

背景と目的

共生社会の実現に向け、年齢や障がい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であり、ホームドアやエレベーター等のバリアフリー設備整備に加えて、お客さま同士による譲り合いや、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、バリアフリー設備の利用に関するマナー向上やホーム上での視覚障がい者への見守り・声かけは重要な課題である。

本研究では、譲り合いや見守り・声かけを促進するための施策を策定し、実駅において効果を検証することを目的とした。

研究前の問題点

- エレベーターがバリアフリー設備であることの世界の認知度が低い。
- 障がい者への見守り・声かけの大きなハードルとして、本当にサポートを必要とされているか自信がもてない「不確実性」があることが先行研究で判明したため、見守り・声掛け促進のために、不確実性を解消する取組みが必要だった。

研究してよかった点

以下の施策が、一定程度お客さまの行動変容に繋がることが確認できた。

- エレベーターの優先利用者が誰であることを認知しやすく明示すること
- ホーム転落のリスクがある場所に視認性の高いサインを明示すること

エレベーターの譲り合いの行動変容 実証実験

- 事前アンケートから得られたエレベーター利用対象者の課題を伝えるためのメッセージ要素を案内表示のデザインに組み込むようにした。
- 優先設備としての認識を高めるナッジとして、色やピクトグラム等のグラフィック要素の検討により、譲り合いを後押しさせる効果を狙った。



図1 駅での設置状況

視覚障がい者への見守り・声かけ 実証実験

見守り・声かけを妨げるハードルとなっている「相手が困っているかどうか分からない不確実性」を低減する施策として、ホーム上で注意すべき箇所とシーンを明示することで、晴眼者と視覚障がい者がどのような行動をするのか、という実証実験を行った。



乗車シーンでの声掛けを促す床サイン
危険箇所を示す床・柱サイン
点字ブロック上の接触防止サイン
ポスター

図3 駅での設置状況

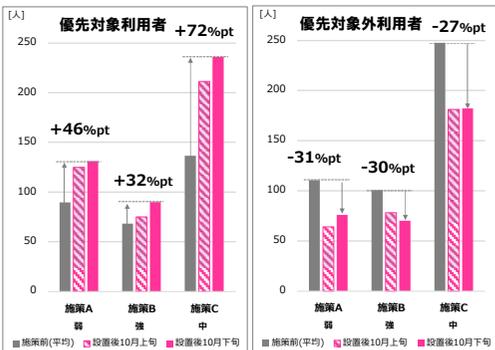


図2 施策設置前後の一日あたりのEV 利用者の変化

実験結果

- 車いす使用者等の優先対象利用者は3割から最大7割増加
- 優先対象外のエレベーター利用者は概ね3割減少
- 朝ラッシュ時には施策効果がやや低下する傾向がみられた。
- 優先対象外の利用者は、施策強度(色面積や文言等)が強いほどエレベーター使用への抵抗感を感じていた。

実験結果



図4 実験結果

- 過半数の晴眼者の被験者が見守りもしくは声掛けを実施。
- 電車到着の再確認に有難さを感じる視覚障がい者の被験者がいた一方、自身の電車確認作業への干渉により煩わしいと感じる被験者もいた。
- 施策全体としては、危険な箇所に絞ってサポートを促す施策はありがたく、助けを求めやすくなるという意見が多かった。