

# 身体属性の視点に基づく公共空間の情報環境に関する現況分析 「外出と交通の案内についてのアンケート」調査より

岡田 光生<sup>1)</sup> 伊藤 達司<sup>2)</sup> 釜堀 文孝<sup>3)</sup>

交通バリアフリー法が施行され5年経過し(調査時)、約6割の利用者はエレベータ設置など鉄道駅の“ハード”整備を高評価。しかし駅の案内はわかりにくいと評価が低く、健常者に比べ障害者は駅で大変よく迷い、とりわけ同行の介助者は7割が迷った経験。障害者の外出意欲は高く、外出前に必要な情報が得られないとの不満も多く、バリアフリーについての案内情報環境“ソフト”整備の遅れが鉄道利用のバリア(障壁)となっている。

公共交通機関, バリアフリー環境, 移動円滑化, 身体属性比較, サイン計画, アンケート調査

## 1. はじめに

公共交通機関等ではエレベータ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、鉄道を利用して外出する際の家から目的地に至るまでの道のりについて、案内情報の入手や駅の表示などの施設利用で直面する問題点と改善に向けての課題を明確にすることが目的である。

なお、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って、今後、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。

## 2. 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、高齢者、健常者・非健常者、介助者

調査方法：調査票を持参もしくは郵送、後日回収

調査項目：アンケート形式により回答者属性以下

、外出機会とその障壁、外出前の不安と情報収集、日常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、利用鉄道の駅の案内について、など合計20の設問を作成した。

## 3. サンプル数と回答者属性

有効回収数2059票(配布総数9712、回収率21.2%)  
回答者の属性と、外出時における制約に関する障害内容や健康状態等の概要は以下である。

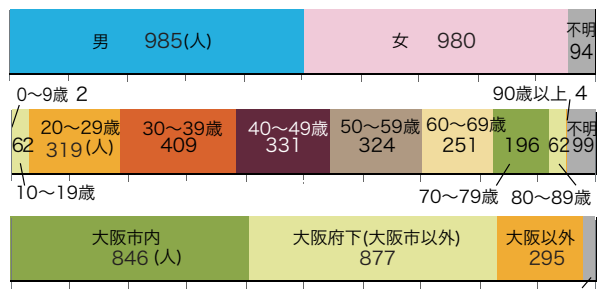


図1 回答者の性別・年齢・居住地域(介助者は活動地域)

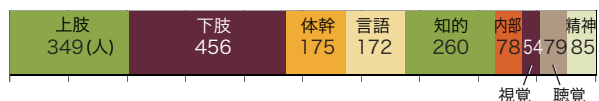


図2 障害者の障害内容(複数回答)

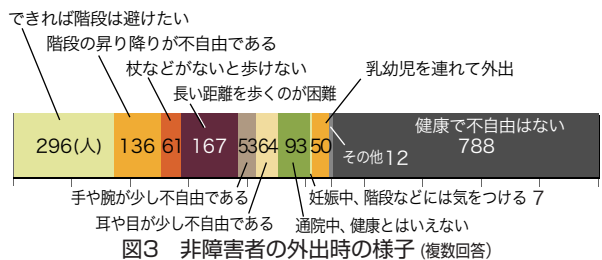


図3 非障害者の外出時の様子(複数回答)

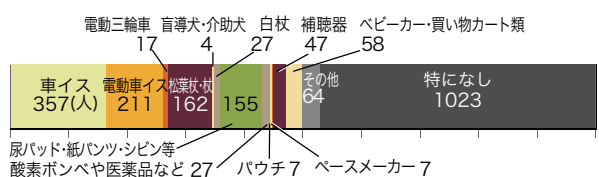


図4 外出時に使用・持参するもの(複数回答/全属性)

1)2)会員：NPO法人まちの案内推進ネット

3)会員：九州産業大学芸術学部

#### 4. 分析に際して\_\_身体属性による分類

外出時における制約と、設問回答との関係をバリアフリーの視点で明らかにするため、歩行上の制約条件により次の様に分類する。

表1 身体属性による分類

障害-歩	下肢に障害をもつか、歩行補助具を使用すると回答した者。
障害-他	【障害-歩】以外の障害者全て。
健常	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。
非健常	【健常】以外の非障害者全て。
介助者	介護・介助に携わっていると回答した者。一般的に健常者であるが、外出同行時には施設環境により、移動の制約をとまう。(外出同行の経験を総合した回答を要請)



図5 身体属性別回答者数

#### 5. 外出のしやすさにむけて

高齢者・障害者の外出に際しては事前の情報入手と利用鉄道駅での案内が外出のしやすさにつながるということがわかった(図6)。この2点に焦点を絞って現況の情報環境の改善課題を考察する。

##### 5-1 障害者の高い外出意欲と不安な事柄

障害者の日常生活圏での外出頻度は健常者とあまり差は無いという集計結果が出ているが、外出条件を整えば、買物やレジャーを含めその機会を増やしたいとの外出要望は顕著である(図7)。

また外出交通手段としては鉄道がよく利用されているが、介助者と障害-歩では、“駅での移動が可能か”が外出で不安な事柄であると回答し、健常者が“駅以外で迷わないか”を不安な事柄としてあげているのとは対照的である(図8, 9)。

##### 5-2 外出前の情報入手の現状には不満

健常者と介助者では、外出前に知っておきたいことがわからない場合は、共に自分で調べることが多く、インターネットもよく活用されている。しかし、提供されている情報内容では知りたいことが得られないとの不満が介助者に多く、健常者の評価とは正反対である。障害-歩も介助者と同一傾向であり、駅での移動やトイレなど、関心事であるバリアフリー環境についての情報が充分得られていないことを示すものである(図10, 11)。

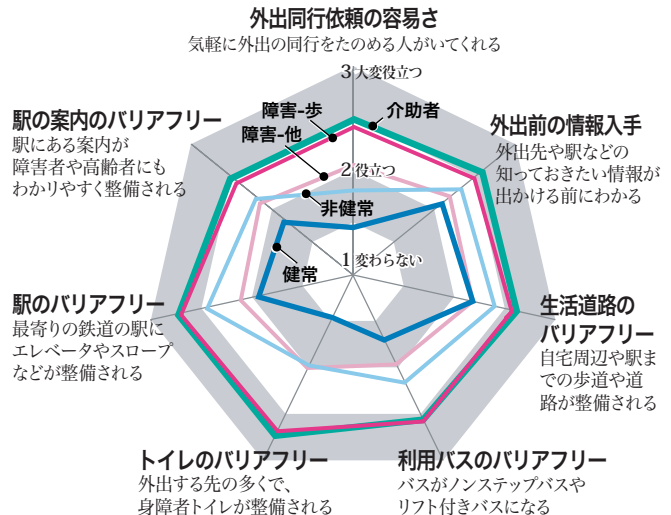


図6 外出のしやすさにつながる事柄(各属性平均)

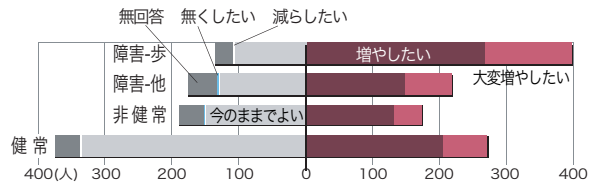


図7 外出機会の増減希望

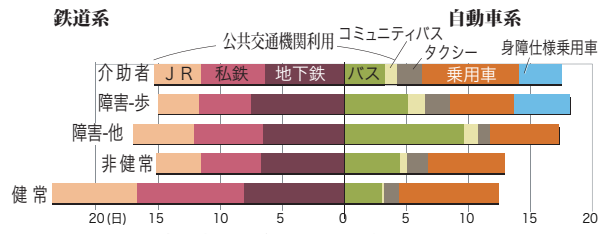


図8 外出交通手段と利用頻度(延べ日数概算/月間)

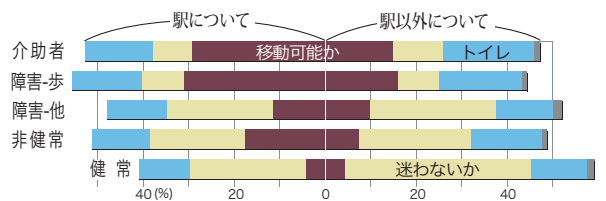


図9 外出で不安な事柄(複数回答)

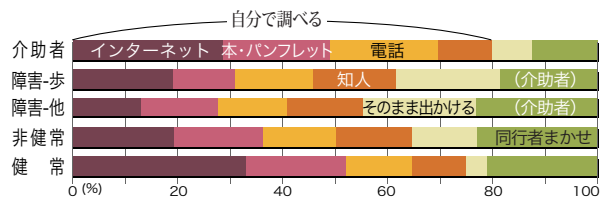


図10 知りたい事がわからない時の対応(複数回答)

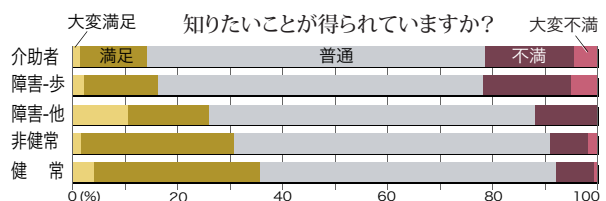


図11 利用満足度/インターネット

### ハード整備

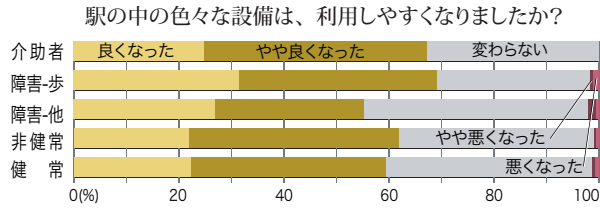


図12 5年前と比較した、駅の施設整備評価

### ソフト整備

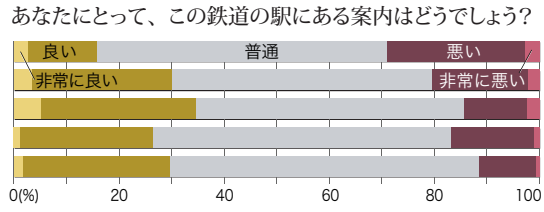


図13 駅の案内のわかりやすさ評価

## 6. バリアフリー施設を利用するための案内の整備が今後重要

エレベータなど施設のハード整備は良くなったと評価が高いが、それらを利用するための案内については顕著に評価が低い(図12, 13)。また評価は属性差が大きいため、駅での移動場面に則してその要因を探る。

### 6-1 案内の機能を迷いで検証

図14の身体属性別の平均を比較すると介助者と障害-歩は他の属性より迷いが大きく、かつ同一傾向を示している。項目別ではトイレやエレベータ出口などバリアフリーに関する項目での迷いが大きく、利用可能な施設と経路を探しているといえる。「駅で移動可能か」が外出における不安であるとの集計結果をそのまま反映した、駅の案内の現況である。

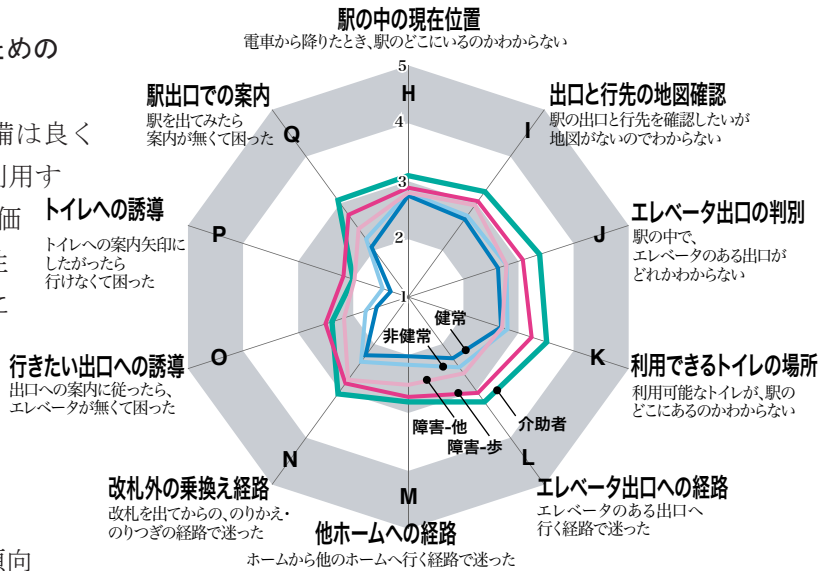
### 6-2 移動円滑化施設への案内・現況 (図15)

図14の中よりエレベータ(以下E V)に係わる項目について、その詳細を比較し現況の案内システムの問題点を示す。

J. 介助者と健常者では評価が逆転。E Vを必要とする人々が、出口の総合案内や構内図等でE V出口を容易に見つけられないか、区別して記載されていないことを示している。

L. 身体属性が異なるものが、E V設置の出口へ向う場合の比較である。歩行上の制約で利用できる経路が限定される対象者に迷いが多い。移動円滑化された経路の案内を現況の案内システムではフォロー出来ていないといえる。

O. 介助者と障害-歩の迷いが顕著。健常者を対象とした出口誘導サインは必ずしも移動円滑な経路の方向を指し示していないことが要因である。



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。

図14 駅の案内での迷った経験/よく利用する鉄道で(各属性平均)

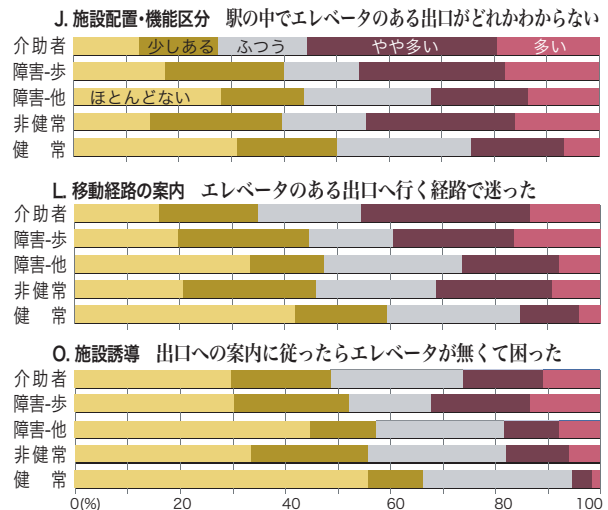


図15 エレベータ利用における迷い(属性別詳細)

これらの現況は「駅の案内がバリアである」ことを示すものであり、ハード整備に遅れることなくソフトの整備が急がれるところである。

## 7. まとめ\_移動の円滑化と駅の案内課題

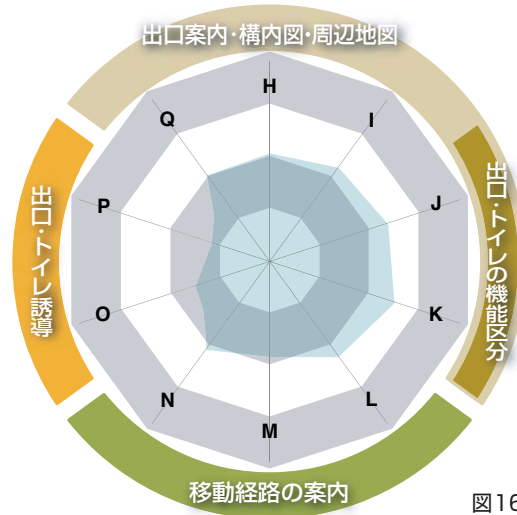
本調査に基づき駅の施設空間における案内課題を以下に取りまとめたが、地下街や集客施設空間においても移動円滑化に係る案内の現況は同様と考えられ、各々の空間での課題の掌握に援用できるものとする。

### 案内すべき情報のプライオリティを明瞭にする

施設の構成や配置を示す案内については全属性で迷いが多い。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施設空間ほど、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、重要な情報が見つけやすく、だれもが理解しやすい、シンプルでわかりやすい表現である。

#### 出口誘導など バリアフリー施設への 誘導不備を解消する

番号で示す出口やトイレへの移動の方向を矢印で示す誘導は、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。  
エレベータ施設へ単に誘導するだけではなく、迂回を必要とする場合は、その経路に向けての誘導が必要である。



#### バリアフリーな出口と トイレの施設機能を 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る。施設利用に制約がある人々にとって、その利用できる施設が出口案内や構内図などで見つけにくい、その機能が区分して表示されていないかであり、案内表示においては改善が容易な項目である。

図16

### 移動経路の理解しやすい表示整備が必要

行こうとする先が前方に見えていると迷わないが、空間が複雑で行き先が見えない場合迷いが増える。障害者と介助者では経路を探しての迷いが著しく、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方策を確立することが大変重要である。

## 情報環境の改善に向けてのアプローチ

上記の調査において、駅をわかりやすくするためには“行き先の駅の様子や経路がわかりやすい案内”の整備が、その効果が大きいとして全属性で期待が示された。

**NPOの試み事例** 我々のNPOでは、迷いやすいとされた地下鉄駅を対象に、デザイン検討した移動円滑化経路図とバリアフリー施設情報を、現場調査を実施しインターネットで順次公開中である。

駅施設の利用環境の変更や知っている役立つ事柄など、はじめて来る人への案内の視点で事業者や個人の利用者が情報を書込み提供できる仕組みとしている(図17)。施設整備の努力が適切な案内により大いに活用されることが重要であり、案内の情報不足は、施設管理者・利用者をはじめ多くの方々の“声”で改善できるものとする。多くの人々の積極的な参加を願うものである。



図17 駅バリアフリー情報「えきペディア」Webサイト  
<http://ekipedia.jp>