

視覚障害者のエスカレーター 誘導に関する調査研究 報告書

平成 26 年 3 月

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究 報告書

目次

はじめに

視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究委員会 委員名簿

第1章 事業目的及び事業計画

- 1.1 事業目的……………1
- 1.2 事業内容……………1
- 1.3 事業計画……………2

第2章 エスカレーター設置状況調査

- 2.1 調査概要……………3
- 2.2 調査結果……………6

第3章 交通事業者ヒアリング調査

- 3.1 調査概要……………11
- 3.2 調査結果……………12

第4章 視覚障害者・現地ヒアリング調査

- 4.1 調査概要……………16
- 4.2 調査結果……………20

第5章 視覚障害者・ヒアリング調査

- 5.1 調査概要……………23
- 5.2 調査結果……………24

第6章 視覚障害者・アンケート調査

- 6.1 調査概要……………30
- 6.2 調査結果……………31

第7章 まとめ

7.1 各調査からのまとめ	53
7.2 社会動向	55
7.3 まとめ	56

参考資料

○文献調査

バリアフリー法に基づくガイドラインの整理	57
既存調査の整理	67

○エスカレーター設置状況調査

調査結果	81
------	----

○視覚障害者・ヒアリング調査

ヒアリングシート	107
ヒアリング結果	111

○視覚障害者・アンケート調査

アンケート調査票	131
クロス集計結果	143

○委員会議事概要

第1回 視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究委員会議事概要	156
第2回 視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究委員会議事概要	162
第3回 視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究委員会議事概要	169

はじめに

本調査は旅客施設における視覚障害者のエスカレーター誘導（ブロック敷設等）の必要性や安全性確保の課題を把握し、視覚障害者の移動の円滑化を図る方策を検討したものである。

公共交通機関のバリアフリー化が推進される中で、近年、主に都心部の地下鉄など一部の旅客施設が大深度化し、ホームと地上出入口の高低差が大きくなっている。旅客施設において上下移動のための手段として位置付けられるエレベーターについては、視覚障害者誘導用ブロックにより誘導は行われているものの場所がわかりにくく、ホーム上の移動距離が長くなる、一般的な動線から外れ遠回りとなる、降り口での方向感覚を失う恐れがあるなどの問題点が視覚障害者から指摘されている。また、階段については一般的な動線として利用することはできるが、高低差の大きい階段利用は身体的負担が大きいなどの問題点があげられ、視覚障害者からはエスカレーターへの誘導用ブロックによる誘導の要望が寄せられている。

調査の実施にあたり、既往の基準や過去の事故事例を把握し、旅客施設におけるエスカレーターの設置状況調査を行った。その上で、交通事業者からエスカレーターの整備における考え方や事故状況等をヒアリングした。さらに視覚障害者からエスカレーター利用に関するアンケート及びヒアリング調査を実施し、現状として多くの視覚障害者がエスカレーターを利用しているという事実を把握した上で、問題、課題点を整理するに至った。

今後、視覚障害者誘導用ブロックによるエスカレーターへの誘導について検討が進められる際に、本調査結果が活用され、その一助となれば幸いである。

最後に、委員会の運営に委員長としてご尽力頂いた秋山哲男氏（一般社団法人日本福祉のまちづくり学会会長）はじめ委員の皆様並びにヒアリング調査、アンケート調査にご協力頂いた障害者団体、交通事業者の方々に深く感謝する次第である。

平成 26 年 3 月

公益財団法人

交通エコロジー・モビリティ財団

理事長 与田俊和

**視覚障害者のエスカレーター誘導に関する調査研究委員会
委員名簿（五十音順、敬称略）**

職位	氏名	所属
委員長	秋山 哲男	一般社団法人日本福祉のまちづくり学会会長
委員	浅見 修基	国土交通省鉄道局技術企画課課長補佐
委員	阿部 亮	東日本旅客鉄道株式会社鉄道事業本部設備部次長
委員	大野 央人	公益財団法人鉄道総合技術研究所人間工学研究室主任研究員
委員	大熊 昭	国土交通省総合政策局安心生活政策課交通バリアフリー政策室室長
委員	尾坂 直哉	国土交通省鉄道局鉄道サービス政策室専門官
委員	大橋 由昌	社会福祉法人日本盲人会連合情報部長
委員	金澤 真理	一般社団法人日本網膜色素変性症協会 QOL 担当理事
委員	亀山 勝	東京地下鉄株式会社鉄道本部鉄道統括部 移動円滑化整備促進担当課長
委員	佐木 理人	毎日新聞社点字毎日記者
委員	関 喜一	独立行政法人産業技術総合研究所 ヒューマンライテクノロジー研究部門身体適応支援工学グループ主任研究員
委員	高橋 儀平	東洋大学ライオン学部教授
委員	田中 徹二	社会福祉法人日本点字図書館理事長
委員	田中 宏	一般社団法人日本エレベーター協会部長
委員	刀裨 大州	東京都交通局建設工務部建築課計画係計画担当係長
委員	中野 泰志	慶應義塾大学経済学部教授
委員	長岡 英司	国立大学法人筑波技術大学 障害者高等教育支援センター障害者支援研究部教授
委員	長岡 雄一	東京都視覚障害者生活支援センター所長
事務局	岩佐 徳太郎	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部部長
事務局	澤田 大輔	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部企画調査課課長
事務局	竹島 恵子	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部企画調査課課長代理
事務局	馬場 信吾	八千代エン지니어リング株式会社総合事業本部社会計画部部長
事務局	別府 知哉	八千代エン지니어リング株式会社総合事業本部社会計画部技術第二課課長
事務局	藤田 光宏	八千代エン지니어リング株式会社総合事業本部道路・交通部技術第一課主幹
事務局	北野 知裕	八千代エン지니어リング株式会社総合事業本部社会計画部技術第二課主任
事務局	山岸 美紀	八千代エン지니어リング株式会社総合事業本部社会計画部技術第二課副主任

第1章 事業目的及び事業計画

1.1 事業目的

現在、旅客施設における視覚障害者誘導用ブロック（以下、通常は「誘導用ブロック」と記すが、種類の違いを表す場合は、「点状（警告）ブロック」、「線状（誘導）ブロック」、「点・線混合ブロック」と記す。）は階段もしくはエレベーターに敷設されており、エスカレーターには点状（警告）ブロックのみで線状（誘導）ブロックは敷設されていない。また、バリアフリー法に基づく移動円滑化基準省令において移動等円滑化経路を構成するバリアフリー設備としてエレベーターが位置付けられていることや視覚障害者以外の利用者や施設設置管理者などからは、視覚障害者がエスカレーターを利用することは危険であると認識される傾向にあり、視覚障害者の上下移動については、階段及びエレベーターに誘導が行われている。

しかし、エレベーターは視覚障害者の利用動線上不便な場所に設置されている場合もあり、経路が分かりにくくホームを移動している間に転落することや柱などとの接触の危険性があること、降り口で方向感覚を失うことなどが指摘されている。そのため、視覚障害者からは一般的な経路としてエスカレーターの利用の要望が高くなっている。

このような背景を踏まえて、視覚障害者がエスカレーターを利用する際に、どのような危険や課題が生じているのかについて把握をし、自ら利用したい経路を選択できるようにする環境整備について検討することは、社会的にも重要性が高いと考えられる。

本事業では、視覚障害者や鉄道事業者などを対象とした調査を実施し、現状を把握したうえで「高齢者、障害者等の移動等の円滑化に促進に関する法律（バリアフリー法）」の移動等円滑化基準第4条に規定されるエスカレーターに限定せず、視覚障害者がエスカレーターを利用する際の誘導の必要性や安全確保の課題について検討し、移動の円滑化を図ることを目的とする。

1.2 事業内容

本事業の内容を以下に示す。

○視覚障害者のニーズ調査

エスカレーターの利用の考え方について、日ごろ鉄道駅を利用している視覚障害者に、利用実態、問題点、利便性と安全性の向上策、音サインの認識状況について、現地ヒアリング調査、ヒアリング調査、アンケート調査を実施する。

○交通事業者のヒアリング調査

視覚障害者を誘導用ブロックによりエスカレーターへ誘導する場合に想定される課題、現状の利用状況で問題となっている点、安全性、利便性向上で必要となる対策、音サインの対応状況などを把握する。

○エスカレーター設置状況調査

エスカレーターが設置されている旅客施設におけるエスカレーターの設置位置、空間特性、運転方向などについて駅の踏査、交通事業者のヒアリング調査などから現状を整理する。

○文献調査

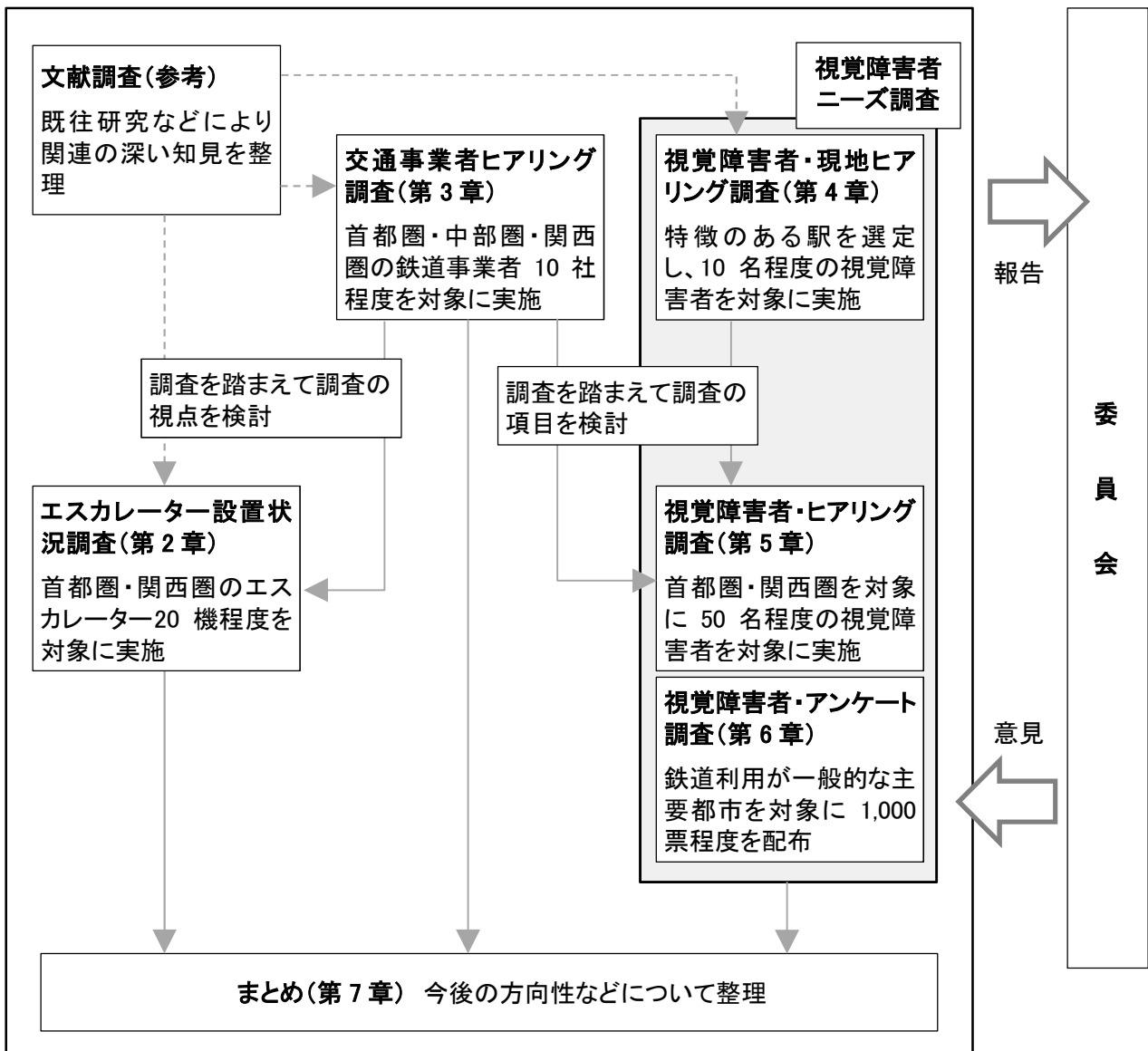
視覚障害者の歩行特性、空間認知、エスカレーター利用などに関する既往研究、調査のレビューを行い本調査と関連の深い知見を整理する。

○委員会の運営

調査を進めるにあたり意見聴取のため委員会を設置する。なお委員会については視覚障害者、有識者、交通事業者、行政関係者などから構成する。

1.3 事業計画

本事業の計画についてフローを以下に示す。



第2章 エスカレーター設置状況調査

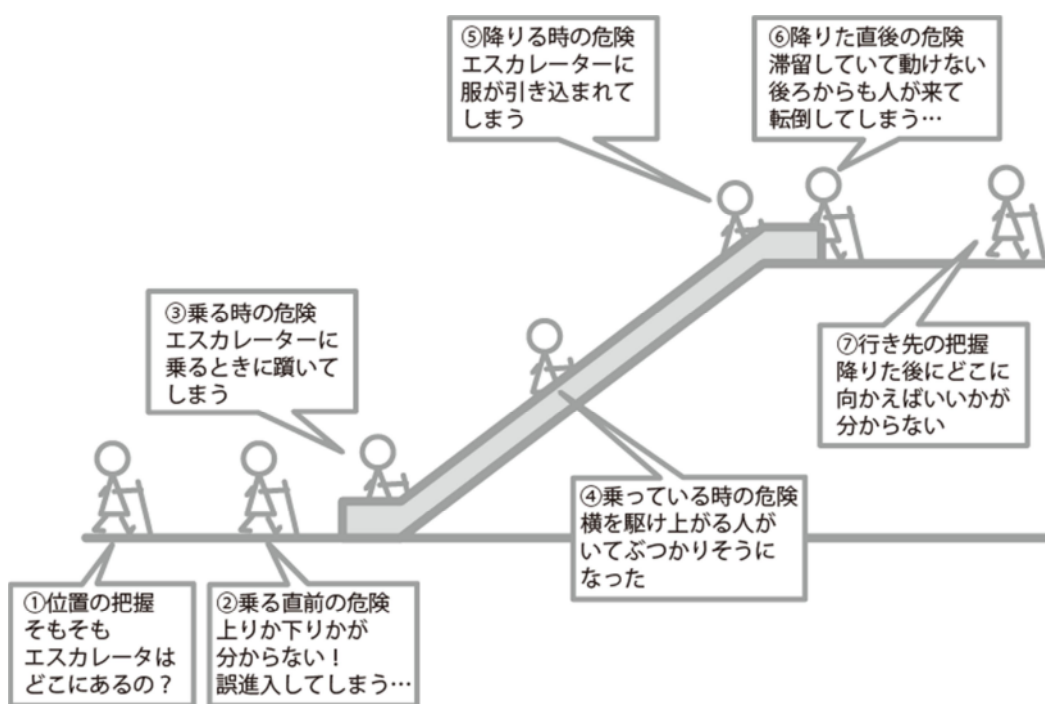
2.1 調査概要

2.1.1 目的

本調査は、視覚障害者がエスカレーターを利用する際に問題が生じる恐れのあるエスカレーターを抽出し、設置状況や情報提供の方法などにおける現状を把握し、視覚障害者の安全なエスカレーター利用を検討することを目的とする。

2.1.2 調査対象抽出の考え方

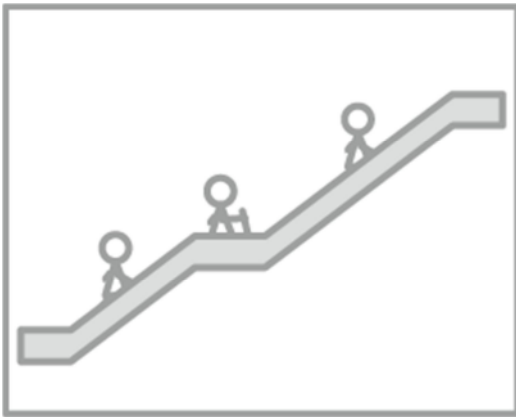
エスカレーターには様々な種類があり、視覚障害者がエスカレーターを利用するうえで、それぞれに異なる課題があると考えられる。ここでは下記に示すようにエスカレーター利用の一連の動作からエスカレーターを利用する際に生じる恐れのある問題について大きく3つの視点に分け、それぞれに該当するエスカレーターを抽出した。



《エスカレーター利用の一連の動作と想定される危険》

- ①位置の把握／そもそもエスカレーターはどこにあるのか？
- ②乗る直前の危険／上り下りが分からない。誤進入の危険がある。
- ③乗る時の危険／エスカレーターに乗る時に躓いてしまう。
- ④乗っている時の危険／横を駆け上がる(下りる)人がいてぶつかりそうになった。
- ⑤降りる時の危険／エスカレーターに服などが引き込まれてしまう。
- ⑥降りた直後の危険／滞留して動けず、後ろから来る人、前にいる人にぶつかり転倒してしまう。
- ⑦行き先の把握／降りた後にどこへ向かえばいいか分からない。

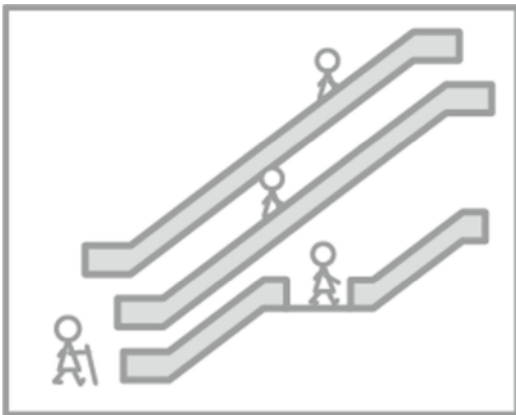
視点1：エスカレーター単体により生じることが考えられる問題



- ・時間により進行方向が変わるエスカレーター
⇒誤進入の危険性がある。
- ・運転速度の速いエスカレーター
⇒通常のエスカレーターのつもりで乗った場合バランスを崩す危険性がある。
- ・途中でフラットになるエスカレーター
⇒フラットになる部分を終点と間違える恐れがある。

利用の一連の動作との関係で主に課題になると考えられる部分：②③④⑤⑥

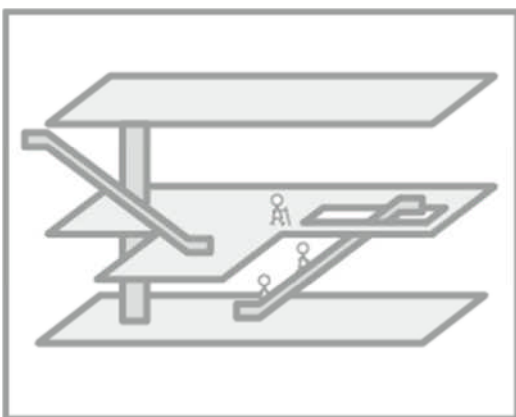
視点2：エスカレーター群により生じることが考えられる問題



- ・連続利用の必要なエスカレーター
⇒次のエスカレーターがどこにあるか分からないため円滑に移れない恐れがある
- ・3列以上並列しているエスカレーター
⇒誤進入の危険性がある
- ・並列していて行先階数が異なるエスカレーター
⇒自分が行きたいと思っていた場所に行けずに迷ってしまう恐れがある。

利用の一連の動作との関係で主に課題になると考えられる部分：①②⑦

視点3：複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題



- ・ホームやコンコースが複数階に分散している構造
⇒位置把握や降りた後に迷う恐れがある。
- ・エレベーターや階段が隣接している構造
⇒自分が利用したいと思う設備を円滑に選択できない恐れがある。
- ・エレベーターがない場合や主動線からエレベーターが離れている構造
⇒ホームなどではエレベーターを探している際にホームから転落してしまう危険性がある。

利用の一連の動作との関係で主に課題になると考えられる部分：①⑦

2.1.3 調査方法

東京、神奈川及び大阪のエスカレーターから「2.1.2 調査対象抽出の考え方」で示した視点1～視点3に基づいて調査対象となるエスカレーターを抽出し、以下の項目を調査シートに記入した。

(抽出したエスカレーター)

東京 神奈川	秋葉原駅 (JR 東日本)	秋葉原駅 (首都圏新都市鉄道)	新御茶ノ水駅 (東京メトロ)	大手町駅 (東京メトロ)
	東京駅 (JR 東日本)	新橋駅 (JR 東日本)	六本木駅 (東京都交通局)	代々木駅 (JR 東日本)
	新宿駅 (JR 東日本)	新宿駅 (京王電鉄)	高田馬場駅 (西武鉄道)	北千住駅 (東武鉄道)
	渋谷駅 (東京メトロ)	武蔵小杉駅 (JR 東日本)	横浜駅 (東急電鉄)	町田駅 (小田急電鉄)
大阪	大阪駅 (JR 西日本)	梅田駅 (阪急電鉄)	なんば駅 (大阪市交通局)	大阪難波駅 (近畿日本鉄道)
	長堀橋駅 (大阪市交通局)	北浜駅 (京阪電気鉄道)	京橋駅 (京阪電気鉄道)	

(調査項目)

■基本情報	
・ 駅の構造 (地上駅・地下駅)	
・ エスカレーターの設置位置	
・ エスカレーターの設置台数及び運転方向	
・ エスカレーターの乗り継ぎの有無	
・ 特殊なエスカレーターの有無 (高速運転、運転方向が変更するものなど)	
・ 階段の設置位置 (エスカレーターに併設しているか)	
・ エレベーターの設置状況 (エレベーターの有無、設置位置)	
■情報提供に関する項目	
・ エスカレーターの音声案内の有無	
・ スピーカーの位置	
・ 音声案内における情報提供の内容と順番	
・ 音以外の情報提供 (電光掲示、ステッカーなど)	

2.2 調査結果

東京・神奈川及び大阪のエスカレーター設置状況調査の結果を次に示す。なお、エスカレーター個別の詳細な結果については、参考資料のエスカレーター設置状況調査に示す。

2.2.1 東京・神奈川の調査結果

(調査対象)

調査日	調査対象	調査の視点		
		【視点1】エスカレーター単体により生じることが考えられる問題	【視点2】エスカレーター群により生じることが考えられる問題	【視点3】複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題
2014.2.3	秋葉原駅 (JR 東日本)	○ 途中でフラット 乗り継ぎ有		○ 複数階にホーム
2014.2.3	秋葉原駅 (首都圏新都市鉄道)	○ 高速運転	○ 3列以上並列 乗り継ぎ有	
2014.2.3	新御茶ノ水駅 (東京メトロ)		○ 3列以上並列 乗り継ぎ有	
2014.2.3	大手町駅 (東京メトロ)			○ 複数階にホーム
2014.2.3	東京駅 (JR 東日本)	○ 途中でフラット		
2014.2.3	新橋駅 (JR 東日本)	○ 高速運転	○ 3列以上並列 乗り継ぎ有	
2014.2.3	六本木駅 (東京都交通局)		○ 乗り継ぎ有	
2014.2.3	代々木駅 (JR 東日本)			○ エレベーターなし
2014.2.3	新宿駅 (JR 東日本)	○ 高速運転		
2014.2.3	新宿駅 (京王電鉄)	○ 運転方向変更		
2014.2.19	高田馬場駅 (西武鉄道)	○ ※視覚障害者の利用する割合が高いため調査		
2014.2.19	北千住駅 (東武鉄道)			○ 複数階にホーム
2014.2.19	渋谷駅 (東京メトロ)	○ 高速運転	○ 3列以上並列 乗り継ぎ有	○ 複数階にホーム

調査日	調査対象	調査の視点		
		【視点1】エスカレーター単体により生じることが考えられる問題	【視点2】エスカレーター群により生じることが考えられる問題	【視点3】複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題
2014.2.19	武蔵小杉駅 (JR 東日本)	○ 動くスロープ		
2014.2.19	横浜駅 (東急電鉄)	○ 高速運転 運転方向変更		
2014.2.19	町田駅 (小田急電鉄)		○ 3列以上並列	

(結果の概要)

- ・本調査では、音声で情報を提供しているエスカレーターは15件中、12件であった。また、音声案内をしているエスカレーターのうち、行先や運転方向に関する情報を提供しているエスカレーターは11件であった。
- ・複数のスピーカーを用いて音声情報を提供しているエスカレーターがあり、乗り口部分に指向性のあるスピーカーを用いて行先及び運転方向の情報を提供し、エスカレーターの間部分に側面のスピーカーを用いて注意喚起に関する情報を提供している。
- ・情報提供に工夫をしているエスカレーターがあり、音声案内は注意喚起が続くと方向や運転方向に関する情報が提供されるまでに時間がかかる（下記、音声による情報提供参照）が、行先・運転方向の情報と注意喚起の情報を交互に情報を提供している。

(音声による情報提供)

○行先・運転方向の情報を提供するまでに時間がかかる例

行先・運転方向→注意喚起①→注意喚起②→注意喚起③→行先・運転方向

○行先・運転方向の情報を提供するまでに時間が短縮できる例

行先・運転方向→注意喚起①→行先・運転方向→注意喚起②→行先・運転方向→注意喚起③

- ・進入可能なエスカレーターに関する音声以外の情報提供については、15件中、電光掲示による情報提供が6件、床に貼付したステッカー8件、手すり（ベルト）へのステッカーの貼付3件であった。また、その他、看板や貼り紙などでの情報提供は8件であった。
- ・途中でフラットになるエスカレーターについては主に音声で情報を提供しているが、タイミングによって音声案内を確認する前にフラットになることがある。
- ・高速運転をしているエスカレーターについては電光掲示及び音声案内で情報を提供しているが、音声は注意喚起の情報が続くと高速運転をしていることが乗る前に情報を得ることができない。
- ・運転方向が変更されるエスカレーターに関する情報提供は貼り紙などにより運転方向が変わる時間帯などの情報を提供している。また、運転方向に対応して行先案内を放送している。

2.2.2 大阪の調査結果

(調査対象)

調査日	調査対象	調査の視点		
		【視点1】エスカレーター単体により生じることが考えられる問題	【視点2】エスカレーター群により生じることが考えられる問題	【視点3】複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題
2013.12.10	大阪駅 (JR 西日本)	○ 途中でフラット		
2013.12.10	梅田駅① (阪急電鉄)	○ 運転方向変更	○ 3列以上並列	
2013.12.10	梅田駅② (阪急電鉄)	○ ムービング ウォーク		
2013.12.10	なんば駅 (大阪市交通局)			○ 複数階にホーム
2013.12.10	大阪難波駅 (近畿日本鉄道)	○ 高速運転	○ 3列以上並列	
2013.12.10	長掘橋駅 (大阪市交通局)		○ 乗り継ぎ有	
2013.12.10	北浜駅 (京阪電気鉄道)			○ エレベーターなし
2013.12.10	京橋駅 (京阪電気鉄道)		○ 3列以上並列 行先階数が異なる	

(結果の概要)

- ・本調査では、音声で情報を提供しているエスカレーターは8件中、7件であった。また、音声案内をしているエスカレーターのうち、行先や運転方向に関する情報を提供しているエスカレーターは3件であった。
- ・音声での情報提供は全体的に注意喚起が多く、行先や運転方向の情報を提供している場合にも注意喚起が続くため方向や運転方向の情報を提供するまでに時間がかかる。
- ・進入可能なエスカレーターに関する音声以外の情報提供については、8件中、電光掲示が3件であった。また、その他、看板や貼り紙などでの情報提供は2件であった。
- ・途中でフラットになるエスカレーターについては主に音声で情報を提供しているが、タイミングによって音声案内を確認する前にフラットになることがある。
- ・高速運転をしているエスカレーターについては、通常速度のエスカレーターとは手すり(ベルト)の色を変えて情報を提供しているものがある。

2.2.3 調査結果のまとめ

本調査結果のまとめを以下に示す。

○【視点1】エスカレーター単体により生じることが考えられる問題

時間により進行方向が変わるエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・貼り紙などにより運転方向が変わる時間帯を示しているが音声での情報提供は確認できない。
運転速度の速いエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・音声、電光掲示、手すり（ベルト）の色を変えることで高速で運転している情報を提供していないものもあるが、情報提供が確認できないものもある。 ・音声で高速運転であることを伝えているものについては、注意喚起等が続きエスカレーターに乗る前に情報を得ることができない場合がある。
途中でフラットになるエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・貼り紙のみで注意喚起をしているものがある。 ・音声で途中からフラットになることを伝えているものがあるがタイミングによっては、フラットになる前に情報を得ることができない場合がある。
動く歩道など	<ul style="list-style-type: none"> ・音声で行先、注意喚起、降り口についての情報を提供しているものや電光掲示により、行先や注意喚起に関する情報を提供しているものもあるが、音声や表示による情報が全く提供されないものがある。

○【視点2】エスカレーター群により生じることが考えられる問題

連続利用の必要なエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄などホームから改札までの移動でエスカレーターを複数回乗り継ぎが必要な場合も音声における情報提供は確認できない。 ・乗り継ぎの方法にも直線タイプや折返しタイプなど様々なものがあり、特に全盲の場合は乗り継ぐエスカレーターの位置を把握することが困難であると考えられる。
3列以上並列しているエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・運転方向等の音声案内が聞き取りにくい。 ・行先の音声案内などの確認が困難になる。
並列していて行先階数が異なるエスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・行先階数が異なる3列以上並列しているエスカレーターについては、上部の看板による情報提供は確認できたが、音声による情報の提供は確認できなかった。

○【視点3】複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題

<p>ホームやコンコースが複数階に分散している構造</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームなどが複数階にあるような駅でもエスカレーターが行先等の情報が提供されていない場合もあり、エスカレーターを利用した移動が困難な場合があると考えられる。
<p>エレベーターや階段が隣接している構造</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・階段が隣接して鳥の鳴き声で階段の位置を示している場合、音声案内の音が聞こえにくい場合がある。 ・エスカレーターの上に鳥の鳴き声のスピーカーが設置されているものがあり、誤進入などの危険が高くなる恐れがある。
<p>エレベーターがない場合や主動線からエレベーターが離れている構造</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターの場所が主動線から離れている場合は、分かりにくい場所に設置されていることがある。 ・エレベーターにたどり着くまでにホームを長く歩かなくてはならない場合がある。

第3章 交通事業者ヒアリング調査

3.1 調査概要

3.1.1 目的

本調査は、交通事業者の視点により、視覚障害者がエスカレーターを利用する際に危険と感じられる点や視覚障害者がエスカレーターを利用して発生した事故の有無、交通事業者が取り組んでいる視覚障害者等に対する配慮などを把握することを目的とする。

3.1.2 調査方法

首都圏、名古屋圏、関西圏の交通事業者のうち、駅数、エスカレーター設置数、輸送人員数の視点から大手交通事業者10社を調査対象として抽出した。なお、東京都交通局、東京地下鉄株式会社（東京メトロ）、東日本旅客鉄道株式会社（JR 東日本）を対象に事前調査を実施したうえでヒアリング項目を検討し、本調査を実施した。

エリア	調査日	事業者
事前調査	2013年8月7日	東京都交通局
	2013年8月8日	東京メトロ
	2013年8月8日	JR 東日本
東京	2013年10月22日	東急電鉄株式会社（東急電鉄）
	2013年10月28日	東武鉄道株式会社（東武鉄道）
	2013年10月29日	京王電鉄株式会社（京王電鉄）
	2013年10月30日	西武鉄道株式会社（西武鉄道）
	2013年10月31日	小田急電鉄株式会社（小田急電鉄）
名古屋	2013年11月12日	名古屋市交通局
大阪	2013年11月12日	阪急電鉄株式会社（阪急電鉄）
	2013年11月21日	近畿日本鉄道株式会社（近鉄日本鉄道）
	2013年11月21日	大阪市交通局
	2013年12月10日	京阪電気鉄道株式会社（京阪電気鉄道）

（調査項目）

- (1) エスカレーターにおける視覚障害者への配慮について
 - ・エスカレーターにおける情報提供や安全に関する配慮の状況
- (2) 特殊なエスカレーターについて
 - ・時間帯により速度や運転方向が変更するエスカレーターの有無と情報提供の状況
- (3) 誘導用ブロックについて
 - ・誘導用ブロック敷設に関する考え方、視覚障害者のエスカレーター利用で危険と感じる点
- (4) 事故について
 - ・視覚障害者がエスカレーターを利用した際に発生した事故の有無、事故の対策
- (5) その他
 - ・エスカレーター点検時の配慮について

3.2 調査結果

ヒアリング調査の結果を以下に示す。なお、【弱】については主に弱視（ロービジョン）の方を対象としたものを示している。

3.2.1 エスカレーターにおける視覚障害者への配慮について

(1) エスカレーターの位置を知らせる配慮

全体的な傾向	<ul style="list-style-type: none">・音声案内はエスカレーターに設置していても位置を知らせるものではない。・触知図を設置しており、それによりエスカレーターの位置は分かる。（実際に触知図を利用している視覚障害者は少ない。）
特別な配慮・工夫している点など	<ul style="list-style-type: none">・指向性のあるスピーカーを導入している。・人感センサーによりエスカレーターの半径 2m 程度の範囲に入ると音声が出る。

(2) 行先を伝える配慮

全体的な傾向	<ul style="list-style-type: none">・「〇〇方面、上り」など音声で案内をしている。
特別な配慮・工夫している点など	<ul style="list-style-type: none">・行き先案内と注意喚起の音声案内を交互に流している。・乗り口で行先を伝えている。（エスカレーター内蔵の注意喚起とは別のスピーカーを利用して案内している。）

(3) 誤進入を防ぐ配慮

全体的な傾向	<ul style="list-style-type: none">・「上り・下り」を音声で伝えている。・ポール式センサーにより誤進入をした場合にはブザーが鳴る。（自動運転のものでエスカレーターが止まっている場合に限るものが多い。）・【弱】 ポール式センサーで矢印を表示している。・【弱】 床にステッカーを貼付している。・【弱】 上部の看板により情報を提供している。
特別な配慮・工夫している点など	<ul style="list-style-type: none">・行き先案内と注意喚起の音声案内を交互に流している。・乗り口で行先を音声で伝えている。（エスカレーター内蔵の注意喚起とは別のスピーカーを利用して案内している。）

(4) エスカレーターの利用中の安全に関する配慮

全体的な傾向	<ul style="list-style-type: none">・「手すりにおつかまりください」「黄色い線の内側にお乗りください」などの注意喚起の音声を流している。・注意喚起のステッカーを貼っている。・必要に応じて職員と一緒にエスカレーターに乗るようにしている。
特別な配慮・工夫している点など	<ul style="list-style-type: none">・特になし

(5) 安全にエスカレーターから降りるための配慮（滞留時など）

全体的な傾向	<ul style="list-style-type: none">・イベントなどで混雑する際は、職員を配置し、必要に応じてエスカレーターを停止または改札で入場制限をかける。・必要に応じて職員と一緒にエスカレーターに乗るようにしている。
特別な配慮・工夫している点など	<ul style="list-style-type: none">・特になし

(6) 音声案内に関する意見

- ・エスカレーターの位置を知らせてほしいという要望、何番ホームに行くか行先を伝える案内に関する要望、上り下りで男女の声で分けてほしいという要望などが視覚障害者からあがっている。
- ・音声案内が多くなることで、他施設との音声と干渉するなどの課題が生じることが考えられる。
- ・上り・下りで男女の声で分けるなどを実施する場合は社会全体で統一した案内をする必要がある。

3.2.2 特殊なエスカレーターについて

(1) 途中でフラットになるエスカレーター

- ・途中でフラットになるエスカレーターのある駅は少ない。

(2) 時間帯により運転方向が変更するエスカレーター

- ・運転方向が変わるエスカレーターについては、音声で行先に関する情報を伝えている。
- ・【弱】運転方向が変わるエスカレーターについては、電光掲示板で情報を伝えている。

(3) 時間帯により速度が変更するエスカレーター

- ・音声により高速であることを伝えている。
- ・【弱】手すり（ベルト）の色を変えることでスピードが異なることを伝えている。（3列並んでいるエスカレーター）

3.2.3 誘導用ブロックについて

(1) 誘導用ブロックについての考え方

- ・エレベーター、エスカレーター、階段など誘導用ブロックが錯綜することでかえって混乱を招いてしまうため、エスカレーターへは誘導していない。また、かけ上がる人との接触による転倒の可能性などの安全性を考えると誘導することができない。

(2) エスカレーターに誘導することで具体的に危険と感ずる点

- ・緊急停止やかけ上がりをする人との接触により、転倒、転落の危険性がある。
- ・エスカレーターを降りる際に滞留をしている場合もあり危険である。

3.2.4 事故について

(1) 事故データを記録する仕組み

- ・(参考) 事故データを記録する仕組みについては事業者により内容が異なっている。

(2) 全体的な事故の状況

- ・高齢者や酔客の事故が多い。
- ・エスカレーターの事故においても高齢者や酔客の占める割合が大きい。

(3) 視覚障害者の事故の状況

- ・視覚障害者におけるエスカレーターの事故は点検中に伴い運転方向が変更されていたエスカレーターの誤進入が1件である。（障害の有無での把握をしていない場合も含む。）
- ・視覚障害者の事故としてはホームからの転落が見受けられる。

(4) 事故防止について検討する場の有無

- ・事故防止について検討する場の有無については事業者により内容に差が生じている。
- ・カメラにより事故原因を分析し対策を検討する事業者やエスカレーターの緊急停止の状況を記録する装置により原因分析を行っている事業者もある。

3.2.5 その他・エスカレーター一点検時の配慮について

- ・安全柵を設置している。
- ・安全柵の前に仮設の点状（警告）ブロックを敷設している。

3.2.6 調査結果のまとめ

本調査の結果では、音声案内が整備されているエスカレーターが全機に整備されていない状況であるが、指向性のあるスピーカーを導入しているものやエスカレーターの運転方向を男女の声で分けて情報を提供する音声案内が整備されているものもある。

多くの交通事業者は視覚障害者がエスカレーターを利用することは危険と感じており、緊急停止した際にバランスを崩してしまうことやかけ上がり（かけ下り）をする利用者との接触の危険性などが理由としてあげられている。ただし、実際のエスカレーターの事故については、高齢者や酔客が多くを占めており、視覚障害者の事故は、ほとんど発生していない状況である。

また、安全性やバリアフリーの視点からは、エレベーター利用を推奨する考えが見られた。

第4章 視覚障害者・現地ヒアリング調査

4.1 調査概要

4.1.1 目的

本調査は、実際に視覚障害者の方と駅を歩くことで、特徴的なエスカレーターやその配置方法等について課題を把握し評価することで、視覚障害者の方が安全かつ利便性の点にも配慮してエスカレーターを利用できる環境整備について検討することを目的とする。

4.1.2 調査対象選定の考え方

【調査対象】

秋葉原駅（東京メトロ・JR 東日本・首都圏新都市鉄道株式会社（つくばエクスプレス））

【選定方法】

第2章エスカレーター設置状況調査の2.1.2 調査対象抽出の考え方で示した視点1～視点3に当てはまるエスカレーターが設置された駅構造となっている秋葉原駅の東京メトロ、JR 東日本、つくばエクスプレスを対象とした。

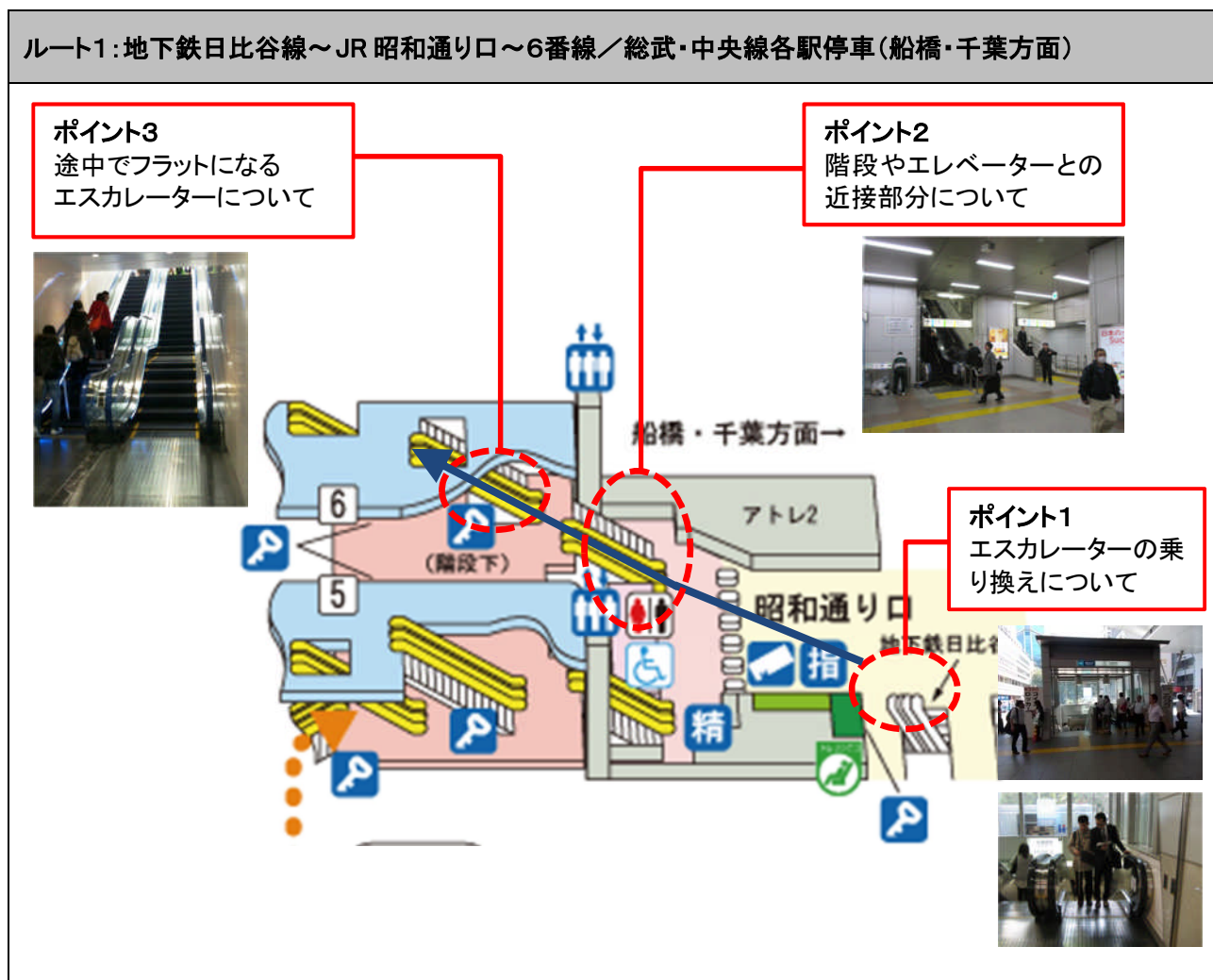
視点1	エスカレーター単体により生じることが考えられる問題 (時間により進行方向が変わるものや運転速度の速いものなど)
視点2	エスカレーター群により生じることが考えられる問題 (乗り継ぎの必要なものや3列以上並列しているものなど)
視点3	複雑な駅の構造などにより生じることが考えられる問題 (ホームやコンコースなどが複数階にあるものなど)

4.1.3 調査方法

秋葉原駅において、特殊なエスカレーターを利用するルートやエスカレーターの乗り継ぎが必要なルートを設定し、視覚障害者の方に駅を歩いていただいた後に意見交換を実施し、配慮されている工夫や課題について把握をした。なお、本調査は3回実施し、9名の視覚障害者の方にご協力いただいた。

日時	ご協力者	
2013年10月28日	社会福祉法人 日本点字図書館	3名
2013年11月11日	社会福祉法人 日本盲人会連合	3名
2013年12月4日	一般社団法人 日本網膜色素変性症協会	3名

4.1.4 具体的な点検箇所と課題把握のポイントについて

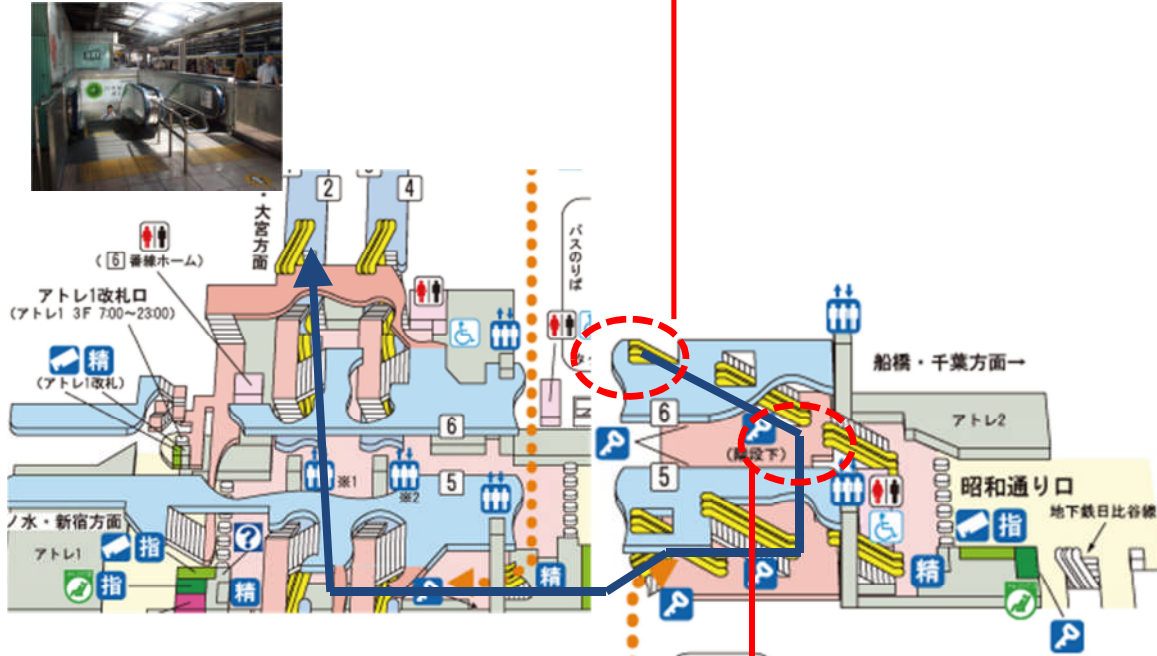


- ・ポイント1：他社線乗り換え時のエスカレーター乗り継ぎにおける課題の把握
⇒他社線乗り換え時に問題なくエスカレーターの乗り継ぎができるか

- ・ポイント2：階段、エレベーター近接設置部分における課題の把握
⇒階段、エスカレーター、エレベーターが近接されている部分において、目的の上下移動の設備を迷わずに利用できるか

- ・ポイント3：途中でフラットになるエスカレーターにおける課題の把握
⇒特殊なエスカレーターの課題はどのようなものがあるか

ポイント4
単独型配置のエスカレーター
について



ポイント5
エスカレーターから主動線まで
の移動について



・ポイント4：エスカレーター単独設置部分における課題の把握

⇒エスカレーターの位置を把握し乗ることができるか

・ポイント5：エスカレーターが主動線と離れている場合の課題の把握

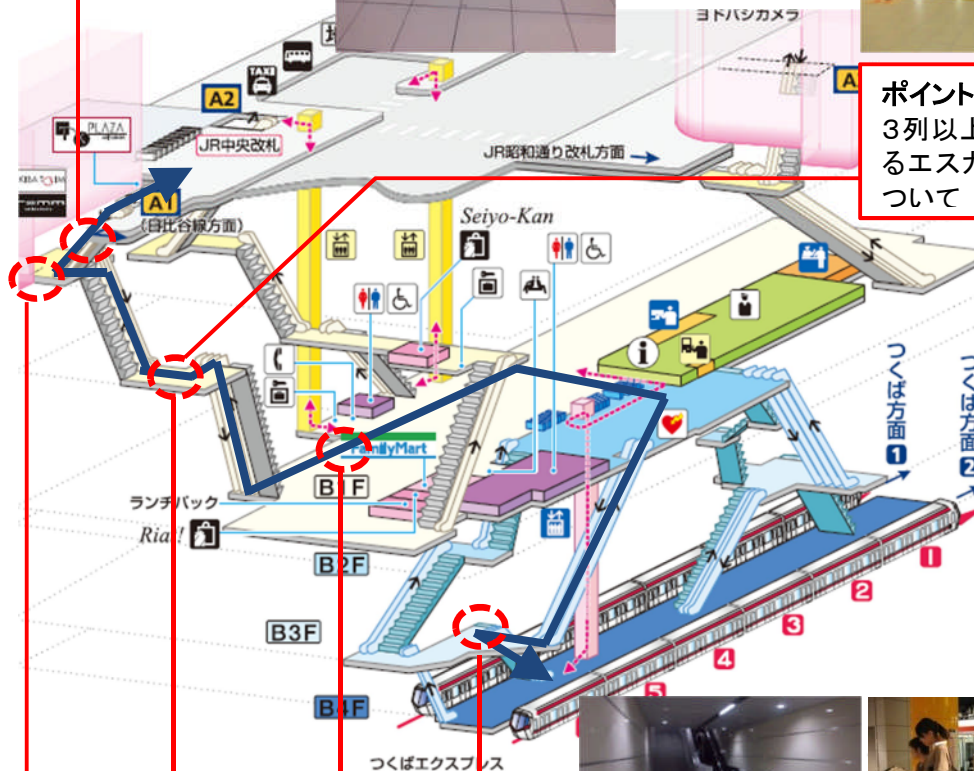
⇒エスカレーターから主動線に問題なく移動することができるか

ルート3: JR 中央改札～つくばエクスプレス秋葉原駅ホーム(往復)

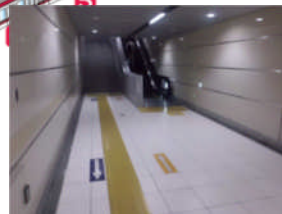
ポイント6
速度が異なるエスカレーターについて



ポイント7
3列以上並列しているエスカレーターについて



ポイント8
出入口からホームまでの複数回のエスカレーターの乗り継ぎについて



・ポイント6：速度が異なるエスカレーターがある場合の課題の把握

⇒速度が異なるエスカレーターが併設されている場合に利用したいエスカレーターに迷わずに乗ることができるか

・ポイント7：3列以上エスカレーターが併設している場合の課題の把握

⇒エスカレーターの運転方向を迷うことなく判断することができるか

・ポイント8：複数回のエスカレーター乗り継ぎが必要な場合の課題の把握

⇒迷うことなく複数のエスカレーターを乗り継ぐことができるか

4.2 調査結果

4.2.1 エスカレーターの利用状況について

○全盲の方：6名（うち1名盲導犬使用者）

《移動時に頼りにしている情報について》

- ・移動には音声または誘導用ブロックを頼りにしている。

《エスカレーターの利用状況》

- ・慣れている駅でのエスカレーター利用：6名
- ・慣れていない駅・知らない駅でのエスカレーターの利用：3名

○弱視：3名

《移動時に頼りにしている情報について》

- ・誘導用ブロックや視覚的な情報を頼りにしている。（音声は頼りにしていない。）

《エスカレーターの利用状況》

- ・慣れている駅でのエスカレーター利用：3名
- ・慣れていない駅・知らない駅でのエスカレーターの利用：2名

4.2.2 エスカレーター利用に関する課題・要望

（1）エスカレーターの位置の把握について

全盲の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・音声案内、機械音（モーター音）、人の気配などを頼りにエスカレーターの位置を把握している。・近づかなければ音声案内が聞こえない。・エスカレーターの手前で○m 先に○○方面行のエスカレーターなどの案内があると良い。（事前にある程度の情報があればエスカレーターに乗ることはできる。）・乗り継ぎが発生する場合に乗り換えるエスカレーターの位置が把握できないため次に乗るエスカレーターがどこにあるか音声案内があると良い。（特に折り返してエスカレーターに乗り継ぐ場合が難しい。）
弱視の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・金属の手すりの光、人の気配によりエスカレーターの位置を把握している。・エスカレーター乗り口側面にパネルライトがある場合は位置が把握しやすい。

(2) 行先の把握について

全盲の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・自分が行きたいホームへのエスカレーターであるかどうか把握が難しい。・〇〇方面と音声で案内しているが、その後に注意喚起が続き1度聞き逃すと自分が聞きたい情報をなかなか聞くことができない。
---------------------	--

(3) 誤進入について

全盲の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・「上り・下り」の音声案内が聞こえにくい部分がある。・「上り・下り」の声を男女で分けるなどの工夫が考えられる。・3列以上あるエスカレーターの場合は「上り・下り」の判断が難しくなる。・進行方向が変わらないエスカレーターでは乗り口にのみ誘導用ブロックを敷設することが考えられる。・誘導用ブロックを頼りにしているが安心感が軽減するためエスカレーターに敷設しないでほしい。
弱視の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・人の流れを見てエスカレーターに乗る。・床面の矢印や進入禁止のステッカーも重要な情報源である。・上りと下りが併設しているエスカレーターで連続利用が必要な場合、乗り口が左右逆転する場合があります、誤進入の危険がある。・3列以上並行しているエスカレーターの場合は「上り・下り」の判断が難しくなる。

(4) エスカレーターの利用中の注意点について

全盲の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・並列しているエスカレーターでそれぞれ注意喚起の音声が流れるが、音が混じり分かりにくい。・盲導犬と歩く場合には左手でハーネスを持つため右手で手すり（ベルト）をつかみたいが、関東では右を空ける習慣があるため手すり（ベルト）をつかむことができない。・エスカレーターで歩行されると危険なため、歩行を禁止してほしい。
---------------------	--

4.2.3 特殊なエスカレーターについて

(1) 途中でフラットになるエスカレーター

全盲の方 弱視の方 共通意見	<ul style="list-style-type: none">・フラットになることについて音声案内をしているが、タイミングが合わないとフラットになる前に注意を聞くことができない。・注意してエスカレーターに乗っているため、特に問題はない。
----------------------	--

(2) 速度が速いエスカレーター

全盲の方 弱視の方 共通意見	<ul style="list-style-type: none">・高速であることを知らないで乗るとバランスを崩す危険性がある。・エスカレーターが3列以上並んでいる場合は端を利用することが多いため、特殊なエスカレーターは真ん中に配置してほしい。
----------------------	--

4.2.4 その他全般

全盲の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・空間によって音声の聞きやすさが異なる。・ホームを歩く距離を短くすることを第一に考えている。・立体交差している駅の構造ではエスカレーターの位置の把握や移動が難しい。
弱視の方 の意見	<ul style="list-style-type: none">・誤進入を防ぐことが第一優先である。・エスカレーターの利用には、位置が分かること誤進入を防ぐことが重要である。・明るさや照度の状況により移動のしやすさが異なる。

4.2.5 調査結果のまとめ

エスカレーターの利用において、全盲の方は音声案内を頼りにしているが、弱視の方は音声案内をあまり頼りにしていない傾向がある。弱視の方は視覚的な情報を頼りにしており、特にパネルライトはエスカレーターの乗り口を把握するために有効なものとして考えられている。

また、駅構造が複雑な場合はエスカレーターを乗り継ぐ必要もあるが情報提供のない中では円滑に乗り継ぐことが困難であることやエスカレーターが3列以上並列しており、高速運転のものなど特殊なものが含まれている場合には、事前に情報を提供しなければ誤って利用してしまう恐れがあるとの意見があげられている。

第5章 視覚障害者・ヒアリング調査

5.1 調査概要

5.1.1 目的

秋葉原駅での視覚障害者・現地ヒアリング調査並びに交通事業者のヒアリング調査から「便利なエスカレーターを利用したい」という視覚障害者のニーズがある一方で、「安全を確保できなければ利用はすすめられない」という事業者の意見があることを改めて整理することができた。

本調査では「円滑性」と「危険性」を軸にして、利用者の要望や課題を把握することを目的とする。

5.1.2 調査方法

視覚障害者の方5名程度のグループにインタビュー形式でヒアリング調査を実施した。東京で5回、大阪で4回の計9回の調査を実施し、全42名の方にご協力いただいた。なお、本調査では普段から駅を利用する方や単独歩行している方を中心にご参加いただいた。

エリア	調査日	ご協力者
東京	2014年1月30日	全盲の方：5名
大阪	2014年1月31日	全盲の方：2名（うち1名盲導犬を利用） 弱視の方：2名
大阪	2014年1月31日	弱視の方：4名
大阪	2014年2月1日	全盲の方：5名（うち1名盲導犬を利用） 弱視の方：2名
大阪	2014年2月1日	全盲の方：3名（うち1名盲導犬を利用） 弱視の方：3名
東京	2014年2月12日	全盲の方：5名
東京	2014年3月4日	全盲の方：2名 弱視の方：3名
東京	2014年3月5日	全盲の方：1名 弱視の方：2名
東京	2014年3月7日	弱視の方：3名

（調査項目）

1. エスカレーターの利用状況について
2. エスカレーターの利用で危険と感じる状況について
3. 音声案内について
4. その他・誘導用ブロックについて

注) 本調査は、視覚障害者がエスカレーターを利用する際の問題について構造的かつ定性的に把握するために行ったものである。ヒアリング結果の割合表示は本調査の実施対象をとりまとめた結果であり、統計学的有意は検証していない。

5.2 調査結果

5.2.1 エスカレーターの利用状況について

(1) よく利用する駅でのエスカレーターの利用状況

(利用状況)

	回答数	割合
単独で利用	41	98%
介助者がいれば利用	0	0%
利用しない	1	2%
合計	42	100%

よく利用する駅では41名(98%)が単独でエスカレーターを利用している。なお、利用していない1名については、自分が通るルートにエスカレーターがないためであり、エスカレーターが設置されていれば利用するということである。

(エスカレーター乗り口の把握方法)

視覚以外の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーターの位置を覚えている。 ・人の流れ、エスカレーターのモーター音、音声案内を頼りにしている。 ・白杖で床板やステップの動きを確認しながら乗り口を探している。 ・手すり(ベルト)の動きを確認し、進入可能な方向か確かめている。
視覚的な把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・パネルライトがあると乗り口が把握しやすい。 ・ポールなどの電光掲示があると乗り口が把握しやすい。 ・床に矢印などのステッカーが貼ってあると乗り口が把握しやすい。 ・手すり(ベルト)にステッカーが貼ってあると乗り口が把握しやすい。

(2) 慣れていない駅でのエスカレーターの利用状況

(利用状況)

	回答数	割合
単独で利用	29	69%
介助者がいれば利用	13	31%
利用しない	0	0%
合計	42	100%

慣れていない駅では29名(69%)が単独でエスカレーターを利用している。また、13名(31%)が、介助者がいれば利用すると回答しており、単独で利用しない理由はエスカレーターの位置が分からないためであり、見つければ利用するということである。

(エスカレーター乗り口の把握方法)

よく利用する駅での把握方法に加えて、エスカレーターの設置場所を推測して歩き、場所が分からない場合は駅員や周囲の人に聞いて乗り口を把握している。また、階段を探してから近くにエスカレーターがあれば利用するということである。

(3) エスカレーター、エレベーター、階段で利用したいと思うもの

(利用したいもの)

	回答数	割合
エスカレーター	31	72%
エレベーター	1	2%
階段	11	26%
合計	43	100%

※1名の方がエスカレーターと階段を選択したため合計が43になっている。

利用したいものとしてエスカレーターが31名(72%)と最も高い割合になおり、次いで階段が11名(26%)になっている。エレベーターは1名(2%)であった。

エスカレーターを利用する理由としては利便性が高いことに加えて、エレベーターや階段と比較して安全性の高い設備であるという意見も多くあがっている。特にエレベーターに関してはデメリットが多数あがっている。

	メリット(利用したいと思う理由)	デメリット(利用したくないと思う理由)
エスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> 身体的な負担が少ない 早く移動することができる 方向感覚がつかみやすい 乗った後はスピードが一定なため安全 	<ul style="list-style-type: none"> 誤進入をしたことがある エスカレーターは探すのが困難
エレベーター	<ul style="list-style-type: none"> 安全な乗り物と考えている 	<ul style="list-style-type: none"> 不便な場所に設置されていることが多く、待ち時間が長い ボタンを探して押すことが困難 ドアの開閉が分からないことがある 混雑時にドアに挟まる危険性がある 1人で乗っている時に、停止すると不安 方向感覚がつかめない 意図しない場所に出ることがある
階段	<ul style="list-style-type: none"> 誘導用ブロックが敷設しているので階段まで迷うことがない 手すりに点字が貼付しているため行先等が把握しやすい 健康のため 	<ul style="list-style-type: none"> 身体的な負担が大きい 歩くスピードが異なるため前を歩く高齢者との接触の危険性がある 対向してくる人と接触する危険性がある 階段は目の錯覚を起こすことがある

(4) 複雑な駅構造におけるエスカレーターの利用状況

※複雑な駅構造とは、ホームが複数階にある駅やエスカレーターの乗り継ぎが必要な駅

【例：秋葉原駅（JR 東日本）、渋谷駅（東急等）、北千住駅（東武等）】

複雑な構造の駅については、エスカレーターの乗り継ぎが困難であることや途中で迷ってしまうことについて多く意見があがっている。

- ・ 複雑な構造の駅ではエスカレーターを利用しないようにしている。
- ・ 複雑な構造の場合でもよく利用する駅や人の流れがある駅ではエスカレーターの利用に問題はない。
- ・ エスカレーターの乗り継ぎが必要な場合は次のエスカレーターの場所を探すのが困難なことがある、途中で迷ってしまうことがある。
- ・ 複雑な構造の駅の場合は、誘導用ブロックが敷設している階段を利用する。（階段を探している途中でエスカレーターが見つければエスカレーターを利用する。）

5.2.2 エスカレーターの利用で危険と感じる状況について

(1) エスカレーター利用における事故・怪我の状況

	回答数	割合
事故・怪我の経験が有る	0	0%
事故・怪我の経験が無い	42	100%
合計	42	100%

- ・ 本調査ではエスカレーターの利用によって事故や怪我の経験をしたことのある視覚障害者はいなかった。

(2) 危険と感じる場面について

①乗る時の危険

誤進入に関する意見が多い傾向がある。また、エスカレーターの乗り口を慎重に探している際に周囲の人に接触するなどの意見もあがっている。

- ・ 誤進入をしたことがあり、転倒したことがある。
- ・ 照度が低いと誤進入をする危険性がある。
- ・ 2台以上のエスカレーターが並列している場合に音声聞き取れず誤進入をする危険性がある。
- ・ 下の階をつなぐエスカレーターでは運転方向が確認しにくい。
- ・ エスカレーターの乗り口を探していたら後ろから怒鳴られたことがある。
- ・ エスカレーターの運転方向を確認していたら後ろから来た人と接触したことがある。

②乗っている時の危険

片側空けの習慣により横を通り抜ける人との接触に関する意見が多い傾向がある。

- ・緊急停止によりバランスを崩しそうになったことがある。
- ・横を駆け抜ける人がいて接触などの不安を感じる。
- ・大きな荷物を持っている場合に横を通り抜ける人と接触する危険性がある。
- ・盲導犬が横を通り抜ける人と接触しないか不安がある。
- ・ヒールや傘がステップの溝に挟まらないか不安がある。
- ・手すりをつかんでいることによって事故が発生する危険がある。

③降りる時の危険

降りる時の危険については全体的にあまり意見があげられていない。

- ・降りた後に立ち止まられると接触する危険性がある。

④特殊なエスカレーターについて

※特殊なエスカレーターとは時間帯により運転方向が変更するもの、高速で運転するもの、途中でフラットになるものなど

特殊なエスカレーターについては、特に時間により運転方向が変更されるエスカレーターについて誤進入の経験や危険と感じているという意見が多い傾向がある。

- ・途中でフラットになるエスカレーターは注意喚起の情報が提供されていても気づかないことがある。
- ・高速運転をしていることを知らずに乗るとバランスを崩しそうになることがある。
- ・運転方向が変更されるエスカレーターに乗り、自分が思っていた運転方向とは異なっていて誤進入をし、転倒したことがある。
- ・自動運転のものは運転方向が確認できないため、誤進入をする危険性がある。

(参考)

本調査の回答者は、ホームを危険と考え早く離脱したいという意見が多くあがっていた。実際にホームから転落したという意見もあがった。

(3) エスカレーターの利用時に注意している点

(手すりの利用状況)

	回答数	割合
手すり（ベルト）につかまっている	30	71%
手すり（ベルト）につかまっていない	12	29%
合計	42	100%

エスカレーターの利用時に注意している点で手すり（ベルト）の利用は30名（71%）となっており、運転方向や降りるタイミングの確認にも利用している。また、手すりを持っていることにより指などに怪我を負うなどの事故について不安の声があがっている。

(その他、注意している点について)

- ・白杖を利用して運転方向や降りるタイミングを確認している。
- ・前の人と間を空けて乗るようにしている。
- ・横を通り抜ける人に接触しないように端のほうに寄っている。

5.2.3 音声案内について

全体的な意見の傾向として、行先や運転方向を伝える音声案内を頼りにしている。また、注意喚起が続く場合は行先や運転方向の情報を得るまでに時間がかかるなどの意見があがっている。

必要な情報	<ul style="list-style-type: none">・行先や運転方向に関する情報は頼りになり、安心感がある。・エスカレーターの何メートルか手前から位置を知らせるための情報があると良い。・降り口を知らせる情報があると良い。
音声案内が必要な場所	<ul style="list-style-type: none">・人の流れのない駅でこそ音声案内が必要である。・特に複雑な駅の構造では行先などの情報提供が重要である。
情報提供の方法	<ul style="list-style-type: none">・音声案内の前にチャイム音があると把握しやすい。・エスカレーターが並列していると音声案内の内容が把握しにくいので男女の声で分ける等の工夫が必要である。・注意喚起が続くと行先など必要な情報を得るまでに時間がかかる。・3列以上並列していると上り、下りの判断が付きにくくなるため、どの位置のものが上りか下りかを判断できる情報があると良い。（右側何番目・上りなど）
スピーカーの位置	<ul style="list-style-type: none">・スピーカーの位置が様々な場所にあるので統一してほしい。・指向性のあるスピーカーを使用してほしい。・天井に設置しているスピーカーは音が分散して分かりにくい。
その他	<ul style="list-style-type: none">・音声案内が整備されているエスカレーターが少ない。・エスカレーターの前にボタンを設置し、押すと情報が流れる仕組みがあると良い。

5.2.4 その他・誘導用ブロックの敷設について

誘導用ブロックについては23名(55%)が敷設した方が良いと考えているが、18名(43%)はどちらともいえないと回答している。

誘導用ブロックの敷設については、エスカレーターの乗り継ぎが必要になる部分やホームから早く離脱したい場合など必要性が高いという意見があがっている。

また、どちらとも言えないと回答した理由については、階段などへの誘導用ブロックと区別が煩雑になることや時間により運転方向が変わるエスカレーターへの敷設が困難になることについて意見があがっている。

	回答数	割合
敷設した方が良い	23	55%
どちらとも言えない	18	43%
敷設しない方が良い	1	2%
合計	42	100%

5.2.5 調査結果のまとめ

多くの視覚障害者がエスカレーターを単独で利用している事実が明らかになった。また慣れていない駅でエスカレーターを利用しない場合でも設置位置を把握することができれば利用したいという要望が高いものとなっている。また、エスカレーター利用時に事故を経験した対象者は1人もいなかった。

エスカレーターを利用する理由としては身体的な負担を軽減できるなどのメリットがあることに加えて、エレベーターはボタンの位置を把握して押すことが困難であることや自分のいる場所や方向感覚がつかみにくいというデメリットがあげられている。

エスカレーターを円滑に利用するためにエスカレーターの設置位置や運転方向が分かるような音声による情報提供や誘導用ブロックの敷設(条件付きを含む[※])については、ニーズが高い状況である。

- ※・運転方向が変わるエスカレーターや降り口部分などには敷設しない。
- ・高低差の大きい駅やエスカレーターのみ設置された経路などには敷設しない。

第6章 視覚障害者・アンケート調査

6.1 調査概要

6.1.1 目的

秋葉原駅での視覚障害者・現地ヒアリング調査やヒアリング調査により、視覚障害者のエスカレーターの利用状況、課題、要望などについての傾向を把握することができた。

本調査では、エスカレーターの利用状況や危険と感じる状況について、定量的に傾向を把握し、視覚障害者のエスカレーター誘導の必要性や安全性確保の課題の検討を進め、移動円滑化を図ることを目的とする。

6.1.2 調査方法

アンケート調査の概要を以下に示す。

(調査対象・期間・方法など)

調査協力団体	一般社団法人 日本網膜色素変性症協会、 社会福祉法人 日本盲人会連合、社会福祉法人 日本点字図書館、 国立大学法人 筑波技術大学、東京都視覚障害者生活支援センター
期 間	2014年1月下旬～2月下旬
地 域	東京、大阪、その他
方 法	郵送及び電子メールを利用して実施

(回収率)

配布数	回収数	回収率
883	320	36.2%

(調査内容)

回答者属性の把握 (年齢、性別、日常使っている交通機関、障害の状況、白杖の使用状況、誘導用ブロックの活用状況、外出頻度など)
駅及びエスカレーターの利用状況の把握 (慣れている駅及び慣れていない駅でのエスカレーターの利用状況、エスカレーターの位置の把握、エスカレーターを利用する理由など)
音声案内の現状と課題の把握 (聞いたことのある音声案内の情報、音声案内で頼りにしているもの、音声案内において課題に感じることなど)
エスカレーターの危険性の把握・事故の状況の把握 (エスカレーターを利用して危険と感じたことのある経験、エスカレーターの利用によるケガや事故の経験など)

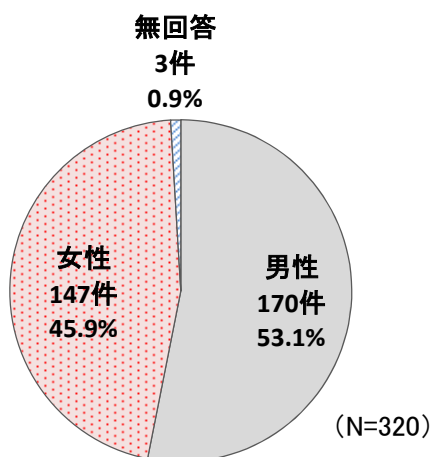
※本調査では普段から駅を利用する方や単独歩行している方を中心にご回答いただくよう依頼した。

6.2 調査結果

6.2.1 あなた自身について教えてください。

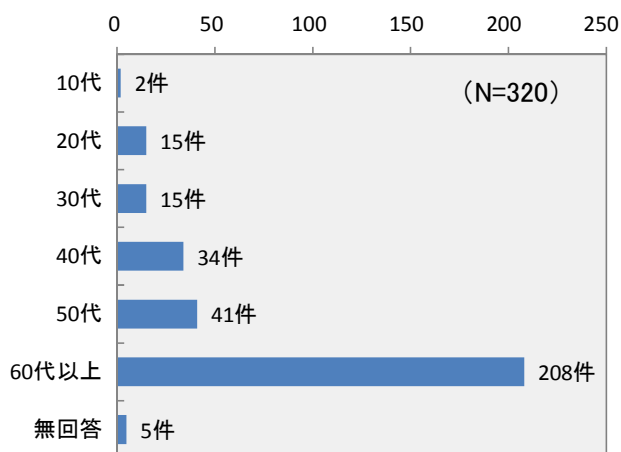
問 1.1：性別

「男性」が 170 件（53.1%）、「女性」が 147 件（45.9%）となっている。



問 1.2：年齢を数字でご記入ください。

「60代以上」が最も多く、208件（65.0%）、次いで「50代」が41件（12.8%）となっている。

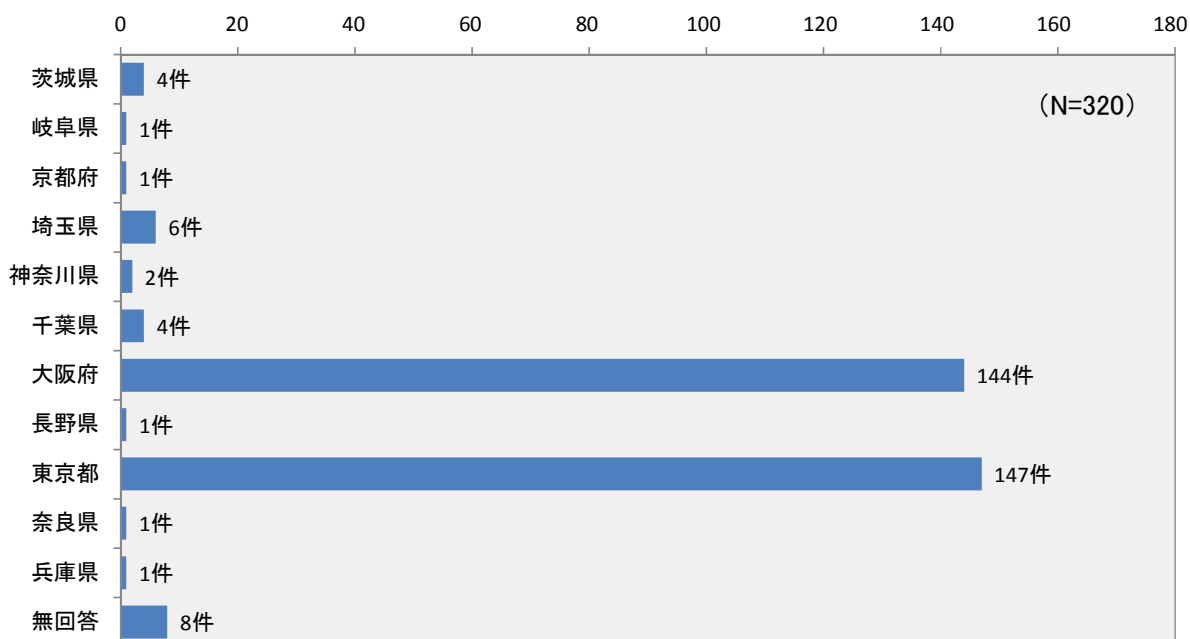


※厚生労働省による全国在宅障害児・者等実態調査(H23)で示されている視覚障害者の年齢分布と近い割合になっている。

問 1.3：住居・活動地域をご記入ください

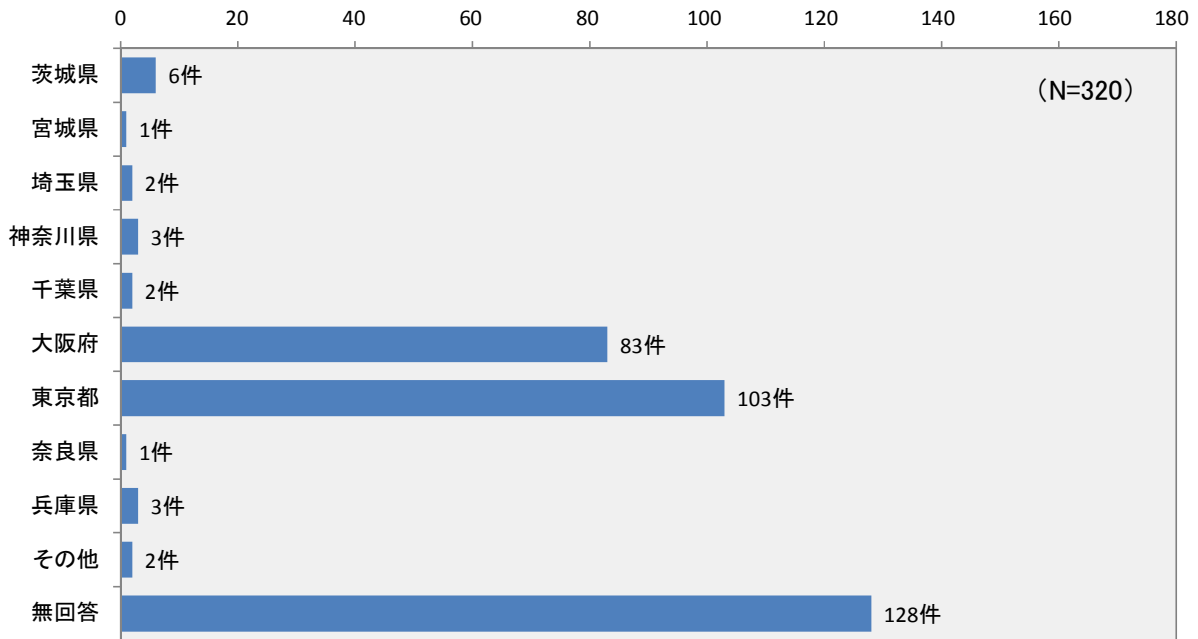
(1) 住んでいる市区町村 ※都道府県レベルで集計した

東京都が 147 件（45.9%）、大阪府が 144 件（45.0%）となっている。



(2) 職場や学校等の活動拠点がある市区町村 ※都道府県レベルで集計した

東京都が 103 件 (32.2%)、大阪府が 83 件 (25.9%) となっている。



問 1.4 : 日常的に使っている交通機関
(複数回答)

「電車」が最も多く、266 件 (83.1%)、次いで「バス」が 185 件 (57.8%) となっている。

項目	件数	割合
1 電車	266	83.1%
2 バス	185	57.8%
3 タクシー	115	35.9%
4 自動車(家族、ヘルパー等の運転)	90	28.1%
5 その他	20	6.3%
無回答	6	1.9%
回答者数	320	100%

問 1.5 : 職業

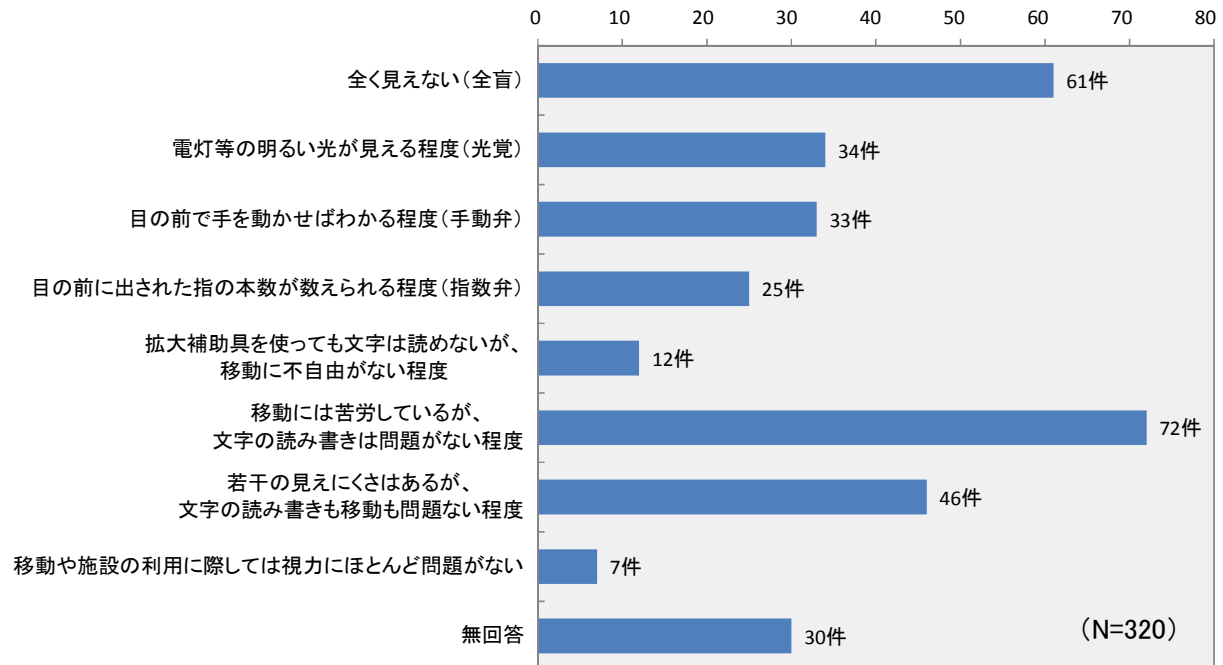
「在宅以外の仕事」が最も多く、88 件 (27.5%)、次いで「無職」が 87 件 (27.2%) となっている。

項目	件数	割合
1 在宅以外の仕事(通勤を伴う仕事)	88	27.5%
2 在宅の仕事(自営業含む)	28	8.8%
3 主婦	74	23.1%
4 学生	9	2.8%
5 無職	87	27.2%
6 その他	10	3.1%
無回答	24	7.5%
合計	320	100%

問 1.6：見え方等の障害の程度について次の（１）から（３）にお答えください。

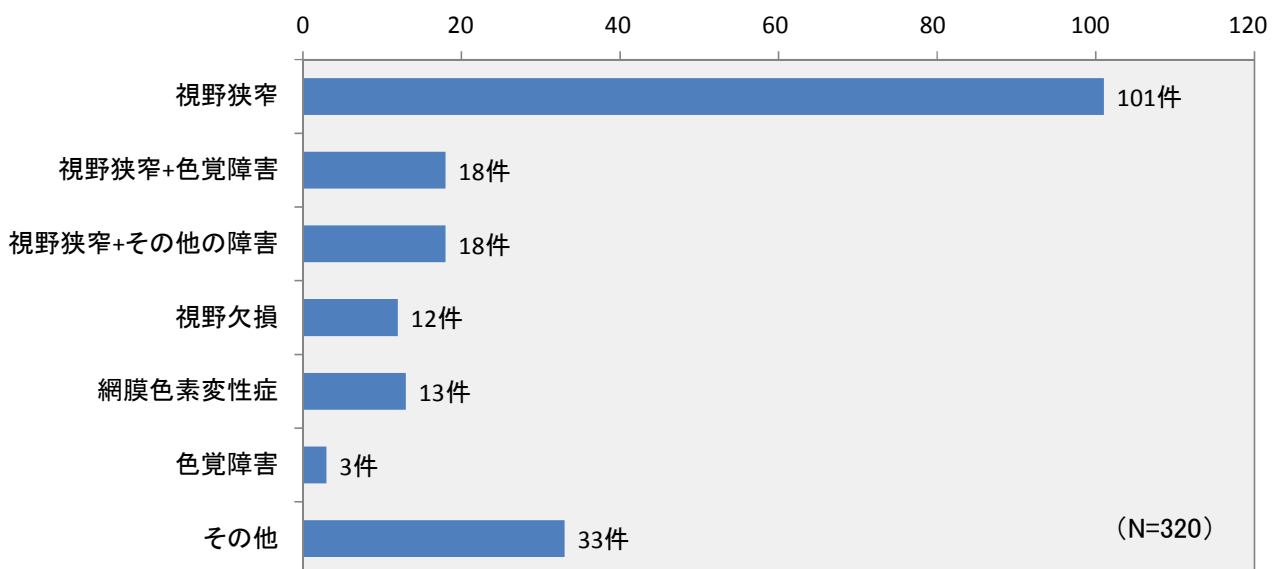
（１）視覚の程度について

「移動には苦勞しているが、文字の読み書きは問題がない程度」が最も多く、72件（22.5%）、次いで「全く見えない（全盲）」が61件（19.1%）となっている。



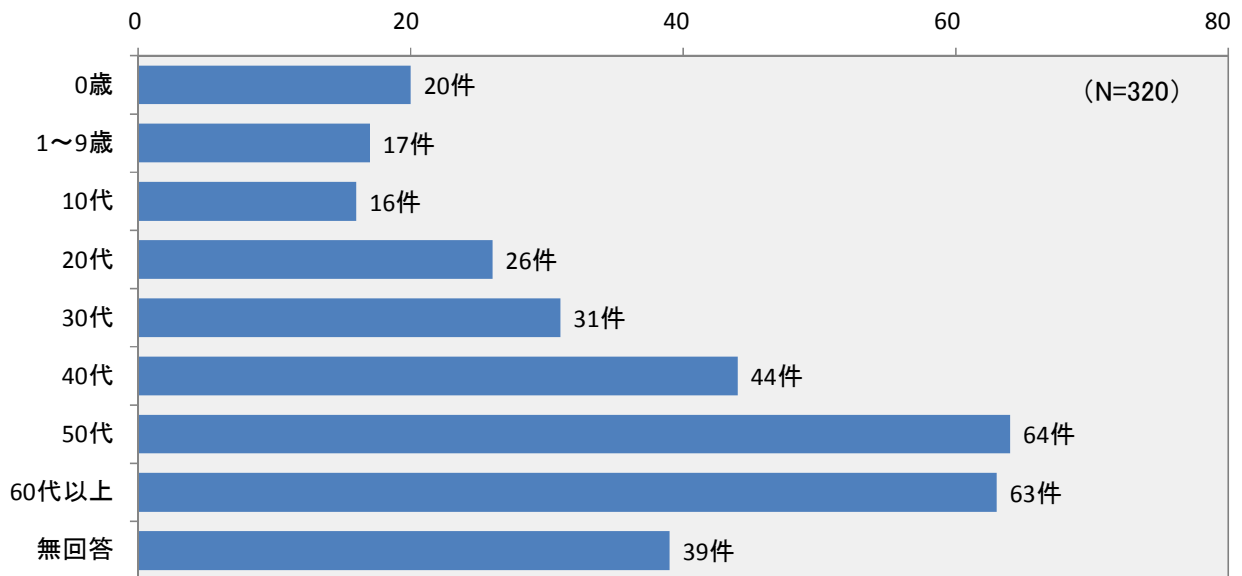
（２）視野狭窄や色覚障害などがある場合はご記入ください。

「視野狭窄」が最も多く、101件（31.6%）、次いで「視野狭窄+色覚障害」「視野狭窄+その他の障害」18件（5.6%）となっている。



(3) 視覚障害になって日常生活が困難になった年齢を数字でご記入ください。

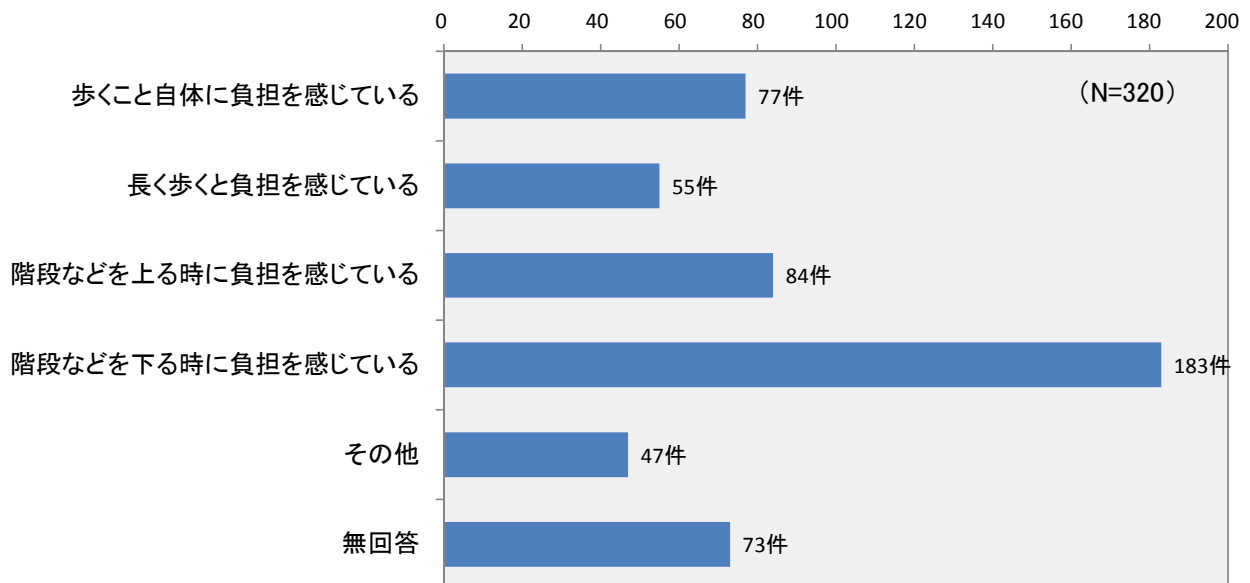
「50代」が最も多く、64件(20.0%)、次いで「60代以上」が63件(19.7%)となっている。



問 1.7 : 歩行を困難に感じる場合のみお答えください。

(複数回答)

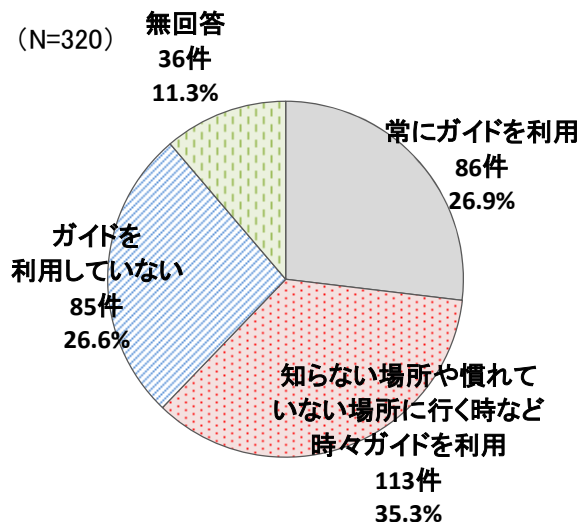
「階段などを下る時に負担を感じている」が最も多く、183件(57.2%)、次いで「階段などを上る時に負担を感じている」が84件(26.3%)となっている。



問 1.8 : 外出について次の (1) から (7) について教えてください。

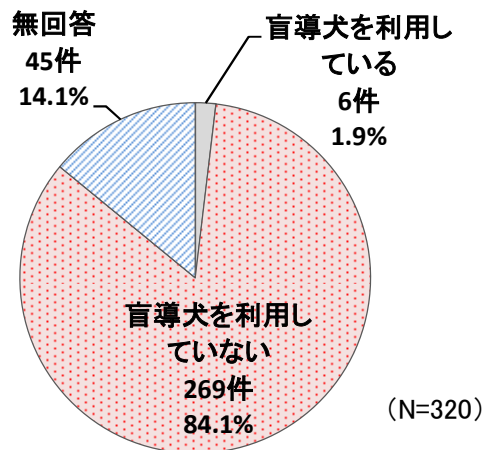
(1) 外出の際、ガイド (ガイドヘルパーや家族等による支援) を利用していますか？

「知らない場所や慣れていない場所に行く時など時々ガイドを利用」が最も多く、113 件 (35.3%)、次いで「常にガイドを利用」が 86 件 (26.9%) となっている。



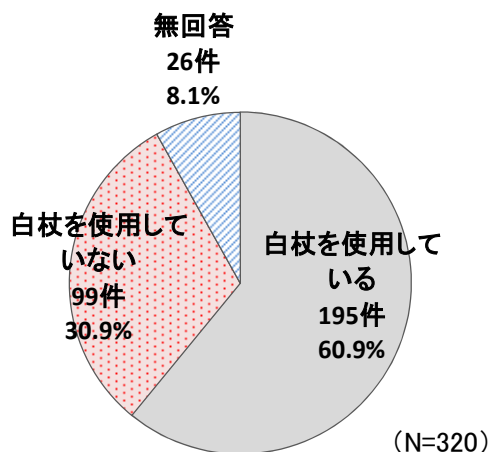
(2) 外出の際、盲導犬を利用していますか？

「盲導犬を利用していない」が 269 件 (84.1%)、「盲導犬を利用している」が 6 件 (1.9%) となっている。



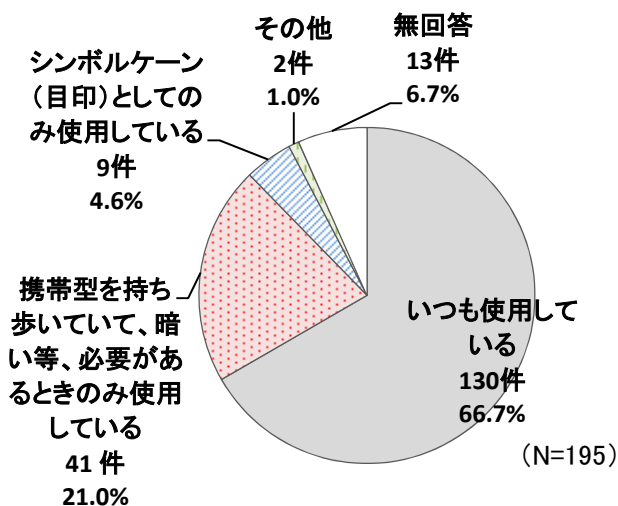
(3) 外出の際、白杖を使用していますか？

「白杖を使用している」が 195 件 (60.9%)、「白杖を使用していない」が 99 件 (30.9%) となっている。



(4) 白杖を使用している人は、どのような方法で使っているか教えてください。

「いつも使用している」が最も多く、130 件 (66.7%)、次いで「携帯型を持ち歩いていて、暗い等、必要があるときのみ使用している」が 41 件 (21.0%) となっている。

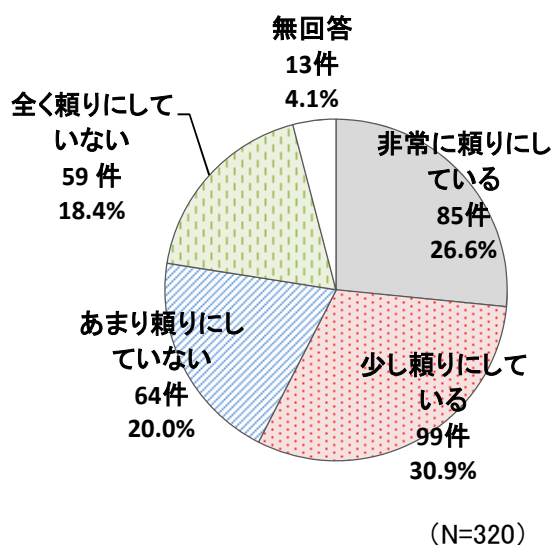


(5) あなたは外出先で移動をする際に誘導用ブロック（点状ブロック）を頼りにしていますか。

(6) 移動する際に誘導用ブロックを利用する場合は、どのように利用しているか教えてください。（複数回答）

「少し頼りにしている」が最も多く、99件（30.9%）、次いで「非常に頼りにしている」が85件（26.6%）となっている。

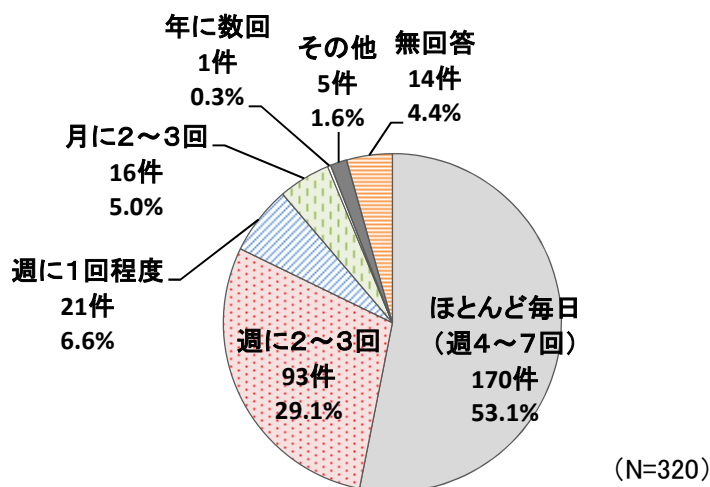
「足の感触を頼りにして利用している」が最も多く、130件（40.6%）、次いで「視覚で誘導用ブロックを確認することで利用している」が105件（32.8%）となっている。



項目	件数	割合
1 杖で感触を確かめながら利用している	85	26.6%
2 足の感触を頼りにして利用している	130	40.6%
3 視覚で誘導用ブロックを確認することで利用している	105	32.8%
4 その他	9	2.8%
無回答	80	25.0%
回答者数	320	-

(7) 外出の頻度

「ほとんど毎日（週4～7回）」が最も多く、170件（53.1%）、次いで「週に2～3回」が93件（29.1%）となっている。



6.2.2 駅及びエスカレーターの利用状況について教えてください。

問 2.1：駅をよく利用する時間帯
(複数回答)

「10時から16時」が最も多く、167件(52.2%)、次いで「6時から10時」が103件(32.2%)となっている。

項目	件数	割合
1 6時から10時	103	32.2%
2 10時から16時	167	52.2%
3 16時から20時	88	27.5%
4 20時以降	30	9.4%
5 特に決まっていない	73	22.8%
無回答	14	4.4%
回答者数	320	-

問 2.2：駅の利用頻度

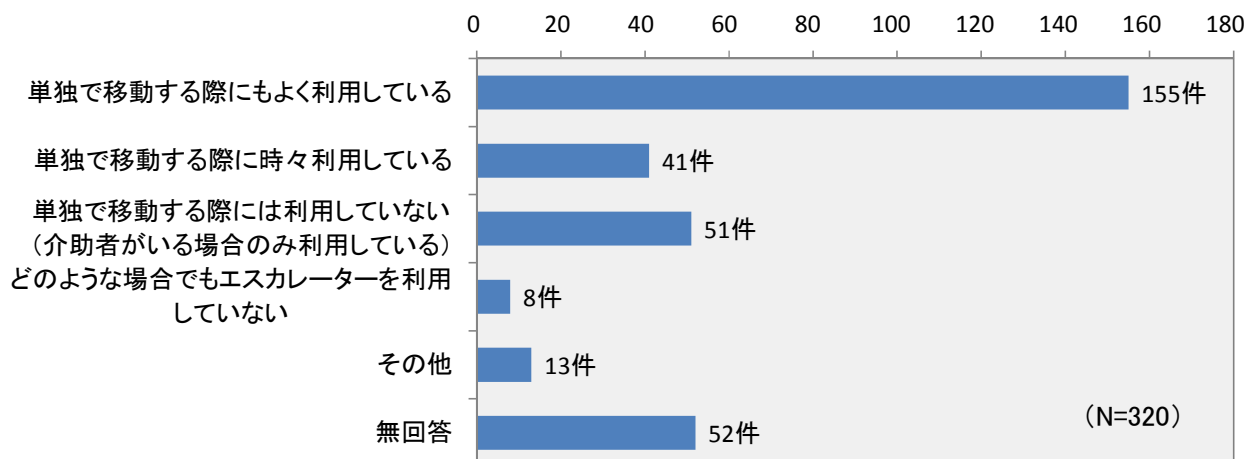
「ほとんど毎日(週4~7回)」が最も多く、88件(27.5%)、次いで「週に2~3回」が78件(24.4%)となっている。

項目	件数	割合
1 ほとんど毎日(週4~7回)	88	27.5%
2 週に2~3回	78	24.4%
3 週に1回程度	50	15.6%
4 月に2~3回	53	16.6%
5 年に数回	33	10.3%
6 その他	5	1.6%
無回答	13	4.1%
合計	320	100%

問 2.3：あなたがよく利用する駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。

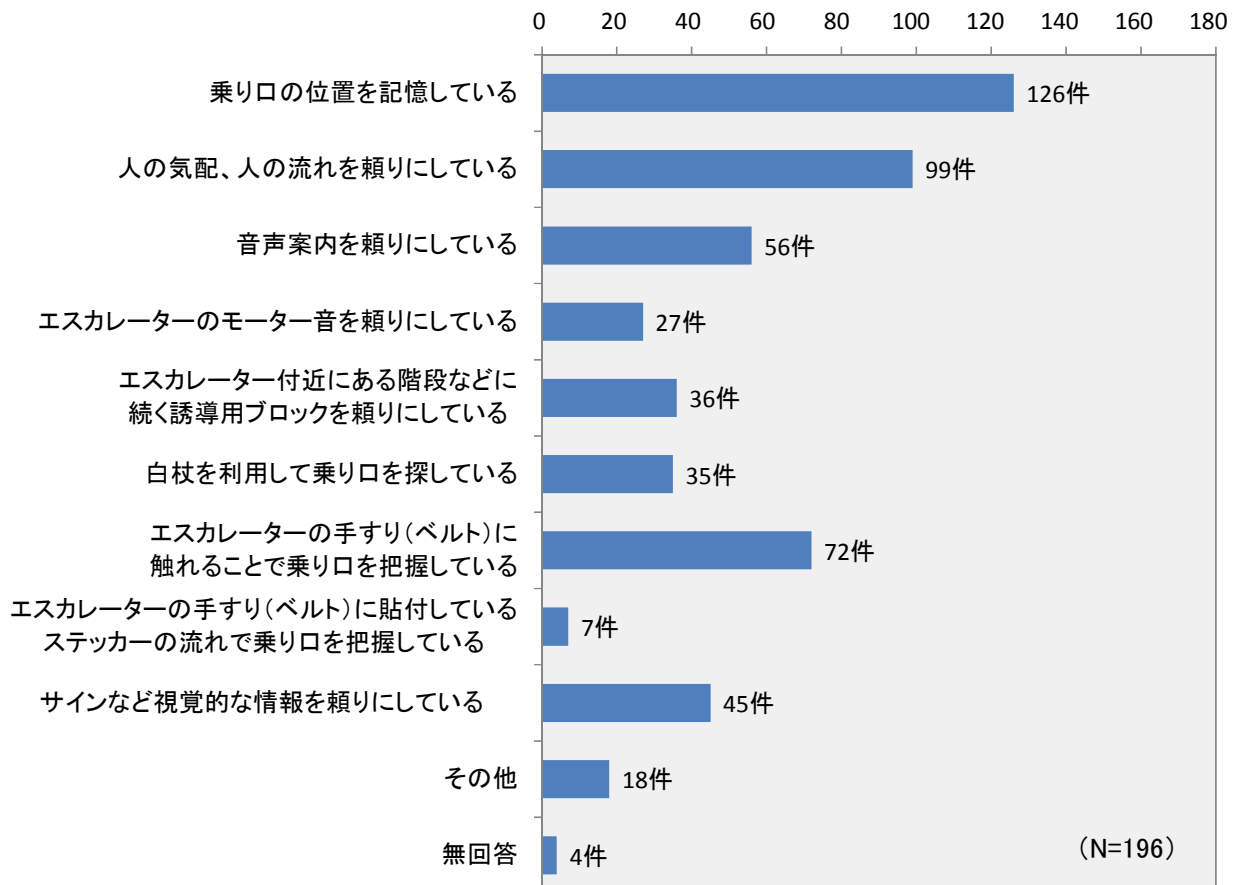
注意) 選択肢に出てくる単独とはガイドがない状態のことであり、盲導犬は単独移動に含めます。

「単独で移動する際にもよく利用している」が最も多く、155件(48.4%)、次いで「単独で移動する際には利用していない(介助者がいる場合のみ利用している)」が51件(15.9%)となっている。



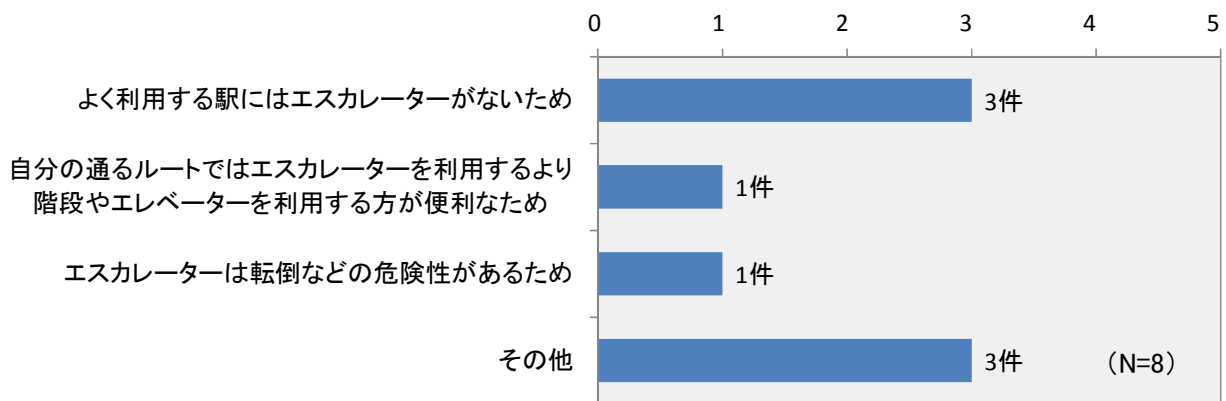
問 2.4：問 2.3 で「単独で移動する際にもよく利用している」及び「単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握しているか教えてください。（複数回答）

「乗り口の位置を記憶している」が最も多く、126 件（64.3%）、次いで「人の気配、人の流れを頼りにしている」が 99 件（50.5%）となっている。



問 2.5：問 2.3 で「どのような場合でもエスカレーターを利用していない」とお答えになった方のみご回答ください。なぜよく利用する駅でエスカレーターを利用しないか教えてください。

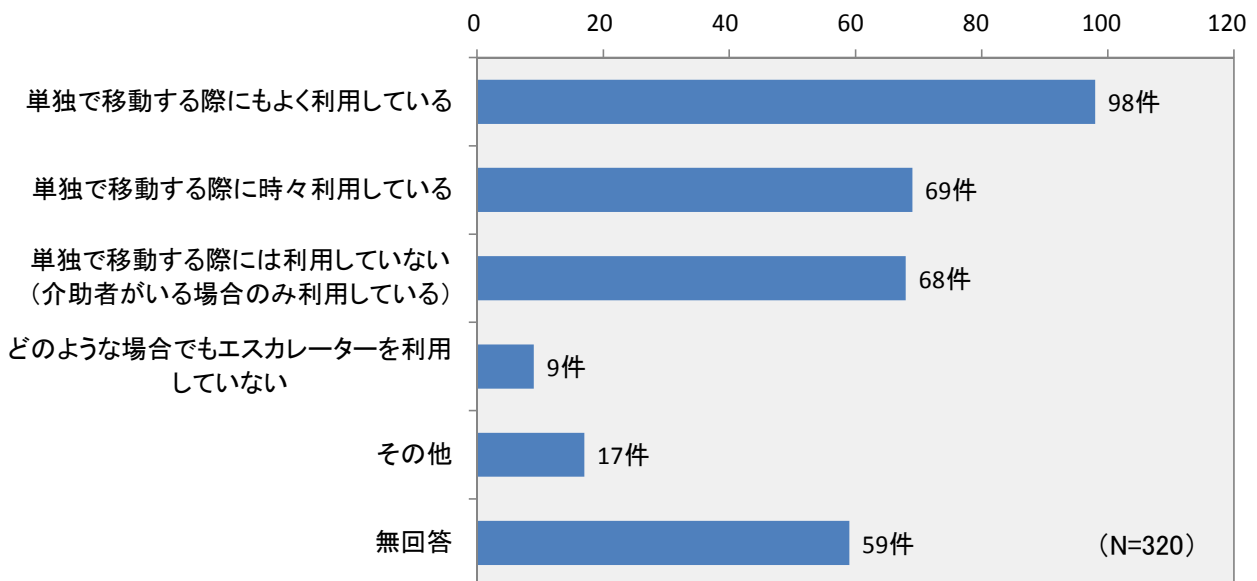
「よく利用する駅にはエスカレーターがないため」が 3 件 (37.5%)、「自分の通るルートではエスカレーターを利用するより階段やエレベーターを利用する方が便利のため」と「エスカレーターは転倒などの危険性があるため」が 1 件 (12.5%) となっている。



問 2.6：あなたがあまり利用しない駅でのエスカレーターの利用状況を教えてください。

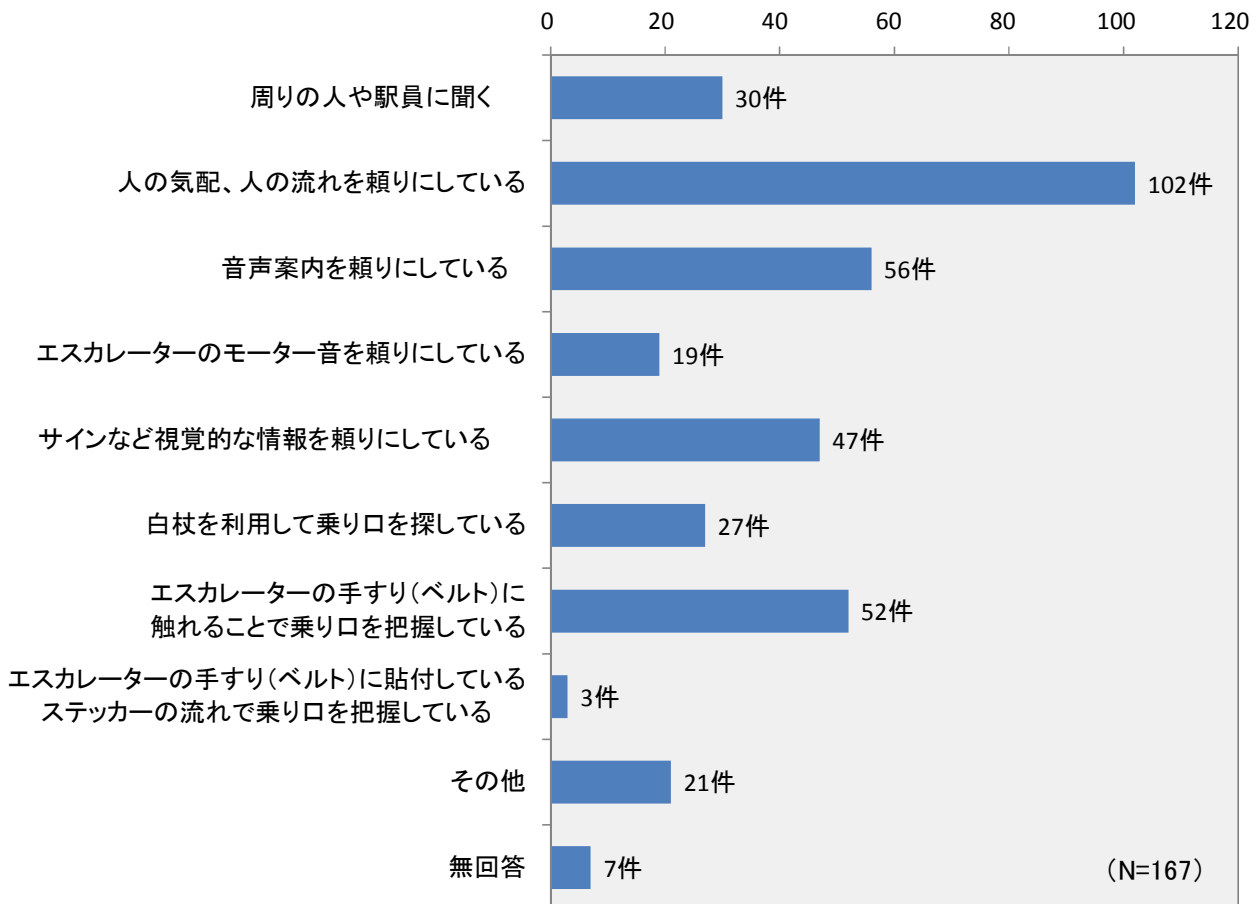
(注意) 選択肢に出てくる単独とはガイドがない状態のことであり、盲導犬は単独移動に含めます。

「単独で移動する際にもよく利用している」が最も多く、98 件 (30.6%)、次いで「単独で移動する際に時々利用している」が 69 件 (21.6%) となっている。



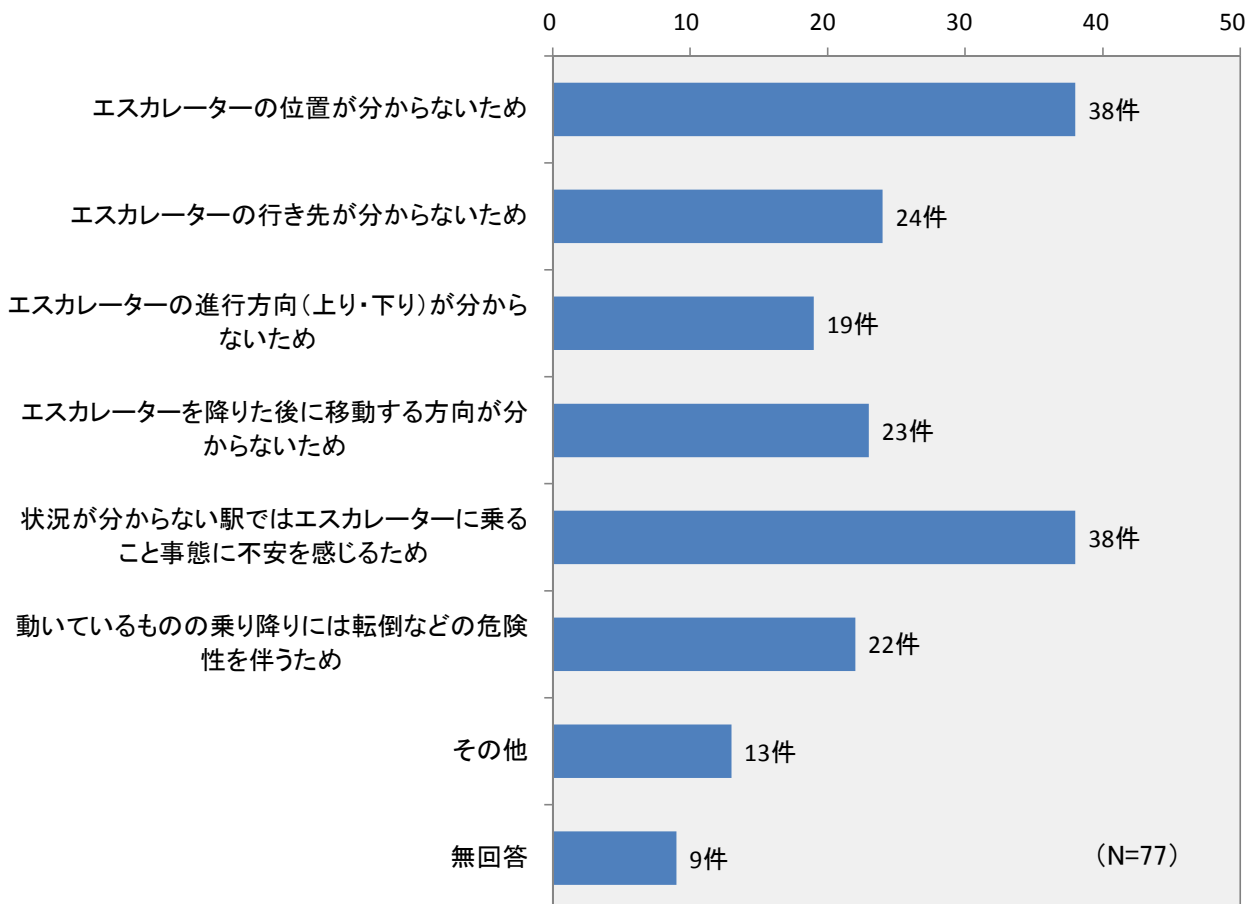
問 2.7：問 2.6 で「単独で移動する際にもよく利用している」及び「単独で移動する際に時々利用している」とお答えになった方のみご回答ください。エスカレーターの乗り口をどのように把握しているか教えてください。（複数回答）

「人の気配、人の流れを頼りにしている」が最も多く、102 件（61.1%）、次いで「音声案内を頼りにしている」が 56 件（33.5%）となっている。



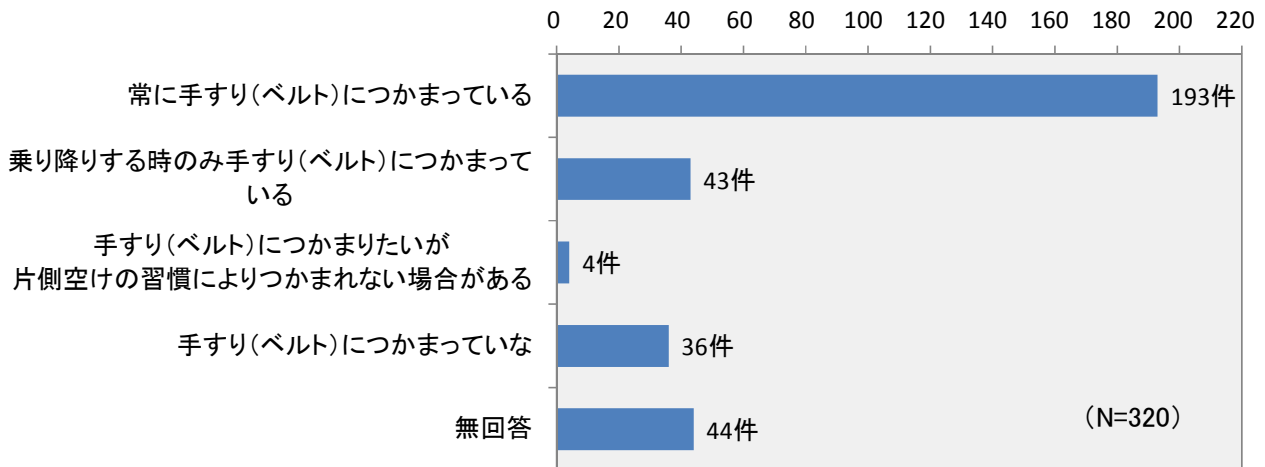
問 2.8：問 2.6 で「単独で移動する際には利用していない（介助者がいる場合のみ利用している）」及び「どのような場合でもエスカレーターを利用していない」と回答された場合、なぜ単独で利用しないか理由を教えてください。（複数回答）

「エスカレーターの位置が分からないため」、「状況が分からない駅ではエスカレーターに乗ること事態に不安を感じるため」が最も多く、38件（49.4%）となっている。



問 2.9: エスカレーターに乗る際に手すり(ベルト)を利用しているか教えてください。

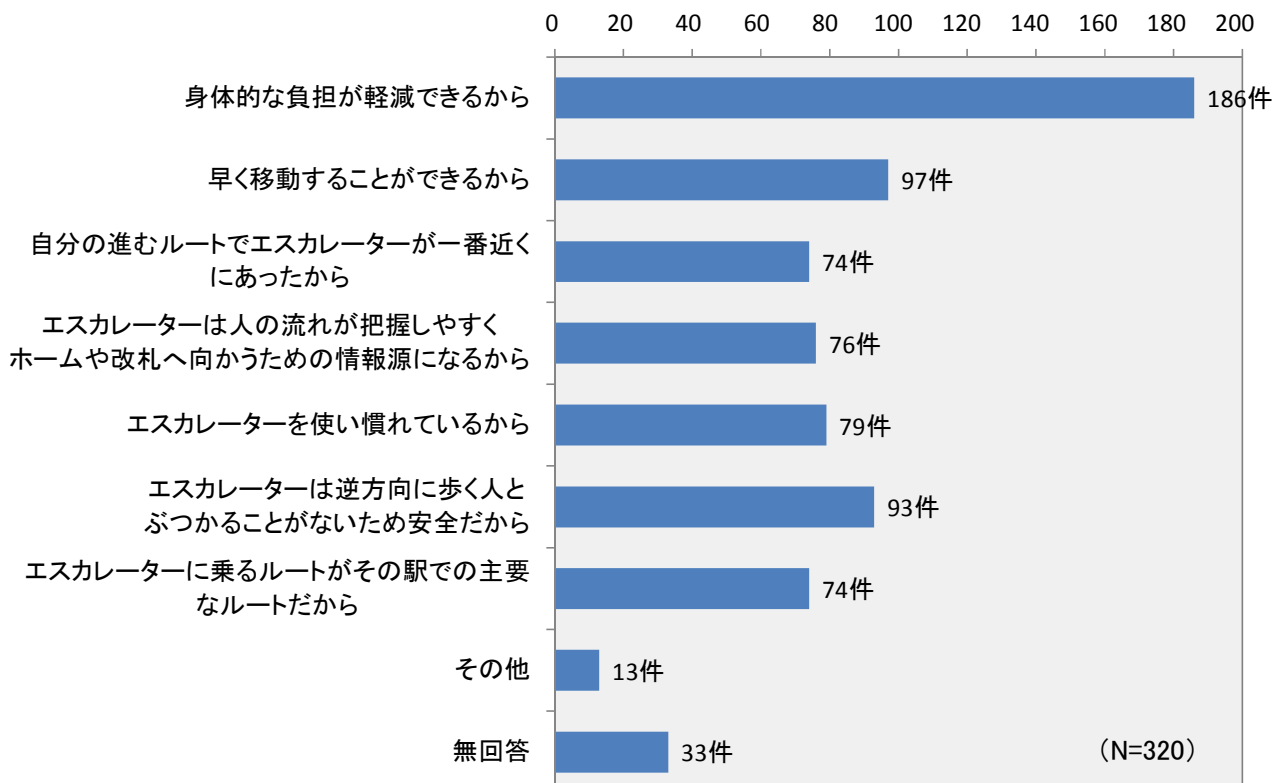
「常に手すり(ベルト)につかまっている」が最も多く、193件(60.3%)、次いで「乗り降りする時のみ手すり(ベルト)につかまっている」が43件(13.4%)となっている。



問 2.10: あなたがエスカレーターを利用する場合の主な理由を教えてください。

(複数回答)

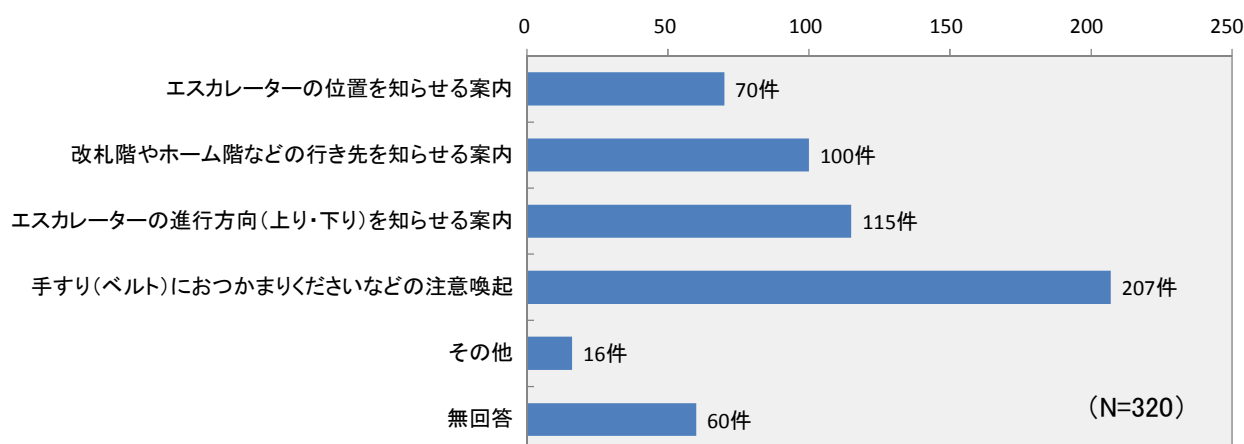
「身体的な負担が軽減できるから」が最も多く、186件(58.1%)、次いで「早く移動することができるから」が97件(30.3%)となっている。



6.2.3 音声案内に関するお考えについて教えてください。

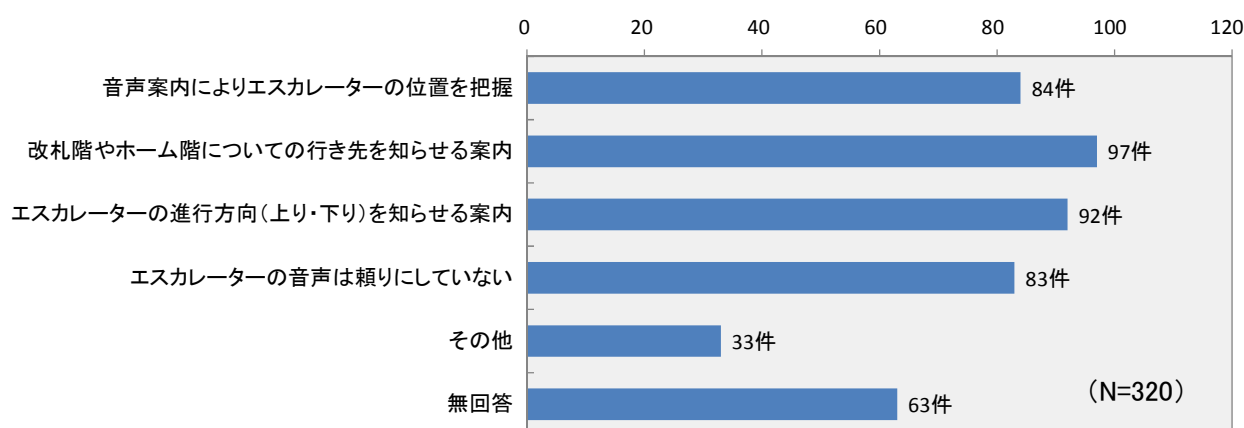
問 3.1：エスカレーターの音声案内の項目で聞いたことのあるものを教えてください。
(複数回答)

「手すり(ベルト)におつかまりくださいなどの注意喚起」が最も多く、207件(64.7%)、次いで「エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内」が115件(35.9%)となっている。



問 3.2：エスカレーターを利用する際に特に頼りにしているものを教えてください。
(複数回答)

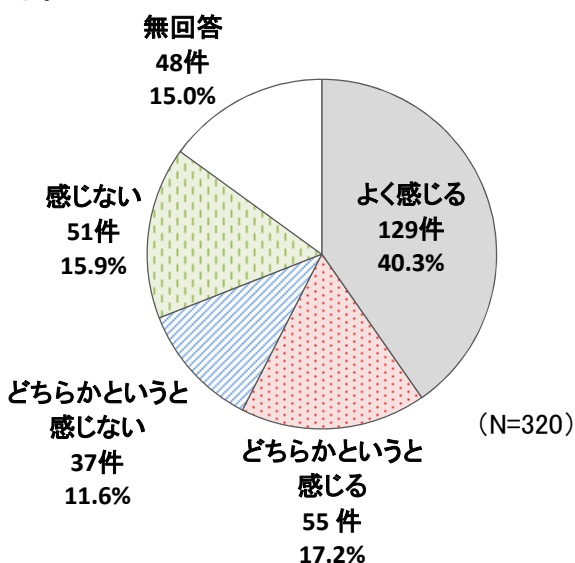
「改札階やホーム階についての行き先を知らせる案内」が最も多く、97件(30.3%)、次いで「エスカレーターの進行方向(上り・下り)を知らせる案内」が92件(28.8%)となっている。



問 3.3: あなたがこれまでに利用したことのあるエスカレーターで音声案内に関して次の(1)～(7)の音声案内の課題についてあなたが感じていることについて教えてください。

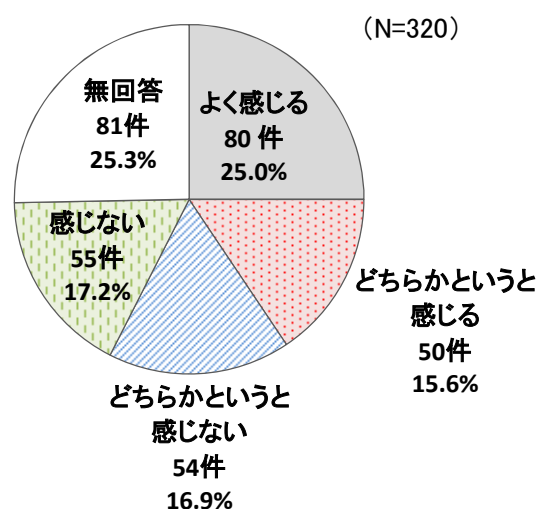
(1) ホーム上などからエスカレーターの位置を知らせる音声案内がない

「よく感じる」が最も多く、129件(40.3%)、次いで「どちらかというと感じる」が55件(17.2%)となっている。



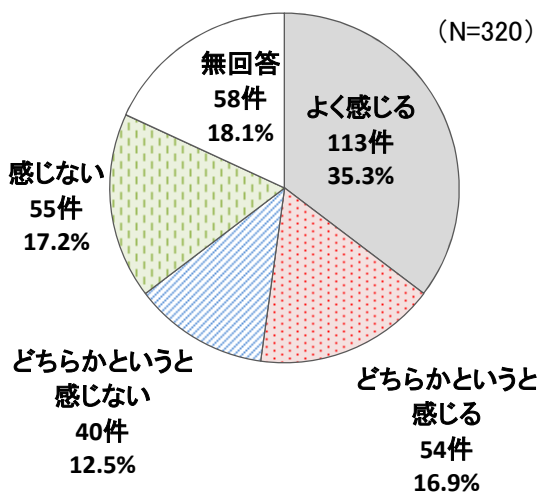
(2) 音が小さく聞こえにくい

「よく感じる」が最も多く、80件(25.0%)、次いで「感じない」が55件(17.2%)となっている。



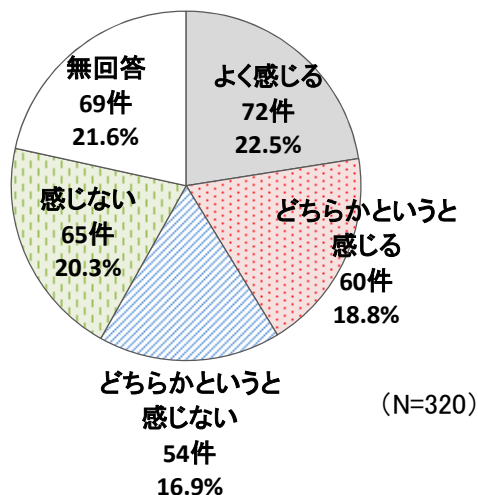
(3) エスカレーターが併設している場合は上り・下りの区別がつかない

「よく感じる」が最も多く、113件(35.3%)、次いで「感じない」が55件(17.2%)となっている。



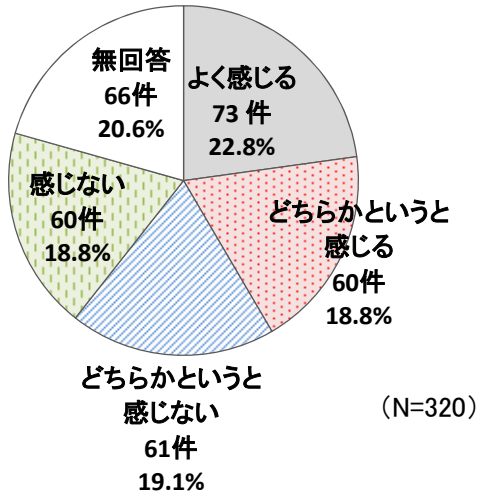
(4) 自分の必要な情報が流れるまでに時間がかかる

「よく感じる」が最も多く、72件(22.5%)、次いで「感じない」が65件(20.3%)となっている。



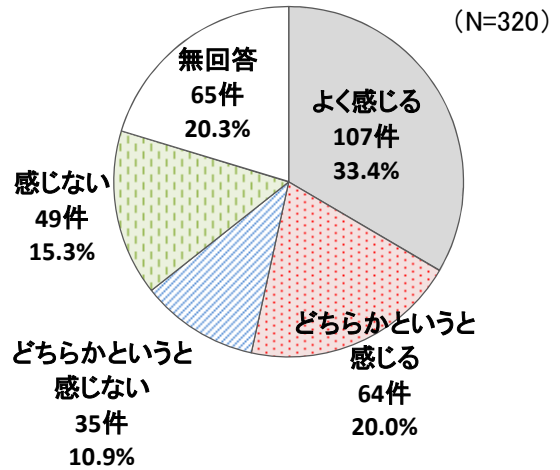
(5) 他の施設の音と混じり自分の必要な音声案内が聞き取りにくい

「よく感じる」が最も多く、73件(22.8%)、次いで「どちらかというと感じない」が61件(19.1%)となっている。



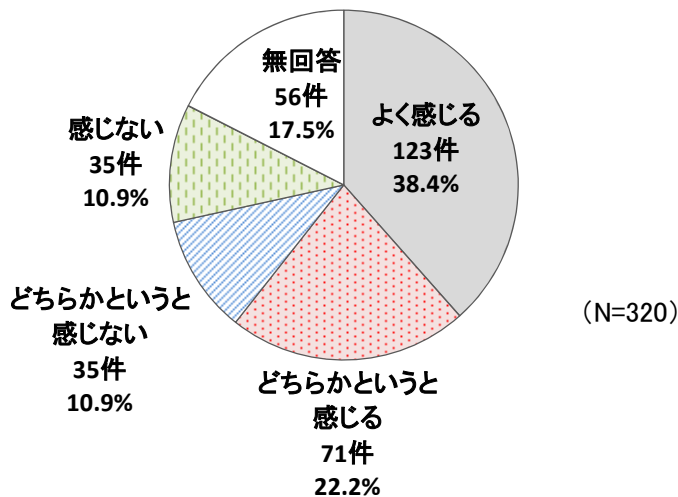
(6) 提供している情報が注意喚起のみで行先等の情報が流れない

「よく感じる」が最も多く、107件(33.4%)、次いで「どちらかというと感じる」が64件(20.0%)となっている。



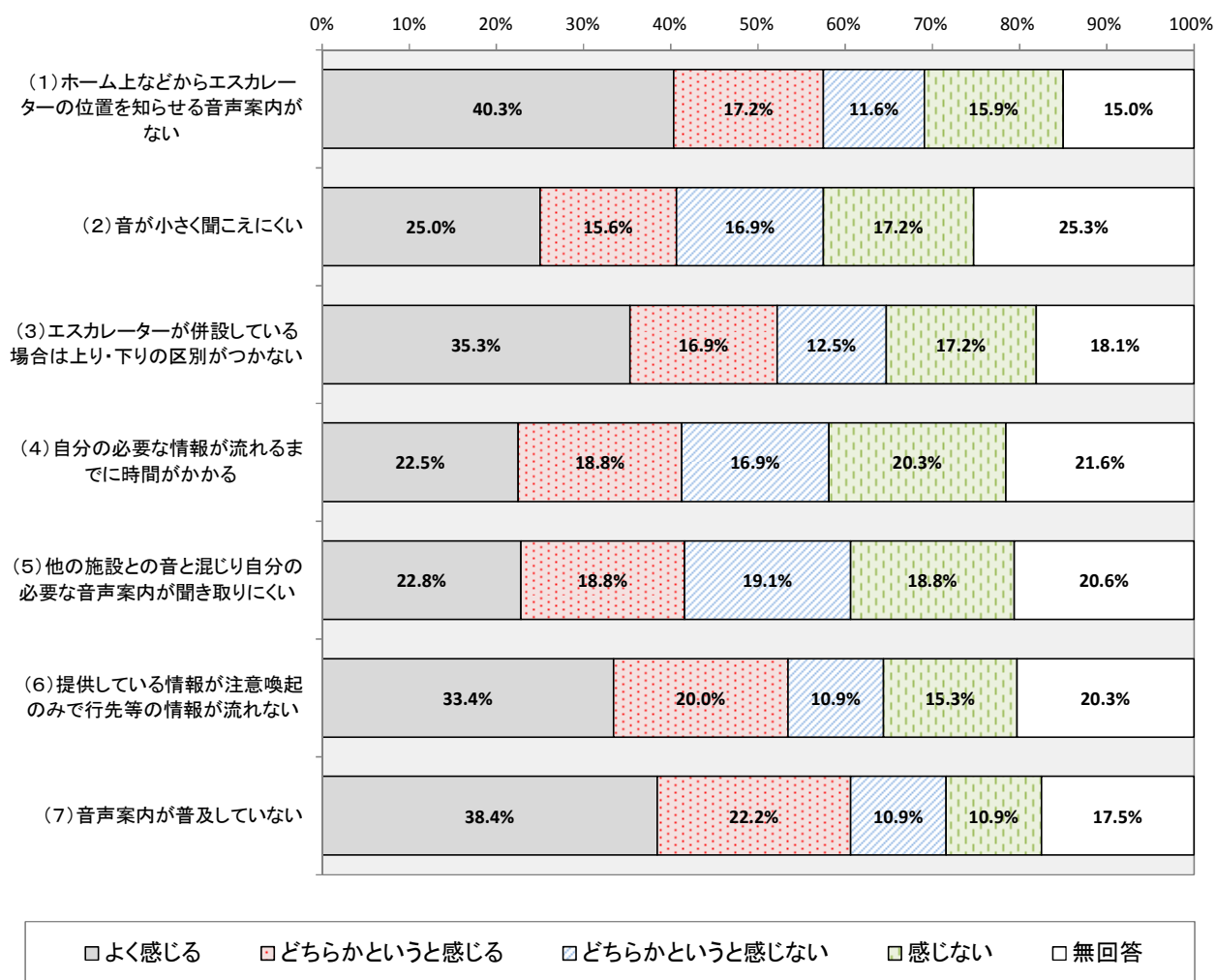
(7) 音声案内が普及していない

「よく感じる」が最も多く、123件(38.4%)、次いで「どちらかというと感じる」が71件(22.2%)となっている。



(1) ~ (7) のまとめ

「良く感じる」については、40.3%で「(1) ホーム上などからエスカレーターの位置を知らせる音声案内がない」が最も高い割合となっており、次いで「(7) 音声案内が普及していない」が38.4%となっている。

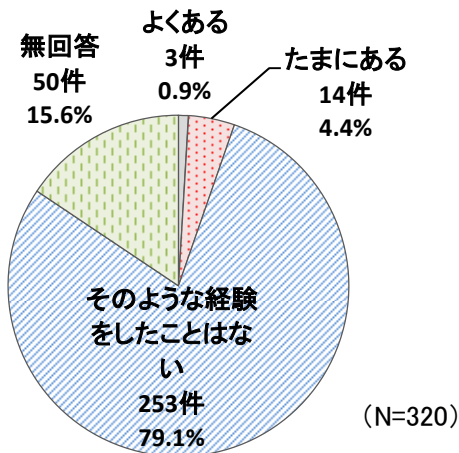


6.2.4 危険な状況などについて教えてください。

問 4.1：エスカレーターを利用する際に次の（１）～（１１）のような経験があるかについて教えてください。

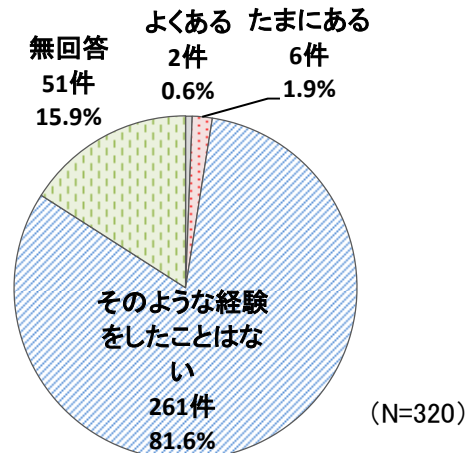
（１）エスカレーターを探している際のホームでの転倒

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、253 件（79.1%）、次いで「たまにある」が 14 件（4.4%）となっている。



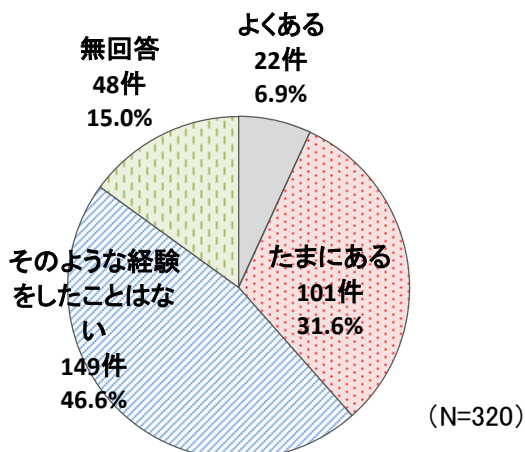
（２）エスカレーターを探している際のホームからの転落

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、261 件（81.6%）、次いで「たまにある」が 6 件（1.9%）となっている。



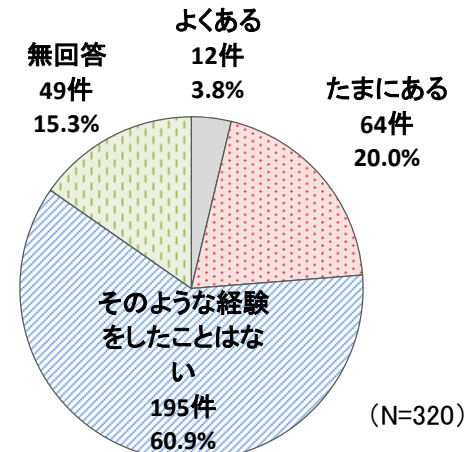
（３）反対方向のエスカレーターへの誤進入

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、149 件（46.6%）、次いで「たまにある」が 101 件（31.6%）となっている。



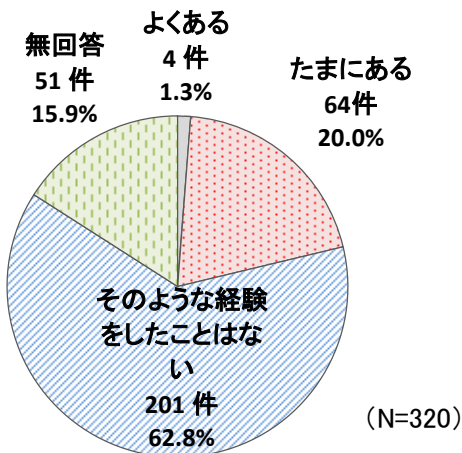
（４）時間により進行方向が変更されるエスカレーターに誤って乗ってしまうことがある

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、195 件（60.9%）、次いで「たまにある」が 64 件（20.0%）となっている。



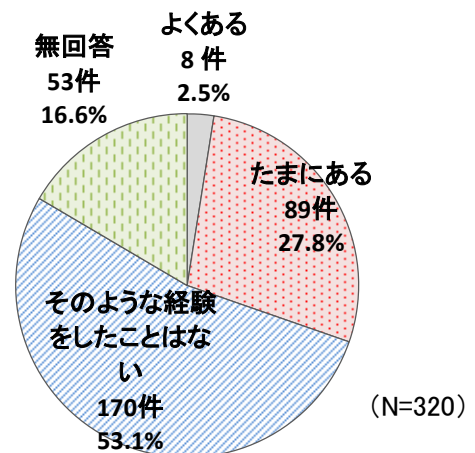
(5) 速度の速いエスカレーターがありますが、知らずに乗ってしまい驚いたことがある

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、201件(62.8%)、次いで「たまにある」が64件(20.0%)となっている。



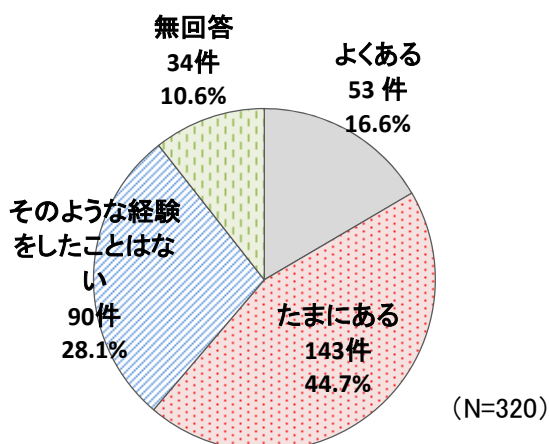
(6) エスカレーターに乗る際に躓いてしまう

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、170件(53.1%)、次いで「たまにある」が89件(27.8%)となっている。



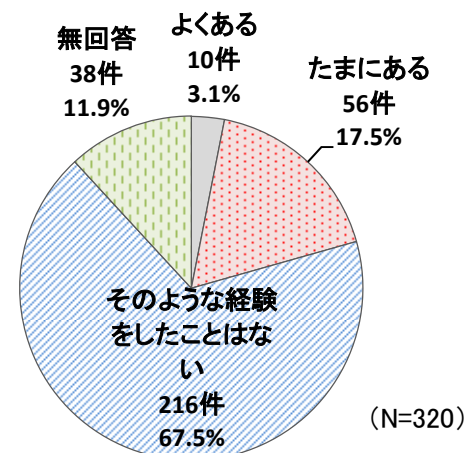
(7) エスカレーターに乗っている時に歩いてくる人との接触

「たまにある」が最も多く、143件(44.7%)、次いで「そのような経験をしたことはない」が90件(28.1%)となっている。



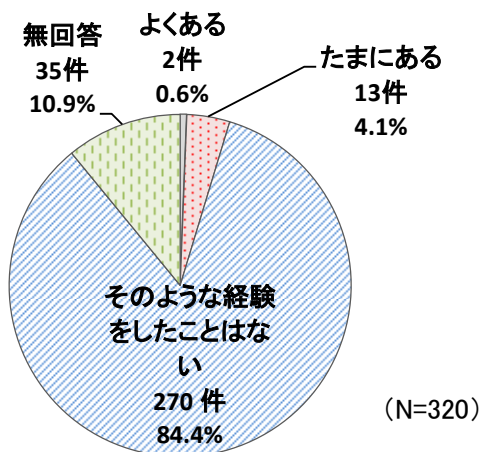
(8) エスカレーターに乗っている時に他の誰かが落したキャリーケースなどにぶつかる

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、216件(67.5%)、次いで「たまにある」が56件(17.5%)となっている。



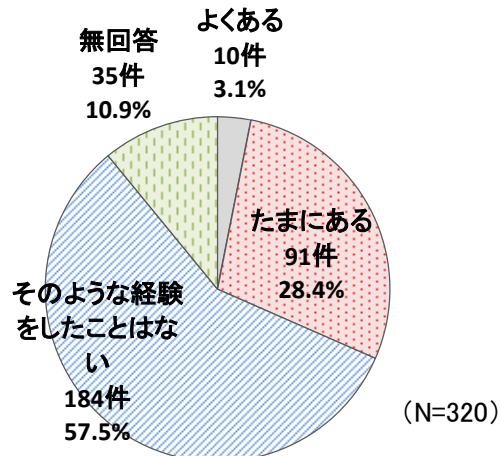
(9) エスカレーター利用の際に服や靴などが引き込まれる

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、270件(84.4%)、次いで「たまにある」が13件(4.1%)となっている。



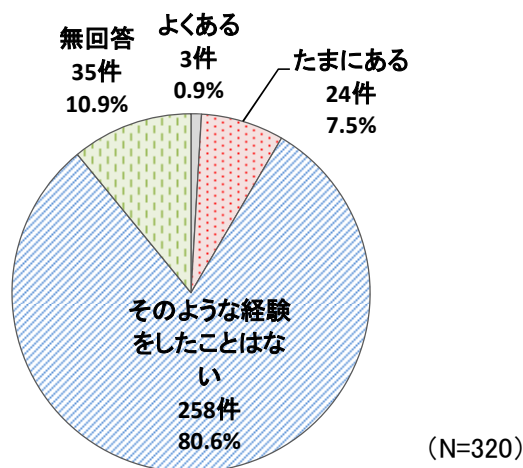
(10) エスカレーターを降りる際に躓いてしまう

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、184件(57.5%)、次いで「たまにある」が91件(28.4%)となっている。



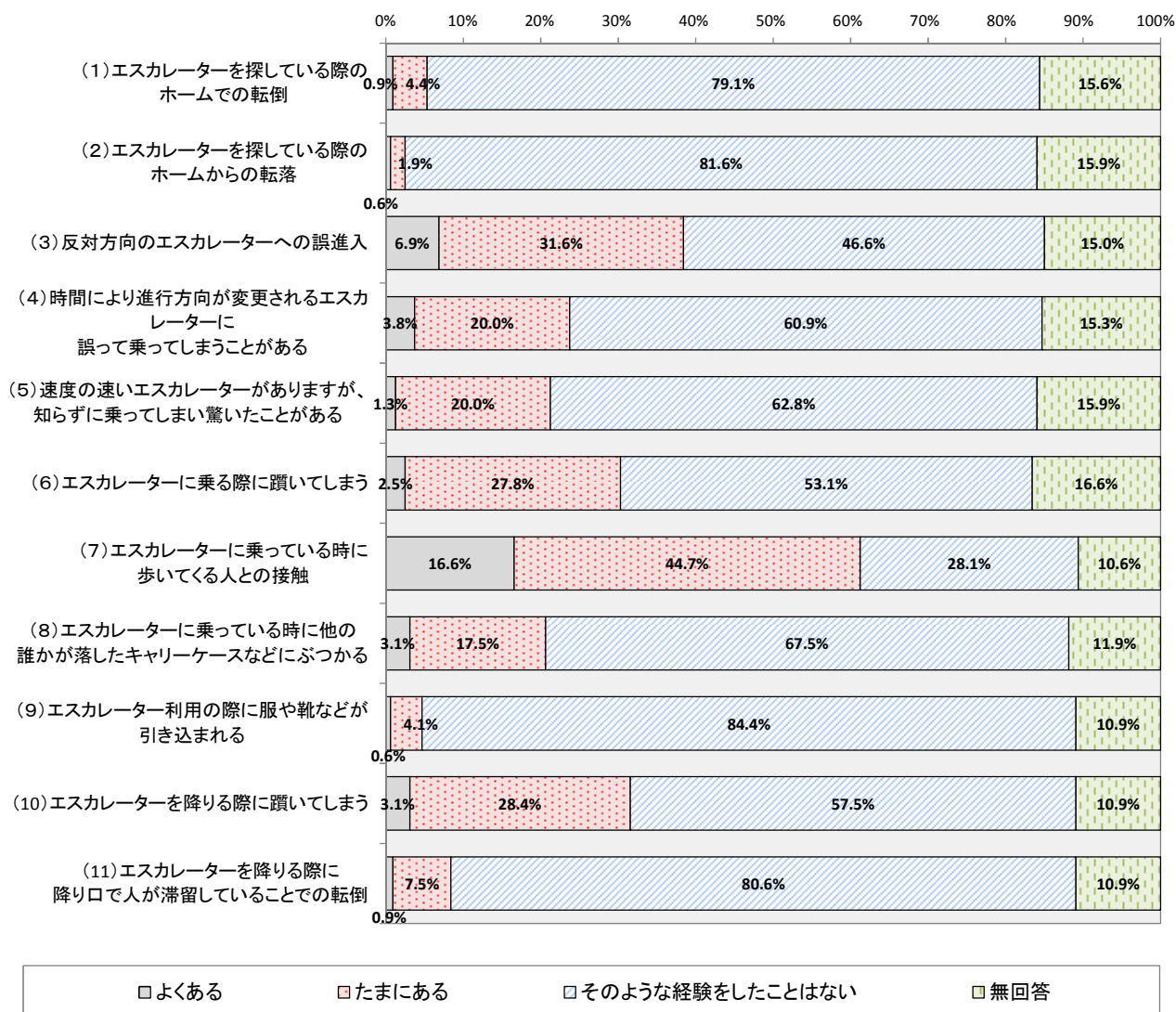
(11) エスカレーターを降りる際に降り口で人が滞留していることでの転倒

「そのような経験をしたことはない」が最も多く、258件(80.6%)、次いで「たまにある」が24件(7.5%)となっている。



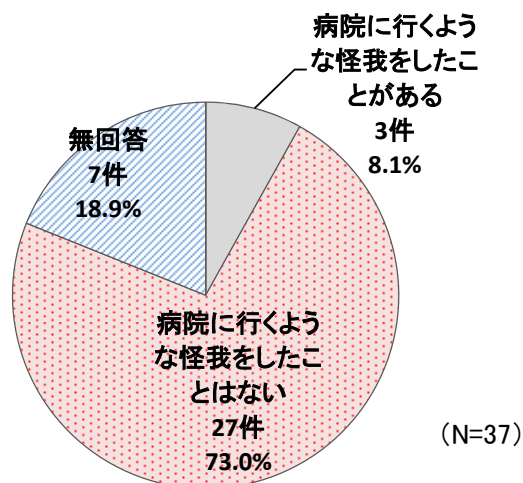
(1) ~ (11) のまとめ

「よくある」については、16.6%で「(7) エスカレーターに乗っている時に歩いてくる人との接触」が最も高い割合となっており、次いで「(3) 反対方向のエスカレーターへの誤進入」が6.9%となっている。



問 4.2：問 4.1 で転倒などをしてしまった場合、病院に行くような怪我につながったことがありますか。

「病院に行くような怪我をしたことはない」が 27 件 (73.0%)、であり「病院に行くような怪我をしたことがある」が 3 件 (8.1%) となっている。

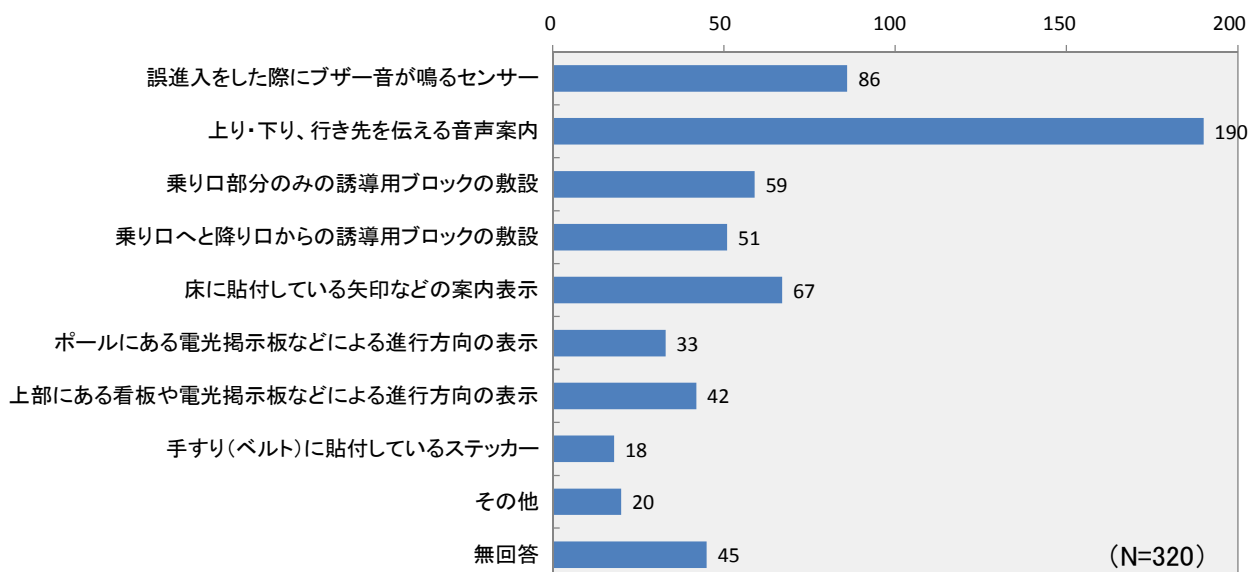


問 4.3：問 4.2 で「1. 病院に行くような怪我をしたことがある」と回答された人は、具体的な状況を教えてください。

- ・つまずいて転倒して、第五中足骨を骨折、入院手術をした。

問 4.4：あなたにとってエスカレーターの誤進入を防ぐために最も有効だと思うものを教えてください。

「上り・下り、行き先を伝える音声案内」が最も多く、190 件 (59.4%)、次いで「誤進入をした際にブザー音が鳴るセンサー」が 86 件 (26.9%) となっている。



6.2.5 調査結果のまとめ

本調査の結果では、多くの視覚障害者が単独でエスカレーターを利用している状況であった。慣れていない駅では単独でのエスカレーターの利用の割合が減少するが理由としては設置位置が分からないというものであった。エスカレーターを利用する際には常に手すりをもつなど注意して利用している。

エスカレーターの音声案内について問題に感じることにについては、エスカレーターの位置を知らせるものがないことや音声案内が普及していないことが高い割合となっている。また、エスカレーターの利用時の危険な状況については、エスカレーターに乗っている時に歩いてくる人に接触することが高い割合になっている。

なお、エスカレーターの誤進入を防ぐためには、上り・下り、行先を伝える音声案内が有効なものとして考えられている。

第7章 まとめ

7.1 各調査からのまとめ

7.1.1 実態

(利用状況)

多くの視覚障害者が単独でエスカレーターを利用している。

- ・慣れている駅では、視覚障害者の70%以上が単独でエスカレーターを利用している。(視覚障害者ヒアリング調査の結果では、約98%が単独で利用しており、視覚障害者アンケート調査結果では、「単独でよく利用する」と「単独で時々利用する」を合わせると60%以上(無回答を除くと70%以上)となっている。)
- ・慣れていない駅では、視覚障害者の60%以上が単独でエスカレーターを利用している。(視覚障害者ヒアリング調査の結果では、約70%が単独で利用しており、視覚障害者アンケート調査結果では、「単独でよく利用する」と「単独で時々利用する」を合わせると50%以上(無回答を除くと60%以上)となっている。)

(安全面)

旅客施設におけるエスカレーターに関する事故は高齢者や酔客が多い。また、視覚に障害があることで事故が多くなることは確認できない。

- ・交通事業者ヒアリング調査からエスカレーター点検中のため運転方向を変更していた際に弱視の方が誤進入し転倒した事例が1件あげられたが、転落の事例はあげられていない。また、日中は高齢者の事故、夜間は酔客の事故が多くなる傾向にあることがあげられている。
- ・視覚障害者ヒアリング調査からはエスカレーターを利用して転倒などでケガをしたなどの事例はあげられていない。
- ・視覚障害者アンケート調査の結果では、3名(回答者数に対して約0.9%)の視覚障害者が病院に行くような怪我を経験している。

(エスカレーター及び関連施設の設置状況)

音声案内や表示などについては視覚障害者への情報提供の配慮が現状では十分でない。また、駅の構造上エスカレーターまでの動線が複雑なものや、速度が異なるものなどが設置されている。

- ・交通事業者ヒアリング調査結果からエスカレーターの音声案内の整備は、現状では整備途中であるとの意見があげられた。

- ・音声案内の前のチャイム音、指向性のあるスピーカーの利用、簡潔で分かり易い音声案内など情報提供方法に工夫をしているエスカレーターも一部で設置されている。
- ・表示による情報提供のうち弱視者が一定程度利用可能なものには、ポールなどの電光掲示、エスカレーター上部の電光掲示、床に貼付している矢印のステッカー、手すり（ベルト）に貼付しているステッカーがある。
- ・ホームが複数階にあり、エスカレーターの乗り継ぎが必要な駅について、視覚障害者が迷わず移動するための情報提供は確認できない。
- ・エスカレーターが3台以上並列しているものは音声案内の情報が聞き取りにくくなる。
- ・高速運転や途中でフラットになるエスカレーターなどについて音声などで情報を提供しているものもあるが、タイミングがずれると情報を得ることができない。

7.1.2 エスカレーター使用についての考え方

（エスカレーターについての考え方）

■鉄道事業者

- ・エスカレーターは、かけ上がり（かけ下り）をする人との接触や緊急停止によりバランスを崩すことでの転落の危険があり、階段及びエレベーターの利用を推奨する考えも見られた。

■視覚障害者

主に全盲の方の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・階段は対向者との接触の危険があり、エレベーターはボタンを押すことが難しいことや自分のいる場所が分からなくなるなどの理由からエスカレーターが利用しやすく安全であるとの意見があげられた。 ・少数ではあるがエスカレーターを利用したくないという意見があげられた。
全盲の方・弱視の方の共通の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用したいものを選択させてほしいという意見があげられた。

（エスカレーター利用における視覚障害者の要望）

主に全盲の方の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーターの位置を分かるようにしてほしいという意見があげられた。 ・音声案内を充実してほしいとの意見があげられた。（設置数を増やす、詳細な行先情報の提供など） ・音声案内の分かり易さの工夫について意見があげられた。（上り・下りの判別など）
主に弱視の方の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・進入可能なエスカレーターを把握できるような表示を充実させてほしいとの意見があげられた。
全盲の方・弱視の方の共通の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導用ブロックの敷設（条件付きを含む[※]）についての要望があげられた。 [※]・運転方向が変わるエスカレーターや降り口部分などには敷設しない。 ・高低差の大きい駅やエスカレーターのみ設置された経路などには敷設しない。

7.1.3 視覚障害者のエスカレーター利用において懸念される事項

(駅の構造や特殊なエスカレーター)

全盲の方・弱視の方の共通の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・改札からホームまでエスカレーターを何度も乗り継がなくてはならない駅では途中で迷うことがあるとの意見があげられた。 ・時間で進行方向が変わるエスカレーターは誤進入の危険があるとの意見があげられた。 ・速度の速いエスカレーターに乗るとバランスを崩す危険性があるとの意見があげられた。
-----------------	--

(その他)

主に全盲の方の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・白杖やハーネスを持つ場合にエスカレーターの片側を空ける習慣により手すり(ベルト)が持てないことがあるとの意見があげられた。
主に弱視の方の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームを歩いている際に、目の錯覚などによりホームに転落した経験があるとの意見があげられた。
全盲の方・弱視の方の共通の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の方がエスカレーターの乗り口を探して戸惑っている際に後ろから来る人に接触する危険性があるとの意見があげられた。 ・誘導用ブロックの敷設(条件付きを含む^{*1})についての要望があげられた。 ^{*1}・運転方向が変わるエスカレーターや降り口部分などには敷設しない。 ・高低差の大きい駅やエスカレーターのみ設置された経路などには敷設しない。 ・視覚障害者の方はホームで危険や不安を感じる傾向が強く、状況により^{*2}エスカレーターに誘導し、早くホームから離脱できるようにする必要があるとの意見があげられた。 ^{*2}階段やエレベーターが離れた位置にあり、エスカレーターを利用する方がホームを歩く距離が短い構造の場合

7.2 社会動向

これまで、障害者に関連した法律については、障害者基本法(1970年)、バリアフリー法(2006年)、障害者総合支援法(2013年)などが施行されてきた。ただし、障害者基本法では差別の禁止が示されているが具体化されたものではなく、また、他に障害者の権利を規定するものは示されていない状況であった。

しかしながら2011年8月の障害者基本法改正により障害者に対する差別の禁止、合理的配慮の概念が規定された。また、2006年12月の国連総会本会議で採択された「障害者の権利に関する条約」は障害者への差別禁止や障害者の尊厳と権利を保障することを義務付けた国際人権法に基づく人権条約であり、わが国でも2014年1月に批准し、同年2月に発効した。そして、同条約の考えを踏まえ障害を理由とする差別の禁止に関する法制の制定に向けて検討が行われ、2013年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(差別解消法)」が制定され、障害を理由とする差別の解消について過度な負担を伴わない限り合理的配慮をすることが求められる環境が促進されつつある。

7.3 まとめ

現在、旅客施設における視覚障害者の上下移動については階段もしくはエレベーターに誘導されているが、本調査より多くの視覚障害者がエスカレーターを単独で利用していることや、利用していない場合でも設置位置などが把握できれば利用したいという要望が高いことが把握できた。また、視覚障害者のエスカレーター利用が視覚に障害のない利用者と比較して事故が多くなる事実は確認できなかった。

調査結果から、視覚障害者の移動の選択肢が制限され不利益を被らないようにするために、視覚障害者がエスカレーターを円滑に利用できるよう対応を図ることが現実的であると考えられる。

以上を踏まえて、次の3つの視点による取組が必要である。

- ①エスカレーターを利用したいと思う人が選択できる環境（利用したくない人が利用しないように選択することも含む。）を向上させ、周囲の利用者との接触などを防ぐために乗り口を迷わず把握することができるなどの配慮をすることが重要である。
- ②エスカレーターを選択することができ、迷わず利用するためには公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドラインを確実に実施すると共に、位置を知らせるチャイム音、音声案内の周期や可聴範囲、運転方向を男女の声で分けるなどの工夫などについて技術的検証に基づいた整備内容の統一を図ることや誘導用ブロックの活用などにより安全性と円滑性を担保する。
- ③駅構造の空間的な条件、エスカレーターの配置、動線の状況などを踏まえて、利用環境向上に向けた課題の解消を図りつつ、誘導用ブロック活用に向けた検証を行う必要がある。