3 公共交通機関

（1）駅・鉄道を利用して困ったこと（問9）

① 高齢者

困ったこととしては「切符を買うとき」が最も多く24.9％で、「ホームへ行くとき」が15.0％、「トイレを利用するとき」が13.8％と続いています。「困ったことはたくさんない」は34.2％、「利用しなかった」は12.3％となっています（図表III－3－1 高齢者・全体）。

圏域別にみると、関東は「切符を買うとき」（29.8％）に困った者の指摘がかなり集中しているが、関西は「切符を買うとき」「トイレを利用するとき」「ホームへ行くとき」などの比率が近く、指摘が分散している（図表III－3－1 高齢者・圏域）。

都市規模別にみると、各都市規模で困ったことの順位が異なること、過疎地域で「利用しなかった」が多いために目立っている。大都市等と小都市の順位の違いとしては、大都市等の場合困ったことの3位が「案内表示やアナウンス」、4位が「トイレを利用するとき」で、小都市は困ったことの2位が「トイレを利用するとき」、3位が「列車を乗り降りするとき」であることなどが挙げられる（図表III－3－1 高齢者・都市規模）。

② 保育所・幼稚園利用者

「困ったことはたくさんない」が29.0％で最も多く、「利用しなかった」が21.9％で続いており、高齢者に比べて困ったことの指摘は少ない。困ったことで最も多いのは「トイレを利用するとき」17.9％で、次いで「ホームへ行くとき」17.4％、「列車を乗り降りするとき」14.3％と続いています（図表III－3－1 保育所幼稚園・全体）。

圏域別にみると、関東と関西で困ったことの順位が異なり、関東は「ホームへ行くとき」「トイレを利用するとき」「列車を乗り降りするとき」の順、関西は「トイレを利用するとき」が最も多く「ホームへ行くとき」と「列車を乗り降りするとき」が高い比率となっている（図表III－3－1 保育所幼稚園・圏域）。

都市規模別にみると、大都市等の場合「利用しなかった」が1.6％で、小都市、過疎地域との差が大きく、また、30％を超える人が「ホームへ行くとき」と「トイレを利用するとき」を困ったこととして指摘している。過疎地域は、利用者が少ないものの困ったことの指摘は多く、困ったことの1位である「トイレを利用するとき」（23.1％）は小都市の1位（10.6％）を大きく上回っている（図表III－3－1 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》

・ 乗り継いで行く時、アナウンスがあるのがはっきりしない。（高齢者、近畿）
・ 下りのエスカレーターがないのが不便。（高齢者、近畿）
・ 改札が狭くて幅の広いベビーカーが通れなかった。エレベーターもある駅とない駅がある。（保育園・幼稚園利用者、中部）
・ エスカレーター、エレベーターがない。あっても出たい改札の反対にしかない等。（保育園・幼稚園利用者、近畿）

- 110 -
図表III-3-1 駅、鉄道を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>全体 (n=333)</th>
<th>関東 (n=104)</th>
<th>関西 (n=217)</th>
<th>大都市等 (n=60)</th>
<th>小都市 (n=179)</th>
<th>過疎地域 (n=82)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>切符を買うとき</td>
<td>24.9</td>
<td>15.0</td>
<td>13.8</td>
<td>11.4</td>
<td>11.1</td>
<td>4.5</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームへ行くとき</td>
<td>15.0</td>
<td>9.6</td>
<td>10.6</td>
<td>7.7</td>
<td>7.7</td>
<td>4.8</td>
</tr>
<tr>
<td>トイレを利用するとき</td>
<td>13.8</td>
<td>13.8</td>
<td>13.8</td>
<td>13.8</td>
<td>13.8</td>
<td>13.8</td>
</tr>
<tr>
<td>案内表示やアナウンス</td>
<td>11.4</td>
<td>11.4</td>
<td>11.4</td>
<td>11.4</td>
<td>11.1</td>
<td>11.1</td>
</tr>
<tr>
<td>列車を乗り降りするとき</td>
<td>11.1</td>
<td>7.7</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
</tr>
<tr>
<td>駅員の対応・コミュニティ</td>
<td>7.8</td>
<td>4.8</td>
<td>3.2</td>
<td>3.2</td>
<td>4.8</td>
<td>3.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ほかの乗客との関係</td>
<td>8.9</td>
<td>1.0</td>
<td>5.1</td>
<td>5.1</td>
<td>5.1</td>
<td>5.1</td>
</tr>
<tr>
<td>切符を買うとき</td>
<td>3.9</td>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
</tr>
<tr>
<td>駅に行くとき</td>
<td>7.8</td>
<td>10.6</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
<td>6.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ほかの乗客との関係</td>
<td>34.2</td>
<td>37.5</td>
<td>32.7</td>
<td>32.7</td>
<td>32.4</td>
<td>36.6</td>
</tr>
<tr>
<td>利用しなかった</td>
<td>12.3</td>
<td>13.5</td>
<td>12.0</td>
<td>12.0</td>
<td>12.8</td>
<td>26.8</td>
</tr>
<tr>
<td>利用しなかった</td>
<td>5.7</td>
<td>2.9</td>
<td>6.0</td>
<td>6.0</td>
<td>4.5</td>
<td>6.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

保育所・幼稚園

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>全体 (n=224)</th>
<th>関東 (n=139)</th>
<th>関西 (n=82)</th>
<th>大都市等 (n=63)</th>
<th>小都市 (n=122)</th>
<th>過疎地域 (n=26)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>トイレを利用するとき</td>
<td>17.9</td>
<td>17.4</td>
<td>17.4</td>
<td>14.3</td>
<td>14.3</td>
<td>14.3</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームへ行くとき</td>
<td>14.3</td>
<td>13.7</td>
<td>13.7</td>
<td>14.3</td>
<td>14.3</td>
<td>14.3</td>
</tr>
<tr>
<td>列車を乗り降りするとき</td>
<td>7.6</td>
<td>6.7</td>
<td>6.7</td>
<td>6.7</td>
<td>6.7</td>
<td>6.7</td>
</tr>
<tr>
<td>ほかの乗客との関係</td>
<td>6.3</td>
<td>6.3</td>
<td>6.3</td>
<td>6.3</td>
<td>6.3</td>
<td>6.3</td>
</tr>
<tr>
<td>切符を買うとき</td>
<td>6.3</td>
<td>4.3</td>
<td>4.3</td>
<td>4.3</td>
<td>4.3</td>
<td>4.3</td>
</tr>
<tr>
<td>ほかの乗客との関係</td>
<td>5.8</td>
<td>8.6</td>
<td>8.6</td>
<td>8.6</td>
<td>8.6</td>
<td>8.6</td>
</tr>
<tr>
<td>駅に行くとき</td>
<td>8.8</td>
<td>27.3</td>
<td>31.7</td>
<td>31.7</td>
<td>31.1</td>
<td>31.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ほかの乗客との関係</td>
<td>29.0</td>
<td>25.2</td>
<td>17.1</td>
<td>17.1</td>
<td>16.1</td>
<td>16.1</td>
</tr>
<tr>
<td>利用しなかった</td>
<td>21.9</td>
<td>22.2</td>
<td>1.2</td>
<td>1.2</td>
<td>2.3</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>利用しなかった</td>
<td>1.8</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
<td>2.3</td>
<td>0.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
（2）バス、バス乗り場を利用して困ったこと（問10）

① 高齢者
困ったことで最も多いのは「バス停に行くとき、バス停を探すとき」で14.7％、次いで「運賃を払うとき」13.5％、「乗り降りするとき」と「バス乗り場や車内の案内表示板」が11.4％となっている。「困ったことはとくにない」は36.9％、「利用しなかった」は24.9％である（図表Ⅲ－3－2 高齢者・全体）。

地域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」が低く（関東に比べて－17.2ポイント）、困ったことの指摘がほとんどの項目で関東よりも多くっている（図表Ⅲ－3－2 高齢者・地域）。

都市規模別にみると、大都市等の場合「利用しなかった」が3.3％と非常に低く、小都市、過疎地域との差が大きい。過疎地域は困ったことで最も多いのが「乗り降りするとき」で7.3％、次いで「バス乗り場や車内の設備」が6.1％となっている（図表Ⅲ－3－2 高齢者・都市規模）。

② 保育所・幼稚園利用者
困ったことで最も多いのは「乗り降りするとき」8.5％で、次いで「運賃を払うとき」7.6％、「バス停に行くとき、バス停を探すとき」6.3％、「乗務員の対応・コミュニケーション」5.8％と続いてている。「利用しなかった」は45.5％、「困ったことはとくにない」は27.2％となっている。（図表Ⅲ－3－2 保育所幼稚園・全体）。

地域別にみると、特に目立った違いはない（図表Ⅲ－3－2 保育所幼稚園・地域）。

都市規模別にみると、大都市等の「利用しなかった」は17.5％で、小都市、過疎地域と差が大きい。大都市等の困ったことの順位は、「乗り降りするとき」「乗務員の対応・コミュニケーション」「バス停に行くとき、バス停を探すとき」となっている（図表Ⅲ－3－2 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》
• 運賃表をもっと大きく書いてほしい。（高齢者、関東甲信越北陸）
• 乗り降りの段差が高すぎて、自分の体をあげられない。（高齢者、九州）
• 立っている時にバスの起動、停車が荒い。（保育園・幼稚園利用者、中部）
### 図表III-3-2 バス、バス乗り場を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

#### 高齢者

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>全体 (n=333)</th>
<th>営業年齢</th>
<th>運賃を払うとき</th>
<th>乗車場所を探すとき</th>
<th>バス乗り場や車内の案内表</th>
<th>パソコンの対応・コミュニケーション</th>
<th>ほかの乗客との関係</th>
<th>困ったことはどうに</th>
<th>利用しなかった</th>
<th>無回答</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>バスは窓にすくさせたとき</td>
<td>14.7%</td>
<td>13.5%</td>
<td>11.4%</td>
<td>11.4%</td>
<td>6.0%</td>
<td>4.8%</td>
<td>0.9%</td>
<td>2.4%</td>
<td>36.9%</td>
<td>24.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>他の乗り場を探すとき</td>
<td>11.4%</td>
<td>11.4%</td>
<td>6.0%</td>
<td>4.8%</td>
<td>0.9%</td>
<td>2.4%</td>
<td>36.9%</td>
<td>24.9%</td>
<td>3.6%</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 保育所・幼稚園

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>全体 (n=224)</th>
<th>営業年齢</th>
<th>運賃を払うとき</th>
<th>乗車場所を探すとき</th>
<th>バス乗り場や車内の案内表</th>
<th>パソコンの対応・コミュニケーション</th>
<th>ほかの乗客との関係</th>
<th>困ったことはどうに</th>
<th>利用しなかった</th>
<th>無回答</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>バスは窓にすくさせたとき</td>
<td>8.5%</td>
<td>7.6%</td>
<td>6.3%</td>
<td>5.8%</td>
<td>3.8%</td>
<td>2.7%</td>
<td>1.8%</td>
<td>4.5%</td>
<td>27.2%</td>
<td>45.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>他の乗り場を探すとき</td>
<td>5.8%</td>
<td>5.8%</td>
<td>4.3%</td>
<td>4.3%</td>
<td>2.9%</td>
<td>1.4%</td>
<td>2.9%</td>
<td>26.6%</td>
<td>46.8%</td>
<td>2.2%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
（３）空港・飛行機を利用する困ったこと（問11）

① 高齢者
困ったこととしては「空港まで行くとき」が最も多く 10.5％で、次いで「空港内や機内の案内表示やアナウンス」が6.6％、「飛行機に乗り降りするとき」が6.0％となっている。他に「利用しなかった」が56.8％、「困ったことはとくにない」が20.7％である（図表III-3-3 高齢者・全体）。

地域別みると、関西で困ったことはとくにないが少なく、困ったことの指摘が多いこと、関西の「空港まで行くとき」が12.9％と多いことが目立っている（図表III-3-3 高齢者・地域）。

都市規模別にみると、小都市と過疎地域で困ったことの1位が「空港まで行くとき」であるのに対し、大都市等は「空港内や機内の案内表示やアナウンス」と「飛行機に乗り降りするとき」であることが特徴的である（図表III-3-3 高齢者・都市規模）。

② 保育所・幼稚園利用者
「利用しなかった」が74.1％で圧倒的に多く、次いで「困ったことはとくにない」が12.9％となっている。困ったこととしては「空港まで行くとき」が5.4％で最も多く、「空港内や機内の設備」が2.7％、「ほかの乗客との関係」が1.8％と続いている（図表III-3-3 保育所幼稚園・全体）。

地域別みると、高齢者と同様に関西の「空港まで行くとき」の指摘が1.2％と少ないことが目立っている（図表III-3-3 保育所幼稚園・地域）。

都市規模別にみると、これも高齢者と異なり、大都市等の「空港まで行くとき」が14.3％と比較的多いのが目立っている（図表III-3-3 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》
・ ゲートから搭乗までの通路が分かり難かった。（高齢者・関東甲信越北陸）
・ 乗る時は子どもがいると優先なのに、降りる時はそのサービスが無い事。込み合うと危険である。（保育園・幼稚園利用者、北海道・東北）
図表III－3－3 空港、飛行機を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者

<table>
<thead>
<tr>
<th>因子</th>
<th>空港まで行くとき</th>
<th>空港内や機内の人表や</th>
<th>飛行機に乗り降りするとき</th>
<th>空港内や機内の設備</th>
<th>空港の窓口や空港職員</th>
<th>ほかの乗客との関係</th>
<th>他のサービス</th>
<th>利用しなかった</th>
<th>無回答</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全体 (n=333)</td>
<td>10.5</td>
<td>6.6</td>
<td>6.0</td>
<td>3.9</td>
<td>3.0</td>
<td>0.9</td>
<td>1.2</td>
<td>20.7</td>
<td>56.8</td>
</tr>
<tr>
<td>関東 (n=104)</td>
<td>5.8</td>
<td>1.9</td>
<td>4.8</td>
<td>3.8</td>
<td>1.0</td>
<td>1.0</td>
<td>1.0</td>
<td>27.9</td>
<td>58.7</td>
</tr>
<tr>
<td>関西 (n=217)</td>
<td>12.9</td>
<td>8.8</td>
<td>6.9</td>
<td>4.1</td>
<td>3.2</td>
<td>3.2</td>
<td>1.4</td>
<td>1.4</td>
<td>18.0</td>
</tr>
<tr>
<td>大都市等 (n=60)</td>
<td>8.3</td>
<td>10.0</td>
<td>10.0</td>
<td>5.0</td>
<td>5.0</td>
<td>3.3</td>
<td>1.7</td>
<td>0.0</td>
<td>21.7</td>
</tr>
<tr>
<td>小都市 (n=179)</td>
<td>12.8</td>
<td>8.4</td>
<td>6.1</td>
<td>5.0</td>
<td>2.8</td>
<td>3.9</td>
<td>1.1</td>
<td>1.7</td>
<td>21.8</td>
</tr>
<tr>
<td>遠隔地域 (n=82)</td>
<td>7.3</td>
<td>0.0</td>
<td>3.7</td>
<td>1.2</td>
<td>0.0</td>
<td>1.2</td>
<td>0.0</td>
<td>1.2</td>
<td>19.5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

保育所・幼稚園

<table>
<thead>
<tr>
<th>因子</th>
<th>空港まで行くとき</th>
<th>空港内や機内の人表や</th>
<th>ほかの乗客との関係</th>
<th>飛行機に乗り降りするとき</th>
<th>空港内や機内の設備</th>
<th>空港の窓口や空港職員</th>
<th>他のサービス</th>
<th>利用しなかった</th>
<th>無回答</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全体 (n=224)</td>
<td>5.4</td>
<td>2.7</td>
<td>1.8</td>
<td>1.3</td>
<td>0.9</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
<td>2.2</td>
<td>12.9</td>
</tr>
<tr>
<td>関東 (n=139)</td>
<td>7.9</td>
<td>2.9</td>
<td>2.2</td>
<td>0.7</td>
<td>1.4</td>
<td>0.7</td>
<td>0.0</td>
<td>2.2</td>
<td>15.1</td>
</tr>
<tr>
<td>関西 (n=82)</td>
<td>12.2</td>
<td>2.4</td>
<td>1.2</td>
<td>2.4</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>1.2</td>
<td>2.4</td>
<td>9.8</td>
</tr>
<tr>
<td>大都市等 (n=63)</td>
<td>14.3</td>
<td>6.3</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
<td>3.2</td>
<td>20.6</td>
<td>55.6</td>
</tr>
<tr>
<td>小都市 (n=132)</td>
<td>2.3</td>
<td>1.5</td>
<td>1.5</td>
<td>0.8</td>
<td>0.8</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>2.3</td>
<td>9.8</td>
</tr>
<tr>
<td>遠隔地域 (n=26)</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>3.8</td>
<td>3.8</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>11.5</td>
<td>80.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>