

第3節 交通弱者

1. 鉄道会社を取り巻く環境

近年、心身に不自由がある人をはじめとして、高齢者、妊産婦、外国人など社会を構成する誰もが利用できる「ユニバーサルデザイン」の考え方が社会全体に広まってきている。これは、必要な運賃を払えば誰にでも利用できる鉄道にとって重要な考え方の1つである。しかし、この考え方が十分に普及していなかった10年以上前は、多くの駅で段差やエレベーターの未設置、不親切な案内表示が目立っており、必ずしも誰にとっても鉄道が利用しやすい交通機関であるとはいえなかった。2001年5月に、高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化に関する法律（以下交通バリアフリー法）が制定されて以降、このようなバリアは減少する傾向にある。2006年には交通バリアフリー法を発展させた、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下バリアフリー新法）が制定された。この法律には駅徒歩圏外の移動の円滑化やその整備の際に住民による基本構想の作成提案が盛り込まれており、鉄道会社だけではなく地域社会を巻き込んだバリアフリー化が求められるようになった。

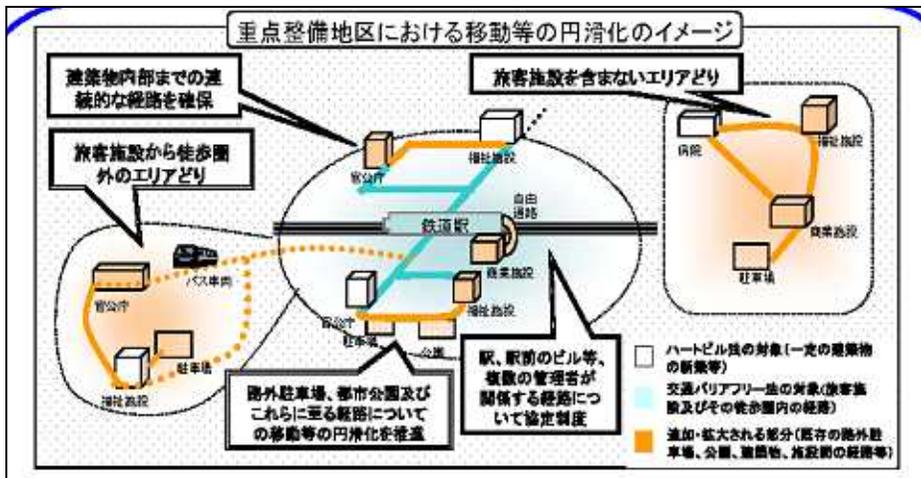


図 2-3-8 バリアフリー新法による適応範囲の拡大

(国土交通省HPより抜粋)

法律の改正、社会の求める水準の高まりといった変化の中、高齢者や障害者をはじめとした交通弱者の利便性向上を目標に、法令の枠を超えた自主的な取り組みが鉄道会社には求められている。以下では鉄道会社のバリアフリーやユニバーサルデザインなどへの取り組みを事例ごとに挙げることにする。

2. 鉄道会社の取り組み

(1) 外国人への案内

現在、2010年までに1,000万人の訪日外国人誘致を目指す「ビジットジャパンキャンペーン」が官民の連携の下行われている。このキャンペーンによって訪日外国人旅行者数は年々増えており、今後もさらなる増加が見込まれている。鉄道会社はこのような環境の変化を捉え、旅行者はもちろんのことビジネス目的などすべての訪日外国人にとって利用しやすい駅のデザインや車両の製作に努めている。まず挙げられるのは外国語による音声案内や表示案内であろう。例えばJR東日本では、2002年に常磐線に導入されたE231系にワンマン運転車両以外に初めて自動放送装置を設置し、次駅や乗り換え案内、マナーの喚起などが日本語のみならず英語でもなされるようになった。また、近年の中国や韓国との経済的、文化的交流の高まりを受け、多くの鉄道会社の駅構内でも中国語、韓国語の表示がなされるようになってきている。次に言語によらない方法による案内が挙げられる。東京都内の地下鉄は高密度に整備されて移動が便利な一方で、路線が複雑で外国人のみならず日本人にとってもわかりにくいものとなっていた。そこで、路線を表すアルファベットとその路線の駅を表す数字で地下鉄の駅を表す「駅ナンバリング」が施されている路線図が製作された。これは、東京地下鉄（以下東京メトロ）や都営地下鉄各線の駅で配布されている。



図 2-3-9 駅ナンバリングによる路線図の一部（東京メトロHPより抜粋）

(2)エレベーターの設置

身体が不自由な人や高齢者にとって、乗り換えや駅の入退場の際に生じる階段の上り下りは困難な動作の1つである。このようなバリアをなくすためにエレベーターの整備が駅で進められた。JR東日本は2010年度までに交通バリアフリー法に基づく整備対象駅すべてのホームにエレベーター等を整備することを目標とし、法の整備対象外でも車いすでの利用が多い駅（病院の最寄り駅など）でのエレベーターの設置も進めている。構造上エレベーターの設置が困難とされた駅でも省スペース型のエレベーターの導入や乗降口の工夫でそれが可能となった駅もあることから、現場の創意工夫が求められているといえる。エレベーターのサイズとしては移動円滑化等基準¹（11人）ガイドライン²（15人）に沿った普及が進んでいる。今後は車いすの利用者が複数いても同時に利用できるような余裕あるスペースが確保されたものが必要となるだろう。つくばエクスプレスではこの点を考慮して18人乗りサイズの導入が基本となっており、十分なスペースが確保されている。

(3)駅構内での案内表示

複数路線が乗り入れているターミナル駅では、その利用者の多さからユニバーサルデザインがより必要となってくる。しかしその路線数や利用者数の多さ故に、複雑な通路や複数階の上下移動により動線が複雑化しているのが実情である。複雑な動線となった場合は、わかりやすい経路案内を行うことでフォローすることが大切である。1つ目の例として、目で見てわかりやすい表示による工夫が挙げられる。JR東日本ではピクトグラムを用いて乗り換えおよび改札口へのバリアフリー経路についての情報を提示しており、京王線新宿駅では乗り場案内の数字を大きくし一目でわかるようになっている。2つ目の例として、聴覚や触覚に訴えかける方法がある。つくばエクスプレスでは音声や点字による案内板を設置している。案内板そのものの位置も音声によってアナウンスされており、聴覚障害者にとっても利用しやすい工夫がなされている。

¹ 交通バリアフリー法やバリアフリー新法で定められた、公共交通事業者などが旅客施設や車両を整備する際に義務基準として遵守すべき基準

² 国土交通省によって示された、すべての人にとって利用しやすいような旅客施設や車両の望ましい整備内容で、移動円滑化等基準と違い義務付けられたものではないが、公共交通事業者などはこれに従うことが望ましいとされている。



図 2-3-10 つくばエクスプレスの駅構内案内板（秋葉原駅）

(4)緊急情報案内

事故や天候による遅延や運休などの情報はいち早くすべての利用者に伝えなければならない。この際、駅員によるアナウンスだけでは聴覚障害者には伝わらない可能性が高い。この対策として、可変式情報表示装置の普及が進んでいる。東京メトロでは、切符の購入前に確認できるように券売機付近へも緊急情報案内が進んでいる。

(5)トイレ

車いすで利用でき、おむつの交換シートなどがある 2m×2m 程度の多機能トイレが普及しつつある。普及そのものは評価できるものの、利用者の集中による数の不足や多機能であるが故の不便さなどが指摘されている。しかし、数そのものを増やすことはスペースの都合上難しい場合がある。そこで工夫の1つとして簡易型多機能便房が挙げられる。これは、2m×1mのサイズで車いすの回転などはできないものの、軽度の身体障害者ならば車いすでの利用や出入りができるトイレであり、東武鉄道岩槻駅やつくばエクスプレスで男女に1つずつ整備されている。また、京王線の飛田給駅では視覚障害者にトイレの位置がわかるよう水の流れる音響でトイレの入り口を示し、入り口付近で男女トイレそれぞれの入り口を音声でアナウンスしている。

(6) ICカード

現在日本の鉄道会社では独立採算制がとられており、各鉄道会社で別個の運賃体系がとられている。鉄道を利用し、会社間の乗り換えごとに運賃を確認して乗車券を購入することは健常者、障害者問わず多くの人にとって負担となる作業の1つである。鉄道会社もこの問題点を改善するため、改札機に「タッチ」するだけで料金が自動収受される非接触型のICカードの導入を進めている。首都圏では、2007年3月に始まったSuicaとPASMOの相互利用サービスによって、どちらか一枚でも持っていれば首都圏の鉄道・バスを利用できるようになった。デザインや機能の共通化を進め鉄道利用の簡便化を図るこの施策は、ユニバーサルデザイン導入の好例である。今後は、乗り降りの際タッチだけで済む利便性を生かし、高齢者が多い地方路線での導入、また全国にあるICカードの相互利用や共通化の推進が求められる。



図 2-3-11 複数の鉄道会社路線にまたがる PASMO 定期券

(7) 女性専用車

近年女性の社会進出が進み、女性雇用者数は現在でも微増傾向にある。それに伴い、2000年初頭から列車内における痴漢行為が社会問題化し鉄道会社も対応に迫られた。京王電鉄は2000年12月から女性専用車を平日夜間に試験的に、2001年の3月から本格的に導入し、以後多くの鉄道会社でその導入が進んだ。また女性専用車は本来、女性のみならず男性でも障害者や高齢者なら利用できるものであり、それらの人々にとっても利用しやすい車内環境

が求められている。中央快速線・青梅線・五日市線に導入されている E233 系では事前に行ったアンケートの結果を踏まえ、女性専用車や優先席でつり革や網棚の位置が低く設定されている。

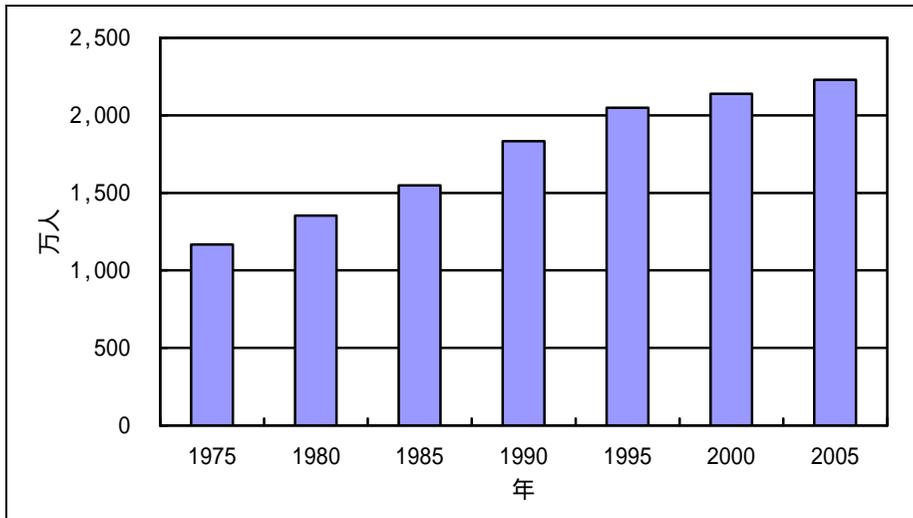


図 2-3-12 女性雇用者数の推移（総務省統計局「労働力調査」より作成）

3.まとめ

以上で鉄道会社の交通弱者への取り組みを紹介してきた。「バリアフリー」「ユニバーサルデザイン」といった言葉が広く社会に浸透した今、外国語の案内の充実、エレベーターの設置などの取り組みは当たり前ものとなりつつある。鉄道会社単体で行うにはもはや限界に達してきており、顧客、地域社会といった幅広いステークホルダーを巻き込むことが避けて通れない。このためにも、鉄道会社はステークホルダーとの意見交換や対話の場を積極的に持ち、施設や車両等の改善を進めることを通して、障害、性別、国籍などを問わず一人でも多くの人に鉄道という輸送機関を利用してもらえるように努力することが必要だといえる。