

## 令和4年度 インターネット福祉保健モニター 第1回アンケート

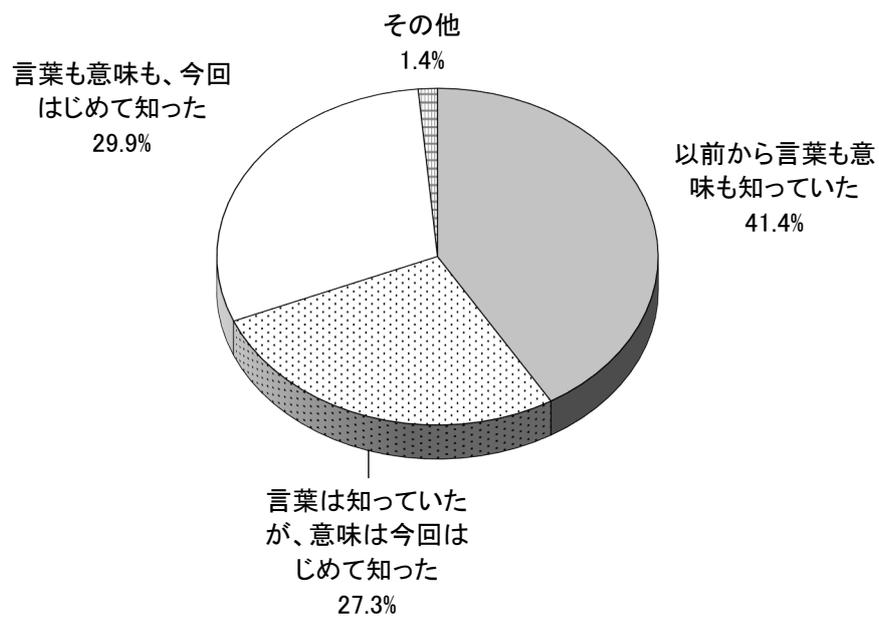
## 心のバリアフリーに関する意識調査

## ＜アンケートの設問＞

Q1	あなたは「心のバリアフリー」という言葉や意味を知っていますか。
Q2	Q1で「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた方にお聞きします。あなたは心のバリアフリーについて、東京2020大会以前から知っていましたか。
Q3	Q1で「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた方にお聞きします。あなたは心のバリアフリーについて、どのような機会に知りましたか。（複数回答可）
Q4	公共トイレには、障害のある方や乳幼児を連れた方などが円滑に使用できるための設備が備えられている個室があります。公共トイレにおいて、備えている設備を示す以下のピクトグラムを知っていますか。次の①から⑦の中で、知っているピクトグラムの番号をすべて選んでください。（複数選択可）
Q5	公共施設や商業施設などで、車椅子使用者等が利用しやすい広めの駐車スペースが設置されていることを目的も含めて知っていますか。
Q6	あなたは車椅子を使用していますか。
Q7	Q6で「いいえ」と答えた方にお聞きします。車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはありますか。
Q8	Q7で「ある」と答えた方にお聞きします。それはどうしてですか。（複数選択可）
Q9	視覚障害者のための以下のような設備を知っていますか。次の①から③の中で、知っているものをすべて選んでください。（複数選択可）
Q10	視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことがありますか。
Q11	Q10で「ある」と答えた方にお聞きします。その時に、何か具体的な対応をしましたか。（複数選択可）
Q12	これまでご紹介したバリアフリー設備は、様々な利用者のニーズに基づいて整備されています。車椅子利用者対応トイレや車椅子使用者用駐車施設などは、障害のある方だけでなく、すべての方にとって利用しやすい設備です。そのため、利用が集中してしまい、このバリアフリー設備しか使えない人たちが利用できずに困ってしまうという実態があります。このバリアフリー設備しか使えない人のために、必ずしもこのバリアフリー設備を利用しなくてもよい人の配慮ある行動（心のバリアフリー）を増やしていくことが大切ですが、このような行動を増やしていくためには、どのような働きかけが効果的と考えますか。（複数選択可）
Q13	心のバリアフリーは、①社会や環境にあるバリアを理解する、②コミュニケーションをとる、③適切な配慮を行うことが重要です。このことを広く都民に知ってもらい、行動してもらうためには、どのような働きかけが効果的と考えますか。（複数選択可）
Q14-1	心のバリアフリーに関連して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。（1）よく見かける
Q14-2	心のバリアフリーに関連して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。（2）たまに見かける
Q14-3	心のバリアフリーに関連して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。（3）気づいたことはない
Q15	あなたが実際にQ14のような場面に遭遇し、声かけや手助けをした又はされた経験はありますか。また、その際、良かった経験やうまくいかなかった経験はありますか。【自由意見】

Q1. あなたは「心のバリアフリー」という言葉や意味を知っていますか。

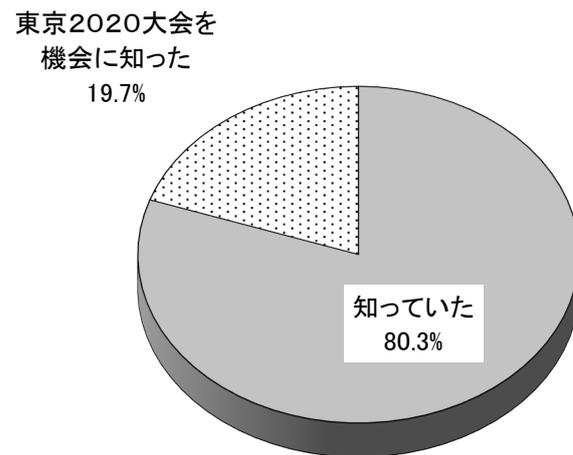
【全体】(N=355)



「心のバリアフリー」という言葉について、「以前から言葉も意味も知っていた」人が41.4%、「言葉は知っていたが、意味は今回初めて知った」人が27.3%、合わせて68.7%であった。

Q2. Q1で「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた方にお聞きします。あなたは心のバリアフリーについて、東京2020大会以前から知っていましたか。

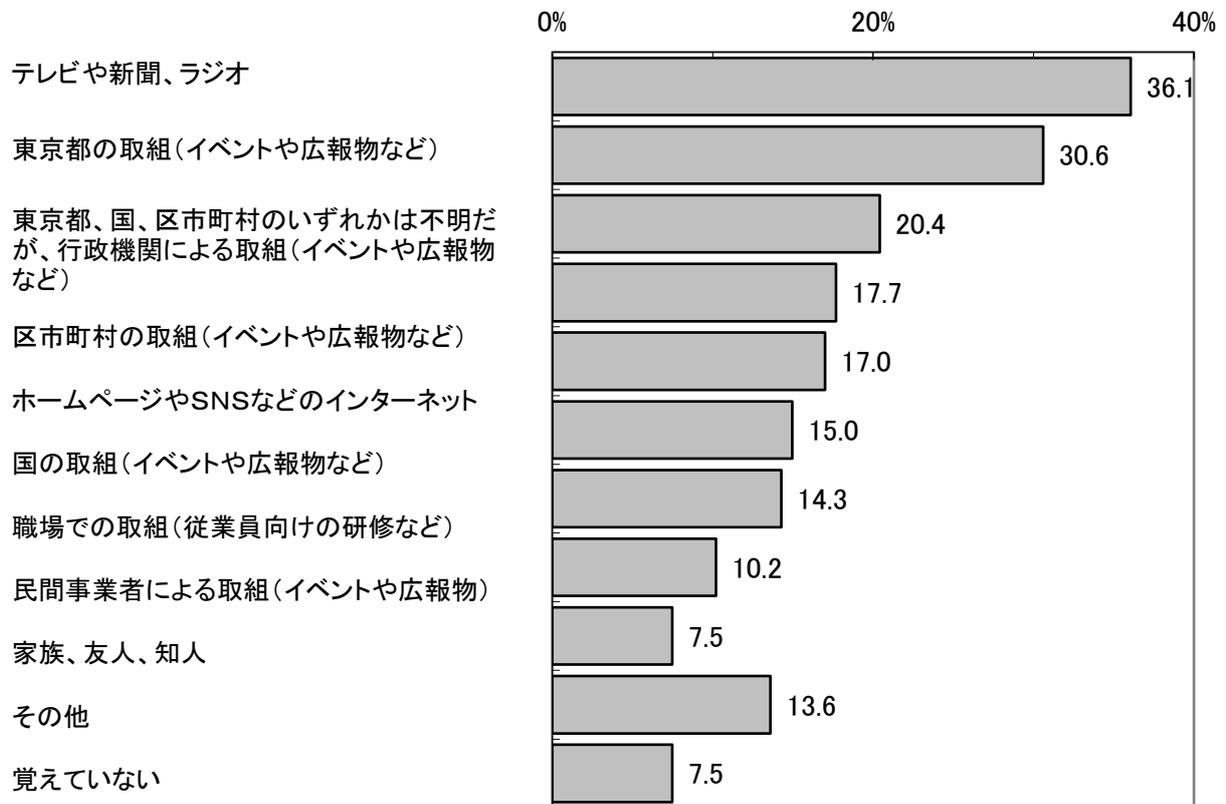
【全体】(N=147)



「心のバリアフリー」という言葉について、「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた人に、心のバリアフリーについて、東京2020大会以前から知っていたか聞いたところ、「知っていた」人は、80.3%であった。

Q3. Q1で「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた方にお聞きします。あなたは心のバリアフリーについて、どのような機会に知りましたか。(複数回答可)

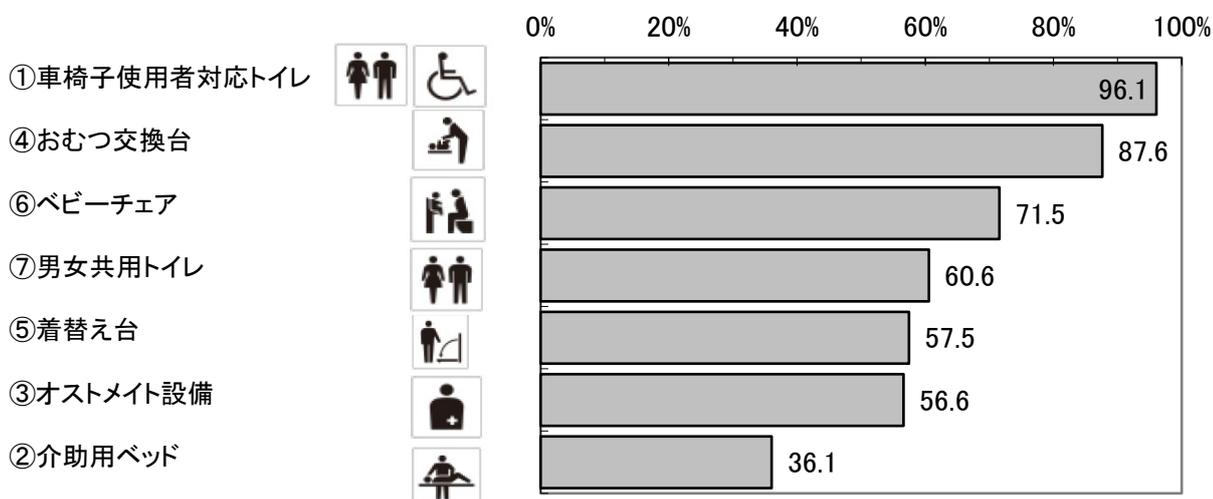
【全体】(N=147)



「心のバリアフリー」という言葉について、「以前から言葉も意味も知っていた」と答えた人に、どのような機会に心のバリアフリーを知ったか聞いたところ、「テレビや新聞、ラジオ」が36.1%と最も多く、次いで、「東京都の取組(イベントや広報物など)」が30.6%、「東京都、国、区市町村のいずれかは不明だが、行政機関による取組(イベントや広報物など)」が20.4%の順であった。

Q4. 公共トイレには、障害のある方や乳幼児を連れての方などが円滑に使用できるための設備が備えられている個室があります。公共トイレにおいて、備えている設備を示す以下のピクトグラムを知っていますか。次の①から⑦の中で、知っているピクトグラムの番号をすべて選んでください。(複数選択可)

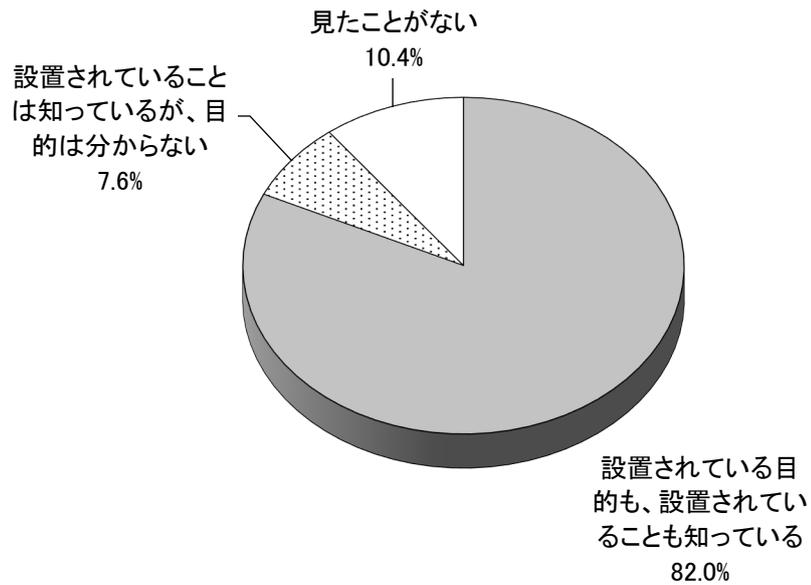
【全体】(N=355)



公共トイレにおいて、備えている設備を示すピクトグラムについて、知っているものを聞いたところ、「車椅子利用者対応トイレ」が96.1%と最も多く、次いで、「おむつ交換台」が87.6%、「ベビーチェア」が71.5%の順であった。

Q5. 公共施設や商業施設などで、車椅子使用者等が利用しやすい広めの駐車スペースが設置されていることを目的も含めて知っていますか。

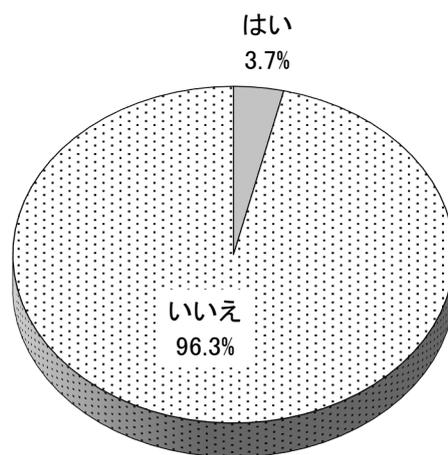
【全体】(N=355)



公共施設や商業施設などで、車椅子使用者等が利用しやすい広めの駐車スペースが設置されていることを目的も含めて知っているか聞いたところ、「設置されている目的も、設置されていることも知っている」人は、82.0%であった。

Q6. あなたは車椅子を使用していますか。

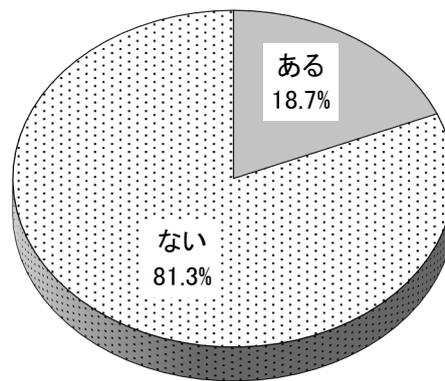
【全体】(N=355)



あなたは車椅子を使用していますかと聞いたところ、「はい」が3.7%、「いいえ」が96.3%であった。

Q7. Q6で「いいえ」と答えた方にお聞きします。車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはありますか。

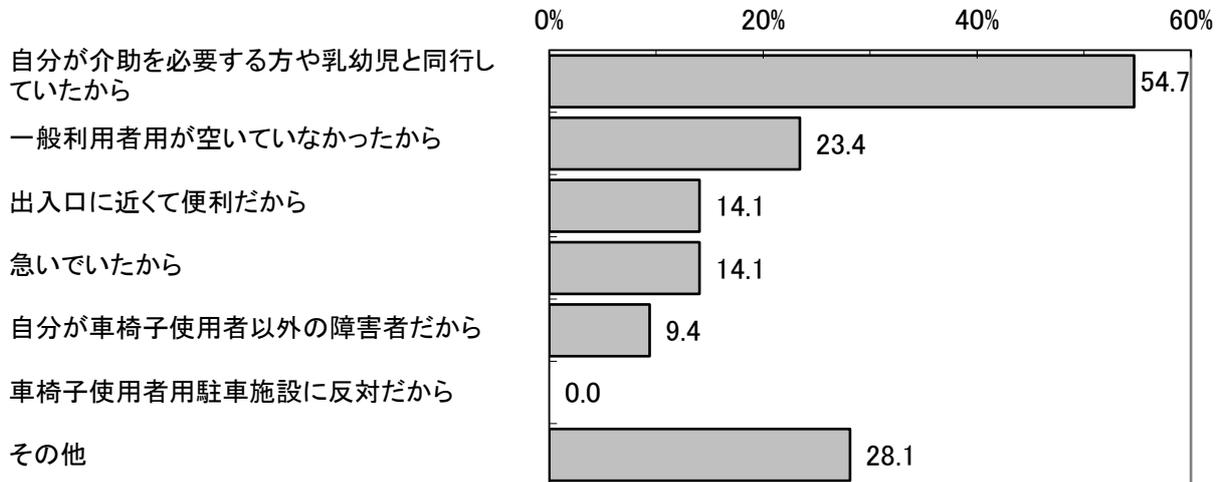
【全体】(N=342)



車椅子を使用していないと答えた人に、車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはあるか聞いたところ、「ある」が18.7%、「ない」が81.3%であった。

Q8. Q7で「ある」と答えた方にお聞きします。それはどうしてですか。(複数選択可)

【全体】(N=64)



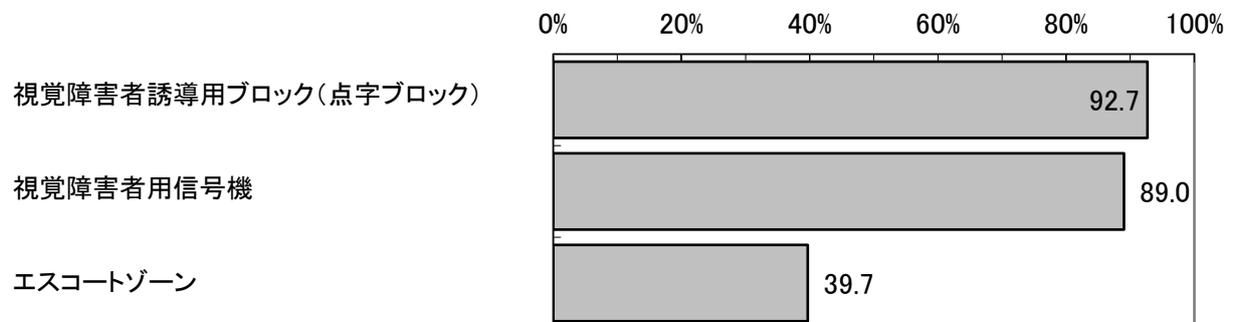
車椅子を使用しておらず、車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことがあると回答した人に、その理由を聞いたところ、「自分が介助を必要する方や乳幼児と同行していたから」が54.7%で最も多く、次いで、「その他」が28.1%、「一般利用者用が空いていなかったから」が23.4%の順だった。

「その他」の主な回答は、以下のとおり。

- ・手荷物が多くて、荷下ろしの時間だけ借りたいと思った。
- ・足を負傷し、一時的に車椅子使用者になったため

Q9. 視覚障害者のための以下のような設備を知っていますか。次の①から③の中で、知っているものをすべて選んでください。(複数選択可)

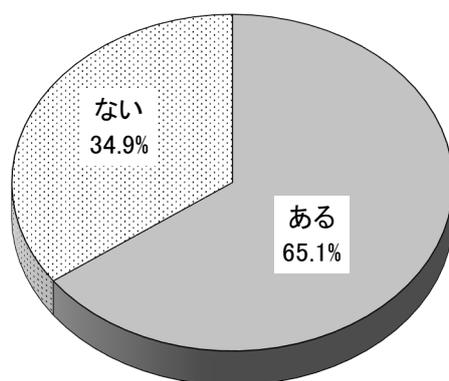
【全体】(N=355)



視覚障害者のための設備について、知っているか聞いたところ、「視覚障害者誘導用ブロック(点字ブロック)」が92.7%で最も多く、次いで、「視覚障害者用信号機」が89.0%、「エスコートゾーン」が39.7%の順であった。

Q10. 視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことがありますか。

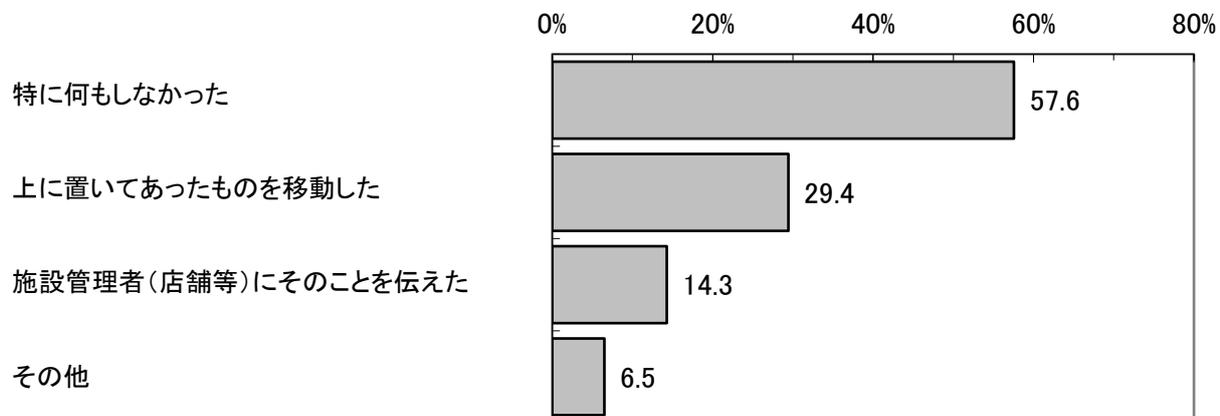
【全体】(N=355)



視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことがあるか聞いたところ、「ある」と答えた人が65.1%で、「ない」と答えた人が34.9%であった。

Q11. Q10で「ある」と答えた方にお聞きします。その時に、何か具体的な対応をしましたか。(複数選択可)

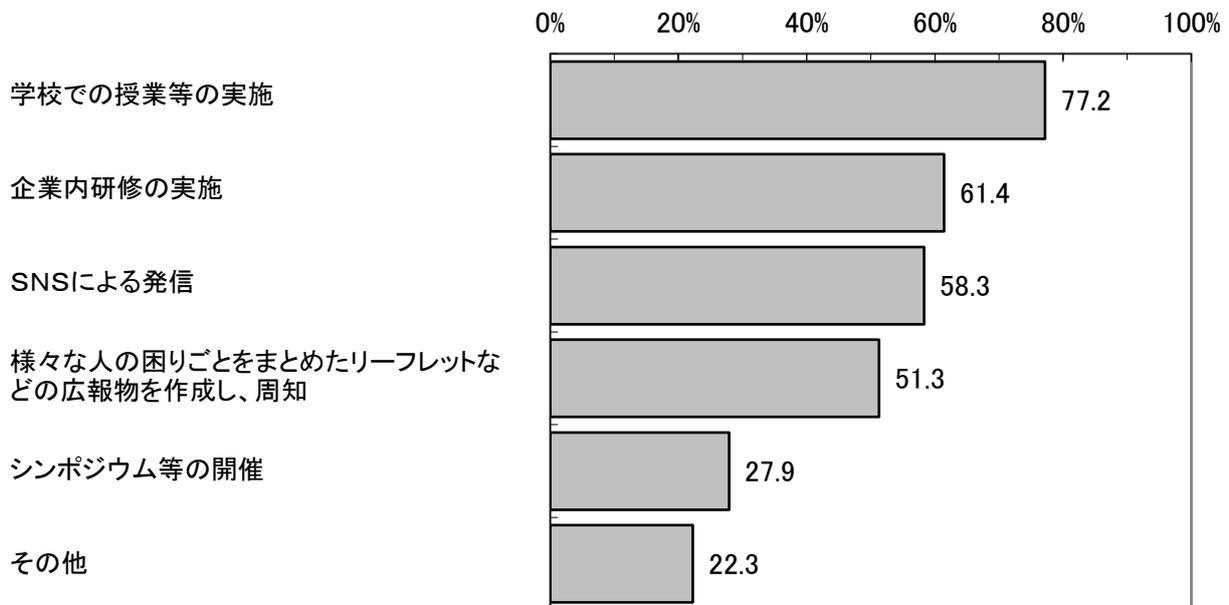
【全体】(N=231)



視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことが「ある」と答えた人に、その時に、何か具体的な対応をしたか聞いたところ、「特に何もしなかった」が57.6%で最も多く、次いで、「上に置いてあったものを移動した」が29.4%、「施設管理者(店舗等)にそのことを伝えた」が14.3%の順であった。

Q12. これまでご紹介したバリアフリー設備は、様々な利用者のニーズに基づいて整備されています。車椅子利用者対応トイレや車椅子利用者用駐車施設などは、障害のある方だけでなく、すべての方にとって利用しやすい設備です。そのため、利用が集中してしまい、このバリアフリー設備しか使えない人たちが利用できずに困ってしまうという実態があります。このバリアフリー設備しか使えない人のために、必ずしもこのバリアフリー設備を利用しなくてもよい人の配慮ある行動(心のバリアフリー)を増やしていくことが大切ですが、このような行動を増やしていくためには、どのような働きかけが効果的と考えますか。(複数選択可)

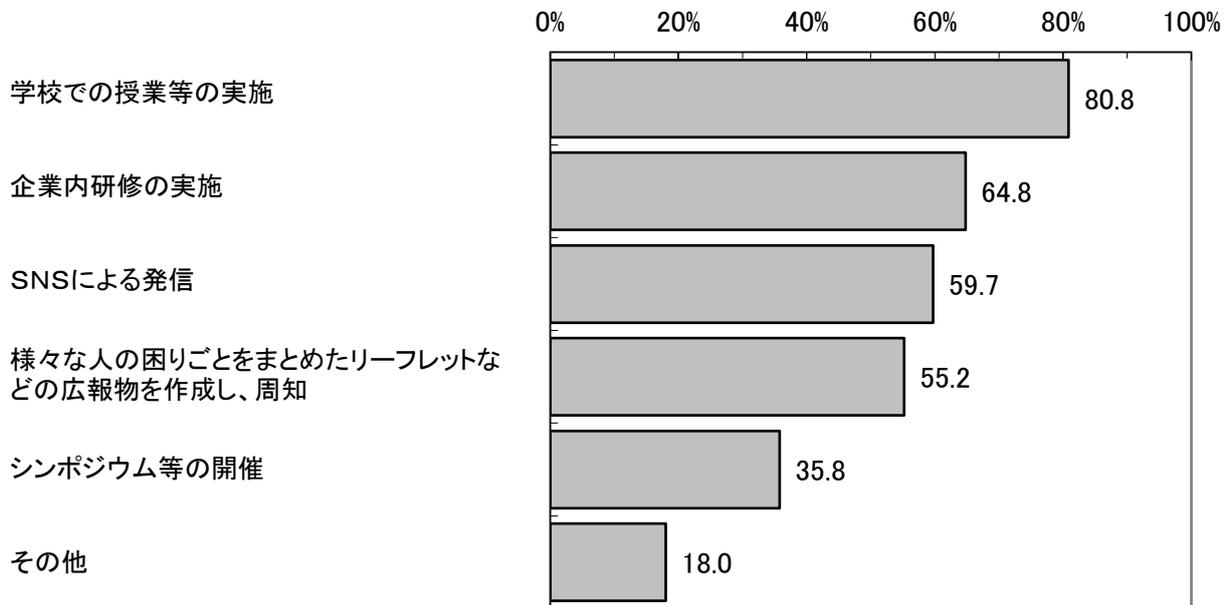
【全体】(N=355)



バリアフリー設備しか使えない人のために、必ずしもこのバリアフリー設備を利用しなくてもよい人の配慮ある行動(心のバリアフリー)を増やしていくためには、どのような働きかけが効果的か聞いたところ、「学校での授業等の実施」が77.2%で最も多く、次いで、「企業内研修の実施」が61.4%、「SNSによる発信」が58.3%、「様々な人の困りごとをまとめたリーフレットなどの広報物を作成し、周知」が51.3%の順であった。

Q13. 心のバリアフリーは、①社会や環境にあるバリアを理解する、②コミュニケーションをとる、③適切な配慮を行うことが重要です。このことを広く都民に知ってもらい、行動してもらうためには、どのような働きかけが効果的と考えますか。(複数選択可)

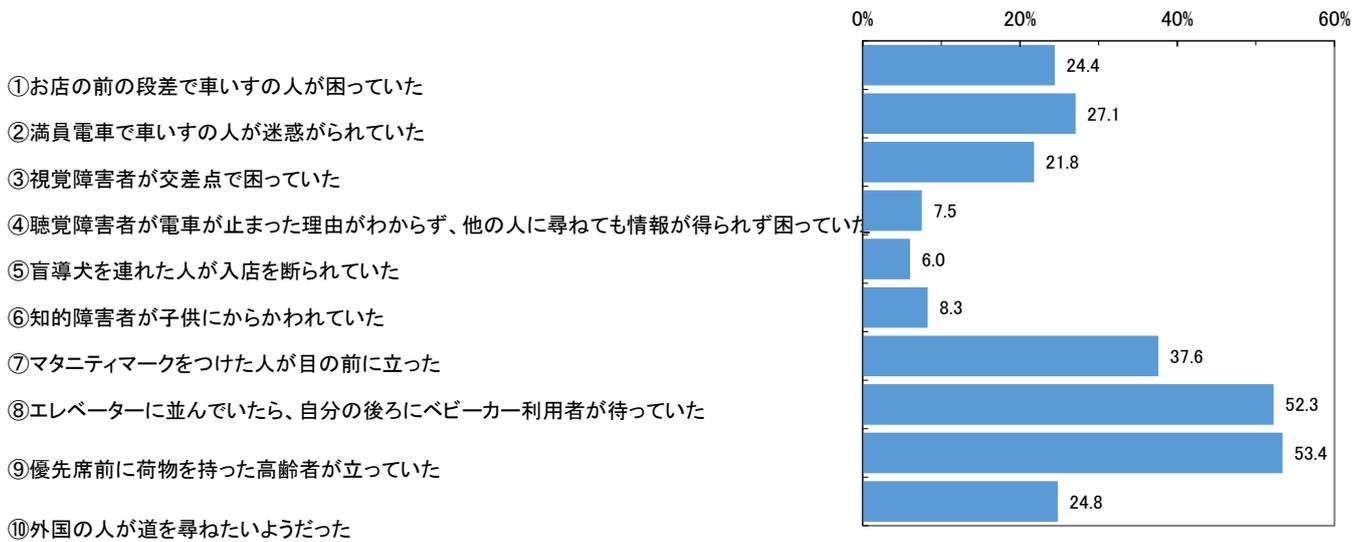
【全体】(N=355)



心のバリアフリーは、①社会や環境にあるバリアを理解する、②コミュニケーションをとる、③適切な配慮を行うことが重要だが、このことを広く都民に知ってもらい、行動してもらうためには、どのような働きかけが効果的と考えるか聞いたところ、「学校での授業等の実施」が80.8%で最も多く、次いで、「企業内研修の実施」が64.8%、「SNSによる発信」が59.7%、「様々な人の困りごとをまとめたリーフレットなどの広報物を作成し、周知」が55.2%であった。

Q14-1. 心のバリアフリーに関連して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。(1)よく見かける

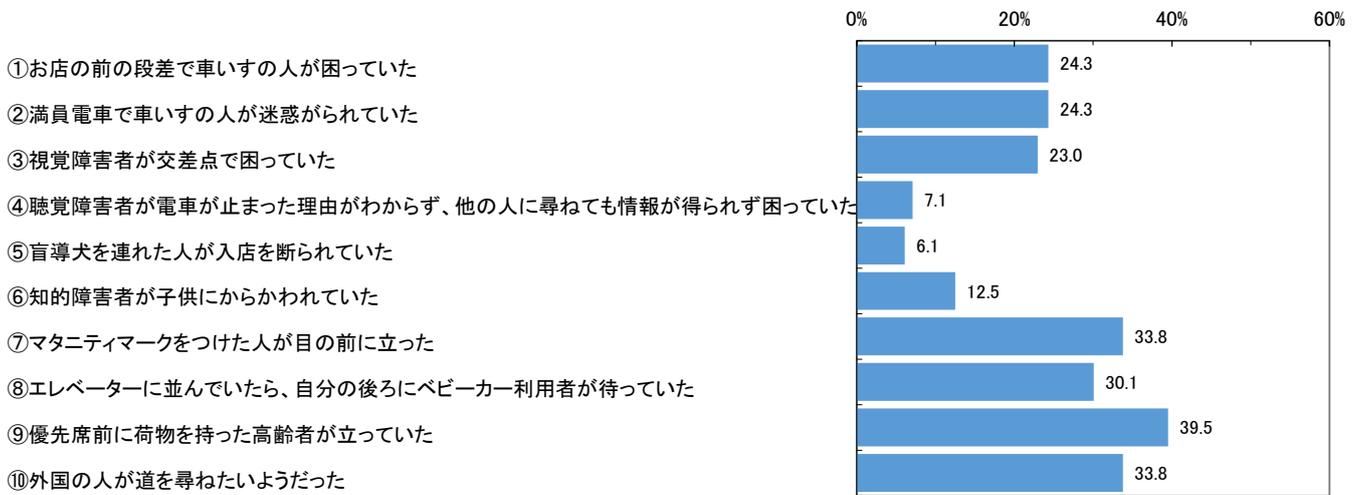
【全体】(N=266)



心のバリアフリーに関連して、「よく見たことがある」と答えた場面は、「優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた」が53.4%で最も多く、次いで、「エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた」が52.3%、「マタニティマークをつけた人が目の前に立った」が37.6%の順であった。

Q14-2. 心のバリアフリーに関連して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。(2)たまに見かける

【全体】(N=296)

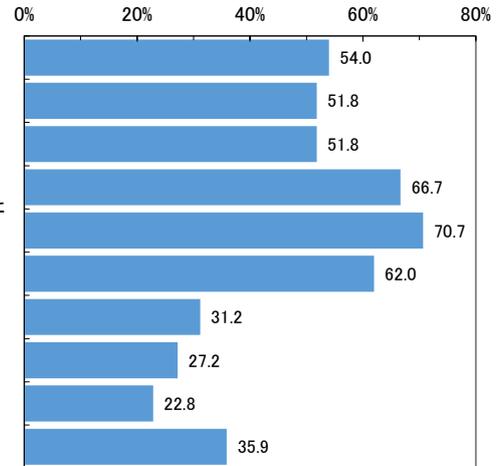


心のバリアフリーに関連して、「たまに見かける」と答えた場面は、「優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた」が39.5%で最も多く、次いで、「マタニティマークをつけた人が目の前に立った」が33.8%、「外国の人が道を尋ねたいようだった」が33.8%、「エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた」が30.1%の順であった。

Q14-3. 心のバリアフリーに関して、次の①から⑩のような場面を、見たことがありますか。(3)気づいたことはない

【全体】(N=276)

- ①お店の前の段差で車いすの人が困っていた
- ②満員電車で車いすの人が迷惑がられていた
- ③視覚障害者が交差点で困っていた
- ④聴覚障害者が電車が止まった理由がわからず、他の人に尋ねても情報が得られず困っていた
- ⑤盲導犬を連れて人が入店を断られていた
- ⑥知的障害者が子供にからかわれていた
- ⑦マタニティマークをつけた人が目の前に立った
- ⑧エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた
- ⑨優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた
- ⑩外国の人が道を尋ねたいようだった



心のバリアフリーに関して、「気づいたことはない」と答えた場面は、「盲導犬を連れて人が入店を断られていた」が70.7%で最も多く、次いで、「聴覚障害者が電車が止まった理由がわからず、他の人に尋ねても情報が得られず困っていた」が66.7%、「知的障害者が子供にからかわれていた」が62.0%の順であった。

Q15. あなたが実際にQ14のような場面に遭遇し、声かけや手助けをした又はされた経験はありますか。また、その際、良かった経験やうまくいかなかった経験はありますか。【自由意見】

心のバリアフリーに関連する場面に遭遇し、声かけや手助けをした又はされた経験はあるか聞いたところ、289人から自由意見が寄せられた。主な意見は以下のとおりである。

## 1 良かった経験

- ・かかり付け医院の薬局で車椅子の患者さんが困っていたら、薬局の方が優しく誘導されていたのを見て、嬉しくなりました。(60代、無職、女性)
- ・以前、身内の高齢者と外出の場合席を譲っていただけで有難かったです。また、若い頃妊婦服でバスや電車に乗車した折「おかけなさい」と声をかけてもらって印象に残った経験からできるだけ目につけばお声をかけています。なかには、「すぐ降ります」とか固辞される場合もありますが概ね喜んでくれます。足腰元気なうちはお手伝いしたいとおもっています。(60代、主婦、女性)
- ・駅で視覚障がいの方が乗り換えに困っていた場面に出会い、声掛けをして乗り換えホームまで案内した。最初に「お手伝い必要ですか?」と最初に声掛けしたので安心していただいた。(70代、主婦、女性)
- ・マタニティマークをつけた方が前に立って、よく席を譲ることがありますが、マタニティマークのおかげで一言でお互いに気持ちよくコミュニケーションできます。また、東京都にはヘルプマークもあるので、声かけや手助け、見守るときに、とても良いと思います。(40代、自営業、女性)
- ・駅の階段までベビーカーを持ち上げようとしたら、男性に「手伝います」と声をかけられ、上まで運んでいただいた。とても助かった。(40代、福祉サービス提供事業経営者、女性)
- ・荷物を多く持っていたお年寄りに対して、荷物を持ってあげるとすごく感謝され、こっちは気分がよかった。(40代、会社員、男性)
- ・外国の人が切符売り場で行き先があっているか道に迷っているさい、道案内をした。うまくいったとおもう。(40代、会社員、男性)
- ・白杖を持ったご年配の男性が、駅の改札口を出たあとに手探り状態だったので、声をかけて誘導しました。事情をお伺いしたら、引越したばかりで不慣れであったとのことでした。そういう場面に出くわした時、その方が抱えていらっしゃる状況と、どのような気持ちでいらっしゃるのかは分からないので、「お手伝いいたしますでしょうか?」とか「お手伝いは必要ですか?」と確認することを最初におこなうようにしています。(60代、福祉サービス提供事業従事者、男性)
- ・子どもの友人のご両親が視覚障がい者で、アイメイト(盲導犬)と行動されています。基本的なことは慣れていらっしゃるのですがご本人の気持ちを尊重してイレギュラーなことが発生したときだけ介助をしますが、最近、学校行事でもお店でも入り口で消毒を求められるのが困ることがあるようです。消毒液の設置場所や消毒方法(自分でブッシュするのか、センサー機械が噴射するのか)がルール化されていないので、一緒にいるときは消毒液の案内をするようにしています。(40代、会社員、女性)
- ・視覚障害の方を助けたことはある、駅で困っていたので、聴覚障害の方が、熱中症になりやりとりができなかった為筆談して救急車を呼んだことがある、市の職員の為色々な訓練を受けているので慣れているが、普通の人なら判断できないだろうと思います。(40代、福祉サービス提供事業従事者、女性)

## 2 うまくいかなかった経験

- ・外国人に道を聞かれて案内した際、感謝はしてもらえたが、うまく話せなかった。日本人に道を聞かれ伝えましたが、突然のことでもうまく伝えられなかった。あとでもっとこう言えばうまく伝わったのではないかと後悔した。(40代、会社員、女性)
- ・声掛けした経験はある。目の不自由な人に声をかける前に肩などに触ってしまったことがあり、びっくりされたので反省した。(50代、自営業、女性)

## 3 その他

- ・どうすれば良いか、どうすべきかという事は分かっているが、時間が無かったりすると「私がやらなくても」といった言い訳で、その場所を離れてしまう。(60代、会社員、男性)
- ・なかなか決心がつかず、一歩動き出すことはできませんでした。(60代、会社員、男性)
- ・交差点で目が見えない人に手をつなごうとしたら、肩を貸してくれと言われた。なるほどなと思った。(70代、無職、男性)
- ・高齢になった今では自分勝手ではあるが施設や人の思いやりに甘えがちのことに気づくことも多い。どんな場合でもあたり前とは感じず適切に感謝の意思表示を行うことが大切と思う。(80代、会社員、男性)
- ・高齢者やマタニティマークを付けている方に席を譲るなどの経験はあるが、やはり勇気がいる。失敗ではないが断られたりすることもある。職業柄、社会的弱者に類する方を対象に仕事をしているため、困っている人がいたら手伝う心構えは持ち合わせているつもり。(40代、団体職員(NPO含む)、男性)
- ・私は車椅子利用者なので頻りに声をかけられることがあります。世の中の親切さがよくわかります。でも、少ない人から迷惑がられたこともたまにあります。スーパーで買い物中に、年配の男の人から邪魔だといわれました。その時は悲しいですね。また、買い物中によく手伝ってもらえることがあります。届かない棚から商品をとったり、冷却用の氷を用意してくれたり(魚やさんで)ほとんどの人は親切な人です。(60代、無職、男性)