

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%と続いている。「困ったことはとくにない」は34.2%、「利用しなかった」は12.3%となっている（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%）に困ったこと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」が多いことが目立っている。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

「困ったことはとくにない」が29.0%で最も多く、「利用しなかった」が21.9%で続しており、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%と続いている（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」が同率となっている（図表Ⅲ-3-1 保育所幼稚園・圏域）。

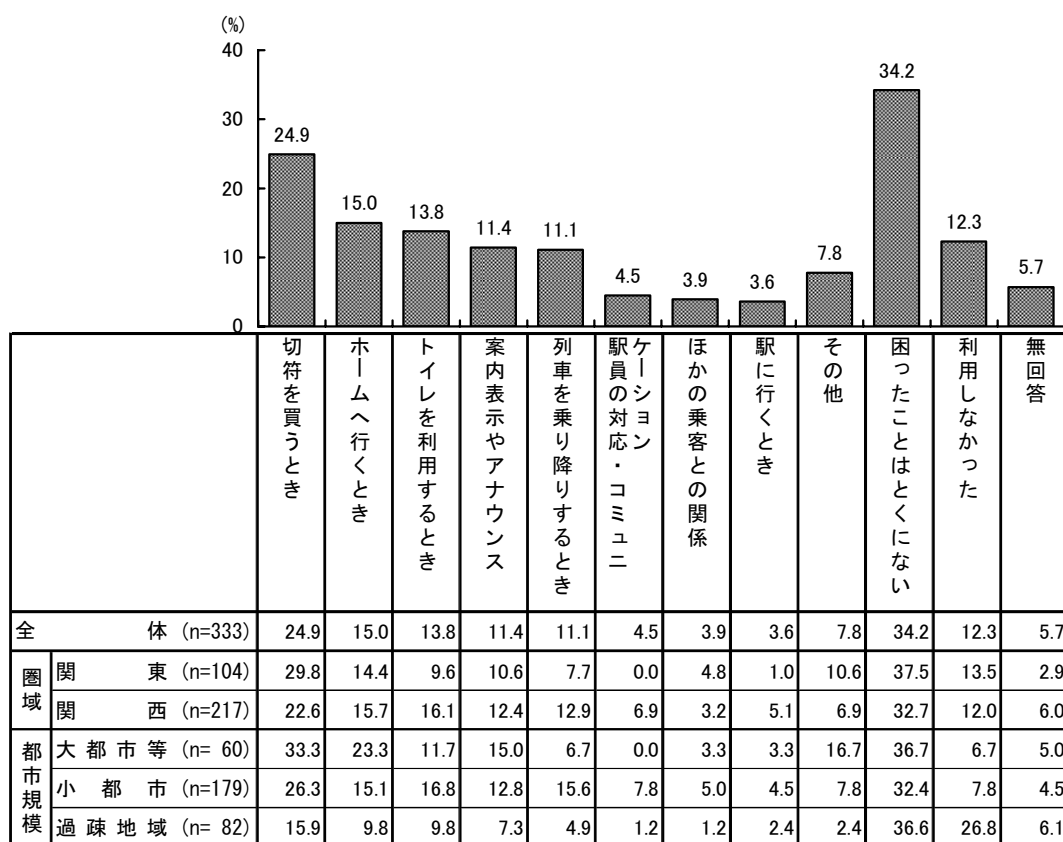
都市規模別にみると、大都市等の場合「利用しなかった」が1.6%で、小都市、過疎地域との差が大きく、また、30%を超える人が「ホームへ行くとき」と「トイレを利用するとき」を困ったこととして指摘している。過疎地域は、利用者が少ないものの困ったことの指摘は多く、困ったことの1位である「トイレを利用するとき」（23.1%）は小都市の1位（10.6%）を大きく上回っている（図表Ⅲ-3-1 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》

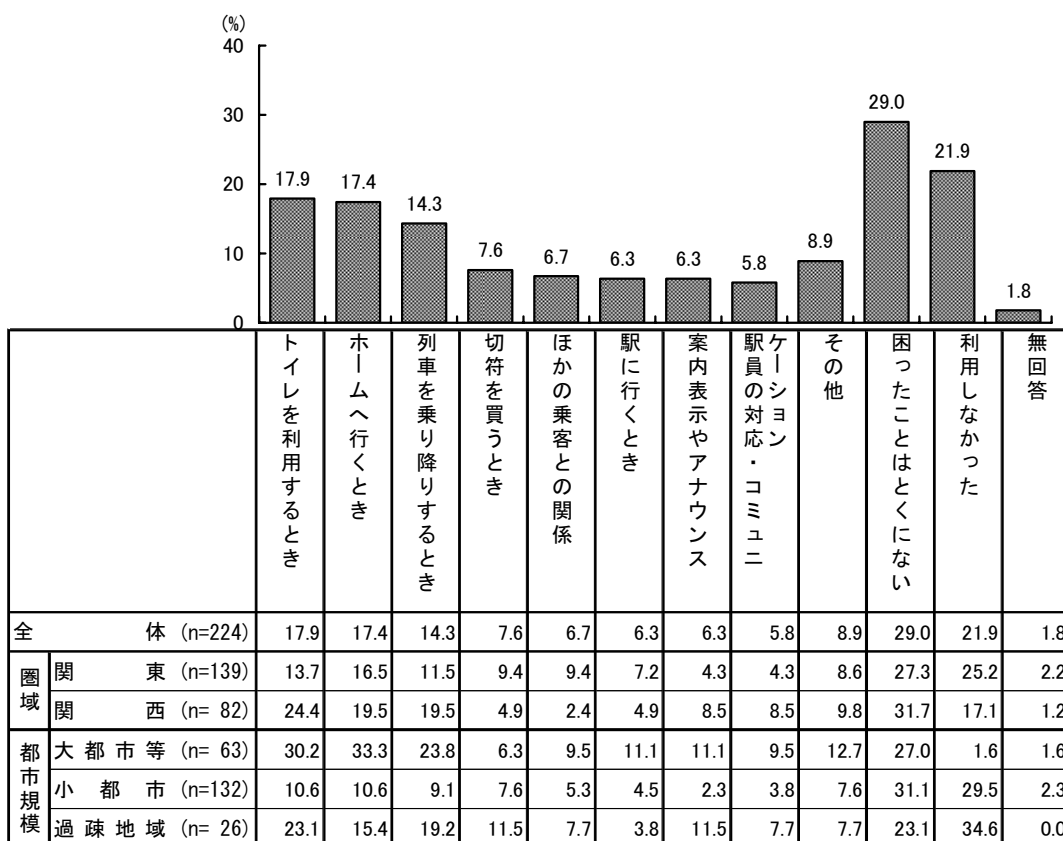
- ・ 乗り継いで行く時、アナウンスがあるがはっきりしない。（高齢者、近畿）
- ・ 下りのエスカレーターがないのが不便。（高齢者、近畿）
- ・ 改札が狭くて幅の広いベビーカーが通れなかった。エレベーターもある駅とない駅がある。（保育園・幼稚園利用者、中部）
- ・ エスカレーター、エレベーターがない。あっても出たい改札の反対にしかない等。（保育園・幼稚園利用者、近畿）

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



保育所・幼稚園



(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)。

圏域別にみると、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多くなっている (図表Ⅲ-3-2 高齢者・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 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)。

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

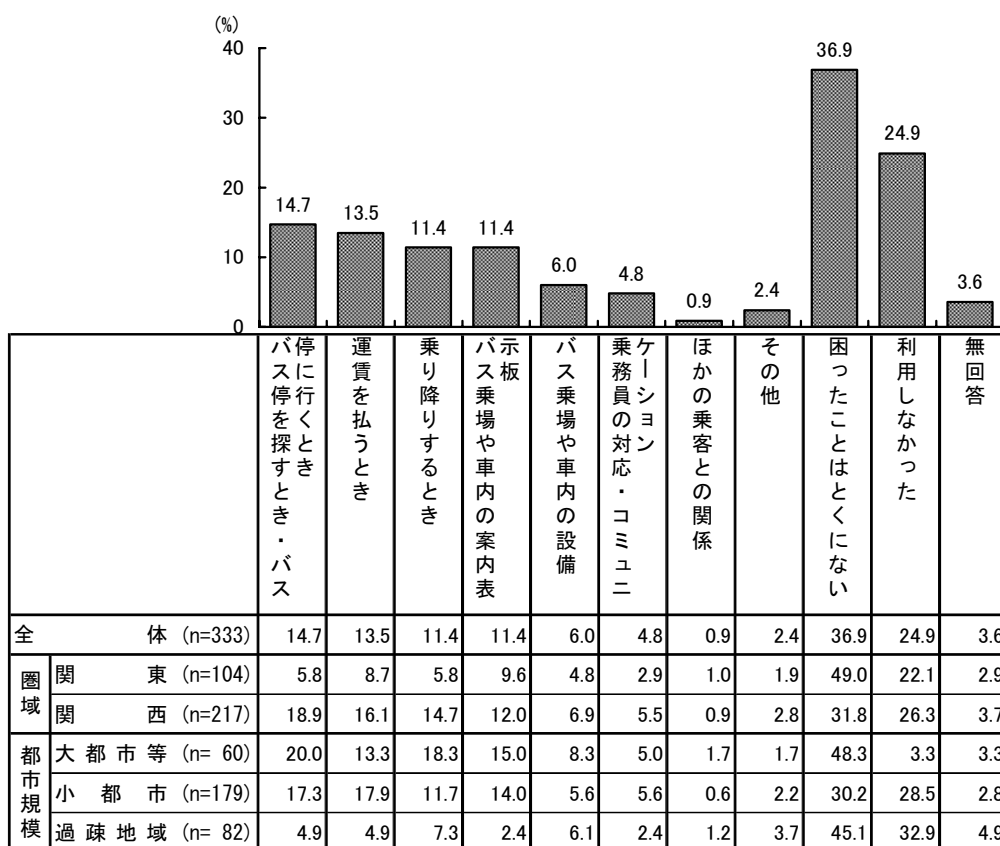
都市規模別にみると、大都市等の「利用しなかった」は 17.5%で、小都市、過疎地域と差が大きい。大都市等の困ったことの順位は、「乗り降りするとき」「乗務員の対応・コミュニケーション」「バス停に行くとき、バス停を探すとき」となっている (図表Ⅲ-3-2 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

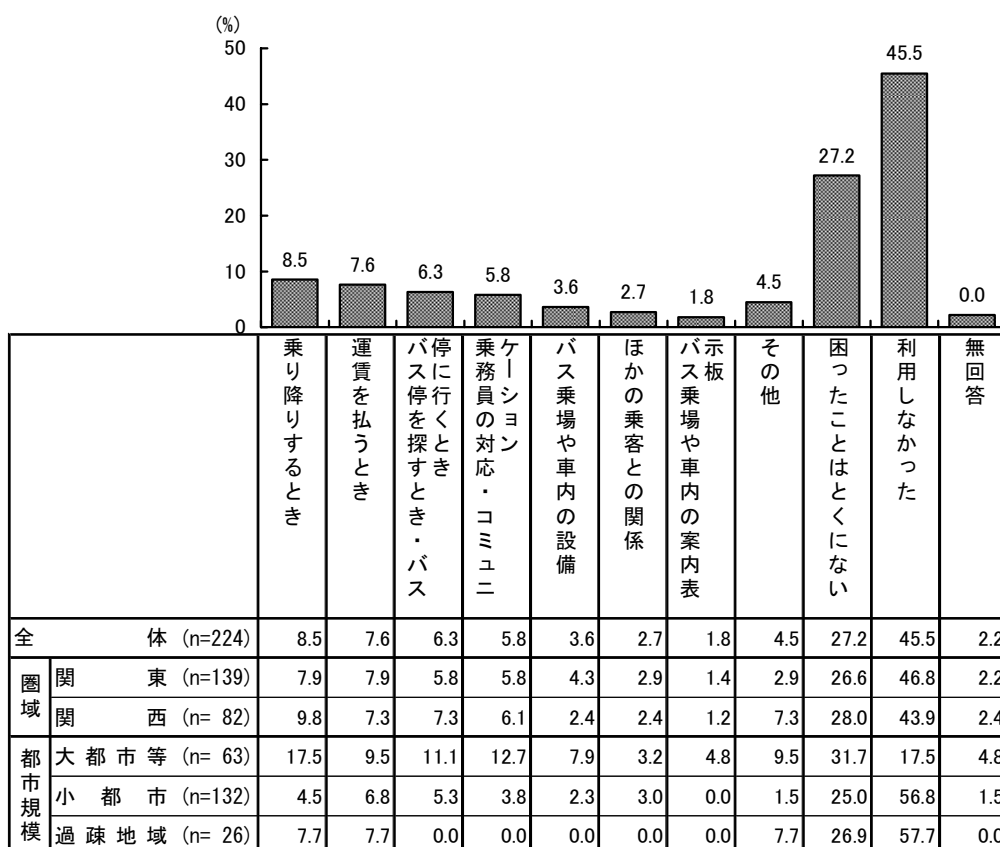
- ・ 運賃表をもっと大きく書いてほしい。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 乗り降りの段差が高すぎて、自分の体をあげられない。(高齢者、九州)
- ・ 立っている時にバスの起動、停車が荒い。(保育園・幼稚園利用者、中部)

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



保育所・幼稚園



(3) 空港・飛行機を利用して困ったこと (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)。

圏域別にみると、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・圏域)。

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)。

圏域別にみると、高齢者とは逆に関西の「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・圏域)。

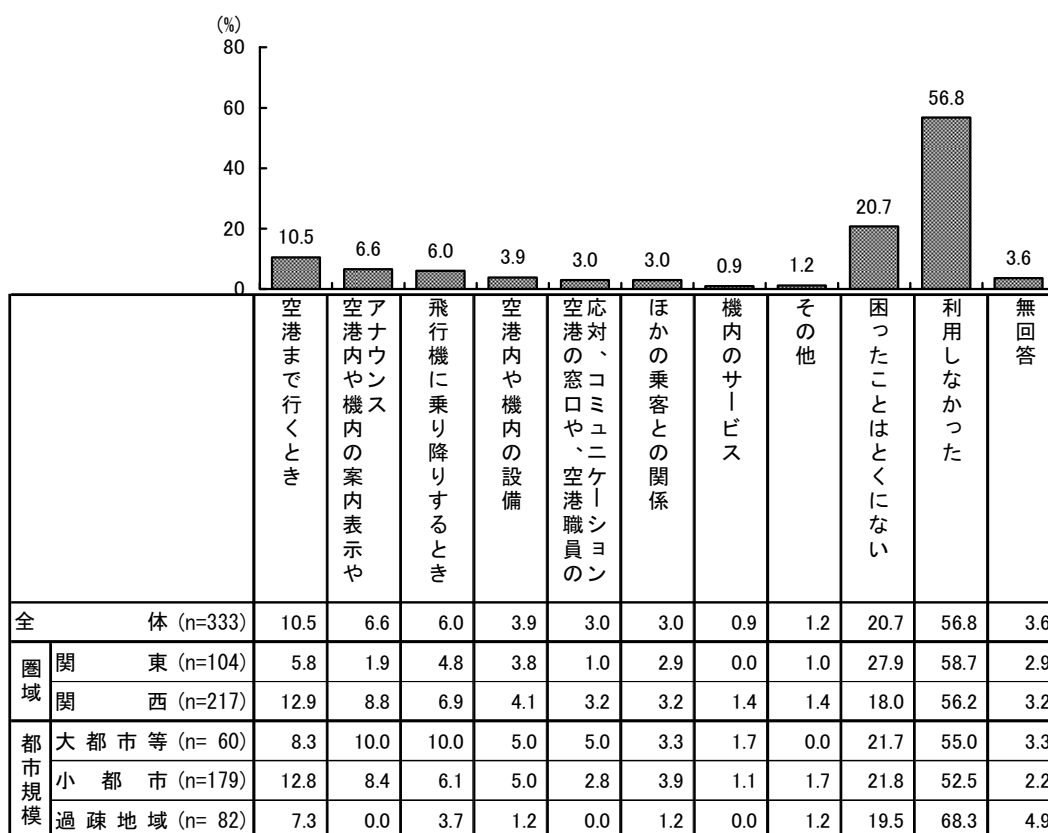
都市規模別にみると、これも高齢者と異なり、大都市等の「空港まで行くとき」が 14.3%と比較的多いのが目立っている (図表Ⅲ-3-3 保育所幼稚園・都市規模)。

《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



保育所・幼稚園

