

公共トイレに対する利用者の意識及び利用実態調査

国土交通省 総合政策局
安心生活政策課
令和2年10月

車椅子利用者用便房等(多機能トイレ)や機能分散が図られたトイレ等に対する一般利用者の意識や利用実態を把握するため、国土交通行政インターネットモニター制度を活用したアンケート調査を実施。

実施期間

令和2年7月16日(木)
~
令和2年7月29日(水)

対象者

1,069名

回答者

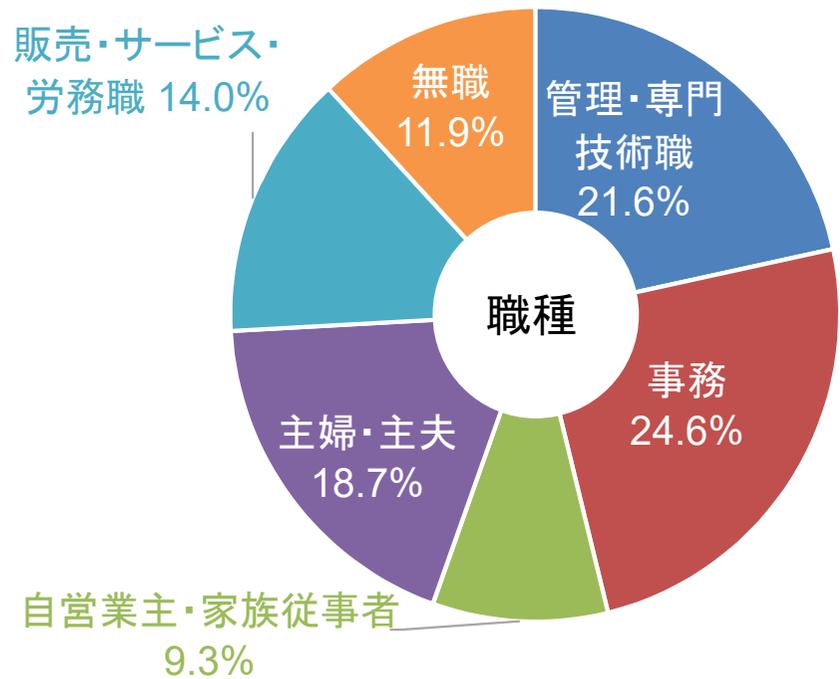
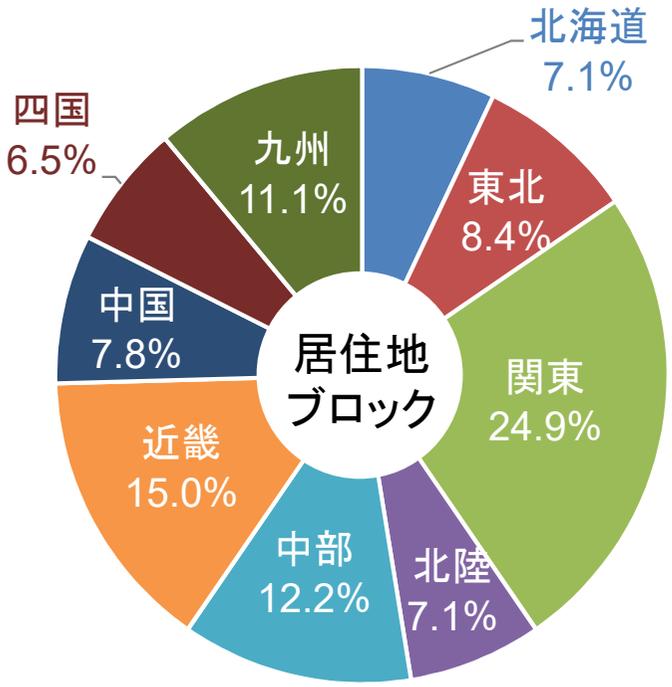
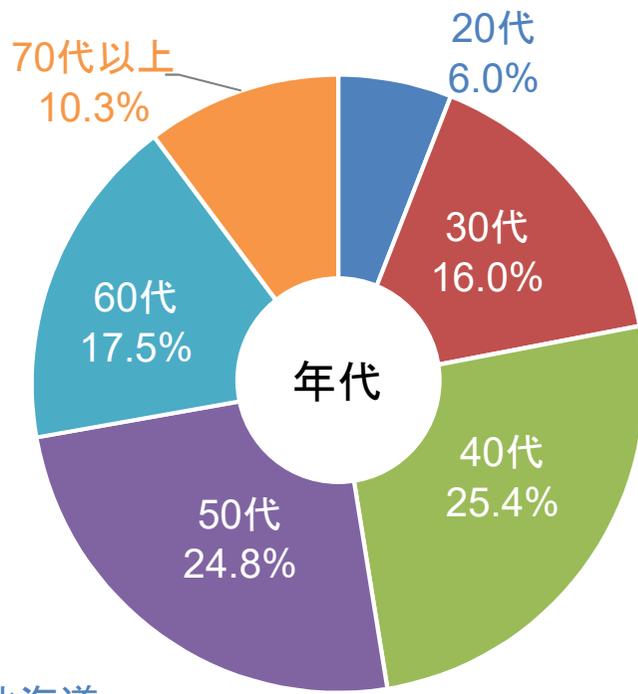
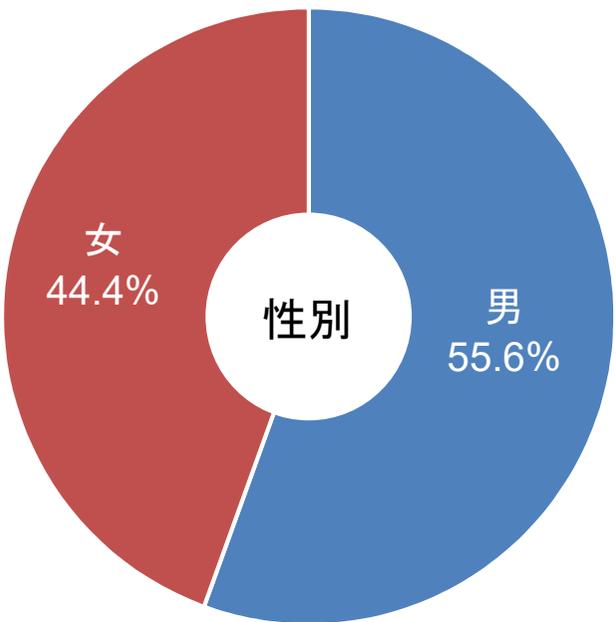
936名

回答率

87.6%

1. 回答者の属性
2. トイレの設備・機能の認知について
3. 車椅子利用者用便房等（多機能トイレ）の利用状況について
4. 利用集中問題の認知について
5. マナー啓発キャンペーンの認知度について
6. 利用マナー・利用集中に対する考え方について
7. 車椅子利用者用便房等（多機能トイレ）についてのご意見

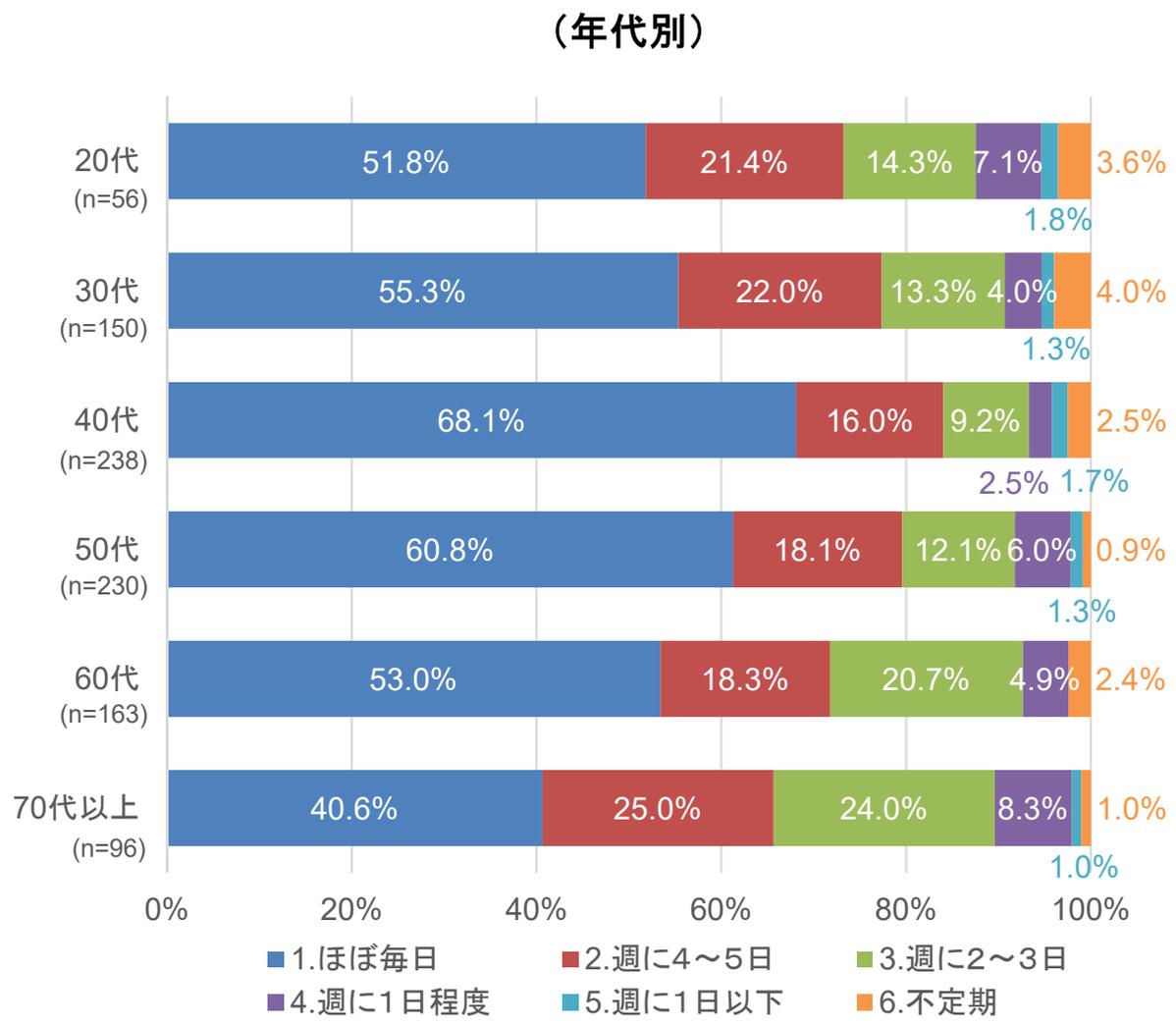
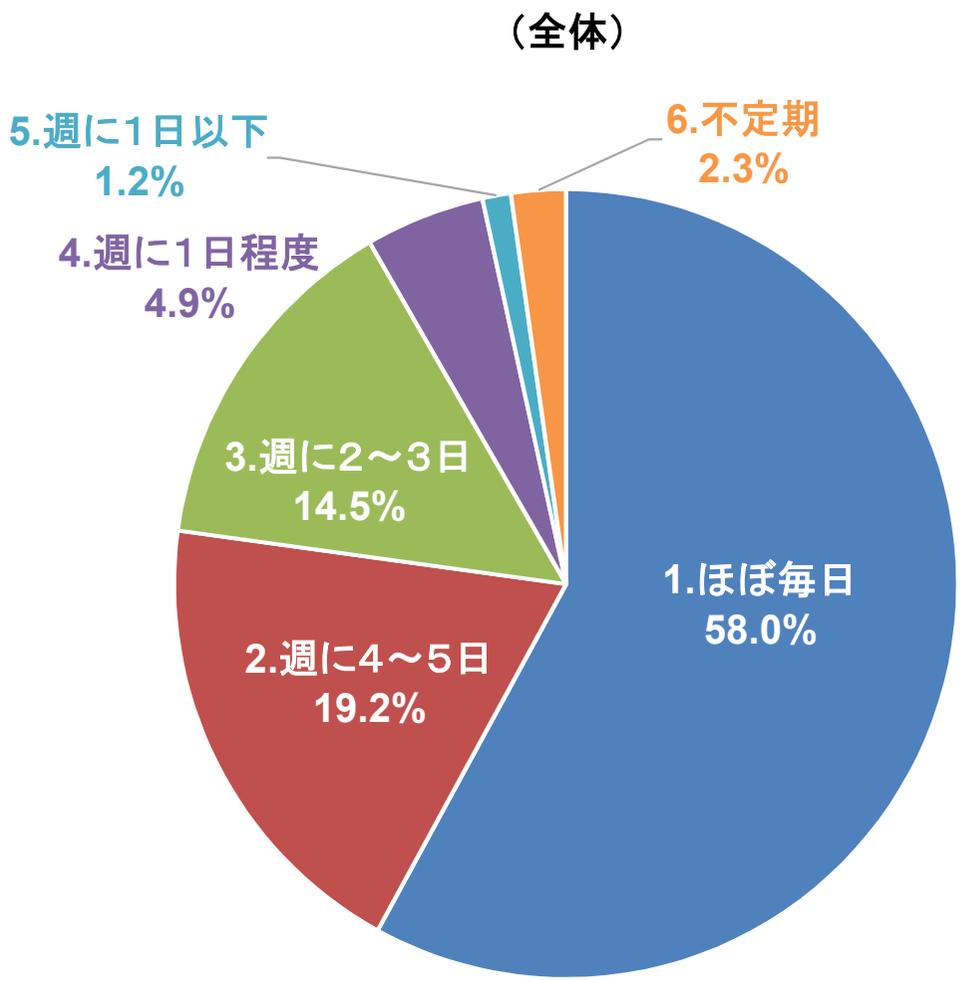
1. 回答者の属性



※n=936

1. 回答者の属性

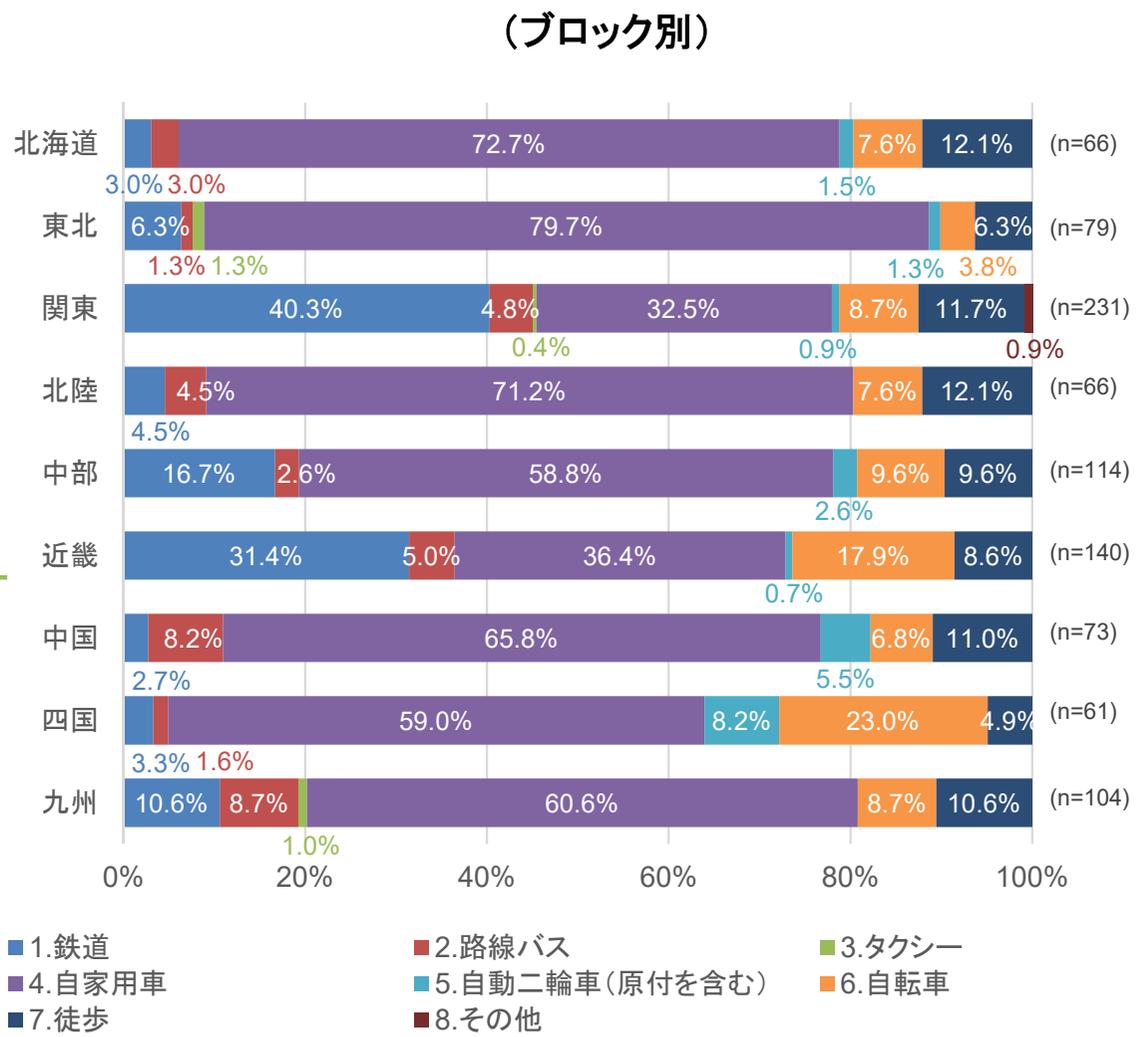
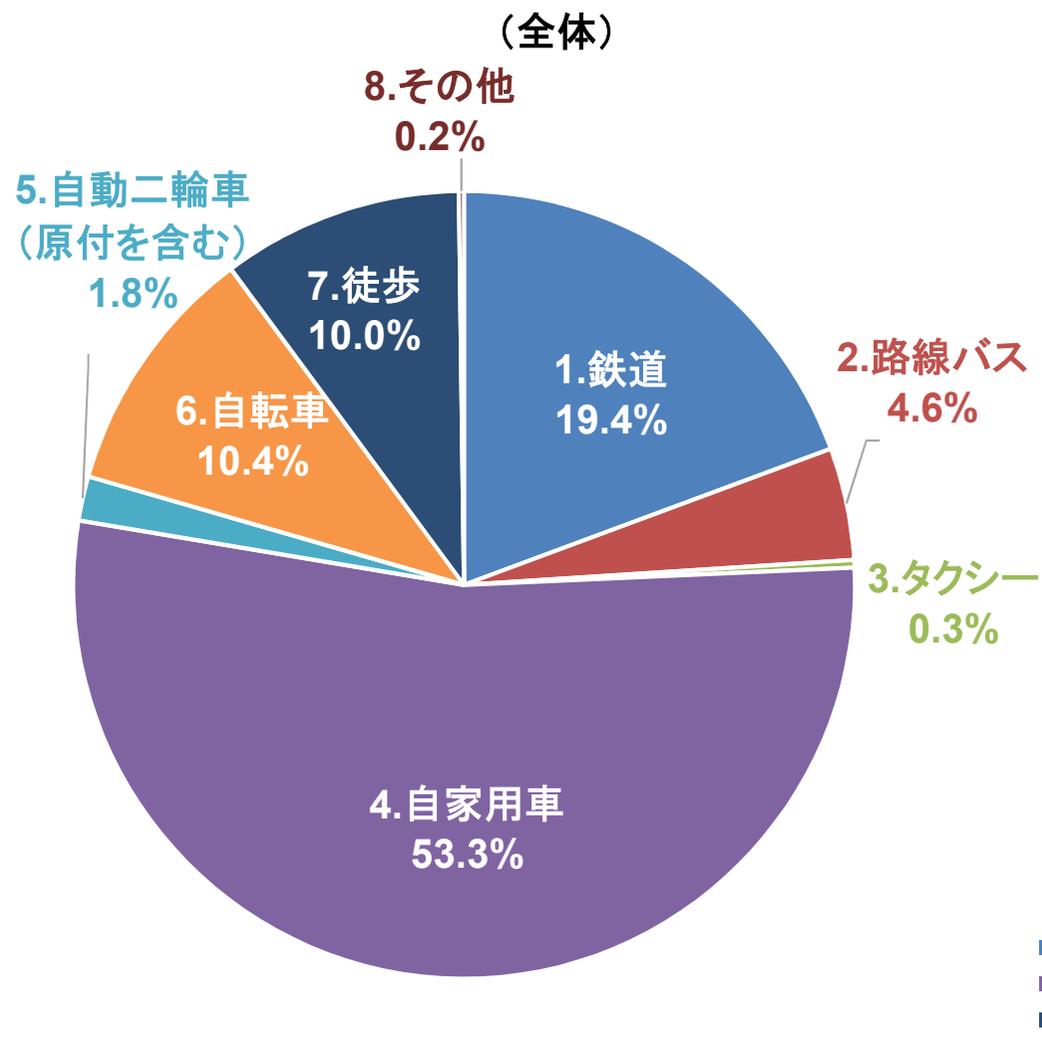
問1 普段の外出頻度(1つ選択) ※n=933(無回答除く)



- 外出頻度は、全体の58.0%が「ほぼ毎日」と回答
- 年代別では、20~60代の半数以上、70代では約4割が「ほぼ毎日」と回答

1. 回答者の属性

問2 外出時の主な移動手段(1つ選択) ※n=934(無回答除く)

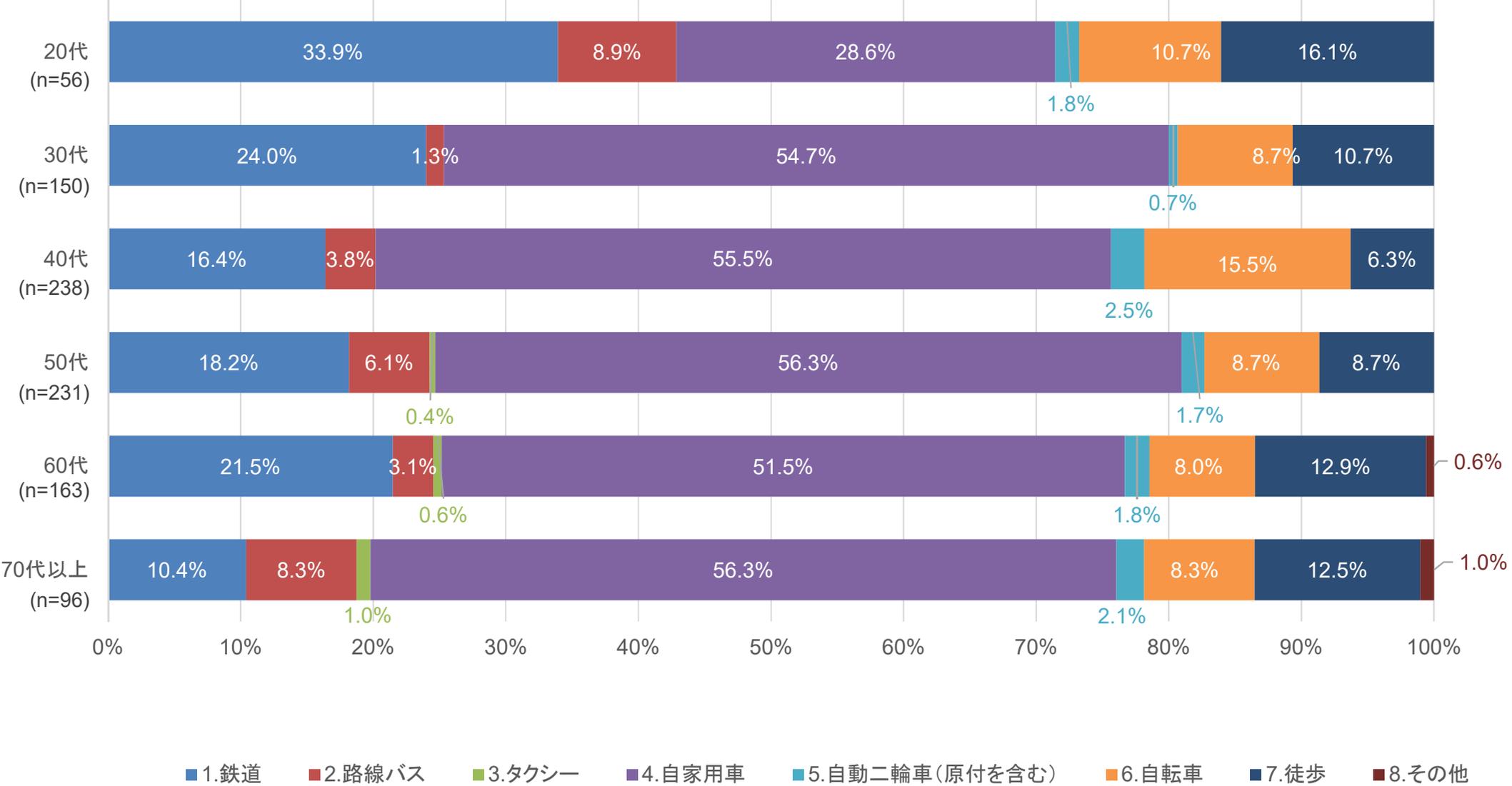


- 外出時の主な移動手段は、全体の53.3%が「自家用車」と回答
- ブロック別では、関東で40.3%、近畿で31.4%が「鉄道」だが、他ブロックでは半数以上が「自家用車」と回答

1. 回答者の属性

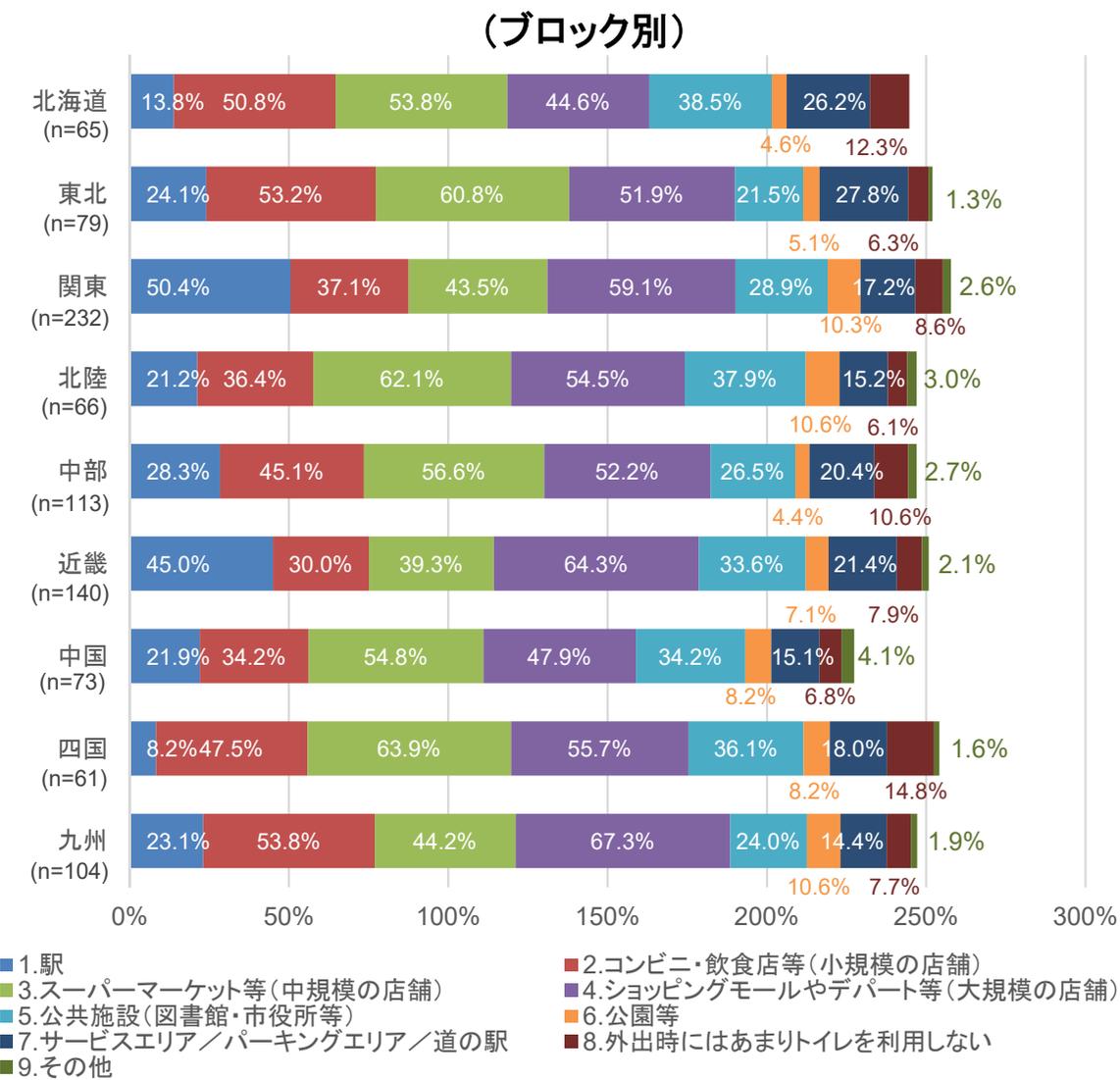
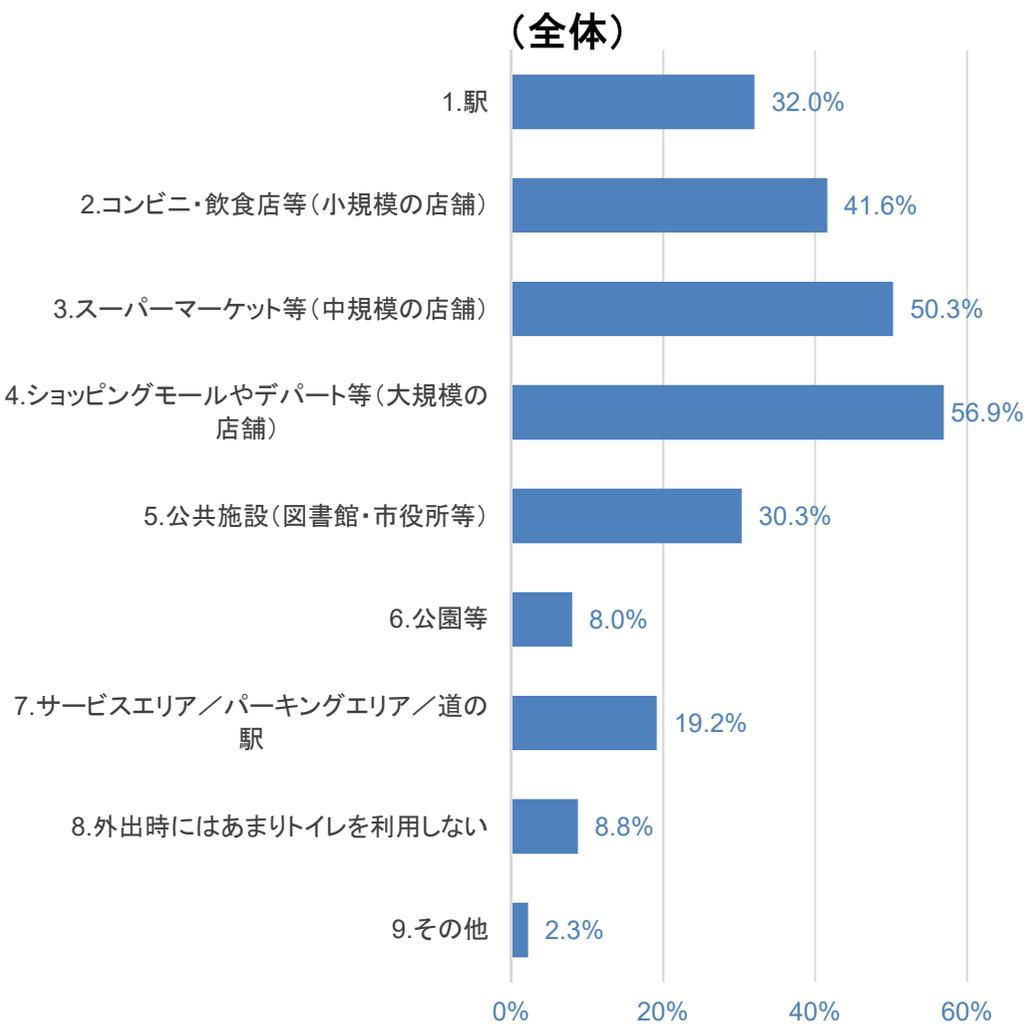
問2 外出時の主な移動手段(1つ選択)

(年代別)



1. 回答者の属性

問3 外出時によく利用するトイレがある施設(3つまで選択) ※n=933(無回答除く)

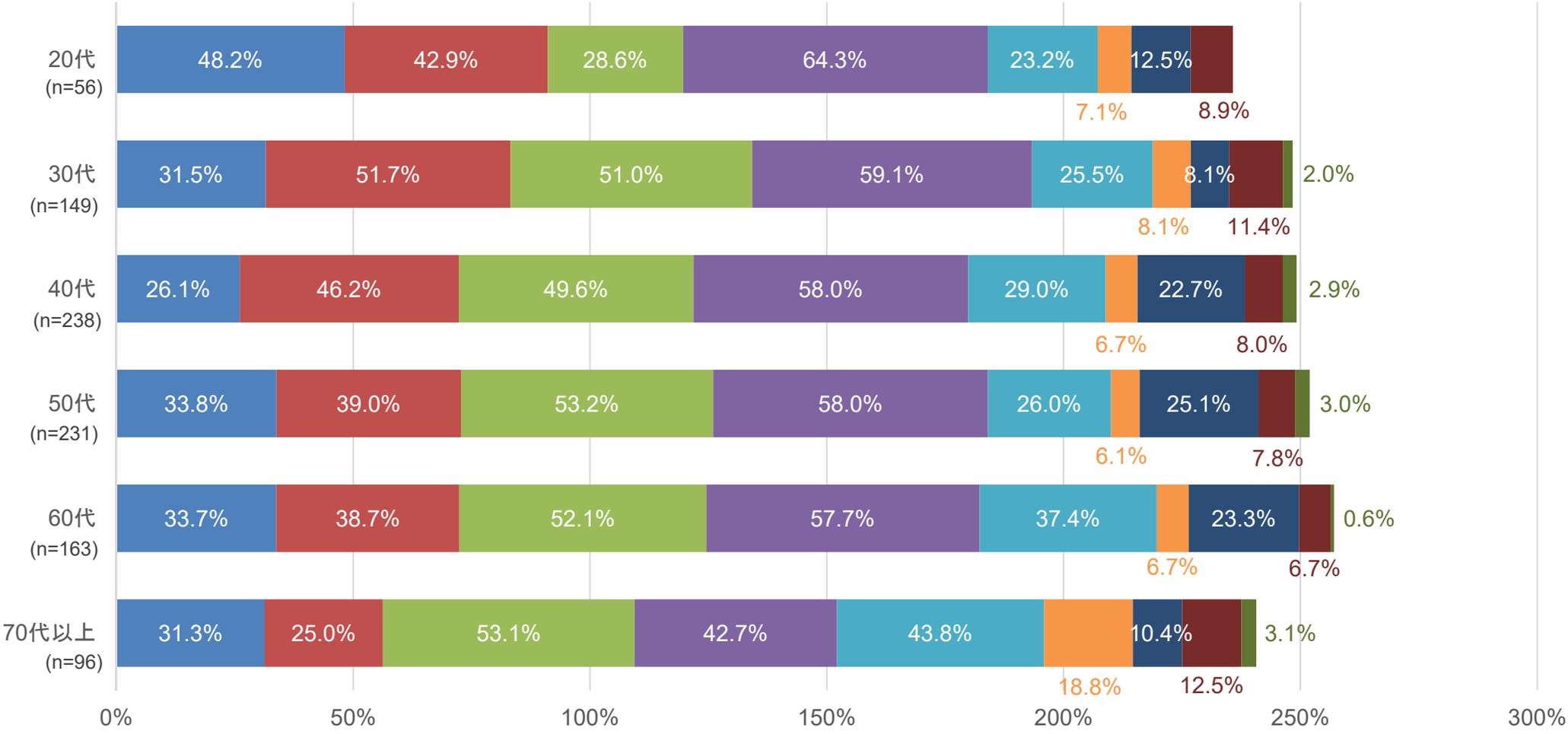


- 外出時によく利用するトイレがある施設は、「ショッピングモールやデパート等」「スーパー」「コンビニ」等の商業施設が多い
- 鉄道利用の多い関東、近畿では「駅」の回答も多い

1. 回答者の属性

問3 外出時によく利用するトイレがある施設(3つまで選択)

(年代別)

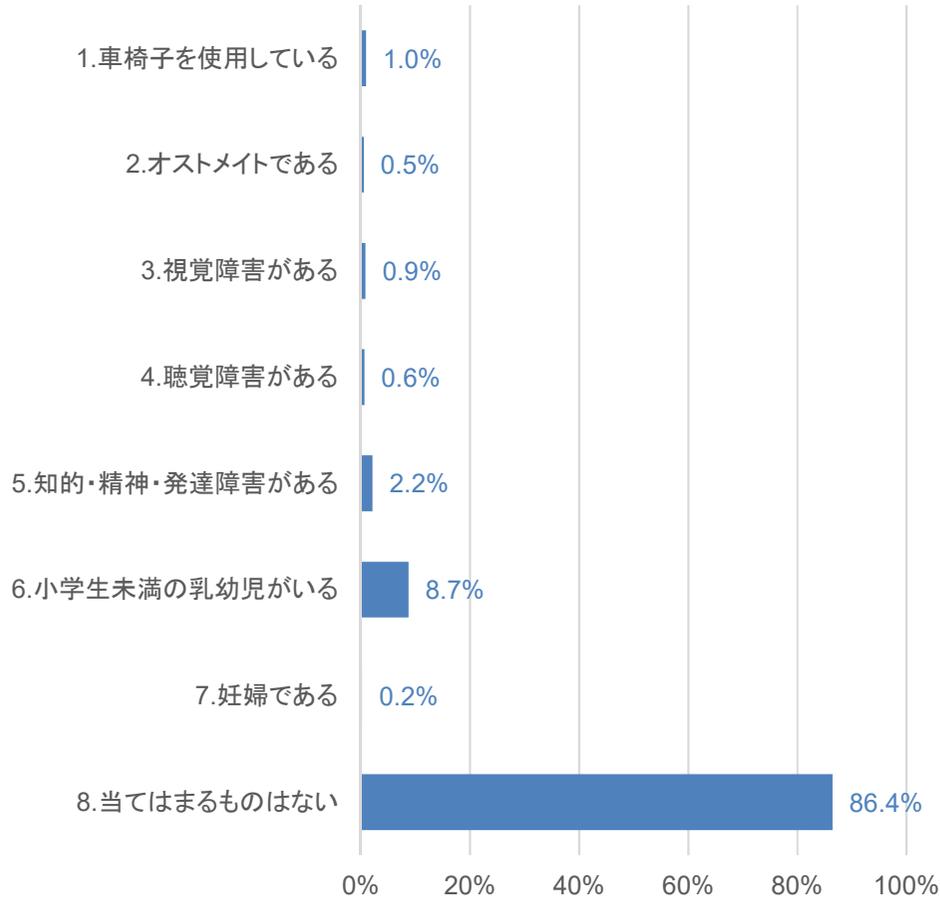


- 1. 駅
- 2. コンビニ・飲食店等(小規模の店舗)
- 3. スーパーマーケット等(中規模の店舗)
- 4. ショッピングモールやデパート等(大規模の店舗)
- 5. 公共施設(図書館・市役所等)
- 6. 公園等
- 7. サービスエリア/パーキングエリア/道の駅
- 8. 外出時にはあまりトイレを利用しない
- 9. その他

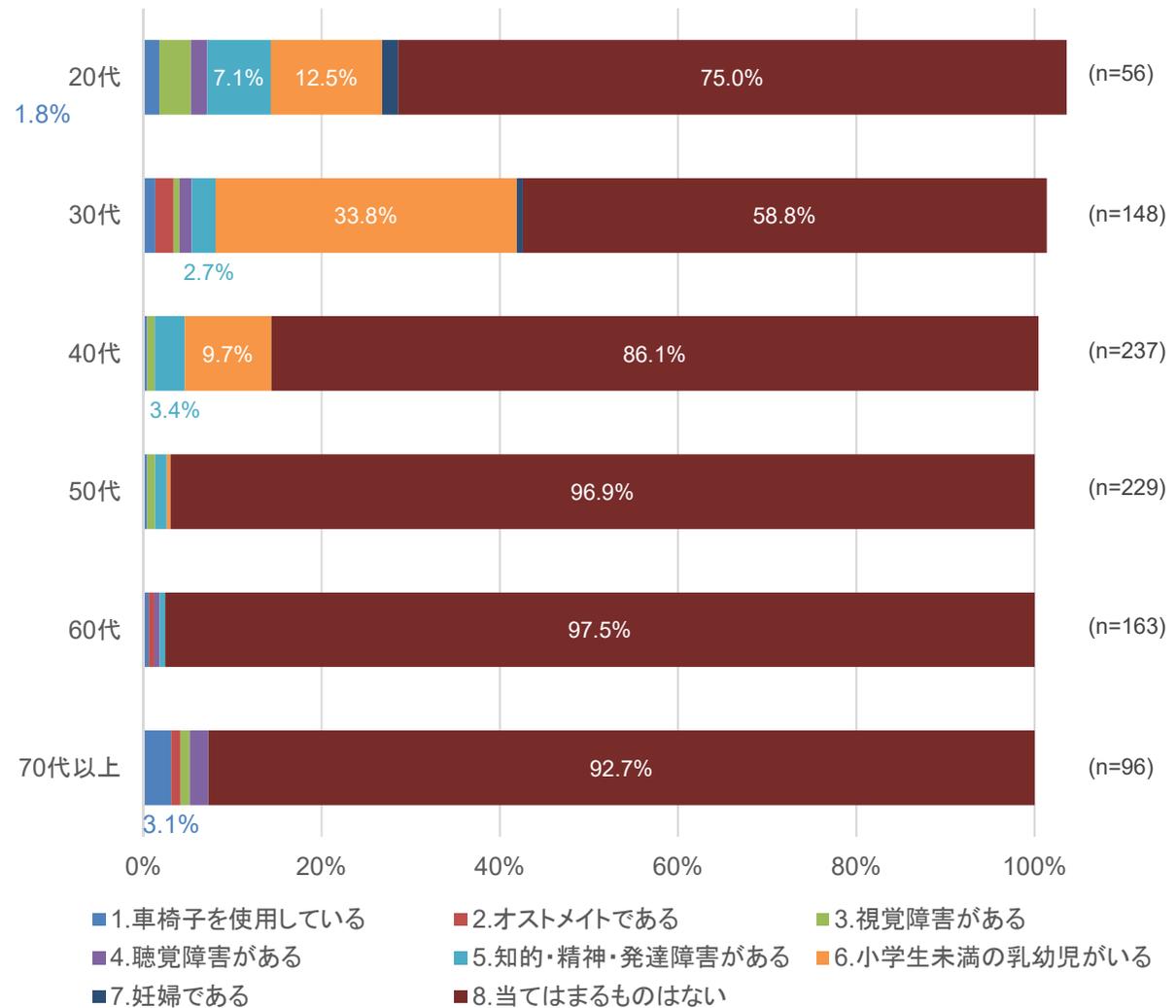
1. 回答者の属性

問4 回答者自身について(当てはまるもの全てを選択) ※n=929(無回答除く)

(全体)



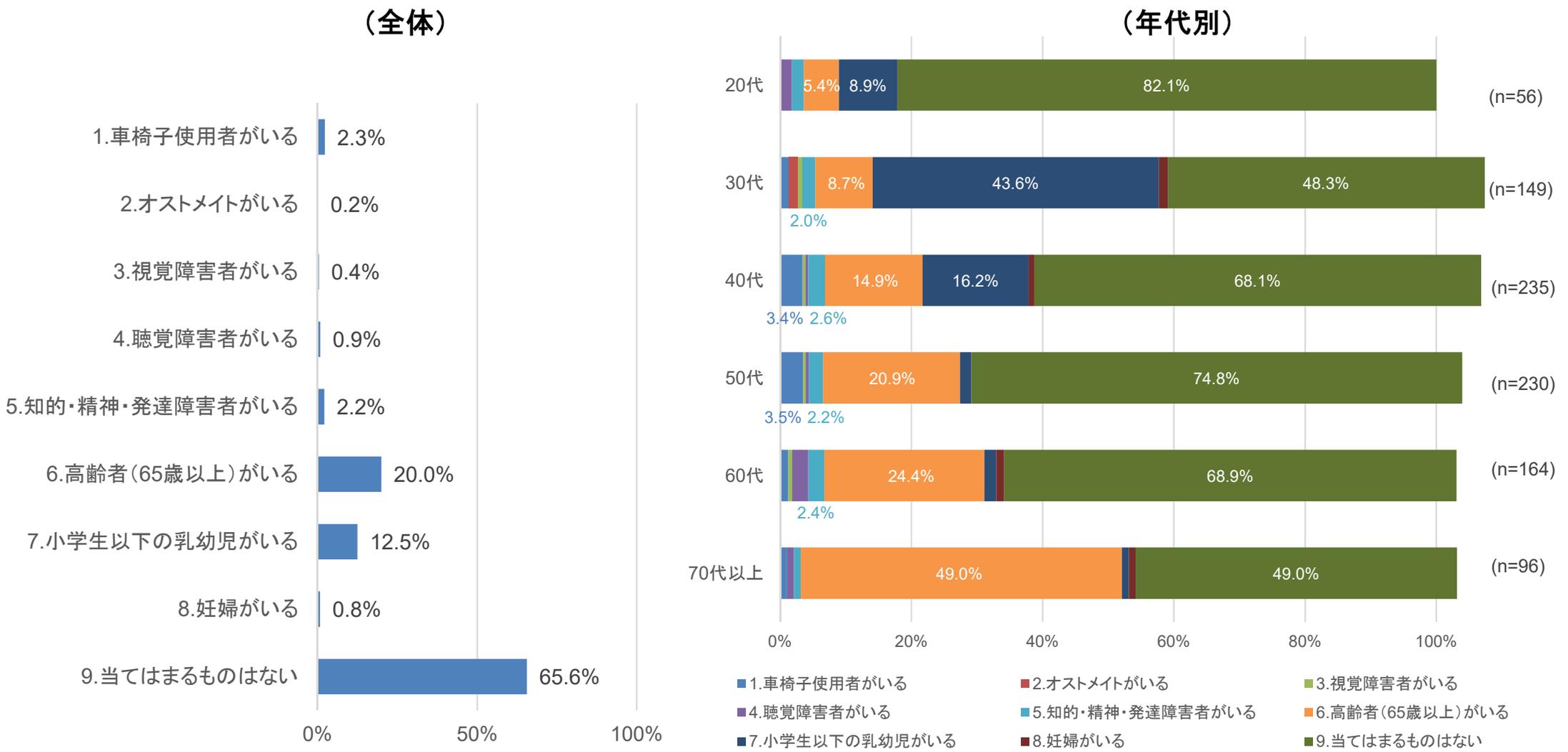
(年代別)



- 回答者の約9%が「乳幼児がいる」または「妊婦」である
- 車椅子使用者は1%、身体障害のある者は約2%、知的・精神・発達障害のある者は約2%

1. 回答者の属性

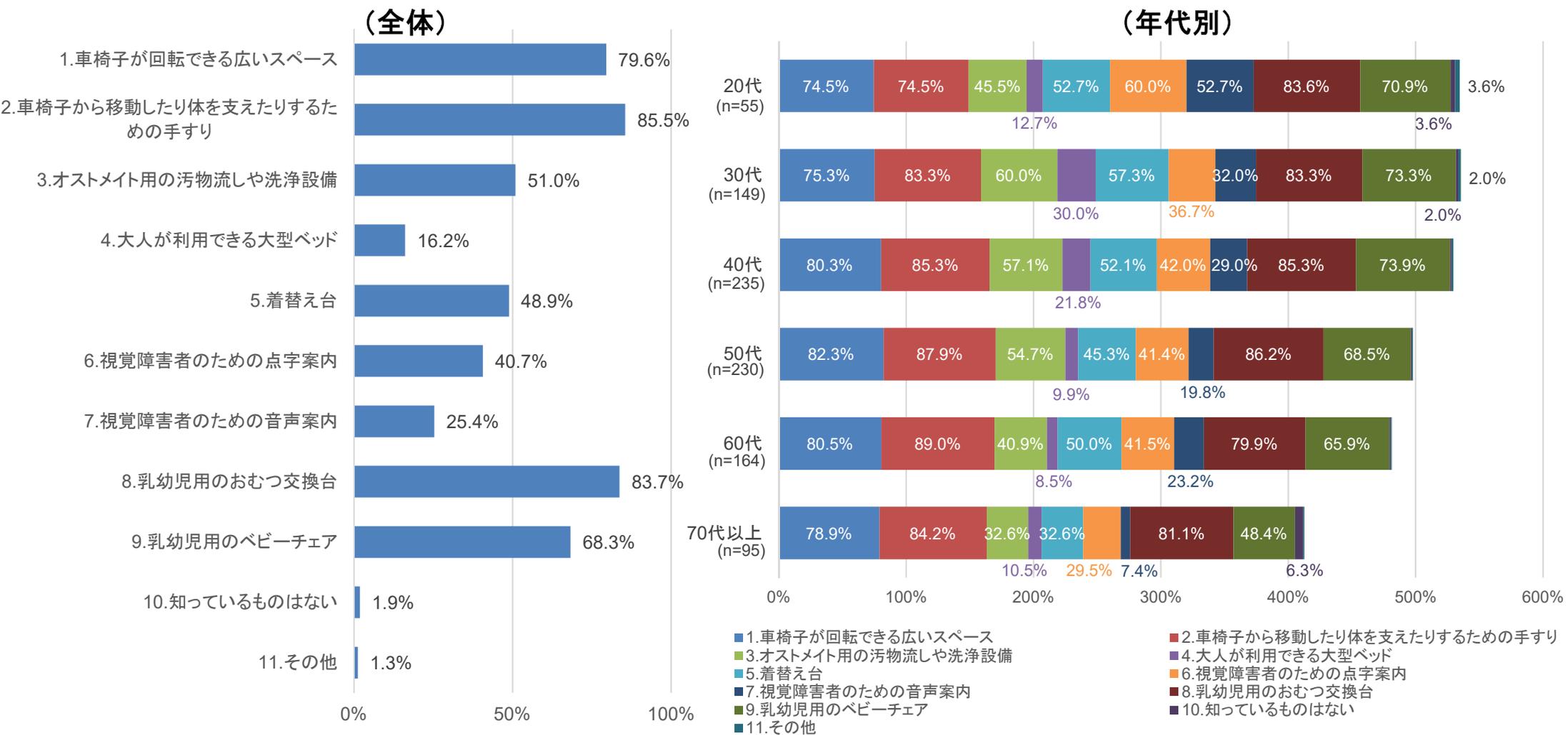
問5 同居する家族について(当てはまるもの全てを選択) ※n=930(無回答除く)



- 回答者の同居する家族について、20%が「高齢者がいる」、12.5%が「乳幼児がいる」と回答
- 2.3%が車椅子使用者と、約1.5%が身体障害のある者と、2.2%が知的・精神・発達障害のある者と同居

2. トイレの設備・機能の認知について

問6 トイレに設置されている障害者等用設備(知っているもの全てを選択) ※n=934(無回答除く)

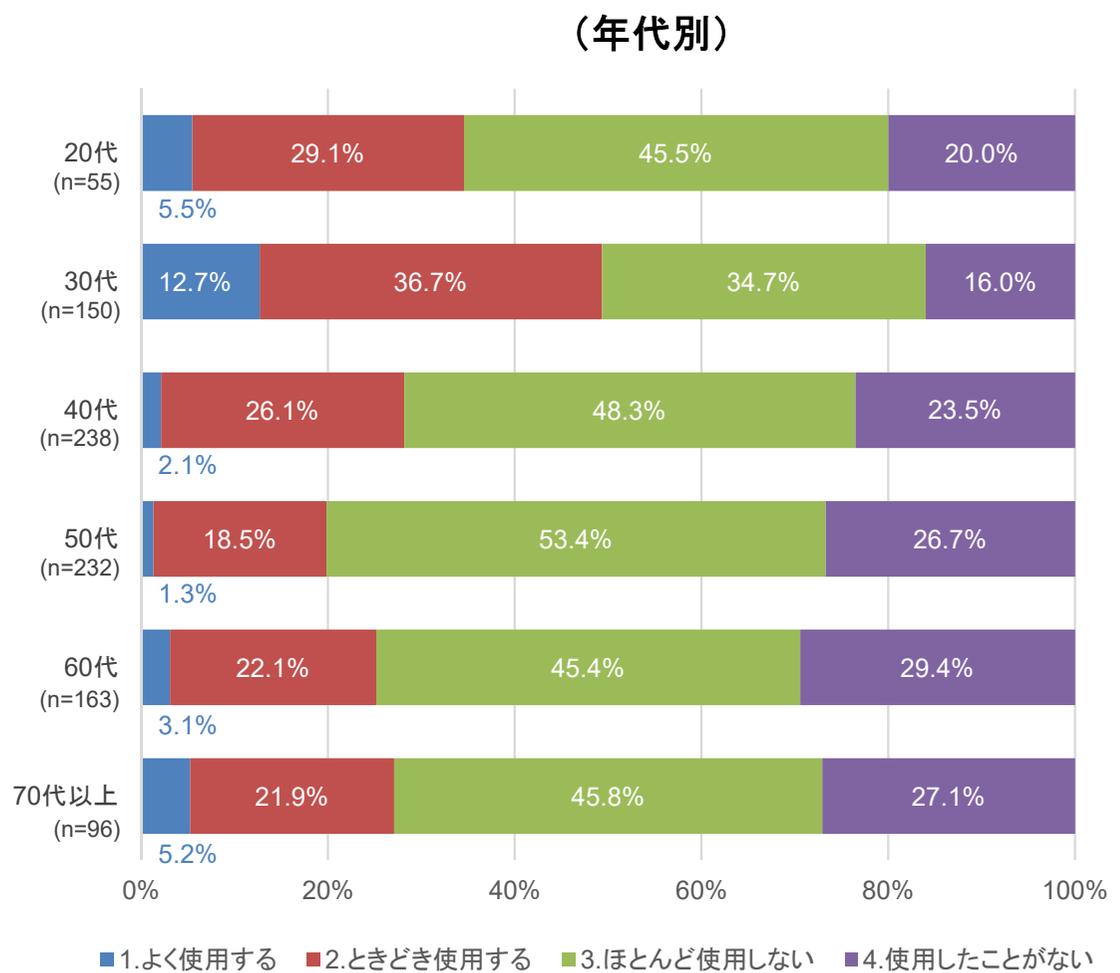
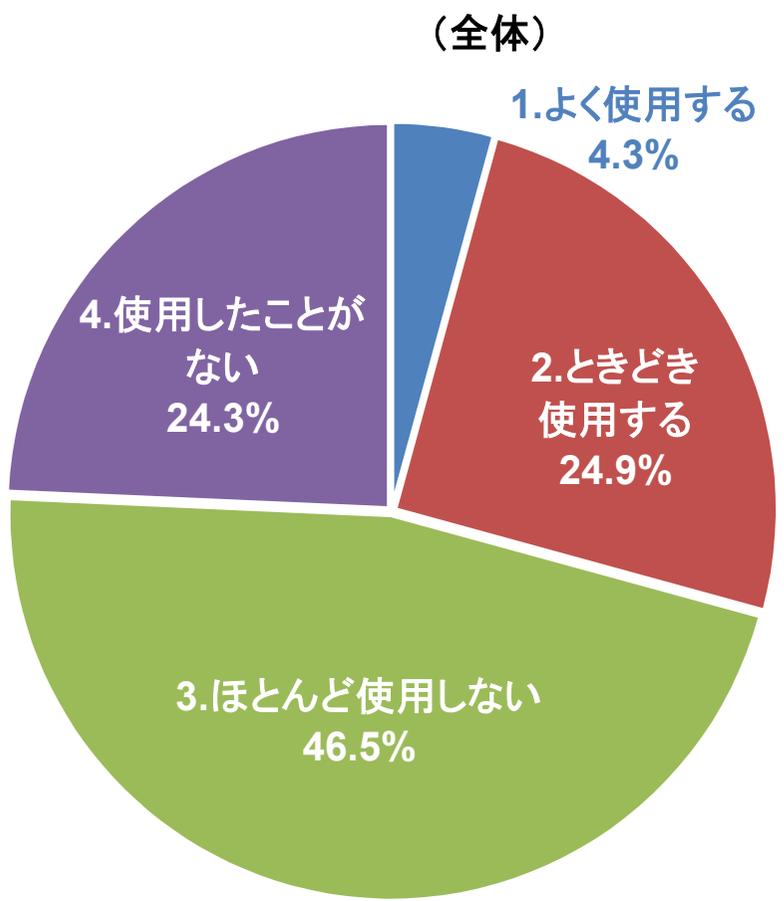


• トイレに設置されている障害者等用設備で知っているものについて、「手すり」「乳幼児のおむつ交換台」「車椅子が回転できる広いスペース」「ベビーチェア」の認知度は6割以上と高い
 • 「オストメイト用設備」の認知度は約5割。一方、「大型ベッド」の認知度は16.2%と低い

3. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)の利用状況について

問7 外出時の「多機能トイレ」の利用状況(1つ選択) ※n=934(無回答除く)

※「多機能トイレ」は障害者、高齢者、子供連れなどが利用できるトイレで、「誰でもトイレ」や「みんなのトイレ」などと呼ばれることもあります

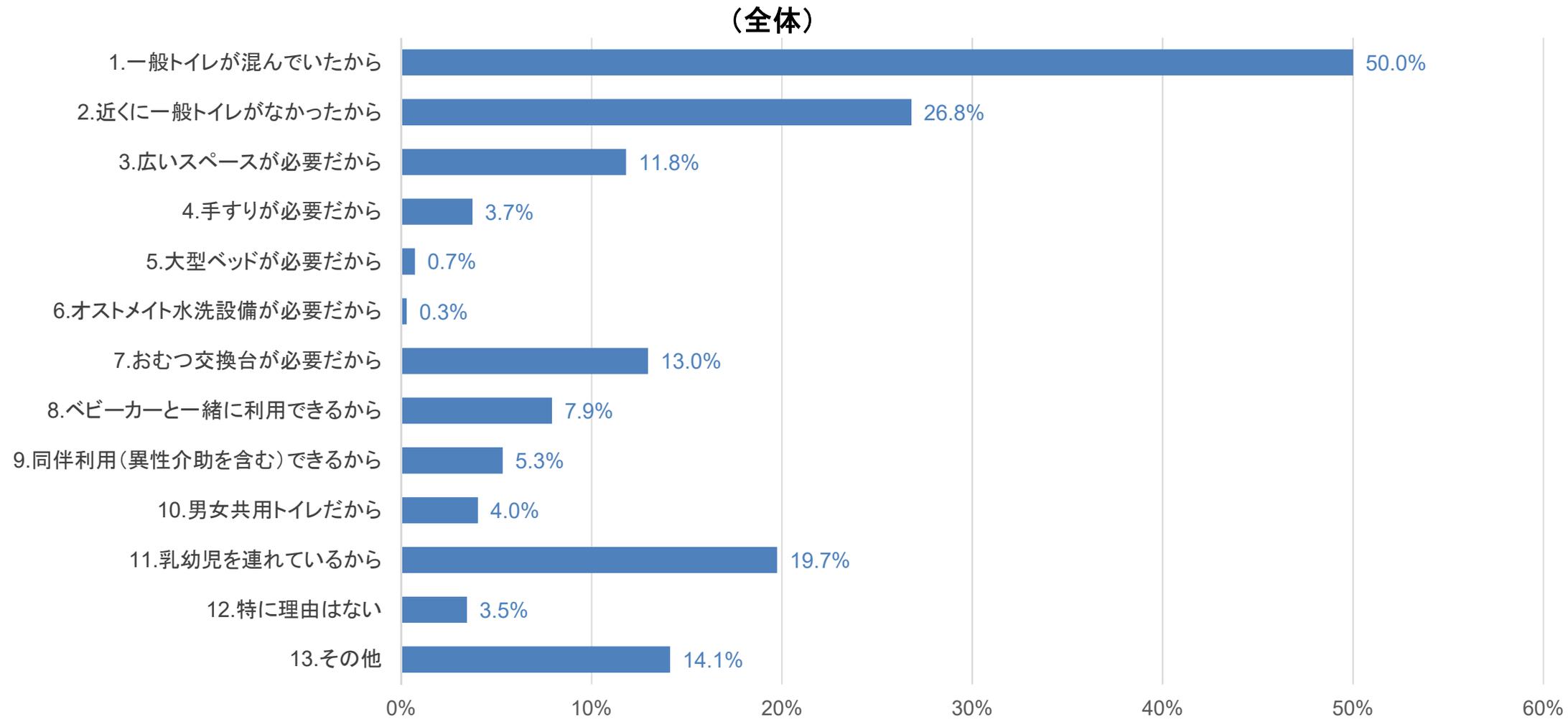


- 「よく使用する」「ときどき使用する」が全体の約3割である
- 「よく使用する」「ときどき使用する」と回答したのは、年代別では30代が約5割と最も多く、次いで20代が全体の約35%であった。

3. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)の利用状況について

問8 「多機能トイレ」を利用する(利用した)理由(当てはまるもの全てを選択) ※n=694(無回答除く)

※問7で「1.よく使用する」「2.ときどき使用する」「3.ほとんど使用しない」と答えて頂いた方のみお答えください。



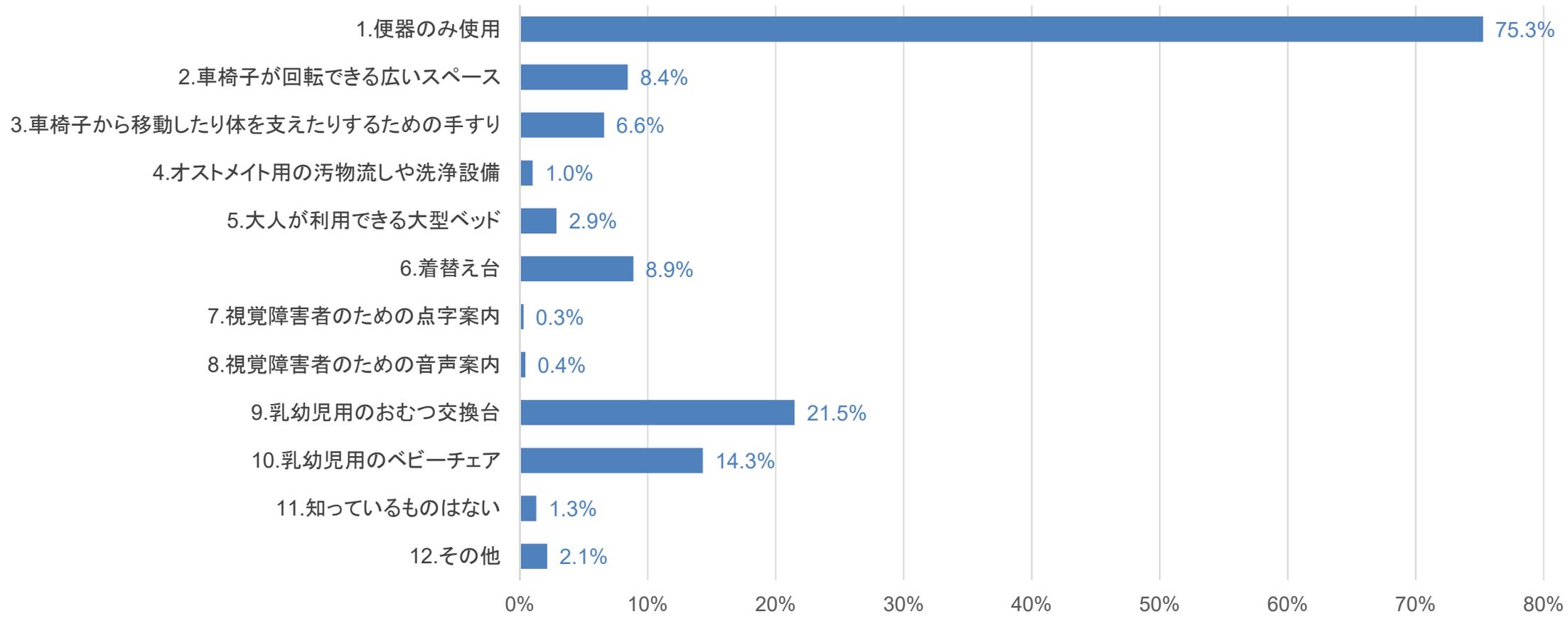
- 多機能トイレを利用する理由としては、「一般トイレが混んでいたから」が最も多い
- 次いで、「近くに一般トイレがなかった」「乳幼児を連れているから」が多い

3. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)の利用状況について

問9 「多機能トイレ」利用時に使用した障害者等用設備(当てはまるもの全てを選択) ※n=699(無回答除く)

※問7で「1.よく使用する」「2.ときどき使用する」「3.ほとんど使用しない」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



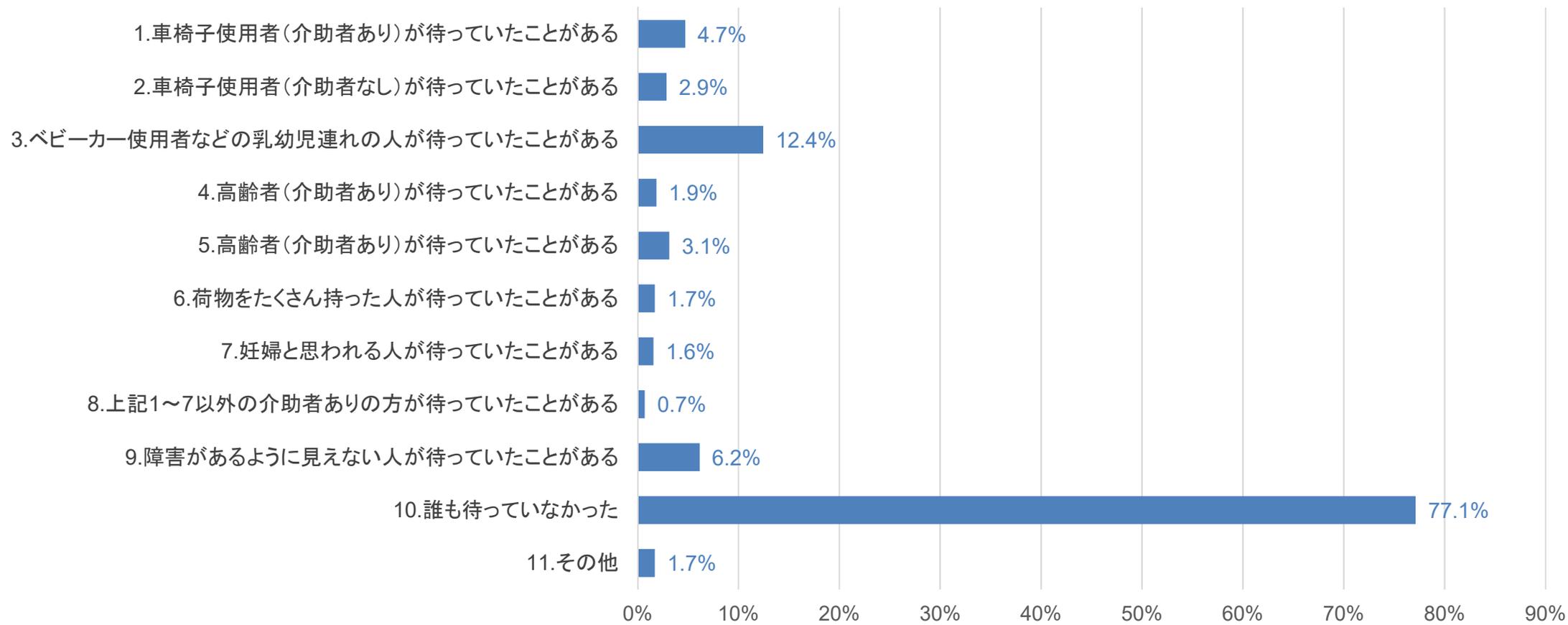
- 多機能トイレ利用時は約8割が「便器のみ使用」
- 多機能トイレ利用時に使用した障害者等用設備は、「おむつ交換台」「ベビーチェア」「着替え台」「車椅子が回転できる広いスペース」「手すり」が多い

3. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)の利用状況について

問10 「多機能トイレ」利用時の利用待ちの有無(回答者自身の利用前後での利用待ち)
(当てはまるもの全てを選択) ※n=699(無回答除く)

※問7で「1.よく使用する」「2.ときどき使用する」「3.ほとんど使用しない」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)

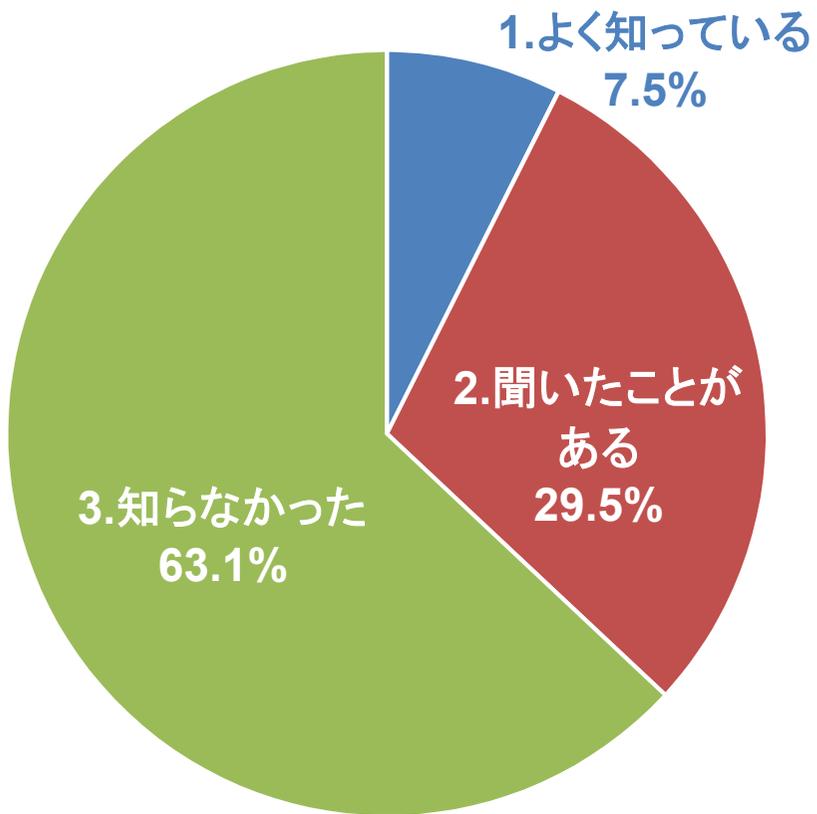


• 多機能トイレ利用時に待っていた人について、12.4%が「乳幼児連れの人」、6.2%が「障害があるように見えない人」、4.7%が「車椅子使用者(介助者あり)」と回答

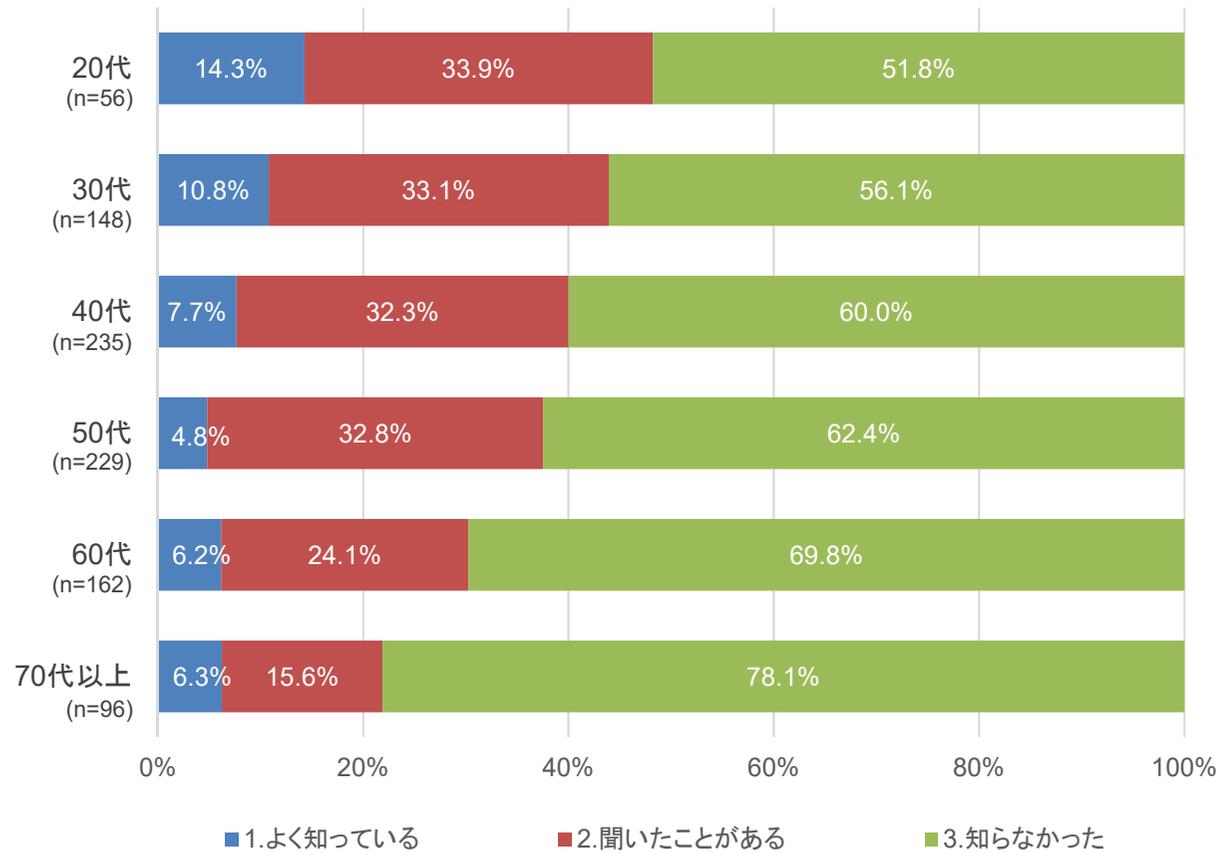
4. 利用集中問題の認知について

問11 「多機能トイレ」への利用集中により、車椅子利用者やオストメイトなどがトイレを使いにくくなっている問題の認知(1つ選択) ※n=926(無回答除く)

(全体)



(年代別)

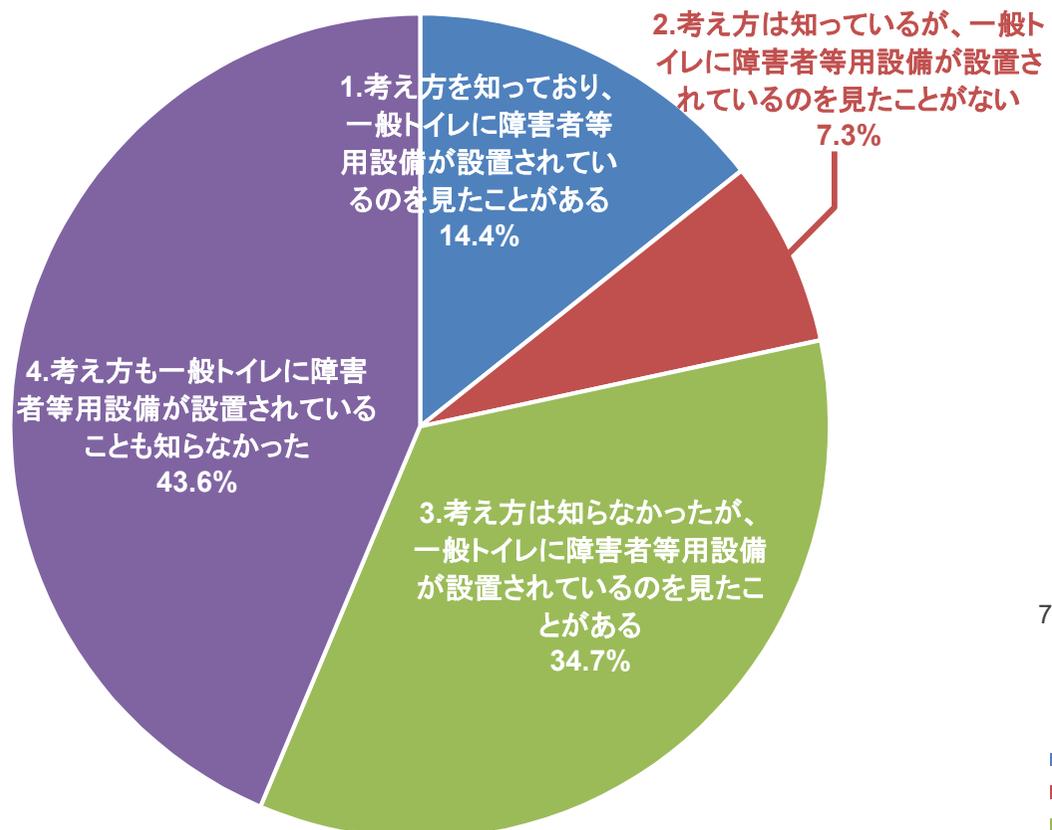


• 多機能トイレの利用集中問題について、「よく知っている」「聞いたことがある」が約4割、「知らなかった」が約6割

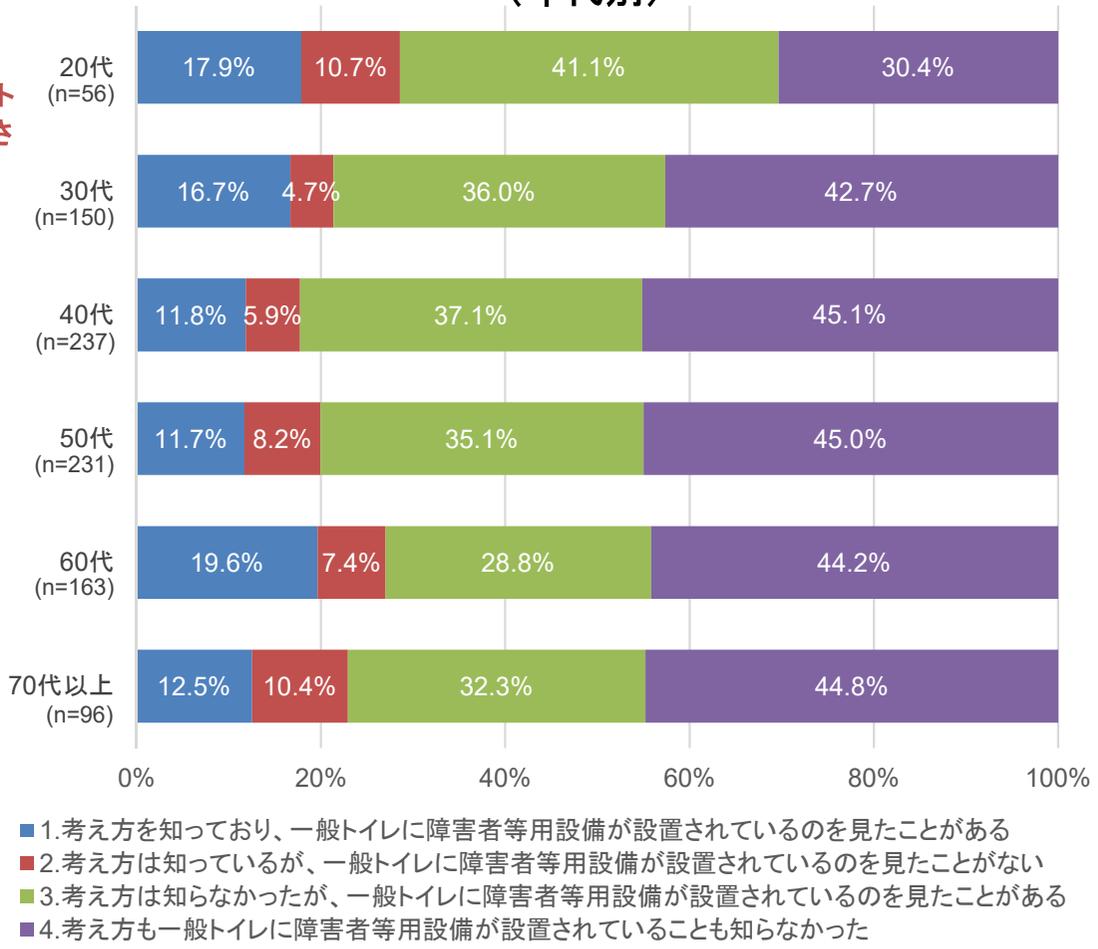
4. 利用集中問題の認知について

問12 「多機能トイレ」の利用集中解消のため、一般トイレ内等にも障害者等用設備を分散して設置するという考え方の認知(1つ選択) ※n=933(無回答除く)

(全体)



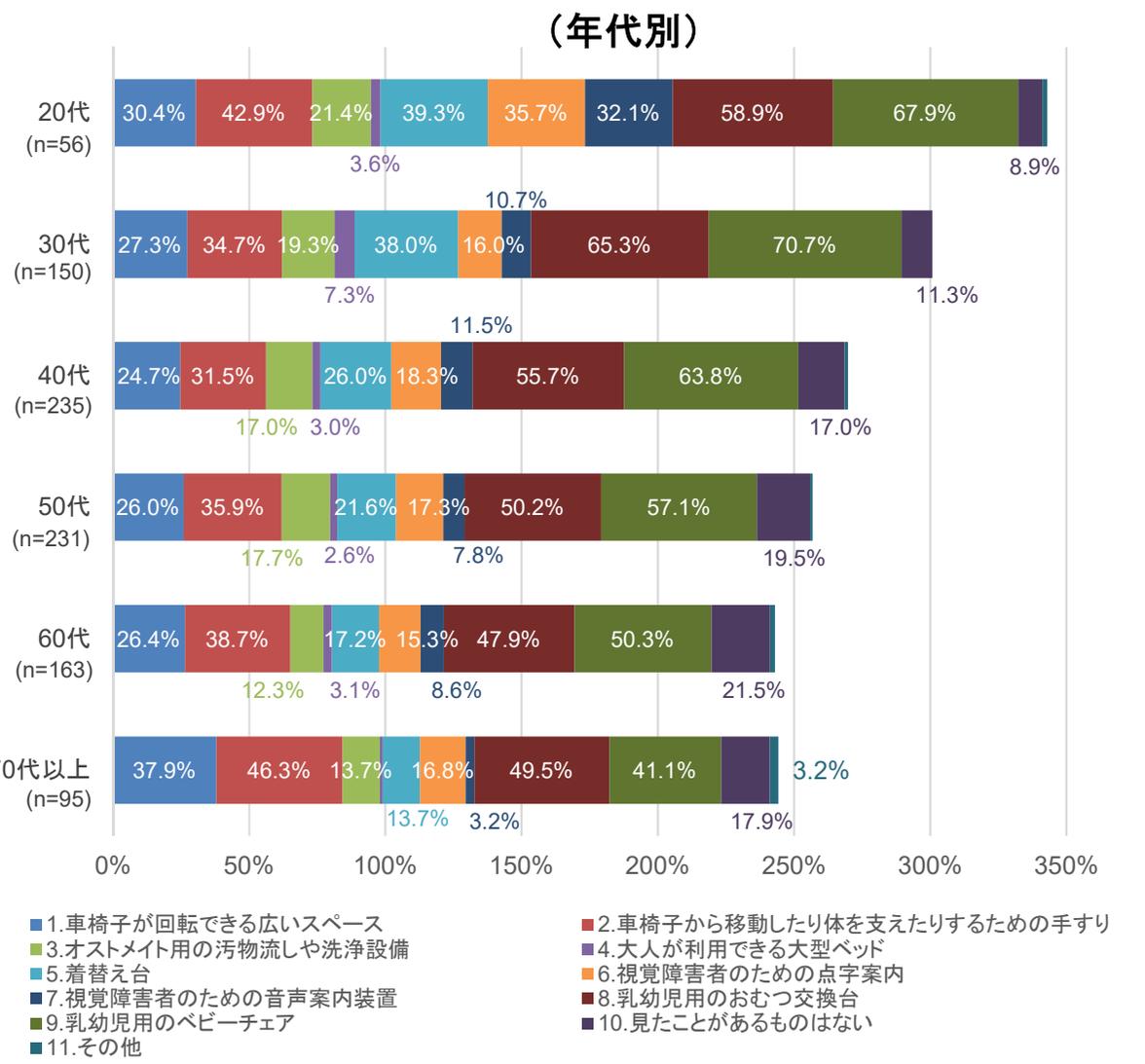
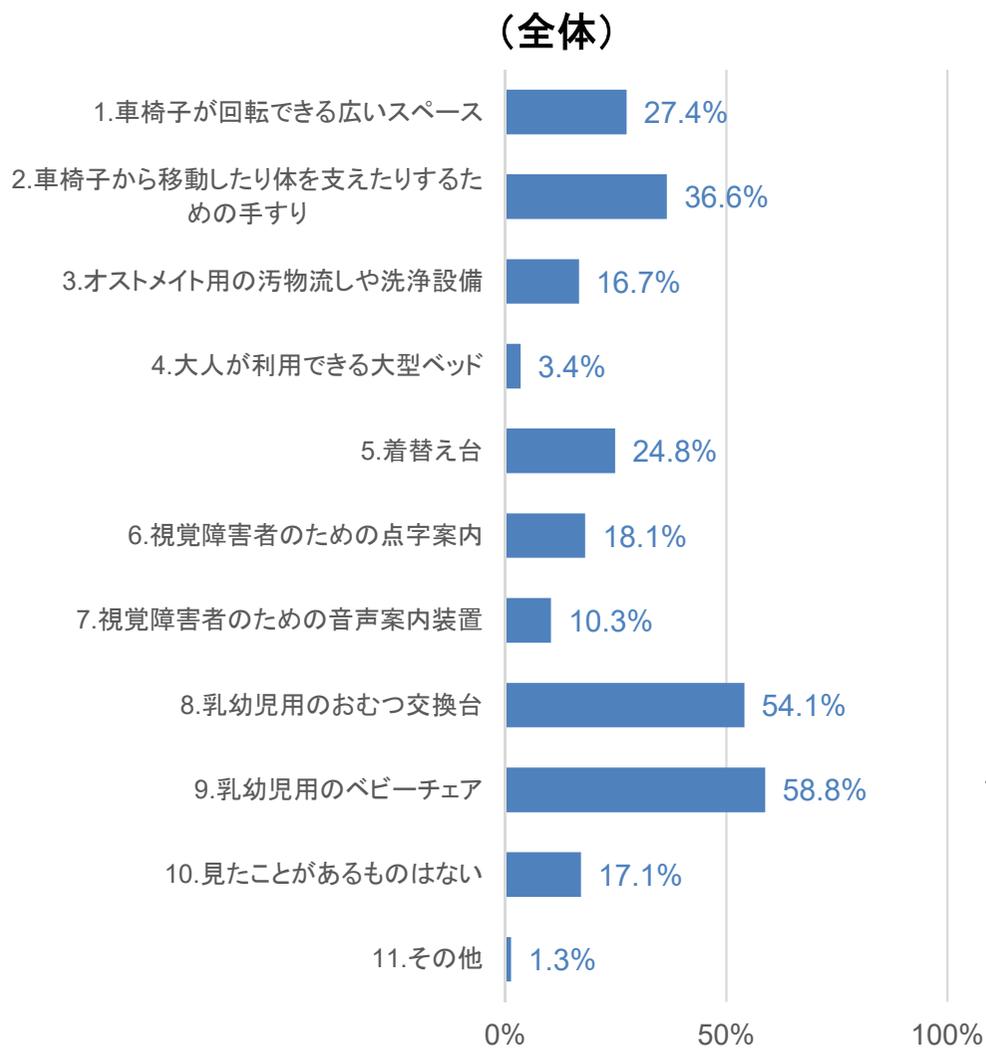
(年代別)



- 多機能トイレの利用集中を解消するための機能分散の考え方について、「考え方を知っている」が約2割、「考え方を知らない」が約8割
- 全体の43.6%は、一般トイレに障害者等用設備が設置されていることを知らない

4. 利用集中問題の認知について

問13 一般トイレ内に設置されている障害者等用設備(見たことがあるもの全てを選択) ※n=930(無回答除く)



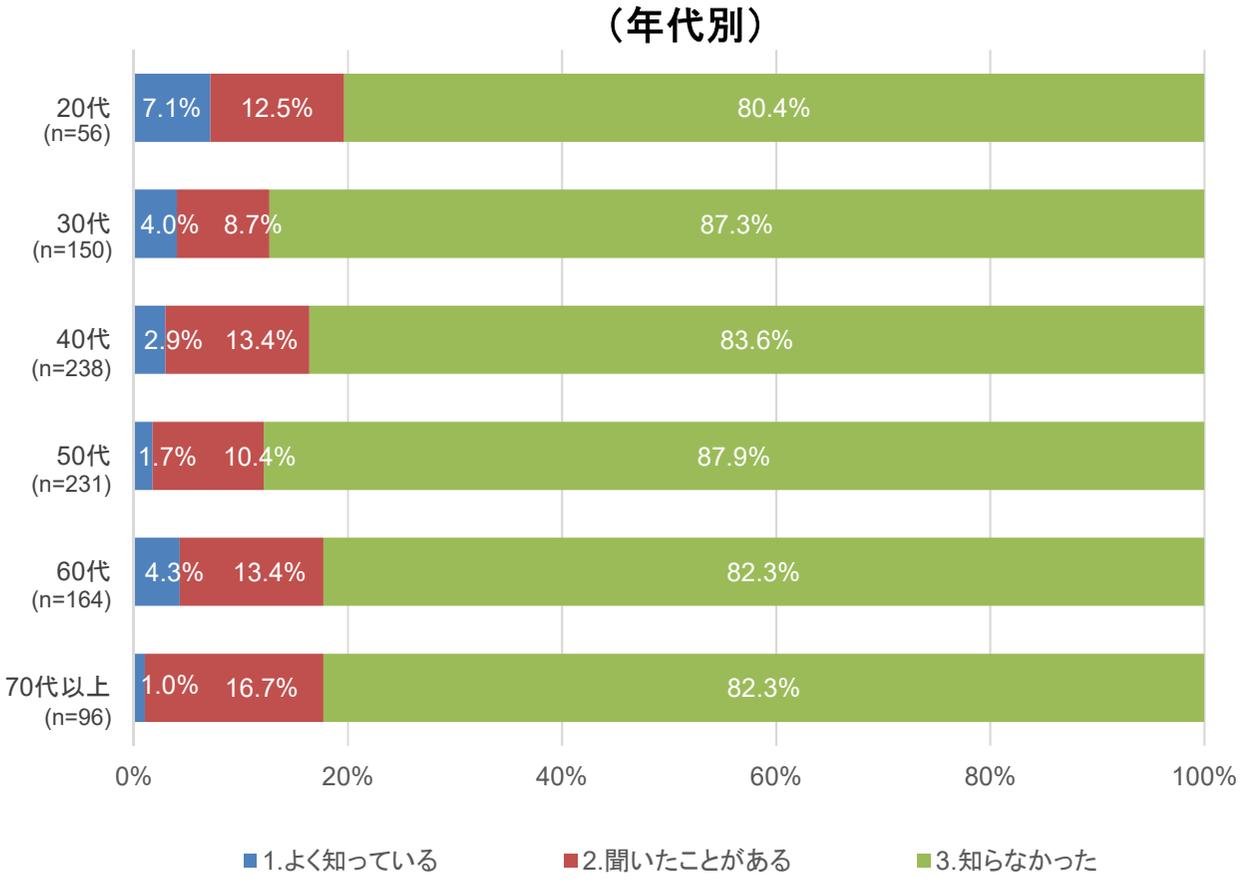
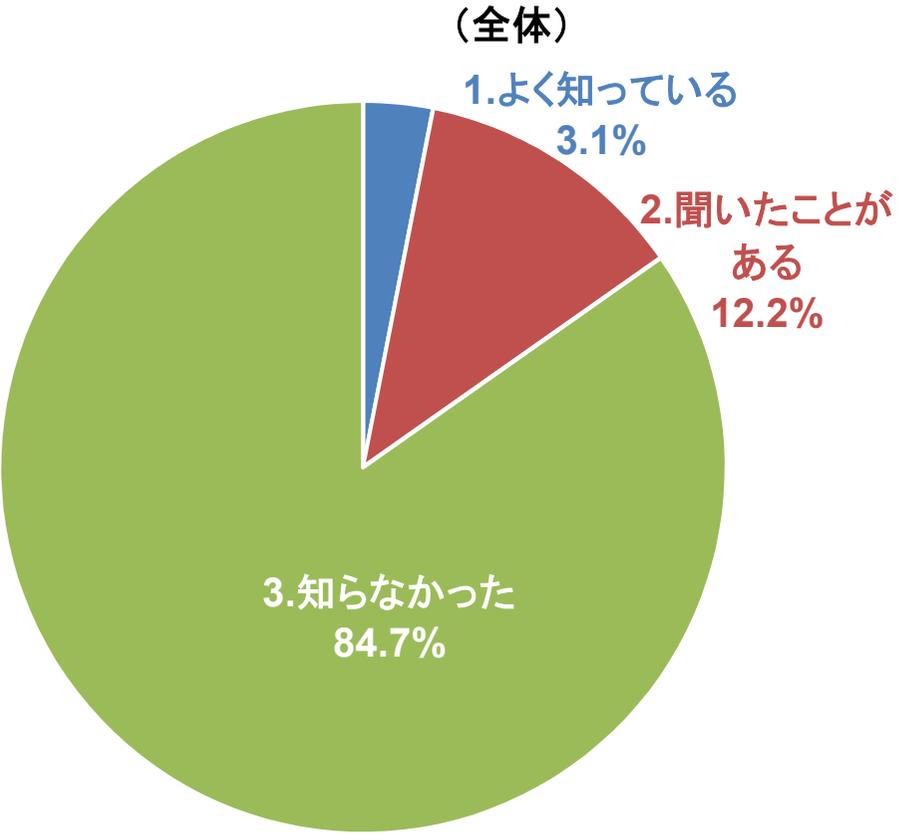
• 一般トイレ内に設置されている障害者等用設備について、「ベビーチェア」「おむつ交換台」は半数以上、「手すり」「広いスペース」は約3割が見たことがあると回答

5. マナー啓発キャンペーンの認知度について

問14 国土交通省が実施している「トイレ利用マナー啓発キャンペーン」の認知(1つ選択) ※n=935(無回答除く)

「トイレの利用マナー啓発キャンペーン」とは…

近年、一般トイレを利用できる方が多機能トイレを利用すること等により、真に多機能トイレの機能や設備を必要とする方が利用しづらい状況になっているとのお困りの声が寄せられているため、平成29年度から国土交通省が関係する事業者団体等の協力を得て実施しているトイレの利用マナーをポスターやチラシ等で啓発する取組を示します。

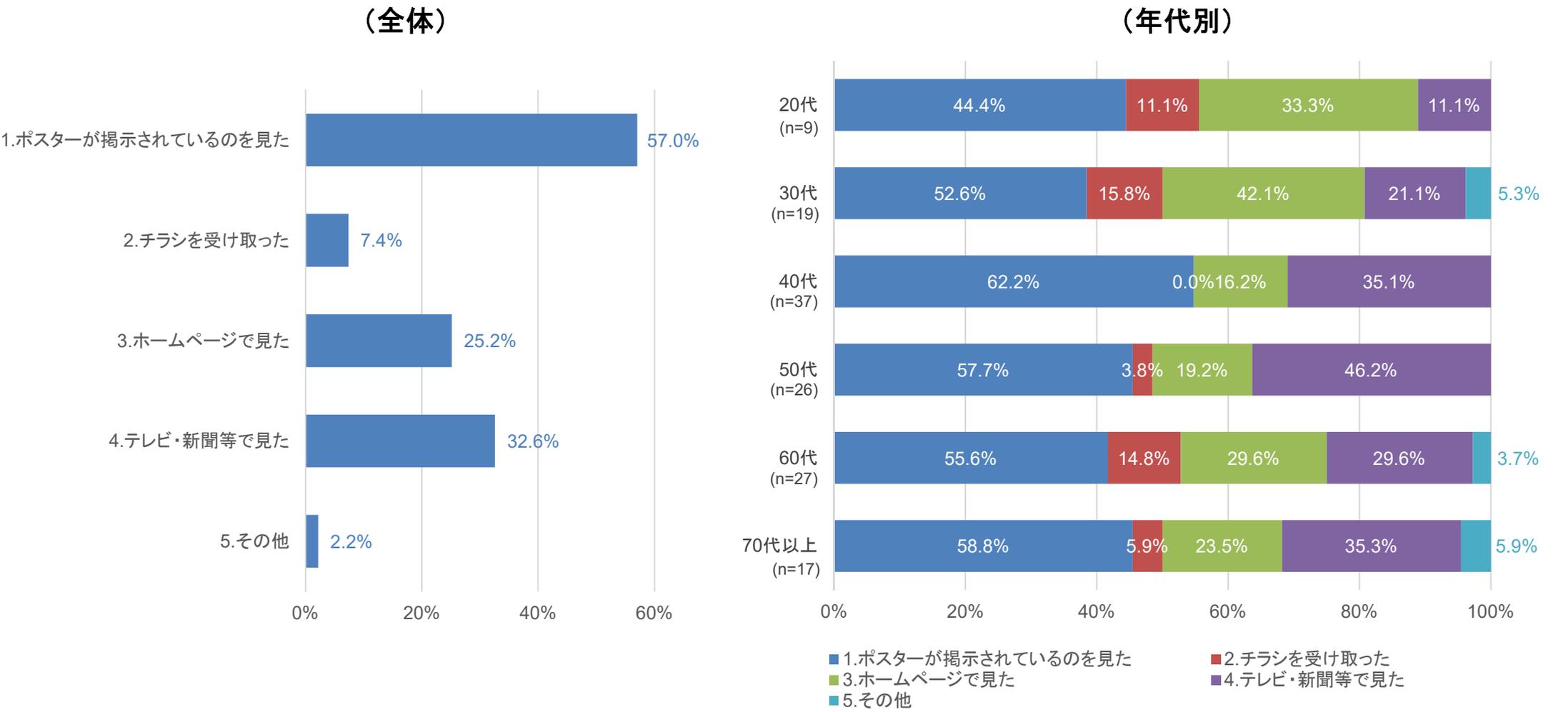


・ トイレ利用マナー啓発キャンペーンについて、8割以上が「知らなかった」と回答

5. マナー啓発キャンペーンの認知度について

問15 「トイレ利用マナー啓発キャンペーン」を知ったきっかけ(当てはまるもの全てを選択) ※n=135(無回答除く)

※問14で「1.よく知っている」「2.聞いたことがある」と答えていただいた方のみお答えください。



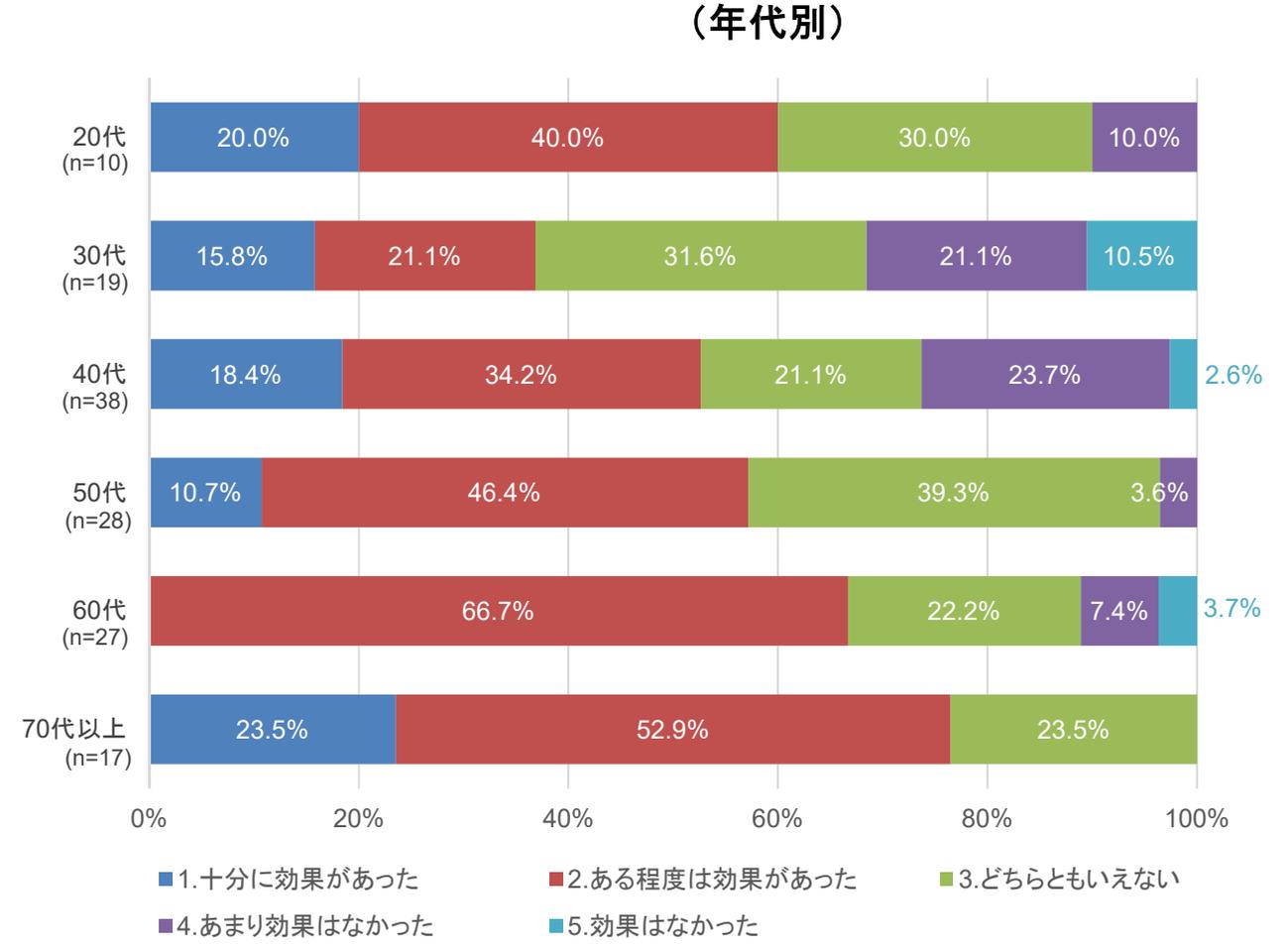
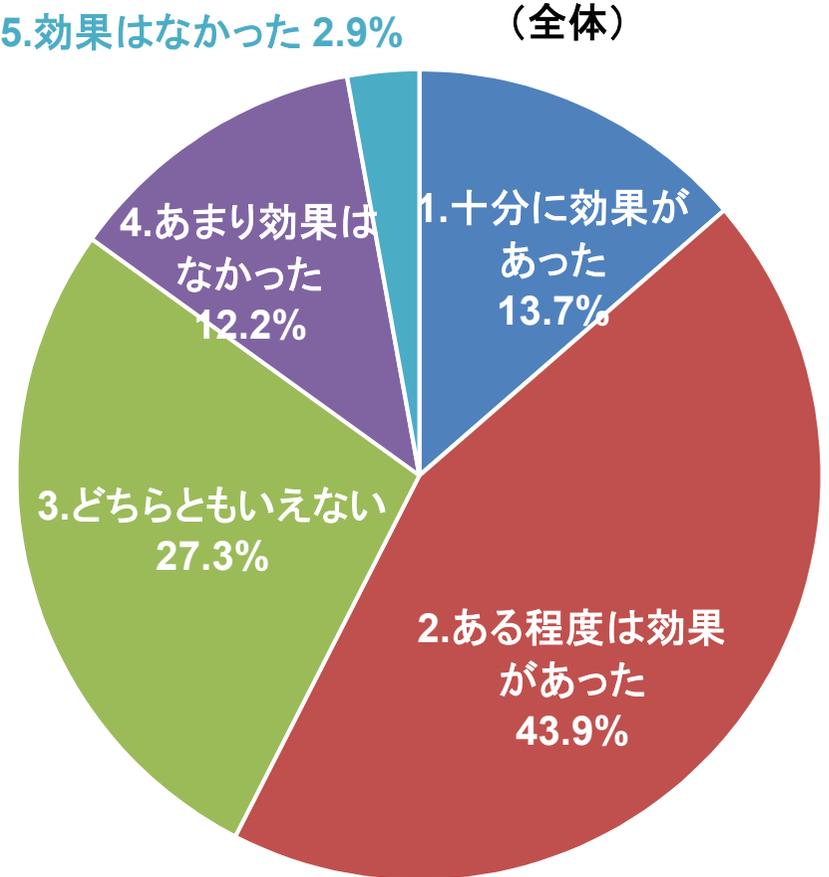
マナー啓発キャンペーンを知ったきっかけは、57%が「ポスターが掲示されているのを見た」が最も多く、次いで「テレビ・新聞」「ホームページ」が多い

6. 利用マナー・利用集中に対する考え方について

問16 回答者の「多機能トイレ」に対する理解やマナー向上における、「トイレ利用マナー啓発キャンペーン」の効果(1つ選択)

※n=139(無回答除く)

※問14で「1.よく知っている」「2.聞いたことがある」と答えていただいた方のみお答えください。

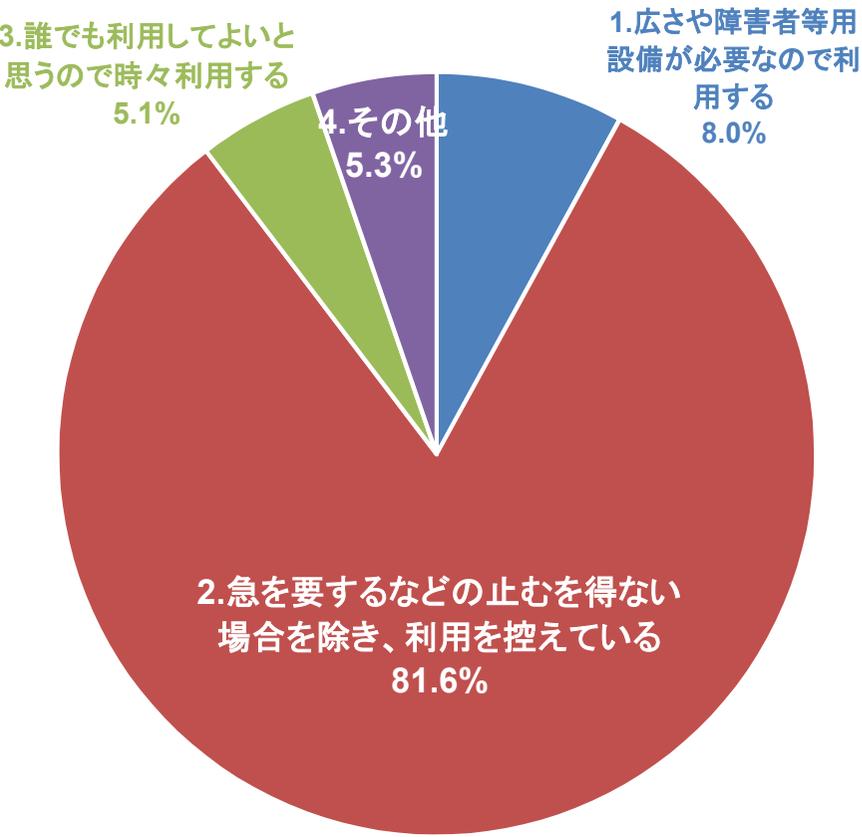


・ マナー啓発キャンペーンの効果について、約6割は「十分に効果があった」「ある程度は効果があった」と回答

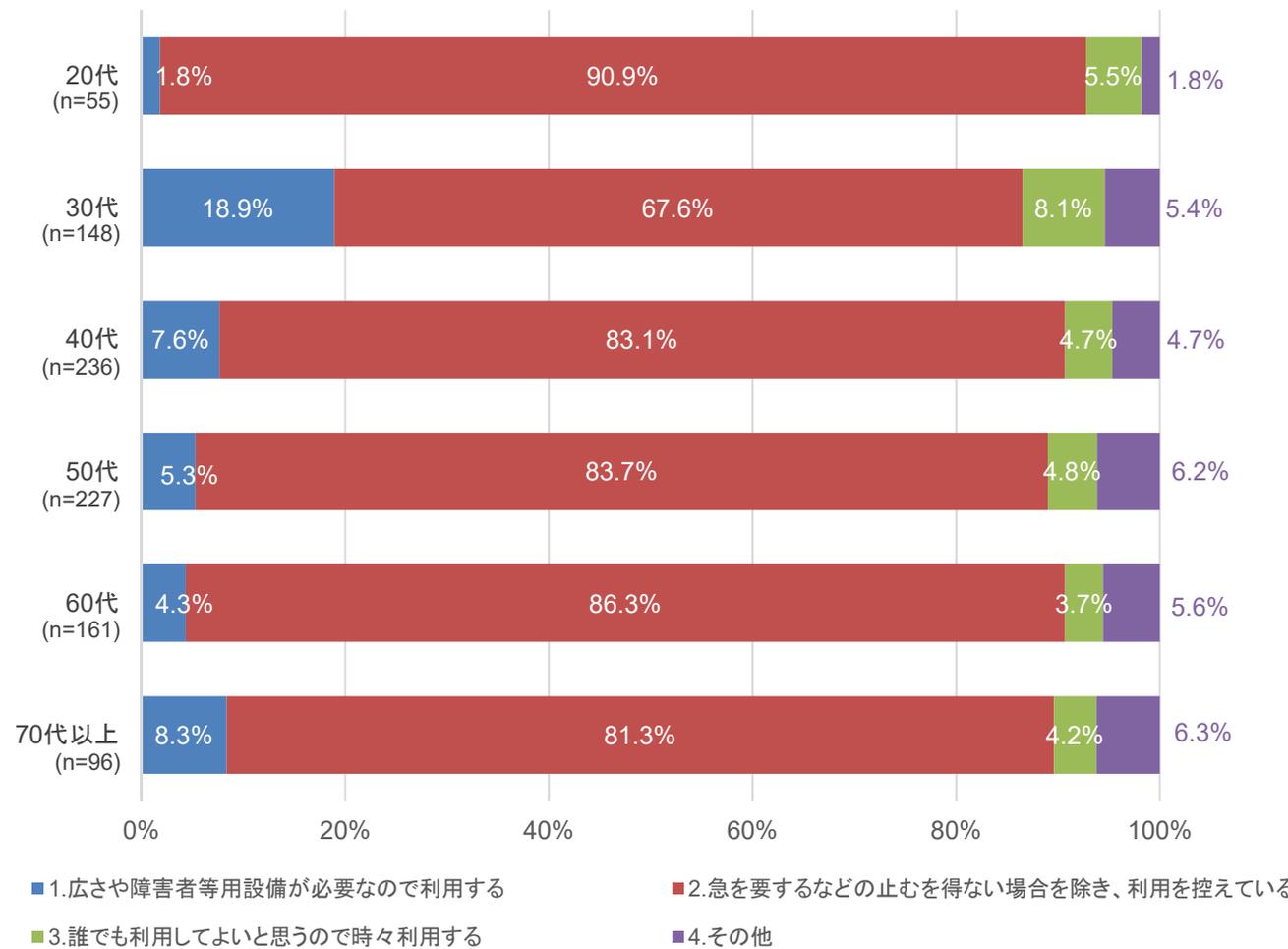
6. 利用マナー・利用集中に対する考え方について

問17 「多機能トイレ」の利用に対する回答者の考え方(考え方として近いもの1つを選択) ※n=923(無回答除く)

(全体)



(年代別)

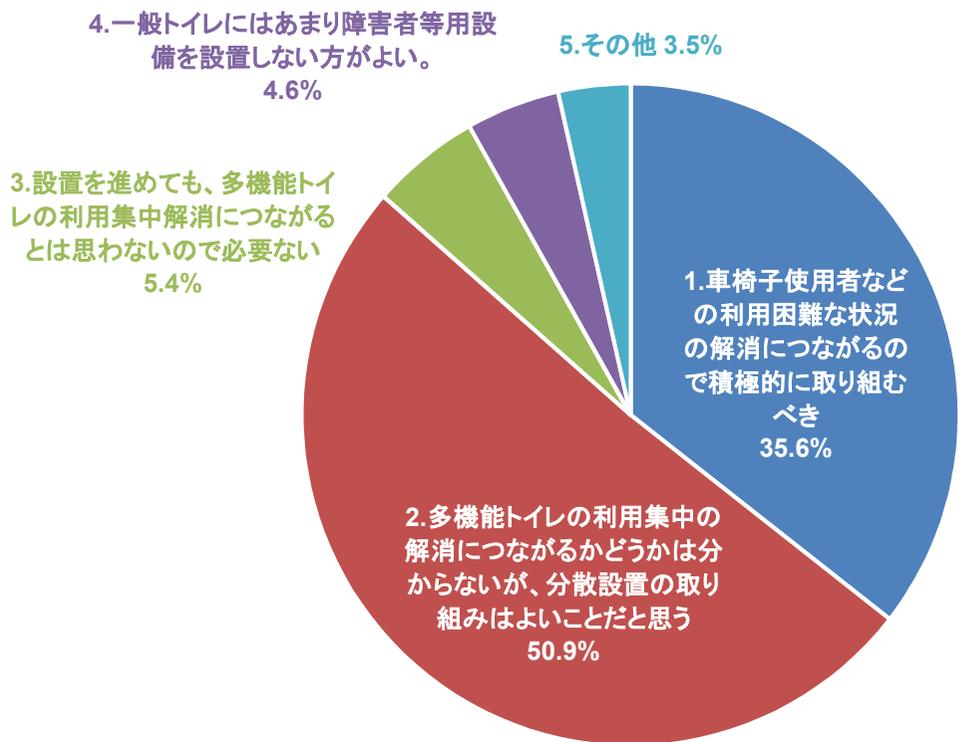


• 多機能トイレの利用について、81.6%が「急を要するなど止むを得ない場合を除き、利用を控えている」と回答

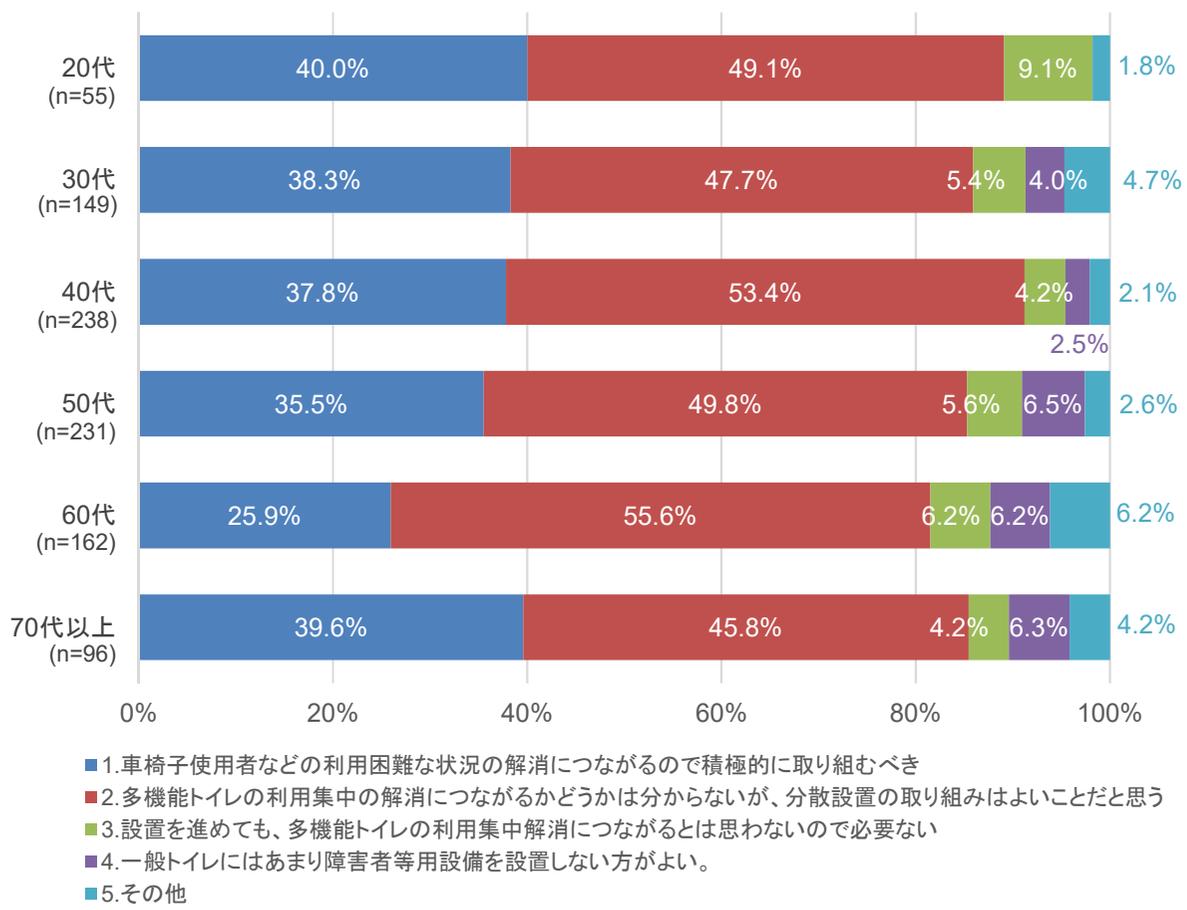
6. 利用マナー・利用集中に対する考え方について

問18 一般トイレ内に障害者等用設備を分散して設置することに対する回答者の考え方
 (考え方として近いもの1つを選択) ※n=931(無回答除く)

(全体)



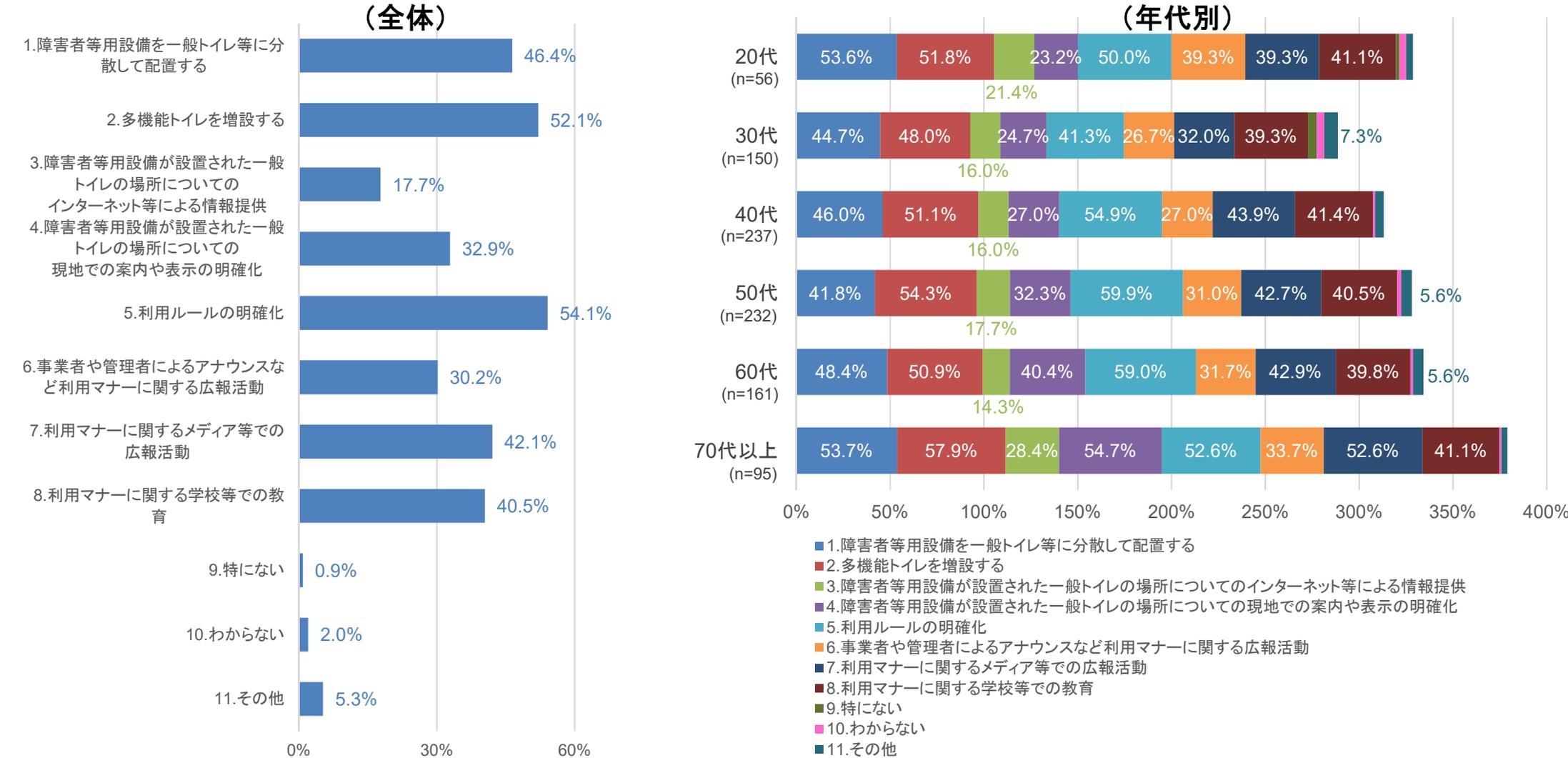
(年代別)



・ 機能分散について、約9割が「積極的に取り組むべき」「取り組みはよいことだと思う」と回答

6. 利用マナー・利用集中に対する考え方について

問19 車椅子利用者や乳幼児連れなどが必要なトイレ整備を行い、真に利用しやすくするために必要な取り組み(必要と思うもの全てを選択) ※n=931(無回答除く)



・ 今後多機能トイレを真に利用しやすくするために必要な取り組みについては、「利用ルールの明確化」「多機能トイレを増設」「一般トイレへの機能分散」「広報活動」「教育」が多い

7. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)についてのご意見

問20 「多機能トイレ」に関する意見や要望等

周知・広報に関するもの

- 知らない人が多いと思われるため、広報の必要性を感じる
- 「多目的トイレを目的外利用すること」の問題意識が浸透し始めていると思うので、啓発のチャンスではないか
- マナーキャンペーンや、小中高生にも啓蒙活動をもっと積極的に行ってほしい
- 多機能トイレの存在、利用ルールなどを徹底周知させる広報活動を期待する
- このようなトイレがあることを積極的にPRし、啓蒙活動を行う必要があるのではないか
- 多機能トイレでなければ利用できない人のためにも、強目な広報が必要と思う
- 親一人で幼い兄妹等を連れてくる場合でも利用できるよう、気配りやマナーの啓発をしてほしい
- 分散設置の取り組みなどを、広く周知していくべきと思う
- 積極的に理解を促すような方法を考える必要があると思う
- マナーアップキャンペーン等の啓発が必要と考える
- これまで以上にルールの明確化や利用マナーの広報活動を行ってほしい

教育に関するもの

- 多機能トイレの使い方を学校で教えていく必要があると思う
- 家庭教育をしっかりとすべき
- ルールよりマナー教育を幼少期から実施すべき
- 幼少期からの意識づけが大切だと思う

7. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)についてのご意見

問20 「多機能トイレ」に関する意見や要望等

表示・アナウンスの必要性に関するもの

- 設置場所のルール化、わかりやすい掲示、アナウンスでの告知などが必要
- 目立つように案内や表示をすれば、知らずに多機能トイレを利用する人が減ると思う
- 入口の表示を分かりやすくする
- 優先順位をトイレの入り口に表示する
- 「障害者等以外の方の長時間のご利用はご遠慮ください」という一文を掲示する
- 一般トイレにおむつ交換台があるかどうか分からず、多機能トイレを利用してしまうことがあるので、設備の有無について表示してほしい

名称に関するもの

- 多機能トイレを使わざるを得ない事情のある人もいるので、「みんなのトイレ」など、使いやすい名称とするのがよい
- 「車椅子用」、「歩行困難者用」など、名称を変えないと伝わらない
- 「多機能」という言葉がしっくりこないので、「思いやり優先トイレ」などの名称に変更する
- 「誰でもトイレ」というネーミングが安易な使用を助長するのではないか
- 「多機能」という名称だと拡大解釈されるので、「障害者用トイレ」でよいのではないか

7. 車椅子使用者用便房等(多機能トイレ)についてのご意見

問20 「多機能トイレ」に関する意見や要望等

その他

- 障害者用と乳幼児用は設備を別にしてもよいと思う
- 一般トイレ内に障害者用設備を分散して設置するのがよい
- 多機能トイレの入口は人目につきやすい場所に設置するのがよい
- 障害者等以外は利用を禁止するなどのルール化が必要
- 「どなたでもお使いいただけます」と利用を促す表示が利用集中につながるのではないか
- ICタグ等を所持した者に利用を限定するなど、システムを導入したらよい
- 有料を前提とし、障害者等であれば有人窓口で払い戻しをするようにすれば、抑止効果が期待できるのではないか
- 多機能トイレを必要とするものにはICカードを交付し、優先利用できるようにする
- 一般トイレを快適な空間にすることで、多機能トイレの利用が減るのではないか
- 警備員の配置や警察官の巡回が必要ではないか
- 多機能トイレの数を増やすのがよいのではないか
- 全てを多機能トイレにすればよい
- 悪質な利用に関しては法律で禁止し、罰則を検討するのがよい
- 悪用する者を取り締まる法律ができるとうい