

第12回移動等円滑化評価会議における 主なご意見と国土交通省等の対応状況

令和7年3月5日開催 第12回移動等円滑化評価会議資料

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 車椅子席のオンライン予約は、新幹線や特急などの列車でまだ使いづらい部分があり、駅に行かないと予約できないことが多い。一部の路線では進展が見られますが、予約する鉄道会社によってはオンライン予約できないところもある。車椅子を利用する人がもっと自由に座席を予約して移動できるようにするには、まだ改善が必要だと感じている。 ○ 無人駅について、地域分科会等でどのような意見が出ているのか教えていただきたい。 ○ 鉄道駅の無人駅が増えていることから、一度、鉄道駅の無人化についての第1次検証といったことを実施してはどうか。不便さを感じている方もいるため、障害当事者の意見を集約することが特に大切である。 ○ 駅の無人化に関するガイドラインが出ていることは承知しているが、ハード面についての記載が弱いと感じている。バリアフリー整備ガイドラインでは乗降客数が基本的には3,000人以上が対象であるため、それ以下の乗降客数であることが多い無人駅では、ハード整備の実現が難しいと感じている。そのため、無人化された駅が一昨年度で51%を超えている中で、最低限のハード的な基準を早急に考え、併せて、今の技術で設置が可能なものについては、乗降客数にとらわれないような議論を開始したほうが良い。	○ 車いす対応座席のウェブ予約については、全ての新幹線においてウェブ予約が導入されており、在来線の特急においても一部ウェブ予約に対応しているものがあるなど、各鉄道事業者において一定程度取組が進められていると承知しておりますが、在来線の特急についてはまだ対応できていないところもございますので、引き続きフォローしてまいりたいと考えております。 ○ 別紙を参照ください。 ○ 令和6年7月より実施していた鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会において、幅広く障害当事者にヒアリング等行ったうえで、無人駅における対応についてとりまとめの中で方向性を示させていただいたところです。今後とも引き続き、障害当事者のご意見を踏まえながら、サービス水準が維持されるよう適切に働きかけを行ってまいります。 ○ 令和7年2月に行いました「鉄軌道のバリアフリーの整備推進に関する検討会」のとりまとめにおいて、無人駅を含めた利用者数の少ない駅についても基本方針に沿い可能な限りバリアフリー化が求められ、特に内方線付き点状ブロック、ホーム端部の柵等、安全性の確保に係る設備は、配慮が必要である旨記載しております。今後とも引き続き、障害当事者のご意見を踏まえながら、サービス水準が維持されるよう適切に働きかけを行ってまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ 電車内の音声案内について、高齢者はICT等での案内より人の声による案内を望んでいるので、そのような対応をお願いしたい。駅の近くの線路が交差しているところでの音声案内は聞こえていないため、その手前で案内をしていただきたい。 ○ 障害者と介助者がセットで使用する交通ICカードが、地域間を超えると使用できなくなる。技術的に解決する問題ではないかと思うので、この点について、今後の見通しも含め、わかる範囲で教えていただきたい。	○ 電車内の音声案内については、各鉄道事業者において独自に工夫して取り組んでいる事例が確認されており、乗務員に対して定期的に音声案内の研修を実施している事業者や、案内放送についてもポイントがまとめられているサービスに関するハンドブック等を使用し、適宜教育を実施している事業者があると認識しております。また、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、音声・音響案内を提供する場合の音量は、周囲の暗騒音と比較して十分聞き取りやすい大きさとする事としております。今後とも引き続き、鉄道事業者に対し、移動等円滑化基準及びガイドラインの周知を図る等、適正な音声案内が行われるよう働きかけてまいります。 ○ 障害者用ICカードの全国相互利用については、10カード事業者全てに障害者用ICカードが導入されていないことや、割引対象が鉄道事業者によって異なっていることなど、実現までには運用面における課題が多く残っていると承知しておりますが、いずれにしましてもご意見については各鉄道事業者にお伝えさせていただき、引き続きフォローしてまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
鉄軌道	○ ホームドアは直実に増えてきているが、障害者に限らず、子どもや高齢者など市民全体の命に直に関わる問題にもなるため、今期の計画を加速させること、思い切って前倒しすることがあっていいのではと思う。 ○ 鉄道のウェブ上での障害者割引乗車券購入は、みどりの窓口に並ぶ必要がなくなり便利になっているが、実際に利用するにはクレジットカードの申込みやマイナンバーカードの登録等、事前に多くの手続きを経る必要があり、これらの登録はオンラインでも行えるものの、エラーが頻発し手間がかかる。そのため、電話でのオンラインサポートが提供されることが、利用者の増加につながると感じている。さらに、車椅子のフリースペースの空席状況を座席指定で検索できる機能も追加されると、利用者にとってさらなる利便性向上が図られると思う。	○ ホームドアの整備は全ての鉄道利用者の安全の観点から非常に重要ですが、その整備に多額の費用を要することなどから、整備目標や優先順位を適切に定め、計画的に進めていくことが重要であると考えております。現在の全国の鉄道駅のホームドアの整備目標としては、令和7年度までに3,000番線、うち1日あたり平均利用者数が10万人以上の駅で800番線を整備することとしており、令和5年度末時点で、全体で2,647番線、うち10万人以上の駅で559番線が整備されています。また、令和8年度以降の整備目標については、「鉄軌道のバリアフリー化の整備推進に関する検討会」にて鉄道分野としての方向性をとりまとめ、今後省内の議論を経て決定していく予定です。 国土交通省としましては、次期整備目標の適切な設定を目指すとともに、まずは今期の整備目標の達成のため、都市部では鉄道駅バリアフリー料金制度、地方部では予算措置による重点的支援を活用しながら、引き続き、全国の鉄道駅のホームドア整備を推進してまいります。 ○ 令和6年2月から「えきねっと（JR東日本）」、「e5489（JR西日本）」でウェブによる障害者割引乗車券の購入ができるサービスが開始され、それぞれ電話での問い合わせ窓口が設置されているものと承知しております。また、車椅子用フリースペースについては、一部新幹線において、ウェブ予約時に空席状況を確認できるようになっていると承知しておりますが、いずれにしましても、ご意見については各鉄道事業者にお伝えさせていただき、引き続き利便性の向上に向けて取り組んでまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
バス	○ 前回、高速バスにおいても適用除外の見直しについて意見を言わせていただいた。その後、高速バスを運行しているバス会社との意見交換を行ったとのことだが、今後どのような対応をしていくのかお聞きしたい。 ○ 高速バスについて、今後どのような形で進んでいくのか展望があればお聞かせいただきたい。また、事業者から問題点を聞きとったとのこと、もし公表可能であれば問題点や事業者側の困っている点を教えていただきたい。 ○ バスにおける交通IC系カードをタッチする場所が、従来から位置が固定されていないために視覚障害者が非常に戸惑っている。バスではないが、函館市電で最近、タッチ付近のタッチ部分から音が鳴る仕組みが視覚障害者の意見を基に取り入れられている。また、栃木で昨年開業した宇都宮ライトレールでは、タッチする位置から小さく音が鳴る仕組みが実用化されている。このような事例も参考しながら、タッチ式なものについて、どのようなものが必要なのかを、ガイドラインの中に盛り込んでいただきたい。	○ 高速バスについては、代表的な事業者と意見交換を行い、コロナ禍や人手不足を受け事業環境がより厳しくなる中で、移動の足の確保とバリアフリー化は大きな課題であると認識しています。特に、リフト付きバスの導入に関しては、主に、①車両導入コストの上昇と座席数減少による減収という金銭面の課題と、②バスターミナル（上屋付き）や道路側の構造によるリフト展開不可など道路環境面の課題、③乗降に30分程度追加時間を要し遅延するという運用面の課題、④導入しても需要がほぼ生じないという需給バランスの課題があると聞いております。 こういった課題を踏まえ、事業者、障害者団体の方々の意見を聞きながら、事業継続とバリアフリー化の両立を図っていくことを、引き続き検討して参ります。 ○ バリアフリー整備ガイドラインでは、乗合バスの望ましい整備内容として、「運賃の収受方法の整理、統一化等を検討し、さらに使いやすく形状や配置が統一化されたコンパクトな運賃箱・カードリーダー・整理券発行機を開発し採用することが望ましい。また、これらの設置位置も統一する(中略)ことが望ましい。」と示しております。一方、音による案内は、標準的な整備内容として、「視覚障害者が整理券を取りやすいように、行先案内を含む整理券発行機の音声による案内は、発券口付近から行う。」となっております。 国土交通省としましては、引き続きガイドラインの周知を図るとともに、機会をとらえて検討し今後の施策に反映させてまいりたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
バス	○ パリやロンドン、欧米、アジアでは路線バスのスロープが電動で出てくるタイプが普及して一般的になっている。ベビーカーの利用者や高齢者等のステップ昇降が難しい方でもボタンを押して乗降でき、運転手のスロープ設置の手間が不要になっている。日本国内においては、様々な事由で電動スロープが出てくるバスが普及していないと思うが、グローバルの基準に考えると、今後電動スロープが出てくるタイプの路線バスの普及といったところも課題になってくると感じている。	○ 自動スロープ板は、ご指摘のように、利用者の使いやすさや運転手の負担軽減や時間短縮に繋がるものと想定されることから、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、「自動スロープ板（中略）等により、さらに乗降しやすい方法を採用することが望ましい」と定めているところです。故障のリスクが小さいことや安価であること等といった手動式の利点もあり、それぞれの利点・懸念点を考慮しながら推進していく必要があると考えております。
福祉タクシー	○ ユニバーサルデザインタクシーとして準1レベルの車両が運行されることで、介護タクシーや福祉有償事業者が少ない地域で大型の車椅子が乗れる汎用性のあるタクシーが増えることを期待している。家族の高齢化によって、自家用車両での移動ができなくなったような重症心身障害（児）者の移動手段の確保が進むことを期待している。一方で、ストレッチャー型などの特殊型の車椅子の移動には、ユニバーサルデザインタクシーは利用が困難で、トヨタハイエースとか日産キャラバンといった大型の車両の介護タクシーが必要になるため、両方を推進していただきたい。	○ ユニバーサルデザインタクシーの普及推進はもちろん、それ以外の福祉タクシーについても、事業者がより導入しやすいように、補助制度を用意しています。ユニバーサルデザインタクシーのみならず、それ以外にも含めた福祉タクシー全体の普及推進を図って参りたいと思います。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
航空	○ 航空機利用時の電動車椅子におけるバッテリーの確認方法について、通知発出後に非常に良くなったと感じているが、庄内空港から羽田空港を経由して松山空港に向かう途中、羽田空港でバッテリーを開けられてチェックされることもあった。まだ各航空会社において取扱いが徹底されていないのではないかと考えているので、各航空会社への周知を徹底していただきたい。	○ 電動車椅子を機内に搭載する場合におけるバッテリーの安全確認については、目視による現物確認によらなくても、利用者からの書類の提供などでも可能であることから、国土交通省では、航空会社に対し、安全確認の方法について、改めて周知する文書を令和6年4月15日付けで発出しております。また、国内線を運航する12社の航空会社で構成されている国内定期航空保安協議会では、航空会社において、電動車椅子に使用するバッテリーの種類を確認し、確認済であることを保安検査会社に引継されている場合は、保安検査場におけるバッテリーの種類・容量の危険物確認は、令和6年4月26日以降、省略可とすることで基準を統一したところです。これらは、全国統一の取扱いとなっており、航空会社に対しては、関係者間の情報共有を図るなど、改めて理解と協力を求めてまいります。
道路	○ 地方では歩道が非常に狭かったり、段差があったり、あるいは新たに安全のためにLEDの埋め込み照明が増えているが、それが歩行を妨げて設置されている場合もあるため、道路局の方に御相談したいと思っている。	○ 市町村がバリアフリー法に基づいて基本構想を策定し、それに基づいて福祉施設等を相互に結ぶ道路等を、国土交通大臣が特定道路として指定し、道路移動等円滑化基準に基づいた整備を実施しております。障害者利用が多いなど具体的な箇所があれば、まずは基本構想などについて自治体へご相談いただきたいと思います。
小規模店舗	○ 小規模店舗のガイドラインを数年前に作成いただいたが、車椅子で入れるお店が増えていないため、実際ガイドラインに沿ってどのぐらいつくられているかということ进行调查していただきたい。	○ 小規模店舗のバリアフリー化については、住宅局において設けているバリアフリー政策をフォローアップする会議で、令和7年度以降議論していきたいと考えております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
基本構想	○ 2021年3月に基本構想及びマスタープランのガイドラインが改定されてから、基本構想の策定状況にそれほど動きが見られない。予算や人材不足の問題が挙げられるが、基本構想の実現は自治体の規模ではなく、基本構想の必要性及び理念の伝わり方ではないかと認識している。 ○ 基本構想の策定は地域の特性を一番如実に示すので、地域差があることは承知しているが、義務化に向けて一歩でも二歩でも前進していくような取組が必要なのではないか。基本構想を立案することの優位性を自治体当局の方々に知っていただくためにも、現行のガイドラインの見直しをあり方検討会の中でも検討していく必要があると思う。	○ 基本構想等の作成促進については、自治体に対する効果的な周知方法やノウハウ不足への対応、自治体の実情や地域特性等を踏まえる必要があることから、あり方検討会において地域特性を踏まえたバリアフリーまちづくりのあり方の検討を行っており、今後より一層の促進方策の検討を進めているところです。
心のバリアフリー	○ 心のバリアフリーに関する国土交通省等の対応状況として、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おいて検討を進めているが、今後の方向性として新たな課題を取り込みつつ、取組の強化を図ることとされている。特に、心のバリアフリーでこれまであまり取り上げられていなかった、LGBTQの方々への対応を課題として挙げていただきたい。当事者参加でLGBTQの方々の意見を反映させた改善事例もある。より多くの意見を取り入れながら改善の方向を探っていくのが重要であり、心のバリアフリーの1つの柱になるかと思う。	○ 心のバリアフリーの取組につきましては、現在バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会で議論しているところでございます。いただいたご意見については、今後のさらなる心のバリアフリーの推進に向けて参考とさせていただきます。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
心のバリアフリー	○ 心のバリアフリーに関して、研修等の取組が進んでいる中で、障害者への支援やサービス提供が一律化するのではなく、当事者の意思を確認し、必要な支援を見極めた上で対応することが重要である。そのため、当事者の意思やニーズをしっかりと確認した対応をお願いしたい。 ○ 地域分科会も含めて各地でバリアフリー教室を開催されているが、この取りまとめや、効果をどのように見ているのか、あるいは方向性はどこに向かっているのかという、検証が必要ではないか。	○ 交通事業者における接遇研修の充実や適切な接遇の実施を推進するため、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」及び「接遇研修モデルプログラム」を策定し、交通事業者等に周知を行っております。また、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」において、発達障害者・知的障害者・精神障害者への対応留意点として、「利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく確認することが大切。利用者の立場にたった対応を行う。」と記載しているところです。今後も当該ガイドライン等を周知するとともに、必要に応じて、内容拡充等の検討を行ってまいりたいと考えております。 ○ 「心のバリアフリー」の推進のため、全国各地で「バリアフリー教室」を開催し、車椅子利用体験や視覚障害者疑似体験、障害者介助体験等を通じて、高齢者・障害者等の特性やバリアフリーの必要性についての理解を深めるとともに、国民一人ひとりが自然に快くサポートする環境づくりに取り組んでおります。バリアフリー教室につきましては、小中学校で実施されたバリアフリー教室についてのアンケート結果から、車いす使用者からの体験談や車いす走行体験、白杖体験など、授業では触れることのできない貴重な体験であると評価をいただいているところでございます。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
心のバリアフリー	○ 心のバリアフリーノートの配布先はどこなのか、それから受取は任意もしくは義務なのか、配布先はどの程度あるのか、その確認は都道府県に任されているのか、この事業で出てきた問題の共有はどういうふうにされているのか、ということについて教えていただきたい。	○ 文部科学省においては、小・中・高等学校の学習指導要領において、「障害のある幼児児童生徒との交流及び共同学習の機会を設け、共に尊重し合いながら協働して生活していく態度を育むようにすること」と示しており、学校における交流及び共同学習等を通して、児童生徒が心のバリアフリーについて学び、多様性を受け入れ、互いに協働する力を身につけることが極めて重要と考えております。「心のバリアフリーノート」については、学校関係者、障害者関係団体、有識者等で構成する作成検討会を経て作成し、各学校で活用いただくよう令和元年11月に各都道府県教育委員会等へ事務連絡で周知を行いました。そのうえで、文部科学省ホームページにおいて公表し、各学校では自由にダウンロードして活用することができることとしております。心のバリアフリーに関する学習は、児童生徒の発達等に応じて各学校の創意工夫ある様々な取組が行われていることに鑑み、「心のバリアフリーノート」については、各学校の実態に応じて様々な教科等において活用可能なものとしております。 これに加えて、文部科学省では、交流及び共同学習について、各学校における好事例を掲載した「交流及び共同学習ガイド」や、障害者理解（心のバリアフリー）の推進に関する教育委員会等の好取組を取りまとめた広報資料の作成・周知を行っており、引き続き、心のバリアフリーに関する学習の推進に努めてまいりたいと考えております。
学校のバリアフリー	○ 学校のバリアフリーについて、5年計画が立てられているが進捗状況があまりよくない。今後の計画を策定する時期になると思うので、障害者を入れた検討会の場を設けていただきたい。評価会議のように多様な障害者が参加できるような構成にしていきたい。	○ 文部科学省において、令和7年1月に「学校施設の在り方に関する調査研究協力者会議」の下に「学校施設のバリアフリー化の推進に関する検討部会」を設置し、障害当事者団体からも委員として参画いただき、学校施設のバリアフリー化の推進に向けた取組等について検討を行っております。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
整備目標	○ 実績値が100%となっている整理目標は、目標が達成されたと捉えがちになるので、内容や質等、もしくは改めてそれを行ったことによって利用者、当事者の方たちの満足度がどの程度向上されたのかといった視点も取り入れていただきたい。	○ 実績値が100%となっている整備目標における次期目標のあり方につきましては、いただいたご意見も参考にさせていただきながら、「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」においても検討いたします。
当事者目線 最終とりまとめ	○ 緊急時の情報提供は、中長期的に取り組む課題とされているが、案内設備や緊急時の情報提供についてどのように進められる予定かお聞きしたい。 ○ 案内設備について、今年度内に検討開始予定とのことであり、音声案内等の分かりやすさについて記載はあるが、音声案内の聞き取りやすさ、音声の文字化や手話については明記されていない。案内設備のバリアフリー化を進めていくのであれば、これらについてもユニバーサルデザインの1つとして検討いただきたいが、どのように進められる予定か、展望をお聞きしたい。	○ 緊急時の情報提供につきましては、令和7年度、公共交通事業者や地域分科会とも適宜連携し、実態把握などを行い、その結果と今後の技術開発の進展等を踏まえて検討を進めてまいります。 ○ 案内設備につきましては、「公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会」において、誘導案内表示検討ワーキンググループ（仮称）を設置する等して、当事者、事業者、有識者からご意見をいただきつつ、検討を進めてまいります。また、評価会議において、ICT技術の紹介を行うなど、困りごとの解決に寄与する技術や好事例等の周知を図ってまいりたいと考えております。
地域分科会	○ 地域分科会の意見は、各地域の独自の事情を十分に反映させるべきで、無人駅でも同様の配慮が求められる。特に、季節や気候が状況に影響を与えるため、寒冷地では点字ブロックやエスコートゾーンが設置されていても、積雪や凍結によって機能しないことがある。この問題をどう検討し、不安材料を取り除いていくかを地域分科会の中で、検討していただきたい。	○ 地域分科会において、各地域の事情に応じたご意見はこれまでもいただいているところ、引き続き地域のニーズをより詳細に把握するとともに、今後の施策の参考とするよう、地域分科会にも伝えてまいります。

分類	障害当事者等からのご意見	国土交通省等の対応状況
その他	○ バリアフリーは、障害者が社会参加の障壁となっている壁を取り除くこと、社会モデルを基準に様々な検討、工夫をしていくものと思っている。特にろう者にとって、重要なのはコミュニケーションと情報のアクセシビリティです。具体的には、質問を行いそれに対して適切に回答を得ること、また、自己の位置や行動すべきことを視覚的に情報として理解し、実行できる環境が求められる。コミュニケーションは双方向と一方通行の形態を持ち、現在のICT環境は主に情報の受け手としての一方通行的な側面が強調されている。ろう者が聞きたいことや答えを得るための双方向のやり取りは手話や筆談を通じて行われるが、その状況についての調査が行われているかを教えていただきたい。 ○ 発達障害の特性の中にディスレクシアの問題を抱えている方もいるので、文字の読み取りの代替手段として音声案内を選択できる、もしくは場合によっては提供できるといった配慮も視点の中に取り入れていただきたい。具体的には、災害時の情報提供時に文字案内表記にだけでなく、音声案内も並行して行い、ガイドラインの文字情報だけでなく、内容の概要説明をしていただけると良い。iPad等で音声の読み取りができるアプリもあるので、情報の取捨選択ができると良い。	○ バリアフリー基準において、以下の設備等を設けることを義務付けております。 ・乗車券等販売所、待合所及び案内所（勤務する者を置かないものを除く。）には、聴覚障害者が文字により意思疎通を図るための設備を備える。 ・この場合においては、当該設備を保有している旨を当該乗車券等販売所又は案内所に表示し、聴覚障害者がコミュニケーションを図りたい場合において、この表示を指差しすることにより意思疎通が図れるように配慮する。 今後、頂いた御意見を参考に聴覚障害者とのコミュニケーションについては、様々な会議の場において当事者、交通事業者、技術開発者等から様々な御意見を伺い、ICT技術を活用する等、利便性の向上に向けて取り組んでまいりたいと考えております。 ○ 旅客への音声案内としては、公共交通移動等円滑化基準において「車両等の運行（運航を含む。）に関する情報を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を備えなければならない。」とされております。また、バリアフリー整備ガイドラインにおいて、音声案内については、多くの場合は視覚障害者を主な対象として設置されますが、視覚障害者以外の利用者の移動に対しても有効であることから、多様な人が共通して活用できる配慮が必要と記載されております。 国土交通省としましては、引き続きガイドライン等の周知を図るとともに、頂いた御意見を今後の施策の参考とさせて頂きたいと考えております。

【別紙】地域分科会における無人駅に関するご意見と地域分科会での回答

地域分科会における無人駅に関するご意見	地域分科会での回答
○ 無人駅でも運転手のサポート等により必要な配慮が提供できるように対応していただきたい。（北海道）	○ 無人駅での乗降に際して、お手伝いを希望されるお客さまには無人駅を管理している有人駅から駅係員を派遣して対応させていただいております。しかし、業務の都合上、駅係員を派遣できないという場合もあり、その際には、前後の有人駅のご利用等、ご相談をさせていただきながら、できる限りご希望に添うように努力しております。
○ 列車降車後の無人駅ホームを安全に移動できるよう列車乗務員による適切な声かけやホームの安全対策（階段の音声案内装置、誘導鈴、ホーム中央の誘導ブロックの設置等）を整備していただきたい。（四国）	○ ホーム上の安全対策については、移動等円滑化基準に則って取り組んでおります。内方線付き点状ブロックの整備等ホーム上の安全対策には、多額の経費を要するため、すべての駅へ一斉に展開することは困難ですが、各駅のご利用状況等を勘案し、引き続き整備に向けた検討を行ってまいります。また、無人駅においては可能な範囲で乗務員がお声掛けを行うとともに、お声掛けの際にお申し出があれば介助させていただきます。 ○ 「声掛け・サポート運動」のポスターを鉄道会社の駅やホームに掲示しています。乗務員や駅員の対応、施設の整備をすべて鉄道会社にまかせるのではなく、健常者にも協力していただき、すべての人が障害者に対し寄り添う気持ちが大切と考えています。
○ 無人駅に設置されている券売機やインターホンについては、視覚障害者が安心安全に利用できるよう、位置を知らせる音声案内、機器の音声化、呼び出しボタンへの点字表示等、必要な整備を進めていただきたい。また、防犯対策の観点から、無人駅のライブカメラの設置を強化し、指令センター内に係員を配置していただきたい。（四国）	○ 各駅へのインターホンの整備につきましては、多額の経費を要するため、現時点では整備できておらず、また、無人駅に設置している券売機は、音声通話機能もございませんが、防犯カメラの設置等、状況に応じた防犯対策を検討してまいります。
○ 無人駅が増えてきており、災害時に聴覚障害者に運行情報が入らないことがあるため、災害時の情報提供に関して早急に整備いただきたい（九州）	○ 無人駅の運行情報の提供については課題だと認識しております。ホームページやSNSで随時、情報発信を行っており、今後については駅の文字情報を、どのように運行表示装置と連動させて表示するかという点を勉強しているところです。