

近畿圏における望ましい交通のあり方

環境・情報部会とりまとめ（案）

目 次

交通運輸分野における環境問題への対応

1．近畿圏における環境を取り巻く現状と課題・・・・・・・・・・	2
2．自動車の低公害化等の推進・・・・・・・・・・	2
3．公共交通機関の利用促進による環境問題への対応・・・・・・・・	3
4．交通運輸分野におけるリサイクルの推進・・・・・・・・・・	4
5．水上レジャーにおける環境保全・・・・・・・・・・	4

公共交通機関に関する情報提供のあり方・情報技術の活用

1．近畿圏における情報化を取り巻く現状と課題・・・・・・・・・・	5
2．提供する情報の充実・・・・・・・・・・	5
3．情報技術の活用・・・・・・・・・・	7

その他の課題への対応

1．交通運輸分野における安全・防災対策・・・・・・・・・・	9
2．バリアフリー社会の実現・・・・・・・・・・	13

交通運輸分野における環境問題への対応

- ・ 環境に対する国民の意識が高まっているなか、近畿圏は、京都議定書が採択された地域として、積極的に地球環境及び地域環境問題に取り組むべきである。
- ・ 交通運輸分野においては、モーダルシフトの推進のほか、自動車の低公害化の推進、公共交通機関の利用促進、自動車等リサイクルの推進、静脈物流システムの構築を図っていくことが重要である。

1．近畿圏における環境を取り巻く現状と課題

地球温暖化の原因となる二酸化炭素の交通部門からの排出量は、その大半を占める自動車からの排出量の伸びを背景に一貫して増加傾向にある。地球環境問題の深刻化に伴い環境に対する国民の意識が高まっているなかで、近畿圏は、京都議定書が採択された地域として温室効果ガスの削減に積極的に取り組むべきである。

また、地域の環境に深刻な影響を与える窒素酸化物（ NO_x ）や粒子状物質（ PM ）等について、国道43号沿線をはじめ大阪府及び兵庫県の多くの自動車排出ガス測定局において環境基準を達成していない状況にある。地域における国民の健康的な生活を確保するためにも抜本的な改善が必要である。

このため、トラックの共同輸配送等により物流の効率化を図り、特に大気汚染等が顕在化している国道43号沿線において大型ディーゼル車等の迂回対策などを進め、モーダルシフトの推進等により環境負荷の小さい物流システムの実現を図っていくとともに、以下のような対策を実施していくことが必要である。

2．自動車の低公害化等の推進

我が国経済の諸活動や国民生活にとって不可欠となった自動車交通を環境に優しい交通システムに転換するため、特に大きな効果が期待される自動車単体対策の強化を図る必要がある。

このため、国が必要に応じ助成措置等を講じることにより、トラック等について自動車 NO_x ・ PM 法による車種規制適合車への早期代替を促進し、さらに、粒子状物質等除去装置の装着や、低硫黄軽油の使用を推進していくことが必要である。

近畿圏においては、CNG車（天然ガス車）の導入も積極的に進められてい

るが、こうした低公害車の普及をさらに推進するため、低公害車に係る情報提供の充実、トラック事業者等に対する普及活動を国が積極的に実施するとともに、業界による自主的な取り組みを推進していくことも必要である。さらに、低公害車の導入促進とともに、天然ガススタンド等燃料供給施設の整備を進めることが必要である。このためには、関係者が連携して推進体制を整備するとともに、CNG車利用者に対して効果的な情報提供を行い、設置された天然ガススタンド等の利用促進を図っていくことも重要である。

また、都心部で重点的に低公害車を導入するなど、昨今の宅配便の増加に対応した取り組みを推進することも必要である。

エコドライブの推進について、交通事業者における従業員教育等の普及啓発活動を幅広く効果的に実施していくことが必要である。その際、エコドライブが事業者にとっても費用削減等の点から有益であるとの認識を共有することが重要であり、取り組みの効果を実感できる仕組み作りや具体的な成功事例を情報提供することも有効である。

また、地方自治体等で進められている低公害車を使用したグリーン配送の普及や、新たに制度化されたグリーン経営（環境に配慮した経営）認証事業者を荷主企業が活用すること等関係者が幅広く連携した取り組みを推進していくことが効果的である。

なお、国が実証実験を進めている燃料電池車等次世代低公害車についても、開発の状況等に応じ、関係者が連携して啓発活動を実施し、取り組みを支援していくことも重要である。

3．公共交通機関の利用促進による環境問題への対応

交通運輸分野における環境対策としては、自家用自動車の利用から環境負荷の小さな公共交通機関への利用転換を図ることが重要な課題である。

このため、交通事業者は、提供する公共交通サービスの向上に引き続き努めていくとともに、国と地方自治体、交通事業者、地域住民等関係者が連携して、公共交通機関の利用促進を図っていくことが必要である。例えば、休日に家族でバスを利用する場合に同伴家族の運賃が割引される環境定期券制度の導入など、公共交通機関の利用促進とともに地域の活性化も図られるような取り組みが有効である。

また、交通需要マネジメント（TDM）施策の一環として、現在も観光シーズンを中心に観光地周辺の地域環境の悪化や自然環境の破壊を防止するため、京都嵐山や奈良等においてパーク・アンド・ライドが実施されており、さらに、カーシェアリングや通勤マイカー需要の管理等様々な TDM 施策が近畿各地

の実情に応じて実施されている。今後もこうした取り組みや利用者の意識への働きかけを進めていくことにより、自家用自動車から公共交通機関への利用転換を図っていくことが重要である。

4．交通運輸分野におけるリサイクルの推進

資源の少ない我が国が持続発展可能な循環型社会を構築していくためには、廃棄物の排出量抑制とともにリサイクルの推進が必要である。

交通運輸分野においても、地方自治体や事業者等関係者と連携して、自動車リサイクル法の円滑な実施や自動車部品の再利用等により自動車リサイクルを推進するとともに、FRP（繊維強化プラスチック）廃船の経済的なリサイクル及びリユース技術の確立と事業化等により、プレジャーボートのリサイクルを推進していくことが重要である。

また、広域的な廃棄物のリサイクル拠点の整備に併せ、神戸港、姫路港等のリサイクルポートを活用した環境負荷低減型静脈物流システムの構築や、リサイクル産業の事業展開を促進するための枠組み作りを検討して、持続可能な循環型社会、ゴミゼロ型都市づくりを目指していくことが望まれる。

5．水上レジャーにおける環境保全

琵琶湖や淀川等における水上レジャーの活発化に伴い、プレジャーボート等による騒音や水質汚染、放置艇による無秩序な水域利用や景観の悪化の問題が発生している。

このため、水上レジャーの振興を図る一方で水を巡る環境保全の取り組みが重要となっている。地方自治体による環境条例制定等が行われているが、さらに、国と地方自治体、事業者等関係者が連携して、船舶についても環境負荷低減のための騒音や排出ガスに対する自主規制の推進、環境低負荷型エンジンの開発、プレジャーボート登録制度の着実な実施による放置艇対策等を推進していくことが重要である。

また、水都大阪の再生を目指し、水運の活性化を図る観点から、河川の水質浄化も求められている。

公共交通機関に関する情報提供のあり方・情報技術の活用

- ・ 様々な交通サービスの出現に対応し、利用者にできる限り分かり易い情報の提供が重要となる。
- ・ 特に、事故に伴う遅延の情報など、リアルタイム情報の充実が望まれる。
- ・ ICカード等情報技術の活用により、利便性が高く、また、他の生活分野にも広がりを持った情報化を進めるべきである。

1．近畿圏における情報化を取り巻く現状と課題

近畿圏には、国内外から多数のビジネス客や観光客が訪れるが、これらの近畿圏の交通に不慣れな来訪者にとって、鉄道やバス等公共交通機関を利用する際の案内や情報提供が必ずしも十分に行われていない。これらの来訪者を含めた利用者が、鉄道やバス等公共交通機関を円滑に利用できるようにするためには、公共交通機関に関する情報提供の充実に努めていくことが重要である。

また、交通運輸分野における情報提供は、交通事業者等により主体的に進められているが、利用者にとって、必要な情報を何処でどのように入手したらいいのかわからない、あるいは動的（リアルタイム）な情報がないなど情報の内容や提供方法等が必ずしも十分でないなどの問題点もある。情報技術の活用はこうした問題点を解決する有効な手段になり得るものであることから、国も、事業者による情報化の取り組みを推進し、公共交通機関の利便性向上と利用促進を図っていくことが必要である。

こうした情報化の推進に際しては、昨今の規制緩和により、交通運輸の分野において多様なサービスが提供されつつあること、一方で情報技術の進展により、従来できなかった情報の収集及び提供が可能となったこと等新たな変化に適切に対応した情報提供のあり方を検討していくことが重要である。

2．提供する情報の充実

（１）リアルタイム情報の提供の充実

公共交通機関に関する情報提供は、鉄道駅等交通施設での案内、時刻表や旅行出版物、交通事業者のホームページ等で行われているが、列車ダイヤや

運賃等の固定的な情報に留まっていることが多い。これらの情報は、公共交通機関の選択や出発前の旅行計画作成時などには役立つものであるが、移動中に遅延等に遭遇した場合などの対応には不十分である。こうした移動中の利用者等にとって必要な運行状況などのリアルタイム情報については、事故や遅延発生時等に交通事業者による案内放送や公共放送、一部の交通事業者のホームページにより提供されてはいるが、さらにその充実を図っていくことが必要である。

特に、鉄道事故が発生した場合の復旧に必要な時間の情報など、非常時・異常時に必要とされる情報提供の充実を図る必要がある。

また、バスに関しては、道路交通渋滞等により必ずしも時刻表どおりに運行できないこともあるため、既に導入されているバスロケーションシステムによるバスの接近情報の提供に加えて、道路交通渋滞等を見込んだバスの到着時刻を予測して提供するなど、バス利用者に対するリアルタイムの運行情報を提供することも重要である。

(2) 交通結節点における案内表示等の充実

複数の事業者が乗入れる駅や地下街など、鉄道駅を中心とする交通結節点における乗換え等の案内表示(サイン)について、表示方法が統一されておらず、自分の現在位置が分かりにくいなどの問題がある。また、増加する外国人旅行者に対応した多国語表記等も一部の地域を除きあまり進んでいない。

このため、路線名・駅名への記号・番号表示やサインの整備をするためのサインマニュアルの策定等の検討を行い、多様な利用者の視点から整備を促進すべきである。その際、外国人旅行者に対応した多国語表記や図記号による案内、高齢者・身体障害者にも分かり易い音声案内等バリアフリー化に資するものについても検討し、具体化すべきである。

また、バスに関しては、目的地の最寄りの停留所名や路線系統等に関する案内表示や情報提供が不十分で分かりにくいことが、バスの利用を妨げている面がある。このため、目的地までのバス路線や停留所を分かり易くするため、路線系統番号の整理や案内表示の整備、複数のバス事業者の路線を表示したバスマップの作成等を進める必要がある。また、停留所周辺の案内表示等の充実を図るとともに、車両や路線図のカラーリング、行き先表示の外国語併記など分かり易い情報提供に取り組むべきである。

さらに、インターネットの普及に伴い電子地図が様々な場面で利用されるようになってきたことから、バス停留所の位置情報を電子地図に掲載して利

用者に情報提供することにより利便の向上を図るべきである。

(3) 利用者の選択を容易にするための情報提供の充実

昨今の規制緩和により、バスやタクシー等のサービスも多様化している。このため、利用者がこれらの多様なサービス内容を的確に把握できるよう、目的地までの所要時間や料金、その他多様化したサービスに関する情報提供の充実を図ることが必要である。また、利用者がこうした多様なサービスの中から必要とするものを選択できるよう、関係者が連携して情報提供の体制を整備することも重要である。

さらに、現場においても、利用者がサービスの違いを理解し、利用したいサービスを容易に選択できるよう、運賃が多様化しているタクシーで「5000円超分5割引」のように割引内容を表示するなど、表示の明確化が重要である。

3. 情報技術の活用

(1) ICカード乗車券の導入促進と相互利用・共通化

無線で通信を行う非接触型のICカード乗車券は、出改札や運賃の支払いの際にパスケースから取り出す必要がないので、高齢者・身体障害者等を含むすべての利用者にとって利便性が高く、乗継ぎ時間の短縮や駅改札口付近での混雑緩和、バスの乗降時間短縮等に資するものである。

近畿圏においては、スルッとKANSAIが、多数の鉄道及びバス事業者間で共通に使用できる磁気カード乗車券システムを全国に先駆けて導入した実績を有する。さらに、ICカード乗車券についても、多数の鉄道及びバス事業者間で共通に使用できるシステムを開発しつつあり、平成16年夏から順次導入が行われるなど、交通運輸の分野においても情報技術の活用が積極的に図られている。また、JR西日本は、平成15年11月にICカード乗車券を既に導入しており、普及も相当程度進んでいる。

国は、幅広い交通関係者間の連携強化を図り、近畿圏の鉄道やバス等公共交通機関へのICカード乗車券の導入を促進していくべきである。特に、利用者の利便性を確保する観点からは、一枚のICカード乗車券で、JR西日本とスルッとKANSAIの両区間を共通に利用できるようにすることが重要である。さらに、JR東日本のICカード乗車券との相互利用等、近畿圏を越えたICカードの利用を可能にすることも重要である。

(2) ICカード乗車券の多機能化と地域活性化のための活用等

スルッとKANSAIが導入するICカード乗車券は、全国で初めての料金後払い（ポストペイ）方式であるため、精算を後日まとめて行うことで利用頻度に応じた多様な運賃割引の設定が可能である。さらに、商品の購入や観光施設の入場料支払い等にも幅広く利用でき、利用額等に応じて割引を実施することなどもできるため、運賃や料金についての総合的かつ多様な対応が可能である。

また、公共交通機関を利用した場合や商品を購入した場合に、ICカード乗車券にポイントを付与して公共交通機関の利用促進と地域の活性化を図る仕組み作りの検討なども行われており、ICカードを活用した地域活性化の取り組み等新たな展開が期待されている。このため、国や地方自治体は、交通事業者、ターミナル周辺の商業、観光事業者等と連携し、地域振興に資するICカード乗車券の活用方策について積極的に検討し、具体化していくことが適当である。

なお、ICカード乗車券は、多機能化により多様な情報の収集が可能となることから、その普及に際しては、特に個人情報の保護にも十分に注意する必要がある。

(3) 携帯情報端末の活用等

移動する人（トリップ）に着目し、移動中のあらゆる場所や場面で必要な情報の入手を可能とする環境を整備し、出発前から到着までの継続的（シームレス）な情報の提供を実現することが求められている。

昨今の携帯電話等の携帯情報端末の普及と技術の高度化により、出発から到着までのシームレスな情報を利用者に提供する手段として、携帯情報端末を活用することへの期待が高まっている。現在、一部のバス事業者において、バスの運行状況を携帯電話で情報提供する等の取り組みが行われているが、引き続き携帯電話会社と交通事業者等が連携して、携帯情報端末を更に活用した情報収集・提供のあり方を検討し、具体化していくことが望まれる。

さらに、身体障害者等の移動制約者が、駅等の旅客施設から道路空間を含めた広範囲な地域をいつでも自由に自律的に移動できるようにするため、情報技術の活用が検討されているが、携帯情報端末を利用してバリアフリー施設に関する情報を提供することなどにより、移動支援を進めていくことも重要である。

その他の課題への対応

1. 交通運輸分野における安全・防災対策

- ・ 交通機関は、ひとたび事故が発生した場合には、大きな被害を生じる恐れがあり、また、交通機関に対する利用者の信頼を損なわないためにも、交通機関の特性に応じ安全の確保を効果的に図っていくことが必要である。
- ・ また、東南海・南海地震等の大規模災害やテロ等に備え、施設の耐震性の向上、情報収集・連絡体制の確立、訓練等を行うことが必要である。

(1) 交通運輸分野における安全の確保

交通機関は、一般的に高速で大量の旅客輸送を行っており、ひとたび事故が発生した場合には、多数の死傷者を生じる恐れがあることから、安全の確保は最重要な課題である。近年、規制緩和が進められているが、そのなかでも安全の確保等社会的規制については、引き続き、着実かつ効果的に実施、運用していくことが重要である。

交通機関等の安全を確保するためには、交通事業者等の日々の安全確保のための取り組みが大切であるが、国としても、交通事故の実態、交通事情等に応じて、交通事業者等関係者と連携の下、事故防止対策を強力に推進する必要がある。

鉄軌道

近畿圏における運転事故件数は、長期的には減少傾向にあるが、近年は横ばいとなっている。人身障害事故の原因としては、線路内立ち入り、ホーム上での接触やホームからの転落が多く、踏切障害事故の原因では、列車通過の直前横断が多い。

ホームからの転落事故に対応するためには、非常停止押しボタンやプラットフォーム下の待避スペース等の整備を推進するとともに、転落を防止するための措置についても検討し、具体化を進めるべきである。

また、踏切道の立体交差化、整理統廃合、構造改良や保安設備の整備を推進するとともに、踏切事故防止キャンペーンの実施等地域住民の安全意識を高める活動を行っていくことが重要である。

さらに、列車本数が高密度化している京阪神圏では、救助活動中に発生した二重事故の再発防止や、車両や施設の不具合等による輸送障害発生時における的確な対応が重要である。そのためには、保安関連施設の整備に加え、非常時における連絡体制や従業員の対応についての教育・訓練がなによりも

重要である。

また、事故の再発を防止するためには、航空・鉄道事故等調査委員会等による列車事故及び鉄道重大インシデントに対する調査の実施や原因究明を徹底することが必要である。

自動車

近畿圏における交通事故は、死者数は減少傾向にあるものの、事故件数は依然高い水準で推移している。

自動車運送事業においても、交通事故が依然多発しているうえ、バスやタクシーでの飲酒運転事故も発生している。公共交通機関に対する利用者の信頼を損なわないためにも、飲酒運転に対しては厳しい処分を行うとともに、事業者団体などの協力を得て、飲酒運転防止対策の徹底を図るべきである。また、トラックについても、高速道路における過労運転や過積載による事故が発生しており、自動車運送事業における安全意識の高揚、安全確保の徹底を図ることが重要である。

こうした事業用自動車の安全を確保するためには、自動車運送事業者が運行管理や車両管理を着実に実施するとともに、国は、これらの取り組みをチェックし自動車運送事業者に対する監査、指導を徹底することが必要である。さらに、運行管理者に対する指導講習や運転者に対する適性診断等を進めるとともに、適正化実施機関との連携を強化する必要がある。

なお、自家用自動車を含めた車両の安全の確保については、自動車技術の進歩等に応じ、安全基準の見直しを行うとともに、それらに対応した自動車の検査、整備等を引き続き実施していく必要がある。

また、大都市都心部では、依然違法駐車が多い状況にあり、駐車中の車両への衝突による死亡事故も発生していることから、円滑な交通流にとって大きな障害となる違法駐車対策にも取り組むことが必要である。

さらに、事故防止とともに交通事故が発生した場合の被害者の救援も重要な課題であり、規制緩和に関し、タクシーにおいて任意保険の加入を義務付けたように、資力の乏しい新規事業者の参入にも対応していく必要がある。

海上交通

旅客船やカーフェリーの航路が集中する近畿圏においては、海難事故件数が依然高い水準で推移している。船舶が輻輳する明石海峡や紀伊水道等瀬戸内海における航行や日本海側の荒天時等での航行の安全対策は重要な課題であるが、事故原因としては人的要因によるものが多いことから、運航管理体制の強化等が必要である。

また、近年の技術革新や海上輸送の多様化により従来の船舶設計とは異なる船型を有する船舶が増加していること等に対応した船舶検査を実施していくとともに、船舶及びそれを管理する会社の総合的な安全管理体制を確立することが必要である。

さらに、近畿圏は海外との貿易窓口である港湾を多数有することから、外国船舶の入港が増加しており、ポート・ステート・コントロール（PSC）で欠陥を指摘することも多い。沿岸での油流出事故や輻輳海域での海難事故を防止するためにも、これらの船舶に対するPSCを強化することが重要である。

また、全国有数の水上レジャー水域である琵琶湖でのヨット転覆事故等レジャーボート事故が多発しており、死者の殆どは救命胴衣を着用していなかったことから、その常時着用等について引き続き啓発活動等を実施していくことが必要である。

（２）大規模災害等への対応と危機管理

自然災害への対応

自然災害への対応は重要な問題であるが、なかでも事前の予測が困難な地震への対応が交通運輸分野にとって大きな課題である。

平成７年１月に発生した阪神・淡路大震災では、交通施設が被った甚大な被害がまだ記憶に新しいところである。また、近畿圏は活断層も抱えているうえ、平成１５年１２月には「東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法」に基づき、中央防災会議により近畿２府４県１８４市町村が防災対策推進地域に指定されている。東南海・南海地震が発生する可能性も高まっているなかで、阪神・淡路大震災の経験を生かしつつ対応方を構築することが重要な課題である。

このため、国や地方自治体、交通事業者等においては、大規模地震等が発生した場合の情報の収集や伝達体制などの危機管理の体制を整備し、適宜訓練を実施するとともに、今後も状況の変化に応じて、防災計画や危機管理体制の見直しを図っていくことが必要である。その際には、高齢者や身体障害者等の移動制約者の安全を確保するための対応にも十分配慮する必要がある。

また、国や地方自治体、交通事業者等関係者が連携して、災害発生直後の緊急輸送体制の確立・強化を図り、災害復興段階では、公共交通機関の早期復旧・復興対策を推進していくことも重要である。そのためにも、平常時から、鉄道等公共交通機関の施設の耐震性向上を図っていくとともに、地方自治体等関係機関と連携して、緊急時の対応についてヘリコプターの活用等も含め検討しておくべきである。

さらに、近畿圏の国や地方自治体、交通事業者等は、阪神・淡路大震災の経験を踏まえて、災害発生直後あるいは災害復興段階での対応等についてのノウハウを全国に情報提供し、全国の交通運輸分野における防災対策の向上に積極的に関与していくことも望まれる。

テロ等に対する危機管理

平成13年9月の米国同時多発テロ事件等世界各地でテロ事件が多発しており、また、平成15年前半にアジアを中心に重症急性呼吸器症候群（SARS）が流行し、近畿圏においてもSARS対策が現実の問題となったところである。

テロ対策としては、新幹線等の駅構内における防犯カメラによる監視や、バス等のターミナルの巡回警備の強化等事業者において危機管理を強化していくことが重要である。また、海上テロ対策として、国際航海に従事する日本籍船の保安体制に対する検査の実施や、我が国への入港外国籍船に対するポート・ステート・コントロール（PSC）の着実な実施が必要である。

このほか、SARS等の疫病の対応を含め、危機管理に関しては、情報収集体制を確立して、常に客観的事実の把握に努めるとともに、国の関係機関や地方自治体、交通事業者等関係者間の連絡・連携体制を維持・強化し、必要に応じ訓練等を実施することが重要である。

２．バリアフリー社会の実現

- ・ 超高齢社会を迎えるなかで、高齢者・障害者等の移動制約者に対応した交通関連施設のバリアフリー化を進めていくことが必要である。
- ・ また、「心のバリアフリー」を実現していくことも重要である。

（１）鉄道駅等におけるバリアフリー化の推進

今後、超高齢社会を迎えるなかで、高齢者の公共交通機関の利用はますます増大していくものと見込まれる。このため、高齢者・障害者等の移動制約者をはじめ、すべての利用者に対応した各種交通関連施設のバリアフリー化を進めていくことが極めて重要な課題である。

近畿圏においては、交通バリアフリー基本構想の策定件数が全国の約３割を占めるなど全国で最も多く、また、交通事業者による鉄道駅のエレベーターやエスカレーターの整備、ノンステップバスの導入等についても整備率が全国平均を上回るなど、バリアフリー化が積極的に進められている。

今後も引き続き、鉄道駅のエレベーターやエスカレーター等バリアフリー施設を計画的に整備していくためには、必要に応じ、地方自治体と連携して施設整備を支援していくことが重要である。

また、駅などの旅客施設を中心に面的・広域的なバリアフリー化を進めることが必要であり、交通バリアフリー法に基づく基本構想の策定等に当たっては、地方自治体を中心に、交通事業者、高齢者や障害者等関係者が幅広く参加して、地域や利用の実態に即したバリアフリー化を推進していくことが重要である。

さらに、整備されたバリアフリー施設が有効に利用されるよう、情報機器等も活用して、バリアフリー施設についてのきめ細かな、分かり易い情報提供を行うことも大切である。

このほか、地震等の非常時においては、避難情報等が障害者に伝わらないことや、急な移動が困難な場合などもあることから、こうした場合の高齢者や障害者等の移動の安全確保についても検討し、対応していく必要がある。

（２）「心のバリアフリー」の実現

真のバリアフリー社会を実現するためには、エレベーター等のバリアフリー施設を整備するとともに、高齢者や障害者等の移動制約者が、これらのバリアフリー施設を十分に利用できるようにする必要がある。そのためには、周りの乗客・利用者が気軽に声をかけて助け合う「心のバリアフリー」を実現していくことが望まれる。

このため、バリアフリーを地域の問題として捉え、バリアフリー活動への参加を促すよう、地域住民の理解を求めていくことが必要である。具体的には、総合学習等の学校教育や家庭・地域での学習の場等においてバリアフリーの問題を積極的に取り上げるなど、関係者が連携して、バリアフリーの普及啓発活動に取り組んでいくことが重要である。さらに、高齢者や障害者の介助体験や疑似体験などを行う「バリアフリー教室」が国や地方自治体等により開催されているが、今後も引き続き、こうした取り組みを積極的に実施していくことも有効である。

また、交通事業者も、従業員教育を通じて、従業員のバリアフリー意識や介助技術の向上を図っていくことが必要である。