

ホーム上での視覚障がいのお客さまへの見守り・声かけ促進

背景と目的

超々高齢社会の到来に備えて、年齢や障害の有無に関わらず自立した日常生活を送るための環境整備が急務となっている。ホームドアやエレベーター等の設備設置によるバリアフリーに加えて、お客さま同士による見守り・声かけの体制を構築することも求められている。

特に、**ホーム上での視覚障がいのお客さまへの見守り・声かけ**は、転落防止の観点から、緊急性が高く、重要な課題である。先行研究で、**お客さま同士による見守り・声かけを妨げるハードルは、相手が困っているかどうか分からない「不確実性」**であることがわかった。そこで、ホーム上で注意すべき箇所とシーンを明示することで「不確実性」を低減するソリューションアイデアを策定し、実験場環境で、施策による効果を検証することを本研究の目的とする。

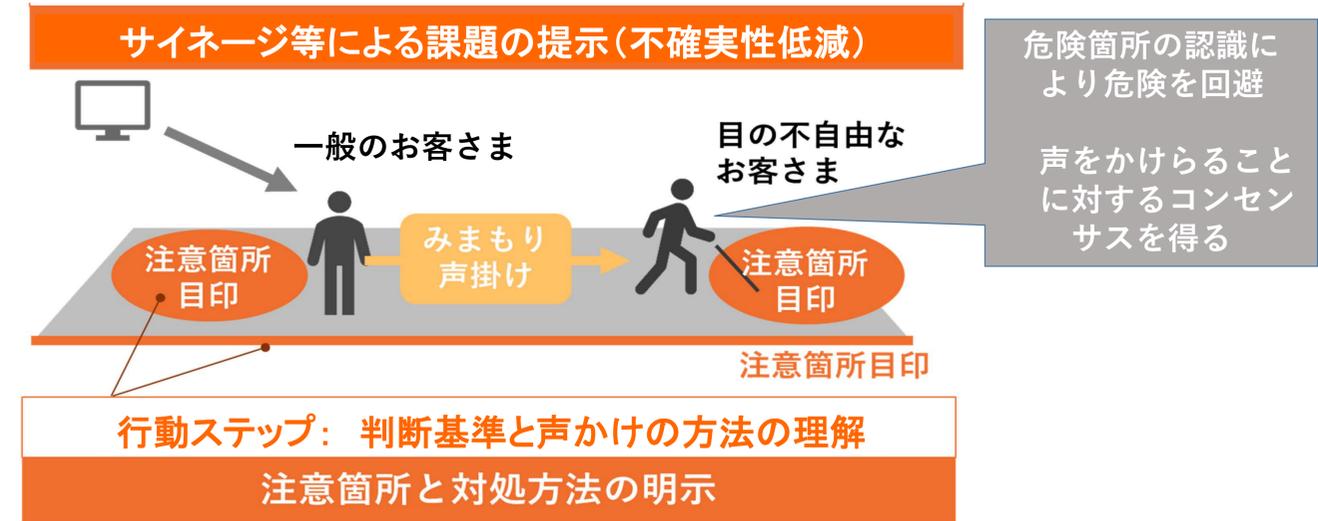


図1 見守り・声かけ促進のソリューションアイデア

危険な箇所とシーンの整理

視覚障がい者のホームからの転落につながる箇所とシーンについて、有識者にヒアリングしたところ、特に、重要度の高いものとして、下記の5つが挙げられた。

移動方向	移動目的	危険な箇所とシーン
ホーム長軸	乗車	階段脇の狭い通路を通過中にホーム端に寄る。
		混雑を避けてホーム端に寄る。
ホーム短軸	乗車	内方線ブロックに沿って歩いていて、人や荷物をよける時にホーム端に寄る。
		内方線ブロックに沿って歩いていて、柱や荷物をよける時にホーム端に寄る。
ホーム短軸	乗車	電車が到着したことを勘違いしてホーム端に向かう。

図2 転落につながるコンテキスト(優先度:中~高)

実物大模擬駅での実証実験

ホーム上で注意すべき箇所とシーンを床のサインやポスター等で明示する施策をデザインし、実物大の模擬駅に設営した(図3)。

一般の旅を想定した被験者を10名招致し、下記2つの実験シナリオに基づく駅内移動時の行動観察と、インタビューを実施した。

- 実験シナリオ1: 視覚障がい者がいないケース
- 実験シナリオ2: 視覚障がい者が歩いてくるケース

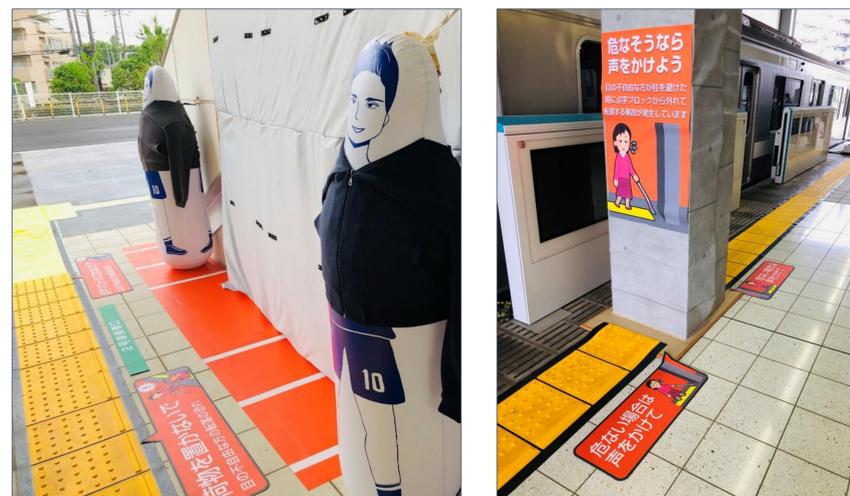


図3 危険な箇所とシーンを明示する施策

実証実験から得られた課題認識フロー

視覚障がい者がいないケースでは「危ない箇所なのだろう」と漠然と再認識する**刷り込み効果**がみられた。**視覚障がい者が歩いてくるケースでは、衝突や転落の危険に対する課題が強く認識され**「見守らなければ、声をかけなければ」と気持ちを後押しする効果が見られた(図4)。10名中5名は実際に声もかけた。

今後は、実際の駅での実証実験を行い、実導入に向けた改善を進める。



図4 施策による見守り声かけの不確実性低減フロー