

＜第4回 都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会＞

# バリアフリー化の必要性及び利用者負担を求めること等について

（一般財団法人日本消費者協会説明資料）

第4回都市鉄道における利用者ニーズの高度化に対応した施設整備促進に関する検討会

## 消費者から見たバリアフリー化の現状、今後への期待と課題

お伝えすること

- 1.バリアフリー化の現状をどう受け止めているか
- 2.バリアフリー化の必要性と期待
- 3.バリアフリー化促進のためのコスト負担について
- 4.バリアフリー化全体への意見

---

一般財団法人 日本消費者協会

河野 康子

# 1.消費者はバリアフリー化の現状をどう見ているか

## アンケートから見てきた消費者の受け止め①

### ◆満足している

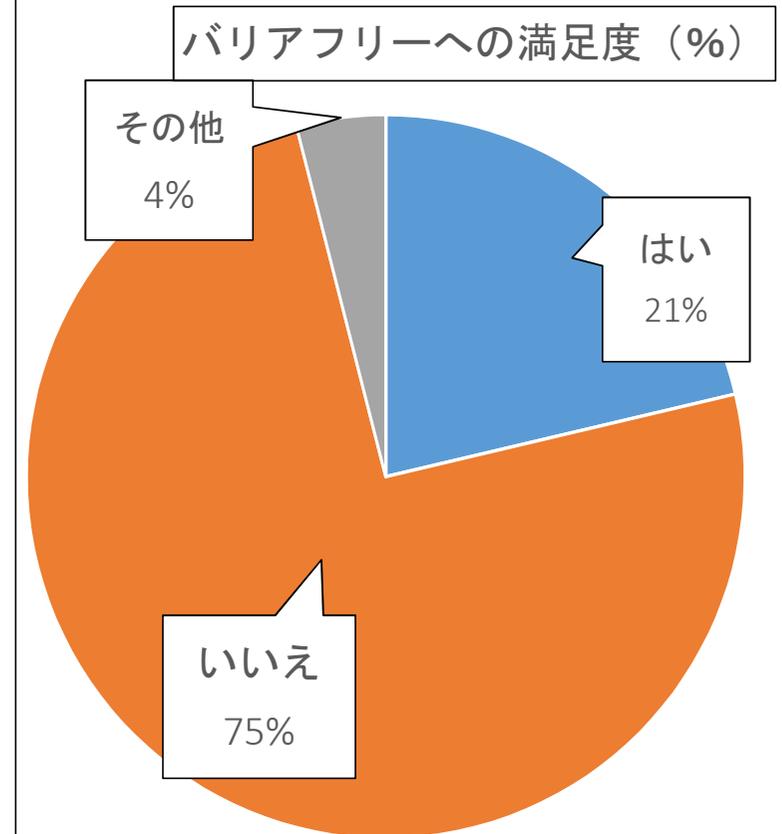
- ・車椅子対応エレベーターや複数のエスカレーター設置済み

### ◆不十分である

- ◎ホームドアがなく、駅員のサポートも少ない
- ◎案内表示等が不親切
- ・エレベーターの設置場所が遠く数が少ない
- ・エスカレーターの数少ない、階段が多く幅も狭い
- ・車両とホームの段差をはじめ段差が多く、スロープがない
- ・点字ブロックが破損している
- ・多機能トイレがない
- ・巨大ターミナル駅は、案内表示等が不十分でバリアフリー以前の問題
- ・バリアフリー施設を増設したあおりで、ホームが狭くなり逆に危険が増す
- ・高齢者、障害者だけでなく大きな荷物を持った人や訪日客など日本のルールを知らない人には不親切
- ・ベビーカー、幼児連れ、妊婦等への配慮が乏しい

### ◆その他

- ・バリアフリー法で守るべき対象者自身がどう考えているかを問うべきでは
- ・限られた原資であるから優先度の高いところから計画的に使った方が良い
- ・何を以て満足すべきか、出口(到達点)の合意が必要

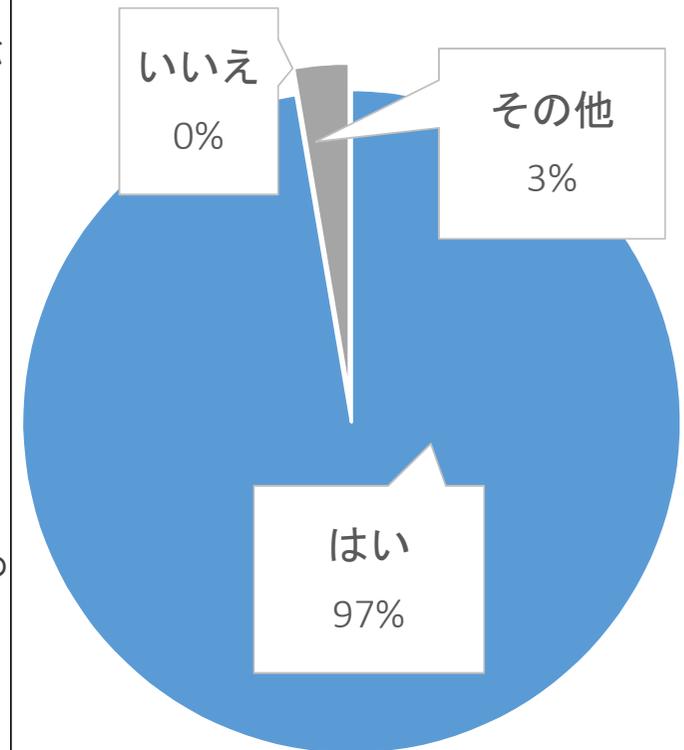


## 2. バリアフリー化の必要性と期待 アンケートから見てきた消費者の受け止め②

### ◆推進すべき

- ・社会的ニーズが高まっている高齢者、障害者等への配慮は益々重要になる
- ・高齢者等の移動手段として鉄道が担う役割は大きく、免許返納促進で自家用車から鉄道、バス利用が増えることを考えると対策は必須
- ・外出機会の創出により健康維持、生活の質の向上に寄与し、国のめざす「健康長寿社会」の実現につながる公共交通機関としての鉄道の責任は大きい
- ・円滑な移動の確保に加えて、ホームドア設置は転落事故防止による安全対策となり見張り人員の削減による効率化につながる等、長期的なコスト削減にもつながる
- ・社会的弱者に優しい対応をすることで、その効果はすべての利用者に及び、駅施設が誰にとっても利用しやすいものになる
- ・バリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応を進めることは、会社のブランドイメージを高めることにもつながる
- ・設備だけでなく、ソフト面での対応強化も必要(わかりやすい表示、誘導の充実、アナウンスの徹底等)
- ・既存駅の改修等で地下駅、階上駅が増えることは従来よりもホームにつくまでのバリアが増えるという現状への対応も必要

バリアフリーの必要性 (%)



### 3-1. バリアフリー化促進のためのコスト負担について アンケートから見てきた消費者の受け止め③

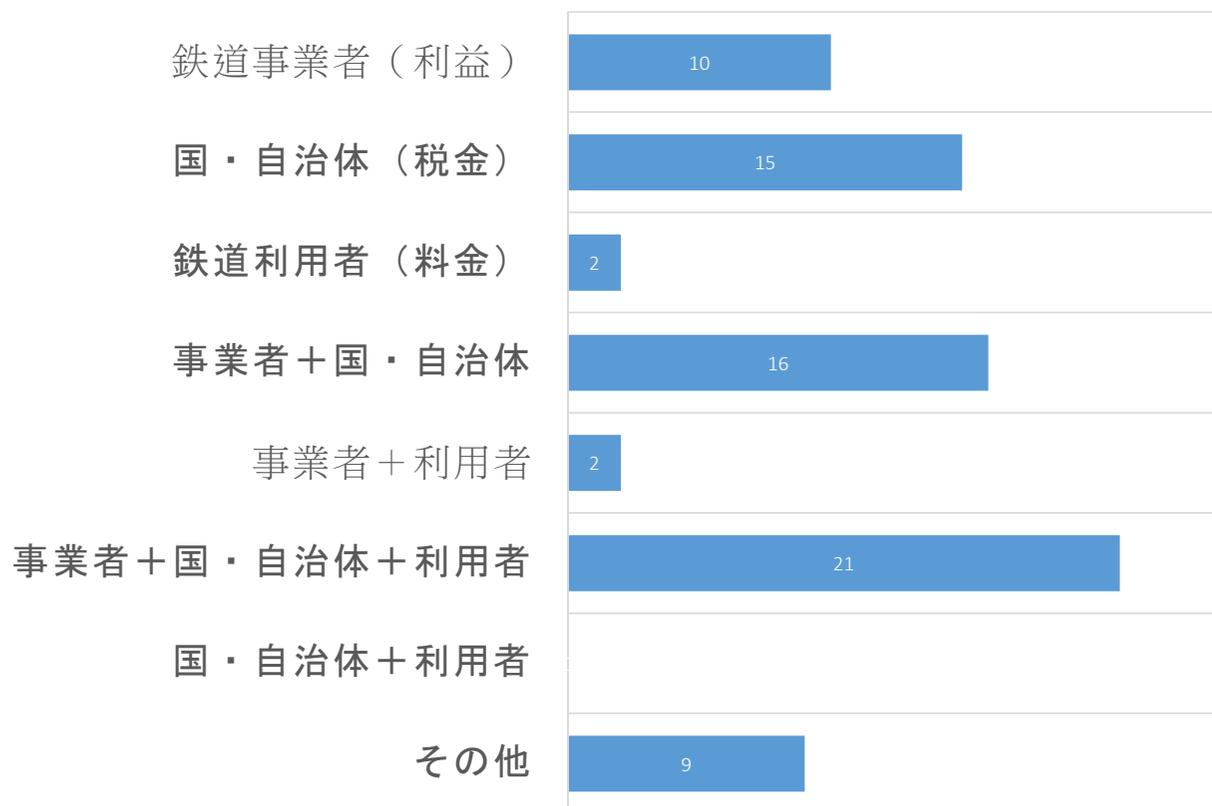
◆バリアフリー設備は、

新設の際には、鉄道事業者が負担する他、地方自治体や国の補助金等からの設置推進支援のための補助金制度がある。

設置後の維持、更新は、鉄道事業者の責任で行う。

こうした現状において、バリアフリー化の費用は誰が負担すべきだと考えますか。

#### バリアフリーの費用負担（人）



## 3-2. バリアフリー化促進のためのコスト負担について

### アンケートから見えてきた消費者の受け止め③

#### ◆鉄道事業者(利益から)

- ・ 運賃の値上げになる可能性も含めて事業者負担が妥当

#### ◆国、自治体(税金から)

- ・ 社会的インフラとして、税金で整備すべき
- ・ 事業者負担とすると、経営状況によって実施にバラつきが出ることは問題

#### ◆事業者+国、自治体+利用者

- ・ 重要な施策であれば受益者負担もやむなし
- ・ 利用者負担を入れることで、利用者にもバリアフリーを考えてもらう機会となる
- ・ 事業者5:国、自治体4:利用者1程度の負担なら許容できる
- ・ 今後の社会状況を考えると関係者皆で負担すべき
- ・ インフラとしての役割を考えると税金からの負担も必要
- ・ 利用者も1円でも負担するほうがよい

#### ◆その他、わからない

- ・ 現行のままでよい
- ・ 事業者負担が原則だが、採算が取れていない会社をどう考えるか
- ・ 税金については、鉄道を利用しない(出来ない)納税者から不満が出る可能性がある

## 4-1. バリアフリー化への要望

- ・ バリアフリー法で定められた通りに、駅構内に1ルート設置してあればいいという考え方に固執せず、安全で円滑な移動を保障する観点からの整備が必要。
- ・ ホームドア設置は、バリアフリーではなく安全対策。
- ・ バリアフリー等の考え方は、単に障害者への対策というより高齢者や小さい子供連れ、妊婦などを含む国民全体への配慮であるという視点から検討される必要があり、ユニバーサルデザインとして位置づけ、拡充と定着を図るべきではないか。
- ・ 障害者権利条約批准国の施策として国際的な配慮基準を明確にし、その定着を図ることは、「障害者にやさしい街づくりは、みんなにやさしい街づくり」の視点から国民全般の課題として負担の問題も含めて広く議論に付すべきではないか。
- ・ 鉄道駅に限らず、バリアフリー化の推進に向けて自治体や国が積極的に財政援助すべきで、財源は交通政策を車優先から公共交通優先に転換することで捻出できないか。
- ・ ホームドアは技術開発等を含めてコスト負担の少ない簡易式の普及をめざしてほしい
- ・ 自分が車椅子利用者になったらと考えると、現状の対応では鉄道の利用は控えざるを得ないと感じる。
- ・ 駅に求められている役割が変化している。都市においても、コンパクト＋ネットワークの政策は待ったなしで、駅ビル等商業施設を含めて環境変化に応じて大局的な視点からバリアフリー化を考えるべき時が来たのではないか。

## 4-2. バリアフリー化への要望

- ・ホーム上の点字ブロックの意味ととらえ方がおかしい。かつての白線の内側に点字ブロックが設置されたと思うが、「電車が入ってきましたので、点字ブロックの内側にお下がりにください」のアナウンスは、視覚障害者を守っていないのではないか。
- ・誰もが安心して外出できるようになるためには、施設設備の整備と移動者への支援（情報提供や声かけ）が必要ではないか。
- ・バリアフリー推進は、単に施設設備を用意することではない。鉄道駅を利用する障害者のためにどうサポート体制を作るのか、広い視野での検討が必要。無用の用とならないように。
- ・特別な誰かのためではなく、明日は我が身という視点での検討が必要で、そこから利用者負担の受容にもつながるのではないか。
  - ・都市鉄道においては、朝夕の混雑時の利用には危険も多く、混雑の緩和も必要な視点である。
  - ・表示等を工夫してバリアフリー施設の場所や利用方法等の案内にも力を入れてほしい。
  - ・街づくり、地域活性化という視点で、行政や地域住民との連携した取り組みが重要である。
  - ・高齢化が進行する日本社会において、安全に安心して鉄道を利用するためにはどういう対策が必要なのかという大局的な見地からの検討が必要。バリアを除くと考えると一部の人のためとなるが、利用者みんなのためという視点での検討が重要。
- ・バスやタクシーとの連携、駅ビルや街路との連携など鉄道のみで完結する課題ではない。

## 5. バリアフリー化への意見

- ◆バリアフリー化の定義を明確に！（誰が対象で、何が必要か）
- ◆バリアフリー化とユニバーサルデザインの考え方を整理！
- ◆大局的な視野にたつての対策が必要（駅だけの問題か！）
- ◆バリアフリー化は事業者の増収につながる投資！（利用者ニーズを顧客満足へ）
- ◆費用の「見える化」で納得のいく費用負担に！
- ◆連携と納得のための幅広い問題提起と議論を！

■消費者アンケート「鉄道駅」におけるバリアフリーについて

調査日時：2017年9月15日～9月30日

調査対象：(一社)全国消費者団体連絡会・東京消費者団体連絡センター・埼玉県消費者団体連絡会・  
消費者団体千葉県連絡会・全大阪消費者団体連絡会・主婦連合会・日本生活協同組合連絡会

有効回答数：75名

アンケート内容

問1. あなたのお住いの近くの鉄道駅(JR・民鉄含め)のバリアフリーは、充実していると思いますか。

判断	人数	満足している点、不満な点
はい	16	エスカレーター、エレベーター設置済み 後付けされた設備が不十分 車椅子対応エレベーター
いいえ	56	◎ホームドアがない(駅員のサポートもない) ◎ホームが狭い ◎案内表示等が不親切 エレベーターの位置(わかりにくい)と数(1カ所しかない) 段差が多い、スロープがない 点字ブロックが破損している 車両とホームの段差が大きい 駅の全面改装が行われたが、バリアフリー対応の視点が欠けている 改札とホームの階が違い、乗降客は多いのにエスカレーター1カ所、エレベーターは1カ所のみ 多機能トイレがない 階段が多い、狭い 関西ではJRの対応が遅れている 巨大ターミナル駅は、案内表示等が不十分でバリアフリー以前の問題 無理やり増設したあおりで、ホームが狭くなり逆に危険が増す 高齢者、障害者だけでなく大きな荷物を持った人や日本のルールを知らない人には不親切 ホームドアは、安全対策ではないか
その他	3	バリアフリー法で守るべき対象者がどう考えているかを問う必要がある 限られた原資を優先度の高いところから使った方が良い 何をもって満足すべきか、出口(到達点)の合意が必要

問2. 今後、高齢者が増えることなどを想定すると、鉄道駅におけるバリアフリーを推進すべきだと思いますか。

判断	人数	判断の理由
はい	73	<p>社会的ニーズが高まっている高齢者、障害者等への配慮は益々重要になる公共交通機関で自由に移動できる条件を整えていくべきと思う</p> <p>円滑な移動の確保に加えて、ホームドア設置は転落事故防止による安全対策となり、見張り人員の削減による効率化につながる等、長期的なコスト削減にもつながる</p> <p>社会的弱者に優しい対応は、すべての利用者にとっても効果があるバリアフリー化推進によって誰でも利用しやすくなるということ</p> <p>公共交通機関の利用促進のためには必須条件</p> <p>設備だけでなく、ソフト面での対応強化も必要（わかりやすい表示、誘導の充実、アナウンスの徹底等）</p> <p>高齢者等の移動手段として鉄道が担う役割は大きい</p> <p>子ども連れや妊婦等にも配慮が必要</p> <p>免許返納で自家用車から鉄道、バス利用が増えることを考えると対策は必須</p> <p>足が悪いため今でも駅の利用は慎重になるが、今後年齢を重ねると鉄道利用はあきらめなければならないかもしれないと思う</p> <p>外出機会の創出により健康維持、生活の質の向上に寄与し、国のめざす「健康長寿社会」の実現につながる</p> <p>市民や利用者、当事者の声を反映して対策を検討すべき</p> <p>既存駅はバリアフリー以前にホーム幅等基本構造のやり直しも必要</p> <p>現状に満足していない</p> <p>駅員の対応にも限界がある</p> <p>バリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応を進めることは、会社のブランドイメージを高めることにつながる</p> <p>地下鉄、階上駅が増えていることを考えると従来よりもホームにつくまでのバリアが増えている現状への対応が必要</p> <p>費用をかけてでも対応すべき</p>
いいえ	0	
その他	2	<p>現状はかなり改善しているので、どこまで要望するのか合意が必要</p> <p>深度のある地下鉄駅等の新設がバリアを増やすのであれば、移動の確保のための他モードの活用（低床LRTやBRT等）を同時に検討すべき</p>

問3. 現在、バリアフリー設備は、新設の際には、鉄道事業者が負担する他、地方自治体や国の補助金等からの推進支援のための制度がありますが、設置後の維持、更新は事業者が行います。

バリアフリー化の費用は誰が負担すべきだと思いますか。

判断	人数	判断の理由
①事業者（利益から）	10	運賃の値上げになる可能性も含めて事業者負担が妥当 事業者の利益からということは、つまり利用者の運賃負担も想定に入れるということ
②国、自治体（税金から）	15	社会的インフラとして、税金で整備すべき 事業者負担とすると、経営状況によって実施にバラつきが出ることは問題
③鉄道利用者（運賃から）	2	
①+②事業者+国、自治体	16	
①+②+③事業者+国、自治体+利用者	21	重要な施策であれば受益者負担もやむなし 利用者負担を入れることで、利用者にもバリアフリーを考慮してもらい機会とする 事業者5：国、自治体4：利用者1程度の負担割合 今後の社会状況を考えると関係者皆で負担すべき インフラとしての役割を考えると税金からの負担も必要 利用者も1円でも負担するほうがよい
①+③事業者+利用者	2	利用者は税負担しているので二重負担となる恐れもある
②+③国、自治体+利用者	0	
その他、わからない	9	現行のままでよい 関係者が応分に負担すべき 事業者負担が原則だが、採算が取れていない会社への負担をどう考えるか 税金については、鉄道を利用しない（出来ない）納税者から不満が出る可能性がある

問4.「鉄道駅におけるバリアフリー」について、自由にお書きください。

- ・バリアフリー法で定められた通りに、駅構内に1ルート設置してあればいいという考え方に固執せず、安全で円滑な移動を保證する観点からの整備が必要です。

- ・ホームドア設置は、バリアフリーではなく安全対策です。

- ・バリアフリー等の考え方は、単に障害者への対策というより高齢者や小さい子供連れ、妊婦などを含む国民全体への配慮であるという視点から検討される必要があり、ユニバーサルデザインとして位置づけ、拡充と定着を図るべきではないか。

- ・障害者権利条約批准国の施策として国際的な配慮基準を明確にし、その定着を図ることは「障害者にやさしい街づくりは、みんなにやさしい街づくり」の視点から国民全般の課題として負担の問題も含めて広く議論に付すべきではないか。

- ・鉄道駅に限らず、バリアフリー化の推進に向けて自治体や国が積極的に財政援助すべきで、財源は交通政策を車優先から公共交通優先に転換することで捻出できないか。

- ・ホームドアは技術開発等を含めてコスト負担の少ない簡易式の普及をめざしてほしい

- ・自分が車椅子利用者になったら考えると、現状の対応では鉄道の利用は控えざるを得ないと感じる。

- ・駅に求められている役割が変化している。都市においても、コンパクト+ネットワークの政策は待ったなしで、駅ビル等商業施設を含めて環境変化に応じて大局的な視点からバリアフリー化を考えるべき時が来たのではないか。

- ・ホーム上の点字ブロックの意味ととらえ方がおかしい。かつての白線の上に点字ブロックが設置されたと思うが、「電車が入ってきましたので、点字ブロックの内側にお下がりください」のアナウンスはおかしい、視覚障害者を守っていないのではないか。

- ・誰もが安心して外出できるようになるためには、施設設備の整備と移動者への支援（情報提供や声かけ）が必要ではないか。

- ・バリアフリー推進は、単に施設設備を用意することではない。鉄道駅を利用する障害者のためにどうサポート体制を作るのか、広い視野での検討が必要。無用の用とならないように。

- ・特別な誰かのため、ではなく、明日は我が身という視点での検討が必要で、そこから利用者負担の受容にもつながるのではないか。

- ・都市鉄道においては、朝夕の混雑時の利用には危険も多く、混雑の緩和も必要な視点である。

- ・表示等を工夫してバリアフリー施設の場所や利用方法等の案内にも力を入れてほしい。

- ・街づくり、地域活性化という視点で、行政や地域住民との連携した取り組みも重要である。

- ・高齢化が進行する日本社会において、安全に安心して鉄道を利用するためにはどのような対策が必要なのかという大局的な見地からの検討が必要。バリアを除くと考えると一部の人のためとなるが、利用者みんなのためという視点での検討が重要。

- ・バスやタクシーとの連携、駅ビルや街路との連携など鉄道のみで完結する課題ではない。