

# 公共交通機関等におけるこども連れの移動環境 整備促進に関するアンケート調査結果報告書

令和7年11月

国土交通省総合政策局共生社会政策課

# 目次

第1節 概要.....	1
第2節 結果.....	2
1 回答者の属性 .....	2
1) 回答者自身の状況.....	2
2) 子どもの状況.....	6
3) 末子（アンケート回答時点で最後に生まれた子ども）の状況.....	7
2 困りごとと要望 .....	9
1) 鉄道.....	9
2) バス.....	12
3) タクシー.....	15
4) 航空機.....	18
5) 船舶.....	21
3 こども連れや妊婦の利用に配慮されていると感じた取り組み .....	24
1) 概要.....	24
2) 詳細.....	25
4 意見・要望 .....	27
1) 概要.....	27
2) 詳細.....	29
5 12歳以下のこどもを持たない人への質問.....	57
1) 回答者自身の状況.....	57
2) こども連れの利用者を見かけた時の関わり方.....	59
3) こども連れの利用者に対して思うこと・アドバイス .....	60

※本報告書内の図表等は、端数処理の影響により、数値や計算結果が出典資料と一致しない場合や、パーセント等の構成比の合計が100にならない場合がある。

## 第1節 はじめに

こども連れが移動しやすい環境整備に向けた取組の方針を検討するため、公共交通機関（鉄道・バス・タクシー・航空機・船舶）を利用する際の子育て世帯の困りごとやニーズ等を把握するためのアンケート調査（ウェブアンケート）を実施した。

実施概要を、表 1 に示す。

表 1 調査の実施概要

項目	概要	備考
方法	・ウェブアンケート	・ウェブ上のアンケートフォーム（Microsoft Forms）により実施
対象者	・回答者や同居者に妊娠中の人がいる世帯 ・12歳以下のこどもがいる世帯 ・13歳以上のかどもがいる世帯 ・こどもがいない世帯	-
回答数	5, 533票	-
調査期間	令和7年7月18日（金） ～令和7年8月18日（月）	-
主な質問事項	・個人属性 ・公共交通機関に対する困りごとと要望（日常的な外出、及び旅行や帰省など） ・こども連れや妊婦の利用に配慮されていると感じた取り組み ・意見・要望	・対象とする公共交通機関は、鉄道・バス・タクシー・航空機・船舶の5種類 ・困りごとと要望は、「日常的な外出」と「旅行や帰省など」でそれぞれ質問 ・航空機は、「旅行や帰省など」のみについて質問

## 第2節 調査結果

### 1 回答者の属性

#### 1) 回答者自身の状況

##### (1) こどもや第一子妊娠中の方の有無

あなた自身や、あなたと同居されている方に、お子さまや第一子を妊娠中の方はいますか(回答は1つ)。

※本設問で「こどもはいるが、全員が13歳以上である」、または「こどもはいない」と回答した人は、「12歳以下のこどもを持たない人への質問(⇒57ページ以降)」の対象者とした。

よって、各質問の回答者数は以下の通りであった。

-12歳以下のこどもがいるか、妊娠中の人への質問(第2節1～4) : 5,385人  
-12歳以下のこどもを持たない人への質問(第2節5) : 148人

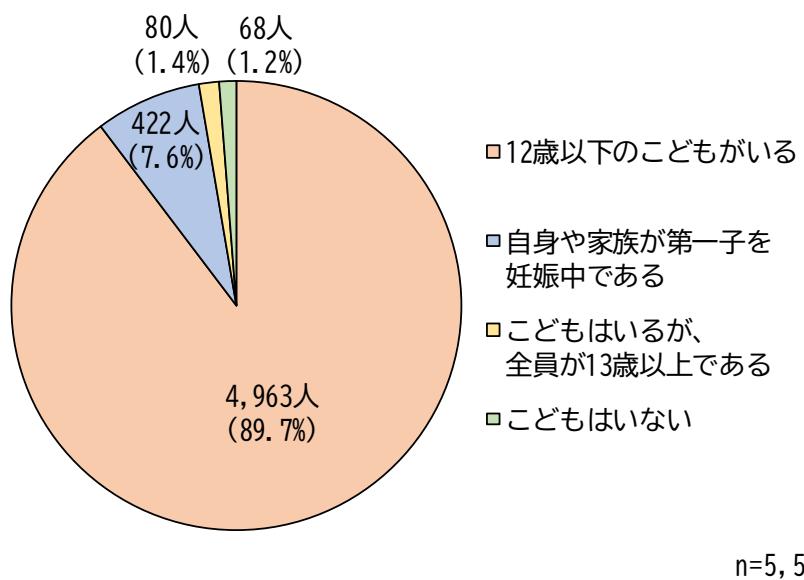
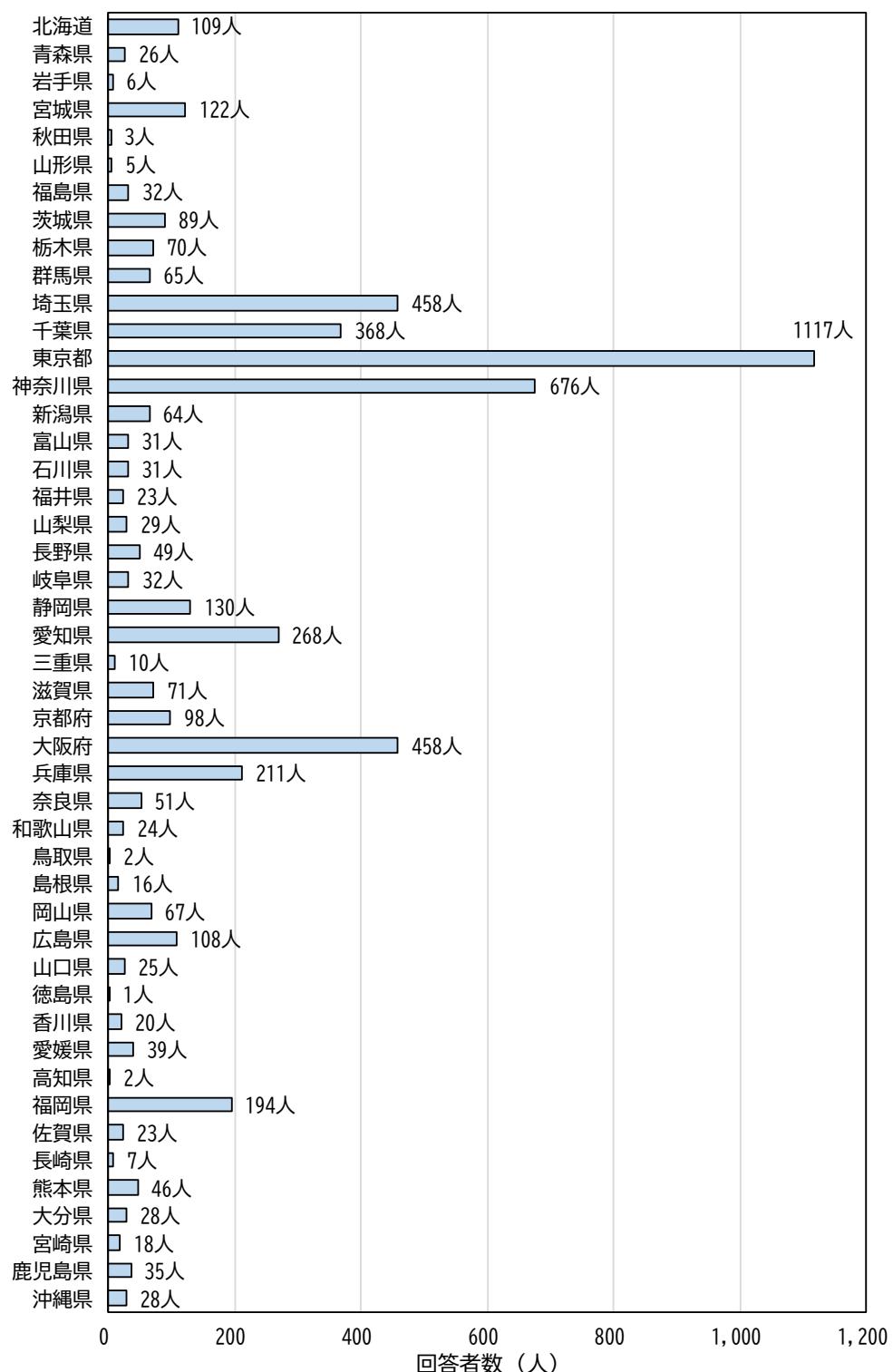


図 1 こどもや第一子妊娠中の方の有無

(2) 居住都道府県

現在お住まいの都道府県をお答えください(回答は1つ)。



n=5,385

図 2 居住都道府県

### (3) 居住地域

あなたの住まいの地域について、最も近いものをお選びください(回答は1つ)。

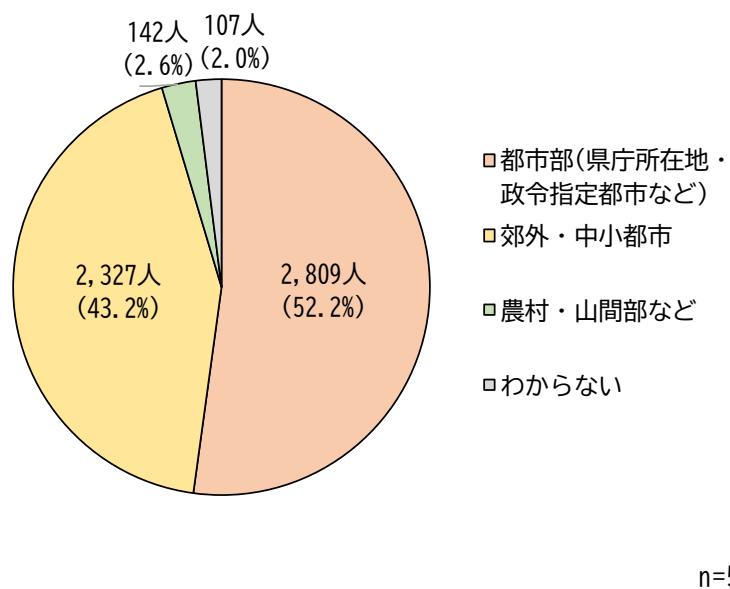
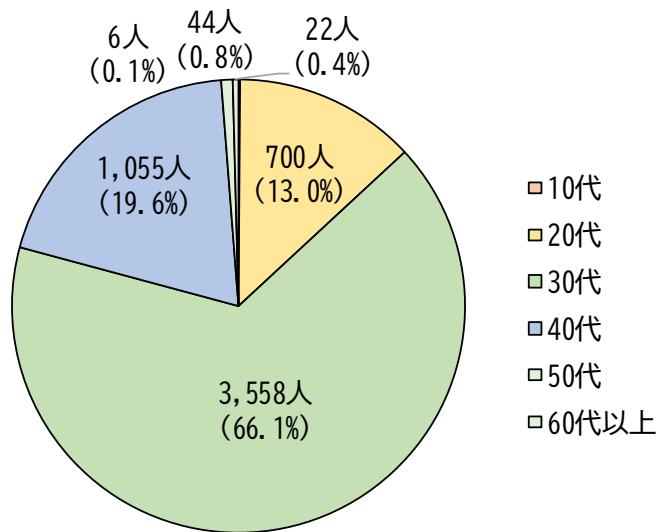


図 3 居住地域

### (4) 年代

あなたの年代をお答えください(回答は1つ)。



n=5,385

図 4 年代

(5) 性別

あなたの性別をお答えください(回答は1つ)。

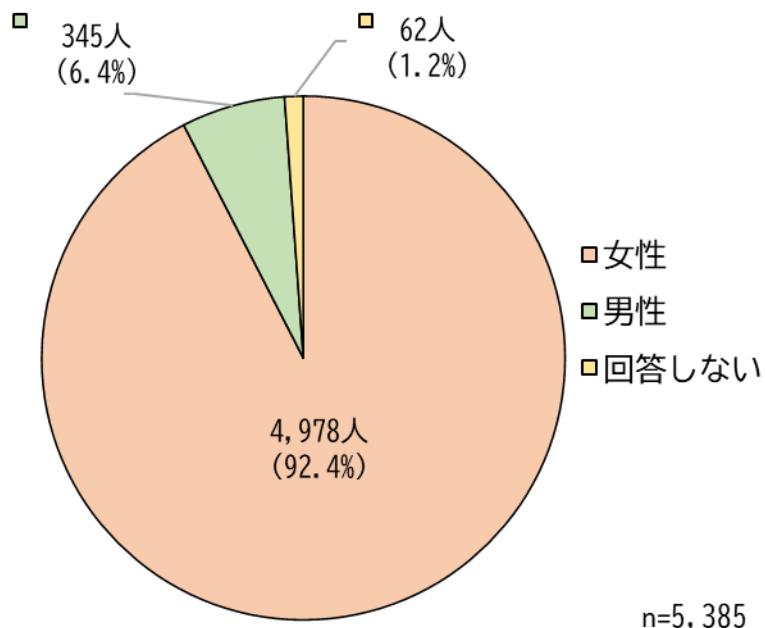


図 5 性別

(6) 妊娠の有無（前問で「女性」と回答した方）

前問で、「女性」と回答した方にお聞きします。

現在、あなた自身は妊娠をしていますか(回答は1つ)。

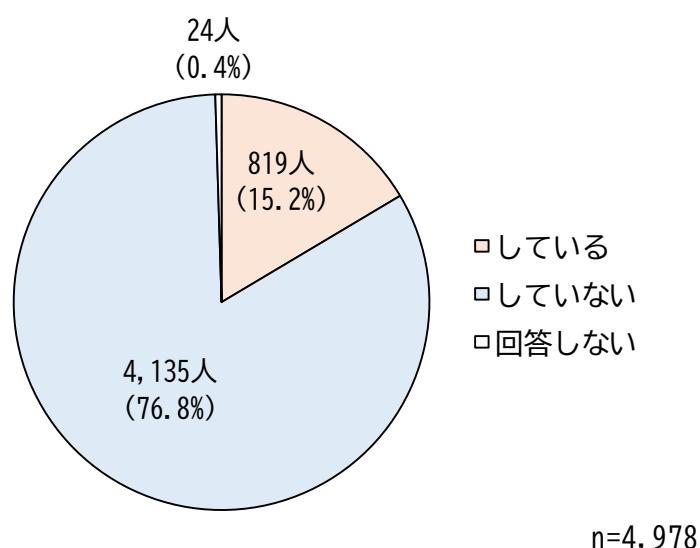


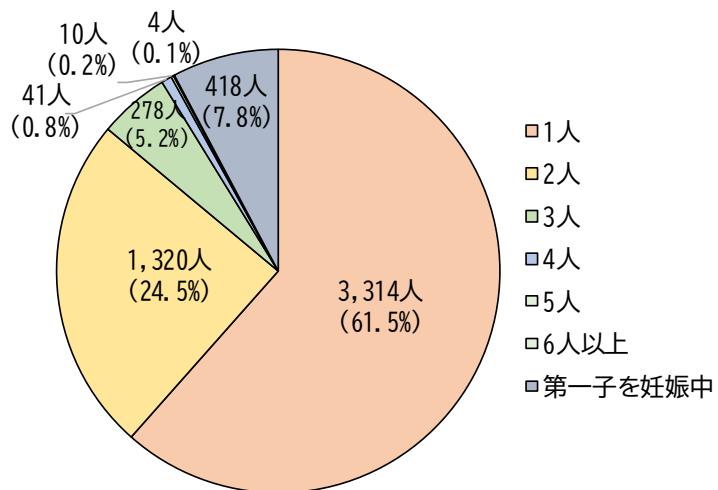
図 6 回答者自身の妊娠の有無

※本設問における妊娠の有無は、第一子か第二子以降かは問わない。

## 2) 子どもの状況

### (1) 同居している子どもの人数

あなたと同居されている 12 歳以下の子供の人数を教えてください(回答は1つ)。



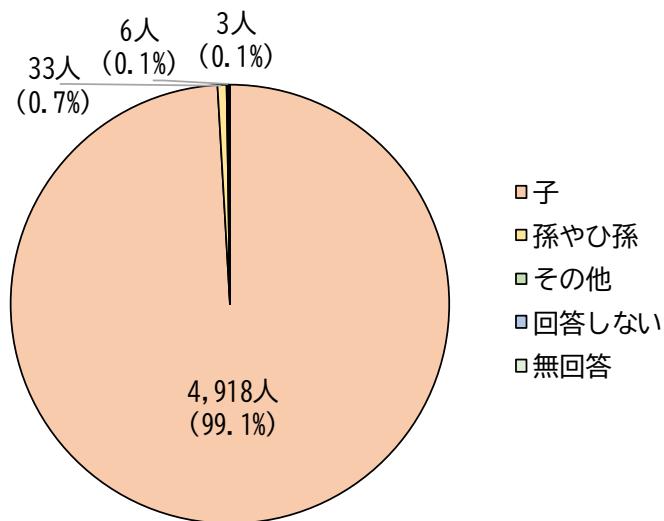
n=5,385

図 7 同居している子どもの人数

※回答「第一子を妊娠中」については、回答者自身が第一子を妊娠しているか否かについて質問した。

### (2) 回答者自身と、同居している子どもの関係

あなたと、前問で回答したお子さまとのご関係を教えてください(回答は1つ)。



n=4,963

図 8 回答者自身と、同居している子どもの関係

※本設問は、12 歳以下の子どもがいる回答者を回答対象とし、自身や家族が第一子妊娠中の回答者は対象外とした。

### (3) こどもと外出する際の同伴者

お子さまと一緒に外出される際、主にどなたが同伴されますか(当てはまるものを、すべて回答)。

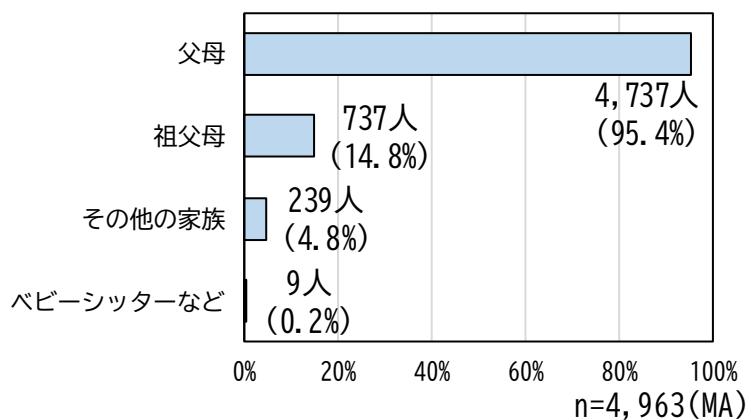


図 9 子どもと外出する際の同伴者

※本設問は、12歳以下のこどもがいる回答者を回答対象とし、自身や家族が第一子妊娠中の回答者は対象外とした。

### 3) 末子（アンケート回答時点で最後に生まれたこども）の状況

#### (1) 末子の年齢

現時点でお子さまの中で最後に生まれた方(末子の方)の年齢(満年齢)を教えてください。

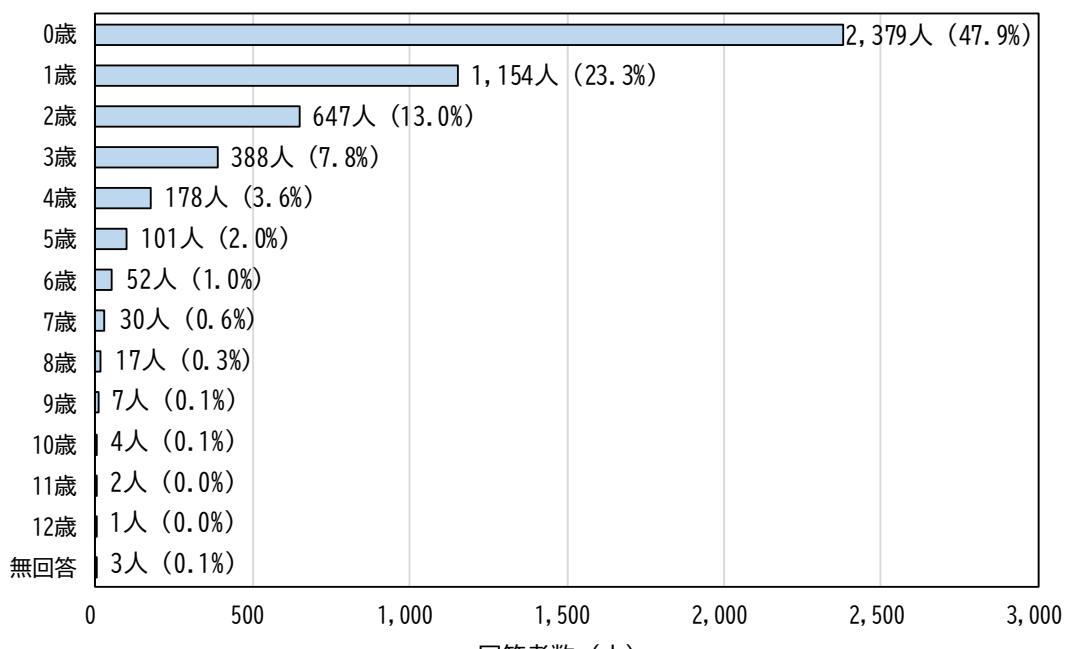


図 10 末子の年齢

※本設問は、12歳以下のこどもがいる回答者を回答対象とし、自身や家族が第一子妊娠中の回答者は対象外とした。

## (2) 末子の成長段階

末子の方の成長の段階について、教えてください(最も近いものを1つ回答)。

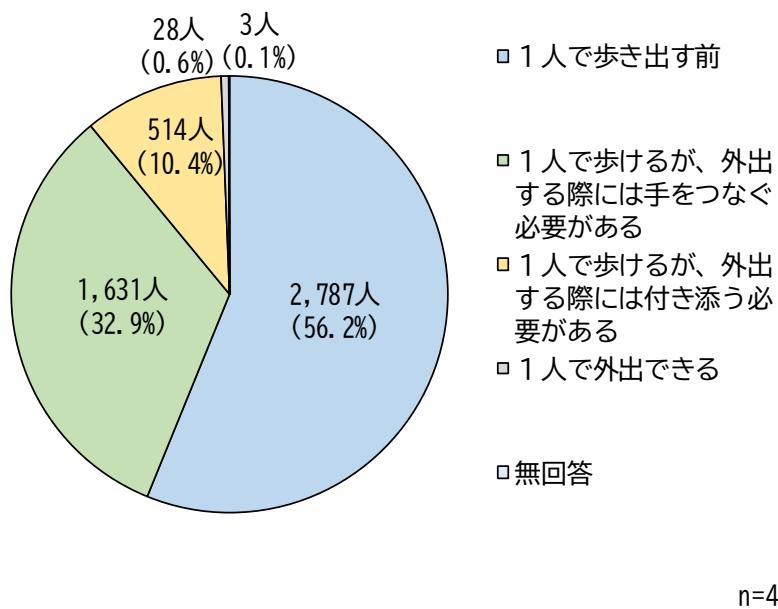


図 11 末子の成長段階

※本設問は、12歳以下のことどもがいる回答者を回答対象とし、自身や家族が第一子妊娠中の回答者は対象外とした。

## (3) 末子に当たはまる状況

末子の方について当たはまる状況を教えてください(当たはまるものを、すべて回答)。

当たはまる状況がない場合や、回答を控えたい場合は、「当たはまる状況はない・回答を控えたい」を選んでください。

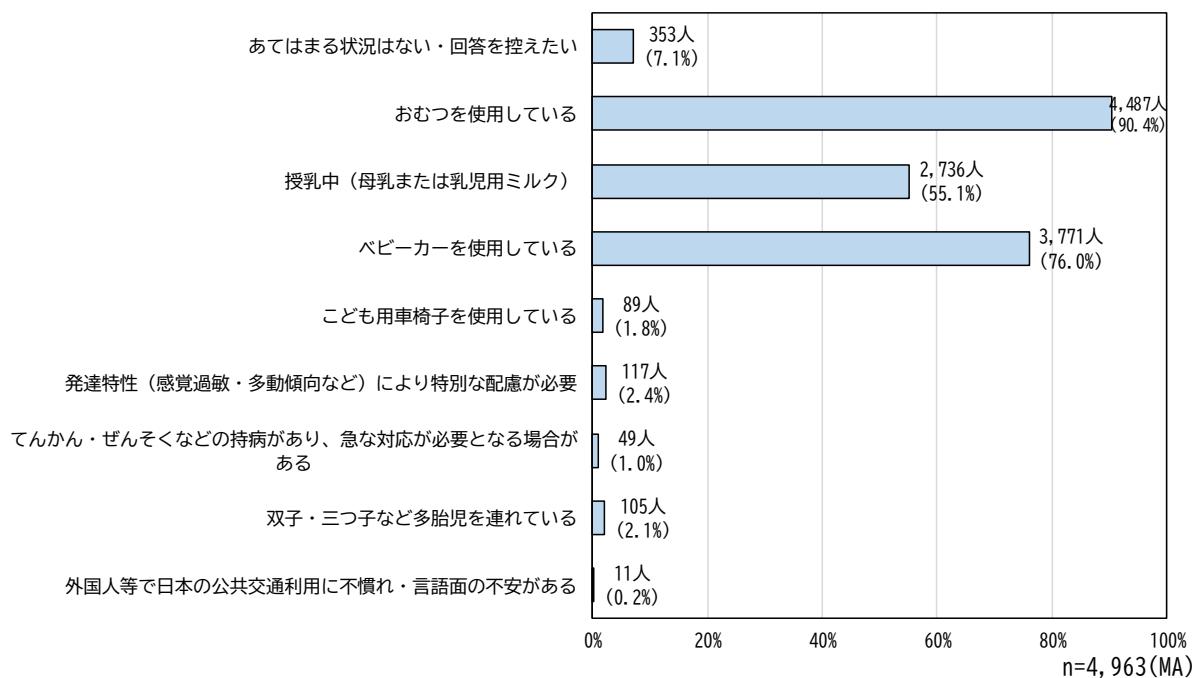


図 12 末子に当たはまる状況

※本設問は、12歳以下のことどもがいる回答者を回答対象とし、自身や家族が第一子妊娠中の回答者は対象外とした。

## 2 困りごとと要望

### 1) 鉄道

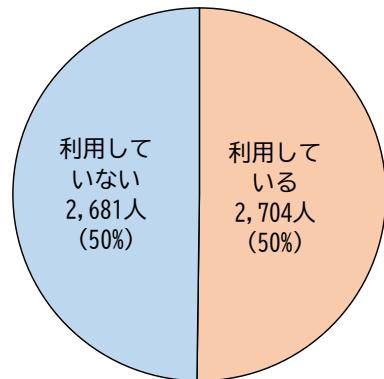
#### (1) 利用の有無

あなたは、お子さまと一緒に外出をするときに、鉄道を利用していますか。

(※「日常的な外出(通勤・買い物・遊び・私用・送迎等)」と、「旅行や帰省」について回答)

「日常的な外出」は、回答者の約半数にあたる 2,704 人が、「旅行や帰省」も回答者の半数近く (47%) にあたる 2,517 人が「利用している」と回答している。

■日常的な外出 (n=5,385)



■旅行や帰省 (n=5,385)

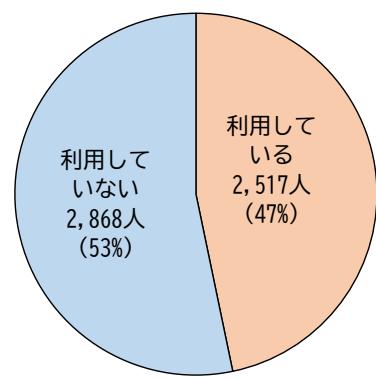


図 13 こどもと一緒に利用の有無 (鉄道)

## (2) 困りごと

お子さまと一緒に鉄道を利用する際の困りごとについて、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- 駅や車内でこども連れの利用を円滑にするための設備の不足や、混雑や他者の目線に対する心理的な負担、ホームの安全性に関する困りごとの割合が高い。
- 旅行や帰省などにおいては、大きな荷物や周囲の利用者との関係性に関する困りごとがより顕著であるほか、運賃の負担やプライバシーに関する困りごとの割合も高い。

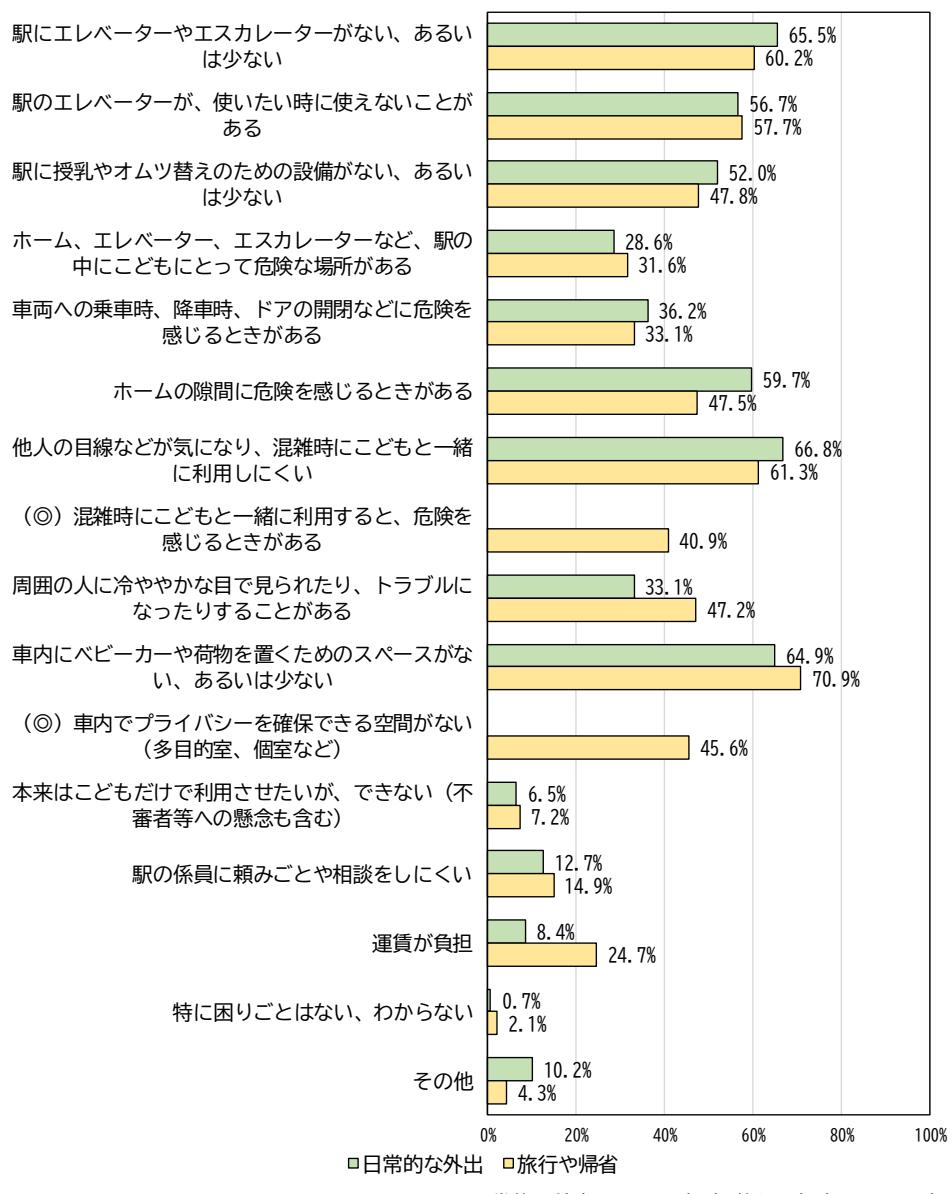


図 14 困りごとの回答割合(鉄道)

※ (◎) 印の項目は「旅行や帰省」のみについて尋ねている。

### (3) 要望

お子さまと一緒に鉄道を利用する場合、どのような要望があるか(どのような設備、サービスがあるとよいなど)、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

○駅のエレベーター、授乳やオムツ替えのための設備、車内のベビーカーや荷物スペース、また混雑緩和、周囲の人々への働きかけに関する要望の割合が高く、こども連れの利用を円滑にするための設備や、他者の寛容性の醸成に対する要望の割合が高い。これらに加えて、旅行や帰省では、大きな荷物への対応、他者の寛容性への要望も多いほか、プライバシーの確保に対する要望も一定数みられる。

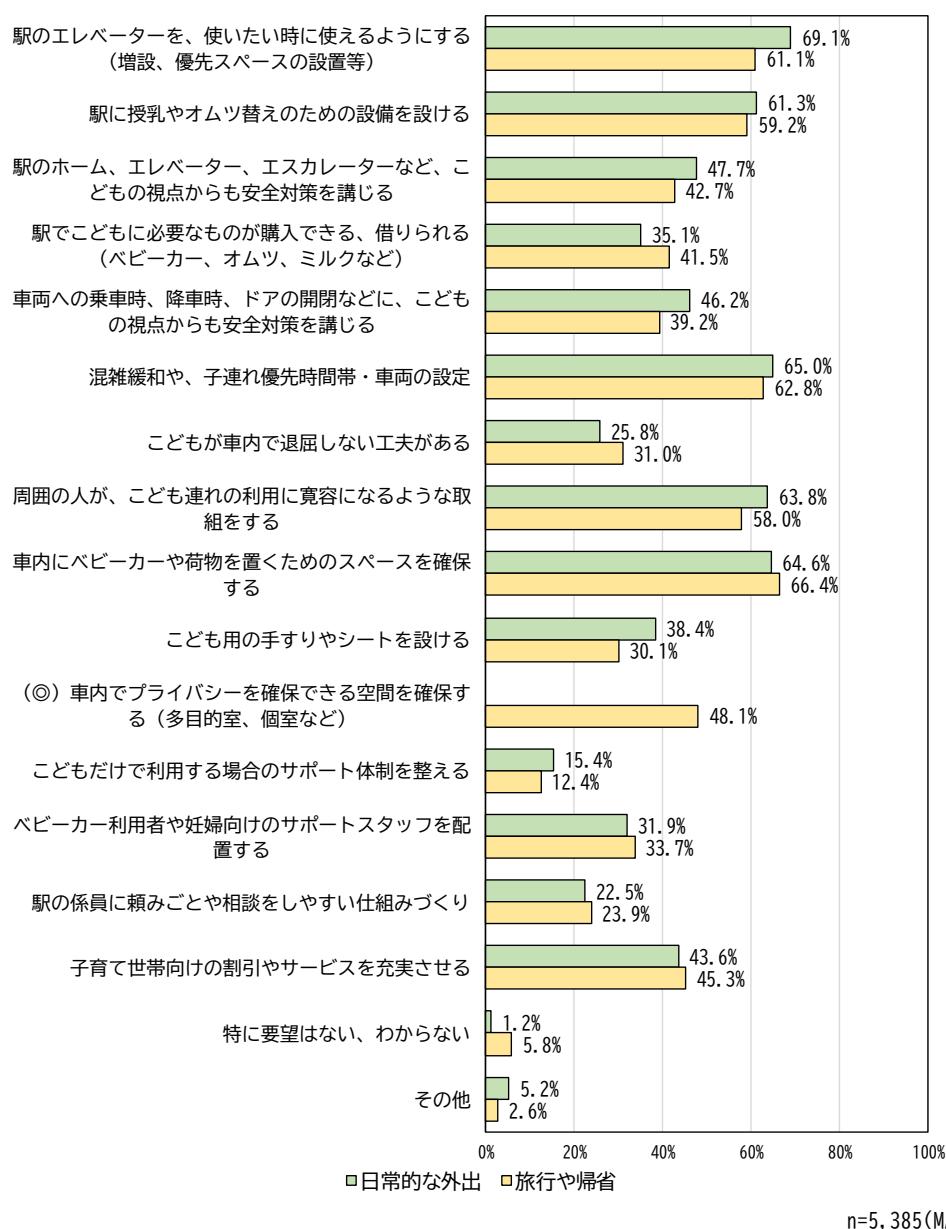


図 15 要望の回答割合 (鉄道)

※ (◎) 印の項目は「旅行や帰省」のみについて尋ねている。

## 2) バス

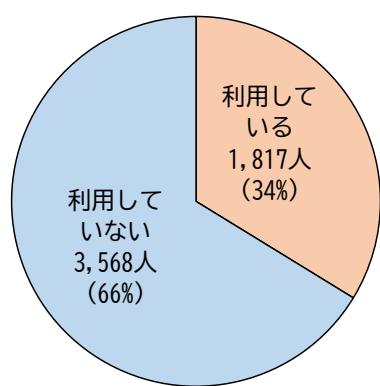
### (1) 利用の有無

あなたは、お子さまと一緒に外出をするときに、バスを利用していますか。

(※「日常的な外出(通勤・買い物・遊び・私用・送迎等)」と、「旅行や帰省」について回答)

日常的な外出においては、回答者の約3分の1 (34%) にあたる 1,817 人が、旅行や帰省における長距離バスは、回答者の約6%にあたる 323 人が「利用している」と回答した。

■日常的な外出 (n=5,385)



■旅行や帰省 (n=5,385)

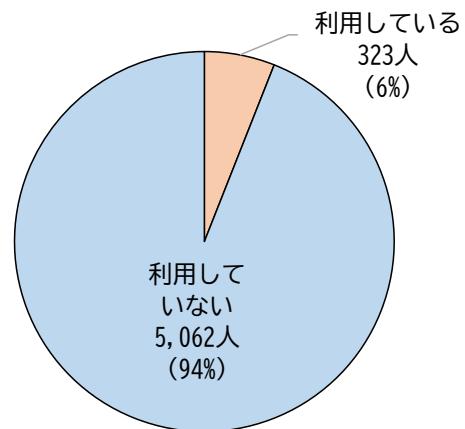


図 16 こどもと一緒にバスの利用の有無

## (2) 困りごと

お子さまと一緒にバスを利用する際の困りごとについて、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- 車内空間の狭さやこれに起因する混雑時の利用しにくさ、乗降口の段差の大きさなど、車両の構造的な特性に関連する困りごとの割合が高い。
- 「運転手に頼みごとや相談をしにくい」の割合は、他の交通機関よりもやや高い。
- 旅行や帰省においては、バスターミナルの各種設備や金銭面の困りごとが、日常利用よりも高い傾向にある。

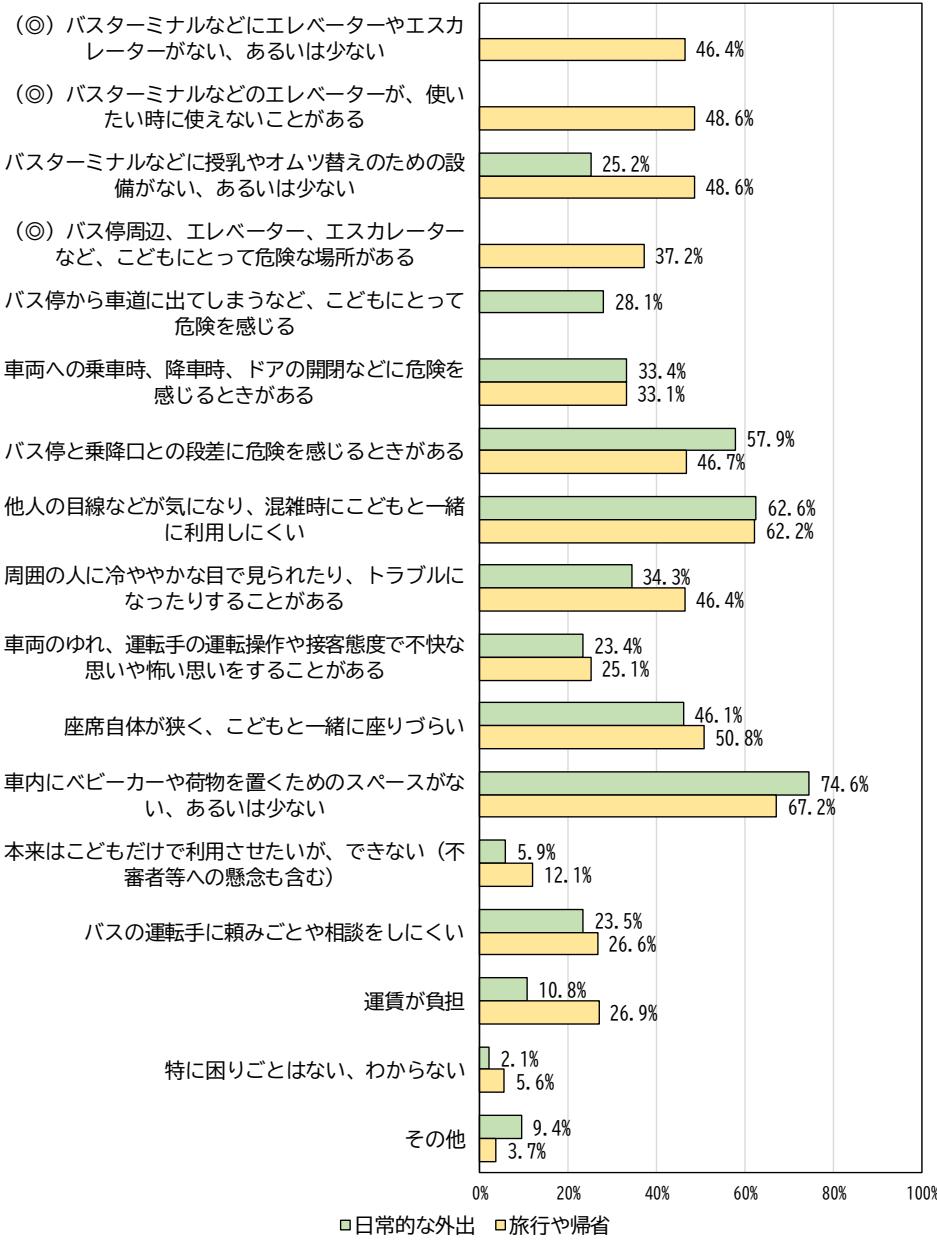


図 17 困りごとの回答割合 (バス)

※ (◎) 印の項目は「旅行や帰省」のみについて尋ねている。

### (3) 要望

お子さまと一緒にバスを利用する場合、どのような要望があるか(どのような設備、サービスがあるとよいかなど)、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- ◎混雑時の配慮や他者の寛容性の醸成、大きな荷物を置くためのスペースの確保、安全性の向上に対する要望の割合が高い。
- ◎旅行や帰省においては、バスターミナルの各種設備や割引サービスに関する要望、子どもが車内で退屈しないための工夫に関する要望の割合が、やや高い。

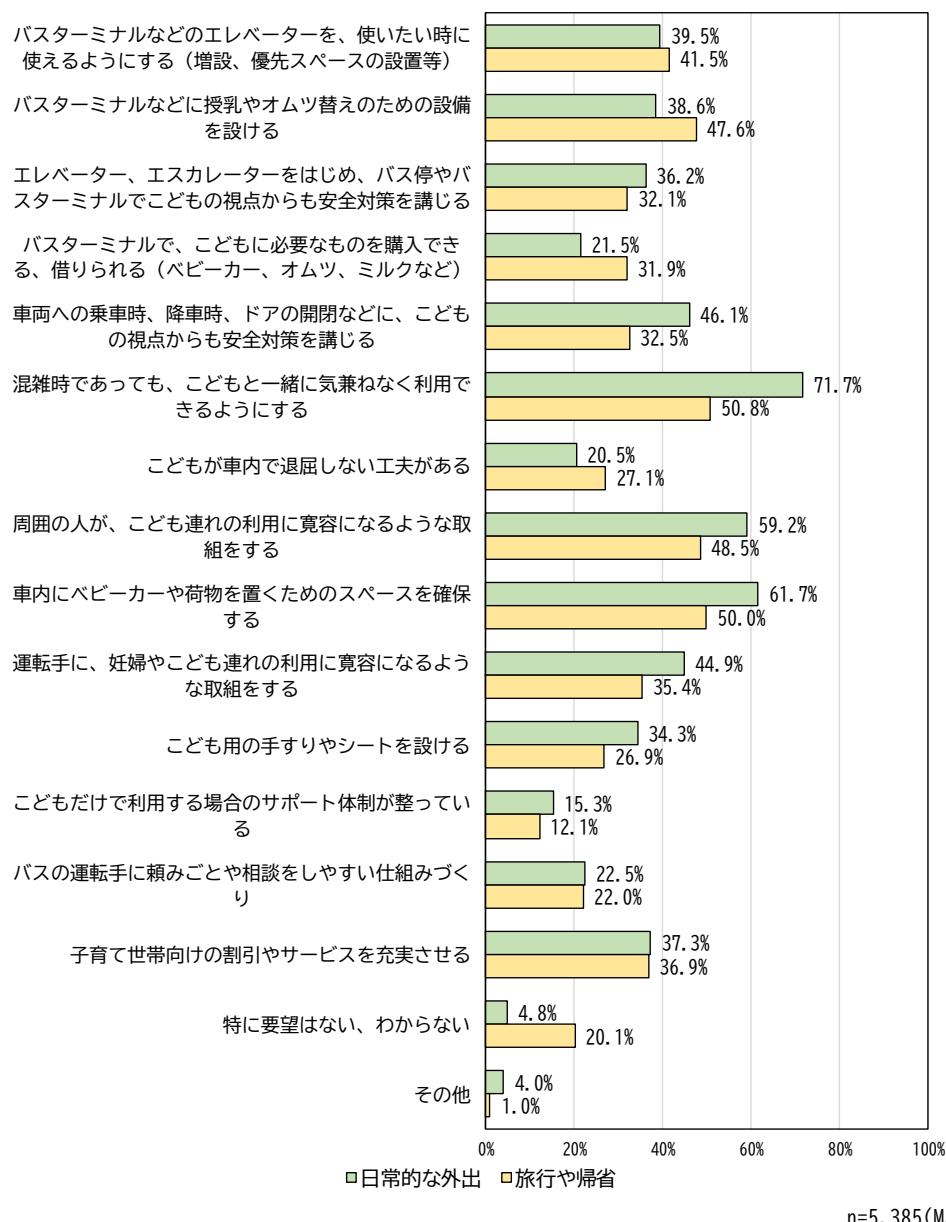


図 18 要望の回答割合（バス）

### 3) タクシー

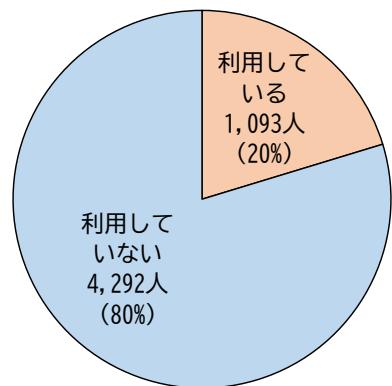
#### (1) 利用の有無

あなたは、お子さまと一緒に外出をするときに、タクシーを利用していますか。

(※「日常的な外出(通勤・買い物・遊び・私用・送迎等)」と、「旅行や帰省」について回答)

日常的な外出においては回答者の約2割にあたる 1,093 人が、旅行や帰省においては、回答者の約 14% にあたる 772 人が「利用している」と回答した。

■日常的な外出 (n=5,385)



■旅行や帰省 (n=5,385)

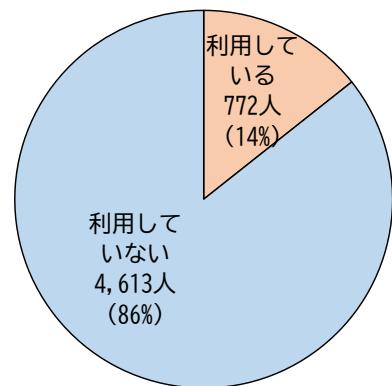


図 19 こどもと一緒に外出の利用の有無 (タクシー)

## (2) 困りごと

お子さまと一緒にタクシーを利用する際の困りごとについて、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- 「運賃が負担」の割合が最も高いほか、大きな荷物の収容や、運転手の接遇に関する困りごとの割合が高い傾向にある。
- 旅行や帰省においては、大きな荷物の収容に関する困りごとが、より顕著である。

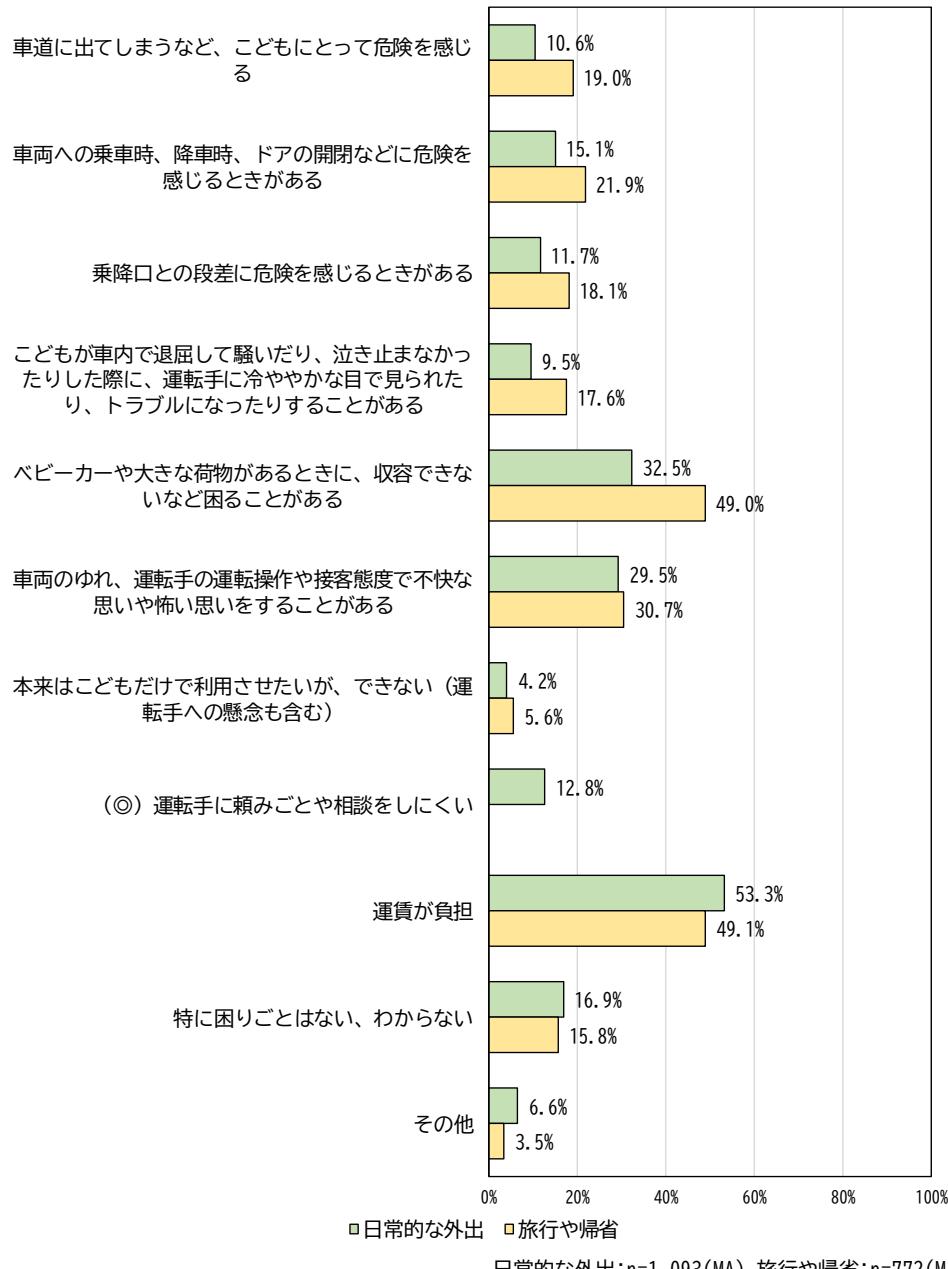


図 20 困りごとの回答割合（タクシー）

※ (◎) 印の項目は「日常的な外出」のみについて尋ねている。

### (3) 要望

お子さまと一緒にタクシーを利用する場合、どのような要望があるか(どのような設備、サービスがあるとよいかなど)、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

○個別性が高く、他のモードより金銭的負担が大きいというタクシーの特性も踏まえ、車両設備や運転手のサポート、子どもの安全性の確保、あるいは金銭的負担の軽減に関する要望の割合が高い。

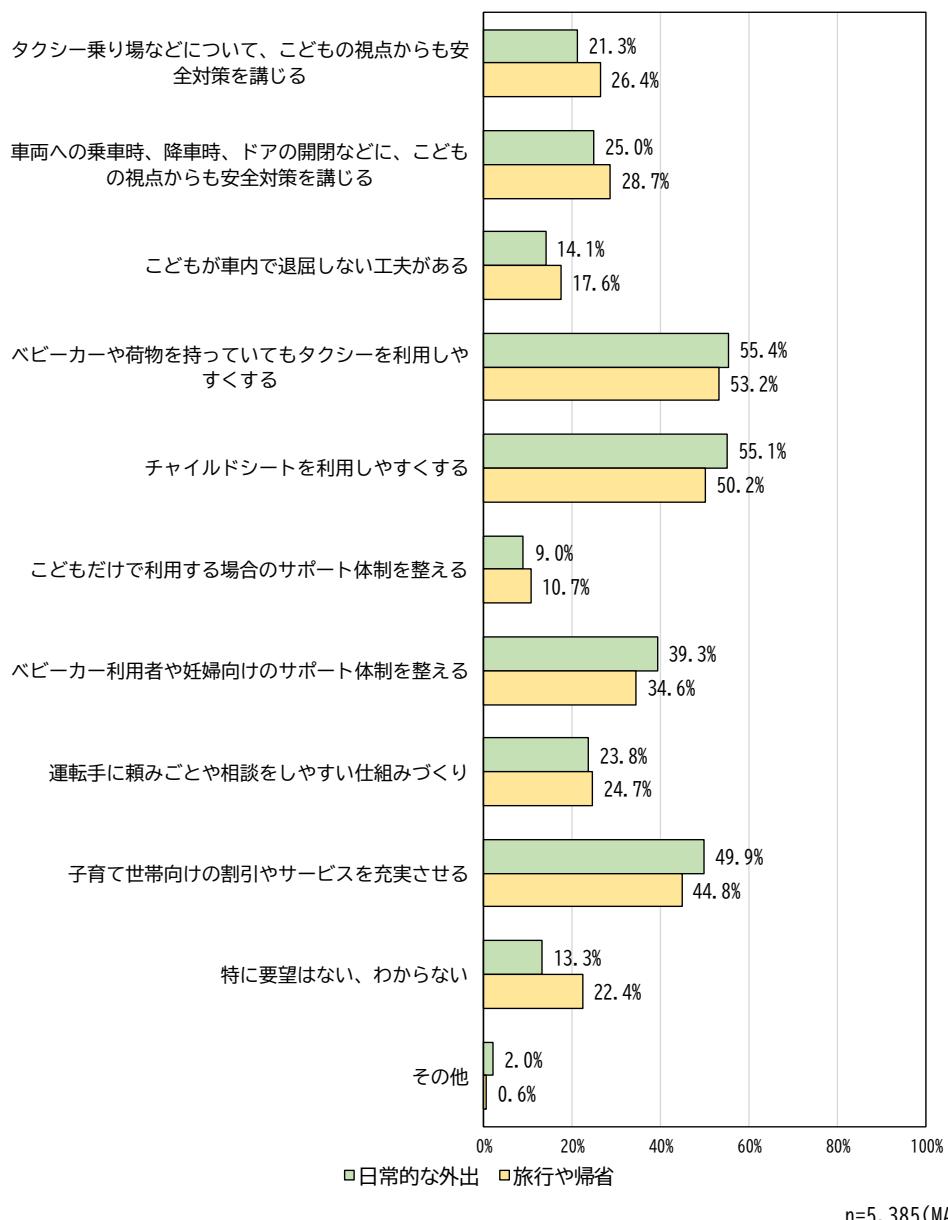


図 21 要望の回答割合 (タクシー)

#### 4) 航空機※

##### (1) 利用の有無

あなたは、お子さまと一緒に旅行や帰省などをするときに、航空機を利用していますか。

回答者の約4分の1 (26%) にあたる 1,394 人が、旅行や帰省などをするときに「利用している」と回答した。

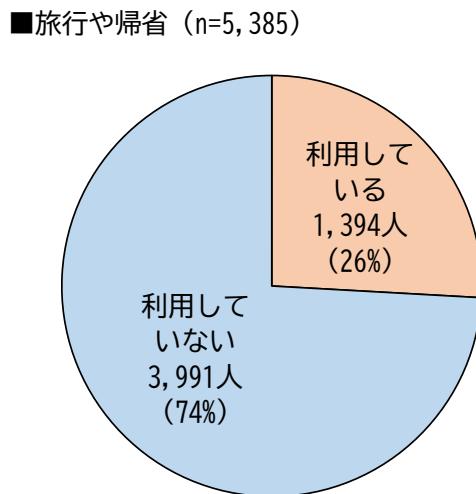


図 22 こどもと一緒に利用の有無（航空機）

※ 「航空機」は、旅行や帰省などの利用に限って質問した。

## (2) 困りごと

お子さまと一緒に旅行や帰省などで航空機を利用する際の困りごとについて、教えてください  
(当てはまるものを、すべて回答)。

- 「機内でプライバシーを確保できる空間がない」の割合が最も高い。
- 全体的に、機内の座席回りや各種設備に関する困りごと、あるいは金銭的負担に関する困りごとの割合が高い。

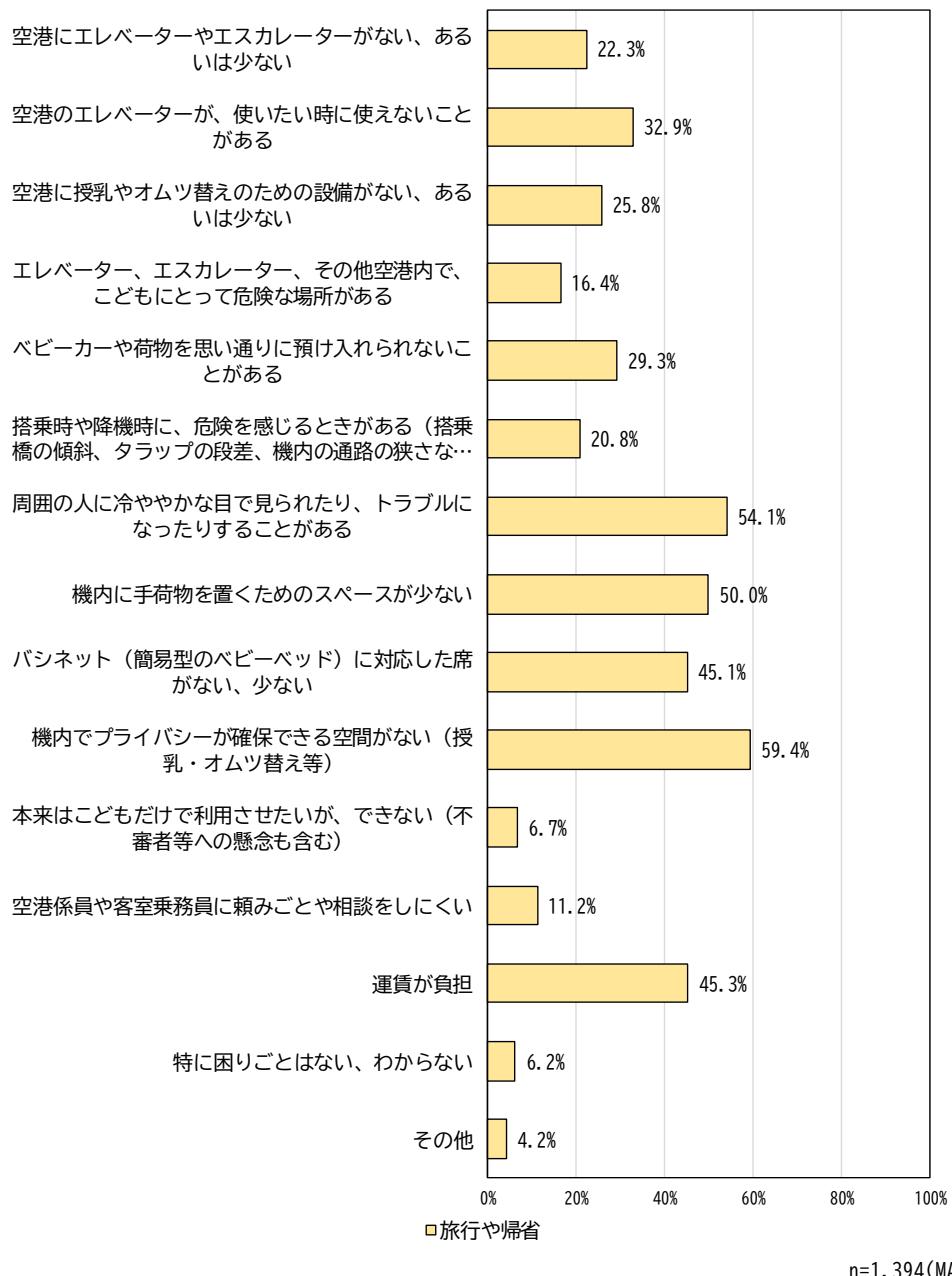


図 23 困りごとの回答割合（航空機）

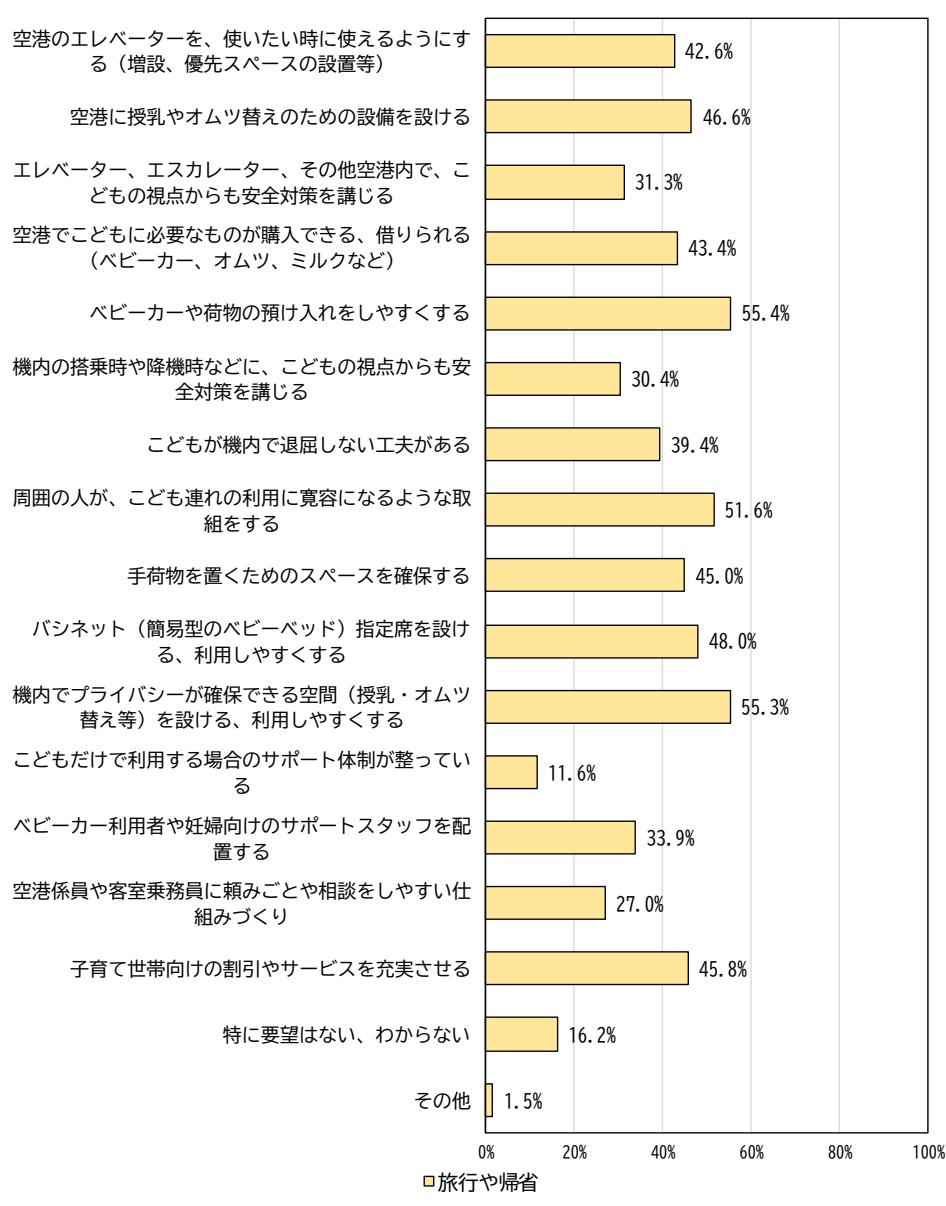
### (3) 要望

お子さまと一緒に旅行や帰省などで航空機を利用する場合、どのような要望があるか(どのような設備、サービスがあるとよいかなど)、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

○空港に対する要望として、「ベビーカーや荷物の預け入れをしやすくする」の割合が最も高く、各種設備の充実も比較的割合が高い。

○機内に関する要望は、プライバシーの確保や他者の寛容性の醸成、あるいは座席回りの空間の確保に関する割合が高い。

○他の交通機関と異なり、機内でこどもが退屈しないための工夫があることへの要望が高い点が特徴的である。



n=5,385(MA)

図 24 要望の回答割合（航空機）

## 5) 船舶

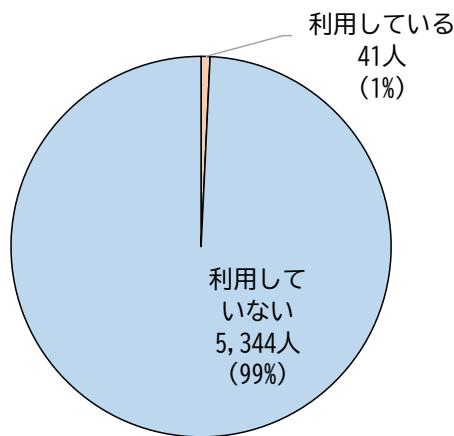
### (1) 利用の有無

あなたは、お子さまと一緒に外出をするときに、船舶を利用していますか。

(※「日常的な外出(通勤・買い物・遊び・私用・送迎等)」と、「旅行や帰省」について回答)

日常的な外出における利用割合は回答者の約1%にあたる41人、旅行や帰省における利用割合は回答者の約2%にあたる129人であった。

■日常的な外出 (n=5,385)



■旅行や帰省 (n=5,385)

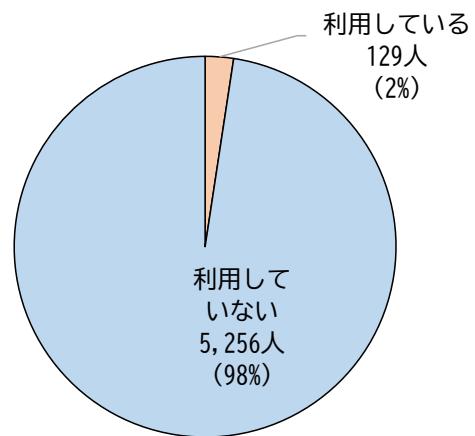


図 25 こどもと一緒に利用の有無 (船舶)

## (2) 困りごと

お子さまと一緒に船舶を利用する際の困りごとについて、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- 日常的な外出と旅行や帰省ともに、「港に授乳やオムツ替えのための設備がない、あるいは少ない」の割合が最も高い。
- このほか、港の設備や乗船・下船時の安全面など、港における困りごとの割合がやや高い傾向にある。

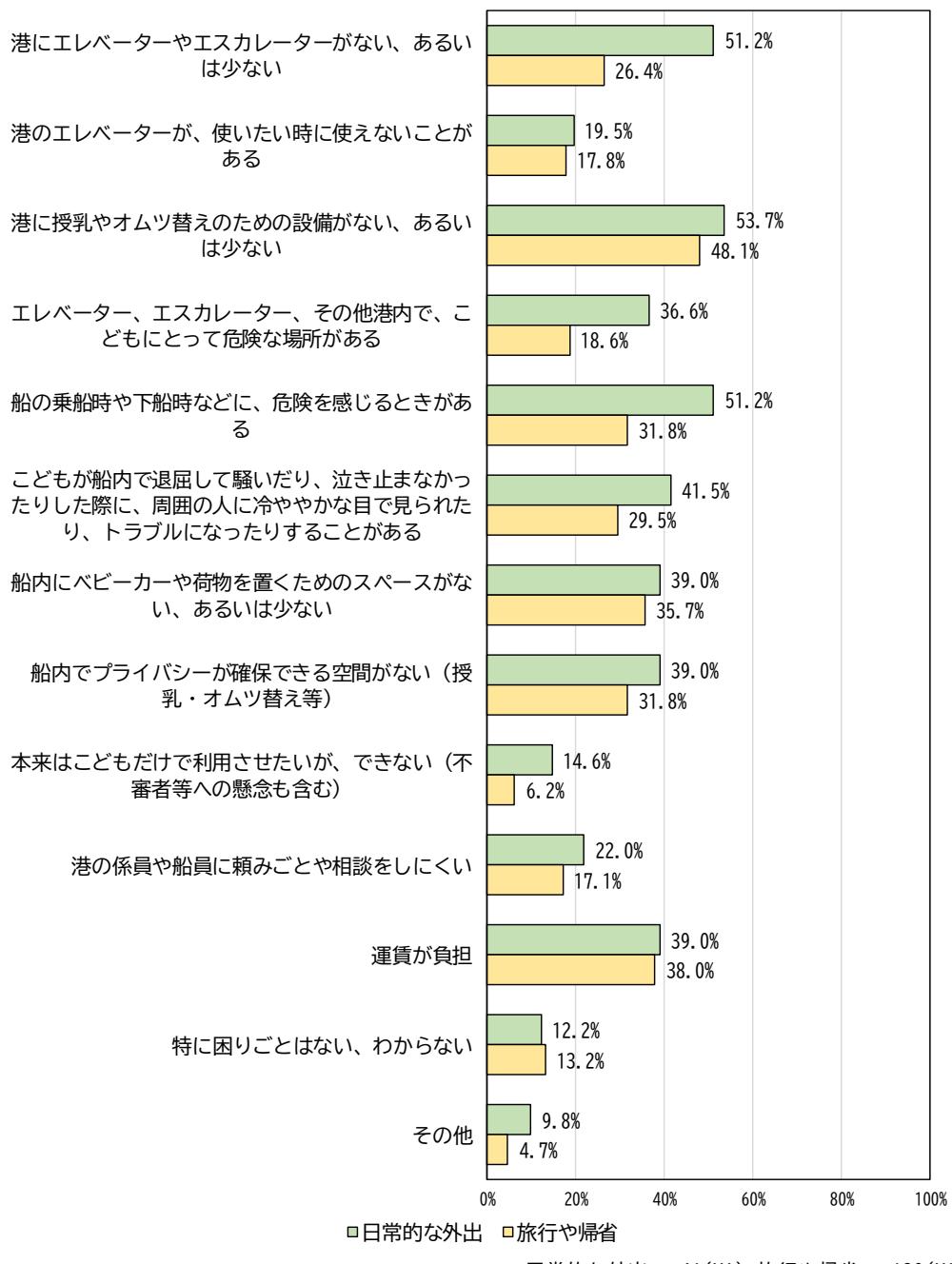


図 26 困りごとの回答割合（船舶）

### (3) 要望\*

お子さまと一緒に船舶を利用する場合、どのような要望があるか(どのような設備、サービスがあるとよいかなど)、教えてください(当てはまるものを、すべて回答)。

- 全体的に要望は分散傾向にあるが、「港に、授乳やオムツ替えのための設備を設ける」の割合が最も高い。
- 港にある各種設備の充実、船内におけるプライバシーの確保、あるいは金銭的負担の軽減に関する要望の割合がやや高い。
- 他者の寛容性の醸成に関する要望の割合は、他の交通機関と比べるとやや低い。

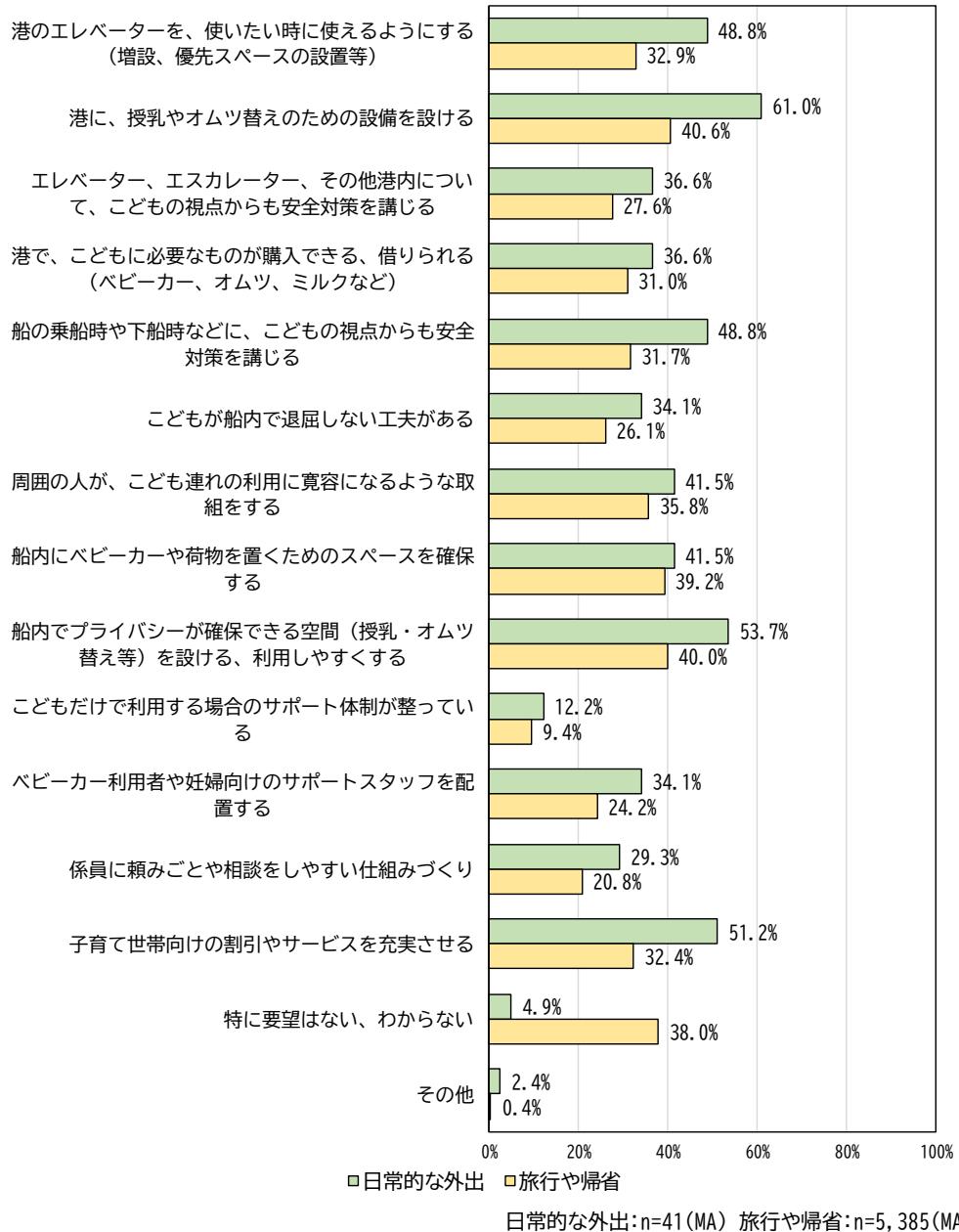


図 27 要望の回答割合（船舶）

\* 日常的な外出に船舶を利用する際の要望は、「日常的な外出で船舶を利用している」と回答した人にのみからの回答

### 3 こども連れや妊婦の利用に配慮されていると感じた取り組み

公共交通機関を利用した際、こども連れや妊婦の利用に配慮されていると感じた取り組み（設備面、サービス面など）はありますか。

もしある場合、ご自由にお書きください。

なお、取り組みの内容や場所、取り組みを行っている事業者（鉄道会社、バス会社、タクシー会社、航空会社、船会社、施設管理者等）などを、具体的にお書きいただけます。

#### 1) 概要

「配慮されていると感じた取り組み」については、合計で980件寄せられ、そのうち約6割が鉄道に関する意見であった。

続いて航空、バス、タクシー、船舶の順となっており、鉄道の次に日常的な利用が多いと考えられるバスではなく、航空が数として多い結果となった。

また、ハード面・ソフト面で取り組みを分類したところ、特にソフト面への対応に関する意見が多かった。

表2 「こども連れや妊婦の利用に配慮されていると感じた取り組み」の例

モード	取組の例	
	ハード面に関する取組	ソフト面に関する取組
鉄道	<ul style="list-style-type: none"><li>・ベビーカースペースの配置</li><li>・子育て向けのスペースの設置や車両の整備</li><li>・おむつ交換台の清潔化</li><li>・ホームと車両の段差解消</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・エレベーター待機レーンの区別</li><li>・ベビーカーレンタルサービスの導入</li><li>・妊婦等に対して配慮する旨のアナウンス</li></ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"><li>・オンドマンドバスやノンステップバスの整備</li><li>・ベビーカースペース及び固定ベルト</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・運転手の乗降補助</li><li>・ベビーカーでの乗降可能である旨のポスター等の掲載</li><li>・妊婦や子連れの運賃の低廉化</li></ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"><li>・チャイルドシートの搭載</li><li>・天井が高いタクシーの整備（ベビーカーを畳まずに乗車可能）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・妊婦等向けタクシー</li><li>・子どもの1人利用への対応</li><li>・運転手からの声掛けなどの接遇</li></ul>
航空機	<ul style="list-style-type: none"><li>・バシネット、チャイルドシートの整備</li><li>・キッズスペースの整備</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・客室乗務員の接遇</li><li>・優先搭乗及び降機</li><li>・子どもの1人利用への対応</li><li>・機内でのおもちゃや本のプレゼント</li></ul>

船舶	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キッズスペース・キッズルーム</li> <li>・バリアフリー対応客室</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・船内スタンプラリーの実施</li> <li>・船内でのベビー用品の販売</li> </ul>
----	--	--

## 2) 詳細

こども連れや妊婦の利用に配慮されると感じた取り組みについては、以下のとおり。

鉄道	<p>—— 車両内における取組——</p> <p>(ハード面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての号車に車椅子・ベビーカースペースの設置</li> <li>・車両内をイラストでラッピングを行い、子育て向けのスペースの設置や車両の整備</li> <li>・ベビーカースペースへの同伴者用の座席設置</li> <li>・優先席ではなく、専用席の設置</li> <li>・ホームドアにベビーカーマークの表示や床面の色分け</li> <li>・授乳やおむつ替えのための広い多目的ルームの設置</li> <li>・おむつ交換台が清潔かつ安全ベルトの完備</li> <li>・座席が高い優先席の設置（立ち上がりの軽減や抱っこしながらの着座がしやすい）</li> <li>・窓の設置位置を低めに設置（こどもが外の形式を楽しめる）</li> <p>(ソフト面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こども向けの運賃低廉化</li> <li>・車内のモニターにアニメが放映</li> <li>・乗務員から電車のカードやシールの配布</li> <li>・授乳やおむつ替えをする際の多目的ルームの解放</li> <li>・添乗員による授乳するための多目的室の相談対応</li> <li>・妊婦の配慮に関する旨のアナウンス（妊娠初期は体調が悪いなど）</li> <li>・携帯電話等を使用した文面での乗務員とのやりとり</li> </ul> <p>—— 駅整備における取組——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの待機レーンの区別（ベビーカー利用者等の優先レーンと一般レーン）</li> <li>・ベビーカーレンタルサービスの導入</li> <li>・ホームと乗降口の隙間や段差の解消</li> <li>・マタニティマークの配布やポスターの掲載</li> <li>・駅員による怪我時の保冷剤提供・見守りやベビーカー乗り降りの手伝い</li> <li>・駅構内にベビールームの設置</li> <li>・インターホンを使用した係員がドアを開ける授乳室の設置</li> <li>・安全面に考慮した駅長室内へのオムツ替えスペースの設置</li> <li>・駅構内のプラレールなどの設置</li> <li>・清潔で冷房完備、ゴミ箱設置、調乳用お湯設備が設置されたベビーケアルーム</li> <li>・子どもが泣いてしまうこと等への理解促進のためのポスターの掲載</li> </ul> </ul>
バス	<p>(ハード面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリによるベビーカー乗車予約</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンデマンドバスの運行</li> <li>・ノンステップバスの導入</li> <li>・ベビーカーを固定する紐の設置 (ソフト面に関する取組)</li> <li>・運転手による優先へ着席の促しアナウンス及びカーブ時の安全注意アナウンス</li> <li>・ベビーカーでの乗車可能である旨の車内への張り紙</li> <li>・バス内での分かりやすいベビーカーの乗せ方、固定方法の表示</li> <li>・家族割引などの運賃の低廉化</li> <li>・運転手がベビーカーの乗降を手伝い、気遣いの言葉をかけてくれる</li> </ul>
タクシー	<p>(ハード面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天井が高いタクシーの配車（ベビーカーを置まずに乗車可能）</li> <li>・チャイルドケアシートの搭載（事前申請の場合もあり）</li> </ul> <p>(ソフト面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て向けや妊婦向けのタクシーの促進</li> <li>・子育てに関する研修を受けたドライバーの普及</li> <li>・妊婦などへの割引</li> <li>・非喫煙ドライバーの表示</li> <li>・運転手がベビーカーの乗降を手伝い、気遣いの言葉をかけてくれる</li> </ul>
航空	<p>―― 機内における取組――</p> <p>(ハード面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・授乳カーテンの設置</li> </ul> <p>(ソフト面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おもちゃや蓋付きストローでの飲み物提供</li> <li>・広い席への移動案内や妊婦への声掛け、授乳室への案内等のスタッフの気遣い</li> <li>・子どもがいる家族の優先搭乗</li> <li>・オムツの用意、絵本貸出しサービス</li> <li>・離乳食の提供</li> <li>・こども一人での搭乗サポート</li> <li>・バシネット対応座席予約の簡素化</li> <li>・予約時のことわざ表示</li> </ul> <p>―― 空港内における取組――</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカーレンタルサービス</li> <li>・急な発熱によるキャンセル時の全額返金</li> <li>・キッズスペースの整備</li> <li>・授乳室、オムツ替え台などの設置</li> <li>・ベビー用品の自動販売機の設置</li> <li>・カームダウン・クールダウンスペースの整備</li> <li>・ベビーカーカートの整備</li> </ul>

船舶	<p>(ハード面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キッズスペースの整備</li> <li>・ベビーカーのまま入室できる客室の整備</li> </ul> <p>(ソフト面に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・船内の売店でベビー用品の販売</li> <li>・制服コスチュームでの記念撮影サービス</li> <li>・船内スタンプラリーの実施</li> </ul>
----	--

#### 4 意見・要望

##### 1) 概要

お子さまと一緒に公共交通機関を利用することについて、ご意見やご要望など  
がございましたら、ご自由にお書き下さい。

- 意見については、利用者のマナーやモラルに関するもの、エレベーターやベビーカースペースなどの設備の不足に関するものが多く寄せられた。
- 設備については、案内の分かりにくさや場所の不便さなどを指摘する意見も目立った。
- 要望については、子連れ利用に対する寛容性の醸成に関するものや、子連れ専用・優先スペースなど、子連れ利用者が気兼ねなく乗車できる設備や雰囲気づくりに関するものが多く寄せられた。
- 意見・要望の対象をみると、「全般」に対し最も多くある一方で、「鉄道」や「バス」などの利用者数が多い公共交通機関に対しての要望が多かった。

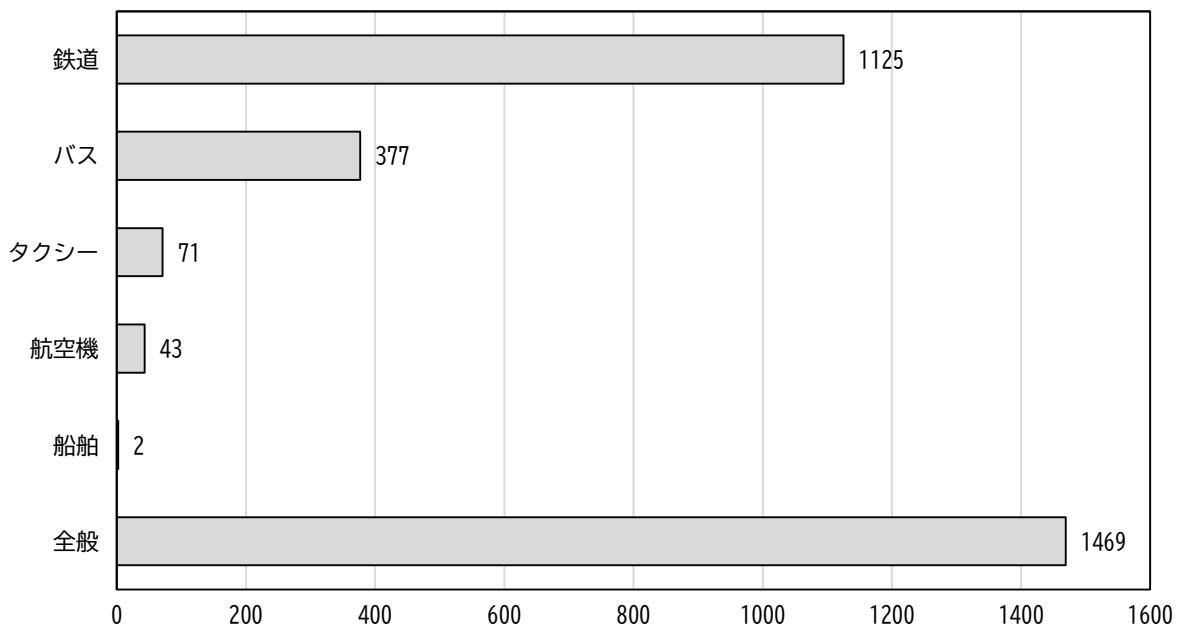


図 28 意見・要望の対象となっている公共交通機関

表 3 意見・要望の内容

分類		意見の内容	意見の数	
設備の改善・充実	車内・機内・船内	優先席	優先席を増やしてほしい	27
		ベビーカースペース	設置数や広さが不十分・増やしてほしい	148
		その他の安全設備	こども連れで安全に利用するための設備が不十分	39
		その他の車内設備	上記以外の車内設備に対する意見	151
		全般	車内全般に対する意見	38
	駅・ターミナル	エレベーター	数や広さが不十分	340
			場所が不便・分かりにくい	151
		授乳室・オムツ替えスペース	数や広さが不十分	129
			場所が不便・分かりにくい	6
			清潔感がない	18
サービス・運用	トイレ		数や広さが不十分	22
			こどもの利用に対応した設備が不十分	36
			清潔感がない	16
	乗降場所（ホーム等）		段差・隙間が危険	150
			こどもにとって危険な場所がある	15
			ホームドアを設置してほしい	19
	具体的なサービス・運用	その他	その他の駅・ターミナルの設備に対する意見	164
		接遇	運転手や係員の接客態度が悪い	28
			運転手や係員のサポート体制が不十分	85
		広報・啓発	設備の場所や使い方の案内が不十分	166
他の利用者のマナー・モラル	マナー		こども連れ専用車両・専用スペースの導入	336
			こども連れ優先時間帯の導入	15
			優先席を使いたい時に使えるようにする工夫	276
			混雑の緩和	73
			温度、湿度、におい、換気等の対策	30
	モラル		こどものための設備やルールの情報提供の充実	83
			優先席の利用マナーが悪い	532
			エレベーターの利用マナーが悪い	142
			トイレの利用マナーが悪い	1
			その他の設備の利用マナーが悪い	180
利用者への働きかけの強化	その他		子連れ利用者全般への無理解	101
			ベビーカー利用者に対する無理解	77
			妊婦に対する無理解	259
			周囲の視線に関する懸念	417
			こども連れの利用者自身のマナー	31
	金銭的負担		運賃・料金などが高い	91
			こども連れの利用への寛容さの醸成	322
			ベビーカーの利用ルールの周知	78
			マタニティマークの周知	34
			嫌がらせへの対策・トラブルの抑止	73
その他の意見	インターネット上で誹謗中傷への対策		3	
	こどもがターゲットになる犯罪への対策		7	
	その他の意見		119	
	その他の要望		117	
総数			5,145	

※ 1つの交通機関に対して複数の意見・要望が記されている回答があるため、公共交通機関別の分類（前頁）とは意見の総数が一致しない。

## 2) 詳細

前頁の表の分類ごとに、主な意見と要望を抜粋して示す。

なお、それぞれの意見にある「困りごと」と「要望・希望」は、下記の要領で強調して示す。

困りごと：破線・太字

要望・希望：二重線

原則として回答された意見や要望をそのまま示すが、特定の事業者や場所を記している箇所は、特定できない表現に修正している場合がある。

設備/ 車内・機内・船内	<p>—— ベビーカースペース / 設置数や広さが不十分・増やしてほしい ——</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>車椅子・ベビーカースペースが車両によって違ったり、エレベーターまで遠すぎたりすることが負担に感じた。すべての車両に車椅子やベビーカーを置けるスペースがあると大変ありがたい。</u></li><li>・ <u>特に電車で、ベビーカーを置くスペースが少なすぎます。</u>おもいやりゾーン付近にベビーカーが4~5台集まり、逆にスペースがないこともあります。</li><li>・ 鉄道車両のフリースペースについて、車両内に大きく表示する等、既に工夫をいただいているものの、<u>フリースペースの壁にもたれて乗車している方が気づかず、やむを得ずドア前をベビーカーで塞いでしまう</u>ことが気になっています。フリースペースの設置が少ない車両だと、<u>ベビーカーが密集して逆に迷惑になったり</u>、車両の先頭にしかない、などの条件の場合は<u>ホームの混雑でそこまでたどり着けず、フリースペースがない車両に乗ることも多い</u>です。 また、<u>フリースペースがどこにあるか、などの情報が（車両ごとに異なる部分もある</u>と思うので難しいとは思います) 少ないことも多く気になっています。</li><li>・ 電車にて <u>1箇所はベビーカー優先のスペースがあるが、3台分程度のスペースしかなく、すぐにいっぱいになってしまい、利用できない</u>ことが多々あります。結局、座席の前に肩身の狭い思いをしながらベビーカーを持って立つはめになります。<u>もう何箇所か作るかしていただけると助かります。</u></li><li>・ <u>2人以上の子供を1人で連れて公共交通機関を利用するには荷物も多くなるので場所をとってしまう。</u>電車のベビーカーや車椅子用のスペースを増やしてほしい。</li><li>・ ベビーカー移動だと車内が空いていても <u>どこにいていいか分からず人の目を気にしてしまう。</u>ベビーカーを停められるスペースがもつとあると嬉しい。もつとスムーズに移動したい。</li></ul>
-----------------	---

—— 車内・機内・船内 / 優先席を増やしてほしい ——

- ・ 高齢者が増えていることもあり、優先席が高齢者で埋まり、妊婦が優先席に座れない場面が多々ある。妊婦も高齢者も、公共交通機関（特にバス、鉄道）では立って乗車している状態は危なく、優先度はつけられないと考える。そのため、時代に合わせ、優先席の増設や優先席の扱い等、再検討してほしい。
- ・ 優先席に座ろうにも、すでに優先席を必要とする人が座っていて、座れないことがあった。優先席エリアにベビーカー置き場が作られているため、優先席の数が少ないのでないかと思う。
- ・ 優先座席を増やしてほしい。いつも高齢者で埋まっている座れない優先座席以外では譲ってもらえない。妊娠による貧血、前重心での転倒が怖いので、早急に対策してほしい。
- ・ ベビーカーでも妊娠中でも、鉄道に関しては、優先席が圧倒的に足りていないと思う。ご老人に譲られると心が痛む。満員電車に乗らないといけない事情のあるときは乗ったが最後、座れないし狭いし揺れるし周りの目も気になる、危険。利用者の意識改革ももちろん怠るべきではないけれど、寝ている若者が本当に優先席に座るべき事情があるかは外見ではわからないので、いっそ優先席を増やしてほしい満員の時間帯はむしろ車両ごと優先車両を設けるべき。

—— その他 / こども連れで安全に利用するための設備が不十分 ——

- ・ 子どもが利用できる手すりや吊り革が増えると嬉しいです。子どもが運転席や外を眺めたがるのですが、抱っこしなくとも子どもが見学できるような安全な仕組みがあると嬉しいです。
- ・ 鉄道利用する際、車内が混み合っていると子供を抱いて乗車するのですが手すりや吊り革を掴めない位置に立たされることがあります。子供を抱きながら人にぶつからないようにするのがとても大変なので吊り革の高さや位置を工夫して頂けるととても助かります。
- ・ バスのステップが高く、月齢が低い子を乗せて、ベビーカーのまま乗車することは難しいと感じました。また、幼児には椅子が大きいので、シートベルトがあると安心できます。
- ・ タクシーやバスはチャイルドシートやベビーシートの着用義務がないため、万が一事故にあったらと思うと怖く、利用していない。
- ・ 電車の揺れで赤ちゃんを乗せたままのベビーカーが動かないようにベルトなどで固定できると有難い。

—— その他 / 上記以外の車内設備に対する意見 ——

- ・ 特にバスを利用する際、古い型のバスだと乗車する際に段差が多くてベビーカーで乗るのが大変です。なので、もし可能なら全国でノンステップバスばかりに

なってくれたらいいなと思っています。

- ・ ベビーカーでバスを利用したいが、荷物もあり、上の子を連れていたりすると乗り降りが難しく乗るのを躊躇ってしまう。最近ではバスの優先席が横向きのことが少なく、抱っこしていると座りづらい。
- ・ 子供を連れていると荷物が多くなるので、荷物が置きやすいスペースがほしい。電車の網棚は身長的に届かず、活用できない。ぐずった時やオムツ交換ができる個室スペースが充実するとうれしい。長距離移動する場合、ファミリールームのようなものがあると利用しやすい
- ・ ずっと座っていることが難しい年齢なので、新幹線を利用する旅行をしたくてもできません。車内の個室や多目的室などが借りられて、子どもが少しでも遊べる場所やお昼寝したときに横になれるスペースがあると新幹線の利用も安心してできるのでお願いしたいです。
- ・ 新幹線の多目的室は、1か所しかないので、複数あると助かるし、車掌さんを捕まえて鍵を開けてもらわないといけないので、不便です。長時間の在室だと、他の利用者とブッキングしてしまって利用できないこともあった。その時は、隣の座席に人がいなかったので、ケープを掛けて座席で授乳しました。予約制の授乳室（暗証番号で解錠できるようにした扉）があるととても助かります。
- ・ ベビーカー置き場があるのはありがたいが、親もできれば座りたい。ベビーカーを置きつつ、隣に座れるような車両デザインが生まれてくれると大変ありがたい。
- ・ 新幹線、飛行機、フェリーなど長距離移動の乗り物内にキッズスペースを充実させて欲しい。ある程度年齢が上がれば、席で動画など見ておとなしくできるが、低年齢でも飽きずに要られる工夫が欲しい
- ・ チャイルドシートのついたタクシーが欲しいです。自家用車だとチャイルドシートがないと法律違反になるのに、タクシーならば許されるというのは子どもの安全性の軽視だなと思います。
- ・ 妊娠中は、座席と座席の間を通常よりも広く取って欲しい。0歳の子を抱っこしながら、2歳の子を座席に座らすために、子ども用のシートベルトを設置して欲しい。
- ・ 新幹線に授乳室、親子室をつくって欲しいです。末子が赤ちゃんの時に救護スペースを使わせてもらいましたが、寝てしまったのでそのまま居たところ、授乳が終わったらすぐ退室するように言われ不便だなと思いました。緊急の時に使えるように空けておきたいとのことでしたのが、子どもと長く居て落ち着けるようなスペースを作ってもらいたいです。

―― 全般 / 車内全般に対する意見 ――

- ・ 子どもと子どもの荷物を抱えて移動するのが大変なので、乗り降りしやすい・車内で過ごしやすい環境がほしい

- ・ 女性の体にも思いを馳せて、車両をデザインしてほしいです。吊り革の高さ、手すりの多少、網棚（これは高さによって一部の男性しか使えません）の位置など…
- ・ 電車、バスはとにかくスペースが少ない。子どもがいるとベビーカーや大きな荷物を持ち込まないといけないが、それに対して人数分のスペースだけでは足りない。ただ空いているとしてもスペースを人数分より多く使用するのも気が引ける。周りの目も厳しい。個人的に飛行機、新幹線は子連れでもストレスが少ないと感じる。理由は荷物の預け入れや荷物専用のスペースが確保されており、1人分のスペースにゆとりがあるからだと思う。1人分のスペースを広げることと、新幹線のような荷物やベビーカーを置ける棚を設置して欲しい。
- ・ 基本的に荷物がたくさんあるのでベビーカーにいろいろ乗せて移動したい。だから、ベビーカーをたまに乗れたり、ベビーカーをスムーズに預けられるといいです。
- ・ バスでのベビーカー利用がもっとしやすい環境がつくられるといいと思います。電車と比べると、どうしてもベビーカーがスペースを取ってしまう感じ、利用しにくいです。ベビーカーを置むよう意見もありますが、乳児片手に置むのはかなりきついです。

<p>設備/ 駅・ターミナル</p>	<p>—— エレベーター / 数や広さが不十分 ——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>エレベーターになかなか乗れない</u>ので、<u>台数を増やしたり、大きなエレベーターを設置</u>してもらえるとありがたい。大きな駅の場合、スーツケースを持って移動されている方も多く、他の駅に比べてエレベーターに乗るのに時間がかかる。</li> <li>・ 今後は<u>どの駅もバリアフリー</u>になってくれたら良いなと思います。双子用の横型ベビーカーを利用していますが<u>最寄駅ではエレベーターが小さく、利用したくとも出来ない</u>状態で困っております。</li> <li>・ 駅にエレベーターがないということはほぼないのだが、<u>利用者が多いとエレベーターだけで10分以上待つ</u>ことがある。<u>エレベーターを広くするか、増設して欲しい</u>と感じることがある。</li> <li>・ ベビーカーがあるとエレベーターでの移動が必須だが、<u>観光客が増えたためかエレベーター利用者がとても多い</u>ので、待ち時間が長く、乗り継ぎがうまくできないことがある。</li> <li>・ よく色々な駅を利用するのですが、基本どの駅も<u>エレベーターが1台しかないのにベビーカー2台分のスペース</u>しかなく、利用者が多いとエレベーターに乗るまで<u>5分以上かかる</u>ことがほとんどです。費用の面で大変なのはわかりますが、<u>エレベーターの台数をふやすか、広さを大きくしてもらいたい</u>です。それか、<u>エスカレーターをつけてください</u>。</li> <li>・ <u>エレベーターが意外と少なくて、場所も分かりづらかったりする</u>。普段利用する生活圏内なら勝手はわかるけれど、旅行先では本当に分からなくて迷って、家族と喧嘩したくないのに喧嘩の原因になったりする。また、エレベーターは一般の方も使用されるので、<u>ベビーカーは肩身が狭く、ごめんなさいって気持ちになる</u>。</li> </ul> <p>—— エレベーター / 場所が不便・分かりにくい ——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エレベーターはだいたい駅の端っこにあることが多かったり、とにかく乗り換えの動線が悪い。ただでさえエレベーターになかなか乗れなかったりするのに、<u>乗り換えに歩く距離も多く時間がすごくかかる</u>。</li> <li>・ ベビーカーだとエレベーターが必須になるが<u>東京都内だと乗り換え口にエレベーターが設置されていなかったり、何十ある出口のうち一つしかエレベーターがついていなかったりする</u>ため、目的地になかなかたどり着けない。また<u>案内板も大変分かりにくく、エレベーターがない改札に入ってしまうこともよくある</u></li> <li>・ <u>エレベーターがない駅やかなり離れたところにしかない駅、エレベーターがあるものの乗り換えには使えない駅</u>などがあり、不便を感じるところがある。仕方ないところもあると思うが、<u>増設の取り組みをお願いしたい</u>です。</li> <li>・ ベビーカーだとエレベーターが必須になるので、せめて<u>エレベーターの場所の案内を増やして欲しい</u>。大きな駅では仕方ない事だと思うが、<u>エレベーター</u></li> </ul>
------------------------	--

があっても場所がバラバラで、乗り継ぎが大変になる。

- ・ エレベーターの設置場所が駅によってあちこち違う、エレベーターを使わないのに比べて2倍、3倍遠回りしなければいけないことがある。また、地下鉄など細かな階段で、両親でベビーカーを抱えて降りていたのも見かけたので、エレベーターを設置できないような小さな階段や段差はスロープに変更するなどしてもらえるととても助かると思った

—— 授乳室・オムツ替えスペース / 数や広さが不十分 ——

- ・ 駅にオムツ替え、授乳ができる所が圧倒的に少ない。あつたとしても、女性用トイレのみ等。パパが1人で子どもを連れて出かけなければならぬ場面も多々あると思うし、パパがオムツ替えしなければいけない！という時もあるのに、女性用トイレにしかオムツ替えベッドがなくてできない事が多くて困る。このご時世男性用トイレにもオムツ替えベッドは絶対に必要
- ・ 授乳室が狭く、ベビーカーが入れにくかったり荷物が置きにくい。カーテンや仕切りが簡素で他の利用者の目が気になったり、配慮でゆったりした気持ちで授乳できない。個室のカーテン等はしっかり閉まるものがよい。室内の空調が悪く、母子共に汗だくで授乳している。
- ・ 授乳室やオムツ交換台などの設備を設ける、あるいは増設して欲しい。そして、その設備があることを情報発信して欲しい。「ママパパマップ」というアプリにそういうた設備の有無情報が掲載されているが、口コミ情報のため正確では無い。公共交通機関の会社の方でもっと発信して欲しい。また、その発信方法も例えばオムツ交換台が何台あるか？男性の入室は可能か？などの情報に加えて写真も掲載して欲しい。
- ・ 授乳やおむつ替えが出来るスペースの確保がなかなか難しいので、しっかり計画を立てて出掛けなければいけないのが大変。その為どうしてもお出掛けが億劫になってしまふ。授乳やおむつ替えが出来るスペースが増えるとうれしい。
- ・ 双子用ベビーカーで入れるように多目的トイレや、広めのオムツ交換、授乳室があるとありがたい。
- ・ 抱っこ紐で子を抱っこして授乳室に入る時、一時的に赤ちゃんを置ける簡易ベッドあるいはベビー用の椅子が授乳室にあるといいなと思っています。ベビーカーであれば赤ちゃんを置けますが、抱っこ紐だと、自分の服を整えたり抱っこ紐をつけ外しする時に片手で子を支えながら片手で身支度をすることになり苦労しています。
- ・ 立てるようになると、普通のオムツ替え(ごろんする)シートではなくて、立ったままオムツ替えできる設備が設置されると良いなと思います。

—— 授乳室・オムツ替えスペース / 場所が不便・分かりにくい ——

- ・ 授乳室もオムツ交換台も遠かったり、どこにあるのか分かりづらく数が少ない。狭い。だから子どもと一緒に出掛けるときは、自家用車しか選択肢がない。もう少し赤ちゃん連れに優しくしていただきたい。
- ・ 駅改札内に授乳室があると、外出する際に焦らなくて済むのでとても助かります。
- ・ オムツ替えスペース、授乳室を探すのに苦労しました。

—— 授乳室・オムツ替えスペース / 清潔感がない ——

- ・ オムツ替えシート（台）が経年劣化で汚い駅が増えている。衛生面が心配。新しいサービスを始める前に今まで設置したもののメンテナンスや経年劣化のものは設備投資してくれたらありがたい。
- ・ 公共交通機関のトイレはおむつ替えスペースがあっても、汚く、不衛生で使えないことが多い。多目的トイレであっても、汚いことが多い。赤ちゃんが利用するところなので、清潔に保ってほしい。駅に隣接する商業施設のトイレはキレイに保てているのに、駅などのトイレは汚い。清掃頻度を増やしてほしい。ボロボロの古く汚いおむつ替え台は、古くなったら買い換えてほしい。今後、もし子育てで使えるスペース増やすことを検討されているのであれば、あわせて清潔さを保てるよう、維持管理の面も事前に検討してほしい。
- ・ 授乳室やおむつ替え、幼児用トイレなどの設備はあっても使い勝手が悪かったり、衛生面が悪いなどの状況があります。実際に使う立場の意見を汲み取って設計し、それがデフォルトになって行くと良いなと思います。
- ・ オムツ交換台があっても、トイレ 자체が汚かったら不衛生に感じて変えたくなるのと、オムツ交換台が不衛生かもしれないで、使い捨てのシートやアルコールシートを置いてほしい

—— トイレ / 数や広さが不十分 ——

- ・ 駅のトイレは混雑していることが多い、子どもを連れてトイレに行く際には待ち時間や個室の広さに不便を感じることがある。
- ・ 女性トイレの個室で広さを1.5倍くらいにしてくれたものが一室でもあれば、子供を連れたまま個室に入れて用をたせることができるようにと思う（ベビーチェアに座るには大きい子で、個室の外でひとりで待たすには小さい子なので）。
- ・ トイレの利用がとても大変だった。臨月近くになると狭すぎるトイレは使用しづらい。ひとりの時は気づきもしなかったが、子供がいると5倍くらいの時間がかかる。特に駅のトイレは暑かったり、狭かったりが多い。おむつ交換台が古くて汚かったり、ベビーチェア設置の個室が1つしかなく、あくまでにすごい時間がかかった。
- ・ ベビーカーのまま親子で入れるトイレがあるととても助かる。授乳室にオムツ

回収ボックスがあるところも増えてきたので、嬉しい。おむつ替えシートの横に荷物かけたり置くスペースが確保されてると便利。

- ・ 異性の子どもとトイレに行く必要が生じた場合、出来れば多目的トイレを利用したいが数が少ないので増やして欲しい。

—— トイレ / こどもの利用に対応した設備が不十分 ——

- ・ 大人用トイレだと届かないで、子供用トイレが増えると助かります
- ・ 子供用トイレや着替え用の台があるとかなり助かる。トイレトレーニングをしている最中だと、どのようにズボンを脱ぐかや、便座が大きく落ちそうになることが大変。
- ・ とにかく幼児用トイレの設置されているところがあまりない。できれば、大人用トイレのところとは別に、オムツ交換できる部屋みたいに、小さな子どものトイレだけがあるスペースがあると嬉しい。
- ・ 一人で座れない子がいる場合、トイレの個室にベルト付きのシートがなくて、抱っこして無理やり用を足したことがある。一人座りができない子がいても用を足せるトイレの完備が必要と思う。
- ・ 女性トイレ側にしか子ども用の設備がない所がまだまだ多いです。特に小さい女の子用のトイレが全くありません。オムツ交換台も2歳頃までしか利用できない中、抱っこの状態で靴、オムツ、ズボンを脱がせ、洋式トイレを使い、抱っこした状態で再度オムツ、ズボン、靴を履かせる作業は大変です。
- ・ 交通機関に限ったことではありませんが、トイレで上の子の手を引いて、下の子を抱っこしたまま手を洗うのは至難の業です。手洗い場にも子どもを座らせることのできるよう、チャイルドシートが設置されると嬉しいです。
- ・ 子ども1人の場合だと対応できるところが多いが2人連れてだと難しいところがよくある。例えば、多目的トイレにオムツ替えシートと、子どものイスがあると嬉しい

—— トイレ / 清潔感がない ——

- ・ 最寄り駅のトイレもかなり古く、正直衛生面的に絶対赤ちゃんを連れて入れません。
- ・ トイレが汚くて子供に使わせづらい時があり、綺麗だったら良いのになと思う。また石鹼がない駅も多く、手洗いで石鹼があつたらいいのにと思う
- ・ 親のカバーでなんともならないトイレの設備(衛生面や狭さ)をもう少し子連れ想定でキレイにしたり増やしたりして貰えたら嬉しいです。
- ・ ただただ1つ。トイレが綺麗であってほしいです。新しさよりも、優れた設備よりも、掃除が行き届いてほしいです。そこが徹底しているだけで、子連れも妊婦も安心だと思います。

—— 乗降場所（ホーム等） / 段差・隙間が危険 ——

- ・ ベビーカーを電車に乗せる際、ホームと電車の隙間に車輪が挟まつたらどうしようという怖さがありました。架け橋となる板を気軽に借りられたらいいなと思いました。
- ・ 電車ですが、ホームと電車の間が広くあいているところがあり、乗り降りが大人1人子供2人だととっても大変です。どうにかしてほしいです。
- ・ 電車や新幹線で駅によっては車体とホームの隙間が大きく、子供が跨ぐのを怖がったりするため、そのような情報をまとめ、乗り降りしやすい号車を案内してくれると良い。
- ・ ベビーカーを使用して電車に乗り降りする際、ベビーカーの車輪がホームの隙間に落ちてしまいそうになることがよくあります。毎回周囲の乗客の方が助けてくださるのですが、将来的にホームと電車の隙間がなくなるような電動スロープなどが設置されていくとすごいなと思います。
- ・ 仕方がないとは思うのですが、ベビーカーを使っている身としては、電車とホームの隙間が結構怖いです。またバスにベビーカーで乗りたいですが、乗り降りする際に階段があり乗ったことがありません。スロープになっていてもバスと道路に間があり1人では乗り降り出来ません。
- ・ ベビーカーで電車の乗り降りをする際、上の子と手を繋いでいると、うまくベビーカーを扱えなくて上の子が隙間に足をとられたことがあります。子連れというのは、何人も連れている場合があります。エレベーターの広さを広げたり、ホームの隙間を少しでも無くしたりして欲しいです。
- ・ バスの乗り降りにベビーカーだと段差があり、さらに荷物もあると上げ下ろしが大変。運転手のサポートがほしい。

—— 乗降場所（ホーム等） / こどもにとって危険な場所がある ——

- ・ ベビーカーでは階段脇のホームが狭く、エレベーターにアクセスするまで大変
- ・ 普段は自家用車だが、旅行で大都市で幼児を連れ利用する機会があった。ホームとの隙間や、階段、通行人の多い通路等、危険な箇所が多く、荷物+子どもを一人で連れて利用するには危険に気を配り、本当に大変だと思った
- ・ どの交通手段でも、エレベーターまでが遠く、また細い通路だったりすると、特に混雑時にベビーカーを片手で押す+片手で子供と手を繋ぐことが難しく、危険を感じことがあります。どうにか改善いただけると嬉しいです。
- ・ 小さい子供を連れて歩いていると大人のかばんの底が頭や顔の位置にあり、当たると硬いので危ない。混雑している場所では子どもが視界に入ってこないせいか、ぶつかつたりするので、危険が多過ぎて、基本車移動している。

—— 乗降場所（ホーム等） / ホームドアを設置してほしい ——

- ・ 妊娠中はずつと、電車のホームでぶつかられたらどうしよう、と不安でした。  
ゲートができると嬉しいです
- ・ エレベーターから降りた時にすでにホームの端スレスレを通るしかなく、ホームドアも柵もありません。せめてホームドア義務化を進めてほしい。
- ・ 政令指定都市に住んでいますが、ホームのガードがある駅なんてないです。子どもが多い家庭は特にホームは怖いと思います。人の多い主要な駅だけでもホームドアなどの安全策を早く検討して欲しいです。

—— その他 / その他の駅・ターミナルの設備に対する意見 ——

- ・ 駅のホームにベンチが欲しい。座ってゆっくりしてから目的地に向かいたい為、駅のホームにベンチが無い or 極端に少ない駅は不便に感じた。
- ・ 妊娠中に気分が悪くなって座りたくても駅ホームにベンチがなくて困った事があったので、駅員さんに言えば休憩できるスペース等に案内してくれるサービスがあれば嬉しかったです。
- ・ 混雑時の移動は可能な限り避けていますが、それでもホームでの待ち時間など列に並ぶのが狭くて難しい時があります。ホームを広くするのは難しいかもしれないですが、先頭や後方のどこかに車椅子・ベビーカー待機スペースなどあるといいのかなと思ったことがあります。
- ・ 駅の改札の幅が広いところが少なく、ベビーカーで通る時に荷物が多いと通りにくいので、広い改札をもう少し増やしてもらえたなら楽になります。
- ・ 全ての駅にあるのが理想ではありますが、敷地の問題や現在のテナント等の兼ね合いもあると存じますので、乗り換えの路線の多い駅などにベビールームを作ってくださいるとおむつ替えや授乳が頻繁な子供連れの家庭にはとても有難いと存じます。
- ・ 可能であればすべてのバス停に屋根を付けてほしい。田舎だと周囲に民家もなく人通りも車の通りも少ないバス停が多く、大人はともかく子どもや障害者など自分で対処できない、助けが呼べない属性の利用者が、待っている間に熱中症になったときはどうしようもないなと思っている。
- ・ 駅などでベビーカーを借りられるようにしてほしい。シェアサイクルのように、借りた場所に返すのではなく、自分の返したい場所で返すことができるような仕組みがいい。
- ・ 靴を履いたまま大人と同じ座席に座ると、座席を汚してしまうので申し訳なく感じる。使い捨ての靴のカバーか、椅子のカバーがあつたら嬉しい。(駅やバスターミナルで無料配布してくれると嬉しい)

## サービス・運用

### —— 接遇 / 運転手や係員の接客態度が悪い ——

- ・ 従業員の方がもっと積極的に関わろうとしてほしい。協力的でないだけでなく、バスやタクシー等では特に、冷ややかな目で見られる方が少くないので、悪いことをしているわけではないのに申し訳ないきもちになり、利用を控えがちになってしまう。全体の共通理解として、妊娠や子連れへのサービスの質の向上や理解をしていって欲しい
- ・ 双子用ベビーカーの乗り降りの際、手伝いを頼んだら、自分ではできないですか？といわれた。双子を連れて荷物も持っていたため、頼んだのだが、そのように言われると頼みづらい。時間帯も混雑してない時間のため、面倒くさそうに言わないでほしい。双子用ベビーカーは車椅子くらい重く、一人ではどうにもならないことを知ってほしい。
- ・ バスに乗る時、子どもを1人で見ているワンオペの人は大変そう。子どもをやしながら、ベビーカーの固定もやっていて、うまく最初固定できなくて運転手さんに怒られていた。サポートできればよかったです、運転手さんの対応もどうかと思った。
- ・ 公共交通機関を利用する際、皆さんにすごく助けられていますが、たまにごく一部のスタッフさんに嫌な思いをすることがあります（困っている場面での見て見ぬふり等）。
- ・ 一度バスを利用した際、運転手さんはまったく手伝ってくれず不親切でした。基本、ベビーカーでバスは避けるようにしていますがその日は、人身事故でやむをえず利用しましたが大変な思いをしました。
- ・ バスは一番使いたくない公共交通機関です。運転手さんもぶっきらぼうな方が多く、困っていても助けてもらえることはほぼないイメージです。
- ・ 利用しやすいように具体的な掲示やアナウンス、女性の職員の配置なども必要かなと思います。特にタクシーは子どもが乗っていても運転が荒い人が多いので指名できるような制度が欲しいと思いました。バスは運転手によっては声をかけてくれ乗り降りしやすいですが、基本的にそっぽむかれてているように感じているので後ろから降りてもいいなどの声掛けがあると非常に助かります。

### —— 接遇 / 運転手や係員のサポート体制が不十分 ——

- ・ バスですが、ベビーカーの載せ下ろしが重たくて辛かったです。抱っこによる手首の腱鞘炎もあり、一人で載せ下ろしするのが大変すぎました。たまに運転手さんともう1人、制服を着た人が乗っていましたが、手伝ってもらったことはないです。
- タクシーは、どの運転手さんもそうでしたが、規則だからということで、ベビーカーの折り畳みを手伝ってもらえない、子供を片手で抱っこしながら、片手でベビーカーを畳まなければならなかったのが辛かったです。また、降りてからも、もちろん手伝ってもらえない、道路脇に降ろされて、子どもを片手にベビーカーを一

人で持ち上げて安全な場所まで運ばなければならず、大変でした。

- ・ ベビーカーなどの荷物への配慮、乗車時にどうしたらいいかわからない時などに頼みやすいようにしてほしい。
- ・ 電車の乗り降り時、車椅子利用者には駅係員がスロープを準備しているが、ベビーカー利用者には何も準備がない(というかそもそもスロープを使いたいと声をかけて良いのかも不明)のが、いつも不思議だった。電車とホームの間が広い駅や、電車とホームに高さの差がある駅などでは、ベビーカーでもスロープが利用出来たら良いなと思う時が多々あったので、スロープの利用は検討してもうえたら嬉しい
- ・ 地下鉄駅での乗り換えの際、エレベーターが無いためベビーカー移動時に大変困った。階段をベビーカーと子どもとスーツケースを抱えて移動することになり、死にそうな思いだった。助けを求めようにも近くに駅員はおらず、呼び出しボタンもなく困った。
- ・ 最近はローカルな駅で駅員さんがいない時間帯などがあり、インターホンだと頼み事がしにくくなっているので、人員削減とか色々あるのはわかるが窓口に1人で良いので係員を配置し、どの時間でもすぐに頼みごとができるようにしてほしい。
- ・ ベビーカーでバスを利用する時に運転手に乗り降りする際に手伝って頂けるとありがたい。こちらから運転手に声をかけづらい。

—— 広報・啓発 / 設備の場所や使い方の案内が不十分 ——

- ・ 乗り換えに便利な車両マップは鉄道会社の全社・全線に作ってほしい。また、地下鉄で多いのが地上階～改札階までのエレベーターはあっても、ホームへの行き方が階段しかなくて駅員さんの手を借りないと電車に乗れない駅がある。その場合は別の経路(違う駅で乗り換えやバス利用)を提案出来るようにして案内が欲しい(検索アプリでの対応等)。

主に首都圏の駅は、エレベーターやエスカレーターが増設されることが多く、場所が分かりづらいことが多い。案内表示も印刷物を壁に貼るなど後付けが多く、色・サイズ・マークがバラバラだと気が付かないこともある。大きく見やすく統一された案内表示が欲しい。

- ・ 乳幼児用の飲食物や紙おむつ数枚、おしりふきなどが買える自販機や、おむつ替えスペース、授乳室がどこにあるか、マップでわかると事前に段取りを考えたり不測の事態に対応できたりするので、ぜひ作って欲しいなと思いました。
- ・ 優先席やベビーカースペースについて、譲っていただくこともあるのですが、外国から旅行で来られたように見える方が優先席に座り、私を含む子連れや身体の不自由な方に譲らないこともありました。国際線の機内や空港、そこから観光地に出る主要な鉄道の中や観光客向け情報サイトなどの中で、日本国内での優先席の利用について、外国語でも啓蒙いただけたらありがたいです。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベビーカー・車いすスペースについて、<u>停める向き（進行方向に向かって直角）</u>を車両に掲示してはどうでしょう。あまり知られていないのか、<u>先に乗車していたかたが垂直に停めていたため、自分がベビーカーを止められなかつたことがありました</u>。また、<u>駅構内に、この先はエレベーターがないことの表示があると便利です。</u></li> <li><u>案内をもっとわかりやすくしてほしい</u>。1人ならばスマホで調べられるけど、<u>子連れ、大荷物で、子どもの手を掴んでいると、スマホを見る余裕がなく、駅やバス停の案内を見るがとてもわかりづらい</u>が多い。案内を見る人は普段そこを利用しない人なのだから、<u>もっとわかりやすい案内をするべき</u>。</li> <li><u>電車やバスが途中から混nてきて、冷や汗をかく</u>が多い。<u>各駅の乗車数（混雑車両）</u>など、<u>混雑予報が分かるアプリ</u>などがあれば、目的地までどう移動すべきか分かって嬉しい。</li> <li><u>座りたいタイミングで座れないのが怖くて時差通勤等しているが、他の時間帯の混雑具合を実際に体験することでしか把握できない</u>。<u>時間帯や車両によってどのくらい空いている想定か、座れそうかオンラインで確認できるようにしてほしい</u>。</li> <li>鉄道で他社同士の直通運転の場合、<u>駅ホーム上のベビーカースペースや優先席の案内が使用車両によって違うため困った</u>事がある。できれば統一してほしい。</li> <li>駅構内の案内板などで、<u>どこに並ぶと優先席・ベビーカーや車椅子スペースがある車両の乗り口</u>なのかをわかりやすくはっきりと示してくれるとありがたいです。使い慣れてる駅だとわかるのですが、そうじゃないと<u>普通車両に乗り込んでしまったりして</u>、迷惑じゃないかななどと考え、周りの人に「すみません」「ごめんなさい」をたくさん言うことがほとんどです。”</li> </ul>
具体的なサービス・運用	<p>— こども連れ専用車両、専用スペースの導入 —</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>子連れだと泣いたり騒いだりしたらどうしよう、嫌な思いをしたらどうしようと毎回不安になりながら公共交通機関を利用している</u>ので、とにかく<u>寛容な社会になってくれること</u>。<u>子連れ優先車両のような気兼ねなく利用できる制度</u>です。</li> <li>小さい子連れで、<u>ベビーカーで場所取ったり泣いた時に周りに迷惑をかけてしまうかも、と思い、利用をためらいがち</u>。電車の場合、女性専用車両のように、<u>日中の限られた時間に子連れ専用車両を設定してほしい</u>。もっと気楽に利用できると思う。</li> <li>街を歩いていても、子連れに優しい人とそうでは無い人がいるのは、とても感じる。全てにおいて優しくして欲しいとは思わないが、<u>公共交通機関を利用しないと移動できない事もあるため、少し配慮が欲しい</u>と思う。全ての人が子供に寛容になれる訳ではないと思うので、<u>子連れ優先車両などがあると安心して移動手段を選べるようになる</u>と思う。</li> </ul>

- ・ 難しい問題だとは思いますが、周囲の理解を得られないことがとてもつらいです。子連れ NG スペースと OK スペースを分けてもらえると助かります。もちろん気をつけてはいますしあの手この手を用意してはいますが、どうしても子どもが泣いてしまうときがあります。そういったときに子連れ OK スペースであれば、その利用者は許容してくれる…多少気が楽になると思います。NG スペースがあるのに OK スペースにいる、というのが重要なので、子どもがダメな人などのためにも対となる場所として 2 種類あるとうれしいです。
- ・ どうしてもラッシュ時間帯に公共交通機関へ乗らなくてはいけない時もあります。その際にベビーカーでなくとも嫌な顔をされてしまうことがあるので、もう少し子連れでも乗りやすい環境になればと思います。車両の多い電車であれば子連れ優先車両等出来たら嬉しいです。
- ・ 今の時代、子連れに対して周囲の視線がとても厳しいです。なので、子連れ専用は難しいと思いますが、子連れ優先車両的なものがあると、子供が苦手な方もその車両を避けて乗車できますし、子連れも周りの視線に怯えずに利用出来やすいかなと思います。
- ・ 複数人の子供を連れて親 1 人で公共交通機関を利用する時、トイレに連れていく人がおらず、子供だけで行かせるか、席を立ってベビーカーを持って移動する(混雑時は難しい)かしないといけないので、子供連れ専用車両を作り、子守り担当の係員を常駐して欲しい(特に新幹線)

—— こども連れ優先時間帯の導入 ——

- ・ ファミリー層向けの時間帯・便があれば便利だなと思う。空港を利用した際、たまたま子ども連れが多い便に乗った事があるが、自分の子どもが泣いても、周りも賑やかだったのであまり目立たなくて済んだ事がある。周りに迷惑を掛けずに公共交通機関を利用できるなら利用していきたい。
- ・ 映画館では、赤ちゃん同伴で映画を見られるサービスがあります。その場のお客さんは皆赤ちゃん連れなので、泣いても騒いでもお互い様で気兼ねなく鑑賞できるサービスらしいです。公共交通機関にも、乳幼児連れ専用車両や、優先される時間帯のダイヤ・車両など検討してもらえると、もっと多くの子育て世帯に利用してもらえるのではと思います。
- ・ どうしてもぐずったりするとすぐに泣き止む訳では無いので、周囲の目が気になります。時間帯で混雑状況がわかつたり、時間帯で子連れ車両などあるとありがたいです。

—— 優先席を使いたい時に使えるようにする工夫 ——

- ・ 優先席という言葉だと優先の人が席の前に立っていても譲らない人ばかりです。専用席に名称変更して必要な人が必要時に座れるよう決まり事が必要だと思います。

- ・ 電車について。優先席周りに人が多いと譲る方も譲られる方も座りにくいので、優先席を譲る案内だけでなく、あまり周りに立たないように(優先席が必要ない人は違う扉か車両に)案内してもらえると嬉しいです。
- ・ 少なくとも優先席では必ず席を譲るように強制的な措置をとってほしい。席配慮が必要な人が乗ったらアナウンスをするとかブザーがなるとかもしてほしい。妊娠や赤ちゃん連れで抱っこ紐の人がいても全く席を譲らなく、本当に危ない。
- ・ 優先席はQRコードなど専用チケットがないと座れないようにして欲しい。
- ・ 座席に座れないことが体調的に辛いです。優先席にはすでにその席が必要な方が座っていることが多いので、座席を予約できるサービスがあるといいなと思いました。私自身、妊娠してから通勤時に有料特急を利用するようになりました。これまでより乗り換え回数が増えたり、出発時間が早くなったりとマイナス面もありましたが、座って通勤できたことで体調を崩さずにすんだと感じています。
- ・ どうしても混雑している時間に電車やバスに乗らなければいけない時、マークをつけていても席を譲らない方が多いのでマークにマイクロチップなどを入れてタッチしてからじゃないと座れないなどの工夫があると嬉しいです。
- ・ 年配の方向けの優先席と妊娠用の優先席を分けて作ってもらえたら妊娠でも座りやすい環境ができるのでは無いかと思った。妊娠の時に高齢者でほとんど優先席が埋まってしまいお腹の張りやすい臨月でも譲ってもらえなくて座れないことがあったため。
- ・ 韓国では、妊娠婦用の席にぬいぐるみが常に置いてあり、妊娠婦が座りたい時にはぬいぐるみを抱えて座るようにしているそうです。空席を作る抵抗感はあるかもしれません、本当に必要な人が必要な時に利用できる工夫が必要だと思います。

#### —— 混雑の緩和 ——

- ・ 日常的に保育園の送り迎えで鉄道を利用しています。時間帯的にどうしても満員電車になります。ベビーカーではとても乗れない(物理的に難しいのと、周囲の目も気になる)ため、抱っこ紐で乗せていますが、荷物もありかなり苦しいです。幸い乗り合わせた方のご厚意で優先席を譲っていただくことが多いですが、それでも大変です。混雑緩和が実現したらいいのにと思います。
- ・ 時間帯を気にせず利用できるようになると良い。混雑時間帯を避けて利用を考えると外出先が限られてくるため、断念することが多い。混雑時間帯にベビーカー・車椅子を利用する方を見かけるが、不便そうだし、利用してない側からするとどうしても「この時間に利用しなくても…」と思ってしまう。
- ・ 電車においてはやはり混雑が怖くて、妊娠の時は押し潰されたらどうしよう、ベビーカーでも邪魔になったり潰されたりしたらどうしようという不安が大き

いです。特に不審者ともめたらどうしようと思っていました。有料でもいいので少しスペースがとれるといいなと思います。実際妊娠中はずっとグリーン車をつかっていましたがグリーンがない電車もあるのでそこが困りました。

- 鹿児島は車社会で公共交通機関が乏しい。ダイヤも減り通勤で路面電車、バスを利用すると満員。時には乗車できないこともあります妊娠中乗ることが怖かった。出産後も子どもと共に利用したいと思うこともあるが、ベビーカーが乗せにくい周りの目などもあり利用を控えている。
- 妊娠中電車や新幹線に乗ることがあったが、満員電車や並ぶ時など人が密集して怖かったので、混み具合など分かるようにしてもらったり車両を分けてもらえると乗りやすいと思う。

—— 温度、湿度、におい、換気等の対策 ——

- 最近の夏はエレベーターの箱がサウナのようになっていることが多々あり、乗っていると具合が悪くなるのでエアコンを付けていただきたいです。
- タクシーでは、たばこや汗の匂いがきつい時があり換気をしっかりしてほしい。特に妊娠中は匂いに敏感なので気分が悪くなる時があった。
- 公共交通機関を利用する際に限ったことではないが、つわりの時期は普段以上に香害を強く感じるので、香害についてもっと理解・対策をしてほしい。
- 駅の周りにはだいたい喫煙所があるが、妊娠中や子どもを連れている時、どうしても動線上、そこを通らないといけないことがストレスだった。近くを通るとたばこの臭いがきつく、つらかった。
- 悪阻の酷い際、満員電車にどうしても乗らなければいけなかつたが優先席も含めて全て埋まっており、人が多くて空気も悪く30分の移動で気分が悪くなってしまった。窓の開閉や空気の入れ替えがもつしやすいと嬉しい

—— 子どものための設備やルールの情報提供の充実 ——

- 初めて妊娠して色々なサービスがある事を知らなかつたので、もっと大きく宣伝して欲しい。一般の人も知らないと、子連れや妊婦に対して反応出来ない。
- 普段は自家用車で移動するため、公共交通機関は利用したことがない。もし、利用するときはどうしたらいいのかわからない。初めて子連れで利用する時の案内がほしい。例えば、ベビーカーのときはこのエレベーターが便利ですよ、授乳室はここしかないです、オムツ替えはここでもできます、など。先輩方の意見も知りたいです。
- 妊婦が公共交通機関で使えるサービスも、後々知つて妊娠が分かった時点で知りたかったこと也有つたので、母子手帳をいただくときに合わせてアナウンスしてもらえると嬉しい。
- ベビーカーで電車を利用する際、乗る前に電車の込み具合がリアルタイムで分かるとありがたいです。「混み合つていそうだからベビーカーを畳んで乗ると、

	<p><u>案外空いていた</u>、「いけるかと思ってベビーカーで乗ろうとしたら混み合っていて急遽貰うことになって焦った」などあったため</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもがでけてからは予定がほぼ予定通りにいかないので、<u>事前に情報を調べられるようバリアフリー導線や設備がwebで調べられる</u>とありがとうございます。</li> <li>ネットなどで自分で座席を選んで予約出来るが、その際に<u>どの座席に子供(未就学児)</u>がいるかを他者にもわかるような表示にしてほしい。そうすれば、子供嫌いな人はその席を避けて予約出来るし、予め子供がいることが周知されれば、自分も他者も心構えをした上で利用することが出来ると思う。</li> <li><u>電車でのマナーを子どもにもわかりやすく教えてくれるような映像を車内モニターに流してくれると嬉しい</u>。公共交通機関では静かにすることを教えているが、好きな電車からのお願いとして聞けると素直にじっとしてくれそう。</li> </ul>
他の利用者のマナー・モラル	<p>—— マナー / 優先席の利用マナーが悪い ——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>妊娠時も、毎日電車を利用していましたが<u>優先席で席を譲って貰った事は1回しかありません</u>。優先席で寝ている方もしくは寝たふりが多く、気づいて貰えませんでした。やっと座れても、<u>座席で飲食をしている方がおり、臭いが辛く気持ち悪くなってしまいました</u>。<u>電車内のマナーなどを改めて周知してもらえるような取り組みを強く希望します</u>。</li> <li>妊娠中、毎日電車通勤でマタニティマークを付けて優先席付近に常にいるようにしました。席を譲ってくださることもありましたが、<u>妊娠だと気付かれても知らんぷりで譲ってくれないことのほうが多い</u>かのように思えます。毎日ものすごくストレスでした。<u>優先席に座るのであれば周りに譲るべき人がいないか常に見る人でないと座ってはいけない</u>と思います。松葉杖の人や杖をつく高齢者にはすぐ座らせてもらっているような印象があったので、<u>妊娠にも同じくらい『譲らなきゃ』と思わせるようになってほしい</u>です。</li> <li><u>通勤ラッシュ時は優先席も埋まりやすく、健康そうに見える人が使っているケースも多々あった</u>。妊娠中は初期のつわりも、後期の大きなお腹もつらく、1駅でも立っていられないほどなので、<u>優先席だけでなく通常の席も譲り合いしやすい呼びかけがあるといいな</u>と思いました。</li> <li>私は現在妊娠9ヶ月目の妊婦ですが、この<u>9ヶ月間に公共交通機関で席を譲っていただいた経験は4度しかありません</u>。寧ろご老人に「妊娠は病気じゃないんだから老人に席を譲れ」と言われ立たされました。優先席がそのような様子なので一般席に移動すると、妊婦マークに気付いた途端に寝たふりをする人のなんと多いことか。まずは「<u>当たり前に席を譲りあう文化</u>」のようなものが作られれば良いなと思います。<u>車内放送などで啓蒙して頂きたい</u>です。</li> <li><u>優先席は高齢者のためのもの感が強く、赤ちゃん連れは肩身が狭い</u>。高齢者に嫌な顔、態度をされます。</li> </ul>

—— マナー / エレベーターの利用マナーが悪い ——

- ・ エレベーターが必要な人(車椅子、ベビーカー、妊娠中・子供連れの方)がエレベーターを使えない場面に頻繁に遭遇します。 階段やエレベーターでも移動できそうな方が我先にとエレベーターに乗ってしまい、車椅子やベビーカーのスペースが残らず泣く泣く諦めているといった現状です。ぜひエレベーターの利用マナー向上に向けた対策をお願いしたいです。
- ・ 自分も妊娠するまで全く気にしてなかったのですが、エレベーターでないと移動できない人達が世の中にはおり、その人達は常にエレベーター探しと順番待ちに時間と手間を掛けている。そして、ようやく見つけたエレベーターが健常者(階段やエスカレーター等他の代替手段でも移動可能な人) が乗っており満員で使えないと非常に困るという事が、当事者になるまで全く分かっていなかった。その点を理由とともに広報で広く周知してもらえると、若干でも子連れ外出がしやすくなるかと思いました。
- ・ 公共交通機関に関わらず、ベビーカー・車イスでのエレベーター利用を優先する取り組みを強化してほしい。優先エレベーターなら、毎回扉が空く毎にベビーカー・車イスを優先し、歩行に問題がないのなら降りてベビーカー・車イスにスペースを譲るようアナウンスを流すなど。
- ・ 電車や新幹線は、エレベーターが混んでいることがよくある。大きなキャリーケースを持っている人でよくエレベーターが埋まっているが、ベビーカーを優先させてほしい。エレベーターのドアに「ベビーカー優先」等と書いてくれている施設もあるが、ドアが空いている時にはその表示が見られないため、知らずに乗ってくる人がいる。エレベーターの中やボタンやドアの周りなど、デカデカとすぐにわかる表示にしてほしい。
- ・ 観光客のエレベーター利用が多過ぎてターミナル駅ではエレベーターが実質的には利用できない。列に並んでやっと利用できても香水等のにおいが充満していて体調が悪くなる。

—— マナー / トイレの利用マナーが悪い ——

- ・ 多目的トイレ等を健常者が長時間使用していることがあり、おむつを替えるのにかなり待つことが多いと思う。

—— マナー / その他の設備の利用マナーが悪い ——

- ・ エスカレーターで危険な思いをしたことがあります。赤ちゃんを抱っこして乗っていたところ、片側を歩く人がぶつかっていき、体勢を崩しました。 幸い大事には至りませんでしたが、当たりどころによってはエスカレーターから落ちていたと思います。エスカレーターでの片側を歩く行為を無くすよう、国や鉄道会社などは力を入れて真剣に取り組んで欲しいです。
- ・ ベビールームの適正利用注意喚起が欲しい。子どものいない人の休憩室になっ

ていることがあります、防犯上不安に思う事が度々あります。

- ・ 電車の車椅子ベビーカーゾーンに知らずに立っている人が多く、使いたいと言ってもどけてくれない人が多いです。あと海外からの旅行の方も増え、そのゾーンにスーツケースを置かれていることも…床に分かりやすく書いてある電車もありますが、もっと分かりやすくして欲しいです。
- ・ 電車内で車両にベビーカーを置けるスペースがあるのは助かりますが、子供がない人で占領されており、結局使えなかったことが多くあるので、ベビーカー専用スペースはイラストをカラフルにするなど、もう少し他の人が入りにくいように改造してほしいです。
- ・ 電車のベビーカースペースが多くできるようになったのは嬉しいのですが、出窓みたいになっており、子供が電車を見られる反面、化粧品等を置いて反射を見ながら化粧をしている方を度々見かけます。声をかけてもどいてはくれず、ベビーカーが置けないので、可愛いキッズルームみたいな壁紙？を貼れたらいいのにな、と思って過ごしています

#### —— モラル / 子連れ利用者全般への無理解 ——

- ・ 欧米に比べて妊婦や子連れへの風当たりが強すぎ、非寛容で怖いです。マナーは大切だと思いますが、乳幼児がはたしてマナーを守るべきなのかを、批判的な人には今一度考えてもらいたいと感じています。
- ・ ほぼ毎日電車を利用していますが、ベビーカーを使用しながら多目的スペースが確保されている車両に乗っても場所を空けてもらえない。エレベーターも抜かされる。マタニティマークをつけていても優先席でも代わってもらえないことが殆どです。幼い頃からの教育や啓発が大切だと思います。

#### —— モラル / ベビーカー利用者に対する無理解 ——

- ・ ベビーカーで利用すると、場所をとってしまい周りからの目が冷たいなと思うのでそこが変わって欲しいです。赤ちゃんはベビーカーにずっと乗っているのを嫌がる子もいて、ベビーカーが荷物おきみたいになっていることもありますが、赤ちゃん抱っこしながら大量の荷物を持っているのはかなり大変だっこを理解して欲しいです。
- ・ ベビーカーを折り畳まなければ白い目で見られ、降りてベビーカーに子どもを乗せていれば邪魔だと迷惑がられるのは大変利用しにくいと感じます。ベビーカーのまま子どもを乗降できる雰囲気があれば、こちらとしてもすごく楽です。
- ・ 設備の問題というよりも、周囲の理解が足りていないと思う。ベビーカーはどこに行っても邪魔扱い、子供は騒ぐしうるさいと煙たがられる。ベビーカーを畳まない子連れや優先席に座る妊婦が厚かましく、常識がないと思い込んでいる人がとても多いので、「妊婦さんは優先席使ってね！」「ベビーカーは畳まず乗車できます！」など、子供がいない人にも理解してもらえる、分かりやすいポスター

ーを駅や車内にたくさん設置してほしい。

- ・ ベビーカーを持って公共交通機関に乗るさい、どうしても周囲の視線が気になる（邪魔だ、など思われていそう）。
- ・ 電車やバスに乗ってお出かけする際にベビーカーに子どもを乗せていたところ、「邪魔なんだよ！」と言われたことがある。それ以降、ほとんどベビーカーに乗せず移動している。

—— モラル / 妊婦に対する無理解 ——

- ・ 妊娠中、通勤電車乗車時に嘔吐してしまったことがある。冷ややかな目で見られたことが辛かったが、助けてくれた人がいた。不快に思われるの仕方がないが、なにか対策などあれば良いなと思った。
- ・ 臨月妊婦や子連れは目に見えてわかり易いが、本当にしんどいのは妊娠初期です。妊婦がマタニティマークを付ける事を推奨するのと同様に、『妊婦さんには席を譲ってもいいですよ』マークの普及を望みます。友人は電車で意識を失い初期流産しました。
- ・ 妊娠中に通勤の為、電車を約1時間半～2時間利用していました。マタニティマークを鞄に付けていますが、乗車後座れない為立っていると、自分の前に座っていた人に嫌な顔をされることが殆どで、座れない場合は乗車口の近くに立っていました。マタニティマークを付けていると逆に嫌がらせをされる等、標的になる可能性が高いという理由でマタニティマークを付けない方もいらっしゃいます。マタニティマークを付けやすい世の中になる事を願っています。
- ・ 妊娠初期は妊婦と気付かれにくく、つわりで気持ち悪いまま、電車内で倒れたことがある。通勤時で周りの助けはなく冷たさが辛かった。初めての妊娠だと、妊婦が周囲に遠慮する気持ちが強く、我慢する風潮があると思う。本人がしんどさへ自覚あれば、すぐに周囲へ頼るべきと周知してもらいたい。
- ・ マタニティマークを付けていても、妊娠初期のつわりがひどい頃は、お腹が膨らんでおらずなかなか座席を変わってもらえない事が多かった。お腹が大きくなり始めると妊婦と気付いてもらえることが増えました。妊娠中は初期の方がしんどいこと（お腹が大きくなつわりがある）をもっと知っていただけるような表記をしていただけると嬉しいです。
- 妊婦が妊娠アピール（お腹をさする、マタニティマークを見るようにする等）をすると、不快に思われる方もいらっしゃるようですが、アピールしなくてもいいような環境を作っていただけると幸いです。
- ・ 妊婦マークをつけたために、ホームや階段を歩いている時に押されたりすることがあったので、そこは自分で対策が必要でした。マンパワーをどこまで使えるか、ですが、妊婦や子どもの危険回避には配慮していただけるとありがたいと思います。
- ・ 通勤に電車を利用しており妊娠中の時(7ヶ月)、優先席に座っていたところご

老人に若いくせに座るなど足を踏まれたり蹴られたりしました（2020年）。周りの人は誰も助けてくれず、妊娠しておりますと言い返し自分で自分の身を守ることしかできず、降りて直ぐ交番に事項を話したものなのにもしてくれず、大変怖い思いをしました。お腹に傷つけられなかつたことだけが救いです。昭和世代のお考えが強いご年配の方も令和の考えを、妊婦の苦労を理解してほしいです。

- ・ 妊娠中、席に座れない問題は確かにありました。中期以降は特にお腹も重たく腰も痛くなってくるので座れたら座りたい妊婦は多いと思いますし、人によつてはお腹が目立たない時期の方が辛かったりもするとおもいます。周りの理解が進めばいいなと思いますし、妊婦に限りませんが座らせて欲しいハンディを抱えた人と席を譲っても良い人が簡単にマッチングするような仕組みが広く一般的に使われるようになればいいのにと思います。

—— その他 / 周囲の視線に関する懸念 ——

- ・ 妊娠中のマタニティマークを付けての電車利用は席を譲れと思わせることが不快といったSNS投稿をよく見るので、よほど体調が悪い時以外はあえてカバンにしまって乗っていました。子連れで乗る際は子を隠すことが出来ませんが、グズったりさわいだりを万人に理解してもらうことはこの際無理と思うので、思い切ったエリア分けをしてほしいです。
- ・ マタニティマークをつけていると、席を譲ってくださる方もたくさんいらっしゃったが、せっかく座っていたのにと申し訳ない気持ちになり、スマートフォンを触るのもなんなく躊躇われた。
- ・ 妊娠中や産後に子どもと一緒に公共交通機関を利用することはとてもハードルが高いと感じる。子どもが泣いたりぐずった時に、バス、電車、タクシーは逃げ場がないので、周囲や運転士の視線が痛い。また、子どもに対して変な視線(性的な)を感じることもあり、気味が悪いので、専ら自家用車になりました。
- ・ 子どもを連れているだけで周囲の目が厳しくなり、少しでも声を出そうものなら冷たい視線を受けるのがつらいので、必死にじっとさせたりおしゃべりをやめさせたりするが、親の神経がすり減り過ぎて辛いので、公共交通機関にはもう乗りたくない。
- ・ 小さい子どもと一緒に電車やバスに乗ると、嫌な顔をされたりすることがあります。スペースをとってしまったり、泣き声でうるさくしてしまい、申し訳ないと思いますが、露骨に嫌な表情されたり、ひどい時は「うるさい」と言われたりして、電車やバスを使うのがこわくなります。
- ・ 実際に何かトラブルがあったわけではありませんが、小さな子供が騒ぐのではないか、ベビーカーなどで幅をとり、トラブルになるのではないかと気になり、公共交通機関の利用は避けています。こちらもちろん配慮や基本的なマナーは守るべきですが、社会全体で理解を促していただけたらうれしいです。

- ・ 子どもを連れての乗車はどうしても周囲の目が気になってしまいます。できるだけ迷惑をかけないように、乗る時間帯も、ベビーカーを使用するかどうかとも迷います。混雑する時間帯に乗らなければならぬ時は、降りるまで子どもがぐずり出さないかハラハラします。まだ具体的な嫌な思いをしたことはないのですが、これだけ気になってしまふので、何の気兼ねなく公共交通機関を利用するということについては、まだまだハードルの高い世の中だなと思い、その解決策も自分ではなかなか見つけられていません。
- ・ 子どもが騒いで周囲とトラブルになったらどうしよう、と考えると公共交通機関を利用するのを躊躇してしまう。目的地に着くまで自由に乗り降りするのが難しいし、子どもをあやしたくても車内を自由に歩き回れない(バスは狭いし、電車も混雑していると無理)ので、それも不安。自家用車が使えるならそっちを使う。
- ・ SNS で、子連れと非子連れの間で分断を煽るような雰囲気が醸成されている。子連れ側としては、利用する際に子どもへの気配りをする上に周囲に怯える部分もあるため、かなり精神的負担が大きい。

—— その他 / こども連れの利用者自身のマナー ——

- ・ 子連れもマナーが悪い人(荷物をベビーカーにたくさんかけてスペースを占有する、ベビーカー放置で優先席に親は座る)が目立つ。マナー啓発がどちらにも必要。
- ・ 子連れで利用する側のマナー (車内で走らせない、泣き止む努力をしてみる、土足で座面に立たせない、ベビーカーの位置に配慮する) 等の周知を行うと共に、周囲に対しても理解をしてもらえる様な啓発、優先車両(時間帯や場所)の設置を行なって貰えたら、より乗りやすくなると思います。
- ・ 妊娠中でも子連れでも、どちらかを優先すると軋轢が生まれるため、お互いにメリットのある形が実現できれば嬉しいです。例えば朝のラッシュ時に満員電車をベビーカーで乗るというのは子連れ側も配慮すべきと思いますので、朝はタクシー等別の移動手段を優遇するなどがあれば嬉しいと思います。
- ・ 各会社や施設でのサービス向上はとてもありがたいことですが、私たち子連れ家族もそれを享受できて当たり前という態度ではなく、あらかじめ想定できること(赤ちゃんの昼寝や食事の時間を考えて乗る電車や飛行機を利用する等)に対しては対策を講じる等、周りの方々への配慮する気持ちを持つことも大切だと思います。
- ・ 配慮を求めるだけでなく、保護者側も節度やマナーを守った利用をしてほしいと思うことがあるので、無知な親にはきちんとルールを明示するのがお互いの為に良いと感じる

金銭的負担	<p>—— 運賃・料金などが高い・負担が重い ——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>妊娠中の通院時など<u>もう少しタクシーを使用しやすい仕組みがあればいい</u>のになと思いました。妊娠中期～後期になると運転もし辛くまたバスや鉄道を使用し難い人が多くなると思うので…。私自身切迫早産でとにかくなるべく歩かないように指示されていたのでタクシーを使う機会が多かったのですが<u>妊娠中に使えるタクシーチケットなど</u>あればいいのにな、と思いました。もちろん医療費控除などしましたが、お金が稼ぎにくくお金が出て行く時期、妊娠中の一時的、短期間の事なのでぜひ少子化対策としてご一考いただければと思います。</li> <li>できれば<u>小学生の低学年までは鉄道料金無料のサービス</u>があるとありがたい。小学生になると、保育園の時より教材費、給食費、学童費などで、出費が月30000円程度増えたので、できれば出掛けるときは出費を抑える意味でも無料があります。</li> <li><u>有料特急の妊婦割引</u>があるとありがたいです。優先席近くで妊婦マークをつけていても誰も譲ってくれないため、自費で有料特急チケットを買い通勤していました。<u>母子手帳提示で割引や一部払い戻し</u>などできるとありがたいです。</li> <li>都市部だと<u>公共交通機関を利用することが大半であり、運賃がとても負担になっている</u>。シルバーパスのような、<u>小学生の子どもを持つ世帯の運賃を割引にする等の企業努力</u>があつて欲しい。</li> <li>子どもの年齢が近いと、<u>3人目からお金がかかるなど経済的に負担が大きい</u>。乗るのにも色々と大変なので<u>周りに配慮してもらえるような取り組みがあると嬉しい</u>。</li> <li>地方に実家があり、現在の住まいに家族や親戚がおらず、<u>里帰りや帰省をする事</u>がある人はいると思うが、そう言った人達へ子育て支援の助成をお願いしたい。<u>子育て中の拠り所として実家へ帰りたいが、交通費が高くなかなか頻繁に帰れず</u>、ベビーシッターなどのサービスを利用すればとなるだろうが、それとは利用しやすさは違うので、支援の一環で取り入れてほしい。</li> </ul>
利用者への働きかけの強化	<p>—— こども連れの利用への寛容さの醸成 ——</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子連れの場合、施設・設備面の便利さよりも、<u>利用時の周囲の目の方が気になります</u>。子どもの声や泣き声に敏感な人もまだ多いので、なかなか赤ちゃん連れやイヤイヤ期の子どもを連れての公共交通機関利用は憚られます。<u>もっと寛容な社会になってほしいと、切に願います</u>。</li> <li><u>子どもがいると周りの方にすごく気を遣います</u>。最大限配慮しているつもりなので、<u>優しく見守っていただける環境が広がると子育てしやすい</u>です。<u>公共交通機関全体でそのように発信していただけるとありがたい</u>なと感じます。もちろん子育て世帯向けだけではないですが。</li> <li><u>子どもが居ることに寛容であってほしい</u>と思います。<u>子どもが泣いても居心地が悪い</u>と感じない雰囲気を作れるよう、ポスターや車内放送などで周知をして</li> </ul>

いただけだと嬉しいです。

- ・ 子連れだと荷物が多かったり、子供の機嫌を損ねないようにどれだけ車内で過ごせるかと工夫したり、考えることや気をつかうことが多く、結局”外出しない”選択肢が1番いいだろうと思ってしまう。でも、それだと息苦しさが日に日に募ってしまうので、スムーズに公共交通機関を利用できると嬉しいです。（運転手さんが、ベビーカーを見て嫌な顔をしない。載せるのも手伝ってもらえると嬉しい。乗客の人達も嫌な顔しない。公共交通機関を利用する前後での授乳室やおむつ替えスペースの確保など、いろいろ整備されると嬉しいです。）
- ・ 実際に何かトラブルがあったわけではありませんが、小さな子供が騒ぐのではないか、ベビーカーなどで幅をとり、トラブルになるのではないかと気になり、公共交通機関の利用は避けています。こちらもちろん配慮や基本的なマナーは守るべきですが、社会全体で理解を促していただけたらうれしいです。
- ・ 混雑時に、申し訳ないとは思いつつ利用することがあります。お客様も運転手さんもピリピリしているように感じることがある。どうしても使わなきゃ行けない時間だったりするので、時間をズラしたりなど出来ない理由があるのを理解していただきたい。
- ・ 子どもが乗車した際には、黙らせることが難しく、楽しい時間になってほしいので、節度は必要ですが、多少のおしゃべり等を許していただけると助かります。

――ベビーカーの利用ルールの周知――

- ・ ベビーカーを置かないでいいと周知してほしい。ベビーカーを置むと子どもにとって危険であり、荷物も出さなくてはいけないため、ベビーカーに乗せた状態で公共交通機関を利用してもいいことを広めてほしい。
- ・ 公共交通機関を利用しようするときは、特にベビーカーを使用します。子供の荷物がたくさんあるので、混雑時にベビーカーを置むことができません。ご迷惑をおかけして申し訳ないと思っていますが、どうしても置むことが難しいです。周りの方に完全に理解して欲しいとは思いませんが、ポスターなどでこういった事情があることを周知していただけすると、少しは誤解が解けるのかなと思います。
- ・ バス内にベビーカーを固定するベルトがあることを、調べて初めて知った。知らない人も多いと思うので、周知してほしい。
- ・ 子供が生まれる前はベビーカーの便利さがよくわかってなかったけど、いざ子供が産まれると、抱っこひもだけだと子どもがぐずつてしまつたときに大変だったり、荷物が多くて大変なので、ベビーカーも利用させてもらえるとすごく助かると思いました。特にバスとかだとなかなかベビーカーで乗りにくいので、ベビーカーで乗りやすいと助かります。

### —— マタニティマークの周知 ——

- ・ 妊娠中も電車で通勤していたが、電車で席を譲ってもらったことがほぼない。自分のまわりの妊婦も同様のことを言っている人が多い印象で、つわりの時期や後期のお腹が大きい時期にしんどい思いをしている人は多いと考えられる。見て見ぬふりして座っている人や、そもそもマタニティマークを知らない人向けに、マタニティマークの意味や妊娠中座れないことがどれだけ負担なのかを、国全体で周知して欲しい。
- ・ 妊娠中、電車で通勤していました。いつもたたなくてはならず辛かったです。マタニティマークを分かりやすくつけていたけど、譲ってもらえたことは 1 度もありませんでした。40、50 代以上のマタニティマークの認知度が低いのではないかと思いました。現に私の親も知らなかったです。マタニティマークの認知度をもっとあげる取り組みを考えて欲しいです。
- ・ 妊娠中、席が全て埋まっていた時妊娠マークをカバンにつけていても譲ってもらえない時があり、こちらから声をかけるのもなあと躊躇をしてずっと立っていた時がある。電車通勤されている会社や社員などに周知徹底を行ってほしい。
- ・ オーバーツーリズムのために、京都市内のバスがとても混雑しています。日本人（または在住者）はマタニティマークに気づいたら、席を譲ってくださる事がありますが、外国人観光客だらけだと、マークが伝わらず座れないうえに押されて危ない思いをしたり、下車時に狭い人波を掻き分けたりととても苦労します。このままなら、子連れでの移動が難しいです。
- ・ 妊娠中にマタニティマークを付けづらいと感じる妊婦は多いと思います。私もそうでしたが、遠慮と肩身の狭さとどう思われるか、イタズラをされないか、という恐怖がありました。とくにお腹が目立たない期間は付けづらかったのですが、体調が悪かったり無理は禁物なのがこの時期です。むしろこのマークは妊婦と分かりづらい時期のためのお助けアイテムかもしれないですが、カバンにぶら下げるのは勇気がありました。もちろん堂々と付けている人もいますが、そうでない人がいることがもっと知られればな、また、マークをネガティブな目で見る人や嫌がらせをする人が少しでも減ればな、と思いました。

### —— 嫌がらせへの対策・トラブルの抑止 ——

- ・ わざと妊婦や女性にぶつかってくる男性の取り締まりを強化してほしい。怖すぎて妊婦時に 1 人では乗れない。
- ・ SNS 上では子連れ、妊婦に対し乗客から嫌がらせなどを受けると言ったことを目にします。自分はそれが怖くて主に自家用車での移動にしました。そのようなことがあった時に他の乗客に介入してもらうのを待つではなく、駅員に対応して頂きたいです。見回りスタッフの配置や、優先席付近に重点的に呼び出しボタンをつけて欲しいです。
- ・ 私はまだ会った事がありませんが、最近よくベビーカーにわざとぶつかった

り、抱っこ紐のバックルを外したり、子供の足をつねくったりなど物騒な話を聞きます。そういう事が起こらない事が望ましいですが、そういう事をするような人たちを現行犯で処罰できるような仕組みにして欲しいです。

- ・ 利用者の妊婦への配慮が無さすぎて困った事が多数…。優先座席に座っており、降りようとした時に後ろから蹴られたり、わざとぶつかってこられたり。そういうことを防ぐために、「防犯カメラで録画しているので、暴力行為などあった際は通報される」とアナウンスしてほしいです。
- ・ 妊娠中も子供を産んでもからも、電車やホームで人に絡まれることが多く、弱そうに見えるからかたまに変な人もいて怖い思いをする事があるのですが、そういう時に車掌さんなどに連絡する方法があるといいなと思います。
- ・ 出産後に優先席に座っていると、他の席が空いていてもわざわざ横に座り子どもに触ろうとする高齢者の方に困っていた。

—— インターネット上での誹謗中傷への対策 ——

- ・ 近年では妊婦や子供に対する目が厳しい人が増えたと感じています(『妊婦様』『子持ち様』など)。子供が泣いた際などはあやしたりしますが、不快に思った方が勝手に写真を撮り SNS に投稿しないか不安になります。勝手に盗撮、SNS に投稿する行為は犯罪になる可能性があることを改めて周知していただきたいです。
- ・ 時間帯気にせずに乗車して大丈夫な車両やスペースがあると助かります。朝早い検査とかの予約して大きい病院への受診の際に電車やバスを気兼ねなく乗れるように。そうすればたため！とかこんな時間に乗ってくるな！とか言われたり写真撮られてネットに晒されたりしないと思うので。
- ・ 多くの人は、こどもや妊婦に席を譲ったり、多少こどもが泣いても寛容な対応をしてくださっているので、「妊婦が背中を押された」「ベビーカーのこどもに危害を加えられた」などのネガティブな情報のファクトチェックをして、公共交通機関を利用する時に必要以上に萎縮しなくていいという雰囲気にして欲しい。

—— こどもがターゲットになる犯罪への対策 ——

- ・ 多目的トイレは双子ベビーカーでは入れないものがほとんどです。以前、1歳後半頃に仕方なく扉を開けたままおむつ替えをしていたら、扉の前でオムツ替え中の子供達を覗きこんで来る人が居て怖かったです。空いている時間だったので、多目的トイレを先に使いますか？と尋ねると、違うので大丈夫です！と言い、そのままトイレの前に立ちはだかられました。防犯ブザーをおむつ替えの台のそばに置いてほしいです。
- ・ もっと周囲の利用客に寛大になって欲しい。また痴漢などの犯罪にはもっと厳しい措置を下して欲しい
- ・ 公共機関は商業施設よりも更に不特定多数が利用するため、監視カメラの設置

	<p><u>数を増やしたり、清掃、巡回の頻度を上げてほしい。</u>また、外国人のルール違反の行動も目立つため取り締まりや罰則罰金をシンガポール並みに強化してほしい。<u>日本のルールを守らせる工夫をしてほしい。</u></p>
その他の意見	<p>―― その他の意見――</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>混雑時に他の乗客の視線が強く、<u>パパのみの子連れの場合は特に、手を差しのべてくれる方、譲ってくれる方がいない。</u></li> <li><u>子供を抱っこしていたら手荷物等を電車の網棚に置くことは困難のため、座席一つ詰めてしまう。</u>混雑時に移動しないといけない時に他人の眼が厳しかったが、<u>手助けを依頼して良いのか、分からなかった。</u></li> <li><u>大人の傘の持ち歩きによる子供目線の危なさ、席の譲り合いの意識低下、イヤホンによる周囲への配慮不足</u></li> <li><u>札幌は雪が多く、冬は公共交通機関の乗り場に行くまでが大変。</u>特にベビーカーが大変。屋内はベビーカーだけど外の移動はソリとなり、抱っこ紐は重くて大変。</li> <li>昨今は<u>異常に暑い時期が非常に長く、駅まで歩くことを考えただけで子連れでの公共交通機関の使用は困難</u>と感じている。また、上の子もトイレの心配もあり、公共交通機関はあまり使用したくない</li> <li><u>荷物の多さ、親の体力、子どもの機嫌などを</u>考えると自家用車が選択肢の一番目になるし、住んでいる地域的にも公共交通機関があまり身近ではない。公共交通機関を利用すると、<u>目的地に着くまでプライベート空間がないので、精神的にもキツイ</u>と思っています。</li> </ul>
その他の要望	<p>―― その他の要望――</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有料でもよいので、<u>在来線に混雑時でも確実に使えるスペースがあるとうれしい</u></li> <li>首都圏の電車で、<u>ホームとのすき間が少なくなっている車両があり、ホームにもでっかくマークがあるので分かりやすいのですが、そこで乗っても普通の車両なのでベビーカーを置くには厳しいです。</u>先ほど記載した、<u>ベビーカー、車椅子優先スペースがある車両がそこに来ればいいのに……</u>といつも思っています。</li> <li>子供を連れて電車利用したい時、なるべく早く目的地に着きたいので有料列車を利用したいのですが、<u>子供の分の切符を買う手間がかかり、結局電車利用する機会を逃しています。</u>自身のスマートフォンなどで簡単に購入でき、利用することができたらいいなと思いました。</li> <li><u>子ども用車椅子への理解がまだまだ少なく、ベビーカーと勘違いされて、こちらが車椅子マークを付けてないと、酷い事を言われたりします。</u>ベビーカーと違って車椅子は重量もあり、これがないと移動ができないということを理解して</li> </ul>

- もらえるようなポスターなどを増やしてもらえたらしいなあと思いました。
- ・ 医療的ケアが必要な重心児がいるが、子ども用車椅子の広告を増やして認知しやすい環境を作っていただけるとありがたい。また、バスではスロープなどを利用しやすいと乗り降りしやすくて大変助かる。重心児と公共交通機関を利用することは、ハードルがとても高いと感じている。
  - ・ バス車内のベビーカーの設置スペースがありますが、わざわざ座席を畳んでスペースを確保してもらわないといけないのが申し訳なく、ベビーカー使用時にバスを利用するのを躊躇ってしまいます。勝手な希望ですが、電車のように初めからスペースを空けておいてもらえると利用しやすいのにとはいつも思います。
  - ・ まだ子供が 0 歳なので、もう少し大きくなつて電車に興味を持つようになつたら、一緒に電車旅をするのが夢です。スタンプラリーなどちょっとしたイベントがあると良いなと思っています。
  - ・ 授乳期の子どもがいると、授乳間隔が決まっていることが理由で移動手段が車になりますので、駅ごとに授乳室(できれば調乳用のお湯もあると助かります)が整つていると公共交通機関を利用しやすくなるなと思います。
  - ・ 子供用設備有りと看板やホームページに記載していても長く故障のまま放置してあったり、使用を躊躇する程に経年劣化した設備があつたりするので、更新時期を定めて欲しい。
  - ・ 荷物の中では、特にオムツや食べ物(食事、ミルクと哺乳瓶やお湯、おやつ、付随するエプロンや食具、手口拭き)、飲み物の持ち運びが大変です。これらの提供があるととても助かります。
  - ・ トイレにオムツとおしり拭きとゴミ箱が設置されている、離乳食やミルク、飲み物等が提供される又は購入できる、哺乳瓶や食具を借りて使用後そのまま返却できるなどのサービスがあると、荷物を減らすことができたり、移動中に不足して困ることが無いと思います。
  - ・ 特に妊娠中は何が起こるか分からないので、すぐに医療機関と連携がとれるようなシステムがあれば、安心して利用できると思います。
  - ・ 複数人おこさまを連れていると押しボタンでケンカするので、運転停車に關係のないおこさまボタン的なのがあってもいいかもしれない。(それで降りられなかつた！みたいなことは起きるかもしれないが。)
  - ・ 電車を乗っている時にり革につかりたがつたので、優先スペースに低いつり革があると嬉しい。子供用のタッチするとピッと鳴るだけの全国で使える IC カードが欲しい（お金は入れられない）。

## 5 12歳以下のこどもを持たない人への質問

### 1) 回答者自身の状況

#### (1) 居住都道府県

現在お住まいの都道府県をお答えください(回答は1つ)。

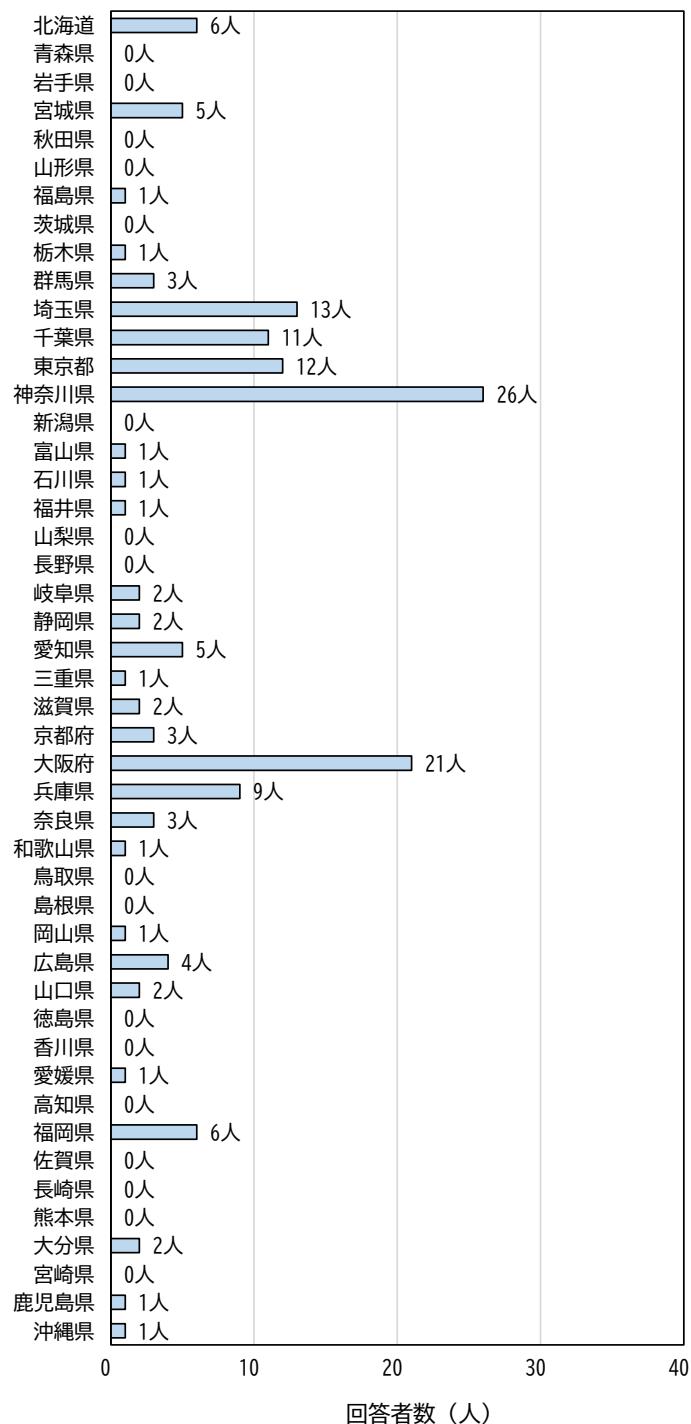
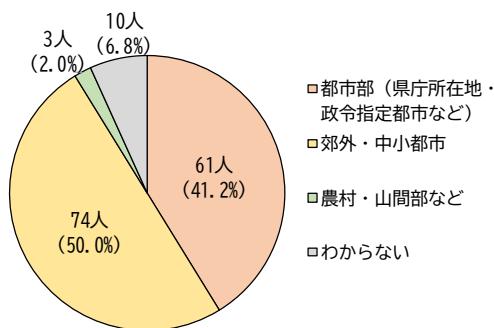


図 29 居住都道府県

## (2) 居住地域

あなたの住まいの地域について、最も近いものをお選びください(回答は1つ)。

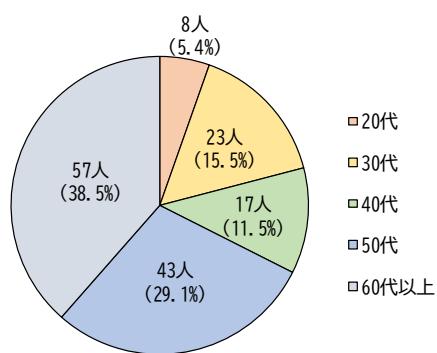


n=148

図 30 居住地域

## (3) 年代

あなたの年代をお答えください(回答は1つ)。

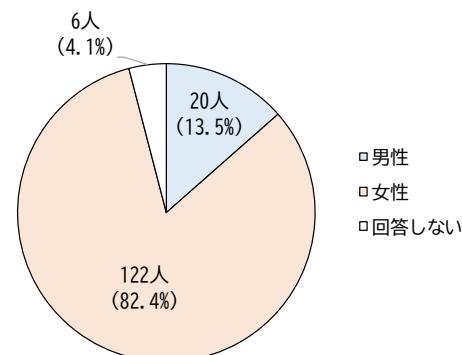


n=148

図 31 年代

## (4) 性別

あなたの性別をお答えください(回答は1つ)。



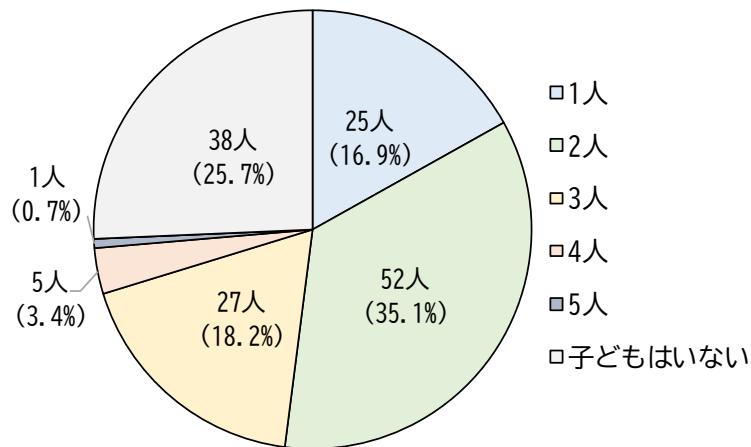
n=148

図 32 性別

### (5) 子どもの人数

あなた自身のお子さまの人数を教えてください(回答は1つ)。

※お子さまをお持ちでない場合は、「子どもはいない」を選択してください。



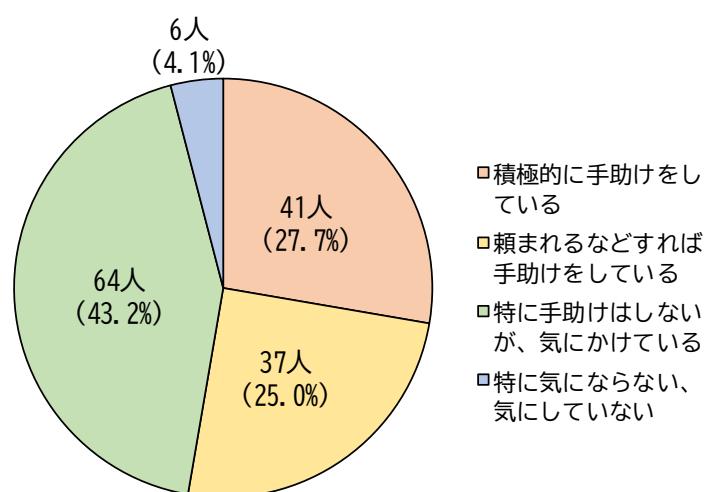
n=148

図 33 子どもの人数

### 2) こども連れの利用者を見かけた時の関わり方

公共交通機関を利用する際、お子さま連れの利用者を見かけた時の関わり方を教えてください(もっとも近いものを、1つ回答)。

「公共交通機関」とは、鉄道、バス、タクシー、航空機、船舶のことを指します。



n=148

図 34 こども連れの利用者を見かけた際の関わり方

### 3) こども連れの利用者に対して思うこと・アドバイス

こども連れの公共交通機関利用者に対して、思うことやアドバイスはありますか。  
もしもある場合、ご自由にお書きください。

子どものいる回答者 70 人、子どものいない回答者 17 人、計 87 人から、延べ 108 件の意見が寄せられた。

子どものいる回答者からは、子連れ利用者に対する気遣いやねぎらいの言葉が多く寄せられた一方、子どものいない回答者を中心に、子連れ利用者のマナーを指摘する意見も一定程度寄せられた。

このほか、こどもや子連れの利用を円滑化する設備やサービスに関する要望は、子どもの有無にかかわらず多く寄せられた。

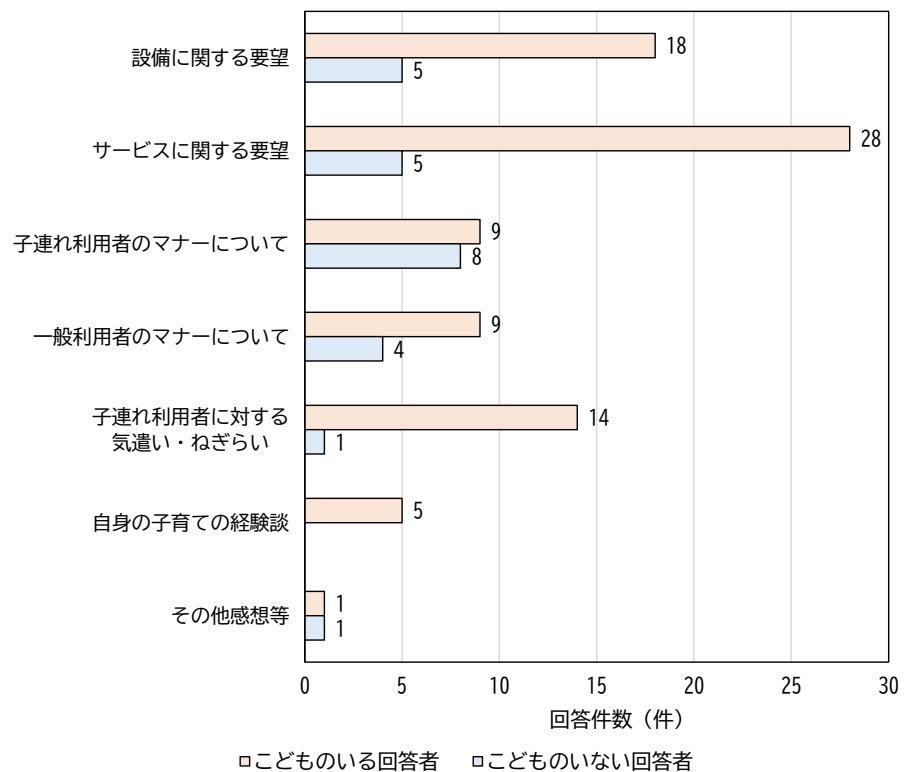


図 35 こども連れの利用者に対して思うこと・アドバイスの回答件数

表 4 回答の例

分類	要旨
設備に関する要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新幹線や特急などに個室を増やしてほしい</li> <li>・子供用のシートがあると良い</li> <li>・電車でベビーカーを乗せるスペースがもっとあればよい</li> </ul>
サービスに関する要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども連れの人が気を使わずに乗れる車両があればよい</li> <li>・譲り合いができる様にアナウンスを積極的にした方がいい</li> <li>・童謡や絵本の読み聞かせを放送する</li> </ul>
子連れ利用者のマナーについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・座席に乗るなら靴を脱がせる、詰めて座るなど、マナーは守るべき</li> <li>・子供が騒いでいても注意しない親がいる</li> <li>・車内でスマホばかり見て子を放置するのはどうなのか</li> </ul>
一般利用者のマナーについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・赤ちゃんが泣いても、温かい目で見守ってあげてほしい</li> <li>・子連れなのに優先席を空けてもらえなかった</li> <li>・白い目で見られたり迷惑がられたり言われたりすることが辛かった</li> </ul>
子連れ利用者に対する 気遣い・ねぎらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小さな子ども連れには席をなるべく譲ってあげたい</li> <li>・ベビーカーを運ぶ手助けをしている</li> <li>・お母さんは周りに迷惑かけないか気が気じゃないと思う</li> </ul>
自身の子育ての経験談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小さいおもちゃ、手のひらサイズの絵本を持ち歩いていた</li> <li>・車内でよくしりとりをしていた</li> <li>・ベビーカーで電車に乗る時に、手助けしてもらったことが嬉しかった</li> </ul>
その他感想等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共交通機関を使わないのでよく分からない</li> <li>・昔は子ども連れ用の車両やベビーカーの乗車はできなかつたので、外だしやすくなつたのではないかと思う</li> </ul>