

高齢者の交通機関とその周辺での  
不便さ調査報告書

1997年 4月

E&Cプロジェクト  
エイジフリー班

# 目次

I 調査の目的	1
II 調査概要	1
III アンケート調査結果	2
1 対象者のプロフィール	2
2 高齢者の健康状態	3
3 交通機関や関連施設のサービスを利用して不便や危険を感じていること	7
3-1 最近一年間の交通機関の利用状況	7
3-2 駅や駅周辺で不便や危険を感じたこと	8
<自由回答>	15
3-3 電車や地下鉄の車内で不便や危険を感じたこと	18
<自由回答>	20
3-4 バスや駅周辺のバス乗り場で不便や危険を感じたこと	21
<自由回答>	23
3-5 タクシーやタクシー乗り場で不便や危険を感じたこと	25
<自由回答>	26
<一年間の乗り物の利用状況詳細>	27
IV まとめと考察	28
1 上下移動の困難さ	28
2 トイレ利用の不便さ	29
3 休憩場所・ベンチの不足	29
4 シルバーシート、吊革、握り棒や手すりに関する不具合	29
5 表示、案内の見にくさ、分かりにくさ	29
6 自動化になって困っていること	30
7 駅のホームや通路での危険	31
V 改善の方向	31
あしがき	34
調査シート	35

# I 調査の目的

本調査は、自立して暮らしている高齢者たちが、仕事や趣味、学習のほか友人との交わりなどのために外出をする時、どのような事で不都合や不便さを感じているか、それらの問題点を抽出して、どのように改善をしたらよいかを研究しようとするものである。

高齢者が外出をして各々の目的に叶った行動をするのに、不都合がなく楽しくいきいきとした生活が過ごせるためには、公共の施設や設備、使用する各種の用具類および好ましいシステムや人々のやさしい心遣いが必要である。

今回は予め、高齢者が「外出の楽しみ」を実現しようとする場合、どのような行動が阻害されるのかを調べ、そこで高齢者たちが不具合や危険を多く感じていた交通機関とその周辺での不便さについて調査することにした。

高齢になるにしたがい、手や足の筋力の低下、視聴力の変化により多くの人たちが何らかの障害を持つようになり、なかにはかなり重度にまでおよぶ人も見られる。高齢社会は障害を抱える人がふえる社会といえよう。

E & Cの目的であるバリアフリーのモノづくり、町づくりのためのガイドライン作成をめざすと共に、高齢者が暮らしやすい身近な社会施設やサービスへの改善提案につなげるために、本調査を役立てたいと考える。

# II 調査概要

1 調査時期 : 1995年6月～12月

2 調査の内容

- (1) 高齢者訪問およびミーティング
- (2) 交通機関とその周辺の施設、設備の現地調査
- (3) アンケート調査の実施

3 アンケート調査概要

- (1) 調査時期 : 1995年7月～8月
- (2) 調査対象者  
首都圏および静岡県に住む65歳以上の男女179名(男性68名、女性111名)  
40歳代の男女51名(男性34名、女性17名)、配布数(230名)、回収率 78%
- (3) 調査方法  
留置式(対面も含む)
- (4) 調査内容  
1) 健康に関すること(病気・視力・聴力・動作)

- 2) 最近1年間の外出
- 3) 駅およびその周辺での不便や危険を感じたこと
- 4) 電車や地下鉄の車内で不便や危険を感じたこと
- 5) バスや駅周辺のバス乗り場で不便や危険を感じたこと
- 6) タクシーやタクシーの乗り場で不便や危険を感じたこと
- 7) 各項目ごとの自由回答

### III アンケート調査結果

#### 1 対象者のプロフィール

##### 1-1 年齢・性別

表-1 アンケートの回答者の年齢および性別一覧表

	高齢者 (人)					対照
	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80歳以上	合計	40~49歳
男性	28	15	14	11	68	34
女性	31	25	31	24	111	17
計	59	40	45	35	179	51

##### 1-2 住まいの地域

表-2 アンケートの回答者の地域別一覧表

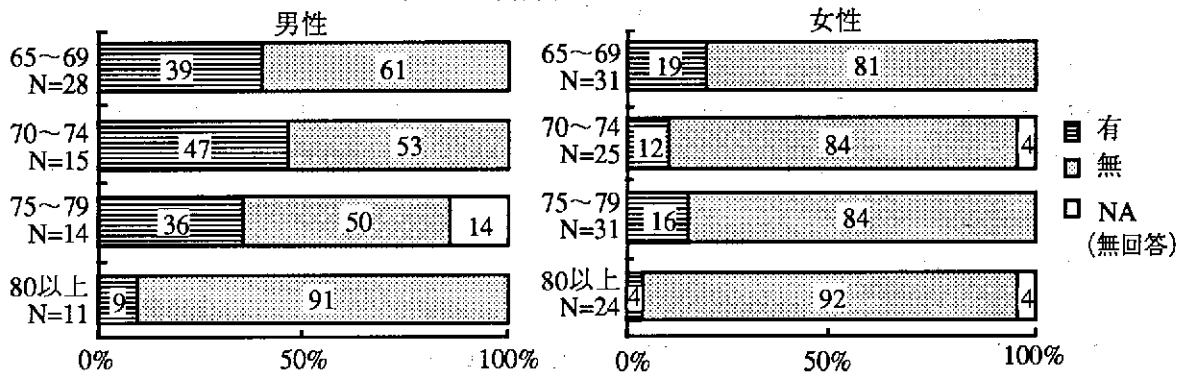
		高齢者 (人)					対照
		65~69歳	70~74歳	75~79歳	80歳以上	合計	40~49歳
男性	東京	7	4	7	4	22	19
	静岡	21	11	7	7	46	15
女性	東京	10	9	14	10	43	6
	静岡	21	16	17	14	68	11
計		59	40	45	35	179	51

##### 1-3 職業の有無

高齢男性全体では68人中24人（35%）は仕事を持っていたが、男性と比べて女性の高齢者の有職者は111人中15人（14%）と少ない。

男性の65~74歳の前期高齢者では43人中18人（42%）が有職者でその6割強は非常勤であった。75~79歳でも14人中5人（36%）が有職者であった。

図-1 高齢者の職業の有無



## 2 高齢者の健康状態

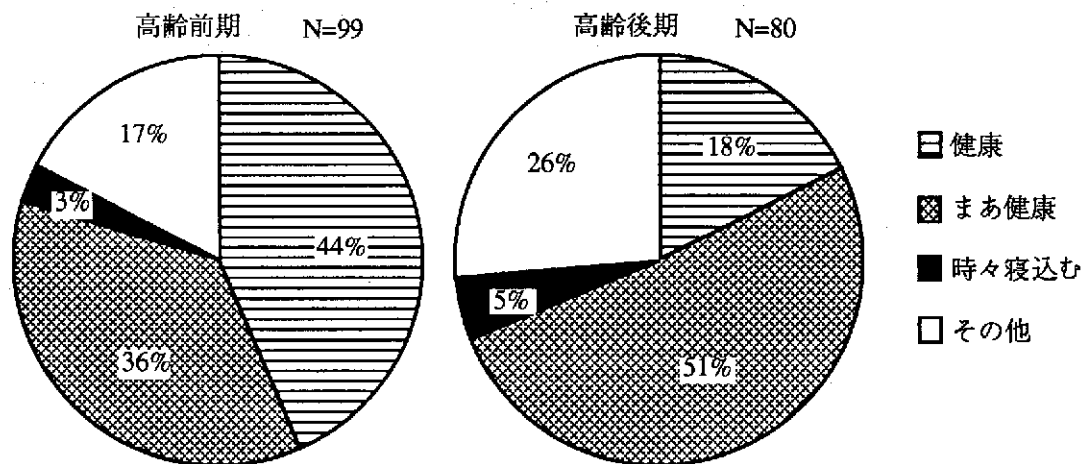
### 2-1 健康度

高齢者全体では「健康」が32%、「まあ健康」が43%で、75%の人はまあ健康と思って暮らしているが、もう少し細かく年齢層別に見ると、65～74歳の前期高齢者では「健康」と「まあ健康」とで80%であったが、75歳以上の後期高齢者では69%と減っていた。(図-2)

「健康」と自信を持っていえる人は、加齢にしたがって減少した。男性は65～69歳では10人に5人と半数が健康に自信があったのに比べ、70～74歳では10人中1.3人と急に減っている。

女性は「健康」と答える人は65～69歳では10人中7人であったが、70～74歳では3人、75～79歳で2人、80歳以上では1.3人というように徐々に年齢に比例するように健康度は低下している。

図-2 健康状態



### 2-2 病気

持病の有無については、有ると答えた人は高齢者全体で39%、そのうち男性が35%、女性は41%であった。

年齢別では、74歳までの高齢前期の女性は32%が病気を持っているのに対し男性は42%と多かった。75歳以上の高齢後期では女性は49%と増加し、男性は24%であった。

前期高齢者の病気の出現件数は99人に54件(55%)に対し後期高齢者の病気を持っている人は80人に55件(69%)の件数に増加した。静岡は75歳以上の後期高齢者の病気の出現が51%に対し首都圏の後期高齢者は77%と高かった。

病名では、高血圧、関節痛、腰痛、白内障、心臓病の順であった。男性では高齢後期に心臓病の人が多く出現していた。女性では関節痛や腰痛が男性より多かった。(図-3)

心臓病は男性68人中6人(8%)の出現に対し、女性は111人中3人(2%)と

大きな男女差が見られた。(表-3)

高血圧は男性68人中9人(13%)に対し、女性は111人中20人(18%)と女性の方がやや多かった。

白内障は女性の場合74歳までの56人中3人(5%)が75歳以上の高齢後期では55人中10人(18%)と増加していた。腰痛は高齢前期で56人中7人(13%)であったが後期でもほぼ同じで、関節痛56人中5人(9%)が、高齢後期になると55人中13人(24%)と2.5倍にもなり、多くの女性が膝などの関節の痛みに悩んでいることが分かった。

なお、病気は1人で二つ三つ持っている人も見られた。

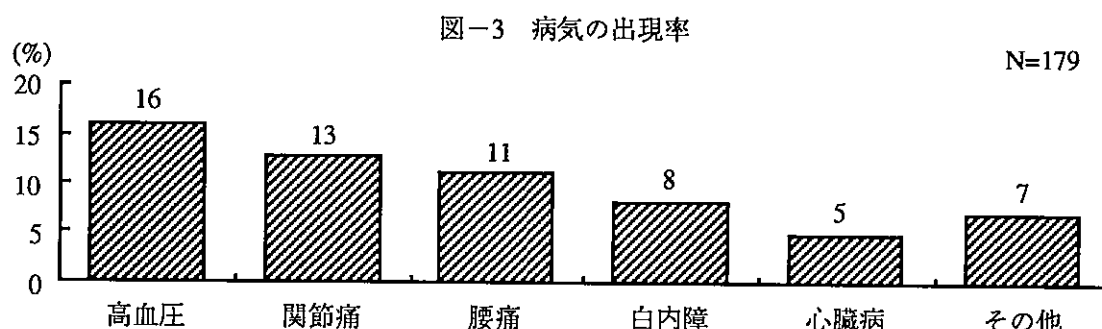


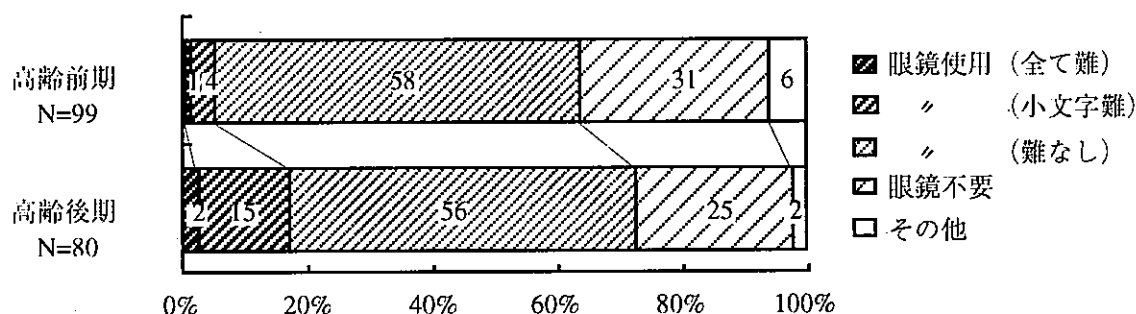
表-3 病気の出現件数

		高血圧	心臓病	腰痛	関節痛	白内障	その他	件数計
高齢前期	男 N=43	6	3	6	5	2	6	28
	女 N=56	8	1	7	5	3	2	26
	計 N=99	14	4	13	10	5	8	54
高齢後期	男 N=25	3	3	0	0	0	0	6
	女 N=55	12	2	7	13	10	5	49
	計 N=80	15	5	7	13	10	5	55
合計	N=179	29	9	20	23	15	13	109

### 2-3 視力

全体的に、眼鏡を使用すれば見える人が高齢者179人中107人で約60%だが、眼鏡無しでも差し支えなく見えるという人が74歳までの高齢前期の人で31%、75歳以上では25%であった。また、小さい文字は眼鏡をかけても難しいという人が74歳までは4%であったのが、75歳以上では15%と3倍以上に増加していた。加齢にしたがい視力はおとろえて不自由さが増えてゆく様子が見られる。(図-4)

図-4 視力



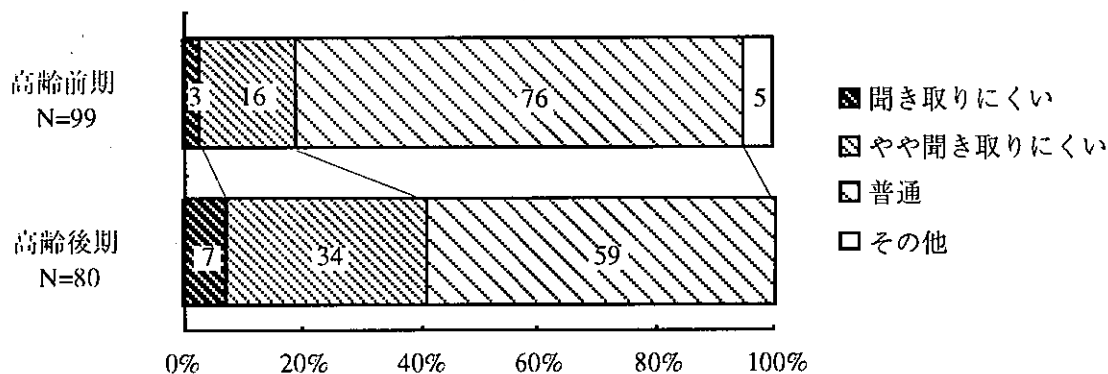
## 2-4 聴力

回答者の高齢者全体の32%もが人の声やテレビの音声が聞き取りにくくなったと答えている。

74歳までは、普通に聞こえると答えている人は76%で、4人に1人弱が何らかの不自由を感じていた。高齢後期になると、不自由を感じている人は41%で、5人に2人が聴力についての不自由を訴えていた。

眼鏡をかけることで高齢になると誰もが老眼になることを承知しているようだが、老いて多くの人聴力も衰えることを知る人はまだ少ない。(図-5)

図-5 聴力



## 2-5 身体動作

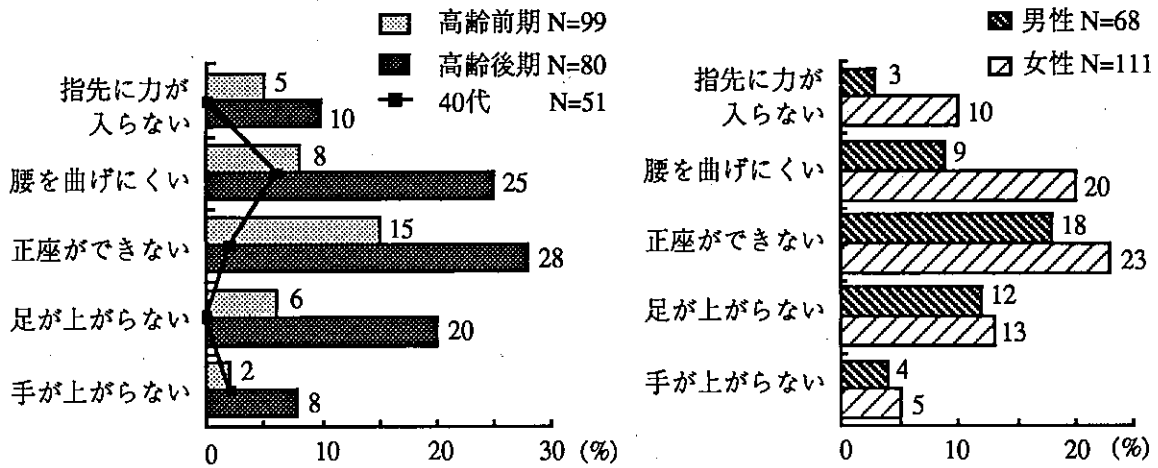
前期高齢者と40歳代を比べると、すでにその差は大きく、外見は若々しい様子をしていても高齢化による身体の動作は徐々に鈍くなっている様子がうかがえた。日常生活での動作に不具合を感じている人は高齢になるほど増える傾向であった。中でも「正座ができない人」は全体の21%も見られ、次が「腰を曲げるのがつらい」、続いて「足がよく上がらない」、「指先に力が入らない」、「手を上まで上げられない」の順であった。

身体動作は図-6のように、後期高齢者は前期高齢者と比べると2倍から3倍の困難さを示していた。なお、男女差を見ると、指先の力が弱まるのは女性の方で、男性の約3倍以上、腰を曲げる作業がつらい人も男性の約2倍であった。

家庭生活や社会生活で高齢者は加齢とともに一層、身体の動作の上でさまざま

まな困難を感ずるようになってくるのが理解できる。

図-6 動作



## 2-6 高齢者の外出の状況

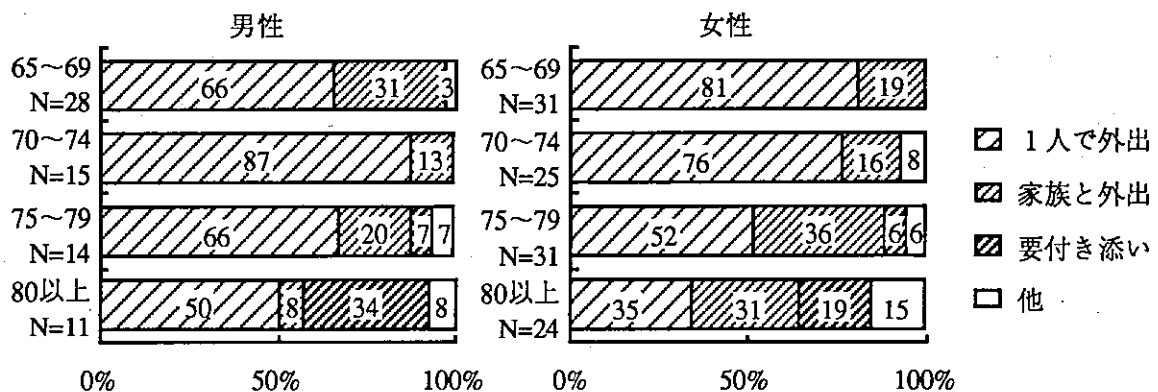
74歳までの高齢者は75%が一人で居住地外に乗り物を使って外出しているが、家族や知人と外出することが多いという人が20%であった。75歳以上では一人で外出する人は約半数と減って、家族や知人と共に出かける人が30%と増える。加齢にしたがって外出が自由にできにくくなる様子が現れていた。

男女を比べると、女性は一人で外出する人が74歳までは80%であったのが75歳から79歳になると急速に減って52%と落ちた。それに比べて同年代の男性たちは70%弱がまだ元気に外出していた。一人で外出しなくなった高齢者はその分、家族らと共に外出するようになっていた。(図-7)

特に、80歳以上では一人で外出する人は全体に減少しているが、女性が35%となり男性は50%といずれも加齢に従いさらに減少していた。

80歳代の男性は女性に比べまだ元気な人が多いが、一方で必ず誰かに付き添ってもらい外出する人も目立ち、それは女性では19%なのに比べ、男性では34%強と多くなっていた。

図-7 外出の状況





### 3 交通機関や関連施設のサービスを利用して不便や危険を感じていること

#### 3-1 最近一年間の交通機関の利用状況

##### ●電車・地下鉄の利用

交通機関の利用状況は表-4のようで、かなり外出の頻度は高く、電車や地下鉄の利用が週1、2回以上の方は、前期高齢者では28%、75歳以上の後期高齢者で16%、全体では22%がよく利用していた。年数回も入れると、この一年間に電車を利用した人は高齢者全体の78%と多く、利用しなかった人は74歳までは10%、75歳以上は30%であった。なお、高齢者の電車・地下鉄の利用は首都圏で92%に対し、静岡は69%と地域差がみられた。

表-4 最近1年間の乗り物の利用状況 (%)

利用頻度 乗り物	高 齢 者					
	ほぼ毎日	週に1-2回	月に数回	年に数回	利用しない	NA
電車・地下鉄	5	17	23	33	19	3
バス	8	23	31	21	13	4
タクシー	2	5	18	44	28	3
船・フェリー	0	0	0	2	90	8
飛行機	0	0	0	14	79	7
自家用車同乗	5	15	28	24	22	6
自家用車運転	13	5	1	0	72	9

※ 詳細は27ページ 表-5 参照

##### ●バスの利用

週に1回以上とよく使っている人は、74歳までの前期高齢者では33%、75歳以上の後期高齢者は30%である。この一年間にバス利用をした人は全体の83%で、高齢者が一番よく使う乗り物である。なおバス利用は、高齢者全体で首都圏86%に対し静岡圏は82%であった。

##### ●タクシーの利用

月数回までの利用は全体で約25%であった。前期高齢者18%、後期高齢者では34%と年齢がふえると利用度が高くなっていた。しかし仕事や交際のため利用する40歳代が月数回は使うという人が37%もあり、タクシーの利用度は40歳代の方が高かった。一年間に高齢者でタクシーを利用した人は全体の69%で、なお首都圏のタクシー利用者が77%に対し静岡圏64%で差がみられた。

##### ●自家用の自動車に同乗する人

月に数回は乗せてもらうという高齢前期の人は50%、高齢後期は45%、年数回を入れると全体の77%が家族の運転で移動していた。高齢前期では70%に対し後期は88%とふえ、外出の際の家族の協力度合が高まっていた。

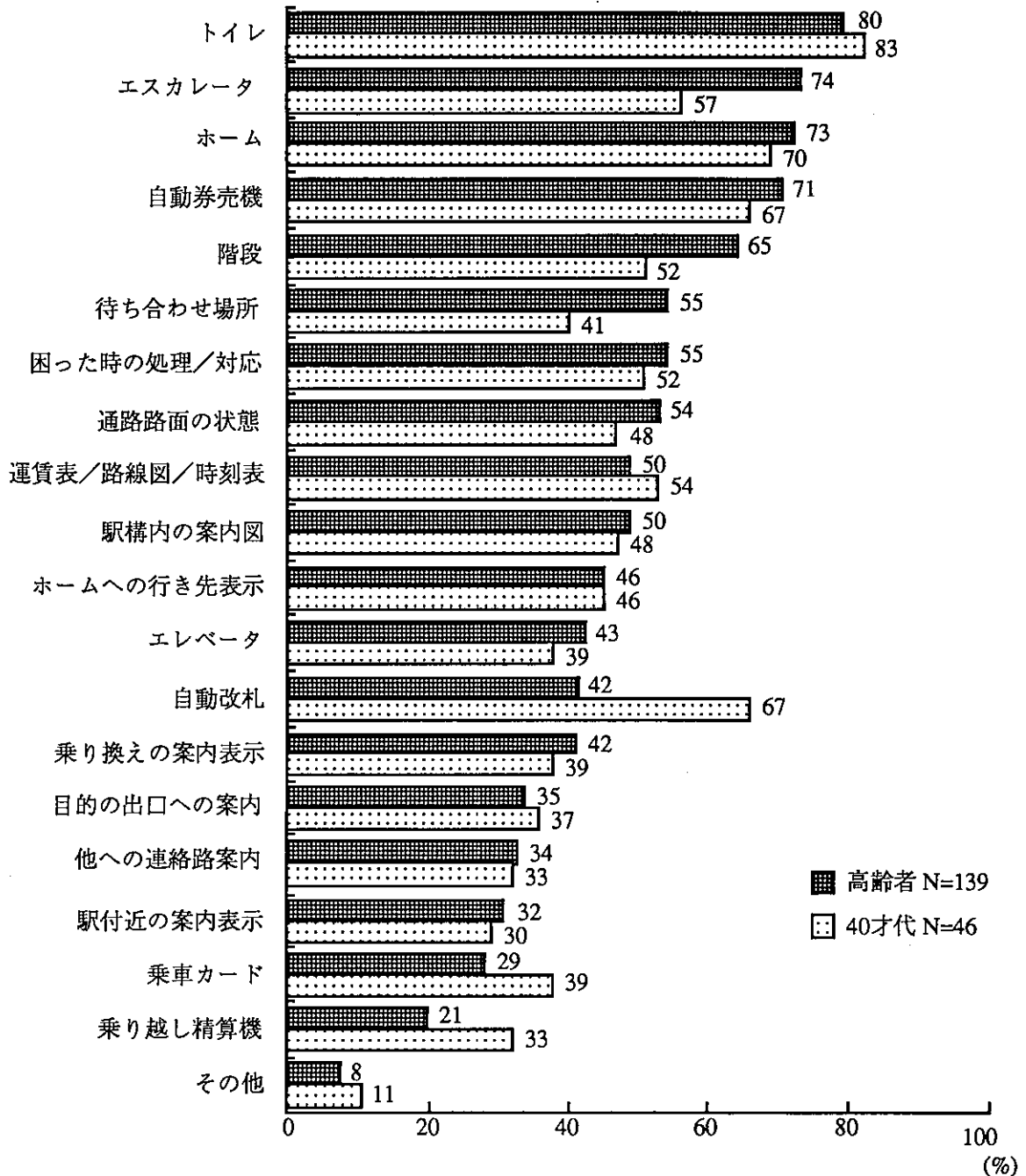
##### ●自家用車を自分で運転する人

高齢前期の人では32%が自家用車の運転をしているが、そのうちの2/3もの方が毎日自分で運転をしていた。高齢後期では自分で運転する人は全体では5%とごく少なくなっていた。高齢者全体では、自分で車を運転している人は、首都圏は13%に対し静岡では23%とよく運転をしていた。

### 3-2 駅や駅周辺で不便や危険を感じたこと

外出時に不便や危険を感じている駅の設備やサービスについては、図-8の通りである。

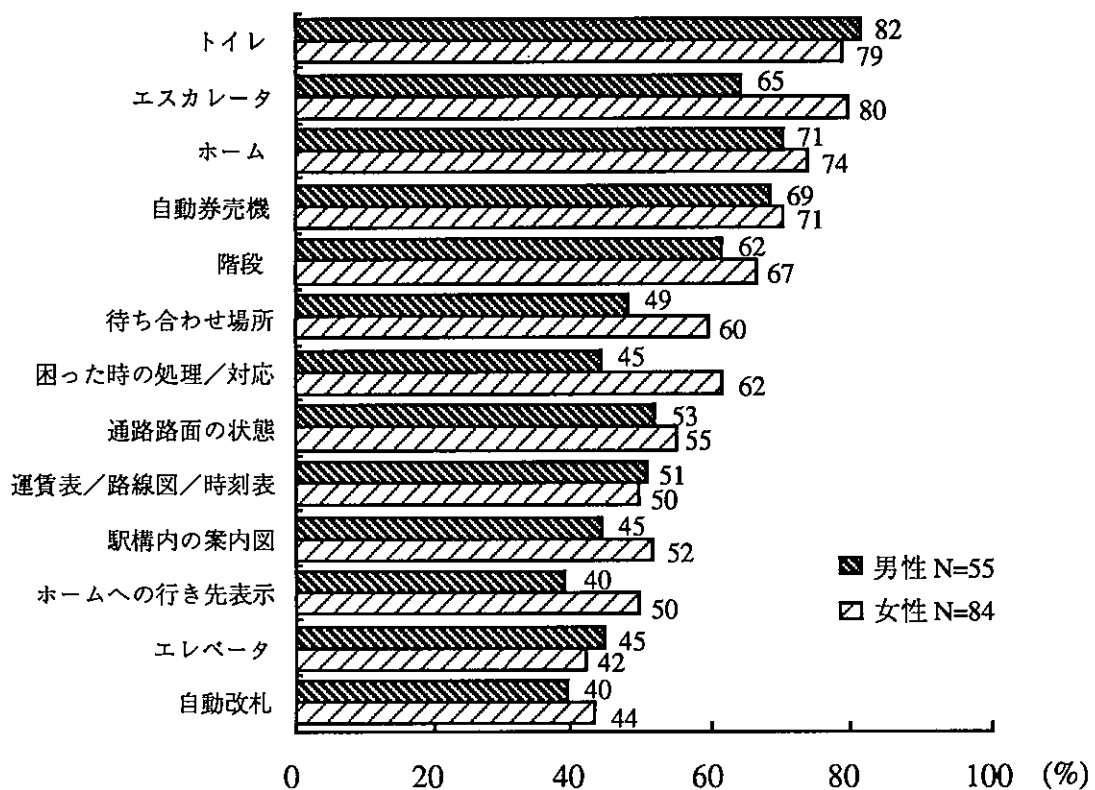
図-8 駅や駅周辺で不便や危険を感じたこと（高齢者/40才代）



高齢者が最も不便や危険を感じている場所ではトイレが最も多かった。ついでエスカレータ、駅のホーム、自動券売機、階段、待ち合わせ場所と続く。

男女別に見ると図-9のようで、女性ではエスカレータが1位でトイレは2位となり、困ったときの駅員の対応が上位になった。男性は自動券売機が3位に上がってエスカレータは4位に下がっていた。また待ち合わせ場所は7位に下がった。

図-9 駅や駅周辺で不便や危険を感じたこと（高齢者：男性/女性）



中でも特に、高齢になるほど問題に思っている場所はエスカレータや階段で75歳以上の70~80%もが指摘している。

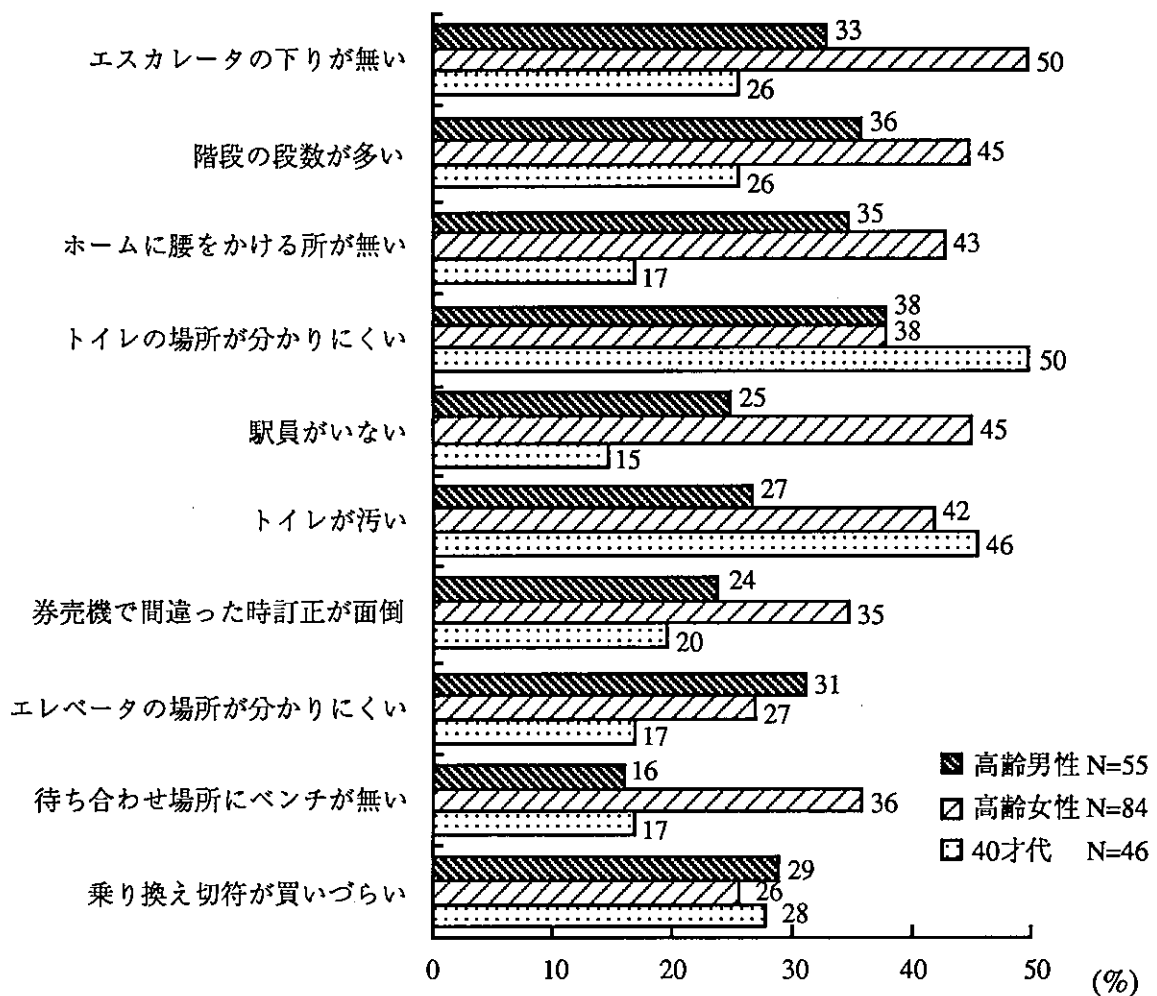
なお首都圏では静岡に比べ、自動券売機や自動改札機、自動精算機などに対しての不具合を感じている人が多い特長があった。自動化については、高齢者に戸惑いや不安を感じている様子がみられたが、この点は高齢者ばかりでなく40歳代の人たちも不具合を感じていたことは注目すべきである。

● 具体的な不都合な理由

駅およびその周辺での具体的な不都合な理由について全体を通してみると、図-10のようであった。駅が高い場所に設けられる最近の傾向では、どこでも階段をたくさん上り下りするようになってきている。エスカレータは上りができたところがあるが、下りがないことで困っていた。エレベータがあっても場所が分かりにくい。また、疲れやすい高齢者はホームで、また改札の近くでベンチ

があるとよいと思っている。若い人より疲れやすいのである。また、トイレが近い高齢者は行きたくてもその場所がなかなか見つからない、やっと見つかったら汚いので驚いている、自動券売機では間違えることが多いが駅員を捜そうとしても利用する人からは見つけにくい所にいる、自動改札機では場所によっては両側から入れる早い者勝ちのようなものがある、ということがこの不便な理由の中に込められている。

図-10 駅の不便又は危険な理由



まず高齢者は地上からホームまでの階段・エスカレータ等の上下移動に不便を感じており、また生理的な理由からトイレ、座る場所、急速に変わった自動機器化について問題があるように見られた。

なお不都合な点について男女を比べると、高齢の女性では階段の多さ、エスカレータの下りが無いこと、待ち合わせ場所にベンチがないことの不満なことを男性の1.5倍から2倍もの人が指摘しており、女性の方が疲れやすく足の筋力も弱いことが分かる。

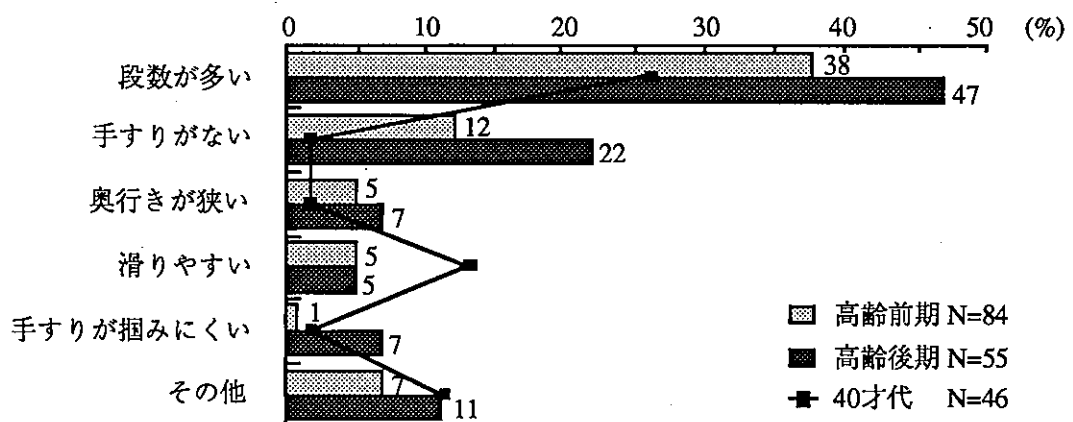


長い階段に高齢者はため息

高齢者の不満の多い場所や設備、システム別での不都合の内容をよくみると次のようであった。

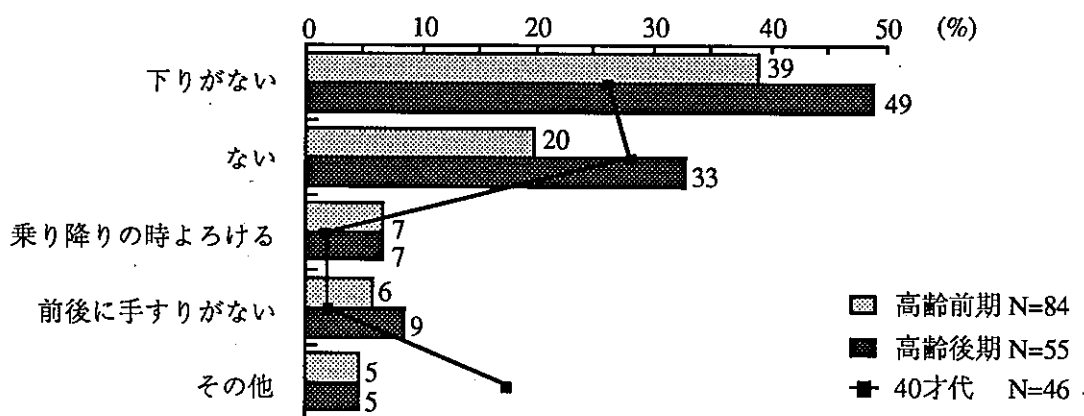
階段ではたくさんの段数を上らねばならない、下りなければならないという困難さが目立った。後期高齢者では半数近くもの人が不満としていた。また、階段に手すりがないため困っている人もかなりみられる。(図-11)

図-11 階段の不便又は危険な理由



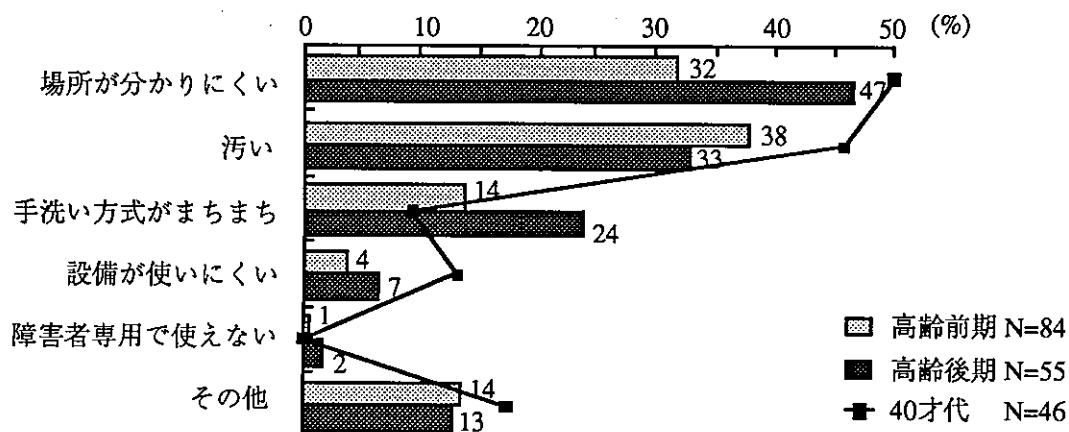
エスカレータは、全くないため不満とする人がいる一方、せっかくエスカレータはついているものの上りしかなく、下るのがつらいという人がとても多いことがわかった。(図-12)

図-12 エスカレータの不便又は危険な理由



トイレは場所の案内が悪く分かりづらいことが一番多いが、次は汚い、それから手洗いの方式がまちまちであることを不具合に思っている人が三番目に多かった。(図-13)

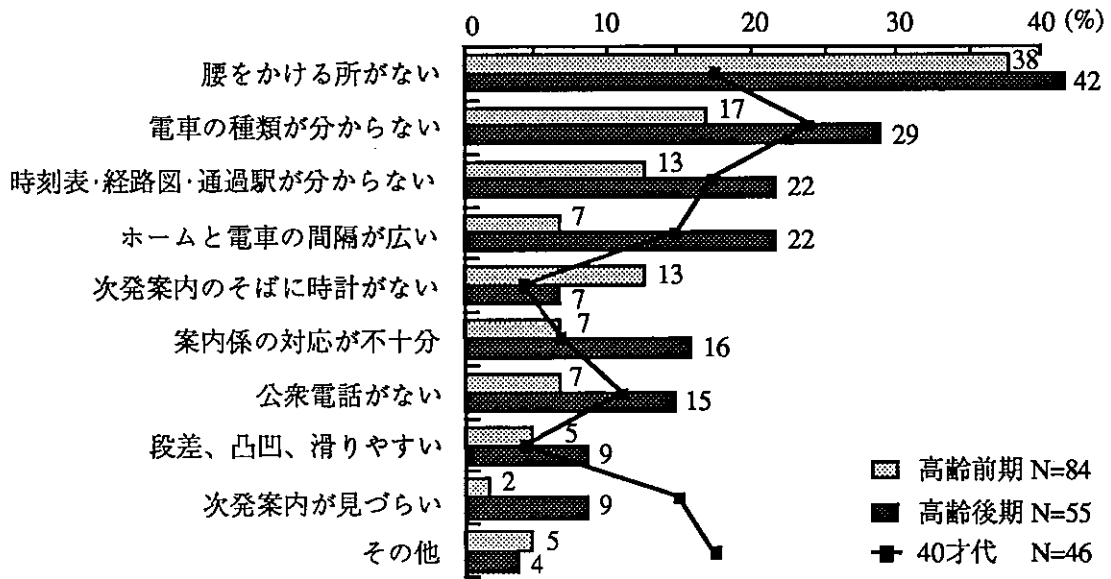
図-13 トイレの不便又は危険な理由



駅のホームについては、さまざまな不満や危険があがっていた。一番多いのはホームに腰掛けがないこと、二番目は電車の種類が分からないこと、三番目は時刻表、経路図、通過駅名が分かりにくいこと、四番目は駅のホームと電車との間隔が開いていて危険を感じることであった。なお、ホームのさまざまな案内図の見づらさと、それに伴い駅員に案内の対応が不十分であることがあがっていた。(図-14)

運賃表/路線図/時刻表について不満足であることがはっきりした。(図-15) いずれも案内表示の不満の一位は文字が小さすぎることで、次に表示の位置の不適切であることを述べている人が多い。

図-14 駅のホームの不便又は危険な理由

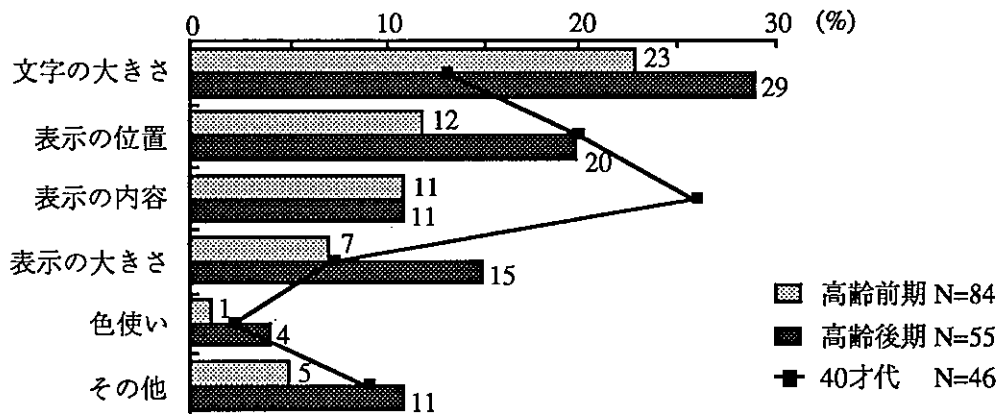


ホームと電車の間隔が離れていて危険



誰にも喜ばれるホームのベンチ

図-15 運賃表/路線図/時刻表の不便又は危険な理由



## 6. 待ち合わせ場所

- ・待ち合わせ場所にはベンチが欲しい。足腰が弱っているので休息しないと疲れる。(5)
- ・待ち合わせの場所を何箇所か設置して欲しい。(4)
- ・待ち合わせ場所には特長のある目印や名称をつけるなどの工夫を。(4)
- ・大きく自由に書ける伝言板が欲しい。(2) 時計が少ない。(2) 電話も両方から使用できるように。(2)

## 7. 困った時の処理/対応

- ・駅員がいないと、はじめて行った駅は不安なことがある。また困った時も駅員や案内係がいないと困る。駅員の数を多くし、相談窓口をつくるなどして対応して欲しい。(7)
- ・駅員の対応は個人差があり善し悪しがある。対応が雑で不親切だったり、忙しいとなおざりにしたり、聞いても返事をしなかったり。(7)

## 8. 通路路面の状態

- ・特に雨の日は滑りやすく、注意が必要。床が代理石やタイルも滑る。(8)

## 9. 運賃表/路線図/時刻表

- ・文字が小さい。もっと大きく。(9)
- ・高い位置にあると見づらい。(3)
- ・分かりにくい所にある場合がある。切符売り場や改札口などにも欲しい。(3)
- ・表示内容が分かりにくいので、簡潔で分かりやすくする工夫を。(2)
- ・運賃は駅名をイ、ロ、ハ順にしたり、乗換え駅を明示したりして。(2)
- ・路線図は探しにくい。路線別に色分けを。(2)

## 10. 駅構内の案内図

- ・文字が小さい。大きく、はっきり分かりやすくして欲しい。(8)
- ・案内図がどこにあるのか分からない。特になれていない所では一目見てすぐ理解できないので困る。大きい駅やいろいろな路線・地下道が交差している駅ではもっと分かりやすくできないか。表示の場所も工夫して。(9)
- ・英文字などの横文字やカタカナで書かれていると意味が分からないことが多い。(2)

## 11. 通路にあるホームへの行き先表示

- ・行き先表示が少なく、乗換えのホームや出口が分かりにくい。的確な場所に分かりやすい表示を明確にして欲しい。(15)

## 12. エレベーター

- ・駅に無いので困る。できればエレベーターを希望。(3)
- ・エレベーターのある場所が分かりにくい。(3)

## 13. 自動改札

- ・利用度の低い人には自動改札の両方向からの使用に戸惑うことが多い。客の立場の自動ではない。入退出の区別をハッキリするか、入口・出口を専用にして欲しい。(5)
- ・自動改札はこわくて使えなかったり、気を使ったりする。券を入れてもたまたましていたら、ゲートの扉がしまってしまったことも。(3)
- ・自動改札では駅員の親切な対応が大切。駅員が機械のように冷たいこともある。(3)

## 14. 乗換え案内表示(路線図、進路矢印表示など)

- ・路線図を多くしたり、行き先別に色分けしたり、乗換えの表示をはっきりと矢印で示したりして、もっと分かりやすくして欲しい。(6)
- ・表示の内容が複雑で分かりにくく、理解できない。特に初めての駅では戸惑う。他人や駅員に聞くことが多い。(4)
- ・乗換え表示がどこにあるのか分かりにくい。表示位置を目立つところに。(3)

## 15. 他の交通機関への連絡路案内

- ・乗り換えの多い駅などでは表示内容が複雑で分かりにくい。分からない時には人に聞いた



方が早い。(6)

- ・地下道からバス乗り場への案内や地下鉄間の乗り換えなどで表示位置が悪く分かりにくい。(4)

#### 16. 目的の出口への案内

- ・中二階や地下道、地下鉄の出口が多い場合などでは、表示位置や表示内容が分かりにくい。表示通りに行っても目的の出口に出られないこともある。(4)
- ・デザインや色の統一、「南口へ」「北口へ」などを大きく表示する、表示位置を工夫するなどして欲しい。(6)

#### 17. 乗り越しの精算機

- ・理解に時間を要し、取扱が複雑でわずらわしく、疲れる。(3)
- ・使い方が分かりにくいので、使いたくない。(2)

#### 18. 乗車カード(イオカード、オレンジカードなど)

- ・カードの残りが少なくなると気になるし、面倒。不足料金を払うのかえって時間がかかる。(3)
- ・利用法が分からないので、カードは使いたくない。使いづらい。(3)

#### 19. 駅付近の案内

- ・表示場所が少なく、どこにあるのか探すのが大変。出口との関連で考えて欲しい。駅前の交番に任せておいて良いものか。(6)
- ・黒の表示で見づらかったり、表示内容が細かすぎて分かりにくかったりする。(2)
- ・英語、略語、頭文字を使用せず、日本語の漢字で書いて欲しい。(1)

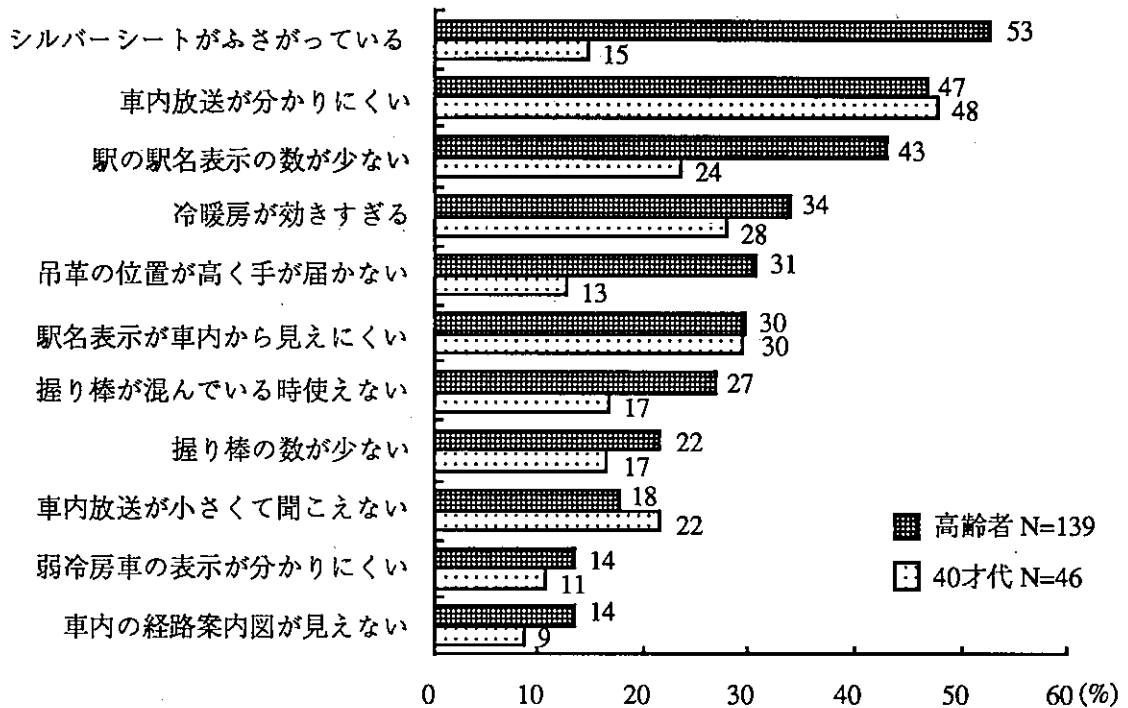
#### 20. その他

- ・電車、バスなど知っている路線しか使わなくなった。(2)
- ・外出すると人と多くぶつかりそうになるので一人の外出は控えている。駆け足は厳禁にして欲しい。(2)
- ・マンモス化するごとに人情はうすくなるように思える。(1)

### 3-3 電車や地下鉄の車内で不便や危険を感じたこと

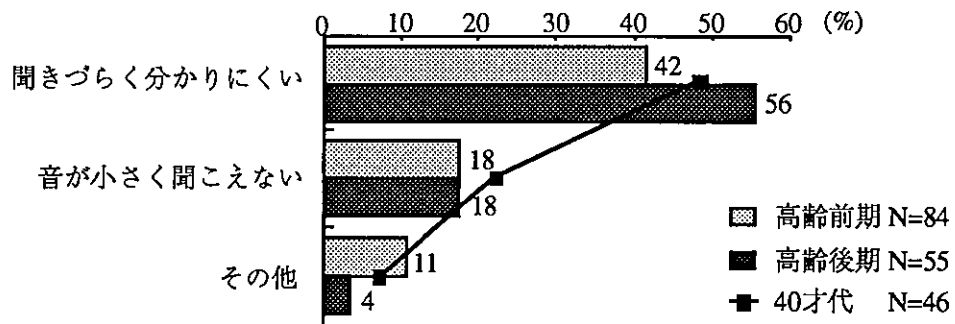
電車や地下鉄は高齢者の78%が何らかの利用をしていた。高齢者が電車内での不便や危険を感じている点では、最も多くの高齢者があげたのは、シルバーシートがふさがっているということであった。(図-18)

図-18 電車や地下鉄の不便又は危険な理由 (高齢者/40才代)

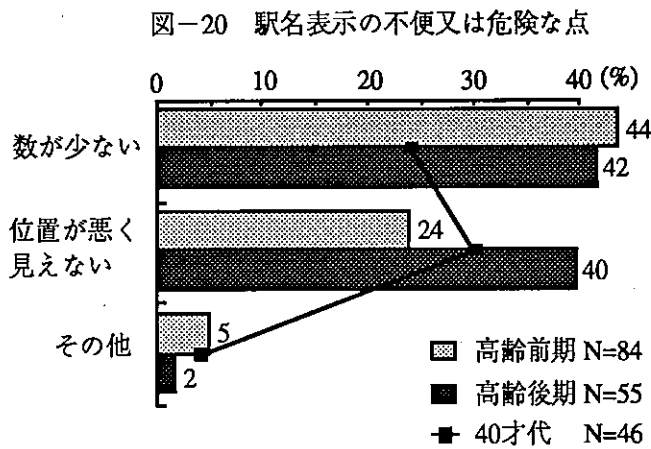


「車内放送が聞きづらく分かりにくい」について利用者の半数近くが聞こえにくさを訴えていた。音声のみの案内については大きな見直しが必要となるであろう。自由回答では車内の電光表示がよいことを述べる人も見られた。(図-19)

図-19 電車や地下鉄の車内放送の不便又は危険な理由



「車内から見るホームの駅名表示」は見にくくて、高齢者は困難に感じている。運転経路の案内図も高齢者には小さく見えにくいことを指摘している人も見られる。よく利用している電車で駅の風景などよく知っている所はよいが、車内から駅名を確かめようとしても表示の数が少なく位置も悪いため初めての所は見逃してしまうこともある。駅名表示が不適切とする人は高齢者の利用者の約半数であった。ちなみに電車の不便又は危険な点を設備またはサービスごとに括ると「車内から見るホームの駅名表示」がワースト1であった。(図-20)



大きく分かりやすい車内の電光表示

なお、首都圏の地下鉄の次の停車駅を案内する電光表示は分かりやすいと好評であった。

「冷暖房のコントロールのまずさ」は、3人に1人があげていた。夏の冷えすぎ冬の暖めすぎを誰も体験しているが、高齢者は身体的に温度調節が鈍くなっていて、外気の温度に対しての対応がうまくできないこともある。そこで弱冷房車を探すが、車両の表示が分かりにくく困るという人も見られた。

女性の高齢者は電車の吊革や握り棒が使いにくいことをあげている人が高齢者男性に比べると3倍もおり、吊革については高くて使いづらいとする人が多かった。(図-21)

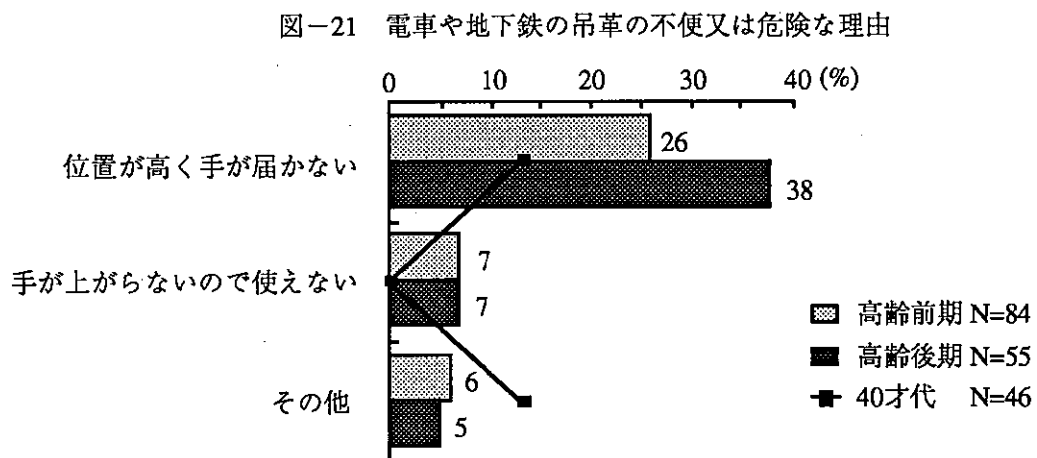


図-23 バスの不便又は危険な理由（高齢者：男性/女性）

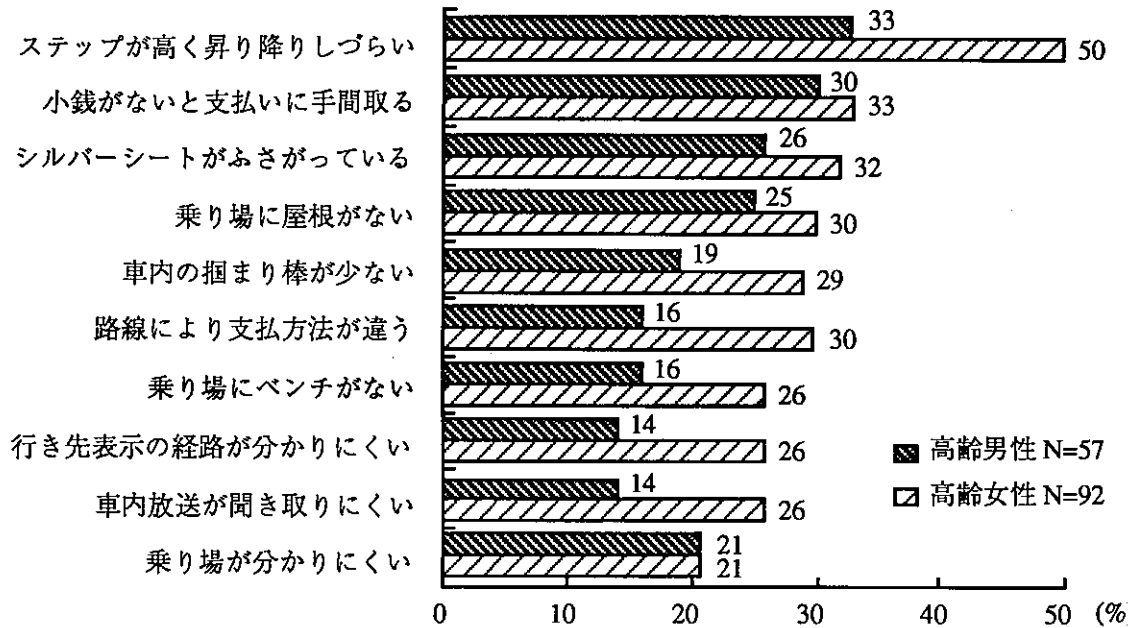
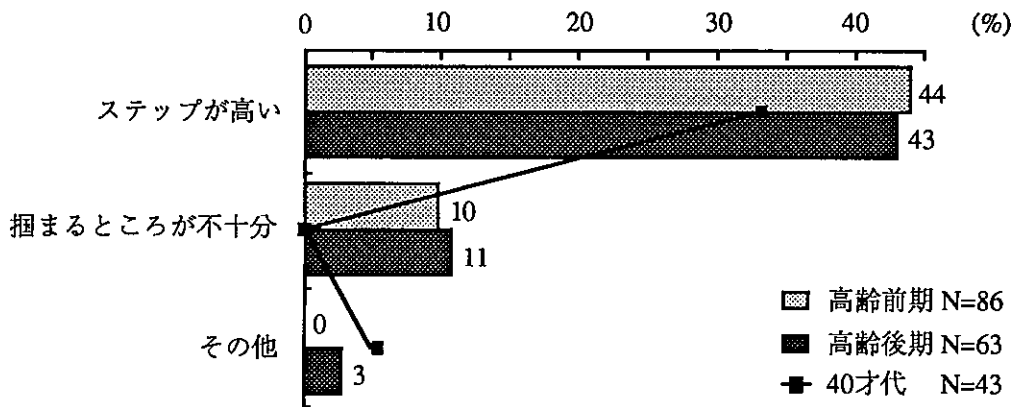


図-24 バスの昇降口の不便又は危険な理由



バス乗り場の表示の分かりにくさの指摘は、男女とも2割程度で不満度は同様であった。

首都圏と静岡とで不満点の順位はほぼ同様であったが、不具合の数は首都圏の方が多かった。差が大きくみられたのは、支払い方法のちがいに戸惑う点で、バスの路線、バス会社なども多い首都圏は走っているバスの車種も多ことから、支払いシステムの差も大きいためであろうか。乗るバスによって方法が違うのは高齢者だけでなく誰もが戸惑うことが現われていた。

乗り場の屋根やベンチがない点でも、首都圏の方が不満度が高かった。



お年寄りが助かる低床バス



バスの掴みにくい握り棒

## <自由回答>

### 「バスや駅周辺のバス乗り場で不便や危険を感じたこと」

( ) 内は関連する意見の合計数

#### 1. バスの乗降口

- ・ステップが高く感じられ、昇り降りしづらい。特に股関節痛では上下の動作が緩慢になり高く感じる。リウマチでも。ステップの階段を多くして欲しい。(11)
- ・ステップが低くなったバスがある。乗り降りが楽で良い。(3)

#### 2. 運賃支払い

- ・路線により支払い方法が異なるため戸惑う。支払いの時点、釣り銭の扱い、バス使用の可否など。(6)
- ・運転手の対応が悪い場合がある。間違えると怒鳴られたり、老人バスを出すと歓迎されなかったり。もっと親切にして欲しい。(3)
- ・両替機が不便。釣り銭がすぐでなかったり、千円から一度にいろんな小銭に変換できなかったり。(2)

#### 3. バス発着所

- ・バス発着場所には屋根がない所が多い。雨天時、酷暑時を考えてつけて欲しい。(8)
- ・ベンチがないと、立っているのがつらい。バス待合の時、ベンチが必要。(6)
- ・案内板はあるが、乗り場が分かりにくい。(2)

#### 4. シルバーシート

- ・若い人が座っている。空けてくれないことが多く、座れない。混み合っている時は利用できない。一般の人は座らないで欲しい。(6)
- ・シルバーシートは横向きであったり、目立ちすぎたりで高齢者がさけていたり、利用するのに恥ずかしいと思ったりしている。(2)

## 5. 車内の掴まり棒

- ・数が少ないので、もっと多くして欲しい。混んでいる時、中央に乗ると掴まれない。吊り革より掴まり棒のほうが安全である。吊り革が少なく混んでいる時は席に掴まる。(4)
- ・女の人の手には太すぎるものがある。6 cm以上のカバー付きパイプは掴めないので危険である。(2)

## 6. バスの行き先表示

- ・バスの行き先の経路が分かりにくい。始発と終点が同じでも、経路が違うバスがある。停留所の案内板を詳しく整備して欲しい。(4)

## 7. 次の停留所案内

- ・運転手によっても違うが、放送が聞き取れない。もう少しはっきりした日本語で放送して欲しい。(3)
- ・電光表示は年寄りや難聴者には必要装置であり、電光表示があると良い。古い車には無いもの多い。(3)
- ・停留所案内のタイミングが悪い場合がある。遅れたり、早すぎたり、通過してテープが入って用をなさなかったり。(3)

## 8. バス発着場所の経路案内図、時刻表、運行状況表示

- ・表示の内容が分かりにくい。経路案内図は細かく記入されていて見にくく分かりにくい。一目で誰にも分かるようにして欲しい。(5)
- ・時刻表通りにバスが来ない。予想がつかず困る。運行状況の電光板表示が欲しい。(5)
- ・図表や表示が無かったり、位置が悪かったりする。(3)
- ・文字が小さく見にくい。なるべく大きく、日本の文字にして欲しい。(3)

## 9. 下車通知ボタン

- ・押しにくい場所や位置がある。立たないと押せなかったり、位置が高すぎて手がとどかなかったり、後部座席中央のように押すボタンが無かったり。何か良い方法はないか。近所の人に頼む場合もある。(6)
- ・故障していて、電気がつかない時がある。(2)

## 10. バス乗り場案内

- ・案内図が無いところがある。案内図の位置が悪く、見にくいところもある。バスは初めての路線は分かりにくい。(5)
- ・表示内容が分かりにくい所がある。表示を大きく分かりやすくして欲しい。(5)

## 11. 車内の冷暖房

- ・効きすぎる時、効かない時がある。シルバーシートの時冷房が強いと身にこたえる。効きすぎはつらいので適度に願いたい。(5)
- ・運転手が自分の感覚で冷やしている。運転手によりムラがある。調節不十分。運転手の裁量でなく、乗客の裁量にすべき。(4)

## 12. その他

- ・運転手の不親切が目にあまる。乗降に時間がかかるので不安。腰をかける前に発車するとよろけて倒れる。バスの発車時には急発車しないなど注意して欲しい。(5)
- ・バスの走行状況の表示や「あと何分でバスが来る」という表示が出るようになった。待ち時間が分かって、いらだたなくてすむし、乗る前の心の準備ができて良い。(3)
- ・バスは時間通りに来ないことが多い。運行状況の電光表示板が欲しい。(2)

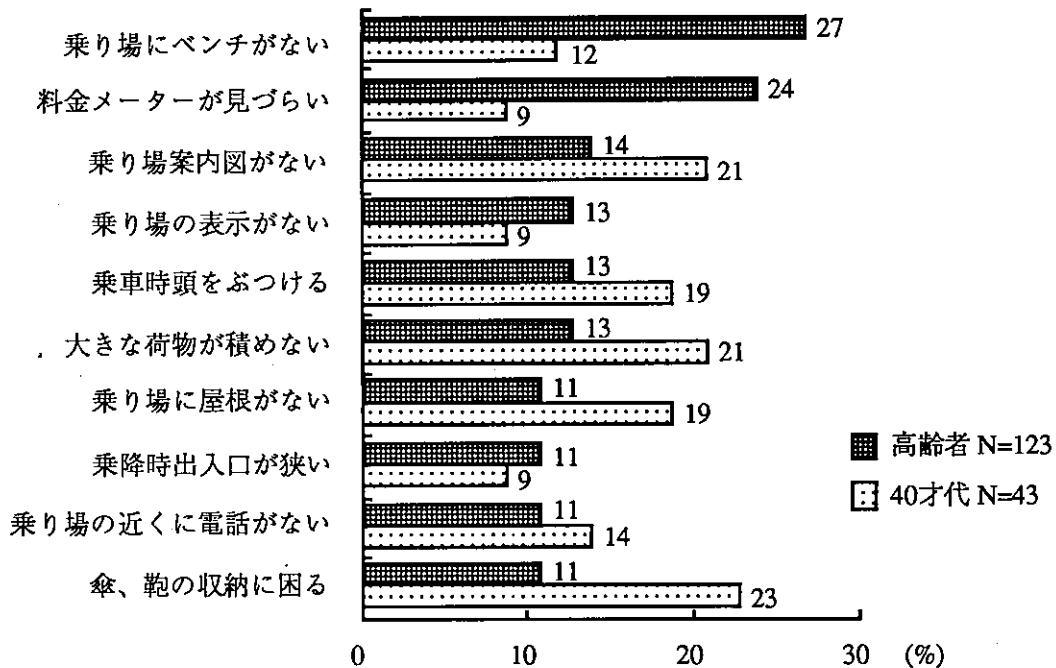
### 3-5 タクシーやタクシー乗り場で不便や危険を感じたこと

高齢者のタクシー利用頻度は40歳代と比べてそう高くないが、月数回を含めると179人中45人（25%）で、年数回を入れると179人中123人（69%）でかなり多くの人利用している。

高齢者がタクシーを利用して不便を感じている所やシステムについては、タクシー乗り場が最も多く約5割である。次が乗降時、そして料金の支払いの順であった。

更に詳しくそれらの理由をみると、タクシーおよび乗り場についての高齢者の不満の1位は「ベンチがない」、2位が「料金メーターが見づらい」であった。（図-25）

図-25 タクシーの不便又は危険な理由（高齢者/40才代）



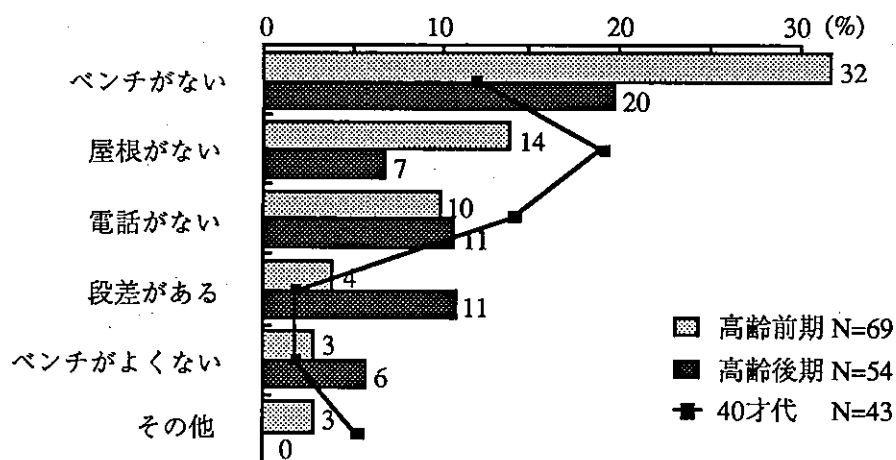
タクシーやその乗り場周辺の問題点は、乗り場については、ベンチに続き、屋根、案内図、電話がないことが不便なことであった。高齢者は疲れやすく、いつでも座りたい、座る場所が欲しいという願いが特に現れていた。

料金の支払いについては、料金メーターの見にくさを訴えている人が多く、それは40歳代の2倍で大きく差が見られた。

タクシーの車両では、出入口が狭い、頭をぶつける、大きな荷物がつめない、傘や鞆の置き場に困るなどが上がっていた。

タクシー乗り場でよい所の例としては、駅を出ると傘をささなくてもタクシー乗り場にゆけることがあげられていた。

図-26 タクシー乗り場の不便又は危険な理由



<自由回答>

「タクシーやタクシー乗り場で不便や危険を感じたこと」

( ) 内は関連する意見の合計数

1. タクシー乗り場

- ・ベンチがない。(3)
- ・タクシーの案内係がいて順次乗せてくれたり、乗り場に行き先の大体の料金が書いてあるのは良い。(2)
- ・タクシーの発着が駅前なので傘がいらぬ。(1)

2. 料金の支払い

- ・領収書は必ず出すようにして欲しい。病院に行くことが多いので要求しなくても発行するのが一般的であって欲しい。(2)
- ・料金を言って欲しい。メーターの文字が小さく、改良して欲しい。(2)

3. タクシー乗り場案内

- ・タクシーの乗り場の表示や案内がなかったり、分かりにくかったりする。もっと大きくするなどして分かりやすくして欲しい。(6)

4. タクシー乗降時

- ・出入口が狭く、奥に入りにくいのでドアの工夫を。ドアの開閉に気を使って欲しい。(2)
- ・タクシーを常用していない場合、頭を車の天井にぶつけることが多い。英国式のタクシー型にならないものか。(2)

5. 荷物の積み降ろし

- ・スーツケースや歩行補助車、乳母車などを乗せて欲しい。トランクに荷物を入れる時は手伝って欲しい。(5)
- ・雨の日に傘を持って車を乗りにくく、濡れた傘の収納に困る。(3)

6. その他

- ・運転手が親切で気を使ってくれたり、いろいろと丁寧に答えてくれたりする。乗り降りの時に「どうぞごゆっくり」の一言が良い。(5)
- ・時折、運転手の対応が悪いことがある。(3)



表-5 一年間の乗り物の利用状況（電車・地下鉄・バス及びタクシー）詳細

		電車・地下鉄								バス								タクシー							
		毎日		週1～2		月数回		利用者計		なし		NA		毎日		週1～2		月数回		利用者計		なし		NA	
		回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
高 齢 者	全体	179人	9	30	41	59	139	34	6	15	42	55	37	149	23	7	3	9	33	78	123	51	5		
		%	5.0	16.8	22.9	32.9	77.7	19.0	3.4	8.4	23.5	30.7	20.7	83.2	12.8	3.9	1.7	4.5	18.4	43.6	68.7	28.5	2.8		
		男女別	68人	5	6	16	28	55	11	2	4	9	21	23	57	10	1	2	0	10	36	48	18	2	
			%	7.3	8.8	23.5	41.1	80.8	16.2	2.9	5.9	13.2	30.9	33.8	83.8	14.7	1.2	2.9	0.0	14.7	52.9	70.6	26.5	2.9	
	女性	111人	4	24	25	31	84	23	4	11	33	34	14	92	13	6	1	9	23	42	75	33	3		
		%	3.6	21.6	22.5	27.9	75.7	20.7	3.6	9.9	29.7	30.6	12.6	82.9	11.7	5.4	0.9	8.1	20.7	37.8	67.6	29.7	2.7		
	世 代 別	65歳～	99人	7	19	21	37	84	10	5	10	23	29	24	86	10	3	2	2	14	51	69	28	2	
		74歳	%	7.0	19.2	21.2	37.3	84.7	10.1	5.1	10.1	23.2	29.2	24.2	86.7	10.1	3.0	2.0	2.0	14.1	51.5	69.7	28.2	2.0	
		75歳	80人	2	11	20	22	55	24	1	5	19	26	13	63	13	4	1	7	19	27	54	23	3	
		以上	%	2.5	13.8	25.0	27.5	68.8	30.0	1.3	6.3	23.8	32.5	16.3	78.8	16.3	5.0	1.3	8.8	23.8	33.8	67.5	28.8	3.8	
	住 居 圏 別	首都圏	65人	8	20	21	11	60	3	2	10	17	16	13	56	4	3	2	6	15	27	50	13	2	
		%	12.3	30.8	32.3	16.9	92.3	4.6	3.1	15.4	26.2	24.6	20.0	86.1	6.2	4.6	3.1	9.2	23.0	41.5	76.9	20.0	3.1		
		静岡	114人	1	10	20	48	79	31	4	5	25	39	24	93	19	2	1	3	18	51	73	38	3	
		%	0.9	8.7	17.5	42.1	69.2	27.2	3.5	4.4	21.9	34.2	21.1	81.6	16.7	1.8	0.9	2.6	15.8	44.7	64.0	33.3	2.6		
四 十 代	全体	51人	26	2	6	12	46	4	1	7	8	10	18	43	6	2	0	8	11	24	43	3	1		
	%	51.0	3.9	11.8	23.5	90.1	7.8	1.2	13.7	15.7	19.6	35.3	84.3	11.8	3.9	0.0	15.7	21.6	47.0	84.3	5.9	1.2			
	男女別	34人	22	1	5	5	33	1	0	6	3	7	14	30	3	1	0	6	9	15	30	3	1		
		%	64.7	2.9	14.7	14.7	97.0	2.9	0.0	17.6	8.8	20.6	41.2	88.2	8.8	2.9	0.0	17.6	26.4	44.1	88.2	8.8	2.9		
女性	17人	4	1	1	7	13	3	1	1	5	3	4	13	3	1	0	2	2	9	13	3	1			
	%	23.5	5.9	5.9	41.2	76.5	17.6	5.9	5.9	29.4	17.6	23.6	76.5	17.6	5.9	0.0	11.8	11.8	52.9	76.5	19.6	5.9			

## IV まとめと考察

今回自立して暮らしている高齢者が交通機関を利用して不便さや危険を感じている点はどんなことか、共通点をまとめると次のようであることが分かった。

### 1 上下移動の困難さ

高齢者の加齢による筋力の低下や関節痛などが身体の動作のしにくさに影響していて「移動」がだんだん困難になる様子が分かった。

外出については、後期高齢者では約半数の人は一人で外出しにくくなり、家族と一緒にまたは付き添ってもらう人と出かけるようになっていた。

平らな所もつまづいたり滑ったりしやすく、歩行は自然に慎重となり速度は遅くなり、歩き方にも高齢者の用心深い歩き方や手すりにたよるなど特長がみられる。

乗り物を利用するにあたって、上下移動の困難さは高齢者の4割以上もの人があげている。

#### ● 階段が多いのは大変

何よりも大変なのはたくさんの階段のある所での上り下りである。駅からバス乗り場へゆくのに地下へ一旦降り、50段もの階段を上るところもあつたくらいで、新しい施設、設備も必ずしも高齢者に配慮されているとは言えない。自由記入にも階段が多く足が痛くてつらいと述べる高齢者がたくさんみられた。

#### ● エスカレータの下りが無いのはつらい

首都圏の電車は最近高架になることが多く、駅舎もビルの2階または3階くらいの高さも多い。エスカレータをつけるようになったが、現状は上りのみが多く、大きなターミナル駅にそれもホームによって下りがあるのがたまに見られるくらいだ。駅および周辺ではエスカレータがないことや上りしかなく、下りがついていないことに対する不具合を指摘する人が多く、特に後期高齢者や女性の方にその数が多かった。

#### ● 駅のエレベータはあっても利用しにくい

エレベータは一般に車椅子用のマークがついていて、普通の人は使えない場合が多い。高齢者は車椅子でなくても杖を使っている人も多いし、階段は大変で手すりにすがりつくようにして上り下りしている様子も見られるが、車椅子利用者だけでなく手軽に高齢者や妊婦も重い荷物を持った人も誰もが使えると良いが、そのようなエレベータはまだ少ない。

#### ● バスの昇降ステップが高い

高齢者がバスで一番不便や危険に思っているのは昇降ステップの昇り降り、で、まだ少ないが低床バスが好評であった。

## 2 トイレの不便さ

### ●案内表示が悪く見つけにくい

高齢者はトイレが近くなり、行く先々でトイレを探し利用している。トイレの表示はすぐその前まで行かないと分からない所が多く、加齢に従って困る人が増えていた。75歳以上の高齢者の5割近い人が、トイレの場所の分かりにくさをあげている。

### ●トイレ、手洗いの利用方法がまちまち

トイレの荷物置き場が狭く、買い物などの荷物の置くところがなく困っている。また、女性トイレの荷物かけの高さが1m80cmとか、手の届かないバックかけが多いのは驚くべきことである。自由回答でもこの件を述べている人が多い。

手洗い、トイレの水栓の水を出す方法がまちまちで、公共のトイレ、手洗いの水栓の使い方で戸惑う人が多い。

### ●トイレが汚い

これは高齢者ばかりでなく40歳代も誰もが感じていることである。公衆の設備に対しても皆が大切にしなければならないマナーの問題で、これは高齢者の中でも60歳代の方が問題とする声が高かった。

## 3 休憩場所・ベンチの不足（ホーム、待ち合わせ場所、バス停、タクシー乗り場）

高齢になると疲れやすくなるため、ベンチを取り払った駅、ベンチがない所は苦痛に感じていることが今回の調査で明らかである。バス乗り場、タクシー乗り場でも町のデザインと整合した、適切な待つベンチが求められていた。

## 4 シルバーシート、吊革、握り棒や手すりに関する不具合（バス、電車、階段）

どこでも座りたい高齢者ではあるが、シルバーシートはない方がよいと思う人もいる反面、ないよりはあった方がよいと考えている人の方がずっと多かった。しかしいつも満席で、仕方なしに立っている人が多いがつかまる場所が少なく、吊革も高く、握り棒が太くつかまりにくい等、苦勞していることが分かった。

階段では両側に手すりが必要だが、手すりがない階段に多くの高齢者が危険を感じていた。

## 5 表示、案内の見にくさ、分かりにくさ

どこへでも外出すれば、表示や案内を見ないではいられない。それにしても、目的の場所へゆくまでに見にくい表示や案内が何と多いことだろう。高齢者の視力や聴力の衰えが表示、案内の文字を見にくく感じさせている。

- 時刻表の字が小さく見にくい

もし、バスや電車に乗るなら、バス停や駅の時刻表を見るだろう。時刻表の文字は小さく見にくいものが多い。老眼鏡を出してみるが、雨の日のバスの時刻表ではくもって色も薄く見えにくいものもある。

- 運賃表、価格表の文字が小さく見えない

駅で切符を買う時に、前は駅員との対話で買うことができたが、今は自分が確認しなければいけない。高齢者はある金額を入れてもう一度運賃表をみようとするがもうわからない。自販機の前で長くとどまっている高齢者の後ろで若い人たちがいらいらしている。高齢者は切符を買う時にしっかりとみてから買う方がよいが、それにしてももっと近くに見やすい運賃表がほしいのである。現状では文字の大きさ、色のコントラストなど高齢の利用者に対応されていない。

- 駅の表示の位置が悪く駅の案内が分からない

駅通路にあるホームへの行き先案内は数が少なく、表示の内容が分かりにくい。電車や地下鉄の駅名表示も少なくわかりづらい。トイレ、電話などの案内表示の位置が悪いなどの理由で半数近くもの高齢者が不便さを感じている。

- 電車内の放送が聞き取りにくい

混み合っていたり、揺れる車内で、高齢者は放送が聞き取れないで困ることがあるという。特に75歳以上では半数近い人が不具合を訴えている。

## 6 自動化になって困っていること

- 自動券売機は訂正に時間がかかる

自動機器化されて高齢者が困ったり、もっとも不便に思っているのは、間違えて切符を買ったときの訂正と乗り換え切符が慣れない人には買いづらいということである。これらは、高齢者の約7割もの人がなんらかの不便さを感じているが、40歳代でも不便を感じている人が多く見られた。

自動精算機については使いづらいという人は高齢者のみでなく、40歳代でもかなりの数がみられた。すべて自動化された駅の機器は、人を大切にしたいシステムかどうか疑わしい。

- 自動改札の両方向通行は問題

自動改札は、両方向から使う方式のに戸惑っている。同時になると両方がならめっことなり、早い者勝ちを争うようで好まれていない。

- 見える所に駅員がいない

駅で乗客から見える所に駅員がいないことで、高齢者は不安に思っている人が多かった。行く先について聞きたい、間違った時に正しい方法を教えてもらうのに時間がかかったなど、自動化になって困ったことを体験した人は多い。

人を運ぶサービス業務であるにも関わらず、子供から高齢者まで、健常者から病弱者まで、また都会の人だけでなく地方の人や外国人も使う駅であるのに、乗客の立場を忘れているのではと思わせられる。乗客の立場に立ったサー

ビスの不足が感じられていた。

## 7 駅のホームや通路での危険

- 駅のホームと電車の間隔の開きすぎ

駅のホームと電車の間隔が開いている駅がいくつもあることに対し、誰もが生命の危険を感じ、不安に思っていた。

- 床面の具合の悪さ

床面に凸凹があったり滑りやすいことが、高齢者たちの大きな不安であった。

## V 改善の方向

今回の調査結果から、とりあえずいくつかの改善の方向をあげると次のようになる。

### 1 高齢者の上下移動がもっと楽にできるように

- まず駅の階段は段差を低くし、必ず手すりを両側につけてほしい。願わくばエスカレータ、エレベータないしはスロープ等の設置により、階段を減らすことが望まれる。

- エスカレータは上りだけでなく下りもつけてほしい。エスカレータが上りしかない所では、時間帯を区切って下りに切り替えることも考えられる。なお、エレベータは車椅子利用者だけでなく、いつでも誰でも使えるようになってほしい。

- バスでは昇降時に楽に昇り降りが出るようにしっかりつかまれる握り棒と、昇降ステップの低いバスを望んでいる。



上り下りが揃ったエスカレータ

## 2 トイレは高齢社会に合う設備と表示を

高齢者にとって必需設備である。トイレの数を増やし、位置が離れた所からも分かりやすく表示をしてほしい。トイレはもっと広くし、ものをかける所は高齢者にも使いやすい高さにするようにし、水栓は公共での使用のシステムを容易に、かつ揃えてどこでも同じように使えるように望まれている。

なお汚さない使い方と合わせて管理も行き届くように望まれる。



混雑の中でも分かりやすいトイレ案内表示

## 3 高齢者には座席を用意して

高齢者は体力や生理的に衰え、疲れやすくなるので、いつでもどこでも席を譲るようにしてゆくのがよい。バスやタクシー、電車など乗り物を待つ場所にもできるだけベンチなどの用意が求められている。

## 4 車内で楽につかまる所を

揺れる車内では、電車の吊革やバスの握り棒が頼りだが、使いやすいものばかりでないことがあげられている。高齢者の背の高さや手の大きさに合ったつかまる場所が求められていた。

高齢者に特別な席を設けなくても、どこでも誰もが老人や弱者には席をゆずるような習慣がつけられることが先決であろう。



ゆったりとベンチでバスを待つ



屋根とベンチのあるタクシー乗り場

## 5 誰にもわかりやすい案内の表示を

文字、色のコントラスト、内容、位置について、高齢社会を意識して分かりやすさを検討し、見直してほしい。

電車、バス、タクシーなど乗り物に関わる文字の大きさは少なくとも今より鮮明に大きめに分かりやすくしてほしい。どの位置からどうやって見るか、すべての利用者の立場に立って見やすくすることが求められている。

## 6 全ての交通機関は目と耳からの案内をしてほしい

高齢者の多くが加齢とともに視聴覚障害を持つようになる。耳が聞こえにくい人のために音声の案内だけでなく、視覚的に分かる電光表示なども併用する。また、視覚障害の人のためには、音声での明瞭な案内と視覚と両面からコミュニケーションがはかれるように改善をしてほしい。

## 7 乗客から見える所に駅員を

高齢者にとって自動化はいろいろな問題が多い。自動化が進む過渡期であるので、機械が新しくなる場合もある。一年に数回しか上京しない人もいる。外国人もいるし障害者もいる。改札口の一つは、駅員が乗客から見えるところにいるようにしたらよい。あるいは銀行のように分からなくて困っている人を気を付けていて、すぐに傍らに近寄れるようにするなど、人間的対応が望まれる。

## 8 駅のホームの安全さ

床は転びやすい凸凹をなくすこと、またホームや通路の床は滑りにくいようにするよう求められている。

ホームと電車の間隔の開きすぎに対する不安は大きい。既存の場所の改善はかなり難しいとは思われるが、近い将来、何らかの改善がされるよう望まれている。

## あとがき

2020年頃には65歳以上の人口が日本人の25%を占めるだろうといわれている。人は誰でも年をとり、やがて老いてゆくが、このような長生きの時代が急速にやってくることを誰が予測していたであろうか。

近年までの日本のモノ作りは、健常者の利便性と作り手の効率のみ追いかけていて、高齢者や障害を持つ人への視点が忘れられていた。日本では目の前に足元の危うい高齢者が立っても、元気な学識のありそうな若者も席を譲ろうとしない。高齢者や障害のある人にいたわりや優しさが欠けるのは、あまりにも自分や自分の家族以外の人たちを知ろうとしない、理解していないことにも起因していると考えられる。これからは、マナーと共に、弱者への理解を深める心の教育を家庭でも学校でも進める必要がある。

そうして、障害がある人にも、誰にでも使いやすい、暮らしやすいモノづくり、街づくりが実践されて、物と心の両面から思いやりのこもった豊かさをつくり上げてゆかねばならない。

今回のこの調査からみえてきた、高齢者の外出時の不便さ、危険さの結果を元に誰もが外出を容易にかつ快適にできることを目指したガイドラインの作成へ進めてゆきたいと考えている。

最後に、この調査に当りE&C（東京・静岡）の会員を通じて数多くの高齢者の方々にご協力いただいたこと、また本調査について財団法人ユニバーサル財団より助成をいただいたことを感謝いたします。



調査シート

「駅・電車・地下鉄・バス・タクシー関連  
移動と案内についての不便さ調査」

整理NO.	
-------	--

◇駅や駅周辺及び公共交通機関の設備、環境表示、サービスなどについて伺います。

問1. 最近1年間で平均すると、あなたはどのくらい交通機関を利用されましたか。ご利用の乗り物ごとに一つだけ○をつけて下さい。

利用頻度 乗り物	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1-2回	(3) 月に数回	(4) 年に数回	(5) 利用しない
電車・地下鉄					
バス					
タクシー					
船・フェリー					
飛行機					
自家用車同乗					
自家用車を自分で運転					

問2-1. 最近1年間にあなたが駅や駅周辺で、不便や危険を感じられたことがありますか。

ありましたら、下の欄左端のあてはまる項目の番号に○をつけて下さい(いくつでも)。又、その「不便又は危険な点」についてあてはまる番号に○をつけ、できましたら「具体的な状況と問題の場所」(会社名、路線、駅名など)をご記入下さい。

(記入例)

NO.	設備/サービス	不便又は危険な点	具体的な状況と問題の場所
8	エスカレーター	1. 無いこと 2. 下りが無い 3. 乗り降りの時よろける 4. 前後に手すりがないので体が不安定 5. その他( )	・エレベーターなく階段を利用 ・腰が悪く疲れる ・JR 南都線 中原駅
1	駅構内の案内図	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他( )	
2	運賃表/路線図/時刻表	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他( )	
3	自動券買機	1. 間違ったカードを入れる 2. コインが入れにくい 3. 乗り換え切符が買いづらい 4. 値段の表示が見づらい 5. 操作手順が機械により違う 6. 間違った時の訂正が面倒 7. その他( )	
4	自動改札	1. ゲートの扉が閉じた理由が分からない 2. 両方向からの使用に戸惑う 3. 駅員の対応/処理 4. その他( )	
5	乗車カード(イオカード オレンジカードなど)	1. 間違ったカードを使う 2. 料金不足の場合戸惑う 3. カードの方向、裏表を逆に入れる 4. カードを取り忘れる 5. 駅員の対応/処理 6. その他( )	
6	通路路面の状況	1. 段差がある 2. 凹凸がある 3. 滑りやすい 4. つまづきやすい 5. その他( )	
7	階段	1. 段数が多い 2. 奥行きが狭い 3. 滑りやすい 4. 手すりがない 5. 手すりが掴みにくい 6. その他( )	
8	エスカレーター	1. 無いこと 2. 下りが無い 3. 乗り降りの時よろける 4. 前後に手すりがないので体が不安定 5. その他( )	
9	エレベーター	1. 無いこと 2. 有る場所が分かりにくい 3. 障害者専用で利用できない 4. 操作方法が分かりにくい 5. 操作ボタンや階段表示が見にくい 6. その他( )	
10	通路にある、ホームへの 行き先表示	1. 少ない 2. 表示位置 3. 表示の大きさ 4. 文字の大きさ 5. 色使い 6. 表示の内容 7. その他( )	

NO.	設備／サービス	不便又は危険な点	具体的な状況と問題の場所
11	ホーム	1. 電車の種類（急行、普通、行き先別など）が分からない 2. 時刻表、経路図、通過駅が分からない 3. ホームと電車の間隔が広い 4. 次発案内が見づらい 5. 次発案内のそばに時計が無い 6. 腰をかける所が無い 7. 公衆電話が無い 8. 段差、凸凹、滑りやすい 9. 案内係の対応が不十分 10. その他（ ）	
12	トイレ	1. トイレの場所が分かりにくい 2. 設備が使いにくい 3. トイレが汚い 4. 障害者専用で使えない 5. 手洗いの方式がマチマチで分かりにくい 6. その他（ ）	
13	乗り換えの案内表示 (路線図、 進路矢印表示など)	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他（ ）	
14	他の交通機関への 連絡路案内	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他（ ）	
15	目的の出口への案内	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他（ ）	
16	乗り越し精算機	1. 定期や切符を裏返しに入れると戻る 2. コインが入れにくい 3. 表示窓の内容が角度によって見づらい 4. 精算シート、おつり、定期の出口が別々で取り忘れる 5. その他（ ）	
17	困った時の処理／対応 (経路、忘れ物、 病気など)	1. 駅員がいない 2. 聞く所が無い 3. 案内表示が無い 4. 表示位置 5. 表示の大きさ 6. 文字の大きさ 7. 色使い 8. 表示の内容 9. 他の連絡手段 10. 駅員の対応 11. その他（ ）	
18	待ち合わせ	1. 目印が無い 2. 位置の表示が無い 3. ベンチが無い 4. 改札口にベンチが無い 5. 伝言板が無い 6. 時計が無い 7. 電話が無い 8. その他（ ）	
19	駅付近の案内表示	1. 表示位置 2. 表示の大きさ 3. 文字の大きさ 4. 色使い 5. 表示の内容 6. その他（ ）	
20	その他		

問2-2.最近1年間にあなたが駅や駅周辺で、高齢者の立場から、分かりやすかったり、利用しやすかったりしたことがありますか。ありましたら、下の欄にご記入下さい。

場所（〇〇線〇〇駅など）	何がどのように良かったのか

問3-1.最近1年間にあなたが電車や地下鉄の車内で、不便や危険を感じられたことがありますか。

ありましたら、下の欄左端のあてはまる項目の番号に○をつけて下さい（いくつでも）。又、その「不便又は危険な点」についてあてはまる番号に○をつけ、できましたら「具体的な状況と問題の場所」（会社、路線、駅名など）をご記入下さい。

NO.	設備／サービス	不便又は危険な点	具体的な状況と問題の場所
1	シルバーシート	1. 席がふさがって座れない 2. 目立ち過ぎる 3. その他（ ）	
2	吊革	1. 位置が高く手が届かない 2. 手が上がらないので使えない 3. その他（ ）	
3	握り棒	1. 数が少ない 2. 覆んでいる時は使えない 3. その他（ ）	
4	冷暖房	1. 効きすぎる 2. 無いか又は効かない 3. 弱冷房車の表示が分かりづらい 4. その他（ ）	
5	車内放送	1. 音が小さく聞こえない 2. 聞きづらく分かりにくい 3. その他（ ）	
6	経路案内図	1. 無いこと 2. 小さくて見えない 3. 表現が分かりにくい 4. その他（ ）	
7	車内から見る、ホームの駅名表示	1. 数が少ない 2. 位置が悪く見えない 3. その他（ ）	
8	その他		

問3-2.最近1年間にあなたが電車や地下鉄の車内で、高齢者の立場から、分かりやすかったり、利用しやすかったりしたことがありますか。ありましたら、下の欄にご記入下さい。

場所（〇〇線〇〇駅など）	何がどのように良かったのか

問4-1.最近1年間にあなたが利用されたバスや駅周辺のバス乗場で、不便や危険を感じられたことがありますか。

ありましたら、下の欄左端のあてはまる項目の番号に○をつけて下さい(いくつでも)。又、その「不便又は危険な点についてあてはまる番号に○をつけ、できたら「具体的な状況と問題の場所」(会社名、路線、駅名又は停留所名)をご記入下さい。

NO.	設備/サービス	不便又は危険な点	具体的な状況と問題の場所
1	バス乗り場案内	1.案内図が無い 2.表示が分かりにくい 3.その他( )	
2	バス発着場所 (バス停を含む)	1.分かりにくい 2.駅から遠い 3.行く道が危険 4.ベンチが無い 5.屋根が無い 6.その他( )	
3	バス発着場所の経路案内図、時刻表、運行状況表示	1.表示位置 2.表示方法 3.表示の大きさ 4.文字の大きさ 5.色使い 6.表示の内容 7.その他( )	
4	バスの行き先表示	1.見にくい 2.経路が分からない 3.その他( )	
5	バスの乗降口	1.ステップが高く昇り降りしづらい 2.掴まる場所が不十分 3.その他( )	
6	運賃支払い	1.路線により支払方法が違い戸惑う 2.小銭がないと手間どる 3.その他( )	
7	車内の揺まり棒	1.数が少ない 2.太すぎる 3.その他( )	
8	シルバーシート	1.席がふさがって座れない 2.目立ちすぎる 3.その他( )	
9	車内の冷暖房	1.効きすぎる 2.効かない 3.その他( )	
10	次の停留所案内	1.放送が聞き取れない 2.電光表示その他の案内手段がない 3.その他( )	
11	下車通知ボタン	1.位置が高く手が届かない 2.押しにくい位置や向きがある 3.その他( )	
12	その他		

問4-2.最近1年間にあなたが利用されたバスや駅周辺のバス乗場で、高齢者の立場から、分かりやすかったり、利用しやすかったりしたことがありますか。ありましたら、下の欄にご記入下さい。

場所 (○線○駅など)	何がどのように良かったのか

問5-1.最近1年間にあなたが利用されたタクシーやタクシー乗場で、不便や危険を感じられたことがありますか。

ありましたら、下の欄左端のあてはまる項目の番号に○をつけて下さい（いくつでも）。又、その「不便又は危険な点」についてあてはまる番号に○をつけ、できましたら「具体的な状況と問題の場所」（最寄りの鉄道、路線、駅名など）をご記入下さい。

NO.	設備／サービス	不便又は危険な点	具体的な状況と問題の場所
1	タクシー乗場案内	1. 表示が無い 2. 案内図が無い 3. その他（ ）	
2	タクシー乗場	1. 屋根が無い 2. ベンチが無い 3. ベンチがよくないので疲れる 4. 待つ所と乗る所に段差がある 5. 近くに電話が無い 6. その他（ ）	
3	タクシー降車場	1. 駅から離れている 2. 帰る道が危険 3. その他（ ）	
4	タクシー乗降時	1. 出入口が狭い 2. 入るとき頭をぶつける 3. ドアにはさまれる 4. 掴まる場所が無い 5. その他（ ）	
5	荷物の積み降ろし	1. 大きな荷物（箱、乳母車、車椅子など）が積めない 2. 傘、鞆の収納に困る 3. その他（ ）	
6	タクシー走行時	1. 近くに掴まるものが無い 2. 冷暖房が効きすぎる 3. その他（ ）	
7	料金の支払い	1. 支払い時、運転メーターが見づらい 2. その他（ ）	
8	その他		

問5-2.最近1年間にあなたが利用されたタクシーやタクシー乗場で、高齢者の立場から、分かりやすかったり、利用しやすかったりしたことがありますか。ありましたら、下の欄にご記入下さい。

場所（〇〇線〇〇駅など）	何がどのように良かったのか

問6.最後に、あなたご自身のことについて伺います。お差し支えない範囲でお答え下さい。

あてはまる項目の番号に○をつけて下さい。

(1) 性別	1. 男	2. 女				
(2) 年齢	1. 65～69才	2. 70～74才	3. 75～79才	4. 80才以上	5. 40才台	
(3) お住まいの地域	1. 東京都	2. 神奈川県	3. 千葉県	4. 埼玉県	5. その他 ( )	
(4) ご職業	1. 有り (イ) 常勤 (ロ) 非常勤	2. 無し				
(5) 最近1年間の外出	1. 一人で出かけることが多い	2. 大抵は家族又は知人と出かける	3. 必ず誰かに付き添ってもらう	4. その他 ( )		
(6) 健康状態	1. 健康	2. まあ健康	3. 時々寝込むことがある	4. 持病はない	5. 持病がある → 病名 (イ) 高血圧 (ロ) 心臓病 (ハ) 腰痛 (ニ) 膝関節痛 (ホ) 白内障 (ヘ) その他 ( )	
(7) 視力	1. 老眼鏡なしでも小さい文字でなければ読める	2. 老眼鏡をかければ大抵の文字は読める	3. 老眼鏡をかけても小さい文字はよく読めない	4. 病気のため視力が弱って、老眼鏡をかけてもよく見えない	5. その他 ( )	
(8) 聴力	1. 普通によく聞こえる	2. テレビや人の音声がやや聞き取りにくい	3. かなり大きな声でないと聞き取れない	4. その他 ( )		
(9) 現在の動作	1. 手が上まで上がらない	2. 足がよく上がらない	3. 正座ができない	4. 腰を曲げたり回したりするのがつらい	5. 指先に力が入らない	6. その他 ( )

(10) 連絡先

ご回答の内容について、お問い合わせさせて頂く場合のご連絡先をお差し支えなければご記入下さい。

お名前 .....

ご住所 〒 .....

電話番号 ..... もしあればFAX番号 .....

ご協力いただき誠にありがとうございました。

☆ご紹介くださったE&Cメンバー

班名	氏名
	電話

この報告書は財団法人ユニバーサル財団  
の助成により作成したものです。

## 高齢者の交通機関とその周辺での 不便さ調査報告書

初版 1996年 4月 発行

第2版 1997年 4月 発行

発行 E&Cプロジェクト

〒101 東京都千代田区猿樂町2-5-4

OGAビル 8F

電話 03-5280-0020

FAX 03-5280-2373

制作 E&Cプロジェクト

エイジフリー班