Ⅳ-182　障害者のバス利用と満足度に関する研究

東京都立大学工学部　　正会員　秋山哲男

１、はじめに

障害者のバス利用の現状と問題点、および利用しない人の理由・障害の状況等を明らかにすることを目的とした。

調査の方法は神奈川県の駅から１キロ以上離れた６地区において、全障害者に対して５割程度～悉皆までサンプリングを行なったものである。配布数は2,186 票、回収数1,121 票、回収率51.3%である。

２、障害者のバス利用と非利用

表－１よりアンケート回答者のうちバス利用者は全体の60.7%である。これらを表－２の障害別に見ると、肢体不自由者の利用が少なく、なかでも車いす使用者の利用が著しく少ない。これとは逆に、弱視・聴覚障害者の利用が最も多いグループである。

さらに肢体不自由者に着目し、肢体不自由の障害に関連するバス昇降可否別に夫々交通手段別の利用率を図－１に示した。バス利用率はステップの昇降ができない層は、わずか３%の利用に過ぎない。鉄道・自分で運転する車・二輪車等の利用率についても１割に満たない。すなわち、肢体不自由者のうちステップを昇降できない層は、バスだけに限らずその他の交通手段の利用制約も著しく大きい。バスステップ昇降を「時間をかければ出来る」と「楽に出来る」層は大きな差は見られない。

３、バスを利用しない層

3-1 バスを利用しない理由

バスを利用しない人は表－１から全体の39.3%である。その理由は図－２に示した。

利用しない理由ベスト５は、①障害が理由となるもの（３項目中２項目）、②他の交通手段を利用する（３項目すべて）、である。

表-1　バス利用者と非利用者

利用・非利用	度数 (N)	百分率 (%)
利用者	655	60.7
非利用者	424	39.3
合計	1,079	100.0

表-2　障害別バス利用率

障害の種別	サンプル数 (N)	利用率 (%)
全盲	23	52
弱視	131	79
聴覚（ろう）	28	75
聴覚（難）	117	82
平衡機能	66	51
音声・言語	88	50
車いす使用	117	9
非車いす使用	471	38
内部障害	222	63
精神薄弱	39	51

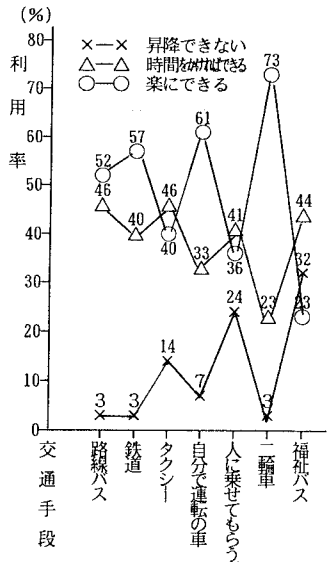
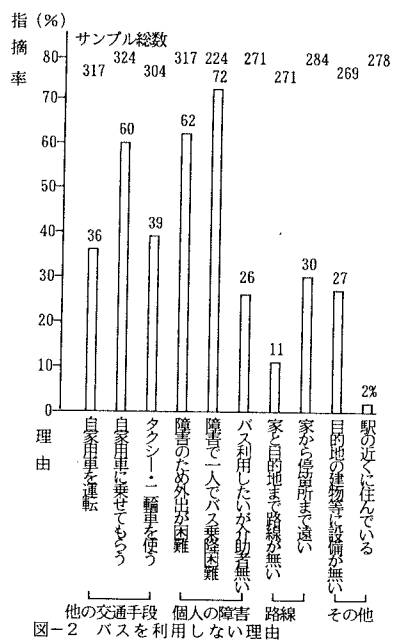


図-1 バスのステップ昇降可否別交通手段利用率



図－２　バスを利用しない理由

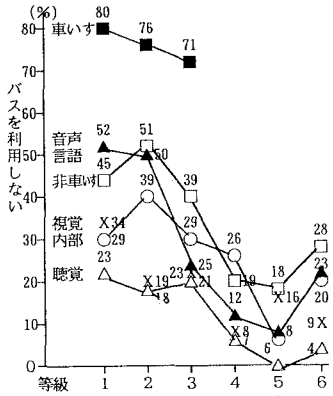
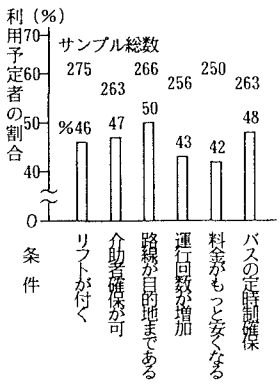
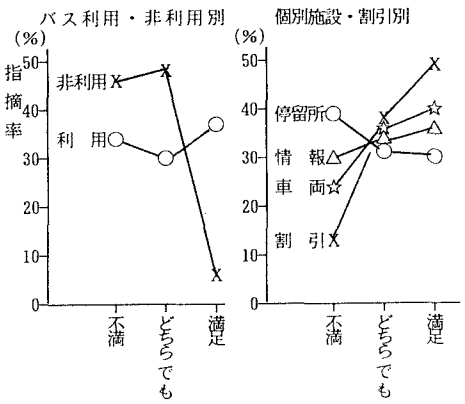


図-3　障害別・等級別バスを利用しない人の割合



図－４　条件変化によるバスの利用意志



図－５　バスに関する満足度指摘率

障害が理由となるものは一位は「障害のため一人でバスの乗降が困難は」(70%)、２位は「障害のため外出が困難」(72%)である。３から５位は交通手段に関連するもので、自家用車乗客(60%)、タクシー・二輪車(39%)、自家用車運転(36%) である。

以上から、バスを利用しない人は障害を理由とする指摘が多い。

3-2 バスを利用しない障害種別・級数

図－３に障害・等級別にバスを利用しない人の割合を示した。利用しない層は車いすが著しく多い。全体としては全盲・聴難以外の障害者に利用しない層が多くみられる。また、４～６級は等級や障害による差ははっきりと見られない。

3-3 現行バスの条件が改善された時の利用意志

今後のバスの条件が変わったときのバスの利用意志については図－４に示した。障害者に関連する「リフトが付く(46%)」、介助者確保が可(47%) と「一般的なバスの条件が改善されれば」の４項目(42~50%)はほぼ同様の利用意志がある。すなわち、障害に関連する整備、および一般的整備のどの整備も実施すれば４～５割の人がバス利用に転換する層と考えられる。

４、満足感

4-1 満足と不満足

図－５はバスに関する満足度の指摘率について示したものである。

バスを利用する人と利用しない人の満足度の違いは、バスを利用しない人のは満足がほとんど得られてないが(6%)、しかしバス利用者で満足している人は多く(29%)、不満についてはバス利用者が34%、利用しない人が46% と不満は両者とも多い。

さらに個別にみると、満足度が高いのは割引制度、車両、情報、停留所の順である。

4-2 車両の満足と設備

次に数量かＩ類により、外的基準をバス車両の満足度（１～５段階）に対してその説明変数をバスの８つの設備等の「使い易いか否か」について分析したこの結果、表－３に示した偏相関係数から満足度と関連性が強い項目は、バスのステップ、優先席、車内放送、急な発進・停車であることが分かった。

表-3　バス車両設備等の満足度

説明変数	偏相関係数
ステップ	0.193
優先席	0.147
車内放送	0.141
急発進・停車	0.138
運賃の支払い	0.082
手すり	0.075
出入口・通路幅員	0.072
押しボタン	0.057

５、まとめ

①バス利用率が低いのは車いすを中心とする肢体不自由で、逆に利用率が高いのは弱視と聴覚障害である。

②バスを利用してない層は条件が満たされればその４～５割が利用者に転換する可能性がある。

③満足度はバス利用者は高く、利用してない層は極端に低い。

④車両の満足度はステップ、優先席、車内放送、急発進・停車との関連性が強い。