

無人駅に関するアンケートの集計

一般社団法人 ゼンコロ

昨今、駅員がいない「無人駅」が各地で増えています。そのような中、電車に乗るのに事前連絡を求められるのは差別ではないかと昨年9月、車いすの利用者が権利侵害を訴え、鉄道会社を提訴しました。ゼンコロでも駅の無人化により、他にも不便が起こり得るのではないかと懸念し、障害のある当事者の皆さんに率直な意見をお聞きするために、会員法人10法人すべてで、ランダムに選んだ当事者へのアンケート調査を実施しました。意見については、原則本人としていますが、配慮が必要な方には支援者が代筆しています。また、地域名や駅名などは、地域の状況をより正確に表示するため、そのまま記載しました。

障害種別に整理して記載していますが、賛否を含めて様々な当事者の生の声が挙がっています。

つきましては、駅の無人化について、慎重に検討していただくことや、困る人たちへの十分な配慮について、参考にしていただければ幸いです。

設問は1点のみ。

「駅が無人化されることで困ることはありますか？」

身体障害（四肢障害・内部障害・下肢障害・車いす利用者）のある方の意見

- 「無人駅」と聞くと車いす使用者には絶対に行けない所という暗いイメージを持つものですが、私はそこを通過したことがあります。

2001年6月 仙台の旅行社の主催で障害者のハワイツアーの誘いが来たので、私も喜んで参加しました。集合場所は仙台空港です。諸手続きを終えた後、どうやって仙台空港へ行くか考えました。青森駅まではタクシー、仙台駅までは新幹線、その後の行き方に悩みました。すぐタクシーにすると仙台空港までのタクシー代は約6,000円、東北本線で館岡駅（無人駅）経由で行くとタクシー代は約2,000円です。経費節約のため館岡経由にしました。出発一週間前に青森駅に連絡を入れ、いざ出発。

仙台駅では東北本線に乗り換えた時、駅のお偉いさんは2人の駅員さんを同乗させてくれました。しかも長さ1m位の板を持たせて。この2人の活躍によって私は何事もなく無人駅を通過できました。

無人駅になるのは寂しく悲しいことであるけれど、事前に最寄りの駅に連絡しておけば、駅員の協力が得られるのである。つまり「備えあれば憂いなし」無人駅ドンと来い！

- 最近、新しく作った駅等は極力バリアフリー化されています。（鉄道利用者によって感じ方が違うと思いますが）しかし、無人駅のため、単独では、利用が出来にくい面があります。ホ

ームから車両に渡る段差がある等です。

また鉄道利用者が区域に一定数いなければ企業として合理的に人件費等を減らすのは理解できますが、バリアフリー化されていない駅においては、多くの駅で、階段があり、段数も多く、歩行不可能な方の場合は、その際の駅のサポートは得られず、利用は難しいです。

また、鉄道を利用する際、駅区間においては、目的地までの最短ルートを考えるのが普通です。しかし駅が「無人駅」だった場合においては、当該駅にて乗降できず、結局、遠い有人駅まで使い、降りた後、他の交通機関を使い、迂回して目的地まで行くこととなります。気持ち的にも交通の不便を感じます。

そもそも高齢化社会が進む現状において、すべての人が、安全に安心して鉄道を利用でき、地域生活が平等に行われるべきです。無人駅だから、身体に不自由があるから、利用を避けなければならないという世の中はどうなのでしょう？

無人駅において、「無人駅」を使う場合は、数日前に連絡を入れてほしいと言っている鉄道会社もありますが、それが、すべての地域にちゃんと周知されているか、疑問です。

体にハンデを持っている人が【無人駅】を使う事を前提としていないのかもしれませんが、人には必ず「老い」というものがやってきます。杖や傘の先を支えに使って歩いている方も街で見られます。これからの社会を考えると「有人」や「無人」に関わらず、すべての駅で人々が不便を感じることがないように人や設備が必要と感じます。

- 無人駅だけでなく、バリアフリー化されていない駅を避ける様にしています。

バリアフリー化されている駅を利用後にタクシーなどで移動する事になり、その分の交通費負担が必要となります。

そちらの補助をしていただける様になれば良いと思います。

- 無人駅は基本的に利用できないので利用していない。付添いの方がいれば話は別。
- 寒冷地の電車はボタン式のドア。車椅子の人は乗降時に押すボタンに手が届かない。
- 駅構内全てがバリアフリーにならない限り、そもそも電車を利用することはできない。
- 駅員の手助けが必要不可欠。下車した時に駅員から出口までおんぶしてもらったことがある。
- 山形県内では無人駅・委託駅が多く、エレベーターの設置も進んでいない状況です。このような状況下なので、障害者の方の鉄道利用も少ない。相談支援で担当している方で日常的に電車を利用している方は全くいません。駅から目的地までの距離も遠く、公共交通機関を利用するとバス利用の方が便利な地域がほとんど。地方部においてもバリアフリー化を推進するため、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」が平成 22 年度に改正され、3,000 人以上の鉄道駅については令和 2 年度までにバリアフリー化を整備する新たな目標が示され、北山形駅（山形駅の隣駅）が対象となりますが、山形市の整備目標年度は令和 6 年度となっており、大変遅れています。
- 当事者から聞くと、有人駅であっても事前予約しているそうです。また、いなかでは、通勤時間帯を過ぎると無人駅になるところが多く、夜利用する場合は必ず事前予約をするそうです。話をしてくれた当事者（50 代、車いす使用）には、事前予約は普通のことのようです。
- 長野では、ほぼ 100%車での移動で、電車に乗る事がないので、よくわかりません。

- 一人で乗ることはないので、不便を感じたことはない。ただ乗るとき、駅員に降りる駅に連絡してもらったが来てもらえなかったことはある。
ただ介助者が一緒だったので、降りることはできた。
- 一人で使用时、段差があった時の対応が困る。
- 転倒、転落した時の対応が困る。
- 障害を持っている以上、物理的障害はどんなにバリアフリーが進んでも避けられない。
- なんでもやってもらう、やってもらうという「当たり前」に障がい者が慣れすぎていると思う。
- 無人駅で、駅員がいないのであれば、電車に乗るのに事前連絡は障がい者側がお願いすべきと思う。
- スロープを出してもらえないと乗り降りできない。
- 無人でエレベーターもなければ、駅構内に入れない。
- 改札の幅が狭いと出入りできない。
- トイレの不安がある。
- キップの購入や IC カードのチャージなどを手伝ってもらえない。
- 通常は乗車時に降りる駅へ「何分着の何両目」のような連絡がいついて、降りる際にスムーズに対応してもらえている。無人の駅から乗れたとして、降りる駅で対応してもらえるのか不安。
- 自分だったら初めて使用する駅が無人駅だったら何か聞ける人がいないのは不便だと思う。もし車椅子の方が利用する場合など、何処で待ってあげればいいのかわからないと困るのではないか（*回答された方は車椅子ユーザーではありません）
- 今は、乗車時に駅員が乗車する電車を教えてくれたり、降車する駅に連絡をして対応してくれる。駅員がいなければ周囲の人に声をかけて乗降を手伝ってもらう。駅が無人化されたらボランティアをお願いする（*車椅子ユーザー）
- 車椅子で利用する場合、駅員がいないと乗降やホームの移動が困難（身体障害：車椅子）
- 治安に不安がある(身体障害：車椅子)
- 無人駅はエレベーターが無い場合が多いため、車椅子使用者や視覚障害者は使用困難。せめてホームまでいく事が可能な駅を無人駅とすべきだ（身体障害）
- 少ししか手助けがいないのに、事前連絡するのは申し訳ないし面倒だ(身体障害)
- 困った時の助けが欲しい(身体障害)
- 乗車券や定期券の購入の仕方が分からない(身体障害)
- 転倒時に助けが無い時が不安。
- モバイルスイカのチャージが出来なくなる。(JR九州)
- 犯罪、テロ、トラブルが起きた時に対応できない。
- 窓口でしか買えない様な切符が買えない。
- 駅自体が風化する。
- 内部障害を持つ人が万が一発作を起こした時に、駅員さんが居ないと適切な処置が取れなか

ったり、処置が遅れたり等の事態が起こり得る。介助者が同行していれば危険も少ないが、発作の頻度が低い等の理由から、介助者が同行していないケースも多く、また、その場に他の乗客が居ない等で対処できる者が不在の状況であれば、最悪命に係わる恐れもある。

- 障がいの種類（身体、聴覚、視覚等）と障がいの重度さによって大きく変わると考えます。障がい者すべてを一つのカテゴリーにして考えることは非常に問題があると考えます。

私は身体障がい者であるが、駅の無人化は特に支障が無いと思います。ただし、当然ではあるがバリアフリーは必須であることが条件です。

重度の障がい者の場合は、設備のバリアフリーだけでは、充分でないと考えます。マンパワーが必要であるから、当然駅員さんの助けが必要です。

視覚障がい者の方が、駅のホームに転落するニュースがよくあるが、やはり無人駅になることによって安全面の担保できるか心配です。

無人駅のメリット・デメリットがあるのだから、もっと当事者の立場にたった考え方が必要だと感じます。無人駅がすべて悪いことだとは思いません。しかしそのことによって当たり前ことが制限されることは問題だと考えます。

また、周りの人が、支援が必要だと感じた人が声をかける。そして、障がい当事者も助けを求める。そうなることが一番大切なことだと考えます。

- 障がい特性や障がいの重度さによって大きく変わる問題だと思います。

現在の駅などは、バリアフリー化が進み、障がいのある方でも利用しやすくなったのではないのでしょうか？

しかし、すべての障がい者が利用しやすくなったかと言うと疑問が残ります。

身体に障がいがあり誰の手助けも得ず、駅を利用し、目的地に到着できる障がい者もいると思います。でも、中には手助けを受けずには利用できない人がいるのも現実です。「駅の利用を事前に連絡して、利用していただく」と鉄道会社は主張しているようですが、事前連絡出来ない方は利用することをあきらめるしかないのでしょうか？

駅を利用する障がいのある方達は、身体障がいの方達だけではありません。様々な障がいがある方が利用するのです。

色々な問題があるとは思いますが、障がいの有無に関係なく、全ての人が利用しやすい本当のバリアフリーな駅になることを望みます。

- 切符の買い方がわからない時に、駅に誰もいないと困る。
- 駅員がいないと不安。助けてほしいと思っても相談できる人がいないのは困る。
- 「無人化」で人によっては行きたい時に行きたい場所へ行けなくなる。自由を奪われる事になる。
- 最低でも事前に連絡すれば有人駅として対応して下さることにしては守ってほしいです。
- 車いすの方を中心に利用しづらくなり、事故やトラブル発生時に、適切な対応が難しくなる。
- スロープが使えないため列車に乗り降りできない。乗客に協力してもらうのも危険。
- 無人駅は利用しない。利用するなら友人や介助者といっしょに利用する。
- 転倒したときが心配（周囲に人がいない時は特に）

- 遅れが発生したときに詳しい情報が分からない。
- 切符回収場所が高い事が考えられる。
- 前日に電話連絡する必要があるが電話のやりとりが難しい。
- 段差があるとき手伝ってもらえない
- 乗り降りする時スロープを出してもらえない。
- 切符が買えない。
- 運賃が分からない。
- トイレの位置やホームの位置が分からない。
- 列車の遅れが分からない。
- 転倒したときに起き上がれない。"
- 車両への乗降、ホームへの誘導を駅員さんに援助してもらっているが、それが無いと困る。
- 乗降の際、電車とホームに段差がある駅は、一人では危険、怖いのです。
- 乗車した駅と降車する駅で、連絡を取り合ってくれていることが、無くなるのではないか。
- 車椅子での安全な利用ができなくなる。車椅子の人間は電車に乗るなどということか？
- 手が不自由なので、自動販売の切符購入は、駅員さんに手伝ってもらっている。それが無くなる。
- 車椅子や足の不自由な方は、階段が使えない。エレベーターがある駅を利用しています。
- 電車に乗るのに事前連絡を求められるのは、差別だし、負担になると思います。
- 無人になっても、困ることは無い。(有人駅利用)
- 定期券の購入が大変になる。最寄り駅は熊本駅になるが、人が多く並ぶ必要がある。時間も掛かる。(有人駅利用)
- 現在も定期券を利用していますが、無人駅になった場合、駅員に見せる時はどうしたらいいのですか？またトラブルが起きた時の対応もどうしたらいいのですか？階段のみしかないので、エレベーターの導入(設置)して頂きたいです。(有人駅利用)
- サイレンの音が聞こえない。事故・トラブルが起きても解らない。
→電光掲示板を設置してほしい。(有人駅利用)
- 通勤ラッシュの時間帯は人も多く(満員)、ホームから滑落・転倒のおそれがある。駅員さんが誘導しないと、パニックになる。
- 障がいのある人は、時間を遅らせて乗車したほうが良い。
- 災害・事故・遅延の状況把握が出来ない。
- 駅員さんに、行き先等聞けない。(有人駅利用)
- 無人化されると・・・
 - ① 駅の階段の乗降時に困る
 - ② 窓口で切符を買う時に困る。券売機は、手が届かず購入できない。
 - ③ 電車に乗る時、車イスでの乗車、車イスの固定ができない。
- ※ 駅員さんが居ないと、アクシデントが起きた時に自分では対応が出来ないので不安しかない！

無人化は、障がい者の電車利用を拒否しているようなものです！

聴覚障害のある方の意見

- 駅員がないのは困る。どこに乗ればいいのか尋ねる事も出来ない、放送も聞こえない。何かあれば不便を感じる
- 私は結婚を期に無人駅が最寄り駅となる地域に引っ越しました。私は車いすの利用者ではありませんが、重度の難聴者です。初めての土地、初めての無人駅にとまどい、通勤の度に疲れ果てていた頃を思い出します。アナウンスが聞こえず尋ねる人がつかまらない等は日常となり、乗り過ごしやその対応も無人駅では自分で解決しなくてはなりません。結局、色々な不自由が重なり別の地域に引っ越しをしました。車いす利用者とは違った不便さです。ただ、無人駅となる駅は利用者が少ないという問題もあるのではないかと思います。ある時間を過ぎると人がほとんどいなくなるというような状態では、常に駅員を配置することは難しいと思います。私は事前に連絡も出来ませんでしたし、その地域に私のような人がいることも伝わってなかったのではないかと思います。利用者の減少等で鉄道会社も苦しい状況にあると聞きますが、このような問題が少しでも良い方向に向けばと思いアンケートに答えさせていただきました。高齢者も増え、障がい者だけではなく不自由が出てくる前に私たちの身近な問題が、鉄道会社を含め多くの人に知ってもらえれば良いなと思います。
- 無人化されると・・・
 - 聴覚障がい者なので音声アナウンス等が聞こえません。地震や大雨・停電などで電車がストップしたり、なかなか来なかった場合には無人駅で待ち続けて不安になります。
 - 災害や緊急時にどこに避難すればよいのかもわからないので、駅員さんが居た方が安心できます。
 - 障がい者割引の切符も窓口で手帳を見せて購入するので、無人駅での自動券売機では難しいと思います。

知的障害のある方の意見

- 一人で定期を購入できるか不安。定期を買う時に最寄り駅で買えないのは困る。
 - 現在、無人駅から乗車し車内で駅員が乗車券を購入している。支払いの仕方が不安。
 - 電車が遅れるなどの情報が教えてもらえない。すぐに聞けない。
 - 駅員がいなくなっても別に構わない
 - 知的障害のある人は、そもそも「移動」に際して意志決定等の支援が必要。
 - 有人駅であっても駅員とのコミュニケーションも含め、利用にハードルがある（路線図標記の在り方、行先の見方・伝え方、券売機の使用方法、改札口の通り方、ICカードの利用方法など）本来であれば、より一層人員を増やさないと、誰しものが利用できる公共交通機関とは言えない。
- ※ WI・W a s i a 会議で「香港」の地下鉄を利用したが、路線図が表示された電子パネルをタッチする方式で切符購入ができた。言語に頼らずに済む仕組みは誰に対しても優しい。有人・

無人を問わないハード面の整備のひとつと思う。

- 「バリアフリー法」では、誰もが行きたい場所に自分で移動できることを目指しているはずだと思うが、駅の無人化は新たにバリアを作ることではないのだろうか。

- 改札を通る前から乗車するまでの間にゆるい坂・段差があり、乗降できない。

「障害者差別解消法」では、店舗入り口に段差があることは違法でなく、スロープをつくらなければならないものでもなく、入店が拒否されることが違法（店の方が介助して入店できるなどすべがあれば良い）とされていることを考えれば、駅の無人化は違法だと思う。

- 駅が一人で使えないのならば、「介助者を頼めばいい」「タクシーを使えばいい」というかもしれないが、それなら、高齢者や障害者は仕事に就くことも、余暇を楽しむことも、夢を見ることも制限される。

事前に連絡（予約）すれば、人を配置すると言っておられるようだが、仕事の行き帰りに毎日必要。

一日何人の障害者が利用すれば、駅員を常駐してくれるのだろうか

- 切符購入や割引対象商品なども、駅員さんに聞いて、購入している。
- 利用開始から無人駅で特に不便はない、困ったことも無い。（無人駅利用）
- 駅員さんがいなくなると怖い（具体的な事は解らないが、漠然とした不安を感じている様子）（有人駅利用）

精神障害、発達障害のある方の意見

- 地方の場合、国鉄時代末期から既に駅の無人化・本数の減少は始まっていたので、その不便さに合わせて利用する側の生活様式も変わってきました。

ただ、駅を維持管理するのが地元の人たちである以上、その人たちが高齢化し、かつ利用する学生が少子化の影響でどんどん減っているのだから、学生が利用しなくなった駅は廃止されてしまいます。

この訴訟に関しては起こした側に同意できませんが、地方の実情はこんなものです。

- 無人駅になったら、犯罪が増えたり、怪我をした時などに不安を覚え電車に乗れなくなるかもしれない。
- 定期などを購入することが不便になり困る。
- 運行状況に支障がない場合は特に何も思わないが、運休や運行時間の変更があった時のことを考えると駅員さんがいた方が良く思う。
- 今は困ることはないが、無人になったときに何が困るか想像が出来ない
- ホームと電車の間隔が広い駅は、乗降時に危険が生じる
- 券売機などの故障時にどうしたらいいのか分からない
- 遅延情報が分からない

以上