

トイレ利用時の困りごとに関する グループインタビューの実施結果

国土交通省 総合政策局
安心生活政策課
令和2年12月

トイレ利用時の困りごとに関するグループインタビュー調査の概要

- 高齢者、障害者、乳幼児連れの方等、さまざまな特性を持つ人に対してグループインタビューを実施し、外出時のトイレ利用に関する困りごとの内容を把握。

■ グループインタビューの対象と実施日

対象者	ヒアリング調査実施日	参加者数	参加者概要
乳幼児連れ	11月6日（金曜日）	3名	幼児（双子）の母、幼児（双子）の母、乳児・幼児・小学生の母
発達障害者	11月9日（月曜日）	3名	当事者（成人男性）の父、当事者（成人男性）の母、当事者（成人男性）の母
車椅子使用者	11月25日（水曜日）	3名	男性（手動車椅子と大型電動車椅子を併用）、男性（手動車椅子）、女性（簡易電動車椅子）
オストメイト	11月26日（木曜日）	3名	女性（小腸ストーマ）、女性（結腸ストーマ）、男性（結腸ストーマ）
視覚障害者	11月26日（木曜日）	4名	男性（手動弁※・中心視野なし・羞明あり・色覚異常あり）、男性（全盲）、女性（全盲）、男性（全盲） ※手動弁：手掌を眼前で上下左右に動かし動きの方向を弁別できる視力

■ 団体からの意見収集

- 聴覚障害者関係団体については、他の意見交換会において意見を収集
- 認知症の人関係団体については、当事者団体に対しアンケートによる調査を実施
- 知的障害者関係団体、精神障害者関係団体、高齢者関係団体については調整中

1. 障害者等用設備が設置されたトイレについて（一般便房に設置された場合）

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
一般便房に障害者等用設備が設置されたトイレ	広さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 広さがあれば使える人もいる ● 車椅子使用者用便房等が使用中でやむを得ず入れそうな一般便房を使うことがあるが、扉が閉められず介助者に立って隠してもらうことになり、トイレの通路をふさいでしまう 		<ul style="list-style-type: none"> ● 広いスペースのトイレは設備を手探りで探さなければならず使いづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者等用設備はいらないが、広さだけ必要な方もいる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 広い一般便房であっても2人乗りベビーカーでは中に入れない ● 便房外にベビーカーを置いておけるスペースがない
	配置		<ul style="list-style-type: none"> ● オストメイト用トイレが奥の方の個室にあると、オストメイトだと知られたくない人も使いやすい 			
	設備	<ul style="list-style-type: none"> ● スペースが狭くなるので内側に開くタイプのドアは使いづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 荷物置き場やフックが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 個室に手洗い台があると使い勝手が良い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗面台や着替え台があるとよい 	
	利用マナー・運用ルール	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者用便房等以外にも使えるトイレがあると安心感がある ● フロアマップでどんな機能があるか確実にわかるようにする必要がある 		<ul style="list-style-type: none"> ● 自分が使えるトイレをどうやって探せばよいかわからない ● どんな機能があるのかを入口と個室前の両方でサインや音声で示す必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者等用設備が分散配置されたトイレのパターンを増やしすぎないようにしてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者等用設備が分散配置されたトイレがすぐ使えるかわからないので、入口の近くにある車椅子使用者用便房等を使ってしまう

1. 障害者等用設備が設置されたトイレについて（車椅子使用者用便房に設置された場合）

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
（従来の多機能トイレ） 車椅子使用者用便房に障害者等用設備が設置されたトイレ	広さ	<ul style="list-style-type: none"> ●介助者に支えてもらって便器に移乗する際、便器周りが狭いと使いづらい ●大型電動車椅子での使用の場合より広い区画が必要 		<ul style="list-style-type: none"> ●新幹線の壁が円形の手すり等方向感覚を失い、出口の場所がわからなくなった ●盲導犬を連れて入る人もいる（一般便房は狭いので一緒に入れない） 	<ul style="list-style-type: none"> ●トイレの介助を行う場合は少なくとも大人2名が入れる程度の広さが必要 ●トイレの介助は2名で行う場合もあり、差の際はかなりの広さが必要 	
	配置				<ul style="list-style-type: none"> ●男女別トイレ内に配置されていると異性介助で入ることができない 	
	設備	<ul style="list-style-type: none"> ●中の照明が勝手に消えてしまう ●電動扉に衝突して破損したことがある ●介助者が内側の閉めるボタンを押して出てしまい外から開けなくなった ●介助者には外で待ってもらった方がよいが、外から鍵がかけられない、中の声が外に届かないことから一緒に入ってもらえない ●扉の取手の形状が使いにくいものがある ●車椅子使用者かつオストメイトや乳幼児連れの場合、汚物流しやベビーチェア等の追加の設備が必要 ●一定時間で戸が開いてしまい、恥ずかしい思いをしたことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ●設備をどのように使うか知らずに配置されており、他の設備が妨げになって使いにくい場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ●設備がたくさんあり、どの設備かわからない ●開くボタンがわからず出られなかった ●音声で上手く設備の情報を伝えることができれば、トイレ内の移動が少なくて済み、使い勝手がよい ●音声案内が1回しかなく頭の中で描く前に終わってしまった ●盲導犬は床に伏せて待機するので床面の汚れや濡れが気になる 		<ul style="list-style-type: none"> ●1人で歩くことができる年齢の子がボタンを押して扉を開けてしまう

1. 障害者等用設備が設置されたトイレについて（車椅子使用者用便房に設置された場合）

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
車椅子使用者用便房に障害者等用設備が設置されたトイレ （従来の多機能トイレ）	利用マナー・運用ルール	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊ぶための着替えに使うなど不適切な利用がある ● 高齢者、乳幼児連れの利用が多く、使いたいときに使えない（休憩所のように使う人もいる） ● 上下移動が大変なので、別フロアで空いているトイレがあるか探すのに苦労する（空くまで待つか別のトイレを探すか非常に迷う） ● 使用中の場合、1階であれば外に出て別のトイレを探すこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 見た目から障害があることがわからないので、後に待つ利用者に嫌な顔をされたことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内をお願いすると一般トイレの利用を希望していても車椅子使用者用便房等に連れていかれることが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 見た目から障害があることがわからないので、後に待つ利用者に怒られたことがある ● 中と外で連絡がとれないので、待っている人がいるかわからないし、介助中であることを外に示すこともできない ● 待つことが難しい（どれくらい待つかわからず不安になる） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者・乳幼児連れ以外の利用で待たされることがある ● 時間がかかるので気をつかう ● 外の様子がわからないので待っている人がいないか焦る

2. トイレの設備について

設備	利用実態・困りごと				
	車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
便器	<ul style="list-style-type: none"> ● 低いところから立ち上がるのは大変なので、ある程度高さがあってほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 便器に座って装具の交換をすることはできない ● 荷物置き場がないときは便器の蓋に置くこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 流し方にいろいろな種類があり困る ● 小便器の手すりが白杖を使う際に邪魔になることがある ● 小便器の位置や形状を手で触って確認する ● 床や壁の色によっては便器の位置がわかりづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自動洗浄に驚く ● トイレを流す音を怖がる ● 温水洗浄設備で遊んでしまう、怖がる ● 流し方、ボタンの位置やデザインが統一されていないので使い方がわからない 	
オストメイト用水洗設備	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者用便房等内の移動や転回の際にオストメイト用設備が妨げになることがある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「汚物流し」と「簡易型」の2種類あるが、「簡易型」はオストメイト用設備というには不十分 ● 「汚物流し」があると泄物の処理が立ったまま容易に行える ● 装具交換等の際には「汚物流し」に付属する「ハンドシャワー(温水)」で腹部を洗浄する ● 「簡易型」は装具の中を洗う際に使えるが、便器に近づくためにかがむ必要がある（※病院は装具を洗わないよう指導するが汚れがストレスで洗う人もいる） ● 「簡易型」では装具の交換はできない ● 車椅子使用者や子供、背の高いオストメイトでは「汚物流し」の高さがあわず使えない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者用便房等内を手探りで探す際に手洗い台なのか汚物流しなのかわかりにくい 		

2. トイレの設備について

設備	利用実態・困りごと				
	車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
ベビーチェア		<ul style="list-style-type: none"> ● 荷物置き場がないときに荷物を置くことがある 			<ul style="list-style-type: none"> ● ベビーチェアがないと親は用を足せない ● 素材が固いので、6か月くらいのときは子供の体が安定せず使えなかった ● 設置位置が高く子どもが怖がる ● 便器の近くまたは対面に設置されていた方が安心する ● 非常用ボタンなどを押されない位置に設置してほしい
おむつ交換台	<ul style="list-style-type: none"> ● 一人で利用する際おむつ交換台が出したままだと戻すのが大変 	<ul style="list-style-type: none"> ● 荷物置き場がないときに荷物を置くことがある ● 設置位置によっては広げたとき汚物流しに被ってしまう 			
大型ベッド	<ul style="list-style-type: none"> ● 大型ベッドがないと着替えられない人もいる ● 一人で利用する際大型ベッドが出したままだと戻すのが大変 	<ul style="list-style-type: none"> ● 荷物置き場がないときに荷物を置くことがある ● 設置位置によっては広げたとき汚物流しに被ってしまう 		<ul style="list-style-type: none"> ● 大型ベッドの設置が少ない 	
着替え台		<ul style="list-style-type: none"> ● 服を着替えるときに使うことができる 		<ul style="list-style-type: none"> ● トイレで失敗してしまったときに着替えるのに使うことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもを立たせたまま着替えさせることができる
仕切り・カーテン	<ul style="list-style-type: none"> ● 介助者と一緒に入るのでカーテンがあるとよい 		<ul style="list-style-type: none"> ● 親子連れで入る人も多いのでカーテンがあるとよい 		

2. トイレの設備について

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
その他設備	洗面台・エアタオル	<ul style="list-style-type: none"> 下に空間がないと洗面台に近づけない 手洗い台の下に空間があっても、蛇口が短いと手が届かない 		<ul style="list-style-type: none"> アイランド型の洗面台を探すのが難しい 自動で水が出る洗面台で服を濡らした 蛇口の種類が多い 石鹸やエアタオルがどこにあるかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> エアタオルの音が怖い 蛇口、自動か手動かなどが統一されていないため使い方がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 子供を抱っこしている状態だと手が洗えない
	荷物置き		<ul style="list-style-type: none"> 装具や使用する道具がたくさんあり荷物が多いので荷物を置く場所がないと困る 上着を汚したくないので服を掛けたいがフックが少ない、位置が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 荷物を置く場所やフックがあるかわからない 		<ul style="list-style-type: none"> 荷物が多いので棚やフックがあるとよい
	非常用ボタン			<ul style="list-style-type: none"> 非常用ボタンに点字がなく間違えて押してしまう 	<ul style="list-style-type: none"> 目立つので非常用ボタンを押してしまう 	
	汚物入れ	<ul style="list-style-type: none"> 汚物入れがフットペダル式で使えない 			<ul style="list-style-type: none"> 自動で開く汚物入れの使い方がわからない 	
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 設備等の配置によっては洗面台に近づけない 	<ul style="list-style-type: none"> 照明が頭上にあると、陰になって腹部が見えない 	<ul style="list-style-type: none"> 自動で反応するものは自分の行動で何が起こったかわからず不安 	<ul style="list-style-type: none"> ドアの形状、鍵の閉め方などが統一されていないため使い方がわからない 同伴者が排泄する際に当事者が待機する場所が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 成長してベビーチェアは使えないが一人にしておけない年齢の子が待たせられる椅子などがほしい

2. トイレの設備について

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
その他 トイレに関すること	デザイン・配置			<ul style="list-style-type: none"> ● 扉の色や形状によってはどの個室が空いているかわからず手探りで探す ● トイレ内には誘導ブロックがないので、入口から小便器・個室、小便器・個室から手洗い台、手洗い台から出口までの移動が難しい ● 明るすぎたり白っぽい色だと見えづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 変わったデザインに驚いてしまう、トイレだとわからない 	
	音、音声案内（個室内）			<ul style="list-style-type: none"> ● 説明が長いと覚えられない、自分に必要な部分がわからない、再度聞きたいときはどうすればよいかわからない ● 音声案内があることが事前にわからず、急に始まるので聞き逃してしまう ● 点字がわからない人もいるので音声案内も必要 ● 音がすることで設備の位置がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレ内に刺激（音楽、説明書きなど）が多いと気を取られてトイレに集中できない 	
	衛生面	<ul style="list-style-type: none"> ● 床が汚れていたり濡れていたりすると使えない（自分で掃除できない、電動車椅子で乗り入れたくない、手動式はタイヤを手で操作するので不衛生） 			<ul style="list-style-type: none"> ● 臭い（アンモニア臭、芳香剤）が強いとトイレに入れない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 床面や設備の清潔さが必要（子どもがあちこち触ったり、親がしゃがんで対応することがある）
	その他			<ul style="list-style-type: none"> ● トイレ内の待機列が小便器なのか個室なのかわからない ● 清掃中、故障中であることがわからない 		

3. トイレに関する情報収集・情報案内について

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子使用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
事前の情報収集	施設のホームページ等	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設や公共交通機関のホームページで確認する 		<ul style="list-style-type: none"> ● 施設や公共交通機関のホームページで確認する ● 音声読み上げや点字のアクセスガイドで確認する 		<ul style="list-style-type: none"> ● 施設や交通機関のホームページで確認する
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設に行ったことのある知人に確認する ● 目的地の近くの施設に使えるトイレがあるか地図などで確認しておく ● 目的地に使えるトイレがあっても使用中の場合があるので事前に駅で済ませておく 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外出先のオストメイト対応トイレの情報を、オストメイト向けアプリで調べる 		<ul style="list-style-type: none"> ● エアタオルの音を怖がるので、出かける前に設置の有無を確認している ● 高速道路を使う場合は、トイレに行きたいという申し出がいつあってもいいように、SA/PAの位置を常にナビで確認している 	<ul style="list-style-type: none"> ● 授乳室とトイレの位置情報を写真付きで掲載しているアプリで調べる

3. トイレに関する情報収集・情報案内について

設備		利用実態・困りごと				
		車椅子利用者	オストメイト	視覚障害者	発達障害者	乳幼児連れ
トイレの情報案内	施設のフロアマップ	<ul style="list-style-type: none"> ●パンフレットを手にとって見るのは難しいのでフロアマップで確認する 			<ul style="list-style-type: none"> ●フロアマップ上で車椅子利用者用便房等にどんな設備があるか示してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ●ベビーカー使用時は上下移動が大変なので、トイレ・授乳・おむつ交換が同じフロアでできるかどうか確認している
	案内図（便房内情報）			<ul style="list-style-type: none"> ●案内図があるとロービジョン者には手掛かりになる ●触知図の情報が多すぎると理解しきれない ●触知図を触ってどの個室に行くか決めることはあまりない（壁にある点字を読むのは疲れる） 	<ul style="list-style-type: none"> ●どのトイレにどんな設備があるかわかるようにしてほしい 	
	音声案内（トイレ入口）			<ul style="list-style-type: none"> ●音声案内がないとどちらが男性/女性用かわからない ●点字がわからない人もいるので音声案内が必要 		
	空き状況表示			<ul style="list-style-type: none"> ●新幹線などのトイレの使用中表示は見えないのでトイレの前で待つ 		
	トイレや設備のサイン		<ul style="list-style-type: none"> ●「オストメイト用設備」のマークがあるので行ってみたら「汚物流し」がなく「簡易型」の設置で困った 	<ul style="list-style-type: none"> ●ロービジョン者頭上に設置されたサインは存在がわからない ●ロービジョン者目線の高さに設置されたサインはわかることがある 	<ul style="list-style-type: none"> ●シンプルにわかりやすく、色なども統一してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ●設備のサインが国際アクセシビリティシンボルマークのみで示されており、行ってみたらおむつ交換台がなかった
	その他			<ul style="list-style-type: none"> ●案内所や近くにいる人に聞く ●介助者が異性だと中に入って設備の説明をすることができない 		

■聴覚障害者

- 災害時は不安なので光るランプ等があるとわかりやすい。色や光の強さによっては気づきにくいことがある。光によって気づき方も違ってくるので、現場に行き壁の色等と見比べた上で配置して頂きたい。
- トイレ用擬音装置) で排泄音が聞こえないようにしているが、聴覚障害者にとっては排泄音が聞こえていること自体分からないので、エチケット違反だと怒られることがある。

■認知症の人

- 案内表示が少ないと見つけにくい。大きな表示があるとわかりやすい。
- 個室から出た後、トイレの出口がわからなくなってしまった。色やデザインで工夫してほしい。
- 流し方、鍵の掛け方などがトイレによって異なり、使い方がわかりにくいことがある。
- 多機能トイレが広すぎて不安に感じることもある。いろいろな設備があるので戸惑う。
- 機能がたくさんあると考えることが増えて時間がかかり焦る。
- 排泄のコントロールがうまくいかない場合がある。ショッピングモールなどではトイレまでの距離なども示してあるとよい。
- おそらくデザインの影響で、実際にはないものが見えたり、暗く感じたりしたことがあった。

- 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
- グループインタビューや当事者との現地視察等により把握した事項を追加

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
高齢者	● 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	● 足腰が弱くなるため、動作が不安定になり、時間がかかる	● 立ち座り、移動の動作が安定するように手すりの設置 ● 小便器への手すりの設置 ● 低めの位置に2つ目の荷物掛けフックの設置
		● 和式トイレが使いにくくなる	● 腰掛便座の設置
		● 細かい操作がしにくい ● 新しい機能を理解しにくい	● わかりやすく見やすいボタン等の設置
		● おむつの交換をすることがある	● 大型ベッドの設置
		● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある	● 待合に利用できるスペースをトイレ外部に設置 ● 男女共用トイレの設置 ● 介助者と一緒に入れる広めの区画の設置 ● カーテンの設置
			等

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
妊産婦・乳幼児連れ	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 妊娠後期にお腹が大きくなっていくにつれて動きやすさが変化する ● 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 ● 子どもが騒がないか周囲を気にする 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子供の月齢に対応した設備を求めている ● おむつ、パンツ型のおむつを替える場所が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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）
		<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 保護者と一緒にトイレに入る子どもへの配慮が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子利用者用便房等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 ● 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） ● 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のトイレの設置 ● 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
		<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもの発育への配慮が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもが一人で利用できる子どもサイズの便器の設置 ● 子ども用の低い洗面台（または踏み台）の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● おむつや着替えなどの荷物が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 荷物置き台とフックの設置（低めの位置に2つ目のフック）
		<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● ベビーチェアから手が届かないところに2つ目の鍵を設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● ベビーチェアをトイレ使用者の前方の近接したところ／後方（側方）の手の届くところに設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 乳幼児連れ用設備が女性用トイレにしか設置されていることがある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男性トイレ内または男女共用便房への乳幼児連れ用設備の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 子供を抱っこしている状態だと手が洗えない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗面台の近くにベビーチェアを設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● ベビーカーでの上下移動が大変なので、トイレ・おむつ・授乳の場所を事前に把握したい ● おむつ交換台・ベビーチェアのサイン表示が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● フロアマップやトイレの案内図等でトイレの位置および設備の種類を示す
		<ul style="list-style-type: none"> ● 乳幼児連れ用設備があるトイレがあっても、すぐ使えるかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設内のトイレのわかりやすい空室表示

等

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
肢体不自由・車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> ● 肢体不自由の原因により困難さには個人差がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子に乗った状態で入って利用できるトイレが必要 ● 介助者がいる場合は介助者が動けるスペースが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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
	<ul style="list-style-type: none"> ● 身体の状況に応じて車椅子や介助犬を使用する人もいる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 大型電動車椅子の場合広めの区画が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 右麻痺、左麻痺に対応できるような設備や手すり等の配置バリエーション ● 広めの区画の設置（車椅子使用者用便房等が複数ある場合は一方を広めにするなど）
	<ul style="list-style-type: none"> ● 移動中は車椅子使用者や介助犬の十分なスペースが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 床に倒れたときの緊急通報設備が必要 ● 上肢にも障害がある場合の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 呼び出しボタンを床近くに設置、複数の壁面への設置 ● 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 ● 洗面台や蛇口の形状の工夫
		<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者の車椅子使用者は家族等による異性介助の場合が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男女共用部への車椅子使用者用便房の設置 ● カーテンの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 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（開いたままの交換台が邪魔になって入れない等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 注意喚起のための表示などの工夫
		<ul style="list-style-type: none"> ● 着替えのために大型ベッドが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大型ベッドの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者が乳幼児連れでトイレを利用する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者が使用できる高さのベビーチェアやおむつ交換台の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者でも排泄の装具を洗うためにオストメイト用水洗設備（汚物流し）を利用する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者用便房が複数設置されている場合には、オストメイト用水洗設備（汚物流し）を設置 ● 位置（上下前後）が変えられる汚物流しの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子使用者用便房等の扉（電動式）の開閉ボタンや鍵の使い方を誤る 	<ul style="list-style-type: none"> ● わかりやすいボタン、使い方の周知
		<ul style="list-style-type: none"> ● 上下移動が大変なので空いているトイレを探しづらい 	<ul style="list-style-type: none"> ● フロアマップ等による情報提供 ● 施設内のトイレのわかりやすい空室表示
		<ul style="list-style-type: none"> ● 設備等の配置によっては洗面台に近づけない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗面台まわりの設備やゴミ箱等の位置を配慮
		<ul style="list-style-type: none"> ● 一定時間で戸が開いてしまい恥ずかしい思いをした 	<ul style="list-style-type: none"> ● 解錠時間を長めにし、自動で開いてしまわない設定とする
		<ul style="list-style-type: none"> ● フットペダル式の汚物入れは使えない 	<ul style="list-style-type: none"> ● センサー式の汚物入れの採用

等

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
内部障害者 (特にオストメイト)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外出時のパウチからの排泄処理 ● 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） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 体を寄せやすい形状のオストメイト用水洗設備（汚物流し）の設置 ● 着替え台と鏡の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● オストメイト用設備のピクトグラムだけでは汚物流しがあるのか簡易型の設備があるのかわからない ● 簡易型設備しかなく装具の交換ができない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 可能な限りオストメイト用設備の詳細な情報を提供する ● HP等による情報提供（簡易型しかないトイレは近隣の汚物流し）
		<ul style="list-style-type: none"> ● 直接腹部を洗浄する場合は温水が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● 温水設備・水石けんの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● ストーマなどの荷物が多い、置く場所がない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 付属の小物を置くための台や、コート掛けのフックの設置 ● 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として活用
		<ul style="list-style-type: none"> ● 照明の位置によっては腹部が影になって見えない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 照明の位置への配慮（個室の四隅など）
		<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子や子供、背が高い人などが汚物流しを使用できない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 位置（上下前後）が変えられる汚物流しの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 設備の使い方が理解されないまま設置されていて使いにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ● オストメイトについての周知
		<ul style="list-style-type: none"> ● 外見では分からないので、車椅子利用者用便房等を利用する場合に気兼ねがある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般トイレへの分散設置

等

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 ● 盲導犬を連れてくる場合は広いトイレを必要とする場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分が使いたいトイレの位置がわからない ● トイレ内の配置（便房や洗面台がどこにあるか）がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 目線の高さにサインを設置 ● トイレの入口付近に音声や触覚で案内する設備の設置 ● 手すりの連続設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 空いている個室がどこかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 扉の表裏で色を変える等の工夫
		<ul style="list-style-type: none"> ● 便器や設備の配置が分からず手探りで探すことがある ● 便器や手すりの位置が分かりにくい ● 流し方の種類がたくさんありわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 ● コントラストを高めるため、手すりと周辺色を変える ● 便房内の音声案内の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 蛇口の種類が多い ● 自動の洗面台で服が濡れる ● 細かい設備の設置有無や位置がわからない（石鹸、エアタオル、荷物置き場、フックなど） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人的支援（案内）の配慮
		<ul style="list-style-type: none"> ● 一般トイレ内での誘導がない（入口～小便器・個室～手洗い台～出口の移動が難しい） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 手洗い台を壁側に設置するなど動線を考えたレイアウト
		<ul style="list-style-type: none"> ● 一般トイレの利用を希望しているのに、車椅子利用者用便房等に誘導される 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人的支援の際に案内する先を丁寧に確認する ● 一般トイレへの視覚障害者誘導用ブロックの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男女共用トイレの設置 ● カーテンの設置
		<ul style="list-style-type: none"> ● 清掃中や故障中の対応 ● 非常用ボタンに点字がなく間違えて押してしまう 	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡易的な音声案内装置を利用する ● 非常用ボタンにも点字をつける
		<ul style="list-style-type: none"> ● 盲導犬は狭い一般便房には連れて入れない ● 床に伏せて待機するので汚れや濡れが気になる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 車椅子利用者用便房等の広さで対応可能／一般トイレに広めの区画の設置 ● 補助犬トイレの設置 ● 定期的な清掃

等

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
聴覚・ 言語障害者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 ● 聴導犬を利用する人もいる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 非常時のサイレンなど音情報が得られない ● 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 ● 聴導犬は狭い一般便房には連れて入れない ● 床に伏せて待機するので汚れや濡れが気になる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 補助犬トイレの設置 ● 定期的な清掃 <p style="text-align: right;">等</p>
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ● 話の内容を理解できなかつたり、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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置 ● トイレ便房の配置がわかる案内図 ● 男女共用トイレの設置 ● 介助者と一緒に入れる広めの区画の設置 ● カーテンの設置 ● 同伴者が排泄する場合の待機場所や2つ目の鍵の設置 <p style="text-align: right;">等</p>
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかつたりする ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置 ● トイレ便房の配置がわかる案内図 ● 男女共用トイレの設置 ● 介助者と一緒に入れる広めの区画の設置 ● カーテンの設置 <p style="text-align: right;">等</p>

トイレ利用時の困りごとと対応例(案)

※赤字はグループインタビュー等により把握した追加事項

対象	主な特性	トイレ利用時の困りごと (利用上の課題・配慮すべき事項)	対応例
発達障害者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● トイレが空くまで待つことが難しい場合がある ● 臭いが苦手（臭いに敏感）な場合がある ● 光に対して敏感な場合がある ● 音が苦手な場合がある ● トイレ内に刺激が多いとトイレに集中できない場合がある ● おむつの交換をする場合がある ● 異性の介助者や同伴者と利用する場合がある ● 突然音がある、自動で流れるなど予測しにくいことに驚く場合がある ● サインや設備の使い方が統一されておらず使い方がわからない場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレの待ち場所や列の並び方がわかるサインの設置 ● 消臭効果のあるタイルの採用 ● 定期的な清掃 ● 間接照明の採用 ● 個室化したトイレが必要 ● 静音機器の採用 ● シンプルでわかりやすいデザイン ● 大型ベッドの設置 ● 男女共用トイレの設置 ● 介助者と一緒に入れる広めの区画の設置 ● カーテンの設置 ● 同伴者が排泄する場合の待機場所や2つ目の鍵の設置 ● 設備があることがわかるようサインを設置する ● サインや設備の統一 <p style="text-align: right;">等</p>
認知症の人	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 認知機能（視覚・注意力・記憶力）が低下する 	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレ介助が必要な場合がある ● 家族や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 ● 操作ボタンの区別がわからない ● 流し方や鍵の掛け方がわからない、機能が多く戸惑う ● トイレの位置がわかりにくい ● 個室から出た後、出口がわからなくなる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 介助者と一緒に入れる広めの区画の設置 ● カーテンの設置 ● トイレ（便房）付近に待合スペース（椅子等）を設置 ● 操作ボタンの配置を統一する（JIS） ● 案内表示の工夫（サインの大きさや距離を示す） ● デザインや色でわかりやすいよう工夫 <p style="text-align: right;">等</p>