

# 「バリアフリー化推進に関する意識調査」

## 生活環境についておたずねします

### I 建築物

問1 この1年間で、役所、救急・消防、警察・交番を利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 連絡先や場所を探すとき	8.7%	8.9%
2. 連絡したり通報したりするとき	6.9%	6.3%
3. 利用できるサービスについて調べたり問い合わせるとき	12.6%	12.1%
4. 館内の施設や整備	5.7%	10.7%
5. 案内表示や館内の呼び出し	5.1%	4.0%
6. あなたへの対応、コミュニケーション	3.9%	18.3%
7. 手続きや申し込みをするとき	12.6%	14.3%
8. 利用を拒まれたとき	1.8%	0.9%
9. その他〔具体的に： 〕	4.2%	9.4%
10. 困ったことはとくにない	43.8%	40.6%
11. 利用しなかった	24.3%	17.0%
無回答	2.7%	1.3%

問2 この1年間で、病院、診療所を利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 病院や診療所を探すとき	6.0%	21.9%
2. 病院や診療所に連絡するとき	4.2%	5.8%
3. 館内の施設や整備	7.2%	6.3%
4. 案内表示や呼び出し	6.6%	5.4%
5. 受付や看護師の対応、コミュニケーション	8.4%	15.6%
6. ほかの患者や来院者との関係	3.3%	8.0%
7. 医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション	13.2%	13.8%
8. 院内に入ることや利用することを拒まれたとき	1.2%	1.3%
9. その他〔具体的に： 〕	6.0%	21.0%
10. 困ったことはとくにない	59.2%	42.0%
11. 利用しなかった	6.3%	0.0%
無回答	2.7%	0.9%

問3 この1年間で、図書館を利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 館内の施設や整備	1.8%	1.8%
2. 案内表示や館内の呼び出し	1.2%	0.9%
3. 図書館に連絡するとき	0.3%	0.4%
4. スタッフの対応、コミュニケーション	3.3%	5.4%
5. ほかの来館者との関係	1.2%	2.2%
6. 蔵書などを探するときや借りるとき	6.9%	11.6%
7. 必要な障害者サービスについて調べたり利用するとき	0.6%	0.0%
8. トイレを利用するとき	3.3%	2.2%
9. 館内に入ることや利用することを拒まれたとき	0.3%	0.4%
10. その他〔具体的に： 〕	2.4%	8.5%
11. 困ったことはとくにない	27.9%	25.9%
12. 利用しなかった	51.1%	46.9%
無回答	8.1%	1.8%

問4 この1年間で、旅館、ホテルを利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 部屋を探したり予約するとき	7.5%	9.8%
2. 店内の施設や整備	9.0%	3.6%
3. 案内表示や店内の呼び出し	4.5%	0.0%
4. フロントや従業員の対応、コミュニケーション	6.6%	1.8%
5. ほかの客との関係	1.2%	3.1%
6. 清算や支払いをするとき	2.4%	0.4%
7. 代金を払うとき	0.9%	0.0%
8. トイレや浴室を利用するとき	9.9%	7.1%
9. 館内に入られることを拒まれたとき	0.6%	0.0%
10. その他〔具体的に： 〕	2.7%	4.0%
11. 困ったことはとくにない	53.5%	45.5%
12. 利用しなかった	15.0%	31.7%
無回答	6.0%	2.2%

問5 この1年間で、映画館、劇場、遊園地を利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも○をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 利用しやすい映画館、劇場や遊園地を探すとき	3.3%	13.8%
2. 映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき	3.3%	0.9%
3. 館内、園内の施設や整備	3.9%	8.5%
4. 案内表示や場内アナウンス	2.4%	4.5%
5. 従業員の対応、従業員とのコミュニケーション	3.0%	3.6%
6. ほかの客との関係	1.5%	2.7%
7. 入場料を支払うとき	0.9%	4.0%
8. トイレを利用するとき	9.6%	19.6%
9. 館内に入ることを拒まれたとき	0.3%	0.4%
10. その他〔具体的に： 〕	1.5%	5.8%
11. 困ったことはとくにない	35.4%	43.8%
12. 利用しなかった	37.8%	13.8%
無回答	7.5%	2.2%

問6 この1年間で、スーパー、コンビニ、デパートを利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも○をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 店内の施設や整備	6.3%	10.3%
2. 案内表示や店内アナウンス	6.0%	3.6%
3. 店員の対応、店員とのコミュニケーション	9.0%	9.8%
4. ほかの客との関係	0.6%	3.1%
5. 商品を探すとき	33.9%	25.9%
6. 商品を買うとき	2.1%	7.1%
7. トイレを利用するとき	12.3%	26.8%
8. 店内に入ることを拒まれたとき	0.3%	0.0%
9. その他〔具体的に： 〕	3.3%	7.1%
10. 困ったことはとくにない	46.5%	45.5%
11. 利用しなかった	2.4%	0.0%
無回答	6.9%	2.2%

問7 この1年間で、公園、体育館を利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも○をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 公園、体育館を探すとき	4.5%	8.9%
2. 利用できるサービスについて調べたり問い合わせるとき	7.2%	7.1%
3. 園内、館内の施設や整備	6.0%	17.4%
4. 案内表示や場内アナウンス	4.2%	3.1%
5. スタッフ、従業員の対応、コミュニケーション	4.5%	0.9%
6. ほかの来場者との関係	2.1%	4.0%
7. 入場料、利用料などを支払うとき	1.5%	0.9%
8. 場内に入ることを拒まれたとき	0.6%	0.0%
9. その他〔具体的に： 〕	2.7%	12.5%
10. 困ったことはとくにない	45.0%	50.0%
11. 利用しなかった	25.5%	8.5%
無回答	8.1%	2.2%

問8 この1年間で、レストラン、食堂を利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 店内の施設や整備	6.0%	16.5%
2. 案内表示や店内の呼び出し	2.4%	0.9%
3. 店員の対応、店員とのコミュニケーション	11.7%	17.0%
4. ほかの客との関係	2.1%	10.7%
5. メニューから注文するとき	17.4%	9.4%
6. 代金を払うとき	1.2%	0.9%
7. トイレを利用するとき	6.6%	19.6%
8. 店内に入ることを拒まれたとき	0.9%	1.8%
9. その他〔具体的に： 〕	3.3%	10.7%
10. 困ったことはとくにない	60.1%	46.9%
11. 利用しなかった	4.2%	1.3%
無回答	4.8%	1.3%

## II 公共交通機関

問9 この1年間で、駅・鉄道を利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)		高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 駅に行くとき	3.6%	6.3%	7. 駅員の対応、駅員とのコミュニケーション	4.5%	5.8%
2. 切符を買う時	24.9%	7.6%	8. ほかの乗客との関係	3.9%	6.7%
3. ホームへ行くとき	15.0%	17.4%	9. その他〔具体的に： 〕	7.8%	8.9%
4. 列車を乗り降りする時	11.1%	14.3%	10. 困ったことはとくにない	34.2%	29.0%
5. 案内表示やアナウンス	11.4%	6.3%	11. 利用しなかった	12.3%	21.9%
6. トイレを利用するとき	13.8%	17.9%	無回答	5.7%	1.8%

問10 この1年間で、バス、バス乗り場を利用して困ったことはありませんか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. バス停を探すとき、バス停に行くとき	14.7%	6.3%
2. 乗り降りする時	11.4%	8.5%
3. バス乗り場や車内の設備	6.0%	3.6%
4. バス乗り場や車内の案内表示板	11.4%	1.8%
5. 乗務員の対応、乗務員とのコミュニケーション	4.8%	5.8%
6. ほかの乗客との関係	0.9%	2.7%
7. 運賃を払うとき	13.5%	7.6%
8. その他〔具体的に： 〕	2.4%	4.5%
9. 困ったことはとくにない	36.9%	27.2%
10. 利用しなかった	24.9%	45.5%
無回答	3.6%	2.2%



## IV 情報利用や各種製品

問 13 この1年間で、テレビを見て（視聴して）困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 内容が難しい、分かりにくい	9.0%	3.6%
2. 音や声が聞きづらい	13.5%	5.4%
3. 手話がついていない	2.1%	0.4%
4. 番組につけられた手話が分かりにくい	1.5%	0.4%
5. 字幕がついていない	5.7%	2.2%
6. 番組につけられた字幕が分かりにくい	13.5%	1.3%
7. 音声解説がない	3.3%	0.4%
8. 音声解説が分かりにくい	5.1%	0.0%
9. 画面だけで知らされる情報（緊急の知らせなど）や、 外国語の翻訳字幕が読み上げられない	12.9%	4.5%
10. テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい	12.6%	4.5%
11. その他〔具体的に： 〕	4.5%	10.3%
12. 困ったことはとくにない	47.1%	74.6%
13. 見なかった（視聴しなかった）	0.0%	0.4%
無回答	6.3%	1.8%

問 14 この1年間で、新聞、雑誌を読んでいて困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 内容が難しい、分かりにくい	10.2%	8.0%
2. イラストや解説が少ない	9.9%	4.9%
3. 字が見にくい、またデザインが見にくい	18.3%	4.9%
4. 点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい	1.5%	0.4%
5. その他〔具体的に： 〕	3.9%	4.0%
6. 困ったことはとくにない	55.9%	78.6%
7. 読まなかった	2.1%	2.2%
無回答	7.5%	2.2%

問 15 この1年間で、インターネット（ホームページや電子メール）を利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 書かれている内容が難しい、分かりにくい	7.8%	4.9%
2. 画面の表示やデザインが見づらい	3.3%	4.5%
3. キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい	9.0%	5.8%
4. 音声聞きづらい、わからない	0.9%	0.4%
5. 使い方を教えてくれる人が身近にいない	9.0%	16.5%
6. 機器や通信にかかる費用が高い	5.7%	25.9%
7. その他〔具体的に： 〕	2.7%	6.3%
8. 困ったことはとくにない	7.8%	28.6%
9. 利用しなかった	68.5%	28.6%
無回答	5.1%	0.9%

問 16 この1年間で、電話、または携帯電話（メールも含む）を利用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 相手の声が聞きづらい、分からない	15.9%	18.3%
2. 発信音が聞きづらい、または着信したことが分かりづらい	6.9%	8.9%
3. 音声案内に従って操作するサービスは、音声がわからず利用できない	7.5%	2.7%
4. 画面や文字が見づらい	9.0%	2.2%
5. 端末の操作が難しい	21.3%	15.2%
6. 使い方を教えてくれる人が身近にいない	13.2%	3.6%
7. その他〔具体的に：	3.3%	10.3%
8. 困ったことはとくにない	42.0%	53.1%
9. 利用しなかった	7.8%	0.4%
無回答	6.6%	2.7%

問 17 この1年間で、身の回りの日用品（衣類、食料用品、家具、電気ガス機器、その他日常生活用品）を使用して困ったことはありましたか。あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 購入するとき、商品情報が十分に得られなかった	14.4%	18.3%
2. 取り扱い説明書が読めなかった、分かりづらかった	18.3%	12.1%
3. 商品表示が分からなかった、分かりづらかった	12.6%	5.4%
4. 包装容器の開け・閉めで困った	10.8%	11.2%
5. 構造やデザインが使いづらかった、使えなかった	7.2%	6.7%
6. 収納・保管するときに困った	5.7%	18.3%
7. 破棄するときに困った	21.0%	41.1%
8. その他〔具体的に：	1.5%	3.6%
9. 困ったことはとくにない	41.4%	31.3%
無回答	9.6%	4.5%

問 18 バリアフリー化全般について何かご意見がございましたら、ご自由にご記入下さい。

## あなたのことについておたずねします

F 1 あなたの性別は次のどちらですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

高齢者(n=333) 保育所・幼稚園(n=224)

1. 男性 53.5% 6.7% 2. 女性 42.9% 92.4% 無回答 3.6% 0.9%

F 2 あなたの年齢は次のうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

高齢者：(n=333)

1. 60歳未満	2.1%	5. 75～79歳	27.6%
2. 60～64歳	6.0%	6. 80～84歳	11.1%
3. 65～69歳	12.0%	7. 85歳以上	3.9%
4. 70～74歳	34.8%	無回答	2.4%

保育所・幼稚園：(n=224)

1. 20～24歳	0.4%	7. 50～54歳	0.0%
2. 25～29歳	9.4%	8. 55～59歳	0.4%
3. 30～34歳	37.1%	9. 60～64歳	0.0%
4. 35～39歳	35.7%	10. 65～69歳	0.0%
5. 40～44歳	13.8%	11. 70～74歳	0.0%
6. 45～49歳	2.7%	12. 75歳以上	0.0%
		無回答	0.4%

F 3 あなたがお住まいの都道府県、市区町村名を具体的にお書き下さい。

(1) 都道府県名 [ 都・道・府・県 ]

(2) 市区町村名 [ 市・区・町・村 ]

(n=333)

高齢者 大都市 18.0% 地方都市 15.3% 小都市A 19.2% 小都市B 19.2% 過疎地域 24.6% 無回答 3.6%

(n=224)

保育所・幼稚園 大都市 28.1% 地方都市 17.9% 小都市A 21.0% 小都市B 20.1% 過疎地域 11.6% 無回答 1.3%

F 4 あなたの外出頻度はつぎのうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)		高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 毎日	28.8%	75.9%	3. 週1～2日	15.6%	5.4%
2. 週3～5日	44.4%	15.2%	4. 週1日未満	5.7%	3.1%
			無回答	5.4%	0.4%

F 5 あなたが日ごろ、もっとも多く利用している交通機関はつぎのうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)		高齢者 (n=333)	保育所・幼稚園 (n=224)
1. 徒歩・自転車	30.0%	19.2%	5. タクシー	1.2%	0.0%
2. 自家用車	40.5%	61.6%	6. その他〔具体的に： 〕	2.1%	0.0%
3. バス	6.0%	0.9%	7. 外出しない	0.0%	0.0%
4. 電車	3.0%	12.9%	無回答	17.1%	5.4%



F 6 F 5で回答した内容はどのような目的で利用しているものですか。  
 あてはまる番号にいくつでも〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・ 幼稚園 (n=224)		高齢者 (n=333)	保育所・ 幼稚園 (n=224)
1. 通勤	6.6%	69.2%	4. 買い物	66.4%	66.1%
2. 通学	0.9%	10.3%	5. 余暇活動や趣味活動	57.7%	31.3%
3. 通院	41.4%	19.6%	6. その他〔具体的に： 〕	15.6%	26.8%
			無回答	3.6%	0.4%

F 7 あなたと一緒に暮らしているご家族の構成はつぎのうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

	高齢者 (n=333)	保育所・ 幼稚園 (n=224)		高齢者 (n=333)	保育所・ 幼稚園 (n=224)
1. 一人暮らし	8.7%	0.0%	4. 三世同居（親と子どもと孫が同居）	14.7%	21.0%
2. 夫婦のみ	47.1%	2.7%	5. その他〔具体的に： 〕	0.9%	2.7%
3. 二世同居（親と子どもが同居）	25.5%	71.0%	無回答	3.0%	2.7%

高齢者

F 8 あなたの現在のおからだの状況はつぎのうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

(n=333)

1. なんの問題もない	44.1%	2. なんらかの障害がある	51.7%	無回答	4.2%
-------------	-------	---------------	-------	-----	------

保育所・幼稚園

F 8 一緒に暮らしている一番下のお子さんの年齢は次のうちどれですか。あてはまる番号に1つ〇をつけてください。

(n=224)

1. 0歳	6.7%	5. 4歳	12.9%
2. 1歳	17.4%	6. 5歳	17.0%
3. 2歳	12.9%	7. 6歳	13.8%
4. 3歳	18.3%	無回答	0.9%

——長時間にわたりご協力ありがとうございました——