

# トイレ利用時の困りごとと対応例(たたき)

---

国土交通省 総合政策局  
安心生活政策課  
令和2年10月

# トイレ利用時の困りごとと対応例(たたき)

- 多様な利用者の主な特性、特性ごとのトイレ利用時の困りごとと考えられる対応例を整理

| 対象                 | 主な特性                                                                                                                                                                                       | トイレ利用時の困りごと<br>(利用上の課題・配慮すべき事項)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 対応例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢者<br>(認知症高齢者を除く) | <ul style="list-style-type: none"><li>● 個人差はあるが、加齢により視力・聴力・筋力などの身体機能や体力が低下する人もいる</li></ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 足腰が弱くなってくるため、動作が不安定になり、時間がかかる</li><li>● 和式トイレが使いにくくなる</li><li>● 細かい操作がしにくい</li><li>● 新しい機能を理解しにくい</li><li>● おむつの交換をすることがある</li><li>● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある</li></ul>                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 立ち座り、移動の動作が安定するように手すりの設置</li><li>● 小便器への手すりの設置</li><li>● 腰掛便座の設置</li><li>● わかりやすく見やすいボタン等の設置</li><li>● 大型ベッドの設置</li><li>● 待合に利用できるスペースをトイレ外部に設置</li><li>● 男女共用トイレの設置</li></ul> 等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 妊産婦・乳幼児連れ          | <ul style="list-style-type: none"><li>● 妊娠初期は急な体調の変化があったり、外見から気付かれにくい</li><li>● 妊娠後期にお腹が大きくなってくるにつれて動きやすさが変化する</li><li>● ベビーカーを使用したり、乳幼児を抱き抱えて移動したりする</li><li>● 子どもが騒がないか周囲を気にする</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 子供の月齢に対応した設備を求めている</li><li>● おむつ、パンツ型のおむつを替える場所</li><li>● ベビーカーごと入れる便房、子どもと一緒に利用できる便房を求めている</li><li>● 保護者と一緒にトイレに入る子どもへの配慮</li><li>● 子どもの発育への配慮</li></ul><br><ul style="list-style-type: none"><li>● おむつや着替えなどの荷物が多い</li><li>● ベビーチェアに座った子どもが扉の鍵を開けそうで心配</li><li>● ベビーチェアに座らせた子どもの様子が見えないと落下しないか心配</li><li>● 乳幼児連れ用設備が女性用トイレにしか設置されていないことがある</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 年齢に応じたニーズに対応する設備（おむつ交換台、ベビーチェア、着替え台）の設置</li><li>● 授乳室（授乳ニーズにも対応可能）が近くにあるとよい（特に授乳期間中は頻繁に排泄するため、頻繁におむつ替えが必要）</li><li>● 保護者の排泄の場合には、ベビーチェアの設置が必要（鍵の位置関係に注意）</li><li>● 保護者が見守れる子ども用のトイレや、親と子ども兄弟が入れる広めトイレの設置</li><li>● 多機能トイレほど広くなくてもよいが、子どもやベビーカーが入れる広めのトイレの設置</li><li>● 子どもが勝手に外に出ていけないための高め位置にある鍵の設置</li><li>● 子どもが一人で利用できる子どもサイズの便器の設置</li><li>● 子ども用の低い洗面台（または踏み台）の設置</li><li>● 荷物置き台とフックの設置</li><li>● ベビーチェアから手が届かないところに鍵を設置（二重ロック等）</li><li>● ベビーチェアをトイレ使用者の対面／手の届くところに設置</li><li>● 男性トイレ内または共用ゾーンへの乳幼児用設備の設置</li></ul> 等 |

※ 出典：国土交通省平成23年度調査を元に今回調査において一部加筆・修正

# トイレ利用時の困りごとと対応例(たたき)

| 対象                  | 主な特性                                                                                                                                                                                | トイレ利用時の困りごと<br>(利用上の課題・配慮すべき事項)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 対応例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 肢体不自由・<br>車椅子使用者    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 肢体不自由の原因により困難さには個人差がある</li><li>● 身体状況に応じて車椅子や介助犬を使用する人もいる</li><li>● 交通機関乗車時や食事時などは座席に移乗する人もいる</li><li>● 移動中は車椅子使用者や介助犬の従分なスペースが必要</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 車椅子に乗った状態で自力で入って利用できるトイレが必要</li><li>● 右麻痺や左麻痺など、さまざまな障害状況に対応できるトイレが必要</li><li>● 床に倒れたときの緊急通報設備が必要</li><li>● 上肢にも障害がある場合の対応</li><li>● 高齢者の車椅子使用者は異性介助の場合が多い</li><li>● トイレ内にある機能が適切に利用されていないことで利用できない状況がある（例えば開いたままのおむつ替えシートが邪魔となって車椅子使用者が入れない等）</li><li>● 着替えのために大型ベッドが必要</li><li>● 車椅子使用者でも排泄の装具を洗うために汚物流しを利用する場合がある</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 入って閉められるドア（引き戸、自動式引き戸、使いやすい鍵など）、車椅子でも移乗できる便器（回転できる広さ、手すり、腰掛け便器）の設置</li><li>● 右麻痺、左麻痺に対応できるような手すり等の配置バリエーション</li><li>● 呼び出しボタンを床近くにも設置、複数の壁面への設置</li><li>● 座ったままボタンが押しやすい温水洗浄便座（乾燥機付き）の設置</li><li>● 共用部への車椅子使用者用便房の設置</li><li>● 注意喚起のための表示などの工夫</li><li>● 大型ベッドの設置</li><li>● 立ち上がりやすさや、車椅子でのアプローチのしやすさを考慮した便座高の便器を設置</li></ul> <div>等</div> |
| 内部障害者<br>(特にオストメイト) | <ul style="list-style-type: none"><li>● 外見からは気づかれにくく、誤解されたり、障害を理解されないことがある</li></ul>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>● 外出時のパウチからの排泄処理</li><li>● トラブル時（漏れた場合など）の処置（トラブル時やパウチの交換などを想定した配慮が必要）</li><li>● 直接腹部を洗浄する場合があるが、温水が使えない</li><li>● ストーマなどの荷物が重い、置く場所がない</li><li>● 外見では分からないので、多機能トイレを利用する場合に気兼ねがある</li></ul>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 汚物流し等の設置</li><li>● 温水設備・水石けんの設置</li><li>● 付属の小物を置くための台や、コート掛けのフック</li><li>● 着替え台と鏡</li><li>● ライニングの幅を広く低くし、オストメイト携帯品置き場に利用できないか</li><li>● 体を寄せやすい形状の汚物流し</li></ul> <div>等</div>                                                                                                                                                            |
| 視覚障害者               | <ul style="list-style-type: none"><li>● 障害の程度により、全盲と弱視（ロービジョン）、色弱者に分けられる</li><li>● 白杖や盲導犬を利用する人、ガイドヘルパーと一緒に歩く人、白杖等を利用せずに一人で歩く人など、人によって移動補助が異なる</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>● トイレ内の配置（自分が使いたいトイレ、便房がどこにあるか）が分からない</li><li>● 盲導犬を連れている場合は多機能トイレを利用する</li><li>● 便器や設備の配置が分からず手探りで探すことがある</li><li>● 便器や手すりの位置が分かりにくい</li><li>● 一般トイレの利用を希望しているのに、多機能トイレに誘導される</li><li>● トイレ内での誘導がない</li><li>● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある</li></ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● トイレの入口付近に音声や触覚で案内する設備の設置</li><li>● 盲導犬利用者の広さを確認</li><li>● 多機能トイレの広さで対応可能</li><li>● 小便器の位置（区分）を分かりやすくするために間仕切りを設置</li><li>● コントラストを高めるため、手すりと周辺色を変える</li><li>● 操作ボタンの配置、コントラスト、触知、高さ、間隔などを工夫</li><li>● 男女共用トイレの設置</li></ul> <div>等</div>                                                                                                    |

# トイレ利用時の困りごとと対応例(たたき)

| 対象           | 主な特性                                                                                                                                                                                         | トイレ利用時の困りごと<br>(利用上の課題・配慮すべき事項)                                                                                                                                                                                          | 対応例                                                                                                                                                                                                |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 聴覚・<br>言語障害者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見からは気づかれにくく、誤解されたり、障害を理解されないことがある</li> <li>● 聞こえ方の程度には個人差があり、補聴器で会話が可能なの人もいるが、補聴器をつけても周囲の雑音等でうまく聞き取ることができない人もいる</li> <li>● 聴導犬を利用する人もいる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 非常時のサイレンなど音情報が得られない</li> <li>● 緊急時のフラッシュランプが、壁の色味や点滅の具合によっては見にくい場合がある</li> </ul>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 火災等非常時を知らせるフラッシュランプを見やすい位置に設置</li> </ul> <p>等</p>                                                                                                         |
| 知的障害者        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手に取れないことがある</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● いつも使用しているトイレでも、混んでいるトイレでは混乱する</li> <li>● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置</li> <li>● トイレ便房の配置がわかる案内図</li> <li>● 男女共用トイレの設置</li> </ul> <p>等</p>                                                             |
| 精神障害者        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりする</li> <li>● 人と対面することやコミュニケーションが苦手な人もいる</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● いつも使用しているトイレでも、混んでいるトイレでは混乱する</li> <li>● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置</li> <li>● トイレ便房の配置がわかる案内図</li> <li>● 男女共用トイレの設置</li> </ul> <p>等</p>                                                             |
| 発達障害者        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手だったり、時間の感覚が分かりにくかったりする人もいる</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● いつも使用しているトイレでも、混んでいるトイレでは混乱する</li> <li>● 臭いが苦手（臭いに敏感）な場合がある</li> <li>● 光に対して敏感な場合がある</li> <li>● 音が苦手な場合がある</li> <li>● おむつの交換をする場合がある</li> <li>● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置</li> <li>● 消臭効果のあるタイルの採用</li> <li>● 間接照明の採用</li> <li>● 大型ベッドの設置</li> <li>● 個室化したトイレが必要</li> <li>● 男女共用トイレの設置</li> </ul> <p>等</p> |
| 認知症の人        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 血管性認知症の場合、手足の痺れ・麻痺の症状が出ることもある</li> <li>● 認知機能（視覚・注意力・記憶力）が低下する</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレ介助が必要な場合がある</li> <li>● 介助者がトイレに入っている間にいなくなってしまうことがある</li> <li>● 操作ボタンの区別がわからない</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 異性介助や一緒に入ることに配慮し、男女共用トイレの設置</li> <li>● トイレ（便房）付近に待合スペース（椅子等）を設置</li> <li>● 操作ボタンの配置を統一する</li> </ul> <p>等</p>                                              |