

3.1 ヒアリング調査

(1) 調査概要

高齢者・障がい者団体等の5団体について、聞き取り調査を実施した。

表 聞き取り調査先と日時

ヒアリング先	日時	場所
社会福祉協議会 (子育て世代)	令和5年2月9日(木) 10:30~11:45	新潟市社会福祉協議会 ふじみ苑
新潟市老人クラブ連合会	令和5年2月13日(月) 10:00~11:15	総合福祉会館
新潟市身体障害者福祉協会 連合会	令和5年2月14日(火) 10:00~11:15	総合福祉会館
ろうあ協会	令和5年2月15日(水) 17:50~19:30	総合福祉会館
新潟県視覚障害者福祉協会	令和5年2月24日(金) 10:00~11:15 13:10~14:30	新潟ふれ愛プラザ

(2) ヒアリング結果

	妊婦及び子供連れ親子	高齢者	身体障がい者	聴覚障がい者	視覚障がい者
道路	<ul style="list-style-type: none"> ○歩道橋と横断歩道が両方存在している交差点の通行が危険 ○積雪時の移動が大変 ○グレーチングや踏切の溝にベビーカーのタイヤがはまる ○車道除雪後の雪だまりにより、歩車道境界が不明 ○雨天時はアーケードのように通路に屋根がないと移動が大変 ○車道と歩道が分かれている踏切は安全 ○自転車が通行できる専用レーン整備を要望 	<ul style="list-style-type: none"> ○道路が狭く排水性が悪い場所では、歩行者への水はねが多く、歩きにくい ○誘導ブロックの凹凸が歩きにくい ○グレーチングは滑りやすく、また、杖を利用していても、溝に杖がはまると危険 ○踏切の道路幅が狭く、歩道も狭いところがあり、危険 	<ul style="list-style-type: none"> ○車いす利用者は背丈が低く、自動車ドライバーからの視認性が悪いため危険 ○駐車スペースが狭い駐車場では、車いすの出し入れだけでなく、乗り降りも大変 ○車いす利用者にとって、道路と歩道の段差が大きいと自分の力で越えるのは大変 ○視覚障がい者誘導用ブロックが設置された歩道は、段差となり移動しにくい ○電柱などの障害物があると、車道側に避けることが多く危険 ○グレーチングの網目が大きいと、杖や松葉杖等が穴に刺さってバランスを崩し、危険 ○蓋無しの側溝は、道路脇を安全に移動できない ○道路横断方向に傾斜がある歩道は、バランスを崩しやすく、安全に通行できない ○インターロッキングブロックの舗装の歩道は、がたつきやすく、安心して通行できない ○街路樹によって、歩道に凹凸が生じているところは、通行しにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ○幅員が狭い歩道にあるバス停が危険 ○夜間では、わかりにくいバス停がある ○狭い道路や十字路等の見通しが悪いところは危険 ○音が聞こえず、周囲の人の動きと、自分の判断が異なる場合がある時が一番怖い ○スマートフォンを使用しながら自転車を運転されると接触の危険増加 ○狭い路地や路地からの出会いがしがら危険 ○除雪された雪が歩道にあり車道を歩くことが危険 ○消雪パイプの水の噴き出しによって歩行者が濡れることがある ○歩道の大きな段差は、車いすやベビーカーが迂回することになるため大変 ○水たまりがないと歩きやすい ○設置している設備の維持管理も必要 	<ul style="list-style-type: none"> ○音響式信号機が機能するような維持管理 ○横断歩道の青時間が短く、安全に渡りきることができない交差点 ○自動車・歩行者交通量の多い道路に、音響式信号機を設置 ○エスコートゾーンは分かりやすいため、横断歩道を安全に横断 ○交差点や道路では、誘導用ブロック、周辺の舗装をしっかりと整備しないと安全に移動できない ○誘導用ブロックは黄色のような目立つものが、安心して移動しやすい ○階段までの誘導用ブロックは、手すりの位置まで整備されると安心 ○一時的な経路の変化は、誘導員等がいなくて危険 ○障がい者個人を誘導する歩行者等支援情報通信システム「PICS」の導入を希望 ○除雪による雪だまりで、横断歩道の位置が確認できなかつたり、歩道と車道の間の壁となり、歩道を迂回して車道を歩くため危険 ○積雪時に対応して、歩道に電熱線を整備 ○歩道と車道の間にガードレール等があると、自動車の歩道進入防止や、歩行者が誤って車道にはみ出すことがなくなり、安全に歩行が可能 ○電気自動車は走行音が静かなため、車両の接近に気付きにくくなり危険
交通施設	<ul style="list-style-type: none"> ○歩道橋と横断歩道がある交差点の通行が危険 ○駅構内のエレベーターやトイレ等の施設案内が悪い ○施設内の通常のトイレは、子供と一緒に入れない ○階段の上り下りの方向が決められていない場所では、人と交錯する危険 ○バス待ち環境の改善が必要 ○階段付きのバスはベビーカー利用者が大変 ○ベビーカーと一緒に乗れないバス車両あり ○バス車内にベビーカーを載せるスペースを改良 ○ベビーカーを載せる際、運転士の手助けを希望 ○降車ボタンが押しにくいバスの座席あり ○授乳施設のある公共施設が少ない ○ピクトグラム等の案内がわかりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ○橋上化など、バリアフリー化された駅では、安心して移動がしやすい ○おしゃれなエレベーターのドアがわかりにくいので戸惑う 	<ul style="list-style-type: none"> ○手すりのない階段は、安心して歩けない ○エスカレーターは安心して利用できるように、両側とも各々手すりを必要としている人がいる ○車いす利用者にとって券売機は高い位置に設置されており、利用しにくい ○車いす利用者にとって、バスは利用しにくい ○車いす利用者など足の不自由な人にとって、ノンステップバスは安心して利用しやすい乗り物 ○優先席に座っている健常者が席を譲らない 	<ul style="list-style-type: none"> ○駅等では、列車のトラブル等は音声アナウンスだけでは伝わらないので不安 ○手話の方が筆談と比べ障がい者の意思表示が容易 ○窓口は寒いことが多い ○バス車内での筆談は困難 ○ピクトグラム等は問題無 ○バス停に電光表示板があるとわかりやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ○路線バスの降車時に、歩道に乗りづらい場所にバスが停車することがあって不便 ○音声案内がないと乗車するバスかわからず不安 ○路線バスの先行がわかると安心して乗車可能 ○バスターミナル規模のバス停では、聞き取りやすい案内放送を導入し、わかりやすさの改善 ○バス停の時刻表が小さくて見えないので、安心してバスを利用できない ○弱視の人など階段の段差の境目に色が塗られていると、安全に階段を利用可能 ○視覚障がい者用誘導ブロックは、最短経路で整備してもらえると、移動する負担が減少 ○入口がわからず不便な店舗が有
心のバリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> ○声掛けされるのはうれしい ○マタニティマークは気付かれにくい ○マタニティマークの理解が低い ○バスの中で、子供がぐずっている時など、声をかけてもらいたい ○バスの中や駅の階段などで、積極的に声をかけるようにしている ○施設に入るタイミングで、声掛けをされると、不安が解消 	<ul style="list-style-type: none"> ○優先座席の利用について、戸惑う時がある ○主な施設では、案内板近くに案内人もいと安心 ○旅行先では、忘れる可能性があるため、言葉だけでなく、地図メモも渡してくれると安心 	<ul style="list-style-type: none"> ○困った時に、声をかけてもらった。 ○ヘルプマークの認知度が低い。 ○無人駅が多くなり、障がい者の移動を補助してもらえる環境が減少 	<ul style="list-style-type: none"> ○ヘルプマークは使いにくい ○困った時は、自分から人に聞くと答えてくれる ○相手に負担をかけず対応してもらえる店舗が増加 ○まちとして手話等を伝える取組みがあるとよい ○聴覚障がい者と分かった時は、手話や身振りが通じ合える社会環境が良 	<ul style="list-style-type: none"> ○信号が変わったときに声をかけてもらおうと安心 ○障がい者の状況から「困ってそうだ」と感じたから、声をかけてもらえると安心 ○駅構内で迷った際には、運転士から「お手伝いしましょうか？」と声をかけてもらい助かった ○優先座席利用に関する意識啓発が必要 ○バスの車内で運転士から優先座席を譲るようアナウンスされると座ることができ安全に移動が可能 ○声をかけてほしくない人や自分でできる人もいるので、声をかけられたときに親切な対応を希望
その他		<ul style="list-style-type: none"> ○区画道路等の整備に伴って、自動車が流動しやすくなり、自転車や歩行者の事故が増える可能性が有り ○バリアフリーを進めることは大事なことであるが、行き過ぎた整備もよくない 	<ul style="list-style-type: none"> ○盲導犬への理解が少ない ○音響式信号機が夜の時間帯になるとうるさいという苦情があり 		<ul style="list-style-type: none"> ○盲導犬と一般の犬と同じと考えられていることが多く、盲導犬を学ぶ場が必要 ○障がい者の移動負担が少ない施設レイアウトが良 ○選挙の期日前投票などのイベント時では、障がい者対応の工夫が必要

3.2 交通事業者へのアンケート

交通事業者の「企業」と、実際に高齢者、妊婦、障がい者等に対応する運転士に対し、アンケートを行い、意見を把握した。
その結果を以下に示す。

(1) 事業者の意見

	問1. 会社としてバリアフリーについての取り組んでいる内容	問2. 会社としてバリアフリー法に関する計画や目標	問3. その他、新潟市の交通バリアフリーについての要望
タクシー事業者	<ul style="list-style-type: none"> ○車両バリアフリー化の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルデザイン車両の導入を促進させ、車椅子用スロープ、手すりなどの設備を備えることで、車いすや歩行に支障のある利用者にも利用しやすい環境を提供 ○ドライバーの研修 <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルデザイン研修は年3回程度、ママサポートタクシー研修は年2回程度実施 ○スロープ付き車両への乗降研修を実施 ○妊婦向けに陣痛119番タクシーを実施 ○マニュアルを作成し全社員にて共有 <ul style="list-style-type: none"> ・車いす利用のお客様や視覚障がい者、聴覚障がい者の方への対応を業務マニュアルに記載し、全社員にて共有 ○予約システムの改善 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が自分の状況に合わせたタクシーを予約しやすくするため、ホームページやアプリなどの予約システムの改善に取組 ○利用者の声の取り入れ <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から寄せられた意見等を積極的に取り入れ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ユニバーサルデザイン車両へ順次入れ替え ○ドライバーのバリアフリー教育を徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー教育を受けたドライバーの割合を、全体の7割に目標設定 	<ul style="list-style-type: none"> ○全ての交通機関において、車いすの方が安心して利用できる設備を整備 <ul style="list-style-type: none"> ・バスや電車などは、車いす対応の車両を増やすことが必要 ・タクシーは、ユニバーサルデザイン車両を導入するための補助を拡充 ○階段や障害物の多い場所には、スロープやエレベーターなどのバリアフリー設備を整備 ○バリアフリーに関する情報を、公共交通機関の駅やバス停、Webサイトなどで提供 ○駅のタクシー乗り場などは、リフト付きタクシーなどの利用があった際にスペースが狭く、バリアフリー化が未整備
バス事業者	<ul style="list-style-type: none"> ○新人運転士に対する研修 <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子等の固定方法や運転士の対応手順などの研修を実施 ・高齢者体験キットを使用した高齢者及び障がい者の方々の動きにくさなどを体感する研修を実施 ○講習会を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・各営業所に車椅子を配備し、指導担当者のもと、不慣れな乗務員に対し講習を実施 	—	—
鉄道事業者	<ul style="list-style-type: none"> ○バリアフリー設備の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームドア、エレベーター、運行情報モニターなどを整備 ○サービス介助士資格取得の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・介助技術を習得し、ソフト面のバリアフリーを推進 ○声かけ・サポート運動の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・身体が不自由な乗客等を支え合う動きを広めることを目的に、社員が乗客に積極的に声かけをする運動の実施 ○バリアフリー対応マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・身体の不自由な乗客やその他配慮が必要な乗客への対応をまとめたマニュアルの整備 ○お客さまへのバリアフリー情報のご案内 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等で、列車利用時に必要な情報を発信 	<ul style="list-style-type: none"> ○バリアフリー基本構想に位置づけられた駅では整備を行う方針 <ul style="list-style-type: none"> ・整備対象となった駅については「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に基づいた整備を行う。 ・エレベーター整備による段差解消（新潟市域の整備予定駅：越後石山駅、巻駅） ・運行情報表示装置整備による文字及び音声による案内の整備（新潟市域の整備予定駅：寺尾駅、新潟大学前駅、巻駅） ○3,000人/日～2,000人/日で基本構想の位置づけが無い下記の駅は現状整備対象外（新崎駅、東新潟駅、内野西が丘駅） 	<ul style="list-style-type: none"> ○実効性のある仕組みづくり、伴走体制の構築を期待

(2) 運転士・窓口業務担当者の意見

	問1. 配慮が必要な利用者が乗車・来店された場合の対応・困ったこと	問2. 配慮が必要な利用者に対する要望	問3. その他、新潟市の交通バリアフリーについての要望
タクシー運転士	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○より丁寧な運転に配慮 ○優しい言葉遣いや笑顔など丁寧な接客 ○動作や荷物等の状況を確認したうえで乗客が必要としていることを確認 ○時間に余裕をもって対応 <ul style="list-style-type: none"> ・車いす利用者の場合、車いすを乗り降りするために時間がかかるため、時間に余裕をもって送迎 ○視覚障がい者や妊婦など歩行が不安そうな方に対する積極的な腕・肩の貸し出し ○荷物などの運搬対応 ○安全に乗降できる場所や目的地まで行きやすい場所への停車 ○忘れ物、落とし物の確認 ○車椅子利用者の乗降時の転倒防止のためのドアサービス及び動作の補助 ○シルバーカーの持ち込み方法を工夫 ○車いすを車内に運ぶなど臨機応変に適切な手助け ○福祉車両の導入 ○ユニバーサルデザインタクシーの導入 ○若い乗務員を中心としたユニバーサルデザインドライバーの育成 ○盲導犬に関しての乗車拒否を防ぐための乗務員研修 ○妊婦に対する足元スペースの確保と陣痛時などにおける助産師会の講習を受けた乗務員の対応 ○知的障がい者及び発達障がい者の乗車時は、家族や施設の方と打合せを行い連携しながら乗車を補助 ○急ブレーキ等へ対応するため、シートベルト着用の呼びかけ ○視覚障がい者に対する運行ルートの伝達および声かけの実施 ○聴覚障がい者に対する筆談対応 <p>【困ったこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○知的障がい者や発達障がい者の方との意思疎通がやや困難 	<ul style="list-style-type: none"> ○ゆっくりと慌てず、安全な乗降 ○乗降時における要望などの意思表示 ○シルバーカーの持ち込み方法の認識向上 ○知的障がい者、視覚障がい者、聴覚障がい者の方が1人で乗られることがあまり無く、運転手側に配慮して頂けている印象有 ○手伝ってほしい事などの要望を遠慮せず意思表示 ○乗務員は介護職ではないため、介助できないことの認識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ○タクシーのバリアフリー化の推進と自治体からの助成金等の支援 ○タクシー乗り場のバリアフリー化と案内表示の改善 ○利用者の意思表示を気軽に伝えられるよう、利用者、運転士、双方にPRし、お互いに遠慮することない工夫が必要 ○「改善点」、「こうしたら良くなる」を思いついた時点で連絡できる手段（メール等）の構築 ○縁石が低く段差の小さい交差点がもう少しあるとよい ○駅や公共の建物、乗り降りの多い通りの歩道の高さを工夫し、バリアフリー化 ○障がい者の乗降スペースにおいては、左右の余裕だけでなく前後のスペース確保が重要 ○中心部に、車椅子の方が安心して乗降できる余裕のある専用スペースを複数設置 ○タクシーを利用して頂く方に介助行為はできない旨の周知、PR

	問1. 配慮が必要な利用者が乗車・来店された場合の対応・困ったこと	問2. 配慮が必要な利用者に対する要望	問3. その他、新潟市の交通バリアフリーについての要望
バス運転士	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○バス停停車時は、中扉を合わせたり歩道に可能な限り寄せて停車 ○混雑時に身体の不自由な方や妊婦等が座れない場合は、他の乗客に対して席を譲ってもらうよう案内 ○車内事故防止のため乗降時の段差等の注意喚起 ○シルバーカー利用者が乗降する際、シルバーカーの運搬補助 ○ベビーカー利用者が乗降口の広い後扉から下車できるよう配慮 ○松葉杖利用者、盲導犬利用者、視覚障害者の下車時、要望を聞き、ステップの高さを下げるなどの対応 <p>【困ったこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○車椅子・ベビーカーを載せる際、安全確保できないバス停がある ○スロープを出す十分なスペースが確保できないバス停がある ○発達障がい者、知的障がい者、精神障がい者で、他の乗客にむやみに話しかけたり大声を出す、うろつくなどの行為があった場合の対応方法が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ○バス停車後に動いてほしい ○可能であれば前の席を利用してほしい ○手助けしてほしい事があった際は遠慮なく声をかけてほしい ○外見だけでは障がい者かどうか分かりにくい人もいるため、目印になる物を身につけてもらうとわかりやすい ○バス停で足の悪い乗客が車道に近づいて待機していると、車両を寄せられないため、少し離れて待っていてほしい ○車いす利用者で介護者がいない場合、乗務員1人で介助し時間がかかるため、事前に予約等の連絡がほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ○バス停付近の除雪をしっかりとしてほしい ○歩道と車道を縁石で分けている形状の場合、縁石と歩道の段差をなくしてほしい ○スロープを出さずに降車できる縁石にしてほしい ○バス停のフェンスが昔の車両の後扉に合うように設置されたままのため、現在の車両の前扉、後扉の長さに合わせて直してほしい ○道路整備をして欲しい ○道路の段差や、バス車両の段差をなくすようにしてほしい ○積雪、降雪時、バス停付近にロードヒーターの設置を希望
バス窓口業務対応者	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○聴覚障害の方には筆談での対応 ○時刻表を調べることができない利用者に対して時刻表の配布 ○混雑時は車で待機してもらい、こちらから出向いて対応 ○足の悪い方や高齢者が来店した場合は、窓口内の座席を案内し、こちらから出向いて案内、出入口のドア開閉の手伝い等 ○地図や時刻表など活用し、聴覚的、視覚的に相互で確認しながら案内 ○バス停などの場所まで案内を依頼された場合、窓口をはなれることになるため他のスタッフと協力 <p>【困ったこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○シニア半割りゅーとの更新の際、身分証を忘れた方に「住所確認のため身分証が必要」と説明するも納得されない方が多く、対応に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ○配慮や手助けの準備ができるため、来店日の事前連絡 ○困ったことがある場合は気軽に声をかけてほしい ○聴覚障がい者の音声で文字変換できるような機械の所持 	<ul style="list-style-type: none"> ○傾斜をつけるなどバス停にあった歩道整備
駅窓口/改札業務対応者	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○配慮が必要となる内容に留意して対応 ○積極的な声かけ ○筆談によるご案内 ○相手の立場に立った案内 ○障がいに対する配慮を全面的に出さず、クッション言葉を活用した上で「提案」する形で案内 <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて移動のサポート、特定席・多目的室等の設備利用を提案 ○車いす利用者をはじめとする身体障がい者等が来た際は、近くで内容を伺い、乗車券類を発売 ○駅構内の問い合わせは同行して案内 <p>【困ったこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○徒列ができていると十分な案内ができているか不安 	<ul style="list-style-type: none"> ○介助が必要な場合や車いすを利用する際の事前予約・連絡 ○介助が必要な場合、列車発車時間に余裕を持った来駅 <ul style="list-style-type: none"> ・発車直前の場合、要員の手配や関係駅への連絡に時間を要し、希望通りの列車に案内できない場合あり ○視覚的に分からない障がいを持った方の駅係員への申告 	<ul style="list-style-type: none"> ○新潟駅の改良工事により、一層のバリアフリー化に期待 ○新潟駅構内や駅前広場で、スケートボードをしている若者に対する注意の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への接触の危険性 ・一部設備の汚損・破損 ○エレベーター、手すり、段差の解消などバリアフリー設備の整備 ○わかりやすい案内表示、音声案内の整備 ○転落防止のためのホーム柵等の整備

ヒアリング結果から、高齢者・障がい者団体等のニーズを整理すると以下ようになる。

○道路施設が利用できる環境の整備

- ・歩道内の凹凸、踏切の線路、歩道と車道との段差は小さく、グレーチングや設備や装置の間隙も小さくすることが求められています。
- ・音響信号機など設備を整備するとともに、維持管理を行い、機能確保に努める必要があります。
- ・視覚障害者誘導用ブロックや、エスコートゾーンの設置は、道路状況に合わせて設置することが求められています。
- ・車道の除雪の雪だまりが、歩道に残されるような除雪方法の改善が求められています。

○交通施設が利用しやすい環境の整備

- ・ノンステップバスの導入が求められています。
- ・ベビーカーや車いすが利用しやすいスペースの確保が求められています。
- ・視覚障害者誘導用ブロックの設置などの誘導案内の整備が求められています。
- ・障がい者等の移動距離が少ない施設のレイアウトが求められています。
- ・電光表示やアナウンスなどの案内表示、照明等、わかりやすい案内が求められています。

○デジタル技術を活用したバリアフリー化

- ・障がい者個人を誘導する歩行者等支援情報通信システムなど、スマートフォンアプリと歩道整備が連携するような新しい技術の導入が求められています。
- ・タブレット等を活用した案内や、遠隔による手話の実施など、デジタルツールを用いた案内が求められています。

○障がい者等の立場を理解する機会の創出

- ・障がい者等が困っていることに対する理解の不足によって、障がい者等の移動利便性が低下している面があります。

○心のバリアフリーに対する意識の醸成

- ・当事者が周囲の人々に声を掛けやすいような環境づくりが求められています。
- ・ヘルプマークなどの認知度向上を図り、支援を必要としている方に対する支援が求められています。
- ・通常の交通マナーについて、障がい者等が多くいる地区では、より一層強化する必要があります。

各事業者、運転士・窓口対応者の意見を整理すると以下ようになる。

表 交通事業者と運転士・窓口対応者の意見

	意見
現状	<p>【事業者】</p> <p>○バリアフリー対応車両への更新を進めるとともに、予約システムの改善、利用者の声の取り込み、積極的な声かけ、妊婦や障がい者等が利用される時の運転士マニュアルを作成し研修を実施するなど、妊婦や障がい者等が利用できる対応を進めている。</p> <p>【運転士・窓口対応者】</p> <p>○いつも以上に妊婦や障がい者等の利用者とのコミュニケーションを図るとともに、相手が必要としていることに留意して対応している。</p> <p>○ケガや事故にならないよう、ドアサービスの実施や安全運転に心掛けている。</p>
利用者への要望	<p>【運転士・窓口対応者】</p> <p>○妊婦や障がい者等の利用者に対し手助けしたいが、そのニーズが個人ごとに異なるため、意思表示をしてもらいたい。</p> <p>○一方で、運転士は介護職ではないため、介助できないことの認識向上が必要である。乗降時、利用者に対し手助けをし、誤ってけが等をさせた場合、問題となったこともある。</p> <p>○事前に利用日が分かる場合は、事前予約・連絡をしてもらいたい。</p>
市への要望	<p>○タクシーのバリアフリー化の推進を進めるため、自治体からの助成金等の支援や助成金がもらえる工夫が必要である。</p> <p>○歩道や乗り場等の段差を解消するバリアフリー化や、現状のバリアフリー車両にあった駐車マス・バス停の整備、駅のホーム柵の整備などを進めるとともに、案内表示の改善が必要である。</p> <p>○バス停付近の除雪</p> <p>○運転士、利用者とも、初見の方で恥ずかしさもあるため、利用者の意思表示を運転士に気軽に伝えられるよう、利用者と運転士の双方が互いに遠慮しない工夫が必要である。</p> <p>○改善点等を思いついた時点で連絡できる手段（メール等）を構築し、より利用者、事業者の改善につながる工夫が必要である。</p> <p>○タクシー利用者に介助行為はできない旨の周知、PRが必要である。</p>