



# 歩行者移動支援サービスの認知度向上に 向けたアンケート調査

---

令和2年10月

政策統括官付

# 認知度向上に向けた調査の目的

- これまで国土交通省では実証イベントの開催など歩行者移動支援サービスの認知度向上に向けた取組を実施してきた
- 今年度はアンケート調査を通じて、歩行者移動支援サービスの一般認知度を把握しつつ、より一層の認知度向上に向けた施策を検討することを目的とする
- 併せて新型コロナウイルスの影響による歩行者移動支援サービスの利用頻度の変化等を確認する

## 歩行者移動支援サービスの普及

## 今年度の目的

### 現状

- 歩行者移動支援サービスの普及は利用者が中心であり限定的
  - 情報を収集する人数が少ない
  - 得られる情報量が限定的



### 課題

- 提供されるサービスの広がり（提供エリアやサービス内容）が限定的になってしまう

### これまでの取組内容

- 国土交通省では歩行者移動支援サービスの認知度向上に関する施策を実施してきた
  - バリアフリー情報収集イベントの開催
  - バリアフリーナビプロジェクトのロゴマークの作成 など

### 今年度の目的

- 歩行者移動支援サービスの一般認知度を把握
- より一層の認知度向上に向けた施策を検討

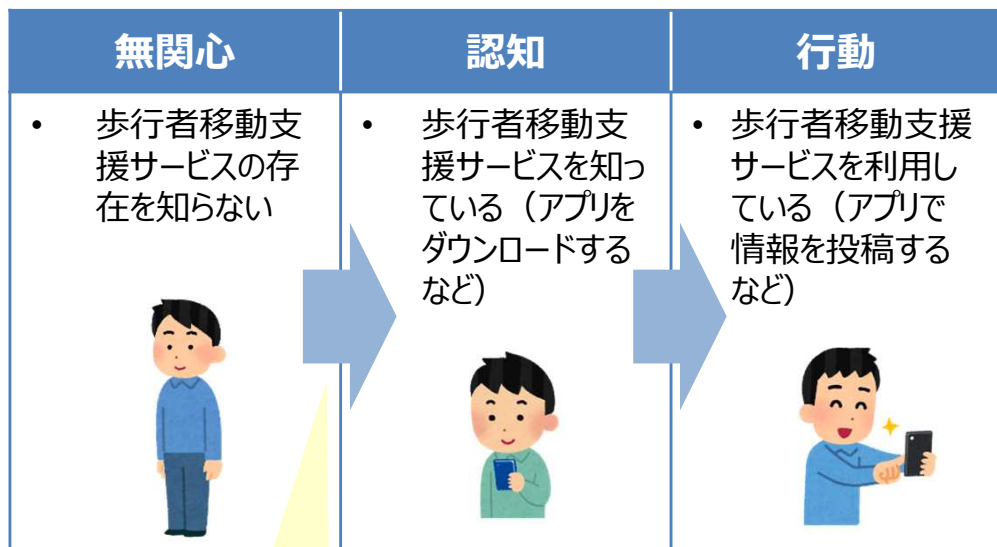


- 歩行者移動支援サービスへの関わりの深さによって、利用者を無関心層、認知層、行動層に分類
- アンケート調査では、歩行者移動支援サービスを知っている層（認知層）に対して認知経路や認知のきっかけを確認し、歩行者移動支援サービスの認知度向上に向けて効果的な施策を検討する。

## 実施方針

- ・ 歩行者移動支援サービスへの関与度を無関心・認知・行動の3つに類型
- ・ 認知層に対して認知経路やきっかけを確認し、認知度向上の効果的な施策を検討

### 【歩行者移動支援サービスへの関与度】



アンケートで、認知層に対して、無関心層から認知層になるきっかけ（どんな経路で知った・どんな理由で知った）を確認する

## 実施内容

### 実施概要

#### 【事前調査】

- ・ 歩行者移動支援サービス提供者（アプリ事業者）に参加者の認知経路や参加者増加に向けた工夫等を確認

#### 【アンケート設計】

- ・ 事前調査を踏まえて歩行者移動支援サービスの認知度や認知経路等に関するアンケートを作成

#### 【アンケート実施】

- ・ WEBアンケートを活用し、広くアンケート調査を実施




### アンケート調査

### 結果分析・考察

- ・ 対象者の属性※ごとの認知度や認知経路を分析
- ・ 属性ごとに効果的な認知度向上のための施策（広報の仕方など）を検討
- ・ 各属性の方へのヒアリング等を通じて、検討した施策の有効性を検証

- 認知度調査で一般の歩行者移動支援サービスの認知度を確認するとともに、認知層を特定する。認知経路調査ではサービスの認知層に対して認知のきっかけや利用しているサービス等の詳細を調査
- 歩行者移動支援サービスが必要な人・歩行者移動支援に仕事で関わる人・その他の3つに属性を分けて、アンケート結果を分析し、属性それぞれの認知の経路に合わせた施策を検討

## 【アンケートの設計】

	実施概要	検証観点	分析方針
<p><b>① 認知度調査</b> サンプル数：20,000程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>歩行者移動支援サービスの認知度および回答者属性に関するWEBアンケートを実施</li> <li>属性ごとに<b>認知層</b>（歩行者移動支援サービスを知っている層）を特定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>歩行者移動支援サービスの認知度</li> <li>歩行者移動支援と連携したサービス・イベントへの興味・関心</li> </ul>	<p>以下の属性に分けて、認知度、認知経路等を分析</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>歩行者移動支援サービスが必要な人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>車いす利用者/その家族</li> <li>ベビーカー利用者</li> </ul>  </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>歩行者移動支援に仕事で関わる人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公務員（福祉関連部署）</li> <li>介護福祉サービス</li> <li>リハビリ職（PT、ST、OT）等</li> </ul>  </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教員</li> <li>その他上記以外の職業</li> </ul>  </div>
<p><b>② 認知経路調査</b> サンプル数：1,500程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①で特定した<b>認知層</b>に対してWEBアンケートを実施</li> <li>認知経路や利用しているサービスなど詳細を確認する質問を実施</li> <li>利用者に新型コロナウイルス流行前後での利用頻度・必要性の変化について確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>歩行者移動支援サービスの認知経路</li> <li>歩行者移動支援サービスの認知のきっかけ</li> <li>利用しているサービス</li> <li>サービスを利用する理由 など</li> </ul>	

# 認知度向上のための施策(仮説)

- 認知度調査では、属性ごとの歩行者移動支援サービスの認知度と歩行者移動支援と連携したサービス（新型コロナウイルスを踏まえたサービス含む）やイベント形式に関する興味・関心を確認
- 認知経路調査では、歩行者移動支援サービスを認知したきっかけ等を調査し、属性ごとに効果的な認知度向上のための施策（広報手法等）を検討し、ヒアリング等を通じてその有効性を確認

## 認知度調査のアウトプットイメージ

## 認知経路調査結果の検討により得られる アウトプットイメージ (認知度向上のための施策(仮説))

### 歩行者移動支援サービスが必要な人

- ・車いす利用者/その家族
- ・ベビーカー利用者



### ・歩行者移動支援サービスの認知度

- 左記の属性ごとに歩行者移動支援サービスの認知度を取りまとめ

- ・ 観光サイトや飲食サイトのアクセス情報ページにサービスのリンク等を掲載する
- ・ 子育て世代が集まる場（自治体の子育て支援施設等）でサービスを紹介する

### 歩行者移動支援に仕事で関わる人

- ・公務員（福祉関連部署）
- ・介護福祉サービス
- ・リハビリ職（PT、ST、OT）等



### ・歩行者移動支援と連携したサービス やイベント形式の興味・関心

- 連携により多くの方が興味・関心を持つ取り組み（自動運転、観光レジャーへの活用、混雑していないルートを案内するサービス等）を確認
- 多くの方が興味を持つイベントの形式（シンポジウム、ワークショップ等）を確認

- ・ 高齢者介護やリハビリなどに関わる研修や福祉の展示会・講演会など関連業界の人が集まる場でサービスを紹介する

### その他

- ・教員
- ・その他上記以外の職業



- ・ サービスと親和性のある取組と関連付けて、新聞・テレビなどのマスコミを活用した情報発信



- 事前調査を踏まえてアンケート設計を9月までで実施。アンケート調査を10月下旬に行う。その後、アンケート結果の分析を12月までに実施し、認知度向上に向けた施策の取りまとめを行う。

