

令和8年度近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰

阪急電鉄株式会社

(大阪市北区芝田一丁目16番1号)

Transreport Japan株式会社

(大阪市北区角田町8番7号)

優秀賞

(連名受賞)

受賞者の取り組み

介助予約システム「PAパッセンジャー」の導入 による乗客のアクセシビリティの向上

阪急電鉄株式会社では、2022年4月以降、駅係員の配置の一部見直しを行ったことにより、日中に駅係員が不在となる時間が発生し、近隣駅から駅係員を派遣するまでの間、介助を必要とする乗客を待たせてしまうという課題があった。

アクセシビリティの観点から、時間や場所の制約を受けないWEBでの介助予約の需要が高まっていたことから、介助支援システムの提供を行うTransreportJapan株式会社とパートナーシップを締結し、2025年4月より介助予約システム「PAパッセンジャー」のサービスを開始した。

同サービスは、阪急電鉄線内の87駅での乗降時を主な対象とし、ユーザーがWEB上で乗車予定の電車や必要とするサポート内容に関する事前予約が可能となり、駅係員も事前に準備を整えられることで、効率的かつ迅速な対応が可能となった。

システムの導入にあたっては、ワークショップやフィールド試験の実施を通じて、沿線ユーザーと駅係員双方からの使用体験や運用上の課題の集約・改善を繰り返しながらシステムを構築した。

運用を開始した現在においても継続して機能改善を図り、ユーザーの外出時の負担解消と駅係員の負担減少・業務効率化に取り組んでいる。

PAパッセンジャー

①乗車・降車駅から検索

リクエストの新規作成

乗車駅と降車駅を入力して経路を検索し、阪急電車でサポートをリクエストしてください。

乗車: 大阪梅田

降車: 豊中

出発: 2026年7月31日 09:00

到着: 09:00

検索

到着時間から検索可

②経路を選択

2026年7月31日

09:00 → 09:12

09:01 → 09:18

09:05 → 09:25

出発30分前までのリクエストを推奨

③サポート内容の選択

サポート内容を選択

ステップ 2/4

1つ又は複数のサポート内容を選択してください

☒ スロープの利用

☐ 視覚障がいの方の誘導

☐ 補助犬あり

☐ その他の情報

必要なサポートがリクエスト可能

④集合場所の選択

集合場所の選択

ステップ 3/4

大阪梅田で駅係員と待ち合わせるための希望の集合場所を選択してください

3階西ごあんない (神戸線・宝塚線方面)
ホームと平面。

3階東ごあんない (京都線・宝塚線方面)
ホームと平面。

2階西ごあんない
1番 (京都河原町・北千里方面)
ホームのみ。(エレベーターあり)

茶屋町口ごあんない
階段のみ。(エレベーター・エスカレーターはありません)

リクエスト内容の確認へ

ユーザーの評価

駅で長時間待つ心配がなくなり、時間に間に合うかの不安が解消した。

視覚障害者にも使いやすい。

発話が不自由でも正確に情報を伝えられる。



聞き間違いなどのコミュニケーションエラーがなくなった。

アラーム機能で確実に介助業務ができるようになった。

駅係員の評価

講評

障害当事者が公共交通機関を利用する際の「待たされるかもしれない」という不安解消を実践するシステムであり、当事者の声を継続的に開発・運用へ反映している点が高く評価できる。

乗車直前まで予約が可能(30分前までを推奨)、到着時刻からの検索、集合場所選択など自由度の高い予約機能や、アジャイル開発による迅速かつ継続的な機能改善により、視覚障害者にも使いやすいよう配慮されたUI等は先進的であり、利用者・駅係員双方の利便性向上に貢献している。

今後は、移動経路全体の利便性を向上させるべく、他社との連携による波及効果が期待される。