

アンケートおよびヒアリング調査結果のサマリー ーハイエース・キャラバン・コミュニータークラスー

1. **主旨**：高齢者・障害者等の利用者にとって優しい車両の開発(具体的にはベース車両の改良)のため、利用者等による車両仕様の要望を調査した。ここでは、ハイエース・キャラバン・コミュニータークラス(以下、乗合タクシー)に関する調査結果の概要及び車両改良の方向性を示す。
2. **方法**：アンケートおよびヒアリング調査
3. **調査対象**：資料 5a に示すとおり、「障害者」「高齢者」「介助者」「事業者」に対し、本調査を実施した。
4. **調査結果**：詳細については参考資料 2 に示す。本調査の対象者の属性は、バスに対するニーズ調査(資料 7a)と同じである。以下に各調査対象者における結果概要を示す。

【障害者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした障害者のほとんどが「下肢」障害であり、回答者中、乗合タクシーを定期的に利用しているのは 7%であった。なお、利用目的は「所用」「買い物」「業務」等であり、その理由としては他の交通手段より便利なためという回答が多い。

②乗降等に関する意見

乗降時の問題点として、「乗降口到手すりなどつかまる所が少ない」との意見が多い。また、座席については前席との間隔が狭いという意見も多く、そのためか着席位置として「入口近くの席」を選ぶ利用者が多い。車内でつかまる場所としては「座席の肩口の取っ手」、「座席の背もたれ」を上げている。

③車いす固定に関する意見

車いす使用者のうち 38%が車いすのまま乗降し、そのうち 2/3 が車いすを車両へ固定していない。その理由としては、乗務員が機器の扱いに習熟していないことや、一般客の理解が得られないことが意見としてある。

⑤車両設備等に関する意見

車外および車内の文字表示については「現状で良い」との意見が大半であり、手すりの色彩や車内照明についても「現状で良い」との回答が多かった。

【高齢者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした高齢者の多くの方が「ひざや足に痛み」「腰に痛み」を抱えているものの、ほとんどは杖などの補助具は使用していない。障害者同様、乗合タクシーを定期的に利用してい

る高齢者は本調査中 5%であり少ない。利用目的は「所用」「通院・通所」がほとんどであり、その理由としては他の交通手段よりも便利なためである。

②乗降等に関する意見

乗降時の問題点としては、「車両と路面の段差」「乗降口の階段が高い」といった意見もあるが、「特に問題ない」という意見が最も多かった。乗車時の座席位置としては、障害者と異なり「入口近くの席」と「最後列の席」がほぼ同数を占めており、座席について満足しているという意見が最も多い。車内でつかまる場所については「座席の肩口の取っ手」や「座席の背もたれ」がほぼ同数が多い。

③車両設備等に関する意見

車外および車内の文字表示、手すりの色彩について「現状で良い」との回答が多かった。その他問題点として、「運転スピードが速く、ヒヤリとする場合がある」との回答があった。

【介助者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした介護者は、介護福祉士、作業療法士など有資格者であり、20歳代からの回答が半数を占める。介護している障害者は、「転倒しやすい」「足を上げにくい」などの問題を抱えている者が多く、移動する際には、「身体の一部を持って、体重の一部を支える」介助を行っている。乗合タクシーを定期的に利用しているのは、本調査中 4%であった。

②主な意見

ほとんどが障害者調査と同様な結果である。また、乗降時等に障害者等を介助する立場ということもあり、車いすの固定に関して固定装置が合わない、固定に時間がかかる等の意見があった。

【事業者】

①回答者属性

本調査は、乗合タクシーの改造実績のある 29 事業者を対象としており、ほとんどが 8~10 人定員の車両改造である。改造箇所は、バリアフリー基準への適合のための「ステップ」「乗降口の手すり」「乗車定員削減」などであり、改造費用は 20 万円前後のことが多い。車両の改造申請の要望として、基準との整合性や手続きの簡略化があげられている。

②改造の効果・課題

改造の成果として、安全性や使い勝手の向上の向上がある一方、メンテナンスの手間、運行時の不便さなどの不具合について意見があがっている。

5. 車両改良の方向性

本調査結果により、望ましい車両改造について以下の点を考慮し検討する必要がある。

① 障害者の大半を占め、高齢者でも多くの「足腰」に障害を抱える方を対象とした車両改造を

重点的に検討

- ② 現在普及している車両では入口近くの席を選ばれることが多いと考えられるが、後方および窓側の席も効率的に利用できるよう通路幅および前席との間隔を広くする等を検討
- ③ ヒヤリとする状況を回避するために、乗車時につかまる場所について考慮
- ④ 車いす固定について簡易に固定できる装置の検討や乗務員教育のあり方
- ⑤ 下肢障害者をはじめとした乗客の乗降の改良を目的として、ステップ及び乗降口の手すりの改良、乗車定員削減による車内通路の確保を含めた標準仕様のあり方

以上