

アンケートおよびヒアリング調査結果のサマリ

－ノンステップバス標準仕様に対する事業者及び高齢者・障害者の意見・要望－

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、現行ノンステップバス標準仕様に対する意見及び要望を調査した。
2. **方法**：事業者に対してはアンケート調査(全ての設問で回答は自由記述)、高齢者・障害者に対してはヒアリング調査
3. **調査対象**：資料 5a で示すとおり「バス事業者」、「老人クラブ」、「障害者団体」を対象とした。
4. **調査結果**：詳細については参考資料 2 に示す。事業者へのアンケート調査では、各要素(乗降口、後部段差など)について「良い点」「問題点」「改善案」を聞いている。ほとんどの要素について「良い点」の記述が非常に多くみられ、全般的に標準仕様が好意的に受け入れられていることがうかがえる。また、なかには写真入で詳細な回答を寄せた事業者もあり、関心の高さがうかがえる。ここでは今後の改良イメージを検討する際に役立つと思われる「問題点」及び「改善点」、及び高齢者・障害者からのヒアリング結果を中心に結果概要を示す。

①車体関連

乗降口については、「ステップ高さが低すぎるため道路の傾斜部、縁石、歩道と接触する」との意見が事業者に多く、高齢者・障害者からも「歩道に正着してもらえれば問題なし」との意見が多かった。次いで事業者からは「乗降口の照明の改善」を望む声もかなりみられたものの、高齢者・障害者からは「昼間利用するので問題ない」とのことであった。また、「後部段差の危険性」「段差高さ、段数の多さ」を指摘する事業者が多い一方、高齢者・障害者では「後部に行かないので関係ない」との意見も多かった。さらに、「タイヤハウス上の座席の危険性」を指摘する事業者が多いが、高齢者・障害者からは「昇るのが大変なので使わない」との意見が多かった。

②装備関連

優先席について高齢者・障害者の多くが「前向き」を望んでいた。一方、事業者からは「優先席が増えたため一般席が減少した」との意見がかなりみられた。また、手すりについて「高さや間隔が使いづらい」との意見が事業者からあり、高齢者・障害者からは「つり革は使いにくい」との意見がみられた。その他、車内標記について「ピクトグラムがわかりづらい」との意見が事業者にかなりみられ、車内外放送について高齢者・障害者ともに「合成音は聞きやすいが肉声は聞きづらい」との指摘があった。

③車いす関連

車いす固定装置について「煩雑で時間がかかる」との意見が事業者、車いす使用者ともに多く、そのため車いす使用者からは「固定しなくともよいと言ってしまおう」との意見があった。また「後向き固定は心理的な面(他人との対面)からいや」との意見が車いす使用者の全員からあった。スロープ板についても「スペース、高さの確保が困難」「時間がかかる」といった意見が事業者か

らかなり多くみられ、車いす使用者からは「坂道でのスロープ使用は不安」との指摘があった。

④その他全般

事業者からは、バリアフリー化の効果について「交通弱者はもとより一般乗客にも好評」との意見が非常に多い一方、「乗る時は良いが、乗ってからの移動が大変」といった「快適性の問題」を指摘する意見もかなりみられた。また、標準仕様化の効果について「イニシャルコストの増加」、ランニングコストの増加」を指摘する意見が多く、「認定基準の緩和」や特に「補助金の拡大」を望む声が多くみられた。一方、高齢者・障害者からは、「障害者と事業者との意見交換の場が欲しい」、「バス停の位置がわかりづらく、バスが行ってしまったあとかどうかもわからない（視覚障害者）」、「乗り方、運賃の払い方が事業者でばらばら」といった意見がみられた。

5. 調査結果からみた望ましい車両改良

本調査結果から、ノンステップバス標準仕様の見直しについて以下の点を考慮して検討する必要がある。

- ① 床高さ、ステップ高さはこれ以上低くしない
- ② 後部段差の解消、改良、タイヤハウス上座席の改良
- ③ 乗降口照明の改良
- ④ 優先席を含む低床部の座席数増加
- ⑤ 車いす固定装置、スロープ板の迅速・簡易化

ただし、高齢者、障害者は事業者が心配するほど深刻には感じていないようにも推察され、さらに吟味が必要と思われる。また、コストの上昇を懸念する事業者が多いことから、例えば「イニシャルコストの上昇をランニングコストで補填する」といった側面からの検討も必要と思われる。

以上