

公共交通施設利用情報提供に関する調査

1——調査の概要

近年、鉄道等の公共交通機関を安全かつ快適に利用できるように、エレベーター・エスカレーターなどの施設整備が行われている。一方、身体障害者等の移動制約者にとっては、これら施設整備と併せて、施設の設置場所や乗換え経路などの最新情報を予め入手しておくことも、円滑な移動を確保するうえで重要なものとなっている。

このため、公共交通機関利用のための移動制約者向けモデルガイドマップを作成し、情報提供していくことが効果的であり、また、その場合にはモデルガイドマップで提供すべき情報について、その種類、内容、各施設に係る略記号等に関して関係者間の意思統一を図る必要がある。

本調査では、障害者等から要望の多い鉄道駅での乗換え情報を中心に、情報提供内容・方法・表示記号等について標準規格を設定するとともに、モデル路線・モデル駅を選定してモデルガイドマップを作成し、今後これらマップが普及していくための指針を作成した。また、情報提供手段として、利用しやすいの向上とともに、常に最新の情報提供を行うという観点から、近年普及の進んでいるインターネットを活用したシステムを作成した。

2——障害者等が求める情報のニーズ把握

身体障害者等が公共交通機関を利用する場合、事前に必要としている情報内容や、情報入手の手段等を把握するため、障害者団体等の協力を得てアンケート調査を行った。

アンケート調査結果から、車いす使用の人はエレベーター・スロープ・トイレ、聴覚・言語障害の人は改札口・券売機・駅員のいる券売窓口・電光掲示板等の表示・手話ので

きる駅員について、事前に入手したい情報としてニーズが高いことがわかった。

3——モデルガイドマップの作成方針

鉄道駅の情報提供は、最終的にはすべての人々が利用できることを目標とするが、今回は車いす使用者である肢体不自由者を主たる対象とし、鉄道駅での乗換え情報を中心とした情報提供を行うためのモデルガイドマップを、JR、営団地下鉄の四ッ谷駅をモデル駅に選んで作成した。

表示記号については、地方自治体が発行している「車いす利用者のためのガイドマップ」や空港、鉄道事業者が使用しているものを調査したが、表示記号は統一されていない状況である。そこで今回使用する表示記号は、首都圏で大きな鉄道ネットワークを有するJR東日本、営団地下鉄両社の共通ロゴを優先するとともに、インターネットの小さな画面上で見易いものとした。

作成したモデルガイドマップの情報提供は、インターネットを利用して行うこととし、そのためのホームページ（<http://www.jterc.or.jp/>）を作成した。

4——今後の課題

本調査を進める中で、今後の課題としてガイドマップ作成主体と費用負担、メンテナンス主体と費用負担、ガイドマップの内容に関する情報提供者等の問題が指摘されており、ガイドマップの実用化のためには、ガイドマップの基本パターンの決定や、これらの課題克服のための検討を引き続き関係者間で行う必要がある。

（要約：調査室 副調査役 山本 努）