

第2章 交通と街づくりのバリアフリー化に関する利用者ニーズ

1. 住民アンケートの概要

日常の外出行動や交通と街づくりのバリアフリー化に関する問題点、意見・要望等について、地域特性別・属性別を把握するため、東京都多摩市（大都市郊外）、静岡県静岡市（地方中枢・中核都市）、山形県酒田市（地方中心都市）の身体障害者、高齢者、高齢者予備軍として40～64歳の者を対象としてアンケート調査を実施した。（アンケート調査の活用方法等については、第4章73ページ参照）

【アンケート調査の概要】

(1) 調査時期・調査対象

- ・調査時期：2001年2月下旬～3月上旬
- ・対象地域：東京都多摩市（大都市周辺ニュータウン）、静岡県静岡市（地方中枢・中核都市）、山形県酒田市（地方中心都市）
- ・対象者：身体障害者（以下、身障者）、一般の高齢者（65歳以上）
（高齢者予備軍として）一般の40歳以上64歳以下の者

(2) 調査対象者の抽出方法

- ・一般住民（上記）：住民基本台帳から年齢による層化抽出
- ・身障者（上記）：年齢、性別による区分は行わず、各市の福祉団体にて抽出

(3) 配布・回収方法

- ・一般住民：郵送による配布・回収
（多摩市、酒田市は国土交通省、静岡市は静岡市にて実施）
- ・身障者：各市の福祉団体の会員に対し、団体の協力を得て配布・回収

(4) 配布数及び回収状況

- ・配布数：各市ともに、一般住民、身障者合計で概ね1,500通
- ・回収状況：回収数合計 2,792通（多摩市996、静岡市1,000、酒田市1,179）
一般住民 2,018通（多摩市663、静岡市611、酒田市744）
身障者 774通（多摩市200、静岡市237、酒田市337）

(5) 調査項目

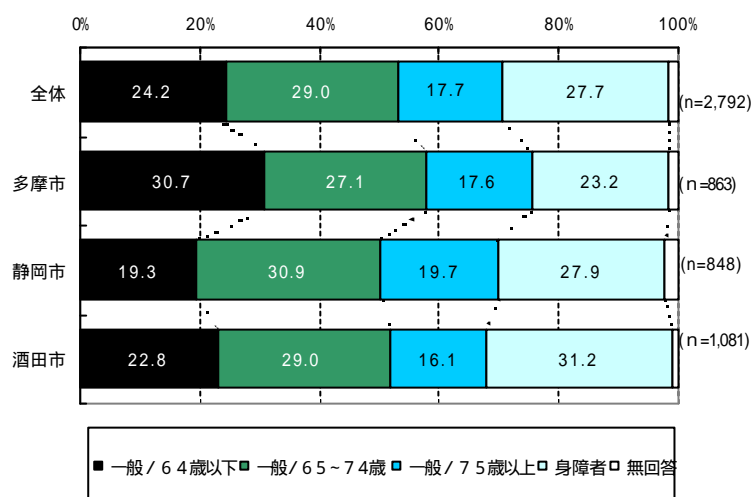
- ・参考資料（巻末）の「住民アンケート調査票」参照

2. 回答者属性

(1) 基本属性

身障者が約3割、65歳以上(一般)の高齢者が約5割、64歳以下(一般)が2割強となっている。高齢者のうち、65~74歳(一般)が29.0%、75歳以上(一般)が17.7%である。

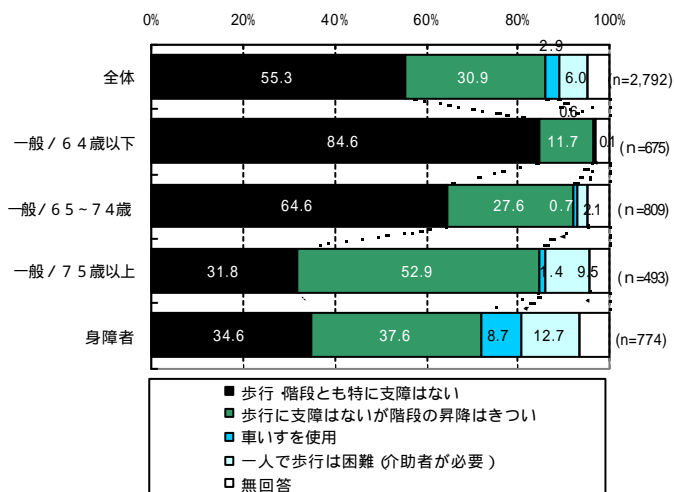
図2-1 回答者の基本属性



(2) 歩行や階段の昇降

高齢化するほど移動制約者(「介助必要者」「車いす使用者」「歩行に支障はないが階段の昇降はきつい」)の比率が高く、65~74歳(一般)で3割強、75歳以上(一般)では7割近くに達する。身障者は「介助必要者」「車いす使用者」が2割強である。

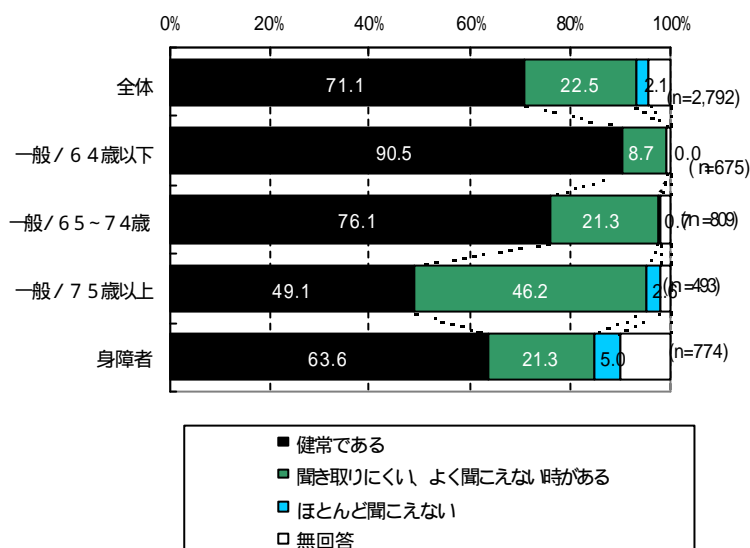
図2-2 歩行や階段昇降の状況(基本属性別)



(3) 聴覚

高齢化するほど聴覚障害のある人の比率が高く、65歳～74歳(一般)では2割、75歳以上(一般)では5割に達する。身障者では、約3割が聴覚に障害がある。

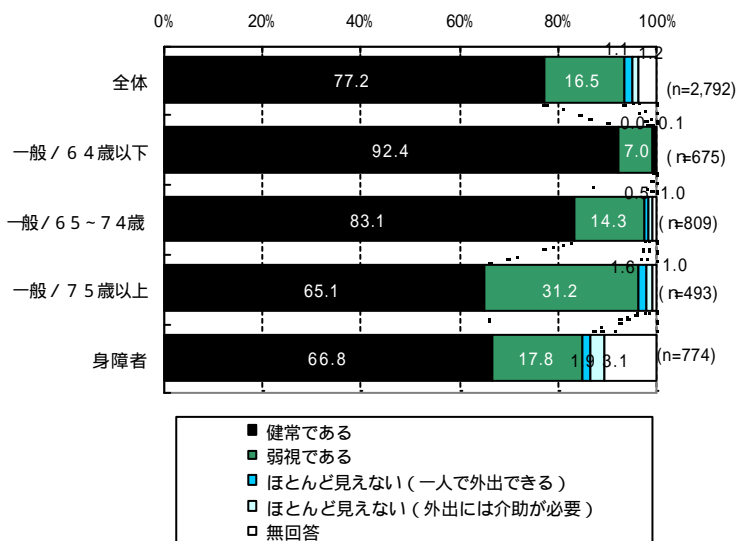
図2-3 聴覚の状況(基本属性別)



(4) 視覚

高齢化するほど視覚障害のある人の比率が高く、65歳～74歳(一般)では2割弱、75歳以上(一般)では3割超に達する。身障者では、約2割が視覚に障害がある。

図2-4 視覚の状況(基本属性別)



3. 日常の外出行動

(1) 属性別外出回数

基本属性別外出回数

基本属性別に一番よく行く外出目的・場所をみると、64歳以下（一般）では「ほぼ毎日」「週5～6回」という頻度の高い人が70%近いのに対し、身障者では42%、65～74歳（一般）で40%弱、75歳以上（一般）では約27%となり、64歳以下（一般）に比べ、身障者や高齢者の外出頻度が低い傾向がみられる。

一番よく行く場所・目的の平均外出回数は、64歳以下（一般）が週5回程であるのに対して、身障者、65～74歳（一般）は3.5回前後、75歳以上（一般）は2.7回で、後期高齢者の外出回数が他の属性と比べて特に低いことがわかる。

図2-5 一番よく行く場所・目的の外出回数（基本属性別）

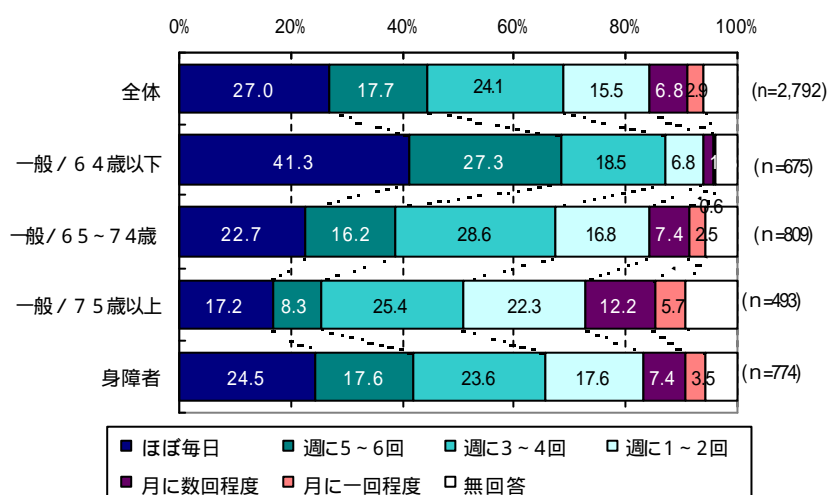
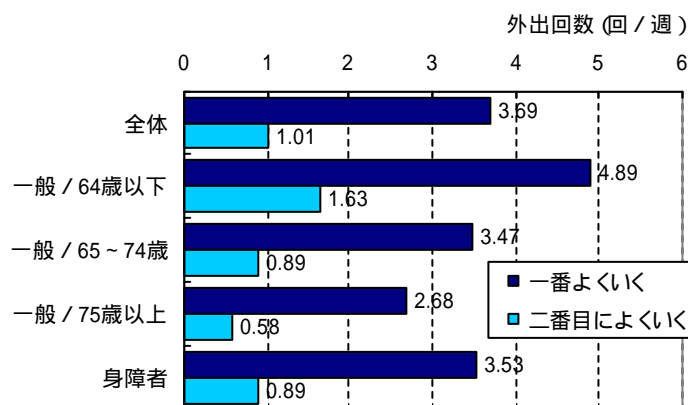


図2-6 よく行く場所・目的の平均外出回数（基本属性別）

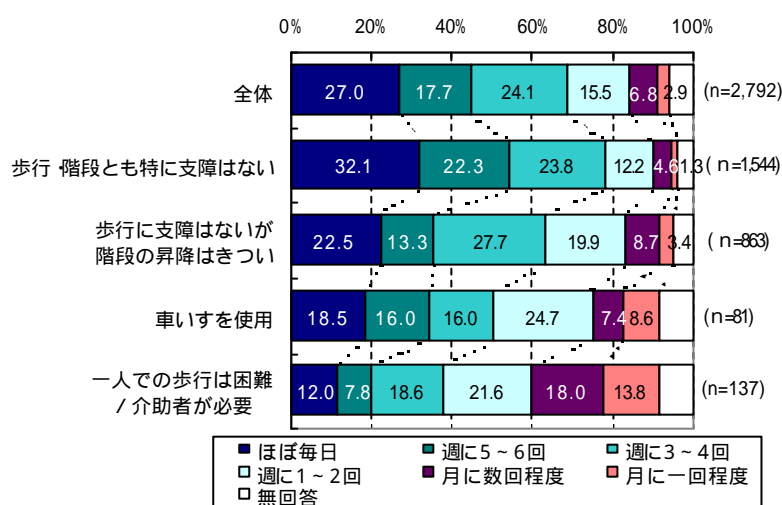


注) 「ほぼ毎日」= 7回、「週に5～6回」= 5回、「週に3～4回」= 3回、「週に1～2回」= 1回、「月に数回程度」= 0.5回、「月に一回程度」= 0.25回として、各々の割合を乗じて算出

身体属性別外出回数

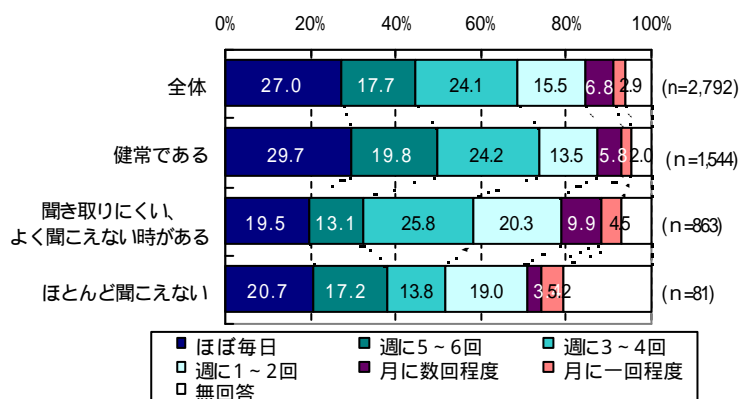
歩行や階段の昇降の状況別に一番よく行く外出目的・場所をみると、「歩行・階段とも特に支障はない」人では、外出頻度が高い人（「ほぼ毎日」「週に5～6回」の合計、以下同様）の比率が50%を超えているのに対して、「歩行に支障はないが階段の昇降はきつい」では36%、「車いすを使用」では34%と減少し、「一人での歩行は困難／介助者が必要」では20%程度となっている。

図2-7 一番よく外出する場所の外出回数（身体属性：歩行）



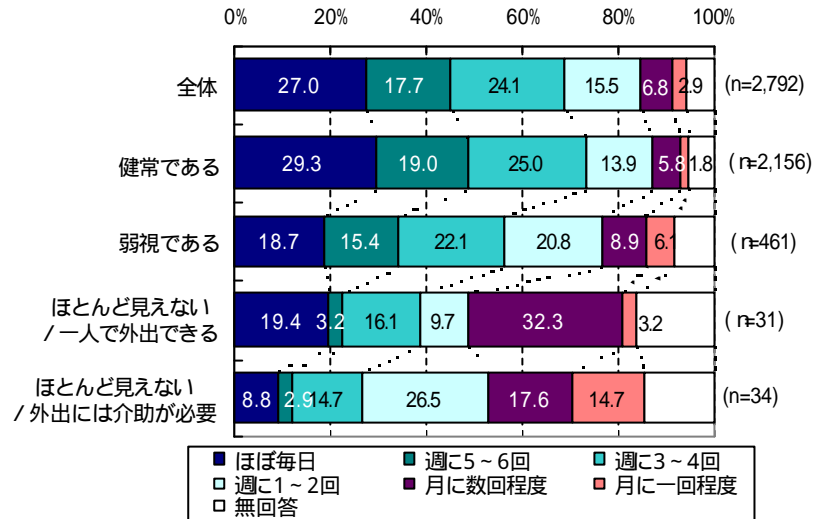
聴覚の状況別にみると、「健常である」人では、外出頻度の高い人の比率が約50%であるのに対し、「聞き取りにくい、よく聞こえない時がある」および「ほとんど聞こえない」では35%前後に減少する。

図2-8 一番よく外出する場所の外出回数（身体属性：聴覚）



視覚の状況別にみると、「健常である」人では、外出頻度の高い人の比率が49%であるのに対し、「弱視である」では34%、「ほとんど見えない/一人で外出できる」では23%、「ほとんど見えない/外出には介助が必要」では12%に低下する。

図2-9 一番よく外出する場所の外出回数（身体属性：視覚）



身体属性別の平均外出回数を算出すると、各身体属性とも障害の程度が上がるほど外出回数が低下する、特に視覚に障害のある人の外出回数が少ない、介助者が必要な場合には外出回数が少ない、といった傾向がみられる。

表2-1 よく行く場所・目的の平均外出回数/週（身体属性別）

【身体属性（歩行）】

身体属性		一番	二番目
歩行	歩行 階段とも特に支障はない	4.22	1.28
	歩行に支障はないが階段の昇降はきつい	3.32	0.74
	車いすを使用	2.88	0.67
	一人での歩行は困難/介助者が必要	2.13	0.42

【身体属性（聴覚）】

身体属性		一番	二番目
聴覚	健常である	3.96	1.14
	聞き取りにくい、よく聞こえない時がある	3.06	0.69
	ほとんど聞こえない	2.94	0.55

【身体属性（視覚）】

身体属性		一番	二番目
視覚	健常である	3.92	1.10
	弱視である	3.01	0.78
	ほとんど見えない/一人で外出できる	2.27	0.50
	ほとんど見えない/外出には介助が必要	1.59	0.29

運転の状況と外出回数

1) 自家用車の有無と外出回数

自家用車保有状況別に外出回数をみると、「自家用車あり」と比較して、「自家用車なし」の場合には、外出頻度の高い人の比率が低い。

同様に、運転免許の有無別にみても、「自分で運転」する人と比較して、「自分で運転することは少ない」「免許なし」の場合には、外出頻度の高い人の比率が低い。

図2-10 自家用車の所有状況と外出回数

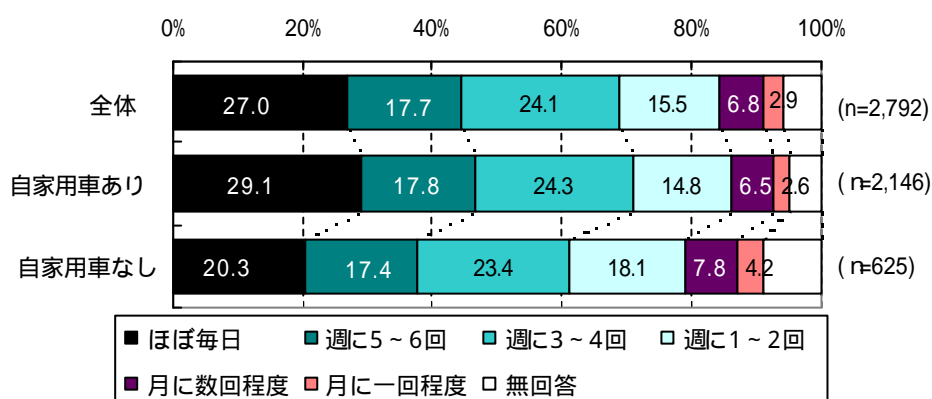
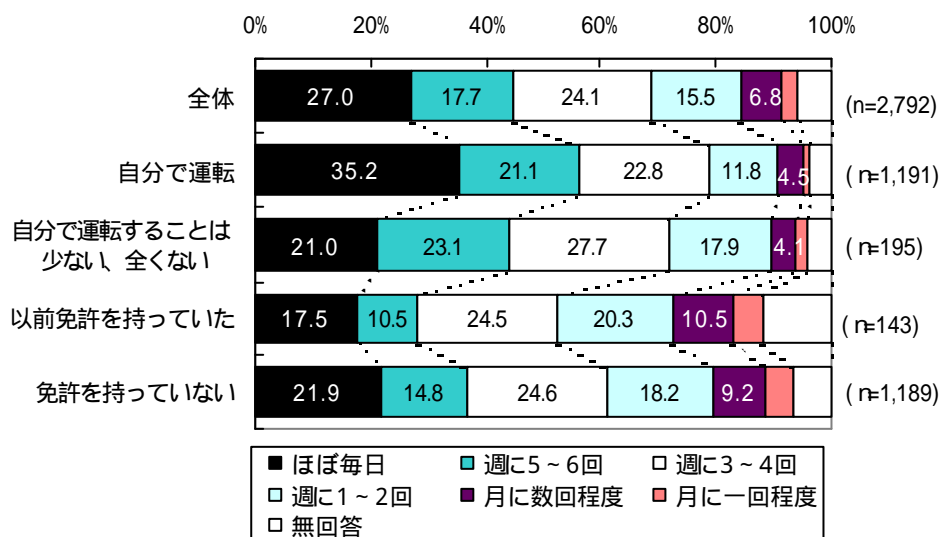


図2-11 運転免許の有無と外出回数



(2)外出時の利用交通手段

基本属性別に外出時の利用交通手段をみると、64歳以下（一般）では「自家用車（自分で運転）」が半数弱を占め、年齢層が高くなるほどその比率は低下する。これと同時に「徒歩」と「路線バス」の比率が高まり、75歳以上では両者で半数弱を占めている。身障者においては、「自家用車（家族が運転）」の比率が相対的に高い。

また、調査全般において、都市による違いは属性による違いと比較して小さかったが、利用交通手段は都市別の差異が大きい。大都市近郊の多摩市では路線バスと鉄道の利用が比較的多いのに対し、地方中核都市の静岡市ではバスが半減、電車の利用はほとんどみられなくなり、地方中心都市の酒田市ではバスがさらに半減している。一方、自家用車の利用は酒田市で特に活発であり、静岡市では自転車の利用も多い。

図2-12 外出時の利用交通手段（基本属性別）

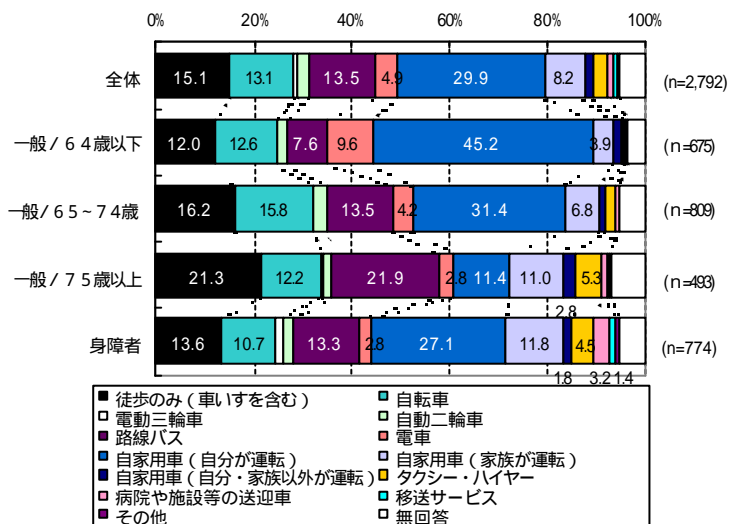
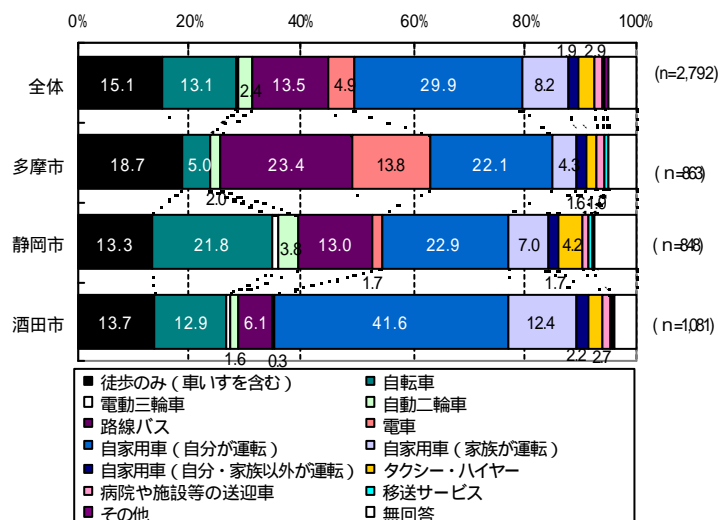


図2-13 外出時の利用交通手段（都市別）



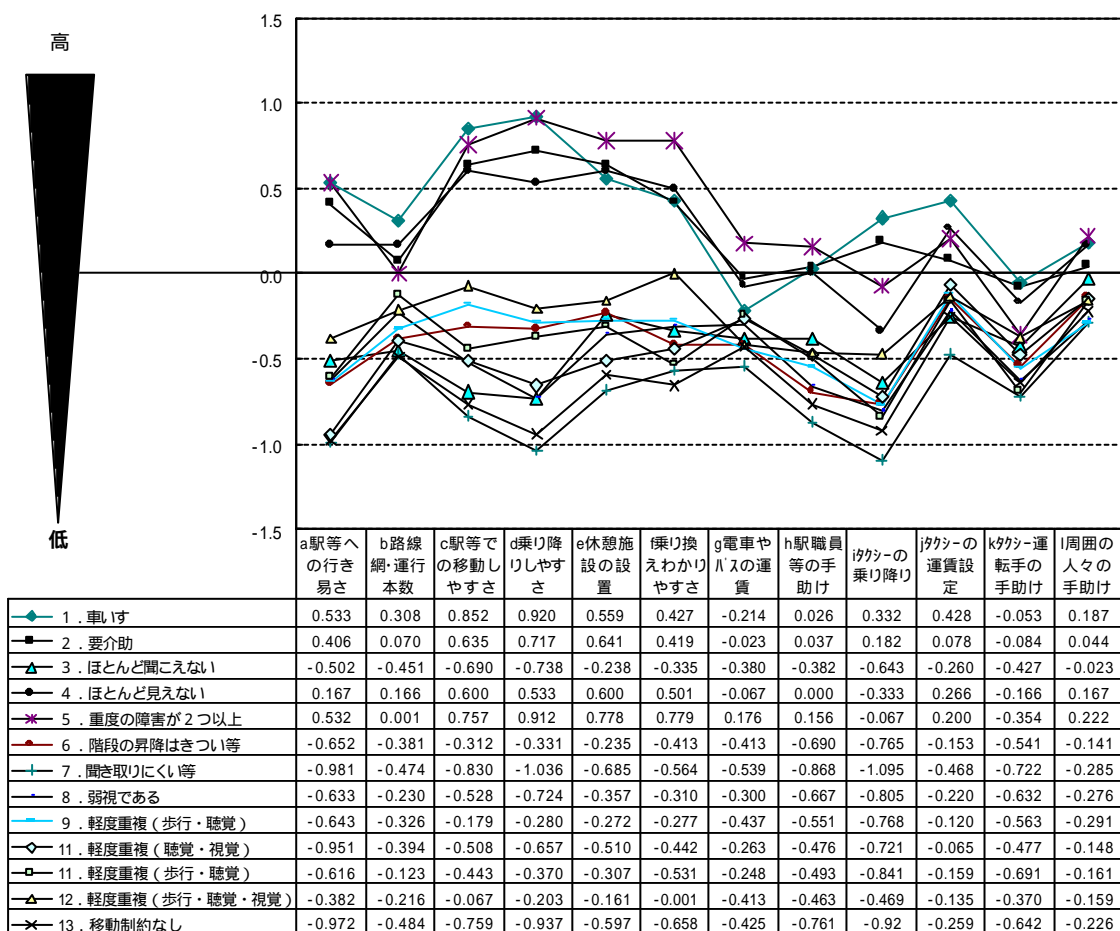
(3)交通手段等の問題点

身体属性を障害の度合や重複状況によって分類した12分類別に、交通手段等の問題点について加重平均を算出した(図2-14)。

これをみると、問題度が高い側(0.0以上)に偏っているのは、「1.車いす(重度の歩行困難)」「2.要介助(重度の歩行困難)」、「4.ほとんど見えない(重度の視覚障害)」「5.重度の障害が2つ以上」であり、いずれも重度の身体障害のある人である。しかし「3.ほとんど聞こえない(重度の聴覚障害)」のみ問題度が低い側となっており、他の障害と異なる傾向を示している。

項目別にみると、重度の身体障害のある人は、「c.電車の路線網・運行本数」「d.電車やバスの乗り降りしやすさ」「e.駅でのトイレや休憩施設の設置」「f.乗り換えのわかりやすさ」を特に問題と感じている。また、「1.車いす」の場合、「j.タクシーの運賃設定」「i.タクシー車両の乗り降りしやすさ」も問題とされている。

図2-14 障害の状況別交通手段等の問題点(加重平均)



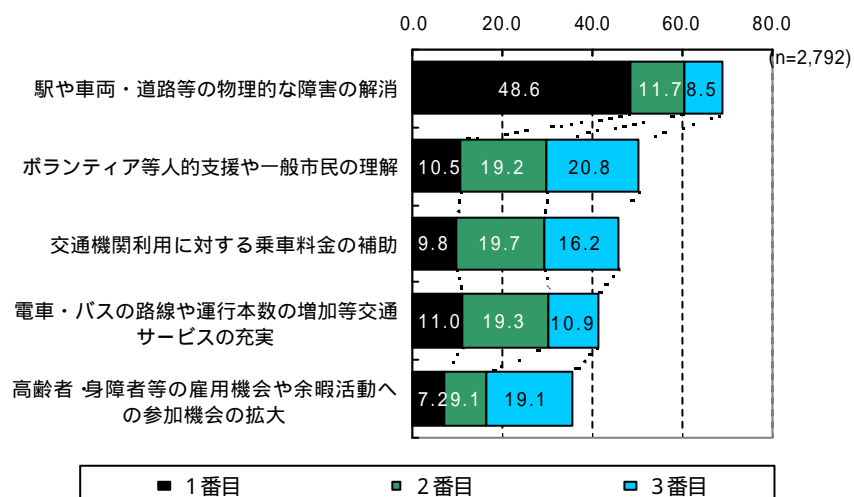
4. バリアフリー化施策による外出行動の変化

(1) バリアフリー化推進にあたって重要なこと

バリアフリー化の推進にあたって重要と考えることについて、3番目まで順位をつけて回答してもらった結果、「駅や車両・道路等の物理的な障害の解消」（以下「物理的な障害の解消」）が最も多く、約半数の人が「1番目に重要」とし、「2番目に重要」「3番目に重要」まで含めると7割の人が重要と回答している。

次に、「ボランティア等人的支援や一般市民の理解」（以下「人的支援や市民の理解」）、「交通機関利用に対する乗車料金の補助」（以下「乗車料金の補助」）、「電車・バスの路線や運行本数の増加等交通サービスの充実」（以下「交通サービスの充実」）の3項目については、「1番目に重要」が1割前後、「2番目に重要」が2割弱で拮抗しているが、「3番目に重要」がやや異なっている。

図2-15 バリアフリー化推進にあたって重要なこと



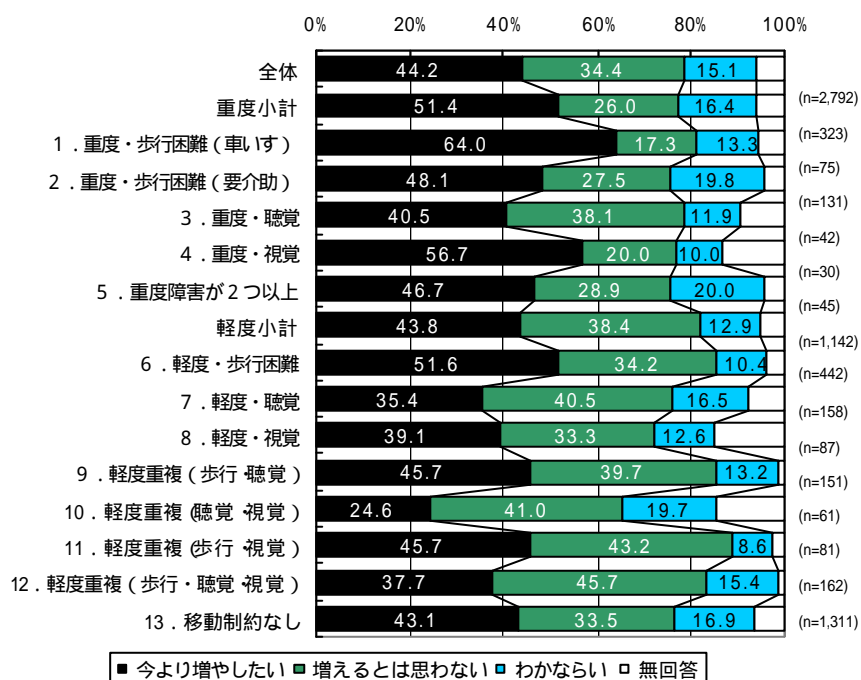
(2) バリアフリー化が実現した場合の外出の変化

身体属性別にみた外出回数の変化に対する意向

物理的な障害が解消し、さまざまな交通サービスが充実した場合の外出回数の変化については、4割強が「今より増やしたい」、3割強が「増えるとは思わない」としており、バリアフリー化を実現することで、外出機会を増やしたいとする人の方が、増えるとは思わないとする人を上回っている。

身体属性別にみると、車いす使用者や重度の視覚障害者において、「今より増やしたい」の回答が6割前後に達している。

図2-16 外出回数の変化（身体属性別）

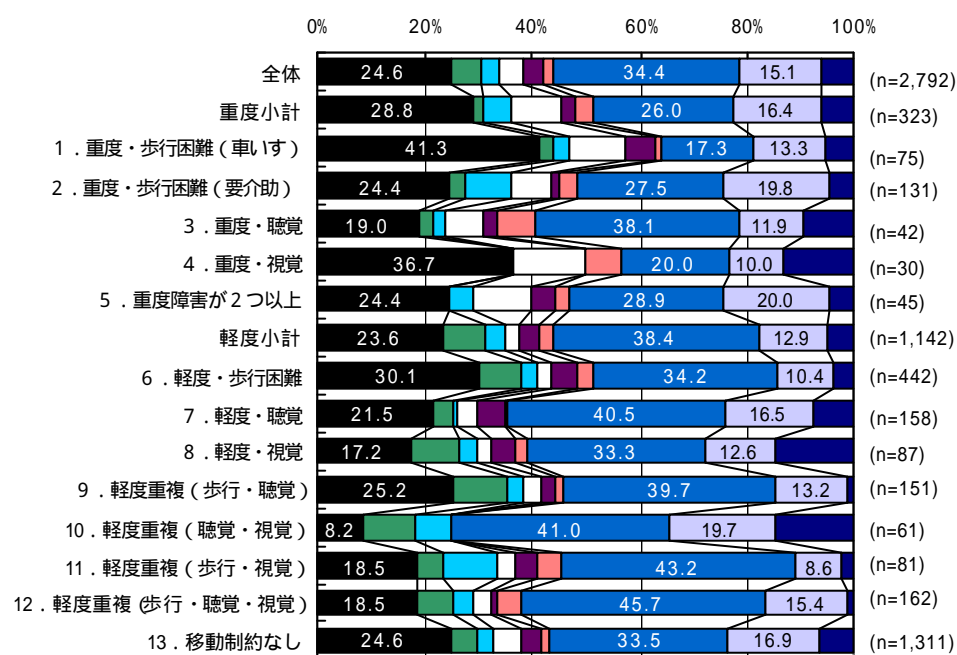


バリアフリー化施策により期待される外出回数の変化

において、外出を「今より増やしたい」という人について、バリアフリー化推進にあたって重視する項目の回答状況を示したものが図2-17である。

外出を増やす意向の強い車いす使用者についてみると、バリアフリー化推進にあたって1番目に重要なこととして「物理的な障害の解消」をあげている人は41%に達している。

図2-17 外出回数の変化とバリアフリー化推進にあたって重視する項目（身体属性別）



今より
増やしたい

- 駅や車両・道路等の物理的な障害の解消
- 電車・バスの路線や運行本数の増加等交通サービスの充実
- 交通機関利用に対する乗車料金の補助
- ボランティア等人的支援や一般市民の理解
- 高齢者・身障者等の雇用機会や余暇活動への参加機会の拡大
- 無回答
- 増えるとは思わない
- わからない
- 無回答

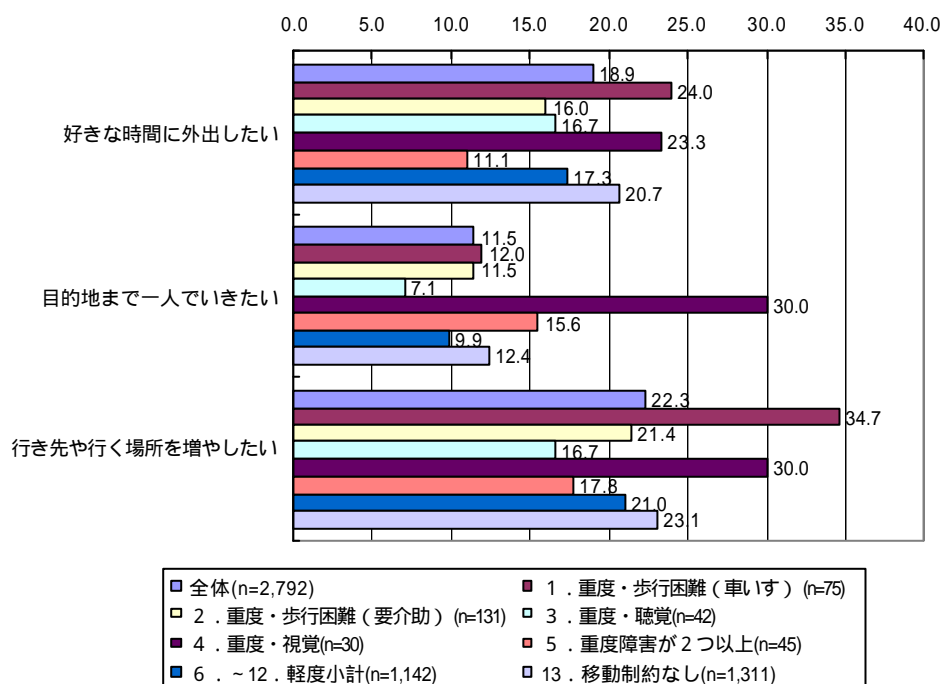
(3) バリアフリー化が実現した場合の外出の仕方の変化

物理的な障害が解消し、さまざまな交通サービスが充実した場合、外出の仕方をどのように変更したいかということについて、変更内容別に全体に対する割合を算出したもの（外出の仕方を変えたいと回答した人の割合に、どのように外出の仕方を変えたいかを複数回答形式で聞いた結果を乗じて算出）が図2-18である。

これをみると、「行き先や行く場所を増やしたい」とする人は全体の2割強であるが、車いす使用者や重度視覚障害者では3割に達している。「好きな時間に外出したい」についても、全体では2割弱であるが、車いす使用者や重度視覚障害者ではやや割合が高くなっている。

「目的地まで1人でいきたい」は、全体では約1割にとどまるが、重度視覚障害者では3割に達しており、他の身体属性と比較して際立って高い割合となっている。

図2-18 内容別にみた外出の仕方の変化（身体属性別）



5. 新しい交通サービスに対するニーズ

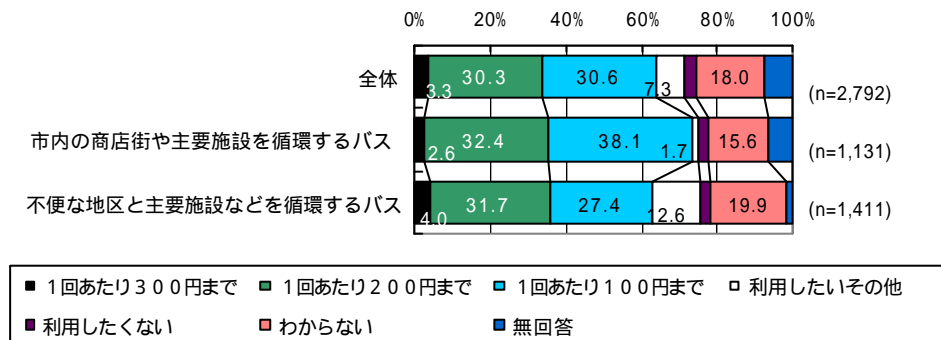
(1) 市内循環バス

路線形態別・希望料金別利用意向

バス路線の形態に対する希望別に、支払ってもよいバスの乗車料金をみると、「市街地循環型」は、「200円まで」であれば約3分の1の人（「200円まで」「300円まで」の合計）の利用が期待される。乗車料金を「100円まで」に抑えれば7割以上の人の利用が期待される。

一方、「交通不便地区型」を希望する人は、「200円まで」では「市街地循環型」と同様に、約3分の1の人の利用が期待されるが、「100円まで」に抑えても、利用者は6割強にとどまり、「市街地循環型」の方が乗車料金の引き下げが需要拡大に結びつきやすいことがわかる。

図2-19 市内循環バスの利用意向（バス路線の路線形態別・希望料金別）



基本属性別・料金別利用意向

基本属性別に利用意向をみると、64歳以下（一般）、高齢者、身障者の順に「利用したい」の比率が低くなり、それに対応して「わからない」の比率が高くなる。料金を「200円まで」とした場合の利用意向は、64歳以下（一般）で約4割、75歳以上（一般）で約35%である。料金を「100円まで」に抑制すれば、身障者以外では6～7割の利用が期待される。

各基本属性別の料金別利用意向に、週あたりの外出回数（一番よく行く場所）×2（往復）を乗じると、100人あたりの潜在的な輸送需要（片道換算）が算出される。これらにバス導入を想定する地域（都市もしくは地区）の基本属性別人口を乗じること、大まかな潜在需要が把握できる。

図2-20 市内循環バスの利用意向（基本属性別・希望料金別）

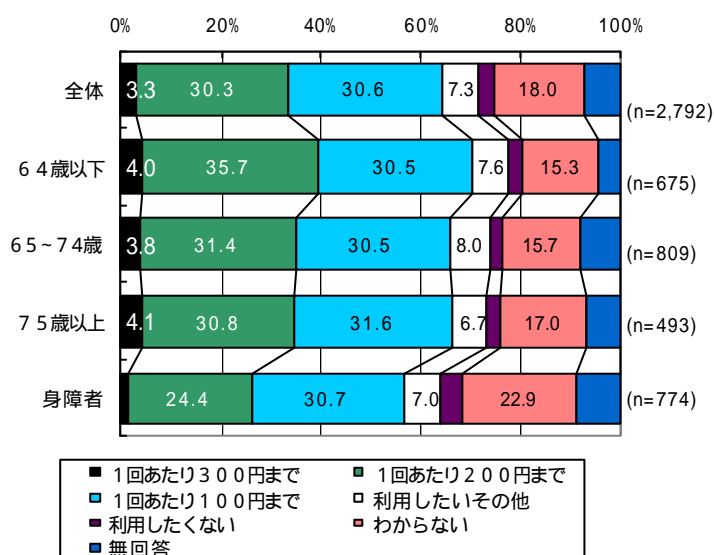


表2-2 市内循環バスの潜在需要（100人・週あたり基本属性別利用回数）

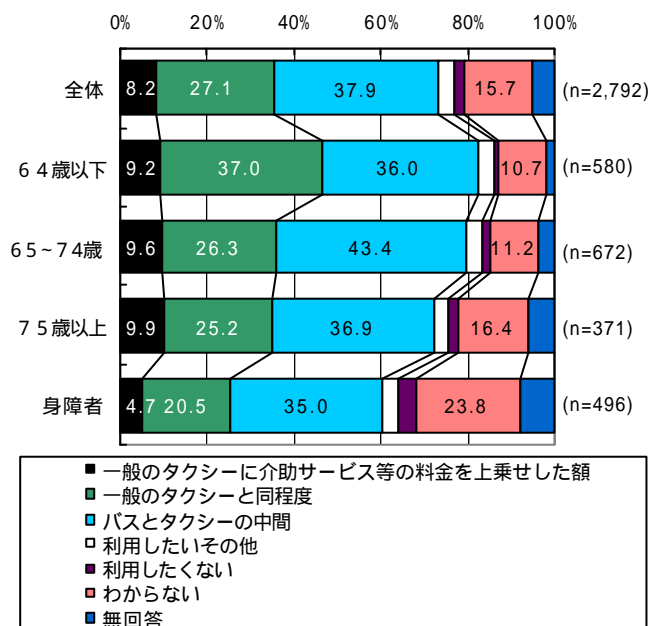
	200円まで	100円まで
全体	247.9	474.2
64歳以下	388.3	686.8
65～74歳	244.3	456.1
75歳以上	186.9	356.5
身障者	184.0	400.8

(2) タクシー型交通サービス

車いすのまま乗れ、介助サービスも提供されるなど、高齢者・身障者の利用に適したタクシー型交通サービスに対して、支払ってもよいとする料金別に利用意向をみると、「一般のタクシーに介助サービス等の料金を上乗せした額」では、利用したい人は1割に満たないが、「一般のタクシー程度」とすれば約35%、「バスとタクシーの中間」とすれば約73%の人が利用したいとしている。

基本属性別にみると、市内循環バスと同様、64歳以下（一般）、高齢者、身障者の順に「利用したい」の比率が低くなり、それに対応して「わからない」の比率が高くなる。

図2-21 タクシー型交通サービスの利用意向（基本属性別・希望料金別）



6. 自由回答（抜粋）

自由回答（バリアフリーな街に必要なこと、行政、事業者に対するニーズ）	歩行・階段昇降	聴覚	視覚	年齢
物理的なバリアの解消				
階段が怖いので、傾斜やエレベーター・エスカレーター(特に下り)を増やして欲しい。	要介助	聞き取りにくい	単独外出不可	73
案内表示板が少なく、表現を分かり易くしてほしい。	階段きつい	-	-	68
駅や車両・道路等の物理的な障害の解消。	階段きつい	聞き取りにくい	弱視	68
エスカレーターは上りより下りが大切で必要。視覚的に階段やフロアーの色模様はまぎらわしくない様。階段には中央部や随所に手すりを付ける。	-	-	-	64
物理的な障害解消。車・自転車の違法迷惑駐車をもっと取り締まってほしい。	-	-	-	44
道路、施設等の昇降施設の充実。案内板等のわかりやすさ、見やすさ。対応の親切さの普及。	-	-	-	65
まちづくり全般				
キャスター付きの大きな荷物を運ぶ時は、スロープ・エスカレーター等が有難く感じられます。高齢者や身障者等に望ましい環境は、健康な人々にとっても好ましい、という立場で考えるのがよいと思います。	-	-	-	57
全ての人が住みやすい町づくり。身障者の目線で考えた街。	-	-	-	46
車いすが自由に行動できる場所を増やす。高齢者や身障者等に対するサポート。	-	-	-	40
公共施設、駅、商店街などのバリアフリーの推進。	-	-	-	63
道路				
歩道の物理的障害をのぞくことと幅を広くしてほしいこと。なるべくならかな道路になること。急な斜面の道には手すりをつけてほしい。	-	-	-	74
歩道を広くし車椅子がゆったりと通れる様に。道路の段差をなくし車椅子がスムーズに押せる事。	-	聞き取りにくい	-	68
車イスでも安全に移動できるように、まず歩道の整備、車道と車イス用の道路が完全に分けられる事。	階段きつい	-	-	67
歩道に自転車や物を置かないでもらいたいです。特に、点字ブロックの上に置かれると、視覚障害者にとっては大変迷惑です。	階段きつい		単独外出不可	65
近距離の場合は電動三輪車等を使うので、従って歩道の完全整備を望む。	階段きつい	聞き取りにくい	弱視	79
サービス全般				
バスやタクシー運転手に対する教育の徹底(特にタクシー運転手)。	-	-	-	71
手助けが必要な時に自然体で介助してくれる事業者。乗り物の料金の設定の安さや乗車料金の補助。	-	-	-	58
高齢者には現在の無人化・機械化は大変怖い。ボランティアでもいいから人間が居てほしい。	要介助	聞き取りにくい	単独外出可	81
交通費が(バス・タクシー・電車)安くなってくるとうれしい。都心に出るのにバス・電車代が高くつくので外出を控えてしまう。	-	-	-	65
特別料金を取らないよう助成。電車、バスの案内放送の充実。	階段きつい	-	弱視	69
バス				
バスの乗降が楽なように段を低くしていただきたい。	-	-	-	70
車椅子でも1人で乗降りができるバス。どの路線も車椅子で乗れるバス、	車いす			69
小型の乗合バスのようなものが各家の近くを循環していて、すぐ乗れたらとても便利だと思う。	-	-	-	65
バスはフリーにして、途中でも乗車および降車ができるようにするのが望ましい。料金は区間単価で良い。	-	-	-	67
日中(午前10時～午後3時迄)のバス便が少ないので、増便をお願いします。	-	-	-	65
ノンステップバスはとてもいいと思います。車椅子の方や高齢者以外でも乗りやすくなった。	-	-	-	18
雨ざらしのようなバス停に、雨よけ、またベンチ(イス)等を設置していただける事を願っております。	-	-	-	72

自由回答（バリアフリーな街に必要なこと、行政、事業者に対するニーズ）	歩行・階段昇降	聴覚	視覚	年齢
鉄道				
J Rや私鉄も高齢者に半額程度の割引制度。	-	聞き取りにくい	-	77
電車のシルバーシートを全車両に備えるべき。	-	-	-	43
タクシー				
介護タクシーの充実。	-	-	弱視	48
外出の時はいつもタクシーなので、タクシー代がもう少し安くなって貰いたい。	階段きつい	聞き取りにくい	弱視	80
高齢者や身障者には、タクシーは割引して下さい。	階段きつい	聞き取りにくい	-	88
車椅子ごと乗れるタクシーが予約なしで利用できること。	階段きつい	-	-	72
介護保険も使えるタクシーなどがあると、とても助かると思う。	-	-	-	64
タクシー運転手の介助や配慮。	要介助	聞き取りにくい	-	65
ターミナル				
電車の場合は階段がきつい。全部エスカレーターにしてほしい。駅を出たらすぐにもタクシーに乗れたら良いと思う。	階段きつい	聞き取りにくい	-	73
階段の昇り降りが不自由になるので、駅にエレベーター・エスカレーター等を設置してほしい。案内板に行先毎の乗り場の位置をわかりやすく書いてほしい。	-	-	-	76
駅での車いす、また電動三輪車の貸し出しの設置。	階段きつい	-	-	44
バスと電車との連結の改善。	車いす	-	-	47
トイレの設置場所が駅では構内に限られている例が多いが、自由に使える様に望む。	-	-	-	65
施設				
段差のない(少ない)建物にする。5階建てまでであってもエレベーターを設置する(団地など)。	-	-	-	48
私は聴障者なので移動にはあまり不自由はないが、移動先に着いてから問題が多々ある。例えば文化施設や観光地に移動後、説明や注意等の情報が入らないので十分に楽しめない。	-	聞こえない	-	68
駐車場				
高齢者や身障者用の専用駐車場が少ない。現在、車いす用の駐車場があるが、一般の車が駐車しているため駐車できない。	階段きつい	聞き取りにくい	-	64
市民の理解				
一般市民の理解と積極的な人的支援が絶対必要と思います。	階段きつい	聞き取りにくい	-	71
皆が思いやりの心で、人に接することが大切と思う。	-	-	-	61
ボランティア等人的支援や一般市民の理解。	階段きつい	聞き取りにくい	弱視	83
高齢者や身障者にたずさわる全ての人（ボランティア、市の窓口、バス、タクシー事業者等）の心の有り様がこれからの課題と思う。	階段きつい	-	弱視	77
学校教育の中に道徳の時間を設けて、弱者の立場を小学校の時から体験、指導してほしい。	-	-	単独外出不可	
ハード面でのバリアフリーと共に、心のバリアフリーを進めてほしい。行政、企業が共に連携し、一緒にバリアフリーを考えてほしい。	車いす	-	-	46
行政に対する意見・要望				
交通手段や物理的な障害の改善は当然必要ですが、高齢者や身障者等の生活の実態や要望等を正しく把握することも大切です。行政は社会的なニーズを十分考慮し、状況の変化を常に把握し対処すること。交通関係の事業者等は安全対策を十分見直して行って貰いたいと思います。	-	-	-	66
行政には高齢者、身障者の意見を広く取り入れて、行政に反映させて欲しい。	-	-	-	69

7. グループインタビュー調査結果

(1) 調査の概要

大都市都心部については、交通施設の利用者が不特定多数であり、住民一般を対象としたアンケート調査結果で利用者ニーズを把握することが困難なため、新宿駅（東京都）利用者を対象としてグループインタビュー調査を実施した。（グループインタビュー調査の活用方法等については、第4章74ページ参照）

【グループインタビュー調査の概要】

<グループインタビューとは>

数名を1グループとして、司会者の進行にしたがって集団でインタビュー調査を行うものである。アンケート調査のような統計的な分析には向かないが、相互のコミュニケーションにより、調査に対する内容理解が深まった上で答えられるため、より詳細な内容を把握することが可能で、質の高い情報を得られることが多い。また、個別インタビューより多数の被験者の意向を把握することが可能である。

調査対象

- ・対象者：1)多摩市在住で、新宿駅利用経験のある身障者（障害別）
2)多摩市在住で、新宿駅利用経験のある高齢者（前期高齢者中心）
3)新宿区在住で、新宿駅利用経験のある高齢者（後期高齢者中心）
（原則として多摩市在住者を対象としたが、後期高齢者については、多摩市での抽出が困難だったことから、新宿区在住者を対象とした。）

調査対象者の抽出方法

- ・高齢者および身障者関係団体、地方自治体の協力を得て抽出

実施方法

- ・高齢者：1回5～6人程度を1グループとして、2グループに対して実施
- ・身障者：肢体、聴覚、視覚の各障害ごとに2～3名を1グループとして実施
（各回とも調査実施時間はおおむね2時間程度である。）

調査項目

- ・アンケート調査にほぼ準ずる。（基本属性等については質問票を事前配布、調査当日回収した。他の質問内容については、事前に項目のみを提示して実施した。）

(2) 調査結果の概要

グループインタビュー調査結果として、新宿駅固有の問題点（乗り換えの複雑さ・わかりにくさ、段差や垂直移動の存在等）に加え、後期高齢者では外出頻度の個人差が大きいこと、高齢者・身障者ともに的確な情報提供の重要性が高いこと、等が確認された。

(1) 日頃の外出行動

高齢者

- ・多摩市（前期高齢者中心）：日常的な外出は、週に5～6回。買い物等が中心。
- ・新宿区（後期高齢者中心）：外出頻度にはばらつきがある。通院、買い物を中心。

身障者

- ・肢体不自由者：主に通院を目的として週に3～5回程度外出。
- ・視覚障害者、聴覚障害者：概ね週5～6回程度外出。目的は通勤や会合の参加等。

(2) 新宿駅の利用経験及び感想

高齢者

1) ルート（動線）、乗り換え等の移動について

- ・巨大ターミナルの乗り換えの複雑さ・難しさ（新宿区在住者含め、圧倒的多数）
- ・歩行者動線の混線・混雑

2) エレベーター、エスカレーター、段差等、移動上のハード面について

- ・エスカレーター、エレベーターの対応状況（下りエスカレーターの設置希望等）
- ・他社路線への移動経路上の段差の存在

3) 事業者のサービス、乗務員、駅員の対応等ソフト面について

- ・駅員不足により聞きたいときに尋ねる相手が不在（人的サービス拡充の要望多数）

身障者

1) 肢体不自由者

- ・自動改札を通過できず駅員のいる改札を使用するため遠回りになる
- ・トイレの所在地が不明確、清掃中の使用等も柔軟に対応を

2) 視覚障害者

- ・複雑な階層構造をなす新宿駅を空間的に把握可能な情報提供
- ・券売機や改札の改善

3) 聴覚障害者

- ・他社路線への乗り換えに対する的確な文字情報の提供