

国土交通行政インターネットモニターアンケート  
「心のバリアフリー」に関するアンケート  
調査の結果について  
令和元年12月9日～12月23日

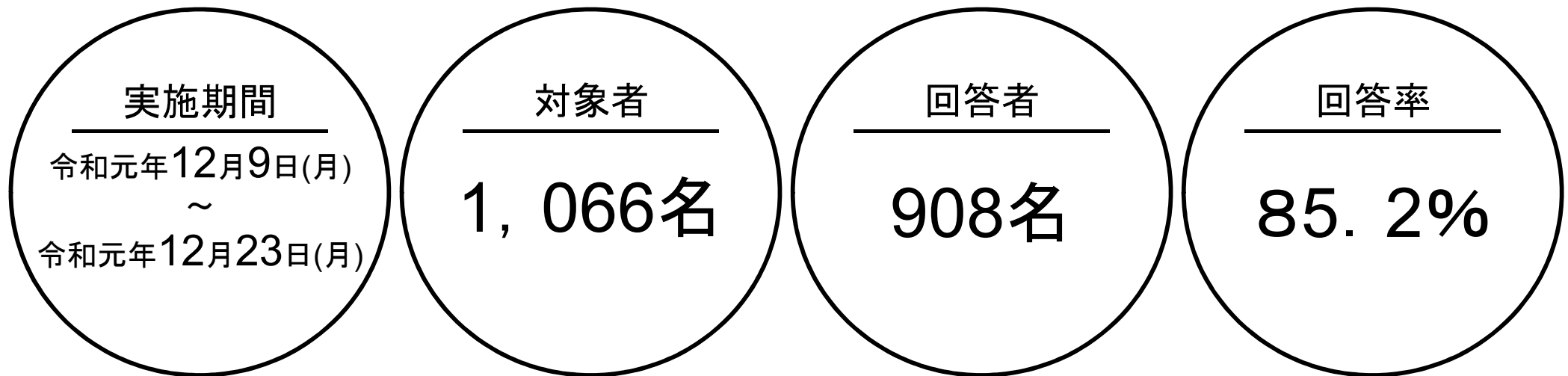
---

国土交通省 総合政策局  
安心生活政策課  
令和2年6月

今回の調査結果を基に「心のバリアフリー」に関する認知度や現状等を把握し、今後の広報活動等の参考資料として活用させていただくため、モニターの皆様からご回答をいただきました。

調査にご協力いただきましたモニターの皆様には大変感謝申し上げます。

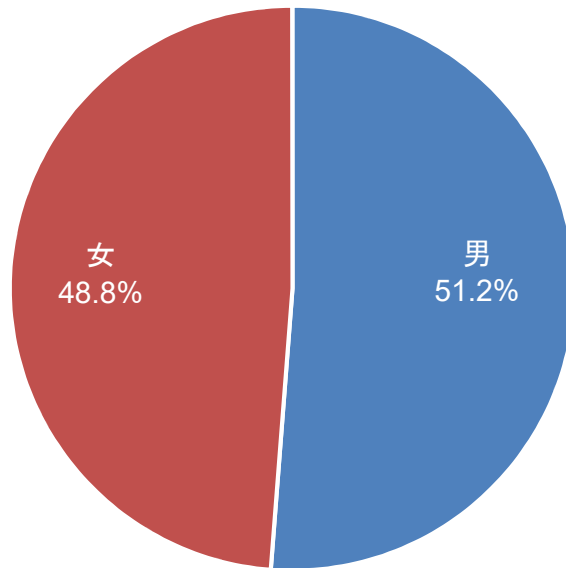
皆様からのアンケートの集計結果を取りまとめましたので、ご報告いたします。



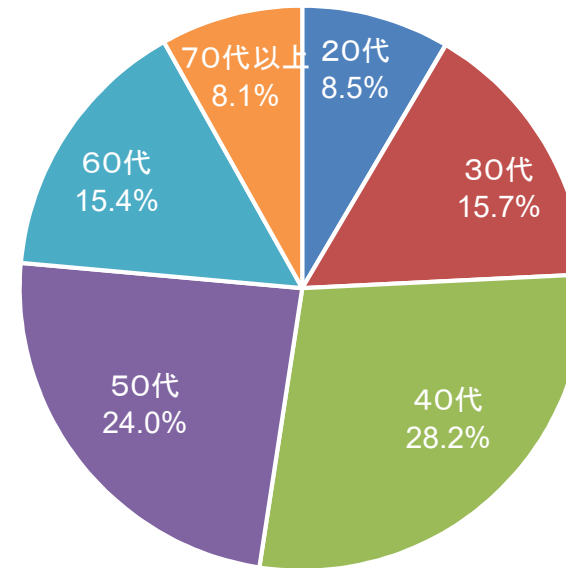
※本公表資料における問番号は、アンケートの問番号とは一致しません。

# 回答者の属性

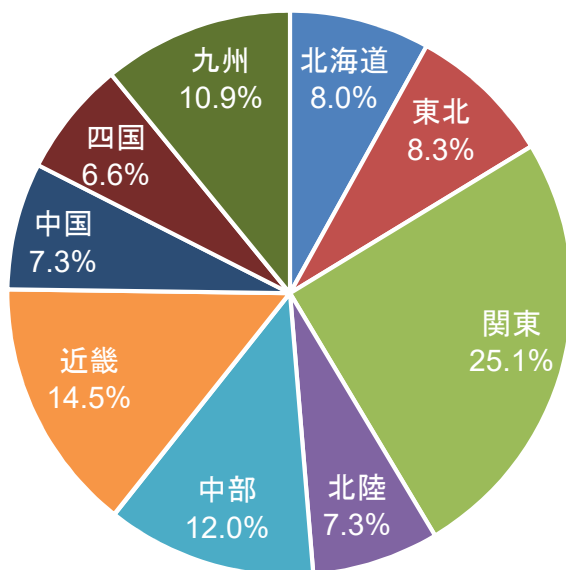
## 性別



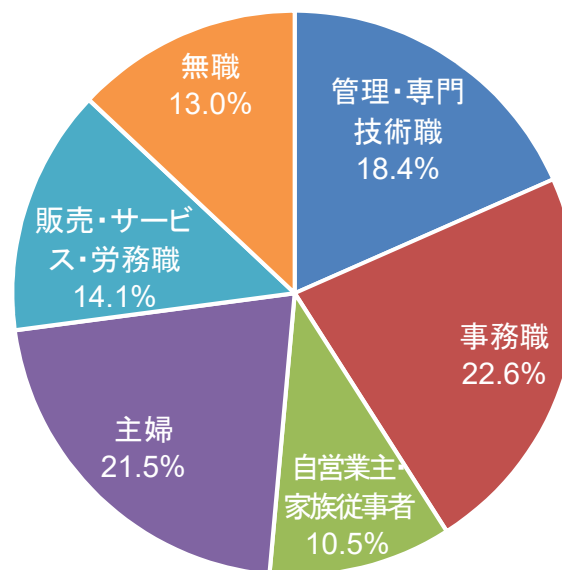
## 年代別



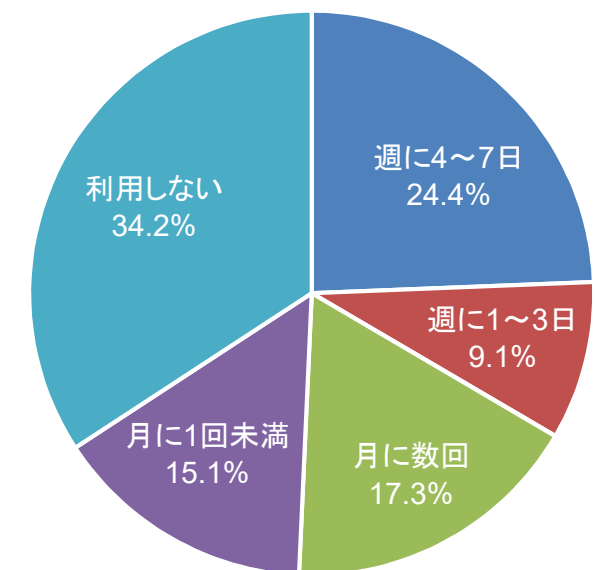
## ブロック別



## 職種別



## 公共交通機関利用頻度別



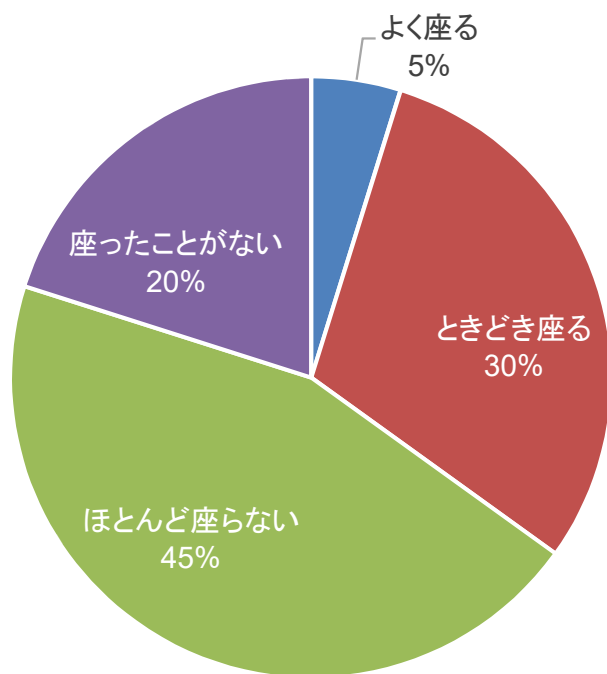
1. 公共交通機関の優先席について
  2. 公共交通機関の車椅子スペース・ベビーカースペースについて
  3. 多機能トイレについて
  4. 優先エレベーターについて
  5. 車椅子利用者用駐車施設について
  6. 点字ブロック(視覚障害者誘導用ブロック)について
  7. 子供用車椅子について
  8. 公共交通機関等で困っている方への声かけ・手助けについて
  9. 「心のバリアフリー」について
- まとめ

# 1.公共交通機関の優先席について

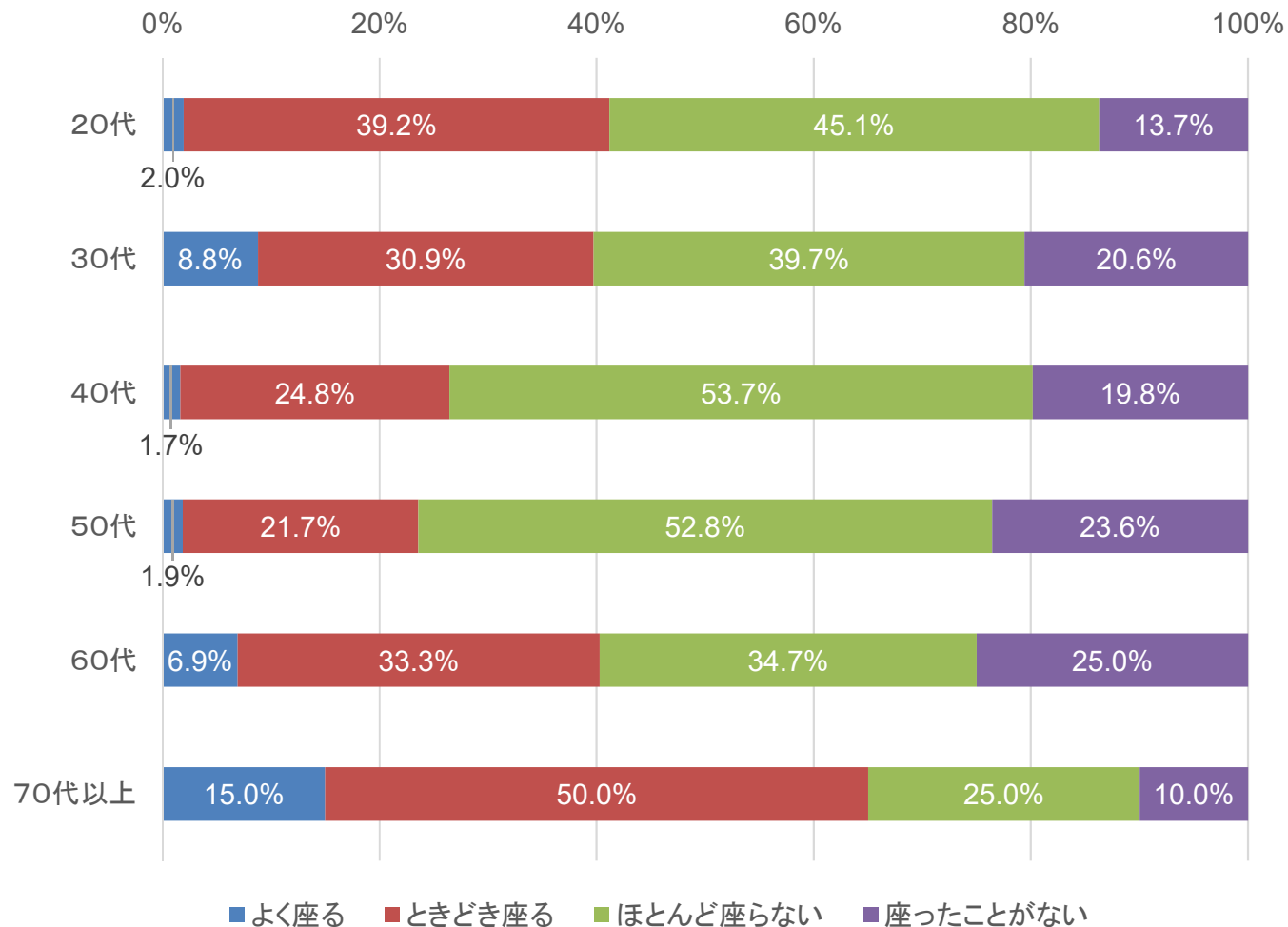
問1 あなたは普段、公共交通機関で優先席に座りますか。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方

(全体)



(年代別)



※n=458(無回答除く)

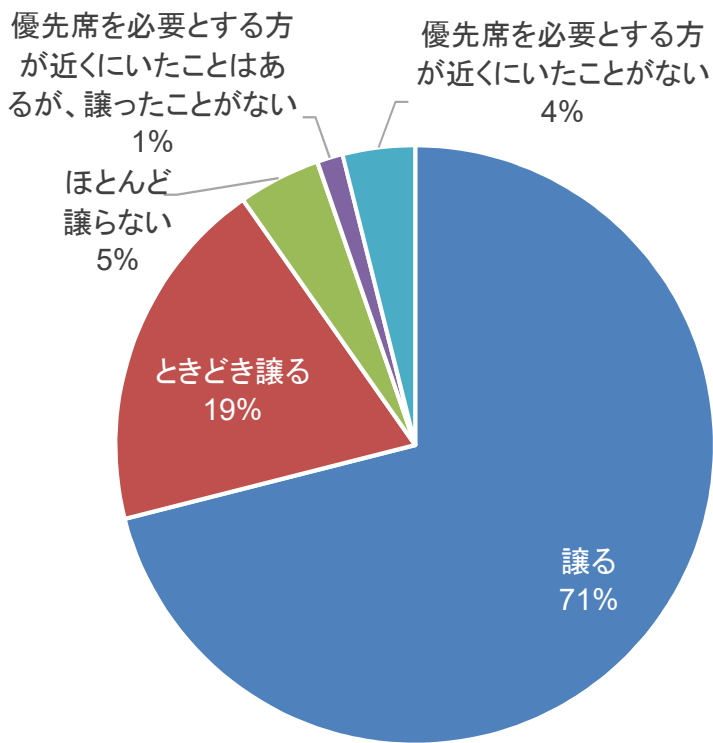
公共交通機関での優先席の利用について、全体の20%が「座ったことがない」と回答した。年代別では、60代が25%と最も多かった。

# 1.公共交通機関の優先席について

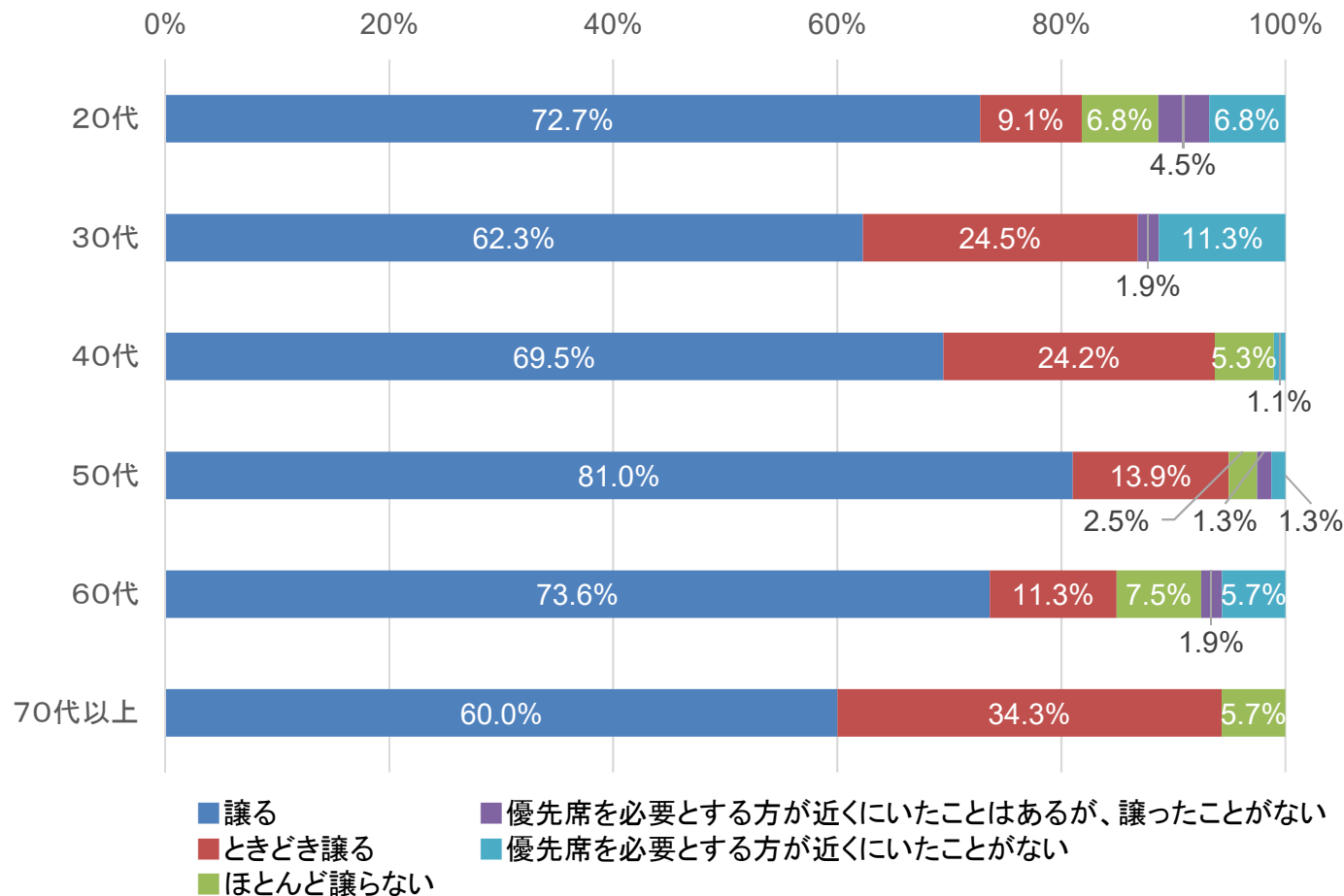
問2 あなたが優先席に座っている際、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方が近くにいたら、席を譲りますか。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方、問1で「よく座る」、「ときどき座る」、「ほとんど座らない」と答えた方

(全体)



(年代別)



※n=359(無回答除く)

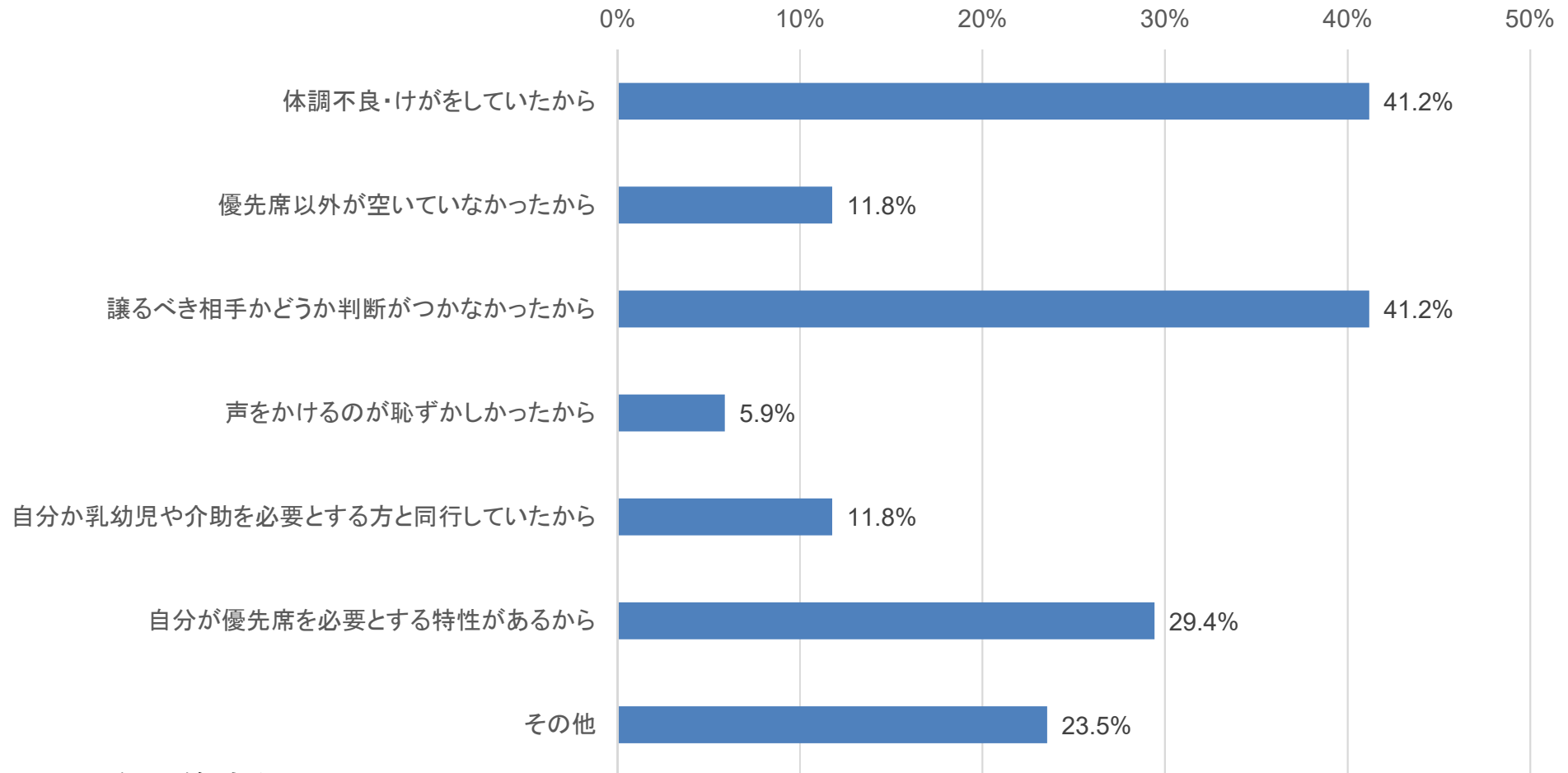
全体の90%が、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方に席を「譲る」もしくは「ときどき譲る」と回答した。年代別では、20代が約82%と最も少なかった。

# 1.公共交通機関の優先席について

## 問3 優先席を譲らなかった時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方、問2で「ときどき譲る」、「ほとんど譲らない」、「優先席を必要とする方が近くにいたことはあるが、譲ったことがない」と答えた方

(全体)



※n=17(無回答除く)

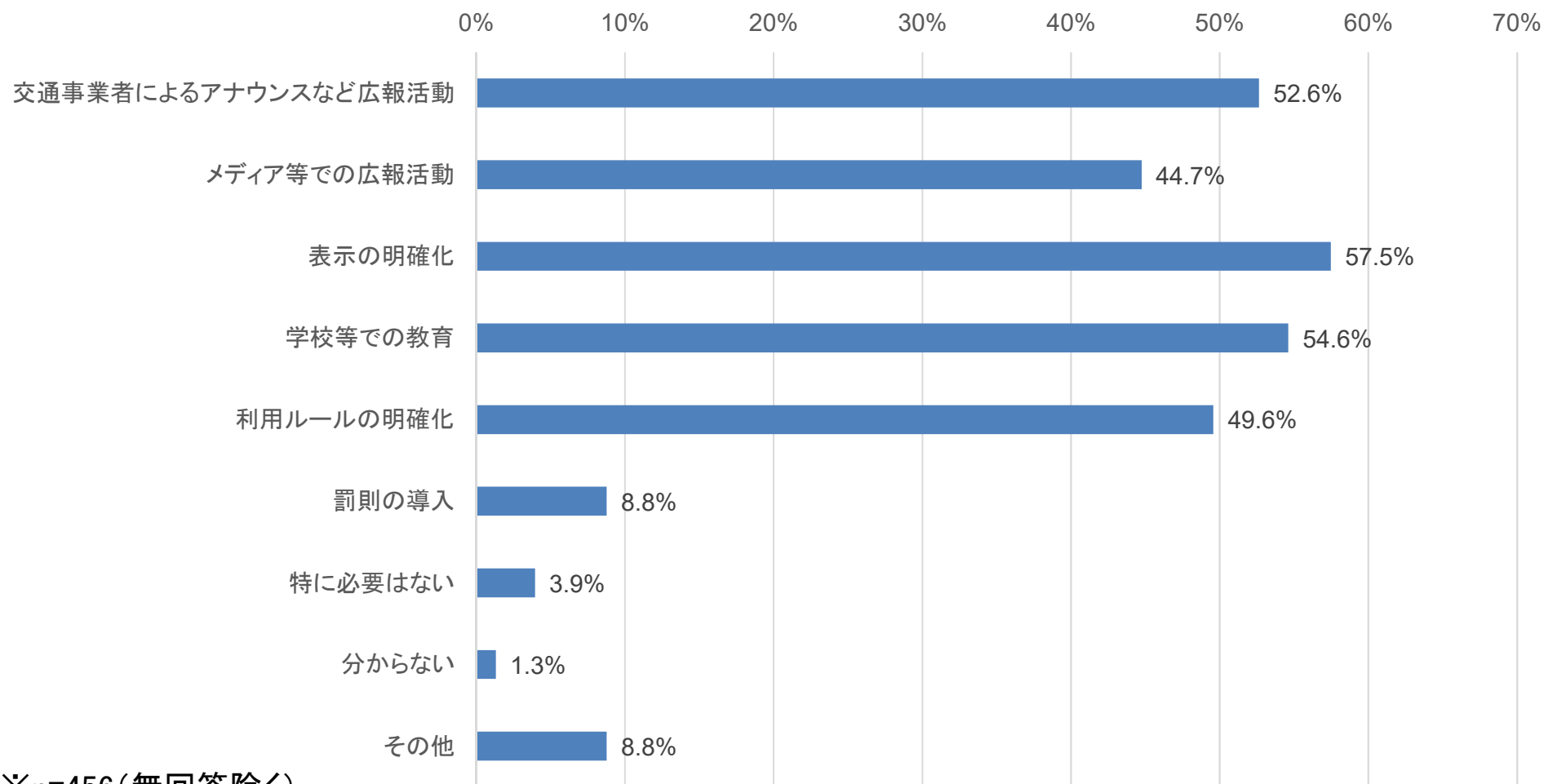
優先席を譲らなかった時の理由は、全体的に「体調不良・けがをしていたから」、「譲るべき相手かどうか判断がつかなかったから」という回答が多かった。

# 1.公共交通機関の優先席について

問4 今後、真に必要な方が優先席を利用しやすくするために、どのような取組が必要だと思いますか。(いくつでも)

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方

(全体)



※n=456(無回答除く)

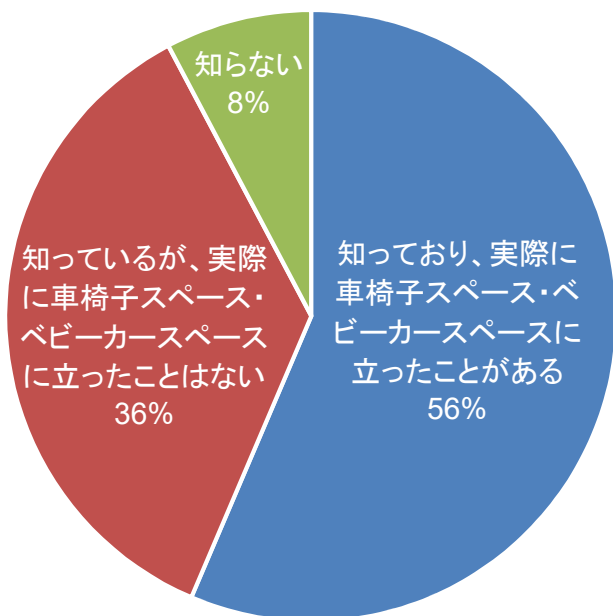
真に必要な方が優先席を利用しやすくするためには、「交通事業者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「表示の明確化」、「学校等での教育」、「利用ルールの明確化」が必要だという回答が多かった。



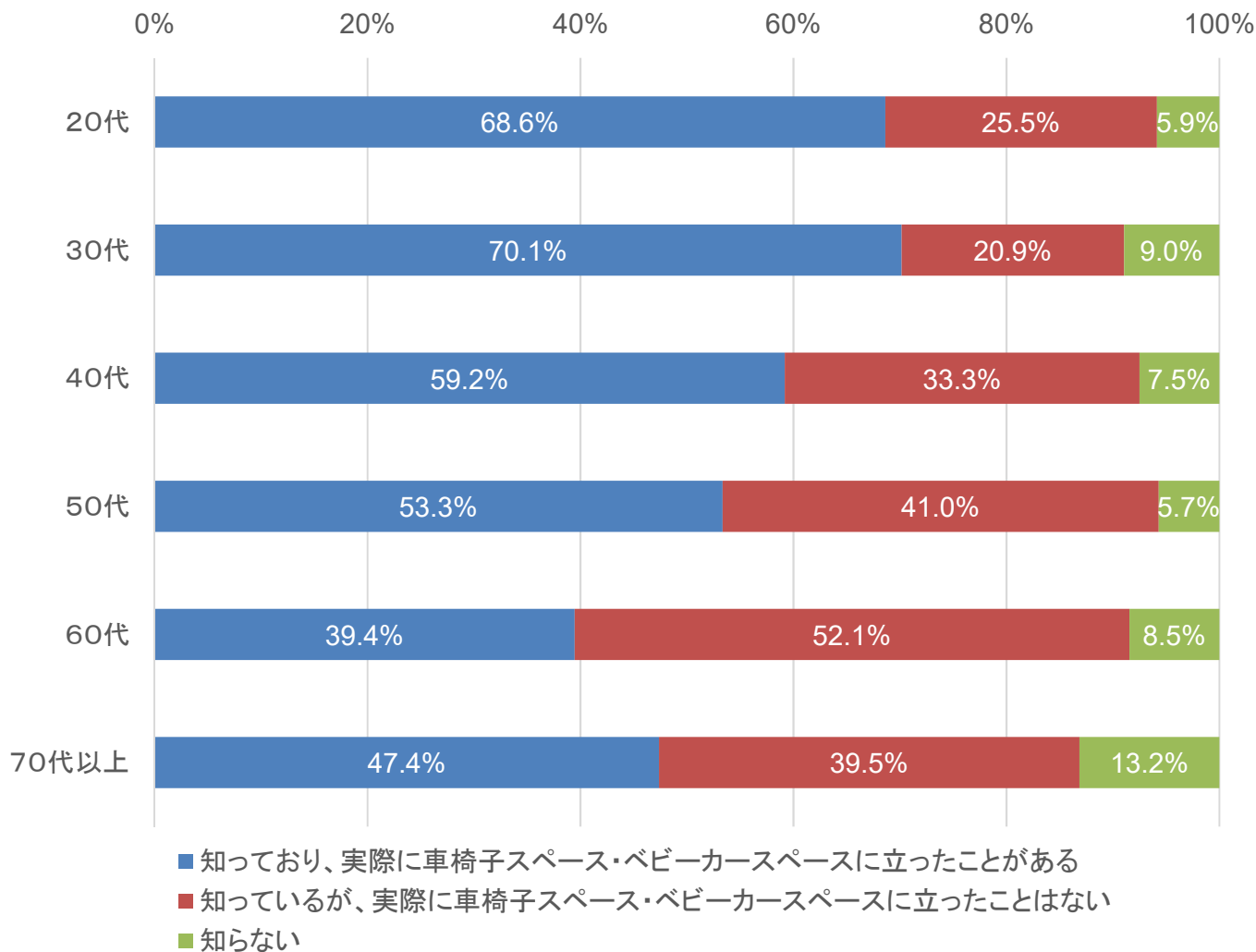
問5 電車・バス等に設置されている車椅子・ベビーカースペースを知っていますか。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方

(全体)



(年代別)

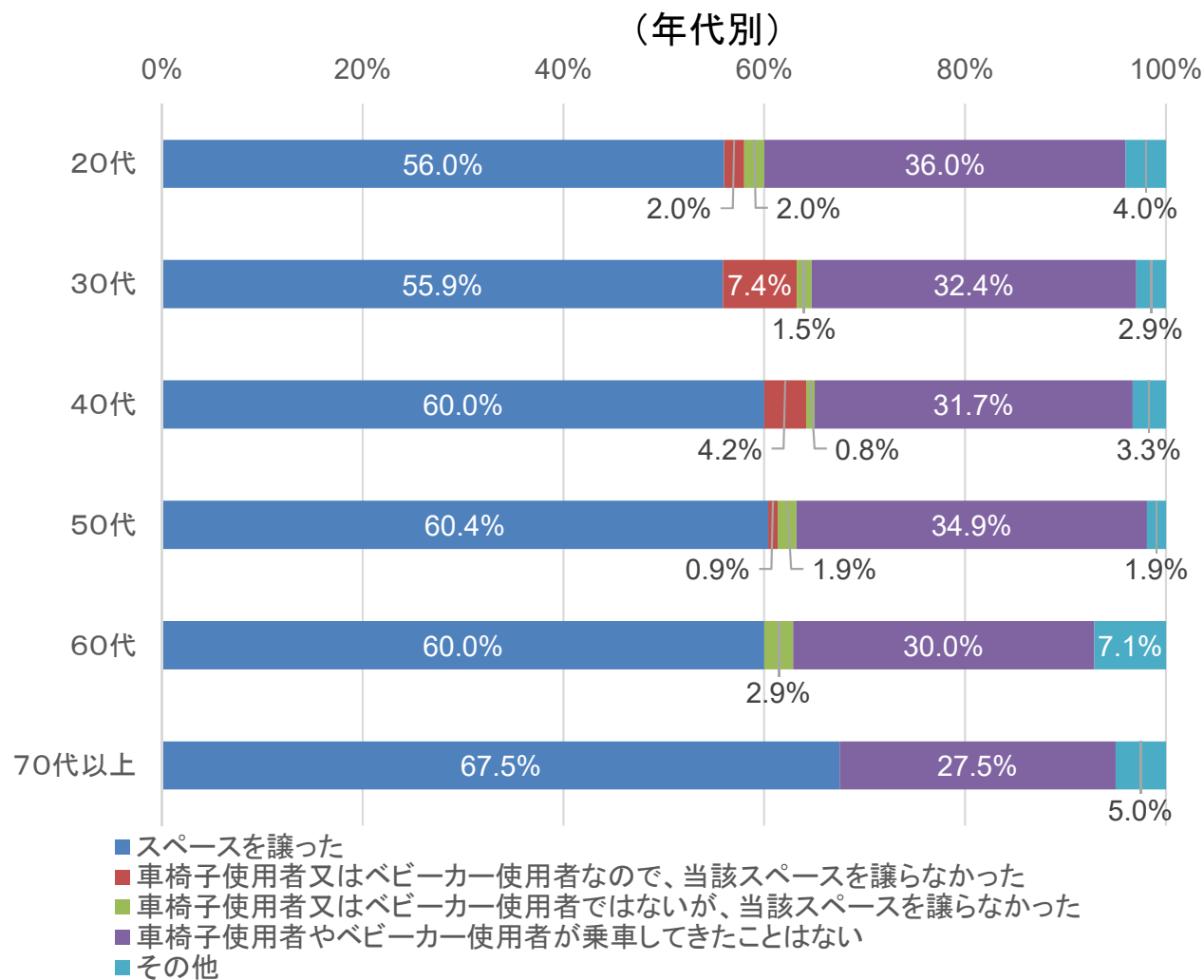
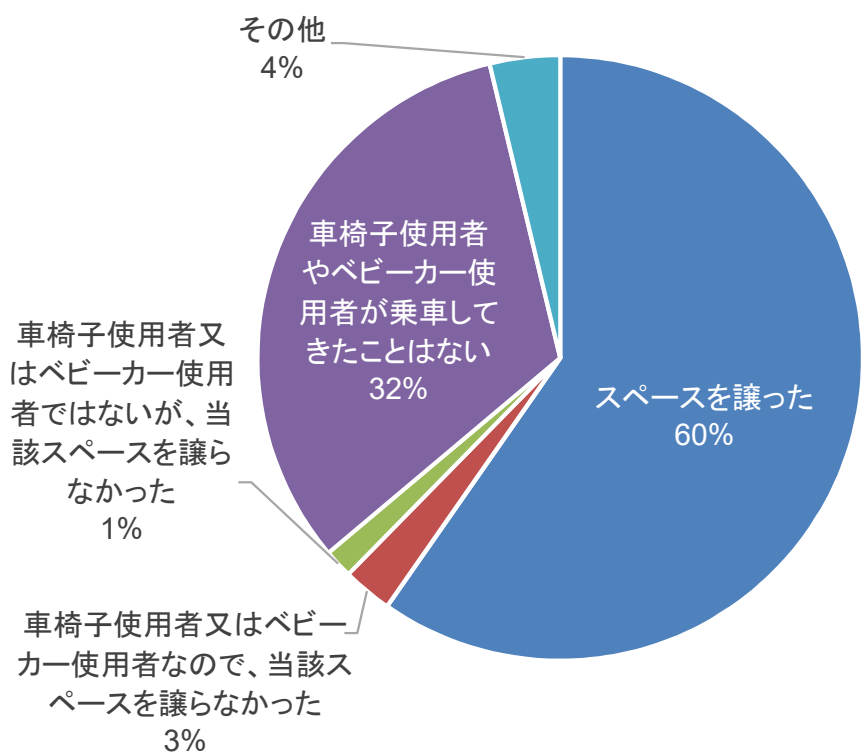


※n=452(無回答除く)

電車・バス等に設置されている車椅子・ベビーカースペースについて、全体の90%以上が「知っている」と回答した。年代別では、20代および50代が多く、約94%を占めた。

問6 電車・バス等に車椅子使用者やベビーカー使用者が乗車して来た際、どのような行動をしましたか。直近の経験として最も当てはまるものをお教えてください。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方  
(全体)

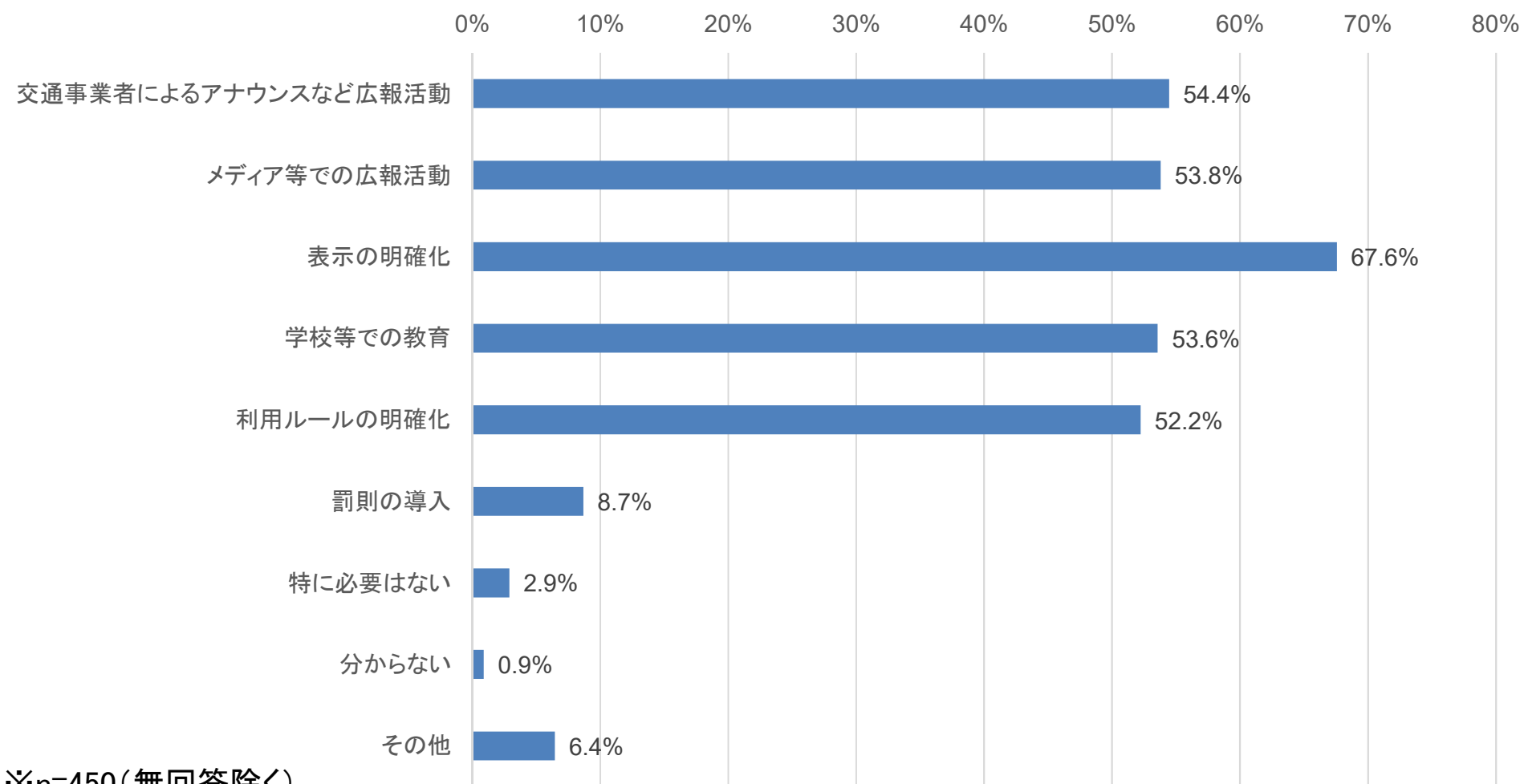


※n=454(無回答除く)

電車・バス等に車椅子使用者やベビーカー使用者が乗車して来た際、全体の60%が「スペースを譲った」と回答した。年代別では70代以上が約68%と最も多かった。

問7 今後、真に必要な方が車椅子スペース・ベビーカースペースを利用しやすくするために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方 (全体)



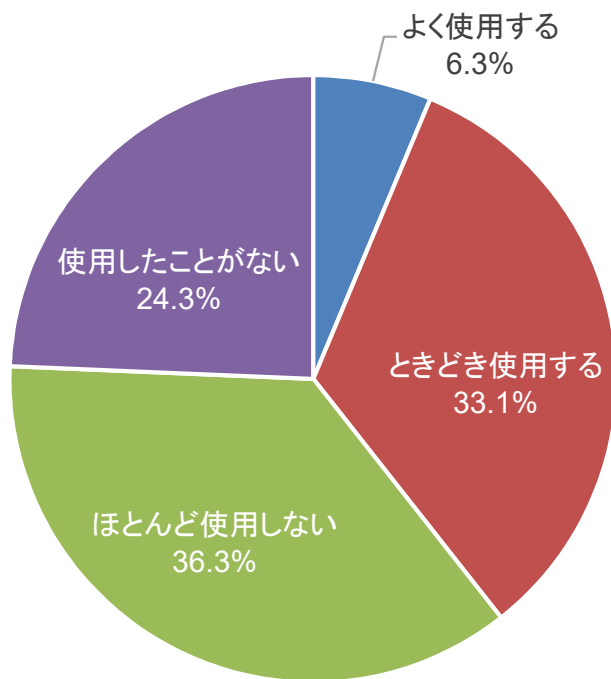
※n=450(無回答除く)

真に必要な方が車椅子スペース・ベビーカースペースを利用しやすくするために必要な取り組みは、「表示の明確化」が最も多く、次いで「交通事業者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「学校等での教育」、「利用ルールの明確化」が多かった。

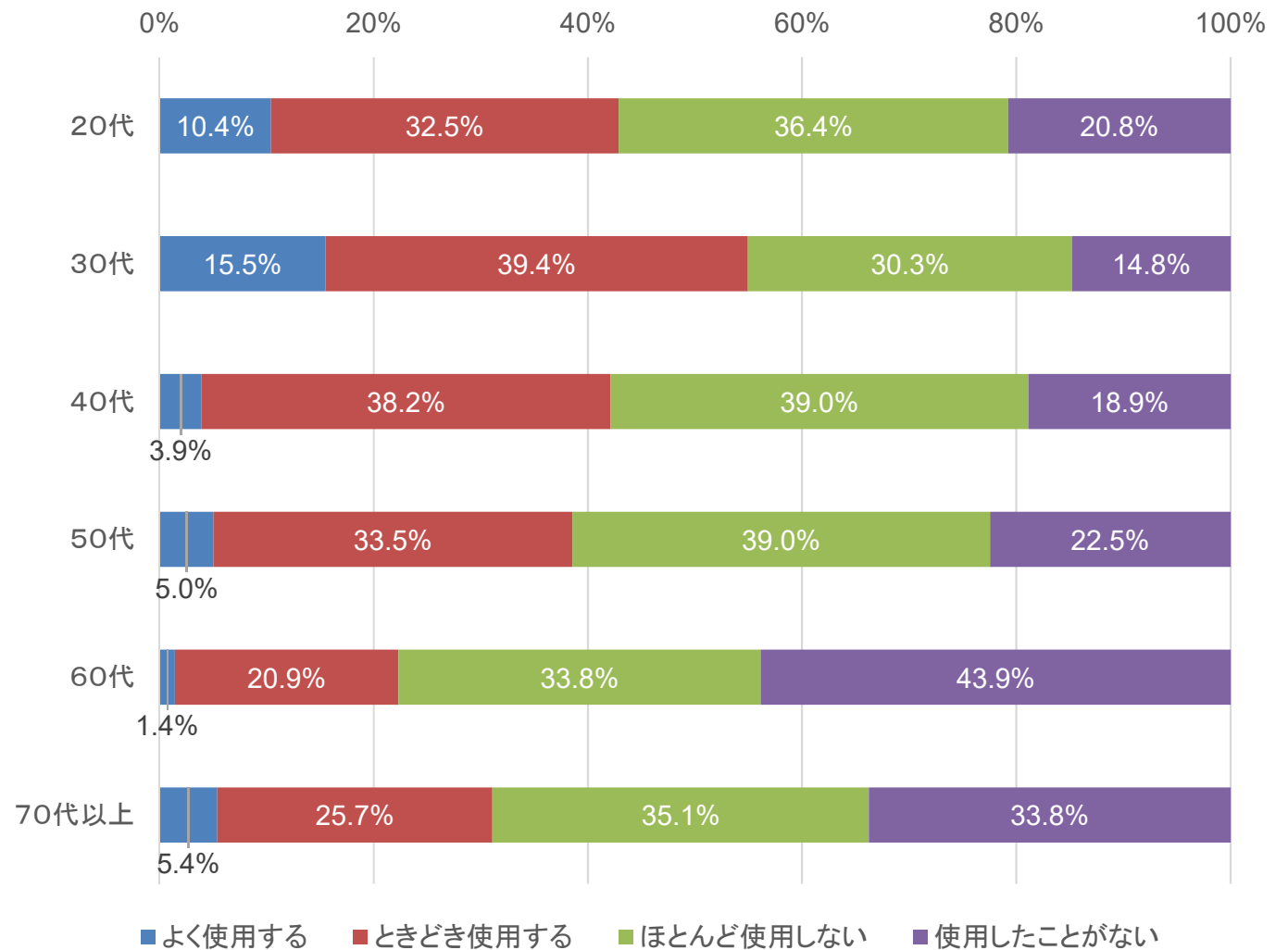
### 3.多機能トイレについて

問8 あなたは普段、多機能トイレを使用しますか。

(全体)



(年代別)



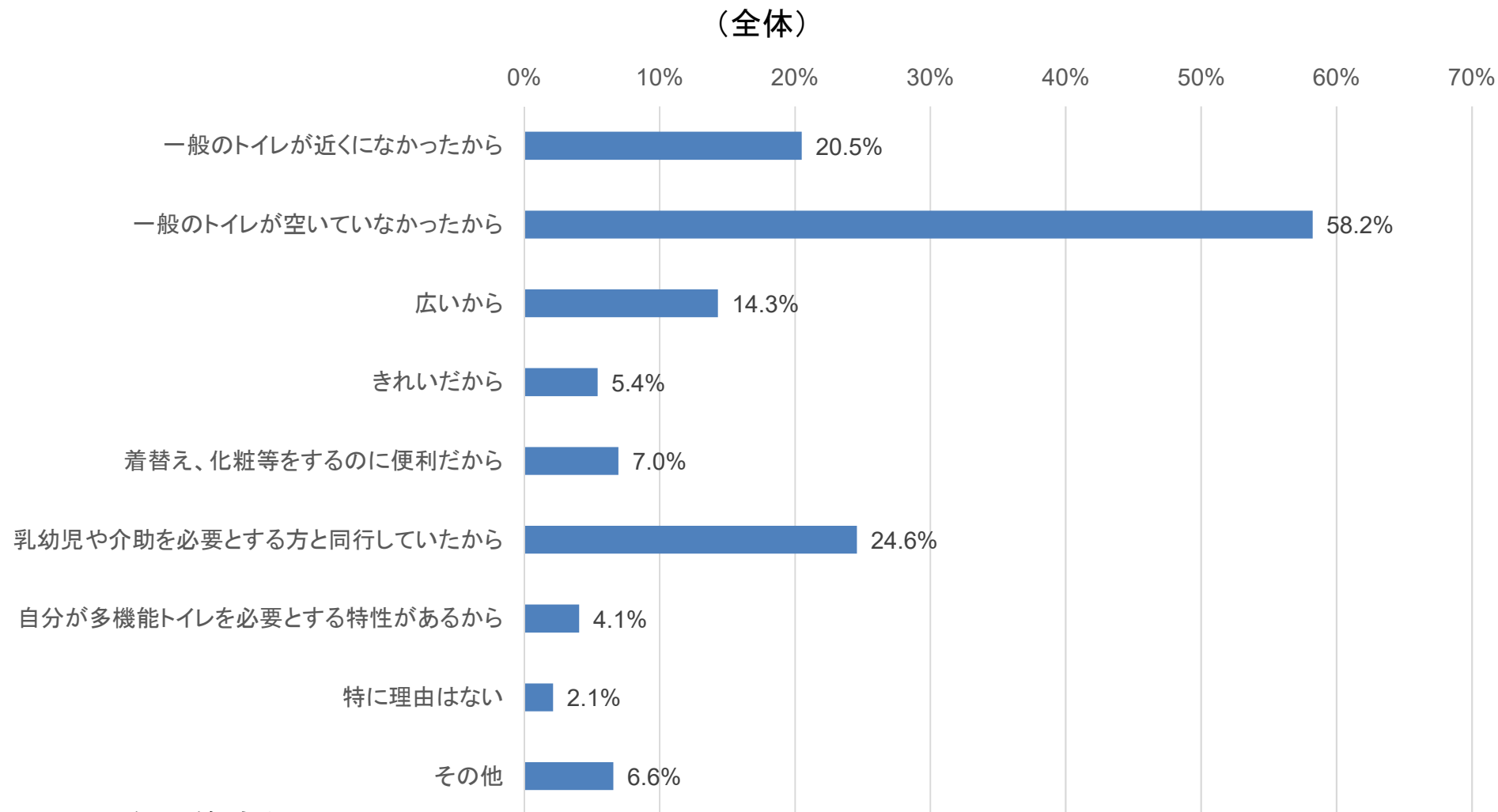
※n=904(無回答除く)

多機能トイレについて、「使用したことがない」、「ほとんど使用しない」と回答した方は全体の約60%を占めた。年代別では60代が約78%と最も高く、次いで70代以上が約69%となった。

### 3.多機能トイレについて

問9 多機能トイレを使用した時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※問8で「よく使用する」、「ときどき使用する」、「ほとんど使用しない」と答え方



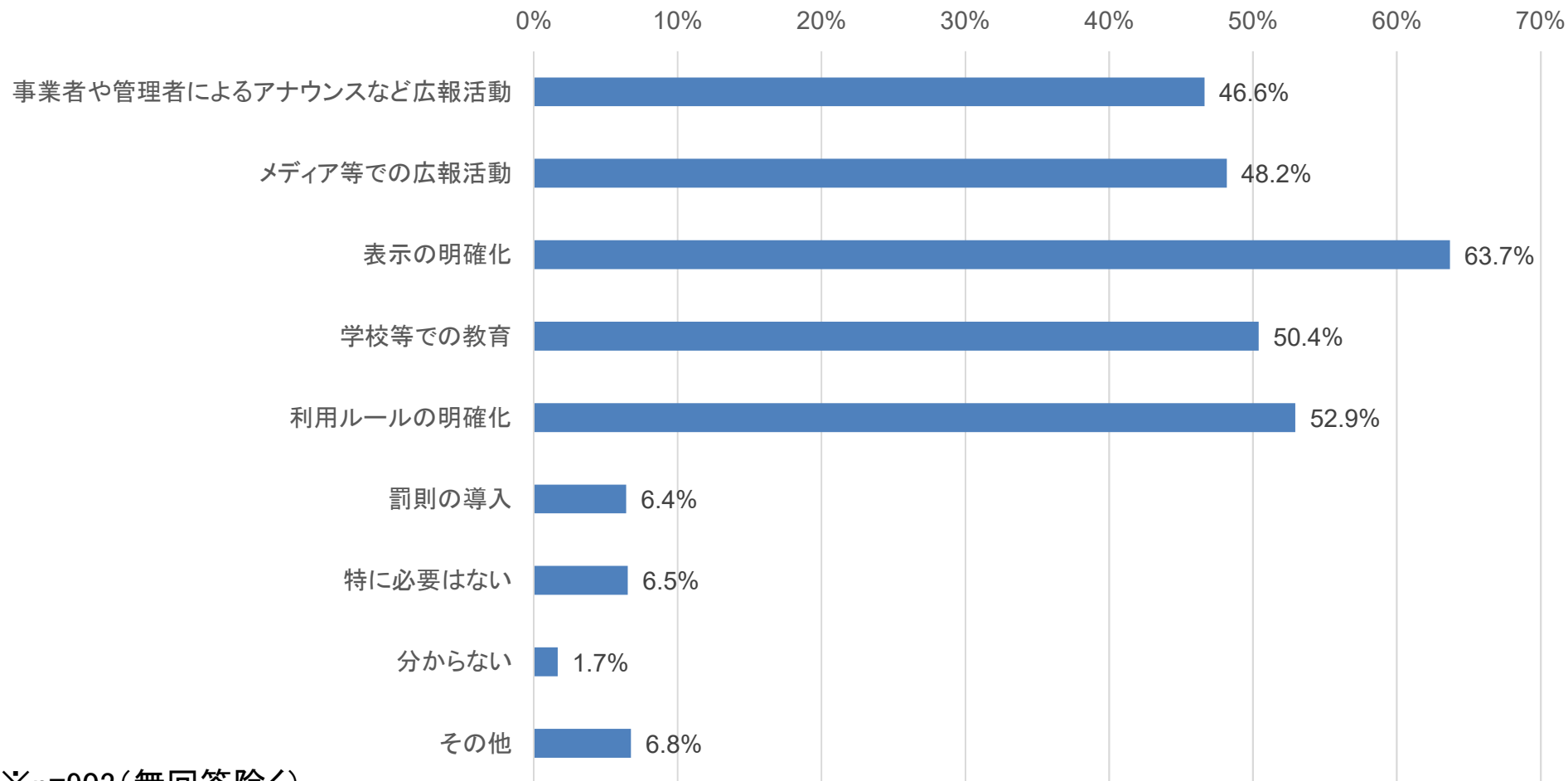
※n=517(無回答除く)

多機能トイレを使用した時の理由は、「一般のトイレが空いてなかったから」という回答が最も多かった。

### 3.多機能トイレについて

問10 今後、真に必要な方が多機能トイレを利用しやすくするために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)

(全体)



※n=903(無回答除く)

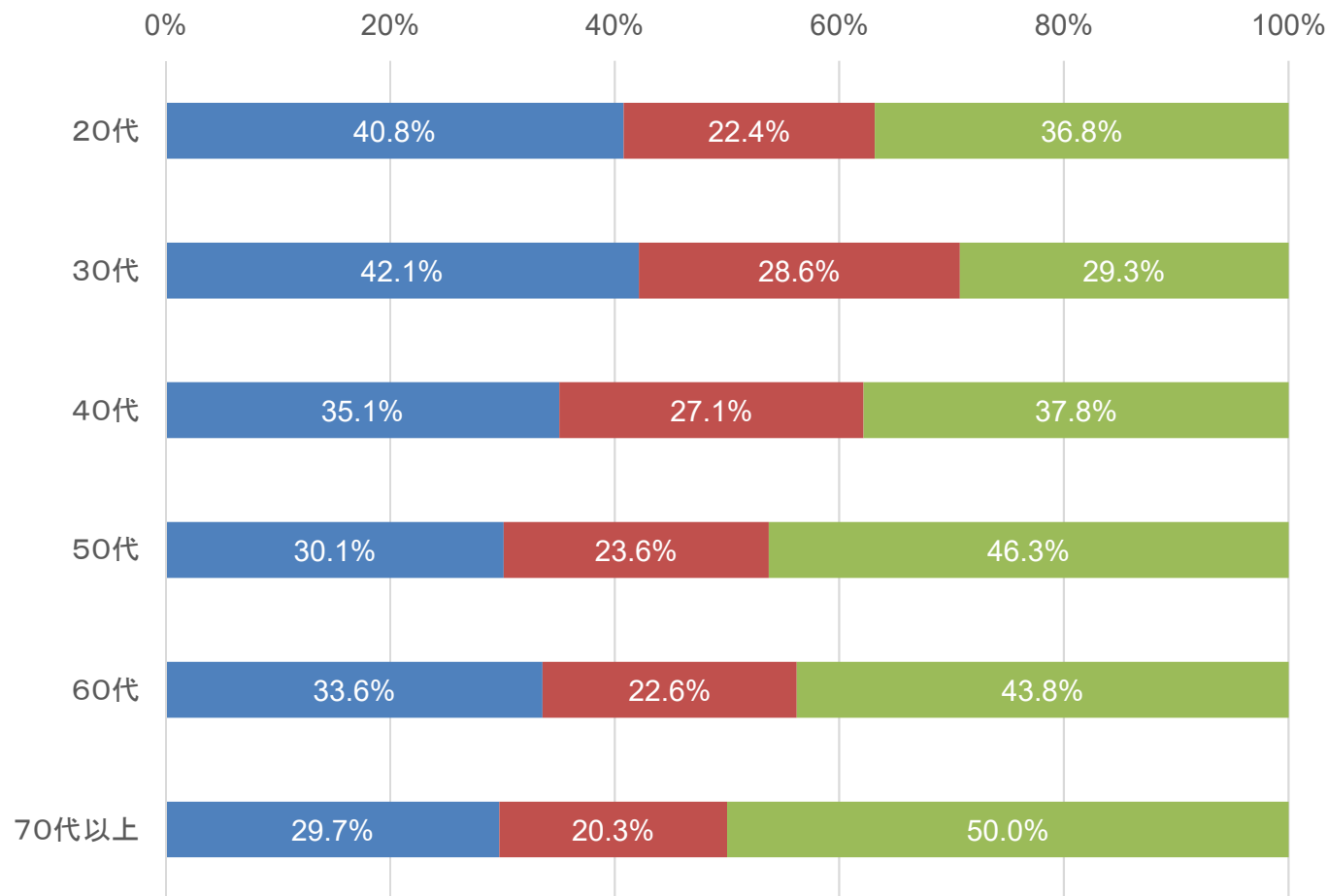
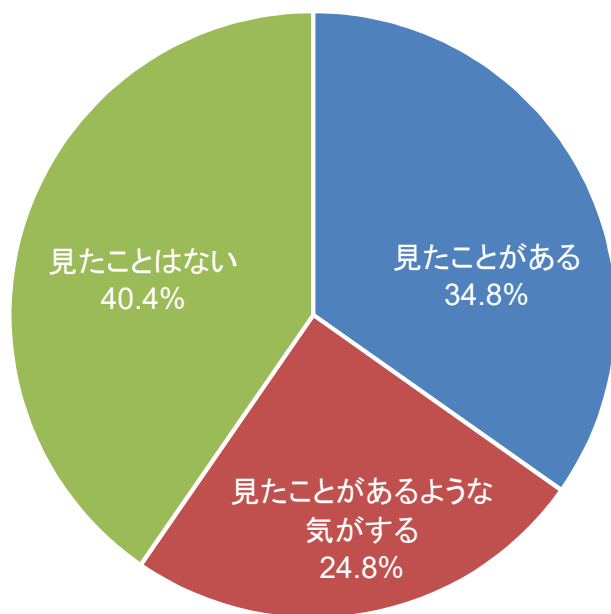
真に必要な方が多機能トイレを利用しやすくするためには、「表示の明確化」が必要だという回答が最も多く、次いで「利用ルールの明確化」、「学校等での教育」、「メディア等での広報活動」、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」が必要だという回答が多かった。

# 4.優先エレベーターについて

問11 あなたは、エレベーターに貼られた「優先マーク」を見たことがありますか。

(全体)

(年代別)



■ 見たことがある ■ 見たことのあるような気がする ■ 見たことのない

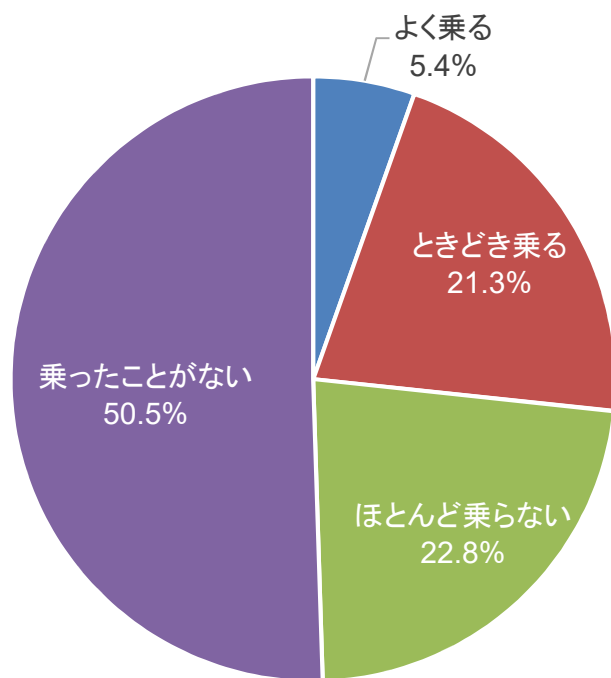
※n=894(無回答除く)

全体の約60%が、エレベーターに貼られた「優先マーク」を「見たことがある」、「見たことのあるような気がする」と回答した。年代別では、30代が70%と以上と最も多かった。

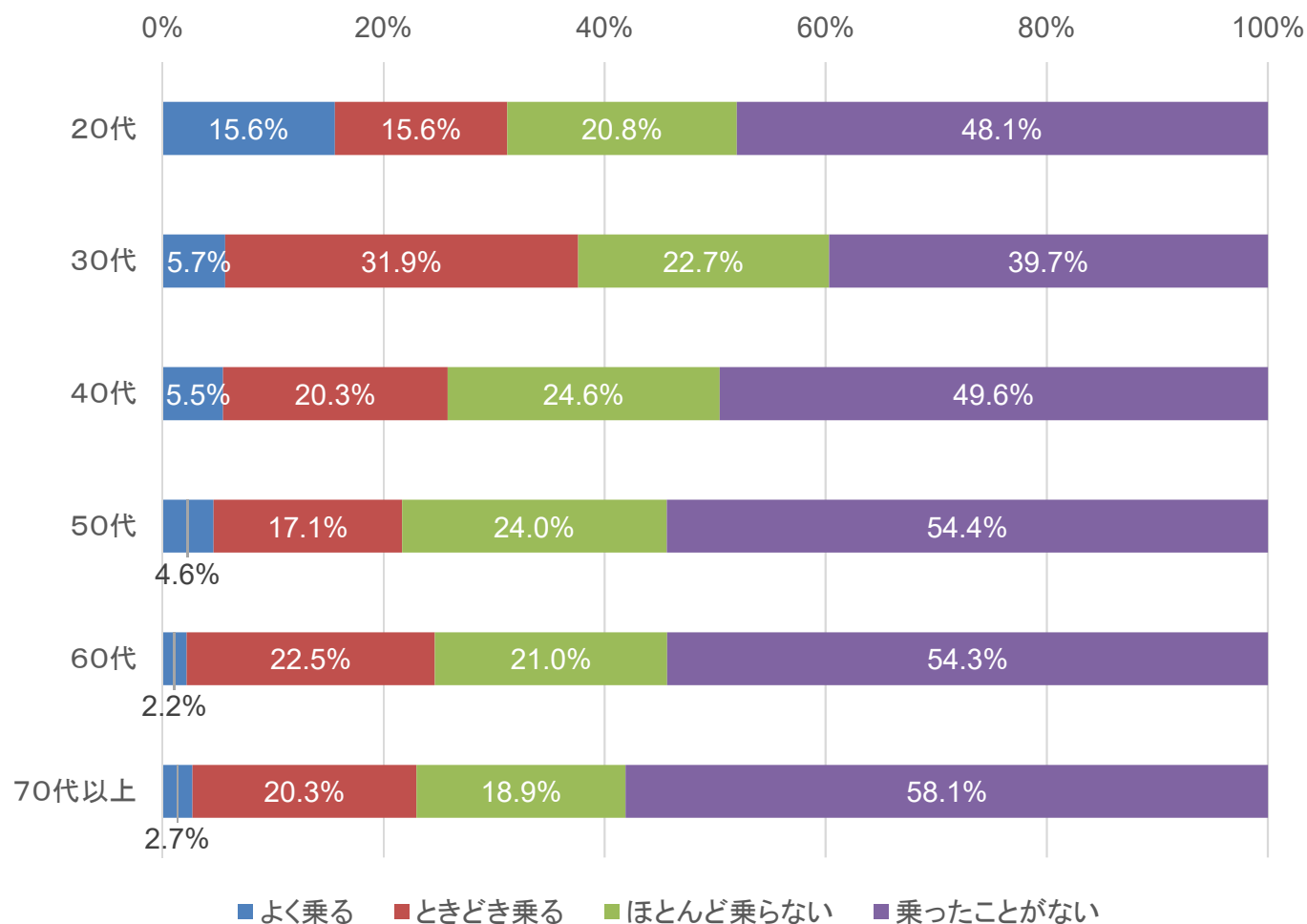
# 4.優先エレベーターについて

問12 あなたは普段、優先マークの表示されたエレベーター（以下「優先エレベーター」といいます。）に乗りますか。

（全体）



（年代別）



※n=903(無回答除く)

優先エレベーターに「よく乗る」、「ときどき乗る」との回答は、全体で30%を下回った。年代別では、30代が約38%と最も高く、50代が約22%と最も低かった。

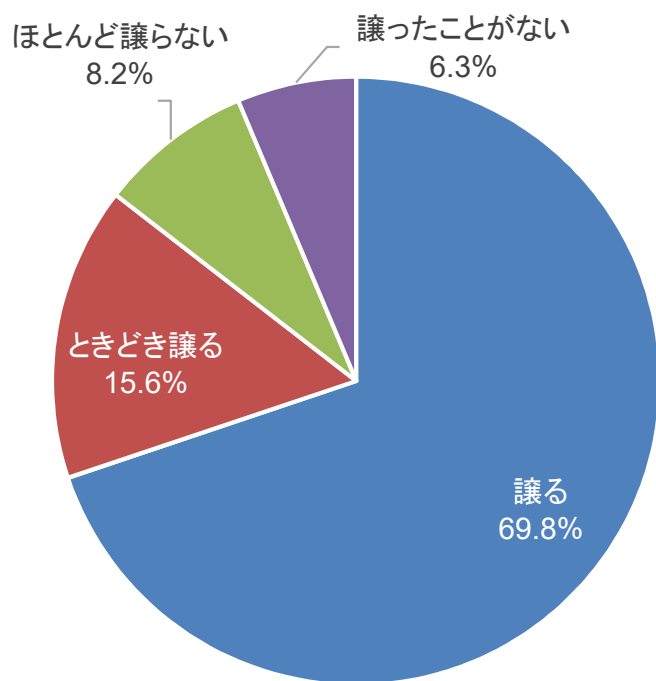


# 4.優先エレベーターについて

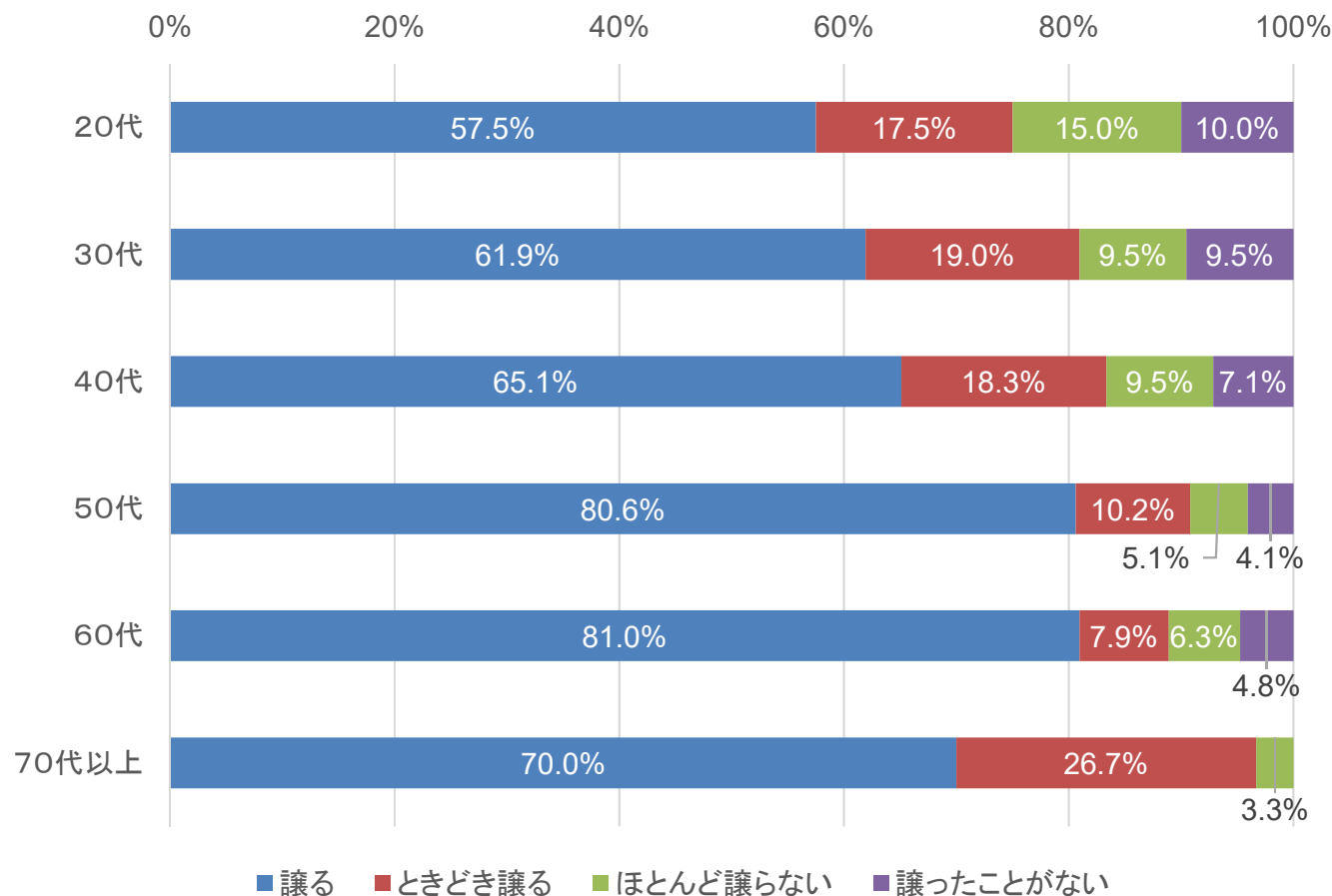
問13 あなたが優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、目的とする階以外で降りるなど、スペースを譲りますか。

※問12で「よく乗る」、「ときどき乗る」、「ほとんど乗らない」と答えた方

(全体)



(年代別)



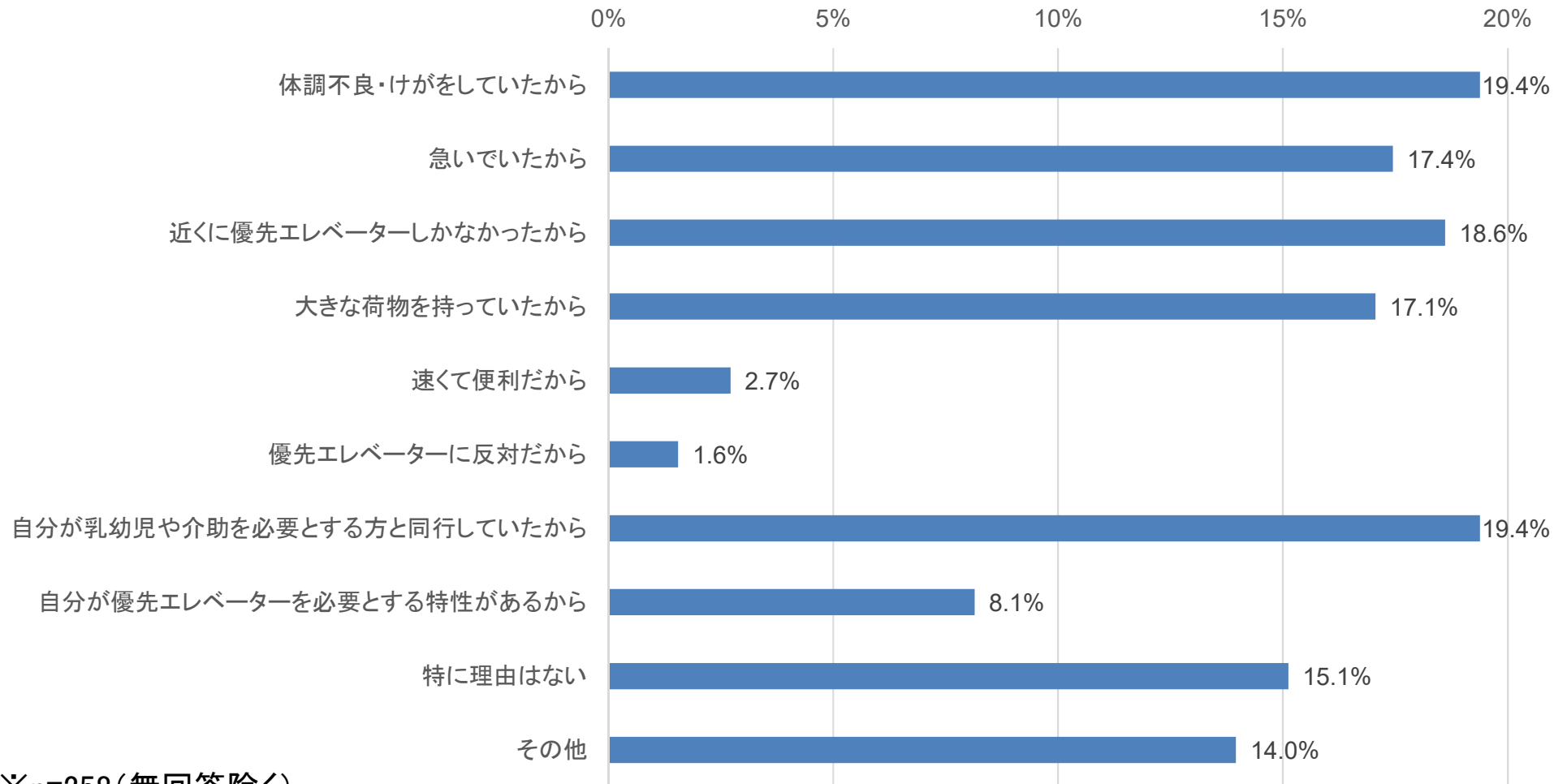
※n=441(無回答除く)

優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、全体の80%以上が「譲る」、「ときどき譲る」と回答した。年代別では、70代以上が約97%と最も多かった。

## 4.優先エレベーターについて

問14 優先エレベーターのスペースを譲らなかった時の理由をお教えてください。(いくつでも)

(全体)

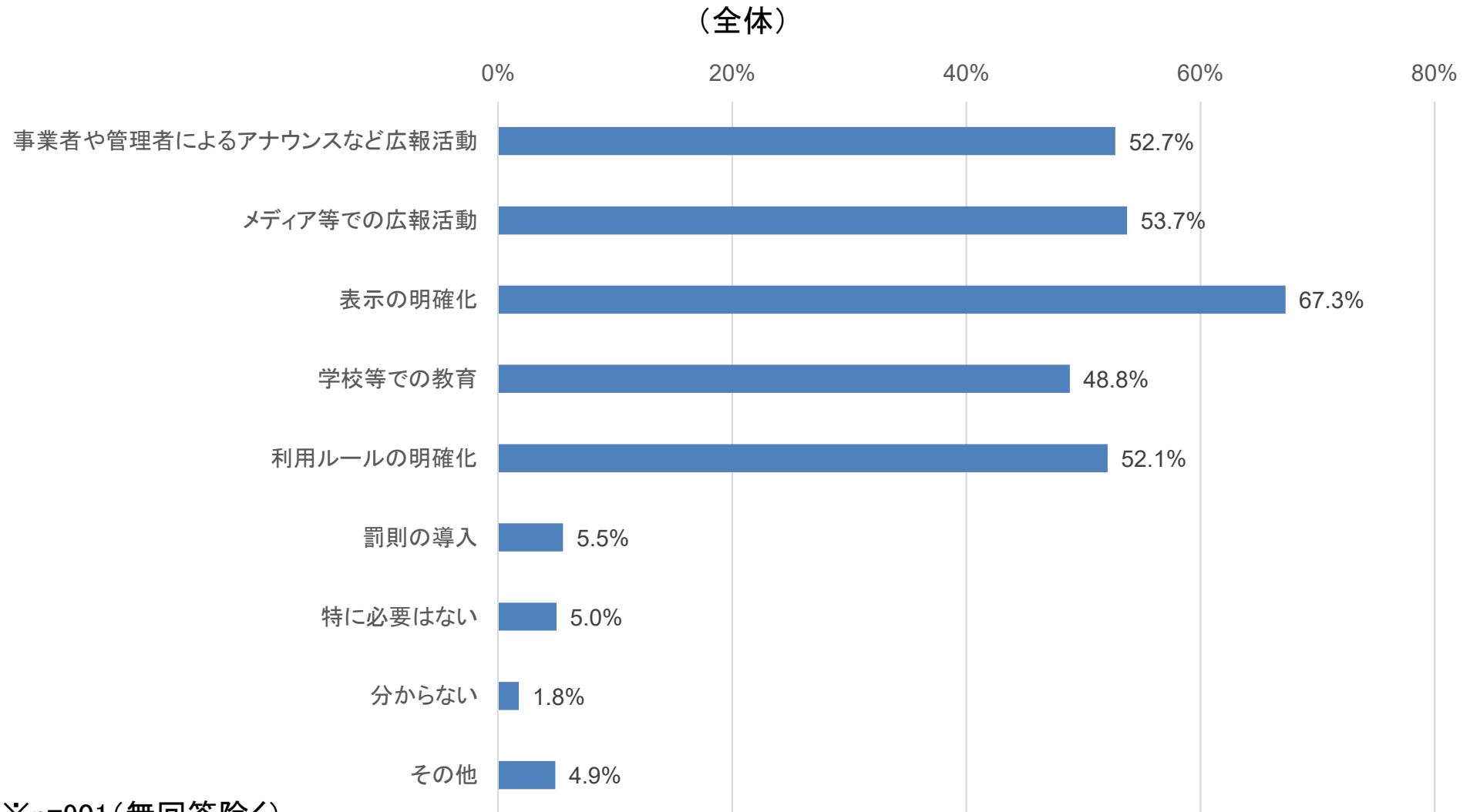


※n=258(無回答除く)

優先エレベーターのスペースを譲らなかった理由は、「体調不良・けがをしていたから」、「急いでいたから」、「近くに優先エレベーターしかなかったから」、「大きな荷物を持っていたから」、「自分が乳幼児や介助を必要とする方と同行していたから」が多かった。

## 4.優先エレベーターについて

問15 今後、真に必要な方が優先エレベーターを利用しやすくするために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)



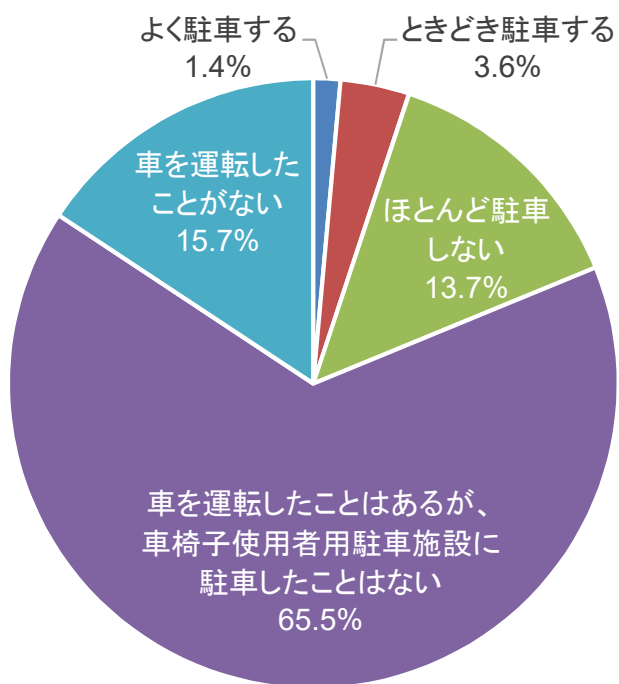
※n=901(無回答除く)

真に必要な方が優先エレベーターを利用しやすくするためには、「表示の明確化」が最も多く、次いで「メディア等での広報活動」、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」、「利用ルールの明確化」、「学校等での教育」との回答が多かった。

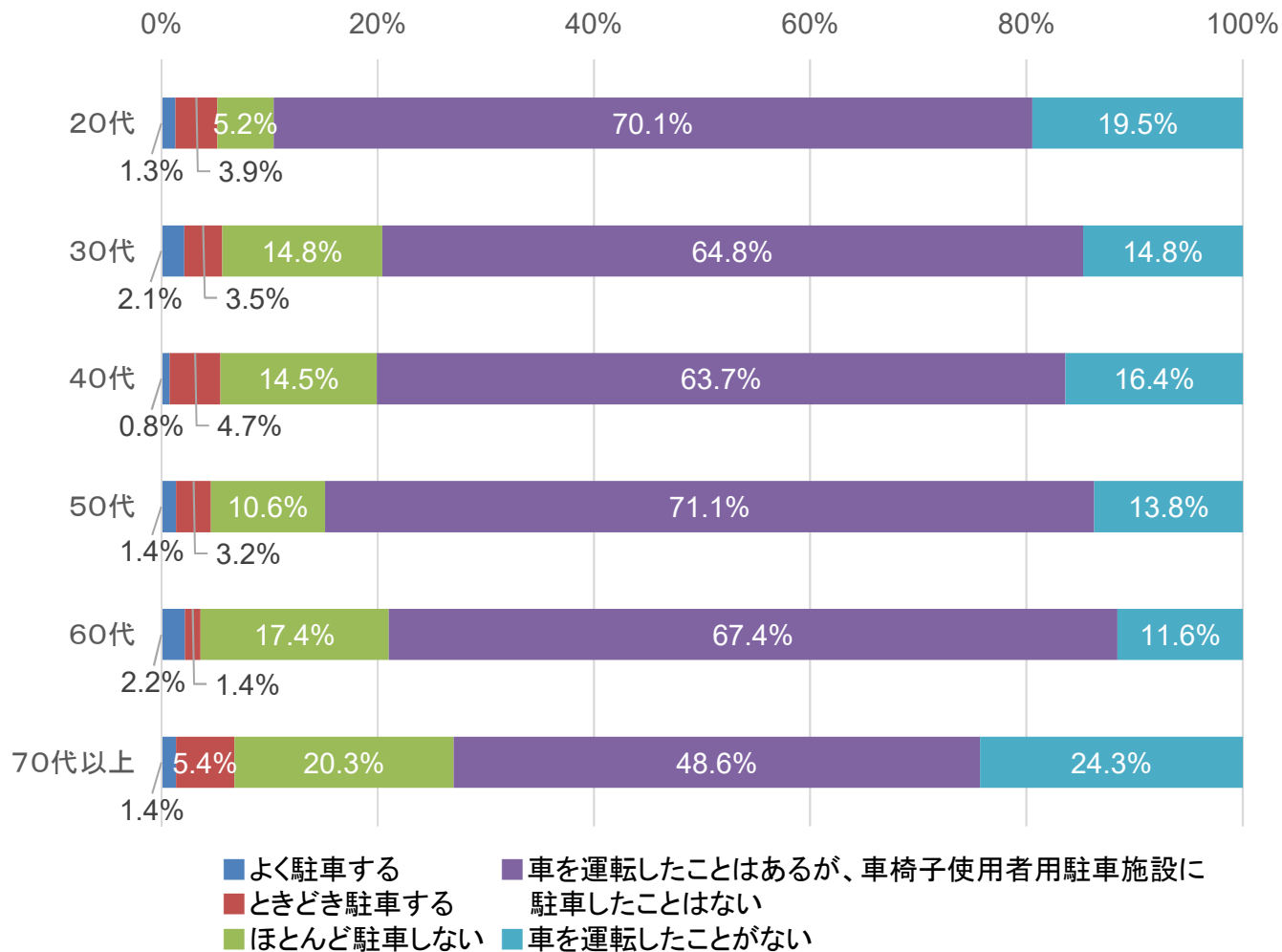
# 5.車椅子使用者用駐車施設について

問16 あなたは普段、車椅子使用者用駐車施設に駐車しますか。

(全体)



(年代別)



※n=905(無回答除く)

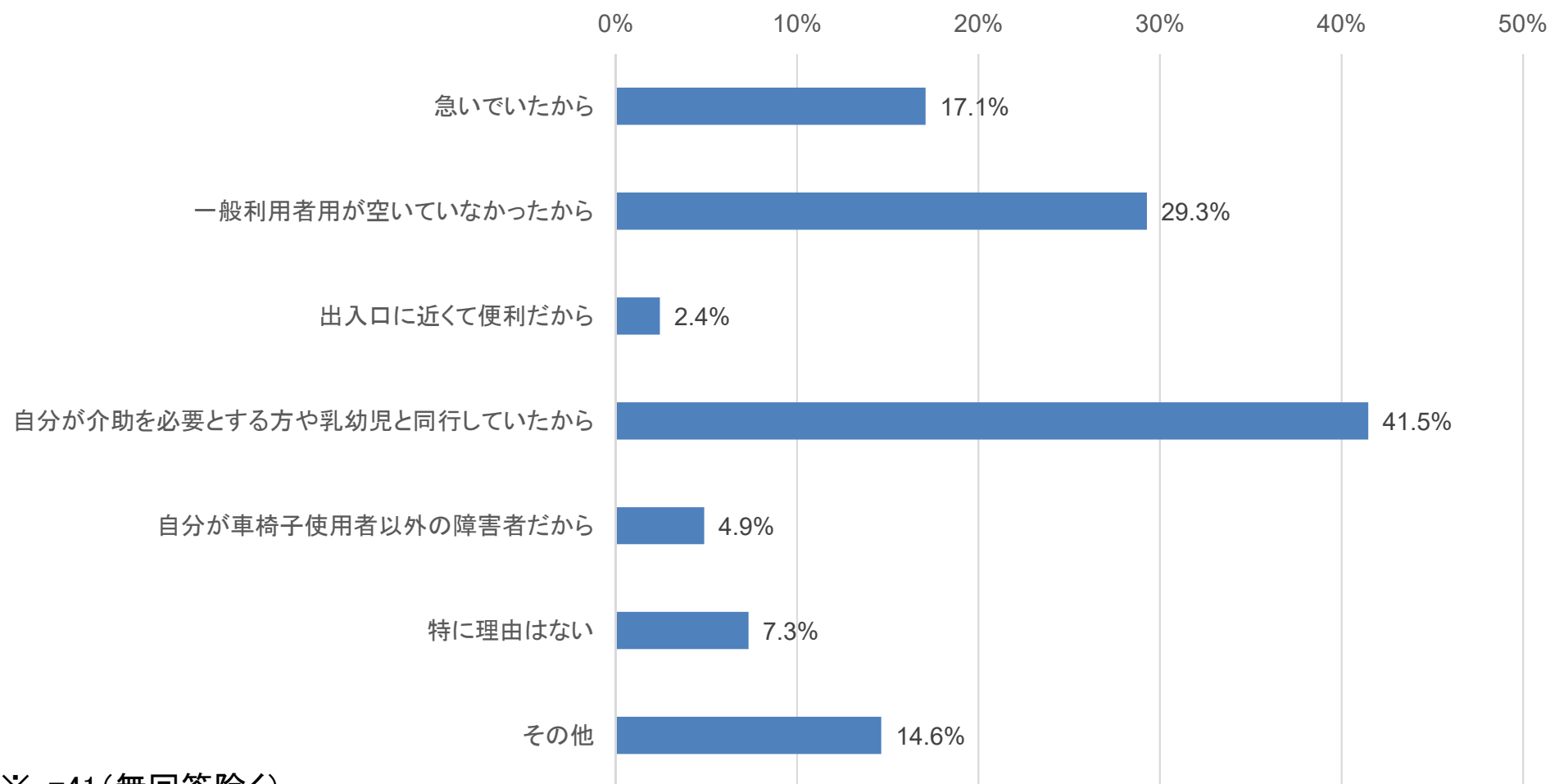
「車椅子使用者用駐車施設に駐車したことはない」との回答は、全体で約66%であり、年代別では20代および50代において70%以上であった。

## 5.車椅子使用者用駐車施設について

問17 車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※問16で「1.よく駐車する」、「2.ときどき駐車する」または「3.ほとんど駐車しない」と答えた方

(全体)

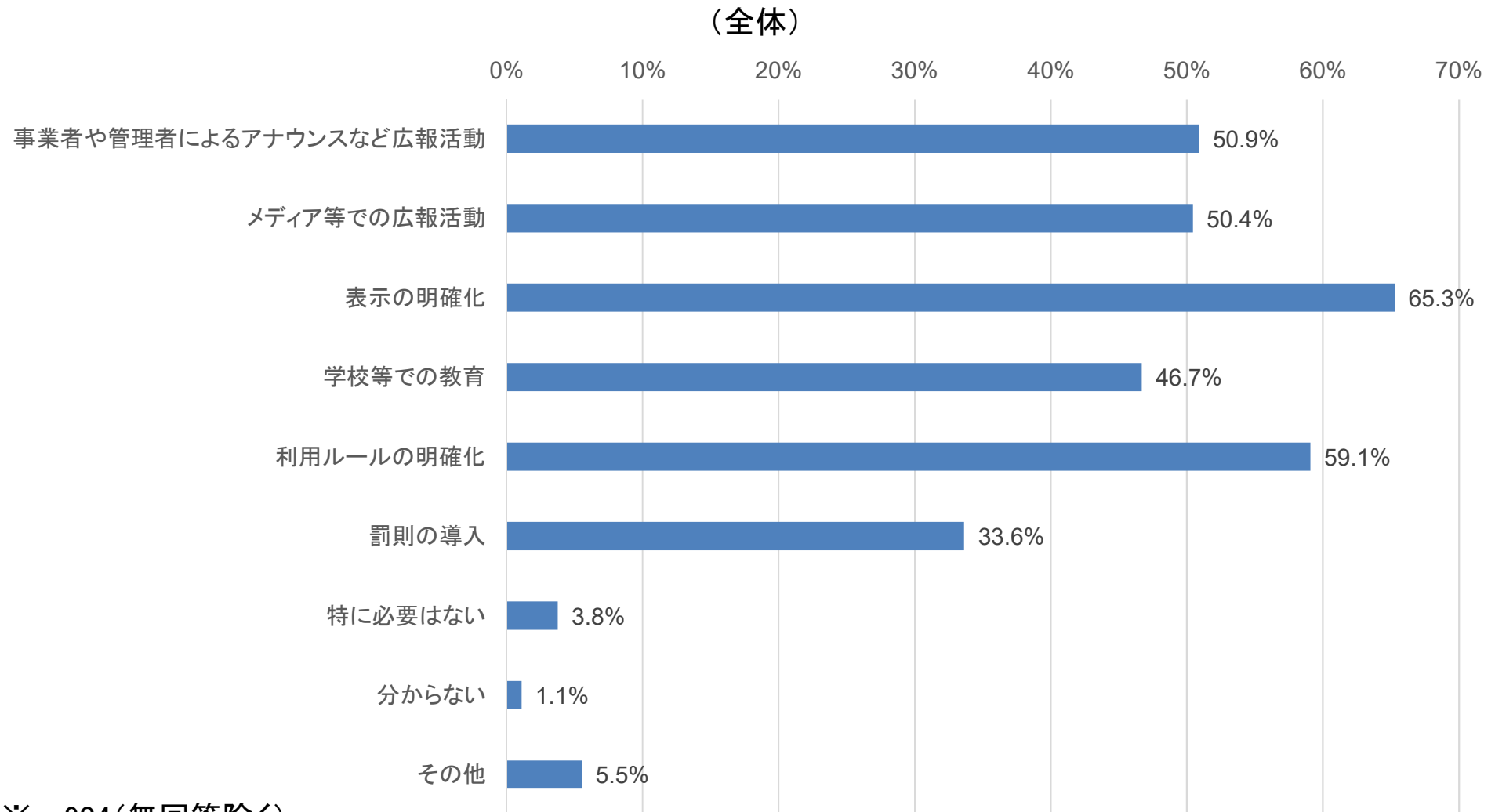


※n=41(無回答除く)

車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由は、「自分が介助を必要とする方や乳幼児と同行していたから」、「一般利用者が空いていなかったから」という回答が多かった。

## 5.車椅子使用者用駐車施設について

問18 今後、車椅子使用者用駐車施設が適正に利用されるために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)



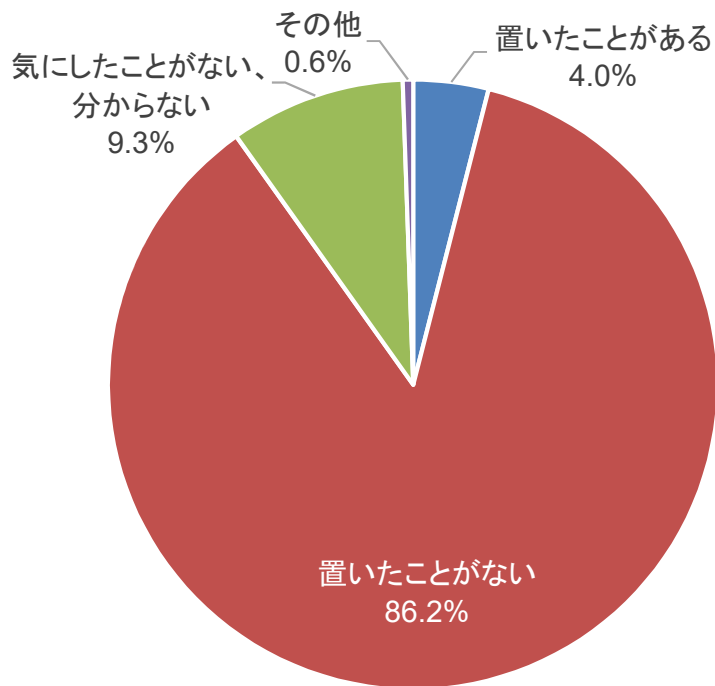
※n=904(無回答除く)

車椅子使用者用駐車施設が適正に利用されるためには、「表示の明確化」が必要だという回答が最も多く、次いで「利用ルールの明確化」、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「学校等での教育」が必要だという回答が多かった。

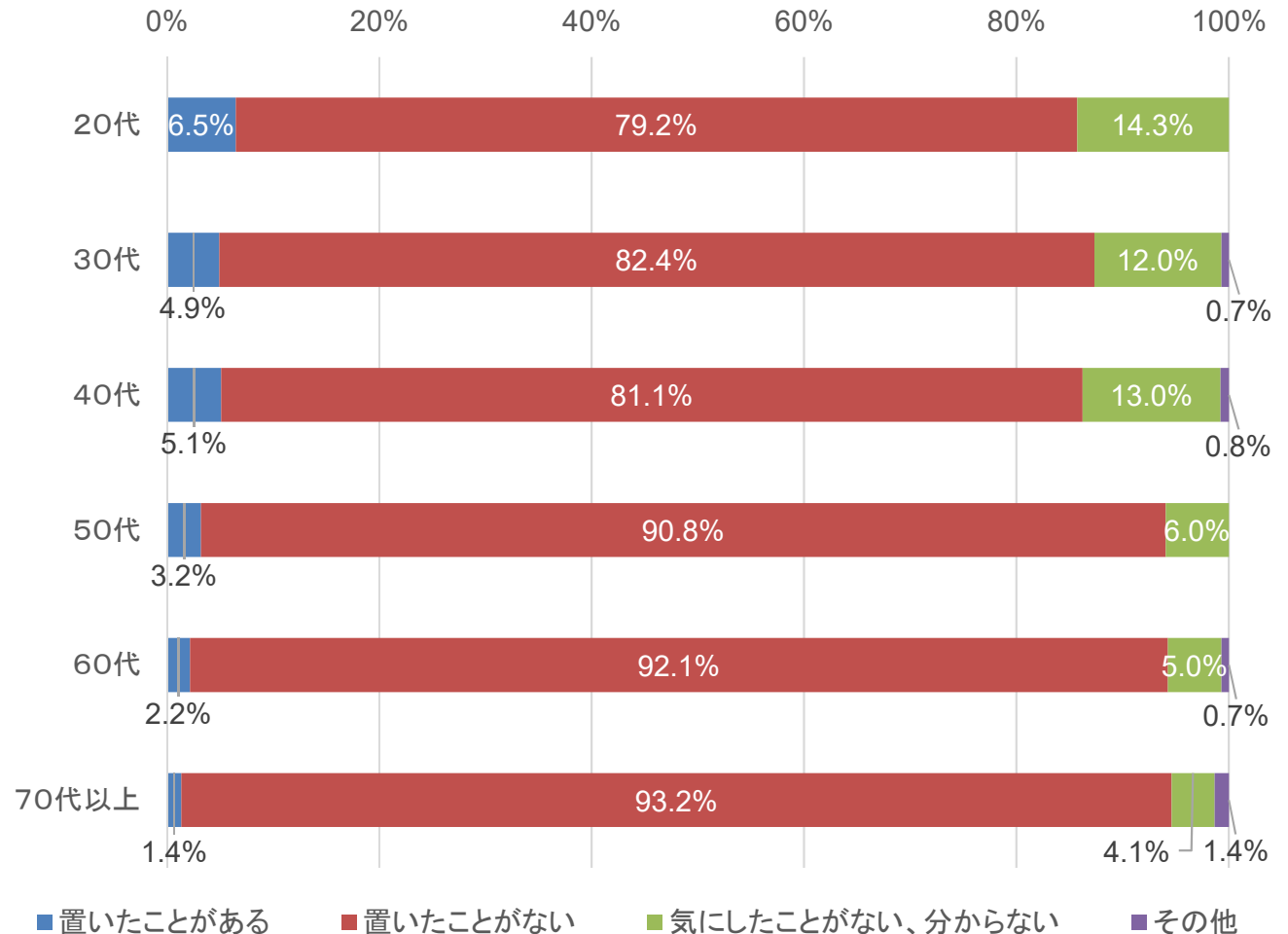
# 6.点字ブロック(視覚障害者誘導用ブロック)について

問19 歩道や公共交通施設等に敷設されている点字ブロック上に、自転車や大きな物を置いたことがありますか。

(全体)



(年代別)



※n=904(無回答除く)

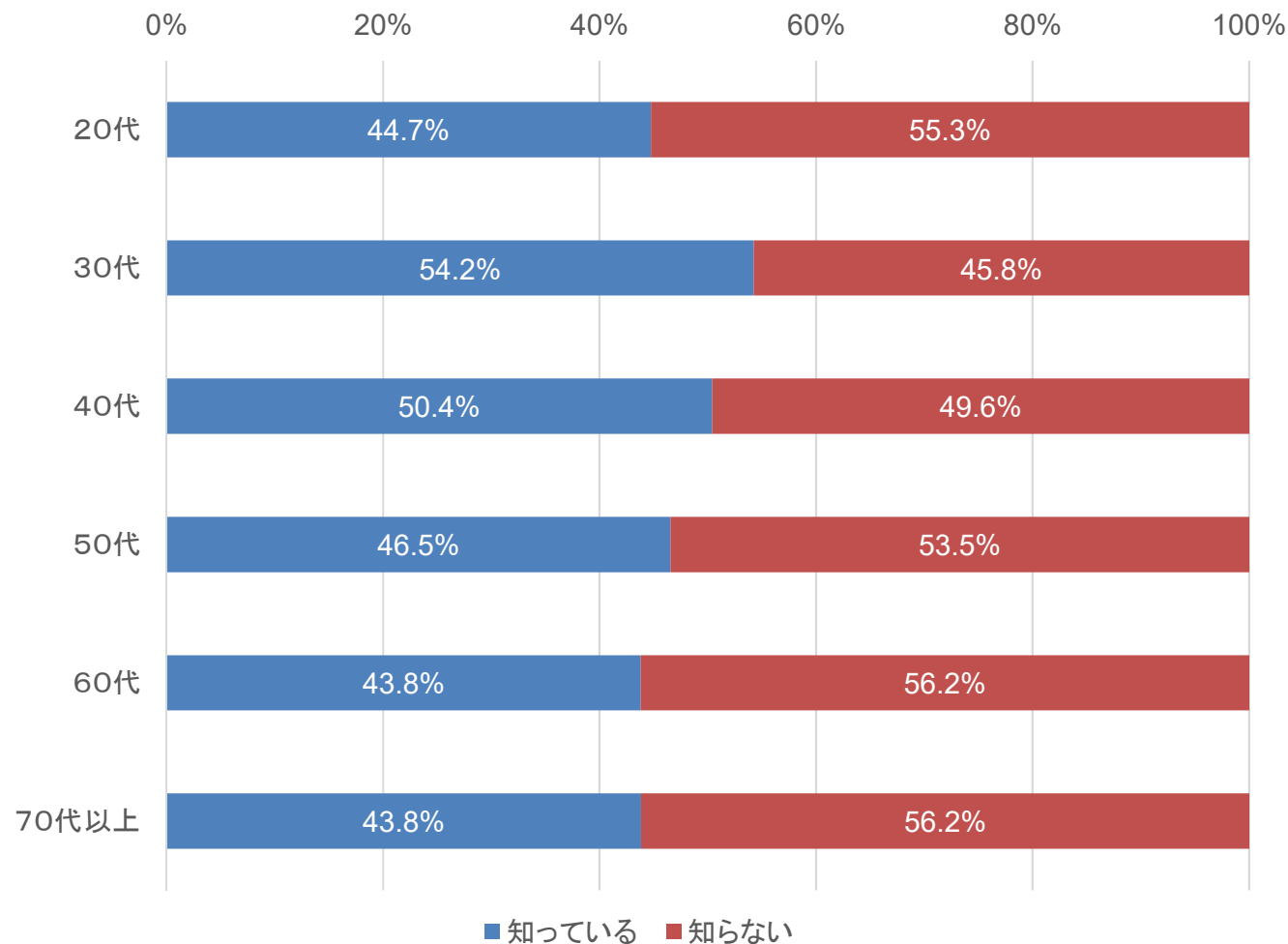
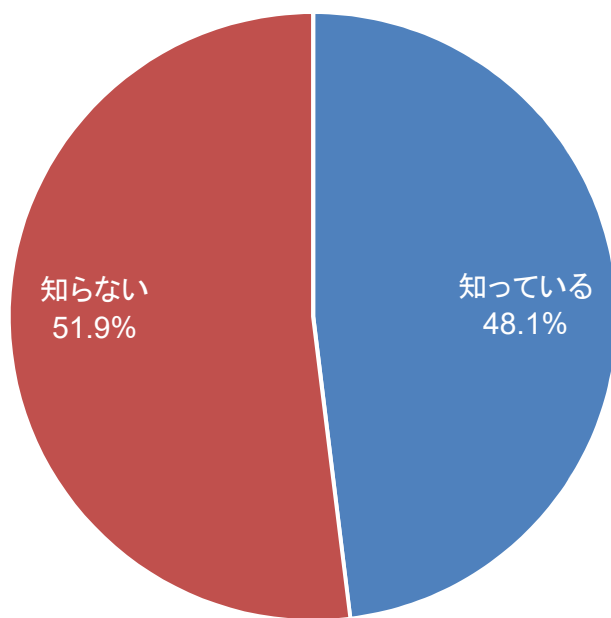
全体では約86%が、歩道や公共交通施設等に敷設されている点字ブロック上に、自転車や大きな物を「置いたことがない」と回答した。年代別では、50代、60代、70代以上が90%以上と高かった。

# 7. 子供用車椅子について

問20 あなたは、子供用車椅子を知っていますか。

(全体)

(年代別)



※n=899(無回答除く)

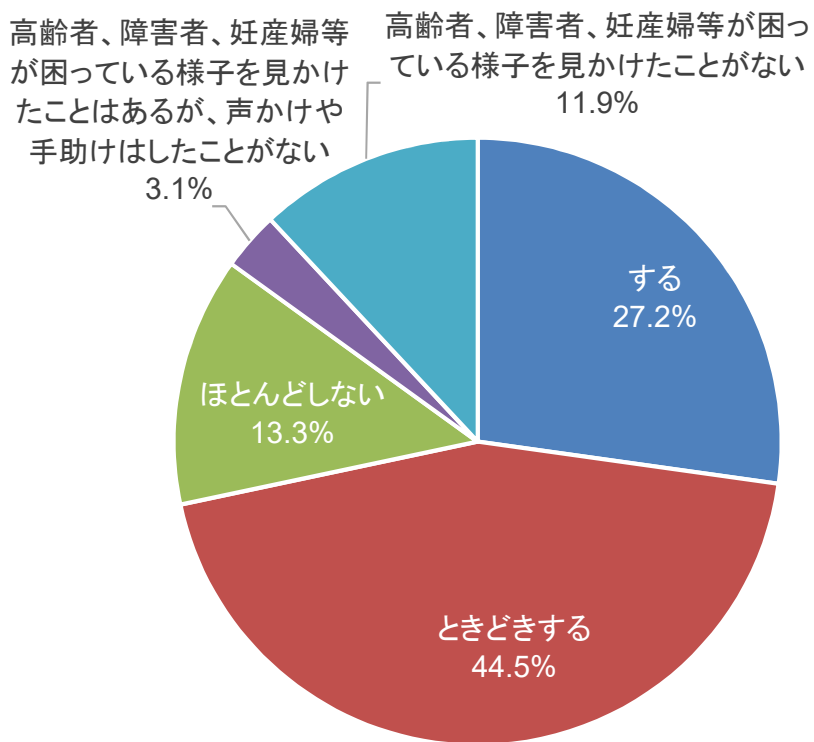
子供用車椅子を「知っている」回答したのは全体の約48%で、「知らない」を下回った。年代別では、30代、40代において「知っている」が過半数を占めた。



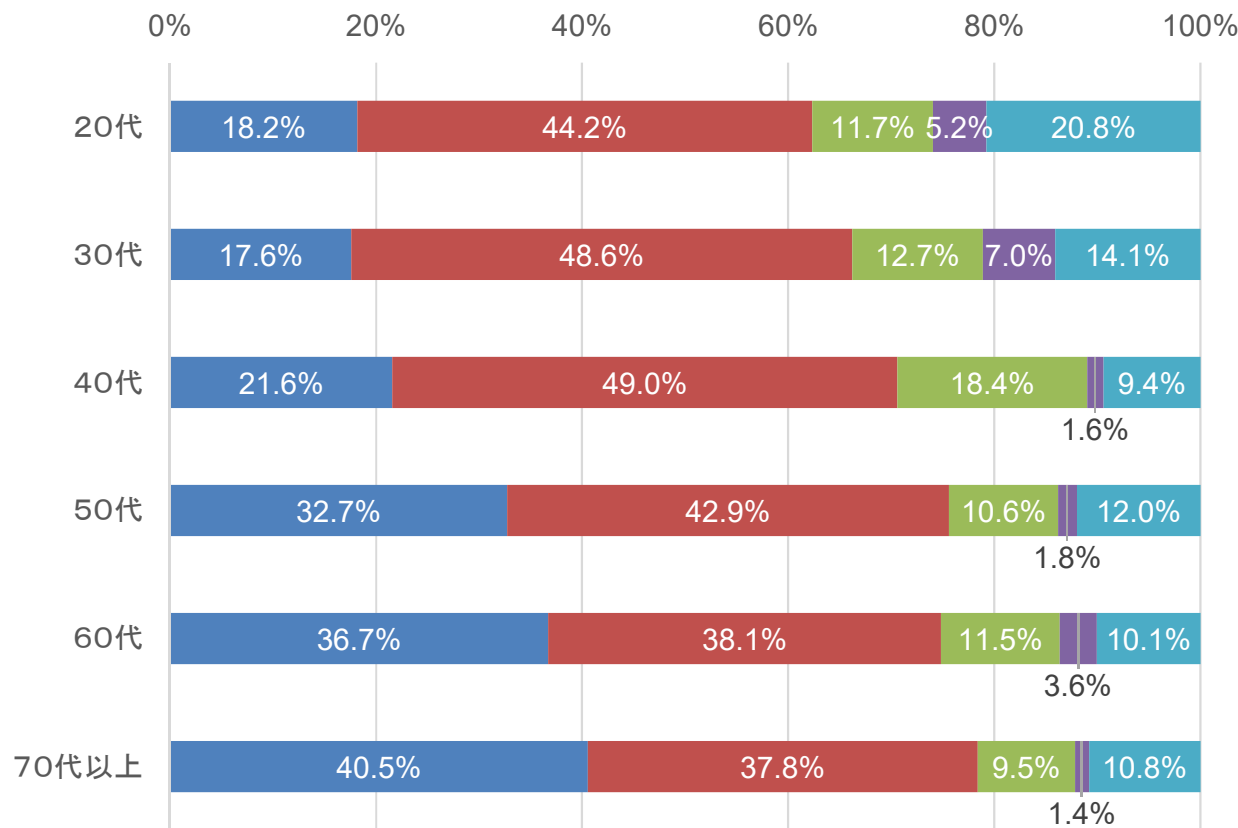
# 8.公共交通機関等で困っている方への声かけ・手助けについて

問21 あなたは普段、高齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、声かけや手助けをしますか。

(全体)



(年代別)



■ する  
■ ときどきする  
■ ほとんどしない  
■ 高年齢者、障害者、妊産婦等が困っている様子を見かけたことはない  
■ 高年齢者、障害者、妊産婦等が困っている様子を見かけたことはあるが、声かけや手助けはしたことがない

※n=904(無回答除く)

高年齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、全体の70%以上が声かけや手助けを「する」、「ときどきする」と回答した。年代別では、70代以上が約78%と最も高く、20代が約62%と最も低かった。

問22 声かけや手伝いをしなかった時の理由を具体的にお教えてください。(自由記述)

### 声かけのタイミングや対象者かどうかの判断がつかなかったから

- 困っているかどうか分からなかった
- 声をかけるタイミングが分からなかった
- 相手が高齢者や障害者か、外見で明確に分からない

### 断られるかもしれないから

- 声をかけても断られるのではないかと思った
- 声をかける勇気が無かった
- 声をかけることで、相手に不信感を与えてしまうのではないかと思ってしまった
- 相手に断られると恥ずかしい
- 拒絶されるのが怖かった
- かえってお節介になるかもしれない

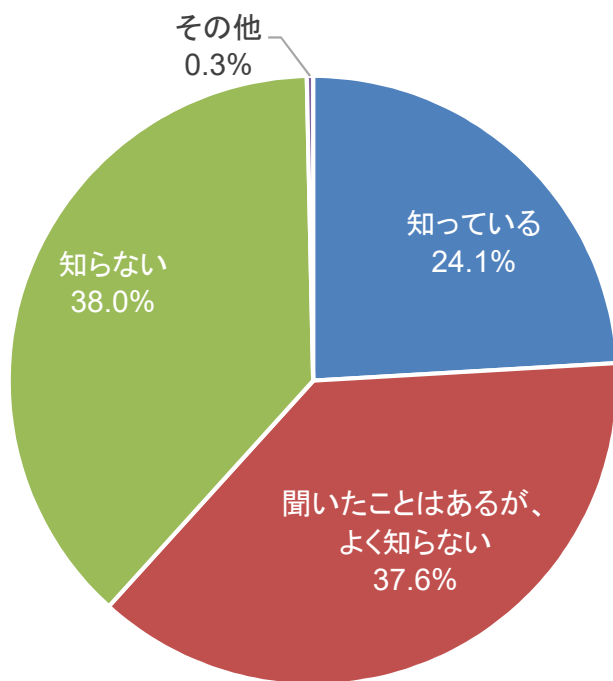
### その他

- 声かけを必要とする状況にあったことがないので経験がない
- 車内が混雑しており、該当する人が離れていた
- 自分が急いでいたり、大きな荷物を持っていた

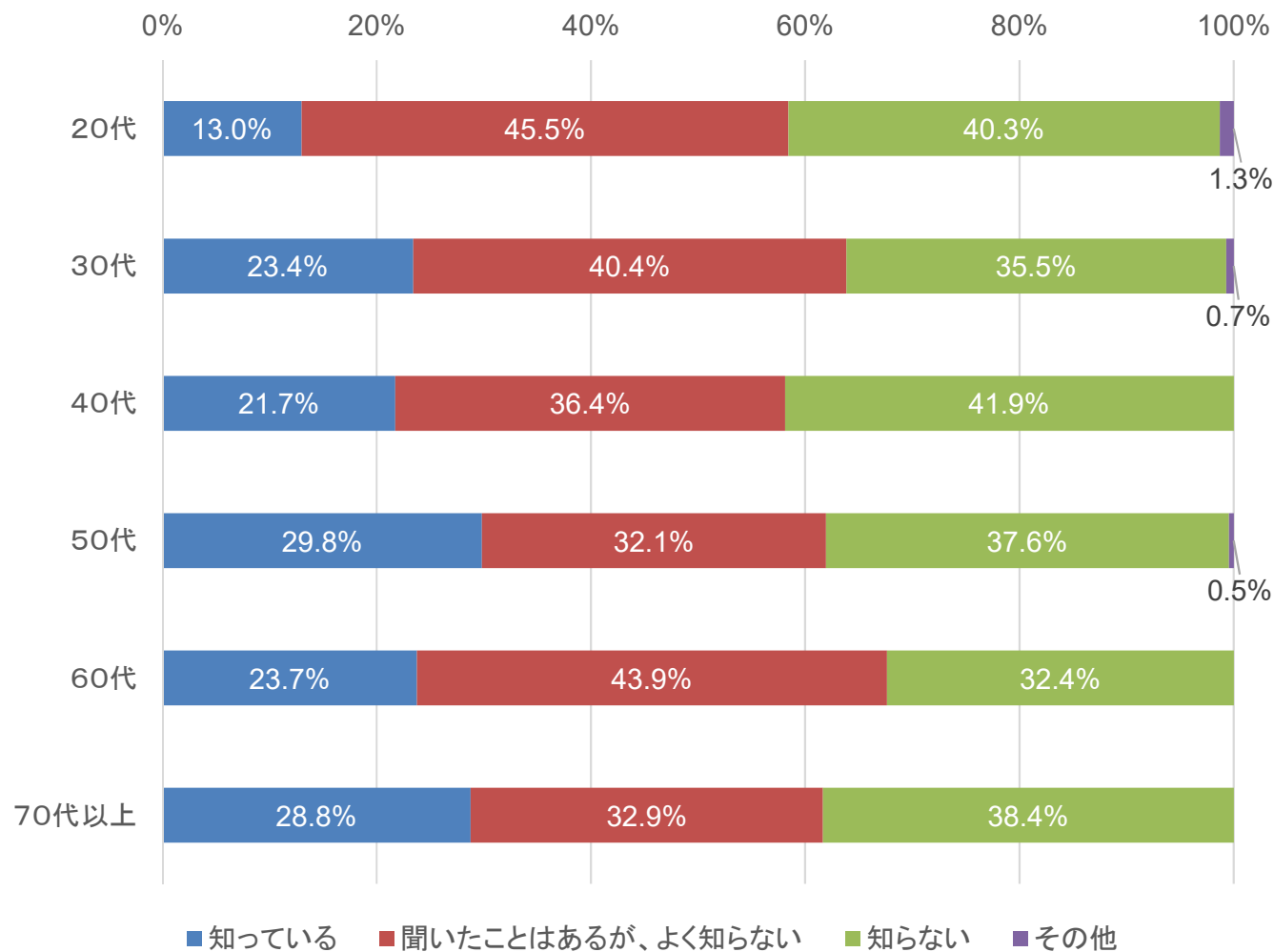
# 9.「心のバリアフリー」について

問23 「心のバリアフリー」という言葉を知っていますか。

(全体)



(年代別)

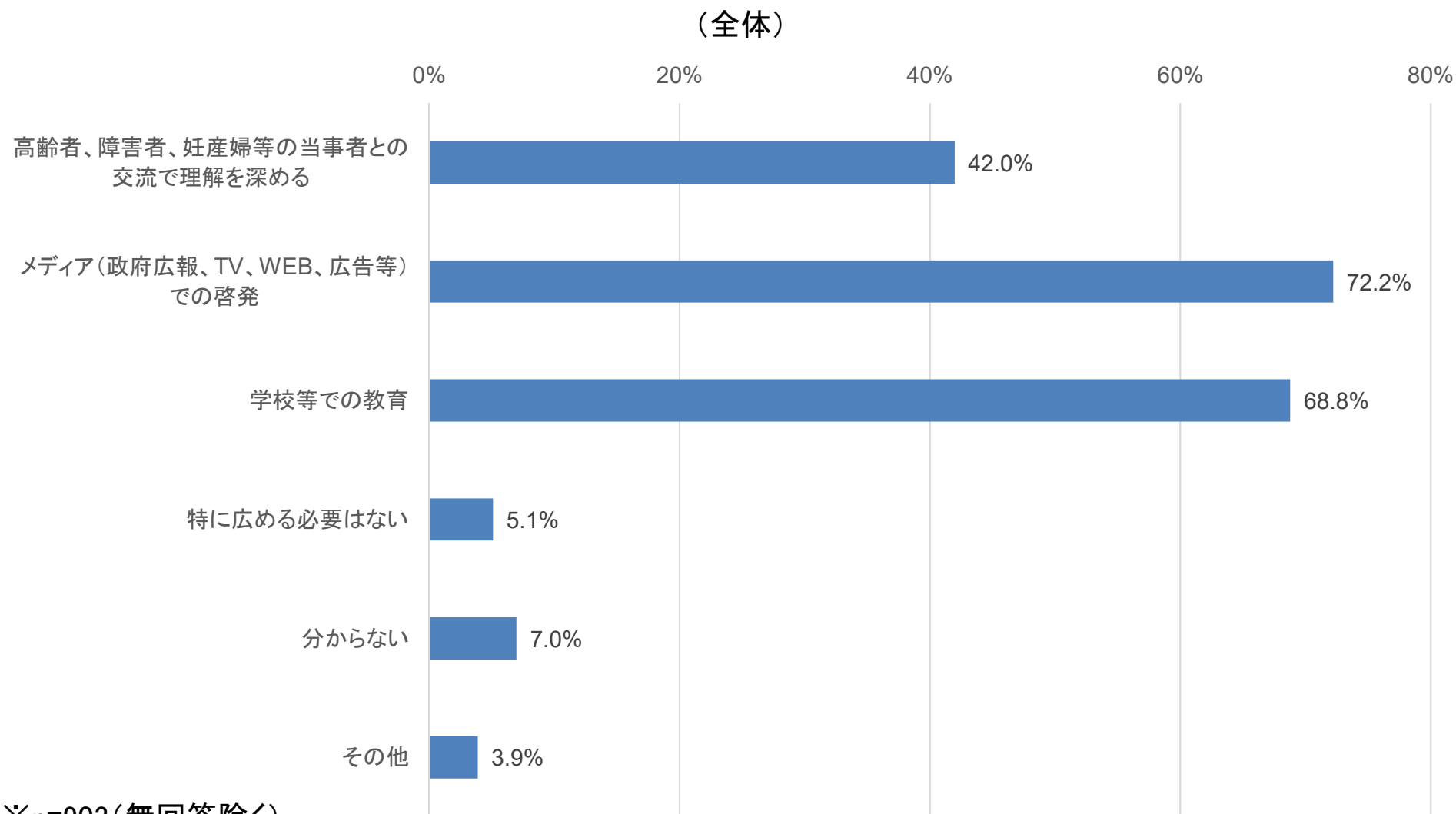


※n=901(無回答除く)

「心のバリアフリー」という言葉を「知っている」との回答をしたのは全体の約24%であった。年代別では、20代が最も低く、「知っている」は13%にとどまった。

# 9.「心のバリアフリー」について

問24 「心のバリアフリー」を広めるにはどうすれば良いと思いますか。(いくつでも)



「心のバリアフリー」を広めるには、「メディアでの啓発」と「学校等での教育」が必要だという回答が多かった。また、「高齢者、障害者、妊産婦等の当事者との交流で理解を深める」という回答も目立った。

- 今回の調査では、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など真に必要な方へ優先席を「譲る」もしくは「ときどき譲る」と答えた方は90%、優先エレベーターを「譲る」もしくは「ときどき譲る」と答えた方は80%以上となった。公共交通機関で困っている方を見かけた際に声かけや手助けを「する」、「ときどきする」と答えた方は70%以上という結果となったが、優先席を譲らなかった時や声かけや手助けをしなかった時の理由は、「声かけのタイミングや対象者かどうか分からない」と「断られるかもしれない」という回答が多く見られた。
- また、車椅子利用者用駐車施設では、約66%が「駐車したことはない」と回答したが、駐車した時の理由は「一般利用者用が空いていなかったから」という回答も目立った。多機能トイレについては、約60%が「使用したことがない」、「ほとんど使用しない」と回答したものの、使用したことがあると回答した方の理由は「一般のトイレが空いていなかったから」という回答が最も多かった。
- しかし、「心のバリアフリー」という言葉の認知度は全体の約24%にとどまった。今後、「心のバリアフリー」を広めるためには、「メディアでの啓発」、「学校等での教育」、「高齢者、障害者、妊産婦等の当事者との交流で理解を深める」ことが必要だという考えが多かった。