

障害者に配慮した無人(駅員巡回)駅の整備指針に関する研究

大森清博 三谷信之 中村俊哉 北川博巳

1 はじめに

近年、乗降客減少による経費削減等のため、全国で無人駅および駅員巡回駅が増加している。バリアフリー新法により施設の改善は進みつつあり、近くの有人駅との間でインターホンや監視カメラ、エレベータ等のモニターを設置する事業者もあるが、インターホンを利用できない聴覚障害者、インターホン発見に困難のある視覚障害者、インターホンが押せない肢体不自由者など、不自由さと不安を感じている障害者は多い。一部はテレビ電話を設置したり、駅務室を社会福祉協議会に貸し出して駅務機器の使用を伴わない簡易の駅務業務を行ったりする取り組みが先行的に始まっているが、今後無人駅対応への要望がさらに高まることが予想される。本研究では、障害種別ごとに無人駅を利用する際に感じている不自由さを整理し、駅設備と当事者の携帯情報端末の両面からシステム提案を行うことを目的とする。本年度は、予備調査として公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団（以下、エコモ財団と略す）が公開している高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベースを元に無人駅における不便さを抽出し、兵庫県内の聴覚障害者団体および電動車椅子ユーザを対象に無人駅利用時の不便さ調査を実施したので報告する。

2 高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベースによる無人駅の不便さ抽出

エコモ財団が作成した高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース（以下、DBと略す）は平成5年から平成18年までに各関係機関で実施された障害者や高齢者等の駅、公共交通機関の利用状況についてまとめた調査報告書を整理したもので、ホームページ上で公開されている¹⁾。予備調査として、DBに登録されている「利用して不便なこと」として挙げられている内容のうち、「無人駅、もしくは駅員がいない」ことに関する記述がある項目の抽出を試みた。なお、今回は無人駅を対象としているため、車内の不便については除外した。抽出結果を表1に示す。利用者属性では視覚障害、聴覚障害、および全体（利用者全体）に関するものが多く見られた。また、不便さの対象は「サービス」が最も多く、場所については「乗車券販売所等」「改札口」「全体」が多かった。

表1 DBに登録された無人駅関連の不便さ

	DB登録数	うち無人駅
視覚障害	1253	10
聴覚障害	398	8
高齢者	175	2
知的障害	119	2
肢体不自由	93	2
精神障害	39	1
全体	298	11

3 聴覚障害者および電動車椅子ユーザの無人駅の不便さ調査

3.1 聴覚障害者を対象としたアンケート調査

聴覚障害は、ろうと中途失聴・難聴に大別される。ろう者は先天性もしくは音声言語獲得以前に障害を持っており主要なコミュニケーション手段が手話となる。一方、中途失聴者は主に音声言語獲得後に失聴した人を指しており、聴力だけでなく文化的に区別される。本研究では、公益財団法人兵庫県聴覚障害者協会（兵聴協）、特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会（県難聴）、神戸市難聴者協会（神戸難聴）に協力いただき、各会員を対象にアンケート調査を行った。地域によって無人駅の割合が異なるため、アンケートは無人駅利用時の不便さに加えて有人駅利用時の不便さ（特に自分一人でもうにならず駅員に助けてもらう必要があった不便さ）について質問した。また、前述のDBを参考に、鉄道駅の場所別に質問することとした。実施方法はいずれも無記名で、兵聴協と県難聴は郵送方式で、神戸難聴は集会時に調査票を配布・回収する方式で行った。実施時期は兵聴協および県難聴は2014年12月、神戸難聴は2015年1月、回答数は兵聴協187件（回収率37.4%）、県難聴104件（同52.0%）、神戸難聴20件である。

回答者の属性は、平均年齢62.1歳（65歳以上51.8%）と高齢者が半数を占めた。身体障害者手帳の等級はいずれも2級（聴覚障害単独で最も重い）が最も多く、兵聴協85.6%、県難聴と神戸難聴の合計（以下、両難聴と略す）56.7%となった。日常的によく使うコミュニケーション方法については、兵聴協では手話（96.7%）と筆談（59.4%）が多いのに対し、両難聴では筆談（67.2%）と補聴装置（64.7%）が多く、主要なコミュニケーション方法が異なっていた。

駅利用状況は、兵聴協では駅利用経験者174名、うち無人駅利用経験者90名（51.7%）、両難聴では駅利用経験者120名、うち無人駅利用経験者66名（55.0%）であった。無人駅および有人駅の場所別に見た不便さの割合、およびインターホン利用に関する不便さの割合を図1、図2に示す。なお、「足が悪いので階段が不便」のように明らかに聴覚障害と異なる要因による不便さは除外している。有人駅は「自分一人ですらどうしようもない」という条件のため、無人駅に比べて不便さの割合は低い傾向が見られた。

場所別にみると、不便さの多い場所は兵聴協と両難聴で同じ傾向が見られた。意見の多かった乗車券販売所では、無人駅における不便さの主な内容は「障害者割引（23件）」「誤購入（14件）」「インターホン（10件）」、有人駅における不便さは「コミュニケーション（20件）」「障害者割引（10件）」であった。また、改札口では、無人駅における不便さは「ゲート閉じ（23件）」「インターホン（13件）」、有人駅における不便さは「コミュニケーション（12件）」「ゲート閉じ（10件）」であった。インターホンはろう者のみならず、難聴者にとっても周囲が騒がしいと聞き取れないといったように利用が困難な設備である。しかしながら、有人駅でも同じ場所でコミュニケーションの不便さがあることから、テレビモニタを付加するだけでは不便さ解消に不十分な可能性があり、さらに検証が望まれる。また、障害者割引や乗車券誤購入のように頻度の高い不便さは、対応方法を分かりやすくサイン表示する等の改善が望まれる。

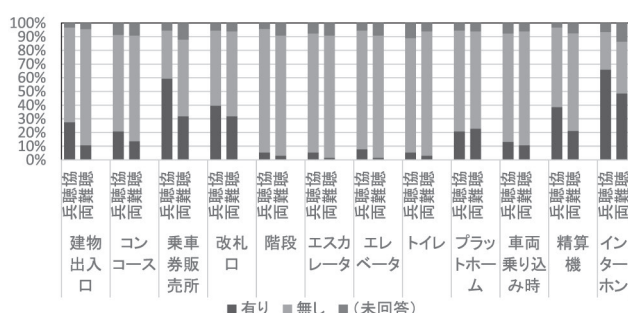


図1 場所別にみた不便さの割合（無人駅）

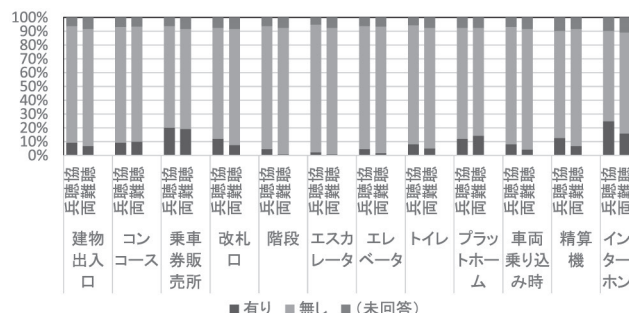


図2 場所別にみた不便さの割合（有人駅）

3.2 電動車椅子ユーザを対象とした聞き取り調査

兵庫県立身体障害者更生相談所では、電動車椅子の新規支給または再支給の判定業務等を行っている。同相談所に協力いただき、判定のため来所した人を対象に無人駅および有人駅の利用状況に関する聞き取り調査を行った。ただし、判定業務後に行うため、前述のアンケート調査の場所について簡便にした調査票を用いた。実施期間は2014年7月～12月、対象者数は本調査に合意した来所者のうち、以前に駅利用経験のある17名である。

回答者のうち、無人駅利用時に不便さに遭遇した人は6名、有人駅利用時に駅員のサポートを受けたことがある人は16名であった。無人駅での不便および有人駅でのサポートを受けた場所を表2に示す。不便さおよびサポートの具体的内容については、スロープ設置、エレベータ、券売機といった回答が得られた。特に、スロープ設置については駅員による人的サポートが必須であり、無人駅においては駅員を呼ぶ上での作業効率や待ち時間を改善するシステムが望まれる。

表2 電動車椅子ユーザが無人駅で不便を感じた/有人駅でサポートを受けた場所

	無人駅	有人駅
改札外	1	2
改札内	1	3
車両への乗降	4	15

4 おわりに

本年度は聴覚障害者および電動車椅子ユーザの無人駅利用状況調査を実施した。次年度は、他の障害へ調査を展開すると共に、駅設備と当事者の携帯情報端末の両面からシステム提案を行いたい。アンケート調査に協力いただいた公益財団法人兵庫県聴覚障害者協会、特定非営利活動法人兵庫県難聴者福祉協会、神戸市難聴者協会の職員および会員の皆さま、聞き取り調査にご協力いただいた兵庫県立身体障害者更生相談所の職員および電動車椅子ユーザの皆さまに厚く感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団：「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」、
http://www.ecomo.or.jp/barrier_free/fubensa/index.html