

芦田委員提出資料
※本資料は、令和5年9月27日障がい者
差別解消支援地域協議部会において
古田委員から提出されたものです。

2023年08月14日 地下鉄・ニュートラム

一部の改札に遠隔案内システム（係員呼出インターホン）を導入いたします

Osaka Metro は、2023年8月27日（日曜日）から可動式ホーム柵が設置されている駅の一部の改札口に遠隔案内システム（係員呼出インターホン）を導入いたします。

これまで駅社員の到着までお客さまをお待たせしていた場面でも、遠隔案内センターからすぐに応対・案内を受けることができます。また、応対品質の向上として、お客さまとの応対内容を集約・記録することで応対品質の均質化を行い、お客さま満足度の向上に繋げていきます。

1 利用開始日

2023年8月27日（日曜日）

2 設置改札口（24駅26改札口）

路線名	駅名	改札口
御堂筋線	新大阪	南改札口
	西中島南方	南改札口
	中津	南改札口
	梅田	中北東改札口
	淀屋橋	中北改札口
	本町	北北改札口
	なんば	北西改札口
御堂筋線・四つ橋線	大国町	北改札口
御堂筋線・堺筋線	動物園前	西改札口・南改札口
御堂筋線	長居	南改札口
	あびこ	北西改札口
千日前線	野田阪神	中東改札口
	玉川	南改札口
	阿波座	北改札口
	谷町九丁目	東改札口
	鶴橋	西改札口
	今里	東改札口

堺筋線	天神橋筋六丁目	南改札口
	扇町	南改札口
	北浜	南改札口
	堺筋本町	北東改札口
	長堀橋	中改札口・南改札口
	日本橋	中北改札口
	恵美須町	南改札口



【遠隔案内システム取り付けイメージ】

3 遠隔案内システムの機能

(1) ICカード処理機能

遠隔案内システムの券面確認カメラを用いて遠隔案内センターから遠隔で入出場時のICカードの処理が行えます。また、遠隔操作による改札機の開閉も行うことができます。これまでは、改札口の駅係員が改札外にて対応中の場合はお客さまにお待ち頂いていましたが、遠隔案内センターの対応になり待ち時間の縮小を図ります。

(2) 券売機のサポート

券売機に隣接するインターホンより遠隔案内センターの係員によるサポートを受けることができ、遠

隔でお客さまの画面操作を確認しながら定期券などの購入・払い戻しが行えます。これまでは、駅係員が駆けつけるまで待ち時間がありました。遠隔案内センターの対応になり待ち時間の縮小を図ります。

(3) 問い合わせ対応

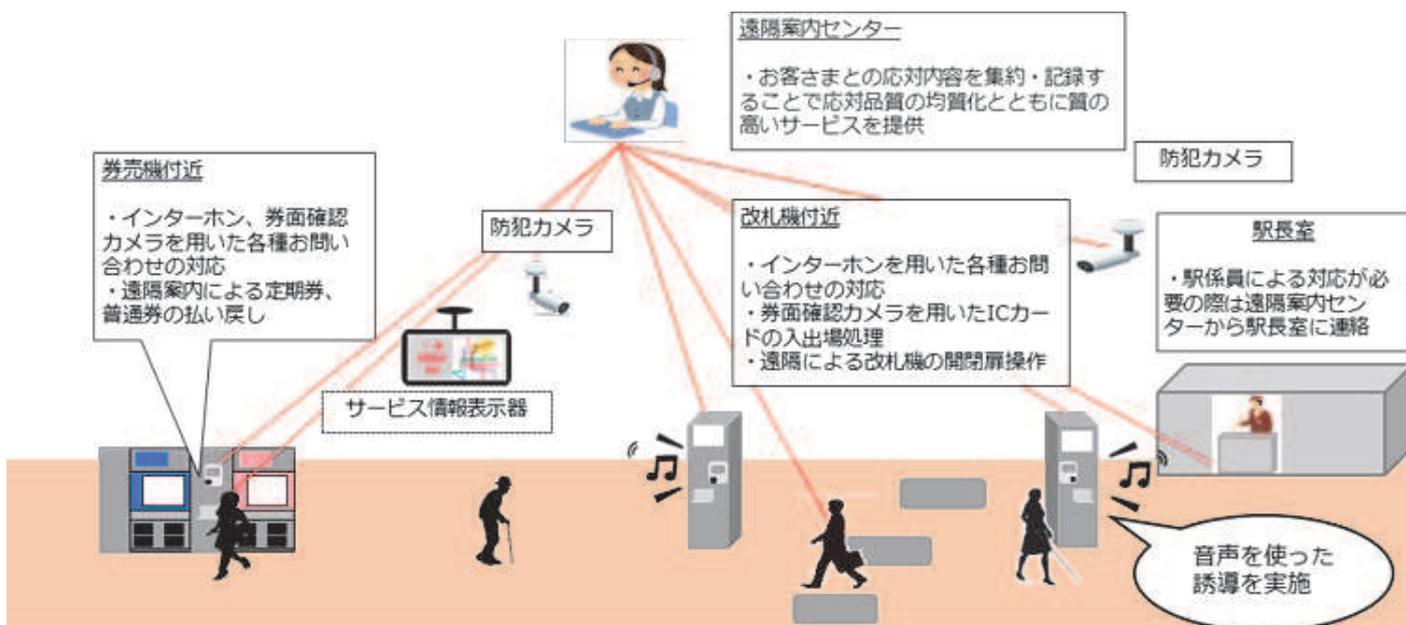
遠隔案内センターの係員に問い合わせることで遺失物の検索などの案内を行えます。お客さまとの対応内容を集約・記録することで対応品質の均質化とともに質の高いサービス提供を実施いたします。

4 車いすをご利用のお客さまや目の不自由なお客さまの対応について

遠隔案内システムを導入する改札口にて駅係員の介助が必要なお客さまにつきましては、遠隔案内システムのインターホンにて遠隔案内センターに連絡いただくことで駅長室から駅係員を手配いたします。また、車いすをご利用されるお客さまの多い改札口の一部については、介助業務を行うスタッフを配置いたします。

さらに、目の不自由なお客さまにも遠隔案内システムのインターホンの設置場所が分かるように音声での誘導を行います。

5 遠隔案内システム導入後のイメージ



6 お客さまお問い合わせ先

Osaka Metro・シティバス案内コール

電話番号：06-6582-1400 8時から21時まで（年中無休）

※本資料は、令和5年9月27日障がい者差別解消地域支援協議部会において古田委員から提出されたものです。

大阪メトロの「インターホン導入による駅員削減」に関するアンケート結果

(実施期間)

2023年9月12日～9月20日(第一次〆切)

(質問項目)

- ① インターホン利用に関する不都合はありますか？
- ② インターホンの相手先(遠隔案内センター)や、改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？
- ③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？
- ④ その他 何か不都合があればお書きください。

(回答)

- (1) 視覚障害 4名(A・B・C・D)
- (2) 盲ろう障害 1名(E)
- (3) 身体障害 5名(F・G・H・I・J)
- (4) 身体・知的重複障害、身体障害(複数人同時利用) 2名(K・L)
- (5) 知的障害 1名(M)
- (6) 精神障害 3名(N・O・P)

約1週間の調査期間でしたが、計16名の方から回答を頂きました。ぜひこれらの当事者の声を真摯に受け止め、改善策を検討願います。

(1) 視覚障害

◆Aさん

視覚障害1級 50歳代

9月3日 15時30分頃

千日前線 谷町九丁目 東改札口

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

インターホンに点字ブロックが繋がっておらず、音声案内も機械の位置と全然違う改札外と改札内のインターホンの間くらいの下の方から、たまに流れているだけなので、見つけることができない。

インターホンの機械も黒っぽい色で目立たないし、墨字で書いてあるが、配色的にととても見えにくい。点字は呼び出しボタンしかなく、その呼び出しボタンもボタンの周りは黄色いが、ボタンの中心はグレー調なので、弱視の人には探しにくい。

② インターホンの相手先（遠隔案内センター）や改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

地下鉄の無料パスをかざす場所が分からなかったので、インターホンを押して話をしたが、言っていることが分からないから、他の人に代わりに話してもらおうように言われたり、違う改札には人がいるからそちらに回るように言われた。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

地下鉄の無料パスをかざす場所が分からなかった。

◆Bさん

視覚障害1級 20歳代

日時、使用駅・改札名 <無記入>

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

音声案内がわからない。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

駅員が来るまで待たされる。いつまで待てばよいか不安になる。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

待ち時間があつたりすると、電車を何本か見送ったことがある。

◆Cさん

視覚障害1級 年代<無記入>

日時、使用駅・改札名 <無記入>

- ① インターホン利用に関する不都合はありますか？
インターホンがどこにあるかわからない。
音声案内が聞こえない。
- ② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？
インターホンがどこにあるかわからないから、スタッフが帰ってくるのを長時間待っていた。
- ③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？
駅員不在の時に困る。
- ④ その他 何か不都合があればお書きください。
次の行動につなげるにはどうしておけば良いのかわからない。

◆Dさん

視覚障害1級 50歳代

日時、使用駅・改札名 <無記入>

- ① インターホン利用に関する不都合はありますか？
インターホンの場所がわからない。
インターホンの音声案内が聞こえない。
- ② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？
今のところはないが、定期が反応しない時、遠隔操作は画面越しなので、直接、手をもって教えてほしい。
- ③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？
窓口で見せて通る時、一人で慣れていない所は困る。
- ④ その他 何か不都合があればお書きください。
視覚障がい者の場合、直接手を取ってとか、誘導もして欲しいので無人はやめてほしいです。

(2) 盲ろう障害

◆Eさん

盲ろう障害1級 50歳代

千日前線 鶴橋駅 西改札口

毎日、終日

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

インターホンがどこにあるかわからない。案内の声が聞こえない。
乗車証を提示する場所がわからない。

② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

介助者がいないとコミュニケーションが取れない。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

自動改札を通れる人は待たずに通れるのに、自動改札を通れない人だけが待たされることに不公平を感じる。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

改札を通るのに時間がかかるため、電車やバスの乗り継ぎが間に合わなくなることもある。

(大阪市に対して)

乗車証では1名しか自動改札を通れないため、介助者が同伴していると自動改札を通れない。

移動の円滑化を図るために、本人用と介助者用の2枚の乗車証を交付してほしい。

(3) 身体障害

◆Fさん

身体障害1級 40歳代

御堂筋線 長居駅 南改札口

毎日通勤で利用。自宅最寄りの改札口

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

オペレーターから「駅係員に繋がりますと言われ、そして、乗車証をかざしてと言われ「単独」だったので、時間がかかった。そのため1本乗り遅れた。

② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

インターホンを押してからオペレーターに繋がるまでが数十秒かかり、朝のラッシュ時で前の他の障害者のお客様の対応してから私と時間もかかった。

オペレーターからは、「介助が必要ですか？」と聞かれた。必要だからインターホンを押してるのにおかしい。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

インターホンを押す→オペレーター→駅員が来るまで約3分。改札内で待ちホームには行けずという対応の仕方で、黄色シャツのスタッフと言い争いになりかけた。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

私は、住吉区長居東4丁目在住の簡易電動車いす使用者で毎日長居駅南改札口は、自宅から最寄りの改札口（エレベーター有り）です。毎日通勤時に利用しています。今年8月27日から終日無人で黄色のシャツを着用した一般民スタッフが8時から20時までが常駐とのことですが、困ったことや問題点がいくつかありますので、挙げさせていただきます。

まず最初に今年8月27日の一週間前に駅員から突然「駅員が無人になる」と知らされ、チラシを受け取った。→結論…お客様の声を聞かずに大阪メトロが勝手に進めて行った。

要望として

- エレベーターがある側の改札口なのに駅員を無人にするのは疑問です。
- 遠隔操作インターホンを使用の際、言語障害の方はオペレーターに通じにくい。
- 無人にしたことで、乗車前にトイレを済ませたいという車椅子使用者は、すぐに改札内に入れなくて、不便です。（改札内にしかトイレがなく、健常者がこのような時は、改札をすぐ通りトイレに行けるでしょう。特に、始発から朝8時までと、20時以降終電までの間は完全無人になる実態を理解してほしいです。）

→8時から20時で黄色のシャツを着用したスタッフが常駐ですが、それ以外は遠隔操作での対応のみで不便です。8月27日当時は、黄色シャツのスタッフが改札前で立っただけで、遠隔操作でオペレーターが対応し駅係員への対応だったので、私は大阪メトロの会社へ訴えた。そうすることで黄色シャツのスタッフが自動改札機のロックを解除し、車椅子もすぐ通れるようになった。ただ、当事者が黄色シャツのスタッフに行き先などを伝えると同時に、改札機→駅員に伝えに行くため改札口は、無人になります。（デメリット）ラッシュ時の次から次へとお客様のいる時は困難です。このようなことなどを私が駅員に直接訴えたら、「私たちの力では、何もできないから、直接大阪メトロへ伝えてほしい。」と言われた。

長居駅は、御堂筋線とJR阪和線の乗り換え駅であり、どちらかが緊急停止した時には、多くのお客様が振り替え輸送で利用します。そして、長居障がい者スポーツセンターや長居公園やヤンマースタジアムの最寄り駅です。サッカーやコンサートの開催当日は、数千人以上の乗降客が利用されています。車椅子の方をはじめ色々な障がいをお持ちの方がエレベーターのある改札口を通ります。今回のように無人にすることは、絶対に許さ

れないことです。また黄色シャツのスタッフまで削減しようという声も聞きました。絶対に許されないことです。私たちの声を抜きに会社の上の役員が勝手に進めないで下さい。私たちも改善に協力したいと思います。

◆Gさん

身体障害1級 40歳代
日時、使用駅・改札名 <無記入>

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

ボタンが高い位置にあるため、届かない。
トーキングエイドでは、インターホン越しの会話が困難である。

◆Hさん

身体障害1級 20歳代
御堂筋線 長居駅 南改札口
8月29日(火) 9時30分ごろ

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

インターホン利用が必要な事を知らず、介助者と一緒に、介護人付き無料乗車証を改札機に入れて入場しようとしたが、自分は改札機を通れたが、介助者は入ることができなくて、困った。改札の駅員室にいる乗降補助スタッフが駅員を呼び、対応された。

② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

改札にいる介助業務スタッフに「改札口の操作はできない」と言われた。そのあと、駅員がきて「今後は効率化のために、インターホン利用をお願いすることになる。インターホンの操作補助は介助者をお願いすることになる」と言われた。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

障害により改札に無料パスが通せないため、無人になりこれまで通り通過できなくなると思う。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

インターホンでのやりとりで、乗車するまでの時間が、今までより長くなると思う。

◆Iさん

身体障害1級 30歳代
御堂筋線 長居駅 南改札口

9月18日（月）15時ごろ

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

車いすを幅寄せしてインターホンのボタンを押そうとしたところ、ボタンが小さく押しづらいのではないかと感じた。（実際は黄色い服を着た介助スタッフがいたので押しではない。）

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

駅員の方に改札は通してくれたが、行先やスロープがいる・いないを聞かれなかった。

そのまま電車に介助なしで乗ったが、どこまで対応してくれるのかと思った。

◆ Jさん

身体障害1級（車いす利用・聴覚障害もあり） 60歳代

御堂筋線 なんば駅 北西改札口

御堂筋線 長居駅 南改札

<利用時間無記入>

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

時たまインターホンで駅員とやり取りする時、場内アナウンスが流れて聞き取りにくい時がある。

② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

介助業務スタッフの対応にばらつきが感じられる。例えば旧車両でスロープを出さない時や、逆に新型車両でスロープを出したりして、理解できていないスタッフや下車駅がバリアフリーになっている事を伝えても“先方の駅員に連絡が取れないので”と乗車を阻止されかけた経験もある。その時に“駅員がいなくても降りれる”と伝え、やや強引に乗車した。勿論丁寧に対応していただけるスタッフもいる。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

無人駅になり、とにかく不便に思う事は、インターホンで駅員とやり取りしなければならなくなった事が大きい。なんば駅では、駅員に直接「〇〇駅までお願いします」と顔を見ながらコミュニケーションが取れるが、インターホン越しでの駅員とやり取りは疎通ができていて不安を感じる。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

2, 3度、地下鉄を利用している際、人身事故の影響で数十分ほど車両内で待たされた。健常者は先々で乗り換えるため降車していき、待つことしかできなく歯がゆい思いをした。駅員の見守り確認もなかった。

(4) 身体・知的重複障害、身体障害（複数人同時利用）

◆Kさん 身体・知的重複障害1級 30歳代

◆Lさん 身体障害1級 50歳代

御堂筋線 長居駅 南改札口

8月30日（水）16時30分頃

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

日中活動事業所のメンバーで、Kさん（身体・知的）＋介助者①、Lさん（身体）＋介助者②の4人で、野田阪神駅（千日前線）から長居駅（御堂筋線）に乗車の際、介助者①が野田阪神駅の改札口で「車いすでの移動でスロープが必要ない場合は、無人改札はそのまま通り抜けて良いのか」と駅員に質問する。質問に対して駅員からは「そのまま通り抜けてもらって良い」と返答があった。その後、全員で地下鉄に乗車して長居駅まで移動する。

長居駅の南改札口から出ようとするが、その際改札口には駅員はおらず、黄色い服を着た『介助業務を行うスタッフ』が1名配置されていた。Kさんが先にパスの提示なしで改札を通り抜け、続いて介助者①が改札を通り抜けようすると、改札のゲートが閉まってしまう。介助業務スタッフに野田阪神駅での経緯を説明するも、「一度インターホンの台座に無料パスを提示し、確認してもらう必要がある」と返答される。

続いて、Lさんと介助者②がパスを提示せずに通り抜けようとした際もゲートが閉じてしまい、介助業務スタッフに止められてしまう。そのため、介助者②がインターホンを押し、無料パスを台座に提示して改札を通りたい旨を伝えると「通ってもらって大丈夫ですよ」と返答があり、ゲートが開放されたため、全員改札を通り抜けることができた。

駅員がいた時は、スムーズに改札を通ることができていた。いきなりゲートがしまっしまい、驚いてしまった。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

Lさん：リハビリの利用が17時からで、いつも通り間に合う時間に帰ってきたつもりだったが、その一件でリハビリに間に合わなかった。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

今までは、駅員さんが立ってくれていたもので、無料乗車証を確認してもらえるとスムーズに改札を通ることができたが、無料乗車証をかざして、インターホンを押すことが難しい方（麻痺がある方や視覚障害、聴覚障害

のある方など) はかなり時間がかかってしまいます。なぜ、障害者だけが待たされたり、スムーズに改札を通ることができないのでしょうか？

黄色の服を着たスロープを出す方への周知もされておらず、人によって言うことが違っていたり、言っていることがなかなか伝わらなかったりもあります。その方も、現在の電車がすべて最新のものになると、いなくなってしまうと聞きました。やはり、駅員さんが立っていてほしいと思います。よろしくお願いします。

(5) 知的障害

◆Mさん

知的障害 <等級無記入> 40歳代
千日前線 野田阪神駅
8月29日(火) 17時頃

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

インターホンの場所がどこにあるかわからない。わかったあとも、係員が何を言っているかわからず、改札がなかなか通れなかった。

② 遠隔案内センターや改札近くに配置されている介助業務スタッフとのやりとりで何か言われたり、問題になったことはありますか？

改札が通れないことを必死に伝えたが、何に困っているのかなかなか理解してくれなかった。

③ 駅で待たされたり、改札通過に関する不都合はありますか？

これまで駅員にパスを見せて改札を開けてもらっていた。それ以外の方法が知的の人にはわかりづらい。また、こだわり、ルーティンなっているので、通り方を変えるのも難しい人が多い。

④ その他 何か不都合があればお書きください。

インターホンなので音が電子音で割れたりして聞こえづらい。
音に過敏な人への配慮も足りていないと思う。

(6) 精神障害

◆Nさん

精神障害 <等級・年代無記入>

④ その他 何か不都合があればお書きください。

無料単独乗車券が改札で詰まる事例が偶に発生する。券が折れていた等、破損があったわけでは無く、この際駅員さんに来てもらうのを待つ事になる。駅員さんが近くに居る場合は数分のロスで済むが、少ない駅の場合は時間を要する事も多々ある。無人駅が急激に増えた場合、乗車券の救出までどうすればいいのか。普通に困る。

磁気式乗車券は精神、戦傷病者、被爆者に限りで、身体障害と知的障害は pitapa を発行出来るはず。なぜ精神障害は pitapa が発行出来ないのか納得いく理由が欲しい。

上の困り事は pitapa になれば防げる可能性があるし、現状既に IC カードのみの改札も多く不便である。

◆Oさん

精神障害 1 級 <年代無記入>

④ その他 何か不都合があればお書きください。

1 級、介護者付きで同行の場合に困る。

自動改札でないところを通してもらう必要があり、駅員がいないと時間がかかる。

◆Pさん

精神障害 <等級・年代無記入>

① インターホン利用に関する不都合はありますか？

介護付きの場合。

精神症状で「自分のモノ以外がとても不潔」と感じてしまう。乗車証と手帳の確認作業を行うのにインターホンのカメラを使うのが困難、拒否感がある。
(設置台に置くのがイヤ。不潔と感じる)