

国土交通行政インターネットモニターアンケート  
「公共交通機関を利用する際の配慮について」  
調査の結果について  
令和2年6月25日～7月15日

---

国土交通省 総合政策局  
安心生活政策課  
令和3年3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。

実施期間

令和2年6月25日(木)

～

令和2年7月15日(水)

対象者

1, 069名

回答者

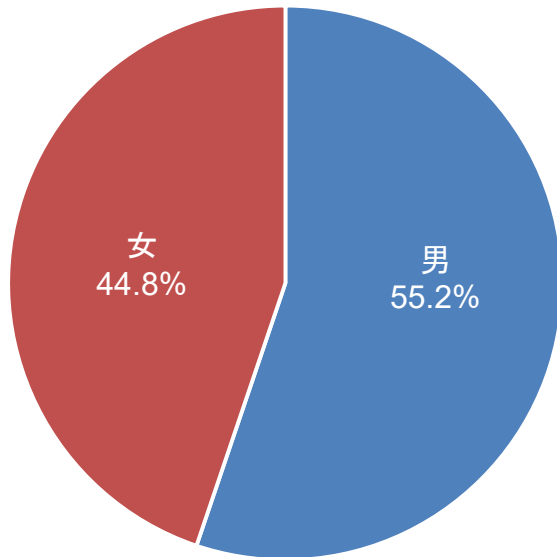
1,009名

回答率

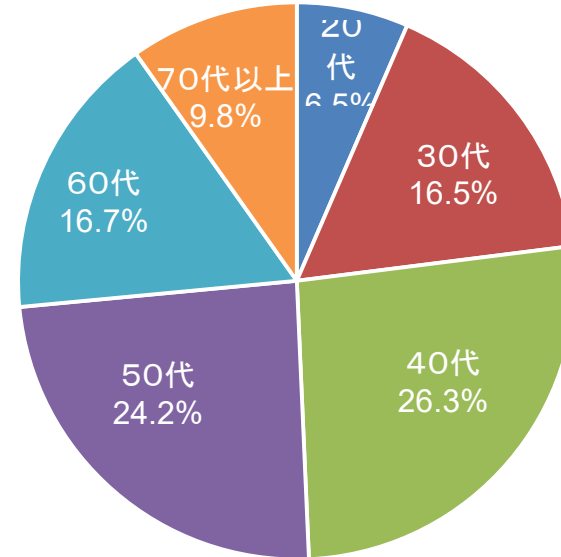
94. 4%

# 回答者の属性

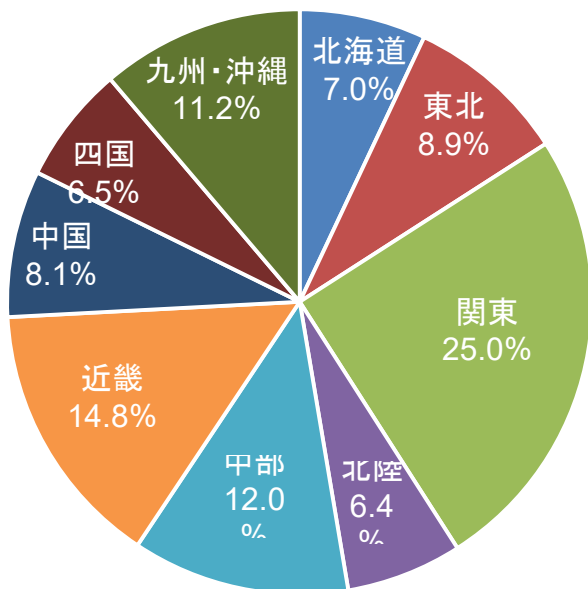
## 性別



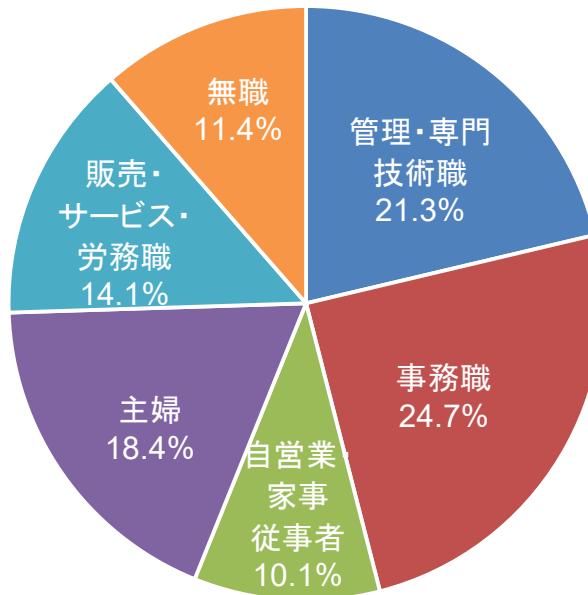
## 年代別



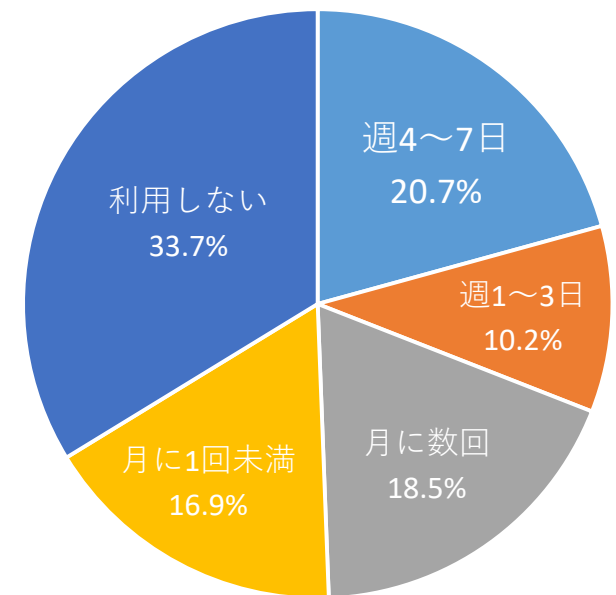
## ブロック別



## 職種別



## 公共交通機関利用頻度別

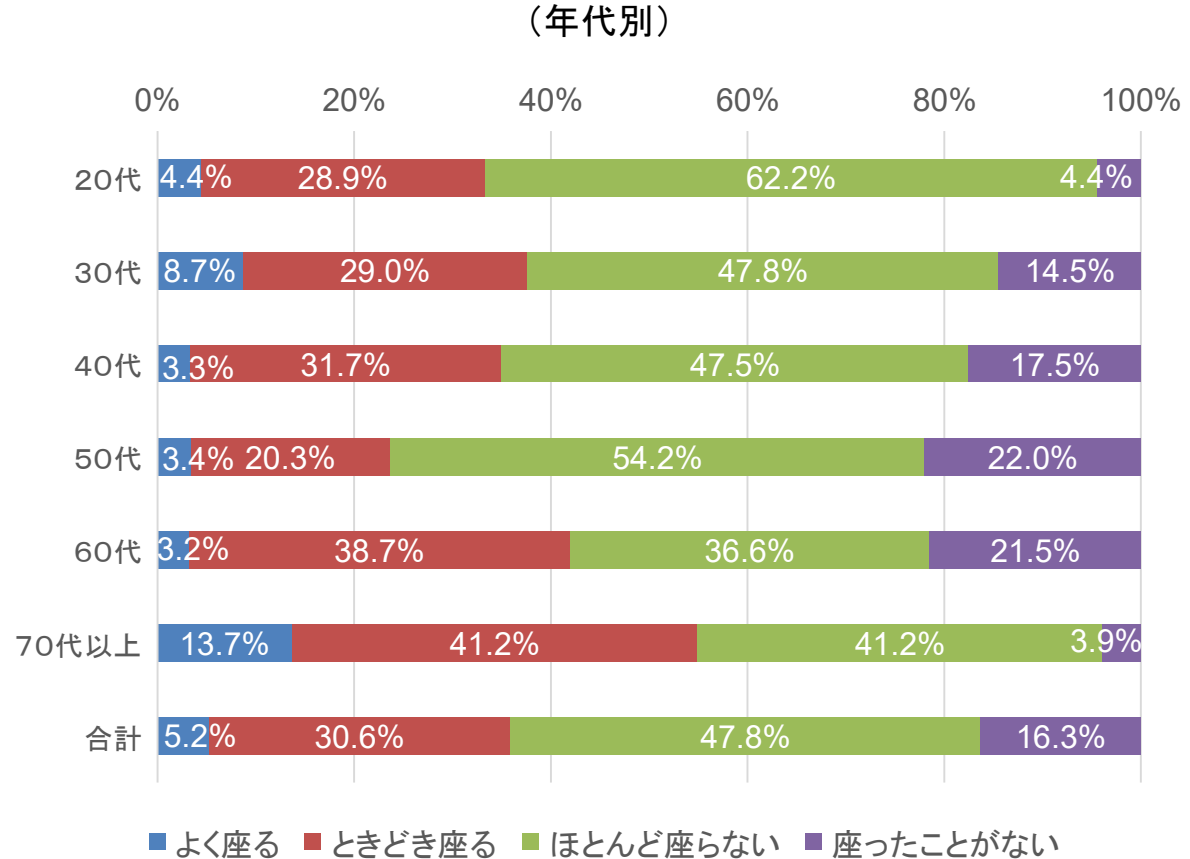
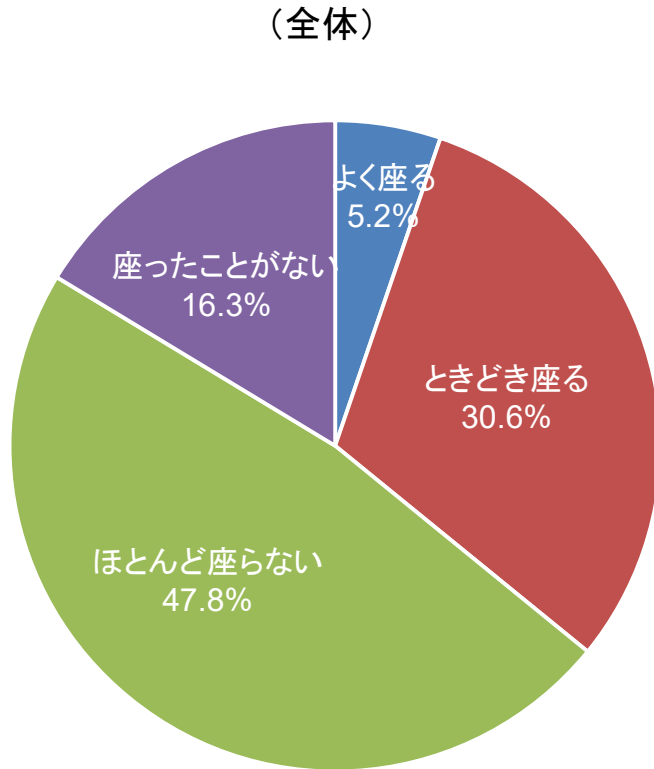


1. 公共交通機関の優先席について
  2. 公共交通機関の車椅子スペース・ベビーカースペースについて
  3. 優先エレベーターについて
  4. 車椅子利用者用駐車施設について
  5. 子供用車椅子について
  6. 公共交通機関等で困っている方への声かけ・手助けについて
  7. 「心のバリアフリー」について
- まとめ

# 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



※n=496(無回答除く)

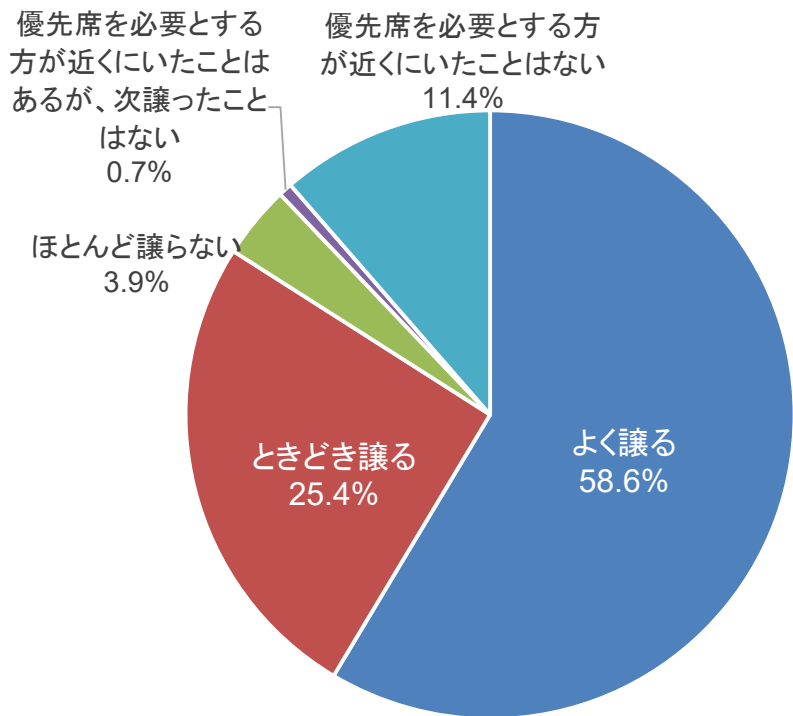
公共交通機関での優先席の利用について、全体の約48%が「ほとんど座らない」と回答した。年代別では、20代が約62%と最も多かった。

# 1.公共交通機関の優先席について

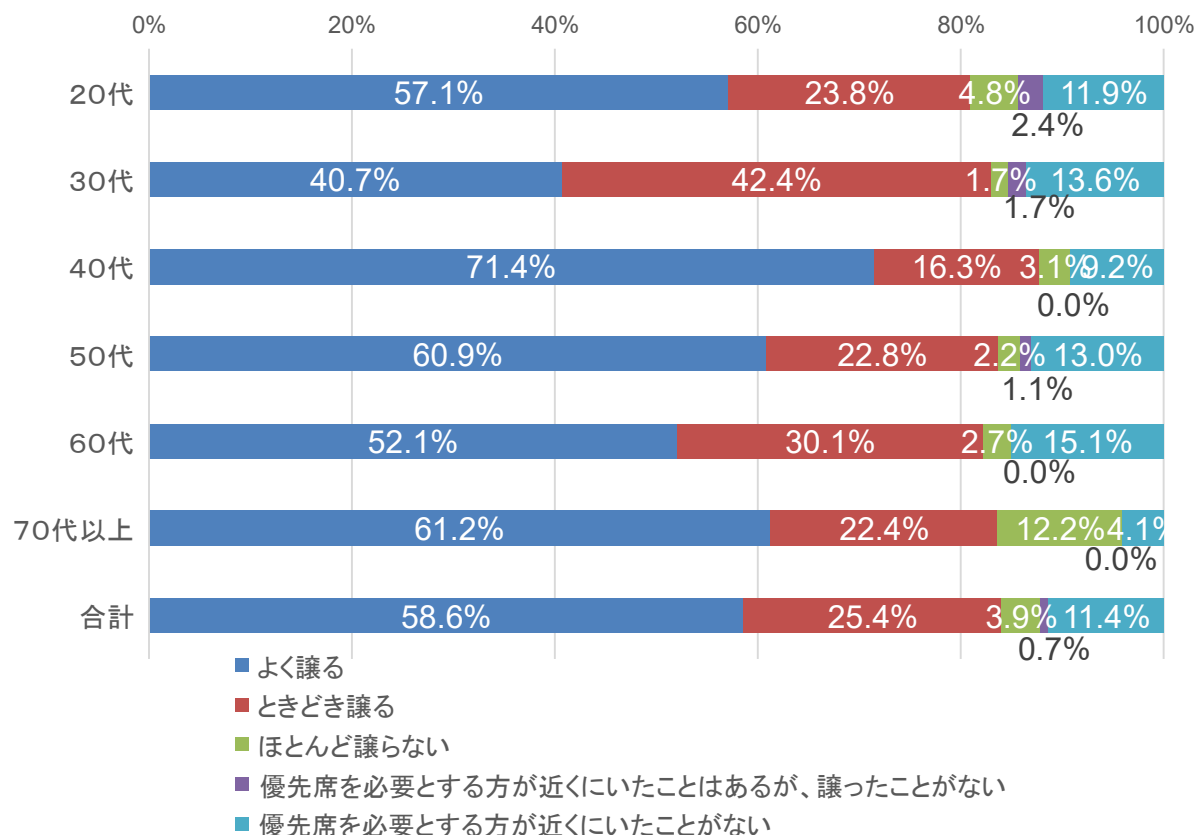
問2 あなたが優先席に座っている際、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方が近くにいたら、席を譲りますか。

※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=413(無回答除く)

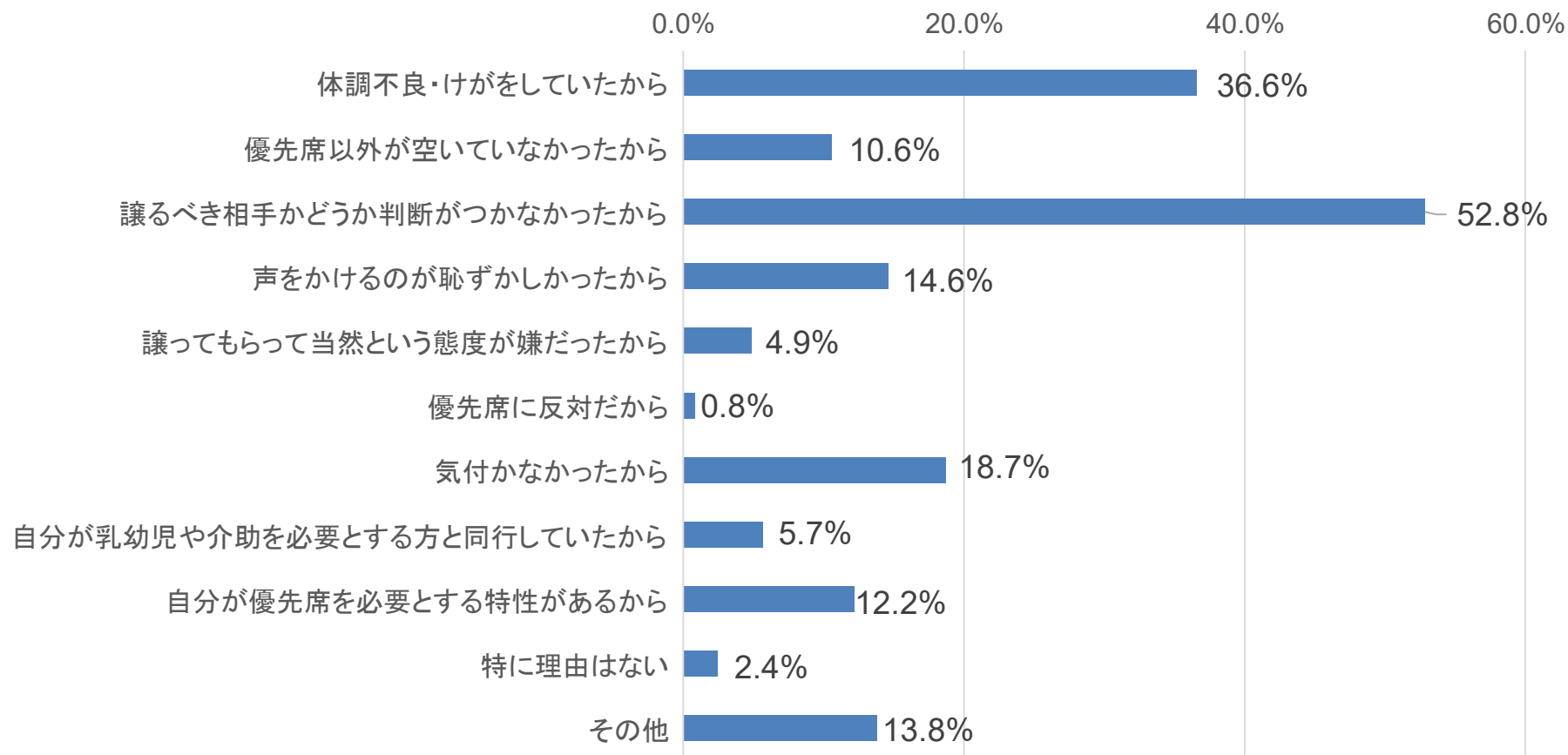
全体の84%が、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方に席を「譲る」もしくは「ときどき譲る」と回答した。年代別では、20代が約81%と最も少なかった。

# 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=123(無回答除く)

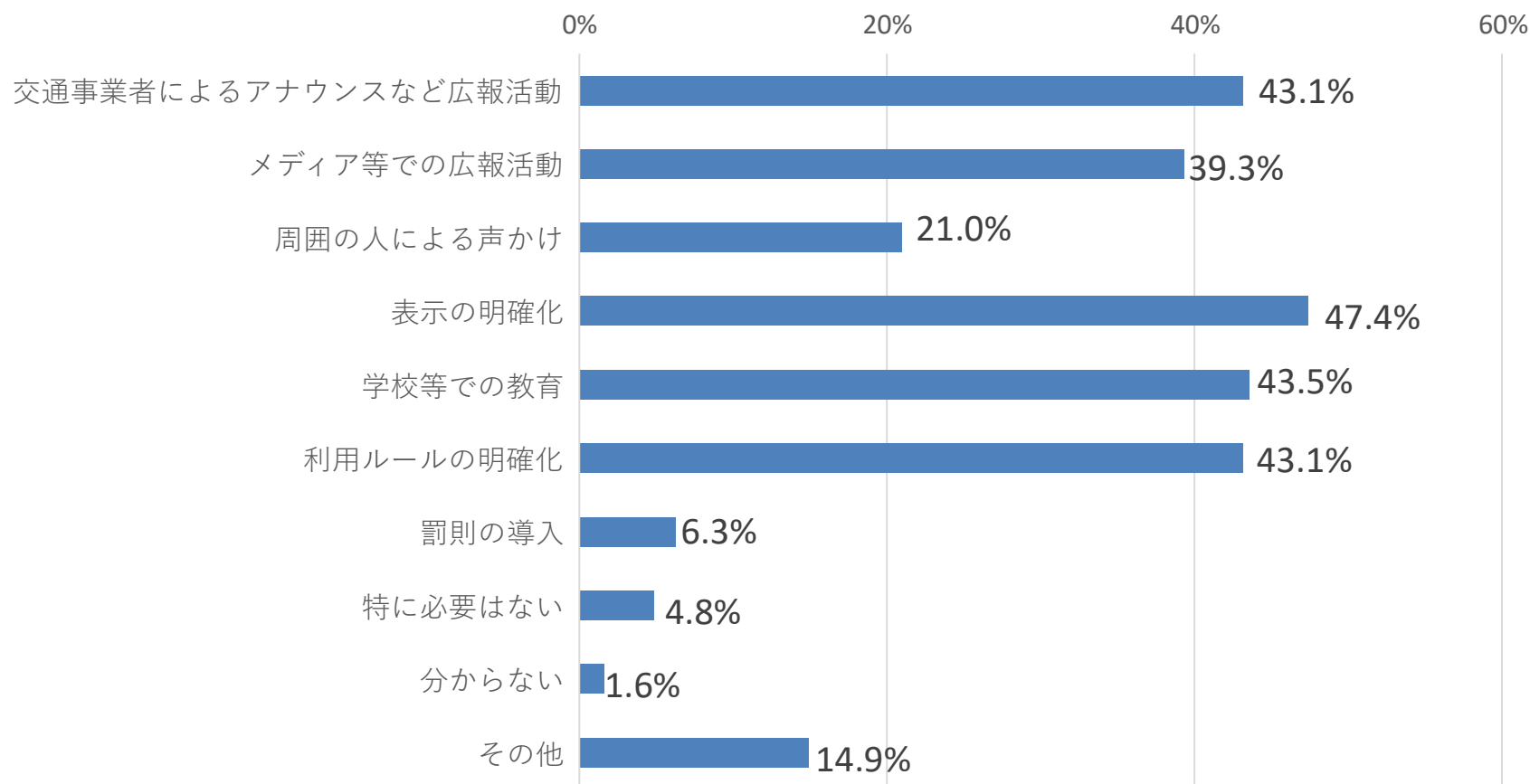
優先席を譲らなかった時の理由は、全体的に「体調不良・けがをしていたから」、「譲るべき相手かどうか判断がつかなかったから」という回答が多かった。

# 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。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方

(全体)



※n=496(無回答除く)

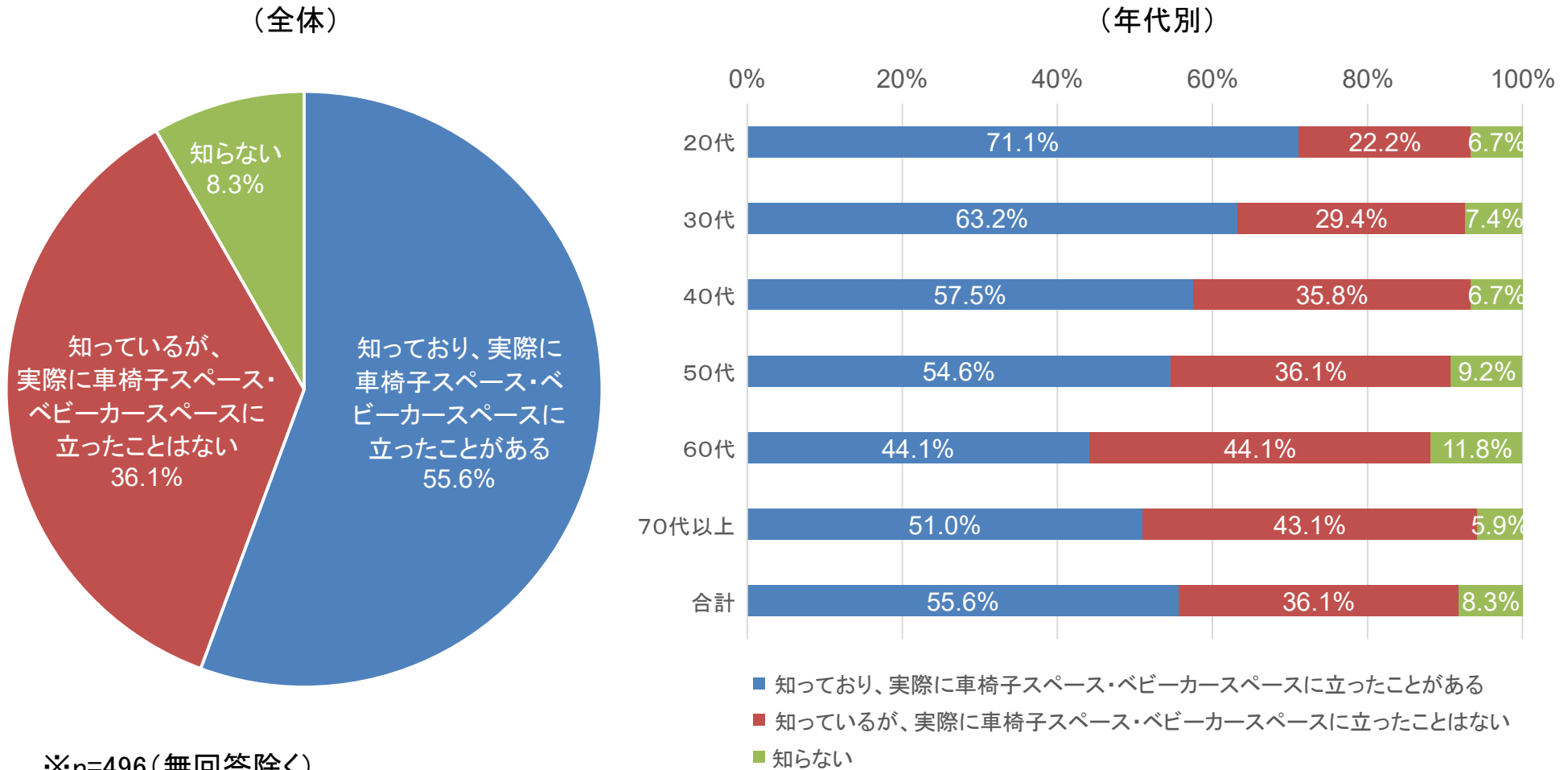
真に必要な方が優先席を利用しやすくするためには、「交通事業者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「表示の明確化」、「学校等での教育」、「利用ルールの明確化」が必要だという回答が多かった。



## 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

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



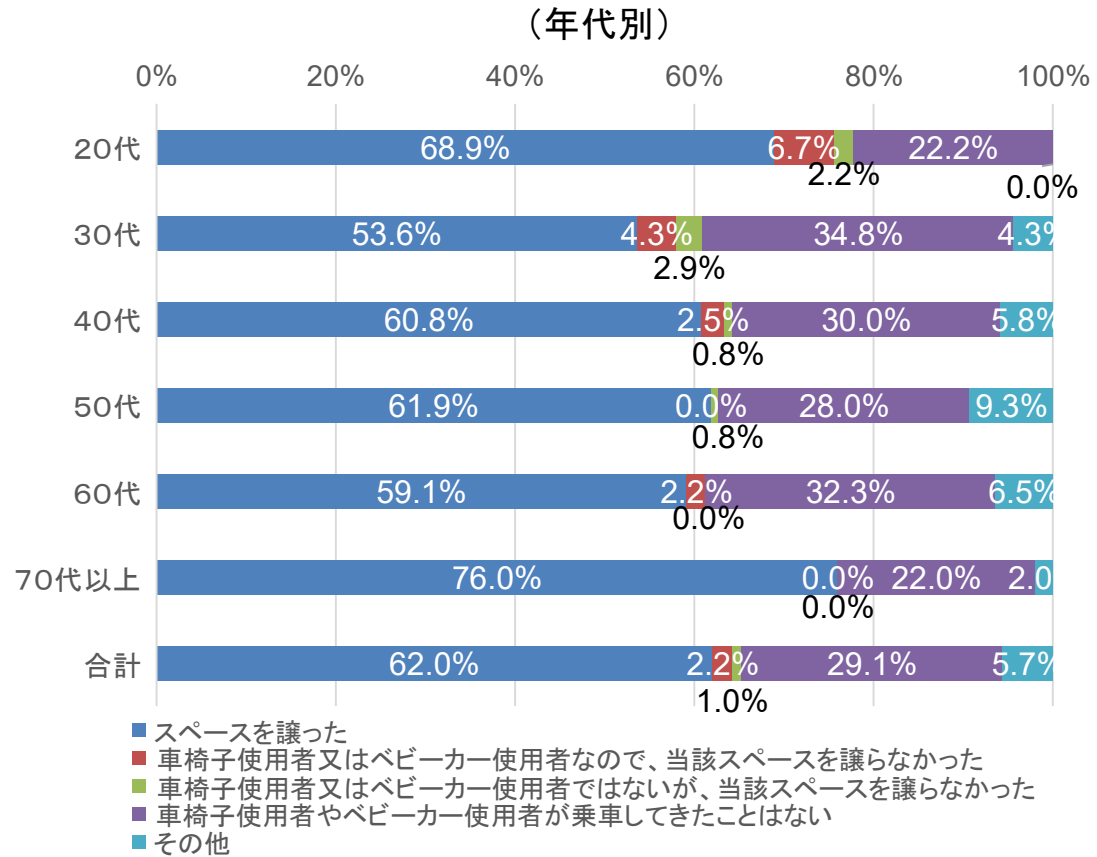
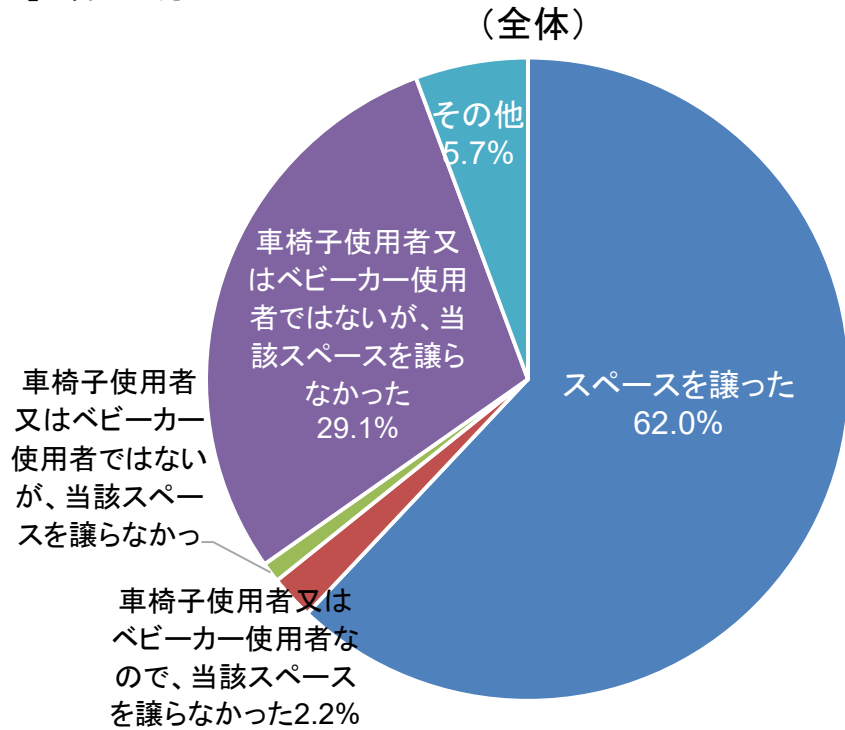
電車・バス等に設置されている車椅子・ベビーカースペースについて、全体の90%以上が「知っている」と回答した。年代別では、70代以上が多く、約94%を占めた。

## 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 国土交通省

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。

問7 車椅子スペース・ベビーカー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)

※いずれも公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方、問7は問6で「車椅子使用者又はベビーカー使用者ではないが、スペースを譲らなかった」と答えた方



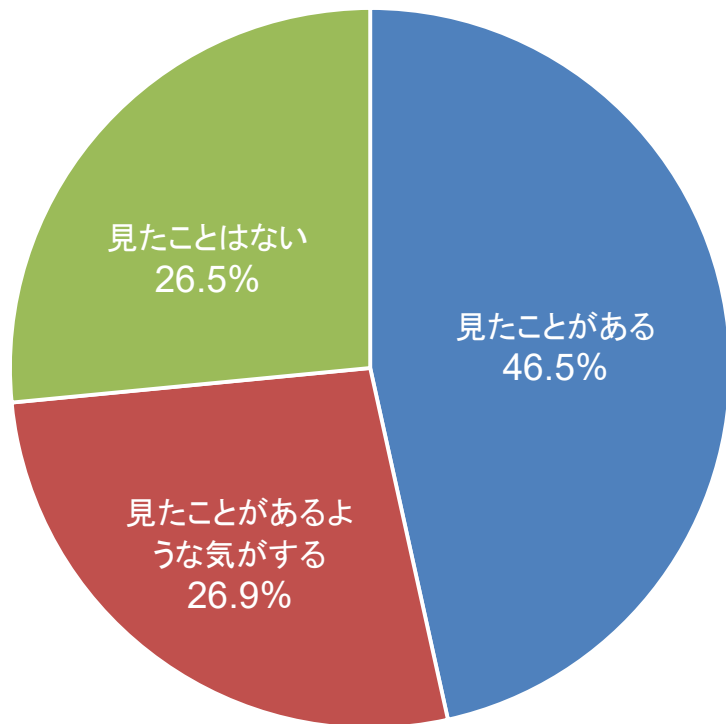
※問6 n=495(無回答除く)、問7n=5(無回答除く)

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、全体の約62%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76%と最も高かった。車椅子スペース・ベビーカースペースを譲らなかった時の理由は、「車椅子スペース・ベビーカースペース以外が空いていなかったから」が最も多かった。

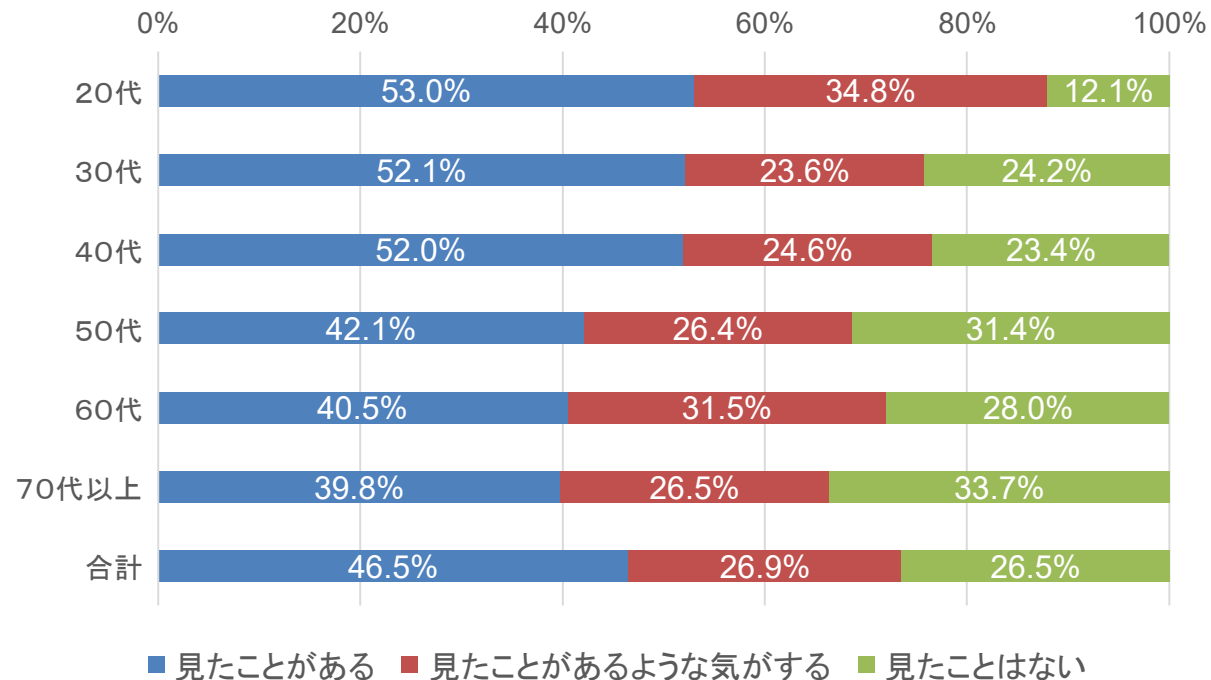
### 3.優先エレベーターについて

問8 あなたは、鉄道駅等の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)



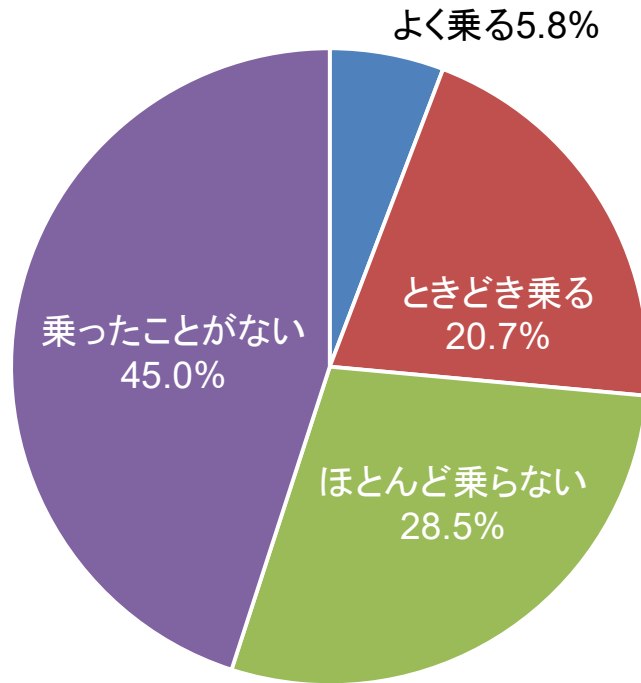
※n=995(無回答除く)

全体の約73%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」、「見たことがあるような気がする」と回答した。年代別では、20代が約87%以上と最も多かった。

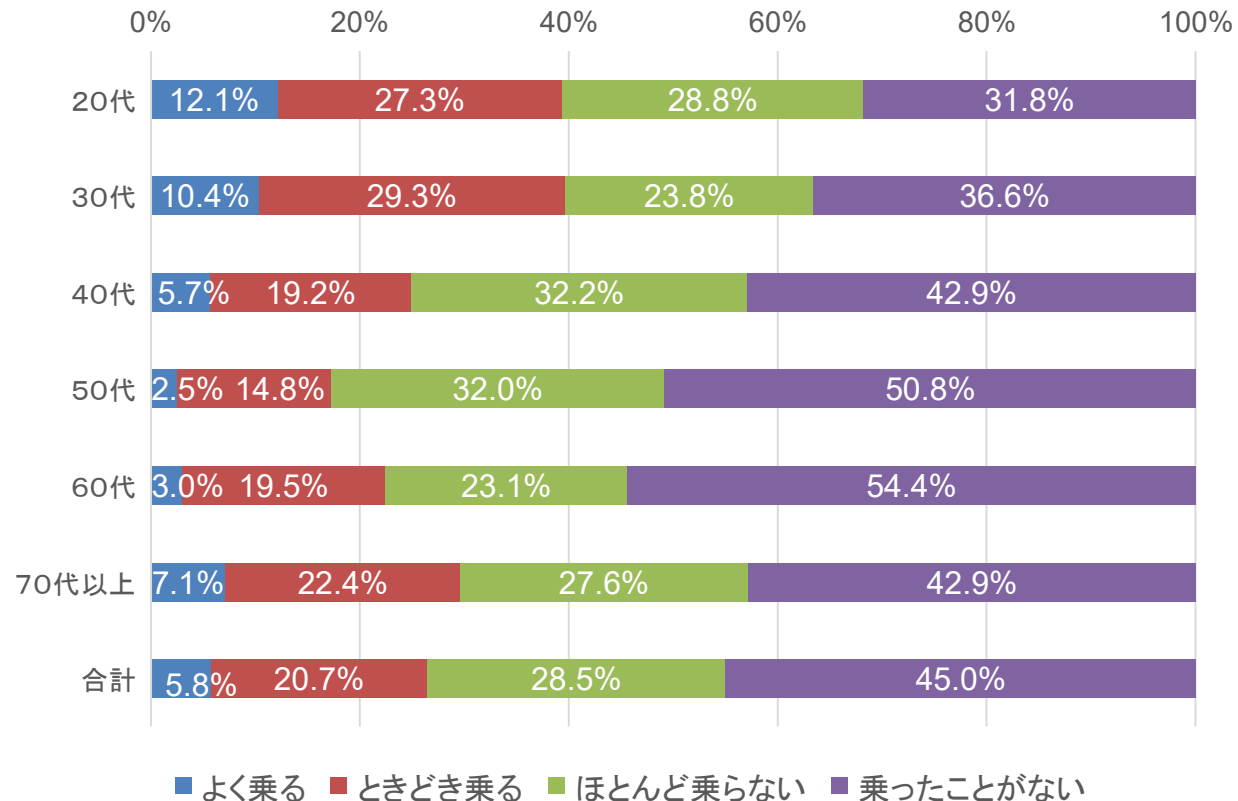
### 3.優先エレベーターについて

問9 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。）に乘りますか。

（全体）



（年代別）



※n=1002（無回答除く）

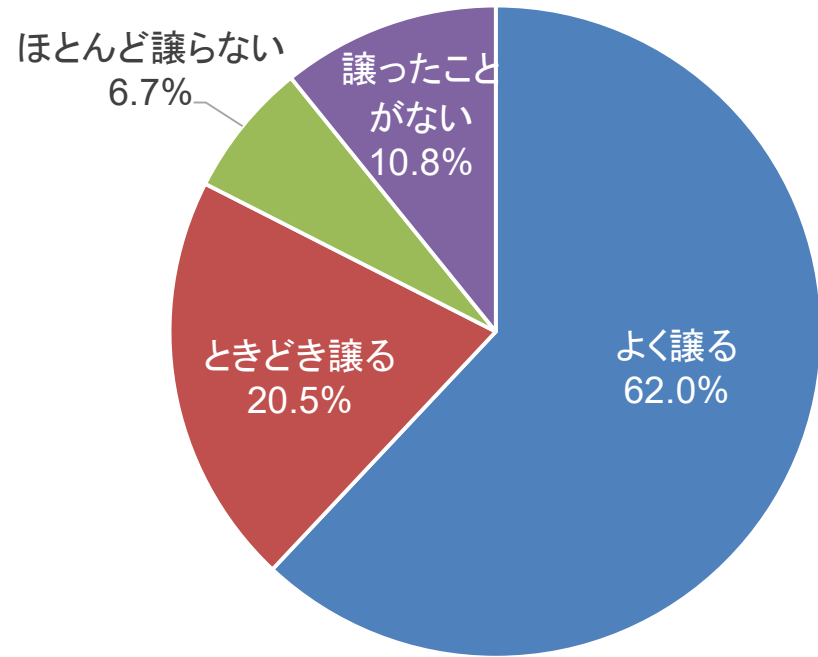
優先エレベーターに「よく乗る」、「ときどき乗る」との回答は、全体で30%を下回った。年代別では、20代、30代が約39%と最も高く、50代が約17%と最も低かった。

### 3.優先エレベーターについて

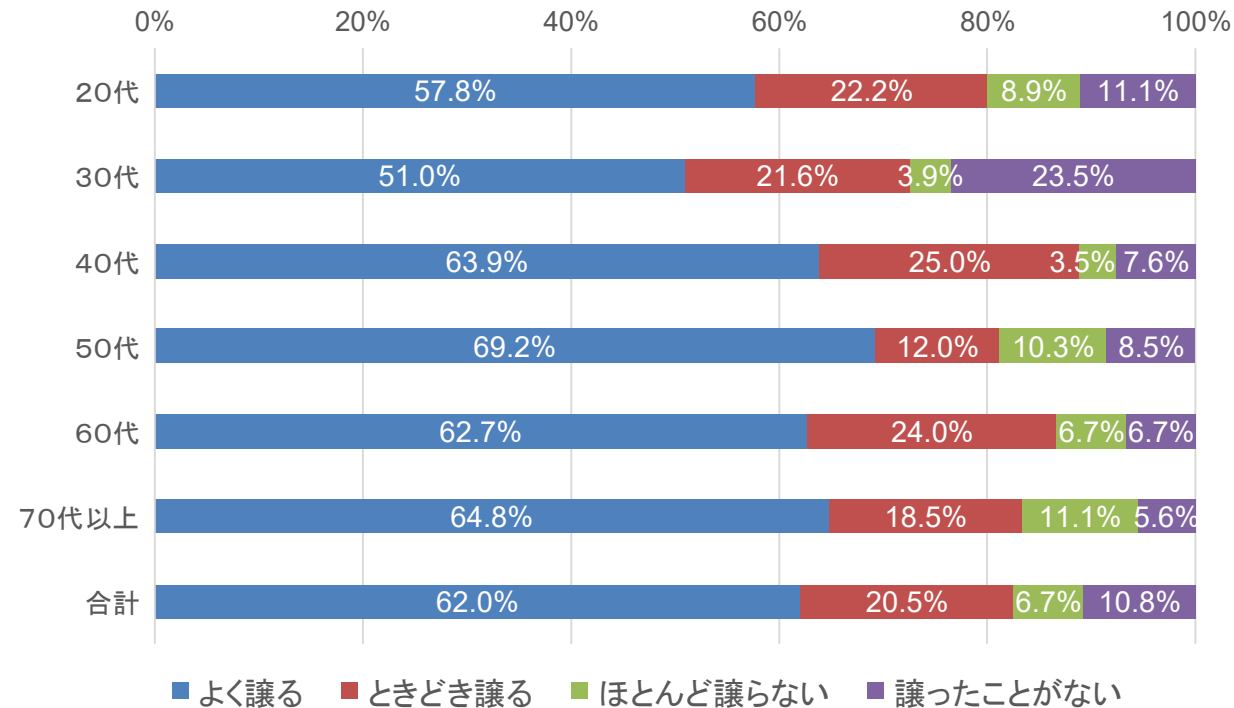
問10 あなたが優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、目的とする階以外で降りるなど、スペースを譲りますか。

※問9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=537(無回答除く)

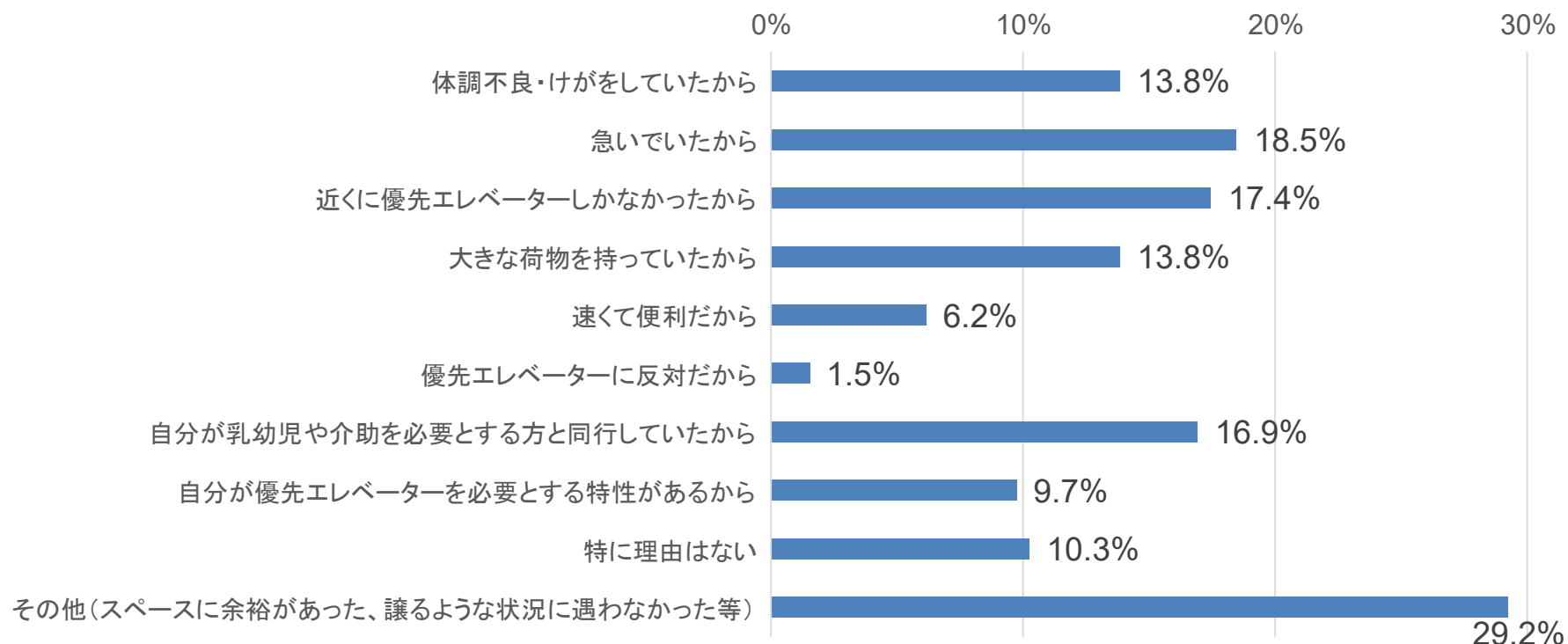
優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、全体の約82%以上が「よく譲る」、「ときどき譲る」と回答した。年代別では、40代が約89%と最も多かった。

### 3.優先エレベーターについて

問11 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)

※問10で「ときどき譲る」、「ほとんど譲らない」、「譲ったことがない」と答えた方

(全体)

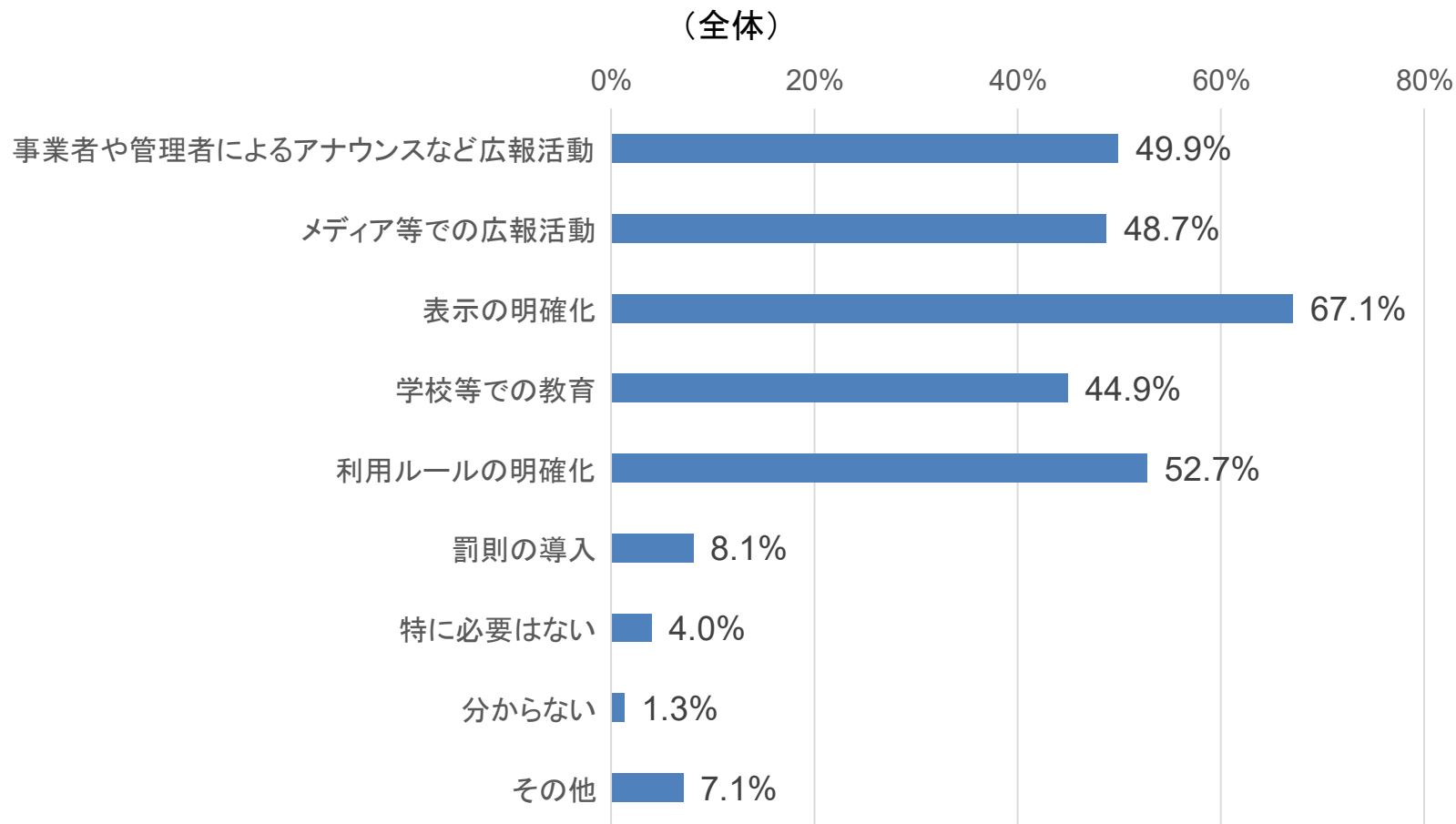


※n=195(無回答除く)

優先エレベーターのスペースを譲らなかった理由は、「その他(スペースに余裕があった、譲るような状況に遇わなかった等)」、「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。

### 3.優先エレベーターについて

問12 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=1002(無回答除く)

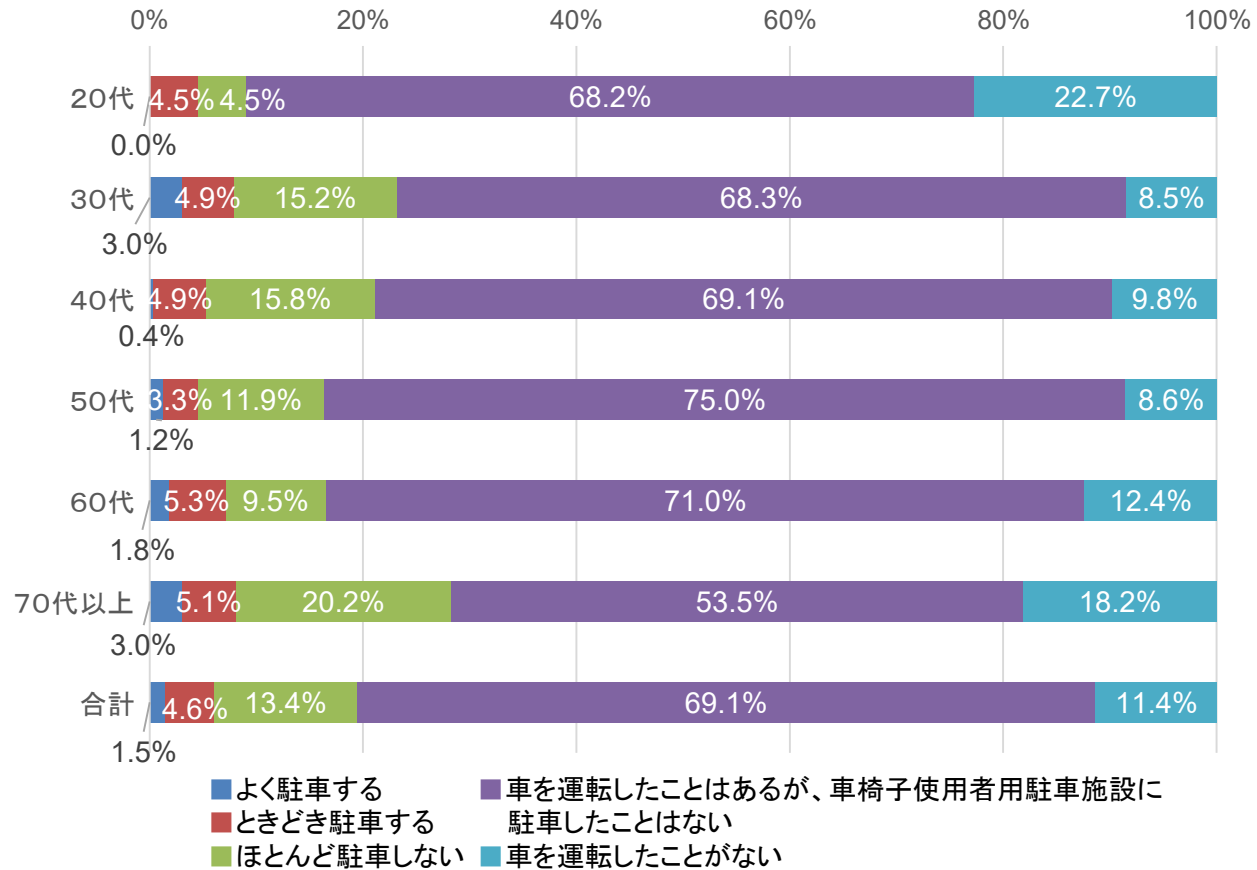
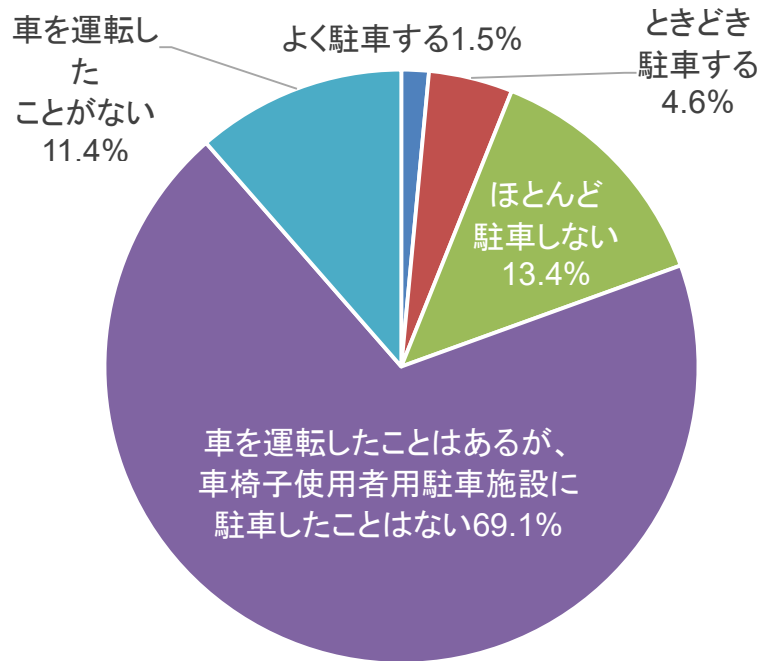
真に必要な方が優先エレベーターを利用しやすくするためには、「表示の明確化」が最も多く、次いで「利用ルールの明確化」、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「学校等での教育」との回答が多かった。

# 4.車椅子使用者用駐車施設について

問13 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)



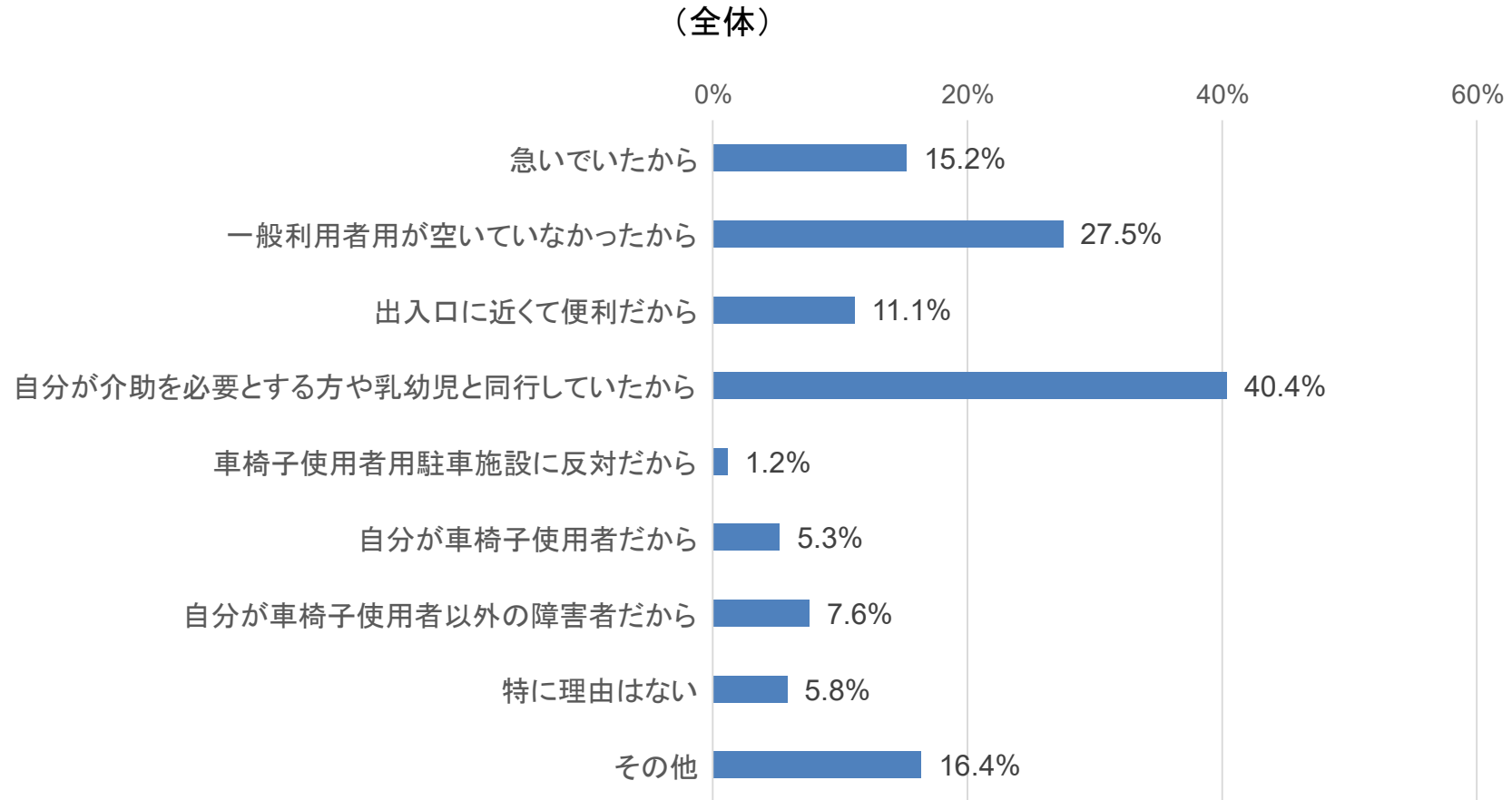
※n=1007(無回答除く)

「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69%であり、年代別では50代および60代において70%以上であった。



## 4.車椅子使用者用駐車施設について

問14 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15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



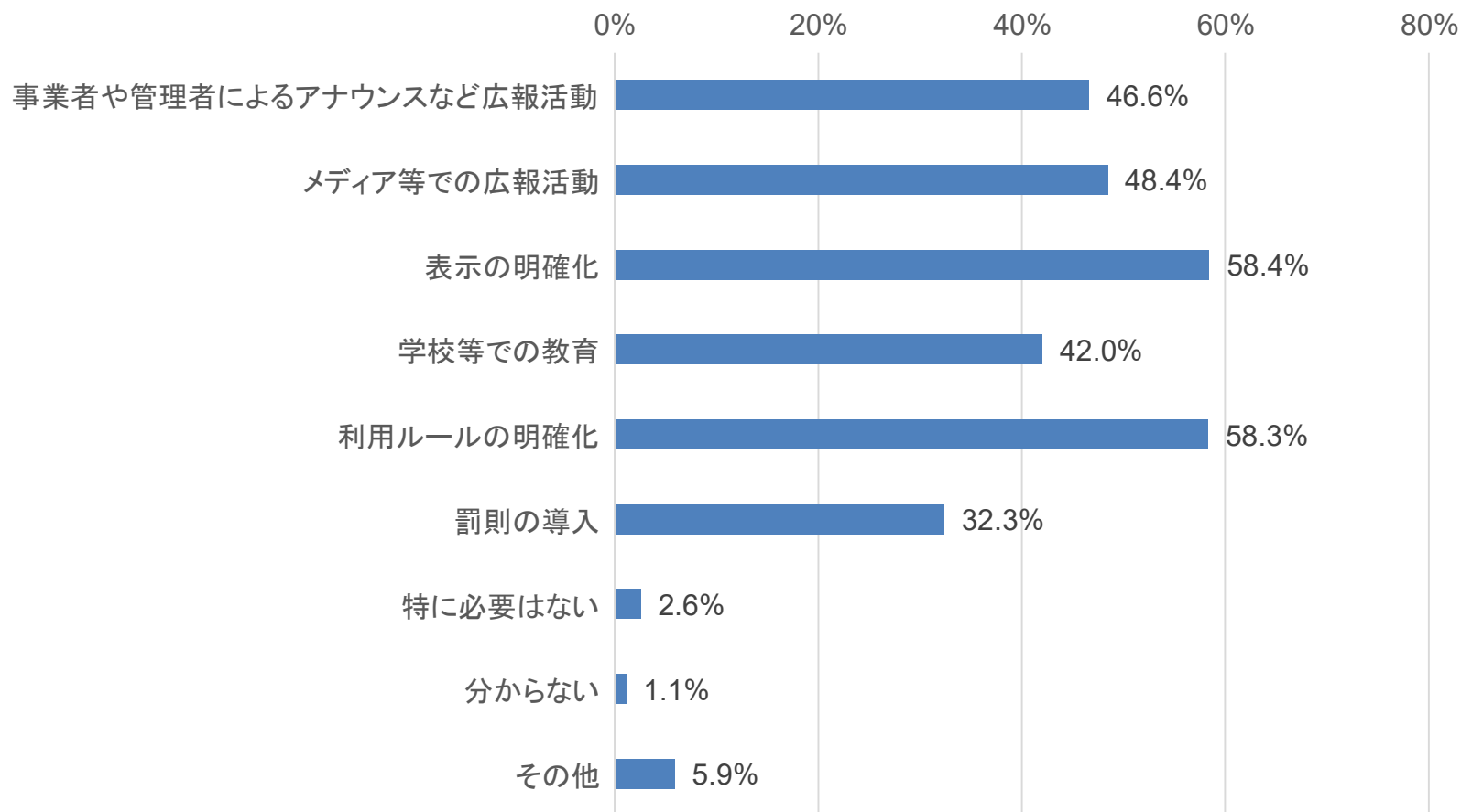
※n=171(無回答除く)

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。

## 4.車椅子使用者用駐車施設について

問15 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)

(全体)



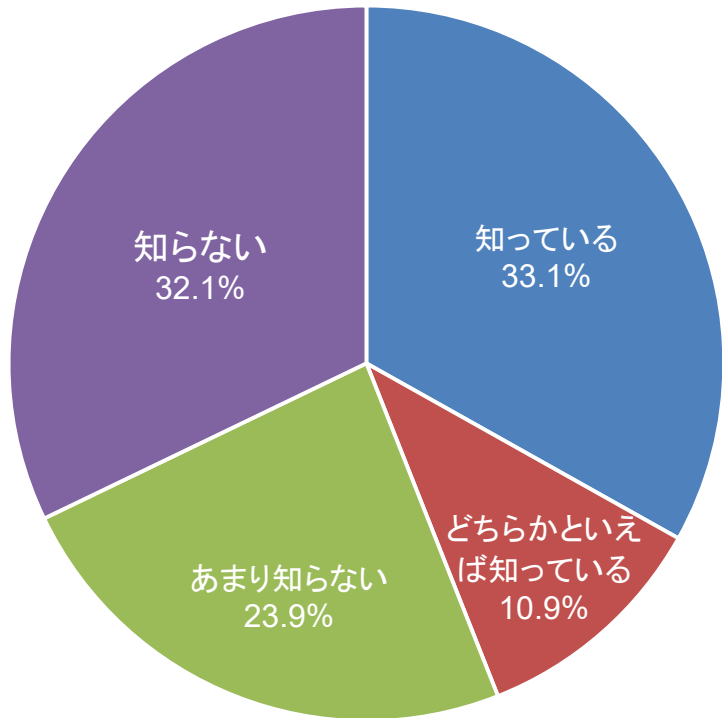
※n=1002(無回答除く)

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」、「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」、「学校等での教育」が必要だという回答が多かった。

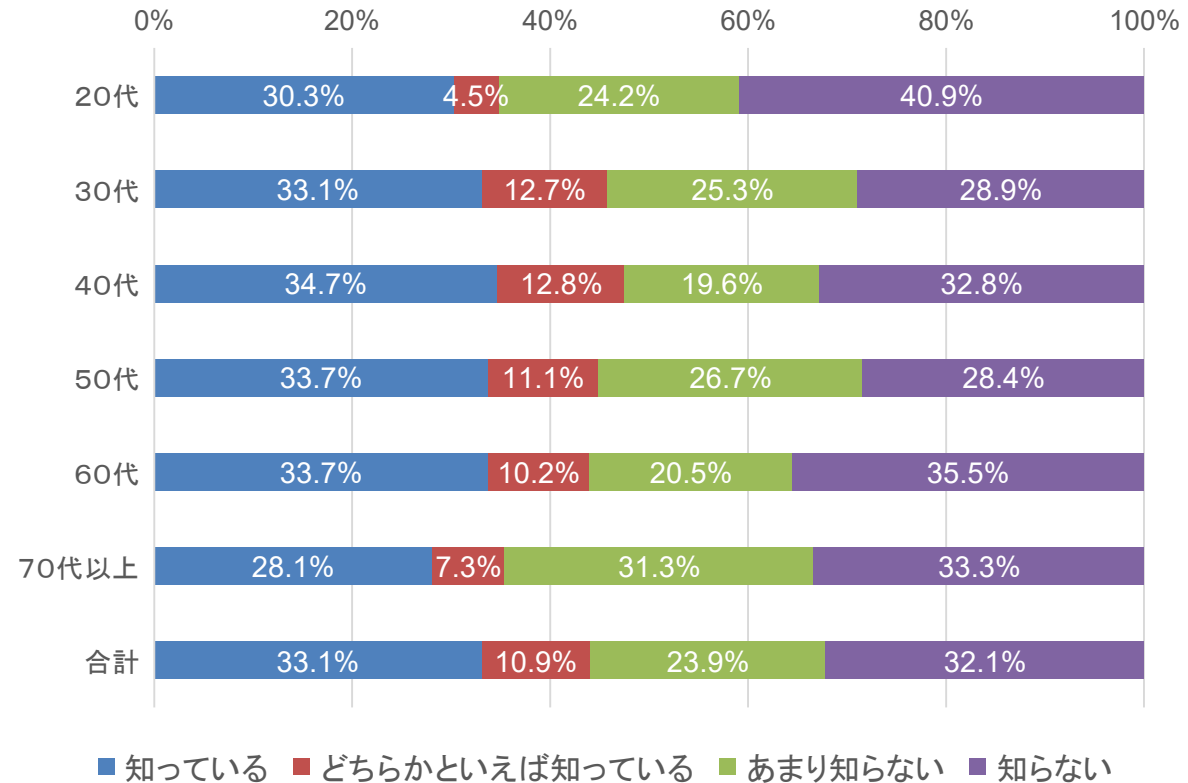
# 5. 子供用車椅子について

問16 あなたは、子供用車椅子を知っていますか。

(全体)



(年代別)

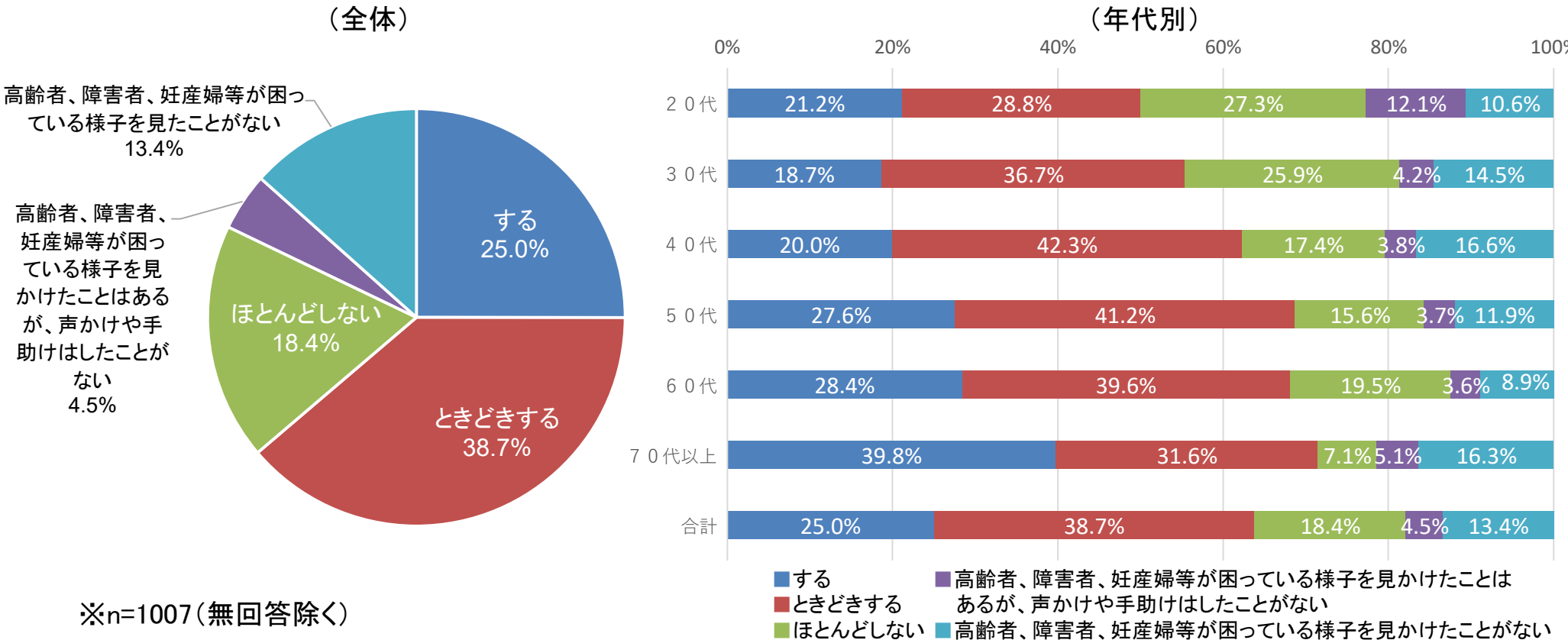


※n=1002(無回答除く)

子供用車椅子を「知っている」、「どちらかといえば知っている」と回答したのは全体の約44%で、「あまり知らない」、「知らない」を下回った。年代別では、20代、70代以上において「あまり知らない」、「知らない」が多かった。

# 6.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

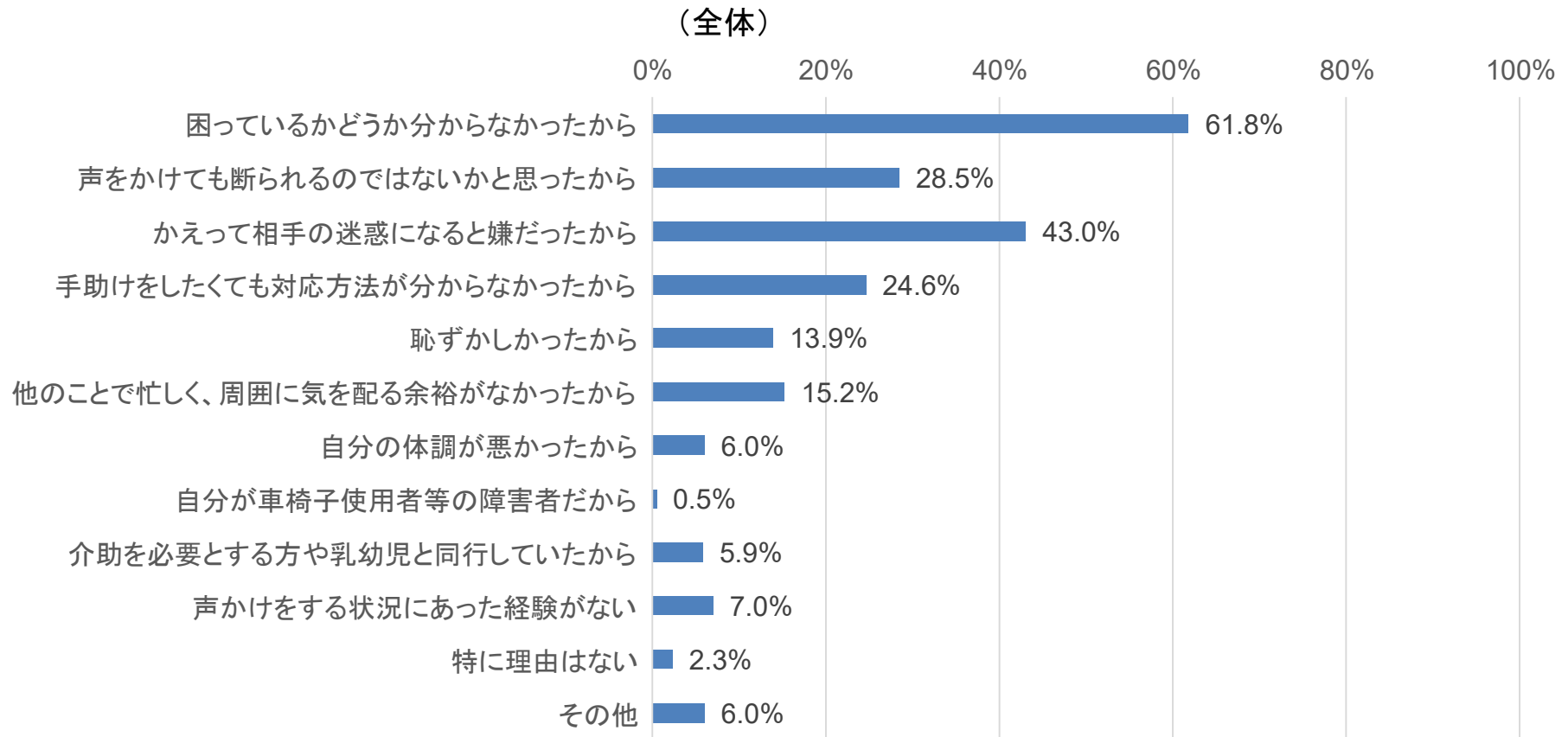
問17 あなたは普段、高齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、声かけや手助けをしますか。



高齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、全体の60%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71%と最も高く、20代が約50%と最も低かった。

## 問18 声かけや手伝いをしなかった時の理由を具体的に教えてください。(いくつでも)

※前問で「2.ときどきする」、「3.ほとんどしない」または「4.高齢者、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」とお答えの方にお聞きします。



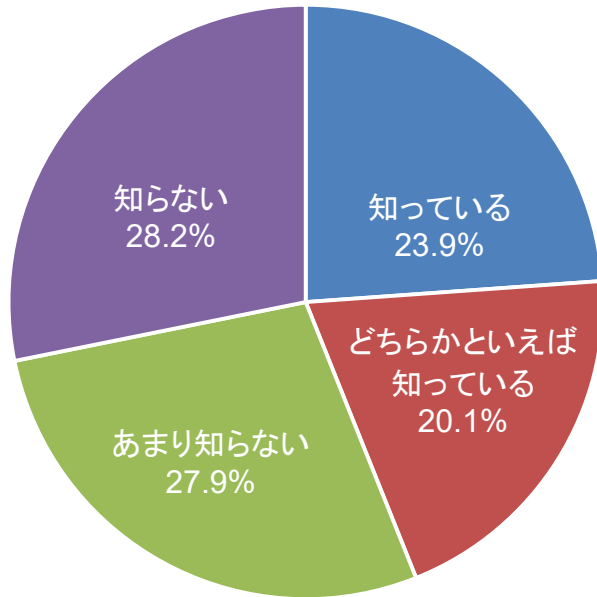
※n=597(無回答除く)

声かけや手助けをしなかった理由として、「困っているかどうか分からなかったから」、「かえって相手に迷惑になると嫌だったから」という回答が多かった。

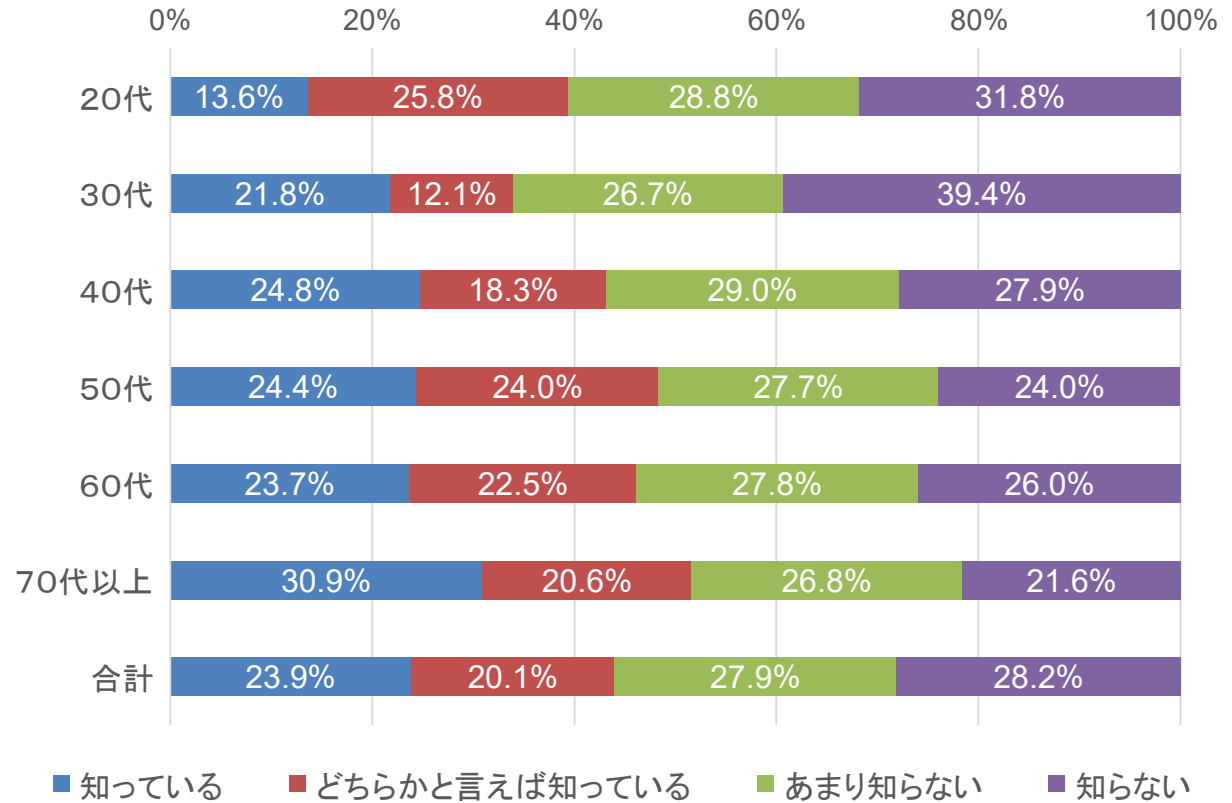
# 7.「心のバリアフリー」について

問19 「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)

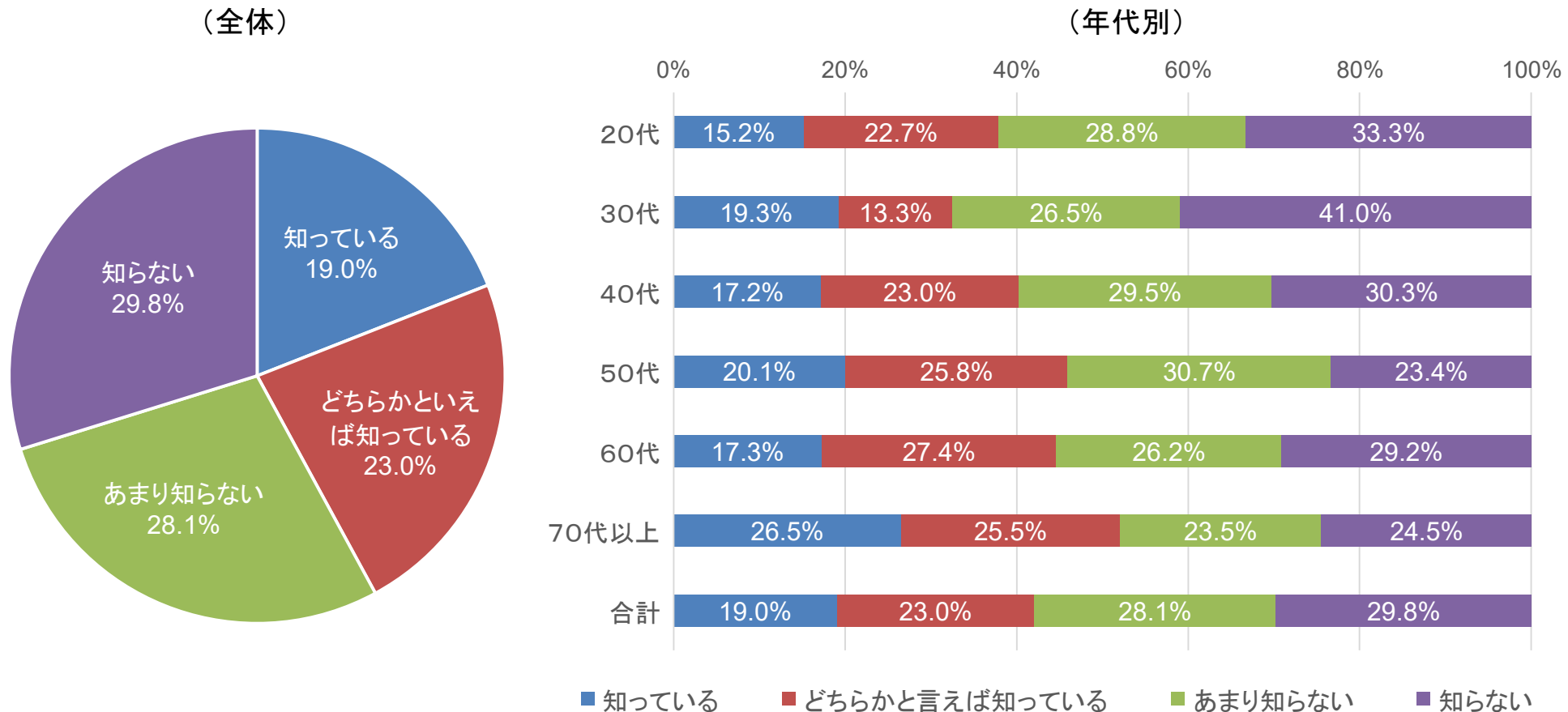


※n=1001(無回答除く)

「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」は約14%にとどまった。

## 7. 「心のバリアフリー」について

問20 「心のバリアフリー」とは、「様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支えあうことである」ということを知っていますか。

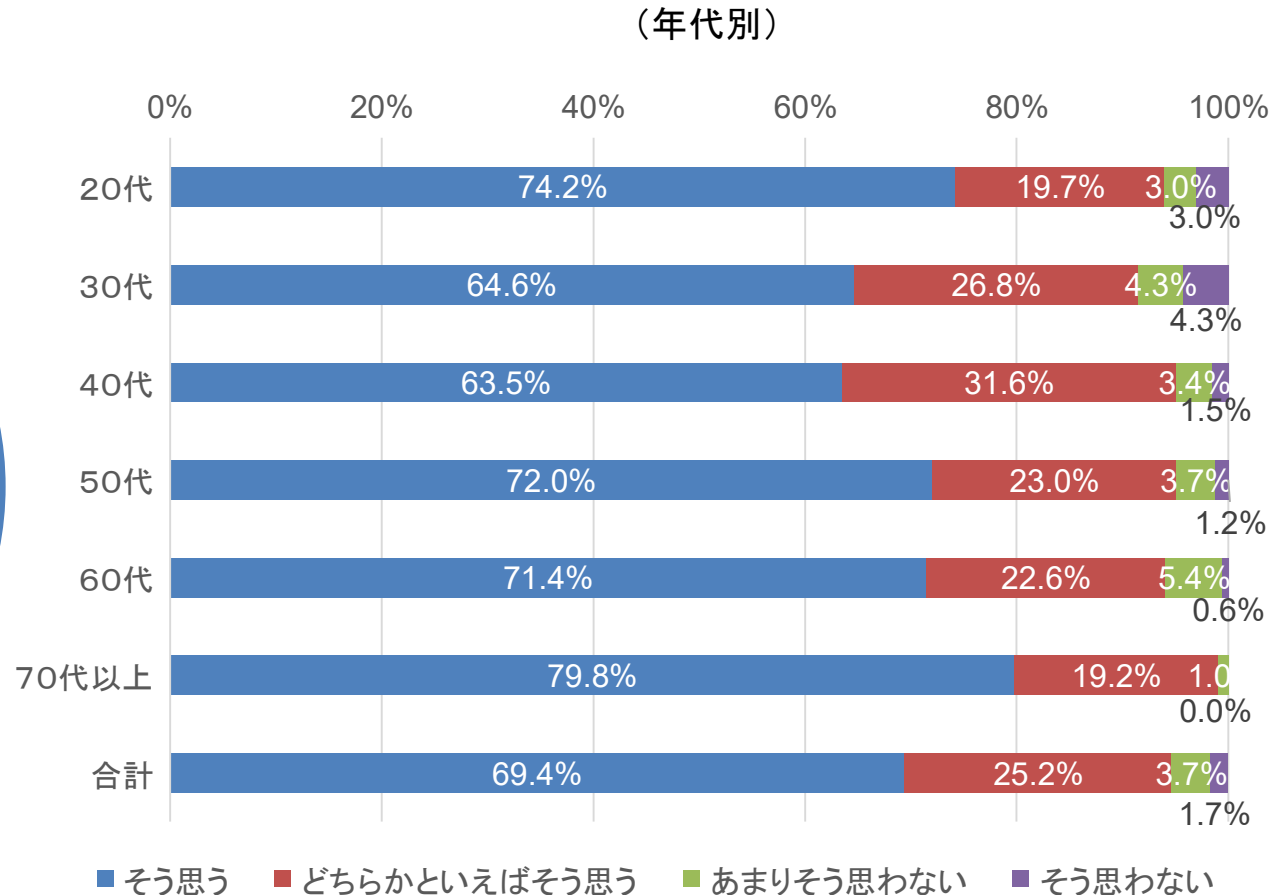
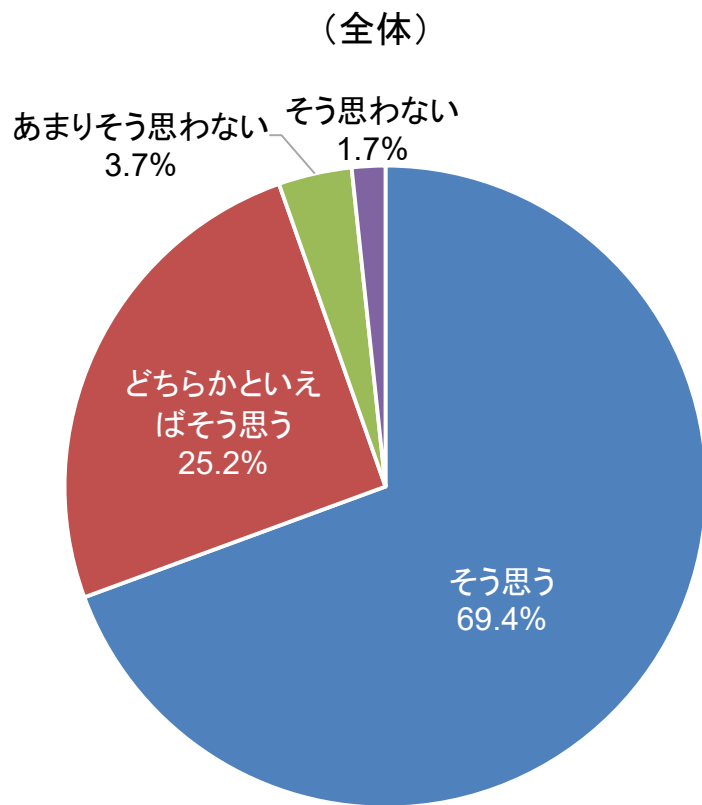


※n=1003(無回答除く)

「心のバリアフリー」という言葉の意味を「知っている」との回答をしたのは全体の約19%であった。年代別では、20代が最も低く、「知っている」は約15%にとどまった。

# 7.「心のバリアフリー」について

問21 「心のバリアフリー」の考え方が一人でも多くの方に広まり、高齢者、障害者、妊産婦等の立場を相互に理解して行動ができることが必要だと思いますか。



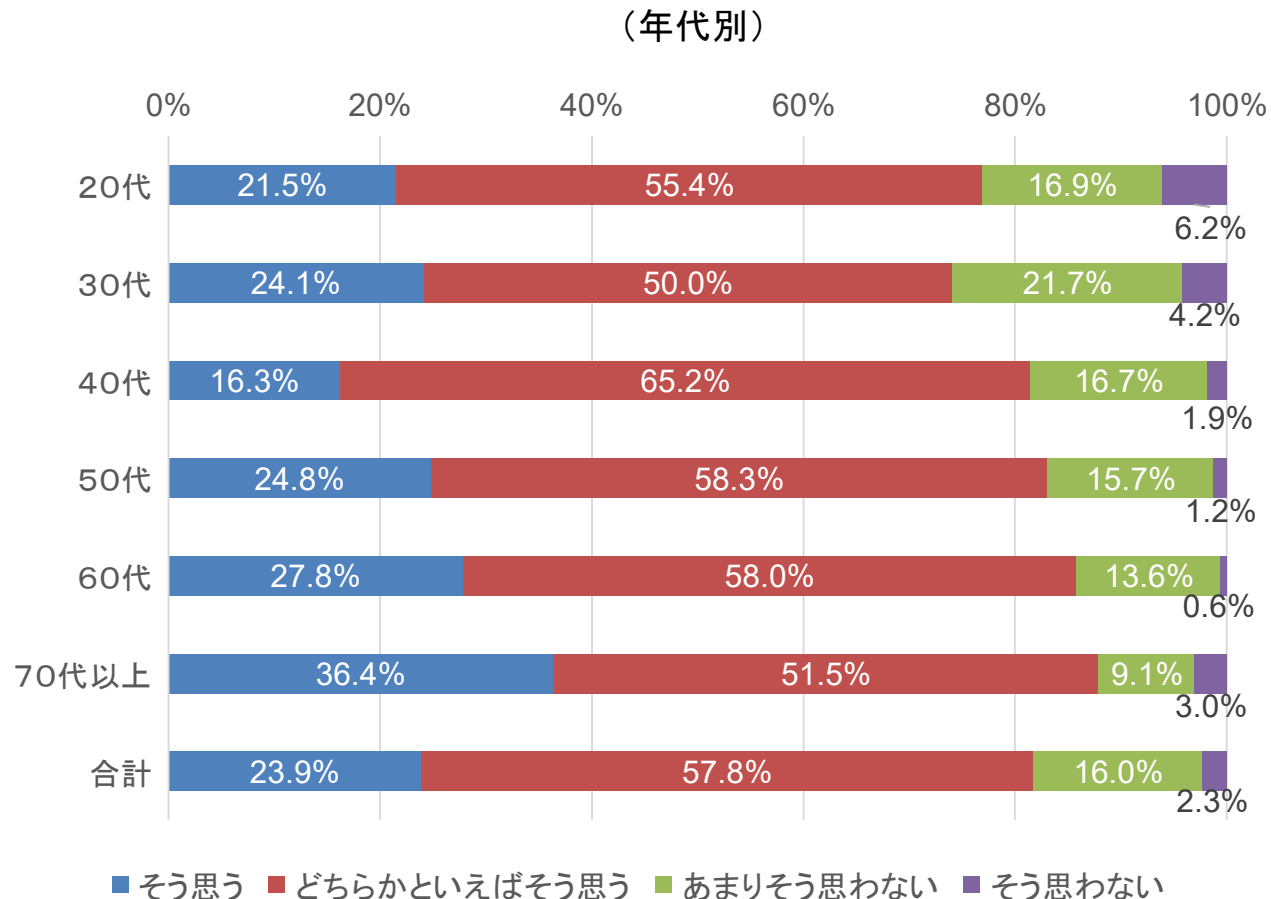
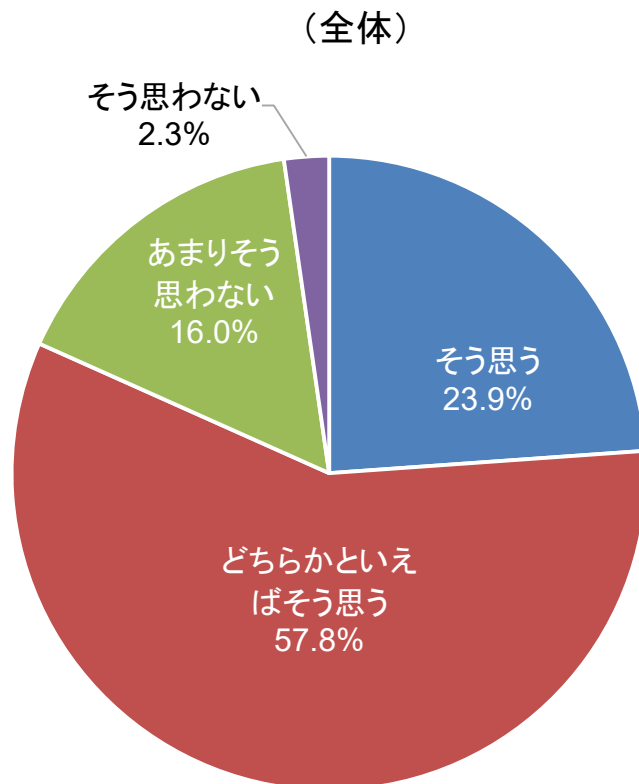
※n=1003(無回答除く)

「心のバリアフリー」を理解した行動ができる必要性について、「そう思う」との回答をしたのは全体の約70%であった。年代別では、40代が最も低く、「そう思う」は約64%にとどまった。



# 7.「心のバリアフリー」について

問22 あなたは公共交通機関を利用する際、高齢者、障害者、妊産婦等の立場を理解して行動ができていますか。



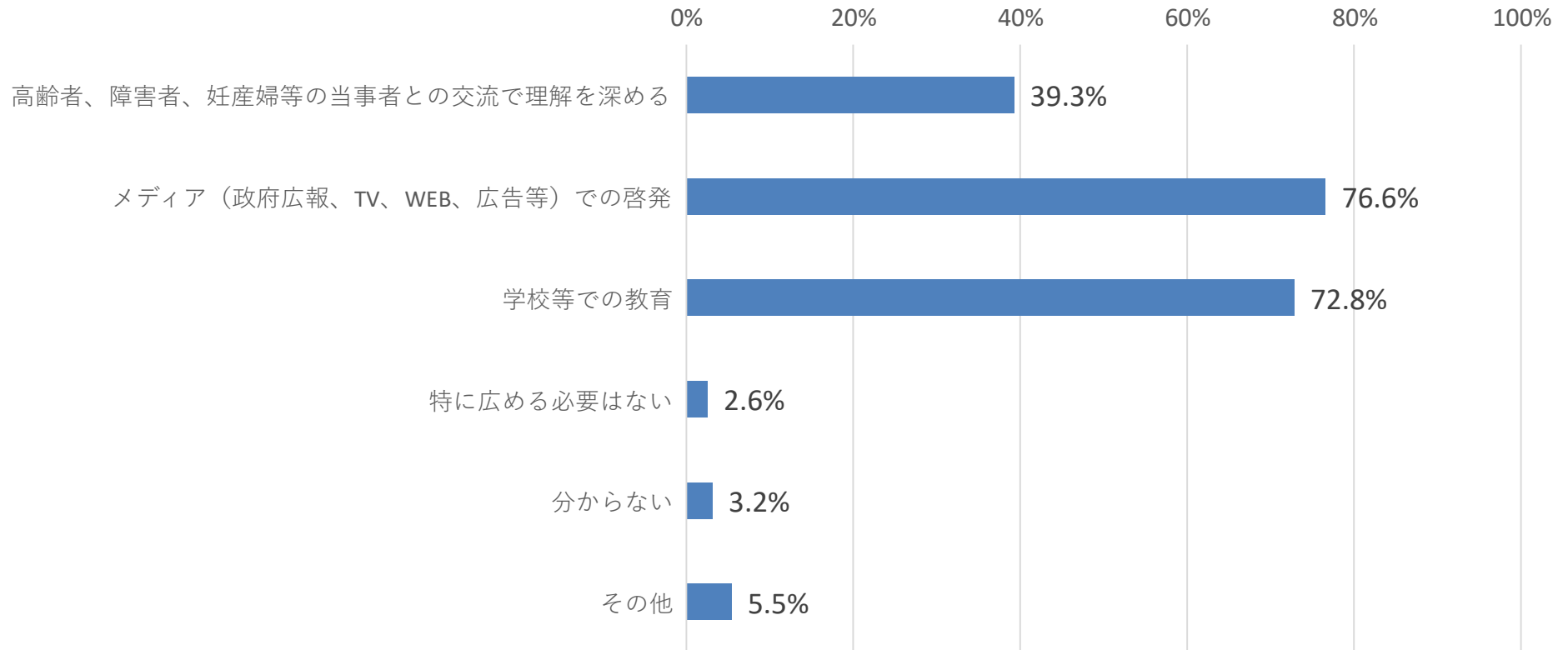
※n=1005(無回答除く)

高齢者、障害者、妊産婦等の立場を理解して行動ができていますかについて、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」との回答をしたのは全体の約82%であった。年代別では、30代が最も低かったが、それでも「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」は約74%であった。

## 7. 「心のバリアフリー」について

問23 「心のバリアフリー」を広めるためにはどうすれば良いと思いますか。(いくつでも)

(全体)



※n=1008(無回答除く)

「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。

## 7. 「心のバリアフリー」について

問24 「心のバリアフリー」に関して、あなたのお考え等ありましたらお聞かせください。(自由記述)

### 「心のバリアフリー」について

- はじめてこの言葉を知った。こういう考え方が広まる必要があると思った。
- この言葉が当たり前の世の中になってほしい。
- 考え方は理解できるが、具体的に何をすれば良いのかよく分からない。
- 高齢者や障がい者等という括りではなく、困っている人を助ける気持ちは大事。
- 心の持ち様だと思うので、誰かから強制されるものでないと思う。
- 人によっては余計なお世話と感じるかもしれないので、非常に難しいところがある。
- 相互理解は必要だが、度が過ぎると逆に差別につながりかねない。

### 「心のバリアフリー」を浸透させるためには

- 子どものときからの教育、特に学校や家庭での教育が大事。
- マスコミ等による地道な啓発活動が重要。
- 相互理解できるような心の余裕を持つこと。
- バリアフリーを必要とする方と交流する場を持つことが必要。

- 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「よく譲る」もしくは「ときどき譲る」と答えた方は84%、優先エレベーターを「よく譲る」もしくは「ときどき譲る」と答えた方は80%以上となった。公共交通機関に設置されている車椅子スペース・ベビーカースペースについては、「スペースを譲った」と答えた方は60%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60%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、「困っているかどうか分からなかったから」や「かえって相手の迷惑になると嫌だったから」という回答が多く見られた。
- 車椅子利用者用駐車施設では、約69%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。
- 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。