

IV-181 鉄道利用時の音声・視覚情報に関する一考察

— 聴覚障害者を中心にして —

筑波大学社会学系 学生員 鈴木ひろ枝
東京都立大学工学部 正員 秋山哲男

1、はじめに

鉄道の音声・視覚情報は障害者、とくに聴覚障害者にとって視覚情報が増えているにも係らず必ずしも十分とはいえない。聴覚障害者にとって現状の情報がどのような受け止め方をされているのかを、視覚障害者を除くその他の障害者と健常者との比較により、問題点を明らかにすることを目的とした。

調査方法は地下鉄駅の現地調査とアンケート調査の2つで構成されている。

1-1 現地調査

東京の営団地下鉄有楽町線有楽町駅を対象にし、駅・車両の視覚・音声情報の提供の実態を調査した

1-2 アンケート調査

「聴覚障害者」と「その他」の人々（視覚障害者を除く障害者と健常者）との比較により、両者の音声・視覚情報に関する受け止め方の違いを知るための調査である。調査方法として国際障害者年推進協議会の国民会議（1989.12.1~2）の席上でアンケート用紙を配付し、帰りに回収する方法によった。有効サンプル数110票を得た。

場所	サイン・放送案内の種類	度数	視覚	聴覚
階段付近	行き先、番線案内	3	○	
	エスカレーター使用方法	2	○	
	出口誘導	6	○	
	駅込み禁止	7	○	○
ホーム中央	乗換案内	20	○	
	有楽町線路線案内	3	○	
	時刻表	5	○	
	出口案内	5	○	
	ディズニーランド行き案内	4	○	
	地下鉄路線図	3	○	
	有楽町（駅名）乗者用	18	○	
	有楽町駅事務室	1	○	
電車乗降時	線路内立入禁止	4	○	
	終日禁煙	10	○	
	次回電車行き先案内	3	○	○
	電車が来ます	5	○	○
	有楽町（駅名）降者用	40	○	○
	発車します	1	○	○
	ドアが開きます 足元に気を付けて	1	○	○
一車両	路線ネットワーク図	4	○	
	有楽町線停車駅案内	4	○	
	行く先案内	1		○
	次回停車駅案内	1		○
	こちら側のドアが開きます	1	○	○
	乗換案内	1	○	○
	まもなく有楽町駅です	1	○	○
非常時	非常口誘導	8	○	
	非常出口	1	○	
	電車が事故のため停車してる	?		○
	ストライキでダイヤが狂れてる	?		○
	構内で火災が発生しました その他リアルタイムの情報	?		○

注）○=該当する、?=調査しなかった

図-1 有楽町駅のサイン・放送案内の分布状況

2、視覚・音声情報の分布状況<ホーム、車内>

図-1はサインの分布と放送案内の提供状況について調査したものである。これによると「階段付近」と「ホーム中央」は視覚のみの情報がほとんどであるが、「電車乗降時」と「車内」および「非常時」は放送のみによる案内が増え、聴覚障害者の情報提供の配慮の欠ける。

3、視覚・音声情報（アンケート調査）

3-1. 視覚・音声情報の必要度

図-2は「駅」と「車内」の2つの場所において「聴覚障害者」「その他」の2つのグループの情報の必要度について比較したものである。情報の種類

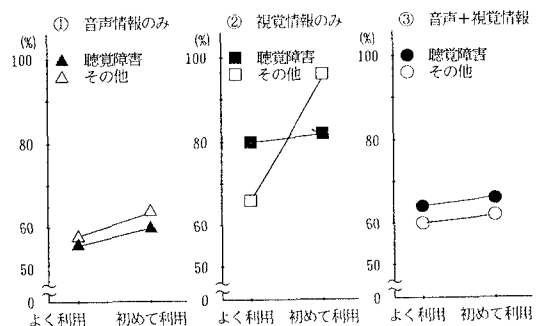


図-2 視覚・音声情報の必要度

としては、①音声情報のみ、②視覚情報のみ、③音声+視覚情報、の3つとした。場面設定は「よく利用」「初めて利用」の駅の2つとした。

①音声情報のみ — 「聴覚障害者」の方が「その他」よりもわずかではあるが、必要度が低い。

②視覚情報のみ — 「聴覚障害者」は「よく利用」の場所での必要度が79.9%と①音声のみ、③音声・視覚と比べて高い。やはり聴覚障害者は視覚に頼っていることを示している。「初めて」の場所では「その他」の方が聴覚障害者以上に高い(95.3%)必要性を示している。

③音声+視覚情報 — 「よく利用」「初めて利用」共に「聴覚障害者」の方が必要度が高い。特に「初めて」の場所では「その他」より10%も多くなっている。

3-2、音声・視覚情報の満足度

図-3は「ホーム」と「車内」の音声・視覚情報の満足度を「聴覚障害者」と「その他」の人々に分けて比較したものである。

①音声情報の満足度

「聴覚障害者」の満足度は「ホーム」「車内」ともに22.3%と低く、不満の方が高い。特に車内の不満が高く、66.7%である。

②視覚情報の満足度

「ホーム」での満足度の傾向はどちらのグループもほとんど同じであるが「車内」での「聴覚障害者」の不満が61.9%で「その他」の30.6%の2倍もある。

3-3、非常時の困った経験の有無と理由

図-4は非常時の困った経験について「聴覚障害者」と「その他」にわけて比較したものである。「聴覚障害者」の81%が困った経験を持ち、その主な理由としては「視覚情報がない」「内容が分かりにくい」である。「その他」の人々は困った経験は50%で、理由は「情報が遅い」「内容が分かりにくくて」である。「情報が遅い」という理由は「聴覚障害者」にはなかった。

4、まとめと今後の課題

①聴覚障害者にとって視覚情報が少なく利用しにくいのは乗降時・車内・非常時であり、その必要度は「よく利用」「初めて利用」共に高い。「その他」の人々は「初めて利用」のみ著しく高い。

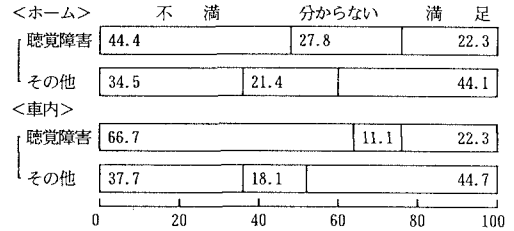
③視覚・音声情報とも「聴覚障害者」は車内の不満が高い。

④非常時には「聴覚障害者」では視覚情報の不足を問題とし、「その他」の人は質の向上を求めている。

参考文献

- 1) ベターコミュニケーション協会『忘れねいで？聴覚障害者のための配慮を』、1988
- 2) 藤岡長世、『公共交通のサイン計画』、国際交通安全学会誌、VOL.12, No13, Sept. 1986

①音声情報の満足度



②視覚情報の満足度

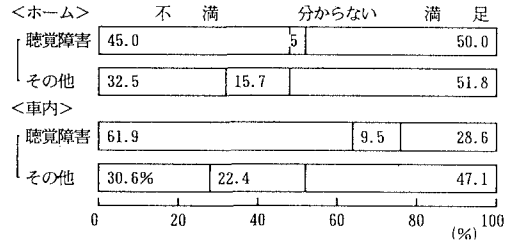
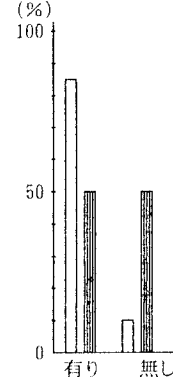


図-3 音声・視覚情報の満足度

①困った経験の有無



② 困ったことがある人の理由

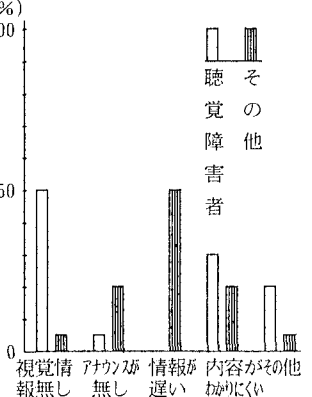


図-4 非常時の困った経験の有無とその理由