

3章 当事者意向の把握

基本構想策定には、高齢者、障害者等の意見が反映されるよう努めることが重要であり、特に高齢者、障害者等の利用施設や移動手段などに対するニーズなどを把握し、バリアフリー化における現状の問題点を整理することが必要です。本市では、基本構想の改定に際して、アンケート調査、ヒアリング調査及びまちあるき点検調査を実施し、高齢者、障害者等の利用施設や移動手段などに対するニーズなどを把握しました。

1 アンケート調査結果

(1) アンケートの概要

高齢者、障害者、子育て中の保護者に対し、JR刈谷駅、名鉄刈谷駅及び駅周辺の道路におけるバリアフリー上の問題点や刈谷駅周辺の施設の利用状況などを把握するために、アンケートを実施しました。

<調査の概要>

各団体を通じて計951通を配布し、回収数は536通、回収率は56.4%となっています。

■調査方法等

対象	調査方法	配布数	配布先
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・団体を通じて配布 ・郵送により回収 	330通	<ul style="list-style-type: none"> ・刈谷市いきいきクラブ連合会（55団体）
障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・団体を通じて配布 ・郵送により回収 	405通	<ul style="list-style-type: none"> ・刈谷市身体障害者福祉協会 ・あゆみの会 ・刈谷市肢体不自由児・者父母の会（刈谷市はげみ会） ・三河自立サポートグループ アクセル ・視覚障害者ガイドボランティア ひまわりの会 ・刈谷市ろう者協会 ・刈谷手をつなぐ育成会 ・刈谷地域精神障害者家族会 かきつばた会 ・高次脳機能障害者・家族を支援する会「サークル虹」 <p style="text-align: right;">（9団体）</p>
子育て	<ul style="list-style-type: none"> ・団体を通じて配布 ・郵送により回収 	216通	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てサークル <p style="text-align: right;">（36団体）</p>

■調査期間

高齢者：令和元年5月21日～令和元年6月30日

障害者：令和元年6月 5日～令和元年7月31日

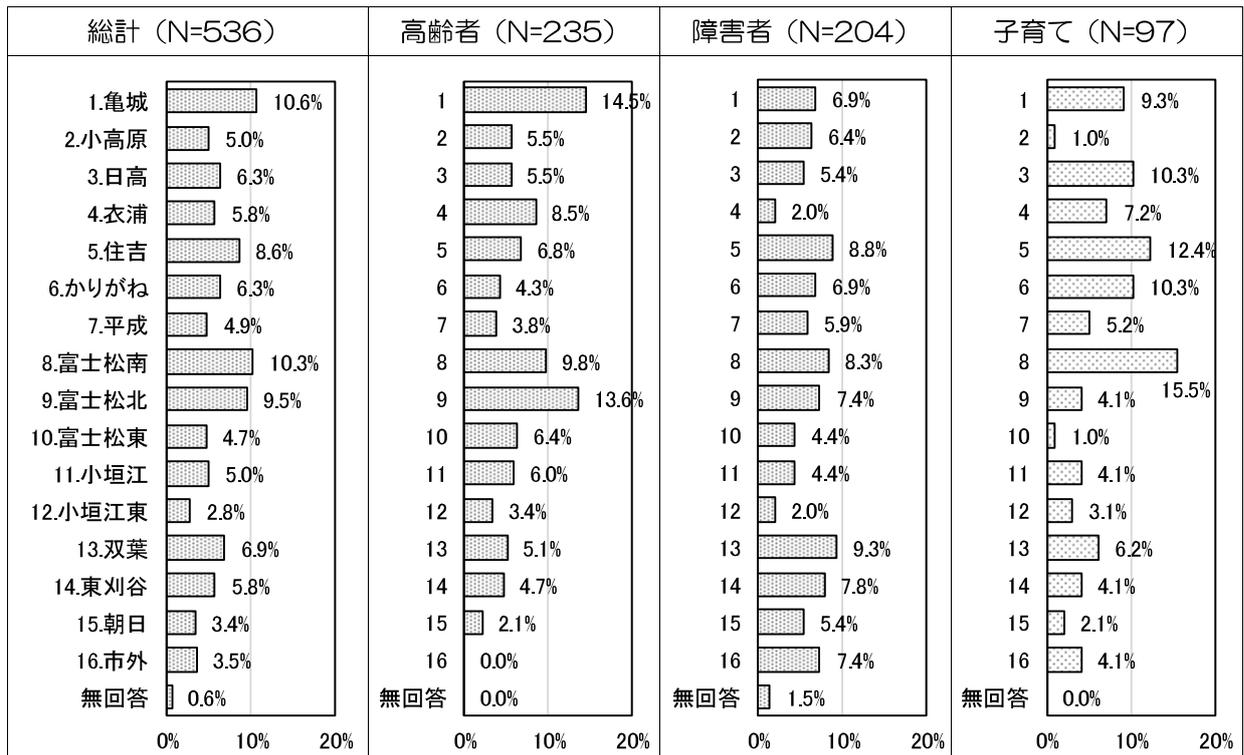
子育て：令和元年5月13日～令和元年7月 5日

■回収率等

対象	配布数	回収数	回収率
高齢者	330通	235通	71.2%
障害者	405通	204通	50.4%
子育て	216通	97通	44.9%
計	951通	536通	56.4%

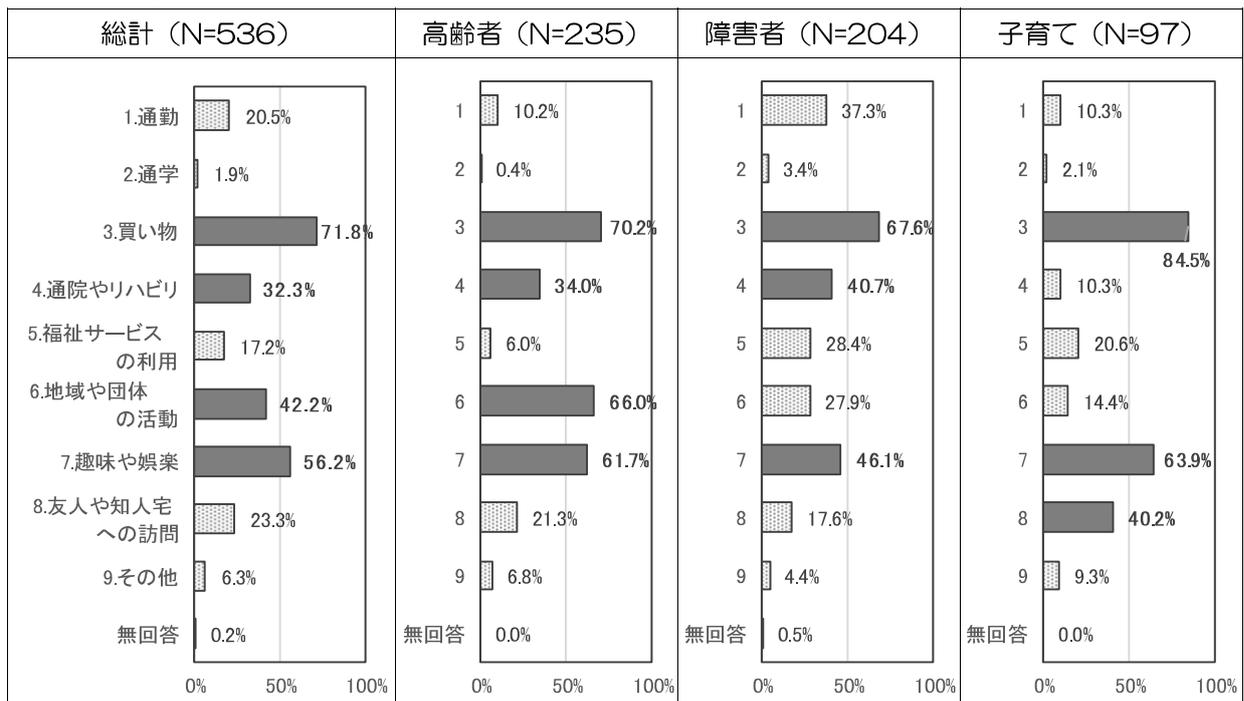
(2) アンケート結果の概要

■居住地区



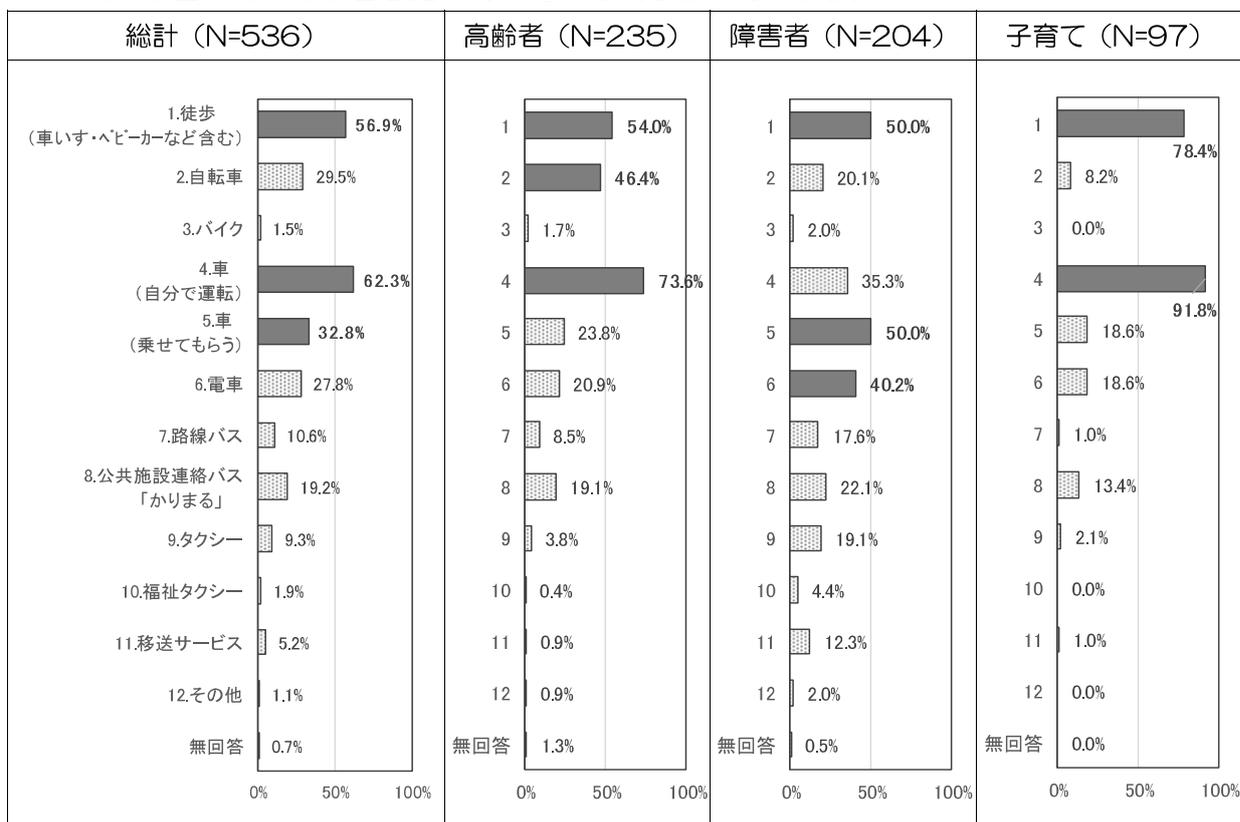
■外出の主な目的

- ・ 総計では、「買い物」が最も多く、次いで「趣味や娯楽」となっており、対象者別においても同様の傾向がみられます。
- ・ 対象者別では、高齢者は「地域や団体の活動」、障害者は「通院やリハビリ」、子育て中の保護者は「友人や知人宅への訪問」の割合も高い結果となっています。



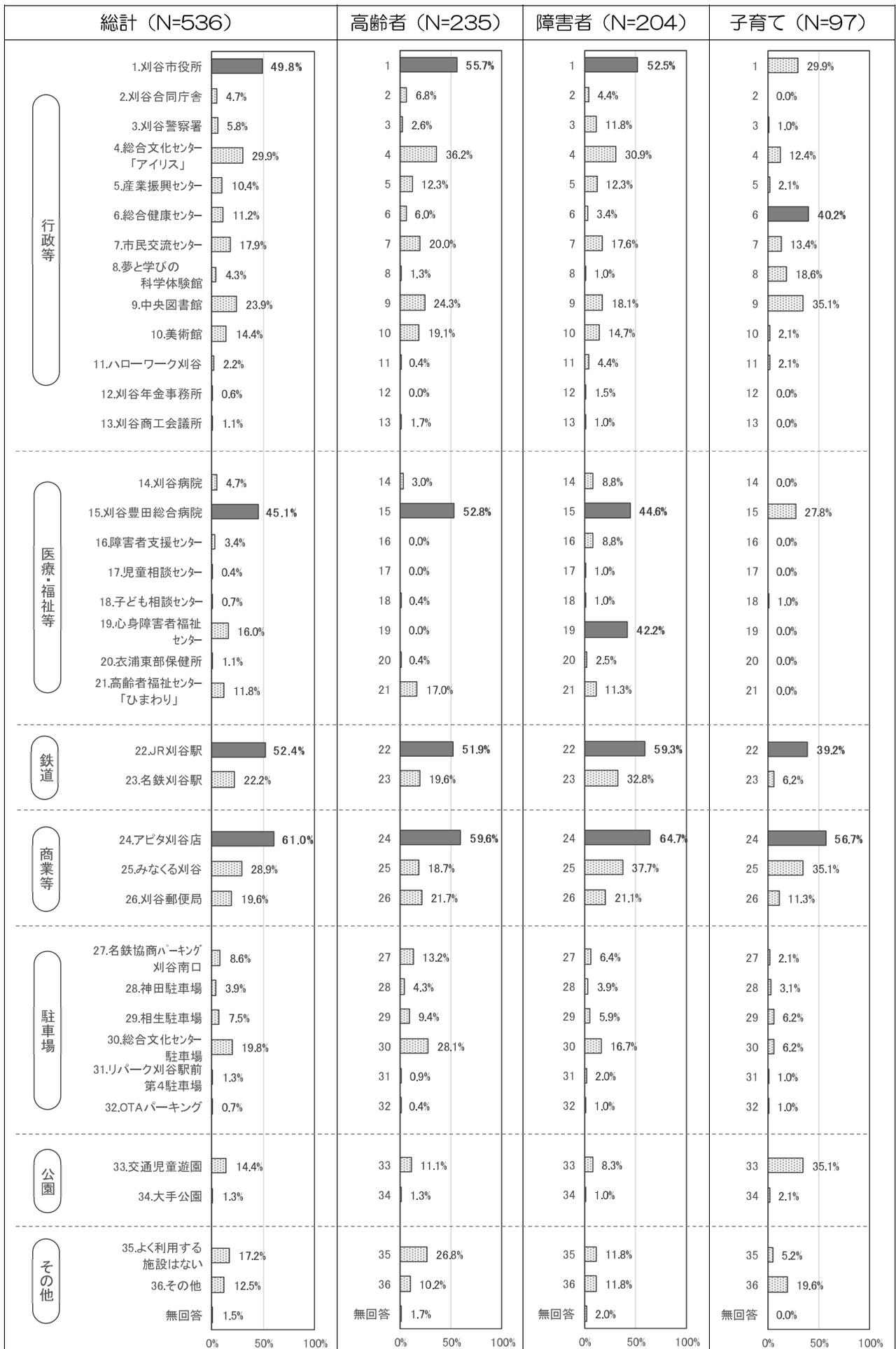
■外出の際の移動手段

- 総計では、「車（自分で運転）」が最も多く、次いで「徒歩（車いす・ベビーカーなど含む）」、「車（乗せてもらう）」となっています。
- 対象者別では、高齢者は「自転車」の割合も高く、高齢者・子育て中の保護者は、各種輸送サービスに頼らない移動の割合が高い結果となっています。
- 障害者では、「電車」、「公共施設連絡バス「かりまる」」、「路線バス」などの公共交通機関の割合が他の対象者と比べて、高い結果となっています。



■よく利用する施設

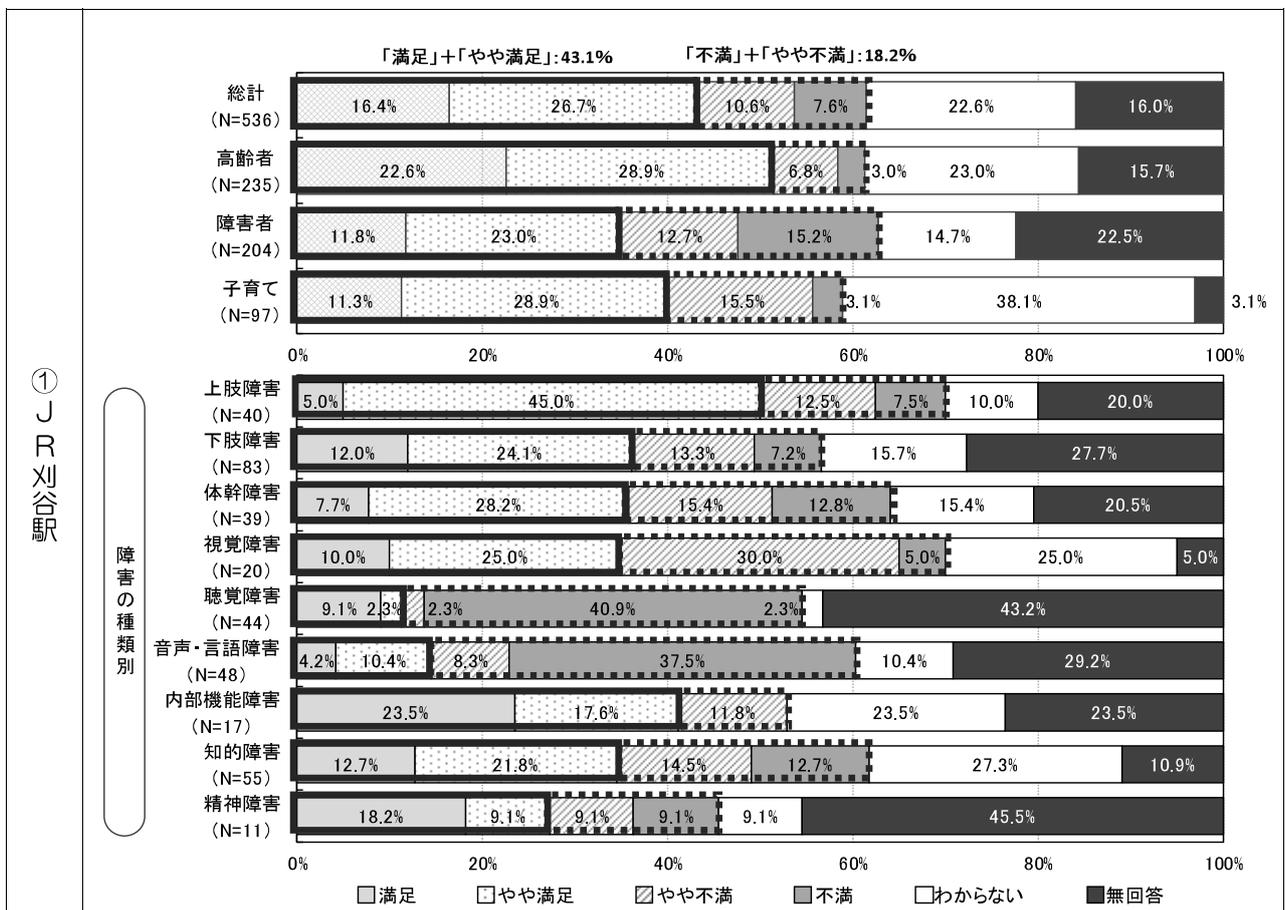
- 総計では、「アピタ刈谷店」、「JR刈谷駅」、「刈谷市役所」、「刈谷豊田総合病院」の割合が高い結果となっています。
- 対象者別では、高齢者・障害者は「総合文化センター「アイリス」」、障害者は「心身障害者福祉センター」、子育て中の保護者は「総合健康センター」、「中央図書館」、「交通児童遊園」の割合も高い結果となっています。



■刈谷駅周辺地区のバリアフリー整備状況に対する満足度

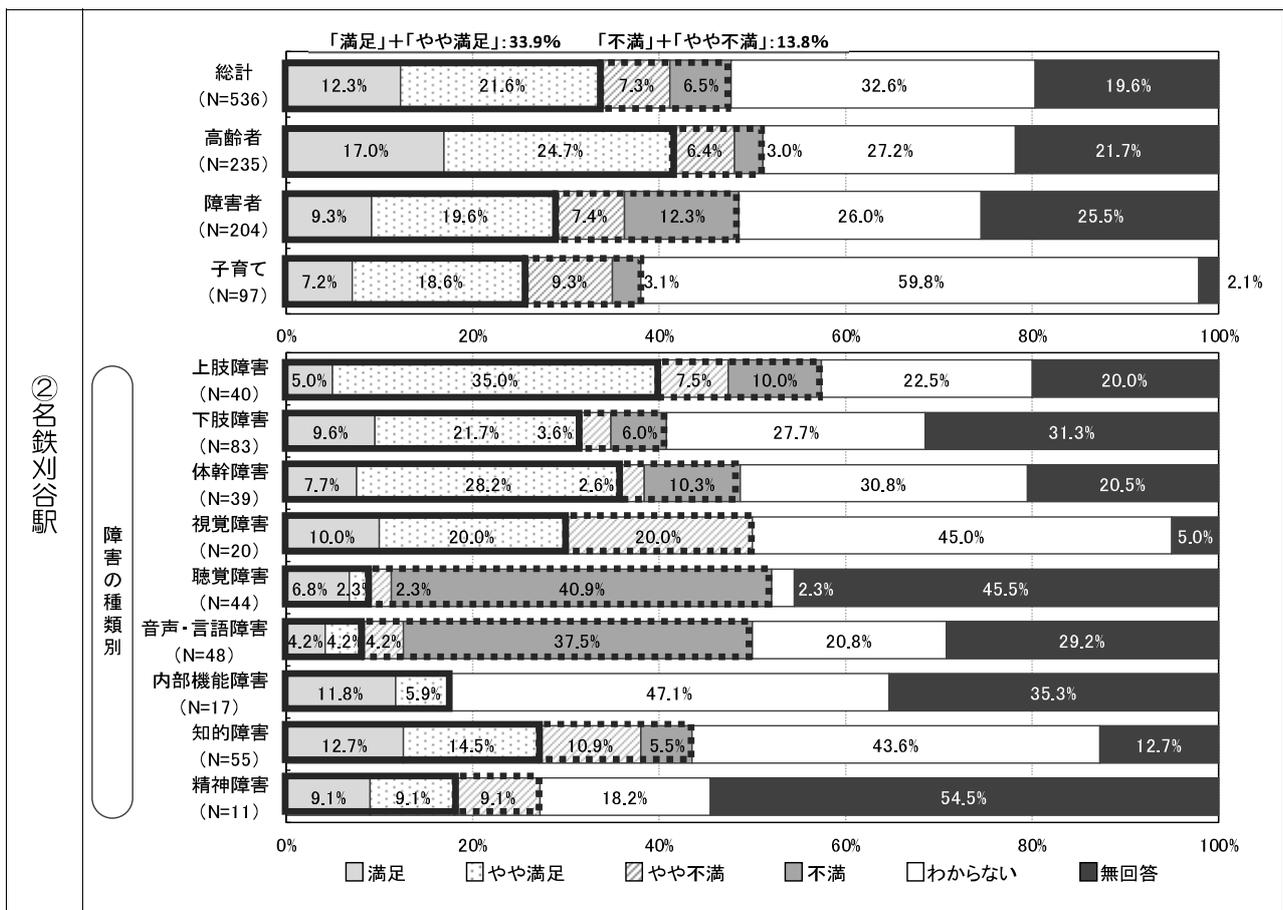
＜①JR刈谷駅＞

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると43.1%、「不満」「やや不満」を合わせると18.2%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 障害の種類別では、上肢障害者、内部機能障害者、下肢障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 視覚障害者では、「不満」「やや不満」の占める割合が35.0%となっており、名鉄刈谷駅の結果と比べると高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「不満」「やや不満」の占める割合が40%を超えています。



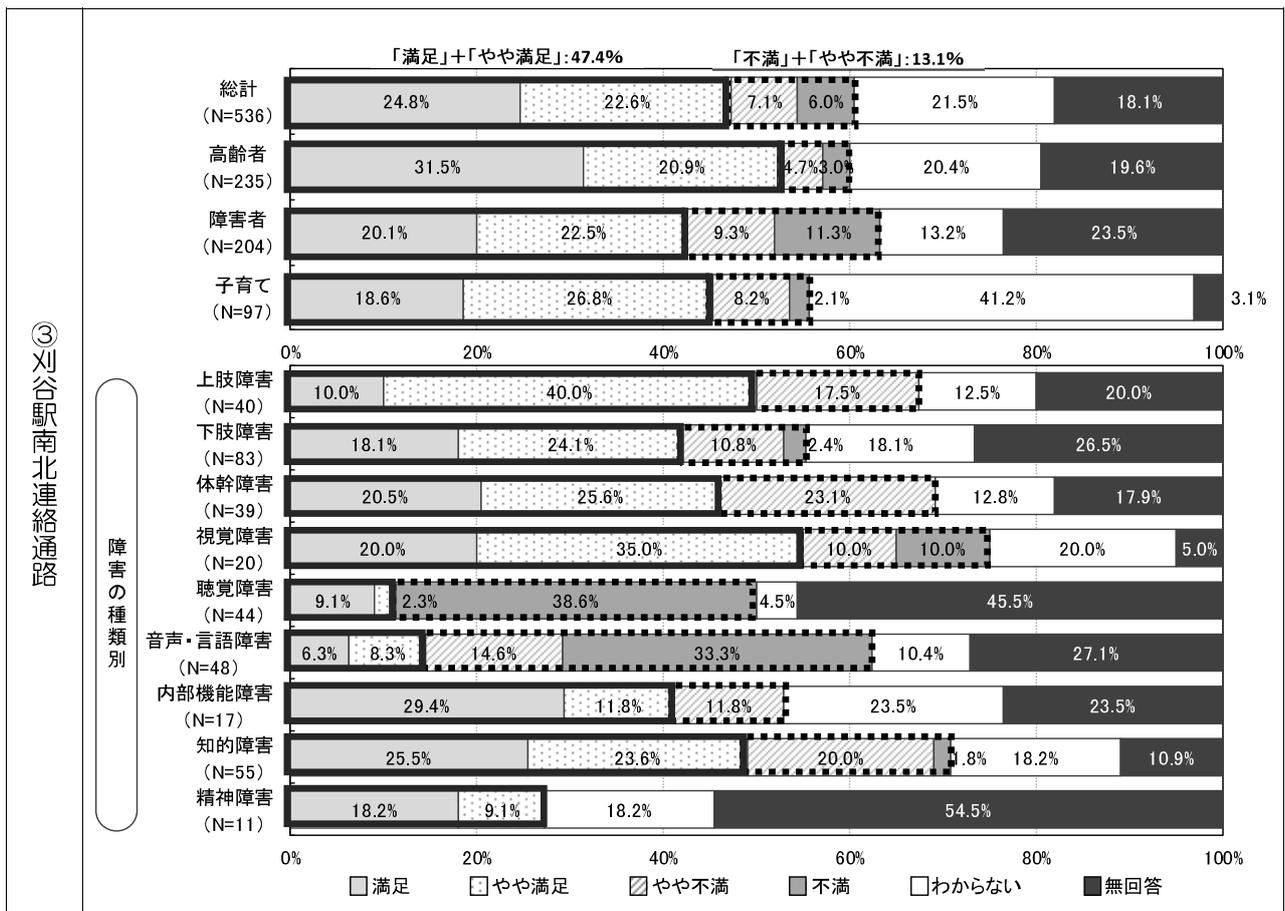
<②名鉄刈谷駅>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると33.9%、「不満」「やや不満」を合わせると13.8%になっています。
- 対象者別では、高齢者、障害者、子育て中の保護者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 障害の種類別では、上肢障害者、体幹障害者、下肢障害者、視覚障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「満足」「やや満足」の占める割合が10%未満となっており、「不満」「やや不満」の占める割合は40%を超えています。



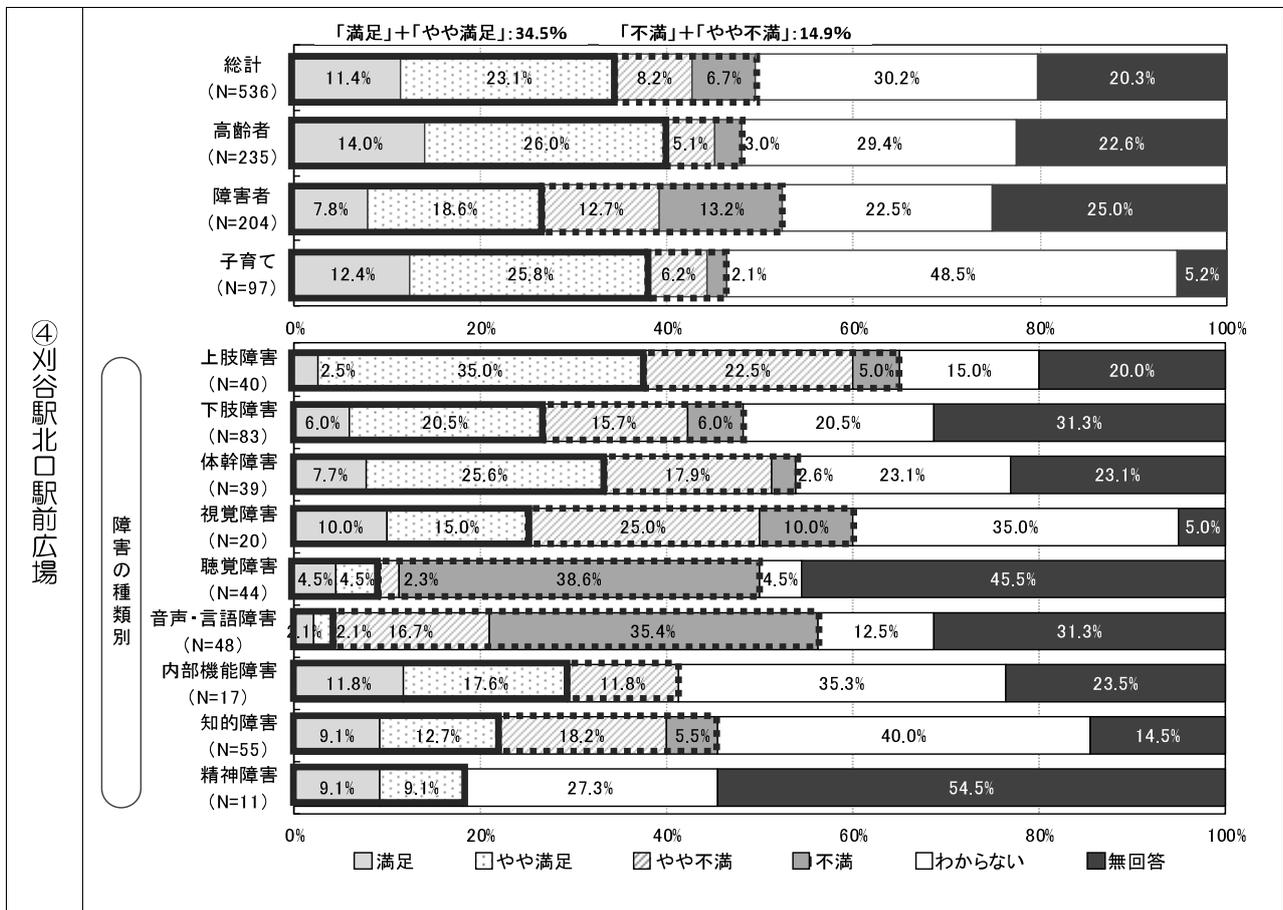
<③刈谷駅南北連絡通路>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると47.4%、「不満」「やや不満」を合わせると13.1%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高く、どの対象者においても40%を超えています。
- 障害の種類別では、視覚障害者、上肢障害者、知的障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「不満」「やや不満」の占める割合が40%を超えています。



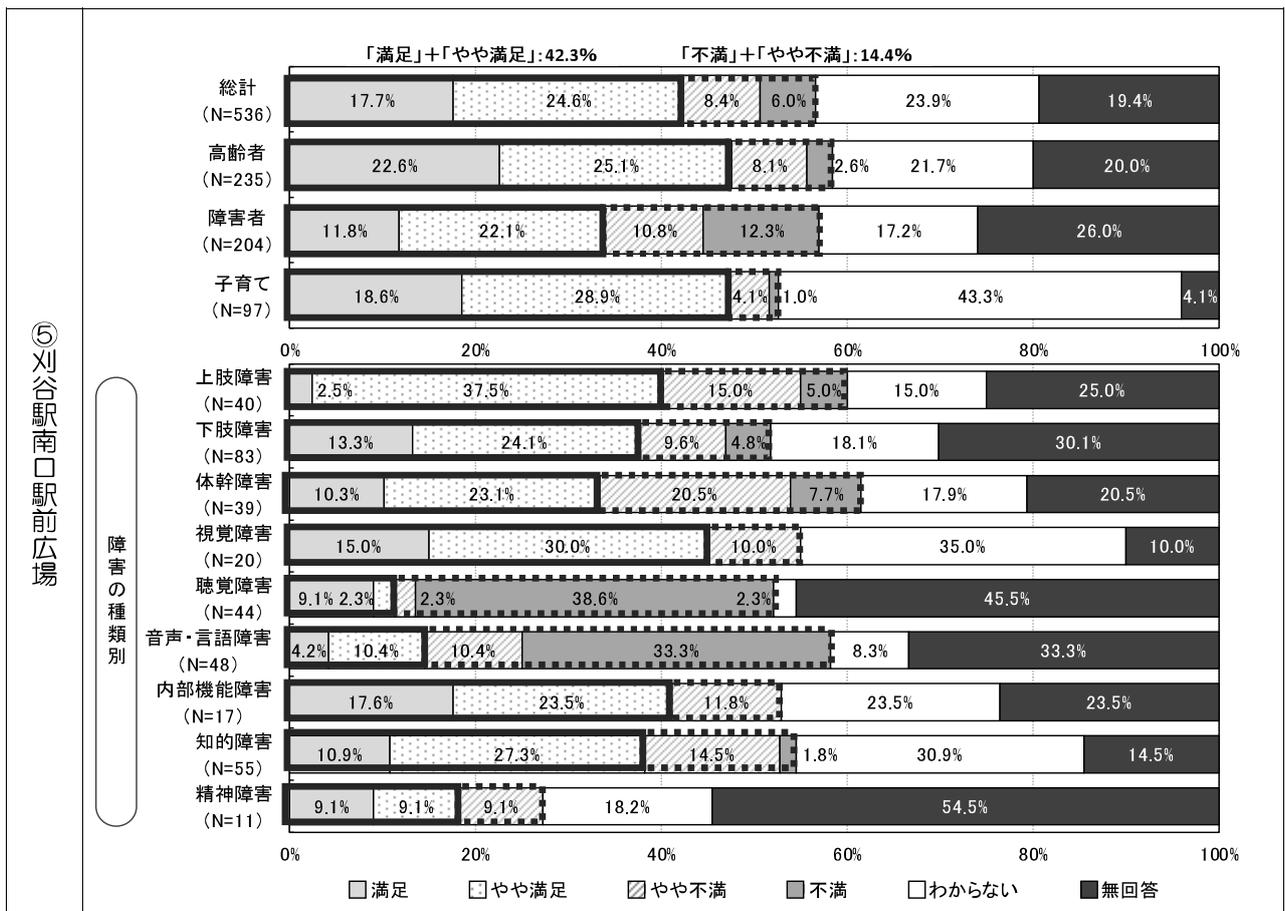
<④刈谷駅北口駅前広場>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると34.5%、「不満」「やや不満」を合わせると14.9%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 障害の種類別では、上肢障害者、体幹障害者、内部機能障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 視覚障害者、知的障害者では、「満足」「やや満足」より「不満」「やや不満」の占める割合が高く、刈谷駅南口駅前広場の結果と比べると「不満」「やや不満」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「満足」「やや満足」の占める割合が10%未満であり、「不満」「やや不満」の占める割合は40%を超えています。



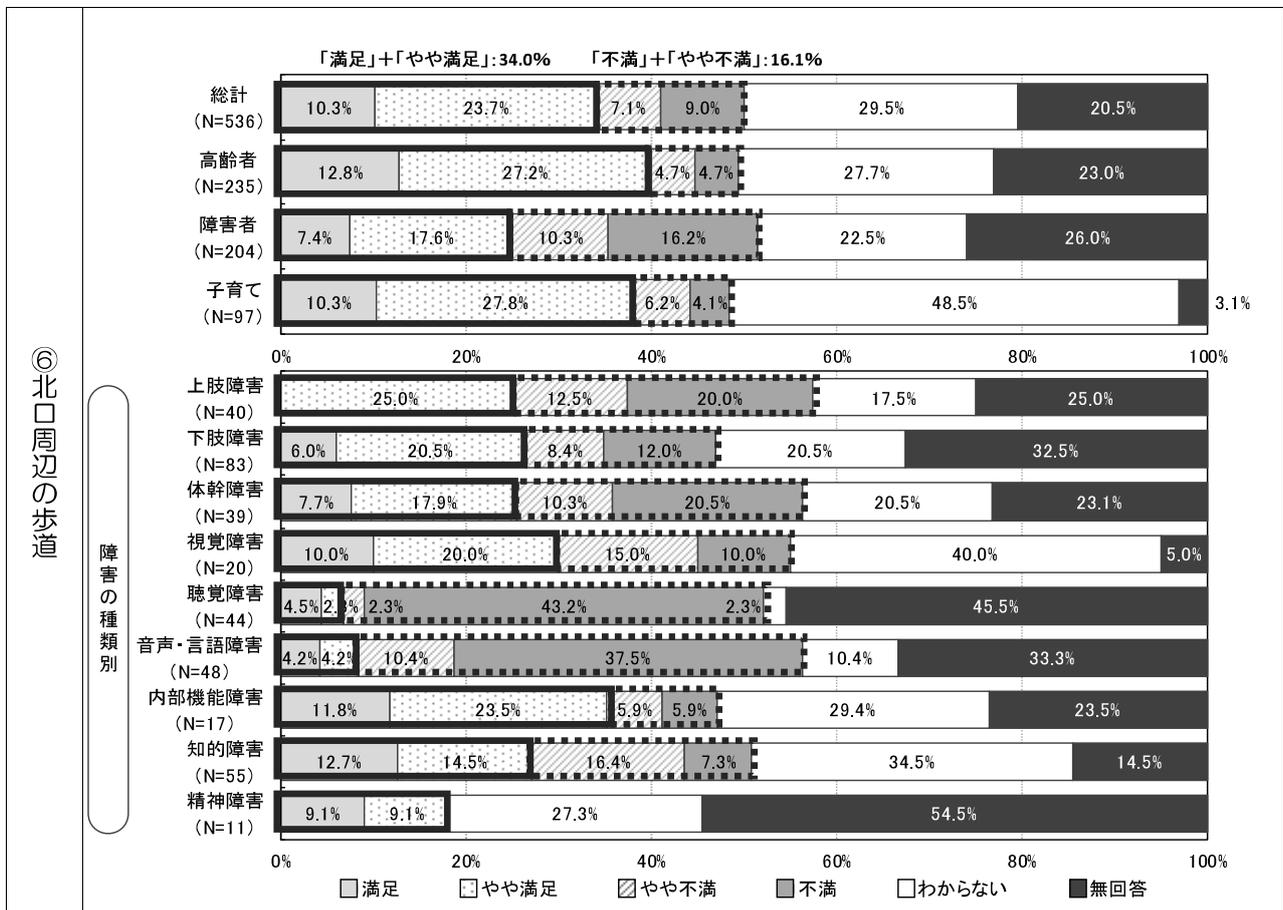
<⑤刈谷駅南口駅前広場>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると42.3%、「不満」「やや不満」を合わせると14.4%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高く、高齢者、子育て中の保護者においては半数近くを占めています。
- 障害の種類別では、視覚障害者、内部機能障害者、上肢障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「不満」「やや不満」の占める割合が40%を超えています。



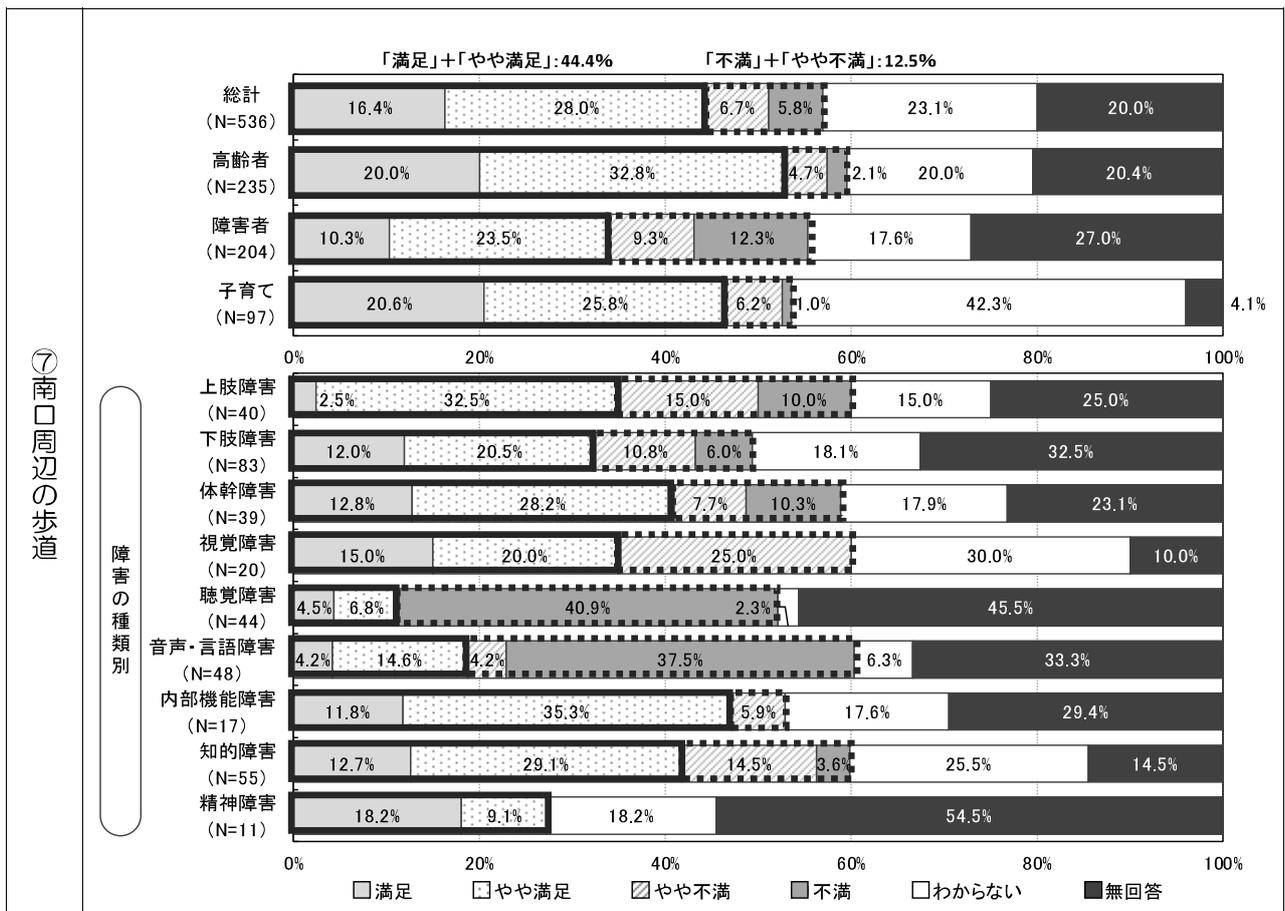
<⑥北口周辺の歩道>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると34.0%、「不満」「やや不満」を合わせると16.1%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 障害の種類別では、内部機能障害者、視覚障害者、知的障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 障害者では、「満足」「やや満足」より「不満」「やや不満」の占める割合が高く、南口周辺の歩道の結果と比べると「不満」「やや不満」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「満足」「やや満足」の占める割合が10%未満であり、「不満」「やや不満」の占める割合は40%を超えています。



<⑦南口周辺の歩道>

- 総計では、「満足」「やや満足」を合わせると44.4%、「不満」「やや不満」を合わせると12.5%になっています。
- 対象者別では、高齢者、子育て中の保護者、障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高く、高齢者、子育て中の保護者においては半数近くを占めています。
- 障害の種類別では、内部機能障害者、知的障害者、体幹障害者の順に「満足」「やや満足」の占める割合が高い結果となっています。
- 聴覚障害者、音声・言語障害者では、「不満」「やや不満」の占める割合が40%を超えています。



◆ 参考 ◆

＜満足度の点数化＞

選択肢を次のとおり点数化し、合計点を「わからない」及び無回答を除いた回答者数で除算した数値を満足度として評価しました。

「満足」…2点 「やや満足」…1点 「やや不満」…-1点 「不満」…-2点

①JR刈谷駅	満足度	②名鉄刈谷駅	満足度	③刈谷駅南北連絡通路	満足度
総計 (N=536)	0.55	総計 (N=536)	0.54	総計 (N=536)	0.88
高齢者 (N=235)	1.00	高齢者 (N=235)	0.91	高齢者 (N=235)	1.22
障害者 (N=204)	0.05	障害者 (N=204)	0.13	障害者 (N=204)	0.49
子育て (N=97)	0.51	子育て (N=97)	0.46	子育て (N=97)	0.93

▼障害の種類別		▼障害の種類別		▼障害の種類別	
上肢障害 (N=40)	0.39	上肢障害 (N=40)	0.30	上肢障害 (N=40)	0.63
下肢障害 (N=83)	0.36	下肢障害 (N=83)	0.62	下肢障害 (N=83)	0.80
体幹障害 (N=39)	0.04	体幹障害 (N=39)	0.42	体幹障害 (N=39)	0.63
視覚障害 (N=20)	0.07	視覚障害 (N=20)	0.40	視覚障害 (N=20)	0.60
聴覚障害 (N=44)	-1.17	聴覚障害 (N=44)	-1.30	聴覚障害 (N=44)	-1.14
音声・言語障害 (N=48)	-1.07	音声・言語障害 (N=48)	-1.33	音声・言語障害 (N=48)	-0.97
内部機能障害 (N=17)	1.00	内部機能障害 (N=17)	1.67	内部機能障害 (N=17)	1.11
知的障害 (N=55)	0.12	知的障害 (N=55)	0.42	知的障害 (N=55)	0.72
精神障害 (N=11)	0.40	精神障害 (N=11)	0.67	精神障害 (N=11)	1.67

④刈谷駅北口駅前広場	満足度	⑤刈谷駅南口駅前広場	満足度
総計 (N=536)	0.49	総計 (N=536)	0.70
高齢者 (N=235)	0.89	高齢者 (N=235)	0.98
障害者 (N=204)	-0.09	障害者 (N=204)	0.18
子育て (N=97)	0.87	子育て (N=97)	1.14

▼障害の種類別		▼障害の種類別	
上肢障害 (N=40)	0.12	上肢障害 (N=40)	0.29
下肢障害 (N=83)	0.10	下肢障害 (N=83)	0.60
体幹障害 (N=39)	0.33	体幹障害 (N=39)	0.13
視覚障害 (N=20)	-0.17	視覚障害 (N=20)	0.91
聴覚障害 (N=44)	-1.32	聴覚障害 (N=44)	-1.13
音声・言語障害 (N=48)	-1.44	音声・言語障害 (N=48)	-1.00
内部機能障害 (N=17)	0.71	内部機能障害 (N=17)	0.89
知的障害 (N=55)	0.04	知的障害 (N=55)	0.57
精神障害 (N=11)	1.50	精神障害 (N=11)	0.67

⑥北口周辺の歩道	満足度	⑦南口周辺の歩道	満足度
総計 (N=536)	0.38	総計 (N=536)	0.75
高齢者 (N=235)	0.78	高齢者 (N=235)	1.07
障害者 (N=204)	-0.20	障害者 (N=204)	0.19
子育て (N=97)	0.70	子育て (N=97)	1.10

▼障害の種類別		▼障害の種類別	
上肢障害 (N=40)	-0.48	上肢障害 (N=40)	0.04
下肢障害 (N=83)	0.00	下肢障害 (N=83)	0.44
体幹障害 (N=39)	-0.32	体幹障害 (N=39)	0.43
視覚障害 (N=20)	0.09	視覚障害 (N=20)	0.42
聴覚障害 (N=44)	-1.48	聴覚障害 (N=44)	-1.26
音声・言語障害 (N=48)	-1.30	音声・言語障害 (N=48)	-0.93
内部機能障害 (N=17)	0.63	内部機能障害 (N=17)	1.00
知的障害 (N=55)	0.18	知的障害 (N=55)	0.55
精神障害 (N=11)	1.50	精神障害 (N=11)	1.67

■刈谷駅周辺地区のバリアフリーに対する意見

<①JR刈谷駅>

意見内容	回答数							子育て	計
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)						
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	33			●			-	33
・構内通路、ホームが狭い	5	14	●		●	●	●	4	23
・エレベーター、エスカレーターの増設、拡張	2	8	●		●	●		4	14
・通勤時に混雑する	4	-						2	6
・ホームに転落防止柵の設置	1	5	●	●		●	●	-	6
・段差の解消、舗装の整備、床面の傾斜	3	3	●		●	●	●	-	6
・エレベーターの位置がわかりにくい	-	-						5	5
・車いすが通れる幅の広い改札口の設置	-	4	●		●			-	4
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	1	2	●			●		-	3
・構内がわかりにくい	-	3		●				-	3
・一般トイレ、多目的トイレの利用マナーが悪い	-	2	●	●				-	2
・視覚障害者誘導用ブロックに不備がある	-	1	●	●				-	1
・ベビーカーでも利用しやすいトイレの整備	-	-						1	1

<②名鉄刈谷駅>

意見内容	回答数							子育て	計
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)						
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	33			●			-	33
・構内通路、ホームが狭い	5	4	●		●			5	14
・ホームに転落防止柵の設置	2	4	●	●		●	●	-	6
・エレベーター、エスカレーターの増設、拡張	2	2	●			●		2	6
・段差の解消、舗装の整備、床面の傾斜	2	1	●		●	●		-	3
・車いすが通れる幅の広い改札口の設置	-	3	●		●			-	3
・通勤時に混雑する	2	-						-	2
・急な階段	1	-						-	1
・構内がわかりにくい	-	1		●				-	1
・エレベーターの位置がわかりにくい	-	-						1	1

<③刈谷駅南北連絡通路>

意見内容	回答数							子育て	計
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)						
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	32			●			-	32
・エレベーター、エスカレーターの増設、拡張	4	-						3	7
・通勤時に混雑する	4	-						2	6
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	1	3	●					-	4
・段差の解消、舗装の整備、床面の傾斜	-	2	●		●	●		1	3
・多目的トイレの整備	1	1	●					-	2
・動く歩道の設置	-	2	●			●		-	2
・案内板がわかりにくい	-	2	●			●		-	2
・南口側における両屋根の整備	-	2	●		●	●		-	2
・視覚障害者誘導用ブロックの設置場所、敷設方法が悪い	-	2	●	●				-	2
・通路の距離が長い	1	-						-	1
・車いす通行レーンの設置可能な歩道の拡幅	-	1	●		●			-	1
・エレベーター、エスカレーター、階段の利用マナーが悪い	-	-						1	1

<④刈谷駅北口駅前広場>

意見内容	回答数							子育て	計
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)						
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	32			●			-	32
・駐車場、乗降場が狭い	3	3	●		●	●		2	8
・駐車場、乗降場の利用マナーが悪い	-	3	●		●	●		1	4
・段差の解消、舗装の整備	1	2	●		●	●		-	3
・視覚障害者誘導用ブロックの状態が悪い	-	3	●	●				-	3
・コンビニに入るスロープの設置	-	2	●					1	3
・屋根の整備	1	1	●	●	●			-	2
・多目的トイレの整備	1	-						1	2
・駅前広場から周辺へのアクセスが悪い	2	-						-	2
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	1	1				●		-	2
・横断歩道の整備	1	1		●				-	2
・障害者用駐車施設を設置してほしい	-	2	●	●		●		-	2
・乗降場がわかりにくい	-	1		●				-	1
・エレベーターの拡張	-	-						1	1

<⑤刈谷駅南口駅前広場>

意見内容	回 答 数								
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)					子育て	計
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	32			●			-	32
・駐車場、乗降場が狭い	6	2			●	●		-	8
・屋根の整備	1	2	●			●		-	3
・駅前広場から周辺へのアクセスが悪い	3	-						-	3
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	2	1				●		-	3
・駐車場、乗降場の利用マナーが悪い	-	3	●		●		●	-	3
・段差の解消、舗装の整備	-	2	●		●	●		-	2
・乗降場や駐車場の位置がわかりにくい	-	1		●				1	2
・エレベーターの拡張	-	1	●		●			1	2
・多目的トイレの整備	1	-						-	1
・情報案内が不足していてわかりにくい	1	-						-	1
・エレベーターの位置がわかりにくい	-	1	-	-	-	-	-	-	1
・歩行者と自動車の通行区分の整備	-	1		●				-	1
・ロータリーに車を停車しにくい	-	-						1	1
・トイレをきれいにしてほしい	-	-						1	1
・タクシー乗場の水はけが悪い	-	-						1	1

<⑥刈谷駅北口周辺の歩道>

意見内容	回 答 数								
	高齢者	障害者	(意見のあった回答者)					子育て	計
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	33			●			-	33
・段差の解消、舗装の整備	3	12	●	●	●	●		2	17
・歩道が狭い	2	6	●		●	●		2	10
・視覚障害者誘導用ブロックの状態が悪い	-	4	●	●				-	4
・情報案内が不足していてわかりにくい	3	-						1	4
・通勤時に混雑する	2	-						-	2
・自動車、歩行者のマナーが悪いため、自転車で通行しにくい	2	-						-	2
・周辺へのアクセスが悪い	1	-						-	1
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	1	-						-	1
・横断歩道が渡りにくい	1	-						-	1
・地下道が狭い	1	-						-	1
・歩行者と自動車の通行区分の整備	-	1		●		●		-	1
・雨よけの屋根の整備	-	1	●					-	1
・踏切が盛り上がっていて上りにくい	-	-						1	1
・無電柱化による歩道拡大	-	-						1	1

<⑦刈谷駅南口周辺の歩道>

意見内容	高齢者	障害者	回答数 (意見のあった回答者)					子育て	計
			身体	視覚	聴覚	知的	精神		
・パトライト、電光掲示板がない	-	32			●			-	32
・段差の解消、舗装の整備	3	6	●	●	●	●		2	11
・ロータリーがわかりにくい	-	5	●			●		-	5
・歩道が狭い	-	3	●		●	●		-	3
・車が優先され、歩行者は迂回をしなければならない	2	-						-	2
・情報案内が不足していてわかりにくい	2	-						-	2
・エスカレーター、動く歩道の整備	-	2	●			●		-	2
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	1	-						-	1
・横断歩道の設置	1	-						-	1
・音響信号機の整備	-	1	●	●				-	1
・歩行者と自転車の通行区分の整備	-	1				●		-	1
・駐車場、乗降場の利用マナーが悪い	-	1	●					-	1
・南口から駅周辺店舗までの道がわかりにくい	-	-						1	1

※回答者の区分は以下の通りとした。

- ・身体障害者：上肢障害、下肢障害、体幹障害、内部機能障害
- ・視覚障害者：視覚障害
- ・聴覚障害者：聴覚障害、音声・言語障害
- ・知的障害者：知的障害
- ・精神障害者：精神障害

■自由意見

【高齢者】

- ・ 公共施設連絡バス「かりまる」の便数、路線を増やしてほしい
- ・ 施設のバリアフリー化推進
- ・ 刈谷市のバリアフリー化推進、継続
- ・ 自転車通行帯の整備、推進
- ・ 刈谷駅周辺以外も整備してほしい
- ・ 刈谷市の整備は進んでいると思う
- ・ 街路樹の整備

【障害者】

- ・ 施設などには手すりを両側に設置してほしい
- ・ 声掛けをしてほしい
- ・ 公共施設連絡バス「かりまる」の便数、路線を増やしてほしい

【子育て】

- ・ ベビーカー利用時に歩道の幅や舗装状態が悪く感じる
- ・ トイレにおむつ替えシートなどを設置してほしい
- ・ 刈谷市の整備は進んでいると思う
- ・ 車道しかない道路に歩道を整備してほしい
- ・ 刈谷駅周辺以外も整備してほしい

■バリアフリー整備状況に対する満足度のまとめ及び考察

バリアフリー整備の満足度についてのまとめ及び考察は次の通りです。

なお、ここでは「満足」「やや満足」を合わせた割合を『満足度』、「不満」「やや不満」を合わせた割合を『不満足度』とします。

【全体について】

<まとめ>

○すべての施設の総計では、満足度が不満足度を上回っています。

○障害者は、不満足度が高く、バリアフリー上のお困りごとでも意見が多いことから、障害の状態に応じたニーズも多様化していることがうかがえます。

○すべての施設において、聴覚障害者や音声・言語障害者の不満足度は満足度を上回っています。

<考察>

⇒ 聴覚障害者や音声・言語障害者は、主に視覚的な情報を認知して行動しているため、通路や多目的トイレなどにおける物理的な障壁に対することよりも、文字・光などの情報や緊急時に必要な情報が得られないことが課題となっていると想定されます。

【鉄道駅（JR刈谷駅・名鉄刈谷駅）】

<まとめ>

○JR刈谷駅は名鉄刈谷駅に比べて障害者の不満足度が高く、特に視覚障害者の不満足度が高い結果となっています。

<考察>

⇒ JR刈谷駅に対しては、視覚障害者から「視覚障害者誘導用ブロックに不備がある」との意見があることから、視覚障害者誘導用ブロックなどの情報の案内方法が要因のひとつとして考えられます。

【刈谷駅南北連絡通路】

<まとめ>

○総計では、満足度が約半数を占めており、他施設と比べて満足度が高い結果となっています。

<考察>

⇒ エレベーターが整備されていることに加え、障害者からの意見を取り入れて、視覚障害者誘導用ブロックの位置を変更したことなど、障害者のニーズにあわせた対応をしているため満足度が高いと考えられます。

【駅前広場（刈谷駅北口駅前広場、刈谷駅南口駅前広場）】

＜まとめ＞

○総計では、刈谷駅南口駅前広場の満足度が刈谷駅北口駅前広場の満足度よりも高い結果となっています。また、刈谷駅北口駅前広場における視覚障害者の不満足度は満足度を上回っており、刈谷駅南口駅前広場と比べて不満足度が高い結果となっています。

＜考 察＞

- ⇒ 刈谷駅北口・南口駅前広場では、規模や配置などの違いはあるものの、ともに一定のバリアフリー化が完了しています。刈谷駅南口駅前広場では市街地再開発事業や道路整備により、一体的なバリアフリー整備がされたため、満足度が高くなったと考えられます。
- ⇒ 視覚障害者から北口に対しては「視覚障害者誘導用ブロックの状態が悪い」との意見があることから、視覚障害者誘導用ブロックや点字案内などの敷設方法に要因があると考えられます。

【刈谷駅周辺の歩道】

＜まとめ＞

○総計では、刈谷駅南口周辺の満足度が刈谷駅北口周辺の満足度よりも高い結果となっています。また、刈谷駅北口周辺における障害者の不満足度は満足度を上回っており、刈谷駅南口周辺と比べて不満足度が高い結果となっています。

＜考 察＞

- ⇒ 刈谷駅南口周辺の歩道では、バリアフリー整備が概ね完了しているため、満足度が高くなったと考えられます。一方、刈谷駅北口周辺の歩道においては、前構想内で特定経路に定めた路線がなく、整備が推進されていなかったことや、市街地再開発事業や道路事業などが施工中であったため、一時的な経路の変更や仮設などにより、通行が不便であったことが満足度に影響したと考えられます。

2

ヒアリング調査結果

(1) ヒアリングの概要

高齢者、障害者、子育て中の保護者に対し、JR刈谷駅、名鉄刈谷駅及び駅周辺の道路におけるバリアフリー上の問題点、心のバリアフリーに関することなどを把握するためにヒアリングを実施しました。

＜実施の概要＞

各団体などを通じて、75名にヒアリングを行いました。

■実施方法等

対象	実施方法	人数	ヒアリング先	
高齢者	・団体の代表者を対象に面談形式による聞き取り	9名	・刈谷市いきいきクラブ連合会	
障害者	・団体ごとに面談形式による聞き取り	35名 (8団体)	障害の種類	団体名
			身体	・刈谷市身体障害者福祉協会 ・あゆみの会 ・刈谷市肢体不自由児・者父母の会 (刈谷市はげみ会) ・三河自立サポートグループ アクセセル
			視覚	・視覚障害者ガイドボランティア ひまわりの会
			聴覚	・刈谷市ろう者協会
			知的 高次脳機能	・刈谷手をつなぐ育成会 ・高次脳機能障害者・家族を支援する会「サークル虹」
子育て	・北部、中央、南部子育て支援センターの利用者に声かけによる聞き取り	31名	・北部子育て支援センター：10名 ・中央子育て支援センター：12名 ・南部子育て支援センター：9名	

■実施期間

高齢者：令和元年6月3日

障害者：令和元年7月3日～5日

子育て：令和元年6月11日、13日、14日

(2) ヒアリング結果の概要

■バリアフリー上でお困りのこと

<鉄道駅共通（JR刈谷駅、名鉄刈谷駅）>

意見内容		意見のあった回答者						
		高齢者	障害者					子育て
			身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
通路	・階段に通行方向の表示	●						
券売機	・車いす使用者が利用しやすい券売機の高さや画面の角度に調整		●					
	・券売機やチャージ機に音声案内機能を導入			●				
改札口	・車いすが通れる幅の広い改札口の増設		●					
	・ICカード・切符両対応の改札口への視覚障害者誘導用ブロックによる誘導			●				
ホーム	・ホームが狭い		●				●	
	・ホームの床面の傾斜解消		●					
	・ホームに転落防止柵の設置		●	●	●			
	・車両とホームの段差、隙間の解消	●	●				●	
トイレ	・多目的トイレに大型ベットなどの設置		●					
	・音声や点字による一般トイレへの誘導			●				
	・ユニバーサルデザインに配慮したトイレの整備		●	●	●			
情報案内	・わかりやすい案内表示の設置		●	●		●		
	・緊急時を知らせる設備の設置		●					
	・緊急時ボタンや時計、掲示板などを利用しやすい位置に設置		●					
	・ホームや車両、トイレなどに遅延・緊急・注意の情報を案内するパトライトや電光掲示板などの設置				●			
	・案内表示にひらがなを併記				●	●		
エレベーター	・エレベーターの増設、拡張		●			●	●	
	・エレベーター内に緊急時用のカメラとモニターの設置				●			
	・エレベーターの位置がわかりにくい	●	●				●	
・刈谷駅はJR-名鉄間の乗り換えが他の駅と比べて大変							●	

<JR刈谷駅（個別）>

意見内容		意見のあった回答者						
		高齢者	障害者					子育て
			身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・エレベーターから車いす使用者の乗車位置までが遠い			●					
・ホーム部分の屋根の設置			●					
・券売機に「障害者割引ボタン」の設置					●	●		

<名鉄刈谷駅（個別）>

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	障害者					子育て
		身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・ベンチなどの休憩ができる場所の整備	●						

<刈谷駅南北連絡通路>

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	障害者					子育て
		身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・トイレの設置	●						
・再開発にあわせたバリアフリー化の推進	●						
・バスロケーションシステムのモニター設置	●						
・南口側における全屋根の設置	●						
・エレベーターの拡張、機能向上		●					
・適切な視覚障害者誘導用ブロックの設置			●				
・わかりやすい案内表示の設置				●		●	
・エレベーター内に緊急時用のカメラとモニターの設置				●			
・駅周辺の広域及び拡大案内図の設置					●		

<刈谷駅北口・南口駅前広場>

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	障害者					子育て
		身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・駐車場の利用マナーが悪い		●					
・刈谷駅北口駅前広場の障害者用乗降場はわかりやすい		●					
・適切な視覚障害者誘導用ブロックの設置			●				
・わかりやすい案内表示の設置			●				
・障害者乗降場や障害者専用駐車場に屋根の設置						●	
・刈谷駅北口駅前広場駐車場から駅に向かう経路を路面標示などで誘導してほしい						●	

<刈谷駅周辺の歩道>

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	子育て
・車道や歩道が狭い	●	●			●		
・自転車の利用マナーが悪い	●						
・歩道の段差・傾斜解消		●				●	
・バリアフリー整備の点検の実施		●					
・交通量の多い交差点に信号機の設置		●					
・聞き取りやすい音響信号機の設置		●	●				
・無電柱化の整備		●					
・踏切の溝に車いすやベビーカーの車輪がはまりやすい	●	●					●
・適切な視覚障害者誘導用ブロックの設置		●	●				
・歩行者の通行に支障が生じないような自動車利用マナーの推進			●				
・道路上でも災害時や緊急時の情報が伝わる案内表示の整備				●			
・道路や駐車場に歩道やガードレールの整備							●
・桜町交差点地下通路のバリアフリー整備		●					●

<施設（建物、駐車場、公園、バス停、バス車両）>

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	子育て
・ユニバーサルデザインに配慮したトイレの整備		●					
・エレベーター、エスカレーターに音声案内の設置			●				
・窓口のある施設においては、聴覚障害者が利用できる呼び出し設備の設置				●			
・パトライトの整備、維持管理				●			
・手話通訳者の配置				●			
・無人駅や駐車場における音声通話以外の緊急時対応				●			
・わかりやすい駐車場案内の整備	●						
・建物と駐車場間通路の段差・傾斜解消		●					●
・車いす利用者用駐車施設の利用マナーが悪い		●					
・駐車スペースが狭い場所ではベビーカーの利用がしにくい							●
・見やすくわかりやすいバス時刻表の設置	●						
・バスロケーションシステムの使い方がわからない	●						
・バス停における適切な視覚障害者誘導用ブロックの設置			●				
・ノンステップバスが利用しやすい		●					●
・バス車両がバス停でうまく正着できない		●					
・公共交通機関を利用する際、ベビーカーの利用に配慮した座席や空間があると良い							●

■心のバリアフリーについて

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	障害者					子育て
		身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・バリアフリー教育や福祉体験の実施で接遇の介助方法を学んでほしい	●	●			●	●	
・マタニティマークやヘルプマークなどを付けることで、周り は声掛けや手助けがしやすい	●		●				●
・マタニティマークをつけていると嫌がらせされるという話を聞いたことがある							●
・多目的トイレやエレベーターなどの利用マナーの向上		●					
・エレベーターに「車いす優先」などの案内表示の設置		●					
・マナー啓発の働きかけ		●					
・郵便物に点字案内を付けてほしい			●				
・災害時の避難所に手話通訳の配置や筆談などの対応を可能にし、手話通訳者には腕章などを身につけてほしい				●			
・災害時の手話通訳による情報発信				●			
・子連れでの公共交通機関の利用を推奨してほしい							●
・思いやりを持って声掛けをして接してもらえると助かる					●		

■その他

意見内容	意見のあった回答者						
	高齢者	障害者					子育て
		身体	視覚	聴覚	知的	高次脳	
・マンホールのがたつきや側溝蓋がない箇所は危険	●						
・バリアフリーに関するヒアリングを定期的実施してほしい		●					
・QRコードで音声を読めるサービスがあるが、QRコード自体が見つけにくい			●				
・高齢ろう者向けの老人ホームを整備してほしい				●			
・刈谷駅周辺から離れると歩道段差が大きい							●

3 まちあるき点検調査結果

(1) まちあるき点検調査の概要

高齢者、障害者、子育て中の保護者が参加し、JR刈谷駅、名鉄刈谷駅及び駅周辺の道路におけるバリアフリー上の問題点などを明らかにするために、まちあるき点検調査を実施しました。

<実施の概要>

特定経路及び特定道路を基にルートを設定し、JR刈谷駅、名鉄刈谷駅及び駅周辺道路を2班に分かれて、歩きながら点検調査を行いました。

■参加者

対象	参加者数	団体名
高齢者	3名	・刈谷市いきいきクラブ連合会
障害者	13名 (6団体)	・刈谷市身体障害者福祉協会 ・あゆみの会 ・刈谷市肢体不自由児・者父母の会（刈谷市はげみ会） ・三河自立サポートグループ アクセル ・視覚障害者ガイドボランティア ひまわりの会 ・高次脳機能障害者・家族を支援する会「サークル虹」
子育て	1名	・子育て支援センター利用者

■実施日時

実施日：令和元年6月24日（月）

時間：13：00～15：45

■スケジュール

時間	内容
13:00～13:15	【受付】 ○ 資料の配布
13:15～13:20	【開会】 ○ 調査要領などの説明
13:20～13:30	移動（1F）
A班：13:30～15:19 （約1時間49分） B班：13:30～15:35 （約2時間5分）	【まちあるき点検調査】 ○ 2班に分かれ、現地で気付いたことをチェックシートに記載をする
15:45	【刈谷市役所】 ○ チェックシート提出後、自由解散

■まちあるき点検調査ルート

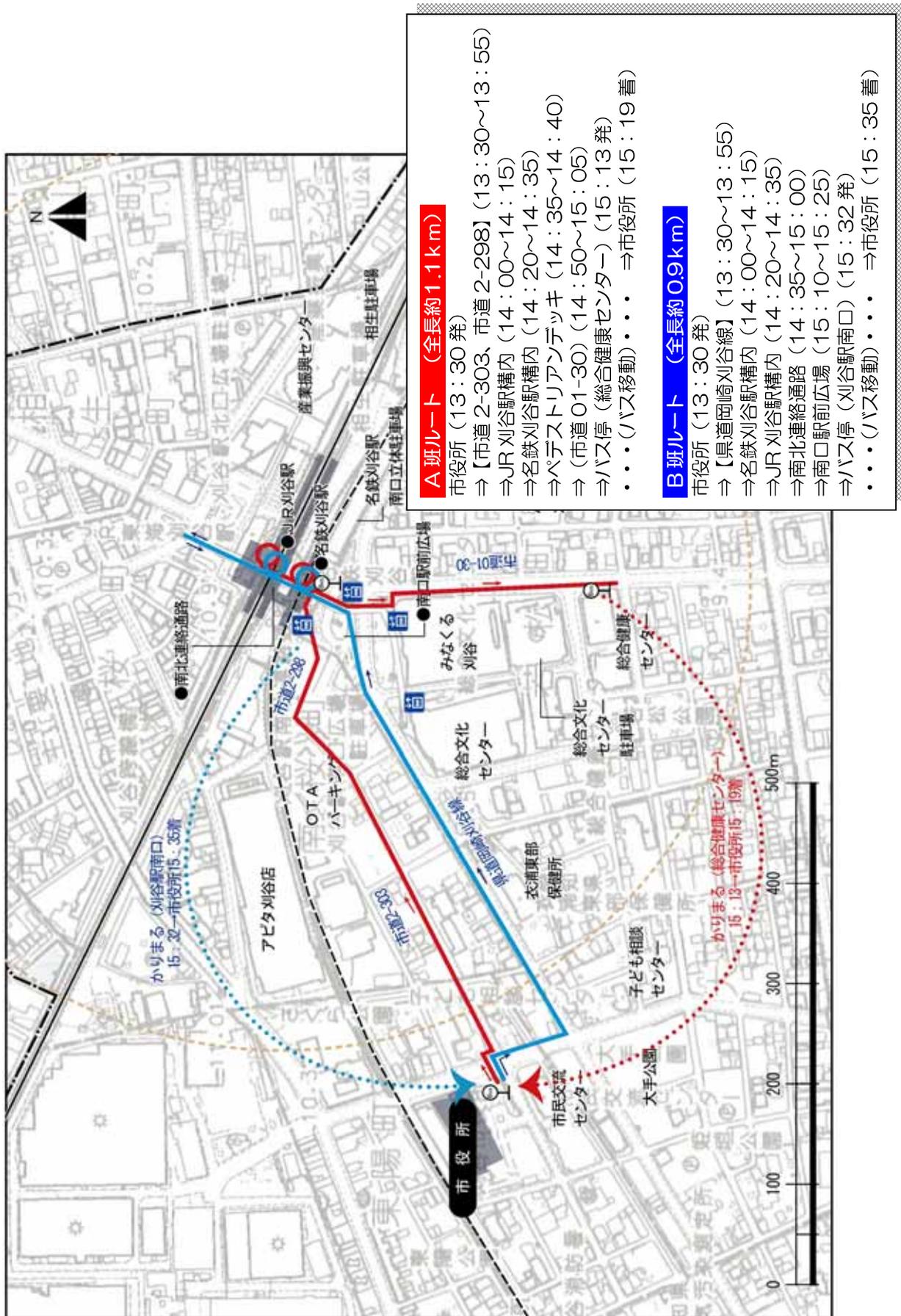


図 12 まちあるき点検調査ルート

(2) まちあるき点検調査結果の概要

<JR刈谷駅>

①改札周辺

【券売機】

- ・ 幅広の券売機が多くて良いが、車いすの目線からボタン表示が見えにくい。(車いす)

【改札口】

- ・ 改札の幅が狭く通過時に手が当たることがある。(車いす)
- ・ ICカードの表示が小さい。(高齢者)

【情報案内】

- ・ 売店付近の駅構内案内図(触地図)の場所がわかりにくい。(視覚障害者)

【その他】

- ・ 子どもがチラシ棚を倒してしまうので固定してほしい。(子育て)



▲改札口



▲売店付近の駅構内案内図(触地図)

②駅構内

【通路】

- ・ 通路が狭く、特に通勤通学時間帯は人が多いため、通行するのが怖い。(車いす)

【視覚障害者誘導用ブロック】

- ・ 車いすで視覚障害者誘導用ブロックを越えることが難しい。(車いす)

【エスカレーター】

- ・ エスカレーター出入口まで視覚障害者誘導用ブロックを繋げてほしい。(視覚障害者)
- ・ エスカレーター出入口に進入禁止の音声してほしい。(視覚障害者)



▲通路



▲エスカレーター(出入口)

③一般トイレ

- ・ トイレの案内表示がわかりにくい。(車いす・視覚障害者)
- ・ 一般トイレ内まで視覚障害者誘導用ブロックを伸ばしてほしい。(視覚障害者)
- ・ 便座の数を増やしてほしい。(高次脳機能障害者)



▲トイレの案内表示



▲視覚障害者誘導用ブロック

④多目的トイレ

- ・ 便器はシャワートイレにしてほしい。(車いす)
- ・ 開閉や呼び出しのボタン、手洗い台の位置が高い。(車いす)
- ・ 便座から手すりまでが遠い。(車いす)
- ・ 手すりや開閉ボタンに点字案内を貼ってほしい。(視覚障害者)
- ・ 多目的トイレの広さは、視覚障害者には広く、車いす利用者には狭い。(視覚障害者・車いす)



▲多目的トイレ内



▲トイレ内の開閉ボタン、手すり

⑤ホーム

【ホーム】

- ・ ホームは全体的に狭く、階段やエスカレーター、エレベーターの横は特に狭い。通勤通学時間帯のホームは車いすでは移動できない。(車いす・視覚障害・高齢者・子育て)
- ・ ホームドアを設置してほしい。(車いす・視覚障害者・高齢者・子育て)
- ・ ホーム床面における排水のための傾斜が急に感じる。(車いす)
- ・ 岡崎・豊橋方面ホームのエレベーター出入口付近のホーム床面に凹凸がある。(視覚障害者)

【情報案内】

- 緊急停止ボタン、火災報知ボタンの位置が高い。(車いす)
- 緊急時を知らせるパトライトがあると良い。(車いす)

【その他】

- 車いすの乗車位置は屋根がない車両最後尾と決まっているため、雨天時は濡れる。(車いす)
- ホーム下に転落したときの避難場所がない。(子育て)



▲ホーム（名古屋・大垣方面）全体



▲エスカレーター横のホーム

<名鉄刈谷駅>

①改札周辺

【券売機】

- 幅広の券売機を増やしてほしい。(車いす)

【情報案内】

- 案内図には漢字が多く、読めない人がいる。(高次脳機能障害者)

【その他】

- 子どもがチラシ棚を倒してしまうので固定してほしい。(子育て)



▲券売機



▲改札（チラシ棚）

②駅構内

【通路】

- 通路が狭い、改札内にベンチを設置してほしい。(高齢者)

【エスカレーター】

- エスカレーター出入口まで視覚障害者誘導用ブロックを繋げてほしい。(視覚障害者)
- エスカレーター出入口に進入禁止の音声してほしい。(視覚障害者)

【情報案内】

- 手すりの点字案内は途切れることなく貼ってほしい。(視覚障害者)



▲通路



▲手すりの点字案内

③一般トイレ

- 出入口付近にあるスロープの幅員が狭い。(車いす)
- 点字や音声により男女のトイレ位置がわかる案内がほしい。(視覚障害者)
- トイレ案内図(触地図)と実際の便座の向きを合わせてほしい。(視覚障害者)



▲トイレ案内図(触地図)



▲一般トイレの出入口

④多目的トイレ

- 呼び出しボタンの位置は良いが押しにくい。(車いす)
- 案内音声が遅い、扉に点字案内がない。(視覚障害者)
- 大人が使えるおむつ替え用のベッドがほしい。(車いす)



▲多目的トイレの呼び出しボタン



▲おむつ交換台

⑤ホーム

【ホーム】

- 全般的に柱などがありホームが狭い。特に階段、エスカレーター、エレベーター横は狭い。(全体)
- 線路側方向に排水のための傾斜があるため、車いすが流される。(車いす)

【階段】

- 踏面の先端部である段鼻に滑り止めがない。(視覚障害者)

【情報案内】

- 電光掲示板がホーム中央の階段正面に1箇所しかない。(車いす)

【その他】

- 待合室のベンチが少ないため、ホーム上にベンチを増やしてほしい。(高齢者)



▲階段横のホーム



▲階段の段鼻（踏面の先端部）

<刈谷駅南北連絡通路>

【エレベーター】

- ・ エレベーターのボタンが押しにくく、開閉ボタンがわかりにくい。(車いす)
- ・ エレベーターに車いすで乗ると狭い。(車いす)

【階段】

- ・ 踊り場などで手すりが途切れたところに点字案内が貼られていない。(視覚障害者)
- ・ 階段の蹴上げ高が高い。(子育て)



▲エレベーター



▲階段踊り場の手すり

【視覚障害者誘導用ブロック】

- ・ 視覚障害者誘導用ブロックの位置を通路の壁際から中央部に移動したことは良い。(視覚障害者)

【経路】

- ・ ペDESTリアンデッキの手すりに点字案内が貼られていない。(視覚障害者)
- ・ 駅南口のペDESTリアンデッキにかかる屋根は通路の半分までしかない。(高次脳機能障害者)



▲視覚障害者誘導用ブロック



▲ペDESTリアンデッキの屋根

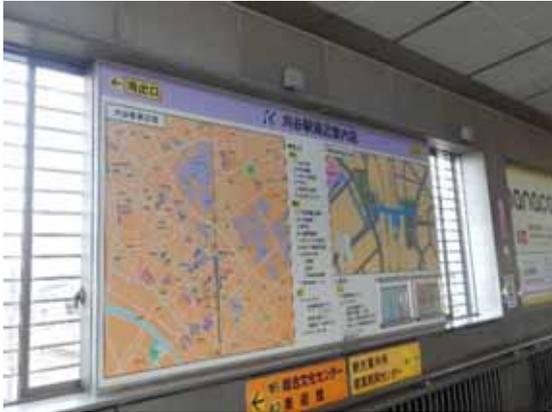
【情報案内】

- ・ 改札前の周辺案内図に点字案内がほしい。(視覚障害者)
- ・ トイレやエレベーターの案内表示がわかりにくい。(高齢者・車いす)
- ・ 改札前の周辺案内図、行先方角や出口などの案内表示が小さくてわかりにくい。(高齢者・車いす)

- 出口は番号だけでなく行先を表示してほしい。(視覚障害者・高齢者)
- 聴覚障害者に緊急時を知らせるパトライトがあると良い。(車いす)

【その他】

- ドトール付近のエレベーター周辺が夜間は暗い。(車いす)
- 飲食店舗がバリアフリー化されると良い。(高齢者)



▲名鉄刈谷駅改札前の周辺案内図



▲JR刈谷駅改札前の周辺案内図



▲ピクトグラムのある誘導案内



▲番号表示のある誘導案内

<刈谷駅南口駅前広場>

【バス停】

- バス停の位置を音声案内で誘導してほしい。(視覚障害者)
- バス停の時刻表の文字を大きく表示してほしい。(高齢者)
- 刈谷駅北口・南口駅前広場に到着するバスの路線番号を大きな文字でわかりやすく、デジタル表示してほしい。(視覚障害者)
- バス停全体について、表示をデジタル化した方が良い。(高齢者)

【その他】

- 体のバランスが取りづらいため、ビル風でよろめく。(高次脳機能障害者)



▲バス停

<刈谷駅北口駅前広場>

【情報案内】

- トイレの場所がわかりにくいいため、わかりやすく案内してほしい。(車いす・高齢者)

【トイレ】

- 多目的トイレが使用中かどうかわかりにくい。(車いす)
- トイレはきれいに整備されているが便座が冷たい。(高齢者)

【階段】

- ベルマート（コンビニ）へは階段しかないのでスロープを設置してほしい。(車いす)

【その他】

- 一般車の送迎用スペースが少ない。(高齢者)



▲トイレの情報案内



▲店舗前の階段

< 駅南口周辺の道路 >

◆主要地方道 岡崎刈谷線

【歩道幅員】

- ・ 植栽・花壇により歩道幅員が狭い箇所がある。(車いす・高次脳機能)

【段差】

- ・ 歩道を切下げた乗入部では、車いすや自転車は車道から歩道へ上り下りがしにくいため、フラット歩道が良い。(高齢者、車いす)

【横断歩道】

- ・ 横断歩道にエスコートゾーンがない。(視覚障害者)

【交通安全】

- ・ 刈谷駅周辺の交差点全体について、信号機をLED化した方が良い。(高齢者)

【その他】

- ・ ガードレールがない箇所が不安。(車いす)
- ・ 名鉄協商パーキング前に「出庫します」の音声又は文字及び回転灯により、歩行者に対して注意喚起してほしい。(視覚障害者)



▲ 植栽帯



▲ 歩道を切下げた乗入部



▲ 横断歩道

◆市道01-25号線（刈谷市役所前交差点）

【段差】

- ・ 歩道と横断歩道の段差が無くて良い。（車いす）

【視覚障害者誘導用ブロック】

- ・ 視覚障害者誘導用ブロックやエスコートゾーンでバランスを崩しやすい。（高次脳機能障害者）

【交通安全】

- ・ 音ではなく音声で知らせる音響信号機の方が良い。（視覚障害者）



▲視覚障害者誘導用ブロック、エスコートゾーン ▲歩道と横断歩道に段差のないすりつけ部

◆市道01-30号線

【バス停】

- ・ 総合健康センター前バス停には乗車位置を示す視覚障害者誘導用ブロックを敷設してほしい。また、移動式バス停看板の基礎でつまづく危険がある。（視覚障害者）

【交通安全】

- ・ 総合健康センター北東にある横断歩道に音響信号機がほしい。（視覚障害者）

【その他】

- ・ 総合文化センター駐車場出入口は音声などによる注意喚起がされていない箇所がある。（視覚障害者）
- ・ 総合健康センターの案内図は弱視の人には読めない。（高齢者）



▲総合健康センター北東にある横断歩道



▲総合健康センター前バス停付近の視覚障害者誘導用ブロック

◆市道2-298号線

【歩道幅員】

- ・ 街路樹はよく管理されており、通行を妨げる枝もなくてよい。(視覚障害者)

【踏切】

- ・ 踏切の遮断機に、音声又は文字及び回転灯による歩行者に対して電車接近の注意喚起するものがほしい(視覚障害者)

◆市道2-303号線

【勾配】

- ・ 市道2-298号線との交差点付近に、自走には厳しい5%程度の縦断勾配がある。(車いす)

【舗装】

- ・ 幅広のグレーチングがあり、車いすの車輪がはまってしまう。(車いす)
- ・ グレーチングの目地に大小があり、通行する際に危険である。(視覚障害者)

【段差】

- ・ 市道2-298号線との交差点付近に陥没した溝がある。(視覚障害者)

【視覚障害者誘導用ブロック】

- ・ マンホールで視覚障害者誘導用ブロックが途切れている。(視覚障害者)

【交通安全】

- ・ 交差点には信号機を設置してほしい。(視覚障害者)

【その他】

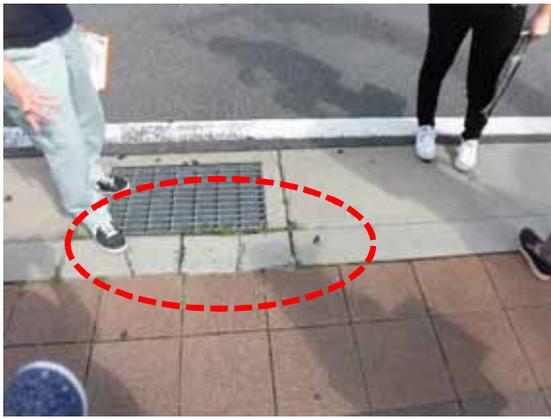
- ・ ゴミ飛散防止ネットが歩道上に置かれていると通行する際に危険である。(車いす)
- ・ 夜間の歩行状態もチェックしてほしい。(高齢者)
- ・ O T Aパーキング入出時の警告音を『車が出ます』などの音声での案内にしてほしい。(視覚障害者)



▲幅広のグレーチング



▲横断歩道のない交差点



▲陥没した縁石

<駅北口周辺の道路>

◆市道01-19号線

【勾配】

- ・ 歩道の縦断勾配がきつい。(車いす)
- ・ セントラルビル前交差点の横断歩道と歩道のすりつけ部の勾配がきつい。(車いす)

◆県道今川刈谷停車場線

【歩道幅員・舗装】

- ・ 歩道が狭く、路面に凹凸がある。(車いす)



▲市道01-19号線 横断歩道と歩道のすりつけ部(北方向)



▲県道今川刈谷停車場線の歩道

4

各調査からみる主な問題点・課題

①刈谷駅では安全性と利便性の向上が望まれています

- ・ホームが狭く通行するのが怖いといった転落事故などを危惧する意見が多くあります。
- ・視覚障害者からはエスカレーターの誤進入防止のための音声案内、聴覚障害者からは災害・事故などの緊急時の情報をわかりやすく得られるような工夫が望まれています。

➡ 刈谷駅においては、安心・安全に移動できる経路の確保とわかりやすい情報案内が必要である。

②すでにバリアフリー化された施設・経路においては、利便性の向上が望まれています

- ・エレベーターの広さ、多目的トイレの使いやすさ、情報案内の見やすさなど、利便性の向上を望む意見が多くあります。
- ・幅広のグレーチングの改善や音声による音響信号機の整備など、より円滑に移動できる整備を望む意見が多くあります。

➡ 施設の整備水準を高めるとともに、適切な維持管理をすることが必要である。

③刈谷駅北口の周辺道路ではバリアフリー整備が望まれています

- ・バリアフリー整備が概ね完了している刈谷駅南口周辺道路に比べ、刈谷駅北口周辺道路の満足度が低くなっています。
- ・刈谷駅北口周辺道路では通勤・通学時において、高齢者、障害者等が安心、安全かつ快適に移動するための十分な幅が確保されていない箇所がみられます。

➡ 刈谷駅北口周辺においては、まちづくりに関する事業にあわせて、円滑に移動できる歩行空間ネットワークを構築することが必要である。

④バリアフリー化された施設がその効果を発揮できない状況がみられます

- ・健常者における多目的トイレ、車いす使用者用駐車施設などの利用によるマナー違反により、身体の機能上の制限を受ける高齢者、障害者等はバリアフリー化された施設を利用できない場合があります。

➡ 心のバリアフリーを浸透させるために、市民、市、施設設置管理者等が連携し、啓発活動やバリアフリー教育などのソフト施策を充実させることが必要である。