

第4章 交通と街づくりのバリアフリー化に関する方策

1. 交通と街づくりのバリアフリー化に向けた課題

地域のあらゆる住民が何のてらいもなく移動制約者を支援するような社会は「バリアフリーな街」実現のためにきわめて重要であり、その努力が恒常的に行われるべきであるが、併せてバリアフリーな街を実現するための課題として、以下の7点があげられる。

- (1) 重点的・戦略的にバリアフリー化に取り組む地区等の明確化
- (2) 多様な利用者ニーズに対応したきめ細かなバリアフリー化の推進
- (3) バリアフリー化と連携した適切な移動手段の確保
- (4) 各関係主体の円滑な連携・調整が可能となる推進体制の構築
- (5) 高齢者・障害者等の取り組みへの参加促進
- (6) 財源の確保と費用負担の明確化
- (7) 各地域の自然条件や社会経済条件による固有の問題点への対応

(1) 重点的・戦略的にバリアフリー化に取り組む地区等の明確化

バリアフリー化の取り組みは、個別箇所の改善でなく、一連の経路における移動上の障害が継ぎ目なく解消され、さらに適切な移動手段が確保されることで、全体として大きな効果を発揮するものである。一方、想定されるあらゆる経路・施設等のバリアフリー化が最終的な目標ではあるものの、現実的には高齢者・障害者等の利用が多い地区・施設等、必要性の高いところから優先度を付けて進めていくことが適切である。

こうしたことから、交通と街づくりのバリアフリー化にあたっては、重点的・戦略的にその実現に取り組むため、対象となる地区や施設等を明確化する必要がある。

(2) 多様な利用者ニーズに対応したきめ細かなバリアフリー化の推進

高齢者・障害者等の移動に関する制約は、障害の種類・程度、年齢等に応じてきわめて多様であり、きめ細かな対応が求められる。また、単に利用者ニーズを把握するだけでなく、整備される施設・車両等が実際に利用しやすいものとなるよう、取り組みの各段階で利用者の意向を反映させることが望ましい。

このように、バリアフリー化にあたっては、多様な利用者ニーズを把握・検証しつつ、さまざまな移動制約に対応した、きめ細かな取り組みにより、移動上の障害を解消していく必要がある。

(3) バリアフリー化と連携した適切な移動手段の確保

バリアフリー化によって物理的な障害が解消されても、適切な移動手段が確保されなく

ては高齢者・障害者等の移動の円滑化と外出の促進は実現しない。特に自家用車が利用できない人に対する移動手段の提供が必要であり、移動制約に応じて路線バスのような乗合型の交通サービスや個別型の交通サービス等が提供されなければならない。特にタクシー等の個別型交通サービスの提供にあたっては、その利用料金が利用者にとって適切な水準でなければ、高齢者・障害者等の利用は促進されない。

このように、物理的な障害の解消と連携して、移動制約に応じた適切な移動手段の確保を図っていく必要がある。

(4)各関係主体の円滑な連携・調整が可能となる推進体制の構築

交通と街づくりのバリアフリー化の実現には、市町村が中心的な役割を果たす必要があるが、その実現には、交通、都市計画、建築、福祉といった多様な行政分野が連携し、さらに事業内容に応じて、交通事業者、国、都道府県等多様な主体との連携も求められる。

こうしたことから、官民を含む各関係主体が円滑に連携・調整できる推進体制を構築する必要がある。

(5)高齢者・障害者等の取り組みへの参加促進

バリアフリー化への取り組みは、高齢者・障害者をはじめとする移動制約者の移動が円滑化され、社会参加が促進されるようになってこそ意味がある。このため、バリアフリー化の主たるユーザーたる高齢者・障害者等に、住みやすい地域社会実現に向け積極的に参加を求めるべきである。また、高齢者・障害者等もこうした取り組みに積極的に参加することが、住みよい地域を作るための社会貢献となる。

こうしたことから、バリアフリー化の実現に向けた取り組みにおいては、高齢者・障害者等が積極的に参加し、主体的に取り組める仕組みを構築していく必要がある。

(6)財源の確保と費用負担の明確化

交通施設整備や交通サービスの提供は、当然のことながら計画するだけでなく実施に移すことで初めて効果を発揮するものであるから、計画策定にあたっては、財源の確保についても十分考慮し、実行可能な計画とする必要がある。その際、施設整備後の維持修繕費用や交通サービスの運営費用についても、負担のあり方も含めて検討する必要がある。

(7)各地域の自然条件・社会経済条件による固有の問題点への対応

以上に加え、各地域の自然条件や社会経済条件に基づく固有の問題点への対応が必要である。一般的には、都市規模が大きくなるほどターミナルをはじめとする施設のバリアフリー化の重要性が増し、小規模な都市では移動手段の確保が重要な課題となる。また、冬期積雪の有無、地形的な起伏の大小、交通ターミナルと中心市街地の位置関係等も、各地域の問題点・課題に大きな影響を及ぼす要因と言える。

2. 交通と街づくりのバリアフリー化に資する交通施設整備・サービス提供方策

(1) 交通施設整備・交通サービス提供における取り組みのプロセス

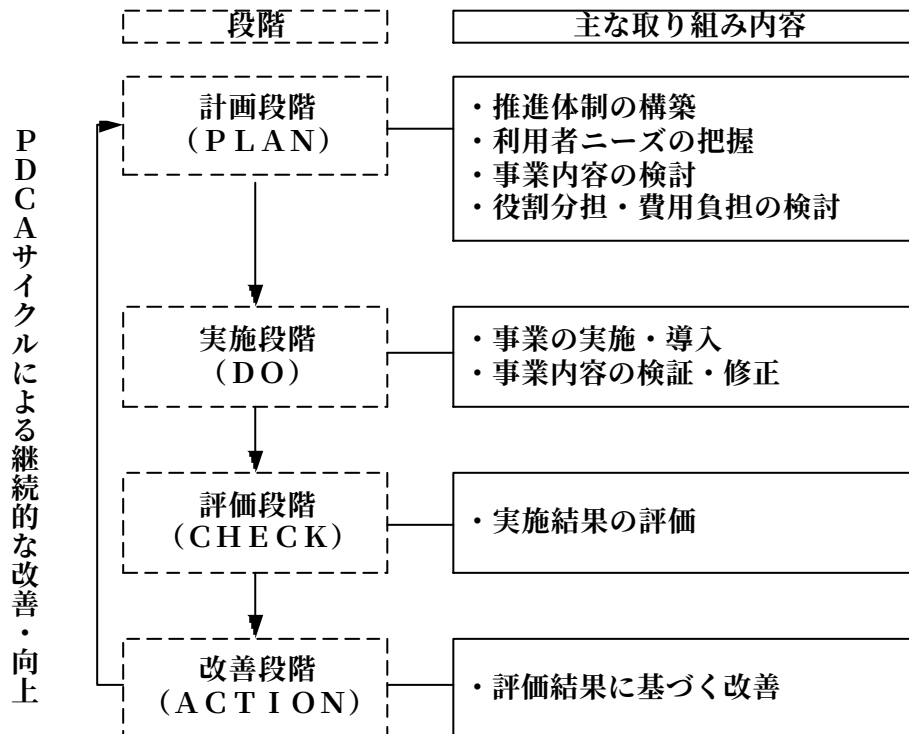
交通施設整備や交通サービス提供にあたっては、計画の立案・策定、事業の実施・導入、実施後の評価、評価結果に基づく改善というプロセス（過程）があり、各段階において必要な取り組みを適切に行うことで、利用しやすい交通施設・交通サービスとしていく必要がある。

特に重要となる計画段階は、推進体制の構築、利用者ニーズの把握、事業内容の検討、役割分担・費用負担の検討等のプロセスから構成されるが、計画の熟度が高まるほど内容の変更が難しく、また担当者の意気込みだけでは使いやすいものにはならないため、計画策定の初期段階から高齢者・障害者等を巻き込んで議論を重ね、利用者ニーズを的確に反映させていく姿勢が重要である。

また、バリアフリー化について効果的な手法・基準等が十分には確立していない状況にあるため、事業実施後も評価・改善というフォローアップを行うとともに、その結果を次回以降の計画策定に反映させ、継続的な改善を図ることも重要である。

以下では、計画段階を中心として、各プロセスに応じた交通施設整備・交通サービス提供の方策について提案する。

図4-1 交通施設整備・交通サービス提供における取り組みのプロセス

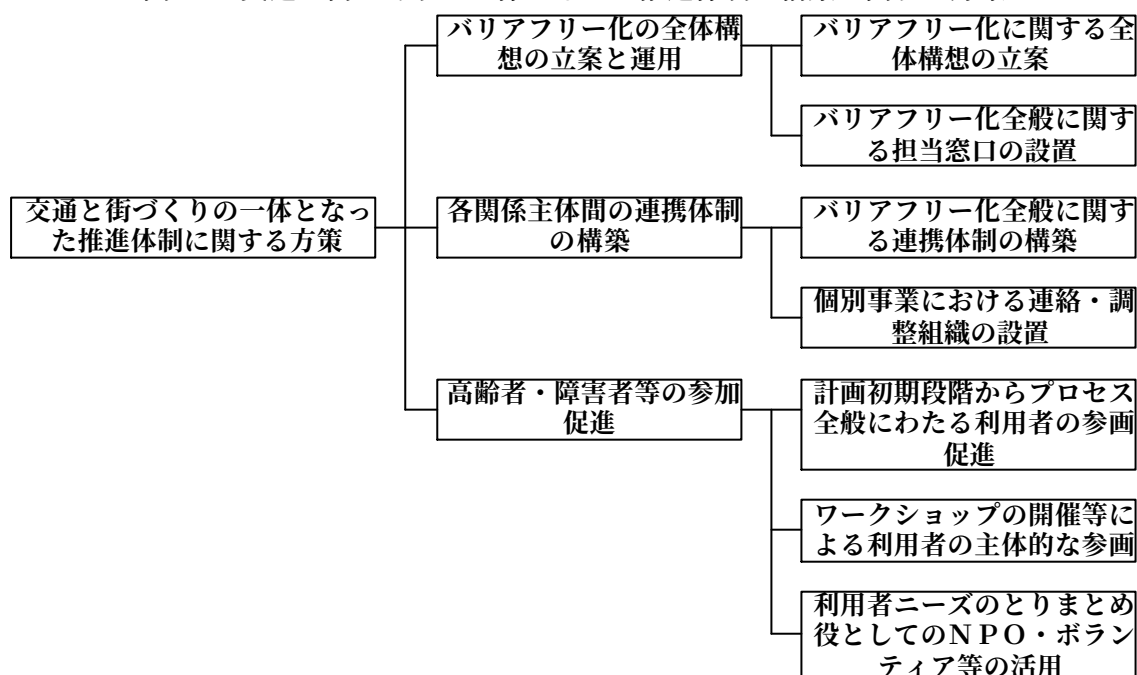


(2)推進体制の構築に関する方策

バリアフリー化に関する個別事業に取り組む前提として、地域全体のバリアフリー化のあり方を示す全体構想を立案するとともに、これを運用する担当窓口を設置し、同時に各関係主体間が必要に応じて連携できる環境を整備しておくことが望ましい。

個別事業の計画策定にあたって推進体制を構築する際には、各関係主体が緊密な連携を図ることが可能な組織づくりを行うとともに、高齢者・障害者等の参加を初期段階から促進し、利用者ニーズを的確に反映させていくための取り組みが重要である。

図4-2 交通と街づくりが一体となった推進体制の構築に関する方策



①バリアフリー化の全体構想の立案と運用

1)バリアフリー化に関する全体構想の立案

地域全体における交通と街づくりのバリアフリー化に向けた取り組みの全体像を明らかにするとともに、その中で重点的・戦略的に取り組むべき地区等を明確化するため、地域（市町村もしくは生活圏レベル）におけるバリアフリー化に関する取り組みを体系化した全体構想を立案する。

<具体的な実施形態等>

重点的に整備を進める地区については、交通バリアフリー法に基づき、主要な駅・バスターミナル等を含む中心市街地等を重点整備地区として設定することが想定される。

また、全体構想の立案にあたっては、目標時期・年度を設定し、実現に向けた大まかな

タイムスケジュールを策定する。その際、以下の大規模な整備事業の実施に併せてバリアフリー化を推進することが有効である。

- ・ 駅舎の新設・大規模改良や駅前広場整備等を契機とする駅周辺地区における取り組み
- ・ 区画整理事業や市街地再開発事業等の面的整備事業を契機とする取り組み

＜実施時の留意点＞

一連の移動経路のバリアフリー化と移動手段の確保という観点から、施設等のバリアフリー化だけでなく、交通サービスの提供方策とセットで全体構想を検討・立案する必要がある。その際、地域における交通体系の計画・構想等との連携を十分に図る必要がある。

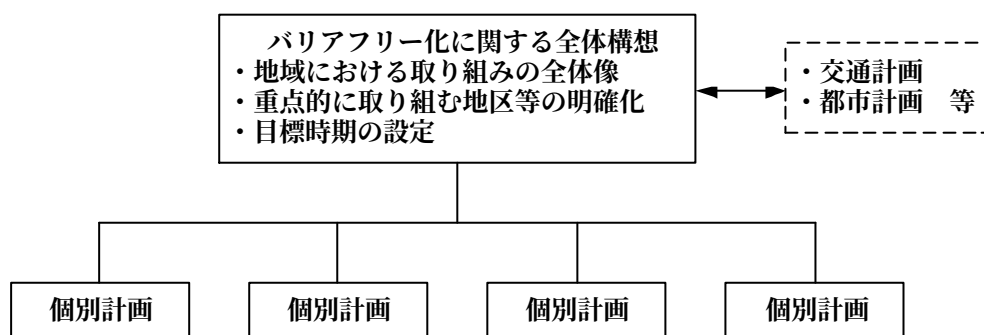
また、長期的観点からは、コンパクトな街づくりに向けて、高齢者・障害者等の主要な目的地となる公共・公益施設、商業施設等と駅・バスターミナル等が近隣するよう立地誘導するなど、都市計画とも十分な連携を図る必要がある。

＜実施事例＞

東京都町田市の「福祉のまちづくり総合推進条例」は、「すべての市民が自らの意思で自由に行動でき、及び安心して生活できる都市環境整備を推進すること」を基本の方針として掲げ、施設等のバリアフリー化と移動手段の確保の両面を理念として包含している。

また、名古屋市をはじめ各地域におけるバリアフリー化のモデル地区の設定は、交通バリアフリー法に基づく重点整備地区に先駆けた、重点的・戦略的整備の事例と言える。

図4-3 バリアフリー化に関する全体構想・個別計画等の関係



2) バリアフリー化全般に関する担当窓口の設置

バリアフリー化に関する全体構想を着実に推進し、関係主体間の緊密な連携を維持していくとともに、国や都道府県等との連絡・調整や地域住民等に対する窓口の一本化を図るため、バリアフリー化全般の窓口となり、総合的な企画・調整を行う担当部署もしくは担当者を市町村等に設置する。

＜具体的な実施形態等＞

担当窓口となる部署では、バリアフリー化全体の進捗管理を行い、高齢者・障害者等の

意向把握、各関係主体・担当部署間の調整等といった企画調整機能、高齢者・障害者をはじめとする地域住民からの相談や改善提案に対する窓口機能等を担う。

<実施時の留意点>

バリアフリー化に関する取り組みは、交通、福祉、都市計画等の多様な分野に関係することから、担当窓口は責任を持って企画調整機能を遂行できる部署に設置することとし、具体的な設置部署は、地域の実情に応じて選定する必要がある。

担当部署・担当者は、必ずしも専任でなく、他の事務と兼任であっても問題ないが、バリアフリー化に関する企画調整を地方自治体の事務の1つとして位置づけることにより、担当部署・担当者の役割や権限を明確化することが必要と考えられる。

<実施事例>

英国では、「アクセス・オフィサー」という役職が地方自治体に設置され、移動制約の解消や移動手段の確保に関する調査・提案・協議、広報活動等を行っている。

②各関係主体間の連携体制の構築

1)バリアフリー化全般に関する連携体制の構築

バリアフリー化に関する取り組み全般において、市町村の各関係部署、交通事業者、高齢者・障害者関係団体、国・都道府県等の各関係主体・関係部署が、必要に応じて適切な連携を図ることを可能とするため、バリアフリー化担当窓口が中心となって、各関係主体・関係部署間の恒常的な連携体制を構築・維持する。

<具体的な実施形態等>

バリアフリー化全般に関する担当窓口が中心となり、各関係主体・関係部署と連絡・調整を行うことが可能なネットワークを構築する。このネットワークは、常設の組織である必要はなく、必要に応じて必要な主体・部署にアクセスできるような連絡ルートが存在していればよい。当該地域の先導的な個別事業を契機として、その際の連絡・調整組織を発展させてネットワーク化することも考えられる。

バリアフリー化担当窓口が、その活動報告や最新動向等をこのネットワークを通じて定期的に発信するにより、連絡ルートのメンテナンスや各関係主体・関係部署のバリアフリー化に対する意識喚起を図る効果等が期待される。

<実施時の留意点>

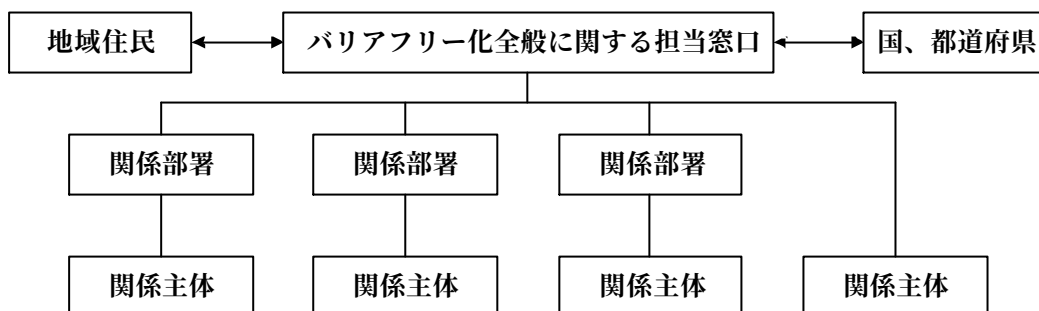
高齢者・障害者関係団体であれば福祉担当部署、交通事業者であれば交通担当部署、というように、バリアフリー化に関する各主体と関連の深い部署が直接的な窓口となることで、より密接な連携が可能となることから、バリアフリー化全般の担当窓口は、必ずしも各関係主体に対する一元的な窓口となる必要はなく、各関係部署を通じて各主体にアクセ

スする形態も含め、地域の実情に応じた体制づくりが求められる。

<実施事例>

埼玉県の「彩の国バリアフリータウンマップ」の事例では、県建築指導課と県内各市町村の関係を活用して、公共施設等の条例適合状況を毎年更新する体制を構築しているが、バリアフリー化全般に関する連携体制までは構築されていない。こうした関係主体とその関係部署間の緊密な連携関係を活用し、バリアフリー化全般に関する担当窓口が各関係主体・関係部署をネットワーク化することで、総合的な連携体制の構築が期待される。

図4-4 バリアフリー化全般に関する担当窓口と連携体制のイメージ



2) 個別事業における連絡・調整組織の設置

個別事業の計画策定に際して、関係主体・関係部署が相互に連携しつつ整合性をもった取り組みを展開するため、相互に意見交換や連絡・調整等を図る場として、委員会、協議会等の連絡・調整組織を設置する。

<具体的な実施形態等>

市町村、都道府県、国、交通事業者、主要施設等の設置・運営主体、高齢者・障害者関係団体等、各関係主体が一同に会する組織を設置し、情報の共有化や合意事項の徹底を図る。なお、市町村等においては、別途庁内の連絡・調整組織を設置することも想定される。

大規模プロジェクト等においては、各関係主体が正式な意見表明を行い、全般的な方向性の検討・調整等を行う組織に加え、計画の詳細な内容の連絡・調整等を行う場として、実務担当者レベルによる作業部会、小委員会等の下部組織を設置したり、個別にヒアリング等を実施することにより、柔軟な対応が行える形態を取る。

<実施時の留意点>

動線の最適化等、施設の基本的な構造の設計段階から円滑な連絡・調整を図るため、連絡・調整組織は可能な限り計画策定の早期に立ち上げることが望ましい。

<実施事例>

兵庫県伊丹市の阪急伊丹駅周辺の整備事例では、行政、交通事業者、高齢者・障害者団体等の関係者が一同に会する検討委員会という場を設定するとともに、ワーキンググルー

プ等で個別意見を収集することにより、一定のコンセンサスを得ることが容易となった。

③高齢者・障害者等の参加促進

1)計画初期段階からプロセス全般にわたる幅広い利用者の参画促進

バリアフリー化は利用者の視点に立って進めることが肝要であり、利用者の意向を十分反映させることが事後の改修等を不要とし、結果的に費用の削減にもつながることから、計画初期段階から事後評価に至るプロセス全般において、高齢者・障害者関係団体等、利用者側の積極的な参画を促進する。

<具体的な実施形態等>

施設の基本構造の設計段階から利用者ニーズを反映するため、②2)に述べた連絡・調整組織への参加をはじめ、計画策定の早期から高齢者・障害者等の参加を図るとともに、事業完了前にも内覧会を実施してニーズの反映状況を検証する、施設整備後の事後評価にも高齢者・障害者等が参画するなど、事業進捗の各段階において適宜意見の収集を図る。

各都道府県・市町村の条例等において、高齢者・障害者等、利用者側の参加を制度化することも考えられる。

<実施時の留意点>

障害者関係団体については、各障害別にそれぞれの団体が参加することが望ましい。また、多数の障害者団体が併存している場合、作業部会、小委員会等において可能な限り多様な意見を収集・集約することが望ましい。

<実施事例>

兵庫県伊丹市の阪急伊丹駅周辺の整備事例では、検討委員会に身障者団体連合会等が委員として参加しているほか、各障害別団体等もオブザーバーとして参加可能な形態を採ることにより、各関係主体間の調整が円滑に進んだ。その際、団体代表者が障害者の意見のとりまとめ役としてリーダーシップを発揮した。初期段階から利用者が参画した成果として、動線を分かりやすくしてほしいというニーズに基づき、駅ビルが吹き抜け構造に変更された。

2)ワークショップの開催等による利用者の主体的な参画

ワークショップの開催等、利用者が主体的に計画立案に参画する場を設置し、高齢者・障害者をはじめとする地域住民等の積極的な参加を促進することで、より直接的に利用者のニーズを反映させるとともに、事業完了後の維持管理も含めた地域住民等の協力体制を構築しやすい環境を整備する。

<具体的な実施形態等>

地域住民、行政、有識者等から構成されるワークショップ等の検討組織を設置し、自由闊達な議論を行いながら住民が主体となって事業計画等を策定する。事務局は地方自治体の担当部署もしくは3)に述べるNPO・ボランティア等が担うことが想定される。

地域住民の積極的な参加を促進するためには、イベントの開催や広報・啓発活動など、地域住民の関心と参加意欲を喚起するための取り組みも実施する必要がある。

<実施時の留意点>

ワークショップ等による計画立案は、長期間を要すること、事務局の負担が大きいこと等の問題点もあり、実施対象とする事業を十分に吟味すること、大学やNPO、コンサルタント等の外部機関との連携により必要な人材を確保すること等の対応が求められる。

<実施事例>

神奈川県藤沢市湘南台地区では、ワークショップによる住民参加型により、住民が主体となったバリアフリー化計画が立案されている。

3)利用者ニーズのとりまとめ役としてのNPO・ボランティア等の活用

高齢者・障害者等の利用者ニーズは障害の種類・程度、年齢等に応じてきわめて多様であること、ワークショップ等の事務局は行政職員のみでは人員確保が難しいことなどから、高度な専門知識・能力を持ったNPO・ボランティア等を利用者ニーズのとりまとめ役として育成・活用する。

<具体的な実施形態等>

障害者団体や老人クラブ連合会の代表者等が、とりまとめ役として利用者ニーズを十分にに取りまとめることができないような場合、作業部会・小委員会やワークショップ等の意見交換・調整の場において、とりまとめ役としてNPO・ボランティア等を任用する。

専門知識・能力を有するNPO・ボランティア等の育成およびその人材情報の広域的な共有化を図るためには、国もしくは都道府県レベルでの対応が求められる。また、専門知識・能力を持つ人をアドバイザーとして認定する資格制度の創設も有効と考えられる。

<実施時の留意点>

NPO・ボランティア等の任用にあたっては、特定の利用者の利害に関係しない第三者的な立場が求められることから、対象地区外の住民から選定することが望ましい。

<実施事例>

愛知県知多市の事例では、愛知県が制定したアドバイザー資格を取得した人を事業実施段階で任用し、当初の検討段階で利用者ニーズを十分に収集しきれなかったことを補完している。

(3)利用者ニーズの把握に関する方策

高齢者・障害者をはじめとする利用者ニーズの把握については、(2)に述べた連絡・推進組織やワークショップ等の推進体制への参画を通じて直接ニーズを表明していくことに加え、アンケート調査、グループインタビュー調査、パブリックコメント、社会実験等の手法があり、それぞれの特徴を生かし、目的にあった活用を行っていくことが望まれる。

図4-5 利用者ニーズの把握に関する方策



①計画策定の前段階におけるニーズの把握

1)アンケート調査の実施

利用者ニーズを把握する最も一般的な方法であり、回答結果を集計することにより定量的に分析することが可能である。また、質問内容・方法を工夫することにより、統計手法による需要予測のデータとして用いることも可能である。具体的なニーズを把握するためには、自由回答欄を設け、その回答結果をよく分析することも有意義な情報をもたらすことが多い。

<具体的な実施形態等>

実施方法には、調査票の配布・回収方法、回答記入者等によりさまざまなものがある。

調査対象の抽出にあたっては、統計的な条件を明確化するため、基本的に、住民基本台帳等を用いて、属性別に層化無作為抽出を行う。

一般住民を対象とする場合、回答方法は選択式を基本とし、回答者の負担を軽減する必要があるが、自由回答欄は設けておくべきである。

また、施設・サービスの利用意向や支払意思額等を把握する際には、できる限り具体的

な条件を提示して回答の前提条件を明確化する必要がある。

<実施時の留意点>

予め設問を設定して実施するため、有効な調査結果を得るためには、調査実施者が問題意識を明確化し、それに適した設問を設定する必要がある。また、定量的に結果を把握できるがゆえに、集計結果にのみ関心が向き、その背景となる事象を見過ごす恐れがあることにも留意する必要がある。また、利用者が不特定多数となる大都市都心部のターミナル等に対するニーズ把握には適さない。

<実施事例>

本調査では、東京都多摩市、静岡市、山形県酒田市の住民を対象として実施した。

図4-6 アンケート調査の実施方法の例

実施方法	調査票の配布方法	回答記入者	調査票の回収方法
面接調査法	調査員の訪問	調査員	調査員の訪問
留置調査法	調査員の訪問	回答者	調査員の訪問
配布郵送調査法	調査員の訪問	回答者	郵送
郵送調査法	郵送	回答者	郵送
郵送回収調査法	郵送	回答者	調査員の訪問
託送調査法	既存の組織利用	回答者	既存の組織利用
電話調査法	電話	調査員	電話
WEB調査法	WEB上	回答者	WEB上

2) グループインタビュー調査の実施

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定量的把握には向かないが、アンケート調査より詳細な内容を把握でき、個別インタビューより多人数の意見を把握することが可能である。

<具体的な実施形態等>

司会者は項目ごとに各参加者に質問をし、回答を得る形で進行する。

グループの設定は、年齢・性別・居住地区等の属性別に行い、複数の属性別グループに対して調査を行うことで、属性によるニーズの違いを明らかにすることができる。

<実施時の留意点>

アンケート調査と異なり、定量的把握には向かない。また、参加者の中で持論を展開するような人がいると、他の参加者の意見も影響を受けるため、司会者は各参加者の発言量のバランス等に配慮し、参加者全員から満遍なく意見を吸収できるよう配慮する。

<実施事例>

本調査では、東京都新宿駅の利用者を対象として実施した。

3) モニターツアーの実施

観光地のように地域住民以外の利用者を主たる利用対象として想定する場合には、モニターツアーを実施することで、地域外からの来訪者の立場からみた利用者ニーズを把握することが可能である。また、事後に調査結果を送付すること等により、計画策定に参加したという意識を醸成し、リピーターの拡大にも活用することができる。

<具体的な実施形態等>

観光客の主たるマーケットとなる地域等において参加者（モニター）を公募し、バリアフリー化を検討する地域を巡るツアーを実施する。訪問時にモニターが感じた具体的な問題点や改善ニーズについて、モニター参加中および参加後にアンケート、インタビュー等により把握し、バリアフリー化を検討する際の資料とする。

<実施時の留意点>

ツアー実施時の時期・天候やモニター参加者の個人差が調査結果に及ぼす影響を最小限にするため、調査は複数回実施することが望ましい。

<実施事例>

岐阜県高山市においては、中心市街地のバリアフリー化の推進にあたって、首都圏在住者を対象としたモニターツアーを実施し、計画策定に活用している。

② 計画策定の途中段階におけるニーズの把握

1) パブリックコメントの実施

計画の原案を策定した段階で、ホームページ、広報誌等においてこれを公表し、広く意見を求めるものである。バリアフリー化に対応した施設・サービスについて本手法を導入する場合、具体的なイメージを利用者に持たせるための工夫が必要である。

<具体的な実施形態等>

計画の原案をホームページ、広報誌等に掲載し、メール、手紙、FAX等により改善意見を収集する。収集期間終了後、寄せられた意見とそれに対する対応について情報公開を行う必要がある。

<実施時の留意点>

バリアフリー化に対応した施設等の計画は、画面や紙面では具体的なイメージが持ちにくいことから、模型を作成して一定期間展示する等の工夫が必要と考えられる。

<実施事例>

国・地方自治体の行政運営全般において、近年実施されるケースが増加している。

2)社会実験の実施

事業の本格実施に先立ち、期間・地域を限定して、交通施設を仮設したり、交通サービスの運行を行うことで、実際の利用状況や問題点等に関するデータを収集し、その結果を本格実施に向けた計画策定にフィードバックしていく手法である。実体験に基づく利用者ニーズを把握することが可能である。

<具体的な実施形態等>

実験に先立ち、実験の目的、検証すべき内容等を十分に検討し、その結果を踏まえて実験内容を決定する。例えば交通サービスの提供の場合、運賃やダイヤ等を変化させて利用状況をみるなど、本計画導入後では変更の難しい内容について、実験段階でいくつかのパターンを施行することで、最適な計画立案に資することが可能となる。

また、社会実験には新事業を利用者へ周知する手段、本格導入への合意形成の一環、といった側面もあることから、実験計画の立案にも、利用者の積極的な参加を促進する必要がある。

<実施時の留意点>

計画の熟度が低いまま社会実験を実施すると、問題点ばかりが顕在化し、かえって本格実施を阻害する結果となる恐れがある。実験には多大な費用を要することからも、実験とはいえ、計画の詳細な検討、関係者の合意形成、費用負担の明確化等が前提となる。

<実施事例>

藤沢市湘南台におけるワークショップ開催を通じた計画立案に際しては、実際に仮設の施設を設置して社会実験を行いながら、計画内容の検討・修正を行っている。

③ニーズの把握・反映結果の確認

1)施設供用・サービス運営の開始直前における検証

施設等の完成後、その供用やサービス運営を開始する直前の段階において、高齢者・障害者等の利用者の立場から、ニーズが的確に反映され、利用しやすいものとなっているかどうかについて検証を行い、必要があれば適切な修整を加える。

<具体的な実施形態等>

施設・サービスの利用しやすさは、計画図面だけでなく、実物をみなければ確認できない部分もあることから、施設供用・サービス運営の開始直前段階において、高齢者・障害者等の利用者や専門家等を含むメンバーによる中立的・専門的な立場からの検証（内覧会の開催等）を行い、必要に応じて適切な修整を加える。

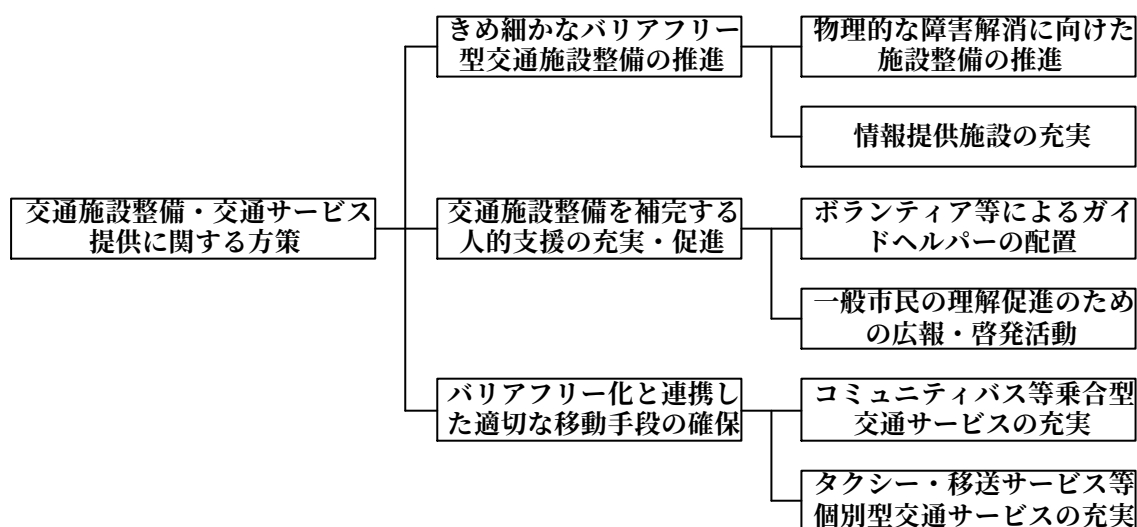
<実施事例>

交通安全分野では、英国において、警察、道路管理者、利用者代表等が施設の供用直前に利用しやすさ等を総合点検する交通安全監査（Traffic Safety Audit）が実施されており、わが国でも導入に向けた取り組みが行われている。

（４）交通施設整備・交通サービス提供に関する方策

具体的な事業内容は、交通施設整備に関する方策と交通サービス提供に関する方策に大別され、前者については、施設整備によるハード面の対応、人的支援によるソフト面の対応の両面から、検討する必要がある。

図4-7 交通施設整備・交通サービス提供に関する方策



①きめ細かなバリアフリー型交通施設整備の推進

1)物理的な障害解消に向けた施設整備の推進

バリアフリー化への対応は、物理的な障害の解消と情報提供施設の整備に大別されるが、このうち、物理的な障害の解消について、一連の経路におけるバリアフリー化の連続性に留意し、段差解消やエレベーター・エスカレーターの設置、多目的トイレの設置、ノンステップバスの導入等、車いす利用者をはじめとする肢体不自由者や高齢者等の利用者ニーズと地域の実情に応じたきめ細かい整備を行う。

<具体的な実施形態等>

交通バリアフリー法に基づき、公共交通事業者等による旅客施設・車両等の新設・大改良時において、着実にバリアフリー化を進めていくことが大前提となる。また、市町村が

重点整備地区を設定し、移動円滑化基本構想を策定する場合には、各関係主体が基本構想にしたがって積極的に旅客施設・車両等のバリアフリー化を図ることも求められる。

さらに、交通バリアフリー法では努力義務とされる既存の施設・車両、同法では規定のないタクシー車両等についても、積極的な改善・改良を図ることが期待される。

住民アンケート調査・グループインタビュー調査において、特に改善要望の強かったものを以下に示す。

- ・歩道の段差解消、幅員確保、障害物の除去等歩行環境の整備
- ・鉄道駅におけるエレベーター・エスカレーターの設置、多目的トイレの設置
- ・バス車両の低床化

<実施時の留意点>

個別の箇所におけるバリアフリー化を図るだけでなく、移動経路の動線を短く、分かりやすくするなど、施設の基本的な構造を検討する際にも、利用者の視点に立った配慮が求められる。

<実施事例>

兵庫県伊丹市の阪急伊丹駅の事例や、埼玉県さいたま新都心の事例では、高齢者・障害者等の利用者ニーズにきめ細かく対応した施設整備が行われている。

2) 情報提供施設の充実

バリアフリー化への対応のうち、情報提供施設についても、一連の移動経路におけるバリアフリー化の連続性に留意しつつ、視覚障害者を対象とした誘導・点状ブロック、触知図、音声誘導装置、聴覚障害者を対象とした文字案内装置をはじめ、利用者ニーズと地域の実情に応じたきめ細かい対応を行う。

<具体的な実施形態等>

1)と同様、交通バリアフリー法に基づく取り組みが基本となるが、住民アンケート調査・グループインタビュー調査によると、大都市圏や地方中枢・中核都市の大規模なターミナルにおいて、乗換・乗継経路やトイレの位置等の情報を分かりやすく、的確に提供することが特に必要とされている。

視覚障害者については、利用しやすさという視点に加え、駅ホームからの転落防止等、安全面からも対応の必要性が高い。また、聴覚障害者については、通常音声で伝達されることの多い運休・遅延等の情報を文字情報で伝達することが中心となる。

<実施時の留意点>

音声誘導装置をはじめとして、情報提供のための施設・機器等については、技術開発の途上で技術的な基準が確立していない段階にあるものが多く、最新の技術開発動向に留意

しつつ、事業実施後の評価・改善を継続的に実施していくことが必要である。

<実施事例>

兵庫県伊丹市の阪急伊丹駅の事例では磁器杖等による音声誘導システムや文字情報による案内表示器、さいたま新都心の事例では携帯端末の貸し出しによる音声誘導システム等が導入されている。

②交通施設整備を補完する人的支援の充実・促進

1) ボランティア等によるガイドヘルパーの配置

利用者が多く、施設構造が複雑で分かりにくい場合の多い大都市圏や地方中枢・中核都市の大規模なターミナルにおいて、ボランティア等によるガイドヘルパーを配置し、施設整備面での対応が不十分な点を補完するとともに、利用者の状況に応じて柔軟な対応が可能な移動支援サービスを提供する。

<具体的な実施形態等>

地方自治体や交通事業者が中心となって、ガイドヘルパーおよびその活動を統括するマネージャーの配置、活動拠点の提供等を行う。ガイドヘルパーやマネージャーについては、ボランティアの募集、契約職員等の派遣等により人材を確保することが想定される。

<実施時の留意点>

ボランティア等活動の担い手が提供するサービス内容は、施設の案内等に限定せず、利用実態を踏まえて随時、担い手自身が追加・改善できるようにすることが適当である。

<実施事例>

さいたま新都心では、ボランティアが常駐してガイドヘルパー等のさまざまなサービスを自らの発案に基づいて提供し、活発に利用されている。また、これらの活動を統括するボランティアマネージャーを行政が採用・派遣している。

2) 一般市民の理解促進のための広報・啓発活動

高齢者・障害者等の移動を円滑化するためには、施設面でのバリアフリー化やボランティア等による支援だけでなく、広く一般市民の理解と協力が不可欠であることから、「心のバリアフリー化」実現に向けて、学校教育の場の活用やNPO・ボランティアとの連携等を通じて、一般市民を対象とした広報・啓発活動を推進する。

<具体的な実施形態等>

国や地方自治体において、マスメディアやポスター等による広報・啓発活動を推進するとともに、交通事業者においても、車内放送、掲示等を通じて継続的に広報・啓発を行っ

ていく必要がある。

また、学校教育の場において、バリアフリーの考え方や人的支援の必要性等について教育するとともに、現在義務づけが検討されている奉仕活動の時間を活用し、ガイドヘルパー等のボランティアを体験することも有効と考えられる。

広報・啓発活動の実施にあたっては、NPO・ボランティア等の活動と連携し、その取り組みを促進・支援していくことも有効である。

<実施時の留意点>

乗車マナーの向上など、バリアフリー化以外も含めた広報・啓発活動の中で、効果的・効率的に実施していくことが期待される。

<実施事例>

国、地方自治体、交通事業者等の広報・啓発活動については、従来より実施されている。

③バリアフリー化と連携した適切な移動手段の確保

1)コミュニティバス等乗合型交通サービスの充実

高齢者・障害者等の移動円滑化に向けて、施設等のバリアフリー化とともに、移動手段を確保するための交通サービスの充実が必要である。2001年度には乗合バス事業の需給調整規制廃止が予定されており、事業者の自助努力によるサービスの改善が一層期待される一方、採算性の低い路線の廃止・縮小が予想されることから、いわゆるコミュニティバスの導入など、地域に必要な交通サービスの維持・充実に努める。

<具体的な実施形態等>

新たな交通サービスの導入の前に、まず、バス路線網の改善、デマンド制の導入、車両の最適化、利用しやすい運賃体系の導入、スクールバス等との連携・統合等、既存の乗合型交通サービスの最適化・効率化を検討すべきである。

その上で、新たな交通サービスの導入が必要と考えられる場合には、利用者ニーズを十分に踏まえてサービス内容を検討する。その際には、高齢者・障害者等にも利用しやすい車両の導入やダイヤの設定等により、個別型交通サービスに依存する人の割合を少なくし、介助なしで移動できる車いす使用者等は乗合型交通サービスを利用できる方向で検討する。

運行する路線のタイプとしては、交通不便地域解消型、主要施設巡回型等が想定される。

<実施時の留意点>

当然のことながら、高齢者・障害者との移動円滑化だけでなく、地域の交通体系全般における位置づけを十分に考慮し、交通計画・構想等との整合性に十分配慮する必要がある。

新たな交通サービスの導入にあたっては、輸送需要と事業採算性の見込みについて十分な検討を行い、運賃収入だけで必要経費を賄えない場合には、地方自治体としてどの程度

の財政負担まで許容されるのか、住民負担等を求めるのか、交通サービスの充実による福祉・医療コストの削減といった効果をどう考えるのか、といった点について、サービス水準と費用負担のバランスの観点からの合意形成が必要である。

近年、100円バスなど運賃体系の低廉化・簡素化の取り組みが増加しているが、本調査で実施したアンケート調査結果においても、運賃設定によって利用意向が大きく変化することが確認されている。

<実施事例>

東京都武蔵野市の「ムーバス」は、利用者ニーズを十分に把握した上で、利便性の高い交通サービスを提供することで、高齢者等の外出促進に寄与していることに加え、事業面でも黒字化に成功している。

また、高知県中村市の「中村まちバス」は、電話やインターネット等からの予約により、運行ルート上のどこからでも乗車可能なフルデマンドシステムを導入しており、交通需要の少ない地域での乗合型交通サービスの効率化に向けた取り組みとして注目される。

表4-1 地方自治体による自主運行バスの形態

運賃 収受	運行主体	道路運送法に基 づく許可	実運行业務	許可等の条件（注1）
無償	市町村等	不要 （自家用運送）	市町村等直営 事業者等に委 託	・ 限定された地域住民等は無 償で運送する場合 ・ 既存の乗合バス路線との競 合がないか、競合があっても 影響が軽微である
有償	市町村等 （注2）	第80条第1項 （自家用自動車 の有償運送）	市町村等直営 事業者等に委 託	以下のいずれかを満たす ・ 廃止路線代替バス ・ 既存の乗合バス路線との競 合がないか、競合があっても 影響が軽微である、もし くは影響を及ぼさない
	事業者 （注3）	第21条第2項 （貸切事業者の 乗合運送）	事業者	

注1）いずれも過疎地域や一部の都市地域などの交通空白地帯での運行であることが条件。

注2）主に都市部において、地方公共団体がいわゆる公営交通として運営しているバスは、道路運送法第4条による免許を受けたバス事業者として運営するものであり、本表には該当しない。

注3）乗合バス事業者が道路運送法第4条に基づいて運行主体となることも可能。

乗合タクシーの場合、事業者は貸切事業免許を取得の上、同法第21条を適用。

2) タクシー・移送サービス等個別型交通サービスの充実

タクシー等の個別型交通サービスは、ドアツードアサービスを提供する付加価値の高いサービスとしての側面を持つが、乗合型交通サービスが利用できない障害者等にとっては、その外出に不可欠な交通サービスとしての側面も持ち合わせている。後者の側面から、移送サービス・福祉タクシーといった移動に制約のある人を対象とした個別型交通サービスの充実を図る。

<具体的な実施形態等>

個別型交通サービスの提供形態としては、タクシー事業の一環として、車いす対応型車両を導入したり、運転手が介護事業を併せて提供するサービス（いわゆる福祉タクシー、介護タクシー等）と、自家輸送の範囲内で地方自治体やNPO・ボランティア等が提供するサービス（いわゆる移送サービス、ハンディキャブ等）に大別される。また、後者については、無償で提供されているものと実費負担等を伴う有償のものがある。

交通サービスの提供にあたっては、1)に述べたように、乗合型交通サービスが対象としている利用者の属性や運行されているルート等を考慮し、乗合型交通サービスでカバーされていない属性・地区等を対象として個別型サービスの提供を検討する必要がある。

<実施時の留意点>

福祉施設の送迎等、特定の利用者を対象とした個別型交通サービスも存在するが、地域に存在する個別型交通サービスが全体として最も効果的・効率的に活用されるよう、各種サービスのサービス内容等を最適化していく必要がある。

また、タクシー事業者が介護サービスも併せて提供する、いわゆる介護タクシーは、個別型交通サービスとして有望なサービス形態の一つと考えられることから、その活用について、法制度上の位置づけを明確化する必要がある。

<実施事例>

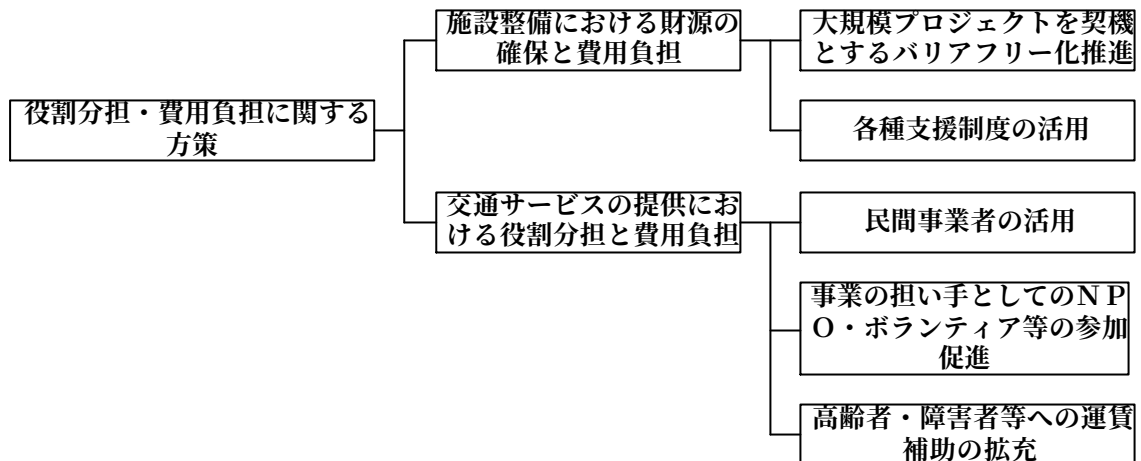
タクシー事業としての提供事例には東京都武蔵野市の「リフトタクシーつながり」、移送サービスとしての提供事例には同市の「レモンキャブ」、同町田市の「やまゆり号」「ハンディキャブ友の会」「おでかけサービス」等があげられる。

(5)役割分担・費用負担に関する方策

バリアフリー化に関する費用は、ノーマライゼーションの実現という観点から国・地方自治体・交通事業者等にとって必要な費用であるという考え方に基づき、各種支援施策を活用しつつ、各関係主体が応分の負担を行うことが必要である。

また、交通サービスの提供にあたっては、利用者にとっての利用しやすさという観点から、行政、民間事業者、NPO・ボランティア等の最適な役割分担のあり方、利用者も含めた最適な費用負担のあり方について、検討していく必要がある。

図4-8 役割分担・費用負担に関する方策



①施設整備における財源の確保と費用負担

1)大規模プロジェクトを契機とするバリアフリー化推進

大規模な交通施設整備事業や面的整備事業等、大規模なプロジェクトにおいては、既存施設の改良と比較してバリアフリー型施設整備が技術的・費用的に実施しやすいことから、これらを契機としてバリアフリー化に取り組むことが有効である。

<具体的な実施形態等>

駅舎の新設・大規模改良、駅前広場の整備といった交通施設整備事業、区画整理事業、市街地再開発事業等の面的整備事業は、既存施設の制約なく地区全体の広域的なバリアフリー化が行いやすいこと等から、これらを契機としてバリアフリー化に積極的に取り組むことが、財源の確保という観点からも有効である。

<実施事例>

市街地再開発事業の事例として横浜市上大岡駅周辺および名古屋市小幡駅周辺、区画整理事業の事例としてさいたま新都心、また、駅舎の新設・大改良の事例としては、阪急伊丹駅周辺があげられる。

2)各種支援制度の活用

市町村・交通事業者等が実施するバリアフリー化への取り組みにあたって、必要な財源を確保するため、国・都道府県等の各種支援制度を積極的に活用していくことが有効である。

<具体的な実施形態等>

第1章で整理した国レベルでの支援制度に加え、各都道府県が独自に制定している支援制度もあることから、地域・取り組み内容に応じて、こうした支援制度を最大限活用していくことが財源の確保にあたって有効である。

<実施事例>

阪急伊丹駅周辺の事例は、交通エコロジー・モビリティ財団の助成事業として実施されている。

②交通サービスの提供における役割分担と費用負担

1)民間事業者の活用

民間事業者による交通サービスが提供されている場合、これを高齢者・障害者等の移動手段として最大限活用するとともに、地方自治体等が新たな交通サービスを導入する際には、民間事業者の経営資源・ノウハウや自助努力を活用することにより、サービス提供にかかる運営の効率化を図る。

<具体的な実施形態等>

地方自治体等が提供する乗合型や個別型の交通サービスの運行を業務委託する場合、複数の事業者から見積や業務計画を提出させて委託先を決定したり、委託後の運営収支改善の成果に対してその全部もしくは一部を事業者に戻元するなど、効率化が促進される仕組みを採り入れることが適当である。

また、高齢者・障害者等の移動手段として、民間事業者による既存の交通サービスの活用促進を図るような場合、3)に述べる運賃補助により、事業者に対しては間接的な費用負担を行うことで、交通サービス市場への影響を抑制しつつ、必要な交通サービスの提供を実現することができる。

<実施時の留意点>

個別型交通サービスの委託先として、交通事業者のほか、2)に述べるNPO・ボランティア等も考えられるが、これら各関係主体の役割分担については、利用者にとって最も利用しやすい交通サービスの実現という観点から、地域の実情に応じた最適な役割分担のあり方を検討する必要がある。なお、介護タクシーについては、(4)③2)(82ページ)参照。

<実施事例>

民間事業者への委託例は、東京都武蔵野市の「ムーバス」など多数ある。

2)事業の担い手としてのNPO・ボランティア等の参加促進

個別型交通サービスの担い手として、NPO・ボランティア等を活用することにより、運転手等の人材の確保や費用低減等の効果が期待される。

<具体的な実施形態等>

まず、民間のNPO・ボランティア等が主体的に個別型交通サービスを提供するケースが想定される。

また、地方自治体や社会福祉協議会等が個別型交通サービスを提供する際にも、その運転業務や利用申込の受付、運転手の手配等をNPO・ボランティア等委託するケースが想定される。

担い手となるNPO・ボランティア等については、NPOが雇用している正職員が担う場合、有償・無償のボランティアが担う場合等が想定され、ボランティアについても、専業主婦や定年退職者等のほか、地元の自営業者等も想定される。

<実施時の留意点>

1)に述べたように、個別型交通サービスの場合、NPO・ボランティアやバス・タクシー事業者等の役割分担について、利用者にとって最も利用しやすい交通サービスの実現という観点から、地域の実情に応じた最適な役割分担のあり方を検討する必要がある。NPO・ボランティアが担い手となる場合、運営面での公的支援について検討する必要がある。

<実施事例>

東京都武蔵野市の移送サービス「レモンキャブ」の事例では、地元の商工業者がボランティアとして中心的な担い手となっており、地域に密着したボランティアの担い手として注目される。

3)高齢者・障害者等への運賃補助の拡充

高齢者・障害者等のうち、自家用車を利用できない人にとってはバス・タクシー等の交通サービスは生活に必要不可欠なものであること、高齢者等にとって利用にあたっての経済的な負担が大きいこと等を踏まえ、高齢者・障害者等の外出を促進する観点から、地方自治体等が利用者への運賃補助を導入・拡充する。

<具体的な実施形態等>

運賃補助の形態としては、一定の要件を満たす人に対して、タクシー券やバス回数券等を発給し、実際に使用された段階で事業者から地方自治体に代金を請求する仕組みが一般的と考えられる。

また、高齢者・障害者等の移動手段として、既存のバス・タクシー等とは別に新たな交

通サービスを導入することは、類似した交通サービスが重複することになり、運営上の効率低下やバス・タクシー事業者の経営圧迫を招く恐れがある。その対策として、可能な限り、既存の交通サービスを活用し、その場合に運賃の高さが利用促進の障害とならないようにするための手段として、運賃補助を行うことが適当である。

＜実施時の留意点＞

タクシー券やバス回数券等による方式は、予め地方自治体と契約・協定等を結んだ事業者しか利用できないこと、運賃精算事務が繁雑となること等が問題点となるが、今後はＩＣカードの導入など、ＩＴの活用によりこれらの問題点の解決が期待される。

＜実施事例＞

全国多数の地方自治体で実施されている。