

「誰ひとり取り残さない社会」を目指して！

鉄道会社の障がいを持つ方への対応 に関するアンケート調査 報告書



2024年11月

未来創造ユースチーム

この報告書の要約	3
調査のきっかけ	3
主な調査結果	3
提案.....	4
1.はじめに.....	5
2. この調査について	6
調査を行うにあたって考えたこと	6
誰を対象に調査を行ったのか	7
スケジュール	8
3. 調査結果.....	10
人権方針について.....	10
マニュアルやガイドラインについて	11
研修について	13
乗客による手助けなど.....	16
サービス介助士について	18
4. 仮説との関わり	20
5. 未来創造ユースチームから、鉄道会社への提案	22
(1) 人権方針を明文化すること.....	22
(2) 乗客への援助の頼み方をマニュアルにいれること	22
6. おわりに	24
付録：調査票.....	25

この報告書の要約

静岡県熱海市の未来創造ユースチーム（事務局：株式会社未来創造部 代表：枝廣淳子）は、『誰ひとり取り残さない社会』を目指して！ 鉄道会社の障がいを持つ方への対応に関するアンケート調査を実施しました。本調査は、障がいのある方にとって暮らしやすい社会の実現を目指して、全国の鉄道会社 36 社を対象に実施したものです。

どのような調査を行ったのか

本調査は、未来創造ユースチームに所属している視覚障がいを持つメンバーの「鉄道会社によって障がいのある人に対する対応が異なるが、より障がい者に寄り添った対応に変えてほしい」という切実な思いをきっかけに、ユースメンバー有志で話し合いを重ねて行いました。

調査を行う際に重視したことは、そもそも企業による対応の違いはどうして生まれているのかといった「ものごとの構造から状況を理解する」ことです。そのために、現場での実際の対応だけではなく、障がいのある方への対応に関するマニュアルや研修の整備状況、人権尊重の方針など、現場の対応を支える「土台」部分を調査内容に含めました。また、視覚障がいを持つメンバーの「駅員だけではなく、乗客にも援助をお願いしやすい体制にしてほしい」「異なる鉄道会社に乗り換える際に不便を感じる」といった声も調査票に反映しました。

2024 年 5 月 10 日から 5 月 31 日にかけて、36 の鉄道会社に調査票を郵送で送った結果、8 社から回答を得ることができました。調査対象とした鉄道会社が限られていること、有効回答数が少ないことなどから、今回の結果から日本の鉄道会社全体の傾向を論じることはできませんが、課題発見につながる意義ある結果を得ることができました。

主な調査結果

人権方針を明文化している鉄道会社としていない鉄道会社がある：8 社中 3 社（37%）が人権尊重に関する方針を明文化している一方で、5 社（63%）は、人権方針を明文化していませんでした（図 5）。また、人権方針を明文化している鉄道会社は、人権を主要なテーマとする社員向けの研修を行う傾向がありました（図 20）。

障がいのある方への対応についてのマニュアルやガイドラインの策定：障がいのある方への対応に関するマニュアルやガイドラインを策定している鉄道会社は 7 社（87.5%）にのぼり、うち 6 社（86%）が定期的に見直しを行っていました（図 8、図 9）。ただし、「乗客への援助の頼み方」をマニュアルやガイドラインに記載している鉄道会社は存在せず、異なる鉄道会社に乗り換える際の案内方法を記載している鉄道会社は 1 社（14.3%）に留まりました（図 10）。

研修の実施状況：障がいを持つ方の対応に特化した社員向けの研修は全ての鉄道会社で行われていました（図 11）。どの鉄道会社でも、視覚障がいを持つ方への声かけや誘導方法は研修の内容に含まれていましたが、「視覚障がいのある方に対する乗客への援助の頼み方」を研修に含めている鉄道会社は 2 社（25%）だけでした（図 14）。この 2 社は、いずれも人権方針を明文化しています。

また、本部・管理部門の正社員や、管理職を対象に研修を行っている鉄道会社はそれぞれ 2 社（25%）と限られていることが分かりました（図 12）。なお、本部・管理部門の正社員や管理職を対象に研修を行っている鉄道会社は、いずれも人権方針を明文化している鉄道会社でした。

提案

本調査の結果をもとに、未来創造ユースチームとして、2 つの提案を行います。

1. 人権方針の明文化：人権方針を明文化することを提案します。管理職を含めて鉄道会社全体で障がいのある方に対する理解を深めることで、研修やマニュアルが充実し、現場での対応の質が向上する可能性があります。

2. 乗客による援助の推奨：乗客同士の助け合いを奨励するマニュアルの策定を提案します。これは障がいのある方を含めた全ての乗客が安心して移動できる社会を実現するための一歩となります。

今回の調査結果を受けて、ユースチームのメンバーからは「人権方針が明文化されているかどうかで、違いがあるのが印象的だった」といったコメントがありました。この調査を通じて得られた知見が、鉄道会社の今後の取り組みに生かされることを期待しています。

1.はじめに

こんにちは！ 静岡県熱海市の未来創造ユースチーム（事務局：株式会社未来創造部 代表：枝廣淳子）です。私達は小学生から20代までの若い世代のグループで、持続可能で幸せな社会を作るための様々な活動を行っています。本チームは第1期（2022年4月から9月）から第6期（2024年10月から2025年3月）まで、延べ214人（複数期所属生も含む）の若者が参加しています。

このユースチームに視覚障がいをもつメンバーが参加していたことが、この調査を始めるきっかけでした。ある日、このメンバーが、鉄道会社の対応で、とてもがっかりした経験を話してくれたのです。この話で、私たちは初めて、鉄道会社によって、障がいがある方への対応が異なることを知りました。ここから、「鉄道会社の取り組みにどのような違いがあるのか」「現状では取り組みが難しいと感じている鉄道会社も、他の会社の工夫を知ったり、知識を共有することにより、取り組みが進むのではないか」といった問題意識を持ちました。

そこで、調査の専門家の助けを借りて、鉄道会社を対象としたアンケート調査を行うことにしました。その結果をまとめたのが、この報告書です。この報告書では、調査結果だけではなく、「私たちがどのように考えて調査を行ったのか」や、調査結果を踏まえた鉄道会社への提案もまとめました。最後まで読んでいただくと嬉しいです、



図1 ユースチームの様子

2. この調査について

調査を行うにあたって考えたこと

(1) 社会を変えるための調査をしたい

アンケート調査を行うにあたって、私たちが考えたのが、「社会を変えるための調査を行いたい！」ということでした。この調査の最終目的（ゴール）は、「障がいのある方にとって、暮らしやすい社会」を実現することです。もちろんアンケート調査だけで、このゴールを達成できるわけではありませんが、ゴールに近づくための第一歩に今回の報告書がなることを願い、この報告書の最後には私達なりの「提案」も記しました。

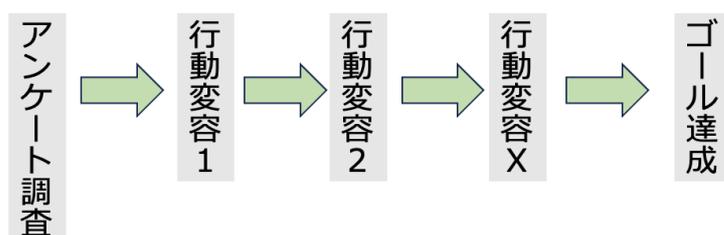


図 2

(2) 見えている出来事は氷山の一角：見えていない部分も質問に含める

もうひとつ、私たちが重視したのは、未来創造ユースチームで学んだ「システム思考」です。システム思考とは、目の前の出来事だけではなく、つながりを含む全体像を観ることで、現実の社会のように複雑なシステムの中でも本質的で持続的に成果を創り出すための考え方です。

下の「冰山モデル」もシステム思考でよく使われる図です（図3）。「できごと」（今回の事例では、障がいのある方への現場での対応）は、氷山の一角で、水面下には、そのできごとを作り出しているパターンと構造、そのさらに下には意識・無意識の前提があります。社会を変えるためには、「できごと」の部分にだけアプローチをするのではなく、水面下の部分に働きかける必要があるとシステム思考では考えます。



図 3 冰山モデル

この冰山モデルを、鉄道会社の障がいのある方への対応に当てはめて考えたのが図4です。「現場の対応」といふできごと（見えている部分）を支えるパターンを作り出しているのは、ガイドラインやマニュアル、研修の存在です。そのガイドラインやマニュアル、研修の有無やその内容を支えているのは、鉄道会社の人権についてや障がいがある方への対応についての方針です。さらに、その下にはその鉄道会社が意識的・無意識的に持つ考え方があります。このように考えると、現場の対応を変えてもらうためには、現場の対応を問題にするだけでなく、人権方針やガイドライン、マニュアルが大切、ということになります。

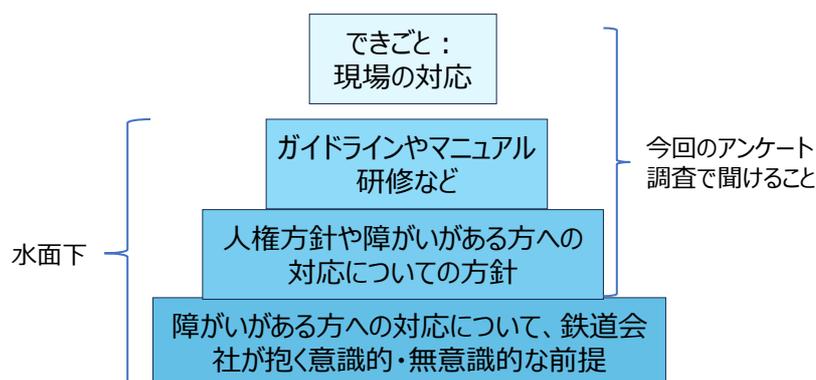


図4 現場の対応を支える構造

このうち鉄道会社を対象としたアンケート調査で尋ねることができるのは、「現場の対応」「ガイドライン、マニュアル、研修」「人権方針や障がいのある方への対応についての方針」ですので、今回のアンケート調査でもこの3つの領域を入れて質問項目を作成しました。

(3) 当事者が感じていることを質問に含める

さらに、質問を作成する際には、視覚障がいのあるメンバーから、鉄道利用においてどのような体験をしているのかについて詳しく話を聞き、有志のメンバーで議論を重ねました。そして、障がいを持つ方が抱える具体的な課題を質問項目に反映することにしました。具体的には、「鉄道会社によって、駅員の手助けの方法が異なる。こちらの意思を尊重してくれるところがあれば、駅員の介助が前提の場合もある」という話や、「異なる鉄道会社に乗り換える際に、移動が大変」という指摘、さらに議論の中では「災害時など、非常時の対応がどのように行われるのか」といった意見もあげられました。

誰を対象に調査を行ったのか

次に悩んだのが、どの鉄道会社に調査を依頼するかです。鉄道会社といっても、乗客数、運行距離、輸送量は会社によって大きく異なります。今回は、障がいを持つメンバーと相談して、JRと関連する鉄道会社を中心に36社を選びました。

また「鉄道会社にはたくさんのアンケート調査が届くので、質問が複雑だと、迷惑をかけてしまうのではないかと」「障がいのある方への対応という繊細な内容なので、会社として答えにくい質問が含まれているのではないかと」考え、社会人との意見交換会を実施するなど、何回も調査票の見直しを行いました。その他、紙の調査票のほ

か、インターネットでも回答できるようにする、会社名は許可を得た場合以外は公表しないなど、できるだけ回答していただけるように工夫をしたうえで、2024年5月に調査を実施しました。

その結果、札幌市交通事業振興公社、しなの鉄道株式会社など8社から回答をいただくことができました。ご回答いただいた鉄道会社の皆様、お忙しい中、ありがとうございました。なお、今回の調査は、対象鉄道会社が限られていること、回答数が少ないといった制約があり、この結果から日本の鉄道会社全体の結果を推測できないことには注意が必要です。

表 1 調査概要

調査期間	2024年5月10日から5月31日
調査方法	郵送調査とインターネット調査の併用
調査票送付数	36社
有効回答数	8社（札幌市交通事業振興公社、しなの鉄道株式会社など）
回答率	22.2%

なお、今回の調査では、調査開始後しばらく経っても、回答いただけなかった鉄道会社を対象に、回答を再度お願いする連絡を入れました。このリマインドの前に回答があった会社は4社でしたが、リマインド後に4社から回答をいただくことができました。また連絡後、「回答できない」旨の連絡があった会社が3社ありました。そしてリマインド後も連絡をいただけなかった会社が26社という結果でした。再度のお願いをすることで、対応していただけの場合があることがわかったことも今後活かせる学びです。

スケジュール

調査は以下のスケジュールで行いました。

表 2 調査スケジュール

2023年5月	公共交通機関のホームページから各社の対応・方針についてリサーチを行う
2023年6月	アンケート調査の作り方を学ぶ
2023年7月	視覚障がいのあるメンバーへのヒヤリング
2023年8月	質問項目案を考える
2023年9月～10月	質問項目案の練り直し・対象鉄道会社を選ぶ
2023年11月	仮調査票を完成させる
2023年11月～	プリテスト（実際に数名にアンケートフォームに回答してもらい、回答しにくい質問などについてフィードバックをもらう工程）を行う

2024年1月～4月	フリテスト結果を調査票に反映させるほか、適宜、意見交換回などを行いながら、調査票をブラッシュアップを行う
2024年5月10日から31日	調査の実施
2024年6月以降	データ入力・集計・分析など

3. 調査結果

ここからは、調査結果を項目ごとに紹介します。

人権方針について

まず、**人権尊重に関する方針を明文化しているか**を尋ねました。その結果、「明文化されている」と回答した鉄道会社は37%（3社）、「明文化されていない」と回答した鉄道会社は63%（5社）でした（図5）。明文化されていない会社のほうが多いことがわかります。

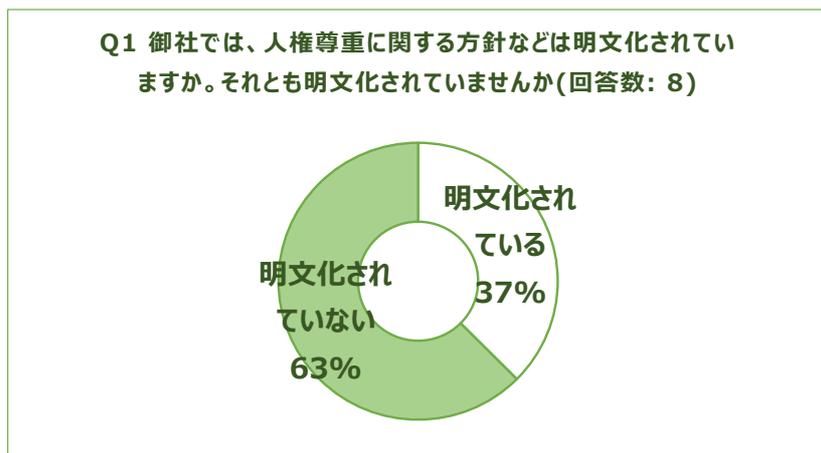


図 5

続いて、Q2 では人権方針を明文化していると回答した3社を対象に、「**人権に関する方針の中に障がいを持つ方に関する言及があるか**」を尋ねました。その結果、3社中2社（67%）が「言及がある」と回答しました¹（図6）。

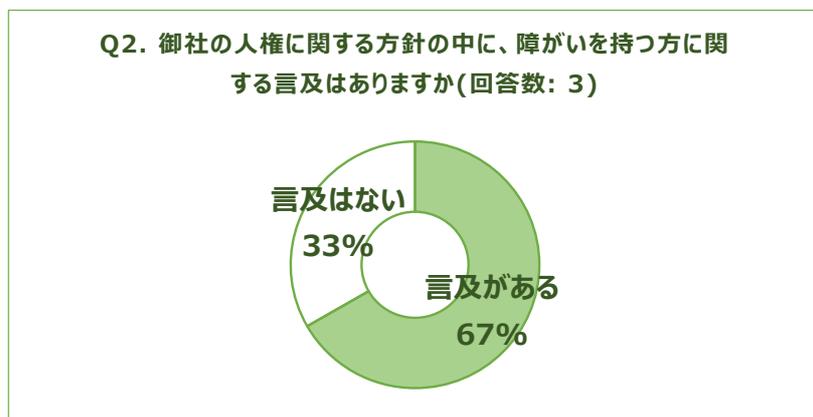


図 6

Q4 では、**人権を主なテーマとした社員向けの研修を行っているかどうか**を、全ての鉄道会社に聞きました（図7）。研修が行われていることで人権についての考え方が浸透すると考えたからです。その結果、人権を主要なテーマとした社員向けの研修を行っている鉄道会社は4社（50%）あり、いずれも1年に1回以上行っ

¹ Q3 では、この2社を対象に、人権に関する方針の URL を尋ねました。2社ともに URL を共有していただきましたが、社名が明らかになることを避けるために、Q3 の回答内容は非公開とします。

ていることがわかりました（1年に複数回2社、1年に1回程度2社）。なお人権についての方針を持っている3社はいずれも研修を行っていることがわかりました。

その他、「行っていない」と回答した鉄道会社が3社（37.5%）、「わからない」と回答した鉄道会社が1社（12.5%）ありました。

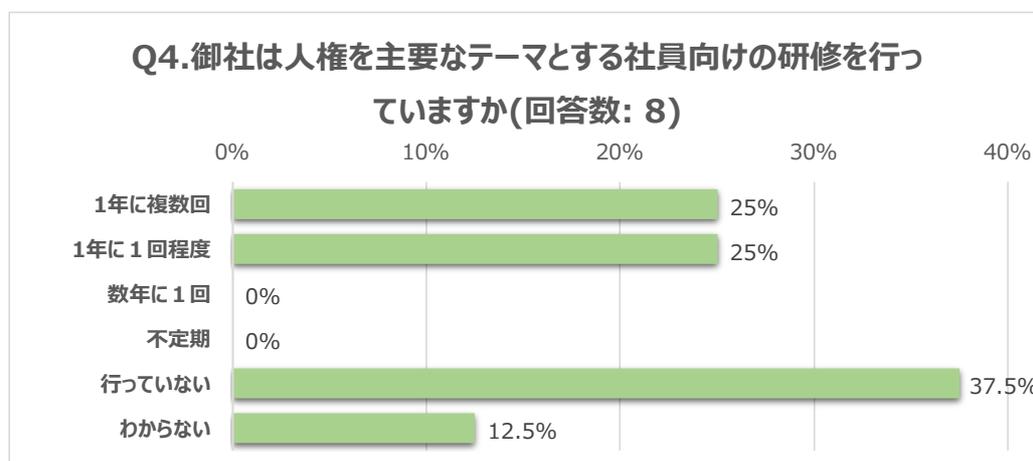


図 7

マニュアルやガイドラインについて

続いて、障がいがある方への対応に関するマニュアルやガイドラインについて質問を行いました。

Q5で障がいがある方への対応に関する社員向けのマニュアルやガイドラインを策定しているかを尋ねたところ、8社中7社（87%）が「策定している」と回答したほか、残りの1社（13%）も「策定中」との回答でした（図8）。

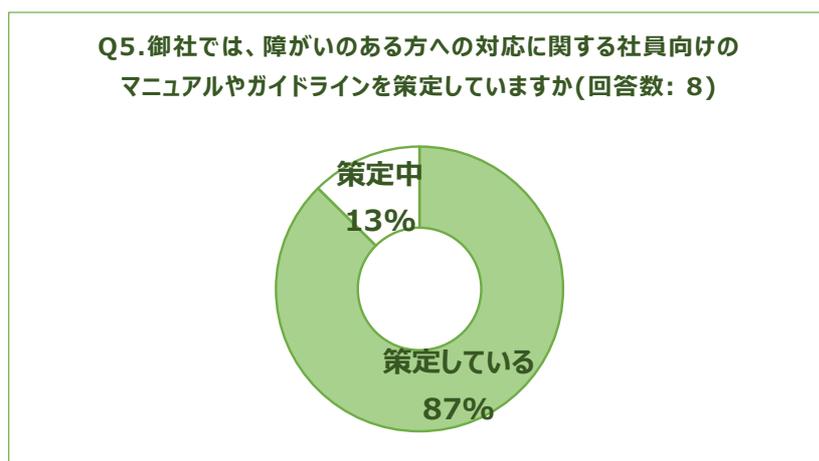


図 8

Q6.御社では、障がいのある方への対応に関する社員向けのマニュアルやガイドラインの見直しを行っていますか
(回答数: 7)

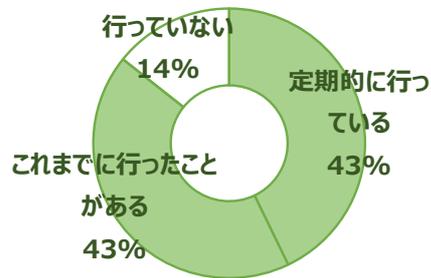


図 9

Q6 では、Q5 で障がいのある方への対応に関するマニュアルやガイドラインを「策定している」と回答した 7 社を対象に、**マニュアルやガイドラインの見直しを行っているか**を尋ねました。その結果 3 社（43%）が「定期的に行っている」、3 社（43%）が「これまでに行ったことがある」と回答しており、「行っていません」と回答したのは 1 社（14%）だけでした（図 9）。

Q7 も障がいのある方への対応に関するマニュアルやガイドラインを「策定している」と回答した 7 社を対象に**マニュアルやガイドラインの中に、視覚障害を持つ方への声掛けの方法や、誘導の方法などが含まれているか**について、複数回答で尋ねました。その結果、最も多かったのが「声掛けの方法」の 7 社（100%）、続いて「誘導の方法」「階段での案内方法」が 6 社（85.7%）、「方角や物の位置の案内方法」が 5 社（71.4%）とここまでは半数以上がマニュアルやガイドラインへの記載があると回答していました（図 10）。

回答が半数以下だったのは、「エスカレーターでの案内方法」「災害時の対応」の 3 社（42.9%）、「トイレでの案内方法」の 2 社（28.6%）、「駅構内のお店での案内」「エレベーターでの案内方法」「異なる鉄道会社に乗り換えるときの案内方法」の 1 社（14.3%）、そして「乗客への援助の頼み方」について、マニュアルやガイドラインに記している鉄道会社はありませんでした（図 10）。

Q7.御社の社員向けのマニュアルやガイドラインの中に、視覚障がいを持つ方に関する以下の内容は含まれていますか(回答数: 7)

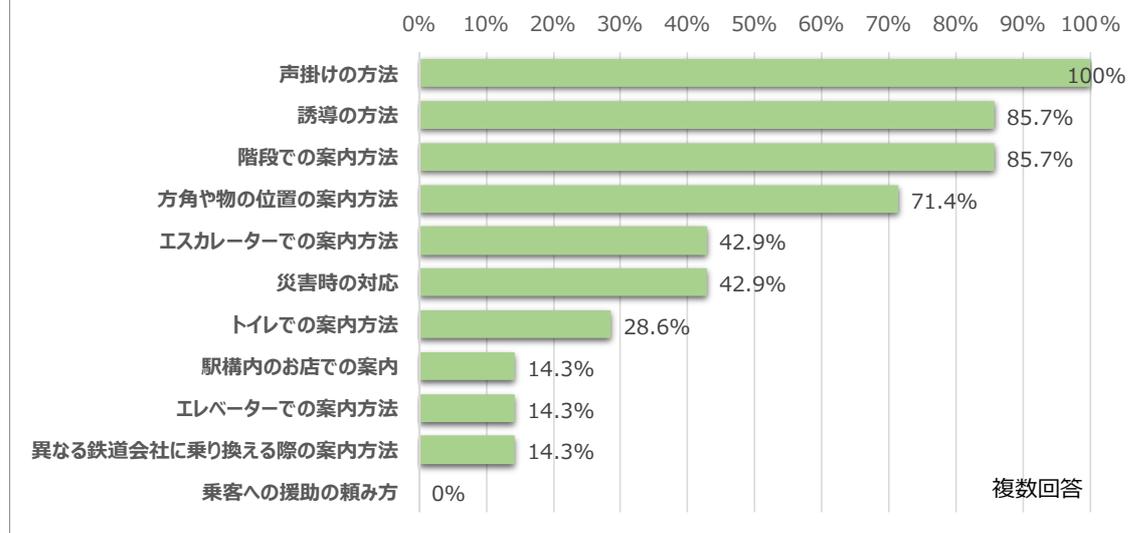


図 10

この中では、「災害時の対応」「異なる鉄道会社に乗り換えるときの案内方法」「乗客への援助の頼み方」が、ユースチームの議論で、鉄道会社を障がいのある方が利用する上で重要な要素としてあげられていましたが、いずれも半数以下の鉄道会社しかマニュアルやガイドラインに含めていないことが分かりました。²

研修について

続いて、障がいのある方への対応に特化した社員向けの研修についての質問を行いました。

Q9で、障がいのある方への対応に特化した社員向けの研修を行っているかを尋ねたところ、「1年に複数回」との回答が5社（62%）、1年に1回との回答が0社（0%）、数年に1回との回答が2社（25%）、不定期との回答が1社（13%）でした。行っていないとの回答はありませんでした（図11）。³

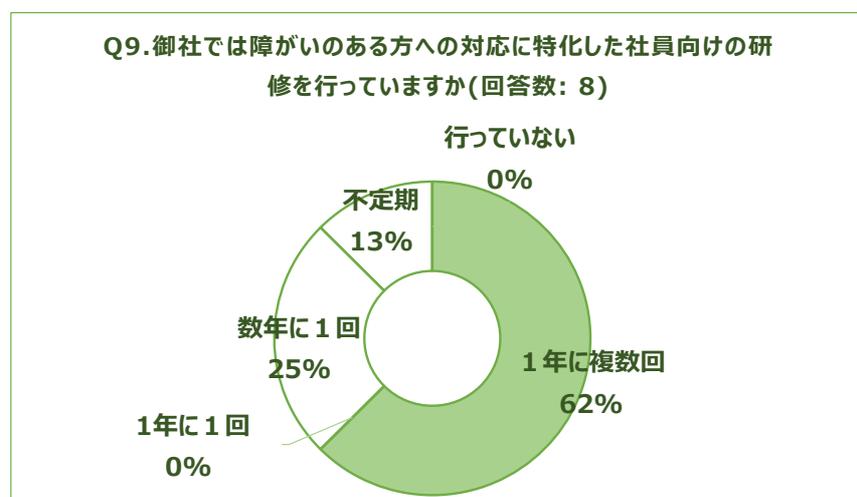


図 11

Q11では、障がいのある方への対応に特化した研修の対象者を複数回答で尋ねました。最も多かったのが、駅員を対象とした研修で、アルバイトも含めた全駅員に研修を行っていると回答したのが5社（62.5%）、一部の駅員に研修を行っていると回答したのは2社（25%）でした。続いて新入社員が対象となっていると回答した会社が4社（50%）ありました（図12）。

少なかったのは、「本部・管理部門の正社員（全員に行っている鉄道会社と一部に行っている会社をあわせて）」の2社（25%）、「管理職（全管理職に行っている鉄道会社と一部の管理職に行っている会社をあわせて）」の2社（25%）でした（図12）。

² この後 Q8 として、障がいのある方への対応に関する社員向けのマニュアルを策定していない鉄道会社を対象にその理由を尋ねる質問を設定しましたが、Q5の通り、マニュアルやガイドラインを策定していない鉄道会社はありませんでした。

³ この後 Q10 として、研修を行っていない鉄道会社を対象にその理由を尋ねる質問を設定しましたが、研修を行っていない鉄道会社はなかったため、回答はありませんでした。

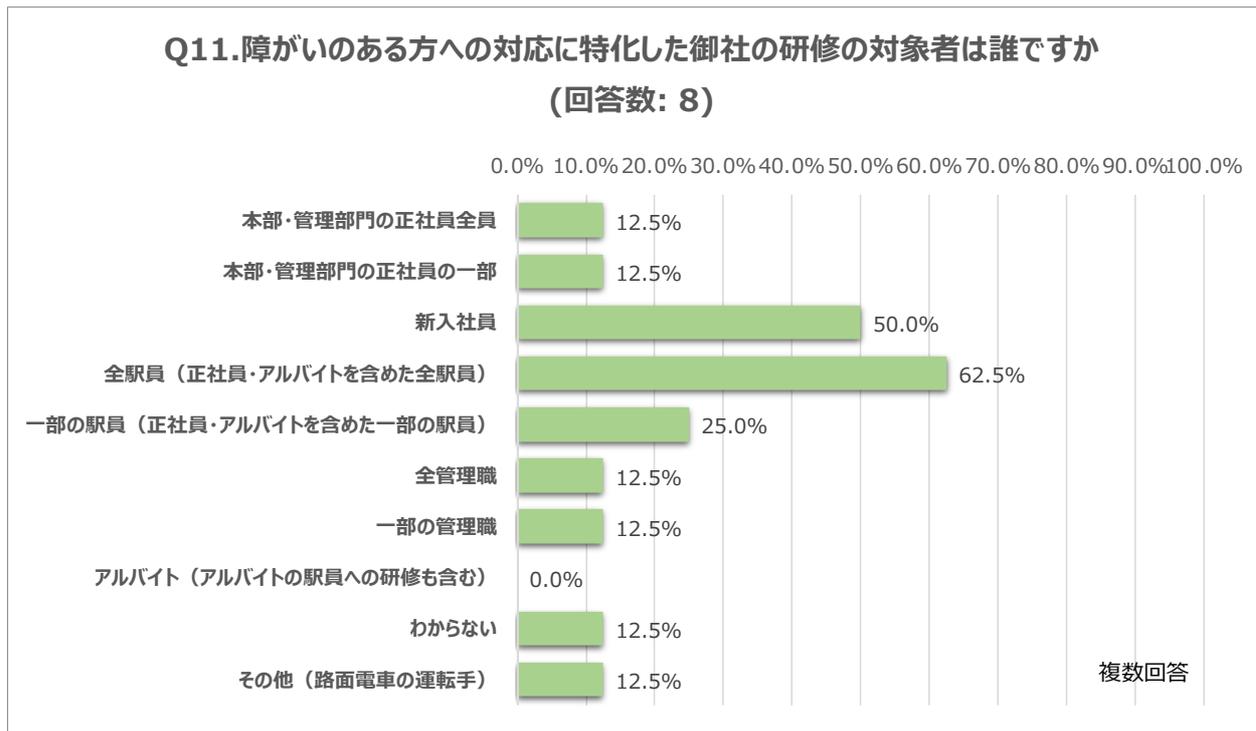


図 12

続いて Q12 では、この 2・3 年の間に行われた研修が、どのような形式で行われたのかを複数回答で尋ねました。その結果「講義」「講義会場での実技演習」「障がい疑似体験」を取り入れている鉄道会社がいずれも 6 社 (75%) と最も多く、続いてロールプレイを取り入れている鉄道会社が 5 社 (62.5%)、駅や構内での実技演習を取り入れている鉄道会社が 4 社 (50%) ありました (図 13)。

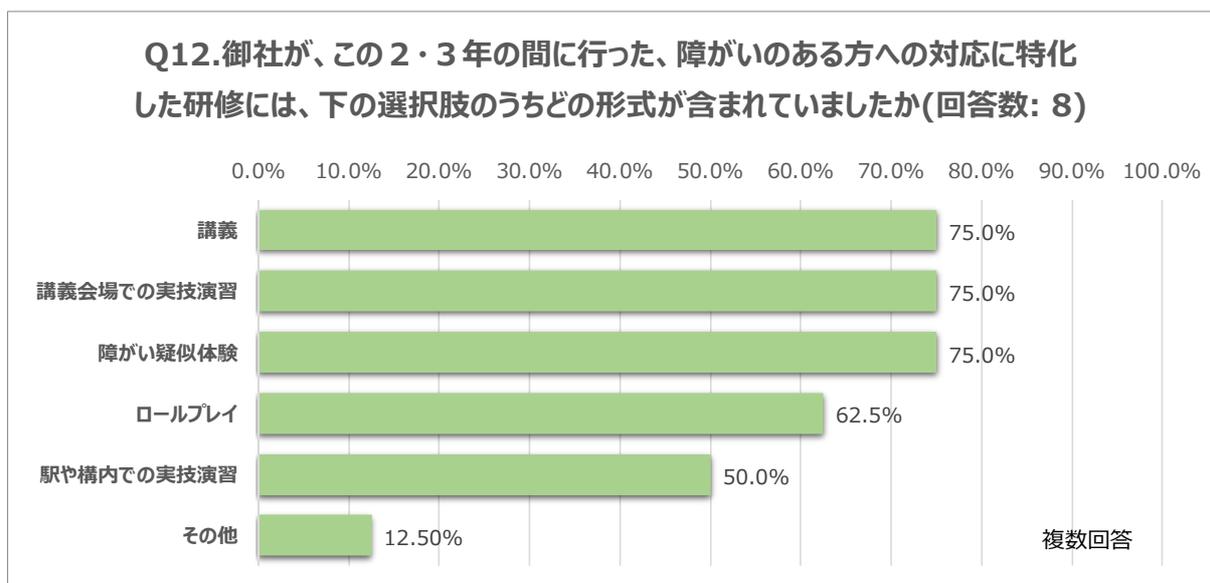


図 13

Q13 では**研修に含まれている内容**を複数回答で尋ねました。その結果、最も多かったのが「声掛けの方法」で8社（100%）、続いて「誘導の方法」の7社（87.5%）、「方角や物の位置の案内方法」「階段での案内方法」の6社（75%）という結果でした。ここまでは、いずれも半数以上の鉄道会社が研修の内容に含めていました（図 14）。

半数以下の鉄道会社しか研修内容に含めていない項目もありました。「トイレでの案内方法」「エスカレーターでの案内方法」「災害時の対応」はいずれも3社（37.5%）、「駅構内のお店での案内」「乗客への援助の頼み方」は2社（25%）、「エレベーターでの案内方法」「異なる鉄道会社に乗り換える際の案内方法」は1社（12.5%）しか研修に含めていませんでした（図 14）。

この中では、「災害時の対応」「異なる鉄道会社に乗り換えるときの案内方法」と「乗客への援助の頼み方」を、ユースチームでは障がいがある方が鉄道会社を利用する上で重要な要素と考えていましたが、いずれも半数以下の鉄道会社しか研修に含めていないことが分かりました。

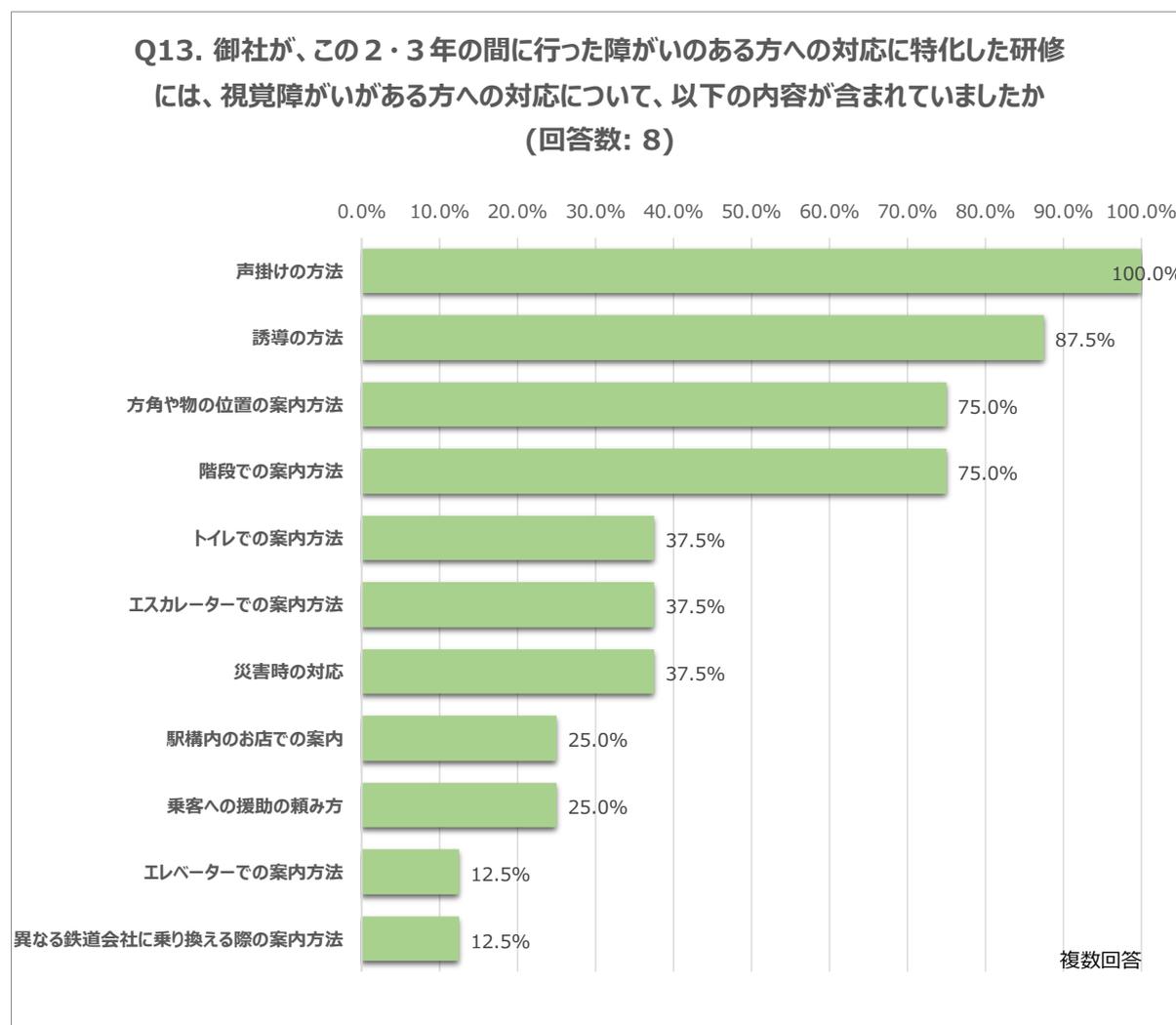


図 14

Q14では、**その他に視覚障がいがある方への対応について、研修の中で工夫している点がないか**を自由回答形式で尋ねました。その結果3社から回答が得られました。その内容は以下のとおりです（鉄道会社名がわからないように一部編集してあります）

- 実際に視覚障がいがある方を講師として招き講義等を受けている
- 周りのお客様にご協力を求める際は「すみません」ではなく「ご協力ありがとうございました」とお声がけするなど、障がいのあるお客様の気持ちに寄り添ったご案内ができるよう工夫している。
- 一部研修では、視覚障害がある方と合同で実対応による研修を行っている。

乗客による手助けなど

続いて、乗客による手助けなど、駅員に頼らない援助のあり方について尋ねました。

まず Q15 では「**駅員が視覚障害のある方に手助けを申し出た際に、「必要ない」と回答があった場合に、どのように対応しているか**」を尋ねました。その結果、必要ないと申し出があっても手助けをしているという鉄道会社はありませんでした。「見守りを続け、少しでも困っている様子があれば、手助けをしている」鉄道会社は6社（75%）、「見守りを続け、大きな問題がありそうな場合は、手助けをしている」鉄道会社が1社（12.5%）と、見守りを続けている鉄道会社がほとんどで、「原則として手助けをしていない」「特に決まりを設けていない」という鉄道会社はありませんでした。「その他」として「無人駅のため案内する駅員がない」と回答した鉄道会社が1社ありました（図15）。

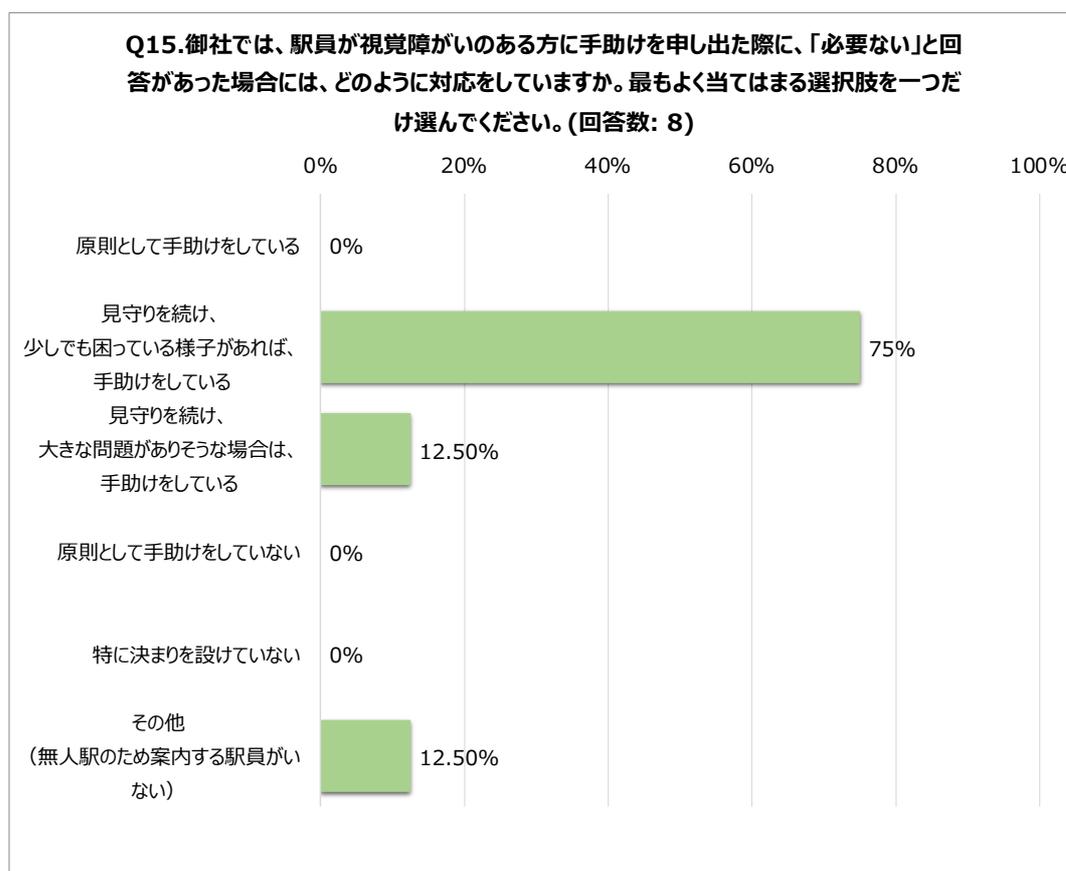


図 15

Q16 では、**視覚障がいのある方に対する乗客による手助けを奨励しているか**を尋ねました。これは、障がいがある方、病気の方など弱者が安心して鉄道会社を使うためには、乗客同士が助け合える環境を作ることが大切だと考えたことから含めた質問です。いつでも助け合える状態にあれば、急に気分が悪くなったときや、災害時など、誰にとっても安心して鉄道会社を使うことができるようになります。

調査の結果、「乗客同士の助け合いを奨励している」と回答した鉄道会社が3社（37.5%）あり、「駅員に任せて欲しい」との回答はありませんでした。ただし、「**特に決めていない**」と回答している鉄道会社が**最も多く4社（50%）**でした。「その他」の1社は「駅員による手助けを基本としつつ、周りの乗客にも助け合いを奨励している」との回答でした（図 16）。

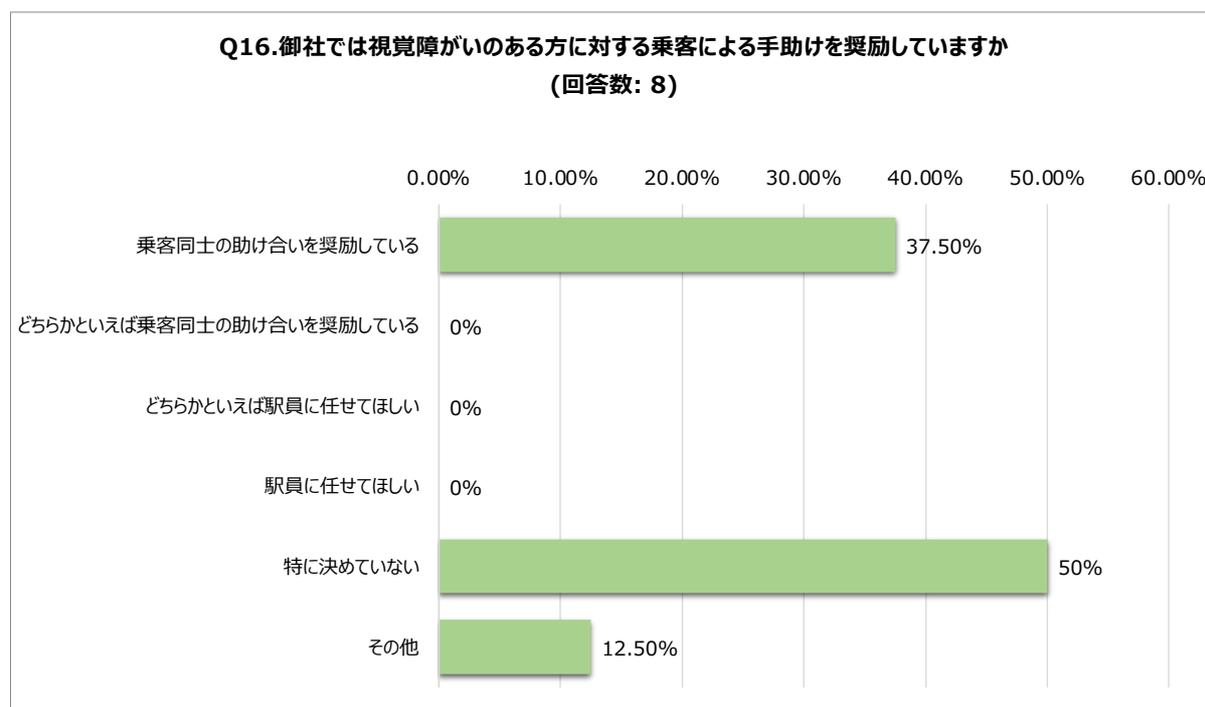


図 16

Q17 では、Q16 で「乗客同士の助け合いを奨励している」と回答した3社を対象に、その理由を自由回答で尋ねました。その結果、2社から以下の回答を得ることができました。回答から規模が小さな鉄道会社にとって、乗客が助け合う環境が大切であることがわかりました（鉄道会社名がわからないように一部編集してあります）。

- 鉄道等をご利用になるお客さまが安全に安心して施設をご利用いただくため
- 弊社は最小人数での対応のため、お客さまの積極的な協力を必要としております

Q18 では、全社を対象に**その他、視覚障がいがある方への対応について、工夫している点や、悩んでいる点**を自由回答で回答してもらいました。その結果、2社から以下の回答がありました（鉄道会社名がわからないように一部編集してあります）。

- 社員へのサービス介助士の取得奨励、エリアの障がい者団体等との連携したロールプレイング及び意見交換
- 声かけサポート運動を実施し、社員からの声かけなどはもちろん、ポスター等を作成し周囲のお客様からも声かけにご協力をお願いしている

サービス介助士について

続いて、サービス介助士取得についての質問を行いました。介助の知識を持っている社員が多いほうが、現場での対応がスムーズになると考えたに含めた質問です。

Q19 では、**サービス介助士など介助に関する資格を取得している正社員がどの程度いるか**を尋ねました。その結果、半数以上の正社員が取得しているという鉄道会社はなく、「半分未満の正社員が取得している」と回答した会社が4社（50%）、「取得している正社員はあまりいない」と回答した会社が3社（37.5%）、「その他」として「お客様のご案内に関わるほぼすべての社員が取得している」とした鉄道会社が1社（12.5%）ありました（図17）。

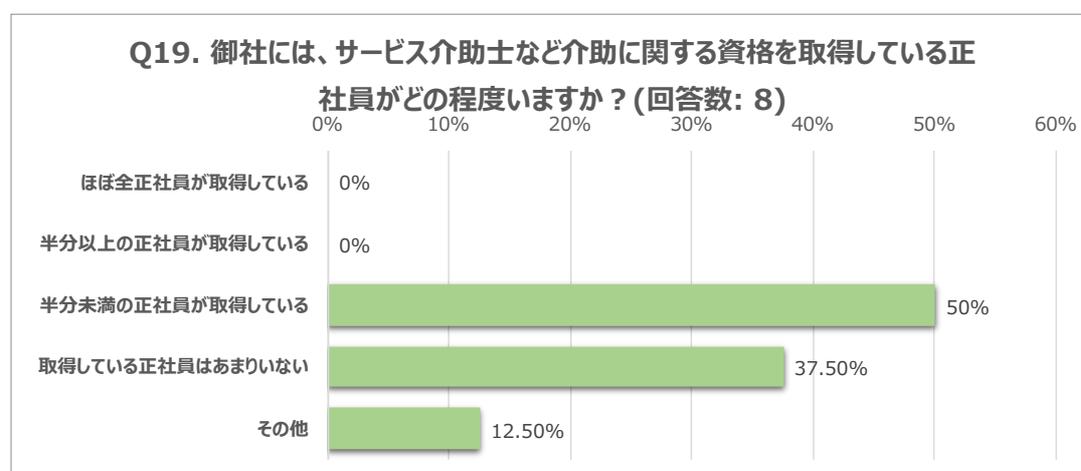


図 17

Q20 では、**サービス介助士など介助に関する資格を取得したり、勉強するための援助制度はあるか**を、複数回答で尋ねました。その結果、最も多かったのは「試験費用の全額または一部補助」の7社（87.5%）、続いて「研修プログラムの提供」が4社（50%）、「資格取得に関する情報提供（詳細情報、試験の日程、申込方法、学習資料など）」が2社（25%）と、積極的に支援をしている鉄道会社が多いことがわかりました。「支援する制度は特にない」との回答は1社（12.5%）にとどまりました（図18）。

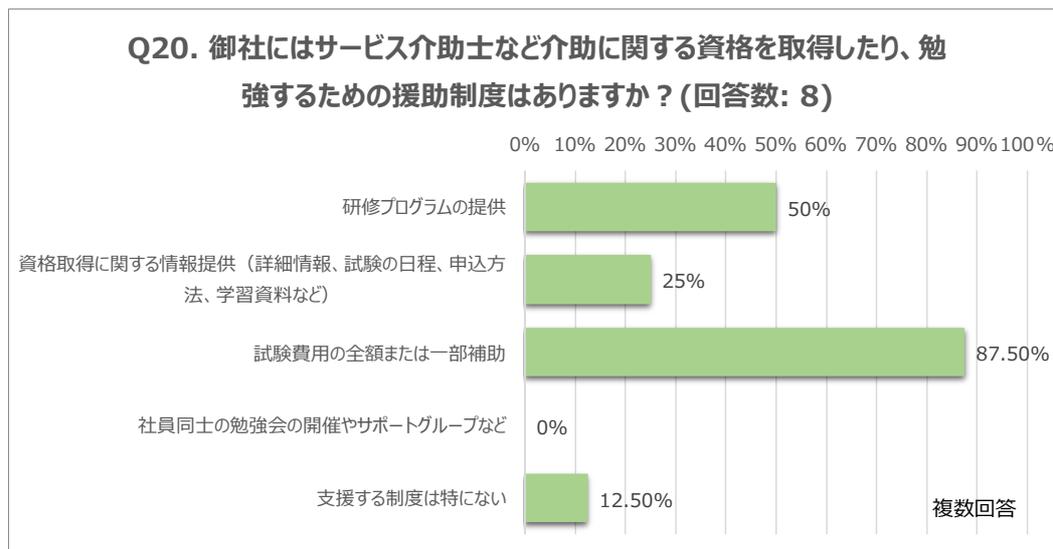


図 18

以上が、単純集計結果です。なお、質問文と選択肢は、この報告書の最後に付録としてまとめてあります。

4. 仮説との関わり

「人権方針や障がいがある方への対応についての方針がある鉄道会社のほうが、ガイドラインやマニュアルも整っており、現場での対応も進んでいるのではないか」という仮説（図 19）についても、確認を行いました。繰り返しますが、今回の結果は、回答があった 8 社の中の傾向を示すものであり、日本の鉄道会社全体の動向を論じることは出来ないことには注意が必要です。

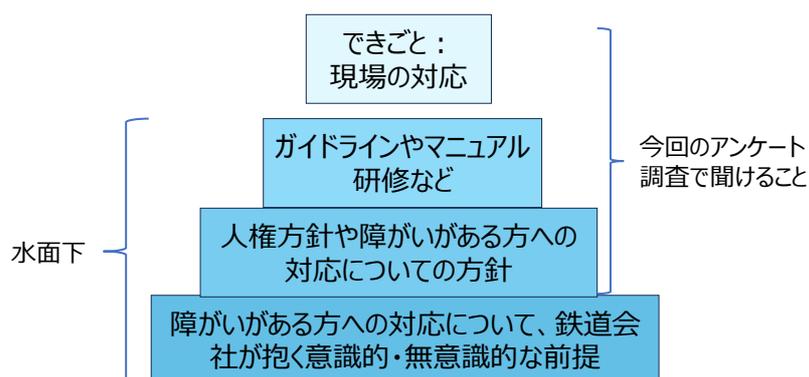


図 19 (再掲)

まず、人権方針を明文化している鉄道会社と、明文化していない鉄道会社(Q1)では、人権をテーマとした研修の実施状況(Q4)に違いがあるのかを確認したところ、明文化している鉄道会社（3社）は3社とも研修を実施していたのに対して、明文化していない鉄道会社で研修を実施していたのは5社中1社のみでした（図 20）。

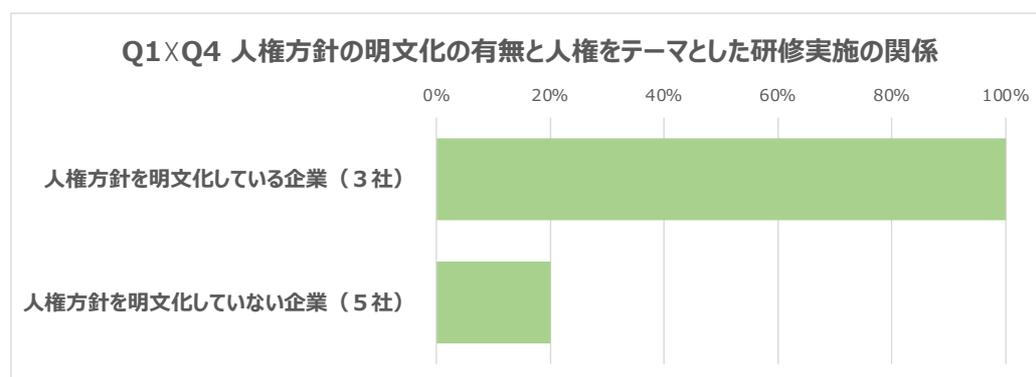


図 20

またマニュアルやガイドラインに含まれる、視覚障がいを持つ方に関する項目（Q7）の平均選択数、及び障がいがある方への対応に特化した研修に含まれる、視覚障がいを持つ方に関する項目（Q13）の平均選択

数について、人権方針を明文化している鉄道会社と、明文化していないで差があるのかを調べたところ、いずれも人権方針を明文化している鉄道会社のほうが、平均選択項目数が多いことがわかりました（図 21、図 22）。

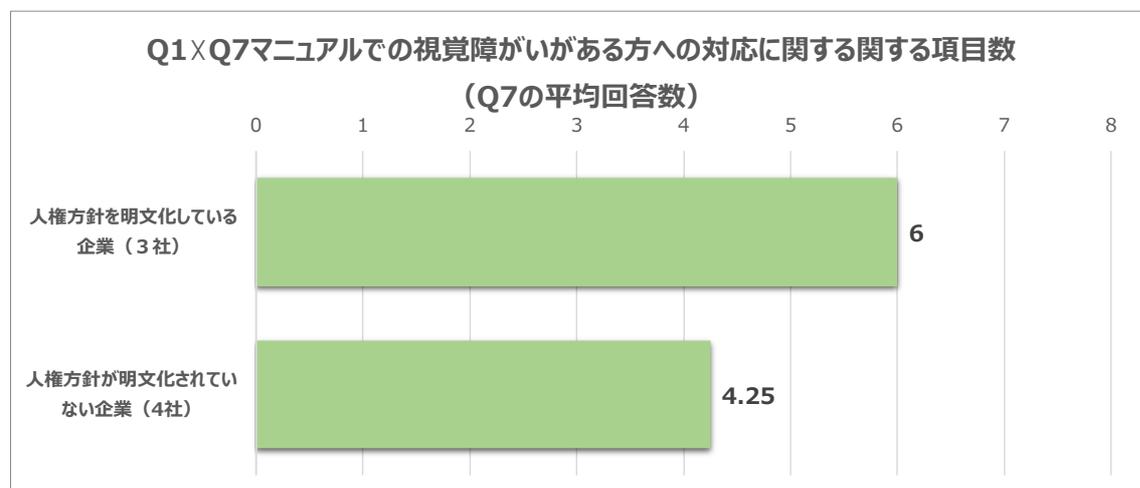


図 21

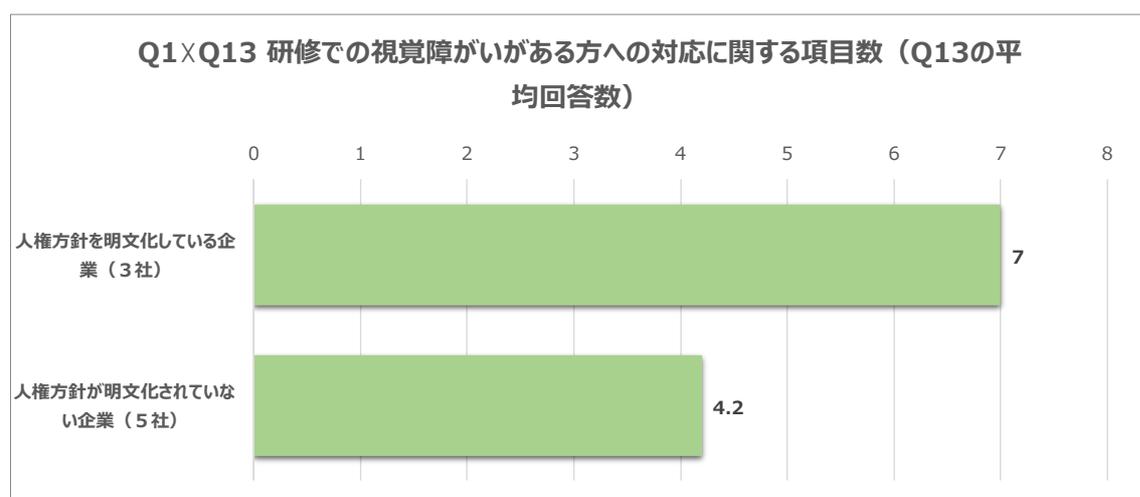


図 22

なお障がいがある方への対応に特化した研修の対象者 (Q11) について、本部・管理部門の社員と管理職が研修の対象になっている鉄道会社 (図 12) は、いずれも人権方針を明文化していました。

さらに研修 (Q13) で、「視覚障がいのある方に対する乗客への援助の頼み方」を入れている鉄道会社は 2 社だけでしたが (図 14)、この 2 社は、いずれも人権方針を明文化しています。

以上から、回答を得られた企業の中では、人権方針を明文化している鉄道会社のほうが、人権研修を行ったり、ガイドラインや研修で視覚障がいがある方に関する項目を多く含めているなど、対応が進んでいることがわかりました。今回の調査は企業数が少ないため、今後この関係性をはっきりとさせるためには、さらなる研究が必要です。

5. 未来創造ユースチームから、鉄道会社への提案

以上の調査結果から、未来創造ユースチームとして、「こういう取り組みを鉄道会社が取り入れたら、社会全体が変わるきっかけになるのではないか」と思う提案を2つ考えました。

(1) 人権方針を明文化すること

今回の調査結果では、人権方針を明文化している鉄道会社のほうが、人権をテーマとした研修を行ったり、研修に管理職や管理部門の社員が参加する傾向がありました。人権方針が明文化されることで、トップの意識が変わったり、マニュアルやガイドラインの内容が変わる可能性が高まるのではないかと考えました。

また「人権」は現在、世界的に取り組むべきテーマとして、2011年には国連が、「ビジネスと人権に関する国連指導原則」を採択しています。日本政府も、「ビジネスと人権」に関する行動計画（2020-2025）を策定しています。こうした状況の中で、日本は世界と比べても人権に対する意識は低く、「人権について知っている」人は、世界と比べて1/3という調査結果もあります⁴。

そこで、未来創造ユースチームとして、鉄道会社の人権方針を策定すること、そして人権方針の中で障がいのある方への言及を行うことを提案します。この提案がもたらすインパクトは次のとおりです。

- 人権方針があること、あるいはその中で障がいのある方への言及があることで、経営層が研修に参加する可能性が高まります。経営層が研修に参加することで、鉄道会社として、人権についての意識が高まります。それは現場の人権意識の向上にもつながる可能性があります。
- 人権方針があること、あるいはその中で障がいのある方への言及があることで、マニュアルやガイドラインに、障がいのある方への対応についての項目が増える可能性があります。こうしたマニュアルやガイドラインによって、現場での対応が向上する可能性があります。

(2) 乗客への援助の頼み方をマニュアルにいれること

乗客への援助の頼み方について、研修で扱っている鉄道会社は2社ありましたが、マニュアルやガイドラインに記載がある鉄道会社はありませんでした。また、「乗客による手助けを奨励しているか」という質問に対して、「特に決めていない」とした会社が半数（4社）ありました。

障がいがある方にも色々なタイプの方がいます。「駅員に手助けをして欲しい」という方もいれば、「できるだけ自分で対応したい」という方もいます。障がいを持っていない方も、いざというときには周りの乗客に助けてほしいこともあるでしょう。国土交通省の後援で行われた2024年9月からの「声かけ・サポート」運動 強化キャンペーン⁵には交通事業者83社局が参加するなど、乗客同士の手助けを奨励する流れがあります。こうした動きを定着

⁴ 有限会社イズ、2021「『人権について知っている』人は、世界と比べて1/3！ 日本の人権意識の現状」
https://www.es-inc.jp/graphs/2021/grh_id011206.html（2024年8月確認）

⁵ 鉄道会社の利用者が困っているときに、社員等からの声かけとともに、周囲の乗客などにも声かけに協力を呼びかける取り組み。<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000922.000017557.html>（2024年8月確認）

させるためにも、乗客同士が助け合う仕組みを明文化することを提案します。この提案がもたらすインパクトは次のとおりです。

- ・乗客同士が積極的に助け合うことで、障がいのある方も含めたすべての人が安心して移動できる社会の実現に近づきます。

- ・乗客同士の助け合いが一般的になることで、駅や車内での安心感が高まり、困難な状況に置かれた方々にとっての安心感も向上します。また、緊急時の対応力が向上します。

- ・いまは十分な数の駅員がいる鉄道会社でも、乗客同士が助け合いを行う体制を今から整えることで、今後人手不足になった際も、移行がスムーズになります。

6. おわりに

今回の調査は、鉄道会社における障がいのある方への対応の方針や取り組みを把握し、障がいのある方々が安心して暮らせる社会の実現に向けた課題を明らかにすることを目的として実施しました。その結果、いくつかの重要な点が明らかになりました。

まず、人権方針を明文化している鉄道会社は少数派でしたが、人権方針を明文化している鉄道会社は、研修やマニュアルが充実しており、管理職や経営層が研修に参加するなど、組織全体としての取り組みが進んでいる傾向が見られました。このことは、人権方針の明文化が鉄道会社全体の意識を変え、現場の対応力を向上させる重要な要素である可能性を示唆しています。

次に、障がいのある方の対応に関するマニュアルやガイドラインを策定している鉄道会社は多いものの、災害時、異なる鉄道会社に乗り換える際の案内、乗客による援助への対応が含まれている鉄道会社は少ないことがわかりました。

最後に、乗客による助け合いを奨励している鉄道会社はあるものの、半数の鉄道会社は方針を決めていないことがわかりました。これは、「誰ひとり取り残さない社会」の実現に向けて、重要な課題だと私たちは考えています。

本調査結果は、対象となった鉄道会社数が限られているため、全国的な傾向を示すものではありませんが、障がいのある方への対応について、「土台」や「システム」から考えることの重要性を示唆しています。この報告書が、障がいのある方々を含めた多くの人が利用しやすい社会の実現に向けた一助となることを願っています。

2024年11月未来創造ユースチーム



付録：調査票

Q1. はじめに、御社の人権に関する方針などについて、お伺いいたします

御社では、**人権尊重に関する方針などは明文化されていますか**。それとも明文化されていませんか。当てはまる選択肢をひとつだけ選んでください。

1. 明文化されている → 1 を選んだ場合は、Q2 にお進みください
2. 明文化されていない → 2 を選んだ場合は、Q4 にお進みください
3. わからない → 3 を選んだ場合は、Q4 にお進みください
4. その他 ()
→ 4. を選んだ場合は、Q4 にお進みください

Q2. 御社の人権に関する方針の中に、**障がいを持つ方に関する言及**はありますか。

1. 言及がある → 1 を選んだ場合は、Q3 にお進みください
2. 言及はない → 2 を選んだ場合は、Q4 にお進みください
3. わからない → 3 を選んだ場合は、Q4 にお進みください
4. その他 ()
→ 4. を選んだ場合は、Q4 にお進みください

Q3. Q2 で**人権に関する方針の中に、「障がいを持つ方に関する言及がある」と回答した企業さまに伺います**。差し支えなければ、人権に関する方針（障がいを持つ方に関する言及部分が含まれるもの）の URL を教えてください。ホームページで公開されていない場合は、可能な範囲で内容を具体的に教えてください。

記載例①： <https://~~~~>

記入例②：株式会社●● 人権~~~~方針「○○○○」

全企業さまに伺います

Q4. 御社は**人権を主要なテーマとする社員向けの研修を行っていますか**。それとも行っていませんか。実施している場合は、頻度も教えてください（当てはまる選択肢をひとつだけ選んでください）

1. 1年に複数回、実施している
2. 1年に1回程度、実施している
3. 数年に1回程度、実施している
4. 不定期で実施している

5. 行っていない
6. わからない
7. その他 ()

次に、**障がいのある方への対応に関する社員向けのマニュアルやガイドライン**について伺います

Q5. 御社では、**障がいのある方への対応に関する社員向けのマニュアルやガイドライン**を策定していますか。それともしていませんか。当てはまる選択肢を一つだけ選んでください。

1. 策定している→1を選んだ場合は、Q6にお進みください
2. 策定していない→2を選んだ場合は、Q8にお進みください
3. わからない→3を選んだ場合は、Q9にお進みください
4. その他 ()
→4を選んだ場合は、Q9にお進みください

Q6 御社では障がいのある方への対応に関する社員向けのマニュアルやガイドラインの**見直し**を行っていますか。それとも行っていませんか。当てはまる選択肢を一つだけ選んでください。

1. 定期的に行っている
2. これまでに行ったことがある
3. これから行う予定がある
4. 行っていない
5. わからない
6. その他 ()

Q7. 御社の社員向けのマニュアルやガイドラインの中に、**視覚障がいを持つ方**に関する以下の内容は含まれていますか。当てはまる選択肢を**いくつでも**選んでください。

1. 視覚障がいのある方への声掛けの方法
2. 視覚障がいのある方に対する誘導の方法
3. 視覚障がいのある方への方角や物の位置の案内方法
4. 視覚障がいのある方への駅構内のお店での案内
5. 視覚障がいのある方へのトイレでの案内方法
6. 視覚障がいのある方への階段での案内方法
7. 視覚障がいのある方へのエスカレーターでの案内方法
8. 視覚障がいのある方へのエレベーターでの案内方法
9. 視覚障がいのある方が異なる鉄道会社に乗り換える際の案内方法
10. 視覚障がいのある方に対する乗客への援助の頼み方
11. 視覚障がいのある方に対する災害時の対応
12. わからない
13. その他 ()
14. あてはまるものはない

Q7の次は Q9にお進みください

Q14. その他、視覚障がいがある方への対応について、研修の中で工夫している点があれば教えてください

全企業さまに伺います

Q15. 御社では、駅員が視覚障がいのある方に手助けを申し出た際に、「必要ない」と回答があった場合には、どのように対応をしていますか。最もよく当てはまる選択肢を一つだけ選んでください。

1. 視覚障がいがある方から、「必要ない」との回答があった場合も、原則として手助けをしている
2. 視覚障がいがある方の見守りを続け、少しでも困っている様子があれば、手助けをしている
3. 視覚障がいがある方の見守りを続け、大きな問題がありそうな場合は、手助けをしている
4. 視覚障がいがある方から、「必要ない」との回答があった場合は、原則として手助けをしていない
5. 特に決まりを設けていない
6. わからない
7. その他 ()

Q16. 御社では視覚障がいのある方に対する乗客による手助け（視覚障がいのある方が困っている方の手助けを、そばにいる一般の乗客が行うことなど）を奨励していますか。それとも駅員に任せて欲しいと考えていますか。最もよく当てはまる選択肢を一つだけ選んでください。

1. 乗客同士の助け合いを奨励している
2. どちらかといえば乗客同士の助け合いを奨励している
3. どちらかといえば駅員に任せてほしい
4. 駅員に任せてほしい
5. 特に決めていない→5を選んだ場合は、Q18にお進みください
6. わからない→6を選んだ場合は、Q18にお進みください
7. その他 ()
→7を選んだ場合は、Q18にお進みください

1 から 4 を選んだ場合は、
Q17 にお進みください

Q17. 御社が、**視覚障がいのある方への乗客同士による助け合い**について、Q16と回答をした理由を可能な範囲で教えてください。

Q18. その他、御社の**視覚障がいがある方**への対応について、工夫している点や、悩まれている点などありましたら、ご自由にお書きください。

Q19. **サービス介助士など、介助に関する資格取得**について伺います

御社には、サービス介助士など**介助に関する資格を取得している正社員**がどの程度いますか？

1. ほぼ全正社員が取得している
2. 半分以上の正社員が取得している
3. 半分未満の正社員が取得している
4. 取得している正社員はあまりいない
5. わからない
6. その他 ()

Q20. 御社にはサービス介助士など、**介助に関する資格を取得したり、勉強するための援助制度**はありますか？ ある場合、その内容を教えてください（**当てはまるものをすべて選んでください**）。

1. 研修プログラムの提供
2. 資格取得に関する情報提供（詳細情報、試験の日程、申込方法、学習資料など）
3. 試験費用の全額または一部補助
4. 社員同士の勉強会の開催やサポートグループなど
5. 支援する制度は特にない
6. わからない
7. その他 ()

調査へのご協力、ありがとうございました。最後に、後日お送りする報告書のお送り先等を教えてください。

