

第4編 ヒアリング調査

1. 意向調査概要

移動等円滑化促進方針の策定にあたり、鉄道事業者やバス事業者、タクシー協会などの関係事業者に対して、本市におけるバリアフリー化対応状況などについてヒアリング調査を行いました。また、市内の障がい者及び高齢者団体等に対しても普段の移動や公共交通の利用に際して不便だと思ふことなどについてヒアリングを実施しました。

表：住民意向調査の概要

		日時	ヒアリング項目
関係事業者	近鉄	2019.8.19 (月)	車両などのバリアフリー対応状況 事業者としての取り組みなど 今後のバリアフリー対応工事など
	JR 東海	2019.8.26 (月)	
	三重交通	2019.8.26 (月)	
	三重県タクシー協会 伊勢志摩支部	2019.8.20 (火)	

		日時	ヒアリング項目
市民団体など	伊勢身体障害者 協和会	2019.8.27 (火)	公共施設の利用で不便だと感じたこと 団体の活動や今後の取り組みなど
	小俣町身体障害者 協会	2019.9.20 (金)	
	二見身体障害者 福祉会	2019.8.27 (火)	
	伊勢市視覚障害者 福祉会	2019.8.27 (火)	
	伊勢市聴覚障害者 福祉協会	2019.9.20 (金)	
	伊勢市手をつなぐ 親の会	2019.8.27 (火)	
	伊勢市肢体不自由児・ 者父母の会	2019.9.20 (金)	
	伊勢市老人クラブ 連合会	2019.8.27 (火)	
	伊勢志摩バリアフリー ツアーセンター	2019.8.19 (月)	観光地で不便だと感じたこと 団体の活動や今後の取り組みなど

2. 事業者ヒアリング

2-1. 鉄道事業者（近鉄）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

市内の駅におけるバリアフリー対応状況

○：対応 ×：非対応 -：対象外

			宇治山田駅	伊勢市駅	五十鈴川駅	明野駅	宮町駅	小俣駅	朝熊駅
公共交通移動等円滑化基準省令に基づく	移動経路 施設整備	移動等円滑化された経路	○	○	×	×	×	×	×
		傾斜路（スロープ）	-	○	-	×	×	×	×
		エレベーター	○	○	×	×	×	×	×
		視覚障害者誘導用案内設備	○	○	○	○	○	○	○
		トイレ	○	○	○	○	○	×	×
		券売機	○	○	×	×	×	-	-
	改札口 プラットフォーム	拡幅改札口	○	○	○	-	-	-	-
		有人改札口	○	○	○	○	-	-	-
		自動改札口	○	○	○	-	-	-	-
		転落防止措置	○	○	×	×	×	×	×
	視覚障害者誘導用ブロック	○	○	×	×	×	×	×	
その他	独自取り組み	外国人対応	○	○	○	×	-	-	-
		筆談対応	○	○	○	○	-	-	-
		障がい者、高齢者の介助	○	○	○	○	※	※	※

※現地に係員を派遣して対応

鉄道事業者としての取り組み

独自の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> • 車いす利用者や視覚障がい者への声掛け、誘導 • 駅係員への教育 • ホーム内方線は、3,000 人未満の駅についても駅の状況に応じて整備を検討
今後の設備工事 取り組み	<ul style="list-style-type: none"> • 2019、2020 年度に五十鈴川駅のバリアフリー化工事実施
事業を進めるうえ での課題	<ul style="list-style-type: none"> • エレベーター等の維持管理費、更新費など • 整備費用面（労務費や材料費等の高騰） • 整備困難駅（用地問題、自治体の支援が受けられないなど）
利用者から頂いた 意見や要望	<ul style="list-style-type: none"> • 段差解消に関する要望が多数 • エレベーターだけでなく、エスカレーターやスロープ設置に関する要望が多数 • 誘導チャイムやホーム柵の設置などに関する要望 • 鉄道車両における車いすスペースの設置に関する要望
意向や目標など	<ul style="list-style-type: none"> • 2020 年度までに乗降人員 3,000 人以上の駅のバリアフリー化を進めているが、その他 3,000 人未満の駅についても自治体等からの要望があれば検討を行う

2-2. 鉄道事業者（JR）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

市内の駅におけるバリアフリー対応状況

○：対応 ×：非対応 -：対象外

			伊勢市駅	五十鈴ヶ丘駅	宮川駅	二見浦駅	山田上り駅	松下駅
公共交通移動等円滑化基準省令に基づく	移動経路 施設整備	移動等円滑化された経路	○	×	×	×	○	×
		傾斜路（スロープ）	-	×	-	-	-	-
		エレベーター	○	-	-	-	-	-
		視覚障害者誘導用案内設備	○	○	○	○	○	○
		トイレ	○	-	×	-	-	-
		券売機	○	-	-	-	-	-
	改札口 プラットフォーム	拡幅改札口	○	-	×	○	-	-
		有人改札口	○	-	-	-	-	-
		自動改札口	○	-	-	-	-	-
		転落時の防止措置	○	○	○	○	○	○
視覚障害者誘導用ブロック		○	○	○	○	○	○	
その他	独自取り組み	外国人対応	○	-	-	-	-	-
		筆談・手話対応	○	-	-	-	-	-
		障がい者、高齢者の介助	○	※	※	※	※	※

※現地に係員を派遣して対応

鉄道事業者としての取り組み

独自の取り組み	<ul style="list-style-type: none">• 駅係員への教育• 車両においても各箇所に手すりや点字表示、音声案内装置などを設置• 乗降口付近の段差や優先席の視認性の確保
今後の設備工事 取り組み	<ul style="list-style-type: none">• バリアフリー法に基づいた設備の整備や改良を実施
事業を進めるうえ での課題	<ul style="list-style-type: none">• 整備費用や維持更新に関する費用
利用者から頂いた 意見や要望	<ul style="list-style-type: none">• 忘れ物をした際の駅員対応に関するお礼• 大雨でダイヤが乱れている際の駅員対応に関するお礼• エレベーターのない駅での、駅員による対応に関するお礼
意向や目標など	<ul style="list-style-type: none">• 1日3,000人以上を対象に順次バリアフリー化を実施している• 誘導用ブロック、転落を防止するためのブロックは伊勢市内を含むすべての駅で整備完了

2-3. バス事業者

ヒアリングの結果は下記の通りです。

公共交通移動等円滑化基準省令に適合した車両		
	合計	60 両
	内 ノンステップバス	32 両
	内 ワンステップバス	25 両
	内 その他の車両（車種：リエッセ）	3 両

公共交通移動等円滑化基準省令に適合していない車両		
	合計	36 両
	内 基準適用除外認定車両	2 両
	内 その他車両	34 両

バス事業者としての取り組み	
独自の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・運転手による補助を実施 ・視覚障がい者を見かけた際にはアナウンス等を実施 ・障がい者、高齢者の対応マニュアルを用意
今後の設備工事 取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・2019 年度にノンステップバスを 3 台導入予定 (伊勢営業所管内)
事業を進めるうえ での課題	<ul style="list-style-type: none"> ・全てのバスがノンステップバスやバリアフリーに対応しているわけではないので、時間や路線によってはバリアフリーに対応していないバスになることもある
利用者から頂いた 意見や要望	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント時に車椅子利用者のために、車いす対応バスを素早く用意できたことに対するお礼
意向や目標など	<ul style="list-style-type: none"> ・バス車両と乗り場の改善を優先的に進めていく ・乗り場の改善は道路との兼ね合いもあるので、利用者の声が出てからの対応・検討になってしまう

2-4. タクシー協会（三交タクシー）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

タクシー事業者及びタクシー協会としての取り組み	
福祉対応の車両数	<ul style="list-style-type: none">なし (普通車両：24台、ジャンボタクシー：8台)
タクシーのバリアフリー対応状況	<ul style="list-style-type: none">車椅子を2台保有しており問い合わせに応じて貸出車椅子利用者は運転者が車椅子の格納や障がい者、高齢者の介助を実施
バリアフリー化に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none">特になし

3. 団体ヒアリング

3-1. 肢体・身体障害者団体（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

駅・鉄道を利用する際に不便だと思うこと

【駅構内の移動や駅内の施設】

- エレベーターの場所が分かりにくい
- トイレの中に段差があると車椅子で利用できない
- ベビーベッドはあるが、大人用ベッドがない
- 階段や施設内の手すりは両側に欲しい
- 手すりが大きいと掴みづらい
- 手すりの高さが中途半端な位置にあり掴みづらい
- 弱者専用のタクシー降り場が欲しい
- 駅の近くに駐車場がないので、車いすの人を置いて遠くの駐車場へ車を停める必要がある
- 点字ブロック上を車いすで移動すると、車いすが揺れて乗っている人がバランスを崩してしまう
- エレベーターの大きさが小さいので、車いすと介助者しか乗れずスーツケースなどが入らない
- 車いす用トイレが汚いことがある

【改札口やプラットホーム】

- 電車とホームの間が広く、乗車する際に危険を感じる
- 電車とホームの段差につまずくことがある
- 車両数が違うときにどこで待てばいいのかが分からない
- 無人駅などは切符を買うときなど、困ったらすぐに聞ける場所がない

【鉄道車両】

- 車いす用スペースの近くに介助者用の席がないので、電車に乗っている間、立っていないといけない
- 幅の狭い通路は車いすで移動するのが不便

【その他】

- 駅へ行くために踏切を渡る際、踏切の隙間の杖や車いすの車輪が挟まり危ない
- 電車に乗るために待っているときにジロジロと見られる

バス停・バスを利用する際に不便だと思うこと

- 上屋やベンチがないので、バスを待っている時間が不便
- 上屋やベンチがあっても、左右に壁がない雨天時に雨に濡れてしまう
- 車いすを利用できるバスかどうか分からない
- 運転手に乗車を助けてもらうが、乗車に時間がかかり迷惑をかけてしまうのでバスの乗ることを遠慮する人が多い
- バスのステップが滑って乗りにくい
- バスの便数が少ない
- バスを降りた後、トイレがどこにあるのかが分からない

タクシーを利用する際に不便だと思うこと

- 人にもよるが対応が不十分・不適切
- 夜間になると配車に来てもらえない、時間がかかる

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- 車道よりも歩道の方が高くなっているマウントアップの歩道は、段差や傾斜があって利用しづらい
- 押すタイプのドアは車いすだと移動しづらい
- 違法駐車の手前で移動できない
- お店の中の通路が狭くて車いすで移動できない
- 障がい者専用の駐車場に健常者が車を停めている
- スロープの幅が狭い、勾配が急で上るのに苦労する
- 道路で談笑している人がいると移動できない
- 道路の側溝の蓋の穴が大きいとベビーカーや歩行補助具のタイヤが挟まる
- 震災時に車いすの人たちでも避難できるような道路の整備が必要
- 歩道の横断勾配が急な場所があり車いすでの移動が不便
- 社会福祉協議会のマイクロバスを指定の人数以下でも利用できるようにしてほしい

団体としての取り組み

- 団体メンバーによる体験学習
- 精神障がい者、肢体障がい者の子供との交流会
- エクササイズ（フライングディスクなど）

3-2. 視覚障がい者団体（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

駅・鉄道を利用する際に不便だと思うこと

【駅構内の移動や駅内の施設】

- ・宇治山田駅の窓口へ行く際、窓口に並ぶ順路のテープがバリアードになり場所が分からない
- ・駅からバス停に行くまでの経路が分かりにくい
- ・タッチ式の券売機は、どのボタンを押せば良いのかが分からない
- ・手をかざして水を流すタイプのトイレは、センサーがどこにあるかが分からない
- ・多目的トイレは広すぎて自分で鍵を締めることができない

【改札口やプラットホーム】

- ・駅から自分へ行きたい改札口への経路が分かりにくい（点字ブロックが煩雑）
- ・普段乗っている車両の位置が異なると、ホームから転落する事故につながる

【鉄道車両】

- ・特になし

【その他】

- ・多目的トイレを休憩室代わりに使う人がいる
- ・転落防止策を何か検討して欲しい

バス停・バスを利用する際に不便だと思うこと

- ・駅からバス停へ向かう所に点字ブロックが無い場所がある
- ・バスの出入口両方に点字ブロックがあるとどこから乗れば良いかが分からない

タクシーを利用する際に不便だと思うこと

- ・タクシーが利用できる時間に併せて行動しないといけないので不便

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- ・宇治山田駅から岩淵交差点までに行く経路に点字ブロックが無い
- ・車道よりも歩道の方が高くなっているマウントアップの歩道が多いと不便
- ・病院や市役所などで床の材質が均一だと部屋と廊下の違いが分からない

団体としての取り組み

- ・特になし

3-3. 聴覚障がい者団体（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

駅・鉄道を利用する際に不便だと思うこと

【駅構内の移動や駅内の施設】

- 切符を買うために駅員を呼び障がい者手帳を見せて切符を購入するのが不便（都心部では障がい者専用の切符購入ボタンがある）
- エレベーターにモニターがないと、緊急時のコミュニケーションが取れない

【改札口やプラットホーム】

- 電車が遅れた際の情報提供の方法や内容が不十分、もっと情報が欲しい
- 無人駅では電車が遅延した際の情報がスピーカーだけなので、遅れていることが分からない
- 自動改札口で急に改札が閉まると、会話でコミュニケーションが取れないので、わざわざ窓口まで行って、筆談をする必要がある

【鉄道車両】

- 車内での情報を入手する手段がない（駅員が通るまで待たないといけない）

【その他】

- 特になし

バス停・バスを利用する際に不便だと思うこと

- バス停の周りは情報がほとんどないので、遅延情報などが全く分からない
- 初めて行く場所電話は、バス車両内に電光掲示板がないと、自分が今どのバス停を通過したのかが分からない
- バス停に上屋などが無いと雨が降ったとき濡れる

タクシーを利用する際に不便だと思うこと

- タクシーの運転手相手にコミュニケーションをとることに苦労する

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- 理想は全員が手話を覚えてもらうことだが、中々広まらない

団体としての取り組み

- コンビニなどにサインボードを作って配布したが、利用しているコンビニが少ない
- バローやイオンなどの商業施設で手話を知ってもらうためのピラ配り

3-4. 知的障害者父母の団体（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

駅・鉄道を利用する際に不便だと思うこと

【駅構内の移動や駅内の施設】

- ・階段やエスカレーターの場所が多い
- ・エレベーターはあるが場所が分かりにくい場合が多い
- ・トイレの中に車いす用トイレがあると、他の人と一緒に並ばないといけないので不便
- ・時刻表や運賃表を視線の高さに設置して欲しい（障がいの特性上、離れたところの文字はわかりにくい）

【改札口やプラットホーム】

- ・改札口が狭く車いす等で通りにくい
- ・混雑時など多くの人が改札口を利用していると弱者は通りにくく感じるので、専用レーンなどがあると利用しやすい
- ・電車が遅延した際に、知的障がい児は一人での対応・判断が難しい
- ・ホームに乗降口の目安がないとどこで待てばいいのかが分からない

【鉄道車両】

- ・車いす用のスペースがあっても、車いすを留めるロックがないと介助者がつきっきりでないといけないので、車いすをロックするような装置が欲しい

【その他】

- ・ちょっと助けて欲しい時にすぐに呼べる方法があると助かる

バス停・バスを利用する際に不便だと思うこと

- ・バスの待合所で次の発車時刻をアナウンスしてくれると助かる
- ・乗り継ぎ、乗り換えの手段、時間などが分かりにくい
- ・車いす専用スペースがあると便利
- ・どのバスが車いすに対応しているかが分からない
- ・バス停周辺は安全に待機できるスペースが少ない
- ・同じ目的地へ行くのに経路地が異なり分かりにくい

タクシーを利用する際に不便だと思うこと

- ・駅前のタクシーが夕方以降になると少ない
- ・車椅子の人が気軽に利用できるタクシーがあると助かる

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- 歩道の街灯や植え込みなどに加えて、角度がついている歩道は車いすで移動しづらい
- 伊勢市駅周辺は、自転車の駐輪があり移動しづらい場所が多い
- 伊勢市駅の北口は案内が少ない
- 伊勢市駅の南口の多機能トイレは通路が狭いので、混雑時は使いにくい

団体としての取り組み

- 団体メンバーで動ける余暇活動の促進
- 障がい者本人の声は上げにくいので、県や全国など声をあげられる所へ伝えていく

3-5. 高齢者団体（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

駅・鉄道を利用する際に不便だと思うこと

【駅構内の移動や駅内の施設】

- 宇治山田駅はエスカレーターが下りしかないので不便
- JRと近鉄の自由通路が長く、移動が大変
- 五十鈴川駅はエレベーターが無い
- 多目的トイレは車椅子の人用にシャッターやカーテンなどがあった方がいい

【改札口やプラットホーム】

- 無人駅などで電車の中に乗車券を入れるだけでなく、ホームや改札口にも券も入れる場所があると助かる
- 点字ブロックの上を雨天時に歩くと滑ることがある
- ホームの真ん中に点字ブロックがある駅があるが、真ん中は歩きにくいのではないかと思う
- 階段の幅が少し狭いと感じる
- ホームが薄暗い
- 電車に乗り降りする場所がことなるので、どこで待てばいいのか分からない

【鉄道車両】

- 電車とホームの間が広く、乗車する際に危険を感じることもある
- 電車とホームの段差で転倒することがある
- どの電車に乗れば目的地へ早く着くことができるのかが分かりにくい

【その他】

- ホームに沿って平行にベンチを置いているが、松阪駅のようにホームに垂直におけばもっとベンチを置けるのではないか

バス停・バスを利用する際に不便だと思うこと

- バス停だと一目でわかる停留所が欲しい
- バス停には雨宿りできるような屋根は欲しい
- ダイヤ変更や正月などの特別ダイヤに関する情報が張り紙で貼られているが、文字が多くて分かりづらい
- バスが歩道から離れて止まると、一旦車道に下りて、再び歩道に上がらないといけないので不便
- 乗降口の段差や車両後部の段差は移動するのが不便
- 押しボタンは降車ボタンだと分かるようにして欲しい
- バス車内の表示は文字の大きさによっては見えにくい
- バス車両の左右（横）に記載されている停留所は自分が行きたいバス停がないのでわからない
- 行き先や経路地が複雑でよく分からないので、一番早く目的地へ到着できるバスが分からない

タクシーを利用する際に不便だと思うこと

- 市内バスが無い夜間などにタクシーが使えず、利用できたとしても時間がかかる
- スライド式のドアがあると便利だと思う

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- 車椅子で観光に来た人でも分かりやすいように、ホームを降りてからの案内や駅を出た先の案内が必要
- 車椅子の人が見やすい高さで、順路立てた案内表示が無いと分かりにくい
- 伊勢市駅などはどの車両で降りると階段やエレベーター、通路に近いのかが分からない
- 駅の乗り降り人で多い時は点字ブロックが人で埋もれ、移動できない
- レンガで歩道が整備されているところがあるが、木の根っこや老朽化の凹凸で転倒しやすく、また、杖がレンガの溝に挟まりやすい
- 住宅や商店などへの車の出入口が傾斜で歩きにくい

団体としての取り組み

- 高齢者や障がい者でも同じように扱ってもらえる環境が大事だと思う。同じ立場で話し合えるような社会づくりをしていきたい

3-6. 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（意見集約）

ヒアリングの結果は下記の通りです。

観光地や観光地周辺で不便だと思うこと

【市内の主要な観光地や観光施設】

- 多機能トイレは、マルチすぎて、本当に使用したいときに使用できないこともあり、ベビーベッド、オストメイト、着替え台などは外（一般用トイレ）にまわしたい
- 異性介助の視覚障害者とLGBT用のトイレもあるといい
- 思いやり駐車場や車いす対応駐車場がキャパオーバーになってきている
- 送迎スペース（一時乗降場）を設けることでもっとスムーズになるのではないか
- ハードが整っていないくても、人でフォローされることもある。逆にハードが整っていても、スタッフがよくないとイメージは悪くなる
- 視覚障がい者や聴覚障がい者が増加しており、それを介助する家族や介助者を踏まえ、数字以上に多くの方がバリアフリーを必要としていることをスタッフに周知すべき
- 色々なバリアフリー会議でバリアフリーの進捗を聞くが、新たな改修等でバリアフリー化率は上がっているけれど、昔整備した所の補修や現行の法令基準の引き上げ改修などおざなりになっているところもある

【観光地周辺の移動】

- 案内が分かりにくいという距離が分からないため、どの程度進む必要があるのかが分かりにくい
- 目的地まで車椅子でスムーズに行ける経路が分かりにくい
- 駅から外宮に向かう外宮参道では違法駐車が多い
- お店の入り口に段差がある箇所が多く入りづらい

障がいの方がよく訪れる市内の観光地

- 伊勢神宮（外宮、内宮）
- 水族館（伊勢シーパラダイス）
- 自然（伊勢志摩スカイライン、伊勢忍者キングダム）
- 3世代で来る観光客が多いが、天候に左右にされない室内空間型施設が少ない

市内のバリアフリー対策で不足している・必要だと思うこと

- 当初の予定がダメになった場合の代替案の提供（リロード）が不足している
- 利用しようと思っていたトイレや駐車場が利用できなかった場合にどこを利用すればいいのかなどの情報提供・伝達手段

団体としての取り組み

- 障がい者、高齢者の方は自分が「行ける」ところを優先して観光地を選ぶが、そうではなく「行きたいところ」に行けるように、情報発信の仕方、魅力を伝えている
- 法的なバリアフリーの基準だけではなく、人それぞれの障がいに応じて情報提供を行っている（パーソナルバリアフリー基準）
- 事業者からの要望があればバリアフリーのアドバイスもしていきたい
- 駆け込み寺のように困ったときに連絡を取れる団体として活動していきたい
- とこわか大会の手伝い