

健康福祉委員会 案件一覧

(令和8年3月5日開催分)

○所管事務報告 5件

部局	報告順	件名	資料番号	説明者（所管課長名等）
福祉部	1	ユニバーサル地図／ナビの導入について	69	佐藤 福祉部副参事（給付金・調整担当）
	2	ユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査の結果について	70	佐藤 福祉部副参事（給付金・調整担当）
	3	「おおたの窓口 2.0」に伴う施設設置及び再配置について	71	金子 元気高齢者担当課長
健康政策部	4	5歳児健康診査における健診方式の見直しについて	72	濱田 健康づくり課長
	5	大田区健康アプリ（はねぴょん健康ポイント）事業に係る運営事業者廃業に伴う事業見直しについて	73	濱田 健康づくり課長

ユニバーサル地図／ナビの導入について

1 導入の背景

区では、これまで障害のある方や高齢者など、すべての区民が安心して外出できるよう、公共施設等のバリアフリー情報を「おでかけまっぷ」にて発信している。

昨年度、まちづくり推進部において見直しを行った「大田区移動等円滑化促進方針」では、今後の取組の一つとして、公共施設に限らず幅広い施設の「バリアフリー情報の集約と活用」を位置付けている。

また、今年度福祉部において実施した「ユニバーサルデザインのまちづくりに関する区民アンケート調査」において、施設の設備情報についてニーズがあるだけではなく、「目的地の場所」や目的地までの「所要時間」等に関する情報のニーズが高いことが判明している。

2 導入の目的

これらの背景を踏まえ、区民の利便性の一層の向上を図るため、福祉部とまちづくり推進部の連携により、民間施設を含めた幅広いバリアフリー情報を集約でき、目的地までの経路検索も可能な、新たなサービスを試験導入する。

3 サービスの概要

全日本空輸株式会社（以下、「ANA」という。）が開発した「ユニバーサル地図／ナビ」を活用し、バリアフリー情報を発信する。

詳細は、別紙のとおり

4 開始予定時期

令和8年4月初旬

5 その他

(1) 導入経費

試験導入期間は、ANAとの共同実験としての取扱いとなるため、無償。

(2) 周知

区公式Xや区公式LINEにより広く周知を行うほか、各障がい者団体をはじめとした関係団体を通じ、利用の促進を図っていく。

「ユニバーサル地図/ナビ」(イメージ)

区民や大田区を訪れた方などの声を即座に反映、自治体とユーザーと一緒に作っていく地図

公式情報【行政】

区の公共施設やバリアフリートイレのある公園など、これまで「おでかけまっぴ」に掲載していた内容を公式情報として掲載



バリアフリー情報が直感的で分かりやすい!



区が掲載した写真や公式ホームページのURLも掲載

ユニバーサル地図/ナビに情報を集約【ANA】



ユーザー情報 (WheeLog!アプリ)

【一般ユーザー(区民等)】

バリアフリー情報を投稿していただくことで、情報が自動反映されます。

ユーザー目線の投稿写真



施設を利用したレビューも確認可

リアルな口コミ



【すいすいプラン特定事業者】

事業者の皆さまには、大田区バリアフリー基本構想の特定事業を投稿いただくことで、より民間施設を含めたバリアフリー情報が集約されていきます。



徒歩・経路検索機能

- ①最短経路が色分け
 - 通常通路
 - 横断歩道/踏切内等
 - 歩道橋
 - 敷地内通路等
- ②車いす走行ログ
 - 自走式
 - 電動式
 - 介助式
 - ストレッチャー
- ③勾配情報
 - 勾配あり
 - ほぼ平坦
 - 平坦

その他にもこんな特徴!

視覚をサポートするナビとの連携
見えない・見えにくいをサポートするナビとして
実証実験中のサービスが連携

全国統一フォーマット
区外からの来訪者も
区域を超えた利用が可能

多言語対応(日・英・中・韓)

管理画面から即座に情報更新

健康福祉委員会
令和8年3月5日
福祉部 資料70番
所管 福祉管理課

ユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査の結果について

1 調査目的

「大田区 ユニバーサルデザインのまちづくり 基本方針(以下、「基本方針」という。)」の改定にあたり、区のユニバーサルデザインのまちづくりに関する現状や課題を把握し、新たな基本方針の策定に向けた基礎資料とするため、以下のとおり調査を実施した。

2 調査対象

(1) 区民

大田区在住の障がい者・高齢者・要介護認定者・未就学児の子育て者を中心とした16歳以上の4,000人を対象としてアンケートを実施した。

調査期間	配布数	回収数	回収率
令和7年9月下旬～10月31日	4,000通	1,878通 (紙：1,090通、web788通)	46.95%

(2) 事業者

大田区商店街連合会を対象に事業者向けアンケートを実施した。

調査期間	回収数
令和7年9月12日～12月10日	9商店街から98通

(3) 小中学校の児童生徒

区内の小中学校(3校)にアンケートを実施した。

調査期間	回収数
令和7年9月25日～11月14日	3校から152件(小学校68件、中学校84件)

(4) 大田区を中心に活動をしている団体

8団体(40人)にヒアリングを実施した。

調査期間	回収数
令和7年11月17日～12月17日	8団体(NPO法人大身連、大田区手をつなぐ育成会、NPO法人にじいろかぞく、おおた地域見守りネットワーク、大田区発達障害児・者の会ほっとプレイス、一般社団法人精神障害当事者ポルケ、国際都市おおた大使、精神障害者家族連絡会)

3 新たな基本方針策定のスケジュール

令和8年5月～ ユニバーサルデザインのまちづくり区民推進会議の実施

(年4回程度)

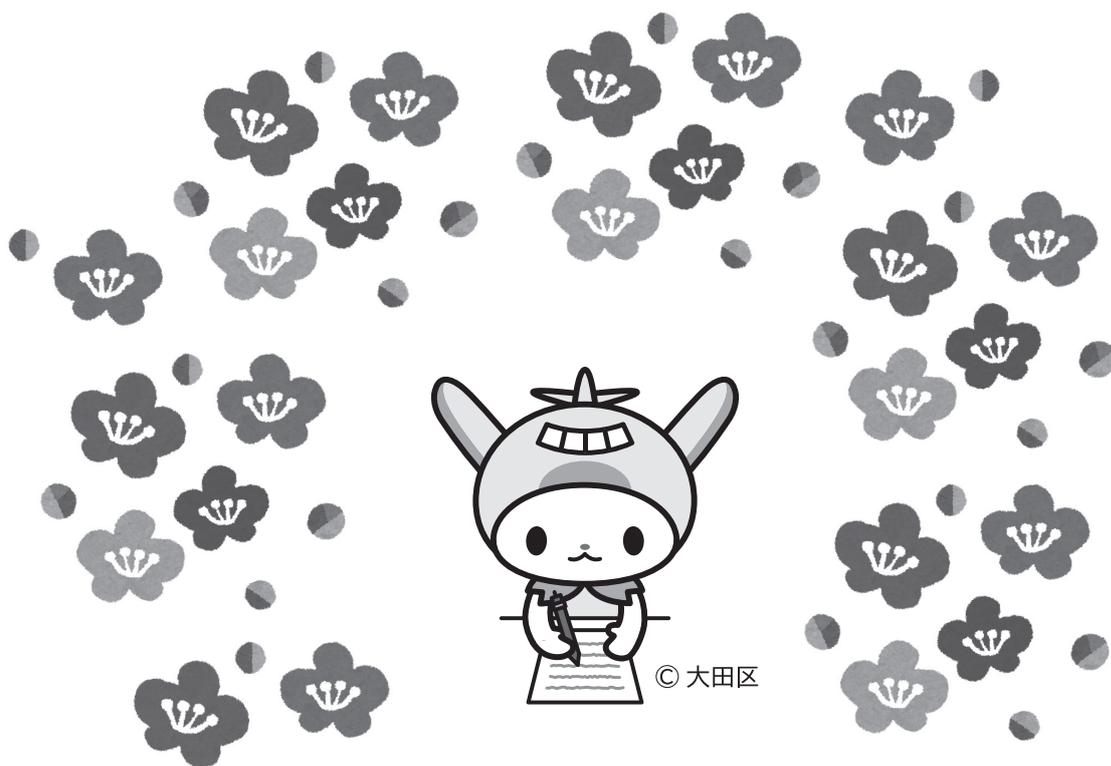
令和8年12月頃 基本方針素案について区民説明、パブリックコメント実施

令和9年2月 パブリックコメント実施結果等の報告

令和9年3月末 基本方針策定

令和7年度 大田区ユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査 報告書

“ユニバーサルデザインのまちづくり”に関する大田区民アンケート調査
事業者向けアンケート調査・小中学校の児童生徒向けアンケート調査
大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針改定のためのヒアリング調査



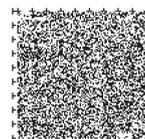
令和8年3月
大田区

この冊子は音声コード付きです。

右のマークが音声コードで、コードの位置を示すために切り込みを入れています。

専用の読み上げ装置やスマートフォンのアプリ（App StoreまたはGoogle Playで『Uni-Voice』と検索）を使用してコードを読み取ることで、音声で内容を聞き取ることができます。

また、大田区のホームページでは、この報告書の音声読み上げ用テキストデータを掲載しています。



令和7年度 大田区ユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査報告書

目次

第1章 調査概要	1
1 調査目的	3
2 調査概要	3
第2章 区民向けアンケート調査概要	5
1 調査対象	7
2 調査方法・期間・回収状況	7
3 調査項目	8
4 報告書の見方	8
5 集計時の属性の分類	8
第3章 区民向けアンケート調査結果	11
1 あなた（宛名のご本人）ご自身について	13
2 外出状況について	20
3 公共交通機関や施設の使いやすさについて（10年前との比較）	35
4 道路・歩道について	40
5 鉄道・バス・タクシーについて	44
6 公園について	50
7 区の施設について	56
8 お店について	69
9 講演会・イベントなどについて	77
10 防災訓練について	83
11 困っていそうな人への声かけ・自分が困った時の依頼	88
12 「障害の社会モデル」「合理的配慮」の認知度	95
第4章 事業者向けアンケート 調査概要・調査結果	109
1 調査目的	111
2 調査対象	111
3 調査方法・期間・回収数	111
4 調査項目	111
5 調査結果	112
6 アンケート調査の集計結果	119

第5章	小中学校の児童生徒向けアンケート 調査概要・調査結果	127
1	調査目的	129
2	調査対象	129
3	調査方法・期間・回収数	129
4	調査項目	129
5	調査結果（概要）	129
6	調査結果	130
第6章	区民ヒアリング調査 調査概要・調査結果	135
1	調査目的	137
2	調査対象	137
3	調査方法・期間	137
4	調査項目	137
5	主なヒアリング内容	138
第7章	総括	149
1	調査結果のまとめ	151
2	調査結果から新たな基本方針策定に向けて	157
3	総括	159
資料編		161
1	区民向けアンケートの集計結果	163
2	調査票	187

*本調査報告書における「障害」・「障がい」の表記について、下記の通りとしています。

- ・法律用語、固有名詞、施設名称等については漢字で表記
- ・その他は「障がい」と表記

第1章 調査概要

第1章 調査概要

1 調査目的

「大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針」（以下、「基本方針」という。）の改定に向けて、区民や関係団体を対象に実態調査（アンケート調査及びヒアリング調査）を実施した。

2 調査概要

調査の趣旨

近年、ユニバーサルデザインのまちづくりにおいても多様化が進んだため、精神障がい、発達障がい、知的障がい、性的マイノリティの方などが抱える外見からではわからない課題や、外国人、子育て世帯が抱える課題なども含め、「新たな課題」への対応が求められていることなどを踏まえ、現在の状況や課題を把握することとした。

調査の概要

(1) “ユニバーサルデザインのまちづくり”に関する大田区民アンケート調査(以下、「区民向けアンケート調査」という。)

- ・ユニバーサルデザインのまちづくりにおける多岐にわたる課題を把握するため、「障害の社会モデル」が示す4つのバリア（*）の枠組みを活用し、社会に存在する様々な障壁を中心に体系的に把握した。
 - ・調査対象は大田区在住の障がい者、高齢者、要介護・要支援認定者、未就学児の子育て者を中心とした 16歳以上の4,000人を対象とした。
- *物理的バリア、制度的バリア、文化・情報面でのバリア、意識上のバリアをいう。

(2) 事業者向けアンケート

- ・まちの中でサービスを提供する商店街におけるユニバーサルデザインのまちづくりの実態を把握した。
- ・調査対象は、大田区商店街連合会（執行部会）の9商店街で、計98票回答があった。

(3) 小中学校の児童生徒向けアンケート

- ・こどもの生活空間におけるユニバーサルデザインのまちづくりの実態を把握した。
- ・調査対象は、小学校（2校）及び中学校（1校）に通う児童生徒で、計152票回答があった。

(4) 大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針改定のためのヒアリング調査（以下、「区民ヒアリング調査」という。）

- ・上記のアンケートでは把握しきれない、ユニバーサルデザインのまちづくりにおける具体的な困りごとやその背景、原因などを把握した。
- ・ヒアリング対象は、大田区を中心に活動をしている8団体で、計40人にヒアリングを行った。

第2章 区民向けアンケート調査概要

第2章 区民向けアンケート調査概要

1 調査対象

大田区在住の障がい者、高齢者、要介護・要支援認定者、未就学児の子育て者を中心とした16歳以上の4,000人を調査対象とした。内訳は以下のとおり。

対象者（区民4,000人）の内訳	調査票数	割合
障がい者（手帳等所持者から無作為抽出）	1,350票	34%
高齢者（70歳以上、介護認定無、無作為抽出）	80票	16%
要介護・要支援認定者 （要支援1・2及び要介護1～5、無作為抽出）	570票	
未就学児の子育て者（0～5歳の保護者を無作為抽出）	900票	23%
その他無作為抽出（16歳以上）	1,050票	26%
区民推進会議委員（大田区民）・UDパートナー	50票	1%
合計	4,000票	100%

2 調査方法・期間・回収状況

本調査の調査期間、配布数、回収数、回収率は以下のとおり。

調査期間	配布数	回収数	回収率
令和7年9月下旬 ～10月31日	4,000票	1,878票 (紙:1,090票 Web:788票)	46.95%

3 調査項目

本調査の調査項目は以下のとおり。

項目		内容
属性	回答者の情報	年代、性別、国籍、世帯状況、障がい情報（障がい種別、等級）、介護度、居住地域（4地域）
物理的なバリアに係る質問 （職場や学校等、対象者が決まっている施設は含まない。）	外出状況など	外出時の課題など
	道路	道路・歩道における課題
	交通機関	駅やバス停、タクシー乗り場などにおける課題
	公園	公園における課題
	公共施設	区の施設における課題
	民間施設	日常生活で誰もが利用する施設（お店等）における課題
文化・情報面でのバリアに係る質問	情報の入手	現状把握（外出する際にどのような情報を収集するかなど）、情報発信における課題
制度的なバリアに係る質問	社会活動への参加	講演会・イベント等に参加する場合に必要な配慮、防災訓練の参加における課題
意識上のバリアに係る質問	人の対応・接遇、合理的配慮	区の窓口やお店などにおける対応、まちの中での声かけにおける課題

4 報告書の見方

- 1 図表内の「n」とは、該当の設問における回答者数のことである。
- 2 集計は百分率（%）で小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表記しているため、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
- 3 複数回答が可能な設問の場合、回答比率の合計が100.0%を超える場合がある。
- 4 本文や図表における選択肢の表記は、場合により、文言を一部簡略化している。

5 集計時の属性の分類

アンケートの回答は、回答者の「本人の属性」ごとの課題とニーズの傾向などを把握するため、有効回答1,878票を、次頁のとおりA～F群に分類し、類型ごとの集計を行った。

各群の分類については、以下のとおりである。

- ・ A群：「本人の属性」が障がい者ではなく、本人の世帯に「未就学児がいる」方。但し、「本人の属性」について、要介護・要支援認定は不問及び無回答。
- ・ B群：「本人の属性」が障がい者ではなく、本人の世帯に「19歳未満のこどもがいる、かつ、未就学児がいない」方。但し、「本人の属性」について、要介護・要支援認定は不問及び無回答。
- ・ C群：「本人の属性」が障がい者、かつ、要介護・要支援認定者の方。但し、「要介護・要支援認定を受けていないが、介護サービスを利用している」方を含む。
- ・ D群：「本人の属性」が障がい者で、かつ、要介護・要支援認定を受けていない又は無回答の方。
- ・ E群：「本人の属性」が要介護・要支援認定者、かつ、障がい者ではない又は無回答で、ひとり暮らし又は19歳以上の同居者がいる方。但し、「要介護・要支援認定を受けていないが、介護サービスを利用している」方を含む。
- ・ F群：「本人の属性」が障がい者ではなく、かつ、要介護・要支援認定を受けていない又は無回答で、ひとり暮らし又は19歳以上の同居者がいる方。

分類	票数	障がい者手帳 又は受給者証 の有無	要介護・ 要支援認 定の有無	同居者
A群 (未就学児の こどもがいる世帯)	464	なし	要介護・ 要支援認定 不問 及び無回答	未就学児がいる ・ただし、未就学児がいる、 小中高生もいる世帯を 含む。
B群 (小中高生等の こどもがいる世帯)	90	なし	要介護・ 要支援認定 不問 及び無回答	小学生～19歳未満のこども がいる ・ただし、未就学児がいる 世帯は除く。(A群に含 まれるため)
C群 (障がい者かつ 要介護・要支援認定者)	245	あり	あり*1	ひとり暮らし、又は 同居者あり(年齢は不問)
D群 (障がい者)	526	あり	なし 又は 無回答	ひとり暮らし、又は 同居者あり(年齢は不問)
E群 (要介護・要支援 認定者)	125	なし 又は 無回答	あり*1	ひとり暮らし、及び 同居者あり(19歳以上) 及び無回答
F群 (その他)	418	なし 又は 無回答	なし 又は 無回答	ひとり暮らし、及び 同居者あり(19歳以上) 及び無回答

*1 「あり」には、「要介護・要支援認定を受けていないが、介護サービスを利用している」を含む。

なお、上記以外に一部の属性が未回答のため、類型化できない票が10票ある。

第3章 区民向けアンケート調査結果

第3章 区民向けアンケート 調査結果

1 あなた（宛名のご本人）ご自身について

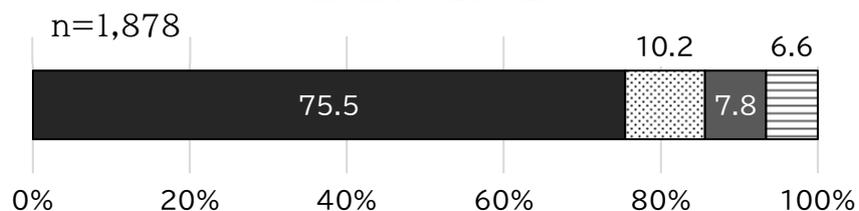
- ・区民向けアンケートの問1～問11（13ページ～19ページ）については、回答いただいた1,878人の属性（母集団の特性）を把握するものとして整理した。
- ・回答者の属性を以下のとおり分類し、問12以降の分析に用いた。

類型	属性	人数
A群	未就学児のこどもがいる世帯	464
B群	小中高生等のこどもがいる世帯 (未就学児のこどもがいる世帯を除く)	90
C群	障がい者かつ要介護・要支援認定者	245
D群	障がい者	526
E群	要介護・要支援認定者	125
F群	その他	418
合計		1,868

*上記の外、一部の属性が未回答のため、類型化できない人が10人いる。

問1 この調査票はどなたが記入されますか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

《調査票の記入者》

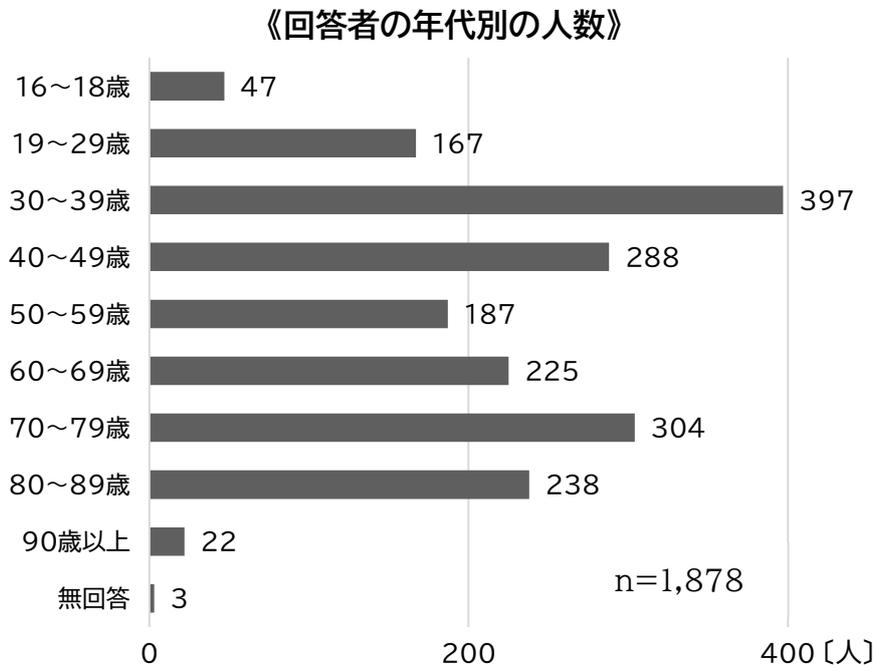


■ 本人が記入	▨ 本人の意見を聞いて、代筆
■ 本人の意向を考えて、代筆	▨ 無回答

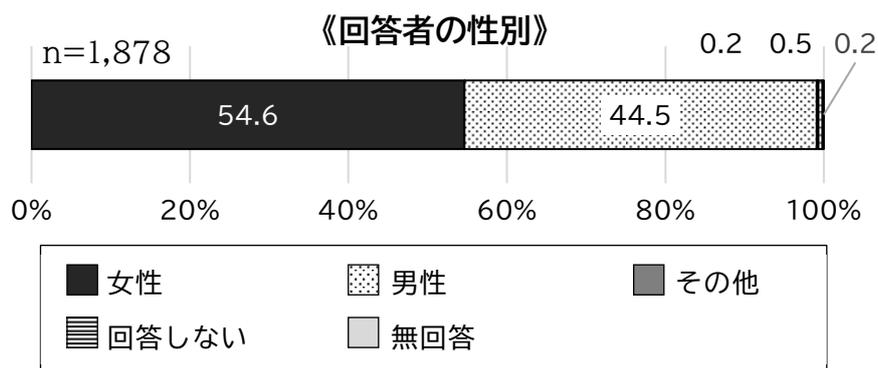
問2 あなたの年齢を教えてください。《単一回答》

回答者の年齢は、16～64歳が63.3%、65～74歳が14.2%、75歳以上が22.3%だった。

また、4地区（大森、調布、蒲田、糀谷・羽田）ごとに年齢構成をみた場合、区全体の年齢構成と同様の傾向だった。

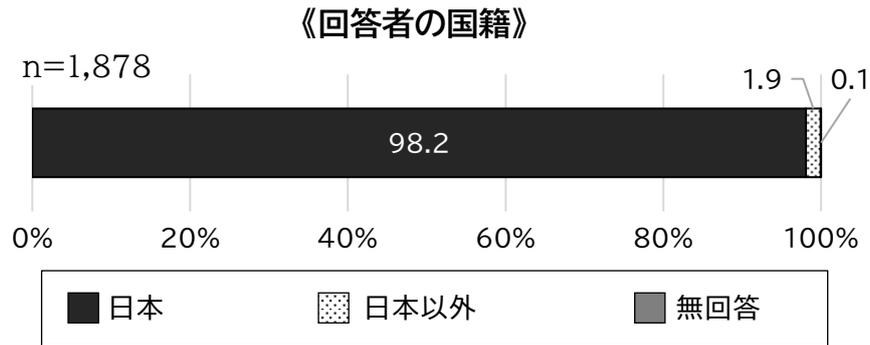


問3 あなたの性別を教えてください。《単一回答》



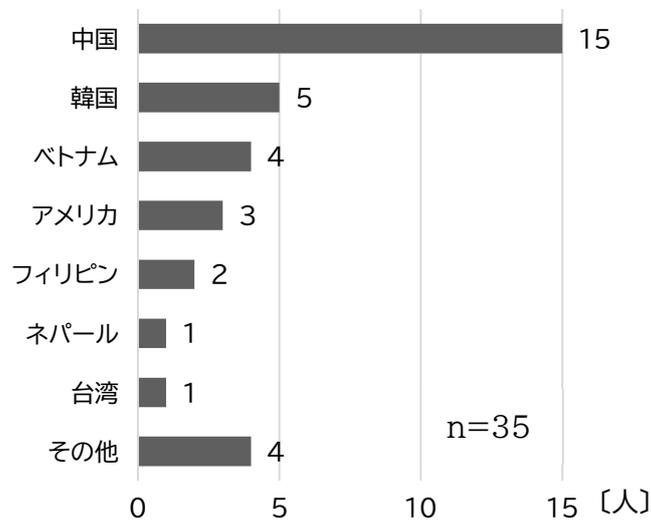
※「その他」が0.2%、「回答しない」が0.5%、「無回答」が0.2%。

問4 あなたの国籍か地域を教えてください。《複数回答》



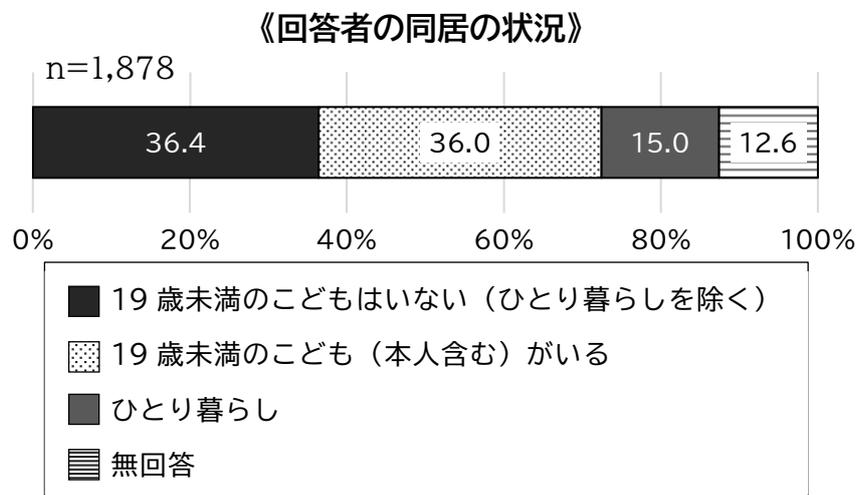
※「日本以外」が1.9%、「無回答」が0.1%。

《日本以外と回答した方の国籍の内訳》

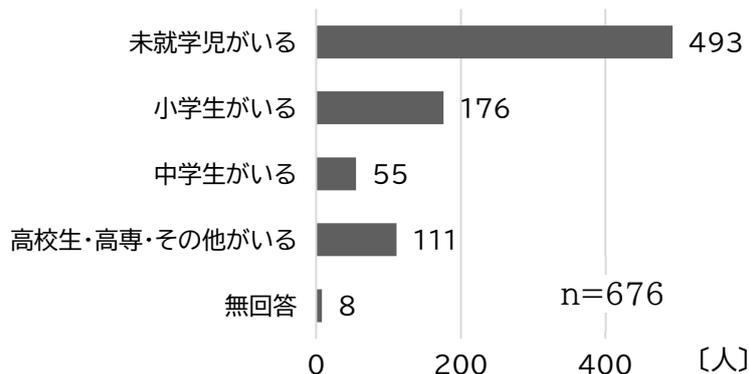


問5 現在、あなたと一緒に住んでいる方を教えてください。

《単一回答》

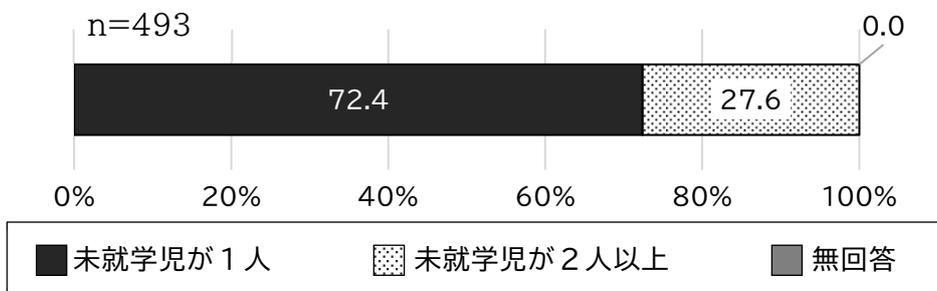


《「19歳未満の子どもがいる」と回答した方の子どもの年代と人数》



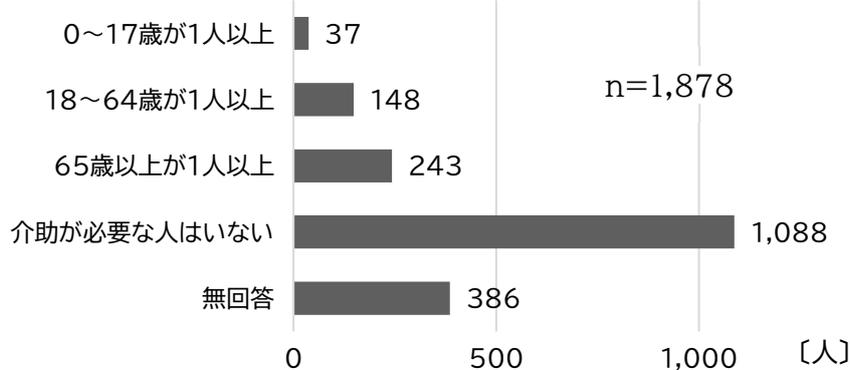
※子どもが複数いる場合は、それぞれの区分に加算しているため、人数（843人）は、n=676を超える。

《未就学児がいる世帯の未就学児数》



問6 現在、あなたまたはあなたと一緒に住まいの方で、介護や介助（育児を除く）が必要な方の年齢と人数を教えてください。（あなた本人を含み、あてはまるものすべてに○）《複数回答》

《同居者で介護や介助が必要な方の年齢と人数》

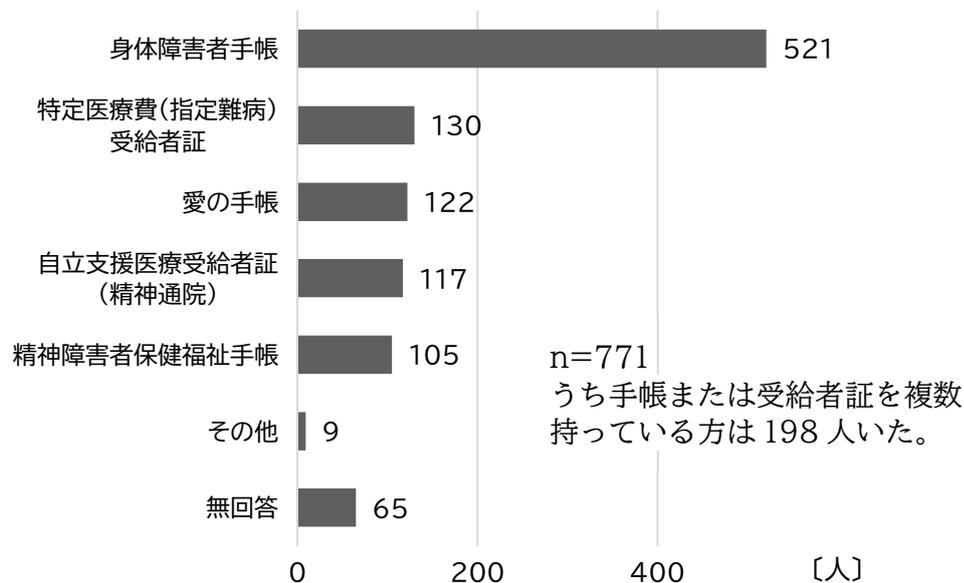


問7 現在、あなたがお持ちの手帳や受給者証はありますか？ （あてはまるものすべてに○）《複数回答》

「手帳または受給者証を持っていない」と回答した人が1,042人（55.5%）で、「手帳または受給者証を持っている」と回答した人が771人（41.1%）となった。

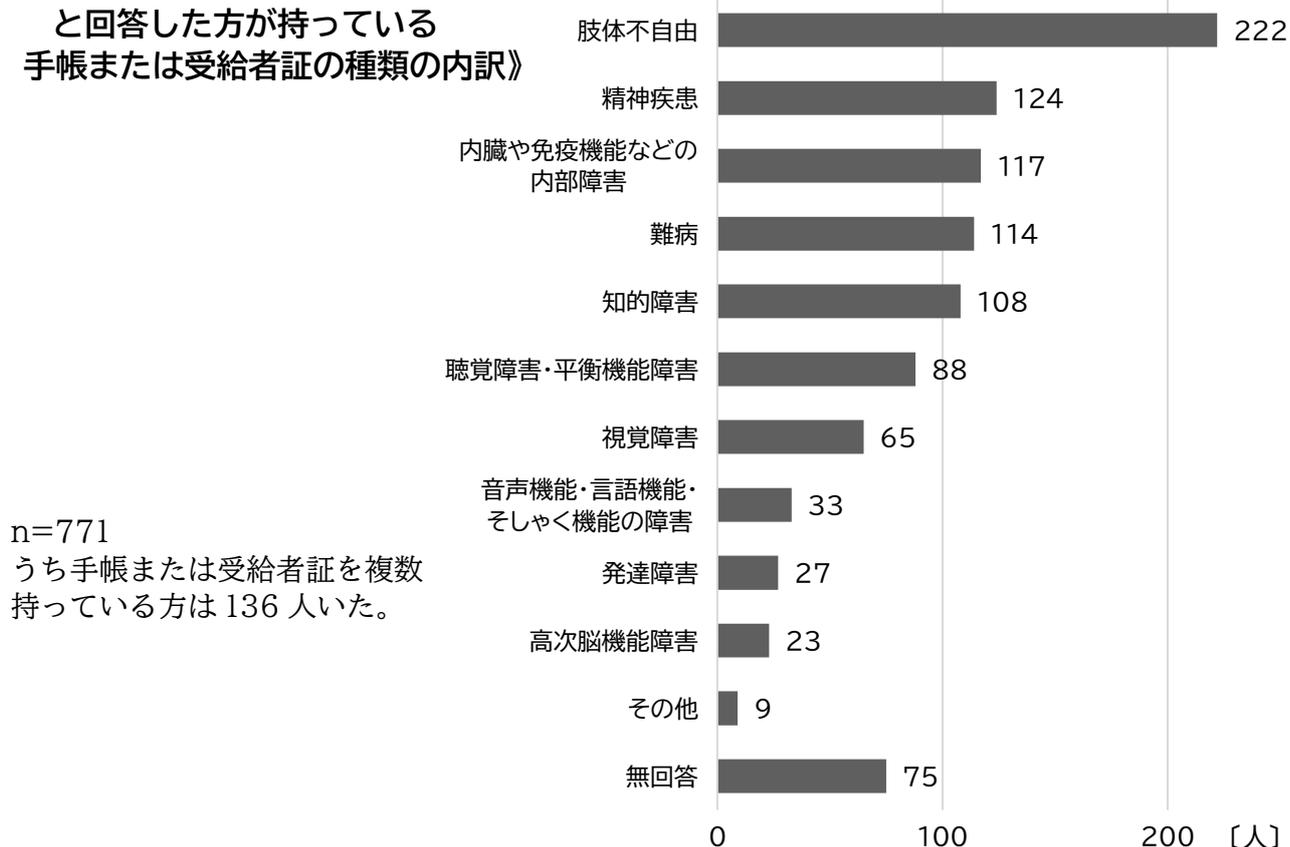
手帳または受給者証の種類は以下のとおり。

《「手帳または受給者証を持っている」と回答した人の内訳》



問8 あなたが持っている手帳や受給者証の種類は次のうちどれですか？（あてはまるものすべてに○）《複数回答》

《「手帳や受給者証を持っている」と回答した方が持っている手帳または受給者証の種類の内訳》

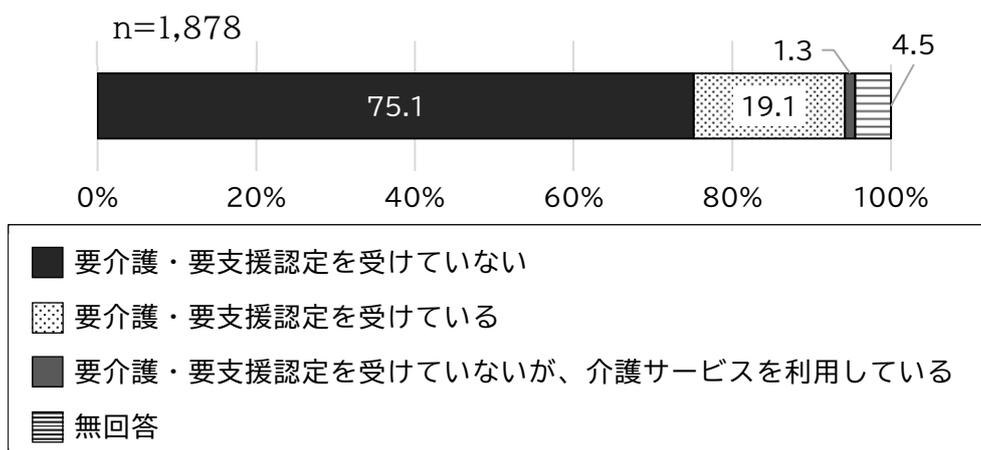


問9 あなたは介護保険制度で、要支援または要介護の認定を受けていますか？《単一回答／複数回答》

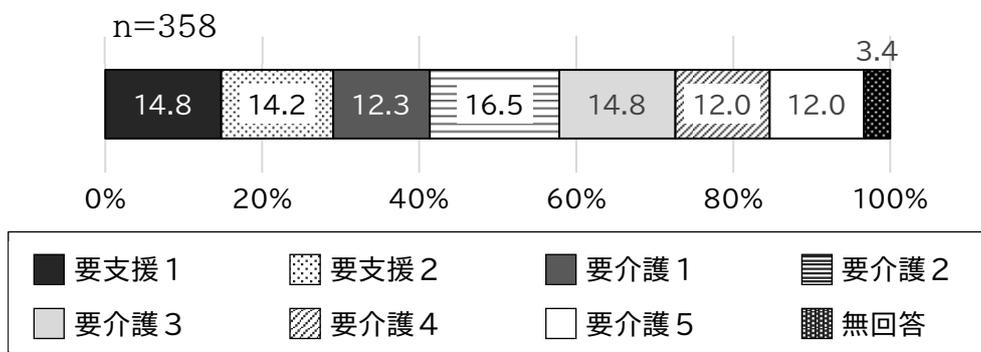
「要介護・要支援認定を受けていない」と回答した人が1,411人（75.1%）で、「要介護・要支援認定を受けている」と回答した人が358人（19.1%）となった。

要介護・要支援認定の有無及び要介護・要支援区分ごとの人数構成は以下のとおり。

《回答者の要介護・要支援認定の有無》



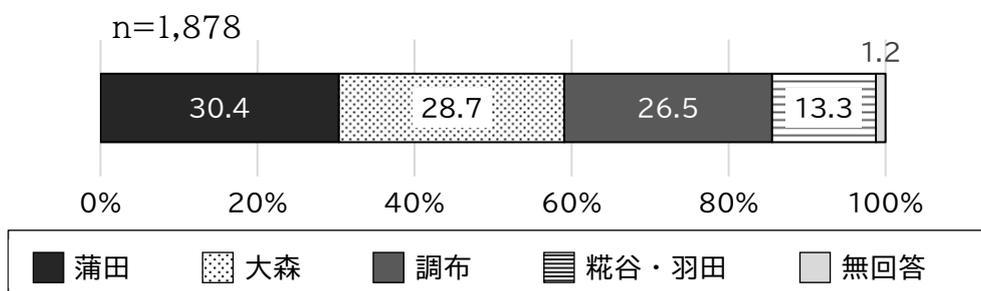
《認定を受けていると回答した方の要介護・要支援区分ごとの人数構成》



問 10 あなたのお住まいの郵便番号を教えてください。《単一回答》

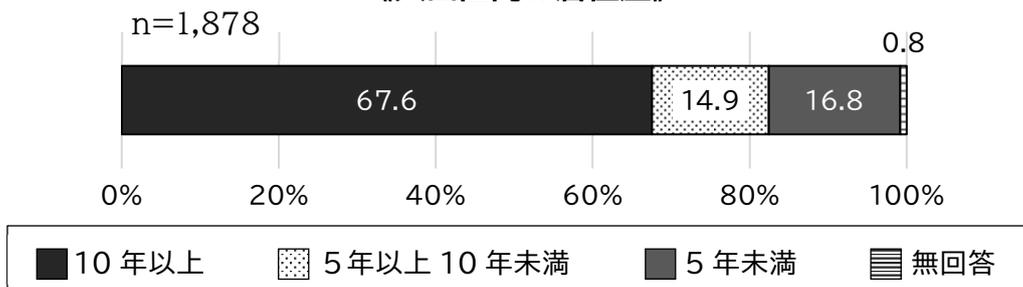
この問いでは居住地の郵便番号を回答いただき、以下の4地区に分類した。

《回答者の居住地別の人数構成》



問 11 あなたは大田区に住んでから何年経ちましたか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

《大田区内の居住歴》

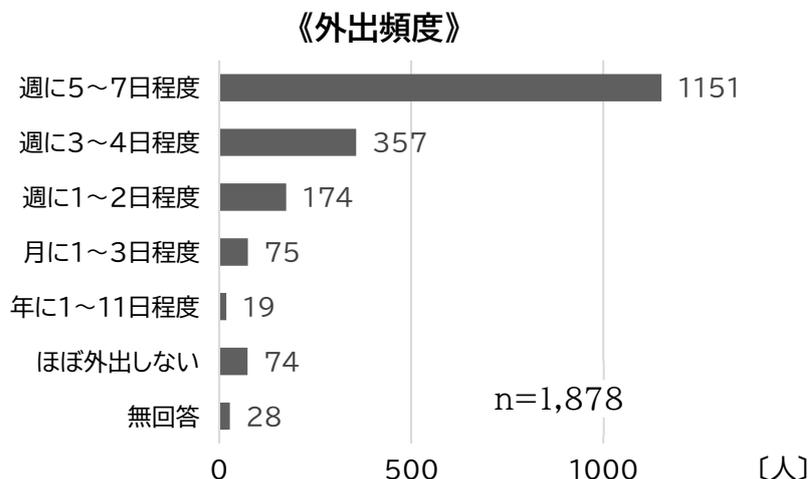


2 外出状況について

- ・区民向けアンケートの問12～問18（20ページ～34ページ）については、外出状況について回答いただき、外出頻度、目的、手段、情報収集について把握した。結果は以下のとおり。
- ・外出頻度は「週に5～7日程度外出する」と回答した人が約6割で最も多かったが、属性別（A群～F群）でみると、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は外出頻度が低かった。
- ・外出の目的は「買い物・食事」「通勤・通学・通園」が多かったが、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は「通院・通所」が主だった。
- ・移動の手段は「徒歩」に続き「電車・モノレール」「自転車」の順に利用が多かったが、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は「施設送迎車・NPO等の車両」が多かった。
- ・外出時に「杖、ポール（ストック）、ウォーキングカートなど」を使用する人は「何も使用していない」の次に多かった。
- ・「白杖」使用者は、電車などの利用が59.5%、バス利用が43.2%。「電動車いす使用者」は、電車などの利用が50.0%。「シルバーカー、手押し車、歩行器など」使用者は、一般タクシーの利用が39.7%など、公共交通機関を利用して外出していることがわかった。
- ・一方、「手動車いす」使用者は、電車などの利用が13.3%、バス利用が0.7%と公共交通機関があまり利用できていないことがわかった。
- ・外出前に調べる情報は「場所、交通手段、所用時間」が圧倒的に多いが、バリアフリー整備等に関する情報を調べる人も一定数いた。
- ・また調べる方法は、「インターネット、地図アプリ、SNS」が主だったが、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「家族や知人に調べてもらう」ことが多く、家族や支援者のサポートが必要であることがわかった。

問12 あなたが外出する日数はどれぐらいですか？（一番近いもの1つだけに○）《単一回答》

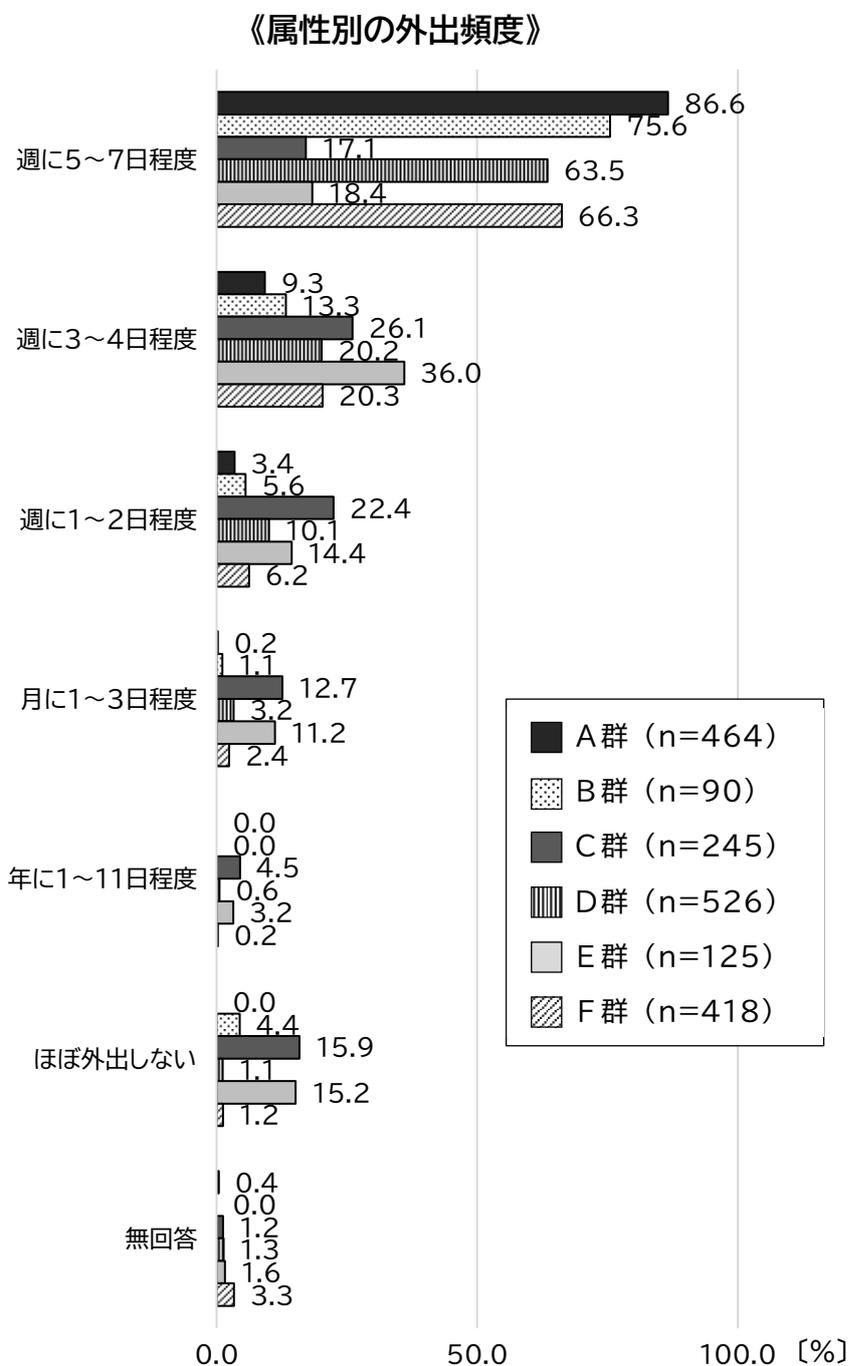
（1）外出頻度



(2) 属性別（A群～F群）の外出頻度

要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は「週に5～7日程度」の外出がC群が17.1%、E群が18.4%で、全体的に外出頻度が低い傾向がみられた。

一方、障がい者（D群）は「週に5～7日程度」の外出が63.5%で、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方と比較すると、障がいによるばらつきが大きいものの、全体的に外出頻度が高かった。



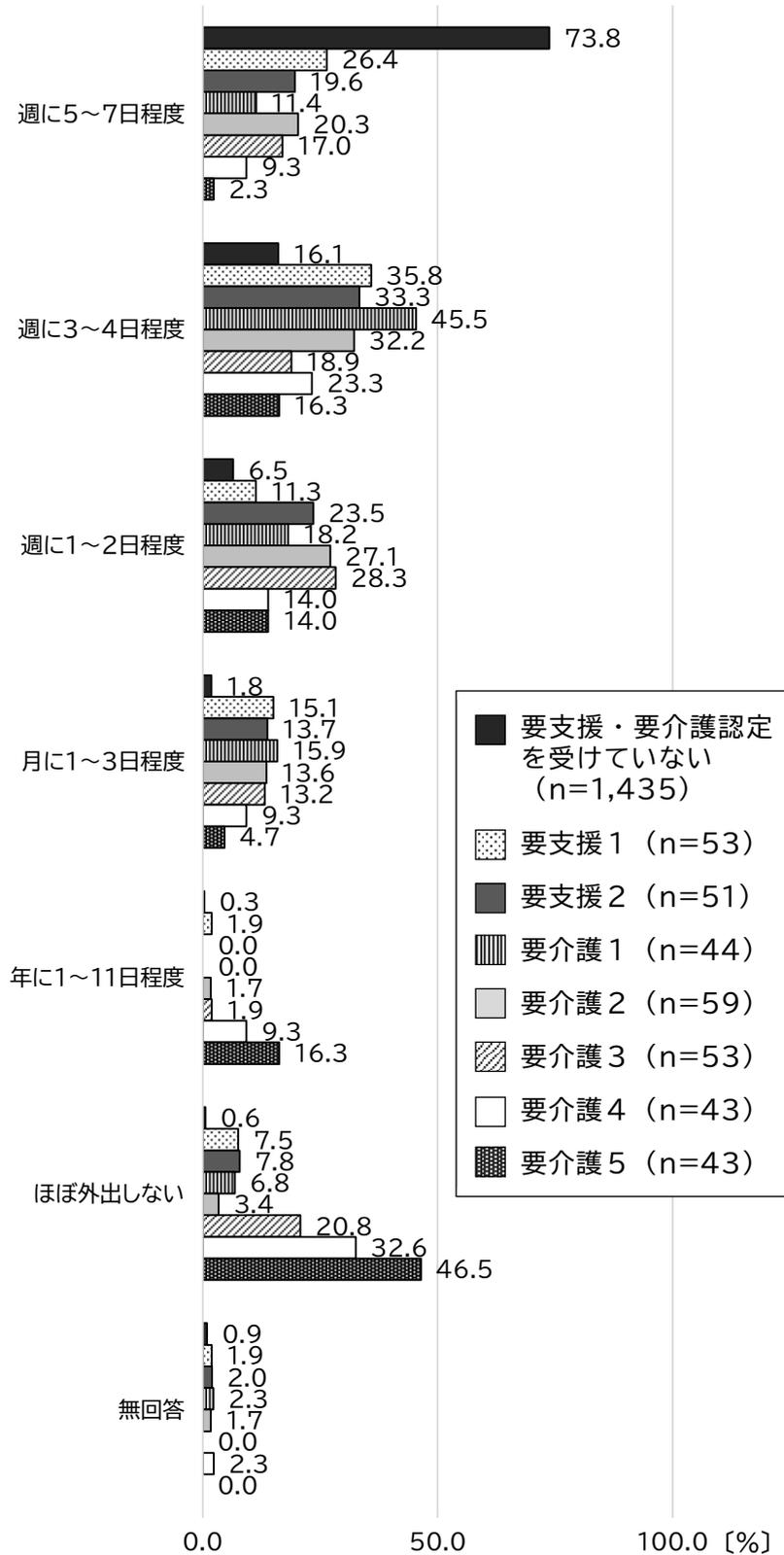
【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

(3) 要介護・要支援別の外出頻度

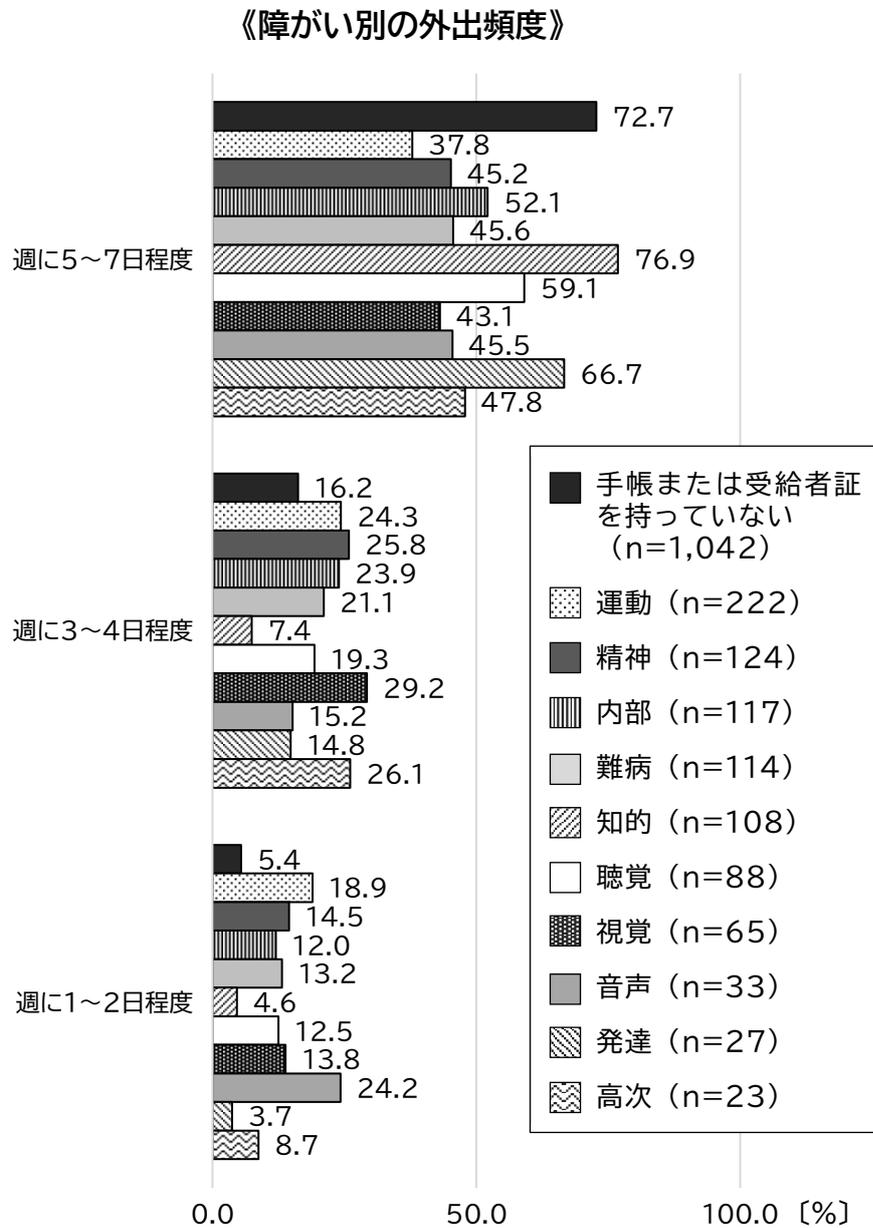
「週に5～7日程度」は全体的に少なかった。要支援1・2と要介護1・2の人は「週に3～4日程度」の外出が最も多く、次いで要介護2・3の人は「週に1～2日程度」の外出が最も多かった。更に要介護4・5の人は「ほぼ外出しない」が32.6～46.5%であり、介護度が上がるに連れて、外出頻度が低減していた。

《要介護・要支援別の外出頻度》



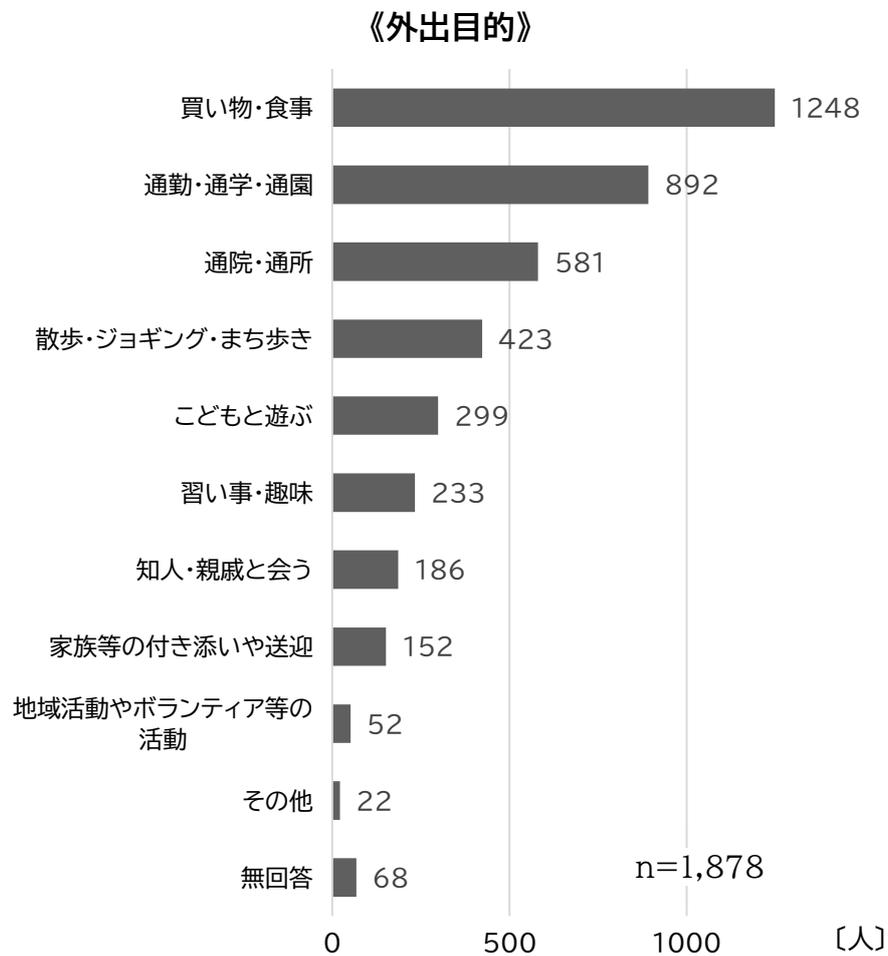
(4) 障がい別の外出頻度

「週に5～7日程度」の外出をする人は、障がいによるばらつきが大きく、「知的障がい」が76.9%、「発達障がい」が66.7%と高いが、「運動障がい」が37.8%と最も低く、次いで「視覚障がい」も43.1%と低かった。



問 13 あなたが外出する目的として多いものを教えてください。
(回数が多いものから3つまで○)《複数回答》

(1) 外出目的



(2) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

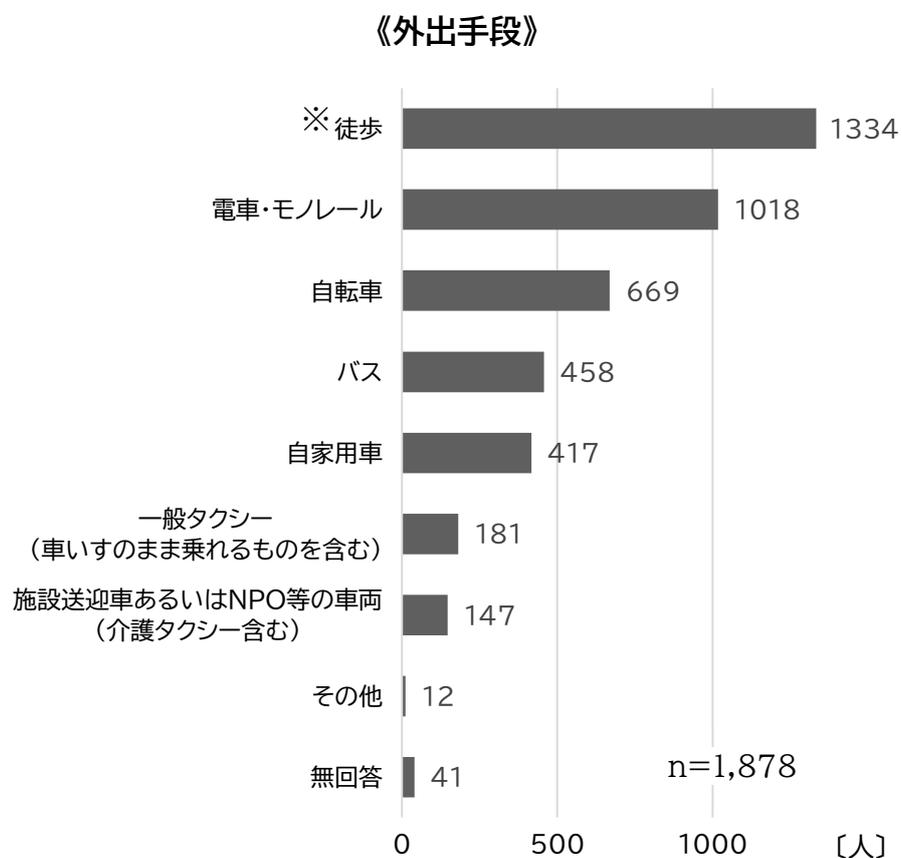
要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「通院・通所」が1位で72.8～73.9%と高かった。また「買い物・食事」「散歩・ジョギング・まち歩き」以外の、「知人・親戚と会う」「習い事・趣味」の外出は8%未満と少なかった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=464	買い物・食事 79.7%	通勤・通学・通園 72.6%	子どもと遊ぶ 57.8%	家族等のつき添いや送迎 19.0%	散歩・ジョギング・まち歩き 13.6%
B群 n=90	通勤・通学・通園 67.8%	買い物・食事 58.9%	家族等のつき添いや送迎 17.8%	散歩・ジョギング・まち歩き 16.7%	通院・通所 15.6%
C群 n=245	通院・通所 73.9%	買い物・食事 46.1%	散歩・ジョギング・まち歩き 19.2%	知人・親戚と会う 7.8%	習い事・趣味 6.9%
D群 n=526	買い物・食事 67.3%	通勤・通学・通園 51.1%	通院・通所 37.1%	散歩・ジョギング・まち歩き 26.6%	習い事・趣味 16.2%
E群 n=125	通院・通所 72.8%	買い物・食事 48.8%	散歩・ジョギング・まち歩き 27.2%	知人・親戚と会う 5.6%	家族等のつき添いや送迎 3.2%
F群 n=418	買い物・食事 69.9%	通勤・通学・通園 50.5%	散歩・ジョギング・まち歩き 28.9%	習い事・趣味 21.8%	通院・通所 20.1%

【各群の属性】A群（未就学児の子どもがいる世帯）、B群（小中高生等の子どもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

問 14 あなたが外出手段として利用が多いものを教えてください。
(利用が多いものから3つまで○)《複数回答》

(1) 外出手段



※「徒歩」には、杖、車いす、シルバーカー、ベビーカー等を使用しての移動を含む。

(2) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

いずれも「徒歩」が多いが、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「施設送迎車・NPO等の車両」の利用が多く2位に入っている一方「電車・モノレール」は4～5位と、他の属性と比較して利用率は低かった。

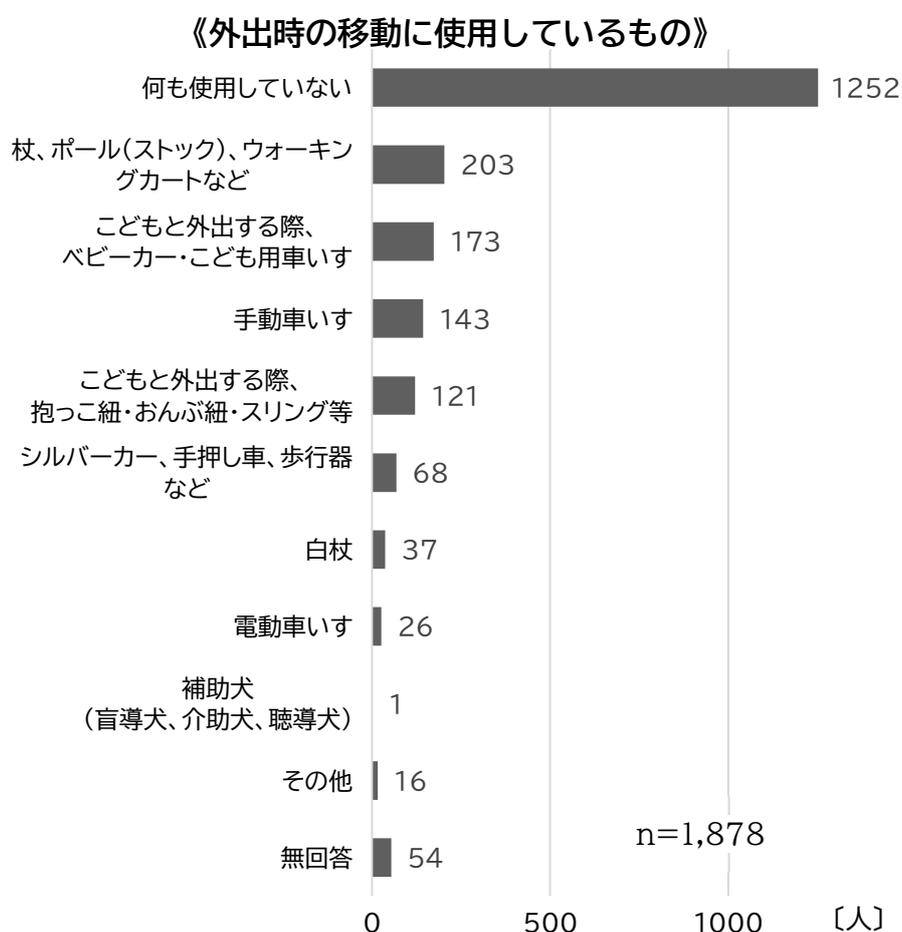
	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=464	徒歩 78.4%	電車・モノレール 69.6%	自転車 63.4%	自家用車 30.2%	バス 14.9%
B群 n=90	徒歩 61.1%(同率)	自転車 61.1%(同率)	電車・モノレール 57.8%	自家用車 26.7%	バス 12.2%
C群 n=245	徒歩 59.2%	施設送迎車・NPO等の車両 33.9%	一般タクシー 25.7%	電車・モノレール 21.2%	バス 20.8%
D群 n=526	徒歩 73.2%	電車・モノレール 60.5%	バス 33.3%	自転車 25.9%	自家用車 21.1%
E群 n=125	徒歩 68.0%	施設送迎車・NPO等の車両 27.2%	バス 21.6%	一般タクシー 20.8%	電車・モノレール 16.8%
F群 n=418	徒歩 70.3%	電車・モノレール 59.3%	自転車 36.6%	バス 28.7%	自家用車 20.1%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

問 15 あなたが外出時の移動に使用しているものは何ですか？（あてはまるものすべてに○）《複数回答》

（1）外出時の移動に使用しているもの

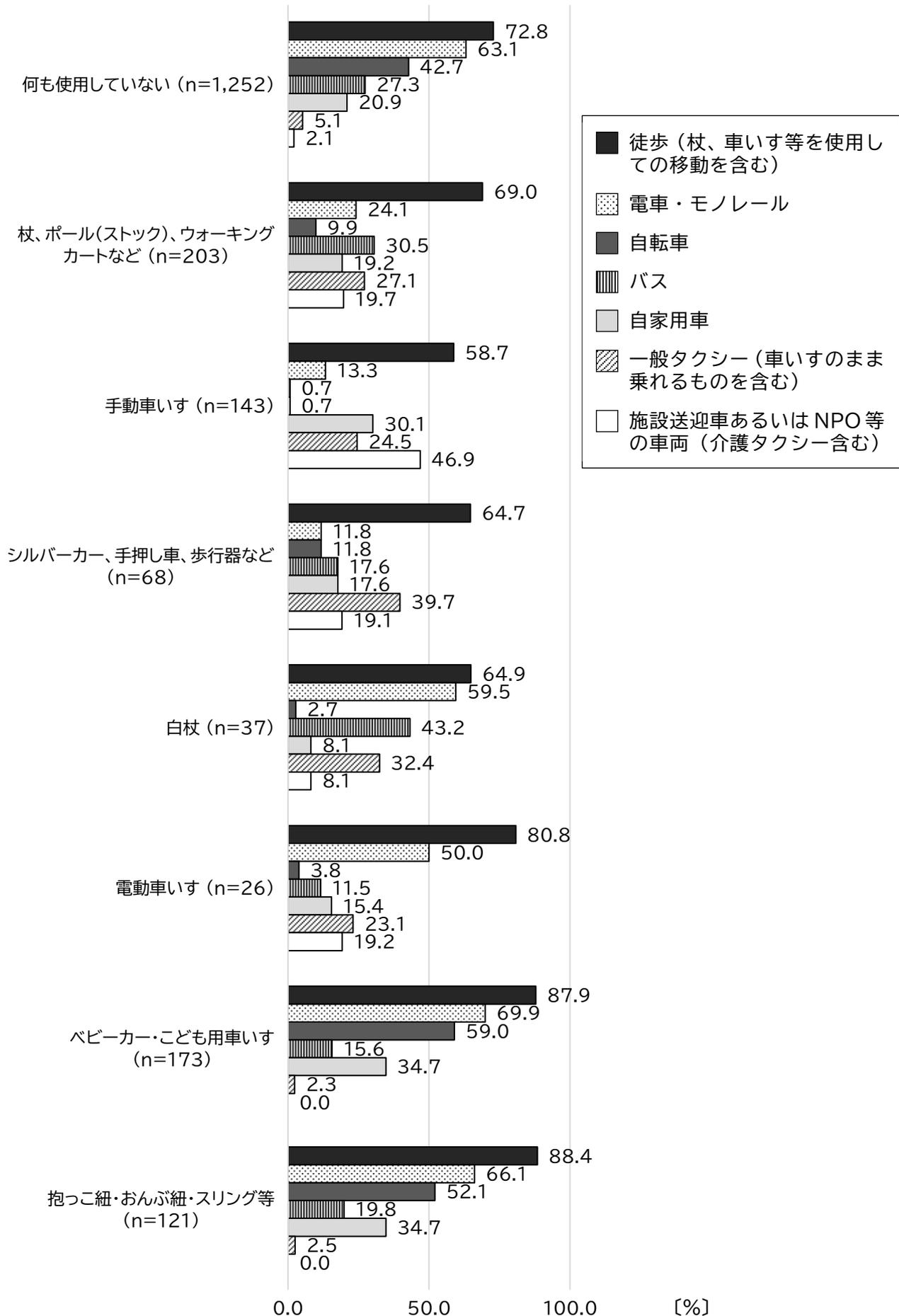


（2）「外出時の移動に使用しているもの」と「外出手段」について

「外出時の移動に使用しているもの」と「外出手段」の関係をみると、以下のような特徴があった。

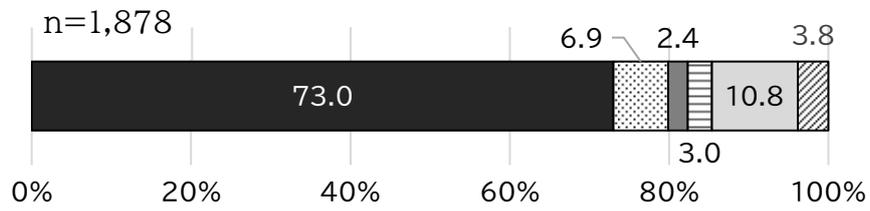
- ・「手動車いす使用者」の公共交通の利用状況は、「電車など」の利用が13.3%、「バス」の利用が0.7%と少ないが、「一般タクシー」の利用は24.5%と多かった。なお「電動車いす使用者」の公共交通の利用状況は、「電車など」の利用が50.0%と「手動車いす使用者」と比べると高かった。
- ・「白杖」使用者は、「電車・モノレール」の利用は59.5%、「バス」の利用は43.2%と、よく利用していることがわかる。
- ・「杖、ポール(ストック)、ウォーキングカートなど」の利用者は、自転車の利用が9.9%と低いが、公共交通機関、自家用車、施設送迎車など、多様な外出手段を使っていた。
- ・「シルバーカー、手押し車、歩行器など」の利用者は、電車や自転車の利用が11.8%と低く、一般タクシーの利用が39.7%と高かった。

《外出手段と外出時の移動に使用しているもの》



問 16 あなたが外出する時に、介助（育児は除く）は必要ですか。
 （あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

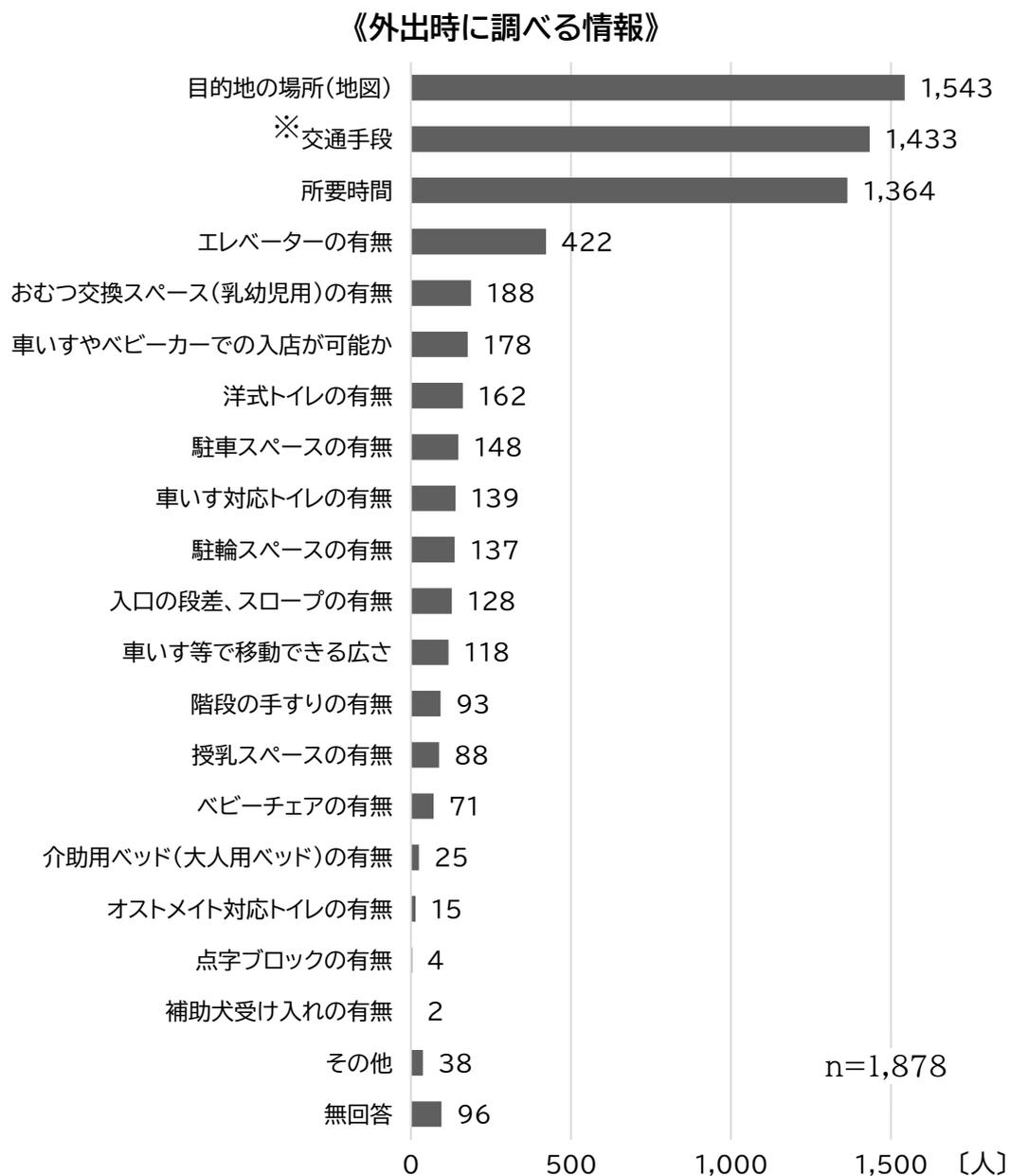
《外出時の介助の有無》



- 介助は不要
- ▨ たまに介助（同行援護者含む）あり
- 介助なしでの外出と、介助者あり（同行援護者含む）の外出がほぼ半々
- ▨ 介助（同行援護者含む）ありの外出が多い
- いつも介助が必要
- ▨ 無回答

問 17 あなたが初めて行く場所に出かける前、行先についてどのような情報を調べますか？（あてはまるものすべてに○）《複数回答》

(1) 外出時に調べる情報



※「交通手段」には、乗り換えルート、バリアフリールート、経路などを含む。

(2) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

属性別でみると「場所、交通手段、所用時間」以外、障がい者（D群）、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）では「エレベーターの有無」の確認が上位に入っていた。その他にも「車いす等で移動できる広さ」「入口の段差、スロープの有無」「洋式トイレの有無」などを事前確認していた。

未就学児のこどもがいる世帯のA群では「おむつ交換スペースの有無」「ベビーチェアの有無」を事前確認していた。

幅広い属性でバリアフリーに関する情報も確認していた。

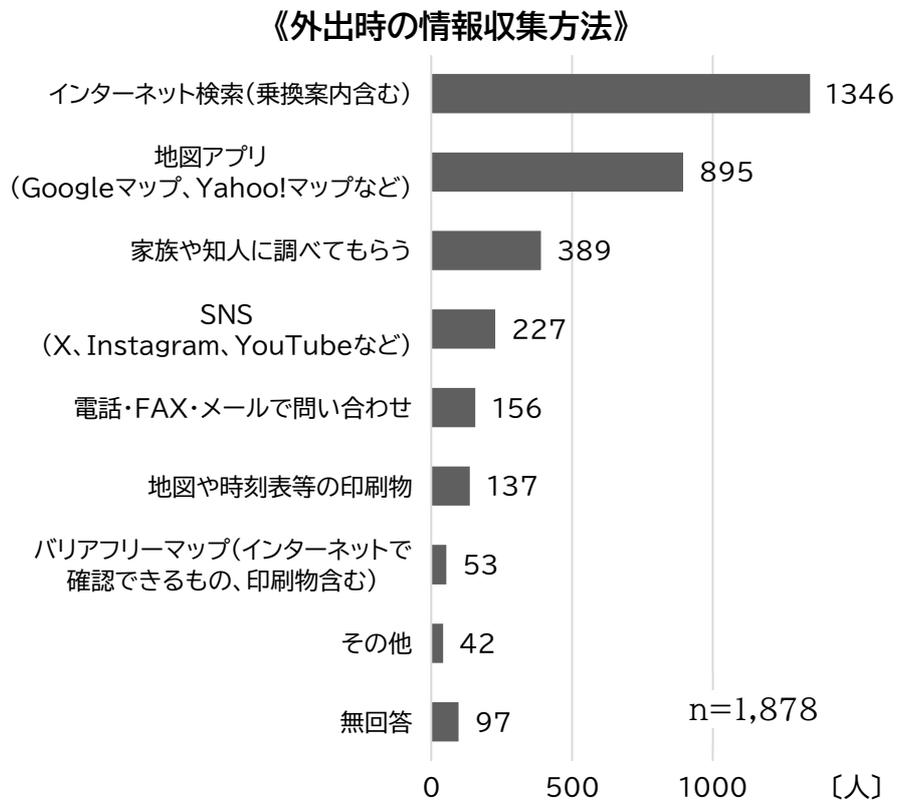
	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=464	目的地の場所 91.8%	交通手段 89.0%	所要時間 87.1%	おむつ交換 スペースの 有無 37.9%(同率)	ベビーチェア の有無 37.9%(同率)
B群 n=90	目的地の場所 87.8%	交通手段 80.0%	所要時間 78.9%	駐輪スペース の有無 12.2%	駐車スペース の有無 7.8%
C群 n=245	目的地の場所 56.3%	交通手段 52.7%	エレベーター の有無 49.4%	所要時間 46.9%	車いす等で移 動できる広さ 25.7%
D群 n=526	目的地の場所 83.8%	交通手段 78.1%	所要時間 72.1%	エレベーター の有無 15.6%	洋式トイレの 有無 9.7%
E群 n=125	目的地の場所 64.0%	交通手段 51.2%	所要時間 48.0%	エレベーター の有無 37.6%	入口の段差、 スロープの有 無 車いす等で移 動できる広さ 16.0%(同率)
F群 n=418	目的地の場所 89.2%	交通手段 80.9%	所要時間 78.7%	駐車スペース の有無 9.3%	エレベーター の有無 7.2%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

問 18 あなたは、問 17 の情報をどのように調べていますか？（あてはまるものすべてに○）《複数回答》

(1) 外出時の情報収集方法



(2) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

属性別でみると、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は「家族や知人に調べてもらう」が1位だった。その他、「インターネット検索」「地図アプリ」などの属性も多かった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=464	インターネット検索 97.2%	地図アプリ 69.4%	SNS 23.7%	家族や知人に調べてもらう 4.3%	電話・FAX・メールで問合せ 3.2%
B群 n=90	インターネット検索 83.3%	地図アプリ 57.8%	SNS 10.0%	家族や知人に調べてもらう 6.7%	電話・FAX・メールで問合せ 5.6%
C群 n=245	家族や知人に調べてもらう 49.4%	インターネット検索 41.2%	地図アプリ 20.8%	電話・FAX・メールで問合せ 13.5%	バリアフリーマップ 12.0%
D群 n=526	インターネット検索 70.7%	地図アプリ 44.3%	家族や知人に調べてもらう 23.0%	SNS 11.4%	電話・FAX・メールで問合せ 10.3%
E群 n=125	家族や知人に調べてもらう 42.4%	インターネット検索 32.8%	地図アプリ 17.6%	電話・FAX・メールで問合せ 14.4%	地図や時刻表等の印刷物 7.3%
F群 n=418	インターネット検索 72.0%	地図アプリ 50.2%	家族や知人に調べてもらう 15.6%	地図や時刻表等の印刷物 12.2%	SNS 7.9%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

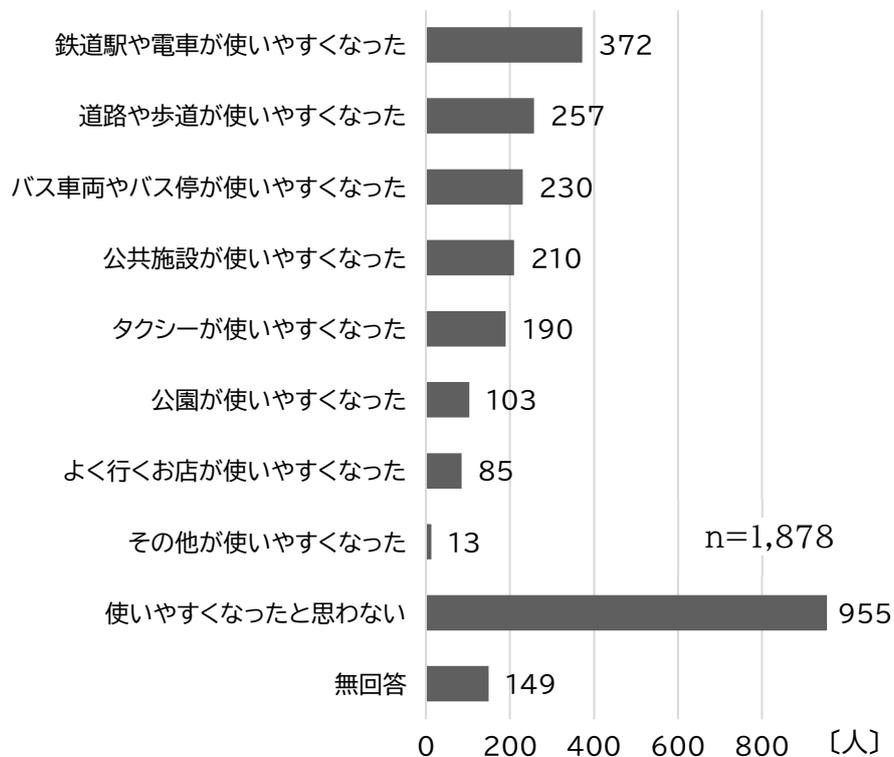
3 公共交通機関や施設の使いやすさについて（10年前との比較）

- ・区民向けアンケートの問 19～問 20（35 ページ～39 ページ）については、10 年前に比べて公共交通機関や施設が「使いやすくなった」と感じるか回答いただいた。結果は以下のとおり。
 - ・10 年前に比べて公共交通機関や区の施設が「使いやすくなったとは思わない」と評価した人が 50.9%（955 人）いた。居住年別で見ると、「使いやすくなったとは思わない」と回答した人が、「10 年以上」の居住歴のある人は 43.7%、「5 年以上 10 年未満」の 65.2%、「5 年未満」の 67.9% だった。
- 今までの公共交通機関や施設的环境整備などについて、10 年前と比較すると一定程度評価もいただいたが、引き続きユニバーサルデザインのまちづくりに取り組む必要がある。

問 19 あなたは外出の際、10 年前（2015 年頃）に比べて、大田区内の公共交通機関（電車やバス、タクシーなど）や施設が『使いやすく』なったと感じますか。（あてはまるものすべてに○）
《複数回答》

（1）公共交通機関や施設の使いやすさ

《公共交通機関や施設の使いやすさについて（10 年前との比較）》



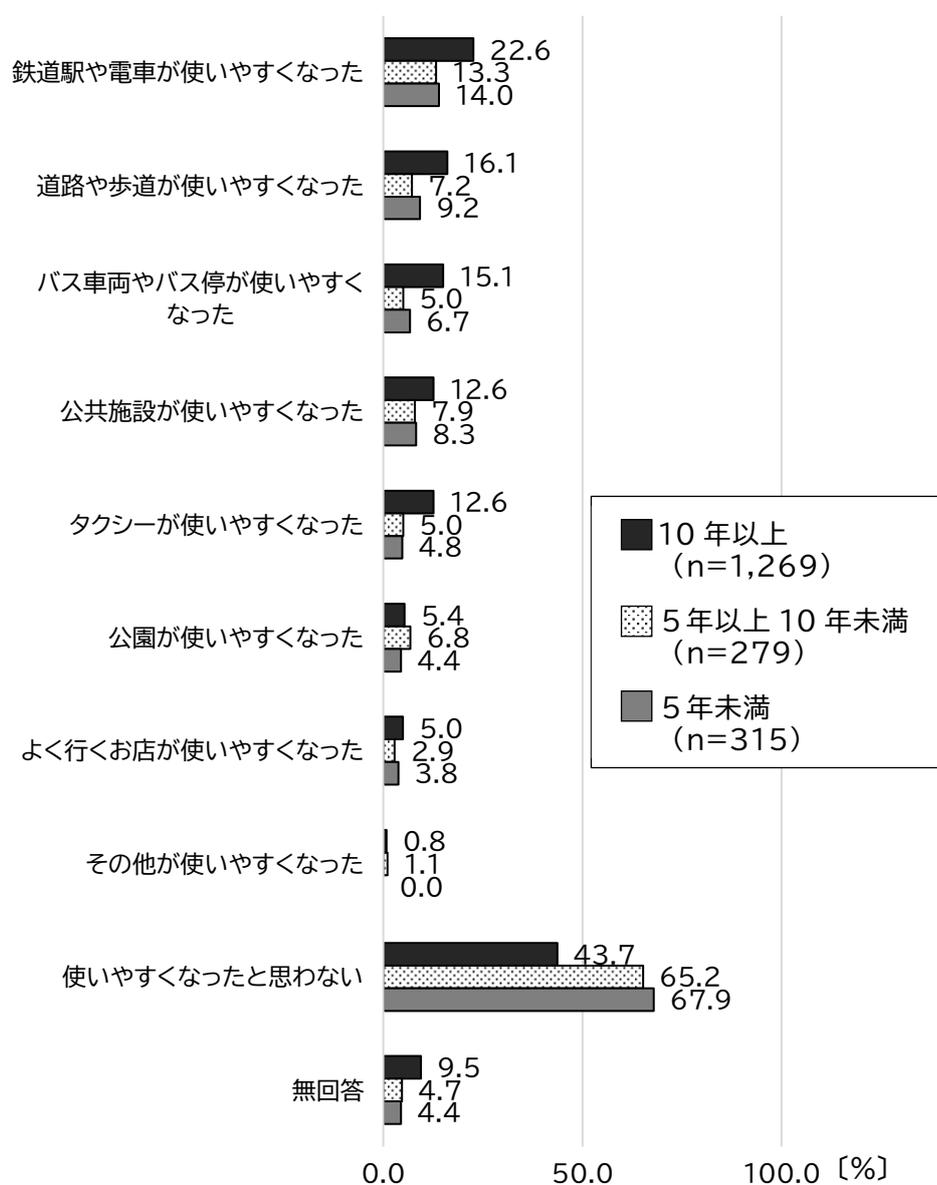
(2) 居住年別の回答

居住年別の評価をみると、「10年以上」の居住歴のある人は、10年未満の居住歴の人より「使いやすくなった」と評価する率が概ね7～8%と高い傾向がみられた。

「使いやすくなったとは思わない」は、「10年以上」の居住歴のある人は43.7%で、「5年以上10年未満」は65.2%、「5年未満」は67.9%だった。

このように「10年以上」の居住歴のある人の評価傾向から、10年前と比較すると、この間の社会的障壁が取り除かれたことを一定程度評価されていたと推測できる。

《居住年別の公共交通機関や施設の使いやすさについて（10年前との比較）》



問 20 あなたが問 19 で『使いやすく』なったと感じた場所と理由を具体的に教えてください。(自由記述)

- ・自由記述には、490 人から回答があった。
- ・主な意見は以下のとおり。

(1) 道路・歩道について

- ・放置自転車が、やや減ったように感じる。
- ・自転車レーンができて自転車で前より走りやすくなった。
- ・歩道が自転車と歩行者でわかれているところもあり、広いのでベビーカーを押しやすい。
- ・色々なところで段差がなくなり歩道の幅も広くなった。
- ・大通りや駅前などの歩道が広くなり、ガタガタした道が少なくなった。
- ・道路のデコボコが是正され、ベビーカーや旅行カバンが押しやすくなった。

(2) 駅について

ア 移動のバリアフリー（エレベーター、スロープ、椅子等の整備）

- ・バリアフリーが進んだ場所にしか行けないのでその他がよくわからないが、駅にエレベーターが設置されたりスロープがあるので便利になったと思う。
- ・駅は昔はなかったところもエレベーターがついて使い易くなりました。
- ・駅にスロープがあるのでキャリーバッグを持っている時は歩きやすく有難いです。
- ・駅にエスカレーターの普及や椅子の設置が複数あり、疲れた時や手が塞がった時に便利になったと感じる。
- ・鉄道の乗り換えがスムーズになったと感じている。

イ ホームドア

- ・駅ホームにホームドアが設置され電車がホームに入ってくる時の風圧が減って、小さな子ども連れが安全に電車を待つことができる。
- ・駅にエレベーター、エスカレーター、ホームドアがついて安心、安全になった
- ・電車のホームドアが出来たので混雑時も転落などの心配なく安心して待てる。

ウ 案内設備・サインなど

- ・鉄道、バス等は時刻表示が見やすくなったと思います。
- ・ホームの案内サインにベビーカーで乗降りやすい位置など、使いやすい場所がわかりやすくなった。
- ・地面の表示文字がわかりやすくなった。
- ・特に気にしなくても段差など、また表示などが目に入り移動しやすくなった。
- ・案内がわかりやすい。

(3) 公共施設などのトイレについて

- ・ 仕事でトイレを利用する時、アプリで検索すると近くの公園にあり便利。
- ・ 駅のトイレがきれいになった。誰でもトイレが空いていると、幼児たちを連れて入れるので助かる。
- ・ 公共施設には多目的トイレが必ず設置してあり、安心して利用できる。そこへ行けば、トイレがあると思って外出の際、チェックすることがある。
- ・ 公園に幼児にも使いやすいトイレができた。
- ・ 多目的トイレが増えた。
- ・ 空港のトイレに大人が使えるベッドがあり、肢体不自由の人にはありがたい。
- ・ こども用トイレが増えたように思う。
- ・ 公園トイレもきれいになった。ほとどの公園もウォシュレットつき便器等になった。

(4) 人（職員、店員等）の対応について

- ・ 車イスでバスにのる時に、運転手さんの手ぎわが良くなり待っている時間が短くなったと思います。
- ・ 区役所の案内係の人が目的のことをちゃんと教えてくださる。
- ・ 駅員やタクシー運転手など、ほとんどの人が丁寧で親切になったと感じる。
- ・ 交通機関の人の、障がい者手帳（愛の手帳）の理解が進んだと思う。
- ・ 駅で電車に乗車する際のスロープの準備や、降車駅への連絡等が、駅員さん自身に対応に慣れてくださり、車椅子での電車移動がスムーズになったと感じます。
- ・ 出張所において私は言語の障がいがあるが、毎回、丁寧に対応いただき感謝している。

(5) こどもや親が利用しやすい環境の整備について

- ・ 図書館で定期的に絵本の読み聞かせがあるので、こどもを連れて行きやすい。
- ・ 電車の中にベビーカー専用の場所があることで広々使えて良い。
- ・ きれいな公園が増え、小さな子が遊べるスペースがたくさんできたように思う。
- ・ 公園は清掃が行き届いているので、こどもを安心して遊ばせられます。
- ・ (公園など) 色がカラフルになったことで、こども達が覚えやすくそしてイメージが付きやすくなり、また行きたいと言うようになり、行く機会が増えた。
- ・ ベビーカーを使用していた時、バスの乗降口がフラットで乗せやすかった。
- ・ 授乳室の設置が増え、乳児を連れて行ってもいいんだと感じる。
- ・ 飲食店もこどもの声に寛容的なところが増えた。
- ・ おむつ替えスペースも増え、ベビーカーで電車に乗る時も周りの人の理解も寛容になったと感じます。

(6) バリアフリー整備について

- ・ハンディキャップの駐車場（障害者優先駐車スペース）はいろいろなところで増えているような気がします。
- ・改築などで、スペースが広くなったり、バリアフリーの場所が増えた。
- ・バスはノンステップになり、電車の駅にはエレベーターがあり、10年前にはここまで整備されていなかったように思います。
- ・車椅子で動けるスペースや、お店が増えた。バリアフリーの場所が増えた。
- ・公共施設は新しい施設が増えて綺麗になりバリアフリー化が進んでいると思いますが新しい施設と古い施設との差が大きい。
- ・公共施設もエレベーターやおむつ交換台、多目的トイレが増え、とても助かった。
- ・日常的に利用する施設(区役所、郵便局、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等)がほぼ段差なくフラットに移動できること。

(7) 生活の便利さ・安心感について

ア 交通機関

- ・バスの乗り降りが楽になったと感じます。
- ・タクシーはアプリを使ってよべるようになったから。
- ・タクシーがスライドのドアで乗降がしやすくなり、車イスの積載が可能になった。
- ・乗り捨てレンタル自転車はとても便利。
- ・京急バスのサイトから、待っているバスがいまどこを走っているのか、いつ到着するのかが調べられるようになった。
- ・電車内にあるテレビ等で視覚的情報が増えたので電車が使いやすくなりました。
- ・車イスで電車に乗ってもスペースが確保されている。

イ 区立施設

- ・蒲田本庁まで出向かなくても地元の出張所で用件が済むので、年寄りには助かる。
- ・図書館のサービスが快適で助かっています。
- ・図書館で本を借りるとき、セルフの自動貸出機ができた。
- ・公共施設は特に便利になったと感じます。
- ・区役所でヘルプマークをもらって、優先席に座っても文句を言われることが少なくなり、音以外は苦手意識が少し薄れました。

ウ その他

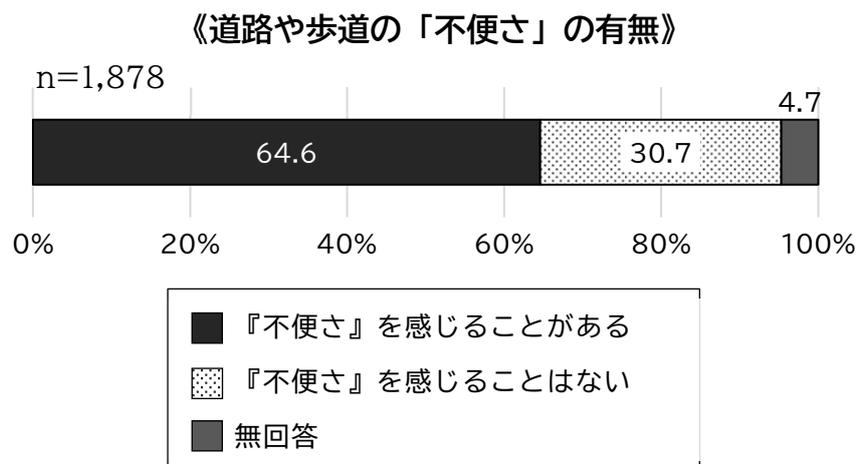
- ・高齢者の活動が無料で学べる場が多くなり、仲間づくりが楽しいと思える。

4 道路・歩道について

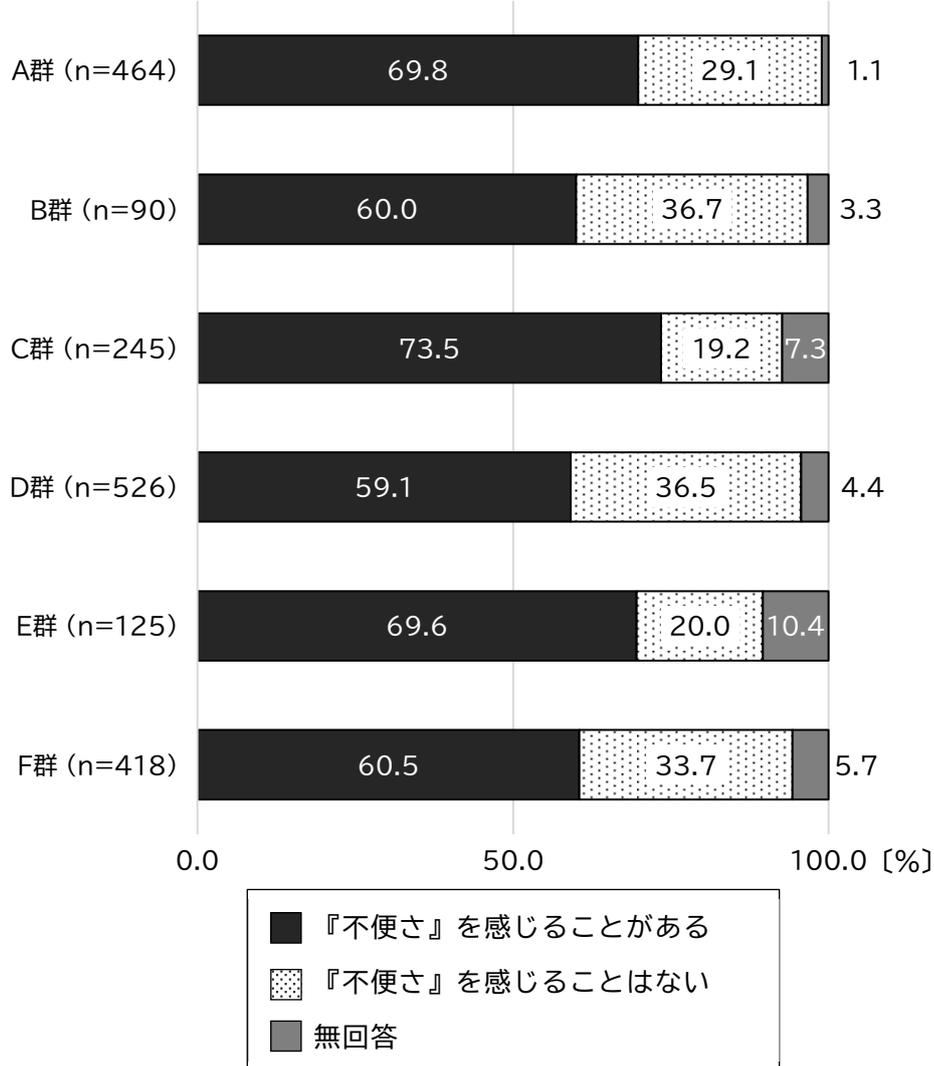
- ・区民向けアンケートの問 21（40 ページ～43 ページ）については、「道路・歩道」における「不便さ」について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・「道路・歩道」で「不便さ」を感じる人は 64.6%いて、障がい者（D群）や要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）以外の人たちも「不便さ」を感じていることがわかった。
 - ・どの属性の方も「歩道がせまい」「歩きづらい」などに関して不便と感じていることがわかった。また「歩道を通る自転車・キックボードなどが多い、スピードの出し過ぎ、マナーが悪い」との指摘も上位だった。
- 以上をふまえると、幅広い属性の方が道路について不便さを感じており、多様な人のニーズに応えるために、引き続きユニバーサルデザインの視点に立った環境づくりと道路・歩道の利用マナーの改善が課題である。

問 21 あなたが利用している道路や歩道で、『不便さ』を感じていることはありますか？《単一回答／複数回答》

(1) 不便さの有無



《道路や歩道の「不便さ」の有無（属性別）》



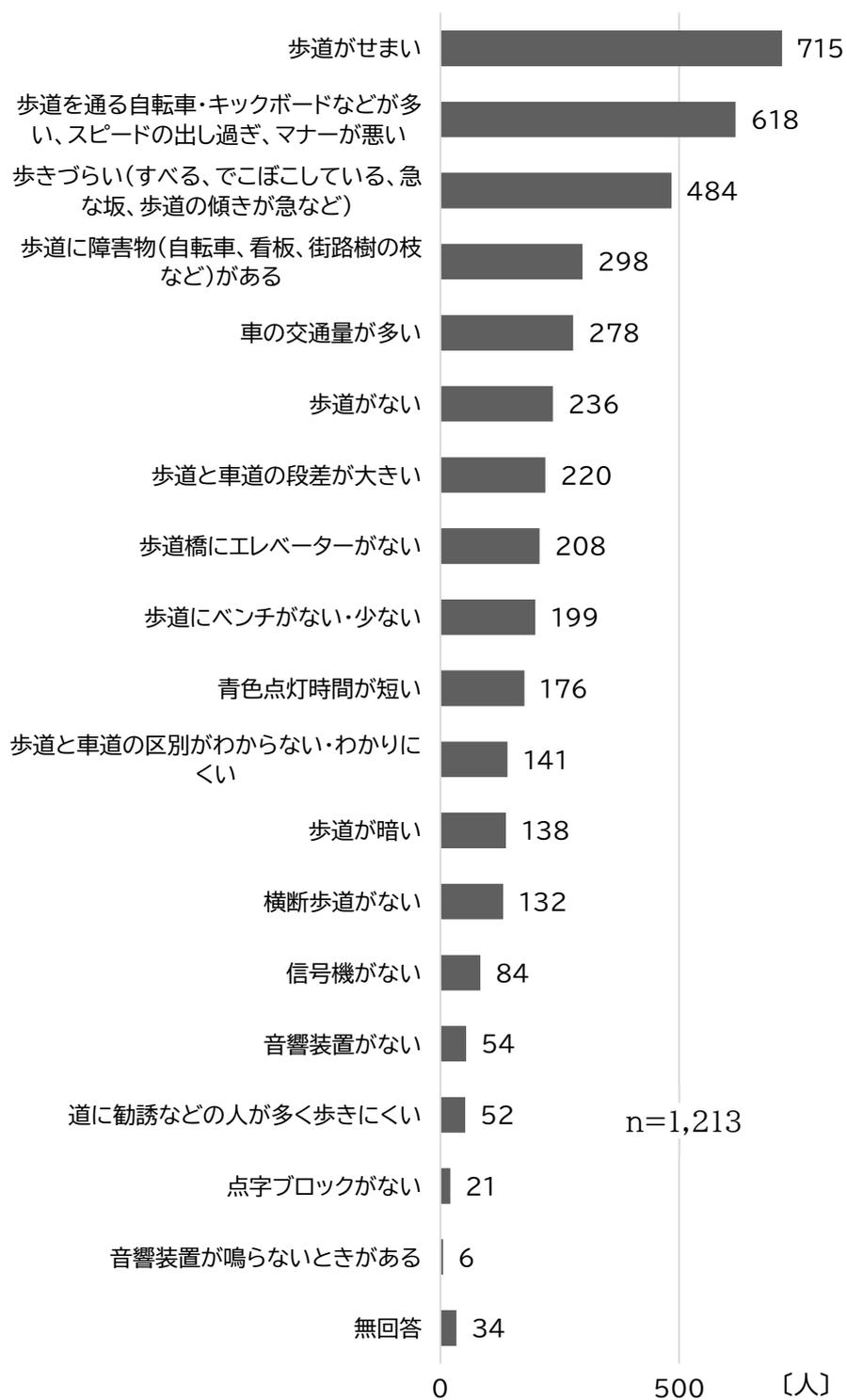
【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

（2）道路や歩道で「不便」だと感じていること（複数回答／全体）

「『不便さ』を感じることもある」と回答した1,213人のうち、不便なこと上位5位は「歩道がせまい」と回答した人が715人（58.9%）、「歩道を通る自転車・キックボードなどが多い、スピードの出し過ぎ、マナーが悪い」が618人（50.9%）、「歩きづらい（すべる、でこぼこしている、急な坂、歩道の傾きが急など）」が484人（39.9%）、「歩道に障害物（自転車、看板、街路樹の枝など）がある」が298人（24.6%）、「車の交通量が多い」が278人（22.9%）の順となった。

不便なこと6位からは「歩道がない」「歩道と車道の段差が大きい」「歩道橋にエレベーターがない」「歩道にベンチがない・少ない」と続き、道路のバリアフリー整備などの項目が選ばれていた。

《道路や歩道で「不便」だと感じていること》



(3) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

1～3位は、どの属性の方も「歩道がせまい」「マナーが悪い」「歩きづらい」という回答だったが、4位以降はA群、B群以外に「障害物がある」ことが不便だと回答していた。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=324	歩道がせまい 73.1%	マナーが悪い 43.8%	歩きづらい 39.8%	交通量が多い 29.6%	歩道がない 26.2%
B群 n=54	歩道がせまい 66.7%	マナーが悪い 29.6%	歩道がない 27.8%	歩きづらい 24.1%	交通量が多い 22.2%
C群 n=180	歩きづらい 55.5%	歩道がせまい 52.8%	マナーが悪い 50.0%	歩車道段差が大きい 35.0%	障害物がある 29.4%
D群 n=311	マナーが悪い 56.9%	歩道がせまい 55.6%	歩きづらい 38.6%	障害物がある 32.5%	交通量が多い 22.2%
E群 n=87	歩きづらい 54.0%	マナーが悪い 50.6%	歩道がせまい 48.3%	歩道にベンチがない・少ない 36.8%	障害物がある 27.6%
F群 n=253	マナーが悪い 58.1%	歩道がせまい 51.4%	歩きづらい 29.6%	障害物がある 20.9%	歩道がない 18.6%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『不便さ』を感じることもある」と回答した人数

(4) 自由記述（記述例）

ア 道路・歩道整備について

- ・歩道はかなりせまく、しかも所々に電柱があるので実質歩道はゼロです。
- ・歩道があっても、段差があって登れなかったり電柱があってガードレール内を車椅子で通れる幅がなく、車道を通らざるを得ない道がある。
- ・ベビーカーが通るスペースがないところが多い。
- ・道がガタガタしているので車いすでは振動が大きい。

イ 自転車の利用マナーについて

- ・自転車で危ない思いを多くするが、自転車側は全く意に介していない。
- ・自転車のマナーが悪く、こどもを歩かせるのが不安。
- ・歩道のない道での、自転車やキックボードのマナーがひどい。

ウ 交通安全について

- ・路肩に停まっている車が多く、自転車や車で走りづらい。
- ・こども2人をつれて歩くが、車道と歩道にガードレールがなく狭い道が多い。その道で車がとばしてくると、より怖く感じる。

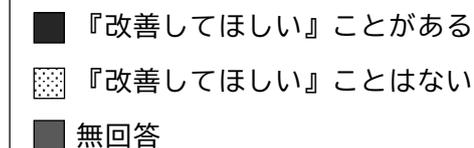
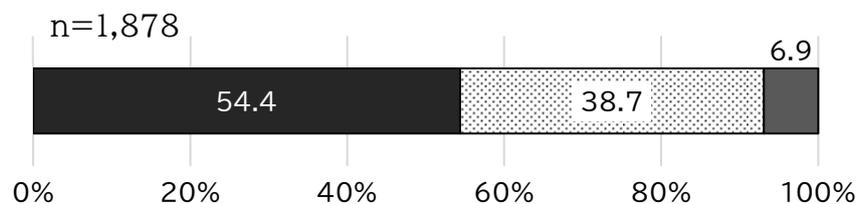
5 鉄道・バス・タクシーについて

- ・区民向けアンケートの間 22 (44 ページ～49 ページ) については、電車・モノレール・バス・タクシーの「改善してほしいこと」について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・「公共交通機関（電車・モノレール・バス・タクシー）」について、「『改善してほしい』ことがある」と回答した人が 54.4%いる。一方「『改善してほしい』ことはない」と回答した人は 38.7%いて、公共交通機関のユニバーサルデザインの視点に立った改善については、一定程度の評価を受けていた。
 - ・「改善してほしいこと」の 1 位は「清潔なトイレの維持管理」で、次いで上位には、駅では「エレベーターの設置」「ホームドアの設置」など、バスでは「バス停に屋根の設置」「バス停にベンチの設置」などが挙げられたほか、「わかりやすい案内表示の設置」などの項目が挙げられていた。
- 幅広い属性の方が改善してほしいこととして、トイレの適切な維持管理や利用マナーが求められている。併せて公共交通のバリアフリーを含めた利用しやすい環境整備が必要である。

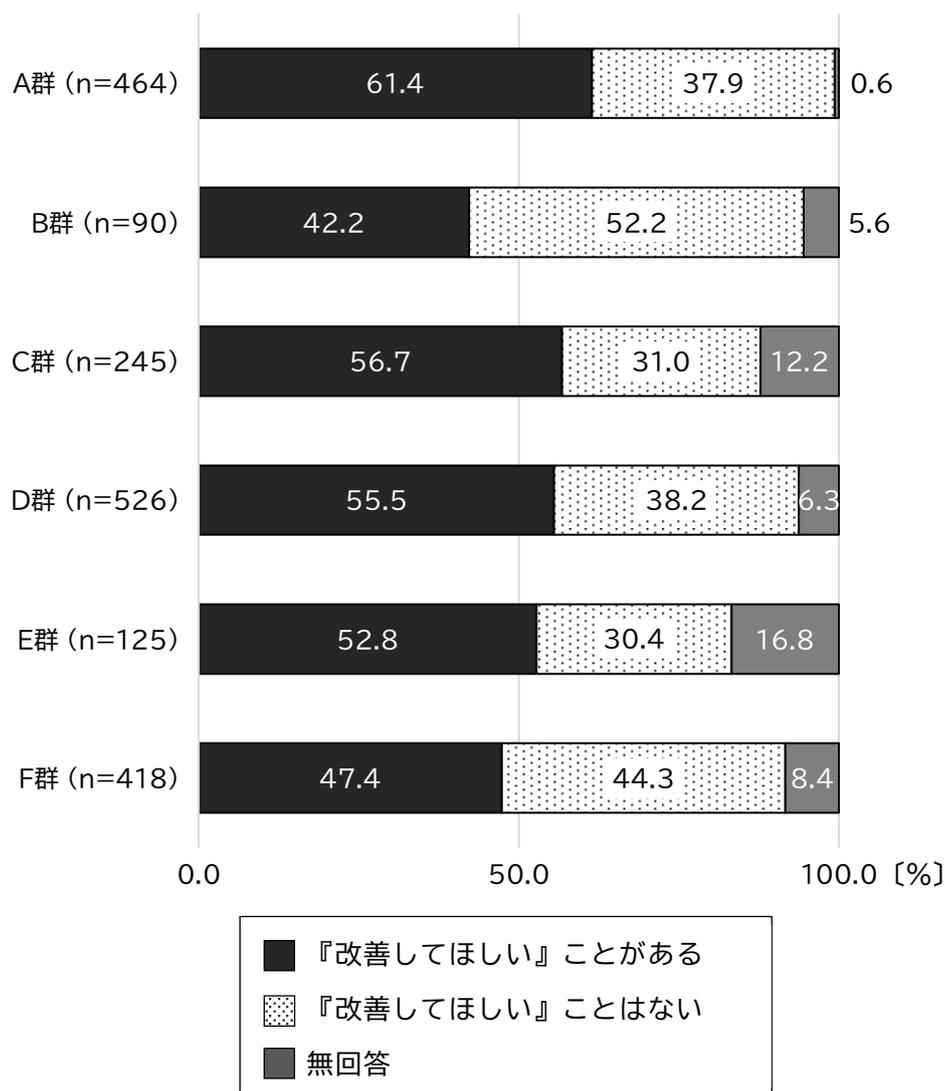
問 22 あなたが利用する大田区内の電車・モノレール・バス・タクシーで、『改善してほしい』と感じていることはありますか？ 《単一回答／複数回答》

(1) 改善してほしいことの有無

《電車・モノレール・バス・タクシーの「改善してほしい」ことの有無》



《電車・モノレール・バス・タクシーの「改善してほしい」ことの有無（属性別）》



【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

（2）電車・モノレール・バス・タクシーの「改善してほしい」こと (複数回答／全体)

「『改善してほしい』ことがある」と回答した人1,021人のうち、公共交通機関の改善してほしいこと上位5位は、「清潔なトイレの維持管理」と回答した人が446人（43.7%）、「バス停に屋根を設置」が368人（36.0%）、「エレベーターの設置」が356人（34.9%）、「ホームドアの設置」が350人（34.3%）、「バス停にベンチを設置」が277人（27.1%）の順となった。

次の6～10位をみると、「わかりやすい案内表示の設置」「駅前にタクシープールの設置」「優先席の周知」などの項目が挙げられていた。

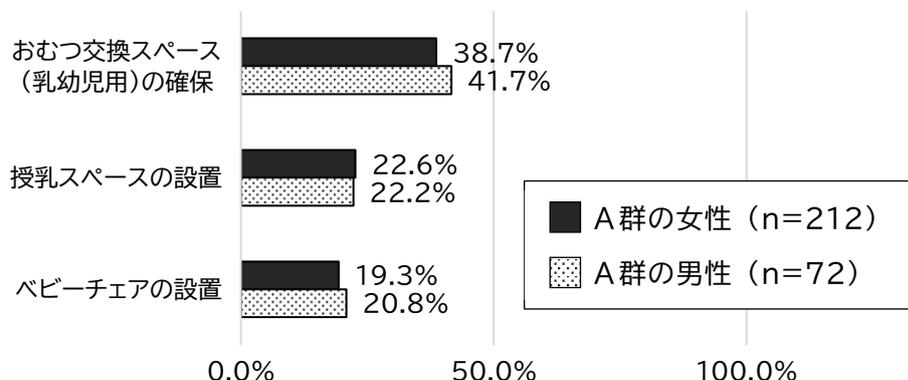
《電車・モノレール・バス・タクシーの「改善してほしい」こと》



(3) 男女別の回答（子育て支援に係る項目）

未就学児のこどもがいる世帯（A群）で、子育て支援に係る項目について男女別にみると、「おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保」「授乳スペースの設置」「ベビーチェアの設置」の順に、男女とも回答が多かった。

《子育て支援に係る項目で「改善してほしい」こと》



(4) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

どの属性の方も「清潔なトイレの維持管理」が上位となり、「バス停に屋根の設置」も共通の要望となったが、それ以外はニーズが多様化していた。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=285	エレベーターの設置 49.8%	清潔なトイレの維持管理 48.4%	ホームドアの設置 40.7%	おむつ交換スペース 39.6%	バス停に屋根の設置 31.2%
B群 n=38	清潔なトイレの維持管理 57.9%	ホームドアの設置 34.2%	バス停に屋根の設置 28.9%(同率)	わかりやすい案内表示 28.9%(同率)	バス停にベンチの設置 26.3%
C群 n=139	車いすで乗れるタクシーの増車 45.3%	エレベーターの設置 42.4%	清潔なトイレの維持管理 41.7%	バス停に屋根の設置 39.6%	わかりやすい案内表示 35.3%
D群 n=292	清潔なトイレの維持管理 39.0%	バス停に屋根の設置 36.6%	ホームドアの設置 33.9%	バス停にベンチの設置 29.1%	わかりやすい案内表示 27.7%
E群 n=66	バス停に屋根の設置 51.5%	バス停にベンチの設置 50.0%	清潔なトイレの維持管理 47.0%	エレベーターの設置 39.4%	わかりやすい案内表示 エスカレーターの設置 31.8%
F群 n=198	清潔なトイレの維持管理 40.9%	バス停に屋根の設置 36.4%	エスカレーターの設置 33.3%	バス停にベンチの設置 30.8%	ホームドアの設置 27.3%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『改善してほしい』ことがある」と回答した人数

(5) 「無人改札の対応改善」の具体的な回答内容

- ・ホームに「無人改札はこっち」「有人改札はこっち」と表記がほしい。
- ・呼び出しの際のボタンが高所にある＝手があがらないため、低くしてほしい。
- ・知的障がい者やこどもが困ったとき、どの出口でも駅員に助けを求められることができると安心なので、わかりやすい呼び出し通話ボタンなどの設置。
- ・呼んでも駅員が来るのが遅いため不便。
- ・聴覚障がいを持っているとインターフォンの対応が難しい。
- ・車いす利用者と介助者の切符を同時に挿入して通過できるようにしてほしい。
- ・無人が増え、障がい者手帳を使用した割引が利用できない。

(6) 自由記述（記述例）

ア 鉄道利用について

①駅のトイレ

- ・「だれでもトイレ」の設置をお願いしたいです。ベビーカーや何かあっても自分で助けを求める能力がない異性のこども（特に複数）連れのと看など「だれでもトイレ」しか使えません。
- ・多目的トイレに、おむつ、着替え等たくさん荷物がある中で入ると、荷物置き場や掛けるところがない。
- ・駅の車いすトイレのほとんどに大人用ベットがなく不便です。
- ・女子トイレ内に男児用トイレを設置してほしい。

②駅構内の移動・案内

- ・駅はエレベーターが少ない。そこまでのルートがわかりにくい。
- ・駅構内のエスカレーターは上りだけが多い。重い荷物を持つての移動を想定しての選択なのだろうが、高齢者でヒザにトラブルをかかえている者は、むしろ下りのエスカレーターを望む。上りはなくてもどうにかなる。
- ・駅構内、および電車内のアナウンスが聴き取れません。電光掲示板を増やしたり、あるいはアナウンス内容をスマホに文字で配信するなどできたらうれしいです。事故・遅延時に音声アナウンスだけではまったく状況が理解できないので。
- ・音声案内は、私のような難聴者を対象にしていません。大きいアナウンスも出来ないでしょうから何か「表示」があると助かります。緊急時には、ランプの点灯点滅等希望します。

③安心して利用するための環境整備について

- ・駅には、体調不良の時などに短時間だけでも座れるベンチがもう少し増えてほしいです。
- ・無人改札や券売機にあるインターホンサービスについて、知的障がいだけでなく聴覚障がいの人も、「御用の方はこちらのボタンを押してください」とあっても、インターホンでのやり取りができないので困っている。
- ・駅や公共の場にカームダウンスペースを設置してほしい。発達障がいでも感覚

過敏の人が安心して外出できるようにしてほしい。(息子が自閉症で重度の感覚過敏のため)

イ バス利用について

- ・バス乗車の際どこ行きのバスかがわからない。視覚に障がいがあり見えないので、明確にアナウンスをしてほしい。聞き取りづらいことが多い。
- ・バスをりようしますが、さいきんは、しょうがいしゃてちょうをみせると、めんどくさいとおもってるようすが、かおにでてる。こちらは、まいかい、すみませんと声をかけてる。
- ・バスは車イスが乗車するとあからさまに迷惑そうな態度をとられるので利用しづらい。もっと車イスの人が気持ち良く利用できるようにしてほしい。
- ・バスに乗ろうとしたところ、運転手に制止され「現在混んでいるので次のバスを待ってください。」と乗車拒否されました。この理論なら「車椅子の方が乗車しようとしています。歩ける人は降車し次のバスをご利用ください。」もあってしかるべきと思うのですが健常者至上主義なのではないでしょうか。「車椅子の人が断られる」んですよ、おかしいと思う。
- ・どこのバス停も小さい子どもや高齢の人が多と思うので屋根やイスなどつけた方がいい。夏はあつすぎるので。

ウ タクシー利用について

- ・この頃タクシーの流しがなく、回送とかばかりで止ってくれません。タクシーを呼ぶアプリのない年寄りには困っています。

エ ベビーカー利用者の意見

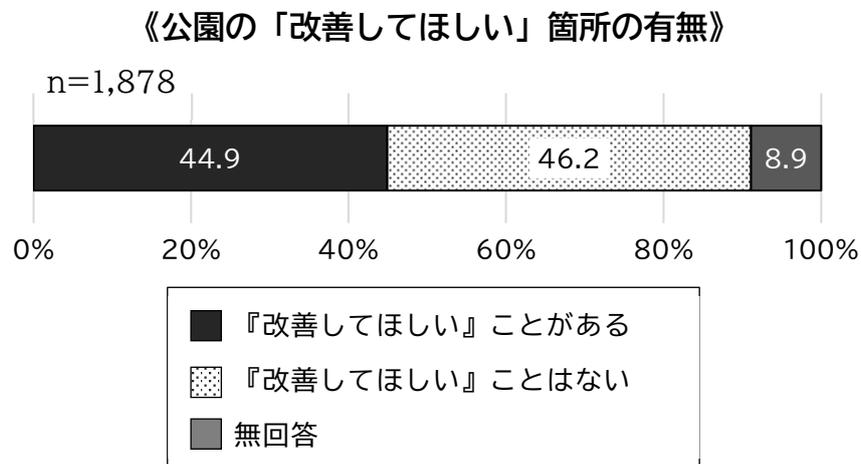
- ・車イス・ベビーカー等の段差がなく乗れる車両を増やしてほしい。各電車に1ヶ所しかないため、とてもベビーカー率が高くのれないこともあるため。
- ・ベビーカーでバスに乗りやすくなる工夫をしてほしい。

6 公園について

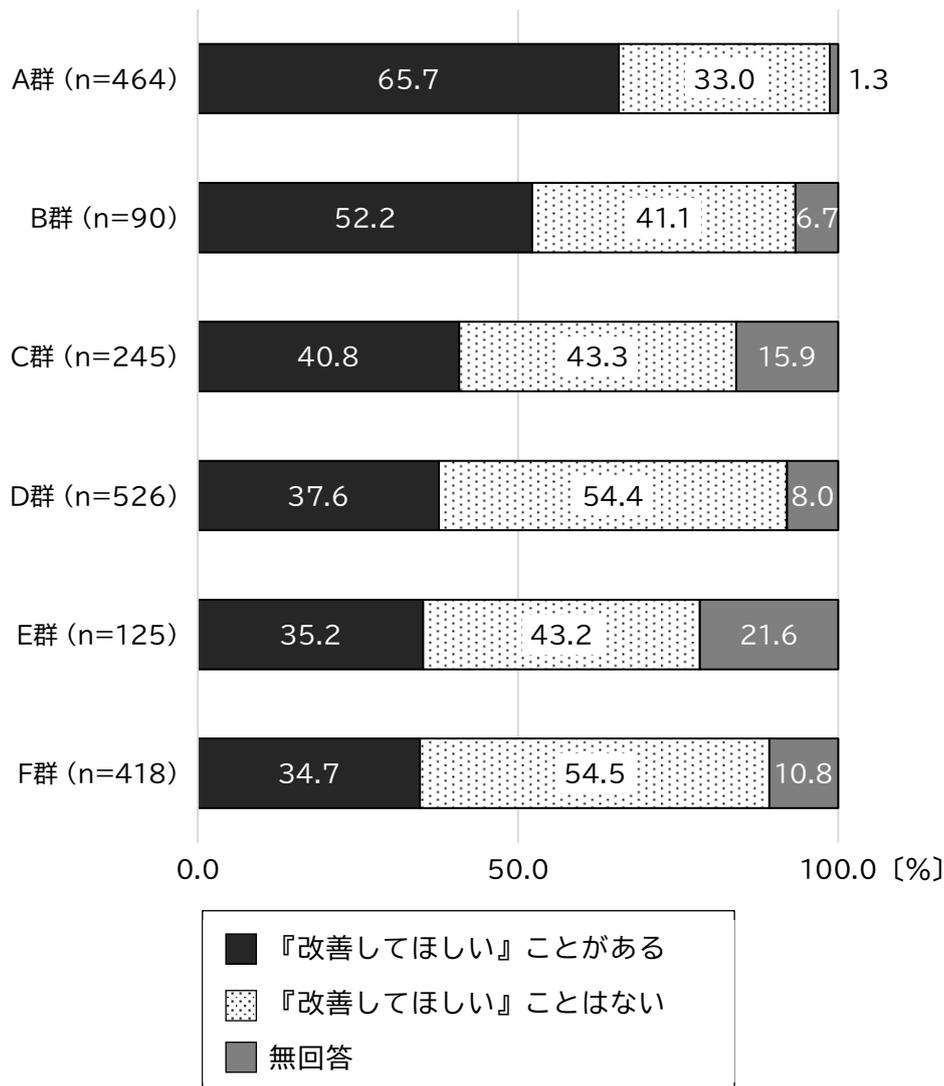
- ・区民向けアンケートの間 23（50 ページ～55 ページ）については、公園の「改善してほしい」ことについて把握した。結果は以下のとおり。
 - ・『改善してほしい』ことがある」は 44.9%、「『改善してほしい』ことはない」が 46.2%と、ほぼ同数で一定程度の評価を受けていた。
 - ・「改善してほしい」ことの上位は「清潔なトイレの維持管理」と「日影・雨よけ」「休憩所、ベンチの設置」といった、外出時に気持ちよく利用できるために必要な環境整備だった。
 - ・属性別にみると、子育て世帯からは「遊具の設置」「おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保」のほか、具体的な意見では「幼児が安全に遊べる場の環境整備」について必要としていることがわかった。その他の属性の方からは「大人もゆっくりくつろげる環境整備」について必要としていることがわかった。
- 全世代の多様なニーズを反映した公園環境が求められており、併せて「清潔なトイレの維持管理」やトイレの利用マナーの改善などが課題である。

問 23 あなたが利用したことがある区立公園・児童遊園で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？《単一回答／複数回答》

(1) 改善してほしい箇所の有無



《公園の「改善してほしい」箇所の有無（属性別）》



【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

（2）公園について「改善してほしい」箇所（複数回答／全体）

『改善してほしい』ことがある」と回答した844人について、公園の改善してほしいことの上位5位は、「清潔なトイレの維持管理」と回答した人が472人（55.9%）で、「日影、雨よけの設置」が435人（51.5%）、「休憩所、ベンチの設置」が298人（35.3%）、「洋式便器の設置」が192人（22.7%）、「遊具の設置」が182人（21.6%）となった。

なお、1位に「清潔なトイレの維持管理」、2位に「日影、雨よけの設置」、5位に「遊具の設置」、6位に「駐輪スペースの設置」、7位に「緑化率（緑地面積）を高める」が挙げられ、バリアフリーに限らず公園の利用環境の向上を求める意見も多くみられた。

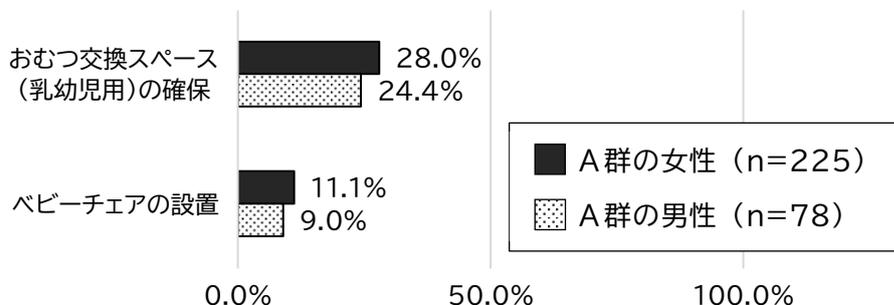
《公園について「改善してほしい」箇所》



(3) 男女別の回答（子育て支援に係る項目）

未就学児のこどもがいる世帯（A群）で、子育て支援に係る項目について男女別にみると、「おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保」「ベビーチェアの設置」の順に、男女とも回答が多かった。

《子育て支援に係る項目で「改善してほしい」こと》



(4) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

どの属性の方も「清潔なトイレの維持管理」「日影、雨よけの設置」「休憩所、ベンチの設置」が共通した上位の回答であるが、それ以外はそれぞれの属性で回答が異なり、多様なニーズがあることがわかった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=305	清潔なトイレの維持管理 58.7%	日影、雨よけの設置 56.1%	遊具の設置 44.3%	休憩所、ベンチの設置 30.2%	おむつ交換スペースの確保 27.2%
B群 n=47	清潔なトイレの維持管理 55.3%	日影、雨よけの設置 53.2%	駐輪スペースの設置 29.8%	休憩所、ベンチの設置 25.5%	洋式便器の設置 遊具の設置 21.3%
C群 n=100	日影、雨よけの設置 54.0%	清潔なトイレの維持管理 49.0%	休憩所、ベンチの設置 37.0%(同率)	車いす対応トイレの設置 37.0%(同率)	使いやすいスロープの設置 33.0%
D群 n=198	清潔なトイレの維持管理 57.6%	日影、雨よけの設置 44.4%	休憩所、ベンチの設置 41.9%	洋式便器の設置 29.8%	一般トイレの設置 23.7%
E群 n=44	清潔なトイレの維持管理 59.1%(同率)	日影、雨よけの設置 59.1%(同率)	休憩所、ベンチの設置 52.3%	一般トイレに手すりの設置 38.6%	緑化率（緑化面積）を高める 34.1%
F群 n=145	清潔なトイレの維持管理 51.0%	日影、雨よけの設置 47.6%	休憩所、ベンチの設置 33.1%	緑化率（緑化面積）を高める 26.2%	一般トイレの設置 22.8%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『改善してほしい』ことがある」と回答した人数

(5) 自由記述（記述例）

ア 公園利用について

- ・インクルーシブ公園が少なすぎる。障がいのある兄弟であそべない。本当に障がい児でもあそべるのか練られたものがよい。
- ・こどもがボールを使える環境にしてあげてほしい。ただでさえ、遊べる場所がないのだから。
- ・小学生などがボール遊びをしていたり、大人で遊具を使って鬼ごっこをしていると、小さい幼児を遊ばせづらい。
- ・ハイハイやヨチヨチ歩きのこどもが安心して遊べるエリアがあるといいと思う。
- ・小さな児童遊園がありますが、もっと高齢者も集まれるような設備がほしい。
- ・お花見やらバトミントンをしたり、木陰で読書をしたり、大人が自然の中でゆっくりできる場所があると良いと感じる。
- ・大人がくつろげるスペースもほしい、こどもに譲らないといけない雰囲気。
- ・利用の少ない過疎公園をドックラン公園にすればすみわけができると思うのです。公園から犬を排除するのではなく犬と共に暮らす、これもまたユニバーサルデザインなのではないのでしょうか？

イ 公園施設の整備について

①施設・設備・遊具

- ・遊具が古いものが多かったり、遊具自体が少ないと感じる。
- ・夏が暑すぎて未就学児の遊ぶ場所がない。室内公園を考えてほしい。
- ・今後酷暑が想定されるので、日陰と雨除け兼用スペースは大切だと思います。出来たら車いすでも入れるスペースがあると嬉しいです。
- ・夏の暑さが厳しく、真夏日も多いため、遊具がやけどをしそうなほど熱くなり遊べない日が多いので対策をしてもらいたい。
- ・夏場もこどもを外で遊ばせたいが日陰のある遊具が少ない。
- ・公園内が砂利や砂だと、電動車イスが移動しづらく進まない。
- ・公園に車イスで桜を見に行った時、木の根っこが所々ボコボコしていて車イスが引っかかり落ちそうになって危なかった。
- ・車椅子トイレのドアが重い、夏場は中が暑くて倒れそうになった。
- ・バリアフリーのトイレは増えましたが、介助用ベッドは少なく、ないところへは行けないので、出かけることは減りました。
- ・下肢障がいがあり和式トイレが使えない。公園にはまだ和式トイレが多い。

②防犯・夜間の照明

- ・あまり利用されていない公園が多く犯罪に使われるのではないかと心配。
- ・夕方暗くなってくると、照明が不十分と感じる時がある。
- ・荷物をたくさん横に置いてベンチで寝ている男性などがいて、こどもを遊ばせる際に少し不安になる。
- ・見通しが悪いと防犯上不安なので、通行人からも公園内の様子が目に入るように、生垣の高さや植込みの手入れに配慮してほしい。

③自然環境

- ・花壇や遊歩道 人工的な遊具などは出来れば最小限にして、木登りや花摘みが出来るような、なるべく自然のままの空地・原っぱでありたい。
- ・緑があることは良いことだが、生い茂っているところはこどもが見つげづら
いし、暖かい時期は虫が多くて遊びに行けない。

ウ 利用のルール・マナーについて

- ・近隣から騒音の苦情があった。
- ・公園にタバコの吸い殻や空缶やペットボトルなどのゴミのポイ捨てが多い。
- ・タバコを吸いに公園に来てる人が多いが注意しづらい。
- ・花火が可能な日を設けて公園で楽しめるようにしていただいたのは、とてもよかったです。来年以降も継続してほしいです。
- ・ボール遊びが禁止の公園が増えて、こどもが遊べる場所がない。ボール遊びができるように、ネットの設置などして遊べるようにしていただきたい。または、放課後でも学校の校庭で遊べるようになると大変助かります。
- ・タバコや空き缶、ペットボトルのポイ捨てが多く、こどもが拾おうとする。

7 区の施設について

- ・区民向けアンケートの間 24～問 25（56 ページ～68 ページ）については、「区の施設」と「窓口の対応や手続き」について回答いただき、区の施設の「改善してほしい」箇所、「窓口対応や手続きについての不便さ」を把握した。結果は以下のとおり。
 - ・「区の施設」について「『改善してほしい』箇所がある」は 31.8%、「『改善してほしい』箇所がない」が 57.7%で、道路・歩道、公共交通機関、公園に比べ、施設整備面の評価は高かった。なお「『改善してほしい』箇所」は、「休憩所・ベンチの設置」が 1 位だった。
 - ・一方、自由記述には、夏の猛暑対策、老朽化した施設への対応、個別ニーズへの対応、施設運営や人的な対応など、きめ細かい具体的な要望がみられた。
 - ・「窓口の対応や手続き」に「『不便さ』を感じることはない」が 45.6%あった。窓口については、オンラインでの手続きの普及、窓口開庁時間や混雑の不便さの指摘があり、職員の不適切な対応についての指摘は少なかった。
- 引き続き区の施設について、より快適に利用できるような環境を整えるとともに手続きについてもオンライン化を進めるなど改善していく必要がある。併せて、今後も職員の接遇の向上に尽力する。

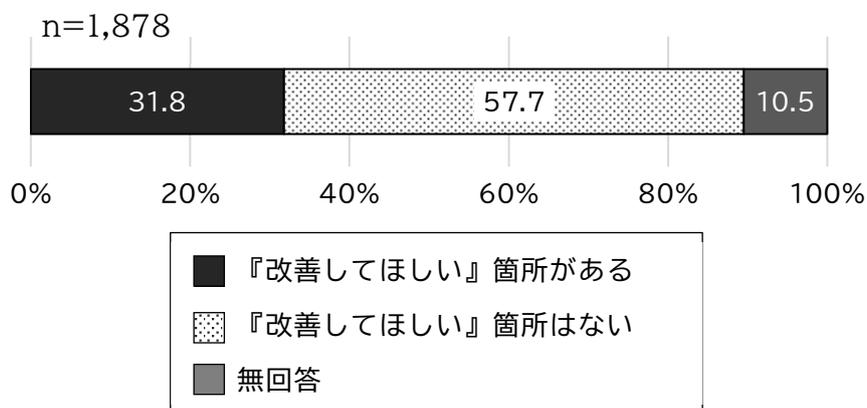
問 24 あなたが利用したことがある区の施設（公園を除く）で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？《単一回答／複数回答》

(1) 改善してほしい箇所の有無

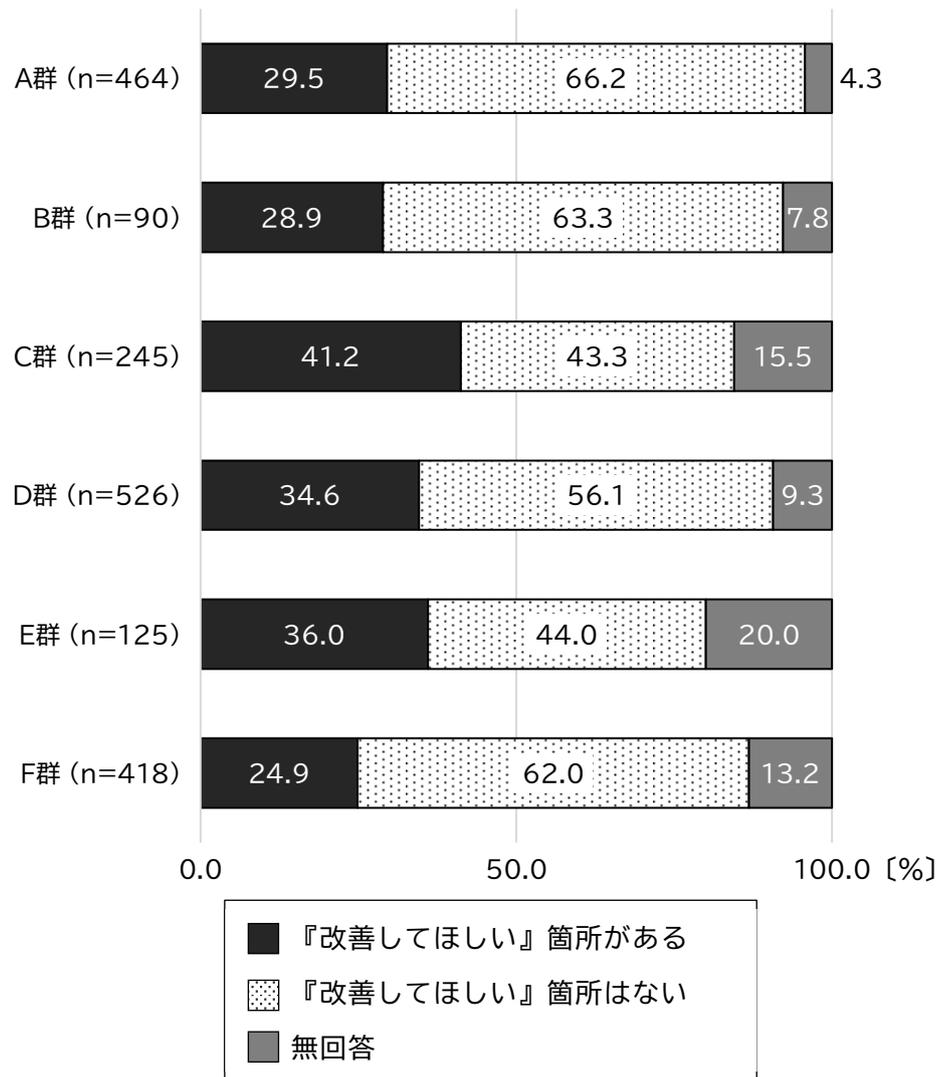
「『改善してほしい』箇所がない」と回答した人が 1,084 人（57.7%）で、「『改善してほしい』箇所がある」と回答した人が 597 人（31.8%）となった。

「『改善してほしい』ことがある」の属性別内訳をみると、要介護・要支援認定者（C 群（障がいあり）、E 群）でやや高く、F 群や子育て世帯の A 群、B 群でやや低かった。

《区の施設について「改善してほしい」箇所の有無》



《区の施設について「改善してほしい」箇所の有無（属性別）》



【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

（2）区の施設について「改善してほしい」こと（複数回答／全体）

『改善してほしい』箇所があると回答した597人について、区立施設の改善してほしいことの上位5位は、「休憩所・ベンチの設置」と回答した人が217人(36.3%)で、「エレベーターの設置」が152人(25.5%)、「駐車スペースの設置」が138人(23.1%)、「入口や通路の段差解消」が136人(22.8%)、「歩きやすい通路に改修」が131人(21.9%)となった。

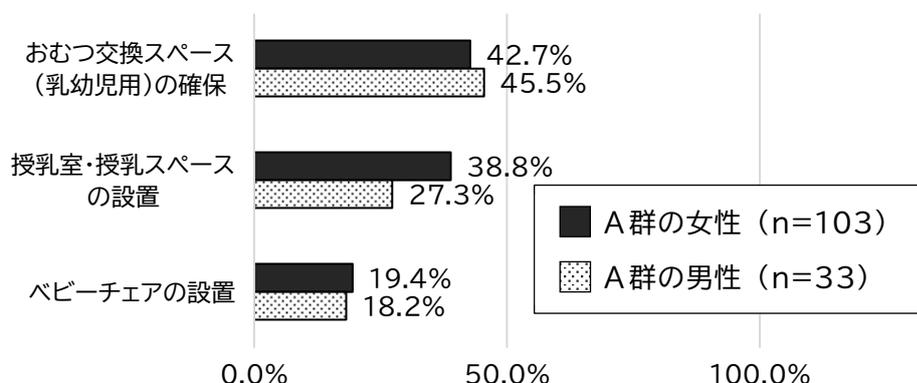
次の6~10位をみると、「道や駅から施設までの案内標示の設置」「公衆無線LAN(Wi-Fi)対応」など、より快適、効果的・効率的に区の施設を利用できる機能拡充の項目も挙がっていた。

《区の施設について「改善してほしい」箇所》



(3) 男女別の回答（子育て支援に係る項目）

未就学児のこどもがいる世帯（A群）で、子育て支援に係る項目について男女別にみると、「おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保」「授乳室・授乳スペースの設置」「ベビーチェアの設置」の順に男女とも回答が多かった。



(4) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

未就学児のこどもがいる世帯（A群）を除き、「休憩所・ベンチの設置」が1位だった。C群、E群では「入口や通路の段差解消」が3位と比較的的回答が多かった。また、「エレベーターの設置」は幅広い属性（B群、F群を除く）から4位、5位で回答があった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=137	おむつ交換スペースの確保 43.1%	授乳室・授乳スペースの設置 36.5%	休憩所・ベンチの設置 29.9%	エレベーターの設置 26.3%	駐車スペースの設置 22.6%
B群 n=26	休憩所・ベンチの設置 30.8%(同率)	公衆無線LAN (Wi-Fi) 対応 30.8%(同率)	わかりやすい案内表示の設置 23.1%	駐車スペースの設置 19.2%(同率)	道や駅から施設までの案内表示 19.2%(同率)
C群 n=101	休憩所・ベンチの設置 38.6%	車いす対応トイレの設置 37.6%	入口や通路の段差解消 36.6%	エレベーターの設置 35.6%	使いやすいスロープの設置 31.7%
D群 n=182	休憩所・ベンチの設置 38.5%	歩きやすい通路に改修 25.3%	道や駅から施設までの案内表示 24.2%	わかりやすい案内表示の設置 23.6%	エレベーターの設置 22.5%
E群 n=45	休憩所・ベンチの設置 48.9%	一般トイレに手すりの設置 44.4%	入口や通路の段差解消 40.0%	エレベーターの設置 33.3%	車いす対応トイレの設置 28.9%
F群 n=104	休憩所・ベンチの設置 35.6%	駐車スペースの設置 27.9%	入口や通路の段差解消 26.0%	道や駅から施設までの案内表示 23.1%(同率)	公衆無線LAN (Wi-Fi) 対応 23.1%(同率)

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『改善してほしい』ことがある」と回答した人数

(5) 自由記述（記述例）

ア 区の施設の立地について

- ・図書館で借りた図書の返却は猛暑で大変でした。せめて予約の本の受取りと返却ができる場所の設置をお願いしたい。
- ・施設までの送迎バスを作ってほしい。不便過ぎてめったに行けない。

イ 区の施設の整備について

- ・図書館に飲食スペースがあるといいです。
- ・小学校内のバリアフリー化、出入り口のスロープ対応、コンクリートのひび割れ、凸凹修繕。校庭の暑さ対策。
- ・小学校にスロープがない。災害時高齢者やベビーカーも含めて体育館に入る時はどうするのか。そういった防災訓練もするべき。
- ・区のホールの車いす席を中央の列にも設定してほしい。
- ・障がい者に優しいプールはなく、他の区のプールに通っていました。
- ・まだ歩けない小さな子どもたちが遊べる場所がもっとあればいいなと思います。雨の日や暑い日には、室内で遊べる場所にもなります。
- ・こども用の低いトイレ、こども達が安心して使える綺麗で安全なトイレの設置。
- ・幼児のおむつ替えに、ベッドではなく着替え用の台があるとありがたいです。
- ・イスに肘掛けつきがあると1人で立つことが出来る。
- ・カームダウンスペースの設置。
- ・光過敏なので、白い照明（LED）をやめてほしい。
- ・区立施設にはせめて数台で良いので駐車場（または提携駐車場で割引など）を用意してほしい。
- ・最近多言語表示が多いが、住んでいる日本人がとても見づらい。
- ・つき添いは待っている時間が長いと大変なので、Wi-Fiがあると助かります。

ウ 区の施設運営・人的対応について

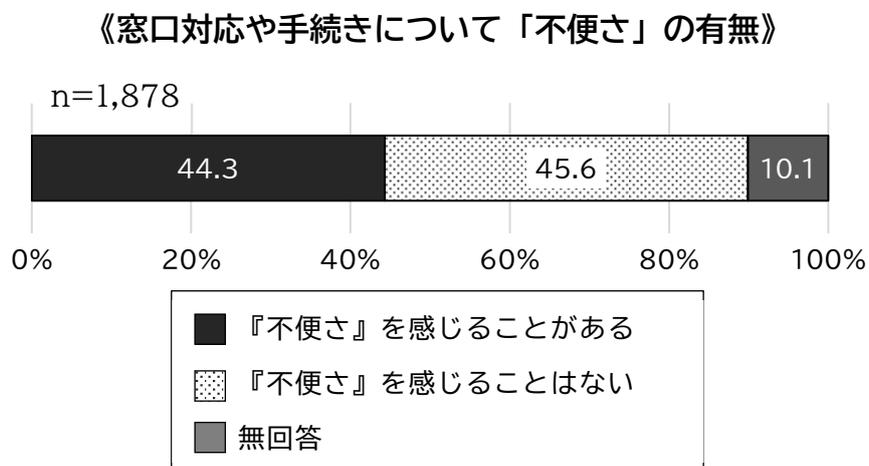
- ・手話ができなくてもいいので、聞こえないことの意味や文化（聞こえない人がどういうことに困っているか）だけでも最低限、把握してほしい。
- ・発達障がいの中でも高機能発達障がいやグレーゾーンの人は何ら知的に問題はないので、具体的、簡潔、言い切りであればすぐ理解できる。省略、あいまい、婉曲な表現は理解の妨げになる。
- ・並ばなければならない時、車イスだと小回りができず苦戦するため、「番号カード」などでの呼びだしがよい。
- ・窓口案内人を置いてほしい、窓口に行っても人がいない。
- ・土曜日にも可能な範囲で開庁してほしい。トイレの使用、配布物の受取など。

エ その他

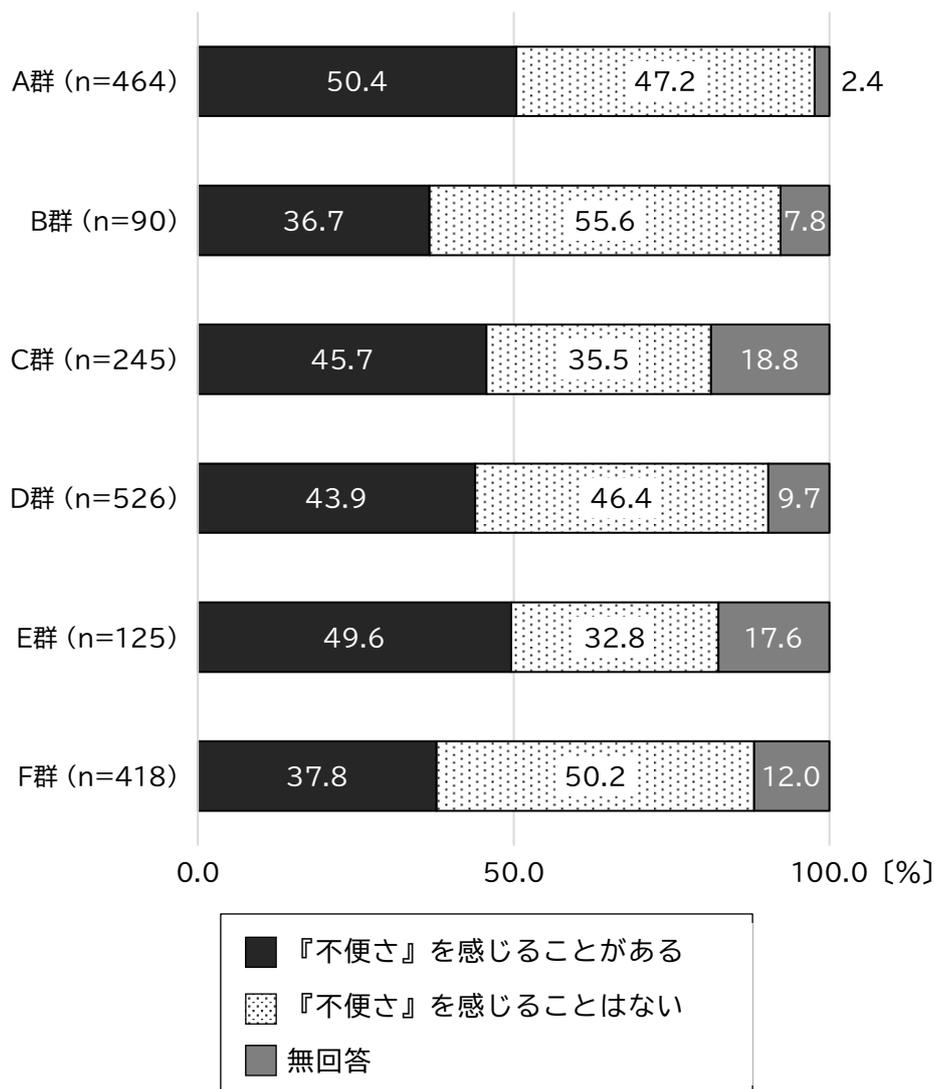
- ・保育園のママと子連れで集まれて飲食できる場所がほしい。
- ・障がい者窓口が本庁がなく、行政センターにあることが不可解。障がい者の手続は本庁にあってほしい。

問 25 あなたが利用したことがある区の施設の窓口の対応や手続き（オンライン・対面・郵送など）について『不便さ』を感じることはありますか？《単一回答／複数回答》

(1) 不便さの有無



《窓口対応や手続きについて「不便さ」の有無（属性別）》

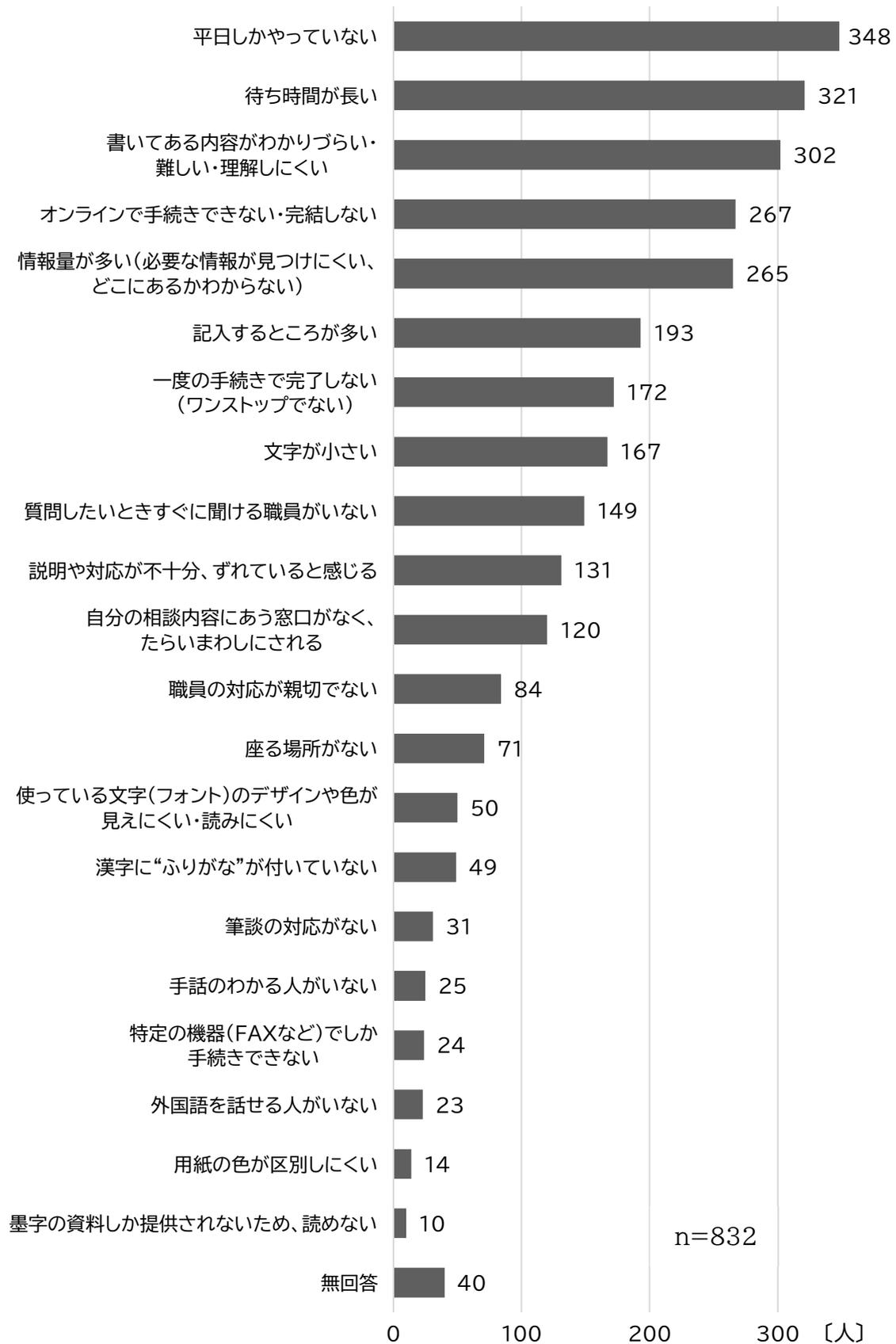


【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
 ※各群の詳細については8ページ参照。

（2）窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること（複数回答）

区の施設の窓口の対応や手続きに「『不便さ』を感じることもある」こととして、「平日しかやっていない」と回答した人が348人（41.8%）で、「待ち時間が長い」が321人（38.6%）、「書いてある内容がわかりづらい・難しい・理解しにくい」が302人（36.3%）、「オンラインで手続きできない・完結しない」が267人（32.1%）、「情報量が多い(必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない)」が265人(31.9%)だった。

《窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること》



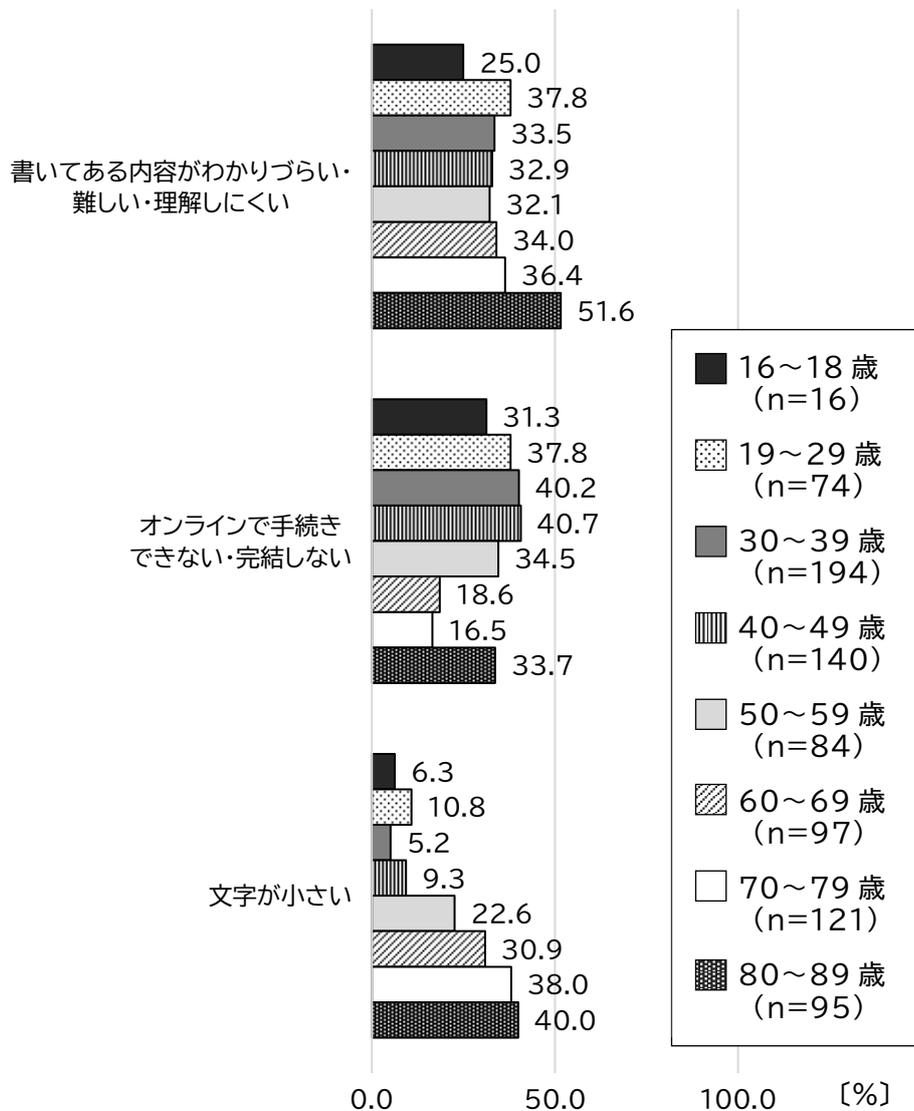
(3) 窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること（年代別）

特徴的な項目を年齢別で見ると、「書いてある内容がわかりづらい・難しい・理解しにくい」は、19～79歳までの各年齢階層（10歳刻み）とも、32.1%～37.8%と一定数いるが、80～89歳では51.6%と突出して高い。

「オンラインで手続きできない・完結しない」は、80～89歳では33.7%（32人）と数値は上がるが、60～69歳では18.6%、70～79歳では16.5%だった。一方、16～18歳、19～59歳の各階層で31.3%～40.7%と高かった。

「文字が小さい」は、16～18歳、19～49歳の各階層で5.2%～10.8%と低いが、50～59歳で22.6%、60～69歳で30.9%、70～79歳で38.0%、80～89歳で40.0%と、年齢が上がるほど高くなっていった。

《窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること（年代別）》
特徴のある項目抜粋

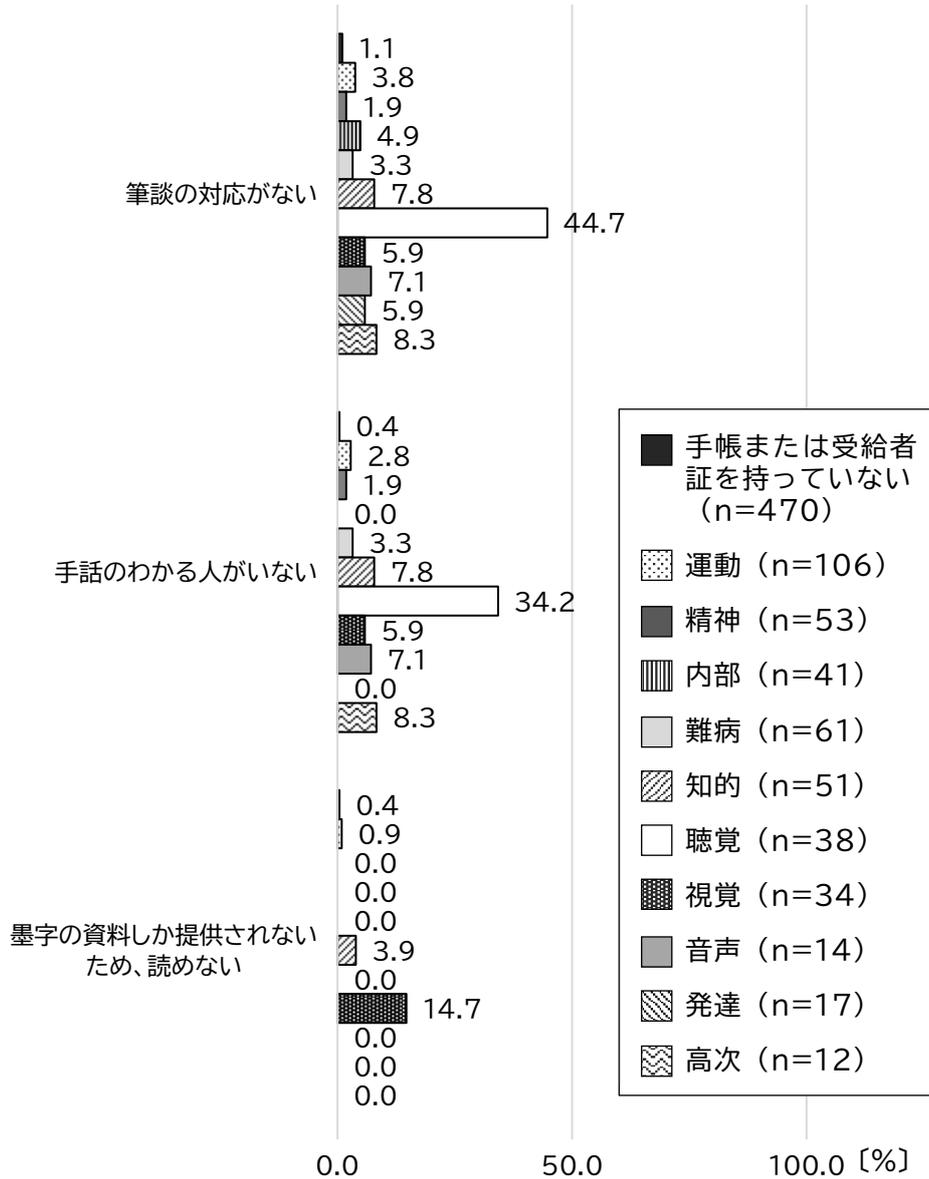


(4) 窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること（障がい別）

特徴的な項目を障がい別で集計すると、聴覚障がい者は「筆談の対応がない」が44.7%（他の障がい類型では、1.1~8.3%）、「手話のわかる人がいない」が34.2%（他の障がい類型では、0.0~8.3%）と高いことがわかった。

また視覚障がい者は、「墨字（点字ではなく普通に印刷されたもの）の資料しか提供されないため、読めない」が14.7%（他の障がい類型では、0.0~3.9%）と高いことがわかった。

《窓口対応や手続きで「不便さ」を感じていること（障がい別）》
特徴のある項目抜粋



(5) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

こどもがいる世帯（A群及びB群）や障がい者（D群）は、「平日しかやっていない」という回答が多く、要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「記載内容がわかりにくい」という回答が多かった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=234	平日しかやっていない 50.0%	待ち時間が長い 42.3%	オンラインで完結しない 39.7%	情報量が多い 35.0%	記載内容がわかりにくい 34.2%
B群 n=33	平日しかやっていない 51.5%	待ち時間が長い 39.4%(同率)	情報量が多い 39.4%(同率)	オンラインで完結しない 27.3%	記載内容がわかりにくい 24.2%
C群 n=112	記載内容がわかりにくい 42.9%	平日しかやっていない 36.6%	待ち時間が長い 35.7%	文字が小さい 34.8%	情報量が多い 記入するところが多い 32.1%
D群 n=231	平日しかやっていない 44.6%	待ち時間が長い 35.9%	記載内容がわかりにくい 34.6%	オンラインで完結しない 33.8%	情報量が多い 27.7%
E群 n=62	記載内容がわかりにくい 48.4%	待ち時間が長い 41.9%	文字が小さい 37.1%	情報量が多い 33.9%	記入するところが多い 30.6%
F群 n=158	待ち時間が長い 38.0%	記載内容がわかりにくい 35.4%	平日しかやっていない 32.9%	情報量が多い 31.0%	文字が小さい 25.3%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『不便さ』を感じることもある」と回答した人数

(6) 「職員の対応が親切でない」の具体的な回答内容

- ・電話を取った職員に、何でもかんでもここにかけるように流すのはやめてほしいんですね、というようなことをボヤかれた。
- ・威圧的だったり、見下すような話し方、早口すぎて、ききとれない。忙しいのはわかるが、丁寧ではない。もう一度きくと嫌な顔をする。
- ・わかりやすいことばで対応してほしい、特に若い職員に感じる。
- ・合理的配慮を感じたことがない。あいきつがない。勝手に席をはずされる。
- ・対応が冷たい、言わないと詳しく教えてくれない。
- ・届を出した際にマイナンバーが同時申請（スピード申請）できることを教えてもらえず、後から申し込もうとしたら同時でないと言われました。
- ・「ケースワーカー」がタメ口というか友達みたいな口調で話しかけてくるのが苦痛。
- ・筆談をしたくないから、自分で対応しない職員がいる。
- ・聞こえにくいので筆談などの対応をとってほしいが、まず受付の態度が悪す

ぎて言えない。また、役所関係は短時間のやり取りで終わるものではないが、筆談以外の手段がない。音声でも認識しているがそれで問題ない、みたいな雰囲気になるのがちょっと不便。

- ・視覚障がいがあるので、書類の記入を手伝ってほしいと依頼したが断られた。
- ・障がいの特性を理解してない、見えない人にあっちとかこっちとか言うてる。

(7) 自由記述（記述例）

ア 手続きのルール、窓口の運営について

- ・特別出張所では扱っておらず区役所まで行かないといけない手続きがある。
- ・代理で手続きする際「直系の家族のみ」が多くなかなか進められないこと。
- ・車いす利用者が区役所と地域庁舎を行ったりきたりするの負担が大きい。天候が悪ければ特に1ヶ所でなんとかできるようにしてほしい。
- ・マイナンバーカードの受取の窓口は平日の16時まで、また枠もかなり少ない。働いていることを受け取れない理由にできないと記載あるが平日働いている人には現実的でない。
- ・マイナンバーカード以外に身体障害者手帳と介護保険証の住所変更などの複数の窓口での手続きが必要な場合、区側で管理しているものは一括して手続き出来るようにしてほしい。

イ 窓口での職員の対応について

- ・職員の電話対応がすごく親切でした。
- ・選挙に関してわからないことを質問したところ、選挙管理委員会の人が、丁寧に教えてくれたのでびっくりしました。
- ・人によって対応の親切さが違い過ぎる。
- ・窓口で、当番ではないからと行って出てこないところがある。受付だけでも気づいた職員が対応してほしい。
- ・「お待たせしました」等相手を思いやる言葉がほぼない。
- ・前の人の対応が長びいていても、他の職員が臨機応変に対応することもない。
- ・大きな声で「難病の対応お願いします」と担当に伝える職員がいるが、知られたくないこちらの気持ちを考え、配慮してほしい。
- ・耳が聞こえないって言うと、マスクをはずさないで紙に書いてくれますが、口で読み取ったほうが早い！
- ・手話がわからないでは困ります。手話通訳を配置してほしい。
- ・筆談をお願いすると、一語一句文字化して書く人が多いです。必要な単語を書くだけで十分伝わります。筆談対応も職員研修でやってほしい。
- ・文字を書けますか？と聞かれることが多い。初めからできない前提での対応は不快。ここに記載をお願いしますでよいのでは？
- ・車いす当事者ではなく介助者に話しかける人がまだまだ多い。まずは当事者に話しかけることが基本だと思うので、対応はしっかりお願いしたい。

ウ 書類、資料、データの作成時の配慮について

- ・書く書類の字が小さく自分で書くのが無理なことが多々ある。
- ・文字がとにかく多いので、体調の悪い時に見れない。
- ・精神疾患の影響で手続内容が理解しづらくなってしまうので、平易な言葉での説明書きを、誰でも手にとれるようにしてほしいです。
- ・育児関連(定期検診など)の入力欄で、「母親(お母さん)が…」など、母親前提で記載されている項目が多く、父親の育児参画を促進していながらそういう書き方で心理的疎外感を出してくるのが、やりづらさを感じることもある。
- ・区がウェブサイトで公開されている PDF 文書の多くが読み上げリーダーに対応していません。現状、これらの PDF をスクリーンリーダーなどの支援技術で読み上げさせると文章の順番がバラバラになり、内容が正しく伝わらないケースが頻繁に見受けられます。
- ・ウェブアクセシビリティの観点から PDF 自体の読み上げ対応を優先していただくことを強く要望します。

エ オンライン手続きについて

- ・オンラインでやってくれれば簡潔なのにとすることが多々ある。
- ・保育園入園書類の提出をオンライン申請にしてほしい。
- ・病院の還付申請が電子申請がなく、窓口・郵送のみしかできないため、不便。
- ・マイナンバーカードがあるのだから全てオンラインで対応できるようにしてほしい。平日窓口に行かなければならないのは、共働き世代には厳しい。
- ・自立支援の手続きをオンラインでできるようにしてほしい。
- ・ネットで時間を問わず手間なく手続きすることを前提に制度や仕組みを設計してほしい。
- ・オンライン申請後ちゃんと受領されているのかがわからない。

8 お店について

- ・区民向けアンケートの問 26～問 27（69 ページ～76 ページ）については、「お店の対応」と「買い物や外食の際の不便さ」について回答いただき、お店について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・お店でサポートを依頼したとき、「店員が対応してくれる」と回答した人が、「対応してもらえない」「頼みづらい」より多かった。
 - ・また、店員のサポートが必要な人のうち、73.7%が店員の支援を受けていたことがわかった。
 - ・特に要介護・要支援認定者（C 群（障がいあり）・E 群）は店員のサポートが必要な割合が高いことがわかった。
 - ・買い物や外食の際に「不便」と感じる項目は、「入口や通路が狭い、段差がある」など店舗の施設整備に関する項目が多いが、メニューがわかりにくい（タブレット含む）も上位であった。
- 「出入口や通路」の幅員の確保、段差の解消など基本的な環境整備が必要であるとともに、メニューやタブレットの操作をわかりやすくするなどの工夫が必要である。接客においても「合理的配慮」の一層の普及が課題である。

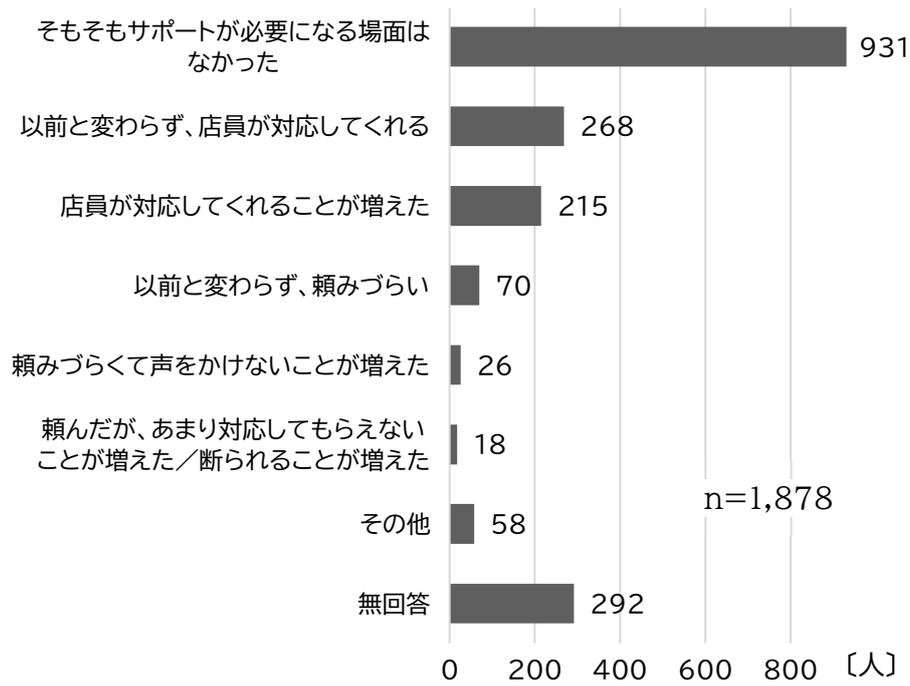
問 26 あなたが利用したことのあるお店での買い物や外食で、お店の人にサポートを依頼したとき、10 年前（2015 年頃）に比べて対応はどう変わりましたか？（もっとも多かったもの 1 つだけに○）《単一回答》

（1）お店の対応状況について

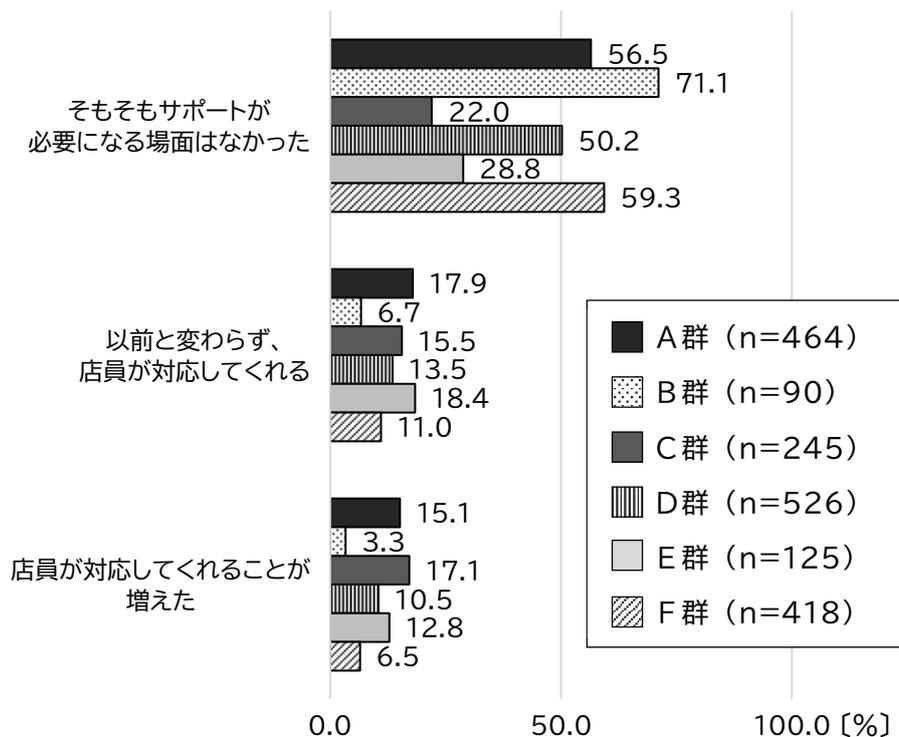
「そもそもサポートが必要になる場面はなかった」と回答する人が全体の約半数いたが、要介護・要支援認定者（C 群（障がいあり）、E 群）では、22.0～28.8%と低く、買物や飲食でサポートを必要とする人の割合が高いと言える。

「そもそもサポートが必要になる場面はなかった」と回答した人が 931 人と、無回答 292 人を除く「サポートが必要な人」655 人についてみると、「以前と変わらず、店員が対応してくれる」は 268 人、「店員が対応してくれることが増えた」は 215 人となり、両項目の計は 483 人となり、「サポートが必要な人」（655 人）の 73.7%が、店員の対応が受けられていた。

《お店の対応状況について》



《お店の対応状況について（属性別）》



【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
 ※各群の詳細については8ページ参照。

(2) 「対応はどう変わりましたか」の具体的な回答内容

ア 自分に対する店員の対応、他の客の態度について

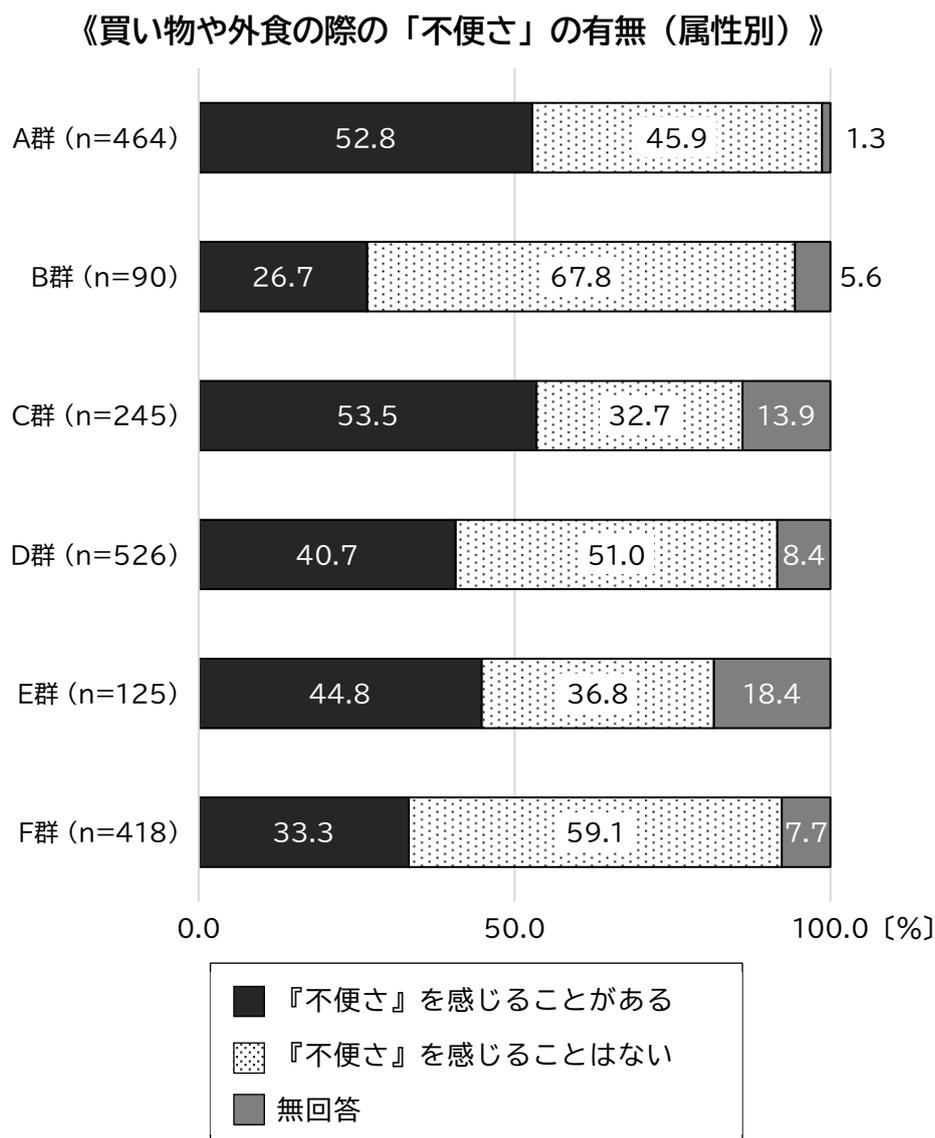
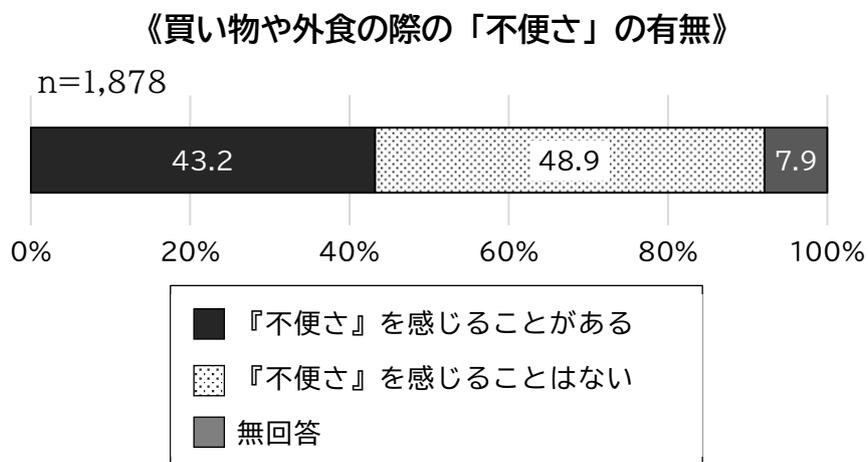
- ・世の中の風潮として頼みやすくなった。
- ・対応してくれるスタッフにより親切だったり頼みづらかったりする。
- ・アルバイトがふえたためか、無責任な対応をする店員も多い。
- ・こちらの言っていることを理解できない外国人スタッフが多いと感じる
- ・聞こえないことに関して、店員さんごとに対応力が全然違います。わかるように対応してくれる人もいれば、そうでない人もいます。
- ・過剰な対応ではなく、頼んだ時だけ対応してほしい。
- ・対応してくれることがわかっている店にしか行かない。
- ・感じの良い店員は助けてくれるし、そのような店ならまた行きたいと思う。
- ・双子用ベビーカーを押していると“邪魔だ！”と年配男性に度々言われた。

イ 店舗の整備について

- ・店内がせまく（コンビニ等）車イスで買物できない。
- ・レジ通路が狭くて双子用ベビーカーが通れなかった。
- ・自動精算機やキャッシュレス決済が増え一人で買物しづらくなってきた。（知的障がいがあり、しくみを理解できない。）
- ・デジタル環境でわからなくて店員に聞くことが多くなった。

問 27 あなたがお店で買い物や外食をする際に、『不便さ』を感じることはありますか？《単一回答／複数回答》

(1) 不便さの有無

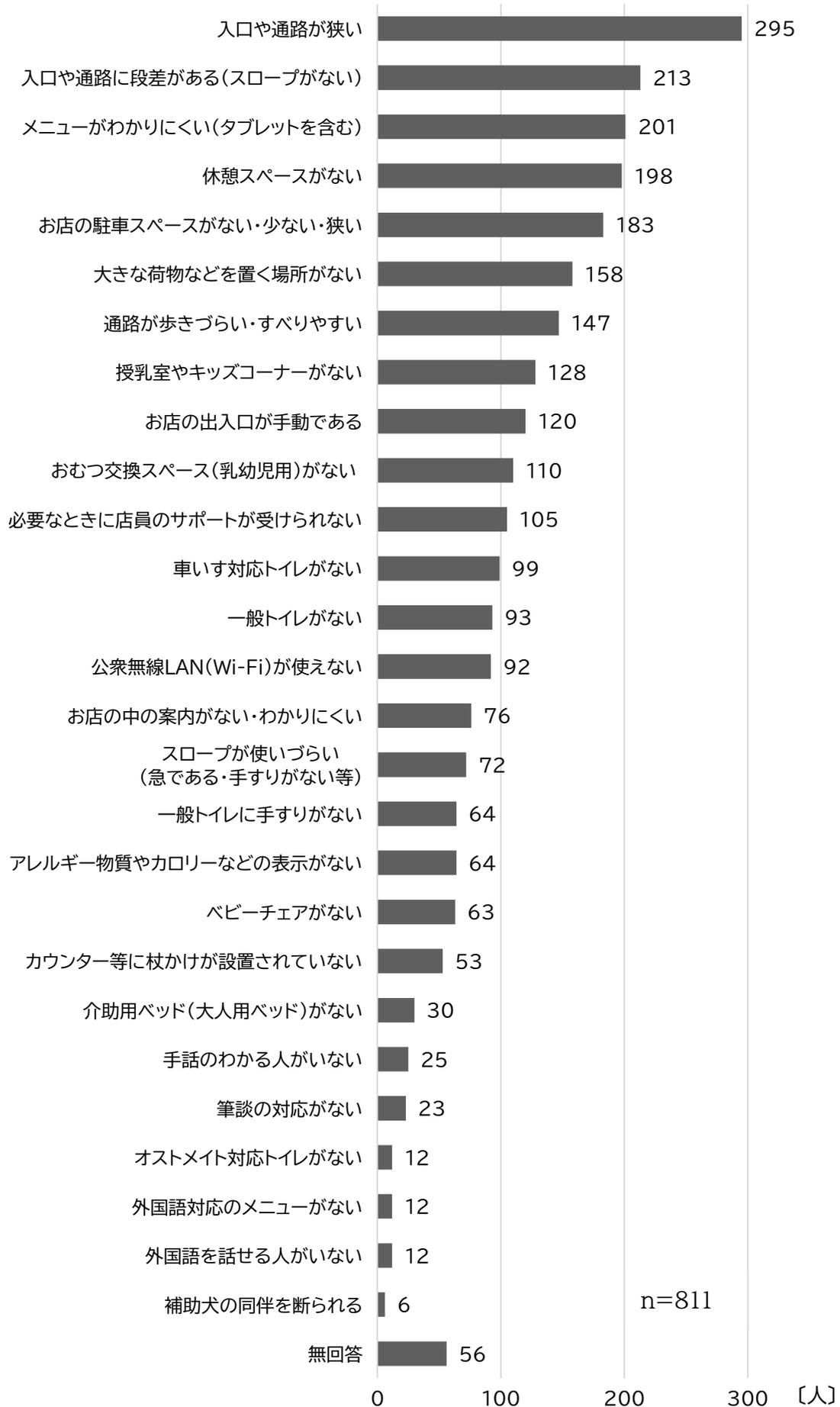


【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
※各群の詳細については8ページ参照。

（2）買い物や外食の際の「不便さ」を感じていること（複数回答）

買い物や外食時の『不便さ』を感じることもある」811人が挙げた上位5位は、「入口や通路が狭い」が295人（36.4%）、「入口や通路に段差がある（スロープがない）」が213人（26.3%）、「メニューがわかりにくい（タブレットを含む）」が201人（24.8%）、「休憩スペースがない」が198人（24.4%）、「お店の駐車スペースがない・少ない・狭い」が183人（22.6%）となった。

《買い物や外食の際の「不便さ」を感じていること》



(3) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

障がい者（D群）や要介護・要支援認定者（E群）の方及びF群では「メニューがわかりにくかった」という回答が多かったが、どの属性も店舗の施設整備に関する項目が多かった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=245	授乳室やキッズコーナーがない 49.0%	入口や通路が狭い 41.6%	おむつ交換スペースがない 40.8%	駐車スペースがない・狭い 25.3%	入口や通路に段差がある 23.7%
B群 n=24	入口や通路が狭い 25.0%(同率)	休憩スペースがない 25.0%(同率)	駐車スペースがない・狭い 25.0%(同率)	大きな荷物などの置き場がない 16.7%(同率)	公衆無線LANが使えない 16.7%(同率)
C群 n=131	入口や通路に段差がある 49.6%	入口や通路が狭い 48.9%	車いす対応トイレがない 37.4%	お店の出入口が手動である 27.5%	通路が歩きづらい 26.7%
D群 n=214	入口や通路が狭い 28.5%	メニューがわかりにくい 28.0%	休憩スペースがない 26.2%	入口や通路に段差がある 22.9%	大きな荷物などの置き場がない 22.4%
E群 n=56	メニューがわかりにくい 51.8%	休憩スペースがない 41.1%	入口や通路が狭い 37.5%	大きな荷物などの置き場がない 35.7%	通路が歩きづらい 30.4%
F群 n=139	メニューがわかりにくい 37.4%	休憩スペースがない 30.2%	入口や通路が狭い 29.5%	駐車スペースがない・狭い 25.9%	公衆無線LANが使えない 18.0%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『不便さ』を感じることもある」と回答した人数

(4) 自由記述（記述例）

ア 店舗周辺の駐輪場、トイレ、休憩場所等の環境について

- ・買い物のときに、気軽に自転車を置ける場所がない。
- ・近くに気軽に使えるトイレが少ない。
- ・座って休めるベンチなどが少なく、不便を感じる。

イ 幼児連れでの入店について

- ・ベビーカーで入れるかどうか、事前にわかるようにしてほしい。
- ・こども連れだと入りづらい雰囲気のお店が多い。
- ・こどもと一緒にだと、周囲に気を使ってしまい、利用しづらい。
- ・ベビーカーで入店しにくいお店が多い。
- ・こども向けの配慮が感じられない店がある。

ウ デジタル化による使いにくさ

- ・スマホや携帯電話を所持していない人への配慮がない。
- ・現在は注文がスマホによるところが多く、高齢者にとってはとても面倒。
- ・初めて利用する店だと、注文方法がわからず戸惑うことがある。
- ・事前に調べないと使い方がわからないサービスが多い。
- ・スマホで注文したくても、繋がりにくい場合もあり、余計な手間がかかっている。
- ・スマホでの手続きや決済が多く、情報漏えいが心配になる。

エ 接客、コミュニケーションについて

- ・日本語が通じにくく、意思疎通がうまくいかないことがある。
- ・店員に質問しても、要領を得ない返答で困ることがある。
- ・スマホを見せて説明しようとしたら、嫌な顔をされたことがある。

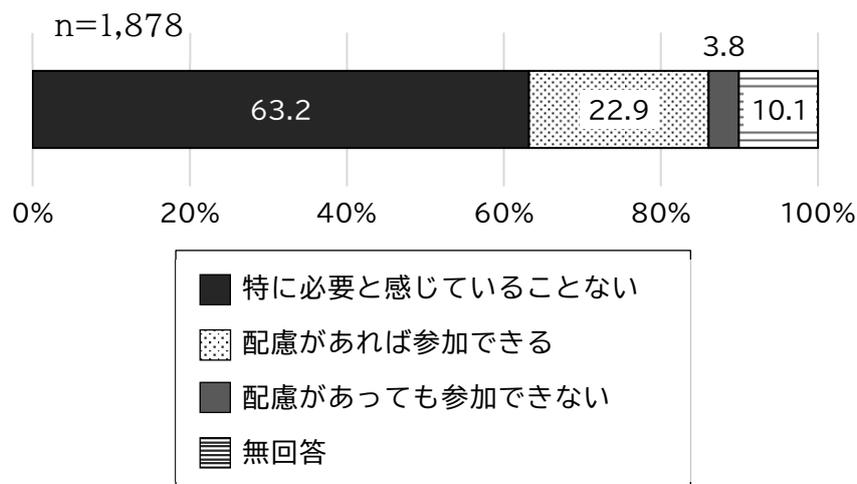
9 講演会・イベントなどについて

- ・区民向けアンケートの間 28（77 ページ～82 ページ）については、「講演会やイベント」などへ参加する場合の必要な配慮について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・区の開催する講演会・イベントなどへ参加する場合、「配慮があれば参加できる」と回答した人が 430 人（22.9%）いた。
 - ・必要な配慮として、「参加しやすい時間帯での開催」の他、「オンライン（インターネット）での申し込み」「後日、動画視聴できる」「オンラインでの参加」が上位に入り、個人の事情に合わせて、オンラインで参加できる方法が求められていることがわかった。
 - ・会場での必要な配慮としては「保育室（一時預かり保育）」「車いす等での参加可能な会場」「カームダウン・クールダウンスペースの設置」などが挙げられた。
 - ・また自由記述では、情報保障（音声ガイド、手話通訳、字幕や文字情報の提供など）の要望があった。
- 新型コロナウイルス感染症の流行以降、講演会・イベントの参加方法に、オンラインが選択肢に加わり、利用者の期待も大きいと言える。またこども連れの方への配慮や、視覚障がい者、聴覚障がい者への情報保障が課題である。

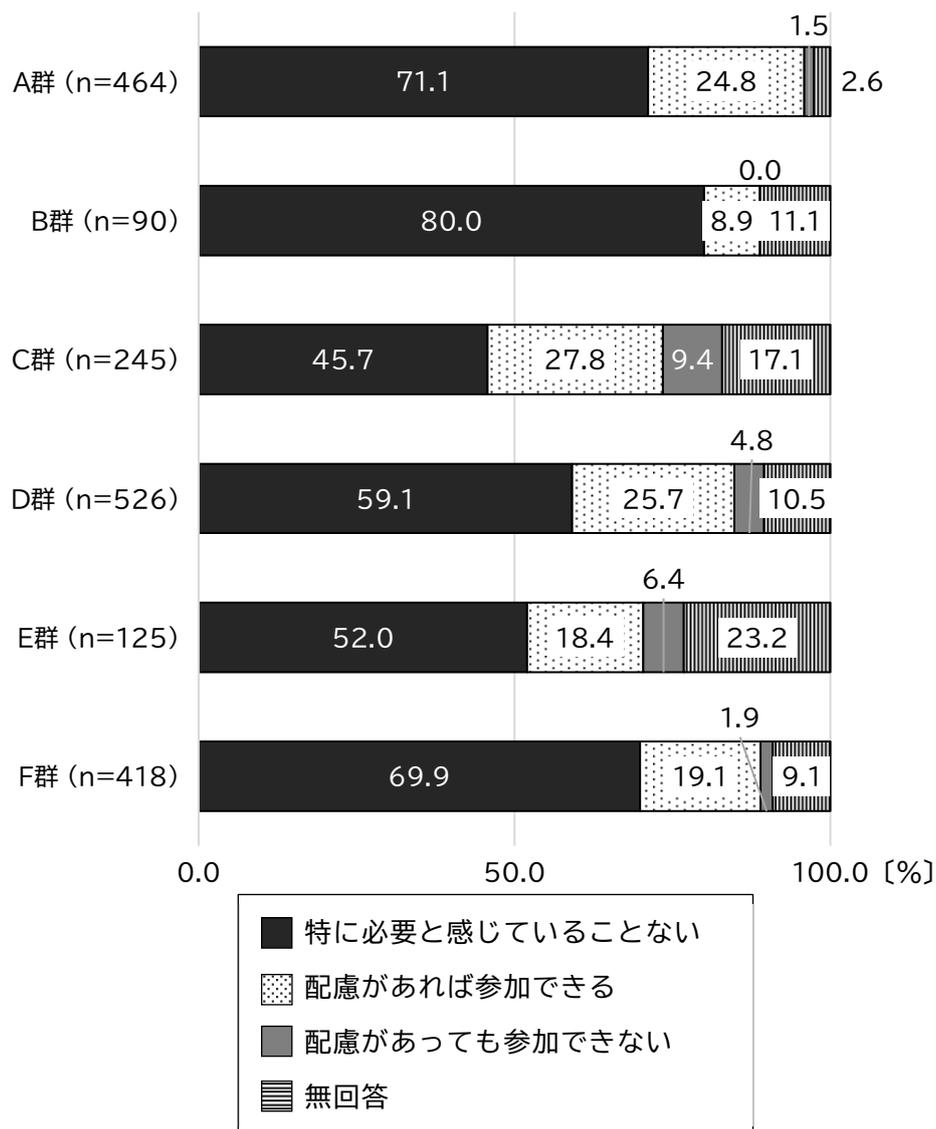
問 28 あなたが、区の開催する講演会・イベントなどへ参加する場合、必要と感じていること（配慮や条件、ニーズなど）は何ですか？《単一回答／複数回答》

(1) 必要な配慮の有無について

《講演会やイベントなどへ参加する場合の必要な配慮の有無について》



《講演会やイベントなどへ参加する場合に必要な配慮の有無について（属性別）》



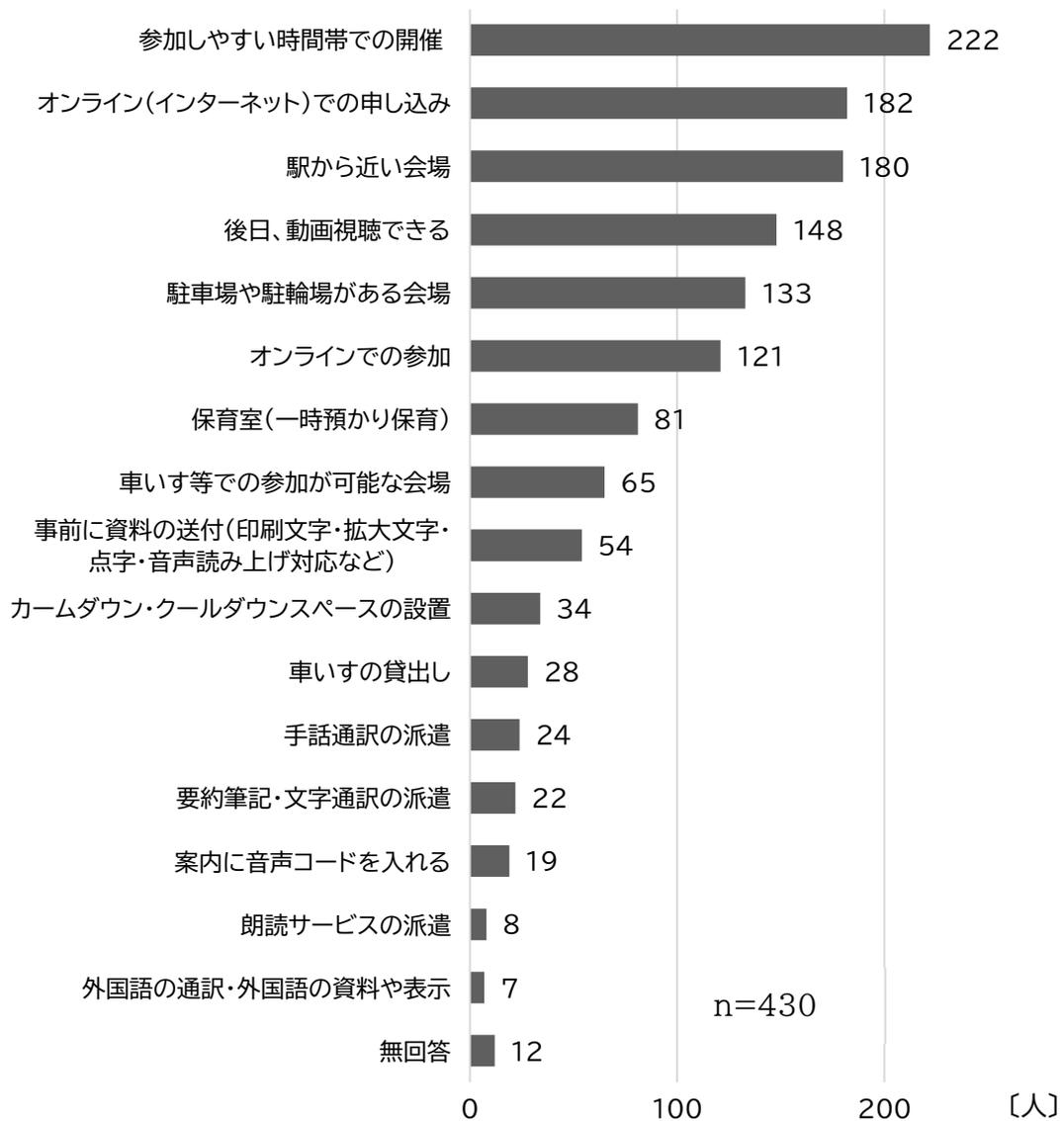
【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。
 ※各群の詳細については8ページ参照。

（2）必要な配慮について（複数回答）

「配慮があれば参加できる」と回答した430人の挙げた、講演会・イベントなどへ参加する場合の配慮の上位5位は、「参加しやすい時間帯での開催」と回答した人が222人(51.6%)、「オンライン(インターネット)での申し込み」が182人(42.3%)、「駅から近い会場」が180人(41.9%)、「後日、動画視聴できる」が148人(34.4%)、「駐車場や駐輪場がある会場」が133人(30.9%)となった。

次いで6位に「オンラインでの参加」が121人(28.1%)であり、「オンライン(インターネット)での申し込み」「後日、動画視聴できる」と合わせると、各個人の事情に合わせてオンラインで完結できる方法でのサービスの提供が求められていると推測できる。

《講演会やイベントなどへ参加する場合に必要な配慮や条件、ニーズ》



(3) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

「参加しやすい時間帯での開催」は、こどもがいる世帯（A群・B群）や障がい者（D群）、F群で1位の要望となった。「駅から近い会場」では、障がい者（D群）や要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）及びF群が上位の回答となった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=115	参加しやすい時間帯での開催 67.0%	保育室（一時預かり保育） 64.3%	オンラインでの申し込み 52.2%	後日、動画視聴できる 41.7%	オンラインでの参加 40.9%
B群 n=8	参加しやすい時間帯での開催 75.0%(同率)	後日、動画視聴できる 75.0%(同率)	駐車場や駐輪場がある会場 50.0%(同率)	オンラインでの参加 50.0%(同率)	オンラインでの申し込み 37.5%
C群 n=68	車いす等での参加が可能な会場 47.1%	駅から近い会場 41.2%	参加しやすい時間帯での開催 30.9%(同率)	後日、動画視聴できる 30.9%(同率)	オンラインでの申し込み 駐車場や駐輪場がある会場 29.4%
D群 n=135	参加しやすい時間帯での開催 50.4%	駅から近い会場 47.4%	オンラインでの申し込み 43.7%	後日、動画視聴できる 36.3%	オンラインでの参加 27.4%
E群 n=23	駅から近い会場 43.5%(同率)	車いす等での参加が可能な会場 43.5%(同率)	参加しやすい時間帯での開催 39.1%	事前に資料の送付 21.7%(同率)	車いすの貸出し 21.7%(同率)
F群 n=80	参加しやすい時間帯での開催 51.3%	オンラインでの申し込み 46.3%(同率)	駅から近い会場 46.3%(同率)	駐車場や駐輪場がある会場 30.0%	後日、動画視聴できる 26.3%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「『配慮や条件、ニーズ』がある」と回答した人数

(4) 自由記述（記述例）

ア 告知の方法や情報不足

- ・対象者や参加条件など情報が少なくて参加しづらいと思っています。
- ・講演会・イベント案内は、新聞にチラシを入れ目につくようにしてほしい。
- ・講演会・イベントの目的や参加者の対象要件が明確であること。
- ・区報に載っている情報が少ない。掲載されている欄が小さい。
- ・事前申し込みがなくても参加できるとよい。

イ 内容に関する指摘

- ・(講演会やイベントの) テーマの選択肢が少ない。
- ・こどもがのびのびと体を動かせる場所が限られています。体を動かすイベントがあると嬉しいです。
- ・内容がさびしい感じで、講演会のテーマも、年寄りでも出来る防災グッズの作り方とか、水害の時の対応の仕方などだ。
- ・こどもも大人も楽しめるイベントがあったらいい

ウ スケジュール

- ・シングルマザーで親の介護もしているので参加したくても出来る日がない。
- ・育児学級やむし歯予防教室等、興味がありますが平日開催なので、共働きだと参加ができません。
- ・平日に仕事をしているので、そもそも参加できない。

エ 会場の立地場所、会場のユニバーサルデザインの整備、人的対応

- ・行きたいと思っても交通機関の駅から歩くのがきつい。
- ・歩行器を使っても参加が出来るとうれしい。
- ・他の人に迷惑がかからないように車イスの人のスペースを別にとってもらえれば、参加しやすくなるのかもしれない。
- ・一旦入室出来ても途中で騒ぎ出した時に退避出来る場所があると助かります。
- ・車椅子なのでやはりトイレが一番気になる。場所(位置)などです。
- ・車椅子用の駐車場、大人用介助用ベッドのあるトイレの有無(バリアフリーの会場か否か)がわかれば参加しやすい。
- ・大田区の体育館は電動車椅子不可が多いので、車椅子でスポーツができない。
- ・館内の座席、トイレの誘導があると参加しやすい。
- ・つき添い人の割引や駐車場の障害者割引。

オ 外出の制約・移動困難

- ・一人での外出ができないので参加できません。
- ・介護が必要なのでなかなか参加できない。
- ・楽しいと思いますが年令的に家族が心配することを考えるとやはり無理になります。
- ・愛の手帳3度で単独で長時間講義等を受講するのは困難。家族同行ならば問題ない。
- ・知的障害者です。遠慮せずに参加できるコンサートやイベントが少ないです。
- ・病気でポータブル酸素の時間内しか外出できないので、外出自体が難しい。
- ・じっと座ってられず、ウロウロしてしまう。
- ・高齢者でセキが突発的に出るので、イヤがられる。どんな企画モノにも参加出来ず、悲しいことだ。

カ オンライン対応

- ・参加申込がオンラインで出来たら参加しやすいかもしれません。

- ・ 多人数の場所が苦手。オンラインでなら参加できる。
- ・ 行くまでが大変。ネットで配信してほしい。
- ・ こども関係のオンライン対応したイベントが極めて少なく、外に出られないこどもが参加できるイベントがありません。
- ・ オンラインも、自分では思うように使えない。(これから年をとっていくけれど) もっとオンライン等使いこなせたらと思います。
- ・ オンラインでの申し込み以外、電話の申し込みも同じに扱ってほしい
- ・ オンライン参加は出来ない。

キ こども連れでの参加者への配慮不足

- ・ こどもの一時保育又は子連れ参加可だと参加しやすいです。
- ・ ベビーカー保管スペースの増設。
- ・ 一時預かりの対象年齢が上がるとうれしい。こどもが小学校低学年で不登校を経験し、短時間の留守番は可能だが、講演会等で1時間以上は心配なため。
- ・ 未就学児のこどもも参加可能なイベント。現状はだいたい小学生以上なので。
- ・ 赤ちゃんを含むこども同伴での参加が可能だと参加しやすいです。一時預かりだと母子分離への不安もあります。

ク 情報保障

- ・ 映写会で、音声ガイドをつけてほしい。
- ・ 手話通訳の派遣があれば、どんなイベントなのか覗いてみようと思える。
- ・ 手話だけでなく、字幕等、文字情報でも対応してほしい。
- ・ 要約筆記ではなく文字化アプリによる文字表示を増やしていただきたい。「要約」ではなく、またリアルタイムであることがとてもありがたいです。

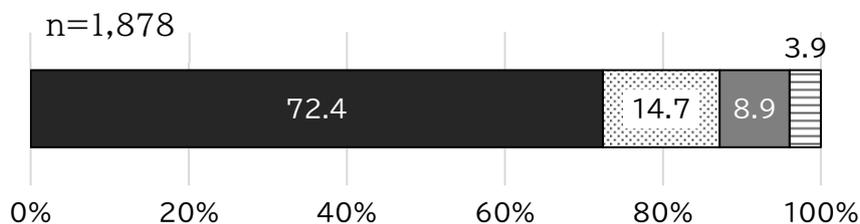
10 防災訓練について

- ・区民向けアンケートの間 29～問 30（83 ページ～87 ページ）については、「防災訓練の参加」について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・「参加したことがない」と回答した人が 72.4%いた。
 - ・「参加しない、参加できない」理由は、「開催日や開催場所を知らない／案内が届かない」が最も多かったが、「都合がつかない（仕事・体調・親の介護やこどもの世話など）」「訓練内容や対象者がわからない」なども上位に入った。
 - ・また障がい者（D群）や要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「訓練の場所まで行けない・行くことが大変（段差が多い・遠い・交通が不便など）」と回答した方も多かった。
- 防災訓練の広報・周知の方法、参加を促す工夫、身体的に負担のある人の参加支援の検討も含めて、丁寧に運営していくことが課題である。

問 29 あなたは、近所や地域で開催されている防災訓練（職場や学校等の防災訓練やイベントの防災コーナーは除く）に参加したことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

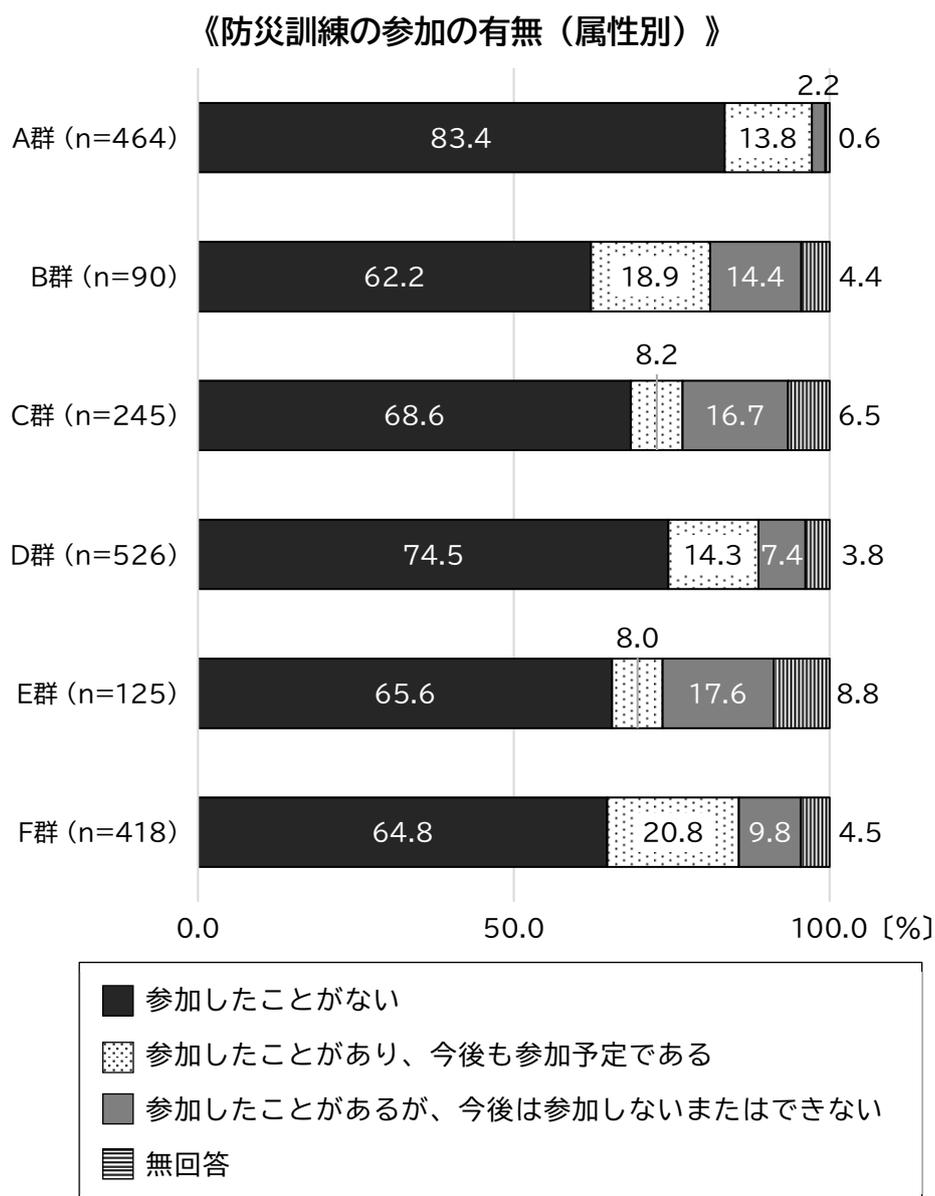
（1）防災訓練の参加の有無

《防災訓練の参加の有無》



- 参加したことがない
- ▨ 参加したことがあり、今後も参加予定である
- 参加したことがあるが、今後は参加しないまたはできない
- ▨ 無回答

(2) 防災訓練の参加の有無（属性別）



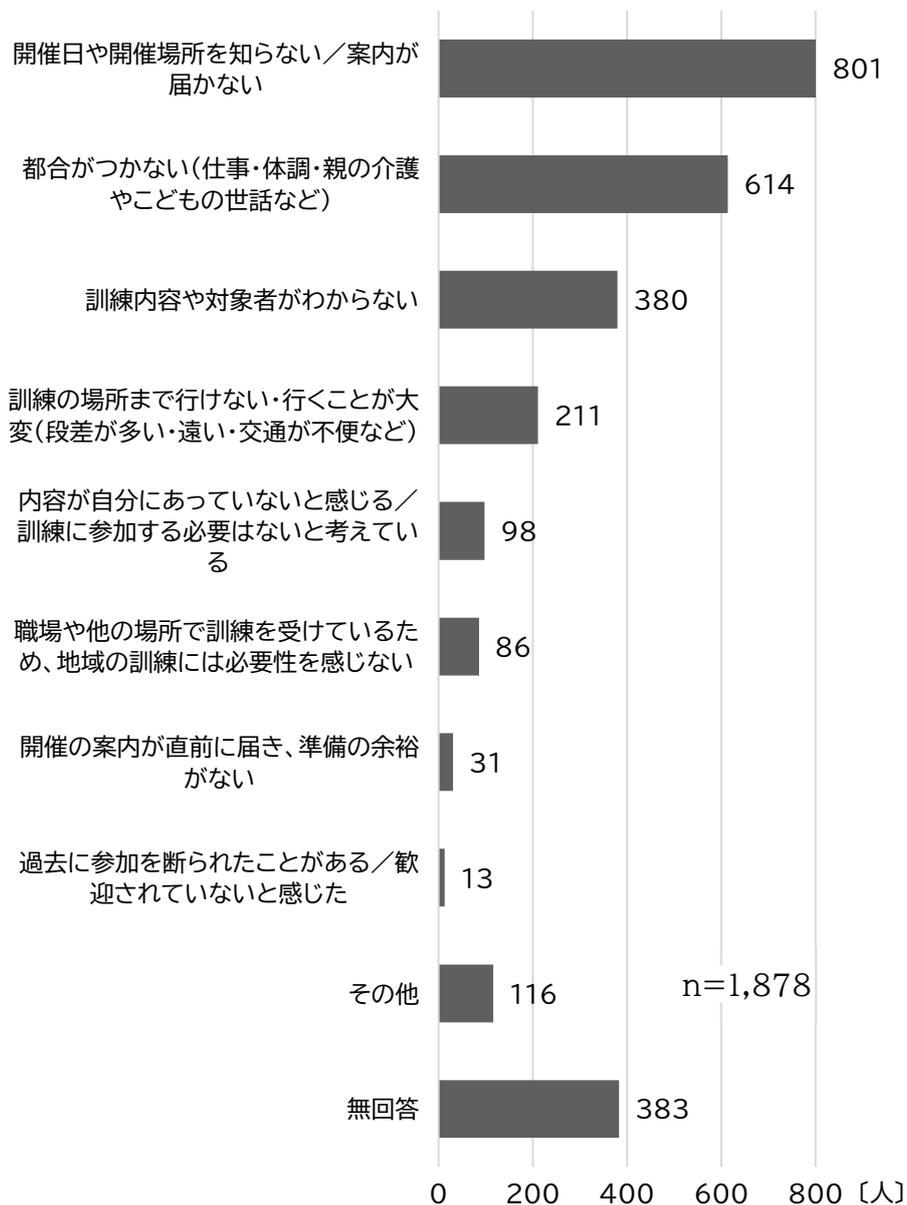
【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

問 30 あなたが、近所や地域で開催されている防災訓練に参加しない、または参加できない理由は何ですか？（あてはまるものすべてに○）《複数回答》

(1) 防災訓練に参加しない、または参加できない理由

《防災訓練に参加しない、または参加できない理由》



(2) 属性別の回答上位5項目（複数回答）

要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）・E群）の方は、「訓練の場所まで行けない」という回答が多かったが、それ以外の属性の方は「開催日や開催場所を知らない」が多かった。またどの属性も「都合がつかない」が2位となった。

	1位	2位	3位	4位	5位
A群 n=464	開催日や開催場所を知らない 59.9%	都合がつかない 42.7%	訓練内容や対象者がわからない 26.1%	内容が自分にあっていない 3.0%(同率)	職場や他で訓練を受けている 3.0%(同率)
B群 n=90	開催日や開催場所を知らない 41.1%	都合がつかない 32.2%	訓練内容や対象者がわからない 13.3%	内容が自分にあっていない 8.9%	職場や他で訓練を受けている 5.6%
C群 n=245	訓練の場所まで行けない 34.3	都合がつかない 24.5%	開催日や開催場所を知らない 20.4%	訓練内容や対象者がわからない 12.2%	内容が自分にあっていない 5.3%
D群 n=526	開催日や開催場所を知らない 47.9%	都合がつかない 30.2%	訓練内容や対象者がわからない 22.2%	訓練の場所まで行けない 9.7%	職場や他で訓練を受けている 8.2%
E群 n=125	訓練の場所まで行けない 36.0%	都合がつかない 27.2%	開催日や開催場所を知らない 22.4%	訓練内容や対象者がわからない 11.2%	内容が自分にあっていない 2.4%
F群 n=418	開催日や開催場所を知らない 36.8%	都合がつかない 31.8%	訓練内容や対象者がわからない 20.3%	内容が自分にあっていない 5.7	訓練の場所まで行けない 4.8%

【各群の属性】A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

※各群の詳細については8ページ参照。

【注釈】各群のn値は「参加しない、または参加できない理由がある」と回答した人数

(3) 「参加できない理由は何ですか」の具体的な回答内容

ア 会場までの移動が困難

- ・親だけでは連れていけない。ヘルパーさんの手配が大変。
- ・介護が必要なので、誰かにお願いしないと1人では行けない。
- ・移動が困難。
- ・一人では移動できない。
- ・車椅子で外出が困難。
- ・全盲だと参加しにくい。ガイドヘルパーがいないと参加できない。

イ 訓練に参加できないのではと不安がある

- ・長い時間外での訓練は体力的にきつい。
- ・参加したい気持ちはあるが右半身不随のため。
- ・杖について、訓練に参加することが大変。
- ・トイレが心配で、すぐ対応できるトイレの数があるかわからないので。
- ・車いすで参加できるかわからないから。
- ・知的障がいのため参加しにくい。
- ・地域で親しくしている人がいないので、聞こえないとなると参加しづらい。

ウ 運営の迷惑になる

- ・不自由な体なので、参加することで他者の迷惑になると思う。
- ・急に重度障がい者が訓練の場に行った時に、対応に困るような気がする。
- ・訓練に参加出来るほどの体力と理解力が低下したため。

エ 参加の意欲、気分

- ・健常者でないので足が向かない。
- ・町内会学校等主催団体に加入していないと行ってはいけないような気がする。
- ・1人で参加するには、心細いというのがあります。
- ・大勢の人達の場所が苦手。
- ・他人とコミュニケーションを取ることに負担を感じてしまう。
- ・障がいの内容を知られることについての負担。

オ 家庭や家族の事情

- ・予定がいっぱいで自分や同行ヘルパーの都合がつかない。
- ・こどもがいると話をきちんと聞けないことが多い。

カ その他

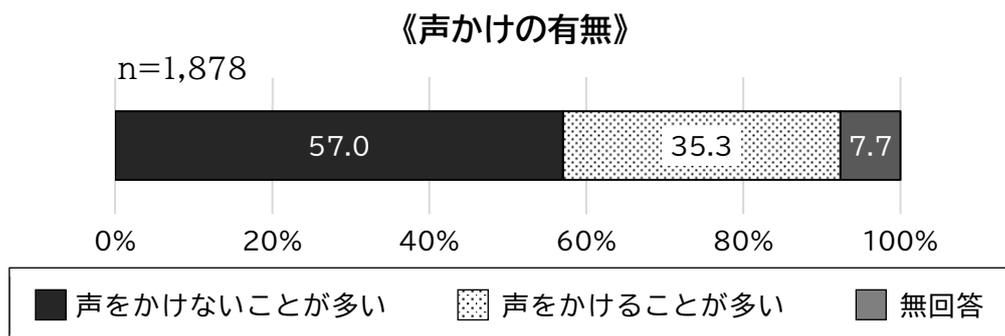
- ・回覧板でいつも避難訓練の情報を見るが、若い人があまり参加してなさそうだし閉鎖的なイメージがある。
- ・介助介護が必要な人向けの訓練ではないと思うから。

11 困っていそうな人への声かけ・自分が困った時の依頼

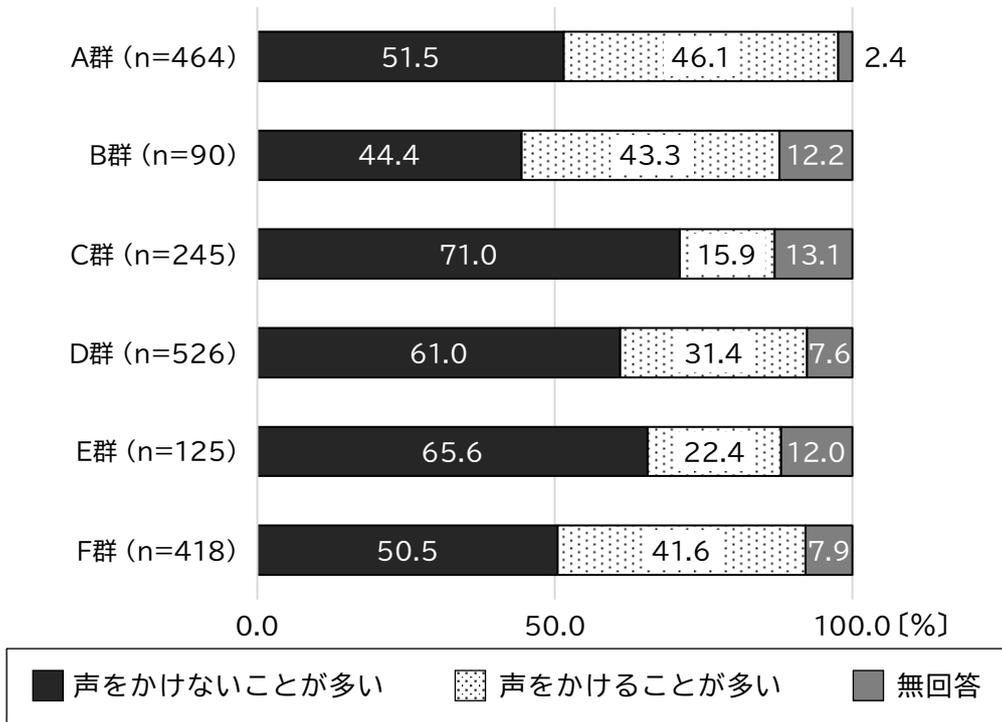
- ・区民向けアンケートの間 31～問 35（88 ページ～94 ページ）については、まちの中で困っていそうな人がいた時の「声かけ」について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・まちの中で困っていそうな人がいた時に「声をかけないことが多い」が 57.0%で、その理由は「手伝うことが困難だから」「本当に困っているのか判断できない」「お節介になるような気がする」など、「困っていそうな人」に声をかけることを躊躇している状況がみられた。
 - ・一方、自分が困った時のサポート依頼（10 年前との比較）については「今も前も頼みにくい」「もともと頼みやすく、変わらない」がほぼ同数で、次いで「以前は頼みにくかったが、頼みやすくなった」が続いた。
 - ・また、自分が困った時に、10 年前と比べて、まわりの人から声をかけられるかについては、「今も前もあまり声をかけられない」が多く、次いで「以前からよく声をかけられていて、変わらない」「以前はあまり声をかけられなかったが、増えたと感じる」がほぼ同数あった。
- 「困っていそうな人」に声をかけることを躊躇している人が多く、10 年前より声をかけにくくなったという意見もあった。また、自分が困った時にサポートを頼みにくい状況があることがわかり、共生社会に向けた意識の醸成が課題である。

問 31 あなたは、まちの中で困っていそうな人がいたら「お手伝いしましょうか」など、声をかけることはありますか？《単一回答》

(1) 声かけの有無

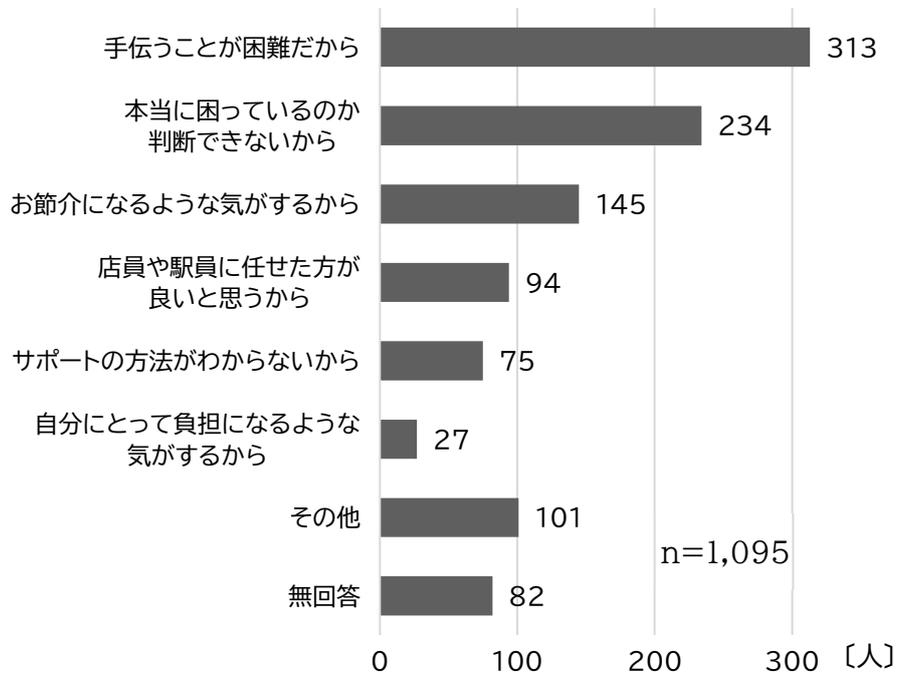


《声かけの有無（属性別）》



(2) 声をかけないことが多い理由

《声をかけないことが多い理由》



(3) 「声をかけないことが多い理由」の具体的な回答内容

ア トラブルの不安があるから

- ・声をかけたら、自分が不審者扱いされることもあるので。
- ・最近治安が悪いので事件に巻き込まれたくない。
- ・断られることが多いから。
- ・声をかけることで自分が嫌な思いをする可能性もあり、それが嫌なので。
- ・困っているかどうかわからないから。

イ 自分では手伝えないから

- ・自分も障がい者だから、声を掛けられる方の立場です。
- ・声をかけることはあっても、自身の肉体的にサポートできない。
- ・正しい手伝い方がわからない。
- ・こどもがいるから。

ウ コミュニケーションができないから

- ・コミュニケーションが取れるか心配だから。逆に迷惑になるかも？
- ・自分の耳が聞こえないから声をかけない。
- ・見えないからわからない。
- ・声かけする勇気がなく、素通りしてしまう。

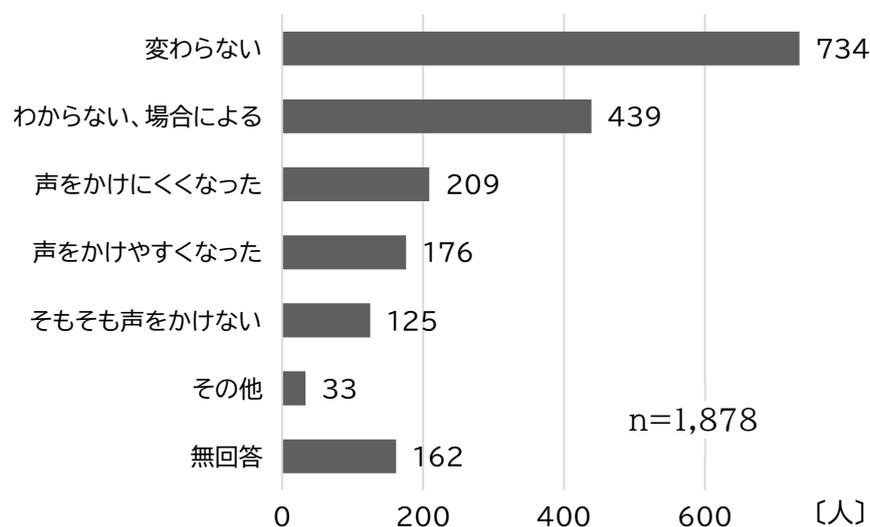
エ その人への声かけでなく誰かにつなぐ

- ・声をかけても出来ない時は近くの人をお願いする。
- ・自分自身がやることは出来ないが、公的機関への連絡はする。

問 32 あなたは、まちの中で困っていそうな人がいたら、10 年前（2015 年頃）に比べて声をかけやすくなりましたか？（あてはまるもの 1 つだけに○）《単一回答》

(1) 10 年前に比べて、声をかけやすくなったか

《10 年前に比べて、声をかけやすくなったか》



(2) 「困っていそうな人に、声をかけやすくなりましたか」の「その他」の具体的な回答内容

ア 声をかけやすくなった

- ・年のせいで自意識が薄まったせいか昔より声かけすることに抵抗を感じなくなったかもしれない。
- ・以前は、はずかしかったが、今は少し変わった、年のせいかな？

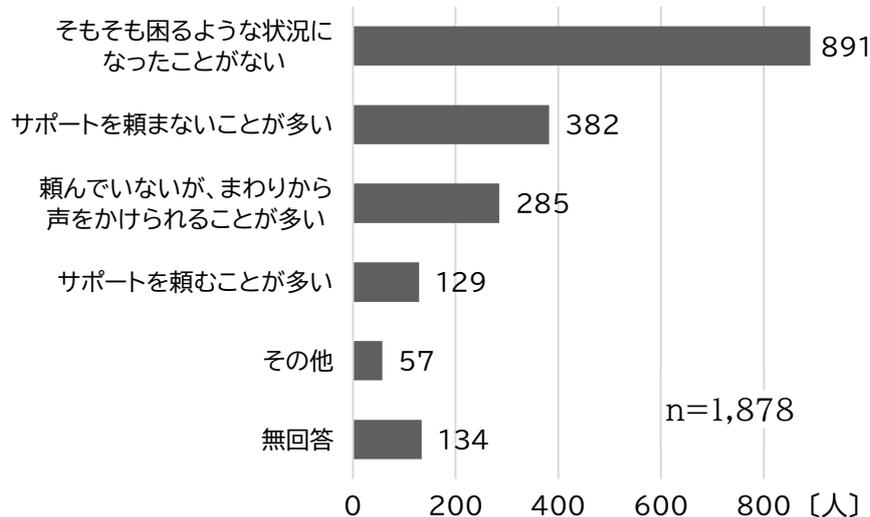
イ 声をかけにくくなった

- ・小さな子どもに不用意に声をかけると不審に思われるのではないかと考えてしまう。
- ・10 年前と比較して治安の不安が増えたので、声をかけることに対して警戒するようになりました。
- ・声掛けをすることで不審者扱いされるケースがある。
- ・10 年前は出来たが、今は年齢的に無理。
- ・自分の体が障がい者になってから声をかけにくくなった。

問 33 あなたがまちの中で困ったとき、まわりの人にサポートを頼んだことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

(1) まちの中で困ったとき、まわりの人へのサポートの依頼の有無

《まちの中で困ったとき、まわりの人へのサポートの依頼の有無》



(2) 「サポートを頼んだことはありますか」の「その他」の具体的な回答内容

ア 頼んだことがある

- ・ 本当に困った時は、まわりの方に声をかけお願いする。
- ・ 本当に切迫した事情で困った際に1度だけ頼んだことがある。
- ・ 転んで起こしてもらったことが3回ある。
- ・ 不明な時は駅員や店員に尋ねることが多い。
- ・ こどもがぐずった時に手助けしてくれる。
- ・ 電車で「障がいの方ですか？」と聞いて席を譲ってもらうようにする。

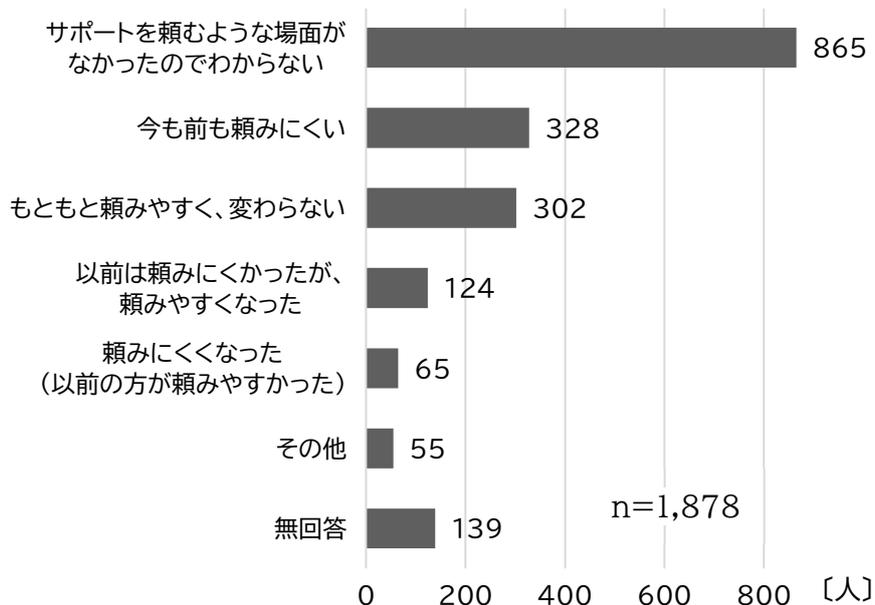
イ 頼まない、頼めない

- ・ 介助者が常に同行するので、頼むことはない。
- ・ 外出時は家族がついてくれる。
- ・ 自分の置かれた状況を説明できないので、困っていても助けを求めることが出来ない。
- ・ そもそもサポートを頼みにくい周囲の雰囲気がある。
- ・ 頼める人がいない。まわり的人是は見ても見ぬ振りばかり。
- ・ こどもがバスの中で泣いたりしたときに、周りの人に舌打ちされたりブツブツ文句を言われた経験があって、なかなか声をかけようと思えなくなった。
- ・ 困るような状況にしないように心がけている。
- ・ 可能な限り自分で解決することを心がけている。

問 34 あなたが困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、まちの中でまわりの人にサポートを頼みやすくなりましたか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

(1) 10年前に比べて、まわりの人にサポートを頼みやすくなったか

《10年前に比べて、まわりの人にサポートを頼みやすくなったか》



(2) 「10年前に比べて、頼みやすくなりましたか」の「その他」の具体的な回答内容

ア サポートを頼みやすくなった

- ・周りの様子を見ると、理解は深まっていると思うので、何かあったときには、声に出しやすいと感じている。
- ・以前よりもサポートの申し入れに対して、自然に受け入れてくれるようになってきたと感じる。
- ・大田区ではわからないが、東京全体では頼みやすくなっている。こちらが聞こえないことを伝える前に、すぐに筆談してくれたりとか、周りが動くようになっている。
- ・ベビーカー利用時にさり気なく手伝ってくれる優しい人が多い。
- ・自分の気の持ちようで、恥ずかしさなどがなくなってきたので、自分に何かあった時は、周りの人にサポートを求めるように思う。

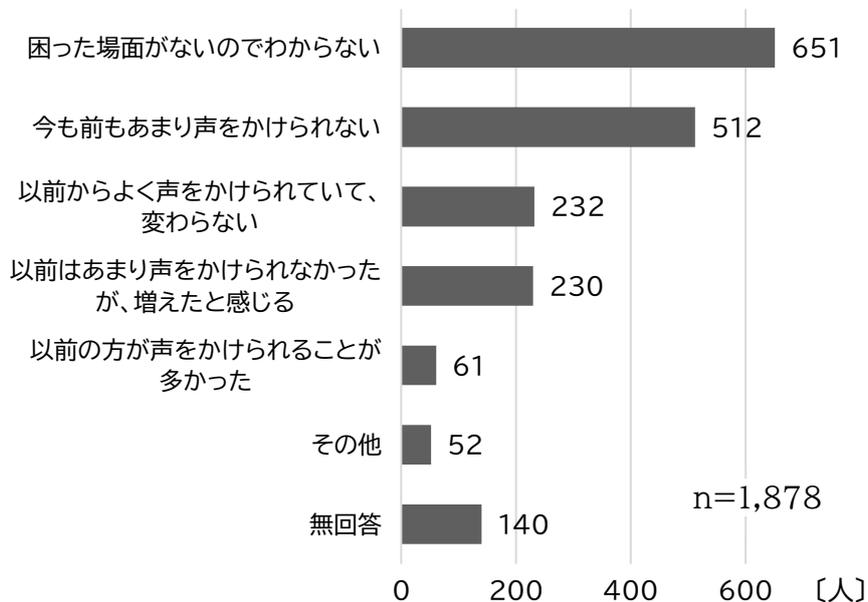
イ サポートを頼みにくくなった、頼まなくなった

- ・ベビーカーを押していた頃、優しく声をかけてくれた人がいたが、結果的に宗教の勧誘だったことがあり、他人に頼ることも怖いと思っている。

問 35 あなたが困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、声をかけられることが増えましたか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

(1) 10年前に比べて、声をかけられることが増えたか

《10年前に比べて、声をかけられることが増えたか》



(2) 「声をかけられることが増えましたか」の「その他」の具体的な回答内容

ア 増えた

- ・ひとり暮らしになったためご近所の人から声をかけてくれることが多くなった。
- ・10年前は足が悪くなかった。杖を持つようになってから声かけられる。
- ・こどもが産まれてからサポートされることや、声をかけられることが多くなった。
- ・障がい者になってからまだ浅いので、今のことしかわかりません。今はよく声をかけてもらえます。
- ・こどもが産まれて声をかけられるようになった。
- ・声かけられることは増えたが、何かの”勧誘”かもしれないので話しはしない。
- ・母の介護中は良く助けていただきました

イ 変わらない、わからない

- ・外出しない、人に会わない。
- ・声をかけても言語が通じないから答えられない。
- ・特に変化を感じない。
- ・以前と変わらず声をかけてくれる人はいますが、比べて増えたとは思わないです。

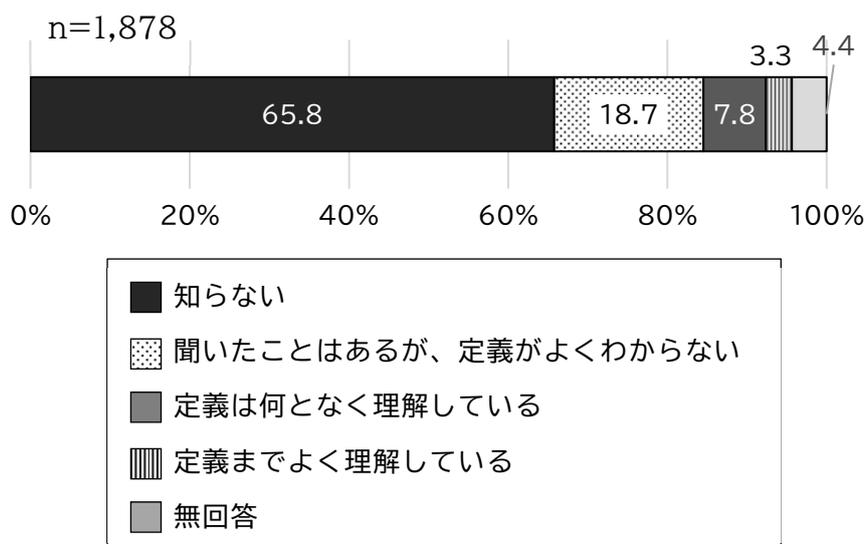
12 「障害の社会モデル」「合理的配慮」の認知度

- ・区民向けアンケートの間 36～問 37 (95 ページ～102 ページ) については、「障害の社会モデル」と「合理的配慮」の認知度について把握した。結果は以下のとおり。
 - ・「障害の社会モデル」を「知らない」が 65.8%、「知っている」(*)は 29.8%。障がい者 (D群) や要介護・要支援認定者 (C群 (障がいあり)・E群) の方も「知らない」と回答した人が 60.0%～65.7%と多かった。
 - ・「合理的配慮」を「知らない」が 50.3%、「知っている」(*)は 44.8%。
*「知っている」は「聞いたことはあるが、定義がよく分からない」「定義は何となく理解している」「定義までよく理解している」を合計したもの。
 - ・半数以上が「知らない」と回答しており、区民への周知が進んでいない。
 - ・また障がい者についても「知らない」と回答している人の方が多かった。
- 今後「障害の社会モデル」や「合理的配慮」について、障がい当事者を含むすべての人が定義の理解を深めて、ユニバーサルデザインのまちづくりに活かしていけるよう周知・啓発、研修・教育機会を増やしていくことが課題である。

問 36 『障害の社会モデル』という言葉を知っていますか？ (あてはまるもの1つだけに○) 《単一回答》

(1) 「障害の社会モデル」の認知度

《「障害の社会モデル」の認知度》

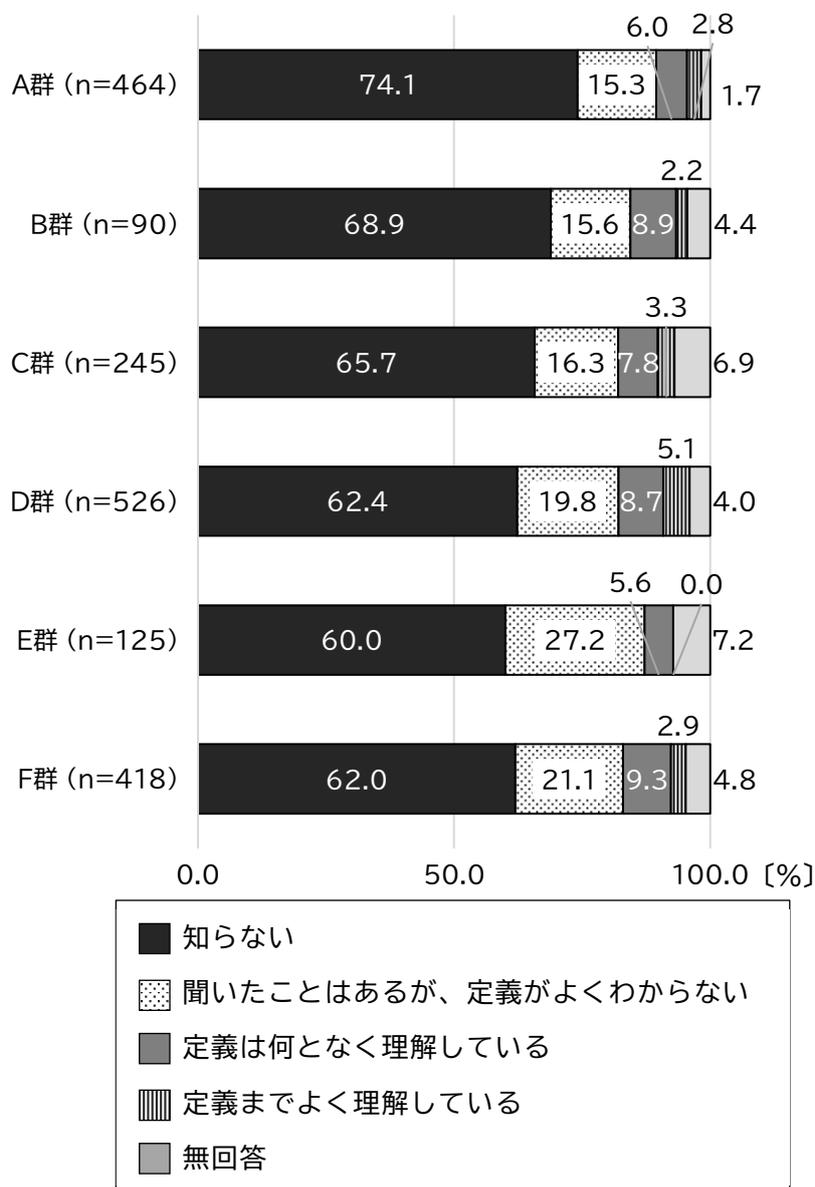


(2) 「障害の社会モデル」の認知度（属性別）

属性別の内訳では、「知らない」はこどもがいる世帯（A群及びB群）で68.9%～74.1%とやや高かった。

また、障がい者（D群）や要介護・要支援認定者（C群（障がいあり）、E群）の方も「知らない」と回答した人が60.0%～65.7%と多かった。

《「障害の社会モデル」の認知度（属性別）》

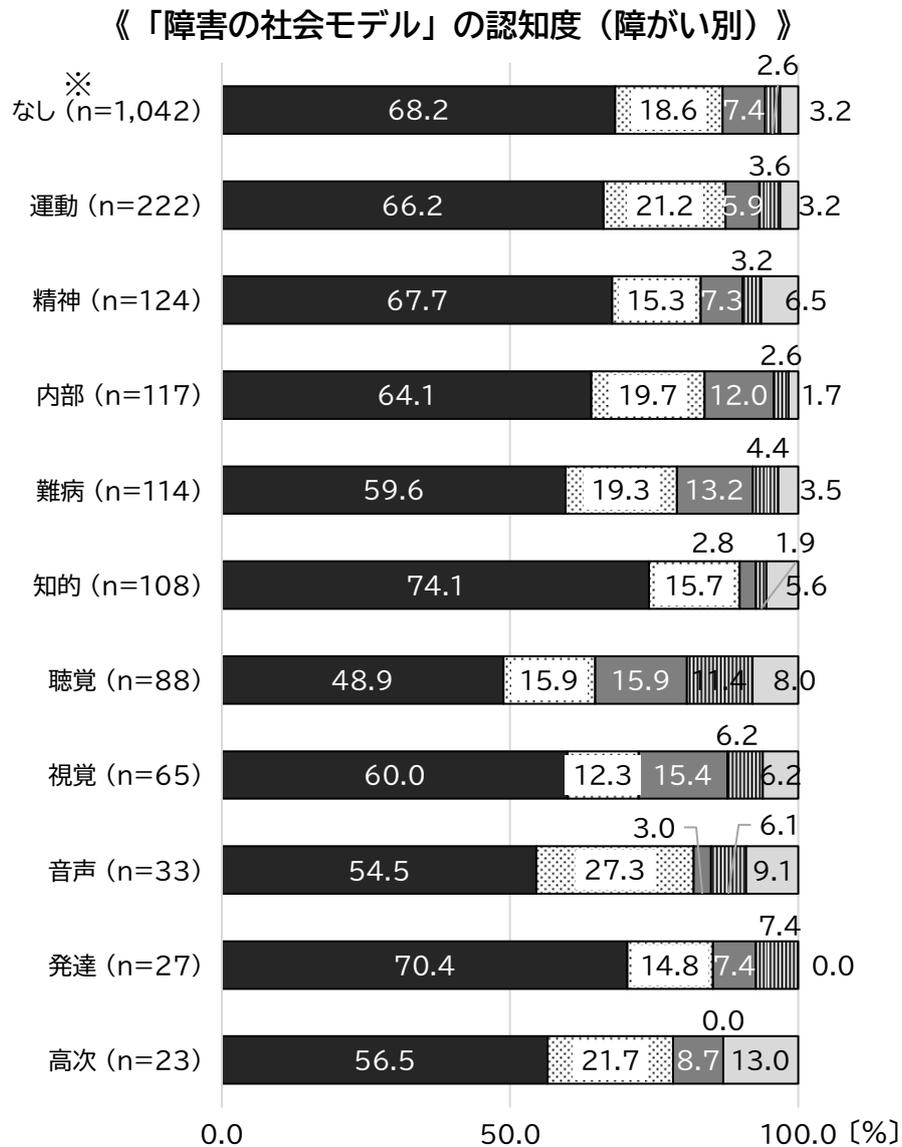


【各群の属性】 A群（未就学児のこどもがいる世帯）、B群（小中高生等のこどもがいる世帯）、C群（障がい者かつ要介護・要支援認定者）、D群（障がい者）、E群（要介護・要支援認定者）、F群（その他）。

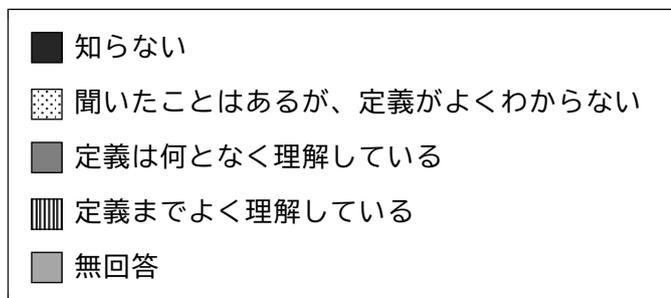
※各群の詳細については8ページ参照。

(3) 「障害の社会モデル」の認知度（障がい別）

障がい別では、「知的障がい」「発達障がい」で「知らない」が74.1%～70.4%と多いほか、他の障がいでは大きな違いはなかった。



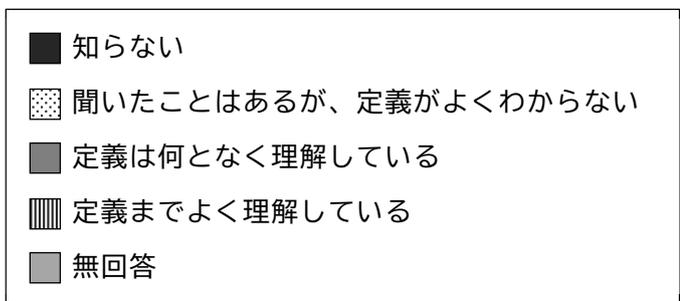
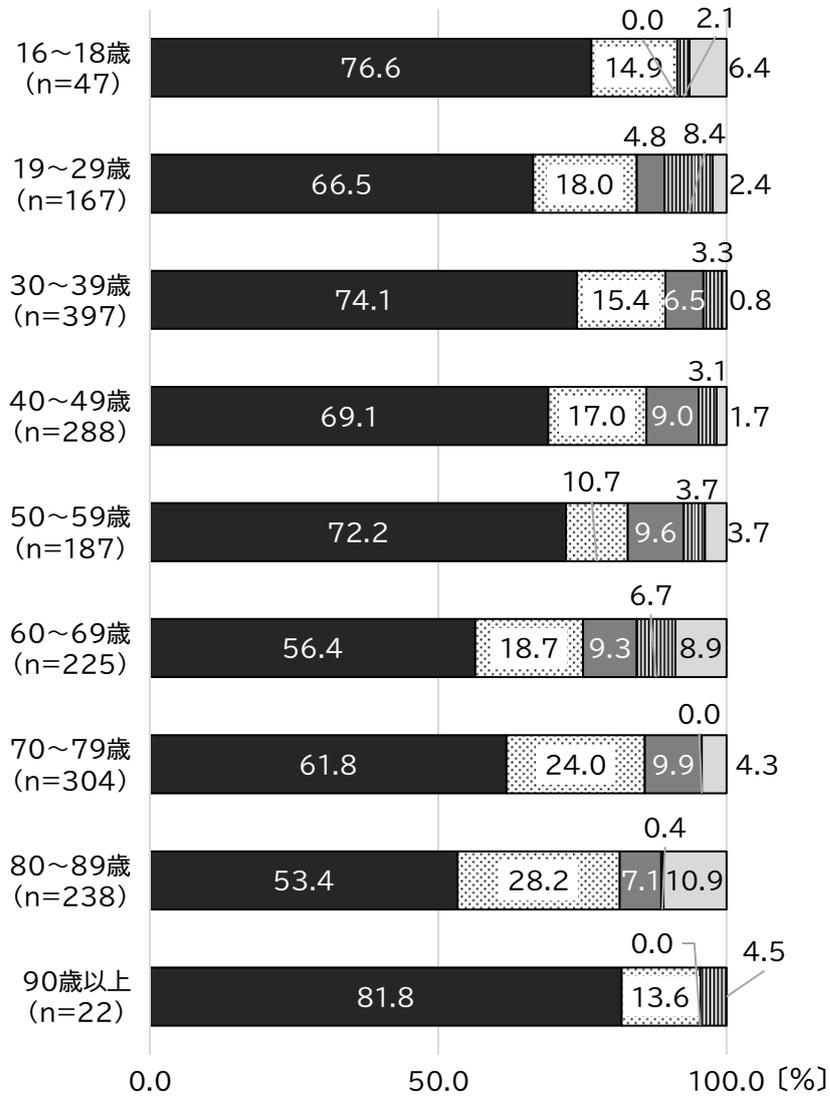
※「なし」は手帳または受給者証を持っていないと回答した方。



(4) 「障害の社会モデル」の認知度（年代別）

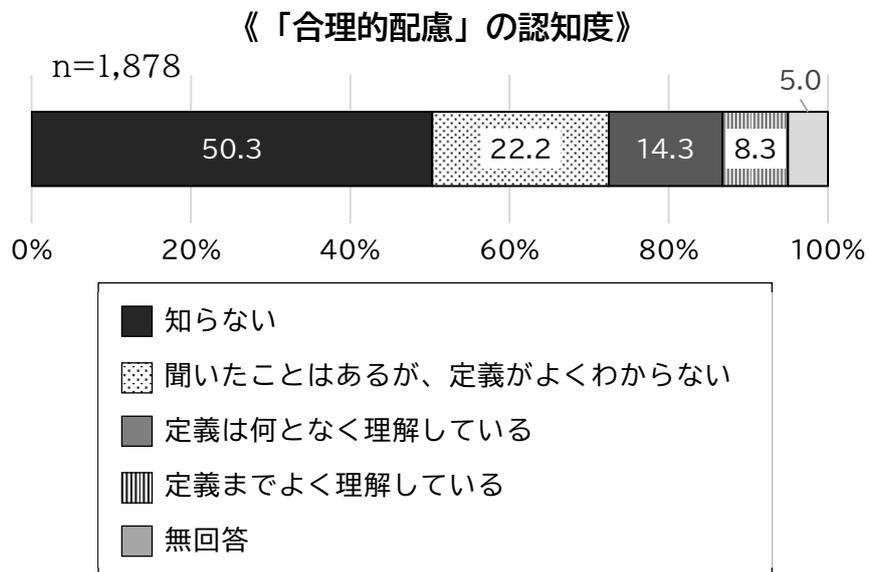
年代別では、「聞いたことはある・何となく理解・よく理解」を合わせた認知度は、19歳～59歳で24.0%～31.2%とやや低く、60歳～89歳では33.9%～35.7%とやや高い傾向だった。

《「障害の社会モデル」の認知度（年代別）》



問 37 『合理的配慮』という言葉を知っていますか？（あてはまるもの1つだけに○）《単一回答》

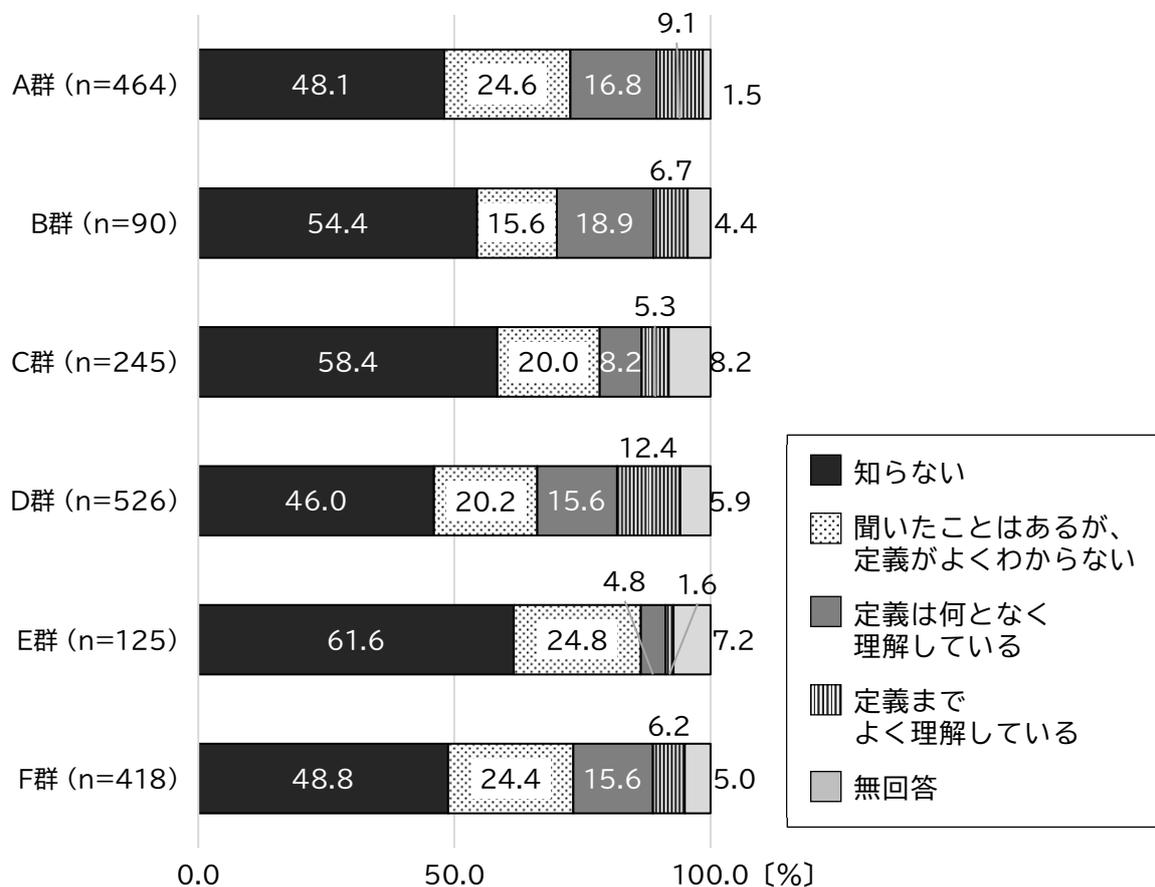
(1) 「合理的配慮」の認知度



(2) 「合理的配慮」の認知度 (属性別)

属性別の内訳では、要介護・要支援認定者 (C群 (障がいあり)・E群) で「知らない」が 58.4%~61.6%とやや高かった。なお、障がい者のD群では「知らない」は 46.0%だった。

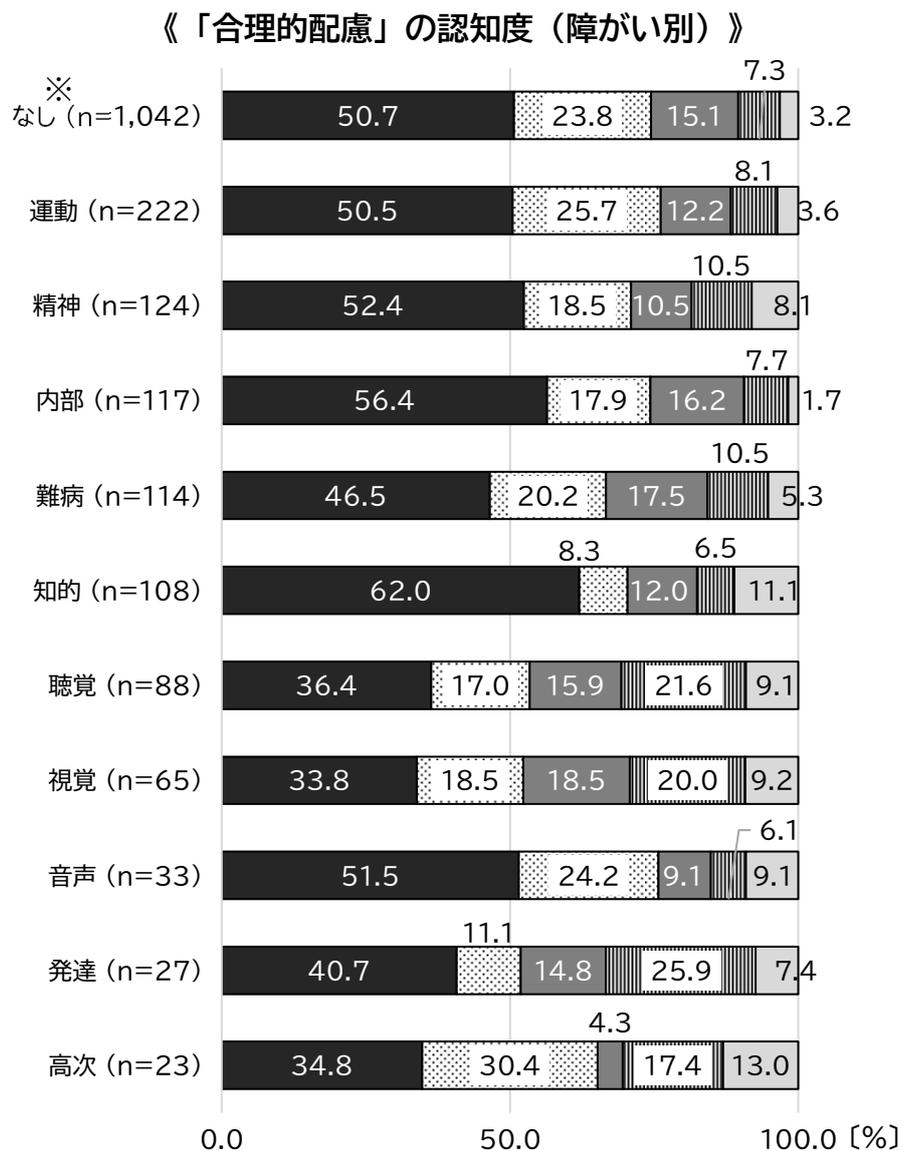
《「合理的配慮」の認知度 (属性別)》



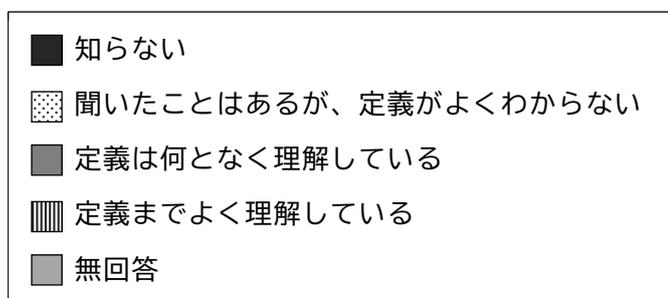
【各群の属性】 A群 (未就学児のこどもがいる世帯)、B群 (小中高生等のこどもがいる世帯)、C群 (障がい者かつ要介護・要支援認定者)、D群 (障がい者)、E群 (要介護・要支援認定者)、F群 (その他)。
 ※各群の詳細については8ページ参照。

(3) 「合理的配慮」の認知度（障がい別）

障がい別では、「知的障がい」で「知らない」と回答した方が多かった。



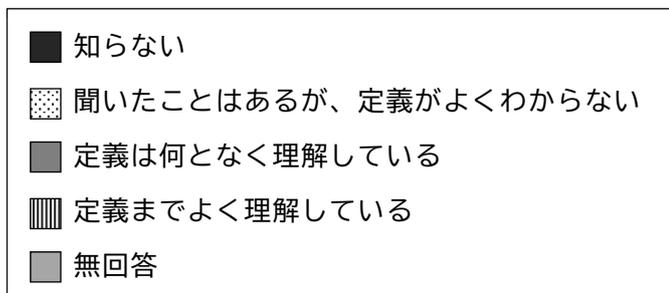
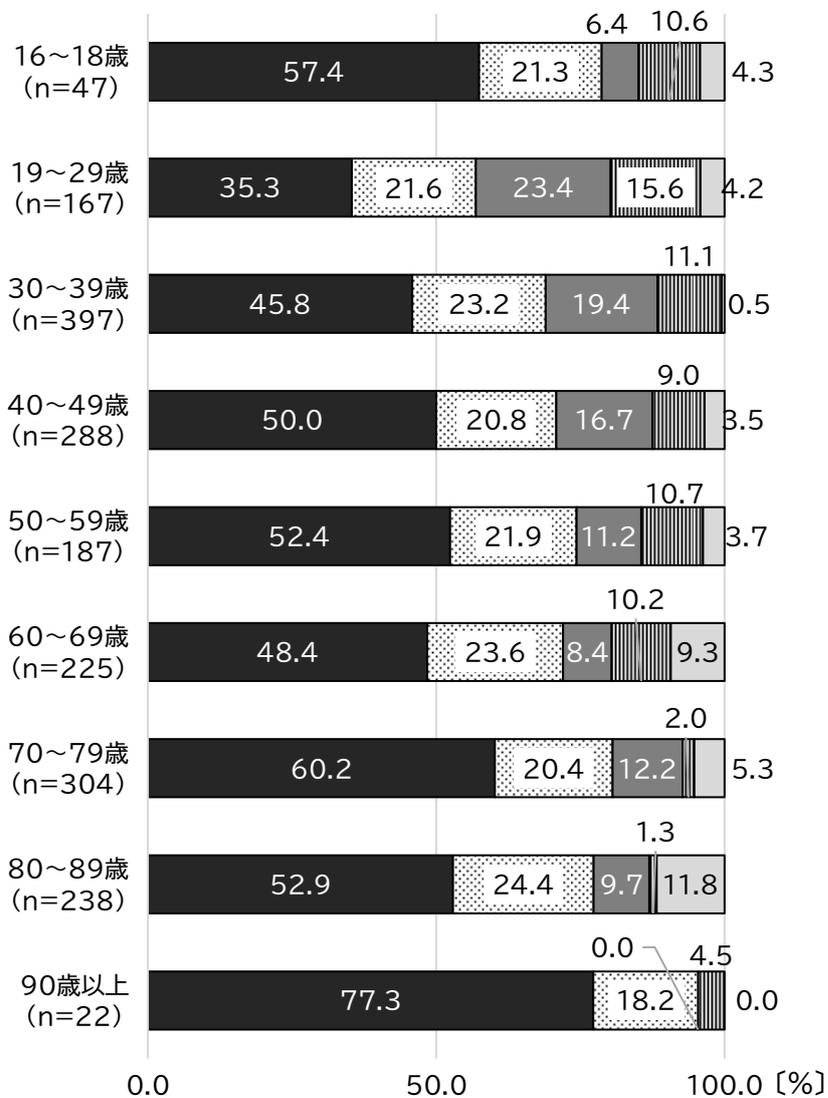
※「なし」は手帳または受給者証を持っていないと回答した方。



(4) 「合理的配慮」の認知度（年代別）

年代別では、「聞いたことはある・何となく理解・よく理解」を合わせた認知度は、19歳～59歳で43.8%～60.6%とやや高く、60歳～89歳では34.6%～42.2%とやや低い傾向だった。

《「合理的配慮」の認知度（年代別）》



問 38 その他、ユニバーサルデザインのまちづくりについて、ご意見等がございましたら記入ください。(自由記述)

(1) 道路・歩道

- ・日頃、特に気になるのは、歩道などのガタつきです。育児をしていた頃は、ベビーカーを押しづらいこと、今は親の介護をしているので、車いすが押しづらいこと、日常的に困ることが多いです。
- ・シルバーカーを押して買い物をしているお年寄りで、横断歩道から歩道にうえがる部分の少しの段差で苦勞している人が時々いらっしゃいますので、なめらかなスロープになっていれば良いと思います。
- ・自転車用の道路がせますぎて危ないこともあるが、歩道を通るわけにもいかず、いつも車がストレスで横を過ぎるたびに危ないなと思います。
- ・点字ブロックの必要性も理解するが、点字ブロックが障害となる人たちも多いと思うので、点字ブロックの設置については十分状況をみて設置すべき。
- ・歩道がせまいうえに電信柱があり車いすにとっては非常に歩きにくい。しかも傾きがあり、車いすを操作しづらい。
- ・車いす使用になって初めて気づきました。段差が多く一人での外出が不安となります。
- ・路肩に置きっぱなしの自転車の取り締まりと、駅や商店街で買い物をする人達が自転車を置けるような区の駐輪場の整備をすることで、車いす使用の人が外出しやすくなると思う。
- ・老人等が休めるベンチが道路の中にほしい。日陰になるところを多く作り、散歩できるようにする。

(2) 公共交通機関

- ・大田区は交通網も多いし、タクシーも結構走っているので不便さを感じることは特にない。
- ・住宅街を走るコミュニティバスがあったらよい。
- ・乗りかえの際ベビーカーだと物理的に不可能なところが多い。
- ・バスや電車の優先席は、困っている高齢者や妊婦にゆずる姿勢をさりげなくデザインしてほしい。

(3) 施設 (公共・民間)

- ・多目的トイレは、赤ちゃんと一緒にベビーカーで入れるため、外出先でトイレに行きたくなったときにとても助かる。普通のサイズのトイレだと、トイレに入れないので。
- ・車いすのユーザーとなって、いろいろ気づかされた。古い建物や個人のお店などは入口に段差があったり、トイレが使えずあきらめることが多い。簡易スロープなど、商店街で貸し出しなどして利用できると良いなと思う。
- ・介助者いなくても車いすで一人で出かけられる街づくりをお願いします。
- ・多目的トイレは身体障がい、幼児連れ、LGBTQ、老人、ケガ人など、誰かに

限定せず、すべての人が利用できる点が心のバリアフリーになってて良い。

- ・こどもに感覚過敏があり、音に敏感・視覚情報が入りすぎるため、カームダウンスペースや休憩スペースが増えると助かる。
- ・大人用のおむつ替えベッドが出先にあるとありがたい。立位を保つことが困難なため、ベッドがないと、おむつが替えられず、遠出が不可能となる。まずは公共の施設からでも大人用ベッドをつけてほしい。
- ・母が70代で病気が原因で車いす生活です。今までのように、商店街で買い物をしたり、車いすのままカフェに入ったり楽しく生活出来るまちなしでもらえると嬉しいです。

(4) 防災・災害対策

- ・防災訓練は、プランなど丁寧な事前説明が必要。そのうえで全員参加を目指したい。
- ・訓練は必須と思います。訓練なくして命を守ることは出来ないと思います。

(5) まちの変化

- ・以前に比べ、全般的にかなり向上していると思います。住み易くなりました。
- ・まちとしては、少しずつ障がい者が過ごしやすい環境になってると思います。これが企業(役所も含む)等、働く場所でも浸透していくといいですね。
- ・乳児がいる親としてはおむつ替えシートを設置している場所が増えたように感じ、長男が乳児だった9年前頃に比べ、子育てがしやすい環境にはなっていると感じます。
- ・重度の障がいがある人々は外出機会も少なく、以前は屋外で出会うことは少なかったと思うが、近年は様々な人を迎え入れる環境も広がり出会う機会も増えたと思う。

(6) 社会生活やまちの環境、地域で支えあう意識

- ・障がいの有無にかかわらず、それぞれが社会の一員である自覚を持ち、皆が生きやすい「ともに生きる」社会の実現をめざし、小さい活動をしています。
- ・障がい者の人々を区別することなく、一緒に地域を通して生活できればと思います。
- ・助け合いたい気持ちはあるが、誤解や手違いによる加害者になるリスクが高く、助けようと思えなくなっている。
- ・障がいがある人もない人も気持ちよく利用できるまちづくりや周りの人たちの配慮が住みやすいまちづくりにつながると考えています。
- ・みながスマホを持っている時代、もし聞き取りにくそうな人がいたら、その当事者の自己努力でがんばってもらうのではなく、周囲の人たちが自分の音声をスマホで文字化して見せてあげることが一般的になるような、そんな社会になったら素敵だなと思います。
- ・わかりやすい表記だったり、見やすい文字もしくは絵とかで表示されていると、気づきやすい。

- ・補助犬の周知が足りないと思う。
- ・公共施設など大勢の人が同時に集中するエリアや幹線部分に関してはユニバーサルデザインを取り込んでいただきたいが、遊びや文化を楽しむエリアに関してはほどほどにして遊び心をもった余白部分を多く取り入れてほしい。
- ・タクシーは車いす使用だと予約しないと難しいとか、介助用ベッドのあるトイレはなかなかないとか、出かけたくても出かけられない要因は、これから減っていくと良いなと思います。
- ・車いす用の駐車スペースはあるのに、こどもがいる家庭向けの駐車・駐輪スペースはない。しかしこどもを乗せる車や自転車も広い駐車スペースが必要です。
- ・高齢者も増えてバリアフリー化をより進めていくと障がい者も住みやすいまちになると思います。逆に障がい者が住みやすいまちは高齢者にも優しいまちとなるはずです。
- ・人による手助けがやりにくい社会になってしまった以上、ハードで対応するほかないと思われる。使う側もハードの使い方を理解して、他者に頼らずとも対応出来る環境の構築を目指すべき。

(7) 人の対応、意識醸成、研修、教育

- ・難聴ですが区役所の職員さんは毎回筆談してくださるのでありがたいです。どこよりもまず区役所が障がいに理解があれば安心感がありますし、今後のまちづくりや発信にも期待できると思いますので応援しております。
- ・手帳を持っている訳ではないので社会や会社で本当に病気なの？と思われる時があるので、自立している難病者にも何らかの手帳があればと思う。
- ・施設が良くなっても、理解を得られなければ使いにくいことに変わりがないと思います。意識を変えないと何も変わらないと思います。
- ・大田区に移り住む時、車いすを使用していることを理由にマンションの入居をいくつか断られ、差別解消法を知らないオーナーや管理会社が多いと感じた。
- ・ベビーカーや車いす使用者を優先すべきという意識が醸成されていないように感じる。
- ・こちら側が喋れても聴者側※が手話や筆談をしてくれないとコミュニケーションにならない。壁を作っているのは結局、聴者なのではないかと思ってしまふ。手話や筆談も大変なのはわかるが、喋れることか当たり前だと思わないでほしい。
※聴者：聴覚に障がいがなく音声や音の情報を使っている人。
- ・ハード面はかなり充実してきていると思うので、やはり人々の意識の問題だと感じています。
- ・手を貸す時は「必要か？」と声をかけてから、手を貸すことが大切。
- ・ユニバーサルデザインのまちづくりは勿論重要だが、そもそもの教育を変えないと我が儘人間は増え続け、人を思いやる社会がすたれる。

(8) 障がいについて

- ・精神、知的障がい者への対応は始まったばかりで、発達障がい者については増えている割には置き去り、放置されている感じです。社会で人的資源として役立つはずの人を、迷惑な人、犯罪者にしない対応を強く求めます。
- ・見た目にわからない障がいがある人もいるので、そういうことが周知されるプロモーションをしてほしい。
- ・精神障がいの人への扱いが身体や知的に比べると軽く感じる。精神だけ対象外の制度や条例・施策が多い。障がいの種類によって差別されてると思う。
- ・身体障がい者への対応はわかりやすく実施されているが、知的障がい者への配慮はわかりにくく、まちづくりなどには反映されにくい。どうしても介助者と一緒でなければ出かけられない。
- ・「障がい」の説明では障がいの典型例しか伝えられないので、障がい名よりは様々な「状況」があることを知ってほしいと思っています。例えば、聴覚過敏、手に震えがある、疲れ目、特定物質へのアレルギー、イレギュラーがあるとパニックになる、依存対象の存在が回復を妨げるなどです。

(9) ユニバーサルデザイン、障害の社会モデル、合理的配慮について

- ・ユニバーサルデザインの意味には、日本人が本来持っている「思いやる心」、さらにつけ加えると「少し先回りしてその人が何を望んでいるか何が必要かと言う思いやりの心」が含まれています。
- ・選択肢が多いことがユニバーサルデザインには大切なのもかもしれないと思っています。
- ・障がいの有無だけではなく、性別や文化・宗教の違いによっても、人は孤独を感じることもあると思います。だからこそ、「特定の人のため」ではなく「すべての人にとって使いやすい環境」を目指すユニバーサルデザインは、とても大切に意義のあるものだと感じます。ただし、それを実現するためには当事者や行政だけでなく、まちに暮らす一人ひとりの意識も欠かせないと思います。環境づくりとあわせて、ユニバーサルデザインの考えを広める場の提供や、発信力を高める取り組みが進むことを期待しています。
- ・「ユニバーサルデザインのまちづくり」アンケート調査ではじめての言葉を知りました。もっと、みんなが知ることが大切だと思います。
- ・「合理的配慮」という言葉がちゃんと理解されていない、浸透していないのではと思います。障がい者が「健常者に」「わざわざ」配慮を求めている、「してあげないといけない」みたいに受けとられているとしたら、怖いです。
- ・誰もが「合理的配慮」を理解すれば、「障害の社会モデル」ということばも肌感覚でわかってくるだろうと思います。最も大切なことは、このことを小中高生は授業で学ぶのでしょうか？
- ・ふりがなをふっても元々の意味が分からなければ合理的配慮をしているとは言えません。わかりやすいことばに言いかえて文章を作成した方が伝わるでしょう。
- ・事業者や行政機関等の人合理的配慮を提供する際は、自分自身がその障がい者の立場になって何をどうしたら助かるか、嬉しいかを考えて頂けたら幸

いです。

(10) 自転車利用などのマナー

- ・どんなに設備が進化して良くなっても規則やルールを守らないマナーの悪い人たちが利用しているのであれば心やすらぐ「まち」にはならない。
- ・電動キックボードの歩道共存はスピードと静穏性で気づかないことがある。
- ・歩道がせまく、杖をついて歩いていると、前後から自転車がすごいスピードを出して歩道を走ってくるので常に怖くてたまりません。
- ・こどもと手を繋いで歩くときに、歩道に看板や自転車、棚や商品などがはみ出して危ないし、私は見えなくてぶつかるし、とても迷惑しています。

(11) 子育ての視点

- ・子持ちですと、気を配っていても、どうしてもこどもが騒いでしまったり、迷惑をかける場面は避けられません。温かい目で見守っていただければと思います。
- ・高齢者が公園にいて、その視界の中でこどもが遊んだり、優しくお声がけしてくれることは、こどもの親にとっては安心につながると思う。両者がともに楽しめる空間が増えれば、大田区のような、高齢者もこどもも多い地域にとって良いと思う。
- ・こどもが支援児なので区別はあっても差別のない暮らしができたらいいなと感じます。
- ・子育てのしやすさ拡充を目指し、乳幼児を連れてお出かけしやすい環境づくりに期待しています。
- ・こどもが出来て出掛けることに難しさを感じることも多くある。
- ・子育てをしている身としては、障がいがある人・お年寄りの人へのバリアフリーを進めるより、まずはこどもたちが安心して住めるようなバリアフリーを進めていきたいと願っています。これからのまちづくりですから、これから生きていくこどもたちのためじゃないとね。
- ・障がいを持っているこどもの支援をしっかりと行っていただきたい。
- ・親子で性別が違う時に一緒に入れるトイレがほしいです。公園に背が低いこども用のトイレや手洗い等があると嬉しいです。
- ・小学生のこどもが、ユニバーサルデザインを考える授業をしていました。私本人も考えるよい機会になり、大人よりもこどもの意見に「なるほどなー。」と考えさせられることがあります。
- ・トイレで手を洗う時に赤ちゃんを抱っこしたまま手を洗うのは負担があり、手洗い場の横に赤ちゃんが座れる折りたたみイスがあると便利だった。

(12) 外国人

- ・新しく日本に来た人のために、外国語通訳の人員を増やすことが大事かと思う。
- ・国籍の異なる人と話す機会があれば友達になれる。生活するにも大変な人も

いるので会社の人でも差別しないで、もう少しやさしく思う心がほしい

- ・外国人の中には、迷惑をかけても「ごめんなさい」と言う人が少ないような気がします。外国人にゴミの出し方や、ちょっとしたマナー、ルールを色々教えていますが、守ったことはありません。近所の人達からも苦情が出ます。

(13) 情報

- ・多言語表示や音声は少しひかえてほしい。看板なども見づらく音声もたくさん流れて本当に大切な情報が入ってこない。(私だけでなく両親も)
- ・スマホ決済やスマホ認証を求めてくる店が多く非常に不便。
- ・あらゆる場面での文字化を検討してほしいです。また、手話の普及も益々進めてほしいです。手話さえあれば、私は聴覚障がい者でなくなります。

(14) 当事者参画

- ・新たに施設を建てる際、建てる前に意見を収集していただきたいです。
- ・企画や設計段階で、障がい等のある人々が参加でき、意見交換ができるとよいと思います。
- ・知的障がい、発達障がいは外から障がいや困りごとが見えにくいので、まだまだ対応が不足していると感じている。知的障がい、発達障がいの当事者および家族（家族の団体など）の声を聞いて改善を進めてほしい。
- ・UD パートナー制度などがあることはとても良いと思っています。多様な人たちの意見を聴く機会をもっと設けていただき、誰にとっても暮らしやすいまちづくりを進めてほしいです。
- ・障がいのない人が老若男女を超えて、実際の障がい者の場面を経験してもらうことが重要だと感じている。
- ・真に誰もが使いやすいまちづくりを実現するためには「多様な状況にある人々の存在を知り、常にその細部にまで配慮を行き届かせる意識」「計画やサービス設計の段階で、多様な人々の存在を漏れなく含められているかを深くチェックする姿勢」が必要と思っています。中でも多様な状況の存在を知ることがスタートラインで、知らなければ当然配慮もできないと思います。

第4章 事業者向けアンケート 調査概要・調査結果

第4章 事業者向けアンケート 調査概要・調査結果

1 調査目的

サービスを提供している側の店舗が、配慮が必要なお客様などにどのように対応しているか、課題等を把握するためにアンケートを実施した。

2 調査対象

大田区商店街連合会（執行部会の9商店街）

3 調査方法・期間・回収数

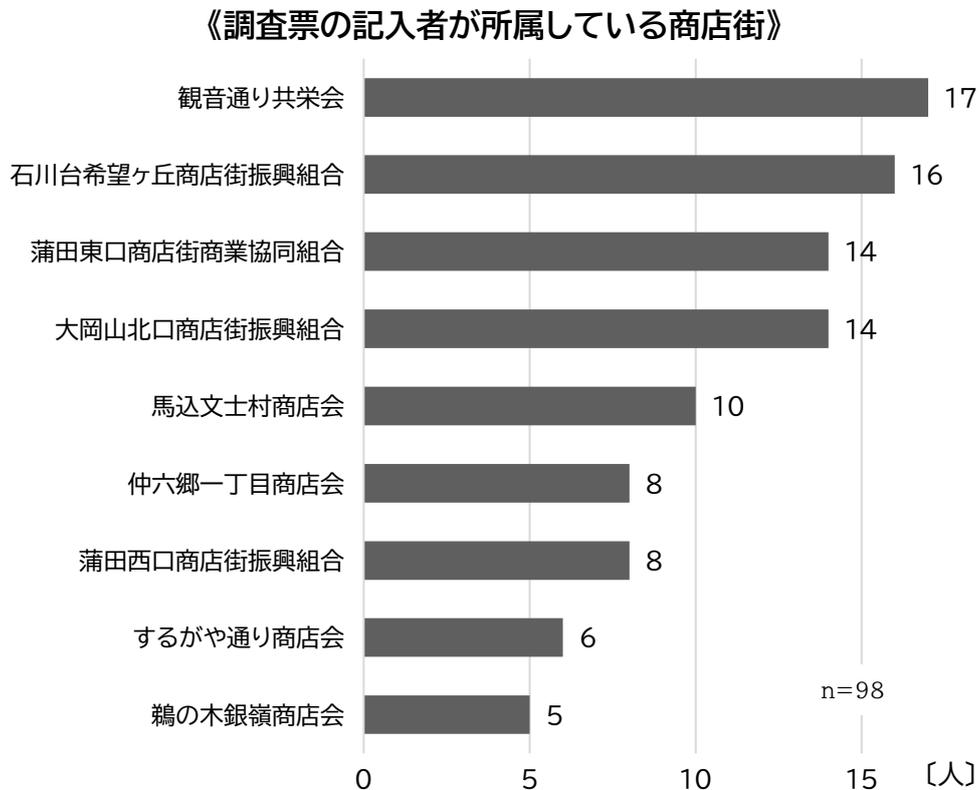
- 1 調査方法 令和7年9月12日（金）の執行部会にて117部配布。
11月の執行部会および産業振興課窓口にて回収。
- 2 調査期間 令和7年9月12日～12月10日
- 3 回収結果 9商店街から98通

4 調査項目

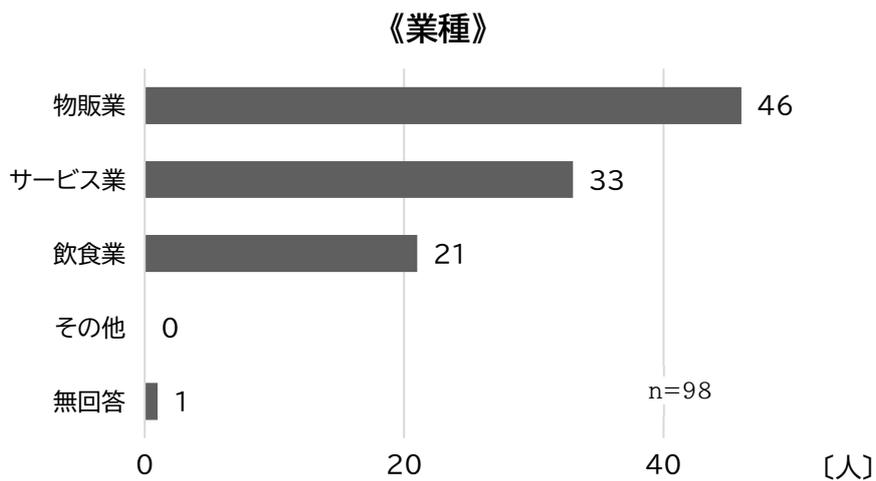
- ・ 商店街名、業種
- ・ 配慮が必要なお客様から評判の良い対応の内容について
- ・ 配慮が必要なお客様から求められた要望で、対応が難しかった事例内容とその理由について
- ・ 配慮が必要なお客様のために、改善していきたい点について
- ・ 改善にあたり、有効だと思う区からの支援について

5 調査結果

問1 商店街名を教えてください（1つだけに○）



問2 業種を教えてください。（あてはまるものに○）



（サービス業と飲食業の両方に回答した人が3人いた。）

問3 配慮が必要なお客様(高齢の方、障がいのある方、乳幼児連れの方、日本語が苦手な方など)から評判の良い対応があれば、その内容を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

(1) 配慮が必要なお客様から評判の良い対応

- ・「段差を超えるためのお手伝い」が39人(39.8%)
- ・「購入した商品を自宅まで配達」が26人(26.5%)
- ・「購入したい商品または、注文した商品の説明」が23人(23.5%)

(2) 業種別の「評判の良い対応」の上位5項目

- ・物販業では「段差を超えるためのお手伝い(50.0%)」「購入したい商品または、注文した商品の説明(50.0%)」と回答した人が多く、「買い物のお手伝い(23.9%)」と回答した人については、以下のような具体的な回答があった。
- ・サービス業では「段差を超えるためのお手伝い(45.5%)」や「トイレまでの誘導(24.2%)」という回答が多かった。
- ・飲食業では「メニュー注文のお手伝い(61.9%)」が多く、次いで「店内の表示を見やすくする(28.6%)」とだった。

	1位	2位	3位	4位	5位
物販業 n=46	段差乗り越えのお手伝い 50.0%(同率)	購入した商品を自宅まで配達 50.0%(同率)	商品の説明 37.0%	筆談やタブレットでの会話の対応 26.1%	買い物のお手伝い 23.9%
サービス業 n=33	段差乗り越えのお手伝い 45.5%	トイレまでの誘導 24.2%	店内の表示を見やすくする 18.2%(同率)	車いすやベビーカーでも使いやすいスペースを確保 18.2%(同率)	対応したことがない・よくわからない 15.2%
飲食業 n=21	メニュー注文のお手伝い 61.9%	店内の表示を見やすくする 28.6%	対応したことがない・よくわからない 19.0%	商品の説明 14.3%(同率)	筆談やタブレットでの会話の対応 14.3%(同率)

《「買い物のお手伝い」と回答した人の具体的な記載内容》

- ・買物カゴを持つことができないため、お客様が持参の袋を使用する。
- ・購入したい商品のところまでお客様を誘導する。
- ・購入した商品を袋に入れる。
- ・欲しいものをお客様の手元まで持っていく。
- ・購入したい商品を伝えてもらい、精算までしてお客様にお渡しする。
- ・お客様に商品の説明とともに注意点を伝える。
- ・ご家族に購入して大丈夫か確認する。(認知症の方への対応)
- ・商品の選択をお手伝いする。
- ・名前の記入をお手伝いする。

《「その他」と回答した人の具体的な記載内容》

- ・一時的に休憩できるいす
- ・喫煙場所の提供

問4 配慮が必要なお客様から求められた要望で、対応が難しかった事例があれば、その内容と理由を教えてください。(複数回答可)

(1) 対応が難しかった事例

- ・「段差を超えるためのお手伝い」が37人(37.8%)
 - ・「車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保」が23人(23.5%)
 - ・「メニュー注文のお手伝い」
 - ・「筆談やタブレットでの会話の対応」
 - ・「大きな荷物を預かる」
- } がそれぞれ21人(21.4%)

(2) 業種別の「対応が難しかった事例」の上位5項目(複数回答)

- ・物販業では「段差を超えるためのお手伝い(26.1%)」「車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保(17.4%)」と回答した人が多かった。
- ・サービス業では「段差を超えるためのお手伝い(45.5%)」に次いで、「車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保」「メニュー注文のお手伝い」「筆談やタブレットでの会話の対応」「高さの異なるいすの貸出」がそれぞれ27.3%だった。
- ・飲食業では「段差を超えるためのお手伝い(52.4%)」のほか、「大きな荷物を預かる(42.9%)」「メニュー注文のお手伝い(38.1%)」「トイレまでの誘導(38.1%)」が他の業種と比較し、多かった。

	1位	2位	3位	4位	5位
物販業 n=46	段差乗り越えのお手伝い 26.1%	車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保 17.4%	筆談やタブレットでの会話の対応 13.0%(同率)	買い物のお手伝い 13.0%(同率)	・メニュー注文のお手伝い ・大きな荷物を預かる ・高さの異なるいすの貸出 ・商品の説明 各10.9%(同率)
サービス業 n=33	段差乗り越えのお手伝い 45.5%	車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保 27.3%(同率)	メニュー注文のお手伝い 27.3%(同率)	筆談やタブレットでの会話の対応 27.3%(同率)	高さの異なるいすの貸出 27.3%(同率)
飲食業 n=21	段差乗り越えのお手伝い 52.4%	大きな荷物を預かる 42.9%	メニュー注文のお手伝い 38.1%(同率)	トイレまでの誘導 38.1%(同率)	・車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保 ・筆談やタブレットでの会話の対応 ・買い物のお手伝い 各33.3%(同率)

(3) 対応が難しかった理由

ア 段差を超えるためのお手伝い

- ・「対応できるスタッフの人数が足りない」が物販業で 50.0%、飲食業で 72.7%と半数以上になった。
- ・サービス業では「車いすが重すぎる」と回答した人が 40.0%となった。

	1位	2位	3位
物販業 n=12	対応できるスタッフの人数が足りない (50.0%)	車いすなどが重すぎる (25.0%)	段差が多すぎる (16.7%)
サービス業 n=15	車いすなどが重すぎる (40.0%)	対応できるスタッフの人数が足りない (26.7%同率)	段差が多すぎる (26.7%同率)
飲食業 n=11	対応できるスタッフの人数が足りない (72.7%)	段差が多すぎる (9.1%)	—

イ 車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保

	1位
物販業 n=8	スペースが確保できなかった (100.0%)
サービス業 n=9	
飲食業 n=7	

回答した中に「電動車いすのスペースが確保できなかった」と記載した人がいた。

ウ メニュー注文のお手伝い（タブレット端末の操作のお手伝いなど含む）

- ・「対応できるスタッフの人数が足りない」が飲食業で 100.0%、サービス業で 77.8%、物販業では 40.0%となった。

	1位	2位
物販業 n=5	対応できるスタッフの人数が足りない (同率 40.0%)	その他 (同率 40.0%)
サービス業 n=9	対応できるスタッフの人数が足りない (77.8%)	その他 (11.1%)
飲食業 n=8	対応できるスタッフの人数が足りない (100.0%)	—

物販業の「その他」は「特に対応していない」と回答があった。

エ 筆談やタブレットでの会話の対応（外国語対応含む）

	1位	2位	3位
物販業 n=6	メモ用紙や機器が用意されていなかった (50.0%)	対応できるスタッフの人数が足りない (33.3%)	その他 (16.7%)
サービス業 n=9	メモ用紙や機器が用意されていなかった (55.6%)	対応できるスタッフの人数が足りない (33.3%)	その他 (11.1%)
飲食業 n=7	メモ用紙や機器が用意されていなかった (57.1%)	対応できるスタッフの人数が足りない (42.9%)	—

「その他」と回答した2人で、「スマホアプリ」と回答していた。

オ 大きな荷物を預かる

	1位
物販業 n=5	スペースが確保できなかった (100.0%)
サービス業 n=8	
飲食業 n=9	

カ 高さの異なるいす（ベビーチェア等）の貸出

・「スペースが確保できなかった」が物販業で 80.0%、サービス業で 88.9%と 8割を超え、飲食業では 66.7%となった。

	1位	2位	3位
物販業 n=5	スペースが確保できなかった (80.0%)	事前に用意していなかった (20.0%)	—
サービス業 n=9	スペースが確保できなかった (88.9%)	事前に用意していなかった (11.1%)	—
飲食業 n=6	スペースが確保できなかった (66.7%)	事前に用意していなかった (同率 16.7%)	その他 (同率 16.7%)

キ 買い物のお手伝い

・「対応できるスタッフの人数が足りない」がサービス業と飲食業では 100.0%、物販業では 66.7%となった。

	1位	2位
物販業 n=6	対応できるスタッフの人数が足りない (66.7%)	その他 (16.7%)
サービス業 n=6	対応できるスタッフの人数が足りない (100.0%)	—
飲食業 n=7		—

「その他」の1人は「可能な限りスタッフが対応している」と回答している。

ク トイレまでの誘導

・「対応できるスタッフの人数が足りない」が物販業で 75.0%、サービス業と飲食業では 100.0%となった。

	1位	2位
物販業 n=4	対応できるスタッフの人数が足りない (75.0%)	その他 (25.0%)
サービス業 n=5	対応できるスタッフの人数が足りない (100.0%)	—
飲食業 n=8		—

「その他」の1人は「トイレなし」と回答している。

ケ 購入したい商品または、注文した商品の説明（配膳したお皿の位置の説明等含む）

- ・「対応できるスタッフの人数が足りない」がサービス業で100.0%、飲食業で66.7%、物販業で60.0%となった。

	1位	2位
物販業 n=5	対応できるスタッフの人数が足りない (60.0%)	その他 (40.0%)
サービス業 n=3	対応できるスタッフの人数が足りない (100.0%)	—
飲食業 n=3	対応できるスタッフの人数が足りない (66.7%)	その他 (33.3%)

物販業の「その他」は「1人で対応している」「特にそういったものなし」と回答があった。

問5 配慮が必要なお客様のために、改善していききたい点があれば教えてください。(複数可)

(1) 配慮が必要なお客様のために、改善していききたい点

- ・「出入口の段差解消」が30人(30.6%)
- ・「タブレットやコミュニケーションボードの用意」が23人(23.5%)
- ・「通路幅の確保」が19人(19.4%)

(2) 業種別の「改善していききたい点」の上位5項目(複数回答)

- ・物販業では「出入口の段差解消(32.6%)」「通路幅の確保(26.1%)」のほか、「レジ前に荷物置き台の設置(15.2%)」という回答が多かった。
- ・サービス業では「出入口の段差解消(36.4%)」「タブレットやコミュニケーションボードの用意(33.3%)」という回答が多かった。
- ・飲食業では「トイレに手すりを設置(28.6%)」が多く、次いで「出入口の段差解消(23.8%)」と「車いすでも利用できるトイレ(23.8%)」という回答が多かった。

	1位	2位	3位	4位	5位
物販業 n=46	出入口の 段差解消 32.6%	通路幅の確保 26.1%	タブレットや コミュニケーションボード の用意 23.9%	レジ前に荷物 置き台の設置 15.2%	メモ用紙や 筆談ボードの 用意 13.0%
サービス 業 n=33	出入口の 段差解消 36.4%	タブレットや コミュニケーションボード の用意 33.3%	トイレに手す りを設置 21.2%	多言語対応の メニュー 18.2%	・車いすでも 利用できる トイレ ・通路幅の確保 各12.1%(同率)
飲食業 n=21	トイレに手 すりを設置 28.6%	出入口の段差 解消 23.8%(同率)	車いすでも 利用できる トイレ 23.8%(同率)	・メモ用紙や筆談ボードの用意 ・多言語対応のメニュー ・スタッフの接客、研修 各19.0%(同率)	

問6 上記、問5の改善にあたり、区からどのような支援があると有効だと思いますか？また、それはどのような支援ですか？（最もあてはまるもの1つに○）

(1) 有効だと思う区からの支援

- ・「補助金等の資金面での支援」が44人（67.7%）
- ・「多言語化への支援」が22人（33.8%）
- ・「技術面の相談、アドバイス」が10人（15.4%）

(2) 業種別の「有効だと思う区からの支援」の上位3項目（複数回答）

- ・「補助金等の資金面での支援」と回答した人は物販業では56.0%、サービス業では63.4%、飲食業では89.5%だった。

	1位	2位	3位
物販業 n=25	補助金等の資金面での支援 56.0%	多言語化への支援 32.0%	技術面の相談 アドバイス 20.0% (同率)
サービス業 n=22	補助金等の資金面での支援 63.4%	多言語化への支援 36.4%	技術面の相談 アドバイス 20.0% (同率)
飲食業 n=19	補助金等の資金面での支援 89.5%	多言語化への支援 31.6%	技術面の相談、アドバイス 10.5%

「その他」と回答した人は、「タブレット等の多言語ツール」と回答した。

6 アンケート調査の集計結果

問1 商店街名を教えてください(1つだけに○)

順位	選択肢	全体 (n=98)		内訳					
				物販業 n=46		サービス業 n=33		飲食業 n=21	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	観音通り共栄会	17	17.3	12	26.1	4	12.1	1	4.8
2	石川台希望ヶ丘商店街振興組合	16	16.3	7	15.2	9	27.3	1	4.8
3	蒲田東口商店街商業協同組合	14	14.3	4	8.7	2	6.1	8	38.1
4	大岡山北口商店街振興組合	14	14.3	3	6.5	5	15.2	6	28.6
5	馬込文士村商店会	10	10.2	5	10.9	1	3.0	4	19.0
6	仲六郷一丁目商店会	8	8.2	3	6.5	5	15.2	0	0.0
7	蒲田西口商店街振興組合	8	8.2	4	8.7	3	9.1	1	4.8
8	するがや通り商店会	6	6.1	3	6.5	3	9.1	0	0.0
9	鵜の木銀嶺商店会	5	5.1	5	10.9	1	3.0	0	0.0

*内訳(業種)について「サービス業」と「飲食業」の両方選択した人が3人、無回答が1人だった。

問2 業種を教えてください。(あてはまるものに○)

順位	選択肢	人	%
1	物販業	46	46.9
2	サービス業	33	33.7
3	飲食業	21	21.4
4	その他	0	0.0
	無回答	1	1.0

*業種について「サービス業」と「飲食業」の両方選択した人が3人だった。

問3 配慮が必要なお客様(高齢の方、障がいのある方、乳幼児連れの方、日本語が苦手な方など)から評判の良い対応があれば、その内容を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

*以下の表における「内訳(業種)」について、複数の業種を選択している場合、それぞれの業種に計上しているため、重複が生じている。

順位	選択肢	全体 (n=98)		内訳					
				物販業 n=46		サービス業 n=33		飲食業 n=21	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	段差を超えるためのお手伝い	39	39.8	23	50.0	15	45.5	1	4.8
2	購入した商品を自宅まで配達	26	26.5	23	50.0	3	9.1	1	4.8
3	購入したい商品または、注文した商品の説明	23	23.5	17	37.0	4	12.1	3	14.3
4	筆談やタブレットでの会話の対応含む	17	17.3	12	26.1	2	6.1	3	14.3
5	店内の表示を見やすくする	17	17.3	6	13.0	6	18.2	6	28.6
6	トイレまでの誘導	15	15.3	6	13.0	8	24.2	2	9.5
7	メニュー注文のお手伝い	14	14.3	0	0.0	1	3.0	13	61.9
8	大きな荷物を預かる	14	14.3	9	19.6	4	12.1	1	4.8
9	買い物のお手伝い	13	13.3	11	23.9	3	9.1	0	0.0
10	対応(接客)したことがない・良くわからない	12	12.2	3	6.5	5	15.2	4	19.0
11	車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保	12	12.2	7	15.2	6	18.2	0	0.0
12	座ったまま支払いや手続きができるカウンター	11	11.2	7	15.2	2	6.1	1	4.8
13	有人レジのお手伝い	10	10.2	8	17.4	2	6.1	0	0.0
14	貸し出し用の車いすの用意	1	1.0	0	0.0	1	3.0	0	0.0
15	高さの異なるいすの貸出	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
16	その他	2	2.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0
17	特になし	8	8.2	4	8.7	4	12.1	1	4.8
	無回答	2	2.0	0	0.0	1	3.0	1	4.8

配慮が必要なお客様から「評判の良い対応」

(1) 買い物のお手伝い

具体的な記載内容は以下の通り。

買物カゴを持つことができないため、お客様が持参の袋を使用する。
購入したい商品のところまでお客様を誘導する。
お客様に商品の説明とともに注意点を伝える。
購入した商品を袋に入れる。
ご家族に購入して大丈夫か確認する。(認知症の方への対応)
名前の記入をお手伝いする。
商品の選択をお手伝いする。
欲しいものをお客様の手元まで持っていく。
購入したい商品を伝えてもらい、精算までしてお客様にお渡しする。

(2) その他

具体的な記載内容は以下の通り。

一時的に休憩できるいす
喫煙場所の提供

問4 配慮が必要なお客様から求められた要望で、対応が難しかった事例があれば、その内容を教えてください。(複数回答可)

*以下の表及びア～ケの表における「内訳(業種)」について、複数の業種を選択している場合、それぞれの業種に計上しているため、重複が生じている。

順位	選択肢	全体 (n=98)		内訳					
				物販業 n=46		サービス業 n=33		飲食業 n=21	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	段差を超えるためのお手伝い	37	37.8	12	26.1	15	45.5	11	52.4
2	車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保	23	23.5	8	17.4	9	27.3	7	33.3
3	メニュー注文のお手伝い	21	21.4	5	10.9	9	27.3	8	38.1
4	筆談やタブレットでの会話の対応	21	21.4	6	13.0	9	27.3	7	33.3
5	大きな荷物を預かる	21	21.4	5	10.9	8	24.2	9	42.9
6	高さの異なるいすの貸出	20	20.4	5	10.9	9	27.3	6	28.6
7	買い物のお手伝い	19	19.4	6	13.0	6	18.2	7	33.3
8	トイレまでの誘導	16	16.3	4	8.7	5	15.2	8	38.1
9	購入したい商品または、注文した商品の説明	11	11.2	5	10.9	3	9.1	3	14.3
	無回答	42	46.9	26	56.5	12	36.4	4	19.0

ア 段差を超えるためのお手伝い

順位	選択肢	全体 (n=37)		内訳					
				物販業 n=12		サービス業 n=15		飲食業 n=11	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	18	48.6	6	50.0	4	26.7	8	72.7
2	段差が多すぎる	8	21.6	2	16.7	4	26.7	1	9.1
3	車いすなどが重すぎる	8	21.6	3	25.0	6	40.0	0	0.0
4	その他	1	2.7	1	8.3	0	0.0	0	0.0
	無回答	3	8.1	0	0.0	1	6.7	2	18.2

イ 車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保

順位	選択肢	全体 (n=23)		内訳					
				物販業 n=8		サービス業 n=9		飲食業 n=7	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	スペースが確保できなかった	23	100.0	8	100.0	9	100.0	7	100.0
2	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

ウ メニュー注文のお手伝い（タブレット端末の操作のお手伝いなど含む）

順位	選択肢	全体 (n=21)		内訳					
				物販業 n=5		サービス業 n=9		飲食業 n=8	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	16	76.2	2	40.0	7	77.8	8	100.0
2	その他	3	14.3	2	40.0	1	11.1	0	0.0
	無回答	2	9.5	1	20.0	1	11.1	0	0.0

エ 筆談やタブレットでの会話の対応（外国語対応含む）

順位	選択肢	全体 (n=21)		内訳					
				物販業 n=6		サービス業 n=9		飲食業 n=7	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	11	52.4	2	33.3	3	33.3	3	42.9
2	メモ用紙や機器が用意されていなかった	8	38.1	3	50.0	5	55.6	4	57.1
3	その他	2	9.5	1	16.7	1	11.1	0	0.0
	無回答	1	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0

オ 大きな荷物を預かる

順位	選択肢	全体 (n=21)		内訳					
				物販業 n=5		サービス業 n=8		飲食業 n=9	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	スペースが確保できなかった	21	100.0	5	100.0	8	100.0	9	100.0
2	預かった後の管理ができなかった	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
3	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

カ 高さの異なるいす（ベビーチェア等）の貸出

順位	選択肢	全体 (n=20)		内訳					
				物販業 n=5		サービス業 n=9		飲食業 n=6	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	スペースが確保できなかった	16	80.0	4	80.0	8	88.9	4	66.7
2	事前に用意していなかった	3	15.0	1	20.0	1	11.1	1	16.7
3	その他	1	5.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7
	無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7

キ 買い物のお手伝い

順位	選択肢	全体 (n=19)		内訳					
				物販業 n=6		サービス業 n=6		飲食業 n=7	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	17	89.5	4	66.7	6	100.0	7	100.0
2	その他	1	5.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0
	無回答	1	5.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0

ク トイレまでの誘導

順位	選択肢	全体 (n=16)		内訳					
				物販業 n=4		サービス業 n=5		飲食業 n=8	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	15	93.8	3	66.7	5	100.0	8	100.0
2	その他	1	6.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0
	無回答	0	0.0	0	16.7	0	0.0	0	0.0

ケ 購入したい商品または、注文した商品の説明 (配膳したお皿の位置の説明等含む)

順位	選択肢	全体 (n=11)		内訳					
				物販業 n=5		サービス業 n=3		飲食業 n=3	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	対応できるスタッフの人数が足りない	8	72.7	3	60.0	3	100.0	2	66.7
2	その他	3	27.3	2	40.0	0	0.0	1	33.3
	無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

問5 配慮が必要なお客様のために、改善していきたい点があれば教えてください。(複数可)

*以下の表における「内訳(業種)」について、複数の業種を選択している場合、それぞれの業種に計上しているため、重複が生じている。

順位	選択肢	全体 (n=98)		内訳					
				物販業 n=46		サービス業 n=33		飲食業 n=21	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	出入口の段差解消	30	30.6	15	32.6	12	36.4	5	23.8
2	タブレットやコミュニケーションボードの用意	23	23.5	11	23.9	11	33.3	3	14.3
3	通路幅の確保	19	19.4	12	26.1	4	12.1	3	14.3
4	トイレに手すりを設置	15	15.3	2	4.3	7	21.2	6	28.6
5	メモ用紙や筆談ボードの用意	13	13.3	6	13.0	3	9.1	4	19.0
6	多言語対応のメニュー	11	11.2	1	2.2	6	18.2	4	19.0
7	車いすでも利用できるトイレ	10	10.2	2	4.3	4	12.1	5	23.8
8	レジ前に荷物置き台の設置	9	9.2	7	15.2	2	6.1	1	4.8
9	スタッフの接客、研修	9	9.2	4	8.7	1	3.0	4	19.0
10	写真が掲載されているメニュー	6	6.1	1	2.2	3	9.1	2	9.5
11	アレルギー表示	6	6.1	1	2.2	2	6.1	3	14.3
12	トイレにベビーチェア、ベビーベッドなどの設置	5	5.1	1	2.2	2	6.1	2	9.5
13	高さの異なるいす(ベビーチェア等)の用意	2	2.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0
14	貸し出し用の車いすの用意	1	1.0	1	2.2	0	0.0	0	0.0
15	その他	2	2.0	0	0.0	2	6.1	0	0.0
	無回答	20	20.4	13	28.3	5	15.2	1	4.8

問6 上記、問5の改善にあたり、区からどのような支援があると有効だと思いますか？また、それはどのような支援ですか？（最もあてはまるもの1つに○）

*以下の表における「内訳（業種）」について、複数の業種を選択している場合、それぞれの業種に計上しているため、重複が生じている。

順位	選択肢	全体 (n=98)		内訳					
				物販業 n=46		サービス業 n=33		飲食業 n=21	
		人	%	人	%	人	%	人	%
1	有効な支援があると思う	65	66.3	25	54.3	22	66.7	19	90.5
2	有効な支援は思いつかない	22	22.4	15	32.6	7	21.2	1	4.8
	無回答	11	11.2	6	13.0	4	12.1	1	4.8

ア 有効な支援

順位	選択肢	全体 (n=65)		内訳					
				物販業 n=25		サービス業 n=22		飲食業 n=19	
		人	%	人	%	人	%	人	%
ア	補助金等の資金面での支援	44	67.7	14	56.0	14	63.6	17	89.5
エ	多言語化への支援	22	33.8	8	32.0	8	36.4	6	31.6
イ	技術面の相談、アドバイス	10	15.4	5	20.0	3	13.6	2	10.5
ウ	接遇等の講習会等の研修機会	9	13.8	5	20.0	3	13.6	1	5.3
オ	その他	1	1.5	1	4.0	0	0.0	0	0.0

第5章 小中学校の児童生徒向けアンケート 調査概要・調査結果

第5章 小中学校の児童生徒向けアンケート 調査概要・調査結果

1 調査目的

こどもが感じているまちの中の改善点や課題を把握するためにアンケート調査を実施した。

2 調査対象

区立大森東小学校4年生、区立赤松小学校4年生、区立東蒲中学校1年生

3 調査方法・期間・回収数

- 1 調査方法 Webで回答
- 2 調査期間 令和7年9月25日～11月14日
- 3 回収結果 3校から152件（小学校68件、中学校84件）

4 調査項目

- ・まちの中でユニバーサルデザインになっていると思うものや場所について
- ・大田区内の「道路」「公園」「図書館、児童館、中高生ひろば」「電車やバス」で、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”について
- ・まちの中で困っていそうな人への声かけについて
- ・家の中や学校以外で困っていること、不便なことについて

5 調査結果（概要）

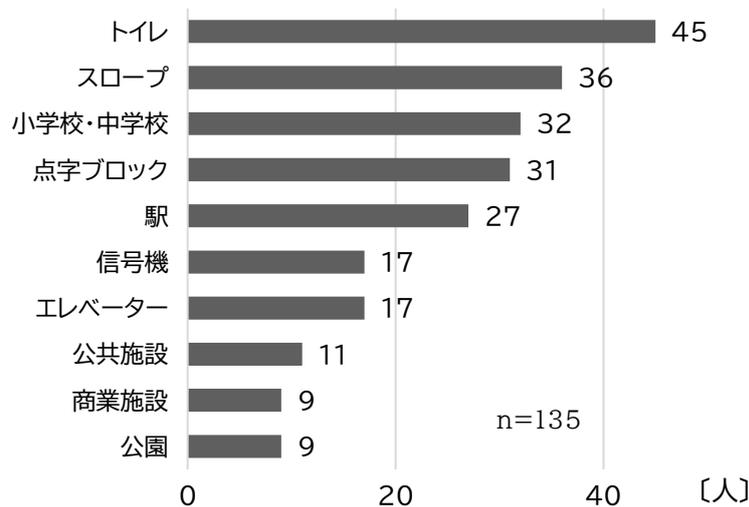
- ・まちのなかでユニバーサルデザインになっているものや場所について調査した結果、身近な場所やものを回答している児童や生徒が多かった。
- ・道路や歩道における不便な点として、区民向けアンケートと同様に「信号がない」、「道幅が狭い」、「道路の凸凹」、「歩道が暗い」などの回答があったが、「木がはみ出していて、曲がり角から来る車が見えにくくなっている」「ガードレールがない」などの回答もあった。
- ・公園における不便な点について、区民向けアンケートと同様に「トイレ・駐輪場がない」などの回答も多かったが、「遊具が少ない」という回答も多かった。
- ・図書館や児童館などにおける不便な点について、図書館においては、「うるさい」「座れる場所がない」などという回答、児童館などでは「スペースを広くしてほしい」などと回答があった。
- ・電車やバスにおける不便な点について、「席が少ない・座れない」、「掴まる場所が少ない」という回答が多かった。
- ・まちの中で困っている人に声をかけたことがある人とない人がほぼ同数だった。

6 調査結果

問 まちの中で、どのようなものや場所がユニバーサルデザインになっていますか？（自由記述） *赤松小学校と東蒲中学校の児童生徒のみ回答

※回答者 132 人、無記入 3 人。以下は回答の多かった上位 10 項目。

《まちの中でユニバーサルデザインになっていると思うものや場所（上位 10 項目）》

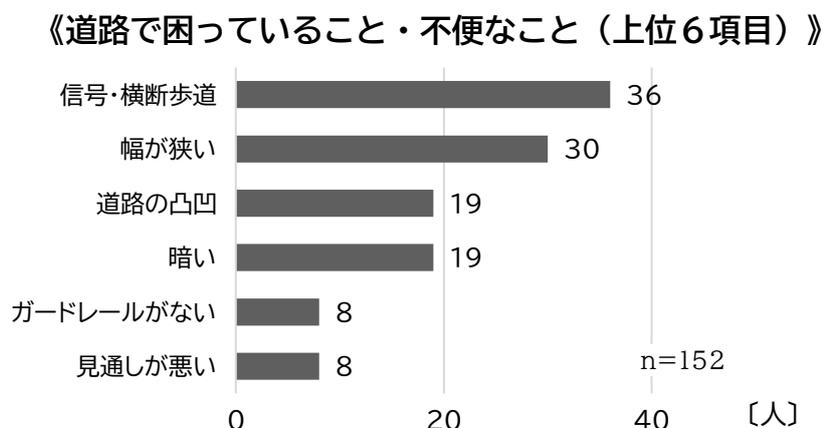


具体的な回答の内容

- ・トイレについて、「多目的トイレ」や「車いすマークのあるトイレ」「車いすの人などが使えるトイレ」など車いす使用者が利用できるトイレについてユニバーサルデザインになっているという回答があった。また、駅のトイレやお店のトイレなど、具体的な場所についての回答もあった。
- ・スロープについて、「階段の隣にあるスロープ」「ショッピングモールの階段の隣にあるスロープ」など、具体的な場所についての回答もあった。
- ・駅に関しては、「幅の広い改札」「ホームドア」「駅の音声案内」など具体的な設備についての回答もあった。
- ・信号機について、「信号を渡るときの音」「青になったときに音が出ている」など音響式信号機について回答している人もいた。
- ・エレベーターについて、「エレベーターの点字・音声案内」「車いす用の低いボタン」「鏡」などエレベーターの設備についての回答もあった。
- ・「公共施設」と回答した人のうち、具体的に「図書館」と回答した人が5人、「大田区総合体育館」と回答した人が3人だった。その他に「役所」「ミント大田」「公共施設」などの回答があった。
- ・上記以外に、「シャンプーやリンスのボトル」「牛乳パック」「持つのが楽な箸」「手すり」「点字の本」「ピクトグラム」などの回答があった。

問 皆さんが学校へ通学するときを使う道路や、遊びに行くときなどに使う道路で、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？（自由記述）

※回答者 149 人、無記入 3 人。回答者のうち「ある」と回答した人は 118 人。以下は回答の多かった上位 6 項目。

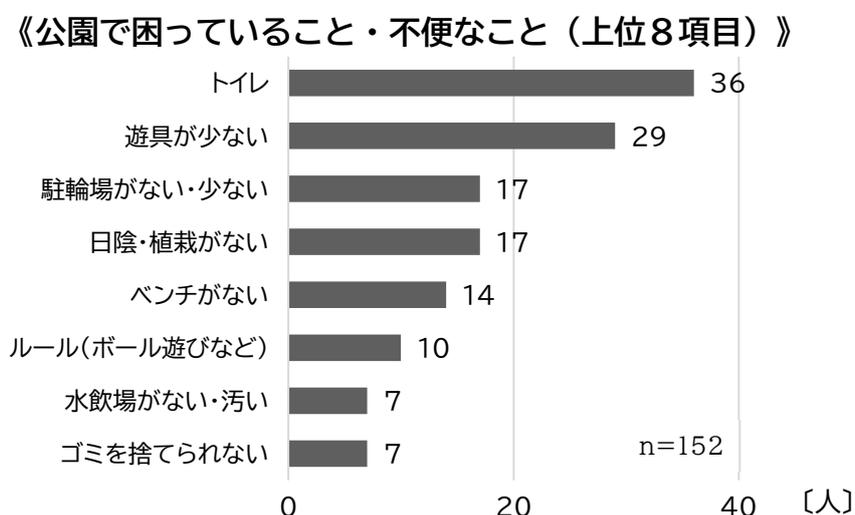


具体的な回答の内容

- ・「信号」について、「信号がない」「信号の夜間ボダンが車道側にあって怖い」「青信号の時間がとても短い」などの回答があった。
- ・「横断歩道」について、「信号も横断歩道もない十字路が怖い」「横断歩道が片方にしかなく、片方からしか渡れない」などの回答があった。
- ・「見通しが悪い」と回答した人からは、「木がはみ出していて、曲がり角から来る車が見えにくくなっている」「角が見づらく曲がってくる人が危ない。カーブミラーがあった方がいい。」「曲がり角に花壇があり、曲がるときに見えない」などの回答があった。
- ・上記以外に、「道路の端によく車が止まっている」「道路の端に車がある」「自転車が道にあって邪魔」など駐車や駐輪についての回答や、「道が狭いし電柱が立っていて邪魔」「狭い道の真ん中にある棒が邪魔」など障害物についての回答があった。

問 皆さんが遊びに行く公園で、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？（自由記述）

※回答者 145 人、無記入 7 人。回答者のうち「ある」と回答した人は 120 人。右記は回答の多かった上位 8 項目。



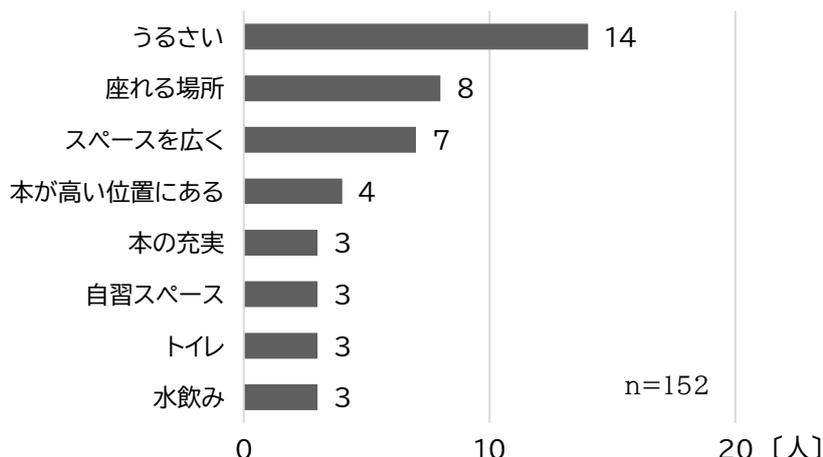
具体的な回答の内容

- ・トイレについては、「トイレがない」「トイレが和式のみ」「トイレがみんなのトイレと男子トイレしかない」など、設置の有無についての回答のほか、「トイレが汚い」「トイレが臭い」など維持管理についての回答があった。
- ・遊具については、「遊具が少ない」という回答が多く、「遊具がつまらない」「遊具が小さい」などの回答もあった。また、公園のルールについて、「ボールで遊べる場所が少ない」という回答が多くあった。
- ・上記以外の意見として、「公園を増やしてほしい」「時計が目立つところがない」「街灯が少ない」などの回答があった。

問 図書館や児童館、中高生ひろばを使うときに、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？（自由記述）

※回答者 140 人、無記入 12 人。回答者のうち「ある」と回答した人は 67 人。以下は回答の多かった上位 8 項目。

《図書館や児童館、中高生ひろばで困っていること・不便なこと（上位 8 項目）》



具体的な回答の内容

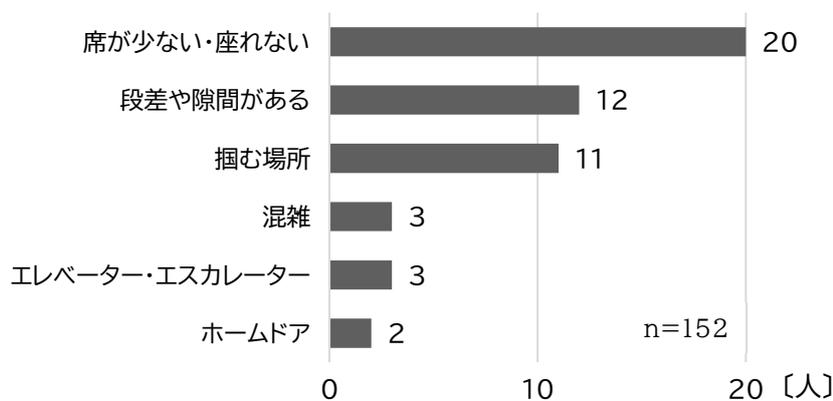
- ・「うるさい」と回答した人の多くが、「勉強したいときに集中できない」「勉強を妨害される」「勉強の邪魔」などの理由も一緒に回答した。また、「図書館部分と子どもが遊べる部分を離してほしい」などの本を読む空間と遊ぶ空間を分けてほしいという回答があった。
- ・座れる場所について、「いすが少ない」「図書館だと座れるいすの数が少なく、どうしても立ち読みしてしまう」「本を読むときに席が空いていないことが多い」などの回答があった。
- ・スペースについて、「もっと広くしてほしい」と回答した人が 5 人いた。また、「本棚の間が狭くて動きにくい」と回答した人もいた。
- ・「高い場所にある本が届かない」と回答した人が 4 人いた。
- ・トイレについて、「トイレが建物の隅にあって遠い」「図書館に多目的トイレをつくった方がいい」などの回答があった。

- ・水飲み場について、「水を飲むところを清潔に」などの回答があった。
- ・上記以外に、「中高生がもっと使いやすい自習室を増やしてほしい」「蔵書を増やしてほしい」「図書館における本の充実」「図書館の本の予約を簡単にして欲しい」などの回答があった。

問 電車やバスを使うときに、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？（自由記述）

※回答者 141 人、無記入 11 人。回答者のうち「ある」と回答した人は 87 人。以下は回答の多かった上位 6 項目。

《電車やバスで困っていること・不便なこと（上位 6 項目）》



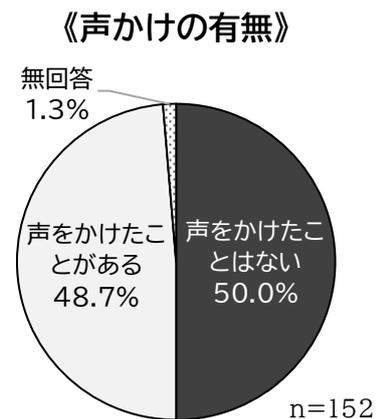
具体的な回答の内容

- ・「席が少ない」「いすを増やしてほしい」という回答が多く、その他に、「優先席を増やす」など優先席について回答している人もいた。また、「みんながお年寄りやヘルプマークのついている人に席をゆずっていない」「電車の優先席で健康そうな人が乗っていた」など、優先席のマナーについての回答もあった。
- ・段差や隙間については、「バスの段差をなくしてほしい」「電車に乗るとき段差があって危ない」「ホームと電車の間が広すぎて怖い」「電車との間を狭くしてほしい」などの回答があった。
- ・「掴むところを増やしてほしい」「電車の中央部分にも吊り革をつけてほしい」「つり革が高い」「手すりを小さいこどもも掴めるようにもう少し低くしてほしい」など、車両の中で掴める場所を増やしてほしいという回答と、掴む場所（高さ）についての回答があった。
- ・「乗っている人数が多いのが少し怖いと思う」「満員電車をなくすために、同じような人だけ乗れるような車両が欲しい」など、混雑についての回答があった。
- ・駅のエレベーターやエスカレーターについて、「エレベーターが遠い」「エレベーターの数を増やす」「駅にエスカレーターがほしい」などの回答があった。
- ・上記以外に、「電車が遅れたとき、すぐにその情報を知りたい」などと、情報についての回答や、「スロープがない」「ホームドアがない」など設備についての回答、「運転手さんはちょっと優しくしてほしい」など人的対応についての回答などがあった。

- ・また、回答した本人（こどもたち）の困りごとではないが、「お年寄りが乗ってきたのにみんな気づいていない」「みんながお年寄りやヘルプマークのついている人に席をゆずっていない。お年寄りやヘルプマークをつけている人が困っている」など、他の人が困っていることについての回答もあった。

問 まちの中で困っていそうな人がいたら「お手伝いしましょうか」など、声をかけたことはありますか？

「声をかけたことはない」が 76 人（50.0%）、「声をかけたことがある」が 74 人（48.7%）、「無回答」が 2 人（1.3%）となった。



問 家の中や学校以外で“困っていること”や、“不便なこと”はありますか？（自由記述）

回答者 136 人、無記入 16 人。そのうち、「ある」と回答した人は 42 人とだった。具体的な回答は以下の通り。

（1）道路・歩道について

- ・道が狭くて、自転車などにぶつかりそうになったことが何度かあった。
- ・歩行者が通るところが狭い。
- ・道がもう少しツルツルしていればいいなと思う。
- ・道がポコポコで転びやすい。
- ・点字ブロックを増やしてほしい。

（2）まちの衛生環境について

- ・ゴミがたくさん落ちている。
- ・ゴミ箱が街にもう少しあったほうがいい。
- ・タバコを捨てている人がたくさんいる。

（3）その他について

- ・まちの中にだれでもトイレなどが少ない。
- ・下半身に怪我をしたときに階段を登るのが辛い。
- ・もっと障がい者や外国人も過ごしやすい街にするべき。

第6章 区民ヒアリング調査 調査概要・調査結果

第6章 区民ヒアリング調査 調査概要・調査結果

1 調査目的

「外見からではわからない課題を抱える方」の具体的な困難やアンケートで把握しきれなかったユニバーサルデザインのまちづくりにおける実態を把握するためにヒアリング調査を実施した。

2 調査対象

ヒアリング調査の対象者は下記のとおり。

- (1) NPO 法人 大身連（身体障がい者団体）
- (2) 大田区手をつなぐ育成会（知的発達障害児者の親の会）
- (3) NPO 法人 にじいろかぞく（子育てをする LGBT の会）
- (4) 大田区発達障害児・者親の会ほっとプレイス
- (5) 一般社団法人精神障害当事者会ポルケ
- (6) 精神障害者家族連絡会
- (7) おおた地域見守りネットワーク
- (8) 国際都市おおた大使（大田区が委嘱した外国籍の親善大使）

3 調査方法・期間

- 1 調査方法 各団体から複数名参加頂き、対面でヒアリングを行った。
- 2 参加者 1 団体につき 3～8 名（計 40 名）
- 3 期間 令和 7 年 11 月 19 日～12 月 17 日

4 調査項目

- ・まちの中で困難や課題だと感じることについて
- ・障がいなどへの理解・教育、情報提供などについて
- ・障害の社会モデルにおける 4 つのバリア（①物理的バリア ②文化・情報面のバリア ③制度的なバリア ④意識上のバリア）について

5 主なヒアリング内容

(1) NPO 法人 大身連（身体障がい者団体）

まちの中で困難・課題だと感じることについて

●視覚障がい者

- ・視覚障がい者はホームで転落しやすいため、ホームドアがあると安心して歩ける。
- ・自販機に点字シールがないと何が出てくるかわからず、飲みたいものが買えない。

●聴覚障がい者

- ・情報は見てわかりやすいようにしてほしい。
- ・バスの行き先や発車時刻などは音声情報のみの時がある。字幕から情報を入手できるようにしてほしい。
- ・お店にタッチパネルがあると聴覚障がい者は単独利用しやすい。

●車いす使用者

- ・バリアフリー設備（例：バリアフリースイールなど）の幅や広さは重度の障がいの人に合せてほしい。でないと重度の障がい者は外出できなくなる。

●基準・ルール

- ・バリアフリースイールの設置を義務付けたように、制度から変えていく必要があると感じる。
- ・設計時に当事者を呼んで、意見を反映できるようにしてほしい。
- ・バリアフリースイールを整備しても不適切に利用する人が増えたと感じる。

障がい理解の促進・教育について

- ・小学校でのユニバーサルデザイン教育に障がい当事者が参加することで、障がい理解が進んでいると思う。
- ・障がいによって困りごとは異なることを社会がわかっていないと思う。
- ・手話がわからなくても身振りや筆談などで自然にコミュニケーションできると嬉しい。
- ・バスに乗っている人が多い日や雨の日は車いす使用者の乗車を断られることが多い。営業所長だけでなく運転手への研修が必要である。

その他

- ・誘導用ブロックの上の放置自転車や看板などはだいぶ改善された。
- ・10～20年前に比べて、歩きスマホを含め、無関心・無視が増えたと感じる。

（２）大田区手をつなぐ育成会（知的発達障害児者の親の会）

まちの中で困難・課題だと感じることにについて

- ・お店の入り口の1～2段の段差にスロープがないため入りにくい。ドアは自動ドアや引き戸の方が出入りしやすい。
- ・障がい特性から多動や衝動性または姿勢の不安定さがあるこどももいるので、レジの近くに椅子があると座って待つこともできるし親も安心して精算できる。
- ・知的障がいのある人の中には、こどもだけでなく成人でもおむつを使用している人もいる。ユニバーサルベッド(大型ベッド)があると便利だ。
- ・トイレの洗浄ボタンはシンプルにわかるようにしてほしい。
- ・人が多いところ、暗くなる映画館、本人が嫌な音が聞こえる場所ではパニックになりやすいのでカームダウン(クールダウン)できるスペースがあると良い。その部屋にはベッドや椅子があり、叩いても痛くないソフトな壁だとさらに良い。部屋がなくても、カーテンで区切られた空間でも良い。このような設備が新たにできた時には、案内板や該当場所にマークで表示するなど、本人・家族が利用しやすくなるよう周知方法を工夫してほしい。
- ・一人で外出していてもいざ困ったとき、自分自身で伝えることが下手な人が多い。駅員がいない駅や電車にはインターホンだけでなく、だれでも簡単に伝えることができる手段を備えてほしい。
- ・知的障がい、自閉症の人は障がい特性から避難所で過ごすのが難しい人が多い。避難所で安心・安全に過ごすための工夫や配慮に課題があるため検討をしてほしいと感じている。

情報提供について

- ・公共施設や公共交通機関などにおいて、車いすマーク、ヘルプマークを頼りに歩いている人もいるので、マークをJIS規格のピクトグラムで統一して示してほしい。区役所の本庁舎はわかりやすく安心する。
- ・駅前のバス停が工事のために移動して戸惑った。このような状況を交通機関のホームページで確認することは難しい。このような情報を区の担当課から通所施設やバス利用者へ提供できないか。
- ・ホームページを見ても必要な情報にたどり着きにくい。“これが、ここにある”という、わかりやすい広報をもっとたくさんしてほしい。
- ・あらかじめ訪問先の施設の環境(バリアフリー環境や多目的トイレの設置など)を調べたり、障がい特性と希望する合理的配慮について打ち合わせをすることでスムーズに施設内の店舗を利用することができた。障がい特性や必要とする配慮、コミュニケーションをサポートするアプリを開発してほしい。

障がい理解の促進・教育について

- ・身体、知的、精神など、さまざまな人がいることや、最低限でも良いので、障がいの特徴・特性を知ってもらいたい。コミュニケーションが難しい、ジャンプしたり、前後左右に体を揺らしたり、ひとりごとを言ったり、こだわりが強いなど。

- ・ある鉄道会社のポスター「私のことを知って下さい」は、具体的な行動をかわいいイラストにして車内に貼ってあり、通勤中の人が目にし、日ごろ行動が変わっていると感じていた人の特徴なのだとわかってもらえる好事例だ。
- ・こどもだけでなく先生や保護者にも、小学校・中学校での障がい理解などが学べるユニバーサルデザイン授業を聞いて、体験してもらいたい。
- ・ヘルプマークが周知されると周りの理解と本人の安心に繋がる。また、大田区で作成した“障がいがあってマスクができない”ことを表すマークも良かった。
- ・何か地域の行事があるときは、障がいのある娘を連れていき、娘ができるお手伝いをさせてもらっている。ここに、こういう子がいるとういことを地域の方々に知ってもらうことが大切だと思う。
- ・まわりの人に見守られ、「大丈夫ですよ」と感じられる目線が増えたのではないかと思う。多様性などの認識が増えてきていると感じる。

(3) NPO 法人 にじいろかぞく（子育てをする LGBT の会）

まちの中で困難・課題だと感じることについて

●トイレ

- ・オールジェンダートイレは、1つだけでなく、複数あることが大事である。異性のこどもをつれてトイレに入ること（たとえば男親が女兒をつれて男子トイレに入ること、逆も同様）に世間的に過敏になっている風潮もあり、どんな親子も気軽に一緒に入れるトイレが必要。
- ・大阪万博のオールジェンダートイレも、当事者目線ではベストではない。「ただ作る（あればいい）」のではなく、事前のコンセプト立てと説明が非常に重要。たとえばオールジェンダートイレの場合「入口と出口を別にする（一方通行とする）方法はけっこう取り入れられている。図書館やダイバーシティ推進の会社内など不特定多数が安心して使えるような場に設置し、段階的にユーザーを慣らして行くことも必要かも。
- ・特別な人のためのトイレになってしまうと、入ることそのものがカミングアウトになってしまう、使用しにくくなる。
- ・男性トイレを使用する人の中でサニタリーボックスを必要としている人も存在する。
- ・個室の境のパーティションの上部が空いていると音漏れが気になる。

●着替え場所など

- ・公衆浴場、学校の着替える時に、一人で着替えられる場所があると安心できる。「みんなのいる場所で着替えたくない」と言っても「それは平等ではない」と受け入れられないことがある。
- ・こども連れの男性が使えるおむつ替えシートや授乳スペースが少ないことに困っている。男性トイレには設備がないうえに、ほかの利用者のいる授乳室に入りにくい。

●制度・ルール

- ・同性カップルは法律上では単身のため、配偶者制度などは受けられない。
- ・「男・女」にわけられた健康診断では、トランスジェンダーはどこにも行けない。
- ・多くの制度において、性的マイノリティは多くの人が使えないサービスが受けられず、その差は人生に大きく影響する。
- ・制度を作る側の人々に、ぜひマイノリティ理解の解像度をもっと上げてもらえるとうれしい。
- ・また、当事者の意識や社会情勢も常に変化しているため、ガイドラインも追いついてほしい。
- ・自治体に同性パートナーシップ制度、ファミリーシップ制度のあることが、当事者をエンパワーメントする。
- ・同性カップルで、これから子どもを産み育てるに当たって、パートナーシップのない地域に不安があると、大田区から、他のパートナーシップ制度のある地域に転出した実例がある。
- ・必ずしも、当事者すべてがカミングアウトを望んでいるわけではない。カミングアウトしたい人としたくない人のどちらでも制度を選択して利用できると、最も良い。
- ・同性カップルが入院、手術などの場面で困ると同様に、高齢者も単身になると様々な法的な手続きで困る。そうした人々も含め、信頼できる友人なども「パートナー」として登録できるとカミングアウトを選ばない人にも使える。
- ・ファミリーシップ制度は、子どもとの家族関係を証明できるため、非常に望ましい。また、成人の子どもやパートナーの親も登録できるとよい。
- ・「アライチャレンジ企業登録制度」のある県では、性的マイノリティに配慮した企業を登録できる。

多様性についての理解・周知・教育について

- ・書類やアンケートなどを作成する場合、個人情報の性別を回答する欄に「答えない」という選択肢もほしい。
- ・ある病院の研修では、SOGIに基づく取り組みをしているので、参考にできると思う。
- ・化粧品や美容関連家電でも、性別にこだわらない製品が10～30代を中心に売られているなど、時代の変化はある。ただしこれが自然発生的なものではなく、教育・啓発のたまものだと思う。若者の意識の変化に頼らず、現に生きる当事者の上司・親世代へ啓発を積極的に行い、正しい知識の周知を行い、「知らないが故の反発を未然に防ぐ」ための取り組みが自治体に望まれる。
- ・色々な家族の形がすでに存在していること、「父・母・子ども」以外のかたちでも、妊娠出産をし、ファミリーとなる。当事者からの発信だけでなく、区からももっとアピールしてもらいたい。例えば今は、男性の同性カップルは「母親学級」など、子どもを迎えるにあたって必要な知識を得る場所に参加できない。
- ・子どもたちへの不要な差別偏見を植えつけないために、教員への啓発を通じて、相談環境を整備することは必須だと思う。

- ・情報元として、図書館に性的マイノリティの本を入れてほしい。またその本を匿名で借りられるシステムも必要である（借りることがカミングアウトにならないよう）。
- ・当事者が周囲にカミングアウトすることの困難さ、ハードルの高さを理解し、細やかに配慮する必要がある。

（４）大田区発達障害児・者親の会ほっとプレイス

まちの中で困難・課題だと感じることについて

●環境

- ・人混みや混雑、防犯設備の高周波の音などが苦手である。トイレの流す音なども柔らかな音の方が良い。
- ・清潔に対してとても敏感な人が多い。公園のトイレなどは特に汚れやすいので綺麗に清掃してほしい。荷物を床に降ろさなくて良いように、男子トイレにもフックがほしい。
- ・エスカレーターが苦手な発達障がい者のこどもが多い。
- ・施設や公園などにだれもが休憩できる場所があれば、高齢者や障がい者、足が悪い人などに役立つ。

●制度・ルール

- ・アーケード街など、自転車で歩道を走っているとぶつかりそうで怖い。ベルを鳴らすなど交通ルールを守らない人もいる。
- ・不登校児のための区施設を利用する人は、発達障がい児の区の支援事業を止めねばならないが、不登校児か否か「はっきりわからない状態」も多い。1人の子が複数の支援に申し込めて、利用可能になってほしい。発達障がい児の区の支援事業も良い居場所となる可能性があるため、その選択肢を取り除いてほしくない。
- ・曖昧な状態のこどもへの支援が不足していると思う。制度をカチカチにせず、知見のある人と相談できる機会を増やしてほしい。

障がいへの理解・教育について

- ・大きな声で怒鳴られると恐怖感だけが残る。叱らず、やり方のアドバイスをしてほしい。自分以外の子が怒鳴られて大きな声が響く空間もつらい。
- ・特別扱いされすぎるのは嫌という気持ちも理解してもらいたい。腫れ物に触るような態度をされるのは望まない。こんな人もいる、と思ってほしい。ごく一般人への配慮が良い。
- ・自転車や交通マナーなどをしっかり周知してほしい。例えば角を曲がる時は思いっきり走ったりせず、横断歩道が青になる前に渡らないなど。
- ・土に触る経験したり、植物を育てることを体験させることはとても良い。
- ・「学校に行く」「友達を作るのが良い」「仲間と協調するべき」が、そうしたくない・できない人はそれでも良いという構えが出てほしい。

- ・工事などで環境が変わると、知っている場所を探して遠くまで移動してしまう人もいる。状況が変わったときに案内してくれる警備員などがいると最も良い。

その他

- ・世の中が非寛容になってきているから発達障がいと言われる人が増えているのかもしれない。以前は「ちょっと変わった人」として存在していたが今は発達障がいとして分類されているのではないか。
- ・社会が求めることの難易度が上がっていると思う。それについていけない人が増えたのではないか。

(5) 一般社団法人 精神障害当事者会ポルケ

まちの中で困難・課題だと感じることについて

●休憩場所

- ・駅前の広場、公園、公共施設の中など、まちの中で休める場所を増やしてほしい。まちの中に少し座って休める場所があると気持ち的にも身体的にも回復し、参加の機会の保障にもなると考える。

●光・音

- ・駅構内などのディスプレイの広告画面の光や動きは、感覚過敏の影響から心身のストレスになる。LED照明は、直接的な光が目に入ってきて痛みや強い負担を感じる。強い光と音の前は、通ること自体つらく感じる。光度や照度や動きなどを考慮して設置してほしい。
- ・駅構内のスピーカーの位置をわかりやすくしてもらえれば、大きな音量を避けて立つことができる。スピーカー近くでアナウンスを聞きたい人にとっても有用である。

●態度

- ・会議などの場で、当事者の発言に対して冷笑的な反応や『精神障がいに見えない』といった発言が見られ、当事者参画が萎縮することがある。精神障がい者として参加している立場からは侮辱されているように感じる。当事者参画を進めていくために、ヒアリングや会議の場での態度についても考えてほしい。
- ・腫れ物に触るような対応をせず、普通に対応してもらえれば良い。

障がいへの理解について

●精神障がいへの理解

- ・依然として、精神障がいへの偏見や差別の問題が根深いため、精神障がいを開示して忖度なく周囲の人々との関係を築ける現状ではない。
- ・精神障がいに関する理解啓発の取り組みは大きく2つのものがある。ひとつは、障がいの社会モデルに依拠した社会側のバリアーをどのように除去できるとかというものがある。もうひとつは、精神疾患にはならないことが良いとする予

防のための啓発である。ときに、「精神疾患はない方がよい」という語りが強調されると、当事者の存在が否定されるメッセージとして受け取られ、偏見の温存・強化につながり得るので憂慮している。

●発達障がいへの理解

- ・発達障がいへの認知度が上がってきていると感じるが、空気が読めない人、コミュニケーションできない人などネガティブなイメージが広がっている。その影響もあるせいか、療育を前提としたような形で、社会に適応して生きていきなさいというようなメッセージが随所で強くなっている気がする。発達障がいもありのままに受け入れられる社会をつくるのが大切だと思う。

●外見からではわからない障がいへの理解

- ・外見からではわからない障がい者はヘルプマークをつけることが義務のようにとらえている人や、ヘルプマークを優先席に座るための免罪符のように誤解している人がいるようで驚いている。
- ・外見からではわからない障がいを一律に「見えるようにすべき」という考え方は障がいの理解を妨げる。見た目ではわからない障がいなど様々な事情のある人がいる、という理解がもっと深まることも重要である。

当事者参画による精神障がい理解について

- ・精神障がい理解の推進のあり方は当事者と協働で進められることが重要である。ユニバーサルデザインの視点からも外見からではわからない障がいの理解のあり方についての啓発や理解推進を強化してほしい。
- ・当事者の視点から求める理解のあり方を反映し、障害者権利条約の規範に準じて、当事者と一緒に関わりやすい資料などを作成することが大事である。
- ・障がい当事者の困難や利益について直接発言できる正当性を持つ者は障がい者団体であり、検討段階の時点から当事者参画が行われることは重要である。今後の精神障がい者の団体の各会議体への当事者参画の推進についてよく検討してほしい。

合理的配慮について

- ・精神障がいのある人にとって必要な合理的配慮が得られるか否かは生活そのものに大きな影響を与える。合理的配慮を求める時には障がいの開示が必要となるが、偏見や差別の問題や、合理的配慮を求める経験の不足から困難を感じている人もいる。外見からではわからない障がいならではの課題として、ユニバーサルデザイン推進の観点からも重要な論点である。
- ・「合理的配慮」を推進し、個別ケースの蓄積事例をもとに「環境整備」を行うことは必要なことである。
- ・ちょっとした物言いや合理的配慮を求めることがカスタマーハラスメント（いわゆるカスハラ）にならないか懸念の声があがっている。

ユニバーサルデザインなまちづくりについて

- ・特別な属性を持つ人のニーズという側面だけで是正を図るだけではなく、他の

人々にとっても意味があり、還元されるアプローチであることを前向きに評価できると良い。

- ・課題の解消を図るプロセスそのものを広く区民に示すことにより、多様性の理解が推進され、規範意識の醸成に繋がることを期待したい。
- ・環境整備が整うことで、精神障がいのある者にも利用しやすくなっているサービスを好事例として挙げたい。

（6）精神障害者家族連絡会

まちの中で困難・課題だと感じることにについて

- ・外出時の不安の原因の一つは情報不足だと思う。QRコードを掲示し、読み取ることによってその場の情報が手に入るなど、自分で簡単に情報を手に入れられたら、精神障がい者も社会に出やすくなると思う。
- ・症状によりゴミ出しの時間に外に出ることができないので、精神障がい者向けのゴミ出しの支援がほしい。
- ・居住のサポート及び身近な場所で気楽に行ける居場所づくりが必要である。

障がいへの理解・教育について

- ・周りの人の理解のためにもヘルプマークなどをつけて表現した方が良いのかもしれないと思う。
- ・紙書類に記入するのが大変なので、サポートをもらいたい。
- ・障がい者を普通に接することができるように啓蒙してほしい。
- ・行政の窓口や駅など公共の場所の職員はしっかり周知・研修を受けてもらいたい。

その他

- ・行政から受けられるサポートについて知りたい。
- ・ヘルプマークをつけることは、逆に差別につながる可能性もある。当事者として偏見を持たれないか心配もある。
- ・社会に自分を開くことは、社会性を取り戻す一歩だと思う。

（7）おおた地域見守りネットワーク

まちの中で困難・課題だと感じることにについて

●歩道

- ・舗装のレンガが沈んでいる、歩道に木の根っこが危ない、雨で滑りやすいなど、歩きにくい歩道を改善してほしい。
- ・歩道に近い敷地に、レンタル自転車を置くようになり歩道が狭くなった。

- ・駅に向かうバスターミナル近くの歩道の真ん中に視覚障害者誘導用ブロックがあり杖の人、車いすの人、手押し車の人の通行が大変である。
- ・細い道の街灯が暗くて危険である。
- ・樹木の枝が伸びていると道路に枯葉が落ち、電線などに引っかかると危ない。
- ・自転車道路がなく歩道が自転車道路になっているなど、歩道の混雑を解消してほしい。

●交通機関・施設

- ・地下深くに駅ができると乗り換えにとっても時間がかかる。エレベーターを使う車いすやベビーカー使用の人の乗り換えは、もっと時間がかかり不便になるのではないか。
- ・高齢化している社会を念頭に考えてほしい。駅に1台しかないエスカレーターは下りにしてもらった方が安全だと思っている。今の整備でも上りと下りを入れ替えることはできると思う。

●手続き・ルールなど

- ・足が悪くなっているのに、行きやすい本庁舎で全ての区の手続きができると嬉しい。
- ・区民の活動情報（チラシなど）を発信できる場所が少ない。区立の施設や関連セミナーなどにチラシを置けるよう、住民と直接接している施設の責任者の権限を広げてほしい。
- ・ブックリストに他の図書館の本を掲載できると、区内の他の図書館にある本が借りられる。
- ・交通ルールを守らない人が多いことが気になっている。

情報提供について

●情報提供

- ・反響する会場では聞き取りにくい。講演などにも字幕の提供に配慮してもらえると良い。ヒアリンググループの設備があっても、主催側が知らなかったこともある。
- ・スマホアプリなどを使いこなせない高齢者は置いてけぼりになるので、他の方法がほしい。

●案内表示

- ・タバコを吸いながら歩いている人が多い。路上喫煙禁止のマークを路面に貼りつけてほしい。
- ・津波や水害などの時、掲示板に海拔が描いてあると災害時の避難ルートについて不安がなくなる。

その他

- ・新しい区施設で飲食や本を読むことができるスペースがあり、とても良い。
- ・ボランティア活動をしていても「ありがとう」と言われたい。窓口の人に挨拶をしても返してくれないことも多い。挨拶をしっかりする運動を周知してほしい。

い。

- ・受け止めきれないからはじめから断るのではなく、やりたいと思っている人を受け入れていくことで、社会が変わると思う。
- ・守りの姿勢がいけない。それではこれからの高齢社会を生きていけない。

（８）国際都市おおた大使（大田区が委嘱した外国籍の親善大使）

まちの中で困難・課題だと感じることについて

●施設・お店

- ・駅や交番などの人に声をかけて一時的にスペースを借りられるなど、イスラム教のお祈りができる空間があるとありがたい。
- ・ハラールフードがあるお店が少なく、探すのが大変だ。
- ・公共 Wi-Fi（公衆無線 LAN／フリー Wi-Fi）が少ない。急遽ネットを使いたい時に困る。

●公共交通

- ・バスの行き先と経由地は日本語だけなので、2～3か国語併記してくれたら利用しやすくなる。
- ・駅から別の駅までの地上ルートで、案内サインを見たことがない。
- ・自転車駐輪禁止案内はたくさんあるが、自転車を停めていい場所への案内はない。
- ・道路が凸凹して、自転車で走りにくい。

●住まい・医療・サービス

- ・東京での住宅探しが大変。民間住宅は外国人お断りの物件が8割で、なかなか見つからない。
- ・病院の診療時間が短い、19時とか19時30分までは診療してほしい。
- ・病院などで自分の症状を説明するときに困っている。スマートフォンの翻訳アプリを使ったり、画像や動画の指さしで対応できたら、日本語が不自由でも病院の利用がしやすい。
- ・「7119 東京」で病院の名前と電話番号を教えてくれるが、日本語の自動音声で1回しか聞けず、困る。
- ・WEB予約が必要なサービスは日本語ができない人には利用しにくいシステム。

周知・教育について

- ・日本語が苦手な人には丁寧語よりわかりやすい言葉（やさしい日本語）を使ってほしい。「あなたに伝えたいので、あなたに合わせてしゃべる」ことが大事だと思う。
- ・言語や国の特徴など外国についてあまりにも知識がない、と感じる質問をされることがある。最低限の国の特徴については知ってもらい、決めつけた質問をしないでほしい。外国についての知識は、防災と同じく、いざというときに対

応できるようになる。

その他

- ・見た目から外国人であることがわかるので、お店に入ると居合わせた店員から挨拶をしてもらえないことも多い。大田区の窓口では他の人と同じ対応をもらえる。
- ・今の日本はバックラッシュが増えていると感じる。

第7章 総括

第7章 総括

1 調査結果のまとめ

本調査結果は、大田区在住の「こどもがいる世帯」「障がい者」「要介護・要支援認定者」を中心に4,000人を対象とした「区民向けアンケート」と、商店街及び小中学生を対象としたアンケート、関係団体へのヒアリング調査をもとにしている。

(1) 区民向けアンケートの結果

回答者の属性を「こどもがいる世帯」「障がい者」「要介護・要支援認定者」などに分類し分析した結果、以下のとおりとなった。

ア 外出の傾向

- ・どの属性も「買い物・食事」を目的に、「徒歩・電車・モノレール」などで、活発にまちなかに出かけている状況がわかった。
 - ・しかし、要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）の方の外出頻度は低く、主な外出目的は「通院・通所」で、主な外出手段は徒歩のほか「施設送迎車・NPOなどの車両」だった。
 - ・「白杖」使用者は、電車などの利用が59.5%、バス利用が43.2%。「電動車いす」使用者は、電車などの利用が50.0%。「シルバーカー、手押し車、歩行器など」使用者は、一般タクシー利用が39.7%など、公共交通機関を利用して外出していることがわかった。
 - ・一方、「手動車いす」使用者は、電車などの利用が13.3%、バス利用が0.7%と公共交通機関があまり利用できていないことがわかった。
 - ・外出時の情報収集については、要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）の方は「家族や知人に調べてもらう」ことが多く、他者のサポートが必要であることがわかった。
- 【課題】どの属性も外出するために必要な情報が入手しやすく、公共交通機関なども利用して外出がしやすくなるよう、より一層ユニバーサルデザインの視点に立った整備などを行うことが課題である。

イ 公共交通機関や施設の10年前に比べた評価

- ・10年前に比べて公共交通機関や区の施設が「使いやすくなったとは思わない」と評価した人が50.9%いた。居住年別にみると「使いやすくなったとは思わない」と回答した人は、「10年以上」の居住歴のある人は43.7%、「5年以上10年未満」の65.2%、「5年未満」の67.9%だった。
- 【課題】今までの公共交通機関や施設的环境整備などについて、10年前と比較すると一定程度評価もいただいたが、引き続きユニバーサルデザインのまちづくりに取り組む必要がある。

ウ 道路・歩道の評価

- ・「道路・歩道」で「不便さ」を感じる方は64.6%いて、障がい者や要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）以外の多くの方も「不便さ」を感じていることがわかった。
 - ・どの属性の方も「歩道がせまい・ない、歩きづらい」などに関して不便と感じ、「歩道を通る自転車・キックボードなどが多い、スピードの出し過ぎ、マナーが悪い」との指摘も上位となった。
- 【課題】幅広い属性の人たちが道路について不便さを感じており、多様な人のニーズに応えるために、引き続きユニバーサルデザインの視点に立った環境づくりと、道路・歩道の利用マナーの改善が課題である。

エ 公共交通（鉄道・バス・タクシー）の評価

- ・「公共交通機関（電車・モノレール・バス・タクシー）」について、「『改善してほしい』ことがある」と回答した人が、54.4%いる。一方「『改善してほしい』ことはない」と回答した人は38.7%いて、公共交通機関のユニバーサルデザインの視点に立った改善については、一定程度の評価を受けていた。
 - ・「改善してほしいこと」の1位は「清潔なトイレの維持管理」で、次いで上位には、駅では「エレベーターの設置」「ホームドアの設置」など、バスでは「バス停に屋根の設置」「バス停にベンチの設置」などが挙げられたほか、「わかりやすい案内表示の設置」などの項目が挙げられていた。
- 【課題】幅広い属性の人たちが改善してほしいこととして、トイレの適切な維持管理や利用マナーが求められているため、公共交通のバリアフリーを含めた利用しやすい環境整備が必要である。

オ 公園の評価

- ・公園について、「『改善してほしい』ことがある」は44.9%、「『改善してほしい』ことはない」が46.2%と、ほぼ同数で一定程度の評価を受けていた。
 - ・「改善してほしい」ことの上位は「清潔なトイレの維持管理」と「日影・雨よけの設置」「休憩所、ベンチの設置」といった、外出時に気持ちよく利用できるために必要な環境整備だった。
 - ・属性別にみると、未就学児のこどものいる世帯からは「遊具の設置」「おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保」のほか、具体的な意見では「幼児が安全に遊べる場の環境整備」について必要としていることがわかった。その他の属性の方からは「大人もゆっくりくつろげる環境整備」について必要としていることがわかった。
- 【課題】全世代の多様なニーズを反映した公園環境が求められており、併せて「清潔なトイレの維持管理」やトイレの利用マナーの改善などが課題である。

カ 区の施設の評価

- ・「区の施設」について「『改善してほしい』箇所がある」は31.8%、「『改善してほしい』箇所がない」が57.7%で、道路・歩道、公共交通機関、公園に比

べ、施設整備面の評価は高かった。

- ・『改善してほしい』箇所」は、「休憩所・ベンチの設置」が1位だった。
 - ・一方、自由記述には、夏の猛暑対策、老朽化した施設への対応、個別ニーズへの対応、施設運営や人的な対応など、きめ細かい具体的な要望がみられた。
 - ・「窓口の対応や手続き」に『不便さ』を感じることはないが45.6%あった。窓口については、オンラインでの手続きの普及、窓口開庁時間や混雑の不便さの指摘があり、職員の不適切な対応についての指摘は少なかった。
- 【課題】引き続き区の施設についてより快適に利用できるような環境を整えるとともに手続きについてもオンライン化を進めるなど改善していく必要がある。併せて、今後も職員の接遇の向上に尽力する。

キ お店についての評価

- ・「お店」でサポートを依頼したとき、「店員が対応してくれる」と回答した人が、「対応してもらえない、頼みづらい」より多かった。
 - ・店員のサポートが必要な人のうち、73.7%が店員の支援を受けていたことがわかった。
 - ・特に要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）は、店員のサポートが必要な割合が高いことがわかった。
 - ・一方、自由記述からは「頼みづらい、断られる」状況もみられた。
 - ・買い物や外食の際に、「不便」と感じる項目は、「入口や通路が狭い、段差がある」など店舗の施設整備に関する項目が多いが、メニューがわかりにくい（タブレット含む）も上位であった。
- 【課題】「出入口や通路」の幅員の確保、段差の解消など基本的な整備が必要であるとともに、メニューやタブレットの操作をわかりやすくするなどの工夫が必要である。接客においても「合理的配慮」の一層の普及が課題である。

ク 講演会・イベント

- ・「区の開催する講演会・イベント」について「配慮があれば参加できる」と回答した方が22.9%いた。
 - ・必要な配慮として一番多かった回答は、「参加しやすい時間帯での開催」の他、「オンライン（インターネット）での申し込み」「後日、動画視聴できる」「オンラインでの参加」が上位に入り、オンラインの活用が求められていることがわかった。
 - ・会場での必要な配慮としては「保育室（一時預かり保育）」「車いすなどでの参加可能な会場」「カームダウン・クールダウンスペースの設置」などが挙げられた。
 - ・また自由記述では、情報保障（音声ガイド、手話通訳派遣、字幕や文字情報の提供など）の要望があった。
- 【課題】新型コロナウイルス感染症の流行以降、講演会・イベントの参加方法に、オンラインが選択肢に加わり、利用者の期待も大きいと言える。またこども連れの方への配慮や、視覚障がい者、聴覚障がい者への情報保障が課題である。

ケ 防災訓練

- ・防災訓練について「参加したことがない」と回答した人が72.4%いた。
 - ・「参加しない、参加できない」理由として「開催日や開催場所を知らない／案内が届かない」が最も多かったが、「都合がつかない、訓練内容や対象者がわからない」なども上位に入った。
 - ・また要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）の方は「訓練の場所まで行けない・行くことが大変」と回答した方も多かった。
- 【課題】防災訓練の広報・周知の方法、参加を促す工夫、身体的に負担のある人の参加支援の検討も含めて、丁寧に運営していくことが課題である。

コ 困っていそうな人への声かけ・自分が困った時の依頼

- ・まちの中で「困っていそうな人」がいた時の声かけについて、「声をかけないことが多い」が57.0%と多かった。その理由は「手伝うことが困難」「本当に困っているのか判断できない」「お節介になるような気がする」など「困っていそうな人」に声をかけることを躊躇している状況がみられた。
 - ・一方、自分が困った時のサポート依頼（10年前との比較）は、「今も前も頼みにくい」「もともと頼みやすく、変わらない」がほぼ同数で、次いで「以前は頼みにくかったが、頼みやすくなった」が続いた。
 - ・また、自分が困った時に、10年前と比べて、まわりの人から声をかけられるかについては「今も前もあまり声をかけられない」が多く、次いで「以前からよく声をかけられていて、変わらない」「以前はあまり声をかけられなかったが、増えたと感じる」がほぼ同数あった。
- 【課題】「困っていそうな人」に声をかけることを躊躇している人が多く、10年前より声をかけにくくなったという意見もあった。また、自分が困った時にサポートを頼みにくい状況があることがわかり、共生社会に向けた意識の醸成が課題である。

カ 「障害の社会モデル」「合理的配慮」の認知度

- ・「障害の社会モデル」を知らないが65.8%、「知っている」(*)は29.8%。障がい者や要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）の方も「知らない」と回答した人が60.0%~65.7%と多かった。
 - ・「合理的配慮」を知らないが50.3%、「知っている」(*)は44.8%。
- *「知っている」は「聞いたことはあるが、定義がよく分からない」「定義は何となく理解している」「定義までよく理解している」を合計したもの。
- ・半数以上が「知らない」と回答しており、区民への周知が進んでいない。
- 【課題】今後「障害の社会モデル」や「合理的配慮」について、当事者を含むすべての人が定義の理解を深めて、ユニバーサルデザインのまちづくりに活かしていけるよう周知・啓発、研修・教育機会を増やしていくことが課題である。

(2) 商店街を対象としたアンケートの結果

- ・配慮が必要なお客様から評判のよいお店の対応として「段差を超えるためのお手伝い」が挙げられたが、一方で「対応できるスタッフの人数が足りない」「車いすなどが重すぎる」などの指摘もあった。
 - ・その他評判のよい対応としては「購入した商品を自宅まで配達」「メニュー注文のお手伝い」などがあった。
 - ・店舗施設で「改善していきたい点」については、第一に「出入口の段差解消」が挙げられ、次いで「タブレットやコミュニケーションボードの用意」「通路幅の確保」が挙げられた。
- 【課題】引き続き「出入口の段差解消」などのユニバーサルデザインの視点に立った「環境の整備」と、「合理的配慮」による顧客が円滑に利用できるための対応の普及を組み合わせた取組みが課題である。

(3) 小中学校の児童生徒を対象としたアンケートの結果

- ・子どもたちが日常使っている身近な場所やものについて「困っていること、不便なこと」について回答いただいた。
 - ・道路や歩道については、「信号機・道幅が狭い・道路の凸凹・歩道が暗い」のほか「曲がり角から来る車が見えにくくなっている」「ガードレールがない」などの回答があった。
 - ・公園については、「トイレ・駐輪場がない」のほか「遊具が少ない」などの回答があった。
 - ・図書館については、「うるさい」「座れる場所がない」、児童館などでは「スペースを広くしてほしい」などと回答があった。
 - ・電車やバスについて、「席が少ない・座れない」「掴まる場所が少ない」という回答が多かった。
 - ・まちの中で「困っている人に声をかけたこと」がある人とない人がほぼ同数だった。
- 【課題】引き続きこどもの生活や活動にもとづいた、快適で安全な環境整備が課題である。

(4) 関係団体を対象としたヒアリング調査の結果

主な意見として、以下の意見があった。

ア 外見からではわからない課題を抱える方の意見

- ・外見からではわからない障がいを一律に「見えるようにすべき」という考え方は障がいの理解を妨げる。
- ・見た目ではわからない障がいなど様々な事情のある人がいる。
- ・オールジェンダートイレは、特別な人のためのトイレになってしまうと、入ることそのものがカミングアウトになってしまい、使用しにくくなる。
- ・公衆浴場、学校の着替える時に、一人で着替えられる場所があると安心できる。

- ・色々な家族の形がすでに存在していること、「父・母・こども」以外のかたちでも、妊娠出産をし、ファミリーとなる。

イ 制度的な課題

- ・民間住宅は外国人お断りの物件が8割で、なかなか見つからない。
- ・多くの制度において、性的マイノリティは多くの人が使えるサービスが受けられず、その差は人生に大きく影響する。
- ・自治体に同性パートナーシップ制度、ファミリーシップ制度のあることが、当事者をエンパワーメントする。

ウ 障害や多様性への理解促進の必要性

- ・こどもだけでなく先生や保護者にも、小学校・中学校での障がい理解などが学べるユニバーサルデザイン授業を聞いて、体験してもらいたい。
- ・言語や国の特徴など外国について、あまりにも知識がないと感じる質問をされることがある。最低限の国の特徴については知ってもらい、決めつけた質問をしないでほしい。

エ 人権の尊重

- ・歩きスマホを含め、無関心・無視が増えたと感じる。
- ・特別扱いされすぎるのは嫌という気持ちも理解してもらいたい。腫れ物に触るような態度をされるのは望まない。
- ・こんな人もいる、と思ってほしい。ごく一般の人への配慮が良い。
- ・まわりの人に見守られ、「大丈夫ですよ」と感じられる目線が増えたのではないかと思う。
- ・ありのままに受け入れられる社会をつくるのが大切だと思う。

オ 施設などの整備や利用マナーに関する課題

- ・障害特性から多動や衝動性または姿勢の不安定さがあるこどももいるので、レジの近くに椅子があると座って待つこともできるし親も安心して精算できる。
- ・人が多いところ、暗くなる映画館、本人が嫌な音が聞こえる場所ではパニックになりやすいのでカームダウン（クールダウン）できるスペースがあると良い。
- ・まちの中で休める場所を増やしてほしい。まちの中に少し座って休める場所があると気持ち的にも身体的にも回復し、参加の機会の保障にもなると考える。
- ・駅構内などのディスプレイの広告画面の光や動きは、感覚過敏の影響から心身のストレスになる。
- ・駅構内のスピーカーの位置をわかりやすくしてもらえれば、大きな音量を避けて立つことができる。
- ・バスの行き先と経由地は日本語だけなので、2～3か国語併記してくれたら利用しやすくなる。

- ・日本語が苦手な人には丁寧語よりわかりやすい言葉（やさしい日本語）を使ってほしい。
- ・バリアフリートイレを整備しても不適切に利用する人が増えたと感じる。

カ 合理的配慮の提供について

- ・あらかじめ訪問先に、障害特性と希望する合理的配慮について打ち合わせをすることでスムーズに施設内の店舗を利用することができた。
- ・偏見や差別の問題や、合理的配慮を求める経験の不足から困難を感じている人もいる。
- ・ちょっとした物言いや合理的配慮を求めることがカスタマーハラスメント（いわゆるカスハラ）にならないか懸念の声があがっている。

キ 区民参画・当事者参画の必要性

- ・小学校でのユニバーサルデザイン教育に障がい当事者が参加することで、障がい理解が進んでいると思う。
- ・精神障がい理解の推進のあり方は、当事者と協働で進められることが重要である。当事者の視点から求める理解のあり方を反映し、当事者と一緒にわかりやすい資料などを作成することが大事である。

2 調査結果から新たな基本方針策定に向けて

(1) 人権と多様性を尊重し、社会に参加できるまちづくりが必要

ア 意識上・制度上のバリアの除去

- ・ヒアリング調査の結果、外見からではわからない課題を抱える方に対する偏見や先入観に、生きづらさを感じている方がいることがわかった。併せて、自分たちを特別扱いせず他の人と同じように接してほしい、自分たちのことをもっと知ってほしい、という意見が多くあった。
- ・また、ヒアリング調査では、当事者であるためにサービスが利用できなかったなどの事例が多くあった。
- ・こういった課題を解消するには、意識上・制度上のバリアを除去し、人権と多様性を尊重したまちづくりが必要である。

イ 文化・情報面のバリアの除去

- ・ヒアリング調査では、外国の方が「その国の特徴について最低限のことは知ってもらい、先入観により決めつけた質問はしないでほしい。」という意見があった。
- ・区民向けアンケートでは、「講演会・イベントに参加する際の必要な配慮」や「区で行う手続き」などにおいて、情報保障のニーズが一定程度あることがわかった。
- ・併せて、施設について「わかりやすい案内表示の設置」や、「区で行う手続き」について「書いてある内容がわかりづらい」など、情報発信において改善し

てほしいという意見も多くあった。

- ・以上から、「文化・情報面でのバリア」の解消も、幅広い属性の方から求められており、ユニバーサルデザインのまちづくりとして取り組んでいく必要がある。

ウ 社会参加の促進

- ・区民向けアンケートでは多様な区民が様々な活動のため、まちに出かけ社会参加している状況が把握できた。一方、要介護・要支援認定者（障がいのある方を含む）の社会参加が低いこともわかり、だれもが本人の状況に応じて、社会に参加できる環境づくりが課題である。

(2) だれもが利用しやすく快適に過ごせるまちづくりが必要

ア 物理的バリアの除去

- ・区民向けアンケートでは、道路・歩道、公共交通機関の利用時や、公園、区立施設、民間施設（店舗など）での滞在時に「不便さを感じている」「改善してほしい点がある」と回答した人は、「物理的バリア」についてが多かった。
- ・事業者向けアンケートでは、店員による配慮が必要なお客様への対応が進み、買い物や食事はできるが、お店の出入りや店内の移動といった動作が円滑にできない環境に課題があることが明らかになった。
- ・これらの回答は障がい者だけでなく、多様な属性の方から指摘されており、ユニバーサルデザインの視点に立った物的環境整備は、幅広い区民からニーズがある。そのため、今後もその継続が必要である。

イ 快適に過ごすためのルールの普及・浸透

- ・区民向けアンケートでは、「自転車やキックボードの使用マナー」や、「清潔なトイレの維持管理」など、マナー向上などについての回答も多くあった。
- ・道路や施設などの使い方を改善するなど、快適に過ごすためのルールの普及・浸透も必要である。

(3) 安心して住み続けるための継続的なまちづくりが必要

ア 安心して住み続けるための災害時・緊急時の備え

- ・被災時には命に関わること、特に高齢者・障がい者に過酷な環境となる災害時に備えることが重要である。災害時にはまちや施設・住宅の「物理的なバリア」、状況判断に欠かせない「文化・情報面のバリア」、避難や救助に係る「制度面のバリア」、避難所運営に係る「意識上のバリア」が、集中的に発生することにも鑑み、平時の防災訓練に多様な区民が参加することが重要である。しかし、今回区民向けアンケートでは防災訓練に参加したことがない方が72.4%おり、防災訓練における当事者参画が進んでいないことが明らかとなった。引き続き、災害時要配慮者対策を推進し、区民参画による防災訓練の実施などで検証していく必要がある。

イ ユニバーサルデザインのまちづくりを担う人材の育成

- ・安心して住み続けるためには、平時から声をかけ合い、支えあえる地域づくりが重要である。しかし、区民向けアンケートでは、「まちのなかで困っている方がいても声をかけない」と回答した方が半数以上おり、「困ったときにまわりの方にサポートを頼んだことがある」と回答した方は少なく、互いに声をかけづらい状況があることが明らかとなった。理由として、「本当に困っているかわからない」「サポートの方法がわからない」「頼みにくい雰囲気がある」などの意見があった。相手のことを理解し、支えあえる地域づくりを担う人材が必要である。
- ・まちの状況が変化すると、そのまちに住む人々の課題も変化する。状況の変化とともに新たな知識や考え方を学び、継続的に課題解決に取り組む続ける人材を育成することも重要である。

(4) 区民参画によるまちづくり

- ・上記のような課題に取り組むためには、当事者参画が必要であると、ヒアリング調査で指摘があった。
- ・ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、引き続き区民の参画について検討していく必要がある。

3 総括

- ・ユニバーサルデザインのまちづくりとして、社会的障壁を取り除き、だれもが互いを尊重し、共に支え合い、生き生きとした人生を享受できるようにする必要がある。
- ・大田区では、大田区基本構想で掲げる『心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち 大田区』の実現を目指すこととしている。併せて、大田区基本計画では、「障がいの有無、年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、すべての区民がお互いを尊重し、支えあいながら安心して暮らせるよう、福祉教育にも取り組み、心のバリアフリーの理念の普及啓発と、区民の声を活かしたユニバーサルデザインのまちづくりを推進」していくとしている。
- ・また、今回の調査で、ユニバーサルデザインのまちづくりは、すべての区民に求められるものであり、多様な属性の方が参画して進めていく必要があることが明らかとなった。
- ・上記をふまえ、人と人が互いを尊重し合い、区民とともにつくるユニバーサルデザインのまちづくりをより一層推進していくための基本方針策定に取り組んでいく。

資料編

1 区民向けアンケートの集計結果

*以下の表の「番号」はアンケート調査票の選択肢の番号と異なる箇所があります。

はじめに

問1 この調査票はどなたが記入されますか？次のうち、あてはまるものをお答えください。（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	本人が記入	1,417	75.5
2	宛名の本人の意見を聞いて、家族や介助者（世話人含む。以下、同じ。）が記入	191	10.2
3	宛名の本人の意見を確認することが難しいため、本人の意向を考えて家族や介助者が記入	146	7.8
4	無回答	124	6.6

A あなた（宛名のご本人）ご自身について

問2 あなた（宛名のご本人）の年齢を教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	16～18歳	47	2.5
2	19～29歳	167	8.9
3	30～39歳	397	21.1
4	40～49歳	288	15.3
5	50～59歳	187	10.0
6	60～64歳	103	5.5
7	65～69歳	122	6.5
8	70～74歳	145	7.7
9	75～79歳	159	8.5
10	80～89歳	238	12.7
11	90歳以上	22	1.2
12	無回答	3	0.2

問3 あなた（宛名のご本人）の性別を教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	女性	1,026	54.6
2	男性	835	44.5
3	その他	4	0.2
4	回答しない	10	0.5
5	無回答	3	0.2

問4 あなた（宛名のご本人）の国籍か地域を教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	日本	1,844	98.2
2	中国	15	0.8
3	韓国	5	0.3
4	ベトナム	4	0.2
5	アメリカ	3	0.2
6	フィリピン	2	0.1
7	ネパール	1	0.1
8	台湾	1	0.1
9	ミャンマー	0	0.0
10	インドネシア	0	0.0
11	その他	4	0.2
12	無回答	1	0.1

問5 現在、あなた（宛名のご本人）と一緒に住んでいる方を教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	19歳未満の子どもはいない（ひとり暮らしを除く）	684	36.4
2	19歳未満の子ども（本人含む）がいる	676	36.0
3	ひとり暮らし	282	15.0
4	無回答	236	12.6

(1) 19歳未満のこどもの属性

n=676

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	未就学児がいる	493	72.9
2	小学生がいる	176	26.0
3	中学生がいる	55	8.1
4	高校生・高専・その他がいる	111	16.4
5	無回答	8	1.2

(2) こどもの人数

n=493

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	未就学児が1人	357	19.0
2	未就学児が2人以上	136	7.2
3	無回答	0	0.0

問6 現在、あなた（宛名のご本人）またはあなたと一緒に住まいの方で、介護や介助（育児を除く）が必要な方の年齢と人数を教えてください。（あなた本人を含み、あてはまるものすべてに○）

* “介助が必要かどうか” は回答者（あなた）の判断でお願いします。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	0～17歳が1人以上	37	2.0
2	18～64歳が1人以上	148	7.9
3	65歳以上が1人以上	243	12.9
4	介助が必要な人はいない	1,088	57.9
5	無回答	386	20.6

問7 現在、あなた（宛名のご本人）がお持ちの手帳や受給者証はありますか？（あてはまるものすべてに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	持っていない	1,042	55.5
2	身体障害者手帳	521	27.7
3	特定医療費（指定難病）受給者証	130	6.9
4	愛の手帳	122	6.5
5	自立支援医療受給者証（精神通院）	117	6.2
6	精神障害者保健福祉手帳	105	5.6
7	その他	9	0.5
8	無回答	65	3.5

（1）身体障害者手帳の級数

n=523

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	1級	177	34.0
イ	2級	116	22.3
ウ	3級	77	14.8
エ	4級	90	17.3
オ	5級	22	4.2
カ	6級	26	5.0
キ	7級	0	0.0
ク	無回答	15	2.9

(2) 愛の手帳の度数

n=122

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	1度	13	10.7
イ	2度	31	25.4
ウ	3度	32	26.2
エ	4度	44	36.1
オ	無回答	2	1.6

(3) 精神障害者保健福祉手帳の級数

n=105

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	1級	5	4.8
イ	2級	54	51.4
ウ	3級	42	40.0
エ	無回答	4	3.8

問 8 あなた（宛名のご本人）が持っている手帳や受給者証の種類は次のうちどれですか？（あてはまるものすべてに○）

n=771

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	肢体不自由（体幹や上肢・下肢などの運動機能障がい）	222	28.8
2	精神疾患	124	16.1
3	内臓や免疫機能などの内部障がい	117	15.2
4	難病	114	14.8
5	知的障がい	108	14.0
6	聴覚障がい・平衡機能障がい	88	11.4
7	視覚障がい	65	8.4
8	音声機能・言語機能・そしゃく機能の障がい	33	4.3
9	発達障がい	27	3.5
10	高次脳機能障がい	23	3.0
11	その他	9	1.2
12	無回答	75	9.7

問9 あなた（宛名のご本人）は介護保険制度で、要支援または要介護の認定を受けていますか？（1～3のあてはまるもの1つだけに○、3の場合はア～キのうち1つに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	要介護・要支援認定を受けていない	1,411	75.1
2	要介護・要支援認定を受けている	358	19.1
3	要介護・要支援認定を受けていないが、介護サービスを利用している	24	1.3
4	無回答	85	4.5

(1) 介護度（1つだけ）

n=358

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	要支援1	53	14.8
イ	要支援2	51	14.2
ウ	要介護1	44	12.3
エ	要介護2	59	16.5
オ	要介護3	53	14.8
カ	要介護4	43	12.0
キ	要介護5	43	12.0
ク	無回答	12	3.4

問10 あなた（宛名のご本人）のお住まいの郵便番号を教えてください。

n=1,878

番号	地域	回答数(人)	割合(%)
ア	蒲田	570	30.4
イ	大森	539	28.7
ウ	調布	497	26.5
エ	糀谷・羽田	249	13.3
オ	無回答	23	1.2

*回答された郵便番号から、4つの地域に分類。また、大森東はすべて大森地域に分類。

(1) あなた（宛名のご本人）のお住まいの郵便番号を教えてください。

n=1,878

番号	郵便番号	町名	回答数(人)	割合(%)
1	146-0082	池上	69	3.7
2	145-0061	石川町	14	0.7
3	146-0091	鶉の木	40	2.1
4	143-0016	大森北	60	3.2
5	143-0014	大森中	28	1.5

6	143-0015	大森西	82	4.4
7	143-0012	大森東	37	2.0
8	143-0011	大森本町	19	1.0
9	143-0013	大森南	28	1.5
10	144-0052	蒲田	54	2.9
11	144-0053	蒲田本町	23	1.2
12	145-0064	上池台	64	3.4
13	144-0032	北糀谷	13	0.7
14	145-0062	北千束	28	1.5
15	143-0021	北馬込	24	1.3
16	145-0073	北嶺町	18	1.0
17	146-0085	久が原	54	2.9
18	143-0003	京浜島	0	0.0
19	143-0023	山王	44	2.3
20	146-0092	下丸子	67	3.6
21	143-0004	昭和島	0	0.0
22	144-0054	新蒲田	22	1.2
23	143-0002	城南島	0	0.0
24	146-0095	多摩川	28	1.5
25	146-0083	千鳥	26	1.4
26	143-0024	中央	64	3.4
27	145-0071	田園調布	49	2.6
28	145-0072	田園調布本町	21	1.1
29	145-0076	田園調布南	9	0.5
30	143-0001	東海	1	0.1
31	146-0081	仲池上	29	1.5
32	143-0027	中馬込	34	1.8
33	144-0055	仲六郷	41	2.2
34	144-0051	西蒲田	72	3.8
35	144-0034	西糀谷	56	3.0
36	143-0026	西馬込	15	0.8
37	145-0075	西嶺町	9	0.5
38	144-0056	西六郷	66	3.5
39	144-0047	萩中	33	1.8
40	144-0043	羽田	29	1.5
41	144-0042	羽田旭町	0	0.0
42	144-0041	羽田空港	0	0.0
43	144-0031	東蒲田	15	0.8
44	144-0033	東糀谷	34	1.8
45	143-0022	東馬込	15	0.8

46	145-0074	東嶺町	13	0.7
47	146-0094	東矢口	29	1.5
48	145-0065	東雪谷	50	2.7
49	144-0046	東六郷	28	1.5
50	143-0007	ふるさとの浜辺公園	0	0.0
51	143-0006	平和島	1	0.1
52	143-0005	平和の森公園	0	0.0
53	144-0044	本羽田	28	1.5
54	144-0035	南蒲田	26	1.4
55	146-0084	南久が原	11	0.6
56	145-0063	南千束	21	1.1
57	143-0025	南馬込	74	3.9
58	145-0066	南雪谷	36	1.9
59	144-0045	南六郷	52	2.8
60	146-0093	矢口	47	2.5
61	145-0067	雪谷大塚町	5	0.3
62	145-0093	令和島	0	0.0
		無回答	23	1.2

問 11 あなた（宛名のご本人）は大田区に住んでから何年経ちましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*一度大田区から離れて、再度大田区に引っ越してきた場合は、引っ越してきた時点からの年数をお知らせください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	10年以上	1,269	67.6
2	5年以上10年未満	279	14.9
3	5年未満	315	16.8
4	無回答	15	0.8

B 外出状況について

問 12 あなた（宛名のご本人）が外出する日数はどれぐらいですか？（一番近いもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	週に5～7日程度	1,151	61.3
2	週に3～4日程度	357	19.0
3	週に1～2日程度	174	9.3
4	月に1～3日程度	75	4.0
5	年に1～11日程度	19	1.0
6	ほぼ外出しない	74	3.9
7	無回答	28	1.5

問 13 あなた（宛名のご本人）が外出する目的として多いものを教えてください。（回数が多いものから3つまで○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	買い物・食事	1,248	66.5
2	通勤・通学・通園	892	47.5
3	通院・通所（リハビリ・デイサービス等の施設）	581	30.9
4	散歩・ジョギング・まち歩き	423	22.5
5	こどもと遊ぶ	299	15.9
6	習い事・趣味	233	12.4
7	知人・親戚と会う	186	9.9
8	家族等の付き添いや送迎	152	8.1
9	地域活動やボランティア等の活動	52	2.8
10	その他	22	1.2
11	無回答	68	3.6

**問 14 あなた（宛名のご本人）が外出手段として利用が多いものを教えてください。
（利用が多いものから3つまで○）**

*介護や介助を必要とする方の付き添いは含みません。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	徒歩（杖、車いす、シルバーカー、ベビーカー等を使用し ての移動を含む）	1,334	71.0
2	電車・モノレール	1,018	54.2
3	自転車	669	35.6
4	バス	458	24.4
5	自家用車	417	22.2
6	一般タクシー（車いすのまま乗れるものを含む）	181	9.6
7	施設送迎車あるいはNPO等の車両（介護タクシー含む）	147	7.8
8	その他	12	0.6
9	無回答	41	2.2

**問 15 あなた（宛名のご本人）が外出時の移動に使用しているものは何ですか？（あ
てはまるものすべてに○）**

*介護や介助を必要とする方の付き添いは含みません。

*2、4、6～9については、使用年数をお答えください。（アまたはイに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	何も使用していない	1,252	66.7
2	杖、ポール（ストック）、ウォーキングカート（杖代わり のキャリーケース）など	203	10.8
3	こどもと外出する際、ベビーカー・こども用車いす	173	9.2
4	手動車いす	143	7.6
5	こどもと外出する際、抱っこ紐・おんぶ紐・スリング等	121	6.4
6	シルバーカー、手押し車、歩行器など	68	3.6
7	電動車いす	26	1.4
8	白杖	37	2.0
9	補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）	1	0.1
10	その他	16	0.9
11	無回答	54	2.9

（1）杖、ポール（ストック）、ウォーキングカート（杖代わりのキャリーケース）な
どの使用年数

n=203

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	111	54.7
イ	10年以上使用	40	19.7
ウ	無回答	52	25.6

(2) 手動車いすの使用年数

n=143

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	96	67.1
イ	10年以上使用	37	25.9
ウ	無回答	10	7.0

(3) シルバーカー、手押し車、歩行器などの使用年数

n=68

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	47	69.1
イ	10年以上使用	5	7.4
ウ	無回答	16	23.5

(4) 白杖の使用年数

n=37

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	11	29.7
イ	10年以上使用	20	54.1
ウ	無回答	6	16.2

(5) 電動車いすの使用年数

n=26

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	15	57.7
イ	10年以上使用	9	34.6
ウ	無回答	2	7.7

(6) 補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)の使用年数

n=1

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	使用は10年未満	1	100.0
イ	10年以上使用	0	0.0
ウ	無回答	0	0.0

問 16 あなた（宛名のご本人）が外出する時に、介助（育児は除く）は必要ですか。
（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	介助は不要	1,371	73.0
2	たまに介助（同行援護者含む）あり	129	6.9
3	介助なしでの外出と、介助者あり（同行援護者含む）の外出がほぼ半々	46	2.4
4	介助（同行援護者含む）ありの外出が多い	57	3.0
5	いつも介助が必要	203	10.8
6	無回答	72	3.8

問 17 あなた（宛名のご本人）が初めて行く場所に出かける前、行先についてどのような情報を調べますか？（あてはまるものすべてに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	目的地の場所（地図）	1,543	82.2
2	交通手段（乗り換えルート、バリアフリールート、経路など）	1,433	76.3
3	所要時間	1,364	72.6
4	エレベーターの有無	422	22.5
5	おむつ交換スペース（乳幼児用）の有無	188	10.0
6	車いすやベビーカーでの入店が可能か	178	9.5
7	洋式トイレの有無	162	8.6
8	駐車スペースの有無	148	7.9
9	車いす対応トイレ（車いすの人が使える広いトイレ）の有無	139	7.4
10	駐輪スペースの有無	137	7.3
11	入口の段差、スロープの有無	128	6.8
12	車いす等で移動できる広さ	118	6.3
13	階段の手すりの有無	93	5.0
14	授乳スペースの有無	88	4.7
15	ベビーチェアの有無	71	3.8
16	介助用ベッド（大人用ベッド）の有無	25	1.3
17	オストメイト対応トイレの有無	15	0.8
18	点字ブロックの有無	4	0.2
19	補助犬受け入れの有無	2	0.1
20	その他	38	2.0
21	無回答	96	5.1

問 18 あなた（宛名のご本人）は、問 17 の情報をどのように調べていますか？（あてはまるものすべてに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	インターネット検索（乗換案内含む）	1,346	71.7
2	地図アプリ（Google マップ、Yahoo!マップなど）	895	47.7
3	家族や知人に調べてもらう	389	20.7
4	SNS（X、Instagram、YouTube など）	227	12.1
5	電話・FAX・メールで問い合わせ	156	8.3
6	地図や時刻表等の印刷物	137	7.3
7	バリアフリーマップ（インターネットで確認できるもの、印刷物含む）	53	2.8
8	その他	42	2.2
9	無回答	97	5.2

問 19 あなた（宛名のご本人）は外出の際、10 年前（2015 年頃）に比べて、大田区内の公共交通機関（電車やバス、タクシーなど）や施設が『使いやすい』になったと感じますか。（あてはまるものすべてに○）

*10 年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	鉄道駅や電車が使いやすくなった	372	19.8
2	道路や歩道が歩きやすくなったり運転しやすくなったり、使いやすくなった	257	13.7
3	バス車両やバス停が使いやすくなった	230	12.2
4	公共施設（区役所や特別出張所、区民センター、図書館など）が使いやすくなった	210	11.2
5	タクシーが使いやすくなった	190	10.1
6	公園が使いやすくなった	103	5.5
7	よく行くお店が使いやすくなった	85	4.5
8	その他が使いやすくなった	13	0.7
9	使いやすくなったと思わない	955	50.9
10	無回答	149	7.9

問 20 あなた（宛名のご本人）が問 19 で『使いやすい』になったと感じた場所と理由を具体的に教えてください。（自由記述）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	自由記述有	489	26.0
2	無回答	1,389	74.0

C 道路について

問 21 あなた（宛名のご本人）が利用している道路や歩道で、『不便さ』を感じていることはありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『不便さ』を感じることもある	1,213	64.6
イ	『不便さ』を感じることはない	577	30.7
ウ	無回答	88	4.7

(1) 道路や歩道で『不便さ』を感じること（あてはまるものすべて）

n=1,213

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	歩道がせまい	715	58.9
2	歩道を通る自転車・キックボードなどが多い、スピードの出し過ぎ、マナーが悪い	618	50.9
3	歩きづらい（すべる、でこぼこしている、急な坂、歩道の傾きが急など）	484	39.9
4	歩道に障害物（自転車、看板、街路樹の枝など）がある	298	24.6
5	車の交通量が多い	278	22.9
6	歩道がない	236	19.5
7	歩道と車道の段差が大きい	220	18.1
8	歩道橋にエレベーターがない	208	17.1
9	歩道にベンチがない・少ない	199	16.4
10	青色点灯時間が短い	176	14.5
11	歩道と車道の区別がわからない・わかりにくい	141	11.6
12	歩道が暗い	138	11.4
13	横断歩道がない	132	10.9
14	信号機がない	84	6.9
15	音響装置がない	54	4.5
16	道に勧誘などの人が多く歩きにくい	52	4.3
17	点字ブロックがない	21	1.7
18	音響装置が鳴らないときがある	6	0.5
19	無回答	34	2.8

D 鉄道・バス・タクシーについて

問 22 あなた（宛名のご本人）が利用する大田区内の電車・モノレール・バス・タクシーで、『改善してほしい』と感じていることはありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『改善してほしい』ことがある	1,021	54.4
イ	『改善してほしい』ことがない	727	38.7
ウ	無回答	130	6.9

(1) 電車・モノレール・バス・タクシーで『不便さ』を感じる（あてはまるものすべて）

n=1,021

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	清潔なトイレの維持管理	446	43.7
2	バス停に屋根を設置	368	36.0
3	エレベーターの設置	356	34.9
4	ホームドアの設置	350	34.3
5	バス停にベンチを設置	277	27.1
6	わかりやすい案内表示の設置	261	25.6
7	エスカレーターの設置	257	25.2
8	洋式トイレの設置	198	19.4
9	駅前にタクシープールの設置（乗客待ちタクシーの長い列による通行の妨げ解消）	173	16.9
10	優先席の周知	158	15.5
11	乗降口にスロープを設置	155	15.2
12	車いすで乗れるタクシーの増車	154	15.1
13	バリアフリールート of 明確な表示	138	13.5
14	駅員や運転手の対応	138	13.5
15	おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保	129	12.6
16	ホームの明瞭なアナウンス	113	11.1
17	階段の手すりの設置	105	10.3
18	車いす対応トイレの設置	100	9.8
19	一般トイレに手すりの設置	93	9.1
20	すべりにくい床に改修	86	8.4
21	授乳スペースの設置	81	7.9
22	階段の段の端部（段鼻）の視認性を高める（瞬時に段差を識別できる）	78	7.6
23	有人改札の誘導チャイム（ピーンポーン）の設置	66	6.5
24	ベビーチェアの設置	65	6.4
25	無人改札の対応改善	55	5.4

26	エスカレーターの音声案内	28	2.7
27	介助用ベッド（大人用ベッド）の設置	28	2.7
28	案内表示の多言語化	28	2.7
29	音声案内の設置	24	2.4
30	点字ブロックの敷設	17	1.7
31	オストメイト対応トイレの設置	17	1.7
32	無回答	130	12.7

E 身近な公園について

問 23 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区立公園・児童遊園で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『改善してほしい』ことがある	844	44.9
イ	『改善してほしい』ことがない	867	46.2
ウ	無回答	167	8.9

(1) 公園で『改善してほしい』こと（あてはまるものすべて）

n=844

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	清潔なトイレの維持管理	472	55.9
2	日影、雨よけの設置	435	51.5
3	休憩所、ベンチの設置	298	35.3
4	洋式便器の設置	192	22.7
5	遊具の設置	182	21.6
6	駐輪スペースの設置	172	20.4
7	緑化率（緑化面積）を高める	165	19.5
8	一般トイレの設置	155	18.4
9	駐車スペースの設置	142	16.8
10	トイレ個室のスペースを確保	140	16.6
11	入口や園路の幅を拡張	127	15.0
12	入口や園路の段差解消	123	14.6
13	使いやすい水飲み場の設置	114	13.5
14	使いやすいスロープの設置	112	13.3
15	歩きやすい園路に改修	107	12.7
16	おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保	100	11.8
17	車いす対応トイレの設置	85	10.1
18	一般トイレに手すりの設置	79	9.4
19	道や駅から公園等までの案内表示の設置	73	8.6

20	わかりやすい案内表示の設置	70	8.3
21	ベビーチェアの設置	45	5.3
22	介助用ベッド（大人用ベッド）の設置	17	2.0
23	点字ブロックの敷設	16	1.9
24	オストメイト対応トイレの設置	14	1.7
25	無回答	56	6.6

F 区立施設について

問 24 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区の施設（公園を除く）で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『改善してほしい』ことがある	597	31.8
イ	『改善してほしい』ことがない	1,084	57.7
ウ	無回答	197	10.5

(1) 区立施設で『改善してほしい』こと（あてはまるものすべて）

n=597

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	休憩所・ベンチの設置	217	36.3
2	エレベーターの設置	152	25.5
3	駐車スペースの設置	138	23.1
4	入口や通路の段差解消	136	22.8
5	歩きやすい通路に改修	131	21.9
6	わかりやすい案内表示の設置	121	20.3
7	道や駅から施設までの案内表示の設置	121	20.3
8	公衆無線 LAN (Wi-Fi) 対応	120	20.1
9	使いやすいスロープの設置	107	17.9
10	入口や通路の幅を拡張	101	16.9
11	一般トイレに手すりの設置	97	16.2
12	車いす対応トイレの設置	85	14.2
13	階段に手すりの設置	83	13.9
14	おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保	81	13.6
15	緊急ボタン（呼び出し）の設置	80	13.4
16	窓口に杖かけや荷物を置く棚（スペース）の確保	78	13.1
17	授乳室・授乳スペースの設置	61	10.2
18	ベビーチェアの設置	43	7.2
19	フラッシュランプの設置	43	7.2
20	窓口に高さの低い記載台も設置	34	5.7

21	介助用ベッド（大人用ベッド）の設置	24	4.0
22	オストメイト対応トイレの設置	22	3.7
23	多言語表示・多言語対応	20	3.4
24	点字ブロックの敷設	17	2.8
25	無回答	63	10.6

問 25 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区の施設の窓口の対応や手続き（オンライン・対面・郵送など）について『不便さ』を感じることはありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『不便さ』を感じることもある	832	44.3
イ	『不便さ』を感じることはない	856	45.6
ウ	無回答	190	10.1

(1) 窓口対応や手続きで『不便さ』を感じること（あてはまるものすべて）

n=832

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	平日しかやっていない	348	41.8
2	待ち時間が長い	321	38.6
3	書いてある内容がわかりづらい・難しい・理解しにくい	302	36.3
4	オンラインで手続きできない・完結しない	267	32.1
5	情報量が多い（必要な情報が見つけにくい、どこにあるかわからない）	265	31.9
6	記入するところが多い	193	23.2
7	一度の手続きで完了しない（ワンストップでない）	172	20.7
8	文字が小さい	167	20.1
9	質問したいときすぐに聞ける職員がいない	149	17.9
10	説明や対応が不十分、ずれていると感じる	131	15.7
11	自分の相談内容にあう窓口がなく、たらいまわしにされる	120	14.4
12	職員の対応が親切でない	84	10.1
13	座る場所がない	71	8.5
14	使っている文字（フォント）のデザインや色が見えにくい・読みにくい	50	6.0
15	漢字に“ふりがな”が付いていない	49	5.9
16	筆談の対応がない	31	3.7
17	手話のわかる人がいない	25	3.0
18	特定の機器（FAX など）でしか手続きできない	24	2.9
19	外国語を話せる人がいない	23	2.8
20	用紙の色が区別しにくい	14	1.7
21	墨字の資料しか提供されないため、読めない	10	1.2
22	無回答	40	4.8

G お店について

問 26 あなた（宛名のご本人）が利用したことのあるお店での買い物や外食で、お店の人にサポートを依頼したとき、10年前（2015年頃）に比べて対応はどう変わりましたか？（もっとも多かったもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	そもそもサポートが必要になる場面はなかった	931	49.6
2	以前と変わらず、店員が対応してくれる	268	14.3
3	店員が対応してくれることが増えた	215	11.4
4	以前と変わらず、頼みづらい	70	3.7
5	頼みづらくて声をかけないことが増えた	26	1.4
6	頼んだが、あまり対応してもらえないことが増えた／断られることが増えた	18	1.0
7	その他	58	3.1
8	無回答	292	15.5

問 27 あなた（宛名のご本人）がお店で買い物や外食をする際に、『不便さ』を感じることはありますか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	『不便さ』を感じることもある	811	43.2
イ	『不便さ』を感じることはない	919	48.9
ウ	無回答	148	7.9

問 27 買い物や外食時で『不便さ』を感じること（あてはまるものすべて）

n=811

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	入口や通路が狭い	295	36.4
2	入口や通路に段差がある（スロープがない）	213	26.3
3	メニューがわかりにくい（タブレットを含む）	201	24.8
4	休憩スペースがない	198	24.4
5	お店の駐車スペースがない・少ない・狭い	183	22.6
6	大きな荷物や、かさばる防寒着などを置く場所がない	158	19.5
7	通路が歩きづらい・すべりやすい	147	18.1
8	授乳室やキッズコーナーがない	128	15.8
9	お店の出入口が手動である	120	14.8
10	おむつ交換スペース（乳幼児用）がない	110	13.6
11	必要なときに店員のサポートが受けられない	105	12.9

12	車いす対応トイレがない	99	12.2
13	一般トイレがない	93	11.5
14	公衆無線 LAN (Wi-Fi) が使えない	92	11.3
15	お店の中の案内がない・わかりにくい	76	9.4
16	スロープが使いづらい (急である・手すりがない等)	72	8.9
17	一般トイレに手すりがない	64	7.9
18	アレルギー物質やカロリーなどの表示がない	64	7.9
19	ベビーチェアがない	63	7.8
20	レジカウンターやサービスカウンター等に、杖かけが設置されていない	53	6.5
21	介助用ベッド (大人用ベッド) がない	30	3.7
22	手話のわかる人がいない	25	3.1
23	筆談の対応がない	23	2.8
24	オストメイト対応トイレがない	12	1.5
25	外国語対応のメニューがない	12	1.5
26	外国語を話せる人がいない	12	1.5
27	補助犬の同伴を断られる	6	0.7
28	無回答	56	6.9

H 講演会・イベントなどについて

問 28 あなた (宛名のご本人) が、区の開催する講演会・イベントなどへ参加する場合、必要と感じていること (配慮や条件、ニーズなど) は何ですか？

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	特に必要と感じていることない	1,187	63.2
イ	配慮があれば参加できる	430	22.9
ウ	配慮があっても参加できない	72	3.8
	無回答	189	10.1

問 28 講演会・イベントに必要な配慮 (あてはまるものすべて)

n=430

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	参加しやすい時間帯での開催	222	51.6
2	オンライン (インターネット) での申し込み	182	42.3
3	駅から近い	180	41.9
4	後日、動画視聴できる	148	34.4
5	駐車場や駐輪場がある	133	30.9
6	オンラインでの参加	121	28.1
7	保育室 (一時預かり保育)	81	18.8
8	車いす等での参加が可能な会場	65	15.1
9	事前に資料の送付 (印刷文字・拡大文字・点字・音声読み上げ対応など)	54	12.6

10	カームダウン・クールダウンスペースの設置	34	7.9
11	車いすの貸出し	28	6.5
12	手話通訳の派遣	24	5.6
13	要約筆記・文字通訳の派遣	22	5.1
14	案内に音声コードを入れる	19	4.4
15	朗読サービスの派遣	8	1.9
16	外国語の通訳・外国語の資料や表示	7	1.6
17	無回答	12	2.8

I 防災訓練について

問 29 あなた（宛名のご本人）は、近所や地域で開催されている防災訓練（職場や学校等の防災訓練やイベントの防災コーナーは除く）に参加したことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	参加したことがない	1,360	72.4
2	参加したことがあり、今後も参加予定である	277	14.7
3	参加したことがあるが、今後は参加しないまたはできない	167	8.9
4	無回答	74	3.9

問 30 あなた（宛名のご本人）が、近所や地域で開催されている防災訓練に参加しない、または参加できない理由は何ですか？（あてはまるものすべてに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	開催日や開催場所を知らない／案内が届かない	801	42.7
2	都合がつかない（仕事・体調・親の介護やこどもの世話など）	614	32.7
3	訓練内容や対象者がわからない	380	20.2
4	訓練の場所まで行けない・行くことが大変（段差が多い・遠い・交通が不便など）	211	11.2
5	内容が自分にあっていないと感じる／訓練に参加する必要はないと考えている	98	5.2
6	職場や他の場所で訓練を受けているため、地域の訓練には必要性を感じない	86	4.6
7	開催の案内が直前に届き、準備の余裕がない	31	1.7
8	過去に参加を断られたことがある／歓迎されていないと感じた	13	0.7
9	その他	116	6.2
10	無回答	383	20.4

J まちの中で

問 31 あなた（宛名のご本人）は、まちの中で困っていそうな人がいたら「お手伝いしましょうか」など、声をかけることはありますか？（1、2どちらかに○、2を選択した場合、理由をア～キの中から1つに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	声をかけないことが多い	1,071	57.0
2	声をかけることが多い	663	35.3
3	無回答	144	7.7

(1) 声かけをしない理由（1つだけ）

n=1,071

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
ア	手伝うことが困難だから	313	29.2
イ	本当に困っているのか判断できないから	234	21.8
ウ	お節介になるような気がするから	145	13.5
エ	店員や駅員に任せの方が良いと思うから	94	8.8
オ	サポートの方法がわからないから	75	7.0
カ	自分にとって負担になるような気がするから	27	2.5
キ	その他	101	9.4
ク	無回答	82	7.7

問 32 あなた（宛名のご本人）は、まちの中で困っていそうな人がいたら、10年前（2015年頃）に比べて声をかけやすくなりましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	変わらない	734	39.1
2	わからない、場合による	439	23.4
3	声をかけにくくなった	209	11.1
4	声をかけやすくなった	176	9.4
5	そもそも声をかけない	125	6.7
6	その他	33	1.8
7	無回答	162	8.6

問 33 あなた（宛名のご本人）がまちの中で困ったとき、まわりの人にサポートを頼んだことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	そもそも困るような状況になっただけではない	891	47.4
2	サポートを頼まないことが多い	382	20.3
3	頼んでいないが、まわりから声をかけられることが多い	285	15.2
4	サポートを頼むことが多い	129	6.9
5	その他	57	3.0
6	無回答	134	7.1

問 34 あなた（宛名のご本人）が困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、まちの中でまわりの人にサポートを頼みやすくなりましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	サポートを頼むような場面がなかったのでわからない	865	46.1
2	今も前も頼みにくい	328	17.5
3	もともと頼みやすく、変わらない	302	16.1
4	以前は頼みにくかったが、頼みやすくなった	124	6.6
5	頼みにくくなった（以前の方が頼みやすかった）	65	3.5
6	その他	55	2.9
7	無回答	139	7.4

問 35 あなた（宛名のご本人）が困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、声をかけられることが増えましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	困った場面がないのでわからない	651	34.7
2	今も前もあまり声をかけられない	512	27.3
3	以前からよく声をかけられていて、変わらない	232	12.4
4	以前はあまり声をかけられなかったが、増えたと感じる	230	12.2
5	以前の方が声をかけられることが多かった	61	3.2
6	その他	52	2.8
7	無回答	140	7.5

J まちの中で

問 36 『障害の社会モデル』という言葉を知っていますか？（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	知らない	1,235	65.8
2	聞いたことはあるが、定義がよくわからない	352	18.7
3	定義は何となく理解している	147	7.8
4	定義までよく理解している	62	3.3
5	無回答	82	4.4

問 37 『合理的配慮』という言葉を知っていますか？（あてはまるもの1つだけに○）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	知らない	945	50.3
2	聞いたことはあるが、定義がよくわからない	416	22.2
3	定義は何となく理解している	268	14.3
4	定義までよく理解している	155	8.3
5	無回答	94	5.0

問 38 その他、ユニバーサルデザインのまちづくりについて、ご意見等がございましたら記入ください。（自由記述）

n=1,878

番号	選択肢	回答数(人)	割合(%)
1	自由記述有	329	17.5
2	無回答	1,549	82.5

2 調査票

“ユニバーサルデザインのまちづくり”に関する 大田区民アンケート調査回答のお願い

日ごろより、大田区政にご理解とご協力をいただき、心よりお礼申し上げます。

このたび、大田区では、基本構想で掲げる『心やすらぎ 未来へはばたく 笑顔のまち 大田区』の実現に向け、「大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針」を改定することにしたしました。その基礎資料とするため、「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する大田区民アンケート調査』を実施します。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解のうえ、ご協力をお願いします。

なお、本調査は無記名での回答となり、個人を特定するものではありません。また、目的以外に利用することはございません。

令和7(2025)年10月 大田区 福祉管理課

*ユニバーサルデザインとは

障がいの有無、年齢、性別、国籍等に関わらず、すべての人々が利用しやすいように考えて、最初から都市や生活環境をデザインすることです。

○ ご記入にあたってのお願い

- ・回答は、**原則として封筒の宛名のご本人**がご記入ください。「●●●の保護者様」という**宛名の場合は、保護者様**がご記入をお願いします。
- ・回答が困難な場合は、ご家族の方、介助者の方などが宛名のご本人の立場でお答えください。
- ・回答に**支援が必要な方は、下記【問い合わせ先】**までご相談ください。
- ・回答方法は**2種類**で、「紙の調査票」か「インターネット」のどちらかでご回答ください。

▶▶▶ あんけーと し き がつ きん
アンケートの締め切り **10月31日(金)**

○ 紙のアンケート調査票について

- ・本調査票に直接ご記入いただき、同封の返信用封筒に入れ、ポストに投函してください。切手、差出人のご記入は不要です。



回答用
二次元コード

○ インターネットを利用して回答する方へ

- ・パソコンやスマートフォンからも回答ができます。右上の二次元コードを読み取るか、URLにアクセスし、IDを入力の上、設問に従ってお進みください。

URL : <https://logoform.jp/form/8BrJ/1156509>

ID : ※IDは個人を特定するものではありません。

と あ さき おおた く ふくし ぶ ふくし かん り か
【問い合わせ先】 大田区 福祉部 福祉管理課

でんわ ぶあつくす
電話 : 03-5744-1721 FAX : 03-5744-1520

めーる あどれす
メールアドレス : ud1234@city.ota.tokyo.jp

ふりがなが付いているアンケート調査票
または音声読み上げ用テキストデータが必要な方へ

- ・ふりがなが付いているアンケート調査票や音声読み上げ用テキストデータも用意してあります。必要な方は表面下の【問い合わせ先】までご連絡ください。



外国の方向けの調査についてのご案内

アンケートにご協力いただく際に、言葉や意味などが難しい場合は、おた国際交流センター (Minto Ota) が通訳などのお手伝いをしますので、ご相談ください。



おた国際交流センター (Minto Ota)

電話：03-6424-4924 月曜日～金曜日 (祝日を除く) 午前10時～午後5時

If you have difficulty with the words or meanings when filling out the survey, please contact the Ota International Exchange Center "Minto Ota," that gives assistance with interpretation, etc.



Ota International Exchange Center "Minto Ota"

TEL : 03-6424-4924

Monday - Friday (excluding public holidays) 10:00 a.m - 5:00 p.m

在您填写这份问卷调查时，如果语言上有困难或内容的意思有不懂的，请咨询大田国际交流中心 (Minto Ota)，我们将提供翻译等协助。



大田国际交流中心 (Minto Ota)

电话：03-6424-4924

星期一至星期五 (国定假日除外) 上午10点至下午5点

설문조사에 협력해 주실 때에, 언어나 일본어 의미 등이 어려운 경우에는 오오타 국제교류센터(Minto Ota)에서 통역 등의 도움을 드리니, 상담해 주시기 바랍니다.



오오타 국제 교류 센터 (Minto Ota)

전화 : 03-6424-4924 월요일부터 금요일까지 (공휴일 제외) 오전 10시~오후 5시

Kapag nahihirapan sa lumalabas na salita at pag-intindi ng kahulugan nito kapag pinupunan ang questionnaire, mangyaring makipag-ugnayan sa (Minto Ota) ng Ota International Exchange Center, na magbibigay ng tulong sa interpretasyon, atbp.



Ota International Exchange Center (Minto Ota)

TEL: 03-6424-4924

Mon. - Fri. (maliban sa public holidays) 10:00 a.m - 5:00 p.m

問7 現在、あなた（宛名のご本人）がお持ちの手帳や受給者証はありますか？
（あてはまるものすべてに○）

1. 持っていない ⇒問9へお進みください
2. 身体障害者手帳 ⇒ 1級 2級 3級 4級 5級 6級 7級
3. 愛の手帳 ⇒ 1度 2度 3度 4度
4. 精神障害者保健福祉手帳 ⇒ 1級 2級 3級
5. 自立支援医療受給者証（精神通院）
6. 特定医療費（指定難病）受給者証
7. その他（ ）

問8 あなた（宛名のご本人）が持っている手帳や受給者証の種類は次のうちどれですか？
（あてはまるものすべてに○）

1. 視覚障がい
2. 聴覚障がい・平衡機能障がい
3. 音声機能・言語機能・そしゃく機能の障がい
4. 肢体不自由（体幹や上肢・下肢などの運動機能障がい）
5. 内臓や免疫機能などの内部障がい
6. 知的障がい
7. 精神疾患
8. 発達障がい
9. 難病
10. 高次脳機能障がい
11. その他（ ）

問9 あなた（宛名のご本人）は介護保険制度で、要支援または要介護の認定を受けていますか？（1～3のあてはまるもの1つだけに○、3の場合はア～キのうち1つに○）

1. 要介護・要支援認定を受けていない
2. 要介護・要支援認定を受けていないが、介護サービスを利用している
3. 要介護・要支援認定を受けている
⇒ア. 要支援1 イ. 要支援2 ウ. 要介護1 エ. 要介護2
オ. 要介護3 カ. 要介護4 キ. 要介護5

問10 あなた（宛名のご本人）のお住まいの郵便番号を教えてください。

1 4 □ - 0 0 □ □

* 今回の調査票が送られてきた封筒に貼られている宛名シールをご確認ください。

郵便番号がわからない場合は、町名を教えてください（ ）

問11 あなた（宛名のご本人）は大田区に住んでから何年経ちましたか？

（あてはまるもの1つだけに○）*一度大田区から離れて、再度大田区に引っ越してきた場合は、引っ越してきた時点からの年数をお知らせください。

1. 10年以上
2. 5年以上10年未満
3. 5年未満

B 外出状況について

問 12 あなた（宛名のご本人）が外出する日数はどれぐらいですか？
（一番近いもの1つだけに○）

- | | | |
|-------------|--------------|-------------|
| 1. 週に5～7日程度 | 2. 週に3～4日程度 | 3. 週に1～2日程度 |
| 4. 月に1～3日程度 | 5. 年に1～11日程度 | 6. ほぼ外出しない |

問 13 あなた（宛名のご本人）が外出する目的として多いものを教えてください。
（回数が多いものから3つまで○）

- | | | |
|--------------------|---------------------------|----------------|
| 1. 通勤・通学・通園 | 2. 通院・通所（リハビリ・デイサービス等の施設） | |
| 3. 買い物・食事 | 4. 散歩・ジョギング・まち歩き | |
| 5. 地域活動やボランティア等の活動 | 6. 習い事・趣味 | |
| 7. 知人・親戚と会う | 8. こどもと遊ぶ | 9. 家族等の付き添いや送迎 |
| 10. その他（ | | ） |

問 14 あなた（宛名のご本人）が外出手段として利用が多いものを教えてください。
（利用が多いものから3つまで○） *介護や介助を必要とする方の付き添いは含みません。

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------|
| 1. 徒歩（杖、車いす、シルバーカー、ベビーカー等を使用しての移動を含む） | | |
| 2. 自転車 | 3. 電車・モノレール | 4. バス |
| 5. 自家用車 | 6. 一般タクシー（車いすのまま乗れるものを含む） | |
| 7. 施設送迎車あるいは NPO 等の車両（介護タクシー含む） | | |
| 8. その他（ | | ） |

問 15 あなた（宛名のご本人）が外出時の移動に使用しているものは何ですか？
（あてはまるものすべてに○） *介護や介助を必要とする方の付き添いは含みません。
*2～7については、使用年数をお答えください。（アまたはイに○）

- | | | |
|--|--------------|------------|
| 1. 何も使用していない | | |
| 2. 杖、ポール（ストック）、ウォーキングカート（杖代わりのキャリーケース）など | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 3. シルバーカー、手押し車、歩行器など | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 4. 手動車いす | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 5. 電動車いす | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 6. 白杖 | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 7. 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬） | ⇒ア. 使用は10年未満 | イ. 10年以上使用 |
| 8. こどもと外出する際、ベビーカー・こども用車いす | | |
| 9. こどもと外出する際、抱っこ紐・おんぶ紐・スリング等 | | |
| 10. その他（ | | ） |

問 16 あなた（宛名のご本人）が外出する時に、介助（育児は除く）は必要ですか。
（あてはまるもの1つだけに○）

1. 介助は不要
2. たまに介助（同行援護者含む）あり
3. 介助なしでの外出と、介助者あり（同行援護者含む）の外出がほぼ半々
4. 介助（同行援護者含む）ありの外出が多い
5. いつも介助が必要

問 17 あなた（宛名のご本人）が初めて行く場所に出かける前、行先についてどのような情報を調べますか？（あてはまるものすべてに○）

1. 目的地の場所（地図）
2. 交通手段（乗り換えルート、バリアフリールート、経路など）
3. 所要時間
4. エレベーターの有無
5. 車いす対応トイレ（車いすの人が使える広いトイレ）の有無
6. オストメイト対応トイレの有無
7. ベビーチェアの有無
8. おむつ交換スペース（乳幼児用）の有無
9. 介助用ベッド（大人用ベッド）の有無
10. 洋式トイレの有無
11. 授乳スペースの有無
12. 駐車スペースの有無
13. 駐輪スペースの有無
14. 階段の手すりの有無
15. 入口の段差、スロープの有無
16. 車いす等で移動できる広さ
17. 車いすやベビーカーでの入店が可能か
18. 点字ブロック*の有無
19. 補助犬受け入れの有無
20. その他（)

*「点字ブロック」の正式名称は「視覚障害者誘導用ブロック」です。

問 18 あなた（宛名のご本人）は、問 17 の情報をどのように調べていますか？
（あてはまるものすべてに○）

1. インターネット検索（乗換案内含む）
2. バリアフリーマップ（インターネットで確認できるもの、印刷物含む）
3. 地図アプリ（Google マップ、Yahoo!マップなど）（具体的に：)
4. SNS（X、Instagram、YouTube など）（具体的に：)
5. 地図や時刻表等の印刷物（具体的に：)
6. 電話・FAX・メールで問い合わせ
7. 家族や知人に調べてもらう
8. その他（)

問 19 あなた（宛名のご本人）は外出の際、10年前（2015年頃）に比べて、大田区内の公共交通機関（電車やバス、タクシーなど）や施設が『使いやすい』なったと感じますか。（あてはまるものすべてに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

1. 道路や歩道が歩きやすくなったり運転しやすくなったり、使いやすくなった
2. 鉄道駅や電車が使いやすくなった
3. バス車両やバス停が使いやすくなった
4. タクシーが使いやすくなった
5. 公園が使いやすくなった
6. 公共施設（区役所や特別出張所、区民センター、図書館など）が使いやすくなった
7. よく行くお店が使いやすくなった
8. その他（ ）が使いやすくなった
9. 使いやすくなったと思わない ⇒問 21 へお進みください

問 20 あなた（宛名のご本人）が問 19 で『使いやすい』なったと感じた場所と理由を具体的に教えてください。（自由記述）

C 道路について

問 21 あなた（宛名のご本人）が利用している道路や歩道で、『不便さ』を感じていることはありますか？

ア.『不便さ』を感じることはない ⇒問 22 へお進みください

イ.『不便さ』を感じることがある ⇒以下の1~18の中で、あてまるものすべてに○

歩道	1. 歩道がない 2. 歩道がせまい 3. 歩道を通る自転車・キックボードなどが多い、スピードの出し過ぎ、マナーが悪い 4. 歩きづらい（すべる、でこぼこしている、急な坂、歩道の傾きが急 など） 5. 歩道に障害物（自転車、看板、街路樹の枝など）がある 6. 歩道と車道の段差が大きい 7. 点字ブロックがない 8. 歩道と車道の区別がわからない・わかりにくい 9. 歩道にベンチがない・少ない* 10. 歩道が暗い
歩道以外	11. 車の交通量が多い 12. 横断歩道がない 13. 歩道橋にエレベーターがない
信号機	14. 信号機がない 15. 青色点灯時間が短い 16. 音響装置がない 17. 音響装置が鳴らないときがある
その他	18. 道に勧誘などの人が多く歩きにくい
自由記述	上記以外に、道路や歩道について『不便さ』を感じていることがありましたら教えてください。

*ベンチの設置には、歩行者の動線が十分に確保できる安全な空間が必要になります。

D 鉄道・バス・タクシーについて

問 22 あなた（宛名のご本人）が利用する大田区内の電車・モノレール・バス・タクシーで、『改善してほしい』と感じていることはありますか？

ア.『改善してほしい』ことがない ⇒問 23 へお進みください	
イ.『改善してほしい』ことがある ⇒以下の1～31の中で、あてまるものすべてに○	
駅構内の移動	1. エレベーターの設置 2. エスカレーターを設置 3. 階段の手すりの設置 4. バリアフリールート of 明確な表示 5. エスカレーターの音声案内 6. 点字ブロックの敷設 7. 階段の段の端部（段鼻）の視認性を高める（瞬時に段差を識別できる）
駅のトイレ等	8. 洋式トイレの設置 9. 一般トイレに手すりの設置 10. 車いす対応トイレの設置 11. オストメイト対応トイレの設置 12. ベビーチェアの設置 13. おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保 14. 介助用ベッド（大人用ベッド）の設置 15. 音声案内の設置 16. 清潔なトイレの維持管理
駅のホーム	17. ホームドアの設置 18. ホームの明瞭なアナウンス
駅の改札	19. 有人改札の誘導チャイム（ピーンポーン）の設置 20. 無人改札の対応改善（具体的に： ）
バス	21. 乗降口にスロープの設置 22. すべりにくい床に改修 23. バス停にベンチの設置 24. バス停に屋根の設置
タクシー	25. 車いすで乗れるタクシーの増車 26. 駅前にタクシープールの設置 （乗客待ちタクシーの長い列による通行の妨げ解消）
全般	27. わかりやすい案内表示の設置 28. 案内表示の多言語化 29. 駅員や運転手の対応 30. 優先席の周知
その他	31. 授乳スペースの設置
自由記述	上記以外に大田区内の駅やバス停、電車・モノレール・バス・タクシーについて『改善してほしいこと』や、『困っていること』がありましたら教えてください。

E 身近な公園について

問 23 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区立公園・児童遊園*で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？

ア.『改善してほしい』箇所がない ⇒問 24 へお進みください	
イ.『改善してほしい』箇所がある ⇒以下の1～24の中で、あてまるものすべてに○	
入口 ・ 通路	1. 入口や園路の幅を拡張 2. 歩きやすい園路に改修 3. 入口や園路の段差解消 4. 使いやすいスロープの設置 5. 点字ブロックの敷設
公園内	6. 休憩所、ベンチの設置 7. 日影、雨よけの設置 8. 使いやすい水飲み場の設置 9. わかりやすい案内表示の設置 10. 遊具の設置 11. 緑化率（緑化面積）を高める
トイレ	12. 一般トイレの設置 13. トイレ個室内のスペースの確保 14. 洋式便器の設置（和式便器のみ設置されている場合） 15. 一般トイレに手すりの設置 16. 車いす対応トイレの設置 17. オストメイト対応トイレの設置 18. ベビーチェアの設置 19. おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保 20. 介助用ベッド（大人用ベッド）の設置 21. 清潔なトイレの維持管理
その他	22. 道や駅から公園等までの案内表示の設置 23. 駐車スペースの設置 24. 駐輪スペースの設置
自由記述	上記以外に区立公園・児童遊園で『改善してほしいこと』や、『困っていること』がありましたら教えてください。

*区立公園や児童遊園には、みなさんが安全で快適に利用できるように、さまざまな基準やルールがあります。

F 区立施設について

問 24 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区の施設（公園を除く）で、『改善してほしい』と感じている箇所はありますか？

ア.『改善してほしい』箇所がない ⇒問 25 へお進みください

イ.『改善してほしい』箇所がある ⇒以下の1～24の中で、あてまるものすべてに○

入口 ・ 通路	1. 入口や通路の幅を拡張 2. 歩きやすい通路に改修 3. 入口や通路の段差解消 4. 使いやすいスロープの設置 5. 点字ブロックの敷設
施設内	6. 休憩所・ベンチの設置 7. エレベーターの設置 8. 階段に手すりの設置 9. 授乳室・授乳スペースの設置 10. わかりやすい案内表示の設置 11. 多言語表示・多言語対応 12. 窓口に杖かけや荷物を置く棚（スペース）の確保 13. 窓口に高さの低い記載台も設置 14. 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 対応
トイレ	15. 車いす対応トイレの設置 16. オストメイト対応トイレの設置 17. ベビーチェアの設置 18. おむつ交換スペース（乳幼児用）の確保 19. 介助用ベッド（大人用ベッド）の設置 20. 一般トイレに手すりの設置 21. 緊急ボタン（呼び出し）の設置
その他	22. 道や駅から施設までの案内表示の設置 23. 駐車スペースの設置 24. フラッシュランプ（火災報知器が鳴ると同時に光る）の設置
自由記述	上記以外に区立施設で『改善してほしいこと』や、『困っていること』がありましたら教えてください。

問 25 あなた（宛名のご本人）が利用したことがある区の施設の窓口や手続き（オンライン・対面・郵送など）について、『不便さ』を感じることはありますか？

ア.『不便さ』を感じることはない ⇒問 26 へお進みください	
イ.『不便さ』を感じることもある ⇒以下の 1～21 の中で、あてまるものすべてに○	
書類	1. 文字が小さい 2. 情報量が多い（必要な情報が見つけにくい、どこにあるかわからない） 3. 書いてある内容がわかりづらい・難しい・理解しにくい 4. 使っている文字（フォント）のデザインや色が見えにくい・読みにくい 5. 記入するところが多い 6. オンラインで手続きできない・完結しない 7. 漢字に“ふりがな”が付いていない 8. 用紙の色が区別しにくい 9. 墨字（点字ではなく普通に印刷されたもの）の資料しか提供されないため、読めない
コミュニケーション	10. 外国語を話せる人がいない 11. 手話のわかる人がいない 12. 筆談の対応がない
職員の対応	13. 質問したいとき、すぐに聞ける職員がいない 14. 自分の相談内容にあう窓口がなく、たらいまわしにされる 15. 説明や対応が不十分、ずれていると感じる 16. 職員の対応が親切でない（具体的に： _____）
その他	17. 待ち時間が長い 18. 座る場所がない 19. 平日しかやっていない 20. 一度の手続きで完了しない（ワンストップでない） 21. 特定の機器（FAX など）でしか手続きできない
自由記述	上記以外に区の施設の窓口や手続きで『不便さ』がありましたら教えてください。

G お店について

問 26 あなた（宛名のご本人）が利用したことのあるお店での買い物や外食で、お店の人にサポートを依頼したとき、10 年前（2015 年頃）に比べて対応はどう変わりましたか？（もっとも多かったもの 1 つだけに○）

*10 年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

1. そもそもサポートが必要になる場面はなかった 2. 店員が対応してくれることが増えた 3. 以前と変わらず、店員が対応してくれる 4. 以前と変わらず、頼みづらい 5. 頼みづらくて声をかけないことが増えた 6. 頼んだが、あまり対応してもらえないことが増えた／断られることが増えた 7. その他（具体的に： _____）

問 27 あなた（宛名のご本人）がお店で買い物や外食をする際に、『不便さ』を感じることはありますか？

ア.『不便さ』を感じることはない ⇒問 28 へお進みください	
イ.『不便さ』を感じることもある ⇒以下の 1～27 の中で、あてまるものすべてに○	
入口 ・ 通路 ・ 駐車場	<ul style="list-style-type: none"> 1. 入口や通路が狭い 2. 通路が歩きづらい・すべりやすい 3. 入口や通路に段差がある（スロープがない） 4. スロープが使いづらい（急である・手すりがない等） 5. お店の出入口が手動である 6. お店の駐車スペースがない・少ない・狭い
店内	<ul style="list-style-type: none"> 7. 休憩スペースがない 8. 授乳室やキッズコーナーがない 9. レジカウンターやサービスカウンター等に、杖かけが設置されていない 10. 大きな荷物や、かさばる防寒着などを置く場所がない 11. 補助犬の同伴を断られる
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> 12. 一般トイレがない 13. 車いす対応トイレがない 14. オストメイト対応トイレがない 15. ベビーチェアがない 16. おむつ交換スペース（乳幼児用）がない 17. 介助用ベッド（大人用ベッド）がない 18. 一般トイレに手すりがない
案内 ・ 表示 ・ 情報	<ul style="list-style-type: none"> 19. メニューがわかりにくい（タブレットを含む） 20. アレルギー物質やカロリーなどの表示がない 21. 外国語対応のメニューがない 22. お店の中の案内がない・わかりにくい 23. 公衆無線 LAN（Wi-Fi）が使えない
コミュニ ケーション	<ul style="list-style-type: none"> 24. 必要なときに店員のサポートが受けられない 25. 外国語を話せる人がいない 26. 手話のわかる人がいない 27. 筆談の対応がない
自由記述	上記以外にお店で買い物や外食をする際に、『不便さ』を感じるがありましたら教えてください。

H 講演会・イベントなどについて

問 28 あなた（宛名のご本人）が、区の開催する講演会・イベントなどへ参加する場合、必要と感じていること（配慮や条件、ニーズなど）は何ですか？

ア. 特に必要と感じていることない ⇒問 29 へお進みください	
イ. 配慮があれば参加できる ⇒以下の1～16の中で、あてまるものすべてに○	
ウ. 配慮があっても参加できない ⇒自由記述欄に理由をご記入ください	
サービス	1. オンライン（インターネット）での申し込み 2. 参加しやすい時間帯での開催 3. 保育室（一時預かり保育） 4. カームダウン・クールダウンスペース*の設置 5. 車いすの貸出し
会場	6. 車いす等での参加が可能な会場 7. 駐車場や駐輪場がある 8. 駅から近い
オンライン	9. オンラインでの参加 10. 後日、動画視聴できる
情報保障	11. 案内に音声コードを入れる 12. 事前に資料の送付（印刷文字・拡大文字・点字・音声読み上げ対応など） 13. 手話通訳の派遣 14. 要約筆記・文字通訳の派遣 15. 朗読サービスの派遣 16. 外国語の通訳・外国語の資料や表示
自由記述	上記以外にどのようなサービスがあると、今まで以上に講演会・イベントなどに参加しやすくなるか、教えてください。 また、配慮があっても参加できない理由がありましたら、教えてください。

*光や音などの感覚の刺激を遮断することで、感覚過敏によるストレスの軽減やパニックを回避するためのスペースです。

I 防災訓練について

問 29 あなた（宛名のご本人）は、近所や地域で開催されている防災訓練（職場や学校等の防災訓練やイベントの防災コーナーは除く）に参加したことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）

1. 参加したことがあり、今後も参加予定である ⇒問 31 にお進みください
2. 参加したことがあるが、今後は参加しない、またはできない
3. 参加したことがない

問 30 あなた（宛名のご本人）が、近所や地域で開催されている防災訓練に参加しない、または参加できない理由は何ですか？（あてはまるものすべてに○）

1. 開催日や開催場所を知らない／案内が届かない
2. 訓練内容や対象者がわからない
3. 都合がつかない（仕事・体調・親の介護やこどもの世話など）
4. 開催の案内が直前に届き、準備の余裕がない
5. 訓練の場所まで行けない・行くことが大変（段差が多い・遠い・交通が不便など）
6. 内容が自分にあっていないと感じる／訓練に参加する必要はないと考えている
7. 職場や他の場所で訓練を受けているため、地域の訓練には必要性を感じない
8. 過去に参加を断られたことがある／歓迎されていないと感じた
9. その他（)

J まちの中で

問 31 あなた（宛名のご本人）は、まちの中で困っていきそうな人がいたら「お手伝いしましょうか」など、声をかけることはありますか？（1、2どちらかに○、2を選択した場合、理由をア～キの中から1つに○）

1. 声をかけることが多い ⇒問 32 へお進みください
2. 声をかけないことが多い ⇒理由をア～キの中から1つ選んでください。

《理由》 ア. 手伝うことが困難だから

イ. お節介になるような気がするから

ウ. 店員や駅員に任せた方が良く思うから

エ. サポートの方法がわからないから

オ. 自分にとって負担になるような気がするから

カ. 本当に困っているのか判断できないから

キ. その他（

）

問 32 あなた（宛名のご本人）は、まちの中で困っていきそうな人がいたら、10年前（2015年頃）に比べて声をかけやすくなりましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

1. 変わらない
2. 声をかけやすくなった
3. 声をかけにくくなった
4. わからない、場合による
5. そもそも声をかけない
6. その他（

）

問 33 あなた（宛名のご本人）がまちの中で困ったとき、まわりの人にサポートを頼んだことはありますか？（あてはまるもの1つだけに○）

1. そもそも困るような状況になったことがない
2. サポートを頼むことが多い
3. サポートを頼まないことが多い
4. 頼んでいないが、まわりから声をかけられることが多い
5. その他（

）

問 34 あなた（宛名のご本人）が困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、まちの中でまわりの人にサポートを頼みやすくなりましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

1. もともと頼みやすく、変わらない
2. 以前は頼みにくかったが、頼みやすくなった
3. 頼みにくくなった（以前の方が頼みやすかった）
4. 今も前も頼みにくい
5. サポートを頼むような場面がなかったのでわからない
6. その他（)

問 35 あなた（宛名のご本人）が困ったとき、10年前（2015年頃）に比べて、声をかけられることが増えましたか？（あてはまるもの1つだけに○）

*10年前に大田区に住んでいなかった方は、大田区に住み始めてからの変化について教えてください。

1. 以前からよく声をかけられていて、変わらない
2. 以前はあまり声をかけられなかったが、増えたと感じる
3. 以前の方が声をかけられることが多かった
4. 今も前もあまり声をかけられない
5. 困った場面がないのでわからない
6. その他（)

K おわりに

問 36 『障害の社会モデル』という言葉を知っていますか？（あてはまるもの1つだけに○）

1. 定義までよく理解している
2. 定義は何となく理解している
3. 聞いたことはあるが、定義がよくわからない
4. 知らない

問 37 『合理的配慮』という言葉を知っていますか？（あてはまるもの1つだけに○）

1. 定義までよく理解している
2. 定義は何となく理解している
3. 聞いたことはあるが、定義がよくわからない
4. 知らない

※ 障害の社会モデルとは

障害の社会モデルとは、『「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である（ユニバーサルデザイン 2020 行動計画抜粋）』という考え方です。

※ 合理的配慮とは

「障害者差別解消法」では、障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて「共生社会」を実現しようとしています。

「合理的配慮の提供」とは、事業者や行政機関等に、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応が求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うこととしています。

問 38 その他、ユニバーサルデザインのまちづくりについて、ご意見等がございましたら記入ください。（自由記述）

《商店街アンケート調査》

◎回答は 11 月執行部会にご持参ください。裏面下 FAX 等での提出も可能です。

問1 商店街名(商店街●●組合・商店会・共栄会は省略)を教えてください。(1つだけに○)

1. 大岡山北口 2. 馬込文士村 3. 観音通り 4. 蒲田東口 5. するがや通り
6. 鶉の木銀嶺 7. 仲六郷一丁目 8. 蒲田西口 9. 石川台希望ヶ丘 10. その他()

問2 業種を教えてください。(あてはまるものに○)

1. 飲食業 2. サービス業(1. 飲食業、3. 販売業を除く。) 3. 販売業
4. その他(具体的に:)

問3 配慮が必要なお客様(高齢の方、障がいのある方、乳幼児連れの方、日本語が苦手な方など)から評判の良い対応があれば、その内容を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 対応(接客)したことがない・良くわからない ⇒問4へお進みください
2. 段差を超えるためのお手伝い
3. 買い物のお手伝い(具体的に:)
4. メニュー注文のお手伝い(タブレット端末の操作のお手伝いなど含む)
5. 購入したい商品または、注文した商品の説明(配膳したお皿の位置の説明等含む)
6. 筆談やタブレットでの会話の対応(外国語対応含む)
7. 大きな荷物を預かる 8. トイレまでの誘導
9. 有人レジのお手伝い(商品やおつりの読みあげ等含む) 10. 店内の表示を見やすくする
11. 高さの異なる椅子(ベビーチェア等)の貸出 12. 貸し出し用の車いすの用意
13. 車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保
14. 座ったまま支払いや手続きができるカウンター 15. 購入した商品を自宅まで配達
16. その他()
17. 特にない

問4 配慮が必要なお客様から求められた要望で、対応が難しかった事例があれば、その内容を教えてください。(事例と理由それぞれに○。複数可)

事例	理由
1. 段差を超えるためのお手伝い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 段差が多すぎる ・ 車いすなどが重すぎる ・ 対応できるスタッフの人数が足りない ・ その他()
2. 買い物のお手伝い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応できるスタッフの人数が足りない ・ その他()
3. メニュー注文のお手伝い(タブレット端末の操作のお手伝いなど含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応できるスタッフの人数が足りない ・ その他()

(裏面あり)

4. 購入したい商品または、注文した商品の説明（配膳したお皿の位置の説明等含む）	・対応できるスタッフの人数が足りない ・その他（ ）
5. 筆談やタブレットでの会話の対応（外国語対応含む）	・メモ用紙や機器が用意されていなかった ・対応できるスタッフの人数が足りない ・その他（ ）
6. 大きな荷物を預かる	・スペースが確保できなかった ・預かった後の管理ができなかった ・その他（ ）
7. トイレまでの誘導	・対応できるスタッフの人数が足りない ・その他（ ）
8. 高さの異なる椅子（ベビーチェア等）の貸出	・スペースが確保できなかった ・事前に用意していなかった ・その他（ ）
9. 車いすやベビーカーでも使いやすくスペースを確保	・スペースが確保できなかった ・その他（ ）

問5 配慮が必要なお客様のために、改善していききたい点があれば教えてください。（複数可）

1. 出入口の段差解消	2. 通路幅の確保
3. レジ前に荷物置き台の設置	4. トイレに手すりを設置
5. トイレにベビーチェア、ベビーベッドなどの設置	
6. 車いすでも利用できるスペースを確保したトイレ	
7. 高さの異なる椅子（ベビーチェア等）の用意	
8. 貸し出し用の車いすの用意	9. メモ用紙や筆談ボードの用意
10. 日本語が苦手な人（外国人など）とコミュニケーションを取るためのタブレットやコミュニケーションボードの用意	
11. 写真が掲載されているメニュー（文字だけのメニューではなく）	
12. 多言語対応のメニュー	13. アレルギー表示
14. スタッフの接客、研修	
15. その他（ ）	

問6 上記、問5の改善にあたり、区からどのような支援があると有効だと思いますか？また、それはどのような支援ですか？（最もあてはまるもの1つに○）

1. 有効な支援があると思う ⇒ア. 補助金等の資金面での支援 イ. 技術面の相談、アドバイス ウ. 接遇等の講習会等の研修機会 エ. 多言語化への支援 オ. その他（ ）
2. 有効な支援は思いつかない

大田区では、「みんなが ぐらしやすい まち」を目指しています。
そこで、大田区に住んでいる皆さんにも、ご意見をお聞きしたいと思います。
回答できるところだけ回答してください。よろしくお願いいたします。

質問1 あなたは小学生か中学生か教えてください。(○を付けてください)

- | | |
|-------|-------|
| 1 小学生 | 2 中学生 |
|-------|-------|

質問2 あなたの性別を教えてください。(○を付けてください)

- | | | | |
|------|------|-------|---------|
| 1 男性 | 2 女性 | 3 その他 | 4 回答しない |
|------|------|-------|---------|

質問3 まちの中で、ユニバーサルデザインになっていると思うものや場所を教えてください。

--

質問4 皆さんが学校へ通学するときに使う道路や、遊びに行くときなどに使う道路で、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？(例えば、道路がせまい、でこぼこして歩きにくい、暗い、道路の横の木がじゃま、信号がない など)

--

質問5 皆さんが遊びに行く公園で、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困っていること”や、“不便だと思うこと”はありますか？(例えば、ベンチがない、水飲み場がない、遊具が少ない、日陰がない、トイレがない、自転車置き場がない など)

--

質問6 しつもん 図書館としょかんや児童館じどうかん、中高生ちゅうこうせいひろばつかを使うときに、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困こまっていること”や、“不便ふべんだと思おもうこと”はありますか？

質問7 しつもん 電車でんしゃやバスつかを使うときに、“もっとこうなれば使いやすいのにな”とか、“困こまっていること”や、“不便ふべんだと思おもうこと”はありますか？

質問8 しつもん まちなかの中で困こまっていそうひとな人がいたら「お手伝てつだいしましょうか」など、声こえをかけたことはありますか？

- 1 声こえをかけたことがある → 声こえをかけた回数かいすうは () 回かいぐらい

2 声こえをかけたことはない

質問9 しつもん 家いえの中なかや学校がっこう以外いがいで “困こまっていること” や、“不便ふべんなこと” はありますか？

令和7年度
大田区ユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査
報告書

令和8年3月発行

発行・編集 大田区 福祉部 福祉管理課
〒144-8621 大田区蒲田五丁目13番14号
電話番号 03-5744-1721
FAX 番号 03-5744-1520

「おおたの窓口2.0」に伴う施設設置及び再配置について

概要

総務財政委員会（令和7年12月15日開催）における所管報告「大田区DX推進計画に基づく窓口DXの実現に向けて」とおり、区では「行かない」「書かない」「待たない」「回らない」窓口の実現を目指している。また、大田区持続可能な自治体経営実践戦略においても、「窓口サービスの向上」を重点取組に位置づけ、デジタル技術を活用した区民サービスの提供実現に向けて、段階的に整備を進めることとしている。令和8年度は、第1段階として次の3つの視点から施設設置及び再配置を行う。

- 1 京急蒲田駅構内にある「観光情報センター」を用途変更し、「窓口サービスの提供施設」とする。
- 2 蒲田東特別出張所の窓口機能を見直し、蒲田地域庁舎の1階各課において必要なレイアウト変更を行うとともに、余剰床を活用して「地域包括支援センター蒲田東」を蒲田地域庁舎1階に移転させる。
- 3 産業プラザPiO内に、本庁舎1階戸籍住民課の「バックオフィス機能」を移転させ、本庁舎1階窓口を拡充する。

施設設置及び再配置のイメージ



本庁舎1階

現 戸籍住民課
(バックオフィス)

新 窓口拡充



ニセイロムスクア1階

現 地域包括支援センター
蒲田東

新 契約解消



本庁舎
バック
オフィス

地域包括
支援センター
蒲田東

2 蒲田地域庁舎1階

現 区執務スペース

新 地域包括支援センター
蒲田東

スケジュール(案)

R8年度末（繁忙期：ピンク）には完了予定

	令和7年度	令和8年度			
		4-6	7-9	10-12	1-3
京急蒲田駅構内 (観光情報センター)	運営				
新窓口サービス		改修		運営(10月~)	
蒲田東特別出張所	既存運営		レイアウト変更		移転
蒲田生活福祉課	既存運営				
地域包括支援センター 蒲田東		運営(アロマ1F)			
産業プラザPiO	運営	改修		移転	
戸籍住民課 (バックオフィス)	運営(本庁舎)				
本庁舎1階窓口	運営				拡張

1 京急蒲田駅構内
観光情報センター



現 観光情報センター

新 新窓口サービス

3 産業プラザPiO



現 区執務スペース

新 戸籍住民課
(バックオフィス)

※赤線：地域包括支援センターの管轄境

健康福祉委員会 令和8年3月5日
健康政策部 資料72番
所管 健康づくり課

5歳児健康診査における健診方式の見直しについて

1 事業目的

幼児期において言語理解力や社会性が高まり、発達障害が認知される時期に健康診査を行い、こどもの特性を早期に発見し、特性に合わせた適切な支援を行うことで幼児の健康の保持及び増進を図ることを目的とする。(令和5年12月28日付け こども家庭庁成育局長通知文書一部抜粋)

2 取組経過 (令和6年10月からモデル事業を開始)

就園児は園の定期健診に合わせて園の嘱託医により実施する「園医方式」、未就園児は「集団健診」として実施。

<実施対象>

令和6年度 6園：区立保育園3園、私立保育園3園、未就園児

令和7年度 80園：区立保育園35園(全園)、私立保育園42園、私立幼稚園3園、未就園児

3 見直し内容

(1) 園医方式は休止とし、令和8年度から5歳児健康診査を区の集団健診として実施する。

(2) 健康診査前に実施する保護者アンケート(SDQ調査票)にて、保護者の心配の度合いが高い児を集団健診の対象とする(SDQ16点以上・二段階方式準用)。

※参考：令和7年8月14日付け こども家庭庁成育局母子保健課通知

(3) SDQ調査票で15点以下の場合は保護者アンケートのみで終了となるが、保護者の希望がある場合は、保健所として相談を受付するご案内を保護者宛に送付する。

※参考：SDQ調査票

4 今後の実施予定

(1) 令和8年度

① 5歳児健康診査の対象(SDQ調査票の送付対象)を区立保育園の就園児及び未就園児とする。就園児については、園にもSDQ調査票を依頼予定。

② 私立保育園及び私立幼稚園の就園児については、保護者宛に保健所相談のご案内を送付し、相談希望者には保健所における相談窓口を案内する。

(2) 令和9年度

① 区内のすべての5歳児を対象に健康診査ができる環境を整備する。

5 5歳児健康診査のイメージ図（令和8年度）

別紙のとおり

※ 参考

- ・令和7年8月14日付け こども家庭庁成育局母子保健課通知 問3-1 抜粋

「対象となる年齢の幼児全てに、発達相談や巡回相談等による聞き取りやアンケート等を組み合わせて実施等（一段階目）したうえで、医師の関与のもと発達等に課題があると考えられた幼児を対象に医師が診察する健診（二段階目）」（以下「二段階方式」という。）を行うことも差し支えないことといたします。

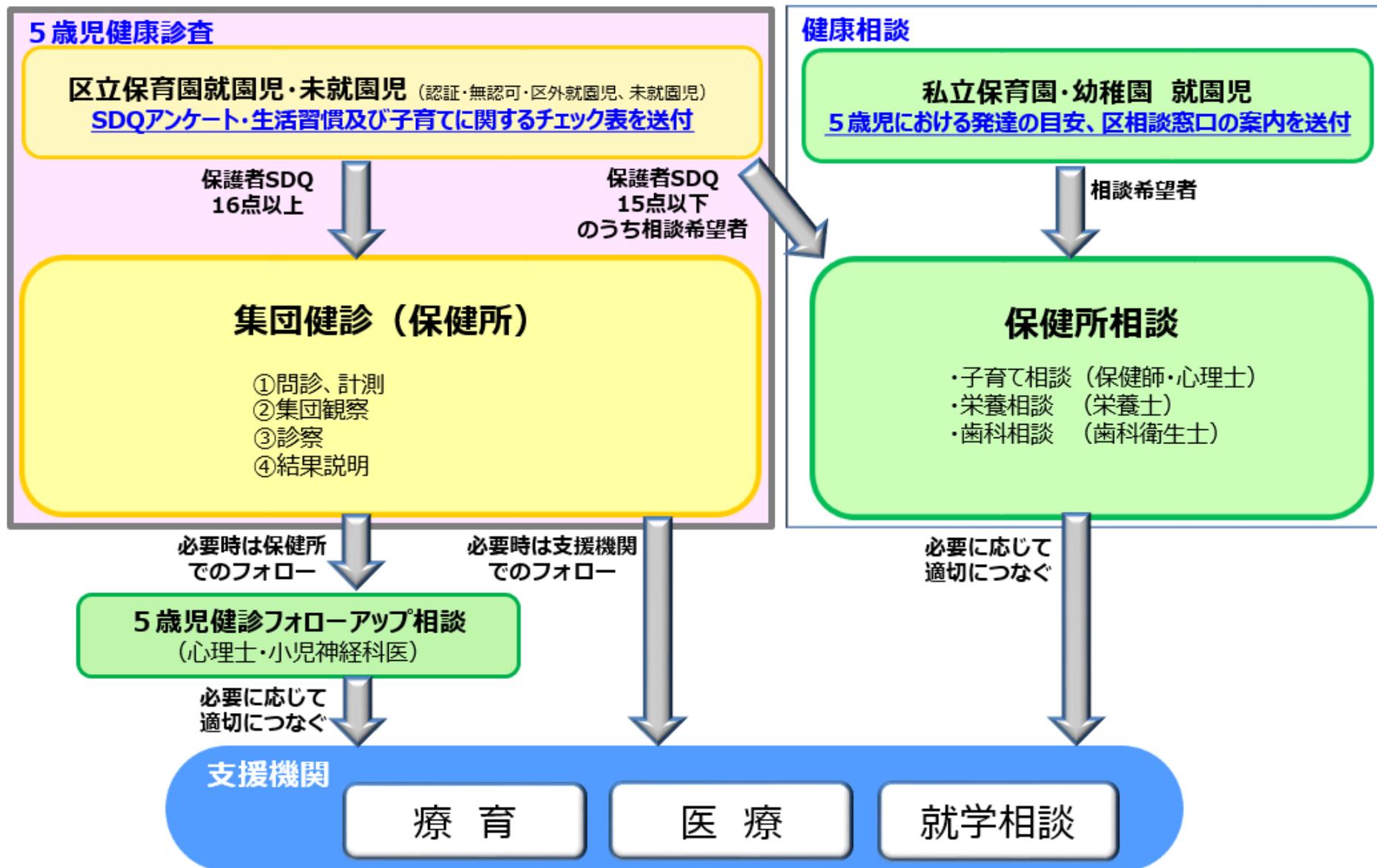
- ・SDQ調査票

「Strength And Difficulties Questionnaire（子どもの強さと困難さアンケート）」の略。

こどもの情緒や行動を評価するためのアンケート（スクリーニング尺度）として、英国で開発され世界各国で使用されている。アンケートは、「向社会性」、「多動性」、「情緒」、「行為」、「仲間関係」の5領域25項目の質問項目から構成されている。

（総合点は0点～40点、16点以上の場合＝High need 支援の必要性がおおいにあるとされる）

【別紙】 5歳児健康診査のイメージ図（令和8年度）



健康福祉委員会 令和8年3月5日
健康政策部 資料73番
所管 健康づくり課

大田区健康アプリ（はねびょん健康ポイント）事業に係る
運営事業者廃業に伴う事業見直しについて

1 経過

令和元年12月、健康づくりを習慣化することで区民の健康寿命の延伸を目指すことを目的に、大田区健康アプリ（はねびょん健康ポイント）事業を開始した。

また、本アプリはウォーキング歩数をはじめ、各種の健診受診や区の健康事業への参加など、健康づくりの取組をポイント化し、インセンティブとしての取組成果の「見える化」や抽選による景品等を提供してきた。

令和7年4月、運営事業者の変更により新アプリを再稼働し、令和8年1月末日時点で登録者数は6,928人となっている。

このたび、「大田区健康アプリ」運営事業者から自社廃業に伴い、本事業を撤退する旨の報告があったことから、令和7年度末をもってサービスを停止する。

2 アプリ停止日（予定）

令和8年3月30日（月）

3 今後の健康づくり事業（予定）

（1）健康づくりインセンティブ（デジタルスタンプラリー仕様）

- ①ウォーキングコースを複数設定し、1コース達成毎に健康ポイント付与
- ②一定基準の健康ポイント取得により、区のインセンティブ（景品）獲得
- ③東京都のインセンティブ付与基準達成により、東京アプリのポイント利用

（2）運用開始時期は、令和8年度上期予定

4 周知方法

現アプリのお知らせ機能、区ホームページ及び区公式X等