

# 広域移動の特性と円滑化の課題

【本日の勉強会の趣旨説明】

---

石塚裕子（東北福祉大学）

主な協力者

内田敬・海老澤弥生・大島明・柿園悠史・児玉健  
鈴木千春・高橋咲衣・美濃伸之・堀篤子・六條友聡

# 研究背景

---

- バリアフリー計画学の課題：研究対象の **3つの拡張**
  - (1) **対象者**（周縁化される人々の参加・担い手としての参加）
  - (2) **場面**（観光やレクリエーション、災害時など**非日常時**）
  - (3) **エリア**（徒歩圏、市町村域を超えた移動）

※法に基づく基本構想の枠組みから**外れてしまっている**  
施設や移動の移動等円滑化への当事者参画のしくみ
- 2025年 大阪・関西万博の開催

# 研究の目的と方法

## 【目的】

場面の拡張として**観光**を、空間の拡大として県域、市町村域を跨ぐ移動（**広域移動**）を対象に、その特性と移動等の円滑化の課題を明らかにすること。

## 【方法】

①関西2府4県の世界遺産等へのモデルルート（計14回）の調査  
(2022.10～2023.03)

②関西の鉄道7社の接遇実績、接遇マニュアルの収集、分析

③関西の鉄道7社へのオンラインインタビュー(2023.06～07)

※研究者、実務者、障害当事者によるプロジェクトチームで実施

※移動等円滑化評価会議近畿分科会の協力

※国土交通省近畿運輸局、関西鉄道協会等の協力

# 調査結果

---

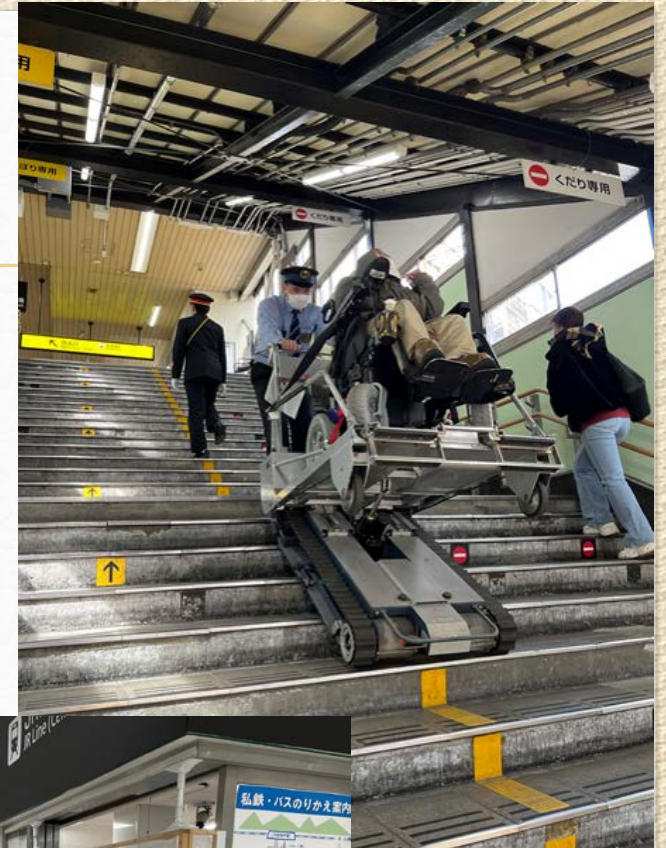
- (1) 関西2府4県のモデルルートから確認された広域移動の課題
- (2) 鉄道事業者の接遇実績と接遇マニュアルから確認された課題

# (1)関西2府4県のモデルルートから確認された広域移動の課題

- 調査方法：車いす使用者、視覚障害者が、実際に移動する様子を調査員が同行して記録（録画、録音、メモ）
- 基本的な接遇（車いす使用者の乗降介助、視覚障害者への改札から乗車までの手引き等）はしっかり行われている。
- 広域移動の課題を捉えるポイント
  - ①改札から乗車までの**所要時間**
  - ②**乗り換え時**における**視覚障害者**の案内誘導
  - ③接遇における配慮
  - ④その他課題

# ①改札から乗車までの所要時間

- ①乗り換え経路の**段差解消**がなされていないために時間を要するケース
- ②利用者の集中による**エレベーターの待ち行列**のために時間を要するケース
- ③駅員の不足、利用集中による**対応待ち**により時間を要するケース
- ④**無人駅**でインターホンによる駅員の呼び出し、手配に時間を要するケース



## ②乗り換え時における視覚障害者の案内誘導

- 新幹線から在来線への移動 (○)
- 駅が近接している他社線への乗り換え (○)
- 同じ経営の他の交通モードへの乗り換え (○)
- 離れた他社線への乗り換え (△)
- 異なる交通モード間の乗り換え (△)



## ③接遇における配慮、④その他課題

③接遇における配慮（問題点のみ。良い点もたくさんありました。）

- 列車の乗降場所の指定（車掌のいる一番後ろの車両など）
- EV、ES、階段の選択など、利用者の意向を確認しない誘導
- 異性（特に男性係員）による手引き

④その他課題

- ノンステップバスの情報の不足
- UDタクシーの運行状況の情報不足
- バス停から目的地までの誘導
- 無人化による様々な課題





## (2) 鉄道事業者の接遇実績と接遇マニュアルから確認された課題

### 【接遇体制】

- 多くは、正社員、契約社員、嘱託職員、アルバイトで構成
- 1社のみ接遇を専門とする子会社で対応
- 職員に占める女性の比率は高いところで27%、低いところでは8%

### 対象駅と日乗降客数

		日乗降客数 (2022年7月現在)
A社	A駅	580,634
B社	B駅	356,742
C社	C駅	135,742
D社	D駅	99,402
E社	E駅	108,149
F社	F駅	168,395
G社	G駅	345,789

出典：国土数値情報ダウンロードサイト  
<https://nlftp.mlit.go.jp/ksj/index.html>

# 接遇実績結果（1）

- 約4500件/月（2019年11月）が最高。
- 月別には冬場の減少傾向以外に変化はない

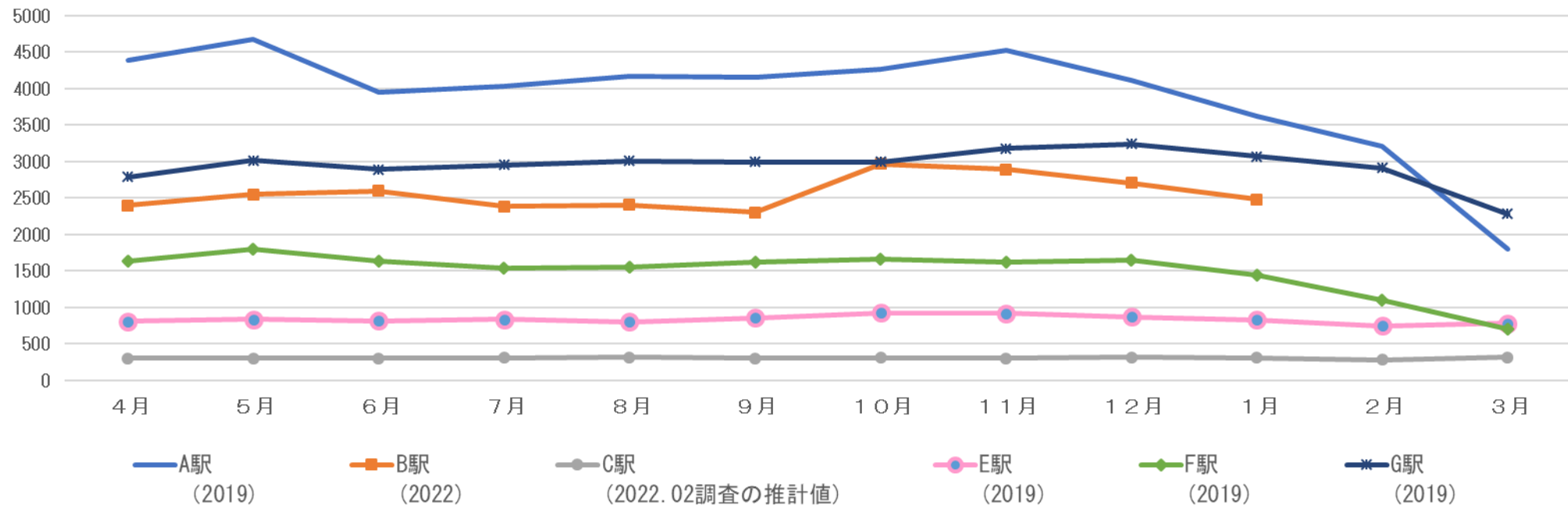


図-1

## 接遇実績結果（2）

- A駅の1日あたりの接遇件数では151件/日。ピーク時には16件/時間となる。  
⇒職員を多数配置していないと対応できない件数
- 障害別では、視覚障害者の利用が非常に少ない。  
⇒視覚障害者の観光などの非日常の単独歩行にバリアが残っている結果。

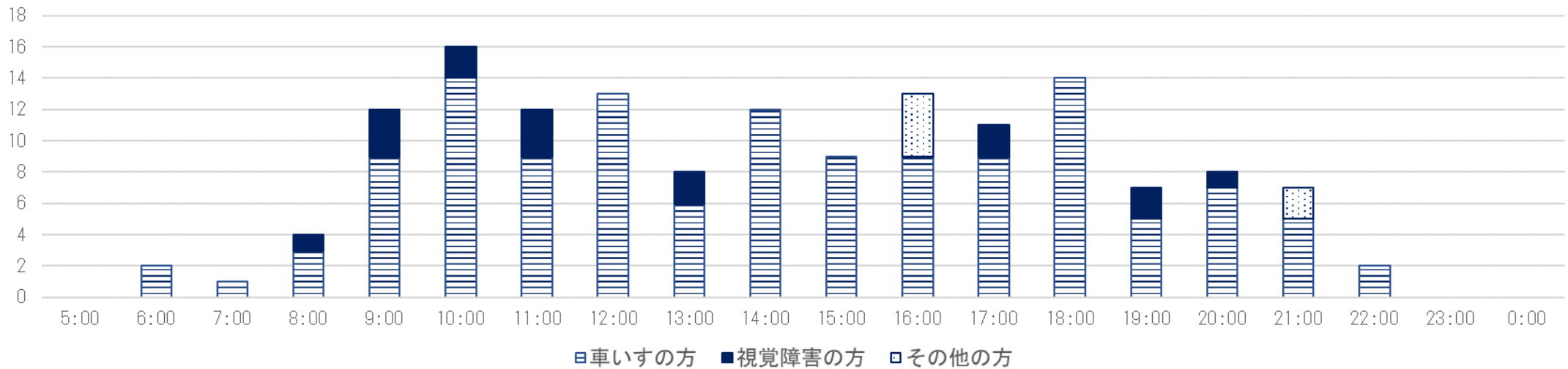


図-2 A駅(2019.5.4(祝))時間別障害別接遇実績

### (3) 鉄道事業者のインタビュー結果

---

- 接遇マニュアルは、研修会や意見交換会を通じて当事者の意見を反映するなど、改訂が重ねられている。
- 当事者参加で接遇研修を行っている事業者は少ない。
- CS向上の観点から研修を充実させる傾向がある。
- 見えにくい障害への対応は意識されてきている。（ヘルプマーク）
- **乗り換えへの対応はケースバイケース**での対応
  - ⇒ 利用者の多い駅では、**他の利用者の待ち時間とのジレンマ**が発生
  - ⇒ 他社や他の交通機関等との**連携**を考える必要があると感じている
- 無人化への対応として双方向インターホンの導入や、事前予約アプリの導入などが検討されている。

# 考察

## 【広域移動の特性】

---

- 非日常の目的（観光など）で移動している

⇒特に視覚障害者への案内誘導の必要性が高まる。

- ターミナル駅の利用が集中する

⇒多様な人の多様な利用が集中する

- 乗り換えが生じる

一次交通（航空機や新幹線、船舶）から 二次交通（在来線やバス、船舶）

二次交通から三次交通（バス、タクシー、徒歩）

- 多様なセクターの連続した情報、接遇が必要となる

鉄道、船舶、バス、タクシー、道路環境、経路、目的地（観光施設、ホテル等）の  
情報と案内

# 考察

## 【移動等円滑化の課題】

---

- ターミナル駅の整備水準の向上

利用者数と設備容量のギャップの解消

(移動円滑化基準の利用者数による整備基準の見直し)

- 乗り換え時の接遇の充実と連続性の確保
- アクセシビリティ情報の充実と連続性の確保
- 人口減少時代における接遇のあり方



**連携**

## 本日のキーワード

広域移動の円滑化をめざした合理的配慮について、**みんなで考える**

---

- ハード（ICTを含む）とソフト（人）の「**連携**」
- 多様なセクター（交通事業者、行政、観光関連事業者、ボランティアなど）の「**連携**」
- 利用者（当事者）とサービス提供者との「**連携**」

本研究にご尽力いただいた国土交通省近畿運輸局、関西鉄道協会のみなさま、調査に協力いただいた障害当事者の方々、鉄道事業者の方々にご心より感謝申し上げます。また、本調査は土木学会関西支部の研究助成を受けて行いました。この場を借りて感謝申し上げます。