

『外出と交通の案内についてのアンケート』調査概要

調査目的

2000年に交通バリアフリー法が制定され、交通機関等ではエレベータの新設や障害者対応トイレの整備が進められている。これら施設のバリアフリー化は、障害の有無や年齢、健康であるかそうでないかも含めあらゆる人にとって利用しやすく、より安全・快適な外出環境への改善に繋がるものである。

当調査は、こうした様々な人々を対象に、外出に際し利用することとなる公共交通機関について、整備が進みつつある施設と、それらを利用するために必要な情報とその案内に対し、どのような事柄に不満・不便を感じているか、また満足し評価しているかなど現況を把握し、情報整備における問題点と改善に向けての課題を明確にすることが主な目的である。

鉄道での移動円滑化整備の多くは既存駅の改修であり、設置エレベータなどが必ずしもわかりやすい空間にある訳ではない。案内は、概ね施設への誘導表示を付加することで対処しているのが実状である。この案内表示は歩行制約のない人々を対象としたものであり、はたしてだれもが迷わず快適な移動が実現しているだろうか。ハード整備は道半ばであり、施設の整備評価、移動円滑化についての案内表示機能を問うべき時期といえる。

なお、このレポートでは特に、これまでほとんど試みてこられなかった身体障害の違いや加齢による外出時の不安、不便についての分析を行うことにより、ユニバーサルデザインやバリアフリー整備の際に注意すべき新たな視点、知見を得ることを念頭に置いている。

調査方法

調査期間：2006年3月11日～5月22日

調査地域：大阪府下及び近隣都市

対象者：障害者・介助者、高齢者、一般（健常・非健常）

調査方法：調査票を持参もしくは郵送、後日回収

調査票の配布回収は、障害者・介助者へは関係団体の協力で、一般健常者等へはボランティアの個人協力により、また高齢者へはその双方で実施。

大阪市内では府肢体不自由者協会の障害者生活支援センターを中心に各区の自立支援センターを通じて関係の授産施設等へ配布し回収。府下では「障害者の自立と完全参加をめざす大阪連絡会議」の協力により障害者参加の集会において配布回収。またこれらとは別に事務局では、府下の各市と大阪市内との移動交通量の多い神戸、西宮、尼崎、京都、奈良、生駒、大津の各市の社会福祉協議会関連のリストをもとに、障害者へは通所者数の多いと思われる授産施設を選択し郵送配布・回収。また高齢者へは、各市区の老人福祉センターに協力依頼し郵送配布・回収。

なお、質問項目については事前に福祉団体等に意見を聞きながら設計を行い、右のように合計20の設問を作成し調査を実施した。

サンプル数

有効回収数2059票、配布総計9712票、有効回収率21.2%

回収総数は2000を越えており、サンプルの無作為抽出が個人情報保護法等の関係で困難な状況から、今回の調査結果は現在の公共交通機関の案内情報がどのような現状であるかを把握するに有益な情報を得ることができると考えられる。また、多岐にわたる設問の多さから見れば良好な回収率といえ、記名回答(694票)と、設問への自由記載回答(539)が多く見られたことなどから、本アンケート事案への関心の高さがうかがえる。

アンケート設問

回答者区分

Q1 介助者・障害者・非障害者、(自筆・代筆)

回答者属性

Q2 年齢・性別

Q3 居住・活動地域

Q4 障害者の障害内容

Q5 非障害者の外出時の様子

Q6 外出時に使用・持参するもの

外出機会とその障壁

Q7 散歩・買物を含む外出頻度

Q8 外出交通手段と利用頻度

Q9 外出機会の増減希望

外出のしやすさにつながる事柄

外出前の不安と情報収集

Q10 初めての場所への外出頻度

Q11 外出で不安な事柄

外出先のトイレで重要なこと

Q12 知りたい事がわからない時の対応

日常利用する駅のバリアフリー

Q13 主に利用する鉄道

Q14 利用する駅のバリアフリー

迷った経験と鉄道の利用しやすさ

Q15 駅の中で迷った経験

Q16 駅で迷った時はどうするか

Q17 5年前と比較した駅の利用しやすさ

鉄道の利用しやすさ評価

利用鉄道の駅の案内について

Q18 駅の案内で迷う事柄

駅の案内のわかりやすさ評価

Q19 駅をわかりやすくするには

大阪市内の案内表示について

Q20 主な表示板の利用評価

目次

CONTENTS

調査概要

回答者区分と回答者属性

A1 回答者区分 01

A2 回答者属性 01

身体属性別回答と特徴

B1 外出機会とその障壁 02

B2 外出前の不安 03

B3 外出前の情報収集 04

B4 日常利用する駅のバリアフリー 05

B5 迷った経験と鉄道の利用しやすさ 06

B6 利用鉄道の駅の案内について 07

B7 迷うことと駅の案内(身体属性別) 08

B8 移動の円滑化と駅の案内課題 09

鉄道事業者別の課題

C1 迷うことと駅の案内(鉄道別) 10

C2 すばらしい交通機関であるために 11

C3 信頼される鉄道に向けて 12

C4 案内のわかりやすさに向けて 14

C5 外出のしやすさに向けて 16

アクションに向けて 18

あとがき

回答者区分と回答者属性

A1 回答者区分

この調査レポートでは、健康状態や障害の有無・内容などで異なってくる外出時の環境による制約と、設問の回答との関係を明らかにするため、身体属性を歩行性により介助者、障害-歩、障害-他、健常、非健常の5つに分類している。

<p>【介助者】</p> <p>介助者 介護・介助に携わっていると回答した者。(外出同行の経験を総合した回答を依頼)</p> <p>【障害者】 障害者手帳あり</p> <p>障害-歩 障害者であり、下肢に障害をもつか、Q6で外出時に車イス・杖等の歩行補助具を使用すると回答した者。</p> <p>障害-他 上記の【障害-歩】以外の障害者全て。(他の箇所に障害をもつか、階段等の段差移動における制約が小さい者)</p>	<p>【非障害者】 障害者手帳なし</p> <p>健常 非障害者であり、外出時の移動に何ら歩行上の制約がなく、健康で階段を避けない健常者。(Q5では「健康で不自由はない」のみに該当し、かつ外出時にQ6記載の歩行補助具からカート類までを使用したり持参しない者)</p> <p>非健常 上記の【健常】以外の非障害者全て。(階段は避けたい・昇り降りが不自由・手や腕が少し不自由・通院中・妊娠中・乳幼児連れ等であり、外出時の歩行や所作に何らかの制約があると考えられる者)</p>
---	--

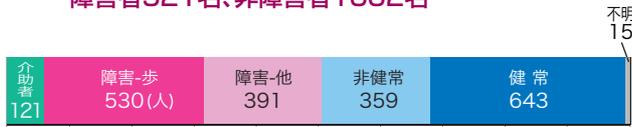
A2 回答者属性

各身体属性の構成は特定の属性にかたよらず、各属性の特徴を検討できるサンプル数であるが、身体属性別の割合は人口比における割合とは異なっており、全数での結果は一般の、ランダムに抽出して行うものとは異なることに注意が必要である。

アンケート設問Q11に対応

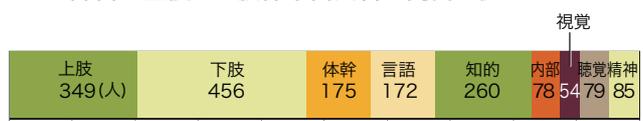
1 身体属性別回答者数

障害者921名、非障害者1002名



4 障害者の障害内容 (複数回答)

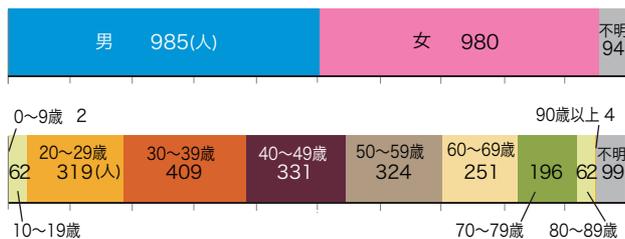
障害の重複する肢体不自由者の割合が多い(O3頁参照)



※体幹障害：首から胸・腹部(体幹)の骨格・関節・筋の障害により、姿勢保持が困難。歩行にやや障害がある程度から、座る、立つの動作ができないまで様々。
 ※内部障害：心臓・腎臓・呼吸器・膀胱・大腸・小腸・免疫等の内科系疾患による機能障害。

2 回答者の性別と年齢構成

性別・年齢構成は比較的均等で偏りが少ない。

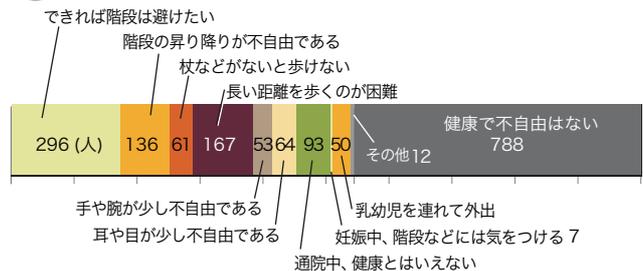


3 回答者の居住地域・活動地域

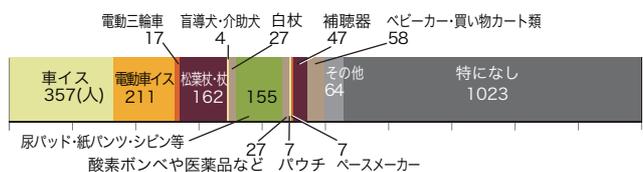
大阪市内と府下がほぼ同数、介助者と障害-歩は大阪市内の割合が多く、健常者では少ない。



5 非障害者の外出時の様子 (複数回答)



6 外出時に使用・持参するもの (複数回答/全属性)



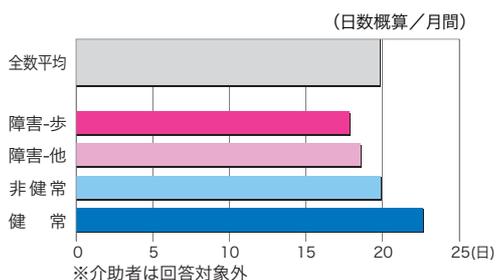
身体属性別回答と特徴

B1 外出機会とその障壁

このページでは、日常的な外出と交通手段を用いての外出の頻度を尋ね、あわせて外出希望とそれを阻む要因(バリア)があるなら、どのような事柄であるかをみている。

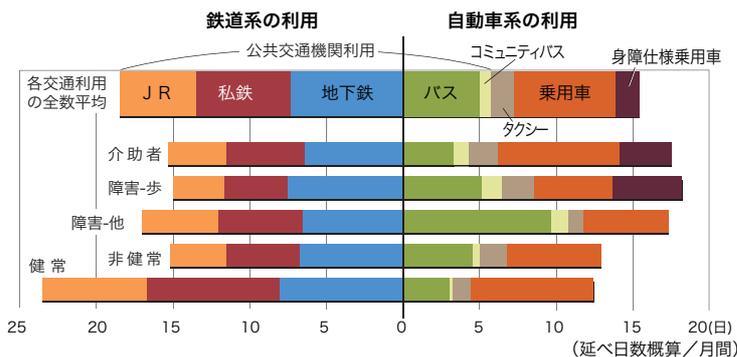
7 散歩・買い物を含む外出頻度

日常の外出は障害者も健常者とあまり変わらない



8 外出交通手段と利用頻度

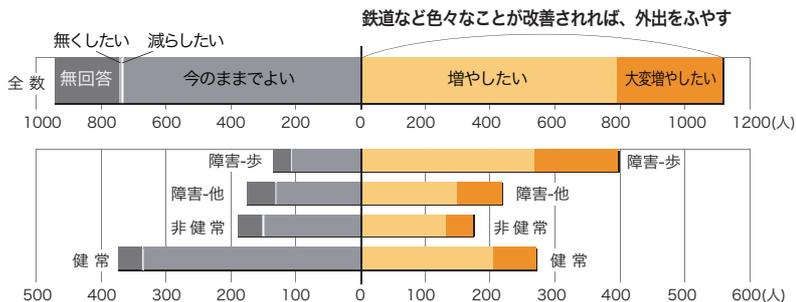
公共交通機関の利用が多く、鉄道利用が多い



9 外出機会の増減希望

※介助者は回答対象外

障害者の外出意欲は高く、なかでも歩行系障害者はより外出を望んでいる。

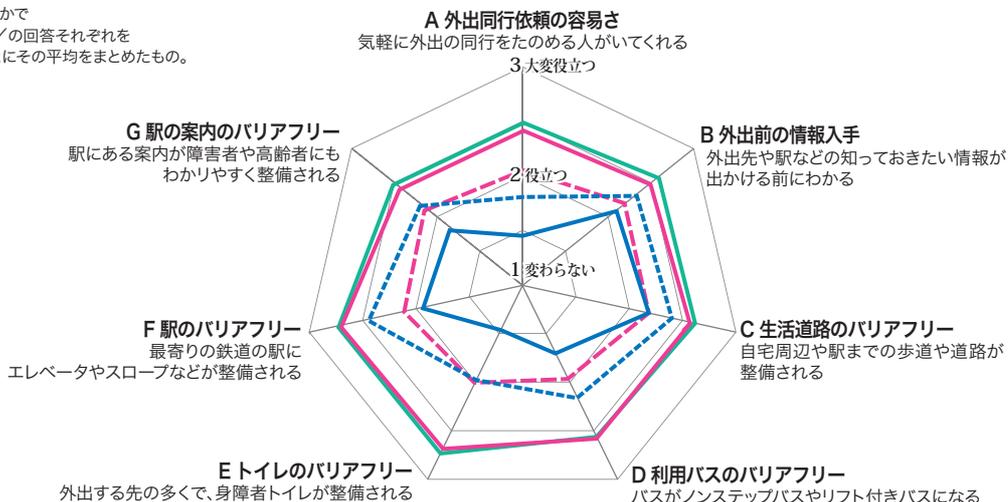


外出のしやすさにつながる事柄

1. 外出情報の入手と生活道路のバリアフリーはすべての属性で望まれている
2. 健常者以外では最寄り駅のバリアフリーと駅の案内
3. 障害-歩は、特に最寄り駅とトイレのバリアフリー

図は、どうなると外出がしやすくなるかで / 大変役立つ / 役立つ / 変わらない / の回答それぞれを / 3点 / 2点 / 1点 / とし、属性ごとにその平均をまとめたもの。

介助者
障害-歩
障害-他
非健常
健常

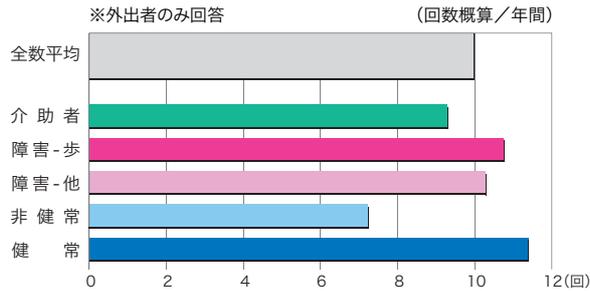


B2 外出前の不安

初めての場所に出かける時は、訪問地や途中利用する交通機関の様子など知らないことが多く、だれしも不安をとまなうものである。障害者では途中の移動経路がバリアフリーであるか、また、トイレが利用できるかは重要事項である。

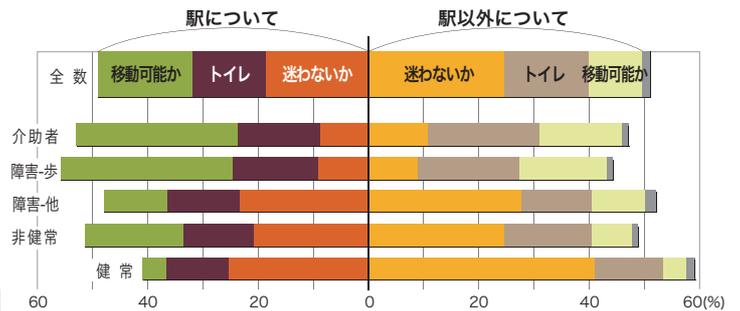
10 初めての場所への外出頻度

障害者は、日常の外出だけでなく、乗り物を利用した初めての場所への外出も多い。



11 外出で不安な事柄 (複数回答)

駅についての不安は大きい、介助者・障害-歩・非健常は施設のバリアフリー(移動とトイレ)。健常・障害-他では迷わないかが不安。

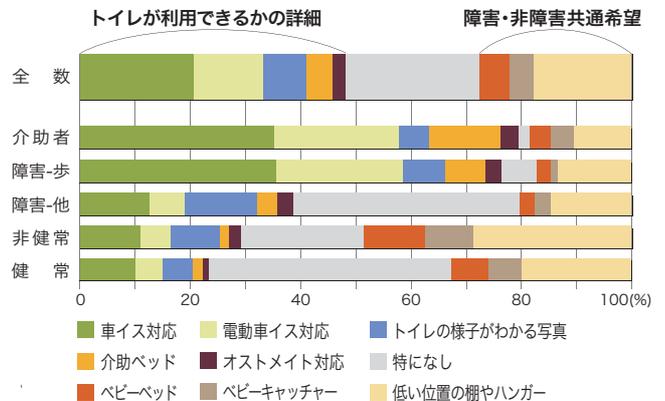


- 先行や乗換え駅が、スロープやエレベータで移動できるか不安
- 駅で、利用できるトイレの場所やその設備が不安
- 駅中での移動で迷わないか不安
- 駅から目的地までの道を迷わないか不安
- 駅以外の外出先で、利用できるトイレの場所やその設備が不安
- 駅から目的地まで、途中の経路のバリアフリーと安全性について不安
- その他

トイレは障害の有無にかかわらず共通に不安

外出先のトイレで重要なこと (複数回答)

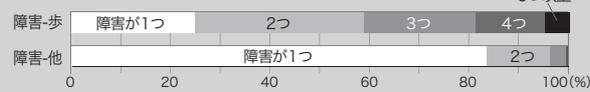
1. 電動を含めた車イス対応(介助者・障害-歩)
2. 低い位置の棚やハンガー(全属性)
3. トイレの様子がわかる写真



※オストメイト：直腸やぼうこうなどの機能障害のため、腹部へ人工肛門や人工ぼうこうなどの排泄口を手術によりつくった人。

アンケート回答の障害者の状況

障害の重複数



障害箇所別にみた重複の障害

重複の障害	人数計								
	人数計	上肢	下肢	体幹	言語	知的	視覚	内部	聴覚
重複の障害	349	456	175	172	260	78	54	79	85
上肢		313	104	113	73	13	12	10	6
下肢		313	118	123	91	22	16	15	9
体幹		104	118	54	40	10	6	6	2
言語		112	122	54	66	6	10	14	10
知的		73	91	40	66	7	18	9	22
視覚		13	22	10	6	7	6	3	2
内部		12	16	6	10	18	6	12	5
聴覚		10	15	6	14	9	3	12	2
精神		6	9	2	10	22	2	5	2

※表の見方：下肢に障害がある人のうち69%(313/456)は上肢に、重複して障害をもつ。

外出時に使用するもの(障害箇所別)

使用者数	人数計									
	人数計	上肢	下肢	体幹	言語	知的	内部	視覚	聴覚	精神
車イス	276	166	230	102	77	77	12	10	8	2
電動車イス	164	124	140	60	44	14	5	3	5	2
電動三輪車	14	9	11	6	2	0	1	0	0	0
松葉杖・杖	106	47	90	19	12	5	7	2	1	3
盲導犬・介助犬	3	0	1	1	1	1	0	2	0	1
白杖	17	1	2	1	1	1	0	15	6	1
尿パッド・紙パンツ・シピン等	102	59	72	46	33	45	8	5	2	6
パウチ	5	2	4	4	2	1	3	0	0	1
酸素ボンベや医薬品など	9	2	3	2	2	2	3	1	1	2
ペースメーカー	6	3	2	1	1	0	5	0	0	0
補聴器	28	3	5	3	2	6	0	2	25	0
ベビーカー・買物カート類	9	2	4	2	1	2	1	1	2	1
その他	45	18	20	13	8	10	3	10	6	3
特になし	246	44	53	18	33	102	29	10	19	43

外出に同行者を必要とするか※

人数計	上肢	下肢	体幹	言語	知的	内部	視覚	聴覚	精神
同行者が必要	56	50	57	54	57	46	23	38	21
単独外出可能	20	22	21	18	17	22	47	33	40

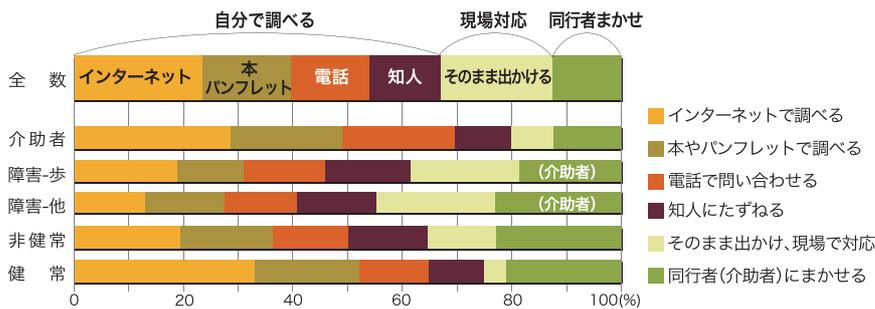
※公共交通機関の鉄道・バス利用の外出について

B3 外出前の情報収集

交通機関をはじめとした諸施設の完全なバリアフリーが実現できていない現状では、障害者が初めての場所に出かける時、わからないことを外出前に調べておくことは、外出先での不便・困難を避けるために必要となる。同行外出する介助者(一般的に健康)と健常者を較べることにより、外出先についての情報入手の必要性と満足度の異なりが鮮明になる。

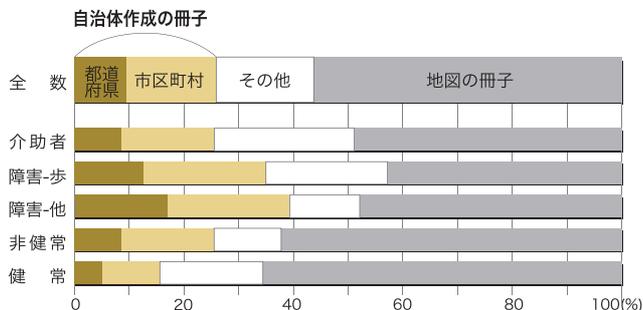
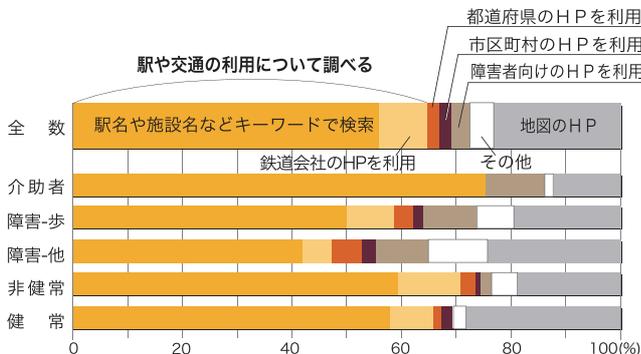
12 知りたい事がわからない時の対応 (複数回答)

介助者はよく調べ問い合わせもする。全体としては、インターネットの利用と現場対応が多い。



インターネットで一番よくする調べ方
キーワード検索が多く、介助者では顕著。

一番よく利用する本やパンフレット
障害者には自治体作成の冊子がよく利用されている。

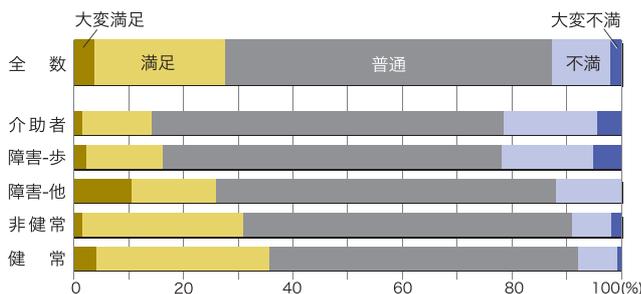


知りたいことが得られているか?

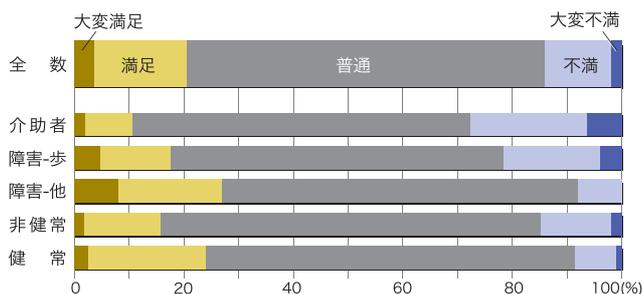
欲しい情報が得られない障害-歩と介助者、健常者と評価は逆。

Q11の回答から、駅や施設の移動経路やトイレについて、バリアフリーであるか、など不安な事柄についての情報が得られていないといえる。

利用満足度 / インターネット



利用満足度 / 印刷物

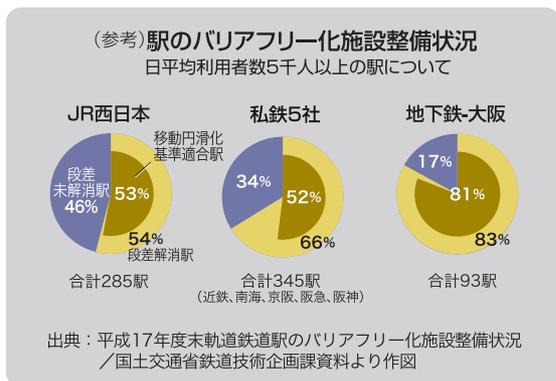
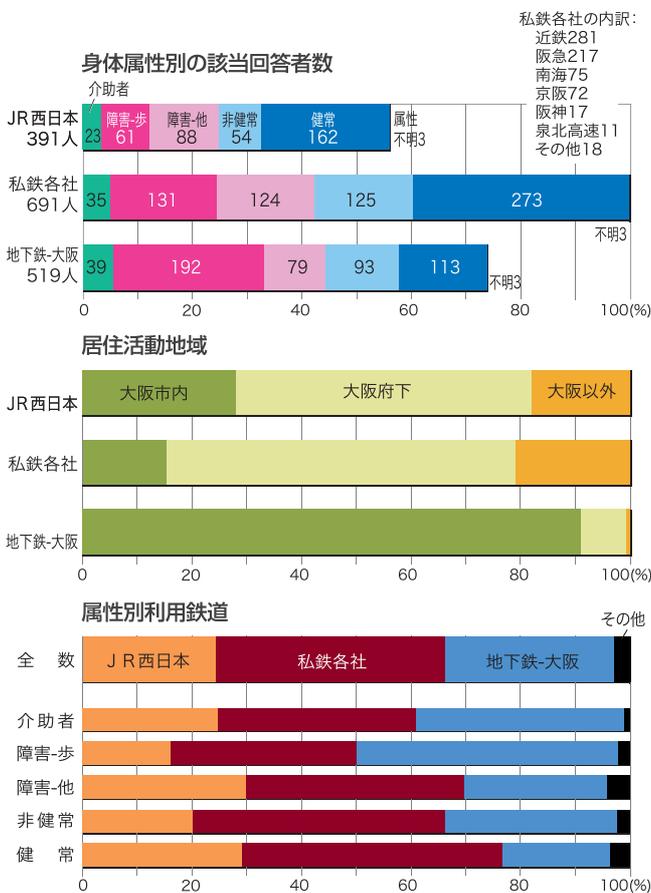


B4 日常利用する駅のバリアフリー

Q9では最寄り駅のバリアフリー化は外出のしやすさにつながり大変役立つとの回答が多い。利用する鉄道により、施設整備の進捗や駅の構造などで事情は大きく異なるが、ここでは外出時に自宅から利用する駅のバリアフリー状況を尋ねている。

13 主に利用する鉄道

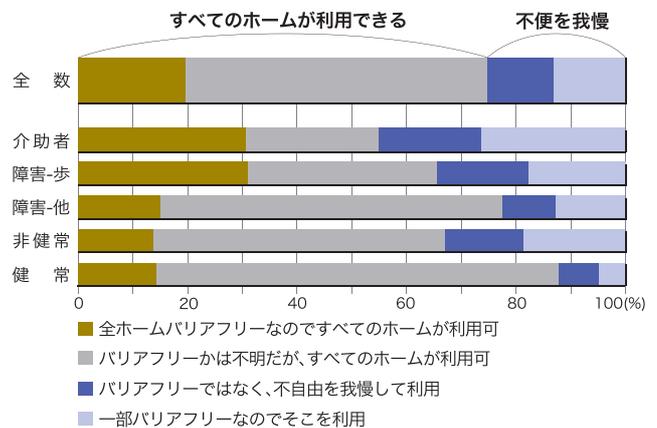
本調査は鉄道事業者別のアンケート調査ではないため、それぞれの該当サンプル数と属性構成には事業者間に大きな差がある。そのため傾向を概観する目的で3事業者(JR西日本・私鉄各社・地下鉄-大阪)に分類している。



14 利用する駅のバリアフリー

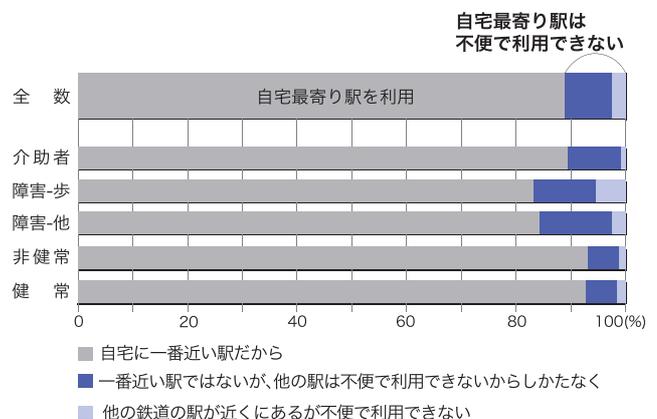
全体の4人に1人は不便を我慢して利用、介助者の外出同行の経験では約半数が不便。

健常者の約9割が駅の利用に関しては支障がないと考えているが、障害者に同行する機会の多い介助者や障害-歩、妊婦やお年寄りが多い非健常については3割から4割以上の人が我慢している現状がある。



その駅を利用する理由

ほとんどは最寄り駅を利用するが、障害者の約15%は自宅最寄り駅を利用できない。

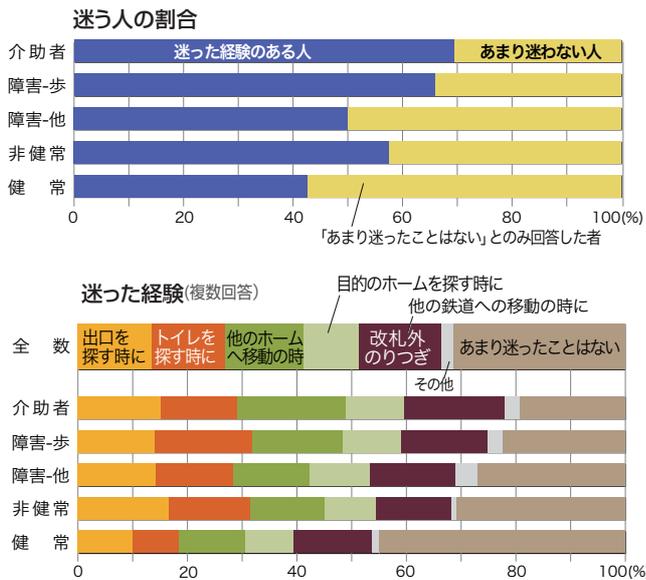


B5 迷った経験と鉄道の利用しやすさ

ここでは利用している鉄道の駅での迷った経験や場面を尋ねている。迷い方やその度合は、構内を移動する上で制約がある人と、制約の無い健常者とは異なるはずである。また、2000年に交通バリアフリー法が制定され5年が経過し、鉄道駅の設備等は改善されつつあるが、全体的な利用者の評価はどうか。

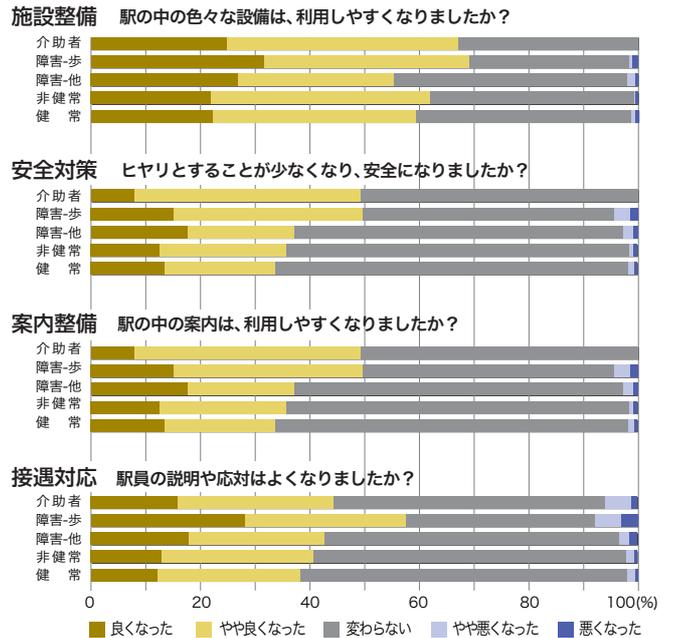
15 駅の中で迷った経験／利用鉄道で(複数回答)

出口・トイレ・ホーム間の移動と、改札外のりつき。
 介助者と障害-歩の迷う人の割合は、健常者の1.6倍。



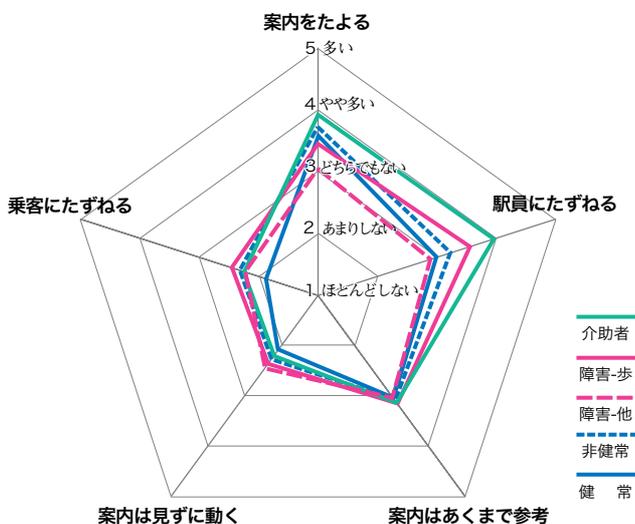
17 5年前と比較した駅の利用しやすさ

安全対策・案内整備・接客対応の項目とくらべ、設備が利用しやすくなったと一番高く評価されており、施設のバリアフリー整備が進んできた成果といえる。



16 駅で迷った時はどうするか(平均)

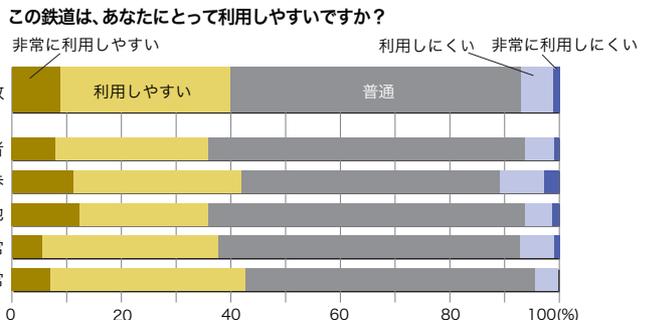
一番は「案内をたよる」、次に「駅員にたずねる」
 周囲にいる乗客にたずねる人は少ない。



図は、駅で迷った時どうするかで/多い/やや多い/どちらでもない/あまりしない/ほとんどしない/の回答それぞれを/5点/4点/3点/2点/1点/とし、属性ごとにその平均をまとめたもの。

鉄道の利用しやすさ評価

全体で、4割は積極的な良い評価、1割弱がマイナス評価。障害-歩では良い悪い双方の評価がやや多い。



B6 利用鉄道の駅の案内について

利用鉄道のはじめて行った駅や、あまりよく知らない駅での案内(表示板・音・触知図・点字ブロックなど)について、迷ったり困った経験を、尋ねている。構内の円滑な移動を担うべき案内が有効に機能しているかを見るため、乗車系・降車系、施設の配置案内から施設誘導まで主な動線に沿った設問の構成である。

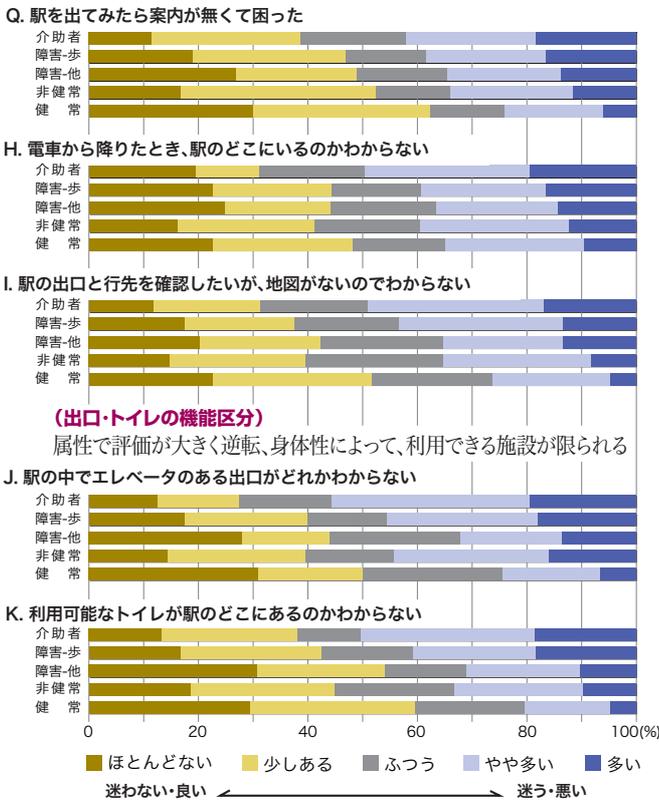
18 駅の案内で迷う事柄 / 利用鉄道の知らない駅で(頻度)

バリアフリー施設についての案内に、より多くの問題があり対応が遅れている。

各項目とも健常者以外では、迷い・困っている人の割合は相当に多い。また、障害-他では多くの項目で健常者に次いで迷わない人の割合が大きく、その一方、エレベータを探す非健常者では迷いは大きい。これらのことから、バリアフリー施設とその移動経路の案内に、より多くの問題があることがわかる。

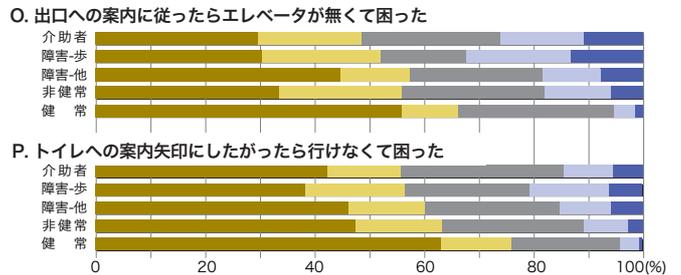
出口案内・構内図・周辺地図

必要な場所に案内があるかも含め、案内の分かりやすさの評価が分かる



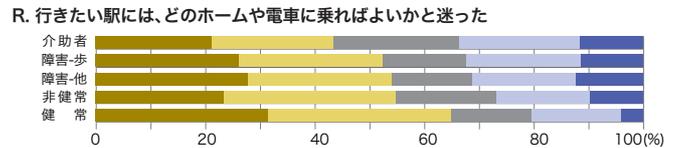
出口・トイレ誘導

必ず行けることが前提となる案内であり、健常者以外では重要課題



乗車ホーム・列車案内

属性差は小さい、乗換え駅であるかどうかや、駅規模で大きく異なる項目

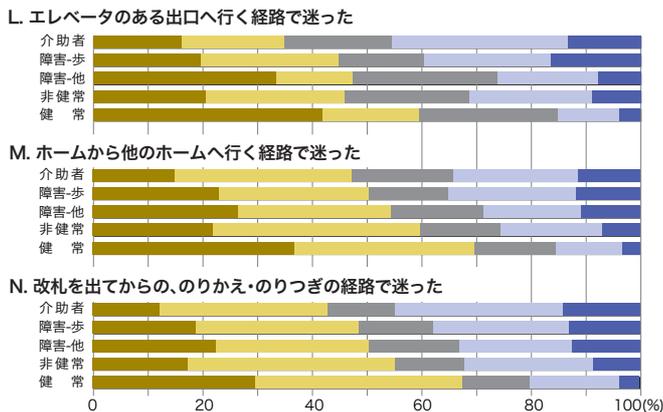


駅の案内のわかりやすさ評価

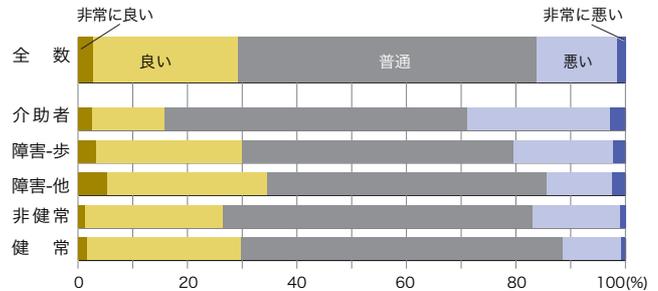
全体で、3割は積極的な良い評価、2割弱がマイナス評価。介助者では悪い評価が多く、健常と正反対。鉄道の利用しやすさ評価とくらべ低い。(左頁参照)

移動経路の案内

障害-歩や同行の介助者は、経路の段差・階段で立ち往生する。



あなたにとって、この鉄道の駅にある案内はどうでしょう？



B7 迷うことと駅の案内(身体属性別)

身体属性、年齢差、性差で比較したときに、現在の駅案内が有意に機能しているのか、について分析を行い、問題点と課題を明らかにする。

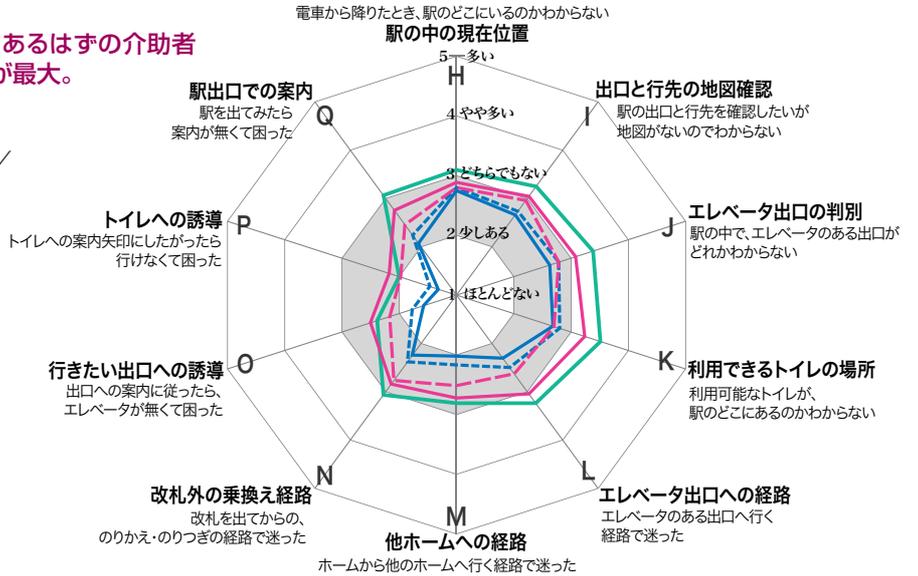
5属性の比較

健常者の迷いが最も少ないが、健常であるはずの介助者では、案内のほぼ全項目について迷いが最大。

図はQ18の設問10項目(Rを除く)に対して、迷った経験が/ほとんどない/少しある/どちらでもない/やや多い/多い/の回答それぞれを/1点/2点/3点/4点/5点/とし、属性ごとにその平均をまとめたもの。

- 介助者 — 迷いの大きい2属性
- 障害-歩 — 迷いが中間の属性
- - - 障害-他 — 迷いが中間の属性
- - - 非健常 — 迷いの小さい2属性
- 健常 — 迷いの小さい2属性

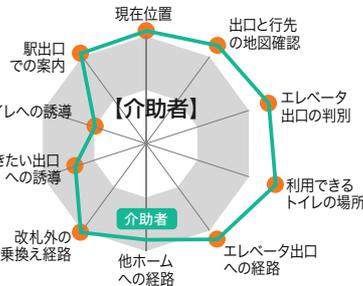
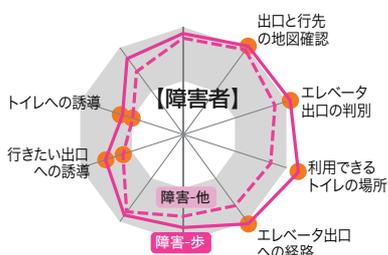
【障害-歩】と同行【介助者】では施設条件により、移動そのものに物理的困難が発生する。その場合の「移動制約」は施設条件によるものであるため、このレポートでは、身体性と同行に起因する移動上の絶対的制約をとまなう両属性を『歩行制約者』とし、以下用いる。



迷い方の相違と課題項目 迷いの平均値が大きいため、改善が求められる項目 ▶ ●印は、施設誘導では2以上、それ以外では3以上の迷いの平均値を示す項目

非障害と比べ全項目でより迷いやすく、障害-歩で顕著。 障害者の外出に同行する介助者、駅で迷うと負担は大きい。

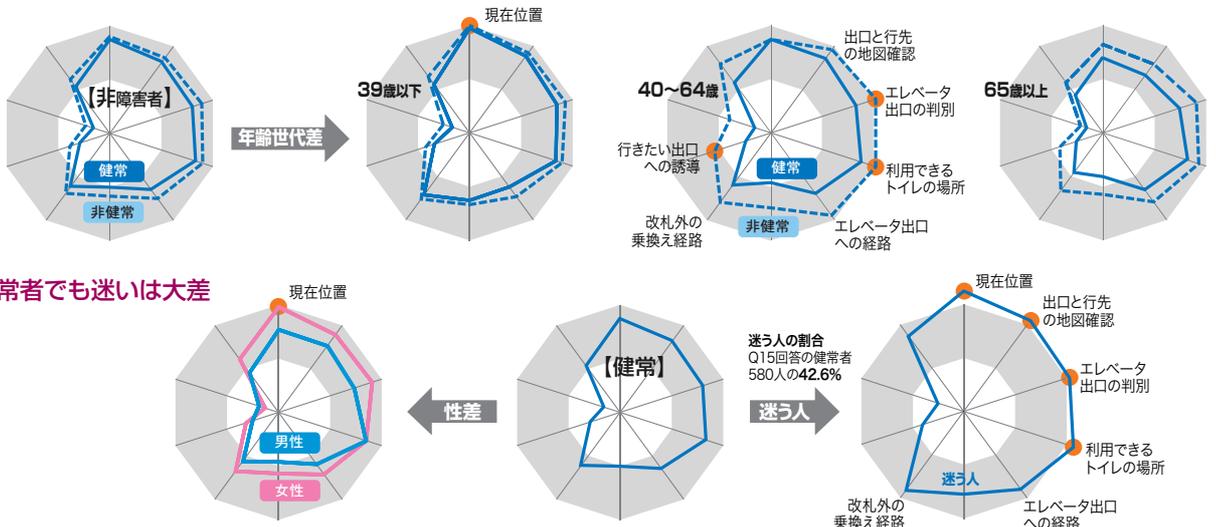
【障害者】の場合



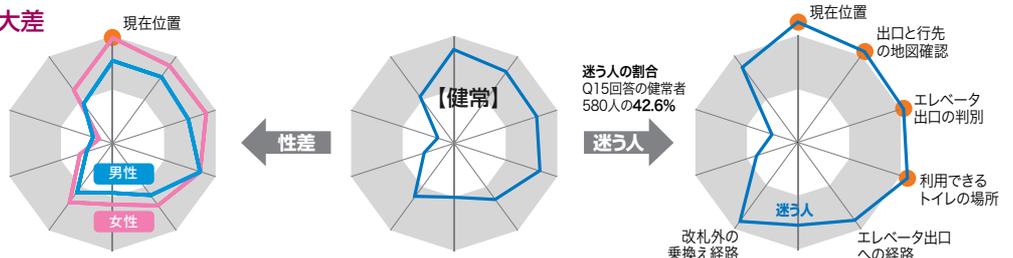
介助者の迷う項目では施設のバリアフリーについての案内 J・K・Lが最も大きい。現状の案内が、円滑な移動を妨げるバリア(障壁)にもなっている。

健常・非健常の迷いの差は全体では小さいが、世代により差は大きい。

【非障害者】の場合



同じ健常者でも迷いは大差



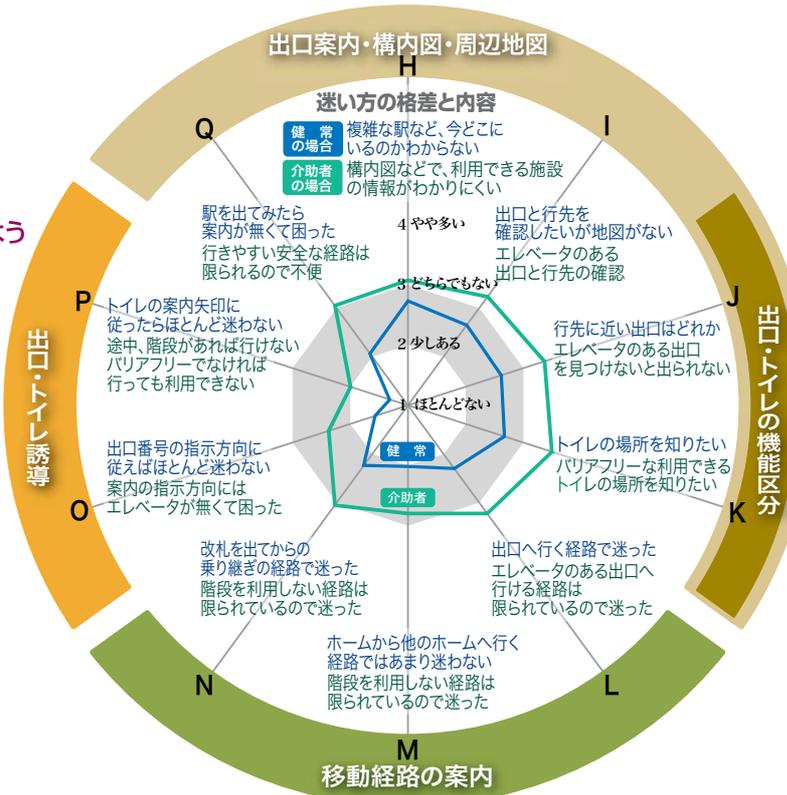
B8 移動の円滑化と駅の案内課題

駅の施設構成や配置を示す案内についてのH~Kの項目は全属性において迷いが多く、現状の機能は充分とはいえない。必要とする場所に案内があり、また見つけやすいことが前提であるが、複雑でわかりにくい駅ほど、表示されている情報も多く、内容も多様であることが多い。求められることはむしろ逆といえる。鉄道によりその表現は異なるが、重要な情報が見つけやすく、だれにも理解しやすいわかりやすさが求められる。またQは地上の歩行起点、駅の出口での案内であり交通事業者においても十分な配慮が求められる。

案内機能を、よりわかりやすくすることが事業者個別に求められている

健常者だけでなく、だれもが迷わず行けるよう誘導表示の方法改善

番号で示す出口やトイレへの最短経路の方向を矢印でしめす誘導は、その先に段差を解消する施設が無い場合、車イスでは行けない。目的の場所へ行くには迂回も必要となる。移動円滑化施設であるエレベータへの誘導だけでなく、迂回が発生する経路ではその誘導が必要である。



利用可能な施設がわかるよう、施設の機能の違いを明示する

エレベータ出口と利用可能なトイレの場所がわからないという多くの結果が出ています。利用できる施設が限られている人にとっては、最初の移動で迷ってしまう。出口案内や構内図などで見つけにくい、施設としての機能が区分して表示されていないかであり、施設機能の異なりがわかるよう明示することで改善できる。

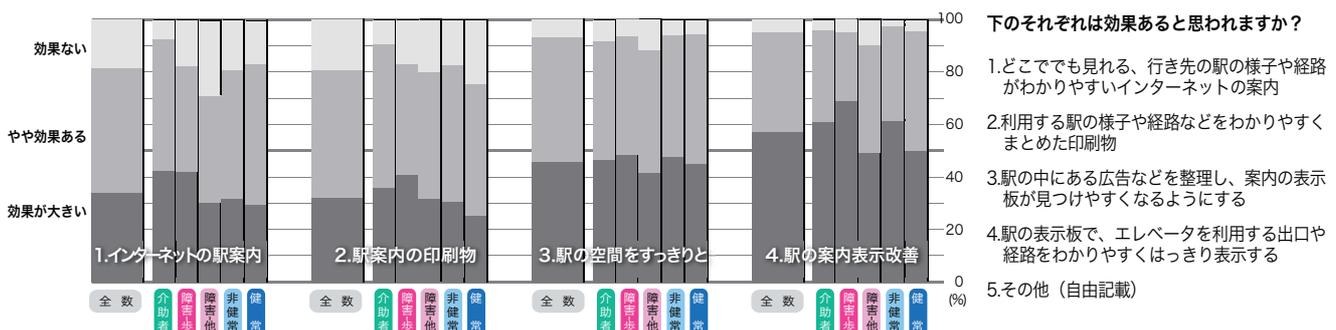
バリアフリーな移動経路のシンプルでわかりやすい表示が必要

行こうとする先が前方に見えていと迷わないが、駅の空間が複雑で行き先が見えない場合迷いが増える。その経路に関する項目がL・M・Nである。障害者と介助者では迷いが著しく、また健常・非健常者の一部でもエレベータ出口への経路で迷いが大きい。わかりやすく経路を案内することは非障害者も含めて有効な対策といえる。(調査時点ではバリアフリーな経路をわかりやすく図示した案内は、設置されていない)

19 駅をわかりやすくするには？

駅の案内表示の改善と、案内が見やすい環境づくりは、身体属性によらず共通して、強く求められている。

駅の様子や経路など、印刷物やインターネットの案内も、外出前の情報入手が重要な歩行制約者にはより期待されている。

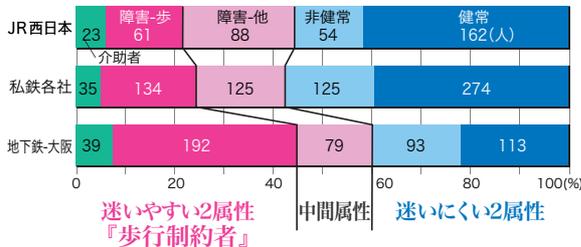


鉄道事業者別の課題

C1 迷うことと駅の案内(鉄道別)

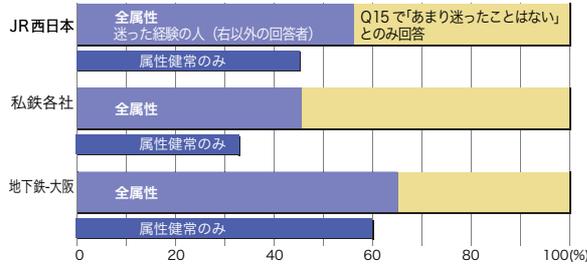
前頁までの身体属性別分析を踏まえ、ここでは鉄道別に案内における問題点を探る。

鉄道別にみた回答者の属性比率



駅の空間の、わかりにくさ

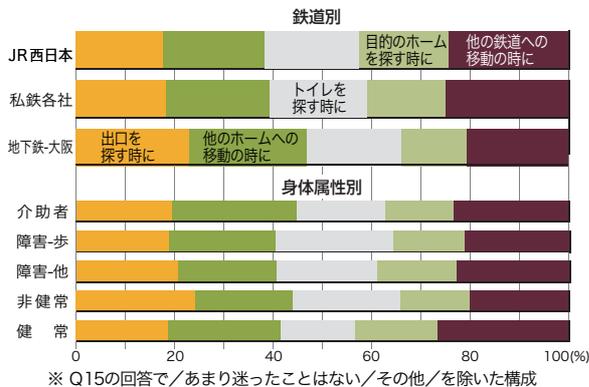
わかりにくく迷いやすいのは、地下鉄・JR・私鉄の順。



Q15より、迷った経験者の割合を鉄道別に比較したものである。迷う人の割合が多いのは地下鉄、JR、私鉄の順である。健常属性でも同様であることから、これはおおむね駅の空間構造の複雑さに因るものと思われるが、いずれにしても迷う人の割合が多く、対策が求められるところである。

駅で迷いやすい箇所

地下鉄は他と比べ、出口やホーム間の移動で迷いやすい。JRでは乗車ホーム探しの迷いが多くなり、私鉄は中間。



利用鉄道で「迷った」と回答された箇所(トイレ以外)それぞれを身体属性で比較するとあまり差はないが、鉄道別では異なることから、駅の空間の特徴がでていると考えられる。地下鉄では、上下の移動を伴うホーム間、出口への移動での迷いが他社より多く、JR・私鉄では乗車ホームを探す時の迷いが多く、拠点大規模駅の特徴がでていると思われる。

施設のバリアと迷いのバリア(障壁)

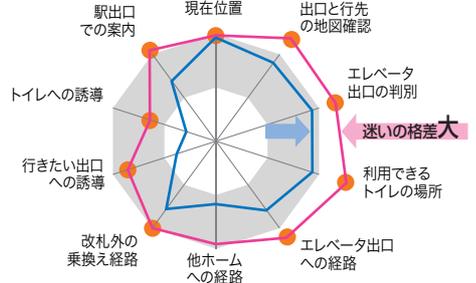
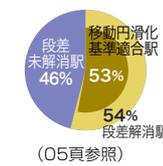
歩行制約者にとって施設が整備されると、移動の負担は減少する。しかし駅の現場での案内、特に移動円滑化経路の案内については表示システムの改善対策が必要。

【JR西日本】

駅の空間それ自体は地下鉄と較べ分かりやすいはずであるが、非障害者の迷いは近似であり、このことから案内はやや分かりにくいといえる。歩行制約者の迷いは、案内全項目高く、非障害者との格差も大きい。地下鉄では格差の低い項目もあることから、施設整備の進捗が影響していると考えられ、その整備が強く求められる。

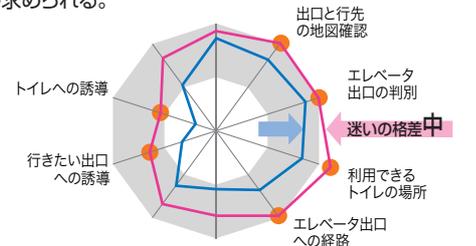
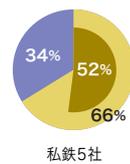
駅の案内のバリアフリー化の現況(本調査)

駅のバリアフリー化施設整備状況



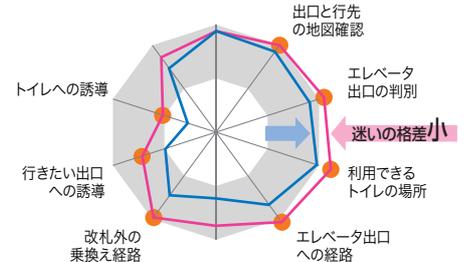
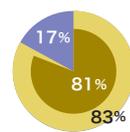
【私鉄各社】

施設整備と案内の実状も異なる事業者合計であることを前提に、留意点として、3者比較では最も駅の空間が分かりやすいといえるが、歩行制約者の迷いの大きさは地下鉄と同程度の項目も多い、事業者ごとの整備改善と案内対策が求められる。



【地下鉄-大阪】

施設改善の努力が歩行制約者の迷いの格差を減らし、その成果が見える。駅の空間が分かりにくいいため、非障害者も迷いやすいことにも留意し、整備施設が有効活用されるよう、案内の分かりやすさに向けた改善が重要。



— 迷いやすい属性[障害-歩]と[介助者]を合わせた平均
 — 迷いにくい属性[健常]と[非健常]を合わせた平均
 ● 迷いの平均値が大きいため、改善が求められる項目 (各項目の内容は08頁参照)

C2 すばらしい交通機関であるために

公共交通機関は旅客交通を担うだけでなく、地域経済に密接にかかわるとともに、何よりも住む人の日常に最も近い公共といえる。よくデザインされたバスや鉄道車輛はまちの景観を形成し、また、初めての来街者への視点でよく配慮がなされた駅は、その街の印象を決める玄関ともいえる空間である。

本調査において総合評価とその評価に関係する様々な項目を合わせて尋ねた3設問の回答を用いて、統計的な解析を加えることにより、利用者の満足(顧客満足度)が高まる施策方針の検討方法を探る。

	信頼される鉄道に向けて	案内のわかりやすさに向けて	外出のしやすさに向けて
JR	課題要旨		
私鉄	安全性や接客など 事業者には何が強く 求められているのか?	多様な利用者への わかりやすい案内を 実現するには?	駅のバリアフリー化 駅案内の情報提供など 外出に役立つことは?
地下鉄			

	17 (07頁参照)	18 (06頁参照)	9 (02頁参照)
	5年前と比較した駅の利用しやすさ 鉄道の利用しやすさ評価	駅の案内で迷う事柄 駅の案内のわかりやすさ評価	外出機会の増減希望 外出のしやすさにつながる事柄

以下は、施策方針の検討方法の例として

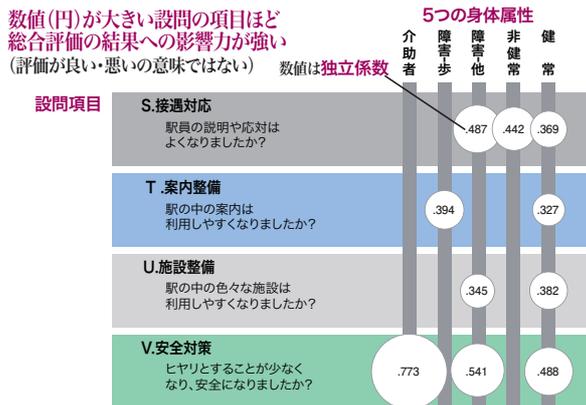
目標テーマに向けて、様々な課題から優先すべき改善項目を把握する

調査で得られた回答をもとにして、事業者別に以下の手順に沿って分析した結果を次頁以降に記載している

1. 総合評価への影響力を項目別にまとめる

1) 回答結果を身体属性別に分析する

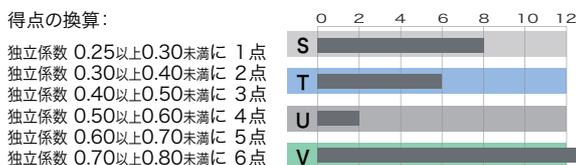
設問の各項目が総合評価に影響を与える関係の強さを、身体属性別に統計的に分析し、その結果を数値(独立係数)で把握する。



※図についての補足説明12頁参照

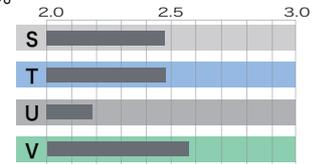
2) 総合評価への影響力を項目別にまとめる

利用者全体で見た場合の項目別の総合評価への影響力の強さを得るため、上で得られた各属性の独立係数を以下のように得点に換算し、合計を求める。



2. 現在の評価を項目別にまとめる

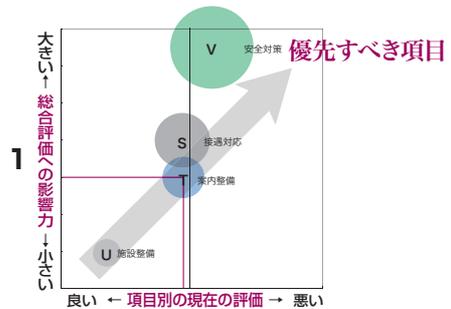
設問の各項目別に、評価が良いから悪いまでの5段階(あるいは3段階)で回答された結果の平均を求めて、それを現在の評価の値としている。



この図は、改善の必要が高いものを把握するため、5段階評価の良い(1点)から悪い(5点)までを配点した平均である。

3. 優先すべき改善項目を把握する

図は上下の軸に1の総合評価への影響力の値を、左右に2の現在の評価の値をとり、双方で得られた値が交差するところにその項目を円で示したものである。

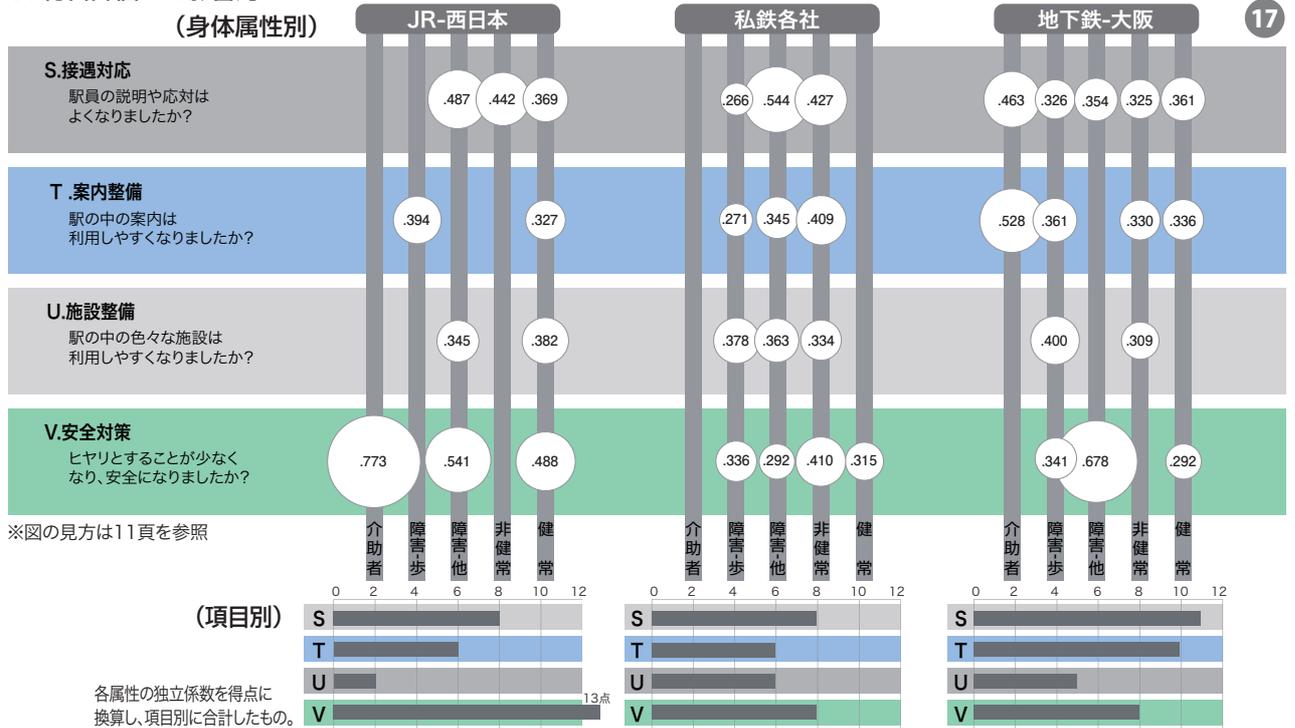


図では、右上に位置するほど評価への影響力が強く、かつ現在の評価が悪い。このため、右上にある項目ほどそれが改善されることで、評価が高まりやすい。(改善の評価・利用者満足度がより高まるという)

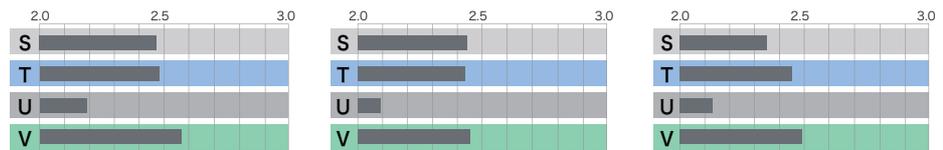
C3 信頼される鉄道に向けて

設問Q17で、一番よく利用する鉄道について『あなたにとって利用しやすいですか?』と総合評価を尋ねた設問と、その評価にかかわる「接遇対応・案内整備・施設整備・安全対策」について5年前と比較して改善されたかを尋ねた設問との関係である。それぞれの鉄道を利用する人々の回答結果を、前頁の手順で分析した結果は以下の通りとなった。

1. 総合評価への影響力



2. 現在の評価 (項目別)



設問の各項目に対して、5年前と比べ「良くなった/やや良くなった/変わらない/やや悪くなった/悪くなった」の回答それぞれを「1点/2点/3点/4点/5点」としそれぞれ平均を求めたもの。

図についての補足説明

- 独立係数の表示(円)が無い箇所について
図中に独立係数の表示が全く無い属性や、一部の項目に表示の無い属性がある。これらの項目は、その回答が総合評価に全く関係しないということではなく、総合評価との関係が小さいものと、強い関係が見られたが、その信頼性が確保できないものを除外しているためである。
- 信頼性の確保
今回実施したような設問の場合は独立係数は0.2~0.4を『緩やかな関係を有している』、0.4~0.6を『関係がある(相関がある)』とするのが一般的であるが、今回は0.25以上の相関を有するものを表示。また図中の独立係数は、信頼性確保のための(x2)検定をしている。
- 独立係数について
質的データ間の関係を表す係数のこと。体重と身長の関係などにもよく用いられる相関係数は、量(体重や身長のkgやcm)として扱えるデータに用いられ、今回の設問のように「利用しやすい/利用しにくい」「良くなった/悪くなった」のような質的の分類を扱うデータには独立係数を用いてデータ間の関係を表す。

優先すべき改善項目の把握と改善に向けての目安

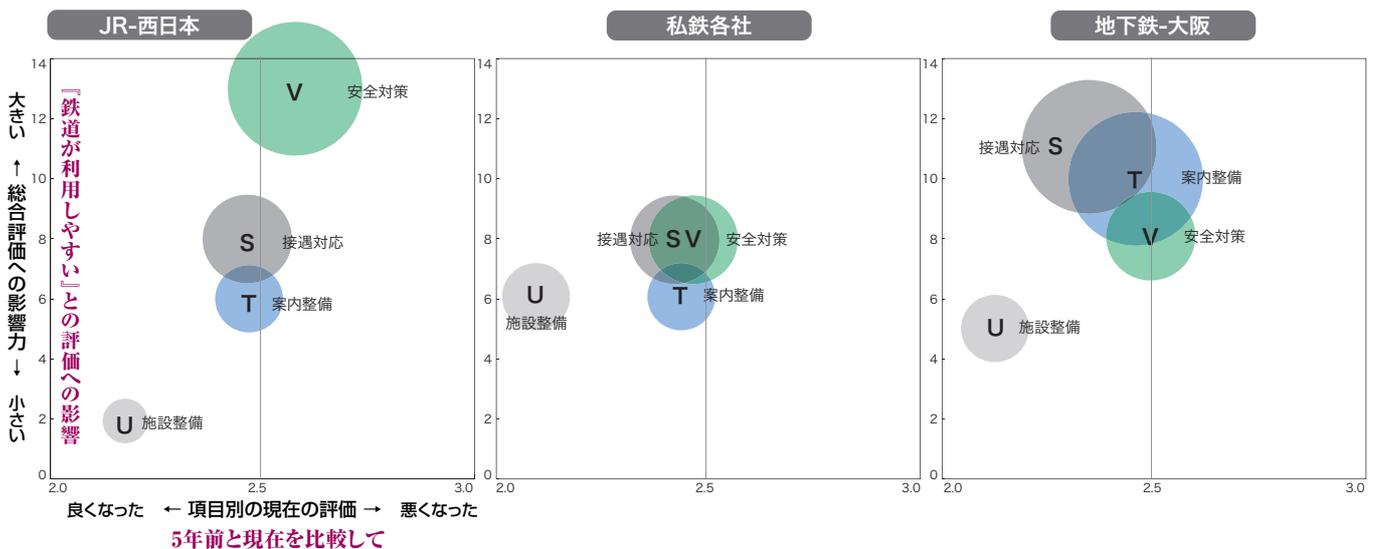
3. 優先すべき改善項目の把握

図では、利用しやすさの評価に対して影響力の大きい項目は上に、小さい項目は下に位置する。5年前と較べて良くなったと評価されたものは左側に、改善が進んでいないと評価されているものは右に位置している。例えば、施設整備は左にあり、良くなったと、他の項目より評価されていることがわかる。つまり、個々の鉄道が利用しやすいとの評価を高めるには、改善が進んでないとされ、かつ評価に影響が大きい各図右上項目への取組みが効果あることがわかる。図中の項目順位は、改善に向けての目安として下に示している。

(注意点)

この図は回答者それぞれが利用する鉄道について回答した結果であり、同じ回答者が鉄道を相互に比較して回答したものではない。このため例えば施設整備の項目を3図で較べることはできない。あくまでも事業者単位での項目間の比較であり、以下の頁も同様。

安全と接遇は基本、整備が進む駅施設に対して、案内整備が求められている。



改善に向けての目安となる順位

- 1 V.安全対策
- 2 S.接遇対応
- 3 T.案内整備
- 4 U.施設整備

JRは「安全対策」が群を抜いて改善の重要性が高い。

- 1 V.安全対策
- 2 S.接遇対応
- 3 T.案内整備
- 4 U.施設整備

私鉄は「安全対策」と「接遇対応」がほぼ同程度の優先順位となっている。

- 1 S.接遇対応
- 2 T.案内整備
- 3 V.安全対策
- 4 U.施設整備

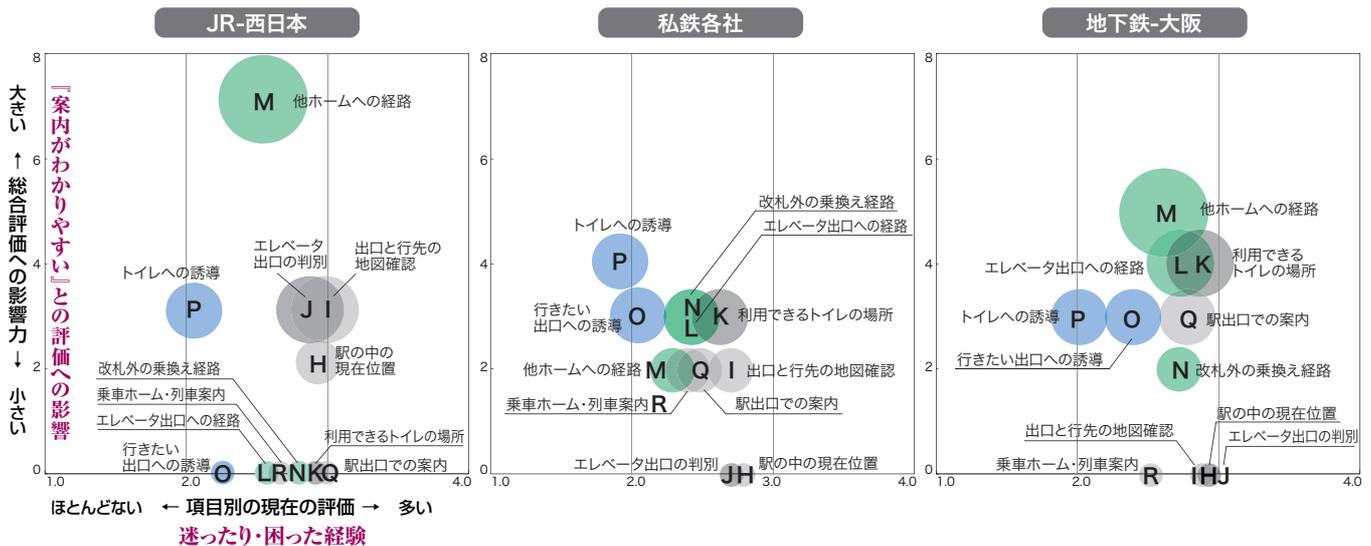
地下鉄は「接遇対応」と「案内整備」が同程度の優先順位となっている。

優先すべき改善項目の把握と改善に向けての目安

3. 優先すべき改善項目の把握

図では、駅の案内のわかりやすさの評価に対して影響力の大きい項目が上に、小さい項目は下に位置し、迷われることの多い項目が右側に位置している。つまり、案内がわかりにくいという評価を改善していくには、上位右側に位置している影響が大きくかつ迷うことの多いの項目への取組みが、より積極的に必要といえる。

移動経路の案内や施設誘導の改善が求められている



改善に向けての目安となる順位

- 1 M.他ホームへの経路
- 2 I.出口と行先の地図確認
- 3 J.エレベータ出口の判別
- 4 P.トイレへの誘導
- 5 H.駅の中の現在位置
- 6 Q.駅出口での案内
- 7 K.利用できるトイレの場所
- 8 N.改札外の乗換え経路
- 9 R.乗車ホーム・列車案内
- 10 L.エレベータ出口への経路
- 11 O.行きたい出口への誘導

JRは「他ホームへの経路」の優先順位が高く、次には「出口と行先の地図確認」「エレベータ出口の判別」が同程度の重要度で並んでいる。

- 1 K.利用できるトイレの場所
- 2 P.トイレへの誘導
- 3 N.改札外の乗換え経路
- 4 L.エレベータ出口への経路
- 5 O.行きたい出口への誘導
- 6 I.出口と行先の地図確認
- 7 Q.駅出口での案内
- 8 R.乗車ホーム・列車案内
- 9 M.他ホームへの経路
- 10 H.駅の中の現在位置
- 11 J.エレベータ出口の判別

優先順位の上位6位くらいまではあまり差がなくトイレやエレベータ関係の項目が並んでいる。

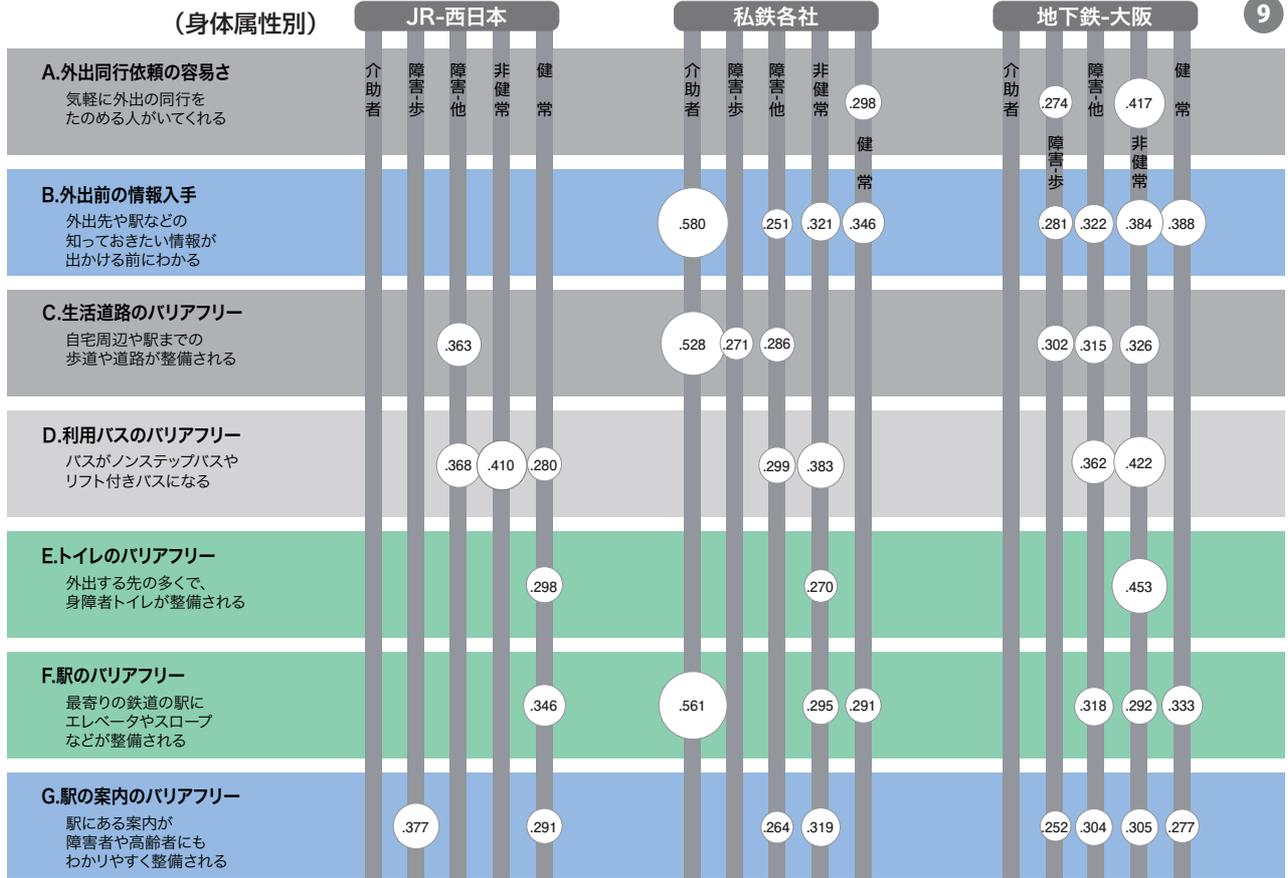
- 1 M.他ホームへの経路
- 2 K.利用できるトイレの場所
- 3 L.エレベータ出口への経路
- 4 Q.駅出口での案内
- 5 O.行きたい出口への誘導
- 6 P.トイレへの誘導
- 7 N.改札外の乗換え経路
- 8 H.駅の中の現在位置
- 8 J.エレベータ出口の判別
- 10 I.出口と行先の地図確認
- 11 R.乗車ホーム・列車案内

「他ホームへの経路」「利用できるトイレの場所」「エレベータ出口への経路」が群となっており、優先順位が高い。

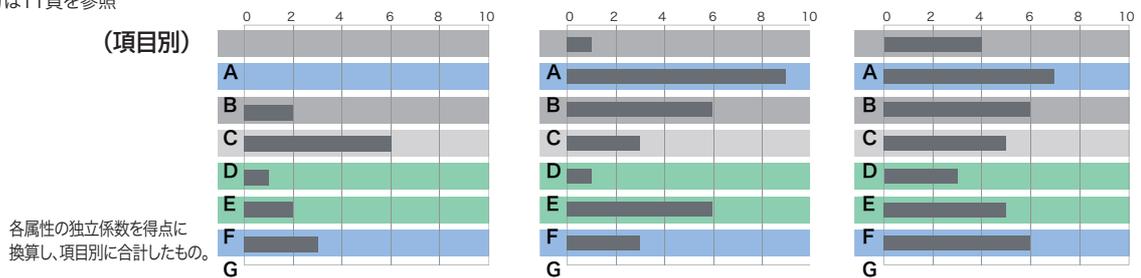
C5 外出のしやすさに向けて

設問Q9『外出についての環境が整えば、外出を増やしたいか?』の増減希望を尋ねた総合評価と、「外出がしやすくなる要素」として示した項目が役立つかを尋ねた回答との関係である。項目の中には鉄道の事業そのものと直接的な関係がないものもあるが、その鉄道を利用する人々の外出希望につながる項目として把握する必要がある。事業者単独ではなく、関係機関が連携し対処すべき課題である。

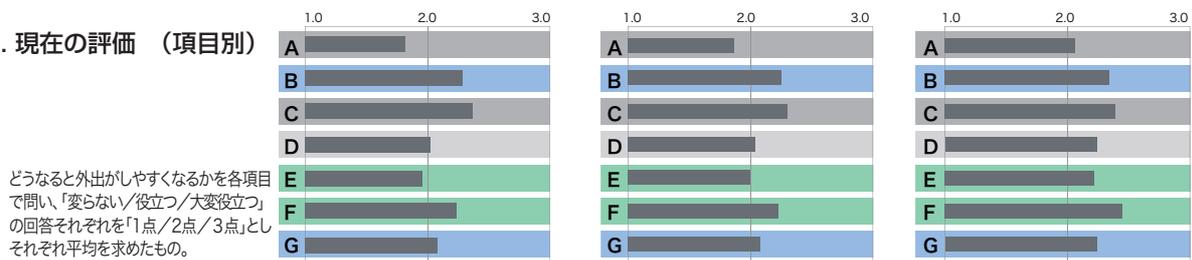
1. 総合評価への影響力



※図の見方は11頁を参照



2. 現在の評価 (項目別)

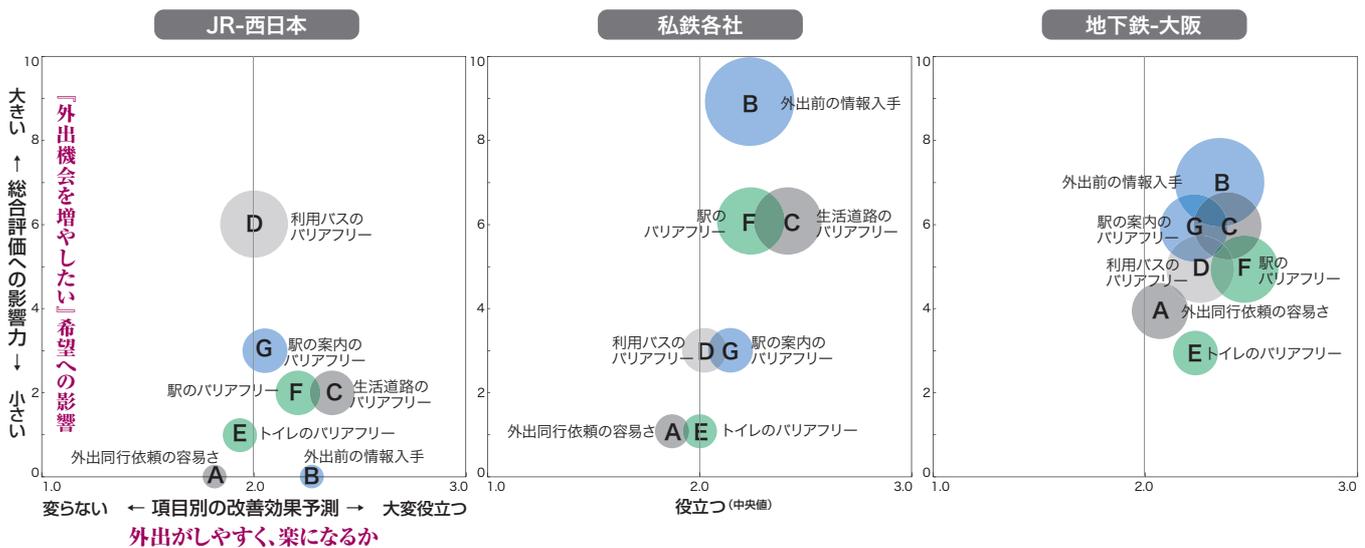


優先すべき改善項目の把握と改善に向けての目安

3. 優先すべき改善項目の把握

図では外出を増やしたいという希望に対して、改善されると効果の高い(影響力の大きい)項目が上に位置している。また、改善されると役立つと回答された項目ほど右側に位置している。影響力が大きくて・役立つ度合いの高いものは図の右上に配置され、影響力が小さく・外出のしやすさに関係しないと考えられている項目が左下に配置される。

バリアフリー情報の提供・整備が求められている



改善に向けての目安となる順位

- | | | |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 D.利用バスのバリアフリー 2 G.駅の案内のバリアフリー 3 C.生活道路のバリアフリー 4 F.駅のバリアフリー 5 E.トイレのバリアフリー 6 B.外出前の情報入手 7 A.外出同行依頼の容易さ | <ol style="list-style-type: none"> 1 B.外出前の情報入手 2 C.生活道路のバリアフリー 3 F.駅のバリアフリー 4 G.駅の案内のバリアフリー 5 D.利用バスのバリアフリー 6 E.トイレのバリアフリー 7 A.外出同行依頼の容易さ | <ol style="list-style-type: none"> 1 B.外出前の情報入手 2 C.生活道路のバリアフリー 3 G.駅の案内のバリアフリー 4 F.駅のバリアフリー 5 D.利用バスのバリアフリー 6 A.外出同行依頼の容易さ 7 E.トイレのバリアフリー |
|---|---|---|

JRでは「利用バスのバリアフリー」の優先順位がずば抜けて高い。

以下、「駅の案内のバリアフリー」と「生活道路のバリアフリー」、「最寄りの駅のバリアフリー」が続いている。

例えば、JRの場合、駅の案内のバリアフリー化は事業者として対処できる課題であるが、利用バスについてはJRとは直接関係ないかもしれない。しかし、利用者の視点に立つと少なくともJRを利用している回答者では利用バスのバリアフリー化が進まないと外出する機会が増えないのである。

私鉄では「外出前の情報入手」の優先順位が高い。

以下、「生活道路のバリアフリー」と「最寄りの駅のバリアフリー」が続いている。

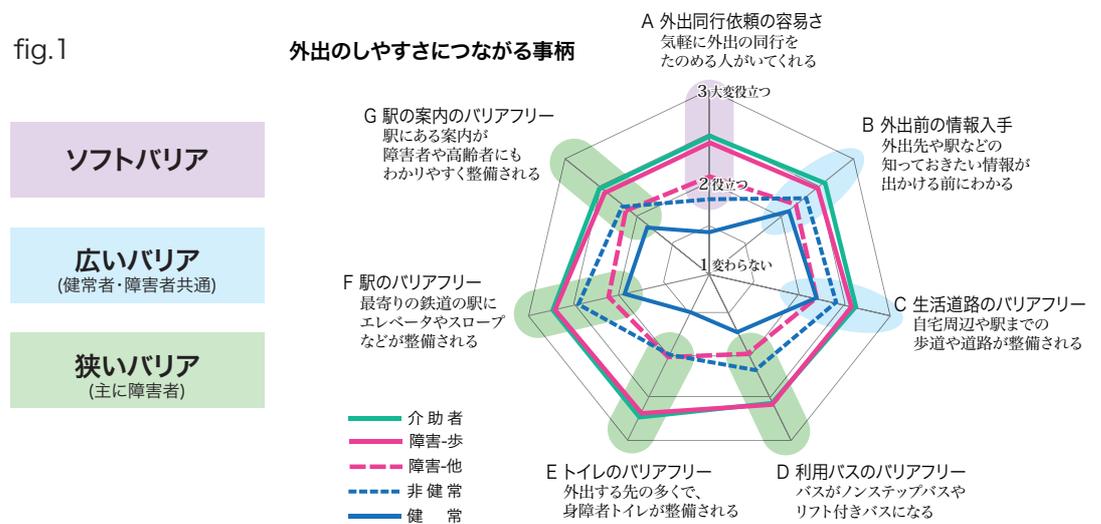
地下鉄では「外出前の情報入手」、「生活道路のバリアフリー」と「駅の案内のバリアフリー」が一群となって優先順位を形作っている。

アクションに向けて

外出と交通をめぐる課題認識

外出を阻むバリアの構図 まず、障害を抱えた人たちやその介助者が、楽に外出できるために必要と思われる改善要素として、アンケートで用意した全ての項目を挙げていることに着目したい(fig.1)。現在の外出を取り巻く環境は、まだまだ障害者にとっては様々にバリアを抱えているものであることが示されている。のみならず、健常者においても、家から交通拠点へ向かう道路や、行き先に関する情報に関しては、その利用や事前取得に関して少なからぬバリアを感じていることも合わせて明らかとなっている。この状況をさらに整理してみると、バリアは大きく分けて3種類に分けることができる。それは、健常者、障害者に共通してバリアとなる“広いバリア”、主に障害者が直面する“狭いバリア”、そして制度的な問題を背景とする“ソフトバリア”である。

fig.1

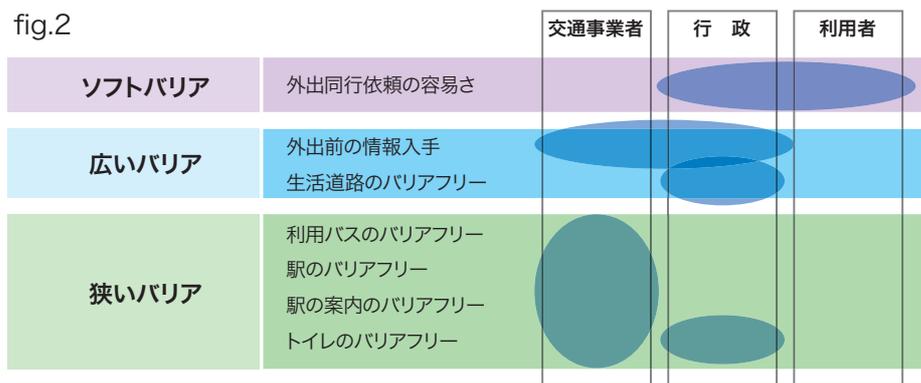


各バリアへの取り組み こうしたバリアに対していくためには、直接サービスを提供する交通事業者や行政が主体的に取り組むを進める必要があることは明かであるが、さらに利用者(市民)にも積極的なアプローチが求められることがわかる。

「広いバリア」は、バリアフリー基盤、ないしはユニバーサル化の不足であり、その多くは行政が主体となって対処していくべき分野である。「狭いバリア」は、外出行動の中では主に各交通事業者の施設の中で見られ、各事業者において対応すべき分野である。

「ソフトバリア」は、ケアマネジメント面での福祉行政における制度的な問題もあるが、さらに、段差箇所での車いすの補助や視覚障害者の誘導補助など、傍らの市民が手を添えることで解決へとつながる“心のバリア”の側面を抱えていることを認識する必要がある。

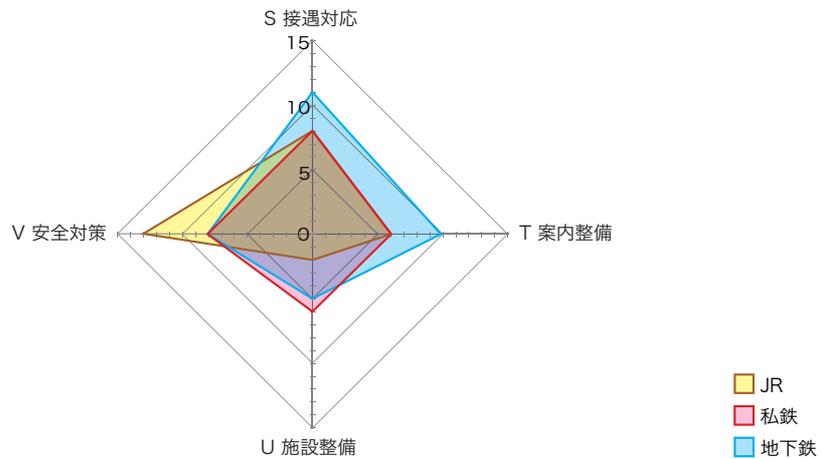
fig.2



外出と交通の案内における課題解決に向けて

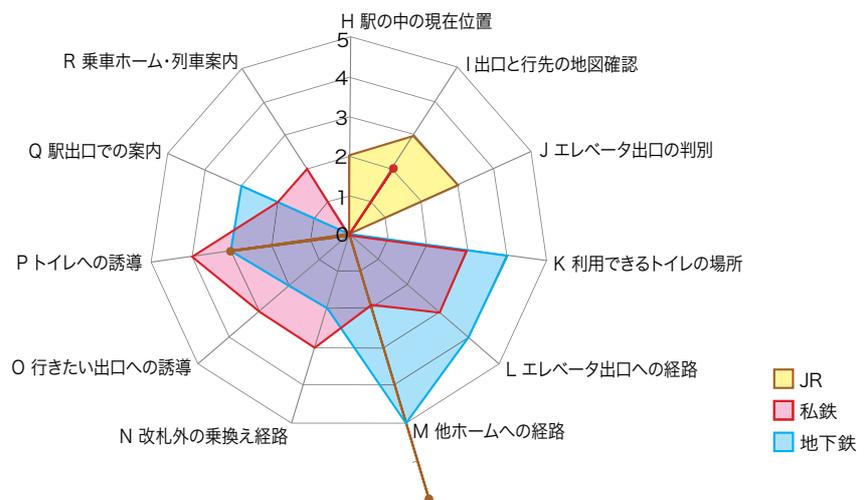
狭いバリアの内側 本アンケートでは、「狭いバリア」に関連する鉄道駅利用での状況について重点的に調査を行い、各事業者別にその課題の所在を示した。
各事業者で共通していえることは、「駅員の対応」と「安全対策」が駅利用において重視されていることで、特に「駅員の対応」については、事業者内におけるソフトバリアの課題として受け止める必要があることである。「安全対策」については、昨年のJRの尼崎での事故の記憶が多くの利用者に強く刻まれていることも反映しているものと思われる。これらに次いで「案内整備」が求められているが、これは各事業者の特性を如実に反映したものとなった。

fig.3
総合評価への影響力
(項目別) 12頁参照



事業者特性に応じたきめ細かな案内 案内表示における設問では、fig.4でわかるように、各事業者でピークとなっている課題点が異なっている。広域ネットワークを持ち大規模なハブ駅を有するJRでは、駅での現在位置や他線への乗り換えに困難が見られ、都心と郊外都市圏をカバーする私鉄では、トイレやエレベーターなど利便施設の利用に問題があり、また複雑に路線が交錯する地下鉄では、乗り換えと利便施設の利用の双方が困難である、というように事業者の特性が表れているものと考えられる。こうした課題の所在を認識し、利用者の需要に応じた適切なシステムで案内を考えていく必要がある。

fig.4
総合評価への影響力
(項目別) 14頁参照



ソフトバリアと広いバリア ソフトバリアや広いバリアについては、福祉政策、メディアとネットワーク、教育問題、生活道路整備等多岐にわたる個別課題が含まれており、今後行政と市民が多様な角度から解決に向けてアプローチしていく必要がある。本調査で得られた、障害の属性の違いによる課題の所在を端緒にしつつ、より詳細な調査が実施されていくことが望まれる。

あとがき

今回の調査では2,000を超える回答を得ることができた。調査から見えてきたことは、障害を持った人の多くは健常者にも増して、外出したいという意欲を持っていることである。しかし、まちには多くのバリアが存在し、その外出を妨げているのが現実であり、バリアは施設(ハード)に限らず情報整備(ソフト)にもあてはまる。外出に際し前もって知っておきたい施設情報が得にくく、また鉄道駅では歩行に制約のある人への案内に多くの問題があるなど、情報整備の立ち遅れている現状などが明らかとなった。多くの鉄道駅でエレベータ等のバリアフリー施設整備が進み、ハード面のバリア解消が進んでいることは、利用者の評価にも現れてきており、今後は、こうしたハードに“生きたソフト”を組み込むことにより、本当の意味でのユニバーサルな公共空間が実現していくことになると思う。

この調査結果を通じ、行政や公共交通機関はじめ、関連する事業者による積極的な取り組みを期待したい。

お礼

調査を実施するにあたり、設問作成に御協力をいただいた方々、調査票の配布回収にご協力いただいた多くの団体や個人の方々、不自由を押し自筆回答していただいた方々、多数の設問であるにもかかわらず貴重な時間を割き、聞き取り代筆いただいた介助ワーカーならびに親族の方々等々に深く感謝致します。

NPO法人 まちの案内推進ネット
理事長 岡田 光生

このレポートでは誌面の制約から、お寄せ戴いた、それぞれの立場でないと気付きにくい、多方面にわたる貴重なご意見の数々(539件)は掲載は出来ませんでした。弊所ホームページに「寄せられた声」として取りまとめて掲載させていただきました。合わせてご一読ください。

このアンケート調査で『寄せられた声』

アンケート自由記載・その他記載についての該当設問:

- Q9外出のしやすさにつながる事柄(自由記載)
- Q11外出で不安な事柄(その他記載)
- Q12知りたいことがわからない時の対応(その他記載)
- Q15駅の中で迷った経験(その他記載)
- Q19駅をわかりやすくするには(自由記載)

『寄せられた声』掲載場所・取りまとめ項目

<http://www.annai.or.jp/project/voice.html>

- 利用の鉄道について
- 駅にあるトイレについて
- 駅員について
- バスについて
- 道路について
- 外出について
- 案内について
- その他



1
2
3
4
5

1. 調査票の配布開始、交通バリアフリー全国集会in大阪2006年3月
2. 調査票の配布 障害者自立支援法を考えるつどい 2006年3月
3. 事務局の調査票送付と病院でのアンケート実施 2006年4・5月
4. 記入回収の調査票と協力団体による入力内容の確認 2006年6月
5. アンケート調査票

外出と交通の案内についてのアンケート調査レポート

作成：2006年11月
 調査実施：NPO法人まちの案内推進ネット
 調査設計：(株)ジェネシス
 調査分析：岡田光生／(株)ジェネシス
 釜塚文孝／九州産業大学芸術学部 教授
 伊藤達司／総合調査設計(株)技術士(建設部門)
 表紙デザイン：加藤啓子

© 岡田光生、釜塚文隆、伊藤達司 2006



NPO法人 まちの案内推進ネット

〒542-0012 大阪市中央区谷町7丁目1番39号 TEL 06-6768-7002 FAX 06-6768-7649
<http://www.annai.or.jp/>