資料2

アンケート調査・地域懇談会の結果概要

Ⅰ　アンケート調査結果の概要

（１）調査概要

現行基本構想の改定に向け、区民による主要施設や交通施設等の利用状況や満足度、具体的な課題を幅広く把握するため、アンケート調査を実施しました。また、現行基本構想策定時に調査したアンケート調査結果と比較することにより、現行基本構想の評価に活用します。

また、区内の障害者・高齢者団体を対象に、アンケート調査では捕捉できない当事者意見を収集することを目的に、障害者・高齢者団体アンケート調査を実施しました。

表　アンケート調査の概要

対 象 者	住民基本台帳を基に無作為抽出した区内在住者（満 18 歳以上）
調査方法	郵送配付・郵送回収（1,000 票配布）
回答方法	①返信用封筒にて郵送 ②Web上の回答フォーム（Google フォーム）
調査期間	令和7年5月～6月
回答数	298 票 ／ 1,000票 （回答率：29.8%）
調査項目	・鉄道駅（地下鉄）の状況 ・都営バスの状況 ・コミュニティバス「Bーぐる」の状況 ・タクシーの状況 ・道路の状況 ・横断歩道の状況 ・信号機の状況 ・施設の状況 ・情報バリアフリーについて ・心のバリアフリーについて ・観光のバリアフリーについて ・バリアフリーに関する自由意見 ・回答者属性

表　障害者・高齢者団体アンケート調査の概要

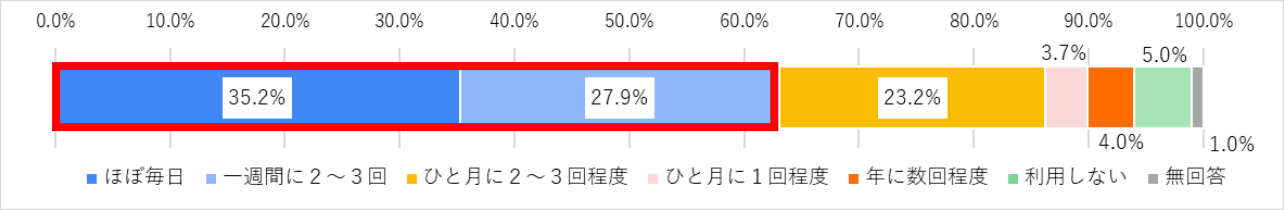
対 象 者	家族会/高齢者クラブ連合会/肢体障害者福祉協会/肢体不自由児者父母の会/視覚しょうがい者協会/知的障害者(児)の明日を創る会/聴覚障害者協会
調査方法	メール配布
回答方法	メール回収
調査期間	令和7年5月～6月
回答数	7団体 ／ 7団体 (回答率:100%)
調査項目	・鉄道駅(地下鉄)の状況 ・都営バスの状況 ・コミュニティバス「Bーぐる」の状況 ・タクシーの状況 ・道路の状況 ・横断歩道の状況 ・信号機の状況 ・施設の状況 ・情報バリアフリーについて ・心のバリアフリーについて ・観光のバリアフリーについて ・バリアフリーに関する自由意見 ・回答者属性

※文京総合福祉センター及び文京福祉センター湯島においても Web アンケートへの回答を案内したが、回答は得られなかった。

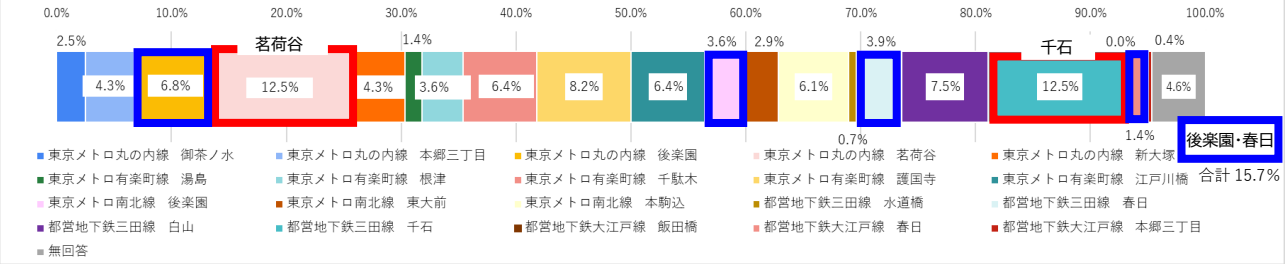
（2）アンケート調査の結果概要

設問1　区内の【鉄道駅（地下鉄）】の状況について

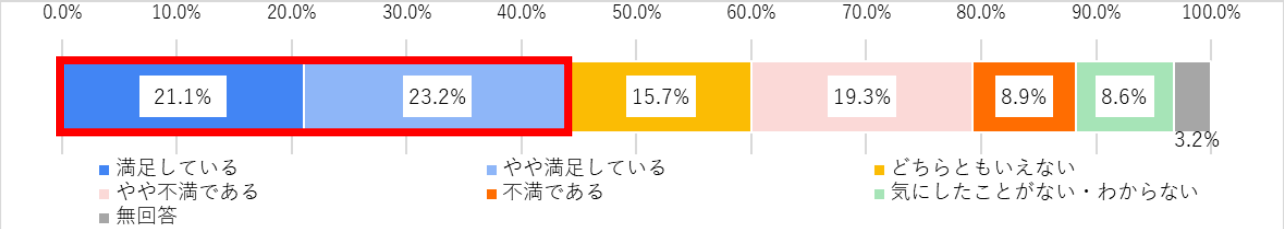
1）鉄道にはどのくらい乗りますか（単一回答）。 n=298



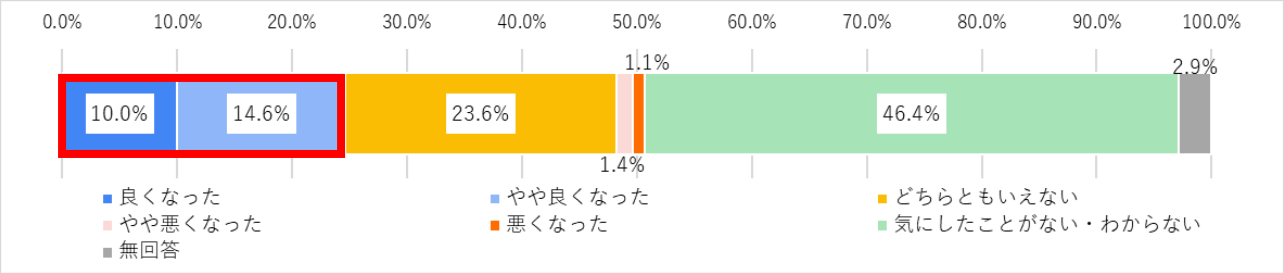
2）区内で、最も利用する駅はどこですか（単一回答）。n=280



3）2）で回答した駅の利用のしやすさ、案内や乗換のわかりやすさなどについて満足していますか（単一回答）。n=280



4）2）で回答した駅の利用しやすさ、案内や乗換のわかりやすさなどについて、10年前と比較して良くなったと思いますか（単一回答）。n=280

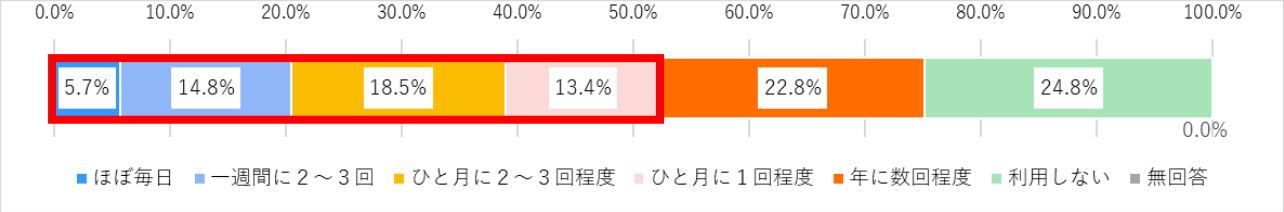


回答の傾向

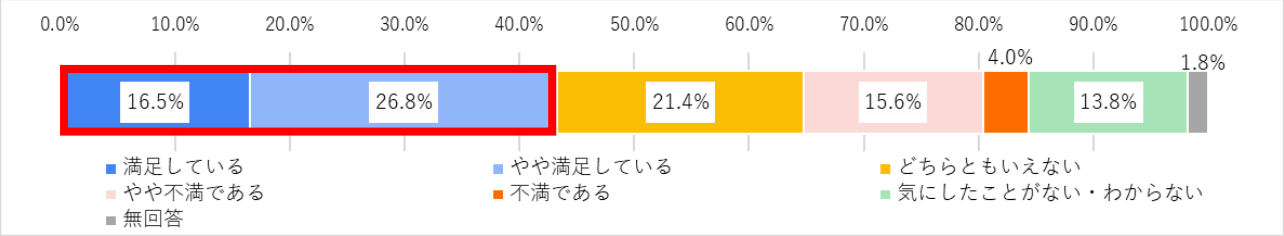
・回答者の6割以上が週に2～3回以上と日常的に地下鉄を利用。
・後楽園・春日、茗荷谷、千石の駅利用者が比較的多い。JR（区外）との乗換駅である御茶ノ水・水道橋・飯田橋で地下鉄を利用している人は比較的少ない。丸ノ内線と都営三田線の利用が多い。
・回答者の4割以上が駅の利用しやすさ、わかりやすさに満足している。
・回答者の2割以上が駅の利用しやすさ、わかりやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

設問2　区内の【都営バス】の状況について

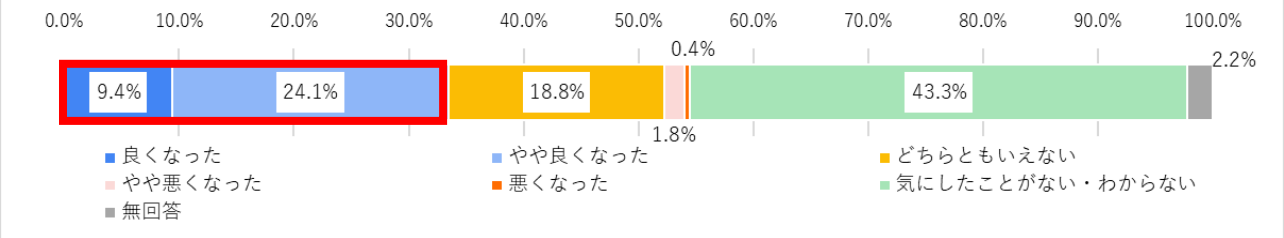
1)都営バスにはどのくらい乗りますか(単一回答)。n=298



2)都営バスについて、バリアフリーの視点から、乗り降りのしやすさ、案内のわかりやすさなどについて満足していますか(単一回答)。n=224



3)都営バスの乗り降りのしやすさ、案内のわかりやすさなどについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n=224



回答の傾向

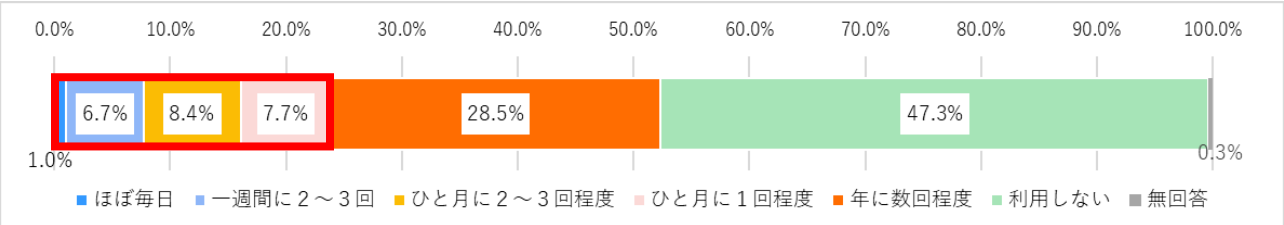
・回答者の半数以上が月に1回程度以上都営バスを利用。週2～3回程度以上の日常利用は2割程度。

・回答者の4割以上が都営バスの乗り降りのしやすさ、わかりやすさに満足している。

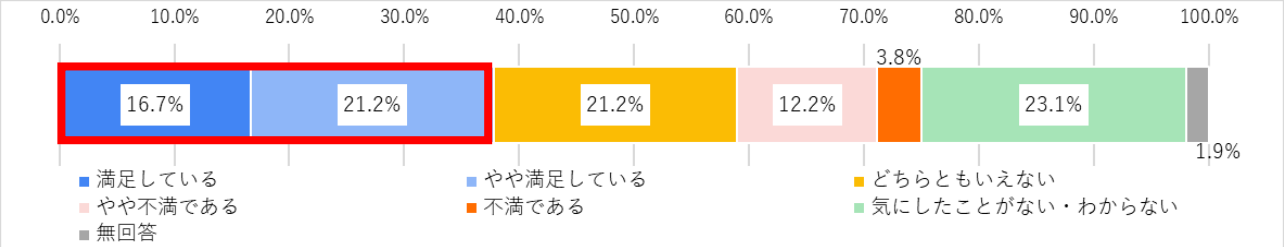
・回答者の3割以上が都営バスの乗り降りのしやすさ、わかりやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

設問3　区内の【コミニティバス「Bーぐる」】の状況について

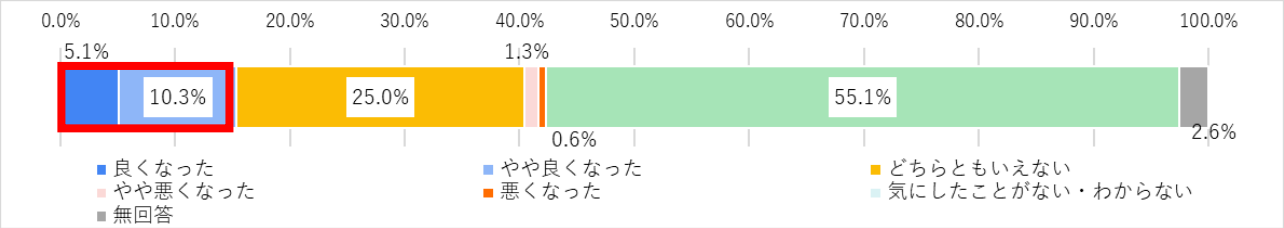
1)コミュニティバス「Bーぐる」にはどのくらい乗りますか(単一回答)。n=298



2)コミュニティバス「Bーぐる」について、バリアフリーの視点から、乗り降りのしやすさ、案内のわかりやすさなどについて満足していますか(単一回答)。n＝156



3)コミュニティバス「Bーぐる」の乗り降りのしやすさ、案内のわかりやすさなどについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n＝156



回答の傾向

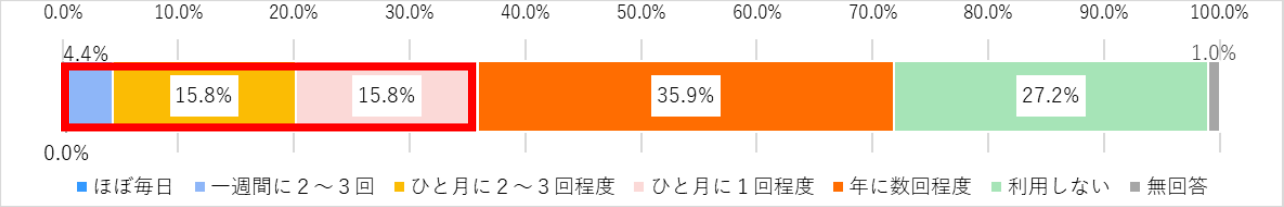
・回答者の 2 割以上が月に 1 回程度以上 Bーぐるを利用。週2～3回程度以上の日常利用は約8%。

・回答者の4割程度が Bーぐるの乗り降りのしやすさ、わかりやすさに満足している。

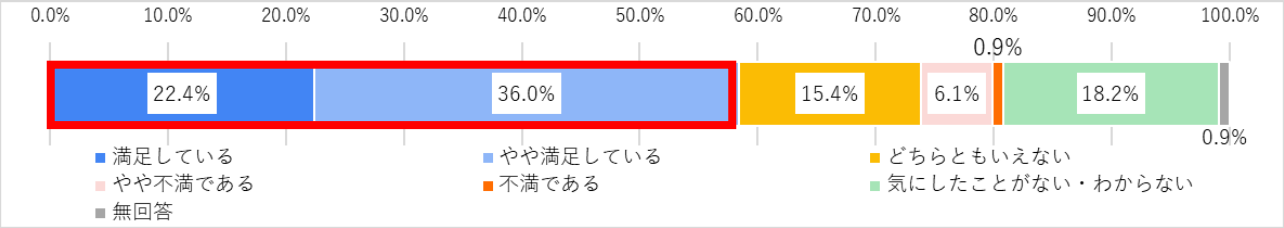
・回答者の15．4%が Bーぐるの乗り降りのしやすさ、わかりやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

設問4　区内を運行する【タクシー】の状況について

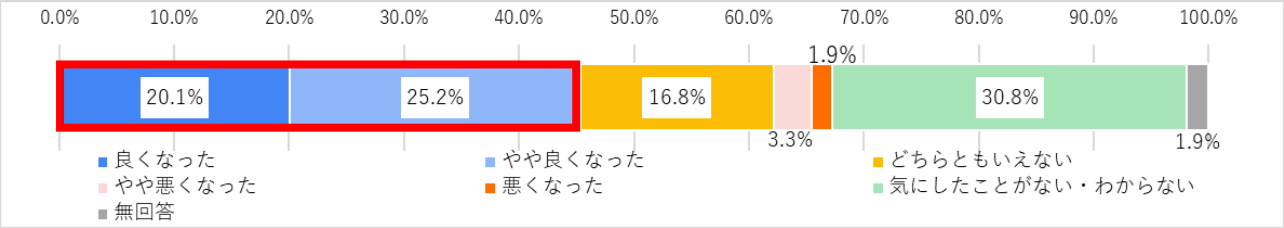
1)タクシーにはどのくらい乗りますか(単一回答)。n＝298



2)タクシーについて、バリアフリーの視点から、利用しやすさについて満足していますか(単一回答)。n＝214



3)タクシーの利用しやすさについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n＝214



回答の傾向

・回答者の3割以上が月に１回程度以上タクシーを利用。週2～3回程度以上の日常利用は約４%。
・回答者の半数以上がタクシーの利用しやすさに満足している。
・回答者の4割以上がタクシーの利用しやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

■公共交通に関する主な意見

鉄道について

・階段・エスカレーター:階段が多い/エスカレーターが上下両方に設置されているのが良い
・エレベーター:設置場所が分かりにくい/数が少ない/本当に必要な人が使えない
・案内:駅員が少ない、声掛けがない/乗換案内や運行状況の表示がわかりにくい/多言語対応が不足している
・その他:可動式ホーム柵やホームドア、トイレが整備されて安心

都営バスについて

・乗降:歩道から離れてバスが停まると、乗降が大変/バスの傾き停車(ニーリング)が良い
・停留所:雨天時の屋根付きスペースや座れる場所が少ない/案内表示がわかりにくい
・対応:車いすの人にも運転手さんが手厚く対応/ベビーカーを固定する前に発車される

コミニティバス「Bーぐる」について

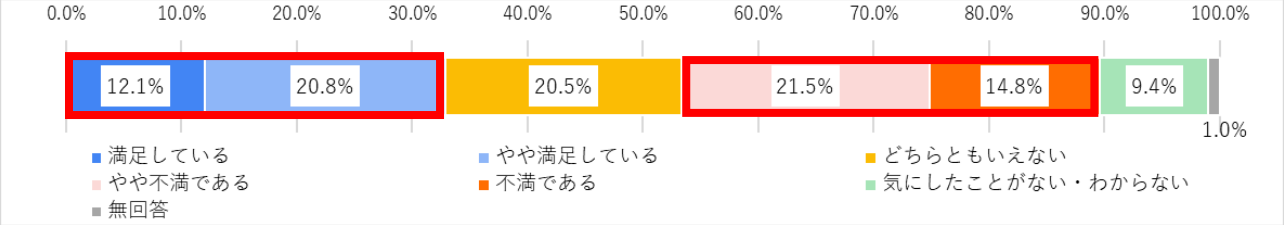
・停留所:バス停がどこにあるのかわかりにくい/バス停に屋根がない
・車両:車内が小さく、混雑時はベビーカーや車いすでの乗車が困難

タクシーについて

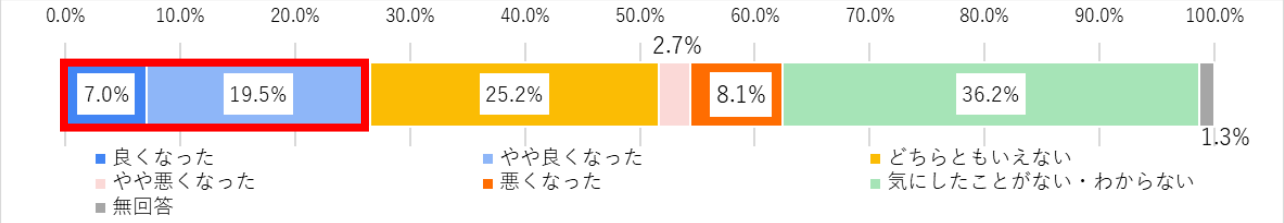
・車両:アプリの普及で予約車が多く流しの車がつかまらない/車が大きくなった
・対応:以前より親切な対応が増えた/荷物やベビーカー、車いすの移動を手伝ってほしい

設問5　区内の【道路】の状況について

1)ふだんまちを利用していて、区内の【道路】について、バリアフリーの視点から、歩きやすさに満足していますか(単一回答)。n＝298



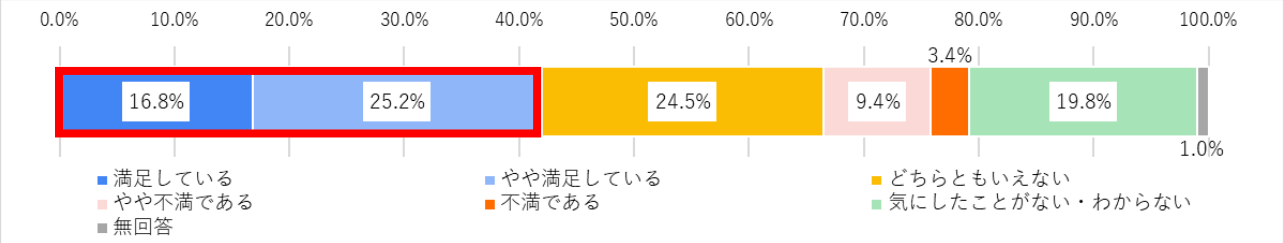
2)区内の【道路】の歩きやすさについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n＝298



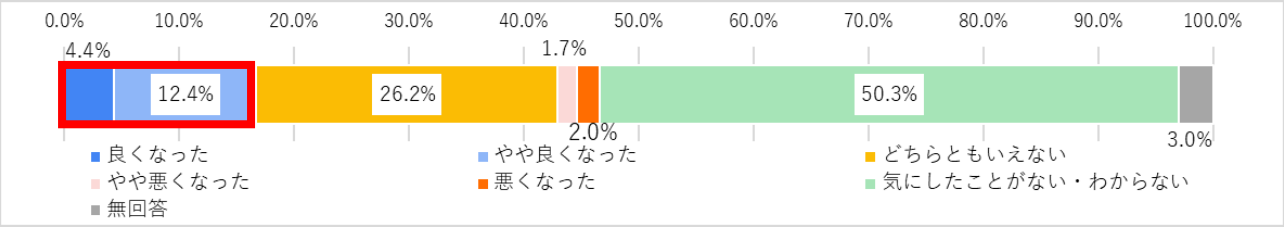
回答の傾向
・道路への満足度は、満足している人と不満がある人がいずれも回答者の1／3程度。
・回答者の26.5%が道路の歩きやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

設問6　区内の【横断歩道】の状況について

1)ふだんまちを利用していて、区内の【横断歩道】について、バリアフリーの視点から、安全性やわかりやすさに満足していますか(単一回答)。n＝298



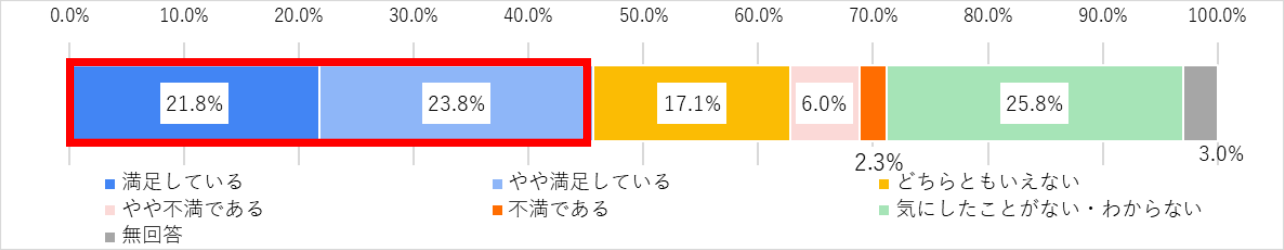
2)区内の【横断歩道】の安全性やわかりやすさについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n＝298



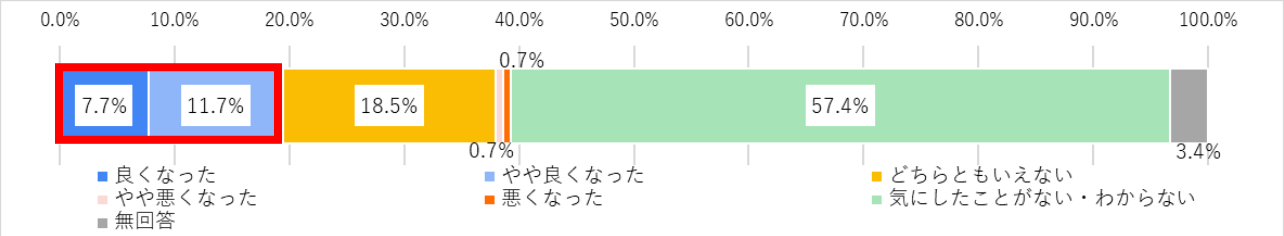
回答の傾向
・回答者の4割以上が横断歩道の安全性やわかりやすさに満足している。
・回答者の16.8%が横断歩道の安全性やわかりやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

設問7　区内の【信号機】の状況について

1)ふだんまちを利用していて、区内の【信号機】について、バリアフリーの視点から、安全性やわかりやすさに満足していますか(単一回答)n＝298



2)区内の【信号機】の安全性やわかりやすさについて、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。n＝298



回答の傾向

・回答者の4割以上が信号機の安全性やわかりやすさに満足している。

・回答者の2割程度が信号機の安全性やわかりやすさの10年前との比較について良くなったと回答した。

■道路や横断歩道、信号機に関する主な意見

道路について

・道路のひび割れや凹凸が目立ち、水が溜りやすく劣化している

・自転車のスピードが速く、歩道を走るため危険、利用者のマナー向上が必要

・10年前に比べて視覚障害者誘導用ブロックや自転車専用通行帯が増えた

・ベビーカーでは歩きにくい

横断歩道について

・横断歩道が薄く、消えかかっている

・歩きスマホなど歩行者マナーが悪い

・視覚障害者対応としてエスコートゾーンの整備が必要

信号機について

・音響式信号機の音が小さく数が少ない

・青信号の時間が短すぎる、渡り切れない

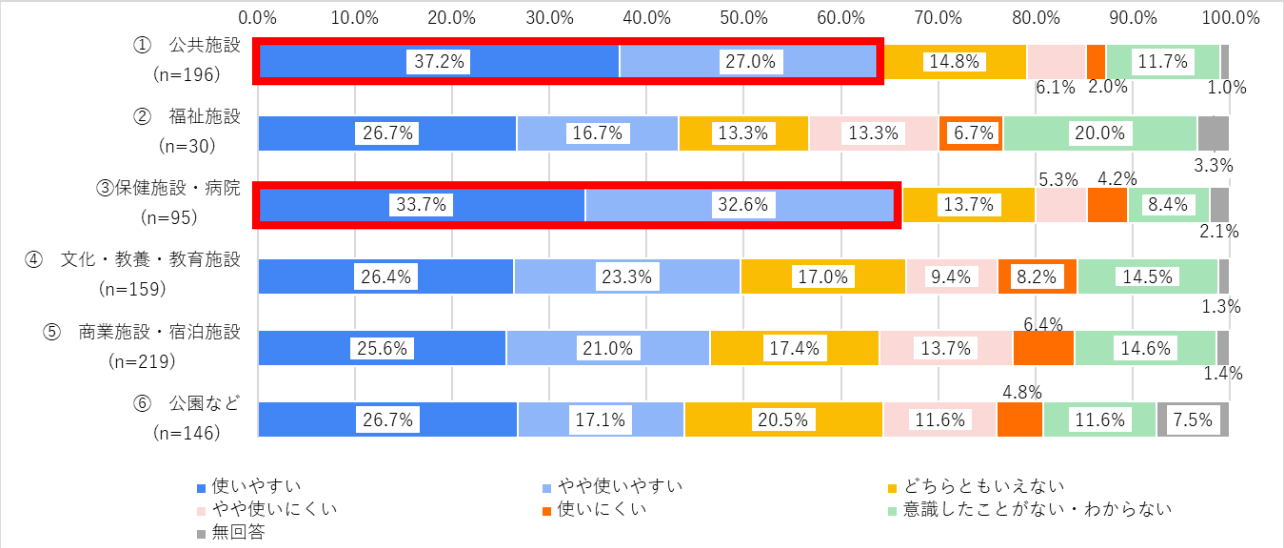
・経過時間表示式信号機の設置が必要

・バリアフリーに配慮した信号機が増えた

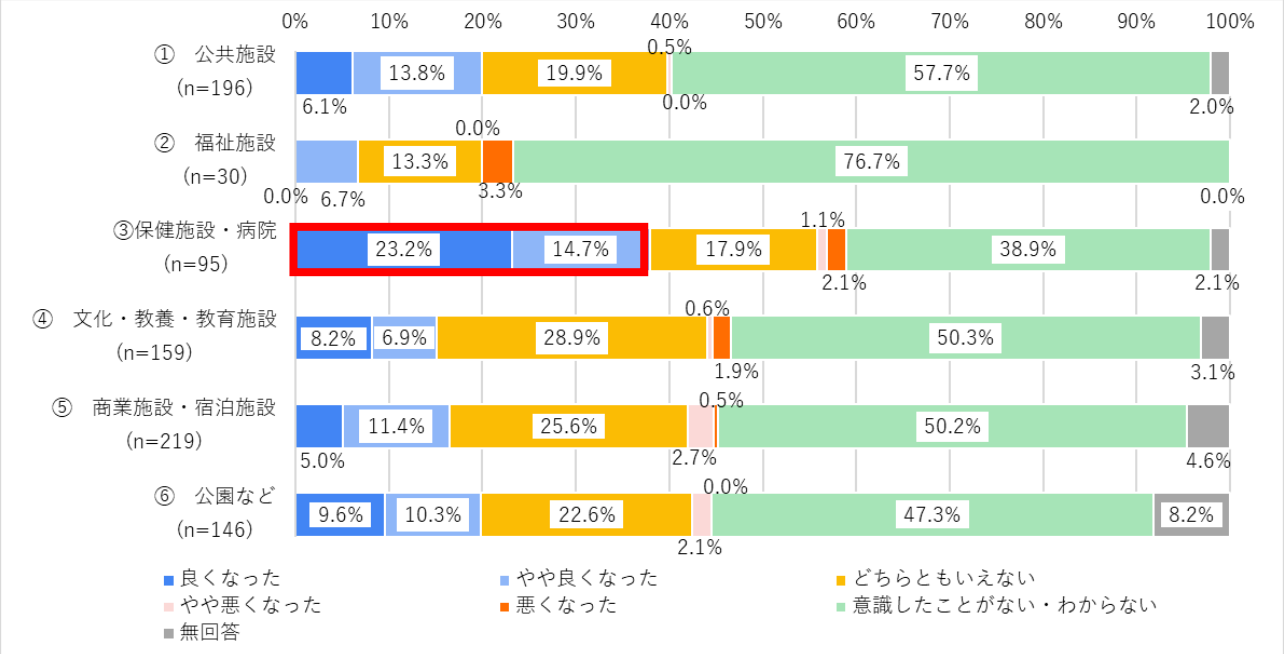
設問8　区内の【施設】の状況について

1）区内の【不特定多数の人が利用する主要な施設】は、高齢者・障害者などをはじめ、妊産婦や乳幼児連れ、けが人などさまざまな人にとって使いやすいと感じますか。あなたがよく利用する施設について、その施設の使いやすさやご意見をお答えください。

●バリアフリーの視点からの使いやすさについて



●10 年前と比較して良くなったかについて



回答の傾向

・施設の使いやすさについて、全ての施設カテゴリで使いやすいとの回答が最も多く、4 割程度以上となる。公共施設、保健施設・病院は特に多く、6割以上が使いやすいと回答。

・10年前との比較について、保健施設・病院では、良くなったと回答した人が他の施設カテゴリと比べて最も多い（37.9%）。

■特に利用者の多い施設（10件以上）

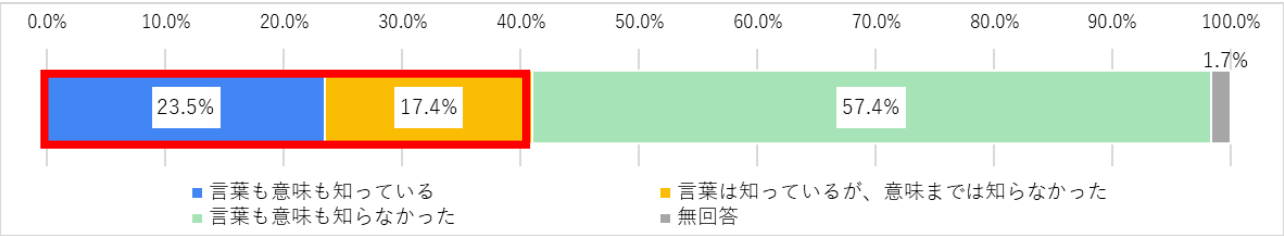
公共施設（窓口・集会）	文京区役所（シビックセンター）
保健施設・病院	日本医科大学付属病院/順天堂大学医学部附属順天堂医院/東京大学医学部附属病院
文化・教養・教育施設	根津図書室/小石川図書館/千石図書館/東京ドーム/文京スポーツセンター
商業・宿泊施設	オリンピック白山店/クイーンズ伊勢丹小石川店/ドン・キホーテ後楽園店/ラクーア/文京グリーンコート
公園など	教育の森公園/江戸川公園/小石川後楽園/小石川植物園/大塚公園/肥後細川庭園/目白台運動公園/六義園

■区内の施設に関する主な意見

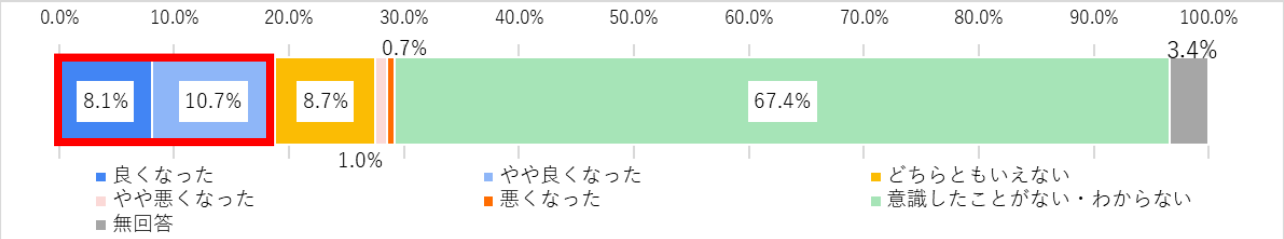
・古いが、車いす使用者用トイレやエレベーターなどの設備は整っている（公共施設）
・案内表示が少なく施設内がわかりにくい（病院）
・階段しかなく、足の不自由な児童などは利用できない（福祉施設）
・施設が古く、通路やトイレなど車いすには狭い（図書館）
・エレベーターの優先利用が守られていない（商業施設）
・車止めが、ベビーカーでは通りにくい（公園施設）

設問9 【情報バリアフリー】について

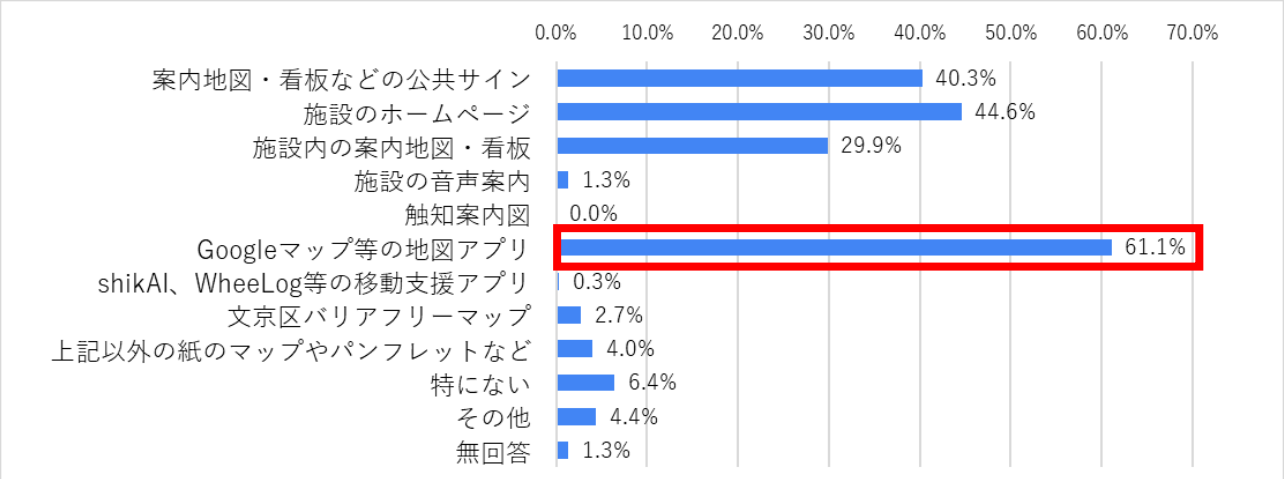
1)「情報バリアフリー」について知っていましたか（単一回答）。 n＝298



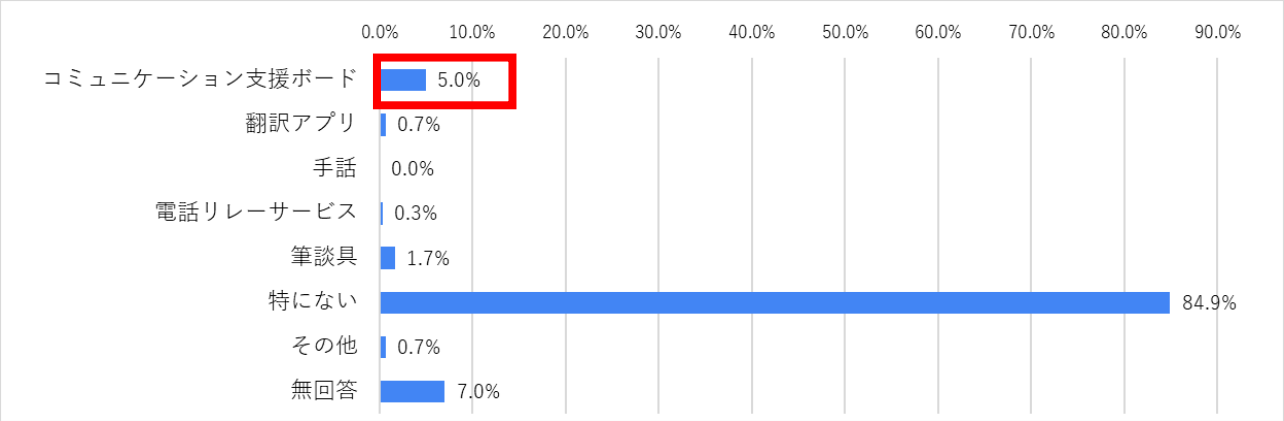
2)区内を移動したり駅や施設、公園等を利用する際の「情報バリアフリー」について、10年前と比較して良くなったと思いますか（単一回答）。 n＝298



3)区内での移動経路や施設の情報を取得する際の手段は何ですか(複数回答)。n＝298



4)施設利用等で使用するコミュニケーションツールは何ですか(複数回答)。n＝298



回答の傾向

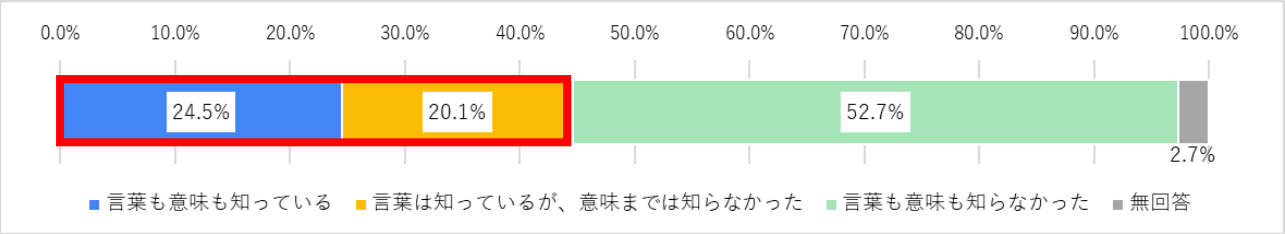
・回答者の4割程度が情報バリアフリーの言葉を知っていると回答した。
・回答者の2割程度が情報バリアフリーの10年前との比較について良くなったと回答した。
・移動経路や施設の情報を取得する際の手段は、Google マップ等の地図アプリが最も多く、6割程度となっている。
・施設利用等で使用するコミュニケーションツールは、特にないを除くと、コミュニケーション支援ボードが最も多く、5.0%となっている。

■情報バリアフリーに関する主な意見

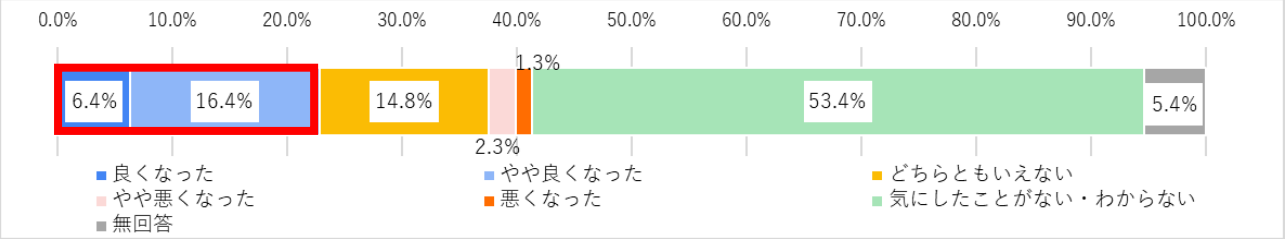
・施設のバリアフリー情報を事前にスマホで簡単に取得できるとよい
・車いす利用などの人の目線に合わせられる案内板も必要
・乗り継ぎ駅でのベビーカー移動がスムーズにいくよう駅に目立つ案内がほしい

設問10 【心のバリアフリー】について

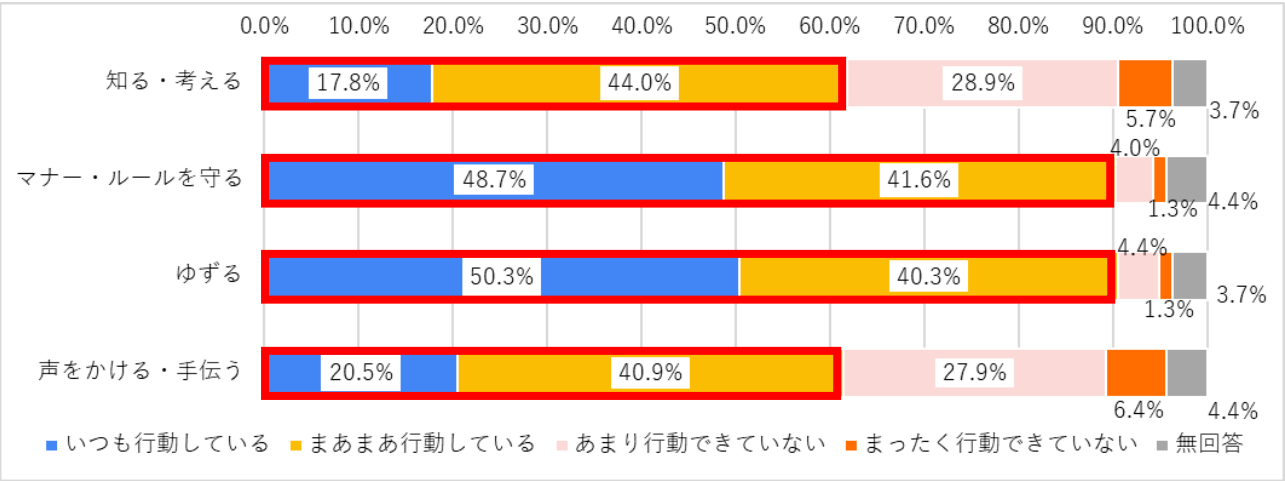
1)同封する資料(心のバリアフリーって何だろう？)を読んでお答えください。「心のバリアフリー」について知っていましたか(単一回答)。 n＝298



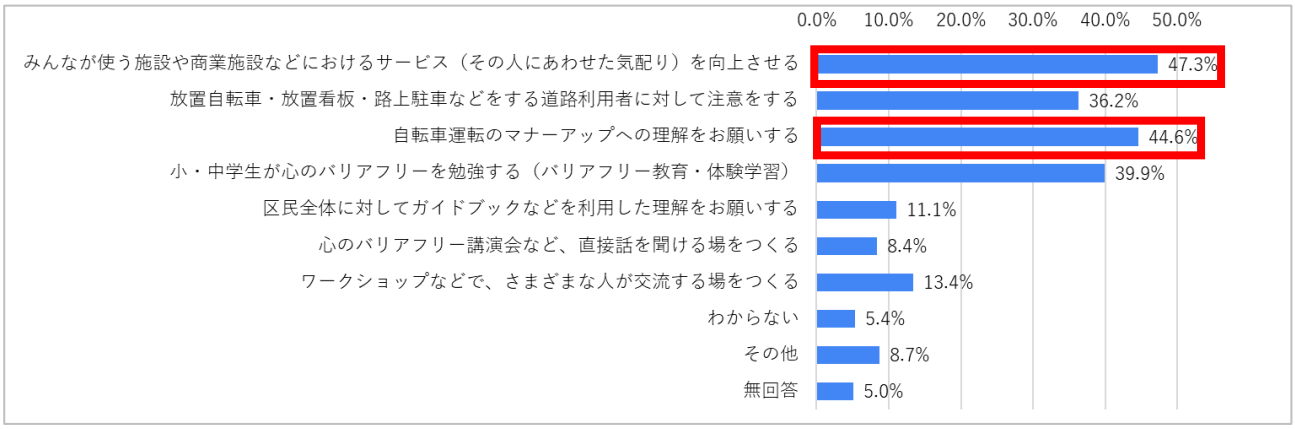
2)「心のバリアフリー」について、10年前と比較して良くなったと思いますか(単一回答)。 n＝298



3)あなたは「心のバリアフリー」を意識して行動していますか(それぞれ単一回答)。n＝298



4)区全体で「心のバリアフリー」を進めるためには、どのような取組みが必要だと思いますか(複数回答)。 n＝298



回答の傾向

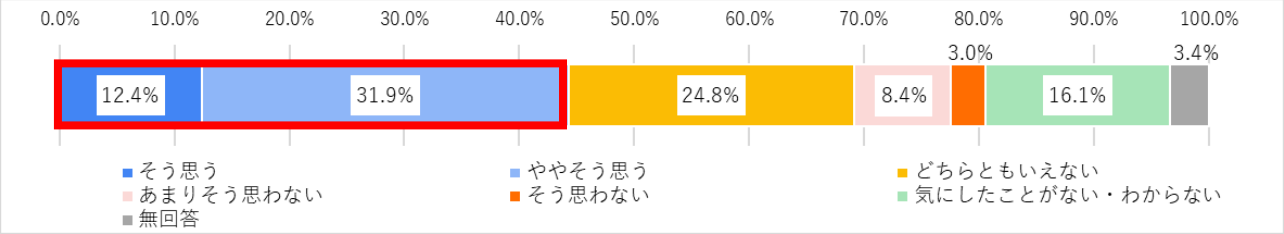
・回答者の4割以上が心のバリアフリーの言葉を知っていると回答した。
・回答者の2割以上が心のバリアフリーの10年前との比較について良くなったと回答した。
・知る・考える、声をかける・手伝う行動について、回答者の6割程度が行動している。
また、マナー・ルールを守る、ゆずる行動について、回答者の9割程度が行動している。
・4 割以上の回答者が施設におけるサービスの向上や、自転車へのマナー周知を必要としている。

■心のバリアフリーに関する主な意見

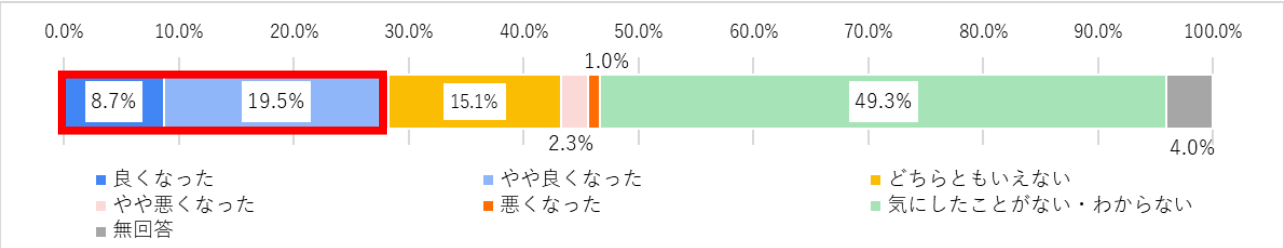
・自転車マナーに関して啓発活動をしてほしい
・ヘルプマークだけだと何に困っているかわからないので、声もかけにくい
・周りからは一見普通に見えても、自分が抱えている精神障害は理解してもらいにくく、困っている状況をわかってもらうのが難しい
・お節介にならないかと思い、ためらう
・区民にまだまだ心のバリアフリー、マナー、ルールが行き渡っていない

設問11 【観光のバリアフリー】について

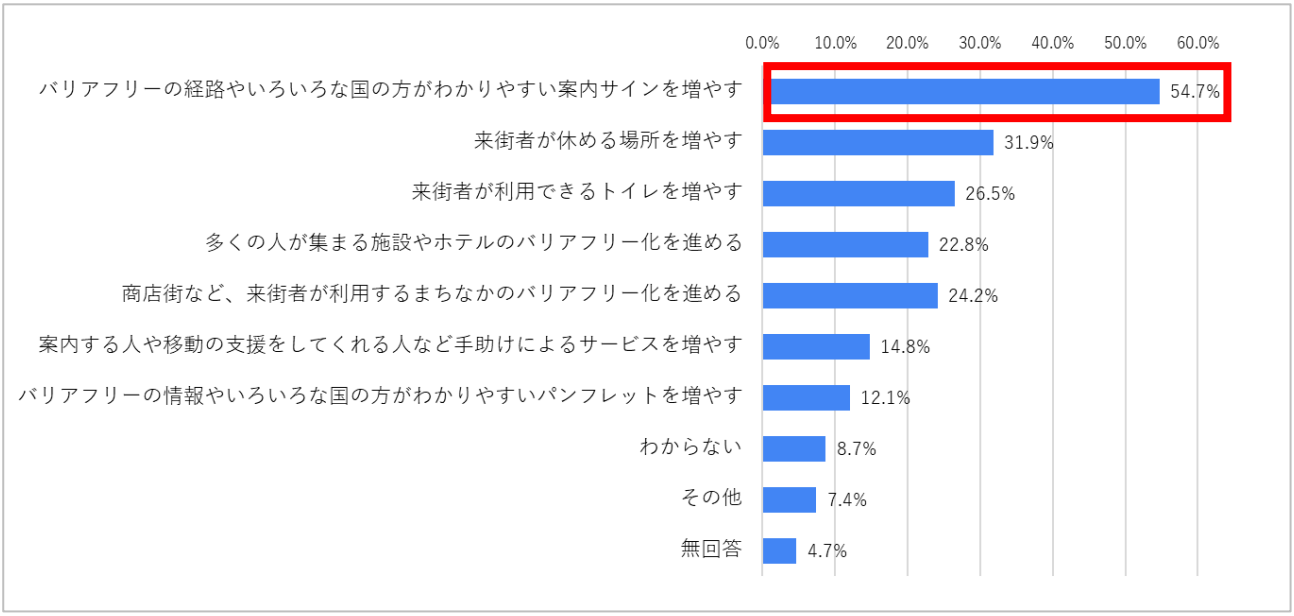
1)区内は、高齢者・障害者・外国人などを含めたさまざまな来街者(観光などで来た人)にとってわかりやすく、安心して楽しめるまちになっていると思いますか(単一回答)。n＝298



2)区内は、来街者(観光などで来た人)にとって、10年前と比較してわかりやすく、安心して楽しめるまちになったと思いますか(単一回答)。 n＝298



3)区の観光のバリアフリーを進めるためには、どのような取組みが必要だと思いますか(3つまで選択可)。 n=298



回答の傾向

・回答者の4割以上が、区内は来街者にとってわかりやすく安心して楽しめると回答した。
・回答者の3割程度が、10年前と比較してわかりやすく、安心して楽しめるまちになったと回答した。
・必要な取組としては案内サインの増加を挙げる人が半数以上と最も多く、次いで休める場所を必要する人が3割程度であった。

■その他、バリアフリー全般に関する主な自由意見

・バリアフリーの内容をもっと区民に広めてほしい
・車いすで利用できるトイレがもう少し増えるとよいのではないかと思う
・歩行者の多い道路では自転車専用通行帯を増やし、もう少し歩道を走行する自転車が減るとよりバリアフリーになるのではないかと思う
・視覚障害者誘導用ブロックのない道路や舗装が凹んでいる道路、音響式信号機がない交差点は、家族としても不安が大きい
・エレベーターは、ベビーカーの人や杖を持つ人が優先して乗れるようにした方がいいと思う(健常者はエスカレーターor 階段)

（３）障害者・高齢者団体アンケート調査の結果概要

■主な自由意見

家族会	・鉄道駅の窓口に駅員がいなくなったので不便を感じる ・青信号の長さが短いと感じる時がある ・高齢者や障害者にとって移動中に少しでも休める場所がほしい ・高齢者の自転車利用について時々危険を感じる、ぶつけられたことがある
高齢者クラブ	・三田線はバリアフリー化が進んでない ・鉄道駅にエレベーターはできたが、近くにないことが多い
肢体障害者福祉協会	・文京区小石川は、コンビニやスーパーなどの入口前に段差があり、車いすなどの人が利用出来ない ・歩道と車道の間の側溝は、格子の穴が小さくなり、杖がはまる事がなくなった ・最近、障害者と健常者の共生社会について、学生が中心となり１日間の体験実習を行った。障害者団体と東京法務局が協賛となり、各障害者を招いた催し物に先日参加した。心のバリアフリーに関して、とても良い取組みであり、普及してほしい
肢体不自由児者父母の会	・出来るだけ多くのバス停にベンチ、屋根を設置してほしい ・バス停でバスが停車した時、歩道と車道の間が大きい時は乗り降りがしにくい ・不忍通りの歩道が狭いこと、狭い道に電柱がある場所も車いす使用者や体の不自由な人は、通行が不便 ・ヘルプマークを使用している人も多くなっているので今後障害者の理解を進めていく事も大切
視覚しょうがい者協会	・エスカレーターに誘導チャイムではなく、上り・下りのアナウンスがあれば、迷うことが少なくなる ・駅構内で駅員さんを見つけることは困難 ・全てのバス停留所に屋根が欲しい ・ある日突然、歩車道の段差が無くなったことに気づき、一瞬危険を感じた ・エスコートゾーンが損傷したままの場所がいくつかあり、危ない
知的障害者（児）の明日を創る会	・排水のために傾斜が大きい箇所がある ・商業施設は、フロアが広いと方向がよくわからなくなる ・身体的な障害についてはわかりやすいが、知的障害・精神障害についてはわかりにくい。精神約な障害についての理解教育を推進してほしい
聴覚障害者協会	・通常または緊急時の構内放送の内容がわからない ・無人改札になると、インターホンでは応答できない ・鉄道駅の場合、「みどりの窓口」がどんどん減っているため、自動券売機での対応ができない（音声対応になっているため） ・公共施設には全て、自動字幕化機器をつけてもらいたい ・自転車専用通行帯に駐車している車が多い（春日通りなど） ・青信号を渡る時、あとどのくらい青なのかがわからないと、渡り始めて渡れるかどうかわからない。あと何秒なのか表示してほしい ・受付窓口や支援を受ける際の受け入れ面接（インテーク）で対話が聞こえない。対話支援器と透明字幕表示装置、遠隔手話通訳があると良い

2　地域懇談会結果の概要

（１）実施概要

①目的

現行基本構想の改定に向け、現行基本構想の重点整備地区別（5地域）に、協議会の区民委員や関係団体当事者等による主要施設や交通施設等の利用状況や利用しやすさ、具体的な課題を把握することを目的としました。また、現行基本構想の計画期間（10年間）におけるバリアフリー状況の評価についても把握しました。

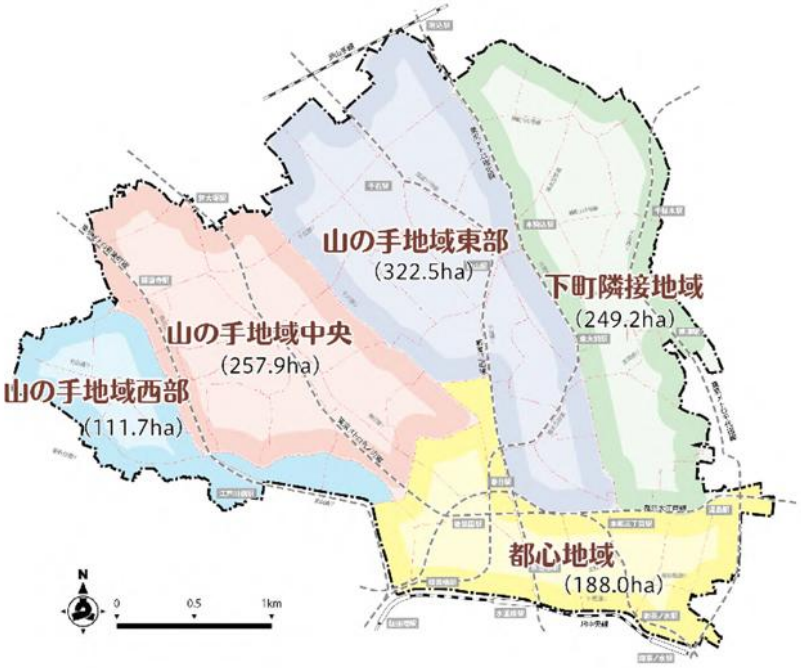


図　重点整備地区（5地域）

②実施場所・日時

重点整備地区ごとに、以下の日程で実施しました。

重点整備地区	場所	実施日時
都心地域、下町隣接地域	文京シビックセンター21 階 北側 2102・2103 会議室	6 月 26 日(木) 10:00～12:00
山の手地域東部、山の手地域中央・西部	文京シビックセンター21 階 北側 2102・2103 会議室	6 月 26 日(木) 14:30～16:30

※山の手地域中央と山の手地域西部は、参加人数の都合上、合同で実施しました。

③参加者・実施方法

参加者は、協議会の区民委員、区民委員のご紹介者(関係団体当事者等)などです。

実施方法は、参加者を現行基本構想の重点整備地区別ごと(5地域:都心地域、下町隣接地域、山の手地域東部、山の手地域中央、山の手地域西部)にグループ分けし(山の手地域中央、山の手地域西部は 1 グループとして実施)、グループごとに意見交換を実施し、課題等を共有しました。

④意見交換のテーマ

○テーマ1:バリアフリー化されてよくなった点[20 分]
○テーマ2:更なるバリアフリー化が必要な点[30 分]
※各テーマは、重点整備地区ごとに以下の項目で整理
「鉄道駅／バス／タクシー／道路／信号機・横断歩道等／建築物(駐車場含)／公園／心のバリアフリー／情報のバリアフリー／その他」

＜地域懇談会の様子＞

（２）結果概要

重点整備地区ごとの主なご意見を以下に示します。

■都心地域　【凡例　◎良い点、△課題点、□その他】

鉄道駅	◎ 東京メトロ丸ノ内線 御茶ノ水駅は、エレベーター、エスカレーターが出来て上下移動が楽になった。 ◎ 地下鉄駅はホームドアが完備された。 △ 駅の無人化、省人化で窓口対応をしてもらいにくい。 △ 鉄道駅のエスカレーターを歩いて登っている人が多い。2列に並んで止まるようにしてほしい。
バス	◎ バスの掲示板（運転手横）が大きくなって見やすくなった。 ◎ 都バスに低床型車両が導入された。 △ 路線がいくつかある停留所には行き先の音声による案内があると良い。
タクシー	◎ タクシーアプリができたことで、どこからでも乗れるようになった。ユニバーサルデザイン認定要領適合のタクシーも増えた。 △ 視覚障害者にとってタクシーアプリを使うことは困難であるが、アプリ対応のタクシーが増えたため、流し営業のタクシーを利用することが難しくなった。
信号機等	◎ 白山通りに、音響式信号機とエスコートゾーンがついた。 ◎ 自転車専用通行帯などが整備され、安全に走れるようになった。 △ エスコートゾーンの修繕がされていなく、摩耗したままになっている所が多い。
道路	◎ 御茶ノ水駅とお茶の水橋周辺の歩道幅員の拡張により、人流が低密度になり、安心して歩けるようになった。 △ 道路管理者が自転車通行空間を整備する必要がある。「自転車は歩道を走るもの」という意識を変えていく必要がある。 △ 自転車が多く、坂で加速した自転車がベビーカーの横を通り過ぎる場面をよく見かける。 △ 都道・区道の境では、視覚障害者誘導用ブロックを連続的に設置して欲しい。
建築物	◎ 文京区役所の福祉課には手話通訳もモニターもあり、聴覚障害者にとって利用しやすい。 △ 役所や銀行での呼び出し待ちの際、聴覚障害者は、呼び出し番号が表示されるモニター等をずっと見ていないとわからないため、ポケットベル（バイブレーション）があると良い。 △ 視覚障害の場合、番号札が取れない（どこにあるかわからない）。
情報のバリアフリー	△ スマホでの情報が発展しているものの、アクセシビリティという点では課題が残る。 △ 交通状況等の放送とあわせてリアルタイム情報の字幕化が進むと良い。 △ 引っ越してきた視覚/聴覚障害者が案内の位置を理解しやすい取組（転入障害者への情報提供など）を実施してほしい。 □ 視覚障害者が利用する音声ナビのアプリも出てきたが、アプリに集中すると周りの音や位置感覚がなくなってしまう。視覚障害者も歩きながらの使用はやめた方が良い。
その他	◎ 声をかけられる機会が増えた。（視覚障害） △ 機器を利用する人が少なくてもモニター等設備をなくさないでほしい。

■下町隣接地域　【凡例　◎良い点、△課題点、□その他】

鉄道駅	◎ 車内のモニターで、停車駅名や案内が文字でわかる。(聴覚障害) ◎ 無人改札では券売機の前にカメラがあり、それに映すと駅員が遠隔で対応してくれるところもある。 △ 東京メトロ南北線 東大前駅は、ホームにもインターホンがあるが、耳の聞こえない人は困る。 △ 各出口にエレベーターの所在表示があると良い。
バス	◎ 空いている席を言葉で具体的に教えてくれるようになった。「優先席の一番前が空いています」等。(視覚障害) △ バスが斜めに停まることがあるが、手前に車が止まっていると必ずそうなる。駐車禁止ゾーンをもっと長くして、一般車が駐車できないようにして、バスが歩道に正着できるようにしてほしい。
タクシー	◎ 車いす用乗降場所が出来ている。 ◎ 乗務員が親切。肢体不自由者を乗降させるとき、危ないと感じたら手伝ってくれたり、声をかけてくれたりする。スムーズに乗れるようになった。
信号機等	◎ 勤労福祉会館とコンビニの間にある信号機に、信号が変わるまでの時間のカウントダウン表示がついた(経過時間表示式信号機)。もっとほかのところにもつけてほしい。 △ 団子坂下交差点にはエスコートゾーンがないため、敷設してほしい。
道路	◎ 自転車専用通行帯が整備された。 △ 道灌山から団子坂までの歩道の両側が狭く、また真ん中に電柱が立っているので車いすで通りにくい。視覚障害者誘導用ブロックが敷設されており、車いすやベビーカーとの共存も課題。 △ 団子坂下交差点から谷中方面に向かう歩道がデコボコしているので整備して欲しい。
建築物	◎ 放送の一部は文字化されている。 △ 根津図書館では、本棚の間の通路や座るところ等が狭い。車いすの人は入れないだろう。
駐車場	◎ 日本医科大学付属病院では、車いすが乗り降りできる大きめの駐車スペースが設置されており、利用しやすかった。
公園	△ 防災無線の放送があっても聴覚障害者は気づけない。放送があったことがわかれば、防災アプリを開いて確認できる。
心のバリアフリー	△ ヘルプマークを付けている人を見ても、席を譲らずに知らないふりをする人がいる。 △ 優先席でスマホを触っていて、目の前に必要とする人がいても気づかないことがある。啓発が必要。 △ 心のバリアフリーについてはまだまだ理解している人は少ないと思う。ヘルプマークを使用している人も多くなっているので今後も障害者の理解を進めていく事も大切。
その他	◎ コンビニに指差しシートがあり、「お箸は要りますか」等を指差しで聞いてもらえる。ガソリンスタンド等他の施設でも設置してほしい。 ◎ 歯科医院、床屋等で会話が必要な場面がある。相手の話していることがわからないため、スマホでテキスト化しているが、面倒がらないで対応してくれる。(聴覚障害) △ 夜交番に行くと無人で、「電話してください」とあるが、聴覚障害者は電話できないので困る。

■山の手地域東部　【凡例　◎良い点、△課題点、□その他】

鉄道駅	△ 白山駅は、出入口のエレベーターに車止めがあって車いすが入りにくい。 △ 白山駅は、道路から地下鉄への出入口がわかりにくい、エレベーターの位置もわかりにくい。
バス	△ バスが正着できていないと車歩道間に段差が生じ、子ども・荷物を持った老人がつまずいて危険である。
信号機等	◎ 白山通りは、車通りが多いと音が聞こえにくかったが、音響式信号機の音量を上げてもらえて渡りやすくなった。 △ 音響式信号機は 8 時 15 分から 17 時までしか音が鳴らないため不便である。 △ 音響式信号機の設置箇所を増やしてほしい。
道路	◎ 工事中で視覚障害者誘導用ブロックが無くなってしまったが、都道管理者がすぐ対応してくれて敷設された。 △ 白山下～白山上に行く間の交差点は視覚障害者誘導用ブロックとエスコートゾーンを設置してほしい。現状一部設置されているが分かりにくい、不十分である。 △ 菊坂通りは、歩道がガタガタしていて歩きにくい。 △ 高齢者が道路で休憩できる場所が欲しい。
公園	△ 清和公園は、階段が狭くて危険。

■山の手地域中央・西部　【凡例　◎良い点、△課題点、□その他】

鉄道駅	◎ 東京メトロ有楽町線 江戸川橋駅にエレベーターが設置された。便利で使っている。 ◎ オリンピックを契機に地下鉄のホームドアがほぼ整備された。転落の危険が減り、視覚障害者だけでなく高齢者等にとっても良い。 △ 東京メトロ丸ノ内線茗荷谷駅は、中央大学（茗荷谷キャンパス）ができてから利用者が増えた。小学生等、駅員が改札におらず困っている人を見かけることも増えた。小学生の通学時間帯も駅員がいない。 △ インターホンのボタンは視覚障害者が見つけられない。少しでも音を鳴らしてほしいと要望しているが、音を嫌う障害もある。 △ バリアフリールート1ルートでは少ない。ベビーカーがエレベーターに列を作ることもある。
バス	◎ 最近は反転式スロープ板が増えてきており、運転手が短時間で設置している。 △ バスが正着しないために段差が発生してしまい、乗り降りが大変。
タクシー	◎ オリンピックを契機に乗りやすい車両が増えた。 △ スマホでタクシーを予約する事が難しい人への対応が必要。
信号機等	△ 音響式信号機がない。あっても周辺住民から苦情がでるため切っているとのこと。折り合いをつけた音響式信号機ができないものか。 △ 渡り始めと終わりさえ認識できば良いため、音響式信号機に大きな音は要らない。小さな音で良いから設置してほしい
道路	◎ 目白通りは、整備されてきれいになった。 ◎ 音羽通りは、筑波大学附属視覚特別支援学校が近くにあるため、目の悪い方が多く通行するが、視覚障害者誘導用ブロックが整備されてよくなっただろうと思う。 △ 視覚障害者誘導用ブロックとベビーカーの共存が課題。視覚障害者誘導用ブロックが歩道の真ん中を通っているが、どちらかに寄せたほうが良いのでは。 △ 自転車は自転車通行空間を通行してほしい。スピードが出ているため危ない。

建築物	◎ 文京スポーツセンターは、トイレがきれいに整備された。 △ 公共施設で道路からその建物に入るのに視覚障害者誘導用ブロックがないところがある。
公園	◎ 教育の森公園・占春園は、舗装が適切でベビーカー等も通りやすそう。 ◎ トイレの整備が進んできた。水栓でキレイ、使いやすい。
心のバリアフリー等	◎ ヘルプマークが普及されてきた。娘もヘルプマークを付けていると電車で席を譲ってもらえるようになった。 ◎ バスで、車いすの固定等、運転手の手際が良くなった。 ◎ 人が多いところでは自閉症の娘は声を出してしまうことがあるが、ヘルプマークを付けていたら、好奇の目では見られなくなった。 ◎ 「どちらに行かれますか」等と声をかけてもらえるようになった。道を歩いていても一般の方に声をかけられるようになった。（視覚障害）
情報のバリアフリー	◎ 案内板の中に QR コードをつけているものが多くなった。障害のある人の情報収集に役立つ。 △ 文京区のホームページは、知りたい内容になかなかたどり着けない。すぐにたどり着けるようにしてほしい。 △ 公園の禁煙等の情報が多言語化されていない。本人がほしい情報というより、運用上等で知ってほしい情報をわかりやすく伝えてほしい。 △ 電子機器を使えない人が取り残されている。アプリ習熟の機会を提供することが重要。 △ 障害者対応のアプリが充実すると良い。 △ インターネットで調べ物をしている時に、詳細を知りたくて電話をかけようと思っても AI チャットやメール対応のみで電話番号が掲載されない所が増え、不便さを感じる。人に対応してほしい。
その他	◎ 全体的にエレベーターが増えて便利になった。 △ 目白台は標高差が大きく、既にバリアになっている。最寄りの住民票等を取れる施設、図書館、交流館までそれぞれ大きな標高差を超えて移動しないといけないが、公共交通がない。手すりがついたため上りやすくはなったが、高齢者はタクシーを使っている。Bーぐるの運行路線を変えてもらえないかと発案したが、却下された。公共施設に行くところくらいは対応してほしい。