

令和 7 年度 第 2 回インターネット都政モニターアンケート結果 ～「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」～

東京都では、都政の課題に関する意見・要望等を把握することを目的としてインターネット都政モニターアンケートを実施しています。

この度、令和 7 年度第 2 回インターネット都政モニターアンケート「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」の結果を取りまとめましたので、お知らせします。

今回は、「東京における都市計画道路の整備方針(仮称)」策定の参考とするため、また、「心のバリアフリー」の認知度向上とバリアフリー設備の設置目的の認知、利用経験の現状を把握し、今後の施策展開の検討を図るため、2 つのテーマについて、アンケートを実施いたしました。

《アンケートの概要》

テーマ	: 「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」
アンケート期間	: 令和 7 年 8 月 1 日～ 8 月 8 日
回答率	: 99.0% (495名/500名)
目的	: 都市計画道路の整備と心のバリアフリーについて、都民の意識や要望等を把握し、今後の施策推進の参考とする
結果	: 裏面抜粋 (詳細は別紙「調査結果」)

《インターネット都政モニターアンケートについて》

インターネット都政モニター：インターネットを使用する 18 歳以上の都内在住者を対象に公募し、性別、年代、地域等を考慮して男女 500 人を選任

※ 任期は、依頼した日から令和 8 年 3 月 31 日まで

アンケート回数 : 年 6 回実施予定

アンケート方法 : インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ページに回答を入力する。

《問合せ先》

【調査一般】 政策企画局戦略広報部企画調整課
電話 03-5388-3139
Eメール : S0014904(at)section.metro.tokyo.jp

【調査結果】

(都市計画道路) 都市整備局都市基盤部街路計画課
電話 03-5388-3379
Eメール : S0000179(at)section.metro.tokyo.jp
(心のバリアフリー) 福祉局生活福祉部企画課
電話 03-5320-4047

Eメール : S1140401(at)section.metro.tokyo.jp
※迷惑メール対策のため、メールアドレスの表記を変更しております。
お手数ですが、(at) を@に置き換えてご利用ください。

(裏面に続く)

東京における都市計画道路の整備

■【重要と考える道路の機能】(P8-9)『通行機能』が9割近く

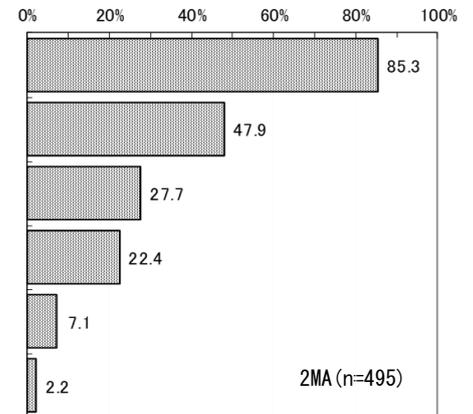
「通行機能」88.3%が最も高く、「避難・救援機能」61.2%、「災害防止機能」42.6%などと続く。

■【求める道路空間のリメイク像】(P13)

『歩道が広く歩行者にとってゆとりのある道路』が8割半ば

「歩道が広く歩行者にとってゆとりのある道路」85.3%が最も高く、「自転車や電動キックボードなどの走行に配慮した道路」47.9%、「緑が豊かな道路」27.7%などと続く。

歩道が広く歩行者にとってゆとりのある道路
自転車や電動キックボードなどの走行に配慮した道路
緑が豊かな道路
ベンチやオープンカフェなどがあり、滞在できる道路
イベントやキッチンカーなどによりにぎわいのある道路
その他



【求める道路空間のリメイク像】

■【未着手の都市計画道路の方向性】(P18-20)

『時代の変化に合わせてその必要性を十分に検証し、必要な道路を整備すべき』が約8割

「時代の変化に合わせてその必要性を十分に検証し、必要な道路を整備すべき」80.0%、「東京のさらなる発展のためには、未着手の都市計画道路についてもきちんと整備すべき」16.0%、「都内の道路は十分に整備されており、未着手の都市計画道路については、整備する必要はない」2.4%だった。

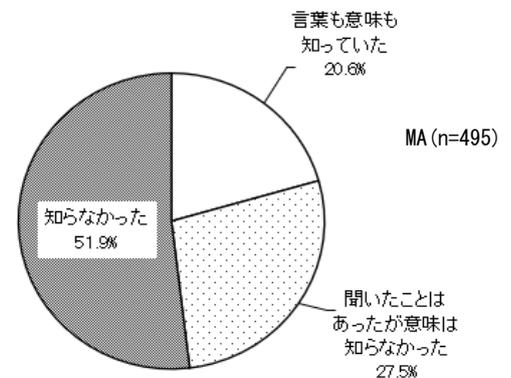
心のバリアフリー

■【心のバリアフリーの認知度】(P25-26)

『知っていた(計)』※が5割近く

「知っていた(計)」(注)が48.1%だった。

※「言葉も意味も知っていた」20.6%、「聞いたことはあったが意味は知らなかった」27.5%の合計



【心のバリアフリーの認知度】

■【心のバリアフリーの効果的な普及啓発】(P37)

『児童、生徒への心のバリアフリー教育』が8割近く

「児童、生徒への心のバリアフリー教育」80.0%が最も高く、「行政による普及啓発」62.0%、「地域住民を対象とした心のバリアフリーに関する学習機会の提供」39.0%などと続く。

■【心のバリアフリーに関する身近な経験】(P38-39)

『電車の優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた』が約6割

「電車の優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた」60.4%が最も高く、「街中や電車などで、マタニティマーク※をつけた人が目の前に立った」57.4%、「エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた」52.3%などと続く

※ マタニティマーク：妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、まわりの方が妊産婦への配慮を示しやすくするためのもの。

令和7年度第2回 インターネット都政モニターアンケート

「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」

調査結果（抜粋）



調査実施の概要

1 アンケートテーマ

「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」

2 アンケート目的

① 東京における都市計画道路の整備

令和7年度末に公表予定の「東京における都市計画道路の整備方針（仮称）」策定の参考とする。

② 心のバリアフリー

「心のバリアフリー」の認知度向上とバリアフリー設備の設置目的の認知、利用経験の現状を把握し、今後の施策展開の検討を図る。

3 アンケート期間

令和7年8月1日（金曜日）から8月8日（金曜日）まで

4 アンケート方法

インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ホームページに回答を入力する。

5 インターネット都政モニター数

500人

6 回答者数

495人

7 回答率

99.0%

「東京における都市計画道路の整備」と「心のバリアフリー」

1 調査項目

＜東京における都市計画道路の整備＞

- Q1 主な移動手段
- Q2 道路の印象
- Q3 重要と考える道路の機能
- Q4 道路空間のリメイクの認知度
- Q5 道路空間のリメイクが必要な場所
- Q6 求める道路空間のリメイク像
- Q7 今後15年間の道路整備の方向性
- Q8 都市計画決定からの経過年数に対する考え
- Q9 未着手の都市計画道路の方向性
- Q10 東京における都市計画道路の整備（自由意見）

＜心のバリアフリー＞

- Q11 心のバリアフリーの認知度
- Q12 心のバリアフリーを知った経緯
- Q13 公共トイレのピクトグラム認知度
- Q14 車椅子使用者用駐車施設の認知度
- Q15 車椅子使用者用駐車施設の利用経験
- Q16 車椅子使用者用駐車施設の利用の理由
- Q17 視覚障害者誘導用ブロックの設置物の経験
- Q18 心のバリアフリーの効果的な普及啓発
- Q19 心のバリアフリーに関する身近な経験
- Q20 心のバリアフリーに関する意見（自由意見）

2 アンケート回答者属性

		モニター 人数	回 答		
			人数	構成比	率
全 体		500	495	-	99.0
性 別	男性	250	249	50.3	99.6
	女性	250	246	49.7	98.4
年 代 別	18・19歳	10	9	1.8	90.0
	20代	71	70	14.1	98.6
	30代	75	74	14.9	98.7
	40代	88	87	17.6	98.9
	50代	89	88	17.8	98.9
	60代	61	61	12.3	100.0
	70歳以上	106	106	21.4	100.0
職 業 別	自営業	32	32	6.5	100.0
	常勤	241	239	48.3	99.2
	パート・アルバイト	59	58	11.7	98.3
	主婦・主夫	71	71	14.3	100.0
	学生	25	23	4.6	92.0
	無職	72	72	14.5	100.0
居住地域別	東京都区部	344	342	69.1	99.4
	東京都市町村部	156	153	30.9	98.1

※ 集計結果は百分率 (%) で示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。そのため、合計が100.0%にならないものがある。

※ n (number of cases) は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答者に相当するかを示す。

※ 複数回答方法・・・(MA) =いくつでも選択、(3MA) =3つまで選択、(2MA) =2つまで選択

■ 「心のバリアフリー」

東京都では、年齢、性別、国籍等に関わらず、全ての人が安心、安全、快適に暮らし、訪れることができるユニバーサルデザイン※のまちづくりを推進しています。

誰もが円滑に移動し、さまざまな活動を楽しめるまちづくりを進めるには、施設のバリアフリー化とともに、「心のバリアフリー」が重要になります。

今回のアンケート調査では、今後の施策推進の参考とするため、心のバリアフリーに関する意識や経験等、都政モニターの皆さまにご意見をお伺いします。

心のバリアフリー： <https://kokoro.metro.tokyo.lg.jp/index.html>

※ ユニバーサルデザイン：年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、はじめからできるだけ多くの人々が利用可能なように都市や生活環境をデザインすること。



視覚障害者誘導用ブロック
(点字ブロック)



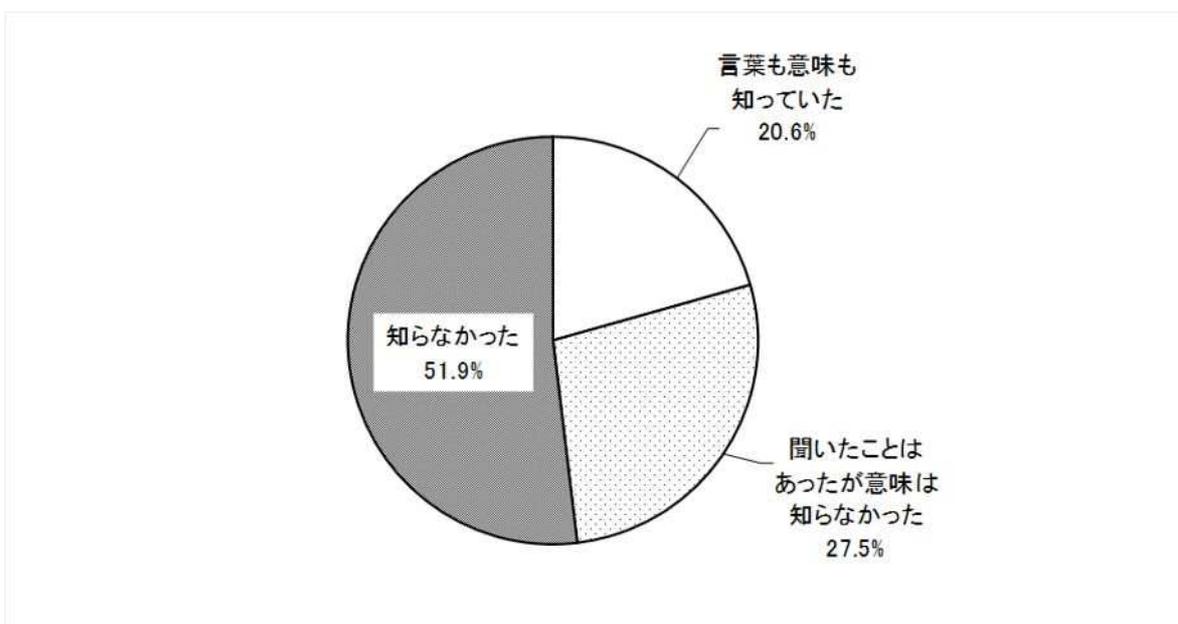
公共交通機関における
「心のバリアフリー」

心のバリアフリーの認知度

「心のバリアフリー」とは、誰もが円滑に移動し、さまざまな活動を楽しめるまちづくりを進めるために、施設のバリアフリー化とともに、全ての人が平等に参加できる社会や環境について考え、必要な行動を続けることを言います。

Q11 あなたは「心のバリアフリー」という言葉を知っていましたか。

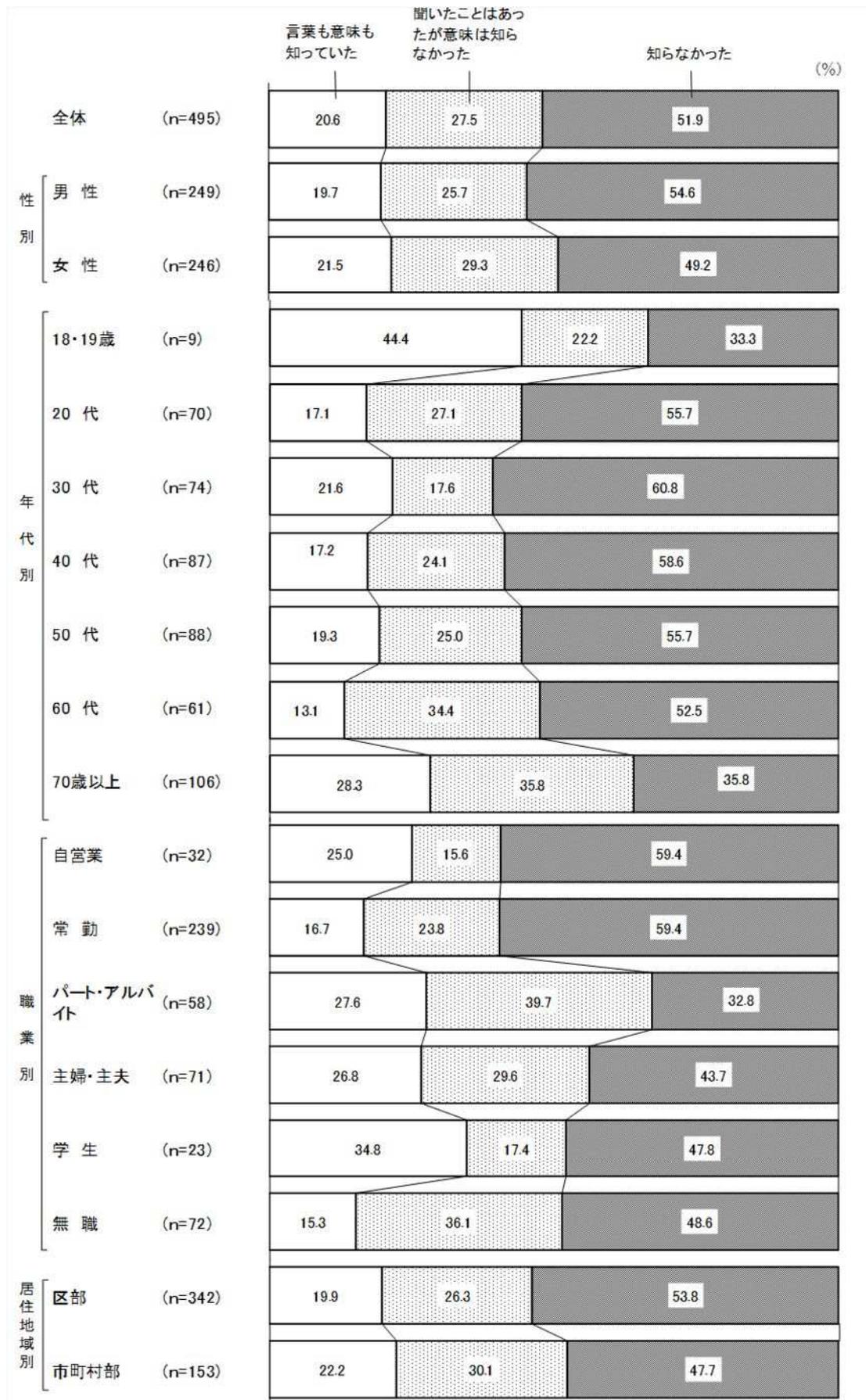
(n=495)



【調査結果の概要】

「心のバリアフリー」という言葉を知っていたか聞いたところ、「知らなかった」(51.9%)は5割を超え、「聞いたことはあったが意味は知らなかった」(27.5%)は3割近く、「言葉も意味も知っていた」(20.6%)は2割を超えていた。

◎心のバリアフリーの認知度（属性別）

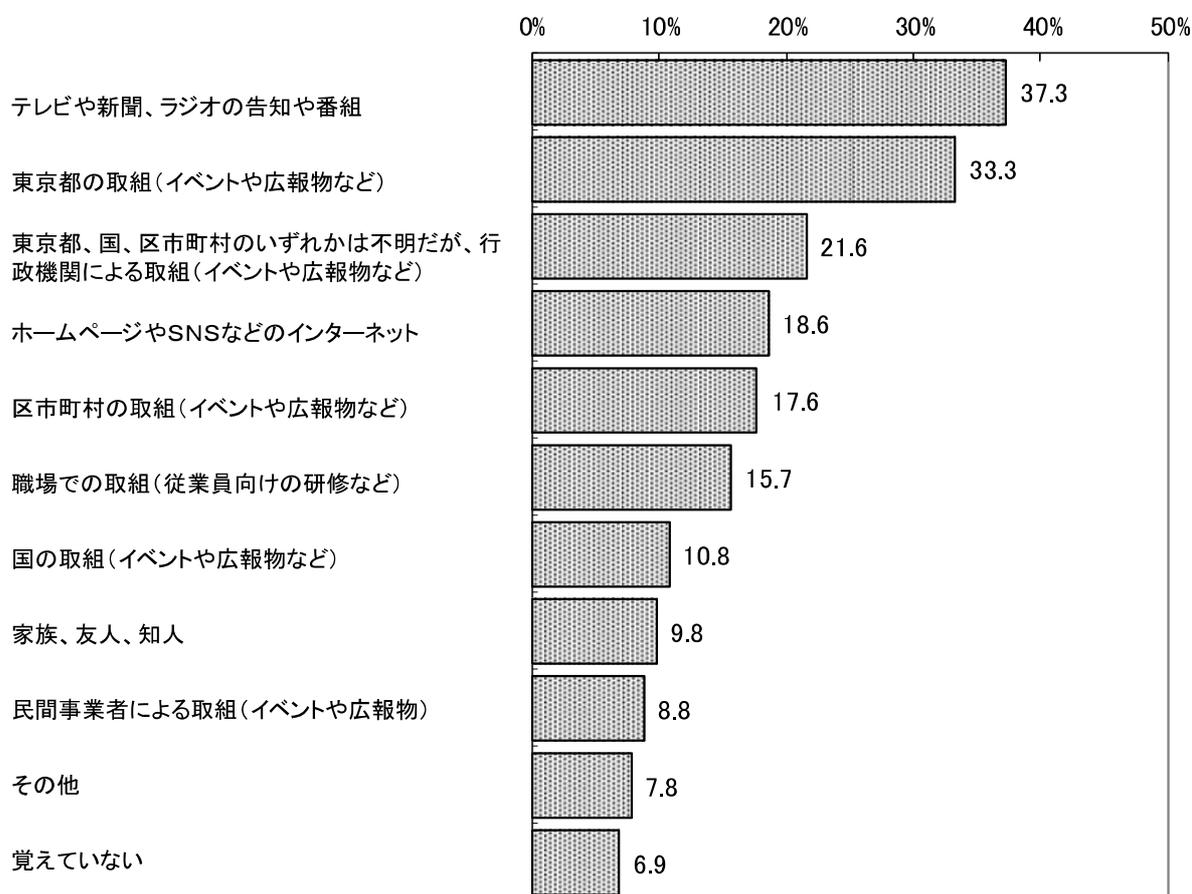


心のバリアフリーを知った経緯

Q12 Q11で「言葉も意味も知っていた」と答えた方に伺います。

「心のバリアフリー」を知ったきっかけは何ですか。次の中からいくつでも選んでください。

MA (n=102)



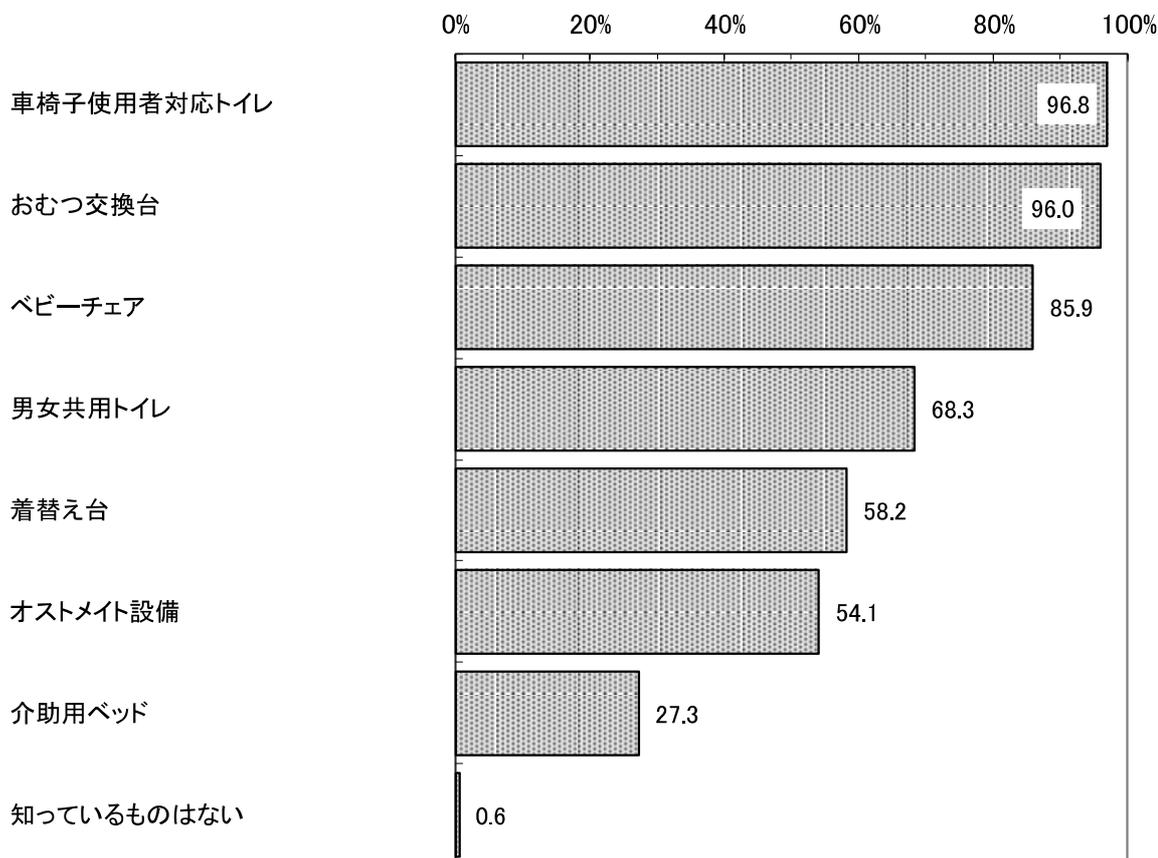
【調査結果の概要】

Q11で「言葉も意味も知っていた」と答えた方102人に「心のバリアフリー」を知ったきっかけを聞いたところ、「テレビや新聞、ラジオの告知や番組」(37.3%)、「東京都の取組(イベントや広報物など)」(33.3%)、「東京都、国、区市町村のいずれかは不明だが、行政機関による取組(イベントや広報物など)」(21.6%)などと続いている。

公共トイレのピクトグラムの認知度

Q13 公共トイレには、障害のある方や乳幼児を連れた方などが円滑に使用できるための設備が備えられている個室があります。

公共トイレの設備を示す次のピクトグラムを知っていましたか。意味を知っているピクトグラムをすべて選んでください。
MA (n=495)



車椅子利用者対応トイレ



おむつ交換台



ベビーチェア



男女共用トイレ



着替え台



オストメイト設備



介助用ベッド



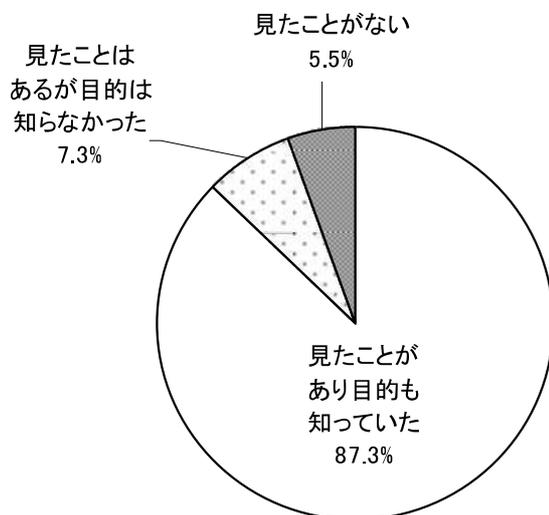
【調査結果の概要】

公共トイレの設備を示すピクトグラムについて知っているものを聞いたところ、「車椅子利用者対応トイレ」(96.8%)、「おむつ交換台」(96.0%)、「ベビーチェア」(85.9%)などと続いている。

車椅子使用者用駐車施設の認知度

Q14 公共施設や商業施設などには、広めの駐車スペース「車椅子使用者用駐車施設」が設置されていることを目的も含めて知っていましたか。

(n=495)



車椅子使用者用駐車施設



車椅子使用者用駐車施設

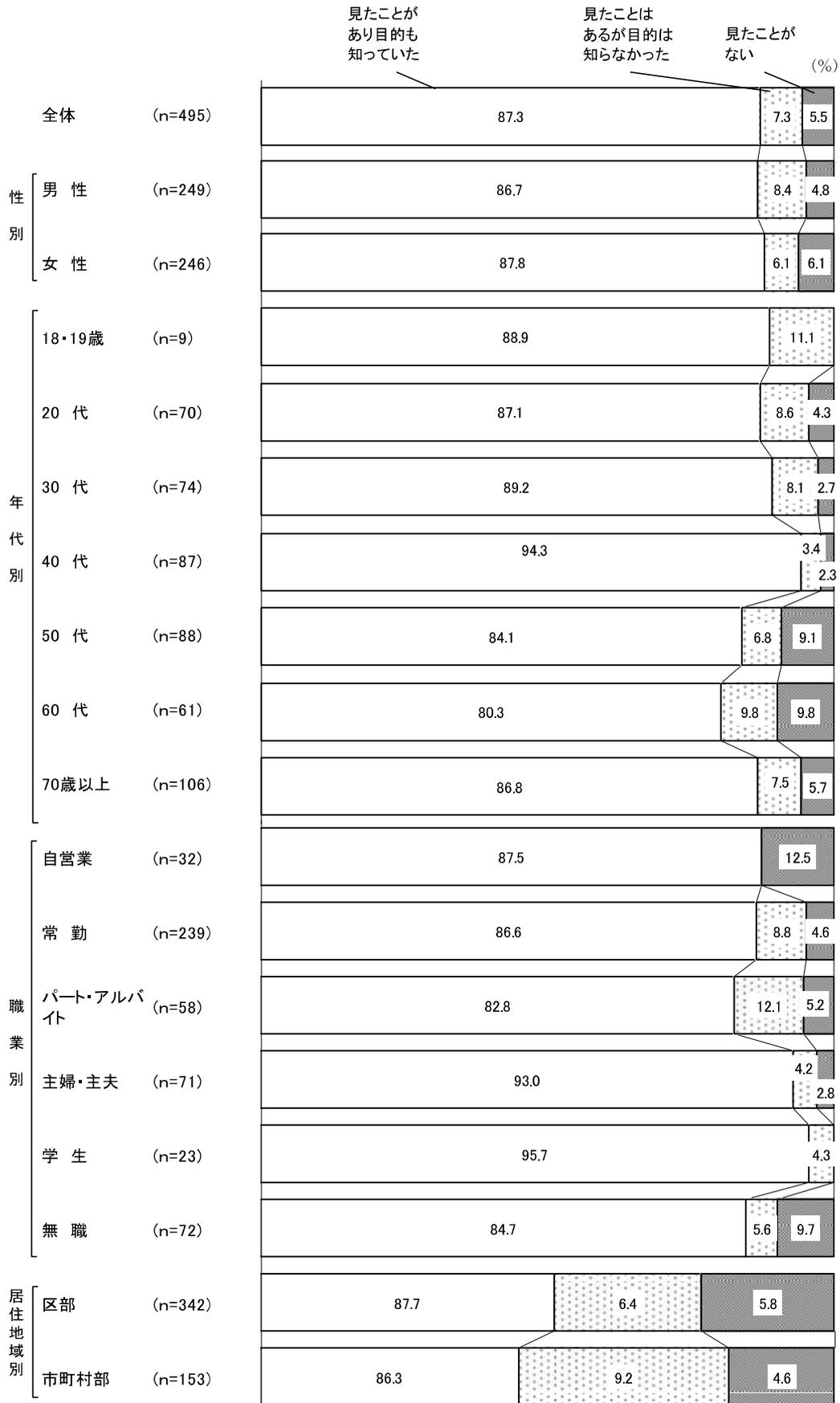


車椅子使用者用駐車施設の利用シーン

【調査結果の概要】

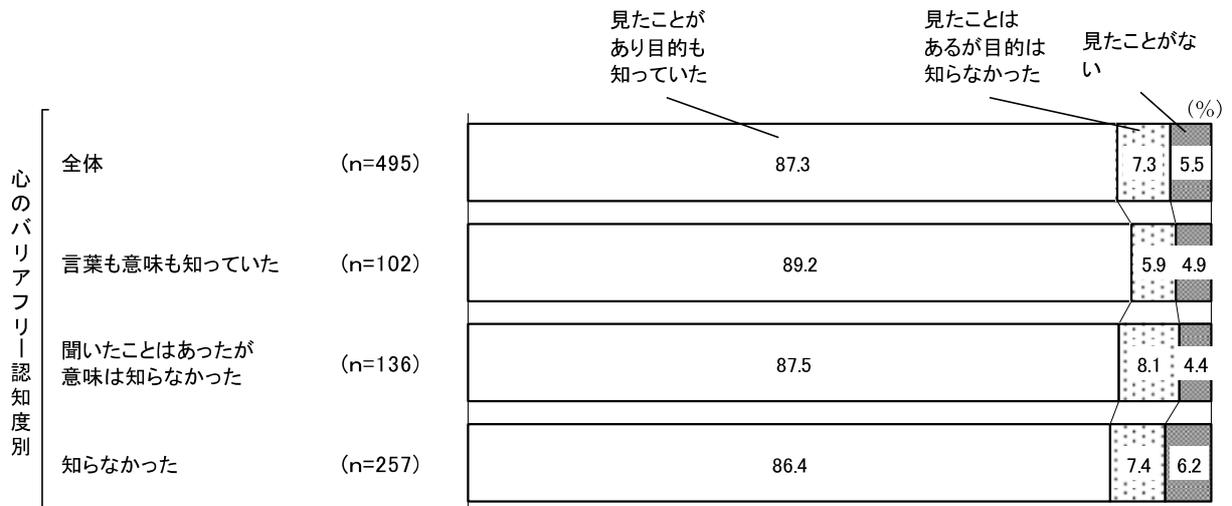
公共施設や商業施設などに「車椅子使用者用駐車施設」が設置されているのを目的も含めて知っているか聞いたところ、「見たことがあり目的も知っていた」(87.3%)が9割近くと最も高く、以下、「見たことはあるが目的は知らなかった」(7.3%)、「見たことがない」(5.5%)だった。

◎車椅子使用者用駐車施設の認知度（属性別）



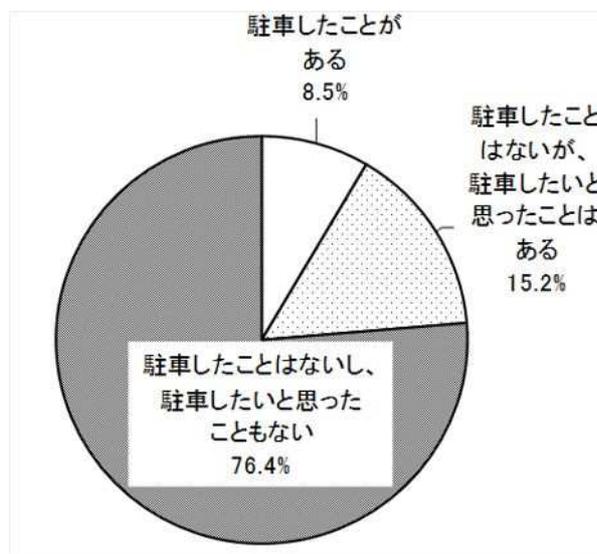
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

◎車椅子使用者用駐車施設の認知度（心のバリアフリー認知度別：Q11）



車椅子利用者用駐車施設の利用経験

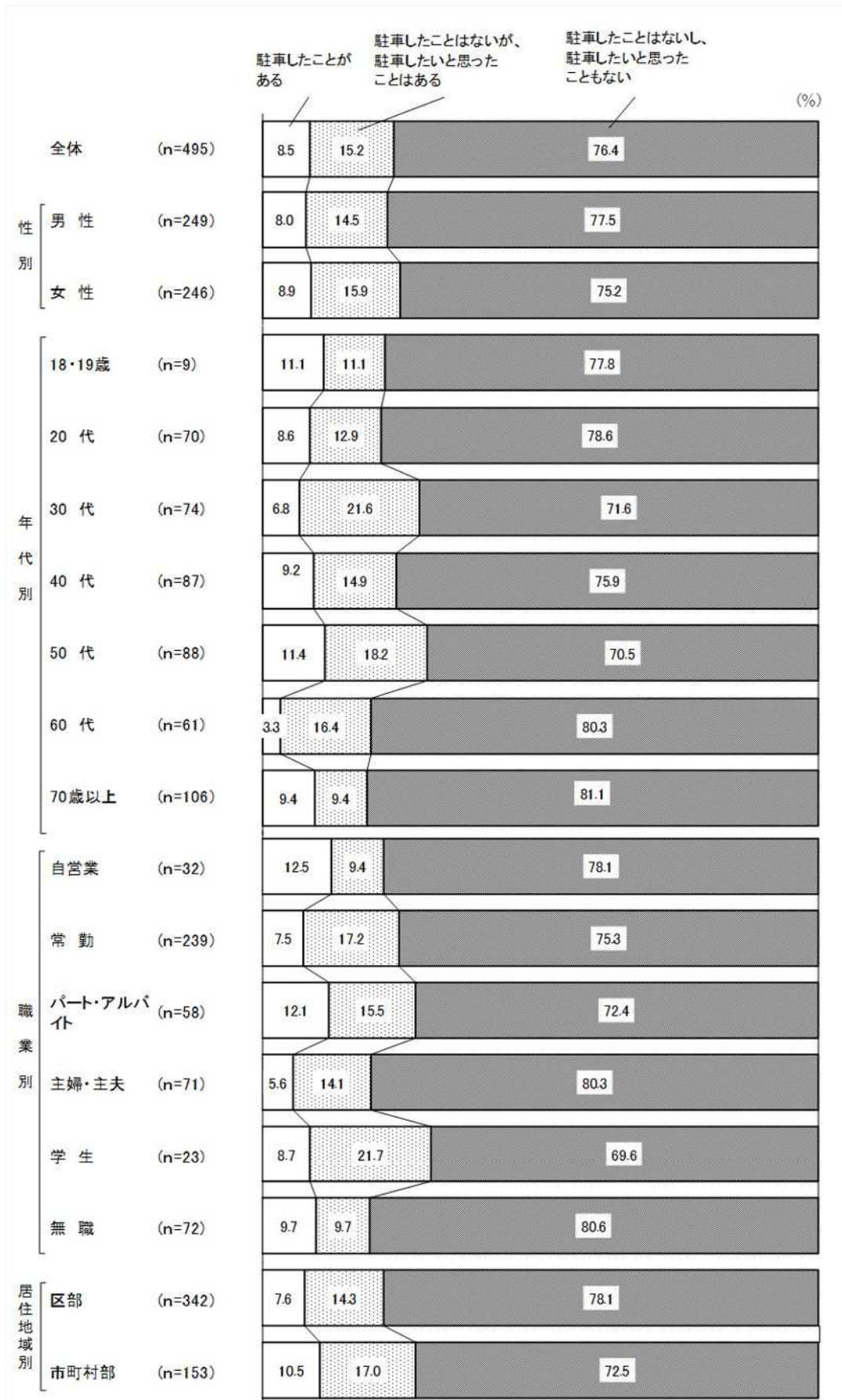
Q15 車椅子利用者用駐車施設に駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはありますか。
(n=495)



【調査結果の概要】

車椅子利用者用駐車施設の利用経験について聞いたところ、「駐車したことはないし、駐車したいと思ったこともない」(76.4%)、「駐車したことはないが、駐車したいと思ったことはある」(15.2%)、駐車したことがある」(8.5%)だった。

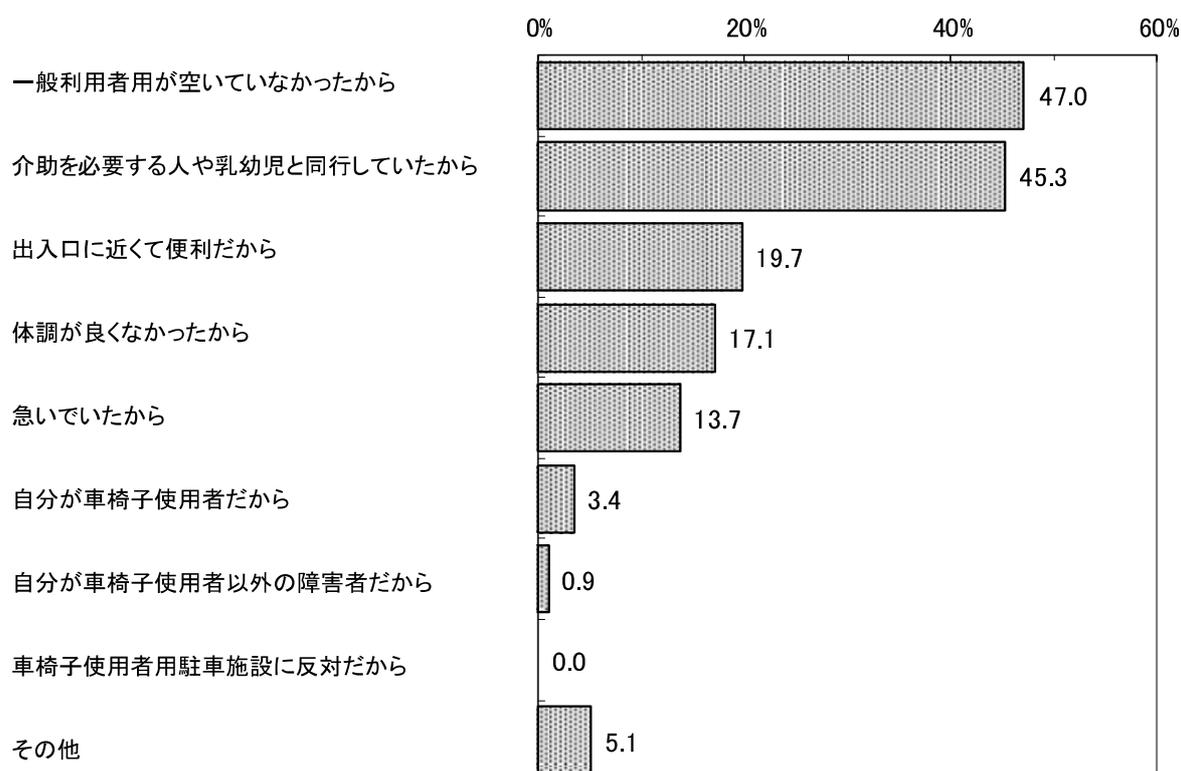
◎車椅子使用者用駐車施設の利用経験（属性別）



車椅子利用者用駐車施設の利用の理由

Q16 Q15で「駐車したことがある」、「駐車したことはないが、駐車したいと思ったことはある」と答えた方にお聞きします。それはどうしてですか。いくつでも選んでください。

MA(n=117)



【調査結果の概要】

Q15で車椅子利用者用駐車施設に「駐車したことがある」、「駐車したことはないが、駐車したいと思ったことはある」と答えた方117人に理由を聞いたところ、「一般利用者用が空いていなかったから」(47.0%)、「介助を必要する人や乳幼児と同行していたから」(45.3%)、「出入口に近くて便利だから」(19.7%)などと続いている。

◎ 車椅子使用者用駐車施設の利用の理由（車椅子使用者用駐車施設の利用経験別：Q15）

(%)

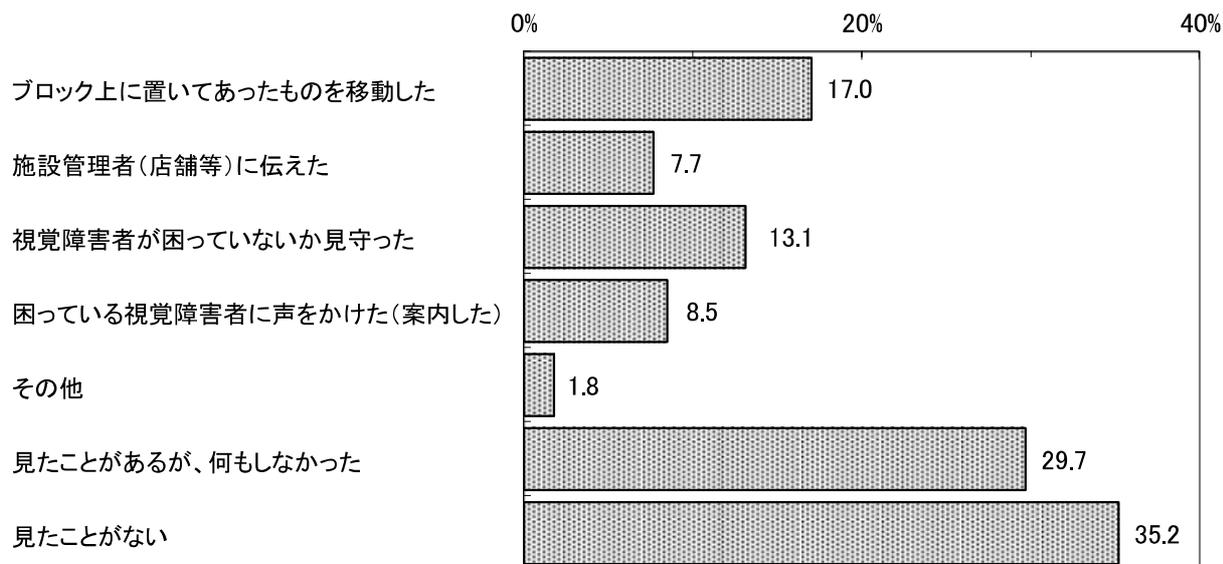
		n	Q16 Q15で「駐車したことがある」、「駐車したことはないが、駐車したいと思ったことはある」と答えた方にお聞きます。それはどうしてですか。いくつでも選んでください。								
			一般利用者が空いていなかったから	介助を必要する人や乳幼児と同行していたから	出入口に近くて便利だから	体調が良くなかったから	急いでいたから	自分が車椅子使用者だから	自分が車椅子使用者以外の障害者だから	車椅子使用者用駐車施設に反対だから	その他
全体		117	47.0	45.3	19.7	17.1	13.7	3.4	0.9	—	5.1
Q15 車椅子使用者用駐車施設に駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはありますか。	駐車したことがある	42	11.9	69.0	2.4	4.8	11.9	7.1	2.4	—	7.1
	駐車したことはないが、駐車したいと思ったことはある	75	66.7	32.0	29.3	24.0	14.7	1.3	—	—	4.0

視覚障害者誘導用ブロックの設置物の経験

Q17 視覚障害者誘導用ブロック※の上に、自転車や看板などが置かれているのを見かけた際、どのような対応をしたことがありますか。いくつでも選んでください。

※ 視覚障害者誘導用ブロック：視覚に障害のある人の歩行を補助するための設備

MA (n=495)



視覚障害者誘導用ブロック



視覚障害者誘導用ブロック上に置かれた自転車

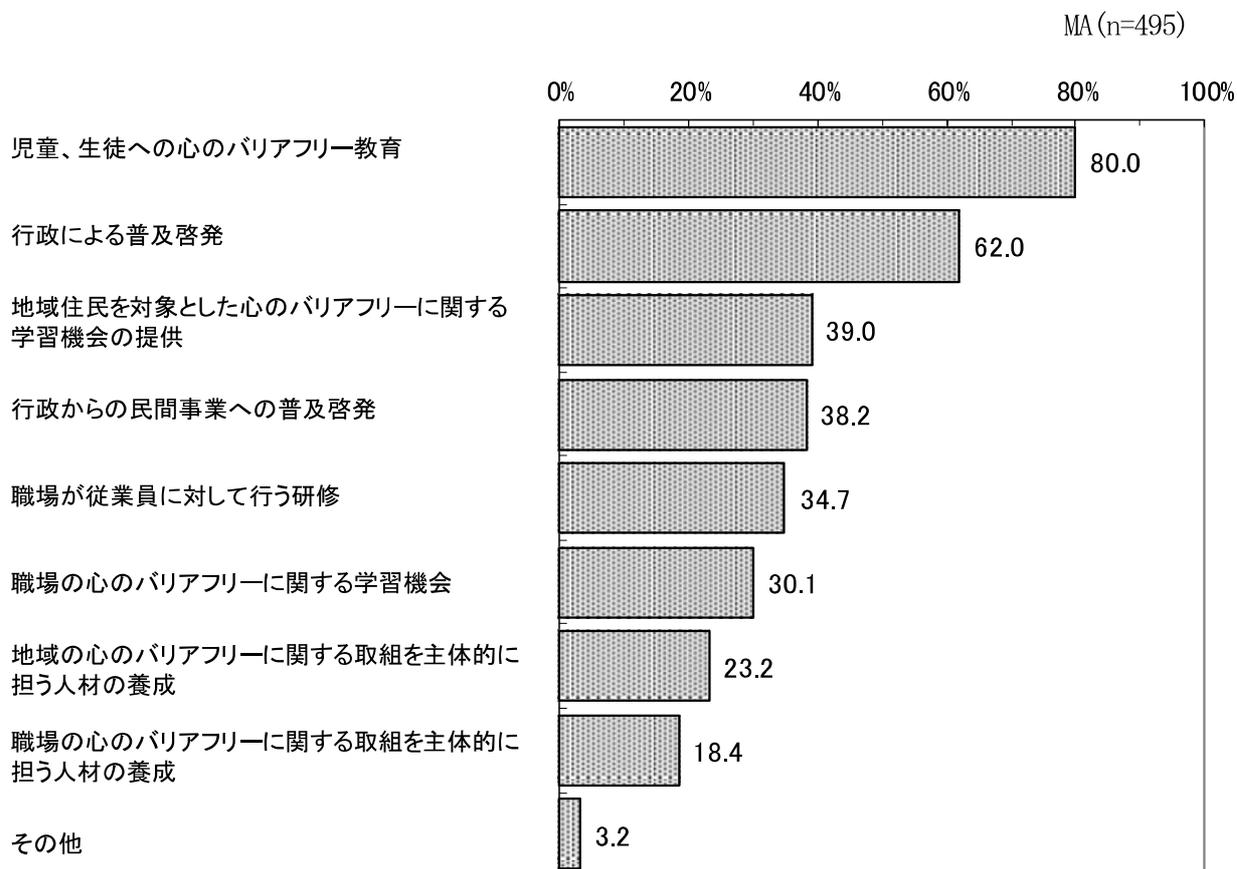
【調査結果の概要】

視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見かけた際、どのような対応をしたか聞いたところ、「ブロック上に置いてあったものを移動した」(17.0%)、「視覚障害者が困っていないか見守った」(13.1%)、「困っている視覚障害者に声をかけた(案内した)」(8.5%)などと続いている。

心のバリアフリーの効果的な普及啓発

心のバリアフリーは、①社会や環境にあるバリアを理解する
②コミュニケーションをとる ③適切な配慮を行うこと が重要です。

Q18 このことを広く周知し、行動につなげるためには、どのような働きかけが効果的と考えますか。いくつでも選んでください。



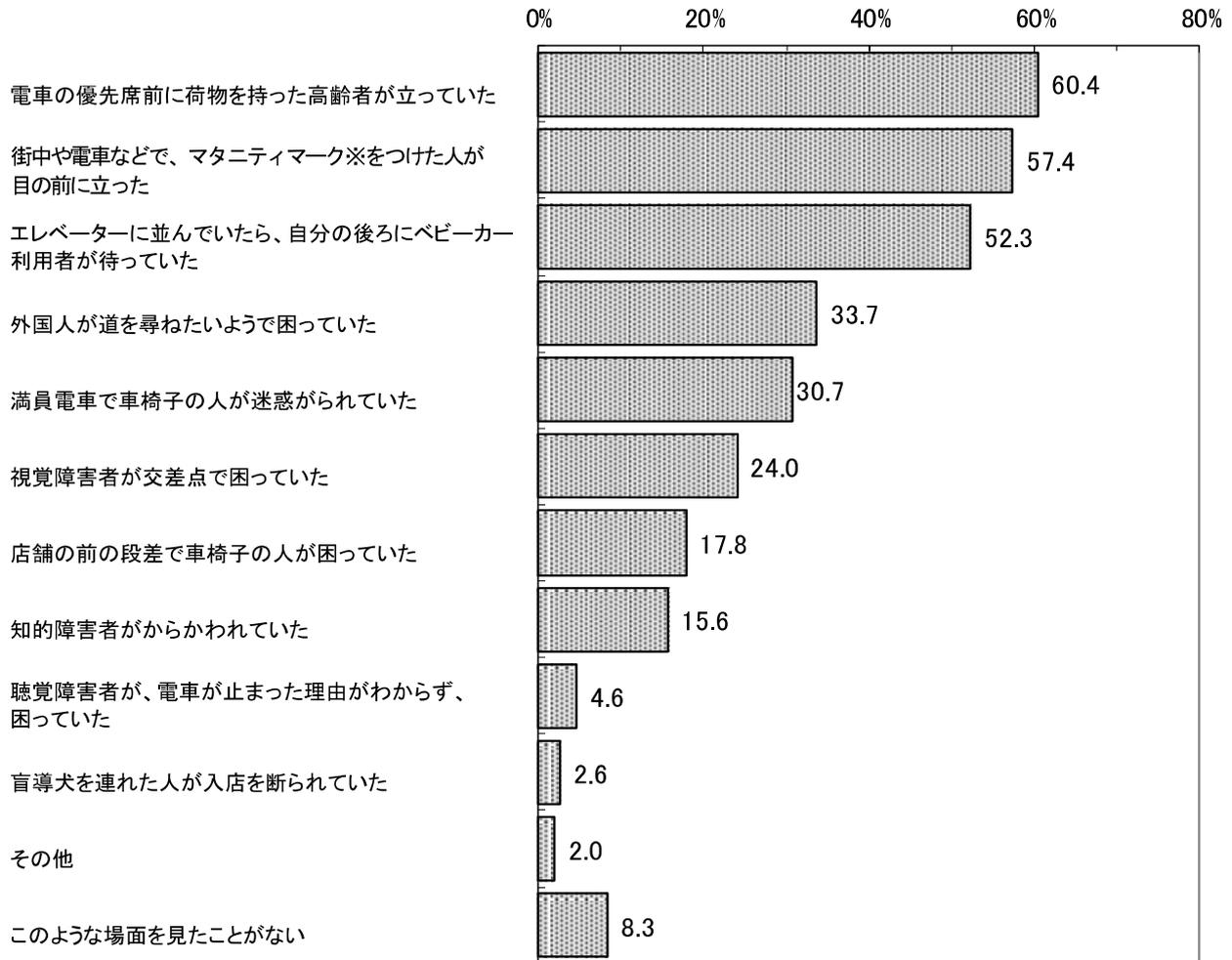
【調査結果の概要】

心のバリアフリーを広く周知し、行動につなげるための効果的な働きかけを聞いたところ、「児童、生徒への心のバリアフリー教育」(80.0%)が8割と最も高く、以下、「行政による普及啓発」(62.0%)、「地域住民を対象とした心のバリアフリーに関する学習機会の提供」(39.0%)、「行政からの民間事業への普及啓発」(38.2%)などと続いている。

心のバリアフリーに関する身近な経験

Q19 心のバリアフリーに関連して、次のような場面を見たことがありますか。いくつでも選んでください。

MA (n=495)



※ マタニティマーク：妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、まわりの方が妊産婦への配慮を示しやすくするためのもの。



電車の優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた



街中や電車などで、マタニティマークをつけた人が目の前に立った



エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた



外国人が道を尋ねたいようで困っていた



満員電車で車椅子の人が迷惑がられていた



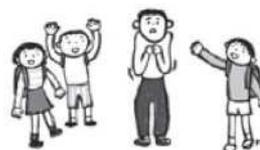
視覚障害者が交差点で困っていた



店舗の前の段差で車椅子の人が困っていた



知的障害者がからかわれていた



聴覚障害者が、電車が止まった理由がわからず、困っていた



盲導犬を連れた人が入店を断られていた



【調査結果の概要】

心のバリアフリーに関連した場面を見たことがあるか聞いたところ、「電車の優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた」(60.4%)、「街中や電車などで、マタニティマーク※をつけた人が目の前に立った」(57.4%)、「エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた」(52.3%)などと続いている。

心のバリアフリーに関する意見（自由意見）

Q20 心のバリアフリーに関する意見をご自由にお書きください。また、心のバリアフリーに関連する場面に遭遇し、声かけや手助けをした等の経験があれば、お書きください。（自由意見）

(n=466)

- | | |
|--------------------|------|
| (1) 場面の遭遇、声かけなどの経験 | 258件 |
| (2) 行動や実践への課題 | 156件 |
| (3) 普及啓発や学習の機会 | 52件 |

（主なご意見）

(1) 場面の遭遇、声かけなどの経験 258件

- スロープを自力で上がれない車椅子利用者を見つけた時に、声をかけてから手助けをした。
(男性 10代 江戸川区)
- 店先に数段の階段があり、高齢者が下りるのをためらって立ち往生していた。声をかけて手を引いて入店させた。高さ1メートルもない階段であったが、あの程度でも障壁になりうることを発見した。
(男性 20代 文京区)
- 高齢者や妊婦の方でも、席に座りたいと思わない(特別扱いされたくない)人もいるので、声をかけるのは難しいが、自然に席を移動するなどしている。
(女性 20代 品川区)
- 電車内でヘルプマーク、マタニティマークを身につけていた方に席を譲った経験があります。また、譲っていた方を目にした経験もあります。お互いが気持ちよく、公共機関を利用できると同時に、目にした人もホッとする気持ちになると感じました。
マークは、わかりやすい表示方法だと思います。適宜、増やすこともよいと思います。外見で困っていることが見え難い場合は、特に必要だと思います。
(男性 30代 台東区)
- 困った人がいたら、どんな方でも常に助けている。最寄り駅は外国人が多いので、毎日1～2組の外国人の道案内をしている。ターミナル駅でも、わかる範囲で助けている。また、視覚障害者の方や高齢者の方、大量の荷物を持った外国人が駅で困っていそうだったら、「案内が必要ですか?」「荷物を持って一緒に階段を上がりますか?」と声をかけ、YESだった場合は助けている。
(女性 30代 品川区)
- 周りに困っている人がいないかは幼少の頃から気をつけていました。現在は、私自身車椅子利用者になりましたがその気持ちは変わっておらず、可能な限り他の人を助けています。また、自分が優しくしていただく機会もあり大変感謝しております。
(男性 30代 調布市)
- お年寄りが階段をのぼれず、困っていたときに手をお貸ししたことがあります。また、電車、バスで席を譲るときもありますが、困っている方へのお声がけはなかなか勇気のいる行動だと

思います。学校や職場などでの講習や、著名人による呼びかけなどで、もっと身近なものになり、当たり前に行動できる社会になることを希望します。

(女性 40代 大田区)

- 困っている人を助けてあげたい気持ちはあるものの、近年の攻撃的な人の増加や何でもハラスメント扱いされる傾向など、他人に接することにリスクを感じる方が大きくて、確実な安心感、安全の保証、みたいなものが無ければ、気安く行動ができません。高齢者やマタニティマークの人に席を譲るなどは、日頃から実行していますが、それ以外はなかなか難しいと感じています。

(男性 50代 中央区)

- 電車を日中毎日利用するので、かなりの頻度でお声がけし手伝った経験があります。手助けを必要な方がご自身から発するのでは無く、周囲の人が自然に手助けができる環境づくりが必要かなと思います。

(女性 50代 東村山市)

- エレベーターから降りて、ベビーカーの方を乗せた。電車で席が変わった。

(男性 60代 江東区)

- 私も高齢ではありますが、優先席においても必要だと思われる方には席を譲ります。思いやりや気遣いを持てる社会であってほしい。

(女性 70歳以上 武蔵村山市)

(2) 行動や実践への課題 156件

- 心のバリアフリーは、学習機会の提供といった取り組みでは表面的なものになってしまい、実践的にはならないと考える。心のバリアフリーの妨げとなるのは、何かハードルを抱える人に対して「ずるい」といった感情、優遇されているという誤解だと考える。そのため、感覚的な平等ではなく、本質的な公平について考える機会が必要だと感じる。

(女性 10代 稲城市)

- 支援を必要とする人に対して手助けをすることが「すごい」ことではなく「当たり前」になれば、心のバリアフリーは進むと思う。

(女性 20代 江東区)

- 東京都内は他の都市と比べても人口が多く、様々な人がいるからこそ心のバリアフリーが非常に大切だと思う。行政や職場からの具体的な取り組み方法を周知すべきだと感じた。

(男性 20代 杉並区)

- 配慮が必要だと分かっているけど、どのように声をかければ良いかわからない時が多い。

(女性 20代 練馬区)

- 声かけが必要そうな場面は何度か経験があるが、行動には移せていない。どういった行動をすると手助けになるのかわからないので、事例があれば参考にしたいと思う。

(男性 20代 八王子市)

- 困っているのかもしれないと思っても、自ら積極的に声かけに行くことまでを躊躇してしまい、もっと自らの中にある心理的ハードルを下げて関わりを持ちたいと思う。
(男性 30代 板橋区)
- 「心のバリアフリー」という言葉は新しいもののように思いますが、相手の立場に立って考えて行動できるか、というのは、昔から大事だと言われていることと思います。
(女性 40代 大田区)
- 困っている人がいれば助けるのは、当たり前のこととして教育してほしい。余計なお世話かどうか気にしすぎだと思う。車椅子の人が、移動が大変そうなので車椅子を押した。階段で大荷物の高齢者が大変そうなので手伝った。電車で子連れの人や高齢者に席を譲った経験がある。
(女性 50代 町田市)
- 自分から行動を起こすのは勇気がいることだと思いますが、1人でも多くの人が理解し行動をおこせたらよいと思います。
(女性 60代 昭島市)

(3) 普及啓発や学習の機会 52 件

- 昔に比べて心のバリアフリーも普及してきたように感じる。保護者参加型で小中学校等で啓発活動を行うとよいのではなかろうか。
(男性 20代 港区)
- 白杖を持った人への声のかけ方などを教わる機会がもっとあると良いなと思いました。以前、本で、「大丈夫ですか？」と聞かれると困ってしまうが、「何か手伝えることはありますか？」という聞き方だと、答えやすいと知りました。実践的な訓練も必要だと思います。職場での研修なども効果的だと思います。
(女性 20代 大田区)
- 心のバリアフリーという言葉あまり聞いたことがなかったので、言葉自体の普及活動も大切かと思います。
(女性 40代 板橋区)
- 様々な障害を持つ方や高齢者が安心して暮らせるように配慮が必要であると考え。心のバリアフリーの場面において、当たり前のようにみんなが行動できるような教育の必要性を感じる。
(女性 70歳以上 八王子市)