

第5章 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査結果の概要

(1) ヒアリング実施の概要

アンケート調査は高齢者、障がい者等の意見を定量的に把握するものですが、定性的な把握やより詳細な意見も求められることから、アンケート調査を補う目的で「ヒアリング調査」も実施し、これらを通じ、本市におけるバリアフリーの課題について障がい者の意向を把握しました。

ヒアリング対象及び日時

団体名	実施日	出席者数
八幡市ろうあ協会	平成21年1月9日(金)	3名
八幡市手をつなぐ親の会	平成21年1月14日(水)	5名
八幡市難聴者協会	平成21年1月21日(水)	5名
八幡市身体障がい者協会	平成21年1月26日(月)	7名
京都府視覚障がい者協会八幡支部	平成21年1月27日(火)	6名

ヒアリング内容

	おもなヒアリング項目
鉄道駅	券売機で切符を買うときに困ること
	改札からホームまで移動するときに困ること
	ホームで電車を待っているときや車両に乗り込むとき困ること
	トイレを利用するとき困ること
	駅でとくに優先して整備してほしいこと
建築物・公園等	よく行く施設や利用したいがバリアがあり利用できない施設
	よく行く建物や公園などで、利用するときに困ること
	建築物でとくに優先して整備してほしいこと
道路・駅前広場	道路を歩くうえで困ること
	信号の青時間が短い交差点、横断歩道等の道路標示により、安全向上策が必要な箇所
	視覚障害者誘導用ブロックについて
	駅前広場を利用する際に困ること
バス	バスの乗降場で困ること
	バスの乗車中に困ること
その他	本市で優先すべきバリアフリー施策について

(2) ヒアリング調査結果におけるおもな意見

<八幡市ろうあ協会>

鉄道駅	以前、八幡市駅で切符を買うのに間違ったボタンを押してしまい、駅員を呼び出したが、混雑しており筆談での対応が後になったこともあった。
	事故で電車が遅れたようだがわからなかった。横にいた女性との筆談で事故だとわかった。やはり、電光掲示板がホームにあったらいい。
	八幡市駅のホームで人が倒れたところに遭遇した。駅員を呼びに行ったが、筆談している余裕はないので、とりあえず引っ張って連れて行ったが、意思が伝わらずとても時間がかかった。駅にカードか何か置いて、突然の事態に対応できるよう工夫ができないか。
建築物・公園等	図書館や市役所などの施設に、聴覚障がい者でも緊急時がわかる回転灯の設置がなされていない。
	市役所の窓口に順番待ちの番号表示がされるものがあつたらいい。

<八幡市手をつなぐ親の会>

鉄道駅	券売機で障がい者切符を購入しても、改札で切符を通すときにエラーとなり職員に解除してもらわなければ通れない。エレベーターができて、障がい者切符では、駅員を呼び確認してもらう必要がありひとりでは通れない。
	他の駅では、改札口からホームまで移動するときは、裏を通されることが多い。また、保護者でもエレベーターが見つげにくい位置にあることがある。
	障がい者トイレがあっても、成人用のベッドはほとんどない。障がいのため立てない身体の大きな子に必要である。また、設置すれば望まれない使い方をするからといって設置を進めなければ、バリアフリー化は進まない。
建築物・公園等	一部の商業施設では、荷物用のエレベーターしかないため、店員を呼ばなければ利用できない。
	多目的トイレが必要である。
道路	歩道では、少しの段差でも使いにくい。
	駅に行く道路(八幡木津線)の左側歩道が通りにくい。
駅前広場	車いす用の駐車スペースがほしい。植木が多いので取ってスペースを作ってはどうか。
	屋根が一部(バス停、タクシー乗り場)しかない。車を停めて送迎している植木のある路肩のところに屋根がない。
バス	現在では、障がい者らの低床バスの利用が少ないため、バスの運転手は障がい者が利用する際の配慮ができていない。
	低床バスを優先してまわしてほしい。まだ低床でないバスが運行しているのでいつ低床バスが来るのかわからない。

< 八幡市難聴者協会 >

鉄道駅	補聴器をつけていると、駅構内や車内案内が聞きとりにくい。もっと聞き取り易くしてほしい。耳の不自由な人に連絡する仕組みがあれば助かる。
	電光掲示板があれば助かる。また、車両内の電光掲示をもっと見やすくしてほしい。
建築物・公園等	市役所に戸籍を取りにいったときなど、呼ばれても順番がわからない。窓口で番号が出るようにしてほしい。耳のマークが遠いところにありわからなかった。
	病院で呼び出されたとき、わからなかったことがある。聴覚障がいであることは伝わっているはずなのに、音声での呼出しをされ、自分の順番がわからなかった。
道路	歩道部分の舗装割れやくぼみ、木の根やブロックの盛り上がりなど、通行に不便なところがたくさんある。
	歩道の生け垣が通行に支障であり、切ってほしい。
バス	八幡市駅ロータリーのバス停の時刻表が高い位置にあり見づらいので低くしてほしい。

< 八幡市身体障がい者協会 >

鉄道駅	チェアメイトを使用するときは、他駅からも駅員がきて介助を行う。バスもそうだが、前もって連絡することが前提となる。
	知らない人に車いすの車両乗り込みは頼みにくい。持ち上げたりするのにも要領がいる。
	トイレの場所が遠い。身体障がい者用トイレではないので使えない。
	ホーム待合室の入口の前には上屋の支柱があり、車いすでは入りにくい。
建築物・公園等	郵便局や信金の出入口の前に自転車置いてあり、出られなかったことがあった。
	車で出かけた際、障がい者用駐車スペースにカラーコーンが置いてあると、ひとりではそれを移動させることができない。
	トイレの手すりが可動式であれば、介護がしやすい。
	障がい者はどちらの手しか使えないことが多いので、どちらの手でも使えるような手すりなどにしてほしい。また、ウォシュレットがあれば(手が使えないので)助かる。
道路	狭い歩道では傾きが大きく、歩行が困難である。車道を歩けば一番通りやすいのだが、危険なので歩道を使わざるを得ない。
	歩道の横断こう配は危ない。とくに電動車いすでは、力の加減で傾きを調整できない。
バス	ノンステップバスでも、上手な運転手は歩道に十分に近づけてくれる。
	近くのバス停は利用しにくいので、歩道の形状がまっすぐなバス停からわざわざ乗る。

< 京都府視覚障がい者協会 八幡支部 >

鉄道駅	切符を買うとき、料金表が見えない。駅員に頼んでも、忙しくて対応してもらえないことがある。
	エレベーターで、「 方面ホームのエレベーターです」などの音声案内はしてほしい。また、点字もつけてほしい。
	駅員は、何かあったときにボタンを押してくれというが、視覚障がい者にはボタンの位置がわからない。
	ホームと電車の間が大きい（大阪方面のほうがとくに大きい）。高齢者は歩幅が小さいので、とくに渡るのが大変。実際に、視覚障がい者の人が落ちたことがある。
	2階建ての車両に知らずに乗って困った。止まる位置がわかるようにしてほしい。
	トイレの洗浄ボタンの位置が分からない。ボタンは大きくして力をいれずに押せるほうがよい。手をかざすタイプはなかなか流れないので使いにくい。
	音声案内をしてほしい。障がい者トイレは広く、どこに何があるのかわからない。たどりつかない。また、点字ブロックはたくさんあるが、どれが何につながっているのかわからない。
	触知案内図は設置されているが、どこにあるのかわからない。
道路	点字ブロックの上に駐輪が多い。点字ブロックの意味がわかっていない人が多い。
	U字タイプの車止めは、杖がU字の中に入ってしまい、通れなくなる。
	民家の木の枝が伸びており、顔を怪我したことがある。
	視覚障がい者にとって路上駐車は危険。
	グレーチングの隙間に杖がはまる。細目にしてほしい。
	道路で暗いところがある。街路灯がほしい。
	押しボタン信号の箱の位置がわからない。小さく音が出ているものもあるが、車両の騒音で聞こえないことがある。
信号に誘導鈴を設置するのは、近隣の家に迷惑がかかるので、設置するのに各家にお願いに行ったことがあった。	
バス	バスロータリーでは、目的の番号のバス停がどこにあるのかわからないので、音声で案内してくれるといい。
	バスに乗るとき、ステップが何段あるか、音声で案内してくれるとありがたい。最近は色々な種類のバス車両があるためわからない。
	ノンステップバスは前の席が少ない。バス内部は暗いので、歩いて後ろの席に行くことができない。
	音声案内が最初だけとなっているバスもあるから、聞き逃すとわからない。