広域移動の特性と円滑化の課題
―大阪・関西万博に向けて―

石塚 裕子[1]・内田 敬[2]・海老澤 弥生[3]・大島 明[4]・柿園 悠史[5]・児玉 健[6]・
鈴木 千春[7]・髙橋 咲衣[8]・美濃 伸之[9]・堀 篤子[10]・六條 友聡[11]

[1]正会員　東北福祉大学教授　総合マネジメント学部（〒981-8522 宮城県仙台市青葉区国見 1-8-1）
E-mail: yuko-i@tfu.ac.jp(Corresponding Author)

[2]正会員　大阪公立大学大学院教授　工学研究科　（〒558-8585　大阪市住吉区杉本 3 丁目 3 番 138 号）
E-mail: uchida-ur@omu.ac.jp

[3]非会員　きんきビジョンサポート　E-mail: ebirin_nicot@wombat.zaq.ne.jp

[4]正会員　国際航業株式会社　西日本支社　（〒532-0003　大阪市淀川区宮原 4-5-41）
E-mail: akira_oshima@kk-grp.jp

[5]非会員　一般社団法人システム科学研究所　（〒604-0013 京都市中京区新町通夷川下る二条新町 717 番地）
E-mail: kakizono@issr-kyoto.or.jp

[6]正会員　株式会社 日建設計総合研究所　（〒541-0042 大阪府大阪市中央区今橋 4-3-18）
E-mail: kodama@nikken.jp

[7]非会員　障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議（〒537-0025 大阪市東成区中道 1-3-59）
E-mail: chiharus@alpha.ocn.ne.jp

[8]正会員　一般社団法人システム科学研究所　（〒604-0013 京都市中京区新町通夷川下る二条新町 717 番地）
E-mail: takahashi@issr-kyoto.or.jp

[9]非会員　兵庫県立大学大学院教授　緑環境景観ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ研究科（〒656-1726 兵庫県淡路市野島常盤 954-2）
E-mail: minonobu@awaji.ac.jp

[10]非会員　NPO 法人ちゅうぶ　（〒546-0031 大阪市東住吉区田辺 5-5-20）
E-mail: hori@npochubu.com

[11]非会員　社会福祉法人ぽぽんがぽん　（〒567-0888 大阪府茨木市駅前 1-4-14）
E-mail: rokujou_tomoaki@popongapon.com

本研究は県域，市町村域を跨ぐ移動（以下，広域移動とする）の特性から移動等円滑化の課題を抽出することを目的とした．企画段階から障害当事者の協力を得て関西 6 府県の世界遺産へのアクセスルートを調査した．特に施設整備やサービスの隙間となっている乗り換え時の接遇に着目し，鉄道各社の接遇実績ならびに接遇マニュアル，接遇研修の実態を調査した．その結果，①ターミナル駅の整備水準の向上，②乗り換え時の接遇の充実と連続性の確保，③アクセシビリティ情報の充実と連続性の確保，④人口減少時代における接遇のあり方の 4 点が課題として抽出された．アクセシビリティの連続性を担保するには，多様なセクターの連携の仕組みが必要であると結論付けた．

Key Words: *accessibility,wide-area trip, transfer,customer services*

1. 研究の背景

筆頭著者は土木計画学における障害者や高齢者に配慮した社会基盤整備に関する研究(バリアフリー計画学と示す)の約半世紀の到達点ならびに新たな課題を分析した．その結果，今後の課題は人，空間，時間の多様性を

重視した，参加のデザインや質の充足をめざした共創デザイン論，そして社会システムとしてのバリアフリー計画の主流化であるとした．具体的には，研究対象の３つの拡大，拡張が必要となっている．一つは，見えにくい障害(知的，精神，発達障害等)へ対応をはじめ，周縁化される人々が参加できる場をデザインし，多様な当事者が利用者としてだけでなく，担い手として参加する参加者の拡大である．次に，日々の暮らしから観光やレクリエーション，災害時など非日常も含めた時間(場面)の拡張が必要である．最後に，バリアフリー法に基づくマスタープランや基本構想は，地区，区域を設定し徒歩圏のバリアフリー化を促進する枠組みであり，策定主体は市町村となっている．このため，全国，世界への広域移動を対象としたバリアフリー化計画を検討する枠組みが無く，対象エリア(空間)の拡大である[1)]．

2025年に開催予定の大阪・関西万博では，全国から来訪者が関西に訪れる機会となり，必然的に広域移動が生じる．また，関西圏に点在する世界遺産などを対象に，周遊観光を促進する絶好の機会と考えており，県域，市町村域を跨ぐ広域移動の円滑化が喫緊の課題となっている．

2. 研究の目的と方法

(1) 目的

本研究は，前述のバリアフリー計画学の課題である対象とする人，場面，空間の３点のうち，場面の拡張として観光を，空間の拡大として県域，市町村域を跨ぐ移動（以下，広域移動とする．）を対象に，その特性と移動等円滑化の課題を明らかにすることを目的とする．

研究対象として，大阪・関西万博を想定し，関西圏を訪問した観光客の広域移動の場面を設定した．

(2) 方法

土木学会関西支部助成事業を受けて設置した「バリアフリー計画学研究会」から募った有志の研究者，実務者，障害当事者によるプロジェクトチーム[注1]を編成し，調査の企画，実施，分析を行った．また，筆者らの多くが参画する「移動等円滑化評価会議近畿分科会」[注2]に協力を仰ぎ，国土交通省近畿運輸局や関西鉄道協会等の協力を得て行った．

表-1　モデルルート調査一覧

No	実施日	時間	出発点	行先	経路	参加者
①	2022年 10月30日（日）	13:30- 15:30	JR弁天町駅	大阪駅周辺 （プレ調査）	①JR弁天町～JR大阪駅～JR新大阪駅 ②JR弁天町～JR大阪駅～阪急梅田駅～阪急十三駅	車いすユーザー２名 調査員４名
②	11月1日（火）	15:00- 17:00	JR新大阪駅	大阪駅周辺 （プレ調査）	①新大阪駅～JR大阪駅～阪急大阪梅田駅～十三駅 ②阪急大阪梅田駅～（地上）～JR大阪駅～（地下）～阪急大阪梅田駅	視覚障害者（全盲）１名 調査員７名
③	11月30日（水）	13:00- 15:00	JR新神戸駅	姫路城（兵庫）	①JR新神戸駅～市営地下鉄新神戸駅～JR三宮駅～JR姫路駅～姫路城	車いすユーザー１名 調査員１名
④	12月1日（木）	10:00- 17:00	JR弁天町駅	和歌山城（和歌山）	①JR弁天町～JR新今宮駅・南海新今宮駅～南海橋本駅・JR橋本駅～JR和歌山駅～JR和歌山市駅～和歌山城 ②和歌山城～和歌山城前バス停（バス）～JR和歌山駅～JR天王寺駅	車いすユーザー１名 調査員２名
⑤	12月18日（日）	10:00- 17:00	JR弁天町駅	高野山（和歌山）	①JR弁天町～JR新今宮駅・南海新今宮駅～南海橋本駅（乗り換え）～南海極楽橋駅～（ケーブル）南海高野山駅～高野山界隈 ②（バス）南海高野山駅～（ケーブル）南海極楽橋駅～南海なんば駅・METROなんば駅	視覚障害者（全盲）２名 調査員２名
⑥	12月19日（月）	10:00- 13:00	JR新神戸駅	姫路城（兵庫）	①JR新神戸駅～市営地下鉄新神戸駅～JR三宮駅～JR姫路駅～姫路城	視覚障害者（全盲）１名 調査員３名
⑦	12月20日（火）	14:00- 16:00	JR京都駅	清水寺（京都）	JR京都駅～清水道～清水寺～清水道～阪急京都河原町駅	車いすユーザー１名 調査員３名
⑧	12月21日（水）	14:00- 16:00	阪急河原町駅	清水寺（京都）	阪急河原町駅～五条坂～清水寺～五条坂～JR京都駅	視覚障害者（全盲）１名 調査員３名
⑨	12月21日（水）	13:00- 18:00	JR弁天町駅	法隆寺（奈良）	①往路　JR弁天町～JR法隆寺駅～（タクシー）～法隆寺 ②復路　法隆寺～（バス）～近鉄筒井駅～近鉄大和西大寺（乗り換え）～近鉄鶴橋駅・JR鶴橋駅	車いすユーザー１名 調査員２名
⑩	12月25日（日）	13:00- 18:00	JR弁天町駅	法隆寺（奈良）	①往路　JR弁天町～JR法隆寺駅～（バス）～法隆寺 ②復路　法隆寺～（バス）～近鉄筒井駅～近鉄大和西大寺（乗り換え）～近鉄生駒駅・METRO生駒駅	視覚障害者（全盲）１名 調査員2名
⑪	2023年 2月7日（火）	13:00- 17:00	JR大阪駅	大仙公園（大阪）	①JR大阪駅～JR堺市駅（乗り換え）～JR百舌鳥駅～大仙公園（ビジターセンター・堺市博物館）	視覚障害者（全盲）１名 調査員2名
⑫	2月14日（火）	11:00- 16:00	JR弁天町駅	堺市役所・大仙公園（大阪）	①（往路）JR弁天町～JR新今宮・南海新今宮駅～南海堺東駅～堺市役所所展望ロビー～（バス）旭ケ丘停留所～大仙公園（ビジターセンター・堺市博物館） ②（復路）JR百舌鳥駅～JR堺市駅（乗り換え）～JR大阪駅	車いすユーザー1名 調査員２名
⑬	2月25日（土）	10:30- 16:30	JR新大阪駅	彦根城（滋賀）	①往路　JR新大阪駅～JR米原駅（新幹線ー在来線乗り換え）～JR彦根駅～彦根城 ②復路　彦根城～京町～JR彦根駅（在来線）～JR新大阪駅	視覚障害者（全盲）１名 調査員2名
⑭	3月1日（水）	10:30- 16:30	JR新大阪駅	彦根城（滋賀）	①往復　JR新大阪駅～JR米原駅（新幹線ー在来線乗り換え）～JR彦根駅～彦根城～京町	車いすユーザー2名 調査員1名

調査は①関西 2 府 4 県のモデル―ルート調査(表 1)，②関西の鉄道 7 社の接遇実績，接遇マニュアルの収集，分析，③関西の鉄道 7 社へオンラインによるインタビュー調査(2023.06.19～07.13 に実施)である．①のモデルルートの調査は，車いす使用者と視覚障害者が，実際に移動する様子を調査員が同行して記録（録画，録音，メモ）する方法をとった．

3. 調査結果

(1) 関西 2 府 4 県のモデルルートから確認された広域移動の課題

14 コースのすべてにおいて，車いす使用者の列車の乗降の介助や，視覚障害者への改札から乗車までの手引きなど，基本的な接遇はしっかりと行われており，バリアフリー法等の効果が確認された．

しかし，広域移動では不可欠となる「乗り換え時」では課題が散見された．①改札から乗車までの所要時間，②乗り換え時における視覚障害者の案内誘導，③接遇における配慮④その他課題にわけて調査記録から課題を整理する．なお，（ ）内の数字は，確認されたモデルルート No を示している．

a) 改札から乗車までの所用時間

14 ルート中で明らかに健常者の移動ではかからない所用時間を有したケースは 7 ケースあった．その要因別に述べると次のとおりである．

・乗り換え経路の段差解消がなされていないために時間を要するケース（③6min30s,④10min50s,⑫17min）
・利用者の集中によるエレベーターの待ち行列のために時間を要したケース（①18min）
・駅員の不足，利用集中による対応待ちにより時間を要するケース（③21min,⑪17min）
・車掌のいる車両までの移動を求められ時間を要するケース（⑤1 本見送りって 11min）
・無人駅でインターホンによる駅員の呼び出し，手配に時間を要するケース（⑩28min）

b) 乗り換え時における視覚障害者の案内誘導

全盲の視覚障害者は，日頃，利用していない移動経路を単独歩行することは極めて困難である．特に駅構内や駅間，駅から他の交通モードへの乗り換えの経路は，段差を伴うことが多く，乗り場が複数あるなど経路が複雑であり，利用者も多いことから最も困難な移動といえる．

本調査では，新幹線から在来線への乗り換えについては，駅係員による適切な誘導がなされていた（⑬）．また，駅が近接している他社線への乗り換え（⑤，⑩）や，同じ経営の他の交通モードへの乗り換え（⑤）については，連絡を取り合うなど相互連携が図られ誘導が連続して行われていた．さらに，単独歩行歴の長いベテランの視覚障害者が調査したケースでは，本人が交渉した結果，離れた他社線への乗り換えも誘導してもらえるケース（②）や，鉄道からバス停など他の交通モードへの誘導が行われたケース（⑥，⑧，⑩）が確認できた．しかし，いずれも常に対応されているわけではなく，依頼をしても断られるケースも確認された．また，バスを下車してから鉄道に乗り換える場合（⑧）は，まったく案内誘導はない状況である．

c) 接遇における配慮

4 コースで女性の視覚障害者による調査を行ったが，いずれも男性係員による手引きが行われた．このため，トイレ内の案内は他の利用者や清掃員などに依頼する様子が確認された．また，利用者の意向を確認せずに案内誘導されるケースも散見された．例えば，列車の乗降場所として車掌のいる一番後ろの車両に当然のように誘導されたり（⑥，⑨，⑪，⑩，⑫），エレベーターとエスカレーター，階段の選択を確認せずにエレベーターを使って誘導(⑥)するなどである．

一方で，エスカレーター等の利用について選択を確認したり（⑥），誘導した座席の乗客状況の説明を加えたり，目的地に近い反対の改札口まで案内し，視覚障害者誘導用ブロックの敷設状況を説明したり（⑪）と，きめ細やかな接遇が行われているケースも多かった．

d) その他の課題

その他の課題として，ノンステップバスの運行状況などアクセシビリティ情報の不足により，アクセスが可能なのか判断できないケースがあった（⑦，⑫，⑭）．また，バスの代替手段としてタクシーを利用するにあたっても，UD タクシーの運行状況は確認できない．また，歩道の有無や急坂の情報も目的地まで到達するには必要不可欠な情報であるが，連続した情報が提供されているところは極めて少ない．また，視覚障害者の場合，最寄りの駅，バス停までは到達できても目的の観光施設等への誘導は皆無であり，観光を目的とした移動では大きな課題である．さらに，全国で駅の無人化，時間帯無人化，無人改札化が急速に増加しており，広域移動に限らず大きな課題となっている．

2) 鉄道事業者の接遇実績と接遇マニュアル

関西の鉄道 7 社から接遇実績値と障害者への接遇に関するマニュアルを収集し，分析した．接遇実績値は，各社の日乗降客数の多い、乗り換えが生じる代表的な駅を指定してデータの提供を依頼した．対象となった駅の日乗降客数は表-2 に示すとおりである．

a) 接遇体制

接遇を行う職員は，1 社を除き正社員，契約社員，嘱

表-2　調査対象の事業者と駅の日乗降客数

		日乗降客数 (2022年7月現在)
A社	A駅	580, 634
B社	B駅	356, 742
C社	C駅	135, 742
D社	D駅	99, 402
E社	E駅	108, 149
F社	F駅	168, 395
G社	G駅	345, 789

出典：国土数値情報ダウンロードサイト
https://nlftp.mlit.go.jp/ksj/index.html

託職員，アルバイトで構成されていた．1 社は接遇を専門とする子会社での対応を行っていた．また，職員に占める女性の比率は，高いところで 27%，低いところは 8%と女性職員は少ない傾向にある．

b) 接遇実績

月別の接遇実績は各社とも冬季に減少傾向が確認される以外は月別に大きな変化はない．7 社中，A 駅の約 4500 件/月(2019 年 9 月実績値)が最も多い(図-1)．1 日の時間あたりの接遇件数は A 駅を例にするとコロナウィルス感染症拡大前のゴールデンウィークの祝日(2019.5.4)において，151 件/日であり，ピーク時には 16 件/時間となっている(図-2)．また，B 駅の平日の時間別実績では，94 件/日でピーク時は 10 件/時である(図-3)．いずれも接遇に対応できる職員を多数配置していないと対応できない件数となっている．

障害種別では，すべての駅で視覚障害者の利用が少ないことが確認された．身体障害者の障害種別の割合が，肢体不自由者が 50.5%，視覚障害者が 8.9%である [2]ことを踏まえると，車いすユーザーの接遇実績数と比較して，視覚障害者は圧倒的に少なく，単独で移動する（できる）視覚障害者が非常に少ないことを示している．

c) 接遇マニュアル

各社の接遇マニュアルを入手し，その内容の確認を行

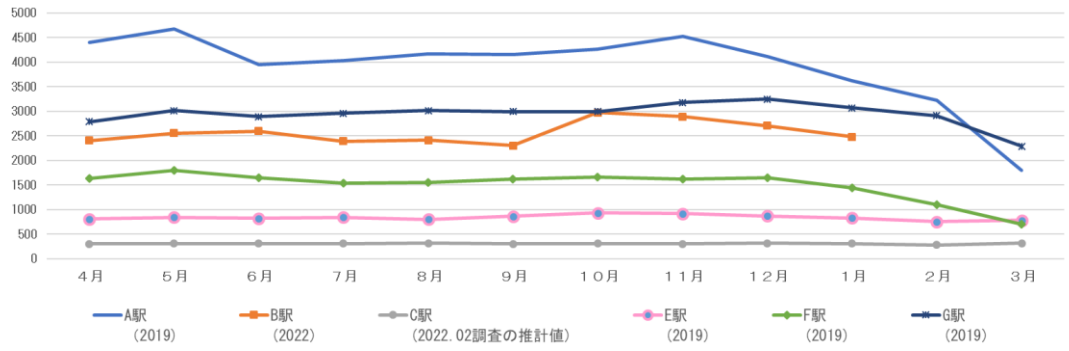


図-1　月別接遇実績数

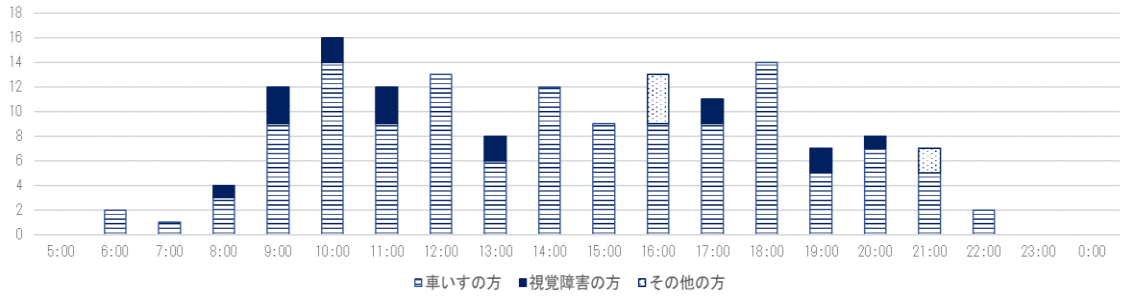


図-2　A 駅（2019. 5. 4(祝)）時間別障害別接遇実績

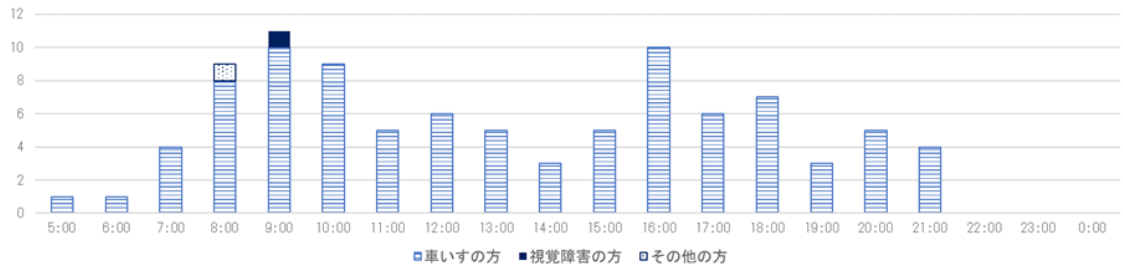


図-3　B 駅（2022. 5. 25(平日)）時間別障害別接遇実績

った．すべての事業者で，充実したマニュアルが作成されている．障害者差別解消法に基づく合理的配慮や人権や尊厳について明記されていたのは４社あった．また，すべての事業者が「本人に確認することの大切さ」を明記している．しかし，広域移動でポイントとなる乗り換え案内に関する記述があったのは２社のみであった．

(3) 鉄道事業者のインタビュー結果

関西鉄道７社に対して表-3 に示す項目について，オンライン会議システムを用いて，半構造化インタビューを行った．

a) 接遇マニュアル

接遇マニュアル作成，改訂にあたって障害当事者や現場の意見の反映を方法について尋ねた．障害当事者の意見反映については，研修会や意見交換会などを通じて直接的に得た障害当事者の意見を反映していると回答したのは４社あった．中には年に１回定期的に地元の障害者団体の協力を得て，意見交換会を行っている事業者があった．その他には，関連子会社の障害のある職員からの意見徴収やお客様センターに届いた意見の反映，障害関連の教育機関などからアドバイスを受けている．

現場の意見の反映方法としては，現場を長く担当していた職員が作成，改訂の担当となっていると３社が回答した．その他に，ヒヤリ・ハット事例の収集を通じて現場での経験を反映させているところが２社あった．実際に具体的な対応事例を掲載しているマニュアルもあった．

ローカルマニュアルまで作成しているところはなかったが，各駅の諸条件を踏まえて連絡調整，対策を各社行っていることが確認された．具体的にはホームの狭い場所での降車を避ける，混雑する列車を避け普通電車に乗車していただくなどが紹介された．

表-3　ヒアリング項目

1接遇マニュアル	マニュアル作成、改訂にあたっての当事者，現場の意見の反映方法
	駅別もしくは管轄別のローカルマニュアルの有無、引継ぎ
2接遇研修	接遇研修の実施方法
	災害時対応の研修について
3実際の接遇現場における対応	マニュアルに記述のない人（特に知的、精神、発達障害の人）への対応
	乗り換え（他社、他の交通手段）へのサポートの考え方
	駅間（路線間）の連絡体制、方法
	現場（接遇する側）で感じている困りごと
	対応が困難な場面（混雑時や悪天候時など）での対応の考え方
	災害時における要配慮者への対応の考え方について
4今後に向けて	需要が増える中で、省力化、効率化を図っていくための検討
	乗り換え対応の充実に向けて、他社との連携、他の交通機関、他セクター（観光案内所等）との連携の可能性

b) 接遇研修

当事者参加で研修を行っている事業者は皆無であった．社内の接遇研修では，車いす利用者と視覚障害者の疑似体験を通じた介助体験を行っているところが多い．また全社，サービス介助士の資格取得を奨励しており，資格取得を通じての研修，質の向上を図ろうとしていることが確認された．中には視覚障害者の転落事故を受けて「重大事故を学ぶ日」を設定し，マニュアルの読み合わせを行っている事業者があった．さらに，カスタマーサービス向上の観点から研修を充実させているところが多く，航空会社系列の研修を受講したりもしている．

災害時の研修については，年に数回行われる緊急対応の訓練において，車いす利用者や視覚障害のある乗客がいることを想定して，避難訓練などを行っている．

c) 実際の接遇現場における対応

見えにくい障害(知的・精神・発達・聴覚など)への対応については，マニュアルが作成されているところは３社と少ないが，現場ではヘルプマークの意味を理解する教育を実施したり，見かけたら声かけや見守りを実施していると回答があった．しかし，職員が気づかないこともあるため，ヘルプマークの普及を望む声が全社から聞かれた．

乗り換え（他社，他の交通手段）へのサポートについては，利用者からの申し出があった場合にケースバイケースで可能な範囲で対応しているところが多数であった．他社の駅員と連絡をとったり，商業施設との連携したりしているところが確認されたが，いずれも現場の判断で行っており，連携協定など正式なものはない．利用者の多い駅では，一人あたりの案内誘導時間が長くなると，他の利用者の待ち時間が長くなってしまうジレンマについて語られた．

災害時，緊急時は障害当事者以外の利用者からも問い合わせが殺到しているため，接遇に関する連絡が職員間で取れなくなり，長時間を要することになったり，対応も先着順とならざる得ないと回答があった．また，避難時には障害当事者に対して誘導の声かけを行うことにしているが，介助を依頼していない当事者は把握できていないため，個別対応は困難という意見が聞かれた．

現場での困りごとでは，一人勤務の駅で他社の駅までの案内依頼や，同性でない視覚障害者からトイレ案内の依頼などが指摘され，マンパワー不足によるものが多い．

d) 今後に向けて

接遇の需要は確実に増加する中で，駅の無人化が急速に広がっている．このため，全社，利用者からの事前予約を希望しているが，その方法は電話のみとなっていることからスマートフォンなどのアプリを通じた新たな手

段の充実を検討しているところが多い．無人駅ばかりのローカル線を持つ事業者では，運転士が車いす利用者の乗降をサポートすることを試行している．また，ターミナル駅等では，マンパワーの充実を図るために，定年を迎えた職員の再雇用で対応しているところもあった．

乗り換え対応の充実に向けては，全社ともに他社との連携や他の交通機関や施設，自治体との連携が必要であると回答した．現場での非公式な連携は行われているが，会社間で公式に取り決めをしていく必要性を指摘する事業者もあった．

4. 考察

調査結果から広域移動の特性と移動等円滑化の課題について考察を行う．

(1) 広域移動の特性

県域，市町村域を跨ぐ広域移動を行う対象としてビジネス利用と観光客に大別されるが，本研究では，大阪・関西万博に向けて，初めての訪問など経験知が少ない観光客を想定して調査を行った．観光の移動では、広域から拠点地域への移動の「一次交通」（主に航空機や新幹線）と，拠点地域から域内への移動の「二次交通」（主に鉄道やバス），域内間の移動の「三次交通」（主にバス、タクシー、徒歩）に分類される [3]。観光客の広域移動の特性として以下の 3 点があげられる．

a) ターミナル駅を利用する

広域から一次交通を利用して観光の目的地へアクセスする経路上で、都市の交通結節点となるターミナル駅を利用することが多い．

b) 乗り換えが生じる

広域移動では，空港や新幹線駅から在来の鉄道やバスへの乗り換え（一次交通から二次交通）、観光目的地を有する都市の交通結節点から観光地へ向かう鉄道やバスへの乗り換え（一次交通から二次交通）、観光地の最寄りの交通結節点から観光地への移動（二次交通から三次交通）など複数の乗り換えが生じる．

c) 情報が必要である

移動経路に経験知のない観光客は，WEB 情報などの事前情報と，サインなどの現地情報を参考に移動する．

(2) 移動等円滑化の課題

上記で整理した広域移動の特性を踏まえ，本研究で行った障害当事者によるモデルルート調査結果と事業者の接遇への取り組み状況を踏まえて，移動等円滑化の課題を述べる．

a) ターミナル駅の整備水準の向上

本研究では十分な調査は行えていないが，利用者の多いターミナル駅では，エレベーター利用の待ち行列が発生し，そのために階段やエスカレータが利用できる者との所要時間に大きな差が生じる．その理由としては，車いす利用者だけでなく，大きな荷物を持った人，ベビーカー利用者など多様な利用者が集中するためである．また，これまでの移動等円滑化基準では，ターミナル駅とその他の駅との区別がなかったために，利用量と設備の容量のギャップが生じていることが大きな要因である．エレベーターのかごの大きさをはじめ，構造，バリアフリールート数などターミナル駅での整備水準の向上は大きな課題である．

b) 乗り換え時の接遇の充実と連続性の確保

視覚障害者は，不慣れな環境下では乗り換え時の案内誘導が必要不可欠であるが，乗り換え経路は施設管理者の狭間となっており，現場ではケースバイケースで対応されており不確実な状況である．事業者側も課題を認識しており，交通管理者以外の関係者も含めた連携体制の構築など，乗り換え時の接遇の連続性を担保する仕組みが課題となっている．

c) アクセシビリティ情報の充実と連続性の確保

広域移動では，複数の交通機関，乗り換え時の環境情報など，多数の管理者の多様なアクセシビリティの情報が必要となり，情報の連続性も重要となっている．しかし，管理者の狭間となる乗り換え時の情報や二次交通，三次交通での情報の不足など課題が山積している．

d) 人口減少時代における接遇のあり方

人口減少時代において鉄道駅の無人化や地方部でのバスやタクシーの減少，撤退が急速に増えている中で，どのようにアクセシビリティを確保できるのかが大きな課題となっている．ICT 技術を用いた新たな支援ツールなどのハードと人による支援（ソフト）の補完関係を整理し，効率的でシームレスな誘導のあり方を検討していくことが課題となっている．

5. 今後の課題

本研究では，主に接遇面に着目して調査を行ったことから，広域移動の円滑化の４つの課題のうち，乗り換え時の接遇については現状と課題は明らかになったが，ターミナル駅の整備水準の課題とアクセシビリティ情報の課題については，まだ現状把握が不十分であり，追加調査を行っていく必要がある．

また，乗り換え時の接遇についても，バスやタクシーなど三次交通での課題や現状については追加調査が必要と考える．さらに，人口減少時代における接遇については，広域移動や観光移動に限らず直面している課題であ

る．技術面，経済面，政策面など多角的な検討，研究が必要であり重要な課題である．

謝辞：本研究は，土木学会関西支部助成事業「バリアフリー計画学の新たな射程に関する研究（バリアフリー計画学研究会）」の成果の一部である．ご支援に心より感謝申し上げます．

本研究の実施にあたっては国土交通省近畿運輸局，関西鉄道協会のみなさまに多大なる協力をいただきました．心より感謝を申し上げます．また、調査に協力いただいた障害当事者のみなさん，調査に様々なアドバイスをいただいたプロジェクトメンバーのみなさんに，この場を借りてお礼申し上げます．

NOTES

注1) 広域移動バリアフリー化プロジェクトチームは，筆者らの他に三星昭宏（近畿大学名誉教授），新田保次（大阪大学名誉教授），江守央（日本大学准教授），大塚毅（明石工業高等専門学校教授），尾上浩二（DPI 日本会議副議長），北川博巳（近畿大学准教授），菅木和馬（㈱建設技術研究所），柳原崇男（近畿大学准教授）で構成される．

注2) 2018 年 5 月に交付された改正バリアフリー法に基づき国土交通省が設置する「移動等円滑化評価会議」の地域分科会である．近畿圏の関係行政機関及び高齢者，障害者等，地方公共団体，施設設置管理者等で構成される．

REFERENCES

1) 石塚裕子：：バリアフリー計画学の到達点と新たな射程，土木学会論文集 D3（土木計画学）78 巻 6 号 pp. II_315-II_326,2022.
2) 厚生労働省社会・援護局：平成 18 年身体障害児・者実態調査結果,2008, https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shin-tai/06/dl/01_0001.pdf（最終閲覧 2023.09.26）
3) 福原光男：観光振興による地域活性化と航空産業について, 日本観光研究学会東北支部 Newsletter 東北紀行第 11 号,2016

(Received, 2023)
(Accepted, 2023)

CHARACTERISTICS AND ISSUES OF ACCESIBILITY FOR WIDE-AREA TRIP -FOR THE OSKA-KANSAI JAPAN EXPO-

Yuko ISHIZUKA, Takashi UCHIDA, Yayoi EBISAWA,Akira OSHIMA, Yushi KAKIZONO,Ken KODAMA,Chiharu SUZUKI,Mei TAKAHASHI, Nobuyuki MINO,Atuko HORI,Tomoaki ROKUJYOU