



バリアフリー推進レポート



～ 障がい当事者の目線で点検 ～ 西広島駅現地視察を実施しました。

国土交通省では当事者参加による「心のバリアフリー」の推進を目的として、施設設置管理者と障がい当事者が一体となりハード・ソフトのバリアの解決策と一緒に考えるまち歩き点検や施設の現地視察を各地で実施しています。

このたび中国運輸局では、移動等円滑化評価会議中国分科会の会議構成員を対象として、当事者目線でバリアフリー化された駅などの設備を実際に点検していただく現地視察を実施しました。

西広島駅現地視察

日 時: 令和5年1月17日(火) 10:20 ~ 12:00

場 所: 西広島駅(JR西日本)

参加者: 移動等円滑化評価会議中国分科会 構成員7団体8名

- ・一般社団法人広島県ろうあ連盟
- ・一般社団法人 広島県身体障害者団体連合会
- ・公益社団法人 認知症の人と家族の会広島県支部
- ・特定非営利活動法人 障害者生活支援センター・てごーす
- ・広島難病団体連絡協議会
- ・社会福祉法人 広島県視覚障害者団体連合会
- ・一般社団法人 広島県手をつなぐ育成会

内 容: 参加団体はJR駅改札内の設備(券売機・案内表示やトイレ、EV等)と、自由通路・屋外トイレなどを順に点検。みどりの券売機プラスのオペレーター通話体験や、駅前広場の整備予定の解説もありました。

主 催: 国土交通省中国運輸局

協 力: 西日本旅客鉄道株式会社中国統括本部、広島市



2021.11.16 撮影 @西日本旅客鉄道株式会社 HP



2021.11.16 撮影 @西日本旅客鉄道株式会社 HP

【みどりの券売機プラス・JR駅改札内】

説明者: 西日本旅客鉄道株式会社

①みどりの券売機プラス
(オペレーター通話・難聴の方)



①みどりの券売機プラス
(オペレーター通話・車いすの方)



①みどりの券売機(モニター(右下・筆談))



【参考】JRおでかけネットホームページより

「みどりの券売機プラス」のご利用方法

●みどりの券売機プラス操作画面拡大

操作画面 スピーカー モニター マイク

きっぷの種類をお選びください

指定席 予約したきっぷのみ受取り

自由席 時刻検索からきっぷ購入

トクトクきっぷ 団体乗車券専用きっぷ

乗車券のみ コールセンターのオペレーターを呼び出し

※ 乗車券

コールセンターのオペレーターを呼び出すボタン

オペレーターがお客様を確認させていただきます

駅階の下にある呼び出しボタンからもオペレーターを呼び出すことができます

きっぷや乗車券等を確認するカメラ

駅階などを置く台

割引証や証明書等の確認が必要な場合は、コールセンターのオペレーターがご案内させていただきます。

②通路・誘導案内(駅構内)



③トイレ(駅構内)



④ホーム(内方線付点字ブロック)



⑤ホーム(案内表示・手すり(点字)・階段(矢印))



【改札外（自由通路・南北トイレ等）】 説明者:広島市

①エレベーター



②エスカレーター



③トイレ



③トイレ



④駅自由通路(北口から南口)



⑤南口・広場整備状況の説明



参加者からは「昔に比べてかなりバリアフリーが進んでいる」「使いやすくなった」と評価する声がある一方、最新の整備基準に従って整備されていても、当事者として使いにくい点について建設的な提案がなされました。

7月の移動円滑化評価会議でもあった、「みどりの券売機プラスがつながりにくいのはなぜか？」という疑問に対しては、「ご利用の多い時期、時間帯が重なると一時的に対応数が増えることや、非対面という性質上、お客様のご要望確認をより丁寧に行っている」ことが一因とわかりました。

一方で、対応時間を短縮するためには「券売機の利用手順やオペレーターの質問事項について、掲示やチラシ、ホームページでの案内があると良い」と言った声がありました。

他にも、北口トイレの夜間案内灯や防犯カメラの設置、より分かりやすい案内表示や漢字のふりがな表示など、障害者・高齢者だけでなく、女性や外国人旅行者など、全ての人に共通して安全・便利になる提案が数多く出されました。

施設設置管理者側からも「このような機会はあまり無いので大変参考になった。今後の整備に生かしたい。」と発言がありました。当局では、障害者・高齢者と施設設置管理者の建設的な対話を通じてより良い整備につなげていけるよう、今後も継続して現地視察に取り組んで参ります。

【参加者からの主な意見】

●みどりの券売機プラス(JR 管理部分)

- ・オペレーターとのコミュニケーションは良好。説明の順序をチラシでやってもらえれば良い。
- ・画面が車いすの人の目線からは見えにくい。タッチパネル。受話器に手が届かないと使えない。
- ・機能は良いが使用するまでの(手順など)がわかりにくい。わからない時や緊急時にすぐ問い合わせる「人(対応してくれる人)」がほしい。

●トイレ

- ・全体的に広くて使いやすい(JR 管理部分)
- ・緊急時、聴覚障害者への伝達設備としてフラッシュライトが設置されていない。(JR・広島市両方)
- ・ベッドを展開した後の広さがもう少しあれば良い。低い位置にスイッチ(緊急時の呼び出しボタン)があれば良い。(広島市管理部分)
- ・音声案内の始めに「向かって右・左」という説明があった方が良い。点字表示のパネルがあった方が良い。(広島市管理部分)

●エレベーター (広島市管理部分)

- ・北口は「通り抜け型」で南口は「通り抜け型」ではないので戸惑う。できるだけ同じ形式の方が良い。

●エスカレーター (広島市管理部分)

- ・終点前に音声案内の注意があった方が良い。
- ・左右の「上り」「下り」の音声案内がほしい。

●ホーム(誘導案内・サイン) (JR 管理部分)

- ・上り下りの階段がわかりやすい。 ・手すりが良かった。
- ・車両とホームの段差が少し残っている。

●自由通路・誘導案内

- ・首を上に向けるのが難しい人もいるので誘導案内を地面にも増やしてはどうか。(JR 管理部分)
- ・漢字表示にふりがながあると良い。(JR・広島市両方)