
高齢者や障害者等に配慮した交通システムに関する研究(その3)

Study on Transportation that is Friendly to the Elderly and the Disabled (Part 3)

－交通ターミナルにおける高齢者や障害者に配慮した人的介助のあり方に関する調査研究－

－ Research on Human Assistance Considering the Elderly and the Disabled at the Terminal －

石橋 達勇、藤井 嘉彦

ISHIBASHI Tatsuo, FUJII Yoshihiko

キーワード:

交通ターミナル、人的介助、障害者、高齢者、アンケート調査、ヒアリング調査

Keywords :

terminal, human assistance, disabled People, elderly people, questionnaire investigation, hearing investigation

Abstract:

Construction of transportation that is friendly to the elderly and the disabled has centered on adjustment of equipments, but we think necessity of investigating way of human assistance will rise considering disabled people's needs.

We show and consider actual condition of human assistance for the elderly and disabled people at the terminal in Hyogo from questionnaire and hearing investigation results.

We show the following procedures.

1. Grasping the actual condition and problems of human assistance at railroad terminal.
2. Grasping the general situation of human assistance at other terminal.
3. Investigation of human assistance at the terminal in the future .

1 研究の背景・目的

近年、高齢者や障害者に配慮した公共交通におけるバリアフリー環境の整備が推進され、これまでの交通ターミナルを中心とした施設整備にとどまらず、例えば鉄道車両においてもバリアフリー化がすすめられている^{注1)}。また交通バリアフリー法の施行により、今後の交通ターミナルの新設や大規模な改良、公共車両の新規導入の際には高齢者や障害者が円滑に利用できるための施設整備が義務化された。

このように、高齢者や障害者に配慮した公共交通環境の構築は、これまでは施設整備を中心としたものであったが、例えば平成 11 年度研究結果において述べたように、今後は障害者のニーズを踏まえて、人的介助等の必要性が高まるものと考えている。

そこで本研究では、特にその数が多い鉄軌道駅（以下、駅）を中心に、兵庫県下の交通ターミナルにおける高齢者や障害者の利用者に対する人的介助の実態を踏まえ、今後のあり方を検討する。

2 研究方法

本研究の流れは以下のとおりである。

- ①駅における人的介助の実態の把握
- ②その他交通ターミナルにおける人的介助の概況の把握
- ③今後の交通ターミナルにおける人的介助のあり方の検討

以上の人的介助の実態、問題点等を把握するにあたり次の調査を実施した。

2.1 アンケート調査

兵庫県下の14の鉄軌道事業者に対し、駅における人的介助の実態と問題点についてアンケート調査を実施した。調査時期は平成12年11月下旬から平成13年1月下旬である。回答は全ての事業者から得た。

2.2 ヒアリング調査

先のアンケート調査で調査対象とした14社のうち7社に対して、アンケート調査の補足としてヒアリング調査を実施した。また、この他の交通ターミナルにおける人的介助の事例として鉄道事業者1社、航空事業者1社、船舶事業者1社に対し人的介助の概況を聞いた。これらの調査時期は平成12年12月中旬から平成13年3月上旬である。

3 駅における人的介助の実態

駅における高齢者や障害者の利用客に対する人的介助を行う主体としては「駅員」「周囲の一般利用客」「高齢者や障害者の付添や介助者」が考えられる。本研究では、事業者に対し人的介助に関する取り組みや実態を調査することを踏まえて①駅員による人的介助の実態と、駅員への人的介助に関する教育・研修②周囲の一般利用客への人的介助の呼びかけ③高齢者や障害者の付添や介助人に対する運賃割引について明らかにする。

3.1 駅員による人的介助の実態

まずアンケート調査の結果から、表1に駅構内における人的介助を行う場面と、介助の対象者を示す。人的介助を行っている対象者は主に手動・電動車いす使用者、視覚障害者で、聴覚障害者に対する人的介助はあまり行っていない。

特によく介助している場面は、駅構内の移動や案内、車両の乗降である。逆に介助をあまり行っていないのは物品購入やトイレの介助である。

また図1に人的介助を行っている職員は誰かを聞いた結果を示す。基本的に駅によって事情が異なっているという回答が多いが、実際は駅員が中心となっており対応していると思われる。事業者や駅によっては最寄り駅、センター駅^{注2)}、事業者本社からの応援の駅員や職員、運転手や車掌が対応する場合もある。

以上の駅員による人的介助に対して、事業者が把握している利用者の評価について聞いた結果を図2に示す。概ね好評であるか、特に反応なし又は不明が多い。具体的な意見の中では「介助の際のマナーや対応の悪さ」を指摘する声もある。また「積極的に声をかけて欲しい」「健常者と同じように扱って欲しい」という要望も出ているようである。

また、現在のところ駅員による人的介助の体制について変更を予定している事業者はみられない。

次にヒアリング調査の結果からは、各事業者は基本的に高齢者や障害者の利用者の要望に応じて個々に現場で判断して人的介助を行っていることが分かった。特に日常的に鉄軌道駅を利用している高齢者や障害者に対しては、利用者の身体状況や駅の利用の仕方を把握している場合が多いので事業者は円滑に対応ができていようだ。他社鉄軌道やバス、タクシーとの乗換の際の人的介助の方法について聞いたところ、他社鉄軌道への乗換の場合は各事業者の駅員が互いに連絡を取り合い、介助の引き継ぎを行っている場合が多いことが分かった。しかしバスやタクシーなどの乗換の場合は、基本的に駅とバス・タクシーの乗降場の間の案内や見守りなどの人的介助は行いが、バスやタクシーの乗降の介助を行っている場合は少ない。

また、人的介助を必要とする高齢者や障害者の利用者に対して事業者が駅利用の事前連絡をお願いしている場合でも、利用者は当日駅に来て介助を申し出ることが多いようだ。その際、人的介助に人数を要する場合は最寄り駅やセンター駅等から応援を待つ間、利用者を待たせることになっている。

表1 鉄軌道駅構内における人的介助を行う場面と介助の対象者

Table 1 Place where the station worker help at station and objective people

	手動 車いす 使用者	電動 車いす 使用者	視覚 障害者	聴覚 障害者	高齢者
駅出入口～改札口間の垂直移動・移動の見守	13 92.9%	13 92.9%	12 85.7%	7 50.0%	10 71.4%
料金支払・切符購入	9 64.3%	9 64.3%	10 71.4%	7 50.0%	9 64.3%
検札・料金精算	8 57.1%	8 57.1%	10 71.4%	6 42.9%	8 57.1%
駅構内や乗換の案内	13 92.9%	13 92.9%	13 92.9%	9 64.3%	10 71.4%
改札口～ホーム間の垂直移動・移動の見守	12 85.7%	12 85.7%	12 85.7%	5 35.7%	9 64.3%
駅構内の店舗・自動販売機での物品購入	5 35.7%	5 35.7%	5 35.7%	4 28.6%	4 28.6%
トイレの使用	6 42.9%	6 42.9%	6 42.9%	4 28.6%	4 28.6%
車両の乗降	13 92.9%	13 92.9%	13 92.9%	7 50.0%	11 78.6%
他社鉄道、バス、タクシーとの垂直移動・移動の見守	10 71.4%	10 71.4%	7 50.0%	4 28.6%	6 42.9%

*：上段は事業者数、下段はその事業者数の全事業者数14社に対する割合。

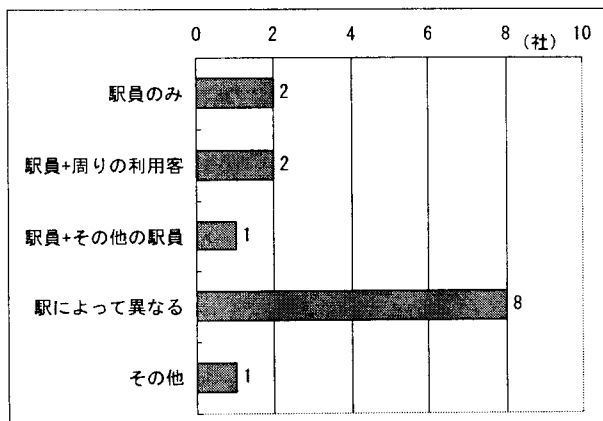


図1 人的介助を行っている職員等
Fig.1 People who help the elderly and disabled people at the station

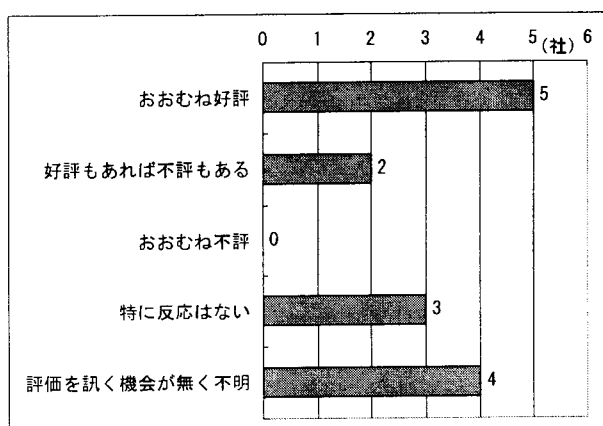


図2 人的介助に対する利用者の評価
Fig.2 Valuation of the human assistance from the elderly and disabled people

3.2 駅員への人的介助に関する教育・研修

次に、駅員への人的介助を行う上で必要な知識、技術等に関する教育・研修の実施状況について訊いた。アンケート調査の結果から、駅員に対するこれらの教育や研修は全ての事業者で行っていることが分かった。

図3に駅員への教育・研修内容を示す。内容は、介助機器の取り扱い、車いす利用者の介助が多い。疑似体験を行っている事業者は6社である。

図4に駅員への教育・研修方法を示す。方法は口頭での伝達、マニュアル作成、社内研修会の開催が主で、各駅で実地訓練を行っている場合もみられる。外部研修会の活用はみられなかった。

図5に駅員への教育・研修を定期的に行っているかを訊いた結果を、図6に教育・研修実施時期を示す。時期は定期的におこなっているものと、不定期におこなっているものがある。不定期に行って

いるものは新人研修時が多い。

またこの他に、この教育・研修の体制について駅員から好評の意見が訊かれた事業者は7社あり、今後の変更を予定している事業者はみられないことが分かった。

3.3 周囲の一般利用者への人的介助の呼びかけ

アンケート調査の結果、呼びかけを行っている事業者は6社あり、その方法として看板の掲示を行っている事業者が3社みられた(図7を参照)。またこの呼びかけの体制について今後変更する予定のある事業者はみられなかった。

逆に、この呼びかけを行っていない事業者に対して、呼びかけを行っていない理由を訊くと「周囲の利用客による介助について安全上の問題がある」ことや、「原則として駅員が人的介助を行っている」ことがあげられた。

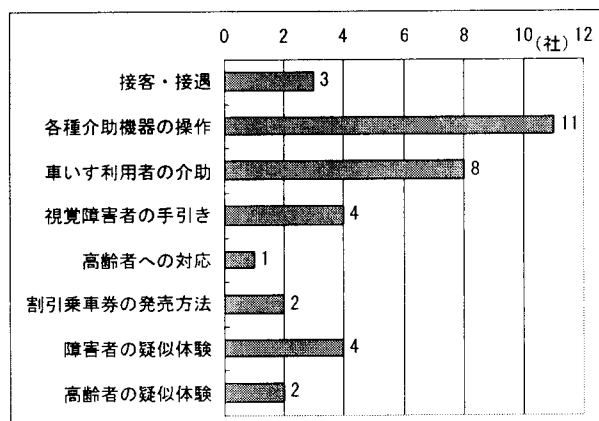


図3 駅員への教育・研修内容(複数回答)
Fig.3 Contents of instruction and training to station workers (multi-answer)

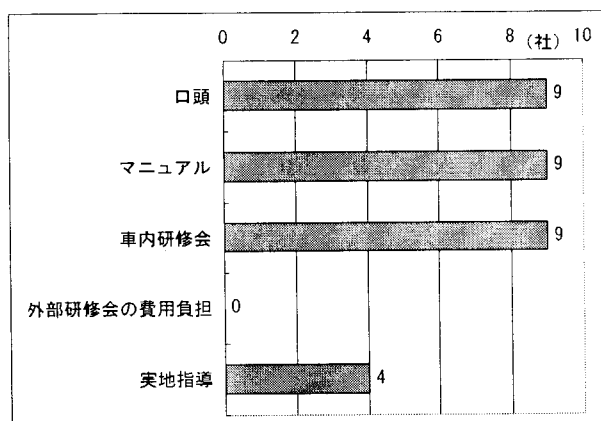


図4 駅員への教育・研修方法(複数回答)
fig.4 Way of instruction and training to station workers (multi-answer)

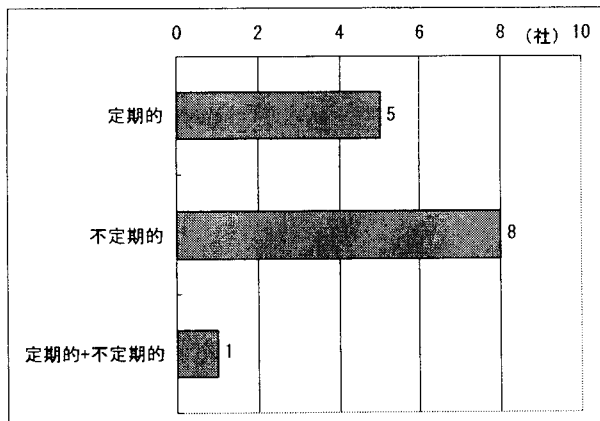


図5 駅員への教育・研修を定期的に行っているか?
Fig. 5 Do you instruct and train station workers periodically?

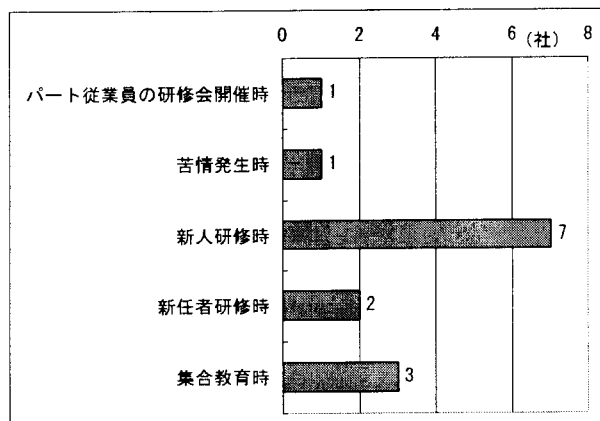


図6 駅員への教育・研修実施時期（複数回答）
Fig. 6 Time of instruction and training to station workers (multi-answer)



図7 人的介助を呼びかけている看板の例
Fig. 7 Example of signboard appealed to passenger for human assistance

3.4 高齢者や障害者の付添や介助者に対する運賃割引

アンケート調査の結果、全ての事業者で障害者の

付添や介助者に対してなんらかの運賃割引を行っていることが分かった。運賃の割引率は50%で、多くは第1種身体障害者の旨を記した手帳を提示することにより、障害者1人につき1人の付添や介助人が対象となっている。しかし一部の事業者で、車いす使用者の付添や介助者に限り2人まで割引の対象としているという事例がヒアリング調査の結果から明らかになった。また、この料金割引の制度について今後変更する予定のある事業者は特にみられなかった。

3.5 交通ボランティアの受け入れ

次に、駅における高齢者や障害者の利用者の人的介助を行う新たな主体として「交通ボランティア^{注3)}」の養成制度を、国が平成13年度に創設する予定であることを踏まえ、事業者がこのボランティアを受け入れるか、またどのように考えているかについて訊いた。

アンケート調査の結果から、図8に交通ボランティアの受け入れ予定の有無について訊いた結果を示す。受け入れを予定している事業者は無く、検討している事業者は2社、受け入れを予定していない事業者が4社であった。「その他」の事業者からは、内容が不明のため判断できないという意見が聞かれた。

制度についての具体的な意見について、ヒアリング調査の結果も踏まえてまとめた結果が図9である。「ボランティアの内容が不明のためコメントが来ない」という意見の他に、管理運営の問題や役割に対する責任の問題が発生するのではないかという意見が訊かれた。

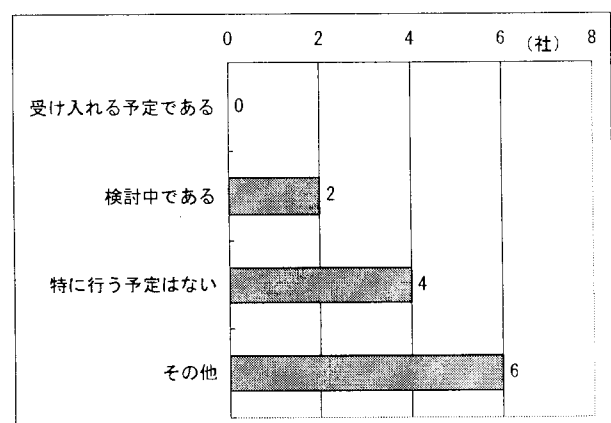


図8 交通ボランティア制度の受け入れ予定の有無 (N=12)

Fig. 8 Whether the enterprise have a plan to accept the traffic volunteer system or not

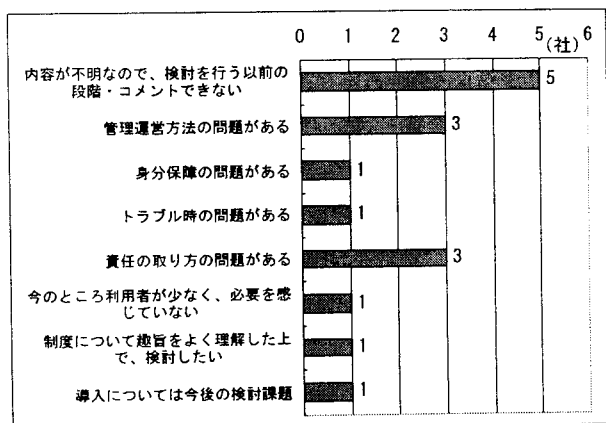


図9 交通ボランティアに対する意見
(複数回答)

Fig. 9 Opinion about the traffic volunteer system
(multi-answer)

4 その他の交通ターミナルにおける人的介助の概況

次に駅以外の交通ターミナルにおける高齢者や障害者の利用者への人的介助について、空港での事例として大阪国際空港（以下、伊丹空港）を、旅客船ターミナルでの事例として神戸シティエアターミナルでの運輸事業者の取り組みを概観する。そして、先進的な事例として西日本旅客鉄道株式会社福岡支社における人的介助の取り組みも述べる。

4.1 伊丹空港における航空事業者の高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する取り組み

伊丹空港での航空事業者の人的介助に関する取り組みの様子を全日本空輸株式会社大阪空港支店に対して行ったヒアリング調査の結果より述べる。

4.1.1 高齢者や障害者の利用者への対応窓口

国内・国外の利用を問わず、高齢者や障害者の利用者についての人的介助等の希望や相談があれば、専用の窓口で電話やファックスで対応している³⁾。ここへ連絡して一度自らの身体状況等を登録すれば、それ以降の航空機の利用時に介助を希望する際、いちいち自らの状況を説明せずにすむ仕組みになっている。

4.1.2 伊丹空港における人的介助の様子

空港構内や飛行機内で、高齢者や障害者から人的介助の希望があれば対応している。基本的に空港内の移動や施設利用は空港職員が行い、機体内では客室乗務員が人的介助を行っている。

また高齢者や障害者の利用者が、先に述べた専用窓口を通じて事前に人的介助を希望する場合は少なく、当日空港に来てから介助を希望する場合の方が多い

ようだ。そして空港の受付カウンターや専用窓口で介助の希望の旨を受け付けたら、利用者の身体状況や要望等の情報をオンラインを通じて客室乗務員や着空港に連絡することにより、連続的でスムーズな人的対応を行うことが可能となっている。

今のところ、この人的介助の体制については特に変更する予定はないようだ。

4.1.3 職員への人的介助に関する教育・研修

人的介助に関する教育・研修には約 20 年前から取り組んでいる。また全社的な取り組みとして希望者に昨年からの体験学習を非定期的に行っている。この内容はアイマスクを利用した視覚障害者、拘束具を用いた高齢者、車いすを用いた車いす使用者の体験等である。これらの教育・研修については、職員からはよく分かり有用であると評価されているようだ。

また手話については教育・研修の中で特に手話を教えてはいない。しかし客室乗務員の中には技術を取得している人がいたり、職員間で勉強会を行っている場合もあるようだ。

この他に接遇のための VTR の制作や、職員向けに社内の専用ホームページを通じて高齢者や障害者の利用者への対応に関する情報を発信している。

4.1.4 付添や介助者の受け入れ

空港構内で付添や介助者に介助をお願いしている対象者は、寝台・ストレッチャーを利用している人が中心である。また介助者を対象とした運賃割引は、利用者本人が航空第 1 種身体障害者の場合に適用される。

4.2 神戸シティエアターミナルにおける船舶事業者の高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する取り組み

次に神戸シティエアターミナルでの船舶事業者の人的介助に関する取り組みの様子を海上アクセス株式会社（K-JET）に対して行ったヒアリング調査の結果より述べる。

ここでは先の航空事業者と同様に、高齢者や障害者の利用者から人的介助等の希望があれば対応を行っている。その旨の連絡は神戸シティエアターミナル、船舶、関空ポートターミナル、連絡シャトルバスに電話や無線等を利用して行い、連続的でスムーズな人的対応を行っている。

また高齢者や障害者の利用者のうち人的介助が必要な場合は、スムーズな対応を行うためにも電話や E-mail を通じての利用の事前連絡をお願いしており、付添や介助者に対する運賃割引も行っている。

4.3 西日本旅客鉄道株式会社福岡支社の高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する取り組み

最後に先進的な人的介助の取り組みの事例を、西日

本旅客鉄道株式会社福岡支社（以下、福岡支社）に対して行ったヒアリング調査の結果より述べる。

現在、福岡支社管内の博多駅では年間約 3000 件、小倉駅は約 2000 件高齢者や障害者による車いす利用がある。この状況を受け、さらなるサービスレベルの向上を目指して、車掌や駅員がホームヘルパー2級資格を取得して高齢者や障害者の利用客への対応を行う取り組みを現在行っている^{4) 5)}。

また資格取得者を中心として各職場や職域内で介助方法等の研修を行い、身に付けた技術や知識を他の職員と共有することにも取り組んでいる。この他に北九州市立テクノエイドセンターにおける研修では、対応の基礎的内容と疑似体験装具による体験学習（車イス使用者・視覚障害者・高齢者体験）も行っている。

一方、ホームヘルパー資格取得者が中心となって「交通弱者対応マニュアル」の作成にも取り組んでいる。これは研修での内容を基にして各職場での即地的情報を踏まえて作成しており、特に車イス使用者の介助の際に活用している。

この他に博多新幹線列車区ではサービス委員会で「バリアフリー」「利用者の声」という内容の掲示物を作成して掲示板に成果を掲示し、介助方法等の情報の提供を行っている。

これらの取り組みの結果、職員からは「技術を身につけることで自信をもって対応できるようになった」「障害者や高齢者の利用者に対して気軽に声をかけられるようになった」という意見が出ている。また、利用者からの反応もよく、介助の際に職員が介助方法を身に付けていれば利用者は安心して介助をまかせられるようだ。

5 まとめと考察

5.1 鉄軌道駅における人的介助の実態について

駅における高齢者や障害者の利用客への人的介助を行う主体として駅員、周囲の一般利用客、高齢者や障害者の付添や介助者を想定し、これを踏まえて事業者の取り組みや実態として以下のことが明らかになった。

- ・介助の対象者は主に手動・電動車いす使用者、視覚障害者で、よく介助している場面は、駅構内の移動や案内、車両の乗降である。聴覚障害者に対する人的介助はあまり行っていない。介助を行っている職員は基本的に駅によって異なるという回答が多いが、場合によっては応援の駅員や職員、運転手や車掌が対応している。
- ・駅員による人的介助に対して利用者には概ね好評

であるか、反応なし・不明の場合が多い。現在のところ駅員による人的介助の体制について変更を予定している事業者はみられない。

- ・各事業者は基本的に高齢者や障害者の利用者の要望に応じて個々に現場で判断して人的介助を行っている。また他社鉄軌道への乗換の場合は各事業者の駅員が互いに連絡を取り合い、介助の引き継ぎを行っている場合が多いが、バスやタクシーなどの乗換の場合は、案内や移動の見守りなどは行いが、乗降の介助を行っている場合は少ないようだ。
- ・事業者が駅利用の事前連絡をお願いしている場合でも、利用者は当日駅に来て介助を申し出ることが多く、その際に介助を行うために人数を要する場合は応援を待つ間、利用者を待たされている。
- ・教育・研修は全ての事業者で行っており、その内容は、介助機器の取り扱い、車いす利用者の介助が多い。方法は口頭での伝達、マニュアル作成、社内研修会の開催が主である。またこの体制について駅員から好評の意見が訊かれた事業者は 7 社あり、今後の変更を予定している事業者はみられない。
- ・周囲の一般利用者への人的介助の呼びかけを行っている事業者は 6 社あり、その方法として看板の掲示があげられた。この体制を今後変更する予定のある事業者はみられなかった。また呼びかけを行っていない事業者に対して、行っていない理由を訊くと、安全上の問題や、駅員が人的介助を行っているため等があげられた。
- ・全ての事業者で障害者の付添や介助者に対してなんらかの運賃割引を行っており、多くは障害者 1 人につき 1 人が対象である。この制度について今後変更する予定のある事業者は特にみられない。
- ・交通ボランティア制度の受け入れを予定している事業者は無かった。制度については管理運営の問題や役割に対する責任の問題を指摘する意見が出された。

5.2 その他の交通ターミナルにおける人的介助の概況について

駅以外の交通ターミナルにおける人的介助の取り組みの事例として伊丹空港での航空事業者の取り組み、K-CAT での船舶事業者の取り組みと、先進的な人的介助の取り組みの事例として福岡支社の事例を以下のとおり示した。

5.2.1 伊丹空港での航空事業者の人的介助に関する取り組み

- ・高齢者や障害者の利用者の対応のために専用の窓口を設け、ここに利用者登録をすることにより、次回以降の利用時に自らの状況を再び説明せずにすむ仕組みになっている。

- ・人的介助の希望があれば対応しており、その旨の連絡を客室乗務員や着空港に行くことにより、連続的でスムーズな人的対応を行うことが可能となっている。今のところこの体制を変更する予定はない。
- ・教育・研修には以前から取り組み、希望者には体験学習を行っている。これらの取り組みは職員には好評である。この他に接遇 VTR の制作や、社内の専用ホームページを通じての情報発信も行っている。
- ・付添や介助者に介助をお願いしている対象者は寝台等を利用している人が中心である。また介助者を対象とした運賃割引も行っている。

5.2.2 船舶事業者の高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する取り組み

- ・利用者から人的介助等の希望があれば対応を行っている。またその旨の連絡は K-CAT、船舶、関空ポートターミナル、連絡シャトルバスに行き、連続的でスムーズな人的対応を行っている。
- ・人的介助が必要な場合は利用の事前連絡をお願いしており、付添や介助者に対する運賃割引も行っている。

5.2.3 福岡支社の高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する取り組み

- ・サービスレベルの向上を目指して、車掌や駅員がホームヘルパー資格を取得して高齢者や障害者の利用者への対応を行う取り組みを現在行っている。
- ・資格取得者を中心として各職場や職域内で介助方法等の研修を行い、技術の水平展開にも取り組んでいる。
- ・資格取得者が中心となって各職場での即地的情報を踏まえての「交通弱者対応マニュアル」の作成に取り組んでおり、車イス使用者の介助の際に活用している。
- ・この他に介助方法等の情報の提供を掲示板で行っている。
- ・これらの取り組みによって、職員からは技術の向上により自身をもって対応できるという意見が出ており、利用者からの反応もよい。

6 今後の交通ターミナルにおける人的介助のあり方の検討

以上を踏まえ、交通ターミナルにおける高齢者や障害者の人的介助に関する今後の検討課題として以下の4点を示す。

6.1 職員や一般利用者への人的介助に関する教育・啓発の検証と充実

職員への教育・研修については交通バリアフリー法でも努力義務が示されているように、今後の事業者の取り組みとしての検討課題と思われる。今回の調

査においては人的介助に関する現状の教育・研修に対しては概ね好評であることが分かった。しかしこの教育・研修の効果として実際の人的介助への有効性については明らかに出来なかった。交通エコロジー・モビリティ財団から交通事業者に対しての接遇・介助教育プログラムを提案する動き⁶¹が見られるように、今後は現状の教育・研修の効果を検証する必要がある。

また、現場で事業者が人的介助を行う他に、周りの一般利用者によるさりげない介助が望まれる。しかし事業者による一般利用者への人的介助の呼びかけはあまり効果的に行われていないようだ。今後は一般利用者のさらなる人的介助への意識の向上とともに、安全に介助を行うための技術的な知識の啓蒙が欠かせないと考えられる。そのための効果的な呼びかけや各種講習会等の教育・啓発の取り組みが求められる。

6.2 事業者以外の外部主体による人的介助に関する支援の検討

事業者以外の外部主体による人的介助に関する支援としては交通ボランティア等の外部主体による直接的な人的介助支援と、人的介助に関する教育・研修や意見交換に外部主体の協力を仰ぐという間接的支援がある。前者については特に現場に事業者職員が少数しかいない場合に高齢者や障害者が交通ターミナルを円滑に利用するための一つの手段として考えられる。その責任や管理運営の問題を解決し、その効果を吟味をした上で支援の導入を検討すべきと思われる。

後者については、これまでは社内で人的介助に関する教育・研修を行う場合が主であるようだが、福岡支社の取り組みのように専門家や外部機関にその一部を委託することにより、これまでとは異なった視点で合理的かつ効果的に技術が習得できると思われる。また利用者である高齢者や障害者と人的介助に関する情報交換を行うことにより、相互理解や人的介助への理解が図れると思われる。

6.3 人的介助に関する情報の共有化と現場の状況への適合

例えば鉄道事業者は駅における人的介助を主に各現場判断でケースバイケースで行ってきた。しかし、そこで得た知識や経験を他の現場での人的介助に生かすためには、それらの情報を整理体系化し、水平展開して共有化する仕組みが不可欠である。またこれらの情報を各現場での実際の人的介助に有効に活用するためには、各現場の状況に適合させることが必要である。

6.4 施設整備等と組み合わせた総合的な支援方法の構築

全ての交通ターミナルの状況は異なっていると考え、人的介助だけや各種施設のみの対応で、高齢者や障害者の円滑な利用が可能になるとは考えられない。これらを組み合わせた総合的な支援方法を構築することにより、効果的、合理的な対応が可能になると思われる。

謝辞

兵庫県下の鉄軌道事業者、全日本空輸大阪空港支店、西日本旅客鉄道株式会社福岡支社及び海上アクセス株式会社におきましては、アンケート調査及びヒアリング調査に快くご協力いただいた。ここに記し感謝の意を表します。

注釈

- 1) 例えば、近畿日本鉄道では人に優しい車両を目指して、次世代通勤車両「シリーズ 21」には暖房設備付きの車いすスペースやロングシートの両端の席に高齢者等が利用しやすいように立ち上がり補助のため両肘掛を設けるなどの工夫をしている。参考文献 1) を参照。
- 2) センター駅とは、いくつかの駅ごとに設けられ、それらの駅の業務管理等の役割を担う中心的な駅のことである。
- 3) 参考文献 2) によると、駅で車いす使用者の列車の乗降を介助したり、視覚障害者や高齢者を案内したりするボランティアのことである。これは鉄道事業者が経営の合理化をすすめ、駅員や乗務員が減少する中で職員だけで高齢者や障害者のは対応することが困難になっている状況や、事業者間や駅によってはバリアフリー化の進捗状況に差異が発生していることが背景としてある。このボランティアを国が主体となって養成して事業者がこれらのボランティアを受け入れることにより、市民と高齢者や障害者との相互理解を深めるソフト面のバリアフリー対策が充実し、高齢者や障害者が気軽に駅を利用できる環境が整うとしている。

参考文献

- 1) 山内陸平：人にやさしい車両を目指して、アシステック通信第 28 号、p. 16、2000. 11
- 2) 交通ボランティアの養成制度を創設へ、厚生福祉、時事通信社、2000. 7. 19
- 3) ANA アスカイアシストおからだの不自由なお客様への空の旅のお手伝い、
http://svc.ana.co.jp/dms_svc/service/

assist/index.html、2001. 2. 26

- 4) 西日本新聞 朝刊、2000. 11. 24
- 5) 読売新聞 夕刊、2001. 1. 13
- 6) 交通エコロジー・モビリティ財団：交通事業者に対する接遇・介助教育プログラムの調査報告書、平成 12 年 3 月