

ベビーカー利用に関するキャンペーン等の取り組み

1. キャンペーンの結果概要

(1) 実施目的

- 平成26年3月に開催した協議会においてとりまとめた「ベビーカー利用にあたってのお願い」及び選定した「ベビーカーマーク」について、広く国民や利用者に周知し浸透させるため、普及・啓発活動の一環として26・27年度に引き続き、協議会構成員の協力を得てキャンペーンを実施した。(別紙1参照)

(2) 実施時期

- 本年5月1日から31日の1ヶ月間を集中取り組み期間として、事業者等に対し、キャンペーン実施についての協力を依頼。一部の事業者等においては、追加的な取り組みを実施。(別紙2参照)
- 事業者等においては、上記期間に限らず対応可能な範囲においてポスター掲示等を実施しており、一部の事業者では通年で取組を実施している。(キャンペーン実施前より、独自の取り組みを実施している事業者もある。)

(3) 実施内容

- 駅や車両、各種建築物等において、ポスターの掲示やチラシの配布などを実施。(別紙3参照)
- 多くの事業者がキャンペーンに協力して取り組みを実施しており、普及・啓発に効果があったと考えられる。
- キャンペーン実施後の実施状況調査の概要は以下のとおり。(回答のあった事業者等のみ)

2. ベビーカーマークの掲出状況について

○ベビーカーマーク公表以降、車両や駅・商業施設のエレベーターなどにおいて、選定したイラストを用いたベビーカーマークの掲出が順次始まっており、掲出が拡大しつつある。

○協議会構成員の協力を得て、掲出状況を調査した結果は以下のとおり。

(1) 鉄道事業者

- 平成26年5月以降、車両への掲出が開始され、掲出が拡大しつつある。
- 車両の車椅子スペース及び側面に貼られており、自社保有する全ての車両への掲出

が完了している事業者もある。また、相互直通運転をしている事業者同士が連携し、両者の保有する車両の同じ位置に掲出している事業者もある。

- 車両の更新に合わせて、順次掲出を計画している事業者もある。
- 駅エレベーターやホーム乗降口などへの掲出も今後順次予定されており、全てのエレベーターへの掲出が完了している事業者もある。

(2) バス事業者

- 車両の車椅子固定スペースや側面に貼られており、自社保有する全ての車両への掲出が完了している事業者もある。
- マークの掲出とともに、自社保有する全ての車両に固定ベルト装着済みの事業者もある。
- 車両の更新に合わせて、順次掲出を計画している事業者もある。

(3) 旅客船事業者

- ターミナルや待合所、船内において掲出している。

(4) 建築物等

- 空港ビルや商業施設のエレベーターなどにおいて掲出している。

事業者	実施社数	ポスター掲示	チラシ配布	その他
① 鉄道	40 社	約 31,000 枚 駅、車両	約 4,000 枚 駅等に設置し配布	事業者によっては施設内及び車両等内におけるアナウンスの実施やインターネットを活用した広報など、独自の取り組みを実施
② バス	82 社	約 8,400 枚 営業所、バスターミナル、車両	約 6,000 枚 営業所等に設置し、配布	
③ 旅客船	66 社	約 130 枚 旅客船ターミナル、船舶	約 60 枚 待合所のラックに設置し、配布	
④ 建築物	46 社 空港ビル等	約 110 枚 空港ビル等	約 2,200 枚	事業者によってはインターネットを活用した広報など、独自の取り組みを実施
⑤その他 関係団体等	各団体において会員向けに HP や広報誌にて周知するとともに、日本ビルディング協会連合会地方協会や会員企業などで、ポスターの掲示やチラシの配布を実施			

3. キャンペーンに対する反響等について

キャンペーン等に関して事業者に対しても、数多くの意見・要望等が寄せられているが、事業者によっては、ベビーカー関連の意見は減少傾向にある、といった意見も見られた。

【意見の概要】

○事業者寄せられた意見を整理すると、概ね以下のとおりである。

○内容は、新しい意見というよりも、これまで繰り返し指摘されてきた事項が、改めて意見として寄せられており、マナー等に関する否定的な意見・苦情が相変わらず見られる。

○なかでも、「基本的にたたまずに乗車できる」、「エレベーター利用を進める」といった点はある程度認識されたと思われるが、一部のベビーカー使用者が「周囲に配慮した操作」や「譲り合って利用」をしましょうといった基本事項を十分に理解せず行動していることが苦情の原因となっており、周囲の方や同じ子育てをしている親も迷惑に感じている。

○また、ベビーカーをたたんで乗車するケースも見られる。

○このように、呼びかけることとした内容全体が十分に周知・理解されているとはいえ、今後の取り組みにあたっての課題である。

(1) 肯定的意見

「たたまずに乗車可能」、「お互いに配慮を」といったことを呼びかけた結果、ベビーカーを利用しやすくなったとの意見が寄せられている。

● 利用環境が向上した

- ・ベビーカーでの利用が以前よりしやすくなった
- ・車内アナウンス等がしっかりなされていた
- ・一般利用者がベビーカーの場所を空けて譲ってくれるようになった
- ・満車時において、他のお客さまの理解が得られるようになった
- ・一般利用者のベビーカーに対する理解度が高まった
- ・一般利用者がベビーカーのエレベーター利用を優先してくれるようになった
- ・館内貸出のベビーカーの利用頻度が高くなった 等

● 利用者のマナーが向上した

- ・ポスター掲出により、利用者を含めたお客様に対し、注意喚起及び周知が行えた
- ・ベビーカーを固定ベルトでしっかり固定してもらえるようになった
- ・ベビーカー固定に関し、意識が向上した 等

- **更なる取り組みを求める**

- ・ ベビーカースペースをもっとわかりやすく表示したり、床に線を書いたりしてほしい
- ・ ベビーカー使用者にベビーカースペースを周知してほしい 等

(2) 否定的意見・苦情

【使用マナーに関するもの】

ベビーカーの操作・使用方法等について、マナー違反を指摘する意見が寄せられている。

- **ぶつかって危険である**

- ・ 乗り切れないほど混雑している電車にベビーカーで乗車してくる人がいる。お互いに危険なので、比較的空いている電車を利用するよう誘導できないか
- ・ ベビーカー使用者のマナーが悪い
- ・ 車椅子利用者にとっては利用しづらい 等

- **集団移動していて邪魔になる**

- ・ 集団で同一車両に乗車する等の行動がみられた 等

- **一方的に権利を主張しすぎている**

- ・ 育児マナーをもう少し詳しく呼びかけてほしい 等

(3) 今後の課題等

今後取り組むべき事項や課題等として、ベビーカー使用者と周囲の利用者の双方に継続的な周知が必要との意見が多い。その他、以下のような点が挙げられている。

- **ベビーカー使用者のマナー向上が必要**

- ・ 利用者への一層の周知が必要
- ・ ポスター・チラシの掲示を継続するとともに、ベビーカーマークの掲出場所を工夫する必要 等

- **周囲の方の理解を深めることが必要**

- ・ 車内でのベビーカー利用について、他の乗客への一層の周知が必要
- ・ 様々な世代・性別のお客様がご利用しているので、お互いに配慮していくべきであることを、より一層周知していくことが必要 等

- **ベビーカーの取扱い方法に関する周知が必要**

- ・ 乗降時の注意喚起放送の強化等によるベビーカーの乗車方法の周知 等

- **ベビーカーの利用環境の整備が必要**

- ・ ベビーカースペースを一層わかりやすくしていく
- ・ 混在した車内における利用方法等のルール検討
- ・ 乗降の手伝いができるよう社員の教育が必要
- ・ 車両の早期低床化

- ・ 車椅子利用者が多いため、スペース確保が問題
- **その他**
 - ・ ベビーカーをご使用のお客様と周りのお客様双方への乗車マナー啓発が必要
 - ・ ベビーカーでの乗車は、かなり周知されてきたが、もっとお客様の乗車しやすい環境、接客をしていかなくてはならない
 - ・ ポスター・チラシの掲示やベビーカーマークの掲出により、周囲が意識することは間違いないと思われるため、継続した取組が必要 等