

参議院常任委員会調査室・特別調査室

論題	鉄道のバリアフリー化をめぐる現状と課題
著者 / 所属	大嶋 満 / 国土交通委員会調査室
雑誌名 / ISSN	立法と調査 / 0915-1338
編集・発行	参議院事務局企画調整室
通号	438号
刊行日	2021-9-10
頁	82-96
URL	https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/ripou_chousa/backnumber/20210910.html

※ 本文中の意見にわたる部分は、執筆者個人の見解です。

※ 本稿を転載する場合には、事前に参議院事務局企画調整室までご連絡ください (TEL 03-3581-3111 (内線 75013) / 03-5521-7686 (直通))。

鉄道のバリアフリー化をめぐる現状と課題

大嶋 満

(国土交通委員会調査室)

1. 鉄道のバリアフリー化の背景
 - (1) 主な関係法律等の概要
 - (2) 高齢者・障害者の状況
 - (3) 駅ホームでの死傷事故の発生状況等
2. 鉄道のバリアフリー化の現状と整備目標
 - (1) 鉄道のバリアフリー化の状況（令和元年度末時点）
 - (2) 令和3～7年度の新たな整備目標
3. 主な課題
 - (1) 2,000人以上駅のバリアフリー化
 - (2) 無人駅のバリアフリー化
 - (3) ホームドアの整備等
 - (4) 車椅子使用者が単独乗降しやすいホームと車両との段差・隙間の縮小
 - (5) 利用者負担による新たな料金制度の導入
 - (6) 心のバリアフリーの推進

我が国において鉄道（旅客鉄道）は、多くの人々の日々の移動を支える、公共交通の要である。高齢者・障害者を含む利用者の安全かつ円滑な移動の確保のため、これまでに、鉄道駅・車両のバリアフリー化が進められてきたものの、その取組はいまだ途上にあり、更なる加速化が求められている。また、参議院国土交通委員会は、バリアフリー法¹改正法（令和2年法律第28号）の法案採決に際して附帯決議を行い、政府に対し、①地方の旅客施設のバリアフリー化、②無人駅での合理的配慮の推進、③官民協力の下でのホームドア整備等に係る事項について適切な措置を講ずることを求めている²。

¹ 正式名称は「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（平成18年法律第91号）

² 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律案に対する附帯決議」（令和2年5月12日 参議院国土交通委員会）

<https://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/201/f072_051201.pdf>（以下、URLの最終アク

本稿では、鉄道のバリアフリー化をめぐる現状と主な課題について、バリアフリー化の背景や国土交通省の取組等に触れながら論ずることとしたい。

1. 鉄道のバリアフリー化の背景

(1) 主な関係法律等の概要

ア バリアフリー法

バリアフリー法では、公共交通事業者等が、旅客施設の新設・大規模改良、車両等の新規導入を行う際、当該旅客施設・車両等を「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する主務省令で定める基準³⁾」（以下「円滑化基準」という。）に適合させる義務を課している（第8条第1項）。他方で、既存の旅客施設・車両等（以下「既存施設」という。）については、基準適合が努力義務とされており（同第3項）、移動等円滑化（バリアフリー化）の推進に当たっては、既存施設の対応が大きな焦点となる。

障害者差別解消法（後述）の制定等を受け、平成30年にバリアフリー法が改正され、新たに理念規定が設けられ、同法に基づく措置は「社会的障壁⁴⁾の除去」及び「共生社会⁵⁾の実現」に資することを旨として行われなければならないとされた（第1条の2）。既存施設の基準適合の更なる推進等、これまで以上に実効ある取組が求められているといえよう。また、近年は、ソフト面からのアプローチとして、高齢者・障害者等の困難を自らの問題として認識して心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力する「心のバリアフリー」の取組の重要性が増している⁶⁾。

イ 障害者権利条約⁷⁾と障害者差別解消法

障害者権利条約では、「締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関（中略）を利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含む」とされている（第9条）（下線は筆者）。

この点、障害者差別解消法では、「行政機関等及び事業者（商業その他の事業を行う者（国、

セスの日付はいずれも令和3年8月19日）

³⁾ 円滑化基準は、公共交通事業者等が旅客施設及び車両等を新たに整備・導入等する際や、旅客施設及び車両等を使用して役務の提供をする際に義務基準として遵守しなければならない内容を示す。

⁴⁾ 「高齢者、障害者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの」をいう。

⁵⁾ 「全ての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会」をいう。

⁶⁾ 心のバリアフリーの取組推進のため、平成30年のバリアフリー法改正にて、国及び国民の責務（第4条第2項及び第7条）に、高齢者・障害者等に対する支援（鉄道駅利用者による声かけ等）が明記された。また、令和2年のバリアフリー法改正にて、心のバリアフリーに係る施策などソフト対策等の強化等が図られたが、その改正経緯・内容等詳細は、蓮沼奏太「バリアフリー化（移動等円滑化）に係る今後の課題ーバリアフリー法改正に係る国会論議ー」『立法と調査』No. 426（2020.7）を参照されたい。

⁷⁾ 正式名称は「障害者の権利に関する条約」（Convention on the Rights of Persons with Disabilities）。署名国・地域数164、締結国・地域数182（2020年10月現在）。我が国では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）（以下「障害者差別解消法」という。）等の国内法令の整備後、2014年1月20日に同条約が締結され、同年2月19日に我が国について同条約の効力が発生している。

独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。))は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならないとされている(第5条)(下線及び括弧内は筆者)。また、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない」こと(第8条第1項)、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない」⁸こと(同第2項)(下線は筆者)がそれぞれ規定されている。障害者差別解消法第8条の規定に関し、国土交通省は、同第11条第1項の規定⁹に基づき、平成29年3月に「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」(以下「対応指針」という。)を定め、鉄道事業者を含む同省所管事業者が、差別解消に向けた具体的取組を適切に行うため必要な事項を示している(図表1)。

図表1 対応指針における基本的な考え方

<p>A 障害者差別解消法は、障害者に対し、正当な理由なく、障害を理由とした権利利益の侵害を禁止。「正当な理由」に相当するのは、障害者に対し、<u>障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合</u>。事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、<u>個別の事案ごとに、以下に掲げるような障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点を検討し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要</u>。</p> <p>①安全の確保、②財産の保全、③事業の目的・内容・機能の維持、④損害発生防止 等</p> <p>B 「合理的配慮」は、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、<u>過重な負担の判断要素(C)を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるもの</u>。</p> <p>C 事業者においては、<u>過重な負担に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、以下①～⑤の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要</u>。</p> <p>①事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)、 ②実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)、③費用・負担の程度、 ④事務・事業規模、⑤財政・財務状況</p>

(出所) 対応指針を基に筆者作成

ウ 交通政策基本法

交通政策基本法(平成25年法律第92号)では、「国は、高齢者、障害者、妊産婦その他の者で日常生活又は社会生活に身体の機能上の制限を受けるもの及び乳幼児を同伴する者

⁸ 当該規定は従来、努力義務規定であったが、令和3年5月成立の「障害者差別解消法の一部を改正する法律」(令和3年法律第56号。公布の日(令和3年6月4日)から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日から施行)により義務規定に改められた。同法律の立法経緯・概要等詳細は、森秀勲「障害者差別解消法の改正—事業者による合理的配慮の義務化—」『立法と調査』No.436(2021.7)を参照されたい。

⁹ 同項にて、主務大臣は、事業者が適切に対応するために必要な指針を定めることが規定されている。

が日常生活及び社会生活を営むに当たり円滑に移動することができるようにするため、自動車、鉄道車両、船舶及び航空機、旅客施設、道路並びに駐車場に係る構造及び設備の改善の推進その他必要な施策を講ずるものとする」とされている（第17条）（下線は筆者）。

（2）高齢者・障害者の状況

ア 高齢者

我が国の高齢化は急速に進展しており、令和2年10月1日時点の65歳以上の高齢者数は3,619万人、高齢化率は28.8%であり¹⁰、バリアフリー法施行前年の平成17年と比べ約1,000万人以上増加し、高齢化率も8.6ポイント上昇している。高齢者数は増加傾向が続く、令和24年には3,935万人でピークを迎えるが、高齢化率はその後も上昇が見込まれ、令和47年には38.4%に達すると推計されている¹¹。また、令和2年度の調査¹²によれば、高齢者は外出する際、公共交通機関を比較的に利用し、その割合も増加している（「電車・地下鉄」：27.4%（平成27年度調査時15.6%）、「バス・路面電車」：23.3%（同20.7%）等）。

イ 障害者

我が国の障害者の総数は964.7万人（人口の約7.6%に相当。このうち身体障害者は436.0万人）で増加傾向にあるとされる¹³。また、障害者のうち週1日以上外出する者の割合（平成28年）は約70%であり¹⁴、民間企業で雇用されている障害者の数（令和2年）は57.8万人（うち身体障害者は35.6万人）で増加傾向にあるとされる¹⁵。

一方で、障害者・車椅子利用者による鉄道の利用状況に係る全国的な統計は、調べた限りでは見当たらなかったが、東京都中野区の調査¹⁶によれば、障害者の外出時の主な交通手段の第1位は「電車、地下鉄」であり、外出する上で妨げとなっていることとして「電車やバスを使っただけの移動が不便」が4割を超えている。また、バリアフリー化の進展により、首都圏の車椅子利用者の約6割が鉄道を主に利用しているとされる¹⁷。

（3）駅ホームでの死傷事故の発生状況等

令和元年度におけるホームからの転落件数は2,887件、うち視覚障害者は61件である。また、人身障害事故（列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故をいう。脱線事故や踏切障害事故等に伴うものを除く。）のうち、ホームでの列車等との接触事故の件数は160件、うち視覚障害者は5件である（図表2）。平均利用者数10万人以上/日の鉄軌道駅（以下「10万人以上駅」という。）でのホームドア整備の進展に伴い、一駅当たりの転落・接触事故の年間発生件数は、平成26年度の6.9件をピークに、平成30年度には4.6

¹⁰ 内閣府「令和3年版高齢社会白書」

¹¹ 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」中、出生中位（死亡中位）推計

¹² 内閣府「令和2年度高齢者の生活と意識に関する国際比較調査」

¹³ 厚生労働省「社会保障審議会障害者部会」第106回（令和3年3月19日）資料1-1

¹⁴ 厚生労働省「平成28年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」

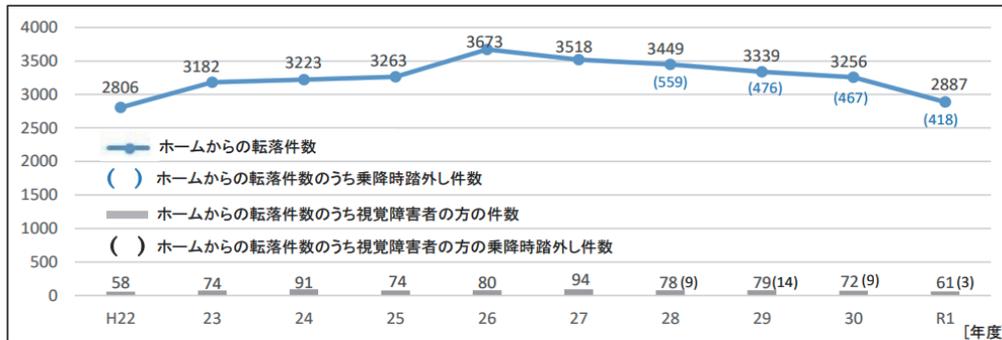
¹⁵ 厚生労働省「令和2年障害者雇用状況の集計結果」

¹⁶ 東京都中野区「令和2年度（2020年度）障害福祉サービス意向調査 報告書」

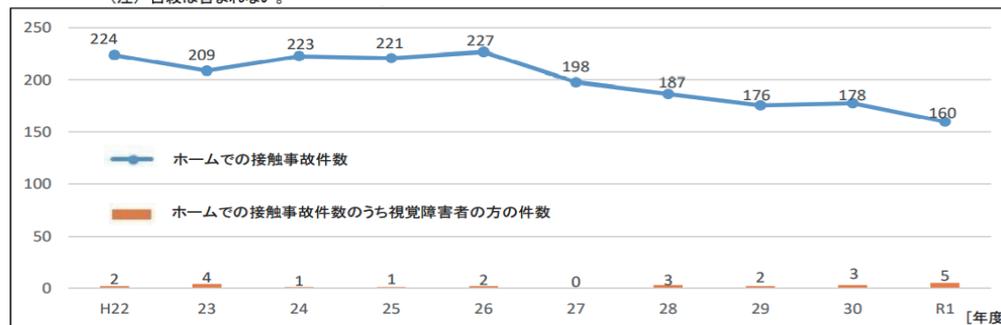
¹⁷ （一財）運輸総合研究所 第125回運輸政策コロキウム「鉄道バリアフリー施設整備の効果と費用負担のあり方」（平成30年7月24日）資料中、全国脊髄損傷者連合会へのヒアリング結果

件まで低下している。一方、ホームドアの優先整備対象とされていない平均利用者数 10 万人未満／日の鉄軌道駅（以下「10 万人未満駅」という。）でも、平成 28 年度以降毎年度、視覚障害者の転落・接触事故が発生しており、事故発生リスクが高いと考えられている¹⁸。

図表 2 ホームからの転落件数の推移（人身障害事故以外）（上）及び
ホームでの列車等との接触事故件数の推移（人身障害事故となったもの）（下）



（注）ホームからの転落件数は、プラットフォームから転落したが列車等と接触しなかった件数である。
 （注）ホームからの転落件数は、鉄軌道事業者が把握している件数である。
 （注）平成 28 年度から、乗降時踏外しにより、列車とホームの隙間に挟まったなどの事象も集計し、その値は、「ホームからの転落件数」及び「ホームからの転落件数のうち視覚障害者の方の件数」の内数として、それぞれ記載している。
 （注）自殺は含まれない。



（注）ホームでの列車等との接触事故件数は、「ホームから転落して列車等と接触」及び「ホーム上で列車等と接触」して事故となった件数を合わせたものである。
 （注）自殺等故意に列車等に接触したものは含まれない。

（出所）国土交通省鉄道局「鉄軌道輸送の安全に関わる情報（令和元年度）」参考資料

2. 鉄道のバリアフリー化の現状と整備目標

（1）鉄道のバリアフリー化の状況（令和元年度末時点）

バリアフリー法第 3 条第 1 項に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」（以下「基本方針」という。）では、モノレール・路面電車等の軌道停留場・車両を含む鉄軌道駅・鉄軌道車両のバリアフリー化に係るハード整備の目標等が示されている。また、交通政策基本法第 15 条第 1 項に基づく「交通政策基本計画」（平成 27 年 2 月閣議決定の第 1 次計画。図表 3 及び後掲図表 8 にて同じ。）では、ホームドアの具体的な整備目標等が盛り込まれた（図表 3）。本稿執筆時点では令和 2 年度末時点の実績値が未公表のため、目標の達成状況等の評価は難しい面もあるが、図表 3 中、⑤⑥は令和元年度末時点で目標を上回る実績を挙げている一方、①②④等は、平均利用者数 3,000 人以上／日の鉄軌道駅（以下「3,000 人以上駅」という。）という利用規模の大きい駅でさえ、必ずしも整備が行き届いていない

¹⁸ 国土交通省鉄道局「ホームドア整備に関するWG報告書」13 頁

状況が伺える。特に、地域別に見た場合、関東・近畿・沖縄以外の地域の進捗率は全国平均を下回り、地域差がある(図表4)。また、今後は、対応が遅れている、平均利用者数3,000人未満/日の鉄軌道駅(以下「3,000人未満駅」という。)のバリアフリー化の推進も焦点となろう(図表5、6)。同駅では、例えば、段差解消率(円滑化基準適合のもの)は全国平均が23.1%に対し、北海道が4.6%など全国平均に比べ相当程度遅れをとる地域が複数存在している。他方、ホームドアの整備状況を駅の平均利用者数別に整理した場合、優先整備とされた10万人以上駅でさえ約5割程度であるほか、平均利用者数1万人未満/日の鉄軌道駅では、ほぼ未整備となっている(図表7)。また、少なくとも一つの番線に整備されれば一整備駅としてカウントされることから、駅単位の整備率に加え、番線単位の整備率にも留意が必要である。

図表3 鉄軌道におけるバリアフリー化の整備目標と実績(令和元年度末)

令和元年度末時点の実績(括弧内は令和2年度までの整備目標)		
駅	①段差の解消	91.8%(原則100%※1)※2
	②視覚障害者誘導用ブロック	95.1%(原則100%※1)※2
	③案内設備※3	73.8%(設定なし)※2
	④障害者用トイレ※4	88.5%(原則100%※1)※2
	⑤ホームドア・可動式ホーム柵	858駅・1,953番線(800駅※5)
⑥車両		74.6%(約70%)

※1 令和2年度までの基本方針(以下「旧基本方針」という。)では、3,000人以上駅について、同年度までに、原則としてその全てで、段差の解消、ホームドア・可動式ホーム柵・点状ブロックその他の視覚障害者の転落を防止するための設備の整備、視覚障害者誘導用ブロックの整備、便所がある場合は障害者対応型便所の設置等の移動等円滑化を実施することとされた。

※2 ①～④は3,000人以上駅での円滑化基準適合設備による整備実績

※3 文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備、標識、案内板等

※4 便所を設置している旅客施設が対象

※5 交通政策基本計画では特に、視覚障害者団体からの要望が高い鉄道駅及び平均利用者数10万人以上/日の鉄道駅を優先整備するとされた。

(出所)国土交通省資料を基に筆者作成

図表4 地域別に見た鉄軌道駅のバリアフリー化の状況(令和元年度末)

(目標値:100%/2020年度末)	北海道	東北	関東	北陸信越	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	合計
鉄軌道駅数	101	112	1,534	84	433	909	140	28	226	13	3,580
(うちトイレ設置駅数)	90	102	1,460	72	394	889	105	22	193	13	3,340
段差の解消(駅数)	89	94	1,455	67	388	850	115	23	194	13	3,288
割合	88.1%	83.9%	94.9%	79.8%	89.6%	93.5%	82.1%	82.1%	85.8%	100.0%	91.8%
視覚障害者誘導用ブロック(駅数)	96	110	1,509	73	394	894	108	25	181	13	3,403
割合	95.0%	98.2%	98.4%	86.9%	91.0%	98.3%	77.1%	89.3%	80.1%	100.0%	95.1%
障害者用トイレの設置(駅数)	85	88	1,374	56	331	793	52	22	142	13	2,956
割合	94.4%	86.3%	94.1%	77.8%	84.0%	89.2%	49.5%	100.0%	73.6%	100.0%	88.5%

(注1) 3,000人以上駅での円滑化基準適合設備による整備実績

(注2) バリアフリー化率が全国平均より高い地域を赤塗り、低い地域を青塗り

(出所)国土交通省「移動等円滑化評価会議」第5回(令和3年3月17日)資料3を一部加工

図表5 3,000人未満駅のバリアフリー化の状況（令和元年度末）

	段差の解消	視覚障害者誘導用ブロック	障害者用トイレ
鉄軌道駅数（トイレ設置駅数）	5,885（3,247）		
円滑化基準適合設備により対応済みの駅数	1,360	2,612	358
整備率	23.1%	44.4%	11.0%

（出所）国土交通省資料を基に筆者作成

図表6 地域別に見た3,000人未満駅の段差解消状況（令和元年度末）

	北海道	東北	関東	北陸信越	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	合計
鉄軌道駅数	411	855	657	638	838	621	597	466	796	6	5,885
①段差が解消されている駅の数	36	221	285	212	467	307	267	270	333	6	2,404
①整備率	8.8%	25.8%	43.4%	33.2%	55.7%	49.4%	44.7%	57.9%	41.8%	100.0%	40.8%
②円滑化基準第4条適合設備により段差が解消されている駅数	19	189	208	140	240	154	140	115	149	6	1,360
②整備率	4.6%	22.1%	31.7%	21.9%	28.6%	24.8%	23.5%	24.7%	18.7%	100.0%	23.1%

（注）「段差が解消されている駅」とは、エレベーター等の設備により乗降場ごとに高齢者・障害者等の円滑な通行に適する経路を1以上確保している駅をいう。

（出所）国土交通省資料を基に筆者作成

図表7 平均利用者数別のホームドアの整備状況（令和元年度末）

鉄軌道駅数		ホームドア整備駅数	整備率	鉄軌道駅の番線数		ホームドア整備番線数	整備率
総駅数	9,465	858	9.1%	総番線数	19,951	1,953	9.8%
平均利用者数1万人未満/日の駅数	7,277	199	2.7%	平均利用者数10万人未満/日の駅の番線数	18,676	1,506	8.1%
平均利用者数1万人以上/日の駅数	2,188	659	30.1%	平均利用者数10万人以上/日の駅の番線数	1,275	447	35.1%
平均利用者数10万人未満/日の駅数	9,180	704	7.7%				
平均利用者数10万人以上/日の駅数	285	154	54.0%				

（出所）国土交通省資料を基に筆者作成

（2）令和3～7年度の新たな整備目標

国土交通省の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」による、バリアフリー化の次期目標の見直しに関する最終とりまとめ（令和2年11月公表）（以下「最終とりまとめ」という。）を踏まえ、基本方針が改正され、令和3～7年度の整備目標が新たに設定された（改正後の基本方針を以下「新基本方針」という。）。新基本方針では、前掲図表3③（案内設備）の整備指標が追加されるとともに、3,000人以上駅及びバリアフリー法に基づく基本構想¹⁹の生活関連施設に位置付けられた平均利用者数2,000人以上3,000人未満/日の鉄軌道駅（以下「2,000人以上駅」という。）を原則100%バリアフリー化すること等とされた。

¹⁹ バリアフリー法において、市町村は、国が定める基本方針に基づき、単独で又は共同して、当該市町村の区域内の旅客施設を中心とする地区や高齢者・障害者等が利用する施設が集まった地区について、移動等円滑化の促進に関する方針又は、移動等円滑化に係る事業の重点的かつ一体的な推進に関する基本的な構想（「基本構想」）を作成するよう努めることとされている（第24条の2、第25条）。

図表 8 令和 3～7 年度の新たなバリアフリー整備目標（鉄軌道関係）

赤字：令和 2 年度までの旧整備目標からの追加・変更箇所

令和 2 年度までの旧整備目標※ 1 (括弧内は令和元年度末実績)			令和 3～7 年度の新整備目標※ 2
鉄軌道駅	段差の解消	原則 100% (91.8%)	○バリアフリー指標として、案内設備の設置を追加 ○3,000 人以上駅及び基本構想の生活関連施設に位置付けられた 2,000 人以上駅を原則 100%バリアフリー化 ○地域の実情に鑑み、利用者数のみならず利用実態を踏まえて可能な限りバリアフリー化 ○高齢者、障害者等に迂回による過度な負担が生じないように、大規模な鉄軌道駅については、当該鉄軌道駅及び周辺施設の利用状況、当該鉄軌道駅の利用状況等を踏まえ、可能な限りバリアフリー化された経路を 2 以上設ける。 ○車椅子使用者が単独で列車に乗降しやすい鉄軌道駅の整備を進めるため、駅施設及び車両の構造等に応じて、十分に列車の走行の安全確保が図れることを確認しつつ、可能な限りプラットホームと車両乗降口の段差・隙間の縮小を進める。 ○転落及び接触事故の発生状況、ホームを始めとする鉄軌道駅の構造・利用実態、地域の実情等を勘案し、優先度が高いホームでの整備を加速化することを目指し、全体で 3,000 番線を整備する（うち 10 万人以上駅は 800 番線）。
	視覚障害者誘導用ブロック	原則 100% (95.1%)	
	案内設備	設定なし (73.8%)	
	障害者用トイレ※ 3	原則 100% (88.5%)	
	ホームドア・可動式ホーム柵	800 駅 (858 駅・1953 番線)	
鉄軌道車両※ 4	約 70% (74.6%)	○約 70% (令和 2 年 4 月施行の新たなバリアフリー基準（鉄軌道車両に設ける車椅子スペースを一列車につき 2 か所以上とすること等を義務付け）への適合状況（50%程度と想定）を踏まえ設定) ○新幹線車両の車椅子用フリースペースの整備を可能な限り速やかに進める。	

※ 1 ホームドア・可動式ホーム柵は交通政策基本計画における整備目標（旧基本方針では整備目標の設定なし）

※ 2 個々の旅客施設の一日当たりの平均的な利用者数は、新型コロナウイルス感染症のような特殊な外的要因により、年度によっては前年度に比べ著しく増減する可能性があることから、例えば、過去 3 年度における一日当たりの平均的な利用者数の平均値を用いるなど、適切に補正した結果も考慮することとされている。

※ 3 便所を設置している旅客施設が対象

※ 4 車両等におけるバリアフリー化の内容として、段差の解消、運行情報提供設備の設置等が含まれる旨を明記

(出所) 国土交通省資料を基に筆者作成

3. 主な課題

(1) 2,000 人以上駅のバリアフリー化

3,000 人以上駅で利用者の約 97%以上がカバーされているが、3,000 人未満駅は、総駅数の 6 割以上を占めており、高齢者・障害者等の利用実態等を踏まえ、バリアフリー化を効果的に図る必要がある。この点、新基本方針にて、基本構想の生活関連施設に位置付けられるものに限定されるが、2,000 人以上駅に係る整備目標が設定された点は評価できる。当該目標の設定理由として、最終とりまとめでは、3,000 人未満駅は、赤字路線を有する事業者も多く含まれるなど地域における位置付けが一様ではないため、財源を有効活用する観点から、各地域における個別の事情を勘案し関係者の合意により選定することで、他の施設との間で優先順位を付けて整備を進めていくことが適切としている。基本構想の作成主体である市町村については、2,000 人以上駅のバリアフリー化に係る鉄道事業者等との協議・調整等の負担が懸念されよう。また、同駅のバリアフリー化に際し、鉄道事業者の協力姿勢が大きなポイントとなろう。この点、バリアフリー整備には多額の費用を要す

るところ、新型コロナウイルス感染拡大の影響により都市部・地方部を問わず利用者数が大幅に減少し鉄道事業者の収支は大きく悪化している。従前から経営体力に乏しい中小鉄道事業者を中心に、バリアフリー整備に消極的となることも懸念される²⁰。鉄道事業者が置かれている現状を踏まえ、補助割合（後掲図表 11）を見直すなど、国において鉄道事業者の負担軽減に資する更なる財政支援を検討する余地があるのではないかと。

他方で、3,000人以上駅及び2,000人以上駅並びにバスターミナルが存在する市町村数は約730とされ、新基本方針では、その約6割に相当する約450市町村での基本構想作成を目標としている（令和2年度末時点の作成市町村数は309）。しかしながら、基本構想の作成件数は、令和2年度までの過去5年で年10～17件（更新を含む。）と低調に推移し、作成促進に向けた施策や地方公共団体への支援強化の必要性も指摘されている²¹。目標達成には計算上、一年当たり約30市町村が作成する必要があるとあり、取組の一層の推進が求められよう。国土交通省はこれまでに、社会資本整備総合交付金（バリアフリー環境整備促進事業）により、市町村が行う基本構想作成に対し助成を行うほか、地域公共交通確保維持改善事業費補助金（地域公共交通バリアフリー化調査事業）により、基本構想作成のための調査費用について市町村に補助を行っている。また、令和3年度予算では、基本構想等の作成・見直しを促進するため、専門的知見を有する「バリアフリープロモーター」を地方公共団体に派遣するための経費を計上している²²。2,000人以上駅が存在する市町村における、同駅を含む基本構想の作成推進のため、まずは、これらの支援の十分な活用を図る必要がある。なお、今後は、2,000人以上駅のバリアフリー化に係る基本構想の作成件数に加え、2,000人以上駅の総数及びバリアフリー整備済駅数等を定期的に調査・公表するなど、都度進捗と全容を明らかにする必要性を付言する。

（2）無人駅のバリアフリー化

総駅数に占める無人駅の割合は48.2%（令和元年度）であり、有人駅でも一部時間帯で駅員が不在となる駅が存在する。特に地方部で無人駅の割合が大きく、7割を超える道県も複数存在する。一日当たり利用者数別の無人駅の割合を見ると、1,001～3,000人で43%、101～1,000人で72%、100人以下で96%となっている一方、5,001～10,000人の比較的用户数の多い駅で12%、10,001人以上でも1%存在する（後掲図表9）。3,000人未満駅の段差解消率（円滑化基準適合）が23.1%（前掲図表5、6）であること等を踏まえれば、無人駅でバリアフリー化が進んでいるとは言い難く、移動に困難を抱える障害者等が無人駅を利用する際のハード・ソフト両面からの安全性・利便性の確保が課題となる。新基本方針では、利用者数のみならず、高齢者・障害者等の利用実態等に鑑み、基本構想等の作

²⁰ NHK『NEWS WEB』（令3.4.4）〈<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20210404/k10012955911000.html>〉

²¹ 第201回国会衆議院国土交通委員会議録第5号7頁（令2.3.31）

²² 国土交通省総合政策局「令和3年度総合政策局関係予算概要」（令和3年1月）18頁。国土交通省は、バリアフリーに関する知見を有する専門家や障害者、先進的取組を実施している地方公共団体関係者等を「バリアフリープロモーター」として認定し、地方運輸局等が主体となって市町村等への派遣を行っている。バリアフリープロモーターは、バリアフリー法の説明、基本構想の作成までの流れ・作成メリットの紹介、補助制度の説明、他市町村の実例紹介を行っている。

成状況等地域の実情を踏まえ、移動等円滑化を可能な限り実施するとしている。また、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編」(令和3年3月 国土交通省総合政策局安心生活政策課)では、「巻末参考1:3,000人未満の無人鉄軌道駅における配慮事項」として、係員が配置されていない既存の3,000人未満駅について、①移動経路、②誘導案内設備、③プラットホーム、④その他コミュニケーション手段の確保等に係る配慮事項を示し、駅の構造的な制約・利用状況・立地特性等を踏まえつつも、当該配慮事項を考慮し施設整備を行うことが望まれるとされている。障害者権利条約第9条では、「都市及び農村の双方」での、障害者による輸送機関の利用に係る妨げ・障壁の特定・撤廃を求めており、対象地域を限定していない。これらの点を踏まえた、鉄道事業者の無人駅のバリアフリー化への取組が期待される。

令和3年4月、コラムニストの電動車椅子使用者が、JR東日本を利用して無人駅である来宮駅(静岡県熱海市)へ向かおうとした際、駅員から、同駅は階段のみのため案内できない旨告げられたことをブログで発信し、多くの反響を呼んだ²³。バリアフリー未対応という物理的制約がある中、鉄道事業者の、障害者等の円滑な移動に資する「必要かつ合理的な配慮」の問題が注目された。経費削減等のため、駅員数が減少傾向にあることに加え、近時、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用者の減少により駅員数を更に減らす駅が増える中、少ない人数で駅の日常業務に当たる駅員の負担は大きく、障害者への配慮に余力を割けないなど、人的資源の不足が指摘されている²⁴。また、無人駅での障害者の介助に当たり、各鉄道事業者は事前連絡を呼びかけているが、連絡期限は設けず、事前連絡がない場合でも対応するとしている。当該ルールが現場レベルで完全に共有されず、乗車拒否等の事案が発生しているとされる²⁵。各鉄道事業者は、当面の対応として、当該ルールの社内周知・徹底を図るとしている²⁶。根本的な問題解決のためには、駅の人員の補強等が必要である。鉄道事業者における障害者等への支援体制の最適化を促すため、財政支援等必要な支援を検討すべきではないだろうか。

各鉄道事業者は、ホーム(駅出口)までの段差解消が行われている等の要件を満たす駅を対象に、地方部等の運行頻度の低い路線等において、乗務員による携帯スロープを活用した介助を試行的に実施するとしている²⁷。しかしながら、乗務員の負担や運行ダイヤへの影響、一時的とはいえ乗務員が列車から離れることによる安全性の確保等に十分留意する必要があることから、乗務員以外の駅員等による支援体制の構築に向けた検討が求められよう。JR九州の川南駅(宮崎県児湯郡川南町)では、同町が同社から同駅の管理を委託

²³ 『朝日新聞』(令3.4.10)等。関連して、令和2年9月には、車椅子生活を送るJR九州沿線利用者が、同社無人駅の利用に際し、補助が必要な利用者に対し健常者に求めない事前予約を課すことは、障害を理由とした差別的取扱いであり、障害者差別解消法等に違反しているとして、同社を相手に損害賠償請求訴訟を起こした旨報道がなされている(『朝日新聞』(令2.11.22)等)。

²⁴ 朝日新聞社『withnews』(令3.4.16)

<<https://withnews.jp/article/f0210416005qq0000000000000000W08u10101qq000022883A>>

²⁵ 「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」第3回(令和3年3月12日)参考資料

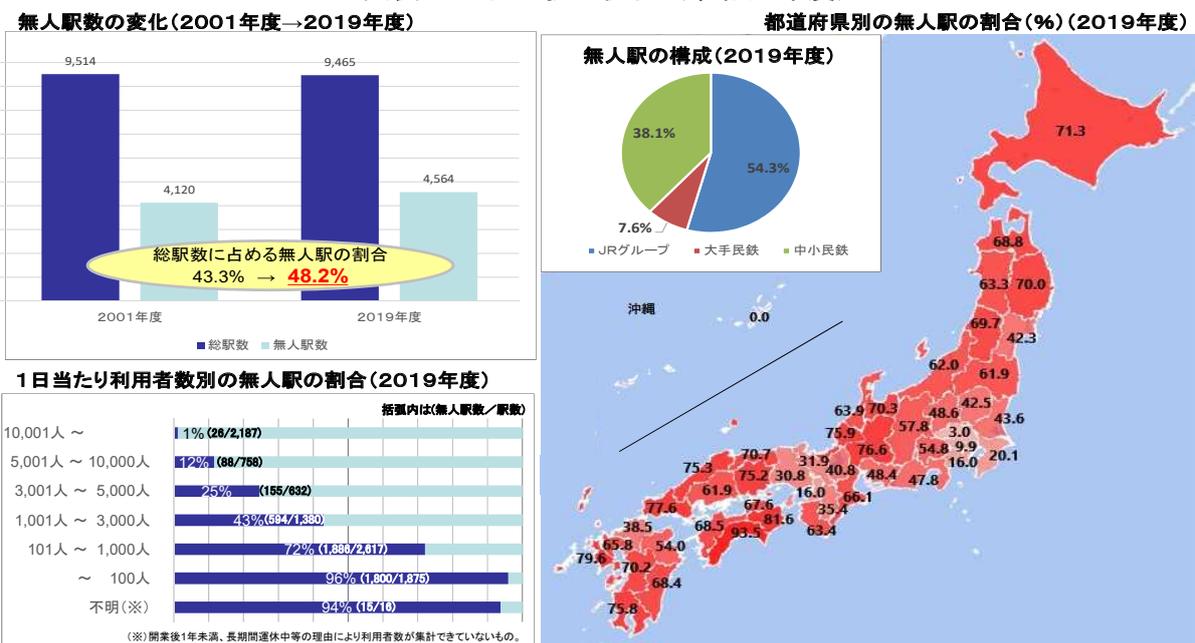
²⁶ 「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関する障害当事者団体・鉄道事業者・国土交通省の意見交換会」第3回(令和3年3月12日)資料1

²⁷ 前掲脚注26

され、同社の安全講習を受けた同町職員が車椅子使用者の介助を行っている²⁸。また、JR東日本の無人駅である江見駅（千葉県鴨川市）では、駅構内に郵便局が移転され、令和2年8月末から、郵便局における駅窓口業務の一体的運営が開始され、郵便局員が乗車券類等の発売等の業務を行っている（全国初の事例）。経営合理化を進める鉄道事業者の対応には限界があるため、これらの事例を踏まえ、地方公共団体職員や郵便局員、地域のボランティア人材など、鉄道事業者以外の人材の活用についても検討する必要がある。

なお、国土交通省は、令和2年11月以降、「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」を開催し、駅の無人化等要員配置の見直しに係るガイドラインの検討等を実施しており、その動向が注視される。

図表9 無人駅の状況（令和元年度）



(出所)「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」第1回(令和2年11月6日)資料1

(3) ホームドアの整備等

ホームドア(可動式ホーム柵を含む。)については、新基本方針の整備目標のとおり、令和7年度までに鉄軌道全体で3,000番線、うち10万人以上駅で800番線の整備がなされた場合、令和元年度末時点の番線数で算出した番線単位の整備率は、鉄軌道全体で約15%となり、うち、10万人以上駅では約63%、10万人未満駅では約12%となる。新基本方針では、「10万人未満駅であってもホーム上の混雑や駅の周辺状況などの利用実態により、10万人以上駅と同等に事故発生リスクが高い番線等があり、利用実態に応じた優先整備の考え方が必要²⁹」とされた。鉄道事業者は、新基本方針の整備指標に留意しつつも、利用者視点に立ち、障害当事者を含む関係者との協議を踏まえ、必要性の高い番線から優先的に整備していくことが求められる。具体的には、事故発生リスクが高い駅やホームを抽出の

²⁸ 『読売新聞』(令3.3.16)

²⁹ 国土交通省鉄道局「ホームドア整備に関するWG報告書」15頁

上、事故要因の検証とホームドア整備以外の手段も含めた総合的な解決策の検討を行い、対応することが必要であろう³⁰。特に、ホームドアの整備には多大な時間と多額の費用を要する³¹ほか、構造等の要因で整備が困難なホームも存在するため、設置費用等を低減させる軽量型ホームドア等の整備促進に加え、ホームドアによらない転落防止対策を講ずることも喫緊の課題とされている。令和3年7月に国土交通省の「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」が公表した中間報告では、視覚障害者の安全対策として、ホーム端に接近する視覚障害者を検知して注意喚起する方法や、ホームに設置したカメラの映像で転落した鉄道利用者をAIで認識し速やかに列車を止める方法などを実証実験等により検証するとしており、早期の社会実装が期待される。

(4) 車椅子使用者が単独乗降しやすいホームと車両との段差・隙間の縮小

令和元年10月、バリアフリー整備ガイドラインが改訂され、車椅子使用者が単独乗降しやすい段差・隙間の目安値が定められた(図表10)。

図表10 単独乗降しやすい段差・隙間の目安値

	コンクリート軌道		バラスト軌道※	
	段差	隙間	段差	隙間
直線部	3 cm	7 cm	目安値(3 cm)を参考にできる限り平らに	目安値(7 cm)を参考にできる限り小さく
曲線部		— (できる限り小さく)		— (できる限り小さく)

(注1) ホーム形状や軌道構造に応じ、以上を当面の目安とする。

(注2) 安全の確保を前提として、より多くの車椅子使用者が乗降しやすい環境整備のため、段差はできる限り平らに、隙間はできる限り小さくなるよう考慮することが望ましい。

※バラスト軌道とは、路盤上に碎石を敷き、その上に枕木を並べレールを敷設したものをいう。

(出所) 国土交通省「移動等円滑化評価会議」第5回(令和3年3月17日)資料8を基に筆者作成

元々、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の会場最寄り駅やその乗り換え等に利用される首都圏の主要駅について、同大会に向け対応可能なホームを選定し優先的に整備を推進することとされ、例えば、JR東日本では、山手線28駅(新宿・渋谷を除く)、京浜東北線等の一部駅で整備がなされている。段差・隙間の縮小は、車椅子使用者の自律的な移動を可能とし、現場の駅員の介助対応の負担軽減にも資することから、その整備効果は大きい。鉄道事業者は、バリアフリールートが確保された駅ホームを中心に、対応可能なホームについて積極的に整備すべきであり、整備促進のため、的確な財政支援等を講ずる必要がある。また、バラスト軌道については、列車荷重に伴うバラスト粉砕による沈下等で軌道変位が進みやすいことなどから、整備が難しいとされる。技術開発等の支援を積極的に講じていく必要がある。

³⁰ 「新技術等を活用した駅ホームにおける視覚障害者の安全対策検討会」の中間報告(後述)では、駅ホームでの転落事故の再発防止のため、列車接触事故に至らない転落案件も含め、原因究明が必要であり、第三者の専門的知見も活用した調査実施体制を整備する(同検討会の活用も含む。)とされている。

³¹ ホームドアの整備には、一駅(上下2線)当たり数億～十数億円(ホーム補強含む。)の初期費用と一線当たり年間300万円～2,000万円前後の維持管理コスト及びその他多額の更新コストがかかることとされる。この点、国会において、後掲図表11のホームドア整備に係る補助率を2分の1に引き上げるべきとの指摘がなされている(第204回国会衆議院内閣委員会議録第19号10頁(令3.4.16))。

(5) 利用者負担による新たな料金制度の導入

前述したように、バリアフリー整備には多額の費用を要する³²。こうした中、バリアフリー法に規定される国・地方公共団体・鉄道事業者のそれぞれの責務を踏まえ、国及び地方公共団体が、鉄道事業者に対し補助制度等を設け、支援を実施している（図表 11）。

図表 11 鉄軌道のバリアフリー化に係る国の主な補助制度

補助制度	補助対象経費	補助率等	令和3年度予算額
①地域公共交通確保維持改善事業費補助金（地域公共交通バリア解消促進等事業）	既存の鉄軌道駅におけるバリアフリー化設備（段差の解消、視覚障害者誘導用ブロックの整備等）の整備に要する経費	補助対象経費の1/3以内。 また、地方公共団体も補助を行う（基本1/3。実際は地域の関係者で構成される協議会で負担割合を協議）。 <u>鉄軌道事業者が対象</u>	206億円の内数
②都市鉄道整備事業費補助（地下高速鉄道整備事業費補助）	駅のバリアフリー化（エレベーター、ホームドア、多機能トイレの整備等）のための大規模改良工事費	補助対象事業費の35%以内（地方公共団体の補助金額の範囲内）。 <u>地下鉄事業者が対象</u>	49億円の内数
③鉄道駅総合改善事業費補助（次世代ステーション創造事業）	駅改良と併せて行うバリアフリー施設等の整備に要する経費（ホームドアは、大規模な駅改良事業での整備に限り補助対象とされる。）	補助対象経費の1/3以内（地方公共団体の補助金額の範囲内）。 <u>鉄軌道事業者が対象</u>	17億円
④鉄道施設総合安全対策事業費補助（ホームドア整備事業）	ホームドアの整備に要する経費	補助対象経費の1/3以内。 また、地方公共団体も補助を行う（基本1/3）。 <u>鉄軌道事業者が対象</u>	43億円の内数

（注）以上のほか、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（令和3年度観光庁予算：33億円の内数）（国の補助率は1/3以内）及び、観光振興事業（公共交通利用環境の革新等）（同12億円の内数）（同（一部1/2））により支援（出所）「令和3年度 鉄道局関係予算概要」（国土交通省鉄道局）その他国土交通省資料、「鉄道助成ガイドブック 令和2年度版」（独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構）を基に筆者作成

国及び地方公共団体の負担について、「現行の補助制度において国及び地方公共団体の補助率は3分の1ずつを基本としているが、地方公共団体によっては厳しい財政事情から、バリアフリー補助の要綱等で補助額の上限等を定める等、費用負担に消極的なところもあるため、鉄道事業者の負担割合が3割を超える事例は少なくない³³」とされる。また、鉄道事業者の負担については、「様々な設備投資が求められている中で、鉄道事業者がCSR・企業努力の一環としてバリアフリー化を進めていこうとする場合、社会的なニーズに即応して迅速に整備を進めることが難しいとの課題がある³⁴」と指摘されている。国土交通省の

³² 維持・更新費についても、JR本州3社・大手民鉄16社・公営のバリアフリー施設に係る試算によれば、平成30年度以降、おおむね600億円/年を要し、維持・更新費のみでこれまでの整備費に迫る規模とされる（「都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会 報告書」（平成30年9月）参考資料）。

³³ 「都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会 報告書」（平成30年9月）11頁。また、（社）日本民営鉄道協会は、「国・自治体・事業者の三位一体（各1/3負担）で整備を進めることとされている施設（ホームドアを始めとするバリアフリー化設備、耐震補強を始めとする安全対策設備等）については、国・自治体の補助金減額が事業者の負担とならないよう、補助制度に規定する補助率を堅持されたい」と要望している（「民営鉄道に関する令和3年度予算要求について」（令和2年9月））。

³⁴ 「都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会 報告書」（平成30年

「都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会」は、平成30年9月、バリアフリールートの複数化やエレベーターの大型化など、より高い水準の利用者ニーズに的確かつ迅速に対応するため、更なるバリアフリー化³⁵について、利用者負担による新たな料金制度の導入を提言した。当該料金制度の導入に当たっては、技術的な課題等の解決が必要とされ、具体化に向けた詳細の制度設計を早期かつ着実に進めることとされた。加えて、バリアフリー化された移動経路を一つ確保すること（一ルートのバリアフリールートの確保）等のバリアフリー化は、現行の補助制度等により引き続き着実な整備促進を図るとともに、更なるバリアフリー化のための新たな料金制度の導入に当たっては、現行の補助制度との整合性に留意することとされた。

この点、報道によれば、国土交通省は、鉄道駅のバリアフリー化を促進するため、鉄道利用者に整備費用の負担を求める方向で検討し、用途をバリアフリー化に限定した鉄道料金（東京・大阪・名古屋の三大都市圏のJR・大手私鉄を対象に一乗車当たり10円以下を想定）を新設して運賃に上乗せし、令和5年の導入を視野に鉄道事業者への意向確認を進めるとされている³⁶。現行の交通政策基本計画（令和3年5月閣議決定）では、「鉄道駅のバリアフリー化の推進は、エレベーターやエスカレーター、ホームドア等の整備を通じ、高齢者や障害者だけでなく、全ての利用者が受益するとの観点から、都市部において利用者の薄く広い負担も得てバリアフリー化を進める枠組みを構築するとともに、地方部において既存の支援措置を重点化することにより、従来を大幅に上回るペースで全国の鉄道施設のバリアフリー化を加速する」とされている（下線は筆者）。長引くコロナ禍の影響で、鉄道事業者の経営は大変に厳しくなり、一事業者としてバリアフリー化を進めることが困難な状況とされている³⁷。こうした状況の変化も踏まえ、都市部への新たな料金制度の導入に当たっては、一ルートのバリアフリールートの確保を当該制度の対象とすることも視野に検討する必要があるだろう。一方、受益者負担の観点から、バリアフリー整備費の一部負担を利用者に求めるとする場合、各事業者で行っている障害者を対象とした運賃割引との関係も整理する必要があるだろう。今後の動向が注目される。

（6）心のバリアフリーの推進

国土交通省のアンケート調査³⁸によれば、公共交通機関等で困っている方への声かけ・手助けについて、全体の約64%が「する」（25.0%）、「ときどきする」（38.7%）と回答し、年代別では70代以上が約71%と最も高く、20代が約50%と最も低くなっている。声かけや手助けをしなかった理由としては、「困っているかどうかわからなかったから」、「かえって相手に迷惑になると嫌だったから」という回答が多く寄せられている。一方、心のバリ

9月）12頁

³⁵ 障害者等にとって最低限必要な物理的な鉄道アクセスの確保を大きく上回るなど、利用者の利便性、安全性及び快適性向上に著しく寄与すると認められるものをいう。

³⁶ 『読売新聞』（令3.6.20）

³⁷ 前掲脚注20

³⁸ 「国土交通行政インターネットモニターアンケート「公共交通機関を利用する際の配慮について」調査の結果について 令和2年6月25日～7月15日」（令和3年3月 国土交通省総合政策局安心生活政策課）

アフリーという言葉を知っている」と回答したのは全体の約 24%、年代別では 20 代が最も低く、「知っている」は約 14%にとどまるとともに、言葉の意味を知っている」と回答したのは全体の約 19%、年代別では 20 代が最も低く、「知っている」は約 15%にとどまった。高齢者・障害者等への声かけ・手助けが積極的に行われるよう、若い世代を中心に働きかけることが必要であり、また、心のバリアフリーの認知度は全体として低いことから、その普及啓発の推進が求められよう³⁹。

この点、国土交通省はこれまでに、地方運輸局主催で、全国各都市で「バリアフリー教室」を開催し、疑似体験・介助体験・バリアフリー化された施設の体験等を行う場を提供している。また、地域でも、学校・地方公共団体・NPO・ボランティア団体・障害者団体・福祉施設等の多様な主体が、互いに連携して同様の取組を行っており、同省は当該取組に対し、情報提供等の支援を実施している。同アンケート調査では、心のバリアフリーを広めるには「メディアでの啓発」と「学校等での教育」が必要との回答が多く、「高齢者、障害者、妊産婦等の当事者との交流で理解を深める」との回答も相当数寄せられている。これらを踏まえ、効果的な取組を行う必要があるだろう。とりわけ、学校教育で心のバリアフリーを学ぶ機会を十分確保することは重要であり、同省において、関係機関に積極的に働きかけていく必要があるのではないかと考えられる。

他方で、コロナ禍で人と人との間に距離を置くことが求められる中、駅ホームからの転落事故防止につながる視覚障害者への声かけが減っているとも指摘される⁴⁰。要支援者においては、①声かけや見守り等の支援を受けにくい（感染対策から、旅客や職員等の支援を求めることをためらう等）、②これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくい（マスク着用等で聞き取りにくい、口元が見えず話しているのか分からない、体に触れにくい等）、③感染症対策がしづらい、理解しにくい（障害の特性上、マスク着用が難しい、会話を控える等の対策内容が理解しづらい等）といった困りごとが生じているとされる。令和 3 年 7 月、国土交通省は、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を取りまとめた。ガイドラインでは、まず職員が積極的に、要支援者が求める支援内容を確認し、それを的確に伝えることが必要であり、安心して支援が受けられるよう、感染症対策に即したコミュニケーションや支援を簡潔に行う等の接遇上の配慮を求めている。ガイドラインを踏まえた的確な対応が実施されるよう、職員の教育や利用者への普及啓発、環境整備等を速やかに行っていく必要があるだろう。特に、現場職員の感染リスク低減は必須であり、スマートフォンアプリを利用して、利用者と駅員、駅員同士が情報共有するシステムを導入し、障害者の移動の円滑化を進めている事業者もある⁴¹。こうした取組を支援していくことも考えられよう。

(おおしま みちる)

³⁹ 新基本方針では、令和 7 年度までに、「心のバリアフリー」という用語の認知度を約 50%とすること、高齢者・障害者等の立場を理解して行動ができていない人の割合を原則約 100%とすることが目標とされている。

⁴⁰ 日本視覚障害者団体連合弱視問題対策部会「弱視者の困り事資料集 第 3 号<追加版>」(令和 2 年 11 月) 4 頁、『毎日新聞』(令 2. 12. 6)

⁴¹ 『朝日新聞』夕刊(令 3. 8. 10)