

ベビーカー利用者に関する実態調査 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

目 次

1. 調査目的	3
2. 調査内容	3
(1) アンケート調査及びヒアリング調査の実施	3
(2) 調査結果のとりまとめ	3
(3) 調査概要	3
3. 調査結果	5
(1) アンケート調査及びヒアリング調査の結果	5
(2) 調査結果のとりまとめ	5
(3) 調査結果	6
・ 利用状況の把握と規定の有無	6
・ 乗車・乗船に係る要件	15
・ 上下移動や乗降・乗下船時の支援	21
・ 利用者からの要望	31

1. 調査目的

公共交通機関や公共施設等のバリアフリー化の進展に伴い、ベビーカー利用者にとって利用しやすい環境が作られつつあるその一方で、ベビーカー利用者のトラブルや事故等も発生しており、ベビーカー利用者にとって、より利便性・安全性の向上を目指すための方策を検討する必要性が高いと考えられる。そこで、本事業では、ベビーカー利用者に対する利便性・安全性の向上を目指す方策を検討するために、公共交通機関や公共施設等におけるベビーカー利用者に対する現状を把握、整理することを目的とした。

2. 調査内容

(1) アンケート調査及びヒアリング調査の実施

ベビーカー利用者に対する取り組み、配慮事項、寄せられた意見等についての調査を行うための、調査票の作成と共に、調査を実施した。

調査は、基本的に関係団体を通じたアンケート調査とし、特徴的な事業者へはヒアリング調査を実施した。

調査対象事業者数および事業者名については、別表参照。

(2) 調査結果のとりまとめ

アンケート調査及びヒアリング調査結果をとりまとめた。

(3) 調査概要

調査期間 平成 25 年 10 月 18 日～平成 26 年 3 月 20 日

発注者 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

受注者 株式会社日本能率協会総合研究所

表 調査実施概要

項 目	内 容
調査対象	交通事業者（鉄道、バス、旅客船）、施設管理者（空港ターミナル、商業施設等）、計 143 社局
調査期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ H24 調査：平成 24 年 12 月下旬～平成 25 年 3 月 ・ H25 調査：平成 25 年 11 月上旬～下旬
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ H24 調査：訪問によるヒアリング実施 ・ H25 調査：郵送または E-mail によるアンケート調査票配布、回収。但し、施設管理者（百貨店、大規模ショッピングモール等）全社と鉄道事業者一社のみ訪問によるヒアリング実施
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ①ベビーカー使用者に係る運用実態 <ul style="list-style-type: none"> ・ ベビーカー使用者を対象とする利用ルールやマナー呼びかけ内容、周知方法 ・ 乗車、乗船などにおける折り畳まずに利用可能な範囲や条件 ・ 乗車、乗船などにおける介助対応範囲や設備側の専用、優先範囲 ・ 乗車、乗船などにおける車船内での利用推奨スペースの有無 ②ベビーカーに係るトラブルや事故の発生状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去 5 年程度における事故、ヒヤリハットなどの状況 ③ベビーカーに係る利用者からの要望 <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去 5 年程度における利用者層別での要望や依頼事項（ベビーカー使用者、車椅子使用者、一般利用客） ④子育て支援、安全向上など含めた今後の対応方針

3. 調査結果

(1) アンケート調査及びヒアリング調査の結果

H24 調査では 21 社、H25 調査では 111 社の回答が得られ、合計の回収率は 91.0%であった。内訳等は次頁表参照。

(2) 調査結果のとりまとめ

調査結果をとりまとめ、国土交通省が開催する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会（協議会）」に報告した。

表 調査結果回収数等一覧

		交通事業者			施設管理者		合計
		鉄道 (大都市 鉄道事業者)	バス (都市部を 中心とする 大規模バス 事業者)	旅客船 (国内 旅客船 事業者)	空港ビル (国際空 港、国内線 空港ター ミナル)	商業施設 (百貨店、大 規模ショッ ピングモー ル等)	
H24 調査	訪問数	8 社	13 社	-	-	-	21 社
H25 調査	回収数	22 社	57 社	13 社	11 社	8 社	111 社
	(配布数)	(22 社)	(66 社)	(14 社)	(13 社)	(8 社)	(122 社)
	回収率	100%	86.4%	92.9%	91.7%	100%	91.0%
合計		30 社	70 社	13 社	11 社	8 社	132 社

(3) 調査結果

・ 利用状況の把握と規定の有無

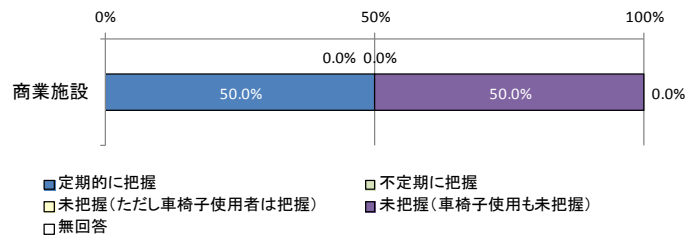
1 利用状況の把握

- ・ ベビーカー使用者数を把握していない事業者が大半である。
- ・ バス事業者においては、年に1回の把握などをおこなっている事業者は6社ある。

<p>鉄道</p>	<p style="text-align: center;">ベビーカー使用者数の把握状況 N=30</p> <p style="text-align: center;">0% 50% 100%</p> <p>鉄道</p> <p>■ 定期的に把握 □ 未把握(ただし車椅子利用者は把握) □ 無回答</p> <p>□ 不定期に把握 ■ 未把握(車椅子利用も未把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「不定期に把握」 (1社)
<p>バス</p>	<p style="text-align: center;">ベビーカー使用者数の把握状況 N=70</p> <p style="text-align: center;">0% 50% 100%</p> <p>バス</p> <p>■ 定期的に把握 □ 未把握(ただし車椅子利用者は把握) □ 無回答</p> <p>□ 不定期に把握 ■ 未把握(車椅子使用も未把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「定期的に把握」 (6社)、「不定期に把握」 (3社)
<p>旅客船</p>	<p style="text-align: center;">ベビーカー使用者数の把握状況 N=13</p> <p style="text-align: center;">0% 50% 100%</p> <p>旅客船</p> <p>■ 定期的に把握 □ 未把握(ただし車椅子利用者は把握) □ 無回答</p> <p>□ 不定期に把握 ■ 未把握(車椅子利用も未把握)</p>
<p>空港ターミナル</p>	<p style="text-align: center;">ベビーカー使用者数の把握状況 N=11</p> <p style="text-align: center;">0% 50% 100%</p> <p>空港ターミナル</p> <p>■ 定期的に把握 □ 未把握(ただし車椅子利用者は把握) □ 無回答</p> <p>□ 不定期に把握 ■ 未把握(車椅子使用も未把握)</p> <p>注) 把握は貸出ベビーカーのみ(3社)</p>

商業施設

ベビーカー使用者数の把握状況 N=8



注) 把握は貸出ベビーカーのみ



図 商業施設の貸出用ベビーカー (有人貸出方式)



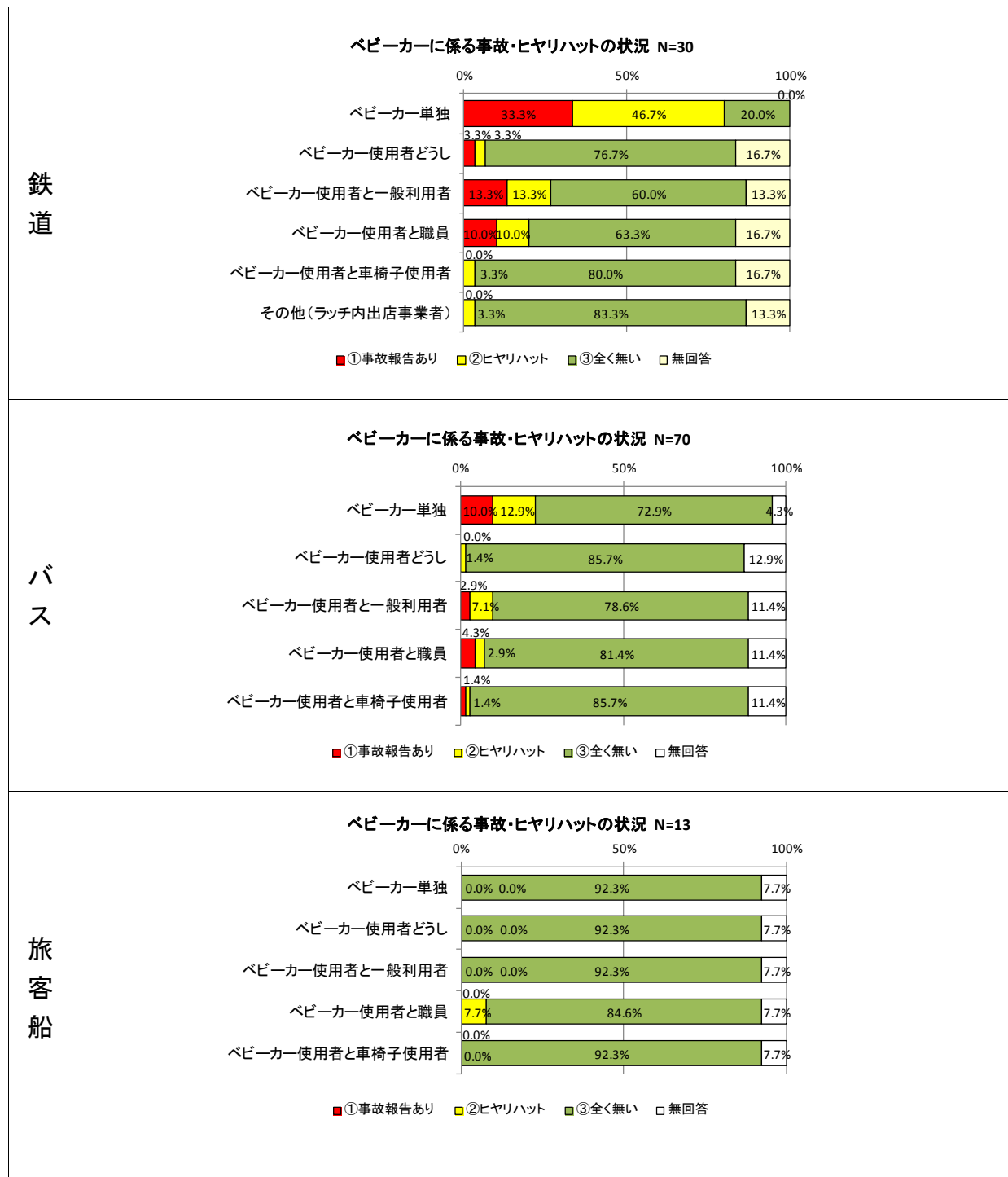
図 商業施設の貸出用ベビーカー(無人貸出方式)



図 商業施設の折り畳み式貸出用ベビーカー

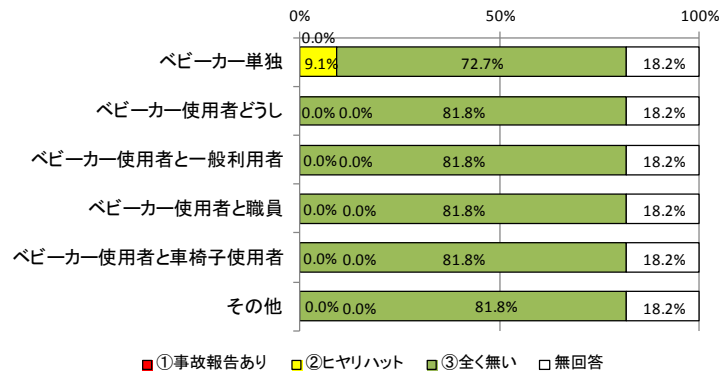
2 事故やヒヤリハットの発生

- ・ベビーカーに係る事故が鉄道33.3%、バス10.0%の会社で発生しており、ヒヤリハットまで含めると大半の事業者で危険状況の発生が報告されている。
- ・鉄道で事故記録があるものでは、他の利用客等がからまないベビーカー単独の事故33.3%、ベビーカー使用者どうしの事故3.3%、ベビーカーと一般利用者の事故13.3%、ベビーカーと職員の事故10.0%であった。



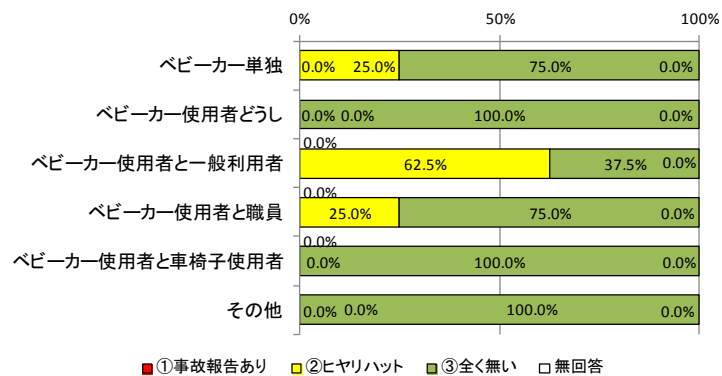
空港ターミナル

ベビーカーに係る事故・ヒヤリハットの状況 N=11



商業施設

ベビーカーに係る事故・ヒヤリハットの状況 N=8



・ 「ヒヤリハット」は一般利用客からのクレームに関わる記録が大半

【鉄道における事故事例】（発生時期、事業者順不同、事業者に記録があるもののみ）

（１）ベビーカー単独

- ・乳幼児が乗ったままのベビーカーが（ホーム側で）扉に挟まれたまま列車が出発
- ・扉への車輪の挟み込み（ホーム側、車内側）
- ・ホームと車両の間への車輪の挟み込み（ベビーカーの車輪の破壊で脱出例も）
- ・乗降時に乳幼児を乗せたままベビーカーが転倒
- ・乗降時にホームドア柵の下部隙間にベビーカーの車輪を挟み込み
- ・地下構造の駅において、電車の走行風圧によりホームから無人のベビーカーが転落も
負傷者は無し
- ・乗降時にシートベルトをしていなかった乳幼児が、ベビーカーからホームと車両の間に転落、もしくはホームまたは車内に落下
- ・駅内のエスカレーターから、乳幼児を乗せたベビーカーが転落
- ・駅ホームから乳幼児は乗っていなかったベビーカーが入線や通過時、吹き抜ける風に煽られ、またはホームの傾斜のため転落（転落後列車との接触事例もあり）
- ・ホーム白線外側を通行のベビーカーと列車が接触しそうになるヒヤリ場面
- ・踏切横断時にベビーカーの車輪が線路の隙間にはまり立ち往生

（２）ベビーカー使用者どうし

- ・混雑したエレベーターに無理に乗りこみ、他の利用客の足首に接触しけがを負わせる
（双方ともベビーカーに幼児を乗せた状態）。被害者は、救急要請は不要とのことで、その後、双方が和解し退駅

（３）ベビーカーと一般利用客

- ・ホームや車内で、ベビーカーが一般利用客に接触、躓きでトラブル
- ・エレベーター内でベビーカーに押され（転倒で）骨折
- ・階段でベビーカーが一般利用客に接触したとして両者が口論
- ・降車時に一般客が出入り口で譲ってくれず降車しにくいとの指摘

（４）ベビーカーと車椅子使用者

- ・車椅子スペースの優先順位に関し、車椅子使用者とベビーカー使用者がトラブル

（５）ベビーカーと職員

- ・乳幼児を乗せたままのベビーカーの階段昇降を保護者と協力して補助している途上、保護者がバランスを崩し転落しそうになった
- ・ホーム柵設置駅において、ベビーカーの乗降が見えにくく扉を閉めた際に、ベビーカーが挟まりそうになった
- ・乗車介助時、ベビーカーのシートベルトをしていなかった幼児がずり落ち軽傷

【バスにおける事故事例】（発生時期、事業者順不同、事業者に記録があるもののみ）

（1）ベビーカー単独

- ・対向車との接触を避けるため急制動をかけたところ車内の通路に留め置かれたベビーカーが横転した。幸い怪我人は発生しなかった。
- ・急ブレーキを掛けた際にベビーカーが転倒し乳児が負傷した。その際のベビーカーの向きは横向きで、位置は運転席のすぐ後ろである。
- ・ベビーカーのシートベルトをしていなかった幼児が、急ブレーキ時に床に転落。
- ・急ブレーキ時の転倒の危険
- ・途中バス停にて、中ドア（降車用）からご乗車いただいたベビーカー連れの母親が、運転席まで運賃を支払いに来て戻る際に、母親の動向を確認せず発車してしまい、母親が足を捻り負傷した（赤ちゃんおよびベビーカーに異常なし）。
- ・登り坂のバス停から発進する際、ベビーカーに荷物を下げていた重みもあり、前輪が浮き転倒（ケガなし）
- ・保護者がベビーカーを握ったまま寝込んでしまい、手をはなしベビーカーが転び赤ちゃんが頭を打ったが異常はなかった。
- ・渋滞時にバス停からやや離れて停車した所、乗車後に料金支払いのため保護者がベビーカーのストッパーをかけずに離れ、中扉から道路上に転落。

（2）ベビーカーと一般利用客（発生時期、事業者順不同）

- ・混雑した車内でベビーカーを折り畳む、折り畳まないで一般利用客からのクレーム
- ・急ブレーキ時の他の一般利用客への衝突
- ・ベビーカーが乗降時に一般客の体に当たったが謝罪が無かったとの指摘
- ・子どもを乗せず、荷物を乗せたベビーカーが通路をふさいでいる事に対し苦情

（3）ベビーカーと車椅子使用者
（詳細報告例なし）

（4）ベビーカーと職員

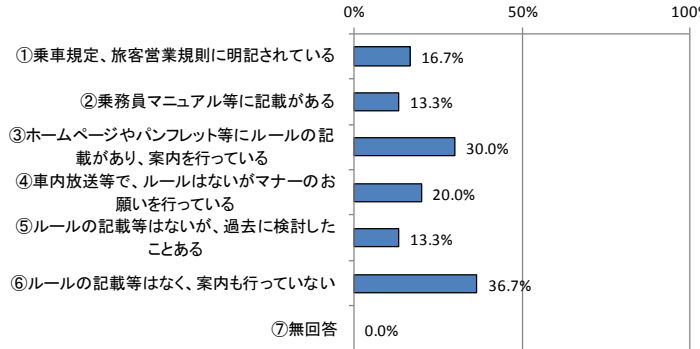
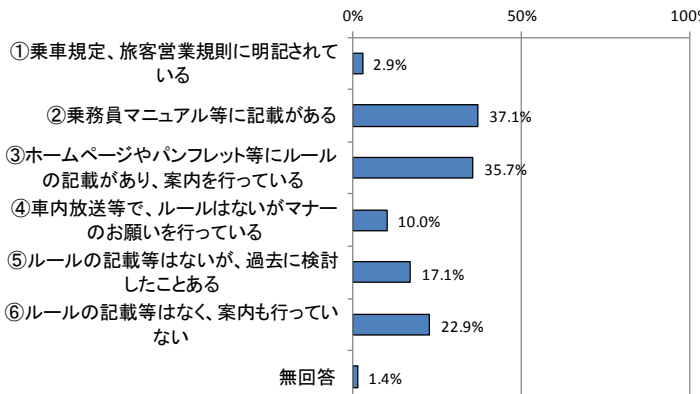
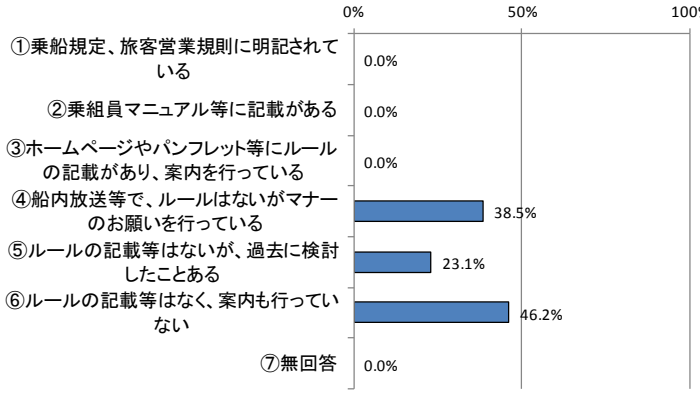
- ・ベビーカーをベルトで固定したいと申し出たが断られたため、そのまま乗車し走行していた時、お客様がベビーカーから手を離し動き出したため事故になりそうになった。
- ・ベビーカーに子供を乗せた状態で乗車していたお客さまに、子供が乗っていないと思い、折りたたむように乗務員が案内した為、苦情になりかけた。
- ・ベビーカーを乗せた時、車内で安定させる前に料金の支払いを急かされた。

（5）その他

- ・荷物室に収納したベビーカーが他の荷物とぶつかる等により、破損する。

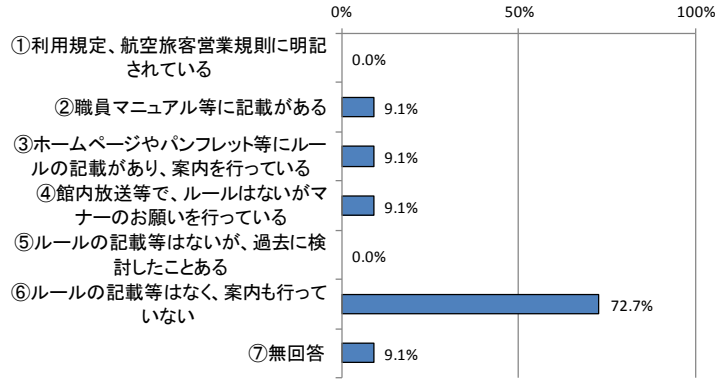
3 規定やマナーの呼掛け

- ・ベビーカーに係る規定を全く記載なく案内も行っていない事業者は、鉄道36.7%、バス22.9%、旅客船46.2%であった。
- ・また、ホームページやパンフレット等でルールのご案内を行っている事業者は、鉄道30.0%、バス35.7%、空港ターミナル9.1%にすぎない。

鉄道	<p style="text-align: center;">ベビーカー利用に係る規定等について N=30</p>  <table border="1" data-bbox="446 515 1149 862"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①乗車規定、旅客営業規則に明記されている</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>②乗務員マニュアル等に記載がある</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない</td> <td>36.7%</td> </tr> <tr> <td>⑦無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(複数回答あり)</p>	項目	割合	①乗車規定、旅客営業規則に明記されている	16.7%	②乗務員マニュアル等に記載がある	13.3%	③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	30.0%	④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	20.0%	⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	13.3%	⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	36.7%	⑦無回答	0.0%
項目	割合																
①乗車規定、旅客営業規則に明記されている	16.7%																
②乗務員マニュアル等に記載がある	13.3%																
③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	30.0%																
④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	20.0%																
⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	13.3%																
⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	36.7%																
⑦無回答	0.0%																
バス	<p style="text-align: center;">ベビーカー利用に係る規定等について N=70</p>  <table border="1" data-bbox="446 1008 1149 1400"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①乗車規定、旅客営業規則に明記されている</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>②乗務員マニュアル等に記載がある</td> <td>37.1%</td> </tr> <tr> <td>③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている</td> <td>35.7%</td> </tr> <tr> <td>④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある</td> <td>17.1%</td> </tr> <tr> <td>⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない</td> <td>22.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>1.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(複数回答あり)</p>	項目	割合	①乗車規定、旅客営業規則に明記されている	2.9%	②乗務員マニュアル等に記載がある	37.1%	③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	35.7%	④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	10.0%	⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	17.1%	⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	22.9%	無回答	1.4%
項目	割合																
①乗車規定、旅客営業規則に明記されている	2.9%																
②乗務員マニュアル等に記載がある	37.1%																
③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	35.7%																
④車内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	10.0%																
⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	17.1%																
⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	22.9%																
無回答	1.4%																
旅客船	<p style="text-align: center;">ベビーカー利用に係る規定等について N=13</p>  <table border="1" data-bbox="446 1545 1149 1937"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①乗船規定、旅客営業規則に明記されている</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>②乗組員マニュアル等に記載がある</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>④船内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている</td> <td>38.5%</td> </tr> <tr> <td>⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない</td> <td>46.2%</td> </tr> <tr> <td>⑦無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(複数回答あり)</p>	項目	割合	①乗船規定、旅客営業規則に明記されている	0.0%	②乗組員マニュアル等に記載がある	0.0%	③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	0.0%	④船内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	38.5%	⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	23.1%	⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	46.2%	⑦無回答	0.0%
項目	割合																
①乗船規定、旅客営業規則に明記されている	0.0%																
②乗組員マニュアル等に記載がある	0.0%																
③ホームページやパンフレット等にルールの記載があり、案内を行っている	0.0%																
④船内放送等で、ルールはないがマナーのお願いを行っている	38.5%																
⑤ルールの記載等はないが、過去に検討したことある	23.1%																
⑥ルールの記載等はなく、案内も行っていない	46.2%																
⑦無回答	0.0%																

空港ターミナル

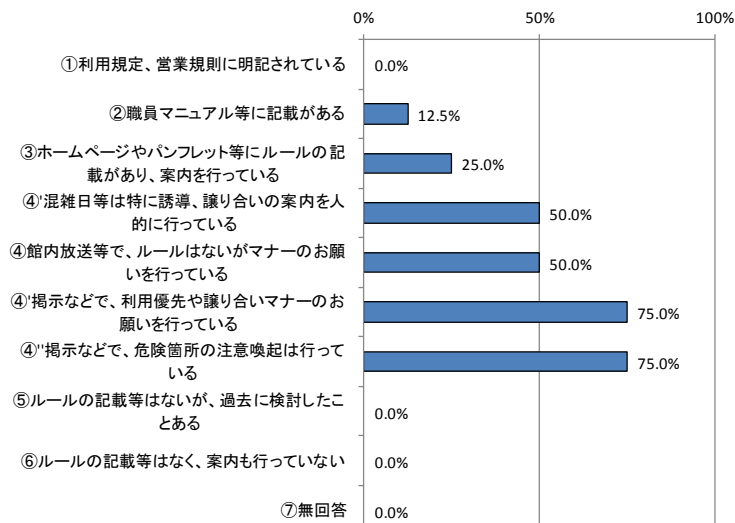
ベビーカー利用に係る規定等について N=11



(複数回答あり)

商業施設

ベビーカー利用に係る規定等について N=8



(複数回答あり)

- ・ 「(貸出ベビーカー利用時に)案内チラシで注意事項、お願いマナーなどを掲載」(1社)、「定期館内放送でベビーカー等へのエレベーターゆずりあい呼びかけ」(1社)、これら以外にも「無人貸出のベビーカーに注意表示などあり」(4社)、「掲示などで、危険箇所の注意喚起は行っている」には「エスカレーター側面のステッカーで注意喚起」(7社)に加え「追加的な立て看板など掲示」(1社)



図 空港利用のお子様連れ向けパンフレット（空港ターミナル）※ウェブサイトより

貸出ベビーカーご利用案内

本日はご来館いただき、誠にありがとうございます。

<お約束>

対象年齢：1ヶ月から3歳
返却時間：20時50分
 返却場所：1階 総合案内所
 使用可能エリア：本館およびANNEX（別館）
 （公園等でのご利用はご遠慮ください）

<個人情報の取扱いについて>

ご記入いただきました個人情報は利用中厳重に管理し、ベビーカーのご返却確認後、直にシュレッダーにて破棄いたします。また、ご記入いただきました電話番号にご連絡する場合がございます。

<授乳室のご案内>

- ・ANNEX 1階
- ・1階 ストーンマーケット横
- ・2階 クレアーズ横
- ・3階 オリビア横

授乳室内にはオムツ替えシート、紙パック飲料の自動販売機、給湯設備、電子レンジ等がございます。 ※2Fは電子レンジがございません。

<注意事項>

- ・貴重品類はベビーカーに放置せず、お客様自身でお持ちください。
- ・危険ですので、エスカレーターのご利用はご遠慮ください。
- ・安全のためシートベルトを装着し、適正な位置に着席になりご利用ください。
- ・カゴ以外のところに荷物を載せたり、吊るされるとベビーカーが転倒し、思わぬ事故につながる恐れがございますのでご注意ください。

<ご利用方法>

ブレーキ：足元の黒のレバーを下ろすとブレーキがかかります。

ヘッドバット：貸し出しいたします。スタッフまでお申し付け下さい。

フロントバー：取り外しは出来ません。そのまま上からご着席ください。

リクライニング：ファスナーを開閉してご調節ください。



図 商業施設の貸出ベビーカー利用案内



図 商業施設の無人貸出式ベビーカーに付帯の注意表示

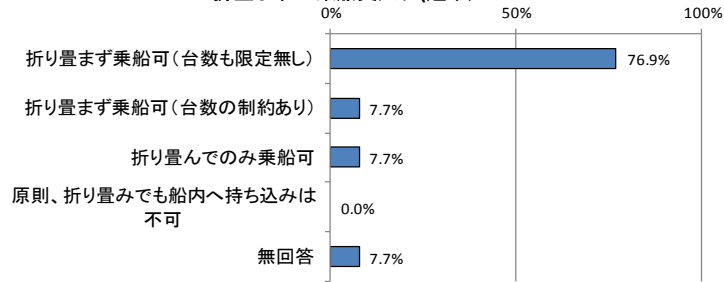
・乗車・乗船に係る要件

1 ベビーカーを折り畳まずの乗車・乗船

- ・鉄道（通勤型車両）は「折り畳まずの乗車」が全社で可能となっている。
- ・バスについては混雑時は、ベビーカーを折り畳むことを依頼する事業者が48.6%であった。

<p style="text-align: center;">鉄道</p>	<p style="text-align: center;">折り畳まずの乗車受入れ N=30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>要件</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数も限定無し)</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数の制約あり)</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>折り畳んでのみ乗車可</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・「折り畳んでのみ乗車可（特急車両等）」（1社） （複数回答あり）</p>	要件	割合	折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	100.0%	折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	0.0%	折り畳んでのみ乗車可	3.3%	原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	0.0%	無回答	0.0%																						
要件	割合																																		
折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	100.0%																																		
折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	0.0%																																		
折り畳んでのみ乗車可	3.3%																																		
原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	0.0%																																		
無回答	0.0%																																		
<p style="text-align: center;">バス</p>	<p style="text-align: center;">折畳まずの乗車受入れ(通常) N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>要件</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数も限定無し)</td> <td>27.1%</td> </tr> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数の制約あり)</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>折り畳んでのみ乗車可</td> <td>37.1%</td> </tr> <tr> <td>原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>7.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・一人乗りのベビーカーのほか、二人乗りや三輪タイプのベビーカーにお子さまを乗せたまま乗車も可、但し混雑時は折り畳んでもらう場合もある（平成25年10月から）（1社）</p> <p>・「折り畳んでも車内への持ち込みは不可」（2社）</p> <p style="text-align: center;">折畳まずの乗車受入れ(混雑時) N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>要件</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数も限定無し)</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>折り畳まず乗車可(台数の制約あり)</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>乗車中のベビーカーに、折畳みを依頼</td> <td>48.6%</td> </tr> <tr> <td>折り畳んでのみ乗車可</td> <td>35.7%</td> </tr> <tr> <td>原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>14.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（複数回答あり）</p> <p>・「（混雑時）折畳まず乗車可（台数も限定無し）」（6社）</p> <p style="text-align: center;">折畳まず乗車可能な台数 N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>台数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>75.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（複数回答あり）</p>	要件	割合	折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	27.1%	折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	28.6%	折り畳んでのみ乗車可	37.1%	原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	2.9%	無回答	7.1%	要件	割合	折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	8.6%	折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	7.1%	乗車中のベビーカーに、折畳みを依頼	48.6%	折り畳んでのみ乗車可	35.7%	原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	2.9%	無回答	14.3%	台数	割合	1	2.9%	2	21.4%	無回答	75.7%
要件	割合																																		
折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	27.1%																																		
折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	28.6%																																		
折り畳んでのみ乗車可	37.1%																																		
原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	2.9%																																		
無回答	7.1%																																		
要件	割合																																		
折り畳まず乗車可(台数も限定無し)	8.6%																																		
折り畳まず乗車可(台数の制約あり)	7.1%																																		
乗車中のベビーカーに、折畳みを依頼	48.6%																																		
折り畳んでのみ乗車可	35.7%																																		
原則、折り畳みでも車内へ持ち込みは不可	2.9%																																		
無回答	14.3%																																		
台数	割合																																		
1	2.9%																																		
2	21.4%																																		
無回答	75.7%																																		

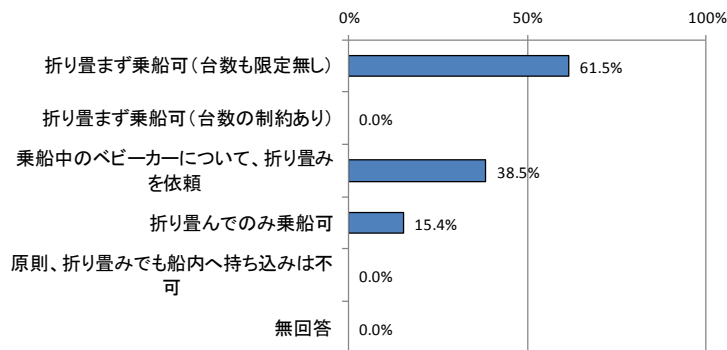
折畳まずの乗船受入れ(通常) N=13



(複数回答あり)

注) 「台数の制約あり」(1社)、「折り畳んでのみ乗船可」(1社)

折畳まずの乗船受入れ(混雑時) N=13



(複数回答あり)

注) 「乗船中のベビーカーについて、折り畳みを依頼」(5社)、「折り畳んでのみ乗船可」(2社)

市バスへのベビーカーでの乗車について

市バスでは一人乗りのベビーカーのほか、二人乗りや三輪タイプのベビーカーにお子さまを乗せたままご乗車いただけます。



※ただし、ベビーカーを折りたたんでいただく場合とご利用をご遠慮いただく場合がございます。

☆ご利用方法

- 乗務員に「このまま(折りたたまずに)乗ります。」とお申し付けください。
- ベビーカーを車いす用スペースや座席の横に
(横型の二人乗りベビーカーは車いす用スペース)
後ろ向きに置き、車輪のストッパーをかけてベビーカーのシートベルトを着用してください。
- 乗務員がベビーカーをベルトで固定します。
ベビーカーを固定するベルトは補助的なものです。
走行中やもし急停車する場合がございますので、ご乗車中はお子さまご自身でベビーカーをしっかり支えていただきますようお願いいたします。
- お子さまを乗せたままのご利用は、同時に最大2台までとさせていただきます。

☆ご乗車時の注意

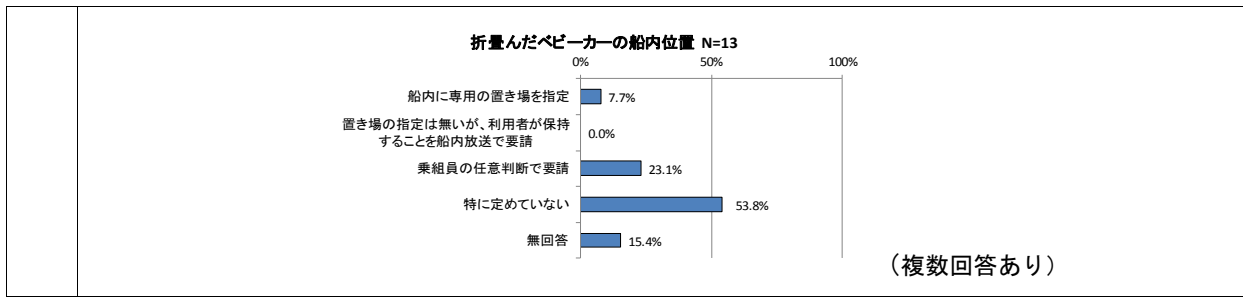
1. 次の場合は折りたたまずのご利用となります。
 - ・横型の二人乗りベビーカーで、中型バス・小型バスにご乗車の場合。
 - ・すでにベビーカーが2台ご乗車されている場合。
 - ・ベビーカーに安全装置(シートベルト・車輪ストッパー)が装備されていない場合。
 - ・車いすをご利用のお客さまが乗車される場合。
 - ※すでにベビーカーを固定している場合でも、車いすご利用のお客さまを優先いたします。
 - ・三輪タイプのベビーカーで、固定が困難で安全が確保できない場合。
 - ・ご乗車の際に、すでに車内が混雑している場合。
2. 次のご利用をご遠慮いただく場合がございます。
 - ・中型バス・小型バスで、横型の二人乗りベビーカーを折りたたむことが困難な場合。
 - ・すでにベビーカーが2台ご乗車されている時で、折りたたむことが困難な場合。
 - ・ベビーカーに安全装置(シートベルト・車輪ストッパー)の装備がなく、かつ折りたたむことができない場合。
 - ・車いすをご利用のお客さまが乗車される時に、折りたたむことが困難な場合。
 - ※すでにベビーカーを固定している場合でも、車いすのお客さまを優先いたします。
 - その際には次のバスにお乗換いただく場合がございます。

図 大型・二人乗りベビーカー乗車の案内(バス事業者) ※ウェブサイトより

2 車内の置場など指定・推奨状況

- ・車椅子スペースをベビーカースペースと兼用と明示しているのは、鉄道6.7%、バス21.1%、旅客船15.4%であった。
- ・また、ベビーカースペースについて特に定めていないのは、鉄道90.0%、バス40.0%、旅客船69.2%であった、

鉄 道	<div style="text-align: center;"> <p>車内での置き場の指定(通常車) N=30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車椅子スペースとは別に専用位置を明示している</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>車椅子スペースとの兼用で明示している</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない</td> <td>90.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(複数回答あり)</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>車内での置き場の指定(優等列車)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車椅子スペースとは別に専用位置を明示している</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>車椅子スペースとの兼用で明示している</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていないが、他の荷物と同様に折り畳んで荷物置き場に置くことを案内している</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない</td> <td>26.7%</td> </tr> <tr> <td>該当する優等列車がない</td> <td>36.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>30.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(複数回答あり)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・「車椅子スペースと兼用で明示している」、「明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している」(1社) ・「特に定めていないが、他の荷物と同様に折り畳んで荷物置き場に置くことを案内している」(2社) 	指定状況	割合	車椅子スペースとは別に専用位置を明示している	0.0%	車椅子スペースとの兼用で明示している	6.7%	明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している	3.3%	特に定めていない	90.0%	無回答	0.0%	指定状況	割合	車椅子スペースとは別に専用位置を明示している	0.0%	車椅子スペースとの兼用で明示している	0.0%	明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している	0.0%	特に定めていないが、他の荷物と同様に折り畳んで荷物置き場に置くことを案内している	6.7%	特に定めていない	26.7%	該当する優等列車がない	36.7%	無回答	30.0%
指定状況	割合																												
車椅子スペースとは別に専用位置を明示している	0.0%																												
車椅子スペースとの兼用で明示している	6.7%																												
明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している	3.3%																												
特に定めていない	90.0%																												
無回答	0.0%																												
指定状況	割合																												
車椅子スペースとは別に専用位置を明示している	0.0%																												
車椅子スペースとの兼用で明示している	0.0%																												
明示はないが、車内放送などで車椅子スペースとの兼用を推奨している	0.0%																												
特に定めていないが、他の荷物と同様に折り畳んで荷物置き場に置くことを案内している	6.7%																												
特に定めていない	26.7%																												
該当する優等列車がない	36.7%																												
無回答	30.0%																												
バ ス	<div style="text-align: center;"> <p>車内のベビーカー位置指定 N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ベビーカー用の専用位置(通路と別)</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>車椅子スペース位置(跳ね上げ式椅子部分)と兼用</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>固定ベルトが設置された位置(椅子の横)</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>17.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(複数回答あり)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・「ベビーカー用の専用位置(通路と別)」(2社) <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>折畳んだベビーカーの置場 N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車内に専用の置き場を指定</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>置き場の指定は無いが、利用者が保持することを車内放送で要請</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>乗務員の任意判断で要請</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない</td> <td>47.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>21.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(複数回答あり)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・「車内に専用の置場を指定」(2社) 	指定状況	割合	ベビーカー用の専用位置(通路と別)	2.9%	車椅子スペース位置(跳ね上げ式椅子部分)と兼用	21.4%	固定ベルトが設置された位置(椅子の横)	20.0%	特に定めていない	40.0%	無回答	17.1%	指定状況	割合	車内に専用の置き場を指定	2.9%	置き場の指定は無いが、利用者が保持することを車内放送で要請	18.6%	乗務員の任意判断で要請	11.4%	特に定めていない	47.1%	無回答	21.4%				
指定状況	割合																												
ベビーカー用の専用位置(通路と別)	2.9%																												
車椅子スペース位置(跳ね上げ式椅子部分)と兼用	21.4%																												
固定ベルトが設置された位置(椅子の横)	20.0%																												
特に定めていない	40.0%																												
無回答	17.1%																												
指定状況	割合																												
車内に専用の置き場を指定	2.9%																												
置き場の指定は無いが、利用者が保持することを車内放送で要請	18.6%																												
乗務員の任意判断で要請	11.4%																												
特に定めていない	47.1%																												
無回答	21.4%																												
旅 客 船	<div style="text-align: center;"> <p>船内のベビーカー位置指定 N=13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ベビーカー用の専用位置(通路と別)</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>車椅子スペース位置と兼用</td> <td>15.4%</td> </tr> <tr> <td>固定ベルトが設置された位置(いすの横)</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない</td> <td>69.2%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>7.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(複数回答あり)</p> </div>	指定状況	割合	ベビーカー用の専用位置(通路と別)	0.0%	車椅子スペース位置と兼用	15.4%	固定ベルトが設置された位置(いすの横)	7.7%	特に定めていない	69.2%	無回答	7.7%																
指定状況	割合																												
ベビーカー用の専用位置(通路と別)	0.0%																												
車椅子スペース位置と兼用	15.4%																												
固定ベルトが設置された位置(いすの横)	7.7%																												
特に定めていない	69.2%																												
無回答	7.7%																												



地下鉄車内優先スペース (鉄道事業者)



優先スペースの車外掲示 (鉄道事業者)



ベビーカー乗り込み時の例 (鉄道事業者)



優先スペースの車外表示とホーム扉 (鉄道事業者)



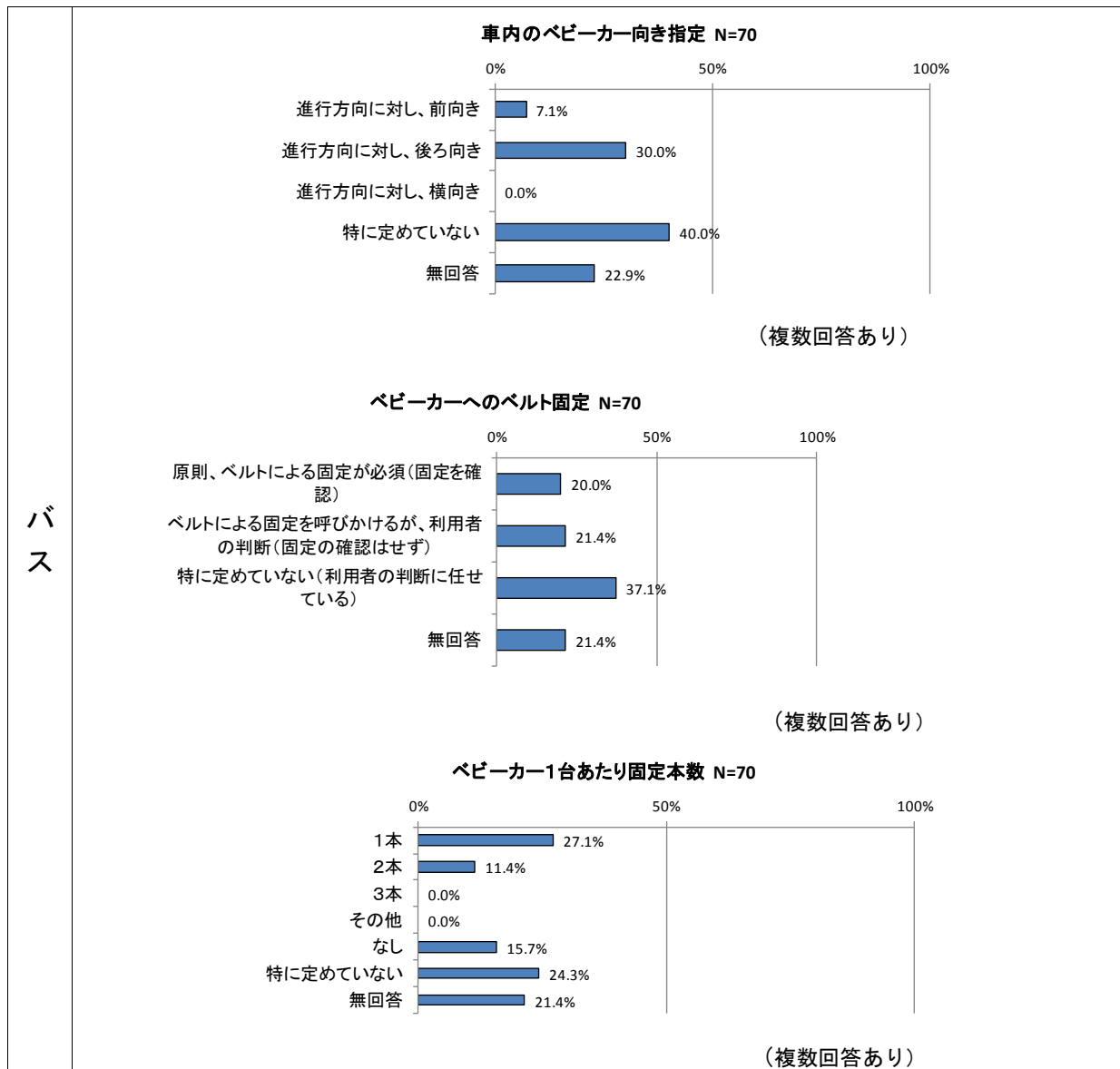
導入前の車内 (鉄道事業者)



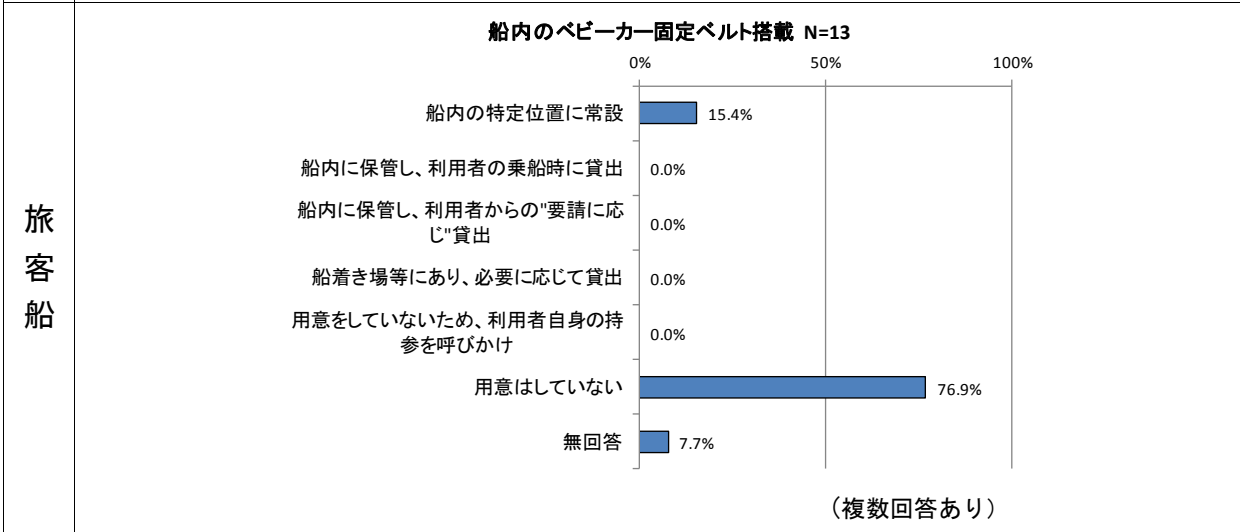
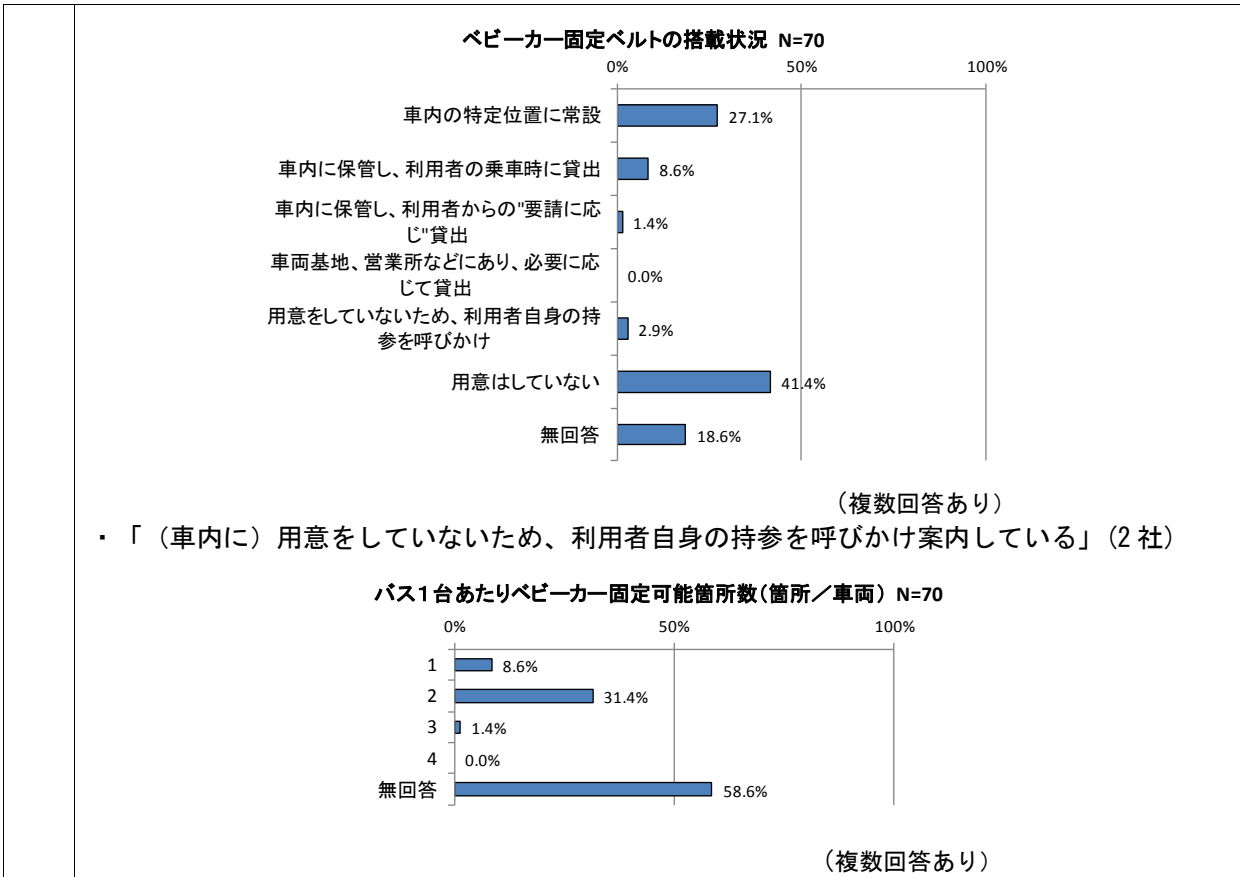
優先スペース表示導入後 (鉄道事業者)

3 車内・船内の固定ベルトの扱いと搭載

- ・バス車内のベビーカーの向きは、後ろ向き30.0%、前向き7.1%であったが、特に定めていないのは、40.0%であった。
- ・バス車内でベルトによる固定を必須としているのは、20.0%であり、固定するベルトの本数は、1本が27.1%、2本が11.4%であった。



バス



旅客船

・上下移動や乗降・乗下船時の支援

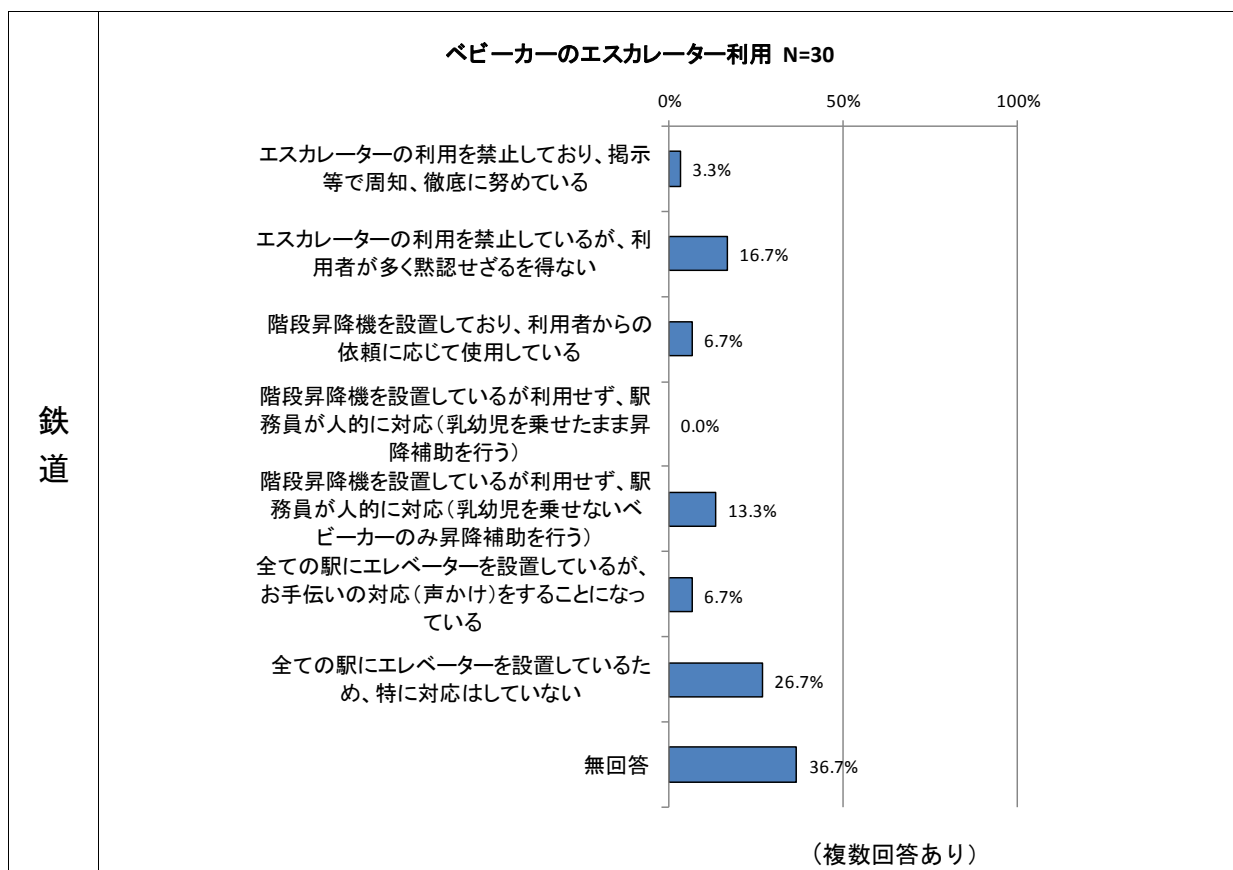
1 乗降時の段差対応や支援

- ・要請に応じて渡り板（スロープ板）を使用しているのは、鉄道40.0%、バス14.3%、旅客船23.1%となっている。

<p style="text-align: center;">鉄道</p>	<p style="text-align: center;">渡り板による乗降時の介助 N=30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>駅に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>車両側に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>車両または駅に常設しているが、ベビーカーには使用していない</td> <td>53.3%</td> </tr> <tr> <td>車両、駅ともに常設していない</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（複数回答あり）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「駅常設の渡り板を、ベビーカー使用者からの依頼に応じて使用」(12社) 	状況	割合	駅に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している	40.0%	車両側に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している	3.3%	車両または駅に常設しているが、ベビーカーには使用していない	53.3%	車両、駅ともに常設していない	3.3%	無回答	0.0%
状況	割合												
駅に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している	40.0%												
車両側に常設しており、利用者からの依頼に応じて使用している	3.3%												
車両または駅に常設しているが、ベビーカーには使用していない	53.3%												
車両、駅ともに常設していない	3.3%												
無回答	0.0%												
<p style="text-align: center;">バス</p>	<p style="text-align: center;">乗下車時のベビーカーの車椅子用スロープ利用 N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車椅子用スロープ板の使用を認めている</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>車椅子用スロープ板の使用は認めていない</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない(想定していないため、判断できない)</td> <td>64.3%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>8.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（複数回答あり）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「車椅子用のスロープ板の使用を認めている」(10社) 	状況	割合	車椅子用スロープ板の使用を認めている	14.3%	車椅子用スロープ板の使用は認めていない	12.9%	特に定めていない(想定していないため、判断できない)	64.3%	無回答	8.6%		
状況	割合												
車椅子用スロープ板の使用を認めている	14.3%												
車椅子用スロープ板の使用は認めていない	12.9%												
特に定めていない(想定していないため、判断できない)	64.3%												
無回答	8.6%												
<p style="text-align: center;">旅客船</p>	<p style="text-align: center;">乗下船時のベビーカーの車椅子用スロープ利用 N=13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>状況</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車椅子用スロープ板の使用を認めている</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>車椅子用スロープ板の使用は認めていない</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>特に定めていない(想定していないため、判断できない)</td> <td>84.6%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（複数回答あり）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「車椅子用スロープ板の使用を認めている」(3社) 	状況	割合	車椅子用スロープ板の使用を認めている	23.1%	車椅子用スロープ板の使用は認めていない	0.0%	特に定めていない(想定していないため、判断できない)	84.6%	無回答	0.0%		
状況	割合												
車椅子用スロープ板の使用を認めている	23.1%												
車椅子用スロープ板の使用は認めていない	0.0%												
特に定めていない(想定していないため、判断できない)	84.6%												
無回答	0.0%												

2 ベビーカーのエスカレーター利用

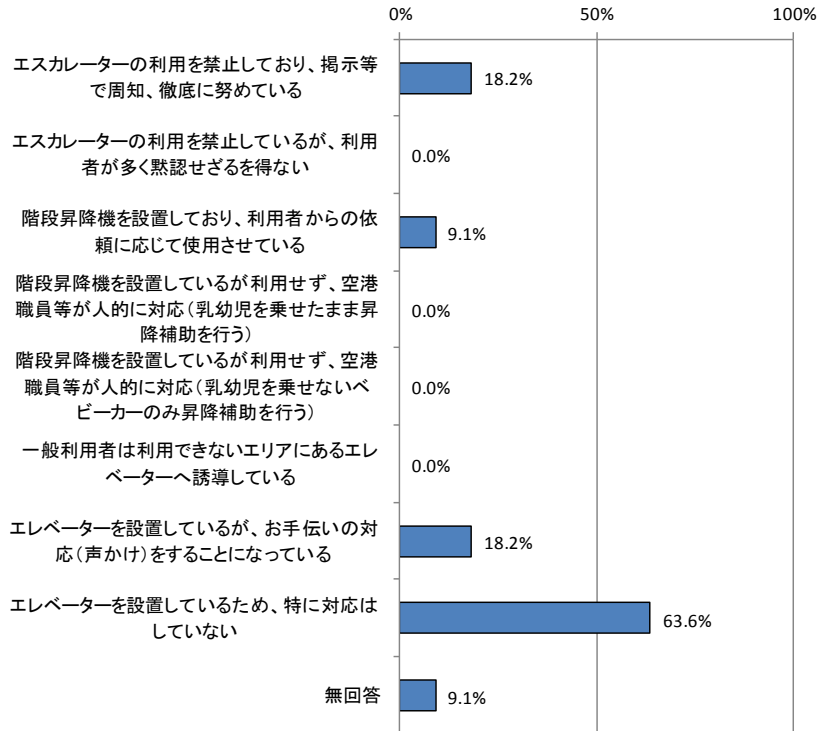
- ・鉄道は「エスカレーターの利用を禁止しているが、利用者が多く黙認せざるを得ない（16.7%）」と「全ての駅にエレベーターを設置しているため、特に対応していない（26.7%）」に二分しており、空港は「エレベーター設置数が多いことから特に対応していない（63.6%）」という回答が多かった。
- ・また、「エレベーターを設置しているが、お手伝いの対応（声かけ）をすることになっている」のは、鉄道6.7%、空港ターミナル18.2%あった。
- ・商業施設は「エスカレーターの利用を禁止しており、提示等で周知、徹底につとめている」が100%であった。



※アンケート回答によるデータであり、実際の運営と異なる場合も考えられる。

空港ターミナル

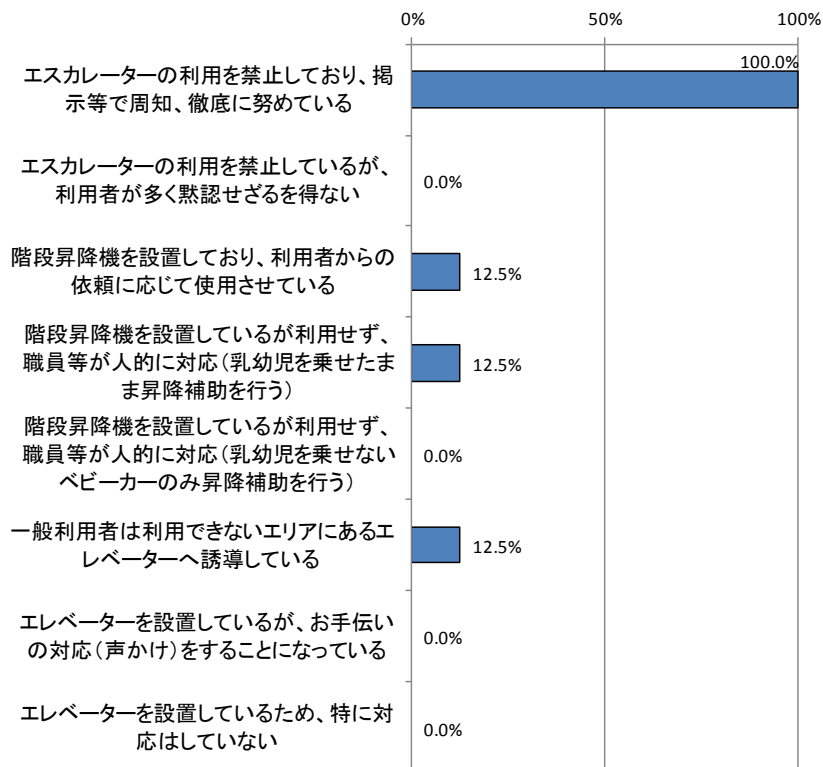
ベビーカーの上下移動 N=11



(複数回答あり)

商業施設

ベビーカーの上下移動 N=8



(複数回答あり)

(ア)



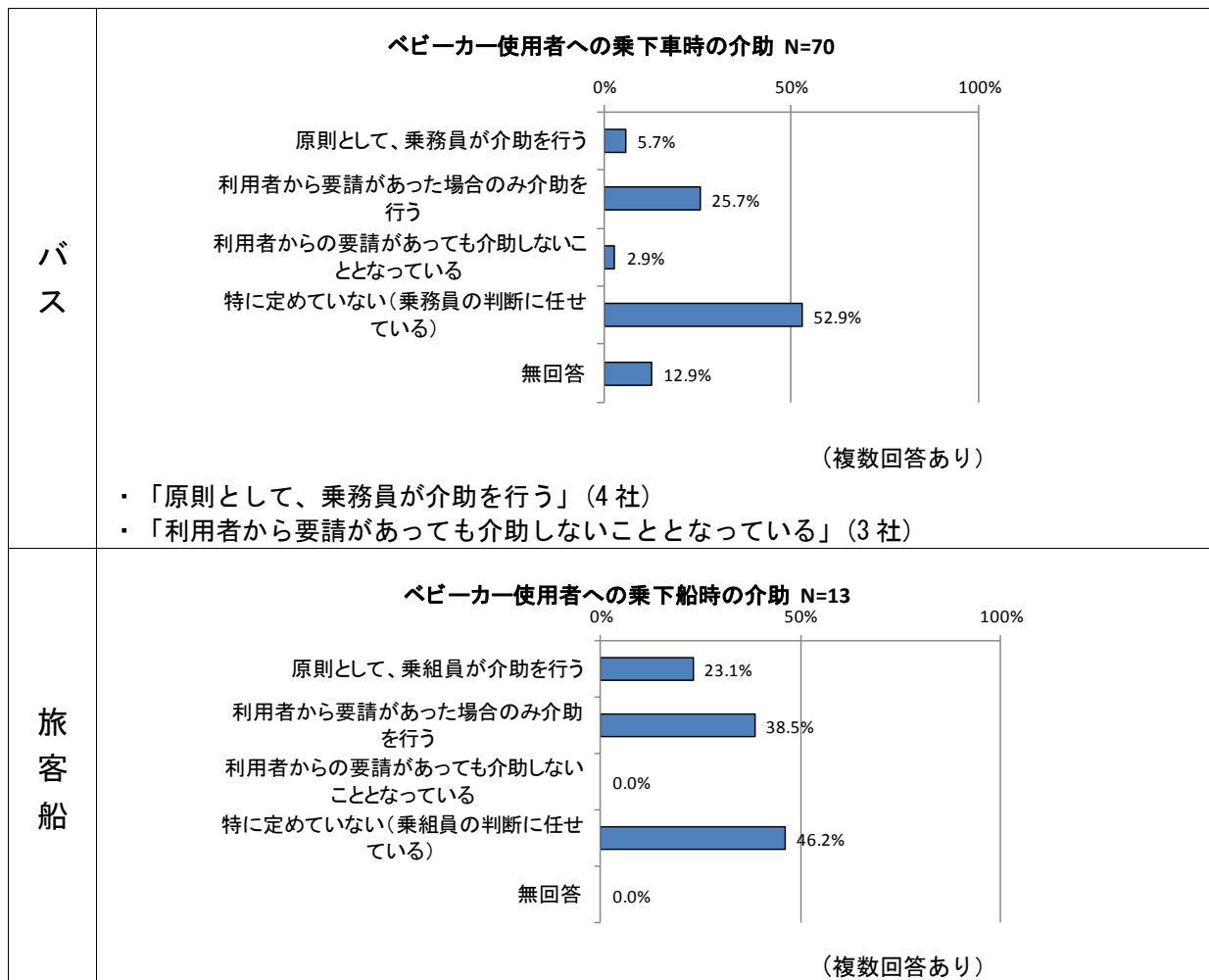
図 階段昇降機の利用案内（下段側）
（商業施設）



図 階段昇降機の利用案内（上段側）
（商業施設）

3 ベビーカーの乗下車・乗下船時の職員介助

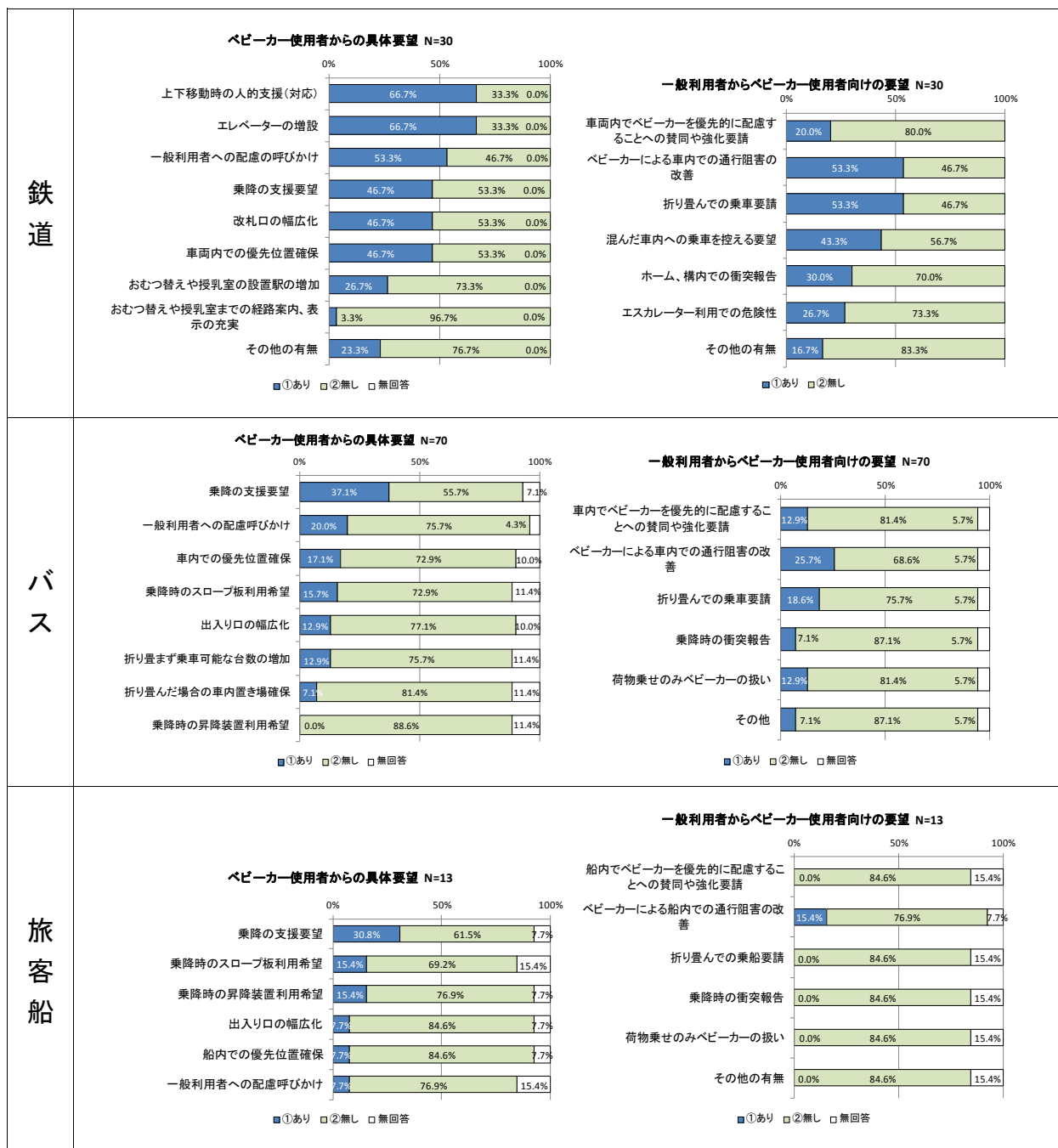
- ・乗降時に職員による介助を原則として行う、または要請があった場合のみ行うのは、バスで25.7%、旅客船で61.6%となっている。
- ・要請があっても介助しない事業者は、バス2.9%であった。



・利用者からの要望

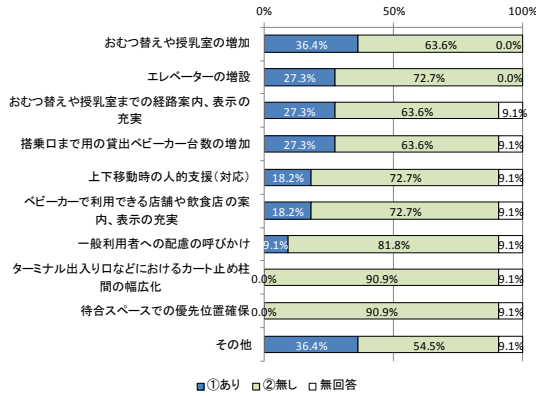
1 利用者からの要望の発生状況

- ・ベビーカー使用者から具体的な要望が上がった内容として、「乗降時の支援要望」がバス（37.1%）、旅客船（30.8%）で最も多くなっており、鉄道では「上下移動時の人的支援」と「エレベーターの増設」が66.7%で最も多くなっている。また、バスは次いで「一般利用者への配慮呼びかけ（20.0%）」が多かった。
- ・一方、一般利用者からの要望としては、「ベビーカーによる社内での通行障害の改善」が鉄道（53.3%）、バス（25.7%）、旅客船（15.4%）、商業施設（25.0%）で多かった。

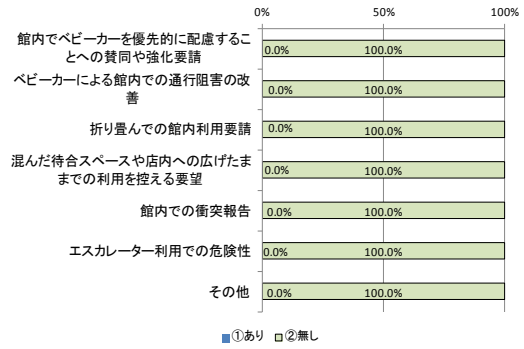


空港ターミナル

ベビーカー利用者からの具体要望 N=11

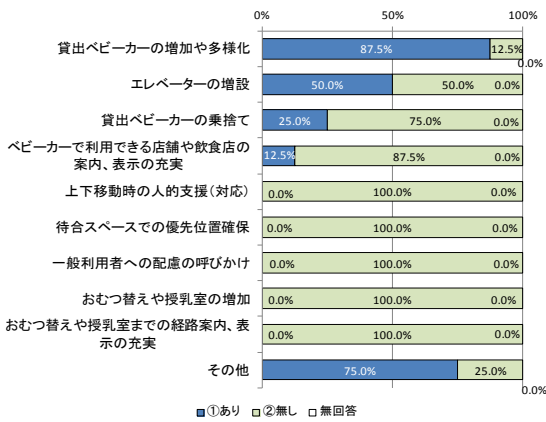


一般利用者からベビーカー利用者向けの要望 N=11

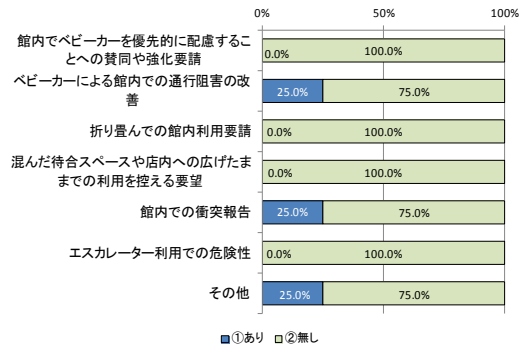


商業施設

ベビーカー利用者からの具体要望 N=8



一般利用者からベビーカー利用者向けの要望 N=8



2 車椅子使用者からの要望の発生状況

- ・鉄道では、ベビーカー使用者にエレベーターでの混在利用（車椅子との同時に利用）を抑える要望（20.0%）があがっている。
- ・バスでは、車椅子使用者の車椅子スペースの先行利用（優先的に利用）を求める要望（4.3%）があがっている。

鉄道	<p style="text-align: center;">車椅子使用者からベビーカー使用者への要望 N=30</p> <p>0% 50% 100%</p> <p>車内で車椅子スペースのベビーカー先行利用（優先的に利用）を抑える要望 6.7% 90.0% 3.3%</p> <p>駅構内のエレベーターでベビーカーとの混在利用（同時に利用）を抑える要望 20.0% 76.7% 3.3%</p> <p>その他の有無 0.0% 96.7% 3.3%</p> <p>■ ①あり □ ②無し □ 無回答</p>
バス	<p style="text-align: center;">車椅子使用者からベビーカー使用者への要望 N=70</p> <p>0% 50% 100%</p> <p>車内で車椅子スペースのベビーカー先行利用 4.3% 92.9% 2.9%</p> <p>乗降時のベビーカーとの混在 2.9% 94.3% 2.9%</p> <p>その他 0.0% 97.1% 2.9%</p> <p>■ ①あり □ ②無し □ 無回答</p>
旅客船	<p style="text-align: center;">車椅子使用者からベビーカー使用者への要望 N=13</p> <p>0% 50% 100%</p> <p>船内で車椅子スペースのベビーカー先行利用 0.0% 84.6% 15.4%</p> <p>乗降時のベビーカーとの混在 0.0% 84.6% 15.4%</p> <p>その他の有無 0.0% 69.2% 30.8%</p> <p>■ ①あり □ ②無し □ 無回答</p>
空港ターミナル	<p style="text-align: center;">車椅子使用者からベビーカー使用者への要望 N=11</p> <p>0% 50% 100%</p> <p>館内で車椅子スペースのベビーカー先行利用を抑える要望 0.0% 100.0%</p> <p>館内のエレベーターでのベビーカーとの混在利用を抑える要望 0.0% 100.0%</p> <p>その他 0.0% 100.0%</p> <p>■ ①あり □ ②無し</p>
商業施設	<p style="text-align: center;">車椅子使用者からベビーカー使用者への要望 N=8</p> <p>0% 50% 100%</p> <p>館内で車椅子スペースのベビーカー先行利用を抑える要望 0.0% 100.0%</p> <p>館内のエレベーターでのベビーカーとの混在利用を抑える要望 0.0% 100.0%</p> <p>その他 0.0% 100.0%</p> <p>■ ①あり □ ②無し</p>

3 今後の取組方針

- ・「ベビーカー使用者への適切な利用について啓発を行いたい」とする回答が多い中、「一般利用客への理解を促す啓発を行いたい」という回答も多かった事から、双方の理解向上が求められていると思われる。

鉄 道	<p style="text-align: center;">今後のベビーカー使用者向けの対応方針 N=30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対応方針</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい</td> <td>36.7%</td> </tr> <tr> <td>子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他の有無</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>20.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	対応方針	割合	ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	40.0%	一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	40.0%	現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	36.7%	子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	10.0%	危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%	その他の有無	16.7%	無回答	20.0%	<p style="text-align: center;">当面の方策の扱い N=30</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>方策の扱い</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)</td> <td>66.7%</td> </tr> <tr> <td>他社の取組の情報収集を行い検討する</td> <td>26.7%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>その他の有無</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>新たに規定や運用方法の策定を行う</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	方策の扱い	割合	現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	66.7%	他社の取組の情報収集を行い検討する	26.7%	一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	10.0%	その他の有無	10.0%	乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	6.7%	新たに規定や運用方法の策定を行う	3.3%	無回答	0.0%
対応方針	割合																																	
ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	40.0%																																	
一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	40.0%																																	
現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	36.7%																																	
子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	10.0%																																	
危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%																																	
その他の有無	16.7%																																	
無回答	20.0%																																	
方策の扱い	割合																																	
現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	66.7%																																	
他社の取組の情報収集を行い検討する	26.7%																																	
一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	10.0%																																	
その他の有無	10.0%																																	
乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	6.7%																																	
新たに規定や運用方法の策定を行う	3.3%																																	
無回答	0.0%																																	
バ ス	<p style="text-align: center;">今後のベビーカー使用者向けの対応方針 N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対応方針</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい</td> <td>44.3%</td> </tr> <tr> <td>ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい</td> <td>25.7%</td> </tr> <tr> <td>子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>20.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	対応方針	割合	現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	44.3%	ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	30.0%	一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	25.7%	子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	7.1%	危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%	その他	7.1%	無回答	20.0%	<p style="text-align: center;">当面の方策の扱い N=70</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>方策の扱い</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)</td> <td>52.9%</td> </tr> <tr> <td>他社の取組の情報収集を行い検討する</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>新たに規定や運用方法の策定を行う</td> <td>5.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>5.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	方策の扱い	割合	現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	52.9%	他社の取組の情報収集を行い検討する	28.6%	乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	12.9%	一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	10.0%	新たに規定や運用方法の策定を行う	5.7%	その他	2.9%	無回答	5.7%
対応方針	割合																																	
現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	44.3%																																	
ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	30.0%																																	
一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	25.7%																																	
子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	7.1%																																	
危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%																																	
その他	7.1%																																	
無回答	20.0%																																	
方策の扱い	割合																																	
現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	52.9%																																	
他社の取組の情報収集を行い検討する	28.6%																																	
乗務員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	12.9%																																	
一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	10.0%																																	
新たに規定や運用方法の策定を行う	5.7%																																	
その他	2.9%																																	
無回答	5.7%																																	
旅 客 船	<p style="text-align: center;">今後のベビーカー使用者向けの対応方針 N=13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対応方針</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい</td> <td>61.5%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい</td> <td>30.8%</td> </tr> <tr> <td>ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい</td> <td>15.4%</td> </tr> <tr> <td>危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>7.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	対応方針	割合	現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	61.5%	一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	30.8%	ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	23.1%	子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	15.4%	危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%	その他	7.7%	無回答	7.7%	<p style="text-align: center;">当面の方策の扱い N=13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>方策の扱い</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)</td> <td>76.9%</td> </tr> <tr> <td>他社の取組の情報収集を行い検討する</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>乗組員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>新たに規定や運用方法の策定を行う</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他の有無</td> <td>15.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(複数回答あり)</p>	方策の扱い	割合	現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	76.9%	他社の取組の情報収集を行い検討する	23.1%	乗組員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	7.7%	一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	0.0%	新たに規定や運用方法の策定を行う	0.0%	その他の有無	15.4%	無回答	0.0%
対応方針	割合																																	
現況の利用状況を安全に受け入れられる方策に注力したい	61.5%																																	
一般利用者へ、ベビーカー使用者への理解を促す啓発、啓蒙を行いたい	30.8%																																	
ベビーカー使用者へ適切な利用について啓発を行いたい	23.1%																																	
子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい	15.4%																																	
危険性が増しているため、利用を抑える方向で検討したい	0.0%																																	
その他	7.7%																																	
無回答	7.7%																																	
方策の扱い	割合																																	
現況の運用、周知方法のままで特に変更しない(この場合は他は選択しない)	76.9%																																	
他社の取組の情報収集を行い検討する	23.1%																																	
乗組員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る	7.7%																																	
一般利用者向けの周知や啓発の強化を図る	0.0%																																	
新たに規定や運用方法の策定を行う	0.0%																																	
その他の有無	15.4%																																	
無回答	0.0%																																	

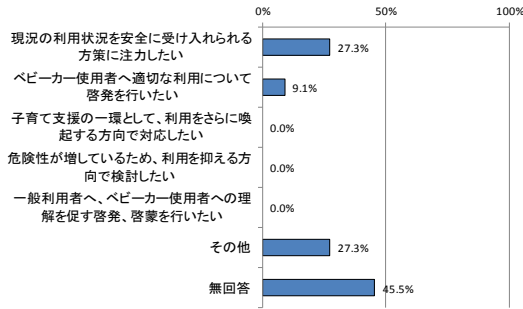
- ・「子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい」(3社)
- ・当面の方策として「一般利用客向けの周知や啓発の強化を図る」(3社)

- ・「子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい」(5社)
- ・当面の方策として「新たに規定や運用方法の策定を行う」(4社)

- ・「子育て支援の一環として、利用をさらに喚起する方向で対応したい」(2社)、「乗組員、駅務員向けの周知や啓発の強化を図る」(1社)

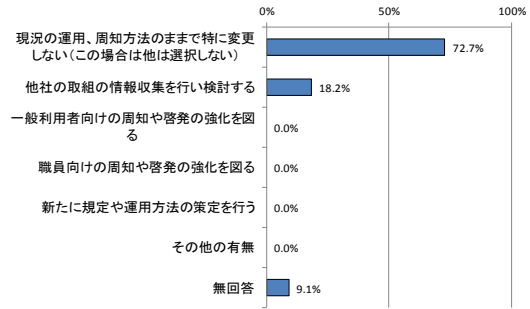
空港ターミナル

今後のベビーカー使用向けの対応方針 N=11



(複数回答あり)

当面の方策の扱い N=11

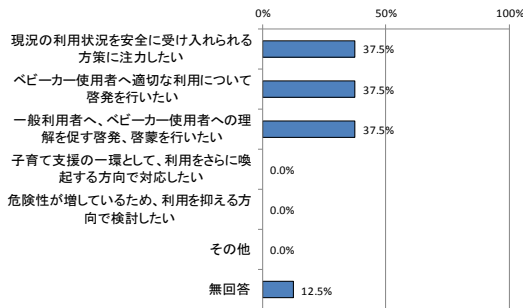


(複数回答あり)

- ・「ベビーカー使用者へ適切な利用について、啓発を行いたい」(1社)
- ・「その他：お客様の要望を元にベビーカー台数の増設を検討する。」(1社)、「その他：特に事故等の報告も無く、あらゆる場所に配置しているため、現状の対応のままとする。」(1社)、「現況の運用方法で問題はない為、特段の対応は検討していない。」(1社)

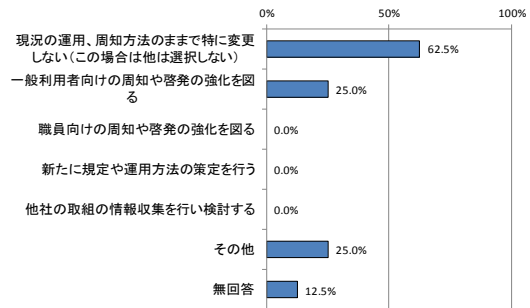
商業施設

今後のベビーカー使用者向けの対応方針 N=8



(複数回答あり)

当面の方策の扱い N=8



(複数回答あり)

・公共交通事業者、施設管理者におけるベビーカー利用への対応事例

1. 危険を未然に防ぐ取組

- 定期的にベビーカー利用者向け利用安全教室を実施。（鉄道事業者）
- エスカレーターをご利用されるベビーカー利用のお客さまを見かけたときは、
①安全のため折りたたんでご利用いただくよう案内、②お手伝いさせていただく旨を案内、③お客さまにお子さまを抱いていただく、④係員自らがベビーカー・荷物をお運びする。（鉄道事業者）
- ホームの傾斜に関する注意喚起表示を平成21年より継続掲示。（鉄道事業者）
- 駅構内のエスカレーターでは、ベビーカーを折り畳んで利用するよう自動放送。（鉄道事業者）
- エスカレーター乗口付近に大きめの立看板を設置し、ベビーカーの利用禁止とエレベーターへの利用案内を設置。（空港ターミナル）
- 職員の基本認識として、お客様の安全、次いで快適な環境提供の考え方を徹底し、エスカレーターを利用しようとするベビーカー利用者には、積極的にお声掛け。（商業施設）
- ベビーカーの貸出時に、エスカレーター利用の禁止を逐次案内。（商業施設）
- 既設のベビーカー、車椅子使用者優先エレベーターに隣接の一般向けエレベーターの扉開閉設定も、安全優先の考えから優先エレベーター並みに調整。（商業施設）
- ベビーカーの貸出時に注意書きの配布などを行って、エスカレーター利用の危険性を周知。（商業施設2社）
- セールなどのピーク期にエスカレーター付近に案内員を兼ねた係員を配置し、ベビーカーのエスカレーター使用をお声掛けし防止している。（商業施設）

2. ベビーカーの上下移動負担の軽減

- 駅に常設の車椅子用渡り板（スロープ板）を、要望に応じてベビーカー利用者にも使用。（鉄道事業者9社）
- 地上とホーム間のエレベーターがない駅に警備員を配置し、ベビーカーの上げ下ろしを手伝っている。（鉄道事業者1社）
- 車内に常設の車椅子用渡り板の使用を認めている。（バス事業者7社）
- 乗下船時時に車椅子用渡り板の使用を認めている。（旅客船3社）
- （大型の）ベビーカー利用者に対しては、エスカレーターを車いすの乗降モードと同様にして昇降の介助を行っている。（旅客船）
- 地下鉄通路に直結する7段程度の階段に階段昇降機を設置し、要望に応じて車いす使用者、ベビーカー使用者の双方が利用可能な表示、対応を実施。（商業施設）

3. 車内、船内で安心して乗車、乗船できるスペースの案内

- 鉄道車内の車椅子優先スペースを、車椅子とベビーカー利用者優先スペースに全車に変更し、床面、壁面、車外の当該スペース扉付近に大型ステッカーなどで明示。（鉄道事業者）
- 船内で車椅子固定スペースとベビーカーの置く場所を兼用し、固定ベルトも用いるとともに、運行船舶によりスペースが十分でない場合には、置き場に余裕のある船舶を窓口、乗船口などで積極的に案内。（旅客船）

4. ベビーカー使用者と一般利用者への意識啓発

- 鉄道車内で、利用マナーのお願いとして混雑時は車内でベビーカーを畳んでもらう、または空いた車両へ移動を推奨などを定期放送。（鉄道事業者）
- お客様向けリーフレットにてベビーカーを利用して市バスや地下鉄に乗車するとき」というテーマでQ & Aの掲載。（鉄道事業者）
- 混雑した車内でベビーカーを見かけた場合は、折り畳んでのご利用を職員がお声掛けする。（鉄道事業者）
- ベビーカー利用者を含むお子様連れのお客様専用ご利用パンフレットを製作。（空港ターミナル）
- 案内員が常駐する優先エレベーターの運用で、混雑時はベビーカー使用者の新たな乗車に合わせて一般利用客に降車を呼び掛けたり、すでに乗車されているお客様がご高齢の方や、大きな荷物を抱えている方の場合にはベビーカー使用者に乗車を見合わせていただくなど、優先エレベーターでも臨機応変に対応。（商業施設）

5. 職員向けの周知や啓発

- 「ベビーカーをご使用のお客様からご依頼を受けたら、積極的に協力すること。お客様からお申し出がなくても、通路や階段でお困りの様子を見かけたら声をおかけし可能な限り協力すること。」と職員向け教本に明記。（鉄道事業者）
- 職員向け教本にて、ベビーカーの昇降介助は車椅子利用者への支援法に準じる旨で明記。（鉄道事業者）
- 車内でのお客様同士のトラブル発生を契機に、ベビーカー利用への対応、ルールなどを職員向けマニュアル、お客様向けパンフレット、ホームページなどに複合的に記載。（バス事業者）
- お一人でベビーカーを利用しているお客様には率先してお声掛けし、介助の必要を確認することを基本。（旅客船）

6. 車内の制約からの対応

- 空港送迎のためのバスとして全バス停に案内員が常駐しており、ベビーカー使用者の乗車時は折り畳んでのバゲッジルームへの収納、降車時の取り出しを行っている。

(バス事業者)

- 折り畳んでの乗車を必須としており、車内に折り畳んだベビーカーの置き場を用意している。(バス事業者)
- ベビーカーの乗車・降車時における声かけ、ベビーカーの折り畳みの案内・協力の声かけの案内をする際には、車内マイクは使用せず、ベビーカー使用者の所までいくようにしている。(バス事業者)
- 船内が狭隘のため、通常時でも折り畳んでの乗船をお願いすることが多いが、ベビーカー使用者から頻繁に抗議やクレームが起きている。(旅客船)
- 都心のため店舗外に点在する来客用駐車場と店内間での貸出ベビーカーの乗捨てを可能にすることで、移動負担感を軽減。(商業施設)

7. その他

- ユニバーサルデザインの考えに基づき、全てのエレベーターの扉幅とカゴ幅を同じにすることにより、車椅子使用者、ベビーカー使用者、大きなお荷物をお持ちのお客様にも乗り降りしやすいものとし、副操作盤についても全てのエレベーターに設置している。(空港ターミナル)
- 他店舗よりも安定性、乗車快適性の高い貸出用ベビーカーを採用したことで、休日などは貸出待ちが出るほどの人気。(商業施設)
- 飲食店舗内のように館内でも空間に限られる場所、ベビーカーは各店舗外の所定スペースに折り畳んで一時保管する場所を定め、紛失を防ぐため預かり札で管理し、一般のお客様とベビーカー利用のお客様の快適性の両立を図っている。(商業施設)
- 館内4か所に分散するエレベーターそれぞれに、一般利用客向けと並列で、車椅子使用者、ベビーカー利用者向けの優先エレベーターを設置。(商業施設)
- 優先エレベーターの周知を掲示物だけに頼らず、現地での人による案内・状況に応じた判断が必要と考え、優先エレベーターに案内を常駐させることを決定。新規に人材を採用し、現在、3か月かけて介助の仕方等をトレーニングしている(商業施設)