

## 住民参加と意見反映のための取組について

### 1. 実施概要

#### (1) 目的

(仮称)墨田区移動等円滑化促進方針及びバリアフリー基本構想の策定にあたり、多様な区民や障害当事者等から意見を収集し、基本構想等の方向性や事業内容等を検討するために実施します。

#### (2) 実施内容

住民参加と意見反映のため、以下の5点の取組を行います。

| 取組               | 対象者                                              | 目的                                                                                                   |
|------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【実施済み・次頁以降で結果報告】 |                                                  |                                                                                                      |
| 区民アンケート調査        | 18歳以上の区民2,000件                                   | ・広く区民のバリアフリーに関する実態や関心、意向を把握・分析し、基本構想等の策定及び今後のバリアフリー施策の展開の基礎資料とするために実施                                |
| 子ども向けアンケート調査     | 区内の小学校児童・児童館等利用者(6歳～18歳まで)                       | ・心のバリアフリーに関する用語やサインの認知度、手助けの経験等を把握するために実施                                                            |
| 乳幼児の保護者向けアンケート調査 | 5歳以下の子どものいる保護者                                   | ・区内の施設等に対する評価、区の施策等に対する意見を把握するために実施                                                                  |
| 関係団体等ヒアリング       | 障害者や高齢者など、バリアフリーを必要とする当事者の支援や連携した取組を行っている団体、事業者等 | ・バリアフリーに関係する団体等に対し、現状や課題、取組の意向、区との連携方法等を把握することを目的に実施                                                 |
| 【今後実施予定】         |                                                  |                                                                                                      |
| まち歩き点検           | 区民、関係団体、協議会関係者30名程度                              | ・まち歩き及び意見交換会を通じて、地区の課題や特徴を発見し、今後の事業計画の立案等に役立てるために実施                                                  |
| 【参考】             |                                                  |                                                                                                      |
| 住民意識調査           | 18歳以上の区民3,000件                                   | ・区政の各分野に対する意向・要望等を把握し、今後の施策に役立てるために実施<br>(バリアフリー基本構想策定のために実施した調査ではないため、参考として掲載し、バリアフリーに関する意見を抜粋して活用) |

## 2. 各取組の結果

### (1) 区民アンケート調査

[ 参考資料 1 参照 ]

#### 実施概要

|      |                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | 広く区民のバリアフリーに関する実態や関心、意向を把握・分析し、基本構想等の策定及び今後のバリアフリー施策の展開の基礎資料とするために実施                 |
| 実施時期 | 令和6年9月27日（金）～10月21日（月）                                                               |
| 調査方法 | 郵送配布、郵送・web回収併用                                                                      |
| 調査対象 | 住民基本台帳から無作為抽出した18歳以上の墨田区民2,000件<br>（北部：1,000件、南部：1,000件）                             |
| 回収結果 | 566件（回収率28.3%、宛先不明を除く回収率28.6%）<br>郵送回答 375件、web回答 191件<br>（北部：300件、南部：263件、町名未回答：3件） |
| 主な設問 | 回答者自身について<br>区内の各施設の利用について<br>障害者差別解消法と心のバリアフリーについて<br>区が行うバリアフリーの取組について             |

#### 結果の概要

- ・各施設の利用のしやすさに対する評価は、概ね半数程度が満足しているものの、駅施設や保健・医療施設で満足度が低い箇所がみられる。
- ・住まい、駅、バス停周辺の歩道や横断歩道に関する課題としては、「歩道を通行する自転車」の回答が最も多い。
- ・心のバリアフリー等の用語の認知度は約5割～6割である。

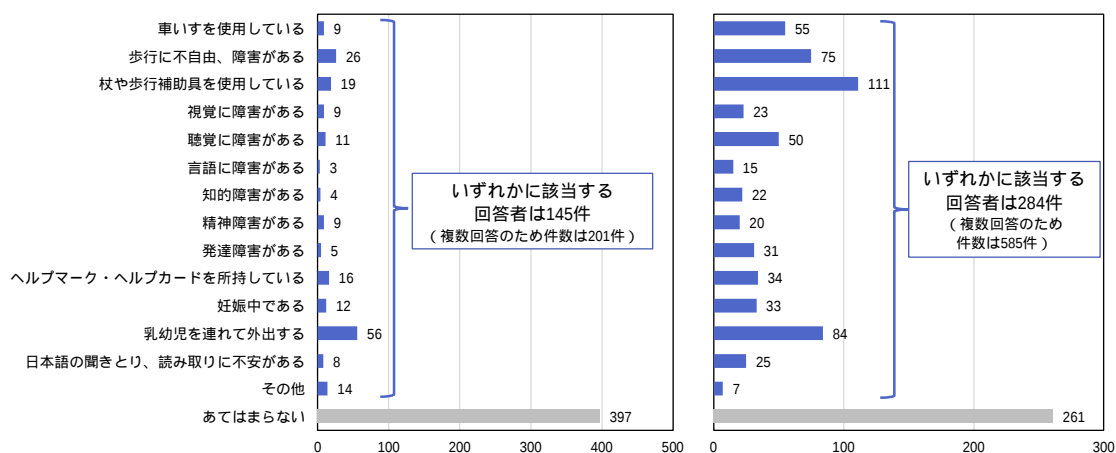
#### 主な結果（抜粋）

#### ア) 回答者自身について

- ・車いすの使用などの状況に本人が該当するのは約3割、普段接する機会がある方は約5割である。

#### ■ 回答者本人が該当する（N=566 複数回答）

#### ■ 普段接する方が該当する（N=566 複数回答）



## イ) 区内の各施設の利用について

- ・駅の利用は押上駅・錦糸町駅などのターミナル駅が特に多い。回答者の内、鉄道利用者は9割、バス利用者は6割、タクシー利用者及び区立公園利用者は4割である。
- ・利用のしやすさ等に対する評価は、概ね半数程度が満足しているが、駅設備や保健・医療施設では満足度が低い傾向にある。

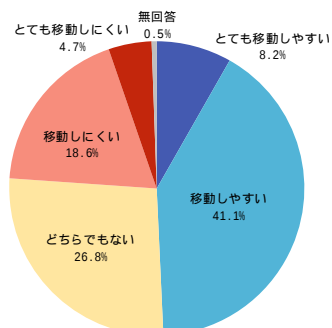
### 【鉄道駅】

#### ■ 最もよく利用する駅 (N=566)

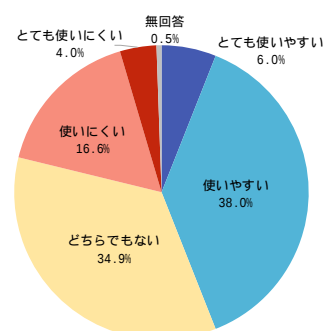
| 駅名                          | 件数 | 割合    |
|-----------------------------|----|-------|
| 両国駅 (JR)                    | 46 | 8.1%  |
| 両国駅 (都営地下鉄)                 | 34 | 6.0%  |
| 錦糸町駅 (JR)                   | 91 | 16.1% |
| 錦糸町駅 (東京メトロ)                | 17 | 3.0%  |
| 押上駅 (都営地下鉄、京成電鉄、東京メトロ、東武鉄道) | 91 | 16.1% |
| 本所吾妻橋駅 (都営地下鉄)              | 36 | 6.4%  |
| 菊川駅 (都営地下鉄)                 | 30 | 5.3%  |
| 八広駅 (京成電鉄)                  | 31 | 5.5%  |
| 曳舟駅 (東武鉄道)                  | 45 | 8.0%  |
| 京成曳舟駅 (京成電鉄)                | 31 | 5.5%  |
| とうきょうスカイツリー駅 (東武鉄道)         | 5  | 0.9%  |
| 東向島駅 (東武鉄道)                 | 29 | 5.1%  |
| 鐘ヶ淵駅 (東武鉄道)                 | 27 | 4.8%  |
| 小村井駅 (東武鉄道)                 | 15 | 2.7%  |
| 東あずま駅 (東武鉄道)                | 20 | 3.5%  |
| 駅は利用しない                     | 16 | 2.8%  |
| 無回答                         | 2  | 0.4%  |

#### ■ 駅に対する評価 (N=548) 「駅は利用しない」と回答した方、無回答を除く

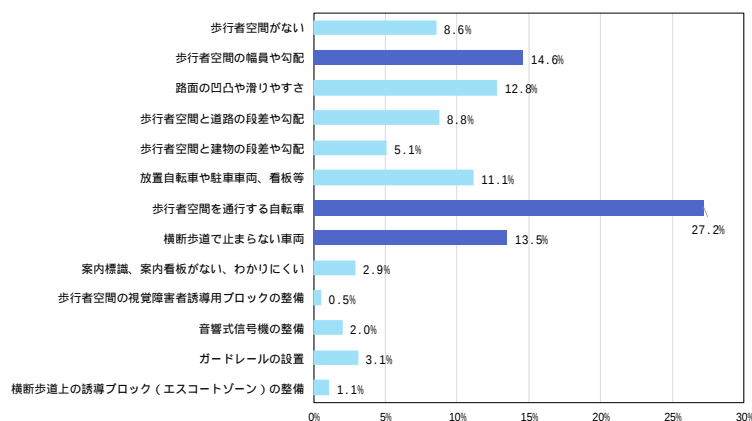
駅周辺の歩行者空間から駅構内への移動



駅のトイレやエレベーターなどの設備の使いやすさ



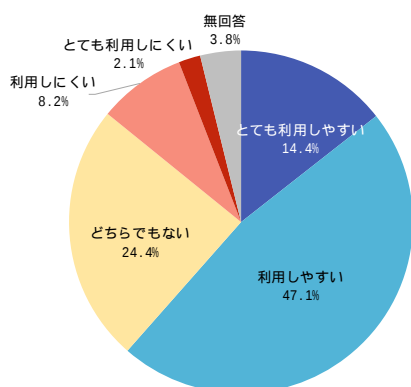
#### ■ 駅周辺の歩行者空間について課題や気になること (N=539 複数回答)



## 【バス停・バス車両】

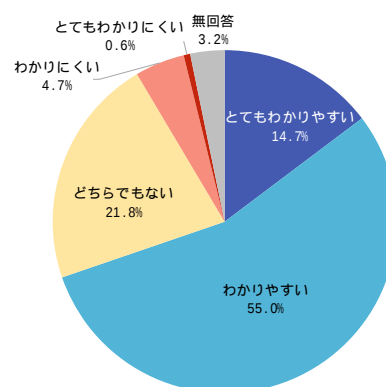
### ■ バスの停留所等に対する評価（N=340）

バスの停留所や乗降、車内の利用



「路線バスは利用しない」と回答した方、無回答を除く

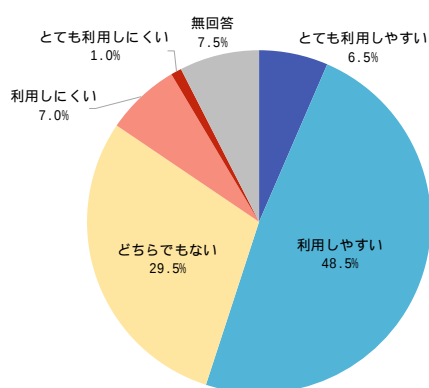
行先案内等の表示や放送



## 【タクシー】

### ■ タクシーに対する評価（N=200）

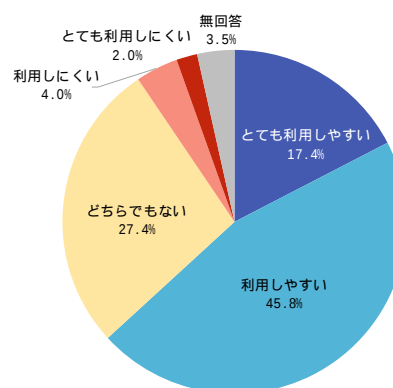
「ほとんど利用しない」と回答した方、無回答を除く  
バリアフリーの観点（乗降時、車内スペース等）からの利用のしやすさ



## 【区立公園】

### ■ 区立公園に対する評価（N=201）

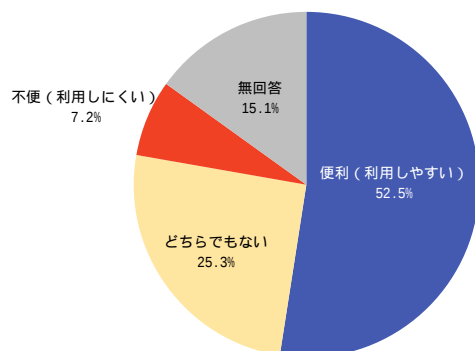
「ほとんど利用しない」と回答した方、無回答を除く  
バリアフリーの観点（園路の段差、設備の使いやすさ等）からの利用のしやすさ



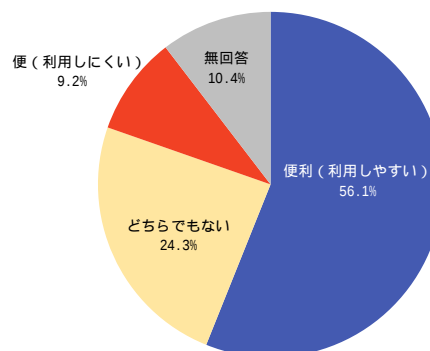
## 【公共施設等】

### ■ 公共施設等の利用しやすさ・便利さ

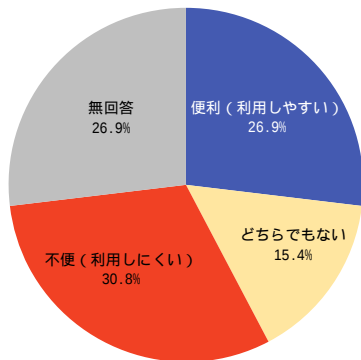
墨田区役所・出張所（N=265）



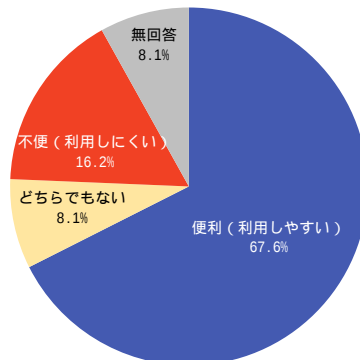
図書館（N=173）



保健・医療施設（N=52）



子ども・子育て施設（N=37）



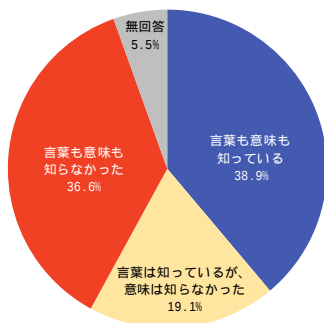
すみだ保健子育て総合センターに統合される本所・向島保健センターを除く回答は、便利：35.3%、どちらでもない：14.7%、不便：11.8%、無回答：38.2%

### ウ）障害者差別解消法と心のバリアフリーについて

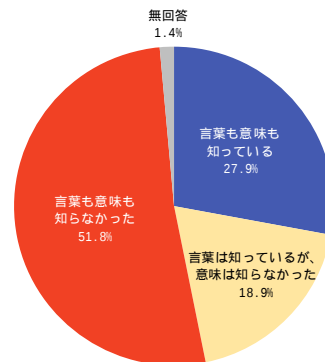
- ・各用語の認知度は約5割～6割であり、その内「言葉も意味も知っている」との回答は約3割～4割である。
- ・職場等での合理的配慮の提供について、対応しているとの回答は約3割である。
- ・困っている方等に対する手助けは約9割の方が経験をしており、特に「電車やバスで席を譲った」、「行き先が分からない人を道案内した」が多い。一方で、声がけや手助けをためらったことがある方の2割が「何を手助けしてよいかかわからなかった」と回答している。
- ・心のバリアフリーを広めるために必要な取組として、「学校教育と連携した学習機会の創出」、「区や国・都などの取組の広報・情報発信」、「SNSを利用した情報発信」に対する意見が多い。

#### ■ バリアフリーに関連する用語の認知度等（N=566）

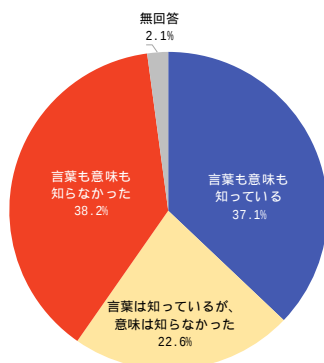
障害者差別解消法における「不当な差別的取扱の禁止」



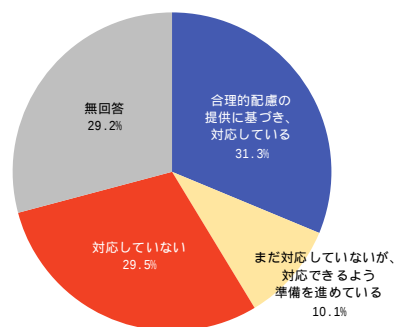
障害者差別解消法における「合理的配慮の提供」



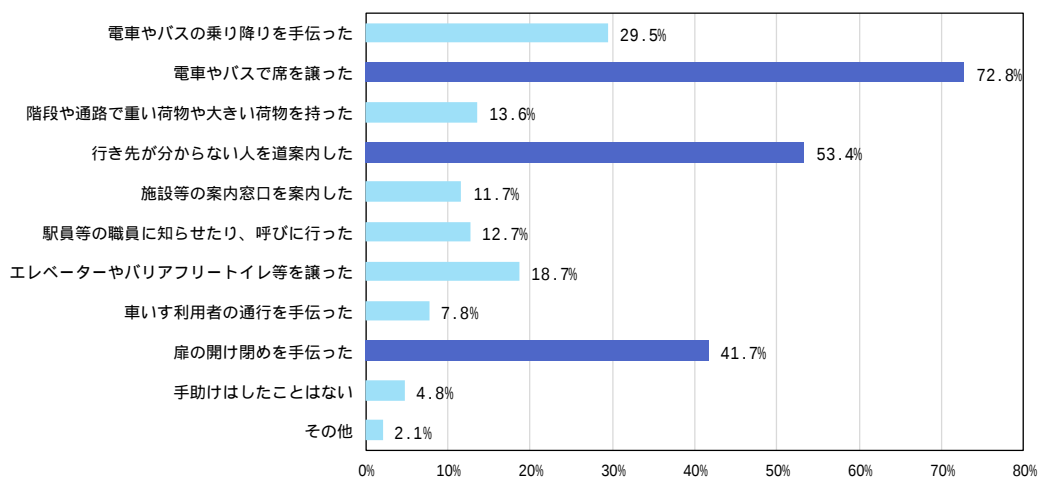
心のバリアフリー



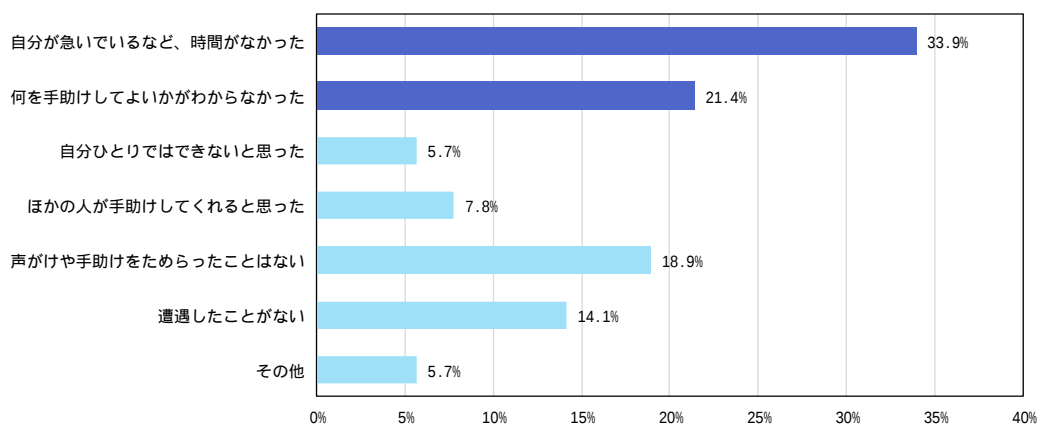
「合理的配慮の提供」の職場等での周知や取組状況



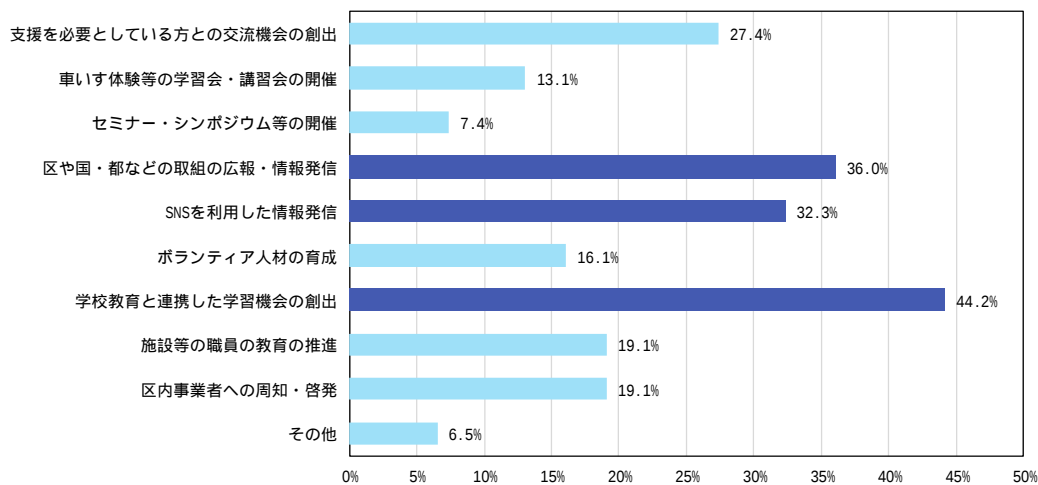
■ 困っている方や支援を必要としている方に対する手助けの経験（N=566 複数回答）



■ 困っている方や支援を必要としている方に対して、手助けをためらった理由（N=566 複数回答）



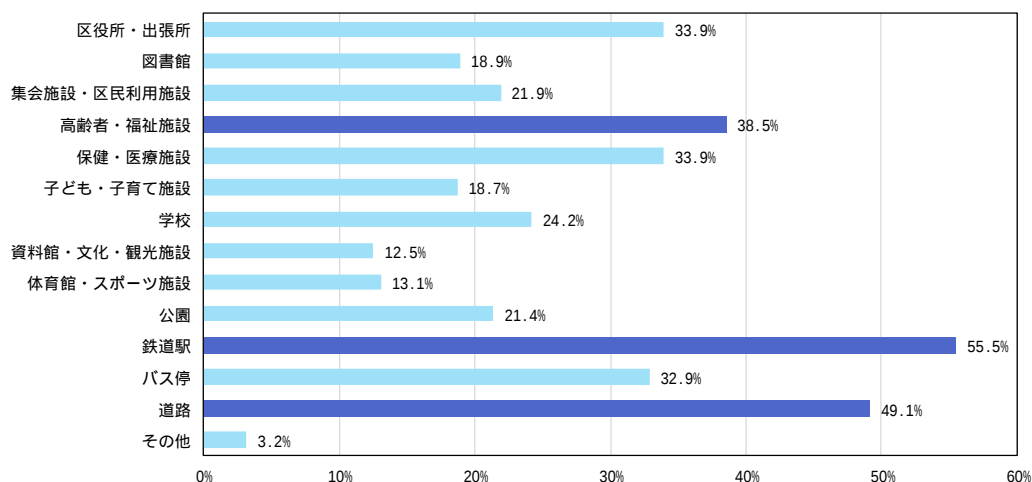
■ 心のバリアフリーを広める・理解を深めるために必要な取組（N=566 複数回答）



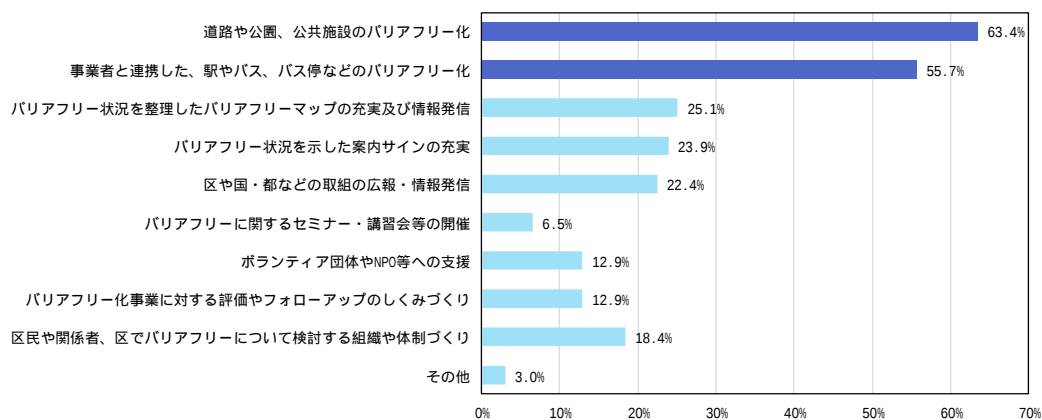
## エ) 区が行うバリアフリーの取組について

- ・重点的にバリアフリー化をすべき施設としては、「鉄道駅」、「道路」、「高齢者・福祉施設」の順番が多い。
- ・区が行うべき役割としては、「道路や公園、公共施設のバリアフリー化」、「事業者と連携した、駅やバス、バス停などのバリアフリー化」が多い。

### ■重点的にバリアフリー化をすべき施設（N=566 複数回答）



### ■区内のバリアフリー化を進めていく上で区が行うべき役割（N=566 複数回答）



## オ) 本人が該当する状況に応じた自由記述について

自由記述の内、本人が該当する状況を以下のとおり分類し、自由記述の傾向をまとめた。

- ：車いすを使用している、歩行に不自由、障害がある、杖や歩行補助具を使用している、視覚に障害がある
- ：妊娠中、乳幼児を連れて外出する
- ：聴覚に障害がある、言語に障害がある、知的障害、精神障害、発達障害、ヘルプマーク・ヘルプカードを所持している、日本語の読み取り、聞き取りに不安がある

- ・歩道等では、どの属性においても段差や勾配、歩道を走行する自転車に関する意見が多い。
- ・駅では、どの属性においてもエレベーターにする意見が多いが、妊娠中・乳幼児を連れて外出する保護者からは、駅構内の案内の分かりにくさに関する意見もあった
- ・公共施設等では、入口や館内が暗いとの意見や設備のバリアフリー化に関する意見があった。

■ 歩道等の歩行空間（住まい・駅やバス停周辺の歩道）

|  |                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道がない箇所、歩道の段差、傾斜について課題と感じている意見がある。</li> <li>・歩道を走行する自転車との輻輳に関する意見も多い。</li> </ul>                                                          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道が狭い箇所や歩道の段差、凹凸について課題と感じている意見がある。特に、歩道と道路の段差などでベビーカーが引っかかる、点字ブロックが滑るという意見が複数ある。</li> <li>・横断歩道で止まらない車や歩道でスピードを出す自転車に関する意見もある。</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道の勾配や凹凸、自転車の輻輳、信号機の時間について課題と感じている意見がある。</li> </ul>                                                                                       |

■ 駅

|  |                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターに関する意見が複数あり、特に駅の動線とエレベーターの位置や大きさ、利便性に関する意見が多い。</li> </ul>                          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターに関する意見が複数あり、特に利用に時間がかかるとの意見が多い。</li> <li>・駅構内の案内の分かりにくさやホームの幅に関する意見がある。</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・階段の昇降に関する意見のほか、エレベーターの設置要望やホームの椅子、トイレのユニバーサルシートに関する意見がある。</li> </ul>                     |

■ バス

|  |                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バス停の屋根や案内表示、乗降のしやすさに関する意見がある。</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗降のしやすさに関する意見がある。</li> </ul>             |

■ タクシー

|  |                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両に関する課題はないものの、タクシー乗り場や配車に関する意見がある。</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------|

■ 区立公園

|  |                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・回答が少ないものの、園路やトイレ（ユニバーサルシート）に関する意見がある。</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの清潔さや自転車置き場に関する意見がある。</li> </ul>              |

■ 公共施設

|  |                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・古い公共施設のバリアフリー対応やエレベーターに関する意見がある。</li> </ul>       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター、施設内のベビーカーでの移動、授乳室の設備等に関する意見がある。</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入口や館内が暗いとの意見や設備のバリアフリー化に関する意見がある。</li> </ul>      |

## (2) 子ども向けアンケート調査

[ 参考資料 2 参照 ]

### 実施概要

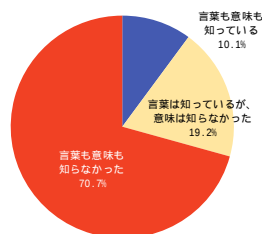
|      |                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | 心のバリアフリーに関する用語やサインの認知度、手助けの経験等を把握するために実施                                                                                             |
| 実施時期 | 令和 6 年 10 月中旬～11 月上旬                                                                                                                 |
| 調査方法 | 紙配布、紙回収                                                                                                                              |
| 調査対象 | 区内の小学校児童、児童館等利用者（6 歳～18 歳まで）<br>厚生課所管事業等に関係が深い北部と南部の施設等を対象に実施                                                                        |
| 回収結果 | 297 件<br>梅若小学校 57 件、中川児童館 93 件、江東橋児童館 66 件、興望館 81 件                                                                                  |
| 主な設問 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・用語の認知度</li> <li>・困っている方への手助けの経験、心のバリアフリーの取組への意見</li> <li>・心のバリアフリーに関するマーク、サインの認知度</li> </ul> |

### 調査結果

#### ア) 用語の認知度について

・「心のバリアフリー」の用語の認知度は約 3 割で、その内「言葉も意味も知っている」との回答は約 1 割である。（区民アンケートの認知度は約 6 割で、その内「言葉も意味も知っている」との回答は約 4 割である。）

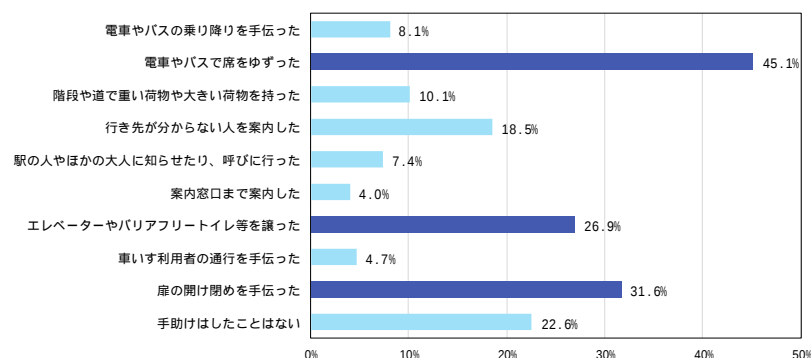
##### ■心のバリアフリーの用語の認知度（N=297）



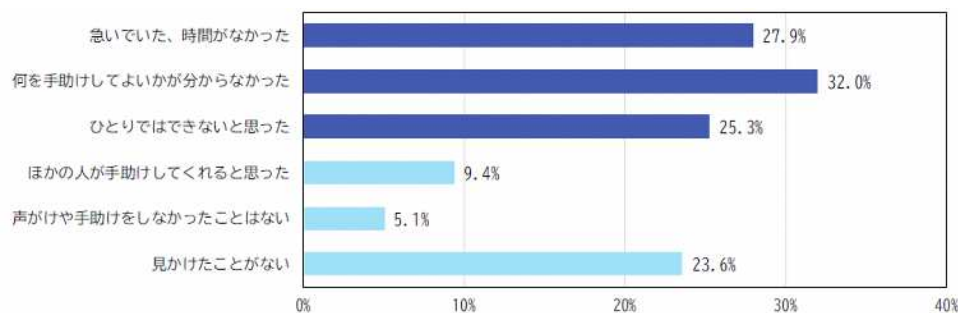
#### イ) 困っている方への手助けの経験、心のバリアフリーの取組への意見について

・困っている方等に対する手助けは約 8 割の子どもが経験をしており、特に「電車やバスで席を譲った」、「扉の開け閉めを手伝った」等の項目が多い。一方で、困っている方等の手助けができなかった理由としては約 3 割が「何を手助けしてよいかかわからなかった」と回答している。

##### ■手助けの経験（N=297 複数回答）



■ 困っている方等の手助けができなかった理由（N=297 複数回答）



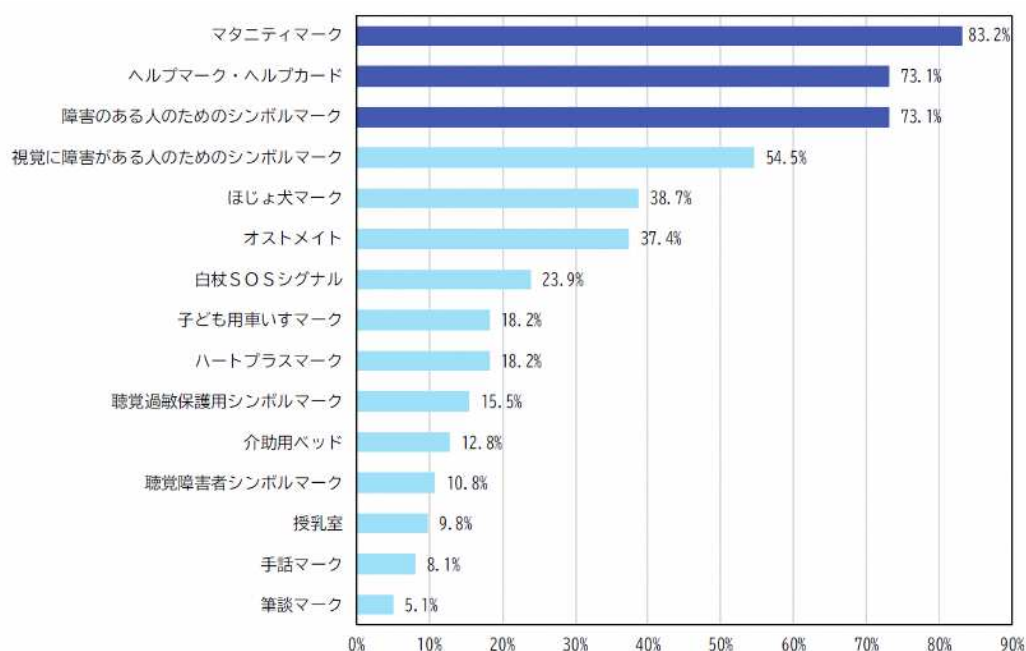
■ 心のバリアフリーを広げるために必要なこと（一部抜粋）（157 件回答）

- ・ 地域の人が見る掲示板や街中に心のバリアフリーのポスターを貼る。
- ・ Youtube の広告で流す。
- ・ yahoo などクイズを作ったり、有名な Youtuber に宣伝してもらう。
- ・ 「心のバリアフリー」という言葉をもっと広めていくためにこのアンケートをみんなでやる。
- ・ 心のバリアフリーの日を作る。
- ・ もっと幅広い世代に「心のバリアフリー」という単語を理解してもらう必要がある。
- ・ 墨田区のホームページで知らせる。学校で広める。全校朝会で伝える。
- ・ 小学校・中学校など学生は授業等で言葉の意味を理解し、実技授業を通して日常でも行えるようにする。
- ・ お年寄りの人や妊婦さんに席を譲る。
- ・ 自治体が行っているところをテレビなどで宣伝する。
- ・ ヘルプマークを反射板や大きなサイズにして分かりやすくする。

ウ) バリアフリーに関するマーク、サインの認知度について

・「マタニティマーク」「ヘルプマーク・ヘルプカード」「障害のある人のためのシンボルマーク」は認知度が7割を超えている。

■ 心のバリアフリーのサイン、マークの認知度（N=297 複数回答）



### ( 3 ) 乳幼児の保護者向けアンケート調査

[ 参考資料 3 参照 ]

#### 実施概要

|      |                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | 区内の施設等に対する評価、区の施策等に対する意見を把握するために実施                                                                                  |
| 実施時期 | 令和 6 年 10 月中旬～ 11 月上旬                                                                                               |
| 調査方法 | 紙配布、紙回収                                                                                                             |
| 調査対象 | 5 歳以下の子どもがいる保護者<br>厚生課所管事業等に関係が深い北部と南部の施設等を対象に実施                                                                    |
| 回収結果 | 164 件<br>両国子育てひろば 16 件、文花子育てひろば 23 件、中川児童館 12 件、<br>江東橋児童館 34 件、興望館 69 件、すみだボランティアセンター 10 件                         |
| 主な設問 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 回答者自身について</li> <li>・ 区内の各箇所の利用について</li> <li>・ 心のバリアフリーと区の施策について</li> </ul> |

#### 結果の概要

- ・ 住まい周辺、駅周辺、バス停周辺の歩道や横断歩道に関する課題としては、「歩道を通行する自転車」と「歩道の幅や勾配」の回答が多い。
- ・ 駅のエレベーターやエスカレーターの利用、バスのベビーカースペースや優先席の利用に対する評価が低い。
- ・ 「心のバリアフリー」の用語の認知度は約 5 割であり、区民アンケート調査結果（約 6 割）よりもやや低い。
- ・ 約 9 割の保護者が「電車やバスで席を譲ってくれた」など、手助けをされた経験がある。
- ・ 心のバリアフリーを広めるための取組として、「SNS を利用した情報発信」、「学校教育と連携した学習機会の創出」、「区や国・都などの取組の広報・情報発信」が多い。

## 主な結果（抜粋）

### ア）区内の各施設の利用について

- ・「駅周辺の道から駅のホームまでの移動」、「駅構内の案内標識」、「券売機」については「移動しやすい・わかりやすい・使いやすい」が5割以上である。一方で、「エレベーターやエスカレーター」は「使いにくい」が約4割である。
- ・「バスの停留所や乗降」、「行先案内表示や放送」、「事前の情報収集のしやすさ」については「使いやすい・わかりやすい」が5割以上である。一方で「ベビーカースペースや優先席の利用」は「使いにくい」が約5割である。

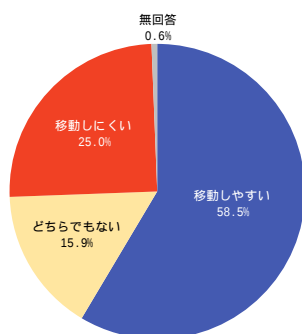
### 【鉄道駅】

#### ■最もよく利用する駅（N=164）

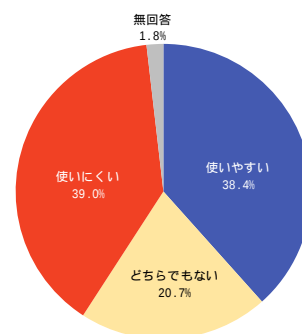
| 駅名                    | 件数 | 割合    |
|-----------------------|----|-------|
| 両国駅（JR）               | 9  | 5.5%  |
| 両国駅（都営地下鉄）            | 1  | 0.6%  |
| 錦糸町駅（JR）              | 24 | 14.6% |
| 錦糸町駅（東京メトロ）           | 9  | 5.5%  |
| 押上駅（都営地下鉄、東京メトロ、東武鉄道） | 33 | 20.1% |
| 本所吾妻橋駅（都営地下鉄）         | 1  | 0.6%  |
| 菊川駅（都営地下鉄）            | 5  | 3.0%  |
| 八広駅（京成電鉄）             | 1  | 0.6%  |
| 曳舟駅（東武鉄道）             | 33 | 20.1% |
| 京成曳舟駅（京成電鉄）           | 20 | 12.2% |
| とうきょうスカイツリー駅（東武鉄道）    | 1  | 0.6%  |
| 東向島駅（東武鉄道）            | 7  | 4.3%  |
| 鐘ヶ淵駅（東武鉄道）            | 0  | 0.0%  |
| 小村井駅（東武鉄道）            | 12 | 7.3%  |
| 東あずま駅（東武鉄道）           | 4  | 2.4%  |

#### ■駅周辺の使いやすさ・わかりやすさに対する評価（N=164）

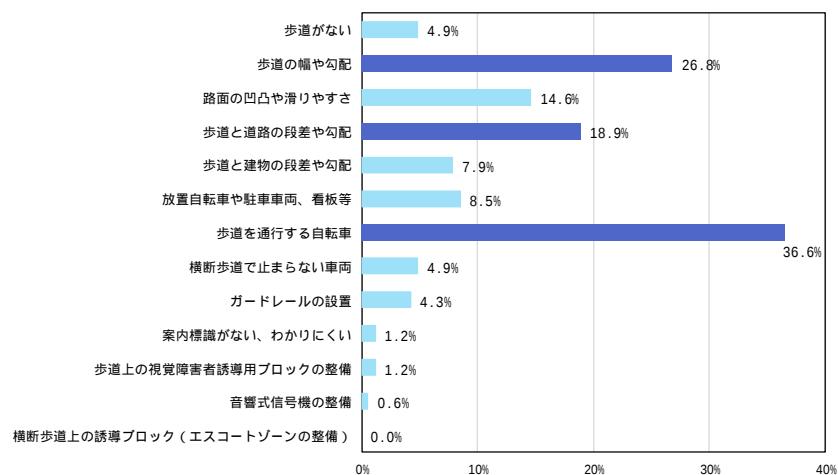
駅周辺の道から駅のホームまでの移動



エスカレーターやエレベーター



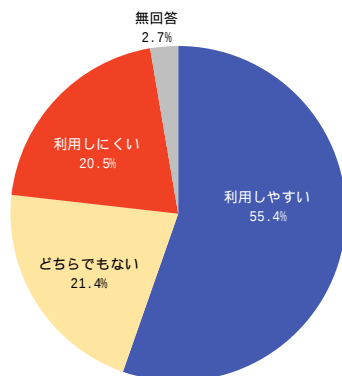
#### ■駅周辺の歩行者空間について課題や気になること（N=164 複数回答）



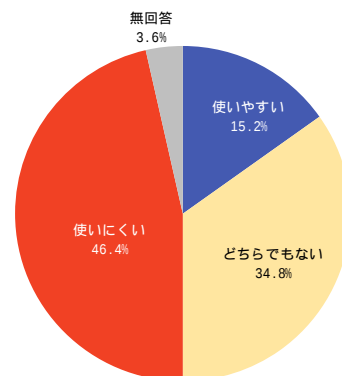
## 【バス停・バス車両】

- バスの停留所等に対する評価（N=112） 「路線バスは利用しない」と回答した方、無回答を除く

停留所や乗り換え



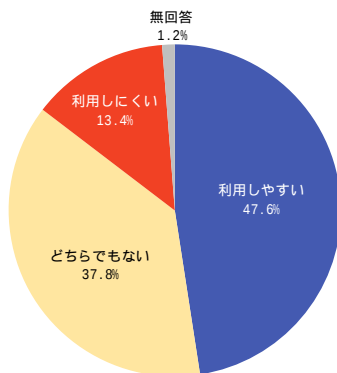
ベビーカースペースや優先席の利用



## 【タクシー】

- タクシーに対する評価（N=82） 「ほとんど利用しない」と回答した方、無回答を除く

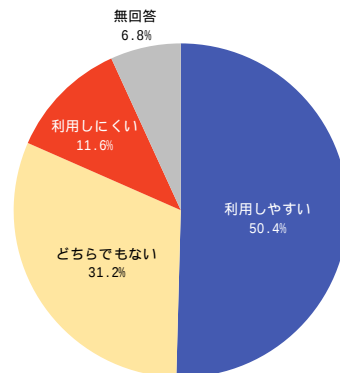
バリアフリーの観点からの利用のしやすさ（合計）



## 【区立公園】

- 区立公園に対する評価（N=138） 「よく利用する公園」の無回答を除く

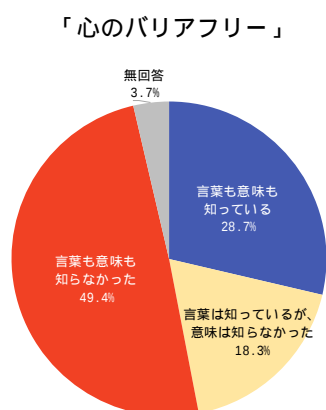
バリアフリーの観点からの利用のしやすさ（合計）



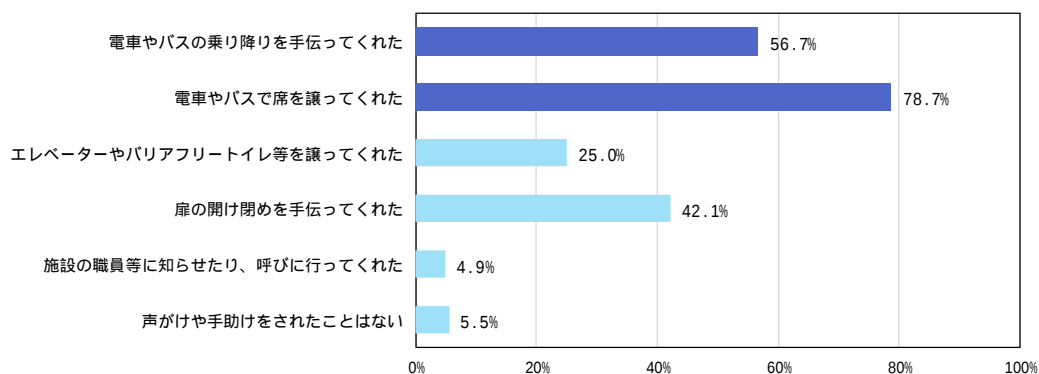
## イ) 心のバリアフリーと区の施策について

- ・「心のバリアフリー」の用語の認知度は4割を超えているが、その内「言葉も意味も知っている」との回答は約3割である。
- ・交通機関や施設等の利用時に手助けされたことがあると回答した保護者は9割であり、特に「電車やバスで席を譲ってくれた」「電車やバスの乗り降りを手伝ってくれた」が多い。
- ・心のバリアフリーを広めるための取組として、区民アンケート調査結果より「SNS を利用した情報発信」と「学校教育と連携した学習機会の創出」が多い。
- ・区が行うべき役割として、「道路や公園、公共施設のバリアフリー化」、「事業者と連携した駅やバス、バス停などのバリアフリー化」が多い。

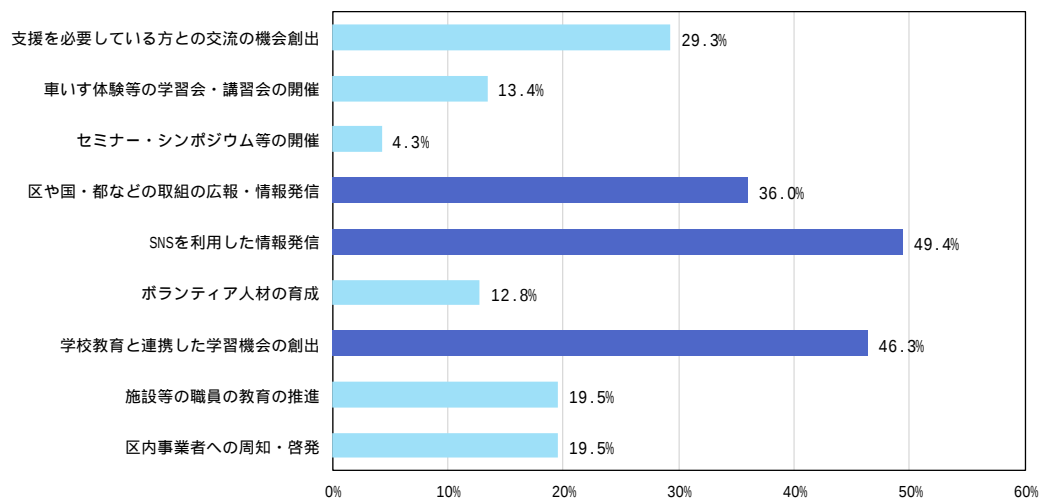
### ■ 心のバリアフリーの用語の認知度 (N=164)



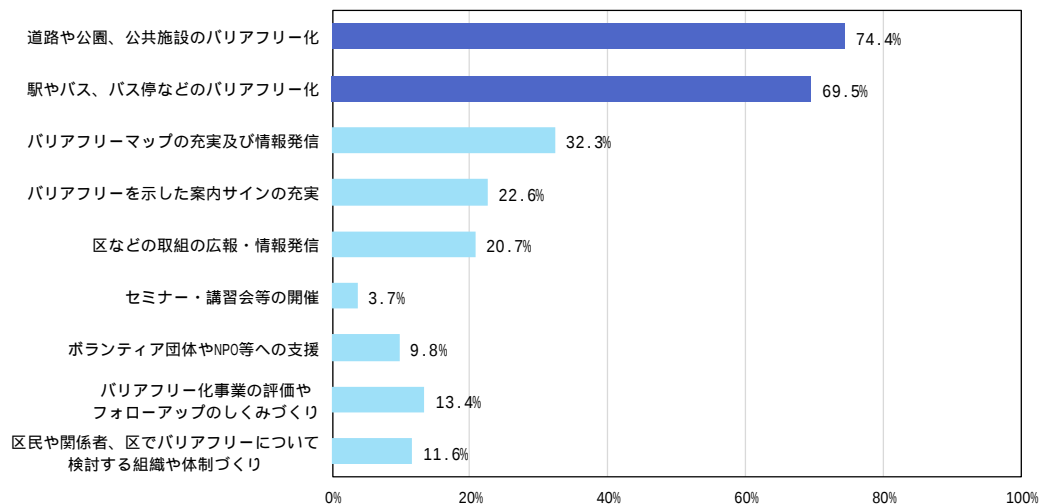
### ■ 交通機関や施設等の利用時に手助けされた経験 (N=164 複数回答)



■ 心のバリアフリーを広める・理解を深めるために必要な取組（N=164 複数回答）



■ 区内のバリアフリー化を進めていく上で区が行うべき役割（N=164 複数回答）



#### (4) 関係団体等ヒアリング

##### 実施概要

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的      | バリアフリーに関係する団体等に対し、現状や課題、取組の意向、区との連携方法等を把握することを目的に実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 実施時期    | 令和6年10月～11月上旬                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 調査対象    | <p>障害者や高齢者など、バリアフリーを必要とする当事者の支援や連携した取組を行っている団体、事業者等</p> <p>【ヒアリング実施団体等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・墨田区社会福祉協議会（10月10日）</li> <li>・墨田区障害者団体連合会（10月15日）</li> <li>・墨田区観光協会（10月18日）</li> <li>・墨田区老人クラブ連合会（10月25日）</li> <li>・墨田区商店街連合会（10月28日）</li> <li>・NPO 法人ことばの道案内（10月9日）</li> <li>・有限会社さいとう工房（10月31日）</li> <li>・NPO 法人ウィーログ（Wheellog）（11月7日）</li> <li>・株式会社ミライロ（書面）</li> <li>・オレンジカフェ利用者（12月11日）</li> <li>・墨田区子ども・子育て会議（12月19日）</li> </ul> |
| 調査方法    | 対面または書面によるヒアリング                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ヒアリング内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の活動、利用者の支援状況</li> <li>・運営にあたっての課題</li> <li>・利用者からの要望、地域の課題など</li> <li>・区への要望、バリアフリー関連して連携を期待する事項 など</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

##### 結果の概要

- ・様々な団体から心のバリアフリーやソフト面のバリアフリーの普及、歩道の自転車通行マナー啓発による歩行者の安全性の確保などに関する意見があった。また、障害者はできないことをあきらめがちになってしまうことがあるため、楽しくいきいきと暮らし、自身で外出できる環境のあり方や、社会参加への支援に関する意見もあった。
- ・障害当事者や外国人観光客は外出前の情報収集や音声読み上げアプリ、翻訳サービス等を活用していることから、バリアフリー情報の適切な発信（写真の掲載、スマホ対応など）が必要である。
- ・歩道や車道、建築物のバリアフリー化が望ましいが、面積や費用の問題など、ハード整備には限界がある。
- ・障害者に限らず、健常者同士の助け合いや声がけ、観光や防災分野との連携も必要である。

## 項目別の意見

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 団体運営に関すること | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢化や人材不足により、ボランティア組織の維持が難しい。団体によっては若い人が入ってきているが、全体としては高齢化が進んでいる。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 公共交通に関すること | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や遅延の際、車内放送はあるが文字情報がないため聴覚障害者は困る。</li> <li>・車いす通勤の方をサポートする時間帯は駅員が把握しているが、不定期に駅を利用する方にとっては、支援を受けるまで時間を要する。</li> <li>・ハンディキャブ（リフト付き自動車）はガソリン代のみ負担で利用できるが、運転ボランティアが少ないことが課題である。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 道路に関すること   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や視覚障害者にとっては、歩きスマホやスピードを出して歩道を走る自転車、傘をさした自転車との接触が怖い。最近は電動キックボードの往来も増えている。</li> <li>・経路の確認や考え事をする時に一休みできるベンチがあると良い。</li> <li>・歩道が整備されていても、水はけ勾配や車の乗り入れのための切り下げがあると、車いすが流されてしまう。</li> <li>・車いすでは、点字ブロック上の移動が大変である。歩道と車道の 2cm の段差が怖いという意見がある。</li> <li>・視覚障害者のための音声案内は、点字ブロックが敷設されたルートを中心に作成するため、点字ブロックがないルートでの作成は苦労する。墨田区では、点字ブロックが少なく、整備を進めてほしい。利用者の安全を考慮して、遠回りでも歩道や点字ブロックがあるルートで作成する場合もある。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 建築物に関すること  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街の店舗のバリアフリー対応は、面積や費用を要するため、難しいのが現状である。</li> <li>・条例化や罰則の規定など、強制力のある取組でなければ、バリアフリー整備は個別の店舗まで浸透しないと感じる。</li> <li>・障害者を含む団体を観光案内する際、車いす対応車両を施設の近くに停めたいという要望はあるが、駐車場や停車スペースが少なく苦慮している。一時停車のスペースだけでも確保できると良い。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 情報提供に関すること | <ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者は、事前にルートを調べ、ある程度内容を頭に入れてから外出する方が多い。</li> <li>・認知症高齢者であっても史跡めぐりや買い物などで頻繁に外出する。外出前には区役所や図書館等でパンフレット等を収集し、事前に調べてから外出する。</li> <li>・障害者を含む団体に対して街歩きを行うことがあるが、事前に旅行会社を通して準備している印象である。</li> <li>・バリアフリーマップやバリアフリートイレの案内は、外観や入口、内部が分かる写真が掲載されていると、事前に調べることができ、利用しやすい。</li> <li>・レストランやホテルのトイレ等の施設情報があるとより良い。Wheelog のようなユーザー投稿型アプリでは、店舗等の理解が得られないことや個人が撮影することの難しさがあるため、自治体からの働きかけや、店舗から直接情報が提供されるようになると良い。</li> <li>・ミライロ ID 導入施設内で、スタッフ同士の情報共有が徹底されておらず、利用を断られるケースがある。周知、啓発の難しさを感じている。</li> <li>・外国人観光客はスマートフォンの翻訳アプリや地図を活用することが多い。</li> <li>・社会福祉協議会の取組など、障害当事者向けの支援等は様々あるが、知られていないと感じる。相談があれば紹介できるが、当事者が知らなければ支援につながらない。今後は、周知や当事者の状況に合った支援が必要である。</li> <li>・若い障害当事者はスマートフォン等を活用して自身で情報を取り入れてい</li> </ul> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>るが、高齢の障害当事者は障害者団体連合会の会員にならないと情報が入りにくい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て世帯への意見聴取の方法として、私立保育園事務連絡会で依頼していただければ、アンケート実施が可能である。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 普及啓発              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者福祉課で心のバリアフリー啓発冊子を配布しているが、内容が分かりやすく良い。高齢者にも配布してはどうか。</li> <li>・商店街の店舗のサービス対応に関する研修会などがあれば、参加してくれる方はいるのではないかと。店舗によるが、会員に周知することはできる。</li> <li>・聴覚障害者を題材にしたドラマの影響で、若い人からの手話講習の申込みが増えている。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 障害者の社会参加や心のバリアフリー | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者はできないことをあきらめがちになってしまうが、楽しくいきいきと暮らせるように、旅行や仕事などやりたいことを実現するための総合的な取組が必要である。</li> <li>・お金の支払いはあるが、他人のペースで急かされると混乱する。</li> <li>・日本人は、声がけをためらってしまうことが多い。困っている方がいれば助けてくれるし、障害者からももっと助けを求めて良いと思う。ハード整備も必要だが、ソフト面の普及が必要である。</li> <li>・健常者同士でも、困っている人や道に迷っている人に声を掛け合う習慣ができるとよい。多様性の時代のコミュニケーションのあり方として、バリアを低くする社会構造が必要である。</li> <li>・車いすの方がバスに乗っている様子など、見かけたり体験したりするだけでも、健常者の理解につながるのではないかと。</li> <li>・障害者が外出できる機会が増え、本人にとっては社会とのつながりやコミュニケーションが増え、健常者にとっても声がけなど心のバリアフリーの意識醸成につながる。</li> <li>・ハード面の整備には限界がある。障害当事者が気軽に外出できるようにするには、心のバリアフリーの周知が大切である。</li> </ul> |
| 区や他団体等との連携        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー対応のトイレや店舗が掲載されたマップがあれば、観光案内所の窓口で案内しやすい。クールマップの英語版もあると夏季は休憩しながら観光することができ、まち歩きしやすくなると思う。</li> <li>・区のバリアフリーマップなどがあるとしても、観光客に届いていないのでは。紙マップでなくても、スマートフォンで見やすいようデジタルマップや、観光協会のホームページにリンクを掲載することも考えられる。</li> <li>・民間のバリアフリー情報は、データ収集に限界があるため、区が収集できる施設（高齢者施設等）や駅の情報について、共有できると良い。</li> <li>・点字ブロックの整備やバリアフリールートの作成には、道路の管轄、区の境界などに影響されることから、関係機関同士で積極的に連携・情報共有をしてほしい。</li> <li>・電動車いすを商店街や美術館にレンタルし、利用者に貸し出すことは考えられる。リフト機能を活用して、自分で買い物や美術品を楽しむ支援ができるとうれしいと思う。</li> <li>・個店の情報は観光協会のホームページに登録し、情報発信している。</li> </ul>                                        |
| その他               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーの課題は様々な要因がある。観光や防災など、連携しながら総合的な取組をしていく必要がある。</li> <li>・災害時の情報は健常者向けになりがち。地域に視覚障害者がいることを知ってもらい、当事者への情報の伝達について考えてもらうことも大切である。</li> <li>・聴覚障害者は防災無線の放送が聞こえないため、文字情報が必要である。</li> <li>・店舗でタブレットやタッチパネル、セルフサービスの導入が増え、視覚障害者や高齢者にとっては利用しづらいと思う。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

本人が該当する状況別のバリアに関する意見

区民アンケート調査及び乳幼児の保護者向けアンケート調査の自由記述、関係団体ヒアリングから本人が該当する状況別にバリアと感ずること等を以下のとおりまとめた。

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 車いす使用者、歩行器使用者等                                  | <p>【区民アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道の段差や凹凸、勾配により車いすでの移動に支障がある。</li> <li>・歩道を走行する自転車との接触が危険である。</li> <li>・動線とエレベーターの位置が離れている駅は不便である。狭いと感じるエレベーターもある。</li> <li>・バス停には雨がしのげる屋根が必要である。</li> <li>・古い公共施設のバリアフリー化やエレベーターの設置が必要である。</li> </ul> <p>【関係団体ヒアリング】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道に勾配があると車いすが流れてしまう。</li> <li>・外出先のバリアフリー情報を調べてから外出するため、各施設のバリアフリー情報が必要である。</li> <li>・点字ブロック上の移動が大変なことがある。</li> </ul> <p>(肢体不自由児)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもと外出する際は、外出前に各施設の情報収集や実地踏査を行う。</li> </ul>            |
| 乳幼児の保護者                                         | <p>【区民アンケート及び乳幼児の保護者向けアンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道と道路の段差や凹凸等でベビーカーが進みづらいことがある。また、点字ブロックが滑りやすい。</li> <li>・横断歩道で止まらない車や歩道でスピードを出す自転車が多い。</li> <li>・駅のエレベーターの設置が必要である。また、健常者の利用が多いことから、利用するまでに時間がかかる。</li> <li>・駅構内の案内が分かりにくい。</li> <li>・バスの乗降場所の段差が高いことや車内のベビーカースペースの利用のしづらさがある。</li> <li>・一部の公園のトイレが汚く、使用しづらい。</li> <li>・公共施設内のエレベーターや授乳室等の設置が必要である。</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| 聴覚障害、視覚障害、言語障害、知的障害、精神障害、発達障害、認知症高齢者、ヘルプマーク所持者等 | <p>【区民アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歩道の段差や凹凸、勾配により車いすでの移動に支障がある。(再掲)</li> <li>・歩道を走行する自転車との接触が危険である。(再掲)</li> <li>・階段の昇降が大変であるため、エレベーターの設置が必要である。また、ホームの椅子やトイレのユニバーサルシートの設置が必要である。</li> <li>・公共施設の入口や館内が暗い。</li> <li>・古い公共施設のバリアフリー化やエレベーターの設置が必要である。</li> </ul> <p>【関係団体ヒアリング】</p> <p>(聴覚障害)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電車の遅延や事故等の際、車内放送だけではなく、文字情報が必要である。</li> <li>・災害時の防災無線の放送が聞こえないため、文字情報が必要である。</li> </ul> <p>(視覚障害)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・後天的な視覚障害者は情報収集や外出が困難になり、引きこもってしまう人もいる。</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前にルート調べ、ある程度内容を頭に入れてから外出する方が多いため、ルートを音声で示す「ことばの道案内」は有用であるが、ルートは点字ブロックが敷設されている箇所を基本とするため、障害者誘導用点字ブロックが必要である。</li> <li>・駅等の階段を降りる時が怖いため、黄色い線の表示が必要である。</li> </ul> <p>(心身障害児)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行き帰りのルートを覚えることができれば、一人で外出できるが、区内では工事も多く、いつもと違うルートを案内されるとパニックになる。</li> <li>・物理的なバリアは問題なく、親が若いときは一緒に外出できるが、親が高齢になると本人の支援が難しい。</li> </ul> <p>(精神障害)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人で外出はできるが、当事者と親が高齢になると、ヘルパーが必要になる。</li> </ul> <p>(認知症高齢者)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出先で自分の行動が分からなくなった時に、立ち止まって考えることがあるので、ベンチがあると良い。</li> <li>・地図等の紙の資料で外出先の情報を下調べしてから外出している。</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## (5) 住民意識調査【参考】

### 実施概要

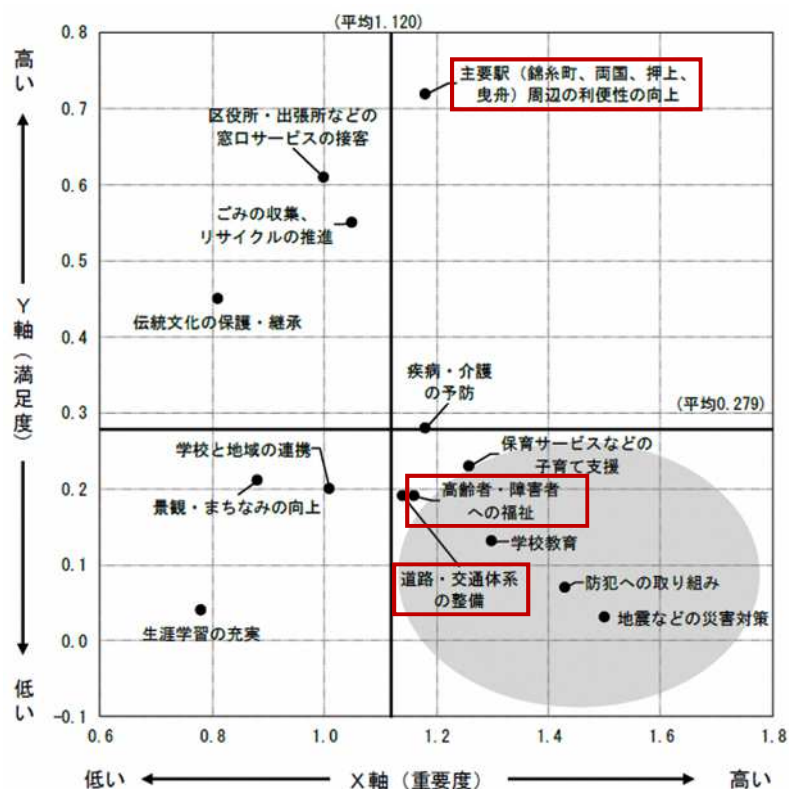
|      |                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | 区政の各分野における区民の意向・要望等を把握し、今後の施策に反映させるための参考資料とする<br>バリアフリーに関連する項目を抜粋                                                                                                    |
| 実施時期 | 令和6年6月3日(月)～6月21日(金)                                                                                                                                                 |
| 調査方法 | 郵送配布、郵送・web回収併用                                                                                                                                                      |
| 調査対象 | 住民基本台帳から無作為抽出した18歳以上の墨田区民3,000件                                                                                                                                      |
| 回収結果 | 1,166件(回収率38.9%)<br>郵送回答 709件、web回答 457件                                                                                                                             |
| 主な設問 | 1 定住性 2 生活環境評価 3 区政全般 4 シティプロモーション<br>5 地域力の育成・支援 6 防災対策 7 防犯対策 8 区政情報<br>9 生涯学習 10 ICT機器の利用 11 スポーツ・運動<br>12 環境・リサイクル・清掃 13 SDGs 14 地域 15 福祉<br>16 産業 17 観光 18 自由意見 |

### 主な結果(抜粋)

#### ア) 区政全般

- ・バリアフリーに関連する項目は、重要度が高く満足度が低い傾向にある。
- ・区が力を入れるべき取組では、道路等の整備や障害者の社会参加等の項目は低い順位に位置している。

#### ■ 区の仕事の満足度と重要度 (N=1,166) 5段階評価を点数化



■ 区が力を入れるべき施策 (N=1,166)



■ 人権が尊重されている社会だと思うか (N=1,166)

