

利用者当事者アンケート調査の結果と対応（検討案）

余白

利用当事者アンケート調査実施の概要

1 調査のねらい

- この調査は、高齢者や障がいのある人などが施設を利用する際、「どのようなことに困っているか」「どのような整備を求めているのか」などについて把握することを目的として実施した。
- これまでのアンケート調査は、バリアフリー整備の到達度(利用者の満足度)の変化を把握する設問となっていたが、福祉のまちづくり条例が施行されて10年以上が経過し、各施設の整備内容が一定程度のレベルに達しつつあることから、今回は、高齢者、車いす使用者、視覚障がい者などの行動特性やこれまで市に寄せられた意見・要望などを踏まえた設問構成とした。
- 調査結果は、施設整備マニュアルの改訂にあたり、バリアフリー整備内容の充実を図るために活用する。

2 調査期間

- 平成25年11月13日～11月31日まで

3 調査の方法

- 高齢者については、公益社団法人福岡市老人クラブ連合会を通して会員に依頼した。
- 障がいのある人については、NPO法人福岡市障害者関係団体協議会に加盟している団体を中心に、団体の代表者や事務局を通して会員に依頼した。
- 乳幼児連れの人については、子どもプラザを利用している人に直接依頼した。

3 対象者、配布数、回収数

対象者	団体数など	配布数	配付・回収方法	回収数 (回収率)
高齢者	1団体	20人	郵送	7人 (35%)
肢体不自由者	7団体	76人	郵送 電子メール	58人 (76%)
視覚障がい者	4団体	31人	電子メール (一部郵送)	23人 (74%)
聴覚障がい者	2団体	30人	郵送 電子メール	9人 (30%)
知的障がい者	5団体	50人	郵送	36人 (72%)
精神障がい者	1団体	20人	郵送	5人 (25%)
内部障がい者	1団体	20人	郵送	16人 (80%)
乳幼児連れの人	4箇所	20人	直接配付 郵送回収	6人 (30%)
合計	21団体・4箇所	267人	—	160人 (60%)

当事者アンケート 単純集計<抜粋>

アンケートの設問の内、選択肢設問の回答について、当事者別に集計を行ったものを抜粋して紹介する。

(1) 高齢者(n=7)

○問 5. 歩道を通行する際に困ること

高齢者が歩道を通行する際に困ることがある整備箇所は、「4. バス停の利用環境」や「1. 歩道の段差解消」が多くなっている。また、バス停の設備で困るのは「イ. 屋根」の回答が多い。

■ 歩道で困ることがある整備箇所(複数)

	1 歩道の段差解消	2 歩道の舗装	3 歩道の幅員	4 環境バス停の利用	その他	回答者数
回答数	4	2	2	5	2	7
割合	57.1%	28.6%	28.6%	71.4%	28.6%	

■ 選択肢 4. バス停の利用環境で困ることがある設備(複数)

	ア. 歩道の段差とバス乗	イ. 屋根	ウ. ベンチ	エ. 時刻表	オ. その他	回答者数
回答数	1	2	1	1	1	5
割合	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	

(2) 肢体不自由者(n=58)

○問 2. 多目的トイレで困ること

肢体不自由者が多目的トイレで困ることがある整備箇所は、「3. 便房(ブース)」が最も多い。また、便房(ブース)で困ることについてみると、「ア. 広さ」が最も多く、次いで「ウ. 荷物置き」となっている。

■ 多目的トイレで困ることがある整備箇所(複数)

	1 出入口の	2 便器	3 (便房)ブース	回答者数
回答数	17	18	29	41
割合	41.5%	43.9%	70.7%	

■ 選択肢 3. 便房(ブース)で困ることがある設備(複数)

	ア. 広さ	イ. ドア	ウ. 荷物置き	エ. その他	回答者数
回答数	18	0	10	7	29
割合	62.1%	0.0%	34.5%	24.1%	

○問 5. 車いす使用者用簡易型トイレの利用意向

肢体不自由者の車いす使用者用簡易型トイレの利用意向は、「1. 利用する」も「2. 利用しない」もほぼ同数となっている。また、利用する際の条件についてみると、「ウ. 便房の入り口が引き戸である」「ア. トイレ出入口に利用できる旨の案内サインがある」「エ. 移乗できる十分な広さがある」「オ. 両側に手すりがついている」が多くなっている。

■ 車いす使用者用簡易型トイレの利用意向

	1 利用する	2 利用しない	不明	回答総数
回答数	20	21	4	45
割合	44.4%	46.7%	8.9%	100.0%

■ 利用する際の条件(3つまで)

	ア. 案内サインがある	イ. トイレの入り口が引き戸である	ウ. 移乗できる十分な広さがある	エ. 両側に手すりがついている	カ. その他	回答者数
回答数	13	6	14	10	9	2
割合	65.0%	30.0%	70.0%	50.0%	45.0%	10.0%

○問 10.公園を利用する際に困ること

肢体不自由者が公園を利用する際に困ることがある整備箇所は、「2.トイレ」や「1.公園出入口」が多くなっている。また、公園出入口で困ることがある設備についてみると、「イ.車両侵入防止柵」が最も多い。

■公園で困ることがある整備箇所(複数)

	1 公園 出入口	2 トイ レ	3 園 路	4 車い す使 用者 場 所	回 答 者 数
回答数	22	23	14	13	45
割合	48.9%	51.1%	31.1%	28.9%	

■選択肢 1.公園出入口で困ることがある設備(複数)

	ア. 段	イ. 車 両 侵 入 防 止 柵	ウ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	7	20	3	22
割合	31.8%	90.9%	13.6%	

(3)視覚障がい者(n=20)

○問 1.外出先で使用するトイレについて

視覚障がい者が外出先で利用するトイレは「一般トイレ」の方が多い。また、一般トイレを利用する理由についてみると、「ア.一般トイレの広さや使い勝手で十分であるから」や「イ.多目的トイレは車いす使用者などが使うトイレだから」が多い。

■外出先で使用するトイレ

	1 多 目 的 の トイ レ	2 一 般 の トイ レ	不 明	回 答 総 数
回答数	6	14	0	20
割合	30.0%	70.0%	0.0%	100.0%

■選択肢 2.一般トイレを利用する理由(複数)

	ア. 一 般 の トイ レ が 広 い か ら	イ. 多 目 的 の トイ レ は 車 い す 使 用 者 が 使 う トイ レ だ か ら	ウ. 多 目 的 の トイ レ は 車 い す 使 用 者 が 使 う トイ レ だ か ら	エ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	12	7	2	4	14
割合	85.7%	50.0%	14.3%	28.6%	

○問 2.一般トイレで困ること

視覚障がい者が一般トイレで困ることがある整備箇所は、「2.洗浄ボタン」や「1.トイレの出入口」が多い。また、洗浄ボタンで困ることについてみると、「イ.ボタンの場所」が最も多い。

■一般トイレで困ることがある整備箇所(複数)

	1 トイ レの 出 入 口	2 洗 浄 ボ タ ン	3 便 房 (フ イ ー)	4 出 入 口 前 の 案 内 標 示 等	回 答 者 数
回答数	11	14	8	9	14
割合	78.6%	100.0%	57.1%	64.3%	

■選択肢 2.洗浄ボタンで困ることがある設備(複数)

	ア. 操 作 の 仕 方	イ. ボ タ ン の 場 所	ウ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	5	14	0	14
割合	35.7%	100.0%	0.0%	

○問 8.音声案内や音サインによる誘導が必要な場所

視覚障がい者が音声案内や音サインによる誘導が必要と思う場所は、「ア.出入口」「イ.エスカレーター」「ウ.エレベーター付近」「オ.トイレの入口付近」が多くなっている。

■音声案内や音サインによる誘導が必要な場所(3つまで)

	ア. 出 入 口	イ. エ ス カ レ ー タ ー	ウ. エ レ ベ ー タ ー 付 近	エ. 案 内 板 付 近	オ. トイ レの 入 口 付 近	カ. トイ レ内 部	キ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	16	15	15	1	13	3	1	20
割合	80.0%	75.0%	75.0%	5.0%	65.0%	15.0%	5.0%	

(4)聴覚障がい者(n=9)

○問 2.公共交通機関の建物を利用する際に困ること

聴覚障がい者が公共交通機関の建物を利用する際に困ることがある整備箇所は、「1.エレベーター」「3.車両等の乗降環境」が多い。また、エレベーターで困ることについてみると、「ウ.音声案内」が最も多い。

■公共交通機関で困ることがある整備箇所(複数)

	1 エレベーター	2 構内案内標示	3 車両等の乗降環境	回答者数
回答数	6	3	6	9
割合	66.7%	33.3%	66.7%	

■選択肢 1.エレベーターで困ることがある設備(複数)

	ア. ド ア (ガ ラ ス 戸)	イ. 操 作 ボ タ ン	ウ. 音 声 案 内	エ. 広 さ	オ. か ご 内 の 表 示	カ. そ の 他	回答者数
回答数	0	2	5	0	1	0	6
割合	0.0%	33.3%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	

(5)知的障がい者(n=36)

○問 1.外出先で使用するトイレについて

知的障がい者が外出先で使用するトイレは「2.一般トイレ」の方がやや多い。また、一般トイレを利用する理由についてみると、「イ. 多目的トイレは車いす使用者などが使うトイレだから」が多い。

■外出先で使用するトイレ

	1 多 目 的 ト イ レ を 利 用 す る	2 一 般 ト イ レ を 利 用 す る	不 明	回 答 数
回答数	14	18	4	36
割合	38.9%	50.0%	11.1%	100.0%

■一般トイレを利用する理由(複数)

	ア. 一 般 ト イ レ に は 多 目 的 ト イ レ が あ る か ら 使 う こ と が あ る	イ. 多 目 的 ト イ レ は 車 い す 使 用 者 が 使 う ト イ レ だ か ら	ウ. 多 目 的 ト イ レ は 混 雑 な ト イ レ だ か ら	エ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	10	17	2	6	18
割合	55.6%	94.4%	11.1%	33.3%	

○問 2.一般トイレで困ること

知的障がい者が一般トイレで困ることがある整備箇所は、「1.便房(ブース)」が多く、便房(ブース)で困ることがある設備についてみると、「エ.荷物置き」「ウ.幅・広さ」「ア.ドア」が多くなっている。

■一般トイレで困ることがある整備箇所(複数)

	1 (ブ ー ス) 便 房	2 洗 浄 ボ タ ン	回 答 者 数
回答数	16	13	18
割合	88.9%	72.2%	

■便房(ブース)で困ることがある設備(複数)

	ア. ド ア	イ. 手 す り	ウ. 幅 ・ 広 さ	エ. 荷 物 置 き	オ. 出 入 口	カ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	7	1	8	11	2	3	16
割合	43.8%	6.3%	50.0%	68.8%	12.5%	18.8%	

○問 3.サインや案内表示で困ること

知的障がい者がサインや案内表示で困ることがある整備箇所は、「2.文字・絵」が多く、文字・絵で困ることについてみると、「ウ.記載されている情報の量」「ア.文字の大きさ」が多くなっている。

■サインや案内標示で困ること(複数)

	1 案 内 板 等	2 文 字 ・ 絵	回 答 者 数
回答数	14	16	36
割合	38.9%	44.4%	

■文字・絵で困ること(複数)

	ア. 文 字 の 大 き さ	イ. 文 字 の 色 や 背 景 の 色	ウ. 記 載 さ れ て い る 情 報 の 量	エ. 図 ・ ピ ク ト	オ. そ の 他	回 答 者 数
回答数	7	4	10	4	0	16
割合	43.8%	25.0%	62.5%	25.0%	0.0%	

(6)精神障がい者(n=5)

○問 1.外出先で使用するトイレについて

精神障がい者が外出先で利用するトイレは「一般トイレ」の方が多い。また、一般トイレを利用する理由についてみると、「イ. 多目的トイレは車いす使用者などが使うトイレだから」が最も多い。

■外出先で使用するトイレ

	1 を多 目的 する トイレ	2 利一 用般 する トイレ	不明	回答 数
回答数	1	11	0	12
割合	8.3%	91.7%	0.0%	100.0%

■一般トイレを利用する理由(複数)

	ア. 手広 かで から 十や 分使 でい あ勝	イ. ト一 者般 は車 多の 目的 だが すす 使用 のレ	ウ. とは 多混 目的 多合 い合 から これ	エ. 工. その 他	回答 者数
回答数	6	11	1	0	11
割合	54.5%	100.0%	9.1%	0.0%	

(7)内部障がい者(n=16)

○問 1.多目的トイレで困ること

内部障がい者が多目的トイレで困ることがある整備箇所は、「1.便房(ブース)」が多く、便房(ブース)で困ることがある設備についてみると、「ウ.荷物置き」が最も多い。また、2.出入口前の案内表示等で困ることがある設備についてみると、「イ.オストメイトマーク」が最も多い。

■多目的トイレで困ることがある整備箇所(複数)

	1 便房 (ブー ス)	2 内入 表示 等前 の案 示	その他	回答 者数
回答数	9	6	1	18
割合	50.0%	33.3%	5.6%	

■便房(ブース)で困ることがある設備(複数)

	ア. 汚物 流し	イ. シャ ワー 水栓	ウ. 荷物 置き	エ. 鏡	オ. その 他	不明	回答 者数
回答数	1	3	6	1	0	0	9
割合	11.1%	33.3%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%	

○問 4.オストメイト用簡易型トイレの利用意向

内部障がい者のオストメイト用簡易型トイレの利用意向は、「1.利用する」の方が多い。また、利用する際の条件についてみると、「ア. トイレ出入口に利用できる旨の案内サインがある」「イ. 十分な荷物置きがある」が多くなっている。

■オストメイト用簡易型トイレの利用意向

	1 利用 する	2 利用 しない	不明	回答 数
回答数	16	2	1	19
割合	84.2%	10.5%	5.3%	100.0%

■利用する際の条件(3つまで)

	ア. ンに 旨の 案内 サイン がある	イ. き十 分な 荷物 置き がある	ウ. 鏡が ついて いる	エ. その 他	回答 者数
回答数	16	13	7	2	16
割合	100.0%	81.3%	43.8%	12.5%	

(8)乳幼児連れの方(n=6)

○問 1.外出先で使用するトイレについて

乳幼児連れの方が外出先で利用するトイレは、「1.多目的トイレ」も「一般トイレ」もほぼ同数となっている。また、多目的トイレを利用する理由についてみると、「エ. ベビーカーも入れるから」「オ. オムツ替え用のベッドがあるから」が多くなっている。

■外出先で利用するトイレ

	1 を多 目的 する トイレ	2 利一 用般 する トイレ	回答 者数
回答数	5	4	9
割合	55.6%	44.4%	

■多目的トイレを利用する理由(複数)

	ア. が混 多合 い合 から これ	イ. ら使 す掛 いや が便 すあ 座い つや かて	ウ. ら場 手荷 所が 多物 を置 い	エ. 入べ れる から も	オ. るの から オム ツ替 え用 のベ ッド があ る	カ. かが きれ いに 掃除	キ. その 他	回答 者数
回答数	0	0	0	5	5	0	1	5
割合	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	20.0%	

利用当事者アンケート調査結果の主な意見と対応(検討案)

◇:標準的な整備内容、◆:望ましい整備内容、* 語句の解説等、下線部:修正箇所

番号	回答者属性		対応箇所		当事者の意見等	施設整備マニュアルへの反映 (修正・追記)	反映する ページ
			施設	整備箇所			
1	高齢者	歩行補助杖 シルバー カート	道路	乗降車場	バス停に屋根やベンチが 無い箇所があるので困る。	[追記]*バス停にベンチがあれば、 バスを待っている高齢者や杖使用者 の下肢などへの負担を軽減するこ とができます。	p239(道)
2	肢体 不自由者	手動車いす (介助あり)	建築物 ※小規模	出入口	内開きのドアは使用できま せん。	[修正]*開き戸は、車いす使用者 が開閉するのは難しいため、やむを 得ず開き戸とする場合は軽いドアと し、閉鎖作動時間が十分に確保され るようドアクローザーを設けます。 <u>ま た、状況に応じ適切なサポートが受 けられるよう配慮します</u>	p36(建)
3		電動車いす	建築物 交通施設	トイレ (福祉型) (一般)	自分+介助者の荷物が置 ける広さが欲しい。	[追記]*便房内の棚やフックは、身 に付けているコートやバッグ類の他、 介助や乳幼児のためのおむつや衣 類など荷物が多いため、使い やすい位置にできるだけ広く設けると 利便性が高まります。	p81(建) p89(建) p194(交)
4		電動車いす	建築物	標識類	車いす高さから見上げたとき に照明などの光が反射して見にく い。案内板は正面 からだけ見れば良いので なく、人や障がい物をよけ て斜めから見ることも多 い。様々な角度から見える 必要がある。	[追記]*一般的な大人の目線の高 さだけを考慮すると、車いす使用者 にはまぶしく見えづらいことがあり ます。	p135(建)
5	車いす (種類は不 明)	公園	出入口	車いすは通れる表示が あったが入れなかった。 ヘッドレストが付いていて、 グリップが高い位置にある ため、グリップがつかえて 入れなかった。	[追記]◇車止めの柵を設置する場 合は、JIS規格で規定してあるサイ ズの車いす(全幅70cm×全長120c m×全高109cm)が通れるよう、高 さにも留意して設けます。 [追記]◆車止めの柵を設置する場 合は、ヘッドレストがある車いすな どが通れるよう通行できる幅や高 さを確保することが望まれます。	P249(建)	

番号	回答者属性		対応箇所		当事者の意見等	施設整備マニュアルへの反映 (修正・追記)	反映する ページ
			施設	整備箇所			
6		全盲 (盲導犬)	建築物 交通施設 公園	トイレ (福祉型) (一般)	・点字表示を付けてほしい。	[追記]◆また、便器洗浄ボタンを操作する時に間違っ呼び出しボタンを押さないよう点字表示をつけることが望まれます。	p79(建) p89(建) p194(交) p264(公)
7	視覚障がい者、 歩行訓練士	歩行訓練士	建築物 交通施設 公園	トイレ (福祉型) (一般)	視覚障がい者にとっては洗浄ボタンの位置や洗浄の操作は最も気になり、外のトイレを使用する際、不安になる事の1つである。トイレ内の見取り図が触知図で表示されていれば、とても助かる。便器をドアを入れてからどちらの方向に設置されているかも知らせてほしい情報である。	[追記]◆目の不自由な人が円滑にトイレを利用できるよう便房内の腰掛便器や便器洗浄ボタンの場所を音声等で案内することが望まれます。	p79(建) p89(建) p194(交) p264(公)
8		全盲 (白杖)	建築物 交通施設 公園	トイレ (一般)	男性用か女性用か分からないことが多々あるので音声案内が欲しい	(建築物・公園共通) [「案内表示」を追記] ◆便所の出入り口付近に、男子用及び女子用の区別(当該区別がある場合に限り)並びに便所の構造を音、点字その他の方法により視覚障がい者に示すための設備を設けることが望まれます。 * 目の不自由な人は表示だけでは男女の区別は分かりません。	p89(建) p264(交)
9	聴覚障がい者	ほとんど聞こえない	建築物	エレベーター	災害時、ひとりで乗っていて、途中で止まった場合、緊急ボタンを押して伝えることはできても、音声で確認ができません。文字で連絡をとりあえればよいですが。	[追記]*「ガラス窓」を設置することで、緊急時に外部と筆談等のやりとりができるようになるため、聴覚障がい者などが安心して利用できるようになります。	p67(建)
10		知的障がい者	建築物 交通施設	トイレ (福祉型)	うちの息子は、知的障がいので身体に障がいはないので、その場所に1つしかないバリアフリーのトイレは、車いすの方が利用する際に悪いと思い、使うのは気が引けます。でも、様子を見たい時などには、男子トイレに母親が入るわけにもいかず、困ることも多々あります。	[追記]* 介助者が異性の場合には便所内に同行することが難しいことから、福祉型便房を配置する場合は、男女が共用できる位置に設けるなど設置位置には十分な配慮が必要です。	p76(建) p195(交)

番号	回答者属性	対応箇所		当事者の意見等	施設整備マニュアルへの反映 (修正・追記)	反映する ページ
		施設	整備箇所			
11	知的障がい者	建築物	トイレ (一般)	かぎのかけ方が違うと、閉め方開け方が分からないことがある。	[追記]◆便房の出入口の錠や開閉ボタンは、操作しやすくわかりやすいつくりのものとし、状況に応じて扉の色との対比や操作方向を表示することが望まれます。	p89(建)
12		建築物	標識類	目的の場所までの大体の距離が分かれば良い。安心感。	[追記]◆誘導サイン類は、目的の場所までの距離を併記することが望まれます。	p133(建)
13	内部障がい者	共通	トイレ (福祉型)	イ. オストメイトマークがあっても中々目立たず、車イスマークが目につきます。入り口ドアに文字で大きく「オストメイト使用可」とか書いてあるといいと考えます。市営地下鉄には大きく書いてあり助かります。	[追記]* オストメイトマークを大きく表示することで、内部障がい者が安心して円滑に利用できます。	p84(建) p195(旅)
14	乳幼児連れの方	建築物 交通施設 公園	トイレ (福祉型) (一般)	子どもと一緒に入って自分が用を足しているとき時に、子どもの手にカギが届くと開けようとして困る。ベビーチェアなどがある広いトイレでは、子どもに手が届かない場合があるので(「開けないで!」)子どもを捕まえる事が出来ないため、上の方にカギが付いていると助かります。	(福祉型) [追記]◆通常使用する便房出入口の錠や開閉ボタンとは別に、幼児の手が届かない位置にも錠を設けることが望まれます。 [追記]* 錠を幼児の手が届かない位置に設けるのは、保護者や介護者が用を足している時に、幼児が勝手にドアを開けることを防ぐための措置です。 (福祉型・一般) [追記]◆ベビーチェアは、状況に応じて、ベビーチェアを使用している乳幼児の手が便房出入口の錠や開閉ボタンに届かない位置に設けます。	p75(建) p193(交) p263(公)
15		建築物 交通施設 公園	トイレ (福祉型)	子ども用便座がないところ	[追記]* 乳幼児連れの利用が多い施設では、状況に応じて子ども用便座を設置することが望まれます。	p77(建) p194(交) p263(公)