

1

2

3

### 3. 心のバリアフリーについて

---

4

5

6

7

8

資料



# 3. 心のバリアフリーについて

## 3.1 心のバリアフリーの展開について

基本構想の策定の目的でも述べたように、本構想の策定を契機に、市域全体、市民全体で高齢者や身体障害者等への思いやりやいたわりの気持ち、いわゆる心のバリアフリーの醸成に向けて方針や方向性を示すソフト面の展開についても重要であると位置づけた。

したがって、心のバリアフリーを展開するための具体的な方向性について以下に取り組みを示すこととする。

ここでは、本構想で取り組むべき範囲とともに、心のバリアフリーに関する展開を次のように3つの段階に分けて整理した。

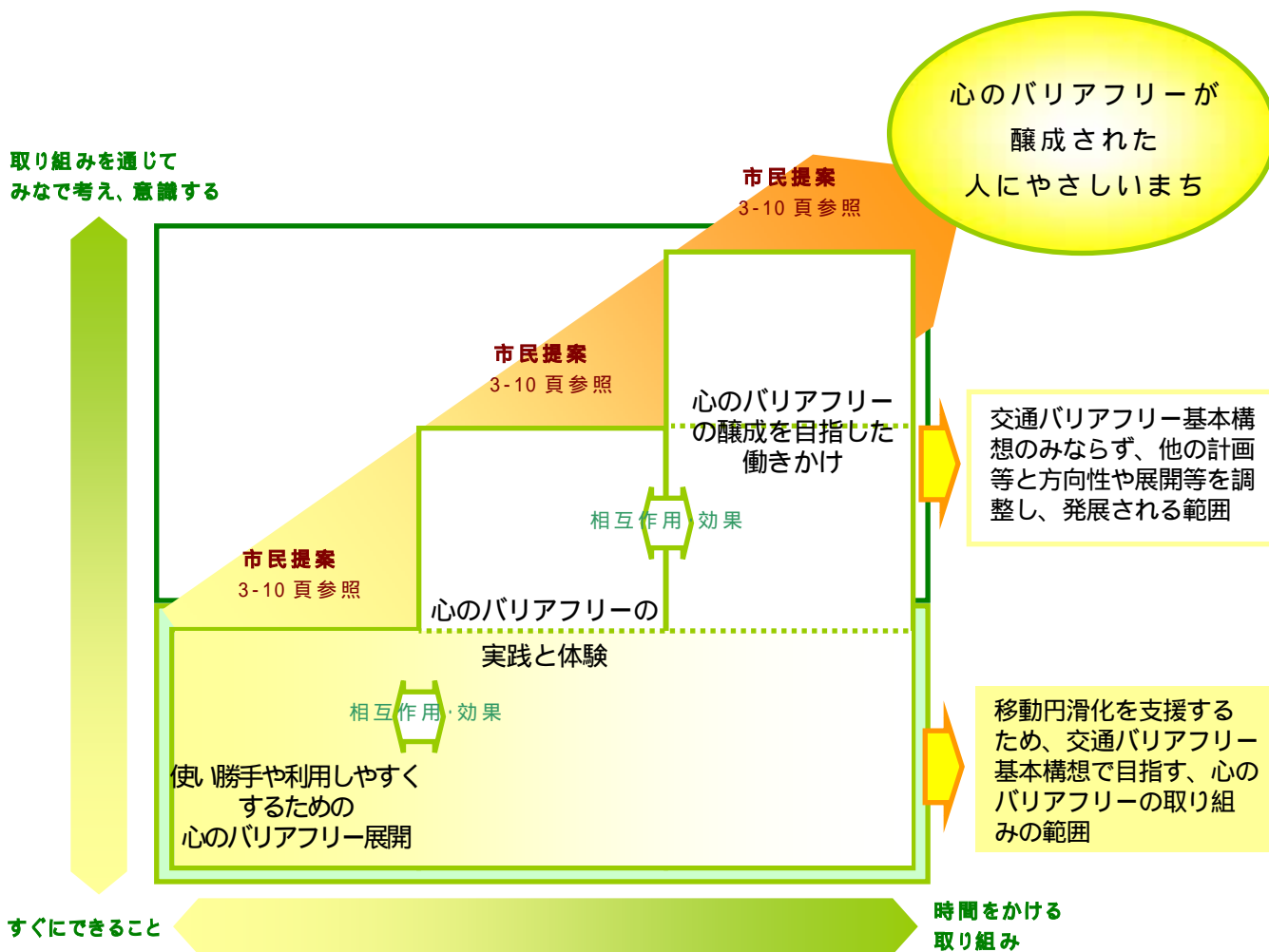


図 3.1 心のバリアフリーに関する施策の展開イメージ

心のバリアフリーの実践と体験や情報提供等の啓発活動により、市民の心のバリアフリーに対する意識を醸成し、高齢者・身体障害者等の移動制約者に対する日常の気づかい、道路不法占拠の防止、違法駐車・放置自転車の防止、民間店舗入口のバリアフリー化等に展開することを目指している。

資料

#### (1) 使い勝手や利用しやすくするための心のバリアフリー展開

心のバリアフリーが醸成された「人にやさしいまち」とは、放置自転車や違法駐車、占用物等の人的かつ利己的な行動による歩道上の障害が発生しないまちである。しかし、こうしたまちづくりには息の長い取り組みが必要なことから、心のバリアフリーの展開の手始めとしては、以下に示す情報提供を主体とした取り組みを行うこととする。

##### 特定旅客施設や公共公益施設での広報

松戸市および公共交通事業者等が協調して、バリアフリー情報の提供や移動に困っている方への接し方、介助の仕方等の周知、放置自転車や路上占有物が障害物となっていることへの理解を深めることを目的としたパンフレットやポスター等を作成し、駅周辺の公共公益施設等で配布、貼付する。

##### ホームページ等を活用したバリアフリー関連情報の提供

松戸市や公共交通事業者等のホームページ、市の広報等を活用し、経路や施設等のバリアフリー化の状況、放置自転車や路上占有物をなくすためのPRをする。

##### 情報交換機会の創出

地域活動に参加意欲のある方が多いものの、様々な諸事情により参加している人は少ない。本構想を策定するにあたり、多くの市民の意見を聞いたところ、“移動に制約がある人が何をしたいか？”また、逆に“どう接すればよいか？”情報や身体障害者等の移動制約がある当事者との接点がないために地域活動が進まない現状にあると想定された。

したがって、タウンミーティング等の活用により人と情報の交流機会を創出する。

##### バリアフリーマップの作成

松戸市、公共交通事業者、商店会、市民等が協力して、駅や経路、駅周辺の公共公益施設、沿道の店舗等に関するバリアフリー化の状況を示したバリアフリーマップを作成し、駅や主要施設等で配布する。

##### 市民主体の地域活動の促進

松戸市の中でも比較的高齢化が進行している地区や新市街地が形成され地域コミュニティが希薄になりがちな地区等地域特性は様々である。地区毎の特性、問題点を身近に感じる人たちが、住みやすい環境づくりに努めることも必要である。

したがって既存の自治会やNPO、各障害者団体等が地域の問題解決に向けて連携を図り、移動に困った体験や事例等の情報を交換し、バリアを生まないうために自分達ができることを考えるとといった地域の活動を促進する。



### 3. 心のバリアフリーについて

#### (2) 心のバリアフリーの実践と体験(ノーマライゼーションの基本理念の普及)

「使い勝手や利用しやすくするための心のバリアフリーの展開」で述べたとおり、第1段階で利己的な行動が生むバリアについて気づいてもらうことが重要であるとした。次に、第2段階で提供された情報を具体的に実践や体験をとおりしてバリアの問題を実感してもらう必要がある。

そのための展開としては、情報を与えるばかりではなく、以下に示す行動を主体とした取り組みも重要となる。

#### 出前講座等を活用した心のバリアフリーの展開の実施

市民活動や学校で交通バリアフリー基本構想の中でとり扱う心のバリアフリーを推進するために、松戸市とバリアフリー関連団体等が協調し、市民団体や学校等の要請に応じてバリアフリーに詳しい講師の派遣、および出前講座等を実施する。

#### 体験を通じた心のバリアフリーの実施

様々な活動にて実施している「バリアフリー体験教室」等を活用し、松戸市内の児童や学生、また一般の方や各事業者にいたるまで広く様々な方に車いす等を実際に体験し、移動に制約を受ける状況や支援の必要性について理解を深める。

#### まち歩き点検等の実施による交流機会の創出

松戸市、公共交通事業者、NPO、市民団体と連携を図り、一般市民参加によるまち歩き点検調査等を行う。その際、高齢者や身体障害者等の状況を実感できる擬似体験等も合わせて実施する。

#### 放置自転車、占用物等の指導、取締り

松戸市、公安委員会、商店会、市民団体等が連携を図り、商品、看板等の路上占有物、放置自転車の実態の把握と防止を目的に定期的な点検を行い、それらに対する指導、または撤去等の取締りを行う。

**まち歩き点検の様子**



**建設技術展示館のバリアフリー実習**



1

2

3

4

5

6

7

8

資料

### 3.2 心のバリアフリーの醸成について

市民アンケートでは、物理的なバリアの他にも、モラル、マナーの低下の問題として“歩きタバコ”、“ゴミのポイ捨て”等の問題が指摘されている。

また、こうした問題に対応することで市民相互の思いやりやいたわりの気持ちを芽生えさせ、移動の円滑化へ寄与するものと考えられている。

あわせて、全般的なモラル、マナーの低下を危惧し、“思いやりの心を育てる”等の教育の必要性も指摘されている。

こうしたモラルやマナーに関する市民意識は、一朝一夕に醸成されるものではないため、心のバリアフリーの醸成を、長期的、継続的に取り組むべき課題としてとらえている。将来を担う子どもを対象とした学校教育の場や一般の方々が集う場で長期的に啓発すべきである。

本構想においては、心のバリアフリーの醸成を目指した働きかけとして以下を示す。

#### (1) 心のバリアフリーの醸成を目指した働きかけ

##### 呼びかけによる市民意識の醸成

駅構内やバス車内のアナウンス等様々な場面を活用し、困っている方の手助けを促す呼びかけを行い、市民意識の醸成を図る。

##### 施設のバリアフリー化の普及促進

商店会等の呼びかけで店舗等のバリアフリー化を推進し、これにより優良と判断されるものは市民に情報を提供する。

##### イベント等の活用による市民意識の醸成

イベント等を活用した啓発活動を行い、路上の看板や不正な販売等路上の障害物の除去の促進を図る。

##### 市民活動の促進

自治会やNPO等の市民団体が、自転車利用を始めとするモラルやマナーの問題の解消を目指した取り組みが活性化するように、要請に応じて事例を提供し、活動を支援する。

心のバリアフリーは、駅や駅周辺の地区にとらわれない市域全体・市民全体を対象として展開していくものとする。

したがって、今後は、施設の整備の進捗や市民意識の醸成等バリアフリーの底上げが図られた時点ごとに、時代の要請に併せた取り組みが図られるよう、市民が今後も継続的に進める仕組みづくりを行っていくものとする。



## 3.3 パブリックコメント（市民アンケート）からの検証

1

## 3.3.1 市民アンケートの実施概要

## (1) 市民アンケート調査の目的

本構想の策定には、公募による市民や高齢者・身体障害者団体等の代表が委員となり検討を進めた。重点整備地区については、高齢者や障害者、一般市民に参加を願い駅やまちを歩き具体的に点検を行い、検証のワークショップを実施した。市内各駅と周辺に係わる全体構想に関しても、さらに多くの市民の意見を反映させるため、交通バリアフリーに関連した市民アンケート調査を実施した。

2

この調査では、公共交通の利用実態や利用者意識、現状の問題点や問題意識、また、心のバリアフリーに関する提案等について伺った。

3

## (2) 市民アンケート調査 実施概要

調査実施期間：平成16年11月1日～平成16年11月15日

調査対象：松戸市民（住民基本台帳を基に20歳から80歳までの市民の中から無作為で3,000名の方を抽出。）

4

## (3) 回収状況

5

表 3.1 市民アンケート回収状況

(A) 配布数	3,000
(B) 返信数	1,300
(C) 宛先不明	17
(D) 回収率 = (B) / [(A) - (C)] * 100	43.6%

6

7

8

(4) 調査項目

公共交通の利用実態や利用者意識、現状の問題点や問題意識、また、心のバリアフリーに関する提案等、下表に示す設問で調査した。

表 3.2 パブリックコメント(市民アンケート)調査項目

問	設 問
1. 鉄道等の公共交通の利用実態について	
1-1	あなたのお住まいからよく利用する最寄駅はどこですか？
1-2	公共交通（鉄道、バス等）を利用する頻度はどの位ですか？
1-3	公共交通（鉄道、バス等）を使う場合の主な目的は何ですか？
1-4	あなたのお住まいから最寄駅まで 主に利用する交通手段は何ですか？
1-5	通勤や通学以外で松戸市内に外出する際、どこへよく行きますか？目的地側の最寄駅をお答えください。
1-6	また通勤や通学以外で松戸市内に外出する際、よく利用する交通手段は何ですか？
2. 公共交通の利用者意識について	
2-1	公共交通（鉄道、バス等）を利用する主な理由は何ですか？
2-2	公共交通のバリアフリー化が進んだ場合、あなたは、今まで以上に公共交通を利用しますか？
3. 駅周辺やまちの中を歩いていて感じる事について	
3-1	駅やまちを歩いていてあなた自身が移動に困ったことがありますか。
3-2	また、移動に困ったとき誰かの助けを必要としましたか。
3-3	駅やまちを歩いていてあなたは困っている方を見かけたことがありますか。
3-4	困っている人を見かけたときどうしましたか。
4. まち中を歩いていて気付いた点について	
4-1	移動に困った理由、困っていた人の事由は何でしたか？
4-2	歩道の段差解消や点字ブロック等の整備を行っても、市民が利用する自転車の駐輪等によってバリアフリーが生かされないケースがあります。 歩道に駐輪する理由は何だと思えますか？
4-3	駅自転車の駐輪問題に代表されるように、駅周辺のバリアフリーを進めるには、市民のマナーの向上が不可欠です。市民のモラルやマナーの向上に対し、どのような対策が効果的だと思えますか？
5. 移動の円滑化を推進する上でのお考えについて	
6. 心のバリアフリーに関する提案、意見について	
7. 基本属性について	



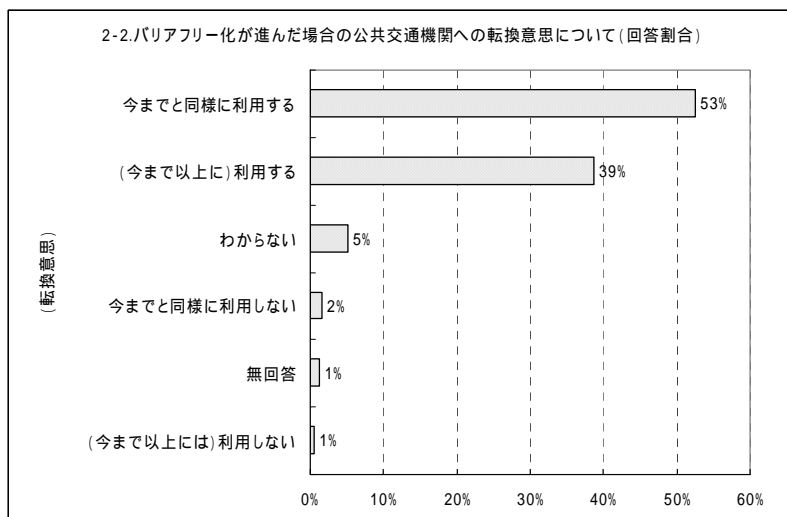
### 3. 心のバリアフリーについて

#### 3.3.2 調査結果について

本章“心のバリアフリー”に関連が強い設問の結果について以下に示す。

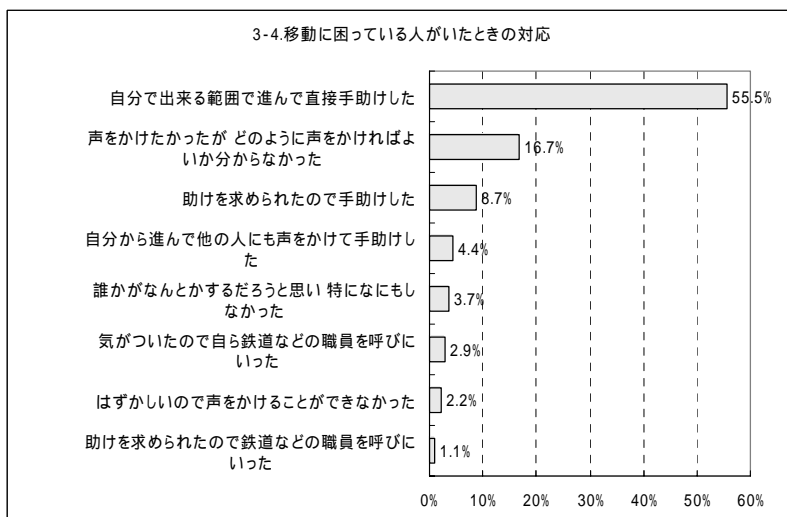
#### バリアフリー化が進んだ場合の公共交通機関への転換意思について

- 公共交通機関（バスや鉄道）が移動円滑化された場合、「今までと同様に利用する」「(今まで以上に)利用する」と回答した方は、全体の約9割を占める。したがって、移動に関して公共交通機関に依存し、また、バリアフリー化の要望の高さが伺える。



#### 移動に困っている人がいたときの対応について

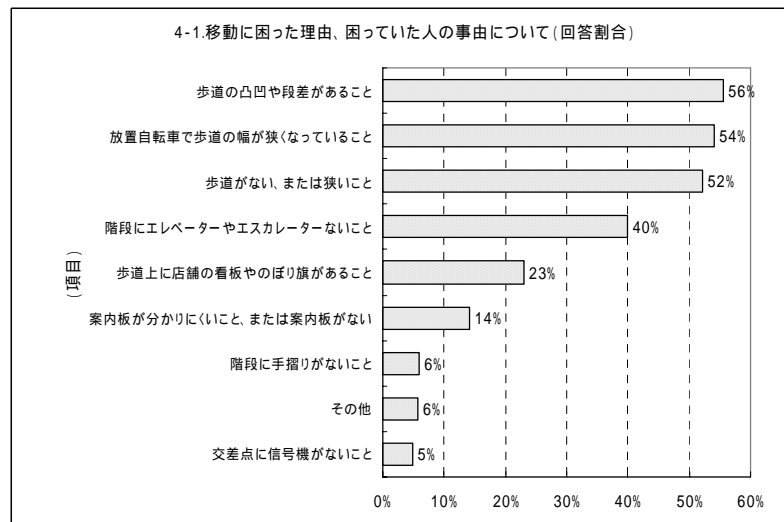
- 駅やまちを歩いていて移動に困っている方を見かけると回答した922名の方のうち56%が「自分でできる範囲で進んで直接手助けした」と回答している。また、73%の方が駅職員に声かけ等何らかの手助けをしている。
- 一方で、「声をかけたかったがどのようにすれば良いか分からなかった」と回答する人も17%おり、さらに介助意識を向上させるため、困っている人への接し方や介助の方法を広めていく必要がある。





#### 移動に困った理由、困っていた人の事由について

- ・ 具体的に移動に困った理由、もしくは困っていた人の事由について聞いた。結果、最も多かったのが「歩道に段差があること」56%、次に「放置自転車で歩道が狭くなっていること」54%、「歩道がない、または狭い」が52%、「階段に昇降設備がないこと」が40%である。
- ・ したがって、困ったという理由の多くは、道路や駅の施設が未整備な状況や自転車を利用している方の放置によるものである。

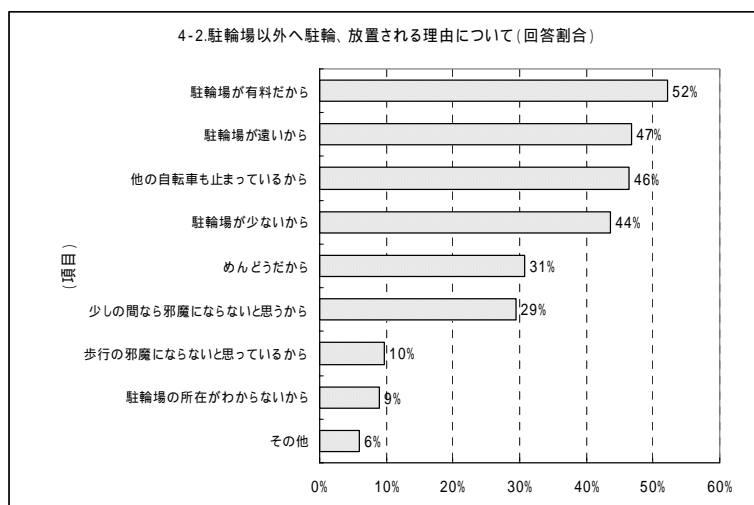




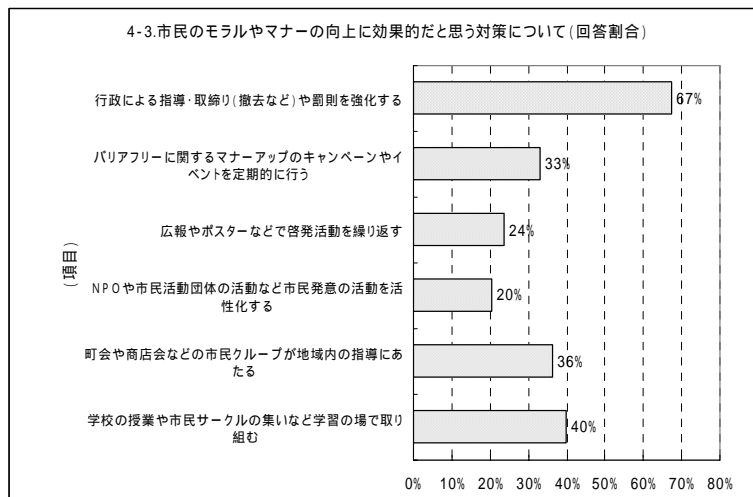
### 3. 心のバリアフリーについて

#### 駐輪場以外へ駐輪、放置される理由について

- ここでは、駅周辺で問題となっている放置自転車に対して、施設状況と放置する意識について合わせて聞いた。最も多い回答は、駐輪場が「有料だから」52%、次に「遠いから」47%、4番目に「施設が少ないから」44%と施設の料金、所在、施設数といった駐輪体制の理由が高かった。また、意識面では、「他の自転車も止めているから」46%、「面倒だから」31%、「邪魔にならないと思うから」29%である。
- 駐輪施設の提供に対しては、公共性や公平性の視点から、受益者負担が原則であり、健常者に多少不便でも理解を深めることが必要である。また、意識面についても市民1人ひとりの安易な行動がまちのバリアをつくることを認識してもらうために啓発に努めることが大切である。



- 次に、市民のモラルやマナーの向上に効果的だと思う対策について聞いた。約7割の方から指導や取締り、罰則を強化すべきとの回答を得た。
- したがって、短期間で効果的な方策として指導や取締り強化が必要であると判断する。また、長期的には、規制をしなくてもバリアのないまちづくりとして市民と協力した指導や教育活動への地道な努力が必要と考える。



### 3.3.3 心のバリアフリーに関する提案、意見について

本構想策定後の移動円滑化の進展には、交通施設に関する基盤整備を進めるだけでなく、駅を中心とした一定の区域において誰もが気持ち良く、気軽にまちのなかを歩くことが楽しめることが大切である。

心のバリアフリーは、施設の整備だけでは補完しきれない「使い勝手」や、「利用しやすい」等といった機能面の運用を支える取り組みである。

今回実施したアンケートでは、この内容について市民がどれくらいの関心を示し、どのような考え方を持っているのかを自由意見の形式で聞いた。

この結果、下記に示すように「心のバリアフリーに関する提案、意見」について、アンケート回答者数 1,300 名のうち 594 名（46%）の方々から関心をもち提案を頂いた。

表 3.3 アンケートにおける「心のバリアフリーに関する提案、意見」の回答状況

アンケート回答区分	対象者数等
回答数	1,300 名
設問 6 意見提案 記載者数	594 名
” 有効記載者数	553 名

また、有効な記載者 553 名の方から 662 件の提案と意見が挙げられた。提案の内容は、大きく分けると次の 3 つに整理することができた。

教育機会の提供やボランティア推進等モラルやマナーに関すること  
について（55.6%）

移動の障害物である段差や放置自転車等の解消について（38.3%）

住民参加の場の提供や情報共有等に関する啓発・情報について（6.2%）



### 3. 心のバリアフリーについて

心のバリアフリーに関する主だった具体的な意見としては、

#### < 行政から市民への働きかけに関する意見として >

- ・ バリアとなる行為（放置自転車等）を防止するため広報等を利用し、周知徹底を図ること
- ・ 高齢者や障害者等との交流や疑似体験の機会を設けること
- ・ 声かけ、手助けの仕方等の方法を説明するもの
- ・ 情報発信や交流機会としてのイベント等を活用し啓発すること
- ・ 公共交通事業者と連携した広報活動
- ・ 学校等での教育
- ・ モラル、マナーで対応できない場合の指導の徹底や罰則の強化

#### < 市民側の環境づくりに関する意見として >

- ・ 困っている方への声かけ
- ・ 移動に困った場合、どう手助けして欲しいか周囲へ声かけ。手助けする方々は、高齢者や障害者等との交流によってどのように困っているのか認識を深める
- ・ 手助けが必要な方々は、遠慮しないで困っていることを発信する
- ・ 適切な位置への駐輪、駐車に心がける
- ・ 日常の家庭教育で意識を高める
- ・ 自治会や商店会等の地域活動を高める
- ・ 次世代のために大人が手本となる

等が挙げられた。

1

2

3

4

5

6

7

8

資料