

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 30 年3月

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団

- 目次 -

1. 市民意識調査の実施	1
1.1 実施概要	1
1.1.1 業務の背景・目的	1
1.1.2 業務の実施概要	1
1.2 調査結果	4
1.2.1 結果概要	4
1.2.2 結果詳細	7

1. 市民意識調査の実施

1.1 実施概要

1.1.1 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。

1.1.2 業務の実施概要

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。

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）は以下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 29 年 10 月 14 日（土）～15 日（日）

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

- 鉄道やバスの利用頻度
- 鉄道やバスを利用する主な目的
- 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、その理由

◆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)
- 鉄道やバスの特に改善してほしい事項
(設備の充実、案内の充実、他の乗客のマナー向上、係員の対応向上 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】

- オリンピック・パラリンピックの準備進展を実感する要因
(建設ラッシュ、設備整備、関連する報道、イベントへの参加 等)
- 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

- 問3 選択肢追加「事前情報が提供されている」
- 問4-2 選択肢の順序入替（順序効果確認のため）
- 問6-2 選択肢の順序入替（順序効果確認のため）、選択肢追加「エレベーターの利用をやめる」
- 問8-1 選択肢の文言変更「簡易型多機能トイレ」
- 問8-2 設問の文言変更「簡易型多機能トイレ」、選択肢追加「必ず様式トイレだから」
- 問10 設問追加「鉄道について特に改善してほしい事項」
- 問13 設問追加「バスについて特に改善してほしい事項」
- 問15-1～3 設問の文言変更「困っている～を見かけたときのあなたの対応」
- 問16 設問追加「オリンピック・パラリンピックの準備進展を実感する要因」
- 問17-1 選択肢の順序入替（順序効果確認のため）、選択肢追加「特に期待することはない」
- 問17-2 選択肢の順序入替（順序効果確認のため）、選択肢追加「特に心配することはない」
- 問18 選択肢追加「既に登録している」「既に登録し、活動している」

具体的な設問内容、作成した Web アンケート画面は付属資料に添付した。

1.2 調査結果

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。

1.2.1 結果概要

調査結果の概要は、以下に示すとおりである。

●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80.0%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49.0%あり、次いで「事前にインターネットで情報を集める」が38.3%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75.0%で最も多く、次いで、「事前情報が提供されている（乗り換え、運行状況）」「乗り場等の案内表示がわかりやすい」が48.0%であった。

●問4-1 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、「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41.0%で最も多かった。また「優先席は利用しない」という回答も40.0%を占めた。

●問4-2 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

- ・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52.8%、「声をかけて、必要であれば席を譲る」という回答が40.3%であり、優先席を譲る意識が高い。

●問5 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があるか

- ・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があるかという質問に対して、「譲られた経験はない」という回答が76.7%であり、前の設問での譲る意識と実際に譲られた側の経験の差が見られる。

●問6 鉄道駅でのエレベーターの利用について

- ・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ても利用しない」という回答が43.0%、「エレベーターがすいていれば利用する」という回答が42.3%であり、ほぼ同程度の割合であった。

●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」が48.2%、「エレベーターの利用をやめる」が29.2%であった。

●問8 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るか

- ・自身がエレベーターを必要としている時、順番を譲られた経験があるかとの質問に対しては、「譲られた経験はない」が85.7%で、前問での意識と実際に譲られた経験との差が見られた。

●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86.3%、次いで「極力、駅のトイレは利用しない」が23.0%であった。

●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

- ・「スペースが広く、使いやすいから」が49.1%、次いで「必ず洋式トイレだから」が38.2%であった。

●問11 普段、利用している鉄道の路線の評価

- ・鉄道に関する評価では、「駅構内の放送や表示等がわかりやすい」、「鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい」の肯定的意見が多く、「駅のトイレが使いやすい（設備、利用マナー、清潔さ等）」に関しては、否定的意見が多い。

●問12 鉄道について気づいたことや改善してほしいことの自由記述

- ・利用者のマナー向上をすべきという意見や、ホームドア設置を希望する声が多かった。

●問13 普段、利用しているバスの路線の評価

- ・「運転士の対応」は比較的に高評価、「バスターミナルの乗場案内のわかりやすさ」や「バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示の見やすさ」は低評価であった。

●問14 バスについて改善してほしいことについての自由記述

- ・運行の定時性を確保してほしいという意見が多かった。

●問15-1 普段、利用している鉄道・バスの路線にて／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22.0%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18.7%であった。

●問15-2 普段、利用している鉄道・バスの路線にて／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29.0%で最も多く、次いで、「特になにもしない」という回答が25.7%であり、受け身的・消極的な対応の回答が多い。

●問15-3 普段、利用している鉄道・バスの路線にて／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」が29.7%であった。

●問16 オリンピックやパラリンピックの準備が進んでいると感じるか、進んでいると感じる理由

- ・「特に進んでいると感じない」が68.0%で最も多く、次いで「国立競技場等の

建設ラッシュ」が16.0%であった。

●問17-1 オリンピック・パラリンピックの時の駅等での混雑に伴い／期待すること

- ・「特に期待することはない」との回答が28.0%あり、次いで「情報提供（文字や音声含む）や案内サインが良くなる」が25.0%であった。

●問17-1 オリンピック・パラリンピックの時の駅等での混雑に伴い／心配すること

- ・「普段より駅や車両が混雑する」で34.0%、次に多い回答は「普段より人が多く、待ち時間が増える」で32.3%であった。

●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への参加意向について

- ・「参加しない」が66.7%と最も多く、次いで「時間があれば参加したい」が15.7%であった。

●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）」と回答した人は60.4%あり、次に多いのが「会場、競技場の運営補助」の47.9%であった。

●問20-1 身体状況について／高低差のある移動について

- ・61.3%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16.7%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13-1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93.9%であった。

●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68.3%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17.7%であった。

●問20-4 身体状況について／見え方・聞こえ方等について

- ・見え方、聞こえ方は「特に問題ない」という回答が85.7%であった。

●問20-4 身体状況について／外出時に使用する機器について

- ・使用する機器は「特にない」という回答が93.7%で大半を占める。少数回答として、「カート（手押し車）」が2.0%、「杖」が1.7%であった。

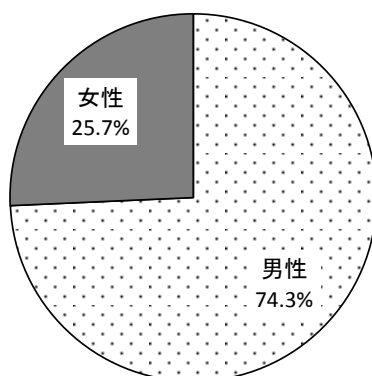
なお、アンケート調査結果の詳細は、次頁以降に示すとおりである。

1.2.2 結果詳細

1) スクリーニング調査結果

問1. あなたの性別をお知らせください。

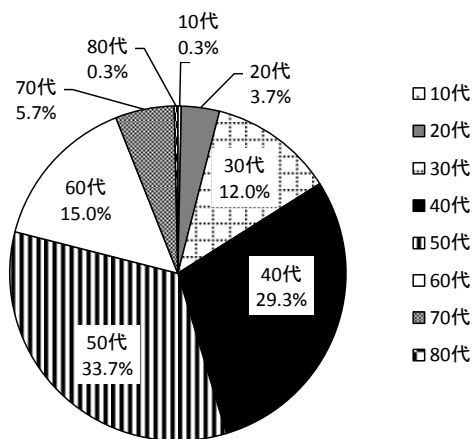
	人数	割合	参考(H28)
男性	223	74.3%	62.0%
女性	77	25.7%	38.0%
該当なし	0	0.0%	0.0%
合計	300	100.0%	100.0%



◆回答者の74.3%が男性、25.7%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(H28)
10代	1	0.3%	0.7%
20代	11	3.7%	2.7%
30代	36	12.0%	13.7%
40代	88	29.3%	32.7%
50代	101	33.7%	32.7%
60代	45	15.0%	13.3%
70代	17	5.7%	4.0%
80代	1	0.3%	0.3%
合計	300	100.0%	100.0%



◆40代が29.3%、50代の回答者が33.7%と、全体の63%を占めた。

問3. あなたのお住まいの地域をお知らせください。

	人数	割合	参考(H28)
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%

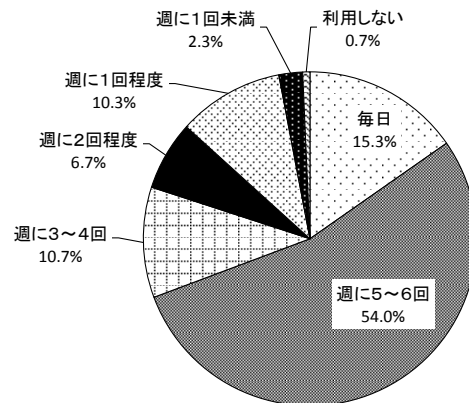
<自治体別詳細>

	人数	割合	参考(H28)		人数	割合	参考(H28)
東京都				三鷹市	3	1.0%	1.0%
千代田区	1	0.3%	0.7%	武蔵野市	3	1.0%	1.0%
中央区	1	0.3%	1.7%	武蔵村山市	1	0.3%	0.0%
港区	4	1.3%	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	3	1.0%	1.3%	川崎市	12	4.0%	4.0%
台東区	2	0.7%	0.7%	藤沢市	7	2.3%	2.7%
墨田区	1	0.3%	1.3%	相模原市	3	1.0%	0.3%
江東区	6	2.0%	1.7%	座間市	0	0.0%	0.3%
品川区	4	1.3%	1.0%	千葉県			
目黒区	4	1.3%	2.3%	千葉市	12	4.0%	4.0%
大田区	10	3.3%	4.0%	市川市	5	1.7%	3.3%
世田谷区	7	2.3%	2.0%	船橋市	9	3.0%	1.7%
渋谷区	2	0.7%	0.0%	松戸市	6	2.0%	2.3%
中野区	3	1.0%	1.7%	柏市	5	1.7%	1.3%
杉並区	14	4.7%	2.3%	我孫子市	4	1.3%	0.0%
豊島区	8	2.7%	1.3%	浦安市	1	0.3%	0.7%
北区	2	0.7%	1.3%	習志野市	3	1.0%	1.3%
荒川区	1	0.3%	0.0%	八千代市	2	0.7%	1.0%
板橋区	8	2.7%	1.0%	鎌ヶ谷市	0	0.0%	0.7%
練馬区	10	3.3%	5.7%	白井市	1	0.3%	0.0%
足立区	4	1.3%	1.3%	流山市	2	0.7%	0.3%
葛飾区	4	1.3%	1.7%	埼玉県			
江戸川区	7	2.3%	1.0%	さいたま市	15	5.0%	5.3%
昭島市	1	0.3%	0.0%	川口市	9	3.0%	3.3%
稲城市	1	0.3%	0.3%	蕨市	1	0.3%	0.7%
清瀬市	2	0.7%	0.0%	所沢市	4	1.3%	2.3%
国立市	1	0.3%	0.3%	戸田市	1	0.3%	0.3%
小金井市	3	1.0%	0.3%	三郷市	3	1.0%	0.3%
国分寺市	2	0.7%	0.7%	八潮市	0	0.0%	0.3%
小平市	1	0.3%	1.0%	草加市	5	1.7%	1.0%
狛江市	1	0.3%	0.3%	吉川市	2	0.7%	0.3%
立川市	1	0.3%	0.3%	和光市	1	0.3%	0.0%
多摩市	0	0.0%	1.0%	朝霞市	3	1.0%	1.7%
調布市	2	0.7%	0.7%	新座市	3	1.0%	0.3%
西東京市	4	1.3%	1.3%	富士見市	2	0.7%	0.7%
八王子市	6	2.0%	1.3%	三芳町	1	0.3%	0.0%
東久留米市	0	0.0%	0.3%	上記以外の市区町村	0	0.0%	0.0%
東村山市	0	0.0%	0.7%	合計	300	100.0%	100.0%
日野市	0	0.0%	1.0%				
府中市	6	2.0%	1.0%				
町田市	3	1.0%	1.7%				

◆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。

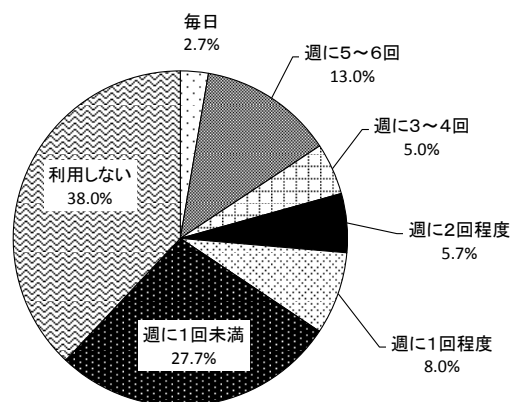
	人数	割合	参考 (H28)
毎日	46	15.3 %	14.3 %
週に 5 ~ 6 回	162	54.0 %	54.7 %
週に 3 ~ 4 回	32	10.7 %	10.7 %
週に 2 回程度	20	6.7 %	6.7 %
週に 1 回程度	31	10.3 %	10.3 %
週に 1 回未満	7	2.3 %	2.3 %
利用しない	2	0.7 %	1.0 %
合計	300	100.0 %	100.0 %



◆鉄道は「週に 5~6 回」の利用が 54.0%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 (H28)
毎日	8	2.7 %	0.3 %
週に 5 ~ 6 回	39	13.0 %	8.7 %
週に 3 ~ 4 回	15	5.0 %	4.0 %
週に 2 回程度	17	5.7 %	7.0 %
週に 1 回程度	24	8.0 %	6.7 %
週に 1 回未満	83	27.7 %	31.7 %
利用しない	114	38.0 %	41.7 %
合計	300	100.0 %	100.0 %

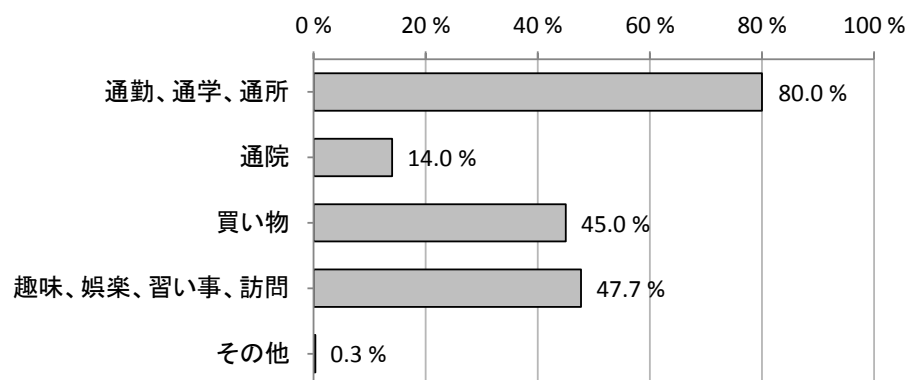


◆バスは「利用しない」が 38.0%と最も多く、次いで「週に 1 回未満」が 27.7%であった。

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(H28)
通勤、通学、通所	240	80.0%	82.7%
通院	42	14.0%	10.0%
買い物	135	45.0%	40.7%
趣味、娯楽、習い事、訪問	143	47.7%	42.3%
その他	1	0.3%	1.3%
回答者数	561	-	-



◆利用目的として最も多い回答は、「通勤、通学、通所」で80.0%であった。

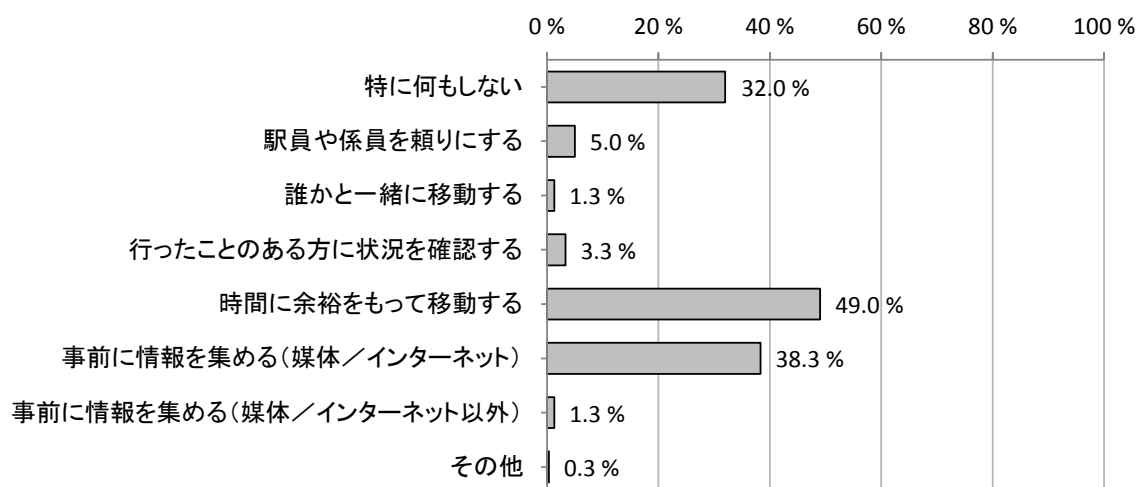
◆昨年度の調査結果と比較すると「趣味、娯楽、習い事、訪問」という回答が5.4ポイント増加した。

《その他の回答》

- ・仕事

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(H28)
特に何もしない	96	32.0%	27.3%
駅員や係員を頼りにする	15	5.0%	6.0%
誰かと一緒に移動する	4	1.3%	1.7%
行ったことのある方に状況を確認する	10	3.3%	3.0%
時間に余裕をもって移動する	147	49.0%	51.7%
事前に情報を集める（媒体／インターネット）	115	38.3%	44.0%
事前に情報を集める（媒体／インターネット以外）	4	1.3%	2.0%
その他	1	0.3%	0.0%
回答者数	392	-	-



- ◆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 49.0%あり、次いで「事前に情報を集める（媒体／インターネット）」が 38.3%であった。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると「事前に情報を集める(媒体／インターネット)」という回答が 5.7 ポイント減少し、「特に何もしない」という回答が 4.7 ポイント増加した。

《利用するインターネットサイト名》

- 経路案内・乗換案内（他 29 人）
- Yahoo!／Yahoo!地図／Yahoo!路線情報（他 26 人）
- 地図サイト／地図アプリ（他 6 人）
- Google マップ／Google ストリートビュー（他 5 人）
- NAVITIME（他 3 人）
- 駅すばあと（他 3 人）
- Google（他 1 人）
- 駅探（他 1 人）
- ジョルダン乗換案内
- マピオン地図
- えきねっと
- 鉄道会社のホームページ
- 不規則（他 1 人）

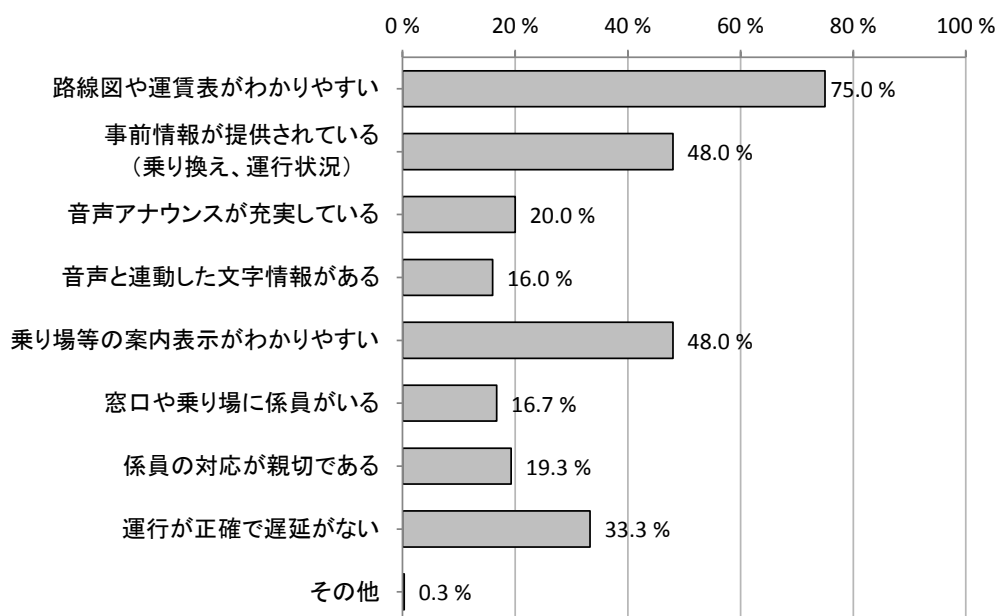
《インターネットサイト以外の回答》

- 地図

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)

※「事前情報が提供されている(乗り換え、運行状況)」の選択肢を追加

	人数	割合	参考(H28)
路線図や運賃表がわかりやすい	225	75.0%	81.3%
事前情報が提供されている(乗り換え、運行状況)	144	48.0%	-
音声アナウンスが充実している	60	20.0%	21.0%
音声と連動した文字情報がある	48	16.0%	23.3%
乗り場等の案内表示がわかりやすい	144	48.0%	65.0%
窓口や乗り場に係員がいる	50	16.7%	24.0%
係員の対応が親切である	58	19.3%	24.7%
運行が正確で遅延がない	100	33.3%	39.0%
その他	1	0.3%	0.7%
回答者数	830	-	-



◆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75.0%で最も多く、次いで、「事前情報が提供されている(乗り換え、運行状況)」「乗り場等の案内表示がわかりやすい」が48.0%であった。

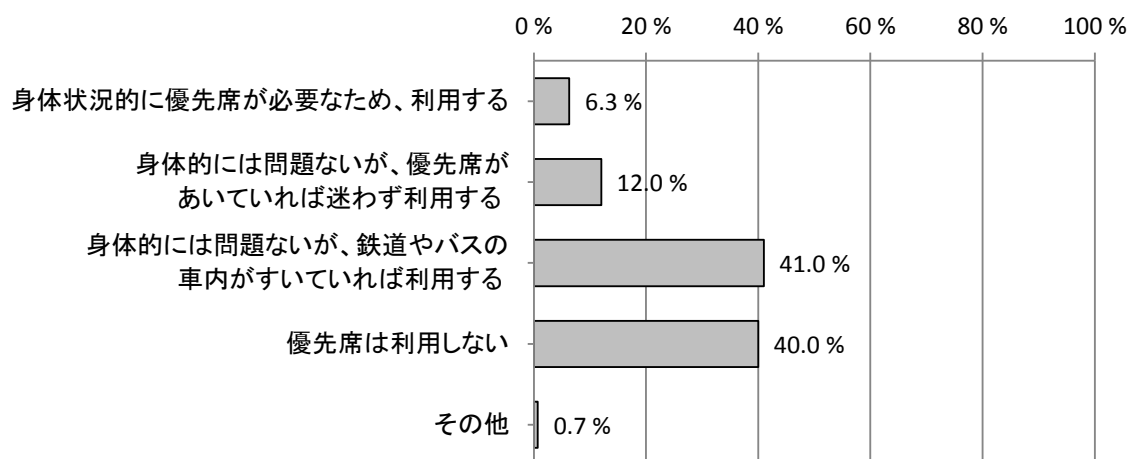
◆事前に情報が取得できることにより「路線図や運賃表の分かりやすさ」「係員の対応」等の必要性が変化した。

《その他の回答》

- ・時刻表

問 4-1. 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(H28)
身体状況的に優先席が必要なため、利用する	19	6.3%	5.3%
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	36	12.0%	10.7%
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	123	41.0%	43.7%
優先席は利用しない	120	40.0%	39.7%
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、「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 41.0%で最も多かった。また「優先席は利用しない」という回答も 40.0%を占めた。

◆昨年度の調査結果と比較すると「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 2.7 ポイント減少した。

《その他の回答》

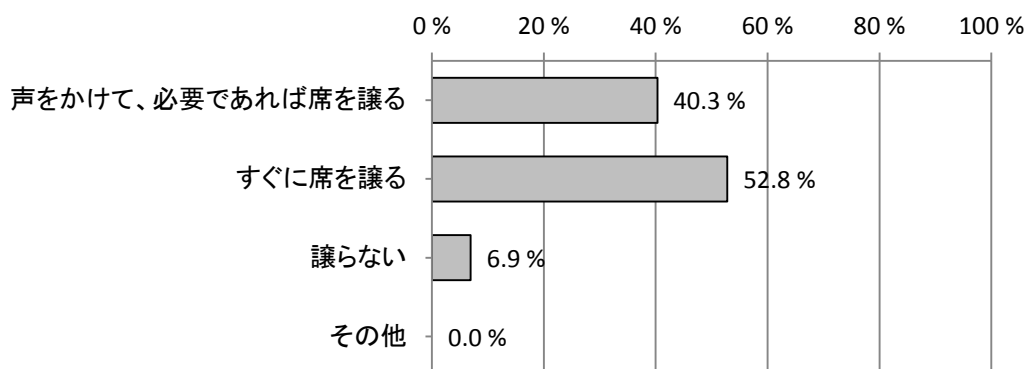
- ・怪我をしている際は利用
- ・身体的状況は余り良くないがなるべく優先席を避けている

問 4-2. 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)

※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(H28)
声をかけて、必要であれば席を譲る	64	40.3%	40.5%
すぐに席を譲る	84	52.8%	53.4%
譲らない	11	6.9%	3.7%
その他	0	0.0%	2.5%
合計	159	-	100.0%



- ◆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52.8%、「声をかけて、必要であれば席を譲る」という回答が40.3%であり、優先席を譲る意識が高い。
- ◆昨年度の調査結果と比較すると「譲らない」という回答が3.2ポイント増加した。

《クロス集計》

『問 4-1 鉄道やバスの優先席の利用の有無』×『問 4-2 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 159 名が対象

Q4-1 \ Q4-2	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、優先席があていれば迷わず利用する	15	15	6	0	36
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	69	49	5	0	123
計	84	64	11	0	159

<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、優先席があていれば迷わず利用する	41.7%	41.7%	16.7%	0.0%	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	56.1%	39.8%	4.1%	0.0%	100.0%
計	52.8%	40.3%	6.9%	0.0%	100.0%

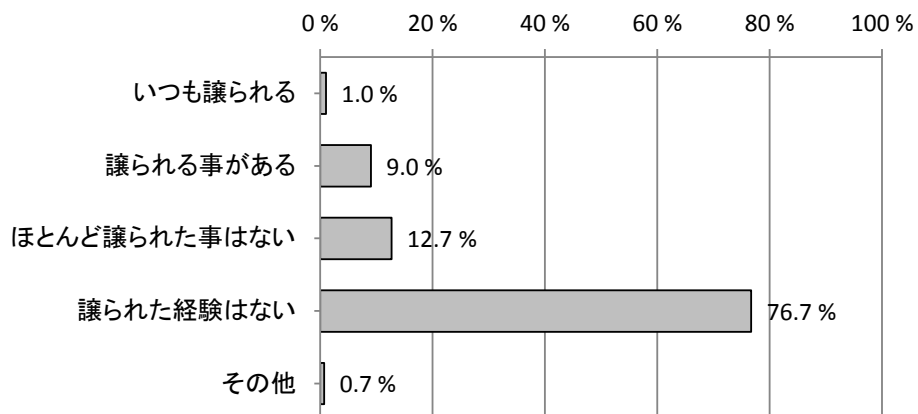
<問 4-2 を基準とした割合>

	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、優先席があていれば迷わず利用する	17.9%	23.4%	54.5%	0.0%	22.6%
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	82.1%	76.6%	45.5%	0.0%	77.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	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」と回答した人の方が、「身体的には問題ないが、優先席があていれば迷わず利用する」と回答した人よりも「すぐに席を譲る」人の割合が多い。

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)

	人数	割合	参考(H28)
いつも譲られる	3	1.0%	0.7%
譲られる事がある	27	9.0%	8.0%
ほとんど譲られた事はない	38	12.7%	8.7%
譲られた経験はない	230	76.7%	37.7%
その他	2	0.7%	0.0%
優先席を必要としている状態の時がない	-	-	45.0%
合計	300	100.0%	100.0%



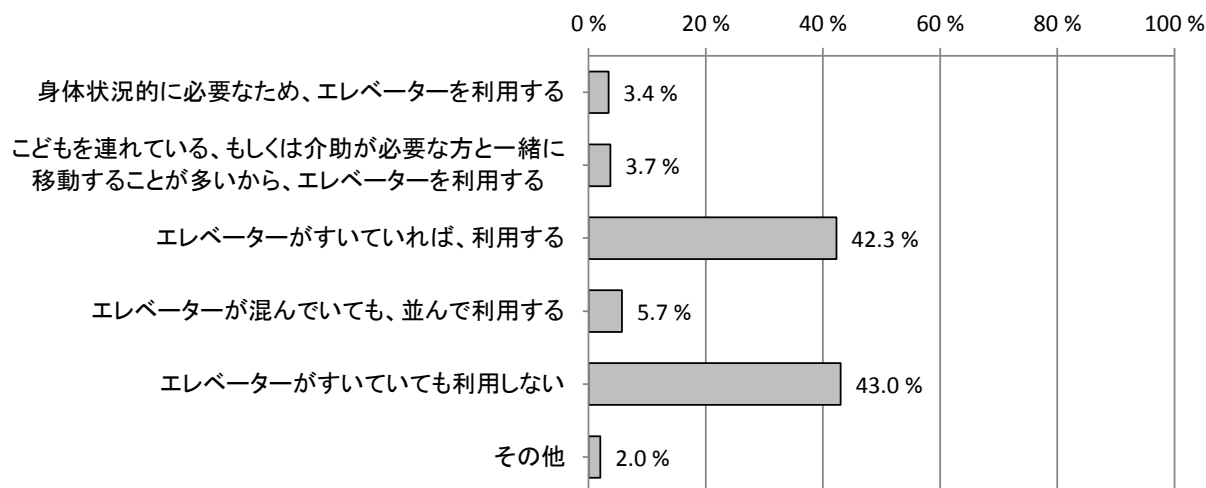
◆自身が優先席を必要としている時に座席を譲られた経験があるかという質問に対して、「譲られた経験はない」という回答が76.7%であり、前の設問での譲る意識と実際に譲られた経験との乖離が見られる。

《その他の回答》

- ・必要としたことがない（他1人）

問6-1. 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(H28)
身体状況的に必要なため、エレベーターを利用する	10	3.4%	2.7%
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、エレベーターを利用する	11	3.7%	4.7%
エレベーターがすいていれば、利用する	126	42.3%	46.1%
エレベーターが混んでいても、並んで利用する	17	5.7%	5.1%
エレベーターがすいていても利用しない	128	43.0%	38.4%
その他	6	2.0%	3.0%
合計	298	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ても利用しない」という回答が43.0%、「エレベーターがすいていれば利用する」という回答が42.3%であり、ほぼ同程度の割合であった。

◆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4.6ポイント増加した。

《その他の回答》

- ・重い荷物がある場合に利用する（他2人）
- ・怪我をしているときに利用する
- ・階段の方が混雑しているとき、高齢の母と移動するときに利用する

《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	
身体状況的に必要なため、エレベーターを利用する	-	-	1	20%	1	5%	1	2%	1	1%	2	5%	2	15%	1	100%
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、エレベーターを利用する	-	-	0	0%	0	0%	2	3%	3	4%	2	5%	0	0%	0	0%
エレベーターがすいていれば、利用する	-	-	2	40%	8	40%	23	37%	31	38%	20	53%	6	46%	0	0%
エレベーターが混んでいても、並んで利用する	-	-	0	0%	1	5%	1	2%	2	2%	1	3%	3	23%	0	0%
エレベーターがすいていても利用しない	-	-	2	40%	10	50%	34	54%	43	53%	12	32%	1	8%	0	0%
その他	-	-	0	0%	0	0%	2	3%	1	1%	1	3%	1	8%	0	0%
計	-	-	5	100%	20	100%	63	100%	81	100%	38	100%	13	100%	1	100%

	女性															
	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代	
身体状況的に必要なため、エレベーターを利用する	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	-	-
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、エレベーターを利用する	0	0%	0	0%	0	0%	3	13%	1	5%	0	0%	0	0%	-	-
エレベーターがすいていれば、利用する	1	100%	4	67%	9	56%	8	33%	8	40%	3	50%	3	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%	3	19%	3	13%	3	15%	0	0%	0	0%	-	-
エレベーターがすいていても利用しない	0	0%	2	33%	3	19%	10	42%	8	40%	3	50%	0	0%	-	-
その他	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
計	1	100%	6	100%	16	100%	24	100%	20	100%	6	100%	4	100%	-	-

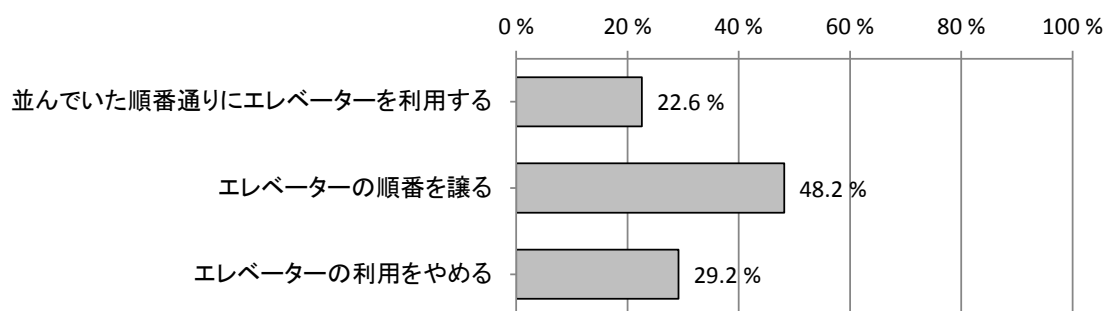
- ◆30～50代の男性は「エレベーターがすいていても利用しない」という回答の割合が高い。
- ◆30代以下の女性では「エレベーターがすいていれば、利用する」と回答した人の割合が高い。

問6-2. 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)

※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

※「エレベーターの利用をやめる」の選択肢を追加

	人数	割合	参考(H28)
並んでいた順番通りにエレベーターを利用する	31	22.6%	30.5%
エレベーターの順番を譲る	66	48.2%	65.6%
エレベーターの利用をやめる	40	29.2%	-
その他	0	0.0%	4.0%
合計	137	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」が48.2%、「エレベーターの利用をやめる」が29.2%であった。
- ◆後から必要な人が来た場合、「エレベーターの利用をやめる」という選択も一定数ある。

《クロス集計》

『問 6-1 エレベーターの利用の有無』×『問 6-2 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 137 名が対象

	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	エレベーターの利用をやめる	合計
子どもを連れていて、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、エレベーターを利用する	3	8	0	11
エレベーターがすいていれば、利用する	63	23	40	126
計	66	31	40	137

<問 6-1 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	エレベーターの利用をやめる	合計
子どもを連れていて、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、エレベーターを利用する	27.3%	27.3%	0.0%	100.0%
エレベーターがすいていれば、利用する	50.0%	50.0%	31.7%	100.0%
計	48.2%	48.2%	29.2%	100.0%

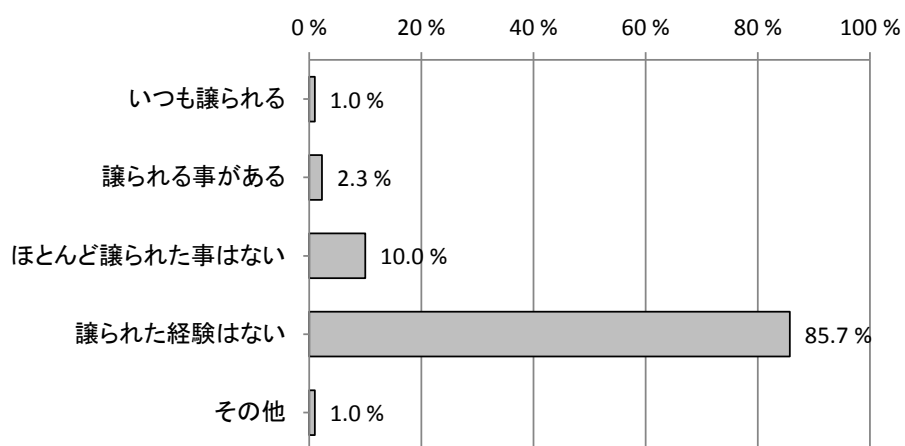
<問 6-2 を基準とした割合>

	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	エレベーターの利用をやめる	合計
子どもを連れていて、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、エレベーターを利用する	4.5%	25.8%	0.0%	8.0%
エレベーターがすいていれば、利用する	50.0%	74.2%	100.0%	92.0%
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、「子どもを連れていて、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7. 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。

	人数	割合	参考 (H28)
いつも譲られる	3	1.0 %	0.3 %
譲られる事がある	7	2.3 %	2.3 %
ほとんど譲られた事はない	30	10.0 %	7.7 %
譲られた経験はない	257	85.7 %	47.3 %
その他	3	1.0 %	0.0 %
エレベーターを必要としている状態の時がない	-	-	42.3 %
合計	300	100.0 %	100.0 %



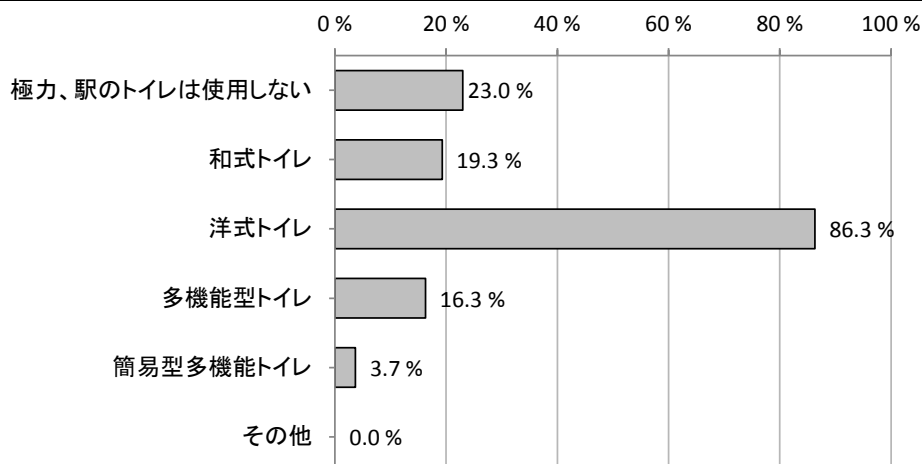
◆自身がエレベーターを必要としている時、順番を譲られた経験があるかとの質問に対しては、「譲られた経験はない」が85.7%で、前問での意識と実際に譲られた経験との差が見られた。

《その他の回答》

- ・必要としたことがない（他 1 人）
- ・乗ったことがない

問 8-1. 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(H28)
極力、駅のトイレは使用しない	69	23.0 %	23.0 %
和式トイレ	58	19.3 %	22.3 %
洋式トイレ	259	86.3 %	84.3 %
多機能型トイレ	49	16.3 %	16.0 %
簡易型多機能トイレ	11	3.7 %	6.7 %
その他	0	0.0 %	1.0 %
回答者数	446	-	-



- ◆「洋式トイレ」の利用が 86.3%、次いで「極力、駅のトイレは利用しない」が 23.0%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「和式トイレ」「簡易型多機能トイレ」という回答がそれぞれ 3 ポイント減少し、「洋式トイレ」「多機能型トイレ」という回答が合わせて 2.3 ポイント増加した。

《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%	26	27%	19	15%	9	16%	0	0%	0	0%
和式トイレ	-	-	1	14%	7	23%	6	6%	23	18%	2	4%	0	0%	0	0%
洋式トイレ	-	-	4	57%	15	50%	51	52%	71	57%	37	67%	12	80%	1	100%
多機能型トイレ	-	-	2	29%	5	17%	14	14%	10	8%	5	9%	3	20%	0	0%
一般トイレの簡易多機能型トイレ	-	-	0	0%	3	10%	1	1%	2	2%	2	4%	0	0%	0	0%
その他	-	-	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	-	-	7	100%	30	100%	98	100%	125	100%	55	100%	15	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	1	50%	3	30%	2	7%	5	14%	4	15%	0	0%	0	0%	-	-
和式トイレ	0	0%	1	10%	7	25%	8	23%	2	7%	1	11%	0	0%	-	-
洋式トイレ	1	50%	6	60%	14	50%	19	54%	19	70%	5	56%	4	100%	-	-
多機能型トイレ	0	0%	0	0%	3	11%	3	9%	2	7%	2	22%	0	0%	-	-
一般トイレの簡易多機能型トイレ	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	1	11%	0	0%	-	-
その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
計	2	100%	10	100%	28	100%	35	100%	27	100%	9	100%	4	100%	-	-

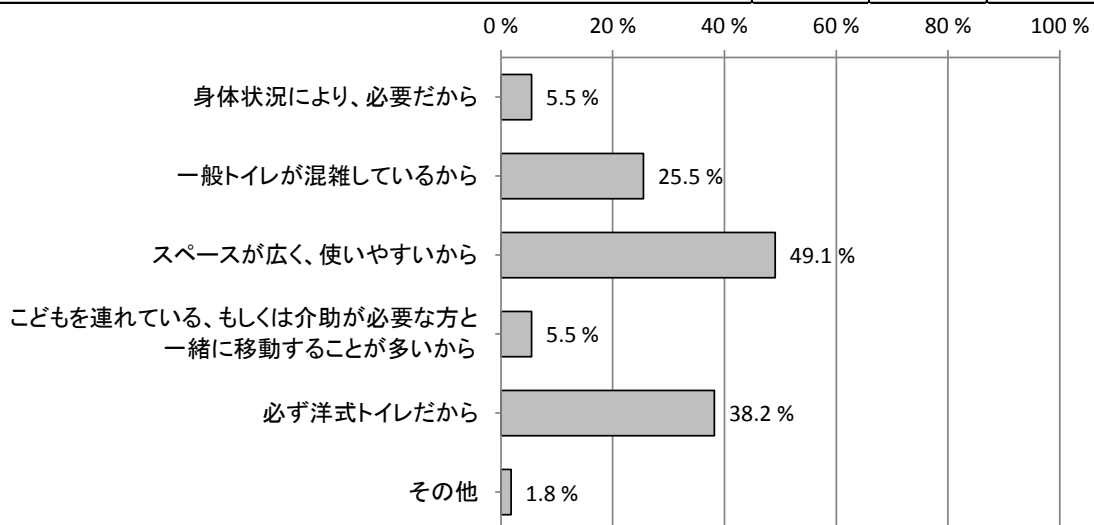
- ◆男性、女性ともに「洋式トイレ」を利用するという回答の割合が高い。
- ◆「極力、駅のトイレは使用しない」という回答は男性の 40-60 代、女性の 50 代までの年代で一定割合存在する。

問 8-2. 多機能型トイレ、簡易型多機能トイレを使用する理由を教えてください。

(複数回答)

※「必ず洋式トイレだから」の選択肢を追加

	人数	割合	参考 (H28)
身体状況により、必要だから	3	5.5 %	9.7 %
一般トイレが混雑しているから	14	25.5 %	48.4 %
スペースが広く、使いやすいから	27	49.1 %	50.0 %
子どもを連れていて、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	3	5.5 %	11.3 %
必ず洋式トイレだから	21	38.2 %	-
その他	1	1.8 %	8.1 %
回答者数	69	-	



◆多機能型トイレ、簡易型多機能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49.1%、次いで「必ず洋式トイレだから」が38.2%であった。

◆昨年度の結果と比較すると「一般トイレが混雑しているから」が減少し、大半が「必ず洋式トイレだから」に移行したと推察される。

《その他の回答》

- ・そこしか空いてない時（順番を待っている時で空いた場合など）
- ・体調の悪い時

問9. 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

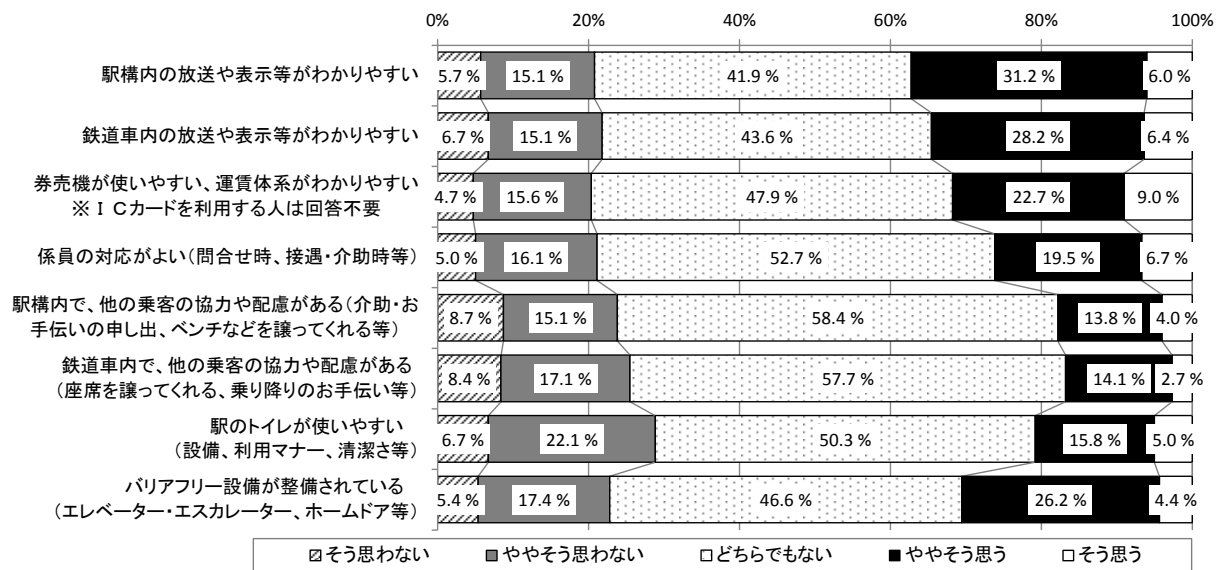
鉄道の評価	そう思わない	ややそう思わない	どちらでもない	ややそう思う	そう思う	回答者数
駅構内の放送や表示等がわかりやすい	17	45	125	93	18	298
鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい	20	45	130	84	19	298
券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい ※ICカードを利用する人は回答不要	10	33	101	48	19	211
係員の対応がよい（問合せ時、接客・介助時等）	15	48	157	58	20	298
駅構内で、他の乗客の協力や配慮がある（介助・お手伝いの申し出、ベンチなどを譲ってくれる等）	26	45	174	41	12	298
鉄道車内で、他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）	25	51	172	42	8	298
駅のトイレが使いやすい（設備、利用マナー、清潔さ等）	20	66	150	47	15	298
バリアフリー設備が整備されている（エレベーター・エスカレーター、ホームドア等）	16	52	139	78	13	298

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	回答者数
駅構内の放送や表示等がわかりやすい	5.7%	15.1%	41.9%	31.2%	6.0%	100.0%
鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい	6.7%	15.1%	43.6%	28.2%	6.4%	100.0%
券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい ※ICカードを利用する人は回答不要	4.7%	15.6%	47.9%	22.7%	9.0%	100.0%
係員の対応がよい（問合せ時、接客・介助時等）	5.0%	16.1%	52.7%	19.5%	6.7%	100.0%
駅構内で、他の乗客の協力や配慮がある（介助・お手伝いの申し出、ベンチなどを譲ってくれる等）	8.7%	15.1%	58.4%	13.8%	4.0%	100.0%
鉄道車内で、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）	8.4%	17.1%	57.7%	14.1%	2.7%	100.0%
駅のトイレが使いやすい （設備、利用マナー、清潔さ等）	6.7%	22.1%	50.3%	15.8%	5.0%	100.0%
バリアフリー設備が整備されている （エレベーター・エスカレーター、ホームドア等）	5.4%	17.4%	46.6%	26.2%	4.4%	100.0%

参考（H28）：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、接客・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%



- ◆鉄道に関する評価では、「駅構内の放送や表示等がわかりやすい」、「鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい」の肯定的意見（「そう思う」、「ややそう思う」）が多く、「駅のトイレが使いやすい（設備、利用マナー、清潔さ等）」に関しては、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）が多い。
- ◆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。

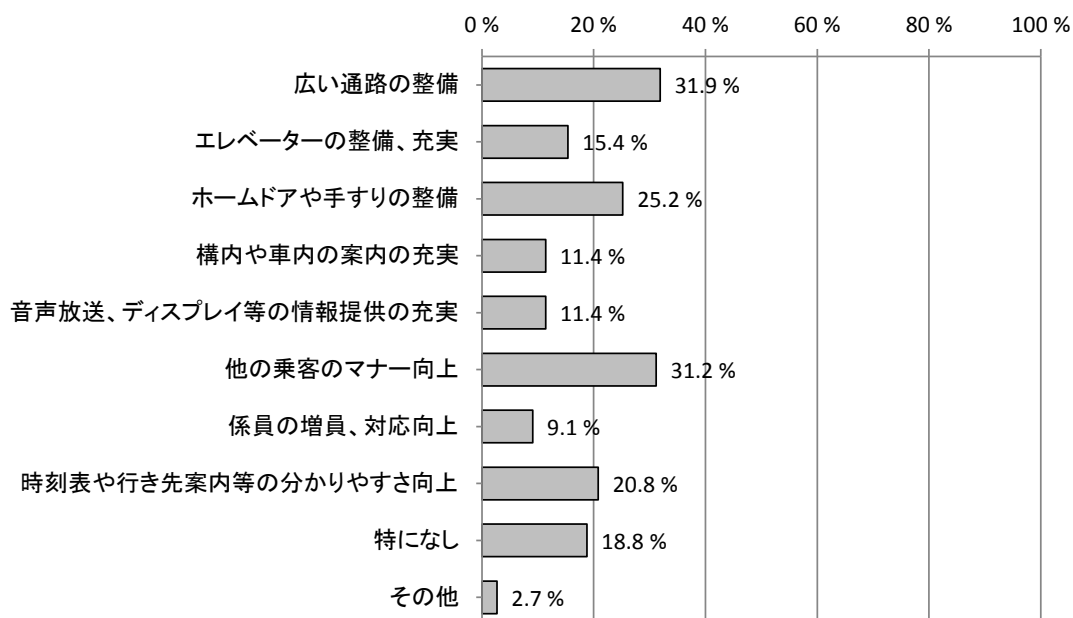
《項目別の評価》

- ・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 37.2%となり、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）が 20.8%となり、肯定的意見が大きく上回った。
- ・鉄道車内の放送や表示等について、肯定的意見が 34.6%、否定的意見が 21.8%で、肯定的意見が上回った。
- ・券売機や運賃体系の表示について、肯定的意見が 31.7%、否定的意見が 20.3%で、肯定的意見が上回った。
- ・係員の問い合わせや接客・介助時の対応について、肯定的意見が 26.2%、否定的意見が 21.1%で、肯定的意見がやや上回った。
- ・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 17.8%、否定的意見 23.8%となり、否定的意見が上回った。
- ・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 16.8%、否定的意見 25.5%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 20.8%、否定的意見 28.8%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 30.6%、否定的意見 22.8%となり、肯定的意見が上回った。

問10. 鉄道について、特に改善してほしい事項を選択してください。

※本調査から新たに追加した設問

	人数	割合	参考(H28)
広い通路の整備	95	31.9%	-
エレベーターの整備、充実	46	15.4%	-
ホームドアや手すりの整備	75	25.2%	-
構内や車内の案内の充実	34	11.4%	-
音声放送、ディスプレイ等の情報提供の充実	34	11.4%	-
他の乗客のマナー向上	93	31.2%	-
係員の増員、対応向上	27	9.1%	-
時刻表や行き先案内等の分かりやすさ向上	62	20.8%	-
特になし	56	18.8%	-
その他	8	2.7%	-
回答者数	530	-	-



◆鉄道について、特に改善してほしい事項について、「広い通路の整備」が31.9%、次いで「他の乗客のマナー向上」が31.2%であった。

《その他の回答》

- ・時刻どおりの運行
- ・階段の混雑
- ・車内温度
- ・乗り換えの煩雑な経路の改善
- ・お客さまファースト
- ・ホームの駅員（警備員）の対応
- ・車内放送のボリュームが大きすぎる
- ・階段の上り下りを明確に分けて欲しい

問 1 1. 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】

- ・ホームドアの完備 (他 14 人)
- ・ホーム、階段など通路の拡幅 (他 13 人)
- ・トイレの充実 (他 5 人)
- ・乗換の導線の改善 (他 4 人)
- ・エレベーター・エスカレーターの設置・設備が不十分 (他 3 人)
- ・バリアフリーの充実 (他 3 人)
- ・スロープの設置
- ・ゴミ箱の増設
- ・最近の駅のトイレは綺麗

【利用客のマナーについて】

- ・マナー向上 (他 19 人)
- ・スマートフォン利用エチケットの徹底 (他 3 人)
- ・優先席利用のマナーの徹底 (他 2 人)
- ・エレベーターの片方を空ける習慣をなくしてほしい
- ・始発駅に戻り折り返し列車に乗る乗客への注意

【案内について】

- ・わかりやすい表示、案内の充実 (他 4 人)
- ・遅延時の情報提供の充実 (他 3 人)
- ・現在時刻の表示
- ・時刻表の増設
- ・エスカレーターの上り、下りの案内
- ・以前と比べてディスプレイ表示など分かりやすい案内が増えた

【駅員について】

- ・アナウンスが聞き取りづらい (他 4 人)
- ・駅員が少ない。ホームに駅員がいない (他 4 人)
- ・駅員の接客態度の改善 (他 3 人)
- ・車内放送は極力控えてほしい
- ・案内は繰り返ししてほしい
- ・車内放送の音量が大きい
- ・電車到着のアナウンスが遅延放送と重なり聞こえない
- ・英語を話せるスタッフが少ない
- ・駅によって電車の待たせ方が異なることの改善
- ・サービスが良くなった

【運行について】

- 混雑緩和（他 9 人）
- 遅延改善（他 5 人）

【その他】

- 特になし（他 129 人）
- 駅によって設備格差があることの解消（他 3 人）
- 車両内の温度の適正化（他 3 人）
- 通路の区分け（他 1 人）
- 地下鉄の無線 LAN 充実
- 人身事故の防止

問 1 2 . 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

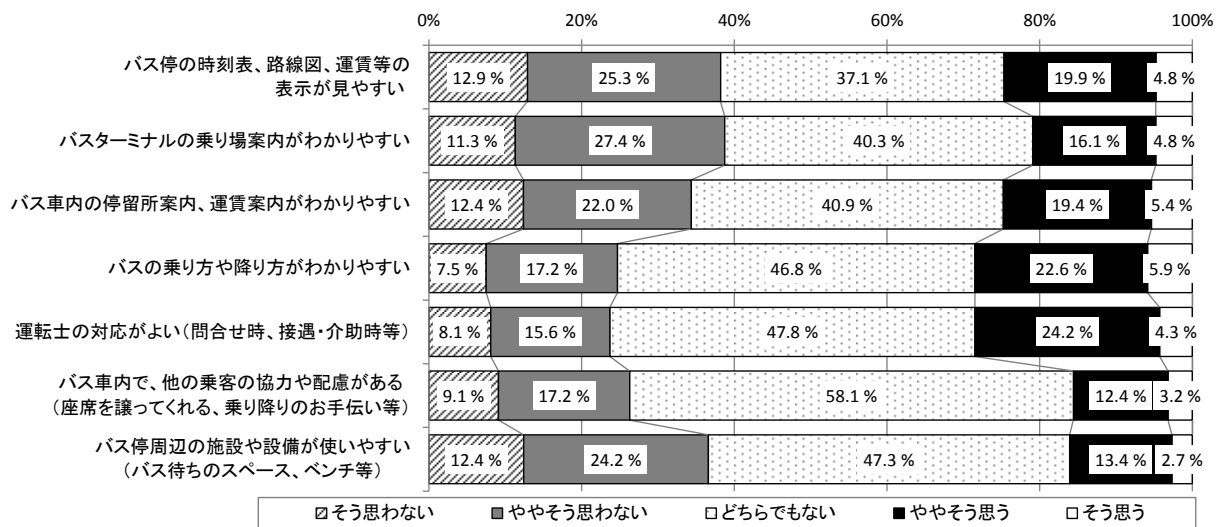
鉄道の評価	そう思わない	ややそう思 わない	どちらでも ない	ややそう思 う	そう思う	回答者数
バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示が見やすい	24	47	69	37	9	186
バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい	21	51	75	30	9	186
バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい	23	41	76	36	10	186
バスの乗り方や降り方がわかりやすい	14	32	87	42	11	186
運転士の対応がよい（問合せ時、接遇・介助時等）	15	29	89	45	8	186
バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある（座席を譲ってくれる、乗り降りのお手伝い等）	17	32	108	23	6	186
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）	23	45	88	25	5	186

バスの評価（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	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	12.9 %	25.3 %	37.1 %	19.9 %	4.8 %	100.0 %
バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい	11.3 %	27.4 %	40.3 %	16.1 %	4.8 %	100.0 %
バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい	12.4 %	22.0 %	40.9 %	19.4 %	5.4 %	100.0 %
バスの乗り方や降り方がわかりやすい	7.5 %	17.2 %	46.8 %	22.6 %	5.9 %	100.0 %
運転士の対応がよい（問合せ時、接遇・介助時等）	8.1 %	15.6 %	47.8 %	24.2 %	4.3 %	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）	9.1 %	17.2 %	58.1 %	12.4 %	3.2 %	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）	12.4 %	24.2 %	47.3 %	13.4 %	2.7 %	100.0 %

参考（H28）：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 %



◆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」は比較的に高評価、「バスターミナルの乗場案内のわかりやすさ」や「バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示の見やすさ」は低評価であった。

◆昨年度の調査と比較すると、「バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある」の肯定的な意見が9ポイント増加しているが、否定的な意見も4ポイント増加している。

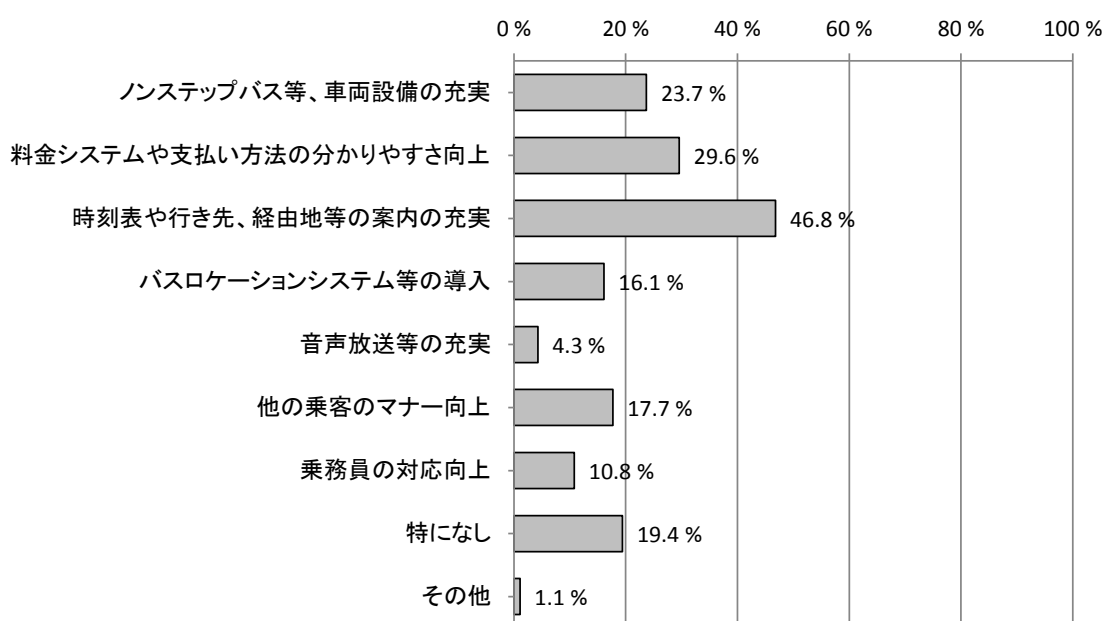
《項目別の評価》

- 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24.7%、否定的意見（「そう思わない」、「ややそう思わない」）が38.2%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20.9%、否定的意見が38.7%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24.8%、否定的意見が34.4%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28.5%、否定的意見が24.7%となり、肯定的意見がやや上回った。
- 運転士の問い合わせや接客・介助時の対応について、肯定的意見が28.5%、否定的意見が23.7%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15.6%、否定的意見が26.3%となり、否定的意見が上回った。
- 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16.1%、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 13. バスについて、特に改善してほしい事項を選択してください。

※本調査から新たに追加した設問

	人数	割合	参考 (H28)
ノンステップバス等、車両設備の充実	44	23.7 %	-
料金システムや支払い方法の分かりやすさ向上	55	29.6 %	-
時刻表や行き先、経由地等の案内の充実	87	46.8 %	-
バスロケーションシステム等の導入	30	16.1 %	-
音声放送等の充実	8	4.3 %	-
他の乗客のマナー向上	33	17.7 %	-
乗務員の対応向上	20	10.8 %	-
特になし	36	19.4 %	-
その他	2	1.1 %	-
回答者数	315	-	-



◆バスについて特に改善してほしい事項では、「時刻表や行き先、経由地等の案内の充実」が46.8%、次いで「料金システムや支払い方法の分かりやすさ向上」が29.6%であった。

《その他の回答》

- ・時刻表のアプリ化
- ・ICカードの残高表示をもっとわかりやすく

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】

- ・ 停留所への屋根設置、設備改善 (他 2 人)
- ・ ノンステップバスの充実 (他 1 人)
- ・ 座席が多いバスの導入
- ・ 中型バスと大型バスの効率的な運用

【案内について】

- ・ わかりやすい経路案内の拡充 (他 2 人)
- ・ 停留所の案内の拡充 (他 1 人)
- ・ 遅れているのか行ってしまったのかが分かるようにしてほしい
- ・ バスの現在地が知れるようにしてほしい

【運転士について】

- ・ 運転士の対応や意識の個人差が大きい (他 3 人)
- ・ 運転士の運転技術に差がある (他 4 人)
- ・ 乗客同士の喧嘩があるときでも運転手がすぐに対処しない
- ・ IC カードを忘れて現金で支払う際、不慣れでまごつくと運転手が不親切
- ・ シルバーパスを使うとき運転手に意地悪をされる
- ・ 奥に余裕があるときに乗務員が放送で伝えず乗れない人がいる場合が多い
- ・ 歩行者にクラクションを鳴らして横断を急がせていることがある
- ・ 席を無駄にあけて座っている客に対するアナウンスをしてほしい

【利用者について】

- ・ マナーが無い、品がない (他 5 人)
- ・ 停留所での喫煙をやめてほしい
- ・ 出入り口付近に立つことをやめてほしい

【運行について】

- ・ 定時性を確保してほしい (他 13 人)
- ・ 増便 (他 2 人)
- ・ 都営バスの路線を増やす
- ・ 始発をもう少し早くしてほしい

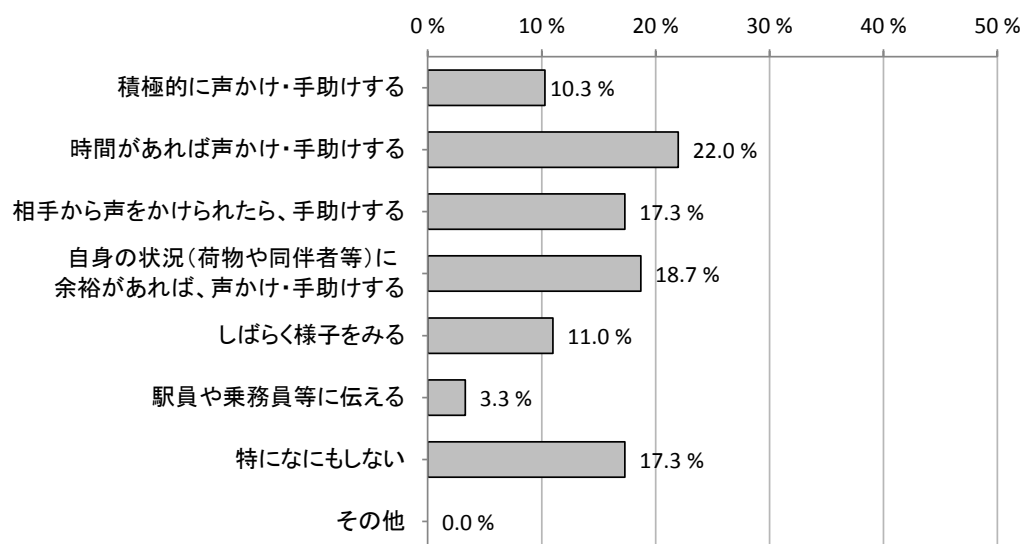
【その他】

- ・ 乗り方や運賃の払い方がバスによって違うので統一して欲しい (他 3 人)
- ・ バス専用レーンの増設 (他 2 人)
- ・ 混んでいると現金の支払い、両替が大変

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(H28)
積極的に声かけ・手助けする	31	10.3%	11.0%
時間があれば声かけ・手助けする	66	22.0%	22.3%
相手から声をかけられたら、手助けする	52	17.3%	16.7%
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	56	18.7%	20.0%
しばらく様子を見る	33	11.0%	11.7%
駅員や乗務員等に伝える	10	3.3%	2.0%
特になにもしない	52	17.3%	16.0%
その他	0	0.0%	0.3%
合計	300	100.0%	100.0%

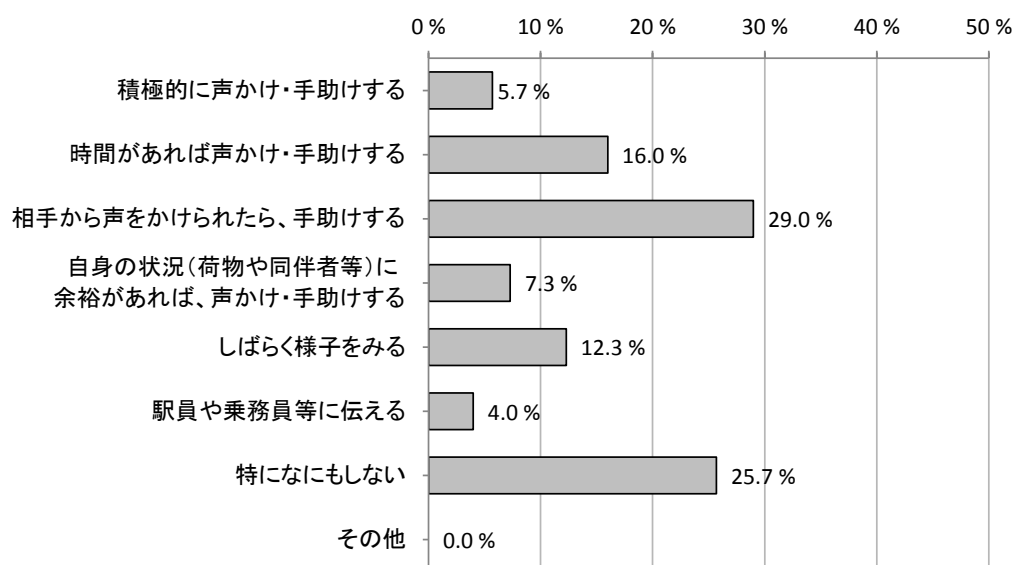


◆困っている移動制約者を見かけたときの対応として、「時間があれば声かけ・手助けする」という回答が22.0%で最も多く、次いで、「自身の状況に余裕があれば、声かけ・手助けする」という回答が18.7%であった。

◆昨年度の結果と比較すると「駅員や乗務員等に伝える」という回答が1.3ポイント増加した。

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)

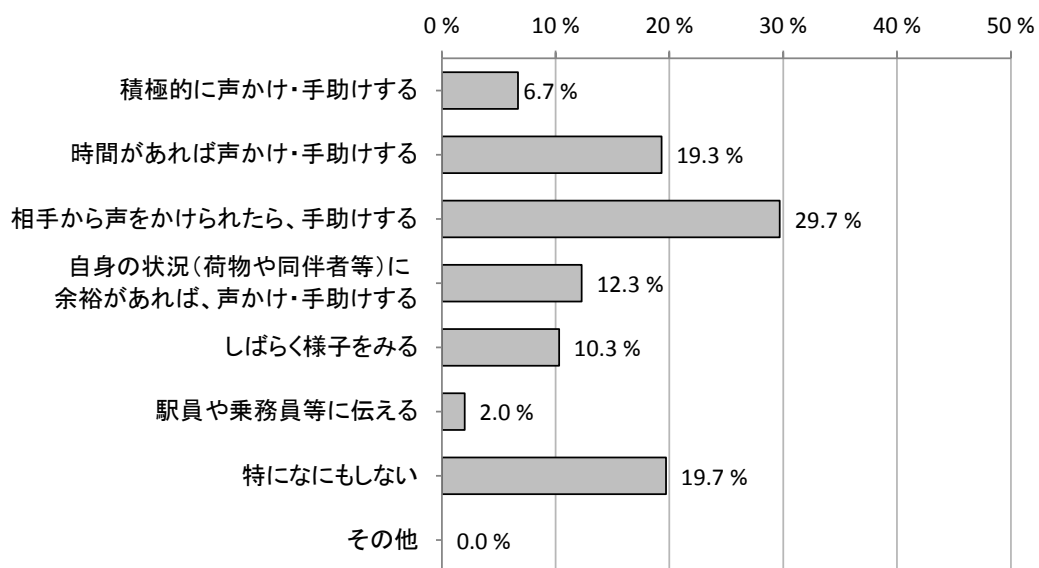
	人数	割合	参考(H28)
積極的に声かけ・手助けする	17	5.7%	5.7%
時間があれば声かけ・手助けする	48	16.0%	13.0%
相手から声をかけられたら、手助けする	87	29.0%	32.3%
自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする	22	7.3%	12.7%
しばらく様子を見る	37	12.3%	12.3%
駅員や乗務員等に伝える	12	4.0%	4.3%
特になにもしない	77	25.7%	19.0%
その他	0	0.0%	0.7%
合計	300	100.0%	100.0%



- ◆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29.0%で最も多く、次いで、「特になにもしない」という回答が25.7%であり、受け身的・消極的な対応の回答が多い。
- ◆昨年度の結果と比較すると「特になにもしない」という回答が6.7ポイント増加した。

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(H28)
積極的に声かけ・手助けする	20	6.7%	9.3%
時間があれば声かけ・手助けする	58	19.3%	14.7%
相手から声をかけられたら、手助けする	89	29.7%	33.7%
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	37	12.3%	11.0%
しばらく様子を見る	31	10.3%	12.0%
駅員や乗務員等に伝える	6	2.0%	2.7%
特になにもしない	59	19.7%	16.7%
その他	0	0.0%	0.0%
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」が29.7%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「時間があれば声かけ・手助けする」という回答が4.6ポイント増加した。

《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	20	5	13	18	0	56
時間があれば声かけ・手助けする	57	6	28	32	0	123
相手から声をかけられたら、手助けする	44	5	18	20	1	88
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	44	13	33	33	0	123
しばらく様子をみる	26	3	18	19	0	66
駅員や乗務員等に伝える	7	3	5	4	0	19
特になにもしない	42	7	20	17	0	86
その他	0	0	0	0	0	0
計	240	42	135	143	1	561

『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	11	3	5	9	0	28
時間があれば声かけ・手助けする	42	4	22	26	0	94
相手から声をかけられたら、手助けする	72	12	40	44	0	168
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	16	4	10	9	1	40
しばらく様子をみる	30	4	17	17	0	68
駅員や乗務員等に伝える	4	4	8	9	0	25
特になにもしない	65	11	33	29	0	138
その他	0	0	0	0	0	0
計	240	42	135	143	1	561

『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』

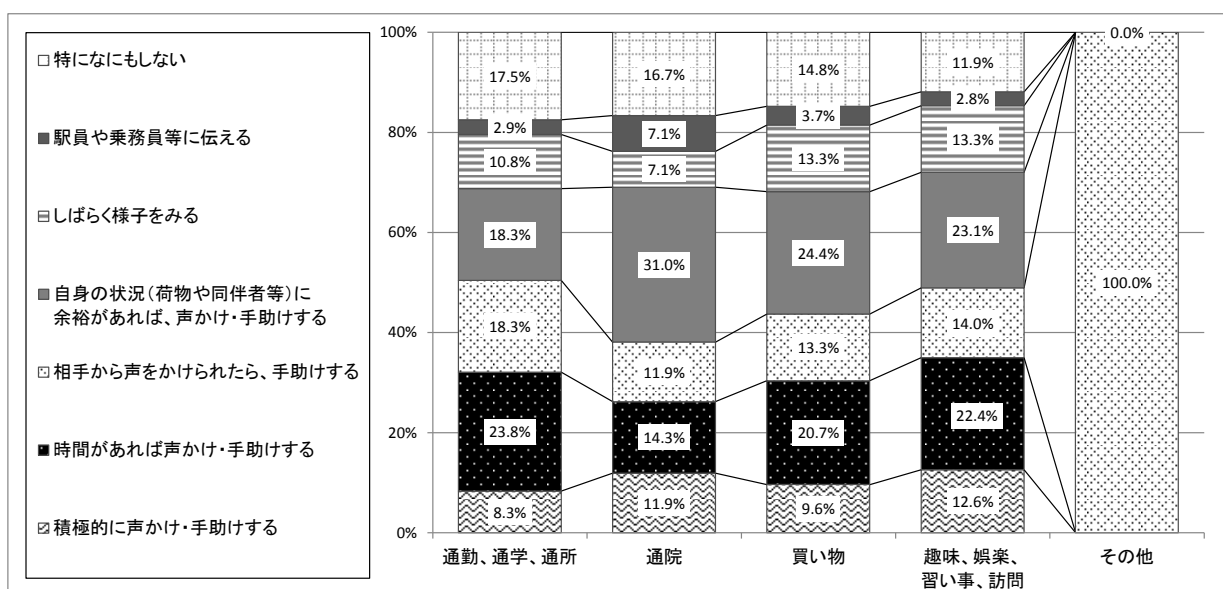
	通勤、通学、通所	通院	買い物	趣味、娯楽、習い事、訪問	その他	合計
積極的に声かけ・手助けする	13	5	6	12	0	36
時間があれば声かけ・手助けする	49	6	23	30	0	108
相手から声をかけられたら、手助けする	72	15	44	44	0	175
自身の状況(荷物や同伴者等)に余裕があれば、声かけ・手助けする	25	5	19	20	1	70
しばらく様子をみる	29	2	15	12	0	58
駅員や乗務員等に伝える	3	2	3	4	0	12
特になにもしない	49	7	25	21	0	102
その他	0	0	0	0	0	0
計	240	42	135	143	1	561

◆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、通所目的の利用者は、「時間があれば、声かけ・手助けする」との回答が多かった。

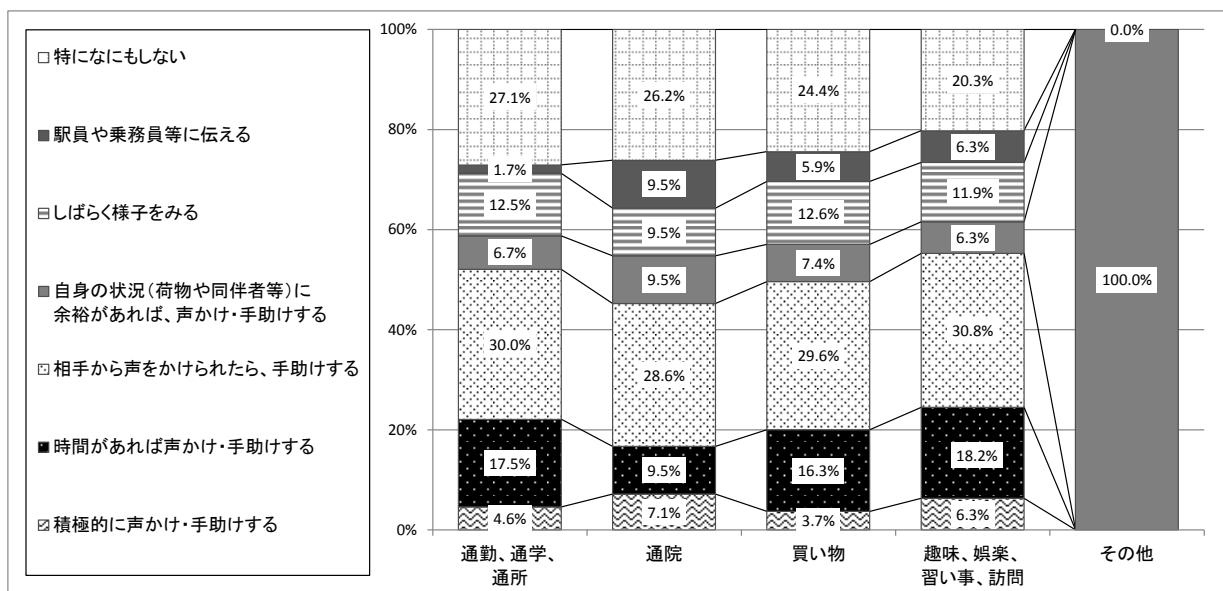
<困っている移動制約者を見かけたときの対応>

	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	8.3%	11.9%	9.6%	12.6%	0.0%	10.0%
時間があれば声かけ・手助けする	23.8%	14.3%	20.7%	22.4%	0.0%	21.9%
相手から声をかけられたら、手助けする	18.3%	11.9%	13.3%	14.0%	100.0%	15.7%
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	18.3%	31.0%	24.4%	23.1%	0.0%	21.9%
しばらく様子を見る	10.8%	7.1%	13.3%	13.3%	0.0%	11.8%
駅員や乗務員等に伝える	2.9%	7.1%	3.7%	2.8%	0.0%	3.4%
特になにもしない	17.5%	16.7%	14.8%	11.9%	0.0%	15.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



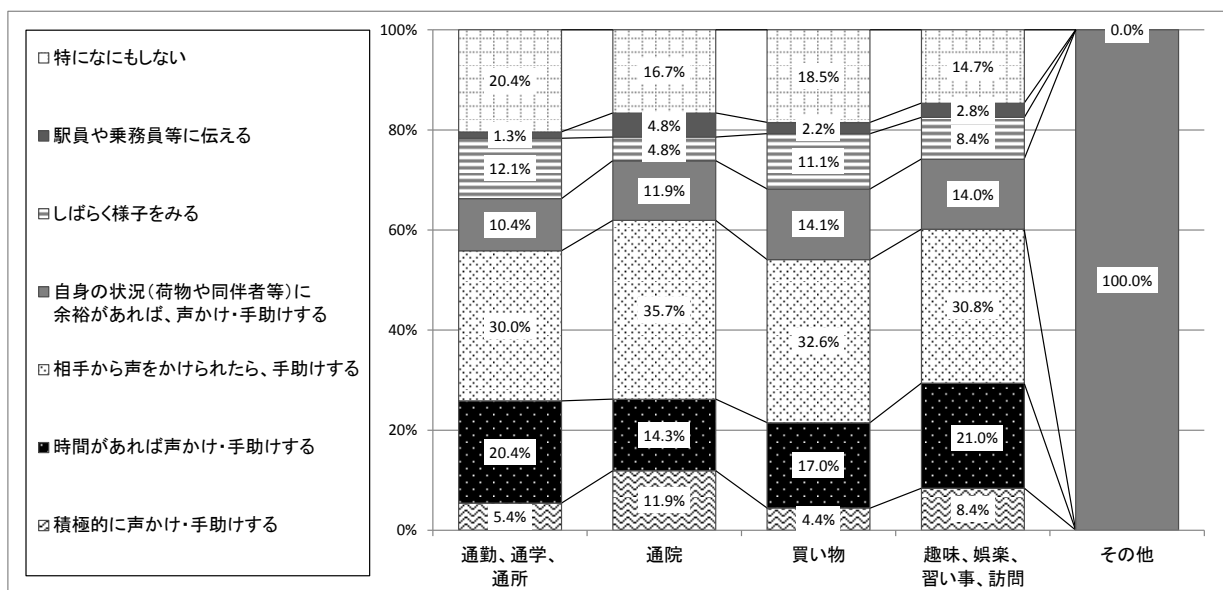
<困っている外国人を見かけたときの対応>

	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	4.6%	7.1%	3.7%	6.3%	0.0%	5.0%
時間があれば声かけ・手助けする	17.5%	9.5%	16.3%	18.2%	0.0%	16.8%
相手から声をかけられたら、手助けする	30.0%	28.6%	29.6%	30.8%	0.0%	29.9%
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	6.7%	9.5%	7.4%	6.3%	100.0%	7.1%
しばらく様子を見る	12.5%	9.5%	12.6%	11.9%	0.0%	12.1%
駅員や乗務員等に伝える	1.7%	9.5%	5.9%	6.3%	0.0%	4.5%
特になにもしない	27.1%	26.2%	24.4%	20.3%	0.0%	24.6%
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	5.4%	11.9%	4.4%	8.4%	0.0%	6.4%
時間があれば声かけ・手助けする	20.4%	14.3%	17.0%	21.0%	0.0%	19.3%
相手から声をかけられたら、手助けする	30.0%	35.7%	32.6%	30.8%	0.0%	31.2%
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	10.4%	11.9%	14.1%	14.0%	100.0%	12.5%
しばらく様子を見る	12.1%	4.8%	11.1%	8.4%	0.0%	10.3%
駅員や乗務員等に伝える	1.3%	4.8%	2.2%	2.8%	0.0%	2.1%
特になにもしない	20.4%	16.7%	18.5%	14.7%	0.0%	18.2%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

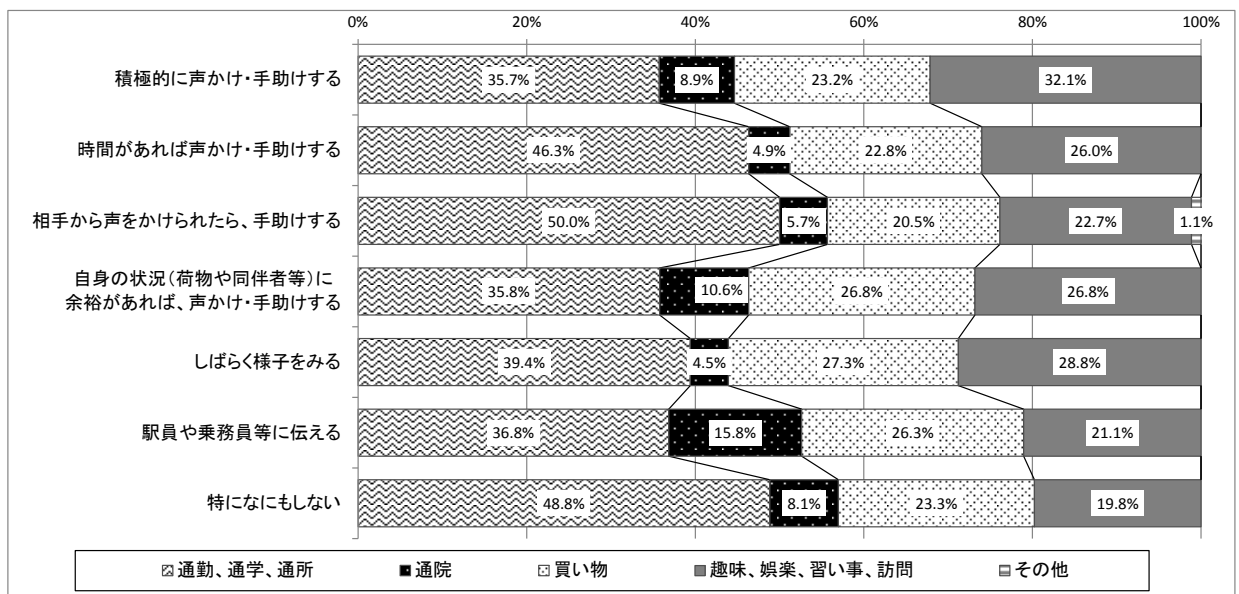


◆参考：対応別 鉄道やバスの利用目的の比較

「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。

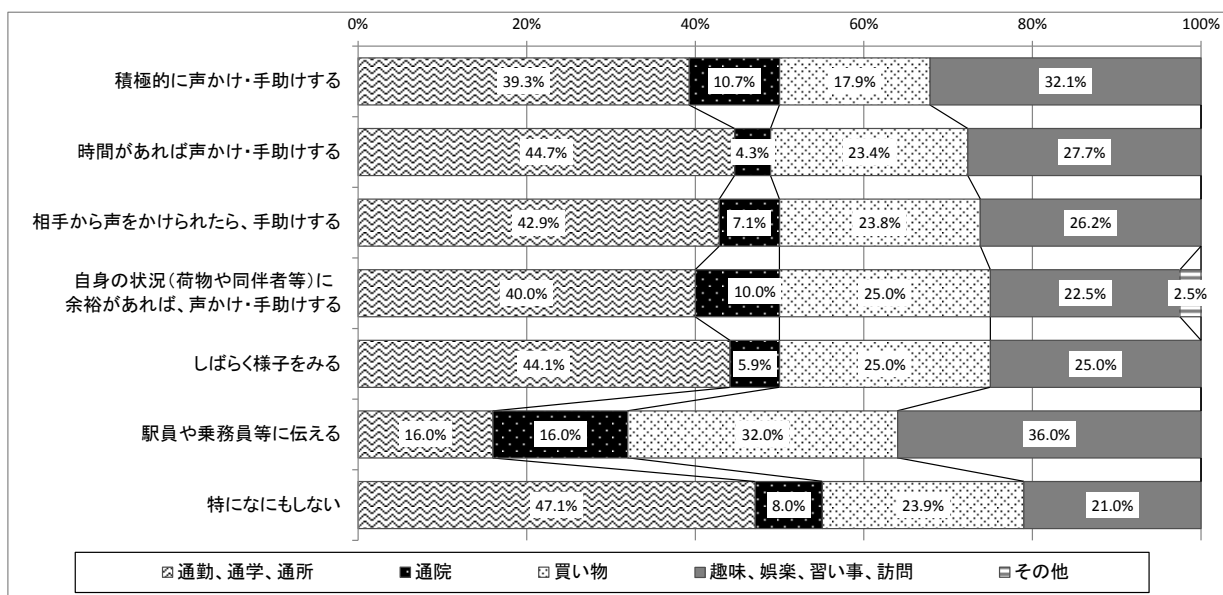
<困っている移動制約者を見かけたときの対応>

	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	35.7%	8.9%	23.2%	32.1%	0.0%	100.0%
時間があれば声かけ・手助けする	46.3%	4.9%	22.8%	26.0%	0.0%	100.0%
相手から声をかけられたら、手助けする	50.0%	5.7%	20.5%	22.7%	1.1%	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	35.8%	10.6%	26.8%	26.8%	0.0%	100.0%
しばらく様子を見る	39.4%	4.5%	27.3%	28.8%	0.0%	100.0%
駅員や乗務員等に伝える	36.8%	15.8%	26.3%	21.1%	0.0%	100.0%
特になにもしない	48.8%	8.1%	23.3%	19.8%	0.0%	100.0%
計	42.8%	7.5%	24.1%	25.5%	0.2%	100.0%



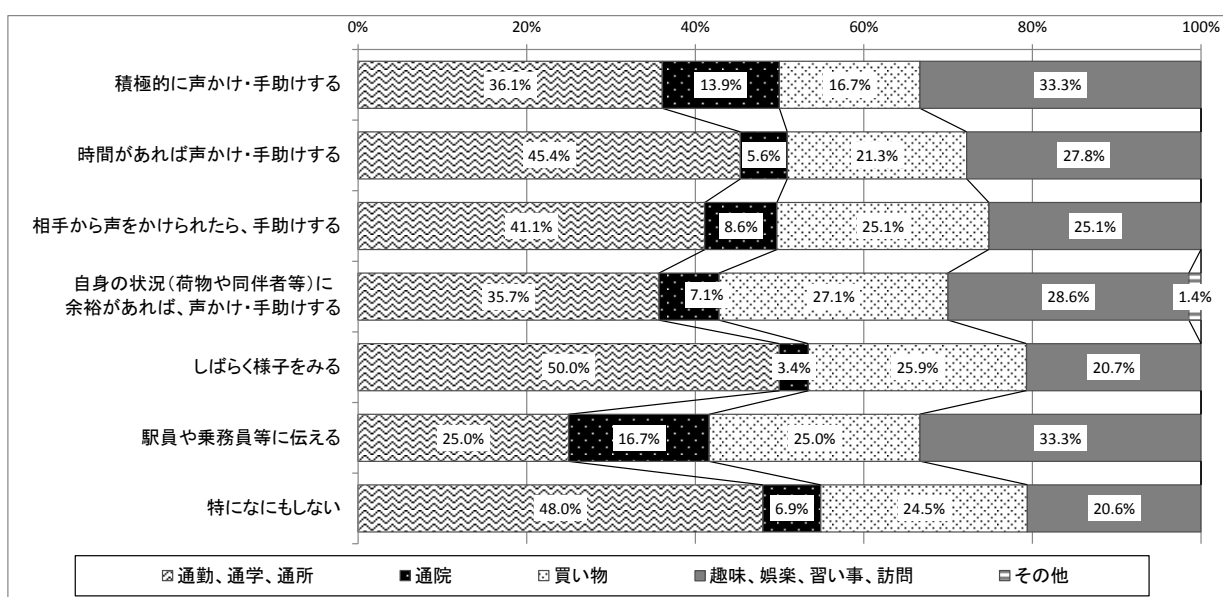
<困っている外国人を見かけたときの対応>

	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	39.3%	10.7%	17.9%	32.1%	0.0%	100.0%
時間があれば声かけ・手助けする	44.7%	4.3%	23.4%	27.7%	0.0%	100.0%
相手から声をかけられたら、手助けする	42.9%	7.1%	23.8%	26.2%	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	40.0%	10.0%	25.0%	22.5%	2.5%	100.0%
しばらく様子を見る	44.1%	5.9%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%
駅員や乗務員等に伝える	16.0%	16.0%	32.0%	36.0%	0.0%	100.0%
特になにもしない	47.1%	8.0%	23.9%	21.0%	0.0%	100.0%
計	42.8%	7.5%	24.1%	25.5%	0.2%	100.0%



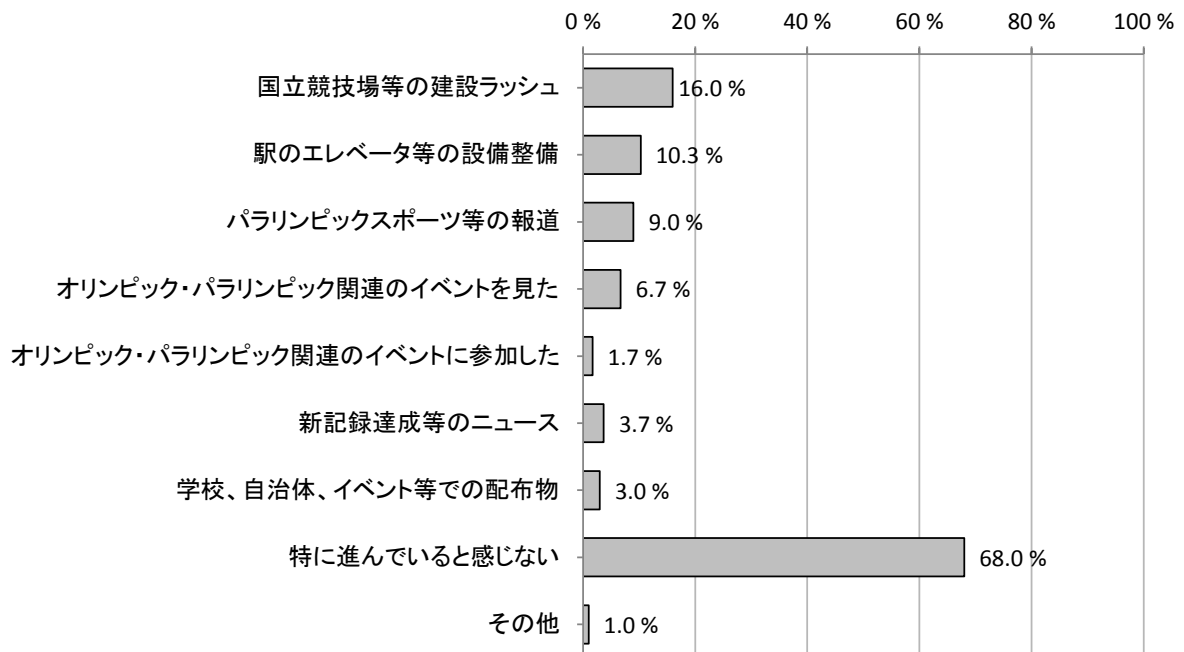
<その他、困っている人を見かけたときの対応>

	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	36.1%	13.9%	16.7%	33.3%	0.0%	100.0%
時間があれば声かけ・手助けする	45.4%	5.6%	21.3%	27.8%	0.0%	100.0%
相手から声をかけられたら、手助けする	41.1%	8.6%	25.1%	25.1%	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	35.7%	7.1%	27.1%	28.6%	1.4%	100.0%
しばらく様子を見る	50.0%	3.4%	25.9%	20.7%	0.0%	100.0%
駅員や乗務員等に伝える	25.0%	16.7%	25.0%	33.3%	0.0%	100.0%
特になにもしない	48.0%	6.9%	24.5%	20.6%	0.0%	100.0%
計	42.8%	7.5%	24.1%	25.5%	0.2%	100.0%



問16.オリンピックやパラリンピックの準備が進んでいると感じますか。進んでいると感じる理由として、あてはまるものすべてを選んでください。(複数回答)
 ※本調査から新たに追加した設問

	人数	割合	参考(H28)
国立競技場等の建設ラッシュ	48	16.0%	-
駅のエレベータ等の設備整備	31	10.3%	-
パラリンピックスポーツ等の報道	27	9.0%	-
オリンピック・パラリンピック関連のイベントを見た	20	6.7%	-
オリンピック・パラリンピック関連のイベントに参加した	5	1.7%	-
新記録達成等のニュース	11	3.7%	-
学校、自治体、イベント等での配布物	9	3.0%	-
特に進んでいると感じない	204	68.0%	-
その他	3	1.0%	-
回答者数	358	-	-



◆準備が進んでいると感じているか、その理由はという問に対しては、「特に進んでいると感じない」が68.0%で最も多く、次いで「国立競技場等の建設ラッシュ」が16.0%であった。

※回答に順序効果が影響している可能性あり

《その他の回答》

- ・ 関連施設の工事等
- ・ 東京都における受動喫煙防止条例のパブコメ
- ・ 道路工事

《クロス集計》

『オリンピックやパラリンピックの準備が進んでいると感じるか／その理由×年齢・性別』

	男性							
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
国立競技場等の建設ラッシュ	-	0	5	14	11	4	4	1
駅のエレベータ等の設備整備	-	0	4	6	4	6	2	1
パラリンピックスポーツ等の報道	-	1	2	5	6	5	2	1
オリンピック・パラリンピック関連のイベントを見た	-	1	4	7	6	0	1	0
オリンピック・パラリンピック関連のイベントに参加した	-	0	1	2	2	0	0	0
新記録達成等のニュース	-	0	1	3	3	2	0	0
学校、自治体、イベント等での配布物	-	1	1	1	2	0	1	0
特に進んでいると感じない	-	3	12	39	62	25	8	0
その他	-	0	0	1	1	1	0	0
計		6	30	78	97	43	18	3

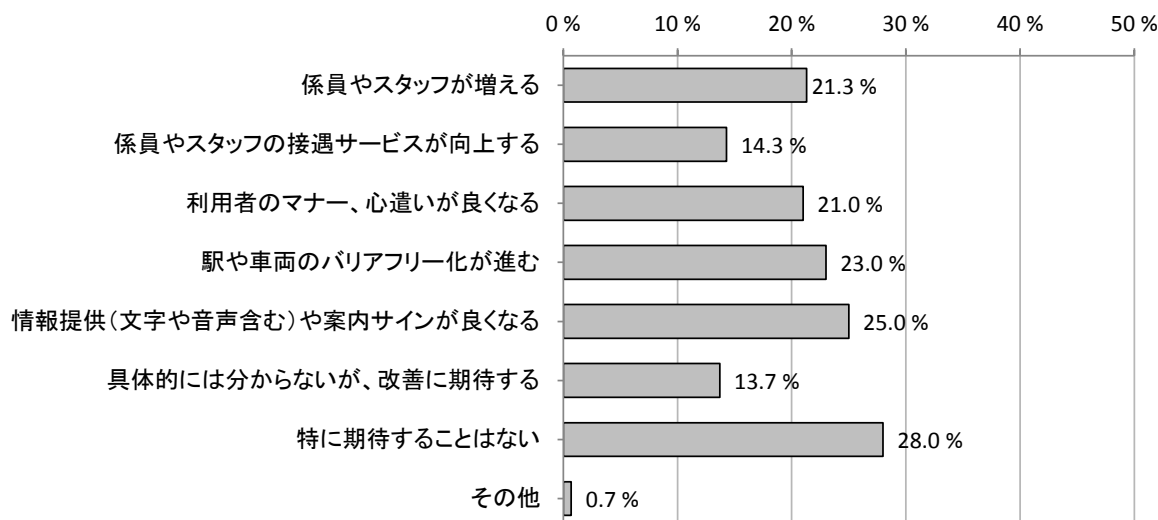
	女性							
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
国立競技場等の建設ラッシュ	1	0	2	3	3	0	0	-
駅のエレベータ等の設備整備	0	0	2	1	4	0	1	-
パラリンピックスポーツ等の報道	0	1	3	0	1	0	0	-
オリンピック・パラリンピック関連のイベントを見た	0	0	0	0	1	0	0	-
オリンピック・パラリンピック関連のイベントに参加した	0	0	0	0	0	0	0	-
新記録達成等のニュース	0	0	1	1	0	0	0	-
学校、自治体、イベント等での配布物	0	0	0	2	1	0	0	-
特に進んでいると感じない	0	5	11	17	13	6	3	-
その他	0	0	0	0	0	0	0	-
計	1	6	19	24	23	6	4	

問17-1. 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。「期待すること」を上位2つまで選んで下さい。

※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

※「特に期待することはない」の選択肢を追加

	人数	割合	参考(H28)
係員やスタッフが増える	64	21.3%	23.7%
係員やスタッフの接客サービスが向上する	43	14.3%	28.7%
利用者のマナー、心遣いが良くなる	63	21.0%	40.0%
駅や車両のバリアフリー化が進む	69	23.0%	35.3%
情報提供（文字や音声含む）や案内サインが良くなる	75	25.0%	40.0%
具体的には分からないが、改善に期待する	41	13.7%	-
特に期待することはない	84	28.0%	-
その他	2	0.7%	1.7%
	回答者数	441	-



◆期待することとしての質問では「特に期待することはない」との回答が 28.0%あり、次いで「情報提供（文字や音声含む）や案内サインが良くなる」が 25.0%であった。

◆「特に期待することはない」との回答も 28.0%あった。

《その他の回答》

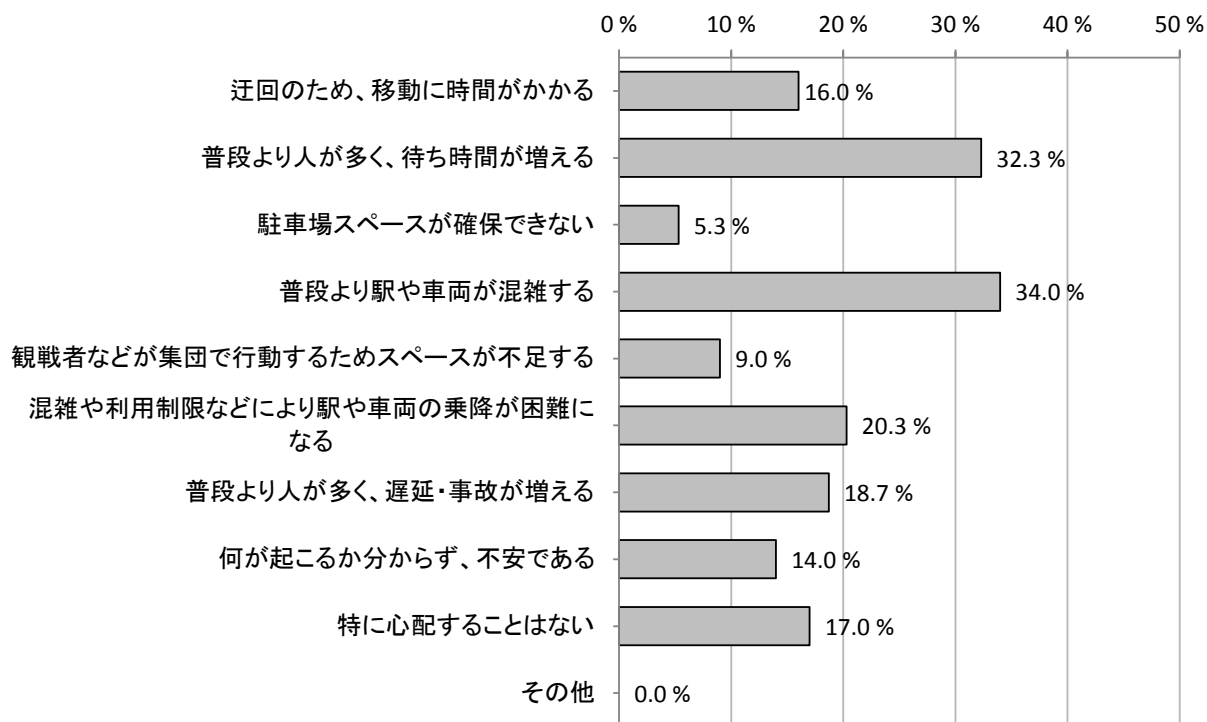
- ・ホームドアの設置が増える
- ・仕事が休みになるとよい

問17-2. 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。「心配すること」を上位2つまで選んで下さい。

※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

※「特に心配することはない」の選択肢を追加

	人数	割合	参考(H28)
迂回のため、移動に時間がかかる	48	16.0%	10.7%
普段より人が多く、待ち時間が増える	97	32.3%	37.3%
駐車場スペースが確保できない	16	5.3%	11.3%
普段より駅や車両が混雑する	102	34.0%	27.0%
観戦者などが集団で行動するためスペースが不足する	27	9.0%	26.7%
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	61	20.3%	31.7%
普段より人が多く、遅延・事故が増える	56	18.7%	31.3%
何が起こるか分からず、不安である	42	14.0%	-
特に心配することはない	51	17.0%	-
その他	0	0.0%	1.3%
回答者数	500	-	-

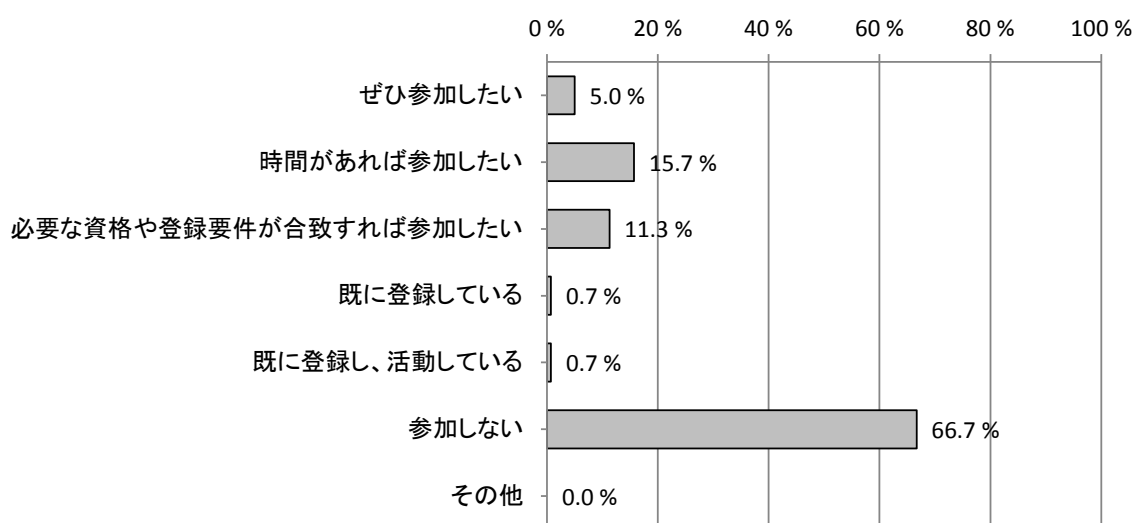


- ◆心配する事で最も多かったのは「普段より駅や車両が混雑する」で 34.0%、次に多い回答は「普段より人が多く、待ち時間が増える」で 32.3%であった。
- ◆「特に心配することはない」との回答も 17.0%あった。

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)

※「既に登録している」「既に登録し、活動している」の選択肢を追加

	人数	割合	参考(H28)
ぜひ参加したい	15	5.0%	5.7%
時間があれば参加したい	47	15.7%	15.3%
必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい	34	11.3%	24.0%
既に登録している	2	0.7%	-
既に登録し、活動している	2	0.7%	-
参加しない	200	66.7%	-
その他	0	0.0%	1.0%
合計	300	100.0%	100.0%

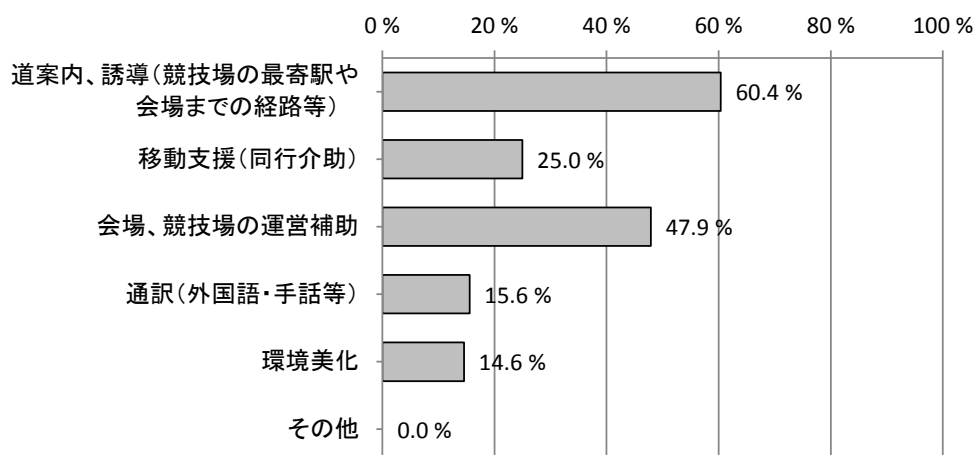


◆「参加しない」が66.7%と最も多く、次いで「時間があれば参加したい」が15.7%であった。

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18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(H28)
道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等)	58	60.4%	48.1%
移動支援(同行介助)	24	25.0%	20.0%
会場、競技場の運営補助	46	47.9%	53.3%
通訳(外国語・手話等)	15	15.6%	14.1%
環境美化	14	14.6%	26.7%
その他	0	0.0%	0.7%
回答者数	157	-	-

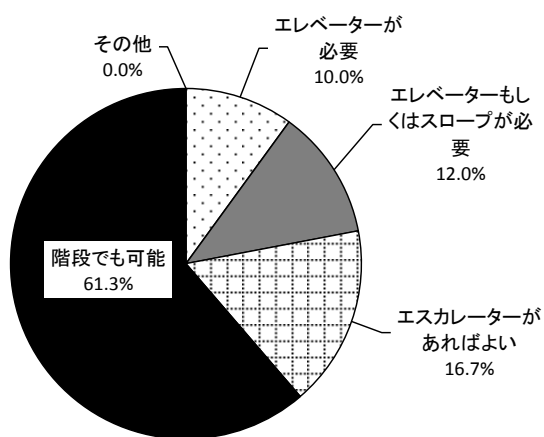


- ◆「道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等)」と回答した人は60.4%おり、次に多いのが「会場、競技場の運営補助」の47.9%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「道案内、誘導(競技場の最寄駅や会場までの経路等)」という回答は12.3ポイント増加し、「環境美化」という回答は12.1ポイント減少した。

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(H28)
エレベーターが必要	30	10.0 %	7.0 %
エレベーターもしくはスロープが必要	36	12.0 %	15.3 %
エスカレーターがあればよい	50	16.7 %	15.7 %
階段でも可能	184	61.3 %	62.0 %
その他	0	0.0 %	0.0 %
合計	300	100.0 %	100.0 %

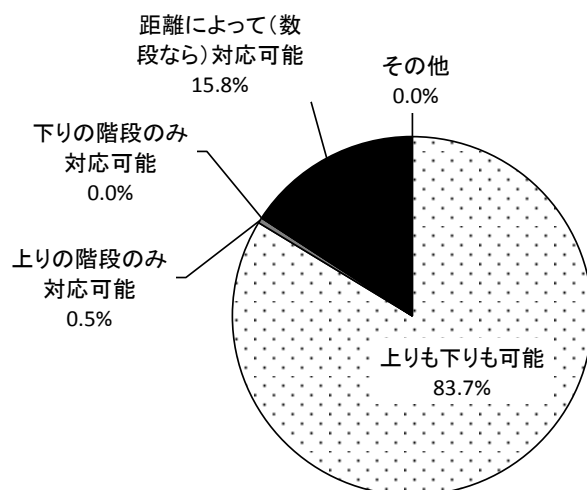


- ◆61.3%が「階段でも可能」と回答しており、次に多いのが「エスカレーターがあればよい」の16.7%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「エレベーターが必要」という回答は3ポイント増加した。

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

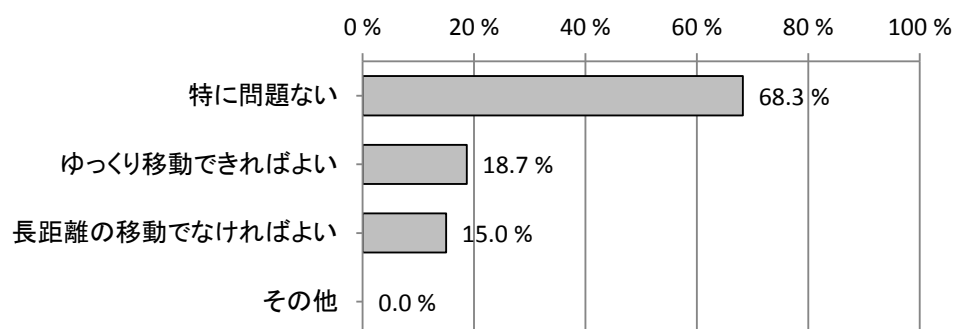
	人数	割合	参考(H28)
上りも下りも可能	154	83.7%	86.6%
上りの階段のみ対応可能	1	0.5%	0.0%
下りの階段のみ対応可能	0	0.0%	0.5%
距離によって（数段なら）対応可能	29	15.8%	12.9%
その他	0	0.0%	0.0%
合計	184	100.0%	100.0%



- ◆階段は、「上りも下りも可能」という回答が93.9%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「上りも下りも可能」という回答は2.9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）

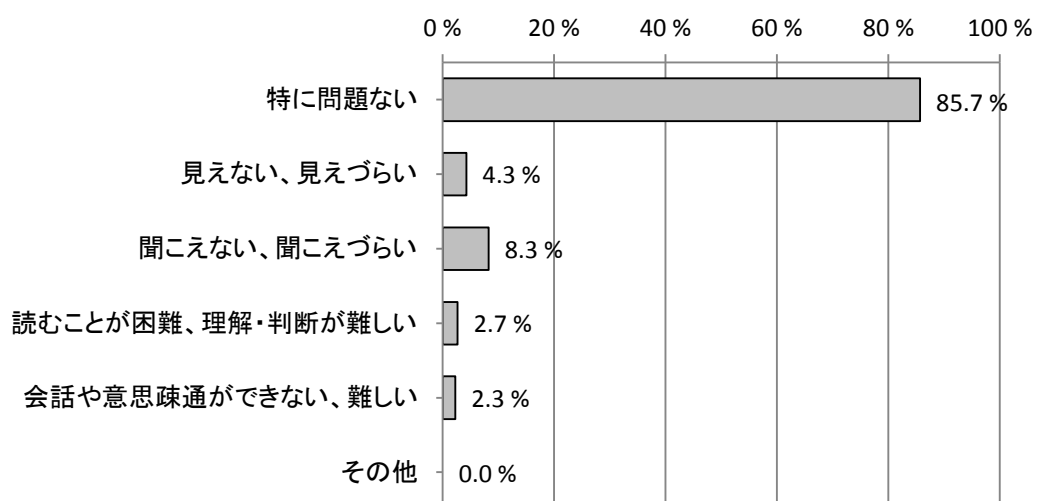
	人数	割合	参考(H28)
特に問題ない	205	68.3%	70.3%
ゆっくり移動できればよい	56	18.7%	16.3%
長距離の移動でなければよい	45	15.0%	15.3%
その他	0	0.0%	0.0%
回答者数	306	-	-



- ◆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68.3%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17.7%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「特に問題ない」という回答は2ポイント減少した。

問 20-4. 見え方・聞こえ方等について（複数回答）

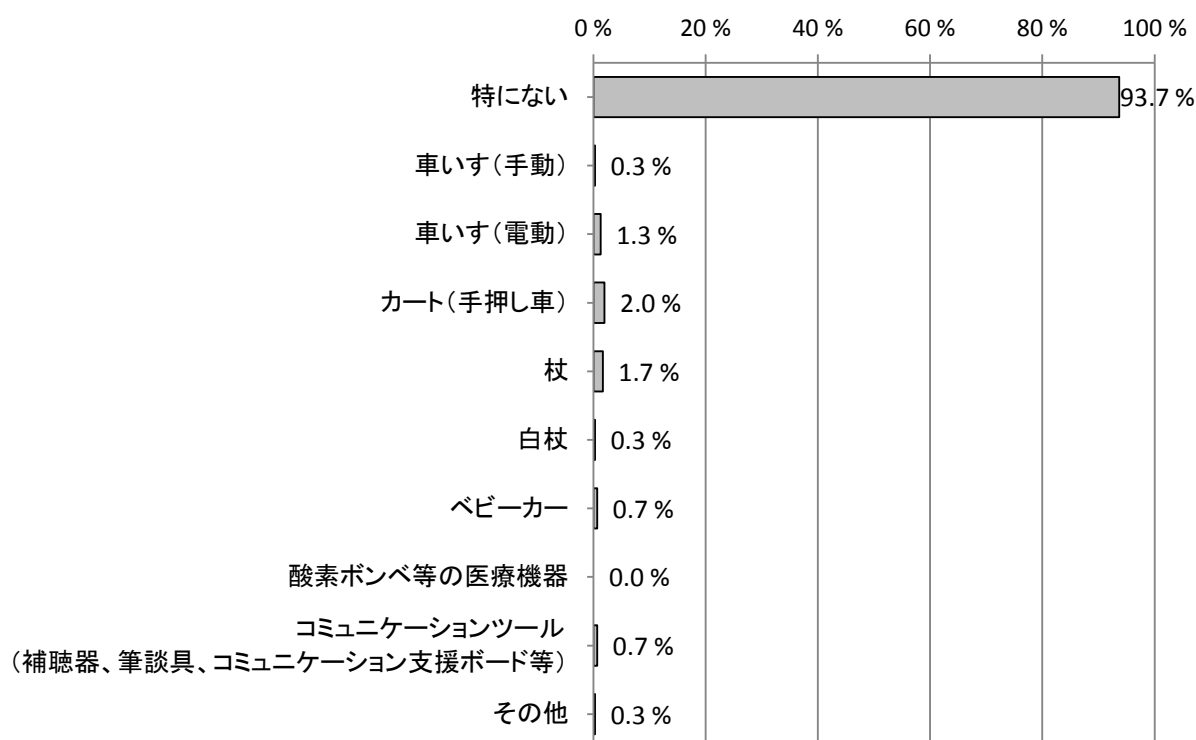
	人数	割合	参考(H28)
特に問題ない	257	85.7%	87.7%
見えない、見えづらい	13	4.3%	4.3%
聞こえない、聞こえづらい	25	8.3%	7.0%
読むことが困難、理解・判断が難しい	8	2.7%	0.3%
会話や意思疎通ができない、難しい	7	2.3%	2.0%
その他	0	0.0%	0.0%
回答者数	310	-	-



- ◆見え方、聞こえ方は「特に問題ない」という回答が85.7%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「特に問題ない」という回答は2ポイント減少した。

問20-5. 外出時に使用する機器について（複数回答）

	人数	割合	参考(H28)
特にない	281	93.7%	95.3%
車いす（手動）	1	0.3%	0.0%
車いす（電動）	4	1.3%	0.0%
カート（手押し車）	6	2.0%	1.7%
杖	5	1.7%	1.0%
白杖	1	0.3%	0.0%
ベビーカー	2	0.7%	0.3%
酸素ボンベ等の医療機器	0	0.0%	0.3%
コミュニケーションツール （補聴器、筆談具、コミュニケーション支援ボード等）	2	0.7%	1.3%
その他	1	0.3%	0.0%
回答者数	303	-	-



- ◆使用する機器は「特にない」という回答が 93.7%で大半を占める。少数回答として、「カート（手押し車）」が 2.0%、「杖」が 1.7%であった。
- ◆昨年度の結果と比較すると「特にない」という回答は 1.6 ポイント減少した。

《その他の回答》

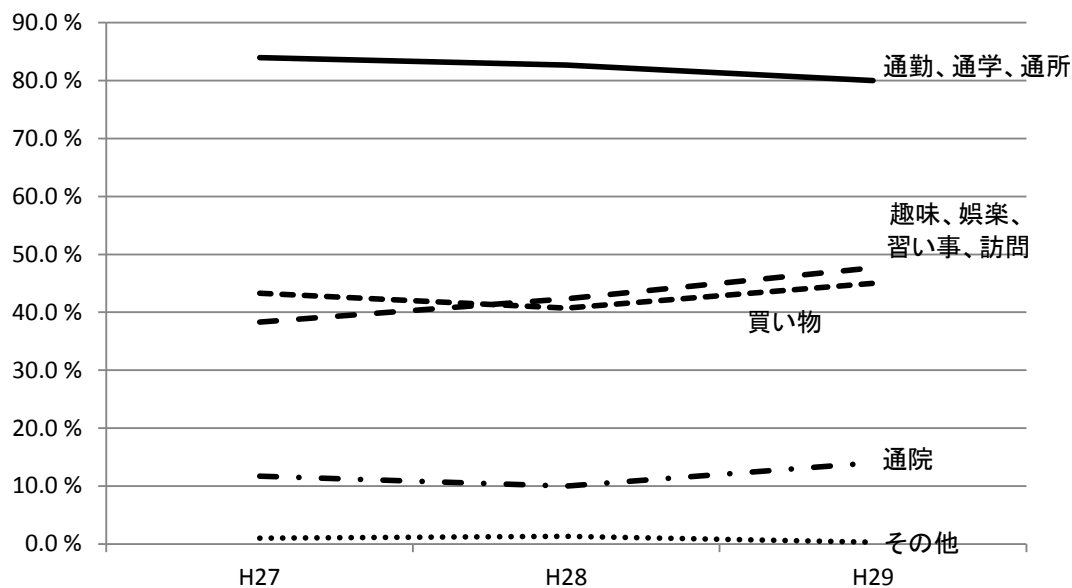
- ・スマートフォン

3) 経年変化の比較

過年度に実施した調査結果を基に、共通の設問における経年変化を比較した。
 なお、経年変化の比較が困難な設問は除外している。

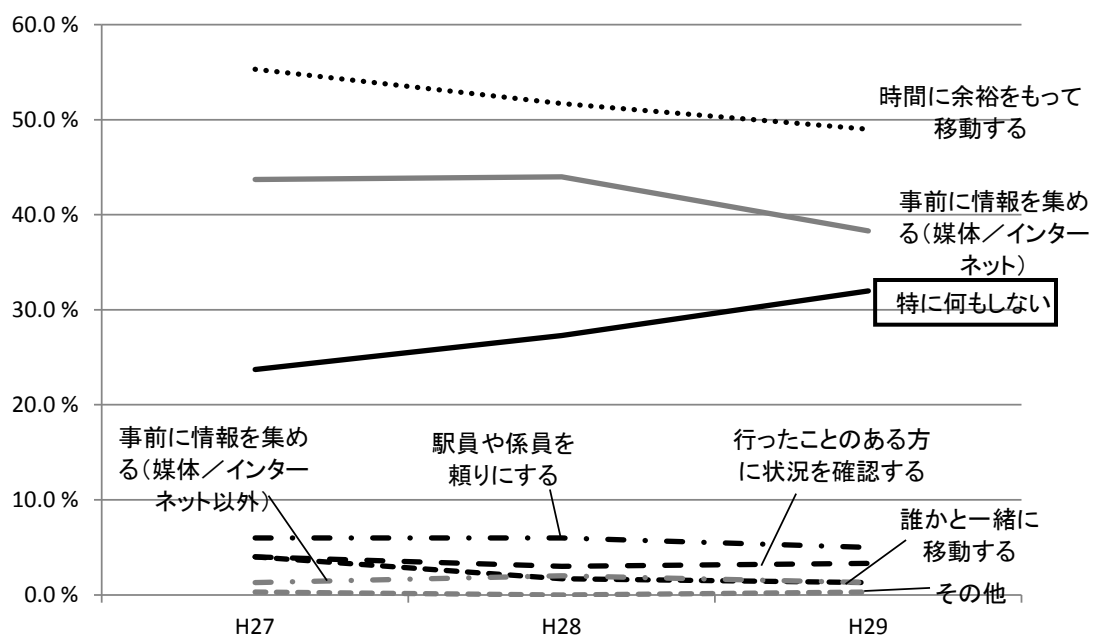
問1. 鉄道やバスを利用する主な目的を教えてください。(複数回答)

「主な利用目的」に大きな変化はない。



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)

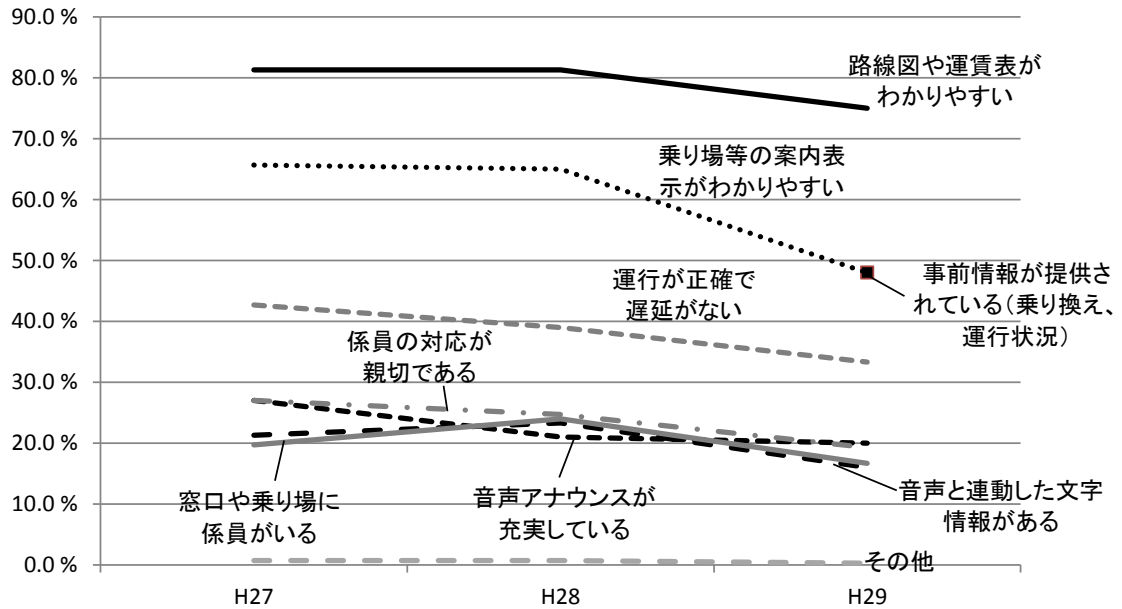
「行き慣れない場所へ行く際の工夫」として「特に何もしない」人の割合が増加



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)

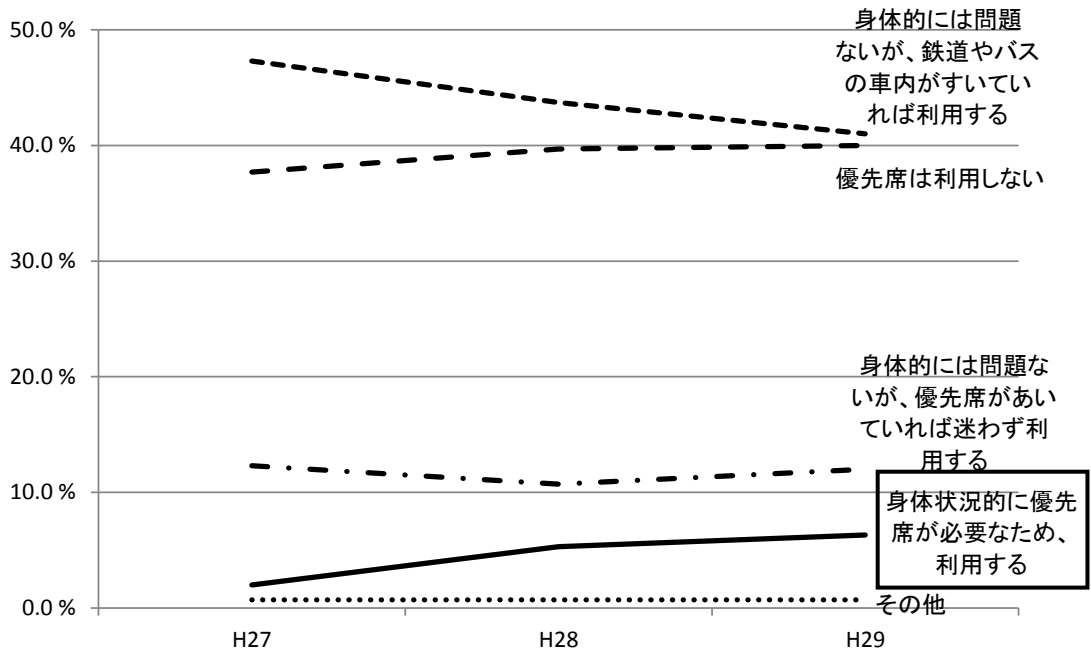
※「事前情報が提供されている(乗り換え、運行状況)」の選択肢を追加

「必要なサービスや対応」に大きな変化はない。(選択肢増加による変化のみ)



問 4-1. 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)

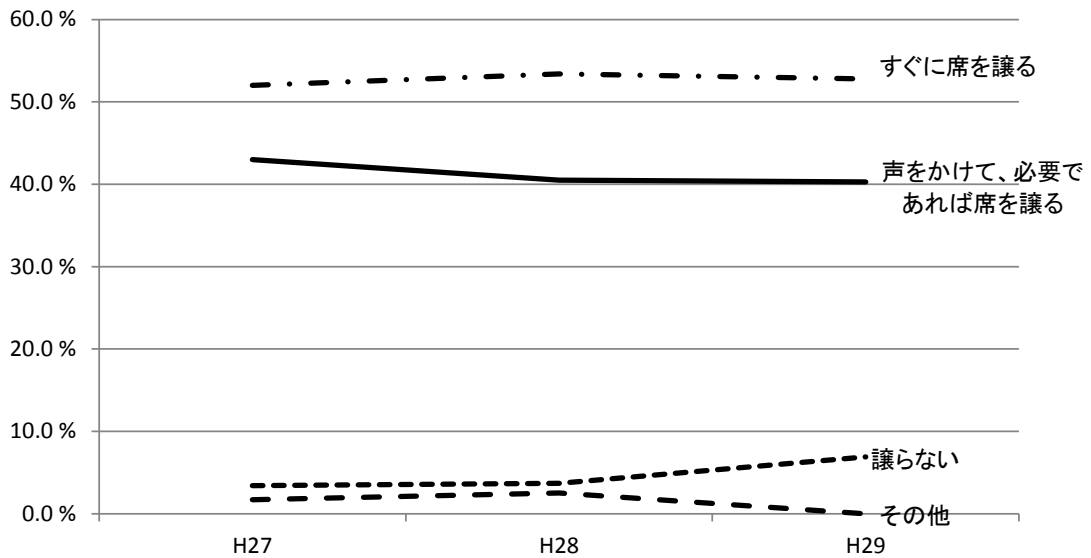
身体状況的に優先席が必要な人の割合が微増。



問 4-2. 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)

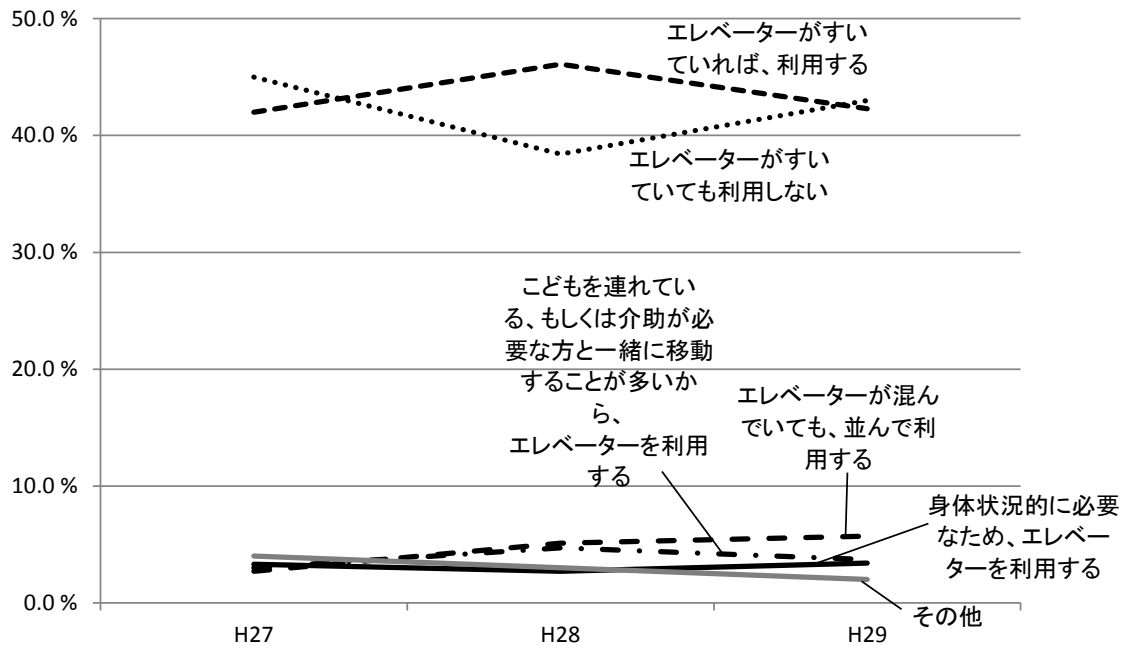
※選択肢の順序効果を検証するため、昨年度の調査と選択肢の提示順序を変更

「優先席を譲る意思」に大きな変化はない。



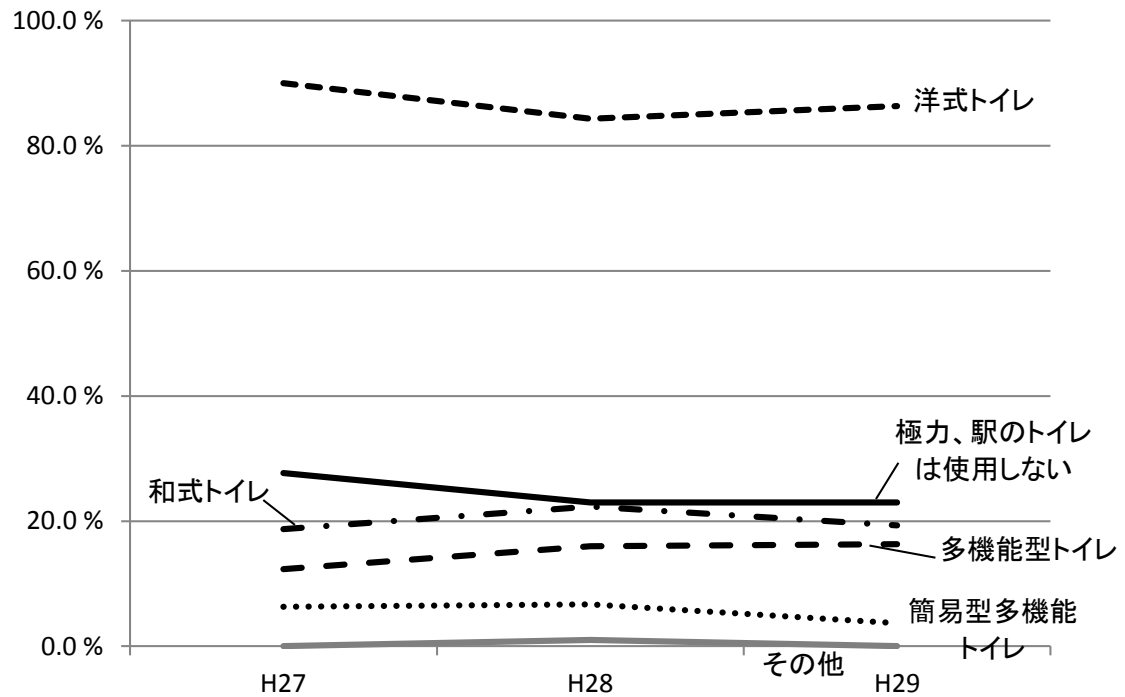
問 6-1. 鉄道駅でエレベーターを利用しますか。(単一回答)

「エレベーターの利用意向」に大きな変化はない。



問 8-1. 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)

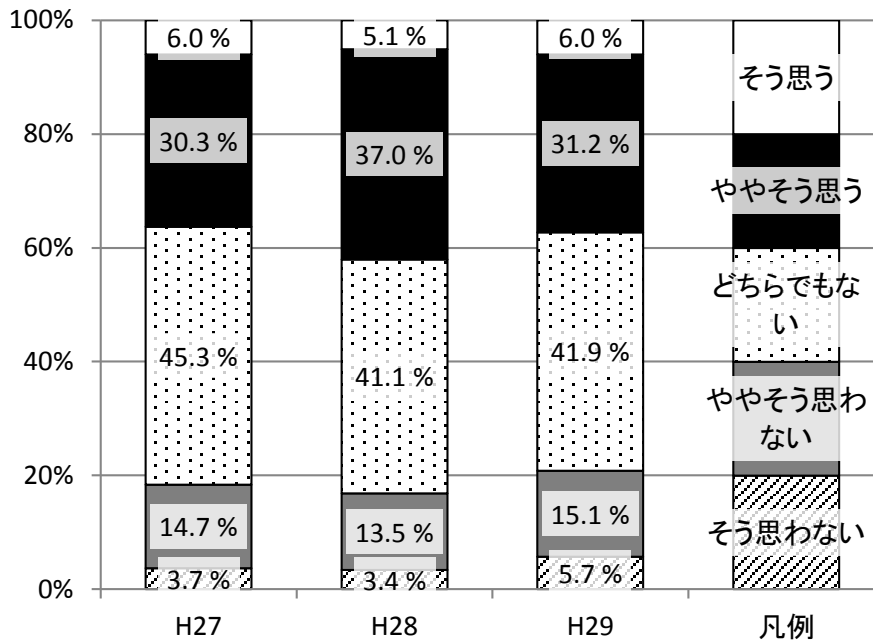
「使用するトイレのタイプ」に大きな変化はない



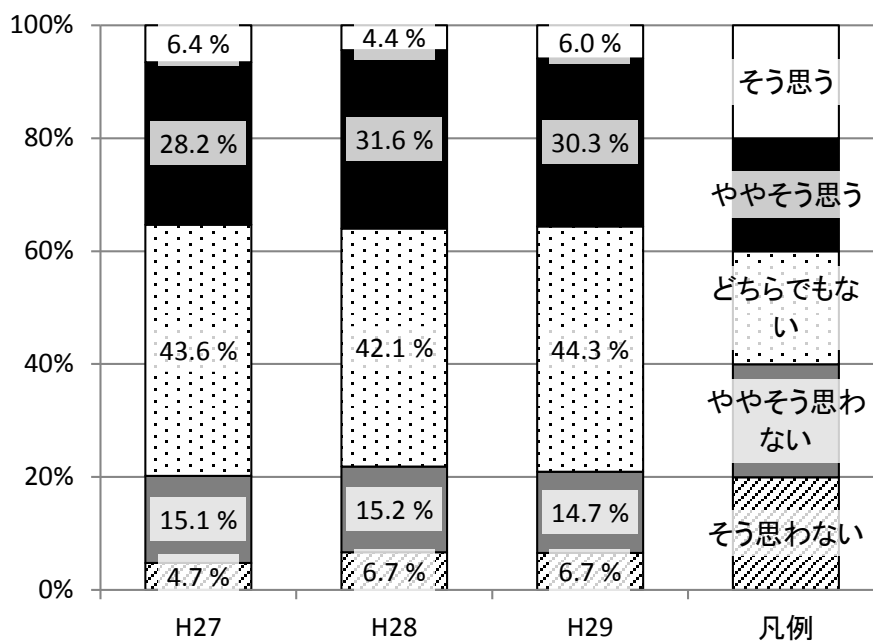
問9. 現在の鉄道（通勤鉄道、地下鉄）の評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。項目ごとに、最もあてはまるものをお選びください。（単一回答）

「現在の鉄道の評価」に大きな変化はないものの、「係員の対応」について否定的な回答が微増している。

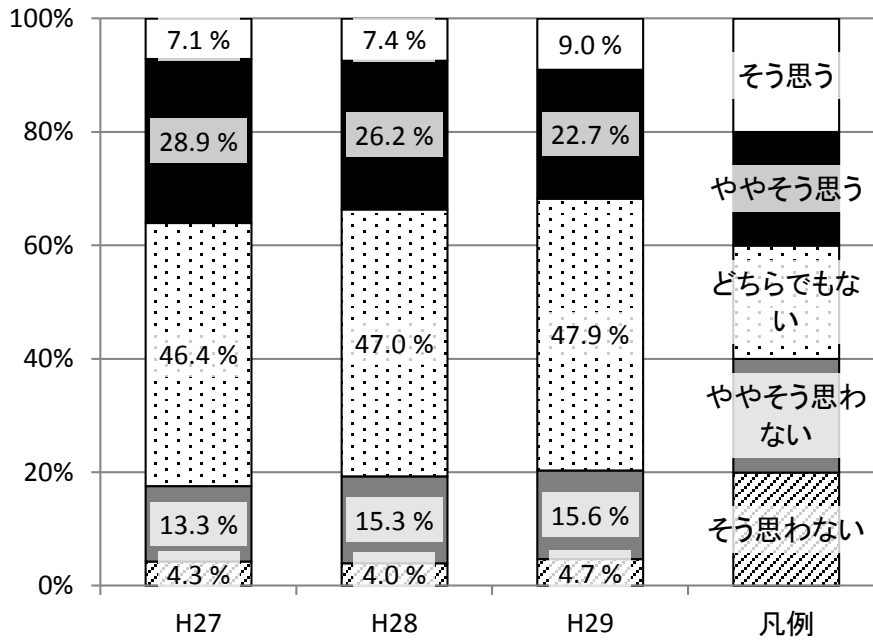
駅構内の放送や表示等がわかりやすい



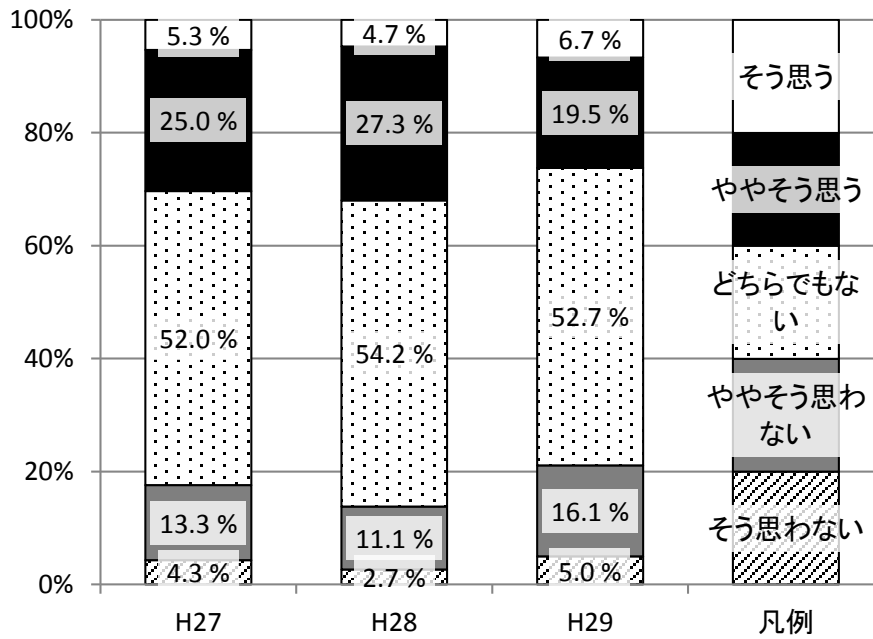
鉄道車内の放送や表示等がわかりやすい



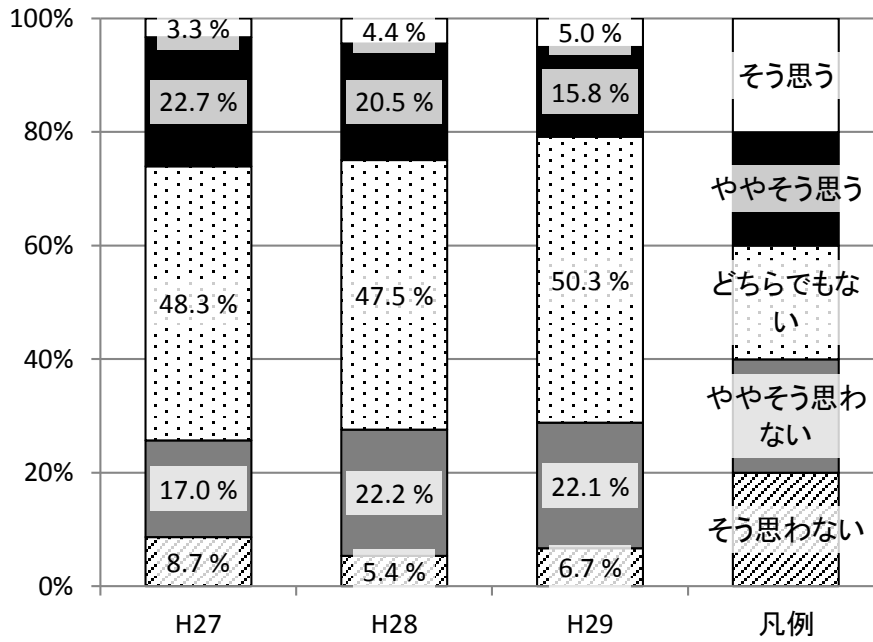
券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい



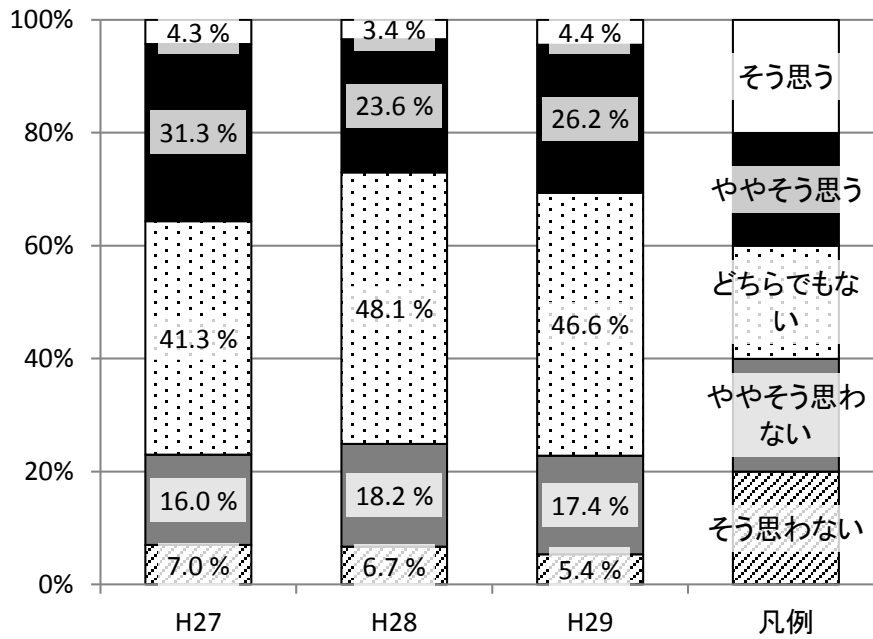
係員の対応がよい(問合せ時、接客・介助時等)



駅のトイレが使いやすい

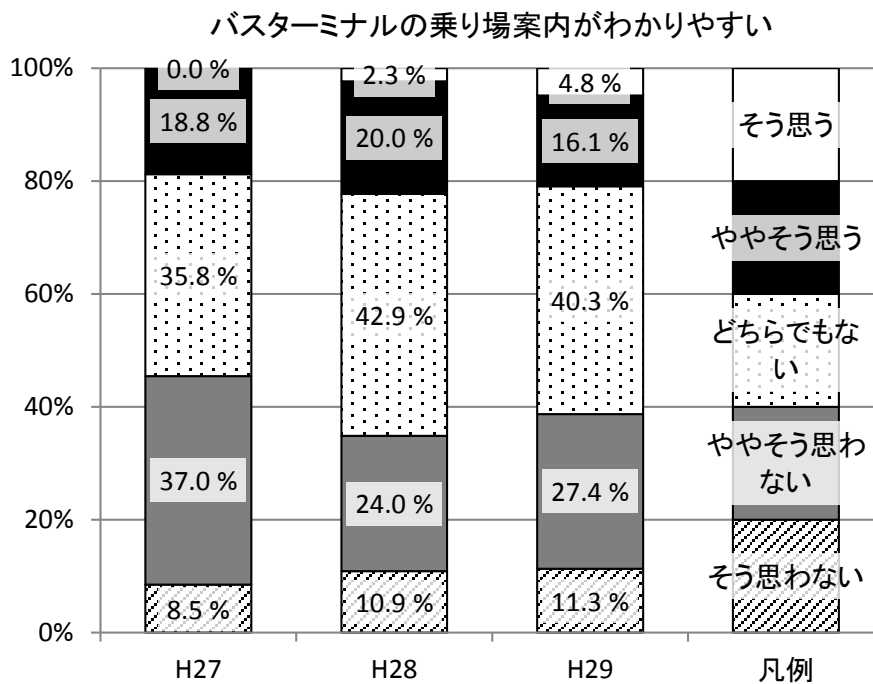
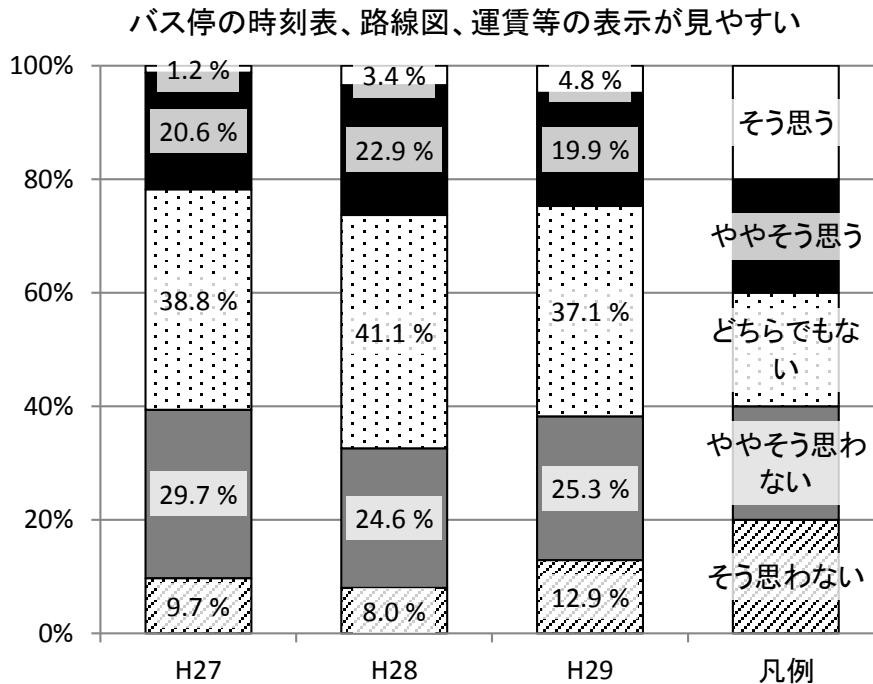


バリアフリー設備が整備されている

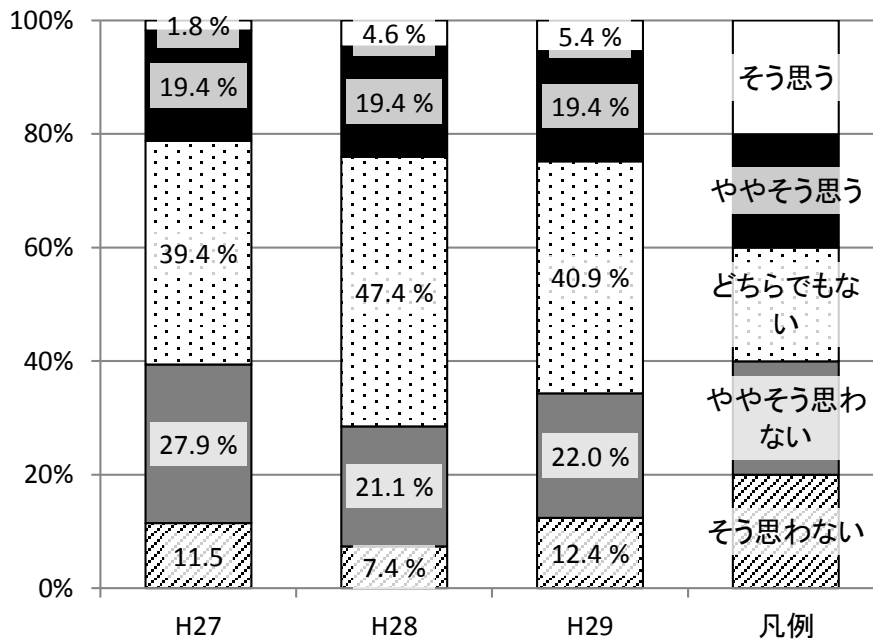


問 1 2. 現在のバス（都市内の路線バス）の評価として、普段、利用している路線を
思い浮かべて、お答えください。項目ごとに、最もあてはまるものをお選び
ください。（単一回答）

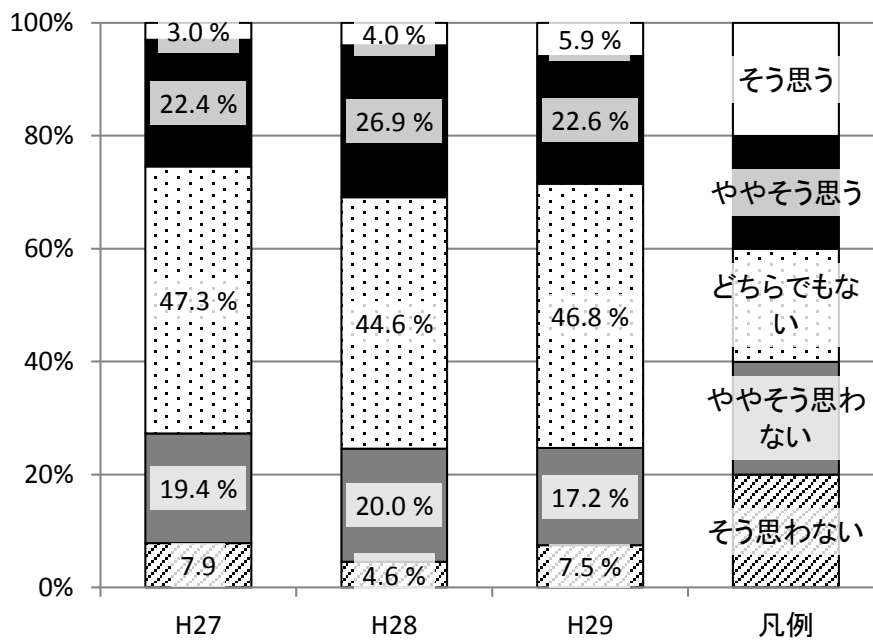
「現在のバスの評価」に大きな変化はないものの、「運転士の対応」について否
定的な回答が微増している。



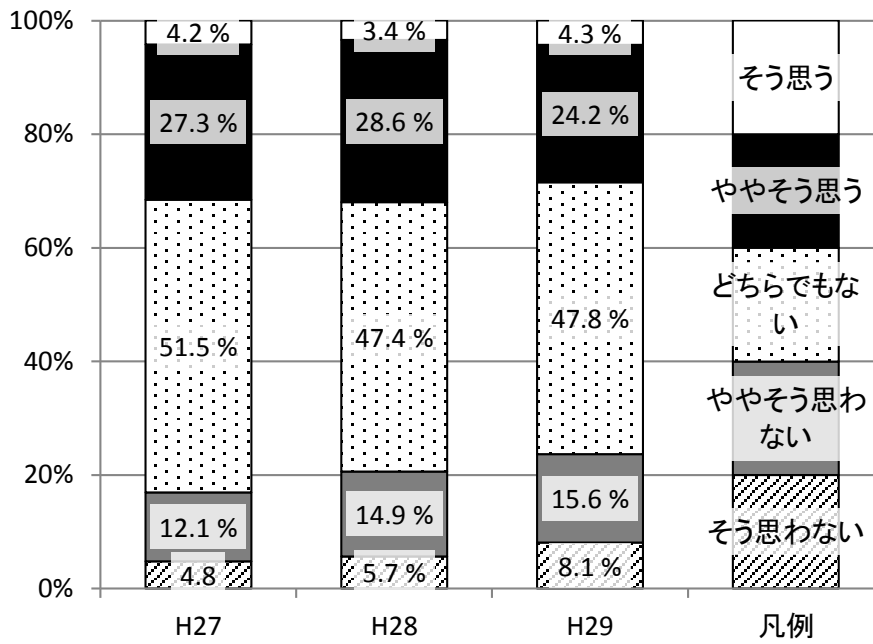
バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい



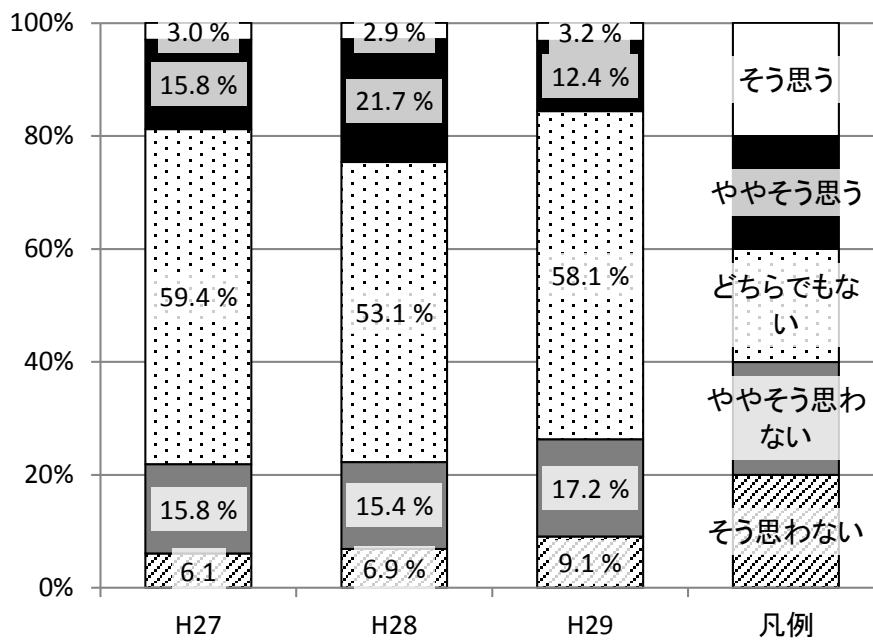
バスの乗り方や降り方がわかりやすい



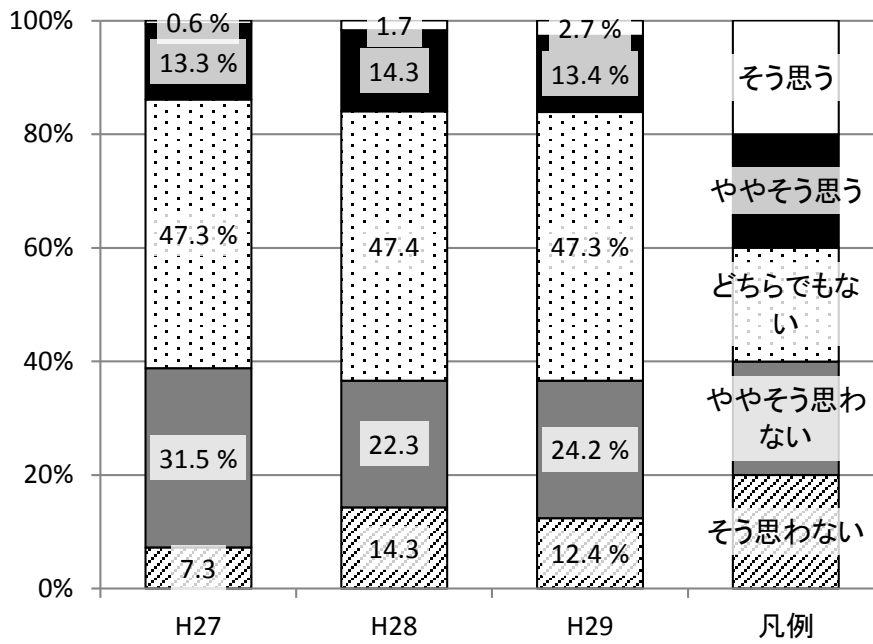
運転士の対応がよい(問合せ時、接客・介助時等)



バス車内で、他の乗客の協力や配慮がある

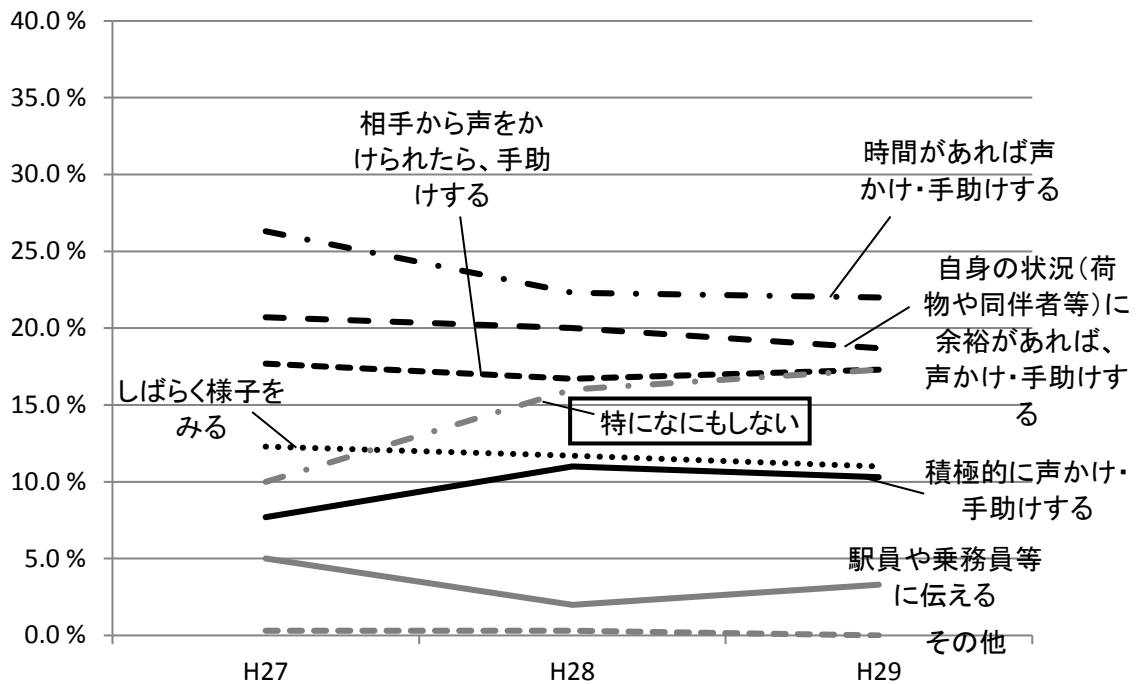


バス停周辺の施設や設備が使いやすい



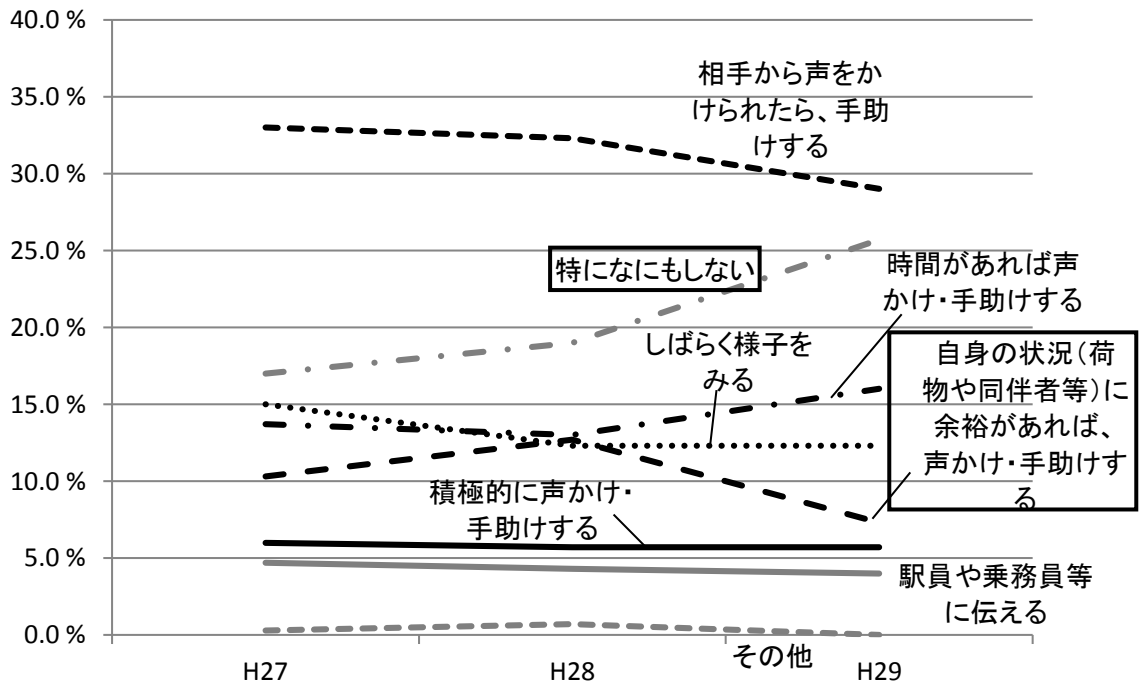
問15-1. 困っている移動制約者を見かけたときの対応を教えてください。(単一回答)

「困っている移動制約者への対応」に大きな変化はないが、「特に何もしない」人の割合が微増している。



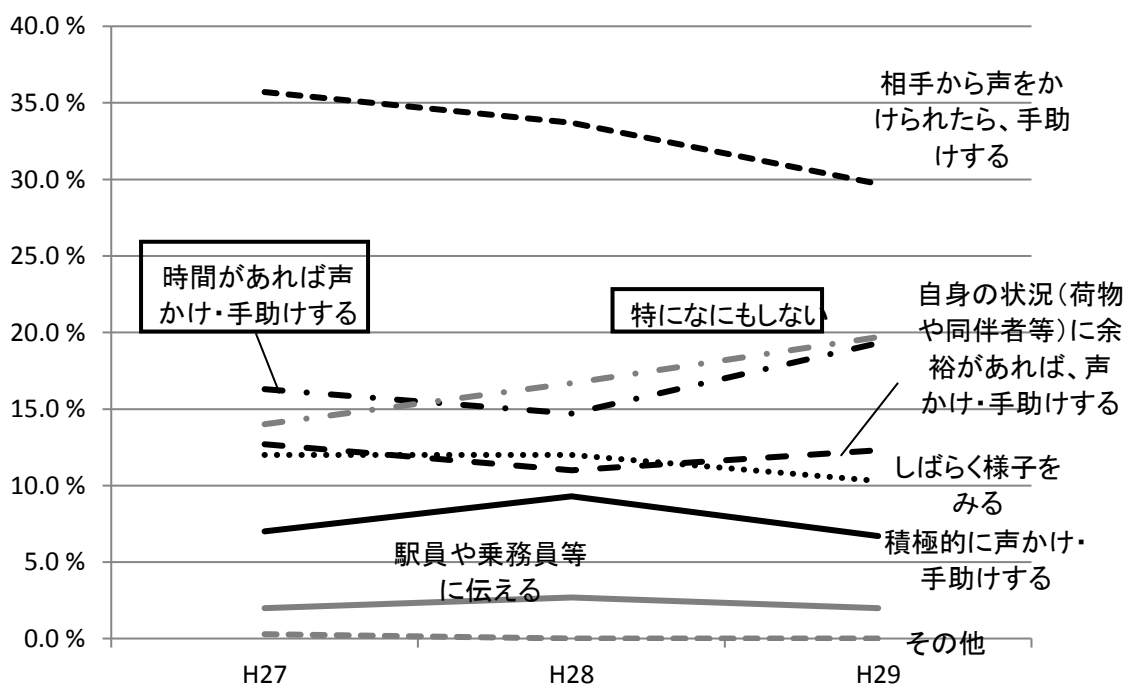
問 15-2. 困っている外国人を見かけたときの対応を教えてください。(単一回答)

「困っている外国人への対応」として、「特に何もしない」人の割合が増加、「余裕があれば声かけ・手助けする」人の割合が減少している。



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)

「困っている人への対応」として、「特に何もしない」「時間があれば声かけ・手助けする」人の割合が増加している。

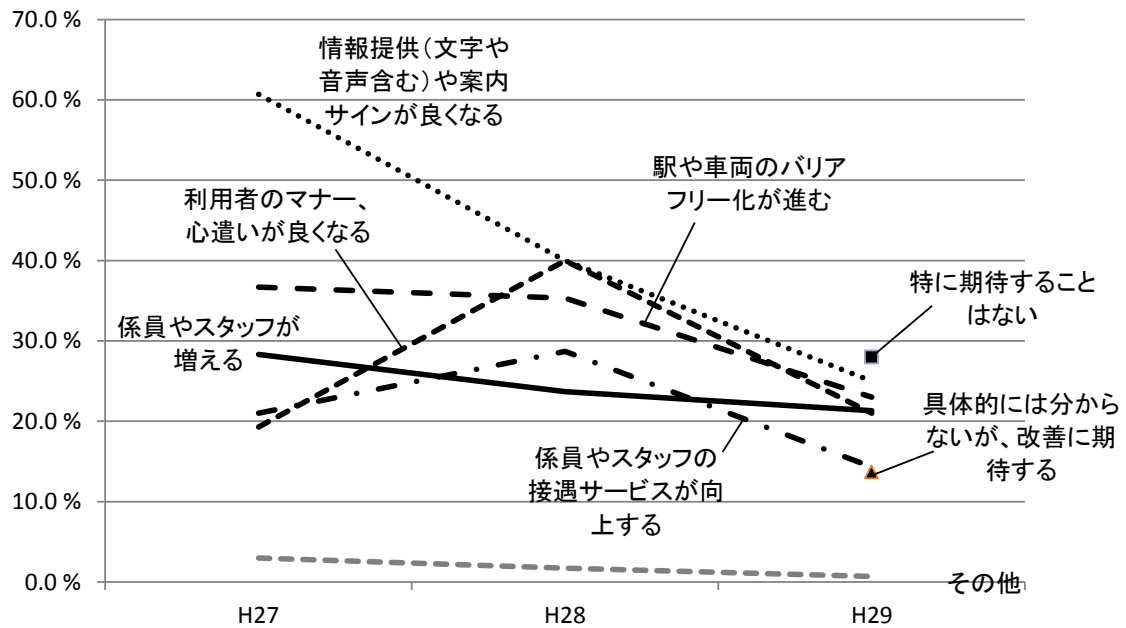


問17-1. オリンピック・パラリンピックの時は駅などで混雑が予測されます。これに伴い、どのようなことが考えられますか。「期待すること」を上位2つまで選んで下さい。

※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

※「特に期待することはない」の選択肢を追加

新たな選択肢を追加したため、経年変化の分析は困難。

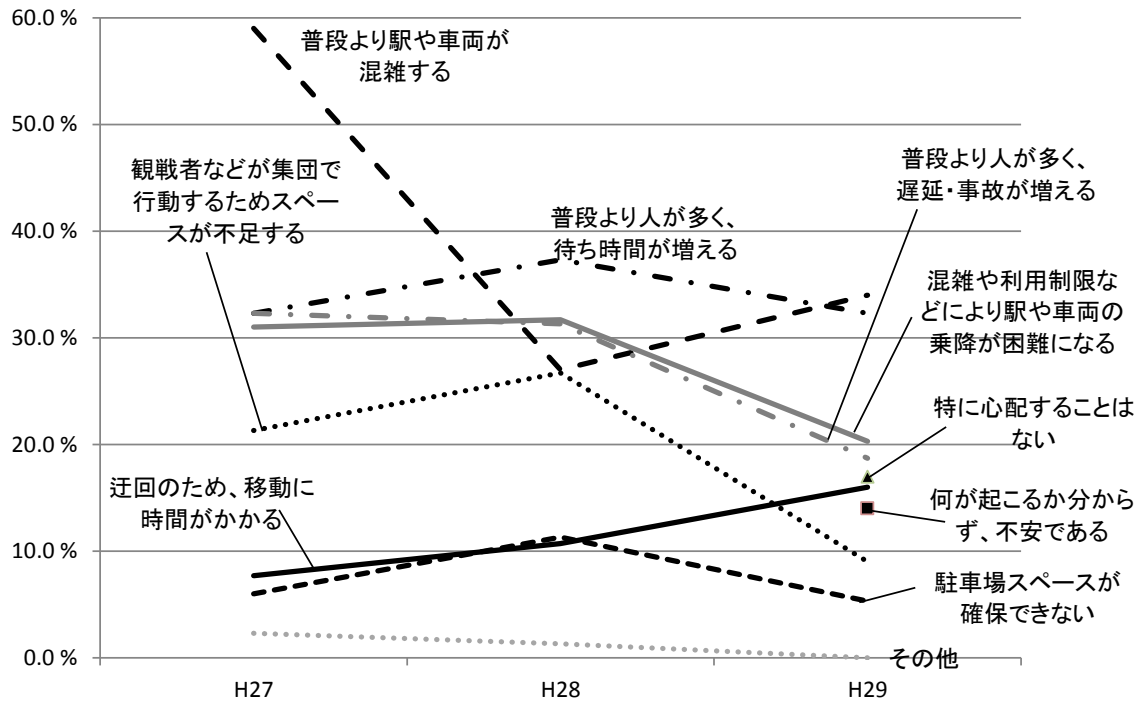


問 17-2. オリンピック・パラリンピックの時は駅などで混雑が予測されます。これに伴い、どのようなことが考えられますか。「心配すること」を上位2つまで選んで下さい。

※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

※「特に心配することはない」の選択肢を追加

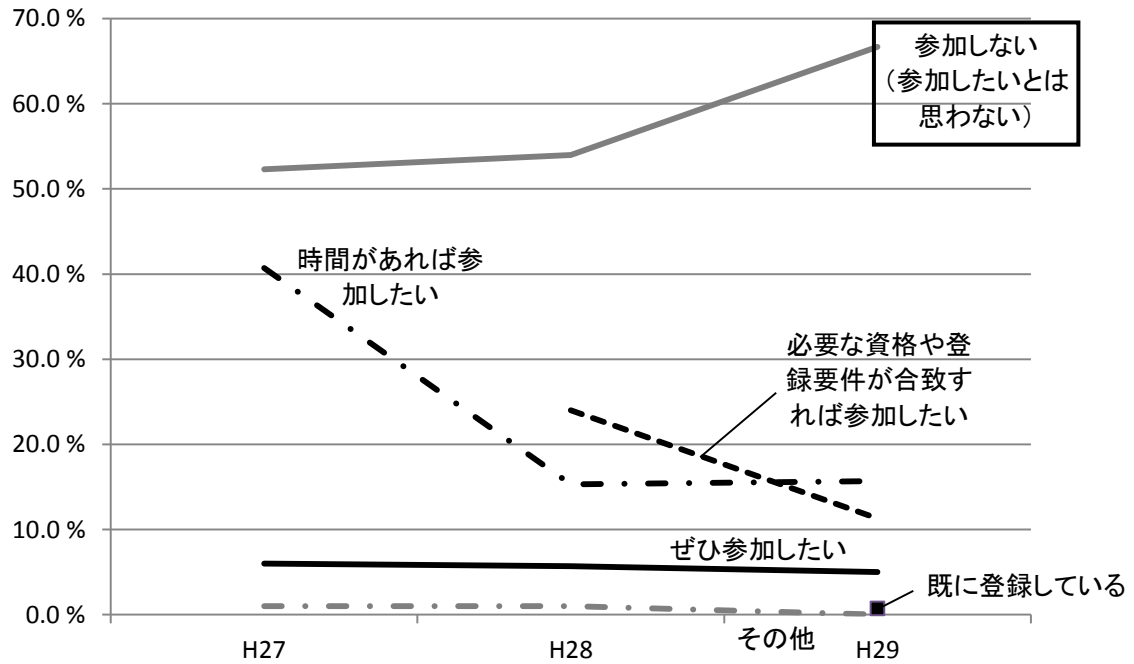
新たな選択肢を追加したため、経年変化の分析は困難。



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)

※「既に登録している」「既に登録し、活動している」の選択肢を追加

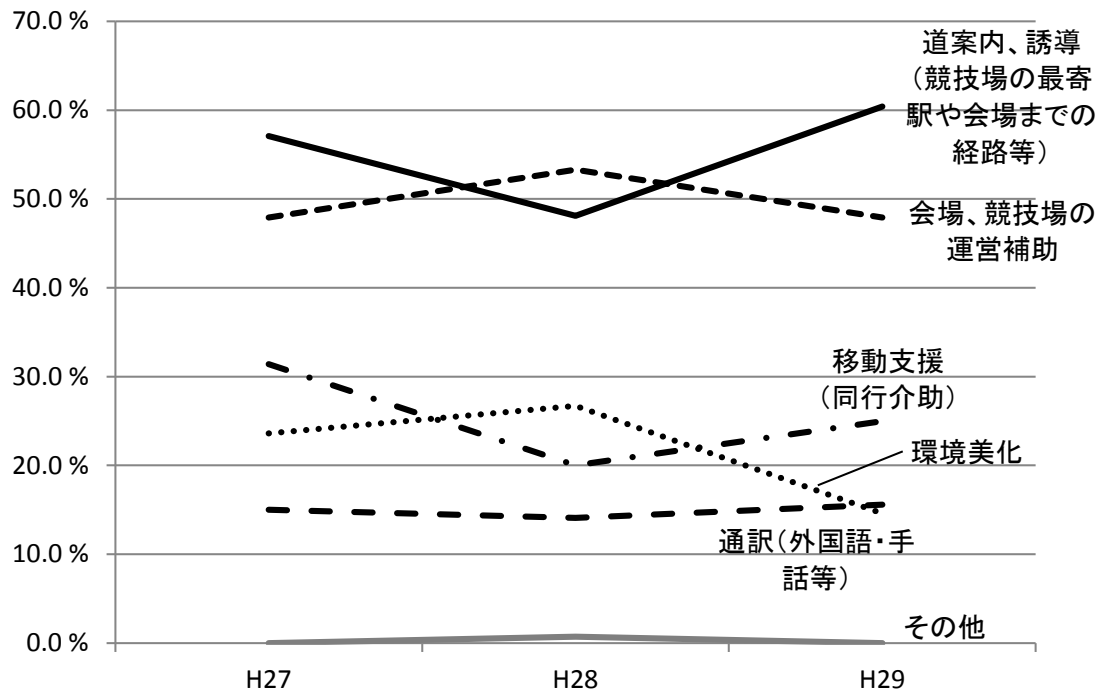
「ボランティアへの参加意向」としては、「参加しない」との回答が増加している。



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)

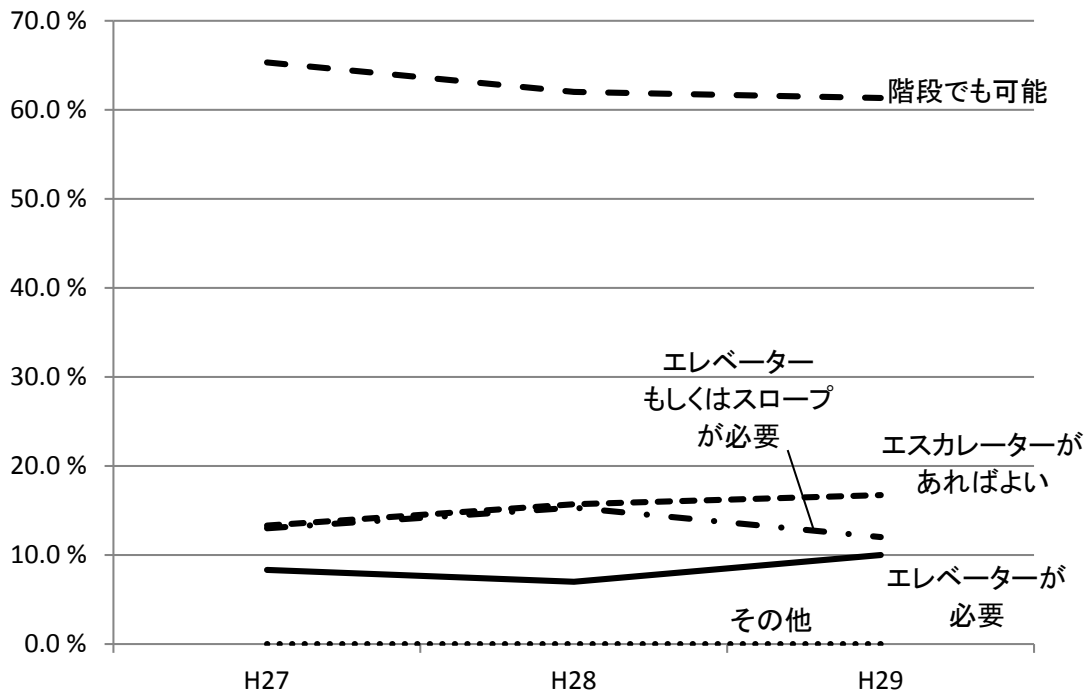
※問 18 で「ぜひ参加したい」「時間があれば参加したい」「必要な資格や登録要件が合致すれば参加したい」と回答した人のみ

「参加したいボランティア活動」に大きな変化はない。

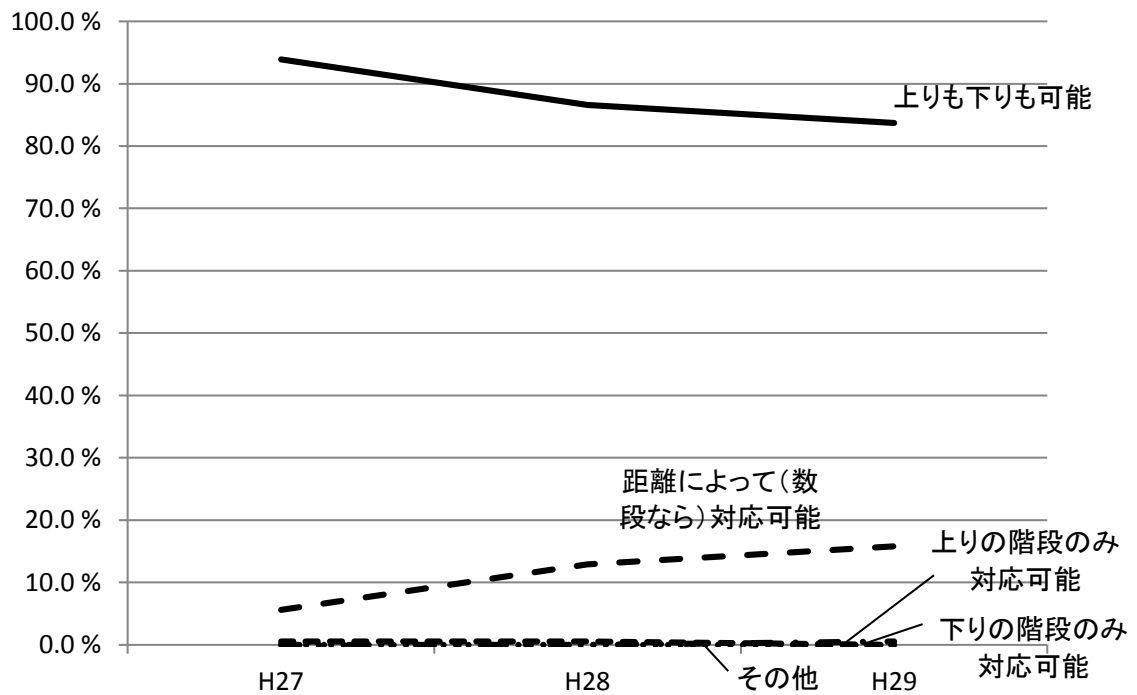


問 20. 身体状況についておしえてください。

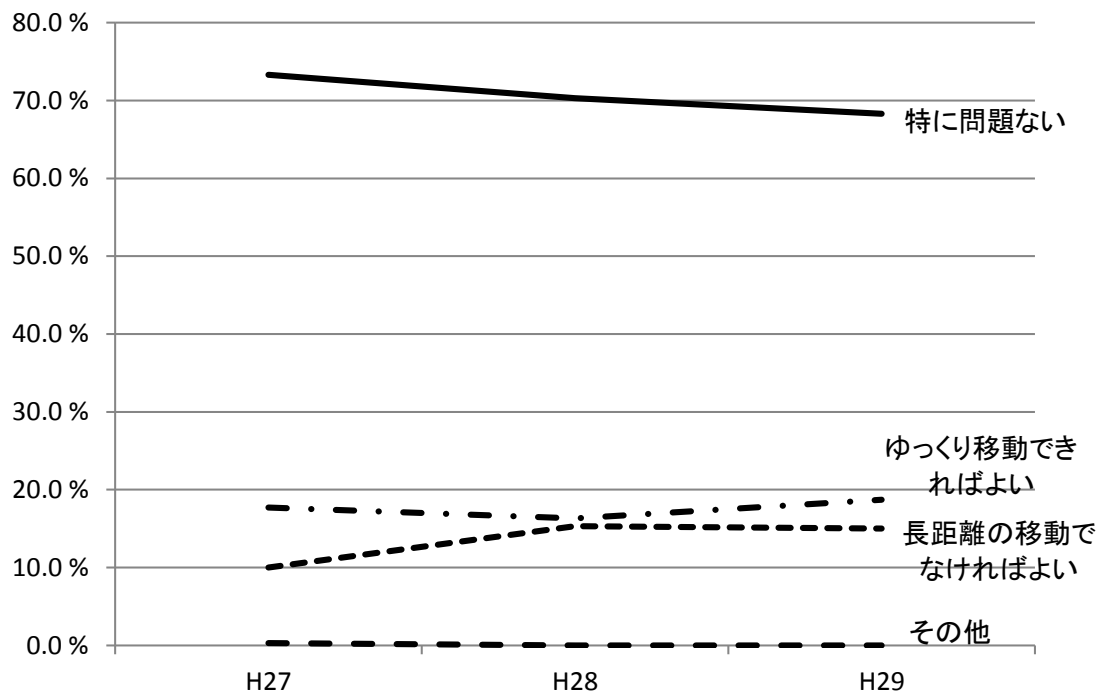
「回答者の身体状況」について、調査年による大きな差異は見られない。



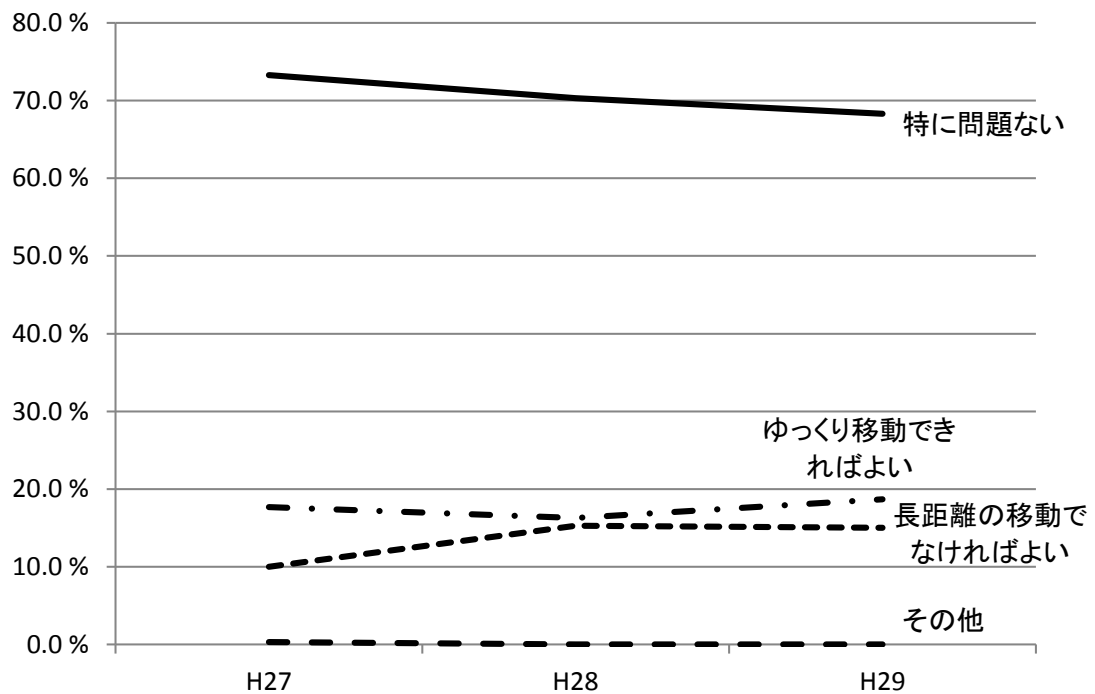
問 20-1. 高低差のある移動について (単一回答)



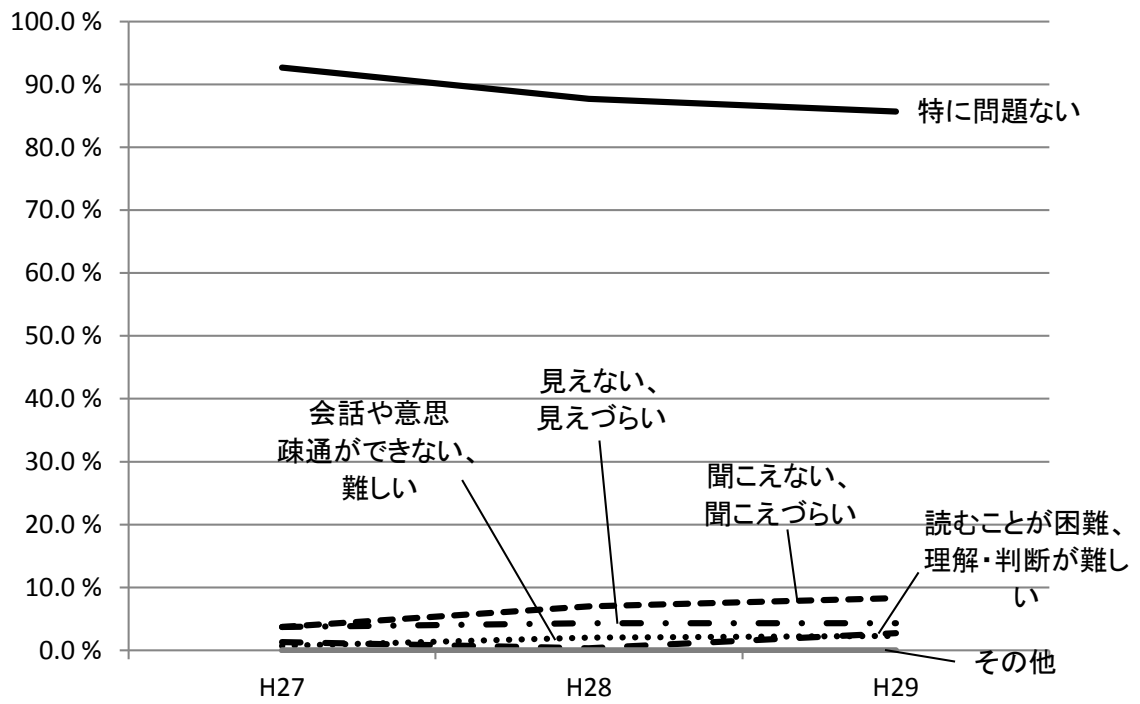
問 20-2. 使用可能な階段について（単一回答）



問 20-3. 移動距離・移動速度について（複数回答）



問20-4. 見え方・聞こえ方等について（複数回答）



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 30 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