

別添 1

女性の視点から見た交通サービス に関するアンケート調査

結果の概要

．調査の目的

我が国の経済社会は、グローバル化の進展、少子・高齢化の到来、消費者ニーズの多様化・個別化、IT革命、環境問題の深刻化等大きな変貌をとげつつあります。それにともない交通政策に対する要請も、移動の快適性や環境との調和など、交通の質的側面の向上に関するものが格段に重みを増してきています。

こうした変化に対応して、すでに様々な取組みが進められておりますが、特に最近では女性利用者の視点に立ったサービスが注目を集めています。

すでに一部の交通事業者においては女性を意識したサービスが開始されておりますが、今後、「女性」という観点を取り入れた総合的な交通サービスの充実がますます求められてくるものと考えられます。

本調査では、こうした新たなサービスに対するニーズの高まりに対応して、交通に対する男女の意識差について調査し、女性の視点から現在の交通サービスに求められるものを的確に把握することを目指しております。

なお、今回の調査を実施するにあたっては、主婦連合会、東京都地域婦人団体連盟の皆様にご多大のご協力をいただいたほか、交通事業者の皆様ほか多くの関係者の方々にご助言をいただきました。ここに厚くお礼申し上げます。

. アンケートの実施要領

(1) 鉄道利用者を対象としたアンケート

調査方法

下記駅の改札口において、乗降客に対し1時間あたり200票の割合で、1駅あたり合計2,000票(総計20,000票)を無作為に配布し、後日郵送により回収した。

調査票配布日時

平成14年1月24日(木) 午前10時～午後8時

配布場所

事業者名	配布駅	配布票数
1. 帝都高速度交通営団	日比谷線・秋葉原駅、丸ノ内線・東京駅 銀座線・上野駅	6,000票
2. 小田急電鉄株式会社	小田原線・新宿駅	2,000票
3. 京王電鉄株式会社	京王線・新宿駅、井の頭線・渋谷駅	4,000票
4. 東京急行電鉄株式会社	東横線・渋谷駅	2,000票
5. 西武鉄道株式会社	池袋線・池袋駅、新宿線・新宿駅	4,000票
6. 東武鉄道株式会社	東上線・池袋駅	2,000票

(2) 女性団体を対象としたアンケート

調査方法

下記2団体に各100票の配布を依頼し、後日郵送により回収した。

配布時期

平成14年1月21日の週

調査対象団体

- ・ 主婦連合会
- ・ 東京都地域婦人団体連盟(東京地婦連)

．アンケート結果

- 1 集計結果の概要

1 . 回収状況

- ・ 回収サンプル数 5,175 票、回収率 25.6%と、郵送アンケート調査としては非常に高い回収率であり、関心の高さがうかがえた。
- ・ 内訳は男女がほぼ同数であり、男女とも 20 歳未満の層の比率が低い、その他は各年齢層から回答を得ることができた。
- ・ 回答者の職業は、男性の 6 割が会社員・公務員、女性は 4 割が主婦、3 割が会社員・公務員の割合であった。

配布対象	配布票数	回収票数	回収率
鉄道利用者	20,000 票	5,014 票	25.1%
主婦連	100 票	87 票	87.0%
地婦連	100 票	74 票	74.0%
合 計	20,200 票	5,175 票	25.6%

2 . 交通機関について、日頃不快や不便さを感じている点について

(1) 鉄道 (回答者数 : 男性 2,613 人、女性 2,535 人)

男女とも不満が高い項目

男女とも、乗客の携帯電話使用、1人で広く座席を占有する乗客の存在、トイレの汚さ、混雑の順で不満を感じている割合が高い。これらに次いで、車内の冷暖房温度、乗換の不便さ、ホームのベンチの少なさ、エレベーター・エスカレーターの少なさ、などの項目について不満が高い。

男女の違いが顕著な不満項目

a . 女性の不満が高い項目

吊革や網棚の位置が高い、痴漢、酔っぱらいがいる、エレベーター・エスカレーターが少ない、冷暖房温度が適切でない、車内の臭いが気になる、などの項目で、女性の不満が男性に比べて高くなっている。

b . 男性の不満が高い項目

1人分の座席が狭い、乗客の携帯電話利用、乗客のヘッドホンの音漏れ、トイレの混雑、案内表示がわかりにくい、などの項目で、男性の不満が女性

に比べて高くなっている。

小学生未満の子供を持つ女性に不満が高い項目

(回答者数：小学生未満の子供を持つ女性 215、持たない女性 2,236)

ベビーカーで利用しにくい、トイレにベビーチェアがない、エレベーター・エスカレーターが少ない、という項目で特に不満が高い。

(2) バス (回答者数：男性 2,613 人、女性 2,535 人)

男女とも不満が高い項目

運行系統などの案内表示がわかりにくいこと、運転が荒い場合があること、停留所にベンチが少ないこと、乗降口のステップが高いこと、座席が座りにくいこと、などの項目について不満が高い。

男女の違いが顕著な不満項目

a . 女性の不満が高い項目

乗降口のステップが高い、手すりが少ない、吊革の位置が高い、車内の臭いが気になる、ベビーカーで利用しにくい、などの項目で、女性の不満が男性に比べて高くなっている。

b . 男性の不満が高い項目

運行系統などの案内表示がわかりにくい、という項目で、男性の不満が女性に比べて高くなっている。

小学生未満の子供を持つ女性に不満が高い項目

(回答者数：小学生未満の子供を持つ女性 215、持たない女性 2,236)

ベビーカーで利用しにくい、という項目で特に不満が高い。

(3) タクシー (回答者数：男性 2,613 人、女性 2,535 人)

男女とも不満が高い項目

地理に不案内な乗務員がいることへの不満が高い。また、近距離の利用をためらうといった意見も多い。これらに次いで、乗務員の接客態度が良くないこと、運転が荒い場合があること、車内が禁煙になっていないこと、の順で不満が高い。

男女の違いが顕著な不満項目

a . 女性の不満が高い項目

男性乗務員の場合に遠距離だとリラックスできない、車内の臭いが気にな

る、などの項目で、女性の不満が男性に比べて高くなっている。

b . 男性の不満が高い項目

違いは顕著ではないが、乗務員の接客態度がよくない、運転が荒いことがある、などの項目で、男性の不満が女性に比べてやや高くなっている。

3 . 鉄道における迷惑行為等の防止について

(1) 「女性専用車両」について

女性専用車両の導入には女性の 8 割弱、男性の 7 割弱が賛成

女性専用車両については、女性の 77% が賛成、9% が反対、男性の 66% が賛成、22% が反対している。反対理由としては、男女とも「痴漢問題の根本的解決になっていない」という意見が多いが、男性では「男女差別である」、「一般車両の混雑がひどくなる」、女性では「かえって女性が一般車両を使いづらくなる」といった意見が多い。

また、実際に導入された場合の利用については、女性の 71% が利用意向を示しており、特に 40 歳未満の年齢層の女性では 78% が利用意向を示している。

女性の多くが、「深夜」と並んで「朝のラッシュ時」への導入を希望

「導入されれば利用する」と回答した女性に、導入が望ましい時間帯を尋ねたところ、深夜時間帯と並んで朝のラッシュ時をあげる女性が 6 割近くある。他方、ラッシュ時での実際の導入について男女全体では、女性の 50% が賛成、22% が反対であるものの、男性の 43% が賛成、36% が反対するなど、男性の反対意見が女性よりもやや多くなっている。

女性専用車に男性が間違っ乗ることに、女性の 5 割はやむを得ないと感じている

朝のラッシュ時の女性専用車両に男性が間違っ乗る点を「やむを得ない」とする意見は女性で 48%、男性で 39%、「極力排除すべき」との意見は女性で 28%、男性 38% となっている。

女性専用車と一般車両で混雑率に格差が生じることは女性の 7 割、男性の 6 割はやむを得ないと感じている

ラッシュ時の混雑度の格差については、女性の 67%、男性の 58% が「やむを得ない」と回答しているが、他方で男性の 30% は「好ましくない」としている。

4 割の女性は、女性専用車が改札から遠くても利用したい

女性専用車両が普段利用する改札から遠くても利用したいとする女性は 42%、改札から遠いなら利用しないという女性は 28% だった。

(2) 「女性優先車両」の導入について

女性優先車両については、**女性の 58% が賛成、30% が反対、男性の 43% が賛成、47% が反対**しており、**賛成の割合は専用車よりも低くなっている**。反対の理由としては、6 割前後の人が「曖昧な制度は定着しない」としているほか、3 ~ 4 割の人が「専用でなければ無意味」としている。

(3) 車内防犯カメラについて

設置については、**女性で 57%、男性で 52% が賛成**だが、反対が 2 ~ 3 割ある。ただ、反対の理由としては、「痴漢などには効果が薄い」という意見と「不快である」という意見が半々程度となっており、**積極的な反対意見は全体の 1 割程度**である。

(4) 迷惑行為等の防止に関する自由意見

自由意見のうち、特に回答が多かった意見は以下のとおり。

・防犯装置関係

警報機・通報装置の設置(男性 95 人、女性 123 人)、防犯カメラの設置(男性 22 人、女性 22 人)

・人員配置関係

駅員等の増員(男性 38 人、女性 38 人)、駅員・警官の同乗(男性 29 人、女性 34 人)、駅員等が少ない(男性 8 人、女性 20 人)

・その他

迷惑行為防止に関する P R ・放送の徹底(男性 35 人、女性 41 人)、混雑緩和(男性 48 人、女性 19 人)

男女で差の出た自由意見は以下のとおり。

女性職員を増やして欲しい(男性 7 人、女性 16 人)、痴漢については冤罪の可能性も考慮すべき(男性 13 人、女性 1 人)

4 . タクシーについて

(1) 女性乗務員のタクシーについて

女性の 6 割が利用意向を持っている

利用については男女で意見が分かれ、女性では、「是非利用したい」が 29%、「深夜時間帯には利用したい」が 29%、合わせて 58% が利用の意向を示してい

るが、男性では、「是非利用したい」が17%、一方、「特に利用したいとは思わない」が66%となり、男女で大きく差が出ている。

配車待ち時間は15分までが8割を占める

配車待ち時間については、利用したいと回答した人のうち、女性の場合「5～10分ならば待てる」とする人が全体の40%を占め、次いで「15分まで」31%、「5分以内」9%と続いている。

(2) ケアタクシー（介護の訓練を受けた乗務員が乗降のお手伝いをするタクシー）について

自分が体の不自由な方を介護する立場となった場合、ケアタクシーを利用したいと思うか、という問いかけをしたところ、追加料金が300円程度までなら利用したいとする意見が最も多く、男性で38%、女性で45%を占めた。次いで追加料金が無料であれば利用するという意見が男女とも2割近く、追加料金が600円程度まででも利用するとした意見が男性で14%、女性で10%となった。

5. 宅配便サービスについて

宅配便は、留守で再配達をしている事例が非常に多い

宅配便の受取りで一番多いと感じる事例としては、男女とも6割以上の方が、1回目の配達で受け取れず再配達などを余儀なくされていることが多いとの結果となっている。特に一人暮らしの場合、実に男性の86%、女性の83%の人が1回目の配達で受け取れていない。家族と同居している世帯の場合でも6割前後が再配達を依頼するなど、一度の配達では済まない場合が非常に多くなっている。

宅配ロッカー（マンションなどに設置され、宅配便などの受け渡しに利用する共用ロッカー）を便利と思う人が男女とも6割以上である

宅配ロッカーについて、男女とも6割以上、特に一人暮らしの男性では7割が「便利と思う」と回答している。他方、「分からない」と答えている人も25%あるが、宅配ロッカー自体が比較的新しいサービスであり、身近に設置されていない人や実際に使用したことのない人がまだ多いのではないかと推測される。

便利と思う理由は「24時間いつでも受け取れる点」、「再配達まで自宅で待ち続ける必要がない」が男女ともに高いが、男女の違いをみると、比率はやや少ないものの「玄関で対応しなくてよい点」を理由としてあげる一人暮らしの女性が男性よりも多くなっている。

駅やコンビニ等に設置された共用宅配ロッカーは男女とも4割程度の人に利用意向あり

男女とも約4割が、駅やコンビニなどに共用宅配ロッカーが設置されれば「利用すると思う」と答えている。一人暮らしに限ると、男性の60%、女性の51%が「利用すると思う」と答えている。

設置されて便利と思う場所は5割がコンビニ、4割が駅

で「利用する」とした回答者に、共用宅配ロッカーがどこに設置されていれば便利かという問いかけをしたところ、男女ともに51%がコンビニエンスストア、男性の42%、女性の40%が駅への設置が便利としており、この2カ所を希望する人が全体の9割を占めた。

6. 女性スタッフのみの引越サービスについて

利用したいという意向は男性で34%、女性で36%だが、利用しないという意見も3割程度ある。この項目に関しては一人暮らしの女性で抽出しても意見の傾向はほとんど変わらなかった。なお、利用したくない理由として、男女とも9割の人が「女性による大型家具の運搬に無理がある」としている。

7. 女性を意識したサービスに関する自由意見

自由記入欄に寄せられた意見では、女性職員をもっと起用して欲しい(男性54人、女性56人)、女性職員の方が対応がよい・安心する(男性45人、女性62人)との意見が多かった。また、過剰な女性サービスは反対(男性34人、女性27人)、基本は男女平等(男性32人、女性26人)という意見も多かった。

男女で差の出た自由意見としては、引越しサービスの男女混合スタッフを望む(男性9人、女性26人)、高齢者や身障者に配慮したサービスやバリアフリー設備を取り入れて欲しい(男性7人、女性30人)などがあつた。