置されている駅の一部の改札口に遠隔案内システム（係員呼出インターホン）を導入しましたが、ご利用者さまや各身障者団体さまから使いづらい等のご意見を頂いたことから機能改善が課題となっています。

改札口の省人化対策（遠隔案内システム）

改善前



改善後



車いす用カメラの設置

車いす用呼び出しボタンの設置

券面確認台のデザイン変更

点字シールの増設

外付けスピーカーの内蔵

2. 課題として感じていること

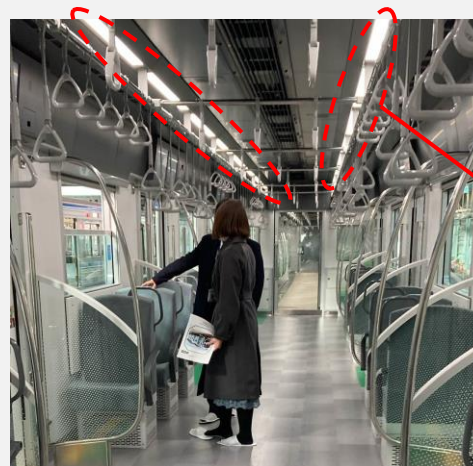
- 曲線ホーム部でホームと車両の隙間が大きい場合、楕状ゴムだけでは隙間が十分埋まらないため、「車いすの乗降を曲線ホーム部以外に限定する」などの対策が課題となっています。
- 車両内の照度について、精神障がいをお持ちの方から「LED照明が眩しい」との意見があり、照度調整や間接照明化などの対策が課題となっています。

曲線ホーム部での隙間対策



隙間が大きく、楕状ゴムだけでは埋まらない

車両の照度対策



LED照明が眩しい