

鉄道における交通弱者支援の現状と課題

高齢者や障害者の外出促進に向けた一考察

伊 藤 諒

目次

はじめに

1. これまでの鉄道バリアフリーに関する概況
 1. 1 鉄道バリアフリーの推移
 1. 1. 1 バリアフリーの定義
 1. 1. 2 バリアフリー対策の広まり
 1. 1. 3 交通バリアフリー法制定までの推移
 1. 2 バリアフリー新法
 1. 2. 1 制定の経緯
 1. 2. 2 法律の概説
 1. 2. 3 鉄道バリアフリーの整備方針と進捗状況
 1. 2. 4 法律の課題点と今後の展望
2. 交通弱者支援の実際
 2. 1 ハード面における支援例
 2. 1. 1 駅ターミナル：垂直移動設備
 2. 1. 2 駅ターミナル：誘導案内設備
 2. 1. 3 駅ターミナル：施設全般における設備
 2. 1. 4 車両
 2. 2 ソフト面における支援例
 2. 2. 1 駅職員による直接介助
 2. 2. 2 交通ボランティア
 2. 2. 3 その他のソフト面における支援
 2. 2. 4 不便さの理解とベストプラクティスの共有
3. 現在の交通弱者支援に関する考察
 3. 1 交通弱者支援の現状と課題
 3. 1. 1 現状
 3. 1. 2 課題
 3. 2 交通弱者支援の課題に対する考察
 3. 2. 1 車両混雑の緩和
 3. 2. 2 公と民の連携によるソフト支援の充実
 3. 2. 3 新技術の導入

おわりに

引用・参考文献

はじめに

I. テーマ選択の背景

今回このテーマを選んだ背景として、まず自身の経験が挙げられる。以前より筆者は、心身障害者の付き添いで鉄道サービスを利用する機会が何度かあった。そこで実際に充実したバリアフリー設備や駅職員の迅速かつ的確な対応などに触れたのだが、このことを通じて改めて、障害者や高齢者といった移動に不便さを感じる人々に対する支援の重要性に気付かされたのである。もちろんそういった現在のバリアフリーにおける技術の高さや充実度に感銘を受けたばかりではない。例えば、混み合う車両を避けるためにあえて遠回りのルートを選択しなくてはならないだとか、また遅い時間に駅に到着すると一部経路が封鎖されており、エレベーターのある出口になかなか辿り着けない、といった制限的利用を強いられる場面も多数あったのである。バリアフリーやサポートがこれ程用意されているにも関わらず、未だ当事者たちが不便さを感じながら鉄道を利用している現状とは一体何なのであろうか。

次いで、上述した関心は我が国における昨今の人口高齢化にも繋がる。高齢社会白書(2010年度版)によると、現時点ですでに、我が国の総人口に占める65歳以上人口の割合¹は22.7%と、いわゆる超高齢社会²に突入しており、また15年後には3人に1人が高齢者という本格的な高齢者中心時代を迎えることが予測されている。このことから社会における環境や仕組み自体を、高齢者世代に適合するよう作り変えていかなくてはならないと考えられ、全国各所で様々な分野にわたっての対策が急がれるところである。それら対策の中でも、加齢と共に身体機能の衰えを感じるようになる高齢者たちにとって、「移動」に関する対策はとりわけ必要性が高いであろう。移動は人の生活の基本であり、それが確保されているか否かで行動の選択可能性は大きく変わってくる。このことは障害者たちにとっても同じであり、近年ではバリアフリー化に関する法整備も進められ、それに基づいた取り組みが公共交通や建造物において幅広く展開されている。

また公共交通においては、利用者がたとえどのような年代でこういった心身特性を持っていたとしても、平等に出発地から目的地までの移動を支えるのが使命であろう。中でも鉄道交通はバスやタクシーといったその他の交通機関に比べ、利用客数も多く、交通路のネットワークが大規模であることから、そういった使命感もよりいっそう強いはずである。そのことは鉄道事業者も十分に理解しているはずなのに、なぜ交通弱者の移動に関しては何時になっても円滑なものにならないのだろうか。

このような問いに対して、“以前よりは”高齢者・障害者の移動は円滑なものとなっているという答えもよく耳にする。上述したような高齢化と合わせ少子化の影響も受け、鉄道交通はこれまで利用客の多くを占めていた通勤利用客の減少が見られており、このことから以前ほど混雑率³は高くなくなっているのも、高齢者や障害者の乗車にも比較的、余裕が

¹ 高齢化率

² 総人口における高齢化率が21%超の社会をいう。

³ 車両(乗客)の混み具合。国土交通省は輸送人員÷輸送力で統計をとっている。

見られるようになったのではないかという話である。しかしながら、現時点ではやはり彼らの移動が十分に確保されているとは言えない状況なのであり、よりいっそうのバリアフリー整備など支援を充実させ、移動の円滑化を図っていく必要があると筆者は考えている。

以上の幾つかの問題意識を踏まえ、筆者は鉄道交通での高齢者や障害者に対する支援を題材に、その現状と課題を明らかにしていく。その上で課題に応じた具体的な取り組みを提案していくことで、彼らの生活における利便性や選択可能性の向上、ひいては鉄道を積極的に利用した外出の促進に寄与することが筆者の願いである。

Ⅱ. 本論の目的、研究方法

次に本論における研究の目的と方法を述べる。

まず研究目的として次の3点を挙げる。1つ目が「高齢者や障害者が鉄道を利用する上で受けられる支援の現状と課題を整理すること」、2つ目が「整理した課題に応じた具体的な対策を考察すること」、3つ目が「鉄道利用によって高齢者や障害者の外出が促進される意義を提示すること」である。

そして研究方法は文献・資料購読を中心とする。それに加え自身の心身障害者に対する介助経験や、実際の駅ターミナル・車両を観察した上で得た知識もまじえながら論を進める。

Ⅲ. 交通弱者とその支援に関する定義

次に本論の題目にも含まれる「交通弱者」という言葉の定義づけ、また取り扱う交通弱者支援の範囲づけを行う。

まず交通弱者とは、公共交通(主に鉄道交通とする)の利用において、ある一定以上の不便さを抱える高齢者と障害者のこととしたい。

そもそも交通弱者という用語は、昭和50年後半まで行政においても積極的に採用されていたが、「弱者」という、差別的要素やマイナスイメージを含む用語ということもあってか、次第に「高齢者や身体障害者等」や「移動制約者」などとされるようになった。しかし、本論であえてこの交通弱者という用語を使う理由は次のようなものである。まず身体機能の低下した高齢者や障害者は交通機関を利用する際、移動ということに限らずその利用全般において、心身に制約を感じざるを得ない。さらに、近年バリアフリー整備が充実しているのにも関わらず、未だ制限的な利用を強いられている部分もあることから、常に移動や乗車する権利が確保されているとは言い難い。これらの点を踏まえ、弱者という社会的地位の低さを率直に表す言葉を使った方が適切だと判断したのである。

さらに定義づけの中で「ある一定以上の不便さ」を抱える高齢者と言っているのは、単に高齢者を一括りにしてしまうと、移動にこれといった制約を受けられないような健康体の者も中に含んでしまうため、このように表現したところである。本論で扱う交通弱者に含まれる高齢者については、足腰の衰えや視力・聴力の低下など、著しい身体機能の低下によって鉄道の利用に支障をきたす者を指している。

また本論で扱う障害者については、身体・知的・精神といった障害を持つ者全般を対象とする。これについては、現在のバリアフリー対策に関する基準法においても障害者全般を対象範囲と定めている。そして同じく基準法では、妊婦や幼児、外国人などもバリアフ

リー対策の対象者(いわゆる交通弱者)として記述されているものの、法律における主要な対象者が高齢者と障害者とされていることも参考に、本論においても妊婦や幼児、外国人などは積極的に取り扱わない。というのは、前者においては鉄道利用する際の不便さが一定の期間だけで済む場合が多く、それに対し後者においては不便さが潜在的かつ永年まで及ぶものだと考えられるからである。

次に交通弱者支援の範囲についてだが、本論では支援のあり方を多角的に捉え、駅ターミナルや車両のバリアフリー整備といったハード面の支援から、人的な移動介助や情報提供、運賃割引などソフト面の支援まで幅広く扱う。またそれら支援を行う者についても、鉄道サービスの従事者だけでなく、整備に関する事業者、交通弱者を介助する者(ヘルパーや家族など)、ボランティア、その他一般国民まで、交通弱者に対する支援が直接か間接かどうかであるにも関わらず、少しでも接点があれば対象とする。

IV. 本論の構成

最後に本論全体の構成を簡潔に説明し、本論部分に入ることとする。

まず第1章では、これまでの鉄道バリアフリーに関する推移をまとめ、現時点での鉄道を含めたバリアフリー対策全般の基準法について、その概容や進捗状況を説明する。また法律の課題点を含め、その展望を述べる。

次に第2章では、第1章で説明した基準法に基づいて実際にどのような交通弱者支援が行われているのか、ハード面・ソフト面それぞれに分けて一般的な事例を紹介する。

そして第3章では、まず第1章と第2章で明らかにした内容を基に、鉄道における交通弱者支援の現状と課題をまとめる。その上で課題に応えられるような具体的な対策を提案し、結論部に繋げる形とする。

1. これまでの鉄道バリアフリーに関する概況

1. 1 鉄道バリアフリーの推移

この節では、最初に「バリアフリー」自体の定義を再確認した後、我が国におけるバリアフリー対策全般の広まりについて整理する。その上で、鉄道交通におけるバリアフリー対策が現在までにどのような変遷をたどってきたのか概説する。

1. 1. 1 バリアフリーの定義

まずバリアフリーとは、身体機能の低下した高齢者や障害者が社会生活を送る上で妨げとなるバリア(障害や障害物)を除去するといった概念である。国土交通政策研究第3号(2001年)によると、バリアフリーは元をたどれば1960年代から建築の専門用語として使われ始めた経緯があり、上述の概念が一般的なものとなったのは、1974年に国連の障害者生活環境専門会議にて作成された「バリアフリーデザイン」という刊行物が大きな契機とされている。当初、バリアフリーの目的は建築物におけるバリアを除去することに重点が置かれていた。というのも上述した言葉の起源があるからだけでなく、1970年代以前のア

アメリカを始めとした諸外国のバリアフリー対策の推移を、松尾他編(1996年)と照らし合わせて見ると、建築分野の施策が多く挙げられているからである。次第に、高齢者や障害者が生活を営む上で障壁となるものすべてをバリアと捉える風潮へと変わっていき、それら全体を除去していくことが、改めてバリアフリーの目的となった。

一方、我が国の障害者白書においては、バリアを①物理的バリア、②制度的バリア、③心理的バリア、④情報のバリアの4つに区分して捉えている。具体的には①が住宅や施設内、道路や公共交通などハード面における障壁、②が法制度や社会の成り立ちに組み込まれた障壁、③が家族から第3者まで周囲の人間の意識や態度の内にある障壁、④が情報の伝達や公開、コミュニケーション上における障壁、といったようにそれぞれ表している。

本論では鉄道におけるバリアフリーを扱うところだが、もちろん上述の①のみならず4つすべてのバリアが混在しているのが現在の鉄道交通なのであり、それらの解消に向けた支援策を今後も充実させていくべきと考えるところである。

1. 1. 2 バリアフリー対策の広まり

次に交通関連全体のバリアフリー対策が活発化していった経緯を述べる。尚、以下で記述する年号や時事の内容については松尾他編(1996年)第7章記載の年表などを参考にしており、その他の引用がある場合はその都度明記する。

まず活発化した直接的な契機として挙げられるのが、1981年の「国際障害者年」および1983年～92年の「国連・障害者の十年」である。それ以前の我が国における目立ったバリアフリー対策といえば、旧建設省⁴による1973年の「歩道段差切り下げ・視覚障害者誘導用ブロック指針」の策定などバリアの一部分に焦点を当てたものに過ぎず、抜本的なバリアフリー推進策はとられてこなかった。これに対し、1950年代にはすでに「ノーマライゼーション」⁵を提唱していたデンマークや、1960年代に身体障害者によるアクセスを視野に入れた、建築・施設設備に関する基準を策定しているアメリカといった諸外国の動きを考えると、日本のバリアフリーの歴史が如何に浅いかわかるであろう。

そもそも国際障害者年は、厚生白書(1981年版)⁶によれば、1975年の「障害者の権利宣言」⁷に対する各国の理解不足や国際行動の必要性を指摘された上で、1976年の第31回国連総会にて決議されたものである。国際障害者年では障害者の「完全参加と平等」がテーマとされ、障害者による社会参加のための身体・精神両面からの援助や就労の確保、また生活環境における行動を円滑にしていくための各種整備や国民の理解の促進といった取り組みが世界各国で進められてきた。その中でも注目すべき点が、取り組み事項の中に「障害者が社会生活に実際に参加することができるよう、公共建築物や交通機関を利用しやすくするための調査研究プロジェクトを推進すること」(厚生白書1981年版)と記されており、

⁴ 現在の国土交通省。2001年の中央省庁再編に伴って4省庁(建設省、運輸省、北海道開発庁、国土庁)が再統合された。

⁵ 障害者・健常者ともに社会で共生していくことを目指す考え。現代福祉の基本的な理念である。

⁶ 引用：「厚生白書」(昭和56年版)

<http://www.hakusyo.mhlw.go.jp/wpdocs/hpaz198101/body.html>

⁷ 1975年、国連総会決議にて障害者の基本的人権や障害者問題の指針を定めたもの。

交通におけるバリアフリーについて明確に触れられていることである。

これを契機に我が国でも同年の 1975 年、旧運輸省⁸の政策審議会において「長期展望に基づく総合的な交通政策の基本方向」が答申され、それを基に、国家主導での交通弱者に対するモビリティ施策が推し進められることになった。またその答申においては、「交通弱者が安全かつ身体的負担の少ない方法で移動ができるようにするため、交通施設の整備を長期的な視点から着実に進めていくことが重要である」(松尾他編 1996 年)とされており、実際、1983 年に「公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン」を策定するなど、具体性のあるバリアフリー整備指針が段階的に提示されるようになっていく。以上のような経緯で公共交通におけるバリアフリー対策を継続する姿勢が国全体で根付き、現在まで整備の方向性など見直しが繰り返されることで、交通弱者の支援体制は着実な発展をとげてきたのである。

1. 1. 3 交通バリアフリー法制定までの推移

次に鉄道の分野に焦点をおいてその推移をたどっていき、法整備によりバリアフリー対策を基準づけるまで至った経緯を述べる。尚、以下で記述する年号や時事の内容については松尾他編(1996 年)第 7 章および国土交通政策研究第 3 号(2001 年)に記載されている年表などを参考にしており、その他の引用がある場合はその都度明記する。

鉄道交通のバリアフリー対策においては、国際障害者年より前から各鉄道会社が個別で具体的な取り組みを行っている。旧国鉄⁹では 1950 年より身体障害者の運賃割引をどの鉄道会社よりもいち早く実施しており、また 1973 年に旧運輸省より「身体障害者対策に関する通達」を受けたことも手伝い、1970 年前後からは本格的に車両・駅施設のバリアフリー化が進められるようになった。具体的には「駅の改札口の拡幅、階段の手すり、誘導・警告ブロックおよび車いす用トイレの設置、シルバーシートの設置など」(松尾他編 1996 年)が行われている。それら設備は今もなお、支援設備の要として重宝されていることを考えると、1970 年代が鉄道バリアフリーにおける転換期であったことがうかがえる。

また同じころ 1973 年には、東京都議会と旧国鉄の協力で、高田馬場駅を含めた周辺地域が「視覚障害者対策用モデル地区」¹⁰として設定されている。筆者の通う早稲田大学がこの地域に近いことから現在においてもそうだとわかるのだが、この地域一帯は視覚障害者に利用されることが非常に多く、実際に全国の視覚障害者団体の中核とも言える社会福祉法人・日本盲人連合会¹¹がそこに置かれている。当時はモデル地区設定を機に、道路や駅ホームなど全面的に誘導ブロックの設置が行われるなどした。これらのことを踏まえると、この頃から交通の整備において、当事者の視点(ニーズ)に寄り添って整備を進めていく姿勢が育まれつつあったのだと考えられる。

⁸ 注 iv の説明と同じく、現在の国土交通省。

⁹ 旧・日本国有鉄道の略。現在の JR グループ。

¹⁰ 引用：「月刊“障問”の時代」

http://www4.famille.ne.jp/~aikoh/000honma-jidai-shyo_0492.html

¹¹ 全国の視覚障害者団体との連絡や助成事業、点字図書館の運営、点字出版など幅広く行う視覚障害者の主体となる組織。詳しくはホームページを参照された。い

<http://www.normanet.ne.jp/~nichimo/index.html>

そして 10 年の時を経て 1983 年には、旧国鉄において駅ターミナルへの視覚障害者用誘導ブロックの設置が「義務化」されるようになる。この背景としては当時、視覚障害者のホーム転落事故が相次ぎ¹²、それに関連した住民運動も活発化してきたことがあるだろう。また誘導ブロックは他のバリアフリー設備に比べ、簡易かつ安価で設置しやすかったことから早いペースで設置が推し進められており、現在に至っては全国ほとんどの鉄道駅で普及している。

一方、駅ターミナルにおけるエレベーターやエスカレーターについては、1980 年代から積極的な設置が試みられている。これらの設備は先に述べた誘導ブロックとは異なり、用地の取得や多大な費用発生の問題から、既存駅における取り付けが難しいものとなっている。しかしながら、地下鉄や新交通システム¹³においては駅舎創設時からの取り付けを想定している場合が多く、例えば南北線やつくばエクスプレスなどに関しては沿線全ての駅にエレベーターが設置されている。尚、当時は交通弱者の鉄道利用に関することに加え、エレベーター設置に関する住民運動も活発化しており、当事者たちの熱意ある働きかけによってエレベーター設置が実現した例もある。特に歴史に名を残したと思われるのが、1982 年の西武線・小川駅¹⁴における設置例である。障害のある子どもを持つ母親が中心となり、地道な署名収集や鉄道会社への抗議などを積み重ねてきた、有名な当事者運動の一つであり、その内容は書籍化までいたる程であった。

またエスカレーターに関しては、エレベーター同様、上述した設置に際する難点から、上り方面しか設置できない駅施設が多く、今でもそういった光景はよく見られる。このような事態を招いた直接的な原因について日比野(2002 年)は、1991 年に旧運輸省により策定された「鉄道駅におけるエスカレーター整備指針」において、「エスカレーターは上下方向の設置が望ましいが、諸般の事情によって一基のみ設置する場合は昇り方向を優先する」と明記してしまったことを挙げている。しかし単純に交通弱者のニーズを考えれば、下り階段の移動は前傾姿勢になりがちで危険をとまなうことから、下りエスカレーターも上りエスカレーターと同じく重要であることがわかるはずである。そして 1990 年代には、上述したエスカレーター整備指針だけでなく、エレベーターに関する整備指針も策定されるなど、設備ごとの具体的な整備基準が定まってきたことがうかがえる。

一方、ハード面におけるバリアフリー支援のみならず、1987 年には「身体障害者・高齢者の公共交通機関利用のための情報提供の在り方に関する調査報告書」が作成されていることを考えると、この頃より「情報のバリア」への着目が高まり、同じ節の 1 項でも示したバリアフリーの「すべての障壁を取り去る」といった意義が広まりを見せているのがわかるだろう。さらに 1991 年には JR 東日本による「人にやさしい駅づくり委員会」の設置、1994 年には現在の「交通エコロジー・モビリティ財団」¹⁵(以下「交通エコモ財団」とい

¹² 注 x の引用と同じ。

¹³ 主に、「ゆりかもめ」や「日暮里・舎人ライナー」などゴムタイヤ式の自動運転型交通 (AGT=Automated Guideway Transit) を指す。

¹⁴ 書籍のタイトルは『ああエレベーター ―障害児をもつ母親の駅舎改善運動奮戦記―』である。

¹⁵ 交通バリアフリー推進事業と交通環境対策事業を柱に、多様な利用者の安全性や利便性の向上、また地球環境と共生できる交通システムの構築を目指している。具体的には事

う)の前身である「交通アメニティ推進機構」の設立といった動きが見られる。これらの動きから、以前のように単にハード面のバリアの解消を行うばかりでなく、交通弱者の視点から彼らの利便性や安全性とは何であるのかを考え、同じ節の1項でも示した4点のバリアをすべからず解消していくためにも、ハード・ソフト両面から交通弱者支援を充実させていこうという姿勢が垣間見られる。そういった考えを引き継いで2000年には、交通弱者の公共交通機関における移動の利便性や安全性の向上を法律によって基準づけた「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の促進に関する法律」(以下「交通バリアフリー法」という)が制定された。

交通バリアフリー法においては、国土交通省ホームページ¹⁶を参考にすると、鉄道の駅ターミナル・車両のバリアフリー化促進はもちろん、駅ターミナルを中心とした一定の地区を「重点整備地区」と定め、市町村が作成する基本構想をもとに、駅前広場、その他旅客施設や道路などの一体的なバリアフリー化を目指すところとしている。これまで設備ごとに別々になっていた整備基準を一まとめにして提示すること、法律として義務化することによって、国の目指すバリアフリーがより明確なものとなったのである。

しかしながら、2010年までの整備目標を定める交通バリアフリー法であったが、2006年を以て廃止されることになる。次の節では、交通バリアフリー法が廃止された経緯も含め、それに取って代わる現在のバリアフリー施策における基準法について整理していくことにする。

1. 2 バリアフリー新法

前節でも述べたようにそれまでの交通バリアフリー法が廃止され、2006年12月20日より「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」という)が施行される。このバリアフリー新法はまさしく現在のバリアフリー施策全般(交通分野に限らず)に関する基準法であり、現在行われている鉄道におけるバリアフリー整備もこの法律を基にしている。この節ではバリアフリー新法制定の経緯やその内容の概説、また着目すべき重要個所や問題点を示し、法律が現在の鉄道バリアフリーにどのような影響を与えているか明らかにしたい。

尚、以下で述べる法律制定の経緯については、国土交通省ホームページ内のバリアフリー関連情報から閲覧できる「法律の解説」¹⁷を参考に、筆者が改めて整理を行ったものである。

1. 2. 1 制定の経緯

そもそもバリアフリー新法は、1994年に制定された「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」¹⁸(以下「ハートビル法」という)と、

業者に向け施設のバリアフリー整備や貸付、助成などを行っている。

¹⁶ 引用：「交通バリアフリー」

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrier/mokuji_.html

¹⁷ 引用：「バリアフリー新法の解説」

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/explanation/explanation.html>

¹⁸ 国土交通省によればその目的を「本格的な高齢社会の到来を迎え、高齢者や身体障害

前節で述べている 2000 年に制定された「交通バリアフリー法」の 2 つの法律を統合・拡充したものである。

制定の背景としては「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザイン¹⁹の存在が欠かせない。当時、国としてもノーマライゼーションの普及や男女共同参画の促進、また国際交流機会の増加といった流れを受け、交通行政においてもユニバーサルデザインの考えを踏まえた政策を推し進める必要があった。その指針として 1993 年 12 月に「ユニバーサルデザイン政策大綱」が国土交通省によってとりまとめられ、多様な個人の生活を尊重するためにもハード・ソフト両面における社会環境の整備・改善が目指されることとなる。また指針とりまとめの際、ユニバーサルデザインの視点からこれまでのバリアフリー化の取り組みが不十分であったという議論に至った。国土交通省ホームページによれば、従来のバリアフリー対策の基準法であるハートビル法と交通バリアフリー法とが二分されていることで、連続的かつ一体的なバリアフリー化が実現されていない問題、整備時における交通弱者の視点の欠如やソフト面における支援が不足している問題、バリアフリー対策を継続的かつ段階的に行うプロセスが確立しているとは言い難い現状といったことが生じている、と述べられている。これらを踏まえつつも国土交通省は「ユニバーサルデザイン政策推進本部」にて議論を重ねていった結果、「一体的・総合的なバリアフリー施策推進」のためにも、従来の 2 つの法律を一体化させるよう取り決めたのである。

1. 2. 2 法律の概説

次にバリアフリー新法の内容について、主に従来の 2 つの法律から変更されている点を軸として、7 つに項目を分け概要説明を行っていく。その上で国土交通省ホームページ内のバリアフリー関連情報²⁰と、Q&A バリアフリー新法(2007 年)を参考にする。

・性格と目的

当法は従来のハートビル法と交通バリアフリー法の性格を引き継ぐものであるが、我が国における他に類を見ない人口の高齢化、また障害者の社会参画の更なる確立の必要性といった点を踏まえ、よりいっそうの移動・施設利用の円滑化を図るためにも、その目標や対象が大幅に拡充されている。

まず法律の目的は「高齢者や障害者全般、妊婦、けが人などの移動・施設利用時における利便性・安全性の向上を促進するために、公共交通・建築物・公共施設のバリアフリー化推進、および駅を中心とした地区・高齢者や障害者などの利用が多い施設の集まった地区における重点的かつ一体的なバリアフリー化推進、さらにソフト面における対策の充実」

者等の自立と積極的な社会参加を促すため、不特定かつ多数が利用する建築物(「特定建築物」という)において、彼らが円滑に利用できるような整備の促進、良質な建築物のストックの形成を図ること」としている。

¹⁹ 略して UD と表わされる。国籍、男女、障害の有無に関わらずどの人でも利用しやすいような設計のことを指す。障壁を取り除くバリアフリーに対し、UD ははじめてから障壁を含まない。また UD の 7 原則が有名である。

²⁰ 引用：「バリアフリー関連情報」

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/transport-bf.html>

を挙げている。

その上で、主務大臣が基本方針として「移動等円滑化の促進に関する基本方針」を策定し、それにそった形で「関係者」が連携し合い、移動等円滑化を図っていくことが期待されている。ここで言う関係者については後で詳しく説明する。

・支援の対象者

従来の 2 法においてはその支援(バリアフリー整備など)の対象者について「高齢者、身体障害者等」としていたが、本法では多様な障害者の不便さを考慮し、身体のみならず知的・精神・発達すべての障害を対象とした。

・バリアフリー整備の義務となる対象者、また法律が指す関係者

ハートビル法の建築主等や交通バリアフリー法の公共交通事業者等に加えて、公園管理者等、道路管理者、路外駐車場管理者等をおいている。これらを「設置管理者等」として責務を遂行する「関係者」に含み、また「国」もそれと同じである。さらに「国民」においても含まれ、交通弱者の社会参加の重要性および移動等円滑化における取り組みを理解し、協力していくことが求められると明確に記述している。

・対象となる公共交通機関

新たにタクシー事業者を対象としている。介護タクシーといったスペシャル・トランスポート・サービス²¹の需要の高まりを背景としているのだろう。従来の鉄道・バス・航空機についても移動等円滑化の目標値の引き上げを行っているなど積極的な姿勢が見られる。

・重点整備地区

従来では交通機関、建築物ごとに別々でバリアフリー整備が行われていたことにより、一体的かつ連続的なバリアフリーを実現しづらかった。当法ではこれを反省し、重点整備地区についてはこれまでの公共交通・道路・建築物にとどまらず、路外駐車場・都市公園まで含むこととしている。また施設間同士を結ぶ経路についても、それを確保すると述べている。さらに重点整備地区の中心である鉄道の駅ターミナルから徒歩圏外であるエリア、旅客施設を含まないが交通弱者の利用が多いとされる施設を含むエリアについても、その範囲内と定めた。

・当事者(交通弱者)の参画

「協議会制度」²²、「構想作成提案制度」²³という 2 つの新しい制度を充実させることで、当事者が基本構想策定時より参画が出来るようになり、利用者視点を反映したバリアフリー化の実現が期待される。

またバリアフリー化においては当事者参加の下、施策や実施状況等を検証し、その結果から新たな施策や措置を講じることで段階的かつ継続的な発展を図っていくことが重要である。この考え方を「スパイラルアップ」と呼び、当法ではスパイラルアップを導入し、国および地域がこれを行っしながら施策を進めていくことと定めている。

²¹ 介護タクシー、送迎バスなど交通弱者の移動に特化した交通手段を指す。ただ導入コストや利用料金が大きく、どこにでも充実しているとは言い難い。

²² 協議会は実施主体、交通弱者、見識者、その他市町村が認める者などで構成される。尚、市町村の通知を受けた実施主体は原則協議会への参加が義務化されている。

²³ この制度により、基本構想を提出できる者は実施主体者ばかりでなく高齢者や障害者、地域住民なども含むことにした。市町村は提案について公表する義務が課せられる。

・心のバリアフリー促進

まず「心のバリアフリー」とは、国や地域行政が一方的にバリアフリー化の取り組みを行うだけでなく、国民一人ひとりが取り組みの関係者としてバリアフリー化に関する理解を深め、さらにその実施に協力姿勢を示すことである。上述したように一人の関係者として国民は心のバリアフリーを意識することが責務であり、高齢者や障害者における社会参画の重要性を理解し、協力するような努力をしていかななくてはならない。現在、国土交通省では交通弱者の不便さを疑似体験できる「バリアフリー教室」²⁴を開講するなど、心のバリアフリー促進に向けた様々な施策を行っているところである。尚、後にも説明するが、現在のハード面における支援の限界性を考えた上で、ソフト面における支援を充実させていくべきであることから、当法の最も着目すべき点と筆者は考える。

1. 2. 3 鉄道バリアフリーの整備方針と進捗状況

次にバリアフリー新法に基づいて、鉄道交通におけるバリアフリー化はどのようになされているのか、またそれらは現時点でどの程度進行しているのかについて整理していきたい。

「移動等円滑化の促進に関する基本方針」によれば、まず鉄道における駅ターミナルは「一日当たりの平均的な利用者数が 5000 人以上である鉄道駅及び軌道停留場」を整備の義務対象としており、2010 年までに原則として「すべての鉄道駅及び軌道停留場について、エレベーター又はエスカレーターを高低差 5 メートル以上の鉄道駅及び軌道停留場に設置することを始めとした段差の解消、ホームドア、可動式ホーム柵、点状ブロックその他の視覚障害者の転落を防止するための設備の整備、視覚障害者誘導用ブロックの整備、便所がある場合には障害者対応型便所の設置等の移動円滑化」を実施するとしている。

実際のところ、期限とされている 2010 年は終了間近ではあるが、国土交通省のホームページにて発表されている最新の集計結果²⁵によると、まず視覚障害者誘導用ブロックの設置については総駅施設数 2808 件中、移動円滑化基準を満たしている施設は 2662 件であり全体の 94.8%を占めていることから、非常に高い水準を実現している。ただしこれは移動円滑化基準の第 9 条で規定されている誘導用ブロックの設置の割合であり、基準適合外だとしても何らかの形で誘導用ブロックを設置している駅施設の割合はほぼ 100%である。誘導用ブロックの場合、本章の 1 節でも触れたように、設置が簡易かつ安価で済むので前々より積極的な導入がなされているからであろう。

次に、上述と同じ集計結果によると、段差の解消については、総計 2808 件中 2160 件(76.9%)が基準を適合しており、また障害者用トイレ(多目的トイレ)の設置については、総計 2808 件中 2023 件(75.1%)となっており、前者後者ともに 8 割弱程度で留まっている。前年度比では前者が 5.6%増加、後者が 8.9%増加となっていることから、やはり 2010 年中の目標達成は厳しいと予測される。そもそも鉄道の旅客施設は他の交通機関と比べると、施設数自体とりわけ多いことから基準適合の割合においても他と比べて低く表れてしまう。

²⁴ 車椅子介助や疑似体験など通して障害やバリアフリーといったことを実践的に理解する取り組み。各地域の運輸局が開催主体となっている。

²⁵ データ引用：「平成 21 年度駅のバリアフリー化状況」

<http://www.mlit.go.jp/common/000123799.pdf>

そして鉄道における車両について移動円滑化の基本方針を見ると、「総車両数約 52,000 両のうち約 50 パーセントに当たる約 26,000 両」については、駅ターミナル関連の整備と同じく 2010 年までに移動円滑化を実施すると定めている。車両のバリアフリー状況をまとめた最新の集計結果²⁶によれば、総車両数 52548 件中、基準適合車両は 24004 件であり、割合としては 45.7%を達成している。車両に関しては整備基地や別個の車両整備会社の存在もあり、メンテナンスや改修が比較的行いやすいことから、基準適合割合が比較的高いものだと考えられる。

国土交通省はこれら駅ターミナル、車両における基準適合を目指すために、現在も引き続いて補助金・税制等の支援措置や、市町村が作成する移動等円滑化基本構想の策定促進活動を行っている。

1. 2. 4 法律の課題点と今後の展望

最後にここまでの内容を踏まえながら、バリアフリー新法が抱える課題点を明らかにし、今後の展望を探ることで本章のまとめとしたい。

まず当法は交通弱者の移動に関わる支援を充実させていくことで、今以上の利便性・安全性を向上していくというスタンスを取っており、彼らの移動を明確に保障してはいない。この事については名古屋工業大学の瀬口昌久教授²⁷も、交通弱者の「利用する権利」や「移動する権利」が明記されていなく、兼ねてからの当事者運動における要望にも応えられていないことから、結局のところ、権利でなく福祉(交通弱者支援)という位置づけに留まっているのだと強く指摘している。加えて瀬口教授は法律における「義務や強制する力」についても触れている。例えばアメリカに比べて法律を違反した事業者に対する罰則が軽い点²⁸や、法律違反の事実を第 3 者が訴える専用の窓口や手続きが整っていない点、さらに基本構想提出や協議会設置の仕組みをしっかりと実行している市町村が少ない点など挙げられており、当法の強制力の不足している部分が露わとなっていることがわかる。

以上のこととは別に筆者が当法に対して感じているのは、基本方針の対象外事業者²⁹への設置・国民の心のバリアフリーといった促進活動や当事者参画といったことは、その性格において国から徹底した働きかけが難しいこともあり、当法設立以前の法体制と変わらず、期待されるほどの成果を得ていないのではないかということである。国土交通省が明確に公表している心のバリアフリー促進に関する取り組みも、現段階では交通バリアフリー教室の開講にとどまっていること、それ以外の取り組みについては目に見える形で実施・報告されていないことを踏まえれば、現状のままではソフト面における支援を国全体

²⁶ データ引用：「平成 21 年度車両のバリアフリー化状況」

<http://www.mlit.go.jp/common/000123800.pdf>

²⁷ 引用：「南山大学社会倫理研究所 | ニュースレター」

<http://www.ic.nanzan-u.ac.jp/ISE/japanese/newsletter/nl07-03.html>

²⁸ 瀬口によれば「米国の ADA(障害を持つアメリカ人法)では、初犯に約 600 万円以下の罰金、再犯には約 1200 万円以下の罰金。日本の場合は 20 万円以下から 300 万円以下の罰金」という観点から罰則が軽いと判断している。

²⁹ 鉄道交通で言えば 1 日当たりの平均利用者数が 5000 人に満たない駅ターミナルの事業者を指す。

へと発達させていくのは、厳しいものがあると考えられる。ただ、交通弱者の移動する権利の確保やそのための国民のコンセンサス確立は、現在の財政面など考えると実現しようがない点にも留意したい。しかしながら、そういった経済効率性を含めたバリアフリー施策からいつまでも脱出できないのであれば、交通弱者の移動円滑化の先にある最終目標とも言える、高齢者や障害者と健常者との共生社会実現には到底及ぶこともないだろう。

以上のことを踏まえ今後のバリアフリー新法の展望としては、強制や義務化の難しい項目の見直しと、それらに関する監査・介入の仕組みを国が主導となり積極的に立ち上げを行うこと、また国で具体的な取り組みを出来ないのであれば、全国に様々な各鉄道会社の支援事例を収集、全国区でそれら事例を共有できるような仕組みの設立を行うといったことを、筆者は期待している。

2. 交通弱者支援の実際

第1章では、鉄道バリアフリーの推移とバリアフリー新法の概況を見ることで、交通弱者支援を推進する上での枠組みとなる部分を整理した。次に本章ではその枠組みに基づいて、実際にどのような交通弱者支援が行われているのか明らかにする。

2. 1 ハード面における支援例

まずハード面における支援の具体例を挙げる上で参考にしたいのが、国土交通省作成の「バリアフリー整備ガイドライン」³⁰である。内容としてはバリアフリー新法の制定に合わせたものとなっているが、移動等円滑化基準が事業者に整備を義務付けているのに対し、このガイドラインでは多様な交通弱者のニーズを汲み取った上での望ましき整備内容が示されている。尚、本ガイドラインは鉄道交通に限らずバス、タクシー、航空機、旅客船と公共交通全般を網羅している。

さらに「旅客施設編」と「車両等編」³¹の2つに分けて発刊されており、まず旅客施設編では経路、エレベーター、誘導サイン、トイレなど公共交通全般に共通する整備内容、そして各交通機関ターミナルにおける改札、ゲートなどの整備内容を記載している。一方、車両等編では各交通機関の車両内設備について触れており、更に鉄道に関しては通勤型(短距離)鉄道・地下鉄、都市間鉄道、モノレール・新交通システム、軌道車両・低床式軌道車両(LRV)といった4つの車両タイプに区分しそれぞれ整備内容を記載している。

旅客施設編、車両等編ともに、各設備の整備を行う上での考え方や移動等円滑化基準において適応する箇所の引用、また標準的な整備内容と基準以上だが望ましい整備内容、さらに寸法や概観を記した図面、それらに即した実際の事例を写真など用いてまとめられて

³⁰ 正式名称を「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」という。

³¹ 引用：「公共交通関係のガイドライン」バリアフリー整備ガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/public-transport-bf/public-transport-bf.html>

いる。以下では、ガイドラインの記載内容を参考にしながら、具体的な整備の事例を挙げていきたい。

まず駅ターミナルに関しては、次の3点に分けて説明する。1つ目が「エレベーターやエスカレーターなどの垂直移動設備」、2つ目が「点字ブロックや各種サインなどの誘導案内設備」、3つ目が「改札・券売機やトイレなどの施設全般の設備」である。駅ターミナルについて説明した後に別途、車両について説明する。

また以下の各設備内容を説明した部分については、筆者の介助経験や日々の観察で得た知識を基に記述を行った箇所が大部分を占めており、尚且つそれらの内容はガイドラインでも参照出来るような範囲におさめている。その他の引用を用いる場合はその都度明記するようにする。

2. 1. 1 駅ターミナル：垂直移動設備

1つ目に駅ターミナルにおける垂直移動設備を説明する。垂直移動設備とはエレベーターやエスカレーターといった高低さのある移動をサポートするものを指している。エレベーターやエスカレーターについては、第1章でも触れたように、費用や用地の問題もあり設置の遅れている支援設備となっている。だが周知の事実であるように、交通弱者にとって垂直移動は鉄道の利用を妨げる大きな要因の一つであり、そこにエレベーター1台有るか無いかで移動の円滑度は大きく左右されるだろう。ハード面における支援においてはとりわけ優先されたい垂直移動設備であるが、以下で「エレベーター」、「エスカレーター」、「傾斜路(スロープ)」、「階段に関する設備」の4つに分けて、それぞれの設備について交通弱者支援として機能するポイントを中心に説明していく。

・エレベーター

車椅子利用者にとってエレベーター内における方向転換や背後の状況確認は難しい。そのためエレベーター入口正面には鏡が設置されているものが多く、足元や出入り口全体の状況を確認することが可能となるのである。つまり鏡自体が乗り降りをスムーズにする、立派な支援設備の一つとなっているのだ。また介助者にとっても、鏡があることで、車椅子利用者の足元と壁との距離感覚が掴みやすく衝突を避けやすい。これらのことも踏まえ、鏡は足元から出入り口全体が見える程度の大きさで、床面の低さから余裕を持って設置されていることが望ましい。

さらに最近においては、出入り口を2方向それぞれに備えているエレベーターも増えており、乗降時には背面移動や方向転換をする必要がなく、安全性・快適性に優れている。また2方向エレベーターにおいても、天井部に凸面鏡が取り付けられている事例(ガイドラインを参照のこと)もあり、乗り降りする以外にも背後の確認が可能となり利用者の安心感も増すことだろう。

その他にエレベーター設計で求められる配慮としては、操作ボタン配置の高さ、手すりの設置、点字や音声案内、非常連絡手段の確保などが挙げられる。

・エスカレーター

車椅子でエスカレーターに乗降する場合、「機械自体の動作変更による乗降」と「介助による乗降」の2通りの方法が考えられる。

まず前者は、駅職員の操作により段差状の床面を一部水平にすることで車椅子が乗降で

きるようになる。ただその操作中は、駅職員(と介助者)と車椅子利用者のみしかエスカレーターを使用できないため、その他乗客の誘導が必要となる。次に後者は、通常作動中に介助者がタイミングよく車椅子を段差に引っ掛けるよう乗せ、膝などを使って車椅子背面から支えるといったものである。この場合はタイミングやバランスに支障をきたすと転倒に繋がる場合もあるので、車椅子の熟達した操作技術が必要となる。またその際、自分たち以外の客足への配慮も必要となる。もちろんエレベーターが併設されているのであれば、そちらの方が所要時間も短く安全性も高いので、利用するに越したことはない。

その他に、エスカレーターはその性質からして、片側は歩き、片側は立ち止まらなくてはいけないというルールが全国的に浸透してしまっている。実はこれについてはエスカレーター設置事業者たちもあまり望ましくないと考えており、このルールによって片麻痺を持つ肢体不自由者が乗降する際に影響を受けやすい³²という話もよく伺う。

また第1章でも触れたように、費用負担などの設置不都合から、上り方面だけ設置している駅も少なくない現状があるため、上り下り両方面を設置することが望ましいとガイドラインにも記述されるようになった。

・傾斜路(スロープ)

傾斜路はその大きな役割が段差解消に求められるが、交通弱者以外の利用客にもすべからく利用しやすいよう、動線上につくることが望ましいとガイドラインにも記述されている。

また車椅子利用者が移動を円滑に図れるよう幅や勾配の設計に留意するのはもちろん、傾斜の存在自体を知らせて転倒防止を図るための色彩コントラスト・傾斜開始地点における点字ブロックの配置を行うことや、また傾斜路に並行して設置される手すりの持ちやすさへの配慮などが基本的には求められている。

・階段に関する設備

まず階段の手すりについては、ガイドラインを参考にすると、高齢者や低身長者など様々な利用者の利便性を想定して、2段式のものや、掴みやすい円形状のものが多くなっている。また手すりの始点・終点部分には、点字表示をする・突出部分をつくらない・床面時に点字ブロックを配備するといった工夫が必要である。

その他に配慮すべき点としては、視力の低下がある高齢者や視覚障害者の利用を想定し、階段の段差同士の境界がはっきり見えるような色彩コントラスト、滑り止めシート(照明に配慮して蛍光色にしている場合も多い)の設置などが挙げられる。

またエレベーターやエスカレーターのない駅には、階段昇降機(通称を「エスカル」³³という)を配備している場合が多い。駅ターミナル入り口などにはインターホンが備え付けら

³² 例えば左半身に麻痺を抱える者は、例え右側経路で手すりに掴まって立ち止まるのが好ましい。しかし右側経路で立ち止まると、右側経路を歩くのがルールと思い込んでいる利用客たちにとってストレスを与えることになる。さらに関東圏と関西圏ではどちらの側で立ち止まり・歩くのかといったルールが異なっており、半身麻痺者もそのルールに振り回されることとなる。(関東圏では右側経路を、関西圏では左側経路を歩くのがルールであるようだ)

³³ 参考：「エスカル(車椅子用階段昇降機) | もっと楽しむためのバリアフリーとは」
<http://secondleague.net/user/008/008/1164.html>

れていて、その場から駅職員の支援を求めることができる。ただ昇降機自体の準備時間や、ゆったりとした乗り降りを考えると全行程における所要時間が大きく、駅ターミナルに行く前の事前連絡や余裕をもったス外出のケジューリング、その他乗客の積極的な協力(乗降経路を自ら空けるなど)が必要となるだろう。

2. 1. 2 駅ターミナル：誘導案内設備

2 つ目に駅ターミナルにおける誘導案内設備を説明する。誘導案内設備とは視覚障害者用誘導ブロックや各種案内表示など、施設内の移動に際し誘導サポートの役割を果たす設備を指している。以下で「誘導ブロック」、「ホーム柵・車両前の可動式ドア」、「音声案内・各種案内」の3つに分けて説明を行う。

・誘導ブロック

基本的に視覚障害者用誘導ブロックは、誘導用の「線状ブロック」と一時停止等を促す「点状ブロック」の2種類に分けられる。

線状ブロックは移動方向にまっすぐ線が向けられており、JIS(日本工業規格)によれば線の本数は4本と定められている。一方、点状ブロックは分岐点や階段・出入り口の前などに設置されており、JISによれば縦×横：5×5と定められている。

誘導ブロックは、先ほどから何度も触れているように、その設置が簡易かつ安価であることからほとんどの駅ターミナルで設置されている。しかし規格外の形状のブロックとの混在、ブロックの色とその他床の色が同色、他施設と繋がらないで途切れた部分があるといった設置の問題点は、実際の駅施設において少し目を落とせば簡単に気づくことができる。これらの原因はやはり当事者目線の欠如であり、今後は専門家による監査の基、改修すべき駅ターミナルを挙げていく作業が必要だと考えられる。

・ホーム柵・車両前の可動式ドア

ホーム柵などの装置は、近年からの積極的な設置が見られ、特に新開業路線、新交通システムなどにおいては全駅設置されている場合が多い。これは人身事故の防止、視覚障害者のホーム転落事故の多発に対する反省からであろう。やはり誘導ブロックが事故防止に大きく役立つとは言え、それらは“印”でしかなく必ずしも転倒が防げるとは限らないのである。実際、私自身も点字ブロックをたどろうとしているのにも関わらず、ホームに転落しそうになった視覚障害者を何度か見たことがある。駅ターミナル(特に地下鉄駅)のホームは場所によっては設計の関係上、非常に狭い経路も多く、視覚で捉えられる健常者でさえ恐怖感を覚えることもあるだろう。この事が視覚障害者の鉄道利用を避けている一因となっているのではないだろうか。今後の積極的な設置を行うことで、利用者転落によるダイヤの乱れなども防げるのであり、全体の効率性を踏まえた整備進行を事業者に期待したい。

・音声案内・各種サイン

音声案内は、視覚障害者の移動支援における要である。例えば、武田(2005 年)³⁴によれ

³⁴ 引用：武田真樹(2005 年)『鉄道駅改札口における誘導チャイムに関する研究 ―視覚障害者へのヒアリング及び現場実測調査を通して―』
<http://www.env-acoust.k.u-tokyo.ac.jp/public/y/y010.pdf>

ば、駅ターミナルの出入り口や改札付近の「ピン・ポーン」といった音響、ホームにおける鳥の鳴き声を模した音響は音声案内の代表格であり、同じ種類の音声案内でも音程に差をつけるなどして、具体的な位置把握が出来るよう配慮を行っていると述べている。出入り口、券売機、改札、エレベーターやエスカレーター、ホームというように要所ごとに音声案内を設置することで、鉄道利用における一連の流れ(自律的な移動)をサポートする仕組みとなっている。このことは車両においても同じであり、例えば、降り口が左右どちらの方向であるかを駅に到着する前に音声案内により知らせることで、利用の流れをサポートしているのである。

次に標識や案内図などの各種サインについてであるが、鉄道においてはこれらの総称を「サインシステム」と呼んでいる。ユニバーサルデザイン(ユニバーサルサイン)の視点から、各鉄道会社は全駅のサインシステムを統一感あるものにすることを目指しており、東京メトロにおいても 2004 年より全駅サイン統一の取り組みがなされたところである。

2. 1. 3 駅ターミナル：施設全般の設備

3 つ目に施設全般の設備として「多目的トイレ」、「休憩設備」、「券売機」の 3 つに着目し、それぞれの説明を行う。

・多目的トイレ

以前は車椅子用トイレ、障害者用トイレと表記していた場合が多かったが、最近では車椅子利用者ばかりでなく多様な利用者を想定して多目的トイレと呼ぶ場合が多い。例えば、ベビーシートやオストメイト対応設備など様々な支援設備が配備されており、健常者も含め出来るだけ多くの者に使いやすい設計となっている。ただトイレにおいて留意しておかなければいけないのは、障害が重ければ重いほど座位はおろか、しびんでの用足しでさえ難しく、最低限、横たわれる程の大きさのベッドが必要な交通弱者も中にはいるということである。そのようなトイレ設備が全国的には普及していないことも、交通弱者が鉄道利用を避ける要因の一つとなっているのではないだろうか。

・休憩設備

例えば足腰の弱い高齢者にとっては長時間における立位が難しく、ホーム上に簡易なベンチを設置するだけでも大きな助けとなることがある。最近ではホームに休憩室を設ける駅ターミナルも徐々に増えており、これによって暑さや寒さなどに敏感な交通弱者が温度調節を図る上で大きく役立つであろう。

・券売機

券売機については、近年タッチパネル式のものが多く採用されているが、導入当初は視覚障害者が利用出来ないのではといった批判も多かった。だが現在では、券売機のタッチパネルの傍にキーパネルを取り付けているものがほとんどであり、これを用いながら音声案内付きの操作をすることが可能である。また券売機に関連して、近年の Suica や PASMO といった IC カードの普及もあって、それが券売機操作の省略や乗り換え時の手間暇の削減に繋がっている。これは一種のバリア解消とも言えるのではないだろうか。

2. 1. 4 車両

駅ターミナルに対し車両における支援設備について説明する。車両において挙げられる

主要なものとしては、シルバーシートや車椅子スペース、車椅子でも利用可能なトイレの設置などである。それらの使われ方についてはここで説明する程のことでもないため省略するが、シルバーシートにおける携帯電話の利用や優先されるべき交通弱者に席を譲らないといったマナー違反の問題、また車両が極端に混雑している際にはそれら設備が健常者の乗客によって埋められてしまうといった利用制限の問題に注目しておきたい。これらの問題に関しては第3章でも詳しく触れていくが、根本的な原因として挙げられるのが交通弱者の権利の不在や、利用ルールにおける乗客に対する強制力の無さなのであり、鉄道各社による単なるマナー警告だけでは、なかなか問題解決まで結びつかないのが現状である。車両においてその他には、ガイドラインによると、手すりやつり革、乗降口、車両内のサインシステム、車両接合部分などにも設計時の配慮が求められるとしている。

2. 2 ソフト面における支援例

ハード面における支援例の説明を以上とし、次にソフト面における支援について説明していく。第1章でも述べたように、バリアフリー新法においては駅ターミナルや車両といったハードの整備ばかりでなく、サービス従事者の教育研修や、国民の心のバリアフリー促進といったソフト面での支援も充実させることが明確にされている。その具体例を「駅職員による直接介助」、「交通ボランティア」、「その他のソフト面における支援（運賃割引や情報提供）」の3つに分けて説明する。

また以下の記述では、本章1節と同じように、筆者の介助経験や日々の観察で得た知識を基に記述を行った箇所が大部分を占めている。尚、その他の引用を用いる場合はその都度明記するようにする。

2. 2. 1 駅職員による直接介助

まず駅職員による直接介助について説明する。駅職員が行う支援の中でも主要なものは「移動支援」であろう。移動支援は主に車椅子利用者に対し、経路間の移動時や車両乗降時において補助を行う。特にホームから車両へ乗り降りする際の介助はよく見られる光景であり、簡易の傾斜板を用いて車椅子の乗降を手伝っている。その際、ただ車椅子を車両にさせるだけでなく、業務放送を介したホーム職員への共有、目的地駅への事前連絡なども行っており、交通弱者の安全な乗降をサポートするため幅広く連携を取り合っている。

そういった移動支援など業務に関わる介助技術を身につけるため、鉄道の駅職員は「サービス介助士(ケアフィッター)」の資格を取得している場合が多い。サービス介助士の資格は「NPO 法人日本ケアフィットサービス協会」³⁵が共育活動の一環として研修を開いており、ホームページ記載内容³⁶によれば、そこでは高齢者や障害者といった人に対する「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶことが目的とされている。現在、様々な業界

³⁵ 高齢社会に対応したサービス介助の環境づくり、提供、啓発などを主たる目的とした団体。詳しくはホームページを参照されたい。

<http://www.carefit.org/>

³⁶ 引用：「サービス介助士2級検定取得講座のご案内 講座概要 | NPO 法人日本ケアフィットサービス協会」

<http://www.carefit.org/kyoiku/2kyu.html>

の企業がCS(顧客満足度)やサービスの向上を視野に入れ、社員研修の一環としてこの資格研修を採用していることが多い。特にホームページ記載の取得者の業種別割合³⁷を見ると、交通旅客関連業界が3割を超えており、鉄道サービスと切り離せない存在となりつつある。例えば、相模鉄道においては現在(2010年7月時点)、駅職員全体の9割以上がこの資格取得をしており³⁸、バリアフリーの取り組みに対する積極的な姿勢をアピールしている。実際にこの資格研修では車椅子操作方法ばかりでなく、高齢者疑似体験、視覚・聴覚障害者への接し方を学ぶなど介助における基本事項を網羅することが出来る。しかしながら資格所持ということにあぐらをかくのではなく、現場での実践と反芻を積み重ね、確かな介助技術を身につけていく必要があることを忘れてはいけない。交通弱者の身体状況やニーズは一人ひとり異なっており、まずは当事者の意見を聞くという基本姿勢を徹底していくべきである。

ところで交通エコモ財団では「コミュニケーション支援ボード」³⁹を配布しており、これは知的障害者、発達障害者、言語障害者などと駅職員とがコミュニケーションを取る際に非常に役立つ。ボードの内容としては「行き先がわからない」「具合が悪い」などのよく寄せられる要望がわかりやすいサインで並べられており、これらをお互いに指さし、順を追っていくだけでもコミュニケーションを円滑に進めることができると考える。

2. 2. 2 交通ボランティア

次に交通ボランティアについて説明する。一部の駅においては、ボランティアが移動支援や経路案内など交通弱者のサポートを担っている場合がある。日本の交通バリアフリー(2008年)によると、横浜市交通局では2001年より駅ボランティア事業を行っており、沿線7駅にボランティアを配備している。この中では短時間における活動だけでなく、一定の時間帯(半日程度)駅で活動する「常駐型ボランティア」の形態も採用しており、2007年度の夏には計675人が常駐型ボランティアとして参加した実績がある。やはりボランティアにもそれぞれの生活がある以上、夏季などに取り組みが集中するものの、参加を希望する志の高い人が後を絶たないようである。このボランティア事業は、交通弱者の移動の円滑化が図れるだけでなく、駅職員の業務効率化、さらにボランティア体験者の心のバリアフリー促進にもつながる画期的な取り組みである。第1章でも触れたように、国土交通省においても全国で「交通バリアフリー教室」を開講しているが、1度きりの体験でなく上述のような実践型ボランティアへの参加に繋げていくのが適切ではないかと筆者は考える。

2. 2. 3 その他のソフト面における支援

その他のソフト面における支援として「運賃割引」と「情報支援」の2つに着目し、そ

³⁷ データ引用：「サービス介助士2級取得者の業種別割合」

http://www.carefit.org/images/2kyu_riyuu.gif

³⁸ データ引用：「バリアフリー社会の実現のために：相鉄グループCSR・相鉄グループ」
<http://www.sotetsu.co.jp/group/csr/page4.html>

³⁹ 参考：「コミュニケーション支援ボード」

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/comboard/comboard_top.html

れぞれ説明する。

まず障害者に対する運賃割引も支援の一つであり、身体障害者と知的障害者、またその介護者が対象者となっており、障害の重さと利用距離によって割引率は変わってくる。精神障害者についてはほとんどの鉄道会社は運賃割引の対象としていないが、バリアフリー新法において対象者であること、千葉モノレール⁴⁰では本年度より精神障害者の運賃割引制度を導入していることなど踏まえると、今後の導入が期待される。

次に情報支援についてであるが、駅ターミナル内に設置されているお客様インフォメーションセンターやステーションコンシェルジュ⁴¹といったものばかりでなく、現在ではやはりインターネットを介した情報提供が主体であろう。例えば各鉄道会社のホームページには全駅のバリアフリー設備情報やバリアフリーマップ⁴²が記載されており、事前に確認が可能である。後樂園駅などでは点字を打ち込んだバリアフリーマップも提供されており、これを参考に全国的に視覚障害者対応のバリアフリーマップが作成されることが期待される。鉄道会社のみならず交通エコモ財団など交通弱者が外出する前の総合検索システムとして「らくらくおでかけネット」⁴³を公開しており、このようなインターネットサイトの認知度(交通弱者にとっての認知度)が向上していくよう、国、鉄道事業者サイドが事前に存在を知っておく必要があると考える。

2. 2. 4 不便さの理解とベストプラクティスの共有

以上、ハード・ソフト両面における支援例を述べてきたところであるが、これら支援を考える以前に、まず交通弱者の心身特性や利用上の不便さを抑えておく必要がある。例えば車椅子一つをとっても、量産型やオーダーメイド式、電動式など形態が多岐に分かれており、それら全体の利用を想定した設計を整備事業者が行っていかなくてはならない。また駅職員の接客に関しても、それぞれの障害の特性に応じた基本的な対応ポイントを事前に頭に入れておいたり、そういった当事者たちと関わる「馴れ」も必要である。これらは交通弱者の鉄道利用が常日頃のことではないから、後回しにされがちなことでもある。しかし、交通弱者に対する支援を充実させ交通弱者の外出促進を効果的に図るためには、このような不便さの理解(当事者の視点に立つこと)が第一なのであり、それを日々理解しようと努力することは関係者にとっての義務なのである。

具体的にどのように不便さを理解していけば良いかと言えば、当事者の接客といった実

⁴⁰ 引用：「千葉モノレール ―精神障害者に対する運賃割引制度」
http://www.chiba-monorail.co.jp/1_take/seishinsyogaisya-waribiki.html

⁴¹ 駅のよろず承り所と題し、JR 東京駅や上野駅など主要駅で設置されている。駅施設や交通ルートの案内だけでなく、その地域の観光案内、イベント情報の提供なども行っている。以下サイトによればスタッフは全員手話を勉強中であり、交通弱者の受け入れも快く行っているようである。

<http://www.tokyoinfo.com/guide/concierge/index.html>

⁴² ユニバーサルサインなど用いて駅構内などの経路やバリアフリー設備を簡潔に表わした地図のこと。鉄道各社のホームページに掲載のほか、地域の社会福祉協議会がボランティアと協働して作成している場合も多い。

⁴³ 参考：らくらくおでかけネット

<http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/>

践だけでなく、交通エコモ財団の「不便さデータベース」⁴⁴といったものや、国土交通省による各種パンフレットや報告書など無料で提供されている資料を用いるほかなく、これらを研修材料として活用するとよい。またその他の手法として、ベストプラクティス⁴⁵の共有が挙げられる。全国各地に点在する同業者によるベストプラクティスは格式ばったガイドラインと違って参考にしやすく、“現場”の視点で行われていることなので取り入れやすいということもある。しかしながら、それらを共有していく術が現時点では明確に用意されていないのが現状である。共有の手法については、ベストプラクティス集の書籍化や国土交通省ホームページでの一部発表⁴⁶、その他専門雑誌での掲載などさまざまであるが、結局のところ事業者の自主性によるところである。今後は国主導でベストプラクティス共有のシステム構築を行うべきであり、それが支援発展の一つのカギとなるのではないかと筆者は考えている。

3. 現在の交通弱者支援に関する考察

第2章では現在の交通弱者支援の具体例を整理した。続いて本章では、まず第1章と第2章の内容を踏まえつつ交通弱者支援の現状をまとめ、その上で今後取り組むべき課題を明らかにする。さらにそれら課題に対する具体的な策について考察し、交通弱者の外出促進に繋がるような案として提示したい。

3. 1 交通弱者支援の現状と課題

3. 1. 1 現状

現在の鉄道における交通弱者対策は、バリアフリー新法を基準に進められている。バリアフリー新法では、駅ターミナルを中心とした周辺地域を重点整備地区と定め、一体的かつ連続的なバリアフリー化に取り組んでいくことで、交通弱者の更なる移動の円滑化、ひいては彼らの外出促進を目指している。その上で駅ターミナルや車両などハード面からのバリアフリー整備だけでなく、駅職員の教育研修や国民の心のバリアフリー促進などソフト面からの支援も充実させようと試みている。しかしながら、第1章でも述べたように、当法では交通弱者の「移動する(乗車する)権利」について明確にされていない。この事により、本来乗車しても良いはずの交通弱者が乗車できないような事態が起こっても、それらを法令違反とは言うことが出来ないのである。例えば、車両の混雑時間帯に交通弱者が必ずしも円滑に乗車できるとは限らないし、さらにそのような状態の時に乗車できたと

⁴⁴ 参考：「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

⁴⁵ お手本になるような好事例のこと。例えばエレベーターをこのように工夫して設計したら利便性が向上した、ボランティアを駅構内に配備して心のバリアフリー促進に役立てたなど。

⁴⁶ 参考：「国土交通省鉄道政策 ベストプラクティス集」

<http://www.mlit.go.jp/tetudo/bestpractice/bestpractice%20toppage.htm>

しても混雑のせいで本来使えるはずのバリアフリー設備が利用出来なかったり、もしくは理解の無いその他の乗客によって円滑な移動を妨げられるかもしれない。移動円滑化の基本方針には、国や事業者ばかりでなく、第3者である国民も関係者の一人であり、交通弱者が円滑な移動をすることに對し理解を育まなくてはならないと記されているが、現時点ではそれを厳密に取り締まるものは何も無く、一人ひとりの器量に任されるところとなっている。

こういった交通弱者の「権利の不在」を埋め合わせる形で、ハード・ソフト両面からの支援の充実が図られているのだが、ハード面からの支援については、第2章で挙げた支援例が現在の整備方針に基づいて設置が進められている大体のものである。いわばこれらのバリアフリー設備を、整備義務となっている駅ターミナルや車両に設置することが、ハード面からの支援における1つのゴールでもある。しかし現状では、ゴール間際にも関わらず、これら設備が十分に置かれている主要駅においても交通弱者が円滑な移動を実現しているとは言い難い。今後、整備技術における革新が多少なりともあったとしても、結局それら設備は“道具”に過ぎず、彼らの移動を完全に保障するものとはなり得ないだろう。そこで求められるのがソフト面からの支援の充実なのであり、ソフト面における支援内容はその範囲を定めることなく、自由な発想を持って支援形態を発達させていくことが期待されている。

そもそも、交通弱者の移動が確保されるかどうかは、交通弱者以外の乗客(健常者)の心のバリアフリーに大きく左右されるのではないかと。鉄道利用の中で健常者は圧倒的にマジョリティーなのであり、鉄道に関する設備全体も元はと言えば健常者利用の視点を中心に作られたものばかりである。さらに交通弱者が被る制限利用のほとんど(車両混雑や支援設備を利用できないなど)が、究極的には健常者の利用に関わる問題なのである。だが今のところ、第2章でも述べたように、行政主導の心のバリアフリーに関する対策としては、交通バリアフリー教室といった受け身的な啓発活動にとどまっており、これといった成果も見えてこない。

以上が交通弱者支援を取り巻く現状であるが、これを踏まえ次に課題を提示する。

3. 1. 2 課題

筆者は上述の現状を踏まえ、課題(具体的な現状打開策)を以下の3つに設定した。

まず1つ目の課題が「車両混雑の緩和」である。先ほど、交通弱者が制限利用を受けている原因として、権利の不在や心のバリアフリーの不足といった点を挙げたが、さらに原因を具体的なところに求めると、駅ターミナルや車両の混雑が挙げられると筆者は考えている。現在、首都圏の主要区間の列車混雑率は平均で170%を超えており(国土交通省2007年度調べ)、特に朝晩のいわゆるラッシュ時間には交通弱者の円滑な移動を遂行することは至難の業である。

実際、第2章で述べたように、列車を乗り降りする際には駅職員のサポートを受けられるものの、その間の乗車中においては基本的に交通弱者に一人まかせ(もしくは付き添いの介助者まかせ)である。いわば車両内での行動は本人の責任によるところなのである。筆者が以前、車椅子や歩行障害を持つ交通弱者複数名に同行した時の話であるが、混雑した車両内ではカーブ等で車両自体が揺れると、人ごみが車椅子にも容赦なく押し寄せ、ブレー

キを掛けていても、筆者(介助者)がハンドルをしっかり支えてやる必要があった。また、手すりに掴まって立っていた歩行障害者はその反動でよろけてしまい、ついには座席に向けて勢いよく飛び込んでしまったのである。

この時は筆者のような付き添いがいたので彼らをサポートすることが出来たが、一人で乗車せざるを得ない交通弱者はどうだろうか。何が起こるかわからない状況に対してさぞかし不安を感じるだろう。その時に同行した交通弱者たちさえ「(人ごみの車両は)怖かった」と漏らしていたくらいである。

また、いくら車両内にシルバーシートや車椅子スペースといった支援設備が整っているとは言え、上述したような混雑時にはその機能を十分に果たすことが出来ないであろう。特にラッシュ時間帯に限らず、乗り降りにおけるテンポの良さや、車両の許容量以上に乗客を詰め込むのが美德とされている我が国では、事業者・乗客ともに鉄道移動に対し効率性や回転率の向上を求めている。例えば、健常者でさえ、ほんの少しでも一連の効率的な移動から逸脱すると周囲にストレスを与えてしまい、否応なしの冷たい視線や罵倒を受けるかもしれないのであり、交通弱者の立場にいたってもその事にあまり大差はないと感じるところである。

以上のストレスフルな鉄道社会において、混雑緩和は常に議論の焦点となっていることが多いが、未だ抜本的な緩和策を図れていないのが現状である。確かに具体的な対策を講じていくのは難しいが、交通弱者の移動の円滑化を十分促進するには混雑緩和対策に積極的なチャレンジ精神を持つことが重要だと考える。

次に2つ目の課題は「公と民の連携によるソフト支援の充実」である。前項にも記述したように、ハード面からの支援に限界がある現状に対してソフト面からの支援に重点を置く必要がある。また国民の心のバリアフリーにおいても促進の必要は大きく、例えばシルバーシートや車椅子スペースといったハード面からの支援が完備されていたとしても、いつでも健常者の乗客によって埋められてしまっていては、その機能が上手く働くはずがないのである。それらの設備は交通弱者が優先的に使用することがのぞましいとされているが、交通弱者が目の前に姿を見せても譲らない健常者の乗客も中には多く存在する。ただ、「本当は譲りたいのに譲る勇気が出ない」のか、「自身も体調が悪くて譲りたくても譲れない」のか、「譲るという発想は微塵もない」のか、結局は個人の気持ちの問題であるから、その事を“悪”とは決めつけられないのは確かである。先ほども述べたようにこういった社会通念をあえて無視したりしても、法律によって罰せられることもないし、交通弱者に席を譲ることは必ずしも義務化されていないのである。

ここで筆者はシルバーシート、車椅子スペース、誘導ブロックなどの弱者を支援する器具を総合して「福祉装置」と呼びたい。福祉装置は彼らの行動をサポートしてくれるが、単にその場所に置いてあるだけではスイッチが入らないのである。その場所周辺に共存する健常者の心のバリアフリーが相互作用することで、ようやく十分な効果を発揮するのである。現在は、いくら数があっても装置が上手く機能していないから槍玉にあげられているのである。

この福祉装置を上手く作動させていくにはどうすれば良いのか。それには公と民の連携が必要だと筆者は考える。ただ単に国民の心のバリアフリーを促進しようというのではな

く、まずは「公」としての国や鉄道事業者と、「民」としてのボランティアや NPO 団体⁴⁷や国民といった 2 者の関係を明確にし、鉄道交通における交通弱者支援の機能分担を行っていくことで、ソフト面における支援を充実させていこうという発想である。特に、第 2 章でも挙げたような、交通ボランティアといった意欲の高い者の鉄道事業への参画を図り、次第にその行いを周囲で見ている一般乗客に何か訴えられるのではないかと考えている。さらに、現在では非公式の立場から交通弱者支援を専門的に行っている NPO 団体も多くあり、それらと鉄道会社が正式にタッグを組むことで、支援における専門性の向上、ひいては事業者の業務効率化などにも繋げられるのではないだろうか。

そして 3 つ目の課題として「新技術の導入」を挙げたい。1 つ目と 2 つ目の課題の対策は、今ある資源を最大限に活用することにより交通弱者の移動を円滑にしていくことを目指しているが、それに対し 3 つ目の課題は既存システムの内容とは一線を画した新技術を導入することで、抜本的な移動支援改革を行うことを目的としている。先ほども述べたが、これまでの支援設備(正しくは支援機能を追加した設備をいう)は、元々は交通弱者ではなく健常者の利用だけを想定したつくりとなっているものがほとんどである。それに対し現在は鉄道交通に限らず、何か新しいものを設計する際には「どこでも、誰でも、自由に、使いやすく」といったユニバーサルデザインの考え方に配慮するのが前提となっている。このことから導入されつつある新技術についても、交通弱者の利用も想定したつくりとなっており、これまでの支援設備と取って代わることは難しくとも、移動の円滑化に大きな影響を与えることは間違いないのである。

本論では新技術の具体例として「LRT(次世代型路面電車システム)」と「ユビキタス技術を用いた情報支援(自律移動支援など)」を挙げたい。これらは近年の新しい交通弱者支援として注目を集めているところでもあり、国土交通省や各地方行政が主導となってプロジェクトを進めているほか、多くの見識者によって交通弱者支援を語る上でこれら題材が引き合いに出されているのである。詳細な設計手段などは本論の専門外の分野であるため省略するが、これら新技術の導入状況などの概要説明、今後の課題点や展望などを説明していく。

3. 2 交通弱者支援の課題に対する考察

前節で提示した「車両の混雑緩和」、「公と民の連携によるソフト支援の充実」、「新技術の導入」の 3 つの課題に対する具体的な策を、本節ではそれぞれに分けて考察していく。

3. 2. 1 車両の混雑緩和

混雑緩和については現在様々な取り組みが行われているが、その中でも交通弱者の円滑な移動に結びつくもの、数値として効果が期待できるものといった観点から、2 つの取り組みを紹介したい。その 2 つとは、1 つ目が「女性専用車両の有効活用」、2 つ目が「オフピーク通勤の見直し」である。これらの取り組みについて、今後の交通弱者支援にどう役立てていくかといった展望も含めつつ、その全体像を説明していきたい。

⁴⁷ 非営利団体の意

・女性専用車両の有効活用

まず「女性専用車両」は、2001年より京王電鉄が痴漢被害の対策として開始したサービスであり、その後他の鉄道会社においても同様のサービスを採用していったことで、現在では鉄道交通におけるスタンダードとなっている。対象乗客は原則的に女性であるが、例外として小学生までの男子児童や男性障害者（「身体が不自由な乗客」と掲げている会社が多い）⁴⁸、またその男性介護者も乗車可能としている場合がほとんどである。これは女性専用車両のサービス時間が朝晩の列車混雑時に設定されていることから、混雑の回避が望ましい交通弱者も対象に含んだと考えられる。

このサービスの出現によって一見、交通弱者にとって鉄道利用における選択の幅が広がり、ラッシュ時間にも乗車出来る可能性が高まったかと思われる。しかし、実際に女性専用車両を活用する男性交通弱者はごくわずかなのが現状である。その主な原因として挙げられるのが「サービス内容の認知度の低さ」であろう。まず女性“専用”車両というだけあって、女性のみしか利用出来ないのではないかという先入観を持っている人が、健常者・交通弱者に関わらず多いようである。これは車両に貼られているサイン（車両ステッカー）のデザインも大きく関係しているだろう。当サービスの元祖でもある京王電鉄の例⁴⁹で見ると、ステッカーに大きく「女性専用車 WOMAN ONLY」と表示されており、全体の色としてもピンク色を用いていることから、大体の人は直感的に女性性を感じるのではないだろうか。さらに「小学生以下とお身体の不自由な男性のお客様、その介護者もご利用いただいております」といった男性交通弱者も乗車可能なのを示す文言は、元々の趣旨として女性の安全確保もあるからか、比較的小さめに表示されている。しかしながら、当サービス開始時においては利用客への啓発（利用ルールの提示）は直接的に行われていないことも配慮し、乗車可能な対象者を明確に捉えられる様にサインを工夫するのは必要でないかと考える。筆者がサインを明確化することにこだわるのは、以上示したような認知度の低さ故の乗客同士のトラブルが多発している現状があるからだ。

具体的には、女性専用車両に乗車していた男性障害者が、サービスのルールを認知していないと思われる女性乗客から、「ここは女性専用車なので（男性は乗れないのですよ）」と列車から降りるよう催促されるといったことが多いようである⁵⁰。またサービスのルールを理解していても、視覚障害者や一部の高齢者などは、見た目から障害を抱えているのが判断しにくい場合があり、指摘する乗客もいるのだという。さらに男性交通弱者の中には、例えラッシュに巻き込まれても、女性専用車両でなくあえて一般車両に乗りたいという意

⁴⁸ 女性専用列車は大抵、その対象を「お体の不自由なお客さま」と表記しているが、身体障害者に限らず歩行障害のある高齢者や知的障害者なども対象に含んでいる場合が多い。参考にされたいのが以下のサイト「女性専用車両の障害者利用について／東京メトロに訊いてみた」である。

<http://d.hatena.ne.jp/bem21st/20100917/p1>

⁴⁹ 引用：「女性専用車両のご案内 | 京王グループ」

http://www.keio.co.jp/train/other/women_only_car/index.html

⁵⁰ 引用：「＜女性専用車両＞利用できるのに…視覚障害の男性、困惑 【毎日新聞】white」
<http://www.asyura2.com/07/social4/msg/319.html>

見も挙がってきている。これもある視覚障害者の男性のケース⁵¹であるが、階段を降りたすぐ傍の車両が女性専用車両であり、気づかずに乗り込んでしまったことがあり、その際に周りから異様な視線を感じたり、理解のない言葉を投げかけられ非常に嫌な思いをしたという。翌々考えてみれば、おそらく大多数の人間は日常的な場面において、異性でぎゅうぎゅう詰めの空間に一人その身を置かれたら気まずいと感じるであろう。さらに、これは東京メトロの職員から聞いた話であるが、交通弱者側から「私達を女性専用車両に誘導しないで(一般車両に乗せて)欲しい」、「これ以上サービスのルールを広めないで欲しい」といった意見も寄せられているようなのである。

しかしながら交通弱者の移動を確保する材料として考えると女性専用車両の存在はやはり大きいものであり、今後の事業者による工夫や対策次第で、いわば「福祉車両」⁵²の一つとして役立てていける可能性があるかと筆者は考えている。例えば、上述したように、サインを女性客・男性交通弱者の双方が平等に利用できるようなイメージが与えられるようなデザインに変更するであるとか、男性交通弱者が乗車する際に駅職員がちょっとした声掛けをする(車内放送は恥ずかしいと感じる男性交通弱者もいるであろうから、乗車した場所の周りの乗客に少し呼びかける程度にするなど)といった、ちょっとした取り組みを講じるだけでも、利用環境は多いに変えられるのではないだろうか。上述してきた、マイナスイメージを払拭する義務はやはりサービス提供者の鉄道事業者にあり、車両のアピール方法の根本的な改善、第3者の乗客に対するいっそうのサービスルールの啓発、交通弱者による利用の協力要請といった取り組みが必要なのである。

・オフピーク通勤の見直し

次に挙げる「オフピーク通勤」とは、乗客が朝のラッシュ時からずらした時間帯に通勤を行うことで、混雑緩和を目指す取り組みである。2002年には国土交通省がこのオフピーク通勤を推進するため、「ズレ勤」⁵³と題して人気漫画のキャラクターを用いた広告宣伝を主に取り組みとして行っていた。しかしながら、はっきりとした効果が得られなかった(効果を出せるように取り組みを進められていなかった)ことから、現在では下火となり、国として何か推進が行われているわけではない。そのようにオフピーク通勤がなかなか根付かない理由とは何なのか。主な理由としてよく挙げられているのが、日本の企業の多くがフレックスタイム制を導入していないことである。早めに出勤しても到着後手持ちぶさたになるし、遅く出勤すれば定時に遅刻してしまう。なかなかオフピーク通勤をすることでインセンティブは得られない。また個々人の取り組みは評価出来るが、全体として見ると具体的な数値としては現れてこないのが現実だ。

しかし筆者は、オフピーク通勤はソフト面からの混雑緩和策ということで、これまでなかなか見られなかった貴重な取り組みの一つであり、その推進の仕方次第で存分に効果を発揮出来るのではないかと考えている。そこで推進の手法として参考にされたいのが、以

⁵¹ 上の引用に同じ

⁵² 通常、福祉設備の装着してある自動車のことなどを指すが、本論では支援機能を果たす鉄道列車など幅広く用いたい。

⁵³ 参考：ズレ勤。平成14年度オフピークキャンペーンについて－第12回「快適通勤推進協議会」の開催結果－

http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha02/01/011024_.html

下に記述する「東京メトロの取り組み」と「中国・北京政府の取り組み」の2つである。

まず東京メトロにおいては、国土交通省がオフピーク通勤を提案した2002年ごろから現在まで継続して、期間限定で「東西線早起きキャンペーン」⁵⁴といったオフピーク通勤を促す活動を積極的に行っている。これまでも各鉄道会社でオフピーク通勤を促す活動が様々行われてきたが、東京メトロに特徴的なのが、乗客がICカードでオフピーク通勤した回数を記録することが出来、それに対応して商品券などのプレゼントを贈呈しているといった、協力者のインセンティブを明確にしている点である。また10年近く継続的に、かつその都度期間を定めることで利用客は気軽にいつでも参加が可能であり、広告宣伝など含めた啓発活動も長期的に行い広めていくことが出来る。現在は東西線といったエリアに限定されているが、今後のエリア拡大も期待されており、国土交通省やその他鉄道会社においてもこの取り組みを参考に、具体的なインセンティブに配慮した推進策を図ってほしい。

次に中国・北京市政府の取り組みを参考にする。北京市では兼ねてから、その多大な人口による通勤・退勤者の鉄道機関への一極集中が問題視されており、政府が主導となり混雑緩和策への市民の参加を義務化⁵⁵している。対象としては各党・政府機関や社会団体、また国有企業や都市部の集団企業といった所謂大企業を含めており、それら通勤・退勤者は総計81万人にもものぼる。それら勤務時間帯において、始業・就業時間それぞれを30分遅らせるのを義務とすることで具体的なオフピーク通勤を促した。成果としては、車両混雑率が1.5%の解消、またその混雑緩和により車両速度も1%向上を実現した。これらのデータはまさに、政府主導でオフピーク通勤を促すことにより、はっきりとした効果が得られるということを証明したのである。

以上2つの取り組みのように、的確なオフピーク通勤の推進を図っていくことで、少しずつではあるが混雑緩和に繋がって行くのではないかと考える。2つの取り組みに共通するのは推進期間を限定し、試験的な取り組みを重ねつつ継続していることである。国土交通省は利便的な取り組みで具体的な効果を期待するのではなく、長期的な視野と忍耐力を持ってオフピーク通勤の推進に取り組んでもほしい。

3. 2. 2 公と民の連携によるソフト支援の充実

本章1節でも述べたように、「公」である国や鉄道事業者と「民」であるボランティアやNPO団体、国民といった2項関係を明確にし、交通弱者の移動支援の機能分担と配分を行うことで、ソフト面からの支援の強化を目指すのが望ましいと筆者は考える。その上で参考にしたい考え方として「新しい公共」⁵⁶があげられる。新しい公共とは、国家中枢に集約された権力を、企業やNPO、ボランティアといった民間の力に分散させていくこと

⁵⁴ 引用：「東西線早起きキャンペーン」を実施します

<http://www.tokyometro.jp/news/2010/pdf/metroNews20101117.pdf#page=1>

⁵⁵ データなど引用：「北京でオフピーク通勤 渋滞がやや改善

_japanese.china.org.cn2010年4月14日記事」

http://japanese.china.org.cn/life/txt/2010-04/14/content_19813100.htm

⁵⁶ 参考：「新しい公共」円卓会議—内閣府

<http://www5.cao.go.jp/entaku/>

で、さらなる政策の質の向上、行政の効率化などを目指すといった、政府公認の考え方である。この考えで注目すべきなのは、公と民による連携というだけでなく、1つのプロジェクトに多様な専門性を交えることによる相乗効果や、組織同士が繋がることでネットワークが枝葉のように分かれていくのが期待できることである。鉄道の交通弱者支援においても、鉄道会社だけでは担い切ることの出来ないタスクを、熱意あるボランティアや専門技術を持つ NPO 団体などに機能分担していくことで、より効果的に交通弱者の移動円滑化を図ることが出来ると考える。ひいては非公式の支援活動をその他一般国民が日常的に目にすること自体、心のバリアフリー促進などの啓発活動に繋がり、何かしらのプラスの共鳴感を与えることが出来るのではないであろうか。

第2章でも挙げたように現在、心のバリアフリー促進に関する国の取り組みとしては、国土交通省の各地方局が実施する「交通バリアフリー教室」の開講にとどまっており、実際の乗客のマナー向上やルール統制は鉄道各社に任されるところとなっている。しかしながら、鉄道事業者も昨今の少子高齢化や経済状況による影響を被って、利用客数の減少などの点で悩まされており、人員削減や交通弱者対策の後回しなど効率的な運営にシフトしていかななくてはならない状況に置かれている。また駅職員にとって交通弱者の直接的介助が求められる場面は決して多いわけではなく、あくまで副次的なサービスとしての位置づけされやすく、受け入れ体制や研修の機会も十分用意されているとは言い難い。このことから駅職員による支援はどうしても専門性に欠ける部分がある。第2章でも述べた、多くの駅職員が持つ「サービス介助士」の資格についても、交通弱者と接する上での入門的役割は大きいものの、専門技術で見れば最低限のものでしかない。職員配備に関しても大方の駅は最低限の職員数だけが置かれており、同じく第2章で触れた、コンシェルジュ役の職員などなかなか確保しづらいのが現状である。さらに、鉄道会社という企業自体がそもそも、事業形態において運輸・サービスといった幅広いものを扱っていることから、福祉サービスの側面で専門性を高めていくのにも限界がある。

以上のことがあるからこそ、公と民による積極的な連携が必要であると筆者は考える。具体的にどのような事業体と連携していけば良いのか、現在行われている次の2つの団体における活動を挙げてみたい。

まず1つ目は、「財団法人・鉄道弘済会」による旅行者援護事業⁵⁷である。旅行者援護とは交通弱者の旅行計画や旅行最中のサポート、また健常者含め鉄道利用客で体調が優れない者に対する簡単な看病を行うことであり、現在は全国で東京駅・京都駅・名古屋駅構内といった3ヶ所に事業所が設けられており、すでに公と民の連携が図られているとも言える。これらには専門のアドバイザーや看護師などが配備されている。筆者がこの事業に着目したのは、交通弱者に対する相談援助という珍しい専門機能を果たしているからである。情報提供という形で一方的に旅行情報やバリアフリーマップを公開しているインターネットサイトとは違い、相互に顔を合わせてのコミュニケーションを基に専門的支援を受けられる。インターネット上でのメールや質問掲示板を通じての相談も一つの支援の形ではあるが、やはり当事者の不便さは目で見て初めてわかることもあれば、情報の信憑性も高い

⁵⁷ 引用：「財団法人鉄道弘済会」公益事業の紹介
<http://www.kousaikai.or.jp/public/tourist/index.htm>

ものとは言い切れないのである。従来の交通弱者の交通ルート形成にはこういったインターネットの情報を頼りにする他、彼らの関係者(家族や介助者など)が事前に駅や車両を歩くことによって安全性や利便性を確認する作業が必要であった。しかしこのような専門的相談援助を利用できる機会が増えれば、そういった作業の効率化を行えるかもしれない。残念ながら現時点で旅行者援護事業所に関して言えば全国に3ヶ所のみを設置であるので、今後は主要な駅に設置するなどの事業拡大を期待したいところである。

2つ目が、「NPO 法人ジャパン・トラベルボランティア・ネットワーク」(以下「JTVN」という)によるトラベルボランティア(旅行福祉士)関連事業⁵⁸である。JTVN は交通弱者など旅行に行きたくても心身の特性上行くことが難しい人と、それを支援したい人を対象に「誰もが希望したときはいつでも地球のどこまででも楽しい旅ができること」を目的に2004年に設立した団体である。JTVNの事業は様々であるが、特に力を入れているのがトラベルボランティアの登録・養成である。そもそもトラベルボランティアとは障害者や高齢者などが旅行する際、希望する旅を実現できるよう道中のサポートやケアを行う旅先有償介助者のことを指す。基本的に障害者や高齢者からの旅行ニーズをJTVNを仲介してトラベルボランティアに依頼するシステムとなっており、またトラベルボランティアに関しても自身の専門性やこういった人の支援をしたいといった希望に合うよう配慮されている。尚、養成講座においては専門的な介助技術取得を目指しており、上級のレベルにいたる者を「旅行福祉士」と定めることとしている。こういった移動支援のエキスパートを取りまとめる団体にコミットし、駅ターミナル内のみならず車両乗車時までサポートする人員を配備できれば交通弱者の移動円滑化も大きく促進されるであろう。

以上2つは交通弱者支援と関連性がある外部事業体の片鱗に過ぎないが、こういった事業との連携が可能になれば交通弱者の外出促進、また鉄道事業の効率向上にも繋がると考えられる。特にソフト面における支援はその活動内容を限定してはおらず、柔軟な発想を持ってサービスを工夫していかななくてはならない。その上で事業連携によるソフト支援の充実を図るのが最も具体的で、専門性も高いのではないだろうか。しかし現実には、鉄道事業者だけでなく交通弱者にさえ、それら外部団体の存在自体が認知されていない場合が多く、事業連携には程遠いものが見受けられる。新しい公共の考え方を参考に、これまでの鉄道事業形態を見直し、更なるネットワークづくりに励むことを国や鉄道事業者に期待したい。

3. 2. 3 新技術の導入

そして最後に新技術の導入として「LRT(次世代型路面電車システム)」と「ユビキタス技術を用いた情報支援」の2つに分けて説明していく。

・LRT (次世代型路面電車システム)

LRTとは、国土交通省道路局によれば⁵⁹「Light Rail Transitの略で、低床式車両(LRV)の活用や軌道・電停の改良による乗降の容易性、定時性、速達性、快適性などの面で優れ

⁵⁸ 引用：「特定非営利活動法人ジャパン・トラベルボランティア・ネットワーク」
<http://womanstravel.net/>

⁵⁹ 引用：「国土交通省道路局 | LRT(次世代型路面電車システム)の導入支援」
http://www.mlit.go.jp/road/sisaku/lrt/lrt_index.html

た特徴を有する次世代の軌道系交通システムのこと」としている。駅舎や車両の構造上、スペースが大きくとられている上に段差もなく、交通弱者の利便性や安全性に優れている点に注目が集まっている。フランスのストラスブール、ドイツのフライブルグといった海外での事例がよく引き合いに出されており、我が国での積極的な導入を多くの見識者が提案しているところだ。我が国においては路面電車の歴史は長い、本格的な LRT が導入されたのは 2006 年 4 月の富山ライトレールにおけるポートラム⁶⁰が初めてである。LRT はバリアフリーの観点ばかりでなく、環境面や導入コストの点でも通常の鉄道と比べ優位であり、さらに都市に活気を与える大きな役割も果たしている。ただやはり用地取得の課題があり各地域の行政が導入になかなか踏み出せないことはあるが、導入を検討し計画を着々と進めている地域も幾つか見られている。その際、各地方運輸局などが連携して補助を行っているところである。交通弱者にとって移動手段の一つとして LRT が選択の内に入ることは、外出促進に大きく繋がると考えられるので、今後の積極的な導入を期待したい。

・ユビキタス技術を用いた情報支援

2008 年より「自律移動支援プロジェクト」が国土交通省により開始された。「自律移動支援」とは主に交通弱者を対象に、バリアフリールートなどの情報を端末を通じ随時提供していくことで移動の円滑化を図るといった支援のあり方である。近年、急速に発達している携帯通信技術を用いた画期的かつスマートな支援であり、今後の汎用化が期待されている。

しかしながらプロジェクト開始後、各地域の行政にて公募モニターによる臨床実験が繰り返されてきたものの、明確な成果を出せていないことからプロジェクト自体が停滞してしまっており、今年度に至っては国土交通省から進行状況さえ発表されていない。たしかに情報発信の及ぶ範囲にしてもエリアごとに格差があり、どこにおいても一体的かつ継続的に情報を伝え、一連の移動を支援し切るのは難しいことであろう。だが人的支援の利用にも限界がある交通弱者たちにとって、自分自身の力の内で移動を果たしていくには情報が大きく役に立つと考えられる。特に鉄道交通のようなダイヤや混雑率の変動が多い公共交通においては、その都度どれだけ移動を円滑に行うことが出来るのかを知るか知らないかで、行動可能性は大きく変わってくる。

そこで筆者が提案したいのは、鉄道機関に特化した自律移動支援の汎用化である。これまでのプロジェクトでは鉄道駅ターミナルなどの主要旅客施設のみならず道路、公共施設など幅広いエリアを対象に情報発信を試みようとしていた。しかし対象範囲が広すぎるゆえ、モニタリングにも時間を要し、情報発信の内容も収拾がつかなくなっているのである。まずはバリアフリー新法における重点整備地区の中心でもある駅ターミナルに焦点を当て、各駅レベルでの情報提供を行い、公共交通における移動の円滑化として支援を行うことが出来れば、まとまりも付くのではないだろうか。システムについても、何も一から構築するのではなく、携帯電話のルートや混雑率を伝えるアプリケーションなど既存のものが多数存在するので、それらと連携して統一的な情報発信を行うのが効率的であろう。また究

⁶⁰ 参考：「富山ライトレール株式会社」ポートラム
<http://www.t-lr.co.jp/>

極のバリアフリー駅をめざして(2001年)によれば、最近では視覚障害者が移動の際に用いる白杖と誘導ブロックに通信連携できる装置を埋め込み、自律移動を促している例も挙げられる。

まず国土交通省は継続的に進行出来ない、目に見える効果が出ないといってプロジェクトを中断するのではなく、継続的に工夫を蓄積していく姿勢が必要であると筆者は切に考える。新技術のメリットは導入時点で交通弱者支援を視野に入れられていることなのであり、これを生かした抜本的な支援改革に一步踏み出してもらいたいものである。

おわりに

ここまで、鉄道における交通弱者支援の現状と課題を明らかにし、具体的な対応策を検討してきた。現状では混雑率の高さや心のバリアフリー促進不足などの種々の原因によって、交通弱者の鉄道による円滑な移動が確保されているとは言い難い。しかし日々支援のあり方も良い方向へと向かいつつある。それは元々交通弱者の利用が想定されていなかった駅ターミナル・車両などを、国や関係事業者たちが支援機能を果たすよう試行錯誤を繰り返してきた成果の表れである。またその過程の中で次第に交通弱者サイドの声が具体的に反映されるようになり、交通弱者一人ひとりが異なる心身特性と支援ニーズを抱えていることにも世間が気づきつつあるからなのである。本論でも何度か繰り返しているように、それら多様なニーズに応えていくには現在のハード面からの支援だけでは限界がある。やはり今後は、その都度自由に組み立て可能なソフト面からの支援を重点的に展開していかなくてはならないと考えられる。それは心のバリアフリーを促進するといった義務化や具体化の難しい目標を設定するだけでなく、鉄道事業体だけで担われていた移動支援などの作業を外部へと機能分担していくといった、シンプルで効果的な取り組みを図っていくことが必要なのである。またそれに関連して、福祉装置が最大限のパフォーマンスを発揮していくためにも、混雑緩和や既存資源の有効活用といった課題とも真摯に向き合わなければならない。さらに今後の新技術の積極的な導入による支援のあり方の抜本的改革にも期待を寄せているところである。

このような具体的な取り組みにより移動の円滑化を促進していくことで、交通弱者の外出の機会は更に増え、やがては QOL の向上にも繋がるはずなのである。本論では鉄道交通に焦点を当ててきたが、タクシーやバスといった、福祉車両としての役割が大きい(交通弱者の利用が鉄道に比べ多いと考えられる)交通手段ではなく、あえて鉄道にこだわる理由は何か。それは鉄道がそれら交通手段に比べ、広域において線的(短時間かつ効率よく)な移動を提供してくれるからである。交通弱者が積極的に鉄道を利用する環境が整えられれば、彼らの行動範囲は格段に広がり、今以上に生活における選択可能性が増えることとなるだろう。そこには見知らぬ人との出会いが待っているかもしれないし、更なる社会経験の蓄積が可能かもしれない。そればかりでなく、交通弱者が鉄道利用することは、多くの健常者が彼らと触れ合うきっかけとなり、彼らに対する理解を実践的に育むチャンスとも

成り得る。更には交通弱者の訪問先が地域活性化を果たすかもしれないし、そのメリットは捉え方次第でいくらでも挙げられる。

以上の一連の流れのように、交通弱者が鉄道利用することによりゆたかさ、しあわせを享受できるのではないかと考え、筆者はこの概念を「鉄道福祉」と名付け提示したい。鉄道福祉は、本論で取り扱ってきた鉄道のバリアフリー対策に関わる法体制や、具体的な支援設備、専門的移動支援などもその範囲に含めるものとする。今後、この鉄道福祉が発展していく上で、本論で考察した内容が少しでも役に立てば幸いである。

引用参考文献等

「西武鉄道・小川駅の改善をすすめる会」編集委員会，1986 『ああエレベーター ―障害児をもつ母親の駅舎改善運動奮戦記―』 みくに書房.

井上滋樹，2003，『イラストでわかるユニバーサルサービス接客術』 日本能率協会マネジメントセンター.

国土交通省総合政策局政策課交通消費者行政課・バリアフリー新法研究会編著，2007，『Q&A バリアフリー新法 ―高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法の解説―』 ぎょうせい.

交通エコロジー・モビリティ財団，2001，『究極のバリアフリー駅をめざして ―阪急伊丹駅における大震災から再建までの軌跡―』 大成出版社.

秋山哲男・松原悟朗ほか，2010，『観光のユニバーサルデザイン ―歴史都市と世界遺産のバリアフリー』 学芸出版社.

松尾光芳・中村実男，1996，「序章 移動制約者問題の現状とモビリティ対策」第7章 日本」. 松尾ほか編著『交通と福祉 ―欧米諸国の経験から―』 文眞堂.

国土交通省，2009，『国土交通白書 2009 平成20年度年次報告』 ぎょうせい.

井上延亮，2010，「鉄道駅等のバリアフリー化による外出促進と地域活性化の効果」『新都市 第64巻7号』

(財)災害科学研究所交通まちづくり学研究会ほか，2008，『日本の交通バリアフリー ―理解から実践へ』 ぎょうせい.

国土交通省国土交通政策研究所，2001，「バリアフリー化の社会経済的評価の確立へ向けて ―バリアフリー化の社会経済的評価に関する研究(Phase II)―」『国土交通政策研究 第3号』

鈴木浩明，2003，『バリアフリー時代の心理・福祉工学』 ナカニシヤ出版.

運輸省運輸政策局消費者行政課，1997，『バリアフリーと交通 ―運輸省高齢者・障害者関連施策ハンドブック―』 中央法規出版.

高萩徳宗，2000，『バリアフリーの旅を創る』 実業之日本社.

交通エコロジー・モビリティ財団

<http://www.ecomo.or.jp/>

高齢社会白書について

<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>

国土交通省ホームページ

<http://www.mlit.go.jp/>

JR 東日本：東日本旅客鉄道株式会社

<http://www.jreast.co.jp/>

障害者施策ホームページ

<http://www8.cao.go.jp/shougai/index.html>

女性専用車両が抱える問題点

<http://www.wichpack.com/trouble.html>

東京メトロ

<http://www.tokyometro.jp/index.html>

バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編、車両編）

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/guideline_top.html

尚、上記および次頁表記の URL は 2010 年 12 月 18 日現在のものである。