

2. ロービジョン者等へのヒアリング調査

2-1. 調査項目及び調査方法の検討のためのヒアリング

本調査研究の調査項目及び調査方法についての意見を収集するため、バリアフリー整備ガイドラインの策定委員、ロービジョン者への知見を有する医学・建築関係者、ロービジョン当事者等の学識経験者や建築設計者へのヒアリングを行った。

ヒアリング対象者及びヒアリング実施日時は以下のとおりである。

表2-1 ヒアリング対象者（日時順）

	ヒアリング対象者の所属先	氏名（敬称略）	ヒアリング年月日
1	お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科_准教授	松田 雄二	平成24年 11月22日
2	北星学園大学 客員教授	秋山 哲男	平成24年 12月6日
3	桜美林大学 専任講師	T 氏	平成24年 12月11日
4	井上眼科病院 広報課	千葉 マリ	平成24年 12月13日
5	鹿嶋建設(株)_建築設計本部_品質技術管理 統括G_環境・性能G	原 利明	平成24年 12月17日

(1)ロービジョン者への知見を有する学識経験者の意見 I

- ・「弱視」とは法律用語で、視力がある程度以下のことを言う。「ロービジョン」には定義がない。「視力以外にも色やコントラスト等何かしらの見えにくさを持っていること」をロービジョンの定義と考えている。
- ・足音の反射で場所を認識する等、盲学校での訓練を受けた人でないとできない特殊な方法で歩いている場合もある。
- ・視認行為は無意識であり、観察だけではわからない。
- ・ロービジョン者にインタビューしても特に意識していないという答えが多い。
- ・晴眼者は行先を見て歩くのに対し、ロービジョン者は近く（特に床面）を見て歩く。そのため大きなサインを設置しても見えない場合は意味がない。
- ・視野が狭い場合、少し目を離すと対象物を見失ってしまう。そのため点字ブロックでの誘導はかなり難しい。
- ・照度については、暗くて見えない、眩しくて見えない等、見え方により正反対のニーズがある。
- ・若年者は会社や学校等の社会活動を行っている場合が多く、この場合ガイドヘルパーも利用できないため、対策が必要である。
- ・①空間の規模（大／小）、②慣れの程度（よく行く／初めて）、③目的（行かなくてはいけない場所／観光地、等）
- ・空間のつくり方、サインに頼らないことが重要
- ・アイマークレコーダーは、視野欠損や網膜剥離等、症状によってできない人もいる。倫理審査等にかなりの時間がかかる。
- ・「見やすい」よりも「わかりやすい」ことが重要。よりどころについては上手い人、下手な人がいる。コストがかからないことは重要。
- ・確かめるならば良いものを確かめるべき。
- ・ヒアリングは聞くところを絞った方がよい。45分で大項目4つ程度が良い。
- ・ヒアリング項目は、①普段使う公共交通機関は何か？②それぞれについて見えなくて困っていることは何か？③複数の交通機関が重なったところで困っていることは何か？程度にするとよいのでは。これらの質問から出てきた点を細かく聞いていく。あまり誘導するような質問はしない方がよい。
- ・ガイドラインは、ここはこういう性能・基準を満たしてくださいといった“性能基準”のようなものになるのではないかと。質を満たすことが重要。
- ・設備によって何が担保されるのかが重要。

(2) ロービジョン者への知見を有する学識経験者の意見Ⅱ

- ・調査方法は以下の2つが考えられ、①は正攻法であるが時間がかかるので②がよいと思う。
- ①「個人の素性（視力、見え方等）がはっきりした人」が「実際の公共交通でどんなところに困っているか」を把握し、それに対する「対応」を考える。さらに「個人の素性がはっきりした人」と同様の素性を持つ人が社会にどう分布しているのかを調べ、セグメントごとに困っていることや現状の課題やニーズを聞きとる。
- ②ガイドラインに基づいた検討。ガイドラインの問題点や困っていること、課題となっているところを一次ヒアリングにより決定し、それをもとに調査、実験を行う。
- ・「これができる」というものにヒアリングで目星をつけてから実証実験を行った方がよい。
- ・ガイドラインの役に立つものを対象とし、抽象論はやらない方がよい。
- ・例えばホーム上で困っていることを具体的に取り上げる。全てを解決できなくても安全性や安心感の向上、移動の支援はできる。
- ・サインや空間の色使い、明るさが重要であるが、音についても位置づけは含めておいた方がよい。
- ・ホーム上を安全にするためにはやはり音は重要。ただし音以外の対応も必要であり、「今回の調査では弱視に役立つものをやる」とすればよい。ロービジョン以外の課題に役立つこともある。
- ・ホームで危険なところはどこか、階段ではどうか、と見ていき、問題の構造図をつくと良い。構造図とは問題を具体的にし、解決するにはどうするのかを考えることである。
- ・一次ヒアリングでゴールを明確にしておく必要がある。
- ・「一次ヒアリング」により「問題構造を把握」⇒「課題抽出」⇒課題を「ガイドラインにつながるもの」「つながらないもの」にわけ⇒「ガイドラインにつながるもの」に対して「実験」を行う、という流れが良いのではないか。
- ・問題、課題は拡散するおそれがある。何点かに絞ったら残りは課題とすればよい。
- ・ガイドラインが本当に大丈夫なのかチェックする。ガイドラインに対する課題をピックアップする。
- ・サインを使っているかどうかという問いは、サインが正しいという認識に基づいている。なぜ使わないのか（理由）、現状のものでよいのか、代替としてど

ういものを提供できるか考える。

- ・課題に対する対応は多数考えられるが、駅空間の中ではこれしかできない、といったようなロジックが必要である。例えば、ロービジョン者に対応するために巨大なサインがあればよいが、現在の駅では不可能なので、別の案を考える、等。
 - ・階段の段鼻は、ガイドラインは全体に明度差をつけるとしているが、JRでは実際には端部分のみしか対応されていない。ガイドラインに書かれていても実際はその通りでない場合も多い（ガイドラインに既定されているが実行されていないもの）。
 - ・今まで浮いていた課題を問題として明確にする。
 - ・問題に対する『解』をつくることでガイドラインとして提案できる。→「誘導」「安全性の確保」についてサインの変更、サイン以外での対応を考え、ロービジョン者のデザインスタンダードを作る。
 - ・これまでを整理し、欠けていることを明らかにする。
 - ・①問題が顕在化しているところを整理し、ガイドラインではどうなっているかチェック
 - ②設備や場面等で共通するもの、個別のもの、にわけ
 - ・対応できないものは欄外へ。対応できないというのは設備が遅れている、といった状況である。課題として挙げておけばよい。
 - ・以下のようなことを基礎知識として3月までには整理しておく。
- ◇ロービジョン者の基本的なこと。ロービジョンの原因、それによる課題、対応など。
- ◇サインがどのようにして決められているのか。
- ◇施設、設備の色の使われ方、EVのボタンの作られ方など。
- ・音（サイン音、暗騒音等）、サインなど、どれくらいの割合で使っているのかも重要。
 - ・初めて行く場所なのか、何度も行っている場所なのかは区別しなくてもよい。何度も行っているうちに不要なものは使わなくなっていく。結局は使えるサインだけを使うようになる。
 - ・空間の規模、慣れ、といったことは気にしなくてよい。とにかくまずは具体的に困っていることを探す。分類は短期間では使えない。
 - ・数人について普段使うところで問題となっていることを挙げていき、問題とガイドラインを照らし合わせてから課題を決定する。

(3) ロービジョン当事者からの意見

■実証実験では、どういう人に、どういう方法・視点で聞けばよいか？

- ・初めて行く場所で待ち合わせをする、といった課題を出し、後ろからついていって観察する方法がよい。
- ・サイン、表示には頼っている。一番困ることはサイン表示である。
- ・見え方の度合いによって対応は全く違う。解決策も真逆になる可能性もある。
- ・慣れない場所に行く場合、どんなに人が並んでいても駅の窓口で駅員に出口を確認してから外に出る。またはGoogle earthで目的地の写真を見てから行く。
- ・サインが適切に設置されていればもっと移動しやすくなるだろう。コンビニ等大きくて目印になるようなものはありがたい。

■実証実験において、課題・ニーズを聞くにはどういったアプローチ方法がよいか？

- ・人にどういふSOSを求めたかどうか。助けてもらった体験談など。人にSOSを求めたこと＝機械、ハードでは対応できないことである。
- ・わからないときは人に聞くのが一番安心であるが、駅構内にいる駅員が減らされているのが現状である。
- ・ホーム上のここにいけば必ず駅員がいる、といった場所が全ての駅で統一されていると安心である。

■実証実験では、普段の交通行動を対象としたほうがよいか？初めて行くところがよいか？

- ・普段使う交通では困っていることはない。
- ・頻度を聞き、あまり行かないところがよいのではないか。
- ・実際に行ったことがないところでも困ることは大体想像できる。
- ・調べられる情報は全て調べてから出かける。これをやらないと不安。調べても分からないことが表示されていたらよい。

■ホーム上で安全を確保すべきものは何か？

- ・誘導ブロックは使わない。緊急時に避難する場合でも音声で案内があるはず。
- ・ホーム床面に書かれた文字は見えない。車両の少ない各駅電車を待っている際、車両が停止しない位置で待っていたことがある。色が判断できないと乗車位置がわからない。
- ・電車車内アナウンスは以外と少ない。必要な時にアナウンスしてくれない。タイミングを考えるべき。地下鉄では上りと下りでアナウンスの性別を変えており大変わかりやすいが、これを知っている人はどれくらいいるのか。

■階段、エスカレーター、エレベーターについて

- ・下り階段は工夫がないとスロープにしか見えない。色、コントラスト、段鼻への工夫が必要。
- ・（ガイドラインの基準の遵守について）ガイドラインにはっきりと書いていないことがいけないのではないか。最大公約数をとって決めてしまえばよい。
- ・階段の上り下りのサインは小さくて見えない。よく一人で逆走してしまう。
- ・エレベーターについては音声案内があるのが一番よい。ボタンがわからない場合は押してもらえばよいが、音声案内がないと降りたい階についたことがわからない場合がある。
- ・エレベーターを待っているときも、エレベーターが今どの階いるかという表示が見えないのでわからない。なぜドアの上部に横向きで付いているのか。縦の方がよいのでは。
- ・旅行に行ったところについてヒアリングしてはどうか。介助されたところ、つまり困ったところについて聞いてはどうか。
- ・自分が旅行に行く場合、何番線に乗るか、トイレは何両目かまで全て調べる。
- ・バスへの乗換が困る。駅前広場は色々な方向に人がいくので流れが読めない。アナウンスもないので聞くしかない。
- ・駅に着いてからその先の情報がなく、事前に調べることができない。

■複数事業者で統一してほしいことは？

- ・表示の違い、デザイン。見えるところは見えるが、見えないところは見えない。
- ・トイレの男女位置は統一してほしい。同じ事業者でも駅によって違うことがある。サインでわからないと、人が出てくるのを待って男女の判断をしなければならぬ。
- ・歩くときは床面をわりと頼りにする。大きな矢印で示すなど、床面を表示、サインとして上手に使えばよい。
- ・床材は明るい色のものがよい。黒っぽい部分や足ふきマットなどは穴があいているようにも見える。壁と床のコントラストは必要。

■明るさについて

- ・副都心線はよく利用するが、自分にはあれくらいの暗さが丁度よい。
- ・明るい場合はサングラス等で対応できるが、逆は対応することができない。後者に合わせるのがフェアではないか。
- ・バス車内は工夫されているが、バスに乗る際が困難である。駅からバスに乗る場合は乗りたいバス停を探すのに苦労する。駅から乗る場合は大抵始発のバスのため行先を確認できるからまだよいが、バス路線の途中から乗る場合は行先の表示が見えず大変困難である。

- ・バス停の時刻表も見えないが、デジカメで撮影し、モニターで拡大して見ている。

(4) 医学的見地からの意見

■ 調査の対象者とその特性について

- ・病名や視力での分類は難しい。以前行った調査では、視力によらず自立歩行できるかどうか（白杖を使用するか、介助が必要か）で分類した。単独歩行する人がスムーズに歩けるか（歩行の不便度のようなもの）を焦点とした。
- ・視野欠損者については、欠けている部分によって状況が異なる。中心が見える場合は顔を移動させればよいが、下が欠けている人は歩くのも困難である。
- ・暗さへの対応が難しい。
- ・御茶ノ水駅から病院までの道のりで困っていることは何かヒアリングを行った。
- ・高齢者に多い白内障は、眩しさがあり、白地のサイン等はまぶしく感じる。
- ・院内には照度センサーがあり、常時500lx（一般的にはかなり明るい）に保つようになっている。
- ・高齢者はすり足で歩くため、点字ブロックがひっかかりバリアになる。ベビーカーやハイヒールも同様。
- ・床面のラインや市松模様も段差に見えてしまうことがあるので、院内は細かい模様としている。

■ 調査方法、調査対象施設について

- ・高齢者は記憶があいまいな場合があるので、2か所歩いてもらって「どちらがよかったか？」と聞くのがよい。
- ・震災で照明等が消されたりしたことがあったが、慣れたところでもいつもと違えばわからなくなる。
- ・見ているポイントを知ることができればよい。
- ・院内には触地図は置いていない。点字を読める人は少なく、実際には使わない人が多いし、レイアウトに変更がある度に作り直しとなるので費用もかかる。
- ・地図が大きすぎると、特に視野が狭い人にとっては分かりにくい。
- ・院内のサイン等を計画するにあたっては、人がいる状態と人がいない状態では全く違うので、できるだけ人がいる状況を再現して検討した。
- ・ヒアリングでは、見え方等の背景を聞いたうえで、普段使うところで困っているところを聞くのがよい。プラスしてたまに行くところでは何かあるか聞けばよいのではないか。
- ・視力や視野の他に、経験や環境、空間認知能力の違いが見え方に大きく影響す

る。「何ができる人」という観点で考える。

- ・上を向いて歩く人は少ないので、サインは高すぎてもよくない。院内のサインは真ん中から下（床面から90～130cmの、動く際に見える範囲）に設置している。
- ・ただし、サインが多く、どこを見ても同じサインがあることで分かりにくくなってしまった。サインの強弱を付ける必要がある。サインは多すぎても読む気にならない。

■拡散しないようガイドラインをベースに調査を行うことについて

- ・一昨年、大江戸線や都営などの4駅でサイン等の比較を行ったが、駅によって良い悪いの差がでた。
- ・調査するにあたっては時間帯や天気や季節も重要。時間によって人通りはかなり異なる。

■駅以外について

- ・病院にバスで来る人はほとんどいないが、都内に住んでいればバスを利用する弱視者も多いはずである。
- ・時間によって上り下りが変わるエスカレーターも戸惑ってしまう人が多い。

■その他

- ・晴眼者に症状を再現したゴーグルを付けてもらい比較するという実験も行っている。
- ・ヒアリングで聞いてみるとこちらが思っていたのとは違っている場合もある。
- ・患者さんの協力については、院内での倫理審査が必要である。

2-2. 様々なロービジョン当事者からのヒアリング

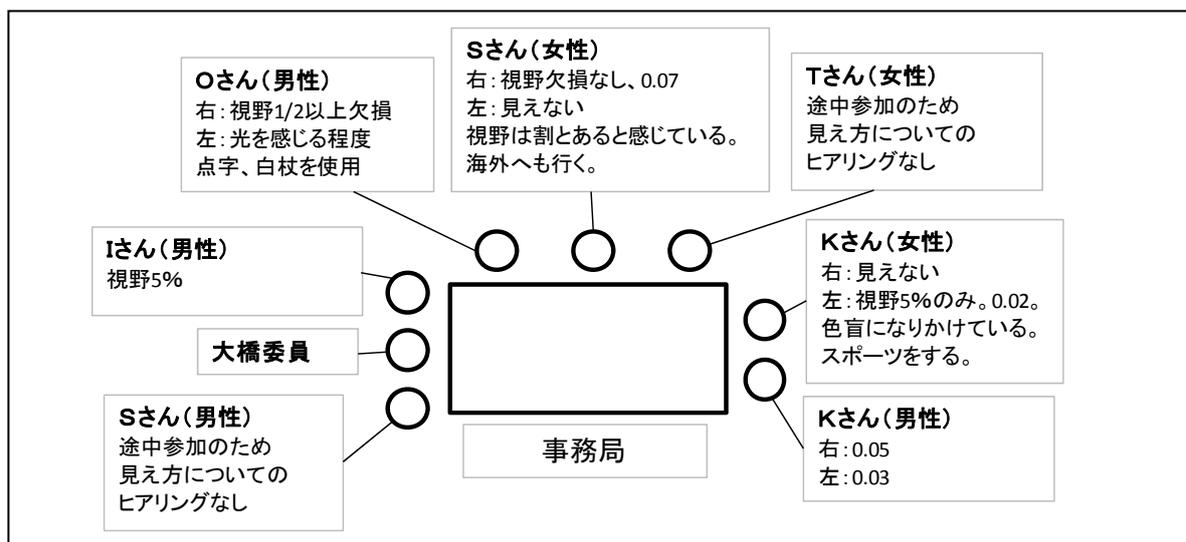
旅客施設の移動においてロービジョン者が感じている問題点、ニーズを把握するため、日本盲人会連合、井上眼科病院から協力を得て、ロービジョン当事者へのヒアリングを行った。

ヒアリング対象者及びヒアリング実施日時は以下のとおりである。

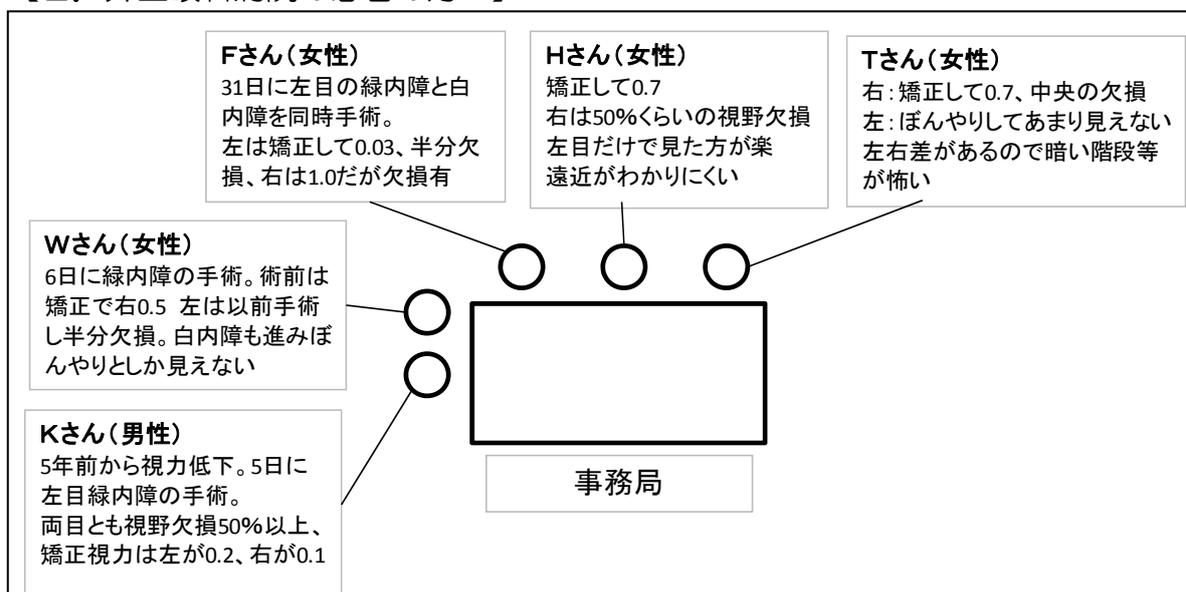
表 ヒアリング対象機関（日時順）

	ヒアリング会場	人数	ヒアリング年月日
1	日本盲人会連合 会議室	8人	平成25年1月30日
2	井上眼科病院近傍の貸し会議室	5人	平成25年2月7日

【1. 日本盲人会連合の会員等の方々】



【2. 井上眼科病院の患者の方々】



(1) ヒアリング調査項目と調査結果の整理

ヒアリングの項目と内容は、先に実施した学識経験者等からの意見を反映して、下記のヒアリング項目及び内容について実施した。

部品について困っていること		
どこが、どんな時に（時間帯、目的（通勤通学等）、急いでいる…等）、なぜ（原因となるもの）		
エレベーター		
階段		
エスカレーター		
改札		
ホーム		
トイレ		
その他（券売機・通路・サインなど）		
事例について		
①良くない事例（やってはいけないこと）		
②良い事例（わかりやすいもの、安全であるもの、よく使うもの）		
③工夫により改善できること		
ヒアリング対象者について		
氏名：	性別： 男・女	
見え方：（視力）	（視野）	（色覚）
外出頻度：		

ヒアリングの結果を次頁以降に整理した。

表2-2 ヒアリング結果表(1)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
エレベーター					
乗ってボタンを押す	操作盤があるのが右なのか左なのか探さなければならない				
	障害者対応で低い位置にあるもの。たまたま低い位置のみの操作盤しかないものもあり、しゃがんで見なければならない				
	白や黒のボタンが多いのでわかりにくい		西武池袋線の大泉学園駅の外にあるエレベーターは、ボタンが大きくて赤くてとてもわかりやすい		
	銀色のベースに黒っぽい字で書いてあるボタンは見づらい		日本盲人センターのエレベーターは白地に黒い文字で使いやすい 銀座松坂屋も良い 東芝のエレベーターはよい	分の好みで言うと、銀色のベースには白い文字のほうがよい	
	文字、矢印、数字が小さい、細い		日本点字図書館のエレベーターは表示が大きく音声もあるので良い		
	押さないと数字が見えないもの、触れただけで階数が押されてしまうものは困る	点字を探しているときに触れてしまい、押されたことになってしまうことがある			
		ホテルニューオータニのエレベーターは暗いし、タッチ式だし、押さないと数字が見えないし、階数も多い			
	押す前がわからないのに、押せば電気がつくものが多い				
	ボタンの色が淡い色であったり、色を視認しにくかったりして点灯しているかどうか判断が難しい				
	階数ボタンの並び方が互い違いになっているもの				
	点字の位置がボタンの右にあるか左にあるかも統一されていない				
	ボタン同士の間隔が狭いので、触って数えるのが難しい				
	開閉ボタンの押し間違えが怖い。漢字が似ているので間違いやすい				
内部が暗い					
鉄道駅以外	ホテルの場合は、鍵をいれないとボタンが押せないものがある				

表2-3 ヒアリング結果表(2)

黒字=目盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
エレベーター					
目的階で降りる	エレベーター内の階数表示が見えない				
	何階についたかアナウンスしてくれないとわからない		井上眼科病院は数字と音声で案内してくれるのでわかりやすい		
	ウォークスルー型のエレベーターは乗るドアと降りるドアが変わることがあり困る				
	こちら側のドアが開きます、といったアナウンスは、こちらってどっち?と思う	荻窪駅など反対側が開きますというアナウンスなのに横が開くところ			
	小さなハコの中では反響してしまい、意外と音の出所がわからない				
	音やアナウンスがあっても、ドアが開く直前に階数を言うのでは意味がない	横浜の県民センターのエレベーター			
	エレベーターのアナウンスは統一されていない				

表2-4 ヒアリング結果表(3)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
エスカレーター					
エスカレーターに乗る	エスカレータは誰もいないと上り下りがわからず使うのが不安				<ul style="list-style-type: none"> ・上り下りは前の人の足元を見て判断する ・複数エスカレーターは端にあるものを利用
	複数のエスカレーターがあり、時間帯によって方向が変わるようなものはわからない				
	手前に矢印とか進入禁止の赤いマークがないと上り下りの判断ができない	九段下は動く歩道になってみたり、動く歩道がそのままエスカレーターになってみたりする	横浜駅のJRと私鉄の乗換通路のエスカレーターに赤く光る矢印がついており、点滅していたりするので、乗る前に方向がわかりやすい		
	進入可否表示のLED輝度が低いと識別できない 特に緑と赤で進入可否を表示していると判断困難				
	人がいないと停止しているエスカレーターには床に入ってよいのかだめなのか認識できる工夫がほしい		白金高輪駅のエスカレーターは逆から進入しそうになるとブザー音がなって止まる(ただしブザー音が大きくて驚く)		
	音サインだと2つ並んでいた場合判断できない				
	床面で、乗る直前ではなくしばらく前から誘導が始まってほしい				
	吊下式の進入可否表示に気付かない				
	乗り降りするタイミングがわからない	京王線調布駅のエスカレーターにはエスカレーターの開始地点寸前の足元灯がついていないので、乗るタイミング、降りるタイミングがわからない 調布駅は薄暗く感じる 改修した3か所の駅は、エスカレーターの足元灯の有無が統一されていない	副都心線等にある、エスカレーターの開始地点寸前の足元についている細長い蛍光灯のようなものは乗り降りの際の目印としている 他に都営にも丸い蛍光灯がついている		
	踏み面の境界がわからない	降りるとき、1段1段消えていくが境がわからないのでいつ足を踏み出せばよいかわからず怖い			
エスカレーターを乗り継ぐ	エスカレーターを乗り継ぐ場合、動線を誘導するラインがあるとよい	西早稲田駅でも、地上に上がってるときは、ホームでは右側がのぼり、少し歩いてその次は左側がのぼりである			
混雑時	エスカレーター左側に乗りたい人の列がわからない				
鉄道駅以外	デパートなどでは足元に階数表示がないと困る				

表2-5 ヒアリング結果表(4)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段のように対応しているか、体験談など)
階段					
階段を認識する	階段と直結して点字ブロックがあると、もう少し先に階段があるのだろうと思ってしまう				<ul style="list-style-type: none"> ・階段の上り下りのサインははっきりさせたほうがよいのか、どちらでもよいとしたほうがいいのか、気持ちの整理がつかない。はっきりしていると、わからなくて上ってしまったとき悪いと思う。なければないで好きに使ってよいのでいいような気もする
	階段が同じ色だと階段と認識できない	<ul style="list-style-type: none"> ・池袋のサンシャインなど、レンガ模様の階段は怖い ・新御茶ノ水の出口階段はレンガ模様で段鼻が全くない。上りは大丈夫だが、下りはうっかり転落する危険性がある ・丸ノ内線の地下降りる階段には段鼻等の工夫が何も無い 			
	<ul style="list-style-type: none"> ・段鼻表示が両サイドにしかなく、中央は降りるのが怖い ・階段の端は足の悪い方やお年寄りの手すりを使って上り下りしているので使いにくい ・端のみのラインは50センチ程度しかないので、少し外れると見えなくなってしまう 	JR新宿駅は、段鼻表示が両サイドのみで真ん中にはない	東京駅は最初の段と最後の段のみ段鼻全体に色を付けている	上りと下りの間に手すりが1本あればだいぶ違う	
		渋谷や新宿、新橋等	高田馬場や日暮里は黒で全面、前段にある	<ul style="list-style-type: none"> ・一番最初の段、踊り場に入る前の最後の段、また始まるころと一番最後というような形で統一されていたらよいのではないか ・端だけのラインで終始段のみ全面についていると、最後の段だと認識しやすい ・最後の段のみ別の色にするなどの工夫がほしい。すべて同じ色だと怖い 	
	どこが最後の段なのかわからない				
	段鼻がはっきりしていない	暗かったり、薄く消えていたりする			
	踏み面が狭い				
	照明が暗い			<ul style="list-style-type: none"> ・階段の部分だけでも明るくしてほしい ・光の当て方により、上りは階段の線が見えるが下りは境目が全く見えなくなってしまうことがあると思うので、照明の方向性だけである程度改善ができる可能性があるのではないか 	

表2-6 ヒアリング結果表(5)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
階段					
	フロアと階段が同色で見えにくい。特に白色は分かりにくい。				
	屋内であれば識別できる色の組み合わせも屋外では識別できない場合がある				
階段の上り下りの位置(右側通行か左側通行か)を認識する	階段のどちら側を使えばいいのかわからない				
	階段の上下の矢印を認識していても、視野の関係で一方からしか降りられない場合もある				
	⇄上り下りが決まっている階段で逆行する人が怖い				
	同じ駅でも階段によって通行方向のルールが異なる場合がある	JR神田駅は山手線のホームの階段は左側通行、中央線は右側通行になっている		・今の時間は右側通行です、等のアナウンスをしてくればよい ・統一してほしい	
階段を使う	階段の手すりが途切れていると困る				

表2-7 ヒアリング結果表(6)

黒字=目盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
改札					
切符を買う	発券機で料金を探すのに時間がかかるし、後ろに並ばれると緊張する				<ul style="list-style-type: none"> ・発券機で料金がわからないときはとにかく最低料金の切符を買って精算する ・小さい空いている駅まで行って買っている ・乗り換えも大変だけど1回で済むところより、乗りかえ2回で楽なところを選ぶ。赤坂見附はホーム上で違う路線に乗り換えられるとか、そういったことを覚えていく ・普段行かない駅である程度大きいところなら、パソコンで駅の構内図を調べてから行く
	料金表が高い位置にあるためどこにあるかわからない				
	料金表はまず見えない		路線図ではなく五十音順の料金表や、点字のないひらがな標記のものは使いやすい		
	精算機を探すのに苦労することもある				
	漢字で表記されるとつぶれて読めない		外国人用の料金表は漢字ではなく英語表記なので読みやすいし、目線の高さがあると顔を近づけてルーペで見ることができる		
	墨字に点字が乗っていると反射等でまた見づらい				
点字は墨字上に乗せないで、ずらして表示したほうがルーペで読みやすい。点字板のところへは点字ブロックで誘導されているので、探すのも楽					
	点字運賃表が券売機との狭い間にあるので使いづらい、人の邪魔になる				
	呼び出しボタンと取り消しボタンが似ていて間違いやすい				
改札を見つける	大きい駅で改札が地下にある場合、音が反響してしまっ、改札がどこにあるか認識できない	横浜駅など	改札口で、〇〇改札口です～というアナウンスはよい		
	色々な方向に改札があるのは大変困る	東京駅など			
	商業施設があったり人が多かったりすると、「～改札です」等のアナウンスがあっても聞こえない				

表2-8 ヒアリング結果表(7)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
改札					
通れる改札を探す	ICカード専用の改札がわからない 出口専用、入口専用の改札がわからない			改札は全てカードも切符も両方使えるものにすればよい	
改札を通る	自動改札が双方向から出入りできるようになったので危険に思える 自動改札の上部に広告などが貼ってあるものもあり、切符やICカードの投入口が一目でわからない				
ICカードを使う	残高表示が見えない チャージする際の発券機の画面が見づらい			地元の駅で日中の人が少ないときにチャージを行う	
有人改札を探す・使う	点字ブロックで有人の改札の隣の改札に誘導しているものが最近増えている 有人改札が改札のどちら側にあるのかは統一されていない 有人改札が部屋の中にあり扉を開けないと入れないところは、点字ブロックで誘導されていないと有人改札だと気付かない人もいるのではないか 部屋式だとガラス張りで入るところがわからない 自動ドアを自分でボタンを押してあけるものだと、どこが入口なのかまったくわからない 部屋式の有人改札だと気軽に聞けない 有人改札にいて精算をお願いするが、白杖があつてできること。ないと精算機に行つてと言われる	三田線の白金高輪は点字ブロックで有人改札の隣に誘導される			

表2-9 ヒアリング結果表(8)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
トイレ					
トイレを探す	構内図をじっくり見なければわからない				
	トイレの場所を聞きたいのに駅員がいない				
	トイレが改札の外なのか中なのかわからない				
	トイレのサインがわかりにくい。エキナカのお店の一部だと思って通りすぎた		JR千葉駅、上野駅はトイレのサインが床に大きく書いてあった		
	トイレのサインが小さい				
	男女のマークの違いがわかりにくい			F/MとかW/M等文字情報もあわせていれてあったらよい	
	最近トイレにドアがない。サインだけになってしまうのでかえってわかりにくい				
男女を見分ける	男女が見分けにくい		最近JRでよくある、トイレの周辺の壁を赤と青にしているものは非常にわかりやすい		男女の分けは色でわかる
			三田の福祉会館はトイレの蛍光灯の色が違っている。そういう色の違いなどは目印になる		
	ピクトの大きさが小さい、色の差が小さい(ピンクと水色など)、壁面との色差が小さい				
	音声誘導が十分でないことが多い		サインのほかには音声誘導画役立つ		
	触知案内板は見える人はぱっと見て理解できるだろうが、あれを5分10分見ていられる余裕はない				
	触知案内板がどこにあるのかわからない				
	触知案内板はカラーのものなら見やすいが、点字が浮き出ているだけの金属のものだと見えにくい				
トイレを使う	真ん中に手を洗う場所があり、その周りにぐるっとトイレがあるタイプだと、どこがいているのか探すのに苦労する	品川駅、新宿駅東口よりのトイレ	トイレが一直線に並んでいるものなら空いているところを探しやすい		
	清掃用具入れを個室だと勘違いする				
	男性用小便器のわかりにくさ		男性用トイレで、床を黒にして便器の位置がわかりやすくなっている 羽田空港とか		
	暗く、壁の色が同じだとどこで通路が曲がっているのかわかりにくい		角の部分の色が変わっていたりするとわかりやすい		
	水の流し方、ボタンの位置が様々でわかりにくい				

表2-10 ヒアリング結果表(9)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
通路(出入り口含む)					
模様	商業施設によくある床面の凝った模様は本当につらい	誘導ブロックかなと思ったらただカーペットの間にタイルがはってあるだけだった			<ul style="list-style-type: none"> ・何もなかったら壁と床の立ち上がりのところを見ながら歩く ・壁にぶつかるのも怖いので、通路では割と真ん中を歩く ・視野が狭いと広く見ることができないので、どこか人のいるところにあたるだろうと思って黄色い線を頼りに移動する ・人の後ろについて歩く。ある程度のところまでなら人の流れに乗る。なので閑散としたところは困る
	床面に線があると段差かなと思う	東京ドームの敷地の床は線の模様が入っていて非常に歩きづらい			
	歩く方向に対して直角にある模様は段差に見える	床の模様が階段に見えてびくびくしながら歩いたこともある			
	誘導ブロックがない通路は歩きにくい				
	(⇒床面の模様はどんなものであっても、実際に段差でなければ問題ない)				
色	壁と床の色が同じだと、壁の立ち上がり部分を見ても通路が認識できない	新宿三丁目のように床も壁も白く照明も多いようなところは、かなり気を使って歩かなければならないし、苦勞する、方向を見失う			
	床と壁のコントラストが全くないようなところは歩きづらい				
	誘導ブロックと床が同系色だと分かりにくい	北千住の改札の外は黄色の床に黄色の点字ブロックをひいている		点字ブロックの横に黒のラインをひいてくれればよい	
段差	1段登ってすぐ下り階段になっている出口が怖い				
	階段よりも突然ある1段の段差で怪我をする 気付かずに段差があると非常に困る				
	段差には警告ブロックがない				

表2-11 ヒアリング結果表(10)

黒字=目盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段のように対応しているか、体験談など)
通路(出入口含む)					
誘導ブロック	錐式の点字ブロックが見づらい	丸ビルは暗いところにメタルの点字ブロックで困る 錐式の点字ブロックは色のついている部分が少ないので見えにくい 横浜の東口にある		錐式の点字ブロックにするなら床の部分にも色をつけてほしい	・誘導ブロックを歩けば安全なのかもしれないが、ぶつかられたり人がいる場合もあるので、誘導ブロックに頼ってばかりではいけない ・誘導ブロックは寄りどころにはしていない
	誘導ブロック上に人が立っており歩行しにくい				
	誘導ブロックも床も表面がギザギザしている場合、誘導ブロックを判別しにくい				
誘導ブロックの設置位置	設置位置が適切でない	柱のすぐそばまで設置しており、ぶつかつた			
ガラス面	きれいすぎると何も無いのかと思いつかる				
動線	通勤時間帯は動線はわかりやすいがはすれてしまうと危険 通勤時間帯以外は動線がはっきりせず危険	新宿駅、渋谷駅など大規模駅		通勤時間と通勤時間外の動線をもう少し一定になるような工夫が必要	
照明	床面の照明で誘導されるのはわかりにくい	照明が火花のように見えてしまう			
	(照明の配慮が足りない)		通路の縁端に、通路と平行して間接照明が配列されていると歩行の頼りとなる		
出入口	出入口に広告や他の商業施設の看板等が混在しノイズとなり、入口や改札口を発見しにくい				

表2-12 ヒアリング結果表(11)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)	
ホーム						
ホームを移動する	床の色と同じ色の柱にはしないでほしい		ホーム上は、薄い色の床で、ベンチや柱は濃い色がよい		・端は歩かない。島式なら真ん中を歩く ・ 基本的には端を歩かない	
	床の色と同じ色の柱だと、柱があることが認識できない		飯田橋駅は柱の色を濃い青に塗ってくれており、恐怖感なく歩ける	柱の下の方を一周違う色にするとか	・ホームの階段のところはかなりスペースが狭くなっているの、できるだけそういったところを歩かないような乗り換えにする	
	薄い色の床に黄色の点字ブロックは見えにくい				・ホーム上の点字ブロックよりも線路側へはいかないようにしている	
	ホームが狭い		横浜駅の湘南新宿ラインのホームは2倍か3倍に広くなり、あれだけで恐怖感がなくなった 中野駅はホームが広く安心して使える		・自分や、自分よりもう少し軽い弱視の方は、足の裏の感覚より視覚を使用しているので、ホーム上の点字ブロックが認知できないと困る	
危険を回避する	電車を降りてすぐに柱があるホームでは、降りてそのまま柱に衝突しかねない			ドアと柱が直線で並ばないようにできればよい		
	ホーム上に段差があるとは思っていないので、不意打ちをくらったような感じ	JRのお茶の水駅はホーム上に段差があり危ない どこの駅か不明だが、乗り換えの連絡通路に1段差があり飛び降りたことがあった 四ツ谷かどこかはホーム上で頭をぶつけそうなほど屋根?が低い 代々木かどこかのホーム上にも段差があった			・混んでいると白杖も思ったように振れず、肩幅や足幅をフォローしきれない場合がある。そういったときにぶつかってしまう ・人にぶつかるよりはベンチにぶつかるくらいだったらいいや、くらの気持ちで歩いている ・すいませんで済む人とすぐ怒る人がいるので、ベンチにぶつかるくらいは気にしない	
	ホームがカーブしている駅は電車とホームの間に隙間があって怖い	東武線の浅草駅は電車とホームの間に橋をかけている。他飯田橋など				・駅についてしばらく待ち、人が少なくなってから移動する
	電車とホームの高さが違う	東海道線・横須賀線など				・白杖をついているときは意図的に強くたたいて音を出している。白杖を持っていればぶつかってもごめんさいで大丈夫
	柱周りが1段高くなっている	柱の下にある土台のような段差(新御茶ノ水駅 千代田線)				
	人にぶつからないようにする	スーツでキャリーバッグを持っている人が多いので何度もキャリーバッグに乗り上げてしまった 日本人は黒っぽいものを着ているし、黒っぽいものを引っ張っているの、床面が暗いと気づきにくい	大江戸線大門駅など床の色が濃いと、暗い色の服を着ている人がわかりにくい 黒っぽい色の床で照明が反射したりするとかえってまぶしいかもしれない。材質等もあるので難しい			・白杖は振って歩けば人は気付くが、持っているだけの場合は人ごみでは気付いてもらえない ・仮に誘導ブロックが目立っていたとしても、誘導ブロックの上を歩いていけば絶対に安全というわけではない。人が歩いていたり立ち話をしていたりする。油断して歩いていると、普通に歩くときよりもぶつかりかねない
	人ごみをよけきれず柱にぶつかることがある					
モノにぶつからないようにする	案内ボードは横から見れば細いので見えない			案内ボードも、端の部分が白いものが多いので、そこにも色をつければぶつかる人が減るのではないかと	・ホーム上に隙間の少ない場所を探したり、他の駅で乗り換えるようにしている	
	同じホーム上で乗り換える場合、急いでいるのにベンチをよけなければならない	大江戸線は白い床に白いベンチがある	大江戸線はホームの端のみベンチがある	乗り換え駅ではベンチはホームと直角に設置してほしい	・自分が怪我をする分にはよいが、人に怪我させてしまうのが怖い。特に子供は。	

表2-13 ヒアリング結果表(12)

黒字=目盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
ホーム					
乗りたい電車の番線を見つける	複数ホームある場合、どれが次に発車するのかわからない	東横線渋谷駅で、次に発車するのが何番線なのか毎回わからない 部屋式の有人改札なので聞きづらい		表示を上につけるのではなく何かもっとわかりやすくするか、次に出る番線のところを点滅させるとか、なにか工夫してもらえれば	・最近子供を一人で歩かせて遠くから見ていたり立ち話をしている母親が多い。一度階段で子供を転ばせてしまっ て、先の上っていたお母さんがすっ飛んできたときは肝を冷やした ・ホームドアがあると安心、乗車位置がわかりやすい
	・何番線、というのが見つからない ・どっち行きがどっちのホームかは、表示の真下に行ってじっくり見るしかない			サインよりも構造的にわかりやすいかどうかを重視している	
	電光板の数字が見つらい				
	来た電車が急行なのか普通なのかを表示すパネルが見つからない				
乗車位置を見つける	各駅と急行で並ぶラインが違うので、並んでいる人に聞かないとわからない	代々木上原は各駅と急行で並ぶラインが違うので、並んでいる人に聞かないとわからない			
	新幹線も並ぶ位置がごちゃごちゃしている				
	3つドアと4つドアの車両が混在していると乗る位置が違う		ホームドアは乗車位置もわかり、墨字で何号車か等の情報が書いてあるので便利		
電車に乗り降りする	ホームの端部を認識できず、(車両の)乗降口がわかりにくい				
	自動ではドアが開かない車両がある(押しボタンのドアを有する車両)、ボタンを押す際にホームとの隙間が怖い				
その他	電光板の時計が見えない		丸時計のほうが大体でも時間がわかるのでよい		
	ホームが狭い	日暮里、常磐線の駅	都営三田線の神保町駅はホームが広いので良い	ホームドアの前にホームの幅を広げることが必要では	
	ホームの屋根のない部分等、明るさにおいて課題がある				
	明る過ぎても暗過ぎても空間把握が難しい				
	連絡装置の呼出中か否かを電光色のみで表示している例があり、文字併記が必要				

表2-13 ヒアリング結果表(13)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
ソフト面					
	ある程度調べてから行くが、やはり駅員がホーム上にいないと不便		羽田空港ではインフォメーションの人が巡回していた		しかるべきところに誘導して貰うのが重要
	駅員が少ない 駅員が少なくなった				駅員が少ないのでよく売店で聞いてしまう
	インフォメーションがどこにあるかわからない、施設がまわりと同化した色だと見つけにくい				
	案内の人がいても、黙って立っているだけではいることがわからない		羽田空港でバスを降りたところや、京急の改札付近などは声をだしている人がいる	困っている人に声をかけるコンシェルジュサービス	
	白杖を持っていれば見つけてくれるが、持っていないと自分で見つけるしかない				

表2-13 ヒアリング結果表(14)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
その他					
その他	みどりの窓口にあるような、券売機の前にロープで順路をつくってあるものがわからない。迷子になったり、幅が広いと前の人を追い抜いてしまったりする				
	駅が新しくなるのは恐怖。おしゃれになってわかりにくくなることが多い				
	駅の外で、植木の内側に案内版を付けると、近寄って見ることができなくなる				
広場	人の流れがないと歩きづらい	新宿西口の地下は四方八方から人が来て流れがないので歩きにくい			
バス	バスの行き先表示は正面だけでなく、入口の目線の高さに書いていないとわからない				
	時刻表が見えない	都営バスのアクリルかたなかでできている新しい停留所は、ベンチの端に時刻表がついていて、人が座っていたら見ることができない 塩浜2丁目目はバスの時刻表が植え込みの中にあって見えない			
空港	空港のエスカレーターの入口にあるボールは何度もぶつかった。銀色で、床も似たような色だからわかりにくい 空港等にある低いボールに気付かずよくぶつかったり転んだりする			色を変えてもわかるようになるかはわからない。何度かぶつかってみてあるものだと認識するようになった	
	カートを引きしている人のカートに気付かず足を引っ掛けて転びそうになった				
	表示が見づらい	成田空港で到着したとき、どの便の荷物がどこに着くかという表示があるが、非常に見づらい			
突発的な状況	突然の工事、震災による節電時には困った				
	工事が頻繁なのでロービジョン者は困っている				

表2-13 ヒアリング結果表(15)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
サイン					
位置	床を見て歩くので、高い位置のサインは見えない	大江戸線汐留駅(シオサイト?)の改札の外は天井が高くサイン表示も高いため、見えない			<p>・天井近くにあるサインでも、赤と青のものが混在してあったらおそろくトイレだろうと思う</p> <p>・上の方のサインは立ち止まってじっくり見ないとわからない。人の多いところではそれはできないので、そもそも見えない。歩くときは下の方だけ見て歩く。</p>
	弱視者は足元を気にして歩くのに、サインが高い位置にあるのは困る 視野が狭いと上や横は見づらいのでサインは見落としがち		三田駅は混んでいると足元は全く見えないうが、柱に、ちょうど目線の高さに乗り換え案内が書いてあるのでわかりやすい	サインの位置は上よりは下の方にあったほうが利用できる人が多いのでは。ただし、床にサインがあってもコントラストついていなければただの床の模様	
	年々サインの設置位置が高くなっていると思う				
	階段の近くに路線や出口の案内がある場合、位置が高いのでかなり近づかなくてはならず、一度階段から落ちたことがある		大門駅で大江戸線から浅草線への乗換の際、階段の横にサインがあるものがわかりやすかった	階段の横にサインを付けてくれると見やすい。手すりの点字のように、該当する側、このホームは〇〇行きです、といった表示があったらよい。乗りたい方向と違っても島式なら反対側にいけばよい	
	サイン自体に配慮がされているのはわかるが、床にサインがあつたどれば行けるとか、目線の高さにサインがあるというは少ない		三田駅・神保町駅の乗り換えサインがよい。神保町駅は床に三田線なら青い線が引いてあるのでわかりやすい	サインがもっと手前からわかるようになっていけば良いと思う	
	床面のサインが連続していない	床面のサインを見て歩いて行ったが、その先は床面にはなかった。			
	習慣的にサインが設置されている位置の検討を付けそこの移動するので、当該位置にないと再度探すことになる				
	サインの周囲や背景に広告や看板、他の案内等が混在する場合、ノイズとなりサインを発見しにくい				
頻度	サインは頻度がないと困る 設置位置が変わるときや分岐点を見落とすとわからなくなる				大きい駅では適切なサインがあつたとしても、人が多く乗り換え路線も多いので逆に使い勝手が悪くなるのではないかと
色、照明	明るい色の柱の上に黄色のサインを付けても目立たない				
	液晶の広告(デジタルサイネージ?)はまぶしくてつらい。そこから光によって空間全体がわからなくなる	新宿三丁目の丸ノ内線と副都心線の乗換通路。どっちにいったよいかわからなくなってしまう。広くはなったがそれと同時に柱がああなったのが重なったせいなのかもしれない			
		柱の中に蛍光灯が仕込まれていて、それが何本もある			
		ハレーションがひどい			
		あの上に行先の表示があるのだが、まわりがまぶしくて見ていられない			
		新宿三丁目の新宿線から丸ノ内線に乗り換えるフロアの左側のトイレのサインも見つけづらい			
	節電の際には、お金をとるために商業広告には電気が入っているのに、出口サイン等肝心のところには入っていないことがあった	商業系のサインのほうが見やすかったりする			
	内照式サインの電気が消されていると、サインの存在自体がわからず、単眼鏡で見ようもない				

表2-13 ヒアリング結果表(16)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
サイン					
	路線図や誘導サイン類の路線カラーが判別できない				
	照明がサインにうつりこみ判読できない				
	内照式サインが天井にうつりこみ見にくくなることもある				
大きさ	ホーム上のサインが小さい				
	大きくわかりやすい表示を望むが、大きすぎると視野内で情報を判読できない				
統一	こういう場合はこういうサイン、というふうに統一されていれば対応できるが、個々ばらばらだと何だかわからなくなってしまう		黄色の表示は手掛かりとして利用している。それを目指して行って近くに行ってみる。黄色のものが見えればどこか出口の案内だろうと思う	優先順位よりも統一のほうが重要	
	部分だけではなくトータルで考えてほしい			視力だけ、音だけに頼っている人は少なく、総合的に判断しているの、音とサインとを連動させるべき。サインは見える人、音は全盲者のような考え方は違う	
表示方法	斜め向きの矢印がわかりにくい。上下のななめなのか、方向のななめなのかかわからない			矢印の形の点字ブロックがあれば全盲の人にも役にたつのでは	
音声	乗り換えの情報等は車内アナウンスしてほしい				
電光表示	流れる文字があると情報の存在に気づくが、文字を判読することができない				
	低輝度LED表示は読みにくいことがある(特に屋外)				
その他	弱視にかかわらずわかりにくいものもあるのでは	上野でスーパーひたちに乗換える際、4人に聞いたが皆わからなかった			
	はっきりとした駅構内図を駅入口に設置してほしい				
	文字などの情報が多すぎると情報全体を一度に把握することができない				
	内照式サインのノセ版は、背景色に工夫がされていないとまぶしくて見にくいことがある				

表2-13 ヒアリング結果表(17)

黒字=日盲連 緑字=井上眼科 青字=過去の調査

部品	困っていること	悪い事例	良い事例	提案・意見	その他(普段どのように対応しているか、体験談など)
コントラスト					
	周辺とコントラストを付けるなど色に工夫がされていても、統一されていないので、色だけを頼りに判断することができない				
	単なるおしゃれとして色が違うのか、実用的な意味で色が違うのか区別がつかない		南北線は駅によってホームドアか壁の色が違う (wikipediaより: 目黒以外の各駅に6色のステーションカラーを3駅ずつ配置し、それをホームドア、エスカレーターのベルト、メディアウォール(駅ごとにテーマが異なる)、ベンチ(折り畳み式)などに配色)		
	人によって見やすい色が異なる			黒、黄色がよいとは一概には言えないと思う。自分の場合は白黒コントラストが見やすい。アメリカで作っているロービジョン向けの拡大読書機は青強調、黄色強調、白黒強調、そのままの4種類ある。パーセンテージで統計をとったものは見たことがないが、4種類いるので、統計をとってどれを優先するか決めないとお金がいくらあっても足りない状況になると思う	

(2) ロービジョン者等へのヒアリングのとりまとめ

①旅客施設等利用時にロービジョン者が抱えている問題点

- ・移動時の安全性や安心感の向上が最も重要
- ・安全面の中でも、ホーム上、階段、エスカレーター等での問題の重要性が高い

【サイン等における誘導】

- ・サインは設置されているものの、見えないサイン、分かりづらいサイン等利用しないサインが多い
- ・サインの表示で困ることがある
- ・小さな文字サインや後付けサインが混在して分かりづらい
- ・サインの記載内容・項目に強弱をつける必要がある
- ・視野が狭いので少し目を離すと対象物を見失うこともあり、誘導ブロックはあまり活用しない
- ・歩くときは床面を頼りにする人が多い
- ・床面に大きな文字と矢印で示したサインは分かりやすい
- ・床面に書かれた位置・誘導案内は、文字が小さい場合は顔を近づけることが出来ないで分からないことが多い
- ・床面の横断ラインや縞模様は段差に見えてしまう事がある
- ・白っぽい床面で黒いスポットデザインや足ふきマットは、その黒い部分の大きさによって穴があいているようにも見えてしまう
- ・上を向いて歩く人は少ないと思うので、サインの位置は高すぎてもいけない
- ・白内障等の人は白地のサインは眩しく感じる
- ・サインや地図が大きすぎると視野が狭い人には分かりづらい
- ・人が「居る・居ない」でサインの見え方が大きく変わる
- ・現在の東京メトロのサインは色とマークの両方があり評判が良い

【階段、エスカレーター等】

- ・下り階段は工夫がないとスロープにしか見えない
- ・階段の段鼻は明度差（のある滑り止めの設置）を付ける整備は進んできているが、実施されていない箇所、不適切な色・幅の場合もあり、整備の質がバラバラである⇒ガイドラインにはっきり明記されていないのが原因ではないか
- ・階段の段鼻はコントラストを強く、幅を太くした方がよいとの考え方があるが、色によってはポップアップ現象により踏んでよい部分が少なく見えてしまう
- ・階段の上り下りのサインが小さくて見えない場合には逆方向に進入してしまい、

人とぶつかってしまう

- ・時間帯によって「上り・下り」方向が変わるエスカレーターは戸惑ってしまう
- ・エレベーターでは、多くの人に乗っており操作盤に近づけない場合は他の人に利用階数を押しってもらうが、止まった階数が見えないので、音声案内が一番良い

【照明等】

- ・明るさや照明はロービジョン者の視機能によって正反対のニーズとなることがある
- ・副都心線は良く利用するが、あの程度の明るさ（暗さ）が丁度よい
- ・明るく眩しい場合はサングラス等で対応出来るが、逆はできない
- ・JISの基準照度や均一照度を示す考え方もあるが、照明計画的なアプローチで、エッジをわかるようにした照明の方が空間がわかりやすい
- ・看板サイン（広告）と誘導サインが混在している。LED化が進んだことによりどれも明るいため、非常にわかりにくい
- ・日比谷駅では所有者区分が変わると柱の位置や照明計画が全く違う

【トイレ等の設備】

- ・トイレの男女区別が分からない場合は、人がトイレから出てくるのを待ってから男女の判断をしている
- ・出来れば男女トイレの配置は、統一してほしい
- ・横浜駅や神戸の地下鉄のトイレの区別は分かりやすかった
- ・トイレ内部は白が基調となっており、便器や洗面台の場所が分からない場合がある

【その他】

- ・視野欠損で中心視野が欠けている場合は顔の向きを変えれば良いが、下側視野が欠けている場合は歩くのも困難
- ・駅ではホームの狭い場所を歩くのが怖い
- ・駅員や人にSOSを求めた場所は問題のある場所ではないかと思う
- ・困ることはある程度パターン化されて予想が付くと思う
- ・人や物があることが認識しやすい空間を作ることが重要
- ・街中でのコンビニのように目立って目印になるものは、ありがたい
- ・目印としていたものが変化してしまう事が困る
- ・駅でバスに乗り継ぐ場合、バス停を探すのに苦労する

②ヒアリングや実証実験における留意点

- ・ロービジョン者へのヒアリングや歩行様態調査において、視機能が同じであってもその人の意識の高さで回答が変わる
- ・学生や一般企業で働いている人は日常的に社会活動を行っており、パフォーマンスは高く、「歩行の手掛かり・よりどころ」を持っていることから、移動における課題も認識している
- ・トイレや昇降施設等施設としての課題は指摘しやすいが、床、壁、天井といった建築空間をどのように活用して、何に困っているかを聞き出すのは難しい
- ・照明の使われ方を意識している人も少なく、暗いからわからないという人は居るが、暗くてもわかる空間もある
- ・ロービジョン者の分類については、疾患別や視機能で特性を整理するのは難しい
- ・歩行訓練の有無、経験則や行動的かどうかといった要因が大きく、単純に視機能だけでは分類できない
- ・「手掛かり・よりどころ」を利用するにも、『上手い人と下手な人』がいる事を認識した上で、どういった困りごとがあるかを聞くことが必要
- ・視認行為は無意識であり、観察調査だけでは分析できないので、歩行様態調査ではその都度聞いていかないと良い答えが出てこない
- ・空間認知能力に長けた人は視機能が悪くても歩行能力を持つが、能力が高い人ばかりではないので、サインや設備整備を高いレベルに合わせると他の人が移動できなくなってしまう
- ・歩行様態調査は実体験できる空間でやるのがよい
- ・2種類見せてどちらがよいか、といった質問の仕方。写真を使ってもよい
- ・最近の駅は重層化等駅の構造自体が複雑で、エキナカ施設も目立ってしまっているのが難しい