

次期「福祉のまちづくり推進計画」の策定に向けた基礎資料

- 1 東京2020大会を契機としたバリアフリー化の主な進捗状況 2
- 2 都民の意識調査の結果 6
(令和3年度東京都福祉保健基礎調査)
- 3 心のバリアフリーに関する意識調査の結果 24
(令和4年度インターネット福祉保健モニター第1回アンケート)
- 4 参考 (各調査の概要) 32

東京2020大会を契機としたバリアフリー化の主な進捗状況 ① 公共交通

- 都内鉄道駅での**バリアフリールート※確保**、**視覚障害者誘導用ブロック・車椅子利用者対応トイレ等の設置**がほぼ全駅で完了
複数の出入口や乗換経路におけるバリアフリールート確保も、都が示した優先整備の考え方にに基づき、各鉄道事業者が計画的に推進
 - 利用者が10万人以上のターミナル駅に加えて、競技会場周辺の最寄り駅や空港アクセス駅等において、**ホームドアの整備**が促進
 - 地域の身近な移動手段である**路線バス車両のノンステップ化**がほぼ完了
 - 環境性能が高く、車椅子のまま乗降できる**ユニバーサルデザインタクシー車両**が普及
- ※バリアフリールート：駅出入口からホームまで段差なく移動できる経路

鉄道駅



エレベーター等による1ルート確保状況
〈都市整備局・交通局〉

H25末 95.4% → R3末 98.0%
※都営地下鉄 100%



視覚障害者誘導用ブロックの設置状況
〈都市整備局・交通局〉

H25末 99.2% → R3末 99.9%
※都営地下鉄 100%



車椅子利用者対応トイレ等の設置状況
〈都市整備局・交通局〉

H25末 94.1% → R3末 97.1%
※都営地下鉄 100%



ホームドアの設置状況
〈都市整備局・交通局〉

H25末 30.1% → R3末 49.3%
※都営地下鉄 85.3%



路線バス

ノンステップバスの普及状況

〈都市整備局・交通局〉

H25末 89.2% → R3末 95.8%
※都営バス 100%



タクシー



ユニバーサルデザインタクシーの普及状況
〈環境局〉

補助実績 H28末 3台 → R3末 13,887台

東京2020大会を契機としたバリアフリー化の主な進捗状況 ② 道路・公園

- 競技会場や観光施設周辺の道路を中心に、歩道の段差解消・勾配の改善、視覚障害者誘導用ブロックと交差点のエスコートゾーン、視覚障害者用信号機等の連続的な整備が進み、利用者の多い主要駅周辺等の都道では、無電柱化と一体的な整備を推進
- 競技会場、練習会場等となる都立公園や海上公園を中心に、園路での勾配の改善やスロープ・手すりの設置、視覚障害者誘導用ブロックの設置、トイレでの洋式化やオストメイト用設備・乳幼児用設備の設置等を推進

道路



都道のバリアフリー化 〈建設局〉

特定道路等の整備 (H27末 327km(完了))
優先整備路線の整備 (うち競技会場周辺等の都道)
(H28末 約18km → R2末 約90km(完了))

都道の無電柱化

都内(都道)の地中化率〈建設局〉

センター・コア・エリア内
(H25末 85% → R1末 概ね完了)
第一次緊急輸送道路 うち環状七号線
(H25末 27% うち環状七号線 25% →
R3末 45% うち環状七号線 56%)



道路標識の整備

すべての人にわかりやすい道路案内標識の整備
(「東京みちしるべ2020」)〈建設局〉

H27末 1,642枚 →
R1末 10,515枚 (完了)

エスコートゾーンの設置状況 〈警視庁〉

H25末 536か所 → R3末 746か所

臨海部におけるバリアフリーの推進
競技会場や観光施設周辺道路の整備
〈港湾局〉

H30末 3km → R1末 10km(完了)

公園



都立公園の整備

誰もが快適に利用できる公園を整備〈建設局〉

H26~R3整備実績 累計54.6ha新規開園



海上公園の整備

競技会場等となる既存公園の整備改修〈港湾局〉

H26~R3整備実績 のべ27箇所

東京2020大会を契機としたバリアフリー化の主な進捗状況 ③ 建築物・面的整備等

- 都立の**競技会場**では、「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」に加えて、「**アクセシビリティ・ワークショップ**」での意見を踏まえて**整備**
- 都や区市町村の**スポーツ施設**、**都庁舎**、**都立の学校**、**文化施設**、**公共住宅等**において、改修や新設の際にバリアフリー化が進展
- **宿泊施設**の**車椅子利用者用客室**や**共用部のバリアフリー化**を促進、**一般客室の整備基準**を条例化し、あわせて**約3,200室を確保**
- 区市町村が作成した**バリアフリー基本構想に基づく面的整備**や、障害当事者等の**住民参加によるバリアフリー化改修等**が促進

スポーツ施設

オリンピック・パラリンピック競技会場の整備
 都が新設する恒久施設について
 ユニバーサルデザインの視点に立った整備を行う
 〈生活文化スポーツ局〉

H26～R1整備完了
 有明アリーナ、大井ホッケー競技場 等

都立体育施設等のバリアフリー化
 大規模改修に合わせ
 必要なバリアフリー化工事を実施
 〈生活文化スポーツ局〉

H27～R3整備実績
 有明コロシアム、東京体育館 等



区市町村立スポーツ施設のバリアフリー化
 スポーツ環境の拡大工事やバリアフリー工事等
 を支援 〈生活文化スポーツ局〉

補助実績 H26～R3のべ**262件**

宿泊施設



宿泊施設のバリアフリー化
 客室等のバリアフリー改修等支援
 〈産業労働局〉

補助実績 H26～R3のべ**188件**

※R4.10月末時点（R3実績は交付決定ベース）

面的整備・当事者参画



ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業
 障害当事者等の住民参加による調査を踏まえた
 施設のバリアフリー化改修等に取り組む
 区市町村を支援 〈福祉保健局〉

補助実績 H29～R3 のべ 点検事業 **29件**
 緊急整備 **45件**
 トイレ洋式化 **3,697基**
 トイレ環境整備**111か所**



出典：移動等円滑化促進方針・バリアフリー基本
 構想作成に関するガイドライン（国土交通省）

バリアフリー基本構想等作成事業
 区市町村のバリアフリー基本構想等
 作成費補助 〈都市整備局〉

補助実績 H26～R3のべ**26区市**



東京2020大会を契機としたバリアフリー化の主な進捗状況 ④ ソフト面

- 東京2020大会に向け、障害の有無に関わらず、互いに尊重し合える「**共生社会の実現**」を目指し、心と情報のバリアフリーの取組を推進
- 人々の意識の中で作り出され、社会や環境にあるバリアをなくすために必要な行動を続ける、「**心のバリアフリー**」の社会的気運を醸成
- 誰もが必要な情報をスムーズに入手できるよう、「**情報バリアフリー**」の充実を図り、大会後には手話言語条例を制定
- 障害者や高齢者、外国人旅行者等が安心して東京での滞在を楽しめるよう、**アクセシブル・ツーリズムの普及**や**多言語対応**等を促進

心のバリアフリー



シティキャスト（都市ボランティア）に対する研修
 シティキャストの育成に向け研修等を実施
 〈旧オリンピック・パラリンピック準備局：R1～3〉

心のバリアフリーサポート企業連携事業

心のバリアフリーの推進に取り組む企業等を登録し、好事例企業等の取組状況を公表
 〈福祉保健局：H30～〉



心のバリアフリー普及啓発ポスターコンクール

都内の小学生・中学生を対象に作品を募集し、入賞作品を活用したポスターを幅広く配布
 〈福祉保健局：H28～〉



「心のバリアフリー」の実践に向けたハンドブックの作成
 障害の社会モデルやコミュニケーション、適切な配慮について、具体的な事例を交えて紹介〈福祉保健局：H29〉

情報バリアフリー

バリアフリー情報のオープンデータ化

都内公共施設等の車椅子利用者対応トイレの情報をオープンデータとして公表〈福祉保健局：H30～〉

R3末時点 **8,713基**

とうきょうユニバーサルデザインナビ

外出に必要な情報が集約されたポータルサイトを運営
 〈福祉保健局：H27～〉



TOKYO障スポ・ナビの運用

障害者のスポーツに関する様々な情報を掲載したポータルサイト
 〈生活文化スポーツ局：H24～〉



手話のできる都民育成事業

手話及び聴覚障害の普及啓発イベント等を実施
 〈福祉保健局：H26～〉

R3末時点 **9,906名**



観光

アクセシブル・ツーリズムの推進

① 障害者や高齢者等が積極的に外出して、様々な交通機関を快適に利用しながら旅行ができる環境を整備
 〈産業労働局：H29～〉

② バリアフリーの観光ルート上の情報をパンフレットやウェブサイトで情報発信
 〈産業労働局：H27～〉



ウェブサイトによる観光情報の発信

東京の様々な観光の魅力が多言語でウェブサイト「GO TOKYO」等により発信
 〈産業労働局〉

東京ひとり歩きサイン計画

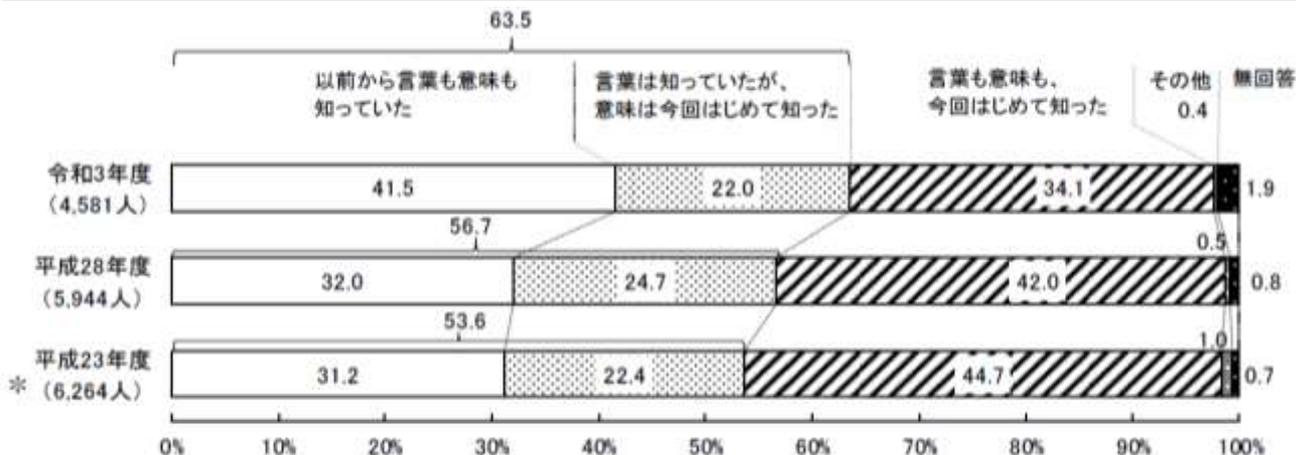
ピクトグラムや多言語で表記した観光案内標識を設置
 〈産業労働局〉

H26年度改訂の指針に基づく観光案内標識設置実績 H27～R2 累計**554基**

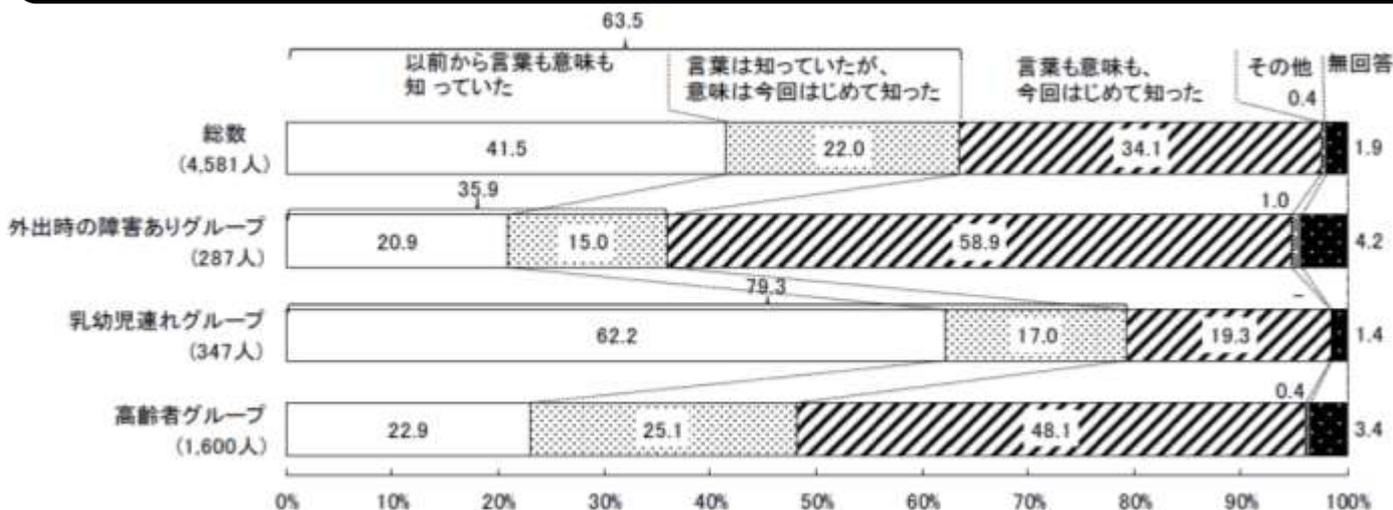
都民の意識調査（令和3年度東京都福祉保健基礎調査）の結果

1 ユニバーサルデザインの認知度

○ 「ユニバーサルデザイン」という言葉や意味を知っているかどうか聞いたところ、「以前から言葉も意味も知っていた」と「言葉は知っていたが意味は今回初めて知った」を合わせた割合は63.5%で、28年度調査と比べて6.8ポイント増加している。



○ 「乳幼児連れグループ」の「以前から言葉も意味も知っていた」と「言葉は知っていたが意味は今回初めて知った」を合わせた割合は79.3%で、総数に比べて15.8ポイント高くなっている。



【外出時のグループ】

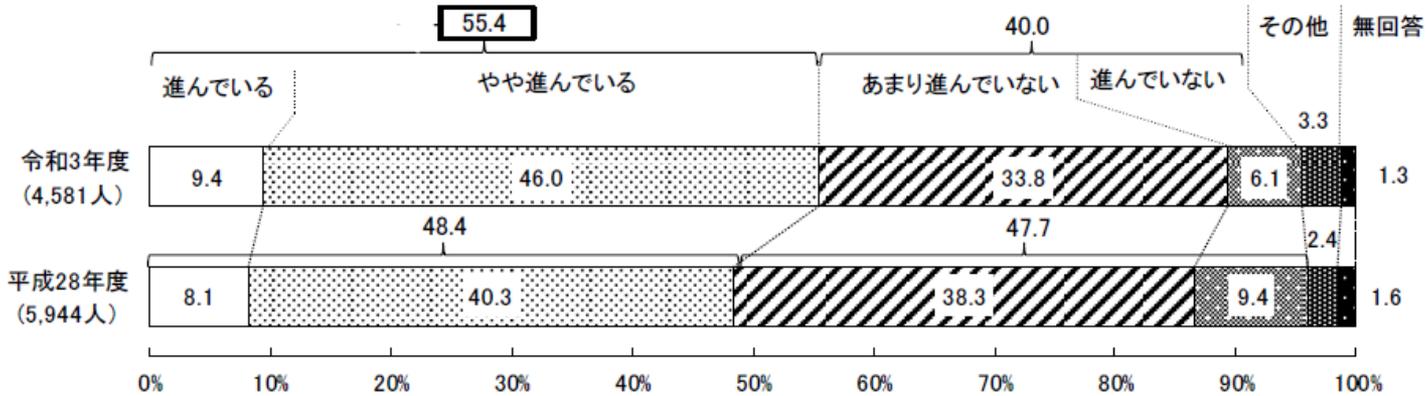
外出時の障害ありグループ
→「何らかの障害があるために、外出の際、福祉機器や介助者が必要である」と答えた者（287人）

乳幼児連れグループ
→「乳幼児を連れて外出することがある」と答えた者（347人）

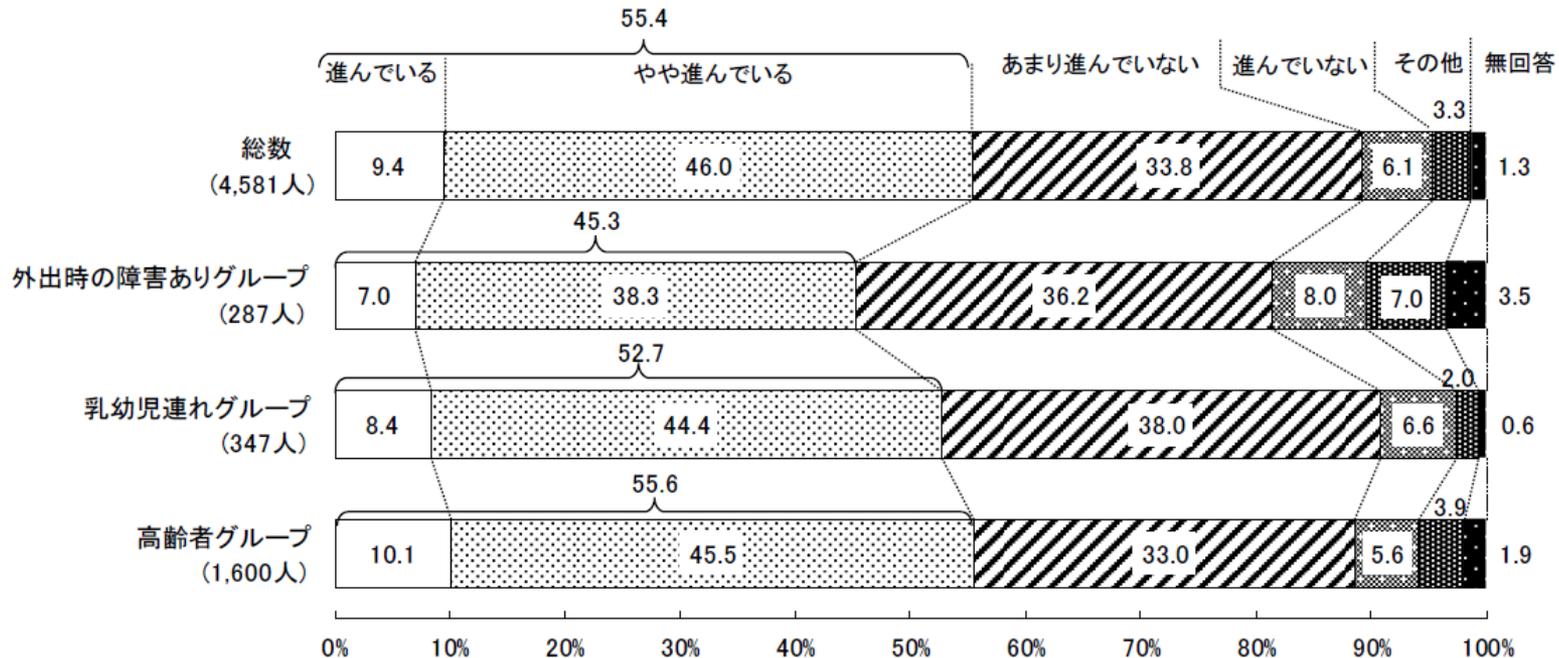
高齢者グループ
→年齢が65歳以上の者（1,600人）

2 東京のまちにおける施設や設備のバリアフリー化の状況

○ 現在の東京のまちにおける施設や整備のバリアフリー化の状況について聞いたところ、「進んでいる」と「やや進んでいる」を合わせた割合は55.4%で、28年度調査と比べて7.0ポイント増加している。

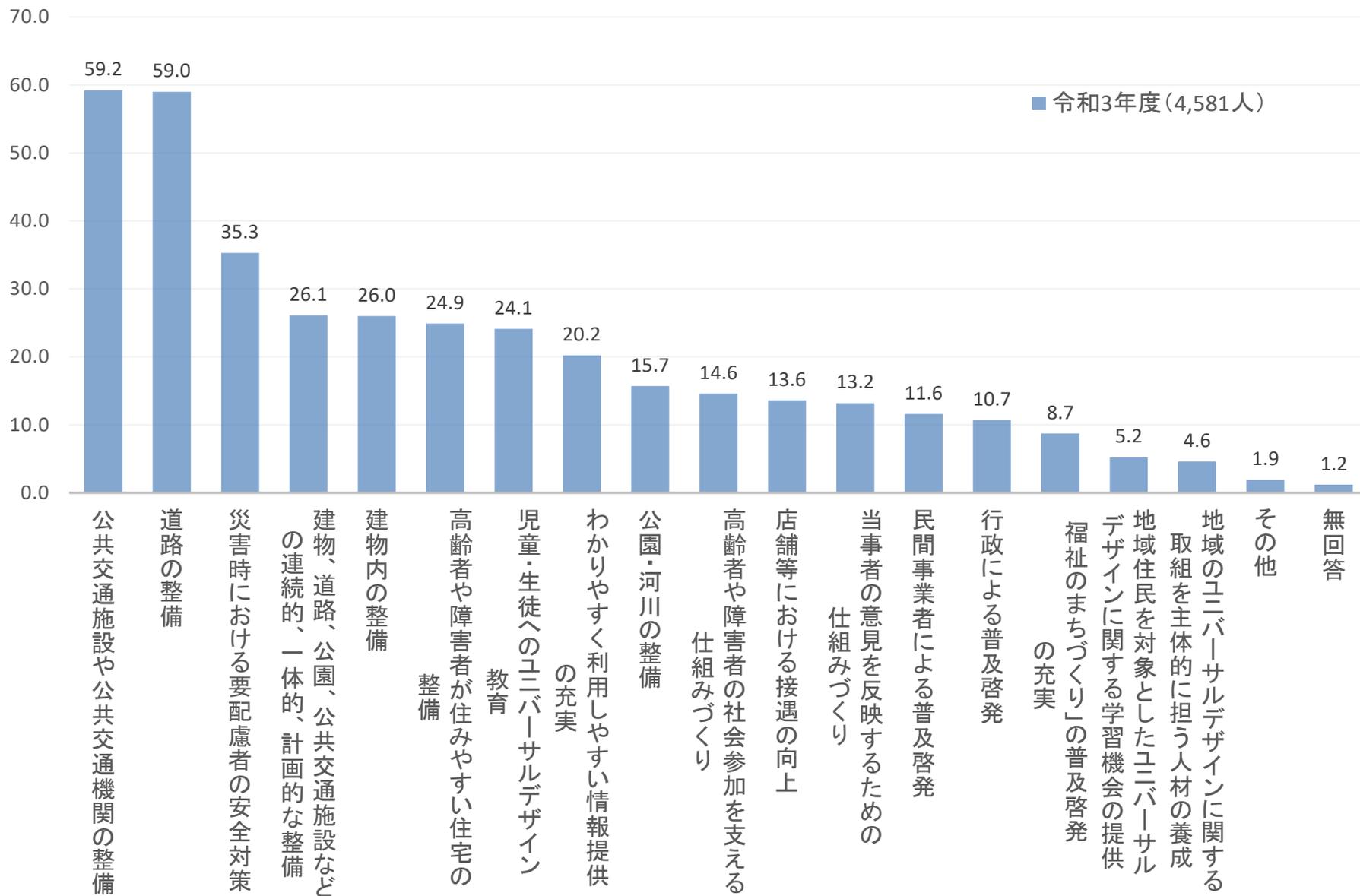


○ 外出時の障害ありのグループでは、「進んでいる」と「やや進んでいる」を合わせた割合は45.3%で、総数と比べて10.1ポイント低くなっている。

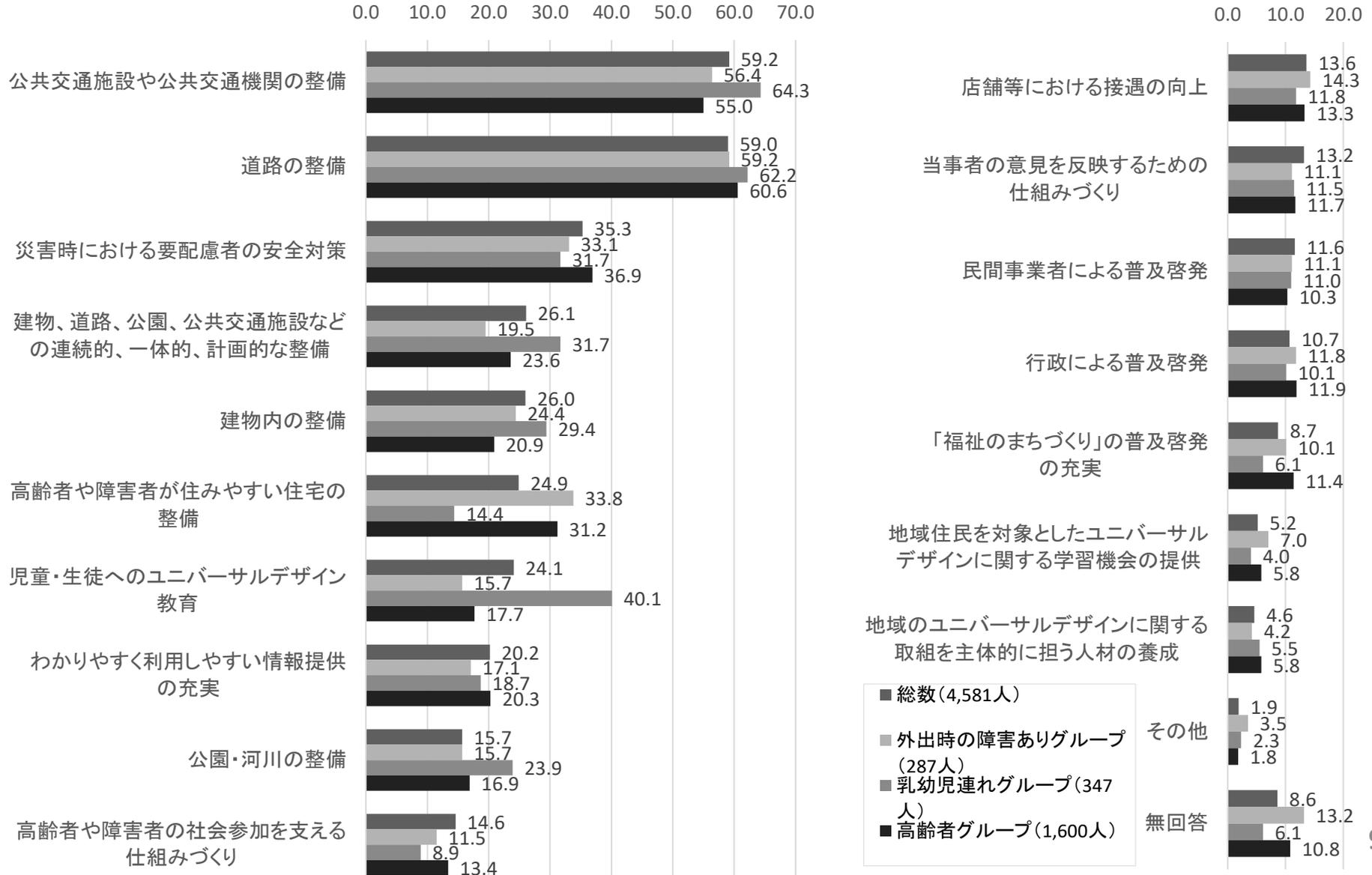


3 福祉のまちづくりで特に重点的に取り組む必要があるもの〔複数回答〕

○ 今後、ユニバーサルデザインの理念に基づいた福祉のまちづくりを進めていくにあたり、特に重点的に取り組む必要があるものを聞いたところ、「公共交通施設や公共交通機関の整備」、「道路の整備」の割合が、それぞれ約6割

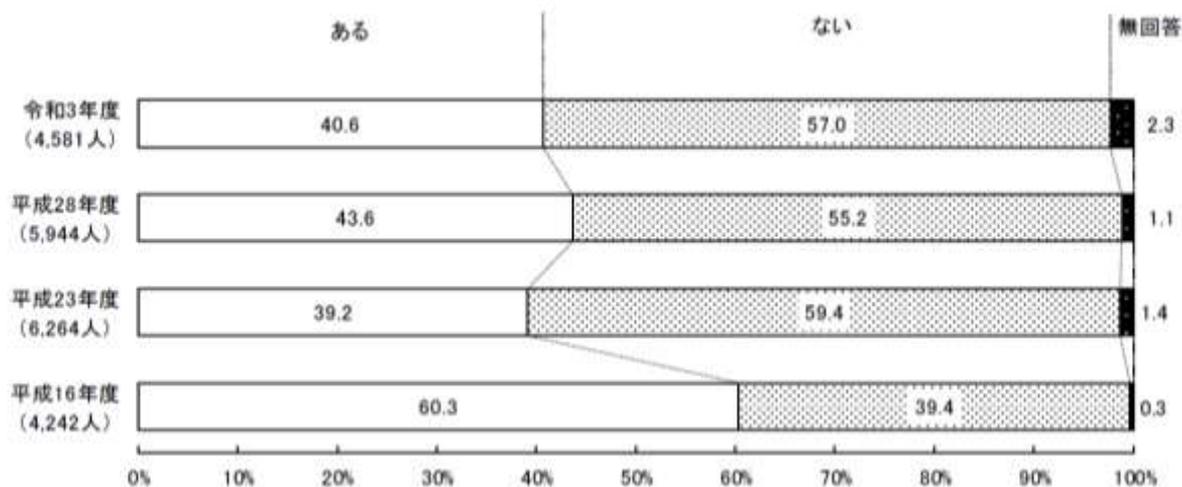


- 福祉のまちづくりで特に重点を置いて取り組む必要があることを外出時グループ別に見ると、
 - ・ 外出時の障害ありグループでは、「高齢者や障害者が住みやすい住宅の整備」が、総数に比べて8.9ポイント高くなっている。
 - ・ 乳幼児連れのグループでは、「児童、生徒へのユニバーサルデザイン教育」が、総数に比べて16.0ポイント高く、「公園・河川の整備」は8.2ポイント高くなっている。
 - ・ 高齢者グループでは、「高齢者や障害者が住みやすい住宅の整備」が、総数に比べて6.3ポイント高くなっている。



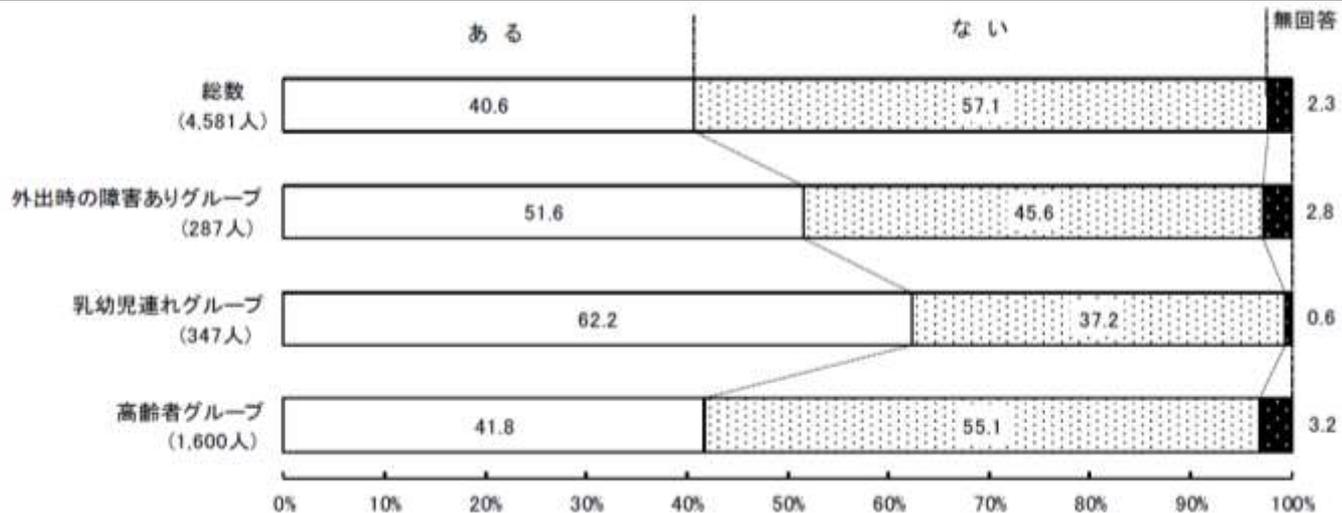
4 日常よくでかけるところに着くまでのバリアの有無〔複数回答〕

○ 日常よくでかけるところ（職場、学校、買い物先など）に着くまでに、道路や駅、電車やバスなどでバリアフリー化されていないために、不便（バリア）を感じることもあるところ、「ある」の割合は40.6%で、28年度調査と比べて3.0ポイント減少している。



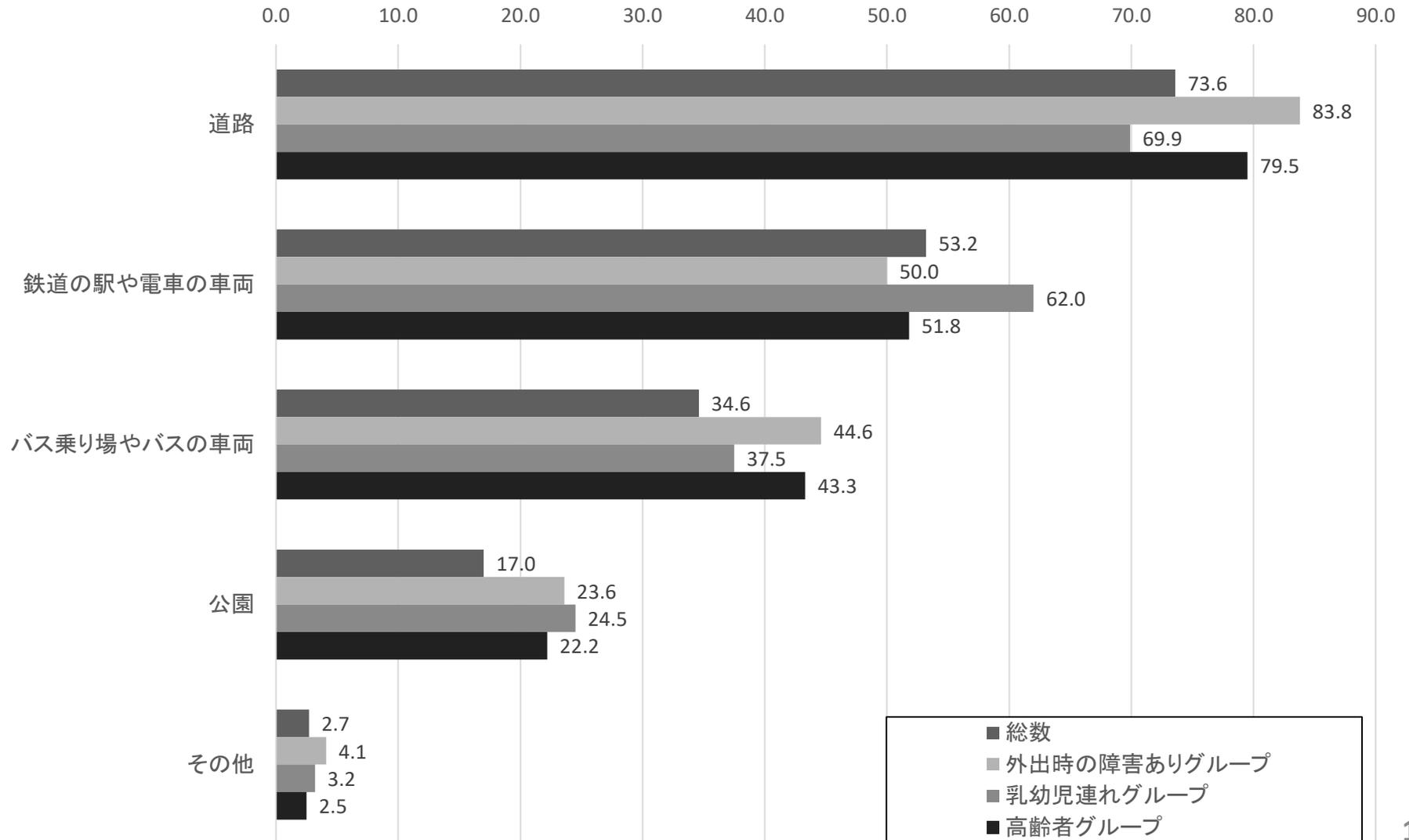
○ 外出時グループ別にみると、バリアを感じるところが「ある」割合は、

- ・ 外出時の障害ありグループでは51.6%で、総数と比べて11.0ポイント高くなっている。
- ・ 乳幼児連れのグループでは62.2%で、総数と比べて21.6ポイント高くなっている。



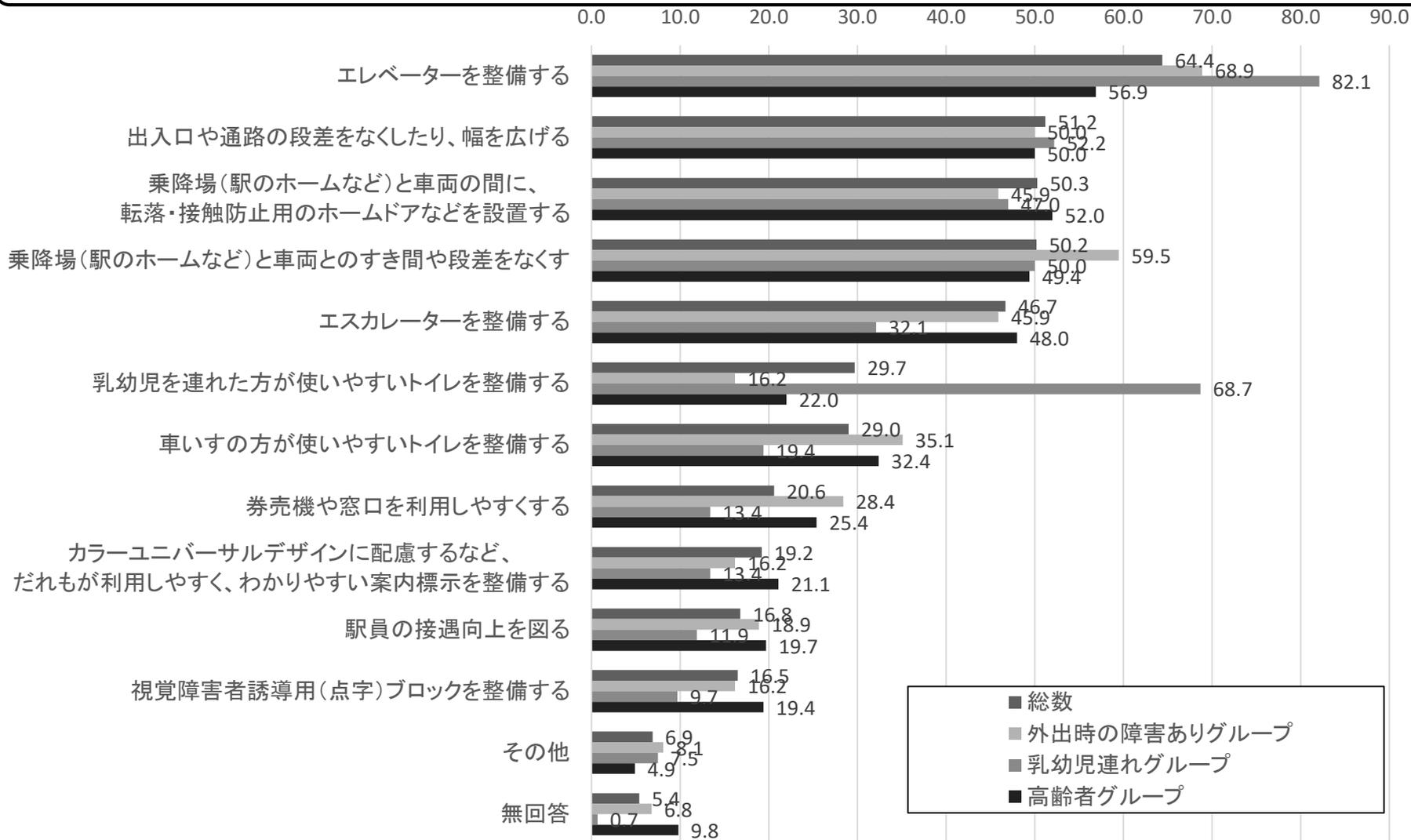
5 日常よくでかけるところに着くまでのバリアの箇所〔複数回答〕

- バリアを感じる場所がある人のうち、バリアを感じる箇所は、「道路」は7割超、「鉄道の駅や電車の車両」は5割超
- 外出時グループ別にみると、
 - ・ 乳幼児連れグループでは、「鉄道の駅や電車の車両」の割合が、総数に比べて8.8ポイント高くなっている。
 - ・ 外出時障害ありグループでは、「道路」「バス乗り場やバスの車両」の割合が、総数に比べて10ポイント以上高くなっている。



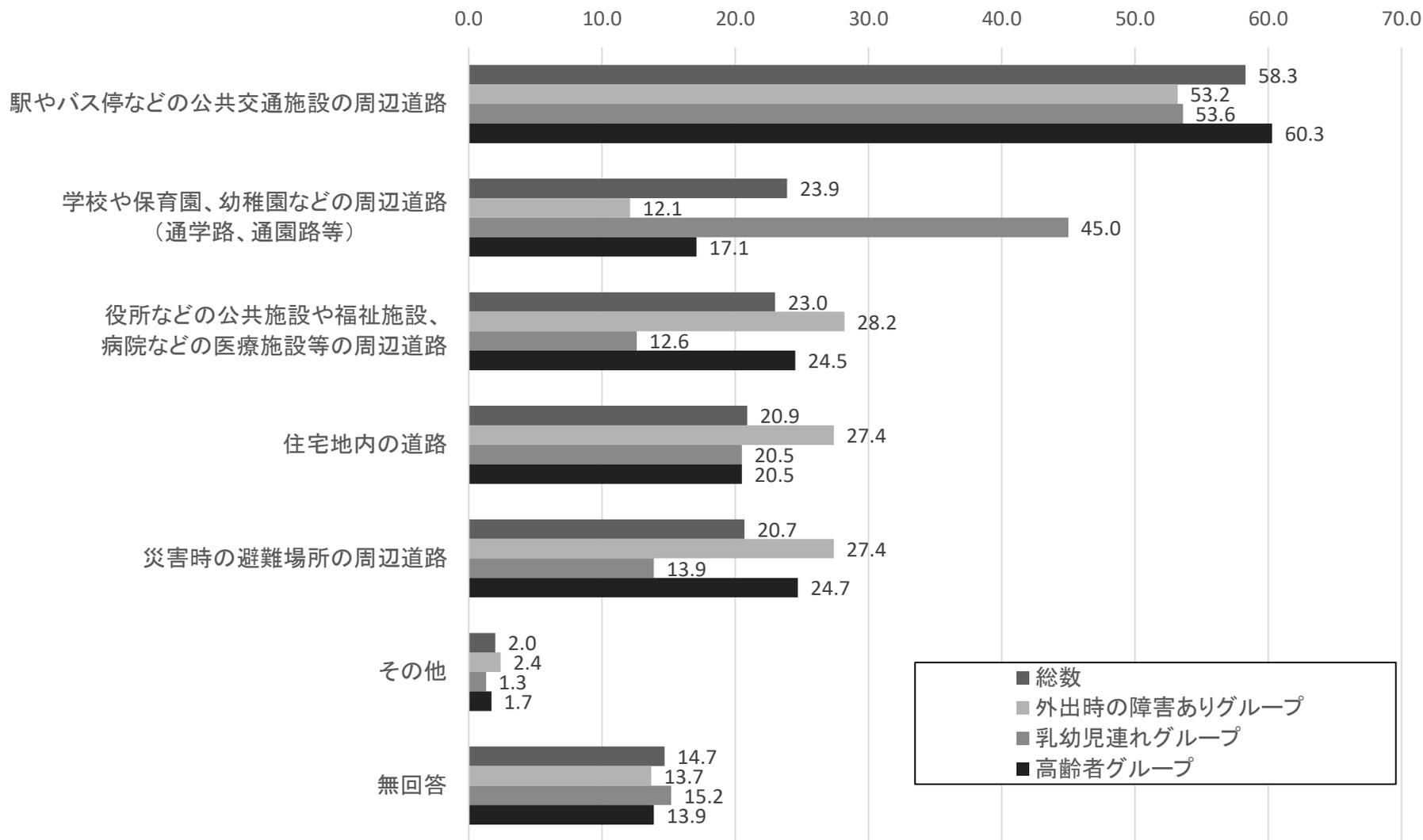
6 鉄道の駅で整備が必要なこと〔3つまでの複数回答〕

- 鉄道の駅や電車の車両でバリアを感じる人がいる人に、鉄道の駅を利用しやすくするために必要な整備を聞いたところ、「エレベーターを整備する」が64.4%で、最も高い。
- 外出時グループ別にみると、
 - ・ すべてのグループで「エレベーターを整備する」が最も高い。
 - ・ 障害ありグループでは、「乗降場と車両とのすき間や段差をなくす」が59.5%と高く、総数に比べて9.3ポイント高くなっている。
 - ・ 乳幼児連れグループでは、「乳幼児を連れた方が使いやすいトイレの整備する」が29.7%と高く、総数に比べて39.0ポイント高くなっている。



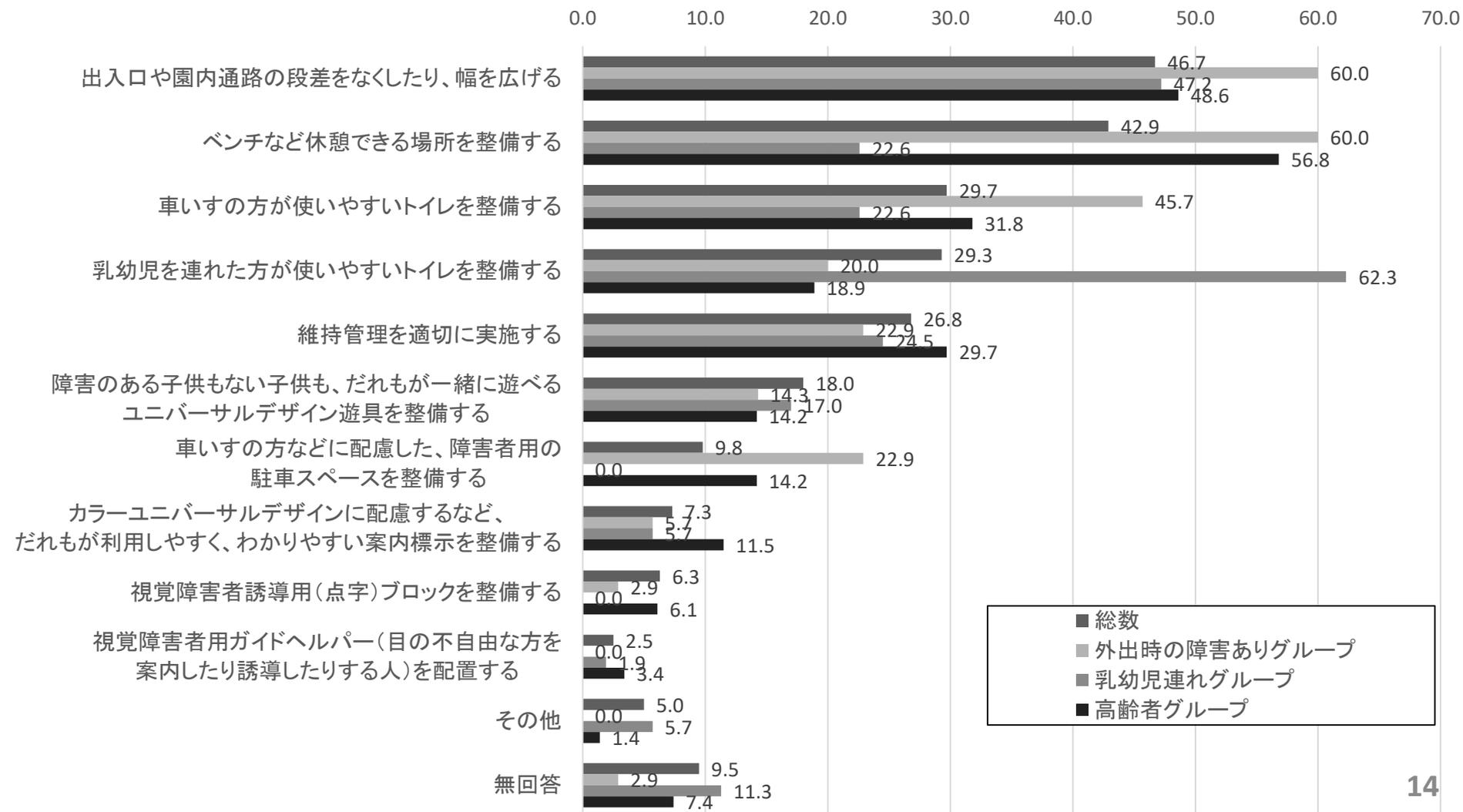
7 バリアフリー化を重点的に進める必要がある道路〔2つまでの複数回答〕

- 道路でバリアを感じるところが「ある」人に、どのような道路でバリアフリー化を重点的に進める必要があるか聞いたところ、「駅やバス停などの公共交通施設の周辺道路」が58.3%で、最も高い。
- 外出時のグループ別にみると、
 - ・ 乳幼児連れグループでは、「学校や保育園、幼稚園などの周辺道路」が45.0%で、総数に比べて21.1ポイント高くなっている。
 - ・ 外出時の障害ありグループでは、「災害時の避難場所の周辺道路」が27.4%で、総数に比べて6.7ポイント高くなっている。



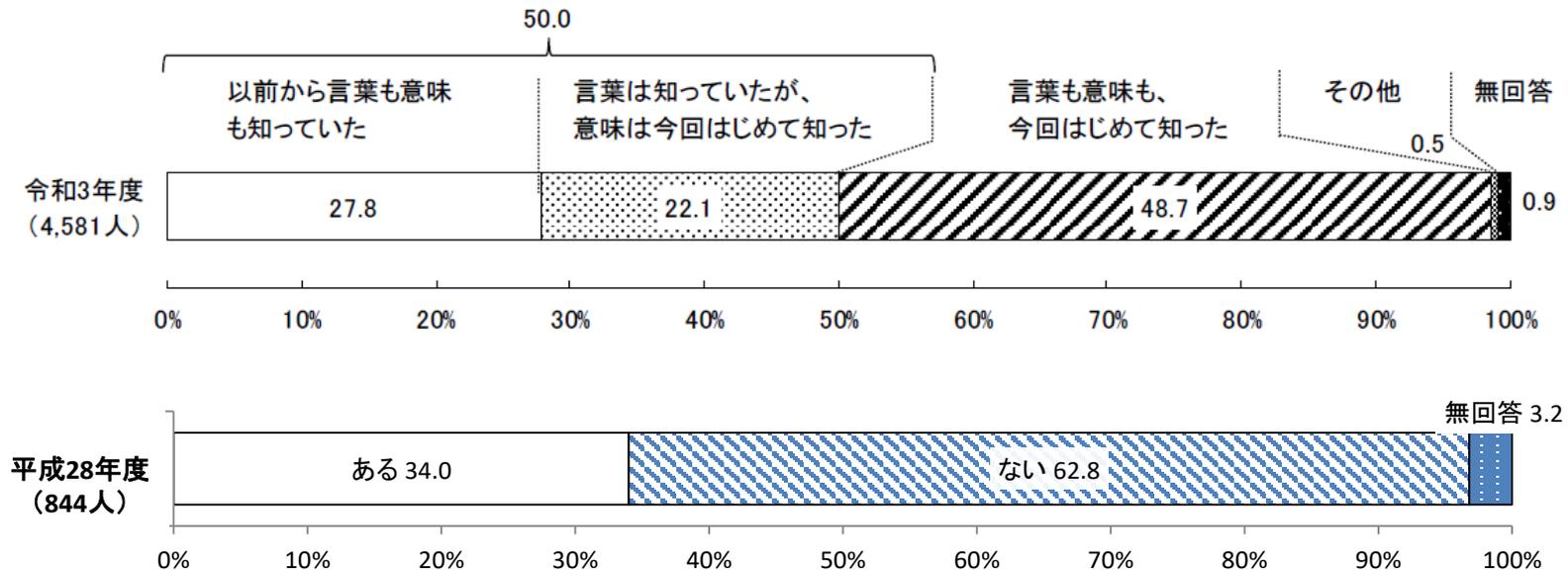
8 公園で整備が必要なこと〔3つまでの複数回答〕

- 公園でバリアを感じる人が「ある」人に、公園を利用しやすくするためにどんな整備が必要か聞いたところ、「出入口や園内通路の段差をなくしたり、幅を広げる」が46.7%で、最も高い。
- 外出時のグループ別にみると、
 - ・ 障害ありグループでは、「段差をなくしたり、幅を広げる」と「ベンチなど休憩できる場所を整備する」が60.0%で、最も高くなっている。
 - ・ 乳幼児連れグループでは、「乳幼児を連れた方が使いやすいトイレの整備する」が62.3%と最も高く、総数に比べて33.0ポイント高くなっている。
 - ・ 高齢者グループでは、「ベンチなど休憩できる場所を整備する」が56.8%で最も高く、総数に比べて13.9ポイント高くなっている。



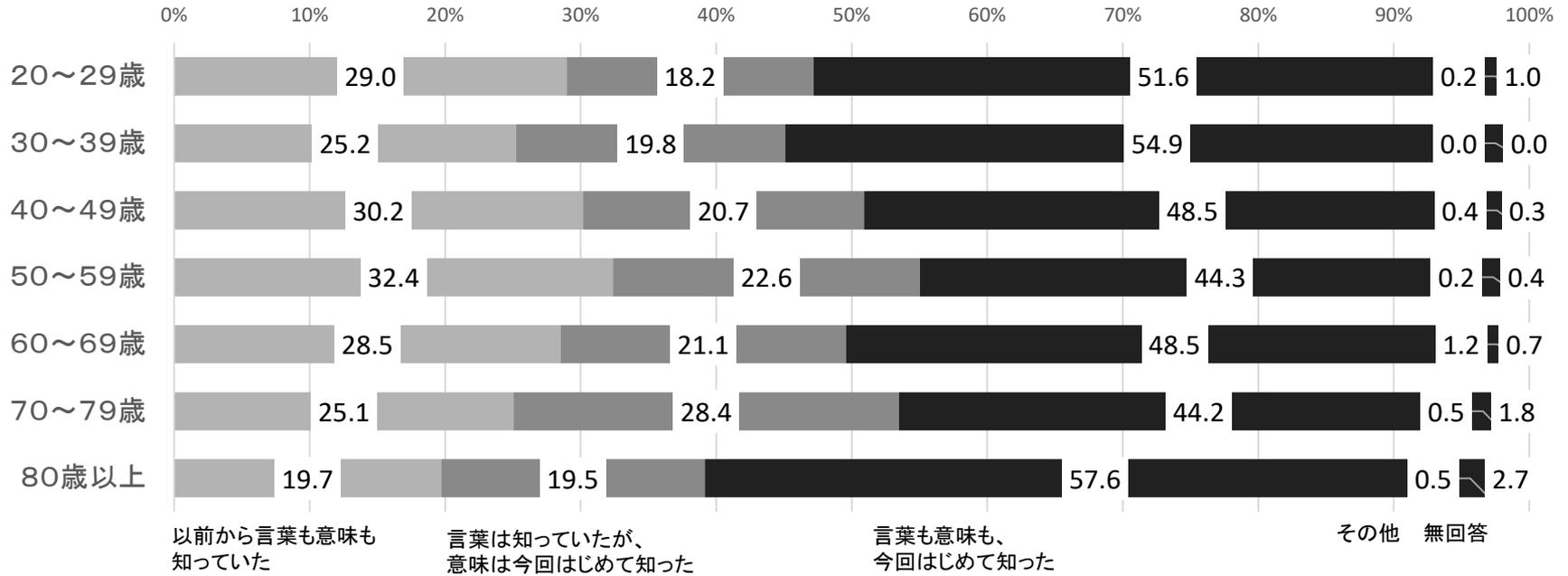
9 「心のバリアフリー」という言葉の認知度

- 「心のバリアフリー」という言葉や意味を知っているか聞いたところ、「以前から言葉も意味も知っていた」と「言葉は知っていたが意味は今回初めて知った」をあわせた割合は、50.0%となっている。
- 平成28年度に実施した「心のバリアフリーに関する意識調査」で、「心のバリアフリー」という言葉を「聞いたことがある」と回答した割合は、34.0%であり、その時よりも今回16.0ポイント増加した。

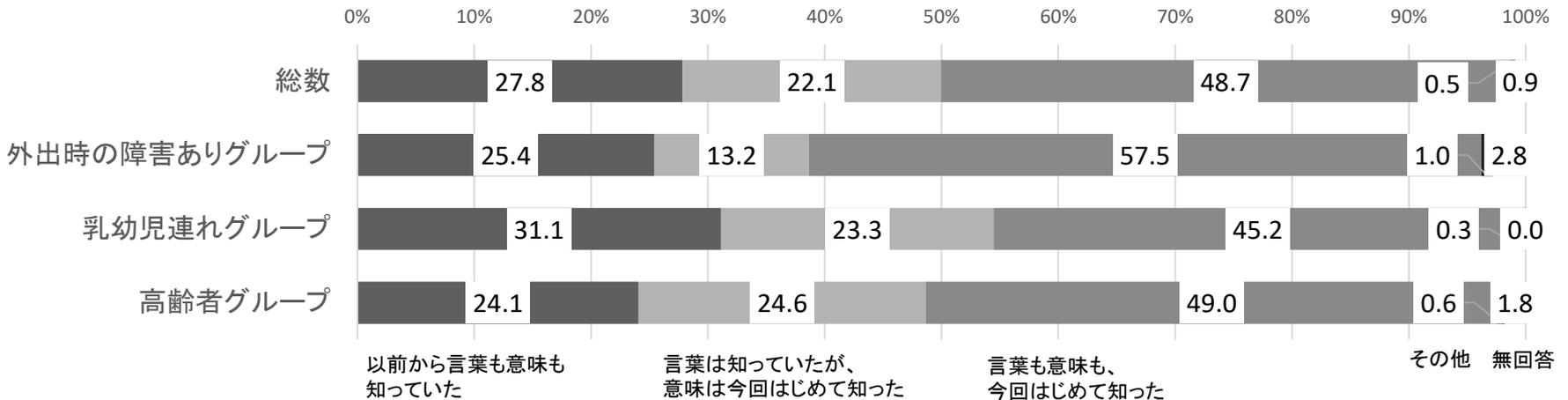


出典：東京都福祉保健局「心のバリアフリーに関する事例収集及び意識調査」（平成29年3月）

○ 「心のバリアフリー」の認知度を年齢別にみると、「以前から言葉も意味も知っていた」と「言葉は知っていたが、意味ははじめて知った」を合わせた割合は、50代が55.0%と最も高く、80代以上が39.2%と最も低い。



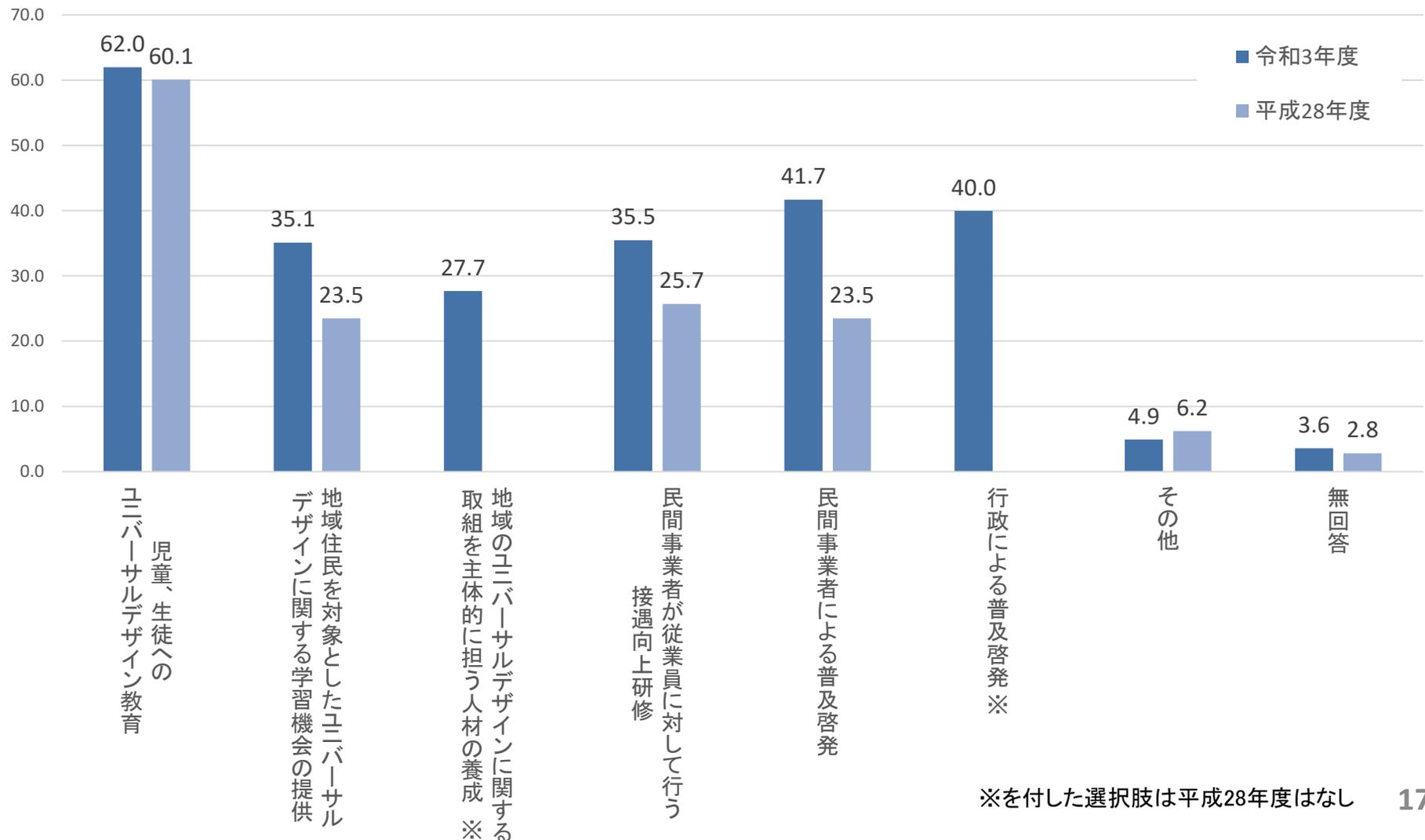
○ 「心のバリアフリー」の認知度を外出のグループ別にみると、「以前から言葉も意味も知っていた」と「言葉は知っていたが、意味ははじめて知った」を合わせた割合は、乳幼児連れグループは総数よりも4.5ポイント高く、外出時の障害ありグループは11.3%低い。



10 「心のバリアフリーに向けた取組の強化」の目指すべき将来像の実現のために効果的だと思う取組 〔複数回答〕

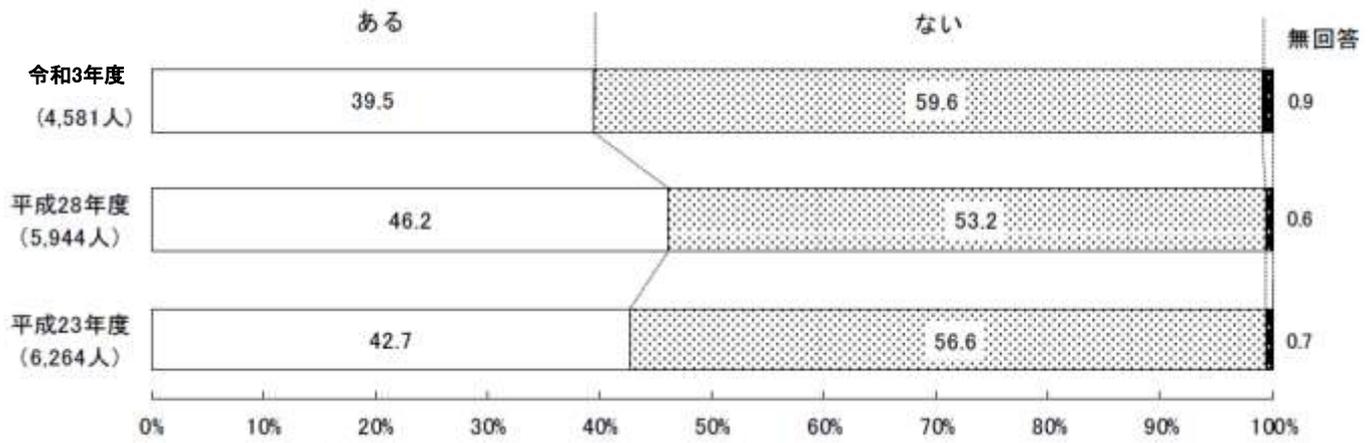
○ 「心のバリアフリー」の実現のため、効果的だと思う取組について聞いたところ、「児童、生徒へのユニバーサルデザイン教育」が62.0%で最も高く、次いで「民間事業者による普及啓発」が41.7%となっている。

○ 前回調査と比較すると、「民間事業者による普及啓発」が18.2ポイント増加している。



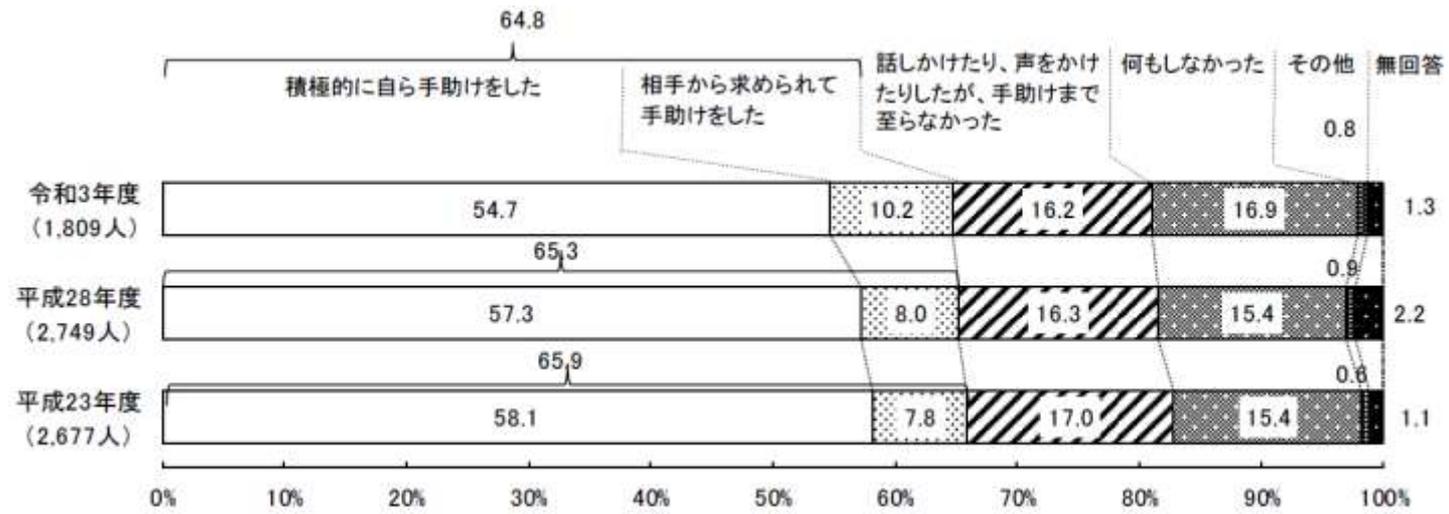
11 外出時に困っている人を見かけたり、出会ったりした経験の有無

○ 過去1年くらいの間に、外出の際、高齢者や障害のある方、妊産婦、乳幼児連れの方などが困っているのを見かけたり、出会ったりしたことがあるかを聞いたところ、「ある」人の割合は、39.5%で、平成28年度調査と比べて6.7ポイント減少している。



12 困っている人を見かけたときに自分がとった行動

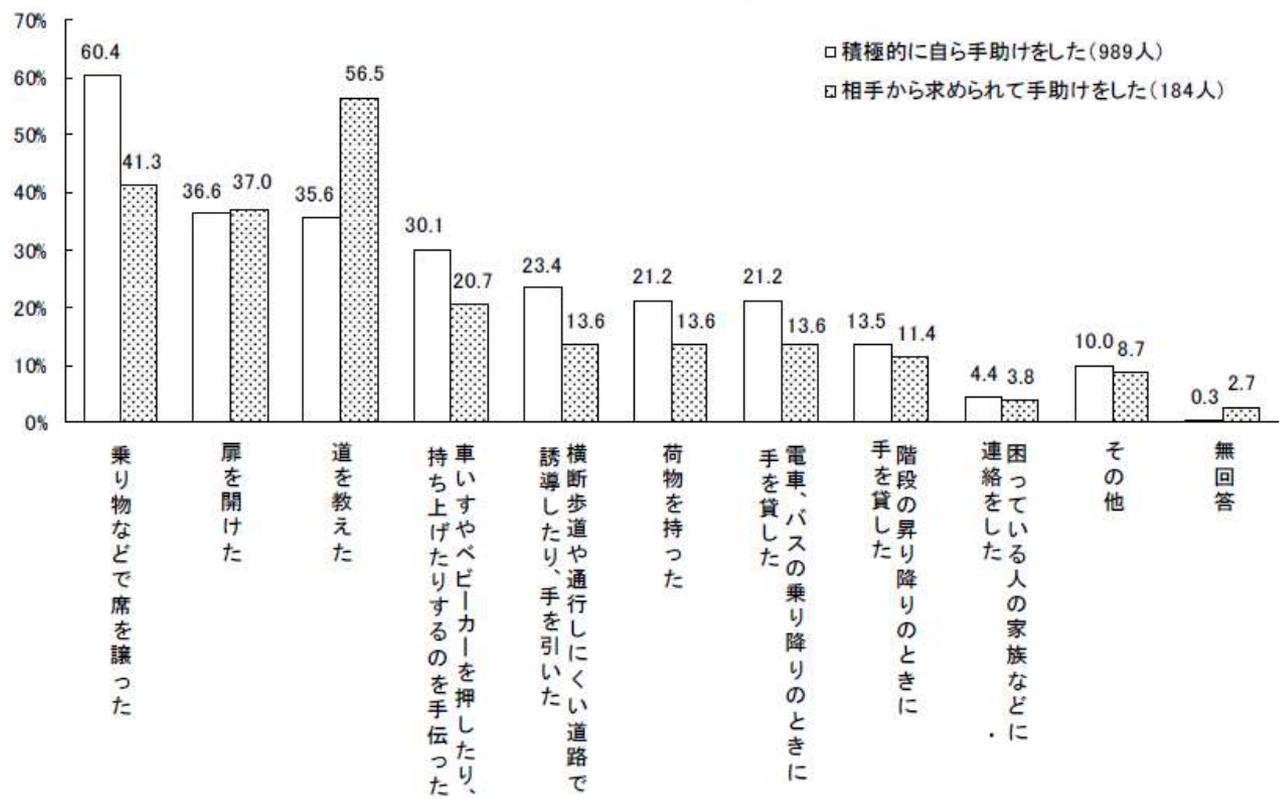
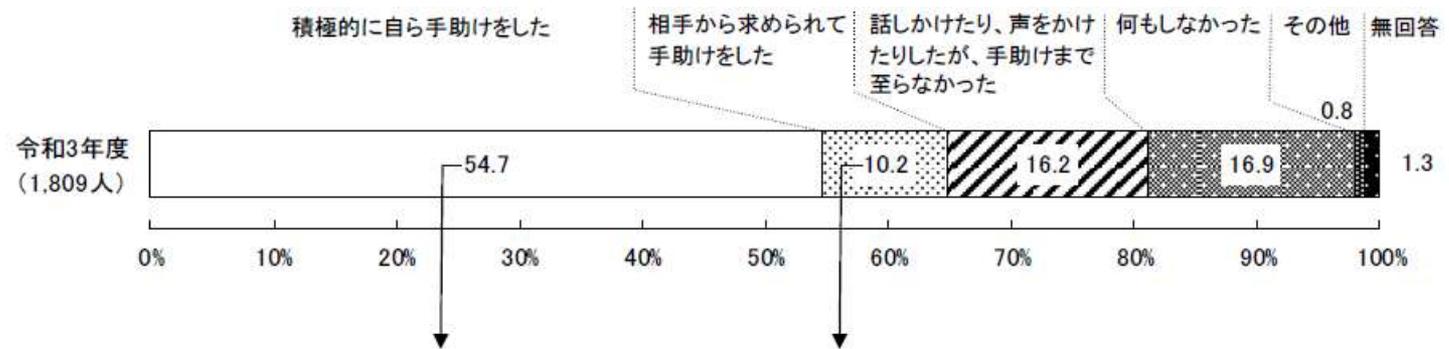
○ 困っている人を見かけたことがある人に、その時どのような行動をとったかを聞いたところ、「積極的に自ら手助けした」人の割合は54.7%で、平成28年度調査と比べて2.6ポイント減少している。
 ○ 「積極的に自ら手助けをした」人と「相手から求められて手助けをした」人を合わせた割合は、64.8%となっている。



13 困っている人にした手助けの内容〔複数回答〕

○ 困っている人に手助けした内容を、積極的に自ら手助けをした人と相手から求められて手助けをした人に分けてみると、

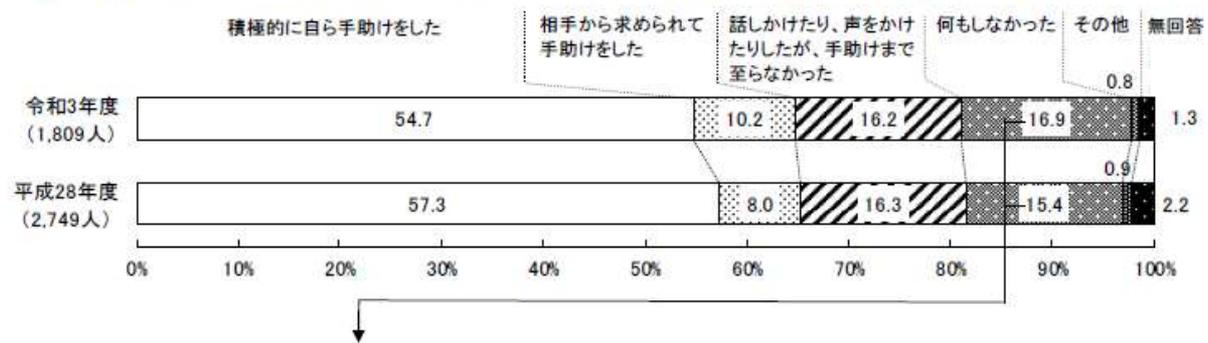
- ・「積極的に自ら手助けをした人」では、「乗り物などで席を譲った」が60.4%と最も高い。
- ・「相手から求められて手助けをした人」では、「道を教えた」が56.5%と最も高い。



14 困っている人を見かけたときに何もしなかった理由〔複数回答〕

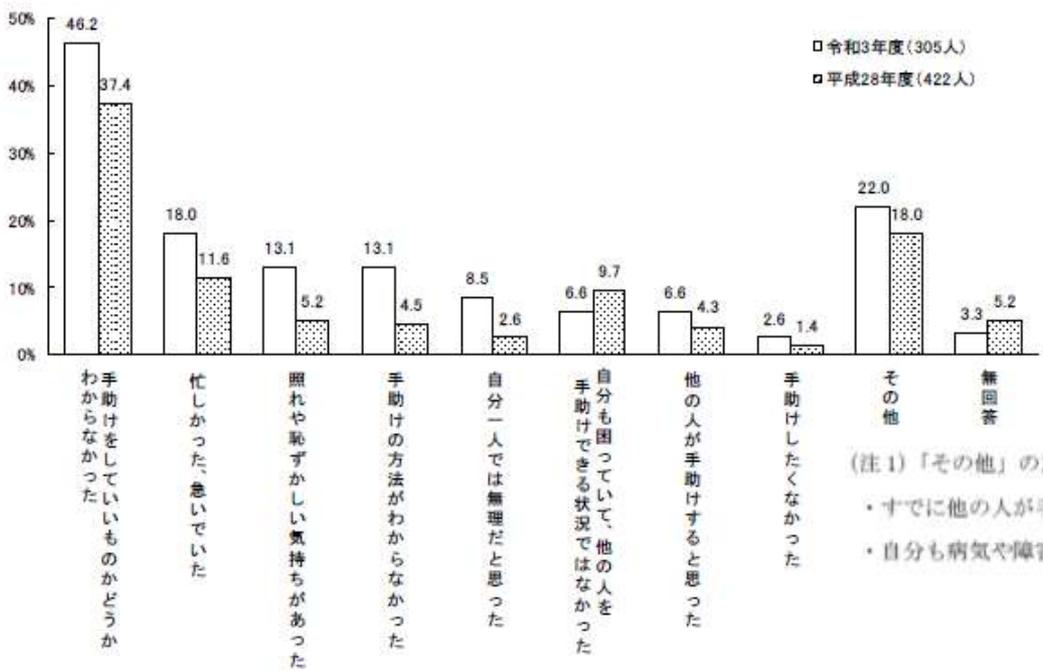
○ 困っている人を見かけたことがある人のうち、「何もしなかった」人に何もしなかった理由を聞いたところ、「手助けをしていいものかどうかわからなかった」の割合が46.2%で、平成28年度調査と比べて8.8ポイント増加している。

図Ⅱ-7-11 外出先で困っている人を見かけたときの行動－平成28年度調査との比較



図Ⅱ-7-12 困っている人を見かけたときに何もしなかった理由〔複数回答〕

－平成28年度調査との比較

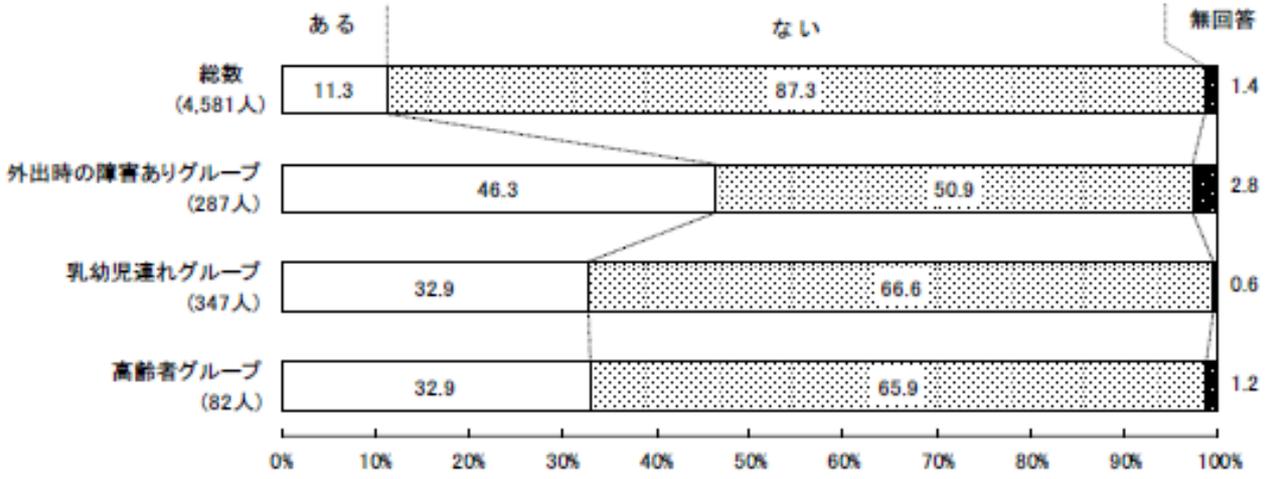


(注1) 「その他」の意見 (計62件) としてあげられた主なものは、以下のとおりである。
 ・すでに他の人が手助けをしていた (16件) ・手助けの必要がなかった (7件)
 ・自分も病気や障害があり、手助けできなかった (5件) ・コロナ過で嫌がられると思った (4件)

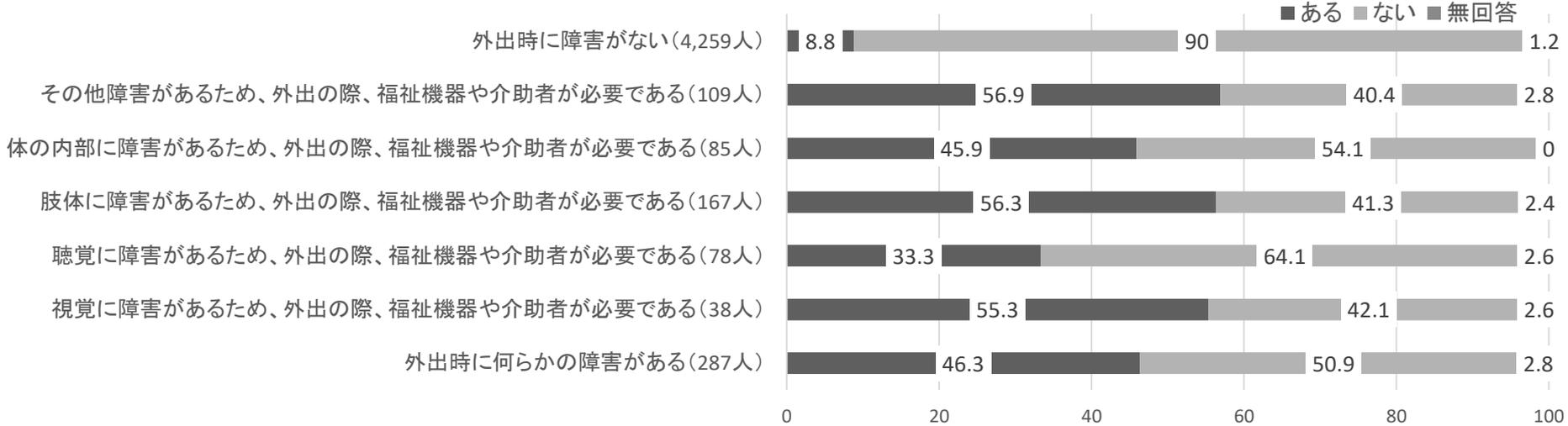
15 外出時に誰かの手助けを必要と感じた経験の有無

- 過去1年くらいの間に、外出の際、誰かの手助けを必要としたことがあるかを聞いたところ、「ある」人の割合は11.3%であった。
- 外出時グループ別にみると、
 - ・ 外出時に障害ありグループでは、「ある」の割合が46.3%で、総数に比べて35.0ポイント高くなっている。
- また、誰かの手助けを必要と感じた経験の有無を外出時の障害別にみると、「ある」の割合は、視覚、肢体及びその他の障害がある人では、5割以上となっている。

図Ⅱ-7-15 外出時に誰かの手助けを必要と感じた経験の有無—外出時グループ別



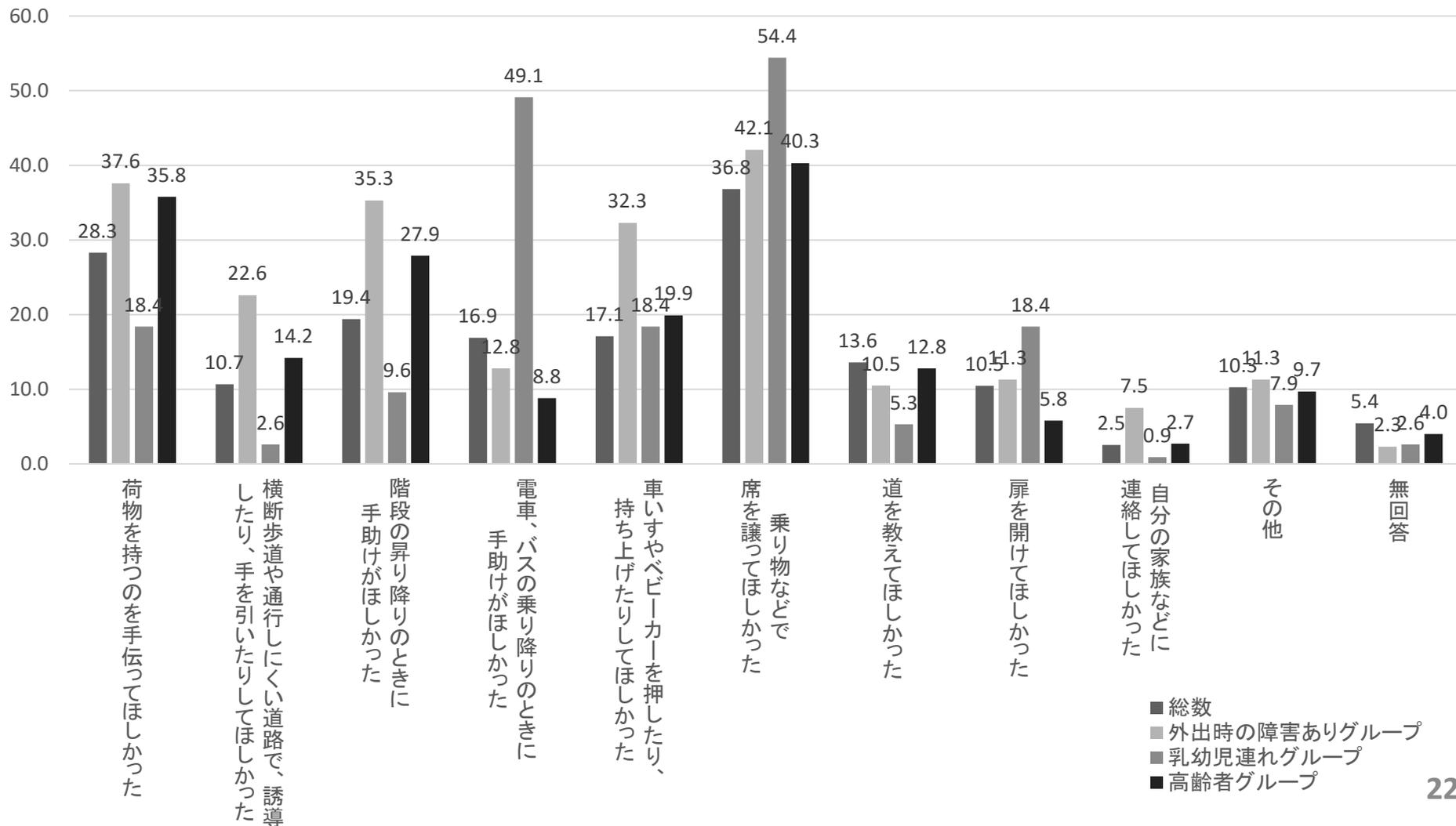
図Ⅱ-7-16 外出時に誰かの手助けを必要と感じた経験の有無—外出時の障害別



16 外出時に誰かの手助けを必要と感じたときに、必要とした手助けの内容〔複数回答〕

○ 必要とした手助けの内容を外出時グループ別にみると、

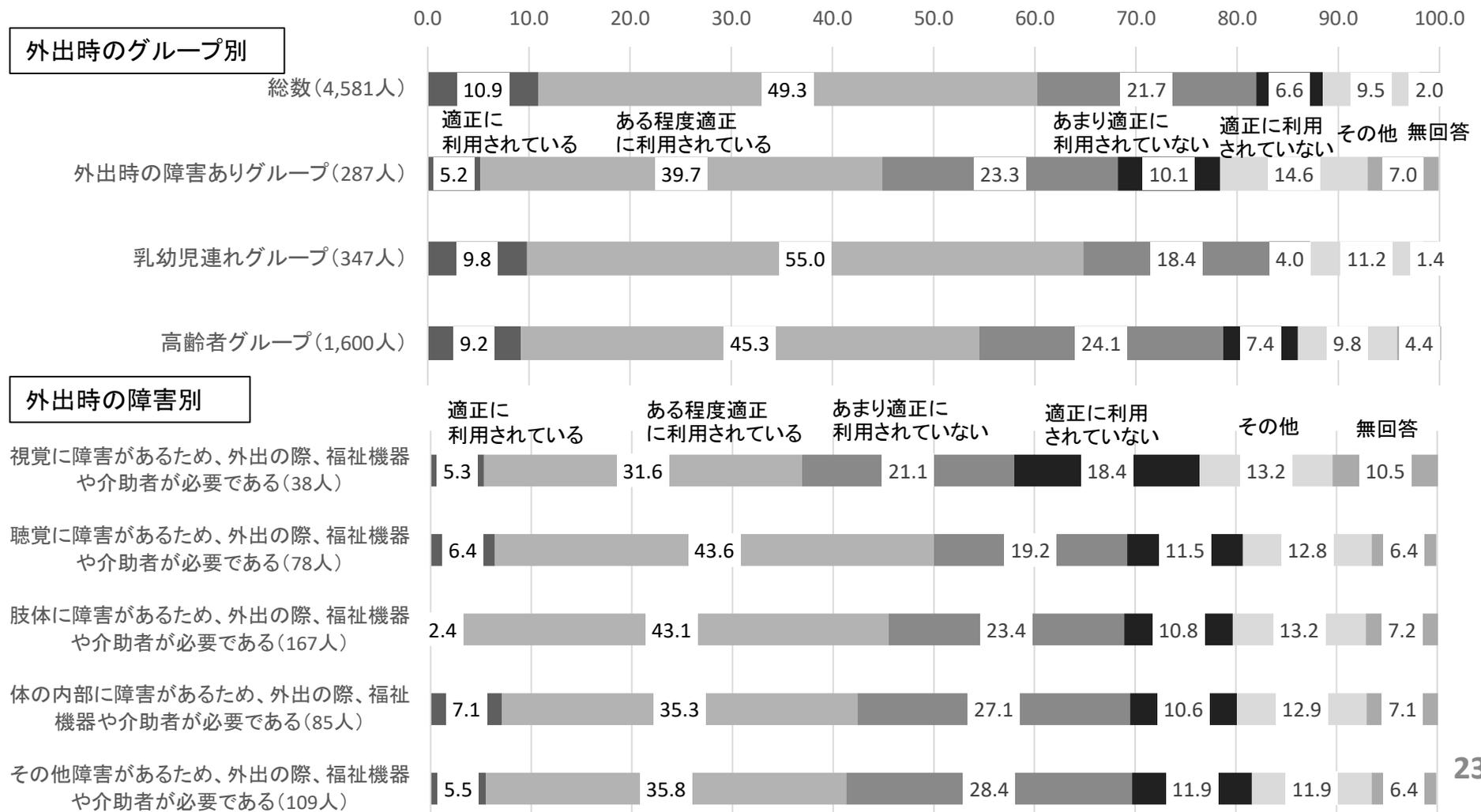
- ・ 外出時の障害ありグループでは、「乗り物で席を譲ってほしかった」が42.1%で最も高く、総数と比べて5.3ポイント高くなっている。
- ・ 乳幼児連れグループでは、「乗り物で席を譲ってほしかった」が54.4%で最も高く、次いで、「電車、バスの乗り降りのときに手助けがほしかった」が49.1%となっている。
- ・ 高齢者グループでは、「乗り物で席を譲ってほしかった」が40.3%で最も高く、次いで、「荷物を持つのを手伝ってほしかった」が35.8%となっている。



17 車椅子使用者等の駐車スペースの利用状況等の印象

- 車椅子使用者等の駐車スペースの利用状況等についての印象をきいたところ、「適正に利用されている」と「ある程度適正に利用されている」を合わせた割合は60.2%となっている。
- 外出時グループ別にみると、外出時に障害ありグループでは、「適正に利用されている」と「ある程度適正に利用されている」を合わせた割合は44.9%、総数に比べて15.3ポイント低くなっている。
- 外出時の障害別にみると、「適正に利用されている」と「ある程度適正に利用されている」を合わせた割合は36.9%から50.0%であり、総数に比べて10ポイント前後低くなっている。

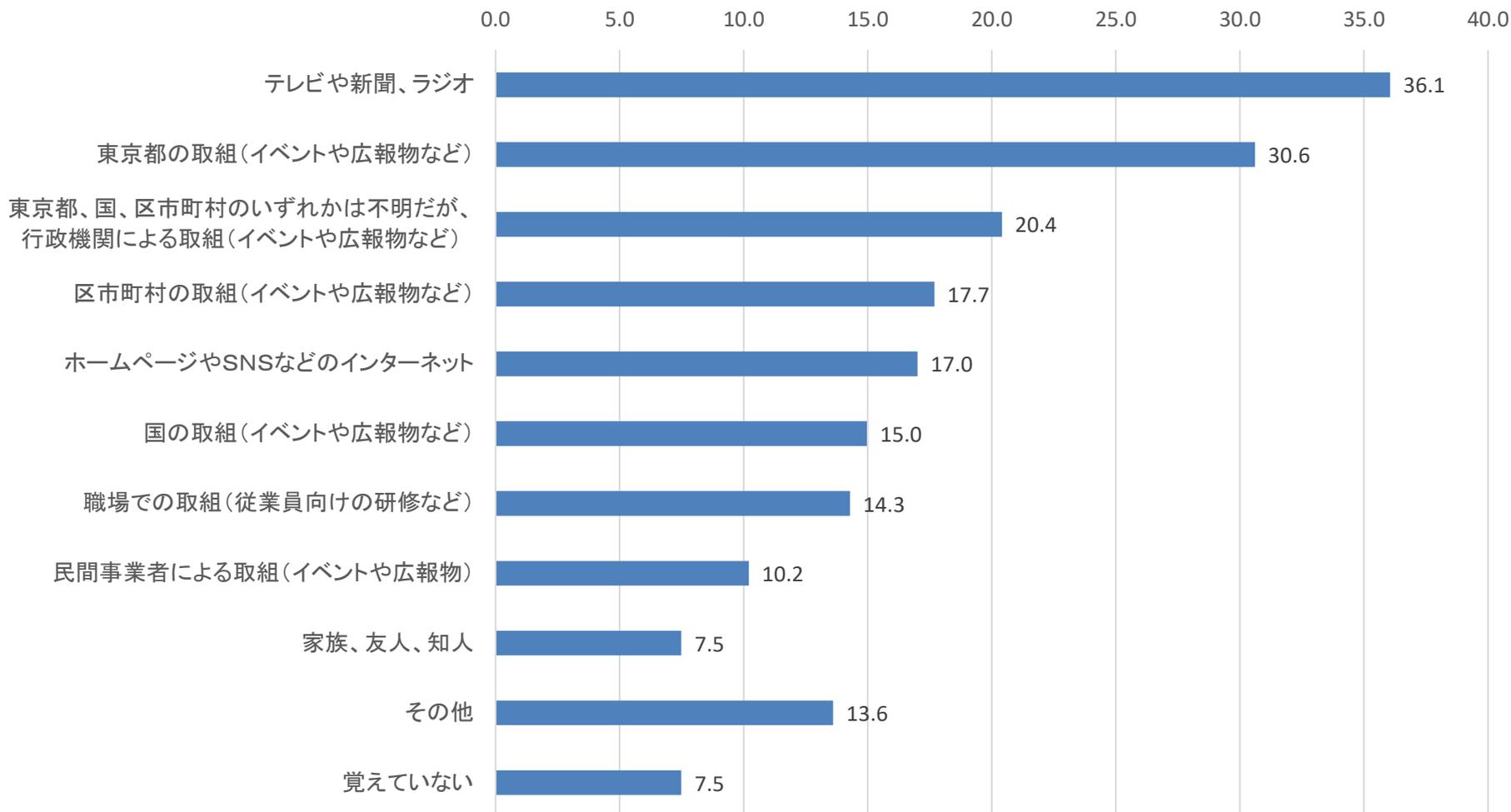
図Ⅱ-1-6 車椅子使用者等の駐車スペースの利用状況等の印象－外出時のグループ、外出時の障害別



心のバリアフリーに関する意識調査（令和4年度 インターネット福祉保健モニター）の結果

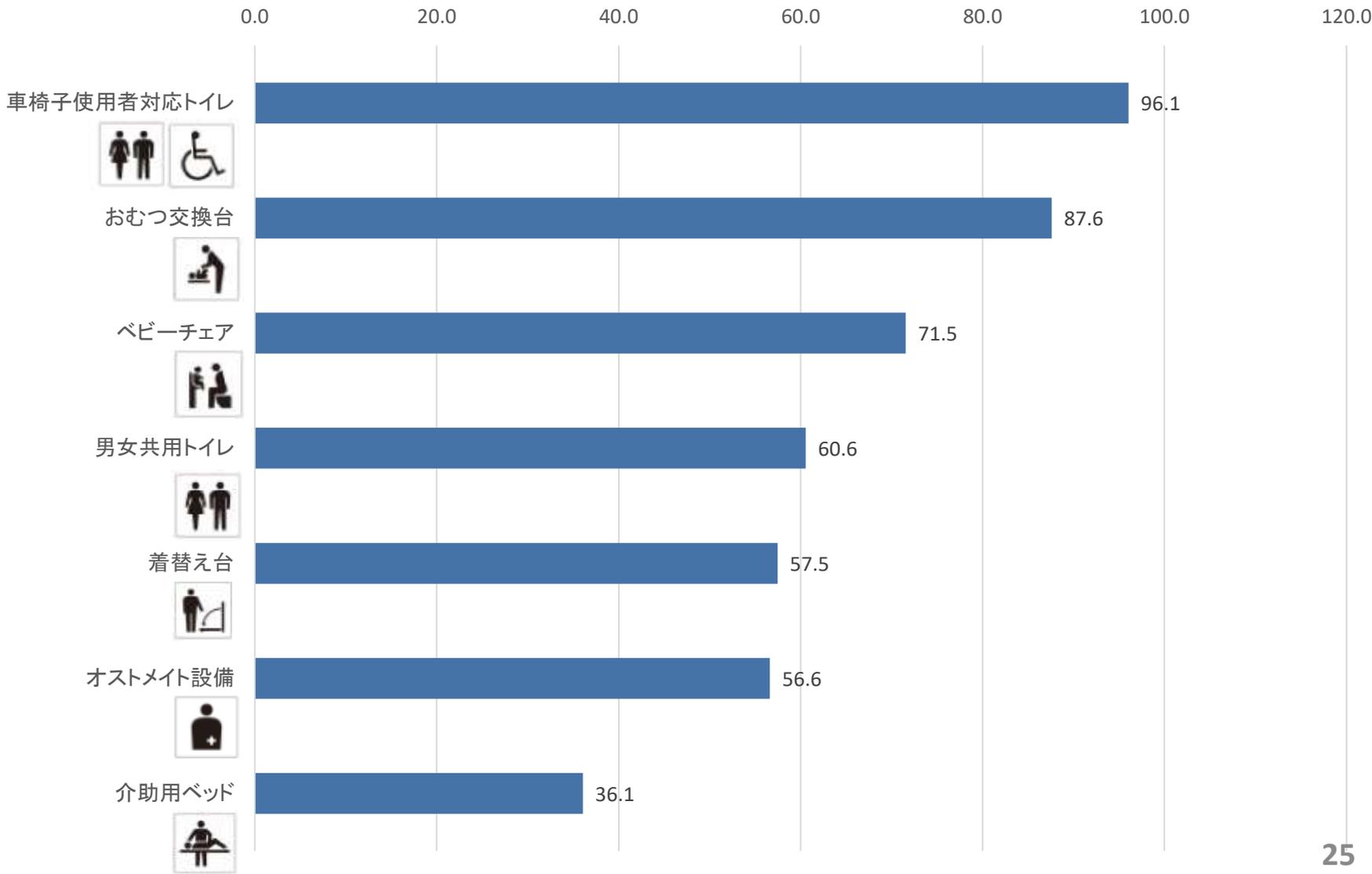
1 心のバリアフリーを知った機会

- 「心のバリアフリー」という言葉について、「以前から言葉も意味も知っていた」人に、どのような機会に心のバリアフリーを知ったか聞いたところ、
 - ・ 「テレビや新聞、ラジオ」が36.1%と最も高く
 - ・ 次いで、「東京都の取組（イベントや広報物など）」が30.6%
 - ・ 「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）」が20.4%の順であった。



2 トイレのピクトグラム表示の認知度

- 公共トイレにおいて、備えている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」が96.1%と最も高く
 - ・ 次いで、「おむつ交換台」が87.6%、「ベビーチェア」が71.5%の順であった。



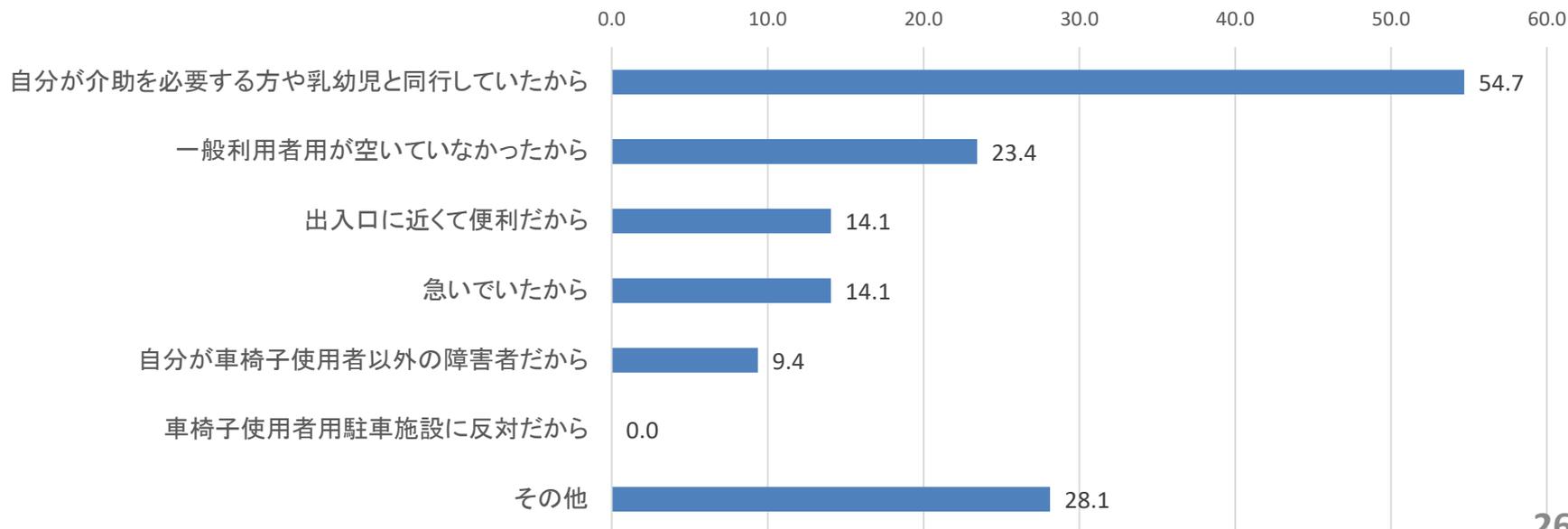
3 車椅子を使用していない人の車椅子使用者等の駐車スペースを利用意向及び理由

○ 車椅子を使用していないと答えた人に、車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことはあるか聞いたところ、「ある」が18.7%、「ない」が81.3%であった。



○ 車椅子を使用しておらず、車椅子使用者用駐車施設へ駐車したことがある、又は駐車したいと思ったことがあると回答した人に、その理由を聞いたところ、

- ・ 「自分が介助を必要する方や乳幼児と同行していたから」が54.7%で最も高く
- ・ 次いで、「その他」が28.1%、「一般利用者用が空いていなかったから」が23.4%の順だった。

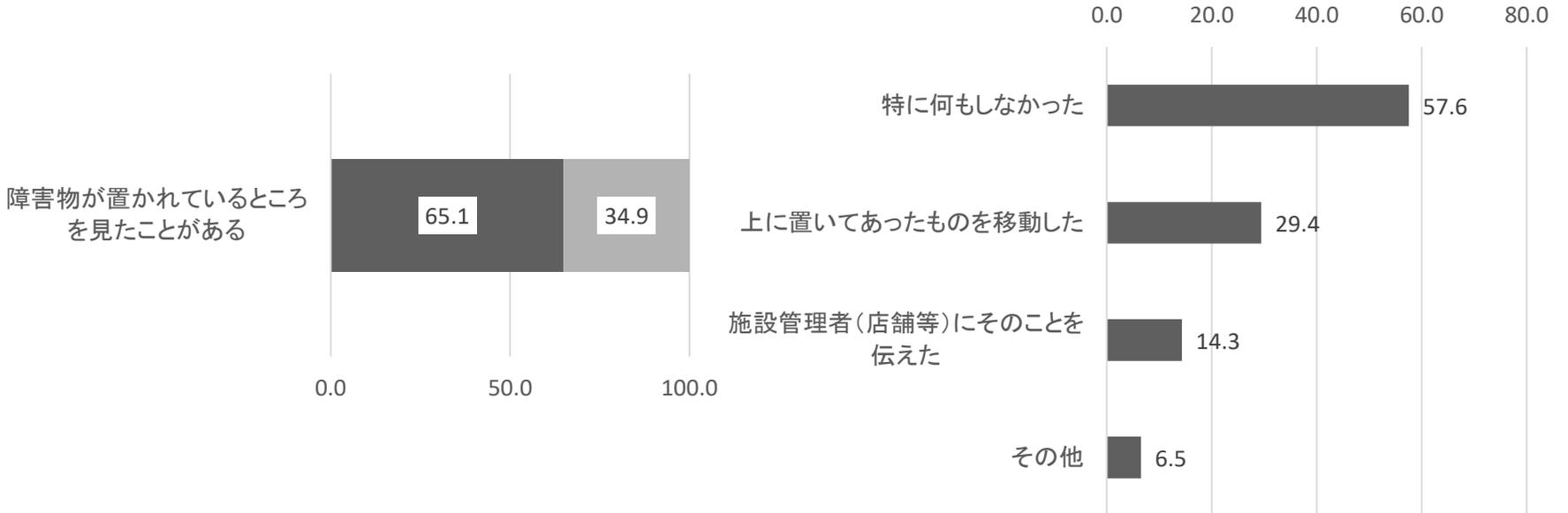


4 視覚障害者のための設備の認知度及び利用状況

○ 視覚障害者のための設備について、知っているか聞いたところ、「視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）」が92.7%で最も多く、次いで、「視覚障害者用信号機」が89.0%、「エスコートゾーン」が39.7%の順であった。

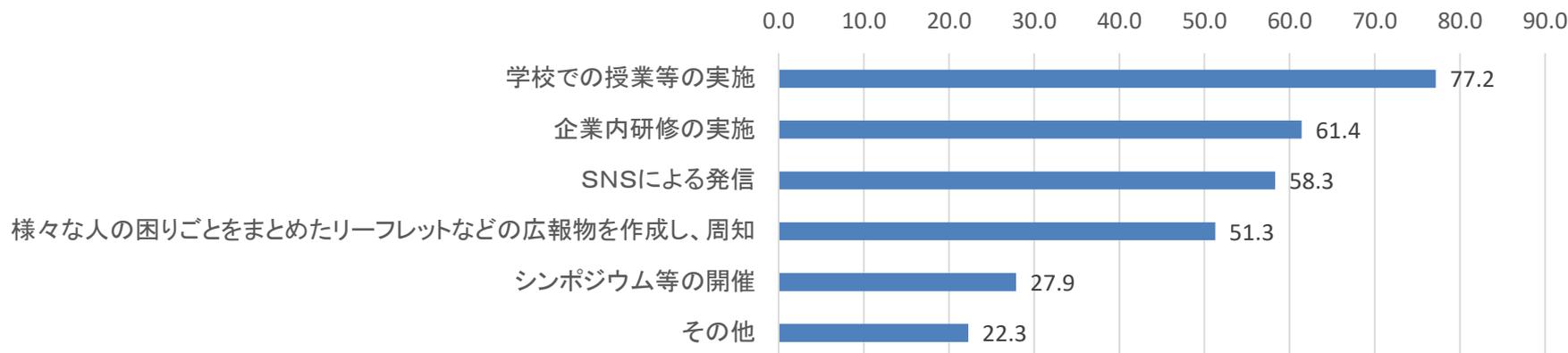


○ 視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことがあるか聞いたところ、「ある」と答えた人が65.1%で、「ない」と答えた人が34.9%であった。
 ○ 視覚障害者誘導用ブロックの上に、自転車や看板などが置かれているのを見たことが「ある」と答えた人に、その時に、何か具体的な対応をしたか聞いたところ、「特に何もしなかった」が57.6%で最も高く、次いで、「上に置いてあったものを移動した」が29.4%、「施設管理者（店舗等）にそのことを伝えた」が14.3%の順であった。



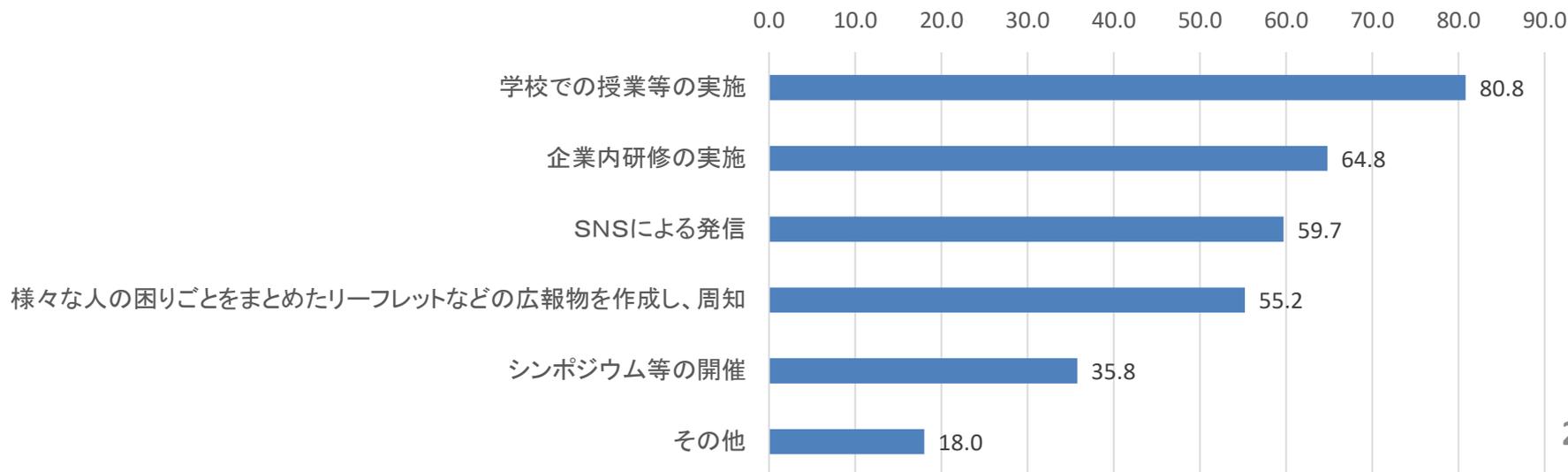
5 バリアフリー設備を適正に利用するために効果的な取組

○ バリアフリー設備しか使えない人のために、必ずしもこのバリアフリー設備を利用しなくてもよい人の配慮ある行動（心のバリアフリー）を増やしていくためには、どのような働きかけが効果的か聞いたところ、「学校での授業等の実施」が77.2%で最も高く、次いで、「企業内研修の実施」が61.4%、「SNSによる発信」が58.3%、「様々な人の困りごとをまとめたリーフレットなどの広報物を作成し、周知」が51.3%の順であった。



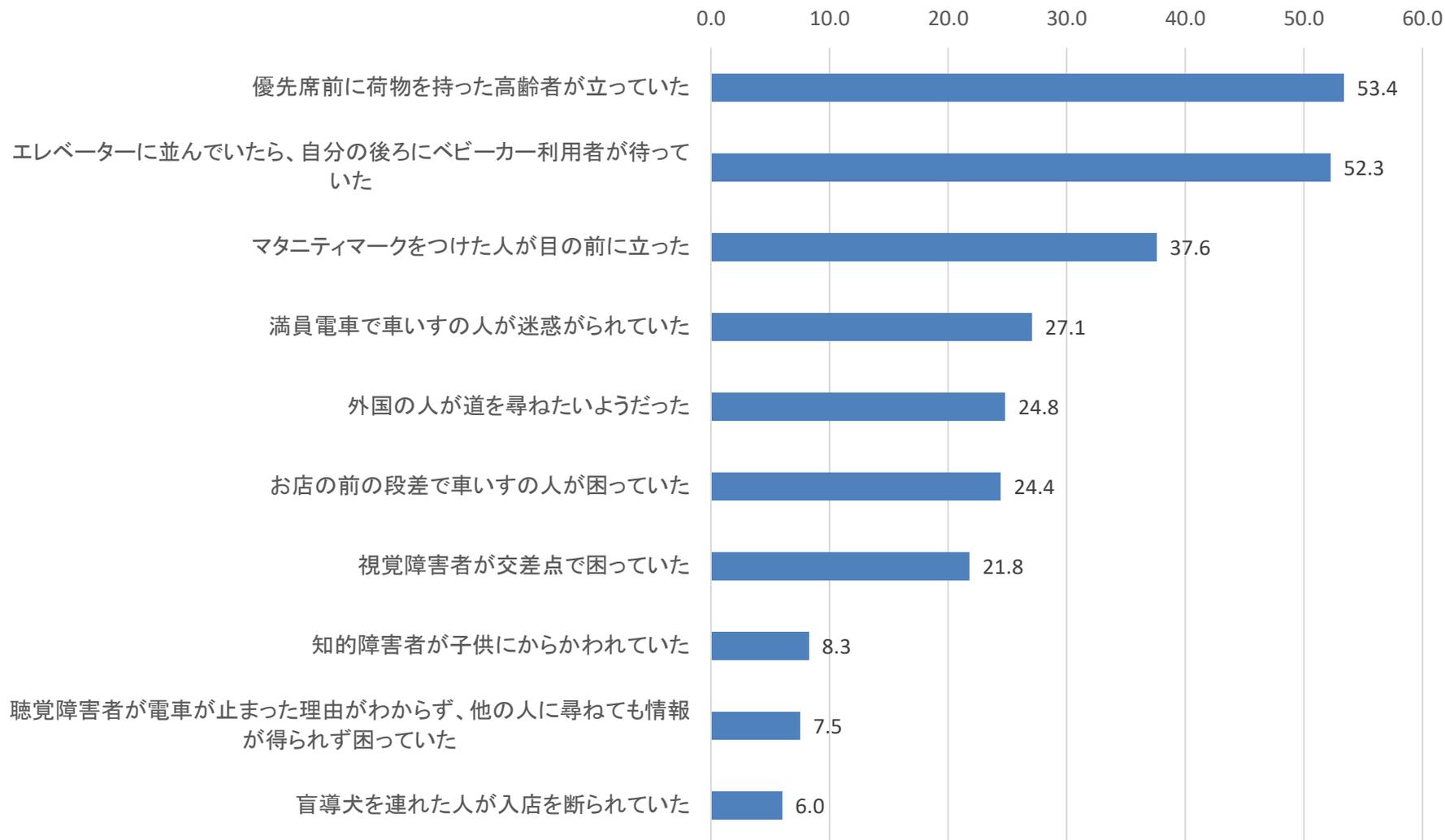
6 「心のバリアフリー」に関する取組を知ってもらうために効果的な取組

○ 「心のバリアフリー」を知ってもらうために、どのような働きかけが効果的か聞いたところ、「学校での授業等の実施」が80.8%で最も高く、次いで、「企業内研修の実施」が64.8%、「SNSによる発信」が59.7%、「様々な人の困りごとをまとめたリーフレットなどの広報物を作成し、周知」が55.2%であった。



7 日常生活でよく見かける場面

○ 「よく見たことがある」と答えた場面は、「優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた」が53.4%で最も高く、次いで、「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」が52.3%、「マタニティマークをつけた人が目の前に立った」が37.6%の順であった。



8 困っている人を見かけて声かけや手助けをした又はされた経験（よかったこと）

○かかり付け医院の薬局で車椅子の患者さんが困っていたら、薬局の方が優しく誘導されていたのを見て、嬉しくなりました。（60代、無職、女性）

○以前、身内の高齢者と外出の場合席を譲っていただけで有難かったです。また、若い頃妊婦服でバスや電車に乗車した折「おかけなさい」と声をかけてもらって印象に残った経験からできるだけ目につけばお声をかけています。なかには、「すぐ降ります」とか固辞される場合もありますが概ね喜んでもらえます。足腰元気なうちはお手伝いしたいとおもっています。（60代、主婦、女性）

○駅で視覚障がいの方が乗り換えに困っていた場面に出会い、声掛けをして乗り換えホームまで案内した。最初に「お手伝い必要ですか?」と最初に声掛けしたので安心していただいた。（70代、主婦、女性）

○マタニティマークをつけた方が前に立って、よく席を譲ることがあるのですが、マタニティマークのおかげで一言でお互いに気持ちよくコミュニケーションできます。また、東京都にはヘルプマークもあるので、声かけや手助け、見守るときに、とても良いと思います。（40代、自営業、女性）

○駅の階段までベビーカーを持ち上げようとしたら、男性に「手伝います」と声をかけられ、上まで運んでいただいた。とても助かった。（40代、福祉サービス提供事業経営者、女性）

○荷物を多く持っていたお年寄りに対して、荷物を持ってあげるとすごく感謝され、こっちも気分がよかった。（40代、会社員、男性）

○外国の人が切符売り場で行き先があっているか道に迷っているさい、道案内をした。うまくいったとおもう。（40代、会社員、男性）

○白杖を持ったご年配の男性が、駅の改札口を出たあとに手探り状態だったので、声をかけて誘導しました。事情をお伺いしたら、引っ越したばかりで不慣れであったとのことでした。そういう場面に出くわした時、その方が抱えていらっしゃる状況と、どのような気持ちでいらっしゃるのかは分からないので、「お手伝いいたしますでしょうか?」とか「お手伝いは必要ですか?」と確認することを最初におこなうようにしています。（60代、福祉サービス提供事業従事者、男性）

○子どもの友人のご両親が視覚障がい者で、アイメイト（盲導犬）と行動されています。基本的なことは慣れていらっしゃるのですがご本人の気持ちを尊重してイレギュラーなことが発生したときだけ介助をしますが、最近、学校行事でもお店でも入り口で消毒を求められるのが困ることがあるようです。消毒液の設置場所や消毒方法（自分でプッシュするのか、センサー機械が噴射するのか）がルール化されていないので、ご一緒するときは消毒液の案内をするようにしています。（40代、会社員、女性）

○視覚障害の方を助けたことはある、駅で困っていたので。聴覚障害の方が、熱中症になりやりとりができなかった為 筆談して救急車を呼んだことがある、市の職員の為色々な訓練を受けているので慣れているが、普通の人なら判断つかないだろうと思います。（40代、福祉サービス提供事業従事者、女性）

9 困っている人を見かけて手助けをした時のうまくいかなかった経験

○外国人に道を聞かれて案内した際、感謝はしてもらえたが、うまく話せなかった。日本人に道を聞かれ伝えたが、突然のことですうまく伝えられなかった。あとでもっとこう言えばうまく伝わったのではないかと後悔した。(40代、会社員、女性)

○声掛けした経験はある。目の不自由な人に声をかける前に肩などに触ってしまったことがあり、びっくりされたので反省した。(50代、自営業、女性)

10 その他の意見

○どうすれば良いか、どうすべきかという事は分かっているが、時間が無かったりすると「私がやらなくても」といった言い訳で、その場所を離れてしまう。(60代、会社員、男性)

○なかなか決心がつかず、一歩動き出すことはできませんでした。(60代、会社員、男性)

○交差点で目が見えない人に手をつなごうとしたら、肩を貸してくれと言われた。なるほどなと思った。(70代、無職、男性)

○高齢になった今では自分勝手ではあるが施設や人の思いやりに甘えがちのことに気づくことも多い。どんな場合でもあたり前とは感じず適切に感謝の意思表示を行うことが大切と思う。(80代、会社員、男性)

○高齢者やマタニティマークを付けている方に席を譲るなどの経験はあるが、やはり勇気がいる。失敗ではないが断られたりすることもある。職業柄、社会的弱者に類する方を対象に仕事をしているため、困っている人がいたら手伝う心構えは持ち合わせているつもり。(40代、団体職員(NPO含む)、男性)

○私は車椅子利用者なので頻繁に声をかけられることがあります。世の中の親切さがよくわかります。でも、少ない人から迷惑がられたこともたまにあります。スーパーで買い物中に、年配の男の人から邪魔だといわれました。その時は悲しいですね。また、買い物中によく手伝ってもらえることがあります。届かない棚から商品をとったり、冷却用の氷を用意してくれたり(魚やさんで)ほとんどの人は親切な人です。(60代、無職、男性)

都民の意識調査の結果（令和3年度東京都福祉保健基礎調査）

○調査基準日

令和3年10月13日（調査期間 令和3年10月13日から同年11月12日まで）

○調査対象者

東京都内に居住する6,000世帯及び調査基準日現在満20歳以上の世帯員

○調査方法

調査員が調査対象世帯に調査票（1）及び（2）を配布し、調査票（1）については世帯の代表者が、調査票（2）については世帯の20歳以上の世帯員が記入して、郵送により調査票を提出する。

※ 前回（平成28年度）までの調査は、調査票（1）について調査員による訪問面接聞き取り調査で実施。

○集計の対象

（1）世帯と世帯員の状況

調査の客体6,000世帯のうち、回答を得られた2,725世帯（回収率 45.4%）

（2）福祉のまちづくり等に関する実態と意識

2,725世帯（5,876人）のうち、回答を得られた満20歳以上の世帯員4,581人

心のバリアフリーに関する意識調査（令和4年度 インターネット福祉保健モニター）

○調査期間

令和4年8月18日から同月31日まで

○調査対象者

モニター数：486名 ※都の福祉・保健・医療施策への御意見をいただくことを目的に、18歳以上の都民を対象
有効回答数：379名（回答率 78.0%）

○調査方法

インターネット（モニターがアンケート専用サイトから回答を入力）