

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

報 告 書

平成 14 年 3 月



目 次

	頁
・ 調査の目的	1
・ アンケートの実施要領	2
・ アンケート結果	3
- 1 集計結果の概要	3
- 2 項目別集計結果	9
1 . 属性	9
2 . 交通機関について、日頃不快や不便を感じている点について	11
3 . 「女性専用車両」について	17
4 . 「女性優先車両」について	26
5 . 車内防犯カメラの設置について	31
6 . 痴漢や迷惑行為の防止に関する自由意見	33
7 . タクシーについて	34
8 . 宅配便サービスについて	37
9 . 引越サービスについて	42
10 . 女性を意識したサービスに関する自由意見	44
調査票	45

．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。

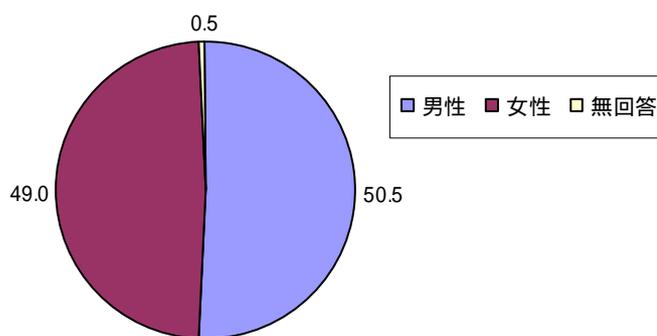
男女で差の出た自由意見としては、引越しサービスの男女混合スタッフを望む(男性9人、女性26人)、高齢者や身障者に配慮したサービスやバリアフリー設備を取り入れて欲しい(男性7人、女性30人)などがあつた。

- 2 項目別集計結果

1. 属性

(1) 性別

図 1 - 1 回答者の性別
<サンプル数：5,175 票>

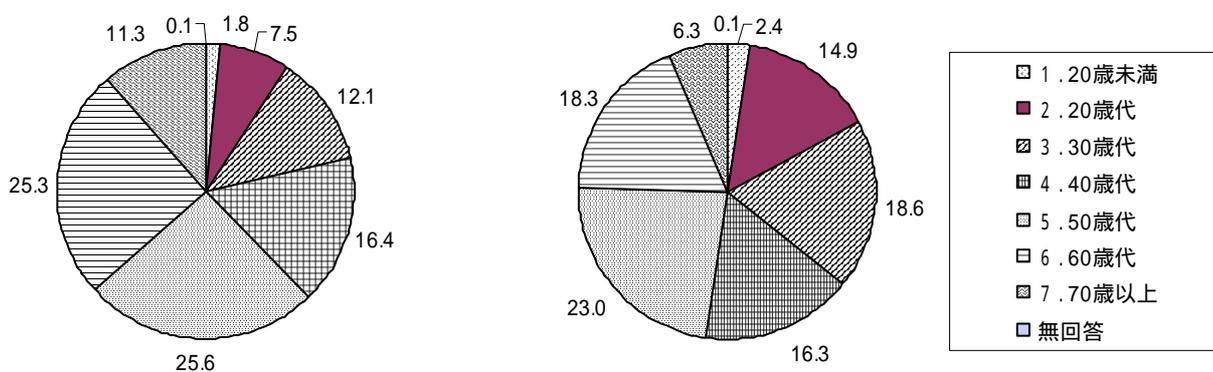


(2) 年齢

図 1 - 2 回答者の年代別構成

<男性：2,613 票>

<女性：2,535 票>

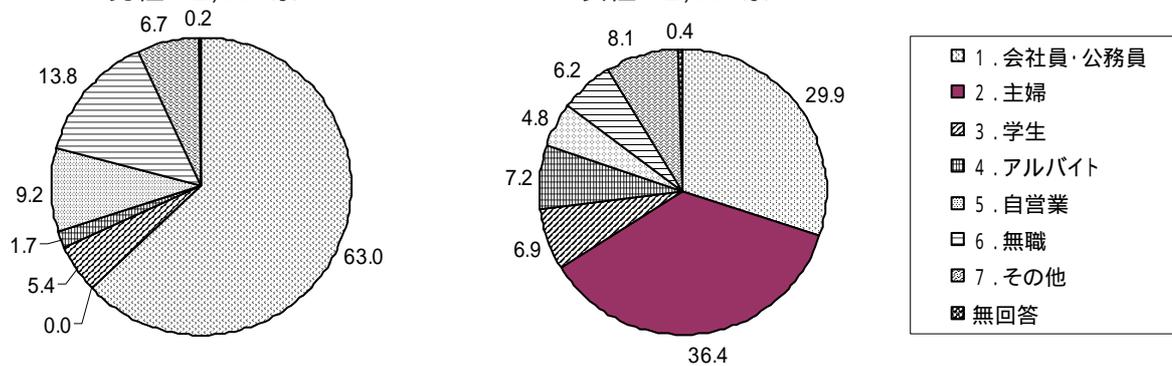


(3) 職業

図 1 - 3 回答者の職業別構成

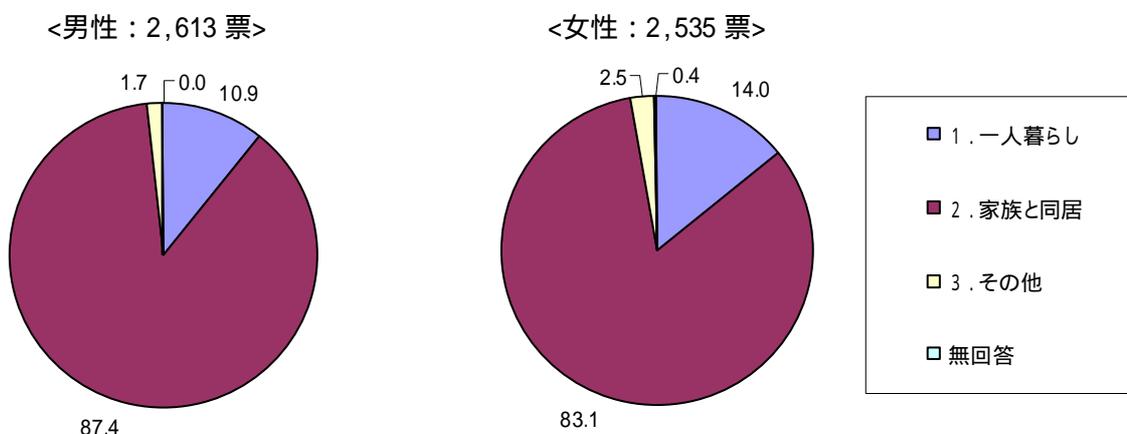
<男性：2,613 票>

<女性：2,535 票>



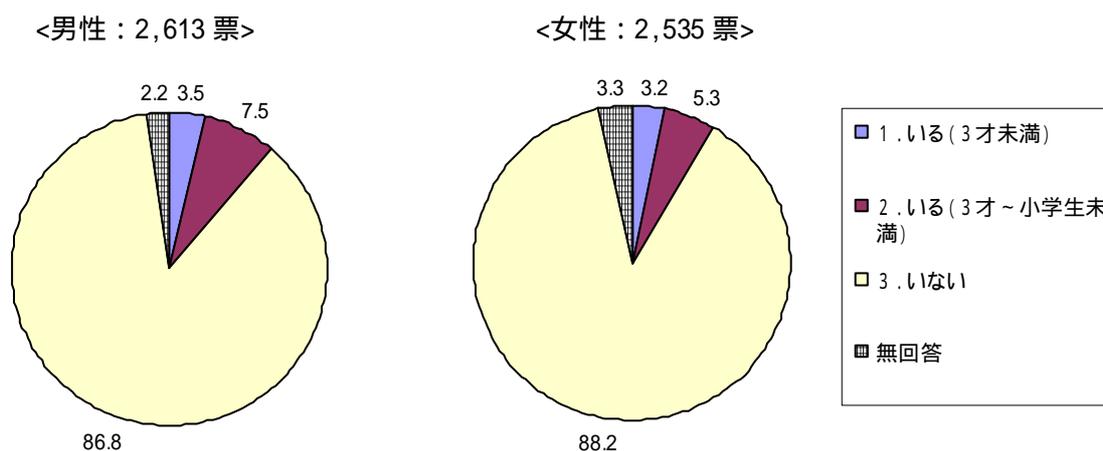
(4) 世帯の状況

図 1 - 4 回答者の世帯状況



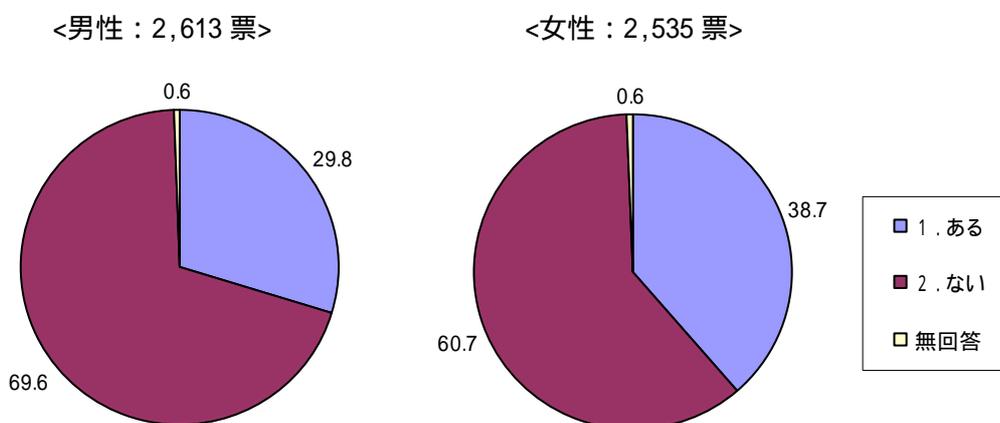
(5) 小学生未満の子供の有無

図 1 - 5 小学生未満の子供がいる回答者



(6) 体の不自由な方の介護をした経験の有無

図 1 - 6 体の不自由な方の介護をした経験の有無

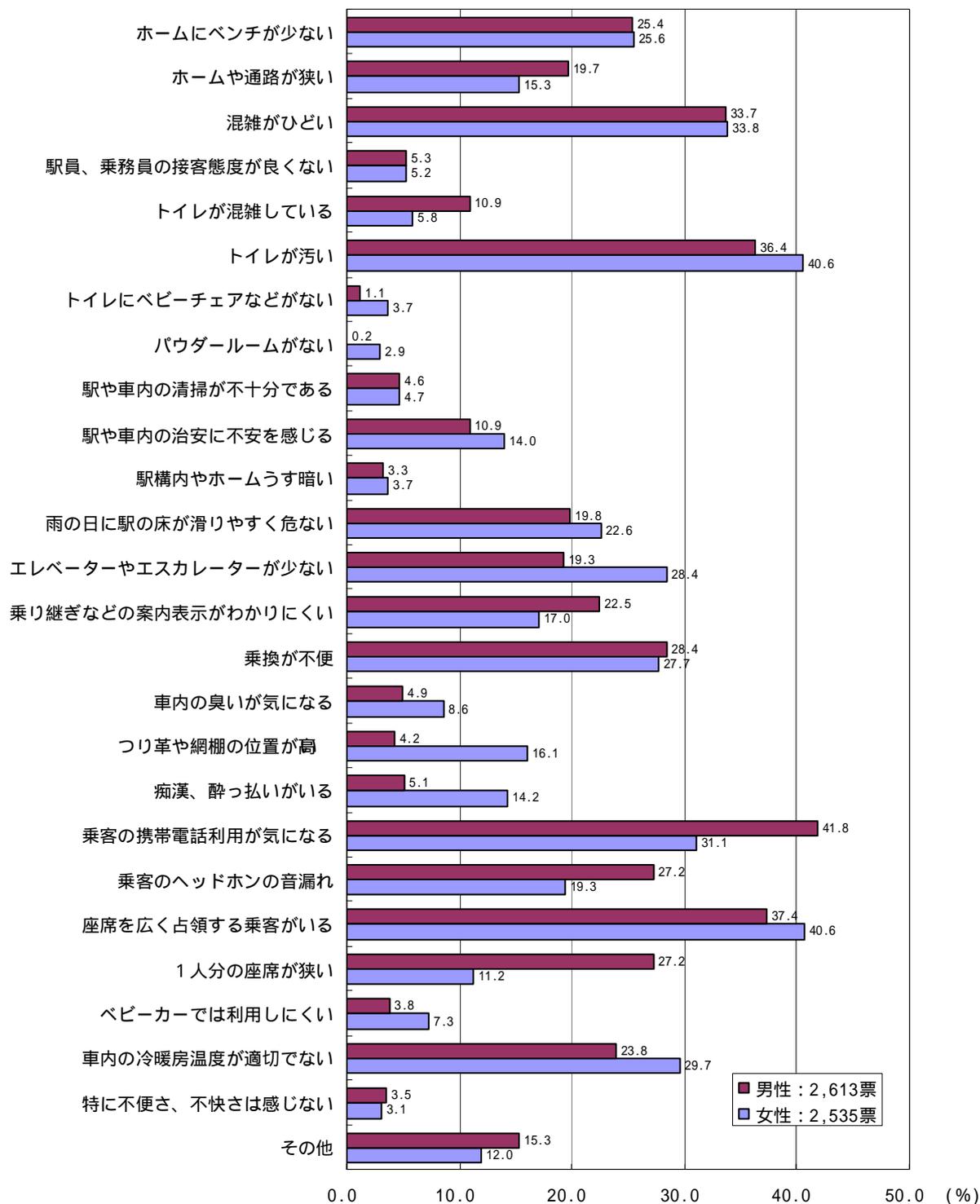


2.交通機関について、日頃不快や不便さを感じている点について

(1) 鉄道(5つまで回答可)

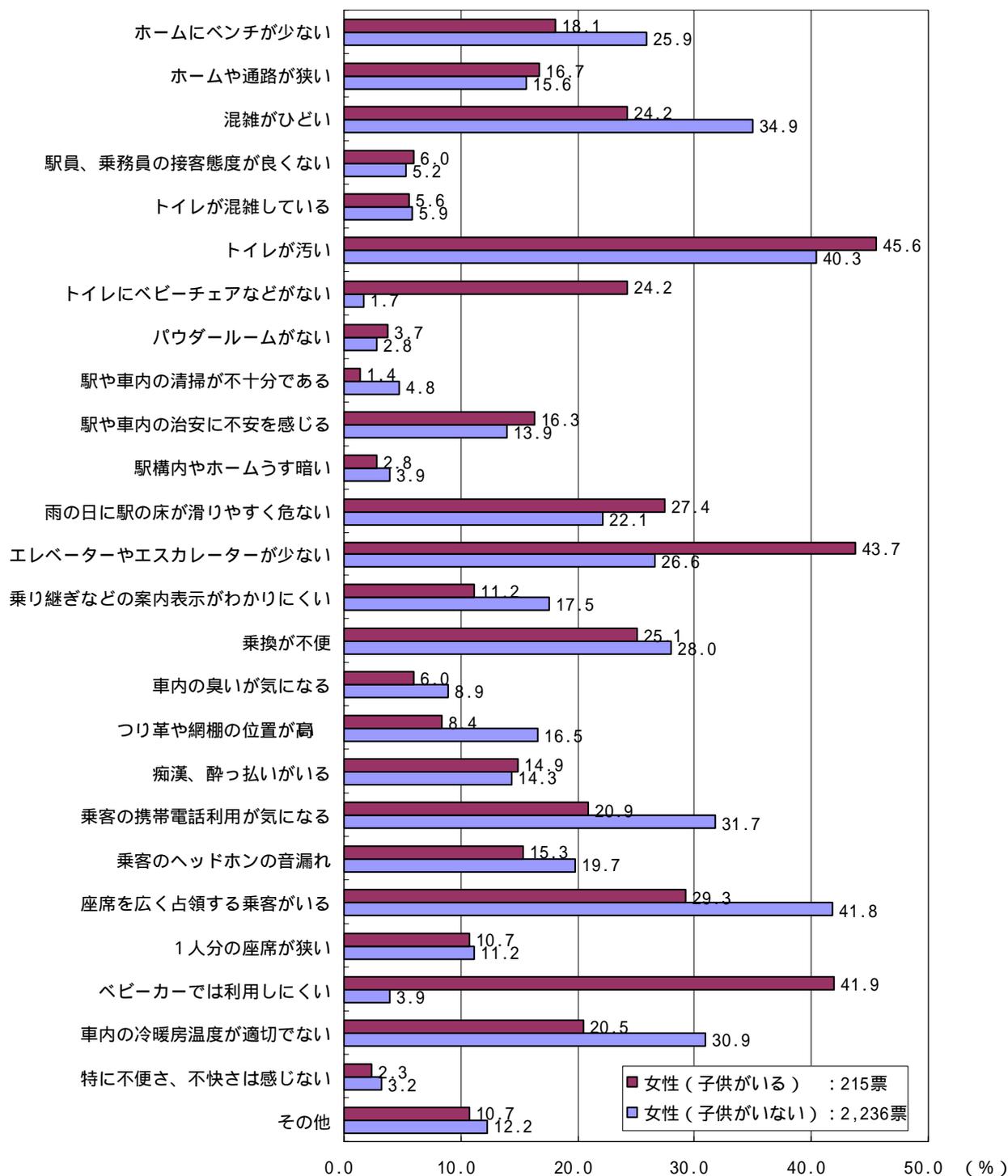
全体の意見

図 2 - 1 鉄道の利便性



小学生未満の子どもを持つ女性の意見

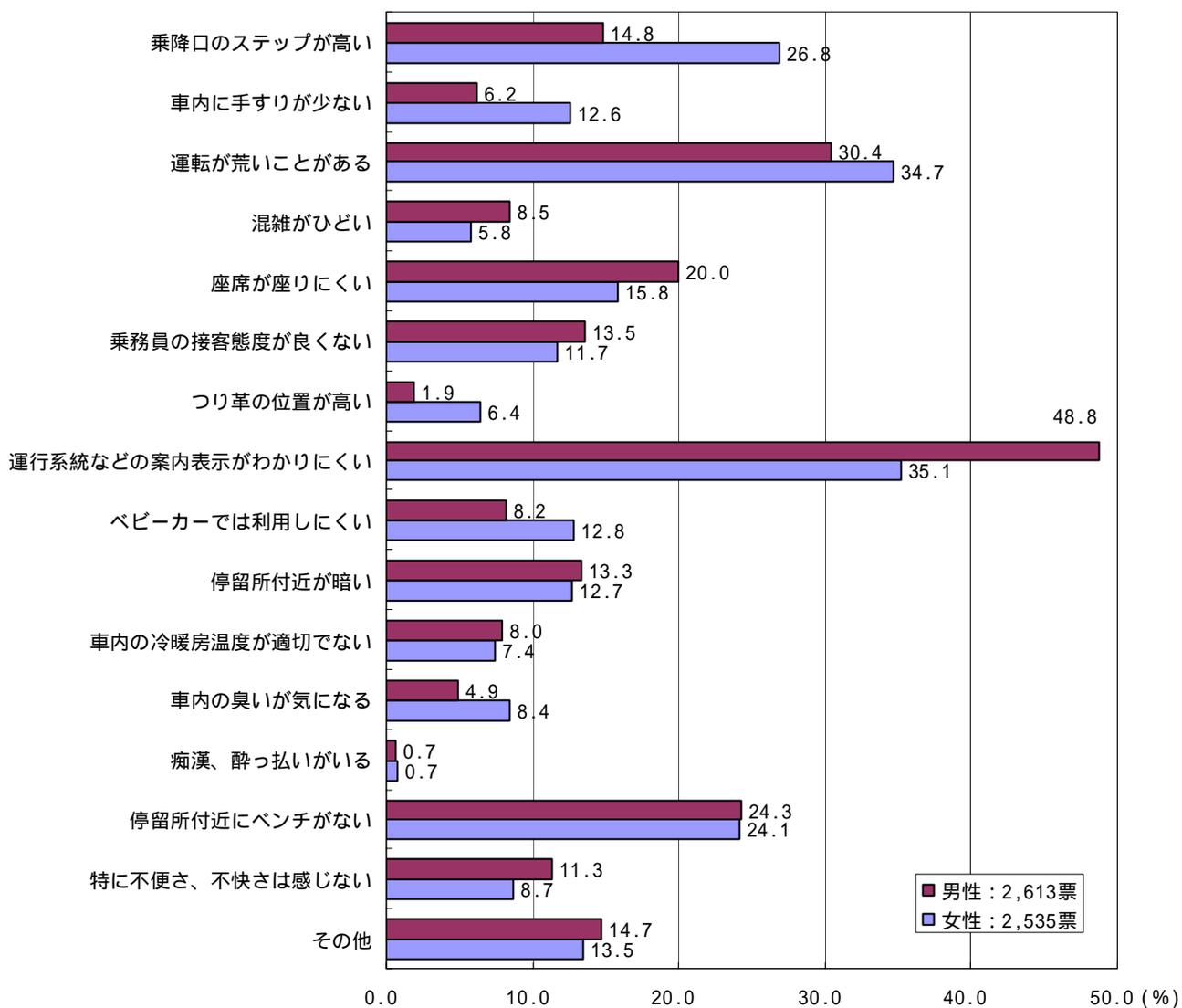
図 2 - 2 鉄道の利便性（女性で小学生未満の子供の有無別）



(2) バス(3つまで回答可)

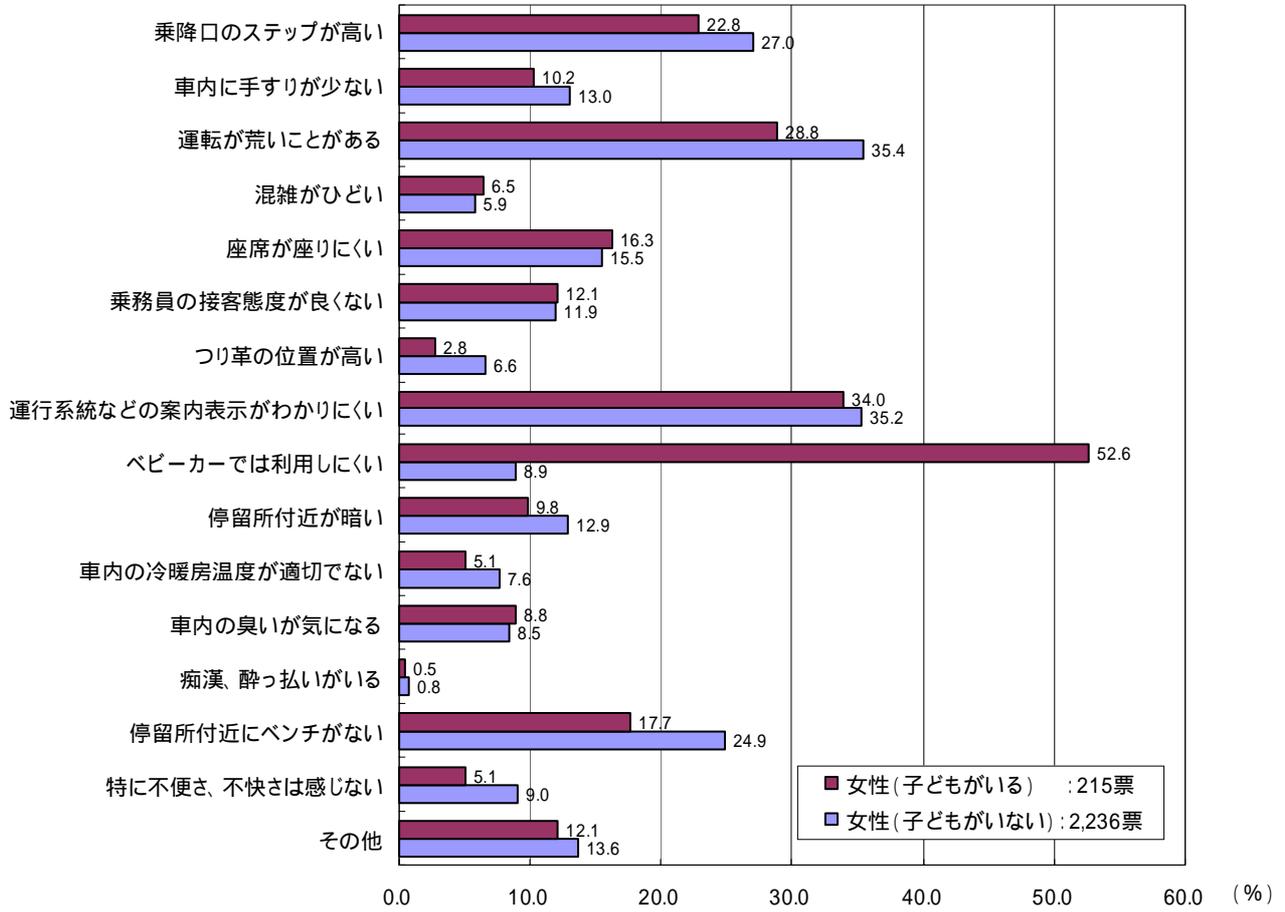
全体の意見

図 2-3 バスの利便性



小学生未満の子どもを持つ女性の意見

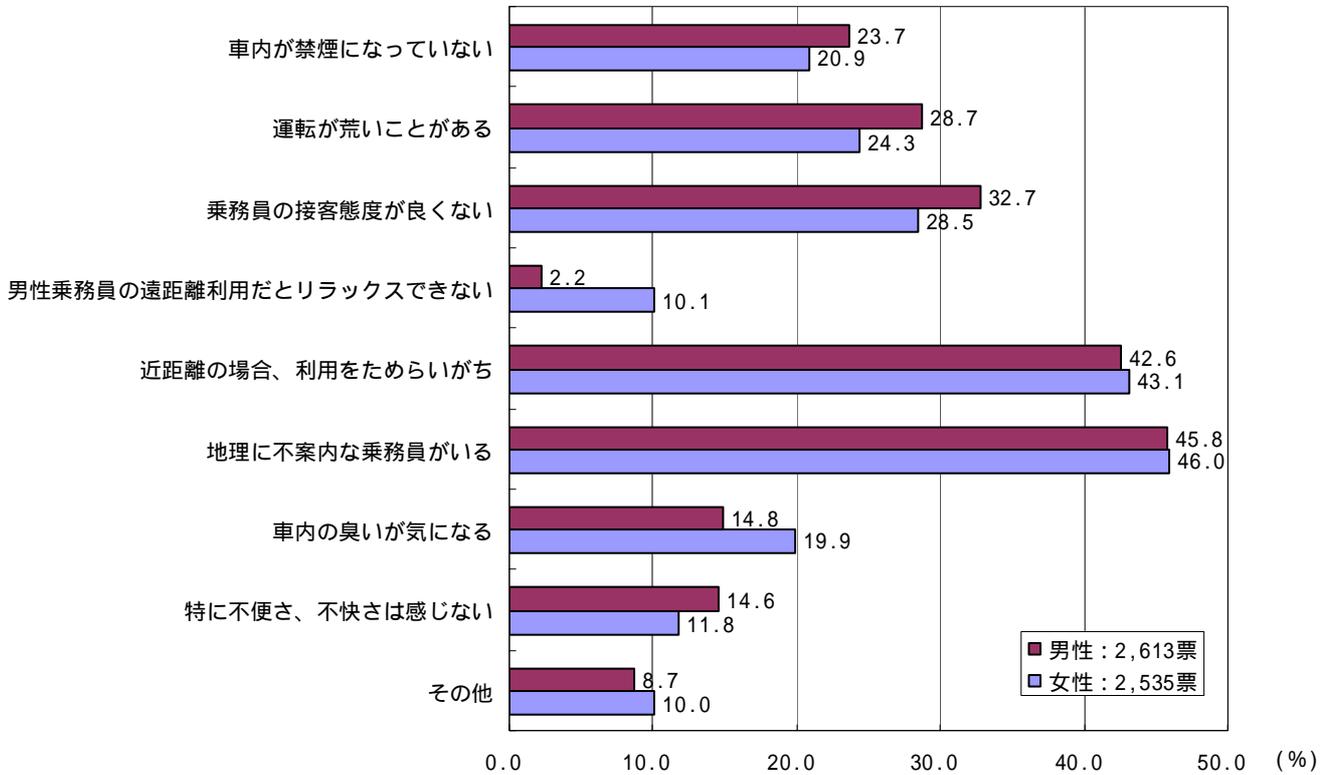
図 2 - 4 バスの利便性（女性で小学生未満の子供の有無別）



(3) タクシー (3つまで回答可)

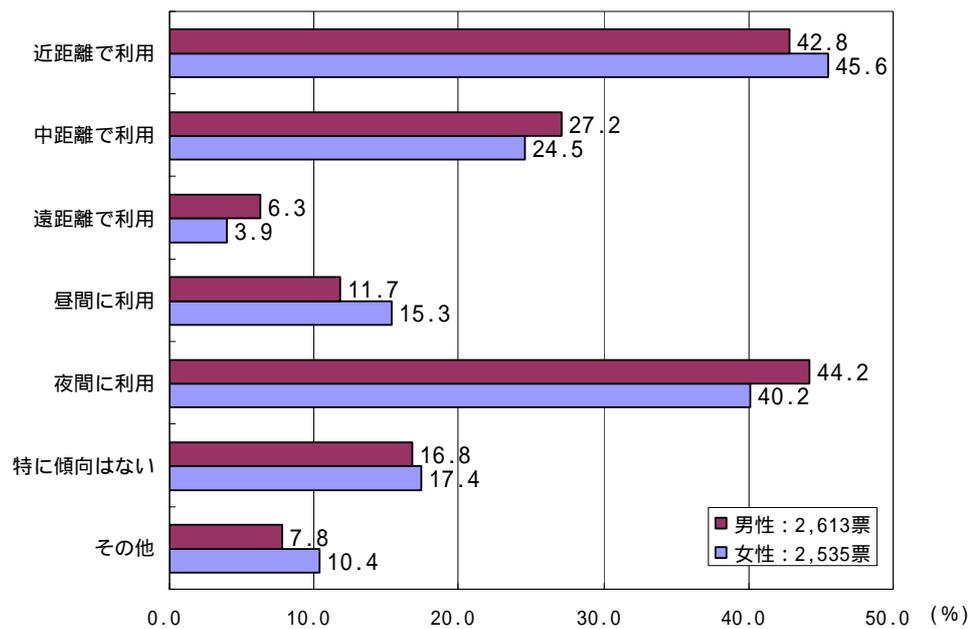
全体の意見

図 2 - 5 タクシーの利便性



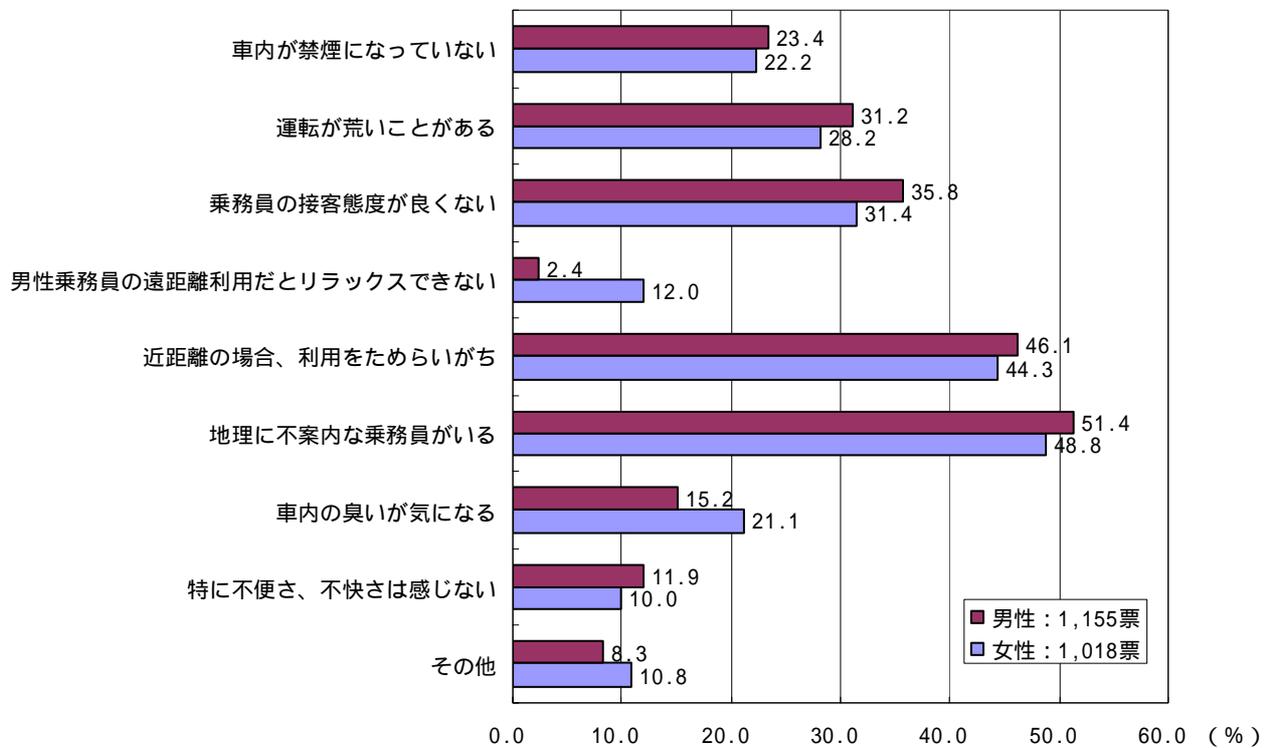
利用形態

図 2 - 6 回答者のタクシー利用形態



主に夜間利用する方の意見

図 2 - 7 タクシーの利便性（夜間利用者のみ）

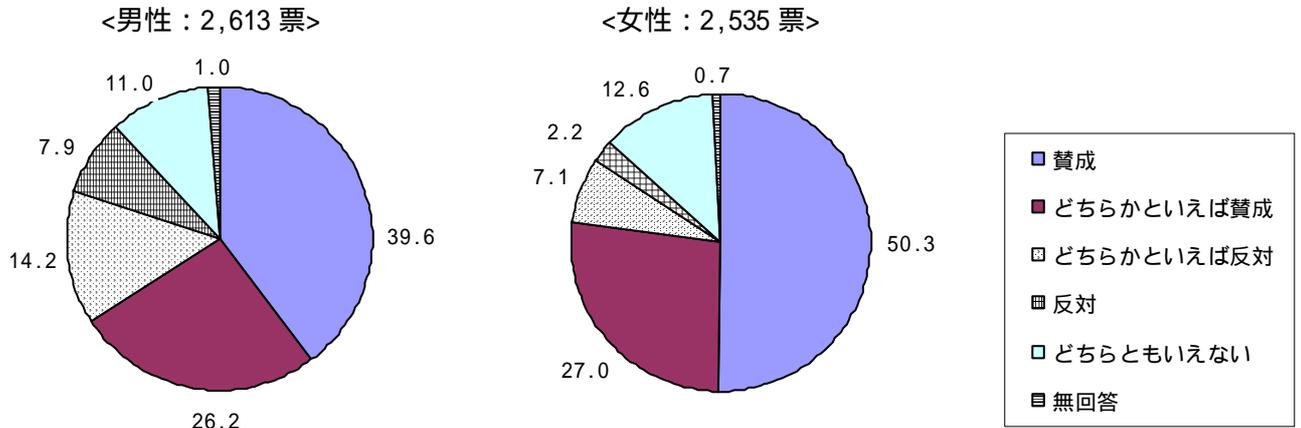


3. 「女性専用車両」について

(1) 設置の賛否

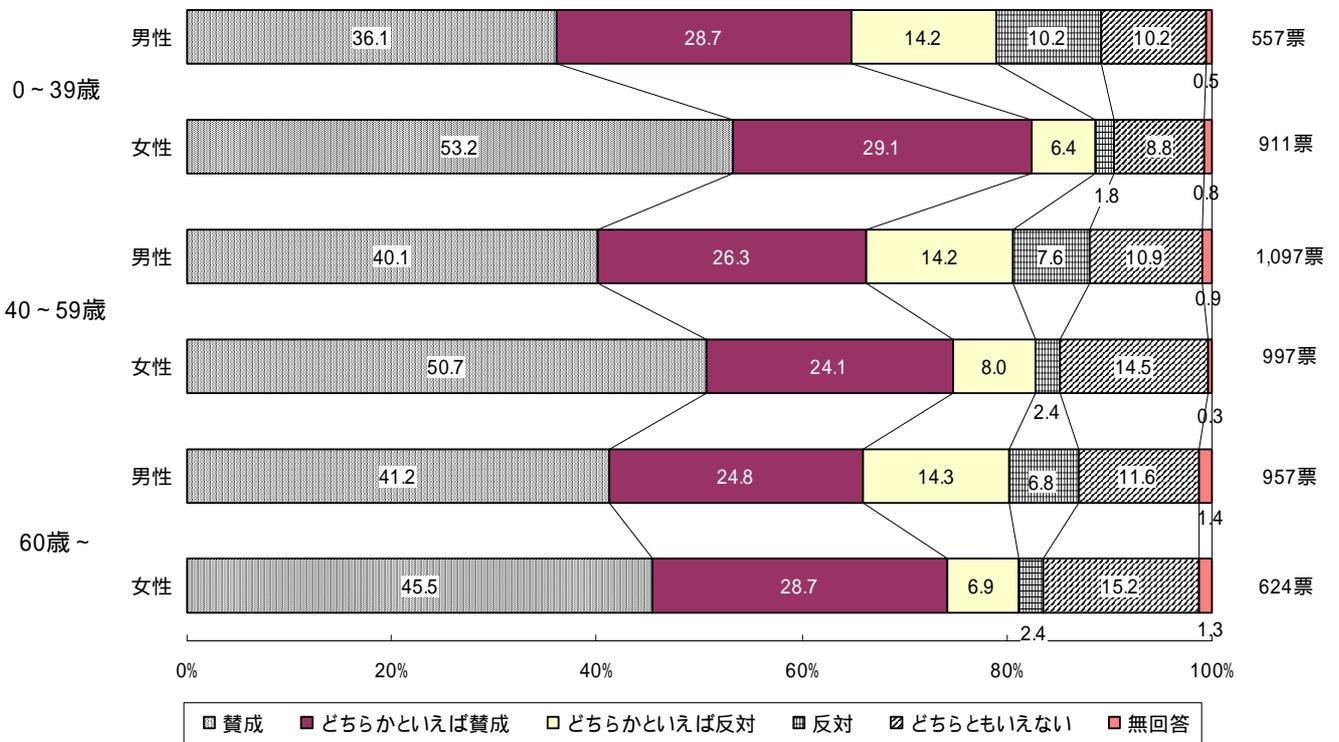
全体の意見

図 3 - 1 女性専用車両の設置への賛否



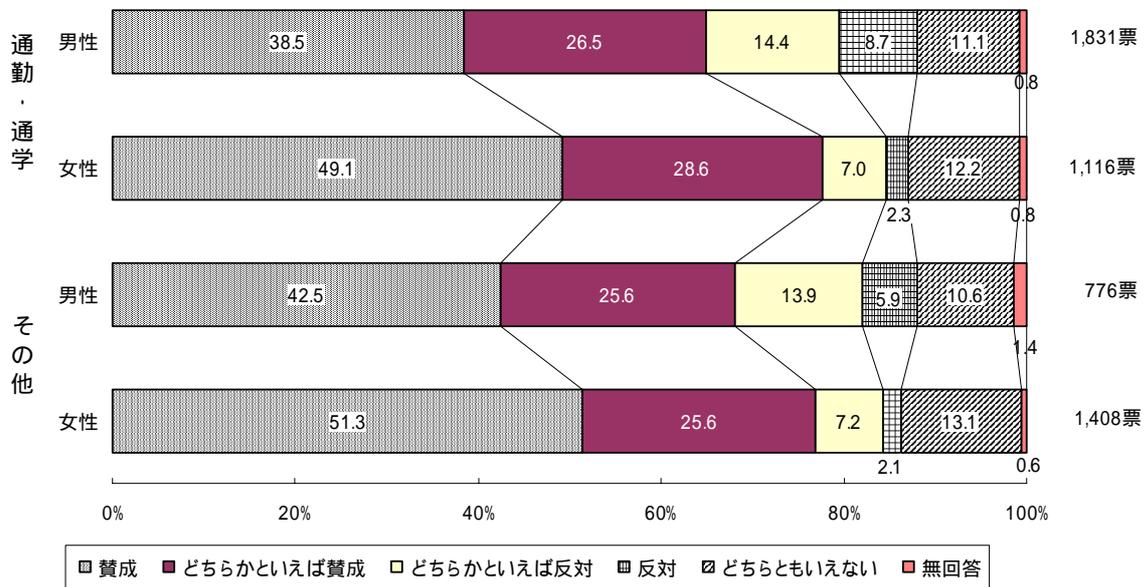
年代別の意見

図 3 - 2 女性専用車両の設置への賛否 (年代別)



通勤・通学で利用する人の意見

図 3 - 3 女性専用車両の設置への賛否（通勤・通学とその他の別）

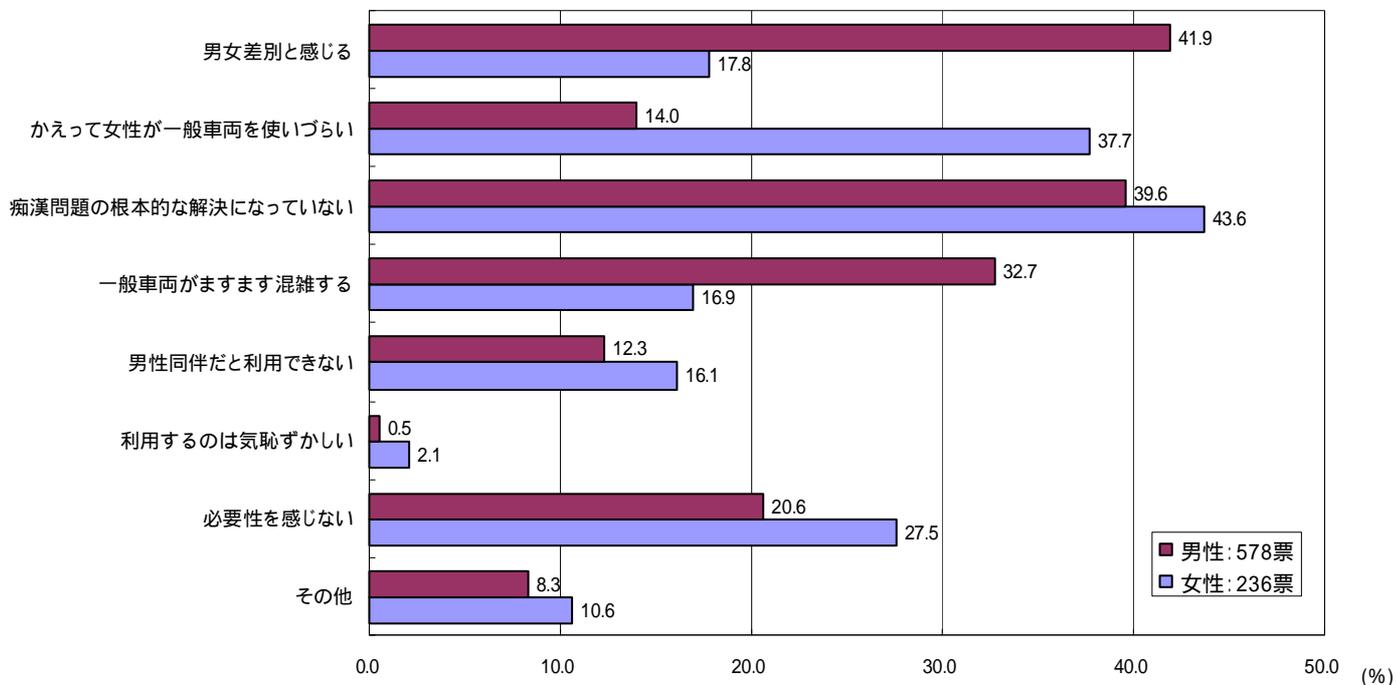


注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

(2) 女性専用車両設置に反対する理由

図 3 - 4 女性専用車両設置の反対理由 (2 つまで回答可)



(3) ラッシュ時の導入

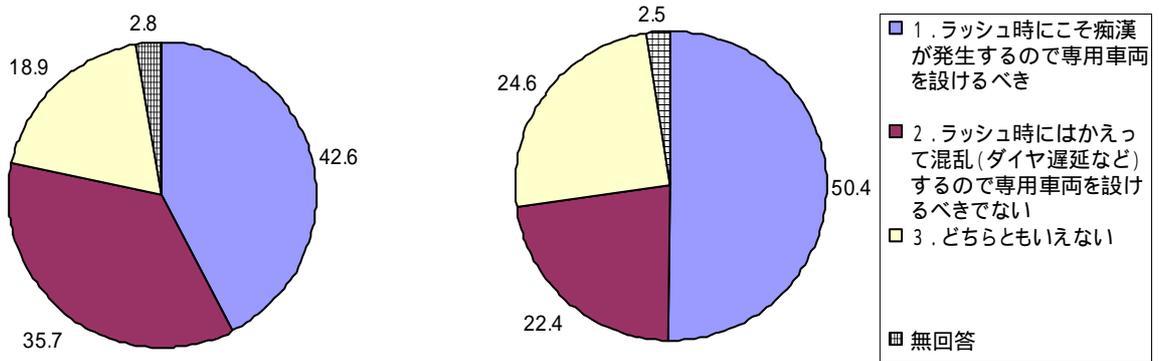
a. 導入の賛否

全体の意見

図 3 - 5 ラッシュ時における女性専用車両の導入の賛否 (男女別)

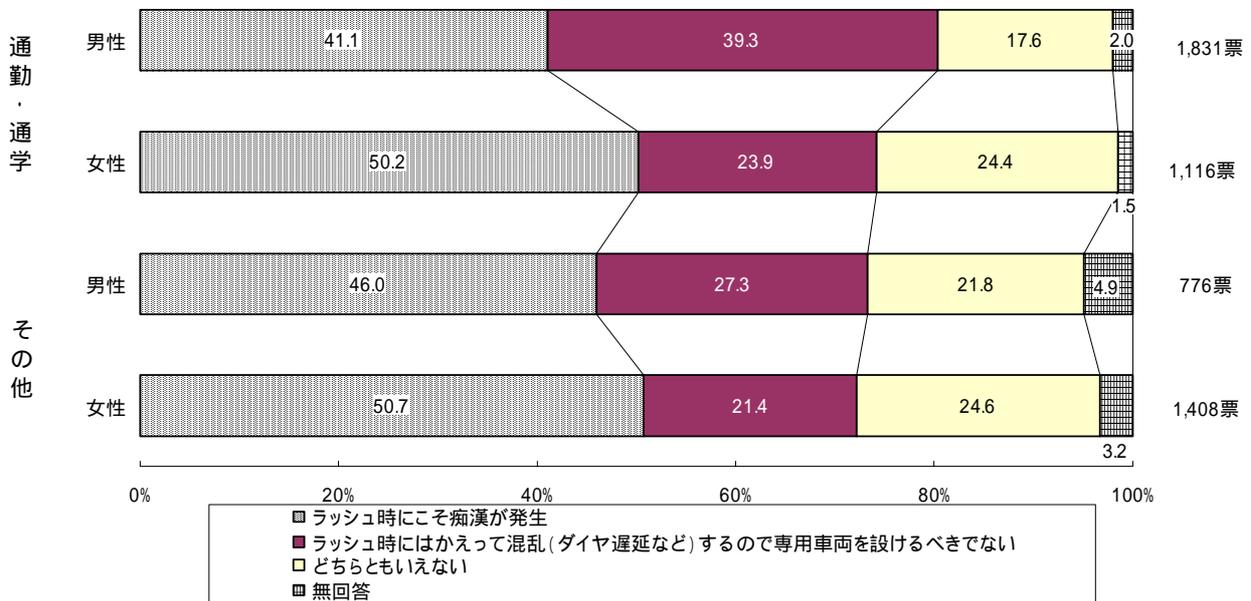
<男性：2,613 票>

<女性：2,535 票>



通勤・通学で利用する人の意見

図 3 - 6 ラッシュ時における女性専用車両の導入賛否 (通勤・通学とその他の別)



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

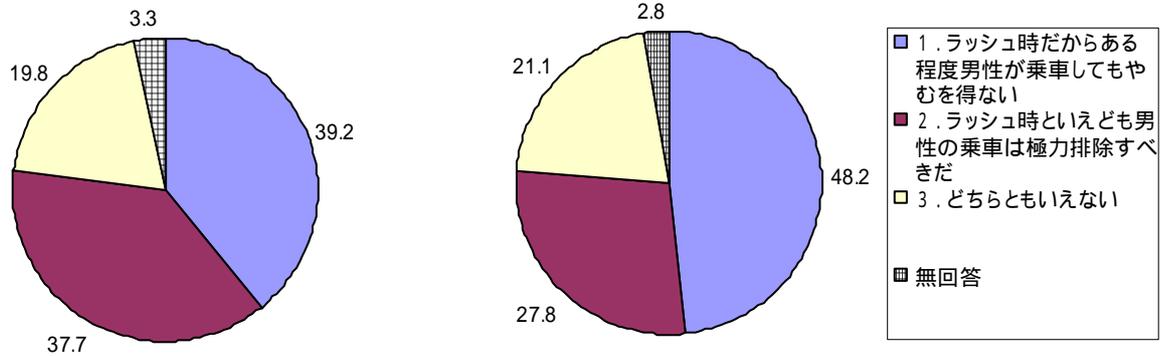
b. 男性が間違っ乗る点

全体の意見

図 3 - 7 女性専用車両に男性が間違っ乗る点についてどう思うか

<男性：2,613 票>

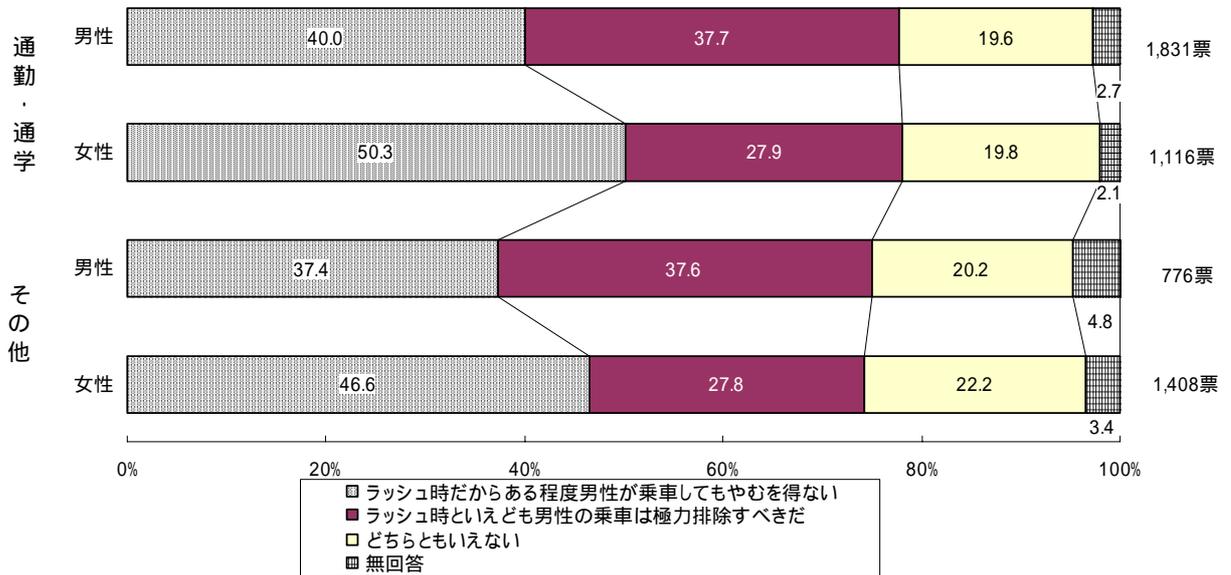
<女性：2,535 票>



通勤・通学で利用する人の意見

図 3 - 8 女性専用車両に男性が間違っ乗る点についてどう思うか

(通勤・通学とその他の別)



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

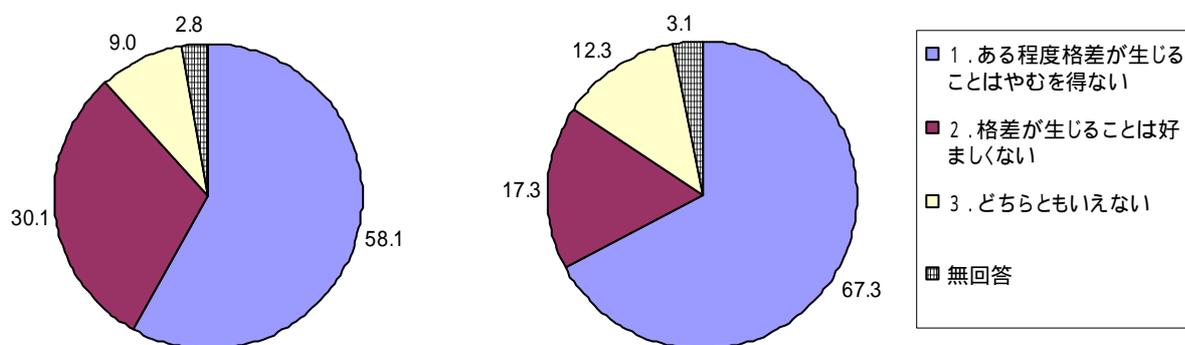
c. 混雑率に格差が生じる点

全体の意見

図 3 - 9 女性専用車両導入により混雑率に格差が生じる点についてどう思うか

<男性：2,613 票>

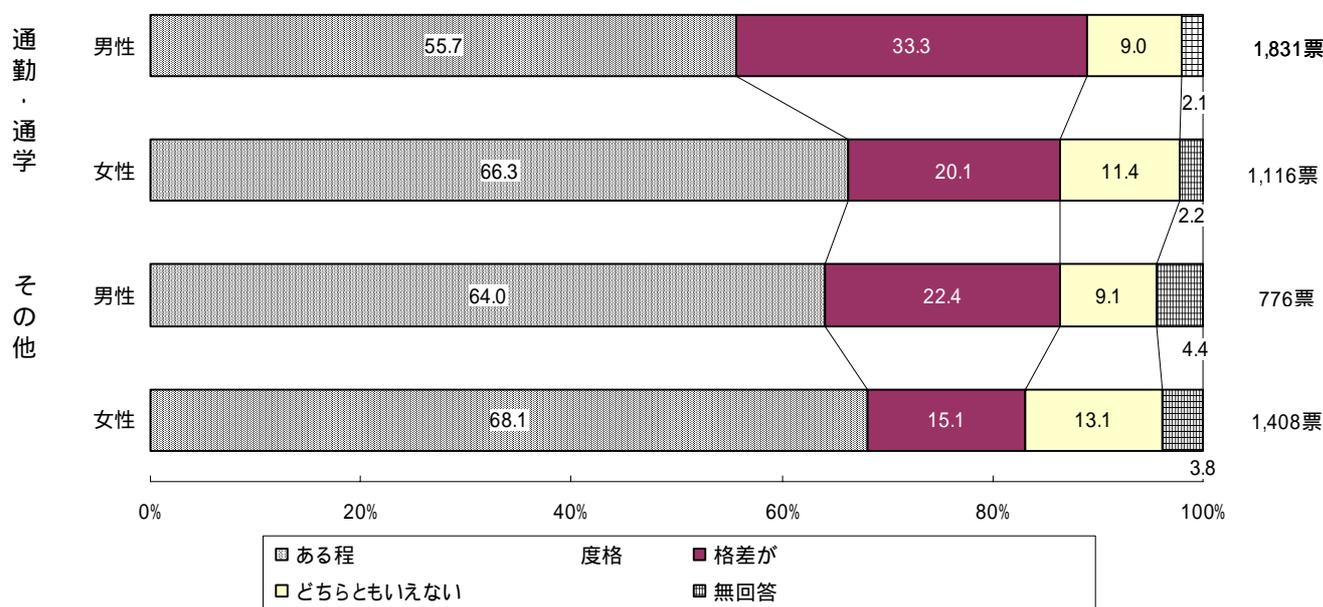
<女性：2,535 票>



通勤・通学で利用する人の意見

図 3 - 10 女性専用車両導入により混雑率に格差が生じる点についてどう思うか

(通勤・通学とその他の別)



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

d. 女性専用車両が改札から遠い場合の利用意向（女性のみ回答）

図 3 - 1 1 女性専用車両が改札から遠い車両になる場合の利用意向
 <サンプル数：2,535 票>

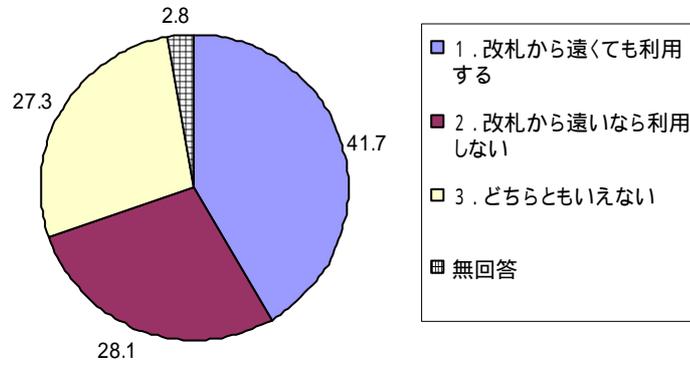
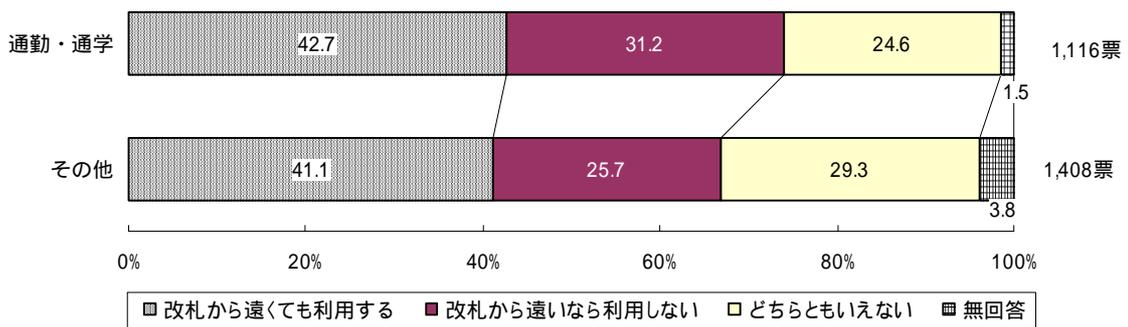


図 3 - 1 2 女性専用車両が改札から遠い車両になる場合の利用意向
 (通勤・通学とその他の別)



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

(4) 「女性専用車両」が導入された場合の利用意向（女性のみ回答）

図 3 - 1 3 女性専用車両の利用意向
 <サンプル数：2,535 票>

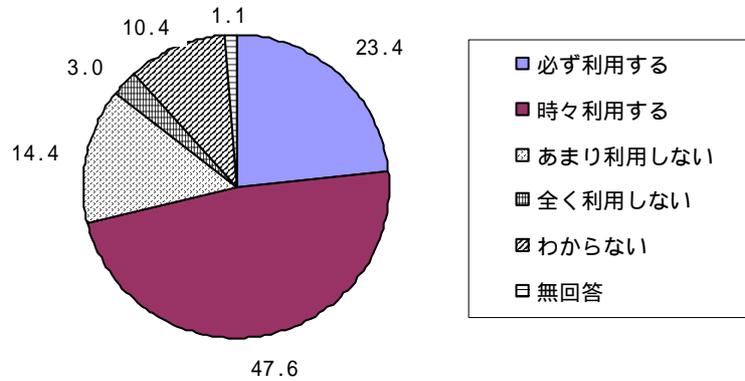
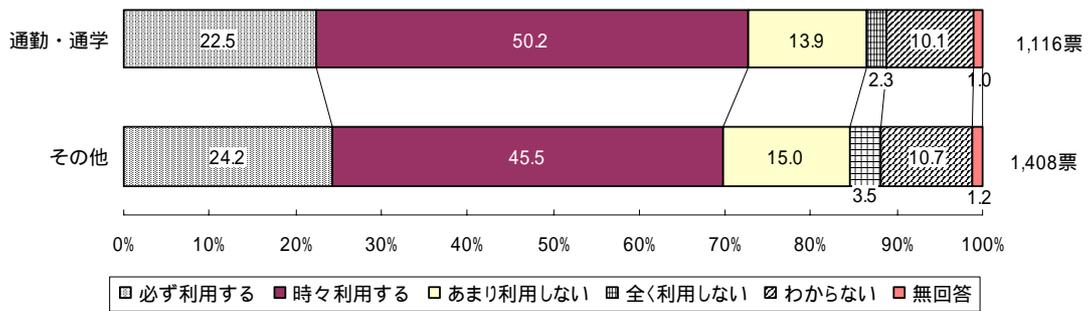


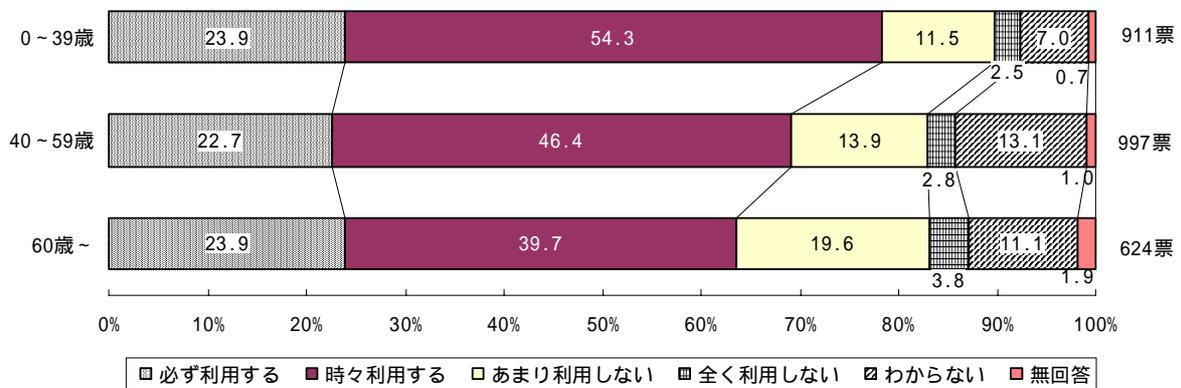
図 3 - 1 4 女性専用車両の利用意向（通勤・通学とその他の別）



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

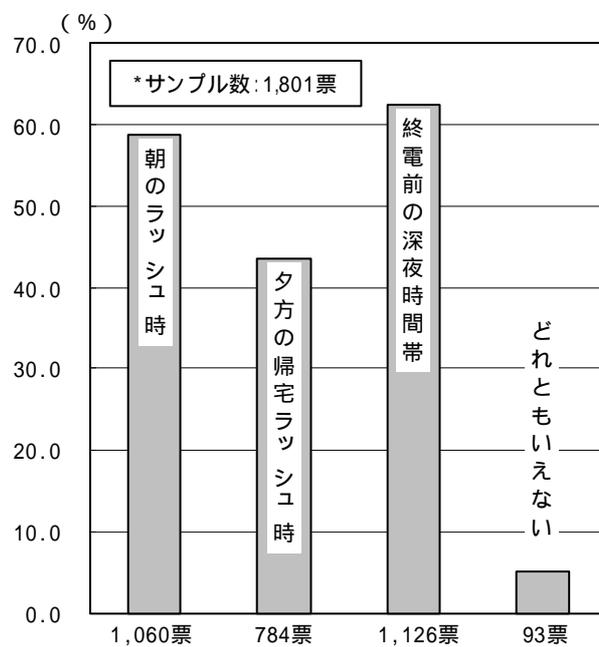
「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

図 3 - 1 5 女性専用車両の利用意向（年代別）



(5) 導入の望ましい時間帯((4)で利用すると回答した女性のみ回答:複数回答可)

図 3 - 16 女性専用車両導入の望ましい時間帯

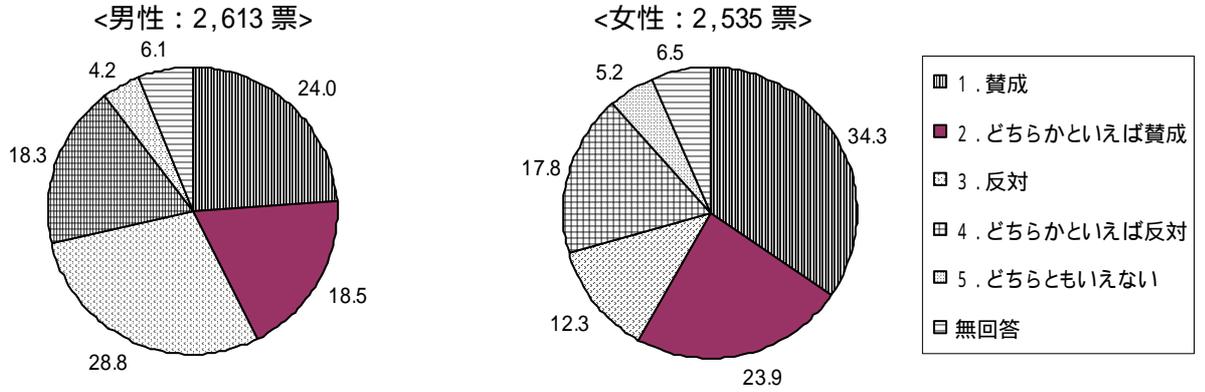


4. 「女性優先車両」について

(1) 導入の賛否

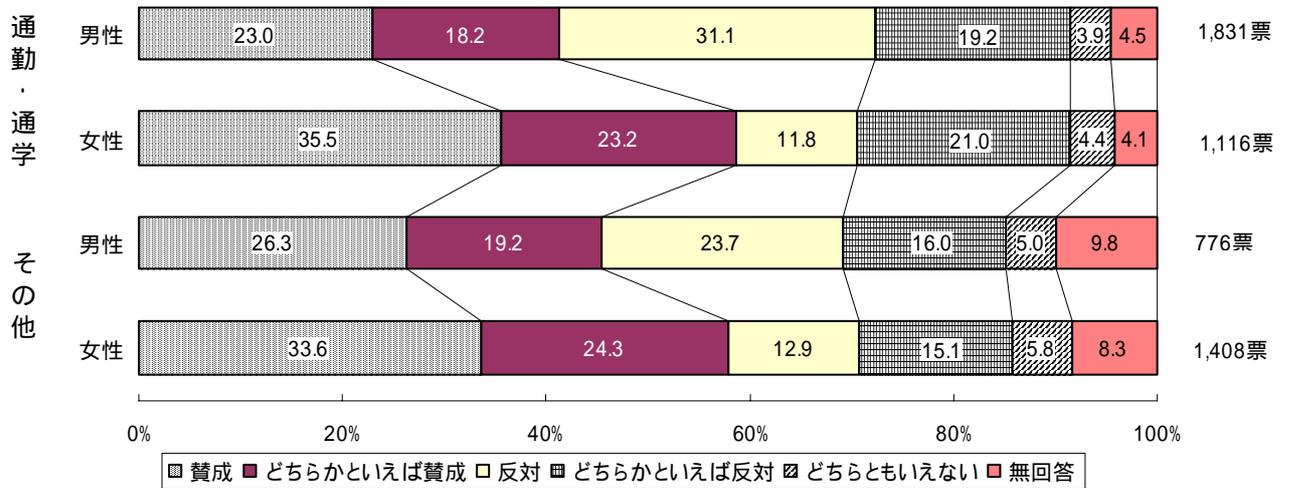
全体の意見

図 4 - 1 女性優先車両の導入の賛否



通勤・通学で利用する人の意見

図 4 - 2 女性優先車両の導入の賛否 (通勤・通学とその他の別)

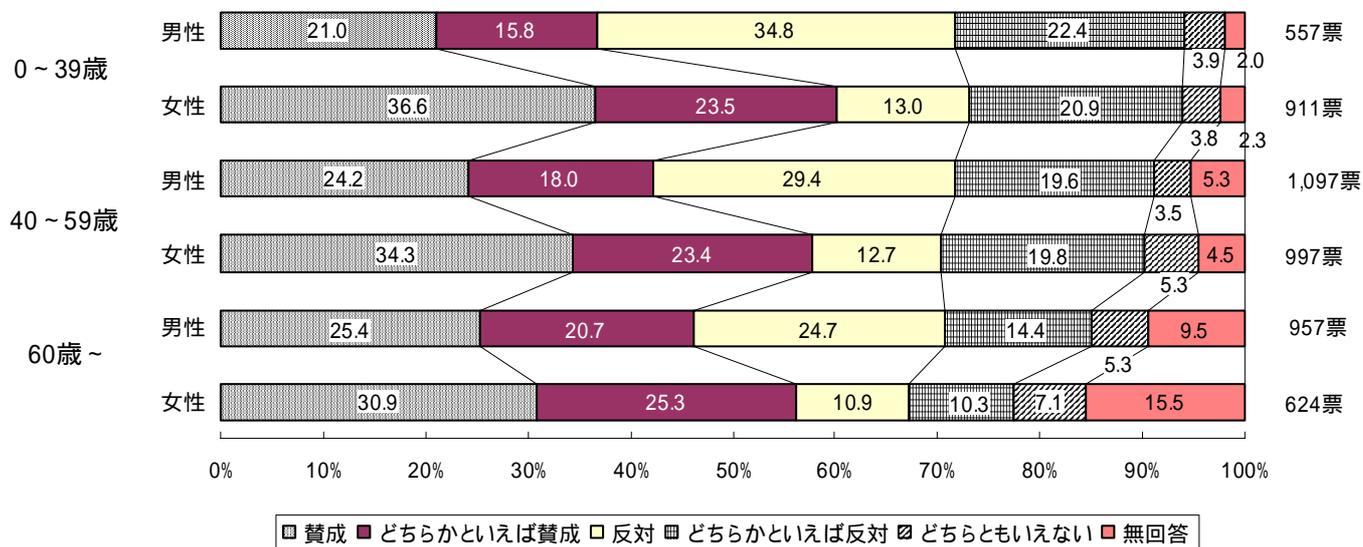


注: 「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

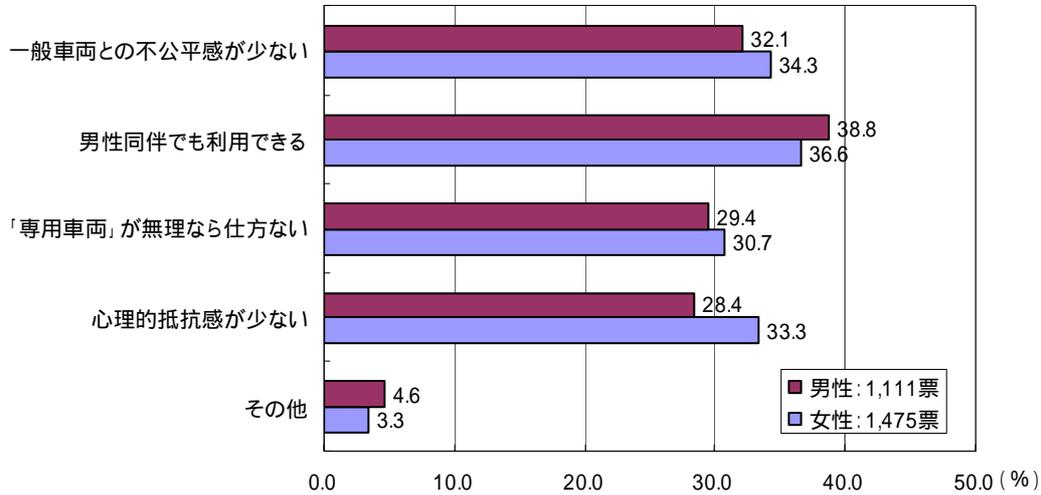
年代別の集計

図 4 - 3 女性優先車両の導入の賛否（年代別）



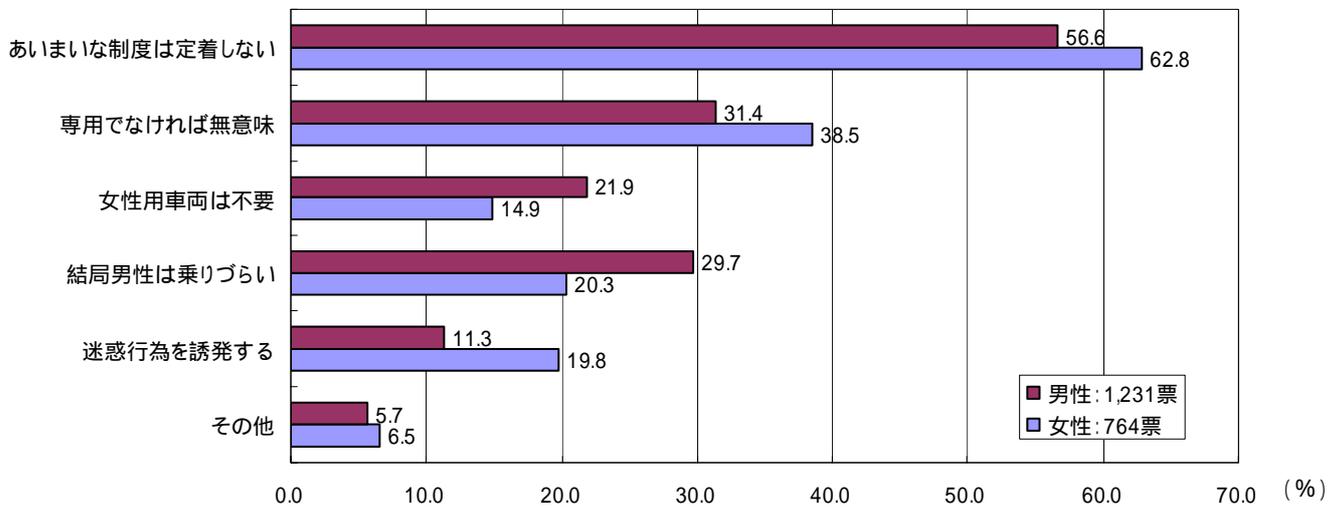
(2) 賛成理由 (複数回答可)

図 4 - 4 女性優先車両導入の賛成理由



(3) 反対理由 (複数回答可)

図 4 - 5 女性優先車両導入の反対理由



(4) 導入された場合の利用意向 (女性のみ回答 : 複数回答可)

図 4 - 6 女性優先車両が導入された場合の利用意向

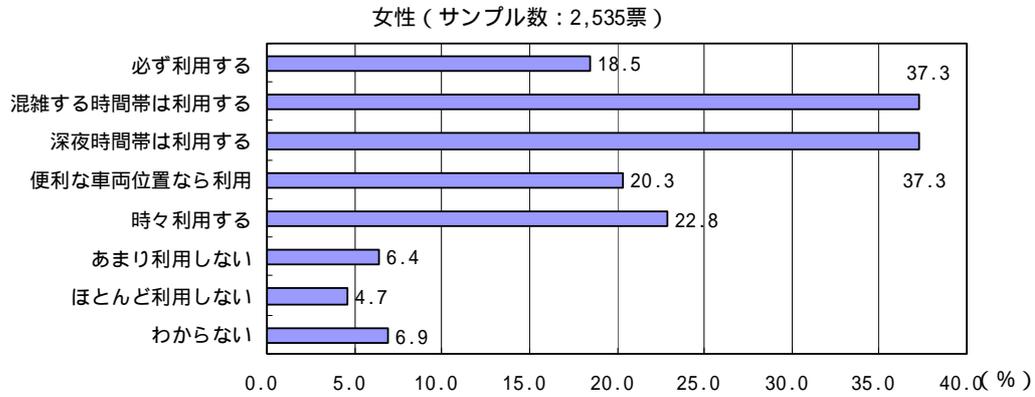
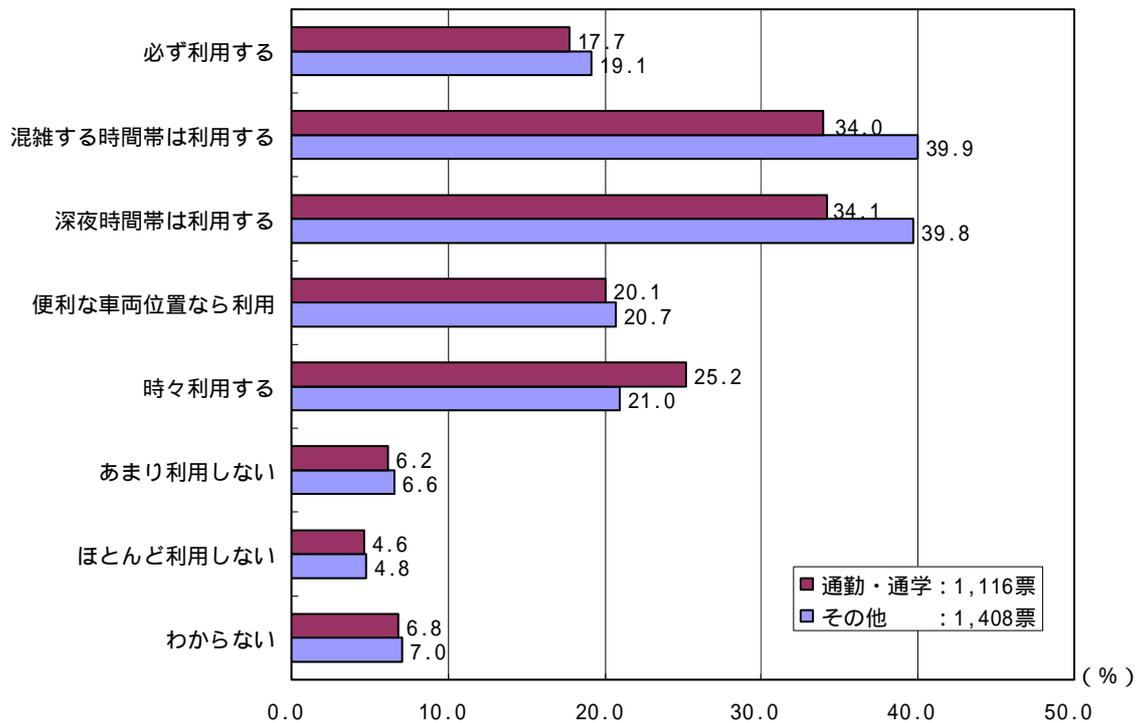


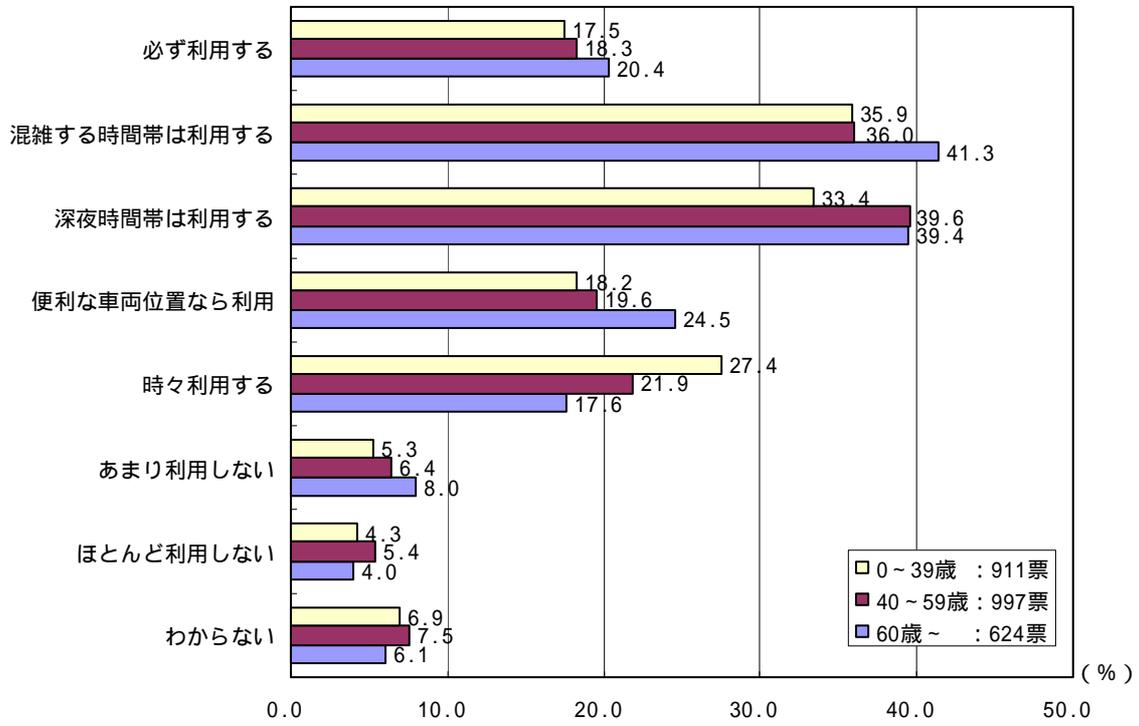
図 4 - 7 女性優先車両が導入された場合の利用意向 (通勤・通学とその他の別)



注 : 「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

図 4 - 8 女性優先車両が導入された場合の利用意向（年代別）



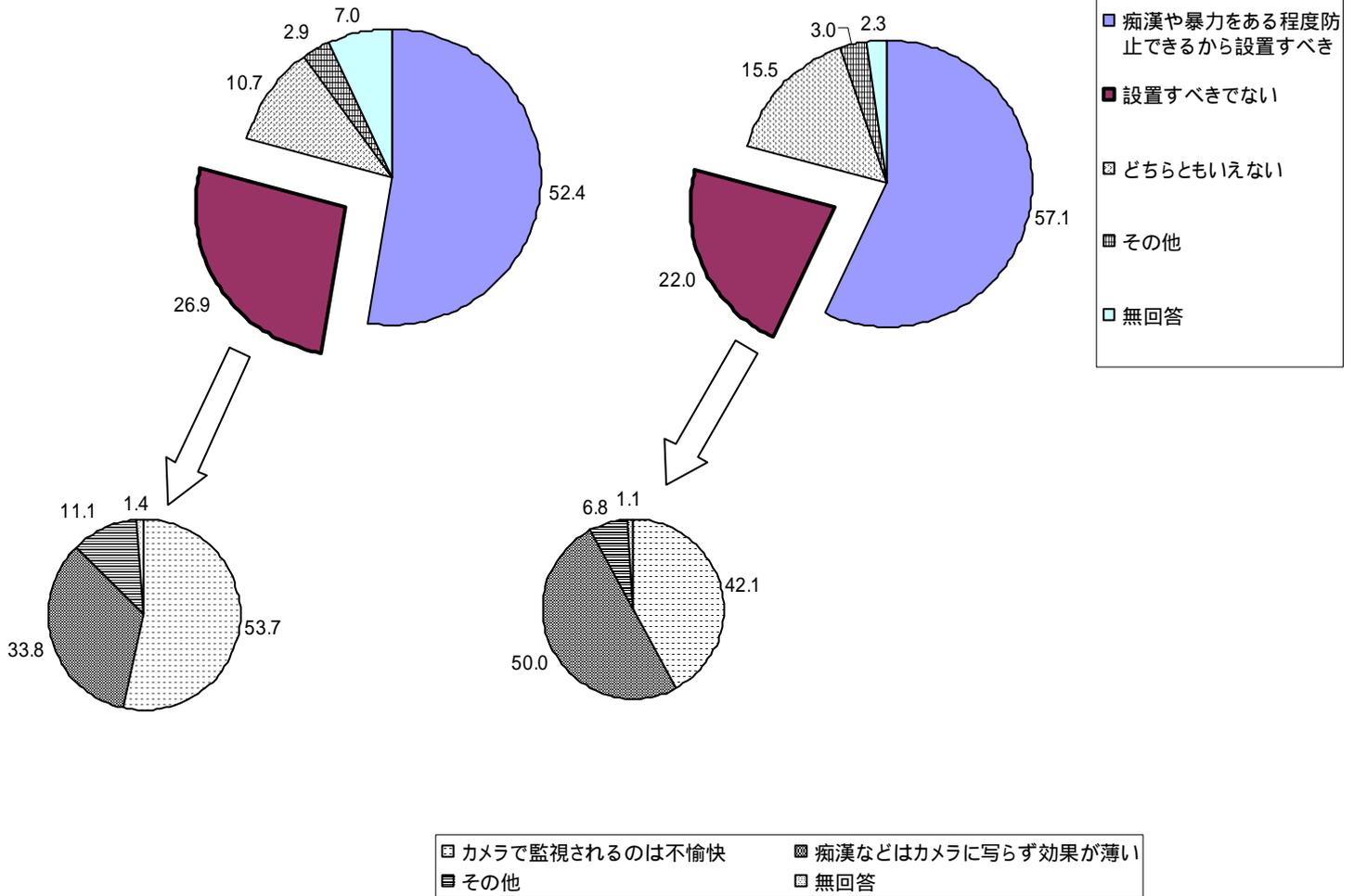
5. 車内防犯カメラの設置について

全体の意見

図 5 - 1 車内防犯カメラの設置の賛否とその理由

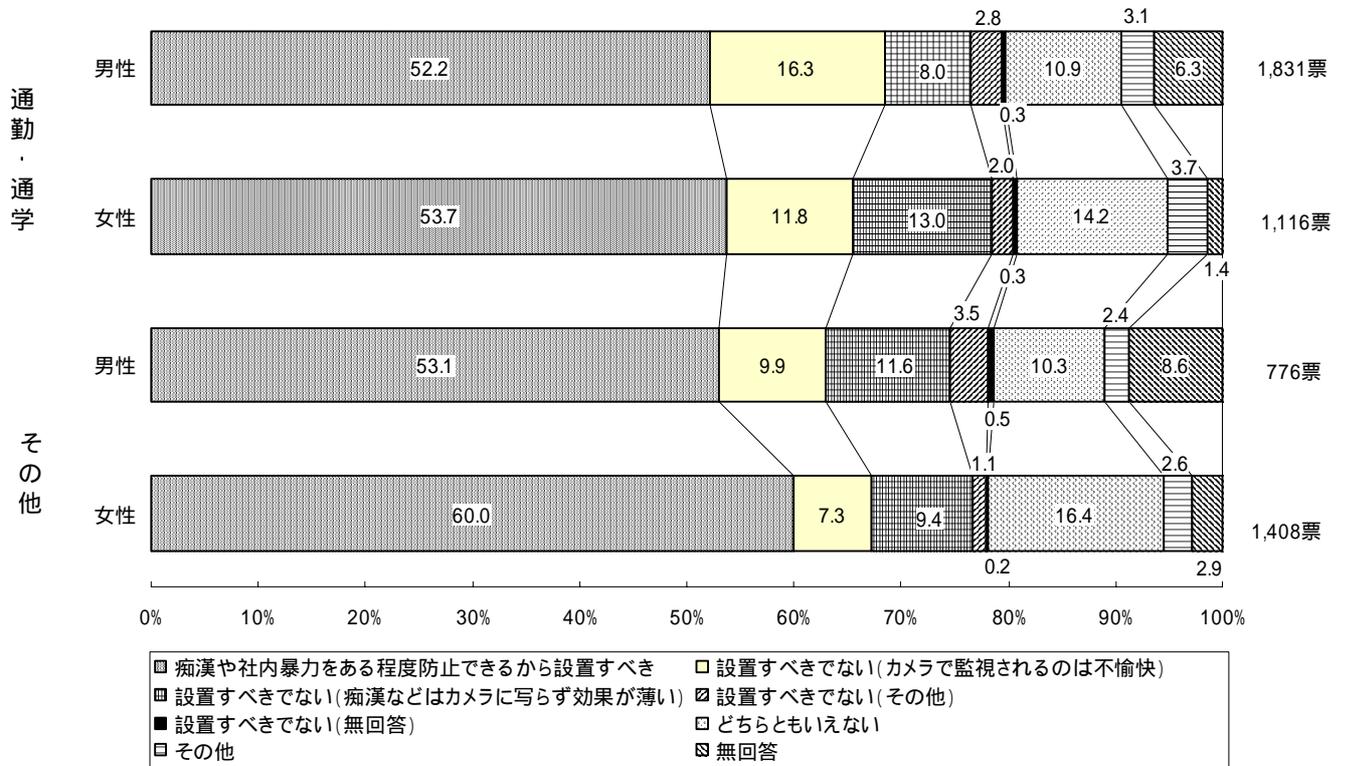
<男性：2,613 票>

<女性：2,535 票>



通勤・通学で利用する人の意見

図 5 - 2 車内防犯カメラの設置の賛否とその理由（通勤・通学とその他の別）



注：「通勤・通学」……「会社員・公務員」「学生」「アルバイト」のいずれかを回答した人

「その他」……「主婦」「自営業」「無職」「その他」のいずれかを回答した人

6.痴漢や迷惑行為の防止に関する自由意見

表 6 - 1 自由意見の主な内容

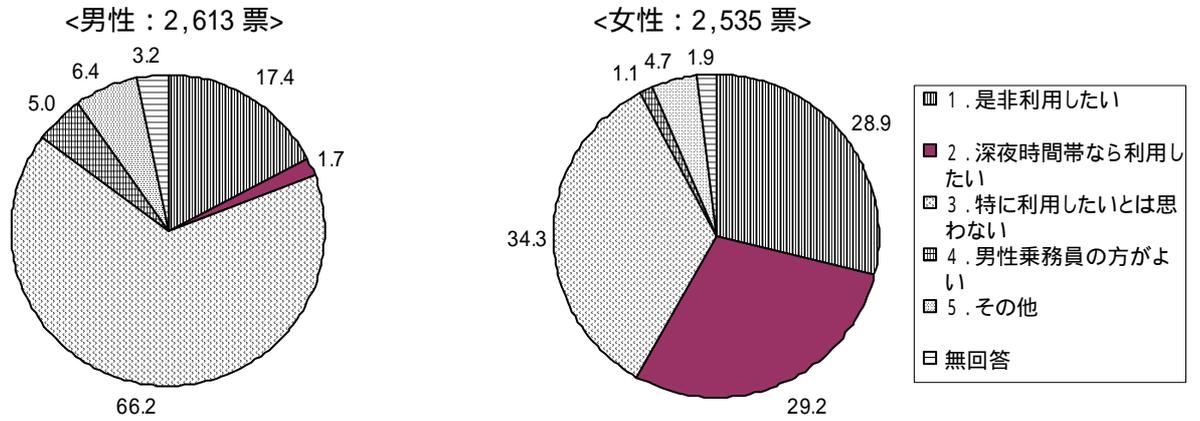
意見	回答分野	回答要旨	回答者数			
			男性	女性	不明	計
要望意見	サービスに関するもの	広告・放送を徹底すべき	35	41	1	77
		駅員・警官を増員してほしい	38	38	1	77
		駅員・警官を同乗させてほしい	29	34	1	64
		女性職員を増員してほしい	7	16	1	24
		携帯電話を活用してはどうか	4	5		9
		その他	6	12		18
		計	119	146	4	269
	施設に関するもの	警報機・通報装置を設置してほしい	95	123	4	222
		専用車両を今後も推進していくべき	16	23		39
		防犯カメラを設置してほしい	22	22		44
		男性専用車両も導入すべき	13	7		20
		専用車両の配色を変えるべき	5	8		13
		車両・駅施設の構造を改善してほしい	6	5		11
		ミラーの設置を望む	3	6		9
		優先車両を導入すべき	4	3		7
		その他	14	14		28
		計	178	211	4	393
	個人の意識に関するもの	乗客の協力が必要だ	6	13	1	20
		各自が自己管理を持ってほしい	8	3	1	12
		その他	5	5		10
	計	19	21	2	42	
政策に関するもの	混雑緩和の対策を望む	48	19		67	
	罰則を強化してほしい	21	13		34	
	冤罪の可能性も充分考慮してもらいたい	13	1		14	
	その他	3	2		5	
	計	85	35		120	
その他		7	2		9	
小計		408	415	10	833	
苦情意見	駅員・警官が少ない	8	20		28	
	職員の対応が悪いサービスがある	2	7		9	
	女性客の服装・態度に腹が立つ	4	3		7	
	発生時の対処の仕方がわからない	2	4		6	
	乗客のマナーが悪すぎる	1	4		5	
	混雑がひどい	1	4		5	
	その他	5	8		13	
小計		23	50		73	
その他の意見	女性の服装等に配慮が欠けているのではないか	17	15		32	
	各自で自己管理する必要はある	11	15	1	27	
	乗客の協力が大切だと思う	8	16		24	
	利用者それぞれもっと乗車マナーを良くした方が良い	7	8		15	
	専用車両は推進していくべき	4	9	1	14	
	専用車両導入による弊害はないのだろうか	2	7	1	10	
	教育の問題だと思う	5	3		8	
	車内が混んでいる限り難しい話だと思う	5	3		8	
	専用車両は不要だ	6	2		8	
	過剰な女性サービスは新たな問題を生まないか	5	2	1	8	
	その他	10	16	1	27	
	小計		80	96	5	181
合計（有効な回答）		511	561	15	1,087	

7. タクシーについて

(1) 女性の乗務員の指定が可能な場合の利用意向

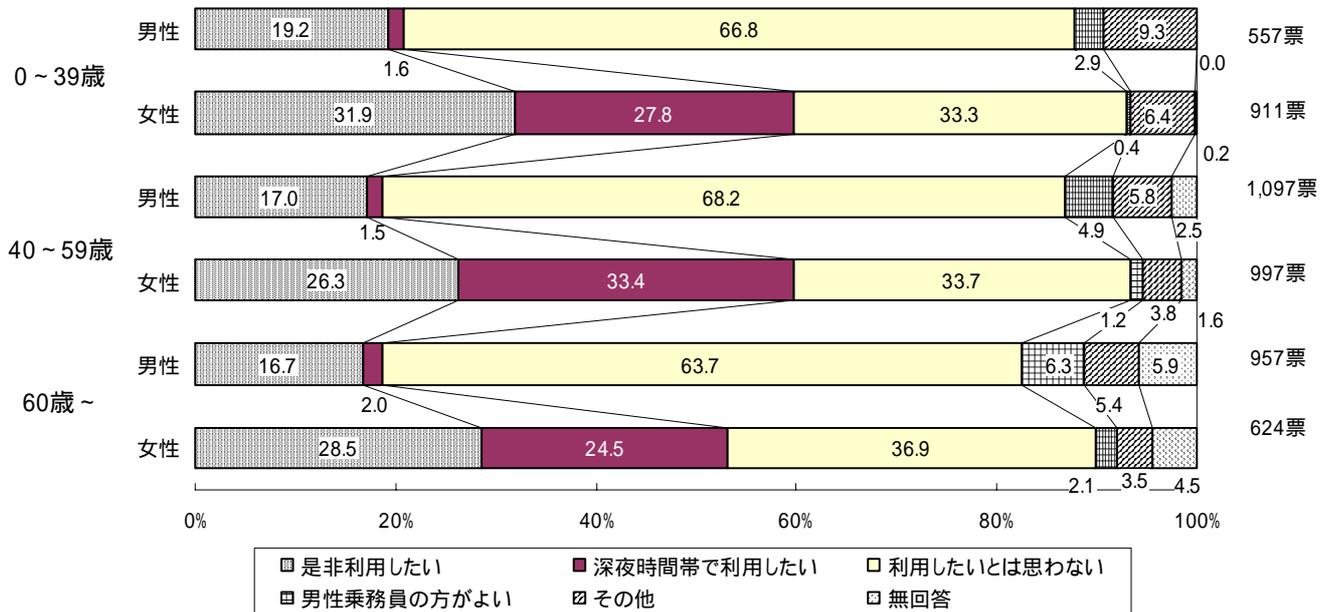
全体の意見

図 7 - 1 女性乗務員のタクシーの配車が可能な場合の利用意向



年代別の集計

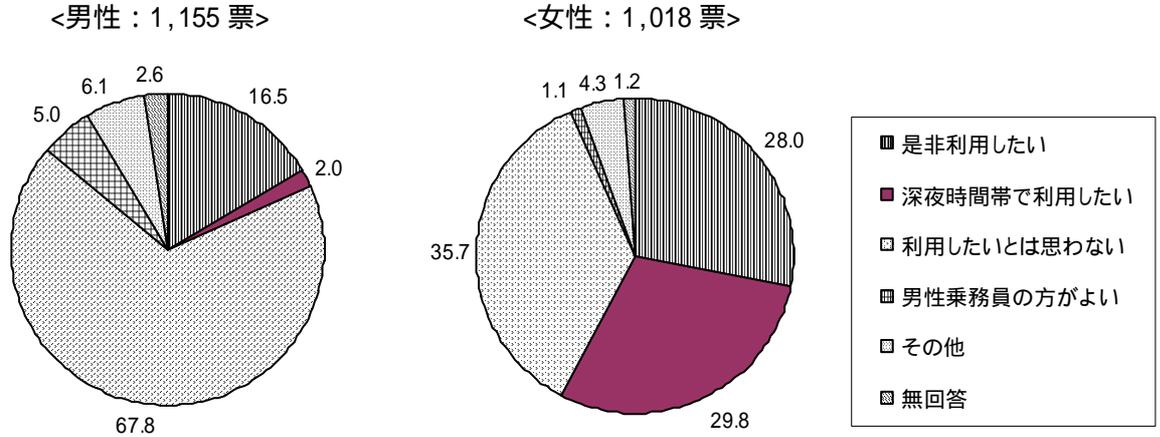
図 7 - 2 女性乗務員のタクシーの配車が可能な場合の利用意向（年代別）



主に夜間にタクシーを利用する人の場合の利用意向

図 7 - 3 女性乗務員のタクシーの配車が可能な場合の利用意向

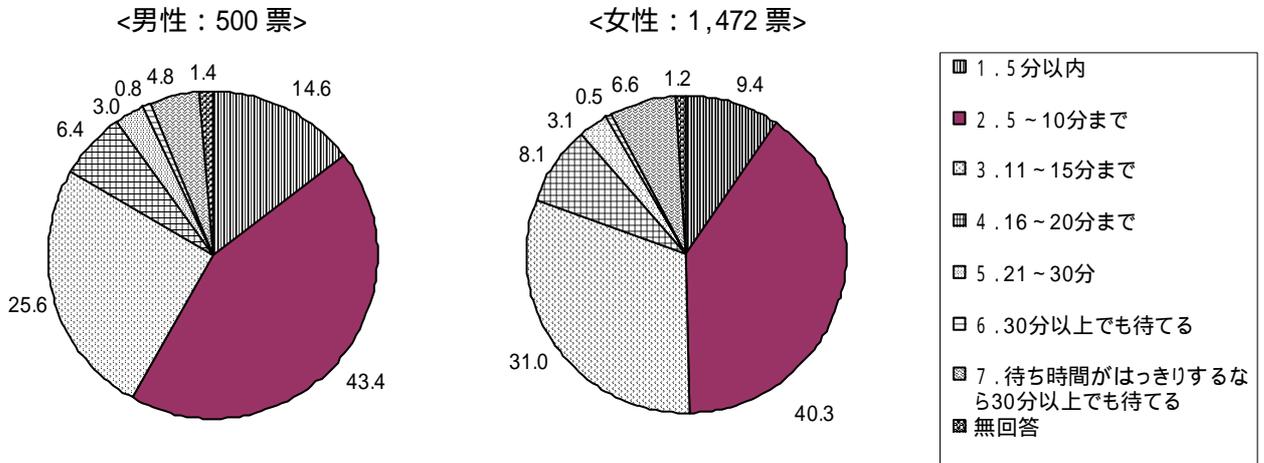
(主に夜間に利用する人)



(2) 女性乗務員の指定が可能な場合、何分程度の待ち時間なら利用するか

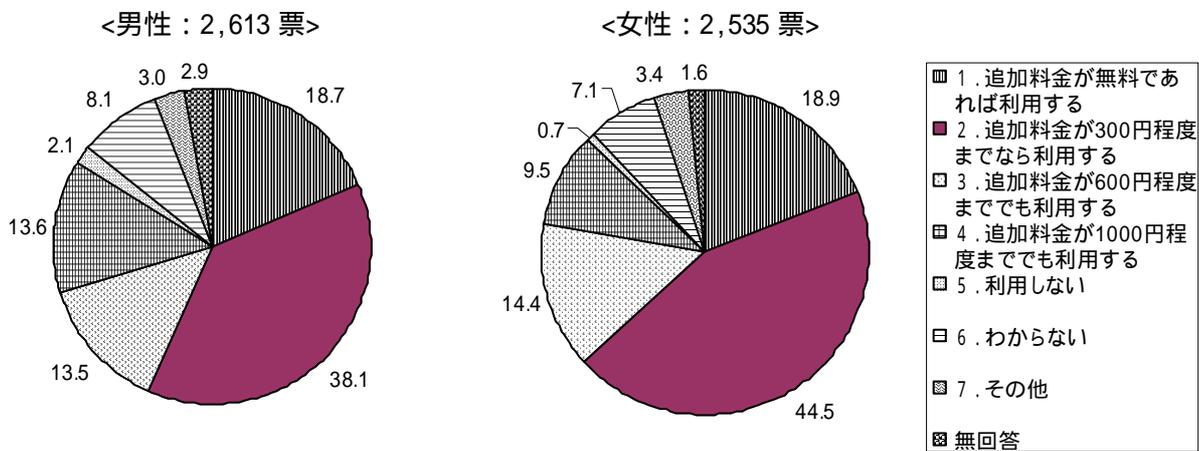
((1) で「利用したい」とした回答者のみ)

図 7 - 4 女性乗務員タクシーの配車の待ち時間の許容範囲



(3) 体の不自由な方を介護する立場となった場合の「ケアタクシー」の利用意向

図 7 - 5 追加料金別のケアタクシーの利用意向



注：「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

8. 宅配便サービスについて

(1) 受け取りで一番多いと感じる事例

図 8 - 1 宅配便の受け取りで一番多いと感じる事例

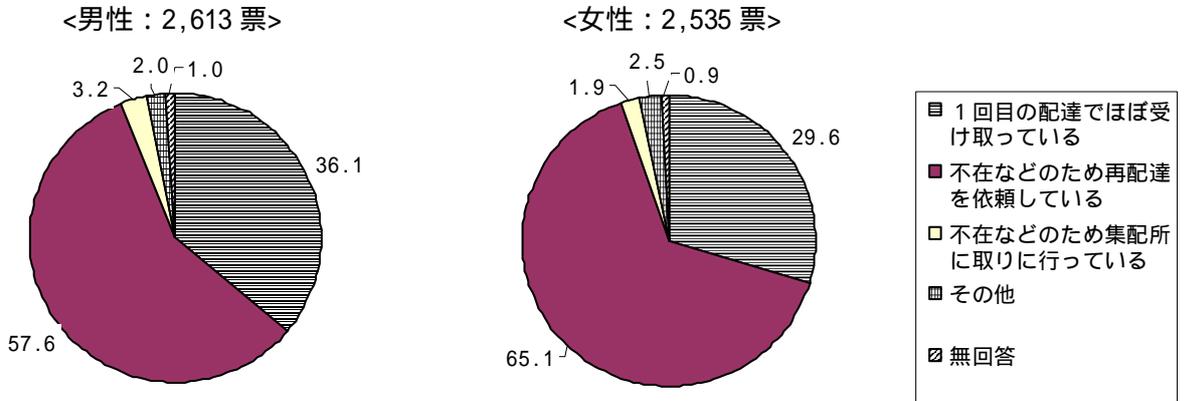
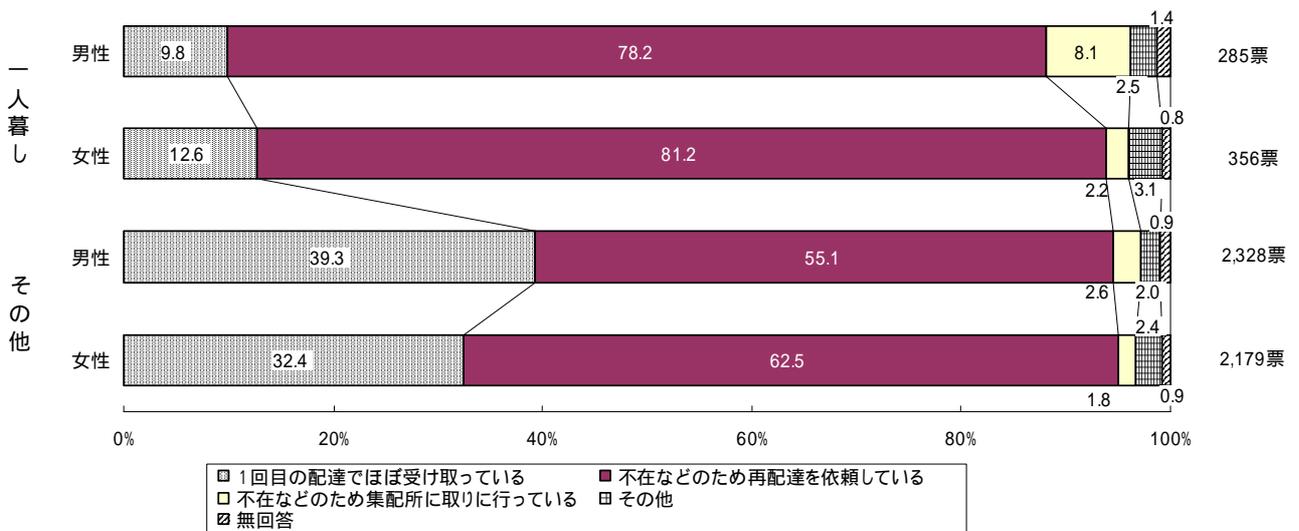


図 8 - 2 宅配便の受け取りで一番多いと感じる事例（1人暮らし・その他別）



(2) 宅配ロッカーについて

a. 全体の意見

図 8 - 3 宅配ロッカーの利便性

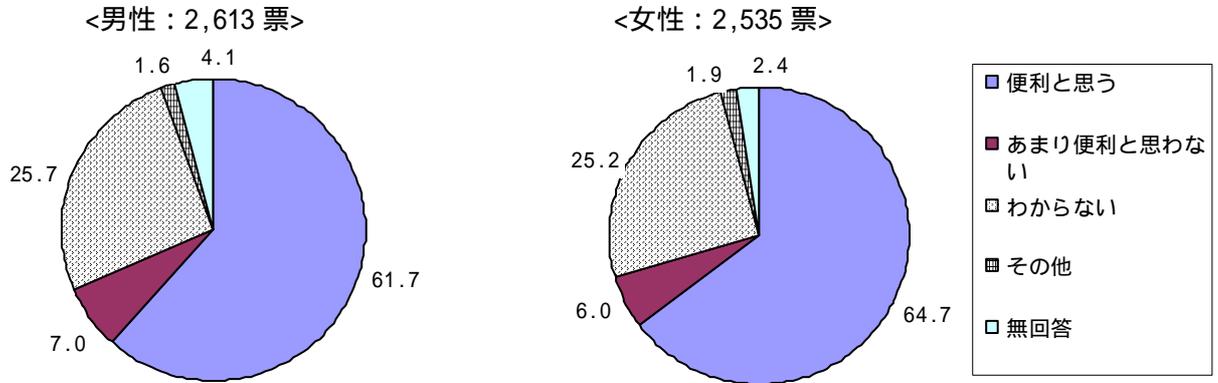
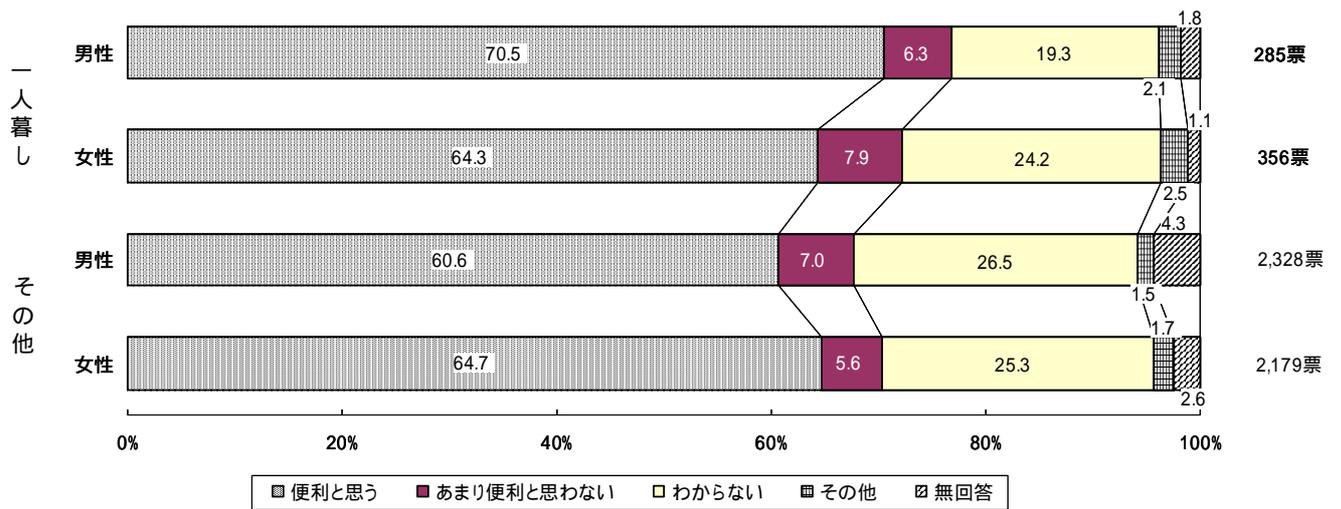


図 8 - 4 宅配ロッカーの利便性 (1人暮らし・その他別)



b. 便利と思う理由（2つまで回答可）

図 8 - 5 宅配ロッカーを便利だと思う理由（性別）

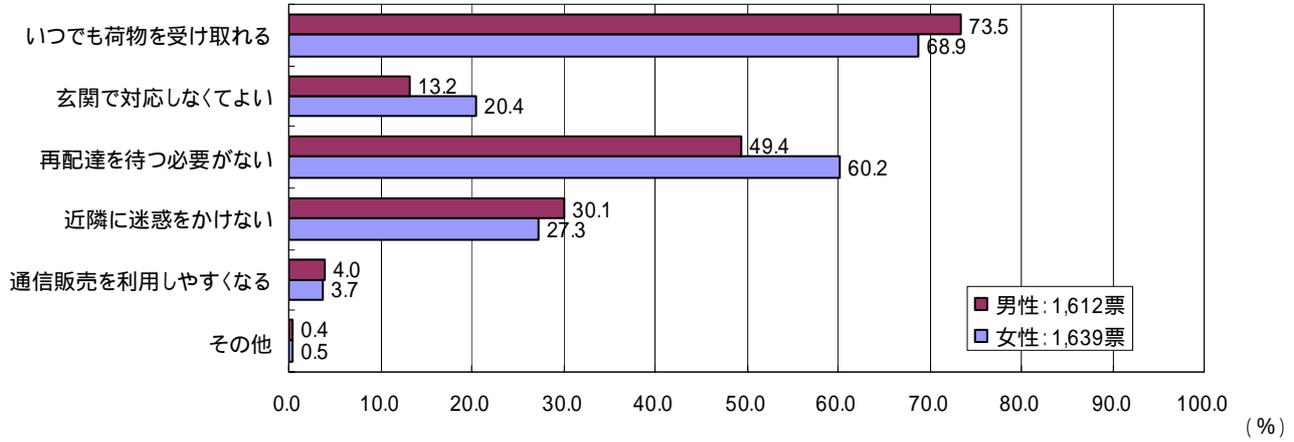
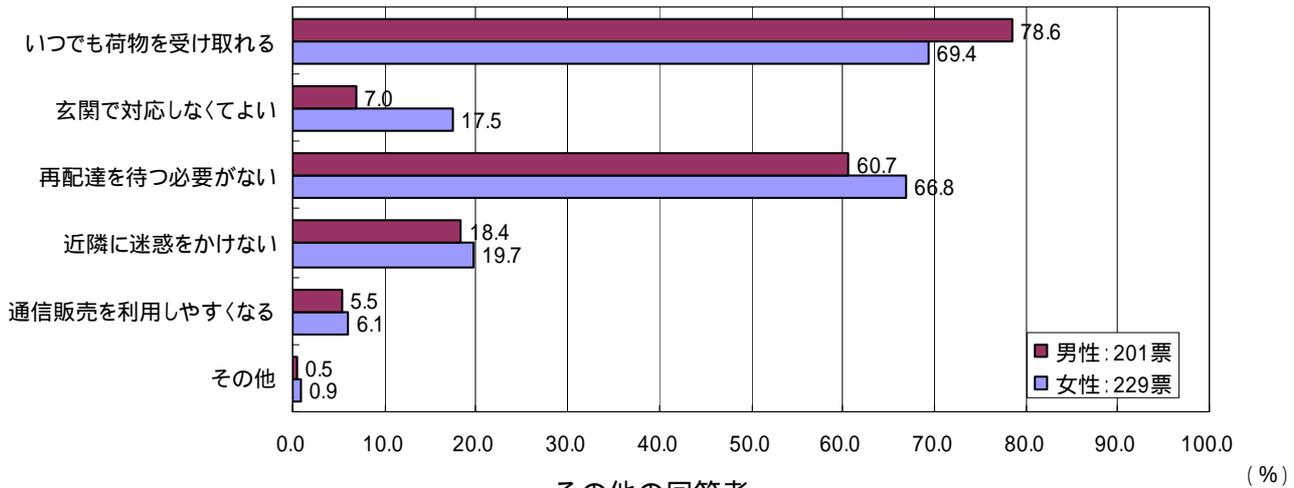
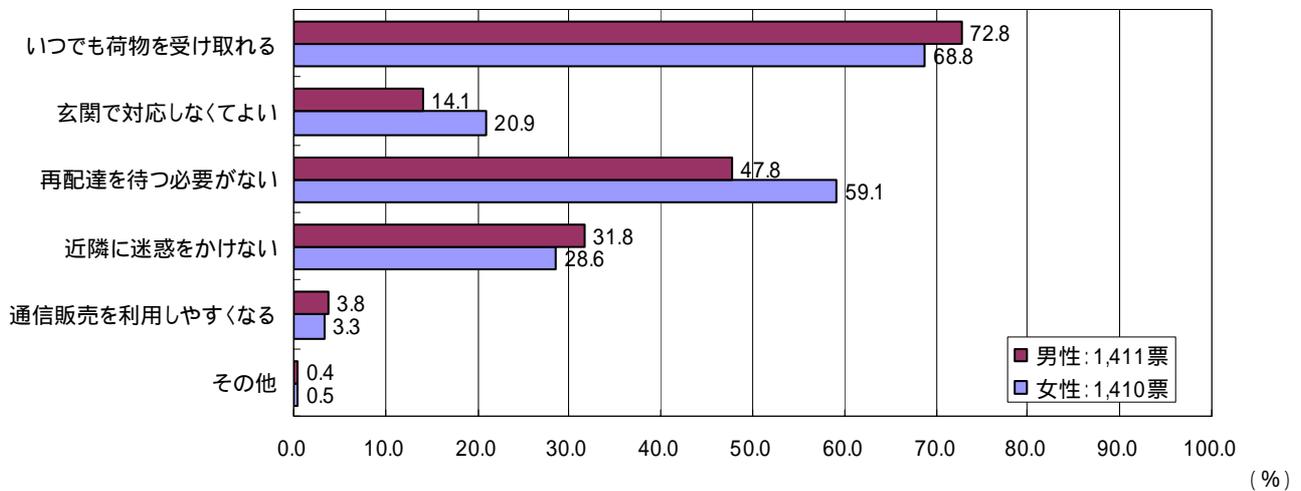


図 8 - 6 宅配ロッカーを便利だと思う理由（1人暮らし・その他別）

<1人暮らしの回答者>



<その他の回答者>



c. 宅配ロッカーが設置された場合の利用意向

(自宅には宅配ロッカーが設置されていないという前提で回答)

図 8 - 7 宅配ロッカーが設置された場合の利用

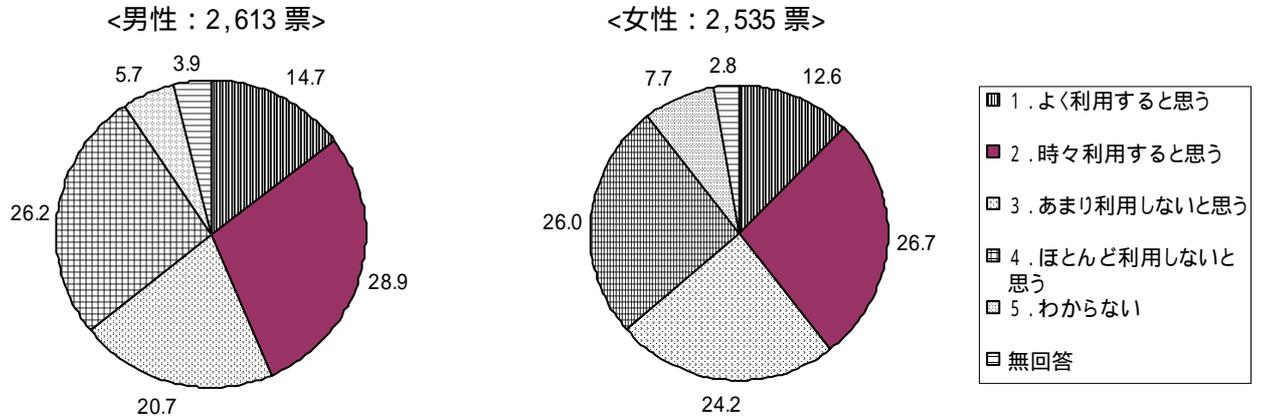
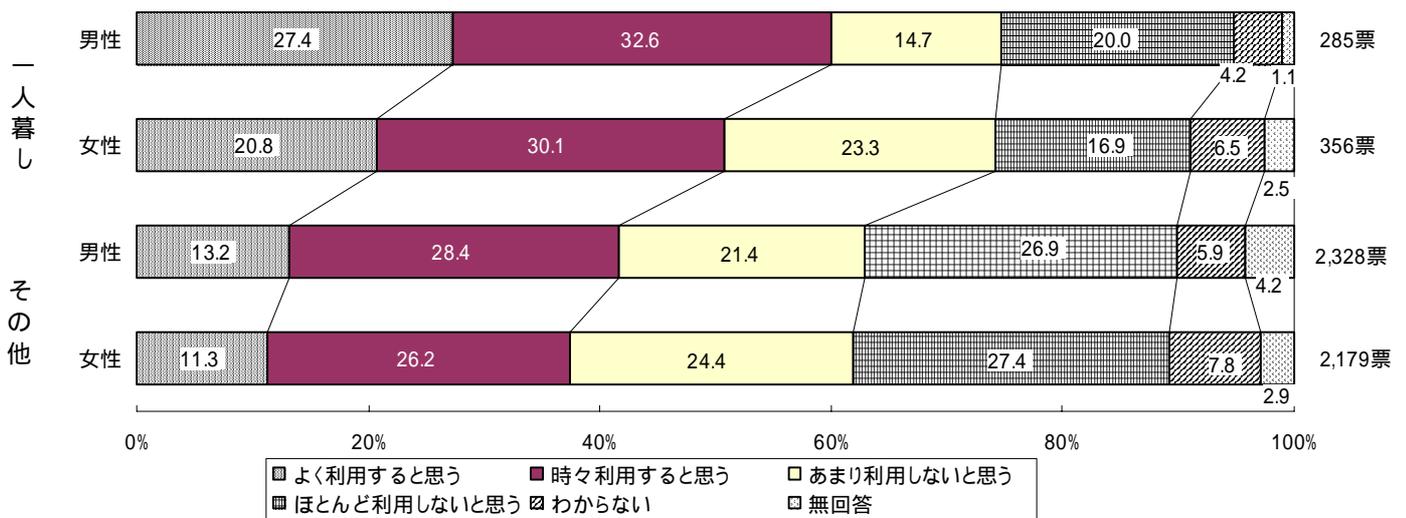


図 8 - 8 宅配ロッカーが設置された場合の利用意向 (1人暮らし・その他別)



d.どこに設置されていけば便利か（c.で「利用する」とした回答者のみ）

図 8 - 9 宅配ロッカーの設置希望箇所

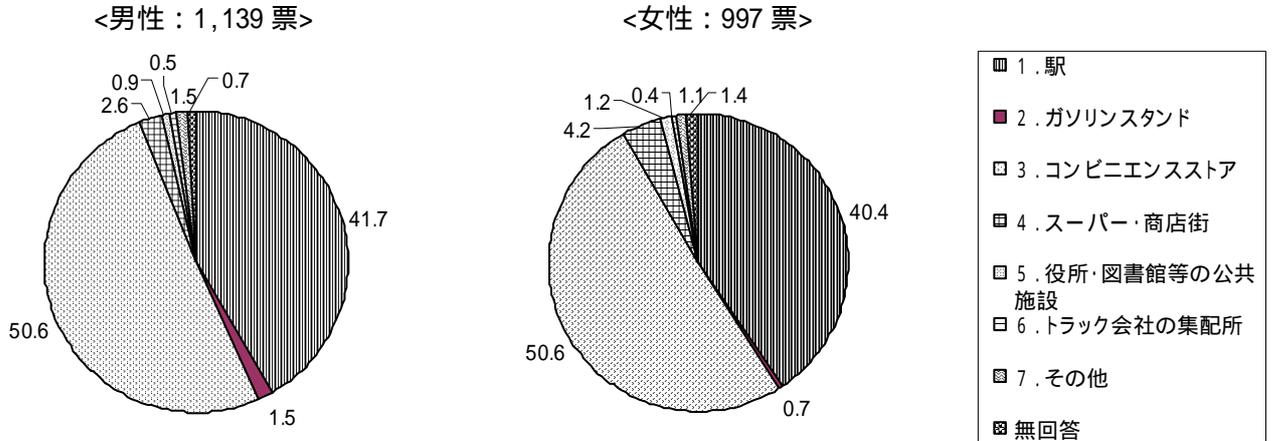
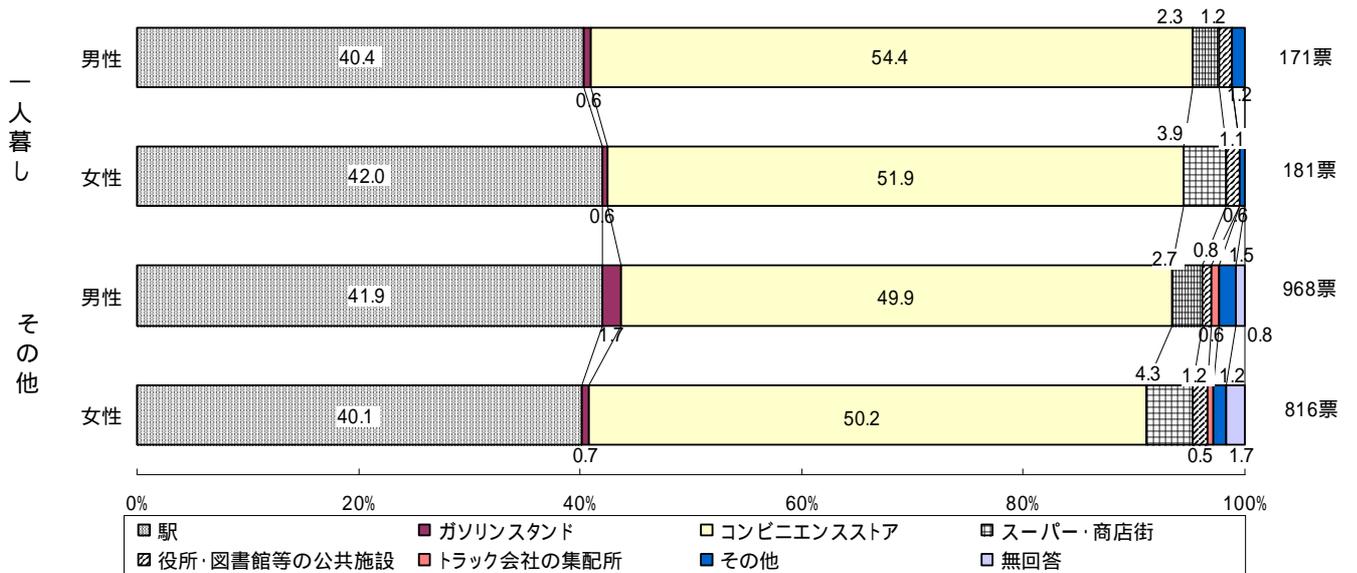


図 8 - 10 宅配ロッカーの設置希望箇所（1人暮らし・その他別）



9. 引越サービスについて

(1) 女性スタッフのみの引越サービスの利用意向

図 9 - 1 女性スタッフのみの引越サービスについて
サービスについて

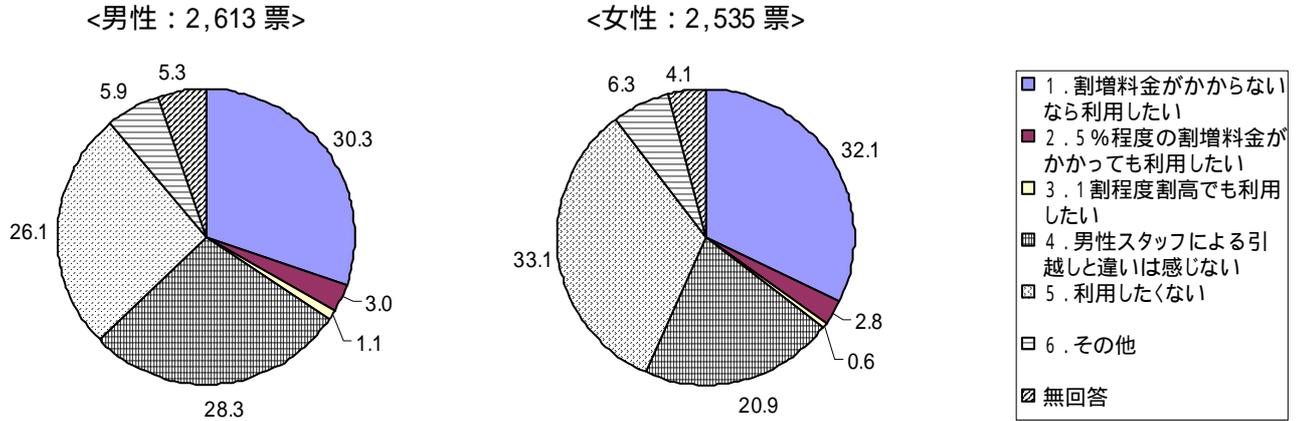
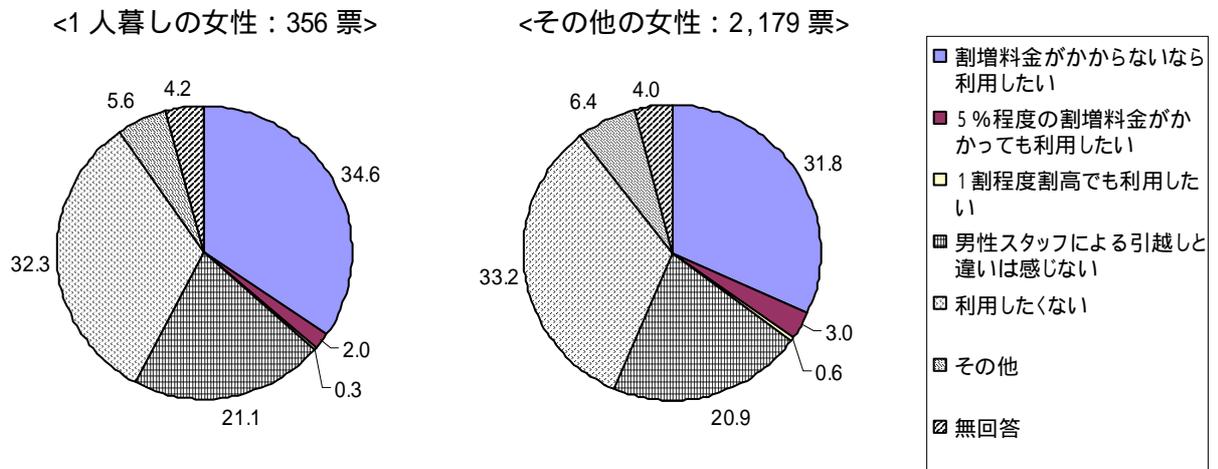


図 9 - 2 女性スタッフのみの引越サービスについて

(1人暮らしの女性とその他の女性別)

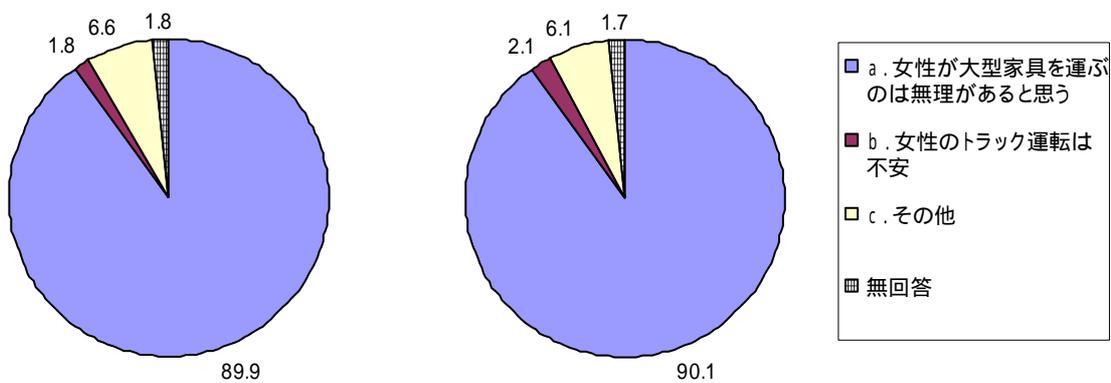


(2) 利用したくない理由

図 9 - 3 女性だけの引越サービスを利用したくない理由

<男性：681票>

<女性：839票>



10. 女性を意識したサービスに関する自由意見

表 10 - 1 女性を意識したサービスに関する主な自由意見

意見	回答分野	回答要旨	回答者数					
			男性	女性	不明	計		
要望意見	サービスに関するもの	女性職員をもっと起用してほしい	54	56	2	112		
		女性職員のサービスの方が良い・安心する	45	62	3	110		
		引越しサービスの男女混合スタッフを望む	9	26	1	36		
		もっと推進してほしい	15	12		27		
		高齢者・身障者対象のサービスを優先に考えてほしい	5	17		22		
		男女平等を意識して検討してほしい	8	9	1	18		
		職員のサービスレベルを上げるようにしてほしい	6	11	1	18		
		宅配便サービスをもっと充実してほしい	3	10	1	14		
		あまり女性を意識しすぎないサービスを望む	8	3		11		
		駅員や警官を増員してほしい	3	7		10		
		妊婦・乳幼児連れの女性を対象に充実したサービスを望む	3	6		9		
		副安で利用できるサービスを提供してほしい	3	5		8		
		引越しサービスの充実を願う	5	3		8		
		女性スタッフに対する安全面での保護が必要だ	5	2		7		
		その他	9	14		23		
	計			181	243	9	433	
	施設に関するもの	駅等の設備をもっと充実させてほしい	15	10	2	27		
		専用・優先車両を推進していくべきだ	4	20	1	25		
		妊婦・乳幼児連れ女性が安心して利用できる設備がほしい	7	12		19		
		高齢者や身障者を対象としたバリアフリー設備を取り入れてほしい	2	13		15		
		駅にもっとトイレを設置してほしい	6	9		15		
		エレベーター・エスカレーターをもっと設置してほしい	4	9		13		
		禁煙ゾーンや禁煙車両をもっと増やすべき	3	9		12		
		駅等の安全性を高めてほしい	3	6		9		
		用途に応じた車両も導入してほしい	2	6		8		
		宅配ロッカーを推進してほしい	1	5		6		
		その他	8	15		23		
		計			55	114	3	172
		政策に関するもの	制度的に推進すべき	9	10		19	
	女性職員の社会進出を期待する		10	6		16		
	男女平等の意識を念頭に推進してほしい		5	1		6		
	その他		12	4	1	17		
	計			36	21		58	
その他			6	4		10		
小計			278	382	12	673		
苦情意見	職員の対応が悪いサービスがある	10	33	2	45			
	交通機関の構内の通行がとても不便である	3	8		11			
	妊婦・乳幼児連れ施設が不十分だ	3	7		10			
	車両の網棚・つり革が人によっては高すぎる	2	7		9			
	車両の空調が不快である	3	6		9			
	利用者のマナーがとても悪い	4	5		9			
	トイレ等が不潔である	0	8		8			
	過剰な女性サービスの批判	4	2		6			
	交通機関の構内で危険な場所がある	1	5		6			
	その他	7	18	1	26			
	小計			37	99	3	139	
その他の意見	過剰な女性サービスには反対である	34	27	1	62			
	基本は男女平等であると思う	32	26	1	59			
	とてもよいことだと思う	23	16	1	40			
	利用者が高慢にならないようにしたい	9	12	1	22			
	もっと女性職員がいる職場があっても良い	3	7		10			
	専用・優先車両というのは良いと思う	0	5		5			
	職員の対応次第である	3	2		5			
	宅配ロッカーはまだ問題があると思う	0	5		5			
	その他	20	19		39			
小計			124	119	4	247		
合計（有効な回答）			439	600	19	1,059		

調査票

公共交通サービス等に対する男女の意識差に関する アンケートご協力をお願い

最近、鉄道やバスで女性専用車両が導入されるなど、女性利用者を意識した利便性・快適性の向上につながる施策が注目を集めています。

このたび、財団法人運輸政策研究機構では、国土交通省の委託により、「女性」に着目した乗客サービスのあり方などについて、利用者の皆様のご意見・ご要望を広くうかがうことを目的に、アンケートを実施することになりました。

本調査の趣旨をご理解の上、ぜひアンケートにご協力いただきますようお願いいたします。

なお、アンケートは特に指定のない限り、男性、女性ともにお答えください。また、ご記入いただいた内容については、全て統計的に処理し、個々に取り扱うことはございません。

(財)運輸政策研究機構

【調査方法】

- 3ページ以降がアンケート票となっておりますので、設問に沿ってご回答ください。
- ご回答いただいたアンケート票は、このアンケートが入っていた封筒にてご返送ください。(返送料は無料です。そのままご投函ください。)
- アンケートの締め切りは平成 14 年 2 月 8 日(金)までですので、恐れ入りますが、それまでにご投函ください。(当日消印有効)

【問い合わせ先】

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目18番19号 虎ノ門マリビル

財団法人 運輸政策研究機構 担当 古屋(こや) 水落(みずおち)

TEL : 03-5470-8405 FAX : 03-5470-8401

(問い合わせ先等の保管用に、このページを切り取っていただいても結構です)

【プレゼント】

アンケートにお答えいただいた方の中から、抽選で100名の方に図書券を進呈いたします。ご希望の方は、巻末に送付先をご記入ください。

公共交通サービス等に対する男女の意識差に関するアンケート票

・交通機関の利便性全般についておたずねします。

公共交通機関について、次の項目のうち、日頃不快や不便さをお感じになる点がありますか？

該当する項目について、鉄道については5つ以内、バス、タクシーについてはそれぞれ3つ以内を選び、回答欄に番号をご記入ください。（「その他」を選んだ場合は、〔 〕内に具体的な内容をご記入ください。）また、タクシーについては利用形態もお答えください。

1. 鉄道

1. ホームにベンチが少ない	14. 乗り継ぎなどの案内表示がわかりにくい
2. ホームや通路が狭い	15. 乗換駅が互いに離れているなど乗換が不便
3. 混雑がひどい	16. 車内の臭いが気になる
4. 駅員、乗務員の接客態度がよくない	17. つり革や網棚の位置が高い
5. トイレが混雑している	18. 痴漢、酔っ払いがいる
6. トイレが汚い	19. 他の乗客の携帯電話利用が気になる
7. トイレにベビーチェアなどが無い	20. 乗客のヘッドホンの音漏れがうるさい
8.パウダールームがない	21. 1人で1人以上の座席を占領する乗客がいる
9. 駅や車内の清掃が不十分である	22. 1人分の座席が狭い
10. 駅や車内の治安に不安を感じる	23. ベビーカーでは利用しにくい
11. 駅構内やホームがうす暗い	24. 車内の冷暖房温度が適切でない
12. 雨の日に駅の床が滑りやすく危ない	25. 特に不便さ、不快さは感じない
13. エレベーターやエスカレーターが少ない	26. その他
〔	〕

〔回答欄〕

2. バス

1. 乗降口のステップが高い	9. ベビーカーでは利用しにくい
2. 車内に手すりが少ない	10. 停留所付近が暗い
3. 運転が荒いことがある	11. 車内の冷暖房の温度が適切でない
4. 混雑がひどい	12. 車内の臭いが気になる
5. 座席が座りにくい	13. 痴漢、酔っ払いがいる
6. 乗務員の接客態度がよくない	14. 停留所付近にベンチがない
7. つり革の位置が高い	15. 特に不便さ、不快さは感じない
8. 運行系統などの案内表示がわかりにくい	16. その他
〔	〕

〔回答欄〕

3. タクシー

1. 車内が禁煙になっていない	6. 地理に不案内な乗務員がいる
2. 運転が荒いことがある	7. 車内の臭いが気になる
3. 乗務員の接客態度がよくない	8. 特に不便さ、不快さは感じない
4. 男性乗務員の場合、遠距離利用だとリラックスできない	9. その他
5. 近距離の場合、利用をためらいがち	〔
	〕

〔回答欄〕

タクシーの主な利用形態について、該当する番号に をおつけください。

主な利用形態	1. 近距離で利用 2. 中距離で利用 3. 遠距離で利用 4. 昼間に利用
（複数回答可）	5. 夜間に利用 6. 特に傾向はない 7. その他〔
	〕

***以後の質問への回答は、特に指定のない限り該当する番号を1つ選んで をつけてください。**

．鉄道やバスで痴漢などを防止するため、深夜時間帯に限って「女性専用車両」を設ける路線が出ています。このことについておたずねします。

1. 「女性専用車両」の設置に賛成ですか、反対ですか？

- | | | | |
|--------------|---------------|---------------|-------|
| 1. 賛成 | 2. どちらかといえば賛成 | 3. どちらかといえば反対 | 4. 反対 |
| 5. どちらともいえない | | | |

2. 上記の質問で、「どちらかといえば反対」「反対」(3または4)を選択された方にお聞きします。その理由は何ですか？(2つまで回答可)

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1. 男女差別と感じる | 5. 男性同伴だと利用できない |
| 2. かって女性が一般車両を使いづらい | 6. 利用するのは気恥ずかしい |
| 3. 痴漢問題の根本的な解決になっていない | 7. 必要性を感じない |
| 4. 一般車両がますます混雑する | 8. その他 |
| [] | |

3. 鉄道の「女性専用車両」が朝のラッシュ時間帯に導入されない理由として、

「ラッシュ時には駆け込みで男性が間違っ乗車する」

「一般車両と専用車両で混み具合に格差ができ不公平」

「急いでいる朝に改札から遠い専用車両は敬遠される」

といったことが考えられますが、こういった点についてはどう感じますか？

a. ラッシュ時に導入することについて

- | |
|---|
| 1. ラッシュ時にこそ痴漢が発生するので専用車両を設けるべき |
| 2. ラッシュ時にはかって混乱(ダイヤ遅延など)するので専用車両を設けるべきでない |
| 3. どちらともいえない |

b. 男性が間違っ乗る点について

- | |
|-------------------------------|
| 1. ラッシュ時だからある程度男性が乗車してもやむを得ない |
| 2. ラッシュ時といえども男性の乗車は極力排除すべきだ |
| 3. どちらともいえない |

c. 混雑率に格差が生じる点について

- | |
|------------------------|
| 1. ある程度格差が生じることはやむを得ない |
| 2. 格差が生じることは好ましくない |
| 3. どちらともいえない |

d. 急いでいる朝の時間帯に改札から遠い車両となる点について【女性の方のみお答えください】

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 改札から遠くても利用する | 2. 改札から遠いなら利用しない |
| 3. どちらともいえない | |

4. 「女性専用車両」が導入された場合、あなた自身は利用しますか？

【女性の方のみお答えください】

- | | | | |
|-----------|-----------|-------------|------------|
| 1. 必ず利用する | 2. 時々利用する | 3. あまり利用しない | 4. 全く利用しない |
| 5. わからない | | | |

5. 問4で「利用する」(1.または2.)と回答された方にうかがいます。次のうちどの時間帯に導入することが最も望ましいですか？(複数回答可)

- | | | |
|------------|---------------|--------------|
| 1. 朝のラッシュ時 | 2. 夕方の帰宅ラッシュ時 | 3. 終電前の深夜時間帯 |
| 4. どれもいえない | | |

. 男性の乗車もある程度認める、「女性優先車両」であれば、ラッシュ時にも導入できるのではないかという意見もありますが、この意見についておたずねします。

1. 「女性優先車両」の導入についてはどのようにお考えですか？理由も含めてお答えください。(理由については複数回答可)

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. 賛成 | } | (賛成の理由)
a. 混雑率などで一般車両との不公平感が少ない
b. 男性同伴でも利用できる
c. 不十分だが「専用車両」が無理なら仕方ない
d. 「専用車両」よりも心理的抵抗感が少ない
e. その他〔 〕 |
| 2. どちらかといえば賛成 | | |
| 3. 反対 | } | (反対の理由)
a. あいまいな制度は定着しない(ホームで混乱する)
b. 専用でなければ意味がない
c. そもそも女性用車両は不要
d. 結局のところ男性は乗りづらい
e. かえって迷惑行為を誘発する
f. その他〔 〕 |
| 4. どちらかといえば反対 | | |
| 5. どちらともいえない | | |

2. 「女性優先車両」が導入されれば、あなたは利用しますか？

【女性の方のみお答えください。複数回答可】

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 1. 必ず利用する | 5. 時々利用する |
| 2. 混雑する時間帯は利用する | 6. あまり利用しない |
| 3. 深夜時間帯は利用する | 7. ほとんど利用しない |
| 4. 改札に近いなど便利な車両位置なら利用する | 8. わからない |

. 電車内での迷惑行為などの防止のため、電車の「各車両内に防犯カメラ」を設置することについては、どう思いますか？(2.を選ばれた場合は、その理由もお選びください)

- | |
|--|
| 1. 痴漢や車内暴力をある程度防止できるから設置すべき |
| 2. 設置すべきでない |
| ↳ 理由： a. カメラで監視されるのは不愉快
b. 痴漢などはカメラに写らず効果が薄い
c. その他〔 〕 |
| 3. どちらともいえない |
| 4. その他〔 〕 |

b. 問 a. で「1. 便利と思う」と回答された方におたずねします。こういった点で便利と
思いますか？(2つまで回答可)

1. 24時間いつでも荷物を受け取れる点	4. 隣近所や管理人に迷惑をかけない点
2. 玄関で対応しなくてよい点	5. 通信販売を利用しやすくなる点
3. 再配達を待つため外出できないということが ない点	6. その他〔 〕

c. 不在時に荷物を受け取れる宅配ロッカーが、駅やコンビニなどに設置され、誰でも暗証番号で不在時荷物の受け取りができるとしたら、利用されますか？(自宅には宅配ロッカーが設置されていないという前提でお答えください)

1. よく利用すると思う	2. 時々利用すると思う	3. あまり利用しないと思う
4. ほとんど利用しないと思う	5. わからない	

d. 問 c. で利用する(1. または2.)を選んだ方におたずねします。そのような宅配ロッカーがどこに配置されていれば便利だと思いますか？

1. 駅	2. ガソリンスタンド	3. コンビニエンスストア	4. スーパー・商店街
5. 役所・図書館等の公共施設	6. トラック会社の集配所	7. その他〔 〕	

. 引越しサービスで、最近女性スタッフのみで作業を行うものが登場していますが、こうしたサービスを利用したいと思いますか？(5.を選ばれた場合は、その理由もお選びください)

1. 割増料金がかからないなら利用したい
2. 5%程度の割増料金がかかっても利用したい
3. 1割程度割高でも利用したい
4. 男性スタッフによる引越しと違いは感じない
5. 利用したくない
↳ 理由： a. 女性が大型家具を運ぶのは無理があると思う
b. 女性のトラック運転は不安
c. その他〔 〕
6. その他〔 〕

. 鉄道、バス、タクシーなどの交通機関、宅配便、引越しといった運送サービスなどに関して、女性を意識したサービスとして始めたら良いと思うもの、改善すれば良いと思うもの、その他お気づきの点があればご記入ください。

.....
.....
.....
.....

．あなた自身についてお答えください。

1．あなたの性別

1．男性	2．女性
------	------

2．あなたの年齢

1．20歳未満	2．20歳代	3．30歳代	4．40歳代	5．50歳代	6．60歳代
7．70歳以上					

3．あなたの職業

1．会社員・公務員	2．主婦	3．学生	4．アルバイト	5．自営業	6．無職
7．その他					

4．世帯の状況

1．一人暮らし	2．家族と同居	3．その他
---------	---------	-------

5．小学生未満のお子様はいらっしゃいますか

1．いる(3才未満)	2．いる(3才～小学生未満)	3．いない
------------	----------------	-------

6．身障者、高齢者などの体の不自由な方の介護をした経験はございますか。

1．ある	2．ない
------	------

ご協力ありがとうございました。

なお、アンケートにご回答いただいた方の中から、抽選で100名の方に図書券を進呈いたします。ご希望の方は、以下に送付先をご記入ください。

(住所) 〒 -
(氏名)
(電話番号) ()