

# オリンピック・パラリンピック開催に向けた 移動と交通に関する基礎調査

## 報告書

平成29年3月

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団

－ 目 次 －

|                      |    |
|----------------------|----|
| 1. 実施概要 .....        | 2  |
| 1.1 業務の背景・目的 .....   | 2  |
| 1.2 業務の実施内容 .....    | 2  |
| 2. 移動者側のニーズ調査 .....  | 3  |
| 2.1 調査概要 .....       | 3  |
| (1) 調査対象 .....       | 3  |
| (2) 調査実施期間 .....     | 3  |
| (3) 回収サンプル数 .....    | 3  |
| (4) 主な設問項目 .....     | 4  |
| (5) 昨年度調査との変更点 ..... | 4  |
| 2.2 結果概要 .....       | 5  |
| 2.3 調査結果 .....       | 9  |
| (1) スクリーニング調査 .....  | 9  |
| (2) 本調査 .....        | 12 |

## 1. 実施概要

### 1.1 業務の背景・目的

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、開催年はパラリンピック選手やその関係者、また多くの観客が来日すると予想される。また、ビジット・ジャパン・キャンペーン等により、訪日外国人数は東日本大震災後落ち込んだものの2013年には1000万人を超え、観光庁は2020年に4000万人を目標値としてキャンペーンを展開しているところである。更に、インバウンドの活性化が予想され、外国人観光客だけでなく障害者、高齢者等を含む日本人にとっての移動と交通に関する課題が出てくると考えられる。

本調査では、移動者側のニーズを把握し、昨年度の調査結果との比較から時系列変化を確認することを目的とする。

### 1.2 業務の実施内容

本業務の実施内容は以下に示すとおりである。

#### 【本業務の実施内容】

##### (1) 移動者側のニーズ調査

昨年度実施したニーズ調査のうち、外国人・障害者・高齢者を除く一般的な移動者のニーズを把握する。

## 2. 移動者側のニーズ調査

昨年度実施した鉄道、バス等の公共交通を利用した移動に対するニーズ調査を基本として、移動者側のニーズの経年的な変化を確認した。

### 2.1 調査概要

本調査は、首都圏在住の一般利用者(15歳以上)を対象に、鉄道、バス等の公共交通を利用した移動に対するニーズ調査を実施した。各調査の実施概要(調査方法、調査実施時期、回収サンプル数)は下表に示すとおりである。

#### (1) 調査対象

- ・首都圏※在住
- ・日常的に公共交通を利用して外出する人(電車またはバスを週1回以上利用)
- ・15歳以上の男女(年代別の割り付けはしない)

※首都圏(都県別に回収数を割り付け)

東京都： 島嶼部除く、八王子以東(150s)

神奈川県： 横浜市、川崎市、藤沢市、相模原市、大和市、座間市、綾瀬市、海老名市(50s)

千葉県： 千葉市、市川市、船橋市、松戸市、柏市、我孫子市、浦安市、習志野市、八千代市、鎌ヶ谷市、白井市、流山市(50s)

埼玉県： さいたま市、川口市、蕨市、所沢市、戸田市、三郷市、八潮市、草加市、松伏町、吉川市、鳩ヶ谷市、和光市、朝霞市、新座市、志木市、富士見市、三芳町(50s)

#### (2) 調査実施期間

平成28年11月9日(水)～11日(金)

#### (3) 回収サンプル数

300s

#### (4) 主な設問項目

- ◆現在の鉄道やバスの利用状況
  - ・ 鉄道やバスを利用する主な目的
  - ・ 鉄道やバスの利用頻度
  - ・ 鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際の工夫
  - ・ 安心して鉄道やバスを利用するために必要なサービスや対応
  - ・ 鉄道やバスの優先席の利用状況、譲られた経験の有無
  - ・ 鉄道駅でのエレベーターの利用状況、譲られた経験の有無
  - ・ 鉄道駅で利用するトイレのタイプ
- ◆現在の鉄道やバスの評価
  - ・ 普段利用している鉄道やバスの評価  
(表示の見やすさ、案内のわかりやすさ、他の乗客の協力や配慮、係員や運転士の対応、施設や設備環境 等)
- ◆困っている方を見かけたときの対応
  - ・ 困っている方を見かけたときの対応 (移動制約者、外国人等)
- 【オリンピック・パラリンピック開催に向けた意向】
  - ・ リオオリンピック・パラリンピックによる興味の高まり
  - ・ オリンピック・パラリンピック開催における鉄道やバスでの移動に対する期待や不安
  - ・ ボランティアの参加意向
- ◆個人属性
  - ・ 年齢、性別、居住地
  - ・ 身体状況 (移動上の制約、使用機器等)

※下線部・・・本調査より追加した設問項目

#### (5) 昨年度調査との変更点

- ・ 調査対象 年齢上限値を撤廃 (15～65歳⇒15歳以上に変更)
- ・ 問4 選択肢の文言を変更 (身体的には問題ないが～を追加)
- ・ 問4-1 優先席を譲られた経験の有無を追加
- ・ 問5-1 エレベーターを譲られた経験の有無を追加
- ・ 問16 「興味の高まり」に関する設問を追加
- ・ 問17-1,2 オリパラ時の鉄道やバスでの移動に対する期待／心配に関する選択の並び順の変更 (順序効果の有無を確認)
- ・ 問18 選択肢 (必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい) を追加

## 2.2 結果概要

### ●問1 鉄道やバスを利用する主な目的

- ・ 利用目的として最も多い回答は、「通勤、通学、通所」で82.7%であった。

### ●問2 鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際に、工夫していること

- ・ 行き慣れない場所に行く際に工夫していることとして、「時間に余裕をもって移動する」という回答が51.7%あり、次いで「事前にインターネットで情報を集める」が44.0%であった。

### ●問3 安心して鉄道やバスを利用するために、必要なサービスや対応

- ・ 安心して鉄道やバスを利用するために必要なサービスとして、「路線図や運賃表がわかりやすい」という回答が81.3%で最も多く、次いで、「乗り場等の案内表示がわかりやすい」が65.0%であった。

### ●問4 鉄道やバスの優先席／利用について

- ・ 鉄道やバスの優先席利用について、「身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する」という回答が43.7%で最も多かった。また「優先席は利用しない」という回答も39.7%を占めた。

### ●問4-1 鉄道やバスの優先席／座っている時、あとから優先席が必要な人が来たら

- ・ 身体状況的には問題ないが優先席に座っている時、あとから優先席が必要な人が来た時の対応として、「すぐに席を譲る」という回答が53.4%、「声をかけて、必要であれば席を譲る」が40.5%であり、優先席を譲る意識が高い。
- ・ 【クロス集計】「身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する」と回答した人は、全回答者の傾向と比べて「すぐに席を譲る」人が約20ポイント少ない。

### ●問5 自身が優先席を必要としている時に、譲られた経験について

- ・ 自身が優先席を必要としている時に席を譲られた経験について、「譲られた経験はない」という回答が37.7%であり、前問の譲る意識との乖離がみられる。

### ●問6 鉄道駅でエレベーターを利用について

- ・ 鉄道駅でのエレベーター利用について、「エレベーターがすいていれば利用する」という回答が46.1%、「エレベーターがすいていても利用しない」という回答が38.4%であった。
- ・ 昨年度の調査結果と比較すると「エレベーターがすいていても利用しない」という回答が約7ポイント減少した。
- ・ 【クロス集計】50代以上では、男性・女性ともに、「エレベーターがすいていれば、利用する」という回答の割合が高い。30～40代の男性は「エレベーターがすいていても利用しない」という回答の割合が高い。

### ●問7 鉄道駅でエレベーターを利用について／エレベーターに並んでいる時、あとからエレベーターが必要な人(車いす、ベビーカー等)が来たら

- ・ エレベーターに並んでいる時、あとからエレベーターが必要な人が来た時の対応として、「エレベーターの順番を譲る」という回答が65.6%であった。
- ・ 昨年度の調査結果と比較すると「エレベーターの順番を譲る」という回答が約15ポイント減少した。

- ・【クロス集計】「エレベーターがすいていれば利用する」回答者の方が、「こどもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いためエレベーターを利用する」回答者より、エレベーターを譲る意向が高い。
- 問8 自身がエレベーターを必要している時に、順番を譲られた経験について
  - ・自身がエレベーターを必要としている時に順番を譲られた経験について、「譲られた経験はない」という回答が 47.3%であり、前問の譲る意識との乖離が見られる。
- 問9 駅でトイレを利用する場合、普段使用するトイレのタイプ
  - ・「洋式トイレ」の利用が 84.3%であった。
  - ・男性、女性ともに「洋式トイレ」を利用するという回答の割合が高い。
  - ・【クロス集計】年齢、性別を問わず、「極力、駅のトイレは使用しない」という回答が一定割合存在する。
- 問10 多機能型トイレ、簡易多機能型トイレを使用する理由
  - ・多機能型トイレ、簡易多機能型トイレを使用する理由について、「スペースが広く、使いやすいから」が 50.0%、「一般トイレが混雑しているから」が 48.4%とほぼ同等であった。
- 問11 普段、利用している鉄道の路線について
  - ・鉄道に関する評価では、全体的に、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）よりも、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）の方が多い結果であったが、「駅のトイレが使いやすい」に関しては、評価が低い。
  - ・昨年度の調査と比較すると、評価結果に大きな変化は見受けられない。
- 問12 普段、利用している鉄道に関して、お気づきの点や改善が必要だと感じる点
  - ・【設備について】エレベーター・エスカレーターの設置が不十分（他 19 人）、ホームドア・柵の完備（他 11 人）、トイレの充実（他 11 人）
  - ・【案内について】遅延時の速やかで正確な情報提供（他 23 人）、案内版の充実（他 7 人）、車内アナウンスが小さい。聞き取りづらい（他 6 人）
  - ・【駅員や他の利用者について】乗客のマナーが悪い（他 16 人）、ホームに駅員が少ない・ホームに駅員の常駐（他 10 人）、駅員の対応が悪い（他 4 人）
  - ・【運行について】遅延が多い（他 15 人）
  - ・【その他】空調管理（他 4 人）、混雑緩和（他 4 人）
- 問13 利用しているバスの路線について
  - ・バスに関する評価では、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）と否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）の割合で比較すると、「運転士の対応」は比較的到高評価、「バス停周辺の施設や設備の使いやすさ」は低評価であった。
  - ・昨年度の調査と比較すると、「バスターミナルのと乗り場案内の分かりやすさ」「バス車内の停留所案内、運賃案内の分かりやすさ」に関する否定的な回答がそれぞれ約 10 ポイント減少している。

- 問14 利用しているバスに関して、お気づきの点や改善が必要だと感じる点
  - ・【設備について】バス停に屋根やベンチがほしい(他4人)、バリアフリー対応(他3人)
  - ・【案内について】乗り場、乗り方がわかりづらい(他13人)、運行情報を分かるようにしてほしい(他8人)
  - ・【運転士や他の乗客について】運転士のアナウンス・運転の仕方に個人差がある(他19人)、乗客のマナーが悪い
  - ・【運行について】時間通りの運行(他10人)、運行形態が分かりにくい
  - ・【その他】乗り継ぎの割引などがあるといい(他1人)、混雑緩和(他1人)
- 問15-1 普段、利用している鉄道・バスの路線について／困っている移動制約者を見かけたときの対応
  - ・困っている移動制約者を見かけたときの対応として、「時間があれば声かけ・手助けする」という回答が22.3%で最も多く、次いで、「自身の状況に余裕があれば、声掛け・手助けする」という回答が20.0%であった。
  - ・昨年度の調査結果と比較すると「特になにもしない」という回答が6ポイント増加した。
- 問15-2 普段、利用している鉄道・バスの路線について／困っている外国人を見かけたときの対応
  - ・困っている外国人を見かけたときの対応として、「相手に声をかけられたら、手助けする」という回答が32.3%と最も多かった。
- 問15-3 普段、利用している鉄道・バスの路線について／周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応
  - ・周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応として、「相手に声をかけられたら、手助けする」という回答が33.7%で最も多く、次いで「特になにもしない」という回答が16.7%であり、移動制約者への対応と比べて受け身的・消極的な対応の回答が多い。
- 問15-1～3 困っている人への対応と鉄道やバスの利用目的の関連
  - ・【クロス集計】鉄道やバスの利用目的別に対応を比較すると、通院目的の利用者は「自身の状況に余裕があれば、声かけ・手助けをする」という回答の割合が高い。一方、通期、通学、通所目的と買い物目的の利用者は、「時間があれば、声かけ・手助けする」「相手から声をかけられたら、手助けする」との回答が多かった。
  - ・【クロス集計】対応別に鉄道やバスの利用目的を比較すると、「特になにもしない」回答者は「通勤、通学、通所目的」の割合が大きい。「自身に余裕があれば、声かけ・手助けをする」「駅員や常務委員等に伝える」と回答した人は、他の対応に比べ通院目的の割合が大きい。
- 問16 今回のオリンピック・パラリンピックをみての興味について
  - ・「興味が増した人」と「特に興味は持てなかった」人が、ほぼ同程度であった。
  - ・【クロス集計】30代から50代の半数は「特に興味は持てなかった」と回答しているが、性別による変化はあまり見られない。



- 問17-1 オリンピック・パラリンピックの時の駅の混雑に伴い／期待すること
  - ・「利用者のマナー、心遣いが良くなる」が40.0%、「情報提供（文字や音声含む）や案内サインが良くなる」が40.0%と、同じ割合となった。
  - ・昨年度の調査結果と比較すると、「利用者のマナー、心遣いが良くなる」との回答が約21ポイント増加、「情報提供(文字や音声含む)や案内サインが良くなる」との回答が約20ポイント減少しているが、順序効果が影響している可能性がある。
- 問17-2 オリンピック・パラリンピックの時の駅の混雑に伴い／心配すること
  - ・最も多かった回答は、「普段より人が多く、待ち時間が増える」で37.3%であった。次いで、「混雑や利用制限などにより駅や車両の乗降が困難になる」が31.7%、「遅延・事故が増える」が31.3%とほぼ同じ割合となった。
  - ・昨年度の調査結果と比較すると、「普段より人が多く、待ち時間が増える」との回答が約20ポイント増加、「普段より駅や車両が混雑する」との回答が約32ポイント減少しているが、順序効果が影響している可能性がある。
- 問18 オリンピック・パラリンピックにおいて、競技場の最寄り駅や会場までの経路等で活動するボランティアに参加について
  - ・「参加したいとは思わない」が54.0%と半数以上であった。次いで、「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい」との回答が24.0%であった。
  - ・「参加したい」意向を示したうちの約半数が「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい（本調査から追加した選択肢）」と回答しており、昨年度の「時間があれば回答したい」との回答者を大きく上回った。
- 問19 参加したいボランティアの活動内容
  - ・「道案内、誘導（競技場の最寄り駅や会場までの経路等）」が48.1%と最も多く、次いで「会場、競技場の運営補助」53.3%であった。
  - ・昨年度の調査結果と比較すると、「道案内、誘導（競技場の最寄り駅や会場までの経路等）」および「移動支援(同行介助)」との回答が、それぞれ約10ポイント減少した。
- 問20-1 身体状況について／高低差のある移動について
  - ・62.0%が「階段でも可能」と回答しており、次に多いのが「エスカレーターがあればよい」の15.7%であった。
- 問20-2 身体状況について／使用可能な階段について(問10-1で「階段でも可能」と回答した人のみ)
  - ・階段は、「上りも下りも可能」という回答が86.6%であった。
  - ・昨年度の調査結果と比較すると「上りも下りも可能」という回答が約7ポイント減少した。
- 問20-3 身体状況について／移動距離・移動速度について
  - ・移動距離や移動速度については、「特に問題ない」という回答が70.3%と最も多く、次いで「ゆっくり移動できればよい」という回答が16.3%であった。

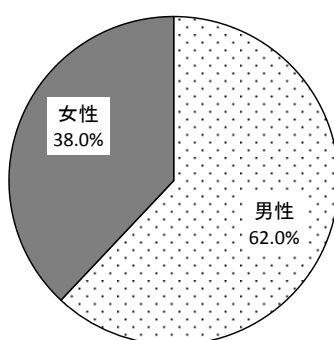
## 2.3 調査結果

以下にスクリーニング調査および本調査のアンケート調査結果を示す。表中には、経年的な変化を確認できるよう昨年度調査結果を併記した。

### (1) スクリーニング調査

問1. あなたの性別をお知らせください。

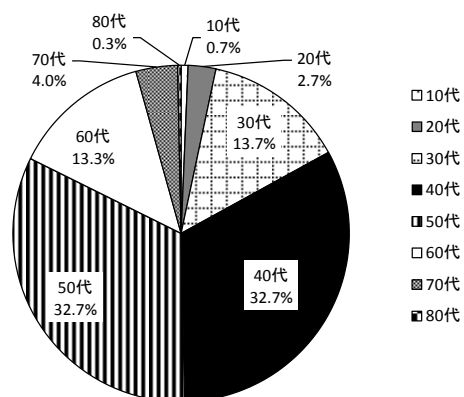
|      | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|------|-----|--------|---------|
| 男性   | 186 | 62.0%  | 69.3%   |
| 女性   | 114 | 38.0%  | 30.7%   |
| 該当なし | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 合計   | 300 | 100.0% | 100.0%  |



◆回答者の62.0%が男性、38.0%が女性であった。

問2. あなたの年齢をお知らせください。

|     | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-----|-----|--------|---------|
| 10代 | 2   | 0.7%   | 0.3%    |
| 20代 | 8   | 2.7%   | 3.7%    |
| 30代 | 41  | 13.7%  | 14.3%   |
| 40代 | 98  | 32.7%  | 29.0%   |
| 50代 | 98  | 32.7%  | 36.7%   |
| 60代 | 40  | 13.3%  | 16.0%   |
| 70代 | 12  | 4.0%   | -       |
| 80代 | 1   | 0.3%   | -       |
| 合計  | 300 | 100.0% | 100.0%  |



◆40代、50代の回答者がそれぞれ32.7%と、全体の65%を占めた。

問3. あなたが住んでいる市区町村をお選びください。

|      | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|------|-----|--------|---------|
| 東京都  | 150 | 50.0%  | 50.0%   |
| 神奈川県 | 50  | 16.7%  | 16.7%   |
| 千葉県  | 50  | 16.7%  | 16.7%   |
| 埼玉県  | 50  | 16.7%  | 16.7%   |
| 合計   | 300 | 100.0% | 100.0%  |

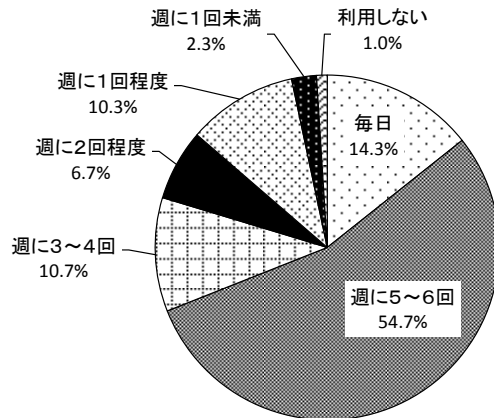
<自治体別詳細>

|       | 人数 | 割合   | 参考(H27) |           | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-------|----|------|---------|-----------|-----|--------|---------|
| 東京都   |    |      |         | 三鷹市       | 3   | 1.0%   | 0.3%    |
| 千代田区  | 2  | 0.7% | 0.0%    | 武蔵野市      | 3   | 1.0%   | 0.0%    |
| 中央区   | 5  | 1.7% | 1.0%    | 武蔵村山市     | 0   | 0.0%   | 0.3%    |
| 港区    | 2  | 0.7% | 0.7%    | 神奈川県      |     |        |         |
| 新宿区   | 3  | 1.0% | 1.0%    | 横浜市       | 28  | 9.3%   | 9.3%    |
| 文京区   | 4  | 1.3% | 0.7%    | 川崎市       | 12  | 4.0%   | 3.3%    |
| 台東区   | 2  | 0.7% | 1.0%    | 藤沢市       | 8   | 2.7%   | 1.3%    |
| 墨田区   | 4  | 1.3% | 1.0%    | 相模原市      | 1   | 0.3%   | 2.7%    |
| 江東区   | 5  | 1.7% | 1.0%    | 大和市       | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 品川区   | 3  | 1.0% | 2.3%    | 座間市       | 1   | 0.3%   | 0.0%    |
| 目黒区   | 7  | 2.3% | 2.7%    | 綾瀬市       | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 大田区   | 12 | 4.0% | 2.3%    | 海老名市      | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 世田谷区  | 6  | 2.0% | 5.0%    | 千葉県       |     |        |         |
| 渋谷区   | 0  | 0.0% | 0.3%    | 千葉市       | 12  | 4.0%   | 3.7%    |
| 中野区   | 5  | 1.7% | 2.7%    | 市川市       | 10  | 3.3%   | 2.3%    |
| 杉並区   | 7  | 2.3% | 4.3%    | 船橋市       | 5   | 1.7%   | 2.7%    |
| 豊島区   | 4  | 1.3% | 1.3%    | 松戸市       | 7   | 2.3%   | 1.0%    |
| 北区    | 4  | 1.3% | 0.7%    | 柏市        | 4   | 1.3%   | 1.7%    |
| 荒川区   | 0  | 0.0% | 0.3%    | 我孫子市      | 0   | 0.0%   | 1.7%    |
| 板橋区   | 3  | 1.0% | 2.3%    | 浦安市       | 2   | 0.7%   | 1.0%    |
| 練馬区   | 17 | 5.7% | 3.7%    | 習志野市      | 4   | 1.3%   | 0.3%    |
| 足立区   | 4  | 1.3% | 1.7%    | 八千代市      | 3   | 1.0%   | 0.7%    |
| 葛飾区   | 5  | 1.7% | 2.0%    | 鎌ヶ谷市      | 2   | 0.7%   | 1.0%    |
| 江戸川区  | 3  | 1.0% | 2.3%    | 白井市       | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 昭島市   | 0  | 0.0% | 0.3%    | 流山市       | 1   | 0.3%   | 0.7%    |
| 稲城市   | 1  | 0.3% | 0.0%    | 埼玉県       |     |        |         |
| 清瀬市   | 0  | 0.0% | 0.3%    | さいたま市     | 16  | 5.3%   | 5.0%    |
| 国立市   | 1  | 0.3% | 0.7%    | 川口市       | 10  | 3.3%   | 2.7%    |
| 小金井市  | 1  | 0.3% | 0.0%    | 蕨市        | 2   | 0.7%   | 0.3%    |
| 国分寺市  | 2  | 0.7% | 0.3%    | 所沢市       | 7   | 2.3%   | 2.7%    |
| 小平市   | 3  | 1.0% | 1.7%    | 戸田市       | 1   | 0.3%   | 1.7%    |
| 狛江市   | 1  | 0.3% | 0.0%    | 三郷市       | 1   | 0.3%   | 0.0%    |
| 立川市   | 1  | 0.3% | 0.0%    | 八潮市       | 1   | 0.3%   | 0.0%    |
| 多摩市   | 3  | 1.0% | 0.7%    | 草加市       | 3   | 1.0%   | 1.0%    |
| 調布市   | 2  | 0.7% | 0.7%    | 松伏町       | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 西東京市  | 4  | 1.3% | 0.0%    | 吉川市       | 1   | 0.3%   | 0.3%    |
| 八王子市  | 4  | 1.3% | 2.0%    | 和光市       | 0   | 0.0%   | 0.3%    |
| 東久留米市 | 1  | 0.3% | 0.3%    | 朝霞市       | 5   | 1.7%   | 0.3%    |
| 東村山市  | 2  | 0.7% | 0.0%    | 新座市       | 1   | 0.3%   | 1.3%    |
| 東大和市  | 0  | 0.0% | 0.0%    | 志木市       | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 日野市   | 3  | 1.0% | 0.3%    | 富士見市      | 2   | 0.7%   | 0.3%    |
| 府中市   | 3  | 1.0% | 0.7%    | 三芳町       | 0   | 0.0%   | 0.7%    |
| 町田市   | 5  | 1.7% | 1.0%    | 上記以外の市区町村 | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 合計    |    |      |         | 合計        | 300 | 100.0% | 100.0%  |

◆自治体別では、横浜市が9.3%と最も多かった。

問 4. 鉄道の利用頻度を教えてください。

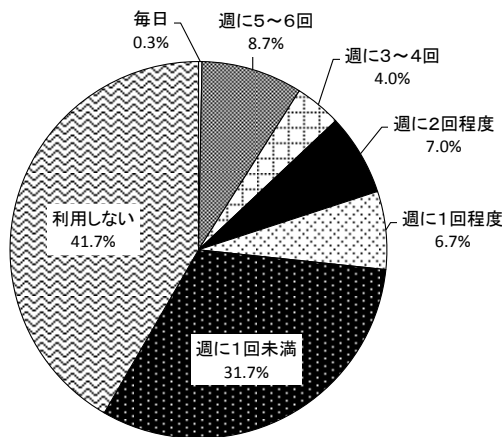
|        | 人数  | 割合      | 参考(H27) |
|--------|-----|---------|---------|
| 毎日     | 43  | 14.3 %  | 13.0 %  |
| 週に5～6回 | 164 | 54.7 %  | 57.3 %  |
| 週に3～4回 | 32  | 10.7 %  | 8.0 %   |
| 週に2回程度 | 20  | 6.7 %   | 10.3 %  |
| 週に1回程度 | 31  | 10.3 %  | 9.7 %   |
| 週に1回未満 | 7   | 2.3 %   | 1.7 %   |
| 利用しない  | 3   | 1.0 %   | 0.0 %   |
| 合計     | 300 | 100.0 % | 100.0 % |



◆鉄道は「週に5～6回」利用するという回答が54.7%で半数以上を占めた。

問 5. バスの利用頻度を教えてください。

|        | 人数  | 割合      | 参考(H27) |
|--------|-----|---------|---------|
| 毎日     | 1   | 0.3 %   | 2.0 %   |
| 週に5～6回 | 26  | 8.7 %   | 11.7 %  |
| 週に3～4回 | 12  | 4.0 %   | 2.3 %   |
| 週に2回程度 | 21  | 7.0 %   | 3.3 %   |
| 週に1回程度 | 20  | 6.7 %   | 4.7 %   |
| 週に1回未満 | 95  | 31.7 %  | 31.0 %  |
| 利用しない  | 125 | 41.7 %  | 45.0 %  |
| 合計     | 300 | 100.0 % | 100.0 % |

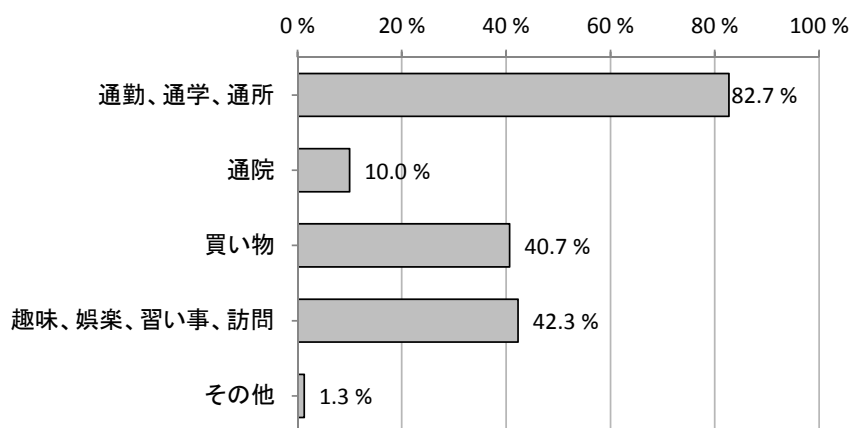


◆バスは「利用しない」が41.7%と最も多く、次いで「週に1回未満」が31.7%であった。

## (2) 本調査

問 1. 鉄道やバスを利用する主な目的を教えてください。(複数回答)

|              | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|--------------|-----|--------|---------|
| 通勤、通学、通所     | 248 | 82.7%  | 84.0%   |
| 通院           | 30  | 10.0%  | 11.7%   |
| 買い物          | 122 | 40.7%  | 43.3%   |
| 趣味、娯楽、習い事、訪問 | 127 | 42.3%  | 38.3%   |
| その他          | 4   | 1.3%   | 1.0%    |
| 回答者数         | 300 | 100.0% | -       |



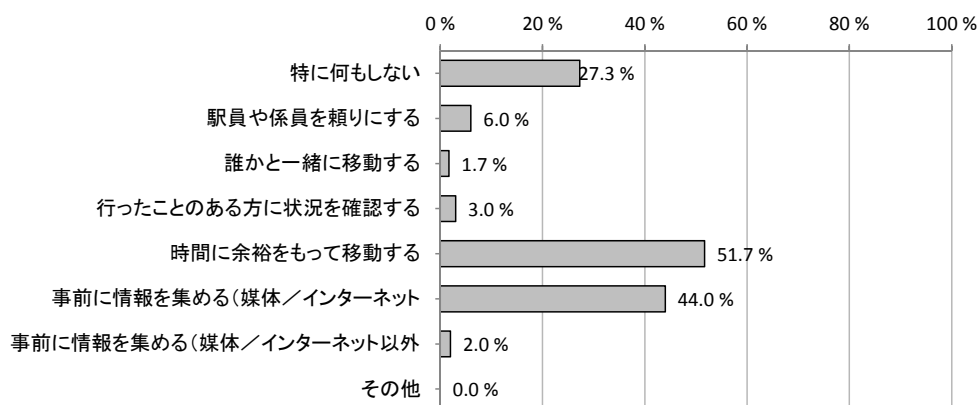
◆利用目的として最も多い回答は、「通勤、通学、通所」で82.7%であった。

《その他の回答》

- ・出張（他2人）
- ・友人との交流

問2. 鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際に、工夫していることを教えてください。(複数回答)

|                         | 人数   | 割合     | 参考(H27) |
|-------------------------|------|--------|---------|
| 特に何もしない                 | 82   | 27.3 % | 23.7 %  |
| 駅員や係員を頼りにする             | 18   | 6.0 %  | 6.0 %   |
| 誰かと一緒に移動する              | 5    | 1.7 %  | 4.0 %   |
| 行ったことのある方に状況を確認する       | 9    | 3.0 %  | 4.0 %   |
| 時間に余裕をもって移動する           | 155  | 51.7 % | 55.3 %  |
| 事前に情報を集める(媒体/インターネット)   | 132  | 44.0 % | 43.7 %  |
| 事前に情報を集める(媒体/インターネット以外) | 6    | 2.0 %  | 1.3 %   |
| その他                     | 0    | 0.0 %  | 0.3 %   |
|                         | 回答者数 | 300    | 100.0 % |



◆行き慣れない場所に行く際に工夫していることとして、「時間に余裕をもって移動する」という回答が 51.7%あり、次いで「事前にインターネットで情報を集める」が 44.0%であった。

《利用するインターネットサイト名》

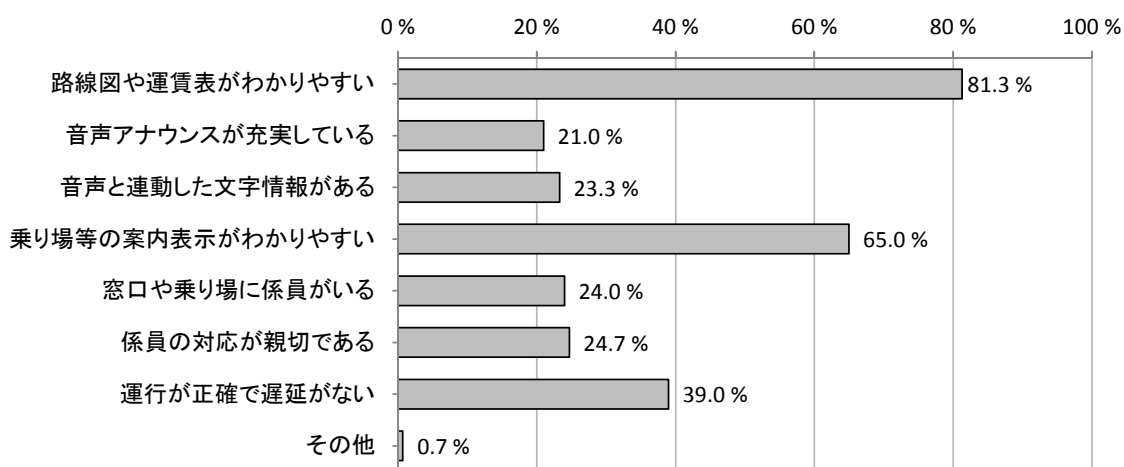
- ・乗換案内・経路検索(他 28 人)
- ・インターネット(他 24 人)
- ・Yahoo(他 20 人)
- ・スマホアプリ(他 12 人)
- ・GoogleMap(他 7 人)
- ・ジョルダン(他 6 人)
- ・NAVITIME(他 4 人)
- ・時刻表(他 4 人)
- ・駅情報(他 3 人)
- ・駅探(他 3 人)
- ・駅すぱあと(他 2 人)
- ・地図(他 2 人)
- ・マピオン(他 1 人)
- ・goo 路線
- ・ハイパーダイヤ
- ・携帯

《インターネットサイト以外の回答》

- 雑誌
- 道路地図
- 路線図

問3. 安心して鉄道やバスを利用するために、必要なサービスや対応を教えてください。(複数回答)

|                  | 人数   | 割合    | 参考(H27) |
|------------------|------|-------|---------|
| 路線図や運賃表がわかりやすい   | 244  | 81.3% | 81.3%   |
| 音声アナウンスが充実している   | 63   | 21.0% | 27.0%   |
| 音声と連動した文字情報がある   | 70   | 23.3% | 21.3%   |
| 乗り場等の案内表示がわかりやすい | 195  | 65.0% | 65.7%   |
| 窓口や乗り場に係員がいる     | 72   | 24.0% | 19.7%   |
| 係員の対応が親切である      | 74   | 24.7% | 27.0%   |
| 運行が正確で遅延がない      | 117  | 39.0% | 42.7%   |
| その他              | 2    | 0.7%  | 0.7%    |
|                  | 回答者数 | 300   | 100.0%  |



◆安心して鉄道やバスを利用するために必要なサービスとして、「路線図や運賃表がわかりやすい」という回答が81.3%で最も多く、次いで、「乗り場等の案内表示がわかりやすい」が65.0%であった。

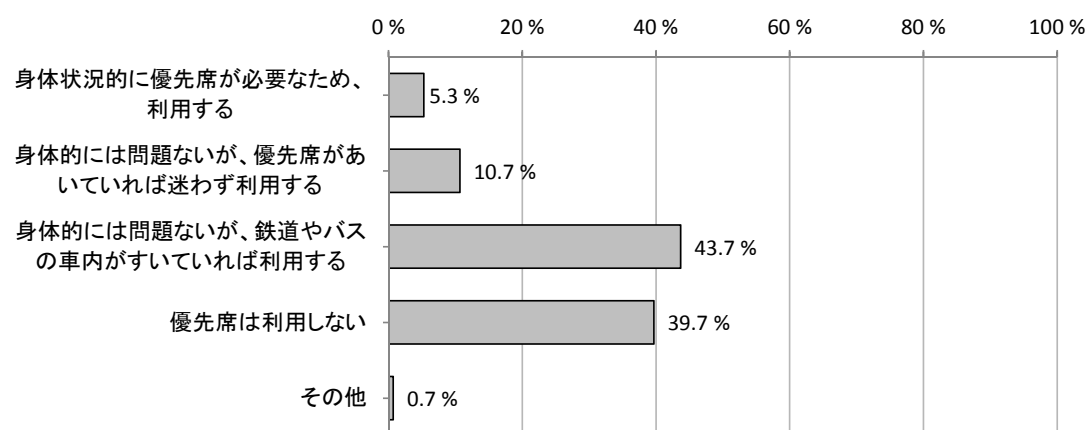
《その他の回答》

- ・ 事故等で遅延が出た時の対応
- ・ ネット検索



問4. 鉄道やバスの優先席を利用したことがありますか。(単一回答)

|                                | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|--------------------------------|-----|--------|---------|
| 身体状況的に優先席が必要なため、利用する           | 16  | 5.3%   | 2.0%    |
| 身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する   | 32  | 10.7%  | 12.3%   |
| 身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する | 131 | 43.7%  | 47.3%   |
| 優先席は利用しない                      | 119 | 39.7%  | 37.7%   |
| その他                            | 2   | 0.7%   | 0.7%    |
| 合計                             | 300 | 100.0% | 100.0%  |



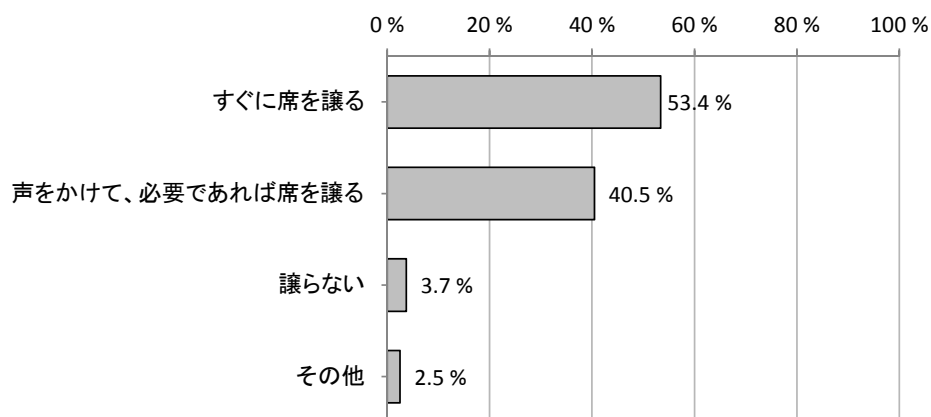
◆鉄道やバスの優先席利用について、「身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する」という回答が43.7%で最も多かった。また「優先席は利用しない」という回答も39.7%を占めた。

《その他の回答》

- ・身体状況的に優先席が必要だが、空いている時だけ利用する
- ・怪我をしていた際に利用した

問 4-1. 優先席に座っている時、あとから優先席が必要な人が来たらどうしますか。  
 (単一回答)

|                  | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|------------------|-----|--------|---------|
| すぐに席を譲る          | 87  | 53.4%  | 52.0%   |
| 声をかけて、必要であれば席を譲る | 66  | 40.5%  | 43.0%   |
| 譲らない             | 6   | 3.7%   | 3.4%    |
| その他              | 4   | 2.5%   | 1.7%    |
| 合計               | 163 | 100.0% | 100.0%  |



◆身体状況的には問題ないが優先席に座っている時、あとから優先席が必要な人が来た時の対応として、「すぐに席を譲る」という回答が 53.4%、「声をかけて、必要であれば席を譲る」という回答が 40.5%であり、優先席を譲る意識が高い。

《その他の回答》

- ・状況による（他 1 人）
- ・高齢者のため（他 1 人）

《クロス集計》

『問 4 鉄道やバスの優先席の利用の有無』×『問 4-1 優先席に座っているときに必要な人が来たときの対応』

※問 4 で「身体的には問題ないが、優先席を利用する」と回答した 163 名が対象

| Q4-1 \ Q4                      | すぐに席を譲る | 声をかけて、必要であれば席を譲る | 譲らない | その他 | 合計  |
|--------------------------------|---------|------------------|------|-----|-----|
| 身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する   | 10      | 16               | 3    | 3   | 32  |
| 身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する | 77      | 50               | 3    | 1   | 131 |
| 合計                             | 87      | 66               | 6    | 4   | 163 |

<問 4-1 を基準とした割合>

|                                | すぐに席を譲る | 声をかけて、必要であれば席を譲る | 譲らない | その他  | 合計     |
|--------------------------------|---------|------------------|------|------|--------|
| 身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する   | 31.3%   | 50.0%            | 9.4% | 9.4% | 100.0% |
| 身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する | 58.8%   | 38.2%            | 2.3% | 0.8% | 100.0% |
| 合計                             | 53.4%   | 40.5%            | 3.7% | 2.5% | 100.0% |

<問 4 を基準とした割合>

|                                | すぐに席を譲る | 声をかけて、必要であれば席を譲る | 譲らない   | その他    | 合計     |
|--------------------------------|---------|------------------|--------|--------|--------|
| 身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する   | 11.5%   | 24.2%            | 50.0%  | 75.0%  | 19.6%  |
| 身体的には問題ないが、鉄道やバスの車内がすいていれば利用する | 88.5%   | 75.8%            | 50.0%  | 25.0%  | 80.4%  |
| 合計                             | 100.0%  | 100.0%           | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

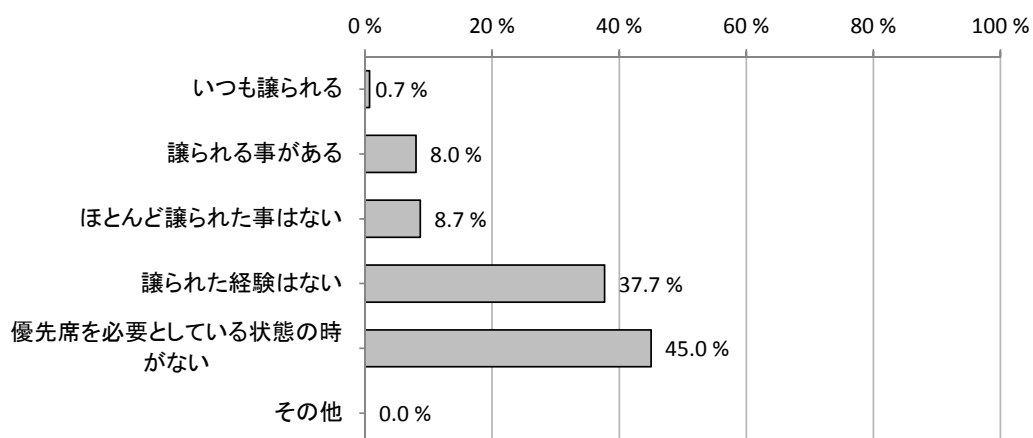
- ◆「身体的には問題ないが、優先席があいていれば迷わず利用する」と回答した人は、全回答者の傾向と比べて「すぐに席を譲る」人が約 20 ポイント少ない。

問5. ご自身が優先席を必要としている時に、座席を譲られた経験はありますか。

(単一回答)

※本調査から新たに追加した設問

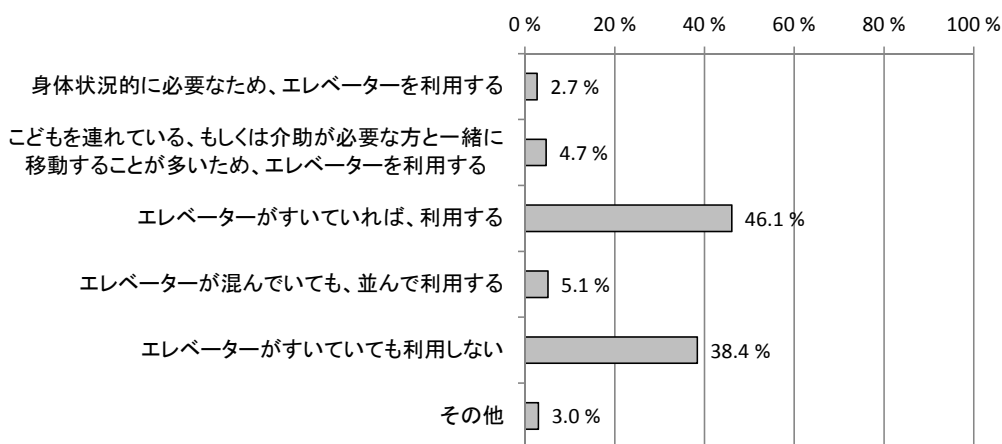
|                    | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|--------------------|-----|--------|---------|
| いつも譲られる            | 2   | 0.7%   | -       |
| 譲られる事がある           | 24  | 8.0%   | -       |
| ほとんど譲られた事はない       | 26  | 8.7%   | -       |
| 譲られた経験はない          | 113 | 37.7%  | -       |
| 優先席を必要としている状態の時がない | 135 | 45.0%  | -       |
| その他                | 0   | 0.0%   | -       |
| 合計                 | 300 | 100.0% | -       |



◆自身が優先席を必要としている時に席を譲られた経験について、「譲られた経験はない」という回答が37.7%であり、前問の譲る意識との乖離がみられる。

問6. 鉄道駅でエレベーターを利用しますか。(単一回答)

|  | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|--|-----|--------|---------|
| 身体状況的に必要なため、エレベーターを利用する                          | 8   | 2.7%   | 3.3%    |
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 14  | 4.7%   | 3.0%    |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 137 | 46.1%  | 42.0%   |
| エレベーターが混んでいても、並んで利用する                            | 15  | 5.1%   | 2.7%    |
| エレベーターがすいていても利用しない                               | 114 | 38.4%  | 45.0%   |
| その他  | 9   | 3.0%   | 4.0%    |
| 合計   | 297 | 100.0% | 100.0%  |



◆鉄道駅でのエレベーター利用について、「エレベーターがすいていれば利用する」という回答が46.1%、「エレベーターがすいていても利用しない」という回答が38.4%であった。

◆昨年度の調査結果と比較すると「エレベーターがすいていても利用しない」という回答が約7ポイント減少した。

《その他の回答》

- ・荷物が多い時に利用する（他4人）
- ・自分が具合の悪いとき
- ・高齢の親と一緒にいるとき
- ・状況による
- ・階段が遠いとき

《クロス集計》

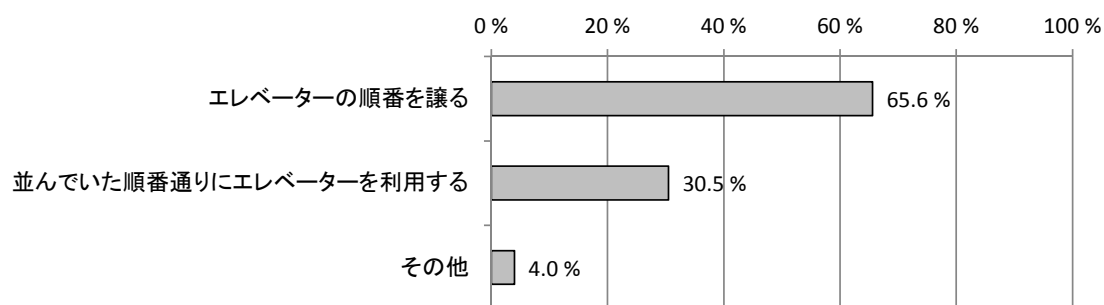
『問6 エレベーターの利用状況』 × 『年齢・性別』

|  | 男性  |      |     |      |     |      |     |      |    |      |    |      |   |      |
|--|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|----|------|----|------|---|------|
|  | 10代 | 20代  | 30代 | 40代  | 50代 | 60代  | 70代 | 80代  |    |      |    |      |   |      |
| 身体的に必要なため、エレベーターを利用する                            | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 3   | 4%   | 1  | 4%   | 0  | 0%   | 0 | 0%   |
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 1   | 6%   | 5   | 10%  | 0  | 0%   | 0  | 0%   | 0 | 0%   |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 0   | 0%   | 1   | 100% | 7   | 44%  | 17  | 33%  | 36 | 46%  | 14 | 50%  | 6 | 75%  |
| エレベーターが混んでいても、並んで利用する                            | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 2   | 4%   | 7  | 9%   | 3  | 11%  | 0 | 0%   |
| エレベーターがすいていても利用しない                               | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 8   | 50%  | 27  | 52%  | 31 | 39%  | 9  | 32%  | 2 | 25%  |
| その他  | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 1   | 2%   | 2  | 3%   | 1  | 4%   | 0 | 0%   |
| 計  | 0   | 0%   | 1   | 100% | 16  | 100% | 52  | 100% | 79 | 100% | 28 | 100% | 8 | 100% |
|  | 女性  |      |     |      |     |      |     |      |    |      |    |      |   |      |
|  | 10代 | 20代  | 30代 | 40代  | 50代 | 60代  | 70代 | 80代  |    |      |    |      |   |      |
| 身体的に必要なため、エレベーターを利用する                            | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 2   | 11%  | 2  | 18%  | 0  | 0%   | 0 | 0%   |
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 0   | 0%   | 1   | 14%  | 2   | 8%   | 3   | 7%   | 0  | 0%   | 2  | 18%  | 0 | 0%   |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 0   | 0%   | 1   | 14%  | 11  | 44%  | 26  | 57%  | 9  | 50%  | 5  | 45%  | 3 | 100% |
| エレベーターが混んでいても、並んで利用する                            | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 1   | 2%   | 1  | 6%   | 1  | 9%   | 0 | 0%   |
| エレベーターがすいていても利用しない                               | 2   | 100% | 5   | 71%  | 11  | 44%  | 14  | 30%  | 4  | 22%  | 1  | 9%   | 0 | 0%   |
| その他  | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 1   | 4%   | 2   | 4%   | 2  | 11%  | 0  | 0%   | 0 | 0%   |
| 計  | 2   | 100% | 7   | 100% | 25  | 100% | 46  | 100% | 18 | 100% | 11 | 100% | 3 | 100% |

- ◆50代以上では、男性・女性ともに、「エレベーターがすいていれば、利用する」という回答の割合が高い。
- ◆30～40代の男性は「エレベーターがすいていても利用しない」という回答の割合が高い。

問7. エレベーターに並んでいる時、あとからエレベーターが必要な人（車いす、ベビーカー等）が来たらどうしますか。（単一回答）

|                       | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-----------------------|-----|--------|---------|
| エレベーターの順番を譲る          | 99  | 65.6%  | 80.7%   |
| 並んでいた順番通りにエレベーターを利用する | 46  | 30.5%  | 17.8%   |
| その他                   | 6   | 4.0%   | 1.5%    |
| 合計                    | 151 | 100.0% | 100.0%  |



- ◆エレベーターに並んでいる時、あとからエレベーターが必要な人が来た時の対応として、「エレベーターの順番を譲る」という回答が65.6%であった。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると「エレベーターの順番を譲る」という回答が約15ポイント減少した。

《その他の回答》

- ・状況による（他2人）
- ・エレベーターの利用をやめる（他1人）
- ・そういった経験がない

《クロス集計》

『問6 エレベーターの利用の有無』×『問7 エレベーターに並んでいる時に必要な人が来たときの対応』

※問6で「エレベーターを利用する」と回答した 151 名が対象

| Q6 \ Q7  | エレベーターの順番を譲る | 並んでいた順番通りにエレベーターを利用する | その他 | 合計  |
|--|--------------|-----------------------|-----|-----|
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 7            | 7                     | 0   | 14  |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 92           | 39                    | 6   | 137 |
| 合計   | 99           | 46                    | 6   | 151 |

＜問6を基準とした割合＞

|  | エレベーターの順番を譲る | 並んでいた順番通りにエレベーターを利用する | その他  | 合計     |
|--|--------------|-----------------------|------|--------|
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 50.0%        | 50.0%                 | 0.0% | 100.0% |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 67.2%        | 28.5%                 | 4.4% | 100.0% |
| 合計   | 65.6%        | 30.5%                 | 4.0% | 100.0% |

＜問7を基準とした割合＞

|  | エレベーターの順番を譲る | 並んでいた順番通りにエレベーターを利用する | その他    | 合計     |
|--|--------------|-----------------------|--------|--------|
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いため、エレベーターを利用する | 7.1%         | 15.2%                 | 0.0%   | 9.3%   |
| エレベーターがすいていれば、利用する                               | 92.9%        | 84.8%                 | 100.0% | 90.7%  |
| 合計   | 100.0%       | 100.0%                | 100.0% | 100.0% |

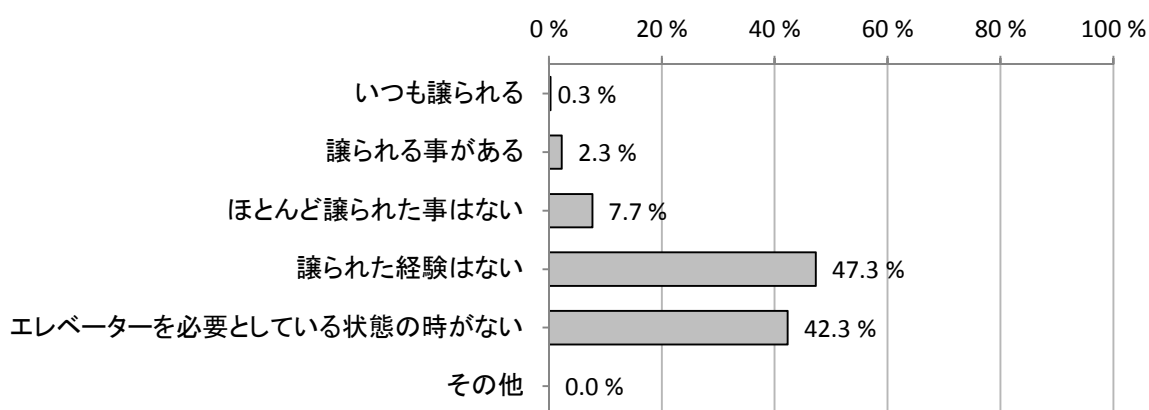
- ◆「エレベーターがすいていれば利用する」回答者の方が、「子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いためエレベーターを利用する」回答者より、エレベーターを譲る意向が高い。



問8. ご自身がエレベーターを必要としている時に、順番を譲られた経験はありますか。(単一回答)

※本調査から新たに追加した設問

|                       | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-----------------------|-----|--------|---------|
| いつも譲られる               | 1   | 0.3%   | -       |
| 譲られる事がある              | 7   | 2.3%   | -       |
| ほとんど譲られた事はない          | 23  | 7.7%   | -       |
| 譲られた経験はない             | 142 | 47.3%  | -       |
| エレベーターを必要としている状態の時がない | 127 | 42.3%  | -       |
| その他                   | 0   | 0.0%   | -       |
| 合計                    | 300 | 100.0% | -       |

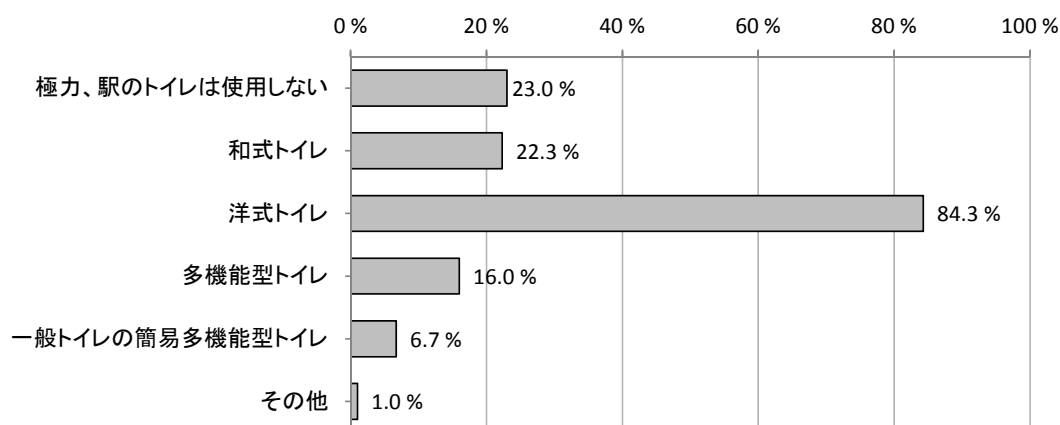


◆自身がエレベーターを必要としている時に順番を譲られた経験について、「譲られた経験はない」という回答が47.3%であり、前問の譲る意識との乖離が見られる。

問9. 駅でトイレを利用する場合、普段使用するトイレのタイプを教えてください。

(複数回答)

|                 | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-----------------|-----|--------|---------|
| 極力、駅のトイレは使用しない  | 69  | 23.0 % | 27.7 %  |
| 和式トイレ           | 67  | 22.3 % | 18.7 %  |
| 洋式トイレ           | 253 | 84.3 % | 90.0 %  |
| 多機能型トイレ         | 48  | 16.0 % | 12.3 %  |
| 一般トイレの簡易多機能型トイレ | 20  | 6.7 %  | 6.3 %   |
| その他             | 3   | 1.0 %  | 0.0 %   |
| 回答者数            | 300 | -      | -       |



◆「洋式トイレ」の利用が84.3%であった。

《その他の回答》

- ・男性用トイレ（他1人）
- ・状況による

《クロス集計》

『普段使用するトイレのタイプ×年齢・性別』

|                 | 男性  |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|-----------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
|                 | 10代 |      | 20代 |      | 30代 |      | 40代 |      | 50代 |      | 60代 |      | 70代 |      | 80代 |      |
| 極力、駅のトイレは使用しない  | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 3   | 12%  | 8   | 10%  | 19  | 16%  | 5   | 14%  | 2   | 20%  | 0   | 0%   |
| 和式トイレ           | 0   | 0%   | 1   | 100% | 5   | 19%  | 11  | 14%  | 16  | 14%  | 1   | 3%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 洋式トイレ           | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 13  | 50%  | 44  | 56%  | 63  | 54%  | 27  | 75%  | 8   | 80%  | 1   | 100% |
| 多機能型トイレ         | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 2   | 8%   | 11  | 14%  | 9   | 8%   | 3   | 8%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 一般トイレの簡易多機能型トイレ | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 3   | 12%  | 5   | 6%   | 6   | 5%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| その他             | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 3   | 3%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 計               | 0   | 0%   | 1   | 100% | 26  | 100% | 79  | 100% | 116 | 100% | 36  | 100% | 10  | 100% | 1   | 100% |
|                 | 女性  |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|                 | 10代 |      | 20代 |      | 30代 |      | 40代 |      | 50代 |      | 60代 |      | 70代 |      | 80代 |      |
| 極力、駅のトイレは使用しない  | 2   | 50%  | 1   | 13%  | 7   | 16%  | 17  | 21%  | 4   | 12%  | 1   | 6%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 和式トイレ           | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 10  | 23%  | 15  | 18%  | 6   | 18%  | 2   | 13%  | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 洋式トイレ           | 2   | 50%  | 6   | 75%  | 20  | 45%  | 40  | 49%  | 15  | 45%  | 10  | 63%  | 4   | 100% | 0   | 0%   |
| 多機能型トイレ         | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 6   | 14%  | 9   | 11%  | 6   | 18%  | 2   | 13%  | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 一般トイレの簡易多機能型トイレ | 0   | 0%   | 1   | 13%  | 1   | 2%   | 1   | 1%   | 2   | 6%   | 1   | 6%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| その他             | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0   | 0%   |
| 計               | 4   | 100% | 8   | 100% | 44  | 100% | 82  | 100% | 33  | 100% | 16  | 100% | 4   | 100% | 0   | 0%   |

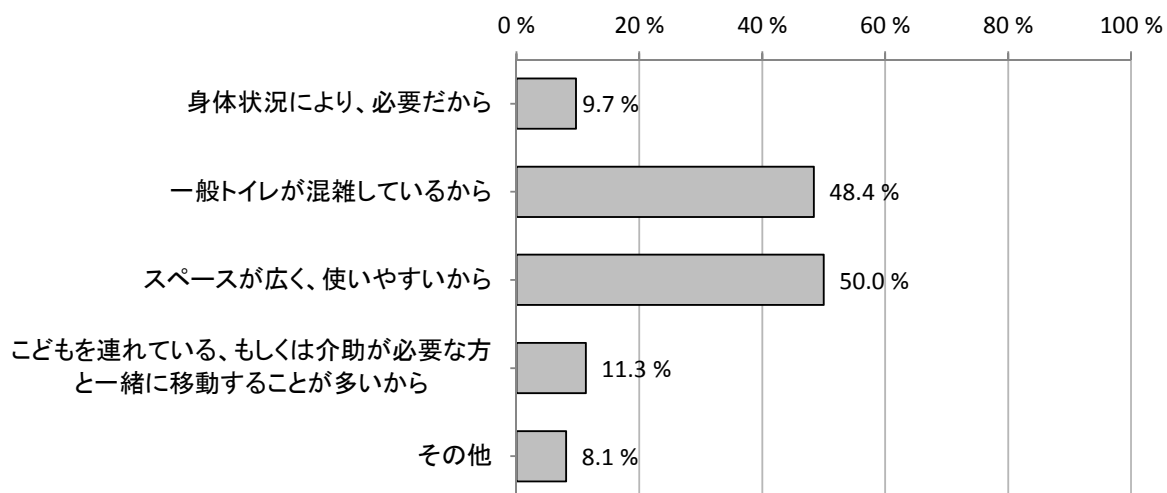
◆男性、女性ともに「洋式トイレ」を利用するという回答の割合が高い。

◆年齢、性別を問わず、「極力、駅のトイレは使用しない」という回答が一定割合存在する。

問10. 多機能型トイレ、簡易多機能型トイレを使用する理由を教えてください。

(複数回答)

|                                      | 人数   | 割合    | 参考(H27) |
|--------------------------------------|------|-------|---------|
| 身体状況により、必要だから                        | 6    | 9.7%  | 4.3%    |
| 一般トイレが混雑しているから                       | 30   | 48.4% | 41.3%   |
| スペースが広く、使いやすいから                      | 31   | 50.0% | 60.9%   |
| 子どもを連れている、もしくは介助が必要な方と一緒に移動することが多いから | 7    | 11.3% | 13.0%   |
| その他                                  | 5    | 8.1%  | 8.7%    |
|                                      | 回答者数 | 62    | -       |



◆多機能型トイレ、簡易多機能型トイレを使用する理由について、「スペースが広く、使いやすいから」が50.0%、「一般トイレが混雑しているから」が48.4%とほぼ同等であった。

《その他の回答》

- ・他に空いていないから (他 1 人)
- ・順番待ちをして空いたところに入る (他 1 人)
- ・設置駅は全て多機能型トイレだから

問 1 1. 現在の鉄道（通勤鉄道、地下鉄）の評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。項目ごとに、最もあてはまるものをお選びください。（単一回答）

### 鉄道の評価

| 鉄道の評価                  | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う | 無回答 | 回答者数 |
|------------------------|--------|----------|---------|--------|------|-----|------|
| 駅構内の放送や表示等がわかりやすい      | 10     | 40       | 122     | 110    | 15   | 0   | 297  |
| 鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい     | 20     | 45       | 125     | 94     | 13   | 0   | 297  |
| 券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい  | 8      | 31       | 95      | 53     | 15   | 95  | 202  |
| 係員の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等) | 8      | 33       | 161     | 81     | 14   | 0   | 297  |
| 駅構内で、他の乗客の協力や配慮がある     | 24     | 37       | 172     | 56     | 8    | 0   | 297  |
| 鉄道車内で、他の乗客の協力や配慮がある    | 20     | 53       | 170     | 50     | 4    | 0   | 297  |
| 駅のトイレが使いやすい            | 16     | 66       | 141     | 61     | 13   | 0   | 297  |
| バリアフリー設備が整備されている       | 20     | 54       | 143     | 70     | 10   | 0   | 297  |

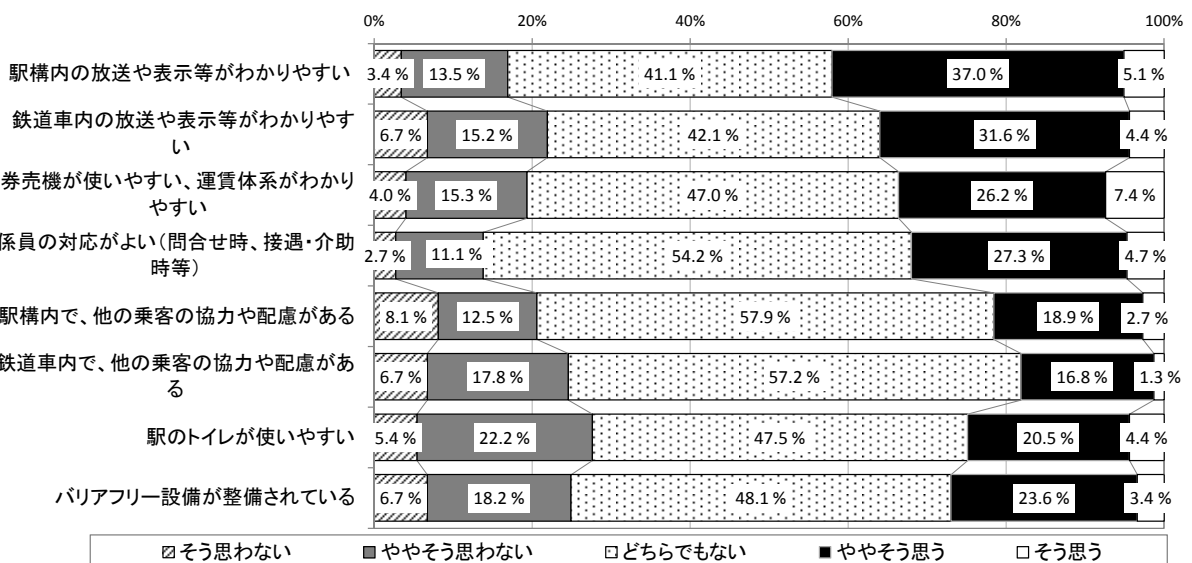
### 鉄道の評価（割合）

| 鉄道の評価                  | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う  | 無回答 | 回答者数 |
|------------------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|------|
| 駅構内の放送や表示等がわかりやすい      | 3.4 %  | 13.5 %   | 41.1 %  | 37.0 % | 5.1 % | -   | 100% |
| 鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい     | 6.7 %  | 15.2 %   | 42.1 %  | 31.6 % | 4.4 % | -   | 100% |
| 券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい  | 4.0 %  | 15.3 %   | 47.0 %  | 26.2 % | 7.4 % | -   | 100% |
| 係員の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等) | 2.7 %  | 11.1 %   | 54.2 %  | 27.3 % | 4.7 % | -   | 100% |
| 駅構内で、他の乗客の協力や配慮がある     | 8.1 %  | 12.5 %   | 57.9 %  | 18.9 % | 2.7 % | -   | 100% |
| 鉄道車内で、他の乗客の協力や配慮がある    | 6.7 %  | 17.8 %   | 57.2 %  | 16.8 % | 1.3 % | -   | 100% |
| 駅のトイレが使いやすい            | 5.4 %  | 22.2 %   | 47.5 %  | 20.5 % | 4.4 % | -   | 100% |
| バリアフリー設備が整備されている       | 6.7 %  | 18.2 %   | 48.1 %  | 23.6 % | 3.4 % | -   | 100% |

※項目「券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい」については、ICカード利用者は回答不要としたため、無回答が95となる

### 参考（H27）：鉄道の評価（割合）

| 鉄道の評価                  | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う  | 無回答 | 回答者数 |
|------------------------|--------|----------|---------|--------|-------|-----|------|
| 駅構内の放送や表示等がわかりやすい      | 3.7 %  | 14.7 %   | 45.3 %  | 30.3 % | 6.0 % | -   | 100% |
| 鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい     | 4.7 %  | 14.7 %   | 44.3 %  | 30.3 % | 6.0 % | -   | 100% |
| 券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい  | 4.3 %  | 13.3 %   | 46.4 %  | 28.9 % | 7.1 % | -   | 100% |
| 係員の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等) | 4.3 %  | 13.3 %   | 52.0 %  | 25.0 % | 5.3 % | -   | 100% |
| 駅構内で、他の乗客の協力や配慮がある     | 5.7 %  | 18.0 %   | 58.0 %  | 16.3 % | 2.0 % | -   | 100% |
| 鉄道車内で、他の乗客の協力や配慮がある    | 6.7 %  | 20.0 %   | 56.7 %  | 15.3 % | 1.3 % | -   | 100% |
| 駅のトイレが使いやすい            | 8.7 %  | 17.0 %   | 48.3 %  | 22.7 % | 3.3 % | -   | 100% |
| バリアフリー設備が整備されている       | 7.0 %  | 16.0 %   | 41.3 %  | 31.3 % | 4.3 % | -   | 100% |



※グラフは無回答を除いて作成

- ◆鉄道に関する評価では、全体的に、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）よりも、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）の方が多い結果であったが、「駅のトイレが使いやすい」に関しては、評価が低い。
- ◆昨年度の調査と比較すると、評価結果に大きな変化は見受けられない。

＜項目別の評価＞

- 駅構内の放送や表示等について、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）が 42.1%となり、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）の 16.9%を上回った。
- 鉄道車内の放送や表示等について、肯定的意見が 36.0%で、否定的意見の 21.9%を上回った。
- 発券機や運賃体系の表示について、肯定的意見が 33.6%で、否定的意見の 19.3%を上回った。
- 係員の問い合わせや接遇介助時の対応について、肯定的意見が 32.0%で、否定的意見の 13.8%を上回った。
- 駅構内での、他の乗客の協力や配慮の有無について、肯定的意見 21.6%、否定的意見 20.6%となり、ほぼ同じくらいの評価となった。
- 鉄道車内での、他の乗客の協力や配慮の有無について、肯定的意見 18.1%、否定的意見 24.5%となり、否定的意見が上回った。
- 駅のトイレの使いやすさについて、肯定的意見が 24.9%、否定的意見 27.6%となり、否定的意見が上回った。
- バリアフリー設備の整備状況について、肯定的意見 27.0%、否定的意見 24.9%となり、肯定的意見が上回った。

問 1 2. 鉄道に関して、お気づきの点や改善が必要だと感じる点をご記入ください。

(自由記述)

**【設備について】**

- ・エレベーター・エスカレーターの設置・設備が不十分（他 19 人）
- ・ホームドア・柵の完備（他 17 人）
- ・ホームが狭い（他 8 人）
- ・電車とホームの間の転落防止ガードの設置（他 1 人）
- ・ホームの安全強化
- ・ホームドアは不要
- ・トイレの充実（他 11 人）
- ・バリアフリーの充実（他 8 人）
- ・清潔感がない（他 5 人）
- ・駅構内の動線の見直し（他 3 人）
- ・駅構内の乗換移動が複雑で不便（他 3 人）
- ・段差が多い、階段が急・階段をなるべく失くしてほしい（他 2 人）
- ・シート幅が狭い（他 2 人）
- ・座席が少ない
- ・有料でもゆったりした席がほしい
- ・シルバーシートは不要（全てがシルバーシートである）
- ・改札が少ない
- ・電車の日よけ対策をしてほしい

**【案内について】**

- ・遅延時の速やかで正確な情報提供（到着時刻、振替輸送の実施、遅延理由、混み具合など）（他 23 人）
- ・車内アナウンスが小さい。聞き取りづらい（他 6 人）
- ・多言語対応（他 4 人）
- ・放送が頻繁でうるさい（他 2 人）
- ・乗換案内
- ・案内版の充実（他 7 人）
- ・初めての路線では特急・急行・普通などの停車駅が分かりづらい
- ・優先席や座り方のアナウンスを増やす
- ・マナー向上のキャンペーンを継続してほしい

### 【駅員や他の利用者について】

- ホームに駅員が少ない、ホームに駅員の常駐（他 10 人）
- 乗客のマナーが悪い（歩きスマホ、座り方、高齢者への配慮等）（他 16 人）
- 駅員の対応が悪い（他 4 人）
- エスカレーターは歩かないでほしい
- 混雑時、障害者の利用は極力遠慮してほしい
- ベビーカー利用者を専用車両に限定してほしい
- 混雑時の車内の雰囲気が悪い

### 【運行について】

- 遅延が多い（他 15 人）
- ドアが閉まってから発車するまでに時間がかかりすぎる
- 時間帯によって運行ダイヤに偏りがある（1分おきに3本来た後5分開く等）
- 遅延からの回復が遅い

### 【その他】

- 空調管理（ホームを涼しくしてほしい、乗客の体感温度に合わせてほしい等）  
（他 4 人）
- 混雑緩和（他 4 人）
- 駅とバスとの連携（路線図案内など）（他 1 人）
- 駅駐車場から駅まで車いすの貸し出し
- 運賃値上げに繋がる過剰投資は望まない。
- 24 時間運転の検討
- 窓口対応の時間を増やしてほしい
- 男性障害者が利用しづらいため女性専用車両という名称を変えてほしい
- 通勤時間帯のグリーン車両が多い
- 料金を安くしてほしい

問13. 現在のバス（都市内の路線バス）の評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。項目ごとに、最もあてはまるものをお選びください。（単一回答）

### バスの評価

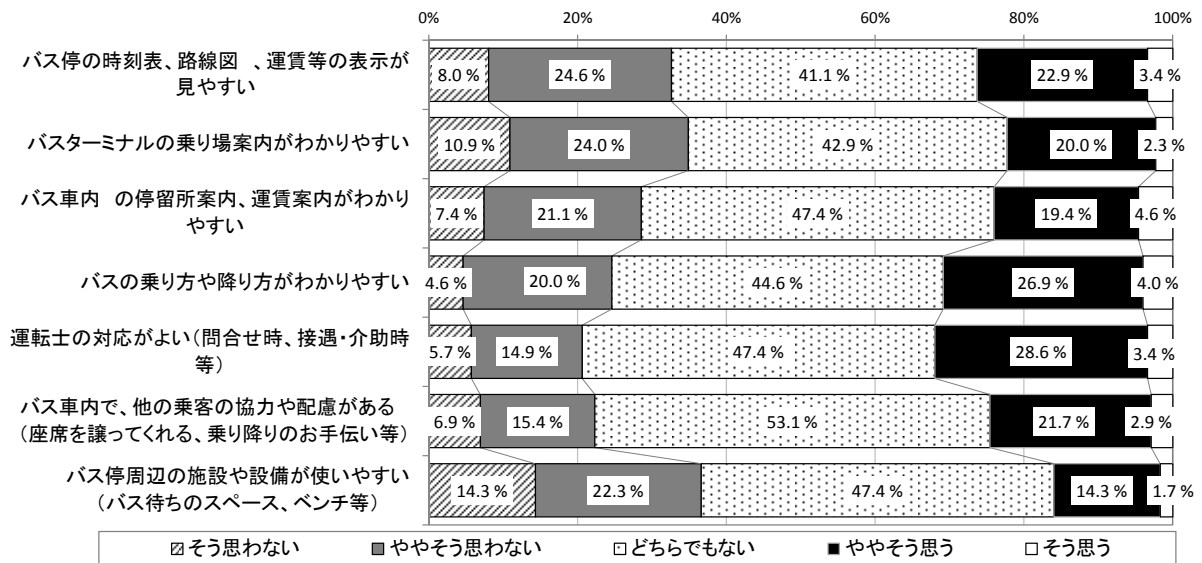
| バスの評価                                     | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う | 回答者数 |
|---|--------|----------|---------|--------|------|------|
| バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示が見やすい                   | 14     | 43       | 72      | 40     | 6    | 175  |
| バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい                      | 19     | 42       | 75      | 35     | 4    | 175  |
| バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい                    | 13     | 37       | 83      | 34     | 8    | 175  |
| バスの乗り方や降り方がわかりやすい                         | 8      | 35       | 78      | 47     | 7    | 175  |
| 運転士の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等)                   | 10     | 26       | 83      | 50     | 6    | 175  |
| バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある(座席を譲ってくれる、乗り降りのお手伝い等) | 12     | 27       | 93      | 38     | 5    | 175  |
| バス停周辺の施設や設備が使いやすい(バス待ちのスペース、ベンチ等)         | 25     | 39       | 83      | 25     | 3    | 175  |

### バスの評価（割合）

| バスの評価                                     | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う | 回答者数   |
|---|--------|----------|---------|--------|------|--------|
| バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示が見やすい                   | 8.0%   | 24.6%    | 41.1%   | 22.9%  | 3.4% | 100.0% |
| バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい                      | 10.9%  | 24.0%    | 42.9%   | 20.0%  | 2.3% | 100.0% |
| バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい                    | 7.4%   | 21.1%    | 47.4%   | 19.4%  | 4.6% | 100.0% |
| バスの乗り方や降り方がわかりやすい                         | 4.6%   | 20.0%    | 44.6%   | 26.9%  | 4.0% | 100.0% |
| 運転士の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等)                   | 5.7%   | 14.9%    | 47.4%   | 28.6%  | 3.4% | 100.0% |
| バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある(座席を譲ってくれる、乗り降りのお手伝い等) | 6.9%   | 15.4%    | 53.1%   | 21.7%  | 2.9% | 100.0% |
| バス停周辺の施設や設備が使いやすい(バス待ちのスペース、ベンチ等)         | 14.3%  | 22.3%    | 47.4%   | 14.3%  | 1.7% | 100.0% |

### 参考（H27）：バスの評価（割合）

| バスの評価                                     | そう思わない | ややそう思わない | どちらでもない | ややそう思う | そう思う | 回答者数   |
|---|--------|----------|---------|--------|------|--------|
| バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示が見やすい                   | 9.7%   | 29.7%    | 38.8%   | 20.6%  | 1.2% | 100.0% |
| バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい                      | 8.5%   | 37.0%    | 35.8%   | 18.8%  | 0.0% | 100.0% |
| バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい                    | 11.5%  | 27.9%    | 39.4%   | 19.4%  | 1.8% | 100.0% |
| バスの乗り方や降り方がわかりやすい                         | 7.9%   | 19.4%    | 47.3%   | 22.4%  | 3.0% | 100.0% |
| 運転士の対応がよい(問合せ時、接遇・介助時等)                   | 4.8%   | 12.1%    | 51.5%   | 27.3%  | 4.2% | 100.0% |
| バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある(座席を譲ってくれる、乗り降りのお手伝い等) | 6.1%   | 15.8%    | 59.4%   | 15.8%  | 3.0% | 100.0% |
| バス停周辺の施設や設備が使いやすい(バス待ちのスペース、ベンチ等)         | 7.3%   | 31.5%    | 47.3%   | 13.3%  | 0.6% | 100.0% |





- ◆バスに関する評価では、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）と否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）の割合で比較すると、「運転士の対応」は比較的到高評価、「バス停周辺の施設や設備の使いやすさ」は低評価であった。
- ◆昨年度の調査と比較すると、「バスターミナルのと乗り場案内の分かりやすさ」「バス車内の停留所案内、運賃案内の分かりやすさ」に関する否定的な回答がそれぞれ約 10 ポイント減少している。

#### 《項目別の評価》

- バス停の時刻表・路線図・運賃等の見やすさについて、肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）が 26.3%、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）が 32.6%となり、否定的意見が上回った。
- バスターミナルの乗り場案内のわかりやすさについて、肯定的意見が 22.3%、否定的意見が 34.9%となり、否定的意見が大きく上回った。
- バス車内の停留所案内、運賃案内のわかりやすさについて、肯定的意見が 24.0%、否定的意見が 28.5%となり、否定的意見が上回った。
- バスの乗り方や降り方のわかりやすさについて、肯定的意見が 30.9%、否定的意見が 24.6%となり、肯定的意見が上回った。
- 運転士の問い合わせや接遇・介助時の対応について、肯定的意見が 32.0%、否定的意見が 20.6%となり、肯定的意見が上回った。
- バス車内での他の乗客の協力や配慮の有無について、肯定的意見が 24.6%、否定的意見が 22.3%となり、肯定的意見がわずかに上回った。
- バス停周辺の施設や設備の使いやすさについて、肯定的意見が 16.0%、否定的意見が 36.6%となり、否定的意見が大きく上回った。

問14. バスに関して、お気づきの点や改善が必要だと感じる点をご記入ください。

(自由記述)

**【設備について】**

- ・バス停に屋根やベンチがほしい(他 4 人)
- ・バリアフリー対応 (他 3 人)
- ・バス停にトイレがほしい
- ・バス停設備の充実
- ・座席が少なくなった

**【案内について】**

- ・乗り場、乗り方が分かりづらい(他 13 人)
- ・運行情報を分かるようにしてほしい(電光掲示板,インターネット,スマホアプリ等)(他 8 人)
- ・路線図、時刻表、料金がわかりづらい、見にくい (他 8 人)
- ・終点が駅の場合、鉄道の運行情報がわかっているならアナウンスしてほしい
- ・目的地までの最寄のバス停、時刻表、路線図、料金、所要時間など、インターネットでもっとわかりやすく情報を流してほしい(他 4 人)
- ・全てがわかりにくい(他 1 人)

**【運転士や他の乗客について】**

- ・運転士のアナウンス・運転の仕方に個人差がある(他 19 人)
- ・乗客のマナーが悪い

**【運行について】**

- ・時間通りの運行(他 10 人)
- ・運行形態が分かりにくい
- ・別路線がほとんど同じ時刻に来るので、ダイヤの見直しをしてほしい
- ・本数が多い時間帯で車内が満員の時、次のバスへの乗車を促すなどして乗車にあまり時間をかけないでほしい
- ・本数を増やしてほしい(他 1 人)
- ・利用路線を廃線にしないでほしい

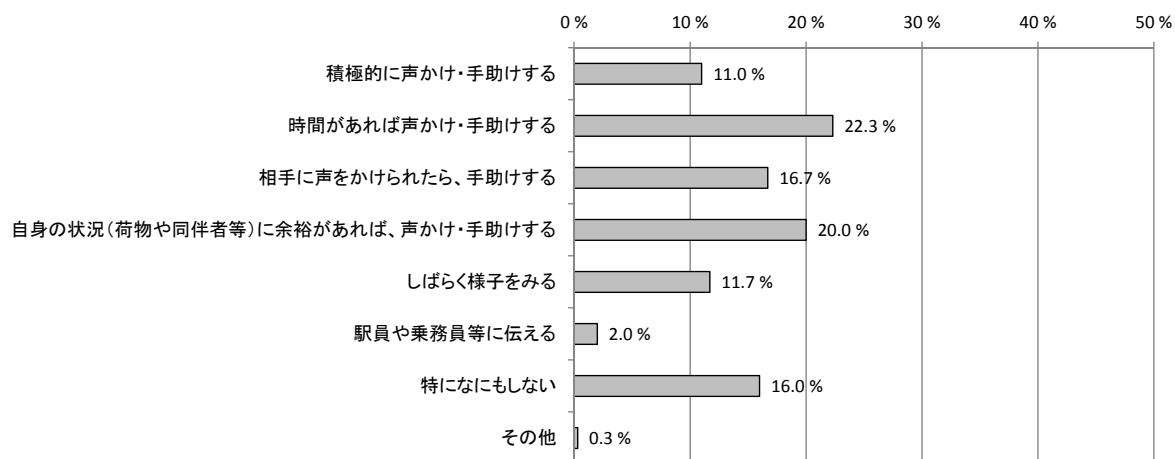
## 【その他】

- 乗り継ぎの割引などがあるといい（他 1 人）
- 混雑緩和（他 1 人）
- GPS バスロケーションシステムはたまに早く来ることがあって困る
- あまり利用したくない
- ギリギリで間に合わなかった場合でも乗せてほしい
- 運行会社だけでは限界がある
- バス停の場所の危険性

問15. 現在の鉄道やバスの評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。項目ごとに、最もあてはまるものをお選びください。

問15-1. 困っている移動制約者を見かけたときの対応を教えてください。(単一回答)

|                                 | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|---------------------------------|-----|--------|---------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 33  | 11.0%  | 7.7%    |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 67  | 22.3%  | 26.3%   |
| 相手に声をかけられたら、手助けする               | 50  | 16.7%  | 17.7%   |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 60  | 20.0%  | 20.7%   |
| しばらく様子を見る                       | 35  | 11.7%  | 12.3%   |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 6   | 2.0%   | 5.0%    |
| 特になにもしない                        | 48  | 16.0%  | 10.0%   |
| その他                             | 1   | 0.3%   | 0.3%    |
| 合計                              | 300 | 100.0% | 100.0%  |



◆困っている移動制約者を見かけたときの対応として、「時間があれば声かけ・手助けする」という回答が22.3%で最も多く、次いで、「自身の状況に余裕があれば、声掛け・手助けする」という回答が20.0%であった。

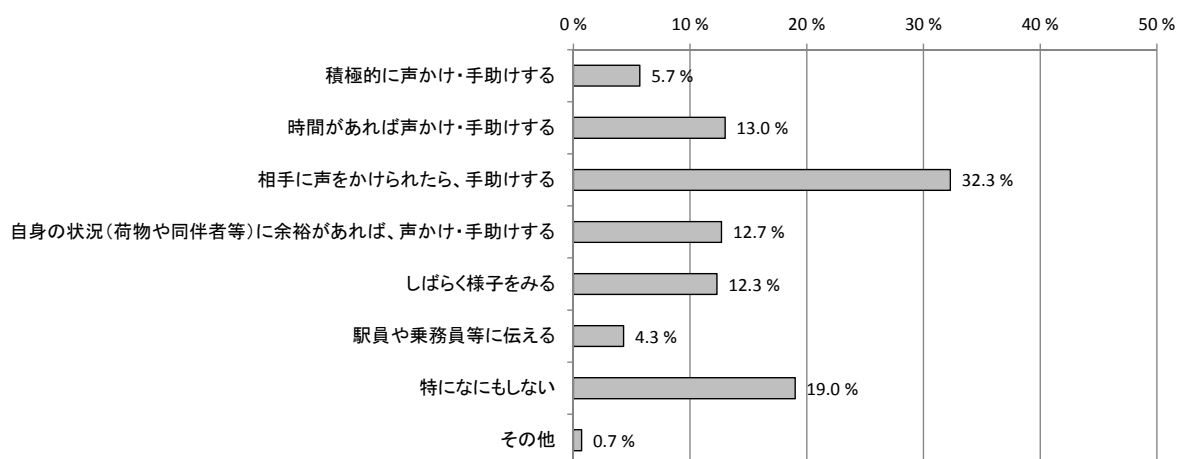
◆昨年度の調査結果と比較すると「特になにもしない」という回答が6ポイント増加した。

《その他の回答》

- ・自身が障害者である

問15-2. 困っている外国人を見かけたときの対応を教えてください。(単一回答)

|                                 | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|---------------------------------|-----|--------|---------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 17  | 5.7%   | 6.0%    |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 39  | 13.0%  | 13.7%   |
| 相手に声をかけられたら、手助けする               | 97  | 32.3%  | 33.0%   |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 38  | 12.7%  | 10.3%   |
| しばらく様子を見る                       | 37  | 12.3%  | 15.0%   |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 13  | 4.3%   | 4.7%    |
| 特になにもしない                        | 57  | 19.0%  | 17.0%   |
| その他                             | 2   | 0.7%   | 0.3%    |
| 合計                              | 300 | 100.0% | 100.0%  |



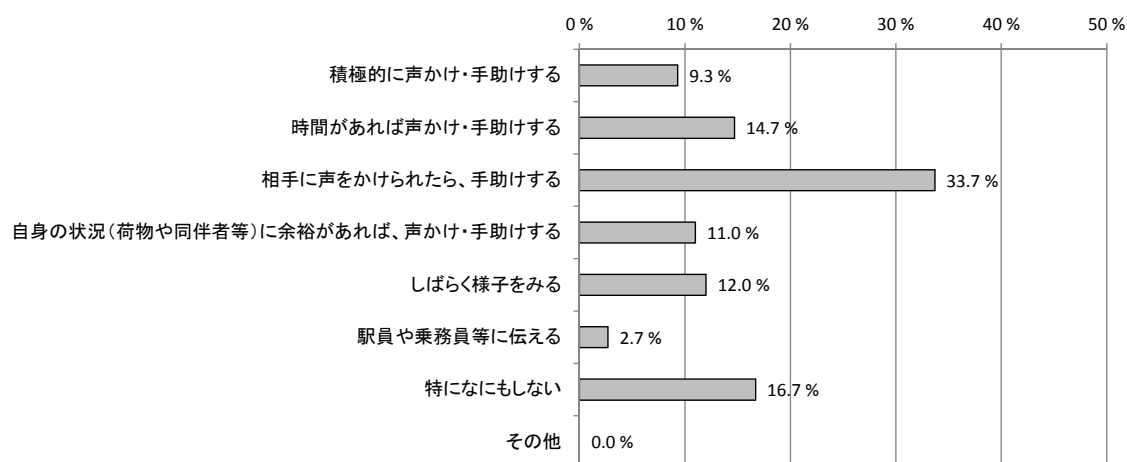
◆困っている外国人を見かけたときの対応として、「相手に声をかけられたら、手助けする」という回答が32.3%と最も多かった。

《その他の回答》

- ・ 会話が可能であれば声掛けする
- ・ 困っている外国人を見かけたことがない

問 15-3. 周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応を教えてください。(単一回答)

|                                 | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|---------------------------------|-----|--------|---------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 28  | 9.3%   | 7.0%    |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 44  | 14.7%  | 16.3%   |
| 相手に声をかけられたら、手助けする               | 101 | 33.7%  | 35.7%   |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 33  | 11.0%  | 12.7%   |
| しばらく様子を見る                       | 36  | 12.0%  | 12.0%   |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 8   | 2.7%   | 2.0%    |
| 特になにもしない                        | 50  | 16.7%  | 14.0%   |
| その他                             | 0   | 0.0%   | 0.3%    |
| 合計                              | 300 | 100.0% | 100.0%  |



◆周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応として、「相手に声をかけられたら、手助けする」という回答が 33.7%で最も多く、次いで「特になにもしない」という回答が 16.7%であり、移動制約者への対応と比べて受け身的・消極的な対応の回答が多い。

《クロス集計》

『問 1 鉄道やバスの利用目的』×『問 15-1 困っている移動制約者を見かけたときの対応』

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院 | 買い物 | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他 | 合計  |
|---------------------------------|----------|----|-----|--------------|-----|-----|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 25       | 4  | 17  | 16           | 0   | 62  |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 57       | 5  | 28  | 30           | 0   | 120 |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 45       | 3  | 20  | 15           | 0   | 83  |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 46       | 9  | 28  | 35           | 1   | 119 |
| しばらく様子を見る                       | 27       | 4  | 16  | 16           | 2   | 65  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 5        | 0  | 1   | 2            | 0   | 8   |
| 特になにもしない                        | 42       | 4  | 11  | 12           | 1   | 70  |
| その他                             | 1        | 1  | 1   | 1            | 0   | 4   |
| 計                               | 248      | 30 | 122 | 127          | 4   | 531 |

『問 1 鉄道やバスの利用目的』×『問 15-2 困っている外国人を見かけたときの対応』

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院 | 買い物 | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他 | 合計  |
|---------------------------------|----------|----|-----|--------------|-----|-----|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 14       | 1  | 6   | 7            | 0   | 28  |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 33       | 7  | 18  | 19           | 0   | 77  |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 82       | 3  | 39  | 35           | 1   | 160 |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 33       | 6  | 17  | 19           | 1   | 76  |
| しばらく様子を見る                       | 28       | 3  | 16  | 19           | 0   | 66  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 8        | 3  | 7   | 7            | 0   | 25  |
| 特になにもしない                        | 48       | 7  | 17  | 19           | 2   | 93  |
| その他                             | 2        | 0  | 2   | 2            | 0   | 6   |
| 計                               | 248      | 30 | 122 | 127          | 4   | 531 |

『問 1 鉄道やバスの利用目的』×『問 15-3 周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応』

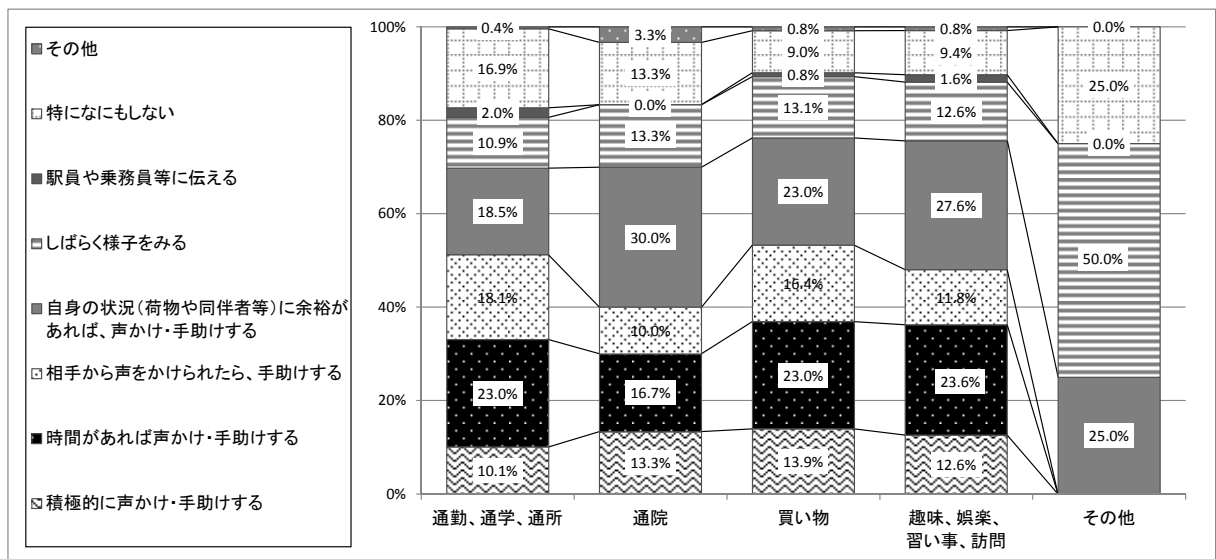
|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院 | 買い物 | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他 | 合計  |
|---------------------------------|----------|----|-----|--------------|-----|-----|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 21       | 4  | 14  | 11           | 1   | 51  |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 35       | 6  | 20  | 24           | 0   | 85  |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 84       | 7  | 39  | 39           | 2   | 171 |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 29       | 5  | 21  | 21           | 0   | 76  |
| しばらく様子を見る                       | 29       | 2  | 12  | 13           | 1   | 57  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 6        | 2  | 2   | 3            | 0   | 13  |
| 特になにもしない                        | 44       | 4  | 14  | 16           | 0   | 78  |
| 計                               | 248      | 30 | 122 | 127          | 4   | 531 |

◆鉄道やバスの利用目的別 対応の比較

鉄道やバスの利用目的別に対応を比較すると、通院目的の利用者は「自身の状況に余裕があれば、声かけ・手助けをする」という回答の割合が高い。一方、通勤、通学、通所目的と買い物目的の利用者は、「時間があれば、声かけ・手助けする」「相手から声をかけられたら、手助けする」との回答が多かった。

<困っている移動制約者を見かけたときの対応>

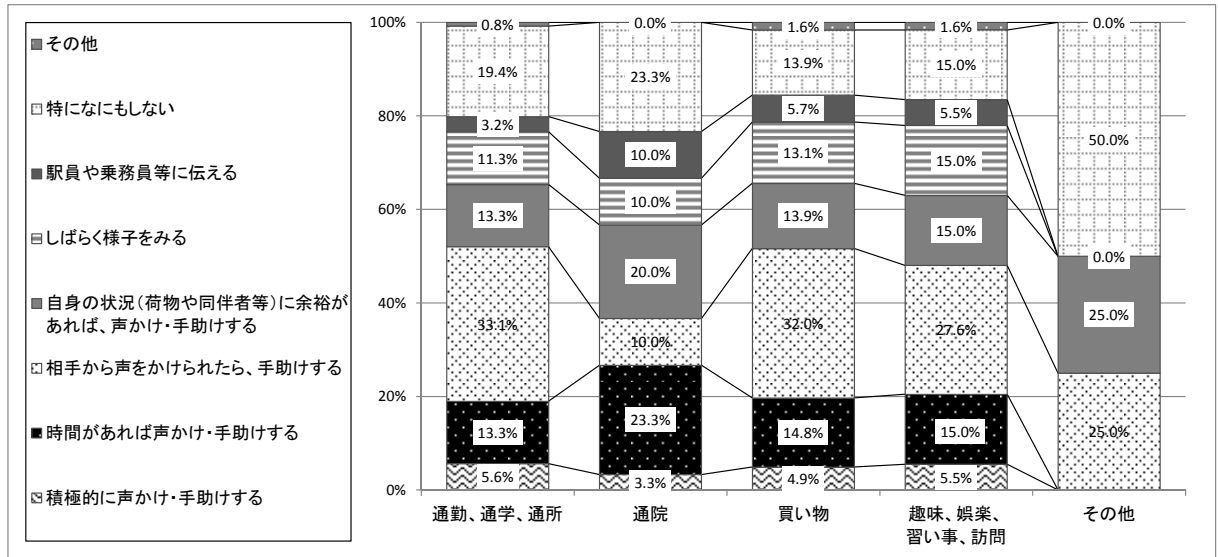
|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院     | 買い物    | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他    | 合計     |
|---------------------------------|----------|--------|--------|--------------|--------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 10.1%    | 13.3%  | 13.9%  | 12.6%        | 0.0%   | 11.7%  |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 23.0%    | 16.7%  | 23.0%  | 23.6%        | 0.0%   | 22.6%  |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 18.1%    | 10.0%  | 16.4%  | 11.8%        | 0.0%   | 15.6%  |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 18.5%    | 30.0%  | 23.0%  | 27.6%        | 25.0%  | 22.4%  |
| しばらく様子を見る                       | 10.9%    | 13.3%  | 13.1%  | 12.6%        | 50.0%  | 12.2%  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 2.0%     | 0.0%   | 0.8%   | 1.6%         | 0.0%   | 1.5%   |
| 特になにもしない                        | 16.9%    | 13.3%  | 9.0%   | 9.4%         | 25.0%  | 13.2%  |
| その他                             | 0.4%     | 3.3%   | 0.8%   | 0.8%         | 0.0%   | 0.8%   |
| 計                               | 100.0%   | 100.0% | 100.0% | 100.0%       | 100.0% | 100.0% |





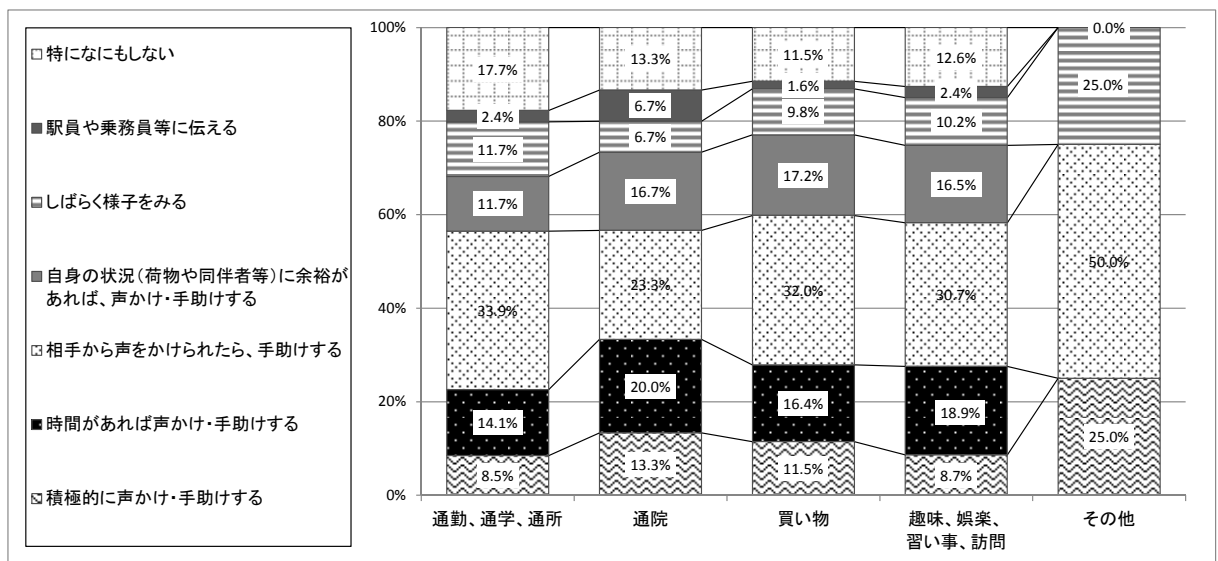
＜困っている外国人を見かけたときの対応＞

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院     | 買い物    | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他    | 合計     |
|---------------------------------|----------|--------|--------|--------------|--------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 5.6%     | 3.3%   | 4.9%   | 5.5%         | 0.0%   | 5.3%   |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 13.3%    | 23.3%  | 14.8%  | 15.0%        | 0.0%   | 14.5%  |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 33.1%    | 10.0%  | 32.0%  | 27.6%        | 25.0%  | 30.1%  |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 13.3%    | 20.0%  | 13.9%  | 15.0%        | 25.0%  | 14.3%  |
| しばらく様子をみる                       | 11.3%    | 10.0%  | 13.1%  | 15.0%        | 0.0%   | 12.4%  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 3.2%     | 10.0%  | 5.7%   | 5.5%         | 0.0%   | 4.7%   |
| 特になにもしない                        | 19.4%    | 23.3%  | 13.9%  | 15.0%        | 50.0%  | 17.5%  |
| その他                             | 0.8%     | 0.0%   | 1.6%   | 1.6%         | 0.0%   | 1.1%   |
| 計                               | 100.0%   | 100.0% | 100.0% | 100.0%       | 100.0% | 100.0% |



＜その他、困っている人を見かけたときの対応＞

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院     | 買い物    | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他    | 合計     |
|---------------------------------|----------|--------|--------|--------------|--------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 8.5%     | 13.3%  | 11.5%  | 8.7%         | 25.0%  | 9.6%   |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 14.1%    | 20.0%  | 16.4%  | 18.9%        | 0.0%   | 16.0%  |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 33.9%    | 23.3%  | 32.0%  | 30.7%        | 50.0%  | 32.2%  |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 11.7%    | 16.7%  | 17.2%  | 16.5%        | 0.0%   | 14.3%  |
| しばらく様子をみる                       | 11.7%    | 6.7%   | 9.8%   | 10.2%        | 25.0%  | 10.7%  |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 2.4%     | 6.7%   | 1.6%   | 2.4%         | 0.0%   | 2.4%   |
| 特になにもしない                        | 17.7%    | 13.3%  | 11.5%  | 12.6%        | 0.0%   | 14.7%  |
| 計                               | 100.0%   | 100.0% | 100.0% | 100.0%       | 100.0% | 100.0% |



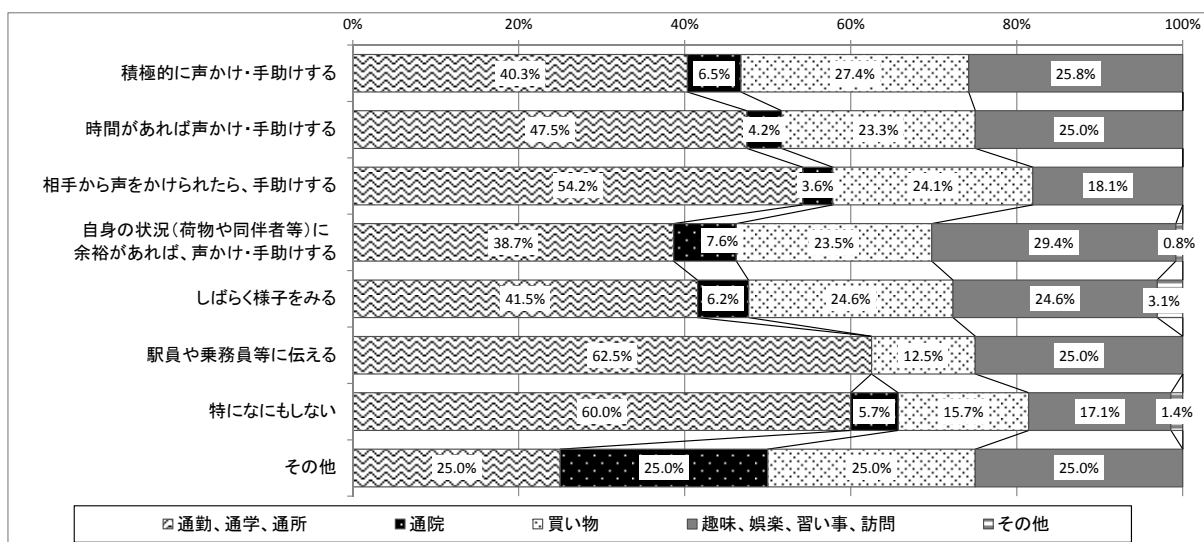
◆参考：対応別 鉄道やバスの利用目的の比較

対応別に鉄道やバスの利用目的を比較すると、「特になにもしない」回答者は「通勤、通学、通所目的」の割合が大きい。

「自身に余裕があれば、声かけ・手助けをする」「駅員や常務委員等に伝える」と回答した人は、他の対応に比べ通院目的の割合が大きい。

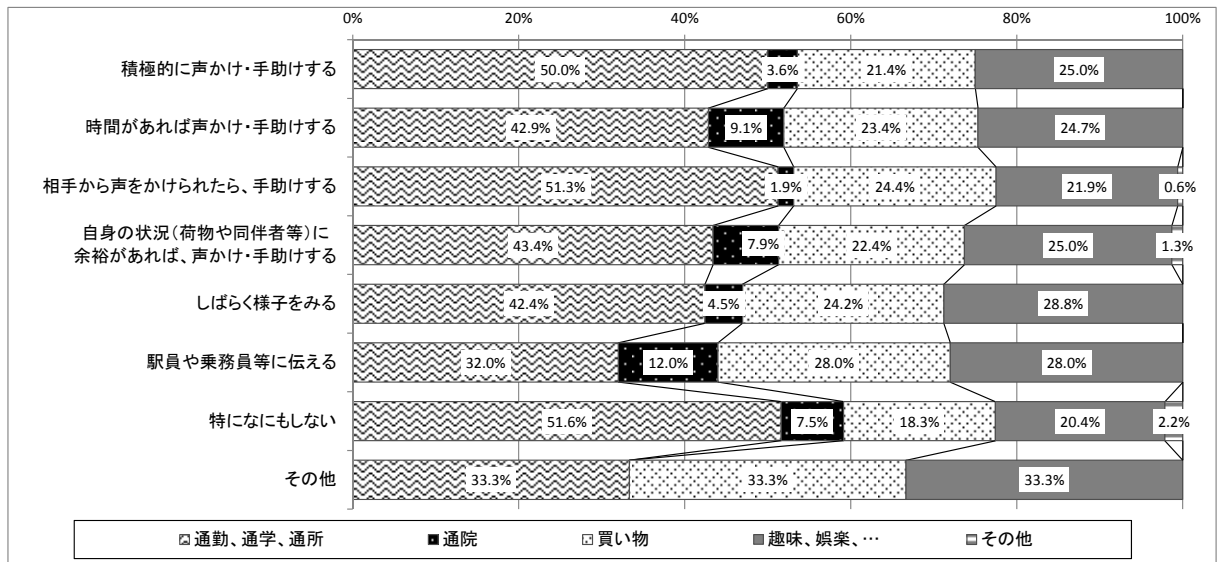
<困っている移動制約者を見かけたときの対応>

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院    | 買い物   | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他  | 合計     |
|---------------------------------|----------|-------|-------|--------------|------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 40.3%    | 6.5%  | 27.4% | 25.8%        | 0.0% | 100.0% |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 47.5%    | 4.2%  | 23.3% | 25.0%        | 0.0% | 100.0% |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 54.2%    | 3.6%  | 24.1% | 18.1%        | 0.0% | 100.0% |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 38.7%    | 7.6%  | 23.5% | 29.4%        | 0.8% | 100.0% |
| しばらく様子を見る                       | 41.5%    | 6.2%  | 24.6% | 24.6%        | 3.1% | 100.0% |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 62.5%    | 0.0%  | 12.5% | 25.0%        | 0.0% | 100.0% |
| 特になにもしない                        | 60.0%    | 5.7%  | 15.7% | 17.1%        | 1.4% | 100.0% |
| その他                             | 25.0%    | 25.0% | 25.0% | 25.0%        | 0.0% | 100.0% |
| 計                               | 46.7%    | 5.6%  | 23.0% | 23.9%        | 0.8% | 100.0% |



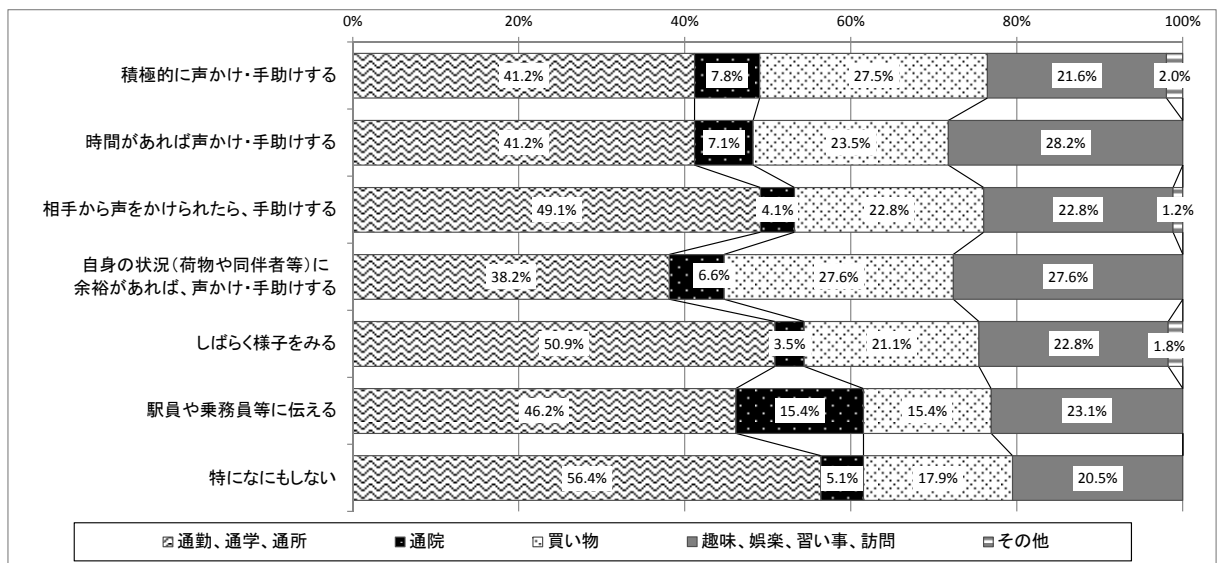
<困っている外国人を見かけたときの対応>

|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院    | 買い物   | 趣味、娯楽、<br>習い事、訪問 | その他  | 合計     |
|---------------------------------|----------|-------|-------|------------------|------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 50.0%    | 3.6%  | 21.4% | 25.0%            | 0.0% | 100.0% |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 42.9%    | 9.1%  | 23.4% | 24.7%            | 0.0% | 100.0% |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 51.3%    | 1.9%  | 24.4% | 21.9%            | 0.6% | 100.0% |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 43.4%    | 7.9%  | 22.4% | 25.0%            | 1.3% | 100.0% |
| しばらく様子を見る                       | 42.4%    | 4.5%  | 24.2% | 28.8%            | 0.0% | 100.0% |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 32.0%    | 12.0% | 28.0% | 28.0%            | 0.0% | 100.0% |
| 特になにもしない                        | 51.6%    | 7.5%  | 18.3% | 20.4%            | 2.2% | 100.0% |
| その他                             | 33.3%    | 0.0%  | 33.3% | 33.3%            | 0.0% | 100.0% |
| 計                               | 46.7%    | 5.6%  | 23.0% | 23.9%            | 0.8% | 100.0% |



<その他、困っている人を見かけたときの対応>

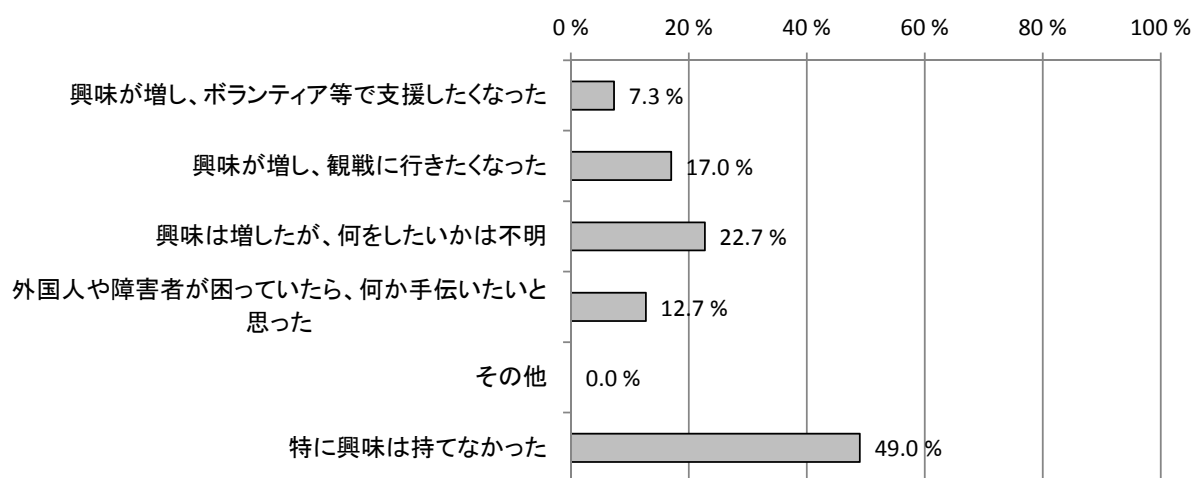
|                                 | 通勤、通学、通所 | 通院    | 買い物   | 趣味、娯楽、習い事、訪問 | その他  | 合計     |
|---------------------------------|----------|-------|-------|--------------|------|--------|
| 積極的に声かけ・手助けする                   | 41.2%    | 7.8%  | 27.5% | 21.6%        | 2.0% | 100.0% |
| 時間があれば声かけ・手助けする                 | 41.2%    | 7.1%  | 23.5% | 28.2%        | 0.0% | 100.0% |
| 相手から声をかけられたら、手助けする              | 49.1%    | 4.1%  | 22.8% | 22.8%        | 1.2% | 100.0% |
| 自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする | 38.2%    | 6.6%  | 27.6% | 27.6%        | 0.0% | 100.0% |
| しばらく様子を見る                       | 50.9%    | 3.5%  | 21.1% | 22.8%        | 1.8% | 100.0% |
| 駅員や乗務員等に伝える                     | 46.2%    | 15.4% | 15.4% | 23.1%        | 0.0% | 100.0% |
| 特になにもしない                        | 56.4%    | 5.1%  | 17.9% | 20.5%        | 0.0% | 100.0% |
| 計                               | 46.7%    | 5.6%  | 23.0% | 23.9%        | 0.8% | 100.0% |



問16. 今回、リオオリンピック・パラリンピックを見て、オリンピックやパラリンピックに対する興味は高まりましたか。(複数回答)

※本調査から新たに追加した設問

|                            | 人数  | 割合    | 参考(H27) |
|----------------------------|-----|-------|---------|
| 興味が増し、ボランティア等で支援したくなった     | 22  | 7.3%  | -       |
| 興味が増し、観戦に行きたくなった           | 51  | 17.0% | -       |
| 興味は増したが、何をしたいかは不明          | 68  | 22.7% | -       |
| 外国人や障害者が困っていたら、何か手伝いたいと思った | 38  | 12.7% | -       |
| その他                        | 0   | 0.0%  | -       |
| 特に興味は持てなかった                | 147 | 49.0% | -       |
| 回答者数                       | 300 | -     | -       |



◆「興味が増した人」と「特に興味は持てなかった」人が、ほぼ同程度であった。

《クロス集計》

『オリンピックやパラリンピックに対する興味×年齢・性別』

|                            | 男性  |     |     |     |     |     |     |     | 女性  |     |     |     |     |     |     |     |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                            | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
| 興味が増し、ボランティア等で支援したくなった     | 0   | 0   | 1   | 4   | 3   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 4   | 5   | 0   | 3   | 0   | 0   |
| 興味が増し、観戦に行きたくなった           | 0   | 0   | 4   | 12  | 6   | 6   | 1   | 0   | 0   | 2   | 7   | 7   | 3   | 3   | 0   | 0   |
| 興味は増したが、何をしたいかは不明          | 0   | 1   | 3   | 10  | 20  | 8   | 2   | 0   | 0   | 0   | 3   | 10  | 5   | 4   | 2   | 0   |
| 外国人や障害者が困っていたら、何か手伝いたいと思った | 0   | 0   | 0   | 7   | 11  | 5   | 2   | 0   | 0   | 1   | 2   | 4   | 2   | 3   | 1   | 0   |
| その他                        | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 特に興味は持てなかった                | 0   | 0   | 9   | 27  | 42  | 9   | 3   | 1   | 2   | 4   | 14  | 24  | 9   | 2   | 1   | 0   |
| 計                          | 0   | 1   | 17  | 60  | 82  | 29  | 9   | 1   | 2   | 7   | 30  | 50  | 19  | 15  | 4   | 0   |

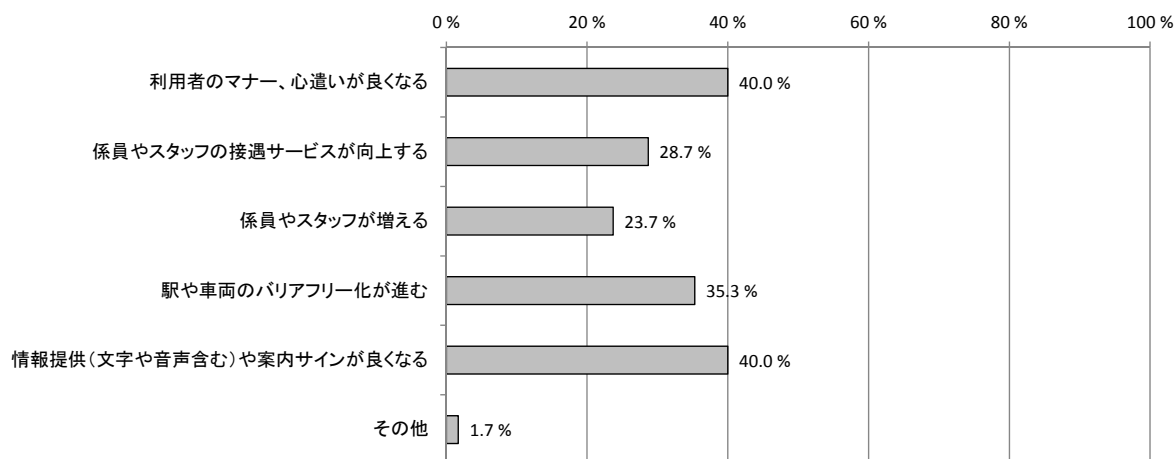
- ◆男性、女性ともに 30 代から 50 代の半数は「特に興味は持てなかった」と回答している。
- ◆性別による変化はあまり見られない。

問17. オリンピック・パラリンピックの時は駅などで混雑が予測されます。これに伴い、どのようなことが考えられますか。

問17-1. 期待することを上位2つまで選んで下さい。(複数回答)

※選択肢の順序効果を検証するため、昨年度の調査と選択肢の提示順序を変更

|                          | 人数  | 割合    | 参考(H27) |
|--------------------------|-----|-------|---------|
| 利用者のマナー、心遣いが良くなる         | 120 | 40.0% | 19.3%   |
| 係員やスタッフの接客サービスが向上する      | 86  | 28.7% | 21.0%   |
| 係員やスタッフが増える              | 71  | 23.7% | 28.3%   |
| 駅や車両のバリアフリー化が進む          | 106 | 35.3% | 36.7%   |
| 情報提供(文字や音声含む)や案内サインが良くなる | 120 | 40.0% | 60.7%   |
| その他                      | 5   | 1.7%  | 3.0%    |
| 回答者数                     | 300 | -     | -       |



- ◆「利用者のマナー、心遣いが良くなる」が40.0%、「情報提供(文字や音声含む)や案内サインが良くなる」が40.0%と、同じ割合となった。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると、「利用者のマナー、心遣いが良くなる」との回答が約21ポイント増加、「情報提供(文字や音声含む)や案内サインが良くなる」との回答が約20ポイント減少しているが、順序効果が影響している可能性がある。

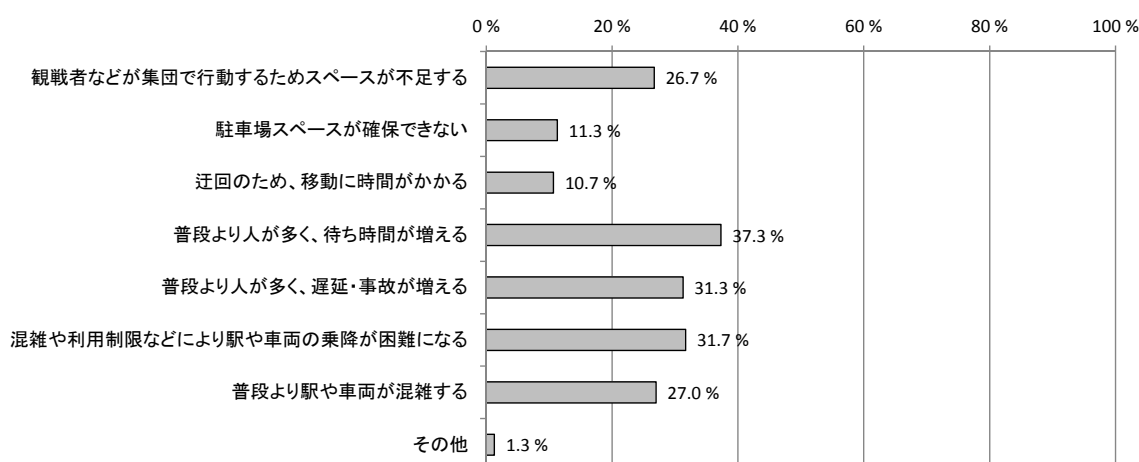
《その他の回答》

- ・特に変わらない(他2人)
- ・一過性で終わる
- ・本数が増える

問 17-2. 心配することを上位2つまで選んで下さい。(複数回答)

※選択肢の順序効果を検証するため、昨年度の調査と選択肢の提示順序を変更

|                           | 人数  | 割合    | 参考(H27) |
|---------------------------|-----|-------|---------|
| 観戦者などが集団で行動するためスペースが不足する  | 80  | 26.7% | 21.3%   |
| 駐車場スペースが確保できない            | 34  | 11.3% | 6.0%    |
| 迂回のため、移動に時間がかかる           | 32  | 10.7% | 7.7%    |
| 普段より人が多く、待ち時間が増える         | 112 | 37.3% | 17.7%   |
| 普段より人が多く、遅延・事故が増える        | 94  | 31.3% | 32.3%   |
| 混雑や利用制限などにより駅や車両の乗降が困難になる | 95  | 31.7% | 31.0%   |
| 普段より駅や車両が混雑する             | 81  | 27.0% | 59.0%   |
| その他                       | 4   | 1.3%  | 2.3%    |
| 回答者数                      | 300 | -     | -       |



◆最も多かった回答は、「普段より人が多く、待ち時間が増える」で37.3%であった。

次いで、「混雑や利用制限などにより駅や車両の乗降が困難になる」が31.7%、「遅延・事故が増える」が31.3%とほぼ同じ割合となった。

◆昨年度の調査結果と比較すると、「普段より人が多く、待ち時間が増える」との回答が約20ポイント増加、「普段より駅や車両が混雑する」との回答が約32ポイント減少しているが、順序効果が影響している可能性がある。

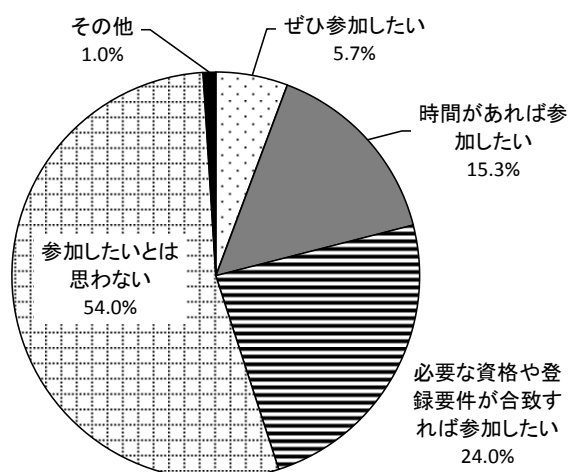
《その他の回答》

- ・不良外国人や不要な入国
- ・犯罪が増える
- ・ホームが人で溢れる
- ・事故やケンカが増える

問18. オリンピック・パラリンピックにおいて、競技場の最寄り駅や会場までの経路等で活動するボランティアに参加してみたいですか。(単一回答)

※「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい」の選択肢を追加

|                       | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-----------------------|-----|--------|---------|
| ぜひ参加したい               | 17  | 5.7%   | 6.0%    |
| 時間があれば参加したい           | 46  | 15.3%  | 40.7%   |
| 必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい | 72  | 24.0%  | -       |
| 参加したいとは思わない           | 162 | 54.0%  | 52.3%   |
| その他                   | 3   | 1.0%   | 1.0%    |
| 合計                    | 300 | 100.0% | 100.0%  |



- ◆「参加したいとは思わない」が54.0%と半数以上であった。次いで、「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい」との回答が24.0%であった。
- ◆「参加したい」意向を示したうちの約半数が「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい（本調査から追加した選択肢）」と回答しており、昨年度の「時間があれば回答したい」との回答者を大きく上回った。

《その他の回答》

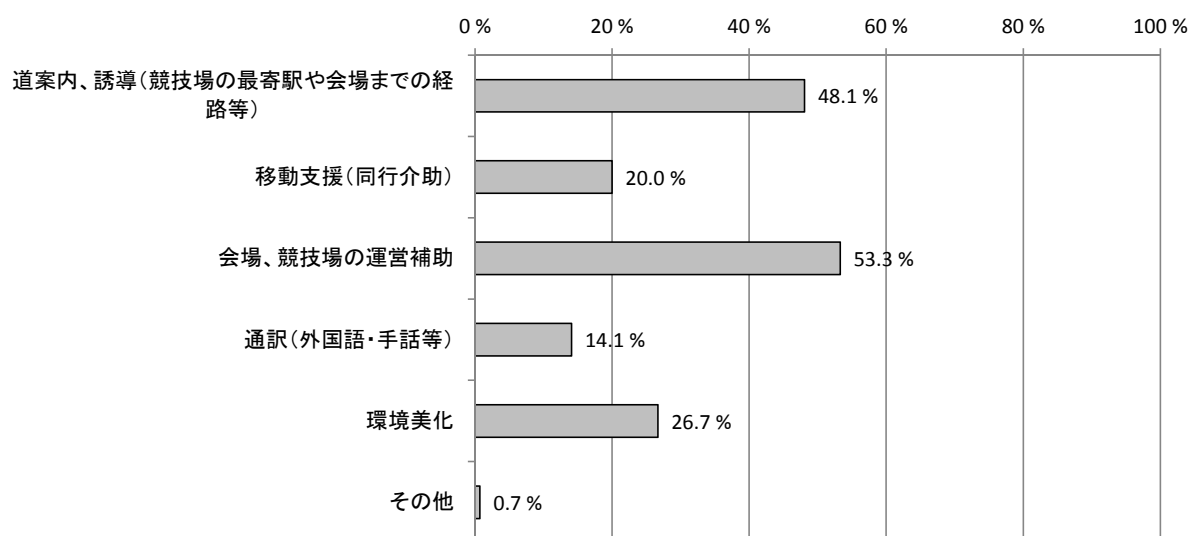
- ・できない
- ・仕事で参加できない
- ・オリンピックは参加したくは無いが、パラリンピックは参加してみたい



問 19. 参加したいボランティアの活動内容を選んで下さい。(複数回答)

※問 11 で「ぜひ参加したい」「時間があれば参加したい」「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい」と回答した人のみ

|                          | 人数  | 割合    | 参考(H27) |
|--------------------------|-----|-------|---------|
| 道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等) | 65  | 48.1% | 57.1%   |
| 移動支援(同行介助)               | 27  | 20.0% | 31.4%   |
| 会場、競技場の運営補助              | 72  | 53.3% | 47.9%   |
| 通訳(外国語・手話等)              | 19  | 14.1% | 15.0%   |
| 環境美化                     | 36  | 26.7% | 23.6%   |
| その他                      | 1   | 0.7%  | 0.0%    |
| 回答者数                     | 140 | -     | -       |



- ◆「道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等)」が 48.1%と最も多く、次いで「会場、競技場の運営補助」53.3%であった。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると、「道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等)」および「移動支援(同行介助)」との回答が、それぞれ約 10 ポイント減少した。

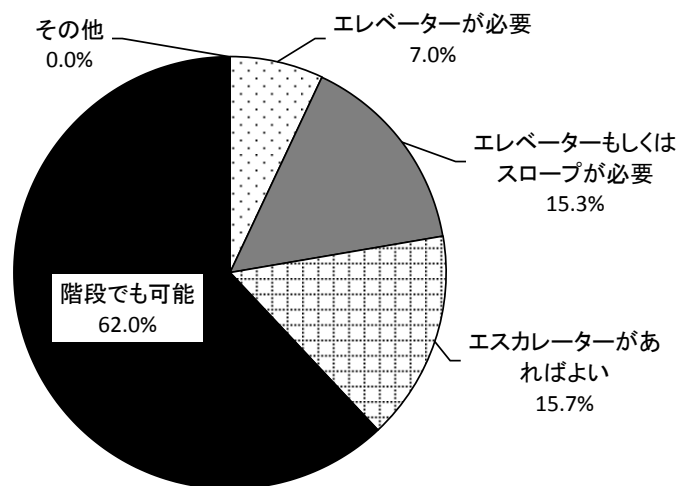
《その他の回答》

- ・身体の不自由な方へのケア

問20. 身体状況についておしえてください。

問20-1. 高低差のある移動について（単一回答）

|                   | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|-------------------|-----|--------|---------|
| エレベーターが必要         | 21  | 7.0%   | 8.3%    |
| エレベーターもしくはスロープが必要 | 46  | 15.3%  | 13.0%   |
| エスカレーターがあればよい     | 47  | 15.7%  | 13.3%   |
| 階段でも可能            | 186 | 62.0%  | 65.3%   |
| その他               | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 合計                | 300 | 100.0% | 100.0%  |

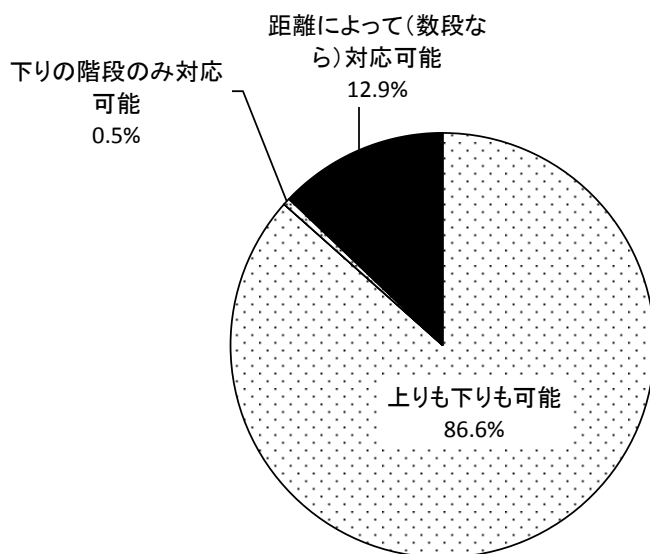


◆62.0%が「階段でも可能」と回答しており、次に多いのが「エスカレーターがあればよい」の15.7%であった。

問20-2. 使用可能な階段について（単一回答）

※問20-1で「階段でも可能」と回答した人のみ

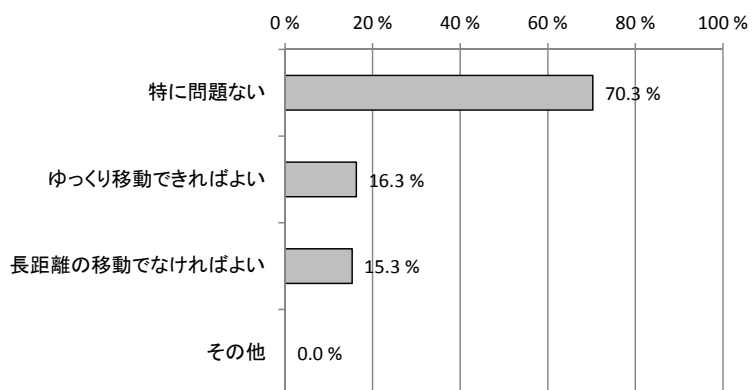
|                  | 人数  | 割合     | 参考(H27) |
|------------------|-----|--------|---------|
| 上りも下りも可能         | 161 | 86.6%  | 93.9%   |
| 上りの階段のみ対応可能      | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 下りの階段のみ対応可能      | 1   | 0.5%   | 0.5%    |
| 距離によって（数段なら）対応可能 | 24  | 12.9%  | 5.6%    |
| その他              | 0   | 0.0%   | 0.0%    |
| 合計               | 186 | 100.0% | 100.0%  |



- ◆階段は、「上りも下りも可能」という回答が86.6%であった。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると「上りも下りも可能」という回答が約7ポイント減少した。

問20-3. 移動距離・移動速度について（複数回答）

|               | 人数  | 割合    | 参考(H27) |
|---------------|-----|-------|---------|
| 特に問題ない        | 211 | 70.3% | 73.3%   |
| ゆっくり移動できればよい  | 49  | 16.3% | 17.7%   |
| 長距離の移動でなければよい | 46  | 15.3% | 10.0%   |
| その他           | 0   | 0.0%  | 0.3%    |
| 回答者数          | 300 | -     | -       |



- ◆移動距離や移動速度については、「特に問題ない」という回答が70.3%と最も多く、次いで「ゆっくり移動できればよい」という回答が16.3%であった。

オリンピック・パラリンピック開催に向けた  
移動と交通に関する基礎調査

報告書

---

平成 29 年 3 月

発行所 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 五番町 KU ビル  
電話 03-3221-6673 (バリアフリー推進部直通)  
FAX 03-3221-6674  
URL <http://www.ecomo.or.jp/>

---

本書の無断引用、転載を禁じます