

2 建築物のバリアフリー化の状況

(1) 役所、救急・消防、警察・交番を利用して困ったこと（問1）

① 高齢者

困ったこととしては、「利用できるサービスを調べたり問い合わせるとき」と「手続きや申込みをするとき」が12.6%で最も多く、次いで「連絡先や場所を探すとき」が8.7%、「連絡したり通報したりするとき」6.9%となっている。「困ったことはとくにない」は43.8%、「利用しなかった」は24.3%である（図表Ⅲ－2－1 高齢者・全体）。

圏域別にみると、「困ったことはとくにない」は関東が53.8%で、関西を14.2ポイント上回っており、関西は困ったことの指摘が全般的に多い。困ったことのうち関東と関西で比率に差があるものとして、「連絡先や場所を探すとき」（関東1.0%、関西12.9%）が挙げられる（図表Ⅲ－2－1 高齢者・圏域）。

都市規模別にみると、困ったことの指摘は小都市が最も多く、次いで大都市等、過疎地域の順となっている。過疎地域は特に「利用しなかった」が多く、困ったことの指摘が少ないことが目立っている（図表Ⅲ－2－1 高齢者・都市規模）。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては「あなたへの対応やコミュニケーション」が18.3%で最も多く、次いで「手続きや申込みをするとき」が14.3%、「利用できるサービスを調べたり問い合わせ」が12.1%となっている。「困ったことはとくにない」は40.6%、「利用しなかった」は17.0%である。（図表Ⅲ－2－1 保育所幼稚園・全体）。

圏域別にみると、関西では前記の高齢者でも取り上げた「連絡先や場所を探すとき」が13.4%で関東を6.9ポイント上回っており、困ったことの3位に入っている（図表Ⅲ－2－1 保育所幼稚園・圏域）。

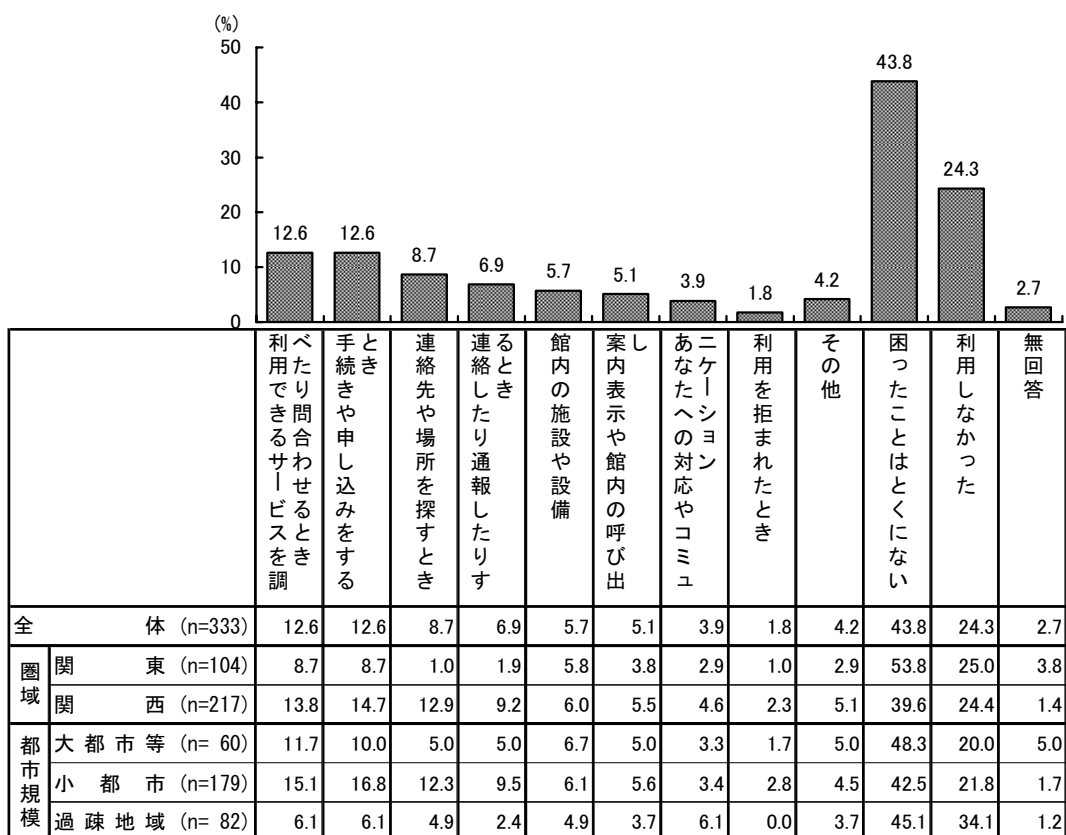
都市規模別にみると、大都市等で「困ったことはとくにない」が19.0%と少なく、「あなたへの対応やコミュニケーション」が28.6%、「手続きや申込みをするとき」が23.8%であるなど困ったことの指摘が多いこと、過疎地域では「利用しなかった」が30.8%と多いことが目立っている（図表Ⅲ－2－1 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》

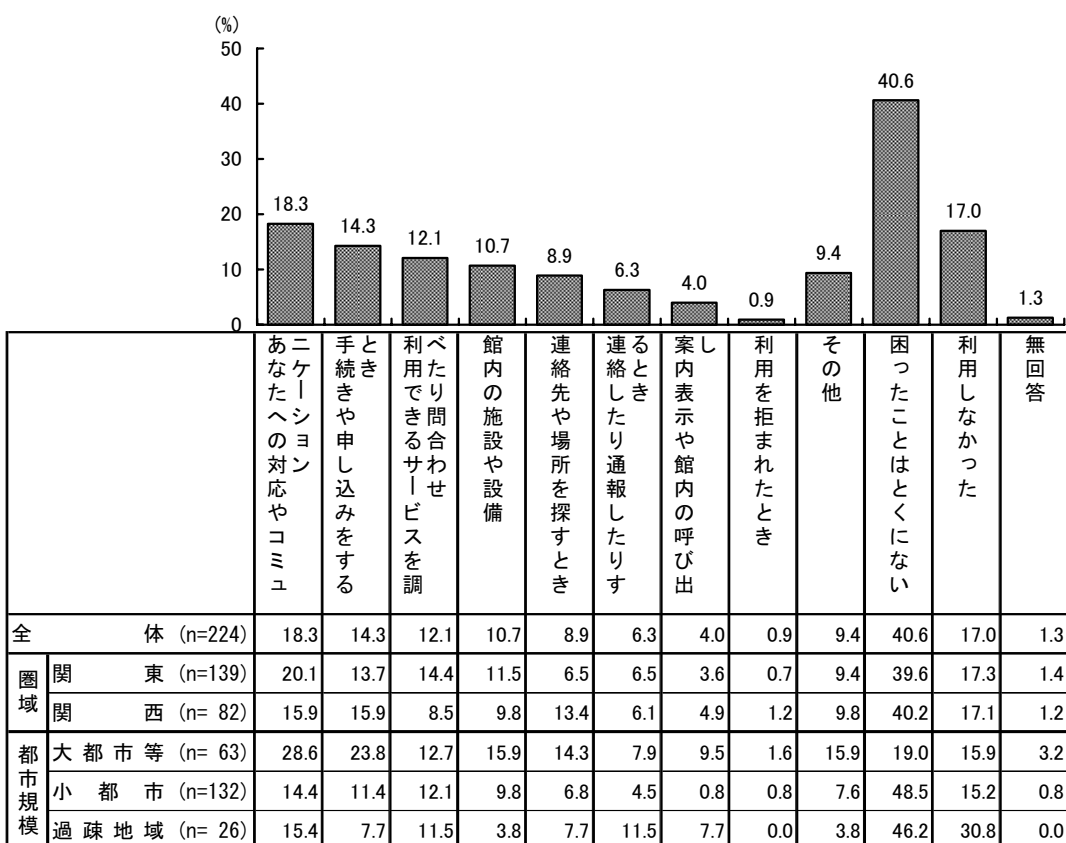
- ・ 耳の遠い人への配慮。（高齢者、九州）
- ・ 市役所でエレベーターの設備がない所がある。（高齢者、中部）
- ・ 書類等をもらう時、平日仕事を早退か遅刻しないと受け取れない。（保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸）

図表Ⅲ－２－１ 役所、救急・消防、警察・交番を利用して困ったこと
(高齢者、保育所・幼稚園利用者)

高齢者



保育所・幼稚園



(2) 病院、診療所を利用して困ったこと (問2)

① 高齢者

困ったこととしては、「医師の治療説明時のコミュニケーション」が13.2%で最も多く、「受付や看護師の対応、コミュニケーション」が8.4%、「館内の施設や設備」が7.2%、「案内表示や呼び出し」が6.6%となっている、「困ったことはとくにない」は59.2%、「利用しなかった」は6.3%となっている(図表Ⅲ-2-2 高齢者・全体)。

圏域別にみると、「困ったことはとくにない」は関東(75.0%)が多く、関西(51.6%)を23.4ポイント上回っており、関西は困ったことの指摘が全般的に多い。困ったことの内容のうち関東と関西でかなり差があるものとしては、「医師の治療説明時のコミュニケーション」(関東8.7%、関西15.7%)、「館内の施設や設備」(関東1.9%、関西9.7%)が挙げられる(図表Ⅲ-2-2 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、過疎地域で「困ったことはとくにない」が多く、困ったことの指摘が全般的に少ないこと、特に全都市規模で困ったことの1位である「医師の治療説明時のコミュニケーション」が大都市等20.0%、小都市15.1%に対し過疎地域4.9%と差があることが目立っている。また、過疎地域では困ったことの1位として、大都市等・小都市で順位が低い「病院や診療所を探すとき」と「病院や診療所に連絡するとき」が同率で挙げられている(図表Ⅲ-2-2 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては、「病院や診療所を探すとき」が21.9%と最も多く、次いで「受付や看護師の対応、コミュニケーション」が15.6%、「医師の治療説明時のコミュニケーション」が13.8%と続いており、「その他」も21.0%と多い。高齢者と比較して困ったことの指摘がかなり多いといえる。また、「困ったことはとくにない」は42.0%、「利用しなかった」は皆無である(図表Ⅲ-2-2 全体)。

圏域別にみると、関東と関西でかなり差がある項目として「医師の治療説明時のコミュニケーション」(関東18.0%、関西7.3%)が挙げられる。

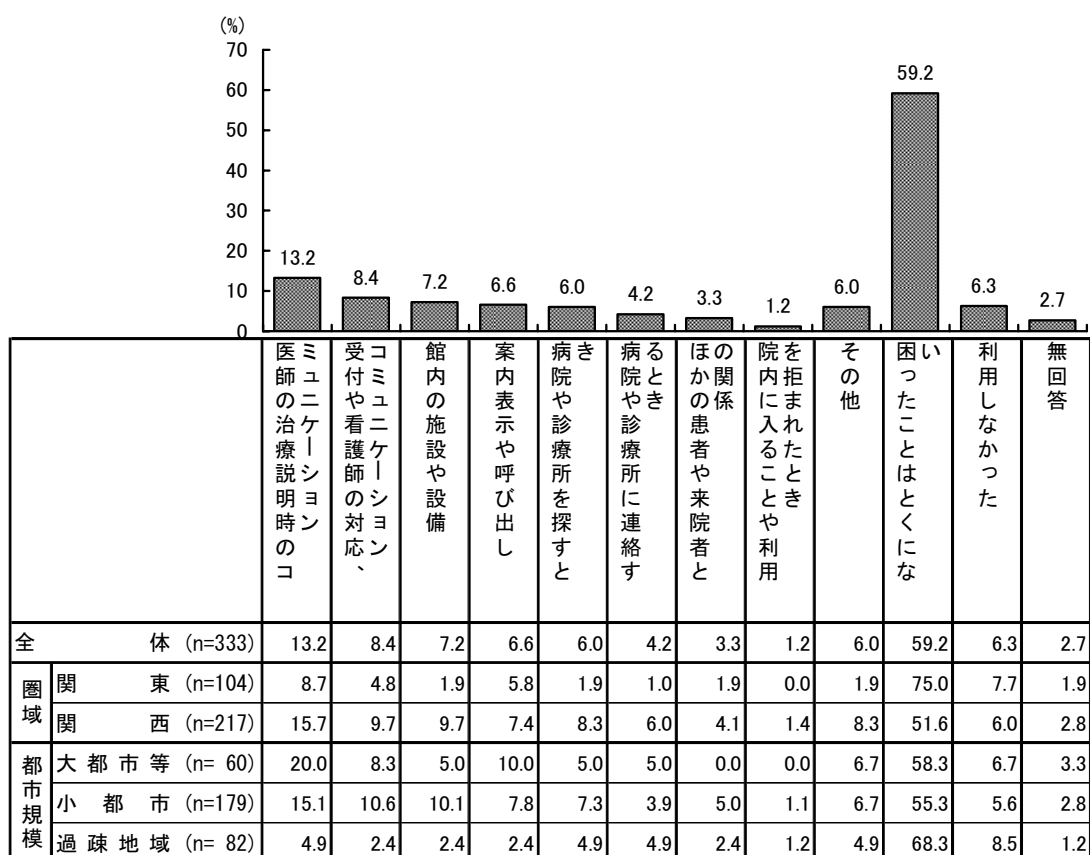
都市規模別にみると、過疎地域で「困ったことはとくにない」が多く、困ったことの指摘が全般的に少ないことは高齢者と同様である。困ったことの1位である「病院や診療所を探すとき」は大都市等27.0%に対し過疎地域15.4%、困ったことの3位である「医師の治療説明時のコミュニケーション」は小都市16.7%に対し過疎地域3.8%となっている。

《その他の意見》

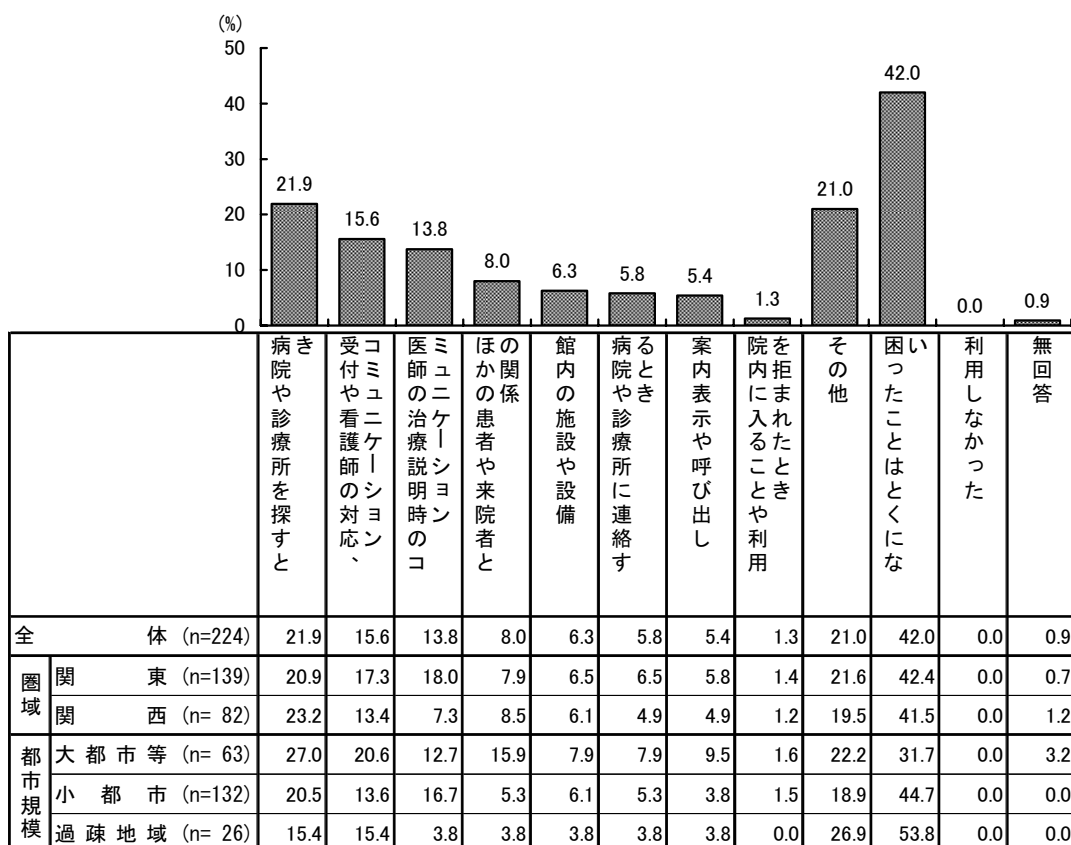
- ・ 院内の案内標示が不十分。(高齢者、中部)
- ・ 病院の場合、待ち時間が非常に長い。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 待ち時間が長すぎる。医者が少ない。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)
- ・ 時間外、休日等の小児科が近くの病院からなくなった。また、狭い待合室のため、(感染症の患者と)隔離されていてもあまり意味がなく、他の病気を貰わないか心配。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)

図表Ⅲ－２－２ 病院、診療所を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(3) 図書館を利用して困ったこと (問3)

① 高齢者

「利用しなかった」(51.1%)、「困ったことはとくにない」(27.9%)の2つ合わせて79.0%を占め、困ったことの指摘は少ない。困ったことでは「蔵書等を探すときや借りるとき」が6.9%で最も多く、「スタッフの対応とコミュニケーション」と「トイレを利用するとき」が3.3%で続いている(図表Ⅲ-2-3 高齢者・全体)。

圏域別にみると、「困ったことはとくにない」は関東(39.4%)が多く、関西(23.0%)を17.4ポイント上回っており、関西は困ったことの指摘がわずかずつだが多い(図表Ⅲ-2-3 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、小都市で「困ったことはとくにない」(34.1%)が多く、大都市等を9.1ポイント、過疎地域を15.8ポイント上回っている(図表Ⅲ-2-3 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

「利用しなかった」(46.9%)、「困ったことはとくにない」(25.9%)の比率は高齢者より低いものの、この2つで72.8%を占め困ったことの指摘は少ない。困ったことでは「蔵書などを探すときや借りるとき」の11.6%が最も多く、次いで「スタッフの対応とコミュニケーション」5.4%となっている(図表Ⅲ-2-3 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関東の「困ったことはとくにない」(34.5%)は関西を23.5ポイントも上回っており、「スタッフの対応とコミュニケーション」(7.9%)は関西の1.2%に対してかなり多いといえる。関西では「利用しなかった」が62.2%と非常に多く、困ったことの1位は「蔵書などを探すときや借りるとき」で11.0%となっている(図表Ⅲ-2-3 保育所幼稚園・圏域)。

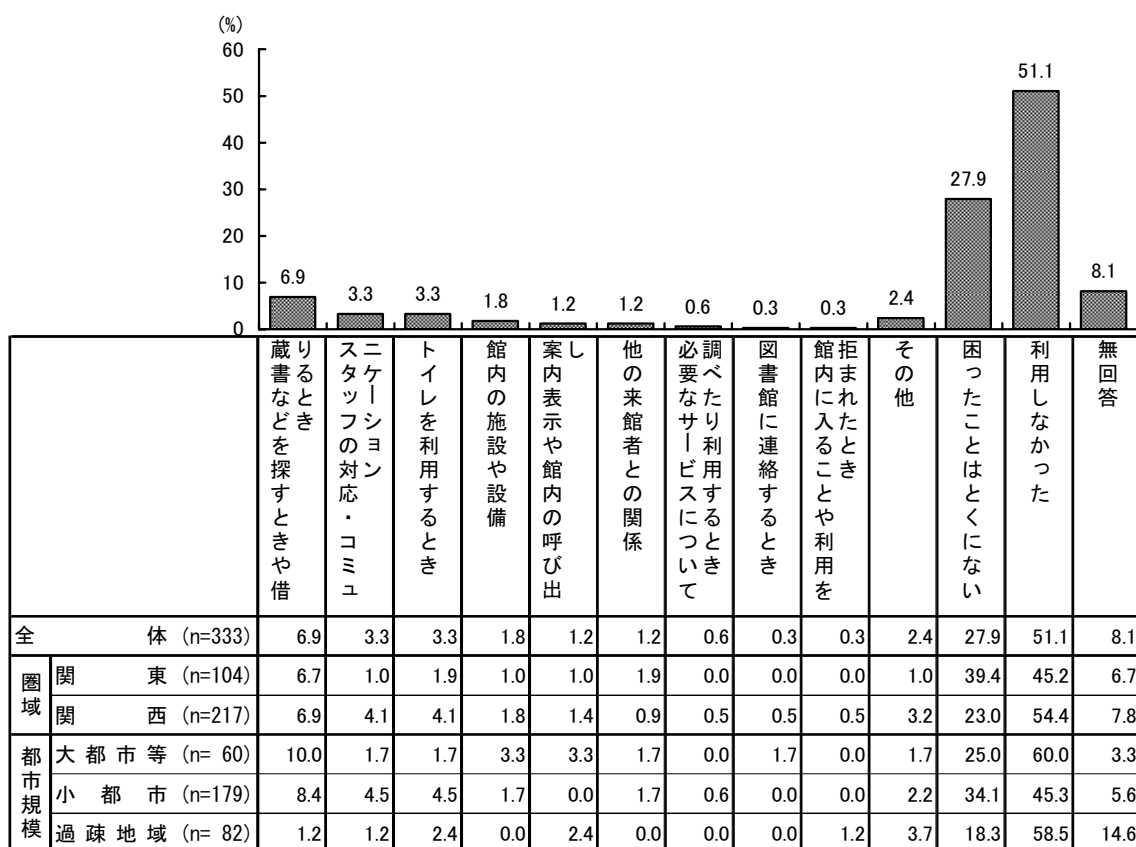
都市規模別にみると、過疎地域で「困ったことはとくにない」が19.2%と少なく、困ったこととして「その他」が11.5%と多いことが目立っている(図表Ⅲ-2-3 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

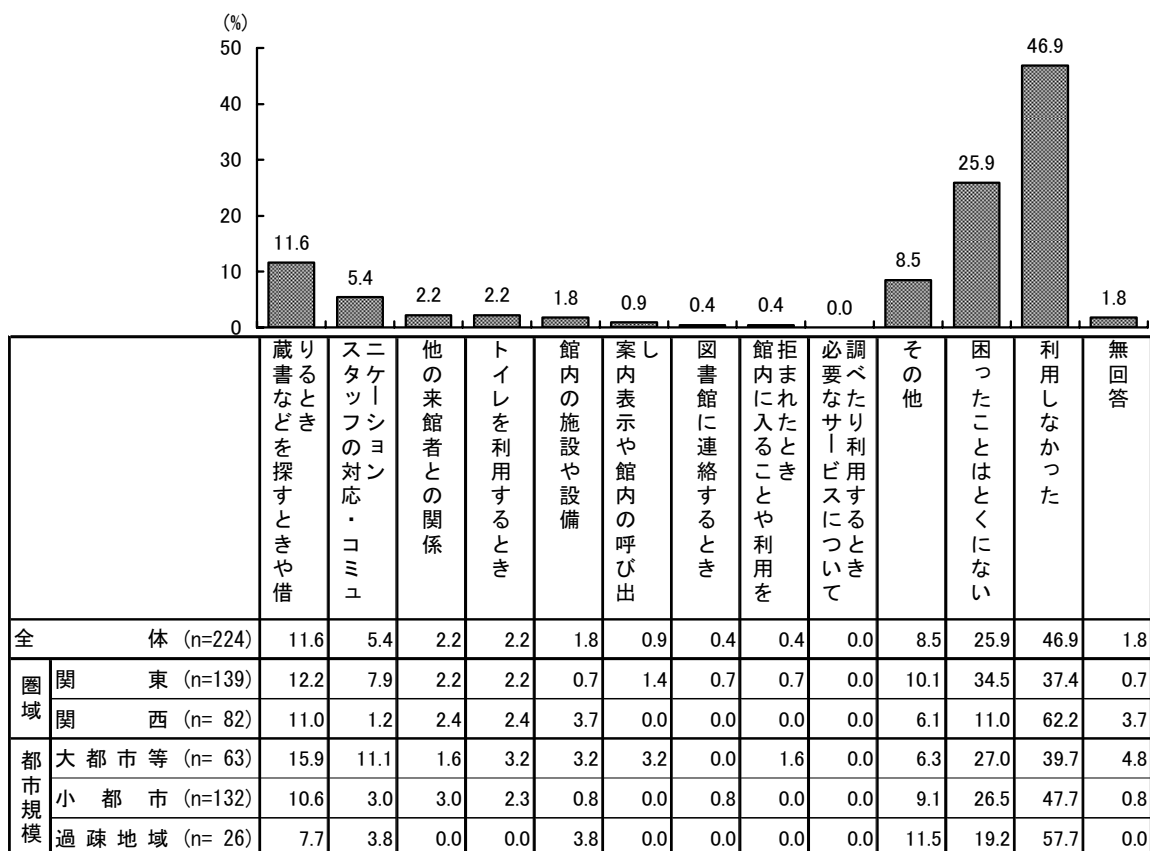
- ・ 本を探すのにわからない場所がある。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 乳児をつれていけるよう、ベビーベッドなどをつけてほしい。(保育園・幼稚園利用者、近畿)
- ・ 子どもを連れて本を探しているとうるさいと言われた。(保育園・幼稚園利用者、中部)

図表Ⅲ－２－３ 図書館を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(4) 旅館、ホテルを利用して困ったこと (問4)

① 高齢者

困ったこととしては、「トイレや浴室を利用するとき」が9.9%で最も多く、次いで「店内の施設や設備」9.0%、「部屋を探したり予約するとき」7.5%、「従業員の対応・コミュニケーション」6.6%となっている。「困ったことはとくにない」は53.5%、「利用しなかった」は15.0%である。(図表Ⅲ-2-4 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関西の「困ったことはとくにない」(46.5%)は、関東に比べて22.7ポイントも低く、困ったことの比率はほとんどの項目で関東より高くなっている(図表Ⅲ-2-4 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、過疎地域は「困ったことはとくにない」や「利用しなかった」の比率は大都市等・小都市とほぼ同じだが、困ったことの指摘は大都市等・小都市よりかなり少ない(図表Ⅲ-2-4 高齢者・圏域)。

② 保育所・幼稚園利用者

「困ったことはとくにない」(45.5%)、「利用しなかった」(31.7%)が多いのは高齢者と同様であるが、「利用しなかった」は高齢者の2倍強になっている。困ったことの内容としては、「部屋を探したり予約するとき」が9.8%で最も多く、「トイレや浴室を利用するとき」7.1%、「店内の施設や設備」3.6%と続いている(図表Ⅲ-2-4 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関東と関西で困ったことの1、2位が入れ替わっている。関東は「部屋を探したり予約するとき」が、関西は「トイレや浴室を利用するとき」がそれぞれ1位である(図表Ⅲ-2-4 保育所幼稚園・圏域)。

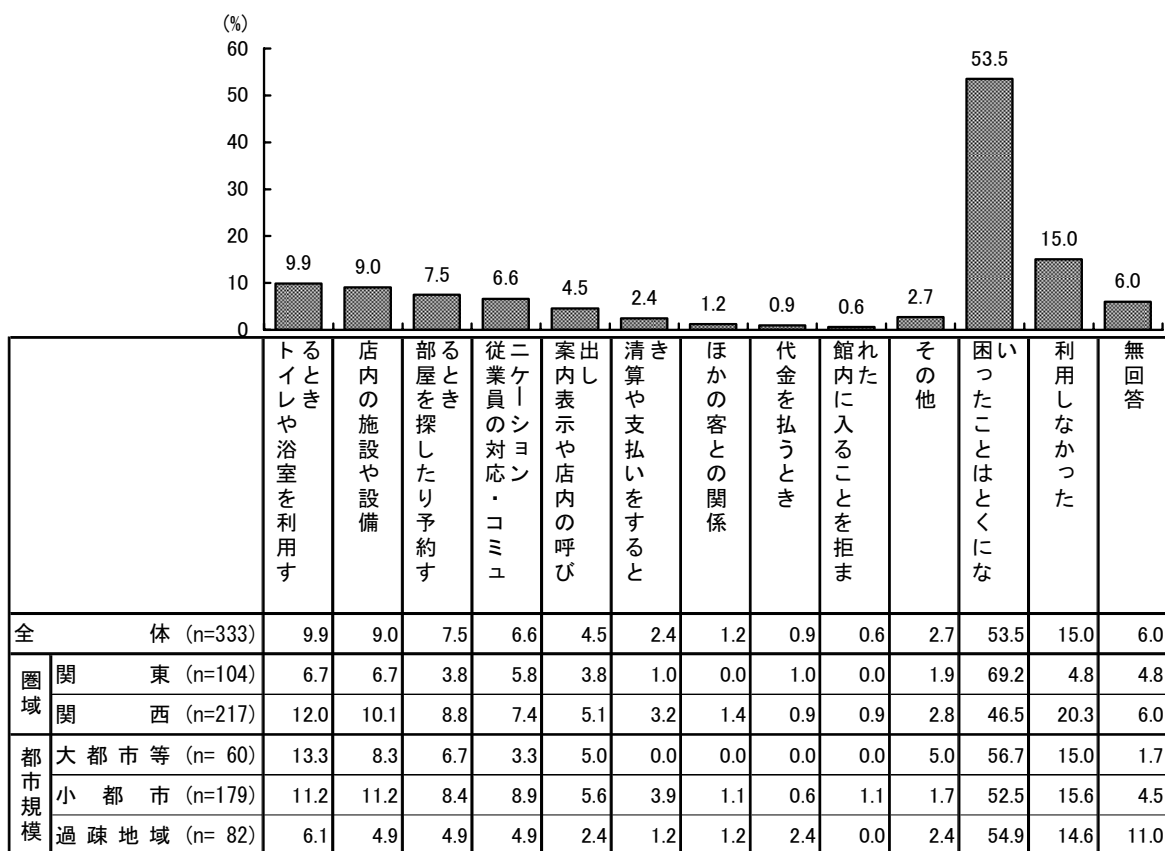
都市規模別にみると、過疎地域では困ったこととして「トイレや浴室を利用するとき」と「清算や支払いをするとき」のみが挙げられている(図表Ⅲ-2-4 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

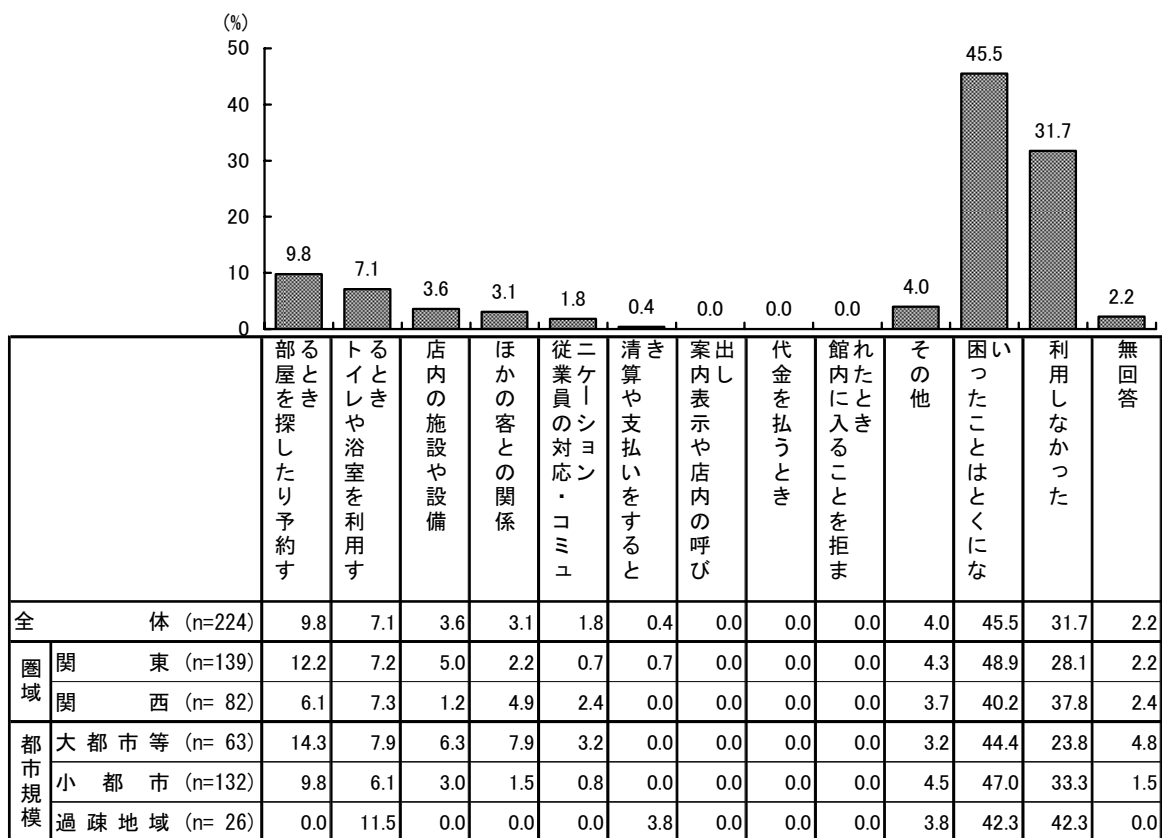
- ・ トイレの段差があり、ドアが狭かった。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 大浴場に手すりが少ない。(高齢者、九州)
- ・ 子どもの遊び場や子どもと一緒に入れる広いトイレがあったらと思う。歴史のある旅館・ホテルに広いトイレがない。ベビーベッドがない。(保育園・幼稚園利用者、九州)
- ・ バリアフリーをもっと進めて欲しい。(保育園・幼稚園利用者、中部)

図表Ⅲ－２－４ 旅館、ホテルを利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(5) 映画館、劇場、遊園地を利用して困ったこと (問5)

① 高齢者

困ったこととしては、「トイレを利用するとき」が9.6%で最も多く、「館内・園内の施設や設備」が3.9%、「利用しやすい施設などを探すとき」と「映画などの演目に字幕や手話などがつくもの、音声解説があるものを探すとき」が3.3%で続いている。「利用しなかった」は37.8%、「困ったことはとくにない」は35.4%となっている(図表Ⅲ-2-5 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」(31.3%)が関東を13.9ポイント下回っており、困ったことの比率が全て関東を上回っている(図表Ⅲ-2-5 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、過疎地域は「利用しなかった」が54.9%と多く、困ったことの指摘が少なくなっている(図表Ⅲ-2-5 高齢者・都市規模別)。

② 保育所・幼稚園利用者

困ったこととしては「トイレを利用するとき」が19.6%で最も多く、次いで「利用しやすい施設などを探すとき」13.8%、「館内・園内の施設や設備」8.5%、「案内表示や場内アナウンス」が4.5%と続いている。「困ったことはとくにない」は43.8%、「利用しなかった」は13.8%である。(図表Ⅲ-2-5 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」(39.0%)が関東を7.8ポイント下回るものの、「利用しなかった」(19.5%)が多く、困ったことの比率はほとんどの項目で関東より低くなっている(図表Ⅲ-2-5 保育所幼稚園・圏域)。

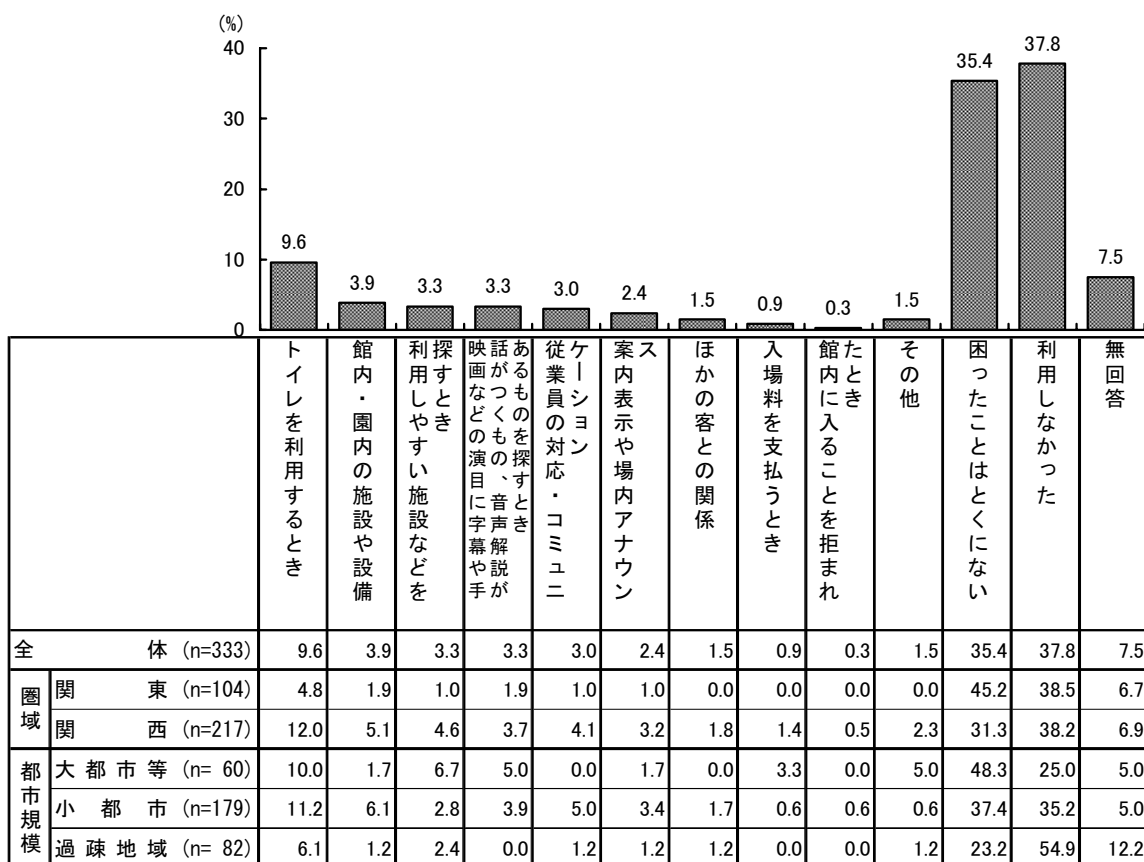
都市規模別にみると、大都市等の困ったことで最も多い「トイレを利用するとき」と、次いで多い「利用しやすい施設などを探すとき」の差が1.6ポイントと小さいことが目立っている(図表Ⅲ-2-5 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

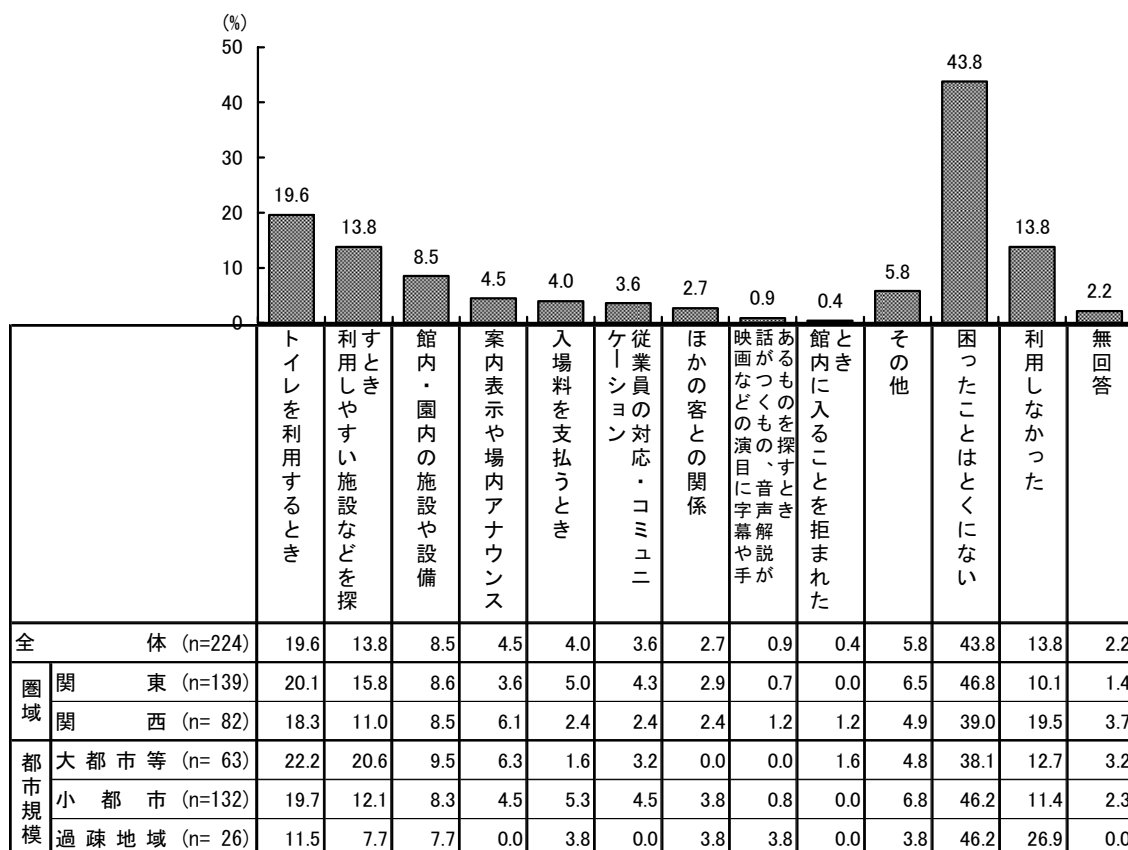
- ・ 遊園地が広いのに、行き先案内が少なくて困る。(高齢者、九州)
- ・ コンサートなど、子ども(3歳未満)が行けるものが無い。親がコンサートや映画に行きたいが、子どもを預ける所が無い。(保育園・幼稚園利用者、北海道・東北)
- ・ ベビーカーで遊園地と水族館に行った時、階段が多くてつらかった。もう行く気がしない。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)

図表Ⅲ－２－５ 映画館、劇場、遊園地を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(6) スーパー、コンビニ、デパートを利用して困ったこと (問6)

① 高齢者

「困ったことはとくにない」が 46.5%で最も多いものの、困ったことの項目別の比率も非常に高い項目となっている。困ったこととしては「商品を探すとき」が 33.9%で最も多く、次いで「トイレを利用するとき」12.3%、「店員の対応・コミュニケーション」9.0%、「店内の施設や設備」6.3%となっている(図表Ⅲ-2-6 高齢者・全体)。

圏域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」41.9%が関東を 16.8 ポイントも下回っており、困ったことの指摘が非常に多くなっている(図表Ⅲ-2-6 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、大都市等で「困ったことはとくにない」が 63.3%と多いこと、小都市で「商品を探すとき」が 41.3%と多いこと、また、過疎地域では他の項目に比べて困ったことの指摘が多いことが特徴となっている(図表Ⅲ-2-6 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

「困ったことはとくにない」が 45.5%で最も多いものの、困ったことの項目別の比率も非常に高い項目となっている。困ったこととしては「トイレを利用するとき」が最も多く 26.8%で、次いで「商品を探すとき」25.9%、「店内の施設や設備」10.3%、「店員の対応・コミュニケーション」9.8%となっている(図表Ⅲ-2-6 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関西は高齢者ほど顕著ではないが「困ったことはとくにない」が比較的少なく、困ったことの指摘が多い項目となっている(図表Ⅲ-2-6 保育所幼稚園・圏域)。

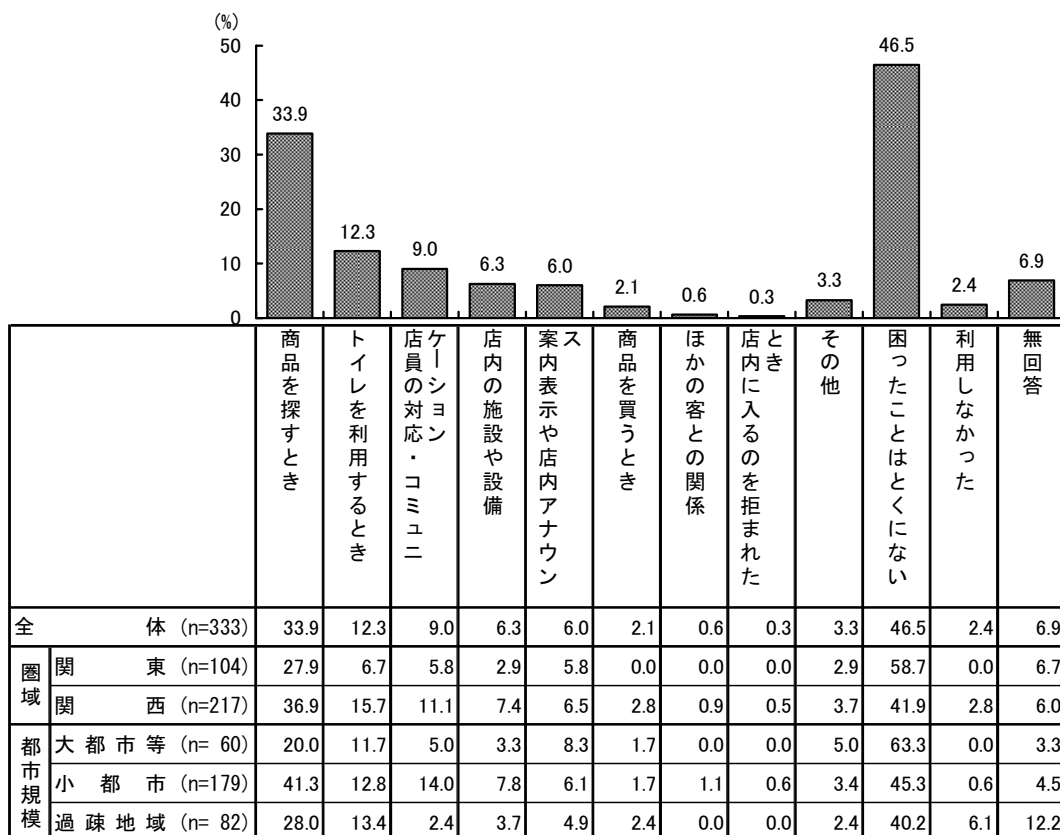
都市規模別にみると、「困ったことはとくにない」の比率が大都市等で低く、過疎地域で高くなっており、高齢者と逆転している。また、過疎地域で他の項目に比べて困ったことの指摘が多いのは高齢者と同様の特徴である(図表Ⅲ-2-6 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

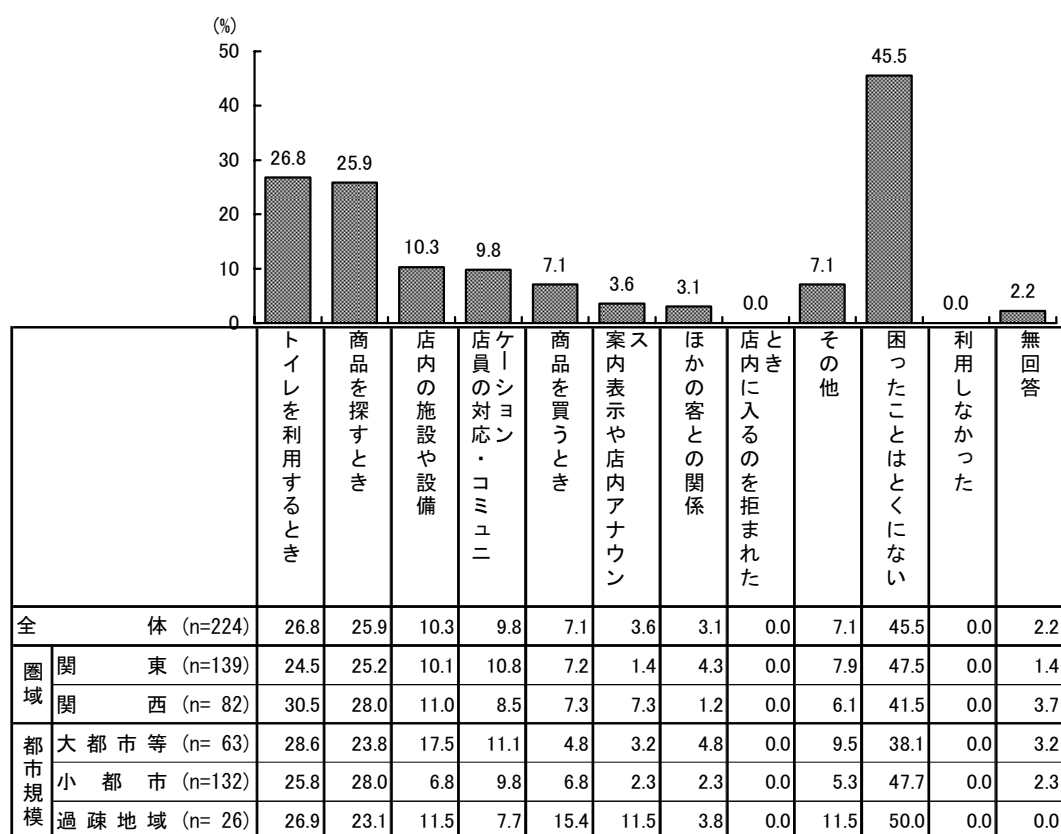
- ・ 時間表示が見当たらない。(高齢者、中部)
- ・ コンビニ、ホームセンターでトイレのない所がある。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 子どもを乗せるカートが無い時。(保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸)
- ・ 通路が狭くてすれ違い難い。(保育園・幼稚園利用者、中部)

図表Ⅲ-2-6 スーパー、コンビニ、デパートを利用して困ったこと
(高齢者、保育所・幼稚園利用者)

高齢者



保育所・幼稚園



(7) 公園、体育館を利用して困ったこと（問7）

① 高齢者

困ったこととしては、「利用できることについて調べたり問い合わせをするとき」が7.2%で最も多く、「園内・館内の施設や設備」が6.0%、「公園・体育館を探すとき」と「従業員の対応・コミュニケーション」が4.5%で続いている。「困ったことはとくにない」は45.0%、「利用しなかった」は25.5%である（図表Ⅲ-2-7 高齢者・全体）。

圏域別にみると、関西で「困ったことはとくにない」の比率が低く、困ったことの指摘が多いのは他の項目と同様である。また、関東は困ったこととして「園内・館内の施設や設備」が最も多く、次いで「利用できることについて調べたり問い合わせをするとき」で、順位が入れ替わっている（図表Ⅲ-2-7 高齢者・圏域）。

都市規模別にみると、困ったことの指摘が、大都市等の場合は「利用できることについて調べたり問い合わせをするとき」と「園内・館内の施設や設備」に集中しているのに対し、小都市の場合多くの項目に分散していることが特徴的である（図表Ⅲ-2-7 高齢者・都市規模）。

② 保育所・幼稚園利用者

「困ったことはとくにない」が50.0%で最も多いことは高齢者と同様であるが、「利用しなかった」が8.5%と少なく、高齢者と大きく異なっている。困ったこととしては、「園内・館内の施設や設備」が17.4%で最も多く、「公園・体育館を探すとき」8.9%、「利用できることについて調べたり問い合わせをするとき」7.1%、「ほかの来場者との関係」4.0%と続いている（図表Ⅲ-2-7 保育所幼稚園・全体）。

圏域別にみると、関西は「困ったことはとくにない」が41.5%で関東を13.2ポイント下回っていること、「利用しなかった」が14.6%と多く、関東を9.6ポイント上回っていることが目立っている（図表Ⅲ-2-7 保育所幼稚園・圏域）。

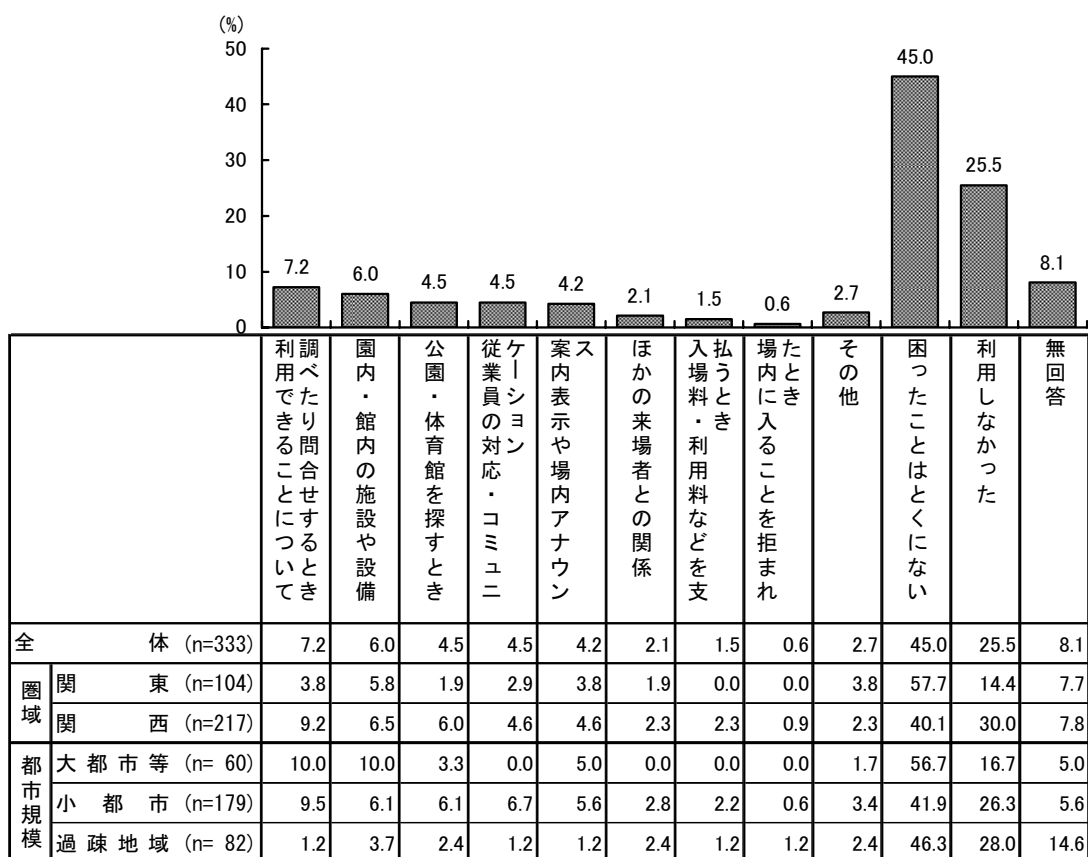
都市規模別にみると、大都市等で困ったことの1位の「園内・館内の施設や設備」の比率が28.6%と高く、小都市の14.4%や過疎地域の7.7%との差が大きいこと、過疎地域で「利用しなかった」が23.1%と多く、「困ったことはとくにない」の46.2%に次いで多いこと、過疎地域の困ったことの1位に「ほかの来場者との関係」が挙げられていることが特徴的である（図表Ⅲ-2-7 保育所幼稚園・都市規模）。

《その他の意見》

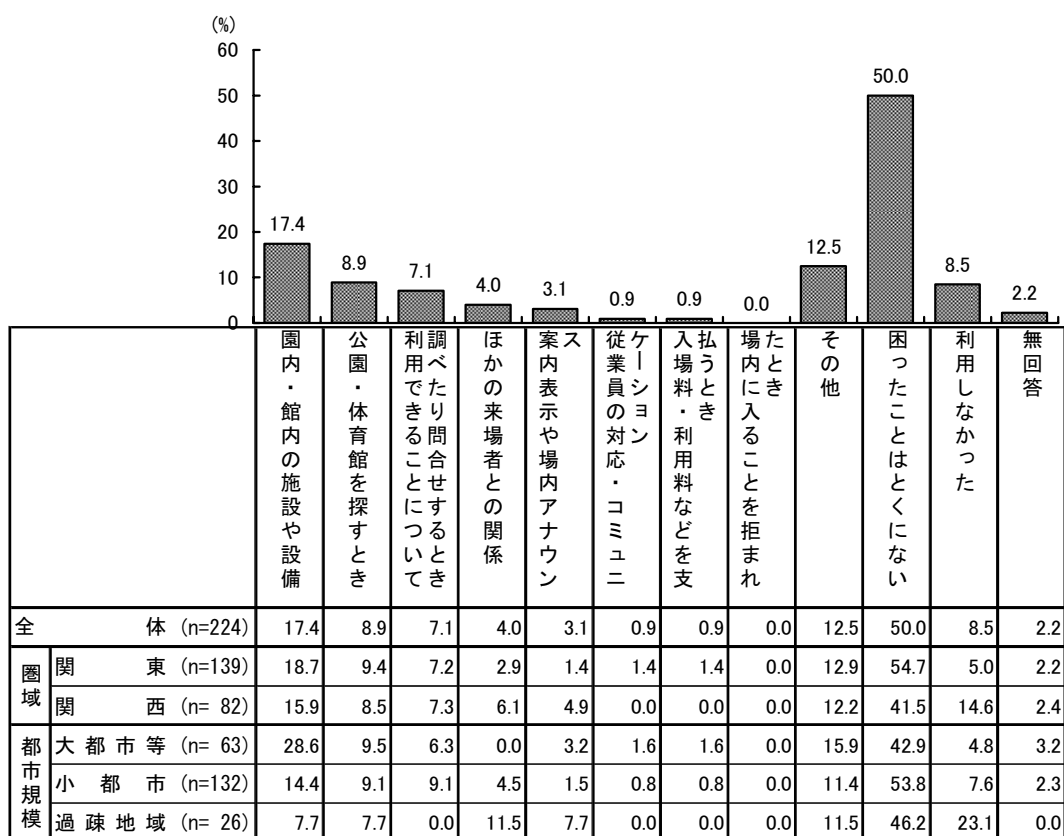
- ・ 障害者用のトイレ設置。（高齢者、北海道・東北）
- ・ トイレにオムツ替え用シートが1つもなかった。（保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸）
- ・ トイレが汚い。（保育園・幼稚園利用者、近畿）
- ・ 公園のトイレが狭く、子どもと一緒に入るのが大変。（保育園・幼稚園利用者、関東甲信越北陸）

図表Ⅲ－２－７ 公園、体育館を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園



(8) レストラン、食堂を利用して困ったこと (問8)

① 高齢者

「困ったことはとくにない」が60.1%でこれまでの項目で最も比率が高い。困ったこととしては、「メニューから注文するとき」が17.4%で最も多く、次いで「店員の対応・コミュニケーション」が11.7%、「トイレを利用するとき」が6.6%、「店内の施設や設備」が6.0%となっている(図表Ⅲ-2-8 高齢者・全体)。

圏域別にみると、これまでの項目と同様に関西で「困ったことはとくにない」が低く(関東とのポイント差13.0)、困ったことの指摘が多くなっている。困ったことの関東とのポイント差をみると、「メニューから注文するとき」は+7.3ポイント、「店員の対応・コミュニケーション」は+6.1ポイントとなっている(図表Ⅲ-2-8 高齢者・圏域)。

都市規模別にみると、小都市で「困ったことはとくにない」の比率が55.9%で比較的低く、困ったことの指摘が多いこと、過疎地域で「困ったことはとくにない」が69.5%と高く、困ったことの指摘が少ないことが目立っている(図表Ⅲ-2-8 高齢者・都市規模)。

② 保育所・幼稚園利用者

「困ったことはとくにない」は46.9%で高齢者に比べて13.2ポイント低く、困ったことの比率は全体的に高齢者より少し高くなっている。困ったことの順位は高齢者と異なり、「トイレを利用するとき」が19.6%で最も多く、次いで「店員の対応・コミュニケーション」が17.0%、「店内の施設や設備」16.5%、「ほかの客との関係」10.7%となっている(図表Ⅲ-2-8 保育所幼稚園・全体)。

圏域別にみると、関西はほかの項目と同様に「困ったことはとくにない」が低いが、困ったことの指摘が関東に比べて分散していることが特徴となっている(図表Ⅲ-2-8 保育所幼稚園・圏域)。

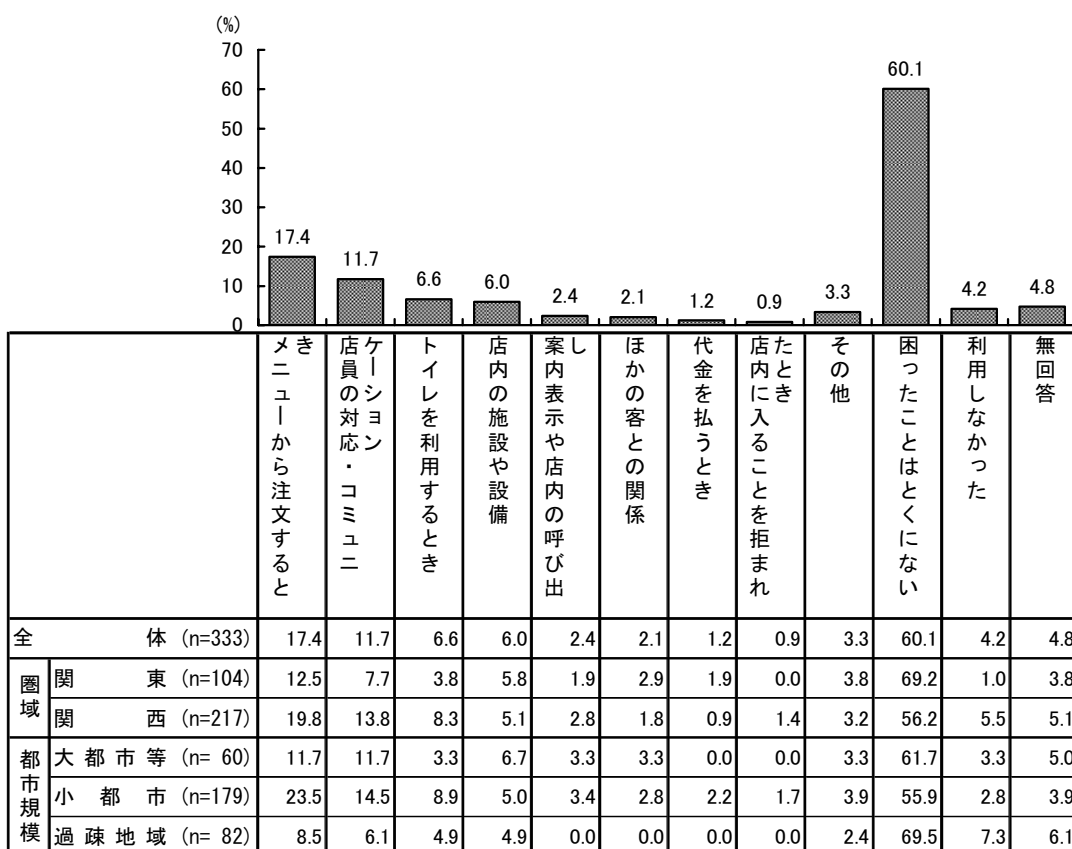
都市規模別にみると、大都市等で「困ったことはとくにない」が39.7%と比較的低いこと、各都市規模で困ったことの順位が違っていることが特徴的である。困ったことで最も多いのは大都市等で「トイレを利用するとき」と「店内の施設や設備」、小都市で「店員の対応・コミュニケーション」、過疎地域で「トイレを利用するとき」となっている(図表Ⅲ-2-8 保育所幼稚園・都市規模)。

《その他の意見》

- ・ 洋式トイレのないのが一番困る。(高齢者、中国・四国)
- ・ 料理がわかりにくい。(高齢者、関東甲信越北陸)
- ・ 子ども用(特にベビー用)の転落防止ベルト付きイスがあればいいのと思う。置いてある所もありとても助かるが、不便なところの方が圧倒的に多い。(保育園・幼稚園利用者、中国・四国)
- ・ 禁煙席なのに、煙草の煙がくる。(保育園・幼稚園利用者、北海道・東北)

図表Ⅲ-2-8 レストラン、食堂を利用して困ったこと（高齢者、保育所・幼稚園利用者）

高齢者



保育所・幼稚園

