

基礎調査内容及び主な結果

1 調査内容

(1) 区民アンケート調査

区内のバリアフリーに関する関心度や課題を把握するとともに、バリアフリーに関する情報提供や啓発を意識したアンケート調査を実施しました。

表 区民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、区内在住の満18歳以上の区民 1,047人
調査期間	平成26年12月26日～平成27年1月16日
配布	郵送配付、1,047票
回収	郵送回収、314票（回収率 約30%）
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道駅（地下鉄）の利用状況、満足度、意見 ・都営バスの利用状況、満足度、意見 ・コミュニティバス「Bーぐる」の利用状況、満足度、意見 ・タクシーの利用状況、満足度、意見 ・道路・信号機・横断歩道等の満足度、意見 ・区内施設、公園等（不特定多数が利用）の使いやすさ、意見 ・公共サインへの意見 ・心のバリアフリーの認知度、意識、行動、施策、意見 ・観光バリアフリーの施策 ・その他自由記述・属性
その他	・調査の補足と意識啓発を兼ね、「心のバリアフリーパンフレット」を作成し同封 →13～16ページ参照

(2) 高齢者・障害者への意向調査

上記アンケート調査では捕捉できない当事者意見を抽出するとともに、来年度以降の検討への協力を呼びかけるため、高齢者・障害者団体への意向把握調査を行いました。

表 意向調査の概要

対象者	高齢者・障害者団体の代表者
調査期間	平成27年1月～平成27年2月
調査方法	高齢者・障害者団体の代表者に回答用紙を直接配付し、団体で取りまとめ記載いただいたものを直接回収
調査内容	(1)の調査項目に沿って、当事者の立場からの意見を自由記述で回答いただく

(3) 施設状況調査

1) 配置状況の抽出

不特定多数の高齢者、障害者等が日常的に利用する可能性のある区内の主要な施設を抽出し、整理しました。

表 区内の主要な施設（生活関連施設の候補）の抽出条件

種別	抽出する施設	抽出の考え方
鉄道駅	全ての鉄道駅	区内の鉄道駅は全て1日3,000人以上が利用する特定旅客施設であるため抽出
公共（窓口）施設	区役所・地域活動センター・郵便局（ゆうゆう窓口のある大店舗）	公共性が高く、高齢者・障害者等、多数の利用者が見込まれるため抽出
集会施設	交流館・区民センター他 地域利用スペースのある公共施設	
福祉施設	福祉センター・障害者・高齢者・子育て支援施設・社会福祉協議会 等	
保健施設・病院	保健サービスセンター・総合病院（病床数100床以上）	
文化・教養・教育施設	教育センター・大学（ホール等を有するもの）・特別支援学校・生涯学習施設・図書館・ミュージアム（概ね500㎡以上）・スポーツ施設 等	
大規模店舗	店舗面積が1,000㎡以上の大規模小売店舗	公共性が高く、バリアフリー法の基準適合義務が課せられる施設のため抽出
宿泊施設	客室数50以上のホテル又は旅館	
都市公園等	1ha以上の公園・運動場 等	都市公園や運動場、植物園などのうち、大規模で近隣又は広域からの利用が見込まれるものを抽出
その他	協議会や区民意見を踏まえて抽出する	

※主な駐車場は建築物に付随していると想定し抽出しない

2) 施設管理者へのアンケート調査

1)で抽出した施設の管理者あてに、現在の施設のバリアフリー状況に関する基本的な情報と、来年度以降の検討への協力意向、連絡窓口を調査するためのアンケートを実施しました。

表 施設管理者アンケート調査実施状況

	施設数	うち、区施設	うち、民間・国・都施設
調査実施対象	178	88	90
回答施設	146	81	64
回答率	82.0%	92.0%	71.1%

(4) 隣接自治体ヒアリング

バリアフリー基本構想策定にあたり、既に策定済みの隣接自治体へのヒアリングを実施し、策定時の配慮事項などについて伺うとともに、バリアフリー推進に向けた連携・協力を依頼しました。

表 ヒアリング自治体におけるバリアフリー基本構想の特徴

対象	台東区	荒川区	千代田区
名称	台東区 バリアフリー基本構想	荒川区 バリアフリー基本構想	千代田区 交通バリアフリー基本構想
策定年月	平成 24 年 3 月改定 平成 25 年 3 月策定（追加）	平成 22 年 3 月 ～平成 26 年 3 月	平成 15 年 3 月
法律	バリアフリー法（新法）	バリアフリー法（新法）	交通バリアフリー法（旧法）
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 平成 15 年度～協議会を継続し、各年度新規地区を策定（～平成 19 年度） 旧法による基本構想を見直し、全区重点整備地区指定 民間建築物についても事業者別に特定事業を設定 	<ul style="list-style-type: none"> 旧法で日暮里駅周辺を策定→新法で全区を対象に見直し 区域の半分強の面積を重点整備地区（4 地区）に設定し、各年度 1 地区ずつ策定 住民部会による心のバリアフリーに関する活動推進 	<ul style="list-style-type: none"> 全区重点整備地区指定（皇居除く）、構想Ⅰ（お茶の水）、構想Ⅱ（その他 8 エリア） 事業者別アクションプログラムとエリア別構想を作成
日時	平成 26 年 11 月 25 日（火） 10 時 30 分～11 時 40 分	平成 26 年 12 月 2 日（火） 15 時～16 時 30 分	平成 26 年 12 月 2 日（火） 13 時～14 時

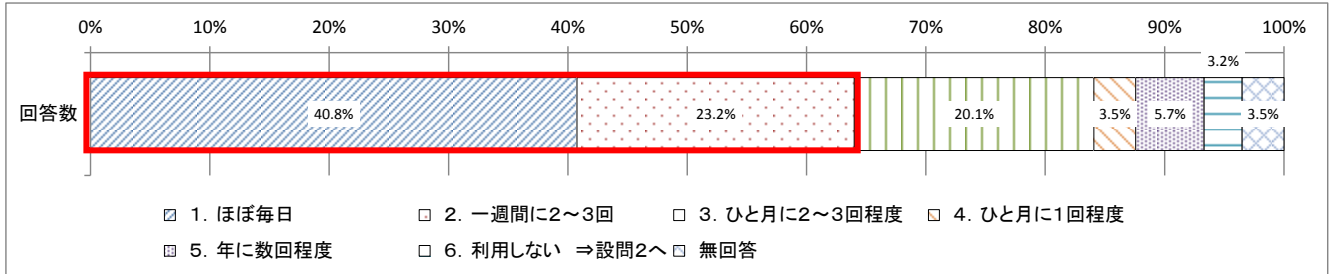
(5) 関連計画・統計データ等の整理

区・都の上位関連計画や区内の高齢者、障害者等に関する統計データ等を整理し、あわせて、区内の関係部署・課で実施しているハード・ソフトのバリアフリー施策について、関係課への照会を行いました。

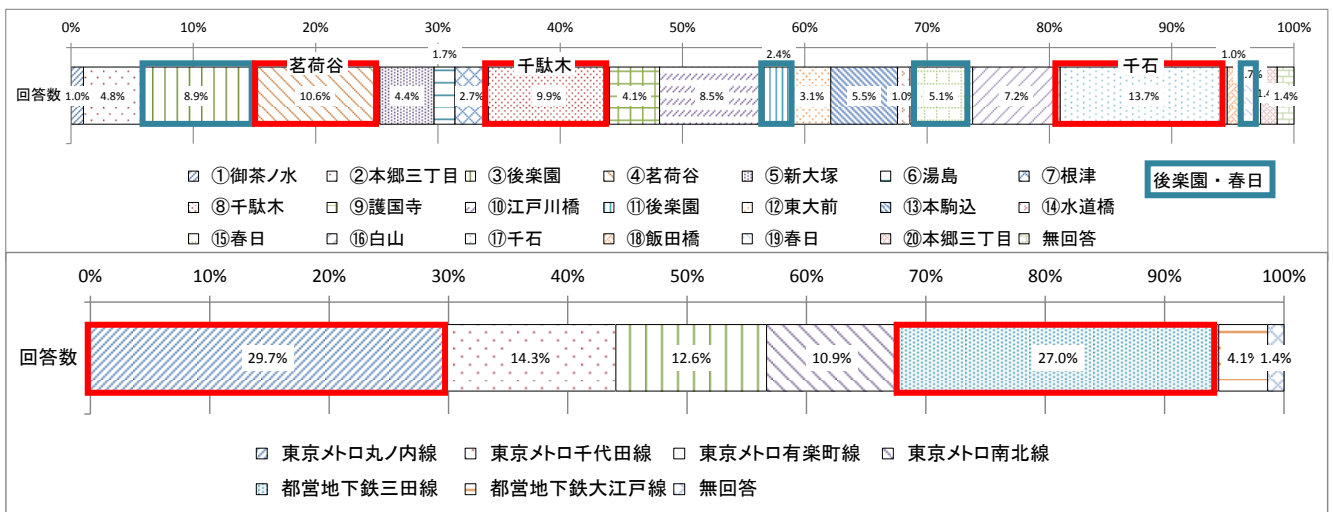
2 区民アンケート調査の結果(抜粋)

設問1 区内の【鉄道駅(地下鉄)】の状況について

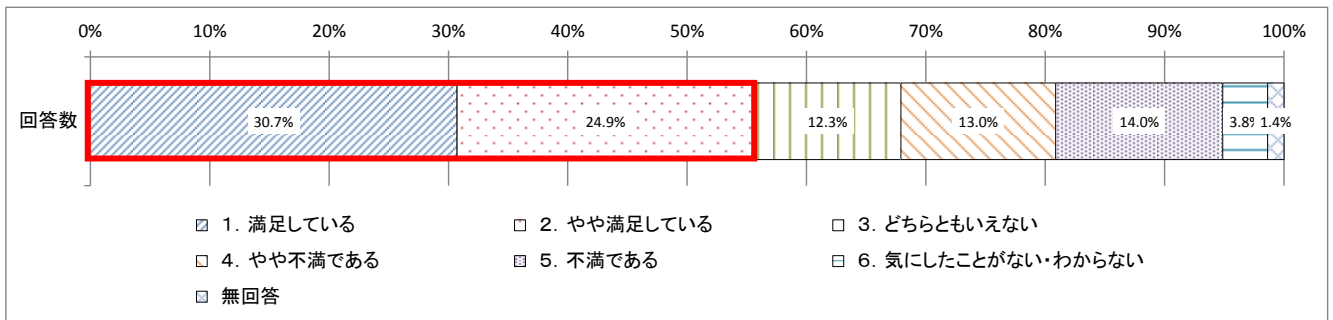
1) 鉄道にはどのくらい乗りますか。 n=314



2) 区内で、もっともよく利用する駅はどこですか。 n=293 (区外を回答の21を除く)



3) 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満足していますか。

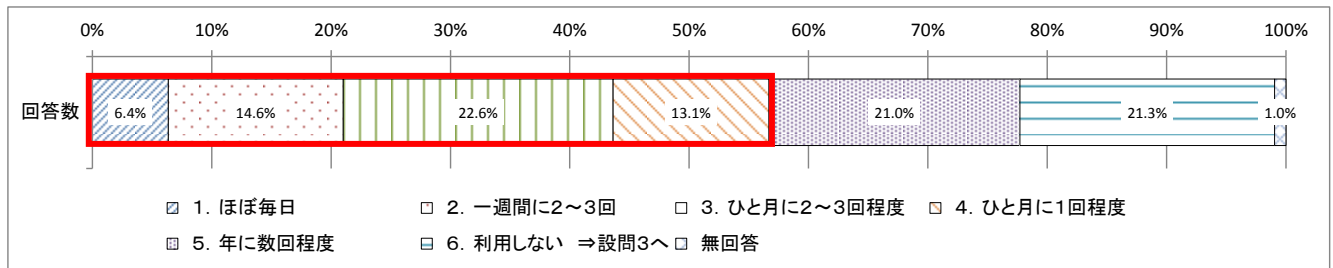


回答の傾向

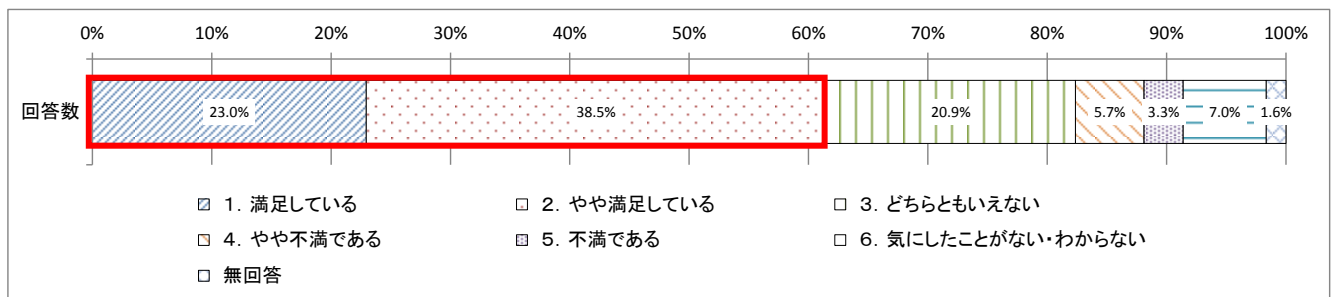
- 回答者の6割以上が週に2~3回程度以上と日常的に地下鉄を利用
- 後楽園・春日、千石、茗荷谷、千駄木駅の利用者が比較的多い。JR(区外)との乗換駅である御茶ノ水・水道橋・飯田橋で地下鉄を利用している人は比較的少ない。丸ノ内線と都営三田線の利用が多い。
- 回答者の半数以上が駅の利用しやすさ、わかりやすさに満足している。

設問2 区内を運行する【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。(1つだけに○) n=314



2) 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満足していますか。 n=244

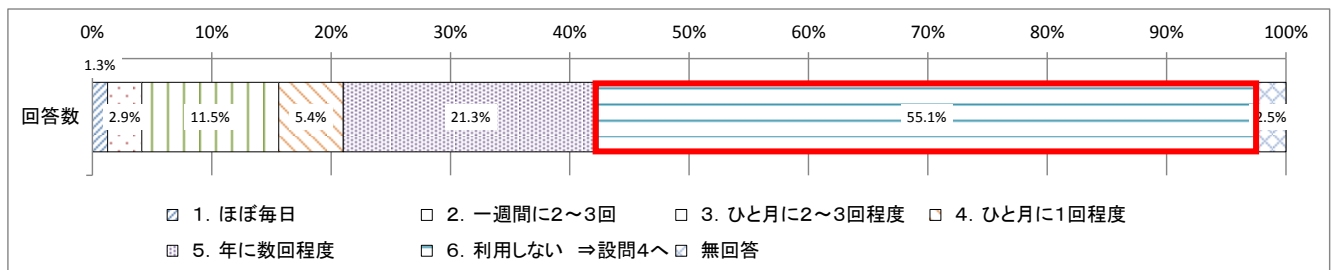


回答の傾向

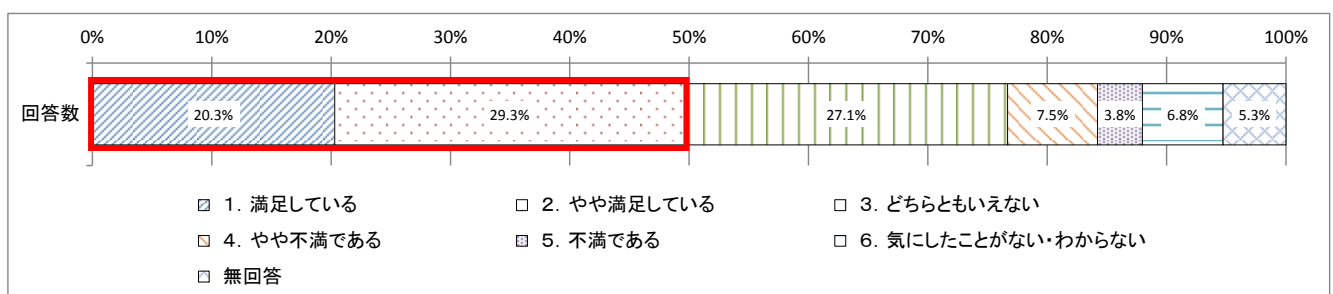
- 回答者の6割程度が月に1回程度以上都営バスを利用。週2~3回程度以上の日常利用は2割程度。
- 回答者の6割以上が都営バスの利用しやすさ、わかりやすさに満足している。

設問3 【コミュニティバス「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。 n=314



2) 「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満足していますか。 n=133

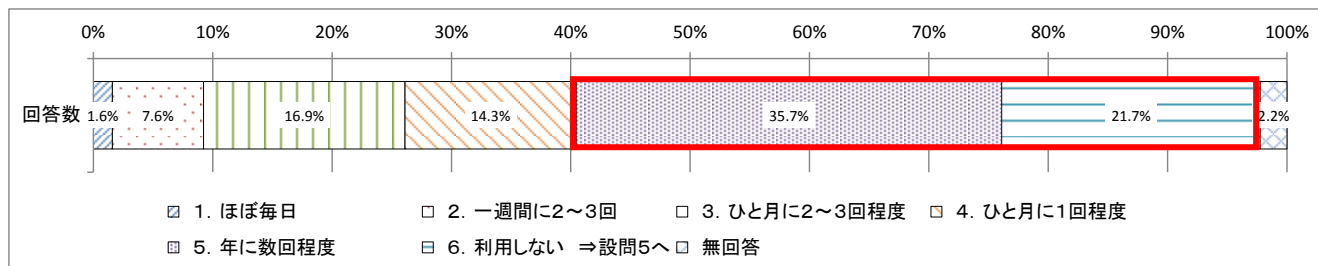


回答の傾向

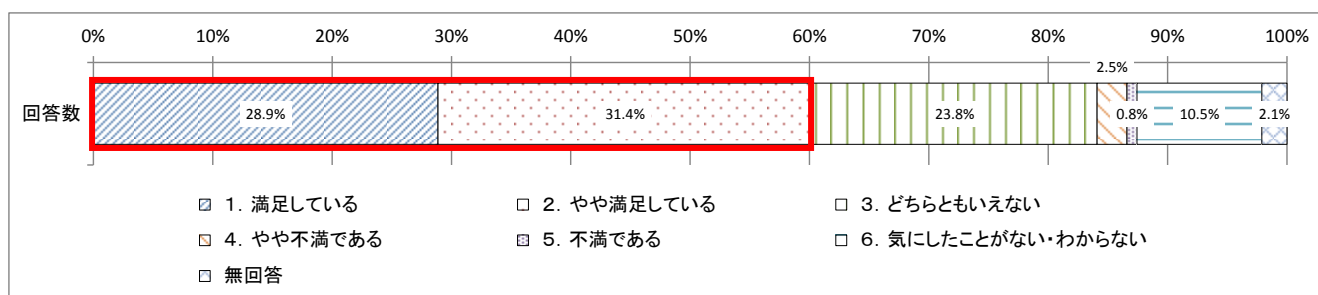
- 回答者の半数以上がBーぐるを利用していない。週2~3回程度以上の日常利用は約4%。
- 回答者の半数程度がBーぐるの利用しやすさ、わかりやすさに満足している。

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。n=314



2) タクシーの利用しやすさについて満足していますか。n=239



回答の傾向

- ・回答者の半数以上がタクシーをほとんど利用していない。週2~3回程度以上の日常利用は約1割。
- ・回答者の6割程度がタクシーの利用しやすさに満足している。

■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：階段が狭く危険を感じる／エスカレーターが少ない、途中までしかない
- ・エレベーター：出来て便利になった／無くて不便／ホームの端にあり、歩行距離が長くなる
- ・案内：エレベーターや乗換の案内がわかりにくい／アナウンスを文字化してほしい（聴覚障害者）
エスカレーターの上り下り、通路の通行位置等が駅によってばらばらで分からない（視覚障害者）
- ・その他：ベビーカーで階段を利用するのが不便・危険／階段で風が強い／ホーム扉が出来て安心

バスについて

- ・乗降：ノンステップバスは乗降しやすい／バスが停留所から離れて停車すると乗降しにくい
- ・停留所：バス停に上屋が欲しい／電光掲示の運行情報があるのは良い
- ・対応：着席する前に発車することがあり危険／利用者もお年寄りや子どもに優しくしてほしい
- ・その他：2人子どもがいるとベビーカー利用は難しい／ベビーカーの利用ルールを考えてほしい

コミュニティバス「B-ぐる」について

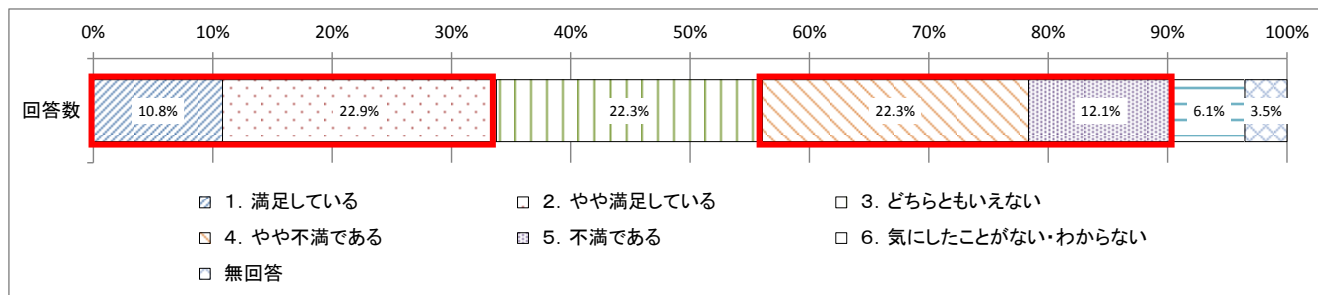
- ・停留所：案内表示が小さく、バス停の位置がわかりにくい
- ・車両：小さい車両なので、混雑時の車いすやベビーカー利用は難しく、気をつかう

タクシーについて

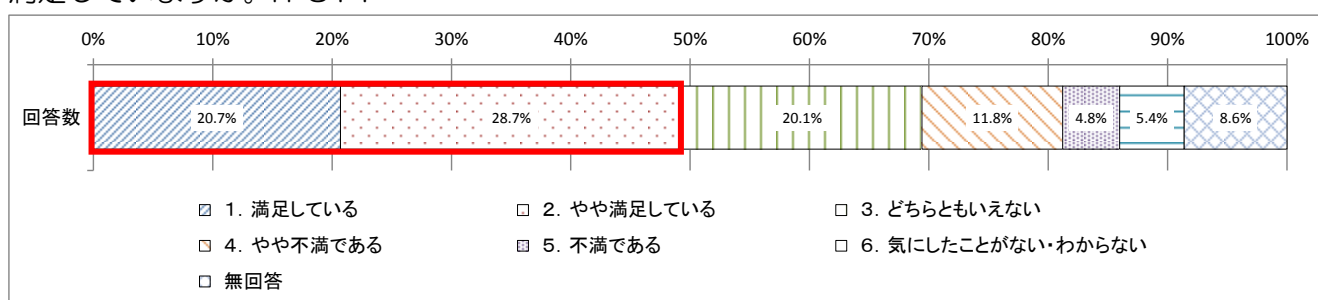
- ・乗降場：タクシー乗り場が少ない／どこにあるのかわかりにくい
- ・車両：足が不自由だと、乗降しにくい車両が多い／ワゴンタイプのタクシーを増やしてほしい
- ・対応：運転手の対応は人によって違う（荷物やベビーカー・車いすの移動を手伝ってほしい）

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、区内の【道路】について、歩きやすさに満足していますか。n=314



2) ふだんまちを利用して、区内の【信号機や横断歩道】について、安全性やわかりやすさに満足していますか。n=314



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程度であった。
- 回答者の半数程度が信号機や横断歩道の利用しやすさに満足している。

■道路や信号機、横断歩道等に関する主な自由意見

道路について

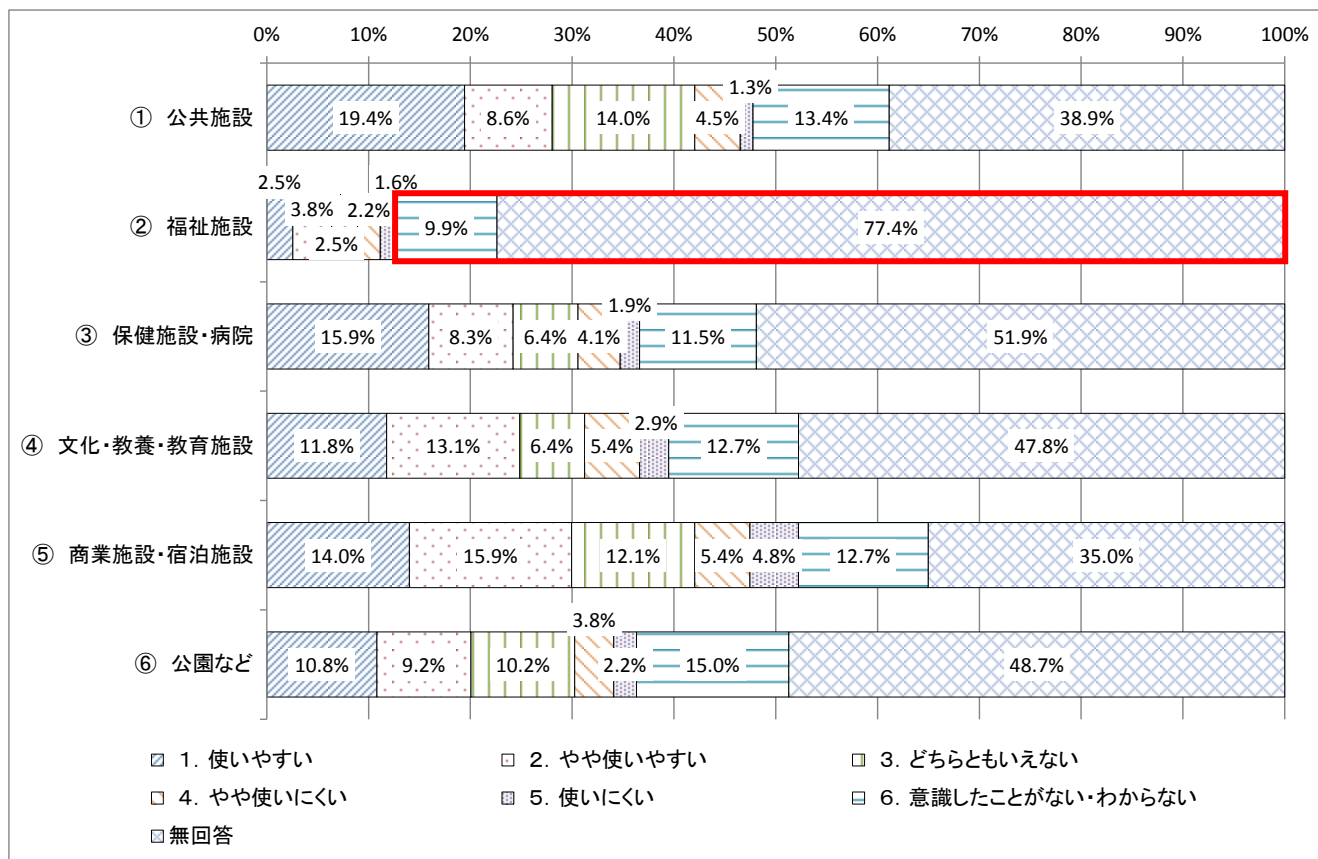
- 歩道が狭い箇所が多い
- 歩道の横断勾配が急な箇所がある
- 歩道と車道の段差が無くなるとよい
- 急な坂道が多く、ベビーカー利用者や高齢者が大変
- 工事後等、歩道のがたつきが気になる
- 歩行者と自転車の通行位置のルールがわかりにくい
- ゴミや放置自転車、商店の看板が道路を狭めていたり、視覚障害者誘導用ブロックに乗っている
- 自転車のスピードが速く、マナーが悪い人が多いので危険。利用者のマナー向上が必要

信号機・横断歩道について

- 音響式信号機が少ない、時間帯によってならないものもあり困っている（視覚障害者）
- 残り時間表示式信号機を増やしてほしい
- 青時間が短い信号機がある
- 横断歩道で人と自転車が混在していて危険を感じる

設問6 区内の【施設】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。 n=314



回答の傾向

- 全ての施設カテゴリで無回答が最も多く、意識したことがない・分からないと合わせると半数以上となる。バリアフリーについて特に意識せず生活している人が多い。
- 福祉施設では無回答が特に多く、高齢者・子育て支援施設などを日常的に利用する人は多くないことがうかがわれる。

■特に利用者の多い施設（10件以上）

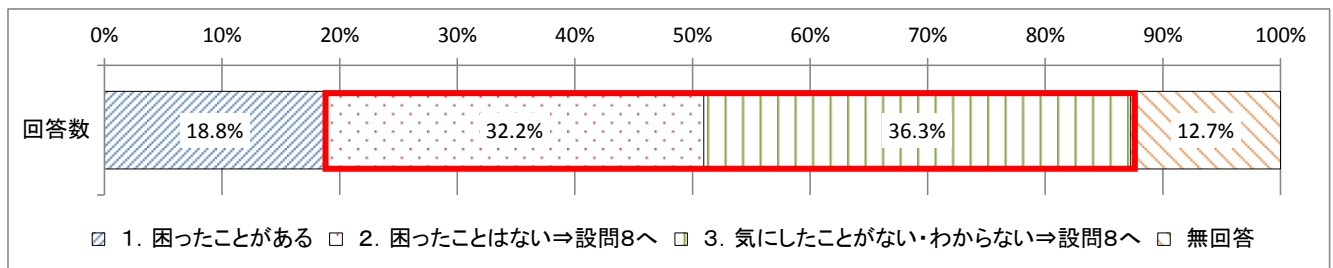
公共施設（窓口・集会）	文京シビックセンター（文京区役所）・小石川郵便局・区民センター
保健施設・病院	日本医科大学付属病院・東京大学医学部附属病院・順天堂大学医学部附属順天堂医院・駒込病院・小石川東京病院・東京医科歯科大学医学部附属病院
文化・教養・教育施設	スポーツセンター・真砂中央図書館
商業・宿泊施設	東京ドームシティ・クイーンズ伊勢丹小石川店・オリンピック白山店・文京グリーンコート・ホテル椿山荘東京・ドン・キホーテ後楽園店
公園など	六義園・教育の森公園・小石川植物園・小石川後楽園・江戸川公園・新江戸川公園・大塚公園

■区内の施設に関する主な自由意見

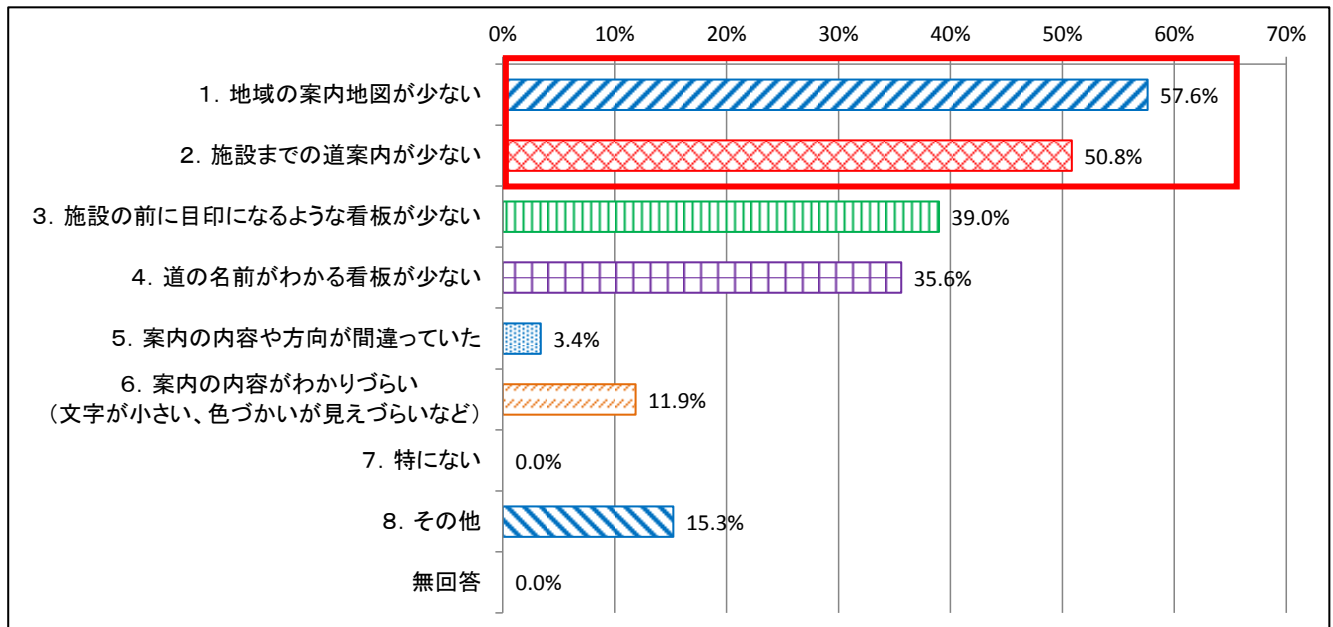
- シビックセンターはエレベーターなどが完備され、インフォメーションがあるので利用しやすい
- 古い施設は階段しかないので不便を感じる（児童館など）
- 案内係がいて親切にしてくれる（病院）
- 広いので車いす、ベビーカーでも利用しやすい（病院）
- トイレが古く、和式が多いので使いにくい（文化施設）
- ウォッシュレットがないトイレが多い（肢体不自由者）
- 通路が狭く、車いすでは通りにくい（図書館）
- エレベーターやベンチが多いので使いやすい（商業施設）
- インフォメーションに手話のできる人がいてほしい（聴覚障害者）
- 公園にだれでもトイレを増やしてほしい。

設問7 案内地図・道案内・看板などの【公共サイン】について

1) 区内のみんなでする建物（区役所や図書館、体育館など）に歩いたり自転車でいこうとした時、場所がわかりにくくて困ったことはありますか。n=314



2) 場所がわからなくて困った理由は何ですか。n=59

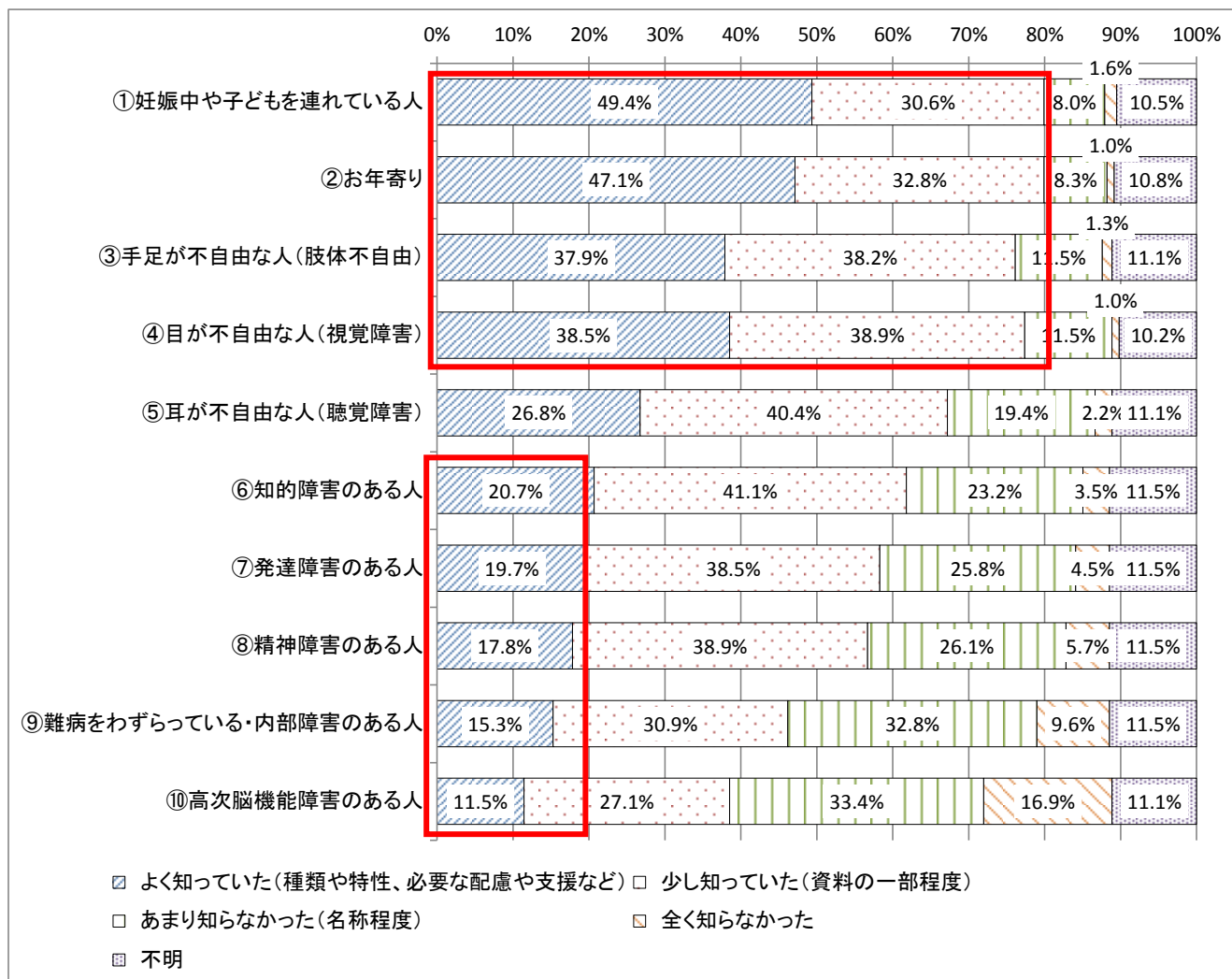


回答の傾向

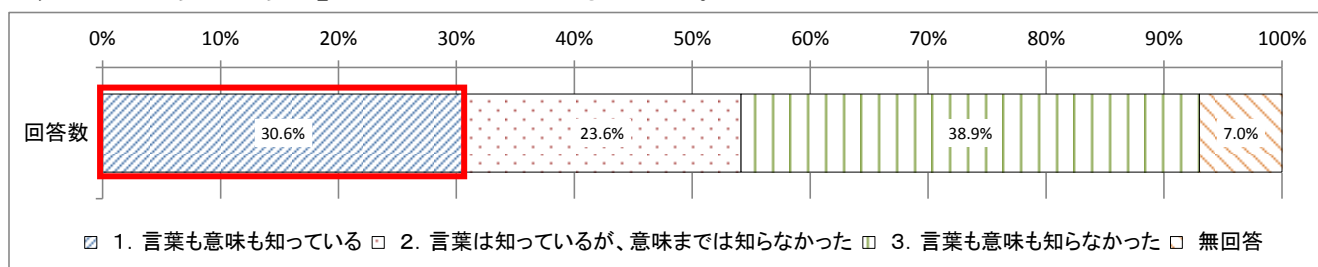
- 回答者の7割程度が困ったことはない、気にしたことがないと回答。
- 困った理由としては案内の少なさに関係するものが多い。

設問8 【心のバリアフリー】について

1) 同封する資料(心のバリアフリーパンフレット)を読んでお答えください。あなたはさまざまな障害のある人や配慮が必要な人について、どれくらい知っていましたか。n=314



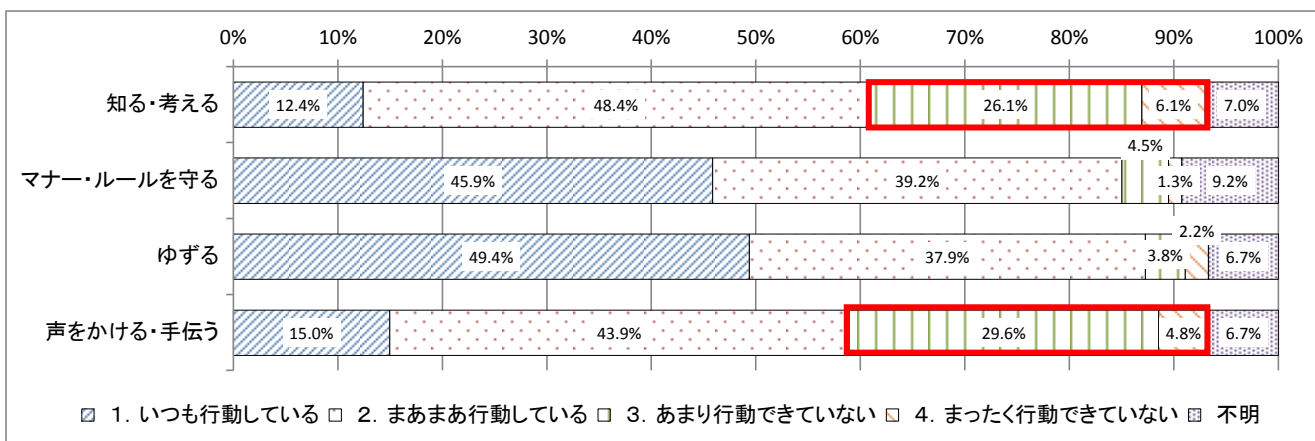
2) 「心のバリアフリー」について知っていましたか。n=314



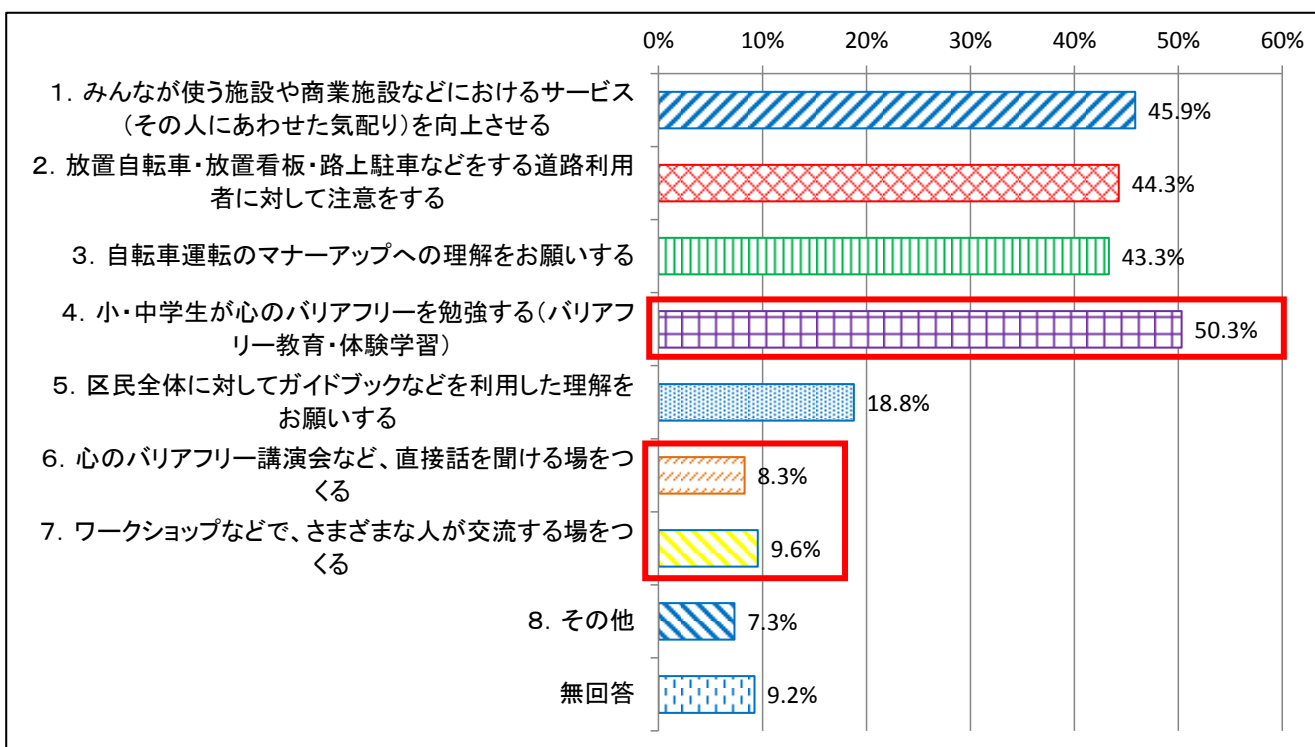
回答の傾向

- ・妊娠・子ども連れ・お年寄りや目に見える障害の認知度(少し知っている)は8割程度と高い。
- ・知的・発達・精神障害や難病・内部障害、高次脳機能障害について「よく知っていた」と回答した人は全体の2割程度以下であった。
- ・回答者の3割程度が心のバリアフリーについて言葉も意味も知っていると回答。

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。n=314



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。n=314



回答の傾向

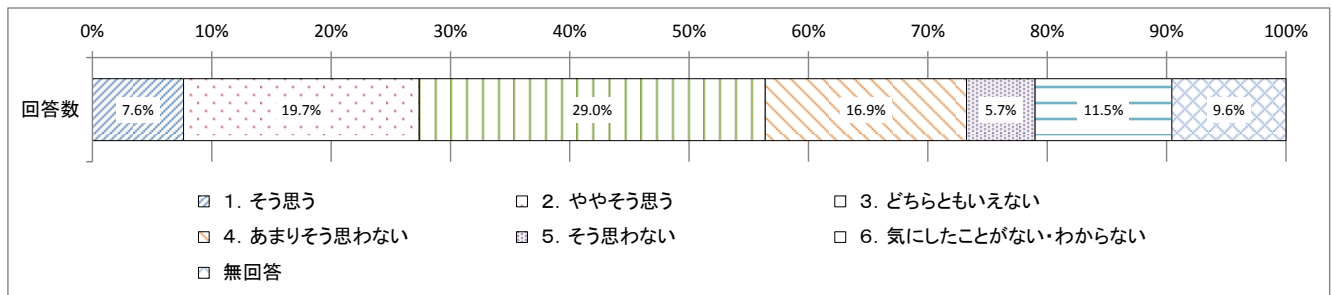
- 全ての項目で回答者の半数以上が心のバリアフリーを意識して行動している。
- 知る・考える、声をかける・手伝う行動について、3割以上が行動できていないと回答。
- 半数以上の回答者が子どもへの教育の場が必要としており、4割以上の回答者がサービス向上、自転車利用等への注意喚起、マナー向上が必要との認識がある。障害者等との対話・交流の必要性を認識している人は多くない。

■心のバリアフリーに関する主な自由意見

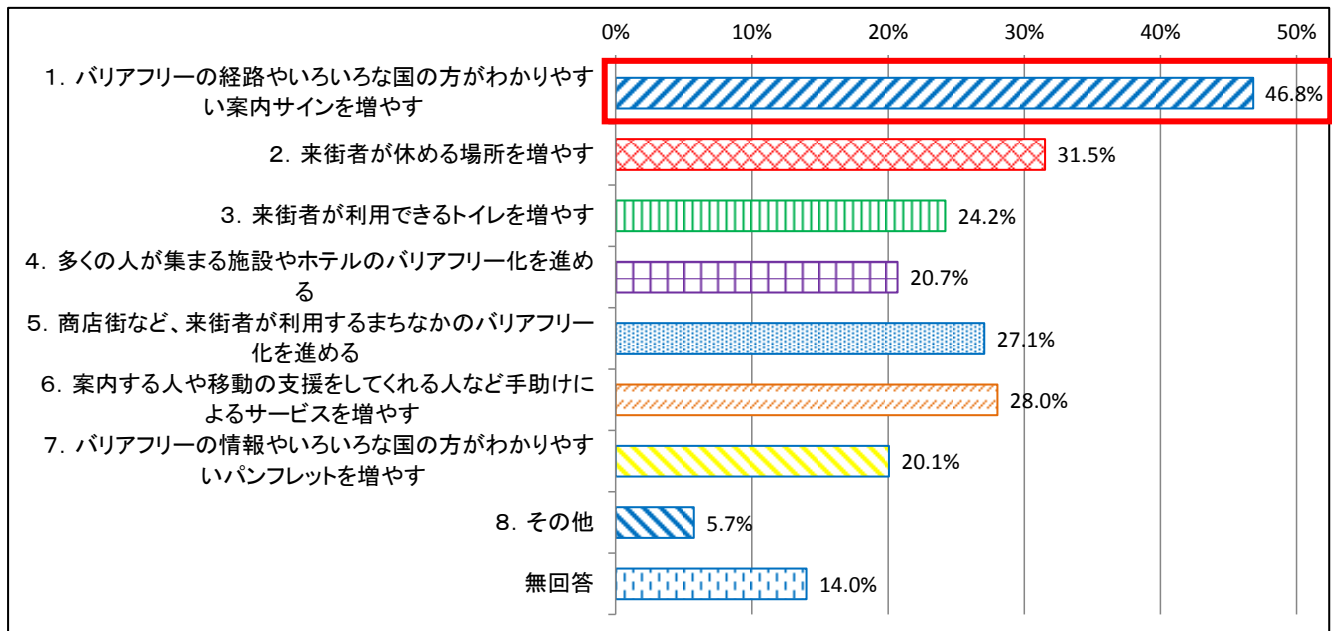
- 障害のある人に声かけをしてもことわられることがあり、どうすれば良いか迷う
- 自転車利用者のマナー向上や歩きスマホなどへの注意啓発が必要
- 公共の施設等では職員一人一人が意識して声をかける、手伝う事をしてほしい

設問9 【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（観光などできた人）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。



2) 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。



回答の傾向

- ・「区内は来街者にとってわかりやすく安心して楽しめる」と感じている人、どちらともいえないと感じている人、そうでないと感じている人がそれぞれ2～3割であり、印象はさまざまである。
- ・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弱と最も多く、次いで休める場所、手助けによるサービス、まちなかのバリアフリー化推進を挙げる人が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

- ・赤ちゃん連れに授乳、オムツ替えの出来るスペースを増やしてほしい
- ・以前より車いすで外出される方が増えたのは良い傾向
- ・バリアフリーに対する広報が少ないと感じる
- ・ハード面だけでなく、取締りや規制も必要
- ・オリンピックが近づいて外国の方も多く来るので皆気持ち良く出来る町が良い
- ・坂が多い地域なので子育て世代やお年寄りに優しい社会になってほしい
- ・バリアフリーと共にサービスやボランティアの支援も増やしてほしい。

心のバリアフリー



安全・安心なまちづくりを進めるためには、建築物、道路などをバリアフリー化するだけでなく、その整備を補完するような人的支援などのソフト面での対応を進めるとともに、高齢者、障害者等への無理解、偏見、差別をなくしていくことが必要です。

お互いが助け合い、支え合っていくことで、なくせるバリア（障壁）があります。すべての人が笑顔で暮らせるように、私たち一人ひとりが相手の気持ちになって考え、心のバリアをなくしていきましょう。

「心のバリアフリー」の理解を深めるキーポイント

ポイント① 知る・考える

- ◆ さまざまな障害の特徴や困っていること、支援方法などを調べたり、わたしたちにできることを考えてみましょう。参考：「国土交通省 こころのバリアフリーガイドブック」

ポイント② ルール・マナーを守る

- ◆ 誘導ブロックには物を置かないようにしましょう。
- ◆ 自転車は安全運転を心がけ、歩いている人に危険がないよう配慮しましょう。

ポイント③ ゆずる

- ◆ 多機能トイレ（♿マークのあるトイレ）はそこしか使えない人にゆずりましょう。
- ◆ 優先席やエレベーターでは特に必要としている人を優先しましょう。

ポイント④ 声をかける

- ◆ 困っている人を見かけたら、まず、声をかけてみましょう。
- ◆ 何を手伝ってほしいのかを聞きましょう。

あなたなら、どんなふうに声をかけますか？



こんなとき、「ひとりだと恥ずかしい。」
「声をかけるタイミングがわからない。」
「正しいサポートの仕方が分からない。」
「かえって迷惑だと思われそう。」
などと思いませんか？

でも困っている人は、「もっと好きなところに外出したい」「手伝ってほしいけど声をかけづらい」「みんな急いでいるのに申し訳ない」「迷惑だと思われたくない」と思っているかもしれません。

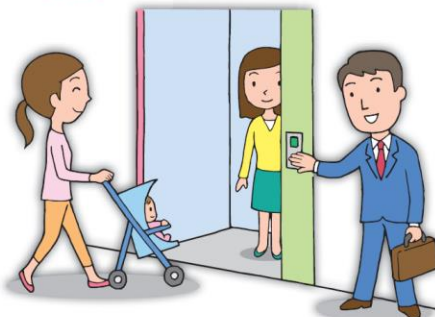
まちで困っている人のこと、気づいていますか？ 知っていますか？

妊娠中やお子さんを連れている人

- ◆ 外見からは妊婦かどうか分かりにくい場合があります。マタニティマークのキーホルダー等で気付いたら、席をゆずるなどの配慮をしましょう。
- ◆ ベビーカーを押している人はエレベーターや階段を利用するのは大変です。エレベーターのドアの開閉を手伝ったり、階段で困っているところを見かけたら、声をかけてみましょう。



マタニティマーク



お年寄り

- ◆ 高齢になると歩き方が不安定になってきます。追い越したり、すれ違ったりする時は、間隔をあけるなどの配慮をしましょう。
- ◆ 階段の下で立ち止まっていたら、「エレベーターをお探しますか」と声をかけてみましょう。

手足が不自由な人（車いす使用者など）

- ◆ 姿勢を保つことが難しい人がいます。手すりを利用しやすい場所をゆずるなどの配慮をしましょう。
- ◆ 車いすで坂をのぼる場合、傾斜のゆるい坂でも大きな力が必要です。「お手伝いしましょうか」と声をかけてみましょう。



目が不自由な人

- ◆ 全く見えない人だけでなく、見えない程度はひとそれぞれです。その人の手伝ってほしいことを確認しましょう。
- ◆ すれ違う時や追い越す時は、相手を驚かせないように配慮しましょう。

耳が不自由な人

- ◆ 聴覚障害があることは外見からは分かりにくいので、気づいてもらえないことが多くあります。
- ◆ 緊急の放送など音の情報だけでは分からないことがあるので、筆談などで情報を知らせてあげましょう。



知的障害のある人

- ◆ 気持ちを伝えることが苦手だったり、相手の言っていることが分からないことがあります。答えやすい聞き方をしたり、具体的に伝えてみましょう。
- ◆ 普段と違う出来事があると、うまく対応できなったり、落ち着いて行動できなくなることがあります。静かな場所への移動や、見守りが必要です。



発達障害のある人

- ◆ 子どもの頃にわかることが多い脳機能の障害で、自閉症、注意欠陥多動性障害（AD/HD）、アスペルガー症候群、学習障害（LD）などがあります。
- ◆ 外見から障害が分かりにくいいため、周囲の理解が得られず、悩みながら社会生活を続けている人もいます。



精神障害のある人

- ◆ 人と接したり社会に出ることを望んでいますが、繊細で緊張しやすく、不安感から引っ込み思案になっていることがあります。
- ◆ 生活環境の状況によって病状が変化しやすいため、周囲の人の理解やサポートが大きな支えになります。



難病を患っている人、内部障害のある人

- ◆ ペースメーカーを身体に埋め込んでいる人や、膀胱・直腸の障害でストーマ（人工肛門・ぼうこう）をもつ人（オストメイト）などがいます。
- ◆ 外見から障害がわからないため、ヘルプマークで気付いたら、席をゆずるなどの配慮をしましょう。



ヘルプマーク

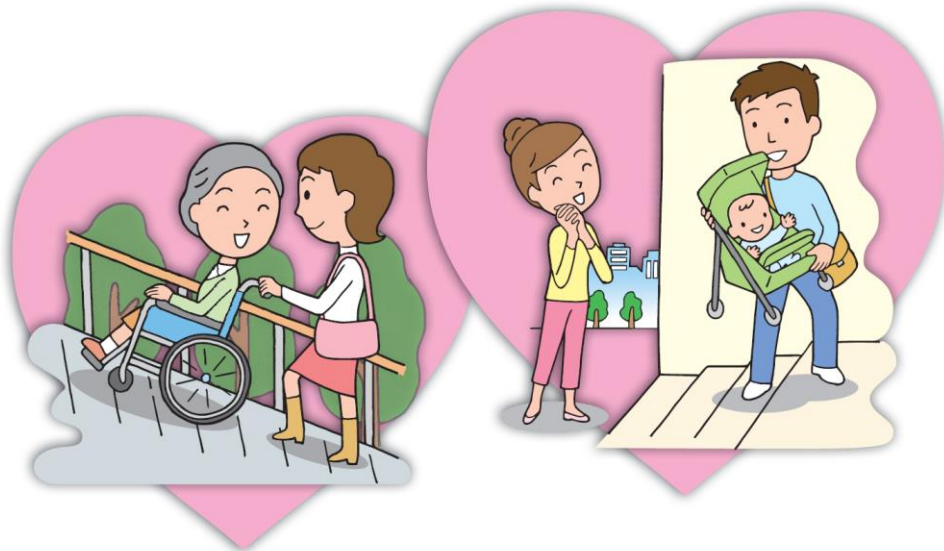


高次脳機能障害のある人

- ◆ 不慮の事故や病気などで脳を損傷したことによる障害です。
- ◆ 言葉が出てこない、新しいことを覚えるのが苦手、感情のコントロールが難しいなどの症状があり、日常生活に不便を感じている人がいます。



私たちにできること



障害があってもなくても、子どもも大人も、
自分らしく生きていたい。

そんな「あたり前のこと」があたり前でなくなった時、
人はとても悲しい思いになります。

あなたも、わたしも、誰もが自分らしく生きていたい…。
だからこそみんなで助け合い、勇気を出して声をかけあいましょう。

「なにかお手伝いしましょうか？」

もっと詳しく知りたい人は…「[文京区心のバリアフリーハンドブック](#)」をご覧ください

お問い合わせ

文京区 都市計画部都市計画課

T E L : 03-5803-1239 F A X : 03-5803-1358