

聴覚障害者の鉄道バリアフリーに 関する分析報告書

～約 100 人のアンケートから見てきたこと～

聴覚障害者が、電車を利用する際に直面したバリアとは何か。必要なものは何か。約 100 人のアンケートからバリアを分析し、バリアフリーへの考察を行いました。

鉄道バリアフリー推進検討委員会

「鉄道バリアフリー推進検討委員会」の取組

電車のバリアフリーについて活動するに至った理由としては、委員の一人が中途失聴者（※1）であり、聴者であったころの情報の質・量とも、聴覚障害者には届いていないことを実体験した。近年のバリアフリーは、段差解消や点字ブロックの敷設が中心であり、情報のバリアフリー（※2）が立ち遅れていることについて懸念した。

「鉄道バリアフリー推進検討委員会」は、公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会のろう者2名、特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会の中途失聴者1名、兵庫県要約筆記サークル連絡協議会の要約筆記者1名、手話通訳協力者1名の5名で構成され、現行のバリアフリー法やガイドラインの調査、行政機関等との情報交換を行い、聴覚障害者が現在のバリアをどう感じているかをアンケート調査し、報告会を行った。

※1 中途失聴者…生後に聴力を失った聴覚障害者を示す。

※2 情報のバリアフリー…通常「情報アクセシビリティ」と称するが、多くの人が聞きなれない言葉であること、他のバリアフリーと同列に捉えていただきたいことから、このように称している。

活動記録

（1）鉄道バリアフリーに関する行政機関等との情報交換

- 兵庫県健康福祉部 障害福祉局 障害者支援課、兵庫県立福祉のまちづくり研究所 研究員との懇談(H21.11.17)
主に鉄道バリアフリー推進をする上での課題（設備設置、設備補助金制度、研修、乗車証IC化）について意見交換を行った。
- ユニバーサル社会ひょうご推進会議 第2回公共事業者部会（鉄道部会）（H23.1.25）
テーマ「鉄道駅における乗換・誘導案内表示のあり方について」出席：渡部安世
- 平成24年度神戸運輸監理部兵庫陸運部バリアフリーネットワーク会議（H25.2.20）
議題「災害時・緊急時における移動制約者への対応について」他 出席：渡部安世

（2）鉄道会社へのインタビュー活動

- 南海電鉄へのインタビュー実施(H21.5.19)。
インフォメーションにある「テレビ電話 手話・通訳システム」の実体験を行った。専任通訳者による通訳が行われておりスムーズであった。
- 阪急電車へのインタビュー実施(H23.5.21)。
「よびだしインターホン」の設置について、背景や使用状況、実体験を行った。特に、モニター画面を通して筆談や身振りによるコミュニケーションが可能なことが大きな特徴。

（3）鉄道バリアフリーの現状に関するアンケート調査活動

- 実施内容の概要については以下の通り。
- ・実施日程：平成23年4月から9月まで（約6か月）
- ・調査対象：主に兵庫県在住の聴覚障害者。10代～70代の約100名。
- ・調査目的：電車における聴覚障害者のバリアを明らかにすること。

(4) 講演・講義

- 兵庫県主催「声かけ運動研修会」講演(H22.1.30) 志方龍
- 近畿運輸局主催「バリアフリーなまちづくりを考える集い」講演(H24.11.15) 渡部安世

(5) その他

- 駅アナウンスの文字化への取り組み
駅員アナウンス音声、機械アナウンス音声の文字化を行い、聴覚障害者に提示することでどのような音声が流れているのか、文字化に必要なポイントは何かといった議論に結びつけることができた。
- 聴覚障害者へのヒアリングによる実例集め
福知山線脱線事故や阪急沿線で火災発生した時の居合わせた本人からヒアリングを行った。また、「人身事故で電車が遅延した際に、友人と手話で話していたら、他の乗客が事故内容を携帯電話に文字で入力し伝えてくれた。」等の実例を集めた。

活動を通してわかったこと

まず、聴覚障害者について説明が必要であろう。聴覚障害者とは、「耳がきこえない」という身体的ハンディキャップにより、社会生活上における配慮が十分でない環境においては、音声情報を聞き取ることが困難であることや、会話のやりとりがスムーズに行かない等のコミュニケーション上の課題などを抱えている。これは、「耳がきこえない」からではなく、社会側がそうした人々への必要な支援・配慮が不足している場合にバリアとして表出するということと一般的に理解されている。

今回のアンケート調査の結果から、「駅員とのコミュニケーション（筆談・手話）」や「不便だと感じる場所」、「遅延や停車の時の情報取得方法」、「事故の場合の避難」など、聴覚障害者の鉄道利用における「バリア」が依然として残っていることが明らかになった。つまり、バリアフリー法、兵庫県福祉のまちづくり条例などの法整備が進む中で、エレベーター対策などは進むが、実態として電車における聴覚障害者のバリア解消が必ずしも十分に進んでいないことが分かった。考えられる要因として、聴覚障害者がバリアを実体験していることが、十分には社会や電鉄会社に伝わっておらず、聴覚障害者にどのようなバリア解消手段が有効か、検証されていないことがあげられる。その根本には、聴覚障害者そのものについての理解不足も見受けられる。聴覚障害者に対するバリア解消への取り組みは、必ずしも聴覚障害者だけのためではなく、一般聴者であっても加齢により音声が聞きにくい状態になった場合には対策の効果が期待される。

技術進化とともに、ソフト面、ハード面に必要な人材、技術は変わっていくが、「耳がきこえない」ということによる社会的な「バリア」の発生プロセスは本質的に変わることはない。本報告では、「バリア」の内容を把握し（事実の把握）、なぜその「バリア」が残っているのかを分析（原因の追究）した上で、ソフト面、ハード面での対応策の例を提示している。

本報告書について

電車を利用する際の聴覚障害者のバリアを明らかにし、バリアフリーに何が必要かを把握するため、アンケート調査を行った。この報告書は、主にアンケート調査を基に現時点での聴覚障害者のバリアを具体的に示し、その解消方法について考察・提案するものである。

◎アンケート調査概要

公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会会員及び特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会会員を中心にアンケート調査用紙を配布した。その結果、103名の回答が得られた。

期 間：平成23年4月から9月まで

対象者：主に兵庫県在住の聴覚障害者103名

目 的：電車を利用する際の聴覚障害者のバリアを明らかにし、バリアフリーに何が必要かを検討するため

目次

1. アンケート回答者の構成	1
2. アンケート回答から明らかにされたバリア	3
2-1 不便と感じる頻度と場所	3
2-2 実際に困った出来事	6
2-3 バリアフリーに必要な設備	10
2-4 情報の可視化について	13
2-4-1 電光掲示板について	14
2-5 コミュニケーションの方法について	15
2-5-1 駅員との筆談について	16
2-5-2 駅員に覚えてほしい手話について	17
2-6 通常とは異なる状況下での行動	18
2-6-1 電車が停止・遅延した時の行動	18
2-6-2 事故時に安全に避難できるか	19
3. 考察 アンケート回答のまとめとバリアフリーに関する提案	20
3-1 聴覚障害者にとって理想のバリアフリーが行われる駅・電車の提案	21
3-2 実現化したバリアフリー設備の具体的な事例紹介	24
4. バリアフリー関連の国内・国際的な動き（条約・法律・条例等）	26

終わりに

【付録】バリアフリーチェックリスト

【巻末資料】アンケート調査用紙

1. アンケート回答者の構成

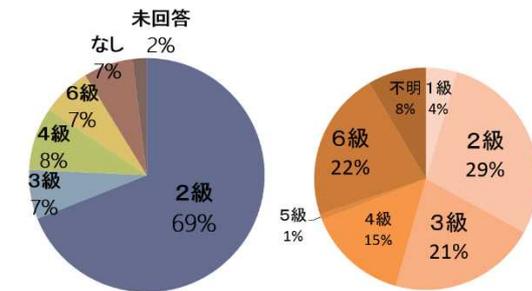
年齢：10代20代は少なく、30代からはほぼ同数。

10代0%、20代3%、30代21%、40代19%、50代19%、60代19%、70代以上17%、未回答2%

障害の状況：2級が約70%（聴覚障害のみであり、言語障害があれば1級の方も2級で回答）

2級	両耳の聴力レベルがそれぞれ100dB以上のもの
3級	両耳の聴力レベルがそれぞれ90dB以上のもの
4級	(1)両耳の聴力レベルが80dB以上のもの (2)両耳による普通話声の最良の語音明瞭度が50%以下のもの
5級	なし
6級	(1)両耳の聴力レベルが70dB以上のもの (2)一側耳の聴力レベルが90dB以上、他側耳の聴力レベルが50dB以上のもの

アンケート回答者構成 ②障害者手帳の級

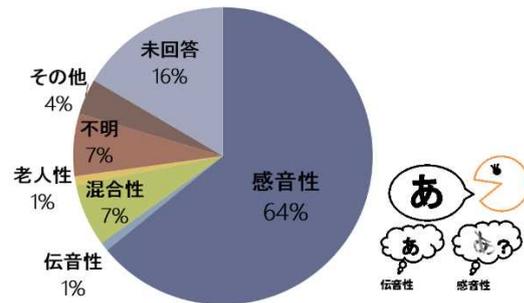


※右の円グラフは、平成18年身体障害児・者実態調査の聴覚・言語障害の程度別をグラフにしたもの。2級は29%。

障害の種類：感音性難聴が約65%

伝音性…音が小さく聞こえるため、音を大きくすれば比較的聞こえやすい。補聴器の効果が得られやすい。
感音性…音がゆがんで聞こえるため、大きな声でも言葉として聞き取れない。補聴器の効果が得られにくい。

アンケート回答者構成 ③聴覚障害の種類

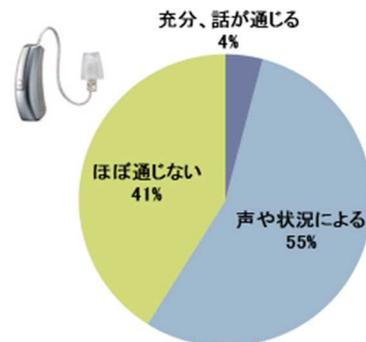


補聴器による効果

全回答者の内、補聴器装用者は71%であり、充分、話が通じる4%・声や状況による55%・ほぼ通じない41%

補聴器は、聴覚障害の種類や状況により効果が左右される。
使用していない人の中には、不必要ではなく、効果がなくて使用していない人も含まれる。
「ほぼ通じない」人は、話は通じないものの、音の有無を感じ、身を守るために使用していると思われる。
また、聴者は、車内・ホームでは通過音よりも話し手の言葉を聞きとるカクテルパーティ効果が作用するが、補聴器ではその効果を補えない。

アンケート回答者構成 ④補聴器使用



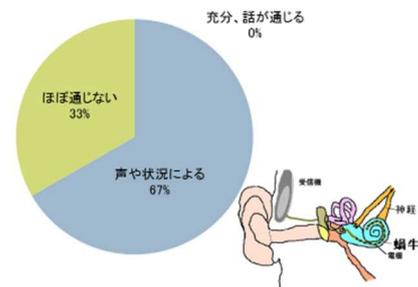
人工内耳による効果

全回答者の内、人工内耳装用者は12%であり、充分、話を通じる0%・声や状況による67%・ほぼ話を通じない33%

※人工内耳とは

補聴器を装用しても効果がない者の内耳に電極を埋め込む事によって、聴神経を直接刺激して音が聞こえるようにするもの。

アンケート回答者構成 ⑥人工内耳使用



(参考) アンケート回答による補聴器・人工内耳装用の効果と、等級・聴覚障害の種類のみ組み合わせ

等級/種別	補聴器				計	人工内耳				計
	通じる	声や状況による	ほぼ通じない	未回答=使用していない		通じる	声や状況による	ほぼ通じない	未回答=使用していない	
2級	1	16	30	24	71	7	4	60	71	
感音性		13	22	11	46	6	1	39	46	
伝音性		1			1	1			1	
混合性	1				1			1	1	
老人性				1	1			1	1	
その他		1	1	1	3			1	2	
不明		1	1	1	3			1	3	
未回答			6	10	16			2	14	
3級		5		2	7			7	7	
感音性		1		2	3			3	3	
混合性		4			4			4	4	
4級	1	7		1	9			9	9	
感音性		5		1	6			6	6	
混合性		2			2			2	2	
その他	1				1			1	1	
6級	1	6			7			7	7	
感音性	1	6			7			7	7	
なし		5		2	7			7	7	
感音性		3		1	4			4	4	
不明		2		1	3			3	3	
未回答		1		1	2		1	1	2	
不明		1			1		1		1	
未回答				1	1			1	1	
総計	3	40	30	30	103	0	8	4	91	103

2. アンケート回答から明らかにされたバリア

2-1 不便と感じる頻度と場所

<p>聴覚障害者が電車を利用するにあたり、不便と感じる頻度は、右のグラフの結果となった。</p> <p>「感じない」と回答した人でも、あとの電光掲示板についての質問（14頁）では更なる可視化を求めている人がいた事に注意したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも感じる 12% ・時々感じる 46% ・感じない 9% ・考えたことがない 11% <p>「感じない」を選択した回答者は、不便と体感していないこと、「考えたことがない」を選択した回答者は、そもそも不便かどうかを考えるきっかけがなかったことが考えられる。</p>	<p>アンケート結果 不便と感じる頻度</p> <table border="1"> <caption>アンケート結果 不便と感じる頻度</caption> <thead> <tr> <th>頻度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>いつも感じる</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>時々感じる</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>考えたことがない</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>感じない</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	頻度	割合	いつも感じる	12%	時々感じる	46%	考えたことがない	11%	感じない	9%	未回答	22%												
頻度	割合																								
いつも感じる	12%																								
時々感じる	46%																								
考えたことがない	11%																								
感じない	9%																								
未回答	22%																								
<p>不便と感じる場所について、10か所を掲示し、回答を求めたところ、右のグラフの結果となった。それぞれ回答された理由について、次の欄で具体的な記述内容を紹介し、どのようなバリアフリーが求められるのかを考察したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電車の中 35…① ・インターホン 27…② ・ホーム 23…③ ・切符売り場 18…④ 	<p>アンケート結果 不便と感じる場所</p> <table border="1"> <caption>アンケート結果 不便と感じる場所</caption> <thead> <tr> <th>場所</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電車の中</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>インターホン</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>ホーム</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>切符売り場</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>サービスセンター</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>トイレ</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>エレベーター</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>売店</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>エスカレーター</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>待合室</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>階段</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1人3つまで回答)</p>	場所	件数	電車の中	35	インターホン	27	ホーム	23	切符売り場	18	サービスセンター	5	トイレ	5	エレベーター	4	売店	4	エスカレーター	3	待合室	2	階段	2
場所	件数																								
電車の中	35																								
インターホン	27																								
ホーム	23																								
切符売り場	18																								
サービスセンター	5																								
トイレ	5																								
エレベーター	4																								
売店	4																								
エスカレーター	3																								
待合室	2																								
階段	2																								
<p>①電車の中（アンケート回答 35 件から抜粋）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電車が停止したとき、アナウンスのみで何が起きているかわからない ・振替案内がアナウンスのみで分からない ・古い電車は電光掲示板がなく目的地までホームを見ていないといけない <p>【バリア分析とバリアフリーへの考察】</p> <p>乗車中の車内では、次の停車駅、乗り換え案内、ドアの開閉等の情報が提供されていますが、音声による情報が大部分を占めています。聴覚障害者が乗車した際、土地勘がある場所では窓の外の景色や駅数を確認しながら降車駅を把握しますが、慣れない電車や土地で運行情報が音声のみの場合、全く情報が入ってこない状態が大きなバリアとなっています。特に電光掲示板がない電車の中では、音声情報以外の情報を常に探し続けることを強いられ、降車駅まで終始通過駅を見つけて確認していなければならず、安心して乗車することができません。</p>																									

上記のバリアを改善する方法として、ハード面では新しい車両で導入されているような音声アナウンスの内容を電光掲示板に表示することが挙げられます。遅延や事故の情報が、フレキシブルに伝達されて有効です。また、災害などの緊急時には、フラッシュライト等で情報発信（更新）を知らせると注目でき、効果的です（フラッシュを苦手とする人への配慮のため、設置場所や光度などに工夫が必要です。）。

ソフト面では、音声情報が得られず、状況が不明となった聴覚障害者から、近くにいる他の乗客に状況を確認することも考えられますが、別の設問の回答で、筆談を求めても断られたというケースもあり、聴覚障害者が必要とするサポートを理解していただく取り組みが必要です。そのツールとして、車内に筆談器やコミュニケーションボードを設置することも、有効と考えられます。

②インターホン（アンケート回答 27 件から抜粋）

- ・スピーカーからの音は聞こえないので利用できない
- ・無人駅ではインターホンしか設置されていないので、トラブルの時に困る

【バリア分析とバリアフリーへの考察】

無人の改札口や券売機に、呼出しインターホンが設置されていますが、聴覚障害者にとってはコミュニケーションにバリアを感じています。

例えば、改札機に切符が通らず、「係員をお呼びください」と表示されて、係員がインターホンから「どうしましたか？」と応答しても、聴覚障害者には聞こえず、コミュニケーションは成り立ちません。「聞こえない」と伝える事も出来ずに、いたずら行為と受け止められ、対応をされない恐れもあります。特に無人駅では係員に尋ねたいことがあっても、音声によるインターホンのみの対応であることが多く、意思疎通ができず、大変苦労をしています。聴覚障害者にとって、音声のみのインターホンは利用することができません。ハード面では FAX、テレビ電話、液晶タブレットでのチャット等を使用し、離れた場所でも相互連絡が可能になるしくみが必要ですが、IT 機器に不慣れな乗客には代替となる配慮が必要です。

たとえば、既設のインターホンでも、“長押し”や“押す回数”によって、音声連絡が不可能であることを乗客から伝えられることが望ましいです。

上記のハード面の整備が不可能な場合、ソフト面では、インターホンの横に、“ボタンを押したあと係員が〇分で到着します”等を表記しておき、待っている間の不安を少しでも解消できるようにすることが大事です。また、無人の改札口の場合であっても、異なる改札口が有人の場合、その場所・距離等を表記しておくことで、聴覚障害者が有人の改札口に周り、問題を解決することもできます。

③ホーム（アンケート回答 23 件から抜粋）

- ・事故等で、電車のホームの変更案内がアナウンスのみでわからなかった
- ・ベルや笛の合図が聞こえないのでいつドアがしまるのかわからず不安

【バリア分析とバリアフリーへの考察】

ドアの閉まるタイミングが笛やベル等の音声のみで、いつ閉まるのか把握できず、不安だという回答が多数ありました。音が聞こえないために、乗車のタイミングがわからずドアに挟まれてしまったという声も寄せられました。最近の車両や駅では電光掲示板や電車車体で開閉の合図がありますが、急いでいる場合は見ることが少なく、合図のランプが最初から最後まで同じ時間間隔で点滅しているという閉まる直前なのかわかりません。ハード面ではカウントダウン機能の歩行者用信号のように閉まるタイミングのわかる装置を付けることや、改札からホームまでの見通しがきかない場合は、改札近くにも電光掲示板と時計を設置することで無理な乗車を防ぐこともできると考えます。ソフト面では駅員、車掌、運転士等が最終の合図を挙

手するといった、見てわかる身振り（ジェスチャー）を行なうことで可視化情報として提供することができます。

④切符売り場（アンケート回答 18 件から抜粋）

- ・切符の機械異常があったときに呼び出しボタンを押しても反応がない。どれぐらい待てばよいのかわからない
- ・特別割引ボタンを押したら、小さいドアが開けられて、顔を出す駅員に口話で話しかけられたが、分からない
- ・障害者マークのボタンを押してもすぐには買えない

【バリア分析とバリアフリーへの考察】

アンケート回答に多く見られたのが、障害者割引切符を購入する際、ボタンを押したが、反応が無いこと（音声で話しかけられている可能性がある）、コミュニケーションが成り立たずスムーズに切符が買えないことに困っているという内容でした。原因としては、ボタンを押した時に「聞こえない人」と想定されていないことや、一から口頭・筆談で説明することで時間がかかっていることが挙げられます。音声で話しかけた時に反応がない場合には、「聞こえない人」と想定し、対面して話す事が求められます。また、説明をスムーズに行うにあたり、予め切符の買い方をイラストなどで掲示する、手元で見られる路線図を用意することで、合理的にサービスを提供することができます。

2-2 実際に困った出来事

自由記述式で回答を求め、内容で分類した結果、下のグラフとなった。

自由記述の回答を以下に抜粋して掲載する。(回答全文は後述の表(7~9頁)を参照されたい)

(遅延・停車時の情報不足で、行動を決められない 33件)

天候不順などが理由で間引き運行同然となった時、周囲の人はさっさと移動してしまい、問いかけが困難。ホームに着いた時は、発車した後で、次の列車は2時間後であった。

(駅員が不在・又は見当たらない・インターホンで会話ができない 7件)

インターホンがよく聞こえない

(降車駅の判別ができない事による乗り過ごしや、不安 6件)

通勤に使う電車には電光掲示板がなく、駅の駅名標示も小さい。冬や雨の日は窓が曇るので駅名が分からない。

(車両切り離しの困惑 3件)

車両切り離しを知らず車両が別方面へと向かった

(放送が聞き取れないことによる、乗車間違い 3件)

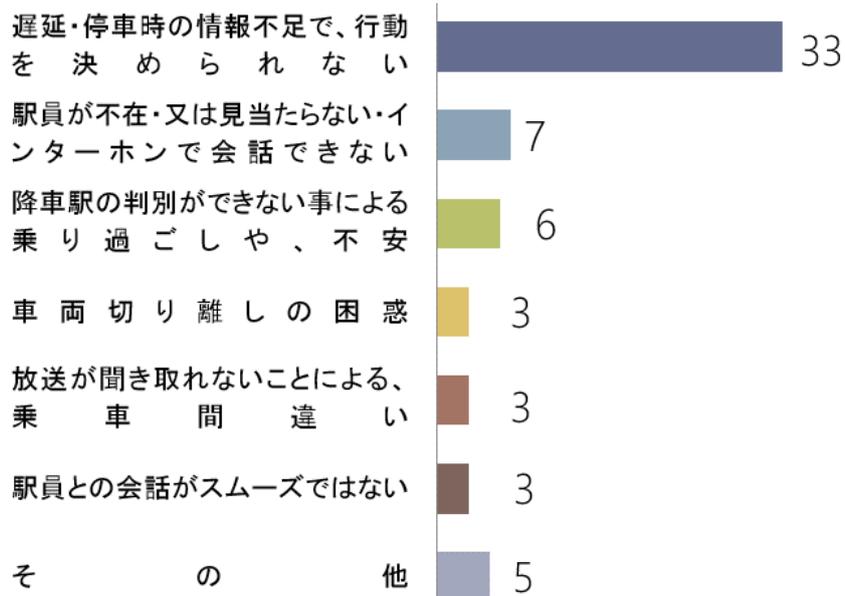
アナウンスに気付かずホームを間違えてしまい、待ち合わせた人に迷惑をかけてしまった

(駅員との会話がスムーズではない 3件)

聞こえないと言っているのに、口話ではなしかけられあまり筆談もしてくれなかった

アンケート結果 困った出来事

(件)



実際に困った出来事に関する自由記述(回答全文)

遅延・停車時の情報不足で、行動を決められない 33 件	
1	電車事故等でその電車を降りて、他の交通機関に乗り換える必要があったが、皆のあとについて行くだけなので、本当にいいのか？困った事があった。
2	遅延の時、駅で掲示板などに詳しく原因や理由をあげてほしいと思う。
3	遅延、事故情報の不足
4	事故で遅れている情報が伝わらず、長い間待っていた。
5	駅員さんがあまり居ない為、ホームで特急の自由席の乗る場所が分からなかった。電車が急に止まって、アナウンスが流れたが聞きとれず、1時間待たされたが車内が騒がしくなり乗客全員が降りたので慌てて降りた。もし寝ていたらと思うと冷とした。
6	遅延の理由が分からず、状況も把握していないのでどうしたらよいか判断できないこと。
7	事故の為なのか電車が止まって、いつ動くか分からず他の電鉄に変更するか迷った
8	途中でストップしたが、マイク放送のみで何があったのか分からなく待ち合わせもあったので大変だった。
9	ストップしたまま動かなくなった時間こえる方は放送があるが聞こえない私たちは理由が分からず不安なので、見て分かる方法に。
10	車内で遅延の放送があったようだが聞きとれず、乗り換え駅で待っていた列車に乗れず、3時間程遅れて目的地に着いた。
11	急に停止した時など放送が聞こえない為、何が起こったのか分からない不安。
12	電車がなかなか来なかった時、アナウンスが分からずずっと待っていた
13	人身事故やトラブル、急病の人が出た時に、社内放送が流れるが、情報が不足しているため、聞こえない私も、周りの人もどうしてよいか分からなかった時がある。
14	JR 使用で、目的地の日時がきまっておき、しかも大阪で便数の少ない地方選線乗換必要な時。天候不順で乗換駅までの電車が間引き同様となった。この時は情報が入らないため、接続列車に乗れず、大変だった。周囲の人は皆、さっさと移動し、問いかけも困難。目的ホームに着いた時は、すでに発車した後で、次は2時間後のことだった。
15	電車の事故、遅れの時の情報不足
16	急に止まっても何故止まったのか情報がない！訳が分からないまま。私の情報源は文字だけ、事故とかの情報も電光掲示板で知らせる事は出来ないのでしょうか？
17	急な事故とか異変があった時、放送されても分からずうろたえるし、人に聞いてもよく分からず困ってしまった
18	困ったというよりも行動が遅れる場面として、車内放送が聞きとれない為、他の人の行動を見て判断する事になる。・姫路に着いた新快速電車の切り離し車両に乗っていた時。・事故遅延している時、乗った電車よりも後から来た電車が早く出発する時
19	事故で、駅歩ホームに待機していた電車に乗って待っていたが、このまま待っていた方が早いのか、他線に乗り換えた方が早いかわからずずっと待っていた時
20	電車が止まった時の理由、アナウンスが聞きとれずどうすればよいか分からなくて困った
21	電車が遅れるとわかって、どの位かかるのか分からない時
22	遅延してる時、電車が何時頃に来るのが分からない事
23	無人駅で列車を待っていたら、別の駅の駅員から列車の遅延状況のアナウンスがスピーカーであったとき。遅れていることはわかったが、結局何分遅れているのかわからず困った。
24	電車がストップしてなかなか発車しないとき
25	事故があった場合、その説明が聞けないから困る。次の電車初の放送がわからず、乗り遅れてしまう。切符の乗り継ぎ購入のとき、何を言っているのかわからず購入できなかった。降りてから購入した。
26	30年も前に西明石駅で電車がホームにくいこむ形で脱線事故があった時、2～3日不通になったことがあり、いつ電車が動くのかわからなかった。その時はまだ学生だったから、まだ良かったが、勤めていたらもっと大変だったし会社への連絡方法もなかったと思う。(そのころはFAX さえも一般的ではなかったため)

27	5～10分程度の遅れだと、文字情報での説明がない。20～30分の遅れにならないと出ない。5～10分でも電車の乗り換えに支障が出る。駅に着いた時点で判断できるように情報提供してほしい。
28	電車に乗れない時、かわりにバスがありますおと報告(声)しか聞いていない。目があればいい。
29	人身事故の時、電車が止まったら電光版をつけてほしい。
30	止まった時、放送がわからない。
31	途中で線路上に止まってしまったことに何時間も待たされたこともあります。その時、皆の顔色が変わり、20分位時間が経った後、勇気をだして筆談で状況確認をしたが、皆がパニック状態に対応してもらえなかった。40分くらい経ったら、困っている自分に気づいてくれた人に「どうしたの?」と聞いてくれ、筆談で説明してくれた。
32	人身事故で電車に閉じ込められたとき、原因と今後どうなるのか情報がわからず、右往左往したこと
33	台風の時に発生した線路に土砂くずれで動けなくなり、通行止めになって帰れなくなったこと。→別の方向(反対側)で駅員さんが一人しかいなくて対応が遅れました
駅員が不在・又は見当たらない・インターホンで会話できない 7 件	
1	無人改札口でのインターホン
2	手荷物を電車内に忘れたとき駅員に連絡し、先行近くの駅で降りてほしいがプラットホームに駅員が不在のため扱い難しい。電車の終点まで行くので了解してほしい
3	あまり利用したことのない路線や、初めて利用する路線では緊張します。(アナウンスが聞き取りにくいので)最近では駅員数が少なく聞きたくても近くに見当たらない事が多い。
4	インターホンがよく聞こえない
5	インターホンがよく聞えない一番困る。①無人駅での改札口が通らず(開かず)インターホンで話をしなければならなかった。②違う線への切符を買って(例えば能勢→阪急→山陽)現地の改札口(無人)を通るとき閉まり、乗り越し精算に切符を通したがインターホンでお話をしなければならなくなったとき。※3つの線に乗るときに、何故かインターホンが鳴る。
6	障割きつぷを買うとき、小さい駅では20時以降、駅員さんがいない。そのときは、インターホンでのやりとりになるが、何言ってるのかわからない。
7	駅員を呼び出すときの電話対応
降車駅の判別ができない事による乗り過ごしや、不安 6 件	
1	補聴器を外していた時に下車予定駅で降りられなかった。
2	降りるべき駅に着いたのに駅名を書いたボードが見えず、乗り過ごしてしまったことがあります。駅ごとにカラー分けしてくれたりしてもらえると助かります。
3	見知らぬ土地での降車駅の確認。何分かかる?あと何駅?
4	降りる駅がすぎたのか、まだなのか、わからなくて外の景色見て(駅の看板などを)探す。
5	通勤に使う電車には電光掲示板がなく、駅の駅名表示も小さい。冬や雨の日は窓が曇るので駅についてもわからない。いつもは駅に着く時間に合わせて携帯のアラームをセットしている。でも、電車が遅れていて、それに気付かずいつもの時間に降りたら、手前の駅だったことがある。
6	電車内の電光掲示板が少ないのでは?
車両切り離しの困惑 3 件	
1	電車の切り離しや電子案内がない分は、マイクで話しているから聞こえにくく、理解出来ない。
2	京都方面へ行く時、ある駅で車両切り離しがあり、そのことを知らず乗っている車両が目的地がう線へ向かった。あわてて次で下車して調べて乗り直す。その時間が無駄になった。西明石や加古川での乗り継ぎの要領がわからない。
3	電車に乗っている時、停車駅が急に変ってしまったこと。車両が2つ切り離して別々の方向へ向かうとき、どの車両に乗ればいいのかわからない。
放送が聞き取れないことによる、乗車間違い 3 件	
1	快速と特急のホームが違うことに気付かず、電車発車のアナウンスがあっても気付かず、到着時刻に遅れたこと。人と待ち合わせをしていたので、大変迷惑をかけてしまった。

2	初めて行くところで乗り換え時、どこが分からず、乗るはずだった電車がすでに発車してしまったこと。(1時間に1本しかなかった)
3	特急、急行、普通等が各社で違い、普通と思って乗り、急行で目的駅に停車しなかったことがたびたびある。
駅員との会話がスムーズではない 3件	
1	駅員に乗換を聞いたけど、分かりづらかった。筆談の時、単語だけ並べるのはやめてほしい。電車の遅延の理由が分からないとき。乗り過ごしてしまった時。
2	東京駅の雑踏の中、駅員に2回聞いたが結局分からなかった。
3	一人で初めて割り引き切符を購入しようとしたとき、駅員の説明がわかりにくかった。(聞えないと言っているのに、口話で話しかけられあまり筆談してくれず)
その他 5件	
1	他の人から行き先など尋ねられた
2	親切でない
3	新幹線の乗車では特に困った事がない。在来線の場合、アナウンスが駅員の声の質によっては聞きづらい時がたまにある。(目視確認が必要な時がある)
4	トイレの件ですが一番困っています
5	JR 電車の内にいる中。

2-3 バリアフリーに必要な設備

自由記述式で回答を求め、内容で分類した結果、下のグラフとなった。

自由記述の回答を以下に抜粋して掲載する。(回答全文は後述の表(11~12頁)を参照されたい)

(電光掲示板を含む情報の可視化 49件)

電光掲示板に遅延やストップの迅速な情報を提供してほしい。とくに無人駅で何か起こった時の対応が不安なので、対策を考えてほしい。

(コミュニケーション器具の設置 8件)

改札だけでなく、ホーム、車内にも設置することで聴覚障害者のコミュニケーション方法を周囲にも理解・認識してほしい。

(駅員の常駐(無人駅の廃止)、増員 3件)

コミュニケーションができない無人駅を失くしてほしい、すぐに聞けるよう増員してほしい。

(駅員の接遇 5件)

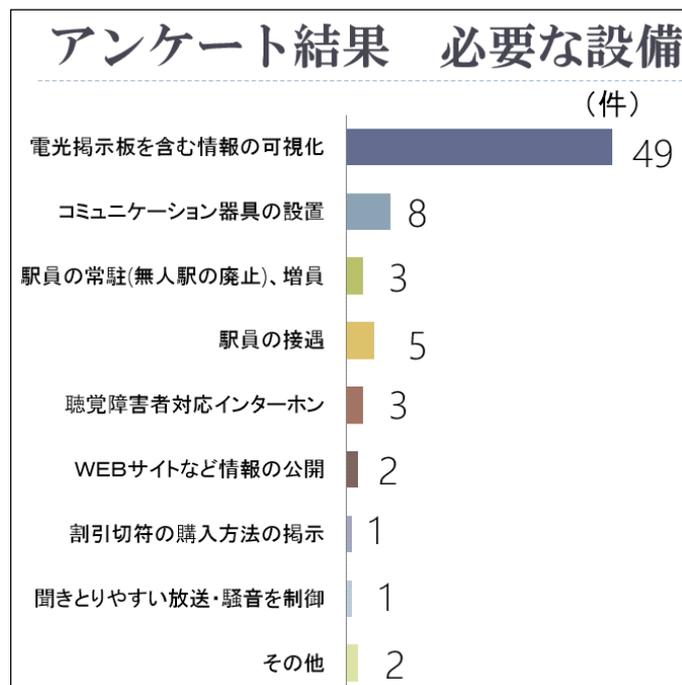
手話や筆談がきちんとできる駅員。はっきり大きな声で言ってほしい。

(聴覚障害者対応インターホン 3件)

モニター画面、誘導コイル(Tモード)付きの受話器を設置してほしい。

(WEBサイトなど情報の公開 2件)

振替輸送など、詳細な情報が掲載されるWEBサイトを充実してほしい。



バリアフリーに必要な設備に関する自由記述(回答全文)

<種別記号>

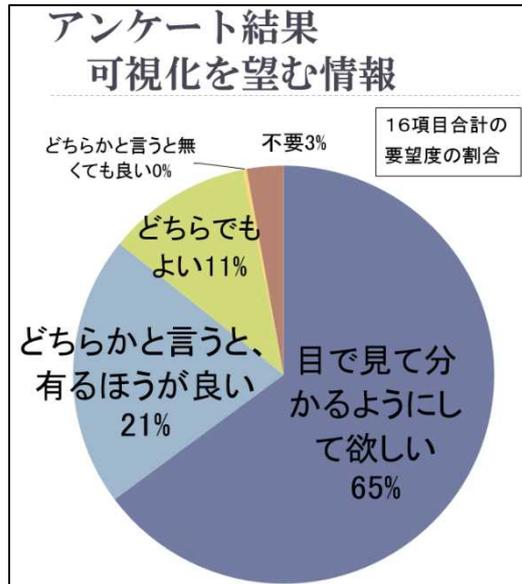
- | | |
|-------------------|------------------|
| ①電光掲示板を含む情報の可視化 | ⑤聴覚障害者対応インターホン |
| ②コミュニケーション器具の設置 | ⑥WEBサイトなど情報の公開 |
| ③駅員の常駐(無人駅の廃止)、増員 | ⑦割引切符の購入方法の掲示 |
| ④駅員の接遇 | ⑧聞きとりやすい放送・騒音を制御 |
| | ⑨その他 |

種別	
①	通常時以外の時に、緊急情報を表示するボード
①③ ⑤	駅についてライト点滅。無人駅をなくすか、インターホンでTコイルの受話器、モニター画面を付ける。双方向伝わらなければ駅員が「行きます」と書いて表示して、行く。「呼ぶ」ボタンを押すと、「〇分で行きます」と表示され、駅員が来るシステム。
①	遅延の時のその原因や理由を表示できる電子掲示板が欲しい(長い文字数が表示できるもの)
①	音声と同じ情報が得られる電光掲示板を全ての場所に設置
①⑥	情報量の多い電光掲示板、またはそのような情報が乗っているWEBサイト
①	全ての停車駅の表示をする電光掲示板、緊急時の情報を表示する電光掲示板
①	電光掲示板でアナウンスされている情報を常に表示してほしい。
①③	ホーム、車内に電光掲示板を付けて欲しい。駅員の配置人数を増やして欲しい。
①⑥	文字情報(電車のHPを利用してもいいかも?)
①	電光による案内を多くする。
①	全て文字案内を!(通常時も異常時も)
①	電光掲示板や表示類です。
①	電光掲示板に遅延やストップの迅速な情報。無人駅などは何か起こった時の対応が不安なので、対策を考えてほしい。
①	文字で情報がどこでもすぐに得られる機器を早急に設置要望をお願いしたい。
①④	電光掲示板、手話や筆談がきちんとできる方
①	一部列車にある天井からの吊り下げ型が一両に3~4箇所あれば良いと思う。
①	ホーム、車内で目で見える情報の確保
③	無人駅を失くしてほしい
①	文字化として情報を提供して貰える設備、電車の発車などは目で見て分かるようにフラッシュなどして欲しい。
①	詳しい情報がリアルタイムで流れる電光掲示板
④	はっきり大きな声で言ってほしい
①	電車内に必ず「次に止まる駅名」を表示する電光掲示板を備えて欲しい。
①	見て分かる情報がほしいと思う
①	まず、電光掲示板。それも一車両に1~2箇所ではなく、吊り広告のような箇所に2~3箇所はほしい。
①	改札口、出口に障害者用の掲示板(電光)で情報の提供。例えば電車の乗換等
⑧	制音設備(車内の騒音が非常に響き辛い)。車内アナウンスのボリューム、聞きとりやすさの統一(人によって違いが大きすぎる。アナウンサーを見習って欲しい。参考にして)
①	各車両にも電光案内板はあるが、ドアの上にあるので新幹線のようにもう少し大きめの電光案内板があった方が聴覚にハンデがある方にもより使いやすいのではないかと?
①	目につきやすい物、大きく
①	見て解る案内がほしいです
①	やはり遅れている電車に関しての電光掲示板があれば助かります。「〇〇分遅れています」だけでは遅れている場合など困りますね。
①	全て字幕で物事を表示するようにして欲しい。2級聴障では見て判断するしかない放送ではしよせん無理。
②	筆談器の常備(ホーム、改札)
①	音声で提供される情報すべてを目で見てわかるようにする設備(掲示板・ランプなど)
①	行き先のホーム案内。車内で次の止まる駅の案内
①②	電光掲示板、パソコン(サービスセンターなどでPCでもスムーズにやりとりできると思う)、TV電話

②	情報伝達板
①	音声情報をすべて一目でわかるようにしてほしいです。一人でも不安を感じないで利用できるようにしてほしい。
①② ⑦	割引切符の購入方法を掲示してほしい。また、わからない事が気軽に聞ける窓口(筆談・コミュニケーション支援ボードなど)にしてほしい。・目で見えてわかる設備を設置してくれると利用しやすくなる。
①⑤	「行き先」「先着」の文字。わからない時の問い合わせに使うインターホン
①	目につく張り紙、ポスター、案内板等
①	全てのホーム、電車内に文字で表示できる情報提示機器を設置してほしい。
①	上記にもあった「目に見える情報」が必要。なくても大丈夫だろうではなく、事故を防ぐ為にも流れる(聞える)情報には聴覚障害者にも見る情報があるべき。
①	文字放送
①⑨	電光掲示板、エレベータ使用ほしいのことで
①④	掲光板を沢山設ける。駅員すべてが手話できるようにしてほしい。(乗り継ぎ購入する時とか)。切符の拝見するなら合図が欲しい。
①⑤	社内の電光掲示板、駅の文字表示。無人駅では駅員との連絡手段を確保してほしい。
①	電車に乗っている時が一番遅滞・運休の情報がわかりにくいので、すべての車両につけてほしい(最新のタイプ。特に普通の車両でTV型のがありわかりやすいものがある)
①④	音声放送はすべてリアルタイムで文字変換され、いつでもどこにいても目で見えてわかる情報がある。車掌や駅員が手話(電車に関する基本的な会話でいい)を習得してほしい
②	耳マークがあればいい。
②	伝言板(ボード)付けてほしい
②	各ホームにボード置き場があればうれしい。(または、メモ、ペンとか)
①	目で見えてわかる看板、緊急に対応できる設備がほしい。対応できることは聴覚障害者だけではなく、全ての障害者に対応できることを願いたい。
①	JR普通電車は、新型と旧型があるが、旧型は電光掲示板がついていないので、新型を増やしてほしい。
①⑨	①改札口内と外での周辺地図(細かく)②緊急時に即応できる電光掲示板
①②	音声アナウンスを目で見えてわかるような設備が必要。”かきポンくん”を電車の中にも設置すれば、周りの人も聴覚障害者がいるかもしれないと意識するかも。
①	ビジュアルで最低限または音声にしている情報を伝えられる電光掲示板が必ず設置されることが必要だと思います。
④	各駅に手話のできる駅員が常にいるような環境を整えてほしい。まずは大きな駅から順に在籍していただければうれしいです。
①	文字電光掲示板は絶対です。

2-4 情報の可視化について

駅構内でよく発されている音声情報 16 項目（下表の項目）を提示し、全項目合計で可視化の要望度を尋ねたところ、右の円グラフの結果となった（現在可視化されている音声情報を含む。）。
また、項目毎の回答結果を、下の表にした。



	自動券売機でカードをチャージするとき	改札のトラブル	電車の通過	電車の到着時の案内	先着の案内	扉を閉める合図	電車の発進	駅に着くときの案内	左右どちらの扉が開くか	駅以外での停車時の案内	遅延の理由	運行休止の理由	振替輸送の案内	不審物の取り扱い	女性専用・携帯電話マナー	駆け込み乗車時の注意
目で見えて分かるようにしてほしい	46	57	49	67	64	48	44	69	55	63	82	85	84	45	47	39
どちらかと言うと有るほうが良い	21	15	25	14	23	28	30	14	23	21	5	5	4	25	27	25
どちらでもよい	11	12	10	8	4	12	14	10	11	8	4	2	4	18	15	19
どちらかと言うと無くて良い	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不要	6	3	1	3	1	3	5	1	2	1	2	1	0	4	3	5
未回答	17	15	17	11	11	12	10	9	12	10	10	10	11	11	11	15

※表内の数値は回答数

- ・「目で見えて分かるようにしてほしい」「どちらかと言うと、有るほうが良い」は、70%以上を占めている。
- ・「目で見えて分かるようにしてほしい」が80%を超えたものは、遅延理由・運行休止・振替輸送の音声情報である。
- ・電車の発進など、目で見えてわかる動作については、可視化のニーズは比較的低い。
- ・補聴器装用者で、「充分、話が通じる」と回答した人も、「目で見えて分かるようにしてほしい」の回答の人がいた。補聴器を装用しても状況により聞き取れないことが考えられる。

2-4-1 電光掲示板について

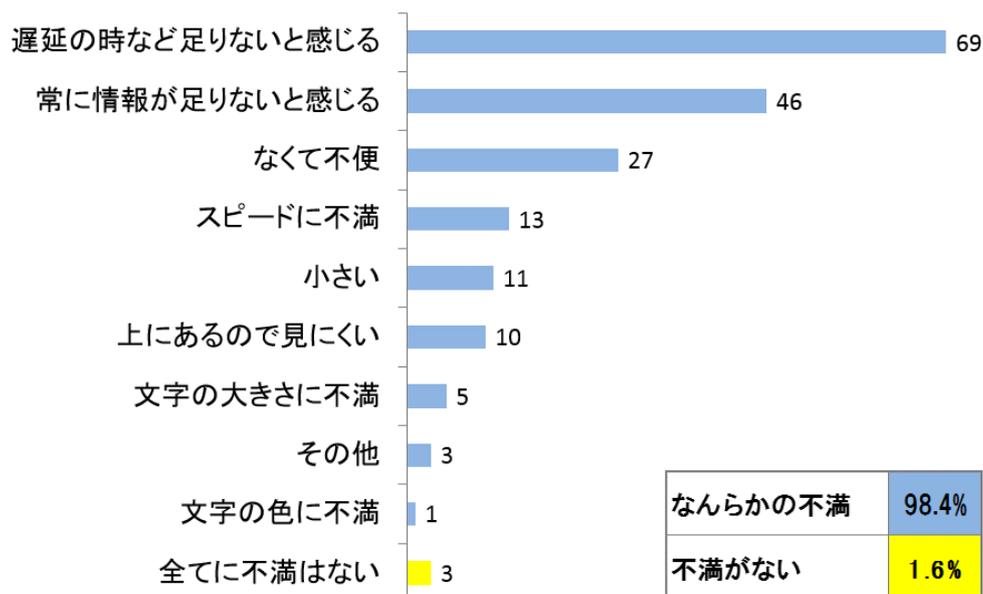
アンケート実施時点での電光掲示板の情報について、10項目（下図の項目を参照）を提示し、回答を求めたところ、下のグラフの結果となった。

- ・なんらかの不満があるという回答をまとめると、全回答者の98.4%であることがわかった。
- ・「遅延の時などに足りないと感じる」人が最多数であり、逆に、スピードや大きさ等の機能面に関する不満は少ない。
- ・「その他」の記述では、電車遅延・運行状況など、目視で確認できない事象を載せるべきという声が多い。

回答から考察した理想の電光掲示板については、後述の【考察】（20～24頁）に記しているので、参照にされたい。

アンケート結果 電光掲示板

（複数回答）



2-5 コミュニケーションの方法について

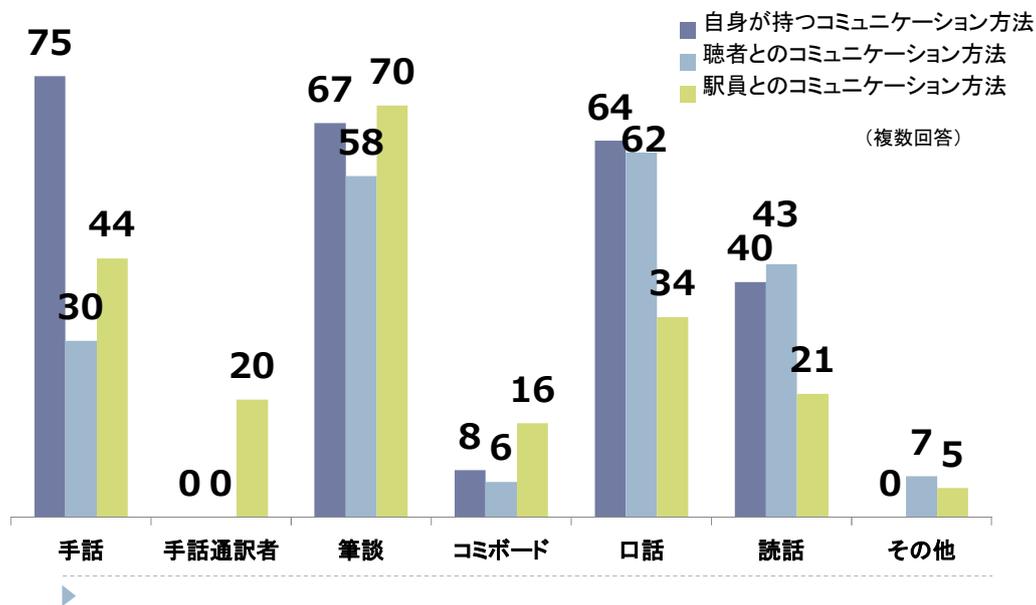
聴覚障害者のコミュニケーションについて、「自身が持つコミュニケーション方法」「聴者に使用するコミュニケーション」「駅員に望むコミュニケーション」の3設問で回答を求めたところ、下のグラフとなった。

なお、「自身が持つコミュニケーション方法」「聴者に使用するコミュニケーション」については、【1 回答者の構成】でも述べた。

- ・自身が持つコミュニケーション方法は、手話 75・筆談 67・口話 64 の順に多い。
- ・聴者に使用するコミュニケーション方法は、口話 62・筆談 58・読話 43 の順に多い。
- ・駅員に望むコミュニケーション方法は、筆談 70・手話 44・口話 34 の順に多い。自身が持つコミュニケーション方法では「口話（音声で話すこと）」、聴者に使用するコミュニケーション方法では「読話」が少ないことから、基本的に音声による意思疎通に負担を感じていると言える。一方、駅員に望むコミュニケーション方法で多かったのは筆談と手話であった。これらから、駅員が筆談や手話といった方法で対応することで、聴覚障害者は口話や読話と違って、情報を推測しなくてもすみ、安心して情報を正確に把握できることにつながると思われる。

※筆談は、後述の駅員との筆談についての回答（16 頁）から述べたい。

アンケート結果 ④ コミュニケーション方法 比較

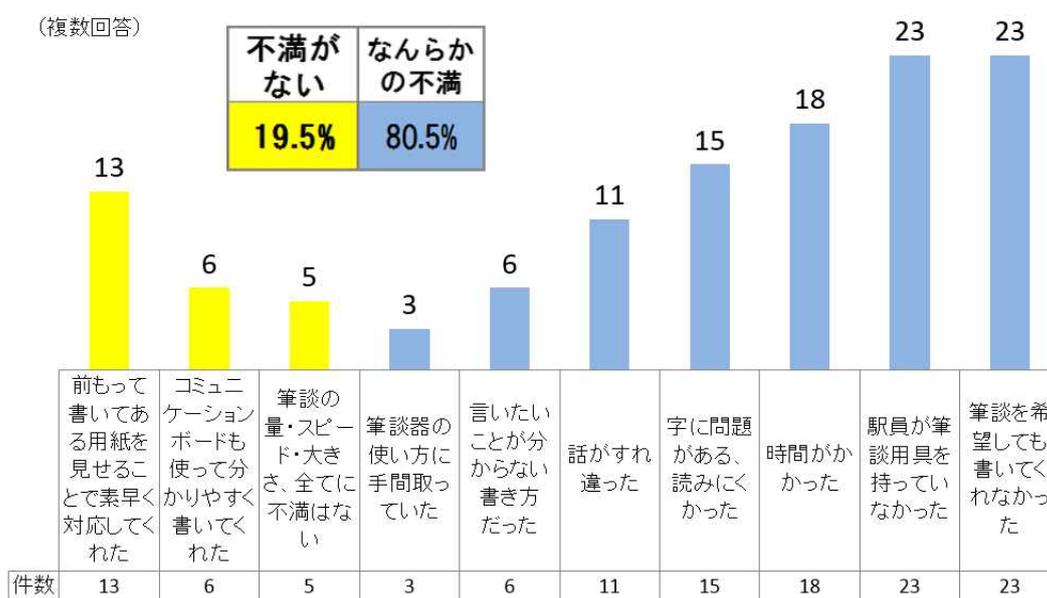


2-5-1 駅員との筆談について

駅員との筆談について、項目を提示し、回答を求めたところ、下のグラフの結果となった。筆談は、聴覚障害者自身が持つコミュニケーション方法、聴者とのコミュニケーション方法、そして駅員に求めるコミュニケーション方法とも共通して全般的に使用率が高い回答が得られている。

- ・筆談を希望しても書いてくれなかったと回答したのは、回答者の4分の1である。
- ・良い筆談と答えた回答率は19.5%であり、駅での案内対応や、トラブル対応を想定したコミュニケーションボードを事前に整備し活用したこと、要領を得た筆談対応が評価されていた。一方、約80%は駅員による筆談対応に満足していないということが明らかになった。

アンケート結果 駅員との筆談について



【バリア分析とバリアフリーへの考察】

情報が十分でない、又はわからないことがあった際、駅員に聞いて教えてもらうことはよくあります。しかし、駅員に筆談を求めた結果、約80%（99件）が満足できなかったという回答でした。その中で、聞こえないと伝えても筆談してくれず、口頭での説明で情報をつかむのに苦労したという回答が23件もありました。刻々と変化する情報を取得するには、やはり駅員からの情報が頼りですが、その際に適確かつ素早く情報が伝わらないと大きなバリアになります。

聴覚障害者のコミュニケーション方法は、手話、身振り、筆談、指差し、イラスト等様々な手段があり、手話を知らない聴者とのコミュニケーションの際には主に身振り、口話、筆談を活用します。限られたコミュニケーション方法を拒絶されてしまうと聴覚障害者は必要としている情報を得ることができなくなってしまいます。コミュニケーションとは相互に伝達を行うことであり、聴覚障害者への接遇には手話や文字表記の可視化言語を用いた適確なコミュニケーション手段が必要です。ハード面からは、手話通訳士を拠点で雇用し、ビデオチャット等で通訳対応できるようにすることです。ソフト面では駅員等、接客を行う方は、聴覚障害者についての特性やコミュニケーションについて学ぶ研修を受け、適切な接遇を行うことが必須です。

2-5-2 駅員に覚えてほしい手話について

急な時や、駅窓口で駅員に使用してほしい手話について、自由記述式で回答を求め、手話の意味や内容で分類したところ、下の回答となった。

なお、手話は、当アンケートでは、聴覚障害者自身が持つコミュニケーション方法として一番多く、駅員に求めるコミュニケーション方法として筆談に次ぐ回答数となっている。

(遅延・停止時の理由や振替輸送等の状況説明について 45件)

- ・何が起こって、どういう状況なのか、どれぐらいで復旧するのか、乗換が必要なのか等の手話
「故障」「人身事故」「振替輸送」「事故で止まっているので、〇〇に乗り換えてください」

(乗車案内 37件)

- ・発着時刻、所要時間、乗換駅、ホーム番号などの手話
「1番ホームから〇分に発車する快速に乗り、3つ目の〇〇駅で普通にお乗り換えください」

(接遇時 13件)

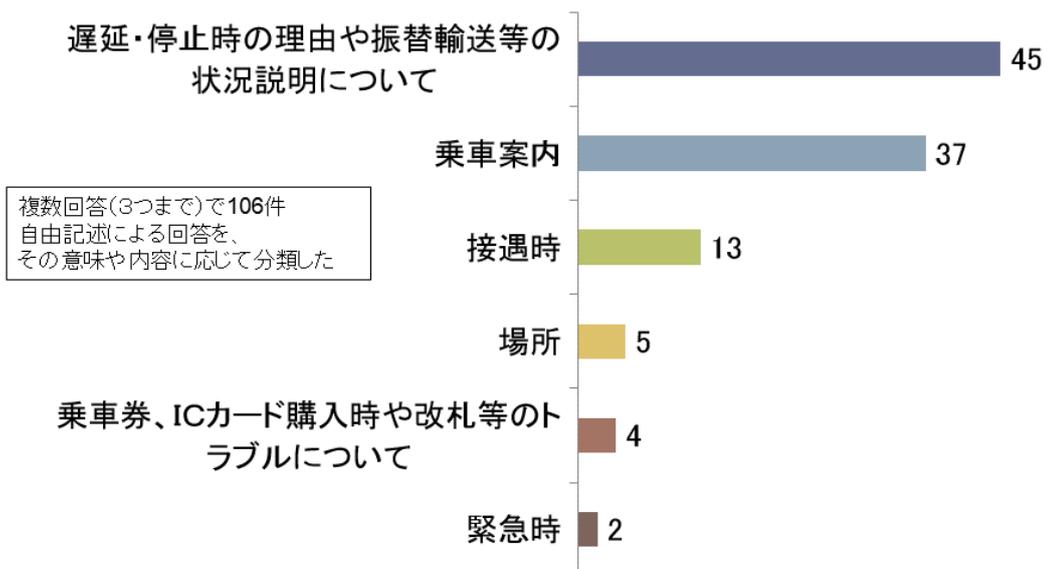
- ・手元に筆記具がない場合や、すぐに連絡が必要な事柄の手話
- ・終着駅についての事に気付かず、座っていた時に、降車を伝える手話
「お待ちください」「こちらへ来てください」「安心してください」

- 聴覚障害者から発信する手話も読み取ってほしいという回答もあった。

「アナウンスが聞こえない」「分かりました」「ありがとう」

アンケート結果

⑤急な時や、駅窓口で駅員に覚えてほしい手話



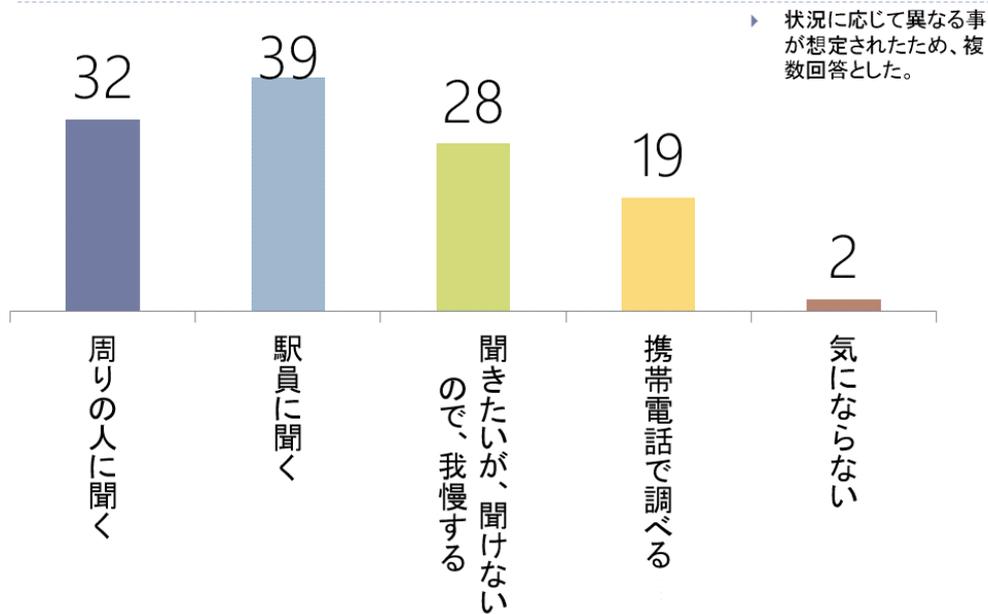
2-6 通常とは異なる状況下での行動

2-6-1 電車が停止・遅延した時の行動

実際に電車が停止・遅延した時の行動はどうであったか、項目を掲示し、回答を求めたところ、下のグラフの結果となった。

- ・「駅員に聞く」が最多数であるのは、まわりの乗客に筆談を要望しにくいことも想定されるが、先述で駅員に要望しても筆談に応じて貰えなかったという結果もある。
- ・「聞きたいが、聞けないので、我慢する」には、駅員が近くにいない場合や、乗客が駅員に押し寄せている時には筆談を希望できないで我慢をしていることが考えられる。

アンケート結果 電車が停止・遅延した時の行動

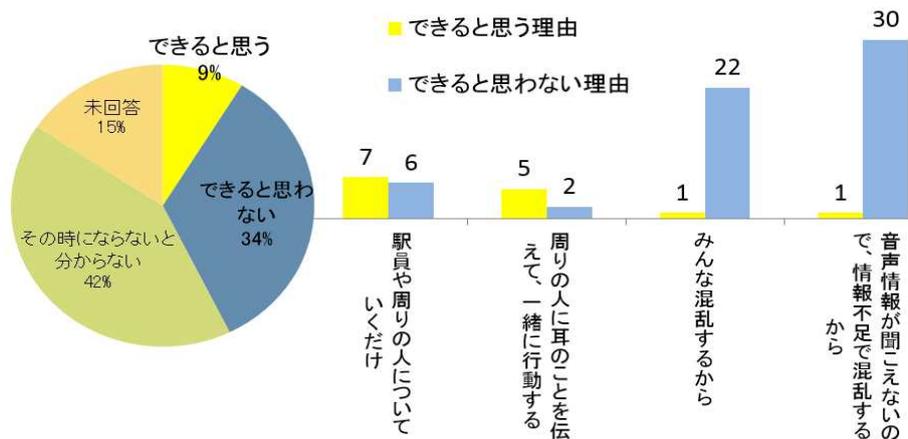


2-6-2 事故時に安全に避難できるか

事故時に安全に避難できるかの質問では、「できると思う」などの避難の可否と、その根拠について選択肢を掲出し、回答を求めたところ、下記のグラフとなった。

- ・できると思うは9%であり、その根拠は「駅員や周りの人についていだけ」「周りの人に耳のことを伝えて、一緒に行動する」が多く、聴覚障害者本人も単独での行動を想定していないことが分かる。
- ・できると思わないが34%であり、「音声情報が聞こえないので、情報不足で混乱するから」が多い。
- ・また、コメント欄には「聞こえないと言っても、書いてくれなかった。」という記述があったことに注意したい。

アンケート結果 事故時に安全に避難できるか？



【バリア分析とバリアフリーへの考察】

これらの回答から、音声情報が欠落した状況では、周りの動きだけで避難すべきかを判断するしかなく、本人の意思で判断するタイミングが遅れることや、安全な避難路を選別するための情報を掴めないことが大きな課題といえます。

福知山線脱線事故に遭遇した聴覚障害者は、同行していた聴者の娘を通して状況を把握できたが、単独の場合は情報把握ができず、二次災害に巻き込まれた可能性も否定できません。また、阪急沿線で火災が発生した際、乗車していた電車は途中駅止まりとなり、乗客は放送によりホームに退避しましたが、読書に集中していた聴覚障害者はしばらく気付かず、また、他の乗客から声がかからなかった実例があります。

事故や非常事態という不安な状況の上、緊急連絡がすべて音声で発信されると、聴覚障害者はさらにバリアを感じ、孤立し、安心して電車を利用することができません。

火災による煙が充満すれば目視が出来ず、誘導の声にも気付かないため、線路に落ちる危険もあることを考えれば、聴覚障害者が単独でも状況を把握し、正しい避難が出来るようなシステムが必要だと考察します。

ハード面では、トイレ・エレベーター等、外部の状況がわからない場所を利用する際、非常事態が起きた場合は可視化した情報で伝達することが重要です。たとえば、エレベーターでは応答したことがわかるフラッシュライトや相互連絡できる可視装置が必要です。ソフト面では、音声アナウンスで「聞こえていないと思われるお客様がいた場合、共に行動をお願いします。」等、一般乗客に協力を要請するのも一つの手段です。しかし、一般の方の聴覚障害者に関する理解は十分なものではありません。ですので、電鉄会社が耳マーク等を設置して、聴覚障害者に対して適切な対応に取り組んでいる姿勢を示すことで、一般の乗客をはじめ社会にも理解を広めるきっかけになります。

3. 考察 アンケート回答のまとめとバリアフリーに関する提案

アンケートでは、不便と感じるかという質問に「いつも感じる」「時々感じる」が58%ありました（3頁）。バリアを感じる要素として、ハード面では可視化情報がないこと、ソフト面ではコミュニケーションが通じないことがあげられ、その根本には、一般社会に、聴覚障害に対する理解が進んでおらず、音声以外の伝達手段である筆談や、音声情報の可視化への必要性の理解が進んでいないことがあげられます。まずは公共交通機関に従事されている方々に、**聴覚障害の特性と困りごと、ニーズを正しく知っていた** **くことがバリア解消への第1歩**です。

日本で何らかの程度の難聴が存在しているとされる難聴者人口は1,350万人ほどです（「ジャパントラック2012」）。【1.回答者の構成】（1~2頁）で分かるように、聴覚障害者の中では、聞こえづらさも軽いものから重度のものまであり、それに伴ってコミュニケーション方法も、筆談で可能な人や、手話をメインとしている方々様々で、補聴器・人工内耳の効果は低いことが示されました。

そして、生まれつき聞こえない人は、音声情報の存在自体を知り得ないために、駅構内で発信されている音声情報の内容が自分にとって有益であるかどうかの判別ができないことから、可視化を求める要求をもつことができない可能性があることもわかりました。

バリアを感じる場所として、挙げられたのは①電車の中 ②インターホン ③ホーム ④切符売り場でした。**電光掲示板の更なる充実**を望む人は、98.4%であり、情報の可視化の更なる充実を望まれている事も分かりました（14頁）。

無人駅では連絡が取れないため、モニター等でお互いに連絡が取れる事が求められています（4頁）。

また、80.5%が駅員の筆談に不満を感じていましたが（16頁）、事前に表記しておくことや、**筆談やコミュニケーションボード**を用いた接遇の研修やトレーニングを行う事で、スムーズに伝達ができると考えられます。

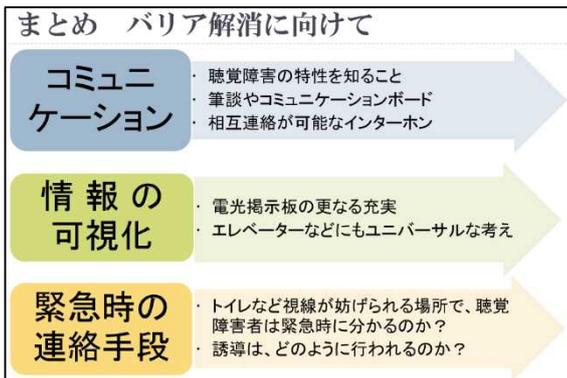
エレベーターには、故障で止まった時に音声以外で伝えられる機能が付いていません。次の設備更新まで何年も何十年も待つこととなりますので、設備更新の際はあらゆる人の事を想定した考えが必要です。

とりわけ、命に関わることは緊急で整備が必要です。

安全に避難できるか？という質問に「できると思わない」「その時にならないと分からない」という回答は、76%でした（19頁）。聴覚障害者が単独でも危険に気付けるよう、無人駅や、**視線が妨げられるトイレにはフラッシュライトなどで非常事態を知らせる**ことが大事です。

また、**合同避難訓練や、非常事態時の対応についての情報提供を前もって行うことで、課題や対策が明らかになる**ことが期待されます。

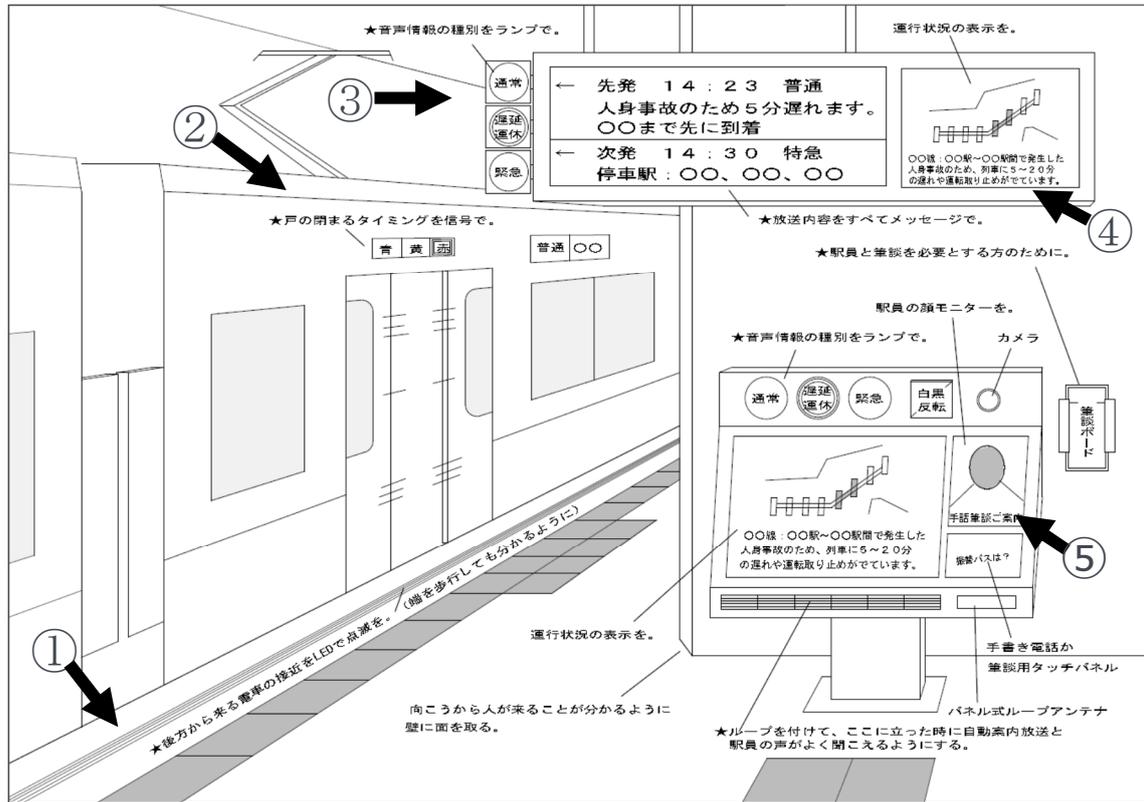
以上、聴覚障害者が電車を利用する際に直面したバリアと、バリアを取り除く方法をご報告させていただきましたが、とくに、情報の可視化や多言語化は、聴者や日本語が分からない海外からの来訪者にとっても、便利です。社会・経済に欠かせない鉄道関係から率先して積極的に情報バリアフリーに取り組むことで、誰もが安心して暮らせるような社会になることを願っています。



3-1 聴覚障害者にとって理想のバリアフリーが行われる駅・電車の提案

これまでの分析と考察を踏まえて、聴覚障害者にとって理想と思われるバリアフリーが行われている駅・電車のイメージを以下の通り提案する。

<ホーム>

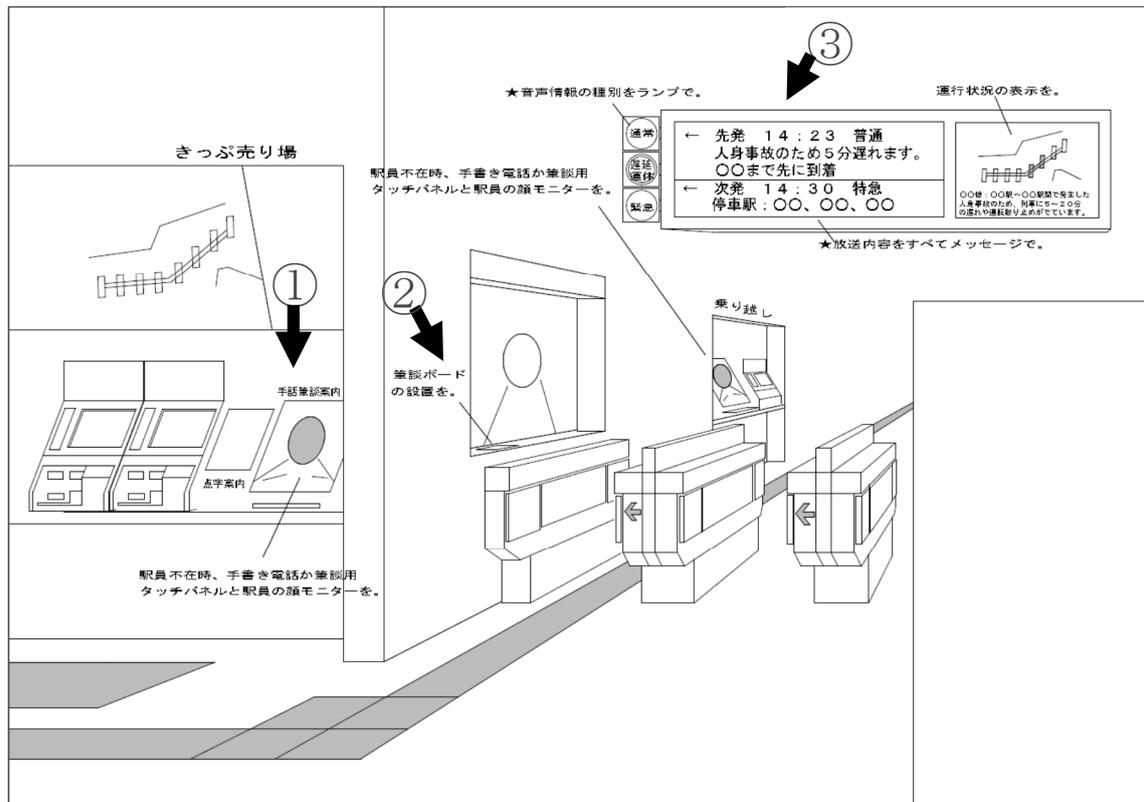


<ポイント>

- ①ホーム床面に、LEDを用いた発光式列車案内表示器(スレッドライン)で、電車の発着を視覚的に表示
- ②車体側面に、扉の閉まるタイミングを信号式やカウントダウン式で視覚的に表示
- ③電光掲示板(吊り下げ式)には、「通常」「緊急」など音声情報のレベルを識別できるランプをつけ、情報発信の周知を強化
- ④電光掲示板は、音声情報と同じ内容を掲載。運行状況をスムーズに視認できるよう路線図で表示
- ⑤電光掲示板(床上式)にも、③及び④と、駅員と対話が可能なモニター式。筆談でコミュニケーションができれば筆談器を設置。また、補聴機器を使用している聴覚障害者が聞きとりやすいよう、磁気誘導ループをつける。視覚障害の方にも見やすいよう、画面を白黒反転できる機能をつける。

※床上式の電光掲示板を設置することは、多くの可視化情報を聴覚障害者に伝達できるだけでなく、高齢者やお子様、車椅子利用者の方にも見やすい

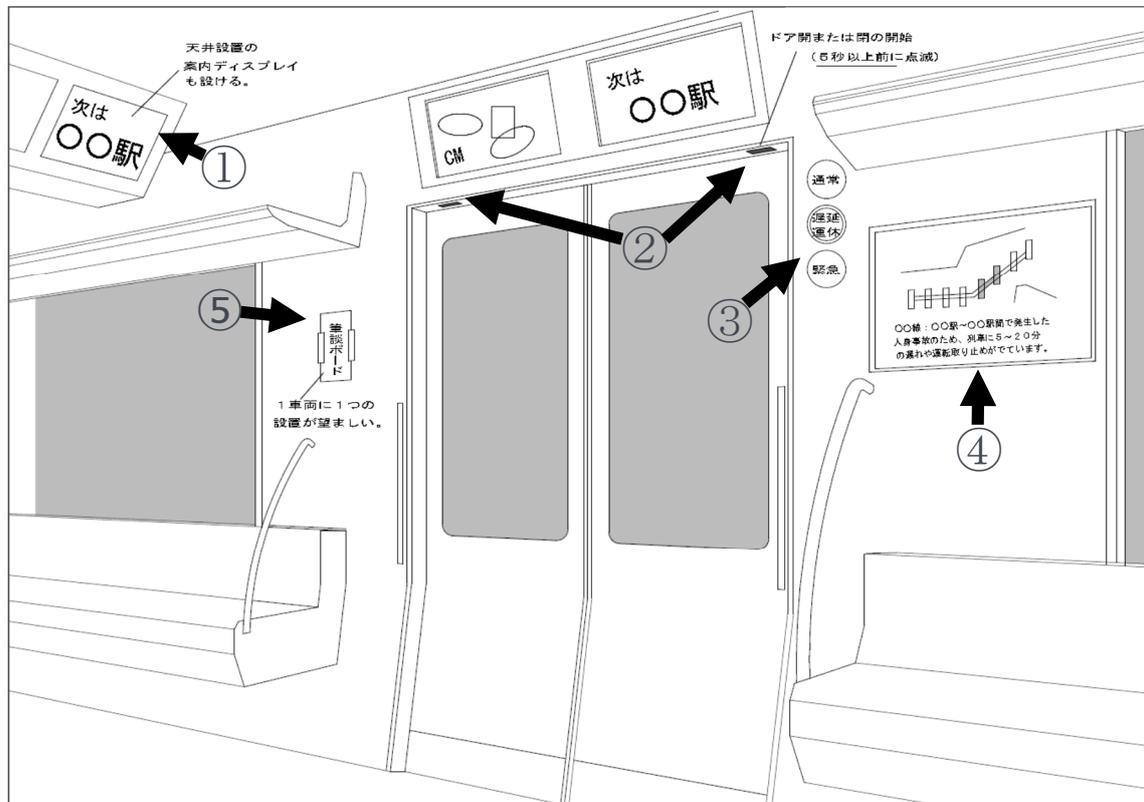
<切符売り場・改札口>



<ポイント>

- ① 駅員が不在時に、手書きで連絡ができるタッチパネルを設置。さらに中継地の係員の顔モニターがあれば、コミュニケーションの安心感がある。また手話通訳が可能な方を配置すれば、手話を母国語とする聴覚障害者とのコミュニケーションが円滑になる。
- ② 改札口の係員とのコミュニケーションを行う際に用いる筆談器の設置。筆談器は常時見えるところに設置することが好ましいが、適わない場合でも、用意があることを張り紙等で知らせる。また、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が著作権を管理している“耳マーク”も、行政や銀行窓口等で使用され、社会的に認知が高まっており、使用されたい。
- ③ 改札前に運行情報が分かるよう電光掲示板を配置。
また、音声情報の緊急レベルを識別できるランプをつけ、情報発信の周知を強化

<電車内>



<ポイント>

- ①ドア上だけでなく、天井にも電光掲示板を設ければ、どの位置からも見やすい。
- ②ドアの開閉合図を早めに点滅させると、どちらのドアが開くか分かり、聴覚障害者が行動をとりやすい。
- ③ドア横に音声情報の緊急レベルを識別できるランプをつけ、情報発信の周知を強化。
- ④ドア横に路線図等で運行状況を表示する。ドア上や天井では詳細な情報まで読み取りにくい。
- ⑤筆談ボードやコミュニケーションボードなどを設置しておくことで、このようなサポートが必要な乗客がいることを他の乗客に周知する。

3-2 実現化したバリアフリー設備の具体的な事例紹介

<聴覚障害者用の通報ボタン>

羽田空港国際線ターミナルのエレベーター

・エレベーターかご内の階数ボタンの上部、左側に聴覚障害者用のボタンがある（この上部には対応状況が文字表示される電光掲示板がある）

※このマークは、耳マークとは異なり、世界ろう連盟が考案した「聴覚障がい者を表示する国際シンボルマーク」であり、いくつかの国で使用されているが、正式には定められていない。

・押すと、聞こえないお客様からの非常連絡と判別し、係員が紙とペンを持って駆け、ガラス戸を挟んで筆談で連絡される

・ハード面としてボタン、ソフト面として筆談用具をもって駆けつけることでバリアフリーの好事例と言える。

補足資料

エレベーター 羽田空港国際線ターミナル



羽田空港新国際線旅客ターミナルについては、建設事業者がユニバーサルデザインの導入を行うため、障害当事者の参加によるワークショップを2年程行い、「利用者に優しい空港」を誕生させた。

空港建設のワークショップ（WS）に障害当事者が参加したのは羽田空港が初めてであり、そうした意味でも画期的な取り組みである。

エレベーターのモニターの位置については、車椅子の参加者（「天井に近い方が見やすい」）と聴覚障害の参加者（「非常ボタン近傍が安心」）では全く異なる意見がでて、対立したこともあった。

他の整備についても、聴覚障害の参加者がWSで強く働きかけ、実現した重要な施策は下記の4点である。

○音声呼び出し情報の見える化

フライトインフォメーションボードに非常時の音声放送、便の変更情報、緊急の呼び出し情報を表示すること。

○受付案内サービスの見える化

定型のコミュニケーションは、イラストのあるコミュニケーションボードで行う。「コンシェルジュ」と呼ばれる案内係は、基本的な手話会話が可能。さらに、筆談ボードを受付案内の見える所に設置する。

○エレベーター非常ボタンの見える化

通常の非常ボタンに加え「聴覚障害者専用」ボタンを設置する。

○出国審査エリアでのコミュニケーションの見える化

イラスト付きコミュニケーションボードやポスターを掲示する。

<モニター付きインターホン>

阪急電鉄 駅係員よびだしインターホン

- ・2011年4月に全駅の改札口に設置
- ・映像があることで、筆談による相互連絡も可能
- ・今まで、音声のみのインターホンしかなかったため、聴覚障害者が使用出来なかった事を考えると、バリアフリーの好事例といえる。
- ・今度は手話での対応ができることが望ましい。
- ・平成26年1月17日第7回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰

補足資料
阪急 駅係員よびだしインターホン



設置場所：全駅の改札口（一部を除きます）

お客様のメロ

使用済紙幣返入口

■呼び出しボタン
駅係員が不在の場合のみご利用いただけます。

■係員画像を表示してご案内
モニター画面にご案内する係員の映像を表示いたします。ご利用をお伝えください。

■その他の機能
乗車券の券面確認や、ICカードの処理を随時行います。また、プリンターを備えており、乗車券を印刷いたします。



・2011年4月に設置。
・映像があることで、筆談での相互連絡も可能。
・今後は手話の動画にも対応できるのが望ましい。

<遠隔通訳>

南海電鉄難波駅 インフォメーション

- ・お客様、スタッフ、通訳コールセンター（手話・外国語通訳者）の3者が同時に会話可能（画面が4分割される）
 - ・お客様からは「手話が見えるので、細かいところまで質問できることが嬉しい」とのこと
 - ・外国語だけでなく、手話にも対応したことが好事例といえる。
- ※現在は、コールセンター事業者がかわり、手話の通訳がない

補足資料
南海電鉄 インフォメーション

南海難波駅1階 総合インフォメーションセンターなんば



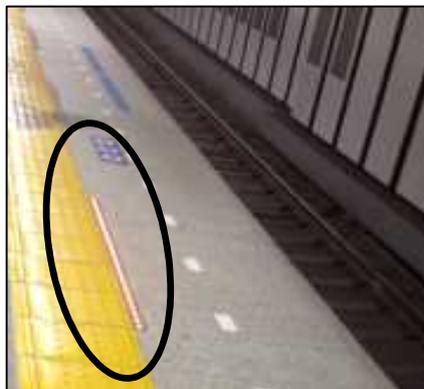
・お客様、スタッフ、通訳コールセンター（手話・外国語通訳者）が3者同時に会話できる。

・お客様からは「他の場所にも設置してほしい」「24時間体制にしてほしい」「手話が見えるので、細かいところまで質問できることが嬉しい」とのこと。

<電車の接近・発車>

阪神電鉄「神戸三宮」駅 スレッドライン（ホーム床面列車接近表示器）

列車の接近から発進を、床面に埋め込まれたLEDの点滅点灯で知ることができ、電車への接触も避けられる。また、火災発生時に点灯し、その後停電になっても点灯を維持することで、ホーム端を知ることができ、転落の危険を回避できる。ただし、弱視者への有効性等はまだ検証されていない。



4. バリアフリー関連の国内・国際的な動き（条約・法律・条例等）

以上の提案が実現されるにあたって、バリアフリー関連の国内・国際的な動きも重視しておく必要がある。特にこれまで繰り返し指摘してきた音声情報の可視化は、聴覚障害者にとっての移動等円滑化であり、交通バリアフリーの一策として、取り組まれるべき対象である。高齢難聴者に代表される、手話をコミュニケーション手段としない聴覚障害者にとっては、音声日本語の可視化が言語であり、手話を母国語とする聴覚障害者にとっては、手話が言語である。そうした事実が社会が対応しきれておらず、バリアは残されたままである。

世界各国から多くの訪日者が予想される 2020 年東京オリンピック・パラリンピックでは、会場への交通バリアフリーだけでなく、周辺や地域、観光地には、多言語に対応するコミュニケーションボードや、ピクトグラムの充実を図ることで、多くの訪日者のスムーズな交通を助け、安全で快適な日本の交通機関を世界に示すことになる。以下に、バリアフリー関連の条約等の中で、障害者、特に聴覚障害者に関する部分を記す。

【障害者の権利に関する条約 平成 26 年 1 月 20 日批准】

http://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr_ha/page22_000899.html（外務省ホームページ）

国連の障害者権利条約批准のため、国内法改正が行われ、障害者権利条約への批准が決定した。第九条では、「施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むもの」とし、輸送機関・情報通信その他のサービス（緊急事態に係るサービス）が挙げられている。

【障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）平成 25 年 4 月 1 日施行】<http://law.e-gov.go.jp/htmlldata/H17/H17HO123.html>（内閣府法令データ提供システム）

第一条の二（基本理念）

障害者及び障害児が日常生活を営むための支援は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、全ての障害者及び障害児が可能なかぎりその身近な場所において必要な日常生活又は社会生活を営むための支援を受けられることにより社会参加の機会が確保されること及びどこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと並びに障害者及び障害児にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものの除去に資することを旨として、総合的かつ計画的に行わなければならない。

【障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）平成 28 年 4 月 1 日施行】

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>（内閣府ホームページ）

障害者基本法第 4 条（差別の禁止）を具体的に実現するための法律。

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

【高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）平成 18 年 12 月 20 日施行】

<http://www.mlit.go.jp/common/000207186.pdf>（国土交通省ホームページより）

情報を適切に提供するよう努めること（8 条 4）必要な教育訓練を行うよう努めること（8 条 5）

【国土交通省令第111号 平成18年12月15日発令】

<http://www.mlit.go.jp/common/000234974.pdf> (国土交通省ホームページより)

移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令 (以下、一部抜粋)

7 移動等円滑化された経路を構成するエレベーターは、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

四 かご及び昇降路の出入口の戸にガラスその他これに類するものがはめ込まれていること又はかご外及びかご内に画像を表示する設備が設置されていることにより、かご外にいる者とかご内にいる者が互いに視覚的に確認できる構造であること。

第三款案内設備

(運行情報提供設備)

第十条車両等の運行 (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。ただし、電気設備がない場合その他技術上の理由によりやむを得ない場合は、この限りでない。

【バリアフリー整備ガイドライン (車両等編) (旅客施設編) 平成25年10月】

※国土交通省ホームページ、または、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページからダウンロードが可能。

ガイドラインでは対象者を狭義せず、ユニバーサルデザインの考え方に配慮している。

3.3 情報提供の考え方として、「情報コミュニケーションに制約のある人の特性と、各種情報提供設備の特性を考慮し、旅客施設、車両等において、適切な情報の内容、方法、配置等を検討し、整備する。」「情報量が多い場合には、情報の優先順位に考慮した上で、パンフレット等による情報提供も活用することによって、案内用設備(視覚表示設備、音案内設備)による情報提供を簡潔にすることも検討する。さらに、案内用設備では対応できない高齢者、障害者等への人的な対応も考慮する。

4. 移動等円滑化整備に関する連携協力として、「ハード面整備とともに人的な対応も移動等円滑化の両輪として行う必要があり、利用者と直接接する業務に従事する要員による移動制約者等への対応や異常時・非常時への備え、利用者へのマナーの広報等も必要である。移動制約者の特性の理解、ニーズを把握するスキル、基本的な介助等の技術、施設・車両等のバリアフリー設備等の知識を習得するための研修が必要である。その際、障害者等移動制約者が研修に参画することが望ましい。

◎「望ましい整備内容」として、「緊急時の表示等」が挙げられているが、非常事態である旨が分からなければ、避難するなどの次の行動が選択できないため、「標準的な整備内容」としてハード面ソフト面から取り組まれない。例として、トイレ個室では、非常を知らせるランプの光が個室まで届くようにハード面を整備するか、駅員が個室のドアの隙間から非常事態である旨の紙を差し入れる等のソフト面での解消も考える必要がある。

終わりに

終わりに、東日本大震災のケースを挙げたい。聴覚障害者にとっては、音声アナウンスによる津波情報は聞き取りが非常に困難である。結果として聴覚障害者の死亡率が健常者の約2倍であったという報告があり、情報バリアフリーの整備が命にかかわる喫緊の課題であることが浮き彫りになった。

兵庫県のめざすユニバーサル社会に向けて、当事者、関係者がお互いに対話を積み重ね、よりよいバリアフリーな鉄道を目指して真摯に取り組んでいくために、本報告が一助として役割を果たせれば本望である。

委員名簿

公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会	志方 龍・山本 紋子
特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会	渡部 安世
兵庫県要約筆記サークル連絡協議会	橋本 明美
手話通訳協力者	森 雅美

報告書作成協力者

監 修・・・兵庫県立福祉のまちづくり研究所 北川 博巳（工学博士）

宮城教育大学 松崎 丈（教育学博士・聴覚障害者）

バリアフリー理想図作成・・・兵庫県立福祉のまちづくり研究所 三谷 信之（建築士・聴覚障害者）

当報告書のご利用について

行政・鉄道関係者への研修等にお役立てください。複製・転用の許可については、ご連絡ください。

連絡先 特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会 渡部 安世 hnanchou@yahoo.co.jp

（平成 28 年 3 月 20 日発行）

【付録】バリアフリーチェックリスト

聴覚障害者が、電車を利用する際に感じるバリアとは何か。必要なものは何か。約 100 人のアンケートからバリアを分析し、バリアフリーへの考察を行った「聴覚障害者の鉄道バリアフリーに関する分析報告書」から、バリアフリーに近づくためのチェックリストを作成しました。これらのチェック項目は、バリアフリーが行われるための標準的な項目です。必要に応じて表を加工し、有効にお使いください。

バリアフリーチェックリスト ～情報の可視化、並びにコミュニケーションに配慮しているかの確認～					
※「可視情報」…目で見て分かる情報。文字情報や図等の表示					
チェック単位		チェック日	チェック担当者名		
全体・() 駅・個人 ()					
場所	チェック項目	全て対応している	ほぼ対応している	一部対応している	対応していない
券売機	障害者割引で切符を購入する手順をイラストなどで掲示しているか				
	障害者割引で切符を購入する際に必要とされる連絡手段（インターホンなど）は、聴覚障害者からも駅係員からもお互いに意見疎通ができるか				
	障害者割引の説明を手話や筆談などで行っているか				
	券売機の音声情報を可視化しているか				
改札前	電車の発着ホームを可視情報で伝えているか				
	電車の運行情報を迅速に可視情報で伝えているか（電光掲示板や手書きまたはプレート掲示等）				
	・遅延、運休（原因、現況と復旧の見通し）について				
	・切符払い戻しについて				
	・代替輸送について				
窓口・改札口	すべての窓口・改札口に駅係員がいるか				
	駅員が不在の際、モニターなど、聴覚・言語障害者と意思疎通ができる設備があるか				
	一方の窓口・改札口では不在だが、他方の窓口・改札口に駅員が居る場合、その案内を掲示しているか				
	話し方について				
	・ゆっくり目に、はっきり話しているか				
	・聞き取りが困難そうな時は、書く姿勢をとり、筆談の用意があることをお客様に伝えているか				
	手話について				
	・手話で接遇できる駅係員がいるか				
	・手話で接遇できる駅係員が分かるようにバッジなどをつけているか				
	・手話は言語であるという認識をもって、尊重した対応ができていますか				
	筆談について				
	・お客様が筆談を希望しやすいように、筆談の用意があることを掲示しているか				
	・紙と筆記用具（又は筆談器）は常備されているか				
	・筆談器の使い方を知っているか				
	・筆談を依頼された際、すぐに書いているか				
	・お客様の状況に合わせて、シンプルかつ丁寧に書くことができているか				
	・筆談時なるべく顔が見えるようにして、笑顔で対応しているか				
	・筆談時や書き終わりに、書いていることを手で示しながら、口頭でも話しているか				
	・よく尋ねられる事柄は前もって書いておき、提示することでスムーズに案内ができているか				
	コミュニケーションボードを併用してスムーズな伝達ができているか				
	耳マークを掲示するとともにその意味を理解しているか				
	F A X が利用できる場合は、その旨を掲示しているか				

ホーム	駅名看板があるか、夜間でも見つけられるか				
	電車、特に通過車両の接近が前もって分かるようになっているか				
	扉が閉まるタイミングが目でもみて分かるようになっているか				
	時刻表や電車の運行別（普通や急行など）の停車駅が分かる案内板があるか				
	電光掲示板を設置しているか				
	電光掲示板で以下の情報を伝えているか				
	・先発だけでなく、次発以降の運行情報				
	・停車駅				
	・先着順				
	・乗換駅と連絡線				
	・車両切り離しや分割（行き先の異なる車両）				
	・遅延の理由、復旧の見通し、振替輸送				
	・マナーや注意呼びかけ				
	放送は、ゆっくりはっきりしているか				
放送時に、放送していることが目でみて分かるようになっているか					
発信されている音声情報の緊急レベルが識別できるランプ等の設備があるか					
車両	車内の電光掲示板で以下の情報を伝えているか				
	・急停車、急発車				
	・次の駅名、以降の停車駅				
	・停車駅以外での停車				
	・乗換駅と連絡線				
	・車両切り離しや分割（行き先の異なる車両）				
	・遅延の理由、復旧の見通し、振替輸送				
	放送は、ゆっくりはっきりしているか				
	放送時に、放送していることが目でみて分かるようになっているか				
	発信されている音声情報の緊急レベルが識別できるランプ等の設備があるか				
非常時に むけて	乗客の中に聴覚障害者が居る事を想定した災害対策マニュアルが整備されているか				
	災害を想定した避難・誘導訓練に聴覚障害者が参加しているか				
	エレベーターなど駅構内のすべての場所で緊急時の音声連絡がランプなどの可視情報で知らされるようになっているか				
	乗客が知らせる非常ベルに対して、モニターなどで意思疎通ができるようになっているか				
取り組み	駅係員等に次の教育を行っているか				
	・聴覚障害者を講師に招き、聴覚障害について学習しているか				
	・耳マークの意味を学習しているか				
	・適切な筆談を学習しているか				
	・コミュニケーションボードを併用したスムーズな案内について学習を行っているか				
	・手話について正しい理解と外国語と同程度の学習を行っているか				
	・障害者手帳の割引について法的根拠、貴社の規則を学習しているか				
	設備の導入や更新時にバリアフリー、ユニバーサルデザインの考えを取り入れるよう検討しているか				
	設備（ハード面）でのバリア解消が困難な場合、人的対応（ソフト面）を組み合わせ、バリア軽減の手段を検討しているか				
	一定期間ごとに、各駅や従業員にバリアフリーチェックを行い、集約し、バリアフリーに向けて検討しているか				
聴覚・言語障害者向けに、問い合わせ先をFAX・メール・チャット等で受け付け、迅速に返事しているか					
イベントに聴覚障害者が参加できるよう、手話通訳や要約筆記通訳を設置しているか					

聴覚障害者の鉄道バリアフリーに関する分析報告書

平成28年3月