

## アンケートおよびヒアリング調査結果のサマリー ーバスに対する高齢者及び障害者のニーズー

1. 主旨：高齢者・障害者等の利用者にとって優しいバスの開発のため、利用者等による利用実態及び要望を調査した。ここでは、特に路線バスに対する実態と要望を示す。

2. 方法：アンケート調査

3. 調査対象：資料 5a に示すとおり「障害者」「高齢者」に対して本調査を実施した。

4. 調査結果：詳細については参考資料 2 に示す。また、以下に結果概要を示す。

### 【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は、半数が「下肢」障害であり、次いで「視覚」「上肢」の順になっており、約 30% は杖を使用している。回答者のうち 62% がバスを利用しており、そのうちの約 40% はバスを「週 2～3 回以上」使用している。また、車いすは 13% の回答者が使用しているが、その 70% はバスの利用者であった。混雑時の対応については、65% が「気にせず乗車」としており、35% が「見合わせることもあり」となっている。

バス利用者のうち、約 70% は「ノンステップバス」の利用経験があり、かなり普及していることがうかがえるが、一方で約 90% は「階段付きのバス」も利用している（複数回答）。

#### ②乗降等に関する意見

乗降時の問題点として、「乗降口階段の高さ」と「路面と車両間の段差」を指摘する回答者が多いが、これは階段付きのバスに対する回答と考えられる。また、車内移動時の問題として「途中に階段あり」を指摘する回答者が多く、特に下肢に障害を持つ障害者にとっては後部段差が障害になっているものと思われる。普段利用する座席位置は、「中ほどの座席」（52%）、「優先席」（23%）、「最前部座席」（14%）の順となっており、「後部座席」を利用する回答者は 5% に過ぎない。優先席については約 60% が「前向き」を望んでいるが、35% は「どちらでもよい」としている。また、前席の背面及び座席肩口の取っ手について 88% が必要としている。一方、立っているときのつかまる場所は「縦握り棒」「座席の取っ手」といった比較的低い位置が多い。

#### ③車いす固定に関する意見

車いす使用者のうち半数は「固定していない」状態で乗車しており、その理由として「時間がかかること」や、「乗務員の習熟不足」をあげている。また、約 80% の回答者が「前向き固定」を望んでいるが、「後向きでも良い」との回答者も約 20% みられた。

#### ④バス車内設備に関する意見

車外および車内の文字表示、手すりや車内照明については「現状で良い」との回答が多いが、

音声案内については半数が現状でよいとする一方で「音量が小さい」（27%）「早口で聞き取りにくい」（8%）という意見もある。

### 【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では、「ひざや足に痛み」「腰に痛み」「耳が聞こえにくい」という障害を抱えているが、障害者のように杖などの補助具はほとんど使用していない。バスの利用も障害者と同様に約60%が利用しており、そのうちの約半数が「週2～3回以上」使用している。混雑時の対応については、約70%が「気にせず乗車」としており、障害者に比べて見合わせる事が少なくなっている。

バス利用者のうち、「ノンステップバス」の利用経験がある回答者は約50%であり、障害者に比べるとやや低い。

#### ②乗降等に関する意見

乗降時の問題点としては、約半数が「車両と路面の段差」をあげており、これは階段つきバスに対する回答と考えられるが、一方で「特に問題ない」という回答も40%ほどみられた。乗車時の座席位置も障害者と同様に約半数が「中ほどの座席」をあげているが、「後部座席」も14%と障害者に比べてやや多くなっている。優先席については障害者と同様、約60%が前向きを望んでいる。車内でつかまる場所については障害者と同様「座席の取っ手」や「縦握り棒」が選ばれているが、「つり革」も比較的多く利用されている。

#### ③バス車内設備に関する意見

車外および車内の文字表示、手すりや車内照明については障害者と同様「現状で良い」との回答が多かった。

## 5. 高齢者、障害者から見た望ましい車両改良

本調査結果から、高齢者、障害者から見た望ましい車両改造として以下の点を考慮し検討することが必要である。

- ① 混雑時でも気にせず乗車する機会が多いため、立席時の安全対策
- ② 後部段差は特に障害者にとって障害になっており、対策が必要（理想は段差解消であるが、後部座席を利用している方が少ないことを考慮すると、低床部の優先席数増加などの対策も考えられる）。
- ③ 座席は優先席を含め、全て前向き
- ④ 中ほどの座席が好まれており、低床部の座席数増加
- ⑤ 車いすの固定方法の迅速化、簡易化

以上