

「都内公共交通機関に関するアンケート調査報告」

とうきょう会議 調査部会

■調査目的／災害時を含め、都内公共交通機関を利用する上での、駅構内や車内での案内表示や放送、障害者手帳割引、駅係員の対応など、電車、地下鉄、バスなどの公共交通機関における利用実態の調査。

■調査時期／平成 23 年 8 月～10 月

■調査対象／とうきょう会議加盟事業所の利用者、職員、及び個人会員

■調査方法／とうきょう会議全会員事業所、個人会員へアンケート用紙を送付、ファックスにて回収。

Q1 日頃、都内公共交通機関を利用して、[気になること] 「不具合・不自由を感じること」などを具体的にお願ひします

- 駅員が、3 障害でそれぞれ手帳が違うことを知らない
- 手帳の意味を理解していない
- 愛の手帳は知的だという事を知らない
- 都内の各区のコミュニティーバスは均等に障害者無料乗車券が配られてよいと思う。(例：港区はやっていて、渋谷区はやっていない。)
- JR も障害者に対して、すべて無料にしてほしい。
- 丸の内と JR も無料にしてほしいです。
- 西武線も無料にしてほしい。
- 全部の交通機関が無料にしてほしいです。
- 先月の台風時 JR 千駄ヶ谷では「定期券をみせないと振替乗車券渡さない」と(9/21)言われ混雑の中、また並び不便でした。
- JR 中央線の車内 TV の路線案内がわかりにくい。画面の切りかわるのがはやすぎる。
- 車イスの人がホームから落ちそうで危ない
- ホームに傾斜が付いているし、よろけたりすると危ないと思う
- 転落防止の何か設備があればいいと思う
- 駅のトイレでたばこを吸っている人がいる
- 禁煙を徹底していない
- 手帳によって利用できるか、減免などあるのか、各交通機関によって違いがあり分かりにくい
- 精神障害者は当事者かどうか分かりにくいので、もっと利用しやすくしてほしい
- メリットを増やしてほしい
- 乗換駅の駅改札案内が分りづらい
- 駅近くに駐輪場が少ない。使いやすい無料駐輪場があると良い。
- 駅構内やホーム、車内に人が沢山いて動きづらい
- 電車の扉が閉まるのが早い。もう少し周囲を確認して欲しい。

- 駅員さんの態度や言葉使いで時々嫌な気分になる。
- 他の交通機関と営団地下鉄の料金が高く感じる。
- 都営地下鉄と営団地下鉄の乗り継ぎ料金が高く感じる。
- バスの停留所の近くに、向こう側に渡るための横断歩道がない。
- バスの冷房が強すぎる。
- 障害者手帳をいちいち提示しなくてはならない。
- 本数が少ない
- 時間通りになかなか来ない。
- 雨の時など混雑時に「次のバスへ」と乗車拒否されてしまう。
- 他障害並みに交通機関（JR など）に対する、減免措置を講じてほしい
- 他障害は、都営交通以外の電車も割引があるのに、なぜ精神はないのか
→ 都営交通以外も割引をお願いしたい。
- 制度が変わる時や、手続をする際に、親切に説明してほしい。
- 都営無料パスの発行手続をするには、わざわざ指定の場所まで行かなければならず、苦勞する。
→ もっと近く、区役所などでできるようにしてほしい。
- JR(特に山手線) はドアの閉まるのが早く、危険を感じる。
- 駅が暗いのが不安。エスカレーターが使える日と使えない日があって一定しないのでストレスを感じる。
- 電車が止まった時の案内がわかりにくい。
- 駅員さんによって、話し方がわかりやすかったり、声が聞きとりにくかったりする。
- 地震、台風などの時、駅に人があふれることは予想できるのではないかと思うが、駅員さんも客と一緒にパニックになっているのが不安に感じる。
- JR は都営交通乗車証が使えない事。
- JR は手帳の半額制度が適用されない事。
- 都営交通乗車証使用時、付添人に対して免除がない事。
- うるさい人がいる(主に高校生)
- 不満はない。(多数)
- 都電の運転が荒い時がある。
- 携帯電話で話している声がうるさくて嫌だ。
- (障害者割引を今、使えないので)料金が高く感じる。
- バスや電車ともにアナウンスが聞き取りにくい
- 車内に電光表示板がない電車があり困る。
- 駅の掲示板をわかりやすくしてほしい。
- 路線図が複雑でわかりにくい。
- 電車内が臭い、公衆トイレの匂いがする。
- 大きなターミナル駅の案内板が分かりにくい、具体的には「出口案内」「乗換案内」
- 電車の運賃表が見づらい。
- 駅の構造がわかりづらくよく迷子になる。
- 駅員さんは優しい人が多い。

- 目の不自由な人が大変そう。電車が入るときに音楽を鳴らすなどしたらどうですか。
- JR はなぜ精神障害の方だけ割引がないのか理不尽だ！
- 電車がこんでいる時にも女性専用車両を継続してほしい。
- 東京メトロの車掌の声が小さい。
- 郊外から都心への鉄道運賃が高い。
- いつも利用する駅に障害者に配慮した施設（エレベーターなど）がない。
- （足に障害があるので）青信号が短く渡り切れない。
- 階段の昇降を矢印の表示に従わない人が多くて危険を感じる。
- エレベーターの数が少ない。小さい。
- 車両とホームの間が空いていて怖い。
- 冷水機が減った気がする。
- 携帯電話でメールをみながら歩く人が増えた。（特に階段）よくぶつかってしまう。
- つくばE xや舎人ライナーなど、料金が高い路線は使いづらい。
- トイレの衛生面が気になる。汚れが目立って利用しづらい。
- バス停から自宅まで距離があり、そして高齢のため、移動が大変。バスの路線を見直してほしい。
- 障害者手帳割引を継続して行ってほしい。
- 東武東上線「成増駅」トイレ表示、階段にある。登る必要のないところにする。
- 都営交通乗車証 時折パスできない自動改札口がある。
- 都営三田線「板橋区役所前駅」障害者エレベーター表示が見えにくい。
- 路線によって本数に偏りがあるように思うので、本数を増やしてほしい。という意見が利用者さんからありました。
- 駅のエスカレーターが整備されていないところがある。
- 電車に乗るのが怖い時、休めるところが欲しい。
- トイレが改札の中にあり、不便である。
- バスの路線図が非常にわかりづらい。
- バスの乗りつぎが大変。
- 手帳とバスカード(パスモ・スイカ)を2つ見せるので1つになればいい。
- 駅員によって対応がちがう(割引制度の)
- 路線によって割引があるのかないのかがわかりにくい
- 級によってちがうのは変だ
- バス 制度を知っている職員、あいまいな職員、知らない職員がいて料金多くとられたことがある。（いったんカードで払ってしまうと戻せない）100円のバス券で直してくれる人もいる
- 駅がごちゃごちゃしていて、案内表示がわかりにくい。
- 大江戸線の地下が深すぎて怖い。
- 特に感じてない。（交通費助成があり、安心しているため）
- 災害時で運転見合わせになった際に、情報が錯綜し、特に精神障害の方などは混乱しやすい。運転再開するまでの待機場所や避難場所がない。もしくは少ないのが現状。
- 都営大江戸線の車両は狭いです。

- 渋谷の山手線と埼京線のホームとホームとの間が長すぎます。
- 都営新宿線の駅員の対応が良いとも悪いとも言えない。
- 私鉄でも手帳割引もしくは、無料にして欲しい。
- 先日の震災や台風の際に交通機関が止まってしまい、職員が車を出し家まで送ってくれた。
- 今後もこのような災害が起きた時に、いつも送ってもらうとは限らないので心配。
- タクシーではお金がかかるので、例えば手帳の提示などで、使える無料の移送サービスなどがあると安心。
- 渋谷駅から都バスを利用して、乗務員が手帳を見せると態度が変わる（悪くなる）事がある。不快で利用しづらい。
- ICカードだと障害者割引料金で、引かれたかどうか心配で利用にふみ切れない。
- 大江戸線はホームが深く、乗降に時間がかかりすぎる。
- 東京は交通料金が高すぎる。
- 東急線二子玉川駅、渋谷・大井町方面ホームが乗客数に比べて狭く、危ない、乗り換えも時間がかかる。
- 東京は南北に走る鉄道が少なく、移動が困難。
- 田園都市線用賀駅、駒澤大学駅はホーム、改札口付近の風が強すぎて、ものが飛ばされたりして危ないのに、注意の表示をするだけで、改善しない。
- 都営バスが通っていない。
- 通っていても、通路経路ではないので、利用者の多くは徒歩となる。（京王バス 半額の利用はしている）

Q2 今後、都内公共交通機関を利用するうえで、「改善されたら良いと思うこと」など具体的にお願いします。

「電車に関する回答」

- 板橋区内だと東武東上線と都営三田線をつなぐ路線が不便なため、環状線のような路線を作って欲しい。
- ホームドアを設置して欲しい。
- 私鉄・JR 共通の割引制度を作って欲しい。
- スイカ割引や都営交通乗車証など IC カードで共通にしてほしい。
- 駅構内の案内をもう少し分かりやすくして欲しい。
- 災害など帰宅困難時は一時避難場所など情報提供をもっとして欲しい。

「バスに関する回答」

- 地下鉄のように障害者割引でも IC カードを導入して欲しい。
- 本数が少ないのもっと増やして欲しい。
- 近い場所は統一料金ではなく安い金額にして欲しい。
- バスを乗り継ぐときには料金がかかるので検討して欲しい。
- バスの中に運転手以外の案内をしてくれる人がいたら良い。
- 荒川土手操車所で発行される都営無料パスを、磁気カードも発行できるようにしてもらいたい。

「その他に関する回答」

- シルバーパスは会社に関わらず、無料で乗れるのに、障害者のパスは都だけ
- 地下鉄等の出口の表示がわかりづらい
- スイカ・パスモで割引があってほしい
- JR 御茶ノ水駅は、エスカレーターやエレベーターがなく、階段のみで身体障害者や高齢者にとって不便そうなので、使いやすく改善して下されば親切だなと思いました。
- 精神障害者の手帳について、都内公共交通機関などで使える、メリットをもっと増やしてほしい
- 歩道橋、地下通路の整備をしてもらいたい。
- 電車が遅れたり止まったりした時、他の交通機関を使うことがあるが、何線を使って何駅まで行けばよいかメモを取ることができるくらい余裕をもって説明してほしい。
- 災害時でなくても、電車が止まった時などは、もう少し駅員さんを増やして説明してくれるなど工夫してほしい。
- 「都営交通無料乗車券」の発行ですが、定期券発行所まで行きづらいという方々がいらっしやいます。区市町村の機関でも発行してもらえる。あるいは、郵送などを介して発行してもらえたら有難い。
- JR も都営交通乗車証や手帳の半額制度の対象にして欲しい。
- 都営乗車証使用時、付添人も半額や免除にして欲しい。
- アナウンスを聞き取りやすくしてほしい。
- 都内交通機関において、精神障害者手帳割引(半額)を実施してほしい。
- 駅の掲示板の字を大きくしてほしい。
- 電車の運賃表の文字を大きくしてほしい。
- 大きな駅は人混みがすごいので一方通行にしてもらいたい。
- パソコンや携帯電話などの路線案内検索が、駅構内で誰でも利用できるようになってもらいたい。
- 区営バス・東京メトロなども都営バスが使える割引になるようにしてほしい。
- 他県の精神障害者保健福祉手帳でも都内のバスの割引をしてほしい。
- 精神障害者保健福祉手帳も、鉄道の障害者割引の対象にして欲しい。
- 精神障害者も JR 割引を適用してほしい。
- 「シルバーパス」のように、「障害者のパス」の適用範囲を広げてほしい。
- 都バスの路線本数を増やしてほしい。
- 震災時、バスは運行していて助かった。しかし JR の全線運休の影響で混乱が生じた。今後、そういった「有事」の際の対応を検討して行ってほしい。
- 電車内でパニック症状が出た時、対応してくれる駅員が増えたら良いと思います。(精神の病気のことをよく知ってもらうなど)
- 駅のガード(多摩モノレールの駅にあるやつ)を全駅設置してほしい。
- 障害者手帳で全部運賃を無料にして欲しい。(電車、バス)
- 都バスのルートと本数を増やしてほしい。
- 三障害同一で、精神も JR の割引をしてほしい。
- 手帳を使ってバスに乗るとき「こども料金」とディスプレイに表示されるのが不愉快。

「障害者料金」のほうがまだまし。あるいは、ただの「半額」か「割引」とか。

- 都営以外の JR、メトロも無料にしてほしい。
- 券売機の付近に職員がいて、いろいろ教えてくれると助かる。
- 割引制度をわかりやすく表示してほしい（大阪で見たことがある）
- ちがう路線同士でもっと交流して、サービスがわかりやすいようにしてほしい。
- 洋式トイレがもっとほしい（体が悪いので）
- 方面が表示されていても自分が行きたい駅がどちらなのかわかりにくい。
- PASUMO購入時に半額設定にしてほしい。
- JRも割引してほしい。
- 特急券の割引きをしてほしい。
- 上記のような待機場所の増設。また近隣のそういった避難場所を掲載したマップを作成し、主要公共交通機関へのマップの配備と情報提供を依頼できる良いと思います。
- 都営新宿線の冬場、電車の中の空調が小田急線と比べると暖房が効いているのか？それとも地下だからなのか？分かりませんが、上着を脱がないといられない程暑かったので涼しくしてほしい。
- 今現在は特に不便を感じることはないが、自分が高齢になった時を考えると、足や目や耳の不自由から様々な不便を感じるようになると思う。
- JRの割引が精神障害者に適用されていない。手帳に写真もあるので改善してほしい。
- ICカード発行窓口を渋谷駅にもあれば利用したい人が複数名いる。
- 他社線に乗り継いでも、初乗り運賃が加算されないようにしてほしい。
- 環状道路に鉄道を敷設してほしい。
- JR線の駅のバリアフリー化を進めて欲しい。
- 利用する方（一般も含め）ニーズ調査等を行って、経路の拡充をおねがいしたい。

以上。