

鉄軌道駅における高齢者や障害者の利用者への人的介助に関する調査研究

○北海道浅井学園大学人間福祉学部

正会員

石橋 達勇

兵庫県立福祉のまちづくり工学研究所

正会員

藤井 嘉彦

1 研究の背景・目的

高齢者や障害者の利用に配慮して、近年の鉄軌道駅（以下、駅）では各種施設整備が推進され、鉄軌道車両のバリアフリー化もすすめられている^{注1)}。しかし今後は、これらの利用者のニーズを踏まえた人的介助等の必要性が高まるものと考えている。そこで本研究では、兵庫県下の駅における高齢者や障害者の利用者への人的介助の実態を明らかにして、今後のあり方を検討する際の資料を供することを目的とする。

2 調査研究の方法

実態を把握するにあたり、兵庫県下の14の鉄軌道事業者に対しアンケート調査を実施した。調査時期は平成12年11月下旬から平成13年1月下旬である。回答は全ての事業者から得た。また、この調査対象とした14社のうち7社に対して、補足としてヒアリング調査も実施した。

3 駅における人的介助の実態

人的介助を行う主体としては「駅員」「周囲の一般利用客」「高齢者や障害者の付添や介助者」が考えられる。本研究では特に事業者に対して調査を行うことを踏まえて、①駅員による人的介助の実態と、駅員への人的介助に関する教育・研修②周囲の一般利用客への人的介助の呼びかけ③高齢者や障害者の付添や介助人に対する運賃割引について明らかにする。

また駅における高齢者や障害者の利用者への人的介助を行う新たな主体としての交通ボランティア^{注2)}の養成制度を、国が平成13年度に創設する予定である。そこで事業者がこのボランティアを受け入れるか、またどのように考えているかについて訊いた結果も示す。

以下、アンケート調査の結果を中心に述べる。

3.1 駅員による人的介助の実態

駅で駅員による人的介助を行っている対象者は主に手動・電動車いす使用者、視覚障害者で、よく介助している場面は駅構内の移動や案内、車両の乗降であることが分かった（表1）。一方、聴覚障害者に対する介

助や、物品購入やトイレの使用への介助はあまり行われていない。介助は駅員が中心となって行っているが、場合によっては近隣駅の駅員や職員、運転手や車掌も対応し、基本的に駅によって人的介助の状況は異なっているようだ。

表1 駅における人的介助を行う場面と介助の対象者

	手動 車いす 使用者	電動 車いす 使用者	視覚 障害者	聴覚 障害者	高齢者
駅出入口～改札口間の 垂直移動・移動の見守	13 92.9%	13 92.9%	12 85.7%	7 50.0%	10 71.4%
料金支払・切符購入	9 64.3%	9 64.3%	10 71.4%	7 50.0%	9 64.3%
検札・料金精算	8 57.1%	8 57.1%	10 71.4%	6 42.9%	8 57.1%
駅構内や乗換の案内	13 92.9%	13 92.9%	13 92.9%	9 64.3%	10 71.4%
改札口～ホーム間の 垂直移動・移動の見守	12 85.7%	12 85.7%	12 85.7%	5 35.7%	9 64.3%
駅構内の店舗・自動 販売機での物品購入	5 35.7%	5 35.7%	5 35.7%	4 28.6%	4 28.6%
トイレの使用	6 42.9%	6 42.9%	6 42.9%	4 28.6%	4 28.6%
車両の乗降	13 92.9%	13 92.9%	13 92.9%	7 50.0%	11 78.6%
他社鉄道、バス、 タクシーとの垂直 移動・移動の見守	10 71.4%	10 71.4%	7 50.0%	4 28.6%	6 42.9%

*：上段は事業者数、下段はその事業者数の全事業者数14社に対する割合。

一方ヒアリング調査の結果からは、各事業者が基本的に高齢者や障害者の利用者の要望に応じて個々に現場で判断して人的介助を行っていることが分かった。他社鉄軌道への乗換に関しては、各事業者の駅員が互いに連絡を取り合い、介助の引き継ぎを行っていることが多い。しかしバスやタクシーなどの乗換の場合、乗降場間の案内や移動の見守りは行うものの、乗降の介助を行っている場合は少ないようだ。

また事業者が介助が必要な利用者に対して、駅利用の事前連絡をお願いしている場合は、利用者は当日駅に来て介助を申し出ることが多く、その際に介助を行うために人数を要する場合は、応援の駅員等が来るまで利用者はその駅で待っていることが分かった。

キーワード：鉄軌道駅、人的介助、高齢者、障害者

北海道浅井学園大学人間福祉学部生活福祉学科（北海道江別市文京台23 TEL：011-386-8011 FAX：011-387-1542）

兵庫県立福祉のまちづくり工学研究所（兵庫県神戸市西区曙町1070 TEL：078-925-9283 FAX：078-925-9284）

3.2 駅員への人的介助に関する教育・研修

教育・研修は全ての事業者で行っており、その内容は介助機器の取り扱い、車いす利用者の介助が多い(図1)。またその方法は口頭での伝達、マニュアル作成、社内研修会の開催が主であることが分かった(図2)。

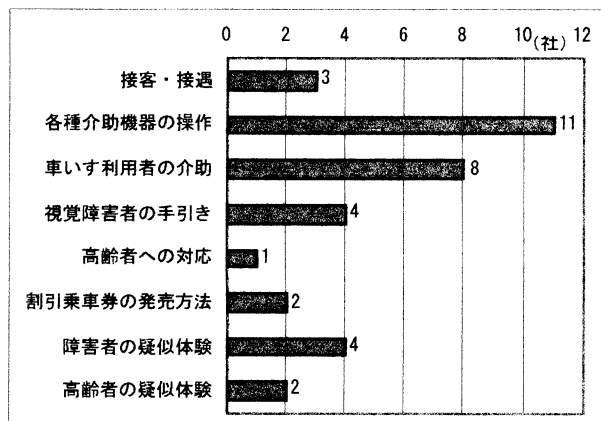


図1 駅員への教育・研修内容（複数回答）

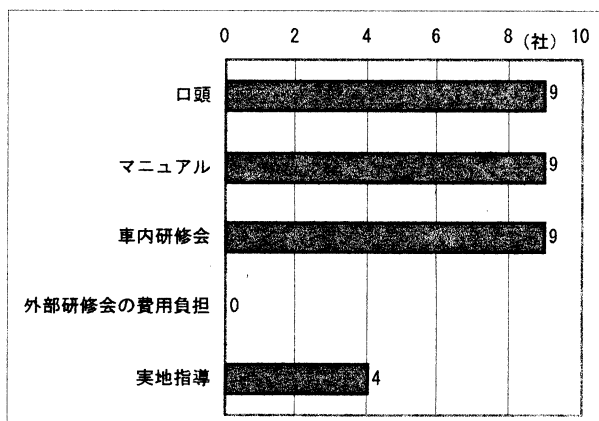


図2 駅員への教育・研修方法（複数回答）

3.3 周囲の一般利用者への人的介助の呼びかけ

呼びかけを行っている事業者は6社あり、その方法として看板の掲示を行っている事業者が3社あった。また呼びかけを行っていない事業者に対して、行っていない理由を訊くと「安全上の問題」や「原則的に駅員が人的介助を行っている為」等があげられた。

3.4 高齢者や障害者の付添や介助者に対する運賃割引

全ての事業者で障害者の付添や介助者に対してなんらかの運賃割引を行っている。その割引率は50%で、多くは第1種身体障害者の旨を記した手帳を提示することにより、障害者1人につき1人の付添や介助人が割引対象となっている。またヒアリング調査の結果からは、一部の事業者では車いす使用者の付添や介助者に限り2人まで対象としていることが分かった。

3.5 交通ボランティアの受け入れの予定

受け入れを予定している事業者は無く、検討している事業者は2社、受け入れを予定していない事業者が4

社であった。制度への意見として「ボランティアの内容が不明のためコメントが出来ない」の他に、管理運営の問題や役割に対する責任の問題の発生が予想されるという意見が聞かれた(図3)。

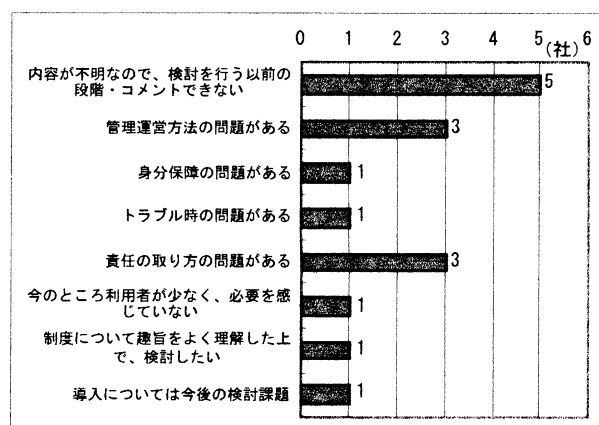


図3 交通ボランティアに対する意見（複数回答）

4 おわりに

本研究では、兵庫県下の鉄軌道事業者に対するアンケート・ヒアリング調査の結果より、駅における高齢者や障害者の利用者への駅員による人的介助、駅員への人的介助に関する教育・研修、周囲の一般利用者への人的介助の呼びかけ、高齢者や障害者の付添や介助者に対する運賃割引の実態、及び交通ボランティアの受け入れの予定について明らかにした。

今後は、駅員や一般利用者への人的介助に関する教育・啓発の検証と充実、事業者以外の外部主体による人的介助に関する支援の検討、人的介助に関する情報の共有化と現場の状況への適合、施設整備等と組み合わせた総合的な支援方法の構築等が課題となろう。

謝辞

兵庫県下の鉄軌道事業者におきましては、アンケート調査及びヒアリング調査に快くご協力いただいた。ここに感謝の意を表します。

なお本研究は、筆者らが兵庫県立福祉のまちづくり工学研究所において平成12年度県受託研究として取り組んだ成果の一部である。

注釈

注1) 例えば、近畿日本鉄道では人に優しい車両を目指して、次世代通勤車両「シリーズ21」には暖房設備付きの車いすスペースやロングシートの両端の席に高齢者等が利用しやすいように立ち上がり補助のため両肘掛を設けるなどの工夫をしている。参考文献1)を参照。

注2) 参考文献2)によると、駅で車いす使用者の列車の乗降を介助したり、視覚障害者や高齢者を案内したりするボランティアのことである。これは鉄道事業者が経営の合理化をすすめ、駅員や乗務員が減少する中で職員だけで高齢者や障害者のは対応することが困難になっている状況や、事業者間や駅によってはバリアフリー化の進捗状況に差異が発生していることが背景としてある。このボランティアを国が主体となって養成して事業者がこれらのボランティアを受け入れることにより、市民と高齢者や障害者との相互理解を深めるソフト面のバリアフリー対策が充実し、高齢者や障害者が気軽に駅を利用できる環境が整うとしている。

参考文献

- 1) 山内陸平：人にやさしい車両を目指して、アシステック通信第28号、兵庫県立福祉のまちづくり工学研究所、p.16、2000.11
- 2) 交通ボランティアの養成制度を創設へ、厚生福祉、時事通信社、2000.7.19