

アストラムライン新白島駅 当事者目線による現地視察 意見まとめ

質問項目		当事者団体からの回答	
(アンケート) 1. インターネット やICT(※)による情 報提供やコミュニケ ーション等	(現地視察) 【0】インターネッ トや ICT (パソコン やスマホ等) による 情報提供やコミュニ ケーション等	①鉄道駅を利用する 場合に、どのような インターネットサー ビス (WEB サイト、 スマホアプリ等) を 使用するか (複数可)	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通事象者の WEB サイト、グーグルマップの経路案内 ● 重度の知的障害者の場合、ネット等の利用は難しい。(支援者が事前に調べる)軽度の場合、スマホ等利用。 ● 時刻を調べる。 ● JR おでかけネット ● 乗換案内、イコカ、EX ● グーグル等 ● Yahoo! 乗換案内 ● JR おでかけネット、ekitan、ジョルダン ● インターネット ● ウェブサイト、スマートフォンアプリ

質問項目			当事者団体からの回答
(アンケート) 1. インターネットやICT(※)による情報提供やコミュニケーション等	(現地視察) 【0】インターネットやICT(パソコンやスマホ等)による情報提供やコミュニケーション等	②インターネット等における駅構内の構造やルート等の事前把握について、WEBアクセシビリティ(利用しやすさ、アクセスの容易さ)もふまえて	<ul style="list-style-type: none"> ● 乗り換えの際の経路がわかりにくい。 ● 視覚障害者にとって音声だけでは難しいので、利用しづらい。 ● 乗換案内、Googleの音声検索を多用 ● 乗り換え等によってわかりにくい場合がある。駅によってのエレベーターの乗り口に近い場所(案内板があれば) ● JR西日本の情報はわかりやすい。バスやアストラムラインは利用するが、なかなか知りたい事にたどりつけない。 ● 在来線の各ホームにもエレベーターが設置され利用しやすくなった。 ● 駅構内の構造やルート等を確認する際、そのルートを使ったときの移動時間や混雑具合などが明示されることが少ない。実用的にはこうした情報がスマホなどで随時確認できるといいのですが。

質問項目		当事者団体からの回答	
(アンケート) 2. 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ①駅構内のバリアフリールート の把握しやすさ	(現地視察) 【1】 駅構内の移動経路の把握のしやすさ	①構内図等の表示方法・掲出位置・シンプルにバリアフリールート を把握できるか	<ul style="list-style-type: none"> ● 音声ガイドがほしい。切符売場の表示がない。構内案内の図などは少し広い場所で椅子に座り、じっくり見えて説明、理解したい。 ● 把握することは難しい。見えにくい。 ● 構内図へたどりつくにはどうしたらよい？ ● 案内板のある所の音声案内がほしい。 ● 点字が刻んであって良い！！高さは小児用車椅子の方にも良い高さ。少し小さいかな。 ● 切符売り場の案内がない。(表示の中にない) ● わかりやすい。 ● 券売機の表示がわかりにくい。 ● 広島駅の WC が 1 階場末にあり不便である。時間ロスになる。構内図など、提示がわかりやすい。 ● 駅構内のバリアフリールートはわかりやすくなっているが、そのルートを使ったときの移動時間や混雑具合などがわかるとよい。

質問項目			当事者団体からの回答
(アンケート) 2. 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ ①駅構内のバリアフリールート of 把握しやすさ	(現地視察) 【1】駅構内の移動経路の把握のしやすさ	②わかりやすい経路表示やサイン ・分かりやすい経路表示となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ● もう少し大きな表示、わかりやすいサインを望む。 ● 少し小さい気がします。 ● エレベーター(ベビーカー利用 OK か)AED 設置場所が示されているとよいのでは。 ● 路線ごとに色の表示があればもっとわかりやすい。 ● 誘導経路の表示は床に色わけして進行方向がわかりやすくしてほしいが、それができているところであっても途中で迷ってしまうところがあったり、まったくできていないところがある。
(アンケート) 2. 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ ②経路誘導に関するサインシステム等	(現地視察) 【3】経路誘導に関するサインシステム等(改札～ホームまで)	①サイン等の表示や掲出位置 ・分かりやすいサインの表示がされているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 知的障害者にはわかりにくいのではないか。 ● 歩く人の目線だと良く見えてわかりやすい。 ● 全国のトイレの男女の左右の位置を統一できないか。 ● "案内表示は駅構内が短い事もあり、充分短い間隔で設置されている。 ● 天井自然光が明るく足下が見易い。 ● 電光掲示板がエレベーターから降りたときに遠い。 ● 駅毎のエレベーターのある位置を表示してほしい。 ● 発車時間と行先がわかりやすかった。 ● 階段の段差、シールが有り安心。明かりも良い。わかりやすく表示されている。 ● わかりやすい。

質問項目			当事者団体からの回答
(アンケート) 2. 駅構内での案内図等による移動経路の分かりやすさ ③車両内の情報提供	(現地視察) 【7】車両内の情報提供 【8】駅名表示①情報提供の内容や状況	①情報提供の内容や状況・情報提供の内容やタイミングに問題はないか・情報提供の工夫は施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 車両の両サイド窓側の設置より新幹線のように車両の前後の上部設置の方がみんなによくみれる。 ● 今回は新型車両だったので、問題ないと思うが、車内での非常ボタンの位置は適切だったと思う。 ● ドアが閉まる前に「●●行き、次は●●」という案内があると乗り間違いが防げる。多言語での案内も。 ● 次の駅のお知らせが放送のみの列車がある。聴覚障害者への配慮で文字のお知らせもほしい。(JR)新幹線=次の駅のお知らせが電光文字で表示されているので良い。また、車両より降りたら近くにエレベーター、エスカレーター、階段のお知らせがある等、案内がされており良い。(JR)広島駅近郊駅の最後備車両停車位置からエレベーターの距離が遠い。(JR)

<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>①改札口・改札窓口、券売機</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【2】駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>【4】インターホン等へのアクセス性</p> <p>①券売機</p>	<p>①券売機</p> <p>・望ましい案内・問合せ方法となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者割引の割引後の金額かどうかとまどう。インターフォンの音声がか聞こえにくい(音が割れる、ノイズ有)もう少し正確に伝わる音声の工夫が必要。 ● 試験(テスト)として対応させていただきましたが、現行の音声では、特に難聴の方達(高齢者も含)にも思われるが、再度インターホンは使用しないと思う。 ● 車イスを利用の場合、券売機の高さが課題。 ● 障害者用ボタンがわかりにくい。 ● 券売機料金表示パネルを触ってもわからない。 ● もう一段ほど低い位置が望ましい。(30cmほど) ● 金額の文字が太くてわかりやすい。障害者は車椅子マークを押すことがわかった。 ● 荷物を置けるスペースもあり、隣との幅もあるので子ども連れでも利用しやすい。おつりやチケットが出てくる所が低いので赤ちゃんを抱っこしていると取りづらいかも。 ● 切符の購入=緑の窓口が機械化されて、オペレーターとの交信が不便=駅員の居る時間帯で駅員にオペレーターと交信して貰い購入する。また、駅員がやさしく親切になった。オペレーターと交信をろう者のかわりにやってくれる。(JR) ● 券売機で障害者割引の手続きがやりにくい。障害者割引用のボタンがない。大阪などの私鉄など駅=障害者用割引ボタンがある。ローカルはない=不公平。 ● 駅員との筆談=急いでいるときは列車の時刻に間に合わない時がある。 ● 駅員さんのいる駅なら分からなければ聞けばいいが、無人駅では聞く
---	--	---	---

			<p>相手がないので、案内表示はもっとわかりやすく理解できる表現にしてほしい。正直ってよくわからない表現が使われていることもある。</p>
--	--	--	---

質問項目			当事者団体からの回答
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>⑥ホームや移動経路における障害物、インターホン等へのアクセス性</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【2】駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>【4】インターホン等へのアクセス性</p>	<p>②インターホンへのアクセスの支障事例（券売機・改札横）があれば可能な限り具体的に記載してください</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 応答者の回答が聞こえづらい。ノイズがのる。 ● インターホンが一カ所にしかないので、わかりにくい。（声の大きさ聞き取りにくい） ● 駅員の対応に問題あり。 ● 車の音でインターホンの音が聞きづらい。インターホンボタンへも手が届きづらそう。 ● インターホンは一カ所あるが、場所はわかりにくい。案内に「インターホンはこちらです。」を入れてほしい。 インターホンが遠い気がする。呼び出しボタンはあるけど・・・
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>①改札口・改札窓口、券売機</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【2】駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>【4】インターホン等へのアクセス性</p> <p>③改札窓口</p>	<p>③改札窓口</p> <p>・望ましい案内・問合せ方法となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ?マークがわかりやすい。（大きさ 色） ● 次に来る電車の掲示板が向かって左にしかなく、改札口への上にあるのが望ましい。 ● 良い。

質問項目			当事者団体からの回答
(アンケート) 3. 駅構内設備等に関する情報保障等 ①改札口・改札窓口、券売機	(現地視察) 【2】駅構内設備等に関する情報保障等 【4】インターホン等へのアクセス性 ④改札口	④改札口 ・望ましい情報提供がされているか	<ul style="list-style-type: none"> ● JR、タクシー、バス情報がわかりやすい。 ● 改札口への案内は白色で見やすいと思います。 ● 一箇所のみなので迷うことはない。改札を入ると階段や通路には手すりが配置されている。改札外にも配置できないか。 ● 幅広の改札口が一箇所しかなく、混雑時に利用しにくい。なので、幅広の改札口は2つ以上あるのが望ましい。(進行方向右側に) ● 良い。 ● アストラムラインの発車時刻表示が左すみにあり、わかりにくい。また、現在時刻もあるとわかりやすい。 ● 双子ベビーカーは幅 72cm～81cm、改札口幅は 90cm

質問項目		当事者団体からの回答
(アンケート) 3. 駅構内設備等に関する情報保障等 ②運行情報 (駅構内や列車内)	(現地視察) 【5】 駅構内の情報提供・音声案内等の聞こえやすさ	①情報提供の内容や状況 (※緊急時情報提供は設問【9】へ)・情報提供の内容やタイミングに問題はないか・情報提供の工夫は施されているか
		<ul style="list-style-type: none"> ● 文字の大きさ。ふりがなを付けてほしい。 ● まもなく到着しますから、到着するまでの時間が短かった気がした。 ● エスカレーターの上り下りの音声案内がほしい。ホーム乗車口の右左の案内を階段やエスカレーター降りたときにしてほしい。 ● メインの案内表示が日英韓中の4カ国語表示になっている！！ ● 混雑時に音声案内が聞こえにくいのではないかと思った。 ● 聞きやすい。耳が遠くてもわかった。 ● 音声案内はよく聞こえる。人が多いときはどうか。エレベーターの前に音声案内がない。これに乗ったらどこに着くのか案内があると安心。 ● 運行が遅れる等の放送が聞こえない。文字などでお知らせがないときが多い。 ● 運行見合わせ=改札口にその旨の掲示があるのでわかりやすい。 ● 運行情報は、最新の情報を、特に遅延情報や事故情報は知らせてほしいが、駅の画面表示が以前よりは字が大きくなっているが、事故・遅延区間表示の画像が見えにくい状況がある。

質問項目			当事者団体からの回答
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>③音声案内等の聞こえやすさ</p> <p>(駅構内や列車内)</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【5】駅構内の情報提供・音声案内等の聞こえやすさ</p>	<p>②音声案内等の聞こえやすさ</p> <p>・分かりやすい音声案内の方法となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新白島駅内の券売機に取り付けてある音声スピーカー(丸形)、声(音声)がハッキリ判らない(ノイズがある)のでもう少し音声の割れないスピーカーを考えていただきたい。 ● 聞き取りにくい。 ● 音声案内は大きくてわかりやすかった。 ● ホーム近辺の案内はよく聞こえる。構内放送は改札口あたりのみのスピーカーか？ホームフロアでは聞きづらい。 ● 聞こえやすい。 ● エスカレーター前の音声案内は聞こえやすい。エスカレーター前の音声案内で、左手奥にエレベーターがあることを知らせてはどうか。 ● 音声はろう者に聞こえない。音声を文字に変えるものがあれば良い。 ● 昔の車掌さんの車内案内のほうがよく聞こえたように思う(聴覚に障害があっても)、最近は聞こえにくいものと聞こえやすいときの差が大きいのはなぜでしょうか。
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>④駅名表示</p> <p>(車両内表示装置の停車時の駅名表示)</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【7】車両内の情報提供</p> <p>【8】駅名表示</p> <p>②車両内表示装置の停車時の駅名表示</p>	<p>②車両内表示装置の停車時の駅名表示</p> <p>・望ましい情報提供がされているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 問題なし。 ● 車椅子スペースからは駅名表示が見えにくい。 ● 車内に停車時の駅名表示、走行中は次に停まる駅名表示があると、目で見て確認できるので安心。 ● 新幹線=客車の前後に電光表示がある。安心できる。

質問項目			当事者団体からの回答
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>④駅名表示（ホーム上の駅名表示の視認性）</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【7】車両内の情報提供</p> <p>【8】駅名表示③ホーム上の駅名表示の視認性</p>	<p>③ホーム上の駅名表示の視認性</p> <p>・情報提供の内容やタイミングに問題はないか</p> <p>・情報提供の工夫は施されているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● すわっているとなかなか見えづらい。 ● 最後尾車両ドアからはホーム上に駅名は確認できなかった。 ● 当然車内のディスプレイには表示あり。⇒日本語とローマ字切替 ● 慣れない路線では、どの駅に止まっているのか、停車位置によってはホームに駅名表示が無い場合もあるのでわかりにくい。 ● 車内に停車時の駅名表示、走行中は次に停まる駅名表示があると、目で見えて確認できるので安心・車両内から見て駅名表示が離れたところに有り、ここはどこか？と不安になる。
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>⑤ホームにおける乗車位置</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【6】ホームにおける乗車位置</p>	<p>①乗車位置の識別方法</p> <p>・分かりやすい乗車位置の表示方法となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 位置表示は私から見ては、良いと思います。 ● 分かりやすい。 ● 乗車位置は白線などはないので不思議な感じた。点字ブロックは乗降口手前まであってわかりやすい。 ● 新型車両は段差がなく、乗りやすい。 ● 乗降口毎に表示が有り見易い。 ● 奥ばっていてわかりにくい。床面にも案内があれば良い。 ● 降りたい駅のエレベーターの位置情報があつて、どの乗車位置から乗ったら近いか、移動が少なくてすむか。 ● インターホンでお知らせ下さいの貼り紙があるが、インターホンがどこかわからない。 ● 広島駅はホームに乗車位置や車両番号（何両目か）が表示されているのでわかりやすい。 ● ホームにマーク=わかりやすい。乗車位置の表示=ホームにはいろいろと書かれてわかりにくい。ローカルでは今度来る電車は何両連結

質問項目			当事者団体からの回答
			か？乗る側には分らない。
<p>(アンケート)</p> <p>3. 駅構内設備等に関する情報保障等</p> <p>⑥ホームや移動経路における障害物、インターホン等へのアクセシビリティ</p>	<p>(現地視察)</p> <p>【4】ホームや移動経路における障害物</p>	<p>①経路上の障害物の有無、状況</p> <p>・あれば可能な限り具体的に記載してください</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害物なし。移動しやすい。 ● 真ん中のポールの並びがぶつかりそうになりそう。 ● 全駅ホームドア完備は安全。 ● 滑りやすい材質の床面である。 ● インターフォン=聴覚障害者は使えない。 ● 駅が2階にある=エレベーターの前後がガラス張りで聴覚障害者には安心。

質問項目		当事者団体からの回答
(アンケート) 【9】輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等	(現地視察) 【9】輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等	<p>①輸送障害等に関するわかりやすい情報提供のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の内容やタイミングに問題はないか ・提供の工夫は施されているか <ul style="list-style-type: none"> ● 放送が聞こえづらくて内容が解らないことがあった。(JR) ● 説明は話だけでなく、絵などがあると当事者本人が理解しやすい。 ● 方向感覚を失う場合があるので、どちらの方向に行けば良いのか音声でわかるように案内をしてほしい。 ● 1～2分の遅れでも遅延情報が入ってくるってことが、声だけのアナウンスだけでなく電光掲示板に情報が欲しい。 ● 通常時のアナウンスで、輸送障害が発生した際の情報提供の仕方や、対応方法について知らせておくのと役に立つのではないか。 ● 事故やトラブルによる急な運行停止などの際、アナウンスだけでなく、目で見てわかる表示を併用してほしい。自閉症の人はさまざまな環境音から自分に必要な音声を聞き分けることが難しいため、視覚情報の提供が助かります。 ● 不具合事態の発生=電話やスマートフォン=聴覚障害者は使えない。 緊急事態=電話やスマートフォン=聴覚障害者は使えない。 ● 広島近郊駅のエレベーター押しボタンが故障のまま。定期的に点検修理体制が必要である。

質問項目			当事者団体からの回答
			<ul style="list-style-type: none"> ● 車両内の情報提供は、事故等で遅れや車両停止などの案内があるとき、回復のめどや遅れ時間の目安がないままの車内放送が多い。多くの乗客はスマホで鉄道会社のHPやSNSでのやりとりで情報を入手しようとしているが、それができない人たちもいるので、あいまいな情報ではなく、具体的な情報提供に心がけてほしい。 ● そうした事態が発生した時、障害者ではない一般の乗客に対しても、先の見通しを示した情報が提供されていない。見通しが示されない状況は不安を一層かき立てるだけである。 ● 情報は常に修整を加えながら、人びとが落ち着いて待つことができるような情報提供をおこなってほしい。
(アンケート) 【9】輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等	(現地視察) 【9】輸送障害や施設不具合等の事態が発生した際の情報提供等	②輸送障害発生時におけるコミュニケーションのポイント ・あれば可能な限り具体的に記載してください	<ul style="list-style-type: none"> ● 明確にわかりやすく。 ● 説明は話だけでなく、絵などがあると当事者本人が理解しやすい。 ● 電光掲示板の標記ができないのであれば、「何分遅れている」というのがあれば良い。 ● 高速道路上設置の電話はボタンが付けられている。 ● 不具合事態の発生、緊急事態=ボタン式を考えていただきたい。 ● 緊急時のトイレ=外と中の連絡=中の電灯を点滅するような設備があれば良い。