

京都駅におけるソフト面からのバリアフリー

- 障がい者視点からの動画埋め込み型マップ Guide for You & I の提案 -

同志社大学政策学部 野田ゼミ B 班

○石黒 柚花 (YUKA ISHIGURO)・大艸 能都 (YOSHITO OKUSA)・荻野 龍汰 (RYUTA OGINO)・繁森 彩 (AYA SHIGEMORI)・野下 陽平 (YOUHEI NOSHITA)・
原 百香 (MOMOKA HARA)・肥後 龍斗 (RYUTO HIGO)・藤田 怜 (REI FUJITA)・
三長 茉桜 (MAO MINAGA)

(同志社大学政策学部政策学科)

キーワード：ソフト面のバリアフリー、京都駅、動画埋め込み型マップ

1. はじめに

日本では、1970年に心身障害者対策基本法、1993年に障害者基本法、2000年に交通バリアフリー法、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律が施行され、2006年にはハートビル法と交通バリアフリー法を統合・拡充したバリアフリー新法が策定された。京都市でも2002年に高齢者や身体に障害のある方などが安全に移動できる交通環境を整えるため、京都市交通バリアフリー全体構想を策定した。しかしながら、バリアフリー施策は、段差解消やエレベーター設置等のハード面の整備が依然中心であり、一般にバリアフリーという場合にはみなハードを想起するのが現状である。ところが、いくらハードが整っていてもソフトが適切に機能しなければハードの利用は円滑になされない。このような問題関心から、本研究では、京都駅を対象に、誰もが知るバリアフリーについて現状をアンケートやインタビューで再点検し、障がい者視点からの動画埋め込み型マップの有効性を検証することを目的とする。

2. 京都駅のバリアフリーの再点検

2.1. アンケート調査

京都市の玄関口である京都駅は、バリアフリー移動等円滑化基本構想で重点地区に設定されており、駅、自由通路、駅前広場や駅周辺の道路などのバリアフリー化を重点的、一体的に推進していくための基本的事項を定めている。そもそもバリアフリーとは、生活の中で不便を感じることで、様々な活動をしようとする際に障壁になっているバリアを解消することを指す。バリアには、①物理的バリア、②制度的なバリア、③文化・情報面でのバリア、④意識上のバリアに区分することができる。①物理的なバリアは、バリアフリーのハード面に関するもので、法律や条例の制定に伴い進展してきている。京都駅でも、エレベーター・エスカレーター・点字ブロック・点状ブロック・昇降機・多機能トイレ・多機能インターホン・ホームドア・スロープなど、さまざまなハード面の設備が整っている。一方で、ソフト面に関する取り組

みは、視覚障害者や車椅子利用者に対する声かけ、移動の補助、交通サポートマネージャーとして認定された駅係員の配置、障害のある方の特性などをふまえた「お客様接遇マニュアル」の作成および教育・研修の実施等であり、駅係員の介助が主であった。ソフト面からのバリアフリーを促進するためには、駅係員による手助けだけでなく、意識上のバリアの解消につながるような一般の利用者の行動も重要な要素となる。そこで、駅利用時のバリアフリーに対する意識調査を行った(対象：368名、10月18日～19日実施)。

結果、「駅にいる身体障がい者の方を意識したことはあるか」、「困っている身体障がい者の方を駅で見かけたら手助けをしようと思うか」という質問に対して9割近くが肯定的な回答である一方、駅での障がい者への手助けの経験は3割弱にとどまり、7割が経験なしであった。手助けの気持ちはあっても率先して手助けするまでの心理的ハードルが日本人にはまだ高い状況がわかる。

2.2. インタビュー調査

さらに深掘りするために、実際に京都駅を利用する障がい者(視覚障がい者、聴覚障がい者、肢体不自由者)に対して京都駅構内のバリアフリーに関する問題についてインタビュー調査を実施し、以下の回答が得られた。

表1 インタビューの結果概要

①視覚障がい者
・ハード面にはある程度満足している
・駅係員に頼ることがすべてであるため、人件費を拡大して介助する駅員を増やしてほしい
②聴覚障がい者
・障がい者に対する配慮がなされない対応に困惑する
・最近では Twitter や駅構内の文字掲示板で情報を得ることができるため、普通に駅を利用する分には困ることは特にない
③肢体不自由者
・駅で一般の利用客に助けを求めて断られたことはないが、歩きスマホをしている人には事故の危険性があることを理解してほしい
・普段あまり利用しないため、現在ある表示だけではエレベーターの位置がわかりにくい
・エレベーターや多機能トイレの位置がすぐわかるようなマップがない

以上のように、意識上のバリアへの不満だけでなく、文化・情報面でのバリアとして、表示不足や案内不足を強く問題視していることが明らかになった。JR西日本による啓発活動や小中学校での福祉教育などもなされているが、意識上のバリア解消の効果が現れるまでには時間がかかる。一方、先述のとおりアンケートでは自発的手助けの低い実施率が明らかになったが、一般利用者への手助け依存でなく、駅を利用する障がい者の行動の自由度を拡げる情報面でのバリア解消が必要である。こうしたことから Guide for You & I を提言する。

3. Guide for You & I

交通バリアフリー基準（2018年改正）に基づくバリアフリールートの複数化と乗り継ぎの円滑化に対応した JR のマップが作成されているものの、京都駅構内は非常に複雑でマップが利用者視点になっていないためインタビューではほとんどの障がい者が見にくいと述べていた。本研究で提案する Guide for You & I は、各番線と紐づいた QR コードを読み取り動画を表示し、エレベーターや改札口等の位置を字幕と音声で紹介しつつ、バリアフリールートを表示する障がい者目線の動画埋め込み型マップである。京都駅には紙媒体で配置し京都市や JR の HP でも掲載する（図 1）。

視覚障がい者は駅員の手助けを基本とし、聴覚障がい者は困ることが少ないというのがインタビューの結果であった。このため、本提言の主たる対象は肢体不自由者とし、車いす利用の視点から目的地までの障壁や回避ルートが手にとるようにわかる動画とした。また、車いす利用時に両手がふさがり画面を見ることができなくても利用できるよう音声案内を付けた。当マップは、障がい者の自由な行動の支援、手助けする人が容易にマップで案内できること、配慮がなされた駅をもつ京都市民の誇りを喚起するというメリットがある。

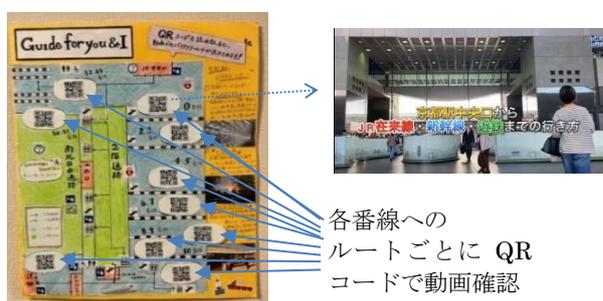


図 1 Guide for You & I

4. Guide for You & I の有効性の検証

4.1. 比較評価アンケート

JR 提供の構内図と Guide for You & I の比較評価アンケートを実施した（期間：10月21日～24日、対象：肢体不自由者＋その他）。Guide for You & I を既存のものと比較してわかりやす

さは5点満点中3.9、使用したいという人は3.8と高い評価が得られた。なお、回帰分析を行ったところ、理解しやすさや使用ニーズに対して年齢、性別、京都市民、ルート利用有無は有意な影響がなかったため、これらの属性とは関係なく、マップへの高評価が得られているといえる。

4.2. 実地体験インタビュー

京都市肢体不自由者協会の協力のもと10月20日に京都駅にて、従来のマップと Guide for You & I を用いて指定場所までの移動の実地体験を行ってもらいインタビューで評価してもらった。結果は、京都駅をあまり利用しない人において本マップの有効性が非常に高く評価された。特に在来線2～10番線に行く際にエレベーターが見つげにくい現状があるが、動画では目印を確認でき、見つけやすいと好評であった。

10月22日には、車いす利用の同志社大学生・大学院生に対してインタビューを実施し、あらかじめバリアフリールートを正確に確認できる、床の表示も確認できる、複数の駅係員に質問することなくマップを用いて目的地までスムーズに移動できるとたいへん好評であった。



図 2 京都駅での調査の様子

5. 課題と展望

動画埋め込み型マップは、目的地まで迷うことなくスムーズな自立的移動を可能とするソフト面でのバリアフリーを促進するもので、情報バリアの解消を通じて、エレベーターや段差といったハード面のバリアフリーがようやく機能すると理解できる。本政策の実施にかかる予算は、動画作成費や印刷費などを含め、数十万円で可能であり、京都市の職員が内製化することも可能と考える。

高齢者がスマートフォンの扱いが困難という課題もあげられるが、はじめに操作方法を支援すれば対応できると思われる。以上、Guide for You & I はソフト面のバリアフリー化を推進し、駅をはじめとした京都の公共空間をすべての人が快適に過ごせる場所にするものとする。

参考文献

- ・高橋儀平（2020）. 「日本におけるバリアフリーの歴史」『日本義肢装具学会誌』36(1), p. 62-67.
- ・JR西日本おでかけネット 京都駅構内図 (https://www.jr-odekake.net/eki/img/premises/0610116_edb9d660-651d-4a9a-a06c-4c450609edf1.pdf)2022年10月20日アクセス