

ヒアリングの実施状況

【目的】 課題の裏付け、将来像や施策検討の充実を図る

【対象者、内容】

- 利用者、専門家・・・利用する際の問題点、改善すべき点など
- 事業者・・・・・・・・・・実現に向けた課題、改善の意向、要望など

	相手先候補	主なテーマ	主な意見
ビジネス	国際銀行協会 利用者	・国際ビジネス人が求める交通	・日本の交通環境は世界的に見て優秀。 ・羽田空港からはタクシー、成田からは電車が主流。 ・バスは利用しづらい。案内表示、英語表記が不十分。
	東京商工会議所 利用者	・経済活性化に必要な施策 ・女性の社会進出への支援	・ベビーカーは電車内利用可の周知徹底が必要。 ・シェアサイクルは、ポートが近く、手続きが簡単で安価なら利用する。 ・歩行者天国は物流(車両での配送、ごみ収集等)との両立が条件。
福祉	障害者と家族の生活を守る都民連絡会 (身体) 利用者	・障害者の視点での公共交通への課題、要望	・ホームドア(壁式)の早急な設置を希望。 ・地下鉄等で乗り換えルートの整備が不十分。 ・リムジンのバリアフリー化等、更なる努力を希望。
	東京都盲人福祉協議会 (視覚) 利用者		・自転車が歩道を走り、危険を感じる。 ・羽田空港は人的対応があり、とてもよい。 ・駅等では設備等が充実しているが、マナー、声掛け、人的対応が必要。
自転車	自転車駐車場工業会 利用者、専門家	・自転車利用の課題、要望	・歩道ではなく車道に自転車走行空間を設けるべき。 ・自転車利用のマナーを幼いころから教育すべき。 ・シェアサイクルの広域展開は、都が中心となって各区で話し合いを進めることが重要。

今後、物流・交通事業者にヒアリングを実施する予定。

ヒアリングメモ(利用者)

ヒアリング実施日:平成 26 年 7 月 14 日～16 日

○国際銀行協会(IBA)

- ・ 空港からの利用は、羽田からであればタクシーが主流。成田からは電車。
- ・ 東京にも渋滞はあるが、バンコクなど2～3時間も動かない渋滞に比べると問題ない。
- ・ 地下鉄など運賃制度は分かれているが、IC 乗車カードが共通化されているので、不便はない。
- ・ 鉄道の路線図について、地下鉄では改善されてきたものの、JRでは漢字のみの表記が多い。場所は券売機の上のほうにあるが、手元にあると良い。
- ・ (国会議事堂前駅など) 駅名表記について、“National Diet”は分かるが、“Kokkai Gijido Mae”では分からない(長年、日本に滞在している外国人なら分かるが)。施設名称が下に併記されていればわかるが、離れていると駅名と対応しているのかわからない。
- ・ バスについて、どういったルートがあるのか、料金の支払いの仕方、系統名や停留所が漢字表記であることなどわからないことが多く、利用していない。日本だけではないが、バスは使いづらい。
- ・ 案内について、アナウンスだけでも英語にしてもらえるとわかりやすい。
- ・ 荷物は網棚に上げる、ラッシュ時は押し込んで乗っても良いなどのマナーを教えてもらえると良い。
- ・ 日本では、新幹線に大きい荷物を置くスペースがない。成田エクスプレスはスペースがあった。ユーロスターにもあった。
- ・ 自転車について、ロンドンでは車道を走行しなければならないため、接触事故により亡くなる人もいた。ロンドンにおける自転車の利用目的は主に通勤であるため、職場の周辺に駐輪場やシャワー設備が充実していた。
- ・ ロンドンでは、地下鉄は夜中は止まっていたがバスは運行していた。日本でも地下鉄は止まっているが夜中の交通機関としてはタクシーがその役割を担うのではないか。ロンドンのタクシーは安い。(£2.4、約 400 円)
- ・ 東京の地下鉄は終夜運行する必要はないと思うが、終電がもう少し遅くなると良い。
- ・ 訪日外国人は、ローミングを切って日本国内でWi-Fiを利用して通信する人が多い。パスワード等の登録なしで利用できるようになると便利。
- ・ 初めてくる旅行者をモデルにして、旅行者が空港からどのように移動していくのか、その動きをその人の視点で見ると違ったものが見えてくるだろう。

1) 東京の公共交通の強み、弱み

● 強み

- ・ 発達した交通網(都市内交通・地下鉄の発達、相互直通乗り入れ)
- ・ 鉄道交通の定時性
- ・ 都市内道路網(首都高速)

● 充実・強化すべき点(東商の要望事項)

[道路]

- ・ 首都圏三環状道路、特に外環道の整備促進、環状道路への迂回分散を促進する料金体系
- ・ 臨港道路や都市計画道路の整備推進
- ・ 慢性的渋滞箇所の解消:中央道等

[鉄道]

- ・ 高い混雑率:時差出勤の奨励?
- ・ 駅の容量を超えた混雑駅の存在:ホームドア等安全対策、新駅の設置
- ・ 都心・首都圏空港間のアクセス改善:新路線の整備と併せて、既存路線の有効利活用
- ・ 踏切解消

[空港]

- ・ 首都圏空港の機能強化とさらなる国際化:新滑走路建設、都心上空飛行の解禁、管制方式の見直し、横田空域の返還・横田空港軍民共用化

● その他

- ・ 鉄道交通網のさらなる充実:18号答申で整備計画が定められた路線等
- ・ 都営、メトロのサービス一体化・向上
- ・ バリアフリー対策の強化:ホームドア、エレベータ、バリアフリーマップ、案内ボランティアの設置等
- ・ 都心部と臨海副都心を直結する広域的な新たな公共交通の整備
- ・ 多言語によるわかりやすい情報提供(表示、アナウンス)
- ・ 交通系ICカードの利用促進に対する支援
- ・ 交通機関でのWi-Fi環境の整備
- ・ バス交通の有効利活用:専用レーン設置により定時性を確保
- ・ 自転車通勤の奨励:専用レーンの設置、改正道交法の周知、シャワールーム設置

2) 女性従業員がより積極的に社会に進出するためにどのような工夫があればいいか。

- ・ 痴漢対策:女性専用車の増設、時差通勤の奨励等
- ・ 子供乗せ自転車の駐輪場確保
- ・ 駅近保育所/学童保育施設の整備促進
- ・ 駅から遠い保育所、学童保育施設へのバス路線の充実
- ・ 子連れ出勤(事業所内保育室利用者等)の通勤時「女性専用車」利用
⇒乳幼児連れのママ・パパ優先利用等
- ・ 電車、バス車内でのベビーカー利用への理解促進
⇒ベビーカーの車内利用OKとなったが、反対者も多く、周知・理解不十分

- ・ ベビーカー利用にあたり駅エレベータの整備促進
⇒エスカレータのみの整備ではベビーカー／車いすが利用できないため。

3) シェアサイクルについて

- ・ サイクルポートが近く、手続きが簡単で、料金がやすければ利用すると思う。
- ・ ちょっとした距離の移動時、特に、距離は近いが地下鉄で行くと乗り換えが発生する場合など、例えば千代田区、中央区間の移動には自転車が便利。実際自分たちも中央支部との間の移動には利用している。また中央区内で各企業を回るときも自転車を利用している。
- ・ 不便な点：ポート数が少ない。手続き方法が面倒。24 時間利用。
- ・ 利用促進には企業の理解が必要と考える。
- ・ 労災(けが)をどう整理するか？安全な走行ができる環境を整えば、企業も利用を促しやすいと考える。

4) 歩行者天国(車の流入規制)について

- ・ 商品の搬入経路は確保すべき。
- ・ 業務上必要な車両は時間を限定してでも入れるべき(商品配送車、ゴミ収集車等)。
- ・ 荷捌き施設を増やす。荷捌き中は駐車禁止取締の対象外にしてほしい。
- ・ 物流に影響を及ぼさないようにすることが絶対条件。円滑な物流とのセットでないと考えにくい。

<肢体障害者の視点から>

- ・ バスのノンステップ化98%を実現できたのは私たちの運動の取組も力となっている。ただし、バスの本数は減っている(特に三多摩や地方都市)ところも多い。肢体障害者にとってはバスは使いやすい交通手段であるから、きちんと考えてほしい。
- ・ NYの地下鉄は、バリアフリーは全く整備されていないが、反面バスのノンステップ化は自動であり、本数も2、3分おきには走っている。きちんと棲み分けがされているように思う。東京では地下鉄が整備されるとバスの本数が減少している。
- ・ 杖利用者や高齢者にとってはエスカレーターが重要。片手が不自由な人も多いので、左端によるというのができない人もいる(逆もあり)。エスカレーターで歩くのをやめれば、どちら側にでも立てるのでいいと思う。

<視覚障害者の視点から>

- ・ 東京の駅は、点字ブロックは充実していると思う。トイレの音声案内も多いと思う。
- ・ トイレの案内はあるものの、ペーパーやレバーの位置はトイレごとに異なり、それを探す方法がない。できれば位置の統一をお願いしたい。
- ・ ホームドアに関しては、特にJRでは、まだ設置されている駅とそうでない駅、もしくは片側のみ設置されている駅が混在している。どのような状況であるかを見て確認することはできないため、つい勘違いをして危険な思いをすることも。早急な設置を希望するとともに、工事途中の情報もきちんと伝わるようにしてほしい。
- ・ ホームドアを、壁式ではなく、紐状(鎖状)にしようという案があるが、紐状のものであると、杖での確認ができないため、とても危険だと思う。ホームドアはこれまで通り、壁式のを希望する。
- ・ 改札口には音声案内があるが、駅の入口には音声案内がない。
- ・ エレベーターのある場所が探せない(ホームの端など利用しにくい場所にあることが多いため。)
- ・ 駅の案内所がオープンカウンターのところはいい。案内所ではなく駅務室で案内するようなどころもあるが、位置がわからず不便。

<車いす利用者の視点から>

- ・ 車いすが入れないような場所が多い。飲食店やコンビニの入口に、不要に思えるような段差が1、2段ある店が多く、車いすのアクセスをしにくくしている。
- ・ 「飲食店はフロアを1段あげると衛生上良くなって、保健所の許可がとりやすくなるので段差がある」という噂があるが、本当か？もしそうであれば、改善を希望する。
- ・ 誰でも安心して外出できる街、というのが国民の権利であると考えて。
- ・ 車いす用のトイレは増えてきたが、さらなる改善を希望する。
- ・ 誰でもトイレは男女別にするべきだ。また使用中のことも大変多く不便である。手動車いすは小回りがきくので、むしろ一般トイレを手動車いすで使えるようにする方がいいのでは？
- ・ JRの改札では、車いすが通れる改札は、有人の1か所があるのみであるが、そこはいつも道聞いたりする人で混雑しており、改札からでるのに10分以上まつこともある。もう1か所車いすが通れる改札を作してほしい。

- ・ 一旦駅に入った後の乗り換えのワンルート可ができていないと思う(例えば、飯田橋のメトロから都営の乗り換えは不可。春日は構内での移動が不可)
- ・ 空港バスやリムジンバスには、段差があり、乗ることができない。バリアフリー化を希望する。

<全般>

- ・ 駅やその他施設を新設、改装する場合、実際の利用者(障害者団体)の意見を事前に聞いてほしい。利用しない人の思い込みで作られているケースもあり、実際の利用者には不便。
- ・ 駅の工事中も障害者が歩きやすいように配慮を希望する。
- ・ 2020年パラリンピックは、ユニバーサルデザインを広げていくいい機会だと考える。期待する。

- ・ 多くの盲人は介助者と一緒に行動をし、一人歩きはなかなか難しいが、近年は盲学校でも訓練をしており、一人歩きは増えている。
- ・ 一人歩きをする人のほとんどは、ホームから落ちた経験がある。ホームドアが普及してきたことはありがたい。
- ・ 盲導犬は東京で100頭。普及はしていない。理由は、散歩、運動、ブラッシング等の世話が大変なため。盲導犬を連れていて杖は持てないので、ホームから落ちることもある。
- ・ 触地図はあまり利用されていない。理由は、地図がどこに設置されているかわからないし、地図の読み方の教育を受けていない人も多いため。
- ・ 駅の改良工事が進んでいるが、どこを工事しているか等の情報がない。事前に知らせてくれると助かる。
- ・ バスは、使いやすい交通手段であるが、停車位置がずれるので、乗り降りする際不便に感じる人が多い。
- ・ 都バスはほぼ音声で行先等の案内も整備されているが民営バスは音声案内がない場合が多い。
- ・ タクシーを道路上で一人で止めることは不可能。介助者がいなければ使えない。
- ・ 新宿駅で京王線からJR山手線の乗り換えを通勤で利用している。
 - 基本的に駅員との会話は無いが、事前に電話連絡をしておくとうり職員はサポートしてくれる。以前よりはよくなっていると思う。
 - 新宿駅でエスカレータの場所はわかりにくい。
 - 車内で手すりやつり革の場所を確認するのは困難。
- ・ 自転車が歩道を走っているケースが多く、スピードも速いので、危険に感じる人が多い。ぶつかって杖が折れるというケースもある。杖が折れるとその後の歩行が困難になるので、そういう場合にはぶつかった人がサポートすべきなのに、そのまま行ってしまうケースが多い。
- ・ 誘導ブロックや音響横断歩道はかなり普及していると思う。横断歩道の音声案内は夜8時までというところが多い。送信機をもっている場合も多いので、対応するようにしてほしい。
- ・ 鉄道は、一番利用しやすい交通手段ではあるが、乗り換えは大変。特に大江戸線は地下深くで改札口が判りづらい。エレベーターの位置がわからない場合が多い。エスカレーターは音声案内のあるところが多いのでわかる。エレベーター位置の音声案内は常時鳴っているうるさいかもしれないので、送信機をオンにしたときのみ反応するような仕組みをもっと増やすといいと思う(送信機対応のところもあるが、まだまだ少ない)。
- ・ 羽田空港は人的対応があり、とてもよいと思う。他の場所においても過度な設備を作るより、人的対応で補完していく方がよいのではないかと。
- ・ 駅等においても、設備はかなり充実していると思うが、マナー、声掛け、人によるサポートなどがなされていない。
- ・ 駅(特に新宿駅)や新宿西口地下は、点字ブロックがたくさん設置されているが、行先が書かれているわけではないので、どのブロックに従っていけばいいかわからなくなることがある。
- ・ 日本はブロックの設置は多いと思う。
- ・ 渋谷の乗り換えは、ひとりでは無理。特に副都心線から半蔵門線の乗り換えは、おそらく目の見える人でも難しいと思うくらい複雑。

○自転車駐車場工業会

- ・ 歩道は障害者にとっても安全な空間であるべきだが、歩道に自転車通行空間表示があることで、例えば視覚障害者が点字ブロック上を通行している場合、自転車と衝突する危険性がある。歩道ではなく車道に自転車走行空間を設けるべき。
- ・ 外国人は、歩道上に表示している自転車通行可表示部分をたとえ自転車通行空間が途切れていたとしても連続していると認識し、猛スピードで走行していることもあるため危ない。車道側に自転車走行空間を設けるべき。
- ・ 本来、放置自転車は道路交通法上で違法であるが、数が多すぎるため、罰則を適用されていない。
- ・ シェアサイクルを普及させることで、環境に良いだけでなく、放置自転車の減少にもつながる。放置自転車対策費として、23区で年間180億円も費やしているため、この考え方で、シェアサイクルの整備や運営費用に充てることも考えられる。
- ・ 宇都宮では、自転車走行空間を歩道から車道に移したことで歩行者の安全性が増した。
- ・ 金沢では、裏通りを使って自転車ネットワークが形成されている。幅員は狭いが車の運転手も自転車利用者を意識するようになり、安全に利用されている。
- ・ 一宮では、駅周辺に10000台ほどの自転車駐車場を設け、自転車の利用を促すだけでなく、2階から7階には図書館や保育所・子育て支援センターなど地域のふれあいを高める公共施設を設置し、駅がコミュニティの中心となり活気が生まれ、シャッター街が商店街として再生してきている。
- ・ 自転車利用上におけるマナーについて、幼いころから教育をしていくべきだろう。
- ・ 海外からの旅行者は、自転車マップを求める人も多い。JTBが10カ国語対応のマップをスマートフォンのアプリで配信している。
- ・ 2020年東京パラリンピックを意識して、障害者にとって使いやすい道路を整備していくべきだろう。
- ・ シェアサイクルを公共交通に位置づけられることで普及が進むだろう。広域的に展開するため、都が中心となって各区で話し合いを進めることが重要。
- ・ シェアサイクルはヨーロッパのみならず、杭州や台北等アジアでも大規模で導入が進んでいる。
- ・ 東京における自転車利活用の整備環境をオリンピックのレガシーとして活用すべき。パラリンピックもあるので、タンデムの公道利用も認めるべき。