

公共交通機関利用に関するアンケート報告書

みやざきしじりつしえんきょうぎかい せいじん きく しえんぶかいぶろじえくとちーむ
宮崎市自立支援協議会 成人期暮らし支援部会プロジェクトチーム

はじめに

宮崎の街はバリアフリー化が年々進められ、公共交通機関の利用についても、設備面の配慮や乗務員・係員の方の接客などの多くの面で、障がいのある方々にとって環境の向上が図られてきていると思います。それでも、今回のアンケートを通じて、公共交通機関の利用に関し、障がいのある方々にとっての困りごとや配慮してほしいことなど様々な感想、不安などがあることが分かります。

私たち障がいのある者は、荷かひとつ情報を得るだけで、行動範囲が広がったり、気持ちに余裕がでて、引け目を感じることなく、公共交通機関を利用することができます。

このアンケート結果の内容を、多くの方々に知っていただくことで、移動に不安を感じている障がい者の方々が、今後、公共交通機関を安心して利用することができるためのきっかけになればと望んでおります。

最後に、アンケート報告書作成にあたり、アンケート配布・回答にご協力をいただいた皆様、電車やバスの試乗の際に、介助や説明等にご協力をいただいたJR、宮崎交通関係者の皆様に厚くお礼申し上げます。

平成23年6月

プロジェクトリーダー 寺坂 聡子 山口 麻衣子

●本冊子の概要●

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1. 調査概要、調査対象者等
について…P1 | 3. 情報提供について …P15 |
| 2. 公共交通機関について | 4. その他意見について…P17 |
| ① バスについて ……P3 | 5. まとめ ……P20 |
| ② 電車について ……P8 | 参考1：公共交通機関の割引等…P21 |
| ③ タクシーについて …P11 | 参考2：交通アクセス現地視察報告…P24 |
| | 参考3：ノンステップバス試乗体験…P30 |
| | 参考4：自立支援協議会について…P34 |

1. アンケート調査の概要と目的

このアンケートは、障がいを持った方たちが日常生活の移動手段として、公共交通機関をどのように利用されているか、問題点、課題を把握する目的で行った。また、その結果に基づき分析・検証を行い、今後の公共交通機関がさらに利用しやすくなるために活用していく目的で行った。

2. 調査要領

- 実施主体 宮崎市障害者自立支援協議会成人期くらし支援部会
- 実施対象 宮崎市内の障がいをお持ちの方、またはその介護者
- 調査方法 各障がい者関連の施設、団体へ協力を依頼し、手交により調査票を配布、また手交により回収も行った。
- 調査時期 平成22年1月～平成22年3月31日

3. 回収結果 393人（回収率71.5%）

4. アンケートの趣旨（アンケートの冒頭文章より）

アンケートの概要と目的
このアンケートは宮崎市障害者自立支援協議会成人期くらし支援部会が、障がいを持った方たちが日常生活の移動手段として、公共交通機関をどのように利用されているか、問題点、課題を把握する目的で行います。
今後、公共交通機関を利用しやすくなるための参考にさせていただきたいと考えております。ご協力をお願い申し上げます。なお、このアンケートは上記の目的以外には利用しません。また、ご回答いただいた方個人が特定されることはありません。

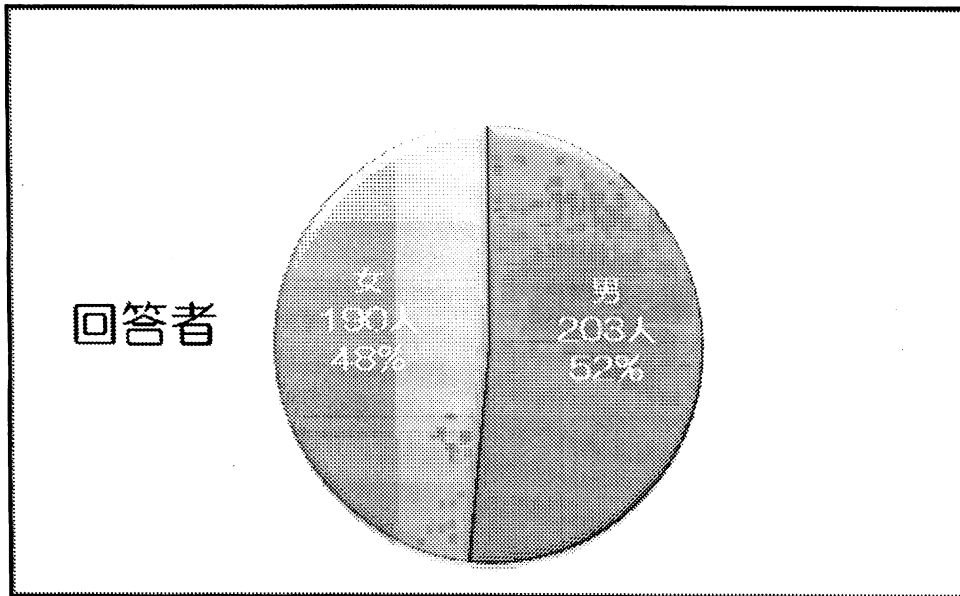
調査へのご記入にあたって☆
原則、ご本人が記入してください。ご本人の記入が難しい場合は、ご家族または施設や学校の職員が補助してください。よろしくお願い致します。

5. アンケートと調査結果

1. あなたのことについてお尋ねします。あてはまるものに○をつけてください。

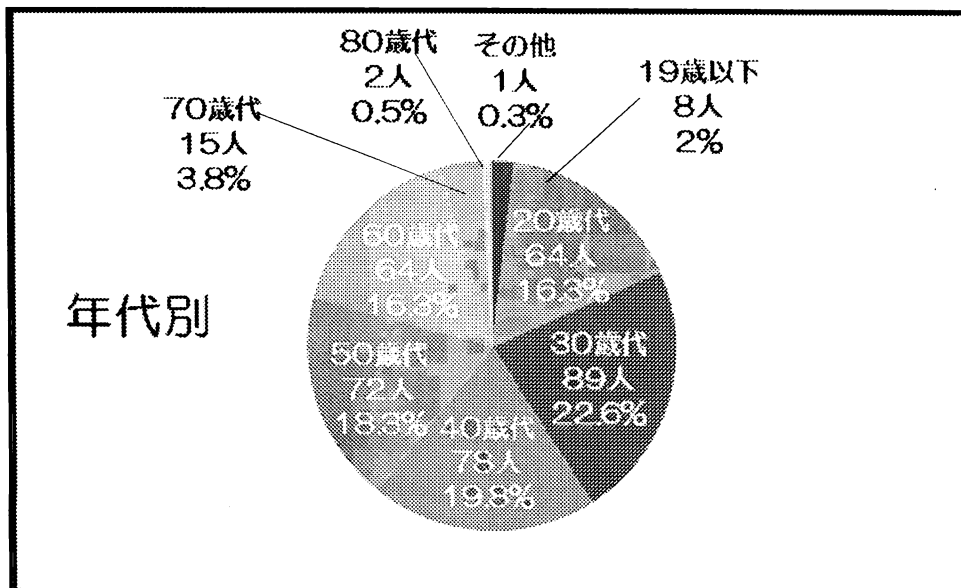
(1) あなたは男性ですか、女性ですか？

1. 男性	2. 女性
-------	-------



(2) あなたの年齢は何歳ですか？

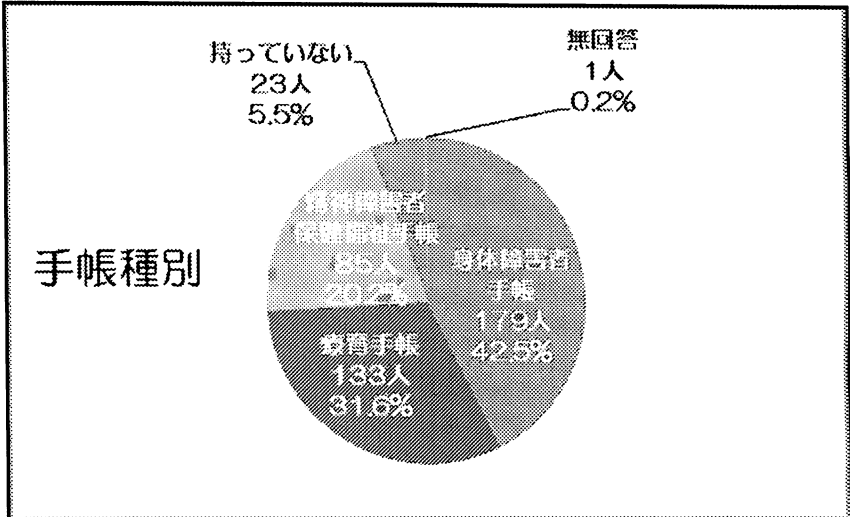
1. 19歳以下	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代	5. 50歳代
6. 60歳代	7. 70歳代	8. 80歳代	9. その他 ()	



(3) あなたは障がい者手帳を持っていますか？

1. 身体障がい者手帳 (1級 2級 3級 4級 5級 6級) を持っている。
2. 療育手帳 (A B-1 B-2) を持っている。
3. 精神障がい者保健福祉手帳 (1級 2級 3級) を持っている。
4. 持っていない

身体障がい者手帳	1級	87人
	2級	53人
	3級	19人
	4級	10人
	5級	5人
	6級	5人
療育手帳	A	42人
	B-1	53人
	B-2	38人
精神保健福祉手帳	1級	1人
	2級	54人
	3級	30人
持っていない		23人

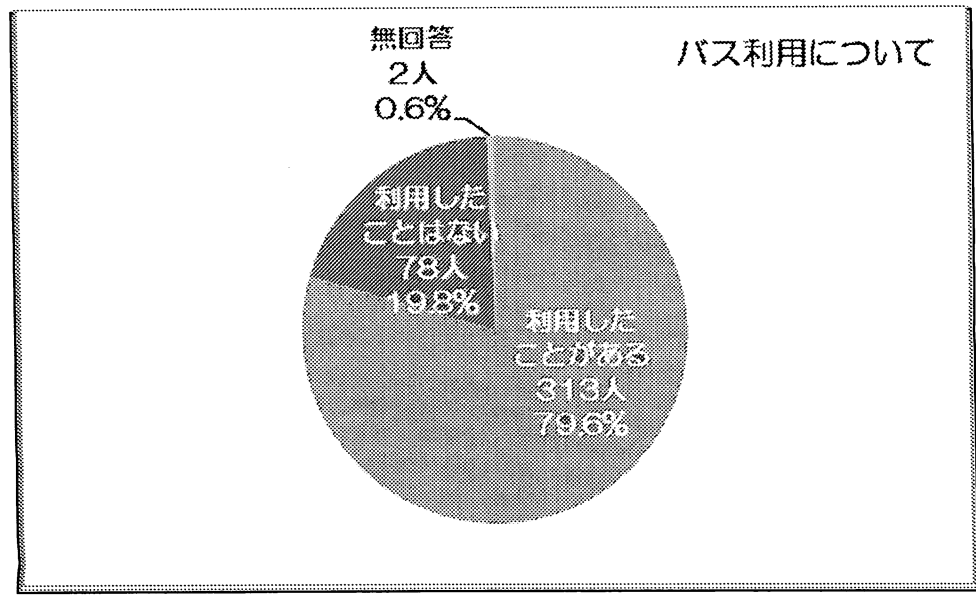


※複数の障がい者手帳を所持されている方もいらっしゃるため、手帳所持数と総回答数は合致していません。

2. 公共交通機関の利用についてお尋ねします。

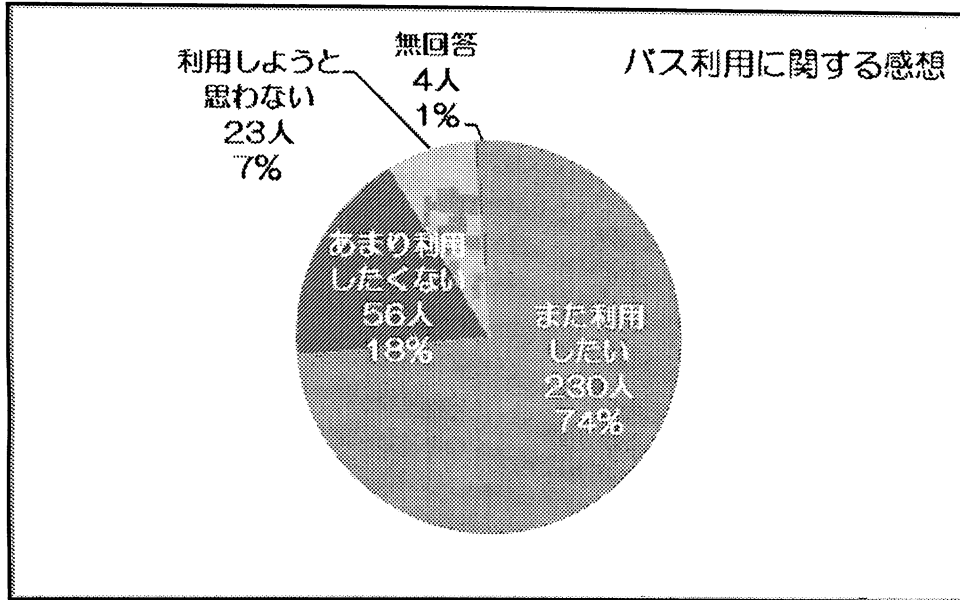
(1) バスを利用したことがありますか？ (介助者付きでも可)

1. 利用したことがある
2. 利用したことはない



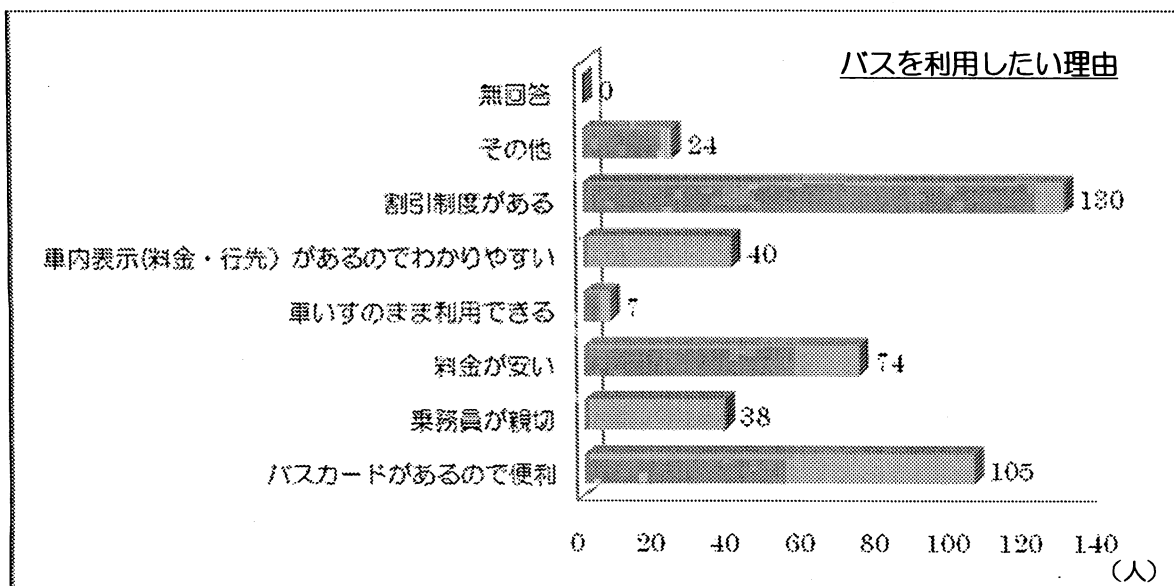
① バスを利用して見て、どのような感想を持たれましたか？

1. また利用したい 2. あまり利用したくない 3. 利用しようと思わない



(ア) その理由をお聞かせください。【複数回答可】

1. バスカードがあるので便利 2. 乗務員が親切 3. 料金が安い
 4. 車いすのまま利用できる 5. 車内表示(料金・行先)があるのでわかりやすい
 6. 割引制度がある 7. その他()

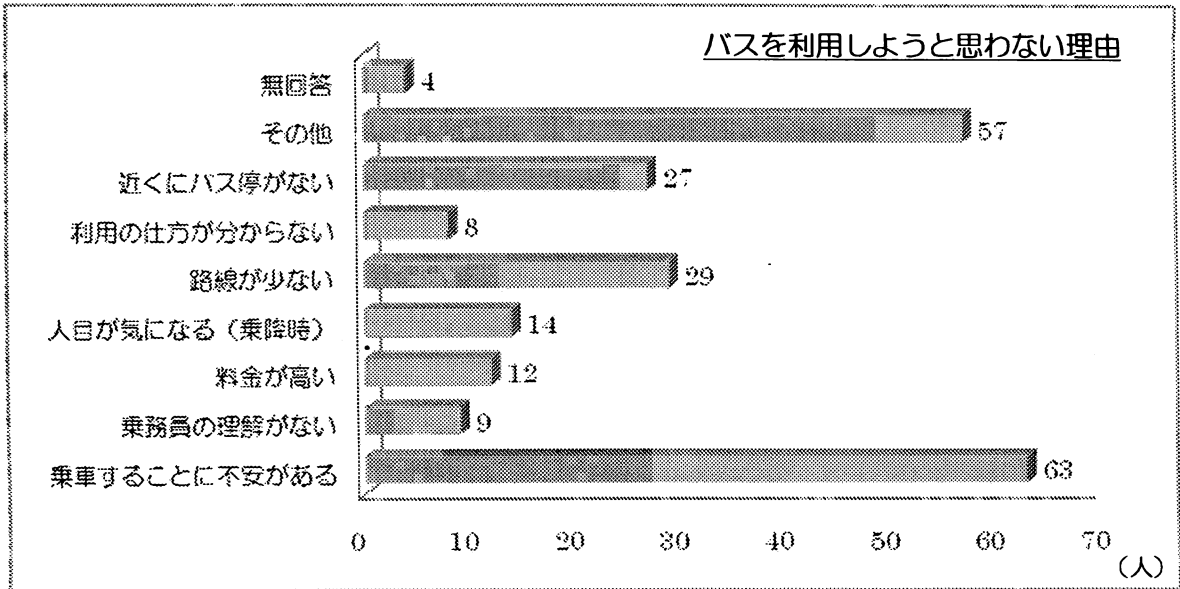


<その他の意見>

- ・施設に通うため。
- ・他の交通手段がないため。
- ・通院のために利用する。
- ・バスが好き、乗るのが楽しかった。
- ・通勤に利用しているから。
- ・自立のため。
- ・利用しやすい。

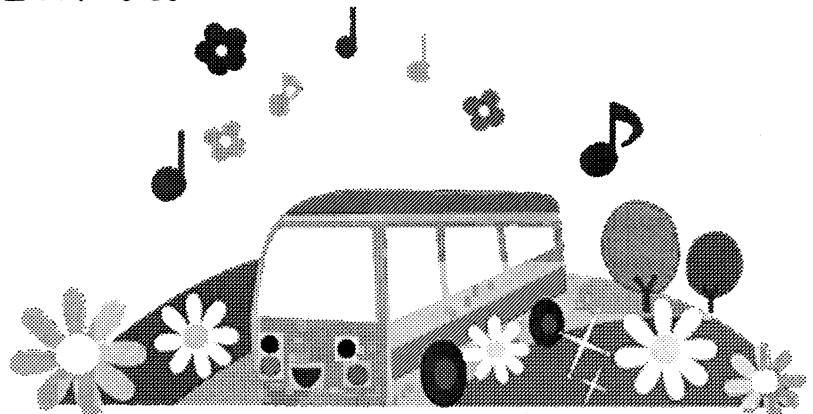
(イ) また、利用されない(出来ない)理由をお聞かせ下さい。【複数回答可】

- | | | |
|-----------------|--------------|----------------|
| 1. 乗車することに不安がある | 2. 乗務員の理解がない | 3. 料金が高い |
| 4. 人目が気になる(乗降時) | 5. 路線が少ない | 6. 利用の仕方が分からない |
| 7. 近くにバス停がない | 8. その他() | |



<その他の意見>

- ・利用の必要がない。他の移動手段を利用している。(車、自転車、徒歩など)
- ・予約の連絡をしても伝わっていない。期日指定されるので難しい。
- ・乗車時も、乗っている間中人目が気になる。
- ・お金がもったいない。
- ・人が多い場所には行きたくない。
- ・お金の支払いが面倒。
- ・乗り降り、乗り換えが不便。
- ・便数が少ないので不便である。
- ・乗車拒否された経験がある。
- ・乗務員に叱られたことがある。



※ バス利用についてご意見がありましたらご記入ください。

- ・乗る際、音声でハッキリと行き先を言って欲しい。
- ・ごく一部の乗務員ですが、手帳を提示した際に不愉快な対応をされる方がいます。
- ・バス停に屋根がないから不便。バスカのタッチする場所がバスによってまちまちでわかりづらい。時刻表の文字が見えづらい。インターネットのバスのページで目的地までの乗継情報まで見られると便利。
- ・近い距離で障がい者手帳を出したら嫌な顔をされた、視覚障がい者に対して理解がない。
- ・チャイムの位置を統一してほしい。
- ・視覚障がいがあるので、行き先のアナウンスは滑舌よく発音してほしい。高齢者も聞き取りにくいと思う。着席する前に発進されたりして、腰や足を打ったこともある。降車時、ドアを乗務員が早く閉めようとして足（かかと）を挟まれたこともある。
- ・最近低いのが多くなったけど、乗降時、ステップが高いのが不便。
- ・バスによってボタンの位置が違うので乗った時に確認している。その時々でバスの種類が違うので乗降時に困惑する。視覚障がいがあるので料金が見えない。
- ・ノンステップバスがいつもあると乗り降りが楽。
- ・バスに乗って市内のほうに行きたいと思います。
- ・タクシー感覚のバスを作りたい。バスにGPSをつけて、各バス停にバスの現在地が分かるようにしてほしい。
- ・車内アナウンスがない時がある。視覚障がいの為、前後がわかりづらい。
- ・小学生の時から通学・通勤に利用しています。乗務員や乗客の方に何度もお世話になり助けていただいています。とても感謝しております。
- ・シルバーシートはあるが、障がい者用のシートはない。障がい者しか使えないというのではなく、障がい者やその他の弱者へ席を譲るといった思いやりシートというような席を設けて欲しい。
- ・ノンステップバスの導入を総数の70%くらいまで引き上げてほしい。ワンステップではだめ。乗降がスムーズにいくように指導してほしい。
- ・療育手帳の半額割引に必ず手帳提示が必要なため、本人に大事な手帳を持たせることが大変である。常時使用する人には、顔写真、もしくはコピーを付けて半額のカードにして欲しい。
- ・乗務員によっては行き先を言われない方がいるので、視力の弱い人にとっては乗車しにくい。
- ・ノンステップバスはあるが、時間が掛かる為、他の乗客に迷惑が掛かるので実際には利用できない。



●バス利用について プロジェクトチームのコメント

バスを利用した事のある人が全体の8割弱という事で、利用したことがある人が多いことが分かりました。バスは身軽で安価で乗れ、バスカードの導入等により支払いが簡単になり、利用しやすくなったことや、精神保健福祉手帳の提示により半額になる制度が導入されたことなどが利用が多い理由として挙げられるのではないのでしょうか。

しかし一方で、障がいのある方にとっての利用しづらさに関する意見もありました。視覚障がい者の方からは「空席やバスカードのタッチ場所やチャイムの場所が車種によって違うので戸惑う」という意見や、「乗車時のバスカードのタッチする位置や空いている席が分かるように、適切な指示が欲しい。」という意見が多くあがっていました。

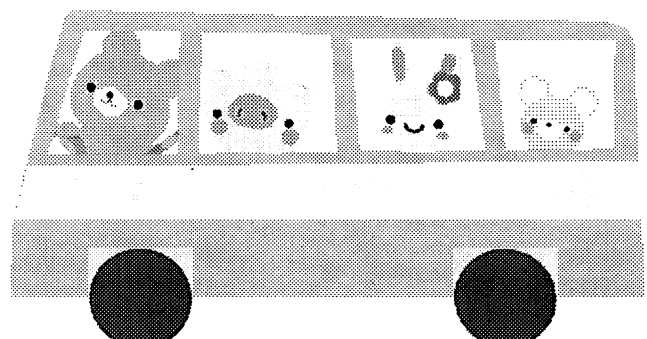
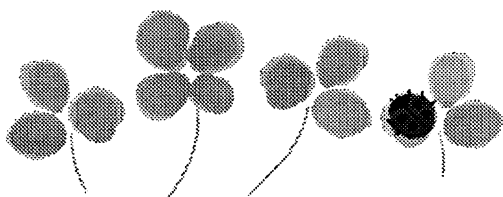
また、車椅子での利用については、(車椅子対応バスについては)現在予約なしでも乗車することはできますが、情報不足等もあり、予約することが面倒で利用しないとの意見や、バス停の時刻表が見えづらい、乗り継ぎ情報の入手ができない等の情報面で不便を感じているという意見もあることから、情報の発信(障がい者への情報発信の方法)や情報の受け方(確実に情報を確認出来る方法)が課題であることが分かりました。

なお、車いすのまま乗降できるバス停の整備や運行回数、路線を増やしてほしいという意見や、バス停の構造的なものへの意見(屋根が欲しい、乗降時に障害になる部分を撤去してほしいなど)、などのハード面の整備に関する意見もありました。

最後に、「障がい者割引を適応させないときがあった。」「乗降時の様子を確認してバスを降車させて欲しい。」「適切な行き先のアナウンスをして欲しい。」「(一部ではあるが)乗車を露骨に嫌がる乗務員もいる」など、乗務員の対応への意見も多くありました。研修の充実などにより、乗務員の方々の障がい者への理解が深まれば、このような意見も減っていくと思われます。また、障がいのある方が積極的にバスを利用することで、運転手や乗客の方々の理解が広がっていくと考えられます。

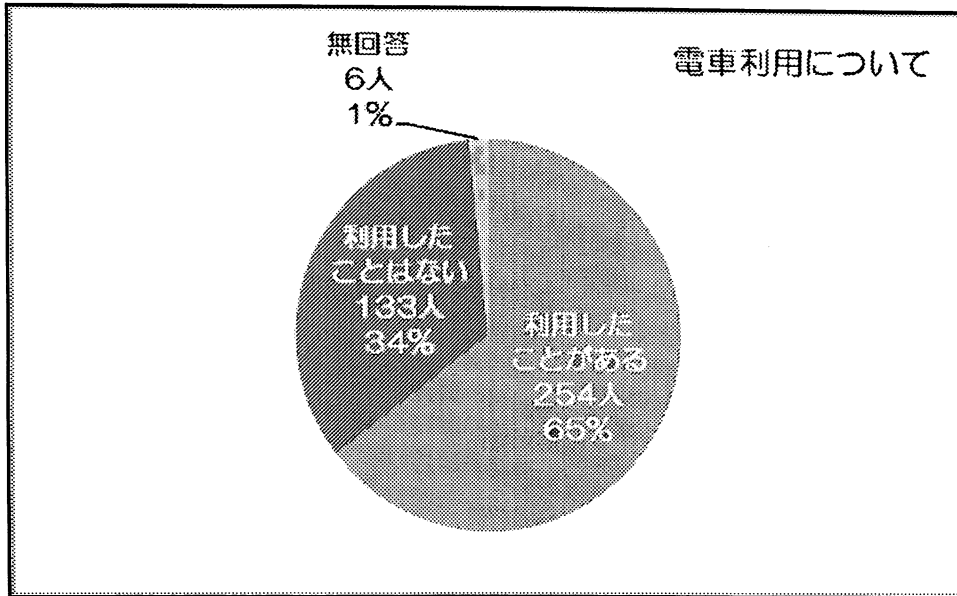
バスの利用に関し、アンケートの回答では様々な意見が挙がりました。これは、障がい者の日常生活にとっても身近なバスの利用に対する期待の裏返しだと考えられます。今後、宮崎市の障がい者の方のバスの利用の促進のために、具体的な改善点を提示していくなど、プロジェクトチームとしてできることを考えていきたいと思えます。

※低床式バスとは・・・ノンステップバス、
ワンステップバス



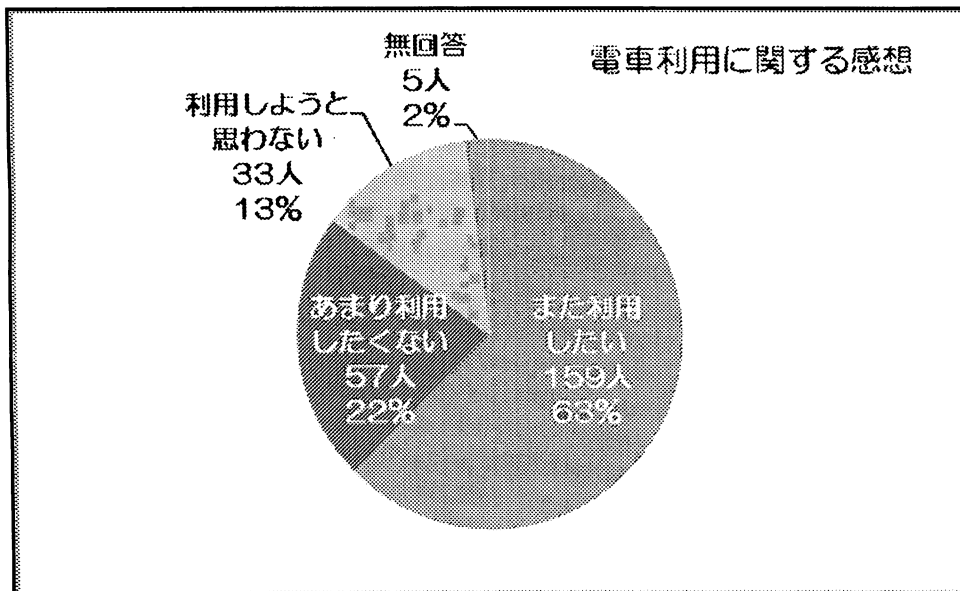
(2) 電車を利用したことがありますか？ (介助者付きでも可)

1. 利用したことがある 2. 利用したことはない



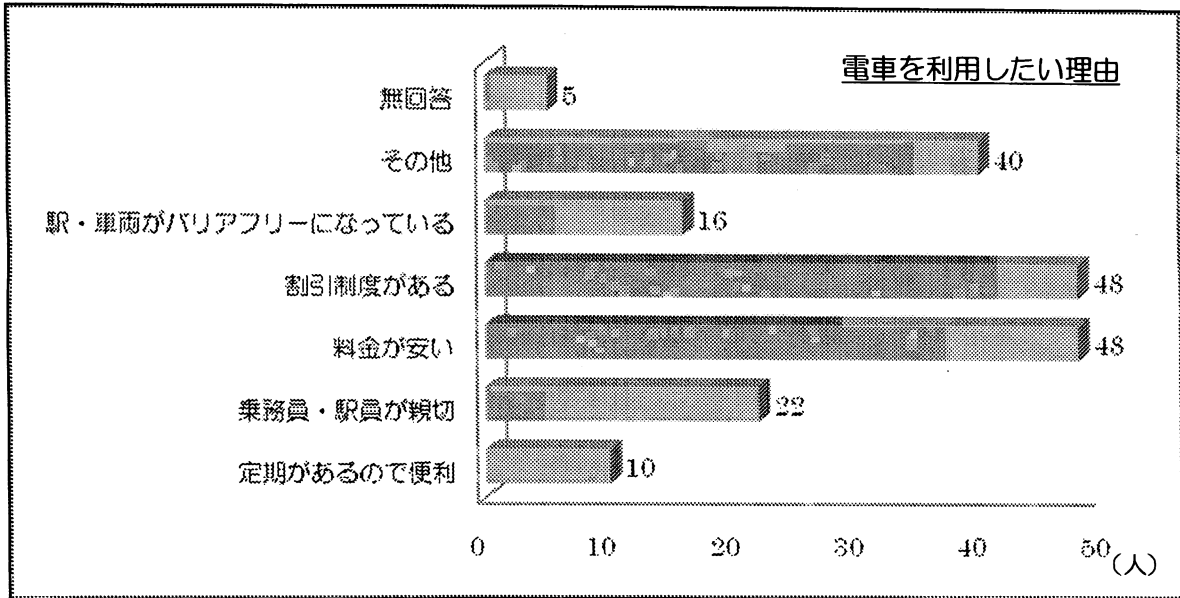
① 電車を利用して、どのような感想を持たれましたか？

1. まだ利用したい 2. あまり利用したくない 3. 利用しようと思わない



(ア) その理由をお聞かせください。【複数回答可】

1. 定期があるので便利 2. 乗務員・駅員が親切 3. 料金が安い
 4. 割引制度がある 5. 駅・車輛がバリアフリー(スロープ、障がい者用トイレなど)になっている。
 6. その他

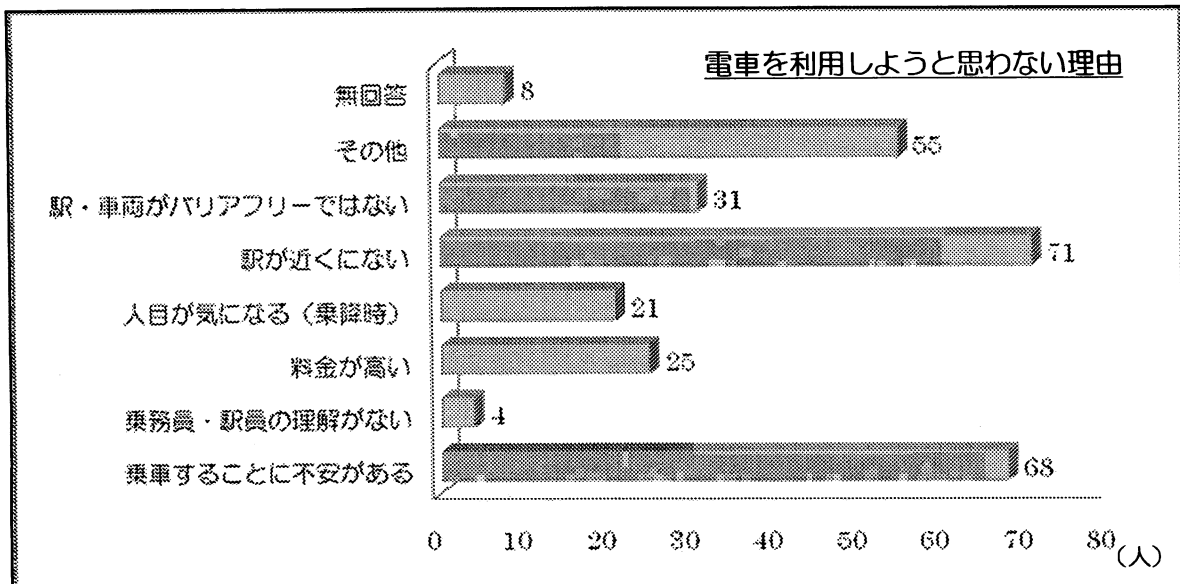


<その他の意見>

- ・バスと違って時間が遅れないので便利。
- ・他の交通手段がないため。
- ・目的地まで電車で行けるため。
- ・電車が好き、楽しい。
- ・便利だから。
- ・遠くまで行きたいから。

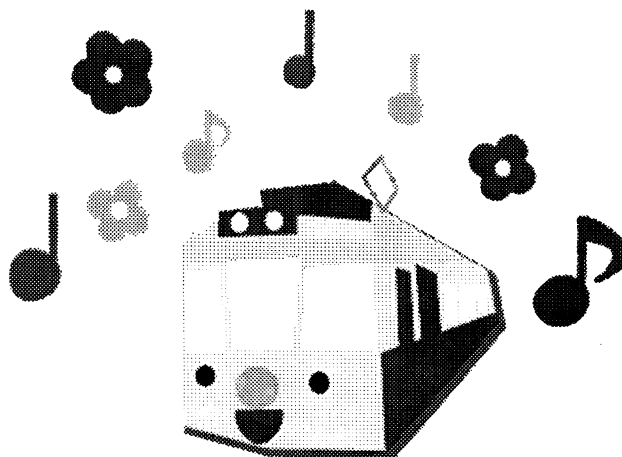
(イ) また、利用されない(出来ない)理由をお聞かせ下さい。【複数回答可】

- | | | |
|-------------------------------------|-----------------|----------|
| 1. 乗車することに不安がある | 2. 乗務員・駅員の理解がない | 3. 料金が安い |
| 4. 人目が気になる(乗降時) | 5. 駅が近くにない | |
| 6. 駅・車両がバリアフリー(スロープ、障がい者用トイレなど)ではない | | 7. その他 |



<その他の意見>

- ・利用の仕方がわからない。
- ・割引制度と料金が高いため。
- ・自宅や目的地の近くに駅がない。
- ・人が多い時に不安である。
- ・必要性がない。利用することがない。
- ・駅などバリアフリーではないため。
- ・乗継の時間設定が短い。
- ・本数をもう少し増やしてほしい。
- ・マナーが悪い。
- ・移動するのに不便。
- ・トイレが狭い。介護できるスペースがない。



※ 電車利用についてご意見がありましたらご記入ください。

- ・駅員によっては、割引制度について知らない方があり、説明しても聞き入れてもらえなかった経験があります。
- ・わかりやすく誘導してくれる人が欲しい。
- ・座る席をもっと増やして欲しい。優先席など。
- ・マラソン大会や野球のキャンプ開催などの時には、電車の車輛を増やしてほしい。
(車椅子や視覚障がいの方などが利用することが多く配慮して欲しい)。
- ・料金が高すぎる。本数が少ない。乗り降りをするのに交通機関がない。
- ・今は、2輛編成で、前は、3輛編成で、ゆとりがあって乗車できたけど、前みたいに戻して欲しいです。あと、車掌がワンマンなので、車掌も戻して欲しいです。

●電車利用について プロジェクトチームのコメント

宮崎市及び周辺地域の場合、日豊線、日南線、空港線しかなく、利便性等の問題で乗る機会が少ないこともあるためか、利用回答数もバスやタクシーと比べるとかなり少ない結果でした。また、障がいのある方の電車の利用頻度がバスやタクシーに比べるとかなり低い原因の1つとして、電車に対しては「不満」ではなく、「不安」を感じている人が多い、ということが見えてきました。

その理由としては、例えば、ホームが狭い、乗り降りが不便、スロープが必要、柵があった方がよいなど、障がい者の方が利用する上でバリアフリーになっていない点に不安を感じ、その点

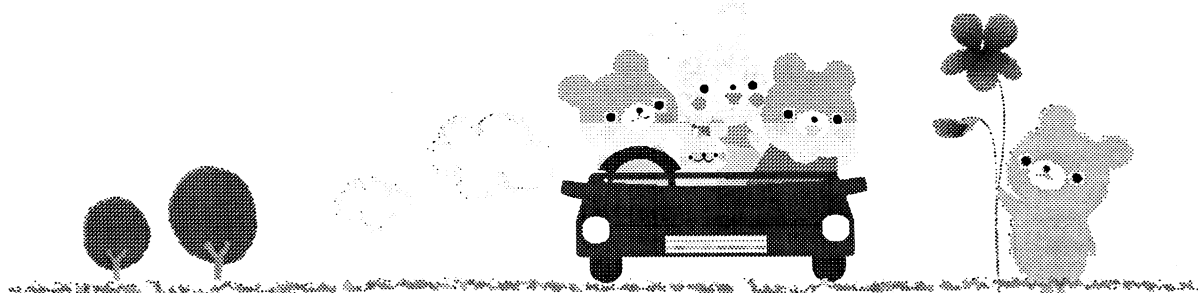
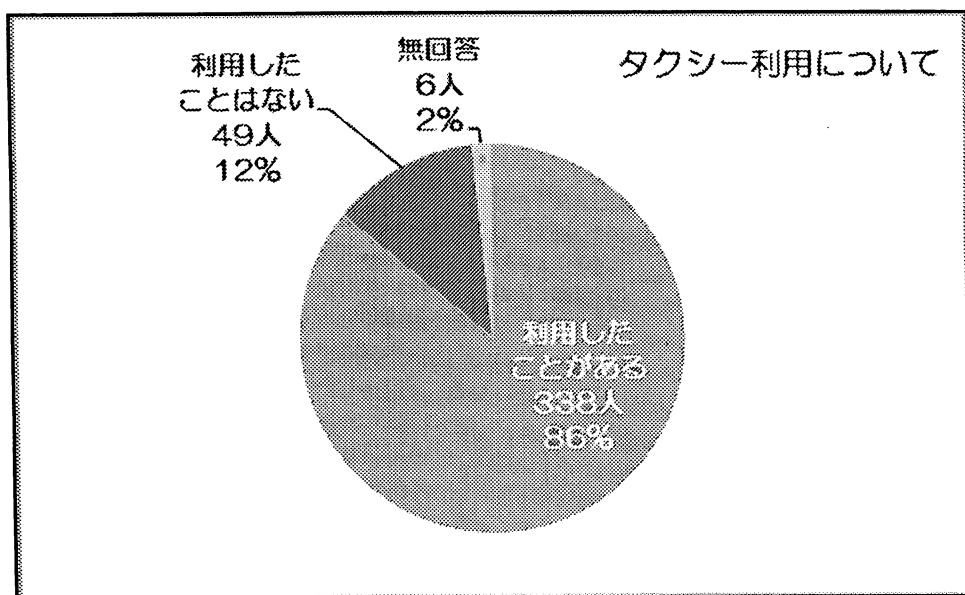
を指摘する意見が多く見られたためです。

都会において鉄道（電車、地下鉄）は、障がい者にとっても最もポピュラーな乗り物の一つとなっていますが、県内には駅員のいない駅（無人駅）が多いことや駅が近くにないこと、高架橋により渡らなければならない島型ホームが多く、駅舎のハードソフト両面のバリアフリー化が遅れているという現状があり、乗り降りに不安や心配を感じていることがアンケート結果からうかがうことができます。

障がい者の方々の気軽な電車の利用のためには課題も少なくありませんが、障がいのある方の6割以上の方が「電車をまた利用したい」と考えており、「（割引もあって）安い」「電車に乗ることが楽しい」など電車利用を期待する声も多いことから、より利用しやすい環境が整うことが期待されます。

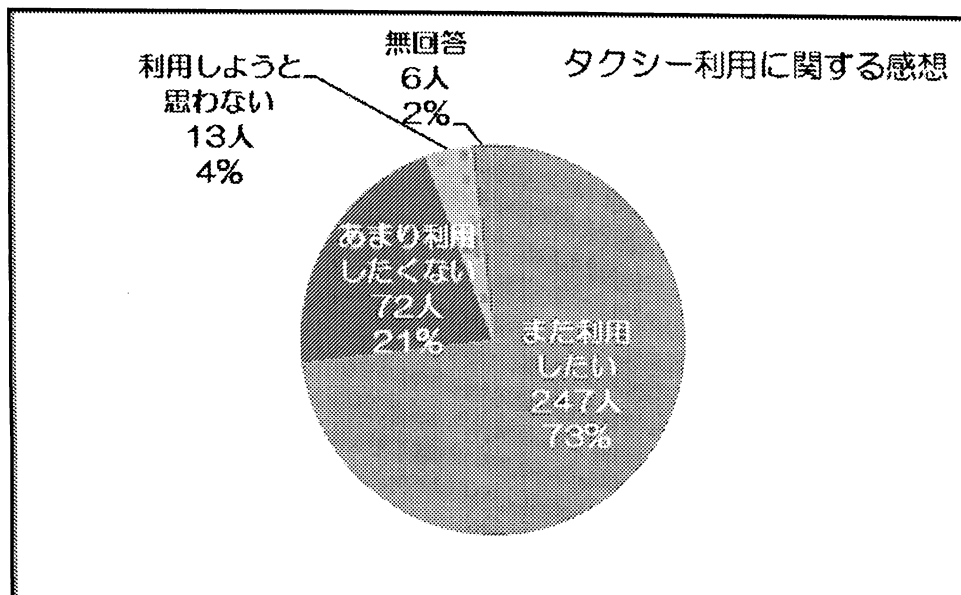
(3) タクシーを利用したことがありますか？（介助者付きでも可）

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 利用したことがある | 2. 利用したことはない |
|--------------|--------------|



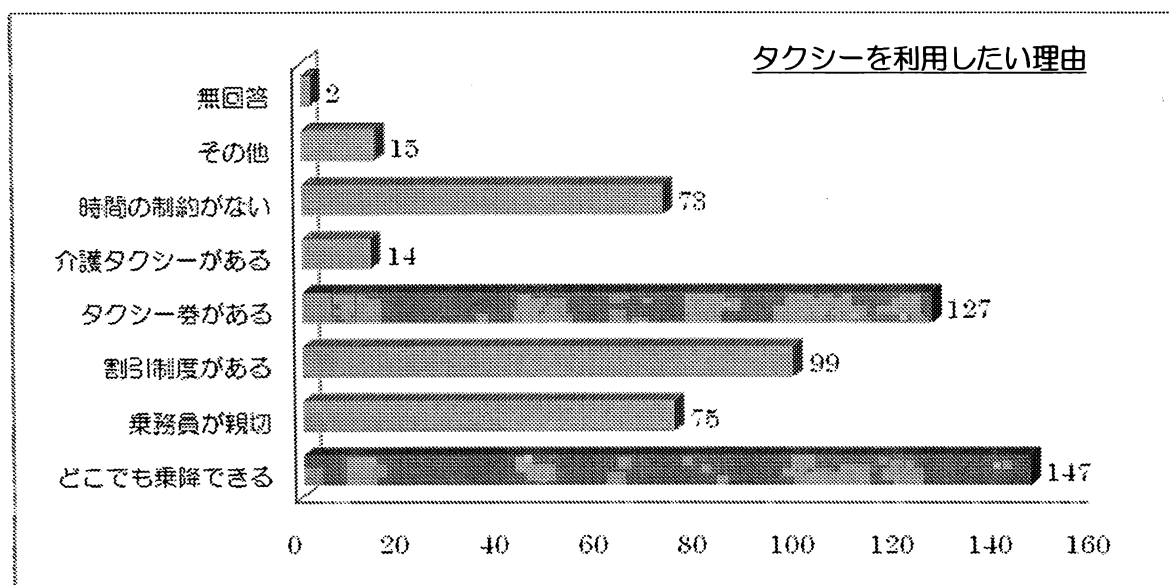
① タクシーを利用して、どのような感想を持たれましたか？

1. まだ利用したい 2. あまり利用したくない 3. 利用しようと思わない



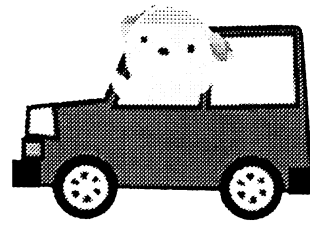
(ア) その理由をお聞かせください。【複数回答可】

1. どこでも乗降できる 2. 乗務員が親切 3. 割引制度がある
 4. タクシー券がある 5. 介護タクシーがある 6. 時間の制約がない
 7. その他



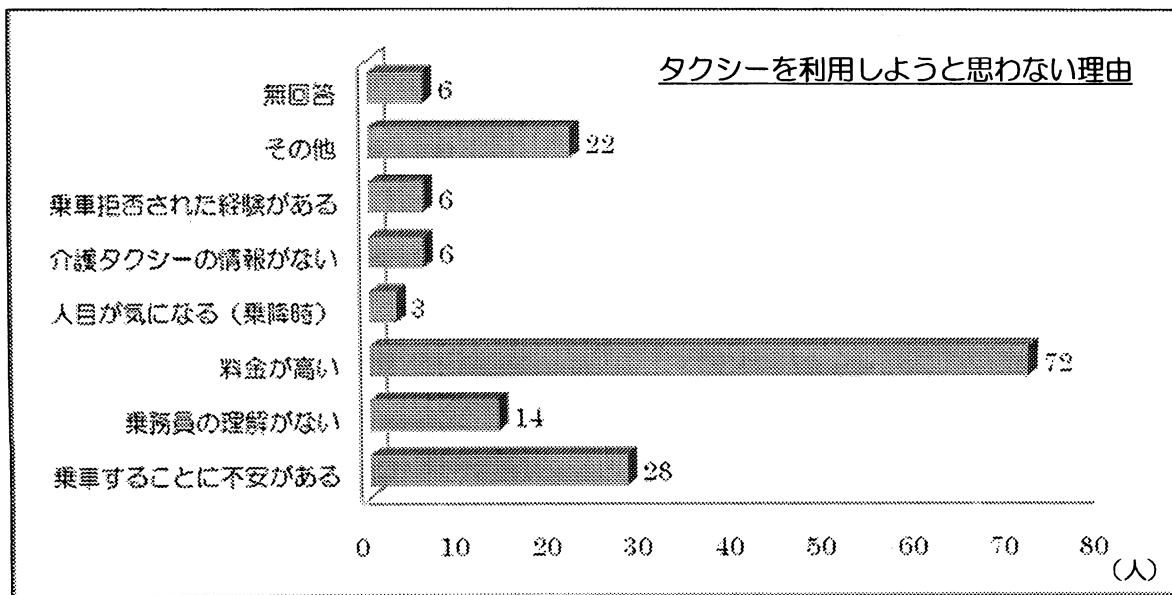
<その他の意見>

- ・人目が気にならない。
- ・便利である。
- ・駐車場を気にしなくてよい。
- ・家の前まで来てくれる。
- ・バス利用ができないから。
- ・目的地にしっかりと着けるから。



(イ) また、利用されない(出来ない)理由をお聞かせ下さい。【複数回答可】

- | | | |
|-----------------|-----------------|----------|
| 1. 乗車することに不安がある | 2. 乗務員の理解がない | 3. 料金が安い |
| 4. 人目が気になる(乗降時) | 5. 介護タクシーの情報がない | |
| 6. 乗車拒否された経験がある | 7. その他 | |



<その他の意見>

- ・利用の必要がない。
- ・お金が高い。
- ・乗り降りが面倒。
- ・タクシー券がもらえないから。
- ・乗務員と1対1になることに不安。
- ・介護タクシーは時間の制約がある。
- ・タクシーを利用し慣れていないため。



※ タクシー利用についてご意見がありましたらご記入ください。

- ・タクシーの会社によって障がい者のタクシー券のことを知らない乗務員がいる。
- ・いつも同じ人に来て 戴いて利用していますので、親切にして戴き助かります。
- ・車椅子であることを告げ予約したが、車椅子を見て(特殊な形状のため)、「何で福祉タクシーを呼ばんとか」と言われた事がある。
- ・コミュニケーションのとりづらい場合、運転の他に介護者が必要なのでそういう制度があれば使ってみたい。
- ・座位保持の車椅子が乗ると良い。タクシー券がもっと使えるとよい。
- ・助手席がリクライニング出来るタクシーで、決まった乗務員(理解者)に送迎をお願いしています。会議等で時間がない時、とても助かっています。
- ・タクシーをよく利用します。乗務員もにこやかに応対してくれて安心できます。
- ・全タクシーをタクシー券や手帳が使用できるようにしてほしい。
- ・所得によりタクシー利用券が制限される。バス利用等、居住地の実情も考慮し、歩行困難者には交付してほしい。
- ・個人タクシーに乗ったとき、タクシー券と手帳を出したら、手続きが面倒くさいと言われました。
- ・行き先がうまく説明ができないので配慮してほしい。

●タクシー利用について プロジェクトチームのコメント

タクシーについては、利用した事があるという人が90% 近くにのぼり、「また利用したい」と考えている方も多くいらっしゃいました。その理由は、ドアtoドアという移送形態が障がい者にとって利便性の高い交通機関であり、また割引制度(タクシー券)があるからということが、このアンケート結果からうかがうことが出来ます。

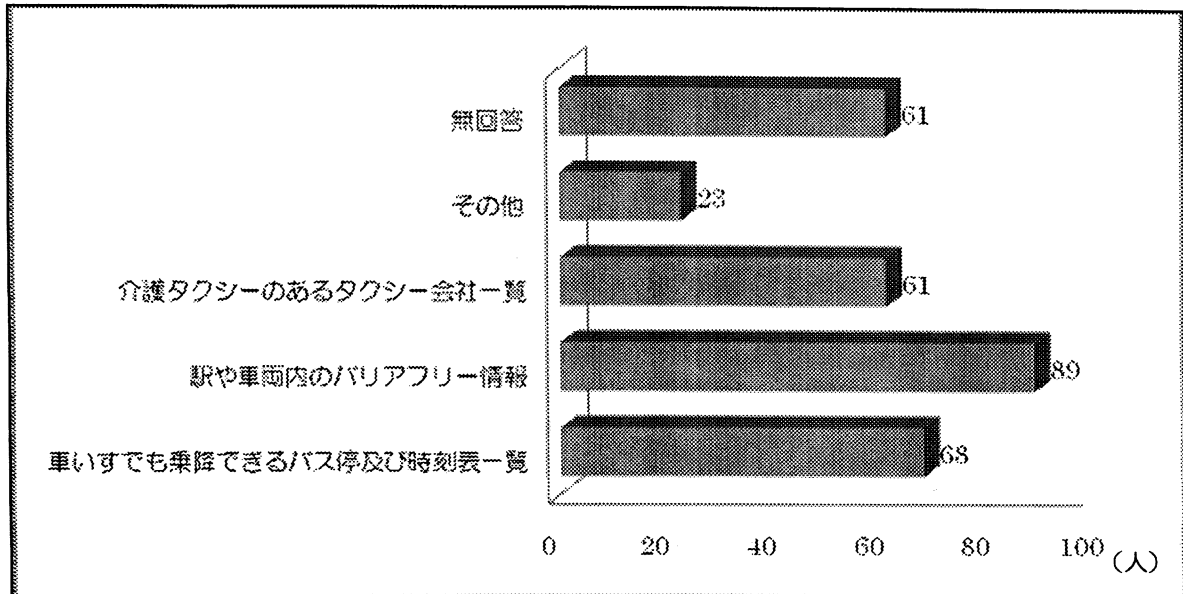
ただ、利用者や乗務員の方が一対一で対峙するため、利用した際の乗務員の方の対応によって、タクシー利用に対する印象も違い、意見の中にも「親切にしてもらっています。」「にこやかに対応していただいています。」などの意見がある一方で、「タクシー券のことを知らない乗務員がいた。」「乗車拒否されたことがある。」等の意見が挙がるなど、不満を示す意見もありました。

これらのことから、各会社等において、乗務員の方に対して、障がい者への理解を深める研修等を充実していただくことが、障がい者の方々が、気軽に安心してタクシーを利用出来ることにつながるのではないかと考えます。

一方、障がい者の方がタクシーを利用しない理由としては、料金の高さが大きなネックになっているようです。障がい手帳所持による割引率の拡大やタクシー券の交付施策の更なる充実を図ることも、障がい者の方々の移動を容易にすることにつながるのではないかと考えられます。また、それとともに福祉タクシーの情報を当事者に周知していく必要があると考えます。

3. 公共交通機関に関してどのような情報提供があればよいと思いますか？

- ① 車いすでも乗降できるバス停及び時刻表一覧
- ② 駅や車輦内のバリアフリー情報
- ③ 介護タクシーのあるタクシー会社一覧
- ④ その他



<その他の意見>

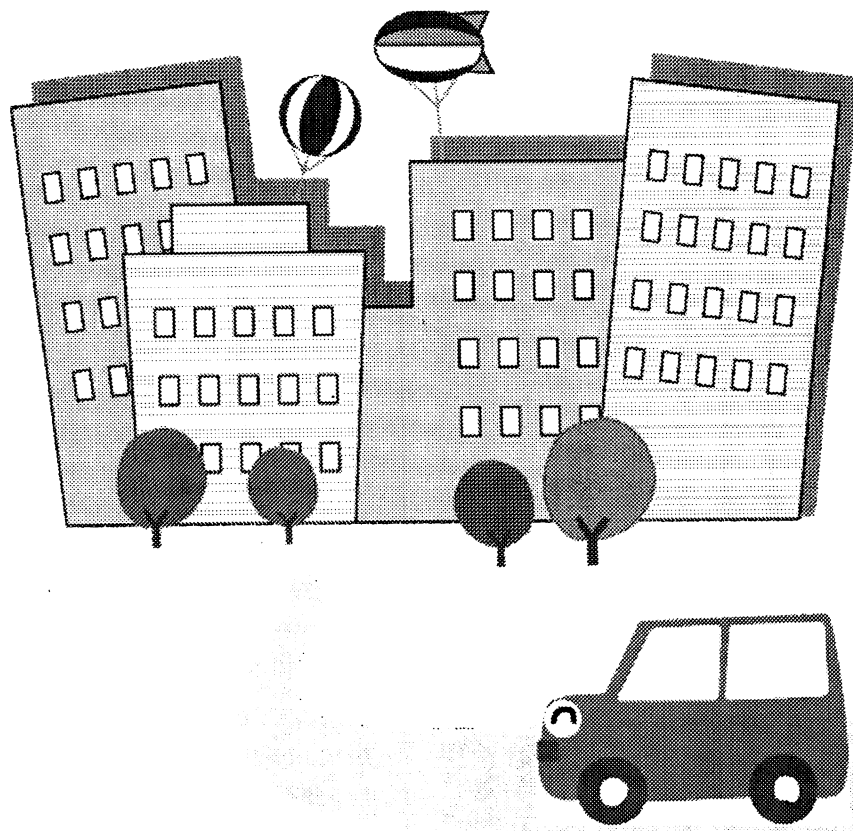
- ・ 解りやすい時刻表があればいい。
(視覚的にわかりやすい点字・ツリステップバス情報など)
- ・ バスの現在地が分かる携帯電話のサービス。
- ・ 電車やバス等の乗継情報。
- ・ 絶対乗車拒否をしないタクシー会社リスト。理解のあるタクシー会社リスト。
- ・ タクシーの営業時間を深夜までにして欲しい。
- ・ 無人駅の情報。
- ・ 手話の解る職員配置。
- ・ 車内アナウンスや字幕での案内。
- ・ 介護タクシーの運行表。
- ・ 割引制度一覧などを作成し、チラシ配布。
- ・ 手帳提示しなくてもよい、障がい者割引テーターが入ったバスカード。

●情報提供について プロジェクトチームのコメント

駅や車輦内のバリアフリー情報については、J R 九州のホームページを検索すると、ある程度調べることができます。しかし、駅舎については日向市駅と宮崎駅、宮崎空港駅の三か所しか掲載されていませんし、車輦については特急電車の車いすスペースの号車番号しか掲載されていませんので、普通電車や駅舎の情報がほとんど検索できないのが現状です。

バスの情報としては、「時刻表に低床式バス運行が記載されているものと、記載されていないものがある。」「バス停が車いすで乗降できるかどうかの情報を掲載していただけるとありがたい。」という意見がありました。

現在は、各公共交通機関の情報がバラバラに掲載されているため、宮崎市の公共交通機関のバリアフリー情報が一括で提供出来るような形になると、障がい者の方々への情報提供が円滑にいくのではないかと考えます。



4. 今後、公共交通機関（飛行機・フェリー等を含む）にどのようなことを希望しますか。
また改善点などありましたら、あなたや介助者の方のご意見等をお聞かせ下さい。

① 環境面への意見

<施設整備に関すること>

- ・高齢者、障がい者などを運ぶ（通院など）交通網の整備。
- ・公共交通機関は絶対に必要なので、税金を使ってでも、不自由なく利用できるような確保して欲しい。
- ・最近、バス路線廃止や減便が増えていることが残念です。路線を工夫して、病院やスーパーに停まるようにすれば、赤字は減らせると思います。
- ・駅は宮崎神宮駅みたいな構内踏切式ホームを増やすべきだ。
- ・スロープ板は電車に備え付けにし、乗務員がつけてくれると無人駅でも乗降できる。
- ・道路標識や案内板を解りやすく多くして欲しい。道路も凹凸が激しかったり、点字ブロックに自転車や展示物、犬の糞などがある（モラルが低い）。
- ・車椅子のまま乗降がスムーズにできれば、周りの人に気を使わず利用できる。
- ・視覚障がいなので駅のホームの点字ブロック敷設を含めた転落防止のための配慮、電車とホームとの距離（隙間）を狭めるなど、安全に公共交通機関が利用できることを望みます。
- ・船、電車に乗降する場合など車椅子移動の隙間が心配。
- ・時刻表の点字もあればよい。
- ・乗っている時に車いすのスペースが十分にとってあるとゆったりした気分に乗れる。
- ・移動するとき（外出時）便利なように身障者トイレをもっと増やして欲しい。
- ・障がい者はトイレの時間を要するため、高速バス利用時の休憩時間は長めに取ってほしい。
- ・交通機関を利用する時は、水分を控えたり、トイレを我慢したりして利用するしかない。これが現状です。
- ・フェリーでも電話でもやはり一番必要なものはトイレです。車椅子でもは入れる手すり付きのトイレがあると、健康者はもちろん、高齢者から車椅子等の障がい者まで、幅広く利用できると思う。

<飛行機に関すること>

- ・飛行機に乗る時の車いすに関するバッテリーの状況などを、何回も聞かれるので、予約を取る時に一回にして欲しい。（カウンターに電動車いすに詳しい職員がいると良い。）

- ・ ストレッチャーで飛行機に乗るときに手続きが面倒である。
- ・ 飛行機に乗る時に、吸引器などを持ち込むための事前申請が必要なため手続きをなくす、または簡単にして欲しい。
- ・ 飛行機が小型化して電動車いすが収納できない機材がある。
- ・ 飛行機のバリアフリーが車椅子利用者にはすすんでいないと思う。車椅子の乗り換え、通路幅の狭さ、一度乗ってしまえばトイレに行けないなんて、差別もはなはだしい。公共交通機関としての位置づけとしては非常に遅れている。
- ・ 航空会社の機内用の車いすにもう少し工夫が欲しい。背もたれが固定されているので乗り降りが大変。
- ・ 機内でのトイレができないので水分を控えたり、我慢したりしなくてはならない。

<理解・対応に関すること>

- ・ 利用時は常に介助人(親・ヘルパー)と一緒にだけで、単独の利用は未体験です。身体障がい者の方と違い、知的障がい者は理解していただくことが難しいと思います。ひとりで乗せて乗務員に車中見守りをお願いすることに限界があります。必要なことは、見守り介助だと思っています。
- ・ 各交通機関のポイントに障がい者に対応する人員を置いて欲しい。迷っている人がいたら声をかけてくれるシステムだと安心です。
- ・ 重度の障がいがあっても、電車やバスで移動できる時代が来ると良いですね。障がい者だけでなく、高齢者も含めて、人にやさしい街であって欲しいです。
- ・ 切符や時刻表を確かめたりするときなど、どの電車に乗ればいいのかかわからず、不安になったりする。そのような時、丁寧にわかりやすく理解のある態度で対応していただけると助かります。
- ・ バスの乗務員から「馬鹿が乗ってきた」と言われたことがあり嫌な思いをしたことがあります。思いやりや優しさあふれる暮らしやすい街になって欲しいと思います。
- ・ ホーム(駅)やバス停など、バリアフリー化する場合、当事者等の意見も考慮して行って欲しい。
- ・ バス、タクシー利用がほとんどです。地元根付いたサービスを目指し、障がい者への理解をして欲しいものです。(公共の乗り物を利用するのは、障がい者や高齢者が多いため。)
- ・ 私は、不安緊張が強いので、そのような気持ちを和らげてくれる対応を望みます。
- ・ 乗り物すべてに障がい者に対する配慮をして欲しい。

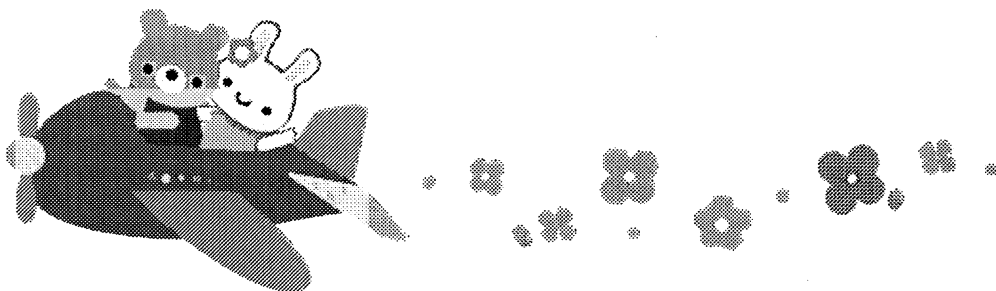
- ・乗務員の方々の理解や優しさが大切だと思います。障がいがあっても、安心して気持ち良く利用できることを望みます。
- ・乗務員に障がいを持った方々の疑似体験をして欲しい。

②制度面への意見

- ・電車利用時の特急料金の割引があると良いと思います。
- ・飛行機料金をもっと安くなって欲しい。
- ・低料金化（割引制度）を充実させて欲しい。
- ・障がい年金だけで生活しているので、公共交通機関の料金が少しでも安くなれば良い。

③その他の意見

- ・車椅子でどこにでも行けるようにして欲しい。ひとりで飛行機やフェリーに乗れたらとてもうれしい。遠出がいつでもできるようにして欲しい。
- ・生活が安定したら飛行機、JR、フェリーを利用して旅行をしたい。
- ・今回のアンケートの中で一番利用するのはタクシーでした。一番便利で周囲に気を使わないからです。日常はほとんど親の運転する自家用車での移動をします。現在は、親が元気なのでよいですが、将来のことを考えると不安になります。
- ・公共交通機関を利用したくても、子供が重度なので荷物が多く一人では利用できません。今は自家用車ばかりですが、親が高齢になると介護タクシーなどの利用になるのかなと思います。料金が高いのでどこまで利用できるか不安です。
- ・柔軟な発想から不自由な人が気軽に利用できるサービスの充実をして欲しいと思います。
- ・バスが定刻より5分くらい早く行ってしまったため、乗ることができず学校に遅刻しそうなことがあった。早朝の利用者が少ないので、乗降客が少なく時間が繰り上がるのだろうが、障がいを持つ子は臨機応変に対応できないので、なるべく定刻通りの運行をお願いしたい。
- ・安心して気軽に利用できるように、バリアフリー化（ユニバーサルデザイン化）して欲しい。



6. 調査のまとめ

●全体を通してのプロジェクトチームのコメント

宮崎市は「宮崎市福祉のまちづくり条例」等も制定されており、障がい者、高齢者等に配慮した建物等に関する整備が比較的図られていると考えられます。

しかし、公共交通機関については十分なバリアフリー化が進んでいないと考えられます。低床バスの普及割合も、全国平均の37.5%、九州平均の16.6%を下回る11.0%に留まっています。(平成20年3月31日現在)

熊本市、鹿児島市には早くから低床路面電車が導入されており、市民の足として定着しています。路面電車等のない宮崎市では、より現実的・効率的な手段として、低床バスの更なる導入・充実が、障がい者の方々の移動を容易にする方法ではないかと考えます。

また、特急電車に関しても、古くからの車輛が多く使われていることなどから、出入り口が狭かったり、段差が高かったりと、障がい者の方々(特に車椅子利用者など)にとっては乗り辛いものとなっているようです。

今後、九州新幹線の平成23年3月12日全線開通で、今までより多くの観光客が南九州を訪れ、宮崎まで足をのばす観光客がおられることも予想されます。その中には、高齢者や障がい者、またその付き添いとして家族が同行することも考えられます。その際に、公共交通機関がバリアフリー化されていないことは、高齢者や障がい者の方々を始め、多くの観光客の方々に不便を感じさせ、宮崎のイメージダウンにつながってしまうのではないかと懸念されます。

そして、ハード面だけでなく、ソフト面について、乗務員の方の対応に関する意見が今回のアンケートでは多く見受けられました。乗務員の方への研修は各会社において行われていますが、障がい当事者を交えた研修をぜひ取り入れていただければ、障がい者の現状も把握し、理解を深めていただくことが出来、よりよいサービスを提供出来ると思います。そのことで、障がい者や会社にとってお互いによりよい効果をもたらすのではないかと考えます。

加えて、行政も公共交通機関と協力しながら、更なるバリアフリー化の推進に力をいれて欲しいと考えます。

障がい者の方々が、安心して地域で生活できるようになるためには、公共交通機関のバリアフリー化や社会全体が障がい者への理解を深めていくことが重要であるということ、このアンケート調査を通して改めて感じました。

参考 1

— 公共交通機関の割引について —

○宮崎カーフェリー

身体障がい者割引 (第1種)

割引率：5割引 (介護者1名まで適用可)

割引対象：客室 (全等級)、乗用車 (6 m 未満まで)

身体障がい者割引 (第2種)

割引率：5割引 (本人のみ)

割引対象：客室 (2等のみ)

知的障がい者割引 (第1種)

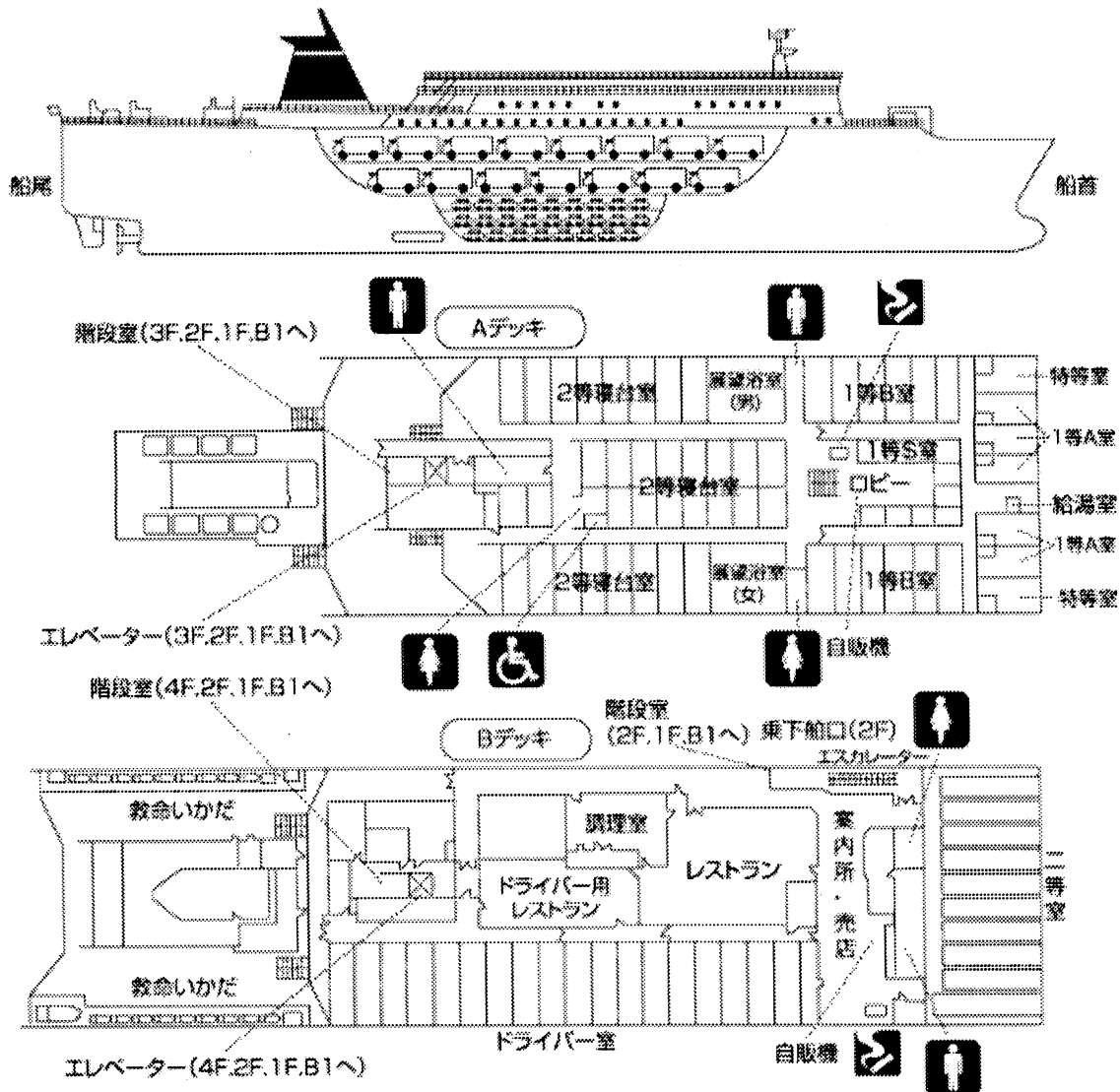
割引率：5割引 (介護者1名まで適用可)

割引対象：客室 (全等級)、乗用車 (6 m 未満まで)

知的障がい者割引 (第2種)

割引率：5割引 (本人のみ)

割引対象：客室 (2等のみ)



※Aデッキに車いす対応トイレあり、エレベーターでデッキ間を移動できる。

○ J R 九州

- 「身体障がい者手帳」または「療育手帳」(旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄に「第1種」または「第2種」のあるもの)を提示されると、次の割引が適用となります。

種別	割引対象	乗車券類 種別	割引率	注意事項
第1種	ご本人さま単独	普通乗車券	50%	片道101 k m 以上ご利用の場合に限り ます。
	ご本人さまと 介護者の方	普通乗車券 回数乗車券 普通急行券 定期乗車券		介護者の方はお1人のみ割引が適用で きます 小児定期は割引を適用できません。 介護者の方が通学定期の資格をお持ち の場合も通勤定期となります ご本人さまと介護者の方は、同一 種類・区間の乗車券類を同時に購入 していただきます
第2種	ご本人さま単独	普通乗車券	50%	片道101 k m 以上ご利用の場合に限り ます
	ご本人さま (12才未満に限る) と介護者の方	定期乗車券		介護者の方はお1人のみ割引が適用でき ます 小児定期は割引を適用できません。 介護者の方が通学定期の資格をお持ち の場合も通勤定期となります ご本人さまと介護者の方は、同一種類・ 区間の乗車券類を同時に購入してい

特急にちりん号 (宮崎空港または南宮崎⇄別府) 車いすスペースのある車輛もあり
 特急きりしま号 (宮崎⇄鹿児島中央) 車いすスペースのある車輛もあり

観光特急海幸山幸 (宮崎⇄南郷)
 1、2号車に車いすスペースあり
 1号車に車いす対応トイレあり

普通列車 (コミュニティトレイン・817系)
 1号車に車いすスペース、車いす対応トイレあり
 宮崎空港 or 南宮崎⇄延岡
 宮崎⇄西都城 or 鹿児島中央



※ダイヤ、バリアフリー情報などの詳細に関しては下記ホームページにてご確認ください。

<JR九州>

にちりん列車編成 <http://www.jrkyusyu.co.jp/trains/details/nichirin/index.html>

きりしま列車編成 <http://www.jrkyusyu.co.jp/trains/details/kirishima/index.html>

駅のバリアフリー情報 <http://www.jrkyusyu.co.jp/profile/barrier-free/index.html>

○航空機

<航空運賃>

(平成23年3月現在)

		割引対象者	割引率	種類	備考	手続き
身体障害者手帳	第1種	本人 介護者1名	障がい者おおむね25% ※各航空会社によって異なるので、それぞれにお問い合わせください。	国内戦 全区間の 航空券	障害者本人が3歳以上 12歳未満の場合は 介護者のみ割引	各航空会社 窓口等に手帳を提示し 購入
	第2種	本人			年齢制限 (12歳以上)	
療育手帳	第1種	本人 介護者1名			身体障害者「第1種」と同じ	
	第2種	本人			身体障害者「第2種」と同じ	

※ 詳細に関しては各航空会社ホームページにてご確認ください。

JAL <http://www.jal.co.jp/>

ANA <http://www.ana.co.jp/>

SNA <http://www.skynetasia.co.jp/>

○バス

<内容>

身体障がい者手帳・療育手帳・精神障がい者保健福祉手帳所持の方へ割引を行っています。

(県外へまたがる高速バス・特急バスは身体障がい者手帳・療育手帳所持の方が対象)

<割引率>

・普通乗車運賃 5割引 (10円未満の端数は切り上げ)

・定期乗車券 3割引

<利用方法>

バスを利用する際、直接提示

<介護人の割引について>

・介護人割引(身体障がい者手帳の第1種または療育手帳Aを所持している方に対して手帳に貼付)を受ける場合は、黄色の介護シールが必要です。シールのない方は、障害福祉課で貼付します。

・小学生については、おとな普通運賃の半額の半額になります。

※詳細に関してはホームページにてご確認ください。

宮崎交通 <http://www.miyakoh.co.jp/>

参考 2

交通アクセス現地視察報告

◆日時：平成22年12月8日（水）9：20～12：00

◆視察場所：宮崎駅

①乗車券購入

切符購入。各自の障がい者手帳を提示。



乗車券の購入については滞りなく手続きができた。

②改札口から駅ホームまで



改札口の幅が意外と狭く、車いすを切りかえして入場しなければならなかった。



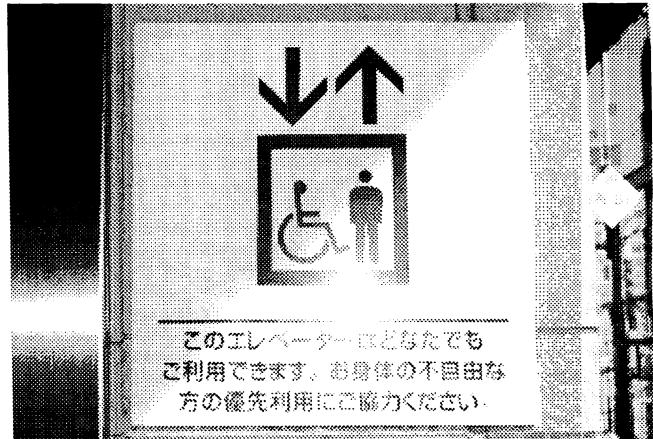
以前、エスカレーターを利用して昇降していたときに比べると、エレベーターが設置されており便利であった。



車いす1台と介助者しか乗れないサイズのため、複数の車いすの方が利用する場合は少し時間が掛かってしまう。状況によっては利用者側も乗車時間にゆとりを持つことが必要である。



エレベーターのサイズは広くはないが、前後のドアが開閉されるタイプだったので、エレベーター内での回転の必要性もなく、安全に出入りできるものであった。



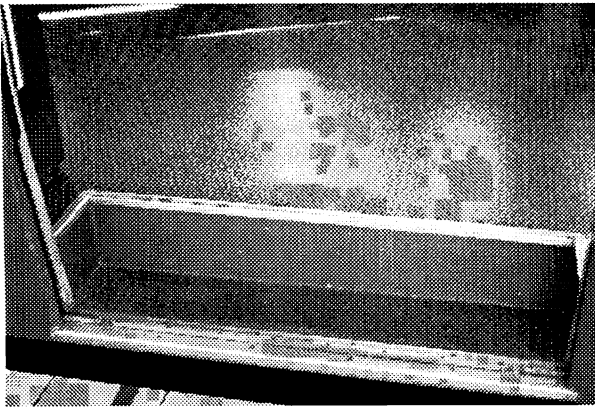
4番のりばの乗車位置案内表

車番	発車時刻	のりば	行先	乗車位置
80418	8:46	1	磯見島中央	乗車位置
7284	8:50	2	西郷城	乗車位置
7278	8:54	3	交通広業	乗車位置
7272	8:58	4	西郷城	乗車位置
7276	9:02	5	交通広業	乗車位置
7280	9:06	6	西郷城	乗車位置
7284	9:10	7	交通広業	乗車位置
7288	9:14	8	西郷城	乗車位置
7292	9:18	9	交通広業	乗車位置
7296	9:22	10	西郷城	乗車位置
7300	9:26	11	交通広業	乗車位置
7304	9:30	12	西郷城	乗車位置
7308	9:34	13	交通広業	乗車位置
7312	9:38	14	西郷城	乗車位置
7316	9:42	15	交通広業	乗車位置
7320	9:46	16	西郷城	乗車位置

本駅の乗車位置案内表は、時刻表に記載のとおりです。
これは時刻表ではお示しできません。
時刻表で時刻のりばは、時刻表のラベルをご覧ください。

エレベーター付近には乗車位置案内表が掲示されてあった。ホームの乗車位置が色分けして表示されており、その色でホームにも表示されてあったため、電車の利用に慣れていなくてもわかりやすかった。

③電車への乗車



駅外で利用する電車と比べ、乗車口の段差が高く、不便さを感じた。車輛の段差はまちまちで、古い車輛ほど段差が高く、スロープの角度も増す。新型車輛への交替は容易ではないと思われるので、長めのスロープ配置などが望ましいと感じた。



車椅子利用者の乗車時には駅員の方がスロープ(折りたたみの板)をもって来られる。今回は乗車を事前に伝えており、3名の駅員の方が対応してくれたので、スムーズに乗車できた。

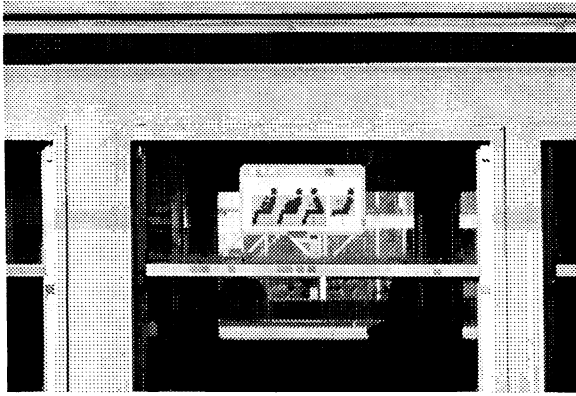


用意されたスロープは、ホームと電車のステップに立て掛ける型式のもので、しっかり押さえておかないと不安定であったため、車椅子利用者は少し不安を感じた。

電動車いすの操作を実際に職員研修等で実践してもらえると、当事者、職員間の不安解消、安全性の向上につながっていくのではないかと感じた。(力任せに後から押すと前輪が引っ掛かって前に倒れてしまう。)

※宮崎空港駅は始発便と最終便の場合、係員が不在となるため注意が必要。





聴覚障がい者の方が確認できる情報が不足しているように感じた。アナウンスが伝わらない場合、時計と時刻表で到着の見込みをしっかりと確認しておく必要があるが、ホームから電車の発着が視覚的に確認できる手段があれば便利であると感じた。

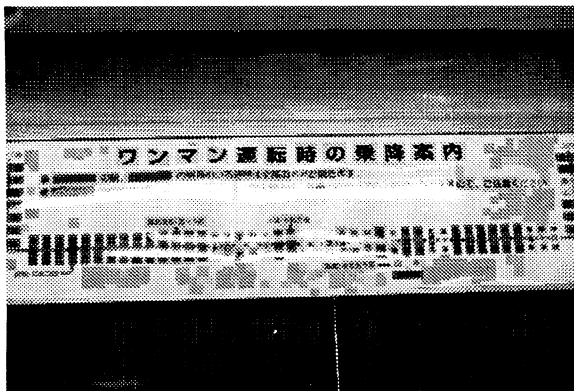
④ 乗車中



平日の昼間であったため、混雑はしていなかった。

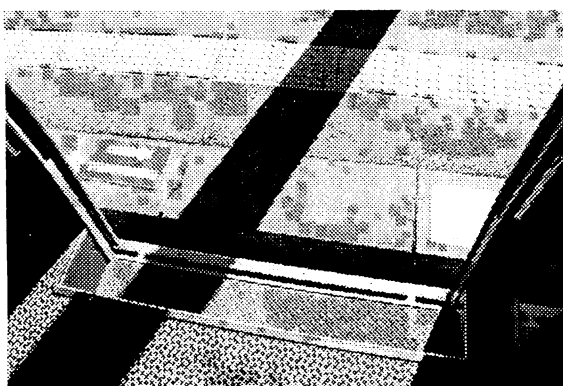


乗車スペース等は問題なかったが、車椅子専用のスペースがあると安心だと感じた。



聴覚障がい者の方は、電車に乗った場合、駅に到着したら、常にどこの駅なのかを確認しているとのことであった。特に夜になると、どこの駅に到着したか確認しにくい。また、新型車輜（コミュニティートレイン）の運行がわかる時刻表があると良いと感じた。

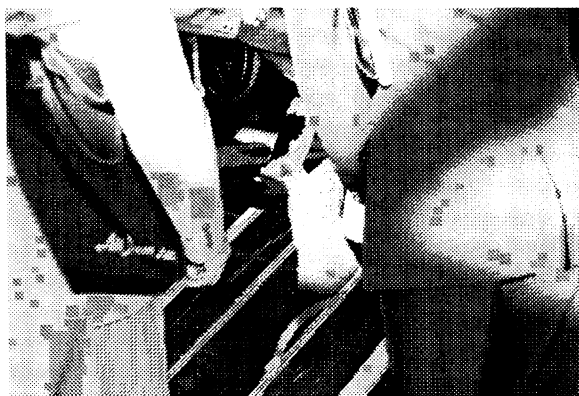
⑤宮崎空港駅降車



宮崎駅と同じように駅員にスロープを持ってきてもらい、降車の手伝いをしてもらった。



手伝ってくださる職員の方たちの手際がよく、安心できた。使用した折りたたみ式簡易スロープは古いものであり、兼降に支障はなかったものの、数十キロある電動車いすの方たちにとってはやや不安が感じられるものであった。



宮崎駅と比べると改札口の幅が広く、通過しやすかった。



◎宮崎駅降車

宮崎駅降車時にはアルミ製のスロープが準備された。これは片側ずつのスロープで、車いす幅に自由に対応できる点では利便性があった。反面、固定があいまいで、車輪が当たって位置がズレやすいため、設置の仕方、固定等に注意が必要だと懸われる。



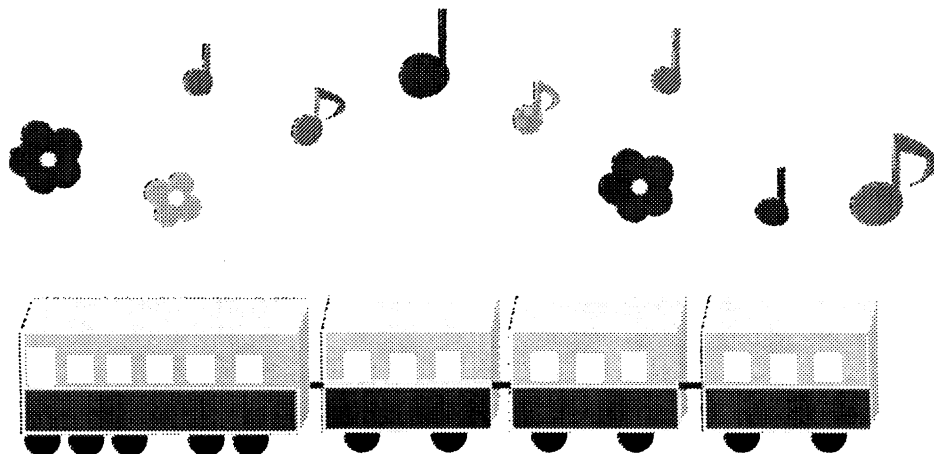
<考察>

バリアフリー化が進んでいるが、細かい点では整備などが十分でないように思う。特に、停車時間が決まっていることや、乗客の状況によっては、すばやい対応が求められることから、手伝ってくださる方たちに車いすの特性や扱い方がある程度知っていただけてほしいと感じた。乗降については車椅子ごと他者に身を預けることとなるため不安が強い。例えば広くて安定したスロープがあれば安心である。また、車いすは前車輪が小さいため、小さい段差ほどひっかかりやすく、その場合は前車輪を浮かせる必要があることなど、少しの知識を得ることで、対応時間の縮小や危険の回避につながると懸われる。実際の車椅子による乗降体験の機会などがあれば、周囲の理解が広がるのではないかと感じた。

また、聴覚障害のある方は情報入手に困難さを感じる場面が多いと改めて気付かされた。
(例：列車が到着した時の合図、次の到着駅の情報など)

今回は、事前にJRに乗車を連絡していたので、JR側は人員配置などの準備ができたと思われるが、障がいのある方が公共交通機関を利用して円滑に移動する場合は、一定の準備や人員確保が必要であることが分かった。事前連絡なしでも乗車はもちろん可能だが、混雑時などは対応に時間がかかることも想定されるため、事前に乗車を伝えておくことが望ましい(人数が多い場合などは特に)。

なお、宮崎空港駅で降車する際、「(車いすの降車を)手伝いましょうか。」と声をかけてくださった方がいらっしゃった。このような申出をされる方がいらっしゃるのうれしいことであった。誰もが、障がい者の方への理解を深め、声を掛け、手を差し伸べることができれば、障がい者が周到な準備をすることなく、気軽に移動することができるのではないかと感じた。施設のバリアフリーだけでなく、心のバリアフリー化もとても大切だと感じた。



参考 3

ノンステップバス試乗に関する報告

◆日時：平成23年1月26日（水） 13：00～14：00

◆試乗場所：市総合福祉保健センター 駐車場



当事者の方々、関係機関、関係施設の
方々、報道関係者の方々にも多数参加
していただき、中型ノンステップバス
の試乗会を開催。



通常の乗車口はやはり段差が高く、高齢者や障が
いのある方にとって、乗降するのは簡単ではない。

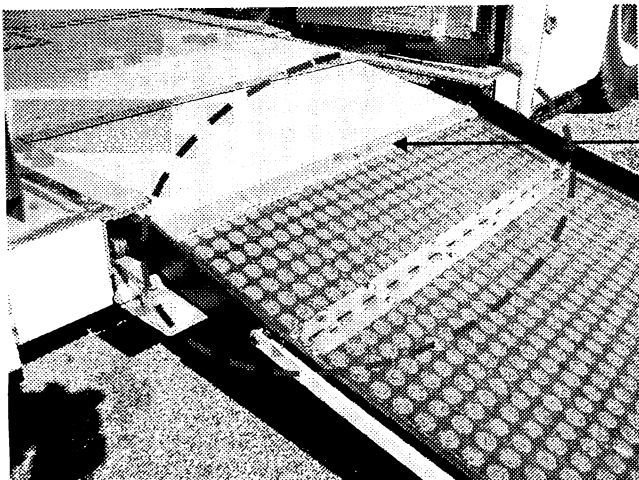


バス中央の入り口にスロープが設置されるようになっており、自動でスロープの出し入れが可能であった。スロープ設置に時間がかかると、他の乗客に迷惑がかけると思っため遠慮してしまうが、スロープの出し入れが自動であったため、利用しやすいと感じた。



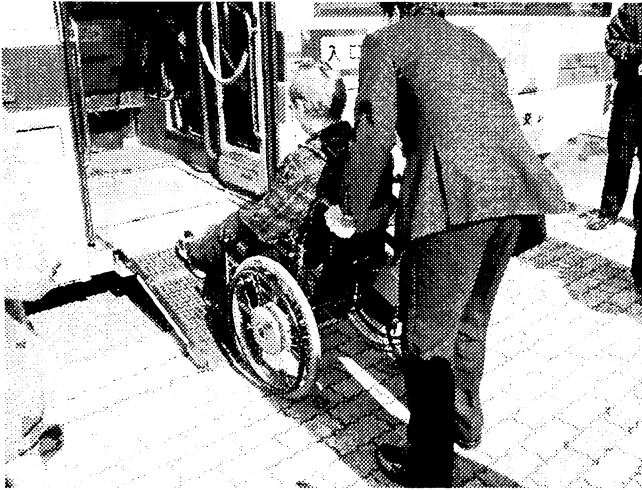
スロープの傾斜は緩やかとはいえ、手動車いすの方でも電動車いすの方でも一人では乗車できず、介助者が必要であった。

※バス停によっては、バス停とバス入口の高さに差がないところもあり、その場合は傾斜が緩やかになるとのこと。



スロープの繋ぎ目に少しの段差があり、ここに車いすの前輪が引っかかり、注意が必要であった。

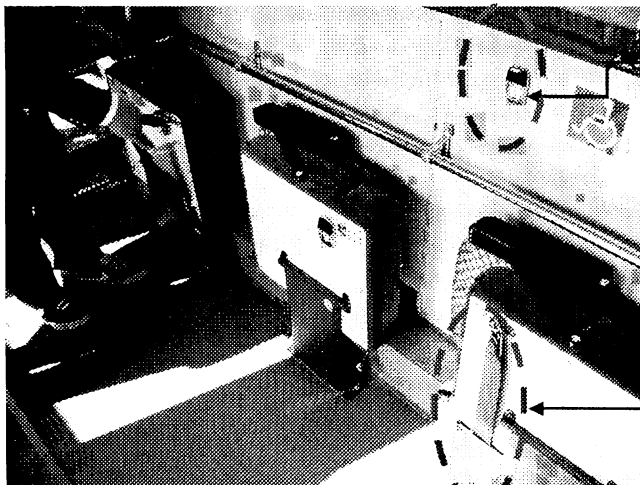
※ このとき後ろから押すだけでなく、前輪を少し浮かせることがポイントとなる。



1名の介助者で乗降可能な場合。



2～3名の介助者が必要な場合。
スロープがリフト式になっていると、少ない介助者で、より安全に乗降ができるのではないかという声が出ていた。



降車ボタンが、車椅子に乗ったまま、押しやすい位置にあった。車内は左側のように座席が折りたたみ式となっており、車いすのまま乗車できるスペースがとってあった。座席を折りたたんだところには、車いすを固定するシートベルトが付属されていた。



車いすを固定するためのシートベルトの安全性は十分であると感じた。

しかし、シートベルトは乗務員がいないと装着できないことや、乗務員が慣れていないと時間がかかってしまい、周囲への迷惑になるのではないかと気がなった。

<考察>

ノンステップバスの試乗を終えて、下記のような感想をいただいた。

- ・スロープが手動車いすの幅で設置されているようで、幅が狭かった。
- ・バスカの機械の位置が車種によって違う。
- ・「次はどこに着きます。」といった案内があるだけで安心できる。
- ・乗務員の方々に簡単な手話を覚えていただきたい。また、手話が難しい場合、簡単な日常会話をカード等を書いて準備してもらえると助かる。
- ・実際、障がいのある方たちの利用が少ないため、乗務員の方たちも車いすの操作や、障がいのある方への対応に慣れていないということが現状にあると思われる。そこで当事者が参加し、職員の方たちと意見交換し合える研修の場があるとよいのではないかと思う。

ノンステップバスは、介助者を必要とするものの、最善の努力の賜物だと思ふ。介助者があれば乗車可能であるし、乗務員の力を借りることもできる。また、車いすに限らず、シルバーカーやベビーカーを利用される方々も押しながら乗降できるので、ユニバーサルデザインの基本といえる。

バス停のスペースから考えると、長いスロープの設置は難しく、強度の問題もあるため、乗降に際してはリフトの設置が最も安心であると考えられる。しかし、施設などで使う福祉バスのようにリフトが乗降口にあると他の乗客にとって邪魔になり、車体後方に設置するにしても座席の配置関係から難しいことがうかがえ、費用面、環境面ともに厳しい現状が理解できる。

今後、もっとノンステップバスが普及し、乗務員からの協力が得られ、ノンステップバスがどの路線でも増便されれば理想的である。バス利用者が増えれば、移送サービスなどの福祉タクシー不足も解消でき、駐車場が確保しづらい街中へも移動しやすくなるのではないかと期待できる。また一方で、障がいのある方の利用が増えていくことで、どういったところが不便であるのか、利用するには何が必要なのか、ということを理解してもらおうことにつながると考えられる。

参考 4

《宮崎市自立支援協議会、成人期暮らし支援部会とは》

平成19年7月、障がいのある方々のよりよい生活について考えていくため、宮崎市は宮崎市自立支援協議会を設置しました。そして、検討チームの1つとして、成人期の障がいの者に関する様々な生活課題について検討していく成人期暮らし支援部会が結成され、現在に至るまで様々な課題について協議しています。(概ね月に1回開催)

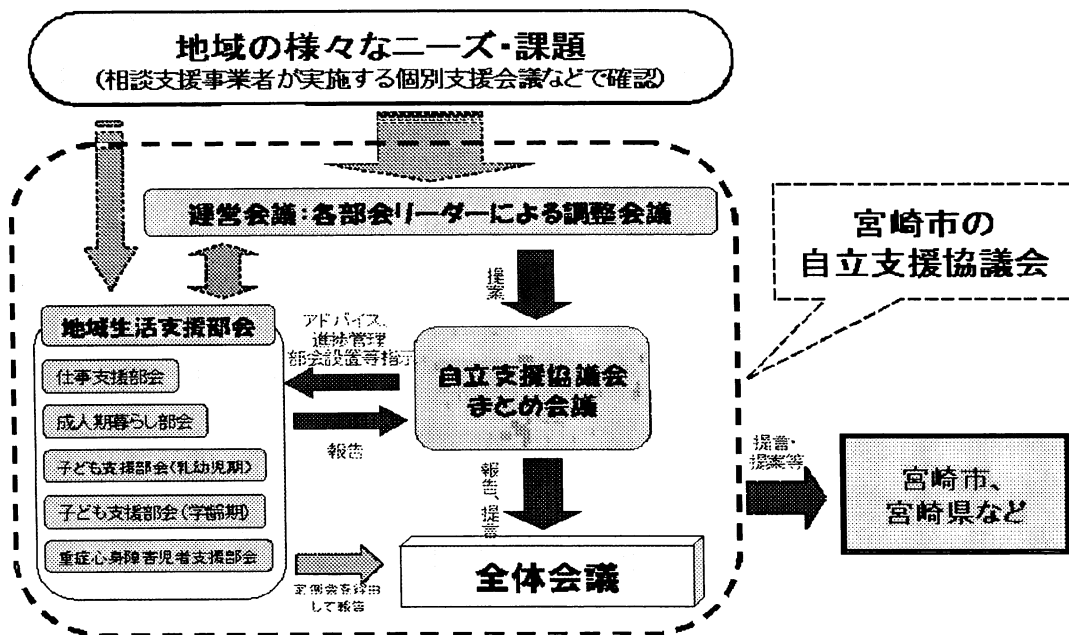
《成人期暮らし支援部会の主な協議内容》

- ・ 障がいの者の地域における防災対策
- ・ 障がいの者の交通アクセスを巡る現状把握及び検討
→ 「交通アクセス」プロジェクトチームを平成22年5月に結成
- ・ 障がいの者の居住の場（住居）の確保 など

《主な部会構成メンバー》

- ・ NPO法人 ・ 市社会福祉協議会 ・ 障害者団体（当事者・家族）
- ・ 病院関係者 ・ 相談支援事業者 ・ 市保健予防課 ・ 障害福祉課
- ・ (テーマに応じて) 防災対策関係者、住宅関係者、交通機関関係者 など

《自立支援協議会の組織図》



【問い合わせ】

○宮崎市福祉部障害福祉課
生活支援係 小柳
(自立支援協議会担当)

TEL: 21-1772 FAX: 21-1776

○宮崎市障害者総合サポートセンター
(成人期暮らし支援部会リーダー)
相談支援専門員 吉田、寺坂

TEL: 63-2688 FAX: 53-5540

<公共交通機関利用に関するアンケート報告書 作成者>

宮崎市自立支援協議会成人期暮らし支援部会「交通アクセス」プロジェクトチーム

寺坂 聡子（宮崎市障害者総合サポートセンター）
山口麻衣子（地域生活支援センターすみよし）
永山 昌彦（障害者自立応援センターYAH!DOみやざき）
岩切 文代（ // ）
首藤 正一（宮崎県難病団体連絡協議会）
平山真喜男（ // ）
日高 信明（精神障害者家族会 はまゆう家族の会）
河野牧太郎（宮崎市聴覚障害者協会）中村美代子（手話通訳）
吉田 安幸（宮崎市障害者総合サポートセンター）
弓削 達矢（宮崎市役所福祉部障害福祉課）
小柳 良太（ // ）

その他、多くの皆様にご協力をいただきました。

<使用させていただいたイラスト>

- 「イラストわんパグ」様
（<http://www.wanpug.com/>）

