

## 第4章 快適な駅整備の検討

### 4 - 1 駅分類の設定

快適な駅のあり方を検討するにあたっては、駅利用者の属性及び駅周辺の立地条件によりニーズが異なることから、地域の規模と駅周辺土地利用を指標とする分類を行った。各分類の主な利用者は以下のように考えられる。

都市近郊中心駅	都市圏のなかで乗降者数や乗り換え者数が比較的多く、通勤通学だけではなく、昼間の買い物等の来街者も多い駅
地方中心駅	地方都市のなかで比較的多乗降者数や乗り換え者数が多く、交通の拠点となっている駅
生活駅	主に通勤通学利用者が大半を占める駅
観光駅	観光シーズンに利用者が集中する傾向が強い駅
大規模ターミナル駅	複数の路線が集中するために、乗り換え者や乗降者が多く、また駅ビルや駅周辺の利用者も多い駅
観光等複合駅	通勤通学等の利用者だけではなく、観光客等も多い駅

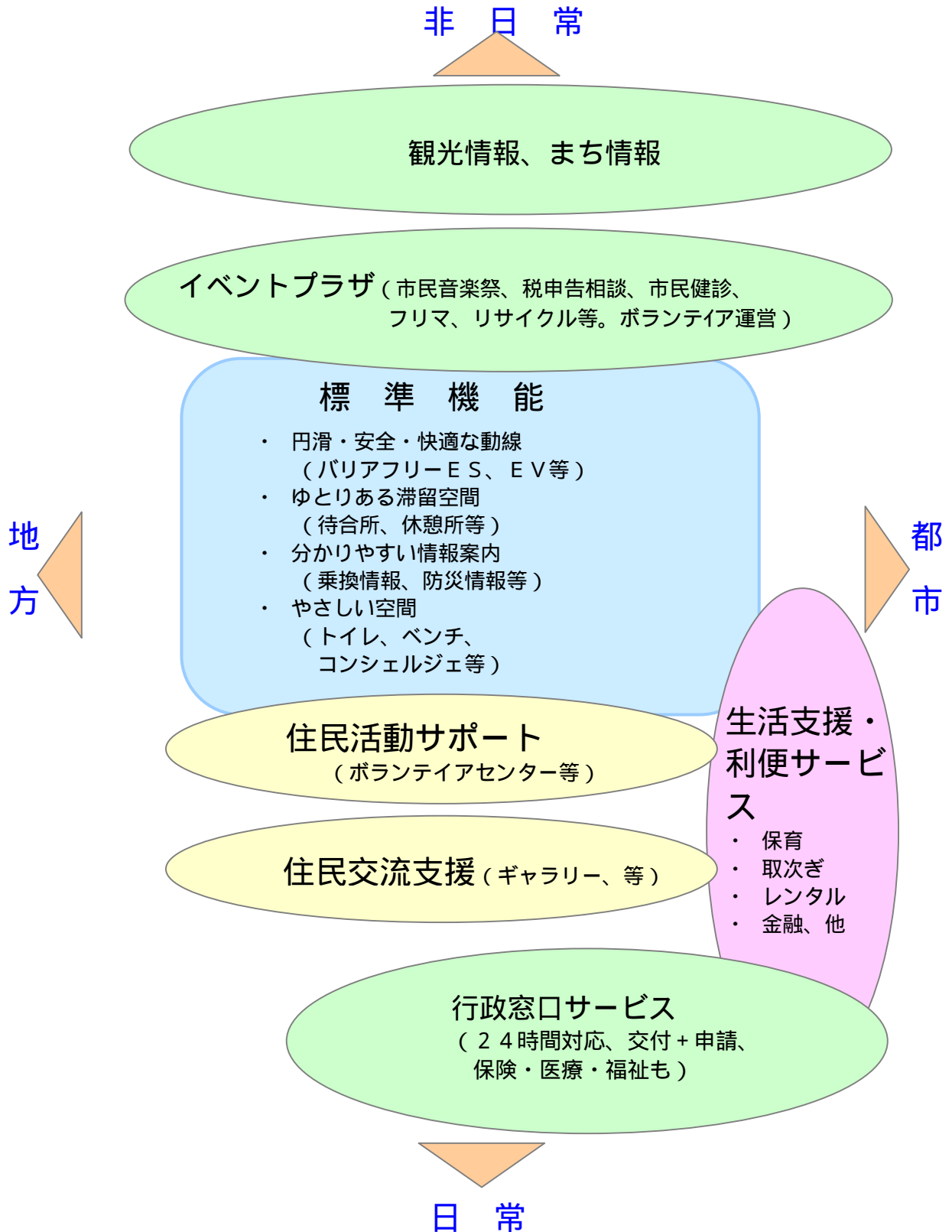
表4 - 1 背後圏規模と駅周辺土地利用による駅分類

地域規模 駅周辺	小規模	地方の中心都市	大都市近郊の 拠点地域	大都市中心部の 拠点地区
住宅中心	生活駅			
商業系が 集積				
商業・業務 系が集積	観光駅	観光等複合駅		
観光地				

本調査では、このうち大規模ターミナル駅にはすでにほとんどの収益型利便施設が集積していること、観光複合駅についても複合機能の導入が進んでいることが多いことから、これら以外の駅を対象に駅整備のあり方を検討する。

## 4 - 2 導入機能の構成

駅の立地条件（都市と地方）及び時間軸（日常性と非日常性）から、駅に求められる機能を整理した。中心にある標準機能は、立地条件に係らず整備することが望ましい基本的に必要な機能である。



都市や地域の施設として駅空間を快適な空間として整備するためには、駅への利便施設の導入（多機能化）が有効である。多機能化については、駅の立地条件、規模、利用者特性のニーズ等に応じて検討する必要がある。これらの施設は、駅と円滑な歩行動線で接続される隣接建物内部に導入することも考えられる。

以下では、便宜的に駅タイプを分類し、それに依拠して検討することがふさわしい利便施設（ただし売店・飲食店等の収益型施設は除く）の導入について目安を示す。また導入にあたっては、整備や管理の分担、運営方法（利用時間等）、設置個所等について、交通事業者、設置者等の綿密な連携が必要である。

駅分類				
利便施設の例 (事例記号)	都市近郊 中心駅	地方 中核駅	生活駅	観光駅
		都市圏のなかで比較的乗降者数や乗換者数が多く、通勤通学だけではなく、昼間の来街者も多い駅	地方都市のなかで比較的乗降者数や乗換者数が多く、交通の拠点となっている駅	主に通勤通学利用者が大半を占める駅
交番・避難所・防犯支援				
行政窓口サービス、図書返却窓口				
郵便局				
ハローワーク情報				
A T M				
ビジネスコーナー				
住民交流・活動支援 (市民ギャラリー、生涯学習拠点、ボランティアセンター等)				
生活支援 (子育て支援、取次代行、月極コインロッカー等)				
イベントスペース (多目的スペース)				
沿線まち情報案内				
観光案内所・物産展示場				

( : 導入する必要性が高いと考えられるもの      : 導入の必要性がやや高いと考えられるもの)

駅の利用者やニーズは、規模（乗降者数）あるいは周辺地区の土地利用等により異なることから、以下の4つの駅分類別にそれぞれの代表的な駅を例示して、既存の導入施設やサービスを考慮したうえで、駅の付帯施設として今後導入することが望ましい機能について整理した。なお、下表の導入機能（案）は駅周辺の土地利用等からニーズを想定して本調査の試案として検討した結果である。

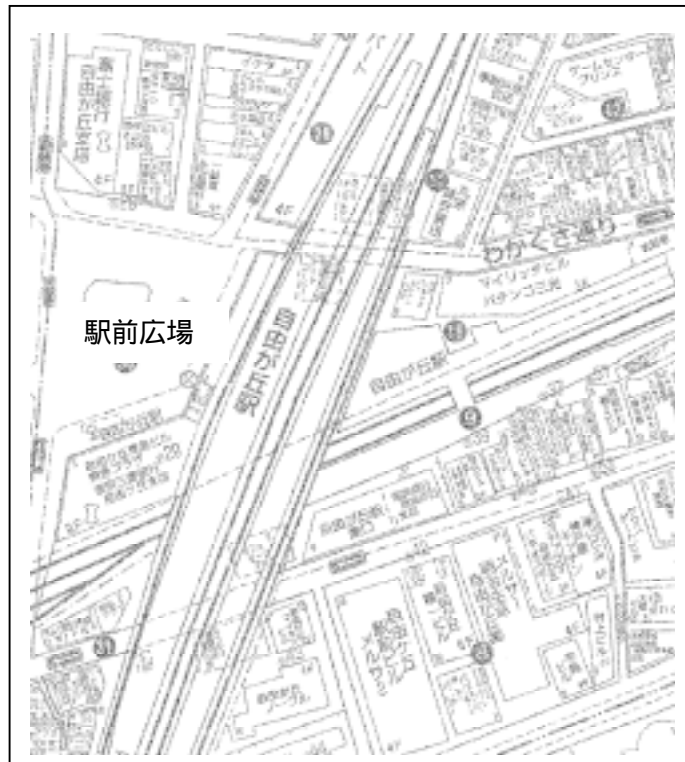
表4-2 駅空間への導入施設選定案

駅分類	例示駅	既存施設	整備テーマ	導入機能（案）
都市近郊中心駅	自由が丘	乗換需要が多い、高架ホーム及び地上ホームの駅であるが、手狭となっており、長期的には地上ホームは地下ホームとなり、地上階は大きな通過空間に生まれ変わる。	女性にやさしい駅（自由が丘のブランドにふさわしく、流行に敏感な女性にやさしい、快適な駅）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ まちの情報案内所（商店街と共催）</li> <li>・ 駅コンシェルジェ</li> <li>・ 多機能トイレ（授乳室等）</li> <li>・ 芸術プラザ（ギャラリー型イベント用）</li> <li>・ タウンモビリティセンター（商店街と共催）</li> <li>・ 行政窓口センター（夜間も利用可）</li> <li>・ 保育等生活支援サービス（保険、医療も行政と共同で）</li> </ul>
地方中核駅	新潟	駅広及び駅舎の改造計画があり、広大な空間が生まれる。	生き生きする駅（大陸との玄関口として発展する新潟の顔にふさわしい、活力のある、便利な駅）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大陸総合情報案内所（大陸の観光、交通、気候、生活、企業情報等）</li> <li>・ まちの情報案内所</li> <li>・ 観光案内所</li> <li>・ イベントプラザ（市民参加型）</li> </ul>
都市生活駅	川越市	現在は駅広も狭く、公共的な施設は無い。今後、橋上駅化及び自由通路の計画が検討される予定がある。	賑わいのある駅（都市生活の利便性を最大限享受できる、便利で、賑わいのある駅）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政窓口センター</li> <li>・ 観光案内所</li> <li>・ ボランティアサポートセンター（まち案内、クリーン運動等）</li> <li>・ レンタサイクルセンター</li> </ul>
	国立市	大学のまち。連立化に伴い、旧木造駅舎が文化財として保存される方向で、活用方法が課題となっている	風格のある駅（個性ある三角屋根の旧駅舎は、国立市の歴史と国立らしさを象徴すると共に、まちづくりと一体となって建設され、今も愛着をもたれている建物）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子ども、学生が滞留できる場（自習、休憩スペース）</li> <li>・ 図書返却サービス</li> <li>・ 保育等生活支援サービス</li> <li>・ まちづくり歴史情報館</li> </ul>
観光駅	軽井沢	自由通路及び橋上駅となっており、観光案内所（町運営）、FMスタジオがある。	華やかな駅（観光シーズンには、周辺の美術館観光等の起点となっている。今後の新しいニーズを取り込む、若者の駅。）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光案内所（既設）</li> <li>・ 住民交流センター（図書館等）</li> <li>・ イベントプラザ（コンサート等）</li> <li>・ 遠隔地行政連絡センター（長期滞在観光客用）</li> </ul>
共通		最低限必要な標準機能		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 円滑・安全・快適な動線（バリアフリーES、EV等）</li> <li>・ ゆとりある滞留空間（待合所、休憩所等）</li> <li>・ 分かりやすい情報案内（乗換情報、防災情報等）</li> <li>・ やさしい空間（トイレ、ベンチ、コンシェルジェ等）</li> </ul>

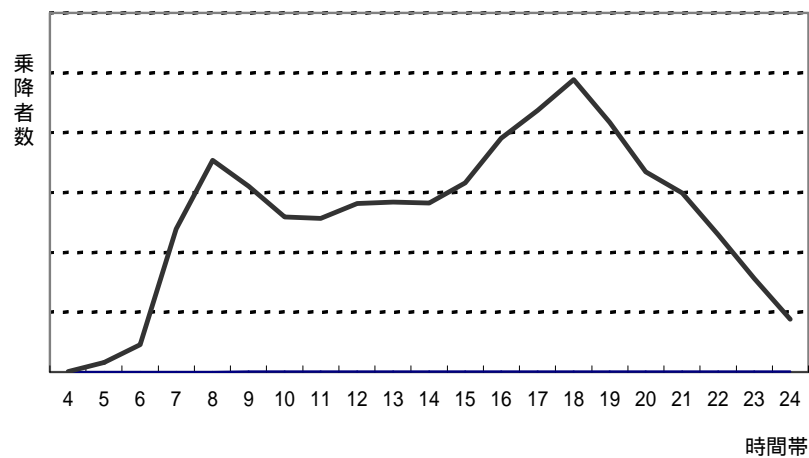
### < 導入機能のケーススタディ >

都市近郊中心駅の事例として自由が丘駅をケーススタディ対象とし、現状の課題と利用者のニーズを以下に整理する。

自由が丘駅は、東京都の都心部から郊外住宅地に至る中間地点にあり、乗換駅としても利用者が多い。また、駅周辺の一部には商業施設や業務施設が集積しており、近年は個性的な店舗の立地が進み、買い物や食事等の昼間の来街者も目立っており、乗降者数の変動パターン（下図）にも現れている。



駅位置



駅乗降者数（平日）の変動パターン

（注：実数表示は省く）







駅周辺地区の整備課題（試案）

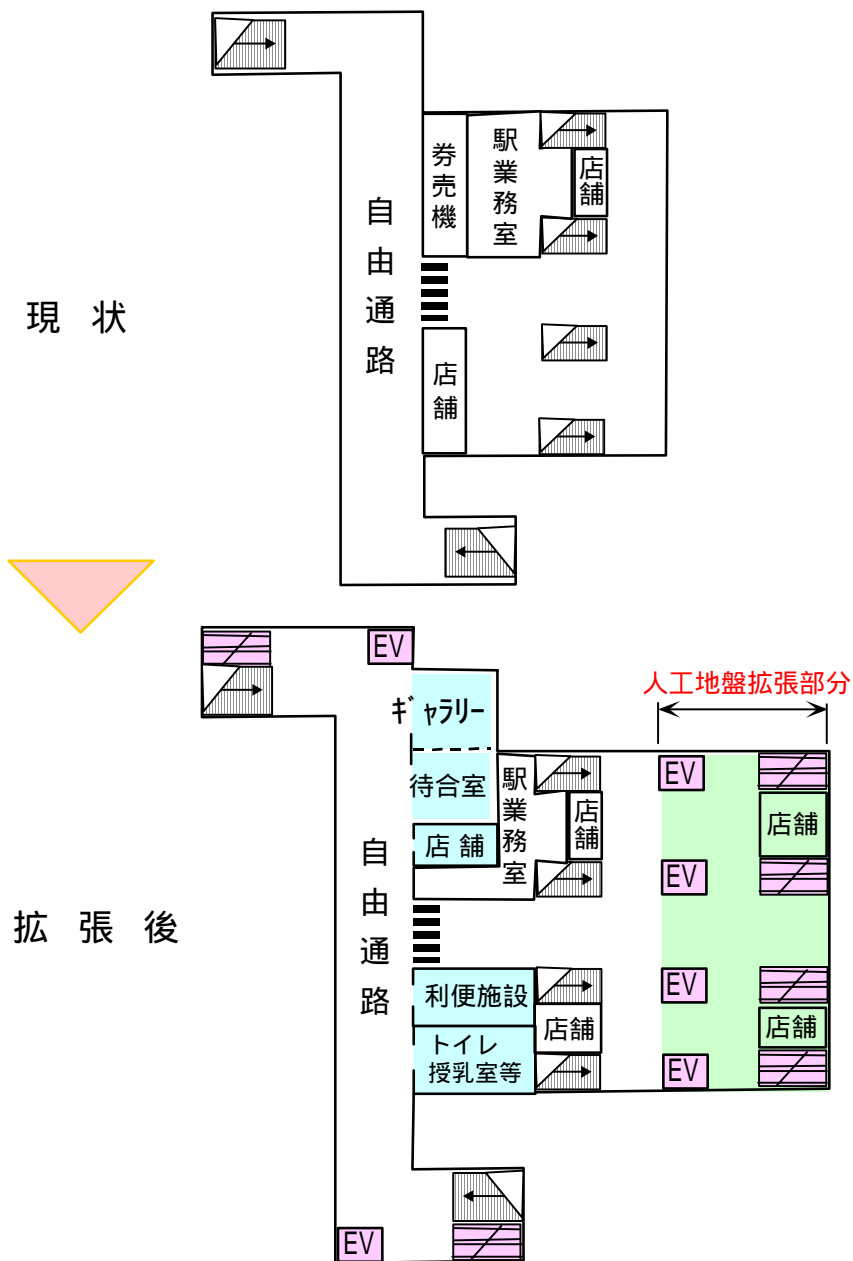


#### 4 - 3 駅空間の整備イメージ

駅を誰にとっても快適な空間として整備するためには、以下のような駅改築とあわせて計画することが有効と考えられる。

- ・ バリアフリーのためのエレベーター等の整備
- ・ 駅橋上化にともなう自由通路や人工地盤の整備
- ・ 既存駅施設（駅務室、券売機等）の見直しによる空間再編

このなかで、比較的多く見られる駅橋上化にともなう人工地盤建設によりスペースを創出したうえで、ラッチ外コンコースに休憩施設や多機能トイレ等を整備する場合の配置イメージを以下に示す。





#### 4 - 4 整備の方策

駅等の交通施設の移動円滑化、混雑緩和、利便性向上等を図るための改良工事に対する支援策が様々あるが、整備費の負担軽減とあわせて、維持管理費の負担軽減も課題となっていることから、地元や地域住民等との連携を図ることにより維持管理費用捻出のための工夫が必要であると考えられる。このため、以下のような事例を参考に、駅やまちの個性が出るような運営管理方法の導入検討が必要と考えられる。

- ・ NPO、ボランティアとの協働によるまちづくり。
- ・ コミュニティビジネス： 地域の産業とそのノウハウ、労働力などの資源を活かした、住民が主体になった事業のことであり、地域再活性化の手段として注目されている。従来、行政頼りになりがちだった施策を住民が主体になって事業化するのが特徴であり、NPO から会社まで様々な組織形態の取り組みがある。
- ・ 地域通貨、エコマネーの導入： 商店街等との連携のひとつであり、市民の手で作ることができる、地域に購買力を根付かせることにより、地域の活性化に役立つ。英国、カナダ、オーストラリア、フランス、アルゼンチンから発展したもの。たとえば約1時間の「ゴミ掃除ツアー」に参加してくれたらその場でマネーを発行する例（渋谷のアースデーマネー：東急も協賛）がある。

## 第5章 実現に向けて

### (1) 駅周辺まちづくりとの連携

駅は、時代とともに形態や機能が変遷してきたが、近年は乗降者数に伸び悩みの傾向が見られるがそれでも大量の人が集中する空間を資源と捉えて商業的な開発の場として再生する試みが目立つようになってきた。また、その再生にあわせてバリアフリー化整備も進みつつある。

多くの人が交流する拠点であり、都市や地域の中核として様々な機能を果たしうる施設でもある駅空間の再生方法には、駅単独の整備と、都市施設と一体の合築整備がある。このうち合築駅においては地元自治体が改築費用の一部を負担することから、鉄道事業者と自治体との協働作業となり、デザインや機能については地元の要望やコンセプトが反映されやすいことが特徴であるとともに、自治体施設を確保することにより地域の特性や駅の利便性を考慮に入れた上で、公共施設を工夫している姿勢がうかがえる。

近年、各鉄道事業者は地域と密着したサービスや機能にも力を入れているが、収益型施設が優先される傾向が強く、都市の状況に応じた働く女性の支援施設や高齢者との交流、地元情報や文化芸術の発信などの公共的な空間あるいは休憩所や多機能な公共トイレの導入等はきわめて少ない現状である。今後は、駅乗降者中心の施設から、まちとの一体化をはかり魅力ある快適な空間としていくために、自治体や地元と連携し合意を得ながら空間作りを進める必要がある。

### (2) 適正な維持管理方策

駅の多機能化により乗降者や地域住民の双方にとって利用しやすく快適性の高い施設とするためには、駅の立地条件等をふまえた導入すべき機能の検討や、円滑な維持管理方策の検討が必要となる。

駅前地区が中心市街地となっているところでは、駅への行政窓口出張所の設置や生活支援施設の導入は便利であり、分散配置することにより無駄な自動車利用の抑制にも効果がある。また、NPOやボランティアを初めとして、駅やまちの防犯活動や清掃・美化運動の参加を住民に募ることにより、商店街を含むまちの活性化にとって効果が期待される。

維持管理が行政や鉄道事業者に集中することが大きな負担となり、整備が進まない要因となる場合もあることから、ボランティアや住民等の維持管理への協力体制等について創意工夫をする必要がある。

### (3) 整備の促進方策

駅の利便性や快適性が増して、駅及び周辺地区の魅力を高めることにより、駅を中心性が高まり、交通体系の再編成や周辺商店街の活性化、市街地整備等への展開が期待される。駅の規模、立地条件ニーズ、あるいは現在の敷地の利用状況等により、実現可能な快適な駅への整備

内容は異なると考えられるが、駅を営業しながらの工事は時間と費用がかかることから、適切な整備促進方策を検討することが求められる。

また、高齢者や障害者が安心して利用できるようなバリアフリーへの施設整備が今後急速に進められていくが、バリアフリー施設整備による駅構内配置の見直し、再編にあわせて利用者のニーズを捉えた新しい施設やサービスの導入を図ることが望ましい。

一方、駅の規模が小さい等の制約によりニーズに合わせた施設の導入空間が駅のラッチ外の構内や敷地内だけでは確保できない場合には、隣接する駅ビル等に新たな施設等を設置する場合も含めて検討する必要がある。

指導助言・資料提供

編集協力：財団法人 運輸政策研究機構  
株式会社 日建設計

指導助言：赤瀬達三（株式会社黎デザイン総合計画研究所）  
秋山哲男（東京都立大学大学院都市科学研究所）  
家田 仁（東京大学大学院工学系研究科）  
石田東生（筑波大学第三学科社会工学類）  
伊澤 岬（日本大学理工学部社会交通工学科）  
川内美彦（アクセスプロジェクト）  
寺島薫（株式会社アークポイント）  
藤本裕子（有限会社トランタンネットワーク）

資料提供：鉄道事業者  
地方自治体

## 資料編

- ・ アンケート調査表（自治体事例、自治体ニーズ、事業者事例）
- ・ 有識者等ヒアリング記録
- ・ 鉄道事業者事例資料（アンケート回収結果に添付された資料）
- ・ 既存事例資料集（……別ファイル：アンケート調査回収資料）
- ・ アンケート調査回答結果概要（……別ファイル：自治体別、事業者別）

平成 14 年 1 月

自治体ご担当各位殿

財団法人 運輸政策研究機構

## だれもが利用しやすい、利便性・快適性の高い駅等の 交通ターミナルのあり方に関するアンケート調査

### (アンケートの目的)

このアンケートは、駅等の交通ターミナルのバリアフリー化に際して、駅等の利用者や周辺地域住民の方にとって、利便性・快適性の高い駅等交通ターミナルとしていくため、導入すべき施設やサービスについて検討するための資料を得ることを目的としています。また、駅等交通ターミナル周辺のまちづくりや施設整備と連携して進める際の、整備方策や、交通事業者、地元自治体と地域住民の役割等について検討するための、参考資料とすることを目的としています。

### (ご意見を伺います)

貴自治体内の駅等の交通ターミナルを、地域住民を含め誰もが利用できる、便利で快適な空間とするために、今後設置（駅の内外を問いません）するとよいと思われる施設あるいはサービス等について、ご意見をお伺いします。

また、こうした施設やサービスについて、貴自治体でこれまでに検討された事例がありましたら、その施設等の検討内容（目的、位置、規模、設置者、管理者等）あるいはサービスの検討内容（対象者、目的等）について、参考として、可能な範囲でその説明資料（検討資料、図面、パンフレット、写真、等）を調査票に添付または電子メールにて送信をお願い致します。

ご提供いただいた検討資料については、後日改めてご了承を得たものに限って、事例集に掲載させていただくこともあることを、あらかじめご了承ください。

### (返信期限のお願い)

つきましては、大変ご多用中のところ恐縮ではございますが、記入されましたこの調査票、添付資料（あるいは電子メール）を、以下の期日までに、同封の封筒にてご返送いただきますよう、ご協力いただきたくお願い申し上げます。

平成 14 年 1 月 31 日までに

### (調査票のメール送付)

本調査票を、電子ファイル（WORD）で入手をご希望される場合はお送りしますので、以下の調査実施機関までメールにてご連絡下さい。

【調査企画】 国土交通省 総合政策局 交通消費者行政課  
財団法人 運輸政策研究機構 Tel : (03) 5470-8405 担当 : 原田

本調査内容についてのお問い合わせは、下記の調査実施機関へお願い致します。

【調査実施機関】 株式会社 日建設計 計画事務所 : 担当 田中(洋)、里見、  
Tel : (03) 3817-0519  
e-mail : tanakah@nikken.co.jp



### 貴自治体にある駅等の交通ターミナルの現状について

問 . 貴自治体にある駅等の交通ターミナルや、その周辺地区について、駅等の利用者や周辺地域住民の方から、これまでに行政窓口寄せられている様々な要望やご意見があると思われませんが、最近のそれらのご意見等について、以下にご記入ください。  
また、意見等をまとめた冊子等(住民から寄せられた相談集、要望集など)があれば、当方にて関連事項を拝見させていただきたいと思しますので、この調査票とあわせて、お送りください。

#### 回答欄

貴自治体にある駅等の交通ターミナル空間のニーズについて

問 . 貴自治体にある駅等の交通ターミナル空間を、駅等の利用者だけではなく、周辺の利用者や住民の方にとっても、便利で快適な空間とするためには、どのような施設やサービスが必要とお考えでしょうか？

駅等交通ターミナルを対象として、以下の各項目及びその他のものについて、ニーズの大きさと、導入の候補対象があれば具体的に駅等の名称をご記入ください。

回答欄

望ましい導入施設や、サービス等	左記の項目毎に、駅構内のラッチ内外に導入するニーズがあると考えられる場合は、その大きさを選んで をつけてください。 また、その施設等を導入すべきと考えられる具体的な駅名をご記入ください。			
	現在ニーズ が大きい	現在ニーズ がある	今後ニーズ がある	その候補駅名 (路線名、駅名)
ア. 休憩、待ち合せ (例: 休憩所、待合室等)				
ロ. 地域の交流 (例: 広場、温泉等)				
ウ. 地域の情報交換 (例: 物産展示、図書館等)				
エ. 生活の利便向上 (例: 郵便局、 取次代行サービス等)				
オ. 生活の支援 (例: 保育支援サービス、クリニック 等)				
カ. 公共窓口サービス (例: 住民票発行、図書返却 等)				
キ. 防犯防災 (例: 交番、一時避難所等)				
ク. その他の施設やサービス (具体的に = )				

施設・サービスの導入にあたっての課題

問 . 問 の利便性や快適性を向上するための公共空間等の魅力ある施設やサービスの導入促進について、空間の確保方法、あるいは維持管理方法などが課題と考えられますが、他の点も含めて、貴自治体から見たご意見、あるいは、ご要望があれば、自由にご記入ください。

(ご記入された内容は、貴自治体名とは関係なく、今後の参考にさせていただきますので、自由にご記入ください)

回答欄

ご記入いただきました担当の方の連絡先をご記入ください。

貴自治体名 <記入欄が足りない場合は、お手数ですが、用紙をコピーして追加してください。>

所在地 = 〒

ご連絡先担当者 = ( 部署 : )

( 役職 : )

( ご芳名 : )

電話番号 =

// FAX =

Eメール=

お手数ですが、記入されましたこの調査票及び添付資料を返信用郵便封筒にてお送りください。(なお、返送資料が多い場合は、同封の着払い宅急便でお送りください。)

ご協力ありがとうございました。

平成14年1月

自治体ご担当各位殿

財団法人 運輸政策研究機構

## だれもが利用しやすい、利便性・快適性の高い駅等の 交通ターミナルのあり方に関するアンケート調査

### (アンケートの目的)

このアンケートは、駅等の交通ターミナルのバリアフリー化に際して、駅等の利用者や周辺地域住民の方にとって、利便性・快適性の高い駅等交通ターミナルとしていくため、導入すべき機能やサービスについて検討するための資料を得ることを目的としています。また、駅等交通ターミナル周辺のまちづくりや施設整備と連携して進める際の、整備方策や、交通事業者、地元自治体と地域住民の役割等について検討するための、参考資料とすることを目的としています。

### (資料ご提供のお願い)

貴自治体内の駅等の交通ターミナルで、地域住民を含め誰もが利用できるように設置されている施設(ラッチ内外を問いません)あるいはサービス等について、ご紹介ください。

貴自治体が導入に際して関与した事例や地元で広く知られている事例等を中心に把握している範囲でお答えいただければ幸いです。

その事例について、その施設の内容(目的、位置、規模、設置者、管理者等)あるいはサービスの内容(対象者、目的等)を調査票にお答えいただくとともに、参考として、その説明資料(広報誌、検討資料、図面、パンフレット、写真、等)を調査票に添付または電子メールにて送信をお願い致します。

ご提供いただいた検討資料については、後日改めてご了承を得たものに限って、事例集に掲載させていただくこともあることを、あらかじめご了承ください。

### (返信期限のお願い)

つきましては、大変ご多用中のところ恐縮ではございますが、記入されましたこの調査票、添付資料(あるいは電子メール)を、以下の期日までに、同封の封筒にてご返送いただきますよう、ご協力いただきたくお願い申し上げます。

平成14年2月5日までに

### (調査票のメール送付)

本調査票を、電子ファイル(WORD)で入手をご希望される場合はお送りしますので、以下の調査実施機関までメールにてご連絡下さい。

【調査企画】 国土交通省 総合政策局 交通消費者行政課  
財団法人 運輸政策研究機構 Tel : (03) 5470-8405 担当 原田

本調査内容についてのお問い合わせは、下記の調査実施機関へお願い致します。

【調査実施機関】 株式会社 日建設計 計画事務所 : 担当 田中(洋)、里見、  
Tel : (03) 3817-0519  
e-mail : [tanakah@nikken.co.jp](mailto:tanakah@nikken.co.jp)

### 貴自治体にある駅等の交通ターミナルの現状について

問 . 貴自治体にある駅等の交通ターミナルや、その周辺地区について、駅等の利用者や周辺地域住民の方から、これまでに行政窓口に寄せられている様々な要望やご意見がありましたら、最近のそれらのご意見等について、以下にご記入ください。  
また、意見等をまとめた冊子等(住民から寄せられた相談集、要望集など)があれば、当方にて関連事項を拝見させていただきたいと思しますので、この調査票とあわせて、お送りください。

#### 回答欄

## 貴自治体にある駅等の交通ターミナルの施設やサービスの事例について

問 . 駅等の交通ターミナルの施設・サービスで、交通機関の利用者や地域住民等の利便性や快適性を高めるのに役立つものとして、貴自治体で把握している事例をお答えください。たとえば、既存の事例として以下のようなものが挙げられますが、これらに縛られることなく自由にお答えください。

機能、サービスの分類	例示
地域の交流	広場、温泉、ボランティアセンター、自治会拠点、等
情報の交流	物産展示、図書館、博物館、観光案内所、まち案内所、等
生活の利便向上	郵便局、書籍・クリーニング・CD等の取次代行サービス、等
生活の支援	子育て支援サービス、クリニック、レンタル収納、レンタルオフィス、等
行政窓口サービス	住民票・証明書等発行、パスポート発行、図書返却、等
防犯防災	交番、一時避難所、等
・	・
・	・

また、従来から整備されている施設でも、下記のように地域住民を含め誰もが利用しやすいような工夫をして整備した事例もあわせてお答え下さい。

ラッチ外の待合室、ベンチ

ラッチ外のトイレ

等

貴自治体にある駅等交通ターミナルで、このような施設やサービスを導入した事例や今後の導入の予定がある場合は、以下の表にその内容を記入してください。(貴自治体が導入に際して関与した(関与している)事例や地元で広く知られている事例等を中心に、把握している範囲でお答えください。)

また、その概要が分かる、平面図、パンフレット又は紹介記事等がありましたら、同封又は送信していただくよう、お願い致します。

(事例や計画は、いくつでも記入してください。)

なお、記入用紙が不足する場合は、お手数ですが用紙を複写して追加してください)

## 回答欄

<それらの事例について、路線名・駅名、導入施設あるいはサービス等の名称、床面積規模、導入以前の用途、導入に伴う関連工事(駅舎改築、自由通路等)の有無、利用者の評判や意見及び利用者層、等>

### 施設・サービスの導入にあたっての課題

問 . 問 の施設やサービスの導入促進について、空間の確保方法あるいは維持管理方法などが課題と考えられますが、他の点も含めて、貴自治体から見たご意見、あるいは、ご要望があれば、自由にご記入ください。

(ご記入された内容は、貴自治体名とは関係なく、今後の参考にさせていただきますので、自由にご記入ください)

#### 回答欄

<記入欄が足りない場合は、お手数ですが、用紙をコピーして追加してください。>

ご記入いただきました担当の方の連絡先をご記入ください。

貴自治体名	=	
所在地	= 〒	
ご連絡先担当者	= ( 部署 :	)
	( 役職 :	)
	( ご芳名 :	)
電話番号	=	
＃ F A X	=	
Eメール	=	

お手数ですが、記入されましたこの調査票及び添付資料を返信用郵便封筒にてお送りください。(なお、返送資料が多い場合は、同封の着払い宅急便でお送りください。)

ご協力ありがとうございました。

平成 14 年 1 月

鉄道事業者各位殿

財団法人 運輸政策研究機構

## だれもが利用しやすい、利便性・快適性の高い駅等の 交通ターミナルのあり方に関するアンケート調査

### (アンケートの目的)

このアンケートは、駅等の交通ターミナルを、駅利用者や周辺地域住民の方にとって、利便性・快適性の高い空間としていくため、導入すべき機能等について検討するための資料を得ることを目的としています。また、こうした空間の整備を周辺のまちづくりや施設整備と連携して進める際の、整備方策や、交通事業者、地元自治体及び地域住民の役割等について検討するための、参考資料とすることも目的としています。

### (資料ご提供のお願い)

貴社の駅等の交通ターミナルで、地域住民を含めて誰もが利用できるように設置されている、施設(ラッチ内外を問いません)あるいはサービス等について、ご紹介ください。

その事例について、施設の内容(目的、位置、規模、設置者、管理者等)あるいはサービスの内容(対象者、目的等)を調査票にお答えいただくとともに、参考として、その説明資料(広報誌、社内資料、図面、パンフレット、写真、等)を調査票に添付または電子メールにて送信をお願い致します。

ご提供いただいた事例資料については、後日改めてご了承を得たものに限って、事例集に掲載させていただくこともあることを、あらかじめご了承ください。

### (返信期限のお願い)

つきましては、大変ご多用中のところ恐縮ではございますが、記入されましたこの調査票、添付資料(あるいは電子メール)を、以下の期日までに、同封の封筒にてご返送いただきますよう、ご協力いただきたくお願い申し上げます。

平成 14 年 1 月 31 日までに

### (調査票のメール送付)

本調査票を、電子ファイル(WORD)で入手をご希望される場合はお送りしますので、以下の調査実施機関までメールにてご連絡下さい。

【調査企画】 国土交通省 総合政策局 交通消費者行政課  
財団法人 運輸政策研究機構 Tel : (03) 5470-8405 担当 原田

本調査内容についてのお問い合わせは、下記の調査実施機関へお願い致します。

【調査実施機関】 株式会社 日建設計 計画事務所 : 担当 田中(洋)、里見、  
Tel : (03) 3817-0519  
e-mail : [tanakah@nikken.co.jp](mailto:tanakah@nikken.co.jp)



貴社の駅等の空間に現在ある、又は設置予定がある、施設やサービスの事例について

問 . 駅等の交通ターミナルの施設・サービスで交通機関の利用者や地域住民等の利便性や快適性を高めるのに役立つものとして、貴社で工夫して整備した事例をお答えください。たとえば、既存の事例として以下のようなものが挙げられますが、これらに縛られることなく自由にお答えください。

機能、サービスの分類	例 示
地域の交流	広場、温泉、ボランティアセンター、自治会拠点、等
情報の交流	物産展示、図書館、博物館、観光案内所、まち案内所、等
生活の利便化	郵便局、書籍・クリーニング・CD等の取次代行サービス、等
生活の支援	子育て支援サービス、クリニック、レンタル収納、レンタルオフィス、等
行政窓口サービス	住民票・証明書等発行、パスポート発行、図書返却、等
防犯防災	交番、一時避難所、等
・	・
・	・

また、従来から整備されている施設でも、下記のように地域住民を含め誰もが利用しやすいような工夫をして整備した事例もあわせてお答え下さい。

ラッチ外の待合室・ベンチ  
ラッチ外のトイレ  
等

貴社の駅等で、このような施設やサービスを導入した事例や今後の導入の予定がある場合は、

以下の欄にその内容を記入してください。

また、その概要が分かる、平面図、パンフレット又は紹介記事等を、同封又は送信していただくよう、お願い致します。

(事例や計画は、いくつでも記入してください。)

なお、記入用紙が不足する場合は、お手数ですが用紙を複写して追加してください)

#### 回答欄

<それらの事例について、路線名・駅名、導入施設あるいはサービス等の名称、床面積規模、導入以前の用途、

導入に伴う関連工事(駅舎改築、自由通路等)の有無、利用者の評判や意見及び利用者層、等>

### 施設・サービスの導入にあたっての課題

問 . 上記の利便性や快適性を向上するための施設やサービスを導入する場合に、導入空間の確保方法、ニーズの把握、あるいは維持管理方法などが課題と考えられますが、貴社のご経験を踏まえて、検討課題やご意見あるいはご要望があれば、以下の欄に自由にご記入ください。

#### 回答欄

ご記入いただきました担当の方の連絡先をご記入ください。

貴社名	=	
所在地	= 〒	
ご連絡先担当者	= ( 部署 :	)
	( 役職 :	)
	( ご芳名 :	)
電話番号	=	
// FAX	=	
Eメール	=	

お手数ですが、記入されましたこの調査票及び添付資料を返信用郵便封筒にてお送りください。(なお、返送資料が多い場合は、同封の着払い宅急便でお送りください。)

ご協力ありがとうございました。

有識者等ヒアリング記録

先方	黎デザイン総合計画研究所 代表取締役 赤瀬達三		分類	サイン専門家
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年1月17日 11:00～13:30 運輸政策研究機構会 議室
	運研・日建	和平、原田、田中、里見		
受領資料				
資料1 快適な駅空間の事例 外国駅、資料2 駅構内に誘致する店舗の検討例、資料3 居住性からみた地下鉄施設の望ましいイメージ「整備メニュー」、資料4 横浜駅の検討事例				
ヒアリング概要				
<p>1. 利便性・快適性の高い駅の整備方策についてのポイント  受領資料に従い説明を受けた。ポイントを以下に示す。  利便性・快適性の高い駅にするために、最も重要なのは「トータルバランス」である。  バランスに配慮せず、利便性だけを追及すると、逆に人間にとってノイズとなってしまうこともありえる。例) エンジンを切ると窓も開けられない自動車のオートウインドウ。  鉄道建設は誰がするものか? という根本的な問いについて考えることが重要。都市施設としての駅のありようをみなで議論すべき。「行ってみたい」と思わせる駅が都市施設として優れた駅。  法制度等の視点から考えると出来ないことが多い。利用者の視点で考えることが重要。  安全性の確保と快適性は矛盾する面がある。死角となる空間を作らないためには、透ける素材などの利用も効果的。この点でもやはりトータルバランスが重要。  パブリックと利便性のバランスが重要。パブリックの意味を改めて社会に問うことが必要。</p> <p>2. 資料の説明内容とその他の提言  資料1 快適な駅空間の事例 外国駅  ・「見通しのよい空間の確保」が快適性向上の最も重要な点である。  ・これら外国駅の事例ではいずれも、「自分の移動する方向の分かりやすさ」、「重要な情報を示す時計・サインなどの分かりやすさ」、「人が休憩できる空間の確保」、「中央部にあるインフォメーションコーナー」など、基本をきちんと押さえた空間づくりをしている。  ・天井の高い大空間により、空間そのものの魅力を高め、鉄道利用がなくても立ち寄りたような魅力的な空間となっている。</p> <p>資料2 駅構内に誘致する店舗の検討例  ・「1. 収益性」、「2. イメージ性」、「3. 設備適合性」、「4. 利便性」の4点から、14種類の候補業種について評価した結果、コーヒーショップとコンビニエンスストアが1, 2位の評価となった。この結果を受けて、当駅では具体の工事に入っている。(参考例、取扱い注意)</p> <p>資料3 居住性からみた地下鉄施設の望ましいイメージ「整備メニュー」  ・平成2年、当時の運輸省からの委託調査。地下鉄施設をアメニティ・人間側からの視点で検討した。  ・人間のアメニティのための絶対条件が太陽光。さらに水と緑は嫌う人がいない。この3要素が重要。  ・具体的な施設としてイラスト化することにより、分かりやすく具体的な提言になるようにした。世の中にくぐん影響を与えたと考えている。今では実現しているものもある。この調査は地下鉄での例だが、地上の代表的な駅パターン(橋上駅など)ごとに絵を作り直すことで地上の駅にも応用できる。  ・シ・スルーエレベータは事業者はガラスが汚れるなどの理由で嫌がるが、向こう側の見通しをよくするのは利用者への義務。  ・斜行エレベーターはストックホルムにあるが日本ではない。動線が単純化され、誘導も楽となるので、日本でも検討すべき。</p>				

先方	東京急行電鉄㈱ グループインタビュー 鉄道事業部管理部企画課 課長補佐 依田育也 " 総括課 " 金子弘幸 流通事業部営業部 公告・構内担当課長補佐 古澤憲一 " 事業推進部 企画担当課長 金山秋煥 " 土志田 隆司 " 杉本 義夫 " 望月 健吾		分類	民間鉄道事業者
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年1月21日 10:30～12:30 東急電鉄会議室
	運研・日建	原田、田中、里見		
受領資料（後日受領予定）				
「駅のデザインガイドライン」、自由が丘駅資料（平面図、時間帯別乗降者数、地元要望）				
ヒアリング概要				
<p>駅への機能導入に関する会社としての方針・姿勢、整備事例等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駅利用の変遷として、券売機導入による余剰人員活用の観点から駅に旅行センターを設けるようになった。60年代からは、駅を情報発信基地にしようということで、「総合情報センター」を設置。地元アーティストの展示スペース等を開放。（自由が丘が1号店、二子玉川、青葉台、長津田）関東郵政局と協力して郵便局設置（長津田、あざみ野、日吉など）、市のサービスセンター設置（あざみ野、長津田など）しかしバブル崩壊で停滞。</li> <li>昨年4月～流通業務部へ附帯事業（駅・高架下・広告・旅行事業・外食）を移管、鉄道事業部は本業である鉄道運輸業務に専念することとなった。</li> <li>そもその背景は株価低迷に伴うグループの経営方針にて、沿線マーケットへの集中を打ち出したこと。東急沿線14市町村は高所得者層も多いため、鉄道利用者だけでなく駅勢圏の潜在マーケットの掘り起こしに努めている。駅はその中心施設と認識。今後少子高齢化により鉄道事業は下り坂、路線間競争に勝つには沿線に人（特に若い人）が住むようにしなければいけない。</li> <li>駅機能について考えていることは、企画書で示されているものとほぼ同様。他社にもいい事例は存在しない。分かってきたことは、お客は駅を通過点と認識しあまり期待していないこと、駅に盛り込む機能は福祉など日常的なものがふさわしいこと等。</li> <li>利用者へのアンケート等では、「あればいい」という程度しか出てこない。事業者が検討の上提供するものに対して意見を求めていかざるを得ない。事業者に対する信頼・信用を生かしたものがふさわしいと考えているところ。また駅は常時人がいるため、犯罪が増加傾向の中、常に人がいて安全・安心な面も自負。待ち合わせ場所の提供なども考えられる。</li> <li>駅型保育所は鋭意検討中。都の認証保育園としての条件（駅歩5分、園庭、広さ等）を遵守するためには高賃料の場合が必要で、補助金が絶対条件。大田区など行政の積極的な協力が得られるところで手がける。なお、既存の鷺沼・青葉台は駅の上かまたは近辺でテナントとして入居させている。</li> <li>全て同一賃料を得ることは不可能で、付加的機能については、人が集まることを賃料とトレードオフで考えていく。ただし、社内でも店舗ならば高賃料を得られるという意見もある。また市のサービスセンターなどは好評だが効果の測定は困難。またそういった施設の設置スペースがある駅もそう多くはない。</li> <li>溝の口等に休日・15時以降も営業を条件に、銀行を入れている事例あり。</li> <li>高架下は駅構内と異なり低廉な賃料で貸し出すことが可能で、今後より多様な活用ができるかもしれない。</li> <li>会社として3月を目標に、「駅のデザインガイドライン」作成に着手している。個別への言及ではなく、基本となる考え方を7つの原則でまとめた。</li> <li>日本の沿線コミュニティ型開発モデルは世界的にみても高度であり注目されている。またブランド戦略についても着手したところである。</li> <li>駅の立体的な活用については、法制度的に制限があるというよりも、そもそも駅の需要がどの程度あるかという問題と考えている。当社はむしろ、バブル期に駅ビル等にあまり手を広げなかったことが幸いしている面がある。設備投資に見合うリターンが見込みにくい。</li> </ul>				

先方	(有)トランタンネットワーク新聞社 取締役社長 藤本裕子 営業企画 青柳真美 MJコンテププランナー アルバリス湊万智子		分類	母親向け新聞発行等。 子育て中の母親の視点、 ユーザーの視点
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年1月21日 14:00～15:20 運研機構会議室
	運研・日建	和平、原田、上野、田中、里見		
受領資料				
トランタン新聞社発行資料(お母さん業界新聞他)				
ヒアリング概要				
<p>1. 子育て中の母親の視点から見た鉄道駅への要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員にネットを通じてアンケートを実施したところ、短期間で約150人の回答があった。現在集計中。</li> <li>・ 「駅にあると望ましい機能」で意見が多かったのは、EV・ESCの完備、一時的な保育施設、ベビーカー預かりサービス、ホームドア。他、惣菜売場、人と交流できる滞留スペース(駅はドラマを生む場)、情報ステーション、ペットと触れ合える場、カルチャースクール他。しかしながら、アンケートにあると何でもをつける傾向があり、「あればいい」程度で必ずしも「必要」とは限らないことに留意が必要。</li> <li>・ 「駅への不満」では、ベビーカー利用時や子連れ時の鉄道利用の不便さ(移動、券買、改札等)、トイレ、態度・サービスの悪い駅員の存在等。また、「施設はあっても使いにくい」。例 2列ESCは、実際には片側を空けなければならないため、子どもと手をつないで乗ることができない。ベビーカーで上りの階段は担ぐこともできるが、下りの階段はとて危険のため高齢者のことも考えむしろ下りESCが必要。トイレのベビーキープのすぐ近くにドア鍵があり、子どもがいたずらしてドアを開けてしまう等。</li> <li>・ 総括すると、子育て中の母親にとっては、子連れ利用時の安全確保が第一。次に、専業主婦は鉄道利用に縁遠くなるため、駅だけでも利用したいという要望。さらに、駅への今後の社会復帰の出発点の場所としての期待。</li> <li>・ 「駅」で全てが事足りるというのでは街づくりにならない。駅型保育所は、母親は便利だが、駅ビルの1室が子どもにとってよい環境かという必ずしもそうではない。むしろ駅は短時間の待合所としての利用(保育園への送迎拠点、図書館を併設して学童保育の子どもが数時間通勤から帰宅する親を待つなど)がよい</li> <li>・ 「駅等の交通ターミナルの整備メニュー」に追加して欲しい視点は、子育て、住民参加、教育・人づくり、IT。</li> <li>・ 「地域情報発信」という視点はとても重要。主婦は集う場所が欲しいが、公共施設などは予約・決まりの不便さ(飲食禁止=母乳禁止など)で使い勝手が悪い。高齢者も病院に友人に会いに行くというが、溜まり場をつくれれば医療費削減効果もあるのでは。</li> <li>・ 施設で全てカバーするより、人で解決する方が望ましい。何でも頼めるコンシェルジェのような人が駅に1人いて欲しい。有人改札が1つなのもふさがっていることが多く不満。ベビーカー置場や預かりサービス、優先出入口などが欲しい。</li> <li>・ 施設の時間帯別の利用も考えられるのでは。例えば、工業団地のある駅で、バスを通勤者の送迎利用終了後子どもを運ぶなどで有効利用している例もあるらしい。昼間街にいる主婦と高齢者層への駅を開放し、高齢者が子どもにベーごまなど昔ながらの遊びを教えたり、ボランティアが義務付けられる青少年層を巻き込んだり。コミュニティビジネスやNPOへの発展も期待できる。</li> <li>・ 各種取次ぎサービスは、駅で行うよりコンビニの方が自宅との距離上便利。</li> <li>・ 車両内の空く側表示や乗り換えに便利な車両位置の表示などのサインも重要。</li> </ul> <p>2. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今回の調査は、こちらにとっても普段何気なく利用している「駅」の概念を考えるきっかけとなった。</li> <li>・ この調査の成果が、ガイドブック作成にとどまらず、さらなる成果をあげられることを望む。</li> <li>・ 調査にあたっては、現場の声をなるべく多く聞くようにしていただけると良いと思う。</li> </ul>				

先方	東日本旅客鉄道株式会社 総合企画本部投資計画部 課長 中井雅彦 副課長 美谷邦章 副課長 北郷高則		分類	鉄道事業者
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年1月24日 17:00～18:00 JR東日本会議室
	運研・日建	深山、原田、田中、里見		
受領資料				
山形新幹線駅整備事例パンフレット(村山駅、さくらんぼ東根駅、大石田駅、新庄駅)				
ヒアリング概要				
<p>1. 駅への機能導入に関する会社としての方針・姿勢、整備事例等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地方において、秋田新幹線や山形新幹線など、新幹線と在来線の接続サービスを開始するにあたり、地元で協力要請しその駅にふさわしい整備を地元と相談しながら進めてきた。地域活性化の起爆剤として、新規機能導入に加え、駅施設そのものの改良(橋上駅舎・自由通路整備等)も併せて行う。</li> <li>公共的サービスの事例は、横浜・大宮で住民票や印鑑証明が取得できる行政窓口サービス、東京駅、上野駅(構想)のギャラリー、保育園も有り。新潟駅ではラチ外に診療所を設置。</li> <li>単に乗降だけでない多様なサービス提供を検討中。IT分野では、ネットでショッピング、品物はキオスクでピックアップ等も考えている。</li> <li>公共的なサービスと商業利用について、賃料などは同水準と考えている。</li> <li>乗降客20万人以上のターミナル駅は「コスモスプラン」、3万人以上は「サンフラワープラン」という方針を展開。駅のレイアウトについて従来の駅務機能中心から利用者中心の視点で見直し実施中。</li> <li>会社の体制は、営業部がレイアウト見直し等、事業創造本部が利用勝手の見直し、新規事業開発等。投資計画部はそれら案について経営採算の観点からチェックをかけるのが役割。</li> <li>事業創造本部では、ユニクロ・マツモトキヨシ・無印良品との提携なども行っている。特に女性向け小物等を扱う店舗が好調と聞いている。</li> <li>高架下のスーパー銭湯事例あり、シネコンも検討中だが、企業風土からパチンコなど風俗的な機能を入れることはない。一定の線引きが存在する。</li> <li>情報発信は、例えば横浜で横浜のイベント情報を流すのではなく山手線内で流すことで、横浜への来街を促すきっかけとなる、こういったリンケージも重要。</li> <li>首都圏においては、放っておいても利用する客に対するサービスを考えるが、地方においては、車中心社会からいかに鉄道利用にシフトしてもらうため知恵を絞ることが必要。駅への集客も鉄道利用を促す一手段。</li> <li>高齢社会の中で、シニア層により旅行を楽しんでいただくことが重要と認識し、会員制の「ジバング倶楽部」では、駅の一部を談話室として会員に開放などの取り組みを行っている。</li> </ul> <p>2. 他者との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東京駅周辺では、地権者である民間企業等と「大丸有まちづくり協議会」を設置、駅を含めたエリアの整備方針について検討している。上野駅は、改良にあたり、駅に囲い込むだけでなく地域との連携が重要と認識、アメ横等の地元情報を流すインターネット接続サービス(無料の方向)を検討中。</li> <li>東京都、横浜市、また他の地方自治体と情報交換するネットワークを持っている。</li> <li>鉄道と都市側の連携がうまくいった事例として、現在進めている新宿南口の甲州街道の橋の架け替えがある。鉄道側では人工地盤の整備費用なしに容積の活用が可能となり、都市側は用地買収より低額な費用で駐車場とバスターミナルの整備が可能となった。</li> </ul> <p>3. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在ICカードまで実現したが、将来は改札レス化の方向だろう。料金の確実な収受システムが課題。</li> <li>国鉄時代は駅の規制は大らかな面があったが、現在は駅は建築物として、建築基準法及び消防法等への合致が求められており、基準に合うよう主に防災面で見直しを進めている。</li> </ul>				

先方	東京大学 家田教授（社会基盤工学）		分類	学識者
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年1月31日 18:00～19:00 運研機構会議室
	運研・日建	和平、原田、上野、田中		
ヒアリング概要				
<p>1. 駅空間計画のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅空間内の施設の一体化、高度利用、ゆとり空間、環境フレンドリー。</li> <li>・ 駅空間の現状のサービス水準は低い。（ESは移動モードが遅すぎるので高速化により便益を大きくする。大深度地下利用では上下移動方式の開発が必要 ヒース-空港にあるような。）</li> <li>・ 日本の駅は、ゆとり空間が貧困。（改札出口の横に溜まり空間を作る。柱周りにベンチを。ホームの座る空間が少ない。ソウルの地下鉄はホームが広い。日本では、相互直通化で列車の待ち時間が長くなり、休む場所が必要となる。少なくとも30mに1箇所のベンチが必要。）</li> <li>・ 保安上のサービスが増加する。（SOSサイン。明るく、SOSボタン付きのセイフティ車両導入。NYでは、中央の車両の車掌がいる。13号線で、試行を。渋谷にもボランティアがいる。）</li> </ul> <p>2. 駅の機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 都心居住が進み、駅に福祉住宅を。</li> </ul> <p>3. 駅前広場について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅は交通の結節点として、もっと柔軟に考えてみる。例：駅広のタクシー混雑が問題になっているが、ITを使って、待機したタクシーを呼ぶ。</li> <li>・ 歩行者優先の広場を作る。最小限の広さの駅広でいい。</li> </ul> <p>4. 歩行者動線の連続化について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 屋根つきの快適な空間。快適動線を切らないように、段差はスロープにする。</li> <li>・ 駅空間のトータルデザインが必要。</li> </ul> <p>5. 駅の点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 米国のユーザーズアソシエーションの駅版を作り、制度化したい。地元負担で。</li> <li>・ 運営は、ボランティアで、駅毎に設ける。</li> </ul> <p>6. 駅のサービス水準の評価について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社のサービスの相対的な評価指標として混雑度はあるが、他に何かないか。（太田氏）</li> <li>・ 信頼性：遅れ具合、運休率 特に、地方や、路面電車で大きい。</li> <li>・ きたない、くさい、等：事業者とアソシエーションが協力して改善を。</li> <li>・ 車内チカン発生率、暑さ（特に、オフシーズン）、ピークサイド混雑、終電時の間隔、等。漫画家やマニアに聞く方法もあるのでは。</li> </ul> <p style="text-align: right;">以上。</p>				

先方	新東京国際空港公団 空港計画室 室長代理 川瀬仁夫 (株)日建設計 設計室長 五十君興		分類	空港計画
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長		日時 場所 2002年2月28日 10:30～12:30 運輸政策研究機構会議室
	運研・日建	田中、里見		
受領資料				
IATA（航空会社の団体）の空港ターミナルビルのサービスレベル判断基準 / 利用者の要望 / 成田空港設計基準参考資料（後日受領予定）				
ヒアリング概要				
<p>1. 空港計画の考え方・鉄道駅との類似点、相違点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員約3万人、利用客約8万人 / 日・ピーク時。空港施設全体を一つの街と捉えている。</li> <li>・ 空港は旅客から2040円の空港施設使用料を受領するため、それら旅客へのサービス提供が第一目的。</li> <li>・ 飲食店等多数あるため、通過点ではなく滞在拠点としてアピールしたいが、保安上の兼ね合いが課題。</li> <li>・ 成田はテロ対策などの安全面では利用者より高い評価を受けている。</li> <li>・ 外国の空港で地下鉄乗り入れやSC併設等、空港利用客が一般客と容易に接触する空港施設（例：香港新空港）では、荷物を持った時差ぼけの到着客はすり等犯罪の格好のターゲットになりやすい。</li> <li>・ 海外旅行が一般的でなかった時代は、O<sub>2</sub>-での送迎が重要だったが、現在は、必要な搭乗手続きを先に済ませて免税店などで待ち時間を過ごしてもらうよう、チェックポイントを先に配置している。</li> <li>・ 施設計画は、IATAのサービス判断基準を参考に成田独自の基準を設け、ピーク時でも30分で必要手続きが終了するよう、待ち時間・必要広さ等を検討している。例えば、ベンチは荷物を持つ利用者を前提にゆったり配置されている等、他の交通施設よりも計画の前提となる水準が高い。</li> <li>・ 空調エリアの広さ、歩行距離への配慮、座れる場所が必ずあること、サインの分かりやすさ等、成田の利用者の使いやすさはかなり高水準。警備・清掃などの管理が行き届いているから達成されているもの。</li> <li>・ ヨーロッパの鉄道駅周辺は、誰でも入れるために治安が悪い所が多い。安全面を考えれば、日本では、改札レスでなく改札を残して鉄道事業者の管理責任範囲を明確にしておき、利便性向上はパスネット等の共通化などで図っていくべき。</li> <li>・ 日本の鉄道駅は一等地にあり高度利用が求められるため、ヨーロッパの終着駅のような、風格ある形状の駅は造り難い。駅の持つ容積率の周辺への貸出し等を検討すべきではないか。</li> <li>・ 成田は航空収入（施設使用料、着陸料、駐機料など）と非航空収入（テナント賃料など）は圧倒的に航空収入が多い。免税店の少なさなどの苦情もあるが、商業的なスペースを拡張すれば公共的な空間にし寄せがくる。</li> <li>・ 成田では、開港以来夏等のピーク時に利用者動態調査を実施し、データが蓄積されてきている。空港は滞留時間が長く、チケットに便名、時間、ゲートなどが明記されているためにこのような調査が可能。</li> <li>・ 動く歩道は歩行距離の軽減が目的。国土交通省の基準（50m / 分以下）により、速度は40m / 分に設定しており、通常の歩行速度（60m / 分）より遅い。これ以上速くすることは乗降時の安全性確保上困難。近年、基準改正により、動く歩道については1200を超える幅広のタイプが認められた。</li> </ul> <p>2. 空港で考えられるサービスや導入機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本全国から来る利用者対象としては、特定の自治体の行政窓口等は無意味。従業員の福利厚生の一環として考えれば、保育所や行政窓口機能があれば望ましいが、まず利用者を重視するべきとの考え方もある。</li> <li>・ 周辺自治体との連携としては、空港による雇用促進、国内線の充実、千葉エリアの観光情報充実を重視。</li> <li>・ 献血センターは不適。これから飛行機に乗る人は、時間はあっても献血はしないだろう。</li> <li>・ 今後は、為替・株・ニュースなどや、観光情報（特に全国観光地のイベントなど）等、情報発信・提供に積極的に取り組んでいきたい。先行きのコンサートチケットの取得や無料のインターネットカフェ等も検討中。</li> <li>・ 地域交流のため、年に2回イベントを実施。（9/20空の日、12月はクリスマス）。専用のイベントスペースがあるが、現在はセキュリティ上年2回に限定している。地元から要望があれば、無償でスペースの提供が可能。</li> <li>・ 空港では荷物が行動の制約。宅配サービスとの連携や、ICチップによる荷物検索システム等を検討中。</li> <li>・ スイスでは、航空チケットを持っていれば、荷物を空港から離れた鉄道駅で受取り可能なシステム有。</li> <li>・ 箱崎では、チェックイン・出国手続き・及び荷物預けが可能。東京駅で同様のサービスを検討したことがあるが、鉄道会社と航空会社の費用負担が課題となり実現しなかった。以上</li> </ul>				



先方	日本大学理工学部 伊澤教授		分類	駅デザイン
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年3月5日 10:30~12:30 デザイン研究室
	運研・日建	田中		
借用資料				
STATION TO STATION、the jubilee line extension, On Foster Fosre on				
ヒアリング概要				
<p>1. JRの偉大さ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駅の多機能化は、JRが大きく先行している。JRが法律という感じです。</li> </ul> <p>2. 交通バリアフリー法について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駅は、土木と建築の接点と考える。両者の行政をスムーズに融合する場と考えたい。</li> <li>福祉のまちづくり条例は、両者の融合を図れる法律の原点です。</li> <li>駅の求めるものは、JRは「邪魔者は駅に来るな」という考え（合理主義）だった。欧州の駅では、大空間、別れと出会いの場、都市そのものです。今、福祉のまちづくりは、もっとグローバルなものだ、と考えている。駅に都市を集約させる、アクティビティのある駅にすることが必要です（哲学）。</li> </ul> <p>3. 事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本の事例にはお薦めは無いが、海外には多い。</li> <li>ロンドン、ウォーターloo駅は、アトリウム空間があり、雨露無し。タクシーにそのまま乗れる。まさに、駅は都市である、という好例。</li> <li>伊丹駅前広場は、デザインはもうひとつだが、バリアフリーされている例。</li> <li>ロンドン、ジャルビー駅（地下）、天井が大きい、サインではなく空間で方向が分かる単純な動線。</li> <li>スペイン、ビルバオ駅。トンネル内のホーム上に、中吊り状にコンコースを形成し、全体をドーム状の駅とした構造。</li> <li>さいたま新都心駅も、バリアフリー化の例。</li> <li>日本のラッチ内トイレは、構内に作っているが、もっと機能をつけるべき。</li> </ul> <p>4. 日大前駅について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>請願駅、1995年開業。JRの標準設計で、個性が無い。地下に地上の光を入れるよう穴を開けた。</li> <li>賑わい、光、などが駅を魅力あるものにする。</li> <li>喫茶店を作りたいがダメだった。もしあれば、ビジネスとして効果があると思うが。</li> </ul> <p>5. 駅広、ホームについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駅の魅力にとって、駅広が大事。駅～駅広～道路の円滑な移動が大事。駅が全体をコントロールできる。</li> <li>東京駅の改造計画は、ビルの視点しかない。新京都駅も。</li> <li>大江戸線の新宿西口、東新宿駅に参与したが、運輸省で駅基本構造が決まっているのが課題。</li> </ul> <p>6. 使いやすい駅について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ノーマライゼーションの考え方を基本とすること。ボランティアが気持ちの良い駅を作って欲しい。図書コーナーのフェックをすとか。</li> </ul> <p>以上</p>				

先方	(株)アークポイント取締役 寺島 薫 氏		分類	コンサルタント
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年3月6日 15:00～18:00 アークポイント
	日 建	田中		
ヒアリング概要				
<p>1. ユニバーサルデザインについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅に関する、ユニバーサルデザインの計画論はまだ無い。ガイドラインには少ししか触れてない。</li> <li>・ バリアフリーは、デテールの議論があるだけ。</li> </ul> <p>2. ニーズ把握について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚障害者、聴覚障害者、高齢者等のニーズ把握が、どこまでできるか？（まだ十分にはできていない）</li> </ul> <p>3. ロセスが大事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あらゆる関係者が参加して計画し、使用後はフィードバックで直して、完璧だ。</li> <li>・ プロセスに、性能規定、数量規定を加えて3本柱にした計画作り（太田）。</li> <li>・ いいプロセスで作られた、いい事例は 伊丹駅のプロセスを推薦（ただし、竣工時にカウンターに車椅子用の蹴込みが無かったことに三星先生が気が付いたことがあったが）。神戸港旅客船ターミナル。 &lt;注：両者とも、弊社が設計に関与&gt;</li> <li>・ 本調査ではプロセスで議論すべきポイントを疑似体験できるように、いいプロセス及びその結果を事例で示したい（太田）。</li> <li>・ 駅のバリアフリー化計画では、駅利用者（乗降者）の代表が参加した例が無い。 利用者代表をどのように集めるか、公募するか、駅への声（意見箱）から募集するか。 ただし、苦情だけにならないように、いい声が出るように工夫する。東急のガラスEVは、駅員には不評だったが、利用者から「安心して使える」の声があって、評価が変わった。</li> </ul> <p>3. 駅版ユニバーサルデザインについて（太田）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニティバス：土木学会で検討中。</li> <li>・ ハートビル：住宅局と連携して基本構想に入れるよう、次に提案したい。</li> <li>・ まちづくり条例：重点地区に重ねるように基本構想に盛り込む。</li> <li>・ 必要な機能を提案し、自治体との合築は事業者等と議論するプロセスを基本構想に入れる。</li> <li>・ 寒さ、風、大空間、等のアメニティをチェックし、使いやすくしたい。</li> </ul> <p>4. 事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リバブルコミュニティ：米国、国が自治体に費用を出し、自由に考えさせる。</li> <li>・ デンマーク国鉄：交通結節点として、多機能にして賑わいを作る。</li> <li>・ JR浜松駅のウオークスルーEV（バリアフリー例）。</li> <li>・ 小田急、和泉多摩川駅（バリアフリー例）</li> <li>・ 交番整備事例：月島駐在所（夫婦で警察官）。大川端万村。北区豊島5丁目。今後交番の再編があり、駅にも。</li> <li>・ 新宿高島屋（商品搬出入等。店員がガンバっている例）</li> </ul> <p>5. 整備主体論（太田）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自治体      事業者      第三者（献血センター等）      NPO、別に提案する</li> </ul> <p>以上</p>				

先方	神戸市交通局 水口係長、田中氏 高山市 都市整備課 野尻担当監、他2名		分類	音サインシステム 観光駅
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長		日時 場所
	運研・日建	田中		
2002年3月27日 11:00～11:30 神戸市 " 3月28日 9:30～12:00 高山市				
受領資料				
神戸市：地下鉄海岸線パンフレット				
ヒアリング概要				
神戸市地下鉄海岸線バリアフリー整備状況について				
1. 駅デザイン				
<ul style="list-style-type: none"> <li>各駅舎のデザインは、地下鉄海岸線デザイン検討懇話会を設置して、全駅共通部分と地域性を考慮して個性化を図る部分に分けてデザインした。</li> </ul>				
2. 協働の駅舎づくり				
<ul style="list-style-type: none"> <li>市民、事業者、市の3者が協働して駅舎づくりを進めた。</li> <li>対象は、駅名の募集、絵を募集して通路壁面にタイル画を作成、海岸線愛称の募集、子どもの手形・足形を募集し有料負担（1枚3000円）で壁画とした、等。</li> <li>企業からの寄付を受けて、壁面を装飾した（1000万円/社）。</li> </ul>				
3. バリアフリー				
<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレ入口に便器位置を示す触地案内板を設置。</li> <li>E V外側の扉上に、モニターをつけて、籠内を映している。防犯に配慮。籠内にも同じものを設置し、NHKニュースと切り替えて表示している。</li> <li>ホーム階と改札階との間に、ストレッチャー型の大型E V（27人乗り）を設置。</li> <li>地上出入り口、コンコース境界、改札口、ホーム、トイレ等に、音サインシステムを設置。</li> <li>ラッチ外コンコースに、ベンチとメッセージボード、市民ギャラリーを設置し、市民が管理。</li> </ul>				
高山駅				
1. 中心市街地活性化計画について				
<ul style="list-style-type: none"> <li>駅を中心とする約224haで計画。</li> </ul>				
2. 駅周辺都心部のバリアフリーについて				
<ul style="list-style-type: none"> <li>暗渠整備（車いすやハイヒール対策として、グレーチングの目地を細くした）。歩車分離（幹線道路以外は幅員が狭いことを考慮してフラット型歩道とし、カラー舗装で区分した）。交差点部分（街路事業で、隅切り部はフラット化した）。</li> </ul>				
3. 市民参加について				
<ul style="list-style-type: none"> <li>歴みち街路事業で、インターロッキング、一方通行化し、歩いて楽しい空間とした。維持管理は、商店街が負担する。</li> </ul>				
4. 高山駅の整備について				
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームが狭いため、転落防止策が必要。</li> <li>滞留空間は、特急が1本/時間であり、修学旅行生が早めに集合するために、必要と考えている。</li> <li>駅に対する市民の思い入れが強いことを考慮したい。</li> <li>北側のアンダーパス道路整備が先行整備される。西側のシビック予定地は賑わいを持たせたい。</li> <li>駅舎部分の整備は、H16年度から検討か。バリアフリー化については、市で委員会により構想案を作って、JRと協議したい。トイレの位置や都市側スペース等についても検討したい。</li> <li>交通バリアフリー基本構想は、平均乗降者数が5000人以下だから対象にならないが、周辺地域からの需要が多いとか、季節によってはかなり利用者が多いことを考慮できないか。</li> </ul>				
以上				

先方	J R東日本 東京工事事務所 山下次長		分類	駅デザイン
当方	国土交通省	室谷課長、水信室長、上手係長	日時 場所	2002年4月11日 10:30～12:00 上野駅
	運研・日建	田中、友野		
受領資料				
上野駅図面、ステーションルネッサンス				
ヒアリング概要				
<p>1. リニューアル計画の背景</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画の目的は、 防災設備対策の強化、 駅施設配置の効率化（老朽化陳腐化で非効率な形態の改善）、 パリアフリー化。</li> <li>・ 新幹線東京乗り入れに伴う駅務関係室の配置転換縮小もあり、スペースを生み出して、再開発した。</li> </ul> <p>2. 計画のコンセプトについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多用なイメージを持つ地域（美術館、アメ横商店街等）と駅との融合。 「みな駅」をキーワード。</li> <li>・ 利便性の向上、地域に開かれた駅づくり、地域の文化・芸術の紹介、情報発信</li> </ul> <p>3. 地元との協働</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上野駅周辺全地区推進協議会と協議した。</li> <li>・ 地元の要望：サインに周辺の地名案内を入れる。明るい駅に。催し物スペース（ガレリア）出入口の各町。</li> <li>・ 道路管理者との協議：駅広タクシー屋根の改善をJRおよび地元から道路管理者に協議を申し入れたが、調整中。（土地所有はJR、歩道の管理は国道）</li> <li>・ 西側通路の屋根を、アメ横側に延長したかったが、道路空間になるため、ダメだった。</li> </ul> <p>4. 駅整備の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 改良後2ヶ月（2月19日リニューアル）だが、駅乗降者数は約1割増加した。</li> <li>・ 店舗（アトレ）の売上は、予想をかなり上回っている。</li> <li>・ 店舗部分のトイレは、予想を上回る利用者数のために、不足気味で混雑している。</li> <li>・ 周辺地元商店街では、相乗効果により、若者向けの店が増えており、来客人数も増加したと聞いている。（シャワー効果）</li> <li>・ 最大の効果は、駅のイメージが変わったこと。</li> </ul> <p>5. 利便施設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ベビー休憩室（授乳室）を設置。</li> <li>・ 多目的トイレおよびパウダールーム新設。</li> <li>・ 待合室として情報発信スペースBREAKを設けた（無料休憩所、無料インターネット）。</li> <li>・ 大屋根を明るい雰囲気改装。</li> <li>・ 2階にギャラリーを作り、芸大が協力して絵画等を置いている。</li> <li>・ 駅周辺案内サインを各出入口に設置。</li> </ul> <p>以上</p>				

先方	(財)鉄道総合研究所 構造物技術研究部 建築 青木主任研究員 薄田 研究員		分類	研究者
当方	国土交通省	太田課長補佐、上手係長	日時 場所	2002年4月16日 14:00~17:00 第2会議室
	運研・日建	田中		
受領資料				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅空間の快適性評価手法の開発(論文要旨)</li> <li>・ 鉄道空間のユニバーサルデザインと快適性評価 検討概念フロー</li> <li>・ 評価分析結果チャート</li> <li>・ 視覚障害者向け情報提供システム(パンフレット)</li> </ul>				
ヒアリング概要				
<p>1. 駅空間の快適性評価手法の開発の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物理的環境や空間構成などに対する利用者の評価を解析し、空間構成要素が快適性に与える影響度を定量的に把握し、快適性に対する評価手法を開発することが目的。</li> <li>・ 駅コンコースの天井高、奥行き、採光面積等を対象に評価実験を行い、利用者評価を尺度とした各要素に対する指標を求め、評価指標を開発する。実験は、実駅の3次元仮想モデルで、再現性を確認の上、行った。設計代替案を評価比較して、より使いやすい設計案を選定することに使える。</li> <li>・ 今回は設計要素を対象にしたが、光の加減、色、テキスタイル、活気、等の要素を含めることが今後の課題。</li> <li>・ 現在の評価は相対比較だ。利用者の満足度が変化することによる評価水準の変化を考慮する必要がある。</li> <li>・ 快適性の評価軸:「不適(バリアがあり使えない状態)」「適(バリアフリー化されて使える)」「快(ユニバーサルデザインされた快適な状態)」。</li> </ul> <p>2. 快適性のポイントについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅コンコースを対象としたが、実は、ホームのほうが大事かもしれない(安全性など)。ホームの場合は、暑さ寒さが影響する。地下駅では騒音レベル。</li> <li>・ 溜まり空間は、流動とは別に、しっかりと確保する必要がある。流動のピークとずれるので、相互の影響は少ないのでは。</li> <li>・ 「適」の事例はあるが、「快」の事例はないだろう。</li> <li>・ 自由通路は、まちが費用負担して空間を作り、公共スペースを作ること。</li> <li>・ サインは、以前研究したが、36m置きに設置することが必要。</li> </ul> <p>以上</p>				

鉄道事業者・事例資料  
(アンケート回収結果に添付された資料)