2020年11月6日

駅の無人化で障害者が困った事例と好事例

―2020年10月DPI日本会議調査―

DPI日本会議　佐藤聡

1. **駅の無人化で障害者が困った事例**
2. 事前連絡をしないと利用できない
3. 朝晩は無人で、**3日前迄**に電話連絡しないと利用できる時間帯が限られてしまう駅があります。急な予定もありますし、体調の不安定な自分は当日まで外出できるかよめないので諦めるしかなく困っています。通院先の一つの最寄り駅でもあり、タクシーで行くと大金に。高齢の親が免許返納せざるをえなくなった時、親亡き後はどうしょうもなく不安です。公共交通機関は生きていく為に最低限必要なインフラだと思います。いつでも使えるようにあって欲しいです。
4. 私は車椅子ユーザーで神戸電鉄という沿線に実家があるのですが、無人駅で**最低4-5時間前に**は電話で予約しないと電車に乗れません。また、最寄り駅で降りる時に連絡が取れて無くて、降りれなかった経験がありました。（兵庫）
5. 兵庫県の神戸電鉄小野駅では時間帯限定で駅員が１人いる(朝夕のみ)。しかしこの駅員は定年後？の再雇用ぽい年代の人で、この駅員は介助はしない。駅利用の際には、必ず**前日に**他の常駐駅に介助依頼の連絡を入れる必要がある。常駐駅から駅員が来て介助を行い、また戻っていく。（兵庫）
6. 兵庫県のJR粟生駅では常駐駅員が1名いる(勤務時間7:30～19:00)。一人しかいないので**前日まで**に必ず連絡するよう言われている。また勤務時間以外では介助の対応が出来ないと言われており、特に帰路の際には時間が早く非常に困る。(常駐時間外はJRのどこかからサービス係？的な人が来ている時があった)（兵庫）
7. 田舎の駅では無人化が当たり前になっており、**前日予約必須**です。（兵庫）
8. 乗ろうとしたとき段差が高くて手伝ってもらわないと乗れなくて困った。事前に電話するか隣の駅から駅員を呼ぶので長時間待たされた。一人では切符が買えないのでそもそも駅員がいないと一人では乗ることができない。（熊本）
9. 敷戸駅から電車で帰る予定でしたが、敷戸駅には駅員が居ないためにSSS(スマートサポートセンター)に介助依頼の電話を乗車時刻の２時間前にしましたら、了解しましたとの返事を貰って、車いすですと伝えたら、人が居なくて行けない。**前日の夜8時までに**予約しなければ対応できないという返事に変わりました。このことからも、一般の客には対応するが、車いす障害者には対応しないという障害者差別を感じました。基本的に当日の連絡も対応するというSSSは信用できません。駅無人化には絶対反対します！（大分）
10. 事前に予約しないと乗り降りができないようになった（北海道）
11. 阪急京都線の駅は20年以上以前から駅員が常駐していなくて乗車する時は事前に駅員のいる拠点駅に連絡しなくては利用出来ません！今回無人化の駅が更に増える事が予想されるので車椅子での利用は自前の介助者がいないとほぼ不可能です。（京都）
12. 京阪黄檗駅　時間帯無人から常時無人化になった。毎週通っているが、駅に行く**30分ほど前**に中書島駅に電話して板(スロープ)を持ってきてもらわないといけない。（京都）
13. 2019年のダイヤ改正で、JR徳庵駅は時間帯により無人駅になりました。駅員の不在時間は8時50分から9時30分、12時から13時、14時10分から14時50分の3回です。行きについては行き先の到着時間から逆算して、徳庵駅の発車時刻の20分前には着く様にして、改札口付近と券売機付近に設置している呼び出しインターホンでコールセンターに繋いでスロープの対応をして頂き、予定している発車時刻の電車にはだいたい乗る事ができていますが、たまに予定している発車時刻の１本後（１５分後）になることもあります。予定している発車時刻の電車に乗る時間で、駅員の不在時間とかぶる場合は、前日に「おからだの不自由なお客様のサポートダイヤル」に連絡をして予約を取って対応しています。サポートダイヤルに連絡をしても、直ぐに駅からの折り返し電話（非通知）がかかる訳ではないので、1日中待つ事もあり、頸髄損傷の体では直ぐに電話を取れない事もしばしばあるので、非通知ではこちらから電話をかけ直す事ができないので不便です。時間通りに現地に行く為には予約が一番だが、その日の体調により駅に着く時間が遅れる時もあり、サポートダイヤルに緊急を要する連絡をしても、折り返し電話が直ぐにかかってこないし、1時間以上待たされる事もありました。（大阪）
14. 香川県高松市内を主に走っている、「琴電」の岡本駅。無人駅ですが、電車に乗る際線路を渡って、ホームに行く必要がある。脳性麻痺により歩行が不安定なため、転倒の危険が大きい。家族や友人・知人、他の利用客等が居る時は、サポートしてもらうことが出来るが、そうでない時は渡ることに恐怖を覚える。　「琴電」には他にも同じような状況の駅が多数存在する。例えば、「平木駅」や「林道駅」等。
15. JR九州（宮崎県）の事例
16. 駅員さんからは乗車も降車も予約をして頂ければ無人駅での対応は可能なので予約をして下さいとのこと。それで予約をするが、しかし予約通りにいけない(出来ない)のも障害者であり、変更やキャンセルの連絡をすると健常者からのキャンセルへの対応のような言われようをされると次から予約をしたくなくなる。予約をしてくださいというならば、その予約をしているのは障害者なのだと。そこまでの理解をお願いしたい。（宮城）
17. 南海電鉄は2013年4月以降、全100駅のうち33駅が無人化対応となりました。一部時間帯無人の駅を合わせると、50％以上が無人駅となっています。無人駅では基本的にインターホン対応となり、20分前後待たされることが常態化しています。券売機や改札で利用トラブルがあれば、さらに乗車は遅れます。時間帯無人駅では上り線と下り線で車いすユーザーが同時に利用すると、無人改札側は1本次の電車での連絡になり待たされることがよくありました。
18. 駅を利用できない
19. 数年前の年末年始に実家に帰省する際、いつも使う駅（南稚内）にこの期間は駅員がいないため、ひとつ先の駅（稚内）で降りてと言われた。（北海道）
20. JR北海道管轄のJRあいの里公園駅が無人駅で、乗降の利用ができず、前後の駅員がいる駅しか利用できない。
21. 奈良県のJR帯解駅ですが、昔、車椅子なので、駅員がいないため、その先にある駅員がいる駅までおろしてくれませんでした。今も、です。
22. 2019年3月までは18時までは有人の駅でしたが、4月からは15時からは無人の駅と急に変更となりました。それまでは15時～18時の間の時間帯での乗車利用を多くしていたにもかかわらず急に１５時から無人駅にとなってしまい、いつもの時間での乗車が困難になりました。なぜいつもこの時間帯に車イスで利用していたのに？という感じです。（宮城）
23. 大事な会に間に合わなかった
24. 先日、急遽、知人の葬儀に参加したのだが、出先の最寄り駅が無人駅だったため、駅員が来るまで待ち、本来の所要時間の2倍ほどかかって現地に着いた。大切な人の大切な時に間に合わなかったり、遅れたりするのは、非常にやるせない気持ちになる。急いでいたり、予定・約束があり、公共交通機関を利用していることは、障害の有無に関わらず、皆一緒なのに障害者だからといって制限を受けることはおかしい。（京都）
25. 去年のことでしたが、無人ではなかったのですが、JR膳所駅で車椅子で利用しようとしましたが、駅員さんが一人で「みどりの窓口」の対応されており、乗りたい電車に乗れませんでした。孫の運動会に行く途中でしたが、その電車に乗らないと間に合わなかったので私は諦め、妻だけ乗って行きました。後日、JRに連絡したら、予約するように言われました。また、別の日、膳所駅を利用しようとしましたが、正午頃でしたが改札口のシャッターが閉まっていて利用できませんでした、せめて貼り紙で不在の時間を表示するとかして欲しかったです。（滋賀）

知的障害の方

1. 通学し始めの頃、同じ障害のある子（二人ともダウン症）と二人で通学していたが、駅で友人がトイレに行きたくなり、先に一人で乗車することになったが慣れていない頃だったので電車が学校のある駅に停まる電車かが分からず、駅員が居ないので尋ねることができず、停まらない電車に乗ってしまった。特急だったため、親の携帯電話に電話しても電波状況のためかなかなか繋がらなくて困っている内に遠方まで行ってしまい、携帯がつながった時点の駅で電車から降りるように言い、車で迎えに行く事態になったことがある。駅員が居て少しだけ支援して戴けるなら起こらなかった事態。降りた駅でも、普段なら、学校のある駅に停まる電車を駅員に尋ねて戻れたかもしれないが、一度、不安になってしまったので、親が迎えに行くまで待つことにした。何かあった時のために「安心して」通学するためには駅員が居てほしい。「困ったら聞くんだよ＝人の力を借りるんだよ」と教えてきたが、尋ねる人が居ないので、ずっと不安が消えないとのこと。公共交通機関には「安心感」も必要だと思います。
2. 同じ高校生の話です。駅の改札口の不調で電子カードが反応せず困っていたら高校生の女の子が声をかけてくださりインターフォンで別の駅の駅員に事情を話してくださったそうです。毎日、慣れたことは一人でできても、アクシデントにはなかなか迅速に対処できないので、何でも機械化・無人化してもらうと困る。機械も故障する場合はあるし、電子カードも不調はあると思いますが、顔が見えないインターフォンで説明することは不便です。
3. 聴覚障害
4. 改札でゲートが閉まったが、無人駅で他に人はおらず、音声インターホンしかなく、連絡できなかった。ゲートはくぐったが後味が悪かった。
5. その他
6. 夜の時間帯(18時以降)の無人駅となった状態で降車をする際は、私個人としてはスロープの手助けがなくても降りることはできるので、特にお手伝いは必要ないのですが、それでも乗る駅からは有人の駅でのスロープでの降車を無理強いされ、無人駅で降りるならば電車には乗せないような威圧感を与えられる（宮城）
7. 人工呼吸器を利用していますが、バッテリーが少なくなって不安になった時、駅員さんの計らいで、トイレの電源を借りて充電したこともありました（高城駅）。スロープを電車に設置することや、電車の乗り降りの際の車椅子操作も容易に手伝ってもらえて、安心して利用しています。その高城駅から駅員が居なくなったら困ります。
8. 大分県立図書館や、かんたん公園に行くのに便利な西大分駅を利用しようと思ったら、貨物列車の出入りがあって危険なために車椅子の対応は出来ないと断られたり、臼杵駅で降りたのは良いけれど、帰りは、二番ホームに行くのに階段を上がるために、仕方なく上臼杵駅を利用しましたが、スロープが設置されてなくて、駅員さんが下校途中の学生を呼び止めてくれて、一緒に抱え上げてもらったこともあります。このように頼りになる駅員さんが居るからこそ、僕のような重度障害者も安心して利用できるJR九州だと思います。
9. 私は普段から車椅子にのっています。高校生のときに、授業の一環で琴平電鉄の岡田駅にいったときに車椅子の前輪が線路の溝にはまりすごく怖かったです。幸いなことに電車は来てなくて、周りの人々もいたので助けていただきましたが、あの時に一人で、電車も近くに来ていたと考えると今でも怖いです。
10. 無人駅で困っているというか無人駅を選択ルートから外してしまっているというのが現状です。無人化で改札がIC化が進んでくれたのは小銭や切符を持たなくても携帯ひとつでなんでもできるようになって楽になりました。できることなら駅を無人化していくならかわりに車内に運転士以外に車掌さんがいてくれてサポートしてくれるといいのかなと思います。
11. 一週間くらい前から電話連絡が必要。しかし、確実では無く、連絡済みであるのに、連絡を受けていないと言われ、長時間待たされたり、お叱りを受けたりする。
12. ICカードにトラブルがあったときインターホンで話さなければならなくなった。インターホンがうまく通じないこともある。駅の改札の見守りがなくなって怖く感じるようになった。
13. 知り合いの電動車椅子利用者の話で階段しかない駅が自宅最寄駅でラッシュ時など駅員の手が足りない時間帯の利用は断られた。無人化されたらこの駅自体利用出来なくなるのではと不安に感じる。
14. **好事例**
15. スロープを常備して乗務員が乗降介助する鉄道
16. 車両とホームにスロープを常備し、乗務員が乗降介助をする鉄道
17. 京都市営地下鉄烏丸線

* 車両にスロープを積み、駅ホームの最前部と最後部にもスロープが置いてあるので乗降駅の駅員が遅れたり、待機していない場合に運転手および車掌が乗降介助しています。(但し車両の最前部か最後部に乗車している場合)

1. 車両にスロープを常備し、乗務員が車椅子の乗降介助をする鉄道　**参考資料３**
2. 水間鉄道（大阪市貝塚市）　2018年4月23日から、運転室にスロープを積み込んでの運転士による乗降介助がスタートしています。地元障害者団体が事業者と話し合い、以前は始発と終発駅以外の駅から乗車する場合は事前連絡が必須でしたが、改善されました。
3. 京福電鉄　嵐山線、北野線（京都）
4. 東急電鉄　こどもの国線
5. ホームにスロープを常備し、乗務員が車椅子の乗降介助をする鉄道
6. 伊予鉄道（愛媛）